

ഉപഭോക്തൃ നഷ്ടപരിഹാര നയം
2022

വിഷയം

1 ആമുഖം.....	3
2 മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശക തത്വങ്ങൾ.....	3
3 നയം	3
3.1 അനധികൃതമായ / പിശകായ ഡെബിറ്റ്.....	3
3.2 നേരിട്ടുള്ള ഡെബിറ്റുകൾ/എൻ.എ.സി.എച്ച്. ഡെബിറ്റുകൾ/ ഇലക്ട്രോണിക് പേയ്മെന്റുകൾ (ആർ.ടി.ജി.എസ്. / എൻ.ഇ.എഫ്.ടി. / ഐ.എം.പി.എസ്. / യു.പി.ഐ.)/അക്കൗണ്ടുകളിലേക്കുള്ള മറ്റ് ഡെബിറ്റുകൾ	4
3.3 സ്റ്റോപ്പ് പേയ്മെന്റ് നിർദ്ദേശങ്ങൾക്കു ശേഷമുള്ള ചെക്കുകളുടെ പേയ്മെന്റ്.....	10
3.4 വിദേശനാണയ വിനിമയ സേവനങ്ങൾ (വിദേശ കറൻസി ചെക്ക് കളക്ഷനുകൾ)	11
3.5 ഡൊമസ്റ്റിക് ചെക്ക് കളക്ഷനുകൾ.....	11
3.6 ട്രാൻസിറ്റിൽ നഷ്ടപ്പെടുന്ന ഇൻസ്ട്രുമെന്റുകൾക്കുള്ള നഷ്ടപരിഹാരം	12
3.7 സ്ഥിര നിക്ഷേപങ്ങൾ.....	12
3.8 ഡ്യൂപ്ലിക്കേറ്റ് ഡിമാന്റ് ഡ്രാഫ്റ്റ് ഇഷ്യൂ ചെയ്യുന്നത്.....	13
3.9 ബാങ്കുകളുടെ പ്രതിബദ്ധതയുടെ ലംഘനം ഏജന്റ് നടത്തുന്നത്.....	13
3.10 ഇൻവെസ്റ്റ്മെന്റ് ആന്റ് റിഡംപ്ഷൻ സ്ലിപ്പുകളിൽ നടപടി എടുക്കാതിരിക്കുന്നത്	13
3.11 വായ്പയുടെ തിരിച്ചടവ് കഴിയുമ്പോൾ പ്രമാണങ്ങൾ മടക്കിനൽകുന്നത്.....	14
3.12 ക്രെഡിറ്റ് നൽകുന്നതിലെ കൂടാതെ/ അല്ലെങ്കിൽ ട്രാൻസാക്ഷനുകളുടെ മടക്കത്തിലെ കാലതാമസം.....	14
3.13 പരാജയപ്പെട്ട എ.ടി.എം. ട്രാൻസാക്ഷനുകളുടെ ക്രെഡിറ്റിംഗിലെ കാലതാമസം..	15
3.14 ഡെബിറ്റ് കാർഡുകൾ/മൊബൈൽ ബാങ്കിംഗ്/ഇന്റർനെറ്റ് ബാങ്കിംഗ്/ക്രെഡിറ്റ് കാർഡുകളിലെ.....	17
വഞ്ചനാപരമായ ഇടപാടുകളുടെ അക്കൗണ്ടിലെ തെറ്റായ/അനധികൃത ഡെബിറ്റുകൾ തിരിച്ചെടുക്കൽ	17
3.15 ലോക്കുകളുമായി ബന്ധപ്പെട്ട നഷ്ടപരിഹാരം.....	21
3.16 ഫോക്സ് മജൂർ	21
3.17 യഥാർത്ഥ / നേരിട്ടുള്ള നഷ്ടം	22
3.18 പൂർണ്ണവും അന്തിമവുമായ തീർപ്പ്.....	22
3.19 പരാതികളും ആവലാതികളും പരിഹരിക്കൽ:.....	22
4 ഭരണം	23
4.1 ഉടമസ്ഥതയും അനുമതി നൽകുന്ന അധികൃതരും	23
4.2 അവലോകനം	23

1 ആമുഖം

ഈ നയത്തിന്റെ ഉദ്ദേശ്യം ബാങ്കിന്റെ ഭാഗത്തു നിന്നുണ്ടാകുന്ന സേവനത്തിലെ അപര്യാപ്തതയുടെ, അല്ലെങ്കിൽ ബാങ്കിനു മേൽ നേരിട്ടു ചുമത്താവുന്ന ഏതെങ്കിലും പ്രവൃത്തിയുടെയോ വീഴ്ചയുടെയോ അല്ലെങ്കിൽ അപര്യാപ്തത, ബാങ്കിന്റെയോ ഉപഭോക്താവിന്റെയോ ഭാഗത്തുനിന്നുള്ളതല്ലാത്ത മൂന്നാം കക്ഷി ലംഘനത്തിന്റെയോ അല്ലെങ്കിൽ ഉപഭോക്താവ് അനധികൃത ഡെബിറ്റ് റിപ്പോർട്ട് ചെയ്തതിനു ശേഷമുള്ള ഏതെങ്കിലും ലംഘനത്തിന്റെയോ ഫലമായി ഉപഭോക്താവിനുണ്ടായേക്കാവുന്ന ഏതു സാമ്പത്തിക നഷ്ടത്തിനും ഉപഭോക്താവിന് ബാങ്ക് നഷ്ടപരിഹാരം നൽകുന്നതായ ഒരു സംവിധാനം സ്ഥാപിക്കുക എന്നതാണ്. ആയതിനാൽ ബാങ്കിന്റെ ഈ ഉപഭോക്തൃ നഷ്ടപരിഹാര നയം അക്കൗണ്ടിന്റെ അനധികൃത ഡെബിറ്റിംഗ് , ചെക്കുകളുടെ/ഇൻസ്ട്രുമെന്റുകളുടെ വൈകിയുള്ള കളക്ഷൻ ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് പലിശ നൽകുന്നത്, സ്റ്റോപ്പ് പേയ്മെന്റ് നിർദ്ദേശങ്ങൾ കൈപ്പറ്റിയതായി അറിയിച്ച ശേഷം ചെക്കുകളുടെ പേയ്മെന്റ് , ഇന്ത്യയ്ക്കുള്ളിലെ റെമിറ്റൻസുകൾ, ഇന്ത്യയ്ക്കു പുറത്തുള്ള റെമിറ്റൻസുകൾ, വിദേശനാണയവിനിമയ സേവനങ്ങൾ, ലെൻഡിംഗ്, പ്രീ-പെയ്ഡ് ഇൻസ്ട്രുമെന്റുകൾ, എ.ടി.എം. ക്യാഷ് പിൻവലിക്കലുകൾ, വൺ-ടൈം പാസ്സ്‌വേഡ് (ഓ.ടി.പി.) അല്ലെങ്കിൽ 2 ഫാക്ടർ ഓതന്റീക്കേഷൻ (2എഫ്.എ.) എന്നിവയുടെ പിന്തുണയില്ലാത്ത അനധികൃത ഇലക്ട്രോണിക് ബാങ്കിംഗ് ട്രാൻസാക്ഷനുകളിൽ നിന്നുരുത്തിരിയുന്ന തട്ടിപ്പുകൾ എന്നിവയുമായി ബന്ധപ്പെട്ട മേഖലകൾ കവർ ചെയ്യുന്നതിനായി രൂപപ്പെടുത്തിയിട്ടുള്ളതാണ്. ഈ പ്രമാണത്തിന്റെ വ്യാപ്തി ഡി.ബി.ഐ.എൽ-ൽ പരിമിതപ്പെട്ടിരിക്കുന്നു.

2 മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശക തത്വങ്ങൾ

ഈ നയം അടിസ്ഥാനപ്പെട്ടിരിക്കുന്നത് ഉപഭോക്താക്കളോടുള്ള പെരുമാറ്റത്തിലെ സുതാര്യതയുടെയും സത്യസന്ധതയുടെയും തത്വങ്ങളിലാണ്. ഈ നയം ബാങ്ക് അല്ലെങ്കിൽ മൂന്നാം കക്ഷി വാഗ്ദാനം ചെയ്യുന്ന സേവനങ്ങളിലെ അപര്യാപ്തത മൂലം , വിശേഷിച്ചും നേരിട്ട് കണക്കാക്കാനാവുന്ന, ഓ.ടി.പി. അല്ലെങ്കിൽ 2എഫ്.എ.യുടെ പിന്തുണയില്ലാത്ത അനധികൃത ഇലക്ട്രോണിക് ബാങ്കിംഗ് ട്രാൻസാക്ഷനുകളുടെ കാര്യത്തിൽ ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് ഉണ്ടായേക്കാവുന്ന സാമ്പത്തിക നഷ്ടങ്ങൾക്ക് പരിഹാരം നൽകുന്നതിനു വേണ്ടിയുള്ളതാണ്, അയതിനാൽ ഈ നയത്തിനു കീഴിലുള്ള പ്രതിബദ്ധതകൾ ബാങ്കർ-ഉപഭോക്താവ് തർക്കങ്ങൾ തീർപ്പാക്കുന്നതിനായി ശരിയായ വിധത്തിൽ സ്ഥാപിതമായിട്ടുള്ള ഏത് ഫോറത്തിനു മുന്നിലും ബാങ്കിന്റെ ഭാഗം ന്യായീകരിക്കുന്നതിന് ബാങ്കിനുള്ള അവകാശങ്ങളെയൊന്നും പ്രതികൂലമായി ബാധിക്കാതെയുള്ളതാണ് എന്നുള്ള കാര്യം ആവർത്തിച്ച് ഊന്നിപ്പറയുന്നു. ഈ നയം ആർ.ബി.ഐ.യും മറ്റ് സംഗതമായ അധികൃതരും റെഗുലേറ്റർമാരും പുറപ്പെടുവിക്കുന്ന ചട്ടത്തിലെ മാറ്റങ്ങളാൽ നയിക്കപ്പെടുന്നതാണ്.

3 നയം

3.1 അനധികൃതമായ / പിശകായ ഡെബിറ്റ്

ഒരു അക്കൗണ്ടിലേക്ക് അനധികൃതമായ / പിശകായ ഡെബിറ്റ് ബാങ്ക് നടത്തിയിട്ടുണ്ടെങ്കിൽ, കക്ഷി അറിയുന്ന അല്ലെങ്കിൽ ആന്തരിക

കണ്ടെത്തലിലൂടെ പിശകായ ഡെബിറ്റ് അറിയുന്ന ഉടമി തന്നെ, സ്ഥിതി പരിശോധിച്ചുറപ്പിച്ച ശേഷം ആ എൻട്രി റിവേഴ്സ് ചെയ്യുന്നതാണ്. അധികാരപ്പെടുത്താത്ത / പിശകായ ഡെബിറ്റ് സേവിംഗ് ബാങ്ക് നിക്ഷേപത്തിനുള്ള പലിശയുടെ പേയ്മെന്റിന് ബാധകമായ മിനിമം ബാലൻസിൽ കുറവ് വന്നത് കാരണമായോ, ഒരു വായ്പ അക്കൗണ്ടിൽ ബാങ്കിലേക്ക് അധിക പലിശ അടയ്ക്കേണ്ടി വന്നതു കാരണമായോ ഉപഭോക്താവിന് സാമ്പത്തിക നഷ്ടത്തിൽ കലാശിക്കുകയാണെങ്കിൽ, ഉപഭോക്താവിന് യഥാർത്ഥത്തിലുണ്ടായ ഏതു പലിശനഷ്ടവും ബാങ്ക് പരിഹരിക്കുന്നതാണ് (നഷ്ടപരിഹാരം ട്രാൻസാക്ഷന്റെ തീയതിയുടെ അടിസ്ഥാനത്തിലാണ് കണക്കാക്കുന്നത് റിപ്പോർട്ടിംഗിന്റെ തീയതിയുടെ അടിസ്ഥാനത്തിലല്ല). പിശകായതാണെന്ന് ഉപഭോക്താവ് റിപ്പോർട്ട് ചെയ്യുന്ന എൻട്രിയുടെ പരിശോധനയിൽ ഒരു മൂന്നാം കക്ഷി ഉൾപ്പെടുന്നില്ലെങ്കിൽ, പിശകായ ഡെബിറ്റ് റിപ്പോർട്ട് ചെയ്യുന്ന തീയതി മുതൽ പരമാവധി 7 പ്രവൃത്തി ദിവസങ്ങൾക്കുള്ളിൽ പരിശോധനയുടെ നടപടിക്രമം പൂർത്തിയാക്കുന്നതിനുള്ള ക്രമീകരണം ബാങ്ക് ചെയ്യുന്നതാണ്. പരിശോധനയിൽ ഒരു മൂന്നാം കക്ഷി ഉൾപ്പെടുന്നുണ്ടെങ്കിൽ, ഉപഭോക്താവ് പിശകായ ട്രാൻസാക്ഷനെ കുറിച്ച് റിപ്പോർട്ട് ചെയ്യുന്ന തീയതി മുതൽ പരമാവധി ഒരു മാസത്തിനുള്ളിൽ പരിശോധനയുടെ നടപടിക്രമം മികച്ച-പ്രയത്ന അടിസ്ഥാനത്തിൽ ബാങ്ക് പൂർത്തിയാക്കുന്നതാണ്. മൂന്നാം കക്ഷി ഏത് കാരണത്താലായാലും പ്രതികരിക്കാതിരിക്കുകയോ അല്ലെങ്കിൽ ബാങ്ക് നടത്തുന്ന എല്ലാ പ്രയത്നങ്ങൾക്കും ഉപരിയായി കാലതാമസങ്ങൾ വരികയോ ചെയ്യുകയാണെങ്കിൽ, അത്തരം കാലതാമസം മുകളിൽ പ്രസ്താവിച്ചിരിക്കുന്ന ഒരു മാസം കാലയളവിൽ നിന്ന് ഒഴിവാക്കുന്നതും, അത് പരിഹരിക്കുന്നതിന് ആവശ്യമായ ഏതു സഹായത്തിനും ബാങ്ക് ഉപഭോക്താവിനെ സമീപിച്ചേക്കാവുന്നതുമാണ്. ക്രെഡിറ്റ് കാർഡ് പ്രവർത്തനങ്ങളുമായി ബന്ധപ്പെട്ട് ഉപഭോക്താക്കൾ റിപ്പോർട്ട് ചെയ്യുന്ന അനധികൃതമായ പിശകുകൾ ഉള്ള ഇടപാടിന്, ഒരു വ്യാപാര സ്ഥാപനവുമായി ബന്ധപ്പെട്ട പരാമർശം ആവശ്യമാണ്. ഇത് കാർഡ് അസോസിയേഷൻ നിഷ്കർഷിച്ചിട്ടുള്ള നിയമങ്ങൾ അനുസരിച്ച് കൈകാര്യം ചെയ്യും.

യാതൊരു നഷ്ടപരിഹാരവും നൽകാതെ ഒരു ഉപഭോക്താവിന്റെ അക്കൗണ്ടിലേക്ക് തെറ്റായ ക്രെഡിറ്റ് പോസ്റ്റ് ചെയ്യാൽ തുകകൾ തിരിച്ചെടുക്കാൻ വേണ്ടി അക്കൗണ്ടിൽ നിന്ന് ഡെബിറ്റ് ചെയ്യാനുള്ള അവകാശം ബാങ്കിൽ നിക്ഷിപ്തമാണ്. ഡി.ബി.എസ്. പോസ്റ്റ് ചെയ്ത തെറ്റായ ക്രെഡിറ്റ് റിവേഴ്സ് ചെയ്യുന്നതിന്, ഉപഭോക്താവിന്റെ സമ്മതം ആവശ്യമില്ല. എന്നിരുന്നാലും, ഒരു മൂന്നാം കക്ഷിയുടെ ഭാഗത്തെ പിശക് കാരണം തെറ്റായ ക്രെഡിറ്റ് ഉണ്ടായാൽ തുകകൾ തിരിച്ചെടുക്കുന്നതിന്, അത്തരം റിവേഴ്സൽ ചെയ്യുന്നതിന് ഉപഭോക്താവിന്റെ മുൻകൂർ സമ്മതം ആവശ്യമാണ്.

3.2 നേരിട്ടുള്ള ഡെബിറ്റുകൾ/എൻ.എ.സി.എച്ച്. ഡെബിറ്റുകൾ/ ഇലക്ട്രോണിക് പേയ്മെന്റുകൾ (ആർ.ടി.ജി.എസ്. / എൻ.ഇ.എഫ്.ടി. / ഐ.എം.പി.എസ്. / യു.പി.ഐ.)/അക്കൗണ്ടുകളിലേക്കുള്ള മറ്റ് ഡെബിറ്റുകൾ

ഉപഭോക്താക്കളുടെ നേരിട്ടുള്ള ഡെബിറ്റ് / സ്റ്റാൻഡിംഗ് നിർദ്ദേശങ്ങൾ / ഇ.സി.എസ്. അല്ലെങ്കിൽ എൻ.എ.സി.എച്ച്. ഡെബിറ്റ് നിർദ്ദേശങ്ങൾ കൃത്യസമയത്ത് നടപ്പിലാക്കാൻ ബാങ്ക് ഏറ്റെടുക്കും. അത്തരം പ്രതിബദ്ധതകൾ നിറവേറ്റുന്നതിൽ ബാങ്ക് പരാജയപ്പെടുകയാണെങ്കിൽ, ഡെബിറ്റ് തീയതിയിൽ ഉപഭോക്താവിന്റെ അക്കൗണ്ടിൽ മതിയായ ബാലൻസ് ലഭ്യമാവുകയും

സാധുതയുള്ള ഡെബിറ്റ് മാൻഡേറ്റ് / സ്റ്റാൻഡിംഗ് നിർദ്ദേശങ്ങൾ ബാങ്കിൽ രജിസ്റ്റർ ചെയ്യുകയും ചെയ്താൽ, കാലതാമസം നേരിടുന്ന ക്രെഡിറ്റ് കാരണം മറ്റൊരു ബാങ്കിൽ നിന്ന് നേരിടേണ്ടി വന്നേക്കാവുന്ന ബാങ്കിംഗ് ചാർജ്ജുകളുമായി പൊരുത്തപ്പെടുന്ന രീതിയിലുള്ള നഷ്ടപരിഹാരം ഉപഭോക്താവിന് ലഭിക്കും. ഈ പോളിസി ക്രെഡിറ്റ് പോകേണ്ട അക്കൗണ്ടിൽ മാത്രം ഈടാക്കുന്ന നിരക്കുകൾ കവർ ചെയ്യും, അതിന്റെ മറ്റേതെങ്കിലും പ്രശ്നങ്ങൾക്കല്ല. ആർ.ടി.ജി.എസ്. / എൻ.ഇ.എഫ്.ടി. / ഐ.എം.പി.എസ്. / യു.പി.ഐ. പോലുള്ള ഇലക്ട്രോണിക് പേയ്മെന്റുകൾ ഉപഭോക്താവിനെ അറിയിക്കുന്നത് ബാധകമായ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും അനുസരിച്ചായിരിക്കും.

ബാധകമായ ഏത് സർവീസ് ചാർജ്ജും താരിഫ് ഷെഡ്യൂൾ / ബാങ്ക് വിജ്ഞാപനം ചെയ്യുന്ന നിരക്കുകളുടെ ഷെഡ്യൂൾ അനുസരിച്ച് ബാങ്ക് ഉപഭോക്താവിന്റെ അക്കൗണ്ടിൽ നിന്ന് ഡെബിറ്റ് ചെയ്യും. അശ്രദ്ധമായി ഒരു സർവീസ് ചാർജ്ജ് തെറ്റായി ഈടാക്കിയാൽ, സമയാസമയങ്ങളിൽ അറിയിച്ചേക്കാവുന്ന മറ്റ് നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും സൂക്ഷ്മപരിശോധനയ്ക്ക് വിധേയമാക്കി, ഉപഭോക്താവിൽ നിന്ന് ഇത് സംബന്ധിച്ച അറിയിപ്പ് ലഭിച്ച് 7 ബാങ്ക് പ്രവൃത്തി ദിവസത്തിനുള്ളിൽ ഈ തെറ്റായ എൻട്രി ബാങ്ക് റിവേഴ്സ് ചെയ്യും.

സേവിംഗ്സ് ബാങ്ക് ഡെപ്പോസിറ്റിന്റെ പലിശ അടയ്ക്കുന്നതിനോ ഒരു വായ്പ അക്കൗണ്ടിൽ ബാങ്കിന് അധിക പലിശ അടയ്ക്കുന്നതിനോ ബാധകമായ മിനിമം ബാലൻസ് കുറയ്ക്കുന്നത് മൂലം ഈടാക്കുന്ന പലിശ അല്ലെങ്കിൽ പിഴകൾ എന്നിവയുടെ അടിസ്ഥാനത്തിൽ നേരിട്ടുള്ളതും യഥാർത്ഥവുമായ സാമ്പത്തിക നഷ്ടത്തിലേക്ക് നഷ്ടപരിഹാരം പരിമിതപ്പെടുത്തും. ഉപഭോക്താവിന് ഉണ്ടാകുന്ന ഏതെങ്കിലും യഥാർത്ഥ പലിശ നഷ്ടത്തിനോ സേവിംഗ്സ് / കറന്റ് അക്കൗണ്ടുകൾ / അല്ലെങ്കിൽ മറ്റേതെങ്കിലും കോർപ്പറേറ്റ് അക്കൗണ്ടുകൾ എന്നിവയിൽ മിനിമം ബാലൻസ് പരിപാലിക്കാത്തതിന് ഈടാക്കുന്ന പിഴകൾക്കോ ഉപഭോക്താവിന് ബാങ്ക് നഷ്ടപരിഹാരം നൽകും. ക്രെഡിറ്റ് കാർഡ് പ്രവർത്തനങ്ങളുമായി ബന്ധപ്പെട്ട് ഒരു വ്യാപാര സ്ഥാപനത്തെ പരാമർശിച്ചുകൊണ്ട് ഉപഭോക്താക്കൾ റിപ്പോർട്ട് ചെയ്യുന്ന അനധികൃതമായതും തെറ്റായതുമായ ഇടപാട്, കാർഡ് അസോസിയേഷൻ നിഷ്കർഷിക്കുന്ന നിയമങ്ങൾക്കനുസൃതമായി കൈകാര്യം ചെയ്യും.

ഉപഭോക്താവിന്റെ സമ്മതമില്ലാതെ ക്രെഡിറ്റ് കാർഡ് ഇഷ്യൂ ചെയ്താൽ / ആക്ടിവേഷൻ

ക്രെഡിറ്റ് കാർഡ് ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് അവർ ആവശ്യപ്പെടാതെ വായ്പകളോ മറ്റ് ക്രെഡിറ്റ് സൗകര്യങ്ങളോ നൽകരുത്. സ്വീകർത്താവിന്റെ സമ്മതമില്ലാതെ ഒരു അനാവശ്യ ക്രെഡിറ്റ് സൗകര്യം വിപുലീകരിക്കുകയും സ്വീകർത്താവ് അതിനെ എതിർക്കുകയും ചെയ്താൽ, ബാങ്ക് ക്രെഡിറ്റ് പരിധി പിൻവലിക്കുക മാത്രമല്ല, ഉചിതമെന്ന് കരുതുന്ന അത്തരം പിഴകൾ അടയ്ക്കാൻ ബാധ്യസ്ഥരാകുകയും ചെയ്യും.

ആവശ്യപ്പെടാത്ത കാർഡുകൾ ദുരുപയോഗം ചെയ്യുന്നതിലൂടെ ഉണ്ടാകുന്ന ഏതൊരു നഷ്ടവും ബാങ്കിന്റെ ഉത്തരവാദിത്തമായിരിക്കും, കാർഡ് ആരുടെ പേരിലാണോ ഇഷ്യൂ ചെയ്തിട്ടുള്ളത് ആ വ്യക്തിക്ക് അതിന്റെ ഉത്തരവാദിത്തം വഹിക്കാൻ കഴിയില്ല.

സ്വീകർത്താവിന്റെ സമ്മതമില്ലാതെ ബാങ്ക് ഒരു ക്രെഡിറ്റ് കാർഡ് ഇഷ്യൂ ചെയ്യുകയും ആക്ടിവേറ്റ് ചെയ്യുകയും ചെയ്തുവെന്ന് സ്ഥാപിക്കപ്പെടുന്നിടത്ത്, കാലാകാലങ്ങളിലുള്ള റെഗുലേറ്ററി മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾക്ക് അനുസൃതമായി പിഴ അടയ്ക്കുന്നതിനോപ്പം ബാങ്ക് ഉടൻ തന്നെ നിരക്കുകൾ റിവേഴ്സ് ചെയ്യും.

നിഷ്പലമായ അഥവാ 'പരാജയപ്പെട്ട' ഇടപാടുകൾ

നിഷ്പലമായ അഥവാ 'പരാജയപ്പെട്ട' ഇടപാടുകൾക്ക് ഉപഭോക്താവിന് നഷ്ടപരിഹാരം നൽകും. കമ്മ്യൂണിക്കേഷൻ ലിങ്കുകളുടെ തടസ്സം, എ.ടി.എമ്മുകളിൽ പണം ലഭ്യമല്ലാത്തത്, സെക്ഷനുകളുടെ സമയപരിധി, വിവിധ കാരണങ്ങളാൽ ഗുണഭോക്താവിന്റെ അക്കൗണ്ടിലേക്ക് ക്രെഡിറ്റ് ചെയ്യപ്പെടാത്തത് തുടങ്ങി ഉപഭോക്താവിന് നേരിട്ട് കാരണമില്ലാത്ത വിവിധ ഘടകങ്ങളാണ് പരാജയത്തിന് കാരണം.

നഷ്ടപരിഹാര തുക ബാങ്ക് എങ്ങനെ കണക്കാക്കുമെന്ന് ചുവടെയുള്ള മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ വ്യക്തമാക്കുന്നു:

ആർ.ടി.ജി.എസ്.

പരാജയപ്പെട്ട പേയ്മെന്റ് തിരികെ നൽകുന്നതിൽ എന്തെങ്കിലും കാലതാമസം ഉണ്ടായാൽ, ഉപഭോക്താവിന് നിലവിലെ റിപ്പോ നിരക്ക് അധികം 2% വും നഷ്ടപരിഹാരം ലഭിക്കാൻ അർഹതയുണ്ട്.

ഗുണഭോക്തൃ അക്കൗണ്ടിലേക്ക് കാലതാമസം / ക്രെഡിറ്റ് ചെയ്യാത്ത പ്രശ്നം ഉണ്ടെങ്കിൽ ഉപഭോക്താവിന് അവരുടെ ബാങ്ക് / ബ്രാഞ്ചുമായി ബന്ധപ്പെടാം. പ്രശ്നം തൃപ്തികരമായി പരിഹരിച്ചില്ലെങ്കിൽ, യു.ടി.ആർ. നമ്പറും പ്രശ്നത്തിന്റെ വിശദാംശങ്ങളും നൽകി ഇമെയിൽ വഴിയോ തപാൽ വഴിയോ പരാതിപ്പെടാം -

ചീഫ് ജനറൽ മാനേജർ
കസ്റ്റമർ എഡ്യൂക്കേഷൻ ആന്റ് പ്രൊട്ടക്ഷൻ ഡിപാർട്ട്മെന്റ്
റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ
ഒന്നാം നില, അമർ ബിൽഡിംഗ്
സർ പി.എം റോഡ്,
മുംബൈ, 400 001
cgmcepd@rbi.org.in

ശ്രദ്ധിക്കുക: ആർ.ടി.ജി.എസ്. സിസ്റ്റത്തിൽ ലഭ്യമായ ആർ.ബി.ഐ.യുടെ പതിവുചോദ്യങ്ങളുടെ അടിസ്ഥാനത്തിലാണ് മുകളിൽ ബന്ധപ്പെടാനുള്ള വിശദാംശങ്ങൾ നൽകിയിരിക്കുന്നത് -
https://www.rbi.org.in/scripts/FS_FAQs.aspx?Id=65&fn=9

എൻ.ഇ.എഫ്.ടി.

ബാങ്ക് സെറ്റിൽമെന്റിന് ശേഷം രണ്ട് മണിക്കൂറിനുള്ളിൽ എൻ.ഇ.എഫ്.ടി. ഇടപാട് ക്രെഡിറ്റ് ചെയ്യുകയോ തിരികെ നൽകുകയോ ചെയ്തില്ലെങ്കിൽ, നിലവിലെ റിസർവ് ബാങ്ക് എൻ.ഇ.എഫ്. റിപ്പോ നിരക്കിൽ ബാധിതനായ ഉപഭോക്താവിന് പിഴപ്പലിശയും കാലതാമസ കാലയളവിലേക്ക് രണ്ട് ശതമാനവും / ക്രെഡിറ്റ് അല്ലെങ്കിൽ റീഫണ്ടിന്റെ തീയതി വരെ/ കേസ് പോലെ, ഉപഭോക്താവ് ഫയൽ ചെയ്യുന്ന ഒരു നിർദ്ദിഷ്ട ക്ലെയിമിനായി കാത്തുനിൽക്കാതെ ഉപഭോക്താവിന്റെ അക്കൗണ്ടിലേക്ക് റീഫണ്ട് നൽകുന്നു.

എന്തെങ്കിലും തർക്കം/പരാതി ഉണ്ടെങ്കിൽ, ആ ഇടപാടിന്റെ വിശദാംശങ്ങളുമായി ഉപഭോക്താവിന് ബാങ്കിന്റെ പരാതി പരിഹാര സെല്ലിനെ സമീപിക്കാം. വിശദാംശങ്ങൾ ഇവിടെ ലഭ്യമാണ്:

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

എൻ.ഇ.എഫ്.ടി.നായുള്ള കസ്റ്റമർ ഫെസിലിറ്റേഷൻ സെന്ററിന്റെ വിശദാംശങ്ങൾ ഇനിപ്പറയുന്ന വിലാസത്തിൽ നൽകിയിരിക്കുന്നു:
<https://www.dbs.com/in/treasures/rtgs-neft-customer-facilitation-centre.page>

പരാതി 30 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ പരിഹരിക്കപ്പെട്ടില്ലെങ്കിൽ, ഉപഭോക്താവിന് "റിസർവ് ബാങ്ക്-ഇന്റഗ്രേറ്റഡ് ഓംബുഡ്സ്മാൻ സ്കീം (ആർ.ബി.-ഐ.ഒ.എസ്., 2021)" പ്രകാരം പരാതി നൽകാം. ആർ.ബി.-ഐ.ഒ.എസ്., 2021 ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് റിസർവ് ബാങ്ക് നിയന്ത്രിത സ്ഥാപനങ്ങൾക്കെതിരെ പരാതികൾ ഫയൽ ചെയ്യുന്നതിനുള്ള ഒരൊറ്റ റഫറൻസ് പോയിന്റ് നൽകുന്നു. ആർ.ബി.-ഐ.ഒ.എസ്., 2021 ആർ.ബി.ഐ. വെബ്സൈറ്റിൽ ഇനിപ്പറയുന്ന മാർഗ്ഗത്തിൽ ലഭ്യമാണ്:

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

പരാതികൾ ഓൺലൈനായി <https://cms.rbi.org.in>, അല്ലെങ്കിൽ സമർപ്പിത ഇ-മെയിൽ crpc@rbi.org.in വഴിയോ അല്ലെങ്കിൽ റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ, നാലാം നില, സെക്ടർ 17, ചണ്ഡിഗഡ് - 160 017 എന്ന വിലാസത്തിൽ 'സെൻട്രലൈസ്റ്റ് റസീപ്റ്റ് ആൻഡ് പ്രോസസ്സിംഗ് സെന്റർ' (സി.ആർ.പി.സി.)-ലേക്ക് https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RBIOS2021_121121_A.pdf എന്നതിൽ പറഞ്ഞ പ്രകാരമുള്ള മാർഗ്ഗങ്ങളിലൂടെ നേരിട്ടോ അയക്കാവുന്നതാണ്. ടോൾ-ഫ്രീ നമ്പർ - 14448 (രാവിലെ 9:30 മുതൽ വൈകുന്നേരം 5:15 വരെ) -പരാതി ഫയൽ ചെയ്യുന്നതിലും പരാതി പരിഹാരത്തെക്കുറിച്ചുള്ള വിവരങ്ങളുടെ കാര്യത്തിലും സഹായവും ഉപഭോക്താക്കൾക്ക്, ബഹുഭാഷാ പിന്തുണയോടെ, ലഭ്യമാണ്.

ശ്രദ്ധിക്കുക: ഇനിപ്പറയുന്ന വിലാസത്തിൽ ലഭ്യമായ എൻ.ഇ.എഫ്.ടി. സിസ്റ്റത്തിലെ ആർ.ബി.ഐ. ചോദ്യാവലികളെ അടിസ്ഥാനമാക്കി മുകളിൽ സമ്പർക്ക വിശദാംശങ്ങൾ നൽകിയിട്ടുണ്ട്:

https://www.rbi.org.in/scripts/FS_FAQs.aspx?Id=60&fn=9

എന്നിരുന്നാലും, ഇനിപ്പറയുന്ന ഏതെങ്കിലും കാരണത്താൽ കാലതാമസം സംഭവിക്കുകയാണെങ്കിൽ ആർ.ടി.ജി.എസ്. / എൻ.ഇ.എഫ്.ടി. ഇടപാടിൽ കാലതാമസം നേരിട്ടാൽ ഉപഭോക്താവിന് നഷ്ടപരിഹാരം നൽകാൻ ബാങ്ക് ബാധ്യസ്ഥനല്ല:

- അക്കൗണ്ട് മരവിപ്പിച്ചിരിക്കുന്നു
- അക്കൗണ്ട് നിഷ്ക്രിയമാണ്
- അക്കൗണ്ട് പ്രവർത്തനരഹിതമാണ്
- എൻ.ആർ.ഇ. ഉപഭോക്താവിനെ ക്രെഡിറ്റ് ചെയ്യാൻ ശ്രമിക്കുന്ന നോൺ-എൻ.ആർ.ഇ. പേയർ
- എൻ.ആർ.ഒ. അക്കൗണ്ടിലേക്കുള്ള ഇൻവാർഡ് ക്രെഡിറ്റ്
- സാധുവായ മറ്റേതെങ്കിലും ബിസിനസ്സ് കാരണങ്ങൾ
- കോർപ്പറേറ്റ് ഉപഭോക്താക്കൾ ബാങ്കിൽ നിന്നുള്ള ഘടനാപരമായ ക്യാഷ് / ട്രേഡ് / എഫ്.എക്സ്. / ലോൺ പരിഹാരങ്ങൾ ഉപയോഗിക്കുന്നു, അതിനാൽ കാലതാമസം T + 1 ബിസിനസ്സ് ദിവസങ്ങളെക്കാൾ കൂടുതലാണെങ്കിൽ കോർപ്പറേറ്റ് ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് നഷ്ടപരിഹാരത്തിനായി പരിഗണിക്കും, അവിടെ T എന്നത് ഇടപാടിന്റെ തീയതിയാണ്.

ഐ.എം.പി.എസ്./യു.പി.ഐ./എൻ.എ.സി.എച്ച്./എ.പി.ബി:

1 ആധാർ പേയ്മെന്റ് (ബ്രിഡ്ജ് സിസ്റ്റം (എ.പി.ബി.എസ്.))			
എ	ഗുണഭോക്തൃ അക്കൗണ്ട് ക്രെഡിറ്റ് ചെയ്യുന്നതിലെ കാലതാമസം.	T + 1 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ ഗുണഭോക്തൃ ബാങ്ക് ഇടപാട് റിവേഴ്സ് ചെയ്യണം.	കാലതാമസം T + 1 ദിവസത്തിന് അപ്പുറമാണെങ്കിൽ പ്രതിദിനം 100/- രൂപ.
2 ഇമ്മീഡിയറ്റ് പേയ്മെന്റ് സിസ്റ്റം (ഐ.എം.പി.എസ്)			
എ	അക്കൗണ്ട് ഡെബിറ്റ് ചെയ്തിട്ടുണ്ടെങ്കിലും ഗുണഭോക്തൃ അക്കൗണ്ട് ക്രെഡിറ്റ് ചെയ്യപ്പെടുന്നില്ല.	ഗുണഭോക്തൃ അക്കൗണ്ടിലേക്ക് ക്രെഡിറ്റ് ചെയ്യാൻ കഴിയുന്നില്ലെങ്കിൽ, T + 1 ദിവസത്തിൽ ഗുണഭോക്തൃ ബാങ്കിന്റെ ഓട്ടോ റിവേഴ്സ് (ആർ).	കാലതാമസം T + 1 ദിവസത്തിന് അപ്പുറമാണെങ്കിൽ പ്രതിദിനം 100/- രൂപ.
3 യൂണിഫൈഡ് പേയ്മെന്റ് ഇന്റർഫേസ് (യു.പി.ഐ.)			
എ	അക്കൗണ്ട് ഡെബിറ്റ് ചെയ്തിട്ടുണ്ടെങ്കിലും ഗുണഭോക്തൃ അക്കൗണ്ട് ക്രെഡിറ്റ് ചെയ്തിട്ടില്ല (ഫണ്ട് ട്രാൻസ്ഫർ).	ഗുണഭോക്തൃ അക്കൗണ്ടിൽ ക്രെഡിറ്റ് ചെയ്യാൻ കഴിയുന്നില്ലെങ്കിൽ, T + 1 ദിവസത്തിൽ ഗുണഭോക്തൃ ബാങ്കിന്റെ ഓട്ടോ റിവേഴ്സ് (ആർ).	കാലതാമസം T + 1 ദിവസത്തിന് അപ്പുറമാണെങ്കിൽ പ്രതിദിനം 100/- രൂപ.
ബി	അക്കൗണ്ട് ഡെബിറ്റ് ചെയ്തു, എന്നാൽ ട്രാൻസാക്ഷൻ സ്ഥിരീകരണം മർച്ചന്റ് ലൊക്കേഷനിൽ ലഭിച്ചിട്ടില്ല (മർച്ചന്റിനുള്ള പേയ്മെന്റ്).	T + 5 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ ഓട്ടോ-റിവേഴ്സ്	കാലതാമസം T + 5 ദിവസത്തിനപ്പുറം ആണെങ്കിൽ പ്രതിദിനം 100/- രൂപ
4 നാഷണൽ ഓട്ടോമേറ്റഡ് ക്ലിയറിംഗ് ഹൗസ് (എൻ.എ.സി.എച്ച്.)			
എ	ഗുണഭോക്താവിന്റെ അക്കൗണ്ടിലേക്ക് ക്രെഡിറ്റ് ചെയ്യുന്നതിലെ അല്ലെങ്കിൽ തുകയുടെ റിവേഴ്സിലെ കാലതാമസം.	ഗുണഭോക്തൃ ബാങ്ക് ക്രെഡിറ്റ് ചെയ്തിട്ടില്ലാത്ത ട്രാൻസാക്ഷൻ T + 1 ദിവസത്തിനകം റിവേഴ്സ് ചെയ്യണം.	കാലതാമസം T + 1 ദിവസത്തിനപ്പുറമാണെങ്കിൽ പ്രതിദിനം ₹100/- വീതം.
ബി	ഉപഭോക്താവ് ബാങ്കിനുള്ള ഡെബിറ്റ് മാൻഡേറ്റ് പിൻവലിച്ച ശേഷവും അക്കൗണ്ട് ഡെബിറ്റ് ചെയ്തിരിക്കുന്നു.	അത്തരം ഡെബിറ്റിന് ഉപഭോക്താവിന്റെ ബാങ്ക് ഉത്തരവാദിയായിരിക്കും. T + 1 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ പരിഹാരം പൂർത്തിയാക്കിയിരിക്കണം.	

മുകളിലുള്ള ഗ്രിഡിൽ, T+1/ T+5 എന്നിവ ആർ.ബി.ഐ. കമ്മ്യൂണിക്കേഷൻ അനുസരിച്ചുള്ള കലണ്ടർ ദിവസത്തിന്റെ പശ്ചാത്തലത്തിൽ ഉപയോഗിക്കേണ്ടതാണ്.

ഇത് ശ്രദ്ധിക്കാവുന്നതാണ്:

- പരാജയപ്പെട്ട ഇടപാടുകൾ പരിഹരിക്കുന്നതിനുള്ള ബാഹ്യ പരിധിയാണ് നിർദ്ദിഷ്ട ടി.എ.ടി.; ഒപ്പം
- പരാജയപ്പെട്ട ഇത്തരം ഇടപാടുകൾ വേഗത്തിൽ പരിഹരിക്കാൻ ബാങ്കുകൾ ശ്രമിക്കേണ്ടതാണ്.

സാമ്പത്തിക നഷ്ടപരിഹാരം ഉൾപ്പെടുന്നിടത്തെയും, ഉപഭോക്താവിൽ നിന്നുള്ള പരാതിക്കോ ക്ലെയിമിനോ കാത്തുനിൽക്കാതെ, ഉപഭോക്താവിന്റെ അക്കൗണ്ടിൽ അത് സ്വമേധയാ ബാധകമാക്കും.

എന്നിരുന്നാലും, ഇക്കോ-പാർട്ട്നറുടെ ഭാഗത്തുനിന്നുള്ള (ഉദാഹരണത്തിന്, എൻ.പി.സി.ഐ.) പ്രവർത്തന / സാങ്കേതിക പ്രശ്നങ്ങൾ കാരണം കാലതാമസം ഉണ്ടെങ്കിൽ യു.പി.ഐ./ ഐ.എം.പി.എസ്. ഇടപാടിൽ കാലതാമസം നേരിട്ടാൽ ഉപഭോക്താവിന് നഷ്ടപരിഹാരം നൽകാൻ ബാങ്ക് ബാധ്യസ്ഥമല്ല.

ഫണ്ടുകളുടെ റിട്ടേൺ മാർക്ക് ചെയ്യുന്നതിലെ കാലതാമസത്തിന് ഐ.എം.പി.എസ്. / യു.പി.ഐ. പോർട്ടലുകളിൽ എൻ.പി.സി.ഐ. ഓട്ടോമേറ്റഡ് നഷ്ടപരിഹാര കണക്കുകൂട്ടൽ നടത്തി.

- ഡി.ബി.എസിൽ നിന്ന് (ഗുണഭോക്താവ് എന്ന നിലയിൽ) റിട്ടേൺ വൈകുകയാണെങ്കിൽ, സെറ്റിൽമെന്റിന്റെ ഭാഗമായി എൻ.പി.സി.ഐ ഡി.ബി.എസിൽ നിന്ന് ഡെബിറ്റ് ചെയ്യുകയും നഷ്ടപരിഹാരം ബാങ്കിന് കൈമാറുകയും ചെയ്യും. ഈ സാഹചര്യത്തിൽ, ഡി.ബി.എസിന്റെ കയ്യിൽ നിന്നുള്ള നഷ്ടപരിഹാരം ബാങ്ക് ഉപഭോക്താവിന് (ഡി.ബി.എസ്. ഉപഭോക്താവല്ല) അയയ്ക്കുന്നതായിരിക്കും.
- കൗണ്ടർപാർട്ടി ബാങ്കിൽ നിന്നുള്ള റിട്ടേൺ വൈകുന്നതിന് (ഡി.ബി.എസ്. പണമടയ്ക്കുന്ന ഗുണഭോക്താവ് എന്ന നിലയിൽ), എൻ.പി.സി.ഐ. മറ്റ് ബാങ്കിൽ നിന്ന് ഡെബിറ്റ് ചെയ്യുകയും നഷ്ടപരിഹാരം ഡി.ബി.എസിന് കൈമാറുകയും ചെയ്യും. ഈ സാഹചര്യത്തിൽ, മറ്റൊരു ബാങ്കിന്റെ കയ്യിൽ നിന്നുള്ള നഷ്ടപരിഹാരം ഡി.ബി.എസ്. ഉപഭോക്താവിന് കൈമാറും.

ടി.എ.ടി.യിൽ നിർവചിച്ചിരിക്കുന്ന പ്രകാരം തകരാർ പരിഹരിക്കുന്നതിന്റെ ആനുകൂല്യം ലഭിക്കാത്ത ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യയുടെ ബാങ്കിംഗ് ഓംബുഡ്സ്മാൻ പരാതി രജിസ്റ്റർ ചെയ്യാം.

ആവശ്യപ്പെടാത്ത കാര്യങ്ങൾ:

കാർഡ് ഏത് വ്യക്തിയുടെ പേരിലാണോ ഇഷ്യൂ ചെയ്തിരിക്കുന്നത് ആ വ്യക്തിക്ക് “റിസർവ് ബാങ്ക്-ഇന്റഗ്രേറ്റഡ് ഓംബുഡ്സ്മാൻ സ്കീം (ആർ.ബി. - ഐ.ഒ.എസ്., 2021)” വ്യവസ്ഥകൾ പ്രകാരം, സ്വീകർത്താവിന് ബാങ്ക് നൽകേണ്ട നഷ്ടപരിഹാര തുക നിശ്ചയിക്കുന്ന ബാങ്കിംഗ് ഓംബുഡ്സ്മാനെ സമീപിക്കാവുന്നതാണ്.

3.3 സ്റ്റോപ്പ് പേയ്മെന്റ് നിർദ്ദേശങ്ങൾക്കു ശേഷമുള്ള ചെക്കുകളുടെ പേയ്മെന്റ്

സ്റ്റോപ്പ് പേയ്മെന്റ് നിർദ്ദേശം ബാങ്ക് അംഗീകരിച്ചതിന് ശേഷം ഒരു ചെക്ക് നൽകിയിട്ടുണ്ടെങ്കിൽ, ബാങ്ക് ഇക്കാര്യം ശ്രദ്ധാപൂർവ്വം അന്വേഷിക്കണം, ബാങ്കിൽ

നിന്ന് പരസ്പരവിരുദ്ധമായ നിർദ്ദേശങ്ങൾ ലഭിച്ചില്ലെങ്കിൽ, ബാങ്ക് ഇടപാട് റിവ്യൂ ചെയ്യുകയും ഉപഭോക്താവ് ഇടപാട് അറിയിച്ച് 2 പ്രവൃത്തി ദിവസത്തിനുള്ളിൽ വാല്യൂ -ഡേറ്റഡ് ക്രെഡിറ്റ് നൽകുകയും വേണം. ഉപഭോക്താവിന് ഉണ്ടാകുന്ന ഏതൊരു സാമ്പത്തിക നഷ്ടവും മുകളിൽ പറഞ്ഞിരിക്കുന്ന ഖണ്ഡിക 3.1 പ്രകാരം നികത്തപ്പെടും. ഏതെങ്കിലും മേലധികാരമുള്ള ഘടകത്തിന്റെ കാര്യത്തിൽ, ഉപഭോക്താവിന്റെ ഇടപാട് ചരിത്രത്തെ അടിസ്ഥാനമാക്കി ബാങ്കിന്റെ വിവേചനാധികാരത്തിൽ പണമടയ്ക്കുന്നതാണ്.

3.4 വിദേശനാണയ വിനിമയ സേവനങ്ങൾ (വിദേശ കറൻസി ചെക്ക് കളക്ഷനുകൾ)

വിദേശ ബാങ്കുകളിൽ നിന്ന് സമയബന്ധിതമായി വായ്പ ഉറപ്പാക്കാൻ ബാങ്കിന് കഴിയാത്തതിനാൽ വിദേശ രാജ്യങ്ങളിലേക്ക് അയയ്ക്കുന്ന വിദേശ കറൻസികളിൽ നിയുക്ത ചെക്കുകൾ ശേഖരിക്കുന്നതിലെ കാലതാമസത്തിന് ബാങ്ക് ഉപഭോക്താവിന് നഷ്ടപരിഹാരം നൽകില്ല. വിദേശ രാജ്യങ്ങളിലെ ബാങ്കുകളിൽ നിന്ന് ശേഖരിക്കുന്ന ഇൻസ്ട്രുമെന്റുകളുടെ ശേഖരണത്തിനുള്ള സമയം ഓരോ രാജ്യത്തിനും ഒരു രാജ്യത്തിനകത്തും പോലും, ഒരു സ്ഥലത്തുനിന്നും മറ്റൊരിടത്തേക്ക് വ്യത്യാസപ്പെടുന്നുവെന്നത് ബാങ്കിന്റെ അനുഭവമാണ്. താൽക്കാലികമായി ക്ലിയർ ചെയ്ത ഇൻസ്ട്രുമെന്റുകൾ തിരികെ നൽകുന്നതിനുള്ള സമയ മാനദണ്ഡങ്ങളും ഓരോ രാജ്യത്തും വ്യത്യാസപ്പെട്ടിരിക്കുന്നു. എന്നിരുന്നാലും, ബാങ്കിന്റെ കറൻസിപോണ്ടന്റ് ബാങ്കുകളിലെ നോസ്ട്രോ അക്കൗണ്ടിലേക്ക് പണം ക്രെഡിറ്റ് ചെയ്തുകഴിഞ്ഞാൽ, ക്രെഡിറ്റ് നൽകാനുള്ള അനാവശ്യ കാലതാമസത്തിന് ബാങ്ക് ഉപഭോക്താവിന് നഷ്ടപരിഹാരം നൽകും. അത്തരം സന്ദർഭങ്ങളിൽ നഷ്ടപരിഹാരം ഇനിപ്പറയുന്ന രീതിയിൽ കണക്കാക്കും:

- ബാങ്കിന്റെ ചെക്ക് കളക്ഷൻ നയത്തിൽ വിശദീകരിച്ചിരിക്കുന്ന പ്രകാരം വരുമാനം ക്രെഡിറ്റ് ചെയ്യുന്നതിലെ കാലതാമസത്തിനുള്ള പലിശ.
- വിദേശനാണയ വിനിമയ നിരക്കിലെ പ്രതികൂല ചലനം മൂലം ഉണ്ടായേക്കാവുന്ന ഏതെങ്കിലും നഷ്ടത്തിനുള്ള നഷ്ടപരിഹാരം.

3.5 ഡോമസ്റ്റിക് ചെക്ക് കളക്ഷനുകൾ

ഉപഭോക്തൃ നഷ്ടപരിഹാര നയത്തിന്റെ ഭാഗമായി, ബാങ്കിന്റെ ചെക്ക് കളക്ഷൻ പോളിസിയിൽ വ്യക്തമാക്കിയിട്ടുള്ള സമയത്തിനപ്പുറത്തേക്ക് ക്രെഡിറ്റ് നൽകുന്നതിൽ കാലതാമസം നേരിട്ടാൽ, കളക്ഷൻ ഇൻസ്ട്രുമെന്റുകളുടെ (ലോക്കൽ / ഔട്ട്സ്റ്റേഷൻ ചെക്കുകൾ) തുകയ്ക്ക് ബാങ്ക് അതിന്റെ ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് പലിശ നൽകും. അത്തരം പലിശ ഉപഭോക്താക്കളിൽ നിന്ന് ക്ലെയിം ചെയ്യാതെ തന്നെ നൽകും. ബാങ്കിന്റെ സ്വന്തം ശാഖകളിലോ മറ്റ് ബാങ്കുകളിലോ എടുക്കുന്ന ഇൻസ്ട്രുമെന്റുകൾ തമ്മിൽ കാലതാമസം നേരിടുന്ന പിരിവിന് പലിശ അടയ്ക്കുന്നതിന് യാതൊരു വ്യത്യാസവും ഉണ്ടായിരിക്കില്ല. കാലതാമസമുള്ള ശേഖരണത്തിനുള്ള പലിശ ഇനിപ്പറയുന്ന നിരക്കിൽ നൽകും:

- എ) പ്രാദേശിക ചെക്കുകളുടെ കാര്യത്തിൽ 3 പ്രവൃത്തി ദിവസങ്ങളിൽ കൂടുതൽ കാലതാമസം നേരിടുന്ന കാലയളവിനുള്ള ആഭ്യന്തര സേവിംഗ് ബാങ്ക് നിരക്ക്.
- ബി) സി.ടി.എസ്. സെന്ററുകളിൽ അടയ്ക്കേണ്ട ഔട്ട് സ്റ്റേഷൻ ചെക്കുകളുടെ ശേഖരണത്തിൽ 3 പ്രവൃത്തി ദിവസത്തിനും നോൺ-സി.ടി.എസ്. സെന്ററുകളിൽ

10 പ്രവൃത്തി ദിവസത്തിനും മുകളിലുള്ള കാലതാമസ കാലയളവിനുള്ള ഡൊമസ്റ്റിക് സേവിംഗ് ബാങ്ക് നിരക്ക്.

സി) 14 പ്രവൃത്തി ദിവസങ്ങളിൽ കൂടുതൽ കാലതാമസം നേരിടുന്നിടത്ത്, അതാൽ കാലയളവിലെ ആഭ്യന്തര ടോ ഡെപ്പോസിറ്റുകൾക്ക് ബാധകമായ നിരക്കിൽ പലിശ നൽകും (സമയമെത്തും മുൻപേയുള്ള പിൻവലിക്കൽ സൗകര്യമുള്ള ആഭ്യന്തര ടോ ഡെപ്പോസിറ്റുകൾക്ക് ബാധകമായ നിരക്കുകൾ).

ഡി) അസാധാരണമായ കാലതാമസമുണ്ടായാൽ, അതായത്, 90 കലണ്ടർ ദിവസത്തിൽ കൂടുതൽ കാലതാമസം ഉണ്ടായാൽ, ബന്ധപ്പെട്ട ആഭ്യന്തര ടോ ഡെപ്പോസിറ്റ് നിരക്കിന് (സമയമെത്തും മുൻപേയുള്ള പിൻവലിക്കൽ സൗകര്യമുള്ള ആഭ്യന്തര കാലാവധി നിക്ഷേപങ്ങൾക്ക് ബാധകമായ നിരക്കുകൾ) 2% മുകളിൽ പലിശ നൽകും.

ഇ) ശേഖരണത്തിലുള്ള ചെക്കിന്റെ വരുമാനം ഉപഭോക്താവിന്റെ ഓവർ ഡ്രാഫ്റ്റ് / ലോൺ അക്കൗണ്ടിലേക്ക് ക്രെഡിറ്റ് ചെയ്യപ്പെടുകയാണെങ്കിൽ, വായ്പ അക്കൗണ്ടിന് ബാധകമായ നിരക്കിൽ പലിശ നൽകും. അസാധാരണമായ കാലതാമസത്തിന്, വായ്പ അക്കൗണ്ടിന് ബാധകമായ നിരക്കിനേക്കാൾ 2% ഉയർന്ന നിരക്കിൽ പലിശ നൽകും.

എഫ്) ക്രെഡിറ്റ് കാർഡുകൾക്കായി, ക്രെഡിറ്റ് കാർഡ് ഉപഭോക്താവ് 2 പ്രവൃത്തി ദിവസങ്ങൾക്കുള്ളിൽ ലോക്കൽ ചെക്കും ക്രെഡിറ്റ് കാർഡ് പേയ്മെന്റ് സമയപരിധിക്ക് മുമ്പ് 5 പ്രവൃത്തി ദിവസങ്ങൾക്കുള്ളിൽ ഔട്ട് സ്റ്റേഷൻ ചെക്കുകളും നിക്ഷേപിക്കുന്നിടത്ത്, ബാങ്ക് പിഴ ഈടാക്കില്ല, ബാങ്കിന്റെ ഭാഗത്തുനിന്ന് എന്തെങ്കിലും ക്രെഡിറ്റ് വൈകിയാൽ ക്രെഡിറ്റ് കാർഡ് പേയ്മെന്റ് ഡ്യൂ തീയതിക്കുള്ളിൽ ലഭിക്കുന്ന പേയ്മെന്റ് പരിഗണിക്കുകയും ചെയ്യും. എന്നിരുന്നാലും, ഉപഭോക്താവിന്റെ ഭാഗത്തുനിന്നുള്ള കാരണങ്ങളാൽ ക്രെഡിറ്റ് വൈകിയാൽ, ബാങ്ക് പിഴ ഈടാക്കുകയും ഭാഗിക പേയ്മെന്റിന് ബാധകമായ ക്രെഡിറ്റ് കാർഡ് നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും അനുസരിച്ച് പലിശ ഈടാക്കുകയും ചെയ്യും.

3.6 ട്രാൻസിറ്റിൽ നഷ്ടപ്പെടുന്ന ഇൻസ്ട്രുമെന്റുകൾക്കുള്ള നഷ്ടപരിഹാരം

ഉപഭോക്താവിന്റെ ശേഖരണത്തിനായി ബാങ്കിന് കൈമാറിയ ശേഷം ഇൻസ്ട്രുമെന്റ് നഷ്ടപ്പെട്ടതിനാൽ ഉപഭോക്താവിന് ഉണ്ടാകുന്ന സാമ്പത്തിക നഷ്ടത്തിനായുള്ള ബാങ്കുകളുടെ ഉപഭോക്തൃ നഷ്ടപരിഹാര നയവും ചെക്ക് ശേഖരണ നയത്തിൽ സൂചിപ്പിക്കും. നഷ്ടപ്പെട്ട ചെക്ക് / ഇൻസ്ട്രുമെന്റ് തുകയിൽ 10 പ്രവൃത്തി ദിവസങ്ങൾ വരെ ന്യായമായ കാലതാമസത്തിന് ബാങ്ക് ആഭ്യന്തര സമ്പാദ്യ നിരക്കുകളിൽ പലിശ നൽകും.

3.7 സ്ഥിര നിക്ഷേപങ്ങൾ

സ്ഥിര നിക്ഷേപങ്ങളുടെ ബുക്കിംഗുമായി ബന്ധപ്പെട്ട പണവും അതിനുള്ള നിർദ്ദേശങ്ങളും ലഭിച്ചതിന് ശേഷവും ഉപഭോക്താവിന്റെ നിർദ്ദേശപ്രകാരം പ്രവർത്തിക്കുന്നതിൽ ബാങ്ക് പരാജയപ്പെട്ടാൽ, നിർദ്ദേശങ്ങൾക്കും ഫണ്ടുകൾക്കും അനുസരിച്ച് നിശ്ചിത മൂല്യമുള്ള തീയതിയോടെ ഉപഭോക്താവിനുള്ള സ്ഥിര നിക്ഷേപം ബുക്ക് ചെയ്യും.

ഈ ഡെപ്പോസിറ്റുകളുടെ കാലാവധി പൂർത്തിയാകുകയാണെങ്കിൽ, ഈ നിർദ്ദേശങ്ങൾ ലഭിക്കുന്നതിനുള്ള കട്ട് ഓഫ് കാലയളവിനുള്ളിൽ ഉപഭോക്താവ്

നൽകുന്ന മെച്ചുരിറ്റി നിർദ്ദേശങ്ങൾക്കനുസൃതമായി ബാങ്ക് പ്രവർത്തിക്കും. സേവിംഗ് ബാങ്ക് ഡെപ്പോസിറ്റിന്റെ പലിശ അടയ്ക്കുന്നതിനോ ഒരു വായ്പ അക്കൗണ്ടിൽ ബാങ്കിന് അധിക പലിശ അടയ്ക്കുന്നതിനോ ബാധകമായ മിനിമം ബാലൻസ് കുറയ്ക്കുന്നതിലൂടെ ഉപഭോക്താവിന് സാമ്പത്തിക നഷ്ടമുണ്ടാക്കുന്ന നിർദ്ദേശത്തിൽ ബാങ്ക് നടപടിയെടുക്കുന്നതിൽ പരാജയപ്പെടുകയാണെങ്കിൽ, ഉപഭോക്താവിന് ഈടാക്കുന്ന യഥാർത്ഥ നിരക്കുകളും പലിശയും തിരികെ നൽകിക്കൊണ്ട് അത്തരം നഷ്ടത്തിന് ബാങ്ക് ഉപഭോക്താവിന് നഷ്ടപരിഹാരം നൽകും.

3.8 ഡ്യൂപ്ലിക്കേറ്റ് ഡിമാന്റ് ഡ്രാഫ്റ്റ് ഇഷ്യൂ ചെയ്യുന്നത്

ആവശ്യമായ പ്രമാണങ്ങൾ സഹിതം ഒരു ഡ്യൂപ്ലിക്കേറ്റ് ഡിമാന്റ് ഡ്രാഫ്റ്റിനുള്ള അഭ്യർത്ഥന ലഭിച്ച തീയതി മുതൽ രണ്ടാഴ്ചയ്ക്കുള്ളിൽ ബാങ്ക് ഉപഭോക്താവിന് ഒരു ഡ്യൂപ്ലിക്കേറ്റ് ഡിമാന്റ് ഡ്രാഫ്റ്റ് നൽകും. ഈ കാലയളവിനപ്പുറം കാലതാമസം നേരിട്ടാൽ, ബന്ധപ്പെട്ട മെച്ചുരിറ്റി കാലയളവിലേക്ക് ബാധകമായ സ്ഥിര നിക്ഷേപ നിരക്കിൽ (സമയമെത്തും മുൻപേയുള്ള പിൻവലിക്കൽ സൗകര്യമുള്ള ആഭ്യന്തര കാലാവധി സ്ഥിര നിക്ഷേപങ്ങൾക്ക് ബാധകമായ നിരക്കുകൾ) ബാങ്ക് പലിശ നൽകും. ബാങ്കിൽ തയ്യാറാക്കിയ ഡ്യൂപ്ലിക്കേറ്റ് ഡിമാന്റ് ഡ്രാഫ്റ്റിന്റെ അഭ്യർത്ഥന വാങ്ങുന്നയാൾ നടത്തുന്ന സന്ദർഭങ്ങളിൽ മാത്രമേ ഇത് ബാധകമാകൂ, മൂന്നാം കക്ഷി അംഗീകാരങ്ങളുടെ കാര്യത്തിൽ ഇത് ബാധകമല്ല.

3.9 ബാങ്കുകളുടെ പ്രതിബദ്ധതയുടെ ലംഘനം ഏജന്റ് നടത്തുന്നത്

ബാങ്കിന്റെ പ്രതിനിധി / കൊറിയർ അല്ലെങ്കിൽ ഡി.എസ്.എ. ഏതെങ്കിലും അനുചിതമായ പെരുമാറ്റത്തിൽ ഏർപ്പെടുകയോ അല്ലെങ്കിൽ ഇടപാടുകാരോടുള്ള ബാങ്കിന്റെ പ്രതിബദ്ധത ലംഘിക്കുകയോ ചെയ്തതായി ഉപഭോക്താവിൽ നിന്ന് എന്തെങ്കിലും പരാതി ലഭിച്ചാൽ, പരാതി അന്വേഷിക്കാനും കണ്ടെത്തലുകൾ അറിയിക്കാനും ബാങ്ക് ഉചിതമായ നടപടികൾ കൈക്കൊള്ളുകയും ഉപഭോക്താവിൽ നിന്ന് പരാതി ലഭിച്ച തീയതി മുതൽ 7 പ്രവൃത്തി ദിവസങ്ങൾക്കുള്ളിൽ , അത് ന്യായീകരിക്കപ്പെടുന്നിടത്ത്, ബാങ്കിംഗ് ഇടപാടിലെ യഥാർത്ഥ സാമ്പത്തിക നഷ്ടത്തിന്, ഓരോ കേസിന്റെ അടിസ്ഥാനത്തിൽ ഉപഭോക്താവിന് നഷ്ടപരിഹാരം നൽകും. ഇതിൽ മറ്റ് ചിലവുകളും പരോക്ഷമായ സാമ്പത്തികമോ സാമ്പത്തികേതരമോ ആയ നഷ്ടങ്ങളും ഉൾപ്പെടുന്നില്ല.

3.10 ഇൻവെസ്റ്റ്മെന്റ് ആന്റ് റിഡംപ്ഷൻ സ്ലിപ്പുകളിൽ നടപടി എടുക്കാതിരിക്കുന്നത്

ഒരു മ്യൂച്വൽ ഫണ്ടിലേക്ക് തുടർന്നുള്ള പ്രോസസ്സിംഗിനായി ഒരു ഉപഭോക്താവ് ബാങ്കിൽ സമർപ്പിച്ച ഏതെങ്കിലും നിക്ഷേപത്തിലോ റിഡംപ്ഷൻ സ്ലിപ്പുകളിലോ നടപടിയെടുക്കുന്നതിൽ ബാങ്ക് പരാജയപ്പെടുകയാണെങ്കിൽ, സ്ലിപ്പ് വൈകിയ കാലയളവിലേക്ക് നിലവിലുള്ള ആഭ്യന്തര സേവിംഗ് ബാങ്ക് നിരക്കിൽ, കാലതാമസം നേരിട്ട തുകയ്ക്ക് ബാങ്ക് നഷ്ടപരിഹാരം നൽകും.

സോവറിൻ ഗോൾഡ് ബോണ്ടിനുള്ള (എസ്.ജി.ബി.) ഉപഭോക്താവിന്റെ അപേക്ഷ നിരസിക്കപ്പെട്ടാൽ, T +1 പ്രവൃത്തി ദിവസത്തിനുള്ളിൽ ഉപഭോക്താവിന് പണം തിരികെ നൽകാനുള്ള എല്ലാ ശ്രമങ്ങളും ബാങ്ക് നടത്തും. എന്നിരുന്നാലും, ബാങ്കിന്റെ അവസാനത്തിൽ അപേക്ഷകന് തുക തിരികെ നൽകാൻ

കാലതാമസം നേരിട്ടാൽ, കാലതാമസത്തിന്റെ ഓരോ ദിവസവും ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് റിപ്പോ നിരക്ക് + 2% നിരക്കിൽ നഷ്ടപരിഹാരം നൽകും. അപേക്ഷാ നിക്ഷേപ തുകയിൽ നഷ്ടപരിഹാരം നൽകും.

3.11 വായ്പയുടെ തിരിച്ചടവ് കഴിയുമ്പോൾ പ്രമാണങ്ങൾ മടക്കിനൽകുന്നത്

സമ്മതിച്ചതോ കരാർ ചെയ്തതോ ആയ എല്ലാ കുടിശ്ശികകളും മറ്റ് അനുബന്ധ ഔപചാരികതകളും പ്രമാണങ്ങളും തിരിച്ചടച്ച് 15 പ്രവൃത്തി ദിവസത്തിനുള്ളിൽ ബാങ്ക് ഉപഭോക്താവിന്, എല്ലാ സെക്യൂരിറ്റികളും / പ്രമാണങ്ങളും / ടൈറ്റിൽ ഡീഡുകളും പണയം വച്ച വസ്തുവിലേക്ക് തിരികെ നൽകും.

മറ്റേതെങ്കിലും ക്ലെയിമിനായി സെറ്റ് ഓഫ് ചെയ്യുന്നതിനുള്ള ഏതെങ്കിലും അവകാശം വിനിയോഗിക്കപ്പെടുകയാണെങ്കിൽ, മറ്റ് ക്ലെയിമുകളെ കുറിച്ചുള്ള പൂർണ്ണ വിശദാംശങ്ങളോടെ ബാങ്ക് ഉചിതമായ അറിയിപ്പ് നൽകുകയും ബന്ധപ്പെട്ട ക്ലെയിം തീർപ്പാക്കുന്നത് / അടയ്ക്കുന്നത് വരെ പണയം വച്ച വസ്തുവിലേക്ക് സെക്യൂരിറ്റികൾ/ പ്രമാണങ്ങൾ/ പട്ടയം എന്നിവ നിലനിർത്തുകയും ചെയ്യും. സെക്യൂരിറ്റികൾ / പ്രമാണങ്ങൾ / പട്ടയം എന്നിവ തിരിച്ചടയ്ക്കാൻ ബാങ്കിന്റെ ഭാഗത്തുനിന്നുള്ള കാലതാമസത്തിന്, കരാർ ചെയ്ത എല്ലാ കുടിശ്ശികകളുടെയും തിരിച്ചടവിന്റെ 15 പ്രവൃത്തി ദിവസങ്ങളിൽ കൂടുതൽ പണയപ്പെടുത്തിയ വസ്തുവിന് ബാങ്ക് കാലതാമസം വരുത്തുകയാണെങ്കിൽ, ബാങ്ക് ആഴ്ചയിൽ പരമാവധി 5,000/- രൂപയ്ക്ക് വിധേയമായി ആഴ്ചയിൽ 100 രൂപ നഷ്ടപരിഹാരം നൽകും.

3.12 ക്രെഡിറ്റ് നൽകുന്നതിലെ കൂടാതെ/ അല്ലെങ്കിൽ ട്രാൻസാക്ഷനുകളുടെ മടക്കത്തിലെ കാലതാമസം

എൻ.ഇ.എഫ്.ടി, ആർ.ടി.ജി.എസ് അല്ലെങ്കിൽ ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് വേണ്ടി സ്വീകരിക്കുന്ന മറ്റ് മാർഗങ്ങളിലൂടെയുള്ള ഇൻവാർഡ് റെമിറ്റൻസുകളുടെ ക്രെഡിറ്റുകൾ വഹിക്കുന്നതിന് ബാങ്കിന് നേരിട്ട് കാരണമായ കാലതാമസത്തിന് ബാങ്ക് ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് നഷ്ടപരിഹാരം നൽകും. പിശകോ അശ്രദ്ധയോ കാരണം, നടപടിക്രമ / റെഗുലേറ്ററി മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ അനുസരിച്ച് സമയപരിധിക്കപ്പുറം ഗുണഭോക്താവിന് എൻ.ഇ.എഫ്.ടി. / എൻ.ഇ.സി.എസ്. / എൻ.എ.സി.എച്ച്. ഇടപാടുകൾ ക്രെഡിറ്റ് ചെയ്യുന്നതിൽ കാലതാമസമുണ്ടാകുകയാണെങ്കിൽ, റിസർവ് ബാങ്ക് എൽ.എ.എഫ്. റിപ്പോ നിരക്ക് അധികം രണ്ട് ശതമാനം എന്ന നിരക്കിൽ ഉപഭോക്താവിന്റെ പിഴപ്പലിശ ബാങ്ക് അടയ്ക്കും. ഉപഭോക്താവ് പിഴപ്പലിശയ്ക്കുള്ള ക്ലെയിം ഫയൽ ചെയ്തിട്ടില്ലെങ്കിലും പിഴപ്പലിശ ഉപഭോക്താവിന് നൽകും.

നടപടിക്രമ / റെഗുലേറ്ററി മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ അനുസരിച്ച് സമയപരിധിക്കപ്പുറം ഗുണഭോക്താവിന് ആർ.ടി.ജി.എസ്. ക്രെഡിറ്റ് ചെയ്യുന്നതിൽ കാലതാമസം നേരിടുകയാണെങ്കിൽ, നിലവിലെ റിപ്പോ നിരക്കിൽ ഉപഭോക്താവിന് പ്രതിദിനം രണ്ട് ശതമാനം പലിശയും ബാങ്ക് നൽകണം. അതേ ദിവസം പാസാക്കിയ ക്രെഡിറ്റിനൊപ്പം ക്രെഡിറ്റിൽ കാലതാമസം ഉണ്ടായാൽ, ഒരു ദിവസത്തേക്ക് നഷ്ടപരിഹാരം നൽകും. ഉപഭോക്താവ് പിഴപ്പലിശയ്ക്കുള്ള ക്ലെയിം ഫയൽ ചെയ്തിട്ടില്ലെങ്കിലും പിഴപ്പലിശ ഉപഭോക്താവിന് നൽകും.

ഏതെങ്കിലും കാരണത്താൽ ഗുണഭോക്താവിന്റെ അക്കൗണ്ടിലേക്ക് ഫണ്ടുകൾ ക്രെഡിറ്റ് ചെയ്യാൻ സാധ്യമല്ലെങ്കിൽ, ഉദാഹരണത്തിന് അക്കൗണ്ട് നിലവിലില്ല, അക്കൗണ്ട് മരവിപ്പിച്ചത് മുതലായവ, സ്വീകർത്താവിന്റെ അംഗത്തിന്റെ മെമ്പർ ഇന്റർഫേസിൽ പേയ്മെന്റ് ലഭിച്ച് ഒരു മണിക്കൂറിനുള്ളിൽ അല്ലെങ്കിൽ ആർ.ടി.ജി.എസ്. പേയ്മെന്റുകൾക്കായി ആർ.ടി.ജി.എസ്. ബിസിനസ്സ് ദിവസം അവസാനിക്കുന്നതിന് മുമ്പായി ഫണ്ട് യഥാർത്ഥ അംഗത്തിന് തിരികെ നൽകും. അതേസമയം എൻ.ഇ.എഫ്.ടി. ഇടപാടുകൾക്കായി അംഗങ്ങളുടെ ഇന്റർഫേസിൽ പണം അടച്ച് 2 മണിക്കൂറിനുള്ളിൽ ഫണ്ട് തിരികെ നൽകും.

3.13 പരാജയപ്പെട്ട എ.ടി.എം. ട്രാൻസാക്ഷനുകളുടെ ക്രെഡിറ്റിംഗിലെ കാലതാമസം

ഉപഭോക്താവിന്റെ പരാതി ലഭിച്ച് 5 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ അഭ്യർത്ഥന സ്വീകരിക്കുന്നതിനോ നിരസിക്കുന്നതിനോ ഉള്ള തീരുമാനം ബാങ്ക് അന്വേഷിക്കുകയും അറിയിക്കുകയും ചെയ്യും. ക്രെഡിറ്റ് കൈമാറുന്നതിൽ കാലതാമസം നേരിട്ടാൽ, T + 5 ദിവസത്തിനപ്പുറം കാലതാമസത്തിന്, ഉപഭോക്താവിൽ നിന്ന് ക്ലെയിമില്ലാതെ ഉപഭോക്താവിന്റെ അക്കൗണ്ടിലേക്ക് / ക്രെഡിറ്റ് കാർഡിലേക്ക് പ്രതിദിനം 100 രൂപ നഷ്ടപരിഹാരം ഓട്ടോമാറ്റിക്കായി ക്രെഡിറ്റ് ചെയ്യപ്പെടും.

ക്ര.നം.		സംഭവത്തിന്റെ വിവരണം	ഓട്ടോ റിവേഴ്സലിനും നഷ്ടപരിഹാരത്തിനുമുള്ള ചട്ടക്കൂട്	
ഓട്ടോ-റിവേഴ്സലിനുള്ള ടൈംലൈൻ		നഷ്ടപരിഹാരത്തുക നൽകേണ്ടി വരുന്നവ		
I	II	III	IV	
1		ഓട്ടോമേറ്റഡ് ടെല്ലർ മെഷീനുകൾ (എ.ടി.എമ്മുകൾ)		
എ	ഉപഭോക്താവിന്റെ അക്കൗണ്ട് ഡെബിറ്റ് ചെയ്തെങ്കിലും പണം വിതരണം ചെയ്തിട്ടില്ല.	പരമാവധി 5 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ പരാജയപ്പെട്ട ഇടപാടിന്റെ പ്രോ-ആക്റ്റീവ് റിവേഴ്സ് (ആർ).	ടി + 5	ദിവസത്തിനപ്പുറമുള്ള കാലതാമസത്തിന് അക്കൗണ്ട് ഉടമയുടെ ക്രെഡിറ്റിലേക്ക് പ്രതിദിനം 100/-

തിരിച്ചടവും നഷ്ടപരിഹാരവും ബാങ്ക് വഹിക്കുന്നില്ലെങ്കിൽ ഉപഭോക്താവിനു കൈക്കൊള്ളാനാവുന്ന നടപടി

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

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

പരാതി 30 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ പരിഹരിക്കപ്പെട്ടില്ലെങ്കിൽ, ഉപഭോക്താവിന് "റിസർവ് ബാങ്ക്-ഇന്റഗ്രേറ്റഡ് ഓംബുഡ്സ്മാൻ സ്കീം (ആർ.ബി.-ഐ.ഒ.എസ്., 2021)" പ്രകാരം പരാതി നൽകാം. ആർ.ബി.-ഐ.ഒ.എസ്., 2021 ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് റിസർവ് ബാങ്ക് നിയന്ത്രിത സ്ഥാപനങ്ങൾക്കെതിരെ പരാതികൾ ഫയൽ

ചെയ്യുന്നതിനുള്ള ഒരൊറ്റ റഫറൻസ് പോയിന്റ് നൽകുന്നു. ആർ.ബി.ഐ.ഒ.എസ്., 2021 ആർ.ബി.ഐ. വെബ്സൈറ്റിൽ ഇനിപ്പറയുന്ന മാർഗ്ഗത്തിൽ ലഭ്യമാണ്:

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

പരാതികൾ ഓൺലൈനായി <https://cms.rbi.org.in>, അല്ലെങ്കിൽ സമർപ്പിത ഇ-മെയിൽ crpc@rbi.org.in വഴിയോ അല്ലെങ്കിൽ റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ, നാലാം നില, സെക്ടർ 17, ചണ്ഡിഗഡ് - 160 017 എന്ന വിലാസത്തിൽ 'സെൻട്രലൈസ്റ്റ് റസീപ്റ്റ് ആൻഡ് പ്രോസസ്സിംഗ് സെന്റർ' (സി.ആർ.പി.സി.)-ലേക്ക് https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RBIOS2021_121121_A.pdf എന്നതിൽ പറഞ്ഞ പ്രകാരമുള്ള മാർഗ്ഗങ്ങളിലൂടെ നേരിട്ടോ അയക്കാവുന്നതാണ്. ടോൾ-ഫ്രീ നമ്പർ - 14448 (രാവിലെ 9:30 മുതൽ വൈകുന്നേരം 5:15 വരെ) - പരാതി ഫയൽ ചെയ്യുന്നതിലും പരാതി പരിഹാരത്തെക്കുറിച്ചുള്ള വിവരങ്ങളുടെ കാര്യത്തിലും സഹായവും ഉപദേശതാക്കൾക്ക്, ബഹുഭാഷാ പിന്തുണയോടെ, ലഭ്യമാണ്.

കാർഡ് ഇടപാടിന് ബാധകമായ നഷ്ടപരിഹാരം:

ക്ര. നം.	സംഭവത്തിന്റെ വിവരണം	ഓട്ടോ റിവേഴ്സലിനും നഷ്ടപരിഹാരത്തിനുമുള്ള ചട്ടക്കൂട്	
		ഓട്ടോ-റിവേഴ്സലിനുള്ള	നഷ്ടപരിഹാരത്തുക നൽകേണ്ടി വരുന്നവ
I	II	III	IV
2	കാർഡ് ഇടപാട്		
a	കാർഡിൽ നിന്ന് കാർഡിലേക്കുള്ള കൈമാറ്റം കാർഡ് അക്കൗണ്ട് ഡെബിറ്റ് ചെയ്യും. പക്ഷേ ഗുണഭോക്തൃ കാർഡ് അക്കൗണ്ട് ക്രെഡിറ്റ് ചെയ്തിട്ടില്ല.	ഗുണഭോക്താവിന്റെ അക്കൗണ്ടിലേക്കുള്ള ക്രെഡിറ്റിനെ ബാധിച്ചിട്ടില്ലെങ്കിൽ, T + 1 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ ട്രാൻസാക്ഷൻ റിവേഴ് ചെയ്യണം (ആർ).	T + 1 ദിവസത്തിനപ്പുറമുള്ള കാലതാമസത്തിന് പ്രതിദിനം 100/-.
b	പോയിന്റ് ഓഫ് സെയിൽ (പി.ഒ.എസ്.)-ലെ ക്യാഷ് ഉൾപ്പെടെ (പി.ഒ.എസ്) (കാർഡ് ഹാജരാക്കിയിട്ടുണ്ട്) പോയിന്റ് ഓഫ് സെയിൽ (പി.ഒ.എസ്.)-ലെ ക്യാഷ് ഉൾപ്പെടെ (പി.ഒ.എസ്) (കാർഡ് ഹാജരാക്കിയിട്ടുണ്ട്) അക്കൗണ്ട് ഡെബിറ്റ് ചെയ്തിട്ടുണ്ടെങ്കിലും മർച്ചന്റ് ലൊക്കേഷനിൽ സ്ഥിരീകരണം ലഭിച്ചിട്ടില്ല, അതായത്, ചാർജ്-ബ്ലിപ്പ് ജനറേറ്റ് ചെയ്തിട്ടില്ല.	T + 5 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ ഓട്ടോ-റിവേഴ്സൽ	T + 5 ദിവസത്തിനപ്പുറമുള്ള കാലതാമസത്തിന് പ്രതിദിനം 100/-.

c	കാർഡ് നിലവിലില്ല (സി.എൻ.പി.) (ഇ-കൊമേഴ്സ്)		
	അക്കൗണ്ട് ഡെബിറ്റ് ചെയ്തെങ്കിലും വ്യാപാരിയുടെ സിസ്റ്റത്തിൽ സ്ഥിരീകരണം ലഭിച്ചില്ല.		

3.14 ഡെബിറ്റ് കാർഡുകൾ/മൊബൈൽ ബാങ്കിംഗ്/ഇന്റർനെറ്റ് ബാങ്കിംഗ്/ക്രെഡിറ്റ് കാർഡുകളിലെ വഞ്ചനാപരമായ ഇടപാടുകളുടെ അക്കൗണ്ടിലെ തെറ്റായ/അനധികൃത ഡെബിറ്റുകൾ തിരിച്ചെടുക്കൽ

വൺ-ടൈം പാസ്‌വേഡ് അല്ലെങ്കിൽ 2 ഫാക്ടർ ആധികാരികത (2എഫ്.എ.) പിന്തുടരുന്ന ഇടപാടിൽ ഉണ്ടാകുന്ന ക്ലെയിമിന് നഷ്ടപരിഹാരം നൽകാൻ ബാങ്ക് ബാധ്യസ്ഥനായിരിക്കില്ല. ഉൾപ്പെട്ട തുക പരിഗണിക്കാതെ അത്തരം ക്ലെയിം അല്ലെങ്കിൽ ക്ലെയിമുകൾ നിരസിക്കപ്പെടും.

മേൽപ്പറഞ്ഞവയ്ക്ക് പുറമേ, ഒരു ഉപഭോക്താവിന്റെ അശ്രദ്ധ കാരണം നഷ്ടം സംഭവിക്കുന്ന കേസുകളിൽ അനധികൃത ഇടപാടുകൾ കാരണം സംഭവിക്കുന്ന നഷ്ടത്തിന് ഉപഭോക്താവ് ഉത്തരവാദിയായിരിക്കും, അവർ പേയ്മെന്റ് ക്രെഡിൻഷ്യലുകൾ പങ്കിട്ടിട്ടുള്ളതും പങ്കിടാൻ പാടില്ലാത്ത അക്കൗണ്ടുമായി ബന്ധപ്പെട്ട മറ്റേതെങ്കിലും വിശദാംശങ്ങളും പങ്കിടാൻ പാടില്ലാത്തത് പോലുള്ളവ - നിബന്ധനകളിലും വ്യവസ്ഥകളിലും കാലാകാലങ്ങളിൽ ക്ലയന്റ് വിദ്യാഭ്യാസ ശ്രമങ്ങളിലും അറിയിക്കുന്നത് പോലെ. അനധികൃത ഇടപാട് ബാങ്കിൽ റിപ്പോർട്ട് ചെയ്യുന്നതുവരെ ഉപഭോക്താവ് മുഴുവൻ നഷ്ടവും വഹിക്കും. അനധികൃത ഇടപാട് റിപ്പോർട്ട് ചെയ്തതിന് ശേഷം സംഭവിക്കുന്ന ഏതൊരു നഷ്ടവും, അതിനുശേഷമുള്ള ഓരോ നഷ്ടവും ബാങ്കിന്റെ ഉത്തരവാദിത്തമാണ്.

അനധികൃത ഇടപാട് നടന്നാൽ ഉപഭോക്താവിന്റെ ബാധ്യതയുടെ വിശദാംശങ്ങൾ:

ഉപഭോക്താവിന് ബാധ്യതയില്ലാത്ത അവസ്ഥ

1. താഴെപ്പറയുന്ന സന്ദർഭങ്ങളിൽ അനധികൃത ഇടപാട് സംഭവിക്കുന്നിടത്ത് ഒരു ഉപഭോക്താവിന് ബാധ്യതയൊന്നുമില്ലാത്ത അവസ്ഥ ഉണ്ടാകുന്നു:
 - i) ബാങ്കിന്റെ ഭാഗത്തുള്ള വഞ്ചന / അശ്രദ്ധ / പോരായ്മ (ഇടപാട് ഉപഭോക്താവ് റിപ്പോർട്ട് ചെയ്തിട്ടുണ്ടോ ഇല്ലയോ എന്നത് പരിഗണിക്കാതെ തന്നെ).
 - ii) ഈ പ്രശ്നം ബാങ്കുമായോ ഉപഭോക്താവുംമായോ അല്ല മറിച്ച് സിസ്റ്റത്തിൽ മറ്റെവിടെയെങ്കിലും കിടക്കുന്ന മൂന്നാം കക്ഷി ലംഘനം, അനധികൃത ഇടപാടുമായി ബന്ധപ്പെട്ട് ബാങ്കിൽ നിന്ന് ആശയവിനിമയം ലഭിച്ച് മൂന്ന് പ്രവൃത്തി ദിവസത്തിനുള്ളിൽ ഉപഭോക്താവ് ബാങ്കിനെ അറിയിക്കുന്നു.

ഒരു ഉപഭോക്താവിന്റെ പരിമിതമായ ബാധ്യത

2. ഇനിപ്പറയുന്ന സംഭവങ്ങളിലെ അനധികൃത ഇടപാടുകൾ മൂലം ഉണ്ടാകുന്ന നഷ്ടത്തിന് ഒരു ഉപഭോക്താവ് ഉത്തരവാദിയായിരിക്കും:

- i) പേയ്മെന്റ് ക്രെഡൻഷ്യലുകൾ പങ്കിടുക എന്നതുപോലെ, ഉപഭോക്താവിന്റെ അശ്രദ്ധ മൂലം നഷ്ടം സംഭവിക്കുന്ന സന്ദർഭങ്ങളിൽ അനധികൃത ഇടപാട് ബാങ്കിൽ റിപ്പോർട്ട് ചെയ്യുന്നത് വരെ ഉപഭോക്താവ് മുഴുവൻ നഷ്ടവും വഹിക്കും. അനധികൃത ഇടപാട് റിപ്പോർട്ട് ചെയ്തതിന് ശേഷം ഉണ്ടാകുന്ന ഏതൊരു നഷ്ടവും ബാങ്ക് വഹിക്കും.
- ii) അനധികൃത ഇലക്ട്രോണിക് ബാങ്കിംഗ് ഇടപാടിന്റെ ഉത്തരവാദിത്തം ബാങ്കിനോ ഉപഭോക്താവിനോ അല്ല, മറിച്ച് സിസ്റ്റത്തിൽ മറ്റെവിടെയെങ്കിലും കിടക്കുന്ന സന്ദർഭങ്ങളിൽ, അത്തരമൊരു ഇടപാട് ബാങ്കിനെ അറിയിക്കുന്നതിൽ ഉപഭോക്താവിന്റെ ഭാഗത്ത് നിന്ന് കാലതാമസം (ബാങ്കിൽ നിന്ന് അറിയിപ്പ് ലഭിച്ച് നാലോ ഏഴോ പ്രവൃത്തി ദിവസങ്ങൾ) ഉണ്ടാകുമ്പോൾ, ഉപഭോക്താവിന്റെ ഓരോ ഇടപാട് ബാധ്യതയും ഇടപാട് മൂല്യത്തിലോ ടേബിളിൽ ചുവടെ സൂചിപ്പിച്ചിട്ടുള്ള തുകയിലോ ഏതാണ് കുറവെങ്കിൽ അതിൽ പരിമിതപ്പെടുത്തേണ്ടതാണ്.

പട്ടിക 1		
പോയിന്റ് 2 (ii) പ്രകാരം ഒരു ഉപഭോക്താവിന്റെ പരമാവധി ബാധ്യത		
അക്കൗണ്ട് തരം	പരമാവധി ബാധ്യത ()	
* ബി.എസ്.ബി.ഡി. അക്കൗണ്ടുകൾ / ചെറുകിട	5,000	
* മറ്റെല്ലാ എസ്.ബി. അക്കൗണ്ടുകളും	10,000	
* പ്രീ-പെയ്ഡ് ഇൻസ്ട്രുമെന്റുകളും കാർഡുകളും	പേയ്മെന്റ് ഗിഫ്റ്റ്	
* എം.എസ്.എം.ഇകളുടെ കറന്റ് ക്രെഡിറ്റ് / ഓവർ അക്കൗണ്ടുകൾ	/ ക്യാഷ് ഡ്രാഫ്റ്റ്	
* വ്യക്തികളുടെ കറന്റ് അക്കൗണ്ടുകൾ / ക്യാഷ് ക്രെഡിറ്റ് / ഓവർഡ്രാഫ്റ്റ് അക്കൗണ്ടുകൾ വാർഷിക ശരാശരി ബാലൻസ് (തട്ടിപ്പ് സംഭവത്തിന് മുമ്പുള്ള 365 ദിവസങ്ങളിൽ) / പരിധി 25 ലക്ഷം രൂപ വരെ		
* 5 ലക്ഷം രൂപ വരെ പരിധിയുള്ള ക്രെഡിറ്റ് കാർഡുകൾ		
* മറ്റെല്ലാ കറന്റ് / ക്യാഷ് ക്രെഡിറ്റ് / ഓവർഡ്രാഫ്റ്റ് അക്കൗണ്ടുകൾ	25,000	
* 5 ലക്ഷം രൂപയ്ക്ക് മുകളിലുള്ള ക്രെഡിറ്റ് കാർഡുകൾ		

3. മൂന്നാം കക്ഷി ലംഘനങ്ങളിൽ ഉപഭോക്താവിന്റെ മൊത്തത്തിലുള്ള ബാധ്യത, മുകളിലെ ഖണ്ഡിക 1 (ii), ഖണ്ഡിക 2 (ii) എന്നിവയിൽ വിശദമാക്കിയിരിക്കുന്നതുപോലെ, പ്രശ്നങ്ങൾ ബാങ്കിനോ ഉപഭോക്താവിനോ അല്ല,

എന്നാൽ സിസ്റ്റത്തിൽ മറ്റെവിടെയെങ്കിലുമോ ആണെന്ന് പട്ടിക 2-ൽ വിശദമാക്കിയിരിക്കുന്നു:

പട്ടിക 2	
ഉപഭോക്താവിന്റെ ബാധ്യതയുടെ സംഗ്രഹം	
അറിയിപ്പ് ലഭിച്ച തീയതി മുതൽ വഞ്ചനാപരമായ ഇടപാട് റിപ്പോർട്ട് ചെയ്യാൻ എടുത്ത സമയം	ഉപഭോക്താവിന്റെ ബാധ്യത ()
3 പ്രവൃത്തി ദിവസങ്ങൾക്കുള്ളിൽ	ബാധ്യത ഇല്ല
4 മുതൽ 7 പ്രവൃത്തി ദിവസങ്ങൾക്കുള്ളിൽ	ഇടപാട് മൂല്യം അല്ലെങ്കിൽ പട്ടിക 1-ൽ പറഞ്ഞിരിക്കുന്ന തുക, ഏതാണോ കുറവ് അത്
7 പ്രവൃത്തി ദിവസങ്ങൾക്കപ്പുറം	*സൂചിപ്പിച്ചിരിക്കുന്ന വ്യവസ്ഥകൾ അനുസരിച്ച്

പട്ടിക 2-ൽ പരാമർശിച്ചിരിക്കുന്ന പ്രവൃത്തി ദിവസങ്ങളുടെ എണ്ണം, അറിയിപ്പ് സ്വീകരിച്ച തീയതി ഒഴികെ, ഉപഭോക്താവിന്റെ ഹോം ബ്രാഞ്ചിന്റെ പ്രവർത്തന ഷെഡ്യൂൾ അനുസരിച്ച് കണക്കാക്കേണ്ടതാണ്.

ഉപഭോക്താവിന് ബാധ്യത ഇല്ലാത്ത / പരിമിതമായ ബാധ്യതയ്ക്കുള്ള റിവേഴ്സ് ടൈംലൈൻ

4. ഉപഭോക്താവ് അറിയിക്കുമ്പോൾ, ഉപഭോക്താവിന്റെ അത്തരം അറിയിപ്പിന്റെ തീയതി മുതൽ 10 പ്രവൃത്തി ദിവസത്തിനുള്ളിൽ (ഇൻഷുറൻസ് ക്ലെയിം സെറ്റിൽമെന്റിനായി കാത്തുനിൽക്കാതെ) അനധികൃത ഇലക്ട്രോണിക് ഇടപാടിൽ ഉൾപ്പെട്ട തുക ബാങ്ക് ഉപഭോക്താവിന്റെ അക്കൗണ്ടിലേക്ക് ക്രെഡിറ്റ് ചെയ്യണം (ഷാഡോ റിവേഴ്സ്). ഉപഭോക്താവിന്റെ അശ്രദ്ധ ഉണ്ടായ സന്ദർഭങ്ങളിൽ പോലും അനധികൃത ഇലക്ട്രോണിക് ബാങ്കിംഗ് ഇടപാടുകളുടെ സാഹചര്യത്തിൽ ഏതെങ്കിലും ഉപഭോക്തൃ ബാധ്യത ഒഴിവാക്കാൻ ബാങ്കുകൾക്ക് അവരുടെ വിവേചനാധികാരത്തിൽ തീരുമാനമെടുക്കാം. അനധികൃത ഇടപാടിന്റെ തീയതി അനുസരിച്ച് ക്രെഡിറ്റ് മൂല്യം കണക്കാക്കും.

5. കൂടാതെ, ബാങ്കുകൾ ഇനിപ്പറയുന്നവ ഉറപ്പാക്കണം:

- i) പരാതികൾ കൈകാര്യം ചെയ്യുന്ന പ്രക്രിയ സംബന്ധിച്ച ബാങ്കിന്റെ അംഗീകൃത നയത്തിൽ വ്യക്തമാക്കിയിട്ടുള്ള സമയപരിധിയ്ക്കുള്ളിലും, എന്നാൽ പരാതി ലഭിച്ച തീയതി മുതൽ 90 ദിവസത്തിൽ കവിയാതെയും, ഒരു പരാതി പരിഹരിക്കപ്പെടുകയും ഉപഭോക്താവിന്റെ ബാധ്യത ഏതെങ്കിലുമുണ്ടെങ്കിൽ അതു കണക്കാക്കുകയും ചെയ്ത ശേഷം മുകളിൽ പോയിന്റ് 1 മുതൽ 3 വരെയുള്ള വ്യവസ്ഥകൾ അനുസരിച്ച് ഉപഭോക്താവിന് നഷ്ടപരിഹാരം നൽകുകയും ചെയ്യുന്നു;

- ii) പരാതി പരിഹരിക്കാനോ ഉപഭോക്തൃ ബാധ്യത നിർണ്ണയിക്കാനോ കഴിയാത്ത സാഹചര്യത്തിൽ, 90 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ, പോയിന്റ് 1 മുതൽ 3 വരെ നിർദ്ദേശിച്ചിരിക്കുന്ന നഷ്ടപരിഹാരം ഉപഭോക്താവിന് നൽകും; ഒപ്പം
- iii) ഡെബിറ്റ് കാർഡ് / ബാങ്ക് അക്കൗണ്ടിന്റെ കാര്യത്തിൽ, ഉപഭോക്താവിന് പലിശ നഷ്ടപ്പെടുന്നില്ല, ക്രെഡിറ്റ് കാർഡിന്റെ കാര്യത്തിൽ, ഉപഭോക്താവ് പലിശയുടെ അധിക ബാധ്യത വഹിക്കുന്നില്ല.

90 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ പരാതി പരിഹരിക്കാനോ ഉപഭോക്തൃ ബാധ്യത നിർണ്ണയിക്കാനോ ബാങ്കിന് കഴിയാത്ത പക്ഷം, 1-5 വണ്ഡികകളിൽ നിർദ്ദേശിച്ചിരിക്കുന്ന നഷ്ടപരിഹാരം ഉപഭോക്താവിന് നൽകും.

***ചുവടെ സൂചിപ്പിച്ചിരിക്കുന്ന വ്യവസ്ഥകൾ അനുസരിച്ച്** - അത്തരം സംശയാസ്പദമായ എല്ലാ ഡെബിറ്റുകളും വിന്യസിച്ച നടപടിക്രമങ്ങളും നിയമപാലക സ്ഥാപനങ്ങളുമായി ചേർന്ന് ആവശ്യമുള്ളിടത്തെല്ലാം ബാങ്ക് അന്വേഷിക്കും. അത്തരം അന്വേഷണങ്ങളുടെ ഫലങ്ങൾ, ഓരോ സംഭവങ്ങളുടെയും അടിസ്ഥാനത്തെ ആശ്രയിച്ചിരിക്കുന്നു.

- (i) ഏതെങ്കിലും വഞ്ചനയുടെ കാര്യത്തിൽ, ഏതെങ്കിലും അംഗത്തോട് അതിന്റെ ഉദ്യോഗസ്ഥർ ഒരു ക്രമക്കേട് / വഞ്ചന നടത്തിയിട്ടുണ്ടെന്ന് ബാങ്കിന് ബോധ്യപ്പെട്ടാൽ, ബ്രാഞ്ച് അതിന്റെ ബാധ്യത ഉടൻ അംഗീകരിക്കുകയും ക്ലെയിം നൽകുകയും ചെയ്യും.
- (ii) ബാങ്കിന് തെറ്റുപറ്റിയ കേസുകളിൽ, ഒ.ടി.പി. അല്ലെങ്കിൽ 2 ഫാക്ടർ ഓതന്റീക്കേഷനുകൾ അല്ലെങ്കിൽ പ്രമാണത്തിൽ പരാമർശിച്ചിട്ടുള്ള ഏതെങ്കിലും കേസ് എന്നിവയുടെ പിൻബലം ഇടപാടിന് ഇല്ലെങ്കിൽ മാത്രമേ ബാങ്ക് ഉപഭോക്താവിന് എതിർപ്പില്ലാതെ നഷ്ടപരിഹാരം നൽകുകയുള്ളൂ.
- (iii) ബാങ്കിന് തെറ്റുപറ്റിയതോ ഉപഭോക്താവിന് തെറ്റുപറ്റിയതോ അല്ലാത്തതും എന്നാൽ സിസ്റ്റത്തിൽ മറ്റെവിടെയെങ്കിലും പിഴവ് ഉള്ളതുമായ സന്ദർഭങ്ങളിൽ, ഉപഭോക്താവിന് നേരിട്ട നേരിട്ടുള്ള സാമ്പത്തിക നഷ്ടത്തിന്റെ 50% വരെ (5,000 രൂപയിൽ കവിയാതെ) ബാങ്ക് ഉപഭോക്താവിന് നഷ്ടപരിഹാരം നൽകും. ഒരു അക്കൗണ്ടിന്റെ കാലയളവിൽ ഒരിക്കൽ മാത്രമേ അത്തരം നഷ്ടപരിഹാരം നൽകുകയുള്ളൂ.

ഇനിപ്പറയുന്ന കാരണങ്ങളാൽ ഉണ്ടാകുന്ന ക്ലെയിമുകൾ നിരസിക്കാനുള്ള അവകാശം ബാങ്കിൽ നിക്ഷിപ്തമാണ്:

- ബാങ്ക് വാഗ്ദാനം ചെയ്യുന്ന ഉൽപ്പന്നങ്ങൾക്കും സേവനങ്ങൾക്കുമുള്ള നിബന്ധനകളുടെയും വ്യവസ്ഥകളുടെയും ലംഘനം
- ഉപഭോക്താവിന്റെ അക്കൗണ്ടിന്റെയും ഡെബിറ്റ്/എ.ടി.എം./ക്രെഡിറ്റ് കാർഡ് പോലുള്ള ഇടപാടുകളുടെ ഇൻസ്‌ട്രുമെന്റുകളുടെയും സംരക്ഷണം ഉറപ്പാക്കുന്നതിനായി ബാങ്ക് കാലാകാലങ്ങളിൽ

പുറത്തിറക്കുന്ന വിവിധ മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ ഉപഭോക്താവ് പാലിക്കാത്തത്.

- അലേർട്ടുകൾ ഉടനടി ലഭിക്കുന്നതിന് ഉപഭോക്താക്കൾ തങ്ങളുടെ നിലവിലെ സമ്പർക്ക വിശദാംശങ്ങൾ, പ്രത്യേകിച്ചു, പ്രവർത്തിക്കുന്ന ഒരു മൊബൈൽ നമ്പറും ഇമെയിൽ ഐ.ഡി.യും അപ്ഡേറ്റ് ചെയ്തിട്ടുണ്ടെന്ന് ഉറപ്പാക്കണം. അത്തരം സമ്പർക്ക വിവരങ്ങൾ ബാങ്കുമായി അപ്ഡേറ്റ് ചെയ്യുന്നതിൽ പരാജയപ്പെടുന്നത്, എ.ടി.എം/ഡെബിറ്റ് കാർഡുകൾ/ക്രെഡിറ്റ് കാർഡുകൾ അല്ലെങ്കിൽ ബാങ്ക് അക്കൗണ്ട് ഇടപാടുകൾ/ആക്സസുകളുടെ മറ്റേതെങ്കിലും ഇലക്ട്രോണിക് ചാനലിന്റെ ദുരുപയോഗം നിമിത്തം സംഭവിക്കുന്ന ഏതൊരു നഷ്ടത്തിനും ഉപഭോക്താവിന് ഉത്തരവാദിയാകാം.
- സംശയാസ്പദമോ വഞ്ചനാപരമോ ആയ ഇടപാടിന്റെ അനന്തരഫലമോ ഏതെങ്കിലും പരോക്ഷമോ ആയ നഷ്ടത്തിന് നഷ്ടപരിഹാരം നൽകുകയോ അടയ്ക്കുകയോ ചെയ്യരുത്.

3.15 ലോക്കുകളുമായി ബന്ധപ്പെട്ട നഷ്ടപരിഹാരം

സേഫ് ഡെപ്പോസിറ്റ് വോൾട്ടുകൾ സൂക്ഷിച്ചിരിക്കുന്ന പരിസരത്തിന്റെ പരിപൂർണ്ണ സുരക്ഷയ്ക്കായി ബാങ്ക് എല്ലാ നടപടികളും സ്വീകരിച്ചിട്ടുണ്ട്. എന്നിരുന്നാലും, തീപിടുത്തം, മോഷണം/ കവർച്ച, കൊള്ള, കെട്ടിടം തകർച്ച തുടങ്ങിയ സംഭവങ്ങൾ മൂലം, അല്ലെങ്കിൽ ബാങ്കിന്റെ സ്വന്തം പോരായ്മകൾ, അശ്രദ്ധ, എന്തെങ്കിലും വീഴ്ച/പ്രവൃത്തി എന്നിങ്ങനെ ജീവനക്കാരൻ(ക്കാർ) നടത്തുന്ന വഞ്ചനയ്ക്ക് കാരണമായി ലോക്കറിലെ വസ്തുക്കൾ നഷ്ടപ്പെടുന്ന സന്ദർഭങ്ങളിൽ, ബാങ്കുകളുടെ ബാധ്യത സുരക്ഷിത ഡെപ്പോസിറ്റ് ലോക്കറിന്റെ നിലവിലുള്ള വാർഷിക വാടകയുടെ നൂറിരട്ടിക്ക് തുല്യമായ തുകയായി പരിമിതപ്പെടുത്തിയിരിക്കുന്നു.

3.16 ഫോഴ്സ് മജ്യൂർ

ഫോഴ്സ് മജ്യൂർ എന്നാൽ ദൈവത്തിന്റെ പ്രവൃത്തികൾ, വെള്ളപ്പൊക്കം, വരൾച്ച, ഭൂകമ്പം അല്ലെങ്കിൽ മറ്റ് പ്രകൃതി ദുരന്തങ്ങൾ അല്ലെങ്കിൽ അവസ്ഥ, ദുരന്തം, പകർച്ചവ്യാധി അല്ലെങ്കിൽ മഹാമാരി, തീവ്രവാദ ആക്രമണം, യുദ്ധം അല്ലെങ്കിൽ കലാപങ്ങൾ, ആണവ, രാസ അല്ലെങ്കിൽ ജൈവ മലിനീകരണം, വ്യാവസായിക പ്രവർത്തനം, വൈദ്യുതി തകരാർ, കമ്പ്യൂട്ടർ തകരാർ അല്ലെങ്കിൽ അട്ടിമറി, കെട്ടിടങ്ങളുടെ തകർച്ച, തീ, സ്ഫോടനം അല്ലെങ്കിൽ അപകടം അല്ലെങ്കിൽ ബാങ്കിന്റെ ന്യായമായ നിയന്ത്രണത്തിന് അതീതമായ മറ്റ് പ്രവൃത്തികൾ.

ഫോഴ്സ് മജ്യൂർ സംഭവമോ സാഹചര്യമോ പ്രവർത്തനം അസാധ്യമാക്കുന്നത് തുടരുന്നിടത്തോളം കാലം ബാങ്കിന്റെ ബാധ്യതകൾ നിർവഹിക്കുന്നത് താൽക്കാലികമായി നിർത്തിവെച്ചിരിക്കും. ഒരു മികച്ച ശ്രമത്തിന്റെ അടിസ്ഥാനത്തിൽ, ഒരു ഫോഴ്സ് മജ്യൂർ സംഭവത്തിന്റെ അനന്തരഫലങ്ങൾ കുറയ്ക്കുന്നതിന് ന്യായമായ നടപടി(കൾ) സ്വീകരിക്കാൻ ബാങ്ക് പ്രതിജ്ഞാബദ്ധമാണ്. ഏതെങ്കിലും വ്യാവസായിക പ്രവർത്തനം, വൈദ്യുതി തകരാർ, കമ്പ്യൂട്ടർ തകരാർ അല്ലെങ്കിൽ അട്ടിമറി എന്നിവ ഉണ്ടായാൽ, ബാങ്ക് അതിന്റെ സേവനങ്ങൾ ലഭ്യമാക്കുന്നതിലെ കാലതാമസം കുറയ്ക്കുന്നതിന് ന്യായമായ നടപടികൾ കൈക്കൊള്ളുകയും ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് തടസ്സമില്ലാത്ത സേവനങ്ങൾ നൽകാൻ ശ്രമിക്കുകയും ചെയ്യും.

അതിനാൽ, ഇത്തരം അവിചാരിത സംഭവങ്ങൾ (ബാങ്കിന്റെ സൗകര്യങ്ങൾക്കോ അതിന്റെ കൗസലിംഗിന്റേയോ ബാങ്കിനോ (കൾക്കോ) കേടുപാടുകൾ, ആശയവിനിമയത്തിനുള്ള സാധാരണ മാർഗങ്ങളുടെ അഭാവം അല്ലെങ്കിൽ എല്ലാത്തരം ഗതാഗതത്തിന്റെയും അഭാവം മുതലായവ) നിർദ്ദിഷ്ട സേവന ഡെലിവറി പാരാമീറ്ററുകൾക്കുള്ളിൽ അതിന്റെ കടമകൾ നിർവഹിക്കുന്നതിൽ നിന്ന് തടയുന്ന ബാങ്കിന്റെ നിയന്ത്രണത്തിന് അതീതമാണെങ്കിൽ, വൈകിയുള്ള ക്രെഡിറ്റുകൾക്ക് നഷ്ടപരിഹാരം നൽകാൻ ബാങ്ക് ബാധ്യസ്ഥരല്ല.

3.17 യഥാർത്ഥ / നേരിട്ടുള്ള നഷ്ടം

പ്രീ-പെയ്ഡ് ഇൻസ്ട്രുമെന്റ് സർവീസ് ഉൾപ്പെടെ വിവിധ ബാങ്കിംഗ് സേവനങ്ങൾക്കുള്ള ഈ ഉപഭോക്തൃ നഷ്ടപരിഹാര നയത്തിന് കീഴിൽ യഥാർത്ഥവും നേരിട്ടുള്ളതുമായ നഷ്ടത്തിന് (പ്രത്യേകിച്ച് സാങ്കല്പികവും പരോക്ഷവുമായ നഷ്ടം ഒഴികെ), കാരണമായ തെളിവ് ബാങ്കിന് നൽകുകയും ഉപഭോക്താവിന്റെ ഭാഗത്തുനിന്ന് അശ്രദ്ധ ഉണ്ടായിട്ടില്ല എന്ന് ഉറപ്പാക്കുകയും ചെയ്യുകഴിഞ്ഞാൽ മാത്രം ഉപഭോക്താവിന് നഷ്ടപരിഹാരം നൽകാൻ ബാങ്ക് ബാധ്യസ്ഥനായിരിക്കും.

3.18 പൂർണ്ണവും അന്തിമവുമായ തീർപ്പ്

മുകളിൽ പറഞ്ഞതുപോലെ ബാങ്ക് നഷ്ടപരിഹാരം നൽകിക്കഴിഞ്ഞാൽ, അത് ഒരു "പൂർണ്ണവും അന്തിമവുമായ തീർപ്പിനായി" വ്യാഖ്യാനിക്കപ്പെടും, ഉപഭോക്താവിൽ നിന്നോ മറ്റാരിൽ നിന്നെങ്കിലും ബാങ്ക് കൂടുതൽ ക്ലെയിം സ്വീകരിക്കില്ല.

3.19 പരാതികളും ആവലാതികളും പരിഹരിക്കൽ:

ഡി.ബി.എസ്. ബാങ്ക് ഇന്ത്യ ലിമിറ്റഡിൽ, ഞങ്ങളുടെ വിലയേറിയ ഉപഭോക്താവായ താങ്കൾ അർഹിക്കുന്ന ഏറ്റവും മികച്ച സേവനം മാത്രമാണ് താങ്കൾക്ക് ലഭിക്കുന്നതെന്ന് ഉറപ്പാക്കാൻ ഞങ്ങൾ ആഗ്രഹിക്കുന്നു.

ബാങ്കിന്റെ പരാതി പരിഹാര നയം ഇനിപ്പറയുന്ന തത്വങ്ങൾ പിന്തുടരുന്നു:

- എല്ലാ സമയത്തും ഉപഭോക്താക്കളോട് നീതിപൂർവ്വം പെരുമാറുന്നു.
- ഉപഭോക്താക്കൾ ഉന്നയിക്കുന്ന പരാതികൾ മര്യാദയോടെയും സമയബന്ധിതമായും കൈകാര്യം ചെയ്യുന്നു.
- സ്ഥാപനത്തിനുള്ളിൽ അവരുടെ പരാതികൾ പരിഹരിക്കുന്നതിനുള്ള വഴികളെക്കുറിച്ചും പരാതികളുടെ പരിഹാരത്തിൽ തൃപ്തരല്ലെങ്കിൽ അവരുടെ അവകാശങ്ങളെക്കുറിച്ചും ഉപഭോക്താക്കളെ അറിയിക്കുന്നു.
- ബാങ്ക് ജീവനക്കാർ ഉപഭോക്താക്കളുടെ താൽപ്പര്യങ്ങൾക്കായി നല്ല വിശ്വാസത്തോടെയും മുൻവിധികളില്ലാതെയും പ്രവർത്തിക്കുന്നു.

ഏതെങ്കിലും ഘട്ടത്തിൽ, ഞങ്ങളുടെ സേവനത്തിന്റെ നില താങ്കളുടെ പ്രതീക്ഷകൾക്ക് അനുസൃതമല്ലെന്ന് താങ്കൾക്ക് തോന്നുന്നുവെങ്കിൽ, താങ്കൾക്ക് ചെയ്യാൻ കഴിയുന്നത് ഇതാ:

ബാങ്കിന്റെ വെബ്സൈറ്റിൽ ലഭ്യമായ ബാങ്കിന്റെ പരാതി നയം നിങ്ങൾക്ക് സന്ദർശിക്കാം:

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

താങ്കളുടെ പരാതികൾ ഫയൽ ചെയ്യുന്നതിനുള്ള സമ്പർക്ക വിശദാംശങ്ങൾ, സമയക്രമങ്ങൾ, എസ്കലേഷൻ നിലകൾ എന്നിവയിൽ പരാതി നയം താങ്കളെ സഹായിക്കും. ബാങ്ക് നൽകുന്ന പരിഹാരത്തിൽ നിങ്ങൾ തൃപ്തനല്ലെങ്കിൽ, ഈ പ്രക്രിയയെപ്പറ്റിയും ബാങ്കിംഗ് ഓംബുഡ്സ്മാനെ എങ്ങനെ സമീപിക്കാമെന്നതിനെക്കുറിച്ചും നയം താങ്കൾക്ക് മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശം നൽകും.

4 ഭരണം

4.1 ഉടമസ്ഥതയും അനുമതി നൽകുന്ന അധികൃതരും

ഈ നയം ഡി.ബി.എസ്. ബാങ്ക് ഇന്ത്യ ലിമിറ്റഡ് ബോർഡ് അംഗീകരിച്ചതാണ്. വസ്തുനിഷ്ഠമല്ലാത്ത, എന്നാൽ സാമ്പർഭികമോ ഭരണപരമോ ആയ ഏതൊരു മാറ്റത്തിനും, അംഗീകരിക്കുന്ന അധികാരിയുടെ ഒരു സൈൻ-ഓഫ് ആവശ്യമില്ല. ഈ നയത്തിലൂടെ, സി.ബി.ജി. സേവനങ്ങൾക്കും ഉൽപ്പന്നങ്ങൾക്കും മാറ്റങ്ങൾ അംഗീകരിക്കുന്നതിനോ കൈമാറുന്നതിനോ ഉപഭോക്തൃ ബാങ്കിംഗ് ഗ്രൂപ്പിന്റെ ഇന്ത്യ മേധാവിക്ക് ബോർഡ് അധികാരം കൈമാറുന്നു.

4.2 അവലോകനം

ഈ നയം വാർഷികമായി (മൂന്ന് മാസം വരെ ഗ്രേസ് കാലാവധിയോടെ) അല്ലെങ്കിൽ തുടർച്ചയായ പ്രസക്തി ഉറപ്പാക്കുന്നതിന് ഭൗതിക മാറ്റങ്ങൾ ആവശ്യമായി വരുമ്പോൾ /ഉചിതമായിരിക്കുമ്പോൾ അവലോകനം ചെയ്യപ്പെടേണ്ടതാണ്.