

ಗ್ರಾಹಕ ಪರಿಹಾರ ನೀತಿ ಡಿಸೆಂಬರ್ 2024

ಸೆಕ್ಷನ್	ಸಬ್‌ಸೆಕ್ಷನ್	ಪೇಜ್
1	ಪರಿಚಯ	3
2	ಮಾರ್ಗದರ್ಶಿ ತತ್ವಗಳು	3
3	ನೀತಿಗಳು	4
3.1	ಅನಧಿಕೃತ / ತಪ್ಪಾದ ಡೆಬಿಟ್	4
3.2	ಖಾತೆಗಳಿಗೆ ನೇರ ಡೆಬಿಟ್‌ಗಳು/ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ಪಾವತಿಗಳು (ಆರ್‌ಟಿಜಿಎಸ್/ಎನ್‌ಇಎಫ್‌ಟಿ)/ಇತರ ಡೆಬಿಟ್‌ಗಳು	5
3.3	ಪಾವತಿ ನಿಲ್ಲಿಸುವ ಸೂಚನೆಗಳ ನಂತರ ಚೆಕ್‌ಗಳ ಪಾವತಿ	6
3.4	ವಿದೇಶಿ ವಿನಿಮಯ ಸೇವೆಗಳು (ವಿದೇಶಿ ಕರೆನ್ಸಿ ಚೆಕ್ ಸಂಗ್ರಹಣೆಗಳು)	6
3.5	ದೇಶೀಯ ಚೆಕ್ ಸಂಗ್ರಹಣೆಗಳು	7
3.6	ಸಾಗಣೆಯಲ್ಲಿ ಕಳೆದುಹೋದ ಇನ್‌ಸ್ಟ್ರುಮೆಂಟ್‌ಗಳಿಗೆ ಪರಿಹಾರ	7
3.7	ಸ್ಥಿರ ಠೇವಣಿಗಳು	8
3.8	ಡುಪ್ಲಿಕೇಟ್ ಡಿಮ್ಯಾಂಡ್ ಡ್ರಾಫ್ಟ್ ನೀಡುವಿಕೆ	8
3.9	ಬ್ಯಾಂಕ್ ಏಜೆಂಟ್‌ನಿಂದ ಸಂಹಿತೆಯ ಉಲ್ಲಂಘನೆ	9
3.10	ಹೂಡಿಕೆ ಮತ್ತು ರಿಡೆಂಪ್ಷನ್ ಸ್ಲಿಪ್‌ಗಳ ಮೇಲೆ ಕ್ರಮ ಕೈಗೊಳ್ಳದಿರುವುದು	9
3.11	ಸಾಲ ಮರುಪಾವತಿಯ ನಂತರ ದಾಖಲೆಗಳ ಹಿಂತಿರುಗಿಸುವಿಕೆ	10
3.12	ಅದನ್ನು ನೀಡುವಾಗ ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ವಹಿವಾಟುಗಳನ್ನು ಹಿಂದಿರುಗಿಸುವಾಗ ವಿಳಂಬ	10
3.13	ವಿಫಲವಾದ ATM ವಹಿವಾಟುಗಳಿಗೆ ಜಮೆ ನೀಡುವಾಗ ವಿಳಂಬ	11
3.14	ಡೆಬಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್‌ಗಳು/ ಮೊಬೈಲ್ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್/ ಇಂಟರ್ನೆಟ್ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್/ ಜಮೆ ಕಾರ್ಡ್‌ಗಳಲ್ಲಿ ವಂಚನೆಯ ವಹಿವಾಟುಗಳಿಂದಾಗಿ ತಪ್ಪಾದ/ ಅನಧಿಕೃತ ಡೆಬಿಟ್‌ಗಳನ್ನು ರದ್ದುಗೊಳಿಸುವುದು.	12
3.15	ಲಾಕರ್‌ಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಪರಿಹಾರ	13
3.16	ಫೋರ್ನ್ ಮಜ್ಯೂರ್	14
3.17	ವಾಸ್ತವಿಕ/ ನೇರ ನಷ್ಟ	15
3.18	ಪೂರ್ಣ ಮತ್ತು ಅಂತಿಮ ಇತ್ಯರ್ಥ	16
3.19	ದೂರುಗಳು ಮತ್ತು ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳ ಪರಿಹಾರ	17
3.20	ಜಮೆ ಮಾಹಿತಿಯ ವಿಳಂಬಿತ ನವೀಕರಣ/ಸರಿಪಡಿಸುವಿಕೆಗಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಪರಿಹಾರ	17
4	ಆಡಳಿತ	18
4.1	ಮಾಲೀಕತ್ವ ಮತ್ತು ಅನುಮೋದನಾ ಪ್ರಾಧಿಕಾರ	19
4.2	ರಿವ್ಯೂ	19

1 ಪರಿಚಯ

ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಸೇವೆಯಲ್ಲಿನ ಕೊರತೆ ಅಥವಾ ಬ್ಯಾಂಕ್‌ನಿಂದ ನೇರವಾಗಿ ಆರೋಪಿಸಬಹುದಾದ ಯಾವುದೇ ಲೋಪ ಅಥವಾ ಆಯೋಗದ ಕ್ರಿಯೆ ಅಥವಾ ಬ್ಯಾಂಕಿನದಲ್ಲದ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರದಲ್ಲದ ಮೂರನೇ ವ್ಯಕ್ತಿಯ ಉಲ್ಲಂಘನೆ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಅನಧಿಕೃತ ಡೆಬಿಟ್ ವರದಿ ಮಾಡಿದ ನಂತರ ಉಂಟಾಗುವ ಯಾವುದೇ ಉಲ್ಲಂಘನೆಯಿಂದಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರು ಅನುಭವಿಸಬಹುದಾದ ಯಾವುದೇ ಆರ್ಥಿಕ ನಷ್ಟಕ್ಕೆ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಪರಿಹಾರ ನೀಡುವುದಕ್ಕೆ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯನ್ನು ರೂಪಿಸುವುದು ಈ ನೀತಿಯ ಉದ್ದೇಶವಾಗಿದೆ. ಆದ್ದರಿಂದ, ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಈ ಗ್ರಾಹಕ ಪರಿಹಾರ ನೀತಿಯನ್ನು ಖಾತೆಯಿಂದ ಅನಧಿಕೃತ ಡೆಬಿಟ್ ಆಗುವುದು, ಚೆಕ್/ಇನ್‌ಸ್ಟ್ರುಮೆಂಟ್‌ಗಳ ವಿಳಂಬ ಸಂಗ್ರಹಣೆಗಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಬಡ್ಡಿ ಪಾವತಿ, ಸ್ಟಾಪ್ ಪೇಮೆಂಟ್ ಸೂಚನೆಗಳನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ನಂತರ ಚೆಕ್‌ಗಳ ಪಾವತಿ, ಭಾರತದೊಳಗೆ ಹಣ ರವಾನೆ, ಭಾರತದ ಹೊರಗೆ ಹಣ ರವಾನೆ, ವಿದೇಶಿ ವಿನಿಮಯ ಸೇವೆಗಳು, ಸಾಲ ನೀಡುವಿಕೆ, ಪೂರ್ವ-ಪಾವತಿಸಿದ ಇನ್‌ಸ್ಟ್ರುಮೆಂಟ್‌ಗಳು, ATM ನಗದು ಹಿಂಪಡೆಯುವಿಕೆ, ಅನಧಿಕೃತ ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ವಹಿವಾಟುಗಳಿಂದ ಉಂಟಾಗುವ ವಂಚನೆಗಳು ಇತ್ಯಾದಿಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಕ್ಷೇತ್ರಗಳೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸಲು ವಿನ್ಯಾಸಗೊಳಿಸಲಾಗಿದೆ. ದಾಖಲೆಯ ವ್ಯಾಪ್ತಿಯು DBIL ಗೆ ಸೀಮಿತವಾಗಿದೆ.

2 ಮಾರ್ಗದರ್ಶಿ ತತ್ವಗಳು

ಈ ನೀತಿಯು ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುವಾಗ ಪಾರದರ್ಶಕತೆ ಮತ್ತು ನ್ಯಾಯಯುತ ಸಿದ್ಧಾಂತಗಳ ಮೇಲೆ ಆಧರಿಸಿದೆ. ಬ್ಯಾಂಕ್ ಅಥವಾ ಮೂರನೇ ವ್ಯಕ್ತಿ ನೀಡುವ ಸೇವೆಗಳಲ್ಲಿನ ಕೊರತೆಯಿಂದಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರು ಅನುಭವಿಸಬಹುದಾದ ಹಣಕಾಸಿನ ನಷ್ಟಗಳಿಗೆ ಮಾತ್ರ ಈ ನೀತಿಯು ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ ಎಂದು ಪುನರುಚ್ಚರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ, ವಿಶೇಷವಾಗಿ ಅನಧಿಕೃತ ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ವಹಿವಾಟುಗಳ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಇದನ್ನು ನೇರವಾಗಿ ಅಳೆಯಬಹುದು ಮತ್ತು ಈ ನೀತಿಯ ಅಡಿಯಲ್ಲಿನ ಬದ್ಧತೆಗಳು ಬ್ಯಾಂಕ್-ಗ್ರಾಹಕ ವಿವಾದಗಳನ್ನು ನಿರ್ಣಯಿಸಲು ಸರಿಯಾಗಿ ರಚಿಸಲಾದ ಯಾವುದೇ ವೇದಿಕೆಯ ಮುಂದೆ ತನ್ನ ನಿಲುವನ್ನು ಸಮರ್ಥಿಸಿಕೊಳ್ಳುವಾಗ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಹೊಂದಿರುವ ಯಾವುದೇ ಹಕ್ಕಿಗೆ ಯಾವುದೇ ಹಾನಿ ಉಂಟುಮಾಡುವುದಿಲ್ಲ. ಆರ್‌ಬಿಐ ಮತ್ತು ಇತರ ಸಂಬಂಧಿತ ಅಧಿಕಾರಿಗಳು ಮತ್ತು ನಿಯಂತ್ರಕರು ಹೊರಡಿಸಿದ ನಿಯಮಗಳಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಗಳಿಂದ ಮಾರ್ಗದರ್ಶಿಸಲಾಗಿದೆ.

3 ನೀತಿಗಳು

3.1 ಅನಧಿಕೃತ / ತಪ್ಪಾದ ಡೆಬಿಟ್

ಬ್ಯಾಂಕ್ ಖಾತೆಗೆ ಅನಧಿಕೃತ/ತಪ್ಪಾದ ನೇರ ಡೆಬಿಟ್ ಮಾಡಿದರೆ, ಕ್ಲೈಂಟ್‌ನಿಂದ ತಿಳಿಸಲಾದ ನಂತರ ಅಥವಾ ತಪ್ಪಾದ ಡೆಬಿಟ್‌ನ ಆಂತರಿಕ ಶೋಧನೆಯ ಮೂಲಕ, ಸ್ಥಿತಿಯನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸಿದ ನಂತರ ನಮೂದನ್ನು ತಕ್ಷಣವೇ ಹಿಂತಿರುಗಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಅನಧಿಕೃತ/ತಪ್ಪಾದ ಡೆಬಿಟ್‌ನಿಂದಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಉಳಿತಾಯ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಠೇವಣಿಯ ಮೇಲಿನ ಬಡ್ಡಿ ಪಾವತಿಗೆ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಕನಿಷ್ಠ ಬಾಕಿ ಮೊತ್ತ ಕಡಿತ ಅಥವಾ ಸಾಲ ಖಾತೆಯಲ್ಲಿ ಬ್ಯಾಂಕಿಗೆ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಬಡ್ಡಿ ಪಾವತಿಯ ಮೂಲಕ ಆರ್ಥಿಕ ನಷ್ಟವಾಗಿದ್ದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರು ಅನುಭವಿಸಿದ ಯಾವುದೇ ನಿಜವಾದ ಬಡ್ಡಿ ನಷ್ಟಕ್ಕೆ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಪರಿಹಾರ ನೀಡುತ್ತದೆ (ಪರಿಹಾರವನ್ನು ವಹಿವಾಟಿನ ದಿನಾಂಕದ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಲೆಕ್ಕಹಾಕಲಾಗುತ್ತದೆಯೇ ವಿನಃ ವರದಿ ಮಾಡಿದ ದಿನಾಂಕದಂದು ಅಲ್ಲ). ಗ್ರಾಹಕರು ತಪ್ಪಾಗಿದೆ ಎಂದು ವರದಿ ಮಾಡಿದ ನಮೂದುಗಳ ಪರಿಶೀಲನೆಯಲ್ಲಿ ಮೂರನೇ ವ್ಯಕ್ತಿ ಭಾಗವಹಿಸದಿದ್ದರೆ, ತಪ್ಪಾದ ಡೆಬಿಟ್ ವರದಿ ಮಾಡಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ ಗರಿಷ್ಠ 7 ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ ಪರಿಶೀಲನೆ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಪೂರ್ಣಗೊಳಿಸಲು ಬ್ಯಾಂಕ್ ವ್ಯವಸ್ಥೆ ಮಾಡುತ್ತದೆ. ಒಂದು ವೇಳೆ ಪರಿಶೀಲನೆಯು ಮೂರನೇ ವ್ಯಕ್ತಿಯನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿದ್ದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರು ತಪ್ಪಾದ ವಹಿವಾಟನ್ನು ವರದಿ ಮಾಡಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ ಗರಿಷ್ಠ ಒಂದು ತಿಂಗಳೊಳಗೆ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಶಕ್ತಿ ಮೀರಿ ಪ್ರಯತ್ನಿಸಿ ಪರಿಶೀಲನೆ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಪೂರ್ಣಗೊಳಿಸುತ್ತದೆ. ಮೂರನೇ ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಯಾವುದೇ ಕಾರಣಕ್ಕೂ ಪರಸ್ಪರ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯಿಸದಿದ್ದರೆ ಅಥವಾ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಮಾಡಿದ ಎಲ್ಲಾ ಪ್ರಯತ್ನಗಳನ್ನು ಮೀರಿ ಯಾವುದೇ ವಿಳಂಬ ಉಂಟಾದರೆ, ಅಂತಹ ವಿಳಂಬವನ್ನು ಮೇಲೆ ತಿಳಿಸಿದ ಒಂದು ತಿಂಗಳ ಅವಧಿಯಿಂದ ಹೊರಗಿಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಮತ್ತು ಅದನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಯಾವುದೇ ಸಹಾಯಕ್ಕಾಗಿ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು. ಗ್ರಾಹಕರು ವರದಿ ಮಾಡುವ ಜಮೆ ಕಾರ್ಡ್ ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಗಳ ಕುರಿತು ಅನಧಿಕೃತ ತಪ್ಪು ವಹಿವಾಟುಗಳು, ವ್ಯಾಪಾರಿ ಸಂಸ್ಥೆಯನ್ನು ಉಲ್ಲೇಖಿಸುವ ಅಗತ್ಯವಿದ್ದರೆ, ಕಾರ್ಡ್ ಅಸೋಸಿಯೇಷನ್ ನಿಗದಿಪಡಿಸಿದ ನಿಯಮಗಳ ಪ್ರಕಾರ ಕ್ರಮ ಕೈಕೊಳ್ಳಲಾಗುತ್ತದೆ. ಗ್ರಾಹಕರ ಖಾತೆಗೆ ತಪ್ಪು ಜಮೆ ಮಾಡಿದಲ್ಲಿ, ಯಾವುದೇ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಪಾವತಿಸದೆ ಮೊತ್ತವನ್ನು ಹಿಂತಿರುಗಿಸಲು ಖಾತೆಯಿಂದ ಡೆಬಿಟ್ ಮಾಡುವ ಹಕ್ಕನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಕಾಯ್ದಿರಿಸಿದೆ. ಡಿಬಿಎಸ್ ಫೋನ್ ಮಾಡಿದ ತಪ್ಪು ಜಮೆ ಅನ್ನು ಹಿಂತಿರುಗಿಸಲು, ಗ್ರಾಹಕರ ಒಪ್ಪಿಗೆಯ ಅಗತ್ಯವಿಲ್ಲ. ಆದಾಗ್ಯೂ, ಮೂರನೇ ವ್ಯಕ್ತಿಯ ತಪ್ಪಿನಿಂದಾಗಿ ಸಂಪೂರ್ಣವಾಗಿ ತಪ್ಪು ಜಮೆ ಆಗಿರುವ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ಮೊತ್ತವನ್ನು ಹಿಂತಿರುಗಿಸಲು, ಅಂತಹ ಹಿಂತಿರುಗಿಸುವಿಕೆಯನ್ನು ಮಾಡಲು ಗ್ರಾಹಕರ ಪೂರ್ವಾನುಮತಿ ಅಗತ್ಯವಿದೆ.

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

ಗ್ರಾಹಕರ ನೇರ ಡೆಬಿಟ್ / ಸ್ಟ್ಯಾಂಡಿಂಗ್ ಸೂಚನೆಗಳು / ECS ಅಥವಾ NACH ಅಥವಾ ಇತರ ಡೆಬಿಟ್ ಸೂಚನೆಗಳನ್ನು ಸಮಯಕ್ಕೆ ಸರಿಯಾಗಿ ಪೂರೈಸಲು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಕ್ರಮ ಕೈಗೊಳ್ಳುತ್ತದೆ. ಬ್ಯಾಂಕ್ ಅಂತಹ ಬದ್ಧತೆಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸಲು ವಿಫಲವಾದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರು ವಿಳಂಬವಾದ ಕ್ರೆಡಿಟ್‌ನಿಂದಾಗಿ ಬೇರೆ ಬ್ಯಾಂಕಿನಿಂದ ಎದುರಿಸಬೇಕಾದ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಶುಲ್ಕಗಳಿಗೆ ಸಮಾನವಾದ ಮೊತ್ತವನ್ನು ಡೆಬಿಟ್ ದಿನಾಂಕದಂದು ಗ್ರಾಹಕರ ಖಾತೆಯಲ್ಲಿ ಸಾಕಷ್ಟು ಬ್ಯಾಲೆನ್ಸ್ ಲಭ್ಯವಿದ್ದರೆ ಮತ್ತು ಬ್ಯಾಂಕಿನಲ್ಲಿ ಮಾನ್ಯವಾದ ಡೆಬಿಟ್ ಮ್ಯಾಂಡೇಟ್/ಸ್ಟ್ಯಾಂಡಿಂಗ್ ಸೂಚನೆಯನ್ನು ಸೋಂಕಾಯಿಸಿದ್ದರೆ ಸರಿದೂಗಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಈ ಪಾಲಿಸಿಯು ಜಮೆ ಖಾತೆಯ ಮೇಲೆ ವಿಧಿಸಲಾಗುವ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ಮಾತ್ರ ಒಳಗೊಂಡಿದ್ದು ಅದಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಇತರ ಯಾವುದೇ ಸಮಸ್ಯೆಗಳಿಗೆ ಅಲ್ಲ. RTGS/ NEFT/IMPS/UPI/AePS ನಂತಹ ಬ್ಯಾಂಕಿನ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ನವೀಕರಣದ ಮೂಲಕ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಿಳಿಸಲಾಗುವ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಿಂದ ನಿಯಂತ್ರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಬ್ಯಾಂಕ್ ಯಾವುದೇ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಸೇವಾ ಶುಲ್ಕವನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರ ಖಾತೆಯಿಂದ ಬ್ಯಾಂಕ್ ತಿಳಿಸಿದ ದರ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿಗೆ/ಶುಲ್ಕಗಳ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿಗೆ ಅನುಸಾರವಾಗಿ ಡೆಬಿಟ್ ಮಾಡಬಹುದು. ಅಜಾಗರೂಕತೆಯಿಂದ/ ತಪ್ಪಾಗಿ ಸೇವಾ ಶುಲ್ಕವನ್ನು ವಿಧಿಸಿದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರು ಈ ಕುರಿತು ಬ್ಯಾಂಕ್‌ಗೆ ತಿಳಿಸಿದ 7 ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ಬ್ಯಾಂಕ್ ತಪ್ಪಾದ ನಮೂದನ್ನು ರದ್ದುಗೊಳಿಸುತ್ತದೆ, ಅದು ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳ ಪರಿಶೀಲನೆಗೆ ಒಳಪಟ್ಟಿರುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ತಿಳಿಸಬಹುದಾದ ಇತರ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ.

ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಉಳಿತಾಯ ಬ್ಯಾಂಕ್ ರೇವಣಿಯ ಮೇಲಿನ ಬಡ್ಡಿ ಪಾವತಿಗೆ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಕನಿಷ್ಠ ಬಾಕಿ ಮೊತ್ತದಲ್ಲಿನ ಕಡಿತ ಅಥವಾ ಸಾಲ ಖಾತೆಯಲ್ಲಿ ಬ್ಯಾಂಕಿಗೆ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಬಡ್ಡಿ ಪಾವತಿಯಿಂದಾಗಿ ವಿಧಿಸಲಾಗುವ ಬಡ್ಡಿ ಅಥವಾ ದಂಡದ ವಿಷಯದಲ್ಲಿ ನೇರ ಮತ್ತು ವಾಸ್ತವಿಕ ಆರ್ಥಿಕ ನಷ್ಟಕ್ಕೆ ಸೀಮಿತಗೊಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಗ್ರಾಹಕರು ಉಂಟಾದ ಯಾವುದೇ ನಿಜವಾದ ಬಡ್ಡಿ ನಷ್ಟ ಅಥವಾ ಉಳಿತಾಯ/ಬಾಲ್ಟಿ ಖಾತೆಗಳು/ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಇತರ ಕಾರ್ಪೊರೇಟ್ ಖಾತೆಗಳಲ್ಲಿ ಕನಿಷ್ಠ ಬಾಕಿ ಮೊತ್ತವನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸದಿದ್ದಕ್ಕಾಗಿ ವಿಧಿಸಲಾಗುವ ದಂಡವನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಪರಿಹಾರವನ್ನಾಗಿ ನೀಡುತ್ತದೆ. ಗ್ರಾಹಕರು ವರದಿ ಮಾಡುವ ಜಮೆ ಕಾರ್ಡ್ ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಗಳ ಅನಧಿಕೃತ ತಪ್ಪು ವಹಿವಾಟು, ವ್ಯಾಪಾರಿ ಸಂಸ್ಥೆಯನ್ನು ಉಲ್ಲೇಖಿಸುವ ಅಗತ್ಯವಿದ್ದಲ್ಲಿ, ಕಾರ್ಡ್ ಅಸೋಸಿಯೇಷನ್ ನಿಗದಿಪಡಿಸಿದ ನಿಯಮಗಳ ಪ್ರಕಾರ ನಿರ್ವಹಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಪರಿಹಾರ ನೀತಿಯಲ್ಲಿ ಈ ಕೆಳಗಿನ ಕ್ಷೇತ್ರಗಳು ಒಳಗೊಂಡಿವೆ:

NEFT ಮತ್ತು RTGS ಬಳಸಿ ಹಣ ವರ್ಗಾವಣೆ

ಬ್ಯಾಂಕಿಗೆ ನೇರವಾಗಿ ಕಾರಣವಾಗುವ ಯಾವುದೇ ಕೃತ್ಯ ಅಥವಾ ಲೋಪದಿಂದಾಗಿ ಬ್ಯಾಂಕ್ ತನ್ನ ಬದ್ಧತೆಯನ್ನು ಪೂರೈಸಲು ವಿಫಲವಾದರೆ, ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ಹೊರಡಿಸಲಾದ ನಿಯಂತ್ರಕ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಬಾಧಿತ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ನೀಡುತ್ತದೆ.

ಬ್ಯಾಂಕ್ ಇತ್ಯರ್ಥದ ನಂತರ ಎರಡು ಗಂಟೆಗಳ ಒಳಗೆ NEFT ವಹಿವಾಟು / RTGS ವಹಿವಾಟು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ 30 ನಿಮಿಷಗಳ ಒಳಗೆ ಇತ್ಯರ್ಥವಾಗದಿದ್ದರೆ, ಬ್ಯಾಂಕ್ ಪ್ರಸ್ತುತ RBI LAF ರೆಪೊ ದರದ ದರದಲ್ಲಿ ದಂಡದ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ಮತ್ತು ಬಾಧಿತ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಶೇಕಡಾ ಎರಡರಷ್ಟು ಪಾವತಿಸಬೇಕಾಗುತ್ತದೆ.

ದೂರುಗಳನ್ನು <https://cms.rbi.org.in> ನಲ್ಲಿ ಆನ್‌ಲೈನ್‌ನಲ್ಲಿ ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು, crpc@rbi.org.in ಗೆ ಇಮೇಲ್ ಮಾಡಬಹುದು ಅಥವಾ RBI, 4th Floor, Sector 17, Chandigarh - 160 017 ರಲ್ಲಿ ಸ್ಥಾಪಿಸಲಾದ 'ಕೇಂದ್ರೀಕೃತ ರಶೀದಿ ಮತ್ತು ಸಂಸ್ಕರಣಾ ಕೇಂದ್ರ'ಕ್ಕೆ ಈ ಕೆಳಗಿನ ಮಾರ್ಗದಲ್ಲಿ ನೀಡಲಾದ ಸ್ವರೂಪದಲ್ಲಿ ಭೌತಿಕವಾಗಿ ಕಳುಹಿಸಬಹುದು - https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RBIOS2021_121121_A.pdf. ದೂರುಗಳನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸುವಾಗ ಮತ್ತು ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರದ ಕುರಿತು ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಪಡೆಯಲು ಗ್ರಾಹಕರು ಬಹುಭಾಷಾ ಬೆಂಬಲದೊಂದಿಗೆ ಸಹಾಯಕ್ಕಾಗಿ ಟೋಲ್-ಫ್ರೀ ಸಂಖ್ಯೆ - 14448 (ಬೆಳಿಗ್ಗೆ 9:30 ರಿಂದ ಸಂಜೆ 5:15 ರವರೆಗೆ) ಲಭ್ಯವಿದೆ.

ಗಮನಿಸಿ: ಮೇಲಿನ ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳನ್ನು https://www.rbi.org.in/scripts/FS_FAQs.aspx?Id=65&fn=9 ನಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಿರುವ RTGS ಸಿಸ್ಟಂನಲ್ಲಿ RBI FAQ ಗಳ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ನೀಡಲಾಗಿದೆ ಮತ್ತು RBI ಮಾಡುವ ಬದಲಾವಣೆಗಳಿಗೆ ಒಳಪಟ್ಟಿರುತ್ತದೆ.

ಯಾವುದೇ ವಿವಾದ/ದೂರು ಇದ್ದಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರು ವಿವಾದಿತ ವಹಿವಾಟಿನ ವಿವರಗಳೊಂದಿಗೆ ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಸೆಲ್ ಅನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು. ಹೆಚ್ಚಿನ ವಿವರಗಳನ್ನು https://www.dbs.com/india/regulatory-disclosure/important_announcement.page?pid=in-digi-pwebfooter ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ಗೆ ಭೇಟಿ ನೀಡುವ ಮೂಲಕ ಪಡೆಯಬಹುದು.

NEFT ಗಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕ ಸೌಲಭ್ಯ ಕೇಂದ್ರದ ವಿವರಗಳನ್ನು ಇಲ್ಲಿ ನೀಡಲಾಗಿದೆ:

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

30 ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ದೂರು ಪರಿಹರಿಸದಿದ್ದಲ್ಲಿ, ಗ್ರಾಹಕರು "ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್-ಇಂಟಿಗ್ರೇಟೆಡ್ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಸ್ಕೀಮ್ (RB-IOS, 2021)" ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ದೂರು ನೀಡಬಹುದು. RB-IOS, 2021 ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅದರಲ್ಲಿ ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಿದ RBI ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕಗಳ ವಿರುದ್ಧ ದೂರುಗಳನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಲು ಸಿಂಗಲ್ ರೆಫರೆನ್ಸ್ ಪಾಯಿಂಟ್ ಅನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ. RB-IOS, 2021 RBI ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಈ ಕೆಳಗಿನ ಮಾರ್ಗದಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಿದೆ: https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RBIOS2021_121121.pdf

ದೂರುಗಳನ್ನು ಆನ್‌ಲೈನ್‌ನಲ್ಲಿ <https://cms.rbi.org.in> ನಲ್ಲಿ ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು ಅಥವಾ crpc@rbi.org.in ಗೆ ಮೀಸಲಾದ ಇ-ಮೇಲ್ ಮೂಲಕ ಅಥವಾ ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್, 4 ನೇ ಮಹಡಿ, ಸೆಕ್ಟರ್ 17, ಚಂಡೀಗಢ - 160 017 ನಲ್ಲಿನ 'ಕೇಂದ್ರೀಕೃತ ರಶೀದಿ ಮತ್ತು ಸಂಸ್ಕರಣಾ ಕೇಂದ್ರ' (CRPC) ಗೆ ಭೌತಿಕವಾಗಿ ಈ ಕೆಳಗಿನ ಮಾರ್ಗದಲ್ಲಿ ನೀಡಲಾದ ಸ್ವರೂಪದಲ್ಲಿ ಕಳುಹಿಸಬಹುದು - https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RBIOS2021_121121_A.pdf. ದೂರುಗಳನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸುವಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರದ ಕುರಿತು ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಪಡೆಯಲು ಗ್ರಾಹಕರು ಬಹುಭಾಷಾ ಬೆಂಬಲದೊಂದಿಗೆ ಸಹಾಯಕ್ಕಾಗಿ ಟೋಲ್-ಫ್ರೀ ಸಂಖ್ಯೆ - 14448 (ಬೆಳಿಗ್ಗೆ 9:30 ರಿಂದ ಸಂಜೆ 5:15 ರವರೆಗೆ) ಲಭ್ಯವಿದೆ.

ಗಮನಿಸಿ: ಮೇಲಿನ ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳನ್ನು NEFT ಸಿಸ್ಟಂನಲ್ಲಿ RBI FAQ ಗಳ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ನೀಡಲಾಗಿದೆ: https://www.rbi.org.in/scripts/FS_FAQs.aspx?Id=60&fn=9

ಪರಿಹಾರದ ಮೊತ್ತವನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಹೇಗೆ ಲೆಕ್ಕ ಹಾಕುತ್ತದೆ ಎಂಬುದನ್ನು ಕೆಳಗಿನ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳು ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸುತ್ತವೆ:

IMPS/UPI/NACH/APB/AePS:

1	ಆಧಾರ್ ಪೇಮೆಂಟ್ ಬ್ರಿಜ್ ಸಿಸ್ಟಂ (APBS)		
A	ಫಲಾನುಭವಿಗಳ ಖಾತೆಗೆ ಹಣ ಜಮಾ ಆಗುವಲ್ಲಿ ವಿಳಂಬ.	ಫಲಾನುಭವಿ ಬ್ಯಾಂಕ್ T+1 ದಿನದೊಳಗೆ ವಹಿವಾಟನ್ನು ಹಿಂತಿರುಗಿಸಬೇಕು.	₹ವಿಳಂಬವು T+1 ದಿನಕ್ಕಿಂತ ಹೆಚ್ಚಾದರೆ ದಿನಕ್ಕೆ 100/- ರೂ.

2	ತಕ್ಷಣದ ಪಾವತಿ ವ್ಯವಸ್ಥೆ (IMPS)		
A	ಖಾತೆಯಿಂದ ಹಣ ಡೆಬಿಟ್ ಆಗಿದೆ ಆದರೆ ಫಲಾನುಭವಿ ಖಾತೆಗೆ ಹಣ ಜಮಾ ಆಗಿಲ್ಲ.	ಫಲಾನುಭವಿ ಖಾತೆಗೆ ಜಮಾ ಮಾಡಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗದಿದ್ದರೆ, ಫಲಾನುಭವಿ ಬ್ಯಾಂಕ್‌ನಿಂದ T + 1 ದಿನದೊಳಗೆ ಸ್ವಯಂಚಾಲಿತವಾಗಿ ಹಣ ಹಿಂತಿರುಗಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.	₹ವಿಳಂಬವು T + 1 ದಿನಕ್ಕಿಂತ ಹೆಚ್ಚಾದರೆ ದಿನಕ್ಕೆ 100/- ರೂ.
3	ಯುನಿಫೈಡ್ ಪೇಮೆಂಟ್ಸ್ ಇಂಟರ್ಫೇಸ್ (UPI)		
A	ಖಾತೆಯಿಂದ ಹಣ ಡೆಬಿಟ್ ಆಗಿದೆ ಆದರೆ ಫಲಾನುಭವಿ ಖಾತೆಗೆ ಹಣ ಜಮಾ ಆಗಿಲ್ಲ (ಹಣದ ವರ್ಗಾವಣೆ).	ಫಲಾನುಭವಿ ಖಾತೆಗೆ ಹಣ ಜಮಾ ಮಾಡಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗದಿದ್ದರೆ, ಫಲಾನುಭವಿ ಬ್ಯಾಂಕ್‌ನಿಂದ T+1 ದಿನದೊಳಗೆ ಸ್ವಯಂಚಾಲಿತವಾಗಿ ಹಣ ಹಿಂತಿರುಗಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.	₹ವಿಳಂಬವು T+1 ದಿನಕ್ಕಿಂತ ಹೆಚ್ಚಾದರೆ ದಿನಕ್ಕೆ 100/- ರೂ.
B	ಖಾತೆಯಿಂದ ಹಣ ಡೆಬಿಟ್ ಆಗಿದೆ ಆದರೆ ವ್ಯಾಪಾರಿ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ವಹಿವಾಟಿನ ದೃಢೀಕರಣವನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಲಾಗಿಲ್ಲ (ವ್ಯಾಪಾರಿಗೆ ಪಾವತಿ).	T+5 ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ಸ್ವಯಂಚಾಲಿತ-ಹಿಂತಿರುಗಿಸುವಿಕೆ.	₹ವಿಳಂಬವು T+5 ದಿನಗಳನ್ನು ಮೀರಿದರೆ ದಿನಕ್ಕೆ 100/- ರೂ.

4	ರಾಷ್ಟ್ರೀಯ ಸ್ವಯಂಚಾಲಿತ ಕ್ಲಿಯರಿಂಗ್ ಹೌಸ್ (NACH)		
A	ಫಲಾನುಭವಿಯ ಖಾತೆಗೆ ಜಮಾ ಮಾಡುವಾಗ ಅಥವಾ ಮೊತ್ತವನ್ನು ಹಿಂತಿರುಗಿಸುವಾಗ ವಿಳಂಬ.	ಫಲಾನುಭವಿ ಬ್ಯಾಂಕ್ T+1 ದಿನದೊಳಗೆ ಜಮೆ ಮಾಡದೇ ಇರುವ ವಹಿವಾಟನ್ನು ಹಿಂತಿರುಗಿಸುತ್ತದೆ.	₹ವಿಳಂಬವು T+1 ದಿನಕ್ಕಿಂತ ಹೆಚ್ಚಾದರೆ ದಿನಕ್ಕೆ 100/- ರೂ.
B	ಬ್ಯಾಂಕಿನೊಂದಿಗಿನ ಡೆಬಿಟ್ ಆದೇಶವನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರು ರದ್ದುಗೊಳಿಸಿದ್ದರೂ ಸಹ ಖಾತೆಯಿಂದ ಡೆಬಿಟ್ ಮಾಡಲಾಗಿದೆ.	ಅಂತಹ ಡೆಬಿಟ್‌ಗೆ ಗ್ರಾಹಕರ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಜವಾಬ್ದಾರವಾಗಿರುತ್ತದೆ. ಪರಿಹಾರವನ್ನು T + 1 ದಿನದೊಳಗೆ ಪೂರ್ಣಗೊಳಿಸಬೇಕು.	

5	ಆಧಾರ್ ಸಕ್ರಿಯಗೊಳಿಸಿದ ಪಾವತಿ ವ್ಯವಸ್ಥೆ (ಆಧಾರ್ ಪೇ ಸೇರಿದಂತೆ)		
ಕ್ರ. ಸಂ	ಘಟನೆಯ ವಿವರಣೆ	ಸ್ವಯಂಚಾಲಿತ-ಹಿಂತಿರುಗಿಸುವಿಕೆ ಮತ್ತು ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ಚೌಕಟ್ಟು	
		ಸ್ವಯಂ-ಹಿಂತಿರುಗಿಸುವಿಕೆಗಾಗಿ ಟೈಮ್‌ಲೈನ್	ಪಾವತಿಸಬೇಕಾದ ಪರಿಹಾರ
I	II	III	IV
A	ಖಾತೆಯಿಂದ ಹಣ ಡೆಬಿಟ್ ಆಗಿದೆ ಆದರೆ ವ್ಯಾಪಾರಿ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ವಹಿವಾಟಿನ ದೃಢೀಕರಣವನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಲಾಗಿಲ್ಲ.	ಸ್ವಾಧೀನಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವವರು T + 5 ದಿನಗಳಲ್ಲಿ "ಜಮೆ ಹೊಂದಾಣಿಕೆ"ಯನ್ನು ಪ್ರಾರಂಭಿಸಬೇಕು.	ವಿಳಂಬವು T+5 ದಿನಗಳನ್ನು ಮೀರಿದರೆ ದಿನಕ್ಕೆ ₹100/-.
B	ಖಾತೆಯಿಂದ ಹಣ ಡೆಬಿಟ್ ಆಗಿದೆ ಆದರೆ ಫಲಾನುಭವಿ ಖಾತೆಗೆ ಹಣ ಜಮಾ ಆಗಿಲ್ಲ.		

ಮೇಲಿನ ಗ್ರಿಡ್‌ನಲ್ಲಿ, RBI ಮಾಹಿತಿಯ ಪ್ರಕಾರ ಕ್ಯಾಲೆಂಡರ್ ದಿನದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ T+1/T+5 ಅನ್ನು ಬಳಸಬೇಕು. ಗಮನಿಸಬೇಕಾದ ಅಂಶವೆಂದರೆ:

- * ವಿಫಲ ವಹಿವಾಟುಗಳ ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ಸೂಚಿಸಲಾದ TAT ಹೊರಗಿನ ಮಿತಿಯಾಗಿದೆ; ಮತ್ತು
- * ಅಂತಹ ವಿಫಲ ವಹಿವಾಟುಗಳನ್ನು ತ್ವರಿತವಾಗಿ ಪರಿಹರಿಸಲು ಬ್ಯಾಂಕುಗಳು ಪ್ರಯತ್ನಿಸಬೇಕು.

ಹಣಕಾಸಿನ ಪರಿಹಾರವು ಒಳಗೊಂಡಲ್ಲೆಲ್ಲ ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ದೂರು ಅಥವಾ ಕ್ಲೈಮ್‌ಗಾಗಿ ಕಾಯದೆ, ಅದನ್ನು ಸ್ವಯಂಪ್ರೇರಿತವಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರ ಖಾತೆಗೆ ಪರಿಣಾಮ ಬೀರುತ್ತದೆ.

ಆದಾಗ್ಯೂ, ಇಕೋ-ಪಾಲುದಾರರ (ಉದಾ. NPCI) ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆ/ತಾಂತ್ರಿಕ ಸಮಸ್ಯೆಗಳಿಂದಾಗಿ UPI/IMPS ವಹಿವಾಟು ವಿಳಂಬವಾದರೆ, ಬ್ಯಾಂಕ್ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಪರಿಹಾರ ನೀಡಲು ಜವಾಬ್ದಾರನಾಗಿರುವುದಿಲ್ಲ.

ಹಣದ ಮರುಪಾವತಿಯನ್ನು ಗುರುತಿಸುವಾಗಿನ ವಿಳಂಬಕ್ಕಾಗಿ IMPS/UPI ಪೋರ್ಟಲ್‌ಗಳಲ್ಲಿ NPCI ಸ್ವಯಂಚಾಲಿತ ಪರಿಹಾರ ಲೆಕ್ಕಾಚಾರವನ್ನು ಹೊಂದಿದೆ.

- DBS ನಿಂದ (ಫಲಾನುಭವಿಯಾಗಿ) ಮರು ಪಾವತಿ ವಿಳಂಬವಾದರೆ, NPCI ಇತ್ಯರ್ಥದ ಭಾಗವಾಗಿ DBS ನಿಂದ ಡೆಬಿಟ್ ಆಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಪಾವತಿದಾರ ಬ್ಯಾಂಕ್‌ಗೆ ಜಮೆ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ. ಇಂಥ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, DBS ಪಾಕೆಟ್‌ನಿಂದ ಪರಿಹಾರವು ಹಣವನ್ನು ಕಳುಹಿಸುವ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಜಮೆ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ (DBS ಗ್ರಾಹಕರಿಗಲ್ಲ).
- ಪ್ರತಿಪಕ್ಷ ಬ್ಯಾಂಕಿನಿಂದ (DBS ಒಂದು ಪಾವತಿಸುವ ಫಲಾನುಭವಿಯಾಗಿ) ಮರುಪಾವತಿ ವಿಳಂಬಕ್ಕಾಗಿ, NPCI ಇತರ ಬ್ಯಾಂಕ್‌ನಿಂದ ಡೆಬಿಟ್ ಆಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಪರಿಹಾರವನ್ನು DBSಗೆ ವರ್ಗಾಯಿಸುತ್ತದೆ. ಈ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಮತ್ತೊಂದು ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಪಾಕೆಟ್‌ನಿಂದ ಪರಿಹಾರವನ್ನು DBS ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ವರ್ಗಾಯಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

TAT ಯಲ್ಲಿ ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಿಸಲಾದ ವೈಫಲ್ಯಕ್ಕೆ ಪರಿಹಾರ ಸೌಲಭ್ಯವನ್ನು ಪಡೆಯದ ಗ್ರಾಹಕರು ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಒಂಬಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ಗೆ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು.

ಬೇಡದ ಕಾರ್ಡ್‌ಗಳು:

ಕಾರ್ಡ್ ನೀಡಲಾದ ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಅವರನ್ನು ಸಹ ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು, ಅವರು “ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್-ಇಂಟೆಗ್ರೇಟೆಡ್ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಸ್ಕೀಮ್ (RB-IOS, 2021)” ನಿಬಂಧನೆಗಳ ಪ್ರಕಾರ ಬೇಡದ ಕಾರ್ಡ್ ಸ್ವೀಕರಿಸುವವರಿಗೆ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಪಾವತಿಸಬೇಕಾದ ಪರಿಹಾರದ ಮೊತ್ತವನ್ನು ನಿರ್ಧರಿಸುತ್ತಾರೆ.

ಗ್ರಾಹಕರ ಒಪ್ಪಿಗೆಯಿಲ್ಲದೆ ಜಮೆ ಕಾರ್ಡ್ ನೀಡಿಕೆ/ ಸಕ್ರಿಯಗೊಳಿಸುವಿಕೆ

ಜಮೆ ಕಾರ್ಡ್ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಜಮೆ ಕಾರ್ಡ್‌ಗಳ ಮೇಲೆ ಅಪೇಕ್ಷಿಸದ ಸಾಲಗಳು ಅಥವಾ ಇತರ ಜಮೆ ಸೌಲಭ್ಯಗಳನ್ನು ನೀಡಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ. ಒಂದು ವೇಳೆ ಅಪೇಕ್ಷಿಸದ ಜಮೆ ಸೌಲಭ್ಯವನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸುವವರ ಒಪ್ಪಿಗೆಯಿಲ್ಲದೆ ನೀಡಿದರೆ ಮತ್ತು ಸ್ವೀಕರಿಸುವವರು ಅದಕ್ಕೆ ಆಕ್ಷೇಪಣೆ ವ್ಯಕ್ತಪಡಿಸಿದರೆ, ಬ್ಯಾಂಕ್ ಜಮೆ ಮಿತಿಯನ್ನು ಹಿಂಪಡೆಯುವುದು ಮಾತ್ರವಲ್ಲದೆ, ಸೂಕ್ತವೆಂದು ಪರಿಗಣಿಸಬಹುದಾದ ದಂಡವನ್ನು ಪಾವತಿಸಲು ಸಹ ಹೊಣೆಗಾರನಾಗಿರುತ್ತದೆ.

ಅನಪೇಕ್ಷಿತ ಕಾರ್ಡ್‌ಗಳ ದುರುಪಯೋಗದಿಂದ ಉಂಟಾಗುವ ಯಾವುದೇ ನಷ್ಟಕ್ಕೆ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಜವಾಬ್ದಾರಿಯಾಗಿರುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಕಾರ್ಡ್ ಹೆಸರಿನ ಗ್ರಾಹಕರು ಅದಕ್ಕೆ ಜವಾಬ್ದಾರಾಗಿರುವುದಿಲ್ಲ.

ಸ್ವೀಕರಿಸುವವರ ಒಪ್ಪಿಗೆಯಿಲ್ಲದೆ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಜಮೆ ಕಾರ್ಡ್ ಅನ್ನು ವಿತರಿಸಿ ಸಕ್ರಿಯಗೊಳಿಸಿದೆ ಎಂದು ಕಂಡುಬಂದಲ್ಲಿ, ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ನಿಯಂತ್ರಕ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಬ್ಯಾಂಕ್ ತಕ್ಷಣವೇ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ರದ್ದುಗೊಳಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ದಂಡವನ್ನು ಪಾವತಿಸುತ್ತದೆ.

ಜಮೆ ಕಾರ್ಡ್ ಮುಚ್ಚುವಲ್ಲಿ ವಿಳಂಬವಾದರೆ ಪರಿಹಾರ

ಕಾರ್ಡ್ ಹೋಲ್ಡರ್ ಎಲ್ಲಾ ಬಾಕಿಗಳನ್ನು ಪಾವತಿಸಿದರೆ, 7 ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ಜಮೆ ಕಾರ್ಡ್ ಅನ್ನು ಮುಚ್ಚುವ ವಿನಂತಿಯನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಮಾನ್ಯ ಮಾಡುತ್ತದೆ. ಏಳು ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ಕಾರ್ಡ್ ಮುಚ್ಚುವ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಪೂರ್ಣಗೊಳಿಸಲು ಬ್ಯಾಂಕ್ ವಿಫಲವಾದರೆ, ಖಾತೆಯನ್ನು ಮುಚ್ಚುವವರೆಗೆ ವಿಳಂಬಕ್ಕಾಗಿ ಪ್ರತಿ ದಿನಕ್ಕೆ ₹500 ದಂಡವನ್ನು ಪಾವತಿಸಬೇಕಾಗುತ್ತದೆ, ಖಾತೆಯಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ಬಾಕಿ ಇಲ್ಲದಿದ್ದರೆ.

3.3 ಪೇಮೆಂಟ್ ಸೂಚನೆಗಳ ನಂತರ ಚೆಕ್‌ಗಳ ಪಾವತಿ

ಬ್ಯಾಂಕ್ ಸ್ಟಾಪ್ ಪೇಮೆಂಟ್ ಸೂಚನೆಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ನಂತರವೂ ಚೆಕ್ ಅನ್ನು ಪಾವತಿಸಿದ್ದರೆ, ಬ್ಯಾಂಕ್ ಆ ವಿಷಯವನ್ನು ಎಚ್ಚರಿಕೆಯಿಂದ ಪರಿಶೀಲಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಬ್ಯಾಂಕ್‌ಗೆ ಯಾವುದೇ ವಿರೋಧಾತ್ಮಕ ಸೂಚನೆಗಳು ಬರದಿದ್ದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರು ವ್ಯವಹಾರವನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕಿಗೆ ತಿಳಿಸಿದ 2 ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ಬ್ಯಾಂಕ್ ವಹಿವಾಟನ್ನು ರದ್ದುಗೊಳಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಮೌಲ್ಯ-ದಿನಾಂಕಿತ ಜಮೆ ನೀಡುತ್ತದೆ. ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಉಂಟಾಗುವ ಯಾವುದೇ ಆರ್ಥಿಕ ನಷ್ಟವನ್ನು ಮೇಲಿನ ಪ್ಯಾರಾ 3.1 ರಲ್ಲಿ ಒದಗಿಸಿದಂತೆ ಪರಿಹಾರ ನೀಡುತ್ತದೆ. ಯಾವುದೇ ಓವರ್‌ಡ್ರಿಂಗ್ ಅಂಶವಿದ್ದಲ್ಲಿ, ಗ್ರಾಹಕರ ವಹಿವಾಟಿನ ಇತಿಹಾಸದ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಬ್ಯಾಂಕಿನ ವಿವೇಚನೆಯ ಮೇರೆಗೆ ಪಾವತಿ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

3.4 ವಿದೇಶಿ ವಿನಿಮಯ ಸೇವೆಗಳು (ವಿದೇಶಿ ಕರೆನ್ಸಿ ಚೆಕ್ ಸಂಗ್ರಹಣೆಗಳು)

ವಿದೇಶಿ ಕರೆನ್ಸಿಗಳಲ್ಲಿ ಗೊತ್ತುಪಡಿಸಿದ ಚೆಕ್‌ಗಳನ್ನು ಸಂಗ್ರಹಿಸುವಾಗಿನ ವಿಳಂಬಕ್ಕೆ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಪರಿಹಾರ ನೀಡುವುದಿಲ್ಲ.

ಏಕೆಂದರೆ ವಿದೇಶಿ ಬ್ಯಾಂಕುಗಳಿಂದ ಸಕಾಲಿಕ ಜಮೆಯನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಬ್ಯಾಂಕ್‌ಗೆ ಸಾಧ್ಯವಾಗುವುದಿಲ್ಲ. ವಿದೇಶಗಳಲ್ಲಿರುವ ಬ್ಯಾಂಕುಗಳಲ್ಲಿ ಡ್ರಾ ಮಾಡಿದ ಇನ್‌ಸ್ಟ್ರುಮೆಂಟ್‌ಗಳನ್ನು ಸಂಗ್ರಹಿಸುವ ಸಮಯವು ದೇಶದಿಂದ ದೇಶಕ್ಕೆ ಮತ್ತು ಆಯಾ ದೇಶದೊಳಗೆ, ಸ್ಥಳದಿಂದ ಸ್ಥಳಕ್ಕೆ ಬದಲಾಗುತ್ತದೆ ಎಂಬುದು ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಅನುಭವಕ್ಕೆ ಬಂದಿದೆ. ತಾತ್ಕಾಲಿಕವಾಗಿ ಅನುಮೋದಿಸಲಾದ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಹಿಂದಿರುಗಿಸುವ ಸಮಯದ ಮಾನದಂಡಗಳು ಸಹಿತ ದೇಶದಿಂದ ದೇಶಕ್ಕೆ ಬದಲಾಗುತ್ತವೆ. ಆದಾಗ್ಯೂ, ಬ್ಯಾಂಕಿನ ನೋಸ್ಟೋ ಖಾತೆಗೆ ಅದರ ಸಂಬಂಧಿತ ಬ್ಯಾಂಕುಗಳಲ್ಲಿರುವ ಹಣವನ್ನು ಜಮಾ ಮಾಡಿದ ನಂತರ, ಜಮೆ ನೀಡುವಲ್ಲಿನ ಅನಗತ್ಯ ವಿಳಂಬಕ್ಕಾಗಿ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಪರಿಹಾರ ನೀಡುತ್ತದೆ. ಅಂತಹ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಈ ಕೆಳಗಿನಂತೆ ನಿರ್ಧರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ:

- ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಚೆಕ್ ಸಂಗ್ರಹ ನೀತಿಯಲ್ಲಿ ವಿವರಿಸಿದಂತೆ ಹಣವನ್ನು ಜಮಾ ಮಾಡುವಲ್ಲಿನ ವಿಳಂಬಕ್ಕೆ ಬಡ್ಡಿ
- ವಿದೇಶಿ ಕರೆನ್ಸಿ ವಿನಿಮಯ ದರಗಳಲ್ಲಿನ ಪ್ರತಿಕೂಲ ಏರಿಳಿತಗಳಿಂದ ಉಂಟಾಗುವ ಯಾವುದೇ ಸಂಭಾವ್ಯ ನಷ್ಟಗಳಿಗೆ ಪರಿಹಾರ

3.5 ದೇಶೀಯ ಚೆಕ್ ಸಂಗ್ರಹಗಳು

ಗ್ರಾಹಕರ ಪರಿಹಾರ ನೀತಿಯ ಭಾಗವಾಗಿ, ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಚೆಕ್ ಸಂಗ್ರಹ ನೀತಿಯಲ್ಲಿ ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಿದ ಸಮಯಕ್ಕಿಂತ ಹೆಚ್ಚು ಜಮೆ ನೀಡುವಾಗ ವಿಳಂಬವಾದರೆ, ಬ್ಯಾಂಕ್ ತನ್ನ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸಂಗ್ರಹಿಸುವ ಸಾಧನಗಳ ಮೊತ್ತಕ್ಕೆ (ಸ್ಥಳೀಯ/ಹೊರಗಿನ ಚೆಕ್‌ಗಳು) ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ಪಾವತಿಸುತ್ತದೆ. ಅಂತಹ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಯಾವುದೇ ಕ್ಲೈಮ್ ಮಾಡುವ ಅಗತ್ಯವಿಲ್ಲದೆ ಪಾವತಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ವಿಳಂಬವಾದ ವಸೂಲಾತಿಯ ಮೇಲಿನ ಬಡ್ಡಿ ಪಾವತಿಗಾಗಿ ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಸ್ವಂತ ಶಾಖೆಗಳಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಇತರ ಬ್ಯಾಂಕುಗಳಲ್ಲಿ ಡ್ರಾ ಮಾಡಲಾದ ಸಾಧನಗಳ ನಡುವೆ ಯಾವುದೇ ವ್ಯತ್ಯಾಸವಿರುವುದಿಲ್ಲ. ವಿಳಂಬವಾದ ಸಂಗ್ರಹಣೆಗೆ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ಈ ಕೆಳಗಿನ ದರಗಳಲ್ಲಿ ಪಾವತಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ:

- a) ಸ್ಥಳೀಯ ಚೆಕ್‌ಗಳಿದ್ದಲ್ಲಿ 3 ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳನ್ನು ಮೀರಿದ ವಿಳಂಬದ ಅವಧಿಗೆ ದೇಶೀಯ ಉಳಿತಾಯ ಬ್ಯಾಂಕ್ ದರ ಅನ್ವಯವಾಗುತ್ತದೆ.
- b) CTS ಕೇಂದ್ರಗಳಲ್ಲಿ ಪಾವತಿಸಬೇಕಾದ ಹೊರರಾಜ್ಯದ ಚೆಕ್‌ಗಳ ಸಂಗ್ರಹಣೆಯಲ್ಲಿ 3 ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳನ್ನು ಮೀರಿದ ವಿಳಂಬದ ಅವಧಿಗೆ ಮತ್ತು CTS ಅಲ್ಲದ ಕೇಂದ್ರಗಳಲ್ಲಿ 10 ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳ ನಂತರ ದೇಶೀಯ ಉಳಿತಾಯ ಬ್ಯಾಂಕ್ ದರ ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ.
- c) ವಿಳಂಬವು 14 ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳನ್ನು ಮೀರಿದರೆ, ಆಯಾ ಅವಧಿಗೆ ದೇಶೀಯ ಅವಧಿ ಠೇವಣಿಗಳಿಗೆ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ದರದಲ್ಲಿ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ಪಾವತಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. (ಅವಧಿಪೂರ್ವ ಹಿಂಪಡೆಯುವಿಕೆ ಸೌಲಭ್ಯದೊಂದಿಗೆ ದೇಶೀಯ ಅವಧಿಯ ಠೇವಣಿಗಳಿಗೆ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ದರಗಳು).
- d) ಅಸಾಧಾರಣ ವಿಳಂಬದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಅಂದರೆ, 90 ಕ್ಯಾಲೆಂಡರ್ ದಿನಗಳನ್ನು ಮೀರಿದ ವಿಳಂಬ ಉಂಟಾದಾಗ, ಅನುಗುಣವಾದ ದೇಶೀಯ ಅವಧಿ ಠೇವಣಿ ದರಕ್ಕಿಂತ 2% ಹೆಚ್ಚಿನ ದರದಲ್ಲಿ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ಪಾವತಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ (ಅಕಾಲಿಕ ಹಿಂಪಡೆಯುವ ಸೌಲಭ್ಯದೊಂದಿಗೆ ದೇಶೀಯ ಅವಧಿ ಠೇವಣಿಗಳಿಗೆ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ದರಗಳು).
- e) ಸಂಗ್ರಹದಲ್ಲಿರುವ ಚೆಕ್‌ನ ಹಣವನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರ ಓವರ್‌ಡ್ರಾಫ್ಟ್/ಸಾಲ ಖಾತೆಗೆ ಜಮಾ ಮಾಡಬೇಕಾದರೆ, ಸಾಲದ ಖಾತೆಗೆ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ದರದಲ್ಲಿ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ. ಅಪೇಕ್ಷೆ ಮೀರಿ ಉಂಟಾಗುವ ವಿಳಂಬಗಳಿಗೆ, ಸಾಲದ ಖಾತೆಗೆ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ದರಕ್ಕಿಂತ 2% ಹೆಚ್ಚಿನ ದರದಲ್ಲಿ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ಪಾವತಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- f) ಜಮೆ ಕಾರ್ಡ್‌ಗಳಿಗೆ, ಜಮೆ ಕಾರ್ಡ್ ಗ್ರಾಹಕರು ಸ್ಥಳೀಯ ಚೆಕ್ ಅನ್ನು 2 ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ಹೊರರಾಜ್ಯದ ಚೆಕ್‌ಗಳನ್ನು ಜಮೆ ಕಾರ್ಡ್ ಪಾವತಿ ಗಡುವಿನ ದಿನಾಂಕಕ್ಕಿಂತ 5 ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳ ಮೊದಲು ಠೇವಣಿ ಮಾಡಿದರೆ, ಬ್ಯಾಂಕ್ ಯಾವುದೇ ದಂಡ ಅಥವಾ ದಂಡದ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ವಿಧಿಸುವುದಿಲ್ಲ ಮತ್ತು ಬ್ಯಾಂಕಿನಿಂದ ಉಂಟಾದ ಯಾವುದೇ ವಿಳಂಬಿತ ಜಮೆ ಕಾರ್ಡ್ ಪಾವತಿ ಗಡುವಿನೊಳಗೆ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಪಾವತಿ ಎಂದು ಪರಿಗಣಿಸುತ್ತದೆ. ಆದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರ ಕಡೆಯಿಂದ ಕಾರಣಾಂತರಗಳಿಂದ ಜಮೆ ಮಾಡುವಲ್ಲಿ ವಿಳಂಬವಾದರೆ, ಬ್ಯಾಂಕ್ ಜಮೆ ಕಾರ್ಡ್ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳ ಪ್ರಕಾರ ಭಾಗಶಃ ಪಾವತಿ ಅಥವಾ ವಿಳಂಬ ಪಾವತಿಗೆ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ದಂಡ ಅಥವಾ ದಂಡ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ವಿಧಿಸುತ್ತದೆ.

3.6 ಸಾಗಣೆಯಲ್ಲಿ ಕಳೆದುಹೋದ ಇನ್‌ಸು ಮೆಂಟ್‌ಗಳಿಗೆ ಪರಿಹಾರ

ಗ್ರಾಹಕರು ಚೆಕ್ ಅನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕಿಗೆ ಹಸ್ತಾಂತರಿಸಿದ ನಂತರ ಅದರ ನಷ್ಟದಿಂದಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರು ಅನುಭವಿಸುವ ಯಾವುದೇ ಆರ್ಥಿಕ ಹಾನಿಗೆ ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಗ್ರಾಹಕ ಪರಿಹಾರ ನೀತಿಯನ್ನು ಚೆಕ್ ಸಂಗ್ರಹ ನೀತಿಯು ಉಲ್ಲೇಖಿಸುತ್ತದೆ. ಕಳೆದುಹೋದ ಚೆಕ್/ಇನ್‌ಸು ಮೆಂಟ್ ಮೊತ್ತದ ಮೇಲೆ 10 ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳವರೆಗೆ ಸಮಂಜಸವಾದ ವಿಳಂಬಕ್ಕೆ ಬ್ಯಾಂಕ್ ದೇಶೀಯ ಉಳಿತಾಯ ದರಗಳಲ್ಲಿ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ಪಾವತಿಸುತ್ತದೆ.

3.7 ಠೇವಣಿಗಳು

ಸ್ಥಿರ ಠೇವಣಿಗಳ ಬುಕಿಂಗ್‌ಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಗ್ರಾಹಕರ ಸೂಚನೆಗಳ ಮೇಲೆ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಿಸಲು ವಿಫಲವಾದರೆ, ಹಣ ಮತ್ತು ಸೂಚನೆಗಳನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ನಂತರವೂ, ಗ್ರಾಹಕರ ಸ್ಥಿರ ಠೇವಣಿಯನ್ನು ಸೂಚನೆಗಳು ಮತ್ತು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ನಿಧಿಗಳ ಪ್ರಕಾರ ನಿಗದಿತ ಮೌಲ್ಯ ದಿನಾಂಕದೊಂದಿಗೆ ಬುಕ್ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಈ ಠೇವಣಿಗಳ ಮುಕ್ತಾಯದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಈ ಸೂಚನೆಗಳನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಲು ಕಟ್-ಆಫ್ ಅವಧಿಯೊಳಗೆ ಗ್ರಾಹಕರು ಒದಗಿಸಿದ ಮುಕ್ತಾಯ ಸೂಚನೆಗಳ ಪ್ರಕಾರ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಿಸುತ್ತದೆ. ಬ್ಯಾಂಕ್ ಸೂಚನೆಯನ್ನು ಪಾಲಿಸಲು ವಿಫಲವಾದರೆ, ಉಳಿತಾಯ ಠೇವಣಿಯ ಮೇಲಿನ ಬಡ್ಡಿ ಪಾವತಿಗೆ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಕನಿಷ್ಠ ಬಾಕಿ ಮೊತ್ತವನ್ನು ಕಡಿತಗೊಳಿಸುವ ಮೂಲಕ ಅಥವಾ ಸಾಲ ಖಾತೆಯಲ್ಲಿ ಬ್ಯಾಂಕಿಗೆ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ಪಾವತಿಸುವ ಮೂಲಕ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಆರ್ಥಿಕ ನಷ್ಟ ಉಂಟಾದರೆ, ಬ್ಯಾಂಕ್ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ವಿಧಿಸಲಾದ ನಿಜವಾದ ಶುಲ್ಕಗಳು ಮತ್ತು ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ಮರುಪಾವತಿಸುವ ಮೂಲಕ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅಂತಹ ನಷ್ಟಕ್ಕೆ ಪರಿಹಾರ ನೀಡುತ್ತದೆ.

3.8 ಡುಪ್ಲಿಕೇಟ್ ಡಿಮ್ಯಾಂಡ್ ಡ್ರಾಫ್ಟ್ ನೀಡುವಿಕೆ

ಬ್ಯಾಂಕ್ ಈ ಕುರಿತು ವಿನಂತಿಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ ಹದಿನೈದು ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ, ಅಗತ್ಯವಿರುವ ದಾಖಲೆಗಳೊಂದಿಗೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಡುಪ್ಲಿಕೇಟ್ ಡಿಮ್ಯಾಂಡ್ ಡ್ರಾಫ್ಟ್ ಅನ್ನು ನೀಡುತ್ತದೆ. ಈ ಅವಧಿಯನ್ನು ಮೀರಿ ವಿಳಂಬವಾದರೆ, ಸಂಬಂಧಪಟ್ಟ ಮುಕ್ತಾಯ ಅವಧಿಗೆ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಸ್ಥಿರ ಠೇವಣಿ ದರದಲ್ಲಿ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ಪಾವತಿಸುತ್ತದೆ. (ಅವಧಿಪೂರ್ವ ಹಿಂಪಡೆಯುವ ಸೌಲಭ್ಯದೊಂದಿಗೆ ದೇಶೀಯ ಅವಧಿಯ ಠೇವಣಿಗಳಿಗೆ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ದರಗಳು). ಖರೀದಿದಾರರು ಬ್ಯಾಂಕಿನಲ್ಲಿ ಡ್ರಾ ಮಾಡಿದ ಡುಪ್ಲಿಕೇಟ್ ಡಿಮ್ಯಾಂಡ್ ಡ್ರಾಫ್ಟ್‌ಗಾಗಿ ವಿನಂತಿಯನ್ನು ಮಾಡಿದಾಗ ಮಾತ್ರ ಇದು ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಮೂರನೇ ವ್ಯಕ್ತಿಯ ಅನುಮೋದನೆಗಳ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ಅನ್ವಯಿಸುವುದಿಲ್ಲ.

3.9 ಏಜೆಂಟರಿಂದ ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಬದ್ಧತೆಯ ಉಲ್ಲಂಘನೆ

ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಪ್ರತಿನಿಧಿ/ಕೊರಿಯರ್ ಅಥವಾ DSA ಯಾವುದೇ ಅನುಚಿತ ನಡವಳಿಕೆಯಲ್ಲಿ ತೊಡಗಿದ್ದಾರೆ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಬದ್ಧತೆಯನ್ನು ಉಲ್ಲಂಘಿಸಿದ್ದಾರೆ ಎಂದು ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಯಾವುದೇ ದೂರು ಬಂದರೆ, ದೂರು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 7 ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ಬ್ಯಾಂಕ್ ದೂರನ್ನು ತನಿಖೆ ಮಾಡಲು ಸೂಕ್ತ ಕ್ರಮಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಸತ್ಯಾಸತ್ಯತೆಯನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಸರಿ ಎಂದು ಕಂಡುಬಂದಾಗ, ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ವಹಿವಾಟಿನಲ್ಲಿನ ನಿಜವಾದ ಆರ್ಥಿಕ ನಷ್ಟಗಳಿಗೆ, ಪ್ರಕರಣದಿಂದ ಪ್ರಕರಣಕ್ಕೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಪರಿಹಾರ ನೀಡುತ್ತದೆ. ಇದರಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ಇತರ ವೆಚ್ಚಗಳು ಮತ್ತು ಪರೋಕ್ಷ ಹಣಕಾಸು ಅಥವಾ ಹಣಕಾಸೇತರ ನಷ್ಟಗಳು ಸೇರಿರುವುದಿಲ್ಲ.

3.10 ಹೂಡಿಕೆ ಮತ್ತು ರಿಡೆಂಪ್ಷನ್ ಸ್ಲಿಪ್‌ಗಳ ಮೇಲೆ ಕ್ರಮ ಕೈಗೊಳ್ಳದಿರುವುದು

ಮ್ಯಾಚುವರ್ ಫಂಡ್‌ಗೆ ಮುಂದಿನ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರು ಬ್ಯಾಂಕಿಗೆ ಸಲ್ಲಿಸಿದ ಯಾವುದೇ ಹೂಡಿಕೆ ಅಥವಾ ರಿಡೆಂಪ್ಷನ್ ಸ್ಲಿಪ್‌ಗಳ

ಮೇಲೆ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಿಸಲು ವಿಫಲವಾದರೆ, ಸ್ಲಿಪ್ ವಿಳಂಬವಾದ ಅವಧಿಗೆ, ವಿಳಂಬವಾದ ಮೊತ್ತವನ್ನು, ದೇಶೀಯ ಉಳಿತಾಯ ಬ್ಯಾಂಕ್‌ನ ಚಾಲ್ತಿಯಲ್ಲಿರುವ ದರದಲ್ಲಿ, ಬ್ಯಾಂಕ್ ಪರಿಹಾರ ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ. ಸಾವರಿನ್ ಗೋಲ್ಡ್ ಬಾಂಡ್ (SGB) ಗಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರ ಅರ್ಜಿಯನ್ನು ತಿರಸ್ಕರಿಸಿದರೆ, T+1 ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಮರುಪಾವತಿ ಮಾಡಲು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಶಕ್ತಿ ಮೀರಿ ಪ್ರಯತ್ನಗಳನ್ನು ಮಾಡುತ್ತದೆ. ಅದರೂ ಸಹ, ಬ್ಯಾಂಕು ಅರ್ಜಿದಾರರಿಗೆ ಮೊತ್ತವನ್ನು ಮರುಪಾವತಿಸಲು ವಿಳಂಬವಾದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ವಿಳಂಬದ ಪ್ರತಿ ದಿನಕ್ಕೆ ರೆಪೊ ದರ + 2% ರಂತೆ ಪರಿಹಾರ ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ. ಅರ್ಜಿ ಹೂಡಿಕೆ ಮೊತ್ತದ ಮೇಲೆ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಪಾವತಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

3.11 ಸಾಲ ಮರುಪಾವತಿಯ ನಂತರ ದಾಖಲೆಗಳ ಹಿಂತಿರುಗಿಸುವಿಕೆ

ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದ ನಿಯಮಗಳ ಪ್ರಕಾರ ಎಲ್ಲಾ ಬಾಕಿ ಮೊತ್ತವನ್ನು ಮರುಪಾವತಿಸಿದ ಮತ್ತು ಬ್ಯಾಂಕಿನ ನೀತಿಯ ಪ್ರಕಾರ ಇತರ ಸಂಬಂಧಿತ ಔಪಚಾರಿಕತೆಗಳು ಮತ್ತು ದಾಖಲಾತಿಗಳನ್ನು ಪೂರ್ಣಗೊಳಿಸಿದ 30 ಕ್ಯಾಲೆಂಡರ್ ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ಬ್ಯಾಂಕ್, ಅಡಮಾನ ಇಟ್ಟು ಆಸ್ತಿ ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಭದ್ರತೆಯಾಗಿ ಹೊಂದಿರುವ ಚರ ಆಸ್ತಿಗೆ (ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ) ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಎಲ್ಲಾ ಭದ್ರತೆಗಳು/ದಾಖಲೆಗಳು/ಶೀರ್ಷಿಕೆ ಪತ್ರಗಳನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಹಿಂತಿರುಗಿಸುತ್ತದೆ.

ಬೇರೆ ಯಾವುದೇ ಕ್ಲೇಮ್ ವಿರುದ್ಧ ಯಾವುದೇ ಹಕ್ಕನ್ನು ಚಲಾಯಿಸಬೇಕಾದರೆ, ಬ್ಯಾಂಕ್ ಇತರ ಕ್ಲೇಮ್‌ಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಸಂಪೂರ್ಣ ವಿವರಗಳೊಂದಿಗೆ ಸೂಕ್ತ ಸೂಚನೆ ನೀಡುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಅಡಮಾನ ಇಟ್ಟು ಆಸ್ತಿ ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಭದ್ರತೆಯಾಗಿ ಹೊಂದಿರುವ ಚರಾಸ್ತಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ದಾಖಲೆಗಳು/ಶೀರ್ಷಿಕೆ ಪತ್ರಗಳನ್ನು ಸಂಬಂಧಿತ ಕ್ಲೇಮ್‌(ಗಳು) ಇತ್ಯರ್ಥವಾಗುವವರೆಗೆ/ಪಾವತಿ ಮಾಡುವವರೆಗೆ ಉಳಿಸಿಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ. ಸಾಲದ ಪೂರ್ಣ ಮರುಪಾವತಿ/ಇತ್ಯರ್ಥ ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಇತರ ಕ್ಲೇಮ್‌ಗಳ ನಂತರ 30 ದಿನಗಳನ್ನು ಮೀರಿ ಅಡಮಾನ ಇಟ್ಟು ಆಸ್ತಿ ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಭದ್ರತೆಯಾಗಿ ಹೊಂದಿರುವ ಚರ ಆಸ್ತಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ದಾಖಲೆಗಳು/ಶೀರ್ಷಿಕೆ ಪತ್ರಗಳನ್ನು ಹಿಂದಿರುಗಿಸುವಾಗ ಬ್ಯಾಂಕಿನಿಂದ ಯಾವುದೇ ವಿಳಂಬವಾದರೆ, ವಿಳಂಬವಾಗುವ ಪ್ರತಿ ದಿನಕ್ಕೆ ಬ್ಯಾಂಕ್ ರೂ.5,000/- ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಪಾವತಿಸುತ್ತದೆ (ಭದ್ರತಾ ಪತ್ರಗಳು/ದಾಖಲೆಗಳು/ಶೀರ್ಷಿಕೆ ಪತ್ರಗಳ ಬಿಡುಗಡೆ ಮಾಡುವ ಒಂದು ದಿನದ ಮೊದಲು).

ಮೂಲ ಚರ/ಸ್ಥಿರ ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳಿಗೆ ಭಾಗಶಃ ಅಥವಾ ಪೂರ್ಣ ನಷ್ಟ/ಹಾನಿಯಾದಲ್ಲಿ, ಅಡಮಾನ ಇಟ್ಟು ಆಸ್ತಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ದಾಖಲೆಗಳು/ಹಕ್ಕು ಪತ್ರಗಳ ನಕಲು/ಪ್ರಮಾಣೀಕೃತ ಪ್ರತಿಗಳನ್ನು ಪಡೆಯಲು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಅದಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ವೆಚ್ಚಗಳನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಭರಿಸುತ್ತದೆ. ಇದಲ್ಲದೆ, ಅಂತಹ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ, ಸಾಲದ ಪೂರ್ಣ ಮರುಪಾವತಿ/ಇತ್ಯರ್ಥ ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಇತರ ಕ್ಲೇಮ್‌ಗಳ ನಂತರ 60 ಕ್ಯಾಲೆಂಡರ್ ದಿನಗಳನ್ನು ಮೀರಿ ವಿಳಂಬವಾದಾಗ ಮಾತ್ರ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಮೇಲೆ ತಿಳಿಸಿದ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಪಾವತಿಸಲು ಹೊಣೆಗಾರನಾಗಿರುತ್ತದೆ.

ಮೃತ ಗ್ರಾಹಕರು ಸ್ಥಿರ ಆಸ್ತಿಯನ್ನು ಭದ್ರತೆಯಾಗಿ ಹೊಂದಿದ್ದರೆ, ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದ ನಿಯಮಗಳ ಪ್ರಕಾರ ಎಲ್ಲಾ ಬಾಕಿಗಳನ್ನು ಪಾವತಿಸಿದ ನಂತರ ಮತ್ತು ಬ್ಯಾಂಕಿನ ನೀತಿಯ ಪ್ರಕಾರ ಇತರ ಸಂಬಂಧಿತ ಔಪಚಾರಿಕತೆಗಳು ಮತ್ತು ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಪೂರ್ಣಗೊಳಿಸಿದ ನಂತರ, ಬ್ಯಾಂಕ್ ಅಡಮಾನ ಇಟ್ಟು ಆಸ್ತಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ದಾಖಲೆಗಳು/ಶೀರ್ಷಿಕೆ ಪತ್ರಗಳನ್ನು ಬಿಡುಗಡೆ ಮಾಡದಿದ್ದರೆ ಅಥವಾ ಸಂಬಂಧಿತ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕಿನ ತೃಪ್ತಿಗೆ ಹಾಜರುಪಡಿಸಿದ ದಿನದಿಂದ ಮೇಲೆ ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಿದ ಸಮಯದೊಳಗೆ (30 ಅಥವಾ 60 ಕ್ಯಾಲೆಂಡರ್ ದಿನಗಳು) ತನ್ನ ಹಕ್ಕನ್ನು ಬಿಡುಗಡೆ ಮಾಡದಿದ್ದರೆ ಮೇಲಿನ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಪಾವತಿಸ ಬೇಕಾಗುತ್ತದೆ.

ಮೇಲೆ ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಿಸಲಾದ ಅವಧಿಯೊಳಗೆ (ಅನ್ವಯಿಸಿದಂತೆ 30 ಅಥವಾ 60 ಕ್ಯಾಲೆಂಡರ್ ದಿನಗಳು) ಚರ/ಸ್ಥಿರ ಆಸ್ತಿಯ ಮೇಲಿನ ಯಾವುದೇ ನೋಂದಣಿಯಲ್ಲಿ ನೋಂದಾಯಿಸಲಾದ ಹಕ್ಕುಗಳನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕ್ ತೆಗೆದುಹಾಕದಿದ್ದರೆ ಮೇಲಿನ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಸಹ ಪಾವತಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

3.12 ವಿಫಲವಾದ ATM ವಹಿವಾಟುಗಳಿಗೆ ಜಮೆ ನೀಡುವಲ್ಲಿ ವಿಳಂಬ

ದೂರು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ 5 ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರನ್ನು ತನಿಖೆ ಮಾಡುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ವಿನಂತಿಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸುವ ಅಥವಾ ತಿರಸ್ಕರಿಸುವ ಬಗ್ಗೆ ತನ್ನ ನಿರ್ಧಾರವನ್ನು ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ. ಜಮೆ ಹಸ್ತಾಂತರದಲ್ಲಿ ವಿಳಂಬವಾದರೆ, T+5 ದಿನಗಳನ್ನು ಮೀರಿದ ಪ್ರತಿ ದಿನಕ್ಕೆ 100 ರೂ.ಗಳ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಯಾವುದೇ ಕ್ಲೈಮ್ ಇಲ್ಲದೆ ಸ್ವಯಂಚಾಲಿತವಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರ ಖಾತೆ/ಜಮೆ ಕಾರ್ಡ್‌ಗೆ ಜಮಾ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಕ್ರಮ ಸಂಖ್ಯೆ.	ಘಟನೆಯ ವಿವರಣೆ	ಸ್ವಯಂಚಾಲಿತ-ಹಿಂತಿರುಗಿಸುವಿಕೆ ಮತ್ತು ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ಪ್ರೇಮ್‌ವರ್ಕ್	
		ಸ್ವಯಂ-ಹಿಂತಿರುಗಿಸುವಿಕೆಗಾಗಿ ಟೈಮ್‌ಲೈನ್	ಪಾವತಿಸಬೇಕಾದ ಪರಿಹಾರ
I	II	III	IV
1	ಸ್ವಯಂಚಾಲಿತ ಟೆಲ್ಲರ್ ಯಂತ್ರಗಳು (ATM ಗಳು)		
A	ಗ್ರಾಹಕರ ಖಾತೆಯಿಂದ ಹಣ ಡೆಬಿಟ್ ಆಗಿದೆ ಆದರೆ ಹಣ ವಿತರಣೆಯಾಗಿಲ್ಲ.	ಗರಿಷ್ಠ T+5 ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ ವಿಫಲವಾದ ವಹಿವಾಟಿನ ಸಕ್ರಿಯ ಹಿಂತಿರುಗಿಸುವಿಕೆ (R).	T+5 ದಿನಗಳನ್ನು ಮೀರಿದ ವಿಳಂಬಕ್ಕೆ ಪ್ರತಿ ದಿನಕ್ಕೆ ₹ 100/- ರೂ. ನಂತೆ, ಖಾತೆದಾರರಿಗೆ ಜಮೆ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಬ್ಯಾಂಕ್ ಮರುಪಾವತಿ ಮತ್ತು ಪರಿಹಾರವನ್ನು ನೀಡದಿದ್ದರೆ ಗ್ರಾಹಕರು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಬೇಕಾದ ಕ್ರಮಗಳು

ಗ್ರಾಹಕರು ವಹಿವಾಟಿನ ವಿವರಗಳೊಂದಿಗೆ ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಸೆಲ್ ಅನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು. ವಿವರಗಳು ಇಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಿದೆ:

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

30 ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ದೂರು ಪರಿಹರಿಸದಿದ್ದಲ್ಲಿ, ಗ್ರಾಹಕರು "ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್-ಇಂಟಿಗ್ರೇಟೆಡ್ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಸ್ಕೀಮ್ (RB-IOS, 2021)" ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ದೂರು ನೀಡಬಹುದು. RB-IOS, 2021 ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅದರಲ್ಲಿ ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಿದ RBI ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕಗಳ ವಿರುದ್ಧ ದೂರುಗಳನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಲು ಸಿಂಗಲ್ ರೆಫರೆನ್ಸ್ ಪಾಯಿಂಟ್ ಅನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ. RB-IOS, 2021 RBI ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಈ ಕೆಳಗಿನ ಮಾರ್ಗದಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಿದೆ:

https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RB IOS2021_121121.pdf

ದೂರುಗಳನ್ನು ಆನ್‌ಲೈನ್‌ನಲ್ಲಿ ಇಲ್ಲಿ <https://cms.rbi.org.in>, ಅಥವಾ ಅದಕ್ಕಾಗಿ ಮೀಸಲಿರಿಸಿದ ಇ.ಮೇಲ್ crpc@rbi.org.in ನಲ್ಲಿ ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು ಅಥವಾ ಕೆಳಗೆ ನೀಡಲಾದ ಸ್ವರೂಪದಲ್ಲಿ ಭೌತಿಕವಾಗಿ ಅದನ್ನು Reserve Bank of India, 4th Floor, Sector 17, Chandigarh - 160 017 ರಲ್ಲಿ ಸ್ಥಾಪಿಸಲಾದ 'ಕೇಂದ್ರೀಕೃತ ರಶೀದಿ ಮತ್ತು ಸಂಸ್ಕರಣಾ ಕೇಂದ್ರಕ್ಕೆ' (CRPC) ಕಳುಹಿಸಿ - https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RB IOS2021_121121_A.pdf. ದೂರುಗಳನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸುವಾಗ ಮತ್ತು ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರದ ಕುರಿತು ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಪಡೆಯಲು ಗ್ರಾಹಕರು ಬಹುಭಾಷಾ ಬೆಂಬಲದೊಂದಿಗೆ ಸಹಾಯಕ್ಕಾಗಿ ಟೋಲ್-ಫ್ರೀ ಸಂಖ್ಯೆ - 14448 (ಬೆಳಿಗ್ಗೆ 9:30 ರಿಂದ ಸಂಜೆ 5:15 ರವರೆಗೆ) ಲಭ್ಯವಿದೆ.

ಕಾರ್ಡ್ ವಹಿವಾಟಿನಲ್ಲಿ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಪರಿಹಾರ:

ಕ್ರಮ ಸಂಖ್ಯೆ.	ಘಟನೆಯ ವಿವರಣೆ	ಸ್ವಯಂಚಾಲಿತ-ಹಿಂತಿರುಗಿಸುವಿಕೆ ಮತ್ತು ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ಪ್ರೇಮ್‌ವರ್ಕ್	
		ಸ್ವಯಂ-ಹಿಂತಿರುಗಿಸುವಿಕೆಗಾಗಿ ಟೈಮ್‌ಲೈನ್	ಪಾವತಿಸಬೇಕಾದ ಪರಿಹಾರ
I	II	III	IV
2	ಕಾರ್ಡ್ ವಹಿವಾಟು		
a	ಕಾರ್ಡ್‌ನಿಂದ ಕಾರ್ಡ್‌ಗೆ ವರ್ಗಾವಣೆ	ಫಲಾನುಭವಿ ಖಾತೆಗೆ ಜಮೆಯು ಪರಿಣಾಮ ಬೀರದಿದ್ದರೆ, ವಹಿವಾಟನ್ನು T+1 ದಿನದೊಳಗೆ (R) ಹಿಂತಿರುಗಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.	T+1 ದಿನಕ್ಕಿಂತ ಹೆಚ್ಚಿನ ವಿಳಂಬವಾದರೆ ಪ್ರತಿ ದಿನಕ್ಕೆ ₹ 100/- ರೂ.
	ಕಾರ್ಡ್ ಖಾತೆಯಿಂದ ಹಣ ಡೆಬಿಟ್ ಆಗಿದೆ ಆದರೆ ಫಲಾನುಭವಿ ಕಾರ್ಡ್ ಖಾತೆಗೆ ಹಣ ಜಮಾ ಆಗಿಲ್ಲ.		
b	PoS ನಲ್ಲಿ ನಗದು ಸೇರಿದಂತೆ ಪಾಯಿಂಟ್ ಆಫ್ ಸೇಲ್ (PoS) (ಕಾರ್ಡ್ ಇದ್ದಾಗ)		
	PoS ನಲ್ಲಿ ನಗದು ಸೇರಿದಂತೆ ಪಾಯಿಂಟ್ ಆಫ್ ಸೇಲ್ (PoS) (ಕಾರ್ಡ್ ಇದ್ದಾಗ)	T+5 ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ಸ್ವಯಂಚಾಲಿತ- ಹಿಂತಿರುಗಿಸುವಿಕೆ.	T+5 ದಿನಗಳನ್ನು ಮೀರಿದ ವಿಳಂಬಕ್ಕೆ ಪ್ರತಿ ದಿನಕ್ಕೆ ₹100/- ರೂ.
	ಖಾತೆಯಿಂದ ಹಣ ಡೆಬಿಟ್ ಆಗಿದೆ ಆದರೆ ವ್ಯಾಪಾರಿ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ದೃಢೀಕರಣ ಬಂದಿಲ್ಲ ಅಂದರೆ ಚಾರ್ಜ್-ಬ್ಯಾಕ್ ಜನರೇಟ್ ಆಗಿಲ್ಲ.		
c	ಕಾರ್ಡ್ ಲಭ್ಯವಿಲ್ಲ (CNP) (ಇ- ಕಾಮರ್ಸ್)		
	ಖಾತೆಯಿಂದ ಹಣ ಡೆಬಿಟ್ ಆಗಿದೆ ಆದರೆ ವ್ಯಾಪಾರಿಯ ಸಿಸ್ಟಂನಲ್ಲಿ ದೃಢೀಕರಣ ಬಂದಿಲ್ಲ.		

3.13 ಡೆಬಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್‌ಗಳು/ ಮೊಬೈಲ್ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್/ಇಂಟರ್ನೆಟ್ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್/ ಜಮೆ ಕಾರ್ಡ್‌ಗಳಲ್ಲಿ ವಂಚನೆಯ ವಹಿವಾಟುಗಳಿಂದಾಗಿ ತಪ್ಪಾದ/ ಅನಧಿಕೃತ ಡೆಬಿಟ್‌ಗಳನ್ನು ರದ್ದುಗೊಳಿಸುವುದು.

ಒಂದು ಬಾರಿಯ ಪಾಸ್‌ವರ್ಡ್ ಅಥವಾ 2 ಅಂಶೀಯ ದೃಢೀಕರಣ (2FA) ಮೂಲಕ ದೃಢೀಕರಿಸಲ್ಪಟ್ಟ ವಹಿವಾಟಿನ ಮೇಲೆ ಉಂಟಾಗುವ ಕ್ಲೇಮ್‌ಗೆ ಪರಿಹಾರ ನೀಡಲು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಜವಾಬ್ದಾರವಾಗಿರುವುದಿಲ್ಲ. ಅದರೂ ಸಹ, ಮೊತ್ತ ಎಷ್ಟೇ ಇದ್ದರೂ, ಎಲ್ಲಾ ಕ್ಲೇಮ್‌ಗಳನ್ನು ಸರಿಯಾಗಿ ತನಿಖೆ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಮೇಲಿನವುಗಳ ಜೊತೆಗೆ, ಗ್ರಾಹಕರ ನಿರ್ಲಕ್ಷ್ಯದಿಂದಾಗಿ ನಷ್ಟ ಸಂಭವಿಸಿದ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ, ಉದಾಹರಣೆಗೆ ಅವನು/ಅವಳು ಪಾವತಿ ರುಜುವಾತುಗಳನ್ನು ಎಲ್ಲಿ ಹಂಚಿಕೊಂಡಿದ್ದಾರೆ ಮತ್ತು ಖಾತೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಯಾವುದೇ ಇತರ ವಿವರಗಳನ್ನು - ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು

ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿ ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳಬಾರದು ಎಂದು ತಿಳಿಸಿದಂತೆ ಮತ್ತು ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ಕ್ಲೈಂಟ್ ಶಿಕ್ಷಣ ಪ್ರಯತ್ನಗಳಲ್ಲಿ ತಿಳಿಸಿದಂತೆ ಉಂಟಾಗುವ ನಷ್ಟಗಳಿಗೆ ಗ್ರಾಹಕರೇ ಹೊಣೆಗಾರರಾಗಿರುತ್ತಾರೆ. ಅನಧಿಕೃತ ವಹಿವಾಟನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕಿಗೆ ವರದಿ ಮಾಡುವವರೆಗೆ ಗ್ರಾಹಕರು ಸಂಪೂರ್ಣ ನಷ್ಟವನ್ನು ಭರಿಸುತ್ತಾರೆ. ಅನಧಿಕೃತ ವಹಿವಾಟಿನ ವರದಿಯ ನಂತರ ಸಂಭವಿಸುವ ಯಾವುದೇ ನಷ್ಟಕ್ಕೆ ಅಥವಾ ನಂತರದ ಪ್ರತಿಯೊಂದು ನಷ್ಟಕ್ಕೆ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಜವಾಬ್ದಾರಿಯಾಗಿರುತ್ತದೆ.

ಅನಧಿಕೃತ ವಹಿವಾಟಿನ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಯ ವಿವರಗಳು:

ಗ್ರಾಹಕರ ಶೂನ್ಯ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆ

1. ಈ ಕೆಳಗಿನ ಸನ್ನಿವೇಶಗಳಲ್ಲಿ ಅನಧಿಕೃತ ವಹಿವಾಟು ನಡೆದಾಗ ಗ್ರಾಹಕರು ಶೂನ್ಯ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಗೆ ಪಾತ್ರರಾಗುತ್ತಾರೆ:
 - i) ಬ್ಯಾಂಕಿನಿಂದ ವಂಚನೆ / ನಿರ್ಲಕ್ಷ್ಯ / ಕೊರತೆ (ಗ್ರಾಹಕರು ವಹಿವಾಟನ್ನು ವರದಿ ಮಾಡಿದ್ದಾರೆಯೇ ಅಥವಾ ಇಲ್ಲವೇ ಎಂಬುದನ್ನು ಲೆಕ್ಕಿಸುವುದಿಲ್ಲ).
 - ii) ಮೂರನೇ ವ್ಯಕ್ತಿಯ ಉಲ್ಲಂಘನೆ ಎಂದರೆ, ಇದರಲ್ಲಿ ನ್ಯೂನತೆಯು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರದಾಗಿರದೇ, ಬೇರೆ ಸಿಸ್ಟಂನಿಂದಾಗಿ ಉಂಟಾಗಿರುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಅನಧಿಕೃತ ವಹಿವಾಟಿನ ಕುರಿತು ಬ್ಯಾಂಕಿನಿಂದ ಸಂವಹನವನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಮೂರು ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರು ಬ್ಯಾಂಕಿಗೆ ತಿಳಿಸುತ್ತಾರೆ.

ಗ್ರಾಹಕರ ಸೀಮಿತ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆ

2. ಈ ಕೆಳಗಿನ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ ಅನಧಿಕೃತ ವಹಿವಾಟುಗಳಿಂದ ಉಂಟಾಗುವ ನಷ್ಟಕ್ಕೆ ಗ್ರಾಹಕರು ಹೊಣೆಗಾರರಾಗಿರುತ್ತಾರೆ:
 - i) ಗ್ರಾಹಕರ ನಿರ್ಲಕ್ಷ್ಯದಿಂದಾಗಿ ನಷ್ಟ ಸಂಭವಿಸಿದಲ್ಲಿ, ಉದಾಹರಣೆಗೆ ಪಾವತಿ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಹಂಚಿಕೊಂಡಿದ್ದರೆ, ಅನಧಿಕೃತ ವಹಿವಾಟನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕಿಗೆ ವರದಿ ಮಾಡುವವರೆಗೆ ಗ್ರಾಹಕರು ಸಂಪೂರ್ಣ ನಷ್ಟವನ್ನು ಭರಿಸುತ್ತಾರೆ. ಅನಧಿಕೃತ ವಹಿವಾಟಿನ ವರದಿಯ ನಂತರ ಸಂಭವಿಸುವ ಯಾವುದೇ ನಷ್ಟವನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಭರಿಸುತ್ತದೆ.
 - ii) ಅನಧಿಕೃತ ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ವಹಿವಾಟಿನ ಜವಾಬ್ದಾರಿ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರದ್ದಲ್ಲ, ಬದಲಾಗಿ ಸಿಸ್ಟಂನಲ್ಲಿ ಎಲ್ಲೋ ಆಗಿರುವ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರು ಅಂತಹ ವಹಿವಾಟಿನ ಬಗ್ಗೆ ಬ್ಯಾಂಕಿಗೆ ತಿಳಿಸುವಾಗ ವಿಳಂಬ ಉಂಟಾದರೆ (ಬ್ಯಾಂಕಿನಿಂದ ಸಂವಹನವನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ನಂತರ ನಾಲ್ಕರಿಂದ ಏಳು ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳು), ಗ್ರಾಹಕರ ಪ್ರತಿ ವಹಿವಾಟಿನ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಯು ವಹಿವಾಟಿನ ಮೌಲ್ಯ ಅಥವಾ ಕೆಳಗಿನ ಟೇಬಲ್ ಉಲ್ಲೇಖದಲ್ಲಿ ಯಾವುದು ಕಡಿಮೆಯೋ ಆ ಮೊತ್ತಕ್ಕೆ ಸೀಮಿತವಾಗಿರುತ್ತದೆ.

ಟೇಬಲ್ 1		
ಪಾಯಿಂಟ್ 2 (ii) ರ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರ ಗರಿಷ್ಠ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆ		
ಬಡ್ಡಿಯ ವಿಧ		ಗರಿಷ್ಠ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆ (₹)
*	BSBD / ಸಣ್ಣ ಖಾತೆಗಳು	5,000
*	ಎಲ್ಲಾ ಇತರ SB ಖಾತೆಗಳು	10,000
*	ಪೂರ್ವ-ಪಾವತಿಸಿದ ಪಾವತಿ ಇನ್‌ಸ್ಟ್ರುಮೆಂಟ್‌ಗಳು ಮತ್ತು ಉಡುಗೊರೆ ಕಾರ್ಡ್‌ಗಳು	
*	MSME ಗಳ ಚಾಲ್ತಿ / ನಗದು ಜಮೆ / ಓವರ್‌ಡ್ರಾಫ್ಟ್ ಖಾತೆಗಳು	

*	ವಾರ್ಷಿಕ ಸರಾಸರಿ ಬ್ಯಾಲೆನ್ಸ್ (ವಂಚನೆ ಸಂಭವಿಸುವ ಹಿಂದಿನ 365 ದಿನಗಳಲ್ಲಿ) / ರೂ.25 ಲಕ್ಷದವರೆಗಿನ ಮಿತಿಯನ್ನು ಹೊಂದಿರುವ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳ ಚಾಲ್ತಿ ಖಾತೆಗಳು / ನಗದು ಜಮೆ / ಓವರ್ಡ್ರಾಫ್ಟ್ ಖಾತೆಗಳು	
*	5 ಲಕ್ಷ ರೂ.ವರೆಗಿನ ಮಿತಿಯನ್ನು ಹೊಂದಿರುವ ಜಮೆ ಕಾರ್ಡ್‌ಗಳು	
*	ಎಲ್ಲಾ ಇತರ ಚಾಲ್ತಿ / ನಗದು ಜಮೆ / ಓವರ್ಡ್ರಾಫ್ಟ್ ಖಾತೆಗಳು	25,000
*	ರೂ.5 ಲಕ್ಷಕ್ಕಿಂತ ಹೆಚ್ಚಿನ ಮಿತಿಯನ್ನು ಹೊಂದಿರುವ ಜಮೆ ಕಾರ್ಡ್‌ಗಳು	

3. ಮೇಲಿನ ಪ್ಯಾರಾಗ್ರಾಫ್ 1 (ii) ಮತ್ತು ಪ್ಯಾರಾಗ್ರಾಫ್ 2 (ii) ರಲ್ಲಿ ವಿವರಿಸಿದಂತೆ, ಮೂರನೇ ವ್ಯಕ್ತಿಯ ಉಲ್ಲಂಘನೆಗಳಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರ ಒಟ್ಟಾರೆ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಯನ್ನು, ನ್ಯೂನತೆ ಬ್ಯಾಂಕು ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕ ಇಬ್ಬರದೂ ಆಗಿರದೆ, ಸಿಸ್ಟಂನಿಂದ ಎಲ್ಲೋ ಉಂಟಾಗಿದ್ದರೆ, ಟೇಬಲ್ 2 ರಲ್ಲಿ ಸಂಕ್ಷೇಪಿಸಲಾಗಿದೆ:

ಟೇಬಲ್ 2	
ಗ್ರಾಹಕರ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಯ ಸಾರಾಂಶ	
ಸಂವಹನವನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ ವಂಚನೆಯ ವಹಿವಾಟನ್ನು ವರದಿ ಮಾಡಲು ತೆಗೆದುಕೊಂಡ ಸಮಯ	ಗ್ರಾಹಕರ ಧ್ವನಿ (₹)
3 ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳಲ್ಲಿ	ಶೂನ್ಯ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆ
4 ರಿಂದ 7 ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳಲ್ಲಿ	ಟೇಬಲ್ 1 ರಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾದ ವಹಿವಾಟು ಮೌಲ್ಯ ಅಥವಾ ಮೊತ್ತ, ಯಾವುದು ಕಡಿಮೆಯೋ ಅದು
7 ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳನ್ನು ಮೀರಿದರೆ	* ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾದ ಷರತ್ತುಗಳ ಪ್ರಕಾರ

ಟೇಬಲ್ 2 ರಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾದ ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳ ಸಂಖ್ಯೆ ಸಂವಹನವನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕವನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ, ಗ್ರಾಹಕರ ಮೂಲ ಶಾಖೆಯ ಕೆಲಸದ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿಯ ಪ್ರಕಾರ ಲೆಕ್ಕಹಾಕಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಗ್ರಾಹಕರ ಶೂನ್ಯ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆ / ಸೀಮಿತ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಗಾಗಿ ಹಿಮ್ಮುಖಗೊಳಿಸುವ ಕಾಲಮಿತಿ

4. ಗ್ರಾಹಕರು ಅಧಿಸೂಚನೆ ಹೊರಡಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 10 ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳಲ್ಲಿ (ಯಾವುದೇ ವಿಮಾ ಕ್ಲೇಮ್ ಇತ್ಯರ್ಥಕ್ಕಾಗಿ ಕಾಯದೆ) ಅನಧಿಕೃತ ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ವಹಿವಾಟಿನಲ್ಲಿ ಒಳಗೊಂಡಿರುವ ಮೊತ್ತವನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಗ್ರಾಹಕರ ಖಾತೆಗೆ ಜಮಾ ಮಾಡುತ್ತದೆ (ಸ್ಯಾಡೋ ರಿವರ್ಸ್‌ಲ್). ಗ್ರಾಹಕರ ನಿರ್ಲಕ್ಷ್ಯದ ಪ್ರಕರಣಗಳಲ್ಲಿಯೂ ಸಹ, ಅನಧಿಕೃತ ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ವಹಿವಾಟುಗಳ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರ ಯಾವುದೇ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಯನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕ್‌ಗಳು ತಮ್ಮ ವಿವೇಚನೆಯಿಂದ ಮನ್ನಾ ಮಾಡಬಹುದು. ಜಮೆ ಅನ್ನು ಅನಧಿಕೃತ ವಹಿವಾಟಿನ ದಿನಾಂಕದಿಂದ ಜಾರಿಗೊಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
5. ಇದಲ್ಲದೆ, ಬ್ಯಾಂಕುಗಳು ಈ ಕೆಳಗಿನವುಗಳನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು:
- i) ದೂರನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆ, ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ, ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಅನುಮೋದಿತ

ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ನೀತಿಯಲ್ಲಿ ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಬಹುದಾದ ಸಮಯದೊಳಗೆ ಸ್ಥಾಪಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ, ಆದರೆ ದೂರನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 90 ದಿನಗಳನ್ನು ಮೀರಬಾರದು ಮತ್ತು ಮೇಲಿನ 1 ರಿಂದ 3 ನೇ ಬಿಂದುವಿನ ನಿಬಂಧನೆಗಳ ಪ್ರಕಾರ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಪರಿಹಾರ ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ;

- ii) 90 ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ ದೂರನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಯನ್ನು ನಿರ್ಧರಿಸಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗದಿದ್ದರೆ, ಬಿಂದು 1 ರಿಂದ 3 ರಲ್ಲಿ ಸೂಚಿಸಲಾದ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಪಾವತಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ; ಮತ್ತು
- iii) ಡೆಬಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್/ಬ್ಯಾಂಕ್ ಖಾತೆ ಹೊಂದಿದ್ದಲ್ಲಿ, ಗ್ರಾಹಕರು ಬಡ್ಡಿಯ ನಷ್ಟವನ್ನು ಅನುಭವಿಸುವುದಿಲ್ಲ ಮತ್ತು ಜಮೆ ಕಾರ್ಡ್/ಬ್ಯಾಂಕ್ ಖಾತೆಯ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಗ್ರಾಹಕರು ಯಾವುದೇ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಬಡ್ಡಿಯ ಹೊರೆಯನ್ನು ಭರಿಸುವುದಿಲ್ಲ.

90 ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ ಬ್ಯಾಂಕ್ ದೂರನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಯನ್ನು ನಿರ್ಧರಿಸಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗದಿದ್ದರೆ, ಪ್ಯಾರಾಗ್ರಾಫ್ 1-5 ರಲ್ಲಿ ಸೂಚಿಸಲಾದ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

***ಕೆಳಗೆ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾದ ಷರತ್ತುಗಳ ಪ್ರಕಾರ -** ಅಂತಹ ಎಲ್ಲಾ ಶಂಕಿತ ಡೆಬಿಟ್‌ಗಳನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕ್, ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಕಡೆಗಳಲ್ಲಿ ತನ್ನ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳು ಮತ್ತು ಕಾನೂನು ಜಾರಿ ಸಂಸ್ಥೆಗಳ ಜೊತೆಯಲ್ಲಿ ತನಿಖೆ ಮಾಡುತ್ತದೆ. ಸಂದರ್ಭಗಳಿಗೆ ತಕ್ಕಂತೆ, ಅಂತಹ ತಪಾಸಣೆಗಳನ್ನು ಪ್ರಕರಣದಿಂದ ಪ್ರಕರಣಕ್ಕೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ನಡೆಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

- (i) ಯಾವುದೇ ವಂಚನೆಯ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಬ್ಯಾಂಕ್ ತನ್ನ ಸಿಬ್ಬಂದಿಯಿಂದ ಯಾವುದೇ ಘಟಕದ ವಿರುದ್ಧ ಅಕ್ರಮ / ವಂಚನೆ ನಡೆದಿದೆ ಎಂದು ಮನವರಿಕೆಯಾದರೆ, ಶಾಖೆಯು ತಕ್ಷಣವೇ ತನ್ನ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಯನ್ನು ಒಪ್ಪಿಕೊಂಡು ಕ್ಲೇಮ್ ಅನ್ನು ಪಾವತಿಸುತ್ತದೆ.
- (ii) ಬ್ಯಾಂಕಿನ ತಪ್ಪಿದ್ದಲ್ಲಿ, ವ್ಯವಹಾರವು OTP ಅಥವಾ 2 ಅಂಶದ ದೃಢೀಕರಣ ಅಥವಾ ದಾಖಲೆಯಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾದ ಯಾವುದೇ ಇತರ ವಿಷಯದಿಂದ ಬೆಂಬಲಿತವಾಗಿಲ್ಲದಿದ್ದರೆ ಮಾತ್ರ, ಬ್ಯಾಂಕ್ ಯಾವುದೇ ಆಕ್ಷೇಪಣೆಯಿಲ್ಲದೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಪರಿಹಾರ ನೀಡುತ್ತದೆ.
- (iii) ಬ್ಯಾಂಕ್ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರಿಬ್ಬರ ತಪ್ಪು ಇಲ್ಲದಿದ್ದರೆ ಮತ್ತು ದೋಷವು ವ್ಯವಸ್ಥೆಯ ಬೇರೆಡೆ ಇದ್ದಲ್ಲಿ, ಗ್ರಾಹಕರು ಅನುಭವಿಸಿದ ನೇರ ಆರ್ಥಿಕ ನಷ್ಟದ 50% (ರೂ. 5,000 ಮೀರದಂತೆ) ವರೆಗೆ ಮಾತ್ರ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಪರಿಹಾರ ನೀಡುತ್ತದೆ. ಅಂತಹ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಖಾತೆಯ ಜೀವಿತಾವಧಿಯಲ್ಲಿ ಒಮ್ಮೆ ಮಾತ್ರ ಪಾವತಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಈ ಕೆಳಗಿನ ಕಾರಣಗಳಿಂದ ಉಂಟಾಗುವ ಕ್ಲೇಮ್‌ಗಳನ್ನು ತಿರಸ್ಕರಿಸುವ ಹಕ್ಕನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಕಾಯ್ದಿರಿಸಿದೆ:

- ಬ್ಯಾಂಕ್ ನೀಡುವ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳ ಉಲ್ಲಂಘನೆ
- ಗ್ರಾಹಕರ ಖಾತೆ ಮತ್ತು ಡೆಬಿಟ್/ATM/ಜಮೆ ಕಾರ್ಡ್ ಅಥವಾ ಇತರ ಸೂಕ್ತ ಮಾಹಿತಿಯಂತಹ ವಹಿವಾಟುಗಳ ಸಾಧನಗಳ ಸುರಕ್ಷತೆಯನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ಬಿಡುಗಡೆ ಮಾಡುವ ವಿವಿಧ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರು ಪಾಲಿಸದಿರುವುದು.
- ಗ್ರಾಹಕರು ಯಾವಾಗಲೂ ತಮ್ಮ ಪ್ರಸ್ತುತ ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳನ್ನು, ವಿಶೇಷವಾಗಿ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಿಸುತ್ತಿರುವ ಮೊಬೈಲ್ ಸಂಖ್ಯೆ ಮತ್ತು ಇಮೇಲ್ ಐಡಿಯನ್ನು ನವೀಕರಿಸುವುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು, ಇದರಿಂದಾಗಿ ಎಚ್ಚರಿಕೆಗಳನ್ನು ತ್ವರಿತವಾಗಿ ಸ್ವೀಕರಿಸಬಹುದು. ಬ್ಯಾಂಕಿನೊಂದಿಗೆ ಅಂತಹ ಸಂಪರ್ಕ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ನವೀಕರಿಸುವಲ್ಲಿ ವಿಫಲವಾದರೆ, ATM/ಡೆಬಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್‌ಗಳು/ಜಮೆ ಕಾರ್ಡ್‌ಗಳ ದುರುಪಯೋಗ ಅಥವಾ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಖಾತೆ ವಹಿವಾಟು/ಪ್ರವೇಶದ ಯಾವುದೇ ಇತರ ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ಚಾನೆಲ್‌ನಿಂದ ಉಂಟಾಗುವ ಯಾವುದೇ ನಷ್ಟಕ್ಕೆ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಹೊಣೆಗಾರರನ್ನಾಗಿ ಮಾಡಬಹುದು.
- ಸಂಶಯಾಸ್ಪದ ಅಥವಾ ಮೋಸದ ವಹಿವಾಟಿನಿಂದ ಉಂಟಾಗುವ ಯಾವುದೇ ಪರೋಕ್ಷ ಅಥವಾ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ನಷ್ಟಕ್ಕೆ ಯಾವುದೇ ಪರಿಹಾರಕ್ಕೆ ಆಸ್ಪದ ನೀಡುವುದಿಲ್ಲ ಅಥವಾ ಹಣ ಪಾವತಿ ಮಾಡುವುದಿಲ್ಲ.

3.14 ಲಾಕರ್‌ಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಪರಿಹಾರ

ಸೇಫ್ ಡಿಪಾಜಿಟ್ ವಾಲ್ವುಗಳನ್ನು ಇರಿಸಲಾಗಿರುವ ಕಟ್ಟಡದ ಸುರಕ್ಷತೆ ಮತ್ತು ಭದ್ರತೆಗಾಗಿ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಎಲ್ಲಾ ಕ್ರಮಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ. ಆದಾಗ್ಯೂ, ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಆವರಣದಲ್ಲಿ ಬೆಂಕಿ, ಕಳ್ಳತನ/ಕಳ್ಳತನ/ದರೋಡೆ, ಡಕಾಯಿತಿ, ಕಟ್ಟಡ ಕುಸಿತದಂತಹ ಘಟನೆಗಳಿಂದ ಲಾಕರ್‌ನ ವಸ್ತುಗಳು ದುರದೃಷ್ಟಕರವಾಗಿ ನಷ್ಟವಾದಲ್ಲಿ, ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಸ್ವಂತ ನ್ಯೂನತೆಗಳು, ನಿರ್ಲಕ್ಷ್ಯ ಮತ್ತು ಅದರ ಉದ್ಯೋಗಿ(ಗಳು) ಮಾಡಿದ ಯಾವುದೇ ಲೋಪ/ದೋಷ ಅಥವಾ ವಂಚನೆಯಿಂದ ಉಂಟಾದರೆ, ಬ್ಯಾಂಕುಗಳ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಯು ಸುರಕ್ಷಿತ ರೇವಣಿ ಲಾಕರ್‌ನ ಚಾಲ್ತಿಯಲ್ಲಿರುವ ವಾರ್ಷಿಕ ಬಾಡಿಗೆಯ ನೂರು ಪಟ್ಟು ಮೊತ್ತಕ್ಕೆ ಮಾತ್ರ ಸೀಮಿತಗೊಳ್ಳುತ್ತದೆ.

3.15 ಫೋರ್ಸ್ ಮಜ್ಯೂರ್

ಫೋರ್ಸ್ ಮಜ್ಯೂರ್ ಘಟನೆಗಳು ಎಂದರೆ ದೈವೀ ಕ್ರಿಯೆಗಳು, ಪ್ರವಾಹ, ಬರ, ಭೂಕಂಪ ಅಥವಾ ಇತರ ನೈಸರ್ಗಿಕ ವಿಕೋಪ ಅಥವಾ ಸ್ಥಿತಿ, ವಿಪತ್ತು, ಸಾಂಕ್ರಾಮಿಕ ಅಥವಾ ಭಯೋತ್ಪಾದಕ ದಾಳಿ, ಯುದ್ಧ ಅಥವಾ ಗಲಭೆಗಳು, ಪರಮಾಣು, ರಾಸಾಯನಿಕ ಅಥವಾ ಜೈವಿಕ ಮಾಲಿನ್ಯ, ಕೈಗಾರಿಕಾ ಕ್ರಿಯೆ, ವಿದ್ಯುತ್ ವೈಫಲ್ಯ, ಕಂಪ್ಯೂಟರ್ ಸ್ಥಗಿತ ಅಥವಾ ವಿದ್ವಂಸಕ ಕೃತ್ಯ, ಮತ್ತು ಕಟ್ಟಡಗಳ ಕುಸಿತ, ಬೆಂಕಿ, ಸ್ಫೋಟ ಅಥವಾ ಅಪಘಾತ ಅಥವಾ ಬ್ಯಾಂಕಿನ ನಿಯಂತ್ರಣಕ್ಕೆ ಮೀರಿದ ಇತರ ಕೃತ್ಯಗಳು.

ಫೋರ್ಸ್ ಮಜ್ಯೂರ್ ಅಥವಾ ಸನ್ನಿವೇಶದಿಂದಾಗಿ ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಕಾರ್ಯ ನಿರ್ವಹಣೆ ಅಸಾಧ್ಯವಿರುವ ತನಕ ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಬಾಧ್ಯತೆಗಳನ್ನು ಸ್ಥಗಿತಗೊಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ದೈವೀ ಪ್ರಕೋಪಗಳ ಪರಿಣಾಮಗಳನ್ನು ಕಡಿಮೆ ಮಾಡಲು ಸಮಂಜಸವಾದ ಕ್ರಮ(ಗಳನ್ನು) ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಲು ಬ್ಯಾಂಕ್ ತನ್ನ ಶಕ್ತಿ ಮೀರಿ ಪ್ರಯತ್ನ ಮಾಡುತ್ತದೆ. ಯಾವುದೇ ಕೈಗಾರಿಕಾ ಕ್ರಮ, ವಿದ್ಯುತ್ ವೈಫಲ್ಯ, ಕಂಪ್ಯೂಟರ್ ಸ್ಥಗಿತ ಅಥವಾ ವಿದ್ವಂಸಕ ಕೃತ್ಯಗಳ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಬ್ಯಾಂಕ್ ತನ್ನ ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸುವ ವಿಳಂಬವನ್ನು ಕಡಿಮೆ ಮಾಡಲು ಸಮಂಜಸವಾದ ಕ್ರಮಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ತನ್ನ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ನಿರಂತರ ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸಲು ಪ್ರಯತ್ನಿಸುತ್ತದೆ.

ಆದ್ದರಿಂದ, ಈ ಫೋರ್ಸ್ ಮಜ್ಯೂರ್ ಘಟನೆಗಳು (ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಸೌಲಭ್ಯಗಳು ಅಥವಾ ಅದರ ಅಧೀನ ಬ್ಯಾಂಕ್‌ಗಳು) ಗೆ ಹಾನಿ, ಸಾಮಾನ್ಯ ಸಂವಹನ ಸಾಧನಗಳ ಅನುಪಸ್ಥಿತಿ ಅಥವಾ ಎಲ್ಲಾ ರೀತಿಯ ಸಾರಿಗೆ ಇತ್ಯಾದಿ) ಬ್ಯಾಂಕಿನ ನಿಯಂತ್ರಣವನ್ನು ಮೀರಿದ್ದರೆ, ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಿದ ಸೇವಾ ವಿತರಣಾ ನಿಯತಾಂಕಗಳಲ್ಲಿ ತನ್ನ ಬಾಧ್ಯತೆಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುವುದನ್ನು ತಡೆಯುತ್ತಿದ್ದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ವಿಳಂಬವಾದ ಕ್ರೆಡಿಟ್‌ಗಳಿಗೆ ಪರಿಹಾರ ನೀಡಲು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಹೊಣೆಗಾರನಾಗಿರುವುದಿಲ್ಲ.

3.16 ವಾಸ್ತವಿಕ / ನೇರ ನಷ್ಟ

ಬ್ಯಾಂಕಿಗೆ ನಷ್ಟ ಉಂಟಾಗಿರುವುದಕ್ಕೆ ಸಾಕಷ್ಟು ಪುರಾವೆಗಳಿದ್ದರೆ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರ ಕಡೆಯಿಂದ ನಿರ್ಲಕ್ಷ್ಯವಿಲ್ಲದಿದ್ದರೆ, ಪ್ರಿಪೇಯ್ಡ್ ಇನ್‌ಸ್ಟ್ರುಮೆಂಟ್ ಸೇವೆ ಸೇರಿದಂತೆ ವಿವಿಧ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಈ ಗ್ರಾಹಕ ಪರಿಹಾರ ನೀತಿಯಡಿಯಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ನಿಜವಾದ ಮತ್ತು ನೇರ ನಷ್ಟದ ಮಟ್ಟಿಗೆ (ವಿಶೇಷವಾಗಿ ಕಾಲ್ಪನಿಕ ಮತ್ತು ಪರೋಕ್ಷ ನಷ್ಟ) ಮಾತ್ರ ಪರಿಹಾರ ನೀಡಲು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಹೊಣೆಗಾರನಾಗಿರುತ್ತದೆ.

3.17 ಪೂರ್ಣ ಮತ್ತು ಅಂತಿಮ ಇತ್ಯರ್ಥ

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

3.18 ದೂರುಗಳು ಮತ್ತು ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳ ಪರಿಹಾರ:

DBS ಬ್ಯಾಂಕ್ ಇಂಡಿಯಾ ಲಿಮಿಟೆಡ್‌ನಲ್ಲಿ, ನಮ್ಮ ಮೌಲ್ಯಯುತ ಗ್ರಾಹಕರಾದ ನೀವು ನಮ್ಮಿಂದ ಬಯಸುವ ಸೇವೆಯನ್ನು ಅತ್ಯುತ್ತಮ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಮಾತ್ರ ಪಡೆಯುತ್ತೀರಿ ಎಂಬುದನ್ನು ನಾವು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತೇವೆ.

ಬ್ಯಾಂಕಿನ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಿರುವ ಬ್ಯಾಂಕಿನ ದೂರು ನೀತಿಯನ್ನು ನೀವು ನೋಡಬಹುದು:

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

ದೂರು ನೀತಿಯು ನಿಮ್ಮ ದೂರನ್ನು ನೋಂದಾಯಿಸಲು ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳು, ಸಮಯಸೀಮೆಗಳು ಮತ್ತು ತೀವ್ರಗೊಳಿಸುವ ಹಂತಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ನೀಡುತ್ತದೆ. ಬ್ಯಾಂಕ್ ಒದಗಿಸಿದ ಪರಿಹಾರದಿಂದ ನೀವು ತೃಪ್ತರಾಗದಿದ್ದರೆ, ನೀತಿಯು ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಮತ್ತು ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಒಂಬಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಅವರನ್ನು ಹೇಗೆ ಸಂಪರ್ಕಿಸಬೇಕು ಎಂಬುದರ ಕುರಿತು ನಿಮಗೆ ಮಾರ್ಗದರ್ಶನ ನೀಡುತ್ತದೆ.

3.19 ಜಮೆ ಮಾಹಿತಿಯ ವಿಳಂಬ ನವೀಕರಣ/ಸರಿಪಡಿಸುವಿಕೆಗಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಪರಿಹಾರ:

ಆರ್‌ಬಿಐ, ಬ್ಯಾಂಕುಗಳು ಮತ್ತು CICಗಳಿಗೆ (ಜಮೆ ಮಾಹಿತಿ ಕಂಪನಿಗಳು) ಜಮೆ ಮಾಹಿತಿಯ ವಿಳಂಬಿತ ನವೀಕರಣ/ಸರಿಪಡಿಸುವಿಕೆಗಾಗಿ ಪರಿಹಾರ ಚೌಕಟ್ಟನ್ನು ಜಾರಿಗೆ ತರುವಂತೆ ನಿರ್ದೇಶನ ನೀಡಿದೆ. ಗ್ರಾಹಕರು ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 30 ದಿನಗಳಲ್ಲಿ (ಒಟ್ಟಾರೆಯಾಗಿ) ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರನ್ನು ಪರಿಹರಿಸದಿದ್ದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರು ಪ್ರತಿ ಕ್ಯಾಲೆಂಡರ್ ದಿನಕ್ಕೆ 100 ರೂ.ಗಳ ದರದಲ್ಲಿ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಪಡೆಯಲು ಅರ್ಹರಾಗಿರುತ್ತಾರೆ. ದೂರು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ 21 ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ ಬ್ಯಾಂಕ್ ದೂರುಗಳನ್ನು ಅಂತಿಮಗೊಳಿಸದಿದ್ದರೆ ಮಾತ್ರ ಈ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಭರಿಸಬೇಕಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಪಾವತಿಸಬೇಕಾಗುತ್ತದೆ. ದೂರು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ 9 ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ (ಒಟ್ಟು 30 ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ) CIC ದೂರನ್ನು ಅಂತಿಮಗೊಳಿಸದಿದ್ದರೆ, CIC ವೆಚ್ಚವನ್ನು ಭರಿಸಬೇಕಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಪಾವತಿಸಬೇಕಾಗುತ್ತದೆ. ಮೇಲಿನದಕ್ಕೆ ಹೆಚ್ಚಿನ ಉದಾಹರಣೆಯಾಗಿ ಆರ್‌ಬಿಐ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಯಾದ 'ಜಮೆ ಮಾಹಿತಿಯ ವಿಳಂಬ ನವೀಕರಣ/ಸರಿಪಡಿಸುವಿಕೆಗಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ಫ್ರೀಮ್‌ವರ್ಕ್' ನೋಡಿ.

* <https://rbi.org.in/Scripts/NotificationUser.aspx?Id=12554&Mode=0>

4 ಆಡಳಿತ

4.1 ಮಾಲೀಕತ್ವ ಮತ್ತು ಅನುಮೋದನಾ ಪ್ರಾಧಿಕಾರ

ಈ ನೀತಿಯನ್ನು DBS ಬ್ಯಾಂಕ್ ಇಂಡಿಯಾ ಲಿಮಿಟೆಡ್ ಆಡಳಿತ ಮಂಡಳಿಯಿಂದ ಅನುಮೋದಿಸಲಾಗಿದೆ.

ಈ ನೀತಿಯ ಮೂಲಕ, ಆಡಳಿತ ಮಂಡಳಿ ಗ್ರಾಹಕ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಗುಂಪಿನ ಭಾರತದ ಮುಖ್ಯಸ್ಥರಿಗೆ CBG ಸೇವೆಗಳು ಮತ್ತು ಉತ್ಪನ್ನಗಳಿಗೆ ಅಮೂರ್ತ ಬದಲಾವಣೆಗಳನ್ನು ಅನುಮೋದಿಸಲು ಮತ್ತು ಜಾಗತಿಕ ವಹಿವಾಟು ಸೇವೆಗಳ ಭಾರತದ ಮುಖ್ಯಸ್ಥರಿಗೆ for GTS ಸೇವೆಗಳು ಮತ್ತು ಉತ್ಪನ್ನಗಳನ್ನು ಅನುಮೋದಿಸಲು ಅಧಿಕಾರ ನೀಡುತ್ತದೆ.

4.2 ರಿವ್ಯೂ

ಈ ನೀತಿಯನ್ನು ದೂರು ವರ್ಷಗಳಿಗೊಮ್ಮೆ (ಒಂದು ತಿಂಗಳ ಗ್ರೇಸ್ ಅವಧಿಯೊಂದಿಗೆ) ಪರಿಶೀಲಿಸಬೇಕು ಅಥವಾ ನಿಯಂತ್ರಕ ಕ್ಷೇತ್ರದಲ್ಲಿನ ಬೆಳವಣಿಗೆಗಳು ಅಥವಾ ಆಂತರಿಕ ಬೆಳವಣಿಗೆಗಳಿಂದಾಗಿ ಬದಲಾವಣೆಗಳು ಅಗತ್ಯವಿದ್ದಲ್ಲಿ, ಅದರ ನಿರಂತರ ಪ್ರಸ್ತುತತೆಯನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಅದಕ್ಕಿಂತ ಮೊದಲು ಪರಿಶೀಲಿಸಬೇಕು.

ಆವೃತ್ತಿ	ಪ್ರಕಟಣಾ ದಿನಾಂಕ	ಪ್ರಮುಖ ಬದಲಾವಣೆಗಳ ಸಾರಾಂಶ
1.0	ಡಿಸೆಂಬರ್ 2021	- ನೀತಿಯ ಪ್ರಕಟಣೆ
2.0	ನೇ ಜೂನ್ 2023	- RTGS ವಿಫಲ ವಹಿವಾಟಿನ ಅವಧಿಗೆ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಪರಿಹಾರ ನೀಡಲು ಬಾಧ್ಯತೆ ಹೊಂದಿರದ ಸನ್ನಿವೇಶಗಳು - ಪರಿಶೀಲನಾ ಅವಧಿ - ಆವೃತ್ತಿ ಇತಿಹಾಸ
3.0	ನವೆಂಬರ್ 2024	- ಡಿಜಿಟಲ್ ಪಾವತಿ ಉತ್ಪನ್ನಗಳ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ AePS ಸೇರ್ಪಡೆ - ಜಮೆ ಮಾಹಿತಿಯ ವಿಳಂಬಿತ ನವೀಕರಣ/ಸರಿಪಡಿಸುವಿಕೆಗಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಪರಿಹಾರ - NEFT ಮತ್ತು RTGS ವಹಿವಾಟುಗಳಿಂದ ತೊಂದರೆಗೊಳಗಾದ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ನಿಯಂತ್ರಕ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳ ಪ್ರಕಾರ ಸರಳೀಕರಿಸಲಾಗಿದೆ ಮತ್ತು ಒಳಸೇರಿಸಲಾಗಿದೆ. - ಅಮೂರ್ತ ಬದಲಾವಣೆಗಳಿಗೆ ಮಾಲೀಕತ್ವ ಮತ್ತು ಅಧಿಕಾರಗಳ ನಿಯೋಜನೆ.