



వినియోగదారుల పరిహార విధానం

2023

సెక్షన్	విషయం	పేజీ
1	పరిచయం	3
2	మార్గదర్శక సూత్రాలు	3
3	విధానం	3
3.1	అనధికార / తప్పు డెబిట్	3
3.2	డైరెక్ట్ డెబిట్లు/ఎలక్ట్రానిక్ చెల్లింపులు (RTGS/NEFT)/అకౌంట్లకు ఇతర డెబిట్లు	4
3.3	స్టాప్ పేమెంట్ ఆదేశాల తర్వాత చెక్కుల చెల్లింపు	8
3.4	విదేశీ మారక సేవలు (విదేశీ కరెన్సీ చెక్ కలెక్షన్)	8
3.5	దేశీయ చెక్ కలెక్షన్	8
3.6	రవాణాలో కోల్పోయిన ఇన్స్ట్రూమెంట్స్కు పరిహారం	9
3.7	ఫిక్స్డ్ డిపాజిట్లు	9
3.8	డూప్లికేట్ డిమాండ్ డ్రాఫ్ట్ జారీ	9
3.9	బ్యాంక్ ఏజెంట్ ద్వారా కోడ్ ఉల్లంఘన	9
3.10	పెట్టుబడి, రిడెంప్షన్ స్లిప్లపై చర్య తీసుకోకపోవడం	9
3.11	రుణం తిరిగి చెల్లింపుపై పత్రాల వాపసు	10
3.12	క్రెడిట్ మరియు/లేదా లావాదేవీల వాపసు ఇవ్వడంలో జాప్యం	10
3.13	విఫలమైన ATM లావాదేవీలు క్రెడిట్ చేయడంలో జాప్యం	11
3.14	డెబిట్ కార్డులు/మొబైల్ బ్యాంకింగ్/ఇంటర్నెట్ బ్యాంకింగ్/క్రెడిట్ కార్డులపై జరిగిన మోసపూరిత లావాదేవీల ఖాతాలో తప్పు/అనధికారిక డెబిట్ మార్పడం	12
3.15	లాకర్లకు సంబంధించిన పరిహారం	15
3.16	ఫోర్స్ మెజ్యూర్	16
3.17	వాస్తవ/ ప్రత్యక్ష నష్టం	16
3.18	ఫుల్ అండ్ పైనల్ సెటిల్మెంట్	16
3.19	ఫిర్యాదుల పరిష్కారం	16
4	పరిపాలన	17
4.1	యాజమాన్యం, ఆమోదించే అధికారం	17
4.2	సమీక్ష	17

1 పరిచయం

బ్యాంకు సేవల్లో లోపం లేదా బ్యాంకు లేదా థర్డ్-పార్టీకి నేరుగా ఆపాదించబడిన ఏదైనా తప్పులు, పొరపాట్లు, లేదా బ్యాంకు లేదా కస్టమరు లోపం లేకుండా తలెత్తే ఉల్లంఘనలు, లేదా కస్టమర్ తెలియజేసిన తర్వాత జరిగే అనధికార డెబిట్ కు సంబంధించి కస్టమరుకు కలిగే ఏదైనా ఆర్థిక నష్టాన్ని బ్యాంక్ భర్తీ చేసే వ్యవస్థ ఏర్పాటు చేయడం ఈ పాలసీ ఉద్దేశం. ఖాతా నుంచి అనధికారికంగా డెబిట్ చేయడం, చెక్కులు/ఇన్స్ట్రుమెంట్ల కలెక్షన్ లో జాప్యం కారణంగా వినియోగదారులకు వడ్డీ చెల్లింపు, స్టాప్ పేమెంట్ ఆదేశాలు అందుకున్న తర్వాత చెక్కుల చెల్లింపు, భారతదేశంలో చెల్లింపులు, భారతదేశం వెలుపల చెల్లింపులు, విదేశీ మారక సేవలు, రుణాలు ఇవ్వడం, ప్రీ-పెయిడ్ ఇన్స్ట్రుమెంట్స్, ATM నగదు విత్ డ్రాయల్, వన్-టైమ్ పాస్ వర్డ్ (OTP) లేదా 2 ఫ్యాక్టర్ ఆథెంటికేషన్ (2FA), అనధికార ఎలక్ట్రానిక్ బ్యాంకింగ్ లావాదేవీల వల్ల కారణంగా ఉత్పన్నమయ్యే మోసాలు మొదలైనవి కవర్ చేసేలా ఈ వినియోగదారుల పరిహారం విధానం రూపొందించడం జరిగింది. ఈ పత్రం పరిధి DBILకి పరిమితం చేయబడింది.

2 మార్గదర్శన సూత్రాలు

పారదర్శకత, వినియోగదారులను న్యాయబద్ధంగా చూడాలనే సూత్రాలపై ఈ విధానం ఆధారపడి ఉంది. ప్రత్యేకంగా OTP లేదా 2FA తోడ్పాటు లేని అనధికారిక ఎలక్ట్రానిక్ బ్యాంకింగ్ లావాదేవీల విషయంలో బ్యాంక్ లేదా థర్డ్ పార్టీ అందించే సేవలలో లోపం కారణంగా వినియోగదారులకు కలిగే ఆర్థిక నష్టాలకు మాత్రమే ఈ విధానం పరిహారం చెల్లిస్తుందని పునరుద్ఘాటించడం జరిగింది. ఈ పాలసీ కట్టుబాట్లు, బ్యాంకర్-కస్టమర్ వివాదాలు పరిష్కరించేందుకు సక్రమంగా ఏర్పాటైన ఏదైనా వేదిక ముందు తన స్థానాన్ని కాపాడుకోవడంలో బ్యాంక్ కలిగి ఉండే ఏ హక్కుకు ఇది భంగకరం కాదు. RBI, ఇతర సంబంధిత అధికారులు, రెగ్యులేటర్లు రూపొందించే నియంత్రణ మార్పులకు లోబడి ఈ విధానం ఉంటుంది.

3 విధానం

3.1 అనధికారిక /తప్పుడు డెబిట్

ఒక ఖాతాకు అనధికారిక/పొరపాటు డెబిట్ కు బ్యాంక్ గనక జరిపినట్టు అయితే, అట్టి విషయాన్ని క్లెయిమ్ తెలియజేసిన వెంటనే లేదా పొరపాటు డెబిట్ జరిగిందని అంతర్గత నిర్ధారణలో గుర్తించిన వెంటనే ఆ ఎంట్రీ రివర్స్ చేయబడుతుంది. అనధికారిక/పొరపాటు డెబిట్ కారణంగా సేవింగ్ బ్యాంక్ డిపాజిట్ పై వడ్డీ చెల్లింపు లేదా రుణ ఖాతాలో బ్యాంకుకు అదనపు వడ్డీని చెల్లించడం కోసం వర్తించే కనీస బ్యాలెన్స్ తగ్గి వినియోగదారుడికి ఆర్థిక నష్టం వాటిల్లితే, అలా కలిగే ఏదైనా వాస్తవ వడ్డీ నష్టాన్ని కస్టమరుకు లెక్కించి పరిహారం చెల్లించడం (అట్టి విషయాన్ని తెలిపిన తేదీ నుంచి కాకుండా అట్టి లావాదేవీ జరిగిన తేదీ నుంచి) జరుగుతుంది. తప్పు జరిగిందని ఖాతాదారుడు నివేదించిన ఎంట్రీ ధృవీకరణలో థర్డ్ పార్టీ ప్రమేయమేదీ లేనట్టు అయితే ఆ పొరపాటు డెబిట్ నివేదించిన తేదీ నుంచి గరిష్టంగా 7 పనిదినాల వ్యవధిలో ధృవీకరణ ప్రక్రియను పూర్తి చేయడానికి బ్యాంక్ ఏర్పాట్లు చేస్తుంది. ఒకవేళ, ధృవీకరణలో మూడవ పక్షం ఉన్నట్లయితే, కస్టమర్ ద్వారా తప్పుడు లావాదేవీని నివేదించిన తేదీ నుండి గరిష్టంగా ఒక నెల వ్యవధిలో బ్యాంక్ ధృవీకరణ ప్రక్రియ పూర్తి చేస్తుంది. మూడవ పక్షం ఏ కారణం చేతనైనా స్పందించకపోయినా లేదా బ్యాంక్ చేసే అన్ని ప్రయత్నాలకు మించి జాప్యం జరిగినట్టు అయితే పైన పేర్కొన్న ఒక నెల వ్యవధి నుంచి అటువంటి జాప్యం మినహాయించబడుతుంది. ఆ సమస్య

పరిష్కారం కోసం ఏదైనా సాయం కోరుతూ కస్టమరును బ్యాంకు సంప్రదించవచ్చు. క్రెడిట్ కార్డు లావాదేవీలకు సంబంధించి కస్టమరు నివేదించిన అనధికారిక తప్పుడు లావాదేవీలను కార్డ్ అసోసియేషన్ నిర్దేశించిన నిబంధనల ప్రకారం సదరు వ్యాపార సంస్థకు సూచించాల్సిన అవసరం ఉంటుంది.

కస్టమర్ ఖాతాలో బ్యాంకు గనక పొరపాటున ఏమైనా క్రెడిట్ చేసినట్లు అయితే అట్టి మొత్తానికి సంబంధించి ఎటువంటి పరిహారం చెల్లించకుండా దానిని రివర్స్ డెబిట్ చేసే అధికారం బ్యాంకు కలిగి ఉంటుంది. DBS చేసిన పొరపాటు క్రెడిట్ను రివర్స్ చేసేందుకు కస్టమర్ సమ్మతి తీసుకోవాల్సిన అవసరం లేదు. ఒకవేళ థర్డ్ పార్టీ కారణంగా గనక తప్పు క్రెడిట్ జరిగినట్లు అయితే, దానిని రివర్స్ చేసేందుకు కస్టమర్ నుంచి సమ్మతి తీసుకోవాల్సిన అవసరం ఉంటుంది.

3.2 ఖాతాకు డైరెక్ట్ డెబిట్స్/NACH డెబిట్స్ / ఎలక్ట్రానిక్ పేమెంట్స్ (RTGS/NEFT/ IMPS/ UPI)/ఇతర డెబిట్స్

కస్టమర్లు ఇచ్చే డైరెక్ట్ డెబిట్ / స్టాండింగ్ ఇన్స్ట్రక్షన్స్/ECS లేదా NACH డెబిట్ సూచనలు సకాలంలో బ్యాంకు అమలు చేస్తుంది. డెబిట్, చెల్లుబాటయ్యే డెబిట్ మాండేట్/ స్టాండింగ్ ఇన్స్ట్రక్షన్స్కు బ్యాంకుకు కస్టమర్ ఇచ్చి అటువంటి ఆదేశాలు అమలు చేయడంలో బ్యాంక్ విఫలమైతే, ఆ తేదీలో కస్టమర్ ఖాతాలో తగినంత బ్యాలెన్స్ అందుబాటులో ఉండి, ఆలస్యమైన క్రెడిట్ కారణంగా మరొక బ్యాంకు వసూలు చేసే బ్యాంకింగ్ ఛార్జీల మేరకు కస్టమరుకు పరిహారం ఇవ్వడం జరుగుతుంది. క్రెడిట్ను పొందాల్సిన ఖాతాపై విధించే ఛార్జీలను మాత్రమే ఇది కవర్ చేస్తుంది తప్ప అందులోని ఇతర సమస్యలను కాదు. RTGS/NEFT/IMPS/UPI వంటి ఎలక్ట్రానిక్ చెల్లింపులు కస్టమరుకు తెలియజేయబడిన వర్తించే నియమ నిబంధనల లోబడి ఉంటాయి.

బ్యాంక్ నోటిఫై చేసిన ఛార్జీల టారిఫ్ షెడ్యూల్/ఛార్జీల షెడ్యూల్ ప్రకారం వర్తించే సర్వీస్ ఛార్జ్ కస్టమర్ ఖాతా నుంచి బ్యాంక్ డెబిట్ చేస్తుంది. అనుకోకుండా పొరపాటుగా సర్వీస్ ఛార్జ్ విధించినట్లు అయితే, ఈ విషయాన్ని కస్టమర్ నివేదించిన 7 పనిదినాల్లోపు నియమనిబంధనల మేరకు కస్టమరుకు తెలియజేసిన ఇతర నియమ నిబంధనల పరిశీలనకు లోబడి తప్పు నమోదును రివర్స్ చేస్తుంది.

సేవింగ్స్ బ్యాంక్ డిపాజిట్పై వడ్డీ చెల్లింపు లేదా రుణ ఖాతాలో బ్యాంకుకు అదనపు వడ్డీని చెల్లించడం కోసం వర్తించే కనీస బ్యాలెన్స్లో తగ్గింపు కారణంగా విధించబడే వడ్డీ లేదా జరిమానాల పరంగా ప్రత్యేక, వాస్తవ ఆర్థిక నష్టానికి మాత్రమే పరిహారం పరిమితం చేయబడుతుంది. కస్టమర్ ద్వారా ఏదైనా వాస్తవ వడ్డీ నష్టం లేదా సేవింగ్స్/కరెంట్ అకౌంట్/లేదా ఏదైనా ఇతర కార్పొరేట్ ఖాతాలపై కనీస బ్యాలెన్స్ నిర్వహించనందుకు విధించే జరిమానాలకు కస్టమరుకు ఈ పరిహారం చెల్లించడం జరుగుతుంది. క్రెడిట్ కార్డ్ లావాదేవీలకు సంబంధించి కస్టమర్లు నివేదించిన అనధికారిక తప్పుడు లావాదేవీ సదరు వ్యాపార సంస్థకు సూచించాల్సి ఉంటే అట్టి దానిని కార్డ్ అసోసియేషన్ నిర్దేశించిన నిబంధనల ప్రకారం చర్యలు తీసుకోవడం జరుగుతుంది..

కస్టమర్ సమ్మతి లేకుండా క్రెడిట్ కార్డు జారీ/యాక్టివేషన్

క్రెడిట్ కార్డ్ కస్టమర్లకు అయాచిత రుణాలు లేదా ఇతర క్రెడిట్ సౌకర్యాలు అందించకూడదు. కస్టమర్ సమ్మతి లేకుండా అయాచిత క్రెడిట్ సదుపాయం అందించి, అట్టి దానికి వారు అభ్యంతరం తెలిపినట్లు అయితే అట్టి క్రెడిట్ పరిమితిని బ్యాంక్ వెనక్కి తీసుకోవడమే కాకుండా సముచితంగా పరిగణించే జరిమానా చెల్లించేందుకు కూడా బ్యాంకు బాధ్యత వహించాల్సి ఉంటుంది.

అయాచిత కార్డుల దుర్వినియోగం వల్ల ఉత్పన్నమయ్యే ఏదైనా నష్టానికి బ్యాంక్ బాధ్యత వహిస్తుంది తప్ప అది ఎవరి పేరు మీద అయితే జారీ అయిందో వారు దానికి బాధ్యత వహించారు.

కస్టమర్ అనుమతి లేకుండా బ్యాంక్ క్రెడిట్ కార్డ్ జారీ చేసి, దానిని యాక్టివేట్ చేసిందని నిర్ధారించినప్పుడు, అట్టి దానికి నియంత్రణ మార్గదర్శకాలకు అనుగుణంగా ఛార్జీలను బ్యాంకు రివర్స్ చేయడంతో పాటు జరిమానా ఏమైనా ఉంటే అది చెల్లించాల్సి ఉంటుంది.

విజయవంతం కాని లేదా 'విఫలమైన' లావాదేవీలు

విజయవంతం కాని లేదా 'విఫలమైన' లావాదేవీల కోసం కస్టమరుకు పరిహారం ఇవ్వబడుతుంది. కస్టమరుతో నేరుగా ప్రమేయం లేని అంటే కమ్యూనికేషన్ లింక్ అంతరాయం, ATMలలో నగదు అందుబాటులో లేకపోవడం, సెషన్ సమయం ముగియడం, వివిధ కారణాల వల్ల లబ్ధిదారుడి ఖాతాకు జమకాకపోవడం సహా అనేక కారణాల వల్ల వైఫల్యం వంటివి దీని కిందకు వస్తాయి.

అయితే దిగువ పేర్కొన్న కారణాల వల్ల RTGS/ NEFT/ NACH లావాదేవీల్లో జాప్యం జరిగినట్టు అయితే అట్టి వాటికి పరిహారం చెల్లించాల్సిన బాధ్యత బ్యాంకుపై ఉండదు:

- అకౌంట్ స్టంబింది ఉండటం
- అకౌంట్ ఇన్యాక్టివ్గా ఉండటం
- అకౌంట్ నిద్రావస్థలో ఉండటం
- కస్టమర్ ఇచ్చిన లబ్ధిదారు పేరుకు లబ్ధిదారు పేరుకు మ్యాచ్ కాకపోవడం.
- తప్పు క్లియరింగ్ కోడ్
- NR-
 - నాన్-NRE చెల్లింపుదారు NRE కస్టమరుకు క్రెడిట్ చేసేందుకు ప్రయత్నించడం ○ NRO అకౌంట్కు ఇన్వార్డ్ క్రెడిట్ ○ డబ్బు ఆధారం తెలుపకపోవడం
- ఏదైనా ఇతర సహేతుకమైన వ్యాపార కారణం
- బ్యాంక్ నుంచి స్ట్రక్చర్డ్ క్యాష్/ట్రేడ్/FX/లోన్ సొల్యూషన్స్ని కార్పొరేట్ కస్టమర్లు ఉపయోగించుకుంటారు కాబట్టి ఒకవేళ T+1 పనిదినాల కంటే ఆలస్యం అయితే అట్టి కస్టమర్లకు పరిహారం పరిగణనలోకి తీసుకోవడం జరుగుతుంది. ఇందులో T అనేది లావాదేవీ తేదీ అని అర్థం.

పరిహార మొత్తాన్ని బ్యాంకు ఎలా లెక్కిస్తుందో దిగువ పేర్కొన్న మార్గదర్శకాలు వివరిస్తాయి:

RTGS

విఫలమైన చెల్లింపు తిరిగి చెల్లించడంలో 2 గంటల వ్యవధికి మించి ఆలస్యం జరిగితే, ఆ లావాదేవీ చేపట్టిన కస్టమర్ ప్రస్తుత రెపో రేటు, ప్లస్ 2% చొప్పున పరిహారం పొందేందుకు అర్హులు.

లబ్బిదారు ఖాతాలో జాప్యం/జమ చేయడంలో సమస్య ఉంటే కస్టమర్ అతని/ఆమె బ్యాంక్/బ్రాంచ్‌ని సంప్రదించవచ్చు. సమస్య సంతృప్తికరంగా పరిష్కరించబడనట్లయితే, UTR నంబర్, సమస్య వివరాలు ఈ క్రింది చిరునామాకు ఈమెయిల్ లేదా పోస్ట్ ద్వారా ఫిర్యాదు చేయవచ్చు -

ది చీఫ్ జనరల్ మేనేజర్

కస్టమర్ ఎడ్యుకేషన్ అండ్ ప్రొటెక్షన్ డిపార్టుమెంట్

రిజర్వ్ బ్యాంకు ఆఫ్ ఇండియా

మొదటి అంతస్తు,

అమర్ బిల్డింగ్

సర్ పి.ఎం.రోడ్డు

ముంబయి, 400 001

cgmcepd@rbi.org.in

నోట్: RTGS సిస్టమ్ పై ఆర్ బీఐ FAQs https://www.rbi.org.in/scripts/FS_FAQs.aspx?Id=65&fn=9 లో ఇచ్చిన వివరాల ఆధారంగా పైన పేర్కొన్నది ఇవ్వడం జరిగింది.

NEFT

బ్యాంక్ సెటిల్మెంట్ తర్వాత రెండు గంటలలోపు NEFT లావాదేవీ క్రెడిట్ కాకపోయినా లేదా రిటర్న్ చేయకపోతే, అప్పుడు బాధిత కస్టమర్ కు ప్రస్తుత RBI LAF రెపో రేటుతో పాటు పాటు ఆలస్యమైన కాలానికి/రీఫండ్ లేదా క్రెడిట్ చేసే తేదీ వరకు, సందర్భాన్ని బట్టి, రెండు శాతం అపరాధ వడ్డీని బ్యాంకు చెల్లించాల్సి ఉంటుంది. ఈ విషయంలో కస్టమర్ దాఖలు చేసే నిర్దిష్ట క్లెయిమ్ కోసం వేచి ఉండాల్సిన అవసరం లేదు.

ఏదైనా వివాదం/ఫిర్యాదు విషయంలో కస్టమర్ వివాదాస్పద లావాదేవీ వివరాలతో బ్యాంక్ ఫిర్యాదుల పరిష్కార సెల్ ను సంప్రదించవచ్చు. వివరాలు ఇక్కడ అందుబాటులో ఉన్నాయి:

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

NEFT కోసం కస్టమర్ సదుపాయ కేంద్రాల వివరాలు ఇక్కడ చూడవచ్చు:

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

30 రోజులలోపు ఫిర్యాదు పరిష్కారం కానట్లయితే, “ రిజర్వ్ బ్యాంక్-ఇంటిగ్రేటెడ్ అంబుడ్స్మన్ స్కీమ్ (RB-IOS, 2021)” కింద కస్టమర్ ఫిర్యాదు చేయవచ్చు. రిజర్వ్ బ్యాంకు నియంత్రణ పరిధిలో ఉండే సంస్థలకు సంబంధించి ఫిర్యాదు చేసేందుకు RB-IOS, 2021 అనేది కస్టమర్లకు ఒకే రిఫరెన్స్ పాయింటుగా నిలుస్తుంది. RB-IOS, 2021 అనేది RBI వెబ్సైట్లో ఈ పాత్లో అందుబాటులో ఉంది:

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

<https://cms.rbi.org.in> లో ఆన్లైన్ ద్వారా ఫిర్యాదు చేయవచ్చు, లేదా ప్రత్యేక ఈమెయిల్ crpc@rbi.org.in కు ఈమెయిల్ చేయవచ్చు లేదా భౌతిక రూపంలో 'సెంట్రలైజ్డ్ రిసీట్ అండ్ ప్రాసెసింగ్ సెంటర్ (CRPC), రిజర్వ్ బ్యాంకు ఆఫ్ ఇండియా, 4వ అంతస్తు, సెక్టార్ 17, చండీగడ్ - 160 017కు దిగువ పేర్కొన్న లింకులో ఉన్న ఫార్మాట్ - https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RBIOS2021_121121_A.pdf. ప్రకారం పంపించాలి. ఫిర్యాదుల దాఖలు, ఫిర్యాదుల పరిష్కారం కోసం సమాచారం అందించేందుకు టోల్ ఫ్రీ నెంబర్- 14448 (ఉ. 9:30 నుంచి సా. 5:15 వరకు) - అందుబాటులో ఉంది. ఇది బహుభాషల్లో సేవలందిస్తుంది.

నోట్ : NEFT సిస్టమ్పై ఆర్ బీఐ FAQs: https://www.rbi.org.in/scripts/FS_FAQs.aspx?Id=60&fn=9

ఇచ్చిన వివరాల ఆధారంగా పైన పేర్కొన్నది ఇవ్వడం జరిగింది.

IMPS/UPI/NACH/APB:

1	ఆధార్ పేమెంట్ బ్లిడ్జి సిస్టమ్ (APBS)		
A	లబ్ధిదారు ఖాతాలో జమ చేయడంలో జాప్యం.	T + 1 రోజులోపు లావాదేవీని లబ్ధిదారు బ్యాంక్ రివర్స్ చేయాలి.	T + 1 రోజు కంటే జాప్యం అధికంగా ఉంటే ప్రతీ రోజు 100/-

2	ఇమ్మిడియట్ పేమెంట్ సిస్టమ్ (IMPS)		
A	ఖాతా డెబిట్ అయినా లబ్ధిదారు ఖాతాకు జమ కాకపోవడం.	లబ్ధిదారు ఖాతాకు క్రెడిట్ చేయలేకపోతే, T + 1 రోజున బెనిఫిషియరీ బ్యాంక్ ద్వారా ఆటో రివర్స్ (R).	T + 1 రోజు కంటే జాప్యం అధికంగా ఉంటే ప్రతీ రోజు 100/-.

3	యునిఫైడ్ పేమెంట్స్ ఇంటర్ ఫేస్ (UPI)		
A	ఖాతా డెబిట్ అయినా లబ్ధిదారు ఖాతాకు జమ కాకపోవడం (నిధుల బదిలీ).	లబ్ధిదారు ఖాతాకు క్రెడిట్ చేయలేకపోతే, T + 1 రోజున బెనిఫిషియరీ బ్యాంక్ ద్వారా ఆటో రివర్స్ (R).+ 1 day.	T + 1 రోజు కంటే జాప్యం అధికంగా ఉంటే ప్రతీ రోజు 100/-.

b	అకౌంట్ నుంచి డెబిట్ అయినా మర్చెంట్ లొకేషన్ కు కన్సర్వేషన్ అందకపోవడం (మర్చెంట్ కు చెల్లింపు).	T+5 రోజుల్లోపు ఆటో రివర్సల్	T + 5 రోజుల కంటే జాప్యం అధికంగా ఉంటే ప్రతీ రోజు 100/-
---	--	-----------------------------	---

4	నేషనల్ ఆటోమేటెడ్ క్లియరింగ్ హౌస్ (NACH)		
A	లబ్బిదారు ఖాతాలో జమ అవడంలో జాప్యం లేదా అమౌంట్ రివర్స్ చేయడంలో జాప్యం	T+1 రోజుల్లోపు క్రెడిట్ కాని లావాదేవీని లబ్బిదారు బ్యాంకు రివర్స్ చేయాలి	
B	డెబిట్ మ్యాన్ డేట్ కస్టమర్ రద్దు చేసినా బ్యాంక్ ద్వారా అకౌంట్ నుంచి డెబిట్ కావడం	అట్టిదానికి కస్టమర్ బ్యాంకు బాధ్యత వహించాలి. T+1 రోజులో దాని పరిష్కారం పూర్తి కావాలి.	T + 1 రోజు కంటే జాప్యం అధికంగా ఉంటే ప్రతీ రోజు 100/-.

పైన పేర్కొన్న వివరణలో T+1/ T+5 అనేది RBI సమాచారం ప్రకారం క్యాలెండర్ రోజుగా తీసుకోవాలి. అంతే కాదు ఇవి కూడా గుర్తుంచుకోవాలి:

- * సూచించిన TAT అనేది విఫలమైన లావాదేవీల పరిష్కారానికి గరిష్ట పరిమితి;
- * అటువంటి విఫలన లావాదేవీలు త్వరితగతిన పరిష్కరించేందుకు బ్యాంకులు ప్రయత్నించాలి.

ఆర్థిక పరిహార ప్రమేయం ఉన్న చోట కస్టమరు నుంచి ఫిర్యాదు లేదా క్లెయిమ్ కోసం ఎదురుచూడకుండా అట్టి దానిని తమంతట తానే కస్టమర్ ఖాతాకు జోడించాలి.

ఆర్థిక భాగస్వామి తరపున (ఉదా.NPCI) కార్యాచరణ/సాంకేతిక సమస్యల కారణంగా UPI/IMPS లావాదేవీలో జాప్యం జరిగితే కస్టమరుకు పరిహారం చెల్లించేందుకు బ్యాంక్ బాధ్యత వహించదు.

నిధుల వాపసు మార్కెట్ లో జాప్యం కోసం NPCI IMPS/UPI పోర్టల్ లలో ఆటోమ్యాటిక్ పరిహార లెక్కింపు ఉంది.

- DBS నుంచి (లబ్బిదారుగా) రిటర్న్ లో జాప్యం ఉంటే, అట్టిదానిని DBS నుంచి సెటిల్ మెంట్ గా NPCI డెబిట్ చేసి ఆ మొత్తాన్ని పరిహారంగా రెమిటర్ బ్యాంకుకు అందజేస్తుంది. ఇలాంటి సందర్భంలో అట్టి పరిహార మొత్తం అనేది DBS నుంచి రిమిట్ అయిన బ్యాంకు ఖాతాదారుకు (DBS ఖాతాదారుకు కాదు) వెళ్తుంది.
- కౌంటర్ పార్టీ బ్యాంక్ నుంచి రిటర్న్ లో జాప్యం జరిగే (DBS రెమిటర్ గా ఉన్న లబ్బిదారు విషయంలో), NPCI ఇతర బ్యాంకుకు డెబిట్ చేసి DBS కి పరిహారం అందజేస్తుంది. ఈ సందర్భంలో, మరొక బ్యాంక్ నుంచి పరిహారం DBS కస్టమర్ కు బదిలీ చేయబడుతుంది..

TATలో పేర్కొన్న రీతిలో పరిష్కార లభి పొందని కస్టమర్లు వారు రిజర్వ్ బ్యాంకు ఆఫ్ ఇండియా అంబుడ్స్‌మన్ దగ్గర ఫిర్యాదు దాఖలు చేయవచ్చు.

అయాచిత కార్డులు:

కార్డు ఎవరి పేరున అయితే జారీ అయిందో సదరు వ్యక్తి బ్యాంకింగ్ అంబుడ్స్‌మన్‌ను సంప్రదించవచ్చు. రిజర్వ్ బ్యాంక్-ఇంటిగ్రేటెడ్ అంబుడ్స్‌మన్ స్కీమ్ (RB-IOS 2021) నిబంధనల ప్రకారం, అయాచిత కార్డు గ్రహీతకు బ్యాంక్ చెల్లించాల్సిన పరిహారం మొత్తాన్ని నిర్ధారించడం జరుగుతుంది.

3.3 స్టాప్ పేమెంట్ సూచనల తర్వాత చెక్కు చెల్లింపు

స్టాప్ పేమెంట్ సూచనను బ్యాంక్ అంగీకరించిన తర్వాత ఆ చెక్కు చెల్లించినట్లయితే బ్యాంక్ ఆ విషయాన్ని జాగ్రత్తగా పరిశీలిస్తుంది. బ్యాంక్‌కు ఎటువంటి విరుద్ధమైన సూచనలు లేనట్లయితే ఆ లావాదేవీని బ్యాంక్ రివర్స్ చేస్తుంది. బ్యాంకుకు కస్టమర్ ఆ విషయాన్ని తెలియజెప్పిన 2 పనిదినాల్లో ఆ మొత్తం తిరిగి క్రెడిట్ చేస్తుంది. ఈ వ్యవహారంలో కస్టమరుకు కలిగే ఏదైనా ఆర్థిక నష్టాన్ని పేరా 3.1లో పేర్కొన్న రీతిలో భర్తీ చేయడం జరుగుతుంది. ఏదైనా ఓవర్‌రైడింగ్ ఉన్నట్టు అయితే కస్టమర్ లావాదేవీ చరిత్ర ఆధారంగా బ్యాంక్ స్వీయ విచక్షణ మేరకు చెల్లింపు జరుపుతుంది..

3.4 విదేశీ మారకపు సేవలు (విదేశీ కరెన్సీ చెక్ కలెక్షన్)

విదేశీ బ్యాంకుల ద్వారా సకాలంలో అందించడమన్నది బ్యాంకు పరిధిలో ఉండదు కాబట్టి విదేశీ కరెన్సీలో విదేశాల్లో చెక్ కలెక్షన్ సేవల్లో జాప్యానికి బ్యాంక్ కస్టమరుకు పరిహారం ఇవ్వదు. విదేశీ బ్యాంకులపై జారీ చేసిన ఇన్‌స్ట్రూమెంట్స్ కలెక్షన్ సేకరణకు సంబంధించి ఒక్కో బ్యాంకుకు ఒక్కో దేశంలో, ఒక్కో ప్రదేశంలో భిన్నంగా ఉంటుందనే విషయాన్ని బ్యాంకు అనుభవపూర్వకంగా తెలుసుకుంది. తాత్కాలికంగా క్లియర్ చేసిన ఇన్‌స్ట్రూమెంట్ల వాపసు కూడా ఒక్కో దేశానికి ఒక్కోలా ఉంటుంది. ఏదేమైనప్పటికీ, కరెన్సీలపై బ్యాంకులతో బ్యాంకుకు ఉన్న నోస్ట్రో ఖాతాకు జమ చేసిన తర్వాత క్రెడిట్ అందించడంలో అనవసరమైన జాప్యం జరిగినట్టు అయితే దానికి కస్టమర్‌కు బ్యాంకు పరిహారం చెల్లిస్తుంది. అటువంటి సందర్భాలలో పరిహారం ఈ విధంగా ఉంటుంది:- బ్యాంక్ చెక్ కలెక్షన్ పాలసీలో వివరించిన విధంగా వసూళ్లు జమ చేయడంలో జాప్యానికి సంబంధించిన వడ్డీ

- విదేశీ మారకపు రేటులో ప్రతికూల కదలిక కారణంగా ఏదైనా సాధ్యమయ్యే నష్టానికి పరిహారం

3.5 దేశీయ చెక్ కలెక్షన్

కస్టమర్ పరిహారం విధానంలో భాగంగా బ్యాంక్ చెక్కుల సేకరణ విధానంలో పేర్కొన్న సమయానికి మించి క్రెడిట్ ఇవ్వడంలో జాప్యం జరిగితే బ్యాంక్ తన కస్టమర్లకు కలెక్షన్ సాధనాల (స్టానిక/అవుట్‌స్టేషన్ చెక్కులు) మొత్తంపై వడ్డీ చెల్లిస్తుంది. అటువంటి వడ్డీ కస్టమర్లు ఎలాంటి క్లెయిమ్ చేయకుండానే చెల్లించబడుతుంది. ఆలస్యమైన వసూళ్లపై వడ్డీ చెల్లింపు కోసం బ్యాంక్ సొంత శాఖలలో లేదా ఇతర బ్యాంకుల్లో ద్రా చేసిన సాధనాల మధ్య ఎటువంటి భేదం ఉండదు. ఆలస్యమైన సేకరణకు వడ్డీ దిగువ రేట్ల ప్రకారం చెల్లించడం జరుగుతుంది:

- a) స్థానిక చెక్కుల విషయంలో 3-పని దినాలకు మించి ఆలస్యమయ్యే కాలానికి డొమెస్టిక్ సేవింగ్ బ్యాంక్ రేటు.
- b) CTS సెంటర్లలో చెల్లించాల్సిన అవుట్స్టాండ్ చెక్కుల సేకరణలో 3 పనిదినాల కంటే ఎక్కువ ఆలస్యం, CTS కాని కేంద్రాలలో 10 పనిదినాల కాలానికి దేశీయ సేవింగ్స్ బ్యాంక్ రేటు.
- c) 14 పని దినాలకు మించి ఆలస్యం అయినట్లయితే, సంబంధిత కాలానికి దేశీయ టర్మ్ డిపాజిట్లకు వర్తించే రేటులో వడ్డీ చెల్లించబడుతుంది (అకాల ఉపసంహరణ సౌకర్యంతో దేశీయ టర్మ్ డిపాజిట్లకు వర్తించే రేట్లు).
- d) అసాధారణమైన ఆలస్యం జరిగితే అంటే, 90 క్యాలెండర్ రోజుల కంటే ఎక్కువ ఆలస్యమైతే సంబంధిత డొమెస్టిక్ టర్మ్ డిపాజిట్ రేటు (అకాల ఉపసంహరణ సదుపాయంతో దేశీయ టర్మ్ డిపాజిట్లకు వర్తించే రేట్లు) కంటే 2% ఎక్కువ వడ్డీ చెల్లించబడుతుంది.
- e) కలెక్షన్ కింద చెక్కు ద్వారా వచ్చిన సొమ్ము కస్టమర్ ఓవర్ డ్రాఫ్ట్/లోన్ ఖాతాకు జమ చేయబడితే, రుణ ఖాతాకు వర్తించే రేటు ప్రకారం వడ్డీ చెల్లించబడుతుంది. అసాధారణమైన జాప్యం జరిగితే రుణ ఖాతాకు వర్తించే రేటు కంటే 2% ఎక్కువ వడ్డీ చెల్లించబడుతుంది.
- f) క్రెడిట్ కార్డుల విషయంలో కార్డు చెల్లింపు తేదీ కంటే స్థానిక చెక్కు అయితే 2 పని దినాల ముందు, ఔట్స్టాండ్ చెక్ అయితే 5 పనిదినాల లోపు ఉంటే బ్యాంక్ ఎలాంటి పెనాల్టీ లేదా జరిమానా ఛార్జీలు విధించదు. బ్యాంక్ కారణంగా జాప్యం జరిగినట్లు అయితే అట్టి దానిని క్రెడిట్ కార్డు డ్యూ డేట్లోపు చెల్లించినట్లుగానే పరిగణిస్తుంది. ఒకవేళ కస్టమర్ కారణాల వల్ల క్రెడిట్ ఆలస్యమైన సందర్భంలో క్రెడిట్ కార్డ్ నియమనిబంధనల ప్రకారం పాక్షిక చెల్లింపు, లేదా ఆలస్య చెల్లింపుకు వర్తించే వడ్డీని విధిస్తుంది.

3.6 రవాణాలో పోయిన ఇన్ స్ట్రూమెంట్స్ కు పరిహారం

కలెక్షన్ కోసం ఖాతాదారుడు బ్యాంకుకు అప్పగించిన ఇన్ స్ట్రూమెంట్ కోల్పోవడం వల్ల ఖాతాదారుడికి కలిగే ఆర్థిక నష్టానికి బ్యాంక్ అందించే పరిహారం వివరాలు కూడా చెక్ కలెక్షన్ విధానంలో సూచించడమైనది. కోల్పోయిన చెక్కు/ఇన్ స్ట్రూమెంట్ మొత్తంపై 10 పనిదినాల వరకు సహేతుకమైన ఆలస్యాలకు బ్యాంకు దేశీయ పొదుపు రేట్ల ప్రకారం వడ్డీ చెల్లిస్తుంది.

3.7 ఫిక్స్డ్ డిపాజిట్లు

ఫిక్స్డ్ డిపాజిట్ల బుకింగ్ కు సంబంధించిన ఖాతాదారుల సూచనల మేరకు నిధులు, సంబంధిత సూచనలు స్వీకరించిన తర్వాత కూడా బ్యాంకు చర్య తీసుకోని పక్షంలో కస్టమర్ సూచించిన ఫిక్స్డ్ డిపాజిట్ సూచనలు, నిధులు అందుకున్న నిధుల ప్రకారం నిర్ణీత విలువ తేదీతోనే బుక్ చేయడం జరుగుతుంది.

ఈ డిపాజిట్ల మెచ్యూరిటీ విషయంలో కస్టమర్ అందించిన మెచ్యూరిటీ సూచనలను కట్-ఆఫ్ వ్యవధిలోపు కస్టమర్ అందించినట్లు అయితే ఆ సూచనల ప్రకారం బ్యాంక్ వ్యవహరిస్తుంది. ఇచ్చిన సూచనల ప్రకారం బ్యాంక్ స్పందించకపోవడం వల్ల సేవింగ్స్ బ్యాంక్ డిపాజిట్ లేదా వడ్డీ చెల్లింపు కోసం వర్తించే కనీస బ్యాలెన్స్ లో తగ్గింపు ద్వారా కస్టమర్ కు కలిగే ఆర్థిక నష్టం అంటే అదనపు వడ్డీ, కస్టమర్ కు విధించిన వాస్తవ ఛార్జీలు, వడ్డీని తిరిగి చెల్లించడం ద్వారా బ్యాంకు అటువంటి నష్టాన్ని కస్టమర్ కు భర్తీ చేస్తుంది.

3.8 డూప్లికేట్ డిమాండ్ డ్రాఫ్ట్ జారీ

కోరిన డాక్యుమెంటేషన్ అందజేసిన పక్షంలో ఆ అభ్యర్థన వచ్చిన పక్షం రోజుల వ్యవధిలో కస్టమరుకు బ్యాంకు డూప్లికేట్ డిమాండ్ డ్రాఫ్ట్ జారీ చేస్తుంది. ఈ వ్యవధికి మించి ఆలస్యం జరిగితే, సంబంధిత మెచ్యూరిటీ కాలానికి వర్తించే ఫిక్స్డ్ డిపాజిట్ రేటు (అకాల ఉపసంహరణ సౌకర్యంతో దేశీయ టర్మ్ డిపాజిట్లకు వర్తించే రేట్లు) వడ్డీని బ్యాంక్ చెల్లిస్తుంది. బ్యాంకు ద్వారా జారీ చేసిన డిమాండ్ డ్రాఫ్ట్కు అది కూడా కొనుగోలు చేసి వ్యక్తి అభ్యర్థన మేరకు మాత్రమే బ్యాంక్ డూప్లికేట్ డిమాండ్ డ్రాఫ్ట్ జారీ చేస్తుంది తప్ప థర్డ్ పార్టీల అభ్యర్థనకు ఇది వర్తించదు.

3.9 ఏజెంట్ ద్వారా బ్యాంకు కమిటీమెంట్ ఉల్లంఘన

బ్యాంక్ ప్రతినిధి/కోరియర్ లేదా DSA ఏదైనా అక్రమ ప్రవర్తనలో నిమగ్నమై లేదా బ్యాంక్ నిబద్ధతను ఉల్లంఘించినట్లు కస్టమర్ నుంచి ఏదైనా ఫిర్యాదు అందిన సందర్భంలో ఫిర్యాదు పరిశోధించడానికి, కనుగొన్న విషయాలు కస్టమరుకు తెలియజేయడానికి బ్యాంక్ తగిన చర్యలు తీసుకుంటుంది. కస్టమర్ ఫిర్యాదు స్వీకరించిన తేదీ నుంచి 7 పనిదినాల్లోపు, సహేతుకమైన సందర్భాల్లో కేసు కేసును బట్టి బ్యాంకింగ్ లావాదేవీలో జరిగిన వాస్తవ ఆర్థిక నష్టాలను కస్టమర్కు బ్యాంకు తిరిగి చెల్లిస్తుంది. అయితే దీని పరిధిలోకి ఇతర ఖర్చులు, పరోక్ష ఆర్థిక, ఆర్థికేతర నష్టాలు రావు.

3.10 పెట్టుబడి, రిడెంప్షన్ స్లిప్స్పై చర్యలు తీసుకోవడం

మ్యూచువల్ ఫండ్స్కు సంబంధించి తదుపరి ప్రాసెసింగ్ కోసం ఖాతాదారుడు బ్యాంక్కు సమర్పించిన ఏదైనా పెట్టుబడి లేదా రిడెంప్షన్ స్లిప్స్పై బ్యాంక్ చర్య తీసుకోవడంలో విఫలమైతే, ఆలస్యమైన మొత్తాన్ని ప్రస్తుత దేశీయ సేవింగ్స్ బ్యాంక్ రేటు ప్రకారం ఆలస్యమైన స్లిప్ కాలానికి జరిగిన నష్టాన్ని బ్యాంకు భర్తీ చేస్తుంది.

ఒకవేళ సావరిన్ గోల్డ్ బాండ్ (SGB) కోసం కస్టమర్ దరఖాస్తు తిరస్కరించినట్లయితే, T+1 పని దినాలలోపు కస్టమరు రీఫండ్ చేయడానికి బ్యాంక్ అన్ని ప్రయత్నాలు చేస్తుంది. బ్యాంక్ తరపున నుంచి దరఖాస్తుదారుకు మొత్తాన్ని రీఫండ్ చేయడంలో ఆలస్యమైతే, ఆలస్యమైన ప్రతి రోజుకు రెపో రేటు + 2% చొప్పున కస్టమర్ పరిహారం పొందుతారు. దరఖాస్తులో పేర్కొన్న పెట్టుబడి మొత్తంపై పరిహారం చెల్లించబడుతుంది.

3.11 రుణం చెల్లించిన తర్వాత డాక్యుమెంట్లు రిటర్న్ చేయడం

బ్యాంకు విదానం ప్రకారం రుణ నియమనిబంధనలకు అనుగుణంగా బకాయి ఉన్న మొత్తం అంతా తిరిగి చెల్లించి ఇతర ప్రక్రియలను కూడా పూర్తి చేసినట్లు అయితే సదరు రుణం కోసం బ్యాంక్ కస్టమర్(లు) తనఖా పెట్టిన ఆస్తికి సంబంధించిన అన్ని సెక్యూరిటీలు/పత్రాలు / టైటిల్ డీడ్లు మరియు/లేదా సెక్యూరిటీగా ఉంచిన చరాస్తులు (ఏదైనా ఉంటే) బకాయిలు తిరిగి చెల్లించిన 30 క్యాలెండర్ రోజులలోపు బ్యాంకు అప్పగిస్తుంది.

ఏదైనా ఇతర క్లెయిమ్ కోసం సదరు పత్రాల్లో ఏదైనా సెట్ ఆఫ్ చేసి ఉంటే ఆ ఇతర క్లెయిమ్ల గురించి పూర్తి వివరాలతో తగిన నోటీసు బ్యాంకు ఇస్తుంది. సంబంధిత క్లెయిమ్(లు) సెటిల్ అయ్యే వరకు/చెల్లించే వరకు తనఖా పెట్టిన ఆస్తి మరియు/లేదా సెక్యూరిటీగా ఉంచబడిన చర ఆస్తికి సంబంధించిన పత్రాలు/టైటిల్ డీడ్ల తన దగ్గరే పెట్టుకుంటుంది .

లోన్ మరియు/లేదా ఇతర క్లెయిములకు సంబంధించి మొత్తాన్ని పూర్తిగా చెల్లించాక/సెటిల్ చేసుకున్న తర్వాత తనఖా పెట్టిన ఆస్తికి సంబంధించిన పత్రాలు/ టైటిల్ డీడ్లను బ్యాంకు కారణంగా 30 క్యాలెండర్ రోజుల్లోపు తిరిగి ఇవ్వని పక్షంలో జాప్యం జరిగిన ప్రతీ రోజుకు (సెక్యూరిటీలు/డాక్యుమెంట్లు/టైటిల్ డీడ్స్ కు విడుదల చేయడానికి ఒక రోజు ముందు వరకు) బ్యాంకు రూ.5000/- పరిహారంగా చెల్లిస్తుంది.

ఒకవేళ ఒరిజినల్ చరాస్తులు/స్థిరాస్తి పత్రాలకు పాక్షికంగా లేదా పూర్తిగా నష్టం/డ్యామేజీ సంభవించినట్లయితే, తనఖా పెట్టిన ఆస్తికి సంబంధించిన పత్రాలు/టైటిల్ డీడ్ల నకిలీ/సర్టిఫైడ్ కాపీలు కస్టమర్ తిరిగి పొందేందుకు బ్యాంక్ సాయం చేస్తూ దానికయ్యే ఖర్చును భరిస్తుంది. అటువంటి సందర్భాలలో, రుణం పూర్తి చెల్లింపు /సెటిల్మెంట్ మరియు/లేదా ఇతర క్లెయిమ్ల తర్వాత 60 క్యాలెండర్ రోజులకు మించి ఆలస్యం జరిగినప్పుడు మాత్రమే పైన పేర్కొన్న విధంగా పరిహారం చెల్లించడానికి బ్యాంక్ బాధ్యత వహిస్తుంది.

చరాస్తులను సెక్యూరిటీగా పెట్టిన కస్టమర్ (లు) మరణించినట్టు అయితే రుణ ఒప్పందం నిబంధనల ప్రకారం మొత్తం బకాయిలు తిరిగి చెల్లించిన తర్వాత బ్యాంక్ పాలసీ ప్రకారం ఇతర సంబంధిత ఫార్మాలిటీలు, డాక్యుమెంటేషన్ పూర్తి చేసిన తర్వాత కూడా తనఖా పెట్టిన ఆస్తుల పత్రాలు/టైటిల్ డీడ్స్ ను నిర్దేశిత సమయం (30 నుంచి 60 క్యాలెండర్ రోజులు) లోపు బ్యాంకు విడుదల చేయలేకపోయిన సందర్భంలో బ్యాంకు సంతృప్తి మేరకు డాక్యుమెంటేషన్ పూర్తి చేసిన రోజు నుంచి పరిహారం చెల్లించాల్సి ఉంటుంది.

పైన నిర్వచించిన (30 లేదా 60 క్యాలెండర్ రోజులు వర్తించే) కాల వ్యవధిలోపు ఏదైనా రిజిస్ట్రీలో నమోదైన ఛార్జీలను బ్యాంకు తొలగించనట్లయితే పైన పేర్కొన్న పరిహారం చెల్లించబడుతుంది.

3.12 క్రెడిట్ మరియు/లేదా లావాదేవీలు రిటర్న్ చేయడంలో జాప్యం

NEFT, RTGS వంటి ఇన్వార్డ్ రెమిటెన్స్ క్రెడిట్లను అందించడంలో నేరుగా బ్యాంక్ కారణంగా జాప్యం జరిగితే అట్టి దానికి పరిహారాన్ని కస్టమర్లకు బ్యాంకు అందిస్తుంది. లోపం లేదా నిర్లక్ష్యం కారణంగా విధానపరమైన/నియంత్రణ మార్గదర్శకాల ప్రకారం టైమ్లైన్ కు మించి లబ్ధిదారునికి NEFT/NECS/NACH లావాదేవీలను క్రెడిట్ చేయడంలో జాప్యం జరిగితే కస్టమరుకు జరిమానా వడ్డీని RBI LAF రెపో రేటుతో పాటు రెండు శాతం అదనంగా బ్యాంకు చెల్లిస్తుంది. దానికి సంబంధించి కస్టమర్ ఎటువంటి క్లెయిమ్ దాఖలు చేయకపోయినా జరిమానా వడ్డీ కస్టమర్ కు బ్యాంకు చెల్లిస్తుంది.

విధానపరమైన/నియంత్రణ మార్గదర్శకాల ప్రకారం కాలక్రమం దాటి లబ్ధిదారునికి RTGS జమ చేయడంలో జాప్యం జరిగితే అట్టి దానికి పరిహారాన్ని కస్టమర్లకు బ్యాంకు అందిస్తుంది. లావాదేవీలను క్రెడిట్ చేయడంలో జాప్యం జరిగితే కస్టమరుకు జరిమానా వడ్డీని RBI LAF రెపో రేటుతో పాటు రెండు శాతం అదనంగా ప్రతీ రోజుకు బ్యాంకు చెల్లిస్తుంది. దానికి సంబంధించి కస్టమర్ ఎటువంటి క్లెయిమ్ దాఖలు చేయకపోయినా జరిమానా వడ్డీ కస్టమర్ కు బ్యాంకు చెల్లిస్తుంది.

ఒకవేళ ఏ కారణం చేతనైనా లబ్ధిదారుని ఖాతాకు నిధులు జమ చేయడం సాధ్యం కానప్పుడు, ఉదా. ఖాతా లేకపోవడం, ఖాతా స్తంభించి ఉండటం మొదలైన సందర్భాల్లో అందుకునే సభ్యుని ఇంటర్ఫేస్ లో చెల్లింపు అందిన ఒక గంటలోపు లేదా RTGS చెల్లింపుల అయితే RTGS వ్యాపార దినం ముగిసేలోపు నిధులు అసలు సభ్యునికి తిరిగి ఇవ్వబడతాయి. NEFT

లావాదేవీలు అయితే సభ్యుల ఇంటర్ఫేస్లో చెల్లింపు అందిన 2 గంటలలోపు నిధులు తిరిగి ఇవ్వబడతాయి..

3.13 విఫలమైన ATM లావాదేవీలు క్రెడిట్ చేయడంలో ఆలస్యం

కస్టమర్ ఫిర్యాదు స్వీకరించిన 5 రోజులలోపు ఆ అభ్యర్థనను అంగీకరించడం లేదా తిరస్కరించడంపై బ్యాంక్ దర్యాప్తు చేసే తన నిర్ణయాన్ని తెలియజేస్తుంది. క్రెడిట్ పాస్ చేయడంలో T + 5 రోజులకు మించి ఆలస్యమైతే రోజుకు రూ.100 పరిహారం, కస్టమర్ నుండి ఎలాంటి క్లెయిమ్ లేకుండా ఆటోమేటిక్ గా కస్టమర్ ఖాతా/క్రెడిట్ కార్డులో జమ చేయబడుతుంది.

సీ.నెం.	సంఘటన వివరణ	ఆటో రివర్సల్, పరిహారం కోసం నిబంధనలు	
		ఆటో రివర్సల్ కోసం సమయం	చెల్లించే పరిహారం
I	II	III	IV
1	ఆటోమేటెడ్ టెల్లర్ మెషిన్లు (ATMs)		
A	కస్టమర్ ఖాతా నుంచి డెబిట్ అయింది కాని డబ్బు రాలేదు.	ఈ విఫల లావాదేవీకి సంబంధించి గరిష్టంగా T+5 రోజుల్లోపు ప్రో-యాక్టివ్ రివర్సల్ (R)	T+5 రోజుల కంటే ఎక్కువ జాప్యం జరిగితే ఖాతాదారుకు ప్రతీరోజు 100/- చొప్పున క్రెడిట్.

బ్యాంక్ ద్వారా రివర్సల్, పరిహారం అందని సందర్భంగా కస్టమర్ తీసుకోదగ్గ చర్యలు

లావాదేవీ వివరాలతో కస్టమర్ బ్యాంక్ ఫిర్యాదుల పరిష్కార సెల్ ను సంప్రదించవచ్చు. వివరాలు ఇక్కడ అందుబాటులో ఉన్నాయి:

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

30 రోజులలోపు ఫిర్యాదు పరిష్కారం కానట్లయితే, "ది రిజర్వ్ బ్యాంక్-ఇంటిగ్రేటెడ్ అంబుడ్స్ మన్ స్కీమ్ (RB-IOS, 2021)" కింద కస్టమర్ ఫిర్యాదు చేయవచ్చు. RB-IOS, 2021, RBI నియంతృత సంస్థలపై ఫిర్యాదులను దాఖలు చేయడానికి కస్టమర్లకు ఒకే రిఫరెన్స్ పాయింట్ గా నిలుస్తుంది. RBI వెబ్ సైట్ లో ఈ దిగువ తెలిపిన పాఠ్ లో అది అందుబాటులో ఉంది:

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

<https://cms.rbi.org.in> లో ఆన్ లైన్ ద్వారా ఫిర్యాదు చేయవచ్చు, లేదా ప్రత్యేక ఈమెయిల్ crpc@rbi.org.in కు ఈమెయిల్ చేయవచ్చు లేదా భౌతిక రూపంలో 'సెంట్రల్ డిస్ట్రిబ్యూట్డ్ ప్రాసెసింగ్ సెంటర్' (CRPC), రిజర్వ్ బ్యాంకు ఆఫ్ ఇండియా, 4వ అంతస్తు, సెక్టార్ 17, చండీగడ్ - 160 017కు దిగువ పేర్కొన్న లింకులో ఉన్న ఫార్మాట్ - https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RBIOS2021_121121_A.pdf. ప్రకారం పంపించాలి. ఫిర్యాదుల దాఖలు, ఫిర్యాదుల పరిష్కారం కోసం సమాచారం అందించేందుకు టోల్ ఫ్రీ నెంబర్- 14448 (ఉ. 9:30 నుంచి సా. 5:15 వరకు) - అందుబాటులో ఉంది. ఇది బహుభాషల్లో సేవలందిస్తుంది.

కార్డు లావాదేవీలపై వర్తించే పరిహారం:

సీ.నెం.	ఘటన వివరణ	ఆటో రివర్సల్, పరిహారం కోసం నిబంధనలు	
		ఆటో రివర్సల్ కోసం సమయ వ్యవధి	చెల్లించే పరిహారం
I	I I	III	IV
2	కార్డు లావాదేవీ		
a	కార్డు నుంచి కార్డుకు బదిలీ transfer	లబ్బిదారు ఖాతాకు క్రెడిట్ చేయలేకపోతే, T + 1 రోజున బెనిఫిషియరీ బ్యాంక్ ద్వారా ఆటో రివర్సల్ (R).	T + 1 రోజుకు మించితే ప్రతీ రోజుకు 100/-.
	కార్డు అకౌంట్ నుంచి డెబిట్ అయినప్పటికీ లబ్బిదారు ఖాతాలో జమకాకపోవడం		
b	పాయింట్ ఆఫ్ సేల్స్ (PoS) (కార్డు ఉండటం) సహా PoSలో నగదు		
	పాయింట్ ఆఫ్ సేల్స్ (PoS) (కార్డు ఉండటం) సహా PoSలో నగదు	T + 5 రోజుల్లోపు ఆటో రివర్సల్	T + 5 రోజులు మించితే ప్రతీ రోజుకు 100/-.
c	ఖాతా నుంచి డెబిట్ అయినా వ్యాపారికి నిర్ధారణ కాకపోవడం అంటే ఛార్జ్-స్లిప్ రాకపోవడం.		
	కార్డు లేకపోవడం (CNP) (ఈకామర్స్)		
	ఖాతా నుంచి డెబిట్ అయినా వ్యాపారికి నిర్ధారణ కాకపోవడం		

3.14 డెబిట్ కార్డ్/మొబైల్ బ్యాంకింగ్/ఇంటర్నెట్ బ్యాంకింగ్/క్రెడిట్ కార్డ్లపై జరిగిన మోసపూరిత లావాదేవీల్లో జరిగిన తప్పు/అనధికారిక డెబిట్స్ రివర్సల్

వన్ టైమ్ పాస్ వర్డ్ లేదా 2 ఫ్యాక్టర్ అథెంటికేషన్ (2FA) ద్వారా జరిగే లావాదేవీ క్లెయిమ్ కు బ్యాంక్ బాధ్యత వహించదు. అందులో ఉన్న మొత్తంతో సంబంధం లేకుండా అటువంటి క్లెయిమ్ లేదా క్లెయిమ్లు తిరస్కరించబడతాయి.

పైన పేర్కొన్న వాటితో పాటు, కస్టమర్ నిర్లక్ష్యం కారణంగా అనధికారిక లావాదేవీల కారణంగా సంభవించే నష్టానికి, అతను/ఆమె చెల్లింపు ఆధారాలు పంచుకోవడం. సంబంధిత ఇతర వివరాల వంటి వాటి వల్ల నష్టపోయిన సందర్భాల్లో కస్టమర్ బాధ్యత వహించాలి. ఖాతాలకు సంబంధించిన వివరాలు ఇతరులకు తెలియజేయవద్దని బ్యాంకు నియమనిబంధల్లో పేర్కొని ఉండటమే అట్టి విషయాలపై బ్యాంకు ఎప్పటికప్పుడు క్లెయిమ్లకు అవగాహన కల్పిస్తునే

ఉంటుంది. అట్టి అనధికారిక లావాదేవీలను కస్టమర్ బ్యాంక్కు నివేదించే వరకు ఆ మొత్తం నష్టాన్ని కస్టమర్ భరించాల్సి ఉంటుంది అనధికార లావాదేవీని నివేదించిన తర్వాత సంభవించే ఏదైనా నష్టం సంభవిస్తే దానికి బ్యాంకు బాధ్యత వహిస్తుంది.

అనధికారిక లావాదేవీలు జరిగిన సందర్భంలో వినియోగదారుల బాధ్యతకు సంబంధించిన వివరాలు:

వినియోగదారులపై సున్నా బాధ్యత

1. దిగువ పేర్కొన్న సందర్భాల్లో అనధికారిక లావాదేవీ జరిగినప్పుడు కస్టమరుకు ఎటువంటి బాధ్యత ఉండదు:

- i) బ్యాంక్ పక్షాన సహకార మోసం/నిర్లక్ష్యం /లోపం (లావాదేవీ కస్టమర్ ద్వారా నివేదించబడిందా లేదా అనే దానితో సంబంధం లేకుండా).
- ii) థర్డ్ పార్టీ ఉల్లంఘన, లోపం బ్యాంక్తో లేదా కస్టమరులో లేకపోయిన సిస్టమ్లో మరెక్కడైనా ఉండి జరిగిన అనధికార లావాదేవీకి సంబంధించి బ్యాంక్ నుండి కమ్యూనికేషన్ను స్వీకరించిన మూడు పని దినాలలోగా కస్టమర్ బ్యాంక్కి తెలియజేయాలి..

వినియోగదారుల పరిమిత బాధ్యత

2. కింది సందర్భాలలో అనధికారిక లావాదేవీల కారణంగా సంభవించే నష్టానికి కస్టమర్ బాధ్యత వహించాలి:

- i) కస్టమర్ నిర్లక్ష్యం కారణంగా అతను/ఆమె చెల్లింపు ఆధారాలను ఇతరులకు తెలియజేసిన సందర్భాల్లో, అతను/ఆమె అనధికార లావాదేవీని బ్యాంక్కి నివేదించే వరకు మొత్తం నష్టాన్ని కస్టమర్ భరించాలి. అనధికార లావాదేవీని నివేదించిన తర్వాత సంభవించే ఏదైనా నష్టాన్ని బ్యాంక్ భరిస్తుంది.
- ii) అనధికారిక ఎలక్ట్రానిక్ బ్యాంకింగ్ లావాదేవీకి సంబంధించిన బాధ్యత బ్యాంక్పై లేదా కస్టమర్పై ఉండదు. సిస్టమ్లో మరెక్కడైనా ఉంటుంది. అట్టి దానికి ఆలస్యం అయినప్పుడు (బ్యాంక్ నుంచి కమ్యూనికేషన్ను స్వీకరించిన నాలుగు నుంచి ఏడు పని రోజులు) అటువంటి లావాదేవీని బ్యాంకుకు తెలియజేయడంలో కస్టమర్ పక్షాన, కస్టమర్ ప్రతి లావాదేవీ బాధ్యత లావాదేవీ విలువకు లేదా దిగువ పట్టికలో పేర్కొన్న మొత్తానికి, అందులో ఏది తక్కువగా ఉంటే దానికి పరిమితం చేయబడుతుంది.

పట్టిక 1	
షెయింట్ 2 (ii) ప్రకారం వినియోగదారుల గరిష్ట బాధ్యత	
అకౌంట్ రకం	గరిష్ట బాధ్యత (₹)
* BSBD / చిన్న ఖాతాలు	5,000
* అన్ని ఇతర SB ఖాతాలు	10,000
* ప్రీ-ప్రెయిడ్ పేమెంట్ ఇన్స్ట్రూమెంట్స్, గిఫ్ట్ కార్డులు	

* MSMEల కరెంట్ / క్యాష్ క్రెడిట్ / ఓవర్ డ్రాఫ్ట్ అకౌంట్స్	
* కరెంట్ అకౌంట్స్ / క్యాష్ క్రెడిట్ / వార్షిక సగటు బ్యాలెన్స్ కలిగి వ్యక్తుల ఓవర్ డ్రాఫ్ట్ ఖాతాలు (మోసం జరిగిన సంఘటనకు 365 రోజులు ముందు) / రూ.25 లక్షల వరకు పరిమితి	
* రూ.5 లక్షల లోపు ఉన్న లిమిటెడ్ ఉన్న క్రెడిట్ కార్డులు	25,000
* ఇతర అన్ని కరెంట్ / క్యాష్ క్రెడిట్ / ఓవర్ డ్రాఫ్ట్ అకౌంట్స్	

3. పైన పేర్కొన్న పేరా 1 (ii), పేరా 2 (ii)లో వివరించిన విధంగా ఉల్లంఘన అనేది అటు బ్యాంకు, ఇటు కస్టమర్ కాకుండా థర్డ్ పార్టీ పక్షాన ఎక్కడా వ్యవస్థలో ఉన్న లోపాన్ని పట్టిక 2లో పొందుపరచడం జరిగింది.:

పట్టిక 2	
వినియోగదారుల బాధ్యతల సారాంశం	
కమ్యూనికేషన్ సర్వీసు కలిగిన తేదీ నుంచి మోసపూరిత లావాదేవీని నివేదించడానికి పట్టే సమయం	వినియోగదారుల బాధ్యత (₹)
3 పనిదినాలలోపు	ఎటువంటి బాధ్యత ఉండదు
4 నుంచి 7 పనిదినాల లోపు	లావాదేవీ విలువ లేదా పట్టిక 1లో పేర్కొన్న మొత్తంలో ఏది తక్కువ ఉంటే అది
7 పనిదినాల తర్వాత	<ul style="list-style-type: none"> పేర్కొన్న నిబంధనల ప్రకారం

కమ్యూనికేషన్ సర్వీసు కలిగిన తేదీని మినహాయించి కస్టమర్ హోమ్ బ్రాంచ్ పని షెడ్యూల్ ప్రకారం టీబుల్ 2లో పేర్కొన్న పని దినాల సంఖ్య లెక్కించడం జరుగుతుంది.

జీరో లయబిలిటీ / కస్టమర్ పరిమిత బాధ్యతల రివర్సల్ టైమ్లైన్

4. కస్టమర్ తెలియజేయబడిన తర్వాత అనధికారిక ఎలక్ట్రానిక్ లావాదేవీకి సంబంధించిన మొత్తాన్ని కస్టమర్ ఖాతాకు (బీమా సెటిల్మెంట్ క్లెయిమ్ ఏదైనా ఉంటే దాని కోసం ఎదురుచూడకుండా) అటువంటి నోటిఫికేషన్ తేదీ నుంచి 10 పని దినాలలోపు బ్యాంకు జమ(షాడో రివర్సల్) చేస్తుంది. ఖాతాదారుని నిర్లక్ష్యం చోటుచేసుకున్న సందర్భాల్లోనూ అనధికారిక ఎలక్ట్రానిక్ బ్యాంకింగ్ లావాదేవీల విషయంలో ఏదైనా కస్టమర్ బాధ్యతను మినహాయించాలని కోరితే బ్యాంకులు తమ అభీష్టానుసారం నిర్ణయించుకోవచ్చు. క్రెడిట్ విలువ అనేది అనధికార లావాదేవీ తేదీ నాటికి నిర్ణయించబడుతుంది.

5. బ్యాంకులు వీటిని కూడా నిర్ధారిస్తాయి:

- i) ఫిర్యాదు పరిష్కరించిన తర్వాత కస్టమర్ బాధ్యత ఏదైనా ఉంటే, ఫిర్యాదుల నిర్వహణ ప్రక్రియపై బ్యాంక్ ఆమోదించిన పాలసీలో పేర్కొన్న విధంగా, ఫిర్యాదు అందిన తేదీ నుంచి 90 రోజులకు మించకుండా పైన పేర్కొన్న పాయింట్ 1 నుంచి 3 నిబంధనల ప్రకారం వినియోగదారునికి పరిహారం చెల్లించబడుతుంది;
- ii) ఫిర్యాదును పరిష్కరించలేకపోయినా లేదా కస్టమర్ బాధ్యత నిర్ణయించలేకపోవడం వంటిది ఏదైనా ఉంటే, 90 రోజులలో, పాయింట్ 1 నుంచి 3 వరకు సూచించిన విధంగా పరిహారం కస్టమర్కు చెల్లించబడుతుంది;

iii) డెబిట్ కార్డ్/బ్యాంక్ ఖాతా విషయంలో కస్టమర్ వడ్డీ నష్టాన్ని చవిచూడరు. క్రెడిట్ కార్డ్ విషయంలో కస్టమర్ అటువంటి అదనపు వడ్డీ భారాన్ని భరించరు.

ఫిర్యాదును బ్యాంకు పరిష్కరించలేకపోయినా లేదా కస్టమర్ బాధ్యతను నిర్ణయించలేకపోయినా, అలాంటిది ఏమైనా ఉంటే, 90 రోజులలోపు పేరాగ్రాఫ్ 1-5లో సూచించిన విధంగా పరిహారాన్ని కస్టమర్కు చెల్లించడం జరుగుతుంది.

*దిగువ పేర్కొన్న నిబంధనల ప్రకారం - అటువంటి అనుమానిత డెబిట్లన్నింటినీ అవసరమైన రీతిలో చేర్చి, చట్టాన్ని అమలు చేసే సంస్థలతో కలిపి బ్యాంక్ దర్యాప్తు చేస్తుంది. కేస్-టు-కేస్-బేసిస్ ఆధారంగా ఇటువంటి పరిశోధనల ఫలితాలు ఆధారపడి ఉంటాయి.

- (i) ఏదైనా మోసం జరిగితే బ్యాంక్ తన సిబ్బంది ద్వారా ఏదైనా ఒక సంస్థ పట్ల అక్రమం / మోసం జరిగిందని నిర్ధారణ జరిగితే శాఖ తన బాధ్యతను గుర్తించి క్లెయిమ్ను చెల్లించాలి.
- (ii) బ్యాంక్ తప్పు చేసిన సందర్భాల్లో, OTP లేదా 2 ఫ్యాక్టర్ అథెంటికేషన్ లేదా డాక్యుమెంట్లో పేర్కొన్న ఏదైనా కేసు ద్వారా లావాదేవీకి రుజువు లేకపోయినా కస్టమర్కు అభ్యంతరం లేకుండా పరిహారాన్ని బ్యాంకు చెల్లిస్తుంది.
- (iii) బ్యాంక్, లేదా కస్టమర్ లోపం లేకపోయినా కాని వ్యవస్థలో ఎక్కడో తప్పు ఉన్న సందర్భాల్లో, కస్టమర్కు ప్రత్యక్ష ఆర్థిక నష్టంలో 50% వరకు (రూ.5,000 మించకుండా) మాత్రమే బ్యాంకు చెల్లింపు జరుపుతుంది. అటువంటి పరిహారం ఖాతా జీవితకాలంలో ఒక్కసారి మాత్రమే చెల్లించబడుతుంది.

వీటి కారణంగా ఉత్పన్నమయ్యే క్లయిమ్లను తిరస్కరించే హక్కు బ్యాంక్ కి ఉంటుంది:

- బ్యాంక్ అందించే ఉత్పత్తులు, సేవలకు సంబంధించిన నియమనిబంధనల ఉల్లంఘన
- క్లయింట్ ఖాతా, డెబిట్/ATM/క్రెడిట్ కార్డ్ లేదా ఇతర సున్నితమైన సమాచారం వంటి లావాదేవీల సాధనాల భద్రత కోసం ఎప్పటికప్పుడు బ్యాంక్ విడుదల చేసిన వివిధ మార్గదర్శకాలకు కస్టమర్ కట్టుబడి ఉండకపోవడం.
- అలర్ట్లు తక్షణమే స్వీకరించడానికి కస్టమర్లు తమ ప్రస్తుత సంప్రదింపు వివరాలను ముఖ్యంగా పని చేస్తున్న మొబైల్ నంబర్, ఈమెయిల్ ఐడీని ఎప్పటికప్పుడు అప్డేట్ చేసుకొని ఉండాలి. అటువంటి సంప్రదింపు సమాచారాన్ని బ్యాంక్ తో అప్డేట్ చేయడంలో విఫలమైతే, ATM/డెబిట్ కార్డులు/క్రెడిట్ కార్డులు లేదా బ్యాంక్ ఖాతా లావాదేవీలు/యాక్సెస్ కి సంబంధించిన ఏదైనా ఇతర ఎలక్ట్రానిక్ ఛానెల్ దుర్వినియోగం చేయడం వల్ల కలిగి ఏదైనా నష్టానికి కస్టమర్ బాధ్యత వహించాల్సి ఉంటుంది.
- అనుమానిత లేదా మోసపూరిత లావాదేవీ వల్ల ఉత్పన్నమయ్యే ఏదైనా పరోక్ష లేదా పర్యవసాన నష్టానికి ఎలాంటి పరిహారం ఉండదు, ఎటువంటి చెల్లింపులు ఉండవు.

3.15 లాకర్లకు సంబంధించిన పరిహారం

సేఫ్ డిపాజిట్ వాల్ట్లను ఉంచే ప్రాంగణ భద్రత కోసం బ్యాంక్ అన్ని చర్యలు తీసుకుంటుంది. ఏది ఏమైనప్పటికీ, బ్యాంకు లోపం లేదా నిర్లక్ష్యం, తన ఉద్యోగి(గుల) చేసే ఏదైనా తప్పు/పొరపాటు లేదా మోసాలు, బ్యాంకు ఆవరణలో అగ్నిప్రమాదం, దొంగతనం/దోపిడీ/దోపిడీ, దోపిడీ, భవనం కూలడం వంటి దురదృష్టకరమైన సంఘటనలు చోటుచేసుకున్న సందర్భాల్లో లాకర్లోని వస్తువులను కోల్పోవడం జరిగితే బ్యాంకు బాధ్యత సేఫ్ డిపాజిట్ లాకర్ ప్రస్తుత వార్షిక అద్దెకు వంద రెట్లు సమానమైన మొత్తానికి పరిమితం చేయబడుతుంది.

3.16 ఫోర్స్ మెజ్యూర్

ఫోర్స్ మెజ్యూర్ అంటే దేవుని చర్యలు, వరద, కరువు, భూకంపం లేదా ఇతర ప్రకృతి వైపరీత్యాలు లేదా పరిస్థితి, విపత్తు, అంటువ్యాధి లేదా మహమ్మారి, తీవ్రవాద దాడి, యుద్ధం లేదా అల్లర్లు, అణు, రసాయన లేదా జీవ కాలుష్యం, పారిశ్రామిక చర్య, విద్యుత్ వైఫల్యం, కంప్యూటర్ విచ్ఛిన్నం లేదా విధ్వంసం , భవనాల కూలిపోవడం, అగ్నిప్రమాదం, పేలుడు లేదా ప్రమాదం లేదా బ్యాంక్ సహేతుక నియంత్రణకు మించిన ఇతర చర్యలు.

ఫోర్స్ మెజ్యూర్ ఈవెంట్ లేదా పరిస్థితి ఉన్నప్పుడు బ్యాంకు పనితీరు లేదా బ్యాంక్ బాధ్యతలు రద్దవుతాయి. ఫోర్స్ మెజ్యూర్ ఘటనల పరిణామాలు తగ్గించడానికి బ్యాంకు సహేతుకమైన చర్య(లు), తగిన ప్రయత్నాలు తీసుకోవడానికి బ్యాంక్ కట్టుబడి ఉంటుంది. ఏదైనా పారిశ్రామిక చర్య, విద్యుత్ వైఫల్యం, కంప్యూటర్ విచ్ఛిన్నం లేదా విధ్వంసం సంభవించినప్పుడు, బ్యాంక్ తన సేవలను అందించడంలో జాప్యాన్ని తగ్గించడానికి సహేతుకమైన చర్యలు తీసుకుంటూ తన వినియోగదారులకు నిరంతరాయ సేవలు అందించడానికి ప్రయత్నిస్తుంది.

అందువల్ల, ఈ సంఘటనలు (బ్యాంకు సౌకర్యాలు లేదా దాని కరస్పాండెంట్ బ్యాంక్(ల)కు నష్టం కలిగించడంతోపాటు, సాధారణ కమ్యూనికేషన్ మార్గాలు లేకపోవటం లేదా అన్ని రకాల రవాణా మొదలైనవి నిలిచిపోయిన సందర్భాల్లో) లేదా బ్యాంకు నియంత్రణను ఆవల ఉన్న పరిమాణాల కారణంగా నిర్దేశిత పారామితుల ప్రకారం సేవలందించేందుకు బ్యాంకుకు సాధ్యం కాని సందర్భాల్లో క్రెడిట్ లో జాప్యానికి కస్టమర్లకు బ్యాంకు ఎటువంటి పరిహారం చెల్లించదు.

3.17 వాస్తవ / ప్రత్యక్ష నష్టం

ప్రీపెయిడ్ ఇన్స్ట్రుమెంట్ సర్వీస్ సహా వివిధ బ్యాంకింగ్ సేవల కోసం ఈ కస్టమర్ పరిహారం పాలసీ ప్రకారం బ్యాంకుకు ఆపాదించబడిన నష్టానికి తగిన రుజువు అందించి అట్టి దానికి కస్టమర్ తరపున ఎటువంటి నిర్లక్ష్యం లేదని తేలితే కస్టమరుకు వాస్తవ, ప్రత్యక్ష నష్టం (ప్రత్యేకంగా నోషనల్, పరోక్ష నష్టం) మేరకు మాత్రమే బ్యాంక్ పరిహారం చెల్లిస్తుంది.

3.18 ఫుల్ అండ్ ఫైనల్ సెటిల్మెంట్

పైన పేర్కొన్న రీతిలో బ్యాంక్ నష్టపరిహారం చెల్లించిన తర్వాత, అదే "ఫుల్ అండ్ ఫైనల్ సెటిల్మెంట్"గా పరిగణించబడుతుంది, ఆ తర్వాత వినియోగదారుడు లేదా ఇతరుల నుంచి బ్యాంక్ ఎటువంటి తదుపరి క్లెయిమ్ తీసుకోదు.

3.19 ఫిర్యాదుల పరిష్కారం:

DBS బ్యాంక్ ఇండియా లిమిటెడ్ లో మేము మా విలువైన వినియోగదారులకు ఉత్తమ సేవలు అందించేందుకు కట్టుబడి ఉంటాం.

బ్యాంక్ ఫిర్యాదుల పరిష్కార విధానం దిగువ సూత్రాలను అనుసరిస్తుంది:

- అన్ని సమయాల్లో వినియోగదారులను న్యాయబద్ధంగా చూడటం జరుగుతుంది.
- వినియోగదారులు లేవనెత్తే ఫిర్యాదులు మర్యాదపూర్వకంగా, సకాలంలో పరిష్కరించడం జరుగుతుంది.
- వినియోగదారులు తమ ఫిర్యాదులను సంస్థలో ఉన్నత స్థాయి దృష్టికి తెచ్చేందుకు ఉన్న వేదికలు, ఒకవేళ వారి ఫిర్యాదులకు అందించిన పరిష్కారంపై సంతృప్తి చెందనట్లు అయితే అలాంటి సందర్భాల్లో వారి హక్కుల గురించి తెలియజేయడం జరుగుతుంది.
- బ్యాంక్ ఉద్యోగులు వినియోగదారుల ప్రయోజనాల పట్ల చిత్తశుద్ధితో, ఎటువంటి పక్షపాతం లేకుండా పని చేస్తారు.

ఏ సందర్భంలోనైనా మీ అంచనాలకు తగ్గట్టుగా మా సేవలు లేవని మీరు భావించినట్లు అయితే, మీరు ఇలా చేయవచ్చు.

బ్యాంక్ వెబ్ సైట్ లో అందుబాటులో ఉన్న బ్యాంకు ఫిర్యాదుల విధానాన్ని చూడవచ్చు:

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

ఫిర్యాదులు దాఖలు చేసేందుకు, సంప్రదించాల్సిన వారి వివరాలు తెలుసుకునేందుకు, సమయ వ్యవధి, పరిష్కారం కోసం ఉన్నతస్థాయి దృష్టికి తీసుకెళ్లేందుకు ఈ ఫిర్యాదుల విధానం మీకు సాయపడుతుంది. ఒకవేళ బ్యాంక్ అందించిన పరిష్కారం మీకు నచ్చనట్టు అయితే బ్యాంకింగ్ అంబుడ్స్ మన్ ను ఎలా సంప్రదించాలి అనే దానిపై కూడా ఈ విధానం మీకు తెలియజెస్తుంది.

4 పాలన

4.1 యాజమాన్యం, ఆమోదించే అధికారం

ఈ విధానాన్ని DBS బ్యాంక్ ఇండియా లిమిటెడ్ బోర్డు ఆమోదించింది. విశేషం కానప్పటికీ అట్టి మార్పులు యాదృచ్ఛికం లేదా పరిపాలన స్వభావం కలిగిన వాటికి ఈ ఆమోద ప్రాధికార సంస్థ సంతకం చేయాల్సిన అవసరం లేదు.

ఈ పాలసీ ద్వారా బోర్డు CBG సేవలు, ఉత్పత్తులకు సంబంధించి మార్పులు ఆమోదించే లేదా అప్పగించే బాధ్యతను కన్సుమర్ బ్యాంకింగ్ గ్రూప్ భారత అధిపతికి అధికారాన్ని అప్పగిస్తోంది.

4.2 సమీక్ష

ఈ విధానాన్ని ప్రతీ మూడు సంవత్సరాలకు ఒకసారి (ఒక నెల వరకు గ్రేస్ పీరియడ్ కలుపుకొని) లేదా నియంత్రణా పరిధి మార్పులు లేదా నిరంతర ఔచిత్యాన్ని కొనసాగించడానికి అంతర్గత పరిణామాల ఆధారంగా ముందుగానూ సమీక్షించవచ్చు.

అనుబంధం 1 వెర్షన్ చరిత్ర

వెర్షన్	జారీ చేసిన తేదీ	ముఖ్య మార్పుల సారాంశం
1.0	డిసెంబర్ 2021	- విధానం జారీ చేయడమైనది
2.0	జూన్ 2023	- RTGS విఫలమైన లావాదేవీ సమయ వ్యవధిని భర్తీ చేయడానికి బ్యాంక్ బాధ్యత వహించని సందర్భాలు - సమీక్ష కాలం - వెర్షన్ చరిత్ర