



# ಗ್ರಾಹಕ ಪರಿಹಾರ ನೀತಿ

2023

ವಿಭಾಗ	ವಿಷಯ	ಪುಟ
1	ಪರಿಚಯ	3
2	ಮಾರ್ಗದರ್ಶಿ ತತ್ವಗಳು	3
3	ನೀತಿ	3
3.1	ಅನಧಿಕೃತ / ತಪ್ಪಾದ ಡೆಬಿಟ್	3
3.2	ನೇರ ಡೆಬಿಟ್‌ಗಳು/ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ಪಾವತಿಗಳು (RTGS/NEFT)/ಖಾತೆಗಳಿಗೆ ಇತರ ಡೆಬಿಟ್‌ಗಳು	4
3.3	ಪಾವತಿ ನಿಲ್ಲಿಸಿ ಸೂಚನೆಯ ನಂತರವೂ ಚೆಕ್‌ಗಳ ಪಾವತಿ	8
3.4	ವಿದೇಶಿ ವಿನಿಮಯ ಸೇವೆಗಳು (ವಿದೇಶಿ ಕರೆನ್ಸಿ ಚೆಕ್ ಕಲೆಕ್ಷನ್‌ಗಳು)	8
3.5	ದೇಶೀಯ ಚೆಕ್ ಕಲೆಕ್ಷನ್‌ಗಳು	8
3.6	ಸಾಗಾಟದಲ್ಲಿ ಕಳೆದ ಇನ್‌ಸ್ಟ್ರೂಮೆಂಟ್ ಗಳಿಗೆ ಪರಿಹಾರ	9
3.7	ಸ್ಥಿರ ಠೇವಣಿ	9
3.8	ಡುಪ್ಲಿಕೇಟ್ ಡಿಮ್ಯಾಂಡ್ ಡ್ರಾಫ್ಟ್‌ನ ಸಂಚಿಕೆ	9
3.9	ಬ್ಯಾಂಕ್ ಎಜೆಂಟ್ ಮೂಲಕ ಕೋಡ್ ಉಲ್ಲಂಘನೆ	9
3.10	ಹೂಡಿಕೆ ಮತ್ತು ರಿಡೆಂಪ್ಷನ್ ಸ್ಲಿಪ್‌ಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಿಸದೇ ಇರುವುದು	9
3.11	ಸಾಲದ ಮರುಪಾವತಿಯ ಮೇಲಿನ ದಾಖಲೆಗಳ ವಾಪಸಾತಿ	10
3.12	ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ವಹಿವಾಟಿನ ವಾಪಸಾತಿಯಲ್ಲಿ ವಿಳಂಬ	10
3.13	ವಿಫಲವಾದ ಎಟಿಎಂ ವಹಿವಾಟುಗಳನ್ನು ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಮಾಡುವಲ್ಲಿ ವಿಳಂಬ	11
3.14	ಡೆಬಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್‌ಗಳು/ಮೊಬೈಲ್ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್/ಇಂಟರ್‌ನೆಟ್ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್/ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್‌ಗಳಲ್ಲಿನ ಮೋಸದ ವಹಿವಾಟಿನ ಖಾತೆಯಲ್ಲಿ ತಪ್ಪಾದ/ಅನಧಿಕೃತ ಡೆಬಿಟ್‌ಗಳ ರಿವರ್ಸಲ್	12
3.15	ಲಾಕರ್‌ಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಪರಿಹಾರ	15
3.16	ನಿಯಂತ್ರಣದಲ್ಲಿಲ್ಲದ ಫಟನೆ (ಫೋರ್ಸ್ ಮೇಜರ್)	16
3.17	ನೈಜ/ನೇರ ನಷ್ಟ	16
3.18	ಪೂರ್ಣ ಮತ್ತು ಅಂತಿಮ ಫೈನಲಾತಿ	16
3.19	ದೂರುಗಳು ಮತ್ತು ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳ ನಿರ್ಣಯ	16
4	ಆಡಳಿತ	17
4.1	ಮಾಲೀಕತ್ವ ಮತ್ತು ಅನುಮೋದಿಸುವ ಪ್ರಾಧಿಕಾರ	17
4.2	ಪರಿಶೀಲನೆ	17

## 1 ಪರಿಚಯ

ಈ ನೀತಿಯ ಉದ್ದೇಶ ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಸೇವೆಯಲ್ಲಿನ ನ್ಯೂನತೆ ಅಥವಾ ಬ್ಯಾಂಕ್ ನಿಂದ ಅಥವಾ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಆಗದೇ ಇರುವ ನ್ಯೂನತೆ ಯಾಗಿದ್ದರೂ ಮೂರನೇ ವ್ಯಕ್ತಿಯಿಂದ ಆಗಿರುವ ಉಲ್ಲಂಘನೆಯಿಂದ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಅನಧಿಕೃತ ಡೆಬಿಟ್ ಅನ್ನು ವರದಿ ಮಾಡಿದ ನಂತರ ಆಗಿರುವ ಯಾವುದೇ ಉಲ್ಲಂಘನೆಯಿಂದ ನೇರವಾಗಿ ಉಂಟಾಗುವ ಯಾವುದೇ ಲೋಪ ಅಥವಾ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಿಸದಿರುವಿಕೆಯಿಂದಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಆಗುವ ಯಾವುದೇ ಹಣಕಾಸಿನ ನಷ್ಟಕ್ಕೆ ಗ್ರಾಹಕನಿಗೆ ಪರಿಹಾರ ನೀಡುವ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯನ್ನು ಸ್ಥಾಪಿಸುವುದು. ಆದ್ದರಿಂದ ಬ್ಯಾಂಕ್‌ನ ಈ ಗ್ರಾಹಕ ಪರಿಹಾರ ನೀತಿಯನ್ನು ಖಾತೆಯ ಅನಧಿಕೃತ ಡೆಬಿಟ್‌ಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ವಿಷಯಗಳು ಚೆಕ್‌ಗಳು/ಇನ್‌ಸ್ಟ್ರೂಮೆಂಟ್ ಗಳ ಕಲೆಕ್ಷನ್ ವಿಳಂಬವಾಗುವುದಕ್ಕೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಬಡ್ಡಿ ಪಾವತಿ, ಪಾವತಿ ನಿಲ್ಲಿಸುವ ಸೂಚನೆಗಳ ಸ್ವೀಕೃತಿಯ ನಂತರವೂ ಚೆಕ್‌ಗಳ ಪಾವತಿ, ಭಾರತದೊಳಗೆ ಹಣ ರವಾನೆ, ವಿದೇಶಕ್ಕೆ ಹಣ ರವಾನೆ, ವಿದೇಶಿ ವಿನಿಮಯ ಸೇವೆಗಳು, ಸಾಲ ನೀಡುವಿಕೆ, ಮೊದಲೇ ಪಾವತಿಸಿದ ಇನ್‌ಸ್ಟ್ರೂಮೆಂಟ್ ಗಳು, ATM ನಗದು ಹಿಂಪಡೆಯುವಿಕೆ, ಒನ್-ಟೈಮ್ ಪಾಸ್‌ವರ್ಡ್ (OTP) ಅಥವಾ 2 ಅಂಶದ ದೃಢೀಕರಣ (2FA) ನಿಂದ ಬೆಂಬಲಿತವಾಗಿಲ್ಲದ ಅನಧಿಕೃತ ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ವಹಿವಾಟಿನಿಂದ ಉಂಟಾಗುವ ವಂಚನೆಗಳು ಇತ್ಯಾದಿಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಳ್ಳಲು ವಿನ್ಯಾಸಗೊಳಿಸಲಾಗಿದೆ. ದಾಖಲೆಯ ವ್ಯಾಪ್ತಿಯು DBIL ಗೆ ಸೀಮಿತವಾಗಿದೆ.

## 2 ಮಾರ್ಗದರ್ಶಿ ತತ್ವಗಳು

ನೀತಿಯು ಗ್ರಾಹಕರ ಜೊತೆ ವ್ಯವಹರಿಸುವಲ್ಲಿ ಪಾರದರ್ಶಕತೆ ಮತ್ತು ನ್ಯಾಯಸಮ್ಮತತೆಯ ತತ್ವಗಳನ್ನು ಆಧರಿಸಿದೆ. ನೇರವಾಗಿ ಗಣನೆಗೆ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಬಹುದಾದ ನಿರ್ದಿಷ್ಟವಾಗಿ OTP ಅಥವಾ 2FA ಬೆಂಬಲವಿಲ್ಲದ ಅನಧಿಕೃತ ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ವಹಿವಾಟುಗಳ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ಈ ನೀತಿಯ ಅಡಿಯಲ್ಲಿನ ಬದ್ಧತೆಗಳು ಬ್ಯಾಂಕರ್-ಗ್ರಾಹಕರ ವಿವಾದಗಳನ್ನು ನಿರ್ಣಯಿಸಲು ರಚಿಸಲಾದ ಯಾವುದೇ ವೇದಿಕೆಯಲ್ಲಿ ಬ್ಯಾಂಕ್ ತನ್ನ ಸ್ಥಿತಿಯನ್ನು ಸಮರ್ಥಿಸಿಕೊಳ್ಳುವ ಯಾವುದೇ ಹಕ್ಕಿಗೆ ಅಡ್ಡಿಯಾಗದಂತೆ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಅಥವಾ ಮೂರನೇ ವ್ಯಕ್ತಿ ನೀಡುವ ಸೇವೆಗಳಲ್ಲಿನ ನ್ಯೂನತೆಯಿಂದಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರು ಅನುಭವಿಸಬಹುದಾದ ಹಣಕಾಸಿನ ನಷ್ಟಗಳಿಗೆ ಮಾತ್ರ ಈ ನೀತಿಯು ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ ಎಂದು ಪುನರುಚ್ಚರಿಸಲಾಗಿದೆ. . RBI ಮತ್ತು ಇತರ ಸಂಬಂಧಿತ ಅಧಿಕಾರಿಗಳು ಮತ್ತು ನಿಯಂತ್ರಣ ಸಂಸ್ಥೆಗಳು ಬಿಡುಗಡೆ ಮಾಡುವ ನಿಯಂತ್ರಣದ ಬದಲಾವಣೆಗಳಿಂದ ನೀತಿಯು ಮಾರ್ಗದರ್ಶಿಸಲ್ಪಡುತ್ತದೆ.

## 3 ನೀತಿ

### 3.1 ಅನಧಿಕೃತ / ತಪ್ಪಾದ ಡೆಬಿಟ್

ಬ್ಯಾಂಕ್ ಖಾತೆಗೆ ಅನಧಿಕೃತ/ತಪ್ಪಾದ ನೇರ ಡೆಬಿಟ್ ಆಗಿರುವುದನ್ನು ತಿಳಿಸಿದ್ದಲ್ಲಿ, ಸ್ಥಿತಿಯನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸಿದ ಮೇಲೆ, ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ತಿಳಿಸಲ್ಪಟ್ಟ ನಂತರ ಅಥವಾ ದೋಷಯುಕ್ತ ಡೆಬಿಟ್‌ನ ಆಂತರಿಕ ಪತ್ತೆಯನ್ನು ಮಾಡಿದ ನಂತರ ಎಂಟ್ರಿಯನ್ನು ತಕ್ಷಣವೇ ರಿವರ್ಸ್ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ. ಒಂದು ವೇಳೆ ಅನಧಿಕೃತ/ತಪ್ಪಾದ ಡೆಬಿಟ್‌ನಿಂದಾಗಿ, ಉಳಿತಾಯ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಠೇವಣಿ ಮೇಲಿನ ಬಡ್ಡಿ ಪಾವತಿಗೆ ಅಥವಾ ಸಾಲದ ಖಾತೆಯಲ್ಲಿ ಬ್ಯಾಂಕ್‌ಗೆ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ಪಾವತಿಸಲು ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಕನಿಷ್ಠ ಬ್ಯಾಲೆನ್ಸ್‌ನಲ್ಲಿ ಇಳಿಕೆಯ ಮೂಲಕ, ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಹಣಕಾಸಿನ ನಷ್ಟ ಉಂಟಾಗಿದ್ದಲ್ಲಿ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಉಂಟಾದ ಯಾವುದೇ ನೈಜ ಬಡ್ಡಿಯ ನಷ್ಟಕ್ಕೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಆ ಮೊತ್ತವನ್ನು ಸರಿದೂಗಿಸುತ್ತದೆ (ಪರಿಹಾರವನ್ನು ವಹಿವಾಟಿನ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಲೆಕ್ಕ ಹಾಕಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ವರದಿ ಮಾಡಿದ ದಿನಾಂಕದಂದು ಅಲ್ಲ). ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ತಪ್ಪಾಗಿದೆ ಎಂದು ವರದಿ ಮಾಡಲಾದ ಎಂಟ್ರಿಯ ಪರಿಶೀಲನೆಯು ಮೂರನೇ ವ್ಯಕ್ತಿಯನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿಲ್ಲದಿದ್ದರೆ, ತಪ್ಪಾದ ಡೆಬಿಟ್ ಅನ್ನು ವರದಿ ಮಾಡಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ ಗರಿಷ್ಠ 7 ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳ ಅವಧಿಯಲ್ಲಿ ಪರಿಶೀಲನೆಯ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಪೂರ್ಣಗೊಳಿಸಲು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಕ್ರಮ ಕೈಗೊಳ್ಳುತ್ತದೆ. ಒಂದು ವೇಳೆ, ಪರಿಶೀಲನೆಯು ಮೂರನೇ ವ್ಯಕ್ತಿಯನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿದ್ದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರು ತಪ್ಪಾದ ವಹಿವಾಟು ವರದಿ ಮಾಡಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ ಗರಿಷ್ಠ ಒಂದು ತಿಂಗಳ ಅವಧಿಯಲ್ಲಿ ಪರಿಶೀಲನೆ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಅತ್ಯುತ್ತಮ ಪ್ರಯತ್ನದ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಪೂರ್ಣಗೊಳಿಸುತ್ತದೆ. ಒಂದು ವೇಳೆ ಮೂರನೇ ವ್ಯಕ್ತಿ ಯಾವುದೇ ಕಾರಣಕ್ಕೂ ಬ್ಯಾಂಕ್‌ನ ಎಲ್ಲಾ ಪ್ರಯತ್ನಗಳನ್ನು ಮೀರಿ ಪರಸ್ಪರ ಅಥವಾ ವಿಳಂಬವನ್ನು ಉಂಟುಮಾಡದಿದ್ದರೆ, ಅಂತಹ ವಿಳಂಬವನ್ನು ಮೇಲೆ ತಿಳಿಸಿದ ಒಂದು ತಿಂಗಳ ಅವಧಿಯಿಂದ ಹೊರಗಿಡಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಅಂತಹ ದೂರನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಯಾವುದೇ

ಸಹಾಯಕ್ಕಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು. ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್ ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಗ್ರಾಹಕರು ವರದಿ ಮಾಡಿರುವ ಯಾವುದೇ ಅನಧಿಕೃತ ದೋಷಪೂರಿತ ವಹಿವಾಟನ್ನು ಕಾರ್ಡ್ ಅಸೋಸಿಯೇಷನ್ ನಿಗದಿಪಡಿಸಿದ ನಿಯಮಗಳ ಪ್ರಕಾರ ಮರ್ಚೆಂಟ್ ಎಸ್ಕಾಬ್ಲಿಶ್‌ಮೆಂಟ್‌ಗೆ ಮಾಡಿರುವ ಉಲ್ಲೇಖದಲ್ಲಿ ಅಗತ್ಯವಿರುವಂತೆ ನಿರ್ವಹಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಯಾವುದೇ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಪಾವತಿಸದೆ ಗ್ರಾಹಕರ ಖಾತೆಗೆ ತಪ್ಪಾದ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಅನ್ನು ಮಾಡಿದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ಮೊತ್ತವನ್ನು ಹಿಂತಿರುಗಿಸಲು ಖಾತೆಯಿಂದ ಡೆಬಿಟ್ ಮಾಡುವ ಹಕ್ಕನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಕಾಯ್ದಿರಿಸಿಕೊಂಡಿದೆ. DBS ನಿಂದ ಮಾಡಲಾದ ತಪ್ಪು ಕ್ರೆಡಿಟ್ ರಿವರ್ಸ್‌ಲ್‌ಗಾಗಿ, ಗ್ರಾಹಕರ ಯಾವುದೇ ಒಪ್ಪಿಗೆ ಅಗತ್ಯವಿಲ್ಲ. ಆದಾಗ್ಯೂ, ಮೂರನೇ ವ್ಯಕ್ತಿಯ ದೋಷದಿಂದಾಗಿ ಸಂಪೂರ್ಣವಾಗಿ ತಪ್ಪಾದ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ಮೊತ್ತವನ್ನು ಹಿಂತಿರುಗಿಸಲು, ಅಂತಹ ರಿವರ್ಸ್‌ಲ್ ಮಾಡಲು ಗ್ರಾಹಕರ ಪೂರ್ವಾನುಮತಿ ಅಗತ್ಯವಿದೆ.

### 3.2 ನೇರ ಡೆಬಿಟ್‌ಗಳು/NACH ಡೆಬಿಟ್‌ಗಳು/ ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ಪಾವತಿಗಳು (RTGS/NEFT/ IMPS/ UPI)/ಖಾತೆಗಳಿಗೆ ಇತರ ಡೆಬಿಟ್‌ಗಳು

ಗ್ರಾಹಕರ ನೇರ ಡೆಬಿಟ್ / ಸ್ಥಾಯಿ ಸೂಚನೆಗಳು / ECS ಅಥವಾ NACH ಡೆಬಿಟ್ ಸೂಚನೆಗಳನ್ನು ಸಮಯಕ್ಕೆ ಸರಿಯಾಗಿ ಮಾಡಲು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಕ್ರಮ ಕೈಗೊಳ್ಳುತ್ತದೆ. ಅಂತಹ ಬದ್ಧತೆಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸಲು ಬ್ಯಾಂಕ್ ವಿಫಲವಾದಲ್ಲಿ, ಡೆಬಿಟ್ ಮತ್ತು ಮಾನ್ಯ ಡೆಬಿಟ್ ಆದೇಶ/ಸ್ಥಾಯಿ ಸೂಚನೆಯನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕ್‌ನಲ್ಲಿ ನೋಂದಾಯಿಸಲಾಗಿರುವಂತೆ ಆ ದಿನಾಂಕದಂದು ಇರುವಂತೆ ಗ್ರಾಹಕರ ಖಾತೆಯಲ್ಲಿ ಸಾಕಷ್ಟು ಬ್ಯಾಲೆನ್ಸ್ ಲಭ್ಯವಿದ್ದರೆ ವಿಳಂಬವಾದ ಕ್ರೆಡಿಟ್‌ನಿಂದಾಗಿ ಅವರು ಇನ್ನೊಂದು ಬ್ಯಾಂಕಿನಿಂದ ಎದುರಿಸಬೇಕಾಗುವ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಶುಲ್ಕಗಳ ಪ್ರಕಾರವಾಗಿ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ. ಈ ನೀತಿಯು ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಹೋಗಬೇಕಾದ ಖಾತೆಗೆ ಮಾತ್ರ ವಿಧಿಸಲಾದ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಹೊರತೂ ಯಾವುದೇ ಇತರ ಸಮಸ್ಯೆಗಳಿಗೆ ಅಲ್ಲ. RTGS / NEFT / IMPS / UPI ಯಂತಹ ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ಪಾವತಿಗಳನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಿಳಿಸುವ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಿಂದ ನಿಯಂತ್ರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಬ್ಯಾಂಕ್ ಸೂಚಿಸಿದ ದರ ಪಟ್ಟಿ / ಶುಲ್ಕಗಳ ಪಟ್ಟಿಯ ಪ್ರಕಾರ ಯಾವುದೇ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಸೇವಾ ಶುಲ್ಕದೊಂದಿಗೆ ಗ್ರಾಹಕರ ಖಾತೆಯನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಡೆಬಿಟ್ ಮಾಡುತ್ತದೆ. ಒಂದು ಸೇವಾ ಶುಲ್ಕವನ್ನು ಪ್ರಮಾದವಶಾತ್ ತಪ್ಪಾಗಿ ವಿಧಿಸಿದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಬ್ಯಾಂಕಿನ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳು ಹಾಗೂ ಇತರ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳ ಪರಿಶೀಲನೆಗೆ ಒಳಪಟ್ಟು ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಈ ವಿಷಯದಲ್ಲಿ ಸಂದಹನವನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ 7 ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ಬ್ಯಾಂಕ್ ತಪ್ಪಾದ ಎಂಟ್ರಿಯನ್ನು ಸರಿಪಡಿಸುತ್ತದೆ.

ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಉಂಟಾದ ಯಾವುದೇ ನೈಜ ಬಡ್ಡಿ ನಷ್ಟಕ್ಕೆ ಅಥವಾ ಉಳಿತಾಯ / ಚಾಲ್ತಿ ಖಾತೆಗಳು / ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಇತರ ಕಾರ್ಪೊರೇಟ್ ಖಾತೆಗಳಲ್ಲಿ ಕನಿಷ್ಠ ಬ್ಯಾಲೆನ್ಸ್ ಅನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸದಿದ್ದಕ್ಕಾಗಿ ವಿಧಿಸಲಾಗುವ ದಂಡವನ್ನು ಸರಿದೂಗಿಸಲು ಉಳಿತಾಯ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಠೇವಣಿ ಮೇಲಿನ ಬಡ್ಡಿ ಪಾವತಿಗೆ ಅಥವಾ ಸಾಲದ ಖಾತೆಯಲ್ಲಿ ಬ್ಯಾಂಕ್‌ಗೆ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ಪಾವತಿಸಲು ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಕನಿಷ್ಠ ಬ್ಯಾಲೆನ್ಸ್‌ನಲ್ಲಿನ ಇಳಿಕೆಯ ಕಾರಣದಿಂದ ವಿಧಿಸಲಾಗುವ ಬಡ್ಡಿ ಅಥವಾ ದಂಡದ ವಿಷಯದಲ್ಲಿ ನೇರ ಮತ್ತು ನಿಜವಾದ ಆರ್ಥಿಕ ನಷ್ಟಕ್ಕೆ ಮಾತ್ರ ಪರಿಹಾರವು ನಿರ್ಬಂಧಿತವಾಗಿರುತ್ತದೆ. ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್ ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಗ್ರಾಹಕರು ವರದಿ ಮಾಡಿರುವ ಯಾವುದೇ ಅನಧಿಕೃತ ದೋಷಪೂರಿತ ವಹಿವಾಟನ್ನು ಕಾರ್ಡ್ ಅಸೋಸಿಯೇಷನ್ ನಿಗದಿಪಡಿಸಿದ ನಿಯಮಗಳ ಪ್ರಕಾರ ಮರ್ಚೆಂಟ್ ಎಸ್ಕಾಬ್ಲಿಶ್‌ಮೆಂಟ್‌ಗೆ ಮಾಡಿರುವ ಉಲ್ಲೇಖದಲ್ಲಿ ಅಗತ್ಯವಿರುವಂತೆ ನಿರ್ವಹಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

### ಗ್ರಾಹಕರ ಒಪ್ಪಿಗೆಯಿಲ್ಲದೆ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್ ನೀಡಿಕೆ/ಸಕ್ರಿಯಗೊಳಿಸುವಿಕೆ

ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅನಪೇಕ್ಷಿತ ಸಾಲಗಳು ಅಥವಾ ಇತರ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಸೌಲಭ್ಯಗಳನ್ನು ನೀಡಬಾರದು. ಒಂದು ವೇಳೆ ಅನಪೇಕ್ಷಿತ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಸೌಲಭ್ಯವನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸುವವರ ಒಪ್ಪಿಗೆಯಿಲ್ಲದೆ ನೀಡಿದರೆ ಮತ್ತು ನಂತರ ಅವರು ಇದಕ್ಕೆ ಆಕ್ಷೇಪಣೆ ಸಲ್ಲಿಸಿದಲ್ಲಿ, ಸಾಲದ ಮಿತಿಯನ್ನು ಹಿಂಪಡೆಯುವುದು ಮಾತ್ರವಲ್ಲದೆ, ಸೂಕ್ತವೆಂದು ಪರಿಗಣಿಸಬಹುದಾದಂತಹ ದಂಡವನ್ನು ಪಾವತಿಸಲು ಸಹ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಹೊಣೆಯಾಗಿರುತ್ತದೆ.

ಅನಪೇಕ್ಷಿತ ಕಾರ್ಡ್‌ಗಳ ದುರುಪಯೋಗದಿಂದ ಉಂಟಾಗುವ ಯಾವುದೇ ನಷ್ಟವು ಬ್ಯಾಂಕ್‌ನ ಜವಾಬ್ದಾರಿಯಾಗಿರುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಕಾರ್ಡ್ ಅನ್ನು ಯಾರ ಹೆಸರಿನಲ್ಲಿ ನೀಡಲಾಗಿದೆಯೋ ಅವರು ಅದಕ್ಕೆ ಜವಾಬ್ದಾರಾಗಿರುವುದಿಲ್ಲ.

ಸ್ವೀಕರಿಸುವವರ ಒಪ್ಪಿಗೆಯಿಲ್ಲದೆ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್ ಅನ್ನು ಬಿಡುಗಡೆ ಮಾಡಿದೆ ಮತ್ತು ಸಕ್ರಿಯಗೊಳಿಸಿದೆ ಎಂದು ದೃಢಪಡಿಸಿದರೆ, ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ನಿಯಂತ್ರಕ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ದಂಡವನ್ನು ಪಾವತಿಸುವುದರ ಜೊತೆಗೆ ಬ್ಯಾಂಕ್ ತಕ್ಷಣವೇ ಶುಲ್ಕವನ್ನು ಹಿಂತಿರುಗಿಸಬೇಕು.

### ಯಶಸ್ವಿಯಾಗದ ಅಥವಾ 'ವಿಫಲ' ವಹಿವಾಟುಗಳು

ಯಶಸ್ವಿಯಾಗದ ಅಥವಾ 'ವಿಫಲವಾದ' ವಹಿವಾಟುಗಳಿಗಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ. ಸಂವಹನ ಲಿಂಕ್‌ಗಳ ಅಡ್ಡಿ, ATMs ನಗದು ಲಭ್ಯವಿಲ್ಲದಿರುವುದು, ಸೆಷನ್‌ಗಳ ಸಮಯ ಮೀರುವಿಕೆ, ವಿವಿಧ ಕಾರಣಗಳಿಂದ ಫಲಾನುಭವಿಯ ಖಾತೆಗೆ ಜಮಾ ಮಾಡದಿರುವುದು ಇತ್ಯಾದಿಗಳಂತಹ ಗ್ರಾಹಕರು ನೇರವಾಗಿ ಕಾರಣವಾಗದ ವಿವಿಧ ಅಂಶಗಳಿಂದಾಗಿ ವೈಫಲ್ಯ ಸಂಭವಿಸಬಹುದು.

ಆದಾಗ್ಯೂ, ಈ ಕೆಳಗಿನ ಯಾವುದೇ ಕಾರಣಗಳಿಂದ ವಿಳಂಬ ಉಂಟಾದರೆ RTGS/ NEFT/ NACH ವಹಿವಾಟಿನಲ್ಲಿ ವಿಳಂಬವಾದರೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಪರಿಹಾರ ನೀಡಲು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಜವಾಬ್ದಾರನಾಗಿರುವುದಿಲ್ಲ:

- ಖಾತೆಯನ್ನು ಫ್ರೀಜ್ ಮಾಡಿದಲ್ಲಿ
- ಖಾತೆ ನಿಷ್ಕ್ರಿಯವಾಗಿದ್ದಲ್ಲಿ
- ಖಾತೆ ದೀರ್ಘವಧಿಯಿಂದ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಿಸದಿದ್ದಲ್ಲಿ
- ಗ್ರಾಹಕರು ತಪ್ಪಾದ ಫಲಾನುಭವಿಯ ಹೆಸರು ನೀಡಿದ್ದರಿಂದ ಫಲಾನುಭವಿಗಳ ಹೆಸರು ಹೊಂದಿಕೆಯಾಗದೇ ಇದ್ದಲ್ಲಿ
- ತಪ್ಪಾದ ಕ್ಲಿಯರಿಂಗ್ ಕೋಡ್
- NR -
  - o NRE ಅಲ್ಲದ ಪಾವತಿದಾರರು NRE ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಮಾಡಲು ಪ್ರಯತ್ನಿಸುತ್ತಿದ್ದಾರೆ o NRO ಖಾತೆಗೆ ಇನ್‌ವರ್ಡ್ ಕ್ರೆಡಿಟ್
  - o ನಿಧಿಯ ಮೂಲವನ್ನು ಒದಗಿಸಲಾಗಿಲ್ಲ
- ಯಾವುದೇ ಇತರ ಮಾನ್ಯವಾಗಿರುವ ವ್ಯಾವಹಾರಿಕ ಕಾರಣ
- ಕಾರ್ಪೊರೇಟ್ ಗ್ರಾಹಕರು ಬ್ಯಾಂಕಿನಿಂದ ರಚನಾತ್ಮಕ ನಗದು/ವ್ಯಾಪಾರ/ಎಫ್‌ಎಕ್ಸ್/ಸಾಲ ಪರಿಹಾರಗಳನ್ನು ಬಳಸುತ್ತಾರೆ ಆದ್ದರಿಂದ ವಿಳಂಬವು T+1 ವ್ಯವಹಾರದ ದಿನಗಳನ್ನು ಮೀರಿದರೆ ಕಾರ್ಪೊರೇಟ್ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ಪರಿಗಣಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ, ಅಲ್ಲಿ T ವಹಿವಾಟಿನ ದಿನಾಂಕವಾಗಿರುತ್ತದೆ.

ಕೆಳಗಿನ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಪರಿಹಾರದ ಮೊತ್ತವನ್ನು ಹೇಗೆ ಲೆಕ್ಕ ಹಾಕುತ್ತದೆ ಎಂಬುದನ್ನು ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸುತ್ತದೆ:

### RTGS

2 ಗಂಟೆಗಳ ಅವಧಿಯನ್ನು ಮೀರಿ ವಿಫಲವಾದ ಪಾವತಿಯನ್ನು ಹಿಂತಿರುಗಿಸುವಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ವಿಳಂಬವಾದರೆ, ಮೂಲ ಗ್ರಾಹಕರು ಪ್ರಸ್ತುತ ರೆಫೋ ದರದಲ್ಲಿ 2% ನಷ್ಟು ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಪಡೆಯಲು ಅರ್ಹರಾಗಿರುತ್ತಾರೆ.

ಫಲಾನುಭವಿ ಖಾತೆಗೆ ಜಮಾ ಮಾಡುವಲ್ಲಿ ವಿಳಂಬ / ಮಾಡದೇ ಉಳಿದ ಸಮಸ್ಯೆಯಿದ್ದಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರು ಅವರ ಬ್ಯಾಂಕ್ / ಶಾಖೆಯನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು. ಸಮಸ್ಯೆಯನ್ನು ತೃಪ್ತಿಕರವಾಗಿ ಪರಿಹರಿಸಲಾಗದಿದ್ದರೆ, ಯುಟಿಆರ್ ಸಂಖ್ಯೆ ಮತ್ತು ಸಮಸ್ಯೆಯ ವಿವರಗಳನ್ನು ನೀಡುವ ಇಮೇಲ್ ಅಥವಾ ಅಂಚೆಯ ಮೂಲಕ ಈ ಕೆಳಗಿನ ವಿಳಾಸಕ್ಕೆ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು -

ಚೀಫ್ ಜನರಲ್ ಮ್ಯಾನೇಜರ್

ಗ್ರಾಹಕ ಶಿಕ್ಷಣ ಮತ್ತು ಸಂರಕ್ಷಣಾ ವಿಭಾಗ ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್

1 ನೇ ಮಹಡಿ, ಅಮರ್ ಬಿಲ್ಡಿಂಗ್

ಸರ್ P. M. ರಸ್ತೆ, ಮುಂಬೈ, 400

001

[cgmcepd@rbi.org.in](mailto:cgmcepd@rbi.org.in)

ಗಮನಿಸಿ: ಮೇಲಿನ ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳನ್ನು RTGS ಸಿಸ್ಟಮ್‌ನಲ್ಲಿ RBI ಎಫ್‌ಎಕ್ಯೂಗಳ ಆಧಾರದಲ್ಲಿ ನೀಡಲಾಗಿದೆ -

[https://www.rbi.org.in/scripts/FS\\_FAQs.aspx?Id=65&fn=9](https://www.rbi.org.in/scripts/FS_FAQs.aspx?Id=65&fn=9)

### NEFT

ಬ್ಯಾಂಕ್ ಫೈನಲಾತಿಯ ನಂತರ ಎರಡು ಗಂಟೆಗಳ ಒಳಗೆ NEFT ವಹಿವಾಟನ್ನು ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಮಾಡದಿದ್ದರೆ ಅಥವಾ ಹಿಂತಿರುಗಿಸದಿದ್ದರೆ, ನಂತರ ಬ್ಯಾಂಕ್ ನೊಂದ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಪ್ರಸ್ತುತ RBI LAF ರೆಪೋ ದರದಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ಸಂದರ್ಭಾನುಸಾರ ವಿಳಂಬದ ಅವಧಿಗೆ / ಕ್ರೆಡಿಟ್ ದಿನಾಂಕದವರೆಗೆ ಅಥವಾ ಮರುಪಾವತಿಯವರೆಗೆ, ಎರಡು ಶೇಕಡಾ ದಂಡದ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ಪಾವತಿಸಲು ಹೊಣೆಯಾಗಿರುತ್ತದೆ, ಈ ನಿಟ್ಟಿನಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರು ಸಲ್ಲಿಸುವ ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಕ್ಲೈಮ್‌ಗಾಗಿ ಕಾಯದೆ ಗ್ರಾಹಕರ ಖಾತೆಗೆ ಅದನ್ನು ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಯಾವುದೇ ವಿವಾದ/ದೂರುಗಳ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಗ್ರಾಹಕರು ವಿವಾದಿತ ವಹಿವಾಟಿನ ವಿವರಗಳೊಂದಿಗೆ ಬ್ಯಾಂಕಿನ ದೂರು ಪರಿಹಾರ ವಿಭಾಗವನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು. ವಿವರಗಳು ಇಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಿದೆ:

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

NEFT ಗಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕ ತಿಳುವಳಿಕೆ ಕೇಂದ್ರದ ವಿವರಗಳು ಇಲ್ಲಿದೆ:

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

30 ದಿನಗಳೊಳಗೆ ದೂರು ಪರಿಹರಿಸದಿದ್ದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರು "ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್-ಇಂಟೆಗ್ರೇಟೆಡ್ ಒಂಬುಡ್ಲೆಮೆನ್ ಸ್ಕೀಮ್ (RB-IOS, 2021)" ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ದೂರು ನೀಡಬಹುದು. RB-IOS, 2021 ಗ್ರಾಹಕರು ಅದರಲ್ಲಿ ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಿದ RBI ನಿಯಂತ್ರಿತ ಸಂಸ್ಥೆಗಳ

ವಿರುದ್ಧ ದೂರುಗಳನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಲು ಒಂದೇ ರೆಫರೆನ್ಸ್ ಪಾಯಿಂಟ್ ಅನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ. RB-IOS, 2021 RBI ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಈ ಕೆಳಗಿನ ಪಾತ್ ನಲ್ಲಿ ಅದು ಲಭ್ಯವಿದೆ:

[https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RBIOS2021\\_121121.pdf](https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RBIOS2021_121121.pdf)

ದೂರುಗಳನ್ನು ಆನ್‌ಲೈನ್‌ನಲ್ಲಿ <https://cms.rbi.org.in> , ನಲ್ಲಿ ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು ಅಥವಾ ಮೀಸಲಾದ ಇ-ಮೇಲ್ [crpc@rbi.org.in](mailto:crpc@rbi.org.in) ಮೂಲಕ ಅಥವಾ ಭೌತಿಕ ಕ್ರಮದಲ್ಲಿ 'ಕೇಂದ್ರೀಕೃತ ಸ್ವೀಕೃತಿ ಮತ್ತು ಸಂಸ್ಕರಣಾ ಕೇಂದ್ರ' (CRPC) ಕ್ಕೆ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಆಫ್ ಇಂಡಿಯಾ, 4ನೇ ಮಹಡಿ, ಸೆಕ್ಟರ್ 17, ಚಂಡೀಗಢ - 160 017 ಮೂಲಕ ಈ ಕೆಳಗಿನ ಪಾತ್ ನಲ್ಲಿರುವ ಫಾರ್ಮ್ಯಾಟ್ ನಲ್ಲಿ ಕಳುಹಿಸಬಹುದು - [https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RBIOS2021\\_121121\\_A.pdf](https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RBIOS2021_121121_A.pdf). ಟೋಲ್-ಫ್ರೀ ಸಂಖ್ಯೆ - 14448 (ಬೆಳಿಗ್ಗೆ 9:30 ರಿಂದ ಸಂಜೆ 5:15) - ಗ್ರಾಹಕರು ದೂರುಗಳನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಲು ಸಹಾಯ ಪಡೆಯಲು ಮತ್ತು ಬಹು-ಭಾಷಾ ಬೆಂಬಲದೊಂದಿಗೆ ದೂರು ಪರಿಹಾರ ಮಾಹಿತಿ ಪಡೆಯುವ ಆಯ್ಕೆಯು ಲಭ್ಯವಿದೆ.

ಗಮನಿಸಿ: ಮೇಲಿನ ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳನ್ನು NEFT ಸಿಸ್ಟಮ್‌ನಲ್ಲಿ RBI ಎಫ್‌ಎಕ್ಯೂಗಳ ಆಧಾರದಲ್ಲಿ ನೀಡಲಾಗಿದೆ:

[https://www.rbi.org.in/scripts/FS\\_FAQs.aspx?Id=60&fn=9](https://www.rbi.org.in/scripts/FS_FAQs.aspx?Id=60&fn=9)

**IMPS/UPI/NACH/APB:**

1	<b>ಆಧಾರ್ ಪೇಮೆಂಟ್ ಬ್ರಿಡ್ಜ್ ಸಿಸ್ಟಮ್ (APBS)</b>		
A	ಫಲಾನುಭವಿಯ ಖಾತೆಗೆ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಮಾಡುವಲ್ಲಿ ವಿಳಂಬ	T+1 ದಿನದೊಳಗೆ ವಹಿವಾಟನ್ನು ಫಲಾನುಭವಿ ಬ್ಯಾಂಕ್ ರಿವರ್ಸ್ ಮಾಡಬೇಕು.	100/- ಪ್ರತಿ ದಿನದ ವಿಳಂಬಕ್ಕೆ T+1 ದಿನದೊಳಗೆ ಆಗದೇ ಇದ್ದಲ್ಲಿ.

2	<b>ಇಮ್ಪಿಯಿಟ್ ಪೇಮೆಂಟ್ ಸಿಸ್ಟಮ್ (IMPS)</b>		
A	ಖಾತೆಯಲ್ಲಿ ಡೆಬಿಟ್ ಆಗಿದೆ, ಆದರೆ ಫಲಾನುಭವಿ ಖಾತೆಗೆ ಜಮಾ ಆಗಿಲ್ಲ.	ಫಲಾನುಭವಿಯ ಖಾತೆಗೆ ಜಮಾ ಮಾಡಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗದಿದ್ದರೆ, ಫಲಾನುಭವಿ ಬ್ಯಾಂಕ್‌ನಿಂದ ಸ್ವತಃ ರಿವರ್ಸ್‌ಲ್ (R) T+1 ದಿನ.	100/- ಪ್ರತಿ ದಿನದ ವಿಳಂಬಕ್ಕೆ T+1 ದಿನದೊಳಗೆ ಆಗದೇ ಇದ್ದಲ್ಲಿ.

3	<b>ಯುನಿಫೈಡ್ ಪೇಮೆಂಟ್ ಇಂಟರ್‌ಫೇಸ್ (UPI)</b>		
A	ಖಾತೆಯನ್ನು ಡೆಬಿಟ್ ಮಾಡಲಾಗಿದೆ ಆದರೆ ಫಲಾನುಭವಿ ಖಾತೆಯನ್ನು ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಮಾಡಲಾಗಿಲ್ಲ (ನಿಧಿಯ ವರ್ಗಾವಣೆ).	ಫಲಾನುಭವಿಯ ಖಾತೆಗೆ ಜಮಾ ಮಾಡಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗದಿದ್ದರೆ, ಫಲಾನುಭವಿ ಬ್ಯಾಂಕ್‌ನಿಂದ ಸ್ವತಃ ರಿವರ್ಸ್‌ಲ್ (R) T+1 ದಿನ.	100/- ಪ್ರತಿ ದಿನದ ವಿಳಂಬಕ್ಕೆ T+1 ದಿನದೊಳಗೆ ಆಗದೇ ಇದ್ದಲ್ಲಿ.
A	ಖಾತೆಯನ್ನು ಡೆಬಿಟ್ ಮಾಡಲಾಗಿದೆ ಆದರೆ ವಹಿವಾಟಿನ ದೃಢೀಕರಣವನ್ನು ವ್ಯವಹಾರದ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಸ್ವೀಕರಿಸಲಾಗಿಲ್ಲ (ವ್ಯಾಪಾರಿಗೆ ಪಾವತಿ).	T+5 ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ಆಟೋ-ರಿವರ್ಸ್‌ಲ್.	T+5 ದಿನಗಳನ್ನು ಮೀರಿ ವಿಳಂಬವಾದರೆ ದಿನಕ್ಕೆ 100/-.

4	ನ್ಯಾಶನಲ್ ಆಟೋಮೇಟೆಡ್ ಕ್ಲಿಯರಿಂಗ್ ಹೌಸ್ (NACH)		
A	ಕ್ರೆಡಿಟ್ ನೀಡುವಲ್ಲಿ ವಿಳಂಬ ಫಲಾನುಭವಿಯ ಖಾತೆ ಅಥವಾ ಮೊತ್ತದ ರಿವರ್ಸ್.	ಫಲಾನುಭವಿ ಬ್ಯಾಂಕ್ ರಿವರ್ಸ್ ಮಾಡಬೇಕು ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಆಗದ ವಹಿವಾಟು T+1 ದಿನದೊಳಗೆ.	ವಿಳಂಬವಾದರೆ ದಿನಕ್ಕೆ 100/- T+1 ದಿನ ಮೀರಿ.
B	ಬ್ಯಾಂಕ್‌ನಿಂದ ಡೆಬಿಟ್ ಆದೇಶವನ್ನು ರದ್ದುಗೊಳಿಸಿದರೂ ಖಾತೆಯನ್ನು ಡೆಬಿಟ್ ಮಾಡಲಾಗಿದೆ ಪೂರ್ಣಗೊಳಿಸಬೇಕು	ಅಂತಹ ಡೆಬಿಟ್‌ಗೆ ಗ್ರಾಹಕರ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಜವಾಬ್ದಾರವಾಗಿರುತ್ತದೆ. ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ನಿರ್ಣಯವನ್ನು T+1 ದಿನದೊಳಗೆ.	

ಮೇಲಿನ ಗ್ರಿಡ್‌ನಲ್ಲಿ, RBI ಸಂವಹನದ ಪ್ರಕಾರ ಕ್ಯಾಲೆಂಡರ್ ದಿನದ ಅಧಾರದಲ್ಲಿದ್ದು T+1/ T+5 ಅನ್ನು ಬಳಸಬೇಕಾಗುತ್ತದೆ. ಇದನ್ನು

ಗಮನಿಸಬಹುದು:

- \* ನಿಗದಿತ ಟಿಎಟಿಯು ವಿಫಲ ವಹಿವಾಟುಗಳ ಪರಿಹಾರಕ್ಕೆ ಹೊರಗಿನ ಮಿತಿಯಾಗಿದೆ; ಮತ್ತು
- \* ಅಂತಹ ವಿಫಲ ವಹಿವಾಟುಗಳನ್ನು ಶೀಘ್ರವಾಗಿ ಪರಿಹರಿಸಲು ಬ್ಯಾಂಕುಗಳು ಪ್ರಯತ್ನಿಸುತ್ತವೆ.

ಹಣಕಾಸಿನ ಪರಿಹಾರವು ಒಳಗೊಂಡಿರುವಲ್ಲಿಲ್ಲಾ, ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ದೂರು ಅಥವಾ ಕ್ಲೈಮ್‌ಗಾಗಿ ಕಾಯಿದೆ, ಗ್ರಾಹಕರ ಖಾತೆಗೆ ಸ್ವತಃ ಕ್ರಮ  
ಕೈಗೊಳ್ಳುವುದರ ಮೂಲಕ ಜಾರಿಗೊಳಿಸಬೇಕು.

ಆದಾಗ್ಯೂ, ಕಾರ್ಯವ್ಯವಸ್ಥೆಯ ಪಾಲುದಾರರ ಬದಿಯಿಂದ (ಉದಾ., NPCI) ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆ/ತಾಂತ್ರಿಕ ಸಮಸ್ಯೆಗಳಿಂದಾಗಿ ವಿಳಂಬವಾದರೆ  
UPI/IMPS ವಹಿವಾಟಿನಲ್ಲಿ ವಿಳಂಬವಾದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಪರಿಹಾರ ನೀಡಲು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಜವಾಬ್ದಾರ ಆಗಿರುವುದಿಲ್ಲ.

NPCI IMPS/UPI ಪೋರ್ಟಲ್‌ಗಳಲ್ಲಿ ಹಣವನ್ನು ಹಿಂದಿರುಗಿಸುವಲ್ಲಿನ ವಿಳಂಬಕ್ಕಾಗಿ ಆಟೋಮೇಟೆಡ್ ಪರಿಹಾರ ಲೆಕ್ಕಾಚಾರವನ್ನು ಮಾಡಿದೆ.

- DBS (ಫಲಾನುಭವಿಯಾಗಿ) ನಿಂದ ಹಿಂತಿರುಗಿಸುವಿಕೆ ವಿಳಂಬಕ್ಕಾಗಿ, NPCI ಫೈನಲಾತಿಯ ಭಾಗವಾಗಿ DBS ಗೆ ಡೆಬಿಟ್ ಮಾಡುತ್ತದೆ  
ಮತ್ತು ಪಾವತಿದಾರ ಬ್ಯಾಂಕ್‌ಗೆ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ರವಾನಿಸುತ್ತದೆ. ಈ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, DBS ನಿಂದ ಪರಿಹಾರವು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ  
(ಮತ್ತು DBS ಗ್ರಾಹಕರಲ್ಲದವರಿಗೆ) ರವಾನೆಯಾಗುತ್ತದೆ.
- ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಎದುರಿನ ಬ್ಯಾಂಕ್‌ನಿಂದ ಹಿಂತಿರುಗಿಸುವಿಕೆ ವಿಳಂಬಕ್ಕಾಗಿ (DBS ರವಾನೆದಾರರಾಗಿರುವ ಫಲಾನುಭವಿಯಾಗಿ), NPCI  
ಇತರ ಬ್ಯಾಂಕ್‌ಗೆ ಡೆಬಿಟ್ ಮಾಡುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಪರಿಹಾರವನ್ನು DBS ಗೆ ವರ್ಗಾಯಿಸುತ್ತದೆ. ಈ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಮತ್ತೊಂದು ಬ್ಯಾಂಕಿನ  
ಮೂಲಕ ಪರಿಹಾರವನ್ನು DBS ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ರವಾನಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಟಿಎಟಿಯಲ್ಲಿ ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಿಸಿರುವಂತೆ ವೈಫಲ್ಯದ ಪರಿಹಾರದ ಪ್ರಯೋಜನವನ್ನು ಪಡೆಯದ ಗ್ರಾಹಕರು, ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್‌ನ  
ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ಗೆ ದೂರು ದಾಖಲಿಸಬಹುದು.



### ಅನಪೇಕ್ಷಿತ ಕಾರ್ಡ್‌ಗಳು:

ಕಾರ್ಡ್ ಅನ್ನು ಯಾರ ಹೆಸರಿನಲ್ಲಿ ನೀಡಲಾಗಿದೆಯೋ ಅವರು ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಅನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು ಹಾಗೂ ಅವರು “ದಿ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್-ಇಂಟಿಗ್ರೇಟೆಡ್ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಸ್ಕೀಮ್ RB-105, 2021” ನಿಬಂಧನೆಗಳ ಪ್ರಕಾರ ಅನಪೇಕ್ಷಿತ ಕಾರ್ಡ್ ಸ್ವೀಕರಿಸುವವರಿಗೆ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಪಾವತಿಸಬೇಕಾದ ಪರಿಹಾರದ ಮೊತ್ತವನ್ನು ನಿರ್ಧರಿಸುತ್ತಾರೆ.

### **3.3 ಪಾವತಿ ನಿಲ್ಲಿಸಿ ಸೂಚನೆಯ ನಂತರವೂ ಚೆಕ್ ಪಾವತಿ**

ಒಂದು ವೇಳೆ ಚೆಕ್ ಪಾವತಿಯನ್ನು ನಿಲ್ಲಿಸಿದ ಮೇಲೆಯೂ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಪಾವತಿಸಿದ ಸೂಚನೆಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದರೆ, ಬ್ಯಾಂಕ್ ವಿಷಯವನ್ನು ಎಚ್ಚರಿಕೆಯಿಂದ ತನಿಖೆ ಮಾಡುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಬ್ಯಾಂಕಿನಿಂದ ಯಾವುದೇ ತದ್ವಿರುದ್ಧವಾದ ಸೂಚನೆಗಳಿಲ್ಲದಿದ್ದರೆ, ಬ್ಯಾಂಕ್ ವಹಿವಾಟನ್ನು ರಿವರ್ಸ್ ಮಾಡುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರು ವಹಿವಾಟಿನ ಕುರಿತು ಬ್ಯಾಂಕ್‌ಗೆ ತಿಳಿಸುವ 2 ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ ವಾಲ್ಯೂ ಡೇಟೆಡ್ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಅನ್ನು ನೀಡುತ್ತದೆ. ಮೇಲಿನ ಪ್ಯಾರಾ 3.1 ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಒದಗಿಸಿದಂತೆ ಇದರ ಪರಿಣಾಮವಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಉಂಟಾಗಿರುವ ಯಾವುದೇ ಹಣಕಾಸಿನ ನಷ್ಟವನ್ನು ಸರಿದೂಗಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಯಾವುದೇ ಓವರ್‌ರೈಡಿಂಗ್ ಅಂಶ ಇರುವ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಗ್ರಾಹಕರ ವಹಿವಾಟಿನ ಹಿನ್ನೆಲೆಯ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಬ್ಯಾಂಕ್‌ನ ವಿವೇಚನೆಯಿಂದ ಪಾವತಿಯನ್ನು ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

### **3.4 ವಿದೇಶಿ ವಿನಿಮಯ ಸೇವೆಗಳು (ವಿದೇಶಿ ಕರೆನ್ಸಿ ಚೆಕ್ ಕಲೆಕ್ಷನ್‌ಗಳು)**

ವಿದೇಶಗಳಿಗೆ ಕಳುಹಿಸಲಾದ ವಿದೇಶಿ ಕರೆನ್ಸಿಗಳಲ್ಲಿ ಗೊತ್ತುಪಡಿಸಿದ ಚೆಕ್‌ಗಳ ಕಲೆಕ್ಷನ್ ನಲ್ಲಿ ವಿಳಂಬಕ್ಕಾಗಿ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ನೀಡುವುದಿಲ್ಲ. ಏಕೆಂದರೆ ಓವರ್‌ಸೀಸ್ ಬ್ಯಾಂಕುಗಳಿಂದ ಸಕಾಲಿಕ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಬ್ಯಾಂಕ್‌ಗೆ ಸಾಧ್ಯವಾಗುವುದಿಲ್ಲ. ವಿದೇಶಿ ಬ್ಯಾಂಕ್‌ಗಳಲ್ಲಿ ಡ್ರಾ ಮಾಡಿದ ಇನ್‌ಸ್ಟ್ರೂಮೆಂಟ್ ಗಳ ಕಲೆಕ್ಷನ್ ಸಮಯವು ದೇಶದಿಂದ ದೇಶಕ್ಕೆ ಮತ್ತು ದೇಶದೊಳಗೆ, ಸ್ಥಳದಿಂದ ಸ್ಥಳಕ್ಕೆ ಭಿನ್ನವಾಗಿರುತ್ತದೆ ಎಂಬುದು ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಅನುಭವವಾಗಿದೆ. ತಾತ್ಕಾಲಿಕವಾಗಿ ಕ್ಲಿಯರ್ ಮಾಡಲಾದ ಇನ್‌ಸ್ಟ್ರೂಮೆಂಟ್ ಗಳ ವಾಪಸಾತಿಗೆ ಸಮಯದ ನಿಯಮಗಳು ದೇಶದಿಂದ ದೇಶಕ್ಕೆ ಬದಲಾಗುತ್ತವೆ. ಆದಾಗ್ಯೂ, ಬ್ಯಾಂಕ್ ತನ್ನ ಸಹಯೋಗಿ ಬ್ಯಾಂಕ್‌ಗಳೊಂದಿಗೆ ಬ್ಯಾಂಕಿನ ನೋಸ್ಟೋ ಖಾತೆಗೆ ಜಮಾ ಮಾಡಿದ ನಂತರ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಅನ್ನು ನೀಡುವಲ್ಲಿ ಅನಗತ್ಯ ವಿಳಂಬಕ್ಕಾಗಿ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ನೀಡುತ್ತದೆ. ಅಂತಹ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಈ ಕೆಳಗಿನಂತೆ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ: - ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಚೆಕ್ ಕಲೆಕ್ಷನ್ ನೀತಿಯಲ್ಲಿ ವಿವರಿಸಿದಂತೆ ಹಣವನ್ನು ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಮಾಡುವಲ್ಲಿನ ವಿಳಂಬದ ಬಡ್ಡಿ

- ವಿದೇಶಿ ವಿನಿಮಯ ದರದಲ್ಲಿನ ಪ್ರತಿಕೂಲ ಏರಿಳಿತದಿಂದಾಗಿ ಉಂಟಾಗಬಹುದಾದ ಯಾವುದೇ ಸಂಭವನೀಯ ನಷ್ಟಕ್ಕೆ ಪರಿಹಾರ

### **3.5 ದೇಶೀಯ ಚೆಕ್ ಕಲೆಕ್ಷನ್‌ಗಳು**

ಗ್ರಾಹಕರ ಪರಿಹಾರ ನೀತಿಯ ಭಾಗವಾಗಿ, ಬ್ಯಾಂಕ್‌ನ ಚೆಕ್ ಕಲೆಕ್ಷನ್ ನೀತಿಯಲ್ಲಿ ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಿದ ಸಮಯವನ್ನು ಮೀರಿ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ನೀಡಲು ವಿಳಂಬವಾದರೆ, ಬ್ಯಾಂಕ್ ತನ್ನ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಕಲೆಕ್ಷನ್ ಇನ್‌ಸ್ಟ್ರೂಮೆಂಟ್ ಗಳ ಮೊತ್ತಕ್ಕೆ (ಸ್ಥಳೀಯ/ಹೊರರಾಣಿ ಚೆಕ್‌ಗಳು) ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ಪಾವತಿಸುತ್ತದೆ. ಅಂತಹ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಯಾವುದೇ ಕ್ಲೈಮ್ ಪಡೆಯದೆಯೇ ಪಾವತಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ವಿಳಂಬವಾದ ಕಲೆಕ್ಷನ್ ಮೇಲಿನ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ಪಾವತಿಸುವ ವಿಚಾರದಲ್ಲಿ ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಸ್ವಂತ ಶಾಖೆಗಳ ಅಥವಾ ಇತರ ಬ್ಯಾಂಕ್‌ಗಳಲ್ಲಿ ಡ್ರಾ ಮಾಡಿದ ಇನ್‌ಸ್ಟ್ರೂಮೆಂಟ್ ಗಳ ನಡುವೆ ಯಾವುದೇ ವ್ಯತ್ಯಾಸವಿರುವುದಿಲ್ಲ. ವಿಳಂಬವಾದ ಕಲೆಕ್ಷನ್ ಗಾಗಿ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ಈ ಕೆಳಗಿನ ದರಗಳಲ್ಲಿ ಪಾವತಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ:

a) ಸ್ಥಳೀಯ ಚೆಕ್‌ಗಳ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ 3 ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳನ್ನು ಮೀರಿದ ವಿಳಂಬದ ಅವಧಿಗೆ ದೇಶೀಯ ಉಳಿತಾಯ ಬ್ಯಾಂಕ್ ದರ.

- b) CTS ಕೇಂದ್ರಗಳಲ್ಲಿ ಪಾವತಿಸಬೇಕಾದ ವಿದೇಶಿ ಚೆಕ್‌ಗಳ ಕಲೆಕ್ಷನ್ ಗೆ 3 ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳ ಮತ್ತು CTS ಅಲ್ಲದ ಕೇಂದ್ರಗಳಿಗಾಗಿ 10 ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳನ್ನು ಮೀರಿದ ವಿಳಂಬದ ಅವಧಿಗೆ ದೇಶೀಯ ಉಳಿತಾಯ ಬ್ಯಾಂಕ್ ದರ .
- c) ಈ ವಿಳಂಬವು 14 ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳನ್ನು ಮೀರಿದರೆ, ಆಯಾ ಅವಧಿಗೆ ದೇಶೀಯ ಅವಧಿಯ ರೇವಣಿಗಳಿಗೆ ಅನ್ವಯಿಸುವ ದರದಲ್ಲಿ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ಪಾವತಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ (ಅಕಾಲಿಕ ಹಿಂಪಡೆಯುವಿಕೆ ಸೌಲಭ್ಯದೊಂದಿಗೆ ದೇಶೀಯ ಅವಧಿಯ ರೇವಣಿಗಳಿಗೆ ಅನ್ವಯಿಸುವ ದರಗಳು).
- d) ಸಾಧಾರಣವಲ್ಲದ ವಿಳಂಬದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಅಂದರೆ, 90 ಕ್ಯಾಲೆಂಡರ್ ದಿನಗಳನ್ನು ಮೀರಿದ ವಿಳಂಬದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಅನುಗುಣವಾದ ದೇಶೀಯ ಅವಧಿಯ ರೇವಣಿ ದರಕ್ಕಿಂತ (ಅಕಾಲಿಕ ಹಿಂಪಡೆಯುವಿಕೆ ಸೌಲಭ್ಯದೊಂದಿಗೆ ದೇಶೀಯ ಅವಧಿಯ ರೇವಣಿಗಳಿಗೆ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ದರಗಳು) 2% ಕ್ಕಿಂತ ಹೆಚ್ಚಿನ ದರದಲ್ಲಿ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ಪಾವತಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- e) ಕಲೆಕ್ಷನ್ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಚೆಕ್‌ನ ಆದಾಯವನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರ ಓವರ್‌ಡ್ರಾಫ್ಟ್/ಸಾಲ ಖಾತೆಗೆ ಜಮಾ ಮಾಡಬೇಕಾದಲ್ಲಿ, ಸಾಲದ ಖಾತೆಗೆ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ದರದಲ್ಲಿ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ಪಾವತಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಸಾಧಾರಣವಲ್ಲದ ವಿಳಂಬಗಳಿಗಾಗಿ, ಸಾಲದ ಖಾತೆಗೆ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ದರಕ್ಕಿಂತ 2% ರಷ್ಟು ಹೆಚ್ಚು ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ಪಾವತಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- f) ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್‌ಗಳಿಗಾಗಿ, ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್ ಗ್ರಾಹಕರು 2 ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ಸ್ಥಳೀಯ ಚೆಕ್ ಅನ್ನು ಡೆಪಾಸಿಟ್ ಮಾಡಿದರೆ ಮತ್ತು ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್ ಪಾವತಿಯ ಅಂತಿಮ ದಿನಾಂಕದ ಮೊದಲು 5 ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ ಔಟ್‌ಸ್ಟೇಷನ್ ಚೆಕ್‌ಗಳನ್ನು ಡೆಪಾಸಿಟ್ ಮಾಡಿದರೆ, ಬ್ಯಾಂಕ್ ಯಾವುದೇ ದಂಡ ಅಥವಾ ದಂಡ ಶುಲ್ಕವನ್ನು ವಿಧಿಸುವುದಿಲ್ಲ ಮತ್ತು ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್‌ಗೆ ಬ್ಯಾಂಕಿನಿಂದಾಗಿ ಯಾವುದೇ ವಿಳಂಬವಾದ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ಪಾವತಿಯ ಅಂತಿಮ ದಿನಾಂಕದೊಳಗೆ ಪಾವತಿಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದೆ ಎಂದು ಪರಿಗಣಿಸುತ್ತದೆ. ಆದಾಗ್ಯೂ, ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ವಿಳಂಬವಾದ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಬ್ಯಾಂಕ್ ದಂಡ ಅಥವಾ ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ವಿಧಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳ ಪ್ರಕಾರ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ವಿಧಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಭಾಗಶಃ ಪಾವತಿ ಅಥವಾ ವಿಳಂಬ ಪಾವತಿಗೆ ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ.

### 3.6 ಸಾಗಾಟದಲ್ಲಿ ಕಳೆದ ಇನ್‌ಸ್ಟ್ರೂಮೆಂಟ್ ಗಳಿಗೆ ಪರಿಹಾರ

ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಸಂಗ್ರಹಣೆಗಾಗಿ ಬ್ಯಾಂಕಿಗೆ ಹಸ್ತಾಂತರಿಸಿದ ನಂತರ ಇನ್‌ಸ್ಟ್ರೂಮೆಂಟ್ ಕಳೆದುಹೋದಲ್ಲಿ ಅದರಿಂದ ಗ್ರಾಹಕರು ಅನುಭವಿಸಬಹುದಾದ ಆರ್ಥಿಕ ನಷ್ಟಕ್ಕೆ ಬ್ಯಾಂಕ್‌ಗಳು ಹೊಂದಿರುವ ಗ್ರಾಹಕ ಪರಿಹಾರ ನೀತಿಯನ್ನು ಸಹ ಚೆಕ್ ಕಲೆಕ್ಷನ್ ನೀತಿಯಲ್ಲಿ ಸೂಚಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಕಳೆದುಹೋದ ಚೆಕ್ / ಇನ್‌ಸ್ಟ್ರೂಮೆಂಟ್ ಮೊತ್ತದ ಮೇಲೆ 10 ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳವರೆಗೆ ಸಮಂಜಸವಾದ ವಿಳಂಬಗಳಿಗೆ ಬ್ಯಾಂಕ್ ದೇಶೀಯ ಉಳಿತಾಯ ದರಗಳಲ್ಲಿ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ಪಾವತಿಸುತ್ತದೆ.

### 3.7 ಸ್ಥಿರ ರೇವಣಿ

ನಿಧಿಗಳು ಮತ್ತು ಸೂಚನೆಗಳನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ನಂತರವೂ ಮುಧ್ಧತಿ ರೇವಣಿಗಳ ಬುಕಿಂಗ್‌ಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಗ್ರಾಹಕರ ಸೂಚನೆಯ ಮೇರೆಗೆ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಿಸಲು ಬ್ಯಾಂಕ್ ವಿಫಲವಾದಲ್ಲಿ, ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಮುಧ್ಧತಿ ರೇವಣಿಗಳ ಸೂಚನೆಗಳು ಮತ್ತು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ನಿಧಿಗಳ ಪ್ರಕಾರ ನಿಗದಿತ ಮೌಲ್ಯದ ದಿನಾಂಕದೊಂದಿಗೆ ಉಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಈ ರೇವಣಿಗಳ ಮುಕ್ತಾಯದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಈ ಸೂಚನೆಗಳನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಲು ಕಟ್-ಆಫ್ ಅವಧಿಯೊಳಗೆ ಗ್ರಾಹಕರು ಒದಗಿಸಿದ ಮೆಚುರಿಟಿ ಸೂಚನೆಗಳ ಪ್ರಕಾರ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಿಸುತ್ತದೆ. ಉಳಿತಾಯ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಖಾತೆಯ ರೇವಣಿ ಮೇಲಿನ ಬಡ್ಡಿ ಪಾವತಿ ಅಥವಾ ಸಾಲದ ಖಾತೆಯಲ್ಲಿ ಬ್ಯಾಂಕಿಗೆ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ಪಾವತಿಸುವುದಕ್ಕೆ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಸೂಚನೆಯ ಮೇರೆಗೆ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಿಸಲು ವಿಫಲವಾಗಿರುವುದರಿಂದ ಕನಿಷ್ಠ ಬ್ಯಾಲೆನ್ಸ್‌ನಲ್ಲಿ ಇಳಿಕೆಯ ಕಾರಣ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಉಂಟಾಗುವ ಆರ್ಥಿಕ ನಷ್ಟವನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ವಿಧಿಸಲಾದ ನಿಜವಾದ ಶುಲ್ಕಗಳು ಮತ್ತು ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ಮರುಪಾವತಿ ಮಾಡುವ ಮೂಲಕ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಉಂಟಾಗಿರುವ ಅಂತಹ ನಷ್ಟವನ್ನು ಸರಿದೂಗಿಸುತ್ತದೆ.

### 3.8 ಡುಪ್ಲಿಕೇಟ್ ಡಿಮ್ಯಾಂಡ್ ಡ್ರಾಫ್ಟ್‌ನ ನೀಡಿಕೆ

ಅಂತಹ ವಿನಂತಿಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ ಹದಿನೈದು ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ ಅಗತ್ಯ ದಾಖಲಾತಿಗಳೊಂದಿಗೆ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಡುಪ್ಲಿಕೇಟ್ ಡಿಮ್ಯಾಂಡ್ ಡ್ರಾಫ್ಟ್ ಅನ್ನು ನೀಡುತ್ತದೆ. ಈ ಅವಧಿಯನ್ನು ಮೀರಿದ ವಿಳಂಬದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಸಂಬಂಧಿತ ಮುಕ್ತಾಯ ಅವಧಿಗೆ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಸ್ಥಿರ ಠೇವಣಿ ದರದಲ್ಲಿ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ಪಾವತಿಸುತ್ತದೆ (ಅಕಾಲಿಕ ಹಿಂಪಡೆಯುವಿಕೆ ಸೌಲಭ್ಯದೊಂದಿಗೆ ದೇಶೀಯ ಅವಧಿಯ ಠೇವಣಿಗಳಿಗೆ ಅನ್ವಯಿಸುವ ದರಗಳು). ಬ್ಯಾಂಕ್‌ನಲ್ಲಿ ಡ್ರಾಫ್ಟ್ ಮಾಡಿದ ಡುಪ್ಲಿಕೇಟ್ ಡಿಮ್ಯಾಂಡ್ ಡ್ರಾಫ್ಟ್‌ನ ವಿನಂತಿಯನ್ನು ಖರೀದಿದಾರರು ಮಾಡಿದ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ ಮಾತ್ರ ಇದು ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಮೂರನೇ ವ್ಯಕ್ತಿಯ ಅನುಮೋದನೆಗಳ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ಇದು ಅನ್ವಯಿಸುವುದಿಲ್ಲ.

### 3.9 ಏಜೆಂಟರಿಂದ ಬ್ಯಾಂಕ್‌ಗಳ ಬದ್ಧತೆಯ ಉಲ್ಲಂಘನೆ

ಬ್ಯಾಂಕ್‌ನ ಪ್ರತಿನಿಧಿ / ಕೊರಿಯರ್ ಅಥವಾ DSA ಯಾವುದೇ ಅನುಚಿತ ನಡವಳಿಕೆಯಲ್ಲಿ ತೊಡಗಿದ್ದಾರೆ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಹೊಂದಿರುವ ಬದ್ಧತೆಯನ್ನು ಉಲ್ಲಂಘಿಸಿದ್ದಾರೆ ಎಂದು ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಯಾವುದೇ ದೂರಿನ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಬ್ಯಾಂಕ್ ದೂರಿನ ತನಿಖೆಗೆ ಸೂಕ್ತ ಕ್ರಮಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ದೂರು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 7 ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳೊಳಗೆ ಗ್ರಾಹಕನಿಗೆ ತನಿಖೆಯ ಮಾಹಿತಿಗಳನ್ನು ಸಂದಹಣ ಮಾಡುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಸೂಕ್ತವಾಗಿರುವ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ, ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ವ್ಯವಹಾರದಲ್ಲಿನ ನಿಜವಾದ ಹಣಕಾಸಿನ ನಷ್ಟಗಳಿಗೆ ಗ್ರಾಹಕನಿಗೆ ಪ್ರಕರಣದ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ನೀಡುತ್ತದೆ. ಇದು ಯಾವುದೇ ಇತರ ವೆಚ್ಚಗಳು ಮತ್ತು ಪರೋಕ್ಷ ಹಣಕಾಸು ಅಥವಾ ಆರ್ಥಿಕತೆರ ನಷ್ಟಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುವುದಿಲ್ಲ.

### 3.10 ಹೂಡಿಕೆ ಮತ್ತು ರಿಡೆಂಪ್ಷನ್ ಸ್ಲಿಪ್‌ಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಿಸದೇ ಇರುವುದು

ಮ್ಯಾಚುಯಲ್ ಫಂಡ್‌ಗೆ ಆನ್‌ವರ್ಡ್ ಪ್ರೊಸೆಸಿಂಗ್ ಗಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರು ಬ್ಯಾಂಕಿಗೆ ಸಲ್ಲಿಸಿದ ಯಾವುದೇ ಹೂಡಿಕೆ ಅಥವಾ ರಿಡೆಂಪ್ಷನ್ ಸ್ಲಿಪ್‌ಗಳ ಮೇಲೆ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಿಸಲು ಬ್ಯಾಂಕ್ ವಿಫಲವಾದರೆ, ಸ್ಲಿಪ್ ವಿಳಂಬವಾದ ಅವಧಿಗೆ ಬ್ಯಾಂಕ್ ವಿಳಂಬವಾದ ಮೊತ್ತಕ್ಕಾಗಿ ಚಾಲ್ತಿಯಲ್ಲಿರುವ ದೇಶೀಯ ಉಳಿತಾಯ ಬ್ಯಾಂಕ್ ದರದಲ್ಲಿ ಪರಿಹಾರ ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ.

ಒಂದು ವೇಳೆ ಸೊವೆರಿನ್ ಗೋಲ್ಡ್ ಬಾಂಡ್ (SGB) ಗಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರ ಅರ್ಜಿಯನ್ನು ತಿರಸ್ಕರಿಸಿದರೆ, T+1 ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಹಣ ಮರುಪಾವತಿ ಮಾಡಲು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಎಲ್ಲಾ ಪ್ರಯತ್ನಗಳನ್ನು ಮಾಡುತ್ತದೆ. ಆದಾಗ್ಯೂ, ಅರ್ಜಿದಾರರಿಗೆ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಬದಿಯಿಂದ ಮೊತ್ತವನ್ನು ಮರುಪಾವತಿಸಲು ವಿಳಂಬವಾದಲ್ಲಿ ಪ್ರತಿ ದಿನ ವಿಳಂಬಕ್ಕೆ ರೆಪೊ ದರ + 2% ನಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ. ಅರ್ಜಿಯ ಹೂಡಿಕೆ ಮೊತ್ತದ ಮೇಲೆ ಈ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಪಾವತಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

### 3.11 ಸಾಲದ ಮರುಪಾವತಿಯ ಮೇಲಿನ ದಾಖಲೆಗಳ ಹಿಂಪಡೆಯುವಿಕೆ

ಬ್ಯಾಂಕ್ ಗ್ರಾಹಕ(ರು), ಅಡಮಾನದ ಆಸ್ತಿಗೆ ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಭದ್ರತೆಯಾಗಿ ಇರಿಸಲಾದ ಚರಾಸ್ತಿ (ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ) ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಎಲ್ಲಾ ಸೆಕ್ಯೂರಿಟಿಗಳು / ದಾಖಲೆಗಳು / ಹಕ್ಕಿನ ಪತ್ರಗಳನ್ನು ಎಲ್ಲಾ ಬಾಕಿ ಇರುವ ಬಾಕಿಗಳನ್ನು ಮರುಪಾವತಿ ಮಾಡಿದ ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದ ಅವಧಿ ಮತ್ತು ಬ್ಯಾಂಕಿನ ನೀತಿಯ ಪ್ರಕಾರ ಇತರ ಸಂಬಂಧಿತ ಔಪಚಾರಿಕತೆಗಳು ಮತ್ತು ದಾಖಲಾತಿಗಳನ್ನು ಪೂರ್ಣಗೊಳಿಸುವುದು ನಂತರ 30 ಕ್ಯಾಲೆಂಡರ್ ದಿನಗಳೊಳಗೆ ಹಿಂತಿರುಗಿಸುತ್ತದೆ.

ಯಾವುದೇ ಇತರ ಕ್ಲೈಮ್‌ಗಾಗಿ ಹೊಂದಿಸಲು ಯಾವುದೇ ಹಕ್ಕನ್ನು ಚಲಾಯಿಸಬೇಕಾದರೆ, ಬ್ಯಾಂಕ್ ಇತರ ಕ್ಲೈಮ್‌ಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಸಂಪೂರ್ಣ ವಿವರಗಳೊಂದಿಗೆ ಸರಿಯಾದ ನೋಟೀಸ್ ಅನ್ನು ನೀಡುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಸಂಬಂಧಿತ ಕ್ಲೈಮ್ (ಗಳು) ಇತ್ಯರ್ಥವಾಗುವವರೆಗೆ / ಪಾವತಿಸುವವರೆಗೆ ಅಡಮಾನಗೊಳಿಸಿದ ಆಸ್ತಿ ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಭದ್ರತೆಯಾಗಿ ಇರಿಸಲಾದ ಚರಾಸ್ತಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ದಾಖಲೆಗಳು / ಹಕ್ಕಿನ ಪತ್ರಗಳನ್ನು ಉಳಿಸಿಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ (ಒಂದು ವೇಳೆ ಯಾವುದೇ ಇದ್ದಲ್ಲಿ). ಅಡಮಾನದ ಆಸ್ತಿ ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಭದ್ರತೆಯಾಗಿ ಇರಿಸಲಾದ ಚರಾಸ್ತಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ದಾಖಲೆಗಳು / ಹಕ್ಕಿನ ಪತ್ರಗಳನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕಿಗೆ ಹಿಂತಿರುಗಿಸಲು 30 ಕ್ಯಾಲೆಂಡರ್ ದಿನಗಳನ್ನು ಮೀರಿ ಯಾವುದೇ ವಿಳಂಬವಾದರೆ ಸಾಲದ ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಇತರ ಕ್ಲೈಮ್‌ಗಳ ಸಂಪೂರ್ಣ ಮರುಪಾವತಿ / ಫೈಸಲಾತಿಯ ನಂತರ ಮಾಡಲಾದ (ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ) ವಿಳಂಬದ ಪ್ರತಿ ದಿನಕ್ಕೆ ರೂ.5,000/- ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಪಾವತಿಸುತ್ತದೆ (ಬದ್ಧತೆಗಳು / ದಾಖಲೆಗಳು / ಹಕ್ಕು ಪತ್ರಗಳ ನೀಡಿಕೆಯ ದಿನದ ಮೊದಲು).

ಮೂಲ ಚರ/ಸ್ಥಿರ ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳಿಗೆ ನಷ್ಟ/ಹಾನಿ ಉಂಟಾದರೆ, ಭಾಗಶಃ ಅಥವಾ ಪೂರ್ಣವಾಗಿ, ಅಡಮಾನದ ಆಸ್ತಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ದಾಖಲೆಗಳು/ಹಕ್ಕಿನ ಪತ್ರಗಳ ನಕಲಿ/ಪ್ರಮಾಣೀಕೃತ ಪ್ರತಿಗಳನ್ನು ಪಡೆಯಲು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಅದಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ವೆಚ್ಚಗಳನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಭರಿಸುತ್ತದೆ. ಅಂತಹ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ, ಸಾಲದ ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಇತರ ಕ್ಲೈಮ್‌ಗಳ ಸಂಪೂರ್ಣ ಮರುಪಾವತಿ / ಫೈಸಲಾತಿಯ ನಂತರ 60 ಕ್ಯಾಲೆಂಡರ್ ದಿನಗಳನ್ನು ಮೀರಿದ ವಿಳಂಬಗಳ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ಮಾತ್ರ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಮೇಲೆ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಿದಂತೆ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಪಾವತಿಸಲು ಜವಾಬ್ದಾರರಾಗಿರುತ್ತಾರೆ.

ಮೃತ ಗ್ರಾಹಕ(ರು) ಸ್ಥಿರಾಸ್ತಿಯನ್ನು ಭದ್ರತೆಯಾಗಿ ಹೊಂದಿದ್ದಲ್ಲಿ, ಅಡಮಾನದ ಆಸ್ತಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ದಾಖಲೆಗಳು/ಹಕ್ಕು ಪತ್ರಗಳನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಬಿಡುಗಡೆ ಮಾಡಿಲ್ಲದೇ ಇದ್ದಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಸಂಬಂಧಿತ ದಾಖಲಾತಿಯನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕ್‌ನ ತೃಪ್ತಿಗೆ ಸಲ್ಲಿಸಿದ ದಿನದಿಂದ ಮೇಲೆ ವಿವರಿಸಿದಂತೆ (30 ಅಥವಾ 60 ಕ್ಯಾಲೆಂಡರ್ ದಿನಗಳು) ಅವಧಿಯೊಳಗೆ ಅದರ ವಿಧಿಸುವಿಕೆಯನ್ನು ಪೂರೈಸಿಲ್ಲದೇ ಇದ್ದಲ್ಲಿ ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದ ನಿಯಮಗಳ ಪ್ರಕಾರ ಬಾಕಿ ಉಳಿದಿರುವ ಎಲ್ಲಾ ಬಾಕಿಗಳನ್ನು ಮರುಪಾವತಿಸಿದಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ಬ್ಯಾಂಕಿನ ನೀತಿಯ ಪ್ರಕಾರ ಇತರ ಸಂಬಂಧಿತ ಔಪಚಾರಿಕತೆಗಳು ಮತ್ತು ದಾಖಲಾತಿಗಳನ್ನು ಪೂರ್ಣಗೊಳಿಸಿದ ನಂತರ, ಮೇಲಿನ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಪಾವತಿಸಲಾಗುವುದು.

ಮೇಲೆ ವಿವರಿಸಿದಂತೆ (ಅನ್ವಯವಾಗುವಂತೆ 30 ಅಥವಾ 60 ಕ್ಯಾಲೆಂಡರ್ ದಿನಗಳು) ಕಾಲಾವಧಿಯೊಳಗೆ ಚರ / ಸ್ಥಿರ ಆಸ್ತಿಯ ಮೇಲೆ ಯಾವುದೇ ರೆಜಿಸ್ಟ್ರಿಯಲ್ಲಿ ನೋಂದಾಯಿಸಲಾದ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕ್ ತೆಗೆದುಹಾಕದಿದ್ದರೆ ಮೇಲಿನ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಸಹ ಪಾವತಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

### 3.12 ಕ್ರೆಡಿಟ್ ನೀಡುವಿಕೆ ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ವಹಿವಾಟಿನ ಹಿಂಪಡೆಯುವಿಕೆಯಲ್ಲಿ ವಿಳಂಬ

NEFT, RTGS ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರ ಪರವಾಗಿ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಇತರ ಯಾವುದೇ ವಿಧಾನಗಳಂತಹ ಇನ್‌ವರ್ಡ್ ರೆಮಿಟೆನ್ಸ್ ನ ಕ್ರೆಡಿಟ್‌ಗಳನ್ನು ನಿಭಾಯಿಸುವಲ್ಲಿ ಬ್ಯಾಂಕ್ ನಿಂದ ನೇರವಾಗಿ ಉಂಟಾದ ವಿಳಂಬಕ್ಕಾಗಿ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ನೀಡುತ್ತದೆ. NEFT/ NECS/ NACH ವಹಿವಾಟುಗಳನ್ನು ಫಲಾನುಭವಿಗೆ ಜಮಾ ಮಾಡುವಲ್ಲಿ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ/ನಿಯಂತ್ರಕ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳ ಪ್ರಕಾರ ದೋಷ ಅಥವಾ ನಿರ್ಲಕ್ಷ್ಯದಿಂದಾಗುವ ವಿಳಂಬಕ್ಕಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ದಂಡದ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು RBI LAF ರೆಫೋದರ ಜೊತೆಗೆ ಎರಡು ಶೇಕಡಾದಂತೆ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಪಾವತಿಸುತ್ತದೆ. ಆ ನಿಟ್ಟಿನಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರು ಯಾವುದೇ ಕ್ಲೈಮ್ ಸಲ್ಲಿಸದಿದ್ದರೂ ದಂಡದ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಪಾವತಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ/ನಿಯಂತ್ರಕ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳ ಪ್ರಕಾರ ಕಾಲಮಿತಿಯನ್ನು ಮೀರಿ ಫಲಾನುಭವಿಗೆ RTGS ಅನ್ನು ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಮಾಡುವಲ್ಲಿ ವಿಳಂಬಕ್ಕಾಗಿ, ಬ್ಯಾಂಕ್ ಗ್ರಾಹಕ ದಂಡದ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ವಹಿವಾಟು/ರಿಟರ್ನ್ ದಿನಾಂಕದಂದು ಚಾಲ್ತಿಯಲ್ಲಿರುವ ರೆಫೋ ದರ ಮತ್ತು ದಿನಕ್ಕೆ ಎರಡು ಪ್ರತಿಶತದಷ್ಟು ಪಾವತಿಸುತ್ತದೆ. ಅದೇ ದಿನ ಪಾಸ್ ಮಾಡಿದ ಕ್ರೆಡಿಟ್‌ನೊಂದಿಗೆ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ವಿಳಂಬವಾದರೆ, ಪರಿಹಾರವನ್ನು

>ಒಂದು ದಿನಕ್ಕೆ ಪಾವತಿಸಬೇಕು. ಆ ನಿಟ್ಟಿನಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರು ಯಾವುದೇ ಕ್ಲೈಮ್ ಸಲ್ಲಿಸದಿದ್ದರೂ ದಂಡದ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಪಾವತಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಒಂದು ವೇಳೆ, ಯಾವುದೇ ಕಾರಣಕ್ಕೂ ಫಲಾನುಭವಿಯ ಖಾತೆಗೆ ಹಣವನ್ನು ಜಮಾ ಮಾಡಲು ಸಾಧ್ಯವಿಲ್ಲದಿದ್ದರೆ ಉದಾ. ಖಾತೆಯು ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿಲ್ಲದೇ ಇದ್ದರೆ, ಖಾತೆಯನ್ನು ಫ್ರೀಜ್ ಮಾಡಲಾಗಿದ್ದರೆ, ಇತ್ಯಾದಿ, ಸ್ವೀಕರಿಸುವ ಸದಸ್ಯರ ಮೆಂಬರ್ ಇಂಟರ್‌ಫೇಸ್‌ನಲ್ಲಿ ಪಾವತಿಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಒಂದು ಗಂಟೆಯೊಳಗೆ ಅಥವಾ ಆರ್‌ಟಿಜಿಎಸ್ ಪಾವತಿಗಳಿಗಾಗಿ ಆರ್‌ಟಿಜಿಎಸ್ ವ್ಯವಹಾರ ದಿನದ ಅಂತ್ಯದ ಮೊದಲು ಹಣವನ್ನು ಮೂಲ ಸದಸ್ಯರಿಗೆ ಹಿಂತಿರುಗಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. NEFT ವಹಿವಾಟುಗಳಿಗೆ ಹಣವನ್ನು ಮೆಂಬರ್ ಇಂಟರ್‌ಫೇಸ್‌ನಲ್ಲಿ ಪಾವತಿಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ 2 ಗಂಟೆಗಳ ಒಳಗೆ ಹಿಂತಿರುಗಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

### 3.13 ವಿಫಲವಾದ ಎಟಿಎಂ ವಹಿವಾಟುಗಳನ್ನು ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಮಾಡುವಲ್ಲಿ ವಿಳಂಬ

ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರಿನ ಸ್ವೀಕೃತಿಯಿಂದ 5 ದಿನಗಳೊಳಗೆ ವಿನಂತಿಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸುವ ಅಥವಾ ನಿರಾಕರಿಸುವ ಬಗ್ಗೆ ಬ್ಯಾಂಕ್ ತನಿಖೆ ಮಾಡುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ತನ್ನ ನಿರ್ಧಾರವನ್ನು ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ. ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಅನ್ನು ನೀಡುವಲ್ಲಿ ವಿಳಂಬವಾದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, T + 5 ದಿನಗಳನ್ನು ಮೀರಿದ ವಿಳಂಬದ ದಿನಕ್ಕೆ ರೂ 100 ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಯಾವುದೇ ಕ್ಲೈಮ್ ಇಲ್ಲದೆಯೇ ಗ್ರಾಹಕನ ಖಾತೆ/ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್‌ಗೆ ಸ್ವಯಂಚಾಲಿತವಾಗಿ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಅ. ಸಂ.	ಘಟನೆಯ ವಿವರಣೆ	ಆಟೋ-ರಿವರ್ಸಲ್ ಮತ್ತು ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ಚೌಕಟ್ಟು	
		ಆಟೋ-ರಿವರ್ಸಲ್‌ಗಾಗಿ ಕಾಲಮಿತಿ	ಪಾವತಿಸಬೇಕಿರುವ ಪರಿಹಾರ
I	II	III	IV
1	ಆಟೋಮೇಟೆಡ್ ಟೆಲ್ಲರ್ ಮಶಿನ್‌ಗಳು (ಎಟಿಎಂಗಳು)		
A	ಗ್ರಾಹಕರ ಖಾತೆಯನ್ನು ಡೆಬಿಟ್ ಮಾಡಲಾಗಿದೆ ಆದರೆ ಹಣವನ್ನು ವಿತರಿಸಲಾಗಿಲ್ಲ.	ಗರಿಷ್ಠ T + 5 ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ವಿಫಲ ವಹಿವಾಟಿನ ಪ್ರೊ-ಆಕ್ಟಿವ್ ರಿವರ್ಸಲ್ (R).	T + 5 ದಿನಗಳನ್ನು ಮೀರಿದ ವಿಳಂಬಕ್ಕೆ, ದಿನಕ್ಕೆ, ಖಾತೆದಾರರಿಗೆ 100/- ಕ್ರೆಡಿಟ್.

ಹಿಂತಿರುಗುವಿಕೆ ಮತ್ತು ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕ್ ನಿರ್ವಹಿಸದಿದ್ದರೆ ಗ್ರಾಹಕರು ಅನುಸರಿಸಬೇಕಾದ ಕ್ರಮಗಳು ಗ್ರಾಹಕರು ವಹಿವಾಟಿನ ವಿವರಗಳೊಂದಿಗೆ ಬ್ಯಾಂಕಿನ ದೂರು ಪರಿಹಾರ ವಿಭಾಗವನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು. ವಿವರಗಳು ಇಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಿದೆ:

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

30 ದಿನಗಳೊಳಗೆ ದೂರು ಪರಿಹರಿಸದಿದ್ದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರು "ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್-ಇಂಟಿಗ್ರೇಟೆಡ್ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಸ್ಕೀಮ್ (RB-IOS, 2021)" ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ದೂರು ನೀಡಬಹುದು. RB-IOS, 2021 ಗ್ರಾಹಕರು ಅದರಲ್ಲಿ ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಿದ RBI ನಿಯಂತ್ರಿತ ಸಂಸ್ಥೆಗಳ ವಿರುದ್ಧ ದೂರುಗಳನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಲು ಒಂದೇ ರೆಫರೆನ್ಸ್ ಪಾಯಿಂಟ್ ಅನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ. RB-IOS, 2021 RBI ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಈ ಕೆಳಗಿನ ಪಾತ್ ನಲ್ಲಿ ಅದು ಲಭ್ಯವಿದೆ:

[https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RBIO2021\\_121121.pdf](https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RBIO2021_121121.pdf)

ದೂರುಗಳನ್ನು ಆನ್‌ಲೈನ್‌ನಲ್ಲಿ <https://cms.rbi.org.in> , ನಲ್ಲಿ ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು ಅಥವಾ ಮೀಸಲಾದ ಇ-ಮೇಲ್ [crpc@rbi.org.in](mailto:crpc@rbi.org.in) ಮೂಲಕ ಅಥವಾ ಭೌತಿಕ ಕ್ರಮದಲ್ಲಿ 'ಕೇಂದ್ರೀಕೃತ ಸ್ವೀಕೃತಿ ಮತ್ತು ಸಂಸ್ಕರಣಾ ಕೇಂದ್ರ' (CRPC) ಕ್ಕೆ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಆಫ್ ಇಂಡಿಯಾ, 4ನೇ ಮಹಡಿ, ಸೆಕ್ಟರ್ 17, ಚಂಡೀಗಢ - 160 017 ಮೂಲಕ ಈ ಕೆಳಗಿನ ಪಾತ್ ನಲ್ಲಿರುವ ಫಾರ್ಮ್ಯಾಟ್ ನಲ್ಲಿ ಕಳುಹಿಸಬಹುದು - [https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RBIO2021\\_121121\\_A.pdf](https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RBIO2021_121121_A.pdf). ಟೋಲ್-ಫ್ರೀ ಸಂಖ್ಯೆ - 14448 (ಬೆಳಿಗ್ಗೆ 9:30 ರಿಂದ ಸಂಜೆ 5:15) - ಗ್ರಾಹಕರು ದೂರುಗಳನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಲು ಸಹಾಯ ಪಡೆಯಲು ಮತ್ತು ಬಹು-ಭಾಷಾ ಬೆಂಬಲದೊಂದಿಗೆ ದೂರು ಪರಿಹಾರ ಮಾಹಿತಿ

ಪಡೆಯುವ ಆಯ್ಕೆಯೂ ಲಭ್ಯವಿದೆ.

ಕಾರ್ಡ್ ವಹಿವಾಟಿನಲ್ಲಿ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಪರಿಹಾರ:

ಅ. ಸಂ.	ಘಟನೆಯ ವಿವರಣೆ	ಆಟೋ-ರಿವರ್ಸಲ್ ಮತ್ತು ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ಚೌಕಟ್ಟು	
		ಆಟೋ-ರಿವರ್ಸಲ್‌ಗಾಗಿ ಕಾಲಮಿತಿ	ಪಾವತಿಸಬೇಕಿರುವ ಪರಿಹಾರ
I	II	III	IV
2	ಕಾರ್ಡ್ ವಹಿವಾಟು		
ಎ	ಕಾರ್ಡಿನಿಂದ ಕಾರ್ಡ್ ಗೆ ವರ್ಗಾವಣೆ	ರಿವರ್ಸ್ ಆಗಬೇಕಿರುವ ವಹಿವಾಟು	T + 1 ದಿನವನ್ನು ಮೀರಿದ ವಿಳಂಬದ ದಿನಕ್ಕೆ 100/-.
	ಕಾರ್ಡ್ ಖಾತೆಯನ್ನು ಡೆಬಿಟ್ ಮಾಡಲಾಗಿದೆ ಆದರೆ ಫಲಾನುಭವಿ ಕಾರ್ಡ್ ಖಾತೆಗೆ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಆಗಿಲ್ಲ.	(ಆರ್) T + 1 ದಿನದೊಳಗೆ, ಫಲಾನುಭವಿ ಖಾತೆಗೆ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಆಗದೇ ಬೀರದಿದ್ದರೆ.	
ಬಿ	ಪಿಒಎಸ್ ನಲ್ಲಿ ನಗದು ಸೇರಿದಂತೆ ಪಾಯಿಂಟ್ ಆಫ್ ಸೇಲ್ (PoS) (ಕಾರ್ಡ್ ನೀಡಿಕೆ).		
	ಪಿಒಎಸ್ ನಲ್ಲಿ ನಗದು ಸೇರಿದಂತೆ ಪಾಯಿಂಟ್ ಆಫ್ ಸೇಲ್ (PoS) (ಕಾರ್ಡ್ ನೀಡಿಕೆ).	T + 5 ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ಆಟೋ-ರಿವರ್ಸಲ್.	T + 5 ದಿನಗಳನ್ನು ಮೀರಿದ ವಿಳಂಬಕ್ಕಾಗಿ ದಿನಕ್ಕೆ 100/-
ಸಿ	ಖಾತೆಯನ್ನು ಡೆಬಿಟ್ ಮಾಡಲಾಗಿದೆ ಆದರೆ ವ್ಯವಹಾರದ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ದೃಢೀಕರಣವನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಲಾಗಿಲ್ಲ ಅಂದರೆ, ಚಾರ್ಜ್-ಸ್ಲಿಪ್ ಅನ್ನು ರಚಿಸಲಾಗಿಲ್ಲ.		
	ಕಾರ್ಡ್ ಪ್ರಸ್ತುತವಾಗಿಲ್ಲ (CNP) (ಇಕಾಮರ್ಸ್)		
	ಖಾತೆಯನ್ನು ಡೆಬಿಟ್ ಮಾಡಲಾಗಿದೆ ಆದರೆ ವ್ಯಾಪಾರಿ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯಲ್ಲಿ ದೃಢೀಕರಣವನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಲಾಗಿಲ್ಲ.		

### 3.14 ಡೆಬಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್‌ಗಳು/ಮೊಬೈಲ್ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್/ಇಂಟರ್‌ನೆಟ್ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್/ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್‌ಗಳಲ್ಲಿನ ಮೋಸದ ವಹಿವಾಟಿನ ಖಾತೆಯಲ್ಲಿ ತಪ್ಪಾದ/ಅನಧಿಕೃತ ಡೆಬಿಟ್‌ಗಳ ರಿವರ್ಸಲ್

ಒನ್‌ಟೈಮ್ ಪಾಸ್‌ವರ್ಡ್ ಅಥವಾ 2 ಫ್ಯಾಕ್ಟರ್ ದೃಢೀಕರಣ (2FA) ಅನುಸರಿಸುವ ವಹಿವಾಟಿನ ಮೇಲೆ ಉಂಟಾಗುವ ಕ್ಲೈಮ್ ಅನ್ನು ಭರಿಸಲು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಜವಾಬ್ದಾರರಾಗಿರುವುದಿಲ್ಲ. ಒಳಗೊಂಡಿರುವ ಮೊತ್ತವನ್ನು ಲೆಕ್ಕಿಸದೆ ಅಂತಹ ಕ್ಲೈಮ್ ಅಥವಾ ಕ್ಲೈಮ್‌ಗಳನ್ನು ತಿರಸ್ಕರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಮೇಲಿನವುಗಳ ಜೊತೆಗೆ, ಗ್ರಾಹಕರ ನಿರ್ಲಕ್ಷ್ಯದಿಂದ ನಷ್ಟವುಂಟಾದ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ ಅನಧಿಕೃತ ವಹಿವಾಟುಗಳಿಂದ ಸಂಭವಿಸುವ ನಷ್ಟಕ್ಕೆ ಗ್ರಾಹಕನು ಜವಾಬ್ದಾರರಾಗಿರುತ್ತಾರೆ, ಉದಾಹರಣೆಗೆ ಅವರು ಹಣ ಪಾವತಿಯ ರುಜುವಾತುಗಳನ್ನು ಹಂಚಿಕೊಂಡಿರುವ ಮತ್ತು ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಯಾವುದೇ ಖಾತೆಯ ವಿವರಗಳನ್ನು ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳಬಾರದು - ಇದನ್ನು ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿ ತಿಳಿಸಲಾಗಿದೆ ಮತ್ತು ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ಗ್ರಾಹಕ ತಿಳುವಳಿಕೆಯ ಪ್ರಯತ್ನಗಳಲ್ಲಿ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಅನಧಿಕೃತ ವಹಿವಾಟನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕ್‌ಗೆ ವರದಿ ಮಾಡುವವರೆಗೆ ಗ್ರಾಹಕರು ಸಂಪೂರ್ಣ ನಷ್ಟವನ್ನು ಭರಿಸುತ್ತಾರೆ. ಅನಧಿಕೃತ ವಹಿವಾಟಿನ ವರದಿಯ ನಂತರ ಸಂಭವಿಸುವ ಯಾವುದೇ ನಷ್ಟ, ಅದರ ನಂತರ ಪ್ರತಿ ನಷ್ಟವು ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಜವಾಬ್ದಾರಿಯಾಗಿದೆ.



ಅನಧಿಕೃತ ವಹಿವಾಟಿನ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಯ ವಿವರಗಳು:

### ಗ್ರಾಹಕರ ಶೂನ್ಯ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆ

1. ಕೆಳಗಿನ ಘಟನೆಗಳಲ್ಲಿ ಅನಧಿಕೃತ ವಹಿವಾಟು ಸಂಭವಿಸಿದಾಗ ಶೂನ್ಯ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಗೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅರ್ಹತೆ ಉಂಟಾಗುತ್ತದೆ:
  - i) ಬ್ಯಾಂಕಿನಿಂದ ಕೊಡುಗೆ ವಂಚನೆ / ನಿರ್ಲಕ್ಷ್ಯ / ನ್ಯೂನತೆ (ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ವಹಿವಾಟು ವರದಿಯಾಗಿದೆಯೇ ಅಥವಾ ಇಲ್ಲವೇ ಎಂಬುದನ್ನು ಲೆಕ್ಕಿಸದೆ).
  - ii) ತೃತೀಯ ಪಕ್ಷದ ಉಲ್ಲಂಘನೆಯಲ್ಲಿ ನ್ಯೂನತೆಯು ಬ್ಯಾಂಕಿನದ್ದು ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರದ್ದು ಇರುವುದಿಲ್ಲ ಆದರೆ ಸಿಸ್ಟಮ್‌ನಲ್ಲಿ ಬೇರೆಡೆ ಇರುತ್ತದೆ, ಮತ್ತು ಅನಧಿಕೃತ ವಹಿವಾಟಿನ ಕುರಿತು ಬ್ಯಾಂಕ್‌ನಿಂದ ಸಂವಹನವನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಮೂರು ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರು ಬ್ಯಾಂಕ್‌ಗೆ ತಿಳಿಸಬೇಕಿರುತ್ತದೆ.

### ಗ್ರಾಹಕರ ಸೀಮಿತ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆ

2. ಕೆಳಗಿನ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ ಅನಧಿಕೃತ ವಹಿವಾಟುಗಳಿಂದ ಉಂಟಾಗುವ ನಷ್ಟಕ್ಕೆ ಗ್ರಾಹಕರು ಜವಾಬ್ದಾರನಾಗಿರುತ್ತಾರೆ:
  - i) ಗ್ರಾಹಕರ ನಿರ್ಲಕ್ಷ್ಯ ದಿಂದ ನಷ್ಟವುಂಟಾದ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ, ಅವರು ಪಾವತಿಯ ಕ್ರೆಡೆನ್ಷಿಯಲ್ ಗಳನ್ನು ಹಂಚಿಕೊಂಡಿರುವಂತಹ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ, ಅನಧಿಕೃತ ವಹಿವಾಟನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕ್‌ಗೆ ವರದಿ ಮಾಡುವವರೆಗೆ ಉಂಟಾಗುವ ಸಂಪೂರ್ಣ ನಷ್ಟವನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರು ಭರಿಸಬೇಕಿರುತ್ತದೆ. ಅನಧಿಕೃತ ವಹಿವಾಟಿನ ವರದಿಯ ನಂತರ ಸಂಭವಿಸುವ ಯಾವುದೇ ನಷ್ಟವನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಭರಿಸತಕ್ಕದ್ದು.
  - ii) ಅನಧಿಕೃತ ವಿದ್ಯುನ್ಮಾನ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ವಹಿವಾಟಿನ ಜವಾಬ್ದಾರಿಯು ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಮೇಲಾಗಲೀ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರದ್ದಾಗಲೀ ಇರುವುದಿಲ್ಲ, ಆದರೆ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯಲ್ಲಿ ಬೇರೆಡೆ ಇರುವ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ಅದು ವಿಳಂಬವಾದಾಗ (ಬ್ಯಾಂಕ್‌ನಿಂದ ಸಂವಹನವನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ನಾಲ್ಕರಿಂದ ಏಳು ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳು) ಅಂತಹ ವಹಿವಾಟಿನ ಕುರಿತು ಬ್ಯಾಂಕ್‌ಗೆ ತಿಳಿಸುವಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಯಿದ್ದು, ಗ್ರಾಹಕರ ಪ್ರತಿ ವಹಿವಾಟಿನ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಯು ವಹಿವಾಟಿನ ಮೌಲ್ಯ ಅಥವಾ ಕೆಳಗಿನ ಕೋಷ್ಟಕದಲ್ಲಿ ನಮೂದಿಸಲಾದ ಮೊತ್ತಗಳಲ್ಲಿ ಯಾವುದು ಕಡಿಮೆಯೋ ಅದಕ್ಕೆ ಸೀಮಿತವಾಗಿರುತ್ತದೆ.

ಕೋಷ್ಟಕ 1	
ಪಾಯಿಂಟ್ 2 (ii) ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರ ಗರಿಷ್ಠ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆ	
ಖಾತೆಯ ವಿಧ	₹ ಗರಿಷ್ಠ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆ ( )
* BSBD / ಸಣ್ಣ ಖಾತೆಗಳು	5,000
* ಎಲ್ಲಾ ಇತರ SB ಖಾತೆಗಳು	10,000
* ಪ್ರಿಪೇಯ್ಡ್ ಪೇಮೆಂಟ್ ಇನ್‌ಸ್ಟ್ರೂಮೆಂಟ್ ಗಳು ಮತ್ತು ಉಡುಗೊರೆ ಕಾರ್ಡ್‌ಗಳು	
* MSME ಗಳ ಚಾಲ್ತಿ / ನಗದು ಕ್ರೆಡಿಟ್ / ಓವರ್‌ಡ್ರಾಫ್ಟ್ ಖಾತೆಗಳು	

*	ಬಾಲ್ಟಿ ಖಾತೆಗಳು / ನಗದು ಕ್ರೆಡಿಟ್ / ವಾರ್ಷಿಕ ಸರಾಸರಿ ಬ್ಯಾಲೆನ್ಸ್ ಹೊಂದಿರುವ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳ ಓವರ್ಡ್ರಾಫ್ಟ್ ಖಾತೆಗಳು (ವಂಚನೆಯ ಘಟನೆಯ ಹಿಂದಿನ 365 ದಿನಗಳಲ್ಲಿ) / ರೂ.25 ಲಕ್ಷದವರೆಗಿನ ಮಿತಿ	
*	5 ಲಕ್ಷದವರೆಗಿನ ಮಿತಿಯನ್ನು ಹೊಂದಿರುವ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್‌ಗಳು	
*	ಎಲ್ಲಾ ಇತರ ಪ್ರಸ್ತುತ / ನಗದು ಕ್ರೆಡಿಟ್ / ಓವರ್ಡ್ರಾಫ್ಟ್ ಖಾತೆಗಳು	
*	5 ಲಕ್ಷಕ್ಕಿಂತ ಹೆಚ್ಚಿನ ಮಿತಿಯನ್ನು ಹೊಂದಿರುವ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್‌ಗಳು	25,000

3. ಮೇಲಿನ ಪ್ಯಾರಾಗ್ರಾಫ್ 1 (ii) ಮತ್ತು ಪ್ಯಾರಾಗ್ರಾಫ್ 2 (ii) ನಲ್ಲಿ ವಿವರಿಸಿದಂತೆ ಮೂರನೇ ವ್ಯಕ್ತಿಯ ಉಲ್ಲಂಘನೆಗಳಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರ ಒಟ್ಟಾರೆ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆ, ಕೊರತೆಯು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರಲ್ಲಿರುವುದಿಲ್ಲ ಆದರೆ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯಲ್ಲಿ ಬೇರೆಡೆ ಇರುತ್ತದೆ, ಅದನ್ನು ಕೋಷ್ಟಕ 2 ರಲ್ಲಿ ಸಾರಾಂಶ ರೂಪದಲ್ಲಿ ನೀಡಲಾಗಿದೆ:

ಕೋಷ್ಟಕ 2	
ಗ್ರಾಹಕರ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಯ ಸಾರಾಂಶ	
ಸಂವಹನವನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ ಮೋಸದ ವಹಿವಾಟನ್ನು ವರದಿ ಮಾಡಲು ತೆಗೆದುಕೊಂಡ ಸಮಯ	ಗ್ರಾಹಕರ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆ (₹)
3 ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳಲ್ಲಿ	ಶೂನ್ಯ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆ
4 ರಿಂದ 7 ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳಲ್ಲಿ	ವಹಿವಾಟಿನ ಮೌಲ್ಯ ಅಥವಾ ಕೋಷ್ಟಕ 1 ರಲ್ಲಿ ನಮೂದಿಸಿರುವ ಮೊತ್ತ, ಯಾವುದು ಕಡಿಮೆಯೋ ಅದು
7 ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳಿಗಿಂತ ಹೆಚ್ಚು	*ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾದ ಷರತ್ತುಗಳ ಅನುಸಾರ

ಕೋಷ್ಟಕ 2 ರಲ್ಲಿ ತಿಳಿಸಲಾದ ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳ ಸಂಖ್ಯೆಯನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರ ಖಾತೆಯಿರುವ ಶಾಖೆಯ ಕೆಲಸದ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿಯ ಪ್ರಕಾರ ಸಂವಹನವನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸುವ ದಿನಾಂಕವನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ಎಣಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

#### ಶೂನ್ಯ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆ / ಗ್ರಾಹಕರ ಸೀಮಿತ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಗಾಗಿ ರಿವರ್ಸ್‌ಲ್ ಕಾಲಮಿತಿ

4. ಗ್ರಾಹಕರು ಸೂಚಿಸಿದ ನಂತರ, ಅನಧಿಕೃತ ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ವಹಿವಾಟಿನಲ್ಲಿ ಒಳಗೊಂಡಿರುವ ಮೊತ್ತವನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರು ಅಂತಹ ಅಧಿಸೂಚನೆಯ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 10 ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರ ಖಾತೆಗೆ (ವಿಮಾ ಕ್ಲೈಮ್‌ನ ಇತ್ಯರ್ಥಕ್ಕಾಗಿ ಕಾಯಿದೆಯೇ) ಬ್ಯಾಂಕ್ ಜಮಾ ಮಾಡಬೇಕು (ಶಾಡೋ ರಿವರ್ಸ್‌ಲ್). ಗ್ರಾಹಕರ ನಿರ್ಲಕ್ಷ್ಯದ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿಯೂ ಸಹ ಅನಧಿಕೃತ ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ವಹಿವಾಟುಗಳ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ಗ್ರಾಹಕರ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಯನ್ನು ಮನ್ನಾ ಮಾಡಲು ಬ್ಯಾಂಕುಗಳು ತಮ್ಮ ವಿವೇಚನೆಯಿಂದ ನಿರ್ಧರಿಸಬಹುದು. ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಅನ್ನು ಅನಧಿಕೃತ ವಹಿವಾಟಿನ ದಿನಾಂಕದಂದು ವ್ಯಾಲೂ-ಡೇಟೆಡ್ ಮಾಡಬೇಕು.

5. ಇದಲ್ಲದೆ, ಬ್ಯಾಂಕುಗಳು ಇವುಗಳನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುತ್ತವೆ:

- i) ದೂರು ನಿರ್ವಹಣೆ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯಲ್ಲಿ ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಅನುಮೋದಿತ ನೀತಿಯಲ್ಲಿ ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಬಹುದಾದಂತಹ ಸಮಯದೊಳಗೆ ದೂರನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆ ಏನಾದರೂ ಇದ್ದಲ್ಲಿ ಅದನ್ನು ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ, ಆದರೆ ಇದನ್ನು ದೂರು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 90 ದಿನಗಳನ್ನು ಮೀರದ ಅವಧಿಯೊಳಗೆ ಮಾಡಬೇಕು ಮತ್ತು ಮೇಲಿನ ಪಾಯಿಂಟ್ 1 ರಿಂದ 3 ರ ನಿಬಂಧನೆಗಳ ಪ್ರಕಾರ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ನೀಡಬೇಕು;



- ii) ದೂರನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಯನ್ನು ನಿರ್ಧರಿಸಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗದಿದ್ದರೆ, 90 ದಿನಗಳಲ್ಲಿ, ಪಾಯಿಂಟ್ 1 ರಿಂದ 3 ರಲ್ಲಿ ಸೂಚಿಸಿದಂತೆ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಪಾವತಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ; ಮತ್ತು
- iii) ಡೆಬಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್ / ಬ್ಯಾಂಕ್ ಖಾತೆಯ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಗ್ರಾಹಕರು ಬಡ್ಡಿಯ ನಷ್ಟವನ್ನು ಅನುಭವಿಸುವುದಿಲ್ಲ ಮತ್ತು ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್‌ನ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಗ್ರಾಹಕರು ಯಾವುದೇ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಬಡ್ಡಿಯ ಹೊರೆಯನ್ನು ಹೊಂದುವಂತಾಗುವುದಿಲ್ಲ.

ಬ್ಯಾಂಕಿಗೆ ದೂರನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಯನ್ನು ನಿರ್ಧರಿಸಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗದಿದ್ದರೆ, 90 ದಿನಗಳಲ್ಲಿ, ಪ್ಯಾರಾಗ್ರಾಫ್ 1-5 ರಲ್ಲಿ ಸೂಚಿಸಲಾದ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಪಾವತಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

\*ಕೆಳಗೆ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾದ ಷರತ್ತುಗಳ ಪ್ರಕಾರ - ಅಂತಹ ಎಲ್ಲಾ ಸಂದೇಹಾಸ್ಪದ ಡೆಬಿಟ್‌ಗಳನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕ್‌ನಿಂದ ಜೋಡಿಸಲಾದ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳು ಮತ್ತು ಅಗತ್ಯವಿರುವಲ್ಲಿ ಕಾನೂನು ಜಾರಿಗೊಳಿಸುವ ಸಂಸ್ಥೆಗಳೊಂದಿಗೆ ತನಿಖೆ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ. ಪ್ರತಿ ಪ್ರಕರಣದ ಆಧಾರದಲ್ಲಿ ಅಂತಹ ತನಿಖೆಗಳ ಫಲಿತಾಂಶಗಳನ್ನು ಪರಿಗಣಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

- (i) ಯಾವುದೇ ವಂಚನೆಯ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಬ್ಯಾಂಕ್ ತನ್ನ ಸಿಬ್ಬಂದಿಯಿಂದ ಯಾವುದೇ ಘಟಕದ ಕಡೆಗೆ ಅಕ್ರಮ / ವಂಚನೆ ಎಸಗಲಾಗಿದೆ ಎಂದು ಮನವರಿಕೆಯಾದಲ್ಲಿ, ಶಾಖೆಯು ಒಮ್ಮೆ ತನ್ನ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಯನ್ನು ಅಂಗೀಕರಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಕ್ಲೈಮ್ ಅನ್ನು ಪಾವತಿಸುತ್ತದೆ.
- (ii) ಬ್ಯಾಂಕ್ ನಿಂದ ತಪ್ಪಾಗಿರುವ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ, OTP ಅಥವಾ 2 ಅಂಶಗಳ ದೃಢೀಕರಣಗಳು ಅಥವಾ ದಾಖಲೆಯಲ್ಲಿ ನಮೂದಿಸಲಾದ ಯಾವುದೇ ಪ್ರಕರಣದ ಮೂಲಕ ವಹಿವಾಟನ್ನು ಬೆಂಬಲಿಸದಿದ್ದರೆ ಮಾತ್ರ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಗ್ರಾಹಕನಿಗೆ ಆಕ್ಷೇಪಣೆಯಿಲ್ಲದೆ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ನೀಡುತ್ತದೆ.
- (iii) ಬ್ಯಾಂಕಿನ ತಪ್ಪಾಗಲೀ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕನ ತಪ್ಪಾಗಲೀ ಇಲ್ಲದಿದ್ದಲ್ಲಿ ಆದರೆ ದೋಷವು ವ್ಯವಸ್ಥೆಯಲ್ಲಿ ಬೇರೆಡೆ ಇರುವ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ, ಬ್ಯಾಂಕ್ ಗ್ರಾಹಕರು ಅನುಭವಿಸಿದ ನೇರ ಹಣಕಾಸಿನ ನಷ್ಟದ 50% ವರೆಗೆ (ರೂ. 5,000 ಮೀರದಂತೆ) ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ನೀಡುತ್ತದೆ. ಅಂತಹ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಖಾತೆಯ ಕಾಲಾವಧಿಯಲ್ಲಿ ಒಮ್ಮೆ ಮಾತ್ರ ಪಾವತಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಈ ಕಾರಣದಿಂದಾಗಿ ಉದ್ಭವಿಸುವ ಹಕ್ಕುಗಳನ್ನು ತಿರಸ್ಕರಿಸುವ ಹಕ್ಕನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಕಾಯ್ದಿರಿಸಿಕೊಂಡಿದೆ:

- ಬ್ಯಾಂಕ್ ನೀಡುವ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳ ಉಲ್ಲಂಘನೆ
- ಗ್ರಾಹಕನ ಖಾತೆ ಮತ್ತು ಡೆಬಿಟ್/ಎಟಿಎಂ/ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್ ಅಥವಾ ಇತರ ಸೂಕ್ತ ಮಾಹಿತಿಯಂತಹ ವಹಿವಾಟಿನ ಸಾಧನಗಳ ಸುರಕ್ಷತೆಯನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಬಿಡುಗಡೆ ಮಾಡಿದ ವಿವಿಧ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರು ಅನುಸರಿಸದಿರುವುದು.
- ಎಚ್ಚರಿಕೆಗಳನ್ನು ತ್ವರಿತವಾಗಿ ಸ್ವೀಕರಿಸಲು ಗ್ರಾಹಕರು ತಮ್ಮ ಪ್ರಸ್ತುತ ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳನ್ನು ವಿಶೇಷವಾಗಿ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಿಸುವ ಮೊಬೈಲ್ ಸಂಖ್ಯೆ ಮತ್ತು ಇಮೇಲ್ ಐಡಿಯನ್ನು ನವೀಕರಿಸಿದ್ದಾರೆ ಎಂದು ಯಾವಾಗಲೂ ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು. ಅಂತಹ ಸಂಪರ್ಕ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕ್‌ನೊಂದಿಗೆ ನವೀಕರಿಸಲು ವಿಫಲವಾದರೆ, ಎಟಿಎಂ/ಡೆಬಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್‌ಗಳು/ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್‌ಗಳು ಅಥವಾ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಖಾತೆಯ ವಹಿವಾಟುಗಳು/ಪ್ರವೇಶದ ಯಾವುದೇ ಇತರ ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ಚಾನೆಲ್‌ನ ದುರ್ಬಳಕೆಯಿಂದಾಗಿ ಅನುಭವಿಸುವ ಯಾವುದೇ ನಷ್ಟಕ್ಕೆ ಗ್ರಾಹಕರು ಜವಾಬ್ದಾರಾಗಬಹುದು.
- ಸಂಶಯಾಸ್ಪದ ಅಥವಾ ಮೋಸದ ವಹಿವಾಟಿನಿಂದ ಉಂಟಾಗುವ ಯಾವುದೇ ಪರೋಕ್ಷ ಅಥವಾ ಪ್ರತ್ಯಕ್ಷ ನಷ್ಟಕ್ಕೆ ಯಾವುದೇ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ನೀಡಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ ಅಥವಾ ಪಾವತಿಸಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ.

### 3.15 ಲಾಕರ್‌ಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಪರಿಹಾರ

ಸೇಫ್ಟಿ ಡಿಪಾಸಿಟ್ ವಾಲ್ಟ್ ಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿರುವ ಕಟ್ಟಡದ ಸುರಕ್ಷತೆ ಮತ್ತು ಭದ್ರತೆಗಾಗಿ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಎಲ್ಲಾ ಕ್ರಮಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಂಡಿದೆ. ಆದಾಗ್ಯೂ, ಬೆಂಕಿ, ಕಳ್ಳತನ/ಕಳ್ಳತನ/ದರೋಡೆ, ಡಕಾಯಿತಿ, ಕಟ್ಟಡ ಕುಸಿತದಂತಹ ಘಟನೆಗಳಿಂದಾಗಿ ಲಾಕರ್‌ನಲ್ಲಿರುವ ವಸ್ತು ನಷ್ಟವಾಗುವ ದುರದೃಷ್ಟಕರ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಸ್ವಂತ ನ್ಯೂನತೆಗಳು, ನಿರ್ಲಕ್ಷ್ಯ ಮತ್ತು ಯಾವುದೇ ಲೋಪ/ಕಮಿಷನ್ ಕ್ರಿಯೆಯಿಂದ ಕಟ್ಟಡ ಕುಸಿತ ಸಂಭವಿಸಿದಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಅದರ ಉದ್ಯೋಗಿ(ಗಳು) ಮಾಡಿದ ವಂಚನೆಗೆ, ಬ್ಯಾಂಕ್‌ಗಳ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಯು ಸೇಫ್ಟಿ ಡಿಪಾಸಿಟ್ ಲಾಕರ್‌ನ ಚಾಲ್ತಿಯಲ್ಲಿರುವ ವಾರ್ಷಿಕ ಬಾಡಿಗೆಗೆ ನೂರು ಪಟ್ಟು ಸಮನಾದ ಮೊತ್ತಕ್ಕೆ ಸೀಮಿತವಾಗಿರುತ್ತದೆ.

### 3.16 ನಿಯಂತ್ರಣದಲ್ಲಿಲ್ಲದ ಘಟನೆ (ಫೋರ್ಸ್ ಮೇಜರ್)

ಫೋರ್ಸ್ ಮಜೂರ್ ಈವೆಂಟ್ ಎಂದರೆ ನೈಸರ್ಗಿಕ ವಿಕೋಪಗಳು, ಪ್ರವಾಹ, ಬರ, ಭೂಕಂಪ ಅಥವಾ ಇತರ ನೈಸರ್ಗಿಕ ಅಪತ್ತು ಅಥವಾ ಪರಿಸ್ಥಿತಿ, ವಿಪತ್ತು, ಸಾಂಕ್ರಾಮಿಕ ಅಥವಾ ಒಬ್ಬರಿಂದೊಬ್ಬರಿಗೆ ಹರಡುವ ರೋಗ, ಭಯೋತ್ಪಾದಕ ದಾಳಿ, ಯುದ್ಧ ಅಥವಾ ಗಲಭೆಗಳು, ಪರಮಾಣು, ರಾಸಾಯನಿಕ ಅಥವಾ ಜೈವಿಕ ಮಾಲಿನ್ಯ, ಕೈಗಾರಿಕಾ ಕ್ರಿಯೆ, ವಿದ್ಯುತ್ ವೈಫಲ್ಯ, ಕಂಪ್ಯೂಟರ್ ಸ್ಫಗಿತ ಅಥವಾ ವಿದ್ವಂಸಕ ಕೃತ್ಯ, ಮತ್ತು ಕಟ್ಟಡಗಳ ಕುಸಿತ, ಬೆಂಕಿ, ಸ್ಫೋಟ ಅಥವಾ ಅಪಘಾತ ಅಥವಾ ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಸಮಂಜಸವಾದ ನಿಯಂತ್ರಣವನ್ನು ಮೀರಿದ ಇತರ ಕೃತ್ಯಗಳು.

ನಿಯಂತ್ರಣದಲ್ಲಿಲ್ಲದ ಘಟನೆ ಅಥವಾ ಸನ್ನಿವೇಶವು ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯನ್ನು ಅಸಾಧ್ಯವಾಗಿಸಿಯೇ ಉಳಿಸಿರುವವರೆಗೆ ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಜವಾಬ್ದಾರಿಗಳ ನಿರ್ವಹಣೆಯನ್ನು ಅಮಾನತುಗೊಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಉತ್ತಮ ಪ್ರಯತ್ನದ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ನಿಯಂತ್ರಣದಲ್ಲಿಲ್ಲದ ಘಟನೆಯ ಪರಿಣಾಮಗಳನ್ನು ಕಡಿಮೆ ಮಾಡಲು ಸಮಂಜಸವಾದ ಕ್ರಮ(ಗಳನ್ನು) ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಲು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಬದ್ಧವಾಗಿದೆ. ಯಾವುದೇ ಕೈಗಾರಿಕಾ ಕ್ರಮ, ವಿದ್ಯುತ್ ವೈಫಲ್ಯ, ಕಂಪ್ಯೂಟರ್ ಸ್ಫಗಿತ ಅಥವಾ ವಿದ್ವಂಸಕತೆಯ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಬ್ಯಾಂಕ್ ತನ್ನ ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸುವಲ್ಲಿ ವಿಳಂಬವನ್ನು ಕಡಿಮೆ ಮಾಡಲು ಸಮಂಜಸವಾದ ಕ್ರಮಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ತನ್ನ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ನಿರಂತರ ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸಲು ಪ್ರಯತ್ನಿಸುತ್ತದೆ.

ಆದ್ದರಿಂದ, ಬ್ಯಾಂಕಿನ ನಿಯಂತ್ರಣವನ್ನು ಮೀರಿದ ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಿದ ಸೇವಾ ಮಾನದಂಡಗಳಲ್ಲಿ ತನ್ನ ಜವಾಬ್ದಾರಿಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುವುದನ್ನು ತಡೆಯುವಂತಹ ಈ ಘಟನೆಗಳಿಂದಾದ (ಬ್ಯಾಂಕ್‌ನ ಸೌಲಭ್ಯಗಳಿಗೆ ಅಥವಾ ಅದರ ಸಂಬಂಧಿತ ಬ್ಯಾಂಕ್‌(ಗಳಿಗೆ) ಹಾನಿ ಸೇರಿದಂತೆ, ಸಾಮಾನ್ಯ ಸಂವಹನ ಸಾಧನಗಳು ಅಥವಾ ಎಲ್ಲಾ ರೀತಿಯ ಸಾರಿಗೆ ಇಲ್ಲದಿರುವಂತಹ ಇತ್ಯಾದಿ) ವಿಳಂಬವಾದ ಕ್ರೆಡಿಟ್‌ಗಳನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಭರಿಸಲು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಜವಾಬ್ದಾರರಾಗಿರುವುದಿಲ್ಲ.

### 3.17 ನೈಜ / ನೇರ ನಷ್ಟ

ಪ್ರಿವೇಯ್ಡ್ ಇನ್‌ಸೂರೆನ್ಸ್ ಸೇವೆ ಸೇರಿದಂತೆ ವಿವಿಧ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಈ ಗ್ರಾಹಕ ಪರಿಹಾರ ನೀತಿಯಡಿಯಲ್ಲಿ, ಬ್ಯಾಂಕ್ ನಿಂದ ಉಂಟಾದ ನಷ್ಟದ ಸಾಕಷ್ಟು ಪುರಾವೆಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸಿದರೆ, ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರ ಕಡೆಯಿಂದ ನಿರೀಕ್ಷಿಸಿದ ಇಲ್ಲದೇ ಇರುವ ಸ್ಥಿತಿಗೆ ಒಳಪಟ್ಟು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ನಿಜವಾದ ಮತ್ತು ನೇರ (ನಿರ್ದಿಷ್ಟವಾಗಿ ಕಾಲ್ಪನಿಕ ಮತ್ತು ಪರೋಕ್ಷ ನಷ್ಟ) ನಷ್ಟವನ್ನು ಮಾತ್ರ ಭರಿಸಲು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಜವಾಬ್ದಾರವಾಗಿರುತ್ತದೆ.

### 3.18 ಪೂರ್ಣ ಮತ್ತು ಅಂತಿಮ ಫೈನಲಾತಿ

ಒಮ್ಮೆ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಮೇಲೆ ಹೇಳಿದಂತೆ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಪಾವತಿಸಿದ ನಂತರ, ಅದನ್ನು "ಸಂಪೂರ್ಣ ಮತ್ತು ಅಂತಿಮ ಪರಿಹಾರ" ಎಂದು ಅರ್ಥೈಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರು ಅಥವಾ ಬೇರೆಯವರಿಂದ ಯಾವುದೇ ಹೆಚ್ಚಿನ ಕ್ಲೈಮ್ ಅನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಸ್ವೀಕರಿಸುವುದಿಲ್ಲ.

### 3.19 ದೂರುಗಳು ಮತ್ತು ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳ ಪರಿಹಾರ:

DBS ಬ್ಯಾಂಕ್ ಇಂಡಿಯಾ ಲಿಮಿಟೆಡ್‌ನಲ್ಲಿ, ನಮ್ಮಿಂದ ನಮ್ಮ ಮೌಲ್ಯಯುತ ಗ್ರಾಹಕರಾಗಿ ನೀವು ಪಡೆಯಲು ಅರ್ಹರಾಗಿರುವ ಉತ್ತಮವಾದ ಸೇವೆಯನ್ನು ಮಾತ್ರ ಪಡೆಯುತ್ತೀರಿ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ನಾವು ಬಯಸುತ್ತೇವೆ.

ಬ್ಯಾಂಕಿನ ದೂರು ಪರಿಹಾರ ನೀತಿಯು ಈ ಕೆಳಗಿನ ತತ್ವಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸುತ್ತದೆ:

- ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಎಲ್ಲಾ ಸಮಯದಲ್ಲೂ ನ್ಯಾಯಯುತವಾಗಿ ನಡೆಸಿಕೊಳ್ಳಲಾಗುತ್ತದೆ.
- ಗ್ರಾಹಕರು ಸಲ್ಲಿಸುವ ದೂರುಗಳನ್ನು ಸೌಜನ್ಯಯುತವಾಗಿ ಮತ್ತು ಸಮಯಕ್ಕೆ ಸರಿಯಾಗಿ ಪರಿಹರಿಸುವುದು.
- ಸಂಸ್ಥೆಯೊಳಗೆ ತಮ್ಮ ದೂರುಗಳನ್ನು ಎಸ್ಕಲೇಟ್ ಮಾಡುವ ವಿಧಾನಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಮತ್ತು ದೂರು ಪರಿಹಾರದಿಂದ ತೃಪ್ತರಾಗದಿದ್ದರೆ ಅವರು ಹೊಂದಿರುವ ಹಕ್ಕುಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಿಳಿಸುವುದು.
- ಬ್ಯಾಂಕ್ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳು ವಿಶ್ವಾಸವಿಟ್ಟು ಮತ್ತು ಪೂರ್ವಾಗ್ರಹವಿಲ್ಲದೆ, ಗ್ರಾಹಕರ ಹಿತಾಸಕ್ತಿಗಳಿಗಾಗಿ ಕೆಲಸ ಮಾಡಬೇಕು.

ಯಾವುದೇ ಹಂತದಲ್ಲಿ, ನಮ್ಮ ಸೇವೆಯ ಮಟ್ಟಗಳು ನಿಮ್ಮ ನಿರೀಕ್ಷೆಗೆ ತಕ್ಕಂತೆ ಇಲ್ಲ ಎಂದು ನೀವು ಭಾವಿಸಿದರೆ, ನೀವು ಏನು ಮಾಡಬಹುದು ಎನ್ನುವುದನ್ನು ಇಲ್ಲಿ ನೀಡಲಾಗಿದೆ: ಬ್ಯಾಂಕಿನ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಿರುವ ಬ್ಯಾಂಕಿನ ದೂರು ಪರಿಹಾರ ನೀತಿಯನ್ನು ನೀವು ನೋಡಬಹುದು:

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

ದೂರು ಪರಿಹಾರ ನೀತಿಯು ನಿಮ್ಮ ದೂರುಗಳನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಲು ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳು, ಕಾಲಮಿತಿಗಳು ಮತ್ತು ಎಸ್ಕಲೇಷನ್ ಹಂತಗಳೊಂದಿಗೆ ನಿಮಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡುತ್ತದೆ. ಒಂದು ವೇಳೆ, ಬ್ಯಾಂಕ್ ಒದಗಿಸಿದ ನಿರ್ಣಯದಿಂದ ನೀವು ಸಂತುಷ್ಟರಾಗಿಲ್ಲದಿದ್ದರೆ, ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ ಮತ್ತು ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಅನ್ನು ಹೇಗೆ ಸಂಪರ್ಕಿಸಬೇಕು ಎಂಬುದರ ಕುರಿತು ನೀತಿಯು ನಿಮಗೆ ಮಾರ್ಗದರ್ಶನ ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ

## 4 ಆಡಳಿತ

### 4.1 ಮಾಲೀಕತ್ವ ಮತ್ತು ಅನುಮೋದಿಸುವ ಪ್ರಾಧಿಕಾರ

ಈ ನೀತಿಯನ್ನು DBS ಬ್ಯಾಂಕ್ ಇಂಡಿಯಾ ಲಿಮಿಟೆಡ್ ಬೋರ್ಡ್ ಅನುಮೋದಿಸಿದೆ. ವಸ್ತುನಿಷ್ಠವಲ್ಲದ, ಆದರೆ ಪ್ರಾಸಂಗಿಕ ಅಥವಾ ಆಡಳಿತಾತ್ಮಕ ಸ್ವರೂಪದಲ್ಲಿರುವ ಅನುಮೋದಿಸುವ ಪ್ರಾಧಿಕಾರದಿಂದ ಸೈನ್-ಆಫ್ ಅಗತ್ಯವಿಲ್ಲದ ಯಾವುದೇ ಬದಲಾವಣೆಗಳು.

ಆಡಳಿತ ಮಂಡಳಿಯು, ಈ ನೀತಿಯ ಮೂಲಕ, CBG ಸೇವೆಗಳು ಮತ್ತು ಉತ್ಪನ್ನಗಳಿಗೆ ಬದಲಾವಣೆಗಳನ್ನು ಅನುಮೋದಿಸಲು ಅಥವಾ ನಿಯೋಜಿಸಲು ಅಧಿಕಾರವನ್ನು ಕನ್ಸೂಮರ್ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಗ್ರೂಪ್ ನ ಭಾರತೀಯ ಮುಖ್ಯಸ್ಥರಿಗೆ ನಿಯೋಜಿಸುತ್ತದೆ.

### 4.2 ಪರಿಶೀಲನೆ

ಈ ನೀತಿಯನ್ನು ಮೂರು ವರ್ಷಗಳಿಗೊಮ್ಮೆ (ಒಂದು ತಿಂಗಳವರೆಗೆ ಗ್ರೇಸ್ ಅವಧಿಯೊಂದಿಗೆ) ಅಥವಾ ಅದಕ್ಕಿಂತ ಮುಂಚೆಯೇ ಪುನರಾವರ್ತಿತ ಪ್ರಸ್ತುತತೆಯನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ನಿಯಂತ್ರಕ ಪರಿಸರದಲ್ಲಿನ ಅಭಿವೃದ್ಧಿ ಅಥವಾ ಆಂತರಿಕ ಬೆಳವಣಿಗೆಗಳ ಕಾರಣಗಳಿಂದಾಗಿ ಬದಲಾವಣೆಗಳನ್ನು ಮೊದಲೇ ಪರಿಶೀಲಿಸಬೇಕು.

## ಅನುಬಂಧ 1 ಆವೃತ್ತಿಯ ಇತಿಹಾಸ

ಆವೃತ್ತಿ	ವಿತರಣಾ ದಿನಾಂಕ	ಪ್ರಮುಖ ಬದಲಾವಣೆಗಳ ಸಾರಾಂಶ
1.0	ಡಿಸೆಂಬರ್ 2021	- ನೀತಿಯ ಬಿಡುಗಡೆ
2.0	ಜೂನ್ 2023	- RTGS ವಿಫಲ ವಹಿವಾಟಿನ ಅವಧಿಯನ್ನು ನವೀಕರಿಸಲು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಹೊಣೆಗಾರರಾಗಿಲ್ಲದ ಸನ್ನಿವೇಶಗಳು - ಪರಿಶೀಲನಾ ಅವಧಿ - ಆವೃತ್ತಿ ಇತಿಹಾಸ