

కస్టమర్ కాంపెన్సేషన్ పాలసీ
డిసెంబర్ 2024

విభాగం	విషయము	పేజీ
1	పరిచయం	2
2	మార్గదశకం చేసే సూత్రాలు	2
3	పాలసీ	2
3.1	అనధికారిక /తప్పడుడెబిట్	2
3.2	ప్రత్యక్ష డెబిట్లు/ఎలక్ట్రానిక్ చెల్లింపులు (RTGS/NEFT)/ఖాతాలకి ఇతర డెబిట్లు	3
3.3	చెల్లింపు నిలుపుదల ఆదేశాల తరువాత చెక్స్ చెల్లింపు	3
3.4	విదేశీ మారక ద్రవ్య సేవలు (విదేశీ కరెన్సీ చెక్ కలెక్షన్లు)	3
3.5	స్వదేశీ చెక్ కలెక్షన్స్	4
3.6	రవాణా సమయంలో కోల్పోయిన పరికరాలకు పరిహారం	4
3.7	ఫిక్స్డ్ డిపాజిట్స్	4
3.8	డుప్లికేట్ డిమాండ్ డ్రాఫ్ట్ జారీ	4
3.9	బ్యాంక్ ఏజెంట్ ద్వారా కోడ్ ఉల్లంఘన	4
3.10	ఇన్స్ట్రమెంట్ మరియు రిడెంప్షన్ స్లిప్పైన చర్య తీసుకోకపోవడం	5
3.11	లోన్ తిరిగి చెల్లింపు పైన డాక్యుమెంట్స్ వెనక్కి ఇవ్వడం	5
3.12	దానిని కొనుగోలు చేయడంలో మరియు/లేదా లావాదేవీలను రిటర్న్ చేయడంలో జాప్యం	5
3.13	విఫలమైన ATM లావాదేవీలను క్రెడిట్ చేయడంలో జాప్యం	5
3.14	డెబిట్ కార్డులు/ముబైల్ బ్యాంకింగ్/ఇంటర్నెట్ బ్యాంకింగ్/క్రెడిట్ కార్డులపై మోసపూరిత లావాదేవీల కారణంగా వచ్చిన తప్పడు/అనధికారిక డెబిట్ల రివర్సల్	6
3.15	లాకర్లకి సంబంధించి పరిహారం	15
3.16	ఫోర్స్ మజ్యూర్	15
3.17	వాస్తవ/ప్రత్యక్ష నష్టం	16
3.18	పూర్తి మరియు తుది సెటిల్మెంట్	16
3.19	ఫిర్యాదులు మరియు సాధకబాధకాల పరిష్కారం	17
3.20	క్రెడిట్ సమాచారాన్ని ఆలస్యంగా నవీకరించడం/సరిదిద్దడం కోసం వినియోగదారులకు పరిహారం	17
4	పరిపాలన	17
4.1	యాజమాన్యం మరియు ఆమోదించే అధికారం	17
4.2	సమీక్షలు	17

1 పరిచయం

ఈ విధానం యొక్క లక్ష్యం ఏమిటంటే, బ్యాంకు యొక్క సేవలో లోపం వల్ల కస్టమర్‌కు కలిగే ఏదైనా ఆర్థిక నష్టానికి లేదా బ్యాంకుకు నేరుగా ఆపాదించదగిన ఏదైనా లోపం లేదా కమిషన్ చర్యకు లేదా బ్యాంకులో లేదా కస్టమర్‌ల లోపం లేని మూడవ పక్ష ఉల్లంఘన లేదా కస్టమర్ అనధికారిక డెబిట్ గురించి నివేదించిన తరువాత ఏదైనా ఉల్లంఘన జరిగినప్పుడు బ్యాంక్ కస్టమర్‌కు పరిహారం అందించే వ్యవస్థను ఏర్పాటు చేయడం. అందువల్ల, ఖాతా యొక్క అనధికార డెబిట్, చెక్కులు/సాధనాల సేకరణ ఆలస్యం అయినందుకు కస్టమర్‌లకు వడ్డీ చెల్లింపు, స్టాప్ చెల్లింపు సూచనల రసీదు తర్వాత చెక్కుల చెల్లింపు, భారతదేశం లోపల చెల్లింపులు, భారతదేశం వెలుపల చెల్లింపులు, విదేశీ మారక ద్రవ్య సేవలు, రుణాలు, ప్రి-పెయిడ్ సాధనాలు, ATM నగదు ఉపసంహరణ, అనధికార ఎలక్ట్రానిక్ బ్యాంకింగ్ లావాదేవీల వల్ల తలెత్తే మోసాలకు సంబంధించిన రంగాలను కవర్ చేయడానికి బ్యాంక్ యొక్క ఈ కస్టమర్ కాంపెన్సేషన్ పాలసీ రూపొందించబడింది. డాక్యుమెంట్ పరిధి DBILకు మాత్రమే పరిమితం.

2 మార్గదశకం చేసే సూత్రాలు

కస్టమర్లతో వ్యవహరించే విధానంలో పారదర్శకత మరియు నిష్పక్షికత సూత్రాల ఆధారంగా ఈ పాలసీని రూపొందించారు. బ్యాంకు లేదా మూడవ పక్షం అందించే సేవలలో లోపం కారణంగా కస్టమర్లు ఎదుర్కొనే ఆర్థిక నష్టాలకు మాత్రమే ఈ పాలసీ పరిహారం చెల్లుతుందని పునరుద్ఘాటించబడింది, ముఖ్యంగా అనధికార ఎలక్ట్రానిక్ బ్యాంకింగ్ లావాదేవీల విషయంలో, వీటిని నేరుగా కొలవవచ్చు మరియు ఈ పాలసీ కింద ఉన్న నిబద్ధతలు బ్యాంకర్-కస్టమర్ వివాదాలను పరిష్కరించడానికి ఏర్పాటు చేయబడిన ఏదైనా ఫోరమ్ ముందు తన స్థానాన్ని సమర్థించుకునే బ్యాంకుకు ఉన్న ఏ హక్కుకు భంగం కలిగించవు. RBI మరియు ఇతర సంబంధిత అధికారులు మరియు రెగ్యులేటర్లు విడుదల చేసిన నియంత్రణలో మార్పుల ద్వారా ఈ విధానం మార్గనిర్దేశం చేయబడుతుంది.

3 పాలసీ

3.1 అనధికారిక / తప్పుడు డెబిట్

బ్యాంక్ ఒక ఖాతాకు అనధికారిక/ తప్పుడు ప్రత్యక్ష డెబిట్‌ను పెంచినట్లయితే, క్లయింట్ తెలియజేసిన వెంటనే లేదా తప్పుడు డెబిట్ యొక్క అంతర్గత నిర్ధారణ ద్వారా, స్థానాన్ని ధృవీకరించిన తర్వాత, ఎంట్రీ వెంటనే తిరగబడుతుంది. పొదుపు బ్యాంకు డిపాజిట్లపై వడ్డీ చెల్లింపు లేదా లోన్ ఖాతాలో బ్యాంకుకు అదనపు వడ్డీ చెల్లింపు కోసం వర్తించే కనీస బ్యాలెన్స్‌ను తగ్గించడం ద్వారా అనధికారిక/తప్పుడు డెబిట్ ఫలితంగా వినియోగదారునికి ఆర్థిక నష్టం సంభవించిన సందర్భంలో, కస్టమర్ చేసిన ఏదైనా వాస్తవ వడ్డీ నష్టానికి బ్యాంక్ భర్తీ చేస్తుంది (పరిహారం లావాదేవీ జరిగిన తేదీ ఆధారంగా లెక్కించబడుతుంది మరియు నివేదించిన తేదీ కాదు). ఒకవేళ కస్టమర్ తప్పుగా నివేదించిన ఎంట్రీ యొక్క ధృవీకరణలో మూడవ పక్షం ప్రమేయం లేకపోతే, తప్పుడు డెబిట్ నివేదించిన తేదీ నుండి గరిష్టంగా 7 పని రోజుల వ్యవధిలో ధృవీకరణ ప్రక్రియను పూర్తి చేయడానికి బ్యాంక్ ఏర్పాట్లు చేస్తుంది. ఒకవేళ, ధృవీకరణలో మూడవ పక్షం పాల్గొంటే, కస్టమర్ తప్పుడు లావాదేవీని నివేదించిన తేదీ నుండి గరిష్టంగా ఒక నెల వ్యవధిలోపు ఉత్తమ-ప్రయత్నం ఆధారంగా బ్యాంక్ ధృవీకరణ ప్రక్రియను పూర్తి చేస్తుంది. మూడవ పక్షం ఏ కారణం చేతనైనా పరస్పరం స్పందించకపోతే లేదా బ్యాంకు చేసిన అన్ని ప్రయత్నాలకు మించి ఏదైనా ఆలస్యం సంభవించినట్లయితే, అటువంటి ఆలస్యం పైన పేర్కొన్న ఒక నెల వ్యవధి నుండి మినహాయించబడుతుంది మరియు దానిని పరిష్కరించడానికి అవసరమైన ఏదైనా సహాయం కోసం బ్యాంకు కస్టమర్‌ను సంప్రదించవచ్చు. అనధికారికంగా వ్యాపారి సంస్థకు సూచన అవసరమయ్యే క్రెడిట్ కార్డ్ కార్యకలాపాలకు సంబంధించి కస్టమర్లు నివేదించిన తప్పుడు లావాదేవీలు కార్డ్ అసోసియేషన్ నిర్దేశించిన నిబంధనల ప్రకారం నిర్వహించబడతాయి.

ఎటువంటి నష్టపరిహారం చెల్లించకుండా ఖాతాదారుడి ఖాతాకు తప్పదు క్రెడిట్ పోస్ట్ చేయబడినట్లయితే మొత్తాలను రివర్స్ చేయడానికి ఖాతాను డెబిట్ చేసే హక్కు బ్యాంకుకు ఉంది. DBS పోస్ట్ చేసిన తప్పదు క్రెడిట్‌ను రివర్స్ చేయడానికి, కస్టమర్ సమ్మతి అవసరం లేదు. ఏదేమైనా, మూడవ పక్షం యొక్క లోపం కారణంగా పూర్తిగా తప్ప క్రెడిట్ విషయంలో మొత్తాలను రివర్స్ చేయడానికి, అటువంటి రివర్స్ చేయడానికి కస్టమర్ యొక్క ముందస్తు సమ్మతి అవసరం.

3.2 ప్రత్యక్ష డెబిట్స్/ NACH డెబిట్స్/ఎలక్ట్రానిక్ చెల్లింపులు (RTGS/NEFT/IMPS/UPI/AePS)/ఖాతాలకు ఇతర డెబిట్స్

కస్టమర్ల ప్రత్యక్ష డెబిట్ / స్టాండింగ్ సూచనలు / ECS లేదా NACH లేదా ఇతర డెబిట్ సూచనలను సకాలంలో అమలు చేయడానికి బ్యాంక్ బాధ్యత వహిస్తుంది. బ్యాంకు అటువంటి కట్టుబాట్లను నెరవేర్చడంలో విఫలమైతే, ఆలస్యమైన క్రెడిట్ కారణంగా అతను/ఆమె/వారు మరొక బ్యాంకు నుండి ఎదుర్కోవాల్సిన బ్యాంకింగ్ ఛార్జీల మేరకు, డెబిట్ తేదీలో కస్టమర్ ఖాతాలో తగినంత బ్యాలెన్స్ అందుబాటులో ఉంటే మరియు చెల్లుబాటు అయ్యే డెబిట్ ఆదేశం/బ్యాంకులో నమోదు చేయబడ్డ స్టాండింగ్ సూచనల ప్రకారం కస్టమర్‌కు పరిహారం ఇవ్వబడుతుంది. ఈ పాలసీ క్రెడిట్ ఖాతాలో విధించే ఛార్జీలను మాత్రమే కవర్ చేస్తుంది, మరియు ఏ ఇతర సమస్యలకు కాదు. RTGS / NEFT / IMPS / UPI/ AePS వంటి ఎలక్ట్రానిక్ చెల్లింపులు బ్యాంక్ వెబ్‌సైట్‌లో అప్‌డేట్ చేయడం ద్వారా ఎప్పటికప్పుడు కస్టమర్‌కు తెలియజేసే వర్తించే నిబంధనలు మరియు షరతుల ద్వారా ఇది నిర్వహించబడుతుంది.

బ్యాంక్ నోటిఫై చేసిన టారిఫ్ షెడ్యూల్/ఛార్జీల షెడ్యూల్ ప్రకారం వర్తించే ఏదైనా సర్వీస్ ఛార్జీతో బ్యాంక్ కస్టమర్ ఖాతాను డెబిట్ చేస్తుంది. సర్వీస్ ఛార్జీని అనుకోకుండా/ తప్పగా విధించినట్లయితే, నిబంధనలు మరియు షరతులు మరియు ఇతర నిబంధనలు మరియు షరతుల పరిశీలనకు లోబడి, కస్టమర్ నుండి ఈ విషయంలో బ్యాంక్ కమ్యూనికేషన్‌ను స్వీకరించిన 7 పని రోజులలోపు బ్యాంక్ తప్పదు ఎంట్రీని రివర్స్ చేస్తుంది.

సేవింగ్స్ బ్యాంకు డిపాజిట్ పై వడ్డీ చెల్లింపుకు వర్తించే కనీస బ్యాలెన్స్ తగ్గించడం లేదా లోన్ ఖాతాలో బ్యాంకుకు అదనపు వడ్డీ చెల్లింపు కారణంగా విధించబడే వడ్డీ లేదా జరిమానాల పరంగా ప్రత్యక్ష మరియు వాస్తవ ఆర్థిక నష్టానికి పరిహారం పరిమితం చేయబడుతుంది. కస్టమర్‌కు కలిగే ఏదైనా వాస్తవ వడ్డీ నష్టానికి లేదా సేవింగ్స్ / కరెంట్ ఖాతాలు / లేదా ఏదైనా ఇతర కార్పొరేట్ ఖాతాలపై కనీస బ్యాలెన్స్ నిర్వహించనందుకు విధించబడే జరిమానాలకు బ్యాంక్ కస్టమర్‌కు పరిహారం చెల్లిస్తుంది. అనధికారికంగా క్రెడిట్ కార్డ్ కార్యకలాపాలకు సంబంధించి కస్టమర్లు నివేదించిన తప్పదు లావాదేవీ, దీనికి వ్యాపారి సంస్థకు సూచన అవసరం, కార్డ్ అనోసియేషన్ నిర్దేశించిన నిబంధనల ప్రకారం నిర్వహించబడుతుంది.

బ్యాంక్ పరిహార విధానంలో ఈ క్రింది ప్రాంతాలు కవర్ చేయబడ్డాయి:

NEFT & RTGS ఉపయోగించి నిధుల బదిలీ

బ్యాంకుకు నేరుగా ఆపాదించదగిన ఏదైనా చర్య లేదా లోపాల కారణంగా బ్యాంక్ నిబద్ధతను నెరవేర్చడంలో విఫలమైతే, ఎప్పటికప్పుడు విడుదల చేసిన విధంగా ప్రభావిత కస్టమర్ బేస్ రెగ్యులేటరీ మార్గదర్శకాలను బ్యాంక్ భర్తీ చేస్తుంది.

NEFT లావాదేవీ బ్యాచ్ సెటిల్మెంట్/RTGS లావాదేవీల తర్వాత రెండు గంటల్లోపు పరిష్కరించబడకపోతే, లావాదేవీ అందిన 30 నిమిషాల్లోపు పరిష్కరించబడకపోతే, ప్రస్తుత RBI LAF రెపో రేటు ప్లస్ 2 శాతం వద్ద బాధిత కస్టమర్‌కు జరిమానా వడ్డీని చెల్లించడానికి బ్యాంక్ బాధ్యత వహిస్తుంది.

ఫిర్యాదులను ఆన్‌లైన్‌లో <https://cms.rbi.org.in> ఇ-మెయిల్ crpc@rbi.org.in లేదా భౌతిక మోడ్‌లో 'కేంద్రీకృత రసీదు మరియు ప్రాసెసింగ్ కేంద్రం' వద్ద సెటప్ చేసినట్లుగా RBI, 4th Floor, Sector 17, Chandigarh – 160 017కు ఈ క్రింది మార్గంలో ఇచ్చిన ఫార్మాట్లో పంపవచ్చు https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RBIOS2021_121121_A.pdf టోల్ ఫ్రీ నంబర్ – 14448 (ఉదయం 9:30 నుండి సాయంత్రం 5:15 వరకు) - కస్టమర్‌లకు ఫిర్యాదులను దాఖలు చేయడంలో సహాయం మరియు ఫిర్యాదుల పరిష్కారంపై సమాచారం, బహుభాషా మద్దతుతో అందుబాటులో ఉంది.

గమనిక: https://www.rbi.org.in/scripts/FS_FAQs.aspx?Id=65&fn=9 - వద్ద అందుబాటులో ఉన్న RTGS వ్యవస్థపై RBI FAQల ఆధారంగా పైన పేర్కొన్న సంప్రదింపు వివరాలు ఇవ్వబడ్డాయి. మరియు RBI పరంగా మార్పులకు లోబడి ఉంటుంది.

ఏదైనా వివాదం/ఫిర్యాదు విషయంలో, కస్టమర్ వివాదాస్పద లావాదేవీ వివరాలతో బ్యాంకు యొక్క ఫిర్యాదుల పరిష్కార విభాగాన్ని సంప్రదించవచ్చు. వెబ్‌సైట్ https://www.dbs.com/india/regulatory-disclosure/important_announcement.page?pid=in-digi-pweb-footer ను సందర్శించడం ద్వారా మరిన్ని వివరాలను పొందవచ్చు

NEFT కోసం కస్టమర్ ఫెసిలిటీషన్ సెంటర్ వివరాలు ఇక్కడ ఇవ్వబడ్డాయి:

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

ఒకవేళ 30 రోజుల్లోపు ఫిర్యాదును పరిష్కరించకపోతే, కస్టమర్ "రిజర్వ్ బ్యాంక్-ఇంటిగ్రేటెడ్ అంబుడ్స్మన్ స్కీమ్" క్రింద ఫిర్యాదు చేయవచ్చు (RB-IOS, 2021)". RB-IOS, 2021 లో పేర్కొన్న RBI నియంతృత్వ సంస్థలపై ఫిర్యాదులు చేయడానికి వినియోగదారులకు ఒకే రిఫరెన్స్ పాయింట్‌ను అందిస్తుంది. RB-IOS, 2021 RBI వెబ్‌సైట్‌లో ఈ క్రింది మార్గంలో అందుబాటులో ఉంది: https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RBIOS2021_121121.pdf

ఫిర్యాదులను ఆన్‌లైన్‌లో <https://cms.rbi.org.in> లేదా ప్రత్యేకమైన ఇ-మెయిల్ crpc@rbi.org.in ద్వారా లేదా భౌతిక మోడ్‌లో 'కేంద్రీకృత రసీదు మరియు ప్రాసెసింగ్ కేంద్రం' (CRPC) వద్ద సెటప్ చేసినట్లుగా Reserve Bank of India, 4th Floor, Sector 17, Chandigarh 160 017 కు ఈ క్రింది మార్గంలో ఇచ్చిన ఫార్మాట్లో పంపవచ్చు https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RBIOS2021_121121_A.pdf. టోల్ ఫ్రీ నంబర్ – 14448 (ఉదయం 9:30 నుండి సాయంత్రం 5:15 వరకు) - కస్టమర్‌లకు ఫిర్యాదులను దాఖలు చేయడంలో సహాయం మరియు ఫిర్యాదుల పరిష్కారంపై సమాచారం, బహుభాషా మద్దతుతో అందుబాటులో ఉంది.

గమనిక: వద్ద అందుబాటులో ఉన్న NEFT వ్యవస్థపై RBI FAQల ఆధారంగా పైన పేర్కొన్న సంప్రదింపు వివరాలు ఇవ్వబడ్డాయి: - https://www.rbi.org.in/scripts/FS_FAQs.aspx?Id=60&fn=9

పరిహారం మొత్తాన్ని బ్యాంకు ఎలా లెక్కిస్తుందో మార్గదర్శకాలు క్రింద పేర్కొన్నాయి: IMPS/UPI/NACH/APB/AePS:

1	ఆధార్ చెల్లింపు బ్రిడ్జ్ వ్యవస్థ (APBS)		
A	లబ్ధిదారు ఖాతాలో ఆలస్యమైన క్రెడిటింగ్.	T + 1 రోజుల్లోపు లబ్ధిదారు బ్యాంకు లావాదేవీని రివర్స్ చేయాలి	T + 1 రోజుకు మించి ఆలస్యం అయితే రోజుకు ₹ 100/-.

2	తక్షణ చెల్లింపు వ్యవస్థ (IMPS)		
A	ఖాతా డెబిట్ చేయబడింది కానీ లబ్ధిదారుడి ఖాతాలో క్రెడిట్ కానప్పుడు.	లబ్ధిదారుడి ఖాతాకు క్రెడిట్ చేయలేకపోతే, లబ్ధిదారు బ్యాంకు ద్వారా T + 1 రోజున ఆటో రివర్సల్ (R) అవుతుంది.	T + 1 రోజుకు మించి ఆలస్యం అయితే రోజుకు ₹ 100/-.
3	ఏకీకృత చెల్లింపుల ఇంటర్ఫేస్ (UPI)		
A	ఖాతా డెబిట్ చేయబడింది కానీ లబ్ధిదారుడి ఖాతాలో క్రెడిట్ కానప్పుడు (నిధుల బదిలీ).	లబ్ధిదారుడి ఖాతాకు క్రెడిట్ చేయలేకపోతే, లబ్ధిదారు బ్యాంకు ద్వారా T + 1 రోజున ఆటో రివర్సల్ (R) అవుతుంది.	T + 1 రోజుకు మించి ఆలస్యం అయితే రోజుకు ₹ 100/-.
B	ఖాతా డెబిట్ చేయబడింది కానీ లావాదేవీ నిర్ధారణ వ్యాపారి ప్రదేశంలో అందలేదు (వ్యాపారికి చెల్లింపు).	T + 5 రోజుల్లో ఆటో-రివర్సల్.	T + 5 రోజులకు మించి ఆలస్యం అయితే రోజుకు ₹100/- .

4	నేషనల్ ఆటోమేటెడ్ క్లెయిరింగ్ హౌస్ (NACH)		
A	లబ్ధిదారుడి ఖాతాలో క్రెడిట్ చేయడంలో ఆలస్యం లేదా మొత్తాన్ని రివర్సల్ చేయడం.	గుర్తింపు లేని లావాదేవీని T + 1 రోజులోపు రివర్స్ చేయడానికి లబ్ధిదారు బ్యాంకు.	T + 1 రోజుకు మించి ఆలస్యం అయితే రోజుకు ₹ 100/-.
B	కస్టమర్ బ్యాంకుతో డెబిట్ ఆదేశాన్ని ఉపసంహరించుకున్నప్పటికీ ఖాతా డెబిట్ చేయబడింది.	అటువంటి డెబిట్ కు కస్టమర్ బ్యాంక్ బాధ్యత వహిస్తుంది. పరిష్కారం T + 1 రోజులోపు పూర్తవుతుంది.	

5	ఆధార్ ఆధారిత చెల్లింపు వ్యవస్థ (ఆధార్ చెల్లింపుతో సహా)		
క్రమ సంఖ్య.	సంఘటన యొక్క వివరణ	ఆటో-రివర్సల్ మరియు పరిహారం కోసం ప్రీమివర్క్	
		ఆటో-రివర్సల్ కోసం కాలపరిధి	చెల్లించాల్సిన పరిహారం
I	II	III	IV
A	ఖాతా డెబిట్ చేయబడింది కానీ లావాదేవీ నిర్ధారణ వ్యాపారి ప్రదేశంలో అందలేదు.	T + 5 రోజుల్లోపు "క్రెడిట్ స్టబ్బాటు" కొనుగోలుదారు ప్రారంభించవచ్చు.	T + 5 రోజులకు మించి ఆలస్యం అయితే రోజుకు ₹100/- .
B	ఖాతా డెబిట్ చేయబడింది కానీ లబ్ధిదారుడి ఖాతాలో క్రెడిట్ కాలేదు.		

పైన పేర్కొన్న గ్రిడ్‌లో, RBI కమ్యూనికేషన్ ప్రకారం క్యాలెండర్ రోజు సందర్భంలో T+1/ T+5 ను ఉపయోగించాలి. గమనించతగ్గది ఏమంటే:

- * విఫలమైన లావాదేవీల పరిష్కారానికి సూచించిన TAT బాహ్య పరిమితి; మరియు
- * అటువంటి విఫలమైన లావాదేవీలను వేగంగా పరిష్కరించడానికి బ్యాంకులు ప్రయత్నిస్తాయి.

ఆర్థిక పరిహార ప్రమేయం ఉన్న చోట, కస్టమర్ నుండి ఫిర్యాదు లేదా క్లెయిమ్ కోసం వేచి ఉండకుండా, కస్టమర్ ఖాతాకు ఇది పంపించబడుతుంది.

అయితే, UPI/ IMPS లావాదేవీలలో జాప్యం జరిగితే, ఎకో-పార్టనర్ (ఉదా., NPCI) చివరిలో కార్యాచరణ/సాంకేతిక సమస్యల కారణంగా ఆలస్యం అయితే కస్టమర్‌కు పరిహారం చెల్లించడానికి బ్యాంక్ బాధ్యత వహించదు.

నిధుల రిటర్న్‌ను గుర్తించడంలో జాప్యం కోసం IMPS/UPI పోర్టల్‌లలో NPCI ఆటోమేటెడ్ పరిహార గణనను కలిగి ఉంది.

- DBS (లబ్బిదారుగా) నుండి తిరిగి రావడంలో ఆలస్యం అయినట్లయితే, NPCI పరిష్కారంలో భాగంగా DBSను డెబిట్ చేస్తుంది మరియు పరిహారాన్ని చెల్లింపుదారుల బ్యాంకుకు పంపుతుంది. ఈ సందర్భంలో, DBS జేబు నుండి పరిహారం బ్యాంకు కస్టమర్‌కు చెల్లించబడుతుంది DBS కస్టమర్ కాదు).
- కౌంటర్పార్టీ బ్యాంకు నుండి రాబడిలో జాప్యం కోసం (DBS చెల్లింపుదారుగా ఉన్న లబ్బిదారుగా) NPCI ఇతర బ్యాంకును డెబిట్ చేసి, పరిహారాన్ని DBS కు పంపుతుంది. ఈ సందర్భంలో, మరొక బ్యాంకు జేబు నుండి పరిహారం DBS కస్టమర్‌కు పంపబడుతుంది.

TAT నిర్వచించిన విధంగా వైఫల్యాన్ని పరిష్కరించే ప్రయోజనం పొందని వినియోగదారులు, రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా యొక్క బ్యాంకింగ్ అంబుడ్స్‌ను ఫిర్యాదు చేయవచ్చు.

అయాచిత కార్డులు:

ఎవరి పేరునైతే కార్డు జారీ చేయబడిందో ఆ వ్యక్తి కూడా బ్యాంకింగ్ అంబుడ్స్‌ను సందర్శించవచ్చు, అతను “రిజర్వ్ బ్యాంక్-ఇంటిగ్రేటెడ్ అంబుడ్స్‌మన్‌ను స్కీమ్ (RB-IOS, 2021)” నిబంధనల ప్రకారం అయాచిత కార్డు గ్రహీతకు బ్యాంక్ చెల్లించవలసిన పరిహారం మొత్తాన్ని నిర్ణయిస్తాడు.

కస్టమర్‌ల సమ్మతి లేకుండా క్రెడిట్ కార్డును జారీ చేయడం/సక్రియం చేయడం

క్రెడిట్ కార్డు కస్టమర్‌లకు క్రెడిట్ కార్డు లేదా ఇతర క్రెడిట్ సౌకర్యాలపై అయాచిత రుణాలు ఇవ్వబడవు. ఒకవేళ గ్రహీత యొక్క సమ్మతి లేకుండా అయాచిత క్రెడిట్ సౌకర్యం పొడిగించబడితే మరియు రెండోది దానిని వ్యతిరేకిస్తే, బ్యాంక్ క్రెడిట్ పరిమితిని ఉపసంహరించుకోవడమే కాకుండా, తగినదిగా పరిగణించబడే జరిమానా చెల్లించడానికి కూడా బాధ్యత వహిస్తుంది.

అయాచిత కార్డుల దుర్వినియోగం వల్ల కలిగే ఏదైనా నష్టం బ్యాంకు యొక్క బాధ్యత అవుతుంది మరియు కార్డు జారీ చేయబడిన వ్యక్తి దీనికి బాధ్యత వహించరు.

గ్రహీత అనుమతి లేకుండా బ్యాంక్ క్రెడిట్ కార్డును జారీ చేసి, సక్రియం చేసేందని నిర్ధారించినట్లయితే, ఎప్పటికప్పుడు ఇవ్వబడే రెగ్యులేటరీ మార్గదర్శకాలకు అనుగుణంగా, జరిమానా చెల్లింపుతో పాటు వెంటనే ఛార్జీలను రివర్స్ చేస్తుంది.

క్రెడిట్ కార్డును మూసివేయడంలో జాప్యం జరిగినప్పుడు పరిహారం

కార్డు గ్రహీత అన్ని బకాయిలను చెల్లించడానికి లోబడి, 7 పని రోజులలో క్రెడిట్ కార్డును మూసివేయాలని చేసిన అభ్యర్థనను బ్యాంక్ గౌరవిస్తుంది. ఏడు పని రోజులలోపు మూసివేసే ప్రక్రియను పూర్తి చేయడంలో బ్యాంకు విఫలమైతే, ఖాతాలో ఎటువంటి బకాయి లేకపోతే, ఖాతాను మూసివేసే వరకు కార్డుదారునికి చెల్లించవలసిన ఆలస్యానికి రోజుకు రూ. 500 జరిమానా విధించబడుతుంది.

3.3 చెల్లింపు నిలుపుదల ఆదేశాల తరువాత చెక్ చెల్లింపు

ఒకవేళ బ్యాంకు చెల్లింపు నిలుపుదల సూచనలను అంగీకరించిన తర్వాత చెక్కును చెల్లించినట్లయితే, బ్యాంకు ఈ విషయాన్ని జాగ్రత్తగా దర్యాప్తు చేస్తుంది మరియు ఒకవేళ బ్యాంకుకు ఎటువంటి విరుద్ధమైన సూచనలు రాకపోతే, బ్యాంకు లావాదేవీని రివర్స్ చేస్తుంది మరియు కస్టమర్ బ్యాంకుకు లావాదేవీని తెలియజేసిన 2 పని రోజులలోపు విలువ-తేదీ క్రెడిట్‌ను ఇస్తుంది. కస్టమర్‌కి ఏదైనా పర్యవసాన ఆర్థిక నష్టం పైన పేర్కొన్న పేరా 3.1 కింద అందించిన విధంగా భర్తీ చేయబడుతుంది. ఏదైనా ఓవర్‌డ్రెడింగ్ ఫ్యాక్టర్ విషయంలో, కస్టమర్ యొక్క లావాదేవీల చరిత్ర ఆధారంగా బ్యాంక్ అభీష్టానుసారం చెల్లింపు చేయబడుతుంది

3.4 విదేశీ మారక ద్రవ్య సేవలు (విదేశీ కరెన్సీ చెక్ కలెక్షన్‌లు)

విదేశీ బ్యాంకుల నుండి సకాలంలో రుణాన్ని బ్యాంక్ నిర్ధారించలేనందున, విదేశాలకు పంపిన విదేశీ కరెన్సీలలో పేర్కొన్న చెక్కుల సేకరణలో జాప్యానికి బ్యాంక్ కస్టమర్‌కు పరిహారం ఇవ్వదు. విదేశాల్లోని బ్యాంకుల్లో సేకరించిన పరికరాల సేకరణ సమయం దేశం నుండి దేశానికి మరియు ఒక దేశం లోపల కూడా, ప్రదేశానికి భిన్నంగా ఉంటుందని బ్యాంకు అనుభవం. తాత్కాలికంగా క్లియర్ చేయబడిన పరికరాలను తిరిగి ఇవ్వడానికి సమయ నిబంధనలు కూడా దేశాన్ని బట్టి మారుతూ ఉంటాయి. ఏదేమైనా, ఆదాయం దాని కరెన్సీలో బ్యాంకులతో బ్యాంకు యొక్క నోస్ట్రో ఖాతాకు జమ అయిన తర్వాత క్రెడిట్ ఇవ్వడంలో అనవసరమైన ఆలస్యం కోసం బ్యాంకు కస్టమర్‌కు పరిహారం ఇస్తుంది. అటువంటి సందర్భాలలో పరిహారం ఈ క్రింది విధంగా రూపొందించబడుతుంది:

- బ్యాంక్ చెక్ కలెక్షన్ పాలసీలో వివరించిన విధంగా ఆదాయాన్ని జమ చేయడంలో ఆలస్యం కోసం వడ్డీ
- విదేశీ మారక ద్రవ్యం రేటులో ప్రతికూల కదలిక కారణంగా సంభవించే ఏదైనా నష్టానికి పరిహారం

3.5 స్వదేశీ చెక్ కలెక్షన్స్

కస్టమర్ కాంపెన్సేషన్ పాలసీలో భాగంగా, బ్యాంక్ యొక్క చెక్ కలెక్షన్ పాలసీలో పేర్కొన్న సమయానికి మించి క్రెడిట్ ఇవ్వడంలో ఆలస్యం జరిగితే బ్యాంక్ తన కస్టమర్‌లకు కలెక్షన్ సాధనాల (ప్రాంతీయ/అవుట్‌స్టేషన్ చెక్కులు) మొత్తంపై వడ్డీని చెల్లిస్తుంది. అటువంటి వడ్డీ వినియోగదారుల నుండి ఎటువంటి క్లెయిమ్ చేయకుండా చెల్లించబడుతుంది. ఆలస్యమైన సేకరణపై వడ్డీ చెల్లింపు కోసం బ్యాంకు సొంత శాఖలలో లేదా ఇతర బ్యాంకులపై డ్రా చేసిన ఇన్‌స్ట్రుమెంట్స్ మధ్య వ్యత్యాసం ఉండదు. ఆలస్యంగా వసూలు చేసినందుకు వడ్డీ ఈ క్రింది రేట్ల వద్ద చెల్లించబడుతుంది:

- a) స్వదేశీ చెక్కుల విషయంలో 3 పనిరోజులకు మించిన ఆలస్యానికి దేశీయ సేవింగ్స్ బ్యాంకు రేటు ఉంటుంది.
- b) CTC కేంద్రాలలో చెల్లించవలసిన అవుట్‌స్టేషన్ చెక్కుల సేకరణలో 3 పనిరోజులకు మించి ఆలస్యం అయిన కాలానికి దేశీయ సేవింగ్స్ బ్యాంకు రేటు మరియు CTC కాని కేంద్రాలలో 10 పనిరోజులు.

c) ఆలస్యం 14 పని రోజులకు మించి ఉంటే, సంబంధిత కాలానికి దేశీయ టర్మ్ డిపాజిట్లకు వర్తించే రేటుతో వడ్డీ చెల్లించబడుతుంది (ముందస్తు ఉపసంహరణ సదుపాయంతో దేశీయ టర్మ్ డిపాజిట్లకు వర్తించే రేట్లు).

d) అసాధారణ జాప్యం జరిగితే, అంటే 90 క్యాలెండర్ రోజులకు మించి ఆలస్యమైతే, వడ్డీ సంబంధిత దేశీయ టర్మ్ డిపాజిట్ రేటు కంటే 2% ఎక్కువ రేటుతో చెల్లించబడుతుంది (అకాల ఉపసంహరణ సదుపాయం ఉన్న దేశీయ టర్మ్ డిపాజిట్లకు వర్తించే రేట్లు).

e) సేకరణ కింద వచ్చిన చెక్కును కస్టమర్ యొక్క ఓవర్డ్రాఫ్ట్/లోన్ ఖాతాకు క్రెడిట్ చేయాల్సిన సందర్భంలో, లోన్ ఖాతాకు వర్తించే రేటుతో వడ్డీ చెల్లించబడుతుంది. అసాధారణ జాప్యాల కోసం, లోన్ ఖాతాకు వర్తించే రేటు కంటే 2% ఎక్కువ వడ్డీ చెల్లించబడుతుంది.

f) క్రెడిట్ కార్డుల కోసం, క్రెడిట్ కార్డ్ కస్టమర్ 2 పని రోజులలోపు స్థానిక చెక్కును డిపాజిట్ చేసి, క్రెడిట్ కార్డ్ చెల్లింపు గడువు తేదీకి ముందు 5 పని రోజులలోపు అవుట్స్టేప్ చెక్కులను డిపాజిట్ చేసిన చోట, బ్యాంక్ ఎటువంటి జరిమానా లేదా జరిమానా ఛార్జీలను విధించదు మరియు క్రెడిట్ కార్డ్ చెల్లింపు గడువు తేదీలో అందుకున్న చెల్లింపును పరిగణనలోకి తీసుకుంటుంది. అయితే, కస్టమర్ వైపు నుండి కారణాల వల్ల క్రెడిట్ ఆలస్యం అయినట్లయితే, బ్యాంక్ జరిమానా లేదా జరిమానా ఛార్జీలను విధిస్తుంది మరియు క్రెడిట్ కార్డ్ నిబంధనలు & పరతుల ప్రకారం పాక్షిక చెల్లింపు లేదా ఆలస్యమైన చెల్లింపుకు వర్తించే వడ్డీని విధిస్తుంది.

3.6 రవాణాలో కోల్పోయిన పరికరాలకు పరిహారం

కస్టమర్ ఇన్స్ట్రుమెంట్ వసూలు కోసం బ్యాంకుకు అప్పగించిన తర్వాత, దానిని కోల్పోయిన కారణంగా కస్టమర్ ఎదుర్కొనే ఆర్థిక నష్టానికి బ్యాంకు యొక్క కస్టమర్ పరిహార విధానం కూడా చెక్కు సేకరణ విధానంలో సూచించబడుతుంది. కోల్పోయిన చెక్/ఇన్స్ట్రుమెంట్ మొత్తంపై 10 పని రోజుల వరకు సహేతుకమైన ఆలస్యం కోసం బ్యాంక్ దేశీయ సేవింగ్స్ రేట్ల వద్ద వడ్డీని చెల్లిస్తుంది.

3.7 ఫిక్స్డ్ డిపాజిట్స్

ఒకవేళ ఫిక్స్డ్ డిపాజిట్ల బుకింగ్కు సంబంధించిన కస్టమర్ సూచనలపై బ్యాంక్ నిధులు మరియు సూచనలను స్వీకరించిన తర్వాత కూడా చర్య తీసుకోవడంలో విఫలమైతే, కస్టమర్ కోసం ఫిక్స్డ్ డిపాజిట్ సూచనల ప్రకారం మరియు అందుకున్న నిధుల ప్రకారం నిర్ణీత విలువ తేదీతో బుక్ చేయబడుతుంది.

ఈ డిపాజిట్ల మెచ్యూరిటీ విషయంలో, ఈ సూచనలను స్వీకరించడానికి కట్-ఆఫ్ వ్యవధిలో కస్టమర్ అందించిన మెచ్యూరిటీ సూచనల ప్రకారం బ్యాంక్ పనిచేస్తుంది. సేవింగ్స్ బ్యాంకు డిపాజిట్ పై వడ్డీని చెల్లించడానికి లేదా లోన్ ఖాతాలో బ్యాంకుకు అదనపు వడ్డీని చెల్లించడానికి వర్తించే కనీస బ్యాలెన్స్ను తగ్గించడం ద్వారా కస్టమర్కు ఆర్థిక నష్టాన్ని కలిగించే సూచనలను అనుసరించడంలో బ్యాంక్ విఫలమైతే, బ్యాంక్ కస్టమర్కు విధించిన వాస్తవ ఛార్జీలు మరియు వడ్డీని తిరిగి చెల్లించడం ద్వారా అటువంటి నష్టానికి కస్టమర్కు పరిహారం చెల్లిస్తుంది.

3.8 డుప్లికేట్ డిమాండ్ డ్రాఫ్ట్ జారీ

అటువంటి అభ్యర్థనను స్వీకరించిన తేదీ నుండి పక్షం రోజుల్లోపు బ్యాంక్ కస్టమర్కు అవసరమైన డాక్యుమెంటేషన్తో పాటు డుప్లికేట్ డిమాండ్ డ్రాఫ్ట్ జారీ చేస్తుంది. ఈ వ్యవధికి మించి ఆలస్యం అయితే, సంబంధిత మెచ్యూరిటీ వ్యవధికి వర్తించే ఫిక్స్డ్ డిపాజిట్ రేటుతో (రేట్లు దేశీయ టర్మ్ డిపాజిట్లకు, ముందస్తు ఉపసంహరణ సదుపాయంతో వర్తిస్తాయి) బ్యాంక్ వడ్డీని చెల్లిస్తుంది. బ్యాంకుపై డ్రా చేసిన డుప్లికేట్ డిమాండ్ డ్రాఫ్ట్ యొక్క అభ్యర్థన కొనుగోలుదారు చేసిన సందర్భాల్లో మాత్రమే ఇది వర్తిస్తుంది మరియు మూడవ పార్టీ ఆమోదాల విషయంలో వర్తించదు.

3.9 ఏజెంట్ ద్వారా బ్యాంకు నిబద్ధత ఉల్లంఘన

బ్యాంక్ ప్రతినిధి/కొరియర్ లేదా DSA ఏదైనా అనుచిత ప్రవర్తనలో నిమగ్నమై ఉన్నారని లేదా కస్టమర్ల పట్ల బ్యాంక్ యొక్క నిబద్ధతను ఉల్లంఘించేలా వ్యవహరించారని కస్టమర్ నుండి ఏదైనా ఫిర్యాదు అందిన సందర్భంలో, ఫిర్యాదును దర్యాప్తు చేయడానికి మరియు ఫలితాలను తెలియజేయడానికి బ్యాంక్ తగిన చర్యలు తీసుకుంటుంది ఫిర్యాదు అందిన తేదీ నుండి 7 పని రోజులలోపు కస్టమర్కు ఫిర్యాదు మరియు న్యాయబద్ధమైన చోట, బ్యాంకింగ్ లావాదేవీలో వాస్తవ ఆర్థిక నష్టాలకు కస్టమర్కు పరిహారం చెల్లిస్తుంది. ఇందులో ఇతర ఖర్చులు మరియు పరోక్ష ఆర్థిక లేదా ఆర్థికతర నష్టాలు ఉండవు.

3.10 ఇన్వెస్ట్మెంట్ మరియు రిడెంప్షన్ స్లిప్స్పైన చర్య తీసుకోవడం

మ్యూచువల్ ఫండ్ ప్రాసెసింగ్ కోసం కస్టమర్ బ్యాంకుకు సమర్పించిన ఏదైనా ఇన్వెస్ట్మెంట్ లేదా రిడెంపషన్ స్లిప్స్పైన బ్యాంక్ చర్య తీసుకోవడంలో విఫలమైతే, స్లిప్ ఆలస్యం అయిన కాలానికి ప్రస్తుత దేశీయ సేవింగ్స్ బ్యాంక్ రేటు వద్ద బ్యాంక్ ఆలస్యమైన మొత్తాన్ని భర్తీ చేస్తుంది.

సావరిన్ గోల్డ్ బాండ్ (SGB) కోసం కస్టమర్ యొక్క దరఖాస్తు తిరస్కరించబడినట్లయితే, బ్యాంక్ T + 1 పని రోజులలోపు కస్టమర్కు తిరిగి చెల్లించడానికి అన్ని ప్రయత్నాలు చేస్తుంది. ఏదేమైనా, బ్యాంక్ చివరిలో దరఖాస్తుదారుడికి మొత్తాన్ని తిరిగి చెల్లించడంలో ఆలస్యం అయినట్లయితే, కస్టమర్లకు రెపో రేటు + 2% ప్రతి రోజు ఆలస్యానికి పరిహారం ఇవ్వబడుతుంది. దరఖాస్తు ఇన్వెస్ట్మెంట్ మొత్తంపై పరిహారం చెల్లించబడుతుంది.

3.11 లోన్ తిరిగి చెల్లింపు పైన డాక్యుమెంట్స్ వెనక్కి ఇవ్వడం

తనఖా పెట్టిన ఆస్తికి సంబంధించిన అన్ని సెక్యూరిటీలు/డాక్యుమెంట్లు/టైటిల్ డీడ్లు మరియు/లేదా సెక్యూరిటీగా ఉంచిన చరాస్తులను (ఏదైనా ఉంటే) లోన్ ఒప్పందం ప్రకారంగా అన్ని బకాయిలను తిరిగి చెల్లించిన 30 క్యాలెండర్ రోజులలోపు బ్యాంక్ కస్టమర్కు (లకు) తిరిగి ఇస్తుంది.

ఏదైనా ఇతర క్లెయిమ్ కోసం ఏదైనా హక్కును వినియోగించుకోవాలంటే, బ్యాంక్ ఇతర క్లెయిమ్లు గురించి పూర్తి వివరాలతో తగిన నోటీసు ఇస్తుంది మరియు సంబంధిత క్లెయిమ్ (లు) పరిష్కరించబడే/చెల్లించబడే వరకు తనఖా పెట్టిన ఆస్తి మరియు/లేదా చరాస్తులకు సంబంధించిన పత్రాలు/టైటిల్ డీడ్లను (ఒకవేళ ఉంటే) భద్రంగా ఉంచుతుంది. లోన్ పూర్తిగా తిరిగి చెల్లించిన తర్వాత / సెటిల్ చేసిన తర్వాత మరియు/లేదా ఇతర క్లెయిమ్ల తర్వాత తనఖా పెట్టిన ఆస్తికి సంబంధించిన పత్రాలు / టైటిల్ డీడ్లు మరియు/లేదా సెక్యూరిటీగా ఉంచిన కదిలే ఆస్తికి సంబంధించిన పత్రాలు (ఏదైనా ఉంటే) తిరిగి చెల్లించడంలో బ్యాంకుకు 30 క్యాలెండర్ రోజులకు మించి ఏదైనా ఆలస్యం జరిగితే, ఆలస్యమైన ప్రతి రోజుకు (సెక్యూరిటీలు / పత్రాలు / టైటిల్ డీడ్లు విడుదలయ్యే రోజుకు ఒక రోజు ముందు) బ్యాంక్ రూ.5,000/- పరిహారం చెల్లిస్తుంది).

అసలు చర/స్థిర ఆస్తి పత్రాలకు నష్టం/నష్టం జరిగినప్పుడు, పాక్షికంగా లేదా పూర్తిగా, తనఖా పెట్టిన ఆస్తికి సంబంధించిన పత్రాలు/టైటిల్ డీడ్లు నశి/ధ్వంసకరించబడిన కాపీలను పొందడంలో బ్యాంక్ కస్టమర్కు సహాయం చేస్తుంది మరియు దానికి సంబంధించిన ఖర్చులను బ్యాంక్ భరిస్తుంది. అటువంటి సందర్భాలలో, లోన్ మరియు/లేదా ఇతర క్లెయిమ్లు పూర్తి తిరిగి చెల్లింపు/సెటిల్మెంట్ తర్వాత 60 క్యాలెండర్ రోజులకు మించి ఆలస్యం అయిన సందర్భంలో మాత్రమే పైన పేర్కొన్న విధంగా పరిహారం చెల్లించడానికి బ్యాంక్ బాధ్యత వహిస్తుంది.

మరణించిన కస్టమర్(లు) స్థిరాస్తిని సెక్యూరిటీగా కలిగి ఉన్న సందర్భంలో, లోన్ ఒప్పందం నిబంధనల ప్రకారం అన్ని బకాయిలను తిరిగి చెల్లించిన తర్వాత మరియు బ్యాంక్ పాలసీ ప్రకారం ఇతర సంబంధిత ఫార్మాలిటీలు మరియు డాక్యుమెంటేషన్ పూర్తి చేసిన తర్వాత, సంబంధిత డాక్యుమెంటేషన్ బ్యాంకు సంతృప్తి చెందడానికి సమర్పించిన రోజు నుండి పైన నిర్వచించిన కాల వ్యవధిలో (30 లేదా 60 క్యాలెండర్ రోజులు) తనఖా పెట్టిన ఆస్తికి సంబంధించిన పత్రాలు/టైటిల్ డీడ్లను బ్యాంక్ విడుదల చేయకపోతే లేదా దాని ఛార్జీని తీర్చకపోతే పైన పేర్కొన్న పరిహారం చెల్లించబడుతుంది.

పైన పేర్కొన్న కాల వ్యవధిలో (వర్తించే 30 లేదా 60 క్యాలెండర్ రోజులు) చలస్థిర ఆస్తిపై ఏదైనా రిజిస్ట్రీలో నమోదు చేసిన ఛార్జీలను బ్యాంక్ తొలగించకపోతే పైన పేర్కొన్న పరిహారం కూడా చెల్లించబడుతుంది)

*https://www.dbs.com/iwov-resources/pdf/in/Banking-forms/other-forms/Settlement_of_death_claim_Policy.pdf

3.12 ATM లావాదేవీలలో క్రెడిటింగ్ విఫలమవ్వడంలో ఆలస్యం

కస్టమర్ ఫిర్యాదు అందిన 5 రోజుల్లోపు అభ్యర్థనను అంగీకరించడం లేదా తిరస్కరించడంపై బ్యాంకు దర్యాప్తు చేసి తన నిర్ణయాన్ని తెలియజేస్తుంది. క్రెడిట్ పాస్ చేయడంలో ఆలస్యం అయిన సందర్భంలో, T + 5 రోజులకు మించి ఆలస్యం అయిన రోజుకు రూ. 100 పరిహారం, కస్టమర్ నుండి ఎటువంటి క్లెయిమ్ లేకుండా కస్టమర్ ఖాతా/క్రెడిట్ కార్డుకు స్వయంచాలకంగా క్రెడిట్ అవుతుంది.

క్రమ సంఖ్య.	సంఘటన యొక్క వివరణ	ఆటో-రివర్సల్ మరియు పరిహారం కోసం ప్రీమ్ వర్క్	
		ఆటో-రివర్సల్ కోసం కాలపరిధి	చెల్లించాల్సిన పరిహారం
I	II	III	IV
1	ఆటోమేటెడ్ టెల్లర్ యంత్రాలు (ATMలు)		
A	కస్టమర్ ఖాతాలో డెబిట్ చేయబడింది కానీ నగదు పంపిణీ చేయలేదు.	T + 5 రోజుల గరిష్ట వ్యవధిలో విఫలమైన లావాదేవీ యొక్క ప్రో-యాక్టివ్ రివర్సల్ (R).	₹T + 5 రోజులకు మించి ఆలస్యమైతే రోజుకు ₹ 100/- ఖాతాదారుడి యొక్క క్రెడిట్ కు చెల్లించబడుతుంది.

బ్యాంక్ రివర్సల్ మరియు పరిహారాన్ని అమలు చేయకపోతే కస్టమర్ కోసం చర్య తీసుకోబడుతుంది

కస్టమర్ లావాదేవీ వివరాలతో బ్యాంకు ఫిర్యాదుల పరిష్కార విభాగాన్ని సంప్రదించవచ్చు. వివరాలు అందుబాటులో ఉన్నాయి:

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

ఒకవేళ 30 రోజుల్లోపు ఫిర్యాదును పరిష్కరించకపోతే, కస్టమర్ "రిజర్వ్ బ్యాంక్-ఇంటిగ్రేటెడ్ అంబుడ్స్ మన్ స్కీమ్ (RB-IOS, 2021)" క్రింద ఫిర్యాదు చేయవచ్చు. RB-IOS, 2021 లో పేర్కొన్న RBI నియంతృత్వ సంస్థలపై ఫిర్యాదులు చేయడానికి వినియోగదారులకు ఒకే రిఫరెన్స్ పాయింట్ను అందిస్తుంది. RB-IOS, 2021 RBI వెబ్సైట్లో ఈ క్రింది మార్గంలో అందుబాటులో ఉంది:

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

ఫిర్యాదులను ఆన్‌లైన్‌లో <https://cms.rbi.org.in> లేదా ప్రత్యేకమైన ఇ-మెయిల్ crpc@rbi.org.in ద్వారా లేదా భౌతిక మోడ్‌లో 'కేంద్రీకృత రసీదు మరియు ప్రాసెసింగ్ కేంద్రం' (CRPC) వద్ద సెటప్ చేసినట్లుగా Reserve Bank of India, 4th Floor, Sector 17, Chandigarh 160 017 కు ఈ క్రింది మార్గంలో ఇచ్చిన ఫార్మాట్లో పంపవచ్చు https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RBIOS2021_121121_A.pdf. టోల్ ఫ్రీ నంబర్ - 14448 (ఉదయం 9:30 నుండి సాయంత్రం 5:15 వరకు) - కస్టమర్‌లకు ఫిర్యాదులను దాఖలు చేయడంలో సహాయం మరియు ఫిర్యాదుల పరిష్కారంపై సమాచారం, బహుభాషా మద్దతుతో అందుబాటులో ఉంది.

కార్డు లావాదేవీలో వర్తించే పరిహారం:

క్రమ సంఖ్య.	సంఘటన యొక్క వివరణ	ఆటో-రివర్సల్ మరియు పరిహారం కోసం ప్రీమియర్స్	
		ఆటో-రివర్సల్ కోసం కాలపరిధి	చెల్లించాల్సిన పరిహారం
I	II	III	IV
2	కార్డు లావాదేవీ		
a	కార్డు నుండి కార్డుకు బదిలీ చేయడం కార్డు ఖాతా డెబిట్ చేయబడింది కానీ లబ్ధిదారుడి కార్డు ఖాతాలో క్రెడిట్ కాలేదు.	లబ్ధిదారుడి ఖాతాకు క్రెడిట్ ప్రభావితం కాకపోతే, T + 1 రోజులోపు లావాదేవీని రివర్స్ చేయాలి (R).	T + 1 రోజుకు మించి ఆలస్యం అయితే రోజుకు ₹ 100/-
b	PoS వద్ద నగదుతో సహా పాయింట్ ఆఫ్ సేల్ (PoS) (ప్రస్తుతం ఉన్న కార్డు)		
	PoS వద్ద నగదుతో సహా పాయింట్ ఆఫ్ సేల్ (PoS) (ప్రస్తుతం ఉన్న కార్డు) ఖాతా డెబిట్ చేయబడింది కానీ మర్చంట్ లొకేషన్ వద్ద నిర్ధారణ అందలేదు అనగా, ఛార్జ్-స్లిప్ ఉత్పత్తి కాలేదు.	T + 5 రోజుల్లో ఆటో-రివర్సల్.	T + 5 రోజులకు మించి ఆలస్యం అయితే రోజుకు ₹ 100/-
c	కార్డ్ నాట్ ప్రెజెంట్ (CNP) (ఇ-కామర్స్)		
	ఖాతా డెబిట్ చేయబడింది కానీ వ్యాపారి సిస్టమ్‌లో నిర్ధారణ అందుకోలేదు.		

3.13 డెబిట్ కార్డులు/మొబైల్ బ్యాంకింగ్/ఇంటర్నెట్ బ్యాంకింగ్/క్రెడిట్ కార్డులపై మోసపూరిత లావాదేవీల కారణంగా

వచ్చిన తప్పడు/అనధికారిక డెబిట్ల రివర్సల్

వన్-టైమ్ పాస్‌వర్డ్ లేదా 2 ఫ్యాక్టర్ ప్రామాణీకరణ (2FA) ద్వారా ప్రామాణీకరించబడితే లావాదేవీపై తలెత్తే ఏదైనా క్లెయిమ్‌ను భర్తీ చేయడానికి బ్యాంక్ బాధ్యత వహించదు. ఎంత మొత్తం కలిసుందనే దానితో సంబంధం లేకుండా తలెత్తే అన్ని క్లెయిమ్లను సక్రమంగా దర్యాప్తు చేస్తారు.

పైన పేర్కొన్న వాటికి అదనంగా, కస్టమర్ నిర్లక్ష్యం కారణంగా నష్టం జరిగిన సందర్భాల్లో, అంటే చెల్లింపు ఆధారాలను మరియు ఖాతాకు సంబంధించిన ఏదైనా ఇతర వివరాలను పంచుకున్నప్పుడు, నిబంధనలు మరియు షరతులలో మరియు కాలానుగుణంగా క్లెయింట్ విద్య ప్రయత్నాలలో కూడా తెలియజేయబడినప్పుడు, అనధికార లావాదేవీల కారణంగా సంభవించే నష్టానికి కస్టమర్ బాధ్యత వహించాలి. అతను/ఆమె అనధికార లావాదేవీని బ్యాంకుకు నివేదించే వరకు కస్టమర్ మొత్తం నష్టాన్ని భరిస్తారు. అనధికార లావాదేవీని నివేదించిన తరువాత సంభవించే ఏదైనా నష్టం, ఆ తరువాత ప్రతి నష్టం బ్యాంకు బాధ్యత.

అనధికార లావాదేవీల విషయంలో కస్టమర్ యొక్క బాధ్యత వివరాలు:

కస్టమర్ యొక్క జీరో లయబిలిటీ

1. ఈ క్రింది సంఘటనలలో అనధికార లావాదేవీ జరిగినప్పుడు జీరో లయబిలిటీకి కస్టమర్ యొక్క అర్హత తలెత్తుతుంది:
 - i) కంట్రీబ్యూటరీ మోసం/నిర్లక్ష్యం/లోపం (లావాదేవీని కస్టమర్ నివేదించారా లేదా అనే దానితో సంబంధం లేకుండా).
 - ii) మూడవ పక్ష ఉల్లంఘన లోపం బ్యాంకులో లేదా కస్టమర్ వద్ద కాకుండా వ్యవస్థలో మరెక్కడో ఉన్నట్లయితే, మరియు అనధికార లావాదేవీకి సంబంధించి బ్యాంక్ నుండి కమ్యూనికేషన్‌ను స్వీకరించిన మూడు పని రోజులలోపు కస్టమర్ బ్యాంకుకు తెలియజేస్తారు.

కస్టమర్ యొక్క పరిమిత లయబిలిటీ

2. ఈ క్రింది సందర్భాలలో అనధికార లావాదేవీల కారణంగా సంభవించే నష్టానికి కస్టమర్ బాధ్యత వహిస్తాడు:
 - i) కస్టమర్ నిర్లక్ష్యం కారణంగా నష్టం జరిగిన సందర్భాల్లో, అతను/ఆమె చెల్లింపు ఆధారాలను పంచుకున్న సందర్భాల్లో, అతను/ఆమె అనధికార లావాదేవీని బ్యాంకుకు నివేదించే వరకు కస్టమర్ మొత్తం నష్టాన్ని భరిస్తారు. నధికార లావాదేవీని నివేదించిన తర్వాత సంభవించే ఏదైనా నష్టాన్ని బ్యాంకు భరిస్తుంది.
 - ii) అనధికార ఎలక్ట్రానిక్ బ్యాంకింగ్ లావాదేవీకి బాధ్యత బ్యాంకుపై లేదా కస్టమర్‌పై కాకుండా, వ్యవస్థలో మరెక్కడైనా ఉన్న సందర్భాల్లో మరియు అటువంటి లావాదేవీ గురించి బ్యాంకుకు తెలియజేయడంలో కస్టమర్ వైపు నుండి (బ్యాంక్ నుండి సమాచారం అందిన తర్వాత నాలుగు నుండి ఏడు పని రోజుల్లో) ఆలస్యం జరిగినప్పుడు, కస్టమర్ యొక్క ప్రతి లావాదేవీ బాధ్యత లావాదేవీ విలువకు లేదా దిగువ పట్టికలో పేర్కొన్న మొత్తానికి పరిమితం చేయబడుతుంది, ఏది తక్కువైతే దానికి.

పట్టిక 1		
పాయింట్ 2 క్రింద కస్టమర్ యొక్క గరిష్ట లయబిలిటీ (ii)		
ఖాతా రకం		గరిష్ట లయబిలిటీ (₹)
*	BSBD / చిన్న ఖాతాలు	5,000
*	మిగతా అన్ని SB ఖాతాలు	10,000
*	ప్రీ-పెయిడ్ చెల్లింపు ఇన్స్ట్రుమెంట్స్ మరియు గిఫ్ట్ కార్డులు	
*	MSMEs ల కరెంట్/క్యాష్ క్రెడిట్/ఓవర్ డ్రాఫ్ట్ ఖాతాలు	
*	వార్షిక సగటు బ్యాలెన్స్ (మోసం జరగడానికి ముందు 365 రోజులలో) పరిమితి రూ. 25 లక్షల వరకు ఉన్న వ్యక్తుల కరెంట్ ఖాతాలు/నగదు క్రెడిట్/ఓవర్ డ్రాఫ్ట్ ఖాతాలు	
*	రూ. 5 లక్షల పరిమితి వరకు క్రెడిట్ కార్డులు	
*	అన్ని ఇతర కరెంట్/క్యాష్ క్రెడిట్/ఓవర్ డ్రాఫ్ట్ ఖాతాలు	25,000
*	రూ. 5 లక్షల పరిమితి కన్నా ఎక్కువ ఉన్న క్రెడిట్ కార్డులు	

3. మూడవ పక్ష ఉల్లంఘనలలో కస్టమర్ యొక్క మొత్తం బాధ్యత, పైన పేరా 1 (ii) మరియు పేరా 2 (ii) లో వివరించిన విధంగా, లోపం బ్యాంకుతో లేదా కస్టమర్తో ఉండదు, కానీ వ్యవస్థలో మరెక్కడా ఉంటుంది, పట్టికలో 2 సంగ్రహించబడింది:

పట్టిక 2	
కస్టమర్ లయబిలిటీ సారాంశం	
కమ్యూనికేషన్ అందుకున్న తేదీ నుండి మోసపూరిత లావాదేవీని నివేదించడానికి తీసుకున్న సమయం	కస్టమర్ లయబిలిటీ (₹)
3 పని రోజులలో	జీరో లయబిలిటీ
4 నుండి 7 పని రోజులలో	పట్టిక 1, లో పేర్కొన్న లావాదేవీ విలువ లేదా మొత్తం, ఏది తక్కువైతే అది
7 పని రోజులకు మించి	*పేర్కొన్న నిబంధనల ప్రకారం

పట్టిక 2 లో పేర్కొన్న పని రోజుల సంఖ్య కమ్యూనికేషన్ అందుకున్న తేదీని మినహాయించి కస్టమర్ యొక్క హోమ్ బ్రాంచ్ యొక్క పని షెడ్యూల్ ప్రకారం లెక్కించబడుతుంది.

కస్టమర్ యొక్క జీరో లయబిలిటీ/లిమిటెడ్ లయబిలిటీ కోసం రివర్స్ టైమ్లైన్

4. కస్టమర్ ద్వారా తెలియజేయబడిన తరువాత, బ్యాంక్ అనధికార ఎలక్ట్రానిక్ లావాదేవీలో పాల్గొన్న మొత్తాన్ని కస్టమర్ ద్వారా అటువంటి నోటిఫికేషన్ తేదీ నుండి 10 పని రోజులలోపు కస్టమర్ ఖాతాకు క్రెడిట్ (షాడో రివర్స్) చేస్తుంది (బీమా క్లెయిమ్ పరిష్కారం కోసం వేచి ఉండకుండా, ఏదైనా ఉంటే). కస్టమర్ నిర్లక్ష్యం విషయంలో కూడా అనధికార ఎలక్ట్రానిక్ బ్యాంకింగ్ లావాదేవీల విషయంలో ఏదైనా కస్టమర్ బాధ్యతను మాఫీ చేయాలని బ్యాంకులు తమ అభీష్టానుసారం నిర్ణయించుకోవచ్చు. క్రెడిట్ విలువ అనధికార లావాదేవీ తేదీ నాటిదిగా ఉండాలి.

5. ఇంకా, బ్యాంకులు దీనిని నిర్ధారించాలి:

- i) ఫిర్యాదుల నిర్వహణ ప్రక్రియపై బ్యాంక్ ఆమోదించిన పాలసీలో పేర్కొన్న విధంగా, ఫిర్యాదు పరిష్కరించబడుతుంది మరియు కస్టమర్ యొక్క బాధ్యత ఏదైనా ఉంటే, అటువంటి సమయంలోనే స్థాపించబడుతుంది, కానీ ఫిర్యాదు అందిన తేదీ నుండి 90 రోజులకు మించకూడదు మరియు కస్టమర్ పైన పేర్కొన్న పాయింట్ 1 నుండి 3 లోని నిబంధనల ప్రకారం పరిహారం పొందుతారు;
- ii) ఫిర్యాదును పరిష్కరించలేకపోతే లేదా కస్టమర్ బాధ్యతను నిర్ణయించలేకపోతే, 90 రోజులలోపు, పాయింట్ 1 నుండి 3లో సూచించిన పరిహారం కస్టమర్కు చెల్లించబడుతుంది; మరియు
- iii) డెబిట్ కార్డ్/బ్యాంక్ ఖాతా విషయంలో, కస్టమర్ వడ్డీని కోల్పోయి, మరియు క్రెడిట్ కార్డ్ విషయంలో, కస్టమర్ ఎటువంటి అదనపు వడ్డీ భారాన్ని భరించరు.

ఫిర్యాదును పరిష్కరించలేకపోతే లేదా కస్టమర్ బాధ్యతను నిర్ణయించలేకపోతే, 90 రోజులలోపు, పాయింట్ 1 నుండి 5లో సూచించిన పరిహారం కస్టమర్కు చెల్లించబడుతుంది; మరియు.

****క్రింద పేర్కొన్న నిబంధనల ప్రకారం -** అటువంటి అనుమానిత డెబిట్లన్నింటినీ సమలేఖన విధానాలు మరియు అవసరమైన చోట చట్టాన్ని అమలు చేసే సంస్థలతో కలిపి బ్యాంక్ దర్యాప్తు చేస్తుంది. కేసు-నుండి-కేసు-ఆధారంగా అటువంటి పరిశోధనల ఫలితాలపై ఆధారపడి.

(i) ఏదైనా మోసం జరిగినప్పుడు, ఏదైనా భాగం పట్ల దాని సిబ్బంది అక్రమాలు/మోసానికి పాల్పడ్డారని బ్యాంకుకు నమ్మకం కలిగితే, శాఖ వెంటనే దాని బాధ్యతను గుర్తించి క్లెయిమ్ను చెల్లించాలి.

(ii) బ్యాంక్ తప్ప చేసిన సందర్భాల్లో, లావాదేవీకి OTP లేదా 2 కారకాల ప్రామాణీకరణలు లేదా పత్రంలో పేర్కొన్న ఏదైనా కేసు మద్దతు లేకపోతే మాత్రమే బ్యాంక్ కస్టమర్కు అభ్యంతరం లేకుండా పరిహారం చెల్లిస్తుంది.

(iii) బ్యాంకు లేదా కస్టమర్ తప్ప చేయకపోయినా, ఆ లోపం వ్యవస్థలో మరెక్కడైనా ఉంటే, కస్టమర్ ఎదుర్కొన్న ప్రత్యక్ష ఆర్థిక నష్టంలో 50% వరకు (ఈణ్య 5,000 మించకుండా) బ్యాంక్ కస్టమర్కు పరిహారం చెల్లిస్తుంది. అటువంటి పరిహారం ఒక ఖాతా జీవితకాలంలో ఒకసారి మాత్రమే చెల్లించబడుతుంది.

ఈ కారణాల వల్ల తలెత్తే క్లెయిమ్లను తిరస్కరించే హక్కును బ్యాంక్ కలిగి ఉంది:

- బ్యాంక్ అందించే ప్రొడక్టులు మరియు సేవల కోసం నిబంధనలు మరియు షరతులను ఉల్లంఘించడం
- క్లెయింట్ యొక్క ఖాతా మరియు డెబిట్/ATM/క్రెడిట్ కార్డ్ లేదా ఇతర సున్నితమైన సమాచారం మొదలైన లావాదేవీల సాధనాల భద్రతను నిర్ధారించడానికి బ్యాంక్ ఎప్పటికప్పుడు విడుదల చేసిన వివిధ మార్గదర్శకాలను కస్టమర్ పాటించకపోవడం.

- హెచ్చరికలను వెంటనే స్వీకరించడానికి కస్టమర్లు తమ ప్రస్తుత సంప్రదింపు వివరాలను ముఖ్యంగా పని చేసే మొబైల్ నంబర్ మరియు ఇమెయిల్ ఐడిని అప్డేట్ చేశారని నిర్ధారించుకోవాలి. అటువంటి సంప్రదింపు సమాచారాన్ని బ్యాంకుతో నవీకరించడంలో విఫలమైతే, ATM/డెబిట్ కార్డులు/క్రెడిట్ కార్డులు లేదా బ్యాంక్ ఖాతా లావాదేవీలు/యాక్సెస్ యొక్క ఏదైనా ఇతర ఎలక్ట్రానిక్ ఛానెల్ దుర్వినియోగం వల్ల కలిగే నష్టానికి కస్టమర్ బాధ్యత వహించవచ్చు.

- అనుమానిత లేదా సందేహస్పదమైన మోసపూరిత లావాదేవీల వల్ల తలెత్తే ఏదైనా పరోక్ష లేదా పర్యవసాన నష్టానికి పరిహారం ఇవ్వబడదు లేదా చెల్లించబడదు

3.14 లాకర్లకి సంబంధించి పరిహారం

సేఫ్ డిపాజిట్ వాల్ట్ల ఉన్న ప్రాంగణంలో భద్రత మరియు భద్రత కోసం బ్యాంక్ అన్ని చర్యలు తీసుకుంటుంది. అయితే, బ్యాంకు ప్రాంగణంలో అగ్నిప్రమాదం, దొంగతనం/దోపిడి/రాబరీ, డకాయితీ, భవనం కూలిపోవడం వంటి సంఘటనల కారణంగా లాకర్లోని వస్తువులు పోయినప్పుడు, బ్యాంకు యొక్క సొంత లోపాలు, నిర్లక్ష్యం మరియు ఉద్యోగి(లు) చేసిన మోసానికి కారణమైన ఏదైనా తప్పిదం/కమీషన్ లేదా చర్య కారణంగా బ్యాంకుల బాధ్యత సేఫ్ డిపాజిట్ లాకర్ యొక్క ప్రస్తుత వార్షిక అద్దెకు వంద రెట్లు సమానమైన మొత్తానికి పరిమితం చేయబడుతుంది.

3.15 ఫోర్స్ మజ్యూర్

ఫోర్స్ మజ్యూర్ ఈవెంట్ అంటే దేవుని చర్యలు, వరద, కరువు, భూకంపం లేదా ఇతర ప్రకృతి వైపరీత్యం లేదా పరిస్థితి, విపత్తు, అంటువ్యాధి లేదా మహమ్మారి, ఉగ్రవాద దాడి, యుద్ధం లేదా అల్లర్లు, అణు, రసాయన లేదా జీవ కాలుష్యం, పారిశ్రామిక చర్య, విద్యుత్ వైఫల్యం, కంప్యూటర్ విచ్ఛిన్నం లేదా విధ్వంసం, భవనాల కూలిపోవడం, అగ్ని, పేలుడు లేదా ప్రమాదం లేదా బ్యాంక్ యొక్క సహేతుకమైన నియంత్రణకు మించిన ఇతర చర్యలు.

ఫోర్స్ మజ్యూర్ ఈవెంట్ లేదా పరిస్థితి పనితీరును అసాధ్యంగా కొనసాగించినంత కాలం బ్యాంక్ బాధ్యతల పనితీరు నిలిపివేయబడుతుంది. ఉత్తమ ప్రయత్న ప్రాతిపదికన ఫోర్స్ మజ్యూర్ ఈవెంట్ యొక్క పరిణామాలను తగ్గించడానికి సహేతుకమైన చర్య (లు) తీసుకోవడానికి బ్యాంక్ కట్టుబడి ఉంది. ఏదైనా పారిశ్రామిక చర్య, విద్యుత్ వైఫల్యం, కంప్యూటర్ వైఫల్యం లేదా విధ్వంసం విషయంలో, బ్యాంక్ తన సేవలను అందించడంలో జాప్యాన్ని తగ్గించడానికి సహేతుకమైన చర్యలు తీసుకుంటుంది మరియు తన వినియోగదారులకు నిరంతరాయ సేవలను అందించడానికి ప్రయత్నిస్తుంది.

అందువల్ల, ఈ సంఘటనలు (బ్యాంక్ సౌకర్యాలకు నష్టం లేదా దాని కరెన్సెండ్ల బ్యాంక్ (లు) సాధారణ కమ్యూనికేషన్ మార్గాలు లేదా అన్ని రకాల రవాణా మొదలైనవి లేకపోవడం వంటివి) బలవంతం చేస్తే, ఆలస్యమైన క్రెడిట్ల కోసం కస్టమర్లకు పరిహారం చెల్లించడానికి బ్యాంక్ బాధ్యత వహించదు. నిర్దిష్ట సేవా పంపిణీ పారామితులలో దాని బాధ్యతలను నిర్వర్తించకుండా నిరోధించే బ్యాంకు నియంత్రణకు మించినవి కాకుండా ఉంటాయి.

3.16 వాస్తవ / ప్రత్యక్ష నష్టాలు

ప్రీ-మియడ్ ఇన్సూరెన్స్ సర్వీస్తో సహా వివిధ బ్యాంకింగ్ సేవలకు ఈ కస్టమర్ కాంపెన్సేషన్ పాలసీ కింద వాస్తవ మరియు ప్రత్యక్ష నష్టం (ప్రత్యేకించి కాల्పనిక మరియు పరోక్ష నష్టం) వరకు మాత్రమే కస్టమర్కు పరిహారం చెల్లించడానికి బ్యాంక్ బాధ్యత వహిస్తుంది, బ్యాంకుకు ఆపాదించదగిన నష్టానికి తగిన రుజువు అందించబడుతుంది మరియు కస్టమర్ వైపు నుండి నిర్లక్ష్యం లేకపోవడానికి లోబడి ఉంటుంది.

3.17 పూర్తి మరియు తుది సెటిల్మెంట్

పైన పేర్కొన్న విధంగా బ్యాంకు పరిహారం చెల్లించిన తర్వాత, దానిని "పూర్తి మరియు తుది సెటిల్మెంట్"గా భావిస్తారు మరియు కస్టమర్ లేదా మరెవరి నుండి అయినా బ్యాంకు తదుపరి క్లెయిమ్ను స్వీకరించదు.

3.18 ఫిర్యాదులు మరియు సాధకబాధకాల పరిష్కారం:

DBS బ్యాంక్ ఇండియా లిమిటెడ్ లో, మీరు మా నుండి ఉత్తమమైన సేవను మాత్రమే పొందేలా చూడాలనుకుంటున్నాము, మా విలువైన కస్టమర్ అయిన మీకు అర్హమైన సేవ.

మీరు బ్యాంకు వెబ్సైట్లో అందుబాటులో ఉన్న బ్యాంకు సాధకబాధకాల విధానాన్ని సందర్శించవచ్చు:

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

సాధకబాధక విధానం మీ ఫిర్యాదులను నమోదు చేయడానికి సంప్రదింపు వివరాలు, సమయపాటన మరియు తీవ్రతరం చేసే స్థాయిలతో మీకు సహాయపడుతుంది. ఒకవేళ, బ్యాంకు అందించిన తీర్మానం పట్ల మీరు సంతృప్తి చెందకపోతే, బ్యాంకింగ్ అంబుడ్స్మన్ ను ఎలా సంప్రదించాలో, ప్రక్రియపై కూడా ఈ విధానం మీకు మార్గనిర్దేశం చేస్తుంది

3.19 క్రెడిట్ సమాచారాన్ని ఆలస్యంగా నవీకరించడం/సరిదిద్దడం కోసం కస్టమర్లకు పరిహారం:

CIC మరియు బ్యాంకులు క్రెడిట్ సమాచారాన్ని ఆలస్యంగా నవీకరించడానికి/సరిదిద్దడానికి పరిహార ప్రీమియర్స్ను అమలు చేయాలని RBI బ్యాంకులు మరియు CIC లను (క్రెడిట్ ఇన్స్పర్వైజన్ కంపెనీలు) ఆదేశించింది.

CIC లేదా బ్యాంకులో కస్టమర్ ఫిర్యాదు చేసిన తేదీ నుండి 30 క్యాలెండర్ రోజుల వ్యవధిలో (సమిష్టిగా) వారి ఫిర్యాదు పరిష్కరించబడకపోతే కస్టమర్లకు క్యాలెండర్ రోజుకు 100 రూపాయల పరిహారానికి అర్హత ఉంటుంది. ఫిర్యాదు అందిన 21 రోజులలోపు కంప్లైంట్ను బ్యాంక్ మూసివేయకపోతే మాత్రమే బ్యాంక్ కస్టమర్లకు పరిహారం చెల్లించాల్సి ఉంటుంది. ఫిర్యాదు అందిన 9 రోజుల్లో (మొత్తం 30 రోజులలోపు) CIC ద్వారా కంప్లైంట్ను మూసివేయకపోతే CIC కస్టమర్లకు పరిహారం చెల్లించాల్సి ఉంటుంది. RBI మార్గదర్శకాలు *క్రెడిట్ సమాచారాన్ని ఆలస్యంగా నవీకరించడం/సరిదిద్దడం కోసం కస్టమర్లకు పరిహారం కోసం ప్రీమియర్స్ పై వివరణాత్మక ప్రీమియర్స్ మరియు పైన పేర్కొన్న మరిన్ని ఉదాహరణల కోసం సూచించబడాలి.

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

4 పరిపాలన

4.1 యాజమాన్యం మరియు ఆమోదించే అధికారం

ఈ పాలసీని DBS బ్యాంక్ ఇండియా లిమిటెడ్ బోర్డు ఆమోదించింది.

ఈ విధానం ద్వారా, బోర్డు CBG సేవలు మరియు ప్రొడక్టుల కోసం ముఖ్యమైనవి కాని మార్పులను ఆమోదించడానికి, అధికారాన్ని ఇండియా హెడ్ ఆఫ్ కన్సూమర్ బ్యాంకింగ్ గ్రూప్ కు మరియు GTS సేవలు మరియు ప్రొడక్టులు కోసం ఇండియా హెడ్ ఆఫ్ గ్లోబల్ ట్రాన్సాక్షన్ సర్వీసెస్ కు అప్పగిస్తుంది.

4.2 సమీక్షలు

ఈ పాలసీని మూడు సంవత్సరాలకు ఒకసారి (ఒక నెల వరకు గ్రేస్ పీరియడ్తో) లేదా అంతకంటే ముందుగానే సమీక్షించాలి, రెగ్యులేటరీ స్పెస్ లేదా అంతర్గత పరిణామాల అభివృద్ధి కారణంగా మార్పులు ముందస్తుగా అవసరమైతే, నిరంతర ఔచిత్యాన్ని నిర్ధారించడానికి.

వెర్షన్	జారీ చేసిన తేదీ	కీలక మార్పుల సారాంశం
1.0	డిసెంబర్ 2021	- పాలసీ జారీ చేయబడినది
2.0	జూన్ 2023	- RTGS విఫలమైన లావాదేవీల కాల వ్యవధిని నవీకరించడానికి బ్యాంకు బాధ్యత వహించని పరిస్థితులు - సమీక్ష కాలం - వెర్షన్ చరిత్ర
3.0	నవంబర్ 2024	- డిజిటల్ చెల్లింపుల ప్రొడక్టుల పరిధిలోకి AePS ను చేర్చడం - క్రెడిట్ సమాచారాన్ని ఆలస్యంగా నవీకరించడం/సరిదిద్దడం కోసం వినియోగదారులకు పరిహారం - రెగ్యులేటరీ మార్గదర్శకాల ప్రకారం NEFT & RTGS లావాదేవీల కోసం ప్రభావిత వినియోగదారులకు పరిహారాన్ని సరళీకృతం చేసి, సమలేఖనం చేశారు. - నాన్-మెటీరియల్ మార్పులకు యాజమాన్యం మరియు అధికారాల అప్పగింత.