

ഉപഭോക്തൃ നഷ്ടപരിഹാര നയം
ഡിസംബർ 2024

വിഭാഗം	വിഷയം	പേജ്
1	ആമുഖം	2
2	മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശ തത്വങ്ങൾ	2
3	നയം	2
3.1	അനധികൃത / തെറ്റായ ഡെബിറ്റ്	2
3.2	നേരിട്ടുള്ള ഡെബിറ്റുകൾ/ഇലക്ട്രോണിക് പേയ്മെന്റുകൾ (RTGS/NEFT)/അക്കൗണ്ടുകളിലേക്കുള്ള മറ്റ് ഡെബിറ്റുകൾ	3
3.3	പേയ്മെന്റ് നിർദ്ദേശങ്ങൾ നിർത്തിയതിനുശേഷം ചെക്കുകളുടെ പേയ്മെന്റ്	3
3.4	വിദേശ വിനിമയ സേവനങ്ങൾ (വിദേശ കറൻസി ചെക്ക് കളക്ഷൻസ്)	3
3.5	ഡോമസ്റ്റിക് ചെക്ക് കളക്ഷൻസ്	4
3.6	ട്രാൻസിറ്റിൽ നഷ്ടപ്പെട്ട ഉപകരണങ്ങൾക്കുള്ള നഷ്ടപരിഹാരം	4
3.7	- സ്ഥിര നിക്ഷേപങ്ങൾ	4
3.8	ഡ്യൂപ്ലിക്കേറ്റ് ഡിമാൻഡ് ഡ്രാഫ്റ്റിന്റെ ഇഷ്യൂ	4
3.9	ബാങ്ക് എജന്റിന്റെ കോഡ് ലംഘനം	4
3.10	നിക്ഷേപ, വീണ്ടെടുക്കൽ സ്ലിപ്പുകളിൽ നടപടി സ്വീകരിക്കാതിരിക്കുക.	5
3.11	വായ്പ തിരിച്ചടയ്ക്കുന്നതിനുള്ള രേഖകൾ മടക്കിനൽകുന്നു	5
3.12	അത് അടയ്ക്കുന്നതിലും കൂടാതെ/ അല്ലെങ്കിൽ ഇടപാടുകൾ മടക്കിനൽകുന്നതിലും കാലതാമസം	5
3.13	പരാജയപ്പെട്ട ATM ഇടപാടുകൾ ക്രെഡിറ്റ് ചെയ്യുന്നതിലെ കാലതാമസം.	5
3.14	ഡെബിറ്റ് കാർഡുകൾ/മൊബൈൽ ബാങ്കിംഗ്/ഇന്റർനെറ്റ് ബാങ്കിംഗ്/ക്രെഡിറ്റ് കാർഡുകൾ എന്നിവയിലെ വഞ്ചനാപരമായ ഇടപാടുകൾ കാരണം സംഭവിച്ച തെറ്റായ/അനധികൃത ഡെബിറ്റുകൾ തിരികെ നൽകൽ.	6
3.15	ലോക്കറുകളുമായി ബന്ധപ്പെട്ട നഷ്ടപരിഹാരം	15
3.16	ഫോഴ്സ് മജ്യൂർ	15
3.17	യഥാർത്ഥ/ നേരിട്ടുള്ള നഷ്ടം	16
3.18	പൂർണ്ണവും അന്തിമവുമായ സെറ്റിൽമെന്റ്	16
3.19	പരാതികളും ആക്ഷേപങ്ങളും പരിഹരിക്കൽ.	17
3.20	ക്രെഡിറ്റ് വിവരങ്ങൾ കാലതാമസം വരുത്തിയതിന്/ശരിയാക്കിയതിന് ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് നഷ്ടപരിഹാരം	17
4	ഭരണം	17
4.1	ഉടമസ്ഥാവകാശവും അംഗീകാരം നൽകുന്ന അധികാരിയും	17
4.2	അവലോകനം	17

1 ആമുഖം

ബാങ്കിന്റെ സേവനങ്ങളിലെ പോരായ്മകൾ, ബാങ്കിന്റെ ഭാഗത്തുനിന്നുള്ള ഏതെങ്കിലും വീഴ്ചകൾ, ബാങ്കിനോ ഉപഭോക്താവിനോ പിഴവില്ലാത്ത സാഹചര്യങ്ങളിലെ മൂന്നാം കക്ഷിയുടെ ലംഘനങ്ങൾ, അല്ലെങ്കിൽ ഉപഭോക്താവ് അനധികൃത ഡെബിറ്റ് റിപ്പോർട്ട് ചെയ്തതിന് ശേഷമുണ്ടാകുന്ന ലംഘനങ്ങൾ എന്നിവ മൂലം ഉപഭോക്താവിന് സംഭവിക്കാവുന്ന സാമ്പത്തിക നഷ്ടങ്ങൾക്ക് ബാങ്ക് നഷ്ടപരിഹാരം നൽകുന്ന ഒരു സംവിധാനം സ്ഥാപിക്കുക എന്നതാണ് ഈ നയത്തിന്റെ ലക്ഷ്യം. അതിനാൽ, ബാങ്കിന്റെ ഈ ഉപഭോക്തൃ നഷ്ടപരിഹാര നയം രൂപകൽപ്പന ചെയ്തിരിക്കുന്നത്, അക്കൗണ്ടിൽ നിന്നുള്ള അനധികൃത ഡെബിറ്റ്, ചെക്കുകൾ/ഉപകരണങ്ങൾ ശേഖരിക്കുന്നതിലെ കാലതാമസത്തിന് ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് പലിശ നൽകൽ, സ്റ്റോപ്പ് പേയ്മെന്റ് നിർദ്ദേശം ലഭിച്ചതിന് ശേഷമുള്ള ചെക്ക് പേയ്മെന്റ്, ഇന്ത്യയ്ക്കുള്ളിലെയും പുറത്തെയുമുള്ള പണമിടപാടുകൾ, വിദേശ വിനിമയ സേവനങ്ങൾ, വായ്പകൾ, പ്രീപെയ്ഡ് ഉപകരണങ്ങൾ, ATM പണം പിൻവലിക്കൽ, അനധികൃത ഇലക്ട്രോണിക് ബാങ്കിംഗ് ഇടപാടുകളിലൂടെ ഉണ്ടാകുന്ന തട്ടിപ്പുകൾ തുടങ്ങിയ മേഖലകളെ ഉൾക്കൊള്ളുന്നതിനാണ്. ഡോക്യുമെന്റിന്റെ വ്യാപ്തി DBIL-ലേക്ക് പരിമിതപ്പെടുത്തിയിരിക്കുന്നു.

2 മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശ തത്വങ്ങൾ

ഉപഭോക്താക്കളോടുള്ള പെരുമാറ്റത്തിൽ സുതാര്യതയും നീതിയും ഉറപ്പാക്കുന്ന തത്വങ്ങളെ അടിസ്ഥാനമാക്കിയുള്ളതാണ് ഈ നയം. ബാങ്കോ മൂന്നാം കക്ഷിയോ നൽകുന്ന സേവനങ്ങളിലെ പോരായ്മകൾ കാരണം ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് നേരിട്ട് അളക്കാൻ കഴിയുന്ന സാമ്പത്തിക നഷ്ടങ്ങൾക്ക് മാത്രമുള്ള നഷ്ടപരിഹാരം ഈ നയത്തിൽ ഉൾക്കൊള്ളുന്നു എന്ന് വീണ്ടും വ്യക്തമാക്കുന്നു. പ്രത്യേകിച്ച് അനധികൃത ഇലക്ട്രോണിക് ബാങ്കിംഗ് ഇടപാടുകളുടെ കാര്യത്തിൽ ഇത് ബാധകമാണ്. അതിനാൽ, ഈ നയത്തിലെ വ്യവസ്ഥകൾ, ബാങ്കർ-ഉപഭോക്തൃ തർക്കങ്ങൾ പരിഹരിക്കാൻ അധികാരപ്പെട്ട ഏതെങ്കിലും ഫോറത്തിന് മുന്നിൽ ബാങ്കിന്റെ നിലപാട് ന്യായീകരിക്കുന്നതിനുള്ള അവകാശങ്ങൾക്ക് ദോഷകരമാകാത്ത രീതിയിലാണ് രൂപകൽപ്പന ചെയ്തിരിക്കുന്നത്. റിസർവ് ബാങ്കും മറ്റ് ബന്ധപ്പെട്ട അധികാര സ്ഥാപനങ്ങളും നിയന്ത്രകരും പുറപ്പെടുവിച്ച നിയന്ത്രണങ്ങളിലെ മാറ്റങ്ങൾക്കനുസൃതമായാണ് ഈ നയം രൂപപ്പെടുത്തിയിരിക്കുന്നത്.

3 നയം

3.1 അനധികൃത / തെറ്റായ ഡെബിറ്റ്

ബാങ്ക് ഒരു അക്കൗണ്ടിൽ അംഗീകാരമില്ലാത്തതോ തെറ്റായതോ ആയ ഡയറക്ട് ഡെബിറ്റ് രേഖപ്പെടുത്തിയിട്ടുണ്ടെങ്കിൽ, ഉപഭോക്താവ് അറിയിച്ചാലുടൻ അല്ലെങ്കിൽ ബാങ്കിന്റെ ആന്തരിക അന്വേഷണത്തിൽ തെറ്റ് കണ്ടെത്തിയാലുടൻ, വസ്തുതകൾ ഉറപ്പുവരുത്തിയ ശേഷം ആ ഇടപാട് തൽക്ഷണം റദ്ദാക്കുന്നതാണ്. അനധികൃതമോ തെറ്റായതോ ആയ ഡെബിറ്റ് മൂലം സേവിംഗ്സ് ബാങ്ക് നിക്ഷേപങ്ങൾക്ക് പലിശ നൽകുന്നതിനുള്ള ഏറ്റവും കുറഞ്ഞ ബാലൻസിൽ കുറവുണ്ടാവുകയോ വായ്പാ അക്കൗണ്ടിൽ ബാങ്കിന് അധിക പലിശ നൽകേണ്ടി വരികയോ ചെയ്ത് ഉപഭോക്താവിന് സാമ്പത്തിക നഷ്ടം സംഭവിച്ചാൽ, ഉപഭോക്താവിന് ഉണ്ടായ യഥാർത്ഥ പലിശ നഷ്ടത്തിന് ബാങ്ക് നഷ്ടപരിഹാരം നൽകും. ഈ നഷ്ടപരിഹാരം ഇടപാട് നടന്ന തീയതിയെ അടിസ്ഥാനമാക്കിയാണ് കണക്കാക്കുന്നത്, അല്ലാതെ റിപ്പോർട്ട് ചെയ്ത തീയതിയല്ല. ഉപഭോക്താവ് തെറ്റാണെന്ന് അറിയിച്ച എൻട്രിയുടെ സ്ഥിരീകരണത്തിൽ മൂന്നാം കക്ഷിക്ക് പങ്കില്ലെങ്കിൽ, തെറ്റായ ഡെബിറ്റ് റിപ്പോർട്ട് ചെയ്ത ദിവസം മുതൽ പരമാവധി 7 പ്രവൃത്തി ദിവസങ്ങൾക്കുള്ളിൽ സ്ഥിരീകരണ നടപടിക്രമം പൂർത്തിയാക്കാൻ ബാങ്ക് ശ്രദ്ധിക്കും. പരിശോധനയിൽ ഒരു മൂന്നാം കക്ഷി ഉൾപ്പെട്ടിട്ടുണ്ടെങ്കിൽ, ഉപഭോക്താവ് തെറ്റായ ഇടപാട് അറിയിച്ച തീയതി മുതൽ പരമാവധി ഒരു മാസത്തിനുള്ളിൽ സാധ്യമായ ഏറ്റവും നല്ല രീതിയിൽ പരിശോധനാ പ്രക്രിയ പൂർത്തിയാക്കാൻ ബാങ്ക് ശ്രമിക്കേണ്ടതാണ്. ഏതെങ്കിലും കാരണവശാൽ മൂന്നാം കക്ഷി പ്രതികരിക്കാതിരിക്കുകയോ, ബാങ്ക് എല്ലാ

ശ്രമങ്ങളും നടത്തിയിട്ടും കാലതാമസമുണ്ടാകുകയോ ചെയ്താൽ, അങ്ങനെയുള്ള കാലതാമസം മുകളിൽ സൂചിപ്പിച്ച ഒരു മാസത്തെ പരിധിയിൽ നിന്ന് ഒഴിവാക്കും. കൂടാതെ, പ്രശ്നം പരിഹരിക്കുന്നതിന് ആവശ്യമായ സഹായത്തിനായി ബാങ്കിന് ഉപഭോക്താവിനെ സമീപിക്കാവുന്നതാണ്. ക്രെഡിറ്റ് കാർഡ് ഇടപാടുകളിൽ ഉപഭോക്താക്കൾ അറിയിക്കുന്ന അനധികൃതമോ തെറ്റായതോ ആയ ഇടപാടുകൾക്ക് ഒരു വ്യാപാരി സ്ഥാപനവുമായി ബന്ധപ്പെടേണ്ടതുണ്ടെങ്കിൽ, അത്തരം ഇടപാടുകൾ കാർഡ് അസോസിയേഷൻ നിർണ്ണയിച്ചിട്ടുള്ള നിയമങ്ങൾക്കനുസൃതമായി കൈകാര്യം ചെയ്യും.

ഒരു നഷ്ടപരിഹാരവും നൽകാതെ ഒരു ഉപഭോക്താവിന്റെ അക്കൗണ്ടിൽ തെറ്റായ ക്രെഡിറ്റ് പോസ്റ്റുചെയ്താൽ തുകകൾ തിരിച്ചെടുക്കുന്നതിന് അക്കൗണ്ടിൽ നിന്ന് ഡെബിറ്റ് ചെയ്യാനുള്ള അവകാശം ബാങ്കിൽ നിക്ഷിപ്തമാണ്. DBS പോസ്റ്റുചെയ്ത തെറ്റായ ക്രെഡിറ്റ് തിരിച്ചെടുക്കുന്നതിന്, ഉപഭോക്താവിന്റെ സമ്മതം ആവശ്യമില്ല. എന്നിരുന്നാലും, ഒരു മൂന്നാം കക്ഷിയുടെ പിഴവ് മൂലം സംഭവിച്ച തെറ്റായ ക്രെഡിറ്റ് തുകകൾ പൂർണ്ണമായി തിരികെ എടുക്കുന്നതിന്, അപ്രകാരം ചെയ്യുന്നതിന് ഉപഭോക്താവിന്റെ മുൻകൂർ അനുമതി നിർബന്ധമാണ്.

3.2 നേരിട്ടുള്ള ഡെബിറ്റുകൾ/നാഷണൽ ഓട്ടോമേറ്റഡ് ക്ലിയറിംഗ് ഹൗസ് (NACH) ഡെബിറ്റുകൾ/ഇലക്ട്രോണിക് പേയ്മെന്റുകൾ (റിയൽ ടൈം ഗ്രോസ് സെറ്റിൽമെന്റ് (RTGS)/നാഷണൽ ഇലക്ട്രോണിക് ഫണ്ട് ട്രാൻസ്ഫർ (NEFT)/ഇമ്മീഡിയറ്റ് പേയ്മെന്റ് സർവീസ് (IMPS)/യൂണിഫൈഡ് പേയ്മെന്റ്സ് ഇൻ്റർഫേസ് (UPI)/ആധാർ എനേബിൾഡ് പേയ്മെന്റ് സിസ്റ്റം (AePS))/അക്കൗണ്ടുകളിലേക്കുള്ള മറ്റ് ഡെബിറ്റുകൾ.

ഉപഭോക്താക്കളുടെ നേരിട്ടുള്ള ഡെബിറ്റ്, സ്റ്റാൻഡിംഗ് നിർദ്ദേശങ്ങൾ, ഇലക്ട്രോണിക് ക്ലിയറിംഗ് സർവീസ് (ECS), നാഷണൽ ഓട്ടോമേറ്റഡ് ക്ലിയറിംഗ് ഹൗസ് (NACH) എന്നിവ വഴിയുള്ളതോ മറ്റ് ഡെബിറ്റ് നിർദ്ദേശങ്ങളോ കൃത്യ സമയത്ത് നടപ്പിലാക്കാൻ ബാങ്ക് പ്രതിജ്ഞാബദ്ധമാണ്. അത്തരം പ്രതിബദ്ധതകൾ നിറവേറ്റുന്നതിൽ ബാങ്ക് വീഴ്ച വരുത്തിയാൽ, ഡെബിറ്റ് ചെയ്യുന്ന തീയതിയിൽ ഉപഭോക്താവിന്റെ അക്കൗണ്ടിൽ മതിയായ ബാലൻസ് ഉണ്ടായിരിക്കുകയും, സാധുവായ ഡെബിറ്റ് മാൻഡേറ്റോ സ്റ്റാൻഡിംഗ് ഇൻസ്ട്രക്ഷനോ ബാങ്കിൽ രജിസ്റ്റർ ചെയ്തിരിക്കുകയും ചെയ്താൽ, കാലതാമസം കാരണം ഉപഭോക്താവിന് മറ്റൊരു ബാങ്കിൽ നിന്ന് നേരിടേണ്ടി വന്നേക്കാവുന്ന ബാങ്കിംഗ് ചാർജുകൾക്ക് തുല്യമായ തുക നഷ്ടപരിഹാരമായി നൽകും. ഈ നയം ക്രെഡിറ്റ് അക്കൗണ്ടിൽ മാത്രം ചുമത്തുന്ന ചാർജുകൾക്ക് ബാധകമാണ്, അതിൻ്റെ മറ്റ് പ്രശ്നങ്ങളുമായി ഇതിന് ബന്ധമില്ല. RTGS / NEFT/IMPS/UPI/ AePS തുടങ്ങിയ ഇലക്ട്രോണിക് പേയ്മെന്റുകൾ ബാങ്കിൻ്റെ വെബ്സൈറ്റിൽ കാലാകാലങ്ങളിൽ നൽകുന്ന അപ്ഡേറ്റുകളിലൂടെ ഉപഭോക്താവിനെ അറിയിക്കുന്ന ബാധകമായ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും അനുസരിച്ചായിരിക്കും.

ബാങ്ക് പ്രസിദ്ധീകരിക്കുന്ന താരിഫ് ഷെഡ്യൂളിലോ നിരക്ക് പട്ടികയിലോ പറയുന്നതനുസരിച്ചുള്ള ബാധകമായ സേവന നിരക്കുകൾ ഉപഭോക്താവിൻ്റെ അക്കൗണ്ടിൽ നിന്ന് ഈടാക്കുന്നതാണ്. ഒരു സേവന നിരക്ക് അറിയാതെ/തെറ്റായി ഈടാക്കിയാൽ, ഉപഭോക്താവിൽ നിന്ന് ഇതുമായി ബന്ധപ്പെട്ട അറിയിപ്പ് ലഭിച്ച് 7 പ്രവൃത്തി ദിവസത്തിനുള്ളിൽ ബാങ്ക് ആ തെറ്റായ എൻട്രി തിരുത്തുന്നതാണ്. എന്നാൽ ഇത് ബാങ്കിൻ്റെ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും, കാലാകാലങ്ങളിൽ അറിയിക്കുന്ന മറ്റ് വ്യവസ്ഥകളും സൂക്ഷ്മമായി പരിശോധിച്ചതിന് ശേഷമായിരിക്കും.

സേവിംഗ്സ് ബാങ്ക് നിക്ഷേപങ്ങൾക്ക് പലിശ നൽകുന്നതിനുള്ള ഏറ്റവും കുറഞ്ഞ ബാലൻസിൽ കുറവുണ്ടാവുകയോ വായ്പാ അക്കൗണ്ടിൽ ബാങ്കിന് അധിക പലിശ നൽകേണ്ടി വരികയോ ചെയ്യുന്നതുമൂലം ഈടാക്കുന്ന പലിശയുടെയോ പിഴയുടെയോ രൂപത്തിലുള്ള നേരിട്ടുള്ളതും യഥാർത്ഥവുമായ സാമ്പത്തിക നഷ്ടത്തിന് മാത്രമേ നഷ്ടപരിഹാരം നൽകുകയുള്ളൂ. അതുപോലെ, സേവിംഗ്സ്/കറന്റ് അക്കൗണ്ടുകളിലോ മറ്റ് കോർപ്പറേറ്റ് അക്കൗണ്ടുകളിലോ മിനിമം ബാലൻസ് നിലനിർത്താത്തതിന് ഈടാക്കുന്ന പിഴകൾക്കും ബാങ്ക് യഥാർത്ഥ പലിശ നഷ്ടത്തിന് നഷ്ടപരിഹാരം നൽകും. ക്രെഡിറ്റ് കാർഡ് ഇടപാടുകളിൽ ഉപഭോക്താക്കൾ

അറിയിക്കുന്ന അനധികൃതമോ തെറ്റായതോ ആയ ഇടപാടുകൾക്ക് ഒരു വ്യാപാരി സ്ഥാപനവുമായി ബന്ധപ്പെടേണ്ടതുണ്ടെങ്കിൽ, അത്തരം ഇടപാടുകൾ കാർഡ് അസോസിയേഷൻ നിർണ്ണയിച്ചിട്ടുള്ള നിയമങ്ങൾക്കനുസൃതമായി കൈകാര്യം ചെയ്യും.

ബാങ്കിന്റെ നഷ്ടപരിഹാര നയത്തിൽ ഇനിപ്പറയുന്ന മേഖലകൾ ഉൾപ്പെടുന്നു:

NEFT & RTGS ഉപയോഗിച്ചുള്ള ഫണ്ട് കൈമാറ്റം

ബാങ്കിന്റെ നേരിട്ടുള്ള നടപടികളോ ഒഴിവാക്കലുകളോ മൂലം ബാധ്യത നിറവേറ്റുന്നതിൽ വീഴ്ച സംഭവിച്ചാൽ, കാലാകാലങ്ങളിൽ പുറപ്പെടുവിക്കുന്ന നിയന്ത്രണ മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾക്കനുസൃതമായി ബാങ്ക് ഉപഭോക്താവിന് നഷ്ടപരിഹാരം നൽകും.

ബാങ്ക് സെറ്റിൽമെന്റ് കഴിഞ്ഞതിന് ശേഷം രണ്ട് മണിക്കൂറിനുള്ളിൽ നെഫ്റ്റ് (NEFT) ഇടപാടും, ഇടപാട് നടത്തി 30 മിനിറ്റിനുള്ളിൽ ആർടിജിഎസ് (RTGS) ഇടപാടും തീർപ്പാക്കിയില്ലെങ്കിൽ, നിലവിലെ ആർബിട്രെ എൽഎഫിഫ് റിപ്പോ നിരക്കിന്റെ കൂടെ രണ്ട് ശതമാനം കൂടി ചേർത്ത് പിഴ പലിശ ബാധിക്കപ്പെട്ട ഉപഭോക്താവിന് നൽകാൻ ബാങ്ക് ബാധ്യസ്ഥനാണ്.

പരാതികൾ <https://cms.rbi.org.in> എന്ന വെബ്സൈറ്റിൽ ഓൺലൈനായി ഫയൽ ചെയ്യാം, അല്ലെങ്കിൽ crpc@rbi.org.in എന്ന ഇ-മെയിൽ വിലാസത്തിൽ അയയ്ക്കാം. അതല്ലെങ്കിൽ, RBI, 4th Floor, Sector 17, Chandigarh- 160 017 എന്ന വിലാസത്തിൽ സ്ഥാപിച്ചിട്ടുള്ള 'കേന്ദ്രീകൃത സ്വീകരണ-വിശകലന കേന്ദ്രം' ലേക്ക് താഴെക്കൊടുത്തിട്ടുള്ള ലിങ്കിൽ കാണുന്ന ഫോർമാറ്റിൽ നേരിട്ടും അയയ്ക്കാവുന്നതാണ് - https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RBIOS2021_121121_A.pdf. പരാതികൾ ഫയൽ ചെയ്യുന്നതിനും പരാതി പരിഹാരത്തെക്കുറിച്ചുള്ള വിവരങ്ങൾ നൽകുന്നതിനും ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് സഹായം തേടുന്നതിന്, ബഹുഭാഷാ പിന്തുണയോടെ, 14448 (രാവിലെ 9:30 മുതൽ വൈകുന്നേരം 5:15 വരെ) എന്ന ടോൾ ഫ്രീ നമ്പറും ലഭ്യമാണ്.

കുറിപ്പ്: മുകളിൽ നൽകിയിട്ടുള്ള ബന്ധപ്പെടാനുള്ള വിശദാംശങ്ങൾ, ആർടിജിഎസ് (RTGS) സിസ്റ്റത്തെക്കുറിച്ചുള്ള RBI-യുടെ പതിവുചോദ്യങ്ങൾ അടിസ്ഥാനമാക്കിയുള്ളതാണ്. ഇത് https://www.rbi.org.in/scripts/FS_FAQs.aspx?Id=65&fn=9 എന്ന ലിങ്കിൽ ലഭ്യമാണ്.ID=65&fn=9, RBI അനുസരിച്ച് മാറ്റങ്ങൾക്ക് വിധേയമാണ്.

എന്തെങ്കിലും തർക്കം/പരാതി ഉണ്ടെങ്കിൽ, തർക്ക ഇടപാടിന്റെ വിശദാംശങ്ങൾ സഹിതം ഉപഭോക്താവിന് ബാങ്കിന്റെ പരാതി പരിഹാര സെല്ലിനെ സമീപിക്കാം. https://www.dbs.com/india/regulatory-disclosure/important_announcement.page സന്ദർശിക്കുന്നതിലൂടെ കൂടുതൽ വിശദാംശങ്ങൾ നേടാനാകുമോ?pid=in-digi-pwebfooter https://www.dbs.com/india/regulatory-disclosure/important_announcement.page?pid=in-digi-pweb-

NEFT-നുള്ള ഉപഭോക്തൃ ഫെസിലിറ്റേഷൻ സെന്ററിന്റെ വിശദാംശങ്ങൾ ഇവിടെ

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

30 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ പരാതി പരിഹരിച്ചില്ലെങ്കിൽ, ഉപഭോക്താവിന് "റിസർവ് ബാങ്ക്-ഇന്റഗ്രേറ്റഡ് ഓംബുഡ്സ്മാൻ സ്കീം (RB-IOS, 2021)" പ്രകാരം പരാതി നൽകാം. RB-IOS, 2021 ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് അതിൽ വ്യക്തമാക്കിയ RBI നിയന്ത്രിത സ്ഥാപനങ്ങൾക്കെതിരെ പരാതികൾ സമർപ്പിക്കാൻ ഒരൊറ്റ റഫറൻസ് പോയിന്റ് നൽകുന്നു. ആർബി-ഐഐഎസ്, 2021 ആർബിട്രെ വെബ്സൈറ്റിൽ ഇനിപ്പറയുന്ന പാതയിൽ ലഭ്യമാണ്:

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

പരാതികൾ <https://cms.rbi.org.in> ഓൺലൈനായി സമർപ്പിക്കാം അല്ലെങ്കിൽ സമർപ്പിത ഇ-മെയിൽ crpc@rbi.org.in വഴി സമർപ്പിക്കാം. അല്ലെങ്കിൽ RBI, 4th Floor, Sector 17, Chandigarh - 160 017 എന്ന വിലാസത്തിൽ സ്ഥാപിച്ചിട്ടുള്ള 'കേന്ദ്രീകൃത സ്വീകരണ-വിശകലന കേന്ദ്രം' (CRPC) ലേക്ക് താഴെക്കൊടുത്തിട്ടുള്ള ലിങ്കിൽ കാണുന്ന ഫോർമാറ്റിൽ നേരിട്ടും അയയ്ക്കാവുന്നതാണ് - https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RBIOS2021_121121_A.pdf. പരാതികൾ ഫയൽ ചെയ്യുന്നതിനും പരാതി പരിഹാരത്തെക്കുറിച്ചുള്ള വിവരങ്ങൾ നൽകുന്നതിനും ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് സഹായം തേടുന്നതിന്, ബഹുഭാഷാ പിന്തുണയോടെ, 14448 (രാവിലെ 9:30 മുതൽ വൈകുന്നേരം 5:15 വരെ) എന്ന ടോൾ ഫ്രീ നമ്പറും ലഭ്യമാണ്.

കുറിപ്പ്: മുകളിൽ നൽകിയിട്ടുള്ള ബന്ധപ്പെടാനുള്ള വിശദാംശങ്ങൾ, നെഫ്റ്റ് സിസ്റ്റത്തെക്കുറിച്ചുള്ള RBI പതിവുചോദ്യങ്ങൾ അടിസ്ഥാനമാക്കിയുള്ളതാണ്: https://www.rbi.org.in/scripts/FS_FAQs.aspx?Id=60&fn=9

നഷ്ടപരിഹാര തുക ബാങ്ക് എങ്ങനെ കണക്കാക്കുമെന്ന് ചുവടെയുള്ള മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ വ്യക്തമാക്കുന്നു:

IMPS/UPI/NACH/APB/AePS:

1	ആധാർ പേയ്മെന്റ് ബ്രിഡ്ജ് സിസ്റ്റം (APBS)		
A	ഗുണഭോക്താവിന്റെ അക്കൗണ്ട് ക്രെഡിറ്റ് ചെയ്യുന്നതിലെ കാലതാമസം.	T+1 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ ഇടപാട് റിവേഴ്സ് ചെയ്യാൻ ഗുണഭോക്തൃ ബാങ്ക്.	കാലതാമസം T + 1 ദിവസത്തിനപ്പുറമാണെങ്കിൽ പ്രതിദിനം ₹100/-.
2	ഇമ്മീഡിയേറ്റ് പേയ്മെന്റ് സിസ്റ്റം (IMPS)		
A	അക്കൗണ്ട് ഡെബിറ്റ് ചെയ്തെങ്കിലും ഗുണഭോക്തൃ അക്കൗണ്ട് ക്രെഡിറ്റ് ചെയ്തിട്ടില്ല.	ഗുണഭോക്താവിന്റെ അക്കൗണ്ടിലേക്ക് പണം ക്രെഡിറ്റ് ചെയ്യാൻ സാധിച്ചില്ലെങ്കിൽ, ഗുണഭോക്തൃ ബാങ്ക് ഇടപാട് നടന്നതിന് ശേഷമുള്ള അടുത്ത പ്രവൃത്തി ദിവസത്തിലേക്കിലും T+1 ഓട്ടോ റിവേഴ്സൽ (R) നടത്തും.	കാലതാമസം T+1 ദിവസത്തിനപ്പുറമാണെങ്കിൽ പ്രതിദിനം ₹100/-.
3	യൂണിഫൈഡ് പേയ്മെന്റ് ഇന്റർഫേസ് (UPI)		

A	അക്കൗണ്ട് ഡെബിറ്റ് ചെയ്തതെങ്കിലും ഗുണഭോക്തൃ അക്കൗണ്ട് ക്രെഡിറ്റ് ചെയ്തിട്ടില്ല (ഫണ്ടുകളുടെ കൈമാറ്റം).	ഗുണഭോക്താവിന്റെ അക്കൗണ്ടിലേക്ക് പണം ക്രെഡിറ്റ് ചെയ്യാൻ സാധിച്ചില്ലെങ്കിൽ, ഗുണഭോക്തൃ ബാങ്ക് ഇടപാട് നടന്നതിന് ശേഷമുള്ള അടുത്ത പ്രവൃത്തി ദിവസത്തിലേക്കിലും T+1 ഓട്ടോ റിവേഴ്സൽ (R) നടത്തും.	കാലതാമസം T+1 ദിവസത്തിനപ്പുറമാണെങ്കിൽ പ്രതിദിനം ₹100/-.
B	അക്കൗണ്ട് ഡെബിറ്റ് ചെയ്തതെങ്കിലും ഇടപാട് സ്ഥിരീകരണം മർച്ചന്റ് ലൊക്കേഷനിൽ ലഭിച്ചില്ല (മർച്ചന്റിന് പണമടയ്ക്കൽ).	T+5 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ ഓട്ടോ-റിവേഴ്സൽ.	കാലതാമസം T+5 ദിവസത്തിനപ്പുറമാണെങ്കിൽ പ്രതിദിനം ₹100/-.

4	നാഷണൽ ഓട്ടോമേറ്റഡ് ക്ലിയറിംഗ് ഹൗസ് (NACH)		
A	ഗുണഭോക്താവിന്റെ അക്കൗണ്ട് ക്രെഡിറ്റ് ചെയ്യുന്നതിലെ കാലതാമസം അല്ലെങ്കിൽ തുക തിരിച്ചെടുക്കൽ.	ഗുണഭോക്തൃ ബാങ്ക് T+1 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ ക്രെഡിറ്റ് ചെയ്യാത്ത ഇടപാട് തിരിച്ചെടുക്കേണ്ടിയിരിക്കുന്നു	കാലതാമസം T + 1 ദിവസത്തിനപ്പുറമാണെങ്കിൽ പ്രതിദിനം ₹100/-.
B	ഉപഭോക്താവ് ബാങ്കിലെ ഡെബിറ്റ് മാൻഡേറ്റ് റദ്ദാക്കിയിട്ടും അക്കൗണ്ട് ഡെബിറ്റ് ചെയ്തു.	അത്തരം ഡെബിറ്റിന് ഉപഭോക്താവിന്റെ ബാങ്ക് ഉത്തരവാദിയായിരിക്കും. T+1 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ പൂർത്തിയാക്കേണ്ട റെസല്യൂഷൻ.	
5	ആധാർ എനബിൾഡ് പേയ്മെന്റ് സിസ്റ്റം (ആധാർ പേ ഉൾപ്പെടെ)		
സീരിയൽ നമ്പർ	സംഭവത്തിന്റെ വിവരണം	ഓട്ടോ-റിവേഴ്സലിനും നഷ്ടപരിഹാരത്തിനും വേണ്ടിയുള്ള ചട്ടക്കൂട്	
		ഓട്ടോ-റിവേഴ്സലിനുള്ള ടൈംഔട്ട്	നൽകേണ്ട നഷ്ടപരിഹാരം
I	II	III	IV
A	അക്കൗണ്ട് ഡെബിറ്റ് ചെയ്തെങ്കിലും ഇടപാട് സ്ഥിരീകരണം മർച്ചന്റ് ലൊക്കേഷനിൽ ലഭിച്ചില്ല.	T+5 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ ഏറ്റെടുക്കുന്നയാൾ "ക്രെഡിറ്റ് അഡ്ജസ്റ്റ്മെന്റ്" ആരംഭിക്കണം.	കാലതാമസം T + 5 ദിവസത്തിനപ്പുറമാണെങ്കിൽ പ്രതിദിനം ₹100/-.
B	അക്കൗണ്ട് ഡെബിറ്റ് ചെയ്തെങ്കിലും ഗുണഭോക്തൃ അക്കൗണ്ട് ക്രെഡിറ്റ് ചെയ്തിട്ടില്ല.		

മുകളിലുള്ള ഗ്രിഡിൽ, RBI ആശയവിനിമയമനുസരിച്ച് കലണ്ടർ ദിവസത്തിന്റെ പശ്ചാത്തലത്തിൽ T+1/T+5 ഉപയോഗിക്കേണ്ടതുണ്ട്. ഇനിപ്പറയുന്നവ ശ്രദ്ധിക്കേണ്ടതാണ്:

- * നിർദ്ദിഷ്ട TAT ആണ് പരാജയപ്പെട്ട ഇടപാടുകൾ പരിഹരിക്കുന്നതിനുള്ള ബാഹ്യ പരിധി; ഒപ്പം
- * അത്തരം പരാജയപ്പെട്ട ഇടപാടുകൾ വേഗത്തിൽ പരിഹരിക്കുന്നതിന് ബാങ്കുകൾ ശ്രമിക്കും.

സാമ്പത്തിക നഷ്ടപരിഹാരം ഉൾപ്പെടുന്ന എല്ലാ സാഹചര്യങ്ങളിലും, ഉപഭോക്താവിൽ നിന്ന് ഒരു പരാതിയോ ക്ലെയിമോ ലഭിക്കുന്നതിനായി കാത്തിരിക്കാതെ തന്നെ ബാങ്ക് സ്വമേധയാ അത് ഉപഭോക്താവിന്റെ അക്കൗണ്ടിൽ ക്രെഡിറ്റ് ചെയ്യും.

എന്നിരുന്നാലും, UPI / IMPS ഇടപാടുകളിൽ കാലതാമസമുണ്ടാകുന്നത് ഇക്കോ-പാർട്ണറുടെ (ഉദാഹരണത്തിന്, NPCI) ഭാഗത്തുനിന്നുള്ള പ്രവർത്തനപരമോ സാങ്കേതികമോ ആയ പ്രശ്നങ്ങൾ കാരണമാണെങ്കിൽ, ഉപഭോക്താവിന് നഷ്ടപരിഹാരം നൽകാൻ ബാങ്ക് ബാധ്യസ്ഥനായിരിക്കില്ല.

ഫണ്ടുകൾ തിരികെ നൽകുന്നത് രേഖപ്പെടുത്തുന്നതിലെ കാലതാമസത്തിന്, IMPS/UPI പോർട്ടലുകളിൽ NPCI ഓട്ടോമേറ്റഡ് നഷ്ടപരിഹാര കണക്കുകൂട്ടൽ സംവിധാനം ഏർപ്പെടുത്തിയിട്ടുണ്ട്.

- DBS നിന്ന് (ഗുണഭോക്താവായി) തിരിച്ചടവ് വൈകിയാൽ, NPCI സെറ്റിൽമെന്റിന്റെ ഭാഗമായി DBS ഡെബിറ്റ് ചെയ്യുകയും, പണം അയച്ച ബാങ്കിന് നഷ്ടപരിഹാരം കൈമാറുകയും ചെയ്യും. ഈ സാഹചര്യത്തിൽ, DBS നിന്നുള്ള നഷ്ടപരിഹാരം പണം അയച്ച ബാങ്കിന്റെ ഉപഭോക്താവിനായിരിക്കും നൽകുക (അല്ലാതെ DBS ഉപഭോക്താവിനല്ല).
- DBS പണമടയ്ക്കുന്ന ഗുണഭോക്താവായ സാഹചര്യത്തിൽ, എതിർകക്ഷി ബാങ്കിൽ നിന്നുള്ള തിരിച്ചടവ് വൈകിയാൽ, NPCI ആ ബാങ്കിനെ ഡെബിറ്റ് ചെയ്യുകയും ഡിബിറ്റിന് നഷ്ടപരിഹാരം നൽകുകയും ചെയ്യും. ഈ സാഹചര്യത്തിൽ, മറ്റൊരു ബാങ്കിന്റെ പോക്കറ്റിൽ നിന്നുള്ള നഷ്ടപരിഹാരം DBS ഉപഭോക്താവിന് കൈമാറും.

TAT നിർവ്വചിച്ചിട്ടുള്ള പ്രകാരമുള്ള പ്രശ്നപരിഹാരത്തിന്റെ ഗുണം ലഭിക്കാത്ത ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യയുടെ ബാങ്കിംഗ് ഓംബുഡ്സ്മാൻ പരാതി നൽകാവുന്നതാണ്.

ആവശ്യപ്പെടാത്ത കാർഡുകൾ:

"റിസർവ് ബാങ്ക്-ഇന്റഗ്രേറ്റഡ് ഓംബുഡ്സ്മാൻ സ്കീം (RB-IOS, 2021)" ന്റെ വ്യവസ്ഥകൾ അനുസരിച്ച്, ആവശ്യപ്പെടാത്ത കാർഡ് ലഭിക്കുന്നയാൾക്ക് ബാങ്ക് നൽകേണ്ട നഷ്ടപരിഹാര തുക നിർണ്ണയിക്കുന്നതിന് ബാങ്കിംഗ് ഓംബുഡ്സ്മാനെ സമീപിക്കാനും കാർഡ് നൽകിയിട്ടുള്ള വ്യക്തിക്ക് കഴിയും.

ഉപഭോക്താവിന്റെ സമ്മതമില്ലാതെ ക്രെഡിറ്റ് കാർഡിന്റെ ഇഷ്യു/ ആക്റ്റിവേഷൻ

ക്രെഡിറ്റ് കാർഡിലോ മറ്റ് ക്രെഡിറ്റ് സൗകര്യങ്ങളിലോ ആവശ്യപ്പെടാത്ത വായ്പകൾ ക്രെഡിറ്റ് കാർഡ് ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് നൽകില്ല. സ്വീകർത്താവിന്റെ സമ്മതമില്ലാതെ ആവശ്യപ്പെടാത്ത ഒരു ക്രെഡിറ്റ് സൗകര്യം നൽകുകയും, അതിനോട് സ്വീകർത്താവ് എതിർപ്പ് പ്രകടിപ്പിക്കുകയും ചെയ്താൽ, ബാങ്ക് ആ ക്രെഡിറ്റ് പരിധി പിൻവലിക്കുക മാത്രമല്ല, ഉചിതമെന്ന് തോന്നുന്ന പിഴ നൽകാനും ബാധ്യസ്ഥതയുണ്ടായിരിക്കും.

ആവശ്യപ്പെടാത്ത കാർഡുകൾ ദുരുപയോഗം ചെയ്യുന്നതുമൂലം ഉണ്ടാകുന്ന ഏതൊരു നഷ്ടത്തിനും ബാങ്ക് മാത്രമായിരിക്കും ഉത്തരവാദി, കാർഡ് ആരുടെ പേരിലാണോ നൽകിയിരിക്കുന്നത് ആ വ്യക്തി അതിന് ഉത്തരവാദിയാക്കില്ല.

സ്വീകർത്താവിന്റെ അനുമതിയില്ലാതെ ബാങ്ക് ക്രെഡിറ്റ് കാർഡ് നൽകുകയും പ്രവർത്തനക്ഷമമാക്കുകയും ചെയ്തു എന്ന് സ്ഥാപിക്കപ്പെട്ടാൽ, ബാങ്ക് ഉടൻതന്നെ ഈടാക്കിയ തുക തിരികെ നൽകും. അതോടൊപ്പം, കാലാകാലങ്ങളിൽ നിലവിലുള്ള നിയന്ത്രണ മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾക്കനുസൃതമായി പിഴ ഒടുക്കേണ്ടതായും വരും.

ക്രെഡിറ്റ് കാർഡ് അടയ്ക്കുന്നതിൽ കാലതാമസം നേരിട്ടാൽ നഷ്ടപരിഹാരം

കാർഡ് ഉടമയുടെ എല്ലാ കുടിശ്ശികകളും അടച്ചുതീർത്തതിന് ശേഷം, 7 പ്രവൃത്തി ദിവസത്തിനുള്ളിൽ ക്രെഡിറ്റ് കാർഡ് ക്ലോസ് ചെയ്യാനുള്ള അഭ്യർത്ഥന ബാങ്ക് പരിഗണിക്കുന്നതാണ്. അക്കൗണ്ടിൽ കുടിശ്ശികയൊന്നുമില്ലെങ്കിൽ, ഏഴ് പ്രവൃത്തി ദിവസങ്ങൾക്കുള്ളിൽ ക്രെഡിറ്റ് കാർഡ് ക്ലോസ് ചെയ്യുന്നതിനുള്ള നടപടിക്രമം പൂർത്തിയാക്കുന്നതിൽ ബാങ്ക് വീഴ്ച വരുത്തിയാൽ, അക്കൗണ്ട് ക്ലോസ് ചെയ്യുന്നത് വരെ ഓരോ ദിവസത്തെ കാലതാമസത്തിനും ₹ 500 വീതം കാർഡ് ഉടമയ്ക്ക് പിഴയായി നൽകേണ്ടിവരും.

3.3 സ്റ്റോപ്പ് പേയ്മെന്റ് നിർദ്ദേശങ്ങൾക്ക് ശേഷമുള്ള ചെക്ക് പേയ്മെന്റ്

സ്റ്റോപ്പ് പേയ്മെന്റ് നിർദ്ദേശം ബാങ്ക് അംഗീകരിച്ചതിന് ശേഷവും ഒരു ചെക്ക് മാറിപ്പഴിഞ്ഞാൽ, ബാങ്ക് ഈ വിഷയം ശ്രദ്ധാപൂർവ്വം അന്വേഷിക്കും. ബാങ്കിന് ഇതിന് വിരുദ്ധമായ മറ്റ് നിർദ്ദേശങ്ങളൊന്നും ലഭിച്ചിട്ടില്ലെങ്കിൽ, ബാങ്ക് ആ ഇടപാട് റദ്ദാക്കുകയും, ഉപഭോക്താവ് ഇടപാട് ബാങ്കിനെ അറിയിച്ചതിന് ശേഷം 2 പ്രവൃത്തി ദിവസത്തിനുള്ളിൽ മൂല്യത്തോടുകൂടിയ ക്രെഡിറ്റ് (വാല്യൂ-ഡേറ്റഡ് ക്രെഡിറ്റ്) നൽകുകയും ചെയ്യും. ഉപഭോക്താവിന് ഉണ്ടാകുന്ന ഏതെങ്കിലും തുടർച്ചയായ സാമ്പത്തിക നഷ്ടം മുകളിൽ ഖണ്ഡിക 3.1-ൽ പറഞ്ഞിരിക്കുന്നതുപോലെ നികത്തുന്നതാണ്. ഏതെങ്കിലും നിർബന്ധിത ഘടകങ്ങളുണ്ടെങ്കിൽ, ഉപഭോക്താവിന്റെ ഇടപാട് ചരിത്രം പരിഗണിച്ച് ബാങ്കിന്റെ വിവേചനാധികാരത്തിൽ പേയ്മെന്റ് നടത്തുന്നതാണ്.

3.4 വിദേശ വിനിമയ സേവനങ്ങൾ (വിദേശ കറൻസി ചെക്ക് കളക്ഷൻസ്)

വിദേശത്തേക്ക് അയച്ചതും വിദേശ കറൻസികളിൽ നൽകേണ്ടതുമായ ചെക്കുകൾ കളക്ട് ചെയ്യുന്നതിലെ കാലതാമസത്തിന് ബാങ്ക് ഉപഭോക്താവിന് നഷ്ടപരിഹാരം നൽകില്ല. കാരണം, വിദേശ ബാങ്കുകളിൽ നിന്ന് കൃത്യ സമയത്ത് പണം ലഭിക്കുമെന്ന് ഉറപ്പാക്കാൻ ബാങ്കിന് സാധിക്കില്ല. വിദേശ രാജ്യങ്ങളിലെ ബാങ്കുകളിൽ നിന്നുള്ള പണം പിൻവലിക്കാനുള്ള രേഖകൾ (instruments) കളക്ട് ചെയ്യുന്നതിനുള്ള സമയം ഓരോ രാജ്യത്തും വ്യത്യസ്തമാണ്. ഒരു രാജ്യത്തിനകത്തുതന്നെ ഓരോ സ്ഥലത്തും ഇതിന് വ്യത്യാസങ്ങളുണ്ടാകാമെന്നത് ബാങ്കിന്റെ അനുഭവമാണ്. താൽക്കാലികമായി ക്ലിയർ ചെയ്ത രേഖകൾ തിരികെ നൽകുന്നതിനുള്ള സമയ മാനദണ്ഡങ്ങളിലും രാജ്യങ്ങൾ തോറും വ്യത്യാസങ്ങളുണ്ട്. എന്നിരുന്നാലും, കറസ്പോണ്ടൻ്റ് ബാങ്കുകളിലെ ബാങ്കിന്റെ നോട്ട്രോ അക്കൗണ്ടിൽ പണം ക്രെഡിറ്റ് ചെയ്തുകഴിഞ്ഞാൽ, ക്രെഡിറ്റ് നൽകുന്നതിലെ അനാവശ്യമായ കാലതാമസത്തിന് ബാങ്ക് ഉപഭോക്താവിന് നഷ്ടപരിഹാരം നൽകും. അത്തരം സന്ദർഭങ്ങളിൽ നഷ്ടപരിഹാരം ഇനിപ്പറയുന്ന രീതിയിൽ നടപ്പാക്കും:

- ബാങ്കിന്റെ ചെക്ക് കളക്ഷൻ പോളിസിയിൽ വിശദമാക്കിയിരിക്കുന്നതുപോലെ ക്രെഡിറ്റ് ചെയ്യുന്നതിലെ കാലതാമസത്തിനുള്ള പലിശ
- വിദേശ വിനിമയ നിരക്കുകളിലെ പ്രതികൂലമായ മാറ്റങ്ങൾ കാരണം ഉണ്ടാകാൻ സാധ്യതയുള്ള ഏതെങ്കിലും നഷ്ടത്തിനുള്ള നഷ്ടപരിഹാരം.

3.5 ഡൊമസ്റ്റിക് ചെക്ക് കളക്ഷൻസ്

ഉപഭോക്തൃ നഷ്ടപരിഹാര നയമനുസരിച്ച്, ബാങ്കിന്റെ ചെക്ക് കളക്ഷൻ പോളിസിയിൽ നിശ്ചയിച്ചിട്ടുള്ള സമയപരിധിക്കപ്പുറം കളക്ഷൻ ഉപകരണങ്ങളുടെ (ലോക്കൽ/ഔട്ട്സ്റ്റേഷൻ ചെക്കുകൾ) തുക ക്രെഡിറ്റ് ചെയ്യുന്നതിൽ കാലതാമസമുണ്ടായാൽ, ബാങ്ക് ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് പലിശ നൽകുന്നതാണ്. അത്തരം പലിശ ഉപഭോക്താക്കൾ ക്ലെയിം ചെയ്യാതെ തന്നെ നൽകുന്നതാണ്. ശേഖരണം വൈകുന്നതിന് നൽകുന്ന പലിശയുടെ കാര്യത്തിൽ, ബാങ്കിന്റെ സ്വന്തം ശാഖകളിൽ നിന്നുള്ളതോ അതോ മറ്റ് ബാങ്കുകളിൽ നിന്നുള്ളതോ ആയ രേഖകൾക്ക്

തൃപ്ത പരിഗണനയായിരിക്കും നൽകുക. വൈകിയുള്ള കളക്ഷനുകൾക്കുള്ള പലിശ താഴെ പറയുന്ന നിരക്കുകളിൽ നൽകുന്നതാണ്:

- a) പ്രാദേശിക ചെക്കുകൾക്ക്, 3 പ്രവൃത്തി ദിവസങ്ങൾക്ക് ശേഷമുള്ള കാലതാമസത്തിന് ബാധകമായ ആഭ്യന്തര സേവിംഗ്സ് ബാങ്ക് പലിശ നിരക്ക്.
- b) CTS സെന്ററുകളിൽ മാറേണ്ട ഔട്ട്സ്റ്റേഷൻ ചെക്കുകൾ ശേഖരിക്കുന്നതിൽ 3 പ്രവൃത്തി ദിവസത്തിൽ കൂടുതൽ കാലതാമസമുണ്ടായാലും, CTS ഇതര സെന്ററുകളിൽ 10 പ്രവൃത്തി ദിവസത്തിൽ കൂടുതൽ കാലതാമസമുണ്ടായാലും, അത്തരം കാലതാമസത്തിന് ബാധകമായ ആഭ്യന്തര സേവിംഗ്സ് ബാങ്ക് പലിശ നിരക്ക് ഈടാക്കുന്നതാണ്.
- c) കാലതാമസം 14 പ്രവൃത്തി ദിവസത്തിൽ കൂടുതലാണെങ്കിൽ, അതാത് കാലയളവിലെ ആഭ്യന്തര ട്രോ ഡെപ്പോസിറ്റുകൾക്ക് ബാധകമായ പലിശ നിരക്കിൽ (അകാലത്തിൽ പിൻവലിക്കാനുള്ള സൗകര്യത്തോടുകൂടിയ ആഭ്യന്തര ട്രോ ഡെപ്പോസിറ്റുകൾക്കുള്ള നിരക്കുകൾ) പലിശ നൽകുന്നതാണ്.
- d) അസാധാരണമായ കാലതാമസമുണ്ടായാൽ (അതായത്, 90 കലണ്ടർ ദിവസത്തെ പരിധി കവിയാതെ കാലതാമസം), അന്നത്തെ ആഭ്യന്തര ട്രോ ഡെപ്പോസിറ്റ് നിരക്കിനേക്കാൾ 2% കൂടുതലായ നിരക്കിൽ (അകാലത്തിൽ പിൻവലിക്കാനുള്ള സൗകര്യത്തോടുകൂടിയ ആഭ്യന്തര ട്രോ ഡെപ്പോസിറ്റുകൾക്ക് ബാധകമായ നിരക്കുകൾ) പലിശ നൽകുന്നതാണ്."
- e) കളക്ഷൻ നൽകിയിട്ടുള്ള ചെക്കിന്റെ തുക ഉപഭോക്താവിന്റെ ഓവർഡ്രാഫ്റ്റ്/ലോൺ അക്കൗണ്ടിലേക്കാണ് ക്രെഡിറ്റ് ചെയ്യുന്നതെങ്കിൽ, പലിശ ഈ ലോൺ അക്കൗണ്ടിന് ബാധകമായ നിരക്കിൽ നൽകുന്നതാണ്. അസാധാരണമായ കാലതാമസത്തിന്, വായ്പ അക്കൗണ്ടിന് ബാധകമായ നിരക്കിനേക്കാൾ 2% എന്ന നിരക്കിൽ പലിശ നൽകുന്നതാണ്.
- f) ക്രെഡിറ്റ് കാർഡ് ഉടമ പ്രാദേശിക ചെക്ക് ക്രെഡിറ്റ് കാർഡ് പേയ്മെന്റ് തീയതിക്ക് 2 പ്രവൃത്തി ദിവസത്തിനകവും, ഔട്ട്സ്റ്റേഷൻ ചെക്ക് 5 പ്രവൃത്തി ദിവസത്തിനകവും നിക്ഷേപിക്കുകയാണെങ്കിൽ, ബാങ്കിന്റെ ഭാഗത്തുനിന്നുള്ള കാലതാമസമുണ്ടായെങ്കിൽ പോലും, ബാങ്ക് യാതൊരു പിഴയോ മറ്റ് ചാർജുകളോ ഈടാക്കില്ല. കൂടാതെ, ക്രെഡിറ്റ് കാർഡ് പേയ്മെന്റ് തീയതിക്കുള്ളിൽ പേയ്മെന്റ് ലഭിച്ചതായും കണക്കാക്കും. എന്നിരുന്നാലും, ഉപഭോക്താവിന്റെ ഭാഗത്തുനിന്നുള്ള കാരണങ്ങളാൽ ക്രെഡിറ്റ് വൈകുകയാണെങ്കിൽ, ബാങ്ക് പിഴയോ മറ്റ് അധിക ചാർജുകളോ ഈടാക്കുകയും, ക്രെഡിറ്റ് കാർഡിന്റെ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും അനുസരിച്ച് ഭാഗികമായ പേയ്മെന്റിനോ വൈകിയുള്ള പേയ്മെന്റിനോ ബാധകമായ പലിശ ഈടാക്കുകയും ചെയ്യും.

3.6 ട്രാൻസിറ്റിൽ നഷ്ടപ്പെട്ട ഉപകരണങ്ങൾക്കുള്ള നഷ്ടപരിഹാരം

ഉപഭോക്താവ് കളക്ഷനായി ബാങ്കിന് നൽകിയതിന് ശേഷം രേഖ (instrument) നഷ്ടപ്പെടുന്നതുമൂലം ഉണ്ടാകുന്ന സാമ്പത്തിക നഷ്ടത്തിന് ബാങ്ക് നൽകുന്ന നഷ്ടപരിഹാരത്തെക്കുറിച്ചുള്ള നയം, ബാങ്കിന്റെ ചെക്ക് കളക്ഷൻ പോളിസിയിൽ വ്യക്തമാക്കുന്നതാണ്. നഷ്ടപ്പെട്ട ചെക്ക് / രേഖയുടെ (instrument) തുകയ്ക്ക്, 10 പ്രവൃത്തി ദിവസങ്ങൾ വരെയുള്ള ന്യായമായ കാലതാമസത്തിന് ബാങ്ക് ആഭ്യന്തര സേവിംഗ്സ് പലിശ നിരക്കിൽ പലിശ നൽകുന്നതാണ്.

3.7 - സ്ഥിര നിക്ഷേപങ്ങൾ

ഫണ്ടുകളും ഫിക്സഡ് ഡിപ്പോസിറ്റ് (Fixed Deposit) ബുക്ക് ചെയ്യാനുള്ള നിർദ്ദേശങ്ങളും ലഭിച്ചതിന് ശേഷവും, ബാങ്ക് ഉപഭോക്താവിന്റെ നിർദ്ദേശപ്രകാരം പ്രവർത്തിക്കുന്നതിൽ വീഴ്ച വരുത്തിയാൽ, ലഭിച്ച ഫണ്ടുകളും നിർദ്ദേശങ്ങളും അനുസരിച്ച് നിശ്ചിത മൂല്യ തീയതിയോടെ (ഡ്യൂ വാല്യു ഡേറ്റ്) ഉപഭോക്താവിന് ഫിക്സഡ് ഡെപ്പോസിറ്റ് ബുക്ക് ചെയ്യുന്നതാണ്.

ഈ നിക്ഷേപങ്ങളുടെ കാലാവധി പൂർത്തിയാകുമ്പോൾ, നിർദ്ദേശങ്ങൾ സ്വീകരിക്കുന്നതിനുള്ള അവസാന സമയപരിധിക്കുള്ളിൽ ഉപഭോക്താവ് നൽകിയിട്ടുള്ള മെച്ചൂരിറ്റി സംബന്ധമായ നിർദ്ദേശങ്ങൾക്കനുസൃതമായി ബാങ്ക് പ്രവർത്തിക്കുന്നതാണ്. സേവിംഗ്സ് ബാങ്ക് നിക്ഷേപങ്ങൾക്ക് പലിശ നൽകുന്നതിനുള്ള ഏറ്റവും കുറഞ്ഞ ബാലൻസിൽ കുറവ് വരുത്തുകയോ, ലോൺ അക്കൗണ്ടിൽ ബാങ്കിന് അധിക പലിശ നൽകേണ്ടി വരികയോ ചെയ്യുന്നതുവഴി ഉപഭോക്താവിന് സാമ്പത്തിക നഷ്ടം സംഭവിക്കുന്ന ഒരു നിർദ്ദേശം ബാങ്ക് നടപ്പിലാക്കുന്നതിൽ വീഴ്ച വരുത്തിയാൽ, ഈടാക്കിയ യഥാർത്ഥ ചാർജുകളും പലിശയും ഉപഭോക്താവിന് തിരികെ നൽകി ബാങ്ക് ആ നഷ്ടം നികത്തുന്നതാണ്.

3.8 ഡ്യൂപ്ലിക്കേറ്റ് ഡിമാൻഡ് ഡ്രാഫ്റ്റിന്റെ ഇഷ്യൂ

അത്തരം അഭ്യർത്ഥന സ്വീകരിച്ച തീയതി മുതൽ രണ്ടാഴ്ചയ്ക്കുള്ളിൽ ആവശ്യമായ ഡോക്യുമെന്റേഷനോടൊപ്പം ബാങ്ക് ഉപഭോക്താവിന് ഒരു ഡ്യൂപ്ലിക്കേറ്റ് ഡിമാൻഡ് ഡ്രാഫ്റ്റ് നൽകും. ഈ കാലയളവിനപ്പുറം കാലതാമസമുണ്ടായാൽ, അന്നത്തെ അനുബന്ധ മെച്ചൂരിറ്റി കാലയളവിലെ (സ്ഥിര നിക്ഷേപങ്ങൾക്ക് ബാധകമായ പലിശ നിരക്കിൽ (അകാലത്തിൽ പിൻവലിക്കാനുള്ള സൗകര്യത്തോടുകൂടിയ ആഭ്യന്തര ടോ ഡെപ്പോസിറ്റുകൾക്കുള്ള നിരക്കുകൾ) ബാങ്ക് പലിശ നൽകുന്നതാണ്.). ബാങ്കിൽ നിന്ന് ലഭിച്ച ഡിമാൻഡ് ഡ്രാഫ്റ്റിന്റെ തനിപ്പകർപ്പിനായുള്ള അപേക്ഷ വാങ്ങുന്നയാൾ സമർപ്പിക്കുന്ന കേസുകളിൽ മാത്രമേ ഇത് ബാധകമാകൂ. മൂന്നാം കക്ഷിയുടെ അംഗീകാരങ്ങളുള്ള (endorsements) കേസുകളിൽ ഇത് ബാധകമായിരിക്കില്ല.

3.9 ഏജന്റിന്റെ ബാങ്കുകളുടെ പ്രതിബദ്ധതയുടെ ലഘൂകരണം

ബാങ്കിന്റെ പ്രതിനിധി, കൊറിയർ അല്ലെങ്കിൽ DSA എന്നിവർ ഏതെങ്കിലും അനുചിതമായ പെരുമാറ്റത്തിൽ ഏർപ്പെടുകയോ, ഉപഭോക്താക്കളോടുള്ള ബാങ്കിന്റെ പ്രതിബദ്ധത ലഘൂകരിക്കുകയോ ചെയ്താൽ ഉപഭോക്താവിൽ നിന്ന് പരാതി ലഭിക്കുകയാണെങ്കിൽ, ബാങ്ക് ഉചിതമായ നടപടികൾ സ്വീകരിച്ച് പരാതി അന്വേഷിക്കുകയും, പരാതി ലഭിച്ച തീയതി മുതൽ 7 പ്രവൃത്തി ദിവസത്തിനുള്ളിൽ കണ്ടെത്തലുകൾ ഉപഭോക്താവിനെ അറിയിക്കുകയും ചെയ്യും. ന്യായീകരിക്കാവുന്ന സാഹചര്യങ്ങളിൽ, ഓരോ കേസും പ്രത്യേകം പരിഗണിച്ച് ബാങ്കിംഗ് ഇടപാടിലെ യഥാർത്ഥ സാമ്പത്തിക നഷ്ടത്തിന് ഉപഭോക്താവിന് നഷ്ടപരിഹാരം നൽകുന്നതാണ്. ഇതിൽ മറ്റ് ചെലവുകളോ, പരോക്ഷമായ സാമ്പത്തികമോ സാമ്പത്തികേതരമോ ആയ നഷ്ടങ്ങളോ ഉൾപ്പെടുന്നില്ല.

3.10 നിക്ഷേപ, വീണ്ടെടുക്കൽ സ്ലിപ്പുകളിൽ നടപടി സ്വീകരിക്കാതിരിക്കുക.

ഒരു മ്യൂച്ചൽ ഫണ്ടിലേക്ക് (Mutual Fund) തുടർനടപടികൾക്കായി ഒരു ഉപഭോക്താവ് ബാങ്കിൽ സമർപ്പിച്ച ഏതെങ്കിലും നിക്ഷേപ അല്ലെങ്കിൽ വീണ്ടെടുക്കൽ സ്ലിപ്പുകളിൽ ബാങ്ക് നടപടി സ്വീകരിക്കുന്നതിൽ വീഴ്ച വരുത്തിയാൽ, സ്ലിപ്പ് വൈകിയ കാലയളവിൽ നിലവിലുള്ള ആഭ്യന്തര സേവിംഗ്സ് ബാങ്ക് പലിശ നിരക്കിൽ ബാങ്ക് നഷ്ടപരിഹാരം നൽകുന്നതാണ്.

സോവറിൻ ഗോൾഡ് ബോണ്ടിനായുള്ള (SGB) ഉപഭോക്താവിന്റെ അപേക്ഷ നിരസിക്കപ്പെട്ടാൽ, ബാങ്ക് T+1 പ്രവൃത്തി ദിവസത്തിനുള്ളിൽ ഉപഭോക്താവിന് പണം തിരികെ നൽകാൻ പരമാവധി ശ്രമിക്കുന്നതാണ്. എന്നിരുന്നാലും, ബാങ്കിന്റെ ഭാഗത്തുനിന്നുള്ള കാലതാമസം കാരണം അപേക്ഷകന് തുക തിരികെ നൽകാൻ വൈകുകയാണെങ്കിൽ, ഓരോ ദിവസത്തെ കാലതാമസത്തിനും റിപ്പോ നിരക്ക് + 2% എന്ന നിരക്കിൽ ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് നഷ്ടപരിഹാരം നൽകുന്നതാണ്. അപേക്ഷയിലെ നിക്ഷേപ തുകയുടെ അടിസ്ഥാനത്തിൽ നഷ്ടപരിഹാരം നൽകുന്നതാണ്.

3.11 വായ്പ തിരിച്ചടയ്ക്കുന്നതിനുള്ള രേഖകൾ മടക്കിനൽകുന്നു

വായ്പാ കരാറിലെ വ്യവസ്ഥകൾ അനുസരിച്ച് കുടിശ്ശികയുള്ള എല്ലാ തുകയും തിരിച്ചടച്ച് 30 കലണ്ടർ ദിവസത്തിനുള്ളിൽ, മോർട്ട്ഗേജ് ചെയ്ത സ്വത്തുമായി ബന്ധപ്പെട്ട എല്ലാ സെക്യൂരിറ്റികളും/രേഖകളും/ടെറ്റിൽ ഡീഡുകളും കൂടാതെ സെക്യൂരിറ്റിയായി സൂക്ഷിച്ചിട്ടുള്ള ചലിക്കുന്ന സ്വത്തുക്കളും(മുവബിൾ പ്രൊപ്പർട്ടി) (എന്തെങ്കിലും ഉണ്ടെങ്കിൽ), ബാങ്കിന്റെ നയമനുസരിച്ചുള്ള മറ്റ് അനുബന്ധ നടപടിക്രമങ്ങളും രേഖകളും പൂർത്തിയാകുന്ന മുറയ്ക്ക് ബാങ്ക് ഉപഭോക്താവിന്/ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് തിരികെ നൽകുന്നതാണ്.

മറ്റേതെങ്കിലും ക്ലെയിമിനായി സെറ്റ് ഓഫ് അവകാശം (right to set off) ഉപയോഗിക്കാൻ ഉദ്ദേശിക്കുന്നുണ്ടെങ്കിൽ, ബാങ്ക് പ്രസ്തുത ക്ലെയിമിനെക്കുറിച്ചുള്ള പൂർണ്ണ വിവരങ്ങൾ അടങ്ങിയ അറിയിപ്പ് നൽകും. ബന്ധപ്പെട്ട ക്ലെയിം(കൾ) തീർപ്പാക്കുകയോ പണമടയ്ക്കുകയോ ചെയ്യുന്നതുവരെ, മോർട്ട്ഗേജ് ചെയ്ത സ്വത്തുമായി ബന്ധപ്പെട്ട രേഖകളും/ടെറ്റിൽ ഡീഡുകളും

കൂടാതെ സെക്യൂരിറ്റിയായി സൂക്ഷിച്ചിട്ടുള്ള ചലിക്കുന്ന സ്വത്തുക്കളും (മൂവബിൾ പ്രൊപ്പർട്ടി) (എന്തെങ്കിലും ഉണ്ടെങ്കിൽ) ബാങ്ക് കൈവശം വെക്കുന്നതാണ്. വായ്പയുടെ പൂർണ്ണമായ തിരിച്ചടവ്/തീർപ്പാക്കൽ കൂടാതെ മറ്റ് ക്ലെയിമുകൾ എന്നിവയ്ക്ക് ശേഷം, മോർട്ട്ഗേജ് ചെയ്ത സ്വത്തുമായി ബന്ധപ്പെട്ട രേഖകളോ/ടെറ്റിൽ ഡീഡുകൾ കൂടാതെ സെക്യൂരിറ്റിയായി സൂക്ഷിച്ചിട്ടുള്ള ചലിക്കുന്ന സ്വത്തുക്കളോ (മൂവബിൾ പ്രൊപ്പർട്ടി) (എന്തെങ്കിലും ഉണ്ടെങ്കിൽ) തിരികെ നൽകുന്നതിൽ ബാങ്കിന്റെ ഭാഗത്തുനിന്ന് 30 കലണ്ടർ ദിവസത്തിൽ കൂടുതൽ കാലതാമസമുണ്ടായാൽ, ഓരോ ദിവസത്തേ കാലതാമസത്തിനും (സെക്യൂരിറ്റികൾ/രേഖകൾ/ടെറ്റിൽ ഡീഡുകൾ എന്നിവ വിട്ടുകൊടുക്കുന്നതിന് തൊട്ടുമുമ്പുള്ള ദിവസം വരെ) ബാങ്ക് 5,000/- രൂപ നഷ്ടപരിഹാരം നൽകുന്നതാണ്.

ഒറിജിനൽ ചലിക്കുന്നതോ (മൂവബിൾ പ്രൊപ്പർട്ടി)/സ്ഥാവരമോ ആയ വസ്തുവിന്റെ രേഖകൾക്ക് ഭാഗികമായോ പൂർണ്ണമായോ നാശനഷ്ടം സംഭവിക്കുകയാണെങ്കിൽ, മോർട്ട്ഗേജ് ചെയ്ത സ്വത്തുമായി ബന്ധപ്പെട്ട രേഖകളുടെ/ടെറ്റിൽ ഡീഡുകളുടെ തനിപ്പകർപ്പ്/സാക്ഷ്യപ്പെടുത്തിയ പകർപ്പുകൾ ലഭ്യമാക്കുന്നതിന് ബാങ്ക് ഉപഭോക്താവിനെ സഹായിക്കുകയും, അതിനായുള്ള ചെലവുകൾ ബാങ്ക് വഹിക്കുകയും ചെയ്യുന്നതാണ്. കൂടാതെ, അത്തരം സാഹചര്യങ്ങളിൽ, വായ്പയുടെ പൂർണ്ണമായ തിരിച്ചടവ്/തീർപ്പാക്കൽ കൂടാതെ മറ്റ് ക്ലെയിമുകൾ എന്നിവയ്ക്ക് ശേഷം 60 കലണ്ടർ ദിവസത്തിൽ കൂടുതൽ കാലതാമസമുണ്ടായാൽ മാത്രമേ മുകളിൽ സൂചിപ്പിച്ചതുപോലെ ബാങ്ക് നഷ്ടപരിഹാരം നൽകാൻ ബാധ്യസ്ഥനാകൂ.

മരണമടഞ്ഞ ഉപഭോക്താവ്(ക്കൾ) സെക്യൂരിറ്റിയായി സ്ഥാവര സ്വത്ത് നൽകിയിട്ടുണ്ടെങ്കിൽ, വായ്പാ കരാറിലെ വ്യവസ്ഥകൾ അനുസരിച്ച് കുടിശ്ശികയുള്ള എല്ലാ തുകയും തിരിച്ചടയ്ക്കുകയും ബാങ്കിന്റെ നയമനുസരിച്ചുള്ള മറ്റ് അനുബന്ധ നടപടിക്രമങ്ങളും രേഖകളും പൂർത്തിയാക്കുകയും ചെയ്താൽ, പ്രസക്തമായ രേഖകൾ ബാങ്കിന് തൃപ്തികരമായ വിധത്തിൽ സമർപ്പിച്ച ദിവസം മുതൽ മുകളിൽ നിർവചിച്ചിട്ടുള്ള സമയപരിധിക്കുള്ളിൽ (30 അല്ലെങ്കിൽ 60 കലണ്ടർ ദിവസങ്ങൾ) മോർട്ട്ഗേജ് ചെയ്ത സ്വത്തുമായി ബന്ധപ്പെട്ട രേഖകൾ/ടെറ്റിൽ ഡീഡുകൾ ബാങ്ക് വിട്ടുകൊടുത്തില്ലെങ്കിലോ, ബാധ്യത (charge) ഒഴിവാക്കിയില്ലെങ്കിലോ മേൽപ്പറഞ്ഞ നഷ്ടപരിഹാരം നൽകുന്നതാണ്. മുകളിൽ നിർവചിച്ചിട്ടുള്ള സമയപരിധിക്കുള്ളിൽ (ബാധകമായ 30 അല്ലെങ്കിൽ 60 കലണ്ടർ ദിവസങ്ങൾ) ചലിക്കുന്നതോ (മൂവബിൾ പ്രൊപ്പർട്ടി)/സ്ഥാവരമോ ആയ വസ്തുക്കളുടെ ഏതെങ്കിലും രജിസ്ട്രിയിൽ രേഖപ്പെടുത്തിയിട്ടുള്ള ബാധ്യത (charge) ബാങ്ക് നീക്കം ചെയ്യാതിരുന്നാൽ, മുകളിൽ പറഞ്ഞ നഷ്ടപരിഹാരം നൽകുന്നതാണ്.

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

3.12 പരാജയപ്പെട്ട ATM ഇടപാടുകൾ ക്രെഡിറ്റ് ചെയ്യുന്നതിലെ കാലതാമസം.

ഉപഭോക്തൃ പരാതി ലഭിച്ച് 5 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ അഭ്യർത്ഥന സ്വീകരിക്കുന്നതിനോ നിരസിക്കുന്നതിനോ ഉള്ള തീരുമാനം ബാങ്ക് അന്വേഷിക്കുകയും അറിയിക്കുകയും ചെയ്യും. ക്രെഡിറ്റ് കൈമാറ്റം ചെയ്യുന്നതിൽ കാലതാമസമുണ്ടായാൽ, T+5 ദിവസത്തിന് ശേഷമുള്ള ഓരോ ദിവസത്തേ കാലതാമസത്തിനും 100 രൂപ വീതം ഉപഭോക്താവിന്റെ അക്കൗണ്ടിലേക്കോ/ക്രെഡിറ്റ് കാർഡിലേക്കോ യാതൊരുവിധ ക്ലെയിമും കൂടാതെ സ്വയമേവ ക്രെഡിറ്റ് ചെയ്യുന്നതാണ്.

സീരിയൽ നമ്പർ.	സംഭവത്തിന്റെ വിവരണം	ഓട്ടോ-റിവേഴ്സലിനും നഷ്ടപരിഹാരത്തിനും വേണ്ടിയുള്ള ചട്ടക്കൂട്	
		ഓട്ടോ-റിവേഴ്സലിനുള്ള ടൈംലൈൻ	നൽകേണ്ട നഷ്ടപരിഹാരം

I	II	III	IV
1	ഓട്ടോമേറ്റഡ് ടെല്ലർ മെഷീനുകൾ (ATMs)		
A	ഉപഭോക്താവിന്റെ അക്കൗണ്ട് ഡെബിറ്റ് ചെയ്തെങ്കിലും പണം വിതരണം ചെയ്തിട്ടില്ല.	പരമാവധി T + 5 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ പരാജയപ്പെട്ട ഇടപാടിന്റെ പ്രോ-ആക്റ്റീവ് റിവേഴ്സൽ (R).	T + 5 ദിവസത്തിനപ്പുറമുള്ള കാലതാമസത്തിന്റെ പ്രതിദിനം ₹100/-, അക്കൗണ്ട് ഉടമയുടെ ക്രെഡിറ്റിലേക്ക് നൽകണം.

റിവേഴ്സലും (reversal) നഷ്ടപരിഹാരവും ബാങ്ക് നടപ്പാക്കാത്ത സാഹചര്യത്തിൽ ഉപഭോക്താവിന് സ്വീകരിക്കാവുന്ന നടപടിക്രമങ്ങൾ.

ഇടപാടിന്റെ വിശദാംശങ്ങൾ സഹിതം ഉപഭോക്താവിന് ബാങ്കിന്റെ പരാതി പരിഹാര സെല്ലിനെ സമീപിക്കാം. വിശദാംശങ്ങൾ ഇവിടെ ലഭ്യമാണ്:

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

30 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ പരാതി പരിഹരിച്ചില്ലെങ്കിൽ, ഉപഭോക്താവിന് "റിസർവ് ബാങ്ക്-ഇന്റഗ്രേറ്റഡ് ഓംബുഡ്സ്മാൻ സ്കീം (RB-IOS, 2021)" പ്രകാരം പരാതി നൽകാം. RB-IOS, 2021 ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് അതിൽ വ്യക്തമാക്കിയ RBI നിയന്ത്രിത സ്ഥാപനങ്ങൾക്കെതിരെ പരാതികൾ സമർപ്പിക്കാൻ ഒരൊറ്റ റഫറൻസ് പോയിന്റ് നൽകുന്നു. RB-IOS, 2021 ആർബിബ്രെ വെബ്സൈറ്റിൽ ഇനിപ്പറയുന്ന പാതയിൽ ലഭ്യമാണ്: https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RBIOS2021_121121.pdf

പരാതികൾ <https://cms.rbi.org.in> ഓൺലൈനായി സമർപ്പിക്കാം അല്ലെങ്കിൽ സമർപ്പിത ഇ-മെയിൽ crpc@rbi.org.in വഴി സമർപ്പിക്കാം. അല്ലെങ്കിൽ RBI, 4th Floor, Sector 17, Chandigarh - 160 017 എന്ന വിലാസത്തിൽ സ്ഥാപിച്ചിട്ടുള്ള 'കേന്ദ്രീകൃത സ്വീകരണ-വിശ്കലന കേന്ദ്രം (CRPC)' ലേക്ക് താഴെക്കൊടുത്തിട്ടുള്ള ലിങ്കിൽ കാണുന്ന ഫോർമാറ്റിൽ നേരിട്ടും അയയ്ക്കാവുന്നതാണ് - https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RBIOS2021_121121_A.pdf. പരാതികൾ ഫയൽ ചെയ്യുന്നതിനും പരാതി പരിഹാരത്തെക്കുറിച്ചുള്ള വിവരങ്ങൾ നൽകുന്നതിനും ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് സഹായം തേടുന്നതിന്, ബഹുഭാഷാ പിന്തുണയോടെ, 14448 (രാവിലെ 9:30 മുതൽ വൈകുന്നേരം 5:15 വരെ) എന്ന ടോൾ ഫ്രീ നമ്പറും ലഭ്യമാണ്.

കാർഡ് ഇടപാടിൽ ബാധകമായ നഷ്ടപരിഹാരം:

സീരിയൽ നമ്പർ.	സംഭവത്തിന്റെ വിവരണം	ഓട്ടോ-റിവേഴ്സലിനും നഷ്ടപരിഹാരത്തിനും വേണ്ടിയുള്ള ചട്ടക്കൂട്	
		ഓട്ടോ-റിവേഴ്സലിനുള്ള ടൈംലൈൻ	നൽകേണ്ട നഷ്ടപരിഹാരം
I	II	III	IV
2	കാർഡ് ഇടപാട്		
a	കാർഡ് റൂ കാർഡ് ട്രാൻസ്ഫർ അക്കൗണ്ട് ഡെബിറ്റ് ചെയ്തെങ്കിലും ഗുണഭോക്തൃ അക്കൗണ്ട് ക്രെഡിറ്റ് ചെയ്തിട്ടില്ല.	ഗുണഭോക്താവിന്റെ അക്കൗണ്ടിലേക്ക് പണം ക്രെഡിറ്റ് ആയില്ലെങ്കിൽ, ഇടപാട് T+1 ദിവസത്തിനകം നിർബന്ധമായും	T + 1 ദിവസത്തിനുശേഷം കാലതാമസം ഉണ്ടായാൽ പ്രതിദിനം ₹100/- രൂപ.

		റിവേഴ്സ് ചെയ്യണം (R).	
b	PoS ക്യാഷ് ഉൾപ്പെടെ പോയിന്റ് ഓഫ് സെയിൽ (POS) (കാർഡ് നിലവിലുള്ളത്)		
	PoS ക്യാഷ് ഉൾപ്പെടെ പോയിന്റ് ഓഫ് സെയിൽ (POS) (കാർഡ് നിലവിലുള്ളത്)	T + 5 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ ഓട്ടോ-റിവേഴ്സൽ.	T + 5 ദിവസത്തിനുശേഷം കാലതാമസം ഉണ്ടായാൽ പ്രതിദിനം ₹100/- രൂപ
	അക്കൗണ്ട് ഡെബിറ്റ് ചെയ്തെങ്കിലും സ്ഥിരീകരണം മർച്ചന്റ് ലൊക്കേഷനിൽ ലഭിച്ചില്ല, അതായത് ചാർജ് ബ്ലിപ്പ് ജനറേറ്റ് ചെയ്തില്ല.		
c	കാർഡ് നിലവിലില്ല (CNP) (ഇ-കൊമേഴ്സ്)		
	അക്കൗണ്ട് ഡെബിറ്റ് ചെയ്തെങ്കിലും സ്ഥിരീകരണം മർച്ചന്റ് സിസ്റ്റത്തിൽ ലഭിച്ചില്ല.		

3.13 ഡെബിറ്റ് കാർഡുകൾ/മൊബൈൽ ബാങ്കിംഗ്/ഇന്റർനെറ്റ് ബാങ്കിംഗ്/ക്രെഡിറ്റ് കാർഡുകൾ എന്നിവയിലെ വഞ്ചനാപരമായ ഇടപാടുകൾ കാരണം സംഭവിച്ച തെറ്റായ/അനധികൃത ഡെബിറ്റുകൾ തിരികെ നൽകൽ.

ഒറ്റത്തവണ പാസ്‌വേഡ് (One-Time password) അല്ലെങ്കിൽ 2 ഘടക പ്രാമാണീകരണം (2FA) ഉപയോഗിച്ച് അംഗീകാരം നൽകിയിട്ടുള്ള ഒരു ഇടപാടിൽ ഉണ്ടാകുന്ന ഏതെങ്കിലും ക്ലെയിമിന് ബാങ്ക് നഷ്ടപരിഹാരം നൽകാൻ ബാധ്യസ്ഥനായിരിക്കില്ല. ഉൾപ്പെട്ടിട്ടുള്ള തുക എത്രയാണെങ്കിലും, ഉയർന്നുവരുന്ന എല്ലാ ക്ലെയിമുകളും കൃത്യമായി അന്വേഷിക്കുന്നതാണ്.

മേൽപ്പറഞ്ഞവ കൂടാതെ, ഉപഭോക്താവിന്റെ അശ്രദ്ധമൂലം അനധികൃത ഇടപാടുകൾ വഴി നഷ്ടം സംഭവിക്കുകയാണെങ്കിൽ ഉപഭോക്താവ് ബാധ്യസ്ഥനായിരിക്കും. ഉദാഹരണത്തിന്, നിബന്ധനകളിലും വ്യവസ്ഥകളിലും കാലാകാലങ്ങളിൽ നൽകുന്ന ക്ലെയിം വിദ്യാഭ്യാസ അറിയിപ്പുകളിലും വ്യക്തമാക്കിയതുപോലെ, പേയ്മെന്റ് വിവരങ്ങളോ അക്കൗണ്ടുമായി ബന്ധപ്പെട്ട മറ്റ് രഹസ്യ വിവരങ്ങളോ ഉപഭോക്താവ് മറ്റൊരാളുമായി പങ്കുവെച്ചാൽ ഉണ്ടാകുന്ന നഷ്ടങ്ങൾക്ക് ഉപഭോക്താവ് തന്നെയായിരിക്കും ഉത്തരവാദി. അനധികൃത ഇടപാട് ഉപഭോക്താവ് ബാങ്കിനെ അറിയിക്കുന്നത് വരെ, അതുമൂലമുണ്ടാകുന്ന പൂർണ്ണമായ നഷ്ടത്തിനും ഉപഭോക്താവ് തന്നെയായിരിക്കും ഉത്തരവാദി. അനധികൃത ഇടപാട് റിപ്പോർട്ട് ചെയ്തതിന് ശേഷം ഉണ്ടാകുന്ന ഏതൊരു നഷ്ടത്തിനും, അതിനു ശേഷം സംഭവിക്കുന്ന എല്ലാ നഷ്ടങ്ങൾക്കും ബാങ്ക് ആയിരിക്കും ഉത്തരവാദി.

ഉപഭോക്താവിന്റെ ബാധ്യതയുടെ വിശദാംശങ്ങൾ അനധികൃത ഇടപാട്:

ഒരു ഉപഭോക്താവിന്റെ പൂജ്യം ബാധ്യത

- താഴെ പറയുന്ന സാഹചര്യങ്ങളിൽ അനധികൃത ഇടപാട് നടന്നാൽ, ഉപഭോക്താവിന് പൂജ്യം ബാധ്യതയ്ക്ക് (zero liability) അർഹതയുണ്ടായിരിക്കും അതായത് ഒരു ബാധ്യതയും ഉണ്ടായിരിക്കുന്നതല്ല:
 - ബാങ്കിന്റെ ഭാഗത്തുനിന്നുള്ള സംഭാവനാപരമായ വഞ്ചന/അശ്രദ്ധ/ന്യൂനത (ഇടപാട് ഉപഭോക്താവ് റിപ്പോർട്ട് ചെയ്തോ ഇല്ലയോ എന്നത് പരിഗണിക്കാതെ).

- ii) ബാങ്കിനോ ഉപഭോക്താവിനോ പിഴവില്ലാതെ, സിസ്റ്റത്തിലെ മറ്റേതെങ്കിലും ഭാഗത്തുണ്ടായ തകരാർ മൂലം മൂന്നാം കക്ഷിയിൽ നിന്ന് സുരക്ഷാ ലംഘനം ഉണ്ടാകുകയും, അനധികൃത ഇടപാട് സംബന്ധിച്ച് ബാങ്കിൽ നിന്ന് അറിയിപ്പ് ലഭിച്ച് മൂന്ന് പ്രവൃത്തി ദിവസത്തിനുള്ളിൽ ഉപഭോക്താവ് ബാങ്കിനെ വിവരം അറിയിക്കുകയും ചെയ്താൽ.

ഒരു ഉപഭോക്താവിന്റെ പരിമിതമായ ബാധ്യത

2. ഇനിപ്പറയുന്ന കേസുകളിൽ അനധികൃത ഇടപാടുകൾ വഴി ഉണ്ടാകുന്ന നഷ്ടങ്ങൾക്ക് ഉപഭോക്താവ് ബാധ്യസ്ഥനായിരിക്കും:

- i) ഉപഭോക്താവിന്റെ അശ്രദ്ധ മൂലമാണ് നഷ്ടം സംഭവിക്കുന്നതെങ്കിൽ, അതായത് പേയ്മെന്റ് വിവരങ്ങൾ പങ്കുവെച്ചതുപോലുള്ള സാഹചര്യങ്ങളിൽ, അനധികൃത ഇടപാട് ബാങ്കിനെ അറിയിക്കുന്നത് വരെ ഉപഭോക്താവ് തന്നെയായിരിക്കും പൂർണ്ണമായ നഷ്ടത്തിനും ഉത്തരവാദി. അനധികൃത ഇടപാട് റിപ്പോർട്ട് ചെയ്തതിന് ശേഷം ഉണ്ടാകുന്ന ഏതൊരു നഷ്ടവും ബാങ്ക് വഹിക്കും.
- ii) അനധികൃത ഇലക്ട്രോണിക് ബാങ്കിംഗ് ഇടപാടിന്റെ ഉത്തരവാദിത്തം ബാങ്കിനോ ഉപഭോക്താവിനോ അല്ലാതെ സിസ്റ്റത്തിലെ മറ്റേതെങ്കിലും ഭാഗത്തായിരിക്കുകയും, അത്തരം ഇടപാട് സംബന്ധിച്ച് ബാങ്കിൽ നിന്ന് അറിയിപ്പ് ലഭിച്ചതിന് ശേഷം നാല് മുതൽ ഏഴ് പ്രവൃത്തി ദിവസങ്ങൾക്കുള്ളിൽ ഉപഭോക്താവ് ബാങ്കിനെ അറിയിക്കുന്നതിൽ കാലതാമസമുണ്ടാകുകയും ചെയ്താൽ, ഉപഭോക്താവിന്റെ ഓരോ ഇടപാടിലെയും ബാധ്യത ഇടപാട് മൂല്യത്തിലോ താഴെ കാണുന്ന പട്ടികയിലെ തുകയിലോ കുറഞ്ഞതിലേക്ക് പരിമിതപ്പെടുത്തും.

ടേബിൾ 1		
പോയിന്റ് 2 (ii) ന് കീഴിലുള്ള ഒരു ഉപഭോക്താവിന്റെ പരമാവധി ബാധ്യത		
അക്കൗണ്ടിന്റെ തരം		പരമാവധി ബാധ്യത (₹)
*	BSBD/ സ്കോൾ അക്കൗണ്ടുകൾ	5,000
*	മറ്റെല്ലാ SB അക്കൗണ്ടുകളും	10,000
*	പ്രീ-പെയ്ഡ് പേയ്മെന്റ് ഉപകരണങ്ങളും ഗിഫ്റ്റ് കാർഡുകളും	
*	MSME-കളുടെ നിലവിലെ / ക്യാഷ് ക്രെഡിറ്റ് / ഓവർ ഡ്രാഫ്റ്റ് അക്കൗണ്ടുകൾ	
*	കറന്റ് അക്കൗണ്ടുകൾ / ക്യാഷ് ക്രെഡിറ്റ് / ഓവർ ഡ്രാഫ്റ്റ് അക്കൗണ്ടുകൾ വാർഷിക ശരാശരി ബാലൻസ് ഉള്ള വ്യക്തികളുടെ (തട്ടിപ്പ് സംഭവിക്കുന്നതിന് 365 ദിവസങ്ങൾക്ക് മുമ്പ്) / പരിധി 25 ലക്ഷം രൂപ വരെ	
*	5 ലക്ഷം രൂപ വരെ പരിധിയുള്ള ക്രെഡിറ്റ് കാർഡുകൾ	
*	മറ്റെല്ലാ നിലവിലെ / ക്യാഷ് ക്രെഡിറ്റ് / ഓവർ ഡ്രാഫ്റ്റ് അക്കൗണ്ടുകളും	25,000
*	5 ലക്ഷം രൂപയ്ക്ക് മുകളിലുള്ള പരിധിയുള്ള ക്രെഡിറ്റ് കാർഡുകൾ	

3. മുകളിൽ ഖണ്ഡിക 1 (ii), ഖണ്ഡിക 2 (ii) എന്നിവയിൽ വിശദീകരിച്ചിരിക്കുന്നതനുസരിച്ച്, ബാങ്കിനോ ഉപഭോക്താവിനോ പിഴവില്ലാതെ സിസ്റ്റത്തിലെ മറ്റേതെങ്കിലും ഭാഗത്തുണ്ടായ തകരാർ മൂലമുള്ള മൂന്നാം കക്ഷി ലംഘനങ്ങളിൽ ഉപഭോക്താവിന്റെ മൊത്തത്തിലുള്ള ബാധ്യത പട്ടിക 2-ൽ സംഗ്രഹിച്ചിരിക്കുന്നു:

ടേബിൾ 2	
ഉപഭോക്താവിന്റെ ബാധ്യതയുടെ സംഗ്രഹം	
ആശയവിനിമയം ലഭിച്ച തീയതി മുതൽ വഞ്ചനാപരമായ ഇടപാട് റിപ്പോർട്ട് ചെയ്യാൻ എടുത്ത സമയം	ഉപഭോക്താവിന്റെ ബാധ്യത (₹)
3 പ്രവൃത്തി ദിവസത്തിനുള്ളിൽ	സീറോ ബാധ്യത
4 മുതൽ 7 പ്രവൃത്തി ദിവസങ്ങൾക്കുള്ളിൽ	ഇടപാട് തുകയോ പട്ടിക 1, -ൽ കാണിച്ചിട്ടുള്ള തുകയോ, ഇതിൽ ഏതാണോ കുറവ് അത്.
7 പ്രവൃത്തി ദിവസങ്ങൾക്കപ്പുറം	* സൂചിപ്പിച്ച ക്ലോസുകൾ അനുസരിച്ച്

പട്ടിക 2 ൽ സൂചിപ്പിച്ചിരിക്കുന്ന പ്രവൃത്തി ദിവസങ്ങളുടെ എണ്ണം ആശയവിനിമയം ലഭിച്ച തീയതി ഒഴികെ ഉപഭോക്താവിന്റെ ഹോം ബ്രാഞ്ചിന്റെ പ്രവർത്തന ഷെഡ്യൂൾ അനുസരിച്ച് കണക്കാക്കും.

ഉപഭോക്താവിന്റെ സീറോ ലയബിലിറ്റി / ലിമിറ്റഡ് ലയബിലിറ്റി എന്നിവയ്ക്കുള്ള റിവേഴ്സൽ ടൈംലൈൻ

4. ഉപഭോക്താവ് അറിയിച്ചാലുടൻ, അനധികൃത ഇലക്ട്രോണിക് ഇടപാടിൽ ഉൾപ്പെട്ട തുക, ഉപഭോക്താവ് അറിയിപ്പ് നൽകിയ തീയതി മുതൽ 10 പ്രവൃത്തി ദിവസത്തിനകം (ഇൻഷുറൻസ് ക്ലെയിം ഉണ്ടെങ്കിൽ അത് തീർപ്പാക്കുന്നതിനായി കാത്തിരിക്കാതെ) ബാങ്ക് ഉപഭോക്താവിന്റെ അക്കൗണ്ടിലേക്ക് ക്രെഡിറ്റ് ചെയ്യും (ഷാഡോ റിവേഴ്സൽ). ഉപഭോക്താവിന്റെ അശ്രദ്ധ മൂലമുള്ള കേസുകളിൽ പോലും, അനധികൃത ഇലക്ട്രോണിക് ബാങ്കിംഗ് ഇടപാടുകളിൽ ഉപഭോക്താവിന്റെ ഏതെങ്കിലും ബാധ്യത ഒഴിവാക്കാൻ ബാങ്കുകൾക്ക് അവരുടെ വിവേചനാധികാരം ഉപയോഗിച്ച് തീരുമാനമെടുക്കാവുന്നതാണ്. ക്രെഡിറ്റ് രേഖപ്പെടുത്തുമ്പോൾ, അത് അനധികൃത ഇടപാട് നടന്ന ദിവസത്തെ മൂല്യം അനുസരിച്ചായിരിക്കും.
5. കൂടാതെ, ബാങ്കുകൾ ഇത് ഉറപ്പാക്കും:
- പരാതി കൈകാര്യം ചെയ്യാനുള്ള ബാങ്കിന്റെ അംഗീകൃത നയത്തിൽ നിർദ്ദേശിച്ചിട്ടുള്ള സമയപരിധിക്കുള്ളിൽ, എന്നാൽ പരാതി ലഭിച്ച തീയതി മുതൽ 90 ദിവസത്തിൽ കവിയാതെ, ഒരു പരാതി പരിഹരിക്കുകയും ഉപഭോക്താവിന്റെ ബാധ്യത (എന്തെങ്കിലും ഉണ്ടെങ്കിൽ) സ്ഥാപിക്കുകയും ചെയ്താൽ, മുകളിലുള്ള പോയിന്റ് 1 മുതൽ 3 വരെയുള്ള വ്യവസ്ഥകൾ അനുസരിച്ച് ഉപഭോക്താവിന് നഷ്ടപരിഹാരം ലഭിക്കുന്നതാണ്.
 - 90 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ പരാതി പരിഹരിക്കാനോ ഉപഭോക്താവിന്റെ ബാധ്യത (എന്തെങ്കിലും ഉണ്ടെങ്കിൽ) നിർണ്ണയിക്കാനോ സാധിക്കാത്ത സാഹചര്യത്തിൽ, പോയിന്റ് 1 മുതൽ 3 വരെ നിർദ്ദേശിച്ചിട്ടുള്ള നഷ്ടപരിഹാരം ഉപഭോക്താവിന് നൽകുന്നതാണ്; കൂടാതെ
 - ഡെബിറ്റ് കാർഡ്/ബാങ്ക് അക്കൗണ്ട് എന്നിവയുടെ കാര്യത്തിൽ ഉപഭോക്താവിന് പലിശ നഷ്ടം ഉണ്ടാകില്ല. ക്രെഡിറ്റ് കാർഡിന്റെ കാര്യത്തിലാണെങ്കിൽ, ഉപഭോക്താവിന് അധിക പലിശ ഭാരം ഉണ്ടാകില്ല.

90 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ പരാതി പരിഹരിക്കാനോ ഉപഭോക്താവിന്റെ ബാധ്യത നിർണ്ണയിക്കാനോ ബാങ്കിന് സാധിക്കാത്ത സാഹചര്യത്തിൽ, 1-5 ഖണ്ഡികകളിൽ നിർദ്ദേശിച്ചിട്ടുള്ള നഷ്ടപരിഹാരം ഉപഭോക്താവിന് നൽകുന്നതാണ്.

* ചുവടെ സൂചിപ്പിച്ച ക്ലോസുകൾ അനുസരിച്ച് - അത്തരം സംശയാസ്പദമായ എല്ലാ ഡെബിറ്റുകളും ബാങ്ക്, നിലവിലുള്ള നടപടിക്രമങ്ങൾക്കനുസൃതമായും ആവശ്യമുള്ളിടത്ത് നിയമ നിർവ്വഹണ ഏജൻസികളുമായി സഹകരിച്ചും അന്വേഷിക്കുന്നതാണ്. ഒരു കേസ്-ടു-കേസ് അടിസ്ഥാനത്തിലുള്ള അത്തരം അന്വേഷണങ്ങളുടെ ഫലങ്ങളെ ആശ്രയിച്ച്.

(i) ഏതെങ്കിലും ക്രമക്കേടോ/തട്ടിപ്പോ നടന്നാൽ, ബാങ്കിന്റെ ജീവനക്കാർ ഏതെങ്കിലും ഉപഭോക്താവിനോട് ക്രമക്കേടോ/തട്ടിപ്പോ നടത്തിയിട്ടുണ്ടെന്ന് ബോധ്യപ്പെട്ടാൽ, ബ്രാഞ്ച് ഉടൻ തന്നെ അതിന്റെ ബാധ്യത ഏറ്റെടുക്കുകയും ക്ലെയിം നൽകുകയും ചെയ്യും.

(ii) ബാങ്കിനാണ് തെറ്റുപറ്റിയതെങ്കിൽ, OTP (ഒറ്റത്തവണ പാസ് വേഡ്) അല്ലെങ്കിൽ 2 ഘടക പ്രമാണീകരണം (2FA) എന്നിവയുടെ പിന്തുണയില്ലാത്ത ഇടപാടുകളിലോ, ഈ രേഖയിൽ പറഞ്ഞിട്ടുള്ള മറ്റ് സാഹചര്യങ്ങളിലോ മാത്രമേ ബാങ്ക് എതിർപ്പില്ലാതെ ഉപഭോക്താവിന് നഷ്ടപരിഹാരം നൽകുകയുള്ളൂ.

(iii) ബാങ്കിനോ ഉപഭോക്താവിനോ തെറ്റില്ലാത്തതും, എന്നാൽ സിസ്റ്റത്തിലെ മറ്റേതോ ഭാഗത്ത് പിഴവുണ്ടായതുമായ സാഹചര്യങ്ങളിൽ, ഉപഭോക്താവിന് നേരിട്ടുള്ള സാമ്പത്തിക നഷ്ടത്തിന്റെ 50% വരെ (പരമാവധി 5,000 രൂപ) ബാങ്ക് നഷ്ടപരിഹാരമായി നൽകും. അത്തരം നഷ്ടപരിഹാരം ഒരു അക്കൗണ്ടിന്റെ കാലയളവിൽ ഒരൊറ്റ തവണ മാത്രമേ നൽകുകയുള്ളൂ.

ഇനിപ്പറയുന്ന കാരണങ്ങളാൽ ഉണ്ടാകുന്ന ക്ലെയിമുകൾ നിരസിക്കാനുള്ള അവകാശം ബാങ്കിൽ നിക്ഷിപ്തമാണ്:

- ബാങ്ക് വാഗ്ദാനം ചെയ്യുന്ന ഉൽപ്പന്നങ്ങൾക്കും സേവനങ്ങൾക്കുമായുള്ള നിബന്ധനകളുടെയും വ്യവസ്ഥകളുടെയും ലംഘനം
- ഡെബിറ്റ്/ATM/ക്രെഡിറ്റ് കാർഡ് തുടങ്ങിയ ഇടപാട് ഉപകരണങ്ങളുടെയും, മറ്റ് സുപ്രധാന വിവരങ്ങളുടെയും സുരക്ഷ ഉറപ്പാക്കുന്നതിന് ബാങ്ക് കാലാകാലങ്ങളിൽ പുറപ്പെടുവിക്കുന്ന വിവിധ മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ ഉപഭോക്താവ് പാലിക്കാത്ത പക്ഷം.
- അലേർട്ടുകൾ ഉടൻടി ലഭിക്കുന്നതിന് ഉപഭോക്താക്കൾ അവരുടെ നിലവിലെ കോൺടാക്റ്റ് വിശദാംശങ്ങൾ, പ്രത്യേകിച്ച് ഒരു വർക്കിംഗ് മൊബൈൽ നമ്പറും ഇമെയിൽ ഐഡിയും അപ്ഡേറ്റ് ചെയ്തിട്ടുണ്ടെന്ന് എല്ലായ്പ്പോഴും ഉറപ്പാക്കണം. ബാങ്കിൽ നൽകിയിട്ടുള്ള അത്തരം കോൺടാക്റ്റ് വിവരങ്ങൾ കാലികമായി പുതുക്കാതിരുന്നാൽ, ATM/ഡെബിറ്റ് കാർഡുകൾ/ക്രെഡിറ്റ് കാർഡുകൾ അല്ലെങ്കിൽ ബാങ്ക് അക്കൗണ്ട് ഇടപാടുകൾ/ആക്സസ് എന്നിവയുടെ മറ്റേതെങ്കിലും ഇലക്ട്രോണിക് മാർഗ്ഗങ്ങൾ ദുരുപയോഗം ചെയ്യുന്നതുമൂലം ഉണ്ടാകുന്ന ഏതെങ്കിലും നഷ്ടത്തിന് ഉപഭോക്താവ് ബാധ്യസ്ഥനായേക്കാം.
- സംശയാസ്പദമായതോ വഞ്ചനാപരമോ ആയ ഇടപാടിൽ നിന്ന് ഉണ്ടാകുന്ന ഏതെങ്കിലും പരോക്ഷമായതോ അനന്തരഫലമായതോ ആയ നഷ്ടത്തിന് നഷ്ടപരിഹാരം പരിഗണിക്കുകയോ നൽകുകയോ ചെയ്യില്ല.

3.14 ലോക്കറുകളുമായി ബന്ധപ്പെട്ട നഷ്ടപരിഹാരം

സേഫ് ഡെപ്പോസിറ്റ് ലോക്കറുകൾ സ്ഥിതി ചെയ്യുന്ന കെട്ടിടത്തിന്റെ സുരക്ഷയ്ക്കും സംരക്ഷണത്തിനുമായി ബാങ്ക് എല്ലാവിധ നടപടികളും സ്വീകരിച്ചിട്ടുണ്ട്. എന്നിരുന്നാലും, തീപിടുത്തം, മോഷണം/കവർച്ച/കൊള്ള, കെട്ടിടം തകർച്ച തുടങ്ങിയ നിർഭാഗ്യകരമായ സംഭവങ്ങളാൽ ലോക്കറിലെ വസ്തുക്കൾ നഷ്ടപ്പെടുന്ന സാഹചര്യങ്ങളിൽ, അത് ബാങ്കിന്റെ സ്വന്തം പോരായ്മകൾ, അശ്രദ്ധ, ജീവനക്കാരുടെ വഞ്ചന അല്ലെങ്കിൽ ഏതെങ്കിലും വീഴ്ച എന്നിവ കാരണം ബാങ്കിന്റെ പരിസരത്ത് നിർഭാഗ്യകരമായ സംഭവങ്ങൾ

ഉണ്ടാകുകയാണെങ്കിൽ, ബാങ്കിൻ്റെ ബാധ്യത സേഫ് ഡെപ്പോസിറ്റ് ലോക്കറിൻ്റെ നിലവിലുള്ള വാർഷിക വാടകയുടെ നൂറിരട്ടി തുകയ്ക്ക് തുല്യമായിരിക്കും.

3.15 ഫോഴ്സ് മജ്യൂർ

ഫോഴ്സ് മജ്യൂർ ഇവൻ്റ് എന്നാൽ ദൈവകൃത്യങ്ങൾ(ആക്ട്സ് ഒഫ് ഗോഡ്), വെള്ളപ്പൊക്കം, വരൾച്ച, ഭൂകമ്പം അല്ലെങ്കിൽ മറ്റ് പ്രകൃതിദുരന്തങ്ങൾ, മഹാമാരി അല്ലെങ്കിൽ പകർച്ചവ്യാധി, തീവ്രവാദി ആക്രമണം, യുദ്ധം അല്ലെങ്കിൽ കലാപങ്ങൾ, ആണവ, രാസ, ജൈവ മലിനീകരണം, വ്യാവസായിക നടപടി, വൈദ്യുതി തടസ്സം, കമ്പ്യൂട്ടർ തകരാർ അല്ലെങ്കിൽ അട്ടിമറി, കെട്ടിടങ്ങളുടെ തകർച്ച, തീ, സ്പോടനം അല്ലെങ്കിൽ അപകടം, അല്ലെങ്കിൽ ബാങ്കിൻ്റെ നിയന്ത്രണത്തിന് അതീതമായ മറ്റ് സമാനമായ സംഭവങ്ങൾ എന്നിവയാണ്.

ഫോഴ്സ് മജ്യൂർ സംഭവമോ സാഹചര്യമോ ബാധ്യതകൾ നിറവേറ്റുന്നത് അസാധ്യമാക്കുന്നിടത്തോളം കാലം ബാങ്കിൻ്റെ കടമകളുടെ നിർവ്വഹണം താൽക്കാലികമായി നിർത്തിവയ്ക്കുന്നതാണ്. മികച്ച പ്രയത്നത്തിൻ്റെ അടിസ്ഥാനത്തിൽ ഒരു ഫോഴ്സ് മജ്യൂർ ഇവൻ്റിൻ്റെ അനന്തരഫലങ്ങൾ കുറയ്ക്കുന്നതിന് ന്യായമായ നടപടി(കൾ) സ്വീകരിക്കാൻ ബാങ്ക് പ്രതിജ്ഞാബദ്ധമാണ്. ഏതെങ്കിലും വ്യാവസായിക നടപടി, വൈദ്യുതി തകരാർ, കമ്പ്യൂട്ടർ തകരാർ അല്ലെങ്കിൽ അട്ടിമറി എന്നിവയുണ്ടായാൽ, ബാങ്ക് അതിൻ്റെ സേവനങ്ങൾ നൽകുന്നതിലെ കാലതാമസം കുറയ്ക്കുന്നതിനും ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് തടസ്സമില്ലാത്ത സേവനങ്ങൾ നൽകാൻ ശ്രമിക്കുന്നതിനും ന്യായമായ നടപടികൾ കൈക്കൊള്ളും.

അതിനാൽ, ബാങ്കിൻ്റെ നിയന്ത്രണത്തിന് അതീതമായ ഈ ഫോഴ്സ് മജ്യൂർ സംഭവങ്ങൾ (ബാങ്കിൻ്റെ സൗകര്യങ്ങൾക്കോ അതിൻ്റെ കറസ്പോണ്ടൻ്റ് ബാങ്കിനോ (ബാങ്കുകൾക്കോ) നാശനഷ്ടം സംഭവിക്കുക, സാധാരണ ആശയവിനിമയ മാർഗ്ഗങ്ങളോ എല്ലാത്തരം ഗതാഗത മാർഗ്ഗങ്ങളോ ഇല്ലാതിരിക്കുക തുടങ്ങിയവ ഉൾപ്പെടെ), നിശ്ചിത സേവന വിതരണ മാനദണ്ഡങ്ങൾക്കുള്ളിൽ അതിൻ്റെ ബാധ്യതകൾ നിറവേറ്റുന്നതിൽ നിന്ന് ബാങ്കിനെ തടയുകയാണെങ്കിൽ, കാലതാമസമുള്ള ക്രെഡിറ്റുകൾക്ക് ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് നഷ്ടപരിഹാരം നൽകാൻ ബാങ്കിന് ബാധ്യതയുണ്ടായിരിക്കില്ല.

3.16 യഥാർത്ഥ/ നേരിട്ടുള്ള നഷ്ടം

പ്രീപെയ്ഡ് ഇൻസുറുമെൻ്റ് സേവനം ഉൾപ്പെടെയുള്ള വിവിധ ബാങ്കിംഗ് സേവനങ്ങൾക്ക്, ഈ ഉപഭോക്തൃ നഷ്ടപരിഹാര നയപ്രകാരം ഉപഭോക്താവിന് നേരിട്ടുള്ളതും യഥാർത്ഥവുമായ നഷ്ടത്തിന് (സാങ്കല്പികവും പരോക്ഷവുമായ നഷ്ടം ഒഴികെ) മാത്രമേ ബാങ്ക് നഷ്ടപരിഹാരം നൽകാൻ ബാധ്യസ്ഥതയുള്ളൂ. ബാങ്കിൻ്റെ ഭാഗത്തുനിന്നുള്ള പിഴവ് മൂലമാണ് നഷ്ടം സംഭവിച്ചതെന്നതിന് മതിയായ തെളിവ് ഹാജരാക്കുകയും, ഉപഭോക്താവിൻ്റെ ഭാഗത്ത് അശ്രദ്ധ ഉണ്ടാകാതിരിക്കുകയും ചെയ്താൽ മാത്രമേ ഇത് ബാധകമാകൂ.

3.17 പൂർണ്ണവും അന്തിമവുമായ സെറ്റിൽമെൻ്റ്

മുകളിൽ പറഞ്ഞതുപോലെ ബാങ്ക് നഷ്ടപരിഹാരം നൽകി കഴിഞ്ഞാൽ, അത് "പൂർണ്ണവും അന്തിമവും" ആയി കണക്കാക്കും

"സെറ്റിൽമെൻ്റ്" എന്ന് രേഖപ്പെടുത്തിയ ശേഷം, ഉപഭോക്താവിൽ നിന്നോ മറ്റാരിൽ നിന്നുമോ ബാങ്ക് തുടർന്ന് യാതൊരു ക്ലെയിമുകളും പരിഗണിക്കുന്നതല്ല.

3.18 പരാതികളും ആക്ഷേപങ്ങളും പരിഹരിക്കൽ.

DBS ബാങ്ക് ഇന്ത്യ ലിമിറ്റഡിൽ, നിങ്ങൾക്ക് ഞങ്ങളിൽ നിന്ന് ഏറ്റവും മികച്ച സേവനം മാത്രമേ ലഭിക്കുന്നുള്ളൂവെന്ന് ഉറപ്പാക്കാൻ ഞങ്ങൾ ആഗ്രഹിക്കുന്നു, ഞങ്ങളുടെ മൂല്യമേറിയ ഉപഭോക്താവായ നിങ്ങൾ അർഹിക്കുന്ന സേവനം തന്നെ ലഭിക്കുന്നുവെന്ന് ഉറപ്പാക്കാൻ ഞങ്ങൾ ആഗ്രഹിക്കുന്നു.

ബാങ്കിന്റെ വെബ്സൈറ്റിൽ ലഭ്യമായ ബാങ്കിന്റെ പരാതി നയം നിങ്ങൾക്ക് കാണാം:

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

നിങ്ങളുടെ പരാതികൾ സമർപ്പിക്കുന്നതിന് ആവശ്യമായ കോൺടാക്റ്റ് വിവരങ്ങൾ, സമയപരിധികൾ, ഉയർന്ന തലങ്ങളിലേക്കുള്ള അറിയിക്കൽ എന്നിവ സംബന്ധിച്ച് ഈ പരാതി നയം നിങ്ങളെ സഹായിക്കും. ബാങ്ക് നൽകിയ ഈ പരിഹാരത്തിൽ നിങ്ങൾക്ക് തൃപ്തിയില്ലെങ്കിൽ, ബാങ്കിംഗ് ഓംബുഡ്സ്മാനെ സമീപിക്കേണ്ട രീതിയും അതിനായുള്ള നടപടിക്രമങ്ങളും ഈ നയം വിശദീകരിക്കുന്നു.

3.19 ക്രെഡിറ്റ് വിവരങ്ങൾ കാലതാമസം വരുത്തിയതിന്/ശരിയാക്കിയതിന് ഉപഭോക്താക്കൾക്കുള്ള നഷ്ടപരിഹാരം:

CIC (ക്രെഡിറ്റ് ഇൻഫർമേഷൻ കമ്പനികൾ) ബാങ്കുകളും ക്രെഡിറ്റ് വിവരങ്ങൾ വൈകി പുതുക്കുന്നതിനും/തിരുത്തുന്നതിനും ഉള്ള നഷ്ടപരിഹാര ചട്ടക്കൂട് നടപ്പിലാക്കാൻ RBI ബാങ്കുകൾക്കും CIC നിർദ്ദേശം നൽകിയിരുന്നു.

CIC യിലോ ബാങ്കിലോ ഉപഭോക്താവ് ആദ്യമായി പരാതി നൽകിയ തീയതി മുതൽ 30 കലണ്ടർ ദിവസത്തിനകം (മൊത്തത്തിൽ) പരാതി പരിഹരിക്കപ്പെട്ടില്ലെങ്കിൽ, ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് ഓരോ കലണ്ടർ ദിവസത്തിനും 100 രൂപ വീതം നഷ്ടപരിഹാരം ലഭിക്കാൻ അർഹതയുണ്ട്. പരാതി ലഭിച്ച് 21 ദിവസത്തിനകം ബാങ്ക് അത് ക്ലോസ് ചെയ്തില്ലെങ്കിൽ മാത്രമേ ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് നഷ്ടപരിഹാരം നൽകാൻ ബാങ്കിന് ബാധ്യതയുണ്ടാവുകയുള്ളൂ. പരാതി ലഭിച്ച് 9 ദിവസത്തിനകം (മൊത്തത്തിൽ 30 ദിവസത്തിനകം) CIC അത് ക്ലോസ് ചെയ്തില്ലെങ്കിൽ ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് നഷ്ടപരിഹാരം നൽകാൻ CIC ബാധ്യസ്ഥനാണ്. 'ക്രെഡിറ്റ് വിവരങ്ങൾ വൈകി പുതുക്കുന്നതിനും/തിരുത്തുന്നതിനും ഉപഭോക്താക്കൾക്കുള്ള നഷ്ടപരിഹാര ചട്ടക്കൂട്' സംബന്ധിച്ച RBI മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങളിൽ വിശദമായ ചട്ടക്കൂടും മുകളിലുള്ള കൂടുതൽ ഉദാഹരണങ്ങളും ലഭ്യമാണ്. അവ റഫർ ചെയ്യുക.

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

4 ഭരണം

4.1 ഉടമസ്ഥാവകാശവും അംഗീകാരം നൽകുന്ന അധികാരിയും

ഈ പോളസി DBS (ഡി.ബി.എസ്.) ബാങ്ക് ഇന്ത്യ ലിമിറ്റഡ് ബോർഡ് അംഗീകരിച്ചതാണ്.

ഈ നയം വഴി, ബോർഡ്, CBG സേവനങ്ങൾക്കും ഉൽപ്പന്നങ്ങൾക്കും വേണ്ടിയുള്ള കാര്യമായ മാറ്റങ്ങൾ അംഗീകരിക്കുന്നതിനുള്ള അധികാരം ഇന്ത്യാ ഹെഡിനും കൺസ്യൂമർ ബാങ്കിംഗ് ഗ്രൂപ്പ് ഹെഡിനും GTS സേവനങ്ങൾക്കും ഉൽപ്പന്നങ്ങൾക്കുമായി ആഗോള ഇടപാട് സേവനങ്ങളുടെ ഇന്ത്യാ ഹെഡിനും നൽകുന്നു.

4.2 അവലോകനം

ഈ നയം മൂന്ന് വർഷത്തിലൊരിക്കൽ (പരമാവധി ഒരു മാസത്തെ ഗ്രേസ് പിരിയോഡെ) പുനഃപരിശോധിക്കേണ്ടതാണ്. എന്നാൽ, നിയന്ത്രണ രംഗത്തെ മാറ്റങ്ങൾ മൂലമോ ആന്തരികമായ വളർച്ചയുടെ ഭാഗമായോ നേരത്തെ മാറ്റങ്ങൾ ആവശ്യമായി വന്നാൽ അതിനനുസരിച്ച് പുനഃപരിശോധന നടത്താവുന്നതാണ്. ഇത് നയത്തിന്റെ തുടർച്ചയായ പ്രസക്തി ഉറപ്പാക്കാൻ സഹായിക്കും.

വേർഷൻ	ഇഷ്യൂ ചെയ്ത തീയതി	പ്രധാന മാറ്റങ്ങളുടെ സംഗ്രഹം
1.0	ഡിസംബർ 2021	- പോളിസി ഇഷ്യൂ ചെയ്തു
2.0	2023 ജൂൺ	- RTGS പരാജയപ്പെട്ട ഇടപാട് സമയപരിധിക്ക് നഷ്ടപരിഹാരം നൽകാൻ ബാങ്ക് ബാധ്യസ്ഥമല്ലാത്ത സാഹചര്യങ്ങൾ അപ്ഡേറ്റ് ചെയ്തു. - അവലോകന കാലയളവ് - വേർഷൻ
3.0	നവംബർ 2024	- ഡിജിറ്റൽ പേയ്മെന്റ് ഉൽപ്പന്നങ്ങൾക്ക് കീഴിൽ AePS ഉൾപ്പെടുത്തൽ - ക്രെഡിറ്റ് വിവരങ്ങൾ കാലതാമസം വരുത്തിയതിന്/ശരിയാക്കിയതിന് ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് നഷ്ടപരിഹാരം - റെഗുലേറ്ററി മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾക്കനുസൃതമായി NEFT, RTGS ഇടപാടുകളിൽ തടസ്സം നേരിട്ട ഉപഭോക്താക്കൾക്കുള്ള നഷ്ടപരിഹാര നടപടിക്രമങ്ങൾ ലളിതവും വ്യക്തവുമാക്കി. - സാരമല്ലാത്ത മാറ്റങ്ങൾക്ക് ഉടമസ്ഥാവകാശവും അധികാരങ്ങൾ ഏൽപ്പിക്കലും.