

ഉപഭോക്തൃ നഷ്ടപരിഹാര നയം  
2023

വിഭാഗം	വിഷയം	പുറം
1	ആമുഖം	3
2	മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശ തത്വങ്ങൾ	3
3	നയം	3
3.1	അനധികൃത / തെറ്റായ ഡെബിറ്റ്	3
3.2	അക്കൗണ്ടുകളിലേക്ക് നേരിട്ടുള്ള ഡെബിറ്റുകൾ / ഇലക്ട്രോണിക് പേയ്മെന്റുകൾ (ആർടിജിഎസ് / എൻഇഎഫ്ടി) / മറ്റ് ഡെബിറ്റുകൾ	4
3.3	സ്റ്റോപ്പ് പേയ്മെന്റ് നിർദ്ദേശങ്ങൾക്ക് ശേഷം ചെക്കുകളുടെ പേയ്മെന്റ്	9
3.4	ഫോറിൻ എക്സ്ചേഞ്ച് സേവനങ്ങൾ (ഫോറിൻ കറൻസി ചെക്ക് കളക്ഷൻ)	9
3.5	ആഭ്യന്തര ചെക്ക് കളക്ഷൻ	10
3.6	ട്രാൻസിറ്റിൽ നഷ്ടപ്പെട്ട ഉപകരണങ്ങൾക്കുള്ള നഷ്ടപരിഹാരം	10
3.7	സ്ഥിര നിക്ഷേപം	10
3.8	ഡ്യൂപ്ലിക്കേറ്റ് ഡിമാൻഡ് ഡ്രാഫ്റ്റിന്റെ വിതരണം	11
3.9	ബാങ്ക് ഏജന്റിന്റെ പെരുമാറ്റച്ചട്ട ലംഘനം	11
3.10	നിക്ഷേപ സ്ഥിപ്പിലും റിഡംപ്ഷൻ സ്ഥിപ്പിലും പ്രവർത്തിക്കുന്നില്ല	11
3.11	ലോൺ തിരിച്ചടച്ച ശേഷം രേഖകൾ തിരിച്ചു നൽകൽ	12
3.12	ക്രെഡിറ്റ് നൽകുന്നതിനും / അല്ലെങ്കിൽ ഇടപാടുകളുടെ തിരിച്ചുവരവിനും കാലതാമസം	12
3.13	പരാജയപ്പെട്ട എടിഎം ഇടപാടുകൾ ക്രെഡിറ്റ് ചെയ്യുന്നതിൽ കാലതാമസം	13
3.14	ഡെബിറ്റ് കാർഡുകൾ / മൊബൈൽ ബാങ്കിംഗ് / ഇന്റർനെറ്റ് ബാങ്കിംഗ് / ക്രെഡിറ്റ് കാർഡുകൾ എന്നിവയിലെ വഞ്ചനാപരമായ ഇടപാടുകൾ കാരണം തെറ്റായ / അനധികൃത ഡെബിറ്റുകൾ റിവേഴ്സ് ചെയ്യുന്നത്	15
3.15	ലോക്കറുകളുമായി ബന്ധപ്പെട്ട നഷ്ടപരിഹാരം	18
3.16	ഫോഴ്സ് മജ്യൂർ	19
3.17	യഥാർത്ഥ / നേരിട്ടുള്ള നഷ്ടം	19
3.18	പൂർണ്ണവും അന്തിമവുമായ ഒത്തുതീർപ്പ്	19
3.19	പരാതികളുടെയും ആവലാതികളുടെയും പരിഹാരം	19
4	ഭരണ നിർവഹണം	20
4.1	ഉടമസ്ഥാവകാശവും അംഗീകാര അതോറിറ്റിയും	20
4.2	അവലോകനം	20

# 1 ആമുഖം

ബാങ്കിൻ്റെ ഭാഗത്തെ സേവനത്തിലെ കുറവുകൊണ്ടോ അല്ലെങ്കിൽ ബാങ്കിനെ നേരിട്ട് ഉത്തരവാദിപ്പെടുത്താവുന്ന ഏതെങ്കിലും വിഴ്ചയോ പ്രവർത്തനമോ കാരണമോ അല്ലെങ്കിൽ ബാങ്കോ ഉപഭോക്താവോ നേരിട്ട് ഉത്തരവാദി അല്ലാത്ത മൂന്നാം കക്ഷിയുടെ ലംഘനത്തിലൂടെയോ അല്ലെങ്കിൽ ഉപഭോക്താവ് അനധികൃത ഡെബിറ്റ് റിപ്പോർട്ട് ചെയ്തതിന് ശേഷമുള്ള ഏതെങ്കിലും ലംഘനം മൂലമോ ഉപഭോക്താവിന് ഉണ്ടായേക്കാവുന്ന ഏതെങ്കിലും സാമ്പത്തിക നഷ്ടത്തിന് ഉപഭോക്താവിന് നഷ്ടപരിഹാരം നൽകുന്ന ഒരു സംവിധാനം സ്ഥാപിക്കുക എന്നതാണ് ഈ നയത്തിൻ്റെ ലക്ഷ്യം. അക്കൗണ്ടിൽ നിന്നുള്ള അനധികൃതമായ ഡെബിറ്റ്, ചെക്കുകൾ / ഉപകരണങ്ങളുടെ കളക്ഷനിൽ ഉണ്ടായ കാലതാമസത്തിന് ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് പലിശ നൽകൽ, സ്റ്റോപ്പ് പേയ്മെന്റ് നിർദ്ദേശങ്ങൾ അംഗീകരിച്ചതിന് ശേഷം ചെക്കുകളിൽ പേയ്മെന്റ് നൽകൽ, ഇന്ത്യയ്ക്കുള്ളിലെ പണമടയ്ക്കൽ, ഇന്ത്യയ്ക്ക് പുറത്തുള്ള പണമടയ്ക്കൽ, വിദേശനാണ്യ സേവനങ്ങൾ, വായ്പ, പ്രീ-പേയ്ഡ് ഉപകരണങ്ങൾ, എടിഎം പണം പിൻവലിക്കൽ, അനധികൃത ഇലക്ട്രോണിക് ബാങ്കിംഗ് ഇടപാടുകളിൽ നിന്ന് ഉണ്ടാകുന്ന തട്ടിപ്പുകൾ, ഒറ്റത്തവണ പാസ് വേഡ് (OTP) അല്ലെങ്കിൽ 2 ഫാക്ടർ ഓതൻറിക്കേഷൻ (2എഫ്എ) മുതലായവയുമായി ബന്ധപ്പെട്ട മേഖലകളിൽ ഉപഭോക്താക്കൾക്കുണ്ടാകുന്ന പരാതി പരിഹരിക്കുന്നതിനാണ് ബാങ്കിൻ്റെ ഉപഭോക്തൃ നഷ്ടപരിഹാര നയം രൂപകൽപ്പന ചെയ്തിരിക്കുന്നത്. ഡോക്യുമെന്റിൻ്റെ വ്യാപ്തി ഡിബിഐഎല്ലിലേക്ക് പരിമിതപ്പെടുത്തിയിരിക്കുന്നു.

## 2 മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശ തത്വങ്ങൾ

ഉപഭോക്താക്കളോടുള്ള പെരുമാറ്റത്തിലെ സുതാര്യതയുടെയും നീതിയുടെയും തത്വങ്ങളെ അടിസ്ഥാനമാക്കിയുള്ളതാണ് ഈ നയം. ഒടിപി അല്ലെങ്കിൽ 2 എഫ് എയുടെ പിന്തുണയില്ലാത്ത അനധികൃത ഇലക്ട്രോണിക് ബാങ്കിംഗ് ഇടപാടുകളുടെ കാര്യത്തിൽ ബാങ്കോ മൂന്നാം കക്ഷിയോ വാഗ്ദാനം ചെയ്യുന്ന സേവനങ്ങളിലെ അപര്യാപ്തത മൂലം ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് ഉണ്ടായേക്കാവുന്ന സാമ്പത്തിക നഷ്ടത്തിനുള്ള നഷ്ടപരിഹാരം മാത്രമാണ് ഈ നയത്തിൽ ഉൾപ്പെടുന്നതെന്ന് ആവർത്തിക്കുന്നു, അതിനാൽ ഈ നയത്തിന് കീഴിലുള്ള പ്രതിബദ്ധതകൾ ഏതെങ്കിലും ഫോറത്തിന് മുമ്പാകെ ബാങ്കിന് അതിൻ്റെ നിലപാട് പ്രതിരോധിക്കുന്നതിനുള്ള അവകാശത്തിന് മുൻവിധിയില്ലായെയാണ് ബാങ്കർ-ഉപഭോക്തൃ തർക്കങ്ങൾ തീർപ്പാക്കൽപ്പിക്കാൻ രൂപീകരിച്ചതാണ്. റിസർവ് ബാങ്കും മറ്റ് പ്രസക്തമായ അധികാരികളും റെഗുലേറ്റർമാരും പുറത്തിറക്കിയ നിയന്ത്രണത്തിലെ മാറ്റങ്ങളാണ് നയത്തെ നയിക്കുന്നത്.

## 3 നയം

### 3.1 അനധികൃത / തെറ്റായ ഡെബിറ്റ്

ബാങ്ക് ഒരു അക്കൗണ്ടിലേക്ക് അനധികൃത / തെറ്റായ നേരിട്ടുള്ള ഡെബിറ്റ് ഉയർത്തിയിട്ടുണ്ടെങ്കിൽ, ഉപഭോക്താവ് അറിയിച്ചാലുടൻ അല്ലെങ്കിൽ തെറ്റായ ഡെബിറ്റിൻ്റെ ആന്തരിക കണ്ടെത്തലിലൂടെ, പൊസിഷൻ പരിശോധിച്ച ശേഷം എൻട്രി പിൻവലിക്കും. അനധികൃത / തെറ്റായ ഡെബിറ്റ് മൂലം മിനിമം ബാലൻസ് കുറയുന്നതിലൂടെ സേവിംഗ്സ് ബാങ്ക് നിക്ഷേപത്തിൻ്റെ പലിശ അടയ്ക്കേണ്ടി വരികയോ വായ്പാ അക്കൗണ്ടിൽ ബാങ്കിന് അധിക പലിശ നൽകേണ്ടി വരികയോ ചെയ്യുന്നതു മൂലം ഉപഭോക്താവിന് സാമ്പത്തിക നഷ്ടത്തിന് കാരണമായാൽ, ഉപഭോക്താവിന് ഉണ്ടായ ഏതെങ്കിലും യഥാർത്ഥ പലിശ നഷ്ടത്തിന് ബാങ്ക് ഉപഭോക്താവിന് നഷ്ടപരിഹാരം നൽകും (നഷ്ടപരിഹാരം ഇടപാടിൻ്റെ തീയതിയെ അടിസ്ഥാനമാക്കിയാണ് കണക്കാക്കുന്നത്, റിപ്പോർട്ടിംഗ് തീയതിയല്ല). ഉപഭോക്താവ് തെറ്റായി റിപ്പോർട്ട് ചെയ്ത എൻട്രിയുടെ പരിശോധനയിൽ ഒരു മൂന്നാം കക്ഷി ഉൾപ്പെടുന്നില്ലെങ്കിൽ, തെറ്റായ ഡെബിറ്റ് റിപ്പോർട്ട് ചെയ്ത തീയതി മുതൽ പരമാവധി 7 പ്രവൃത്തി ദിവസത്തിനുള്ളിൽ പരിശോധനാ പ്രക്രിയ പൂർത്തിയാക്കാൻ ബാങ്ക് ക്രമീകരിക്കും.

പരിശോധനയിൽ ഒരു മൂന്നാം കക്ഷി ഉൾപ്പെടുന്നുവെങ്കിൽ, ഉപഭോക്താവ് തെറ്റായ ഇടപാട് റിപ്പോർട്ട് ചെയ്ത തീയതി മുതൽ പരമാവധി ഒരു മാസത്തിനുള്ളിൽ ബാങ്ക് പരിശോധനാ പ്രക്രിയ പൂർത്തിയാക്കും. ബാങ്ക് നടത്തുന്ന എല്ലാ ശ്രമങ്ങൾക്കും അപ്പുറം മൂന്നാം കക്ഷി ഏതെങ്കിലും കാരണത്താൽ കൈമാറ്റം ചെയ്യുകയോ കാലതാമസം വരുത്തുകയോ ചെയ്യുന്നില്ലെങ്കിൽ, അത്തരം കാലതാമസം മുകളിൽ പറഞ്ഞ ഒരു മാസ കാലയളവിൽ നിന്ന് ഒഴിവാക്കുകയും അത് പരിഹരിക്കുന്നതിന് ആവശ്യമായ ഏതെങ്കിലും സഹായത്തിനായി ബാങ്കിന് ഉപഭോക്താവിനെ സമീപിക്കുകയും ചെയ്യാം. ഒരു വ്യാപാര സ്ഥാപനത്തിന് റഫറൻസ് ആവശ്യമുള്ള ക്രെഡിറ്റ് കാർഡ് പ്രവർത്തനങ്ങളുമായി ബന്ധപ്പെട്ട് ഉപഭോക്താക്കൾ റിപ്പോർട്ട് ചെയ്ത അനധികൃത തെറ്റായ ഇടപാടുകൾ കാർഡ് അസോസിയേഷൻ നിശ്ചയിച്ചിട്ടുള്ള നിയമങ്ങൾക്കനുസൃതമായി കൈകാര്യം ചെയ്യും.

ഒരു ഉപഭോക്താവിന്റെ അക്കൗണ്ടിലേക്ക് തെറ്റായ ക്രെഡിറ്റ് പോസ്റ്റുചെയ്യുകയാണെങ്കിൽ നഷ്ടപരിഹാരമൊന്നും നൽകാതെ തുകകൾ മാറ്റുന്നതിന് അക്കൗണ്ടിൽ നിന്ന് ഡെബിറ്റ് ചെയ്യുന്നുള്ള അവകാശം ബാങ്കിൽ നിക്ഷിപ്തമാണ്. DBS പോസ്റ്റ് ചെയ്ത തെറ്റായ ക്രെഡിറ്റ് മാറ്റുന്നതിന്, ഉപഭോക്താവിന്റെ സമ്മതം ആവശ്യമില്ല എന്നിരുന്നാലും, ഒരു മൂന്നാം കക്ഷിയുടെ ഭാഗത്തുനിന്നുള്ള പിഴ കാരണം തെറ്റായ ക്രെഡിറ്റ് ഉണ്ടായാൽ തുകകൾ മാറ്റുന്നതിന്, അത്തരം റിവേഴ്സൽ ചെയ്യുന്നതിന് ഉപഭോക്താവിന്റെ മുൻകൂർ സമ്മതം ആവശ്യമാണ്.

**3.2 ഡയറക്ട് ഡെബിറ്റുകൾ / എൻഎസിഎച്ച് ഡെബിറ്റുകൾ / ഇലക്ട്രോണിക് പേയ് മെന്റുകൾ (ആർടിജിഎസ് / എൻഇഎഫ്ടി / ഐഎംപിഎസ് / യുപിഐ) / അക്കൗണ്ടുകളിലേക്കുള്ള മറ്റ് ഡെബിറ്റുകൾ**

ഉപഭോക്താക്കളുടെ നേരിട്ടുള്ള ഡെബിറ്റ് / സ്റ്റാൻഡിംഗ് നിർദ്ദേശങ്ങൾ / ഇസിഎസ് അല്ലെങ്കിൽ എൻഎസിഎച്ച് ഡെബിറ്റ് നിർദ്ദേശങ്ങൾ കൃത്യസമയത്ത് നടപ്പാക്കും എന്നുള്ളത് ബാങ്കിന്റെ ഉത്തരവാദിത്തമാണ്. അത്തരം പ്രതിബദ്ധതകൾ നിറവേറ്റുന്നതിൽ ബാങ്ക് പരാജയപ്പെടുകയാണെങ്കിൽ, ഡെബിറ്റ് തീയതിയിൽ ഉപഭോക്താവിന്റെ അക്കൗണ്ടിൽ മതിയായ ബാലൻസ് ലഭ്യമാകുകയും സാധുവായ ഡെബിറ്റ് മാൻഡേറ്റ് / സ്റ്റാൻഡിംഗ് നിർദ്ദേശം ബാങ്കിൽ രജിസ്റ്റർ ചെയ്യുകയും ചെയ്താൽ കാലതാമസം മൂലം മറ്റൊരു ബാങ്കിൽ നിന്ന് നേരിടേണ്ടിവരുന്ന ബാങ്കിംഗ് ചാർജ്ജുകൾക്ക് ഉപഭോക്താവിന് നഷ്ടപരിഹാരം നൽകും. ക്രെഡിറ്റ് നൽകേണ്ട അക്കൗണ്ടിൽ ഊടാക്കുന്ന ചാർജ്ജുകൾ മാത്രം ഈ പോളിസിയിൽ ഉൾപ്പെടും, അതിന്റെ തുടർന്നുണ്ടായേക്കുന്ന മറ്റു പ്രശ്നങ്ങൾക്ക് അല്ല. ആർടിജിഎസ് / എൻഇഎഫ്ടി / ഐഎംപിഎസ് / യുപിഐ പോലുള്ള ഇലക്ട്രോണിക് പേയ്മെന്റുകൾ ഉപഭോക്താവിനെ അറിയിച്ച ബാധകമായ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും നിയന്ത്രിക്കും.

ബാങ്ക് വിജ്ഞാപനം ചെയ്ത താരിഫ് ഷെഡ്യൂൾ / ചാർജ്ജുകളുടെ ഷെഡ്യൂൾ അനുസരിച്ച് ബാധകമായ ഏതെങ്കിലും സേവന ചാർജ്ജ് ഉപയോഗിച്ച് ബാങ്ക് ഉപഭോക്താവിന്റെ അക്കൗണ്ടിൽ നിന്ന് ഡെബിറ്റ് ചെയ്യും. ഒരു സേവന ചാർജ്ജ് അശ്രദ്ധമായി തെറ്റായി ഊടാക്കുകയാണെങ്കിൽ, നിബന്ധനകളുടെയും വ്യവസ്ഥകളുടെയും കാലാകാലങ്ങളിൽ ആശയവിനിമയം നടത്താവുന്ന മറ്റ് നിബന്ധനകളുടെയും നിബന്ധനകൾക്കും വിധേയമായി ഉപഭോക്താവിൽ നിന്ന് ഇതുമായി ബന്ധപ്പെട്ട് ബാങ്കിന് ആശയവിനിമയം ലഭിച്ച് 7 പ്രവൃത്തി ദിവസത്തിനുള്ളിൽ ബാങ്ക് തെറ്റായ എൻടി മാറ്റും.

സേവിംഗ്സ് ബാങ്ക് നിക്ഷേപത്തിന്റെ പലിശ അടയ്ക്കുന്നതിനോ അല്ലെങ്കിൽ ഒരു ലോൺ അക്കൗണ്ടിൽ ബാങ്കിന് അധിക പലിശ നൽകുന്നതിനോ ബാധകമായ മിനിമം ബാലൻസ് കുറയ്ക്കുന്നത് മൂലം ഊടാക്കുന്ന പലിശ അല്ലെങ്കിൽ പിഴകൾ എന്നിവയുടെ അടിസ്ഥാനത്തിൽ നേരിട്ടുള്ളതും യഥാർത്ഥവുമായ സാമ്പത്തിക നഷ്ടത്തിന് നഷ്ടപരിഹാരം പരിമിതപ്പെടുത്തും, ഉപഭോക്താവിന് ഉണ്ടാകുന്ന യഥാർത്ഥ പലിശ നഷ്ടത്തിനോ സേവിംഗ്സ് / കറന്റ് അക്കൗണ്ടുകൾ / അല്ലെങ്കിൽ മിനിമം ബാലൻസ് പരിപാലിക്കാത്തതിന് ഊടാക്കുന്ന പിഴകൾക്കോ ബാങ്ക് ഉപഭോക്താവിന് നഷ്ടപരിഹാരം നൽകും. മറ്റേതെങ്കിലും കോർപ്പറേറ്റ് അക്കൗണ്ടുകൾ.

ക്രെയിറ്റ് കാർഡ് പ്രവർത്തനങ്ങളുമായി ബന്ധപ്പെട്ട് ഉപഭോക്താക്കൾ റിപ്പോർട്ട് ചെയ്ത അനധികൃത തെറ്റായ ഇടപാടുകൾ, ഒരു വ്യാപാര സ്ഥാപനത്തിന് റഫറൻസ് ആവശ്യമാണ്, കാർഡ് അസോസിയേഷൻ നിശ്ചയിച്ചിട്ടുള്ള നിയമങ്ങൾക്കനുസൃതമായി കൈകാര്യം ചെയ്യും.

**ഉപഭോക്തൃ സമ്മതമില്ലാതെ ക്രെയിറ്റ് കാർഡ് നൽകൽ / സജീവമാക്കൽ**

ക്രെയിറ്റ് കാർഡ് ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് ആവശ്യപ്പെടാത്ത വായ്പകളോ മറ്റ് ക്രെയിറ്റ് സൗകര്യങ്ങളോ വാഗ്ദാനം ചെയ്യരുത്. സ്വീകർത്താവിന്റെ സമ്മതമില്ലാതെ ആവശ്യപ്പെടാത്ത ക്രെയിറ്റ് സൗകര്യം നീട്ടുകയും ഉപഭോക്താവ് അതിനെ എതിർക്കുകയും ചെയ്താൽ, ബാങ്ക് ക്രെയിറ്റ് പരിധി പിൻവലിക്കുക മാത്രമല്ല, ഉചിതമെന്ന് കരുതുന്ന അത്തരം പിഴ അടയ്ക്കാനും ബാധ്യസ്ഥമാണ്.

ആവശ്യപ്പെടാതെ നൽകുന്ന കാർഡുകളുടെ ദുരുപയോഗം മൂലമുണ്ടാകുന്ന ഏത് നഷ്ടവും ബാങ്കിന്റെ ഉത്തരവാദിത്തമായിരിക്കും, കാർഡിൽ പേരുള്ള വ്യക്തിയെ അതിന് ഉത്തരവാദിയാക്കാൻ കഴിയില്ല.

സ്വീകർത്താവിന്റെ സമ്മതമില്ലാതെ ബാങ്ക് ഒരു ക്രെയിറ്റ് കാർഡ് നൽകുകയും സജീവമാക്കുകയും ചെയ്തുവെന്ന് സ്ഥാപിക്കപ്പെട്ടാൽ, കാലാകാലങ്ങളിൽ റെഗുലേറ്ററി മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾക്ക് അനുസൃതമായി പിഴ അടയ്ക്കുന്നതിനൊപ്പം ബാങ്ക് ഉടൻ തന്നെ ചാർജുകൾ പിൻവലിക്കും.

**വിജയകരമാകാത്ത അല്ലെങ്കിൽ 'പരാജയപ്പെട്ട' ഇടപാടുകൾ**

വിജയകരമാകാത്ത അല്ലെങ്കിൽ 'പരാജയപ്പെട്ട' ഇടപാടുകൾക്ക് ഉപഭോക്താവിന് നഷ്ടപരിഹാരം നൽകും. ആശയവിനിമയ ലിങ്കുകളുടെ തടസ്സം, എടിഎമ്മുകളിൽ പണം ലഭ്യമല്ലാത്തത്, സെഷനുകളുടെ ടൈം ഔട്ട്, വിവിധ കാരണങ്ങളാൽ ഗുണഭോക്താവിന്റെ അക്കൗണ്ടിലേക്ക് ക്രെയിറ്റ് ചെയ്യാതിരിക്കൽ തുടങ്ങി ഉപഭോക്താവിന് നേരിട്ട് കാരണമാകാത്ത വിവിധ ഘടകങ്ങൾ പരാജയത്തിന് കാരണമാകാം.

എന്നിരുന്നാലും, ഇനിപ്പറയുന്ന ഏതെങ്കിലും കാരണങ്ങളാൽ കാലതാമസം സംഭവിക്കുകയാണെങ്കിൽ ആർടിജിഎസ് / എൻഇഎഫ്ടി / എൻഎസിഎച്ച് ഇടപാടിൽ കാലതാമസമുണ്ടായാൽ ഉപഭോക്താവിന് നഷ്ടപരിഹാരം നൽകാൻ ബാങ്ക് ബാധ്യസ്ഥരല്ല:

- അക്കൗണ്ട് മരവിപ്പിച്ചു
- അക്കൗണ്ട് നിഷ് ക്രിയമാണ്
- അക്കൗണ്ട് പ്രവർത്തനരഹിതമാണ്
- ഉപഭോക്താവ് നൽകിയ ഗുണഭോക്താവിന്റെ പേര് തെറ്റായതിനാൽ ഗുണഭോക്താവിന്റെ പേര് പൊരുത്തക്കേട്.
- തെറ്റായ ക്ലിയറിംഗ് കോഡ്
- NR -
  - o NRE ഉപഭോക്താവിനെ ക്രെയിറ്റ് ചെയ്യാൻ ശ്രമിക്കുന്ന നോൺ-NRE പേയർ
  - o NRO അക്കൗണ്ടിലേക്ക് ഇൻവാർഡ് ക്രെയിറ്റ് o ഫണ്ടുകളുടെ ഉറവിടം നൽകിയിട്ടില്ല
- സാധുതയുള്ള മറ്റേതെങ്കിലും ബിസിനസ്സ് കാരണം

- കോർപ്പറേറ്റ് ഉപഭോക്താക്കൾ ബാങ്കിൽ നിന്നുള്ള ഘടനാപരമായ ക്യാഷ് / ട്രേഡ് / എഫ്എക്സ് / ലോൺ സൊല്യൂഷനുകൾ ഉപയോഗിക്കുന്നു, അതിനാൽ കാലതാമസം ടി + 1 ബിസിനസ്സ് ദിവസങ്ങൾ കവിയുകയാണെങ്കിൽ കോർപ്പറേറ്റ് ഉപഭോക്താക്കളെ നഷ്ടപരിഹാരത്തിനായി പരിഗണിക്കും. ഇവിടെ ടി ട്രാൻസാക്ഷൻ ദിവസം ആണ്

നഷ്ടപരിഹാര തുക ബാങ്ക് എങ്ങനെ കണക്കാക്കുമെന്ന് ചുവടെയുള്ള മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ വ്യക്തമാക്കുന്നു:

**RTGS**

പരാജയപ്പെട്ട പേയ്മെന്റ് 2 മണിക്കൂറിനപ്പുറം തിരികെ നൽകുന്നതിൽ എന്തെങ്കിലും കാലതാമസമുണ്ടായാൽ, നിലവിലെ റിപ്പോ നിരക്കിനേക്കാളും 2% അധിക നിരക്കിലും നഷ്ടപരിഹാരം ലഭിക്കാൻ ഉപഭോക്താവിന് അർഹതയുണ്ട്.

ഗുണഭോക്തൃ അക്കൗണ്ടിലേക്ക് ക്രെഡിറ്റ് കാലതാമസം / ക്രെഡിറ്റ് ചെയ്യാത്ത പ്രശ്നം ഉണ്ടെങ്കിൽ ഉപഭോക്താവിന് അവന്റെ / അവളുടെ ബാങ്ക് / ബ്രാഞ്ചുമായി ബന്ധപ്പെടാം. പ്രശ്നം തൃപ്തികരമായി പരിഹരിക്കപ്പെട്ടില്ലെങ്കിൽ, യുടിആർ നമ്പറും പ്രശ്നത്തിന്റെ വിശദാംശങ്ങളും നൽകി ഇമെയിൽ വഴിയോ ഇനിപ്പറയുന്ന വിലാസത്തിൽ തപാൽ വഴിയോ പരാതി നൽകാം -

ചീഫ് ജനറൽ മാനേജർ  
 ഉപഭോക്തൃ വിദ്യാഭ്യാസ സംരക്ഷണ  
 വകുപ്പ് റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ  
 ഒന്നാം നില, അമർ ബിൽഡിംഗ്  
 സർ പി എം റോഡ്, മുംബൈ,  
 400 001  
[cgmcepd@rbi.org.in](mailto:cgmcepd@rbi.org.in)

ശ്രദ്ധിക്കുക: [https://www.rbi.org.in/scripts/FS\\_FAQs.aspx?Id=65&fn=9](https://www.rbi.org.in/scripts/FS_FAQs.aspx?Id=65&fn=9) എന്നതിൽ ലഭ്യമായ ആർജിഎസ് സിസ്റ്റത്തിലെ ആർബിഐ പതിവുചോദ്യങ്ങളുടെ അടിസ്ഥാനത്തിലാണ് മുകളിൽ ബന്ധപ്പെടാനുള്ള വിശദാംശങ്ങൾ നൽകിയിരിക്കുന്നത്.

**NEFT**

ബാങ്ക് സെറ്റിൽമെന്റ് കഴിഞ്ഞ് രണ്ട് മണിക്കൂറിനുള്ളിൽ എൻഇഎഫ്ടി ഇടപാട് ക്രെഡിറ്റ് ചെയ്യുകയോ തിരികെ നൽകുകയോ ചെയ്തില്ലെങ്കിൽ, ഉപഭോക്താവ് ഒരു നിർദ്ദിഷ്ട ക്ലെയിം സമർപ്പിക്കുന്നതിന് കാത്തിരിക്കാതെ, സാഹചര്യമനുസരിച്ച്, കാലതാമസം വരുന്ന കാലയളവിൽ / ക്രെഡിറ്റ് അല്ലെങ്കിൽ റീഫണ്ട് നടത്തുന്ന തീയതി വരെ, ബാധിത ഉപഭോക്താവിന് നിലവിലെ RBI LAF റിപ്പോ നിരക്കിനേക്കാൾ രണ്ട് ശതമാനം അധികം പിഴ പലിശ നൽകാൻ ബാങ്ക് ബാധ്യസ്ഥമാണ്.

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

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

എൻഇഎഫ്ടി കസ്റ്റമർ ഫെസിലിറ്റേഷൻ സെന്ററിന്റെ വിശദാംശങ്ങൾ ഇവിടെ നൽകിയിരിക്കുന്നു:

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



30 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ പരാതി പരിഹരിച്ചില്ലെങ്കിൽ, ഉപഭോക്താവിന് "റിസർവ് ബാങ്ക്-ഇൻറഗ്രേറ്റഡ് ഓംബുഡ്സ്മാൻ സ്കീം (ആർബി-ഐഐസ്, 2021)" പ്രകാരം പരാതി നൽകാം. ആർബി-ഐഐസ്, 2021 ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് അതിൽ വ്യക്തമാക്കിയിട്ടുള്ള RBI നിയന്ത്രിത സ്ഥാപനങ്ങൾക്കെതിരെ പരാതികൾ ഫയൽ ചെയ്യാൻ ഒരാറ്റ റഫറൻസ് പോയിന്റ് നൽകുന്നു. ആർബി-ഐഐസ്, 2021 റിസർവ് ബാങ്ക് വെബ്സൈറ്റിൽ ഇനിപ്പറയുന്ന പാത്തിൽ ലഭ്യമാണ്: [https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RBIOS2021\\_121121.pdf](https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RBIOS2021_121121.pdf)

<https://cms.rbi.org.in> ഓൺലൈനായോ [crpc@rbi.org.in](mailto:crpc@rbi.org.in) പ്രത്യേക ഇ-മെയിൽ വഴിയോ അല്ലെങ്കിൽ റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ, 4- ആം നില, സെക്ടർ 27 , ചാണ്ടിഗഡ് -160017 ൽ സ്ഥാപിച്ചിരിക്കുന്ന സെൻട്രലൈസ്ഡ് റെസീറ്റ് ആൻഡ് പ്രോസസ്സിംഗ് സെന്റർ (സിആർപിസി) എന്ന വിലാസത്തിലേക്ക് ഇനിപ്പറയുന്ന പാത്തിൽ നൽകിയിരിക്കുന്ന ഫോർമാറ്റിൽ അയയ്ക്കാം - [https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RBIOS2021\\_121121\\_A.pdf](https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RBIOS2021_121121_A.pdf) എഫ്. 14448 എന്ന ടോൾ ഫ്രീ നമ്പറും (രാവിലെ 9:30 മുതൽ വൈകുന്നേരം 5:15 വരെ) ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് പരാതികൾ സമർപ്പിക്കുന്നതിനും പരാതി പരിഹാരത്തെക്കുറിച്ചുള്ള വിവരങ്ങൾക്കും ബഹുഭാഷാ പിന്തുണയോടെ സഹായം തേടാൻ ലഭ്യമാണ്.

ശ്രദ്ധിക്കുക: [https://www.rbi.org.in/scripts/FS\\_FAQs.aspx?id=60&fn=9](https://www.rbi.org.in/scripts/FS_FAQs.aspx?id=60&fn=9) എന്നതിൽ ലഭ്യമായ ആർജിജിഎസ് സിസ്റ്റത്തിലെ ആർബിഐ പതിവുചോദ്യങ്ങളുടെ അടിസ്ഥാനത്തിലാണ് മുകളിൽ ബന്ധപ്പെടാനുള്ള വിശദാംശങ്ങൾ നൽകിയിരിക്കുന്നത്.

**IMPS/UPI/NACH/APB:**

<b>1</b>	<b>ആധാർ പേയ്മെന്റ് ബ്രിഡ്ജ് സിസ്റ്റം (APBS)</b>		
A	ഗുണഭോക്താവിന്റെ അക്കൗണ്ടിൽ ക്രെഡിറ്റ് ചെയ്യുന്നതിലെ	ഗുണഭോക്തൃ ബാങ്ക് T + 1 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ ഇടപാട് പിൻവലിക്കണം.	കാലതാമസം T + 1 ദിവസത്തിനപ്പുറം ആണെങ്കിൽ പ്രതിദിനം 100/- രൂപ.
<b>2</b>	<b>ഇമ്മീഡിയേറ്റ് പേയ്മെന്റ് സിസ്റ്റം (IMPS)</b>		
A	അക്കൗണ്ട് ഡെബിറ്റ് ചെയ്തിട്ടുണ്ടെങ്കിലും ഗുണഭോക്തൃ അക്കൗണ്ട് ക്രെഡിറ്റ് ചെയ്തിട്ടില്ല.	ഗുണഭോക്താവിന്റെ അക്കൗണ്ടിലേക്ക് ക്രെഡിറ്റ് ചെയ്യാൻ കഴിയുന്നില്ലെങ്കിൽ, ബെനിഫിഷ്യറി ബാങ്ക് ഏറ്റവും കുറഞ്ഞത് T + 1 ദിവസത്തിൽ ഓട്ടോ റിവേഴ്സൽ (ആർ) ചെയ്യും	കാലതാമസം T+1 ദിവസത്തിനപ്പുറം ആണെങ്കിൽ പ്രതിദിനം 100/- രൂപ.
<b>3</b>	<b>യൂണിഫൈഡ് പേയ്മെന്റ് ഇൻറർഫേസ് (യുപിഐ)</b>		
A	അക്കൗണ്ട് ഡെബിറ്റ് ചെയ്തിട്ടുണ്ടെങ്കിലും ഗുണഭോക്തൃ അക്കൗണ്ട് ക്രെഡിറ്റ് ചെയ്തിട്ടില്ല (ഫണ്ട് കൈമാറ്റം).	ഗുണഭോക്താവിന്റെ അക്കൗണ്ടിലേക്ക് ക്രെഡിറ്റ് ചെയ്യാൻ കഴിയുന്നില്ലെങ്കിൽ, ബെനിഫിഷ്യറി ബാങ്ക് ഏറ്റവും കുറഞ്ഞത് T + 1 ദിവസത്തിൽ ഓട്ടോ റിവേഴ്സൽ (ആർ) ചെയ്യും	കാലതാമസം T + 1 ദിവസത്തിനപ്പുറം ആണെങ്കിൽ പ്രതിദിനം 100/- രൂപ.

b	അക്കൗണ്ട് ഡെബിറ്റ് ചെയ്യപ്പെട്ടു, എന്നാൽ ഇടപാട് സ്ഥിരീകരണം വ്യാപാരി സ്ഥലത്ത് ലഭിച്ചിട്ടില്ല (വ്യാപാരിക്ക് പേയ്മെന്റ്).	T + 5 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ ഓട്ടോ-റിവേഴ്സൽ.	കാലതാമസം T + 5 ദിവസത്തിൽ കൂടുതലാണെങ്കിൽ പ്രതിദിനം 100/- രൂപ.
---	--	---------------------------------------	--

4	നാഷണൽ ഓട്ടോമേറ്റഡ് ക്ലിയറിംഗ് ഹൗസ് (NACH)		
A	ഗുണഭോക്താവിന്റെ അക്കൗണ്ടിൽ ക്രെഡിറ്റ് ചെയ്യുന്നതിലോ തുക തിരിച്ച് കിട്ടുന്നതിലോ കാലതാമസം.	ക്രെഡിറ്റ് ചെയ്യാത്ത ഇടപാട് ബെനിഫിഷ്യറി ബാങ്ക് T + 1 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ തിരിച്ചടയ്ക്കണം	കാലതാമസം T + 5 ദിവസത്തിൽ കൂടുതലാണെങ്കിൽ പ്രതിദിനം 100/- രൂപ.
B	ബാങ്കിലെ ഡെബിറ്റ് മാൻഡേറ്റ് ഉപഭോക്താവിന് റദ്ദാക്കിയിട്ടും അക്കൗണ്ട് ഡെബിറ്റ് ചെയ്തു	അത്തരം ഡെബിറ്റുകളുടെ ഉത്തരവാദിത്തം ഉപഭോക്താവിന്റെ ബാങ്കിനായിരിക്കും. റെസല്യൂഷൻ T + 1 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ പൂർത്തിയാക്കണം	

മേൽപ്പറഞ്ഞ ഗ്രിഡിൽ, ആർബിട്രെറി ആശയവിനിമയം അനുസരിച്ച് T + 1 / T + 5 കലണ്ടർ ദിനത്തിന്റെ പശ്ചാത്തലത്തിൽ ഉപയോഗിക്കേണ്ടതുണ്ട്.

ഇനിപ്പറയുന്നവ ശ്രദ്ധിക്കേണ്ടതാണ്:

- \* പരാജയപ്പെട്ട ഇടപാടുകൾ പരിഹരിക്കുന്നതിനുള്ള ബാഹ്യ പരിധിയാണ് നിർദ്ദിഷ്ട ടിഎഫിടി;
- \* അത്തരം പരാജയപ്പെട്ട ഇടപാടുകൾ വേഗത്തിൽ പരിഹരിക്കാൻ ബാങ്കുകൾ ശ്രമിക്കണം.

സാമ്പത്തിക നഷ്ടപരിഹാരം ഉൾപ്പെടുന്നിടത്തെല്ലാം, ഉപഭോക്താവിൽ നിന്നുള്ള പരാതികോ ക്ലെയിമിനോ കാത്തുനിൽക്കാതെ ഉപഭോക്താവിന്റെ അക്കൗണ്ടിലേക്ക് സ്വമേധയാ നടപ്പാക്കേണ്ടതാണ്

എന്നിരുന്നാലും, ഇക്കോ-പാർട്ണറുടെ ഭാഗത്ത് (ഉദാഹരണത്തിന്, എൻപിസിഐ) പ്രവർത്തന / സാങ്കേതിക പ്രശ്നങ്ങൾ കാരണം യുപിഐ / ഐഎംപിഎസ് ഇടപാടിൽ കാലതാമസമുണ്ടായാൽ ഉപഭോക്താവിന് നഷ്ടപരിഹാരം നൽകാൻ ബാങ്ക് ബാധ്യസ്ഥരല്ല.

ചങ്ങലകളുടെ റിട്ടേൺ അടയാളപ്പെടുത്തുന്നതിലെ കാലതാമസത്തിനായി ഐഎംപിഎസ് / യുപിഐ പോർട്ടലുകളിൽ എൻപിസിഐ നഷ്ടപരിഹാര കണക്കുകൂട്ടൽ ഓട്ടോമേറ്റഡ് ചെയ്തിട്ടുണ്ട്.

- ഡിബിറ്റിന് (ഗുണഭോക്താവായി) നിന്നുള്ള റിട്ടേണിലെ കാലതാമസത്തിന്, സെറ്റിൽമെന്റിന്റെ ഭാഗമായി എൻപിസിഐ ഡിബിറ്റിനെ ഡെബിറ്റ് ചെയ്യുകയും നഷ്ടപരിഹാരം റെമിറ്റർ ബാങ്കിന് കൈമാറുകയും ചെയ്യും. ഈ സാഹചര്യത്തിൽ, ഡിബിറ്റിന്റെ പോക്കറ്റിൽ നിന്നുള്ള നഷ്ടപരിഹാരം ബാങ്ക് ഉപഭോക്താവിന് (DBS ഉപഭോക്താവിനല്ല) നൽകും.



- എതിർ ബാങ്കിൽ നിന്നുള്ള റിട്ടേൺ കാലതാമസത്തിന് (DBS റെമിറ്റർ ആയിടത്തെ ഗുണഭോക്താവ് എന്ന നിലയിൽ), എൻപിസിഐ മറ്റൊരു ബാങ്കിൽ നിന്ന് ഡെബിറ്റ് ചെയ്യുകയും നഷ്ടപരിഹാരം DBS കൈമാറുകയും ചെയ്യും. ഈ സാഹചര്യത്തിൽ, മറ്റൊരു ബാങ്കിന്റെ പോക്കറ്റിൽ നിന്നുള്ള നഷ്ടപരിഹാരം DBS ഉപഭോക്താവിന് കൈമാറും.

ടിഎടിയിൽ നിർവചിച്ചിരിക്കുന്ന പരാജയ പരിഹാരത്തിന്റെ ആനുകൂല്യം ലഭിക്കാത്ത ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് റിസർവ് ബാങ്കിന്റെ ബാങ്കിംഗ് ഓംബുഡ്സ്മാന് പരാതി നൽകാം.

**ആവശ്യപ്പെടാത്ത കാര്യങ്ങൾ:**

"റിസർവ് ബാങ്ക്-ഇൻ്റഗ്രേറ്റഡ് ഓംബുഡ്സ്മാൻ സ്കീമിൻ്റെ (RB-IOS 2021)". വ്യവസ്ഥകൾ അനുസരിച്ച്, ആവശ്യപ്പെടാത്ത കാര്യം അയച്ചതിന് ബാങ്ക് നൽകേണ്ട നഷ്ടപരിഹാര തുക നിശ്ചയിക്കുന്നതിനായി കാര്യങ്ങൾ പേർ ഉള്ള വ്യക്തിക്ക് ബാങ്കിംഗ് ഓംബുഡ്സ്മാനെ സമീപിക്കാവുന്നതാണ്.

**3.3 സ്റ്റോപ്പ് പേയ് മെന്റ് നിർദ്ദേശങ്ങൾക്ക് ശേഷം ചെയ്ത് പേയ് മെന്റ്**

സ്റ്റോപ്പ് പേയ് മെന്റ് നിർദ്ദേശം ബാങ്ക് അംഗീകരിച്ച ശേഷം ഒരു ചെയ്ക്കിൽ പണം നൽകിയിട്ടുണ്ടെങ്കിൽ, ബാങ്ക് ഇക്കാര്യം ശ്രദ്ധാപൂർവ്വം അന്വേഷിക്കുകയും ബാങ്കിന് പരസ്പരവിരുദ്ധമായ നിർദ്ദേശങ്ങൾ ലഭിച്ചില്ലെങ്കിൽ, ഉപഭോക്താവ് ഇടപാട് ബാങ്കിനെ അറിയിച്ച് 2 പ്രവൃത്തി ദിവസത്തിനുള്ളിൽ ബാങ്ക് ഇടപാട് പിൻവലിക്കുകയും മൂല്യ-തീയതിയുള്ള ക്രെഡിറ്റ് നൽകുകയും ചെയ്യും. ഉപഭോക്താവിന് ഉണ്ടാകുന്ന ഏതെങ്കിലും സാമ്പത്തിക നഷ്ടം മുകളിലെ ഖണ്ഡിക 3.1 പ്രകാരം നഷ്ടപരിഹാരം നൽകും. ഇതിനെ തമസ്കരിക്കുന്ന എന്തെങ്കിലും ഘടകമുണ്ടെങ്കിൽ, ഉപഭോക്താവിന്റെ ഇടപാട് ചരിത്രത്തെ അടിസ്ഥാനമാക്കി ബാങ്കിന്റെ വിവേചനാധികാരത്തിൽ പേയ് മെന്റ് നടത്തും.

**3.4 ഫോറിൻ എക്സ്ചേഞ്ച് സേവനങ്ങൾ (ഫോറിൻ കറൻസി ചെയ്ത് കളക്ഷൻ)**

വിദേശ ബാങ്കുകളിൽ നിന്ന് സമയബന്ധിതമായ ക്രെഡിറ്റ് ഉറപ്പാക്കാൻ കഴിയാത്തതിനാൽ വിദേശ രാജ്യങ്ങളിലേക്ക് അയയ്ക്കുന്ന വിദേശ കറൻസികളിൽ ഉള്ള ചെയ്തുകളുടെ കളക്ഷനിൽ ഉണ്ടാകുന്ന കാലതാമസത്തിന് ബാങ്ക് ഉപഭോക്താവിന് നഷ്ടപരിഹാരം നൽകില്ല. വിദേശ രാജ്യങ്ങളിലെ ബാങ്കുകളിൽ നിന്ന് ഉപകരണങ്ങൾ ശേഖരിക്കുന്നതിനുള്ള സമയം ഓരോ രാജ്യത്തിനകത്തും, ഒരു രാജ്യത്തിനകത്തെ ഓരോ സ്ഥലത്തും വ്യത്യാസപ്പെട്ടിരിക്കുന്നു എന്നത് ബാങ്കിന്റെ അനുഭവമാണ്. താൽക്കാലികമായി ക്ലിയർ ചെയ്ത ഉപകരണങ്ങൾ തിരികെ നൽകുന്നതിനുള്ള സമയ മാനദണ്ഡങ്ങളും ഓരോ രാജ്യത്തും വ്യത്യാസപ്പെട്ടിരിക്കുന്നു. എന്നിരുന്നാലും, വരുമാനം ബാങ്കിന്റെ നോസ്ട്രോ അക്കൗണ്ടിലേക്ക് അതിന്റെ കറൻസീപോണ്ടന്റ് ബാങ്കുകളിൽ ക്രെഡിറ്റ് ചെയ്തുകഴിഞ്ഞാൽ ക്രെഡിറ്റ് നൽകുന്നതിലെ അനാവശ്യ കാലതാമസത്തിന് ബാങ്ക് ഉപഭോക്താവിന് നഷ്ടപരിഹാരം നൽകും. അത്തരം സന്ദർഭങ്ങളിലെ നഷ്ടപരിഹാരം ഇനിപ്പറയുന്ന രീതിയിൽ കണക്കാക്കും:- ബാങ്കിന്റെ ചെയ്ത് കളക്ഷൻ പോളിസിയിൽ വിവരിച്ചിരിക്കുന്ന പ്രകാരം വരുമാനം ക്രെഡിറ്റ് ചെയ്യുന്നതിലെ കാലതാമസത്തിനുള്ള പലിശ

- വിദേശ വിനിമയ നിരക്കിലെ പ്രതികൂല ചലനം കാരണം സാധ്യമായ നഷ്ടത്തിനുള്ള നഷ്ടപരിഹാരം

### 3.5 ആഭ്യന്തര ചെക്ക് കളക്ഷൻ

ഉപഭോക്തൃ നഷ്ടപരിഹാര നയത്തിന്റെ ഭാഗമായി, ബാങ്കിന്റെ ചെക്ക് കളക്ഷൻനയത്തിൽ വ്യക്തമാക്കിയ സമയത്തിനപ്പുറം ക്രെഡിറ്റ് നൽകുന്നതിൽ കാലതാമസമുണ്ടായാൽ കളക്ഷൻ ഇൻസ്ട്രുമെന്റുകളുടെ (ലോക്കൽ / ഔട്ട്സ്റ്റേഷൻ ചെക്കുകൾ) തുകയ്ക്ക് ബാങ്ക് ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് പലിശ നൽകും. അത്തരം പലിശ ഉപഭോക്താക്കളിൽ നിന്ന് ക്ലെയിം ചെയ്യാതെ നൽകും. കാലതാമസം വരുത്തിയ പിരിവിന് പലിശ അടയ്ക്കുന്നതിന് ബാങ്കിന്റെ സ്വന്തം ശാഖകളിലോ മറ്റ് ബാങ്കുകളിലോ എടുക്കുന്ന ഉപകരണങ്ങൾ തമ്മിൽ വ്യത്യാസമില്ല. വൈകിയ കളക്ഷനുള്ള പലിശ ഇനിപ്പറയുന്ന നിരക്കിൽ നൽകും:

- a) പ്രാദേശിക ചെക്കുകളുടെ കാര്യത്തിൽ 3 പ്രവൃത്തി ദിവസത്തിനപ്പുറം കാലതാമസമുള്ള കാലയളവിനുള്ള ആഭ്യന്തര സേവിംഗ്സ് ബാങ്ക് നിരക്ക്.
- b) സിടിഎസ് സെന്ററുകളിൽ അടയ്ക്കേണ്ട ഔട്ട്സ്റ്റേഷൻ ചെക്കുകൾ ശേഖരിക്കുന്നതിന് 3 പ്രവൃത്തി ദിവസത്തിനും സിടിഎസ് ഇതര കേന്ദ്രങ്ങളിൽ 10 പ്രവൃത്തി ദിവസത്തിനും ശേഷമുള്ള കാലതാമസത്തിനു ആഭ്യന്തര സേവിംഗ്സ് ബാങ്ക് നിരക്ക്.
- c) കാലതാമസം 14 പ്രവൃത്തി ദിവസത്തിനപ്പുറം ആണെങ്കിൽ, അതത് കാലയളവിലെ ആഭ്യന്തര ട്രോ ഡെപ്പോസിറ്റുകൾക്ക് ബാധകമായ നിരക്കിൽ പലിശ നൽകും (അകാല പിൻവലിക്കൽ സൗകര്യമുള്ള ആഭ്യന്തര ട്രോ ഡെപ്പോസിറ്റുകൾക്ക് ബാധകമായ നിരക്കുകൾ).
- d) അസാധാരണമായ കാലതാമസം, അതായത്, 90 കലണ്ടർ ദിവസങ്ങളിൽ കൂടുതൽ കാലതാമസം ഉണ്ടായാൽ, പലിശ ബന്ധപ്പെട്ട ആഭ്യന്തര ട്രോ ഡെപ്പോസിറ്റ് നിരക്കിനേക്കാൾ 2% അധിക നിരക്കിൽ നൽകും (അകാല പിൻവലിക്കൽ സൗകര്യമുള്ള ആഭ്യന്തര ട്രോ ഡെപ്പോസിറ്റുകൾക്ക് ബാധകമായ നിരക്കുകൾ).
- e) ശേഖരിക്കുന്ന ചെക്കിന്റെ വരുമാനം ഉപഭോക്താവിന്റെ ഓവർ ഡ്രാഫ്റ്റ് / ലോൺ അക്കൗണ്ടിലേക്ക് ക്രെഡിറ്റ് ചെയ്യേണ്ടതുണ്ടെങ്കിൽ, ലോൺ അക്കൗണ്ടിന് ബാധകമായ നിരക്കിൽ പലിശ നൽകും. അസാധാരണമായ കാലതാമസത്തിന്, ലോൺ അക്കൗണ്ടിന് ബാധകമായ നിരക്കിനേക്കാൾ 2% അധിക നിരക്കിൽ പലിശ നൽകും.
- f) ക്രെഡിറ്റ് കാർഡുകളെ സംബന്ധിച്ചിടത്തോളം, ക്രെഡിറ്റ് കാർഡ് ഉപഭോക്താവ് ക്രെഡിറ്റ് കാർഡ് പേയ്മെന്റ് നിശ്ചിത തീയതിക്ക് മുമ്പ് 2 പ്രവൃത്തി ദിവസത്തിനുള്ളിൽ ലോക്കൽ ചെക്കും 5 പ്രവൃത്തി ദിവസത്തിനുള്ളിൽ ഔട്ട്സ്റ്റേഷൻ ചെക്കുകളും നിക്ഷേപിക്കുകയാണെങ്കിൽ, ബാങ്ക് പിഴയോ പിഴ ചാർജ്ജുകളോ ഈടാക്കില്ല. എന്നിരുന്നാലും, ഉപഭോക്താവിന്റെ ഭാഗത്ത് നിന്നുള്ള കാരണങ്ങളാൽ ക്രെഡിറ്റ് വൈകുകയാണെങ്കിൽ, ബാങ്ക് പിഴയോ പിഴ ചാർജ്ജുകളോ ഈടാക്കുകയും ഭാഗിക പേയ്മെന്റിന് ബാധകമായ ക്രെഡിറ്റ് കാർഡ് നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും അനുസരിച്ച് പലിശ ഈടാക്കുകയും ചെയ്യും.

### 3.6 ട്രാൻസിറ്റിൽ നഷ്ടപ്പെട്ട ഉപകരണങ്ങൾക്കുള്ള നഷ്ടപരിഹാരം

ഉപഭോക്താവ് കളക്ഷനായി ബാങ്കിന് കൈമാറിയ ശേഷം ഉപകരണം നഷ്ടപ്പെട്ടതിനാൽ ഉപഭോക്താവിന് ഉണ്ടാകുന്ന സാമ്പത്തിക നഷ്ടത്തിനുള്ള ബാങ്കിന്റെ ഉപഭോക്തൃ നഷ്ടപരിഹാര നയവും ചെക്ക് കളക്ഷൻനയത്തിൽ സൂചിപ്പിക്കും. നഷ്ടപ്പെട്ട ചെക്ക് / ഇൻസ്ട്രുമെന്റ് തുകയ്ക്ക് 10 പ്രവൃത്തി ദിവസം വരെ ന്യായമായ കാലതാമസത്തിന് ബാങ്ക് ആഭ്യന്തര സേവിംഗ്സ് നിരക്കിൽ പലിശ നൽകും.

### 3.7 സ്ഥിര നിക്ഷേപം

ഫണ്ടുകളും നിർദ്ദേശങ്ങളും ലഭിച്ചതിന് ശേഷവും ഫിക്സഡ് ഡിപ്പോസിറ്റുകൾ ബുക്ക് ചെയ്യുന്നതുമായി ബന്ധപ്പെട്ട ഉപഭോക്തൃ നിർദ്ദേശങ്ങൾ പാലിക്കുന്നതിൽ ബാങ്ക് പരാജയപ്പെട്ടാൽ, ലഭിച്ച നിർദ്ദേശങ്ങളും ഫണ്ടുകളും അനുസരിച്ച് ഉപഭോക്താവിനുള്ള ഫിക്സഡ് ഡിപ്പോസിറ്റ് നിശ്ചിത മൂല്യ തീയതിയോടെ ബുക്ക് ചെയ്യും.

ഈ നിക്ഷേപങ്ങളുടെ കാലാവധി പൂർത്തിയാകുന്ന സാഹചര്യത്തിൽ, ഈ നിർദ്ദേശങ്ങൾ സ്വീകരിക്കുന്നതിന് കട്ട് ഓഫ് കാലയളവിനുള്ളിൽ ഉപഭോക്താവ് നൽകുന്ന മെച്ചൂരിറ്റി നിർദ്ദേശങ്ങൾക്കനുസൃതമായി ബാങ്ക് പ്രവർത്തിക്കും. സേവിംഗ്സ് ബാങ്ക് നിക്ഷേപത്തിന്റെ പലിശ അടയ്ക്കുന്നതിന് ബാധകമായ മിനിമം ബാലൻസ് കുറയ്ക്കുന്നതിലൂടെയോ വായ്പാ അക്കൗണ്ടിൽ ബാങ്കിന് അധിക പലിശ നൽകുന്നതിലൂടെയോ ഉപഭോക്താവിന് സാമ്പത്തിക നഷ്ടം സംഭവിച്ചാൽ, ഉപഭോക്താവിന് ഈടാക്കുന്ന യഥാർത്ഥ ചാർജ്ജുകളും പലിശയും തിരികെ നൽകിക്കൊണ്ട് ബാങ്ക് അത്തരം നഷ്ടത്തിന് നഷ്ടപരിഹാരം നൽകും.

### 3.8 ഡ്യൂപ്ലിക്കേറ്റ് ഡിമാൻഡ് ഡ്രാഫ്റ്റിന്റെ വിതരണം

ആവശ്യമായ ഡോക്യുമെന്റേഷനൊപ്പം അഭ്യർത്ഥന ലഭിച്ച തീയതി മുതൽ രണ്ടാഴ്ചയ്ക്കുള്ളിൽ ബാങ്ക് ഉപഭോക്താവിന് ഡ്യൂപ്ലിക്കേറ്റ് ഡിമാൻഡ് ഡ്രാഫ്റ്റ് നൽകും. ഈ കാലയളവിനപ്പുറം കാലതാമസമുണ്ടായാൽ, അനുബന്ധ മെച്ചൂരിറ്റി കാലയളവിന് ബാധകമായ സ്ഥിര നിക്ഷേപ നിരക്കിൽ ബാങ്ക് പലിശ നൽകും (അകാല പിൻവലിക്കൽ സൗകര്യമുള്ള ആഭ്യന്തര ടോ ഡെപ്പോസിറ്റുകൾക്ക് ബാധകമായ നിരക്കുകൾ). ബാങ്കിൽ എടുത്ത ഡ്യൂപ്ലിക്കേറ്റ് ഡിമാൻഡ് ഡ്രാഫ്റ്റിന്റെ അഭ്യർത്ഥന, ഡ്രാഫ്റ്റ് വാങ്ങുന്നയാൾ നടത്തുന്ന സന്ദർഭങ്ങളിൽ മാത്രമേ ഇത് ബാധകമാകൂ, മൂന്നാം കക്ഷി അംഗീകാരങ്ങളുടെ കാര്യത്തിൽ ഇത് ബാധകമാകില്ല.

### 3.9 എജന്റിന്റെ ബാങ്ക് പ്രതിബദ്ധതയുടെ ലംഘനം

ബാങ്കിന്റെ പ്രതിനിധി / കൊറിയർ അല്ലെങ്കിൽ ഡിഎസ്എ എന്തെങ്കിലും അനുചിതമായ പെരുമാറ്റത്തിൽ ഏർപ്പെടുകയോ ഉപഭോക്താക്കളോടുള്ള ബാങ്കിന്റെ പ്രതിബദ്ധത ലംഘിക്കുകയോ ചെയ്തതായി ഉപഭോക്താവിൽ നിന്ന് എന്തെങ്കിലും പരാതി ലഭിച്ചാൽ, പരാതി അന്വേഷിക്കുന്നതിനും പരാതി ലഭിച്ച തീയതി മുതൽ 7 പ്രവൃത്തി ദിവസത്തിനുള്ളിൽ കണ്ടെത്തലുകൾ ഉപഭോക്താവിനെ അറിയിക്കുന്നതിനും ബാങ്ക് ഉചിതമായ നടപടികൾ കൈക്കൊള്ളേണ്ടതാണ്. ബാങ്കിംഗ് ഇടപാടിലെ യഥാർത്ഥ സാമ്പത്തിക നഷ്ടത്തിന് ഉപഭോക്താവിന് കേസ് അടിസ്ഥാനത്തിൽ നഷ്ടപരിഹാരം നൽകും. ഇതിൽ മറ്റ് ചെലവുകളോ പരോക്ഷമായ സാമ്പത്തിക അല്ലെങ്കിൽ സാമ്പത്തികേതര നഷ്ടങ്ങളോ ഉൾപ്പെടുന്നില്ല.

### 3.10 നിക്ഷേപ, റിഡംപ്ഷൻ സ്ലിപ്പുകളിൽ നടപടിയെടുക്കാത്തത്

ഒരു മ്യൂച്വൽ ഫണ്ടിലേക്ക് പ്രോസസ്സിംഗിനായി ഒരു ഉപഭോക്താവ് ബാങ്കിന് സമർപ്പിച്ച എന്തെങ്കിലും നിക്ഷേപ അല്ലെങ്കിൽ റിഡംപ്ഷൻ സ്ലിപ്പുകളിൽ ബാങ്ക് നടപടിയെടുക്കുന്നതിൽ പരാജയപ്പെട്ടാൽ, സ്ലിപ്പ് വൈകിയ കാലയളവിൽ നിലവിലുള്ള ആഭ്യന്തര സേവിംഗ്സ് ബാങ്ക് നിരക്കിൽ കാലതാമസം വരുത്തിയ തുകയ്ക്ക് ബാങ്ക് നഷ്ടപരിഹാരം നൽകും.

സോവറിൻ ഗോൾഡ് ബോണ്ടിനുള്ള (എസ്ജിബി) ഉപഭോക്താവിന്റെ അപേക്ഷ നിരസിക്കപ്പെട്ടാൽ, T + 1 പ്രവൃത്തി ദിവസത്തിനുള്ളിൽ ഉപഭോക്താവിന് പണം തിരികെ നൽകാനുള്ള എല്ലാ ശ്രമങ്ങളും ബാങ്ക് നടത്തും. എന്നിരുന്നാലും, തുക റീഫണ്ട് ചെയ്യുന്നതിൽ കാലതാമസമുണ്ടായാൽ കാലതാമസത്തിന്റെ ഓരോ ദിവസത്തിനും ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് റിപ്പോ നിരക്ക് + 2% നഷ്ടപരിഹാരം ലഭിക്കും. അപേക്ഷാ നിക്ഷേപ തുകയിൽ നഷ്ടപരിഹാരം നൽകും.

**3.11 ലോൺ തിരിച്ചടച്ച് കഴിഞ്ഞാൽ രേഖകൾ മടക്കി നൽകൽ**

വായ്പാ കരാർ പ്രകാരം കുടിശ്ശികയുള്ള എല്ലാ തുകയും തിരിച്ചടയ്ക്കുകയും ബാങ്കിന്റെ പോളിസി അനുസരിച്ച് മറ്റ് അനുബന്ധ ഔദ്യോഗികതകളും ഡോക്യുമെന്റേഷനും പൂർത്തിയാക്കുകയും ചെയ്ത 30 കലണ്ടർ ദിവസത്തിനുള്ളിൽ പണയം വച്ചു പ്രോപ്പർട്ടിയുമായി ബന്ധപ്പെട്ട എല്ലാ സെക്യൂരിറ്റികൾ / ഡോക്യുമെന്റുകൾ / അല്ലെങ്കിൽ സെക്യൂരിറ്റിയായി സൂക്ഷിച്ചിരിക്കുന്ന ജംഗമ സ്വത്ത് (എന്തെങ്കിലും ഉണ്ടെങ്കിൽ) എന്നിവ ബാങ്ക് ഉപഭോക്താവിന് / ക്ലൈന്റ് തിരികെ നൽകും.

മറ്റേതെങ്കിലും ക്ലെയിമുകൾക്കായി സെറ്റ് ഓഫ് ചെയ്യുന്നതിനുള്ള എന്തെങ്കിലും അവകാശം വിനിയോഗിക്കണമെങ്കിൽ, മറ്റ് ക്ലെയിമുകളെക്കുറിച്ചുള്ള പൂർണ്ണ വിശദാംശങ്ങളോടെ ബാങ്ക് ഉചിതമായ അറിയിപ്പ് നൽകുകയും ബന്ധപ്പെട്ട ക്ലെയിം (കൾ) തീർപ്പാക്കുന്നത് / അടയ്ക്കുന്നതുവരെ പണയം വച്ചിരിക്കുന്ന സ്വത്തും / അല്ലെങ്കിൽ ജംഗമ സ്വത്തുമായി ബന്ധപ്പെട്ട രേഖകൾ / പട്ടയങ്ങൾ സെക്യൂരിറ്റിയായി സൂക്ഷിക്കുകയും ചെയ്യും. വായ്പയുടെ / സെറ്റിൽമെന്റ് / അല്ലെങ്കിൽ മറ്റ് ക്ലെയിമുകൾ എന്നിവയുടെ പൂർണ്ണമായ തിരിച്ചടവിനു ശേഷം ശേഷം പണയം വച്ച സ്വത്തുമായി ബന്ധപ്പെട്ട രേഖകൾ / പട്ടയങ്ങൾ എന്നിവയ്ക്ക് പകരമായി ബാങ്കിന് 30 കലണ്ടർ ദിവസത്തിനപ്പുറം കാലതാമസമുണ്ടായാൽ, കാലതാമസത്തിന്റെ ഓരോ ദിവസത്തിനും (സെക്യൂരിറ്റികൾ / ഡോക്യുമെന്റുകൾ / പട്ടയങ്ങൾ റിലീസ് ചെയ്യുന്നതിന് ഒരു ദിവസം മുമ്പ്) ബാങ്ക് 5,000 രൂപ നഷ്ടപരിഹാരം നൽകും.

ഭാഗികമായോ പൂർണ്ണമായോ യഥാർത്ഥ ജംഗമ / സ്ഥാവര സ്വത്ത് രേഖകൾക്ക് നഷ്ടം / കേടുപാടുകൾ സംഭവിക്കുകയാണെങ്കിൽ, പണയം വച്ച സ്വത്തുമായി ബന്ധപ്പെട്ട രേഖകളുടെ / പട്ടയങ്ങളുടെ ഡ്യൂപ്ലിക്കേറ്റ് / സാക്ഷ്യപ്പെടുത്തിയ പകർപ്പുകൾ നേടുന്നതിന് ബാങ്ക് ഉപഭോക്താവിനെ സഹായിക്കും. അത്തരം സന്ദർഭങ്ങളിൽ, വായ്പയുടെയും / അല്ലെങ്കിൽ മറ്റ് ക്ലെയിമുകളുടെയും പൂർണ്ണമായ തിരിച്ചടവ് / സെറ്റിൽമെന്റിന് ശേഷം 60 കലണ്ടർ ദിവസങ്ങൾക്കപ്പുറം കാലതാമസമുണ്ടായാൽ മാത്രമേ മുകളിൽ സൂചിപ്പിച്ചതുപോലെ നഷ്ടപരിഹാരം നൽകാൻ ബാങ്ക് ബാധ്യസ്ഥരാകൂ.

സെക്യൂരിറ്റിയായി നൽകിയ സ്ഥാവര സ്വത്ത് മരിച്ച ഉപഭോക്താവ് (കൾ) നെ പേരിലാണെങ്കിൽ, വായ്പാ കരാറിന്റെ നിബന്ധനകൾ അനുസരിച്ച് എല്ലാ കുടിശ്ശികകളും തിരിച്ചടയ്ക്കുകയും ബാങ്കിന്റെ പോളിസി അനുസരിച്ച് മറ്റ് അനുബന്ധ ഔദ്യോഗികതകളും ഡോക്യുമെന്റേഷനും പൂർത്തിയാക്കുകയും ചെയ്താൽ, പണയം വച്ച സ്വത്തുമായി ബന്ധപ്പെട്ട രേഖകൾ / പട്ടയങ്ങൾ ബാങ്ക് പുറത്തുവിട്ടിട്ടില്ലെങ്കിൽ ബന്ധപ്പെട്ട ഡോക്യുമെന്റേഷൻ ബാങ്കിന്റെ സംതൃപ്തിക്കായി സമർപ്പിച്ച ദിവസം മുതൽ മുകളിൽ നിർവചിച്ച സമയപരിധിക്കുള്ളിൽ (30 അല്ലെങ്കിൽ 60 കലണ്ടർ) അതിന്റെ ചാർജ് നിറവേറ്റിയിട്ടില്ലെങ്കിൽ മേൽപ്പറഞ്ഞ നഷ്ടപരിഹാരം നൽകും

മുകളിൽ നിർവചിച്ചിട്ടുള്ള സമയപരിധിക്കുള്ളിൽ (ബാധകമായ 30 അല്ലെങ്കിൽ 60 കലണ്ടർ ദിവസങ്ങൾ) ജംഗമ / സ്ഥാവര സ്വത്തിൽ എന്തെങ്കിലും രജിസ്ട്രിയിൽ രജിസ്റ്റർ ചെയ്ത ചാർജുകൾ ബാങ്ക് നീക്കം ചെയ്യുന്നില്ലെങ്കിൽ മേൽപ്പറഞ്ഞ നഷ്ടപരിഹാരവും നൽകും.

**3.12 ക്രെഡിറ്റ് നൽകുന്നതിനും / അല്ലെങ്കിൽ ഇടപാടുകളുടെ തിരിച്ചുവരവിനും കാലതാമസം**

ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് വേണ്ടി ലഭിച്ച എൻഇഎഫ്ടി, ആർടിജിഎസ് അല്ലെങ്കിൽ മറ്റേതെങ്കിലും മാർഗ്ഗങ്ങളിലൂടെയുള്ള ഇൻവേർഡ് റെമിറ്റൻസുകളുടെ ക്രെഡിറ്റുകൾ നൽകുന്നതിൽ ബാങ്ക് നേരിട്ട് കാരണമാകുന്ന കാലതാമസത്തിന് ബാങ്ക് ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് നഷ്ടപരിഹാരം നൽകും.



പിശക് അല്ലെങ്കിൽ അശ്രദ്ധ കാരണം നടപടിക്രമ / റെഗുലേറ്ററി മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ അനുസരിച്ച് സമയപരിധിക്കപ്പുറം ഗുണഭോക്താവിന് എൻഇഎഫ്സി / എൻഇസിഎസ് / എൻഎസിഎച്ച് ഇടപാടുകൾ ക്രെഡിറ്റ് ചെയ്യുന്നതിൽ കാലതാമസമുണ്ടായാൽ, ബാങ്ക് ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് ആർബിട്രെ/ എൽ എ എഫ് റെപ്പോ നിരക്കിനേക്കാൾ 2 % അധിക പലിശ നൽകും. ഉപഭോക്താവ് ക്ലെയിം ഫയൽ ചെയ്തിട്ടില്ലെങ്കിലും പിഴ പലിശ ഉപഭോക്താവിന് നൽകും.

നടപടിക്രമ / റെഗുലേറ്ററി മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ അനുസരിച്ച് സമയപരിധിക്കപ്പുറം ഗുണഭോക്താവിന് ആർജിഎസ് ക്രെഡിറ്റ് ചെയ്യുന്നതിലെ കാലതാമസത്തിന്, ഇടപാട് / റിട്ടേൺ തീയതിയിൽ നിലവിലുള്ള പ്രതിദിനം റെപ്പോ നിരക്കിനേക്കാൾ 2 % അധിക പലിശ നൽകും അതേ ദിവസം കൈമാറിയ ക്രെഡിറ്റിൽ ക്രെഡിറ്റ് നൽകുന്നതിൽ കാലതാമസമുണ്ടായാൽ, ഒരു ദിവസത്തേക്ക് നഷ്ടപരിഹാരം നൽകും. ഉപഭോക്താവ് ക്ലെയിം ഫയൽ ചെയ്തിട്ടില്ലെങ്കിലും പിഴ പലിശ ഉപഭോക്താവിന് നൽകും.

ഏതെങ്കിലും കാരണത്താൽ ഫണ്ട് ഗുണഭോക്താവിന്റെ അക്കൗണ്ടിലേക്ക് ക്രെഡിറ്റ് ചെയ്യാൻ കഴിയുന്നില്ലെങ്കിൽ, ഉദാഹരണത്തിന് അക്കൗണ്ട് നിലവിലില്ല, അക്കൗണ്ട് മരവിപ്പിച്ചു, മുതലായവ, സ്വീകർത്താവ് അംഗത്തിന്റെ മെമ്പർ ഇന്റർഫേസിൽ പേയ്മെന്റ് ലഭിച്ച ഒരു മണിക്കൂറിനുള്ളിൽ അല്ലെങ്കിൽ ആർജിഎസ് പേയ്മെന്റുകൾക്കായി ആർജിഎസ് ബിസിനസ് ദിവസം അവസാനിക്കുന്നതിന് മുമ്പ് ഫണ്ടുകൾ ആരംഭിച്ച അംഗത്തിന് തിരികെ നൽകും, അതേസമയം എൻഇഎഫ്സി ഇടപാടുകൾക്ക് മെമ്പർ ഇന്റർഫേസിൽ പേയ് മെന്റ് സ്വീകരിച്ച 2 മണിക്കൂറിനുള്ളിൽ ഫണ്ടുകൾ തിരികെ നൽകും.

**3.13 പരാജയപ്പെട്ട എടിഎം ഇടപാടുകൾ ക്രെഡിറ്റ് ചെയ്യുന്നതിൽ കാലതാമസം**

ഉപഭോക്തൃ പരാതി ലഭിച്ച് 5 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ ബാങ്ക് അന്വേഷണം നടത്തി അഭ്യർത്ഥന സ്വീകരിക്കുന്നതിനോ നിരസിക്കുന്നതിനോ തീരുമാനം അറിയിക്കും. ക്രെഡിറ്റ് കൈമാറുന്നതിൽ, T + 5 ദിവസത്തിനപ്പുറം കാലതാമസമുണ്ടായാൽ പ്രതിദിനം 100 രൂപ നഷ്ടപരിഹാരം ഉപഭോക്താവിൽ നിന്ന് ക്ലെയിം ഇല്ലെങ്കിൽ പോലും ഉപഭോക്താവിന്റെ അക്കൗണ്ടിലേക്ക് / ക്രെഡിറ്റ് കാർഡിലേക്ക് സ്വയമേവ ക്രെഡിറ്റ് ചെയ്യും.

ക്രമ.നം	സംഭവത്തിന്റെ വിവരണം	ഓട്ടോ-റിവേഴ്സലിനും നഷ്ടപരിഹാരത്തിനുമുള്ള ചട്ടക്കൂട്	
		ഓട്ടോ-റിവേഴ്സലിനുള്ള ടൈംലൈൻ	നൽകേണ്ട നഷ്ടപരിഹാരം
I	II	III	IV
1	ഓട്ടോമേറ്റഡ് ടെല്ലർ മെഷീൻ (ATM)		
A	ഉപഭോക്താവിന്റെ അക്കൗണ്ടിൽ നിന്ന് ഡെബിറ്റ് ചെയ്തു, പക്ഷേ പണം വിതരണം ചെയ്തിട്ടില്ല.	പരമാവധി T + 5 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ പരാജയപ്പെട്ട ഇടപാടിന്റെ പ്രോ-ആക്റ്റീവ് റിവേഴ്സൽ (ആർ).	അക്കൗണ്ട് ഉടമയുടെ ക്രെഡിറ്റിലേക്ക് T + 5 ദിവസത്തിനപ്പുറം കാലതാമസം- പ്രതിദിനം 100.

റിവേഴ്സലും നഷ്ടപരിഹാരവും ബാങ്ക് നടത്തുന്നില്ലെങ്കിൽ ഉപഭോക്താവിനുള്ള നടപടി ഉപഭോക്താവിന് ഇടപാടിന്റെ വിശദാംശങ്ങളുമായി ബാങ്കിന്റെ പരാതി പരിഹാര സെല്ലിനെ സമീപിക്കാം. വിശദാംശങ്ങൾ ഇവിടെ ലഭ്യമാണ്:

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

30 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ പരാതി പരിഹരിച്ചില്ലെങ്കിൽ, ഉപഭോക്താവിന് "റിസർവ് ബാങ്ക്-ഇന്റഗ്രേറ്റഡ് ഓംബുഡ്സ്മാൻ സ്കീം (ആർബി-ഐഐസ്, 2021)" പ്രകാരം പരാതി നൽകാം. ആർബി-ഐഐസ്, 2021 ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് അതിൽ വ്യക്തമാക്കിയിട്ടുള്ള RBI നിയന്ത്രിത സ്ഥാപനങ്ങൾക്കെതിരെ പരാതികൾ ഫയൽ ചെയ്യാൻ ഒരാറ്റ റഫറൻസ് പോയിന്റ് നൽകുന്നു. ആർബി-ഐഐസ്, 2021 റിസർവ് ബാങ്ക് വെബ്സൈറ്റിൽ ഇനിപ്പറയുന്ന പാത്തിൽ ലഭ്യമാണ്:

[https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RBIOS2021\\_121121.pdf](https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RBIOS2021_121121.pdf)

<https://cms.rbi.org.in> ഓൺലൈനായോ [crpc@rbi.org.in](mailto:crpc@rbi.org.in) പ്രത്യേക ഇ-മെയിൽ വഴിയോ അല്ലെങ്കിൽ റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ, 4- ആം നില, സെക്ടർ 27 , ചാണിഗഡ് -160017 ൽ സ്ഥാപിച്ചിരിക്കുന്ന സെൻട്രലൈസ്ഡ് റെസിറ്റ് ആൻഡ് പ്രോസസ്സിംഗ് സെന്റർ (സിആർപിസി) എന്ന വിലാസത്തിലേക്ക് ഇനിപ്പറയുന്ന പാത്തിൽ നൽകിയിരിക്കുന്ന ഫോർമാറ്റിൽ അയയ്ക്കാം - [https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RBIOS2021\\_121121\\_A.pdf](https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RBIOS2021_121121_A.pdf). എഫ്. 14448 എന്ന ടോൾ ഫ്രീ നമ്പറും (രാവിലെ 9:30 മുതൽ വൈകുന്നേരം 5:15 വരെ) ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് പരാതികൾ സമർപ്പിക്കുന്നതിനും പരാതി പരിഹാരത്തെക്കുറിച്ചുള്ള വിവരങ്ങൾക്കും ബഹുഭാഷാ പിന്തുണയോടെ സഹായം തേടാൻ ലഭ്യമാണ്.

കാർഡ് ഇടപാടിൽ ബാധകമായ നഷ്ടപരിഹാരം:

ക്രമ. നം	സംഭവത്തിന്റേ വിവരണം	ഓട്ടോ-റിവേഴ്സലിനും നഷ്ടപരിഹാരത്തിനുമുള്ള ചട്ടക്കൂട്	
		ഓട്ടോ-റിവേഴ്സലിനുള്ള ടൈംലൈൻ	നൽകേണ്ട നഷ്ടപരിഹാരം
I	II	III	IV
2	<b>കാർഡ് ഇടപാട്</b>		
a	കാർഡ് സു കാർഡ് ട്രാൻസ്ഫർ	ബെനിഫിഷ്യറി അക്കൗണ്ടിലേക്ക് ക്രെഡിറ്റ് ബാധിക്കപ്പെടുന്നില്ലെങ്കിൽ, കുറഞ്ഞത് T + 1 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ ഇടപാട് റിവേഴ്സ് ചെയ്യണം (ആർ)	T + 1 ദിവസത്തിനപ്പുറം കാലതാമസം പ്രതിദിനം 100/-
	കാർഡ് അക്കൗണ്ട് ഡെബിറ്റ് ചെയ്യപ്പെട്ടു, ഗുണഭോക്തൃ അക്കൗണ്ട് ക്രെഡിറ്റ് ചെയ്തിട്ടില്ല.	അക്കൗണ്ടിലേക്ക് ക്രെഡിറ്റ് ചെയ്യപ്പെട്ടു, എന്നാൽ മർച്ചന്റ് ലൊക്കേഷനിൽ സ്ഥിരീകരണം ലഭിച്ചിട്ടില്ല, അതായത്, ചാർജ്-ബ്ലിപ്പ് സൃഷ്ടിക്കപ്പെടുന്നില്ല.	T + 5 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ ഓട്ടോ-റിവേഴ്സൽ.
b	പിഐസിലെ ക്യാഷ് ഉൾപ്പെടെ പോയിന്റ് ഓഫ് സെയിൽ (പിഐസ്) (കാർഡ് സാന്നിധ്യം)		
c	POS-ലെ ക്യാഷ് ഉൾപ്പെടെ പോയിന്റ് ഓഫ് സെയിൽ (PoS) (കാർഡ് സാന്നിധ്യം)	T + 5 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ ഓട്ടോ-റിവേഴ്സൽ.	T + 5 ദിവസത്തിനപ്പുറം കാലതാമസം പ്രതിദിനം 100/-
	കാർഡ് ഹാജരാക്കേണ്ടതില്ല (CNP) (ഇ-കൊമേഴ്സ്)		



<p>അക്കൗണ്ട് ചെയ്യപ്പെട്ടു, സിസ്റ്റത്തിൽ ലഭിച്ചില്ല.</p>	<p>ഡെബിറ്റ് പക്ഷേ മർച്ചന്റ് സ്ഥിരീകരണം</p>	
--	--	--

**3.14 ഡെബിറ്റ് കാർഡുകൾ / മൊബൈൽ ബാങ്കിംഗ് / ഇൻറർനെറ്റ് ബാങ്കിംഗ് / ക്രെഡിറ്റ് കാർഡുകൾ എന്നിവയിലെ വഞ്ചനാപരമായ ഇടപാടുകൾ കാരണം തെറ്റായ / അനധികൃത ഡെബിറ്റുകൾ റിവേഴ്സ് ചെയ്യൽ**

വൺടൈം പാസ് വേഡ് അല്ലെങ്കിൽ 2 ഫാക്ടർ ഓതന്റിക്കേഷൻ (2എഫ്എ) പിന്തുടരുന്ന ഇടപാടിൽ ഉണ്ടാകുന്ന ക്ലെയിമിന് നഷ്ടപരിഹാരം നൽകാൻ ബാങ്ക് ബാധ്യസ്ഥരല്ല. ഉൾപ്പെടുന്ന തുക കണക്കിലെടുക്കാതെ അത്തരം ക്ലെയിമൊ ക്ലെയിമുകളോ നിരസിക്കപ്പെടും.

മേൽപ്പറഞ്ഞവയ്ക്ക് പുറമേ, ഒരു ഉപഭോക്താവിന്റെ അശ്രദ്ധ മൂലം നഷ്ടം സംഭവിക്കുന്ന സന്ദർഭങ്ങളിൽ, അവൻ/ അവൾ പേയ് മെന്റ് ക്രെഡൻഷ്യലുകളും അക്കൗണ്ടുമായി ബന്ധപ്പെട്ട മറ്റേതെങ്കിലും വിശദാംശങ്ങളും പങ്കിട്ടിട്ടുണ്ടെങ്കിൽ - നിബന്ധനകളിലും വ്യവസ്ഥകളിലും അറിയിച്ചിരിക്കുന്നതുപോലെയും കാലാകാലങ്ങളിൽ ക്ലെയിമ് ബോധവൽക്കരണ ശ്രമങ്ങളിൽ അറിയിച്ചിരിക്കുന്നതുപോലെയും ഉപഭോക്താവ് ബാധ്യസ്ഥനായിരിക്കും. ഉപഭോക്താവ് അനധികൃത ഇടപാട് ബാങ്കിൽ റിപ്പോർട്ട് ചെയ്യുന്നതുവരെ മുഴുവൻ നഷ്ടവും അവൻ/ അവൾ വഹിക്കും. അനധികൃത ഇടപാട് റിപ്പോർട്ട് ചെയ്തതിന് ശേഷം സംഭവിക്കുന്ന ഏതൊരു നഷ്ടവും, ബാങ്കിന്റെ ഉത്തരവാദിത്തമാണ്.

**അനധികൃത ഇടപാടിന്റെ സാഹചര്യത്തിൽ ഉപഭോക്താവിന്റെ ബാധ്യതയുടെ വിശദാംശങ്ങൾ:**

**ഒരു ഉപഭോക്താവിന്റെ സീറോ ബാധ്യത**

1. അനധികൃത ഇടപാടിന്റെ കാര്യത്തിൽ താഴെപ്പറയുന്ന സംഭവങ്ങളിൽ ഒരു ഉപഭോക്താവിന്റെ ബാധ്യത പൂജ്യം ആയിരിക്കും:
  - i) ബാങ്കിന്റെ ഭാഗത്തുനിന്നുള്ള പങ്കാളിത്ത തട്ടിപ്പ് / അശ്രദ്ധ / അപര്യാപ്തത (ഇടപാട് ഉപഭോക്താവ് റിപ്പോർട്ട് ചെയ്തിട്ടുണ്ടോ ഇല്ലയോ എന്നത് പരിഗണിക്കാതെ).
  - ii) ബാങ്കോ ഉപഭോക്താവോ ഉത്തരവാദി അല്ലാത്ത, എന്നാൽ സിസ്റ്റത്തിൽ മറ്റൊരാളുടെയെങ്കിലും ഉണ്ടായ മൂന്നാം കക്ഷി ലംഘനം, അനധികൃത ഇടപാടുമായി ബന്ധപ്പെട്ട് ബാങ്കിൽ നിന്ന് ആശയവിനിമയം ലഭിച്ച് മൂന്ന് പ്രവൃത്തി ദിവസത്തിനുള്ളിൽ ഉപഭോക്താവ് ബാങ്കിനെ അറിയിക്കും..

**ഒരു ഉപഭോക്താവിന്റെ പരിമിതമായ ഉത്തരവാദിത്തം**

2. ഇനിപ്പറയുന്ന സന്ദർഭങ്ങളിൽ അനധികൃത ഇടപാടുകൾ കാരണം സംഭവിക്കുന്ന നഷ്ടത്തിന് ഒരു ഉപഭോക്താവ് ഉത്തരവാദിയായിരിക്കും:
  - i) ഒരു ഉപഭോക്താവിന്റെ അശ്രദ്ധ മൂലമാണ് നഷ്ടം സംഭവിക്കുന്നതെങ്കിൽ, അവൻ / അവൾ പേയ് മെന്റ് ക്രെഡൻഷ്യലുകൾ പങ്കിട്ടിട്ടുണ്ടെങ്കിൽ, ഉപഭോക്താവ് അനധികൃത ഇടപാട് ബാങ്കിന് റിപ്പോർട്ട് ചെയ്യുന്നതുവരെ അവൻ/ അവൾ മുഴുവൻ നഷ്ടവും വഹിക്കും. അനധികൃത ഇടപാട് റിപ്പോർട്ട് ചെയ്തതിന് ശേഷം സംഭവിക്കുന്ന ഏതൊരു നഷ്ടവും ബാങ്ക് വഹിക്കും.

ii) ബാങ്കോ ഉപഭോക്താവോ ഉത്തരവദി അല്ലാത്ത, എന്നാൽ സിസ്റ്റത്തിൽ മറ്റെവിടെയെങ്കിലും ഉണ്ടായ മൂന്നാം കക്ഷി ലംഘനം, നടന്ന സന്ദർഭങ്ങളിൽ, അത്തരമൊരു ഇടപാടിനെക്കുറിച്ച് ബാങ്കിനെ അറിയിക്കുന്നതിൽ ഉപഭോക്താവിന്റെ ഭാഗത്ത് കാലതാമസം ഉണ്ടാകുമ്പോൾ (ബാങ്കിൽ നിന്ന് ആശയവിനിമയം ലഭിച്ചതിന് ശേഷം നാല് മുതൽ ഏഴ് പ്രവൃത്തി ദിവസങ്ങൾ വരെ), ഉപഭോക്താവിന്റെ ഓരോ ഇടപാട് ബാധ്യതയും ഇടപാട് മൂല്യത്തിലോ ചുവടെയുള്ള പട്ടികയിൽ സൂചിപ്പിച്ചിരിക്കുന്ന തുകയിലോ പരിമിതപ്പെടുത്തും.

പട്ടിക 1		
പോയിന്റ് 2 (ii) പ്രകാരം ഒരു ഉപഭോക്താവിന്റെ പരമാവധി ബാധ്യത		
അക്കൗണ്ടിന്റെ തരം		₹ പരമാവധി ബാധ്യത ( )
*	BSBD / സ്മോൾ അക്കൗണ്ട്സ്	5,000
*	മറ്റെല്ലാ SB അക്കൗണ്ടുകളും	10,000
*	പ്രീ-പെയ്ഡ് പേയ്മെന്റ് ഉപകരണങ്ങളും ഗിഫ്റ്റ് കാർഡുകളും	
*	എംഎസ്എംഇകളുടെ കറന്റ് / ക്യാഷ് ക്രെഡിറ്റ് / ഓവർ ഡ്രാഫ്റ്റ് അക്കൗണ്ടുകൾ	
*	വാർഷിക ശരാശരി ബാലൻസ് (തട്ടിപ്പിന് മുമ്പുള്ള 365 ദിവസങ്ങളിൽ) പരിധി 25 ലക്ഷം രൂപ വരെ ഉള്ള വ്യക്തികളുടെ കറന്റ് അക്കൗണ്ടുകൾ / ക്യാഷ് ക്രെഡിറ്റ് / ഓവർ ഡ്രാഫ്റ്റ് അക്കൗണ്ടുകൾ	
*	5 ലക്ഷം രൂപ വരെ പരിധിയുള്ള ക്രെഡിറ്റ് കാർഡുകൾ	
*	മറ്റെല്ലാ കറന്റ് / ക്യാഷ് ക്രെഡിറ്റ് / ഓവർ ഡ്രാഫ്റ്റ് അക്കൗണ്ടുകളും	25,000
*	5 ലക്ഷം രൂപയ്ക്ക് മുകളിലുള്ള ക്രെഡിറ്റ് കാർഡുകൾ	

3. മുകളിലെ ഖണ്ഡിക 1 (ii), ഖണ്ഡിക 2 (ii) എന്നിവയിൽ വിശദമാക്കിയിരിക്കുന്നതു പോലെ ബാങ്കോ ഉപഭോക്താവോ ഉത്തരവദി അല്ലാത്ത, എന്നാൽ സിസ്റ്റത്തിൽ മറ്റെവിടെയെങ്കിലും ഉണ്ടായ മൂന്നാം കക്ഷി ലംഘനങ്ങളിൽ ഉപഭോക്താവിന്റെ മൊത്തത്തിലുള്ള ബാധ്യത, പട്ടിക 2ൽ സംഗ്രഹിച്ചിരിക്കുന്നു :

പട്ടിക 2	
ഉപഭോക്താവിന്റെ ബാധ്യതയുടെ സംഗ്രഹം	
ആശയവിനിമയം ലഭിച്ച തീയതി മുതൽ വ്യാജ ഇടപാട് റിപ്പോർട്ട് ചെയ്യാൻ എടുത്ത സമയം	ഉപഭോക്താവിന്റെ ബാധ്യത (₹)
3 പ്രവൃത്തി ദിവസത്തിനുള്ളിൽ	സീറോ ബാധ്യത
4 മുതൽ 7 പ്രവൃത്തി ദിവസങ്ങൾക്കുള്ളിൽ	ഇടപാട് മൂല്യം അല്ലെങ്കിൽ പട്ടിക 1 ൽ സൂചിപ്പിച്ചിരിക്കുന്ന തുക, ഏതാണോ കുറവ്, അത്
7 പ്രവൃത്തി ദിവസത്തിനപ്പുറം	* സൂചിപ്പിച്ച വ്യവസ്ഥകൾ അനുസരിച്ച്

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

**ഉപഭോക്താവിന്റെ സീറോ ലയബിലിറ്റി / പരിമിതമായ ബാധ്യതയ്ക്കുള്ള റിവേഴ്സൽ ടൈംലൈൻ**

4. ഉപഭോക്താവ് അറിയിച്ചാൽ, അനധികൃത ഇലക്ട്രോണിക് ഇടപാടിൽ ഉൾപ്പെട്ടിരിക്കുന്ന തുക ഉപഭോക്താവ് അത്തരം അറിയിപ്പ് നൽകിയ തീയതി മുതൽ 10 പ്രവൃത്തി ദിവസത്തിനുള്ളിൽ ബാങ്ക് ഉപഭോക്താവിന്റെ അക്കൗണ്ടിലേക്ക് ക്രെഡിറ്റ് (ഷാഡോ റിവേഴ്സൽ ചെയ്യും (ഇൻഷുറൻസ് ക്ലെയിം തീർപ്പാക്കാൻ കാത്തിരിക്കാതെ). ഉപഭോക്തൃ അശ്രദ്ധയുടെ സന്ദർഭങ്ങളിൽ പോലും അനധികൃത ഇലക്ട്രോണിക് ബാങ്കിംഗ് ഇടപാടുകളുടെ കാര്യത്തിൽ ഉപഭോക്തൃ ബാധ്യത ഒഴിവാക്കാൻ ബാങ്കുകൾക്ക് അവരുടെ വിവേചനാധികാരത്തിൽ തീരുമാനിക്കാം. അനധികൃത ഇടപാടിന്റെ തീയതി മുതൽ ക്രെഡിറ്റിന്റെ മൂല്യം കണക്കാക്കും.
5. കൂടാതെ, ബാങ്കുകൾ ഇനിപ്പറയുന്നവ ഉറപ്പാക്കണം:
  - i) പരാതികൾ കൈകാര്യം ചെയ്യുന്ന പ്രക്രിയയെക്കുറിച്ചുള്ള ബാങ്കിന്റെ അംഗീകൃത നയത്തിൽ വ്യക്തമാക്കിയിട്ടുള്ള, എന്നാൽ പരാതി ലഭിച്ച തീയതി മുതൽ 90 ദിവസത്തിൽ കവിയാതെ, അത്തരം സമയത്തിനുള്ളിൽ ഒരു പരാതി പരിഹരിക്കപ്പെടുകയും ഉപഭോക്താവിന്റെ ബാധ്യത, എന്തെങ്കിലും ഉണ്ടെങ്കിൽ, സ്ഥാപിക്കപ്പെടുകയും ചെയ്യുന്നു. മുകളിൽ പോയിന്റ് 1 മുതൽ 3 വരെയുള്ള വ്യവസ്ഥകൾ അനുസരിച്ച് ഉപഭോക്താവിന് നഷ്ടപരിഹാരം നൽകുന്നു;
  - ii) 90 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ പരാതി പരിഹരിക്കാനോ ഉപഭോക്തൃ ബാധ്യത നിർണ്ണയിക്കാനോ കഴിയാത്ത സാഹചര്യത്തിൽ, പോയിന്റ് 1 മുതൽ 3 വരെ നിർദ്ദേശിച്ചിരിക്കുന്ന നഷ്ടപരിഹാരം ഉപഭോക്താവിന് നൽകുന്നു; കൂടാതെ
  - iii) ഡെബിറ്റ് കാർഡ് / ബാങ്ക് അക്കൗണ്ടിന്റെ കാര്യത്തിൽ, ഉപഭോക്താവിന് പലിശ നഷ്ടപ്പെടില്ല, ക്രെഡിറ്റ് കാർഡിന്റെ കാര്യത്തിൽ, ഉപഭോക്താവ് അധിക പലിശ ഭാരം വഹിക്കേണ്ടി വരില്ല

90 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ പരാതി പരിഹരിക്കാനോ ഉപഭോക്തൃ ബാധ്യത നിർണ്ണയിക്കാനോ ബാങ്കിന് കഴിയുന്നില്ലെങ്കിൽ, 1-5 ഖണ്ഡികകളിൽ നിർദ്ദേശിച്ചിരിക്കുന്ന നഷ്ടപരിഹാരം ഉപഭോക്താവിന് നൽകും.

\* ചുവടെ സൂചിപ്പിച്ചിരിക്കുന്ന വ്യവസ്ഥകൾ അനുസരിച്ച് - അത്തരം സംശയാസ്പദമായ എല്ലാ ഡെബിറ്റുകളും വിന്യസിച്ച നടപടികളുമായും ആവശ്യമുള്ളിടത്ത് നിയമം നടപ്പാക്കുന്ന സ്ഥാപനങ്ങളുമായും സംയോജിപ്പിച്ച് ബാങ്ക് അന്വേഷിക്കും. ഓരോ കേസിന്റെയും അടിസ്ഥാനത്തിൽ അത്തരം അന്വേഷണങ്ങളുടെ ഫലങ്ങളെ ആശ്രയിച്ചിരിക്കുന്നു.

- (i) ഏതെങ്കിലും തട്ടിപ്പിന്റെ സാഹചര്യത്തിൽ, ഏതെങ്കിലും അംഗത്തോട് അതിന്റെ സ്റ്റാഫ് ഒരു ക്രമക്കേട് / തട്ടിപ്പ് നടത്തിയിട്ടുണ്ടെന്ന് ബാങ്കിന് ബോധ്യപ്പെട്ടാൽ, ബ്രാഞ്ച് ഉടമി അതിന്റെ ബാധ്യത അംഗീകരിക്കുകയും ക്ലെയിം അടയ്ക്കുകയും ചെയ്യും.
- (ii) ബാങ്കിന് തെറ്റുപറ്റിയ സന്ദർഭങ്ങളിൽ, ഇടപാടിന് ഒടിപി അല്ലെങ്കിൽ 2 ഫാക്ടേഴ്സ് ഓതന്റിക്കേഷനുകൾ അല്ലെങ്കിൽ ഡോക്യുമെന്റിൽ പരാമർശിച്ചിട്ടുള്ള ഏതെങ്കിലും കേസ് എന്നിവയുടെ പിന്തുണ ഇല്ലെങ്കിൽ മാത്രമേ ബാങ്ക് ഉപഭോക്താവിന് എതിർപ്പില്ലാതെ നഷ്ടപരിഹാരം നൽകുകയുള്ളൂ.
- (iii) ബാങ്കോ ഉപഭോക്താവോ ഉത്തരവദി അല്ലാത്ത, എന്നാൽ സിസ്റ്റത്തിൽ മറ്റെവിടെയെങ്കിലും ലംഘനം നടന്ന സന്ദർഭങ്ങളിൽ, ഉപഭോക്താവിന് നേരിട്ട സാമ്പത്തിക നഷ്ടത്തിന്റെ 50% വരെ (5,000 രൂപയിൽ കവിയാതെ) ബാങ്ക് ഉപഭോക്താവിന് നഷ്ടപരിഹാരം നൽകും. അത്തരം നഷ്ടപരിഹാരം ഒരു അക്കൗണ്ടിന്റെ ജീവിതകാലത്ത് ഒരിക്കൽ മാത്രമേ നൽകൂ.

ഇനിപ്പറയുന്നവ കാരണം ഉണ്ടാകുന്ന ക്ലെയിമുകൾ നിരസിക്കാനുള്ള അവകാശം ബാങ്കിൽ നിക്ഷിപ്തമാണ്:

- ബാങ്ക് വാഗ്ദാനം ചെയ്യുന്ന ഉൽപ്പന്നങ്ങൾക്കും സേവനങ്ങൾക്കുമുള്ള നിബന്ധനകളുടെയും വ്യവസ്ഥകളുടെയും ലംഘനം
- ഉപഭോക്താവിന്റെ അക്കൗണ്ടിന്റെയും ഡെബിറ്റ് / എടിഎം / ക്രെഡിറ്റ് കാർഡ് അല്ലെങ്കിൽ മറ്റ് സെൻസിറ്റീവ് വിവരങ്ങൾ പോലുള്ള ഇടപാടുകളുടെ ഉപകരണങ്ങളുടെയും സുരക്ഷ ഉറപ്പാക്കുന്നതിനായി ബാങ്ക് കാലാകാലങ്ങളിൽ പുറത്തിറക്കിയ വിവിധ മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ ഉപഭോക്താവ് പാലിക്കുന്നില്ല.
- അലേർട്ടുകൾ ഉടമി ലഭിക്കുന്നതിന് ഉപയോക്താക്കൾ അവരുടെ നിലവിലെ കോൺടാക്റ്റ് വിശദാംശങ്ങൾ, പ്രത്യേകിച്ച് പ്രവർത്തിക്കുന്ന മൊബൈൽ നമ്പറും ഇമെയിൽ ഐഡിയും അപ്ഡേറ്റ് ചെയ്തിട്ടുണ്ടെന്ന് എല്ലായ്പ്പോഴും ഉറപ്പാക്കണം. ബാങ്കുമായുള്ള അത്തരം സമ്പർക്ക വിവരങ്ങൾ അപ്ഡേറ്റ് ചെയ്യുന്നതിൽ പരാജയപ്പെട്ടാൽ എടിഎം / ഡെബിറ്റ് കാർഡുകൾ / ക്രെഡിറ്റ് കാർഡുകൾ അല്ലെങ്കിൽ ബാങ്ക് അക്കൗണ്ട് ഇടപാടുകളുടെ / ആക്സസിന്റെ മറ്റേതെങ്കിലും ഇലക്ട്രോണിക് ചാനൽ ദുരുപയോഗം മൂലം ഉണ്ടാകുന്ന നഷ്ടത്തിന് ഉപഭോക്താവ് ബാധ്യസ്ഥനായേക്കാം.
- സംശയാസ്പദമായ അല്ലെങ്കിൽ വഞ്ചനാപരമായ ഇടപാടിൽ നിന്ന് ഉണ്ടാകുന്ന പരോക്ഷമോ അനന്തരഫലമോ ആയ നഷ്ടത്തിന് നഷ്ടപരിഹാരം സ്വീകരിക്കുകയോ നൽകുകയോ ചെയ്യില്ല.

**3.15 ലോക്കറുകളുമായി ബന്ധപ്പെട്ട നഷ്ടപരിഹാരം**

സേഫ് ഡെപ്പോസിറ്റ് ലോക്കറുകൾ സ്ഥിതിചെയ്യുന്ന പരിസരത്തിന്റെ സുരക്ഷയ്ക്കായി ബാങ്ക് എല്ലാ നടപടികളും സ്വീകരിച്ചിട്ടുണ്ട്. എന്നിരുന്നാലും, തീപിടിത്തം, മോഷണം / കൊള്ള / കവർച്ച, കെട്ടിടത്തിന്റെ തകർച്ച തുടങ്ങിയ സംഭവങ്ങൾ കാരണം ലോക്കറിന്റെ ഉള്ളടക്കം നഷ്ടപ്പെടുന്ന നിർഭാഗ്യകരമായ സന്ദർഭങ്ങളിൽ, ബാങ്കിന്റെ സ്വന്തം പോരായ്മകൾ, അശ്രദ്ധ, കാര്യങ്ങൾ തെറ്റായി ചെയ്യുന്നത്/ ശരിയായി ചെയ്യാത്തത് അല്ലെങ്കിൽ ജീവനക്കാരൻ (ജീവനക്കാർ) നടത്തിയ വഞ്ചന എന്നിവ കാരണം ലോക്കറിന്റെ ഉള്ളടക്കം നഷ്ടപ്പെടുന്ന നിർഭാഗ്യകരമായ സന്ദർഭങ്ങളിൽ, ബാങ്കുകളുടെ ബാധ്യത സേഫ് ഡെപ്പോസിറ്റ് ലോക്കറിന്റെ നിലവിലുള്ള വാർഷിക വാടകയുടെ നൂറിരട്ടിയായി പരിമിതപ്പെടുത്തും.

**3.16 ഫോഴ്സ് മജൂർ**

ദൈവത്തിന്റെ പ്രവൃത്തികൾ, വെള്ളപ്പൊക്കം, വരൾച്ച, ഭൂകമ്പം അല്ലെങ്കിൽ മറ്റ് പ്രകൃതി ദുരന്തം അല്ലെങ്കിൽ അവസ്ഥ, ദുരന്തം, പകർച്ചവ്യാധി അല്ലെങ്കിൽ മഹാമാരി, തീവ്രവാദ ആക്രമണം, യുദ്ധം അല്ലെങ്കിൽ കലാപങ്ങൾ, ആണവ, രാസ അല്ലെങ്കിൽ ജൈവ മലിനീകരണം, വ്യാവസായിക പ്രവർത്തനം, വൈദ്യുതി തകരാർ, കമ്പ്യൂട്ടർ തകർച്ച അല്ലെങ്കിൽ അട്ടിമറി, കെട്ടിടങ്ങളുടെ തകർച്ച, തീപിടുത്തം, സ്ഫോടനം അല്ലെങ്കിൽ അപകടം അല്ലെങ്കിൽ ബാങ്കിന്റെ ന്യായമായ നിയന്ത്രണത്തിന് അതീതമായ മറ്റ് പ്രവർത്തനങ്ങൾ എന്നിവയാണ് ഫോഴ്സ് മജൂർ എന്നതുകൊണ്ട് ഉദ്ദേശിക്കുന്നത്.

ഫോഴ്സ് മജൂർ ഇവന്റെ അല്ലെങ്കിൽ സാഹചര്യം പ്രകടനം അസാധ്യമാക്കുന്നിടത്തോളം കാലം ബാങ്കിന്റെ ബാധ്യതകളുടെ പ്രകടനം താൽക്കാലികമായി നിർത്തിവയ്ക്കും. ഒരു ഫോഴ്സ് മജൂർ ഇവന്റെ അനന്തരഫലങ്ങൾ കുറയ്ക്കുന്നതിന് ന്യായമായ നടപടി (കൾ) സ്വീകരിക്കാൻ മികച്ച ശ്രമത്തിന്റെ അടിസ്ഥാനത്തിൽ ബാങ്ക് പ്രതിജ്ഞാബദ്ധമാണ്. ഏതെങ്കിലും വ്യാവസായിക നടപടി, വൈദ്യുതി തകരാർ, കമ്പ്യൂട്ടർ തകരാർ അല്ലെങ്കിൽ അട്ടിമറി എന്നിവയുടെ സാഹചര്യത്തിൽ, ബാങ്ക് അതിന്റെ സേവനങ്ങൾ നൽകുന്നതിലെ കാലതാമസം കുറയ്ക്കുന്നതിനും ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് തടസ്സമില്ലാത്ത സേവനങ്ങൾ നൽകുന്നതിനും ന്യായമായ നടപടികൾ കൈക്കൊള്ളേണ്ടതാണ്.

അതിനാൽ, നിർദ്ദിഷ്ട സേവന വിതരണ മാനദണ്ഡങ്ങൾക്കുള്ളിൽ ബാധ്യതകൾ നിർവഹിക്കുന്നതിൽ നിന്ന് തടയുന്ന ബാങ്കിന്റെ നിയന്ത്രണത്തിന് അപ്പുറമാണ് ഈ സംഭവങ്ങൾ (ബാങ്കിന്റെ സൗകര്യങ്ങൾക്കോ കറൻസീപോണ്ടന്റ് ബാങ്കിനോ കേടുപാടുകൾ വരുത്തൽ, സാധാരണ ആശയവിനിമയ മാർഗങ്ങളുടെ അഭാവം അല്ലെങ്കിൽ എല്ലാത്തരം ഗതാഗതത്തിന്റെയും അഭാവം മുതലായവ) കാലതാമസമുള്ള ക്രെഡിറ്റുകൾക്ക് നഷ്ടപരിഹാരം നൽകാൻ ബാങ്ക് ബാധ്യസ്ഥരല്ല.

**3.17 യഥാർത്ഥ / നേരിട്ടുള്ള നഷ്ടം**

പ്രീപെയ്ഡ് ഇൻസ്ട്രുമെന്റ് സേവനം ഉൾപ്പെടെയുള്ള വിവിധ ബാങ്കിംഗ് സേവനങ്ങൾക്കായുള്ള ഈ ഉപഭോക്തൃ നഷ്ടപരിഹാര നയത്തിന് കീഴിൽ യഥാർത്ഥവും നേരിട്ടുള്ളതുമായ നഷ്ടത്തിന്റെ (പ്രത്യേകിച്ച് നോഷണൽ, പരോക്ഷ നഷ്ടം) പരിധി വരെ മാത്രമേ ഉപഭോക്താവിന് നഷ്ടപരിഹാരം നൽകാൻ ബാങ്ക് ബാധ്യസ്ഥനാകൂ. കൂടാതെ ഉപഭോക്താവിന്റെ ഭാഗത്തുനിന്ന് അശ്രദ്ധ ഉണ്ടായിരിക്കുവാൻ പാടില്ല താനും.

**3.18 പൂർണ്ണവും അന്തിമവുമായ ഒത്തുതീർപ്പ്**

മുകളിൽ പറഞ്ഞതുപോലെ ബാങ്ക് നഷ്ടപരിഹാരം നൽകിക്കഴിഞ്ഞാൽ, അത് ഒരു "പൂർണ്ണവും അന്തിമവുമായ സെറ്റിൽമെന്റ്" ആയി കണക്കാക്കപ്പെടും, കൂടാതെ ഉപഭോക്താവിൽ നിന്നോ മറ്റാരെങ്കിലുമോ കൂടുതൽ ക്ലെയിം ബാങ്ക് സ്വീകരിക്കില്ല.

**3.19 പരാതികളുടെയും ആവലാതികളുടെയും പരിഹാരം:**

DBS ബാങ്ക് ഇന്ത്യ ലിമിറ്റഡിൽ, ഞങ്ങളുടെ മൂല്യവത്തായ ഉപഭോക്താവായ നിങ്ങൾ അർഹിക്കുന്ന ഏറ്റവും മികച്ച സേവനം മാത്രമാണ് ഞങ്ങളിൽ നിന്ന് നിങ്ങൾക്ക് ലഭിക്കുന്നതെന്ന് ഉറപ്പാക്കാൻ ഞങ്ങൾ ആഗ്രഹിക്കുന്നു.

ബാങ്കിന്റെ പരാതി പരിഹാര നയം ഇനിപ്പറയുന്ന തത്വങ്ങൾ പിന്തുടരുന്നു:

- എല്ലായ്പ്പോഴും ഉപഭോക്താക്കളോട് ന്യായമായി പെരുമാറുന്നു.



- ഉപഭോക്താക്കൾ ഉന്നയിക്കുന്ന പരാതികൾ മര്യാദയോടെയും സമയബന്ധിതമായും കൈകാര്യം ചെയ്യുന്നു.
- ഓർഗനൈസേഷനുള്ളിൽ അവരുടെ പരാതികൾ എസ്കലേറ്റ് ചെയ്യുന്നതിനുള്ള മാർഗങ്ങളെക്കുറിച്ചും അവരുടെ പരാതികളുടെ പരിഹാരത്തിൽ തൃപ്തരല്ലെങ്കിൽ അവരുടെ അവകാശങ്ങളെക്കുറിച്ചും ഉപഭോക്താക്കളെ അറിയിക്കും.
- ബാങ്ക് ജീവനക്കാർ നല്ല വിശ്വാസത്തോടെയും മുൻവിധികളില്ലാതെയും ഉപഭോക്താക്കളുടെ താൽപ്പര്യങ്ങൾക്കായി പ്രവർത്തിക്കുന്നു.

ഏതെങ്കിലും ഘട്ടത്തിൽ, ഞങ്ങളുടെ സേവന നിലകൾ നിങ്ങളുടെ പ്രതീക്ഷകൾക്ക് അനുസൃതമല്ലെന്ന് നിങ്ങൾക്ക് തോന്നുന്നുവെങ്കിൽ, നിങ്ങൾക്ക് ചെയ്യാൻ കഴിയുന്ന കാര്യങ്ങൾ ഇവിടെ കൊടുത്തിരിക്കുന്നു.: ബാങ്കിന്റെ വെബ്സൈറ്റിൽ ലഭ്യമായ ബാങ്കിന്റെ പരാതി നയം നിങ്ങൾക്ക് സന്ദർശിക്കാം:

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

നിങ്ങളുടെ പരാതികൾ സമർപ്പിക്കുന്നതിനുള്ള കോൺടാക്റ്റ് വിശദാംശങ്ങൾ, സമയപരിധി, എസ്കലേഷൻ നിലകൾ എന്നിവയുമായി ബന്ധപ്പെട്ട് പരാതി നയം നിങ്ങളെ സഹായിക്കും. ബാങ്ക് നൽകിയ പരിഹാരത്തിൽ നിങ്ങൾ സന്തുഷ്ടനല്ലെങ്കിൽ, പ്രക്രിയയെക്കുറിച്ചും ബാങ്കിംഗ് ഓംബുഡ്സ്മാനെ എങ്ങനെ സമീപിക്കാമെന്നതിനെക്കുറിച്ചും ഈ നയം നിങ്ങൾക്ക് മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശം നൽകുന്നു.

**4 ഭരണ നിർവഹണം**

**4.1 ഉടമസ്ഥാവകാശവും അംഗീകാര അതോറിറ്റിയും**

ഈ നയം DBS ബാങ്ക് ഇന്ത്യ ലിമിറ്റഡ് ബോർഡ് അംഗീകരിച്ചതാണ്. നിർണ്ണായകമല്ലാത്തതും എന്നാൽ യാദൃച്ഛികമോ ഭരണപരമോ ആയ സ്വഭാവമുള്ളതുമായ ഏതൊരു മാറ്റത്തിനും അംഗീകാരം നൽകുന്ന അധികാരിയുടെ ഒപ്പ് ആവശ്യമില്ല.

ഈ നയത്തിലൂടെ, സിബിജി സേവനങ്ങൾക്കും ഉൽപ്പന്നങ്ങൾക്കും മാറ്റങ്ങൾ അംഗീകരിക്കാനോ കൈമാറാനോ ബോർഡ് ഉപഭോക്തൃ ബാങ്കിംഗ് ഗ്രൂപ്പിന്റെ ഇന്ത്യ മേധാവിക്ക് അധികാരം നൽകുന്നു.

**4.2 അവലോകനം**

ഈ നയം മൂന്ന് വർഷത്തിലൊരിക്കലോ (ഒരു മാസം വരെ ഗ്രേസ് പിരീഡ് ഉണ്ടായിരിക്കും) അല്ലെങ്കിൽ നിയന്ത്രണ മേഖലയിലെ വികസനം അല്ലെങ്കിൽ ആന്തരിക സംഭവവികാസങ്ങൾ കാരണം മാറ്റങ്ങൾ ആവശ്യമായി വന്നാൽ അതിനുമുമ്പോ അവലോകനം ചെയ്യുകയും തുടർച്ചയായ പ്രസക്തി ഉറപ്പാക്കുകയും ചെയ്യണം.



**അനുബന്ധം 1 പതിപ്പ് ചരിത്രം**

പതിപ്പ്	ഇഷ്യൂ ചെയ്ത തീയതി	പ്രധാന മാറ്റങ്ങളുടെ സംഗ്രഹം
1.0	ഡിസംബർ 2021	- പുറത്തിറക്കിയ നയം
2.0	ജൂൺ 2023	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ആർജിഎസ് പരാജയപ്പെട്ട ഇടപാട് സമയ കാലയളവ് പരിഹരിക്കാൻ ബാങ്കിന് ബാധ്യതയില്ലാത്ത സാഹചര്യങ്ങൾ അപ്ഡേറ്റുചെയ്തു</li> <li>- അവലോകന കാലയളവ്</li> <li>- പതിപ്പ് ചരിത്രം</li> </ul>