

ఖితాదారు నష్టపరిహార విధానం

2022

అంశం

1 పరిచయం.....	4
2 మార్గదర్శక సూత్రాలు.....	4
3 విధానం.....	4
3.1 అనధీకృత/పొరపాటు వ్యయం.....	4
3.2 ప్రత్యక్ష డెబిట్లు / ఎన్ఎసిహెచ్ డెబిట్లు / ఎలక్ట్రానిక్ చెల్లింపులు) ఆర్టిజిఎస్ / ఎన్ఇఎఫ్ టి / యుపిఐ)/ ఖాతాలకు ఇతర డెబిట్లు.....	5
3.3 చెల్లింపు నిలిపివేయాలన్న ఆదేశాల తరవాత చెక్కుల చెల్లింపు	9
3.4 విదేశీ మారక ద్రవ్య సేవలు (విదేశీ ద్రవ్య చెక్ కలెక్షన్లు).....	9
3.5 దేశీయ చెక్ కలెక్షన్లు.....	9
3.6 రవాణాలో పత్రాలు, సాధనాలు పోయినందుకు నష్టపరిహారం.....	10
3.7 ఫిక్స్డ్ డిపాజిట్లు	10
3.8 డూప్లికేట్ డిమాండ్ డ్రాఫ్ట్ జారీ	10
3.9 బ్యాంక్ ఏజెంట్ నియమాల ఉల్లంఘన	10
3.10 మదుపు మరియు రిడెప్షన్ స్లిప్పులపై చర్యతీసుకోవడం.....	11
3.11 రుణం తిరిగి చెల్లువేసినప్పుడు పత్రాలు తిరిగి ఇవ్వడం.....	11
3.12 జమ చేయడం మరియు / లేదా లావాదేవీలు తిరిగి ఇవ్వడంలో ఆలస్యం.....	11
3.13 విఫలమైన ఎటిఎం లావాదేవీలని జయచేయడంలో ఆలస్యం	12
3.14 పొరపాటు/ డెబిట్ కార్డులు/మొబైల్ బ్యాంకింగ్/ఇంటర్నెట్ బ్యాంకింగ్ / క్రెడిట్ కార్డుల్లో మోసపూరితమైన లావాదేవీల వల్ల జరిగే అనధీకృత డెబిట్లని పరావర్తం చేయడం.....	13
3.15 లాకర్లకు సంబంధించిన నష్టపరిహారం	16
3.16 అనివార్య పరిస్థితి.....	16
3.17 వాస్తవ / ప్రత్యక్ష నష్టం	17
3.18 పూర్తి, తుది సెటిల్మెంట్.....	17

3.19 ఫిర్యాదులు మరియు వ్యధల నివారణ	17
4 పరిపాలన.....	17
4.1 యజమానిత్వం మరియు అనుమతిచే అధికారం	17
4.2 సమీక్ష.....	18

1 పరిచయం

బ్యాంక్ తరపు నుంచి వారి సేవల్లో లోపం లేదా కర్తవ్య ఉపేక్ష లేదా బ్యాంక్ పై నేరుగా ఆరోపించదగ్గ కమిషన్ వల్ల లేదా బ్యాంక్ పక్క నుంచి ఖాతాదారు పక్క నుంచి లోపం వల్ల కాకుండా మూడో క్షణిదారు ఉల్లంఘనవల్ల ఏర్పడిన లేదా ఖాతాదారు అనధీకృత వ్యయం వల్ల నేరుగా వల్ల ఖాతాదారుకు ఏర్పడే నష్టానికి బ్యాంకు పరిహారం చెల్లించడానికి వీలుగా ఒక స్వచ్ఛమైన వ్యవస్థని ఏర్పాటు చేయడమే ఈ విధానం తాలూకు ఉద్దేశం. అందువల్ల, ఖాతా నుంచి అనధీకృత వ్యయం, చెక్కులు/ఇనుస్టుమెంట్స్ కలెక్షన్లో ఆలస్యానికి ఖాతాదారులకి వడ్డీ చెల్లింపు, చెల్లింపు నిలిపివేయాలని ఆదేశాలు అందినట్లు అంగీకరించిన తరువాతకూడా చెక్కులకి చెల్లింపులు చేయడం, భారతదేశంలోపల డబ్బు పంపడం, భారతదేశం వెలుపల డబ్బు పంపడం, విదేశీ మారక సేవలు, రుణాలు, ముందస్తు చెల్లింపుల ఇనుస్టుమెంట్లు, ఎటిఎం నుంచి నగదు తీయడం, వన్ టైం పాస్ వర్డ్ (ఒటిపి) లేదా 2 ఫ్యాక్టర్ అథెంటికేషన్ (2ఎఫ్ఎ) లేకుండా జరిగే అనధీకృత ఎలక్ట్రానిక్ బ్యాంకింగ్ లావాదేవీల వల్ల జరిగే మోసాలు వంటి వాటిని కవర్ చేసేలా బ్యాంక్ తాలూకు ఈ ఖాతాదారు నష్టపరిహార విధానం రూపొందించడం జరిగింది. ఈ పత్రం తాలూకు లక్ష్యం డిబిఐఎల్ కి మాత్రమే పరిమితం అయింది.

2 మార్గదర్శక సూత్రాలు

ఖాతాదారులతో పారదర్శకంగా, న్యాయబద్ధంగా వ్యవహరించడం అనే సూత్రాల ఆధారంగా ఈ విధానం రూపొందించడం జరిగింది. బ్యాంకు అందించే సేవల్లో లోపం వల్ల లేదా ముఖ్యంగా ఒటిపి లేదా 2ఎఫ్ఎ మద్దతు లేని అనధీకృత ఎలక్ట్రానిక్ బ్యాంకింగ్ లావాదేవీల మూలంగా మూడో పార్టీవల్ల ఖాతాదారుకు ఏర్పడే ఆర్థిక నష్టాలకి పరిహారం ఇవ్వడానికి మాత్రమే ఈ పాలసీ కవర్ చేస్తుందని మరోసారి స్పష్టం చేయడం జరిగింది. ఈ నష్టాలని నేరుగా మదింపు చేయడం జరుగుతుంది, అలాగే బ్యాంకు-ఖాతాదారు వివాదాలని నిర్ణయించి పరిష్కరించడానికి తగిన విధంగా సక్రమంగా ఏర్పడిన వేదిక ముందు తన పాత్రని సమర్థించుకుంటూ ప్రతివాదన చేయడానికి కలిగివున్న ఏ హక్కుకూ బ్యాంకు వదులుకోకకుండా నిస్పృశీకంగా కట్టుబడి పనిచేయడానికి ఈ విధానం క్రింద కట్టుబడివుంటుంది. ఆర్బిఐ, ఇతర సముచిత అధికారులు, నియంత్రణ సంస్థలు విడుదల చేసిన నిబంధనల మర్పులకి అనుగుణంగా ఈ విధానం వుంటుంది.

3 విధానం

3.1 అనధీకృత/పొరపాటు వ్యయం

ఒకవేళ బ్యాంక్ ఏ కారణంవల్ల అనధీకృత/పొరపాటున నేరుగా ఏ ఖాతాలోనైనా డెబిట్ చేస్తే, ఖాతాదారు సమాచారం చెప్పినప్పుడు లేదా అలాటి పొరపాటు డెబిట్ ని అంతర్గతంగా గుర్తించినప్పుడు, అట్టి స్థితిని సరిచూచుకుని వెంటనే ఆ ఎంట్రీని సరిచేయడం జరుగుతుంది. అలాటి అనధీకృత/పొరపాటు డెబిట్ మూలంగా, సేవింగ్స్ బ్యాంక్ డిపాజిట్ లో వడ్డీ చెల్లింపుకు వర్తించే కనీస మిగులు తగ్గిపోయిన ఖాతాదారుకు ఆర్థిక నష్టం ఏర్పడితే లేదా రుణ ఖాతాలో బ్యాంకుకు అదనంగా వడ్డీ చెల్లించిన పక్షంలో, ఖాతాదారుకు ఏర్పడిన అట్టి వాస్తవ వడ్డీ నష్టానికి ఖాతాదారుకు బ్యాంకు నష్టపరిహారం చెల్లిస్తుంది (ఫిర్యాదు చేసిన తేదీ కాకుండా లావాదేవీ జరిగిన తేదీ ఆధారంగా ఈ నష్టపరిహారాన్ని లెక్కేస్తారు). ఒకవేళ, ఖాతాదారు సరిచూసిన ఫిర్యాదు చేసిన ఎంట్రీగనక పొరపాటుగా వుండి, ఆందులో మూడో వారికి సంబంధం లేనట్లయితే, అట్టి పొరపాటు డెబిట్ గురించి ఫిర్యాదు చేసిన తేదీ నుంచి దాన్ని తనిఖీ చేసి సరిచేసే విధానకమాన్ని బ్యాంకు గరిష్టంగా 7 పని దినాల్లో పూర్తి చేస్తుంది. ఒకవేళ అలాటిదాన్ని తనిఖీ చేయడంలో మూడో పార్టీకి కూడా సంబంధం వున్నట్లయితే, ఆ పొరపాటు గురించి ఖాతాదారు ఫిర్యాదు చేసిన తేదీ నుంచి గరిష్టంగా ఒక నెలరోజుల్లోపు తనిఖీ క్రమాన్ని పూర్తి చేయడానికి ఉత్తమ కృషి చేస్తుంది. ఒకవేళ ఏ కారణం వల్లనైనా మూడో పార్టీ ప్రతిస్పందించని పక్షంలో లేదా బ్యాంక్ ఎంత ఉత్తమంగా ప్రయత్నించినప్పటికీ ఆలస్యం జరిగినట్లయితే, అట్టి ఆలస్యాలని పైన పేర్కొన్న నెలరోజుల వ్యవధి నుంచి మినహాయించాల్సి వుంటుంది, దీన్ని పరిష్కరించడానికి సహకారంకోసం సదరు ఖాతాదారుని సంప్రదిస్తుంది. క్రెడిట్ కార్డు కార్యకలాపాలకి సంబంధించి ఖాతాదారు ఏదైనా అనధీకృత పొరపాటు లావాదేవీ గురించి ఫిర్యాదు చేసినట్లయితే, దానికి ఒక వ్యాపార సంస్థతో సంబంధం వున్నట్లయితే, కార్డ్ అసోసియేషన్ విధించిన నిబంధనలకి అనుసరించి దాంతో వ్యవహరించడం జరుగుతుంది.

ఒకవేళ ఖాతాదారు ఖాతాకు తప్పుగా జమ చేయడం జరిగినట్లయితే, ఎటువంటి నష్టపరిహారం చెల్లించాల్సిన అవసరం లేకుండా అట్టి తప్పు జమని రివర్స్ చేయడానికి బ్యాంకుకి హక్కు వుంటుంది. డిబిఎస్ చేసిన తప్పుడు జమని తిరిగి సరిచేసుకోడానికి, ఖాతాదారు సమ్మతి అవసరం వుండదు. అయితే, పూర్తిగా మూడో పక్షం తప్పువల్లే అలాటి తప్పుడు జమ జరిగినట్లయితే, అట్టి దాన్ని తిరిగి సరిచేయడానికి ఖాతాదారు ముందస్తు అనుమతి అవసరం అవుతుంది.

3.2 ప్రత్యక్ష డెబిట్లు / ఎస్ఎసిహెచ్ డెబిట్లు / ఎలక్ట్రానిక్ చెల్లింపులు) ఆరటిజిఎస్ / ఎస్ఇఎఫ్ టి / యుపిఐ)/ ఖాతాలకు ఇతర డెబిట్లు

ఖాతాదారులు ఇచ్చే ప్రత్యక్ష డెబిట్ / స్ట్రాయీ సూచనలు / ఇసిఎస్ లేదా ఎస్ఎసిహెచ్ డెబిట్ ఆదేశాలని సకాలంలో అమలు చేసే బాధ్యతని బ్యాంక్ చేపడుతుంది. ఒకవేళ అట్టి ఆదేశాల కట్టుబాట్లను నెరవేర్చడంలో బ్యాంక్ విఫలమైతే, ఆ తేదీలో కస్టమర్ ఖాతాలో తగినంత బ్యాలెన్స్ అందుబాటులో ఉన్నట్లయితే, ఆలస్యమైన క్రెడిట్ కారణంగా అతను మరొక బ్యాంకు నుంచి ఎదుర్కొనే బ్యాంకింగ్ ఛార్జీల మేరకు ఆ ఖాతాదారు పరిహారం పొందుతాడు. డెబిట్ మరియు చెల్లుబాటు అయ్యే డెబిట్ మాండ్రేట్/ స్టాండింగ్ ఇన్స్ట్రక్షన్ బ్యాంక్లో నమోదు చేయడం జరిగింది. జమ కావాల్సిన ఖాతా పై విధించిన ఛార్జీలను మాత్రమే ఈ విధానం కవర్ చేస్తుంది, అంతేకాని, తదుపరి జరిగే వేరే వాటికి ఏమాత్రం కాదు. ఆరటిజిఎస్ / ఎస్ఇఎఫ్ టి / ఐఎంపిఎస్ / యుపిఐ వంటి ఎలక్ట్రానిక్ చెల్లింపులని ఖాతాదారుకు తెలియజేసిన వర్తించే నియమ నిబంధనల మేరకు నిర్వహిస్తారు.

బ్యాంక్ ఇంతకు ముందే తెలియజేసిన ఛార్జీల టారిఫ్ షెడ్యూల్/షెడ్యూల్ ప్రకారం వర్తించే సేవా ఛార్జీలు వేటినైనా ఖాతాదారు ఖాతా నుంచి బ్యాంక్ డెబిట్ చేస్తుంది. ఒకవేళ, అజాగ్రత్తవల్ల పొరపాటుగా సర్వీస్ ఛార్జ్ విధించినట్లయితే, కస్టమర్ నుంచి ఈ విషయమై ఫిర్యాదు అందిన 7 పనిదినాల్లోపు బ్యాంక్ ఆ తప్పు ఎంట్రీని రివర్స్ చేస్తుంది, అయితే, ఇది బ్యాంక్ నియమ నిబంధనల మేరకు పర్యవేక్షణకు లోబడి జరుగుతుంది. అట్టి నిబంధనలు మరియు షరతులని ఎప్పటికప్పుడు ఖాతాదారుకు తెలియజేయడం జరుగుతుంది.

సేవింగ్స్ బ్యాంక్ డిపాజిట్పై వడ్డీ చెల్లింపు కోసం వర్తించే విధంగా కనీస బ్యాలెన్స్ తగ్గిపోవడం వల్ల వడ్డీ పరంగా లేదా విధించిన జరిమానాల పరంగా లేదా రుణ ఖాతాలో బ్యాంకుకు అదనంగా వడ్డీ చెల్లింపువల్ల ఏర్పడే ప్రత్యక్ష మరియు వాస్తవ నష్టానికి మాత్రమే నష్టపరిహారం పరిమితమైన వుంటుంది. ఖాతాదారుకు వాస్తవంగా జరిగిన వడ్డీ నష్టం లేదా పొంపు/కరెంట్ / వేరే ఏదైనా కార్పొరేట్ ఖాతాల్లో కనీస బ్యాలెన్స్ నిర్వహించని కారణంగా విధించే జరిమానానాల్లో ఇలాటివి జరిగినప్పుడు బ్యాంకు అట్టి ఖాతాదారుకు ఆ మేరకు నష్టపరిహారం చెల్లిస్తుంది. క్రెడిట్ కార్డు కార్యకలాపాలకి సంబంధించి ఏదైనా పొరపాటు అనధీకృత లావాదేవీని ఖాతాదారు లేవనెత్తినట్లయితే, దానికి వ్యాపార సంస్థ రిఫరెన్స్ అవసరమైనట్లయితే, కార్డు అసోసియేషన్ వారు విధించిన నిబంధనల మేరకు దానితో వ్యవహరించడం జరుగుతుంది.

ఖాతాదారు సమ్మతి లేకుండా క్రెడిట్ కార్డు జారీ/ యాక్టివేషన్

క్రెడిట్ కార్డు ఖాతాదారులకి అయాచిత్మైన రుణాలు లేదా ఇతర జమ సౌకర్యాలు ఇవ్వజూపకూడదు. స్వీకర్త అంగీకారం లేకుండానే అయాచిత్ క్రెడిట్ సౌకర్యం గనక ఇచ్చి, సదరు వ్యక్తి అందుకు అభ్యంతరం చెప్పినట్లయితే, బ్యాంక్ ఆ క్రెడిట్ పరిమితిని ఉపసంహరించుకోవడమేకాకుండా, తగిన విధంగా పరిగణించిన జరిమానానికూడా చెల్లించాల్సిన బాధ్యత వహించాల్సి వుంటుంది.

అయాచిత్ కార్డులని దురుపయోగం చేయడం వల్ల తలెత్తే ఏనస్థానికైనాన బ్యాంకుదే బాధ్యత అవుతుంది, అందుకుగాను ఆ కార్డు మీద పేరువున్న వ్యక్తి బాధ్యత ఏమీ వుండదు.

గ్రహీత అంగీకారం లేకుండా కార్డును జారీ చేసి, యాక్టివేట్ చేసినట్టు నిర్ధారణ అయితే, ఎప్పటికప్పుడు మారే నియంత్రణ మార్గదర్శకాలకు అనుగుణంగా, ఛార్జీలు తక్షణమే, ఉన్నట్లయితే, జరిమానా చెల్లింపుతో సహా, బ్యాంకు ఉపసంహరించుకుంటుంది.

విజయవంతం కాని లేదా 'విఫలమైన' లావాదేవీలు

విజయవంతం కాని లేదా 'విఫలమైన' లావాదేవీల కోసం వినియోగదారుకు పరిహారం అందించడం జరుగుతుంది. వైఫల్యానికి వినియోగదారుతో ప్రత్యక్ష సంబంధం లేని అనేక అంశాలు కారణం కావచ్చు, ఉదాహరణకు కమ్యూనికేషన్ లింక్స్ లో అవరోధం, ఎటిఎంలలో నగదు లభ్యత లేకపోవడం, టైమ్-అవుట్ సెషన్లు, వివిధ కారణాల వల్ల లబ్ధిదారు ఖాతాలోకి జమ కాకపోవడం తదితరాలు.

పరిహారం మొత్తాన్ని బ్యాంక్ ఎలా లెక్కిస్తుందో ఈ క్రింది మార్గదర్శకాలు స్పష్టం చేస్తాయి:

ఆర్టిజిఎస్

విఫలమైన చెల్లింపు వెనక్కి రావడంలో ఏదైనా జాప్యం జరిగినట్లయితే, దాన్ని చేసిన వినియోగదారు ప్రస్తుత రెపో రేటుతోపాటు 2% పరిహారంగా పొందడానికి అర్హులవుతారు.

లబ్ధిదారు ఖాతాకు చేరడంలో జాప్యం జరిగిన/ జమ కాకపోయిన సమస్య ఉన్నట్లయితే, వినియోగదారు అతని/ ఆమె బ్యాంకు/ శాఖను సంప్రదించవచ్చు. ఒకవేళ సమస్య సంతృప్తికరంగా పరిష్కారం కానట్లయితే, సమస్య తాలూకు యుటిఆర్ సంఖ్య మరియు వివరాలను పేర్కొంటూ ఈ క్రింది చిరునామాకు ఇ-మెయిల్ లేదా పోస్ట్ ద్వారా ఫిర్యాదు చేయవచ్చు-

డి చీఫ్ జనరల్ మేనేజర్

కస్టమర్ ఎడ్యుకేషన్ మరియు ప్రొటెక్షన్ డిపార్ట్మెంట్

భారత రిజర్వ్ బ్యాంకు

1వ అంతస్తు, అమర్ బిల్డింగ్

సర్ పి.ఎం. రోడ్డు,

మంబాయి, 400 001

cgmcpepd@rbi.org.in

గమనిక: పైన పేర్కొన్న సంప్రదింపు వివరాలను ఆర్టిజిఎస్ సిస్టమ్ మీద ఆర్బిఐ ఎఫ్ఎక్యూల ఆధారంగా అందజేయడం జరిగింది, అది అందుబాటులో ఉంటుంది-

https://www.rbi.org.in/scripts/FS_FAQs.aspx?Id=65&fn=9

నెఫ్ట్

ఒకవేళ నెఫ్ట్ లావాదేవీ రెండు గంటల అనంతరం బ్యాంక్ పరిష్కారం తరువాత జమ కాకపోయినా లేదా తిరిగి రాకపోయినా, ప్రస్తుత ఆర్బిఐ ఎల్ఎఎఫ్ రెపో రేటుతో పాటు జాప్యం జరిగిన కాలవ్యవధికి/ జమ లేదా రిఫండ్ వచ్చే తేదీ వరకూ అపరాధ వడ్డీని ప్రభావిత ఖాతాదారుకు చెల్లించాల్సి ఉంటుంది, ఇటువంటి సందర్భం వస్తే, దీనికి సంబంధించి ఖాతాదారు ఒక నిర్దిష్ట క్లయిము చేసేవరకూ నిరీక్షించకుండానే దాన్ని సదరు ఖాతాదారు ఖాతాకు చెల్లించాలి.

ఒకవేళ ఏదైనా వివాదం/ ఫిర్యాదు ఉన్నట్లయితే, వివాదాస్పదమైన లావాదేవీ వివరాలతో బ్యాంకుకు చెందిన వ్యధానివారణ పరిష్కార విభాగాన్ని ఖాతాదారు సంప్రదించవచ్చు. వివరాలు ఇక్కడ అందుబాటులో ఉంటాయి:

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

నిఫ్ట్ కోసం ఖాతాదారుల సహాయక కేంద్రం వివరాలు ఇక్కడ లభిస్తాయి:

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

ఒకవేళ 30 రోజుల లోపల వ్యధ పరిష్కారం కానట్లయితే, “ది రిజర్వ్ బ్యాంక్-ఇంటిగ్రేటెడ్ అంబుడ్స్ మన్ పథకం (ఆర్బి-ఐఓఎస్, 2021)” కింద ఖాతాదారు ఫిర్యాదు చేయవచ్చు. అందులో స్పష్టంగా పేర్కొన్న ఆర్బిఐ నియంత్రణలోని సంస్థలపై ఖాతాదారులు ఫిర్యాదు దాఖలు చేయడానికి ఒక సింగిల్ రిఫరెన్స్ పాయింట్ ను ఆర్బి-ఐఓఎస్, 2021 అందిస్తుంది. ఆర్బిఐ వెబ్సైట్ లో ఈ క్రింది పాత్ లో ఆర్బి-ఐఓఎస్, 2021 అందుబాటులో ఉంటుంది:

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

ఫిర్యాదులను <https://cms.rbi.org.in/>లో దాఖలు చేయవచ్చు, లేదా ప్రత్యేకించిన ఇ-మెయిల్ crpc@rbi.org.in ద్వారా పంపవచ్చు లేదా భారతీయ రిజర్వ్ బ్యాంకు, 4వ అంతస్తు, సెక్టార్ 17, చండీగడ్ - 160 017 వద్ద ఏర్పాటు చేసిన ‘కేంద్రీకృత స్వీకరణ మరియు ప్రాసెసింగ్ కేంద్రం’ (సెఆర్పిసి)కి ఈ క్రింది పాత్ లో ఇచ్చిన నమూనాలో బొత్తికమైన విధానంలో పంపించవచ్చు-

https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RBIOS2021_121121_A.pdf. వ్యధల పరిష్కారం కోసం ఫిర్యాదులు దాఖలు చేయడానికి, సమాచారం పొందడానికి సహాయం కోరే వినియోగదారుల కోసం, బహుళ భాషల మద్దతుతో, ఒక టోల్ ఫ్రీ నెంబర్- 14448 (ఉదయం 9.30 నుంచి సాయంత్రం 5.15 వరకూ) కూడా అందుబాటులో ఉంది.

గమనిక: పైన పేర్కొన్న సంప్రదింపు వివరాలను నెట్ స్టిప్ మీద ఆర్బిఐ ఎఫ్ఎక్యూల ఆధారంగా అందజేయడం జరిగింది, అది అందుబాటులో ఉంటుంది-

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

అయినప్పటికీ, ఒకవేళ ఈ క్రింది కారణాల వల్ల జాప్యం జరిగినట్లయితే, అటువంటి ఆర్టిజిఎస్/ నెట్ లావాదేవీలో జాప్యం విషయంలో ఖాతాదారుకు పరిహారం అందించే బాధ్యత బ్యాంకుకు ఉండదు:

- ఖాతా స్తంభించినప్పుడు
- ఖాతా ఇన్యాక్టివ్ అయినప్పుడు
- ఖాతా నిద్రాణమైనప్పుడు
- ఎన్ఆర్ఐ వినియోగదారుకు నాన్-ఎన్ఆర్ఐ చెల్లింపుదారు జమ చేయడానికి ప్రయత్నించినప్పుడు
- ఎన్ఆర్ఓ ఖాతా లోనికి జమ
- మరే ఇతర చెల్లుబాటయ్యే వ్యాపార కారణం
- కార్పొరేట్ వినియోగదారులు బ్యాంకు నుంచి నిర్మాణాత్మక నగదు/ వాణిజ్య/ఎఫ్ఎక్స్/రుణ పరిష్కారాలను వినియోగించుకోవాలి, ఎందుకంటే ఒకవేళ జాప్యం టీ+1 వ్యాపార దినాలకు మించినట్లయితే, పరిహారానికి కార్పొరేట్ వినియోగదారులను పరిగణనలోకి తీసుకుంటారు, టీ అంటే లావాదేవీ జరిగిన తేదీ.

ఐఎంపిఎస్/ యుపిఐ/ ఎస్ఎసిహెచ్/ఎఎఫ్బి:

1		ఆధార్ పేమెంట్ బ్రిడ్జి సిస్టమ్ (ఎపిబిఎస్)	
ఎ	లబ్బిదారు ఖాతాలో జమ కావడంలో జాప్యం.	లబ్బిదారు బ్యాంకు లావాదేవీని టీ+1 రోజు లోపల వెనక్కి పంపాలి	టీ+1 రోజుకు మించి జాప్యం జరిగితే రోజుకు రూ.100/-
2		ఇమీడియేట్ పేమెంట్ సిస్టమ్ (ఐఎంపిఎస్)	
ఎ	ఖాతాలో డెబిట్ అయి, లబ్బిదారు ఖాతాలో జమ కాకపోతే.	లబ్బిదారు ఖాతాలో జమ చేయలేకపోతే, లబ్బిదారు బ్యాంకుద్వారా తాజాగా టీ+1 రోజులో ఆటో రివర్సల్	టీ+1 రోజుకు మించి జాప్యం జరిగితే రోజుకు

		(ఆర్) చెయ్యాలి.	రూ.100/-
3	యూనిఫైడ్ పీమెంట్స్ ఇంటర్ఫేస్ (యుపిఐ)		
ఎ	ఖాతాలో డెబిట్ అయి, లబ్ధిదారు ఖాతాలో జమ కాకపోతే (నిధుల బదిలీ).	లబ్ధిదారు ఖాతాలో జమ చేయలేకపోతే, లబ్ధిదారు బ్యాంకుద్వారా తాజాగా టీ+1 రోజులో ఆటో రివర్సల్ (ఆర్) చెయ్యాలి.	టి+1 రోజుకు మించి జాప్యం జరిగితే రోజుకు రూ.100/-
బి	ఖాతాలో డెబిట్ అయినప్పటికీ, వ్యాపారులు లావాదేవీ ధ్రువీకరణను స్వీకరించనట్లయితే (వ్యాపారులకు చెల్లింపు)	టి+5 రోజుల లోపల ఆటో-రివర్సల్	టి+5 రోజులకు మించి జాప్యం జరిగితే రోజుకు రూ.100/-

గుర్తించాల్సిన విషయం:

- * నిర్దేశించిన టీఎటి విఫలమైన లావాదేవీల పరిష్కార పరిమితి దాటి ఉండడం; మరియు
- * అటువంటి విఫలమైన లావాదేవీల త్వరిత పరిష్కారం దిశగా బ్యాంకులు ప్రయత్నించాలి.

ఆర్థిక పరిహార ప్రమేయం ఇప్పుడు ఉన్నా, అది ఖాతాదారు ఖాతాలో సుమోటోగా, ఖాతాదారు నుంచి ఫిర్యాదు లేదా క్లెయిమ్ కోసం నిరీక్షించకుండా ప్రతిఫలించాలి.

ఎకో-భాగస్వామి వైపు నుంచి (ఉదాహరణకు ఎన్పిసిఐ) నిర్వహణపరమైన/ సాంకేతికమైన సమస్యల కారణంగా జాప్యం జరగడం వల్ల యుపిఐ/ఐఎంపిఎస్ లావాదేవీలో జాప్యం జరిగినట్లయితే ఖాతాదారుకి పరిహారం ఇవ్వడానికి బ్యాంకు బాధ్యత ఉండదు.

నిధులను వెనక్కి ఇవ్వడంలో జరిగిన జాప్యం నిమిత్తం ఐఎంపిఎస్/ యుపిఐ పోర్టల్స్ లో ఆటోమేటెడ్ పరిహార లెక్కింపు విధానం ఎంపిసిఐకి ఉంది.

- డిబిఎస్ నుంచి (లబ్ధిదారుగా) తిరిగిరావడంలో జాప్యం జరిగితే, పరిష్కారంలో భాగంగా డిబిఎస్ ను ఎన్పిసిఐ డెబిట్ చేస్తుంది, పరిహారాన్ని చెల్లింపుదారు బ్యాంకుకు పంపిస్తుంది. ఈ సందర్భంలో, డిబిఎస్ పాకెట్ నుంచి పరిహారం చెల్లించిన బ్యాంకు ఖాతాదారుకు వెళుతుంది (డిబిఎస్ వినియోగదారుకు కాదు).

- కౌంటర్ పార్టీ బ్యాంకు నుంచి తిరిగి రావడంలో జాప్యం విషయంలో (డిబిఎస్ చెల్లింపుగా ఉన్న చోట లబ్ధిదారుగా ఉన్నప్పుడు), వేరే బ్యాంకుకు ఎన్పిసిఐ డెబిట్ చేస్తుంది, డిబిఎస్ కు పరిహారాన్ని పంపిస్తుంది. ఈ సందర్భంలో, పరిహారం మరో బ్యాంకు పాకెట్ నుంచి డిబిఎస్ వినియోగదారుకు వెళుతుంది.

టిఎటిలో నిర్వహించిన మేరకు వైఫల్య పరిష్కార ప్రయోజనాన్ని పొందని ఖాతాదారులు భారత రిజర్వ్ బ్యాంక్ కు చెందిన బ్యాంకింగ్ అంబుడ్స్ మ్యాన్ కు ఫిర్యాదు చేయవచ్చు.

అయాచిత కార్డులు:

ఏ వ్యక్తి పేరు మీద కార్డు జారీ అయిందో ఆ వ్యక్తి బ్యాంకింగ్ అంబుడ్స్ మ్యాన్ ను కూడా సంప్రదించవచ్చు, “ది రిజర్వ్ బ్యాంక్-ఇంటిగ్రేటెడ్ అంబుడ్స్ మ్యాన్ పథకం (ఆర్బి-ఐఓఎస్, 2021)”లోని ప్రావిజన్ల ప్రకారం అయాచిత కార్డును స్వీకరించిన వ్యక్తి తాలూకు బ్యాంకు చెల్లించాల్సిన పరిహారం మొత్తాన్ని అది నిర్ధారిస్తుంది.

3.3 చెల్లింపు నిలిపివేయాలన్న ఆదేశాల తరువాత చెక్కుల చెల్లింపు

చెల్లింపు నిలిపి వేయాలన్న ఆదేశాన్ని బ్యాంకు స్వీకరించిన తరువాత కూడా చెక్కును చెల్లించిన సందర్భంలో, ఆ విషయాన్ని బ్యాంకు జాగ్రత్తగా దర్యాప్తు చేయాలి, ఒకవేళ బ్యాంకు స్వీకరించిన ఆదేశాల్లో వివాదాస్పదమైనవి ఏవీ లేనట్లయితే, లావాదేవీని బ్యాంకు రివర్స్ చెయ్యాలి, ఇచ్చిన వాల్యూ-డేటిడ్ జమను బ్యాంకుకు లావాదేవీ గురించి ఖాతాదారు సమాచారం ఇచ్చిన 2 పని దినాల లోపల అందించాలి. వినియోగదారుకు తదనంతర ఆర్థిక నష్టం ఏదైనా జరిగినట్లయితే, పైన పేరా 3.1లో పేర్కొన్న మేరకు పరిహారాన్ని ఖాతాదారుకు ఇవ్వాలి. ఒకవేళ వేరేగా పరిగణించాల్సిన అంశం ఉన్నట్లయితే, చెల్లింపు అనేది వినియోగదారు లావాదేవీల చరిత్ర ఆధారంగా, బ్యాంకు విచక్షణపై ఉంటుంది.

3.4 విదేశీ మారక ద్రవ్య సేవలు (విదేశీ ద్రవ్య చెక్ కలెక్షన్లు)

విదేశీ ద్రవ్యాల్లో నిర్దేశించిన చెక్కుల వసూలులో జరిగే జాప్యాలకు సంబంధించి వినియోగదారుకు బ్యాంకు పరిహారం ఇవ్వదు, ఎందుకంటే విదేశీ బ్యాంకుల నుంచి సకాలంలో జమకు బ్యాంకు హామీ ఇవ్వలేదు. విదేశాల్లోని బ్యాంకులు జారీచేసిన పత్రాల సేకరణ విషయంలో ఒక దేశానికి మరో దేశానికి, ఆఖరికి ఒక దేశంలోనీ, ఒక ప్రదేశానికి మరో ప్రదేశానికి మధ్య తేడాలు ఉంటాయనేది బ్యాంక్ అనుభవం. పత్రాలు క్లియర్ అయి తిరిగి వచ్చే విషయంలో కాల నియమాలు దేశానికి దేశానికి మధ్య భిన్నంగా ఉంటాయి. అయితే, తన కరస్పాండెంట్ బ్యాంకుల ద్వారా బ్యాంకు నోస్ట్రో అకౌంట్లోకి ఒకసారి జమ అయ్యాక, దాన్ని జమ చేయడంలో అనవసరమైన జాప్యాలు జరిగినట్లయితే, వినియోగదారుకు బ్యాంకు పరిహారం ఇస్తుంది. అలాంటి సందర్భాల్లో పరిహారం ఈ క్రింది విధంగా నిర్ణయం అవుతుంది:

- బ్యాంకు చెక్కు వసూలు విధానంలోని వివరాల మేరకు జమ చేయడంలో జాప్యంపై వడ్డీ
- విదేశీ మారకద్రవ్య రేటులో ప్రతికూలమైన చలనం కారణంగా ఏదైనా సంభావ్యమైన నష్టానికి పరిహారం

3.5 దేశీయ చెక్ కలెక్షన్లు

వినియోగదారుల పరిహార విధానంలో భాగంగా, బ్యాంకు చెక్కు కలెక్షన్ విధానంలో నిర్దేశించిన సమయానికి మించి జమ కావడంలో జాప్యం జరిగిన సందర్భంలో, ఆర్థిక పత్రాల (స్థానిక/ ఇతర ప్రాంతాల చెక్కుల) వసూలు మొత్తం మీద వినియోగదారునికి వడ్డీని బ్యాంకు చెల్లిస్తుంది. వినియోగదారులు ఎలాంటి క్లయిమ్ చెయ్యకుండానే అటువంటి వడ్డీని చెల్లిస్తుంది. వసూలులో జాప్యంపై వడ్డీ చెల్లింపు విషయంలో బ్యాంకు సొంత శాఖల్లో తీసుకున్న ఆర్థిక పత్రాలకూ లేదా ఇతర బ్యాంకులకు చెందినవాటికీ మధ్య ఎలాంటి వ్యత్యాసం ఉండదు. వసూలులో జాప్యంపై వడ్డీని ఈ క్రింది రేట్లలో చెల్లిస్తారు:

- ఎ) స్థానిక చెక్కుల విషయంలో 3 పని దినాలకు మించి జాప్యం జరిగినట్లయితే ఆ కాలానికి దేశీయ సేవింగ్ బ్యాంకు రేటు.
- బి) సిటీఎస్ కేంద్రాల్లో చెల్లించే బయటి ప్రాంతాల చెక్కుల వసూలులో 3 పని దినాలకు, నాన్-సిటీఎస్ కేంద్రాల్లో 10 పని దినాలకు మించి జాప్యం జరిగితే ఆ కాలానికి దేశీయ సేవింగ్ బ్యాంకు రేటు.
- సి) 14 పని దినాలకు మించి జాప్యం జరిగినట్లయితే, దేశీయ టర్మ్ డిపాజిట్లకు వర్తించే రేటుపై సంబంధిత వ్యవధికి వడ్డీ చెల్లిస్తారు (గడువు తీరకుండానే ఉపసంహరణ సౌకర్యం కలిగిన దేశీయ టర్మ్ డిపాజిట్లకు వర్తించే రేటు).
- డి) ఒకవేళ అసాధారణ జాప్యం జరిగితే, ఉదాహరణకు జాప్యాలు 90 క్యాలెండర్ దినాలను మించినట్లయితే, అనురూపమైన దేశీయ టర్మ్ డిపాజిట్ రేటుకు 2% రేటును మించి వడ్డీని చెల్లించాలి (గడువు తీరకుండానే ఉపసంహరణ సౌకర్యం కలిగిన దేశీయ టర్మ్ డిపాజిట్లకు వర్తించే రేటు).
- ఇ) కలెక్షన్ కోసం చెక్కు కొనసాగుతున్న ఖాతాదారు తాలూకు ఓవర్డ్రాఫ్ట్/ రుణ ఖాతాలో జమ అయినట్లయితే, రుణ ఖాతాకు వర్తించే రేటు మేరకు వడ్డీ చెల్లిస్తారు. అసాధారణ జాప్యాలు జరిగితే, రుణ ఖాతాకు వర్తించే రేటుకు మించి 2% వడ్డీని చెల్లించడం జరుగుతుంది.

ఎస్) క్రెడిట్ కార్డుల విషయంలో, క్రెడిట్ కార్డు ఖాతాదారు క్రెడిట్ కార్డు చెల్లింపు గడువు తేదీకి ముందు స్థానిక చెక్కులైతే 2 పని దినాల లోపల, బయటి ప్రాంతాల చెక్కులైతే 5 పని దినాల లోపల జమ చేసినట్లయితే, ఎలాంటి జరిమానా లేదా అపరాధ ఛార్జీలను బ్యాంకు విధించదు, ఒకవేళ బ్యాంకు వైపు నుంచి జమ కావడంలో ఏదైనా జాప్యం జరిగినప్పటికీ క్రెడిట్ కార్డు చెల్లింపు గడువు తేదీ లోపలే చెల్లింపును స్వీకరించినట్టు పరిగణిస్తుంది. అయితే, వినియోగదారు వైపు నుంచి కారణాల వల్ల జమ కావడంలో జాప్యం జరిగినప్పుడు, జరిమానా లేదా అపరాధ ఛార్జీలు విధించడం జరుగుతుంది, అలాగే కొంత భాగం చెల్లింపు లేదా చెల్లింపులో జాప్యానికి వర్తించే క్రెడిట్ కార్డు నియమాలు & నిబంధనల ప్రకారం వడ్డీని విధిస్తారు.

3.6 రవాణాలో పత్రాలు, సాధనాలు పోయినందుకు నష్టపరిహారం

వినియోగదారు ద్వారా కలెక్షన్ కోసం బ్యాంకుకు అందజేసిన తరువాత పత్రాలు పోవడం వల్ల వినియోగదారుకు సంభవించే ఆర్థిక నష్టం నిమిత్తం బ్యాంకు వినియోగదారు నష్టపరిహార విధానాన్ని కూడా చెక్కు కలెక్షన్ విధానంలో సూచించడం జరిగింది. పోయిన చెక్కు మొత్తం/ పత్రాల మొత్తం మీద 10 పని దినాల వరకూ సహేతుకమైన జాప్యాలకు దేశీయ సేవింగ్స్ రేట్ల ప్రకారం బ్యాంకు వడ్డీని చెల్లిస్తుంది.

3.7 ఫిక్స్డ్ డిపాజిట్లు

ఫిక్స్డ్ డిపాజిట్ల కోసం నిధులు మరియు పత్రాలు స్వీకరించిన తరువాత కూడా ఫిక్స్డ్ డిపాజిట్ బుకింగ్కు సంబంధించి వినియోగదారు ఆదేశానుసారం వ్యవహరించడంలో బ్యాంకు విఫలమైనట్లయితే, ఆదేశాలు మరియు నిధులు స్వీకరించిన ప్రకారం తగిన విలువైన తేదీతో వినియోగదారు కోసం ఫిక్స్డ్ డిపాజిట్ను బుక్ చేస్తారు.

ఈ డిపాజిట్ల మెచ్యూరిటీ సందర్భంలో, వినియోగదారు ఇచ్చిన మెచ్యూరిటీ ఆదేశాల ప్రకారం, దీనికోసం నిర్ణీతమైన కాలవ్యవధి లోపల స్వీకరించిన ఈ ఆదేశాల మేరకు బ్యాంకు వ్యవహరిస్తుంది. ఒకవేళ ఆదేశాన్ని అనుసరించడంలో బ్యాంకు విఫలమై, దాని ఫలితంగా వినియోగదారుకు సేవింగ్స్ బ్యాంకు డిపాజిట్ మీద వడ్డీ చెల్లింపు కోసం వర్తించే కనీస నిల్వ తగ్గిపోవడం లేదా ఒక రుణ ఖాతాలో బ్యాంకుకు అదనపు వడ్డీని చెల్లించాల్సి రావడం లాంటి వాటివల్ల వినియోగదారుకు ఆర్థిక నష్టం సంభవించినట్లయితే, వాస్తవిక ఛార్జీలు, ఖాతాదారు మీద విధించిన వడ్డీని వెనక్కి ఇవ్వడం ద్వారా అటువంటి నష్టాన్ని బ్యాంకు భర్తీ చేస్తుంది.

3.8 డూప్లికేట్ డిమాండ్ డ్రాఫ్ట్ జారీ

కోరిన ఆవశ్యకమైన పత్రాలతో పాటు చేసిన విజ్ఞాపనను అందుకున్న తేదీ నుంచి 15 రోజుల్లోపు ఖాతాదారుకు డూప్లికేట్ డిమాండ్ డ్రాఫ్ట్ ను బ్యాంకు జారీ చేస్తుంది. ఈ వ్యవధిని మించి జాప్యం జరిగినప్పుడు, తదనుగుణమైన మెచ్యూరిటీ కాలం కోసం వర్తించే ఫిక్స్డ్ డిపాజిట్ రేటు మేరకు వడ్డీని బ్యాంకు చెల్లిస్తుంది (గడువు తీరకుండానే ఉపసంహరణ సౌకర్యం కలిగిన దేశీయ టెర్మ్ డిపాజిట్లకు వర్తించే రేట్లు). డూప్లికేట్ డిమాండ్ డ్రాఫ్ట్ తీసుకోవడం కోసం బ్యాంకుకు కొనుగోలుదారు విజ్ఞాపన చేసిన సందర్భాల్లో మాత్రమే ఇది వర్తిస్తుంది, థర్డ్-పార్టీ ఆమోదాలకు వర్తించదు.

3.9 బ్యాంక్ ఏజెంట్ నియమాల ఉల్లంఘన

బ్యాంకు ప్రతినిధి/ కొరియర్/ లేదా డిఎస్ఎ ఏదైనా అనుచితమైన ప్రవర్తనకుపాల్పడినట్టు లేదా వినియోగదారుల విషయంలో బ్యాంకు చిత్తశుద్ధిని ఉల్లంఘించేలా వ్యవహరించినట్టు వినియోగదారు నుంచి ఏదైనా ఫిర్యాదును స్వీకరించిన సందర్భంలో, ఫిర్యాదుపై దర్యాప్తుకు తగిన చర్యలను బ్యాంక్ తీసుకుంటుంది, ఫిర్యాదును స్వీకరించిన 7 పని దినాల్లో గుర్తించిన విషయాల్ని ఖాతాదారుకు తెలియజేస్తుంది, సముచితమైనట్లయితే, కేసుల వారీ ప్రాతిపదికన, బ్యాంకింగ్ లావాదేవీలో వాస్తవిక ఆర్థిక నష్టాల నిమిత్తం ఖాతాదారుకు పరిహారం చెల్లిస్తారు. ఇది ఇతర ఖర్చులు మరియు సంభవించిన పరోక్ష ఆర్థిక లేదా ఆర్థికేతర నష్టాలకు వర్తించదు.

3.10 మదుపు మరియు రిడెప్షన్ స్లిప్పులపై చర్యతీసుకోకపోవడం

ఒక మ్యూచువల్ ఫండ్ నిమిత్తం ప్రాసెసింగ్ చెయ్యడం కోసం ఒక వినియోగదారు బ్యాంకుకు సమర్పించిన ఏదైనా మదుపు లేదా రిడెప్షన్ స్లిప్పులపై చర్య తీసుకోవడంలో బ్యాంకు విఫలమైతే, జాప్యం జరిగిన మొత్తంపై, అమలులో ఉన్న దేశీయ సేవింగ్స్ బ్యాంకు రేటు ప్రకారం, స్లిప్ జాప్యం జరిగిన కాలవ్యవధికి పరిహారాన్ని బ్యాంకు చెల్లిస్తుంది.

సావరిన్ గోల్డ్ బాండ్ (ఎస్జిబి) కోసం వినియోగదారు చేసుకున్న దరఖాస్తు తీరస్కరణకు గురైతే, టీ+1 పని దినాల లోపల వినియోగదారుకు రిఫండ్ చెయ్యడానికి బ్యాంకు అన్ని ప్రయత్నాలూ చేస్తుంది. అయితే, బ్యాంక్ వైపు నుంచి దరఖాస్తుదారు మొత్తాన్ని రిఫండ్ చెయ్యడంలో జాప్యం జరిగితే, జాప్యం జరిగిన ప్రతి రోజుకూ రెపో రేటు +2%ను పరిహారంగా వినియోగదారు పొందుతారు. దరఖాస్తు మదుపు మొత్తం మీద పరిహారాన్ని చెల్లిస్తారు.

3.11 రుణం తిరిగి చెల్లువేసినప్పుడు పత్రాలు తిరిగి ఇవ్వడం

అంగీకరించిన అన్ని బకాయిలనూ తిరిగి చెల్లించిన లేదా ఒప్పందం మేరకు లేదా ఇతర సంబంధిత లాంఛనాలు, డాక్యుమెంటేషన్ పూర్తి చేసిన తరువాత 15 పని దినాల లోపల ఆస్తి తాకట్టుకు సంబంధించిన అన్ని పూచీకత్తులను/ పత్రాలను/ టైటిల్ డీడ్స్ ను వినియోగదారుకు బ్యాంకు తిరిగి ఇస్తుంది.

మరే ఇతర క్లయిమ్ విషయంలోనైనా ఏదైనా హక్కును వినియోగించుకోవాలనుకున్నప్పుడు, ఇతర క్లయిములకు సంబంధించిన పూర్తి వివరాలతో సమచిత నోటీసును బ్యాంక్ ఇస్తుంది, సంబంధిత క్లయిమ్ పరిష్కారం/ చెల్లింపు జరిగే వరకూ తాకట్టు పెట్టిన ఆస్తి తాలూకు పూచీకత్తులను/ పత్రాలను/ టైటిల్ ను తన వద్దే ఉంచుతుంది. ఒప్పందం మేరకు అన్ని బకాయిలనూ తిరిగి చెల్లిండాక, తాకట్టులో ఉన్న ఆస్తి తాలూకు పూచీకత్తులను/ పత్రాలను/ టైటిల్ డీడ్స్ ను తిరిగి ఇవ్వడంలో 15 పని దినాలకు మించి జాప్యం జరిగినట్లయితే, గరిష్టంగా రూ. 5,000/-కు లోబడి వారానికి రూ. 100/- చొప్పున బ్యాంకు పరిహారం చెల్లిస్తుంది.

3.12 జమ చేయడం మరియు / లేదా లావాదేవీలు తిరిగి ఇవ్వడంలో ఆలస్యం

వినియోగదారు తరపున నెస్ట్, ఆర్టిజిఎస్ లేదా ఇతర పద్ధతుల ద్వారా స్వీకరించిన చెల్లింపులను జమ చేయడంలో బ్యాంకు వైపు నుంచి ప్రత్యక్షంగా జాప్యం జరిగి ఉంటే వినియోగదారులకు నష్టపరిహారాన్ని బ్యాంకు చెల్లిస్తుంది. విధానపరమైన/ నియంత్రణపరమైన మార్గదర్శకాలమేరకు, ఖాతాలో పొరపాటు లేదా నిర్లక్ష్యం కారణంగా నిర్ణీత కాల వ్యవధిని మించి లబ్ధిదారుకు నెస్ట్/ ఎన్ఇసిఎస్/ ఎన్ఎసిహెచ్ లావాదేవీల జమలో జాప్యం జరిగితే, ఆర్బిఐ ఎల్ఎఫ్ రెపో రేటును మరియు రెండు శాతాన్నీ అపరాధ వడ్డీకింద వినియోగదారుకు బ్యాంకు చెల్లిస్తుంది. దీనికి సంబంధించి వినియోగదారు క్లయిమ్ చెయ్యకపోయినా సరే వినియోగదారుకు అపరాధ వడ్డీ చెల్లించడం జరుగుతుంది.

విధానపరమైన / నియంత్రణపరమైన మార్గదర్శకాల మేరకు నిర్ణీత కాలవ్యవధికి మించి లబ్ధిదారుకు ఆర్టిజిఎస్ జమలో జాప్యం జరిగితే, రోజుకు ప్రస్తుత రెపో రేటు మరియు రెండు శాతం అపరాధ వడ్డీని వినియోగదారుకు బ్యాంకు చెల్లిస్తుంది. ఏదైనా ఆమోదం పొందిన క్రెడిట్ జమ కావడంలో జాప్యం జరిగినప్పుడు, ఒక రోజుకు పరిహారం చెల్లిస్తారు. దీనికి సంబంధించి వినియోగదారు క్లయిమ్ చెయ్యకపోయినా సరే వినియోగదారుకు అపరాధ వడ్డీ చెల్లించడం జరుగుతుంది.

ఒకవేళ ఖాతా ఉనికిలో లేకపోవడం, ఖాతా స్తంభించడం తదితర ఏ కారణం వల్లనైనా లబ్ధిదారు ఖాతాలో నిధులు జమ చేయడం సాధ్యం కాకపోతే, ఆర్టిజిఎస్ చెల్లింపుల విషయంలో ఆర్టిజిఎస్ వ్యాపార దినం మూగియడానికి ముందు లేదా చెల్లింపు చేసిన సభ్యుని మెంబర్ ఇంటర్ఫేస్ వద్ద చెల్లింపు స్వీకరించిన ఒక గంట లోపల దాన్ని పంపిన సభ్యుడికి నిధులు తిరిగి వెళ్తాయి, అదే నెస్ట్ లావాదేవీల విషయంలో మెంబర్ ఇంటర్ఫేస్లో చెల్లింపు చేసిన 2 గంటల లోపల నిధులు వెనక్కి వస్తాయి.

3.13 విఫలమైన ఎటిఎం లావాదేవీలని జయచేయడంలో ఆలస్యం

వినియోగదారు ఫిర్యాదు చేసిననాటి నుంచి 5 రోజుల లోపల విజ్ఞాపన ఆమోదం లేదా తిరస్కరణ మీద దర్యాప్తు చేసి, తన నిర్ణయాన్ని బ్యాంకు తెలియజేస్తుంది. క్రెడిట్‌ను ఆమోదించడంలో జాప్యం జరిగినట్లయితే, టీ+5 పనిదినాలు దాటిన తరువాత రోజుకు రూ. 100 చొప్పున పరిహారం వినియోగదారు ఖాతా/ క్రెడిట్ కార్డులో వినియోగదారు నుంచి ఎలాంటి క్లెయిమ్ లేకుండానే ఆటోమేటిక్‌గా జమ అవుతుంది.

క్రమసంఖ్య		సంఘటన వివరం	పరిహారం ఆటో-రివర్సల్ కోసం ప్రక్రియ	
ఆటో-రివర్సల్ కోసం కాల వ్యవధి		చెల్లించాల్సిన నష్టపరిహారం		
I	II	III	IV	
1		ఆటోమేటిక్ టెల్లర్ మెషిన్స్ (ఎటిఎంలు)		
ఎ	వినియోగదారు ఖాతాలో డెబిట్ అయి, నగదు బట్వాడా కానప్పుడు.	విఫలమైన లావాదేవీలకు ప్రో-యాక్టివ్ రివర్సల్ (ఆర్) గరిష్టంగా టీ+5 రోజులు.	టి+5 రోజుల కన్నా జాప్యం జరిగితే రోజుకు రూ. 100/- చొప్పున ఖాతాదారుకు జమ అవుతుంది.	

రివర్సల్ ను మరియు పరిహారాన్ని బ్యాంకు నిర్వహించకపోతే వినియోగదారు చేపట్టాల్సిన చర్యలు

లావాదేవీ వివరాలతో బ్యాంకు వ్యధా పరిష్కార విభాగాన్ని వినియోగదారు సంప్రతించవచ్చు. వివరాలు వీటిలో లభ్యమవుతాయి”

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

ఒకవేళ 30 రోజుల లోపల వ్యధ పరిష్కారం కానట్లయితే, “ది రిజర్వ్ బ్యాంక్-ఇంటిగ్రేటెడ్ అంబుడ్స్ మేన్ పథకం (ఆర్బి-ఐఓఎస్, 2021)” కింద వినియోగదారు ఫిర్యాదు చేయవచ్చు. అందులో స్పష్టంగా పేర్కొన్న ఆర్బిఐ నియంత్రణలోని సంస్థలపై వినియోగదారులు ఫిర్యాదు దాఖలు చేయడానికి ఒక సింగిల్ రిఫరెన్స్ పాయింట్‌ను ఆర్బి-ఐఓఎస్, 2021 అందిస్తుంది. ఆర్బిఐ వెబ్‌సైట్‌లో ఈ క్రింది పాఠ్‌లో ఆర్బి-ఐఓఎస్, 2021 అందుబాటులో ఉంటుంది:

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

ఫిర్యాదులను <https://cms.rbi.org.in/> దాఖలు చేయవచ్చు, లేదా ప్రత్యేకించిన ఇ-మెయిల్ crpc@rbi.org.in ద్వారా పంపవచ్చు లేదా భారతీయ రిజర్వ్ బ్యాంకు, 4వ అంతస్తు, సెక్టార్ 17, చండీగడ్- 160 017 వద్ద ఏర్పాటు చేసిన ‘కేంద్రీకృత స్వీకరణ మరియు ప్రాసెసింగ్ కేంద్రం’ (సిఆర్పిసి)కి ఈ క్రింది పాఠ్‌లో ఇచ్చిన నమూనాలో భౌతికమైన విధానంలో పంపించవచ్చు- https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RBIOS2021_121121_A.pdf. వ్యధల పరిష్కారం కోసం ఫిర్యాదులు దాఖలు చేయడానికి, సమాచారం పొందడానికి సహాయం కోరే వినియోగదారుల కోసం, బహుళ భాషల మద్దతుతో, ఒక టోల్ ఫ్రీ నెంబర్- 14448 (ఉదయం 9.30 నుంచి సాయంత్రం 5.15 వరకూ) కూడా అందుబాటులో ఉంది.

కార్డు లావాదేవీలకు వర్తించే పరిహారం”

క్రమసంఖ్య	సంఘటన వివరం	ఆటో-రివర్సల్ మరియు పరిహారం కోసం ప్రక్రియ
ఆటో రివర్సల్ కాలవ్యవధి		చెల్లించే పరిహారం

I	II	III	IV
2		కార్డు లావాదేవీ	
a	కార్డు నుంచి కార్డుకుబదిలీ	లబ్ధిదారు ఖాతాలో జమ కానట్లయితే, లావాదేవీ టీ+1 రోజు లోపల రివర్స్ (ఆర్) అవుతుంది.	టీ+1 రోజుకు మించి జాప్యమైతే రోజుకు రూ. 100/-
కార్డు ఖాతాలో డెబిట్ అయి, లబ్ధిదారు కార్డు ఖాతాలో క్రెడిట్ కానప్పుడు			
బి		పాయింట్ ఆఫ్ సేల్ (పిఓఎస్ (కార్డు ఉన్నప్పుడు) పిఓఎస్లో నగదుతో సహా	
పాయింట్ ఆఫ్ సేల్ (పిఓఎస్ (కార్డు ఉన్నప్పుడు) పిఓఎస్లో నగదుతో సహా	టీ+5 రోజుల లోపల ఆటో-రివర్స్	టీ+5 రోజులు దాజి జాప్యమైతే రోజుకు రూ. 100/-	
ఖాతాలో డెబిట్ అయి, వ్యాపారి ప్రదేశంలో ద్రువీకరణ అందుకోనప్పుడు, ఉదాహరణకు, ఛార్జి-స్లిప్ రానప్పుడు			
సి		కార్డు ఉనికిలో లేదు (సిఎన్పి) (ఇకామర్స్)	
ఖాతాలో డెబిట్ అయినప్పటికీ, వ్యాపారి సిస్టమ్లో ద్రువీకరణ అందుకోనప్పుడు.			

3.14 పొరపాటు/ డెబిట్ కార్డులు/ముబైల్ బ్యాంకింగ్/ఇంటర్నెట్ బ్యాంకింగ్ / క్రెడిట్ కార్డుల్లో మోసపూరితమైన లావాదేవీల వల్ల జరిగే అనధీకృత డెబిట్లని పరావర్తం చేయడం

వన్-టైమ్ పాస్ వర్డ్ లేదా 3 ఫ్యాక్టర్ అథెంటికేషన్ (2ఎఫ్ఎ) అనంతరం జరిగిన లావాదేవీ ద్వారా తలెత్తే పరిహార క్లయిమ్ కు బ్యాంకు బాధ్యత వహించదు. అటువంటి క్లయిము లేదా క్లయిములకు ప్రమేయం ఉన్న మొత్తం ఎంతయినప్పటికీ దాన్ని తిరస్కరించడం జరుగుతుంది. పైన పేర్కొన్నవాటితో పాటు, వినియోగదారు నిర్లక్ష్యం కారణంగా, అంటే అతను/ ఆమె చెల్లింపు ఆధారాలను, నియమాలు, నిబంధనల్లో తెలియజేసిన, అలాగే అప్పటికప్పుడు క్లయింట్ కు అవగాహన కల్పించే ప్రయత్నాల్లో తెలియజేసిన మేరకు పంచుకోరాని ఖాతాకు సంబంధించిన ఇతర వివరాలను పంచుకోవడం వల్ల జరిగే అనధీకృత లావాదేవీల వల్ల జరిగే నష్టాలకు వినియోగదారు బాధ్యత వహించాల్సి ఉంటుంది. బ్యాంకుకు అనధీకృత లావాదేవీ గురించి వినియోగదారు ఫిర్యాదు చేసే వరకూ అతను/ ఆమె మొత్తం నష్టాన్ని భరించాల్సి ఉంటుంది. అనధీకృత లావాదేవీ గురించి ఫిర్యాదు చేసిన తరువాత ఏదైనా నష్టం సంభవిస్తే, తదనంతరం ప్రతి నష్టానికి బ్యాంకు బాధ్యత వహిస్తుంది.

అనధీకృత లావాదేవీ జరిగినట్లయితే వినియోగదారు బాధ్యత వివరాలు:

వినియోగదారుకు సున్నా బాధ్యత

1. అనధీకృతమైన లావాదేవీ ఈ క్రింది సందర్భాల్లో జరిగినప్పుడు ఖాతాదారు బాధ్యత ఏమీ వుండదు:
 - i) కంట్రీబ్యూటరీ మోసం /బ్యాంకు వైపు నుంచి నిర్లక్ష్యం/ లోపం (లావాదేవీ గురించి వినియోగదారు ఫిర్యాదు చేసినా, చెయ్యకపోయినా సరే).
 - ii) థర్డ్ పార్టీ ఉల్లంఘన, ఇందులో లోపం అటు బ్యాంకు మీద కానీ, వినియోగదారు మీదకానీ కాకుండా సిస్టమ్లో వేరే చోట ఉంటుంది, అనధీకృత లావాదేవీకి సంబంధించి బ్యాంకు నుంచి సమాచారాన్ని అందుకున్న మూడు పని దినాల లోపల బ్యాంకుకు వినియోగదారు తెలియజెయ్యాలి.

వినియోగదారుకు పరిమిత బాధ్యత

2. అనధీకృత లావాదేవీల సందర్భంగా నష్టం కలిగినప్పుడు ఈ క్రింది సందర్భాల్లో వినియోగదారుకు బాధ్యత ఉంటుంది:

- i) వినియోగదారు నిర్లక్ష్యం కారణంగా, అంటే అతను/ ఆమె చెల్లింపు ఆధారాలను పంచుకున్న సందర్భాల్లాంటి వాటివల్ల నష్టం కలిగే సందర్భాల్లో, అనధికార లావాదేవీ గురించి అతను/ ఆమె బ్యాంకుకు ఫిర్యాదు చేసే వరకూ మొత్తం నష్టాన్ని వినియోగదారు భరించాలి. అనధికార లావాదేవీ గురించి ఫిర్యాదు చేసిన తరువాత సంభవించే నష్టాలను బ్యాంక్ భరిస్తుంది.
- ii) అనధికార ఎలక్ట్రానిక్ బ్యాంకింగ్ లావాదేవీ బాధ్యత బ్యాంకు పైన గానీ, వినియోగదారునిపైన కానీ లేని, కానీ సిస్టమ్లో వేరే ఎక్కడో ఉన్న సందర్భాల్లో, జాప్యం జరిగినప్పుడు (బ్యాంకు నుంచి సమాచారం అందుకున్న తరువాత నాలుగు నుంచి ఏడు పని దినాల్లో) వినియోగదారు అటువంటి లావాదేవీ గురించి బ్యాంకుకు తెలియజేయాల్సి ఉంటుంది, వినియోగదారుని లావాదేవీ బాధ్యత లావాదేవీ విలువకు గానీ లేదా ఈ క్రింది పట్టికలో పేర్కొన్న మొత్తం మేరకు గానీ, ఏది తక్కువైతే దానికి పరిమితమై ఉంటుంది.

పట్టిక 1		
వినియోగదారు గరిష్ట బాధ్యత పాయింట్ 2 (ii) కింద		
ఖాతా రకం	గరిష్ట బాధ్యత ()	
* బిఎస్బిడి / చిన్న ఖాతాలు	5,000	
* అన్ని ఎస్బి ఖాతాలు	10,000	
* ప్రీ-పెయిడ్ చెల్లింపు పత్రాలు మరియు గిఫ్ట్ కార్డులు		
* ఎంఎస్ఎంఇల కరెంట్/ క్యాష్ క్రెడిట్/ ఓవర్డ్రాఫ్ట్ ఖాతాలు		
* వార్షిక సగటు నిల్వతో వ్యక్తుల కరెంట్ ఖాతాలు/ క్యాష్ క్రెడిట్/ ఓవర్డ్రాఫ్ట్ ఖాతాలు (మోసం జరగడానికి ముందు 365 రోజుల వ్యవధిలో)/ పరిమితి రూ. 25 లక్షల వరకూ		
* రూ. 5 లక్షల వరకూ పరిమితిగల క్రెడిట్ కార్డులు		
* అన్ని కరెంట్/ క్యాష్ క్రెడిట్/ ఓవర్డ్రాఫ్ట్ ఖాతాలు	25,000	
* రూ. 5 లక్షల వరకూ పరిమితిగల క్రెడిట్ కార్డులు		

3. పైన పేరా 1 (i), పేరా 2 (ii)లో వివరంగా తెలిపిన మేరకు థర్డ్ పార్టీ ఉల్లంఘనలపై, లోపం బ్యాంకుపైన కానీ, వినియోగదారుపైన కానీ లేకుండా సిస్టమ్లో వేరే చోట ఉన్నప్పుడు, వినియోగదారు మొత్తం బాధ్యతను పట్టిక 2లో సంగ్రహంగా చూడవచ్చు:

పట్టిక 2	
వినియోగదారు బాధ్యత సంగ్రహం	
సమాచారం అందుకున్న తేదీ నుంచి తప్పుడు లావాదేవీపై ఫిర్యాదు చేయడానికి తీసుకోవాల్సిన సమయం	ఖాతాదారు బాధ్యత ()

3 పని దినాల లోపల	సున్నా బాధ్యత
4 నుంచి 7 పని దినాల లోపల	లావాదేవీ విలువ లేదా పట్టిక 1లో పేర్కొన్న మొత్తం, ఏది తక్కువైతే అది
7 రోజులకు మించి	* పేర్కొన్న నిబంధనల ప్రకారం

పట్టిక 2లో పేర్కొన్న పని దినాల సంఖ్యను సమాచారం స్వీకరించిన తేదీని మినహాయించి వినియోగదారు హోమ్ బ్రాంచి పని షెడ్యూల్ ప్రకారం లెక్కించడం జరుగుతుంది.

వినియోగదారు జీరో బాధ్యత/ పరిమిత బాధ్యత కోసం రివర్సల్ కాల వ్యవధి

4. వినియోగదారు సమాచారం ఇచ్చిన తరువాత, అనధికార ఎలక్ట్రానిక్ లావాదేవీతో ప్రమేయం ఉన్న మొత్తాన్ని వినియోగదారు ద్వారా అటువంటి సమాచారం అందుకున్న తేదీ నుంచి 10 పని దినాలలోగా వినియోగదారు ఖాతాలోకి బ్యాంకు జమ (షాడో రివర్సల్) చేస్తుంది (బీమాక్లయిమ్ ఏదైనా ఉన్నట్లయితే, దాని పరిష్కారం కోసం నిరీక్షించకుండా). వినియోగదారు నిర్లక్ష్యం ఉన్న సందర్భాల్లో కూడా అనధికార ఎలక్ట్రానిక్ బ్యాంకింగ్ లావాదేవీలు జరిగినప్పుడు ఏ వినియోగదారు బాధ్యతైనా తమ విచక్షణ మేరకు తొలగించడానికి బ్యాంకులు నిర్ణయం తీసుకోవచ్చు.

అనధికార లావాదేవీ జరిగిన తేదీ ప్రమాణంగా క్రెడిట్ను విలువ కట్టడం జరుగుతుంది.

5. అలాగే, బ్యాంకులు ఈ మేరకు హామీ ఇవ్వాలి:

- i) ఒక ఫిర్యాదు పరిష్కారాన్ని, మరియు వినియోగదారుకి ఏదైనా బాధ్యత ఉంటే దాన్నీ ఫిర్యాదుల నిర్వహణ ప్రక్రియపై బ్యాంకు ఆమోదించిన విధానంలో బహుశా నిర్దేశించిన మేరకు నిర్దిష్టమైన సమయంలో నిర్ణయించాలి, కానీ, ఫిర్యాదును స్వీకరించిన తేదీ నుంచి 90 రోజులకు మించకుండా పైన పేర్కొన్న పాయింట్ 1 నుంచి 3 లోని ప్రావిజన్ల ప్రకారం వినియోగదారుకు పరిహారం అందించాలి;
- ii) 90 రోజుల లోగా ఫిర్యాదును పరిష్కరించలేకపోయినప్పుడు లేదా వినియోగదారు బాధ్యత ఏదైనా ఉంటే నిర్ధారించనప్పుడు, పాయింట్ 1 నుంచి 3లో పేర్కొన్న పరిహారాన్ని వినియోగదారుకు చెల్లించాలి; మరియు
- iii) డెబిట్ కార్డు/ బ్యాంకు ఖాతా విషయంలో, వడ్డీ నష్టానికి వినియోగదారు గురి కాకూడదు, క్రెడిట్ కార్డు విషయంలో, వినియోగదారు అదనపు వడ్డీ భారాన్ని భరించకూడదు.

90 రోజుల లోగా ఫిర్యాదును పరిష్కరించలేకపోయినప్పుడు లేదా వినియోగదారు బాధ్యత ఏదైనా ఉంటే నిర్ధారించనప్పుడు, పేరగ్రాఫ్లు 1 నుంచి 5లో పేర్కొన్న పరిహారాన్ని వినియోగదారుకు చెల్లించాలి.

* దిగువన పేర్కొన్న నిబంధనల ప్రకారం- అనుమానితమైన అటువంటి డెబిట్లు అన్నిటిపైనా అవసరమైన చోట సమలేఖన విధానాలు మరియు ఎప్పుడు అవసరమైతే అప్పుడుచట్టాన్ని అమలు చేసే సంస్థలతో కలిపి, బ్యాంకు ద్వారా దర్యాప్తు జరగాలి. ఏ కేసుకు ఆ కేసు ప్రాతిపదికన అటువంటి దర్యాప్తుల ఫలితాలపై ఆధారపడాలి.

- (i) ఏదైనా మోసం జరిగినప్పుడు, ఏ అంశంలోనైనా తన సిబ్బంది అక్రమానికి/ మోసానికి పాల్పడినట్టు బ్యాంకు భావించినట్లయితే, తన బాధ్యతను బ్రాంచ్ గుర్తించాలి, క్లయిమ్ను చెల్లించాలి.
- (ii) బ్యాంకు తప్పు ఉన్న సందర్భాల్లో, లావాదేవీ ఓటిపి లేదా 2 అంశాల అధికృతీకరణలు లేదా డాక్యుమెంట్లో పేర్కొన్న సందర్భాలకి సంబంధించిన లావాదేవీ కానట్లయితే మాత్రమే ఎలాంటి అభ్యంతరం లేకుండా వినియోగదారుకు బ్యాంకు పరిహారం చెల్లించాలి.

- (iii) తప్పు అటు బ్యాంకు మీద కానీ, వినియోగదారు మీదకానీ కాకుండా సిస్టమ్లో వేరే చోట ఉన్న సందర్భాల్లో, వినియోగదారుకు సంభవించిన ప్రత్యక్ష ఆర్థిక నష్టానికి మాత్రమే 50 % వరకూ (రూ. 50,000కు మించకుండా) పరిహారాన్ని వినియోగదారుకు బ్యాంకు చెల్లించాలి. అటువంటి పరిహారాన్ని ఒక ఖాతాకు జీవితకాలంలో ఒకే ఒక్కసారి మాత్రమే చెల్లించాలి.

వీటికి సంబంధించి చేసిన క్లయిమ్లను తిరస్కరించే హక్కు బ్యాంకుకు దఖలుపడి ఉంది:

- బ్యాంకు ద్వారా ఉత్పత్తులు మరియు సేవలకు ఆఫర్ చేసిన నియమాలు, నిబంధనల ఉల్లంఘించినప్పుడు.
- డెబిట్/ ఎటిఎం/ క్రెడిట్ కార్డులు లేదా ఇతర సున్నితమైన సమాచారం తదితరాల్లాంటి క్లయింట్ ఖాతా మరియు పత్రాలకు చెందిన లావా దేవీల భద్రత కోసం బ్యాంకు ఎప్పటికప్పుడు విడుదల చేసే వివిధ మార్గదర్శకాలను వినియోగదారు పాటించనప్పుడు.
- వినియోగదారులు ఎప్పటికప్పుడు తమ ప్రస్తుత సంప్రదింపు వివరాలను, ప్రత్యేకించి పనిచేసే మొబలై సంఖ్యను మరియు ఇమెయిల్ ఐడిని అలర్ట్ లను అందుకోవడం కోసం అప్డేట్ చేస్తూ ఉండాలి. బ్యాంకుతో అటువంటి సంప్రదింపు సమాచారాన్ని అప్డేట్ చేసుకోవడంలో విఫలమైతే, ఎటిఎం/ డెబిట్ కార్డులు/ క్రెడిట్ కార్డులు లేదా బ్యాంకు ఖాతా లావాదేవీలు/ అందుబాటుకు సంబంధించిన ఇతర ఎలక్ట్రానిక్ ఛానెల్స్ తాలూకు దుర్వినియోగం వల్ల కలిగే ఎటువంటి నష్టానికైనా వినియోగదారు బాధ్యత వహించాల్సి ఉంటుంది.
- అనుమానిత లేదా మోసపూరిత లావాదేవీ వల్ల ఉత్పన్నమయ్యే ఏదైనా పరోక్ష లేదా పర్యవసాన నష్టానికి ఎలాంటి పరిహారం అనుమతించడం లేదా చెల్లించడం జరగదు.

3.15 లాకర్లకు సంబంధించిన నష్టపరిహారం

సేఫ్ డిపాజిట్ లాకర్లను ఉంచిన ప్రాంగణాల్లో భద్రత, రక్షణల కోసం బ్యాంకు అన్ని చర్యలూ తీసుకుంటుంది. అయినప్పటికీ, బ్యాంకు ఆవరణలో అగ్నిప్రమాదం, దొంగతనం/ దోపిడీ/ చోరీ, బందిపోటుతనం, భవనం కుప్పకూలడం లాంటి సంఘటనలు దాని స్వంత లోపాలు, నిర్లక్ష్యం మరియు ఏదైనా మినహాయింపు/ నిర్లక్ష్యం వల్ల జరిగే చర్య లేదా తన సిబ్బంది పాల్పడిన మోసం ఆపాదితమవడం లాంటి వాటివల్ల లాకర్లోని వస్తువులను కోల్పోవడం లాంటి దురదృష్టకర సందర్భాల్లో, సేఫ్ డిపాజిట్ లాకర్లో అమలులో ఉన్న వార్షిక అద్దెకు ఒక వంద రెట్లతో సమానమైన మొత్తానికి మాత్రమే బ్యాంకు బాధ్యత పరిమితమై ఉంటుంది.

3.16 అనివార్య పరిస్థితి

అనివార్య ఘటన అంటే దైవిక చర్యలు, వరదలు, కరువు, భూకంపాలు లేదా ఇతర ప్రకృతి వైపరీత్యం లేదా పరిస్థితి, విపత్తు, అంటువ్యాధి లేదా మహమ్మారి, ఉగ్రవాద దాడి, యుద్ధం లేదా అల్లర్లు, అణు, రసాయన లేదా జీవసంబంధమైన కాలుష్యం, పారిశ్రామిక చర్య, విద్యుత్ వైఫల్యం, కంప్యూటర్ ట్రైబ్ డౌన్ లేదా విద్రోహం, మరియు భవనాలు కూలిపోవడం, అగ్ని ప్రమాదం, పేలుడు లేదా ప్రమాదం లేదా బ్యాంకు సహేతుక నియంత్రణకు అతీతమైన అటువంటి ఇతర ఘటనలు.

అనివార్య ఘటన లేదా సందర్భాలూ పనితీరును అసాధ్యం చేయడం కొనసాగినంతకాలం బ్యాంక్ నిర్వర్తించాల్సిన ఆభిగేషన్ల పనితీరును నిలిపివేయడం జరుగుతుంది. అనివార్యమైన ఘటన పరిణామాలను కనీసస్థాయికి తగ్గించడానికి సహేతుక చర్య(లు) తీసుకోవడానికి తన శాయశక్తులా కృషి చేయాడానికి బ్యాంకు కట్టుబడి ఉంటుంది. ఒకవేళ ఏదైనా పారిశ్రామిక చర్య, విద్యుత్ వైఫల్యం, కంప్యూటర్ ట్రైబ్ డౌన్ లేదా విద్రోహం జరిగినట్లయితే, తన సేవలను అందజేయడంలో జాప్యాన్ని తగ్గించడానికి సహేతుకమైన చర్యలు తీసుకుంటుంది, తన వినియోగదారులకు నిరంతరాయమైన సేవలు అందించడానికి ప్రయత్నిస్తుంది.

కాబట్టి, ముందుకొచ్చే ఈ అనివార్య ఘటనలు బ్యాంకు నియంత్రణకు అతీతంగా ఉన్నట్లయితే (బ్యాంకు లేదా అది లావాదేవీలు సాగించే బ్యాంకు(ల)కు నష్టం, సాధారణ పద్ధతుల్లో కమ్యూనికేషన్ లేదా అన్ని రకాల రవాణాలు తదితరాలు లేకపోవడంతో సహా) జమల్లో జాప్యాలకు పరిహారం ఇచ్చే బాధ్యత బ్యాంకుపై ఉండదు, ఎందుకంటే అవి బ్యాంకును తన నిర్దిష్ట సేవల పంపిణీ పరామితుల్లో ఉండే బాధ్యతలను నిర్వహించకుండా నిరోధిస్తాయి.

3.17 వాస్తవ / ప్రత్యక్ష నష్టం

ప్రీ-పెయిడ్ ఇన్స్ట్రుమెంట్ సర్వీస్ తో సహా వివిధ బ్యాంకు సేవల కోసం ఈ వినియోగదారుల పరిహార విధానం కింద వాస్తవమైన మరియు ప్రత్యక్ష నష్టం (ఊహాత్మక మరియు పరోక్ష నష్టాలను స్పష్టంగా మినహాయింది) మేరకు మాత్రమే వినియోగదారుకు పరిహారం అందించే బాధ్యత బ్యాంకుపై ఉంటుంది, బ్యాంకుకు ఆపాదించిన నష్టానికి తగిన ఆదారాన్ని అందించాలి, అందులో వినియోగదారు వైపు నుంచి నిర్లక్ష్య లేమికి లోబడి ఉండాలి.

3.18 పూర్తి, తుది సెటిల్మెంట్

పైన పేర్కొన్న విధంగా పరిహారాన్ని ఒకసారి బ్యాంకు చెల్లించిన తరువాత, దాన్ని “పూర్తి మరియు తుది సెటిల్మెంట్”గా అర్థం చేసుకోవాలి, వినియోగదారు నుంచి లేదా మరెవరి నుంచీ తదుపరి క్లయిమ్ ను బ్యాంకు పరిగణనలోకి తీసుకోదు.

3.19 ఫిర్యాదులు మరియు వ్యధల నివారణ

డిబిఎస్ బ్యాంక్ ఇండియా లిమిటెడ్ లో, మా నుంచి మీకు అత్యుత్తమైన సేవ మాత్రమే అందేలా, మా విలువైన ఖాతాదారుగా, మీకు అర్హమైన సేవ అందేలా చూడాలని మేము కోరుకుంటున్నాం.

బ్యాంకు వ్యధా నివారణ విధానం ఈ క్రింది సూత్రాలను అనుసరిస్తుంది:

- వినియోగదారులతో అన్ని వేళలా సక్రమంగా వ్యవహరిస్తాం.
- వినియోగదారులు చేసిన ఫిర్యాదులను మర్యాదతో, సకాలంలో పరిష్కరిస్తాం.
- వినియోగదారులు తమ ఫిర్యాదుల పరిష్కారం విషయంలో సంతృప్తి చెందకపోతే సంస్థ లోపల తమ ఫిర్యాదులను వైచారికి పంపే మార్గాల గురించి, వారి హక్కుల గురించి సమాచారం అందిస్తాం.
- బ్యాంకు ఉద్యోగులు చిత్తశుద్ధితో, ఎలాంటి పక్షపాతం లేకుండా, వినియోగదారుల ప్రయోజనాల కోసం పని చేస్తారు.

ఒకవేళ, ఏ దశలోనైనా, మా సేవా స్థాయిలు మీ అంచనాలకు తగ్గట్టు లేకపోతే, మీరు ఏం చేయాలనే వివరాలు ఇక్కడున్నాయి: బ్యాంకు వెబ్ సైట్ లో అందుబాటులో ఉండే బ్యాంకు వ్యధా నివారణ విధానాన్ని సందర్శించవచ్చు:

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

సంప్రతించాల్సిన వివరాలు, కాలవ్యవధులు, మీ ఫిర్యాదులను పంపే ఉన్నత స్థాయిల విషయంలో వ్యధానివారణ విధానం మీకు సాయపడుతుంది. ఒకవేళ, బ్యాంకు అందించిన పరిష్కారంతో మీరు సంతృప్తి చెందకపోతే, బ్యాంకింగ్ అంబుడ్స్ మ్యాన్ ను ఎలా సంప్రదించాలనే ప్రక్రియలో కూడా ఈ విధానం మీకు మార్గదర్శకత్వం అందిస్తుంది.

4 పరిపాలన

4.1 యజమానిత్వం మరియు అనుమతించే అధికారం

ఈ పాలసీని డిబిఎస్ బ్యాంక్ ఇండియా లిమిటెడ్ బోర్డు ఆమోదించింది. మార్పులేవీ స్థిరమైనవి కావు, స్వభావరీత్యా అనుషంగికమైనవి లేదా పరిపాలనాపరమైనవి, వాటికి ఆమోదించే అధికారి సంతకం అవసరం లేదు.

బోర్డు, ఈ విధానం ద్వారా, సిబిఎజి సేవలు మరియు ఉత్పత్తుల కోసం మార్పులను ఆమోదించే లేదా ప్రాతినిధ్యం వహించే అధికారాన్ని కన్సూమర్ బ్యాంకింగ్ గ్రూప్ భారతదేశ అధిపతికి దఖలు పరిచింది.

4.2 సమీక్ష

ఆ పాలసీని వార్షికంగా (మూడు నెలల వరకూ పొడిగించిన గడువుతో) లేదా ఆవశ్యకత కొనసాగేలా చూడడం కోసం అవసరమైన/ సముచితమైన మౌలిక మార్పులు అవసరమైనప్పుడు సమీక్షించాలి.