

ವಿಷಯಗಳು

1. ಪರಿಚಯ.....	3
2. ತತ್ವಗಳು.....	3
3. ಪರಿಹಾರ ಮೊತ್ತವನ್ನು ಪಾವತಿಸಲು ಕಾಲಮಿತಿ	3
4. ಅನಧಿಕೃತ / ತಪ್ಪಾದ ಡೆಬಿಟ್	4
5. ಇಸಿಎಸ್ ಖಾತೆಗಳಿಗೆ ಡೆಬಿಟ್ ಗಳು / ಇತರ ಡೆಬಿಟ್ ಗಳನ್ನು ನಿರ್ದೇಶಿಸುತ್ತದೆ	4
6. ಅವಧಿ ಠೇವಣಿಗಳ ಮುಕ್ತಾಯ/ನಿಗದಿತ ದಿನಾಂಕದಂದು ಪಾವತಿಯಲ್ಲಿ ವಿಳಂಬ	5
7. NEFT/RTGS ಬಳಸಿ ಹಣ ವರ್ಗಾವಣೆ.....	5
8. ಸ್ವಾಪ್ ಪೇಮೆಂಟ್ ಸೂಚನೆಗಳನ್ನು ಅಂಗೀಕರಿಸಿದ ನಂತರ ಚೆಕ್ ಗಳ ಪಾವತಿ	6
9. ವಿದೇಶಿ ವಿನಿಮಯ ಸೇವೆಗಳು.....	6
10. ಸ್ಥಳೀಯ/ಹೊರಗಿನ ಚೆಕ್ ಗಳ ವಿಳಂಬ ಸಂಗ್ರಹಕ್ಕಾಗಿ ಬಡ್ಡಿ ಪಾವತಿ	7
11. ಸಾಗಣೆ ಉಪಕರಣಗಳಿಗೆ ಪರಿಹಾರ	8
12. ವಾಣಿಜ್ಯ ಬ್ಯಾಂಕುಗಳಿಂದ ಸಹಕಾರಿ ಬ್ಯಾಂಕುಗಳ "ಸಮಾನ ಸಾಧನಗಳ" ವಹಿವಾಟು ...	9
13. ನಕಲು ಕರಡು ವಿತರಣೆ ಮತ್ತು ವಿಳಂಬಕ್ಕೆ ಪರಿಹಾರ ವಿತರಣೆ	9
14. ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಏಜೆಂಟ್ ನಿಂದ ಸಂಹಿತೆಯ ಉಲ್ಲಂಘನೆ.....	10
15. ಸಾಲದಾತ, ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆ; ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಬದ್ಧತೆ.....	10
16. ವಂಚನೆಗಳ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ಪರಿಹಾರ (ಡಿಜಿಟಲ್ ಅಲ್ಲದ).....	11
17. ಧರ್ಡ್ ಪಾರ್ಟಿ ಉತ್ಪನ್ನಗಳ ತಪ್ಪು ಮಾರಾಟ.....	12
18. ಎಟಿಎಂ ವೈಫಲ್ಯ:.....	12
19. ಗ್ರಾಹಕರ ಹಕ್ಕುಗಳು ಮತ್ತು ಬಾಧ್ಯತೆಗಳು	12
20. ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಪಾತ್ರ ಮತ್ತು ಜವಾಬ್ದಾರಿ	14
21. ಗ್ರಾಹಕರ ಅನಧಿಕೃತ ವಹಿವಾಟಿನ ಬಗ್ಗೆ ಬ್ಯಾಂಕಿಗೆ ವರದಿ ಮಾಡುವುದು:	15
22. ಅನಧಿಕೃತ ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ವಹಿವಾಟುಗಳ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ಪರಿಹಾರ.....	16
23. ಸೇಫ್ ಡೆಪಾಸಿಟ್ ಲಾಕರ್ / ಸೇಫ್ ಕಸ್ಟಡಿ ಆರ್ಟಿಫಿಕಲ್ ಸೌಲಭ್ಯ.....	19
24. ಗ್ರಾಹಕರ ಒಪ್ಪಿಗೆಯಿಲ್ಲದೆ ನೀಡಲಾದ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್ ಗಳು:.....	19
25. ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್ ನ ಮುಕ್ತಾಯ ವಿನಂತಿ:.....	20
26. ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಮಾಹಿತಿಯ ವಿಳಂಬ ನವೀಕರಣ / ಸರಿಪಡಿಸುವಿಕೆಗೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಪರಿಹಾರ	20
27. ಫೋರ್ಸ್ ಮಜೂರ್	20
28. ವರದಿ ಮಾಡುವುದು.....	20
29. ಅನುಬಂಧಗಳು	20
30. ಶಬ್ದಕೋಶ	23

1. ಪರಿಚಯ

ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಕಡೆಯಿಂದ ಸೇವೆಯ ಕೊರತೆ ಅಥವಾ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಅಥವಾ ಅದರ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳಿಗೆ ನೇರವಾಗಿ ಕಾರಣವಾಗುವ ಯಾವುದೇ ಲೋಪದ ಕೃತ್ಯದಿಂದಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರು ಅನುಭವಿಸಬಹುದಾದ ಯಾವುದೇ ಆರ್ಥಿಕ ನಷ್ಟವನ್ನು ಹೇಗೆ ಸರಿದೂಗಿಸಬೇಕು ಎಂಬುದರ ಕುರಿತು ಈ ನೀತಿ ದಸ್ತಾವೇಜು ಸ್ಪಷ್ಟ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳನ್ನು ರೂಪಿಸುತ್ತದೆ. ಈ ನೀತಿಯು ಬ್ಯಾಂಕ್ ನೀಡುವ ಸೇವೆಗಳ ಕೊರತೆಯಿಂದಾಗಿ ಉಂಟಾಗುವ ಆರ್ಥಿಕ ನಷ್ಟದ ಪರಿಹಾರಕ್ಕೆ ಮಾತ್ರ ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ, ಇದನ್ನು ನೇರವಾಗಿ ಅಳೆಯಬಹುದು. ಈ ನೀತಿಯಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾದ ಬದ್ಧತೆಗಳು ಬ್ಯಾಂಕ್-ಗ್ರಾಹಕ ವಿವಾದಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ರಚಿಸಲಾದ ಯಾವುದೇ ವೇದಿಕೆಯ ಮುಂದೆ ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ನ್ಯಾಯಾಲಯದ ಮುಂದೆ ತನ್ನ ನಿಲುವನ್ನು ಸಮರ್ಥಿಸಿಕೊಳ್ಳುವಲ್ಲಿ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಹೊಂದಿರುವ ಯಾವುದೇ ಹಕ್ಕಿಗೆ ಯಾವುದೇ ಪೂರ್ವಾಗ್ರಹವಿಲ್ಲದೆ ಇರುತ್ತದೆ. ಈ ನೀತಿಯು ಅವಕಾಶ ನಷ್ಟಗಳು / ಹಾನಿಗಳು / ಖ್ಯಾತಿಯ ನಷ್ಟಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಕ್ಲೇಮ್ ಗಳ ಕಾರಣದಿಂದಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರು ಮಾಡಿದ ಕ್ಲೇಮ್ ಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಅನ್ವಯಿಸುವುದಿಲ್ಲ ಮತ್ತು ಅನ್ವಯಿಸುವುದಿಲ್ಲ.

2. ಮಾರ್ಗದರ್ಶಿ ತತ್ವಗಳು

ಗ್ರಾಹಕ ಪರಿಹಾರ ನೀತಿಯು ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ನಡೆಸಿಕೊಳ್ಳುವಲ್ಲಿ ಪಾರದರ್ಶಕತೆ ಮತ್ತು ನ್ಯಾಯಸಮ್ಮತತೆಯ ತತ್ವಗಳನ್ನು ಆಧರಿಸಿರುತ್ತದೆ. ಈ ನೀತಿಯು ನೀತಿಯಲ್ಲಿ ವಿವರಿಸಿದಂತೆ ಘಟನೆಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಳ್ಳುತ್ತದೆ, ಅಲ್ಲಿ ವಿವಿಧ ರೀತಿಯ ವಹಿವಾಟುಗಳಿಂದ ಉಂಟಾಗುವ ಯಾವುದೇ ಆರ್ಥಿಕ ನಷ್ಟಕ್ಕೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಪರಿಹಾರ ನೀಡಲು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಜವಾಬ್ದಾರವಾಗಿರುತ್ತದೆ.

ಗ್ರಾಹಕ ಪರಿಹಾರ ನೀತಿಯನ್ನು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವ ಮೂಲಕ, ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಒಂಬುಡ್ಸ್ಮನ್ ಅಥವಾ ಆರ್ಬಿಐಗೆ ದೂರುಗಳ ಸಂಖ್ಯೆಯನ್ನು ಕಡಿಮೆ ಮಾಡಲು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ. ಪರಿಹಾರ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಎಲ್ಲಾ ಹಂತಗಳ ಸಿಬ್ಬಂದಿ ವಿವಿಧ ಶಾಖೆಗಳಲ್ಲಿ ಎಲ್ಲಾ ರೀತಿಯ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಏಕರೂಪವಾಗಿ ಸಂವಹನ ನಡೆಸುತ್ತಾರೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಈ ನೀತಿ ಸಹಾಯ ಮಾಡುತ್ತದೆ. ಈ ನೀತಿಯು ಬ್ಯಾಂಕಿನ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿಯೂ ಲಭ್ಯವಿರುತ್ತದೆ. ನೀತಿಯು ಪರಿಹಾರದ ಮೊತ್ತ ಮತ್ತು ಪಾವತಿಯ ಸಮಯವನ್ನು ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಿಸುತ್ತದೆಯಾದರೂ, ಪಾವತಿಸಬೇಕಾದ ಪಾಲಿಸಿಯ ಮೇಲೆ ಯಾವುದೇ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಮತ್ತು ವಿನಾಯಿತಿ ಪರಿಹಾರದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ಅದನ್ನು ಆಯಾ ವ್ಯವಹಾರ ಲಂಬದ ವ್ಯವಹಾರ ಮುಖ್ಯಸ್ಥರು ಅನುಮೋದಿಸುತ್ತಾರೆ

3. ಪರಿಹಾರ ಮೊತ್ತವನ್ನು ಪಾವತಿಸಲು ಕಾಲಮಿತಿ

ಪಾಲಿಸಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಯಾವುದೇ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಪಾವತಿಸಲು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಬಾಧ್ಯಸ್ಥವಾಗಿದ್ದರೆ, ತನಿಖೆ ಪೂರ್ಣಗೊಂಡ 7 ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ಅದನ್ನು ದೂರುದಾರರಿಗೆ ಪಾವತಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ನಿಯಂತ್ರಕ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಕಾಲಮಿತಿಗಳನ್ನು ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಿದ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ, ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರುವ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸಬೇಕು.

4. ಅನಧಿಕೃತ / ತಪ್ಪಾದ ಡೆಬಿಟ್

- 4.1. ಒಂದು ವೇಳೆ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಖಾತೆಗೆ ಅನಧಿಕೃತ / ತಪ್ಪಾದ ನೇರ ಡೆಬಿಟ್ ಅನ್ನು ಎತ್ತಿದ್ದರೆ, ವಹಿವಾಟಿನ ಸೂಕ್ತ ಪರಿಶೀಲನೆಯ ನಂತರ ಅಂತಹ ಡೆಬಿಟ್ ಬಗ್ಗೆ ಮಾಹಿತಿ ನೀಡಿದ ನಂತರ ಪ್ರವೇಶವನ್ನು ಆದಷ್ಟು ಬೇಗ ಹಿಮ್ಮುಖಗೊಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಅಂತಹ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ, ಬ್ಯಾಂಕ್ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ನೇರ ಆರ್ಥಿಕ ನಷ್ಟಕ್ಕೆ ಪರಿಹಾರ ನೀಡುತ್ತದೆ, ಹೆಚ್ಚುವರಿಯಾಗಿ, ಉಳಿತಾಯ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಠೇವಣಿಯ ಮೇಲಿನ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ಪಾವತಿಸಲು ಅಥವಾ ಸಾಲ ಖಾತೆಯಲ್ಲಿ ಬ್ಯಾಂಕಿಗೆ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ಪಾವತಿಸಲು ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಕನಿಷ್ಠ ಕ್ಲೋಸಿಂಗ್ ಬ್ಯಾಲೆನ್ಸ್ ಕಡಿತದಿಂದಾಗಿ ಉಳಿತಾಯ ಖಾತೆಯ ಬಡ್ಡಿಯ ನಷ್ಟಕ್ಕೆ ಅಥವಾ ಕನಿಷ್ಠ ಬ್ಯಾಲೆನ್ಸ್ ಅಗತ್ಯಕ್ಕಿಂತ ಕಡಿಮೆ ಇರುವ ಬಾಕಿಗೆ ವಿಧಿಸುವ ಯಾವುದೇ ಶುಲ್ಕಗಳು ಅಥವಾ ಕೊರತೆಯ ಕಾರಣದಿಂದಾಗಿ ಚೆಕ್‌ಗಳನ್ನು ಹಿಂದಿರುಗಿಸಲು ವಿಧಿಸಲಾಗುವ ಯಾವುದೇ ಶುಲ್ಕಗಳಿಗೆ ಹೆಚ್ಚುವರಿಯಾಗಿ ಪರಿಹಾರ ನೀಡುತ್ತದೆ ಸಮತೋಲನದಲ್ಲಿ. ಗ್ರಾಹಕರು ತಪ್ಪಾದ ಡೆಬಿಟ್ ದಿನಾಂಕದಿಂದ ಗರಿಷ್ಠ 45 ದಿನಗಳ ಅವಧಿಯಲ್ಲಿ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಅನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಬೇಕು.
- 4.2. ಗ್ರಾಹಕರು ತಪ್ಪಾಗಿ ವರದಿ ಮಾಡಿದ ಡೆಬಿಟ್ ಪರಿಶೀಲನೆಯ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯು ಯಾವುದೇ ಮೂರನೇ ವ್ಯಕ್ತಿಯನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿಲ್ಲದಿದ್ದರೆ, ಅಂತಹ ತಪ್ಪು ಡೆಬಿಟ್ ಅನ್ನು ವರದಿ ಮಾಡಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 7 ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ ಪರಿಶೀಲನೆಯ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಪೂರ್ಣಗೊಳಿಸಲು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಪ್ರಯತ್ನಿಸುತ್ತದೆ.
- 4.3. ಪರಿಶೀಲನಾ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯು ಮೂರನೇ ವ್ಯಕ್ತಿಯನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿದ್ದರೆ, ಅಂತಹ ತಪ್ಪು ಡೆಬಿಟ್ ಅನ್ನು ವರದಿ ಮಾಡಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 1 ತಿಂಗಳೊಳಗೆ ಪರಿಶೀಲನೆಯ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಪೂರ್ಣಗೊಳಿಸುವುದನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.
- 4.4. ಯಾವುದೇ ಪರಿಹಾರ ಅಥವಾ ಮರುಪಾವತಿಯನ್ನು ಪಾವತಿಸದೆ ಗ್ರಾಹಕರ ಖಾತೆಗೆ ತಪ್ಪು ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಅನ್ನು ಪೋಸ್ಟ್ ಮಾಡಿದರೆ ಮೊತ್ತವನ್ನು ಹಿಮ್ಮುಖಗೊಳಿಸಲು ಖಾತೆಯನ್ನು ಡೆಬಿಟ್ ಮಾಡುವ ಹಕ್ಕನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಕಾಯ್ದಿರಿಸಿದೆ.
- 4.5. ವಿವಿಧ ನ್ಯೂನತೆಗಳಿಗೆ ಪರಿಹಾರ ಮೊತ್ತದ ಬಗ್ಗೆ ನಿರ್ಧಾರ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಲು ಗ್ರಾಹಕರ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಯನ್ನು ಸ್ಪಷ್ಟಪಡಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಉತ್ತಮವಾಗಿ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ

5. ಇಸಿಎಸ್ ಖಾತೆಗಳಿಗೆ ಡೆಬಿಟ್ ಗಳು / ಇತರ ಡೆಬಿಟ್ ಗಳನ್ನು ನಿರ್ದೇಶಿಸುತ್ತದೆ

- 5.1. ಇಸಿಎಸ್ ನಿಂದ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಯಾವುದೇ ಡೆಬಿಟ್ ಅನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಲು ಗ್ರಾಹಕರು ಈಗಾಗಲೇ ಸಂಪೂರ್ಣ ಮತ್ತು ಮಾನ್ಯ ಆದೇಶವನ್ನು ಒದಗಿಸಿದ್ದರೆ ಮತ್ತು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ನೇರ ಡೆಬಿಟ್ / ಇಸಿಎಸ್ ಸಂಪೂರ್ಣ ಮತ್ತು ಸರಿಯಾಗಿದ್ದರೆ ಗ್ರಾಹಕರ ಸೂಚನೆಯಂತೆ ಯಾವುದೇ ನೇರ ಡೆಬಿಟ್ / ಇಸಿಎಸ್ ನೇರ ಡೆಬಿಟ್ ಅನ್ನು ಸಮಯಕ್ಕೆ ಸರಿಯಾಗಿ ಕೊಂಡೊಯ್ಯಲು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಒಪ್ಪುತ್ತದೆ.
- 5.2. ಬ್ಯಾಂಕಿಗೆ ನೇರವಾಗಿ ಕಾರಣವಾಗಬಹುದಾದ ಕಾರಣಗಳಿಂದಾಗಿ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಅಂತಹ ವಹಿವಾಟುಗಳನ್ನು ಸಮಯಕ್ಕೆ ಸರಿಯಾಗಿ ನಡೆಸಲು ವಿಫಲವಾದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ನೇರ ಇಸಿಎಸ್ ಡೆಬಿಟ್ ನ ನಿಗದಿತ ದಿನಾಂಕ ಮತ್ತು ಬ್ಯಾಂಕ್ ನಡೆಸಿದ ನಿಜವಾದ ಡೆಬಿಟ್ ದಿನಾಂಕದ ನಡುವಿನ ಅವಧಿಗೆ ಚಾಲ್ತಿಯಲ್ಲಿರುವ ಸ್ಥಿರ ಠೇವಣಿ ಬಡ್ಡಿದರದಲ್ಲಿ ಪರಿಹಾರ ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

- 5.3. ಸಮಾನ ಮಾಸಿಕ ಕಂತುಗಳ (ಇಎಂಬ) ಪಾವತಿಗಾಗಿ ಇಸಿಎಸ್ ಡೈರೆಕ್ಟ್ ಡೆಬಿಟ್ ಗಳು / ಇತರ ಡೆಬಿಟ್ ಗಳ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಅಗತ್ಯ ಪುರಾವೆಗಳನ್ನು ಹಾಜರುಪಡಿಸಿದ ನಂತರ ಮತ್ತು ಅದರ ಸಮಗ್ರ ತನಿಖೆಯ ನಂತರ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ, ದಂಡದ ಬಡ್ಡಿ ಮತ್ತು / ಅಥವಾ ವಿಳಂಬ ಪಾವತಿ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ಮರುಪಾವತಿಸುತ್ತದೆ.
- 5.4. ಆದಾಗ್ಯೂ, ಅಂತಹ ಆರ್ಥಿಕ ನಷ್ಟಗಳಿಗೆ ಪರಿಹಾರವು ಗ್ರಾಹಕರು ಮಾಡಿದ ನಿಜವಾದ ವೆಚ್ಚಗಳ ಮರುಪಾವತಿಗೆ ಮಾತ್ರ ಸೀಮಿತವಾಗಿರುತ್ತದೆ, ಉದಾಹರಣೆಗೆ ಮರುಪಾವತಿ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿಯನ್ನು ಸಾಮಾನ್ಯಗೊಳಿಸಲು ಗ್ರಾಹಕರು ಪಾವತಿಸಿದ ದಂಡ / ಬಡ್ಡಿ, ಸೂಚನೆಯನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುವಲ್ಲಿ ವಿಳಂಬ / ವೈಫಲ್ಯದಿಂದಾಗಿ ತೊಂದರೆಗೊಳಗಾದ ಮರುಪಾವತಿ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿ.
- 5.5. ಆರ್ಟಿಜಿಎಸ್ / ಇಎಫ್ಐ / ಎನ್‌ಇಎಫ್ಐ ಸೂಚನೆಯಂತಹ ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ಪಾವತಿಯನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಿಳಿಸಲಾದ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಿಂದ ನಿಯಂತ್ರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- 5.6. ಸುಂಕದ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿಯಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಿದಂತೆ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಸೇವಾ ಶುಲ್ಕಗಳೊಂದಿಗೆ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಗ್ರಾಹಕರ ಖಾತೆಯನ್ನು ಡೆಬಿಟ್ ಮಾಡುತ್ತದೆ. ಯಾವುದೇ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಸೇವಾ ಶುಲ್ಕವನ್ನು ವಿಧಿಸುವುದು ವ್ಯವಸ್ಥೆಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿಲ್ಲದಿದ್ದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರು ಗಮನಕ್ಕೆ ತಂದ ನಂತರ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಅಂತಹ ಯಾವುದೇ ಶುಲ್ಕವನ್ನು ತಕ್ಷಣ ಹಿಂತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ. ಒಪ್ಪಿತ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿಲ್ಲದಿದ್ದರೆ ಮಾತ್ರ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ಹಿಂತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಲಾಗುತ್ತದೆ. ಅಂತಹ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ, ಉಳಿತಾಯ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಠೇವಣಿಯ ಮೇಲಿನ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ಪಾವತಿಸಲು ಅಥವಾ ಸಾಲ ಖಾತೆಯಲ್ಲಿ ಬ್ಯಾಂಕಿಗೆ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ಪಾವತಿಸಲು ಅನ್ವಯವಾಗುವ ದೈನಂದಿನ ಕ್ಲೋಸಿಂಗ್ ಬ್ಯಾಲೆನ್ಸ್ ಕಡಿತದಿಂದಾಗಿ ಉಳಿತಾಯ ಖಾತೆಯ ಬಡ್ಡಿಯ ನಷ್ಟದ ಮೂಲಕ ಯಾವುದೇ ನೇರ ಆರ್ಥಿಕ ನಷ್ಟಕ್ಕೆ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಪರಿಹಾರ ನೀಡುತ್ತದೆ. ಸಮತೋಲನ. ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ತಿಳಿಸಬೇಕು.

6. ಅವಧಿ ಠೇವಣಿಗಳ ಮುಕ್ತಾಯ/ನಿಗದಿತ ದಿನಾಂಕದಂದು ಪಾವತಿಯಲ್ಲಿ ವಿಳಂಬ

ಮುಕ್ತಾಯ ದಿನಾಂಕದಂದು ಅವಧಿ ಠೇವಣಿ ಆದಾಯವನ್ನು ಪಾವತಿಸುವಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ವಿಳಂಬವಾದರೆ, ಬ್ಯಾಂಕ್ ಈ ಕೆಳಗಿನ ಲೆಕ್ಕಾಚಾರಗಳ ಪ್ರಕಾರ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಪಾವತಿಸುತ್ತದೆ.

ಟರ್ಮ್ ಡೆಪಾಸಿಟ್ (ಟಿಡಿ) ಪಕ್ಕಗೊಂಡರೆ ಮತ್ತು ಆದಾಯವನ್ನು ಪಾವತಿಸದಿದ್ದರೆ, ಬ್ಯಾಂಕಿನಲ್ಲಿ ಕ್ಲೈಮ್ ಮಾಡದೇ ಉಳಿದಿರುವ ಮೊತ್ತವು ಮುಕ್ತಾಯಗೊಂಡ ಟಿಡಿ ಮೇಲೆ ಒಪ್ಪಂದದ ಬಡ್ಡಿದರದಲ್ಲಿ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಬಡ್ಡಿದರವನ್ನು ಆಕರ್ಷಿಸುತ್ತದೆ

7. NEFT/RTGS ಬಳಸಿ ಹಣ ವರ್ಗಾವಣೆ

ಗಮ್ಯಸ್ಥಾನ ಬ್ಯಾಂಕಿನಿಂದ ಪಾವತಿ ಸೂಚನೆಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಅನುಸಾರವಾಗಿ ಹಣ ವರ್ಗಾವಣೆಯನ್ನು ಪೂರ್ಣಗೊಳಿಸುವಲ್ಲಿ ಗಮ್ಯಸ್ಥಾನ ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಉದ್ಯೋಗಿಯ ಕಡೆಯಿಂದ ದೋಷ, ನಿರ್ಲಕ್ಷ್ಯ ಅಥವಾ ವಂಚನೆಯಿಂದಾಗಿ ಯಾವುದೇ ವಿಳಂಬ ಅಥವಾ ನಷ್ಟ ಸಂಭವಿಸಿದಲ್ಲಿ, ಗಮ್ಯಸ್ಥಾನ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಪ್ರಸ್ತುತ ಆರ್ಬಿಐ ಎಲ್‌ಎಎಫ್ ರೆಪೋ ದರದಲ್ಲಿ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಮತ್ತು ವಿಳಂಬದ ಅವಧಿಗೆ ಶೇಕಡಾ 2 ರಷ್ಟು ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಪಾವತಿಸುತ್ತದೆ. ಯಾವುದೇ ಕಾರಣಕ್ಕಾಗಿ ಹಣ ವರ್ಗಾವಣೆ ಸೂಚನೆಯನ್ನು ಹಿಂದಿರುಗಿಸುವಲ್ಲಿ ವಿಳಂಬವಾದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ; ಗಮ್ಯಸ್ಥಾನ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಪ್ರಸ್ತುತ ಆರ್ಬಿಐ ಎಲ್‌ಎಎಫ್ ರೆಪೋ ದರದಲ್ಲಿ ಬಡ್ಡಿ ಮತ್ತು ಮರುಪಾವತಿಯ ದಿನಾಂಕದವರೆಗೆ ಶೇಕಡಾ 2 ರಷ್ಟು ಮೊತ್ತವನ್ನು ಮರುಪಾವತಿಸುತ್ತದೆ.

8. ಸ್ವಾಪ್ ಪೇಮೆಂಟ್ ಸೂಚನೆಗಳನ್ನು ಅಂಗೀಕರಿಸಿದ ನಂತರ ಚೆಕ್ ಗಳ ಪಾವತಿ

ಸ್ವಾಪ್ ಪೇಮೆಂಟ್ ಸೂಚನೆಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ನಂತರ ಮತ್ತು ಅಂಗೀಕರಿಸಿದ ನಂತರ ಚೆಕ್ ಅನ್ನು ಪಾವತಿಸಿದ್ದರೆ, ಮತ್ತು ನಂತರ ಬ್ಯಾಂಕಿಗೆ ಯಾವುದೇ ವ್ಯತಿರಿಕ್ತ ಸೂಚನೆಗಳನ್ನು ತಿಳಿಸದಿದ್ದರೆ, ಬ್ಯಾಂಕ್ ಅಂತಹ ಯಾವುದೇ ವ್ಯವಹಾರವನ್ನು ಹಿಮ್ಮೆಟ್ಟಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಮೌಲ್ಯ ದಿನಾಂಕದ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಅನ್ನು ನೀಡುತ್ತದೆ. ಅಗತ್ಯ ಪರಿಶೀಲನೆಗಳನ್ನು ನಡೆಸಿದ ನಂತರ ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ದೂರು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ 7 ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ಅಂತಹ ಡೆಬಿಟ್ ಗಳನ್ನು ಹಿಮ್ಮುಖಗೊಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಅಂತಹ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಉಳಿತಾಯ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಠೇವಣಿಯ ಮೇಲಿನ ಬಡ್ಡಿ ಪಾವತಿಗೆ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ದೈನಂದಿನ ಮುಕ್ತಾಯ ಬಾಕಿಯನ್ನು ಕಡಿಮೆ ಮಾಡುವುದರಿಂದ ಅಥವಾ ಸಾಲ ಖಾತೆಯಲ್ಲಿ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ಪಾವತಿಸಲು ಅನ್ವಯವಾಗುವ ದೈನಂದಿನ ಮುಕ್ತಾಯ ಬಾಕಿಯನ್ನು ಕಡಿಮೆ ಮಾಡುವುದರಿಂದ ಅಥವಾ ಕನಿಷ್ಠ ಬ್ಯಾಲೆನ್ಸ್ ಅಗತ್ಯಕ್ಕಿಂತ ಕಡಿಮೆಯಾದ ಕಾರಣಕ್ಕಾಗಿ ವಿಧಿಸಲಾಗುವ ಯಾವುದೇ ಇತರ ಶುಲ್ಕಗಳು ಅಥವಾ ವಿಧಿಸಲಾಗುವ ಯಾವುದೇ ಶುಲ್ಕಗಳಿಂದಾಗಿ ಉಳಿತಾಯ ಖಾತೆಯ ಬಡ್ಡಿಯ ನಷ್ಟದ ಕಾರಣದಿಂದಾಗಿ ಯಾವುದೇ ನೇರ ಆರ್ಥಿಕ ನಷ್ಟದ ವ್ಯಾಪ್ತಿಗೆ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಪರಿಹಾರ ನೀಡುತ್ತದೆ ಬ್ಯಾಲೆನ್ಸ್ ಕೊರತೆಯಿಂದಾಗಿ ಚೆಕ್ ಗಳನ್ನು ಹಿಂದಿರುಗಿಸಲು.

9. ವಿದೇಶಿ ವಿನಿಮಯ ಸೇವೆಗಳು

ವಿದೇಶಿ ಕರೆನ್ಸಿ ಚೆಕ್ ಸಂಗ್ರಹ

ವಿದೇಶಗಳಿಗೆ ಕಳುಹಿಸಲಾದ ವಿದೇಶಿ ಕರೆನ್ಸಿಗಳಲ್ಲಿ ಗೊತ್ತುಪಡಿಸಿದ ಚೆಕ್ ಗಳನ್ನು ಸಂಗ್ರಹಿಸುವಲ್ಲಿನ ವಿಳಂಬಕ್ಕಾಗಿ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಪರಿಹಾರ ನೀಡುವುದಿಲ್ಲ. ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ, ವಿದೇಶಗಳಲ್ಲಿನ ಬ್ಯಾಂಕುಗಳಲ್ಲಿ ಎಳೆಯಲಾದ ಉಪಕರಣಗಳನ್ನು ಸಂಗ್ರಹಿಸುವ ಸಮಯವು ದೇಶದಿಂದ ದೇಶಕ್ಕೆ ಭಿನ್ನವಾಗಿರುತ್ತದೆ. ತಾತ್ಕಾಲಿಕವಾಗಿ ತೆರವುಗೊಳಿಸಿದ ಉಪಕರಣಗಳ ವಾಪಸಾತಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಸಮಯದ ಮಾನದಂಡಗಳು ದೇಶದಿಂದ ದೇಶಕ್ಕೆ ಬದಲಾಗುತ್ತವೆ. ಅಂತಹ ಉಪಕರಣಗಳನ್ನು 'ಅತ್ಯುತ್ತಮ ಪ್ರಯತ್ನಗಳ' ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಸಂಗ್ರಹಿಸಲು ಸ್ವೀಕರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಆದಾಗ್ಯೂ, ಆದಾಯವನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕಿನ ನಾಸ್ಕೋ ಖಾತೆಗೆ ಅದರ ಕರೆಸ್ಪಾಂಡೆಂಟ್‌ನಿಂದಿಗೆ ಜಮಾ ಮಾಡಿದ ನಂತರ ಸಾಲವನ್ನು ನೀಡುವಲ್ಲಿ ಅನಗತ್ಯ ವಿಳಂಬಕ್ಕಾಗಿ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಪರಿಹಾರ ನೀಡುತ್ತದೆ. ನಿಗದಿತ ಸಾಮಾನ್ಯ ತಂಪಾಗಿಸುವ ಅವಧಿಯನ್ನು ಗಣನೆಗೆ ತೆಗೆದುಕೊಂಡ ನಂತರ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ದಿನಾಂಕದಿಂದ ನಾಸ್ಕೋ ಖಾತೆಗೆ / ನಿಗದಿತ ದಿನಾಂಕಕ್ಕೆ ಒಂದು ವಾರಕ್ಕಿಂತ ಹೆಚ್ಚಿನ ವಿಳಂಬಕ್ಕೆ ಅಂತಹ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ನೀಡಲಾಗುವುದು.

ಅಂತಹ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಈ ಕೆಳಗಿನಂತೆ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ನೀಡುತ್ತದೆ:

- ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಚೆಕ್ ಸಂಗ್ರಹ ನೀತಿಯಲ್ಲಿ ಸೂಚಿಸಿದಂತೆ ಆದಾಯವನ್ನು ಜಮಾ ಮಾಡುವಲ್ಲಿನ ವಿಳಂಬಕ್ಕೆ ಬಡ್ಡಿ.
- ವಹಿವಾಟಿಗೆ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ವಿದೇಶಿ ವಿನಿಮಯ ದರದಲ್ಲಿ ಪ್ರತಿಕೂಲ ಚಲನೆಯಿಂದಾಗಿ ಉಂಟಾಗುವ ಯಾವುದೇ ಸಂಭಾವ್ಯ ನಷ್ಟಕ್ಕೆ ಪರಿಹಾರ.

ವಿದೇಶಿ ಒಳಬರುವ ಹಣ ರವಾನೆಯನ್ನು ಜಮಾ ಮಾಡುವಲ್ಲಿ ವಿಳಂಬ:

ವಿದೇಶಿ ವಿನಿಮಯ ಡೀಲರ್ಸ್ ಅಸೋಸಿಯೇಷನ್ ಆಫ್ ಇಂಡಿಯಾ (ಫೆಡಾಯ್) ನಿಯಮಗಳು 8 ನೇ ಆವೃತ್ತಿಯ ಪ್ರಕಾರ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಪಾವತಿಸಲಾಗುವುದು. ನಿಯಮ 4.5 ರ ಪ್ರಕಾರ,

ವಿದೇಶಿ ಒಳಬರುವ ಹಣ ರವಾನೆಯಾದರೆ, ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಸಲಹೆ / ನಾಸ್ಟೊ, ಸ್ಟೇಟಿಂಟ್ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ ಎರಡು ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಫಲಾನುಭವಿಗೆ ಪಾವತಿ ಮಾಡುತ್ತದೆ ಅಥವಾ ಸೂಚನೆಯನ್ನು ಕಳುಹಿಸುತ್ತದೆ. ವಿಳಂಬವಾದರೆ, ಬ್ಯಾಂಕ್ ಫಲಾನುಭವಿಗೆ ಉಳಿತಾಯ ಖಾತೆಯ ಬಡ್ಡಿದರಕ್ಕಿಂತ @ 2% ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ಪಾವತಿಸುತ್ತದೆ. ಬ್ಯಾಂಕ್ ತನ್ನ ಪರಿಹಾರ ನೀತಿಯ ಪ್ರಕಾರ ವಿನಿಮಯ ದರದ ಪ್ರತಿಕೂಲ ಚಲನೆಗೆ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಸಹ ಪಾವತಿಸುತ್ತದೆ

10. ಸ್ಥಳೀಯ/ಹೊರಗಿನ ಚೆಕ್ ಗಳ ವಿಳಂಬ ಸಂಗ್ರಹಕ್ಕಾಗಿ ಬಡ್ಡಿ ಪಾವತಿ

ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಪರಿಹಾರ ನೀತಿಯ ಭಾಗವಾಗಿ, ಉಲ್ಲೇಖಿಸಿದ ಅವಧಿಯನ್ನು ಮೀರಿ ಸಾಲ ನೀಡುವಲ್ಲಿ ವಿಳಂಬವಾದರೆ ಬ್ಯಾಂಕ್ ತನ್ನ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಚೆಕ್ ಮೊತ್ತದ ಮೇಲೆ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ಪಾವತಿಸುತ್ತದೆ. ಉಪಕರಣಗಳ ಸಂಗ್ರಹಣೆಯಲ್ಲಿನ ವಿಳಂಬದಿಂದಾಗಿ ಉಂಟಾಗುವ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಚೆಕ್ ಸಂಗ್ರಹ ನೀತಿಯಲ್ಲಿ ಸೂಚಿಸಿದಂತೆ ನೀಡಲಾಗುವುದು, ಇದನ್ನು ಅನುಕೂಲಕ್ಕಾಗಿ ಕೆಳಗೆ ಪುನರುತ್ಪಾದಿಸಲಾಗಿದೆ:

10.1 ಸ್ಥಳೀಯ ಚೆಕ್ ಗಳ ವಿಳಂಬ ಸಂಗ್ರಹಕ್ಕಾಗಿ ಬಡ್ಡಿ ಪಾವತಿ

- ನಿಗದಿತ ಸಮಯದ ಅವಧಿಯನ್ನು ಮೀರಿ ಸಾಲ ನೀಡುವಲ್ಲಿ ವಿಳಂಬವಾದರೆ, ಬ್ಯಾಂಕ್ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಉಳಿತಾಯ ಖಾತೆ ದರದಲ್ಲಿ ಚೆಕ್ ಮೊತ್ತದ ಮೇಲೆ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ಪಾವತಿಸುತ್ತದೆ. ಅಂತಹ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ಎಲ್ಲಾ ರೀತಿಯ ಖಾತೆಗಳಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಯಾವುದೇ ಬೇಡಿಕೆಯಿಲ್ಲದೆ ಪಾವತಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ವಿಳಂಬವಾದ ಸಂಗ್ರಹಣೆಯ ಮೇಲೆ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ಪಾವತಿಸುವ ಈ ಉದ್ದೇಶಕ್ಕಾಗಿ ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಸ್ವಂತ ಶಾಖೆಗಳಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಇತರ ಬ್ಯಾಂಕುಗಳ ಮೇಲೆ ಎಳೆಯಲಾದ ಸಾಧನಗಳ ನಡುವೆ ಯಾವುದೇ ವ್ಯತ್ಯಾಸವಿರುವುದಿಲ್ಲ.
- ಸ್ಥಳೀಯ ಚೆಕ್ ಗಳು ಆಯಾ ಸ್ಥಳಕ್ಕೆ ಕ್ಲಿಯರಿಂಗ್ ಚಕ್ರದ ಕ್ಲಿಯರಿಂಗ್ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗೆ ಒಳಪಟ್ಟಿರುತ್ತವೆ. ಕಟ್ ಆಫ್ ಸಮಯಕ್ಕಿಂತ ಮುಂಚಿತವಾಗಿ ಶಾಖೆಯ ಆವರಣದಲ್ಲಿನ ಕೌಂಟರ್ ಮತ್ತು ಸಂಗ್ರಹ ಪೆಟ್ಟಿಗೆಗಳಲ್ಲಿ ಸ್ವೀಕರಿಸಲಾದ ಚೆಕ್ ಗಳನ್ನು ಅದೇ ದಿನ ತೆರವುಗೊಳಿಸಲು ಪ್ರಸ್ತುತಪಡಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಕಟ್ ಆಫ್ ಸಮಯದ ನಂತರ ರೇವಣಿ ಮಾಡಿದ ಚೆಕ್ ಗಳನ್ನು ಮತ್ತು ಶಾಖೆಯ ಆವರಣದ ಹೊರಗಿನ ಸಂಗ್ರಹ ಪೆಟ್ಟಿಗೆಗಳಲ್ಲಿ ಮರುದಿನ ತೆರವುಗೊಳಿಸಲು ಕಳುಹಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

10.2 ಹೊರಗಿನ ಚೆಕ್ ಗಳ ವಿಳಂಬ ಸಂಗ್ರಹಕ್ಕಾಗಿ ಬಡ್ಡಿ ಪಾವತಿ

10.2.1 ಪರಿಹಾರ ನೀತಿಯ ಭಾಗವಾಗಿ, ನಿಗದಿತ ಸಮಯದ ಅವಧಿಯನ್ನು ಮೀರಿ ಸಾಲ ನೀಡುವಲ್ಲಿ ವಿಳಂಬವಾದರೆ ಚೆಕ್ ಮೊತ್ತದ ಮೇಲೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ಪಾವತಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಯಾವುದೇ ಬೇಡಿಕೆಯಿಲ್ಲದೆ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ಪಾವತಿಸಲಾಗುವುದು.

10.2.2 ದೇಶದೊಳಗಿನ ಹೊರಗಿನ ಕೇಂದ್ರಗಳಿಗೆ ಸಂಗ್ರಹಣೆಗಾಗಿ ಕಳುಹಿಸಲಾದ ಚೆಕ್ ಗಳಿಗೆ ಈ ಕೆಳಗಿನ ಸಮಯದ ಮಾನದಂಡಗಳು ಅನ್ವಯವಾಗುತ್ತವೆ:

- ನಾಲ್ಕು ಪ್ರಮುಖ ಮೆಟ್ರೋ ಕೇಂದ್ರಗಳಲ್ಲಿ (ನವದೆಹಲಿ, ಮುಂಬೈ, ಕೋಲ್ಕತಾ ಮತ್ತು ಚೆನ್ನೈ) ಮತ್ತು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಶಾಖೆಯನ್ನು ಹೊಂದಿರುವ ರಾಜ್ಯ ರಾಜಧಾನಿಗಳಲ್ಲಿ ಪ್ರಸ್ತುತಪಡಿಸಿದ ಚೆಕ್ ಗಳು ಮತ್ತು ಇತರ ಮೂರು

ಕೇಂದ್ರಗಳಲ್ಲಿ ಒಂದರಲ್ಲಿ ಪಾವತಿಸಬೇಕಾದ ಚೆಕ್ ಗಳು: ಗರಿಷ್ಠ ಅವಧಿ 7 ದಿನಗಳು.

- ಬ್ಯಾಂಕ್ ಶಾಖೆಯನ್ನು ಹೊಂದಿರುವ ಪ್ರಮುಖ ನಗರಗಳು: ಗರಿಷ್ಠ ಅವಧಿ 10 ದಿನಗಳು.
- ಇತರ ಎಲ್ಲಾ ಕೇಂದ್ರಗಳು: ಗರಿಷ್ಠ ಅವಧಿ 14 ದಿನಗಳು
- ಬ್ಯಾಂಕ್ ಕರೆಸ್ಪಾಂಡೆಂಟ್ ಬ್ಯಾಂಕಿನೊಂದಿಗೆ ಒಪ್ಪಂದ ಮಾಡಿಕೊಂಡಿದೆಯೇ ಅಥವಾ ಇಲ್ಲವೇ ಎಂದು ಶಾಖೆಯೇತರ ಸ್ಥಳಗಳಲ್ಲಿ ಪಡೆದ ಚೆಕ್ ಗಳು: ಗರಿಷ್ಠ ಅವಧಿ 14 ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳು.

10.2.3 ವಿಳಂಬವಾದ ಸಂಗ್ರಹಕ್ಕಾಗಿ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ಈ ಕೆಳಗಿನ ದರದಲ್ಲಿ ಪಾವತಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ:

- 7/10/14 ರ ನಂತರದ ವಿಳಂಬದ ಅವಧಿಗೆ ಉಳಿತಾಯ ಖಾತೆ ಬ್ಯಾಂಕ್ ದರವು ಹೊರಗಿನ ಚೆಕ್ ಗಳ ಸಂಗ್ರಹದಲ್ಲಿರಬಹುದು.
- ವಿಳಂಬವು 14 ದಿನಗಳನ್ನು ಮೀರಿದರೆ, ವಿಳಂಬದ ಅವಧಿಗೆ ಅವಧಿ ರೇವಣಿಗೆ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ದರದಲ್ಲಿ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ಪಾವತಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- ಅಸಾಧಾರಣ ವಿಳಂಬದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಅಂದರೆ 90 ದಿನಗಳನ್ನು ಮೀರಿದರೆ, ವಿಳಂಬದ ಅವಧಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾದ ಅವಧಿ ರೇವಣಿ ದರಕ್ಕಿಂತ 2% ದರದಲ್ಲಿ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ಪಾವತಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- ಸಂಗ್ರಹದಲ್ಲಿರುವ ಚೆಕ್ ಆದಾಯವನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರ ಓವರ್ಡ್ರಾಫ್ಟ್ / ಲೋನ್ ಖಾತೆಗೆ ಜಮಾ ಮಾಡಬೇಕಿದ್ದರೆ, ಸಾಲ ಖಾತೆಗೆ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ದರದಲ್ಲಿ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ಪಾವತಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಅಸಾಧಾರಣ ವಿಳಂಬಕ್ಕಾಗಿ, ಸಾಲದ ಖಾತೆಗೆ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ದರಕ್ಕಿಂತ 2% ದರದಲ್ಲಿ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ಪಾವತಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

10.2.4 ಬ್ಯಾಂಕಿನಲ್ಲಿ ಶಾಖೆಗಳಿಲ್ಲದ ಕೆಲವು ಸ್ಥಳಗಳಲ್ಲಿ, ಸಾಧನವನ್ನು ನೇರವಾಗಿ ಡ್ರಾ ಮಾಡಿದ ಬ್ಯಾಂಕಿಗೆ ಸಂಗ್ರಹಿಸಲು ಕಳುಹಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಅಥವಾ ಕರೆಸ್ಪಾಂಡೆಂಟ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಮೂಲಕ ಸಂಗ್ರಹಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಆದಾಯವನ್ನು ಕಳುಹಿಸುವಲ್ಲಿ ಡ್ರಾ ಮಾಡಿದ ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಕಡೆಯಿಂದ ಯಾವುದೇ ನ್ಯಾಯಸಮ್ಮತವಲ್ಲದ ವಿಳಂಬದಿಂದಾಗಿ, 14 ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳನ್ನು ಮೀರಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಯಾವುದೇ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಪಾವತಿಸಲು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಜವಾಬ್ದಾರಾಗಿರುವುದಿಲ್ಲ.

10.2.5 ನಗದು ನಿರ್ವಹಣಾ ಸೇವೆಗಳು: ನಗದು ನಿರ್ವಹಣಾ ಸೇವೆಗಳನ್ನು (ಸಿಎಂಎಸ್) ಪಡೆಯುವ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ, ಬ್ಯಾಂಕ್ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರ ನಡುವಿನ ದ್ವಿಪಕ್ಷೀಯ ಒಪ್ಪಂದದ ನಿಯಮಗಳ ಪ್ರಕಾರ ಸಾಧನಗಳ ಸಂಗ್ರಹವನ್ನು ನಡೆಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ದ್ವಿಪಕ್ಷೀಯ ಒಪ್ಪಂದದ ನಿಯಮಗಳ ಪ್ರಕಾರ ಯಾವುದೇ ದಂಡಗಳು ಇದ್ದರೆ ಅದನ್ನು ಪಾವತಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

11. ಸಾಗಣೆ ಉಪಕರಣಗಳಿಗೆ ಪರಿಹಾರ

ಸಾಧನದ ನಷ್ಟವನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಸಂಗ್ರಹಿಸಲು ಬ್ಯಾಂಕಿಗೆ ಹಸ್ತಾಂತರಿಸಿದ ನಂತರ ಗ್ರಾಹಕರು ಅನುಭವಿಸುವ ಆರ್ಥಿಕ ನಷ್ಟಕ್ಕೆ ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಪರಿಹಾರ ನೀತಿಯು ಚೆಕ್ ಸಂಗ್ರಹ

ನೀತಿಯಲ್ಲಿ ಸೂಚಿಸಿದಂತೆ ಇರುತ್ತದೆ, ಇದನ್ನು ಅನುಕೂಲಕ್ಕಾಗಿ ಕೆಳಗೆ ಪುನರುತ್ಪಾದಿಸಲಾಗಿದೆ:

ಸಂಗ್ರಹಣೆಗಾಗಿ ಸ್ವೀಕರಿಸಲಾದ ಚೆಕ್ ಅಥವಾ ಸಾಧನವು ಸಾಗಣೆಯಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಕ್ಲಿಯರಿಂಗ್ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಪಾವತಿಸುವ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಶಾಖೆಯಲ್ಲಿ ಕಳೆದುಹೋದರೆ, ಬ್ಯಾಂಕ್ ತಕ್ಷಣ ಖಾತೆದಾರರಿಗೆ ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ, ಇದರಿಂದ ಖಾತೆದಾರರು ಪಾವತಿಯನ್ನು ನಿಲ್ಲಿಸಲು ಡ್ರಾಯರ್ ಗೆ ತಿಳಿಸಬಹುದು. ಇದು ಭಾರತದಲ್ಲಿ ಪಾವತಿಸಬೇಕಾದ ರೂಪಾಯಿಗಳಲ್ಲಿ ಪಡೆದ ಸಾಧನಗಳಿಗೆ ಮಾತ್ರ ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ.

ಸಾಗಣೆಯಲ್ಲಿ ಚೆಕ್ ಗಳು ಅಥವಾ ಸಾಧನ ಕಳೆದುಹೋದರೆ, ಬ್ಯಾಂಕ್ ಖಾತೆದಾರರಿಗೆ ಈ ಕೆಳಗಿನ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಪರಿಹಾರ ನೀಡುತ್ತದೆ:

- ಸಂಗ್ರಹಣೆಗೆ ನಿಗದಿಪಡಿಸಿದ ಸಮಯ ಮಿತಿಯನ್ನು ಮೀರಿದ ಸಾಧನದ ನಷ್ಟದ ಬಗ್ಗೆ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸೂಚನೆ ನೀಡಿದರೆ (ಸಂದರ್ಭಕ್ಕೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ 7/10/14 ದಿನಗಳು), ಮೇಲೆ ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಿದ ದರದಲ್ಲಿ (ಪ್ಯಾರಾ 10.2.3 ರಲ್ಲಿ ನೀಡಿರುವಂತೆ) ಸದರಿ ಸಂಗ್ರಹ ಅವಧಿಯನ್ನು ಮೀರಿದ ಅವಧಿಗೆ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ಪಾವತಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- ಇದಲ್ಲದೆ, ನಕಲಿ ಚೆಕ್ / ಸಾಧನವನ್ನು ಪಡೆಯಲು ಮತ್ತು ಅದನ್ನು ಸಂಗ್ರಹಿಸಲು ಮತ್ತಷ್ಟು ವಿಳಂಬವನ್ನು ಒದಗಿಸಲು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಉಳಿತಾಯ ಖಾತೆ ಬ್ಯಾಂಕ್ ದರದಲ್ಲಿ ಇನ್ನೂ 15 ದಿನಗಳ ಅವಧಿಗೆ ಚೆಕ್ ಮೊತ್ತದ ಮೇಲೆ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ಪಾವತಿಸುತ್ತದೆ.
- ನಕಲಿ ಸಾಧನವನ್ನು ವಿತರಿಸಲು ಶುಲ್ಕವನ್ನು ವಿಧಿಸುವ ಬ್ಯಾಂಕ್ / ಸಂಸ್ಥೆಯಿಂದ ಸಾಧನವನ್ನು ಪಡೆಯಬೇಕಾದರೆ, ರಸೀದಿಯನ್ನು ಹಾಜರುಪಡಿಸಿದ ನಂತರ ನಕಲಿ ಚೆಕ್ / ಸಾಧನವನ್ನು ಪಡೆಯುವಲ್ಲಿ ಅವರು ಅನುಭವಿಸಬಹುದಾದ 500 / - ರೂ.ವರೆಗಿನ ಶುಲ್ಕಗಳಿಗೆ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಪರಿಹಾರ ನೀಡುತ್ತದೆ.

12. ವಾಣಿಜ್ಯ ಬ್ಯಾಂಕುಗಳಿಂದ ಸಹಕಾರಿ ಬ್ಯಾಂಕುಗಳ "ಸಮಾನ ಸಾಧನಗಳ" ವಹಿವಾಟು

ಸಹಕಾರಿ ಬ್ಯಾಂಕುಗಳ "ಸಮಾನ ಸಾಧನಗಳಿಗೆ" ಪಾವತಿಸುವ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಇತರ ಬ್ಯಾಂಕುಗಳು ನಿರ್ವಹಿಸುವ ಚಾಲ್ತಿ ಖಾತೆಯ ಮೇಲೆ ಪಡೆದ ಚೆಕ್ ಗಳನ್ನು ಹಣಕಾಸು ಚೆಕ್ ಗಳಿಗೆ ಹಣಕಾಸು ನೀಡುವ ವ್ಯವಸ್ಥೆ ಮಾಡದ ಹೊರತು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಗೌರವಿಸುವುದಿಲ್ಲ. ಸಾಕಷ್ಟು ಹಣಕಾಸಿನ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯ ಅನುಪಸ್ಥಿತಿಯಲ್ಲಿ ಚೆಕ್ ಗಳನ್ನು ಪಾವತಿಸದಿದ್ದಕ್ಕಾಗಿ / ವಿಳಂಬವಾಗಿ ಪಾವತಿಸಿದ್ದಕ್ಕಾಗಿ ಚೆಕ್ ಹೊಂದಿರುವವರಿಗೆ ಪರಿಹಾರ ನೀಡಲು ನೀಡುವ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಜವಾಬ್ದಾರವಾಗಿರುತ್ತದೆ.

13. ನಕಲು ಕರಡು ವಿತರಣೆ ಮತ್ತು ವಿಳಂಬಕ್ಕೆ ಪರಿಹಾರ ವಿತರಣೆ

- ಸಾಕಷ್ಟು ನಷ್ಟ ಪರಿಹಾರದ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಖರೀದಿದಾರರಿಗೆ ಕಳೆದುಹೋದ ಡಿಮ್ಯಾಂಡ್ ಡ್ರಾಫ್ಟ್ ಬದಲಿಗೆ ಬ್ಯಾಂಕ್ ನಕಲಿ ಡಿಮ್ಯಾಂಡ್ ಡ್ರಾಫ್ಟ್ ಅನ್ನು ನೀಡುತ್ತದೆ.
- ಅಂತಹ ವಿನಂತಿಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಹದಿನೈದು ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ನಕಲಿ ಡಿಮ್ಯಾಂಡ್ ಡ್ರಾಫ್ಟ್ ಅನ್ನು ಅಗತ್ಯ ದಾಖಲೆಗಳೊಂದಿಗೆ ನೀಡುತ್ತದೆ.

ಇದಲ್ಲದೆ, ನಿಗದಿತ ಅವಧಿಯನ್ನು ಮೀರಿದ ಯಾವುದೇ ವಿಳಂಬಕ್ಕಾಗಿ ಬ್ಯಾಂಕ್ ವಿಳಂಬಕ್ಕಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಪರಿಹಾರವಾಗಿ ಅನುಗುಣವಾದ ಮುಕ್ತಾಯದ ಸ್ಥಿರ ಠೇವಣಿಗೆ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ದರದಲ್ಲಿ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ಪಾವತಿಸುತ್ತದೆ. ನಕಲಿ ಡಿಮಾಂಡ್ ಡ್ರಾಫ್ಟ್‌ಗಳಿಗೆ ವಿನಂತಿಯನ್ನು ಖರೀದಿದಾರ ಅಥವಾ ಫಲಾನುಭವಿ ಮಾಡಿದ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ ಮಾತ್ರ ಇದು ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಮೂರನೇ ವ್ಯಕ್ತಿಯ ಅನುಮೋದನೆಗಳ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ಅನ್ವಯಿಸುವುದಿಲ್ಲ.

14. ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಏಜೆಂಟ್ ನಿಂದ ಸಂಹಿತೆಯ ಉಲ್ಲಂಘನೆ

ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಉದ್ಯೋಗಿ, ಪ್ರತಿನಿಧಿ, ಅಧಿಕಾರಿ ಅಥವಾ ಏಜೆಂಟ್ ಅನುಚಿತ ನಡವಳಿಕೆಯಲ್ಲಿ ತೊಡಗಿರುವ ಬಗ್ಗೆ ಅಥವಾ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಅಂಗೀಕರಿಸಿದ ನಾಗರಿಕರ ಚಾರ್ಟರ್ ನಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಿರುವಂತೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಬದ್ಧತೆಗಳನ್ನು ಉಲ್ಲಂಘಿಸುವ ಬಗ್ಗೆ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಯಾವುದೇ ದೂರು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದರೆ. ಉಳಿತಾಯ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಠೇವಣಿಯ ಮೇಲಿನ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ಪಾವತಿಸಲು ಅಥವಾ ಸಾಲ ಖಾತೆಯಲ್ಲಿ ಬ್ಯಾಂಕಿಗೆ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ಪಾವತಿಸಲು ಅನ್ವಯವಾಗುವ ದೈನಂದಿನ ಕ್ಲೋಸಿಂಗ್ ಬ್ಯಾಲೆನ್ಸ್ ಕಡಿತದಿಂದಾಗಿ ಉಳಿತಾಯ ಖಾತೆಯ ಬಡ್ಡಿಯ ನಷ್ಟದ ಮೂಲಕ ಅಥವಾ ಕನಿಷ್ಠ ಬ್ಯಾಲೆನ್ಸ್ ಅಗತ್ಯಕ್ಕಿಂತ ಕಡಿಮೆ ಇರುವ ಬಾಕಿಗೆ ವಿಧಿಸಲಾಗುವ ಯಾವುದೇ ಶುಲ್ಕಗಳಿಂದಾಗಿ ಉಳಿತಾಯ ಖಾತೆಯ ಬಡ್ಡಿಯ ನಷ್ಟದ ಮೂಲಕ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಯಾವುದೇ ನೇರ ಆರ್ಥಿಕ ನಷ್ಟದ ವ್ಯಾಪ್ತಿಗೆ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಸೂಕ್ತ ಕ್ರಮಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ ಬ್ಯಾಲೆನ್ಸ್ ಕೊರತೆಯಿಂದಾಗಿ ಚೆಕ್ ಗಳನ್ನು ಹಿಂದಿರುಗಿಸಲು ವಿಧಿಸಲಾಗುವ ಶುಲ್ಕಗಳು.

15. ಸಾಲದಾತ, ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆ; ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಬದ್ಧತೆ

ಒಪ್ಪಿದ ಅಥವಾ ಒಪ್ಪಂದ ಮಾಡಿಕೊಂಡ ಎಲ್ಲಾ ಬಾಕಿಗಳನ್ನು ಮರುಪಾವತಿ ಮಾಡಿದ 15 ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ ಅಡಮಾನ ಆಸ್ತಿಗೆ ಎಲ್ಲಾ ಸೆಕ್ಯೂರಿಟಿಗಳು / ದಾಖಲೆಗಳು / ಹಕ್ಕುಪತ್ರಗಳನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಸಾಲಗಾರ (ಗಳು) / ಖಾತರಿದಾರ (ಗಳಿಗೆ) ಹಿಂದಿರುಗಿಸುತ್ತದೆ. ಬಾಕಿಯು ಅಸಲು ಮೊತ್ತ, ಬಡ್ಡಿ, ಸೇವಾ ಶುಲ್ಕ ಮತ್ತು ವ್ಯಕ್ತಿ, ಪಾಲುದಾರ, ನಿರ್ದೇಶಕ ಅಥವಾ ಖಾತರಿದಾರನಾಗಿ ಸಾಮರ್ಥ್ಯದಲ್ಲಿ ಬ್ಯಾಂಕಿನಿಂದ ಸಾಲಗಾರ (ಗಳು) / ಖಾತರಿದಾರ (ಗಳು) ಪಡೆದ ಯಾವುದೇ ಇತರ ಹಣಕಾಸು ಸೌಲಭ್ಯದ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಬಾಕಿ ಇರುವ ಇತರ ಎಲ್ಲಾ ಮೊತ್ತಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ. ಒಪ್ಪಿಕೊಂಡ ಅಥವಾ ಒಪ್ಪಂದ ಮಾಡಿಕೊಂಡ ಎಲ್ಲಾ ಬಾಕಿಗಳನ್ನು ಮರುಪಾವತಿ ಮಾಡಿದ 15 ದಿನಗಳ ನಂತರ ಅಡಮಾನ ಆಸ್ತಿಗೆ ಸೆಕ್ಯೂರಿಟಿಗಳು / ದಾಖಲೆಗಳು / ಹಕ್ಕುಪತ್ರಗಳನ್ನು ಹಿಂದಿರುಗಿಸುವಲ್ಲಿ ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಪರವಾಗಿ ವಿಳಂಬವಾದರೆ, ಬ್ಯಾಂಕ್ ವಾರಕ್ಕೆ 100 / - ರೂ.ಗಳ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಗರಿಷ್ಠ 500 ರೂ.ಗೆ ಒಳಪಟ್ಟು ಪಾವತಿಸುತ್ತದೆ. ಆದಾಗ್ಯೂ, ಈ ಕೆಳಗಿನ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರ(ಗಳು)/ಖಾತರಿದಾರ(ಗಳಿಗೆ) ಬ್ಯಾಂಕ್ ಯಾವುದೇ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಪಾವತಿಸುವುದಿಲ್ಲ:

- ಸೆಕ್ಷನ್ 26 ರಲ್ಲಿ ಪಟ್ಟಿ ಮಾಡಲಾದ ಪ್ರೋಸ್ಟಿಟೂಟ್ ಮಜೂರ್ ಘಟನೆಗಳು.
- ಸಾಲಗಾರ(ಗಳು)/ಖಾತರಿದಾರ(ಗಳ) ಕಡೆಯಿಂದ ಯಾವುದೇ ವಿಳಂಬ. ಉದಾ. ಸಾಲಗಾರ(ಗಳು)/ಖಾತರಿದಾರ(ಗಳು) ಗುರುತಿನ ಪರಿಶೀಲನಾ ಪುರಾವೆಗಳನ್ನು ಹಾಜರುಪಡಿಸುವಲ್ಲಿ ಅಲಭ್ಯತೆ ಅಥವಾ ವಿಳಂಬ.
- ಸಾಲಗಾರ(ಗಳು)/ಖಾತರಿದಾರ(ಗಳು) ತಮ್ಮ ನಿವಾಸ/ಮೇಲ್ ವಿಳಾಸ/ಫೋನ್ ಸಂಖ್ಯೆಗಳನ್ನು ಬದಲಿಸಿದ್ದರೆ ಮತ್ತು ಅದನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕಿಗೆ ತಿಳಿಸದಿದ್ದರೆ,

ಅಡಮಾನ ಆಸ್ತಿಗೆ ಭದ್ರತೆಗಳು/ದಾಖಲೆಗಳು/ಹಕ್ಕುಪತ್ರಗಳನ್ನು ಸಂಗ್ರಹಿಸಲು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಅವರನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗದಿದ್ದರೆ.

ಸಾಲಗಾರ(ಗಳು)/ಖಾತರಿದಾರ(ಗಳು), ಕಾನೂನುಬದ್ಧ ವಾರಸುದಾರರು, ಕಾರ್ಯಗತಗೊಳಿಸುವವರು, ಉತ್ತರಾಧಿಕಾರಿಗಳು, ಜಂಟಿ ಮಾಲೀಕರು/ಹೋಲ್ಡರ್ ಗಳು, ಇತ್ಯಾದಿಗಳಿಂದ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಯಾವುದೇ ದೂರು/ಹಕ್ಕು/ಬೇಡಿಕೆಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದರೆ ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಶೀರ್ಷಿಕೆ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಹಸ್ತಾಂತರಿಸದಿರಲು ಅಥವಾ ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ವ್ಯಕ್ತಿ(ಗಳಿಗೆ) ಹಸ್ತಾಂತರಿಸದಿರಲು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಪಕ್ಷಕಾರರಿಗೆ ನಿರ್ದೇಶಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ನಂತರ ಅಂತಹ ಶೀರ್ಷಿಕೆ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಬಿಡುಗಡೆ ಮಾಡಲು ಅಥವಾ ಪಡೆಯಲು ಸಂಬಂಧಪಟ್ಟವರೆಲ್ಲರೂ ಸಹಿ ಮಾಡಿದ ಜಂಟಿ ಅರ್ಜಿಯೊಂದಿಗೆ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಅನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸುತ್ತದೆ. ಸಕ್ಷಮ ಪ್ರಾಧಿಕಾರ/ ನ್ಯಾಯಾಲಯದಿಂದ ಅಗತ್ಯ ನಿರ್ದೇಶನ. ಅಲ್ಲಿಯವರೆಗೆ ಸಾಲಗಾರ(ಗಳು)/ಖಾತರಿದಾರ(ಗಳಿಗೆ) ಸೆಕ್ಯೂರಿಟಿಗಳು/ದಾಖಲೆಗಳು/ಹಕ್ಕುಪತ್ರಗಳನ್ನು ಬಿಡುಗಡೆ ಮಾಡಲು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಜವಾಬ್ದಾರನಾಗಿರುವುದಿಲ್ಲ ಮತ್ತು ಆದ್ದರಿಂದ ಈ ನಿಟ್ಟಿನಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ಪಕ್ಷಕ್ಕೆ ಯಾವುದೇ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಪಾವತಿಸಲು ಬಾಧ್ಯನಾಗಿರುವುದಿಲ್ಲ.

ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಲಗಳ ಮರುಪಾವತಿ / ಇತ್ಯರ್ಥದ ಮೇಲೆ ಚರ / ಸ್ಥಿರ ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳ ಬಿಡುಗಡೆಯ ವಿಳಂಬಕ್ಕೆ ಪರಿಹಾರ

ಮೂಲ ಚರ/ ಸ್ಥಿರ ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಬಿಡುಗಡೆ ಮಾಡುವಲ್ಲಿ ವಿಳಂಬವಾದರೆ ಅಥವಾ ಸಾಲದ ಪೂರ್ಣ ಮರುಪಾವತಿ / ಇತ್ಯರ್ಥದ ನಂತರ 30 ದಿನಗಳ ನಂತರ ಸಂಬಂಧಿತ ರಿಜಿಸ್ಟ್ರಿಯಲ್ಲಿ ಶುಲ್ಕ ತೃಪ್ತಿ ನಮೂನೆಯನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಲು ವಿಫಲವಾದರೆ, ಅಂತಹ ವಿಳಂಬಕ್ಕೆ ಕಾರಣಗಳನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ. ಒಂದು ವೇಳೆ ವಿಳಂಬವು ಬ್ಯಾಂಕಿಗೆ ಕಾರಣವಾಗಿದ್ದರೆ, ಅದು ಪ್ರತಿ ದಿನದ ವಿಳಂಬಕ್ಕೆ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ರೂ.5,000/- ದರದಲ್ಲಿ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ನೀಡುತ್ತದೆ. ಮೂಲ ಚರ/ ಸ್ಥಿರಾಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳಿಗೆ ಭಾಗಶಃ ಅಥವಾ ಪೂರ್ಣವಾಗಿ ನಷ್ಟ / ಹಾನಿಯ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಚರ / ಸ್ಥಿರ ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳ ನಕಲು / ಪ್ರಮಾಣೀಕೃತ ಪ್ರತಿಗಳನ್ನು ಪಡೆಯಲು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಮೇಲೆ ಸೂಚಿಸಿದಂತೆ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಪಾವತಿಸುವುದರ ಜೊತೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿತ ವೆಚ್ಚಗಳನ್ನು ಭರಿಸುತ್ತದೆ. ಆದಾಗ್ಯೂ, ಅಂತಹ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ, ಈ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಪೂರ್ಣಗೊಳಿಸಲು 30 ದಿನಗಳ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಸಮಯವು ಬ್ಯಾಂಕಿಗೆ ಲಭ್ಯವಿರುತ್ತದೆ, ಮತ್ತು ವಿಳಂಬವಾದ ಅವಧಿಯ ದಂಡವನ್ನು ನಂತರ ಲೆಕ್ಕಹಾಕಲಾಗುತ್ತದೆ (ಅಂದರೆ, ಒಟ್ಟು 60 ದಿನಗಳ ಅವಧಿಯ ನಂತರ).

16. ವಂಚನೆಗಳ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ಪರಿಹಾರ (ಡಿಜಿಟಲ್ ಅಲ್ಲದ)

ಈ ಕೆಳಗಿನವು ಎಲ್ಲಾ ವಂಚನೆ ಪ್ರಕರಣಗಳಿಗೆ ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ:

- ಮೋಸದ ವಹಿವಾಟಿನ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಯನ್ನು ಸಾಬೀತುಪಡಿಸುವ ಹೊರೆ ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಮೇಲಿರುತ್ತದೆ.
- ಯಾವುದೇ ಘಟಕಕ್ಕೆ ತನ್ನ ಸಿಬ್ಬಂದಿಯಿಂದ ಅಕ್ರಮ / ವಂಚನೆ ನಡೆದಿದೆ ಎಂದು ಶಾಖೆಗೆ ಮನವರಿಕೆಯಾದರೆ, ಬ್ಯಾಂಕ್ / ಶಾಖೆ ತಕ್ಷಣ ತನ್ನ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಯನ್ನು ಒಪ್ಪಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ನ್ಯಾಯಯುತ ಕ್ಲೇಮ್ ಅನ್ನು ಪಾವತಿಸಬೇಕು.
- ಒಂದು ವೇಳೆ ಬ್ಯಾಂಕ್ ತಪ್ಪು ಮಾಡಿದ್ದರೆ, ಬ್ಯಾಂಕ್ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಯಾವುದೇ ಮುಲಾಜಿಲ್ಲದೆ ಪರಿಹಾರ ನೀಡುತ್ತದೆ.
- ಒಂದು ವೇಳೆ ಬ್ಯಾಂಕಿನಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ತಪ್ಪಿಲ್ಲದಿದ್ದರೆ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರ ತಪ್ಪಿಲ್ಲದಿದ್ದರೆ, ಆದರೆ ದೋಷವು ಸಿಸ್ಟಮ್ನಲ್ಲಿ ಎಲ್ಲೋ ಇದ್ದರೆ, ಬ್ಯಾಂಕ್ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ

ರೂ. 5000/- ಮಿತಿಯವರೆಗೆ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ನೀಡುತ್ತದೆ. ಅಂತಹ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಪ್ರತಿ ಗ್ರಾಹಕ ಗುರುತಿನ ಸಂಖ್ಯೆಗೆ (ಸಿಬಿಎನ್) ಒಮ್ಮೆ ಮಾತ್ರ ಪಾವತಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

17. ಧರ್ಮ ಪಾರ್ಟಿ ಉತ್ಪನ್ನಗಳ ತಪ್ಪು ಮಾರಾಟ

ಬ್ಯಾಂಕಿನಿಂದ ಧರ್ಮ ಪಾರ್ಟಿ ಉತ್ಪನ್ನಗಳನ್ನು ತಪ್ಪಾಗಿ ಮಾರಾಟ ಮಾಡಿದ ಬಗ್ಗೆ, ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಅನುಚಿತ ನಡವಳಿಕೆಯಲ್ಲಿ ತೊಡಗಿರುವ ಬಗ್ಗೆ ಅಥವಾ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಅಳವಡಿಸಿಕೊಂಡ ಯಾವುದೇ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ಉಲ್ಲಂಘಿಸಿದ ಬಗ್ಗೆ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಯಾವುದೇ ದೂರು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ದೂರನ್ನು ತನಿಖೆ ಮಾಡಲು ಮತ್ತು ನಿರ್ವಹಿಸಲು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಸೂಕ್ತ ಕ್ರಮಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ. ಒಂದು ವೇಳೆ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳಿಂದ ಲೋಪಗಳು ಸಾಬೀತಾದರೆ, ಪ್ರಕರಣದ ವಾಸ್ತವಾಂಶಗಳು ಮತ್ತು ಸಂದರ್ಭಗಳ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸೂಕ್ತ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ನೀಡುತ್ತದೆ.

18. ಎಟಿಎಂ ವೈಫಲ್ಯ:

ಆರ್ಬಿಐ ಸುತ್ತೋಲೆ DPSS.CO.PD.No 629/02.01.014/2019-20 ರ ಪ್ರಕಾರ, ವಿಫಲವಾದ ಎಟಿಎಂ ವಹಿವಾಟುಗಳ ಕಾರಣದಿಂದಾಗಿ ತಪ್ಪಾಗಿ ಡೆಬಿಟ್ ಮಾಡಿದ ಮೊತ್ತವನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕುಗಳು 2019 ರ ಸೆಪ್ಟೆಂಬರ್ 20 ರಿಂದ ಜಾರಿಗೆ ಬರುವಂತೆ ಟಿಎಟಿಯ ಸಮನ್ವಯ ಮತ್ತು ವಿಫಲ ವಹಿವಾಟಿನ ಗ್ರಾಹಕ ಪರಿಹಾರದ ಪ್ರಕಾರ ತಪ್ಪು ವಹಿವಾಟಿನ ದಿನಾಂಕದಿಂದ ಗರಿಷ್ಠ ಟಿ + 5 ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ ಮರುಪಾವತಿ ಮಾಡುವುದು ಕಡ್ಡಾಯವಾಗಿದೆ. ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಔಪಚಾರಿಕ ದೂರು ಅಥವಾ ಕ್ಲೈಮ್ ಗಾಗಿ ಕಾಯದೆ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಸ್ವಯಂಪ್ರೇರಿತವಾಗಿ ನೋಂದ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ದಿನಕ್ಕೆ ರೂ.100/- ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಪಾವತಿಸುತ್ತದೆ. ವಿಫಲವಾದ ಎಟಿಎಂ ವಹಿವಾಟಿಗೆ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಸಾಲವನ್ನು ನೀಡುವ ದಿನದಂದು ಸದರಿ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಸ್ವಯಂಚಾಲಿತವಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರ ಖಾತೆಗೆ ಜಮಾ ಮಾಡಬೇಕಾಗುತ್ತದೆ.

19. ಗ್ರಾಹಕರ ಹಕ್ಕುಗಳು ಮತ್ತು ಬಾಧ್ಯತೆಗಳು

a) ಹಕ್ಕುಗಳು

ಒಂದು ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚು ಕಾರ್ಡ್ ಗಳು ಇಲ್ಲದಿರುವ/ಕಾರ್ಡ್ ಪ್ರಸ್ತುತ/ಎಲ್ಲಾ ಡಿಜಿಟಲ್ ಪಾವತಿ ಮೋಡ್ ನೊಂದಿಗೆ ಅನಧಿಕೃತ ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ವಹಿವಾಟುಗಳ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಗ್ರಾಹಕರು ಈ ಕೆಳಗಿನವುಗಳನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಲು ಅರ್ಹರಾಗಿರುತ್ತಾರೆ:

- ಎಲ್ಲಾ ಹಣಕಾಸು ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ಡೆಬಿಟ್ ವಹಿವಾಟುಗಳಿಗೆ ಬ್ಯಾಂಕಿನಲ್ಲಿ ಮೊಬೈಲ್ ಸಂಖ್ಯೆಯನ್ನು ನೋಂದಾಯಿಸಿದ ಎಸ್‌ಎಂಎಸ್ ಎಚ್ಚರಿಕೆಗಳು.
- ಇಂಟರ್ನೆಟ್ ಮತ್ತು ಮೊಬೈಲ್ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್, ಹಣಕಾಸು, ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ಡೆಬಿಟ್ ವಹಿವಾಟುಗಳಿಗಾಗಿ ಬ್ಯಾಂಕಿನೊಂದಿಗೆ ಎಚ್ಚರಿಕೆಗಳಿಗಾಗಿ ಮಾನ್ಯ ಇ-ಮೇಲ್ ಐಡಿಯನ್ನು ನೋಂದಾಯಿಸಲಾದ ಇ-ಮೇಲ್ ಎಚ್ಚರಿಕೆಗಳು.
- ದೂರು ಸಂಖ್ಯೆ ಮತ್ತು ದೂರಿನ ದಿನಾಂಕ ಮತ್ತು ಸಮಯದೊಂದಿಗೆ ನೋಂದಾಯಿತ ಇ-ಮೇಲ್ / ಮೊಬೈಲ್ ಸಂಖ್ಯೆಗೆ ಮಾಹಿತಿ.
- ಗ್ರಾಹಕರು ತಮ್ಮ ಬಾಧ್ಯತೆಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸುವುದು ಮತ್ತು ಪ್ರಕರಣದ ಬ್ಯಾಂಕಿನ ತನಿಖೆಗೆ ಒಳಪಟ್ಟು, ಅನ್ವಯವಾಗುವಲ್ಲಿ ಈ ನೀತಿ ದಸ್ತಾವೇಜಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಪರಿಹಾರ.

b) ಬಾಧ್ಯತೆಗಳು

ಗ್ರಾಹಕರು ಹಣಕಾಸಿನ ವಹಿವಾಟುಗಳನ್ನು ನಡೆಸಲು ಭೌತಿಕ ಕಾರ್ಡ್, ಕಾರ್ಡ್ ಮಾಹಿತಿ ಅಥವಾ ಮೊಬೈಲ್ / ನೆಟ್ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಅಥವಾ ಇತರ ಯಾವುದೇ ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ಮೋಡ್ ಅನ್ನು ಬಳಸಿದಾಗ ಅಥವಾ ಬಳಸುವ ಸಾಧ್ಯತೆಯಿದ್ದಾಗ ಈ ಕೆಳಗಿನ ಬಾಧ್ಯತೆಗಳಿಗೆ ಬದ್ಧರಾಗಿರುತ್ತಾರೆ. ಗ್ರಾಹಕರ ಬಾಧ್ಯತೆಗಳು ಇವುಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿವೆ ಆದರೆ ಇವುಗಳಿಗೆ ಸೀಮಿತವಾಗಿಲ್ಲ:

- ಕಸ್ಟಮರ್ ಕೇರ್, ಇ-ಮೇಲ್, ಐಡಿ ಮತ್ತು ಬ್ರಾಂಚ್ ನಂತರ ಲಭ್ಯವಿರುವ ಯಾವುದೇ ಬಹು ವಿಧಾನಗಳ ಮೂಲಕ ತಮ್ಮ ದೂರನ್ನು ದಾಖಲಿಸುತ್ತಾರೆ.
- ಎಸ್‌ಎಂಎಸ್ ವಹಿವಾಟು ಎಚ್ಚರಿಕೆಗಳಿಗಾಗಿ (ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ವಹಿವಾಟುಗಳು) ಕಡ್ಡಾಯವಾಗಿ ನೋಂದಾಯಿಸಿ
- ಅಂತಹ ವಿವರಗಳನ್ನು ಬದಲಾಯಿಸಿದ ತಕ್ಷಣ ಅವರ ನೋಂದಾಯಿತ ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳನ್ನು ನವೀಕರಿಸಿ. ತಿಳಿದಿರುವ ಕೊನೆಯ ಇ-ಮೇಲ್ ಐಡಿ / ಮೊಬೈಲ್ ಸಂಖ್ಯೆಗೆ ಮಾತ್ರ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ತಲುಪುತ್ತದೆ. ಬದಲಾವಣೆಗಳೊಂದಿಗೆ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಅನ್ನು ನವೀಕರಿಸಲು ಗ್ರಾಹಕರ ಯಾವುದೇ ವೈಫಲ್ಯವನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರ ನಿರ್ಲಕ್ಷ್ಯವೆಂದು ಪರಿಗಣಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- ಎಲ್ಲಾ ಅಗತ್ಯ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸಿ - ಗ್ರಾಹಕ ವಿವಾದ ನಮೂನೆ, ವಹಿವಾಟಿನ ಪುರಾವೆ (ಯಶಸ್ಸು / ವೈಫಲ್ಯ) ಮತ್ತು ಪೊಲೀಸ್ ದೂರು ದಾಖಲಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು ಅದರ ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕಿಗೆ ಒದಗಿಸಬೇಕು.
- ಬ್ಯಾಂಕಿನ ತನಿಖಾ ಅಧಿಕಾರಿಗಳೊಂದಿಗೆ ಸಹಕರಿಸಿ ಮತ್ತು ವಹಿವಾಟುಗಳು, ತನಿಖಾ ಉದ್ದೇಶಗಳು ಇತ್ಯಾದಿಗಳ ವಿವರಗಳನ್ನು ಪಡೆಯುವ ನಿಟ್ಟಿನಲ್ಲಿ ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಸಮಂಜಸವಾದ ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸಿ.
- ತನಿಖೆಗೆ ಅಗತ್ಯವಾದ ಸಂಬಂಧಿತ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳಿ, ಅಂದರೆ ಗ್ರಾಹಕ ವಿವಾದ ನಮೂನೆ, ಅಂತರರಾಷ್ಟ್ರೀಯ ವಹಿವಾಟುಗಳ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ಪಾಸ್ಪೋರ್ಟ್ ನಕಲು ಮತ್ತು ಪೊಲೀಸ್ ದೂರು.
- ಹೆಚ್ಚುವರಿ ನಷ್ಟದ ಸಾಧ್ಯತೆಯನ್ನು ಕಡಿಮೆ ಮಾಡಲು ಅವರ ಖಾತೆ(ಗಳನ್ನು) ನಿರ್ಬಂಧಿಸಲು ಬ್ಯಾಂಕಿಗೆ ಅಧಿಕಾರ ನೀಡಿ.
- ಸೂಕ್ಷ್ಮ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು (ಕಾರ್ಡ್ ಸಂಖ್ಯೆ, 3 ಡಿ ಸುರಕ್ಷಿತ ಪಿನ್, ಎಟಿಎಂ ಪಿನ್, ವಿಶಿಷ್ಟ ನೋಂದಣಿ ಸಂಖ್ಯೆ (ಯುಆರ್ಎನ್), ಡೆಬಿಟ್ / ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್ ಪಿನ್, ಕಾರ್ಡ್ ಪರಿಶೀಲನೆ ಮೌಲ್ಯ (ಸಿವಿವಿ), 0101 ಮೊಬೈಲ್ ಎಂಪಿನ್, 0101 ನೆಟ್ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಬಳಕೆದಾರ ಐಡಿ ಮತ್ತು ಪಾಸ್ವರ್ಡ್, ಒನ್ ಟೈಮ್ ಪಾಸ್ವರ್ಡ್ (ಒಟಿಪಿ), ಇತ್ಯಾದಿ) ಬ್ಯಾಂಕ್ ಸಿಬ್ಬಂದಿ ಸೇರಿದಂತೆ ಯಾವುದೇ ಸಂಸ್ಥೆಗೆ ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳಬಾರದು
- ಬ್ಯಾಂಕಿನ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಿದ ಉತ್ತಮ ಅಭ್ಯಾಸಗಳ ಪ್ರಕಾರ ತಮ್ಮ ಸಾಧನವನ್ನು ರಕ್ಷಿಸಿ (ಸಾಧನವು ಸ್ಮಾರ್ಟ್ ಫೋನ್, ಫೀಚರ್ ಫೋನ್, ಲ್ಯಾಪ್ಟಾಪ್, ಡೆಸ್ಕ್‌ಟಾಪ್ ಮತ್ತು ಟ್ಯಾಬ್ ಅನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿದೆ)
- ಬ್ಯಾಂಕ್ ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ಅವರ ವಹಿವಾಟುಗಳನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸಿ ಮತ್ತು ಯಾವುದೇ ದೋಷದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ಸಾಧ್ಯವಾದಷ್ಟು ಬೇಗ ಬ್ಯಾಂಕಿನೊಂದಿಗೆ ಪ್ರಶ್ನೆಯನ್ನು ಎತ್ತಿ.
- ಬ್ಯಾಂಕ್ ಕಳುಹಿಸುವ ವಿವಿಧ ಸೂಚನೆಗಳು ಮತ್ತು ಜಾಗೃತಿ ಸಂವಹನವನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸಿ ಅಥವಾ ನಿಯಮಿತವಾಗಿ <https://www.aubank.in/> ಬ್ಯಾಂಕಿನ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಪರಿಶೀಲಿಸಿ .
- ಎಟಿಎಂ/ಡೆಬಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್/ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್ ಪಿನ್ ಅನ್ನು ಆಗಾಗ್ಗೆ, ತಿಂಗಳಿಗೊಮ್ಮೆಯಾದರೂ ಬದಲಿಸಿ.
- ಅವರ ಪಿನ್ ಅನ್ನು ಕಂಠಪಾಠ ಮಾಡಿ ಮತ್ತು ಪಿನ್ ಅಥವಾ ಕಾರ್ಡ್ ಅನ್ನು ಯಾರೊಂದಿಗೂ ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳಬೇಡಿ, ಅವರ ಸ್ನೇಹಿತರು ಅಥವಾ ಕುಟುಂಬದೊಂದಿಗೆ ಸಹ.
- ಎಟಿಎಂ ಕಾರ್ಡ್ ಬಳಸಲು ಅಥವಾ ತಮ್ಮ ಹಣವನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಲು ಅಪರಿಚಿತರಿಂದ ಸಹಾಯ ಪಡೆಯಬಾರದು

- ಎಟಿಎಂನಿಂದ ದೂರ ಸರಿಯುವ ಮೊದಲು 'ರದ್ದು' ಕೀಲಿಯನ್ನು ಒತ್ತಿ ಮತ್ತು ಕಾರ್ಡ್ ಮತ್ತು ವಹಿವಾಟು ಸ್ಲಿಪ್ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಲು ಮರೆಯದಿರಿ.
- ಕಳೆದುಹೋದ/ ಕಳುವಾದ ಎಟಿಎಂ ಕಾರ್ಡ್ ಅನ್ನು ಕಾರ್ಡ್ ನೀಡುವ ಬ್ಯಾಂಕಿಗೆ ತಕ್ಷಣ ವರದಿ ಮಾಡಿ
- ಡೆಬಿಟ್ / ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್ ಸಂಖ್ಯೆಗಳು, ಸಿವಿವಿ ಸಂಖ್ಯೆಗಳು ಅಥವಾ ಪಿನ್ ಗಳಂತಹ ಗೌಪ್ಯ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಮೊಬೈಲ್ ಫೋನ್ ನಲ್ಲಿ ಉಳಿಸಬಾರದು.

ಗ್ರಾಹಕರು ತಮ್ಮ ಖಾತೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಗೌಪ್ಯ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ರಕ್ಷಿಸಲು ಜವಾಬ್ದಾರರಾಗಿರುತ್ತಾರೆ ಮತ್ತು ಅಂತಹ ಮಾಹಿತಿಯ ರಾಜಿ ಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುವುದರಿಂದ ಮತ್ತು ಅವರ ಬಾಧ್ಯತೆಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸದ ಕಾರಣ ಉಂಟಾಗುವ ನಷ್ಟಗಳಿಗೆ ಜವಾಬ್ದಾರರಾಗಿರುತ್ತಾರೆ.

20. ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಪಾತ್ರ ಮತ್ತು ಜವಾಬ್ದಾರಿ

- ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ವಹಿವಾಟುಗಳಿಗಾಗಿ ಎಸ್‌ಎಂಎಸ್ ಎಚ್ಚರಿಕೆಗಳು ಮತ್ತು ಇ-ಮೇಲ್ ಎಚ್ಚರಿಕೆಗಳಿಗಾಗಿ ಕಡ್ಡಾಯವಾಗಿ ನೋಂದಾಯಿಸಲು ಬ್ಯಾಂಕ್ ತನ್ನ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸಲಹೆ ನೀಡುತ್ತದೆ. ಮೊಬೈಲ್ ಸಂಖ್ಯೆಯನ್ನು ನೋಂದಾಯಿಸಿದ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ವಹಿವಾಟು ಎಸ್‌ಎಂಎಸ್ ಎಚ್ಚರಿಕೆಗಳನ್ನು ಕಳುಹಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಇ-ಮೇಲ್ ಐಡಿಯನ್ನು ನೋಂದಾಯಿಸಿದ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಇ-ಮೇಲ್ ಎಚ್ಚರಿಕೆಗಳನ್ನು ಸಹ ಕಳುಹಿಸಬಹುದು.
- ಅಂತಹ ವಹಿವಾಟು ಸಂಭವಿಸಿದ ನಂತರ ಯಾವುದೇ ಅನಧಿಕೃತ ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ವಹಿವಾಟಿನ ಬಗ್ಗೆ ಬ್ಯಾಂಕಿಗೆ ತಿಳಿಸಲು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸಲಹೆ ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ. ಗ್ರಾಹಕರು ಬ್ಯಾಂಕಿಗೆ ತಿಳಿಸಲು ಹೆಚ್ಚು ಸಮಯ ತೆಗೆದುಕೊಂಡರೆ, ಬ್ಯಾಂಕ್ / ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ನಷ್ಟದ ಅಪಾಯವು ಹೆಚ್ಚಾಗುತ್ತದೆ. ವಿಫಲ ದೃಢೀಕರಣ, ವಿಫಲವಾದ ಲಾಗಿನ್ ಮತ್ತು ವಿಫಲ ಪಿನ್ ಪ್ರಯತ್ನಗಳ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಇಮೇಲ್ ಮತ್ತು ಎಸ್‌ಎಂಎಸ್ ಮೂಲಕ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ, ಇದರಿಂದ ಗ್ರಾಹಕರು ಯಾವುದೇ ವಂಚನೆ ಪ್ರಯತ್ನಗಳಿಗಾಗಿ ಬ್ಯಾಂಕಿಗೆ ತಿಳಿಸಬಹುದು.
- ಅನಧಿಕೃತ ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ವಹಿವಾಟುಗಳನ್ನು ವರದಿ ಮಾಡಲು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಬಹು ಮಾರ್ಗಗಳ ಮೂಲಕ (ವೆಬ್‌ಸೈಟ್, ಗ್ರಾಹಕ ಆರೈಕೆ, ಐವಿಆರ್ ಮತ್ತು ಯಾವುದೇ ಶಾಖೆಗೆ ವರದಿ ಮಾಡುವುದು (ಶಾಖೆಯ ಕೆಲಸದ ಸಮಯದಲ್ಲಿ) 24x7 ಪ್ರವೇಶವನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ.
- ಅನಧಿಕೃತ ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ವಹಿವಾಟುಗಳನ್ನು ವರದಿ ಮಾಡಲು ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಆಯ್ಕೆಯೊಂದಿಗೆ ದೂರುಗಳನ್ನು ದಾಖಲಿಸಲು ಬ್ಯಾಂಕಿನ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ನೇರ ಲಿಂಕ್ ಅನ್ನು ಸಹ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಸಕ್ರಿಯಗೊಳಿಸುತ್ತದೆ. ಬ್ಯಾಂಕ್ ಬಳಸುವ ಸಂವಹನ ವ್ಯವಸ್ಥೆಗಳು ಸಂದೇಶದ ವಿತರಣೆಯ ಸಮಯ ಮತ್ತು ದಿನಾಂಕ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸುವುದನ್ನು ದಾಖಲಿಸುತ್ತವೆ.
- ಬ್ಯಾಂಕಿಗೆ ಮೊಬೈಲ್ ಸಂಖ್ಯೆಗಳನ್ನು ನೀಡದ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಎಟಿಎಂ ನಗದು ಹಿಂಪಡೆಯುವಿಕೆಯನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ವಹಿವಾಟಿನ ಸೌಲಭ್ಯವನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕ್ ನೀಡುವುದಿಲ್ಲ.
- ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಅನಧಿಕೃತ ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ವಹಿವಾಟಿನ ವರದಿಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ನಂತರ, ಖಾತೆಯಲ್ಲಿ ಮತ್ತಷ್ಟು ಅನಧಿಕೃತ ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ವಹಿವಾಟುಗಳನ್ನು ತಡೆಗಟ್ಟಲು ಬ್ಯಾಂಕ್ ತಕ್ಷಣದ ಕ್ರಮಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ.
- ಬ್ಯಾಂಕ್ ತನ್ನ ಸಿಬ್ಬಂದಿ, ಗ್ರಾಹಕರು, ವ್ಯಾಪಾರಿಗಳು ಮತ್ತು ಮಾರಾಟಗಾರರಿಗೆ ನಿಯಮಿತವಾಗಿ ಇ-ಮೇಲ್‌ಗಳು, ಎಟಿಎಂಗಳು, ಎಸ್‌ಎಂಎಸ್, ವೆಬ್‌ಸೈಟ್ ಮತ್ತು ಸಾಮಾಜಿಕ ಮಾಧ್ಯಮ ಹ್ಯಾಂಡಲ್‌ಗಳ ಮೂಲಕ ಸುರಕ್ಷಿತ ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ವಹಿವಾಟಿನ ಬಗ್ಗೆ ಜಾಗೃತಿ ಮೂಡಿಸುತ್ತದೆ.
- ಇದು ಬ್ಯಾಂಕುಗಳ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಾಗಲಿದೆ. ಅಂತಹ ಮಾಹಿತಿಯು ಗ್ರಾಹಕರ ಹಕ್ಕುಗಳು ಮತ್ತು ಬಾಧ್ಯತೆ ಮತ್ತು ಸೂಕ್ಷ್ಮ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸದಿರುವುದು

ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ. ಜಾಗೃತಿ ಸಂವಹನವು ಗ್ರಾಹಕರು ಪರಿಹಾರಕ್ಕೆ ಅರ್ಹರಾಗಿರುವ ಸಂದರ್ಭಗಳು, ಹೇಗೆ, ಯಾವಾಗ ಮತ್ತು ಯಾರಿಗೆ ಅಧಿಕೃತವಲ್ಲದ ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ವ್ಯವಹಾರವನ್ನು ವರದಿ ಮಾಡಬೇಕು, ಹೆಚ್ಚುತ್ತಿರುವ ನಷ್ಟದ ಅಪಾಯವನ್ನು ಗಮನದಲ್ಲಿಟ್ಟುಕೊಂಡು ತಕ್ಷಣದ ವರದಿಯ ಅಗತ್ಯತೆ, ಅನಧಿಕೃತ ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ವಹಿವಾಟಿನ ವ್ಯಾಖ್ಯಾನ, ಸೂಕ್ಷ್ಮ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುವ ಅಗತ್ಯತೆ ಉದಾಹರಣೆಗೆ ಪಾಸ್ ವರ್ಡ್, ಪಿನ್, ಒಟಿಪಿ, ಹುಟ್ಟಿದ ದಿನಾಂಕ, ವಹಿವಾಟಿನ ವಿವರಗಳು, ಇತ್ಯಾದಿ.

- ಗ್ರಾಹಕರು ವರದಿ ಮಾಡಿದ ಅನಧಿಕೃತ ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ವಹಿವಾಟಿನ ತನಿಖೆ ನಡೆಸಲು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಅರ್ಹ ಬಾಹ್ಯ ಮಾರಾಟಗಾರರ ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಬಳಸಬಹುದು.
- ಅಗತ್ಯವಿರುವಲ್ಲಿ ಬ್ಯಾಂಕ್ ವಿವರವಾದ ತನಿಖೆಯನ್ನು ನಡೆಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಘಟನೆಯ ಕಾರಣ ಮತ್ತು ಜವಾಬ್ದಾರಿಯುತ ಘಟಕವನ್ನು ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಗುರುತಿಸಬಹುದು ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.
- ತನಿಖೆಯ ಫಲಿತಾಂಶದ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ, ಬ್ಯಾಂಕ್ ತನ್ನ ನಿರ್ಧಾರವನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ. ಒಂದು ವೇಳೆ ದೂರನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಪರವಾಗಿ ಮುಕ್ತಾಯಗೊಳಿಸುತ್ತಿದ್ದರೆ, ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರು ಬೆಂಬಲಿತ ಪುರಾವೆಗಳಿಗಾಗಿ ವಿನಂತಿಸಿದರೆ, ಅದನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಲಭ್ಯವಾಗುವಂತೆ ಮಾಡುತ್ತದೆ. ಅನ್ವಯವಾಗುವಲ್ಲಿ, ಎರಡು ಅಂಶಗಳ ದೃಢೀಕರಣವನ್ನು ದೃಢೀಕರಿಸಲು ಎಲ್ಲಾ ಲಾಗ್ ಗಳು / ಪುರಾವೆಗಳು / ವರದಿಗಳು ಲಭ್ಯವಿದೆ ಎಂದು ಸಾಬೀತುಪಡಿಸುವ ಜವಾಬ್ದಾರಿಯೂ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಗೆ ಇದೆ. ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಮಾತ್ರ ತಿಳಿದಿರುವ ಎರಡನೇ ಅಂಶ ದೃಢೀಕರಣದ ನಂತರ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗೊಳಿಸಲಾದ ಯಾವುದೇ ಅನಧಿಕೃತ ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ವ್ಯವಹಾರವನ್ನು ವ್ಯವಹಾರವನ್ನು ವಹಿವಾಟು ನಡೆಸುವಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರ ಪಾಲ್ಗೊಳ್ಳುವಿಕೆ / ಸಮ್ಮತಿಯ ಸಾಕಷ್ಟು ಪುರಾವೆ ಎಂದು ಪರಿಗಣಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- ತನಿಖೆಯ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಬಾಹ್ಯ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ, ಗ್ರಾಹಕರು ಮಾನ್ಯ ವಹಿವಾಟನ್ನು ತಪ್ಪಾಗಿ ಹೇಳಿಕೊಂಡಿದ್ದಾರೆ ಅಥವಾ ವಿವಾದಿಸಿದ್ದಾರೆ ಎಂದು ಕಂಡುಬಂದರೆ, ಅದರಲ್ಲಿ ಸೂಕ್ತ ತಡೆಗಟ್ಟುವ ಕ್ರಮಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವ ಹಕ್ಕನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಕಾಯ್ದಿರಿಸುತ್ತದೆ.

21. ಗ್ರಾಹಕರ ಅನಧಿಕೃತ ವಹಿವಾಟಿನ ಬಗ್ಗೆ ಬ್ಯಾಂಕಿಗೆ ವರದಿ ಮಾಡುವುದು:

- ಎಟಿಎಂನಲ್ಲಿ ಎಟಿಎಂ/ಡೆಬಿಟ್/ಕ್ರೆಡಿಟ್/ಪ್ರಿಪೇಯ್ಡ್ ಕಾರ್ಡ್ ವಹಿವಾಟಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಯಾವುದೇ ದೂರುಗಳಿಗೆ, ಗ್ರಾಹಕರು ಅದನ್ನು ಕಾರ್ಡ್ ನೀಡುವ ಬ್ಯಾಂಕಿನೊಂದಿಗೆ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು.
- ಗ್ರಾಹಕರು ಅನಧಿಕೃತ ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ವಹಿವಾಟನ್ನು ಕನಿಷ್ಠ ಈ ಕೆಳಗಿನ ವಿವರಗಳೊಂದಿಗೆ ಆದಷ್ಟು ಬೇಗ ಬ್ಯಾಂಕಿಗೆ ವರದಿ ಮಾಡಬೇಕು. ಗ್ರಾಹಕ ಖಾತೆ ಸಂಖ್ಯೆ, ವಹಿವಾಟಿನ ದಿನಾಂಕ, ವಹಿವಾಟಿನ ಮೊತ್ತ, ವಹಿವಾಟು ಚಾನೆಲ್, ಪಾವತಿ ವಿಧಾನ.
- ಗ್ರಾಹಕರು ಬ್ಯಾಂಕಿನ ವರದಿ ಮಾಡುವ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಅನುಸರಿಸಬೇಕು, ಅಂದರೆ:
 - a) ಅವರು ಕಸ್ಟಮರ್ ಕೇರ್, ಐವಿಆರ್, ವೆಬ್‌ಸೈಟ್ (<https://www.aubank.in/customer-support>), ಇಮೇಲ್ ಅಥವಾ ಹತ್ತಿರದ ಎಯು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಶಾಖೆಯಲ್ಲಿ ವರದಿ ಮಾಡಬೇಕು.
 - b) ಪೊಲೀಸ್ ದೂರು ದಾಖಲಿಸಿ ಮತ್ತು ಅದರ ಪ್ರತಿಯನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಿ ಮತ್ತು ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಅಧಿಕೃತ ಸಿಬ್ಬಂದಿ ಕೇಳಿದಾಗ ಪೊಲೀಸ್ ದೂರು ನೀಡಿ.
 - c) ಡೆಬಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್, ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್, ಮೊಬೈಲ್ ಮುಂತಾದ ಪಾವತಿ ಸಾಧನ ಅಥವಾ ಸಾಧನದ ನಷ್ಟ ಅಥವಾ ಕಳ್ಳತನದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರು ತಕ್ಷಣ

ಬ್ಯಾಂಕಿಗೆ ತಿಳಿಸಬೇಕು. ಅಂತಹ ಘಟನೆಗಳನ್ನು ವರದಿ ಮಾಡಲು ವಿಫಲವಾದರೆ ಗ್ರಾಹಕರ ನಿರ್ಲಕ್ಷ್ಯವೆಂದು ಪರಿಗಣಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

22. ಅನಧಿಕೃತ ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ವಹಿವಾಟುಗಳ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ಪರಿಹಾರ

1. ಅನಧಿಕೃತ ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ವಹಿವಾಟುಗಳು

ಗ್ರಾಹಕರು ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ವಹಿವಾಟುಗಳಿಗೆ ಪ್ರಯತ್ನಿಸಿದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಎಸ್‌ಎಂಎಸ್ / ಇಮೇಲ್ ಎಚ್ಚರಿಕೆಯನ್ನು ಕಳುಹಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ವಹಿವಾಟು ಅನಧಿಕೃತ ವಹಿವಾಟು ಆಗಿದ್ದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರು ಐವಿಆರ್, ವೆಬ್‌ಸೈಟ್, ಪೋನ್ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್, ಇಮೇಲ್ ಇತ್ಯಾದಿಗಳ ಮೂಲಕ ಆದಷ್ಟು ಬೇಗ ಬ್ಯಾಂಕಿಗೆ ತಿಳಿಸಬೇಕು. ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಅನಧಿಕೃತ ವಹಿವಾಟಿನ ವರದಿಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ನಂತರ, ಖಾತೆಯಲ್ಲಿ ಮತ್ತಷ್ಟು ಅನಧಿಕೃತ ವಹಿವಾಟುಗಳನ್ನು ತಡೆಗಟ್ಟಲು ಬ್ಯಾಂಕುಗಳು ತಕ್ಷಣದ ಕ್ರಮಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು.

2. ಈ ಕೆಳಗಿನವು ಎಲ್ಲಾ ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ವಹಿವಾಟುಗಳಿಗೆ ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ:

ಅನಧಿಕೃತ ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ವಹಿವಾಟುಗಳ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಯನ್ನು ಸಾಬೀತುಪಡಿಸುವ ಹೊರೆ ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಮೇಲಿರುತ್ತದೆ

ಈ ಕೆಳಗಿನ ಕಾರಣಗಳಿಂದಾಗಿ ಅನಧಿಕೃತ ವಹಿವಾಟು ನಡೆದಿದೆ ಎಂದು ಬ್ಯಾಂಕ್ ನಂಬಿದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರ ಯಾವುದೇ / ಶೂನ್ಯ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆ ಇರುವುದಿಲ್ಲ:

- ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಕಡೆಯಿಂದ ಕೊಡುಗೆ ವಂಚನೆ / ನಿರ್ಲಕ್ಷ್ಯ / ಕೊರತೆ (ವಹಿವಾಟು ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ವರದಿಯಾಗಿದೆಯೇ ಅಥವಾ ಇಲ್ಲವೇ ಎಂಬುದನ್ನು ಲೆಕ್ಕಿಸದೆ).
- ಮೂರನೇ ವ್ಯಕ್ತಿಯ ಉಲ್ಲಂಘನೆಯು ಬ್ಯಾಂಕಿನಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಇರುವುದಿಲ್ಲ ಆದರೆ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯಲ್ಲಿ ಬೇರೆಡೆ ಇರುತ್ತದೆ, ಮತ್ತು ಅನಧಿಕೃತ ವಹಿವಾಟಿನ ಬಗ್ಗೆ ಬ್ಯಾಂಕಿನಿಂದ ಸಂವಹನವನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಮೂರು ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರು ಬ್ಯಾಂಕಿಗೆ ತಿಳಿಸುತ್ತಾರೆ.
- ಗ್ರಾಹಕರ ನಿರ್ಲಕ್ಷ್ಯದಿಂದಾಗಿ ನಷ್ಟ ಸಂಭವಿಸಿದ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ, ಉದಾಹರಣೆಗೆ ಅವರು ಪಾವತಿ ರುಜುವಾತುಗಳನ್ನು ಹಂಚಿಕೊಂಡ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ, ಗ್ರಾಹಕರು ಅನಧಿಕೃತ ವಹಿವಾಟನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕಿಗೆ ವರದಿ ಮಾಡುವವರೆಗೆ ಸಂಪೂರ್ಣ ನಷ್ಟವನ್ನು ಭರಿಸುತ್ತಾರೆ. ಅನಧಿಕೃತ ವಹಿವಾಟಿನ ವರದಿಯ ನಂತರ ಸಂಭವಿಸುವ ಯಾವುದೇ ನಷ್ಟವನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಭರಿಸುತ್ತದೆ.
- ಒಂದು ವೇಳೆ ಬ್ಯಾಂಕಿನಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ತಪ್ಪಿಲ್ಲದಿದ್ದರೆ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರ ತಪ್ಪಿಲ್ಲದಿದ್ದರೆ, ಆದರೆ ದೋಷವು ವ್ಯವಸ್ಥೆಯಲ್ಲಿ ಎಲ್ಲೋ ಇದ್ದಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ಅಂತಹ ವಹಿವಾಟಿನ ಬಗ್ಗೆ ಬ್ಯಾಂಕಿಗೆ ತಿಳಿಸುವಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರ ಕಡೆಯಿಂದ ವಿಳಂಬವಾದಾಗ (ಬ್ಯಾಂಕಿನಿಂದ ಸಂವಹನವನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ನಂತರ ನಾಲ್ಕರಿಂದ ಏಳು ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳವರೆಗೆ), ಗ್ರಾಹಕರ ಪ್ರತಿ ವಹಿವಾಟು ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಯು ವಹಿವಾಟಿನ ಮೂಲ್ಯ ಅಥವಾ ಕೆಳಗೆ ನಮೂದಿಸಿದ ಮೊತ್ತಕ್ಕೆ ಸೀಮಿತವಾಗಿರುತ್ತದೆ, ಯಾವುದು ಕಡಿಮೆಯೋ ಅದು.

ಖಾತೆಯ ಪ್ರಕಾರ:

- ಬಿಎಸ್ಬಿಡಿ ಖಾತೆಗಳಿಗೆ ಗರಿಷ್ಠ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆ 5,000 ರೂ.
- ಇತರ ಎಲ್ಲಾ ಎಸ್ಬಿ ಖಾತೆಗಳು, ಪ್ರೀಪೇಯ್ಡ್ ಪಾವತಿ ಸಾಧನಗಳು ಮತ್ತು ಉಡುಗೊರೆ ಕಾರ್ಡ್‌ಗಳು, ಎಂಎಸ್‌ಎಂಇಗಳ ಚಾಲ್ತಿ / ನಗದು ಕ್ರೆಡಿಟ್ / ಓವರ್ಡ್ರಾಫ್ಟ್ ಖಾತೆಗಳು,

ವಾರ್ಷಿಕ ಸರಾಸರಿ ಬ್ಯಾಲೆನ್ಸ್ ಹೊಂದಿರುವ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳ ಚಾಲ್ತಿ ಖಾತೆಗಳು / ನಗದು ಕ್ರೆಡಿಟ್ / ಓವರ್ಡ್ರಾಫ್ಟ್ ಖಾತೆಗಳು (ವಂಚನೆ ಸಂಭವಿಸುವ ಮೊದಲು 365 ದಿನಗಳವರೆಗೆ)/ 25 ಲಕ್ಷ ರೂ.ಗಳವರೆಗೆ ಮಿತಿ, 5 ಲಕ್ಷ ರೂ.ವರೆಗಿನ ಮಿತಿ ಹೊಂದಿರುವ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್‌ಗಳಿಗೆ ಗರಿಷ್ಠ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆ 10,000 ರೂ.

- c) ಇತರ ಎಲ್ಲಾ ಚಾಲ್ತಿ / ನಗದು ಕ್ರೆಡಿಟ್ / ಓವರ್ಡ್ರಾಫ್ಟ್ ಖಾತೆಗಳಿಗೆ, 5 ಲಕ್ಷ ರೂ.ಗಿಂತ ಹೆಚ್ಚಿನ ಮಿತಿ ಹೊಂದಿರುವ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್‌ಗಳಿಗೆ ಗರಿಷ್ಠ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆ 25,000 ರೂ.

ಇದಲ್ಲದೆ, ವರದಿ ಮಾಡುವಲ್ಲಿ ವಿಳಂಬವು ಏಳು ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳನ್ನು ಮೀರಿದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಯನ್ನು ಈ ಕೆಳಗಿನ ಅಂಶಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ನಿರ್ಧರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ:

- ವಹಿವಾಟಿನ ಸ್ವರೂಪ[ಬದಲಾಯಿಸಿ]
- ವರದಿ ಮಾಡುವ ಸಮಯ
- ಗ್ರಾಹಕರು ನೀಡಿದ ಸಮರ್ಥನೆ.
- ಅಂತಹ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಪಾವತಿಸಬೇಕಾದ ಗರಿಷ್ಠ ಪರಿಹಾರವು 25,000 ರೂ.ಗಳವರೆಗೆ ಅಥವಾ ಪ್ರಕರಣ-ಟು-ಕೇಸ್ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಆಯಾ ಲಂಬಗಳ ವ್ಯವಹಾರ ಮುಖ್ಯಸ್ಥರು ನಿರ್ಧರಿಸಿದ ಮೌಲ್ಯವಾಗಿರುತ್ತದೆ.

ಸಂವಹನವನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕವನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ಗ್ರಾಹಕರ ಹೋಮ್ ಶಾಖೆಯ ಕೆಲಸದ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿಯ ಪ್ರಕಾರ ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳ ಸಂಖ್ಯೆಯನ್ನು ಎಣಿಸಬೇಕು.

3. ಹಿಮ್ಮುಖ ಸಮಯರೇಖೆ:

ಗ್ರಾಹಕರು ಸೂಚನೆ ನೀಡಿದ ನಂತರ, ಅನಧಿಕೃತ ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ವಹಿವಾಟಿನಲ್ಲಿ ಭಾಗಿಯಾಗಿರುವ ಮೊತ್ತವನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರು ಅಂತಹ ಅಧಿಸೂಚನೆಯ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 10 ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ ಗ್ರಾಹಕರ ಖಾತೆಗೆ ಜಮಾ ಮಾಡುತ್ತದೆ. ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಅನಧಿಕೃತ ವಹಿವಾಟಿನ ದಿನಾಂಕದಂದು ಮೌಲ್ಯವಾಗಿರುತ್ತದೆ.

ಇದಲ್ಲದೆ, ಬ್ಯಾಂಕ್ ಈ ಕೆಳಗಿನವುಗಳನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ:

- ದೂರನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ದೂರು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 90 ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ ಗ್ರಾಹಕರ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಯನ್ನು ಸ್ಥಾಪಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಅದಕ್ಕೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಪರಿಹಾರ ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ.
- 90 ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ ದೂರನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಯನ್ನು ನಿರ್ಧರಿಸಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗದಿದ್ದರೆ, ಪ್ಯಾರಾ 19 ರಲ್ಲಿ ಸೂಚಿಸಿರುವ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಪಾವತಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- ಡೆಬಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್ / ಬ್ಯಾಂಕ್ ಖಾತೆಯ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಗ್ರಾಹಕರು ಬಡ್ಡಿಯ ನಷ್ಟವನ್ನು ಅನುಭವಿಸುವುದಿಲ್ಲ, ಮತ್ತು ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಗ್ರಾಹಕರು ಯಾವುದೇ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಬಡ್ಡಿಯ ಹೊರೆಯನ್ನು ಭರಿಸುವುದಿಲ್ಲ.

4. ಆಟೋ ರಿವರ್ಸಲ್ ಮತ್ತು ಪರಿಹಾರದ ಚೌಕಟ್ಟು

ಎಸ್.ಎನ್.	ವಿವರಣೆ	ಸ್ವಯಂ ಹಿಮ್ಮುಖ ಮತ್ತು ಪರಿಹಾರದ ಚೌಕಟ್ಟು	
		ಸ್ವಯಂ-ಹಿಮ್ಮುಖಗೊಳಿಸುವಿಕೆಗೆ ಸಮಯರೇಖೆ	ಪಾವತಿಸಬೇಕಾದ ಪರಿಹಾರ
ನಾ.ನು	II	III	IV
1	ಮೈಕ್ರೋ ಎಟಿಎಂಗಳು ಸೇರಿದಂತೆ ಸ್ವಯಂಚಾಲಿತ ಟೆಲ್ಲರ್ ಯಂತ್ರಗಳು (ಎಟಿಎಂಗಳು)		
A	ಗ್ರಾಹಕರ ಖಾತೆಯನ್ನು ಡೆಬಿಟ್ ಮಾಡಲಾಗಿದೆ ಆದರೆ ನಗದು ವಿತರಿಸಲಾಗಿಲ್ಲ	ಗರಿಷ್ಠ T + 5 ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ವಿಫಲವಾದ ವಹಿವಾಟಿನ ಸಕ್ರಿಯ ಹಿಮ್ಮುಖ (R).	ಟಿ + 5 ದಿನಗಳನ್ನು ಮೀರಿದ ವಿಳಂಬದ ದಿನಕ್ಕೆ ₹ 100 / - ಖಾತೆದಾರರ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಗೆ
2	ಕಾರ್ಡ್ ವಹಿವಾಟು		

ಎ ಸ್. ಎ ನ್.	ವಿವರಣೆ	ಸ್ವಯಂ ಹಿಮ್ಮುಖ ಮತ್ತು ಪರಿಹಾರದ ಚೌಕಟ್ಟು	
		ಸ್ವಯಂ-ಹಿಮ್ಮುಖಗೊಳಿಸುವಿಕೆಗೆ ಸಮಯರೇಖೆ	ಪಾವತಿಸಬೇಕಾದ ಪರಿಹಾರ
a	ಕಾರ್ಡ್ ನಿಂದ ಕಾರ್ಡ್ ವರ್ಗಾವಣೆಗೆ ಕಾರ್ಡ್ ಖಾತೆಯನ್ನು ಡೆಬಿಟ್ ಮಾಡಲಾಗಿದೆ ಆದರೆ ಫಲಾನುಭವಿ ಕಾರ್ಡ್ ಖಾತೆಯನ್ನು ಜಮಾ ಮಾಡಲಾಗಿಲ್ಲ.	ಫಲಾನುಭವಿಯ ಖಾತೆಗೆ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಗಳು ಜಮೆಯಾಗದಿದ್ದರೆ, T + 1 ದಿನದೊಳಗೆ ವಹಿವಾಟು (R) ಅನ್ನು ಹಿಮ್ಮುಖಗೊಳಿಸಬೇಕು.	T + 1 ದಿನವನ್ನು ಮೀರಿದ ವಿಳಂಬಕ್ಕೆ ದಿನಕ್ಕೆ ₹ 100 / - .
b	ಪಾಯಿಂಟ್ಸ್ ಆಫ್ ಸೇಲ್ (ಪಿಒಎಸ್) (ಕಾರ್ಡ್ ಪ್ರಸ್ತುತ) ಪಿಒಎಸ್ ನಲ್ಲಿ ನಗದು ಸೇರಿದಂತೆ ಖಾತೆಯನ್ನು ಡೆಬಿಟ್ ಮಾಡಲಾಗಿದೆ ಆದರೆ ವ್ಯಾಪಾರಿ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ದೃಢೀಕರಣವನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಲಾಗಿಲ್ಲ ಅಂದರೆ, ಚಾರ್ಜ್-ಬ್ಯಾಕ್ ಅನ್ನು ರಚಿಸಲಾಗಿಲ್ಲ.	T + 5 ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ಸ್ವಯಂ-ಹಿಮ್ಮುಖ	T + 5 ದಿನಗಳನ್ನು ಮೀರಿದ ವಿಳಂಬಕ್ಕೆ ದಿನಕ್ಕೆ ₹ 100 / -
c	ಕಾರ್ಡ್ ಇಲ್ಲ (CNP) (ಇ-ವಾಣಿಜ್ಯ) ಖಾತೆಯನ್ನು ಡೆಬಿಟ್ ಮಾಡಲಾಗಿದೆ ಆದರೆ ವ್ಯಾಪಾರಿಯ ಸಿಸ್ಟಮ್ ನಲ್ಲಿ ದೃಢೀಕರಣವನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಲಾಗಿಲ್ಲ.	T + 5 ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ಸ್ವಯಂ-ಹಿಮ್ಮುಖ. T + 5 ದಿನಗಳನ್ನು ಮೀರಿದ ವಿಳಂಬಕ್ಕೆ ದಿನಕ್ಕೆ ₹ 100 / -	
3 ತಕ್ಷಣದ ಪಾವತಿ ವ್ಯವಸ್ಥೆ (ಐಎಂಪಿಎಸ್)			
a	ಖಾತೆಯನ್ನು ಡೆಬಿಟ್ ಮಾಡಲಾಗಿದೆ ಆದರೆ ಫಲಾನುಭವಿ ಖಾತೆಗೆ ಜಮಾ ಮಾಡಲಾಗಿಲ್ಲ.	ಫಲಾನುಭವಿಯ ಖಾತೆಗೆ ಜಮಾ ಮಾಡಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗದಿದ್ದರೆ, ಟಿ + 1 ದಿನದಂದು ಫಲಾನುಭವಿ ಬ್ಯಾಂಕಿನಿಂದ ಸ್ವಯಂ ಹಿಮ್ಮುಖ (ಆರ್).	ಟಿ + 1 ದಿನವನ್ನು ಮೀರಿ ವಿಳಂಬವಾದರೆ ದಿನಕ್ಕೆ ₹ 100 / - .
4 ಯುನಿಫೈಡ್ ಪೇಮೆಂಟ್ಸ್ ಇಂಟರ್ಫೇಸ್ (ಯುಪಿಐ)			
a	ಖಾತೆಯನ್ನು ಡೆಬಿಟ್ ಮಾಡಲಾಗಿದೆ ಆದರೆ ಫಲಾನುಭವಿಯ ಖಾತೆಗೆ ಜಮಾ ಮಾಡಲಾಗಿಲ್ಲ (ವರ್ಗಾವಣೆ ಫಂಡ್).	ಫಲಾನುಭವಿಯ ಖಾತೆಗೆ ಜಮಾ ಮಾಡಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗದಿದ್ದರೆ, ಟಿ + 1 ದಿನದಂದು ಫಲಾನುಭವಿ ಬ್ಯಾಂಕಿನಿಂದ ಸ್ವಯಂ ಹಿಮ್ಮುಖ (ಆರ್)	ಟಿ + 1 ದಿನವನ್ನು ಮೀರಿ ವಿಳಂಬವಾದರೆ ದಿನಕ್ಕೆ ₹ 100 / - .
b	ಖಾತೆಯನ್ನು ಡೆಬಿಟ್ ಮಾಡಲಾಗಿದೆ ಆದರೆ ವ್ಯಾಪಾರಿ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ವಹಿವಾಟು ದೃಢೀಕರಣವನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಲಾಗಿಲ್ಲ (ವ್ಯಾಪಾರಿಗ ಪಾವತಿ).	T + 5 ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ಸ್ವಯಂ-ಹಿಮ್ಮುಖ.	ಟಿ + 5 ದಿನಗಳನ್ನು ಮೀರಿ ವಿಳಂಬವಾದರೆ ದಿನಕ್ಕೆ ₹ 100 / - .
5 ಆಧಾರ್ ಸಕ್ರಿಯಗೊಳಿಸಿದ ಪಾವತಿ ವ್ಯವಸ್ಥೆ (ಆಧಾರ್ ಪೇ ಸೇರಿದಂತೆ)			
a	ಖಾತೆಯನ್ನು ಡೆಬಿಟ್ ಮಾಡಲಾಗಿದೆ ಆದರೆ ವ್ಯಾಪಾರಿ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ವಹಿವಾಟು ದೃಢೀಕರಣವನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಲಾಗಿಲ್ಲ.	ಸ್ವಾಧೀನಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವವರು ಟಿ + 5 ದಿನಗಳಲ್ಲಿ "ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಹೊಂದಾಣಿಕೆ" ಪ್ರಾರಂಭಿಸಬೇಕು.	ಟಿ + 5 ದಿನಗಳನ್ನು ಮೀರಿ ವಿಳಂಬವಾದರೆ ದಿನಕ್ಕೆ ₹ 100 / - .
b	ಖಾತೆಯನ್ನು ಡೆಬಿಟ್ ಮಾಡಲಾಗಿದೆ ಆದರೆ ಫಲಾನುಭವಿ ಖಾತೆಗೆ ಜಮಾ ಮಾಡಲಾಗಿಲ್ಲ.	ಸ್ವಾಧೀನಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವವರು ಟಿ + 5 ದಿನಗಳಲ್ಲಿ "ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಹೊಂದಾಣಿಕೆ" ಪ್ರಾರಂಭಿಸಬೇಕು. ಟಿ + 5 ದಿನಗಳನ್ನು ಮೀರಿ ವಿಳಂಬವಾದರೆ ದಿನಕ್ಕೆ ₹ 100 / - .	
6 ಆಧಾರ್ ಪಾವತಿ ಸೇತುವೆ ವ್ಯವಸ್ಥೆ (ಐಪಿಬಿಎಸ್)			
a	ಫಲಾನುಭವಿಯ ಖಾತೆಗೆ ಜಮಾ ಮಾಡುವಲ್ಲಿ ವಿಳಂಬ.	ಫಲಾನುಭವಿ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಟಿ + 1 ದಿನದೊಳಗೆ ವಹಿವಾಟನ್ನು ಹಿಮ್ಮುಖಗೊಳಿಸಬೇಕು.	ವಿಳಂಬವು T + 1 ದಿನವನ್ನು ಮೀರಿದರೆ ದಿನಕ್ಕೆ ₹ 100 / -
7 ರಾಷ್ಟ್ರೀಯ ಸ್ವಯಂಚಾಲಿತ ಕ್ವಿಯರಿಂಗ್ ಹೌಸ್ (ಎನ್‌ಎಸಿಎಚ್)			
a	ಫಲಾನುಭವಿಯ ಖಾತೆಗೆ ಜಮಾ ಮಾಡುವಲ್ಲಿ ವಿಳಂಬ ಅಥವಾ ಮೊತ್ತವನ್ನು ಹಿಮ್ಮುಖಗೊಳಿಸುವುದು	ಫಲಾನುಭವಿ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಟಿ ಯೊಳಗೆ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಮಾಡದ ವಹಿವಾಟನ್ನು ಹಿಮ್ಮುಖಗೊಳಿಸಬೇಕು + 1 ದಿನ.	ಟಿ + 1 ದಿನವನ್ನು ಮೀರಿ ವಿಳಂಬವಾದರೆ ದಿನಕ್ಕೆ ₹ 100 / - .
b	ಗ್ರಾಹಕರು ಬ್ಯಾಂಕಿನೊಂದಿಗಿನ ಡೆಬಿಟ್ ಆದೇಶವನ್ನು ಹಿಂತೆಗೆದುಕೊಂಡರೂ ಖಾತೆಯನ್ನು ಡೆಬಿಟ್ ಮಾಡಲಾಗಿದೆ.	ಅಂತಹ ಡೆಬಿಟ್ ಗೆ ಗ್ರಾಹಕರ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಜವಾಬ್ದಾರವಾಗಿರುತ್ತದೆ. T + 1 ದಿನದಲ್ಲಿ ರೆಸಲ್ಯೂಶನ್ ಪ್ರೂಣಗೊಳಿಸಬೇಕು.	ಟಿ + 1 ದಿನವನ್ನು ಮೀರಿ ವಿಳಂಬವಾದರೆ ದಿನಕ್ಕೆ ₹ 100 / - .

ಎ ಸ. ಎ ನ್.	ವಿವರಣೆ	ಸ್ವಯಂ ಹಿಮ್ಮುಖ ಮತ್ತು ಪರಿಹಾರದ ಚೌಕಟ್ಟು	
		ಸ್ವಯಂ-ಹಿಮ್ಮುಖಗೊಳಿಸುವಿಕೆಗೆ ಸಮಯರೇಖೆ	ಪಾವತಿಸಬೇಕಾದ ಪರಿಹಾರ
8.	ಪ್ರಿಪೇಯ್ಡ್ ಪಾವತಿ ಸಾಧನಗಳು (ಪಿಪಿಐಗಳು) - ಕಾರ್ಡ್ ಗಳು / ವ್ಯಾಲೆಟ್ ಗಳು		
a	ಆಫ್-ಯುಎಸ್ ವಹಿವಾಟು ಈ ವ್ಯವಹಾರವು ಯುಪಿಐ, ಕಾರ್ಡ್ ನೆಟ್ವರ್ಕ್, ಐಎಂಪಿಎಸ್ ಇತ್ಯಾದಿಗಳಲ್ಲಿ ಸವಾರಿ ಮಾಡುತ್ತದೆ. ಆಯಾ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯ ಟಿಎಫಿ ಮತ್ತು ಪರಿಹಾರ ನಿಯಮ ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ.		
b	ಆನ್-ಯುಎಸ್ ವಹಿವಾಟು: ಫಲಾನುಭವಿಯ ಪಿಪಿಐ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಆಗಿಲ್ಲ. ಪಿಪಿಐ ಡೆಬಿಟ್ ಮಾಡಲಾಗಿದೆ ಆದರೆ ವ್ಯಾಪಾರಿ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ವಹಿವಾಟು ದೃಢೀಕರಣವನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಲಾಗಿಲ್ಲ.	T + 1 ದಿನದೊಳಗೆ ರೆಮಿಟರ್ ಖಾತೆಯಲ್ಲಿ ಹಿಮ್ಮುಖಗೊಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.	ಟಿ + 1 ದಿನವನ್ನು ಮೀರಿ ವಿಳಂಬವಾದರೆ ದಿನಕ್ಕೆ ₹ 100 / - .

23. ಸೇಫ್ ಡೆಪಾಸಿಟ್ ಲಾಕರ್ / ಸೇಫ್ ಕಸ್ಟಡಿಯ ಆರ್ಟಿಕಲ್ ಸೌಲಭ್ಯ

- ಭೂಕಂಪ, ಪ್ರವಾಹ, ಗುಡುಗು, ಮಿಂಚು ಮುಂತಾದ ನೈಸರ್ಗಿಕ ವಿಪತ್ತುಗಳಿಂದ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರ ಸಂಪೂರ್ಣ ನಿರ್ಲಕ್ಷ್ಯದಿಂದ ಉಂಟಾಗುವ ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆ -

ಇದಕ್ಕೆ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಜವಾಬ್ದಾರನಲ್ಲ:

ನೈಸರ್ಗಿಕ ವಿಪತ್ತುಗಳು ಅಥವಾ ನಮ್ಮ ನಿಯಂತ್ರಣಕ್ಕೆ ಮೀರಿದ ಅನಿರೀಕ್ಷಿತ ಘಟನೆಗಳಿಂದ (ಭೂಕಂಪಗಳು, ಪ್ರವಾಹಗಳು, ಮಿಂಚು ಮತ್ತು ಗುಡುಗು ಮಿಂಚುಗಳಂತಹ) ಲಾಕರ್ ವಿಷಯಗಳಿಗೆ ನಷ್ಟ ಅಥವಾ ಹಾನಿ.

ಗ್ರಾಹಕರ ಕ್ರಿಯೆಗಳು ಅಥವಾ ನಿರ್ಲಕ್ಷ್ಯದಿಂದಾಗಿ ನಷ್ಟ ಅಥವಾ ಹಾನಿ (ಉದಾಹರಣೆಗೆ, ನಿಮ್ಮ ಸಂಯೋಜನೆಯನ್ನು ಮರೆಯುವುದು ಅಥವಾ ನಿಮ್ಮ ಕೀಲಿಯನ್ನು ಕಳೆದುಕೊಳ್ಳುವುದು).

- ಬೆಂಕಿ, ಕಳ್ಳತನ, ದರೋಡೆ, ಡಕಾಯಿತಿ, ದರೋಡೆ, ಕಟ್ಟಡ ಕುಸಿತ ಅಥವಾ ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳು ಮಾಡಿದ ವಂಚನೆಯಂತಹ ಘಟನೆಗಳಿಂದ ಉಂಟಾಗುವ ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆ -

ಮೇಲೆ ತಿಳಿಸಿದ ಘಟನೆಗಳಿಂದಾಗಿ ಲಾಕರ್ ನ ವಿಷಯಗಳು ನಷ್ಟವಾದರೆ, ಬ್ಯಾಂಕುಗಳ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಯು ಸುರಕ್ಷಿತ ರೇವಣಿ ಲಾಕರ್ ನ ಚಾಲ್ತಿಯಲ್ಲಿರುವ ವಾರ್ಷಿಕ ಬಾಡಿಗೆಯ ನೂರು ಪಟ್ಟು ಮೊತ್ತಕ್ಕೆ ಸೀಮಿತವಾಗಿರುತ್ತದೆ.

24. ಗ್ರಾಹಕರ ಒಪ್ಪಿಗೆಯಿಲ್ಲದೆ ನೀಡಲಾದ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್ ಗಳು:

- ಗ್ರಾಹಕರ ಲಿಖಿತ ಅಥವಾ ಡಿಜಿಟಲ್ ಒಪ್ಪಿಗೆಯಿಲ್ಲದೆ ನೀಡಲಾದ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್ ಗಳು ಮತ್ತು ಕಾರ್ಡ್ ದಾರರ ಸ್ಪಷ್ಟ ಸಮ್ಮತಿಯಿಲ್ಲದೆ ಕಾರ್ಡ್ ಅನ್ನು ಸಕ್ರಿಯಗೊಳಿಸಲಾಗಿದೆ (ಕಾರ್ಡ್ ದಾರನ ಬಳಕೆಯ ಉದ್ದೇಶವನ್ನು ಕಾರ್ಡ್ ದಾರರ ಒಪ್ಪಿಗೆ ಎಂದು ಪರಿಗಣಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ), ಬ್ಯಾಂಕ್ ಕಾರ್ಡ್ ರೂಪಾಂತರಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಎಲ್ಲಾ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ತಕ್ಷಣವೇ ಹಿಂತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಹಿಮ್ಮುಖ ಶುಲ್ಕಗಳ ಎರಡು ಪಟ್ಟು ಮೌಲ್ಯಕ್ಕೆ ಸಮಾನವಾದ ದಂಡದೊಂದಿಗೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಪರಿಹಾರ ನೀಡುತ್ತದೆ. ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್ ಖಾತೆಯ ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಯು ಎಯು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ವಿವರಿಸಲಾದ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಿಗೆ ಬದ್ಧವಾಗಿರುತ್ತದೆ.

- ಗ್ರಾಹಕರು ತಪ್ಪು ಎಂದು ವರದಿ ಮಾಡಿದ ಯಾವುದೇ ವಹಿವಾಟುಗಳನ್ನು, ವ್ಯಾಪಾರಿ ಸಂಸ್ಥೆಗೆ ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಉಲ್ಲೇಖದ ಅಗತ್ಯವಿರುತ್ತದೆ, ವೀಸಾ, ಮಾಸ್ಟರ್ ಕಾರ್ಡ್, ಡೈನರ್ಸ್ ಅಥವಾ ರುಪೇ ನೆಟ್ ವರ್ಕ್ ಸ್ಥಾಪಿಸಿದ ಚಾರ್ಜ್ ಬ್ಯಾಕ್ ನಿಯಮಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ನಿರ್ವಹಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಗರಿಷ್ಠ 90 ದಿನಗಳ ಅವಧಿಯಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ವಿವರಣೆ ಮತ್ತು ಅಗತ್ಯವಿದ್ದರೆ, ದಾಖಲೆ ಪುರಾವೆಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸಲು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಬದ್ಧವಾಗಿದೆ.

25. ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್ ನ ಮುಕ್ತಾಯ ವಿನಂತಿ:

ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 7 ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ಕಾರ್ಡ್ ಮುಚ್ಚುವಿಕೆ ವಿನಂತಿಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸುವುದಾಗಿ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಭರವಸೆ ನೀಡುತ್ತದೆ. ಈ ಕಾಲಮಿತಿಯೊಳಗೆ ಮುಕ್ತಾಯ ವಿನಂತಿಯನ್ನು ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗೊಳಿಸದ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ, ಯಾವುದೇ ಬಾಕಿ ಉಳಿದಿಲ್ಲದಿದ್ದರೆ, ಖಾತೆ ಮುಚ್ಚುವಿಕೆಯನ್ನು ಯಶಸ್ವಿಯಾಗಿ ಕಾರ್ಯಗತಗೊಳಿಸುವವರೆಗೆ ವಿಳಂಬಕ್ಕಾಗಿ ಬ್ಯಾಂಕ್ ದಿನಕ್ಕೆ 500 ರೂ.ಗಳ ದಂಡವನ್ನು ಪಾವತಿಸಬೇಕಾಗುತ್ತದೆ.

26. ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಮಾಹಿತಿಯ ವಿಳಂಬ ನವೀಕರಣ / ಸರಿಪಡಿಸುವಿಕೆಗೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಪರಿಹಾರ

ಅನುಬಂಧ-1 ರಲ್ಲಿ ವಿವರಿಸಿದಂತೆ ಸಿಬ್ಬಿಗಳು ಮತ್ತು ಸಿಬ್ಬಿಗಳು ಸಾಲದ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ವಿಳಂಬವಾಗಿ ನವೀಕರಿಸಲು / ಸರಿಪಡಿಸಲು ಪರಿಹಾರ ಚೌಕಟ್ಟನ್ನು ಜಾರಿಗೆ ತರಲು ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಸಿಬ್ಬಿಗಳು ಮತ್ತು ಸಿಬ್ಬಿಗಳಿಗೆ ನಿರ್ದೇಶನ ನೀಡುತ್ತದೆ.

27. ಪೋರ್ಸ್ ಮಜೂರ್

ಕೆಲವು ಅನಿರೀಕ್ಷಿತ ಘಟನೆಗಳು (ನಾಗರಿಕ ಗದ್ದಲ, ವಿಧ್ವಂಸಕತೆ, ಲಾಕ್‌ಡೌನ್, ಮುಷ್ಕರ ಅಥವಾ ಇತರ ಕಾರ್ಮಿಕ ತೊಂದರೆಗಳು, ಅಪಘಾತಗಳು, ಬೆಂಕಿ, ನೈಸರ್ಗಿಕ ವಿಪತ್ತುಗಳು ಅಥವಾ ಇತರ "ದೇವರ ಕೃತ್ಯಗಳು" ಸೇರಿದಂತೆ, ಯುದ್ಧ, ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಸೌಲಭ್ಯಗಳಿಗೆ ಅಥವಾ ಅದರ ಕರೆಸ್ಪಾಂಡೆಂಟ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ (ಗಳಿಗೆ) ಹಾನಿ, ಸಾಮಾನ್ಯ ಸಂವಹನ ಸಾಧನಗಳ ಅನುಪಸ್ಥಿತಿ ಅಥವಾ ಎಲ್ಲಾ ರೀತಿಯ ಸಾರಿಗೆಯ ಅನುಪಸ್ಥಿತಿ ಸೇರಿದಂತೆ ಆದರೆ ಸೀಮಿತವಾಗಿರದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ವಿಳಂಬ ಸಾಲ / ಯಾವುದೇ ಸೇವೆಯ ಅಲಭ್ಯತೆಗೆ ಪರಿಹಾರ ನೀಡಲು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಜವಾಬ್ದಾರಾಗಿರುವುದಿಲ್ಲ. (ಇತ್ಯಾದಿ.) ಬ್ಯಾಂಕಿನ ನಿಯಂತ್ರಣವನ್ನು ಮೀರಿ, ಅದು ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ವಿತರಣಾ ನಿಯತಾಂಕಗಳೊಳಗೆ ತನ್ನ ಬಾಧ್ಯತೆಯನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುವುದನ್ನು ತಡೆಯಬಹುದು.

28. ವರದಿ ಮಾಡುವುದು

ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಪಾವತಿಸಿದ ಪರಿಹಾರದ ಡೇಟಾವನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆಯ ಸ್ಥಾಯಿ ಸಮಿತಿಗೆ ಪ್ರಸ್ತುತಪಡಿಸುತ್ತದೆ. ಈ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ತ್ರೈಮಾಸಿಕ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಯ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ಸಮಿತಿಗೆ ವರದಿ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

29. ಅನುಬಂಧಗಳು

ಅನುಬಂಧ-1

ಸಿಬಿಗಳು ಮತ್ತು ಸಿಬಿಗಳು ಸಾಲದ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ವಿಳಂಬವಾಗಿ ನವೀಕರಿಸಲು / ಸರಿಪಡಿಸಲು ಪರಿಹಾರ ಚೌಕಟ್ಟನ್ನು ಈ ಕೆಳಗಿನಂತೆ ಜಾರಿಗೆ ತರಲು ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಸಿಬಿಗಳು ಮತ್ತು ಸಿಬಿಗಳಿಗೆ ನಿರ್ದೇಶನ ನೀಡುತ್ತದೆ:

(ಎ) ದೂರುದಾರರು ಸಿಬಿ / ಸಿಬಿಗಳಿಗೆ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ ಮೂವತ್ತು (30) ಕ್ಯಾಲೆಂಡರ್ ದಿನಗಳ ಅವಧಿಯಲ್ಲಿ ತಮ್ಮ ವಿವಾದವನ್ನು ಪರಿಹರಿಸದಿದ್ದರೆ ದೂರುದಾರರು ಪ್ರತಿ ಕ್ಯಾಲೆಂಡರ್ ದಿನಕ್ಕೆ ₹ 100 ಪರಿಹಾರಕ್ಕೆ ಅರ್ಹರಾಗಿರುತ್ತಾರೆ.
ವಿವರಣೆ:

1. ಸಿಬಿಆರ್ಎಫ್, 2005 ರ ಸೆಕ್ಷನ್ 21 (3) ಪ್ರಕಾರ, ದೂರುದಾರರು ಸೂಕ್ತ ತಿದ್ದುಪಡಿ, ಸೇರ್ಪಡೆ ಅಥವಾ ಬೇರೆ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ನವೀಕರಿಸಲು ಸಿಬಿ ಅಥವಾ ಸಿಬಿಗೆ ವಿನಂತಿಸಬಹುದು ಮತ್ತು ಅಂತಹ ವಿನಂತಿಯ ಮೇರೆಗೆ ಸಿಬಿ ಅಥವಾ ಸಿಬಿ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ವಿನಂತಿಸಿದ ಮೂವತ್ತು (30) ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ನವೀಕರಿಸಲು ಕ್ರಮಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ.
2. (ii) ಸಿಬಿ ನಿಯಮಗಳು, 2006 ರ ನಿಯಮ 20 (3) (ಸಿ) ಪ್ರಕಾರ, ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಮಾಹಿತಿಯಲ್ಲಿನ ನಿಖರತೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಸಿಬಿಗೆ ಮಾಹಿತಿ ನೀಡಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ ಇಪ್ಪತ್ತೊಂದು (21) ದಿನಗಳ ಅವಧಿಯಲ್ಲಿ ಸಿಬಿ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಮಾಹಿತಿಯ ಸರಿಪಡಿಸಿದ ವಿವರಗಳನ್ನು ಸಿಬಿ ಅಥವಾ ದೂರುದಾರರಿಗೆ ಕಳುಹಿಸಬೇಕು.
3. (iii) ಸಿಬಿಆರ್ ಎ, 2005ರ ಸೆಕ್ಷನ್ 21(3) ಮತ್ತು ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಇನ್ವೆಸ್ಟಿಗೇಷನ್ ಕಂಪನಿಗಳ ನಿಯಮಗಳು, 2006ರ ನಿಯಮ 20(3) (ಸಿ) ಗಳ ಸಂಯೋಜಿತ ಓದುವಿಕೆಯು ಸಿಬಿ ಮತ್ತು ಸಿಬಿಗೆ ಒಟ್ಟಾರೆಯಾಗಿ, ದೂರನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು / ವಿಲೇವಾರಿ ಮಾಡಲು ಒಟ್ಟಾರೆ ಮೂವತ್ತು (30) ದಿನಗಳ ಮಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ. ಪರಿಣಾಮವಾಗಿ, ಸಿಬಿಗೆ ಇಪ್ಪತ್ತೊಂದು (21) ದಿನಗಳು ಸಿಗುತ್ತವೆ ಮತ್ತು ಸಿಬಿಗಳು ದೂರಿನ ಸಂಪೂರ್ಣ ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ಉಳಿದ ಒಂಬತ್ತು (9) ದಿನಗಳನ್ನು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ಪಡೆಯುತ್ತವೆ.

(ಬಿ) ದೂರುದಾರರು ಅಥವಾ ಸಿಬಿ ಮಾಹಿತಿ ನೀಡಿದ ಇಪ್ಪತ್ತೊಂದು (21) ಕ್ಯಾಲೆಂಡರ್ ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ ಸೂಕ್ತ ತಿದ್ದುಪಡಿ ಅಥವಾ ಸೇರ್ಪಡೆ ಮಾಡುವ ಮೂಲಕ ಅಥವಾ ಬೇರೆ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಸಿಬಿಗಳಿಗೆ ನವೀಕರಿಸಿದ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಕಳುಹಿಸಲು ಸಿಬಿ ವಿಫಲವಾದರೆ ಸಿಬಿ ದೂರುದಾರರಿಗೆ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಪಾವತಿಸಬೇಕು.

(ಸಿ) ದೂರುದಾರರು ಅಥವಾ ಸಿಬಿ ಮಾಹಿತಿ ನೀಡಿದ ಇಪ್ಪತ್ತೊಂದು (21) ಕ್ಯಾಲೆಂಡರ್ ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ಸಿಬಿ ನವೀಕರಿಸಿದ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಸಿಬಿಗೆ ಒದಗಿಸಿದ್ದರೂ, ದೂರುದಾರರು ಅಥವಾ ಸಿಬಿ ಮಾಹಿತಿ ನೀಡಿದ ಮೂವತ್ತು (30) ಕ್ಯಾಲೆಂಡರ್ ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ಸಿಬಿ ದೂರನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ವಿಫಲವಾದರೆ ಸಿಬಿ ದೂರುದಾರರಿಗೆ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಪಾವತಿಸುತ್ತದೆ.

(ಡಿ) ದೂರು ತಿರಸ್ಕೃತಗೊಂಡ ಪ್ರಕರಣಗಳು ಸೇರಿದಂತೆ ಎಲ್ಲಾ ಪ್ರಕರಣಗಳಲ್ಲಿ ದೂರಿನ ಮೇಲೆ ಕೈಗೊಂಡ ಕ್ರಮಗಳ ಬಗ್ಗೆ ದೂರುದಾರರಿಗೆ ಸಿಬಿ / ಸಿಬಿ ಸಲಹೆ ನೀಡಬೇಕು. ತಿರಸ್ಕಾರದ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ, ತಿರಸ್ಕಾರದ ಕಾರಣಗಳನ್ನು ಸಿಬಿ ಮತ್ತು ಸಿಬಿ ಸಹ ಒದಗಿಸುತ್ತವೆ.

(ಇ) ದೂರುದಾರರಿಗೆ ಸಿಬಿಗಳು / ಸಿಬಿಗಳು ಒದಗಿಸಬೇಕಾದ ಪರಿಹಾರವನ್ನು (ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಿದ ಮೂವತ್ತು (30) ಕ್ಯಾಲೆಂಡರ್ ದಿನಗಳನ್ನು ಮೀರಿದ ವಿಳಂಬ ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ) ಸಂಬಂಧಪಟ್ಟ ಸಿಬಿಗಳು / ಸಿಬಿಗಳ ನಡುವೆ ಪ್ರಮಾಣಾನುಗುಣವಾಗಿ ಹಂಚಬೇಕು.

(ಎಫ್) ಕುಂದುಕೊರತೆ / ದೂರು ಒಂದಕ್ಕಿಂತ ಹೆಚ್ಚು ಸಿಬಿಗಳು ಒದಗಿಸಿದ ತಪ್ಪಾದ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿದ್ದರೆ, ದೂರುದಾರರು ಸಂಬಂಧಿತ ಸಿಬಿಯಲ್ಲಿ ದೂರನ್ನು ನೋಂದಾಯಿಸಬೇಕು. ಸಿಬಿ ಸಂಬಂಧಪಟ್ಟ ಎಲ್ಲಾ ಸಿಬಿಗಳೊಂದಿಗೆ ಸಮನ್ವಯ ಸಾಧಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ದೂರುದಾರರಿಗೆ ಕುಂದುಕೊರತೆಯ ಸಮಗ್ರ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ.

(ಜಿ) ಸಿಬಿಸಿಯಿಂದ ದೂರು ಸ್ವೀಕರಿಸಲ್ಪಟ್ಟು ನೋಂದಾಯಿಸಲ್ಪಟ್ಟಿದ್ದರೆ ಮತ್ತು ದೂರಿನ ಪರಿಹಾರದಲ್ಲಿ ವಿಳಂಬವಾಗಿದ್ದರೆ, ಸಿಬಿಸಿ ಅಂತಿಮ ನಿರ್ಣಯದ ನಂತರ, ಒಟ್ಟು ವಿಳಂಬ (ಕ್ಯಾಲೆಂಡರ್ ದಿನಗಳಲ್ಲಿ) ಮತ್ತು ಸಿಬ (ಗಳು) ಮತ್ತು / ಅಥವಾ ಸಿಬಿಸಿ ಪಾವತಿಸಬೇಕಾದ ಪರಿಹಾರದ ಮೊತ್ತದ ಬಗ್ಗೆ ಸಂಬಂಧಪಟ್ಟ ಸಿಬ (ಗಳು) ಮತ್ತು ದೂರುದಾರರಿಗೆ ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ.

(ಎಚ್) ಸಿಬಿನಿಂದ ದೂರು ಸ್ವೀಕರಿಸಲ್ಪಟ್ಟು ನೋಂದಾಯಿಸಲ್ಪಟ್ಟಿದ್ದರೆ ಮತ್ತು ದೂರಿನ ಪರಿಹಾರದಲ್ಲಿ ವಿಳಂಬವಾಗಿದ್ದರೆ, ಸಿಬ ಅಂತಿಮ ನಿರ್ಣಯದ ನಂತರ, ಒಟ್ಟು ವಿಳಂಬ (ಕ್ಯಾಲೆಂಡರ್ ದಿನಗಳಲ್ಲಿ) ಮತ್ತು ಸಿಬ ಮತ್ತು / ಅಥವಾ ಸಿಬಿಸಿ (ಗಳು) ಪಾವತಿಸಬೇಕಾದ ಪರಿಹಾರದ ಮೊತ್ತದ ಬಗ್ಗೆ ಸಂಬಂಧಪಟ್ಟ ಸಿಬಿಸಿ (ಗಳು) ಮತ್ತು ದೂರುದಾರರಿಗೆ ತಿಳಿಸಬೇಕು.

(i) ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರದ ದಿನಾಂಕವು ದೂರುದಾರರು ಒದಗಿಸಿದ ಅಂಚೆ ವಿಳಾಸ ಅಥವಾ ಇಮೇಲ್ ಐಡಿಗೆ ಸಿಬಿಸಿ ಅಥವಾ ಸಿಬ ಸರಿಪಡಿಸಿದ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಮಾಹಿತಿ ವರದಿಯನ್ನು (ಸಿಬಿಆರ್) ಕಳುಹಿಸಿದ ದಿನಾಂಕವಾಗಿರುತ್ತದೆ.

(ಜೆ) ಪರಿಹಾರ ಮೊತ್ತವನ್ನು ಜಮಾ ಮಾಡಲು ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳು, ಇಮೇಲ್ ಐಡಿ ಮತ್ತು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಖಾತೆ ವಿವರಗಳು / ಯುನಿಫೈಡ್ ಪೇಮೆಂಟ್ ಇಂಟರ್‌ಫೇಸ್ (ಯುಪಿಐ) ಐಡಿಯನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಲು ದೂರುದಾರರಿಗೆ ಅನುವು ಮಾಡಿಕೊಡಲು ಸಿಬಿಸಿಗಳು / ಸಿಬಗಳು ತಮ್ಮ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಕೆ ನಮೂನೆಯಲ್ಲಿ (ಆನ್ಲೈನ್ ಮತ್ತು ಆಫ್ಲೈನ್ ಎರಡೂ) ಸೂಕ್ತ ನಿಬಂಧನೆಗಳನ್ನು ಮಾಡಬೇಕು. ನಿಖರವಾದ ವಿವರಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸುವ ಜವಾಬ್ದಾರಿ ದೂರುದಾರರ ಮೇಲಿರುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ದೂರುದಾರರು ನೀಡಿದ ಯಾವುದೇ ತಪ್ಪು ಮಾಹಿತಿಗೆ ಸಿಬಿಸಿಗಳು / ಸಿಬಿಸಿಗಳನ್ನು ಹೊಣೆಗಾರರನ್ನಾಗಿ ಮಾಡುವುದಿಲ್ಲ.

(ಕೆ) ದೂರು ಇತ್ಯರ್ಥವಾದ ಐದು (5) ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ಪರಿಹಾರದ ಮೊತ್ತವನ್ನು ದೂರುದಾರರ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಖಾತೆಗೆ ಜಮಾ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

(ಎಲ್) ಸಿಬಿಸಿಗಳು ಅಥವಾ ಸಿಬಿಸಿಗಳು ಪರಿಹಾರವನ್ನು ತಪ್ಪಾಗಿ ನಿರಾಕರಿಸಿದರೆ ದೂರುದಾರರು ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ - ಇಂಟಿಗ್ರೇಟೆಡ್ ಒಂಬುಡ್ಸ್ಮನ್ ಯೋಜನೆ, 2021 ರ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಆರ್ಬಿಐ ಒಂಬುಡ್ಸ್ಮನ್ ಅನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು.

(ಎಂ) ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ - ಇಂಟಿಗ್ರೇಟೆಡ್ ಒಂಬುಡ್ಸ್ಮನ್ ಯೋಜನೆ, 2021 ರ ವ್ಯಾಪ್ತಿಗೆ ಇನ್ನೂ ಒಳಪಡದ ಸಿಬಿಸಿಗಳು ಪರಿಹಾರವನ್ನು ತಪ್ಪಾಗಿ ನಿರಾಕರಿಸಿದರೆ, ದೂರುದಾರರು ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಆಫ್ ಇಂಡಿಯಾದ ಪ್ರಾದೇಶಿಕ ಕಚೇರಿಗಳಿಂದ (ಆರ್ಬಿಐ) ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಿಸುತ್ತಿರುವ ಗ್ರಾಹಕ ಶಿಕ್ಷಣ ಮತ್ತು ಸಂರಕ್ಷಣಾ ಕೋಶವನ್ನು (ಸಿಇಪಿಸಿ) ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು.

(ಎನ್) ನಿರ್ವಹಣೆಯ ಕೊರತೆ: ಈ ಕೆಳಗಿನ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ ಪರಿಹಾರ ಚೌಕಟ್ಟು ಅನ್ವಯವಾಗುವುದಿಲ್ಲ:

(i) ಸಿಸಿಆರ್ ಎ, 2005 ರ ಸೆಕ್ಷನ್ 18 ರ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಒದಗಿಸಲಾದ ವಿವಾದಗಳು. ಸಿಬಿಸಿಆರ್, 2005 ರ ಸೆಕ್ಷನ್ 18 ರ ಪ್ರಕಾರ, ಸಾಲ ಮಾಹಿತಿಯ ವ್ಯವಹಾರಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ವಿಷಯಗಳಲ್ಲಿ ಸಿಬಿಸಿಗಳು, ಸಿಬಿಸಿಗಳು, ಸಾಲಗಾರರು ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರ ನಡುವೆ ಉದ್ಭವಿಸುವ ವಿವಾದಗಳಿಗೆ ಮತ್ತು ಸಿಬಿಸಿಆರ್, 2005 ರ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಒದಗಿಸಲಾಗಿಲ್ಲ, ಅಂತಹ ವಿವಾದಗಳನ್ನು ಮಧ್ಯಸ್ಥಿಕೆ ಮತ್ತು ಸಂಧಾನ ಕಾಯ್ದೆ, 1996 ರಲ್ಲಿ ಒದಗಿಸಿದಂತೆ ರಾಜಿ ಅಥವಾ ಮಧ್ಯಸ್ಥಿಕೆ ಮೂಲಕ ಪರಿಹರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

(ii) (a) ಆಂತರಿಕ ಆಡಳಿತ, (b) ಮಾನವ ಸಂಪನ್ಮೂಲ, (c) ಸಿಬ್ಬಂದಿಯ ವೇತನ ಮತ್ತು ವೇತನ, ಮತ್ತು (d) C/C ಯ ಸಲಹೆಗಳು ಮತ್ತು ವಾಣಿಜ್ಯ ನಿರ್ಧಾರಗಳ ಸ್ವರೂಪದಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ದೂರುಗಳು / ಉಲ್ಲೇಖಗಳು.

(iii) ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಸ್ಕೋರ್ / ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಸ್ಕೋರ್ ಮಾದರಿಯ ಗಣನೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ವಿವಾದಗಳು / ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ದೂರುಗಳು.

(iv) ಗ್ರಾಹಕ ವ್ಯಾಜ್ಯಗಳ ಪರಿಹಾರ ಆಯೋಗ, ನ್ಯಾಯಾಲಯಗಳು, ನ್ಯಾಯಮಂಡಳಿಗಳು ಇತ್ಯಾದಿಗಳಂತಹ ಇತರ ವೇದಿಕೆಗಳಿಂದ ನಿರ್ಧರಿಸಲ್ಪಟ್ಟ ಅಥವಾ ಈಗಾಗಲೇ ಬಾಕಿ ಇರುವ ದೂರುಗಳು.

ಮೇಲಿನ ನಿರ್ದೇಶನಗಳನ್ನು ಉಲ್ಲಂಘಿಸುವ ಅಥವಾ ಅನುಸರಿಸಲು ವಿಫಲವಾದ ಸಿಬ್ಬಂದಿಗಳು ಮತ್ತು ಸಿಬ್ಬಂದಿ ಸಿಬ್ಬಂದಿ ಆರ್, 2005 ರ ನಿಬಂಧನೆಗಳ ಪ್ರಕಾರ ದಂಡನಾತ್ಮಕ ಕ್ರಮಕ್ಕೆ ಜವಾಬ್ದಾರಾಗಿರುತ್ತಾರೆ.

30. ಶಬ್ದಕೋಶ

ಅವಧಿ	ವಿವರಣೆ
ಎಟಿಎಂ	"ಸ್ವಯಂಚಾಲಿತ ಟೆಲ್ಲರ್ ಯಂತ್ರ" ದ ಸಂಕ್ಷಿಪ್ತ ರೂಪವಾಗಿ ಬಳಸಲಾಗುತ್ತದೆ
ಬ್ಯಾಂಕ್	ಇದು AU ಸ್ಮಾಲ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಅನ್ನು ಸೂಚಿಸುತ್ತದೆ
CIN	"ಗ್ರಾಹಕ ಗುರುತಿನ ಸಂಖ್ಯೆ" ಯ ಸಂಕ್ಷಿಪ್ತ ರೂಪವಾಗಿ ಬಳಸಲಾಗುತ್ತದೆ
ECS	"ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ಕ್ಲಿಯರಿಂಗ್ ಸೇವೆ" ಯ ಸಂಕ್ಷಿಪ್ತ ರೂಪವಾಗಿ ಬಳಸಲಾಗುತ್ತದೆ
EMI	"ಸಮಾನ ಮಾಸಿಕ ಕಂತು" ನ ಸಂಕ್ಷಿಪ್ತ ರೂಪವಾಗಿ ಬಳಸಲಾಗುತ್ತದೆ
LAF	"ಲಿಕ್ವಿಡಿಟಿ ಅಡ್ವಾನ್ಸೆಂಟ್ ಫೆಸಿಲಿಟಿ" ಯ ಸಂಕ್ಷಿಪ್ತ ರೂಪವಾಗಿ ಬಳಸಲಾಗುತ್ತದೆ
NEFT	"ನ್ಯಾಷನಲ್ ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ಸ್ ಫಂಡ್ ಟ್ರಾನ್ಸ್‌ಫರ್" ನ ಸಂಕ್ಷಿಪ್ತ ರೂಪವಾಗಿ ಬಳಸಲಾಗುತ್ತದೆ
ನಾಸ್ಟ್ರೊ ಖಾತೆ	ಇದು ದೇಶೀಯ ಬ್ಯಾಂಕ್ ವಿದೇಶದಲ್ಲಿ ಹೊಂದಿರುವ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಖಾತೆಯನ್ನು ಸೂಚಿಸುತ್ತದೆ, ಅದನ್ನು ಆ ವಿದೇಶಿ ದೇಶದ ಕರೆನ್ಸಿಯಲ್ಲಿ ನಾಮಾಂಕಿತಗೊಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಇವುಗಳನ್ನು ಪ್ರಾಥಮಿಕವಾಗಿ ವಿದೇಶಿ ವಿನಿಮಯ ಮತ್ತು ವ್ಯಾಪಾರ ವಹಿವಾಟುಗಳ ಇತ್ಯರ್ಥಕ್ಕೆ ಬಳಸಲಾಗುತ್ತದೆ
ಸಮಾನವಾಗಿ ಪಾವತಿಸಬೇಕು	ಇದು ಚೆಕ್ ಗಳನ್ನು ಸೂಚಿಸುತ್ತದೆ, ಅದನ್ನು ಸ್ಥಳೀಯ ಚೆಕ್ ಗಳೆಂದು ಪರಿಗಣಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ, ವಿತರಣಾ ಮತ್ತು ಡ್ರಾ ಮಾಡುವ ಬ್ಯಾಂಕ್ ವಿವಿಧ ನಗರಗಳಲ್ಲಿದ್ದರೂ ಸಹ. ಚೆಕ್ ನ ಸಂಪೂರ್ಣ ಮೊತ್ತವನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರ ಖಾತೆಗೆ ಜಮಾ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ, ಹೊರಗಿನ ಚೆಕ್ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ಕಡಿತಗೊಳಿಸಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ
ಆರ್ಬಿಐ	"ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಆಫ್ ಇಂಡಿಯಾ" ದ ಸಂಕ್ಷಿಪ್ತ ರೂಪವಾಗಿ ಬಳಸಲಾಗುತ್ತದೆ

