

కస్టమర్ పరిహార విధానం

జూన్ 2023

ఖండం	అంశం	పేజీ
1	పరిచయం	2
2	మార్గదర్శక సూత్రాలు	2
3	పాలసీ	4
3.1	అనధికారికంగా/తప్పుడు డబ్బు డెబిట్లు	5
3.2	ప్రత్యక్ష డెబిట్టు/ఎలక్ట్రానిక్ చెల్లింపులు (RTGS/NEFT)/ఖాతాలకు ఇతర డెబిట్ లు	6
3.3	చెక్ నిలిపివేత అదేశాల తర్వాత కూడా చెక్ చెల్లింపు జరగడం	7
3.4	విదేశీ మార్పిడి సేవలు (విదేశీ కరెన్సీ చెక్కు లు వసూలు)	8
3.5	దేశీయ చెక్ వసూలు	8
3.6	రవాణాలో కోల్పోయిన దస్తావేజుల పరిహారం.	8
3.7	ఫిక్స్డ్ డిపాజిట్లు	9
3.8	డూప్లికేట్ డిమాండ్ డ్రాఫ్ట్ జారీ	9
3.9	బ్యాంక్ ఏజెంట్ ద్వారా కోడ్ ఉల్లంఘన	9
3.10	పెట్టుబడి మరియు రిడంప్షన్ స్లిప్పులపై చర్యలు తీసుకోకపోవడం	9
3.11	ఋణ చెల్లింపు దృవీకరణపై పత్రా లు తిరిగి ఇవ్వడానికి సంబంధించిన విధానం	10
3.12	క్రెడిట్ మంజూరులో మరియు/లేదా లావాదేవీల తిరిగి చెల్లింపులో ఆలస్యం	10
3.13	ATM లావాదేవీలు విఫలమైనప్పుడు డబ్బు తిరిగి జమ చేయడంలో ఆలస్యం	11
3.14	డెబిట్ కార్డులు/మొబైల్ బ్యాంకింగ్/ఇంటర్నెట్ బ్యాంకింగ్/క్రెడిట్ కార్డులపై జరిగిన మోసపూరిత లావాదేవీల కారణంగా ఖాతాలో జరిగిన తప్పుడు/అనధికారిక డెబిట్లు రివర్స్ చేయబడతాయి	12
3.15	లాకర్లకు సంబంధించిన పరిహారం	15
3.16	అనివార్య సంఘటనల	15
3.17	వాస్తవ/ప్రత్యక్ష నష్టం	15
3.18	సంపూర్ణ మరియు చివరి పరిష్కార ఒప్పందం	16
3.19	నివారణ & ఫిర్యాదుల పరిష్కారం	16
4	నిర్వహణ	16
4.1	నిర్వహణ యజమానిత్వం మరియు ఆమోద అధికారం	17
4.2	సమీక్ష	18

1 పరిచయం

ఈ పాలసీ యొక్క ఉద్దేశ్యం ఏమిటంటే, బ్యాంకు వైపు నుంచి సేవలో లోపం వల్ల కస్టమర్ కు కలిగే ఏ ఆర్థిక నష్టానైనా బ్యాంకు లేదా బ్యాంక్ లేదా థర్డ్ పార్టీ ఉల్లంఘన కారణంగా ఏదైనా తప్పిదం లేదా కమీషన్ చర్య వల్ల కస్టమర్ కు కలిగే ఏ ఆర్థిక నష్టానైనా, ఇక్కడ లోపం బ్యాంకుతో లేదా కస్టమర్ తో లేదా ఖాతాదారుని ద్వారా అనధికారిక డెబిట్ నివేదించిన తరువాత ఏదైనా ఉల్లంఘన జరిగినచో బ్యాంకు భర్తీ చేస్తుంది. ఈ బ్యాంక్ యొక్క కస్టమర్ పరిహార విధానం ఖాతాలో అనధికార డెబిట్, చెక్కులు/దస్తావేజుల ఆలస్యపు డిపాజిట్ కు కస్టమర్ కు వడ్డీ చెల్లింపు, చెల్లింపు నిలిపివేత ఆదేశాలు అందిన తర్వాత చెక్కులు చెల్లించడం, భారతదేశంలో రెమిటెన్స్ లు, భారతదేశం వెలుపల రెమిటెన్స్ లు, విదేశీ మారకద్రవ్య సేవలు, రుణాలు, ముందస్తు చెల్లింపు పరికరాలు, ATM నగదు విత్ డ్రావాల, OTP లేదా 2FA లేకుండా జరిగిన అనధికార ఎలక్ట్రానిక్ బ్యాంకింగ్ లావాదేవీల వల్ల సంభవించే మోసాలు మొదలైన వాటికి సంబంధించి కస్టమర్ కు పరిహారం అందించేలా రూపొందించబడింది. దయచేసి గమనించండి, ఈ పత్రం యొక్క పరిధి DBIL కి పరిమితం.

2 మార్గదర్శక సూత్రాలు

కస్టమర్లతో వ్యవహరించే విధానంలో పారదర్శకత, నిష్పాక్షికత సూత్రాల ఆధారంగా ఈ పాలసీని రూపొందించారు. బ్యాంక్ లేదా థర్డ్ పార్టీ అందించే సేవల్లో లోపం వల్ల ఖాతాదారులు ఎదుర్కొనే ఆర్థిక నష్టాలకు మాత్రమే ఈ పాలసీ వర్తిస్తుందని పునరుద్ఘాటించబడింది, ప్రత్యేకించి OTP లేదా 2FA ద్వారా మద్దతు లేని అనధికార ఎలక్ట్రానిక్ బ్యాంకింగ్ లావాదేవీల విషయంలో. వీటిని నేరుగా కొలవవచ్చు మరియు అందువల్ల ఈ విధానం కింద నిబద్ధతలు బ్యాంకర్-కస్టమర్ వివాదాలను పరిష్కరించడానికి ఏర్పాటు చేయబడిన ఏదైనా ఫోరం ముందు బ్యాంకు తన స్థానాన్ని సమర్థించుకునే హక్కుకు ఎటువంటి పక్షపాతం లేకుండా ఉంటాయి. RBI మరియు ఇతర సంబంధిత అధికారులు మరియు నియంత్రణ సంస్థలు విడుదల చేసిన నియంత్రణ మార్పుల ద్వారా పాలసీ మార్గనిర్దేశం చేయబడుతుంది.

3 పాలసీ

3.1 అనధికారికంగా/తప్పుడు డబ్బు డెబిట్లు

బ్యాంక్ ఖాతాలో అనధికార డెబిట్ లేదా తప్పుడు డెబిట్ జరిగితే, కస్టమర్ తెలియజేసినా లేదా బ్యాంక్ తప్పును గుర్తించినా, పరిస్థితిని పరిశీలించిన తర్వాత వెంటనే డబ్బు తిరిగి జమ చేయబడుతుంది. బ్యాంకు చేసిన అనధికార/తప్పుడు డెబిట్ వల్ల కస్టమర్ కు ఆర్థిక నష్టం కలిగితే, అంటే సేవింగ్స్ ఖాతా డిపాజిట్ పై వడ్డీ చెల్లించడానికి అవసరమైన కనిష్ట బ్యాలెన్స్ తగ్గడం లేదా రుణ ఖాతాలో బ్యాంక్ కు అదనపు వడ్డీ చెల్లించాల్సి రావడం వంటివి జరిగితే, బ్యాంకు కస్టమర్ కు ఎదురైన వాస్తవ వడ్డీ నష్టాన్ని (ఆ నష్టాన్ని లావాదేవీ జరిగిన తేదీ ఆధారంగా లెక్కిస్తారు, ఫిర్యాదు చేసిన తేదీ ఆధారంగా కాదు) పరిహారం అందిస్తుంది. ఒకవేళ ఖాతాదారుడు తప్పుగా నివేదించిన ఎంట్రీ యొక్క ధృవీకరణలో థర్డ్ పార్టీ ప్రమేయం లేనట్లయితే, తప్పు డెబిట్ నివేదించిన తేదీ నుంచి గరిష్టంగా 7 పనిదినాల్లోగా ధృవీకరణ ప్రక్రియను పూర్తి చేయడానికి బ్యాంక్ ఏర్పాట్లు చేస్తుంది. ఒకవేళ ధృవీకరణలో థర్డ్ పార్టీ ప్రమేయం ఉన్నట్లయితే, కస్టమర్ ద్వారా తప్పు లావాదేవీని నివేదించిన తేదీ నుంచి గరిష్టంగా ఒక నెల వ్యవధిలో బ్యాంకు ధృవీకరణ ప్రక్రియను పూర్తి చేస్తుంది. ఒకవేళ థర్డ్ పార్టీ ఏ కారణం చేతనైనా ప్రతిస్పందించనట్లయితే లేదా బ్యాంకు చేసిన అన్ని ప్రయత్నాలకు మించి జాప్యం జరిగినట్లయితే, అటువంటి ఆలస్యం పైన పేర్కొన్న ఒక నెల వ్యవధి నుండి మినహాయించబడుతుంది మరియు దానిని పరిష్కరించడానికి అవసరమైన ఏదైనా సహాయం కోసం బ్యాంక్ కస్టమర్ ను సంప్రదించవచ్చు. క్రెడిట్ కార్డ్ కార్యకలాపాలకు సంబంధించి ఖాతాదారులు నివేదించిన అనధికారిక తప్పుడు లావాదేవీలు, మర్చంట్ ఎస్టాబ్లిష్ మెంట్ కు రిఫరెన్స్ అవసరం, ఇవి కార్డు అసోసియేషన్ నిర్దేశించిన నిబంధనల ప్రకారం నిర్వహించబడతాయి.

కస్టమర్ ఖాతాలో తప్పుగా డబ్బు జమ అయితే, బ్యాంక్ ఎటువంటి పరిహారం చెల్లించకుండా ఆ మొత్తాన్ని తిరిగి పొందే హక్కు కలిగి ఉంటుంది. DBS చేసిన తప్పుడు క్రెడిట్ రివర్సల్ కోసం, కస్టమర్ అంగీకారం అవసరం లేదు. ఏదేమైనా, థర్డ్ పార్టీ వల్ల కస్టమర్

ఖాతాలో తప్పుగా డబ్బు జమ అయితే, ఆ డబ్బును తిరిగి పొందడానికి కస్టమర్ ముందస్తు అంగీకారం తప్పనిసరి.

3.2 డైరెక్ట్ డెబిట్లు/NACH డెబిట్లు/ఎలక్ట్రానిక్ చెల్లింపులు (RTGS/NEFT/IMPS/UPI)/ఖాతాలోకి ఇతర డెబిట్లు

బ్యాంక్, కస్టమర్లు ఇచ్చిన నేరుగా డెబిట్/నిరంతర ఆదేశాలు/ECS లేదా NACH డెబిట్ ఆదేశాలను సకాలంలో అమలు చేయడానికి ప్రయత్నిస్తుంది. అటువంటి నిబద్ధతలను నెరవేర్చడంలో బ్యాంకు విఫలమైతే, డెబిట్ తేదీ నాటికి ఖాతాదారుడి ఖాతాలో తగినంత బ్యాలెన్స్ లభ్యమై, చెల్లుబాటు అయ్యే డెబిట్ మాండేట్/స్టాండింగ్ ఇన్ స్ట్రక్షన్ బ్యాంకులో రిజిస్టర్ చేయబడినట్లయితే ఆలస్య క్రెడిట్ కారణంగా కస్టమర్ మరో బ్యాంకు నుంచి ఎదుర్కోవాల్సిన బ్యాంకింగ్ ఛార్జీల మేరకు పరిహారం చెల్లించబడుతుంది. ఈ విధానం డబ్బు జమ కావాల్సిన ఖాతాపై మాత్రమే విధించబడిన ఛార్జీలను కవర్ చేస్తుంది, ఇతర సమస్యలకు కాదు. RTGS/NEFT/IMPS/UPI వంటి ఎలక్ట్రానిక్ చెల్లింపులు కస్టమర్కు తెలియజేయబడిన వర్తించే నిబంధనలు మరియు షరతులకు లోబడి ఉంటాయి.

బ్యాంక్ తెలియజేసిన పన్నుల షెడ్యూల్/ఛార్జీల షెడ్యూల్ ప్రకారం వర్తించే ఏదైనా సేవా ఛార్జీని కస్టమర్ ఖాతా నుండి బ్యాంక్ నోటిఫై చేసి డెబిట్ చేస్తుంది. బ్యాంక్ తప్పుగా సేవా ఛార్జీ విధించినట్లయితే, కస్టమర్ నుండి ఈ విషయం గురించి సమాచారం అందిన 7 పని దినాలలో బ్యాంక్ తప్పుడు ఎంట్రీని తిరిగి చెల్లిస్తుంది. అయితే, ఇది నిబంధనలు మరియు షరతుల పరిశీలన మరియు సమయానికి తెలియజేయబడే ఇతర నిబంధనలు మరియు షరతులకు లోబడి ఉంటుంది.

సేవింగ్స్ బ్యాంక్ డిపాజిట్పై వడ్డీ చెల్లించడానికి లేదా ఋణ ఖాతాలో బ్యాంకుకు అదనపు వడ్డీ చెల్లించడానికి అవసరమైన కనిష్ట బ్యాలెన్స్ తగ్గడం వల్ల వడ్డీ లేదా జరిమానాల రూపంలో వచ్చే ఏ ఆర్థిక నష్టాన్ని కలిగించినా, బ్యాంక్ కస్టమర్కు వాస్తవ వడ్డీ నష్టానికి లేదా కనిష్ట బ్యాలెన్స్ నిర్వహించకపోవడం వల్ల విధించబడిన జరిమానాలకు పరిహారం అందిస్తుంది. ఇది సేవింగ్స్/కరెంట్ అకౌంట్/లేదా ఇతర ఏ కార్పొరేట్ ఖాతాలకైనా వర్తిస్తుంది. కస్టమర్లు నివేదించిన అనధికార/తప్పుడు క్రెడిట్ కార్డ్ లావాదేవీలు, వ్యాపార సంస్థను సంప్రదించాల్సిన అవసరం ఉంటే, కార్డ్ అసోసియేషన్ నిబంధనల ప్రకారం పరిష్కరించబడతాయి.

కస్టమర్ అంగీకారం లేకుండా క్రెడిట్ కార్డు జారీ/యాక్టివేట్ చేయడం

అవాంఛిత రుణాలు లేదా ఇతర క్రెడిట్ సౌకర్యాలను క్రెడిట్ కార్డు కస్టమర్లకు అందించకూడదు. కస్టమర్ అంగీకారం లేకుండా అనధికార క్రెడిట్ సౌకర్యం అందించబడి, కస్టమర్ దానిని వ్యతిరేకించినట్లయితే, బ్యాంక్ క్రెడిట్ పరిమితిని ఉపసంహరించడమే కాకుండా, సంబంధిత నిబంధనలకు అనుగుణంగా నిర్ణయించబడిన జరిమానా కూడా చెల్లించాల్సి ఉంటుంది.

అనుమతి లేకుండా జారీ చేసిన కార్డుల దుర్వినియోగం వల్ల కలిగే ఏ నష్టానికైనా బ్యాంక్ బాధ్యత వహిస్తుంది. ఈ కార్డును ఎవరి పేరుతో జారీ చేశారో వారు ఆ నష్టానికి బాధ్యులు కారు.

కస్టమర్ అంగీకారం లేకుండా బ్యాంక్ క్రెడిట్ కార్డు జారీ చేసి యాక్టివేట్ చేసినట్లు నిర్ధారణ అయితే, నిబంధనల ప్రకారం జరిమానా చెల్లించడంతో పాటు, బ్యాంక్ వెంటనే ఛార్జీలను తిరిగి చెల్లిస్తుంది.

పూర్తి కాని లేదా "విఫలమైన" లావాదేవీలు

పూర్తికాని లేదా 'విఫలమైన' లావాదేవీలకు కస్టమర్కు పరిహారం ఇవ్వబడుతుంది. కస్టమర్ తప్పు లేకుండా అనేక కారణాల వల్ల లావాదేవీలు విఫలం కావచ్చు. ఉదాహరణలు: కమ్యూనికేషన్ లింక్లలో అంతరాయం, ATMలలో నగదు అందుబాటులో లేకపోవడం, సెషన్ టైమ్అవుట్, వివిధ కారణాల వల్ల లబ్ధిదారుడి ఖాతాలో డబ్బు జమ కాకపోవడం మొదలైనవి.

అయితే, కింది కారణాల వల్ల RTGS/NEFT/NACH లావాదేవీల్లో ఆలస్యం జరిగితే, బ్యాంక్ కస్టమర్కు పరిహారం అందించదు:

- ఖాతాను స్తంభింపజేయడం

- ఖాతా నిష్క్రయంగా ఉండడం
- ఖాతా నిద్రాణంగా ఉండడం
- కస్టమర్ ద్వారా అందించబడ్డ లబ్ధిదారుని పేరు తప్పుగా ఉండటం వల్ల లబ్ధిదారుని పేరు సరిపోలకపోవడం.
- క్లియరింగ్ కోడ్ తప్పుగా ఇవ్వడం
- NR –
 - NRE ఖాతా కలిగి లేని వ్యక్తి NRE ఖాతా కలిగి ఉన్న వ్యక్తికి డబ్బు జమ చేయడానికి ప్రయత్నించారు.
 - NRO ఖాతాలోకి డబ్బు జమ
 - నిధుల మూలం వివరాలు అందించబడలేదు.
- ఇతర ఏదైనా చెల్లుబాటు అయ్యే వ్యాపార కారణాలు
- కార్పొరేట్ కస్టమర్లు బ్యాంక్ నుండి నిర్మాణాత్మక నగదు/వ్యాపార/FX/రుణ పరిష్కారాలను ఉపయోగిస్తారు. కాబట్టి, లావాదేవీ జరిగిన T+1 వ్యాపార రోజుల తర్వాత ఆలస్యం జరిగితే, T అనేది లావాదేవీ తేదీ అయితే, కార్పొరేట్ కస్టమర్లను పరిహారం కోసం పరిగణిస్తారు.

పరిహార మొత్తాన్ని బ్యాంకు ఎలా లెక్కిస్తుందో ఈ క్రింది మార్గదర్శకాలు నిర్దేశిస్తాయి:

RTGS

విఫలమైన చెల్లింపును తిరిగి ఇవ్వడంలో 2 గంటల సమయ వ్యవధిని దాటినట్లయితే, ప్రారంభించిన కస్టమర్ ప్రస్తుత రెపో రేటు ప్లస్ 2% వడ్డీ రూపంలో పరిహారం పొందే అర్హత కలిగి ఉంటారు.

లబ్ధిదారుడి ఖాతాలో జమ కాకపోవడం లేదా ఆలస్యం జరిగినట్లయితే, కస్టమర్ తమ బ్యాంక్/శాఖను సంప్రదించవచ్చు. సమస్య సరిగ్గా పరిష్కారం కానట్లయితే, కింది చిరునామాకు UTR నంబర్ మరియు సమస్య వివరాలతో ఇమెయిల్ లేదా పోస్ట్ ద్వారా ఫిర్యాదు చేయవచ్చు-

చీఫ్ జనరల్ మేనేజర్

కస్టమర్ ఎడ్యుకేషన్ అండ్ ప్రొటెక్షన్ డిపార్ట్ మెంట్

రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా

మొదటి అంతస్తు, అమర్ బిల్డింగ్

సర్.P. M. రోడ్,

ముంబై, 400 001

cgmcepd@rbi.org.in

గమనిక: పై సంప్రదింపులు వివరాలు RTGS సిస్టమ్ పై RBI, FAQల ఆధారంగా ఇవ్వబడ్డాయి -

https://www.rbi.org.in/scripts/FS_FAQs.aspx?Id=65&fn=9

NEFT

NEFT లావాదేవీ బ్యాచ్ సెటిల్మెంట్ తర్వాత రెండు గంటల లోపు లబ్ధిదారుడి ఖాతాలో జమ కాకపోయినా లేదా తిరిగి ఇవ్వకపోయినా, ఆలస్యమైన కాలానికి లేదా డబ్బు జమ చేసిన తేదీ/తిరిగి ఇచ్చిన తేదీ వరకు ప్రస్తుత RBI LAF రెపో రేటు + 2% వడ్డీని బ్యాంక్ చెల్లించాల్సి ఉంటుంది. కస్టమర్ నుండి ప్రత్యేక ఫిర్యాదు అవసరం లేకుండానే వారి ఖాతాలో డబ్బు జమ చేయబడుతుంది.

ఏదైనా వివాదం/ఫిర్యాదు ఉంటే, వివాదాస్పద లావాదేవీ వివరాలతో బ్యాంక్ యొక్క ఫిర్యాదు పరిష్కార విభాగాన్ని సంప్రదించవచ్చు. వివరాలు ఇక్కడ లభిస్తాయి:

<https://www.dbs.com/in/treasures/common/redressal-of-complaints-and-grievances.page>

NEFT కోసం కస్టమర్ సులభీకరణ కేంద్రం వివరాలు ఇక్కడ ఉన్నాయి:

<https://www.dbs.com/in/treasures/rtgs-neft-customer-facilitation-centre.page>

ఫిర్యాదు 30 రోజుల లోపు పరిష్కారం కానట్లయితే, "రిజర్వ్ బ్యాంక్ - ఇంటిగ్రేటెడ్ ఓంబుడ్స్మన్ స్కీమ్ (RB-IOS, 2021)" కింద కస్టమర్ ఫిర్యాదు చేయవచ్చు. RB-IOS, 2021 నిర్దేశించిన RBI నియంతృత సంస్థలపై ఫిర్యాదులు చేయడానికి కస్టమర్లకు ఒకే సూచన స్థానాన్ని అందిస్తుంది. RB-IOS, 2021 RBI వెబ్సైట్లో ఈ క్రింది మార్గంలో అందుబాటులో ఉంది:

https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RBIOS2021_121121.pdf

ఫిర్యాదులను ఆన్లైన్లో <https://cms.rbi.org.in> వెబ్సైట్లో లేదా crpc@rbi.org.in అనే ప్రత్యేక ఇమెయిల్ ద్వారా లేదా భారతీయ రిజర్వ్ బ్యాంక్, 4వ అంతస్తు, సెక్టర్ 17, చండీగర్ - 160 017 చిరునామాలోని 'సెంట్రలైజ్డ్ రిసీప్ట్ అండ్ ప్రాసెసింగ్ సెంటర్' (CRPC) కి పంపవచ్చు. ఫిర్యాదు ఫారం ఫార్మాట్

https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RBIOS2021_121121_A.pdf లింక్లో అందుబాటులో ఉంది. ఫిర్యాదు

నమోదు మరియు ఫిర్యాదుల పరిష్కారం గురించి సహాయం పొందడానికి బహుళ భాషల మద్దతుతో టోల్ ఫ్రీ నంబర్ 14448

(ఉదయం 9:30 నుండి సాయంత్రం 5:15 వరకు) అందుబాటులో ఉంది.

గమనిక: పై సంప్రదింపు వివరాలు NEFT వ్యవస్థపై RBI యొక్క తరచు కొన్ని ప్రశ్నల జవాబుల దస్తావేజు (FAQs) ఆధారంగా ఇవ్వబడ్డాయి. దీనిని ఈ క్రింది లింక్లో చూడవచ్చు: https://www.rbi.org.in/scripts/FS_FAQs.aspx?Id=60&fn=9

IMPS/UPI/NACH/APB:

1	ఆధార్ పేమెంట్ బ్రిడ్జ్ సిస్టమ్ (APBS)		
A	లబ్ధిదారుడి ఖాతాలో జమ చేయడంలో ఆలస్యం.	లబ్ధిదారు బ్యాంకు T + 1 రోజులోగా లావాదేవీని తిరిగి చెల్లించాలి.	T + 1 రోజుకు మించి ఆలస్యం అయితే రోజుకు ₹100/-
2	ఇమ్మీడియేట్ పేమెంట్ సిస్టమ్ (IMPS)		
A	ఖాతా నుండి డబ్బు తీసియబడింది కానీ లబ్ధిదారుడి ఖాతాలో జమ చేయబడలేదు.	ఒకవేళ లబ్ధిదారుని ఖాతాకు క్రెడిట్ చేయలేకపోతే, T + 1 రోజున లబ్ధిదారు బ్యాంకు ద్వారా ఆటో రివర్సల్ (R) చేయబడుతుంది.	T + 1 రోజుకు మించి ఆలస్యం అయితే రోజుకు ₹100/-
3	యూనిఫైడ్ పేమెంట్స్ ఇంటర్ఫేస్ (UPI)		
A	ఖాతా డెబిట్ చేయబడింది కాని లబ్ధిదారుని ఖాతా క్రెడిట్ చేయబడదు (నిధుల బదిలీ).	ఒకవేళ లబ్ధిదారుని ఖాతాను జమ చేయలేకపోతే, లబ్ధిదారుని బ్యాంకు ద్వారా ఆటో రివర్సల్ (R) T + 1	T + 1 రోజుకు మించి ఆలస్యం అయితే రోజుకు ₹100/-

		రోజున చెల్లించబడుతుంది.	
b	ఖాతా డెబిట్ చేయబడింది కానీ మర్చంట్ లొకేషన్ వద్ద లావాదేవీ ధృవీకరణ అందుకోబడలేదు (మర్చంట్ కు చెల్లింపు).	T + 5 రోజుల్లో తిరిగి చెల్లించబడుతుంది.	T + 5 రోజులకు మించి ఆలస్యం అయితే రోజుకు ₹100/-

4	నేషనల్ ఆటోమేటెడ్ క్లియరింగ్ హౌస్ (NACH)		
A	లబ్బిదారుడి ఖాతాలో జమ చేయడంలో ఆలస్యం లేదా మొత్తాన్ని తిరిగి చెల్లించడం.	లబ్బిదారు బ్యాంకు T + 1 రోజులోగా క్రెడిట్ చేయని లావాదేవీని తిరిగి చెల్లించాలి.	T + 1 రోజుకు మించి ఆలస్యం అయితే రోజుకు ₹100/-
B	ఖాతాదారుడు బ్యాంకులో డెబిట్ మాండేట్‌ను ఉపసంహరించుకున్నప్పటికీ ఖాతా డెబిట్ చేయబడింది.	అటువంటి డెబిట్‌కు కస్టమర్ బ్యాంక్ బాధ్యత వహిస్తుంది. T + 1 రోజులోగా తీర్మానాన్ని పూర్తి చేయాలి.	

పై పట్టికలో, RBI యొక్క సమాచారం ప్రకారం T+1/T+5 లను క్యాలెండర్ రోజుల సందర్భంలో ఉపయోగించాలి.

దయచేసి గమనించండి:

- * నిర్దేశిత TAT అనేది విఫలమైన లావాదేవీల పరిష్కారానికి బాహ్య పరిమితి; మరియు
- * బ్యాంకులు ఇలాంటి ఫెయిల్ అయిన లావాదేవీలను వేగంగా పరిష్కరించడానికి కృషి చేస్తాయి.

ఆర్థిక పరిహారానికి సంబంధించి, కస్టమర్ నుండి ఫిర్యాదు లేదా క్లెయిమ్ కోసం వేచి ఉండకుండా, అది కస్టమర్ ఖాతాకు ప్రభావితమవుతుంది.

అయితే, UPI/IMPS లావాదేవీల్లో ఆలస్యం జరిగితే, ఆపరేషనల్/సాంకేతిక లోపాల కారణంగా ఆలస్యం జరిగితే (ఉదా: NPCI లాంటివి) బ్యాంక్ కస్టమర్‌కు నష్టపరిహారం ఇవ్వవలసిన బాధ్యత లేదు.

IMPS/UPI లావాదేవీలలో డబ్బు తిరిగి వచ్చే విషయంలో ఆలస్యం జరిగితే, నష్టపరిహారం లెక్కింపును స్వయంచాలకంగా చేసే వ్యవస్థను NPCI తన పోర్టల్‌లో కలిగి ఉంది.

- DBS (లబ్బిదారుడిగా) నుండి డబ్బు తిరిగి రావడంలో ఆలస్యమైతే, NPCI సెటిల్‌మెంట్‌లో భాగంగా DBSని డెబిట్ చేసి, ఆ నష్టపరిహారాన్ని పంపే బ్యాంకుకు బదిలీ చేస్తుంది. ఈ సందర్భంలో, DBS నుండి నష్టపరిహారం రిమైటర్(పంపిన) బ్యాంకు కస్టమర్‌లకు (DBS కస్టమర్‌లకు కాదు) ఇవ్వబడుతుంది.
- DBS (డబ్బు పంపిన వ్యక్తి) లబ్బిదారుడిగా ఉన్నప్పుడు, డబ్బు తిరిగి రావడంలో ఆలస్యం జరిగితే, NPCI మరొక బ్యాంకును డెబిట్ చేసి, ఆ నష్టపరిహారాన్ని DBSకి బదిలీ చేస్తుంది. ఈ సందర్భంలో, మరొక బ్యాంకు నుండి నష్టపరిహారం DBS కస్టమర్‌లకు ఇవ్వబడుతుంది.

నిర్దేశించిన TATలో సమస్య పరిష్కారం కానట్లయితే, కస్టమర్‌లు భారతీయ రిజర్వ్ బ్యాంక్ యొక్క బ్యాంకింగ్ ఓంబుడ్స్‌మన్‌కు ఫిర్యాదు చేయవచ్చు.

అవాంఛిత కార్డులు:

ఆ క్రెడిట్ కార్డ్ ఉన్న వ్యక్తి బ్యాంకింగ్ ఓంబుడ్స్మన్ ను కూడా సంప్రదించవచ్చు. "రిజర్వ్ బ్యాంక్ - ఇంటిగ్రేటెడ్ ఓంబుడ్స్మన్ స్కీమ్ (RB-IOS, 2021)" నిబంధనల ప్రకారం బ్యాంక్ గ్రహీతకు చెల్లించాల్సిన నష్టపరిహారం మొత్తాన్ని ఓంబుడ్స్మన్ నిర్ణయిస్తుంది.

3.3 చెక్ నిలిపివేత అభ్యర్థన తర్వాత కూడా చెక్ చెల్లింపు జరగడం

చెక్ చెల్లింపు ఆదేశాన్ని బ్యాంక్ గుర్తించిన తర్వాత, చెక్ చెల్లించబడితే, బ్యాంక్ విషయాన్ని జాగ్రత్తగా పరిశీలించాలి మరియు బ్యాంక్ కు విరుద్ధమైన సూచనలు అందనట్లయితే, బ్యాంక్ లావాదేవీని రద్దు చేసి, కస్టమర్ లావాదేవీని బ్యాంక్ కు తెలియజేసిన 2 పని దినాలలోపు విలువ-తేదీన క్రెడిట్ చేయాలి. కస్టమర్ కు కలిగే ఏ తదుపరి ఆర్థిక నష్టానికైనా పరిహారం ఇవ్వబడుతుంది, పై పేరా 3.1 కింద పేర్కొన్న విధంగా. ఏదైనా నిర్ణయాత్మక అంశం ఉంటే, కస్టమర్ యొక్క లావాదేవీ చరిత్ర ఆధారంగా, బ్యాంక్ యొక్క ఇష్టపూర్వకంగా చెల్లింపు జరుగుతుంది.

3.4 విదేశీ మార్పిడి సేవలు (విదేశీ కరెన్సీ చెక్కు లు వసూలు)

విదేశాలకు పంపే విదేశీ కరెన్సీలలో నిర్దేశించిన చెక్కుల సేకరణలో జాప్యానికి బ్యాంక్ కస్టమర్ కు పరిహారం ఇవ్వదు, ఎందుకంటే బ్యాంకు విదేశీ బ్యాంకుల నుండి సకాలంలో రుణాన్ని నిర్ధారించదు. విదేశాల్లోని బ్యాంకుల్లో ఉంచిన వస్తువుల సేకరణ సమయం ఒక్కో దేశంలోనూ, దేశంలోనూ ఒక్కో చోట ఒక్కోలా ఉంటుందనేది బ్యాంకు అనుభవం. తాత్కాలికంగా ఆమోదించిన సాధనాలను తిరిగి ఇవ్వడానికి సమయ నిబంధనలు కూడా దేశాన్ని బట్టి మారుతూ ఉంటాయి. ఏదేమైనా, బ్యాంకు తన కరెన్సీ డెన్యూషింగ్ బ్యాంకులలో బ్యాంక్ యొక్క నోస్ట్రో ఖాతాకు డబ్బు జమ అయిన తర్వాత రుణం పొందడంలో అనవసరమైన ఆలస్యానికి బ్యాంక్ కస్టమర్ కి పరిహారం ఇస్తుంది. అటువంటి సందర్భాల్లో పరిహారాన్ని ఈ క్రింది విధంగా లెక్కిస్తారు:

- బ్యాంక్ యొక్క చెక్ కలెక్షన్ పాలసీలో వివరించిన విధంగా ఆదాయాన్ని జమ చేయడంలో ఆలస్యానికి వడ్డీ
- విదేశీ మారకపు రేటులో ప్రతికూల మార్పుల కారణంగా ఏర్పడే నష్టానికి నష్టపరిహారం

3.5 దేశీయ చెక్ వసూలు

కస్టమర్ పరిహార విధానంలో భాగంగా, బ్యాంక్ యొక్క చెక్ కలెక్షన్ పాలసీలో పేర్కొన్న సమయానికి మించి క్రెడిట్ ఇవ్వడంలో ఆలస్యం జరిగినట్లయితే, బ్యాంక్ తన ఖాతాదారులకు వసూలు సాధనాల (లోకల్/అవుట్ స్టేషన్ చెక్కులు) మొత్తంపై వడ్డీని చెల్లిస్తుంది. బ్యాంక్ స్వయంగా కస్టమర్ ల నుండి ఎటువంటి దావా లేకుండానే ఈ వడ్డీ చెల్లిస్తుంది. ఆలస్యంగా వసూలు చేసినందుకు వడ్డీ చెల్లించే విషయంలో బ్యాంక్ యొక్క స్వంత శాఖల మీద రాసిన డాక్యుమెంట్ లకు మరియు ఇతర బ్యాంకుల మీద రాసిన డాక్యుమెంట్ లకు మధ్య ఎటువంటి తేడా ఉండదు. ఆలస్యంగా వసూలు చేసినందుకు వడ్డీని ఈ క్రింది రేట్ల వద్ద చెల్లించాలి:

- a) స్థానిక చెక్కుల విషయంలో 3 పనిదినాలకు మించి ఆలస్యమైన కాలానికి దేశీయ సేవింగ్స్ బ్యాంక్ రేటు.
- b) CTS సెంటర్లలో చెల్లించాల్సిన అవుట్ స్టేషన్ చెక్కుల సేకరణలో 3 పనిదినాలు మరియు CTS కానీ సెంటర్లలో 10 పనిదినాలకు మించి ఆలస్య కాలానికి దేశీయ సేవింగ్స్ బ్యాంక్ రేటు.
- c) ఒకవేళ 14 పనిదినాలకు మించి ఆలస్యమైతే, దేశీయ కాలపరిమితికి వర్తించే రేటు ప్రకారం వడ్డీ చెల్లించబడుతుంది. సంబంధిత కాలానికి డిపాజిట్లు (ముందస్తు ఉపసంహరణ సదుపాయం ఉన్న దేశీయ టర్మ్ డిపాజిట్లకు వర్తించే రేట్లు).
- d) ఒకవేళ అసాధారణ ఆలస్యం జరిగితే, అంటే 90 క్యాలెండర్ రోజులకు మించి ఆలస్యమైతే, వడ్డీ రేటు ప్రకారం చెల్లించబడుతుంది. సంబంధిత దేశీయ టర్మ్ డిపాజిట్ రేటు కంటే 2% ఎక్కువ (ముందస్తు ఉపసంహరణ సదుపాయం ఉన్న దేశీయ టర్మ్ డిపాజిట్లకు వర్తించే రేట్లు).
- e) కస్టమర్ యొక్క ఓవర్ డ్రాఫ్ట్/ఋణ ఖాతాకు వసూలు చేస్తున్న చెక్కు మొత్తం జమ అయితే, ఋణ ఖాతాకు వర్తించే వడ్డీ రేటునే

వడ్డీ చెల్లించబడుతుంది. అసాధారణ ఆలస్యాలకు, ఋణ ఖాతాకు వర్తించే వడ్డీ రేటు కంటే 2% ఎక్కువ వడ్డీ చెల్లించబడుతుంది.

f) క్రెడిట్ కార్డ్ల కొరకు, క్రెడిట్ కార్డ్ కస్టమర్ కి 2 పనిదినాల్లోగా స్థానిక చెక్కును మరియు క్రెడిట్ కార్డ్ చెల్లింపు గడువు తేదీకి 5 పనిదినాల్లోగా అవుట్ స్టేషన్ చెక్కులను జమ చేసినట్లయితే, బ్యాంకు ఎటువంటి జరిమానా లేదా అపరాధ రుసుమును వసూలు చేయదు మరియు బ్యాంకు చివరలో ఏదైనా ఆలస్యమైన క్రెడిట్ విషయంలో క్రెడిట్ కార్డ్ చెల్లింపు గడువు తేదీలోగా అందుకున్న చెల్లింపును పరిగణనలోకి తీసుకుంటుంది. ఏదేమైనా, కస్టమర్ చివరలో కారణాల వల్ల క్రెడిట్ ఆలస్యం అయినట్లయితే, బ్యాంక్ పెనాల్టీ లేదా అపరాధ రుసుము వసూలు చేస్తుంది మరియు వర్తించే పాక్షిక చెల్లింపు లేదా ఆలస్య చెల్లింపుకు వర్తించే క్రెడిట్ కార్డ్ నియమనిబంధనల ప్రకారం వడ్డీని వసూలు చేస్తుంది.

3.6 రవాణాలో కోల్పోయిన దస్తావేజుకు పరిహారం.

బ్యాంక్ కు డబ్బు వసూలు చేయడానికి కస్టమర్ ఇచ్చిన దస్తావేజు పోయినందువల్ల కలిగిన ఆర్థిక నష్టానికి నష్టపరిహారం విషయంలో బ్యాంక్ యొక్క విధానం, చెక్కు వసూలు విధానంలో కూడా పేర్కొనబడి ఉంటుంది. బ్యాంక్ కస్టమర్ నుండి వసూలు చేయడానికి ఇచ్చిన చెక్కు లేదా దస్తావేజు పోయినందుకు, బ్యాంక్ 10 పని దినాల వరకు సహేతుకమైన ఆలస్యంపై దేశీయ పొదుపు వడ్డీ రేటు ప్రకారం వడ్డీ చెల్లిస్తుంది.

3.7 ఫిక్స్డ్ డిపాజిట్లు

కస్టమర్ ఫిక్స్డ్ డిపాజిట్ బుక్ చేయడానికి సంబంధించిన సూచనలు మరియు డబ్బు అందించినా, బ్యాంక్ ఆ సూచనల మేరకు పనిచేయడంలో విఫలమైతే, కస్టమర్ కు ఫిక్స్డ్ డిపాజిట్ అతను ఇచ్చిన సూచనల ప్రకారం మరియు అందించిన డబ్బు ఆధారంగా తగిన విలువ తేదీతో బుక్ చేయబడుతుంది.

ఈ డిపాజిట్ల మెచ్యూరిటీ విషయంలో, ఈ సూచనలను స్వీకరించడానికి కంటాఫ్ వ్యవధిలో కస్టమర్ అందించిన మెచ్యూరిటీ సూచనల ప్రకారం బ్యాంక్ పనిచేస్తుంది. సేవింగ్స్ బ్యాంక్ డిపాజిట్ పై వడ్డీ చెల్లించడానికి లేదా రుణ ఖాతాలో బ్యాంకుకు అదనపు వడ్డీ చెల్లించడానికి వర్తించే కనీస నిల్వను తగ్గించడం ద్వారా బ్యాంక్ ఖాతాదారుడికి ఆర్థిక నష్టాన్ని కలిగిస్తే, ఖాతాదారుడికి విధించిన వాస్తవ ఛార్జీలు మరియు వడ్డీని తిరిగి చెల్లించడం ద్వారా బ్యాంక్ అటువంటి నష్టాన్ని కస్టమర్ కు భర్తీ చేస్తుంది.

3.8 డూప్లికేట్ డిమాండ్ డ్రాఫ్ట్ జారీ

అటువంటి అభ్యర్థన అందుకున్న తేదీ నుండి పక్షం రోజుల్లోగా అవసరమైన డాక్యుమెంటేషన్ తో సహా బ్యాంక్ కస్టమర్ కు డూప్లికేట్ డిమాండ్ డ్రాఫ్ట్ ను జారీ చేస్తుంది. ఒకవేళ ఈ వ్యవధి దాటినట్లయితే, సంబంధిత మెచ్యూరిటీ కాలానికి వర్తించే ఫిక్స్డ్ డిపాజిట్ రేటు (ముందస్తు ఉపసంహరణ సదుపాయం ఉన్న దేశీయ టర్మ్ డిపాజిట్లకు వర్తించే రేటు) వద్ద బ్యాంక్ వడ్డీని చెల్లిస్తుంది. బ్యాంకులో డ్రా చేసిన డూప్లికేట్ డిమాండ్ డ్రాఫ్ట్ యొక్క అభ్యర్థన కొనుగోలుదారు చేసిన సందర్భాల్లో మాత్రమే ఇది వర్తిస్తుంది మరియు థర్డ్ పార్టీ ఎండార్స్ మెంట్ ల(ఆమోదం) విషయంలో ఇది వర్తించదు.

3.9 ఏజెంట్ ద్వారా బ్యాంకు నిబద్ధత ఉల్లంఘన

బ్యాంక్ ప్రతినిధి/కొరియర్ లేదా DSA ఏదైనా అనుచిత ప్రవర్తనలో పాల్పడిందని లేదా బ్యాంక్ కస్టమర్ ల పట్ల నిబద్ధతకు విరుద్ధంగా వ్యవహరించినట్లయితే కస్టమర్ నుండి ఫిర్యాదు అందినట్లయితే, బ్యాంక్ ఆ ఫిర్యాదుపై దర్యాప్తు చేసి, ఫిర్యాదు అందిన తేదీ నుండి 7 పని దినాలలోపు ఫలితాలను కస్టమర్ కు తెలియజేయడానికి తగిన చర్యలు తీసుకుంటుంది. న్యాయమైనప్పుడు, కేసు-ఆధారంగా, బ్యాంకింగ్

లావాదేవీలో వాస్తవ ఆర్థిక నష్టానికి కస్టమర్ కు నష్టపరిహారం ఇస్తుంది. ఇందులో వేరే ఏ ఖర్చులు మరియు పరోక్ష ఆర్థిక లేదా నాన్-పైనాన్షియల్ నష్టాలు ఉండవు.

3.10 పెట్టుబడి మరియు రిడంప్షన్ స్లిప్పులపై చర్యలు తీసుకోవడం

మ్యూచువల్ ఫండకు ప్రాసెసింగ్ కోసం ఖాతాదారుడు బ్యాంకుకు సమర్పించిన ఏదైనా పెట్టుబడి లేదా రిడంప్షన్ స్లిప్పులపై బ్యాంకు చర్యలు తీసుకోవడంలో విఫలమైతే, స్లిప్ ఆలస్యమైన కాలానికి ప్రస్తుత దేశీయ సేవింగ్స్ బ్యాంక్ రేటు ప్రకారం ఆలస్యమైన మొత్తాన్ని బ్యాంకు భర్తీ చేస్తుంది.

సావరిన్ గోల్డ్ బాండ్ (SGB) దరఖాస్తును బ్యాంక్ తిరస్కరించినట్లయితే, T+1 పని దినాలలోపు కస్టమర్ కు డబ్బు తిరిగి చెల్లించడానికి బ్యాంక్ అన్ని ప్రయత్నాలు చేస్తుంది. ఏదేమైనా, బ్యాంక్ వైపు దరఖాస్తుదారుడికి మొత్తాన్ని తిరిగి చెల్లించడంలో ఆలస్యం జరిగితే, ఖాతాదారులకు ప్రతి రోజు ఆలస్యానికి రెపో రేటు + 2% చొప్పున పరిహారం ఇవ్వబడుతుంది. దరఖాస్తు పెట్టుబడి మొత్తంపై పరిహారం చెల్లించబడుతుంది.

3.11 రుణం తీర్చిన తర్వాత పత్రాల తిరిగి ఇవ్వడం

కస్టమర్ అన్ని బకాయిలు చెల్లించి, తనకు సంబంధించిన ఇతర కార్యవిధానాలు పూర్తి చేసిన 15 పని దినాల లోపు, బ్యాంక్ రుణగ్రహీతకు తాకట్టు పెట్టిన ఆస్తికి సంబంధించిన అన్ని రక్షణ చర్యలు/పత్రాలు/టైటిల్ డీడ్లను తిరిగి ఇస్తుంది.

కస్టమర్ అన్ని బకాయిలు తీర్చినా, ఇతర ఏ రుణాల నిమిత్తం ఆస్తులపై న్యాయబద్ధంగా దావా వేయాల్సిన అవసరం ఉంటే, బ్యాంక్ పూర్తి వివరాలతో సహా ముందస్తు నోటీసు ఇస్తుంది మరియు సంబంధిత దావా తేలేవరకు తాకట్టు పెట్టిన ఆస్తికి సంబంధించిన రక్షణ చర్యలు/పత్రాలు/టైటిల్ డీడ్లను తన వద్దే ఉంచుకుంటుంది. అన్ని బకాయిలు తీర్చిన తర్వాత, తాకట్టు పెట్టిన ఆస్తికి సంబంధించిన రక్షణ చర్యలు/పత్రాలు/టైటిల్ డీడ్లను తిరిగి ఇవ్వడంలో బ్యాంక్ ఆలస్యం చేసినట్లయితే, పరిహారంగా వారానికి రూ.100/- లు చెల్లిస్తుంది, గరిష్టంగా రూ.5,000/- లు చెల్లిస్తుంది.

3.12 డబ్బు జమ అవడంలో లేదా లావాదేవీల తిరిగి చెల్లించడంలో ఆలస్యం

బ్యాంక్ తప్పు లేదా నిర్లక్ష్యం కారణంగా NEFT, RTGS వంటి డబ్బు పంపే లావాదేవీల్లో ఆలస్యం జరిగితే, ఆ కస్టమర్ కు నష్టపరిహారం చెల్లిస్తుంది. NEFT/ NECS/ NACH లావాదేవీలు నిబంధనలు/నియంత్రణ మార్గదర్శకాల ప్రకారం గడువులోపు లభిదారుడి ఖాతాలో జమ కాకపోయినట్లయితే, బ్యాంక్ RBI LAF రెపో రేటు కంటే 2% ఎక్కువ వడ్డీని జరిమానా వడ్డీగా చెల్లిస్తుంది. కస్టమర్ దరఖాస్తు చేయకున్నా జరిమానా వడ్డీని చెల్లిస్తారు.

RTGS ద్వారా డబ్బు పంపించే లావాదేవీ నిబంధనలు/నియంత్రణ మార్గదర్శకాల ప్రకారం గడువులోపు లభిదారుడి ఖాతాలో జమ కాకపోతే, ఆ కస్టమర్ కు బ్యాంక్ జరిమానా వడ్డీ చెల్లిస్తుంది. ఈ జరిమానా వడ్డీ రేటు లావాదేవీ/రిటర్న్ జరిగిన తేదీనాటి REPO రేటు కంటే రోజుకు 2% ఎక్కువ ఉంటుంది. అదే రోజు డబ్బు జమ అయినప్పటికీ ఆలస్యం జరిగితే, ఒక రోజుకు నష్టపరిహారం చెల్లిస్తారు. కస్టమర్ దరఖాస్తు చేయకున్నా జరిమానా వడ్డీని చెల్లిస్తారు.

లభిదారుడి ఖాతాలో డబ్బు జమ చేయడం సాధ్యం కాకపోతే (ఉదాహరణకు, ఖాతా లేదు, ఖాతా నిలుపవేసిన, మొదలైనవి), చెల్లింపు అందిన ఒక గంటలోపు లేదా RTGS చెల్లింపుల విషయంలో RTGS వ్యాపార దినం ముగిసే లోపు లేదా NEFT లావాదేవీల

విషయంలో చెల్లింపు అందిన రెండు గంటల లోపు మూల ఖాతాదారుడికి డబ్బు తిరిగి చెల్లించబడుతుంది.

3.13 విఫలమైన ATM లావాదేవీలను క్రెడిట్ చేయడంలో జాప్యం

బ్యాంక్ కస్టమర్ ఫిర్యాదు అందిన 5 రోజుల లోపు దానిపై దర్యాప్తు జరిపి, దరఖాస్తును ఆమోదించాలా లేదా తిరస్కరించాలా అనే దానిపై నిర్ణయం తీసుకుని కస్టమర్ కు తెలియజేస్తుంది. డబ్బు జమ చేయడంలో ఆలస్యం జరిగితే, T + 5 రోజుల తర్వాత ప్రతి రోజుకు రూ.100 నష్టపరిహారం కస్టమర్ ఖాతా/క్రెడిట్ కార్డుకు స్వయంచాలకంగా జమ చేయబడుతుంది. కస్టమర్ దరఖాస్తు చేయవలసిన అవసరం లేదు.

క్ర.సం.	సంఘటన వివరాలు	స్వయంచాలక తిరిగి చెల్లింపు (ఆబ్ రివర్సల్) మరియు నష్టపరిహారం విధానం	
		ఆబ్ రివర్సల్ కొరకు టైమ్ లైన్	చెల్లించాల్సిన పరిహారం
I	II	III	IV
1	ఆబ్ మేటెడ్ టెల్లర్ మెషిన్ (ATM)		
A	కస్టమర్ అకౌంట్ డెబిట్ చేయబడింది కానీ నగదు పంపిణీ చేయబడలేదు.	బ్యాంక్ వైఫల్యం చెందిన లావాదేవీలను స్వయంగా (R) తిరిగి చెల్లిస్తుంది, గరిష్టంగా T + 5 రోజుల లోపు.	T + 5 రోజులకు మించి ఆలస్యమైతే ప్రతి రోజుకు రూ.100/- జరిమానా, ఖాతాదారుడి ఖాతాకు జమ చేయబడుతుంది.

బ్యాంక్ తిరిగి చెల్లింపు మరియు నష్టపరిహారం అందించనట్లయితే కస్టమర్ తీసుకోవాల్సిన చర్యలు

బ్యాంక్ యొక్క ఫిర్యాదుల పరిష్కార విభాగాన్ని సంప్రదించడానికి, లావాదేవీ వివరాలతో కస్టమర్లు వీటిని చేయవచ్చు. వివరాలు ఇక్కడ లభిస్తాయి:

<https://www.dbs.com/in/treasures/common/redressal-of-complaints-and-grievances.page>

ఫిర్యాదును 30 రోజుల లోపు పరిష్కరించకపోతే, కస్టమర్ "రిజర్వ్ బ్యాంక్-ఇంటిగ్రేటెడ్ ఓంబుడ్స్మన్ స్కీమ్ (RB-IOS, 2021)" కింద ఫిర్యాదు చేయవచ్చు. RB-IOS, 2021 అనేది RBI నియంతృత్వ సంస్థలపై ఫిర్యాదులు దాఖలు చేయడానికి కస్టమర్లకు ఒకే సూచన స్థానాన్ని అందిస్తుంది. RB-IOS, 2021 RBI వెబ్సైట్లో ఈ క్రింది మార్గంలో లభిస్తుంది:

https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RBIO2021_121121.pdf

ఆన్లైన్లో <https://cms.rbi.org.in> లేదా ప్రత్యేక ఈ-మెయిల్ crpc@rbi.org.in ద్వారా లేదా రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా, 4వ అంతస్తు, సెక్టార్ 17, చండీగడ్ - 160 017లో ఏర్పాటు చేసిన 'సెంట్రల్జ్డ్ రిసిప్ట్ అండ్ ప్రాసెసింగ్ సెంటర్ '(CRPC)కి ఫిజికల్ మోడ్ లో పంపవచ్చు- https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RBIO2021_121121_A.pdf. ఫిర్యాదు నమోదు మరియు ఫిర్యాదుల పరిష్కారం గురించి సహాయం పొందడానికి బహుళ భాషల మద్దతుతో టోల్ ఫ్రీ నంబర్ 14448 (ఉదయం 9:30 నుండి సాయంత్రం 5:15 వరకు) అందుబాటులో ఉంది.

కార్డు లావాదేవీలో వర్తించే పరిహారం:

క్ర.సం.	సంఘటన వివరాలు	స్వయంచాలక తిరిగి చెల్లింపు(ఆటో రివర్సల్) మరియు నష్టపరిహారం విధానం	
		ఆటో రివర్సల్ కొరకు టైమ్ లైన్	చెల్లించాల్సిన పరిహారం
I	II	III	IV
2	కార్డు లావాదేవీ		
a	కార్డు నుంచి కార్డు బదిలీ మీ కార్డు ఖాతా నుండి డబ్బు డెబిట్ అయ్యింది, కానీ లబ్ధిదారుడి కార్డు ఖాతాకు జమ కాలేదు.	లబ్ధిదారుడి ఖాతాకు డబ్బు జమకాలేకపోతే, లావాదేవీని (R). గరిష్టంగా T + 1 రోజుల లోపు తిరిగి చెల్లించాలి.	T + 1 రోజుకు మించి ఆలస్యానికి రోజుకు ₹100/-
b	POS వద్ద నగదుతో సహా పాయింట్ ఆఫ్ సేల్ (POS) (కార్డ్ ప్రజెంట్)		
	POS వద్ద నగదుతో సహా పాయింట్ ఆఫ్ సేల్ (POS) (కార్డ్ ప్రజెంట్)	T + 5 రోజుల్లో ఆటో రివర్సల్(తిరిగి చెల్లించబడుతుంది).	T + 5 రోజులకు మించి ఆలస్యమైతే రోజుకు ₹100/- జమ చేయబడుతుంది
	మీ ఖాతా నుండి డబ్బు డెబిట్ అయ్యింది, కానీ వ్యాపారి వద్ద ధృవీకరణ అందలేదు (అంటే, బిల్లు జనరేట్ కాలేదు).		
c	కార్డ్ నాట్ ప్రజెంట్ (CNP) (ఈ- కామర్స్)		
	మీ ఖాతా నుండి డబ్బు డెబిట్ అయ్యింది, కానీ వ్యాపారి సిస్టమ్ లో చెల్లింపు ధృవీకరణ అందలేదు.		

3.14 డెబిట్ కార్డులు/ మొబైల్ బ్యాంకింగ్/ ఇంటర్నెట్ బ్యాంకింగ్/ క్రెడిట్ కార్డులపై జరిగిన మోసపూరిత లావాదేవీల కారణంగా ఖాతాలో జరిగిన తప్పుడు/ అనధికార డెబిట్లను తిరిగి చెల్లించడం. వన్ టైమ్ పాస్‌వర్డ్ లేదా 2-కారకాల ధృవీకరణ (2FA) ఉపయోగించి జరిగిన లావాదేవీలకు సంబంధించిన పరిహారాలకు బ్యాంక్ బాధ్యత వహించదు. ఎంత మొత్తం ఉందో సంబంధం లేకుండా, అటువంటి పరిహారాలను తిరస్కరించవచ్చు

పై అంశాలకు అదనంగా, కస్టమర్ తన చెల్లింపు ధృవీకరణ వివరాలు మరియు ఖాతాకు సంబంధించిన ఇతర వివరాలను ఎవరితోనూ పంచుకోకూడదని నిబంధనలు మరియు షరతులలో, బ్యాంక్ నిరంతరం నిర్వహించే వినియోగదారుల సమాచారంపరిచయ కార్యక్రమాలలో స్పష్టంగా పేర్కొన్నప్పటికీ, అలాంటి వివరాలను పంచుకోవడం కారణంగా అనధికార లావాదేవీల వల్ల కలిగే నష్టానికి కస్టమర్ బాధ్యత వహిస్తాడు. అనధికార లావాదేవీని బ్యాంక్‌కు నివేదించే వరకు కస్టమర్ పూర్తి నష్టాన్ని భరిస్తాడు. అనధికార లావాదేవీని నివేదించిన తర్వాత కలిగే నష్టాలకు బ్యాంక్ బాధ్యత వహిస్తుంది.

అనధికారిక లావాదేవీ విషయంలో కస్టమర్ యొక్క బాధ్యత వివరాలు:

అనధికార లావాదేవీలకు కస్టమర్ బాధ్యత లేదు

1. ఒకవేళ అనధికార లావాదేవీ ఈ క్రింది పరిస్థితుల్లో జరిగితే, కస్టమర్ కు ఎటువంటి బాధ్యత లేదు:
 - i) బ్యాంక్ తప్పు (మోసం, నిర్లక్ష్యం, లోపం) వల్ల అనధికార లావాదేవీ జరిగిన ట్లయితే, కస్టమర్ ఆ లావాదేవీని నివేదించినా లేదా నివేదించకపోయినా కస్టమర్ కు ఎటువంటి బాధ్యత లేదు.
 - ii) థర్డ్ పార్టీ ఉల్లంఘన బ్యాంకు లేదా కస్టమర్ వద్ద ఉండదు, కానీ వ్యవస్థలో మరెక్కడైనా ఉంటుంది, మరియు అనధికార లావాదేవీకి సంబంధించి బ్యాంక్ నుండి సమాచారం అందుకున్న మూడు పనిదినాల్లో కస్టమర్ బ్యాంకుకు తెలియజేయాలి.

కస్టమర్ యొక్క పరిమిత రుణం

2. ఈ క్రింది సందర్భాల్లో అనధికార లావాదేవీల వల్ల సంభవించే నష్టానికి కస్టమర్ బాధ్యత వహిస్తాడు:
 - i) కస్టమర్ యొక్క నిర్లక్ష్యం కారణంగా నష్టం సంభవించిన సందర్భాల్లో, అతడు/ఆమె చెల్లింపు ఆధారాలను పంచుకున్న సందర్భాల్లో, అతడు/ఆమె అనధికార లావాదేవీని బ్యాంకుకు నివేదించే వరకు కస్టమర్ మొత్తం నష్టాన్ని భరిస్తాడు. అనధికారిక లావాదేవీని నివేదించిన తరువాత సంభవించే ఏదైనా నష్టాన్ని బ్యాంకు భరిస్తుంది.
 - ii) అనధికార ఎలక్ట్రానిక్ బ్యాంకింగ్ లావాదేవీకి బ్యాంక్ లేదా ఖాతాదారుడి వల్ల కాకుండా వ్యవస్థలో మరెదో కారణంగా జరిగిందని తేలితే, ఖాతాదారుడు అనధికార లావాదేవీ గురించి బ్యాంక్ కు ఎరాయితం ఇవ్వడంలో ఆలస్యం జరిగితే (బ్యాంక్ నుండి సమాచారం అందిన తర్వాత నాలుగు నుండి ఏడు పని దినాల మధ్య), ఖాతాదారుడి బాధ్యత ఆ లావాదేవీ విలువకు లేదా క్రింద పట్టికలో పేర్కొన్న మొత్తానికి (ఏది తక్కువో అది) పరిమితం అవుతుంది

పట్టిక 1		
పాయింట్ 2 వద్ద కస్టమర్ యొక్క గరిష్ట రుణం (ii)		
ఖాతా రకం		గరిష్ట రుణం (₹)
*	BSBD/చిన్న ఖాతాలు	5,000
*	ఇతర అన్ని SB ఖాతాలు	10,000
*	ప్రిపెయిడ్ చెల్లింపు సాధనాలు మరియు గిఫ్ట్ కార్డులు	
*	కరెంట్/క్యాష్ క్రెడిట్/ఓవర్ డ్రాఫ్ట్ ఖాతాలు MSMEలు	
*	వ్యక్తుల కరెంట్ ఖాతాలు/నగదు రుణ ఖాతాలు/ఓవర్ డ్రాఫ్ట్ ఖాతాలు - (మోసం జరిగిన 365 రోజులలో ముందు సంవత్సరానికి సగటు) రూ.25 లక్షల వరకు ఉంటుంది.	
*	రూ.5 లక్షల వరకు పరిమితి ఉన్న క్రెడిట్ కార్డులు	
*	ఇతర అన్ని కరెంట్/క్యాష్ క్రెడిట్/ఓవర్ డ్రాఫ్ట్ ఖాతాలు	
*	రూ.5 లక్షలకు మించిన పరిమితి ఉన్న క్రెడిట్ కార్డులు	25,000

3. థర్డ్ పార్టీ భద్రతా లోపాలు ఉన్నప్పుడు, ఖాతాదారుడి బాధ్యత గురించి పై పేరా 1 (ii) మరియు పేరా 2 (ii) లో వివరంగా పేర్కొన్నారు. ఈ లోపాలకు బ్యాంక్ లేదా ఖాతాదారుడి తప్పు కాకుండా వ్యవస్థలో మరెదో లోపం ఉండవచ్చు. ఈ వివరాలను పట్టిక 2 లో సంక్షిప్తంగా ఇచ్చారు.

పట్టిక 2	
కస్టమర్ రుణం యొక్క సారాంశం	
సమాచారం అందుకున్న తేదీ నుండి మోసపూరిత లావాదేవీని నివేదించడానికి పట్టే సమయం.	కస్టమర్ రుణం (₹)
3 పనిదినాల్లోపు	సున్నా రుణం
4 నుంచి 7 పనిదినాల్లోపు	లావాదేవీ విలువ లేదా పట్టిక 1లో పేర్కొన్న మొత్తం, ఏది తక్కువైతే అది
7 పనిదినాలు దాటి	* పేర్కొన్న నిబంధనల ప్రకారం

పట్టిక 2 లో పేర్కొన్న పని దినాల సంఖ్యను ఖాతాదారుడి హోమ్ బ్రాంచ్ యొక్క పని షెడ్యూల్ ప్రకారం లెక్కించాలి. సమాచారం అందిన తేదీ మినహా.

కస్టమర్ కు ఎటువంటి రుణం లేని / పరిమిత రుణం కలిగిన సందర్భాల్లో డబ్బు తిరిగి వచ్చే సమయ పరిమితి

4. ఖాతాదారుడు బ్యాంకుకు తెలిపిన తర్వాత, బ్యాంక్ అనధికార ఎలక్ట్రానిక్ లావాదేవీకి సంబంధించిన మొత్తాన్ని ఖాతాదారుడి ఖాతాలోకి జమ చేయాలి (షాడో రివర్సల్). ఇలా జమ చేసే సమయం ఖాతాదారుడు బ్యాంకుకు తెలిపిన తేదీ నుండి 10 పని దినాల లోపు జరగాలి (ఏదైనా ఉంటే బీమా క్లెయిమ్ పరిష్కారం కోసం వేచి ఉండకుండా). అనధికార ఎలక్ట్రానిక్ బ్యాంకింగ్ లావాదేవీల విషయంలో, ఖాతాదారు నిర్లక్ష్యం ఉన్నప్పటికీ కూడా కస్టమర్ బాధ్యతను మాఫీ చేయడానికి బ్యాంకులు తమ వివేకానుసారం నిర్ణయించుకోవచ్చు. జమ చేసిన మొత్తానికి విలువ తేదీ అనధికార లావాదేవీ జరిగిన తేదీగా ఉండాలి.
5. ఇంకా, బ్యాంకులు వీటిని ధృవీకరించాలి:
- బ్యాంకు ఆమోదించిన ఫిర్యాదుల నిర్వహణ విధానం పాలసీలో పేర్కొన్న సమయంలో ఫిర్యాదు పరిష్కరించబడుతుంది మరియు ఖాతాదారుడి బాధ్యత ఉంటే, ఫిర్యాదు స్వీకరించిన తేదీ నుండి 90 రోజులు మించకుండా నిర్ణయించబడుతుంది. పై 1 నుండి 3 వరకు పేర్కొన్న నిబంధనల ప్రకారం ఖాతాదారుడికి పరిహారం చెల్లించబడుతుంది.
 - ఫిర్యాదును పరిష్కరించలేకపోతే లేదా 90 రోజుల లోపు ఖాతాదారుడి బాధ్యత ఉందో లేదో నిర్ణయించలేకపోతే, పై 1 నుండి 3 వరకు పేర్కొన్న పరిహారం ఖాతాదారుడికి చెల్లించబడుతుంది; మరియు
 - డెబిట్ కార్డ్/బ్యాంక్ అకౌంట్ విషయంలో, కస్టమర్ వడ్డీ నష్టాన్ని భరించాడు, మరియు క్రెడిట్ కార్డ్ విషయంలో, కస్టమర్ ఎటువంటి అదనపు వడ్డీ భారాన్ని మోయడు.

బ్యాంక్ ఫిర్యాదును పరిష్కరించలేకపోతే లేదా 90 రోజుల లోపు ఖాతాదారుడి బాధ్యత ఉందో లేదో నిర్ణయించలేకపోతే, పేరా 1-5 లో పేర్కొన్న విధంగా పరిహారం ఖాతాదారుడికి చెల్లించబడుతుంది.

* పేర్కొన్న నిబంధనల ప్రకారం - అటువంటి అనుమానాస్పద డెబిట్ లన్నింటినీ అవసరమైన చోట సమీకృత విధానాలు మరియు చట్టాన్ని అమలు చేసే సంస్థలతో కలిసి బ్యాంక్ ద్వారా దర్యాప్తు చేయబడుతుంది. కేసుల వారీగా ఇలాంటి దర్యాప్తుల ఫలితాలపై

ఆధారపడి ఉంటుంది.

(i) ఒకవేళ ఏదైనా మోసం జరిగినట్లయితే, ఏదైనా భాగం పట్ల తన సిబ్బంది ద్వారా ఒక అవకతవకలు/మోసం జరిగిందని బ్యాంకు విశ్వసిస్తే, బ్రాంచ్ వెంటనే తన బాధ్యతను అంగీకరించి క్లెయిమ్ ను చెల్లిస్తుంది.

(ii) బ్యాంక్ తప్పు ఉంటే, లావాదేవీ OTP లేదా 2 కారకాల ధృవీకరణ లేకుండా జరిగిందా లేదా పత్రంలో పేర్కొన్న ఇతర సందర్భాల్లో ఏదైనా ఉంటే తప్పు, బ్యాంక్ ఎటువంటి అభ్యంతరాలు లేకుండా ఖాతాదారుడికి పరిహారం చెల్లిస్తుంది.

(iii) బ్యాంక్ తప్పు లేకుండా ఖాతాదారుడు కూడా తప్పు చేయకుండా వ్యవస్థలో మరెక్కడో లోపం ఉంటే, బ్యాంక్ ఖాతాదారుడి నేరుగా ఏర్పడిన ఆర్థిక నష్టంలో 50% వరకు (రూ.5,000 మించకుండా) పరిహారం చెల్లిస్తుంది. ఇటువంటి పరిహారం ఖాతా యొక్క జీవిత కాలంలో ఒకసారి మాత్రమే చెల్లించబడుతుంది.

క్రింది వాటి వల్ల తలెత్తే క్లెయిమ్స్ ను బ్యాంకు నిరాకరించే హక్కును కలిగి ఉంటుంది:

- బ్యాంక్ ద్వారా అందించబడే ఉత్పత్తులు మరియు సేవల కొరకు నియమనిబంధనలను ఉల్లంఘించడం
- బ్యాంక్ కాలానుగుణంగా విడుదల చేసే వివిధ మార్గదర్శకాలను ఖాతాదారుడు పాటించకపోవడం, దీని వల్ల ఖాతాదారుడి ఖాతా మరియు లావాదేవాల సమాచారం (డెబిట్/ATM/క్రెడిట్ కార్డులు లేదా ఇతర సున్నితమైన సమాచారం వంటివి) భద్రతకు ముప్పు కలుగుతుంది.
- ఖాతాదారులు తమ ప్రస్తుత సంప్రదింపు వివరాలను, ముఖ్యంగా పనిచేసే మొబైల్ నంబర్ మరియు ఈమెయిల్ ఐడిని ఎల్లప్పుడూ నవీకరించి(అప్ డేట్), హెచ్చరికలను త్వరగా స్వీకరించేలా చూసుకోవాలి. బ్యాంకుతో ఇటువంటి సంప్రదింపు సమాచారాన్ని నవీకరించకపోవడం(అప్ డేట్) వల్ల, ఖాతాదారుడు ATM/డెబిట్ కార్డులు/క్రెడిట్ కార్డులు లేదా బ్యాంక్ ఖాతా లావాదేవాల/యాక్సెస్ కోసం ఇతర ఎలక్ట్రానిక్ ఛానెల్ దుర్వినియోగం కారణంగా నష్టానికి బాధ్యత వహించాల్సి ఉంటుంది.
- అనుమానిత లేదా మోసపూరిత లావాదేవీ వల్ల తలెత్తే ఏదైనా పరోక్ష లేదా పర్యవసాన నష్టానికి ఎటువంటి పరిహారం ఇవ్వబడదు లేదా చెల్లించబడదు

3.15 లాకర్లకు సంబంధించిన పరిహారం

బ్యాంకు సేఫ్ డిపాజిట్ లాకర్లు ఉంచిన ప్రాంగణం యొక్క భద్రత మరియు రక్షణ కోసం అన్ని చర్యలు తీసుకుంటుంది. అయినప్పటికీ, అగ్ని, దొంగతనం/చోరీ/దోపిడీ, దాడి, భవనం కూలిపోవడం వంటి సంఘటనల కారణంగా లాకర్ యొక్క కంటెంట్ల నష్టం బ్యాంకు ఆవరణలో దాని స్వంత లోపాలు, నిర్లక్ష్యం, ఏదైనా చర్య ద్వారా లేదా ఉద్యోగి(లు)చే చేసిన మోసం కారణంగా జరిగితే, బ్యాంకు బాధ్యత సేఫ్ డిపాజిట్ లాకర్ యొక్క ప్రస్తుత వార్షిక అద్దెకు వంద రెట్లు మించని మొత్తానికి పరిమితం చేయబడుతుంది.

3.16 అనివార్య పరిస్థితి

అనివార్య పరిస్థితి అనగా యాక్ట్ ఆఫ్ గాడ్, వరదలు, కరువు, భూకంపం లేదా ఇతర ప్రకృతి వైపరీత్యాలు లేదా పరిస్థితి, విపత్తు, అంటువ్యాధి లేదా మహమ్మారి, ఉగ్రవాద దాడి, యుద్ధం లేదా అల్లర్లు, అణు, రసాయన లేదా జీవ కాలుష్యం పారిశ్రామిక చర్య, విద్యుత్ వైఫల్యం, కంప్యూటర్ విచ్ఛిన్నం లేదా విధ్వంసం మరియు భవనాలు కూలిపోవడం, మంటలు, పేలుడు లేదా ప్రమాదం లేదా బ్యాంకు యొక్క సహేతుక నియంత్రణకు అతీతమైన ఇతర చర్యలు.

అనివార్య పరిస్థితి లేదా పరిస్థితి పనితీరును అసాధ్యం చేస్తున్నంత కాలం బ్యాంకు యొక్క బాధ్యతల నిర్వహణ నిలిపివేయబడుతుంది. అత్యుత్తమ ప్రయత్న ప్రాతిపదికన, ఫోర్స్ అనివార్య పరిస్థితి యొక్క పర్యవసానాలను తగ్గించడం కొరకు సహేతుకమైన చర్య(లు) తీసుకోవడానికి బ్యాంక్ కట్టుబడి ఉంది.

అందువల్ల, ఈ అనివార్య సంఘటనలు (బ్యాంక్ యొక్క సౌకర్యాలు లేదా దాని కరస్పాండెంట్ బ్యాంక్(లు) నష్టం జరగడం, సాధారణ కమ్యూనికేషన్ సమాచారం లేకపోవడం లేదా అన్ని రకాల రవాణా మొదలైనవి) బ్యాంకు నియంత్రణకు మించి ఉంటే, ఇది నిర్దిష్ట సర్వీస్ డెలివరీ పరిమితులు పరిధిలో తన బాధ్యతలను నిర్వర్తించకుండా నిరోధిస్తే, ఆలస్య క్రెడిట్లకు బ్యాంక్ ఖాతాదారులకు పరిహారం చెల్లించాల్సిన బాధ్యత ఉండదు.

3.17 వాస్తవ/ప్రత్యక్ష నష్టం

ఈ కస్టమర్ పరిహార విధానం కింద, బ్యాంకింగ్ సేవల కోసం, ముందుగా చెల్లించిన ఉపకార సేవ సహా వివిధ బ్యాంకింగ్ సేవల కోసం, బ్యాంకు నష్టానికి కారణమైనదిగా తగినంత ఆధారాలు అందించబడిన మరియు ఖాతాదారుడి నిర్లక్ష్యం లేనట్లు ధృవీకరించబడిన సందర్భంలోనే, వాస్తవమైన మరియు నేరుగా నష్టాన్ని (నిర్దిష్టంగా ఊహాత్మక మరియు పరోక్ష నష్టం) మాత్రమే పరిహారం చెల్లించాల్సి ఉంటుంది.

3.18 సంపూర్ణ మరియు చివరి పరిష్కార ఒప్పందం

పైన పేర్కొన్న విధంగా బ్యాంకు నష్టపరిహారాన్ని చెల్లించిన తరువాత, దానిని "సంపూర్ణ మరియు చివరి పరిష్కారం"గా పరిగణించాలి మరియు ఖాతాదారుడు లేదా మరెవరి నుండి బ్యాంకు తదుపరి క్లెయిమ్ ను స్వీకరించదు.

3.19 నివారణ & ఫిర్యాదుల పరిష్కారం

DBS బ్యాంక్ ఇండియా లిమిటెడ్ వద్ద, మేము మీ అన్ని బ్యాంకింగ్ అవసరాలకు అత్యుత్తమమైన మద్దతు మరియు సేవలను అందించడానికి కట్టుబడి ఉన్నాము.

బ్యాంకు ఫిర్యాదు పరిష్కార విధానం ఈ క్రింది సూత్రాలను పాటిస్తుంది:

- కస్టమర్లకు ఎటువంటి వివక్షత లేకుండా సేవలు అందించడానికి బ్యాంకు కృషి చేస్తుంది.
- కస్టమర్లు లేవనెత్తిన ఫిర్యాదులను మర్యాదగా మరియు సకాలంలో పరిష్కరిస్తారు.
- కస్టమర్లకు వారి ఫిర్యాదులను సంస్థలో పెంచే మార్గాల గురించి, ఫిర్యాదు పరిష్కారంతో వారు సంతృప్తి చెందని పక్షంలో వారి హక్కుల గురించి తెలియజేయబడుతుంది.
- బ్యాంక్ ఉద్యోగులు కస్టమర్ ప్రయోజనాల పట్ల మంచి విశ్వాసంతో మరియు పక్షపాతం లేకుండా పనిచేస్తారు.

ఏ దశలోనైనా, మా సేవా స్థాయిలు మీ అంచనాలకు అనుగుణంగా లేవని మీరు భావిస్తే, మీరు ఏమి చేయాలో ఇక్కడ ఉంది:

బ్యాంకు వెబ్‌సైట్‌లో అందుబాటులో ఉన్న బ్యాంకు ఫిర్యాదు విధానాన్ని మీరు సందర్శించవచ్చు:

<https://www.dbs.com/in/treasures/common/redressal-of-complaints-and-grievances.page>

ఫిర్యాదు పాలసీ ద్వారా మీరు మీ ఫిర్యాదులను నమోదు చేయడానికి సంప్రదింపు వివరాలు, ట్రైమ్‌లైన్స్ మరియు ఎస్కలేషన్ లెవల్స్ ఉంటాయి. ఒకవేళ, బ్యాంకు ద్వారా అందించబడ్డ పరిష్కారంతో మీరు సంతృప్తి చెందనట్లయితే, ప్రక్రియ మరియు బ్యాంకింగ్ ఓంబుడ్స్‌మన్‌ను ఎలా సంప్రదించాలనే దానిపై కూడా పాలసీ మీకు మార్గనిర్దేశం చేస్తుంది.

4 నిర్వహణ

4.1 నిర్వహణ యజమానిత్వం మరియు ఆమోద అధికారం

ఈ పాలసీని DBS బ్యాంక్ ఇండియా లిమిటెడ్ బోర్డు ఆమోదించింది. గణనీయమైనవి కాని, యాదృచ్ఛిక లేదా పరిపాలనా స్వభావం కలిగిన ఏవైనా మార్పులకు ఆమోదం తెలిపే అధికారిటీకి సంతకం అవసరం లేదు.

ఈ విధానం ద్వారా, CBG సేవలు మరియు ఉత్పత్తుల కోసం మార్పులను ఆమోదించడానికి లేదా అప్పగించడానికి బోర్డు వినియోగదారుల బ్యాంకింగ్ గ్రూప్ యొక్క ఇండియా హెడ్ కు అధికారాన్ని అందిస్తుంది.

4.2 సమీక్ష

ఈ విధానాన్ని మూడు సంవత్సరాలకోసారి సమీక్షించాలి (ఒక నెల వరకు గ్రేస్ పీరియడ్ తో) లేదా నిబంధనల స్థలంలో మార్పులు లేదా అంతర్గత పరిణామాల కారణంగా ముందే మార్పులు అవసరమైతే, నిరంతర సంబంధాన్ని నిర్ధారించడానికి ముందుగానే

వెర్షన్	ఆమోదించిన తేది	కీలక మార్పుల సారాంశం
1.0	డిసెంబర్ 2021	- పాలసీ జారీ
2.0	జూన్ 2023	- RTGS విఫలమైన లావాదేవీ కాలవ్యవధిని భర్తీ చేయడానికి బ్యాంకు బాధ్యత వహించని సందర్భాలు అప్డేట్ చేయబడ్డాయి - సమీక్షా కాలం - వెర్షన్ హిస్టరీ