

എയു സ്മോൾ ഫിനാൻസ് ബാങ്ക് ലിമിറ്റഡ്

ഉപഭോക്തൃ നഷ്ടപരിഹാര നയം

ജനുവരി 2025



ഉള്ളടക്കം

1. ആമുഖം	3
2. മാർഗനിർദ്ദേശക തത്ത്വങ്ങൾ.....	3
3. നഷ്ടപരിഹാര തുക അടയ്ക്കുന്നതിനുള്ള സമയപരിധി.....	4
4. അനധികൃത / തെറ്റായ ഡെബിറ്റ്.....	4
5. ECS ഡയറക്ട് ഡെബിറ്റുകൾ / അക്കൗണ്ടുകളിലേക്കുള്ള മറ്റ് ഡെബിറ്റുകൾ.....	5
6. കാലാവധി പൂർത്തിയാകുമ്പോൾ / നിശ്ചിത തീയതിയിൽ ട്രോ ഡെപ്പോസിറ്റുകൾ അടയ്ക്കുന്നതിലെ കാലതാമസം	6
7. NEFT/RTGS ഉപയോഗിച്ചുള്ള ഫണ്ട് ട്രാൻസ്ഫർ	6
8. സ്റ്റോപ്പ് പേയ് മെന്റ് നിർദ്ദേശങ്ങൾ അംഗീകരിച്ചതിന് ശേഷം ചെക്കുകളുടെ പേയ് മെന്റ്	7
9. വിദേശ വിനിമയ സേവനങ്ങൾ.....	7
10. ലോക്കൽ / ഔട്ട് സ്റ്റേഷൻ ചെക്കുകളുടെ കാലതാമസം വരുത്തിയതിന് പലിശ അടയ്ക്കൽ	8
11. ട്രാൻസിറ്റിലെ ഉപകരണങ്ങൾക്കുള്ള നഷ്ടപരിഹാരം	10
12. വാണിജ്യ ബാങ്കുകൾ സഹകരണ ബാങ്കുകളുടെ "തുല്യ ഉപകരണങ്ങളിൽ" ഇടപാട് നടത്തുന്നു	11
13. ഡ്യൂപ്ലിക്കേറ്റ് ഡ്രാഫ്റ്റും കാലതാമസത്തിനുള്ള നഷ്ടപരിഹാരവും 12	
14. ബാങ്കിന്റെ ഏജന്റിന്റെ പെരുമാറ്റച്ചട്ട ലംഘനം	12
15. കടം കൊടുക്കൽ, ബാധ്യത; വായ്പക്കാരോടുള്ള പ്രതിബദ്ധത	12
16. തട്ടിപ്പുകളുടെ കാര്യത്തിൽ നഷ്ടപരിഹാരം (നോൺ ഡിജിറ്റൽ) ...	14
17. മൂന്നാം കക്ഷി ഉൽപ്പന്നങ്ങളുടെ തെറ്റായ വിൽപന.....	15
18. ATM പരാജയം:.....	15
19. കസ്റ്റമറുടെ അവകാശങ്ങളും കടമകളും	15
20. ബാങ്കിന്റെ പങ്കും ഉത്തരവാദിത്തവും	17
21. ഉപഭോക്താവിന്റെ അനധികൃത ഇടപാട് ബാങ്കിന് റിപ്പോർട്ട് ചെയ്യുക:.....	19



22. അനധികൃത ഇലക്ട്രോണിക് ബാങ്കിംഗ് ഇടപാടുകളുടെ
കാര്യത്തിൽ നഷ്ടപരിഹാരം 20

23. സേഫ് ഡെപ്പോസിറ്റ് ലോക്കർ / സേഫ് കസ്റ്റഡി ആർട്ടിക്കിൾ
സൗകര്യം 24

24. ഉപഭോക്താവിന്റെ സമ്മതമില്ലാതെ നൽകിയ ക്രെഡിറ്റ്
കാർഡുകൾ: 24

25. ക്രെഡിറ്റ് കാർഡിന്റെ ക്ലോഷർ അഭ്യർത്ഥന: 25

26. ക്രെഡിറ്റ് വിവരങ്ങൾ അപ്ഡേറ്റ് ചെയ്യുന്നതിൽ / തിരുത്തൽ
വൈകിയതിന് ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് നഷ്ടപരിഹാരം 25

27. Force Majeure 25

28. റിപ്പോർട്ടിംഗ് 26

29. അനുബന്ധങ്ങൾ 26

30. ഗ്ലോസറി 29



1. ആമുഖം

ബാങ്കിന്റെ ഭാഗത്തുനിന്നുള്ള സേവനത്തിലെ അപര്യാപ്ത മൂലമോ ബാങ്കിനോ അതിന്റെ ജീവനക്കാർക്കോ നേരിട്ട് കാരണമായേക്കാവുന്ന ഏതെങ്കിലും സാമ്പത്തിക നഷ്ടത്തിന് ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് എങ്ങനെ നഷ്ടപരിഹാരം നൽകാമെന്നതിനെക്കുറിച്ച് ഈ നയ രേഖ വ്യക്തമായ മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ നൽകും. ബാങ്ക് വാഗ്ദാനം ചെയ്യുന്ന സേവനങ്ങളിലെ അപര്യാപ്ത മൂലം ഉണ്ടാകുന്ന സാമ്പത്തിക നഷ്ടത്തിനുള്ള നഷ്ടപരിഹാരത്തിന് മാത്രമേ ഈ നയം ബാധകമാകൂ, അത് നേരിട്ട് അളക്കാൻ കഴിയും. ഈ നയത്തിൽ പരാമർശിച്ചിരിക്കുന്ന പ്രതിബദ്ധതകൾ ബാങ്ക്-ഉപഭോക്തൃ തർക്കങ്ങൾ പരിഹരിക്കുന്നതിന് രൂപീകരിച്ച ഏതെങ്കിലും ഫോറത്തിന് മുമ്പാകെയോ ഏതെങ്കിലും കോടതിക്ക് മുമ്പാകെയോ അതിന്റെ നിലപാട് ന്യായീകരിക്കുന്നതിന് ബാങ്കിന് ഉണ്ടായിരിക്കുന്ന ഏതെങ്കിലും അവകാശത്തിന് ഒരു മുൻവിധിയും ഇല്ലാതെ ആയിരിക്കും. അവസര നഷ്ടം / നാശനഷ്ടങ്ങൾ / പ്രശസ്തി നഷ്ടവുമായി ബന്ധപ്പെട്ട ക്ലെയിമുകൾ എന്നിവ കാരണം ഉപഭോക്താക്കൾ ഉന്നയിക്കുന്ന ക്ലെയിമുകളെ ഈ നയം പരിരക്ഷിക്കുന്നില്ല, ബാധകമല്ല.

2. മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശ തത്ത്വങ്ങൾ

ഉപഭോക്തൃ നഷ്ടപരിഹാര നയം ഉപഭോക്താക്കളുടെ പെരുമാറ്റത്തിലെ സുതാര്യതയുടെയും നീതിയുടെയും തത്ത്വങ്ങളെ

അടിസ്ഥാനമാക്കിയുള്ളതായിരിക്കും. പോളിസിയിൽ വിവരിച്ചിരിക്കുന്ന സംഭവങ്ങൾ ഈ പോളിസിയിൽ ഉൾക്കൊള്ളും, അവിടെ വിവിധ തരത്തിലുള്ള ഇടപാടുകളിൽ നിന്ന് ഉണ്ടാകുന്ന ഏതെങ്കിലും സാമ്പത്തിക നഷ്ടത്തിന് ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് നഷ്ടപരിഹാരം നൽകാൻ ബാങ്ക് ബാധ്യസ്ഥമാണ്.

ഉപഭോക്തൃ നഷ്ടപരിഹാര നയം സ്വീകരിക്കുന്നതിലൂടെ, ബാങ്കിംഗ് ഓംബുഡ്സ്മാനോ റിസർവ് ബാങ്കിനോ ലഭിക്കുന്ന പരാതികളുടെ എണ്ണത്തിൽ കുറവ് ബാങ്ക് ഉറപ്പാക്കും. നഷ്ടപരിഹാര പ്രക്രിയയുമായി ബന്ധപ്പെട്ട് ബാങ്കിന്റെ എല്ലാ തലങ്ങളിലുമുള്ള ജീവനക്കാർ വിവിധ ശാഖകളിലുടനീളം എല്ലാത്തരം ഉപഭോക്താക്കളുമായും ഒരേപോലെ ആശയവിനിമയം നടത്തുന്നുവെന്ന് ഉറപ്പാക്കാൻ ഈ നയം സഹായിക്കും. ഈ പോളിസി ബാങ്കിന്റെ വെബ്സൈറ്റിലും ലഭ്യമാകും. നഷ്ടപരിഹാര തുകയും പേയ് മെന്റിനുള്ള സമയപരിധിയും പോളിസി നിർവചിക്കുമ്പോൾ, പോളിസിക്ക് മുകളിൽ എന്തെങ്കിലും അധികവും ഒഴിവാക്കാൻ നഷ്ടപരിഹാരവും നൽകുകയാണെങ്കിൽ അതത് ബിസിനസ്സ് വെർട്ടിക്കലിന്റെ ബിസിനസ്സ് ഹെഡ് അംഗീകാരം നൽകും

3. നഷ്ടപരിഹാര തുക അടയ്ക്കുന്നതിനുള്ള സമയപരിധി

പോളിസിക്ക് അനുസൃതമായി എന്തെങ്കിലും നഷ്ടപരിഹാരം നൽകാൻ ബാങ്ക് ബാധ്യസ്ഥമാണെങ്കിൽ, അന്വേഷണം പൂർത്തിയായി 7 പ്രവൃത്തി ദിവസത്തിനുള്ളിൽ പരാതിക്കാരന് അത് നൽകും.

റെഗുലേറ്റർ അടിസ്ഥാനത്തിൽ സമയപരിധി നിശ്ചയിക്കുന്ന സന്ദർഭങ്ങളിൽ നിലവിലുള്ള മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ പാലിക്കേണ്ടതാണ്.

4. അനധികൃത / തെറ്റായ ഡെബിറ്റ്

4.1. ബാങ്ക് ഒരു അക്കൗണ്ടിലേക്ക് അനധികൃത / തെറ്റായ നേരിട്ടുള്ള ഡെബിറ്റ് ഉയർത്തിയിട്ടുണ്ടെങ്കിൽ, ഇടപാടിന്റെ കൃത്യമായ പരിശോധനയ്ക്ക് ശേഷം അത്തരം ഡെബിറ്റിനെക്കുറിച്ച് അറിയിച്ചാലുടൻ എൻട്രി പിൻവലിക്കും. അത്തരം സന്ദർഭങ്ങളിൽ, നേരിട്ടുള്ള സാമ്പത്തിക നഷ്ടത്തിന് ബാങ്ക് ഉപഭോക്താവിന് നഷ്ടപരിഹാരം നൽകും, കൂടാതെ സേവിംഗ്സ് ബാങ്ക് നിക്ഷേപത്തിന്റെ പലിശ അടയ്ക്കുന്നതിനോ വായ്പ അക്കൗണ്ടിൽ ബാങ്കിന് അധിക പലിശ നൽകുന്നതിനോ ബാധകമായ മിനിമം ക്ലോസിംഗ് ബാലൻസ് കുറയ്ക്കുന്നതിലൂടെയോ അല്ലെങ്കിൽ മിനിമം ബാലൻസ് ആവശ്യകതയിൽ താഴെയുള്ള ബാലൻസിനായി ഈടാക്കുന്ന ഏതെങ്കിലും ചാർജ്ജുകൾ അല്ലെങ്കിൽ കുറവ് കാരണം ചെയ്യുകൾ തിരികെ നൽകുന്നതിന് ഈടാക്കുന്ന ഏതെങ്കിലും ചാർജ്ജുകൾ മൂലമോ ഉപഭോക്താവിന് നഷ്ടപരിഹാരം നൽകും. ബാലൻസിൽ. തെറ്റായ ഡെബിറ്റ് തീയതി മുതൽ പരമാവധി 45 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ ഉപഭോക്താവ് ബാങ്കിനെ സമീപിക്കണം.

4.2. ഉപഭോക്താവ് തെറ്റായി റിപ്പോർട്ട് ചെയ്ത ഡെബിറ്റിന്റെ പരിശോധനാ പ്രക്രിയയിൽ ഏതെങ്കിലും മൂന്നാം കക്ഷി ഉൾപ്പെടുന്നില്ലെങ്കിൽ, അത്തരം തെറ്റായ ഡെബിറ്റ് റിപ്പോർട്ട് ചെയ്ത തീയതി മുതൽ 7 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ പരിശോധനാ പ്രക്രിയ പൂർത്തിയാക്കാൻ ബാങ്ക് ശ്രമിക്കും.

4.3. പരിശോധനാ പ്രക്രിയയിൽ ഒരു മൂന്നാം കക്ഷി ഉൾപ്പെടുന്നുവെങ്കിൽ, അത്തരം തെറ്റായ ഡെബിറ്റ് റിപ്പോർട്ട് ചെയ്ത തീയതി മുതൽ 1 മാസത്തിനുള്ളിൽ പരിശോധനാ പ്രക്രിയ പൂർത്തിയാക്കുമെന്ന് ബാങ്ക് ഉറപ്പാക്കും.

4.4. നഷ്ടപരിഹാരമോ റീഫണ്ടോ നൽകാതെ ഒരു ഉപഭോക്താവിന്റെ അക്കൗണ്ടിലേക്ക് തെറ്റായ ക്രെഡിറ്റ് പോസ്റ്റുചെയ്യുകയാണെങ്കിൽ തുകകൾ മാറ്റുന്നതിന് അക്കൗണ്ടിൽ നിന്ന് ഡെബിറ്റ് ചെയ്യാനുള്ള അവകാശം ബാങ്കിൽ നിക്ഷിപ്തമാണ്.

4.5. വിവിധ ന്യൂനതകൾക്കുള്ള നഷ്ടപരിഹാര തുക സംബന്ധിച്ച് തീരുമാനമെടുക്കുന്നതിന് ഉപഭോക്താവിന്റെ ബാധ്യത വ്യക്തമാക്കുകയും ഉപഭോക്താവിനെ നന്നായി അറിയിക്കുകയും ചെയ്യും

5. ECS ഡയറക്ട് ഡെബിറ്റുകൾ / അക്കൗണ്ടുകളിലേക്കുള്ള മറ്റ് ഡെബിറ്റുകൾ

5.1. ഇസിഎസിൽ നിന്ന് ലഭിക്കുന്ന ഏതെങ്കിലും ഡെബിറ്റ് സ്വീകരിക്കുന്നതിന് ഉപഭോക്താക്കൾ ഇതിനകം പൂർണ്ണവും സാധുതയുള്ളതുമായ ഉത്തരവ് നൽകിയിട്ടുണ്ടെങ്കിൽ, ലഭിച്ച ഡയറക്ട് ഡെബിറ്റ് / ഇസിഎസ് പൂർണ്ണവും കൃത്യവുമാണെങ്കിൽ, ഉപഭോക്താവ് നിർദ്ദേശിച്ച പ്രകാരം ഏതെങ്കിലും നേരിട്ടുള്ള ഡെബിറ്റ് / ഇസിഎസ് യഥാസമയം കൊണ്ടുപോകുമെന്ന് ബാങ്ക് പ്രതിജ്ഞാബദ്ധമാണ്.

5.2. ബാങ്കുമായി നേരിട്ട് ബന്ധപ്പെട്ട കാരണങ്ങളാൽ അത്തരം ഇടപാടുകൾ യഥാസമയം നടത്തുന്നതിൽ ബാങ്ക് പരാജയപ്പെടുകയാണെങ്കിൽ, നേരിട്ടുള്ള ഇസിഎസ് ഡെബിറ്റിന്റെ നിശ്ചിത തീയതിക്കും ബാങ്ക് നടത്തിയ യഥാർത്ഥ ഡെബിറ്റ് തീയതിക്കും ഇടയിലുള്ള കാലയളവിൽ നിലവിലുള്ള സ്ഥിര നിക്ഷേപ പലിശ നിരക്കിൽ ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് നഷ്ടപരിഹാരം നൽകും.

5.3. ഇസിഎസ് ഡയറക്ട് ഡെബിറ്റുകൾ / മറ്റ് ഡെബിറ്റുകൾ എന്നിവയുടെ കാര്യത്തിൽ, ആവശ്യമായ തെളിവുകൾ ഹാജരാക്കുകയും സമഗ്രമായ അന്വേഷണം നടത്തുകയും ചെയ്ത ശേഷം ബാങ്ക് ഉപഭോക്താവിന് പിഴ പലിശയും / അല്ലെങ്കിൽ വൈകിയ പേയ്മെന്റ് ചാർജുകളും തിരികെ നൽകും.

5.4. എന്നിരുന്നാലും, അത്തരം സാമ്പത്തിക നഷ്ടങ്ങൾക്കുള്ള നഷ്ടപരിഹാരം ഉപഭോക്താവിന് ഉണ്ടായ യഥാർത്ഥ ചെലവുകളുടെ



റീഇംബേഴ്സ്മെന്റിൽ മാത്രമായി പരിമിതപ്പെടുത്തും, ഉദാഹരണത്തിന്, നിർദ്ദേശം നടപ്പാക്കുന്നതിലെ കാലതാമസം / പരാജയം കാരണം അസ്വസ്ഥമായ തിരിച്ചടവ് ഷെഡ്യൂൾ സാധാരണ നിലയിലാക്കാൻ ഉപഭോക്താവ് നൽകിയ പിഴ / പലിശ.

- 5.5. ആർടിജിഎസ് / ഇഎഫ്ഐ / നെഫ്റ്റ് നിർദ്ദേശങ്ങൾ പോലുള്ള ഇലക്ട്രോണിക് പേയ്മെന്റ് ഉപഭോക്താവിനെ അറിയിച്ചിരിക്കുന്ന ബാധകമായ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും നിയന്ത്രിക്കും.
- 5.6. താരിഫ് ഷെഡ്യൂളിൽ സൂചിപ്പിച്ചിരിക്കുന്ന ബാധകമായ സേവന നിരക്കുകൾ ഉപയോഗിച്ച് ബാങ്ക് ഉപഭോക്താവിന്റെ അക്കൗണ്ടിൽ നിന്ന് ഡെബിറ്റ് ചെയ്യും. ഏതെങ്കിലും അധിക സേവന ചാർജ്ജ് ഈടാക്കുന്നത് ക്രമീകരണത്തിന് അനുസൃതമല്ലെങ്കിൽ, ഉപഭോക്താവിന്റെ ശ്രദ്ധയിൽപ്പെടുത്തിയ ശേഷം അത്തരം നിരക്കുകൾ ബാങ്ക് ഉടനടി പിൻവലിക്കും. സമ്മതിച്ച നിബന്ധനകൾക്കും വ്യവസ്ഥകൾക്കും അനുസൃതമല്ലെങ്കിൽ മാത്രമേ ചാർജ്ജുകൾ പിൻവലിക്കുകയുള്ളൂ. അത്തരം സന്ദർഭങ്ങളിൽ, സേവിംഗ്സ് ബാങ്ക് നിക്ഷേപത്തിന്റെ പലിശ അടയ്ക്കുന്നതിനോ വായ്പ അക്കൗണ്ടിൽ ബാങ്കിന് അധിക പലിശ നൽകുന്നതിനോ ബാധകമായ ദൈനംദിന ക്ലോസിംഗ് ബാലൻസ് കുറയ്ക്കുന്നതിലൂടെയോ മിനിമം ബാലൻസ് ആവശ്യകതയിൽ താഴെയുള്ള ബാലൻസിനായി ഈടാക്കുന്ന ഏതെങ്കിലും ചാർജ്ജുകൾ അല്ലെങ്കിൽ ചെയ്യുകയുടെ കുറവ് കാരണം ചെയ്യുകൾ തിരികെ നൽകുന്നതിന് ഈടാക്കുന്ന ഏതെങ്കിലും ചാർജ്ജുകൾ മൂലമോ സേവിംഗ്സ് അക്കൗണ്ട് പലിശ നഷ്ടപ്പെടുന്നതിലൂടെ ബാങ്ക് ഉപഭോക്താവിന് നേരിട്ടുള്ള സാമ്പത്തിക നഷ്ടത്തിന് നഷ്ടപരിഹാരം നൽകും. ബാലൻസ് കൂടാതെ കാലാകാലങ്ങളിൽ ഉപഭോക്താവിനെ അറിയിക്കുകയും വേണം.

6. കാലാവധി പൂർത്തിയാകുമ്പോൾ / നിശ്ചിത തീയതിയിൽ ട്രോ ഡെപോസിറ്റുകൾ അടയ്ക്കുന്നതിലെ കാലതാമസം

മെച്ചുറിറ്റി തീയതിയിൽ ട്രോ ഡെപോസിറ്റ് വരുമാനം അടയ്ക്കുന്നതിൽ എന്തെങ്കിലും കാലതാമസമുണ്ടായാൽ, ചുവടെയുള്ള കണക്കുകൂട്ടലുകൾ അനുസരിച്ച് ബാങ്ക് നഷ്ടപരിഹാരം നൽകും.

ഒരു ട്രോ ഡിപോസിറ്റ് (ടിഡി) പക്ഷത പ്രാപിക്കുകയും വരുമാനം അടയ്ക്കാതിരിക്കുകയും ചെയ്യുകയാണെങ്കിൽ, ബാങ്കിൽ ക്ലെയിം ചെയ്യാതെ അവശേഷിക്കുന്ന തുകയ്ക്ക് കാലാവധി പൂർത്തിയായ ടിഡിയുടെ കരാർ പലിശ നിരക്കിൽ ബാധകമായ പലിശ നിരക്ക് ആകർഷിക്കും

7. NEFT/RTGS ഉപയോഗിച്ചുള്ള ഫണ്ട് ട്രാൻസ്ഫർ

ഡെസ്റ്റിനേഷൻ ബാങ്ക് പേയ്മെന്റ് നിർദ്ദേശം സ്വീകരിച്ചതിന് അനുസൃതമായി ഫണ്ട് ട്രാൻസ്ഫർ പൂർത്തിയാക്കുന്നതിൽ ഡെസ്റ്റിനേഷൻ ബാങ്കിലെ ഒരു ജീവനക്കാരന്റെ ഭാഗത്ത് നിന്ന് എന്തെങ്കിലും കാലതാമസമോ നഷ്ടമോ ഉണ്ടായാൽ, ഡെസ്റ്റിനേഷൻ ബാങ്ക് നിലവിലെ



റിസർവ് ബാങ്ക് ലാഫ് റിപ്പോ നിരക്കിലും കാലതാമസ കാലയളവിന് 2 ശതമാനവും നഷ്ടപരിഹാരം നൽകും. ഏതെങ്കിലും കാരണത്താൽ ഫണ്ട് ട്രാൻസ്ഫർ നിർദ്ദേശം തിരികെ നൽകുന്നതിൽ കാലതാമസമുണ്ടായാൽ; റീഫണ്ട് തീയതി വരെ നിലവിലെ ആർബിട്രെ ലാഫ് റിപ്പോ നിരക്കിലും രണ്ട് ശതമാനവും പലിശ സഹിതം ഡെസ്റ്റിനേഷൻ ബാങ്ക് തുക തിരികെ നൽകും.

8. സ്റ്റോപ്പ് പേയ് മെന്റ് നിർദ്ദേശങ്ങൾ അംഗീകരിച്ചതിന് ശേഷം ചെയ്യേണ്ട പേയ് മെന്റ്

സ്റ്റോപ്പ് പേയ് മെന്റ് നിർദ്ദേശങ്ങൾ സ്വീകരിക്കുകയും അംഗീകരിക്കുകയും ചെയ്ത ശേഷം ഒരു ചെക്ക് അടച്ചിട്ടുണ്ടെങ്കിൽ, തുടർന്ന് പരസ്പരവിരുദ്ധമായ നിർദ്ദേശങ്ങളൊന്നും ബാങ്കിനെ അറിയിച്ചിട്ടില്ലെങ്കിൽ, ബാങ്ക് അത്തരം ഏതെങ്കിലും ഇടപാട് പിൻവലിക്കുകയും ഉപഭോക്താവിന് വാല്യൂ ഡേറ്റഡ് ക്രെഡിറ്റ് നൽകുകയും ചെയ്യും. ആവശ്യമായ പരിശോധനകൾ നടത്തിയ ശേഷം ഉപഭോക്താവിൽ നിന്ന് പരാതി ലഭിച്ച് 7 പ്രവൃത്തി ദിവസത്തിനുള്ളിൽ അത്തരം ഡെബിറ്റുകൾ റിവേഴ്സ് ചെയ്യും. അത്തരമൊരു സാഹചര്യത്തിൽ, സേവിംഗ്സ് ബാങ്ക് നിക്ഷേപത്തിന്റെ പലിശ പേയ്മെന്റിന് ബാധകമായ ദൈനംദിന ക്ലോസിംഗ് ബാലൻസിൽ കുറവ് അല്ലെങ്കിൽ ഒരു ലോൺ അക്കൗണ്ടിലേക്ക് അധിക പലിശ അടയ്ക്കൽ അല്ലെങ്കിൽ മിനിമം ബാലൻസ് ആവശ്യകതയിൽ താഴെയുള്ള ബാലൻസിന് ഈടാക്കുന്ന മറ്റേതെങ്കിലും ചാർജുകൾ അല്ലെങ്കിൽ ഈടാക്കുന്ന ഏതെങ്കിലും ചാർജുകൾ എന്നിവ കാരണം സേവിംഗ്സ് അക്കൗണ്ട് പലിശ നഷ്ടപ്പെടുകയാണെങ്കിൽ ബാങ്ക് ഉപഭോക്താവിന് നേരിട്ടുള്ള സാമ്പത്തിക നഷ്ടത്തിന്റെ പരിധി വരെ നഷ്ടപരിഹാരം നൽകും. ബാലൻസിന്റെ കുറവ് കാരണം ചെയ്യേണ്ട തിരികെ നൽകുന്നതിന്.

9. വിദേശ വിനിമയ സേവനങ്ങൾ

വിദേശ കുറൻസി ചെക്കിന്റെ ശേഖരണം

വിദേശ രാജ്യങ്ങളിലേക്ക് അയയ്ക്കുന്ന വിദേശ കുറൻസികളിൽ നിയുക്ത ചെയ്യേണ്ട ശേഖരിക്കുന്നതിലെ കാലതാമസത്തിന് ബാങ്ക് ഉപഭോക്താവിന് നഷ്ടപരിഹാരം നൽകില്ല. സാധാരണയായി, വിദേശ രാജ്യങ്ങളിലെ ബാങ്കുകളിൽ വരച്ച ഉപകരണങ്ങൾ ശേഖരിക്കുന്നതിനുള്ള സമയം ഓരോ രാജ്യത്തും വ്യത്യാസപ്പെട്ടിരിക്കുന്നു. താൽക്കാലികമായി ക്ലിയർ ചെയ്ത ഉപകരണങ്ങൾ തിരികെ നൽകുന്നത് സംബന്ധിച്ച സമയ മാനദണ്ഡങ്ങളും ഓരോ രാജ്യത്തും വ്യത്യാസപ്പെട്ടിരിക്കുന്നു. അത്തരം ഉപകരണങ്ങൾ 'മികച്ച ശ്രമങ്ങൾ' അടിസ്ഥാനത്തിൽ ശേഖരണത്തിനായി സ്വീകരിക്കുന്നു. എന്നിരുന്നാലും, വരുമാനം ബാങ്കിന്റെ നോസ്ട്രോ അക്കൗണ്ടിലേക്ക് അതിന്റെ കറൻസീപോണ്ടന്റിനൊപ്പം ക്രെഡിറ്റ്



ചെയ്യുകഴിഞ്ഞാൽ ക്രെഡിറ്റ് നൽകുന്നതിലെ അനാവശ്യ കാലതാമസത്തിന് ബാങ്ക് ഉപഭോക്താവിന് നഷ്ടപരിഹാരം നൽകും. നോസ്ട്രോ അക്കൗണ്ടിലേക്ക് ക്രെഡിറ്റ് ചെയ്ത തീയതിയിൽ നിന്ന് ഒരാഴ്ചയിൽ കൂടുതലുള്ള കാലതാമസത്തിന് നിർദ്ദിഷ്ട സാധാരണ കുളിംഗ് കാലയളവ് കണക്കിലെടുത്ത് അത്തരം നഷ്ടപരിഹാരം നൽകും.

അത്തരം സന്ദർഭങ്ങളിൽ ബാങ്ക് ഇനിപ്പറയുന്ന രീതിയിൽ നഷ്ടപരിഹാരം നൽകും:

- ബാങ്കിന്റെ ചെക്ക് കളക്ഷൻ പോളിസിയിൽ സൂചിപ്പിച്ചിരിക്കുന്ന പ്രകാരം വരുമാനം ക്രെഡിറ്റ് ചെയ്യുന്നതിലെ കാലതാമസത്തിനുള്ള പലിശ.
- ഇടപാടിന് ബാധകമായ വിദേശ വിനിമയ നിരക്കിലെ പ്രതികൂല ചലനം മൂലം ഉണ്ടായേക്കാവുന്ന നഷ്ടത്തിനുള്ള നഷ്ടപരിഹാരം.

വിദേശ ഇൻവാർഡ് റെമിറ്റൻസുകൾക്ക് ക്രെഡിറ്റ് നൽകുന്നതിലെ കാലതാമസം:

ഫോറിൻ എക്സ്ചേഞ്ച് ഡീലേഴ്സ് അസോസിയേഷൻ ഓഫ് ഇന്ത്യ (എഫ്ഇഡിഎഐ) റൂൾസ് എട്ടാം പതിപ്പ് പ്രകാരമാണ് നഷ്ടപരിഹാരം നൽകുക. ചട്ടം 4.5 അനുസരിച്ച്, വിദേശ ഇൻവാർഡ് റെമിറ്റൻസ് ഉണ്ടെങ്കിൽ, ക്രെഡിറ്റ് ഉപദേശം / നോസ്ട്രോ സ്റ്റേറ്റ്‌മെന്റ് ലഭിച്ച തീയതി മുതൽ രണ്ട് പ്രവൃത്തി ദിവസത്തിനുള്ളിൽ ബാങ്ക് പേയ്മെന്റ് നടത്തുകയോ ഗുണഭോക്താവിന് അറിയിച്ച് അയയ്ക്കുകയോ വേണം. കാലതാമസമുണ്ടായാൽ, സേവിംഗ് അക്കൗണ്ട് പലിശ നിരക്കിനേക്കാൾ 2% എന്ന നിരക്കിൽ ബാങ്ക് ഗുണഭോക്താവിന് പലിശ നൽകും. നഷ്ടപരിഹാര നയമനുസരിച്ച് വിനിമയ നിരക്കിന്റെ പ്രതികൂല ചലനത്തിന് ബാങ്ക് നഷ്ടപരിഹാരവും നൽകും

10. ലോക്കൽ / ഔട്ട് സ്റ്റേഷൻ ചെക്കുകളുടെ കാലതാമസം വരുത്തിയതിന് പലിശ അടയ്ക്കൽ

ബാങ്കിന്റെ നഷ്ടപരിഹാര നയത്തിന്റെ ഭാഗമായി, സൂചിപ്പിച്ച കാലയളവിനപ്പുറം ക്രെഡിറ്റ് നൽകുന്നതിൽ കാലതാമസമുണ്ടായാൽ ചെക്ക് തുകയ്ക്ക് ബാങ്ക് ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് പലിശ നൽകും. ഉപകരണങ്ങളുടെ ശേഖരണത്തിലെ കാലതാമസം മൂലമുള്ള നഷ്ടപരിഹാരം ബാങ്കിന്റെ ചെക്ക് കളക്ഷൻ പോളിസിയിൽ സൂചിപ്പിച്ചിരിക്കുന്ന പ്രകാരമായിരിക്കും, ഇത് സൗകര്യത്തിനായി ചുവടെ പുനർനിർമ്മിച്ചിരിക്കുന്നു:

10.1 പ്രാദേശിക ചെക്കുകളുടെ ശേഖരണം വൈകുന്നതിന് പലിശ അടയ്ക്കൽ

- നിർദ്ദിഷ്ട സമയപരിധിക്കപ്പുറം ക്രെഡിറ്റ് നൽകുന്നതിൽ കാലതാമസമുണ്ടായാൽ ചെക്ക് തുകയിൽ ബാധകമായ സേവിംഗ് അക്കൗണ്ട് നിരക്കിൽ ബാങ്ക് ഉപഭോക്താവിന് പലിശ നൽകും. അത്തരം പലിശ എല്ലാത്തരം അക്കൗണ്ടുകളിലും

ഉപഭോക്താക്കളിൽ നിന്ന് ആവശ്യപ്പെടാതെ നൽകും. ബാങ്കിന്റെ സ്വന്തം ശാഖകളിലോ മറ്റ് ബാങ്കുകളിലോ എടുക്കുന്ന ഉപകരണങ്ങൾ തമ്മിൽ കാലതാമസം വരുത്തിയ പിരിവിൽ പലിശ അടയ്ക്കുന്നതിനുള്ള ഈ ഉദ്ദേശ്യത്തിനായി വ്യത്യാസമില്ല.

- പ്രാദേശിക ചെക്കുകൾ അതത് സ്ഥലത്തെ ക്ലിയറിംഗ് സൈക്കിളിന്റെ ക്ലിയറിംഗ് പ്രക്രിയയ്ക്ക് വിധേയമാണ്. കട്ട് ഓഫ് സമയത്തിന് മുമ്പ് ബ്രാഞ്ച് വളപ്പിലെ കൗണ്ടറിലും കളക്ഷൻ ബോക്സുകളിലും സ്വീകരിച്ച ചെക്കുകൾ അതേ ദിവസം തന്നെ ക്ലിയറിംഗിനായി സമർപ്പിക്കും. കട്ട് ഓഫ് സമയത്തിന് ശേഷവും ബ്രാഞ്ച് പരിസരത്തിന് പുറത്തുള്ള കളക്ഷൻ ബോക്സുകളിലും നിക്ഷേപിച്ച ചെക്കുകൾ അടുത്ത ദിവസം ക്ലിയറിങ്ങിന് അയയ്ക്കും.

10.2 ഔട്ട് സ്റ്റേഷൻ ചെക്കുകൾ ശേഖരിക്കുന്നതിൽ കാലതാമസം വരുത്തിയതിന് പലിശ അടയ്ക്കൽ

10.2.1 നഷ്ടപരിഹാര നയത്തിന്റെ ഭാഗമായി, നിർദ്ദിഷ്ട സമയപരിധിക്കപ്പുറം ക്രെഡിറ്റ് നൽകുന്നതിൽ കാലതാമസമുണ്ടായാൽ ചെക്കിന്റെ തുകയ്ക്ക് ഉപഭോക്താവിന് പലിശ നൽകും. ഉപഭോക്താക്കളിൽ നിന്ന് ആവശ്യപ്പെടാതെ പലിശ നൽകും.

10.2.2 രാജ്യത്തിനകത്തുള്ള ഔട്ട് സ്റ്റേഷൻ സെന്ററുകളിലേക്ക് ശേഖരണത്തിനായി അയയ്ക്കുന്ന ചെക്കുകൾക്ക് ഇനിപ്പറയുന്ന സമയ മാനദണ്ഡങ്ങൾ ബാധകമാണ്:

- നാല് പ്രധാന മെട്രോ സെന്ററുകളിൽ (ന്യൂഡൽഹി, മുംബൈ, കൊൽക്കത്ത, ചെന്നൈ), ബാങ്കിന് ശാഖയുള്ള സംസ്ഥാന തലസ്ഥാനങ്ങൾ എന്നിവിടങ്ങളിൽ അവതരിപ്പിക്കുന്ന ചെക്കുകൾ മറ്റ് മൂന്ന് കേന്ദ്രങ്ങളിൽ ഒന്നിൽ അടയ്ക്കണം: പരമാവധി കാലയളവ് 7 ദിവസം.
- ബാങ്കിന് ശാഖയുള്ള പ്രധാന നഗരങ്ങൾ: പരമാവധി കാലയളവ് 10 ദിവസം.
- മറ്റെല്ലാ കേന്ദ്രങ്ങളും: പരമാവധി കാലയളവ് 14 ദിവസം
- ബാങ്കിന് കറസ്പോണ്ടന്റ് ബാങ്കുമായി ബന്ധമുണ്ടോ ഇല്ലയോ എന്ന് ബ്രാഞ്ച് ഇതര സ്ഥലങ്ങളിൽ നിന്ന് എടുക്കുന്ന ചെക്കുകൾ: പരമാവധി കാലയളവ് 14 പ്രവൃത്തി ദിവസങ്ങൾ.

10.2.3 കാലതാമസം വരുത്തിയ ശേഖരണത്തിനുള്ള പലിശ ഇനിപ്പറയുന്ന നിരക്കിൽ നൽകും:

- 7/10/14 ന് ശേഷമുള്ള കാലതാമസത്തിനുള്ള സേവിംഗ് അക്കൗണ്ട് ബാങ്ക് നിരക്ക് ഔട്ട്സ്റ്റേഷൻ ചെയ്യുകയുടെ ശേഖരണത്തിലായിരിക്കാം.
- കാലതാമസം 14 ദിവസത്തിനപ്പുറം ആണെങ്കിൽ, കാലതാമസത്തിന്റെ കാലയളവിൽ ടോ ഡെപ്പോസിറ്റിന് ബാധകമായ നിരക്കിൽ പലിശ നൽകും.
- അസാധാരണമായ കാലതാമസം, അതായത് 90 ദിവസത്തിൽ കൂടുതലുള്ള കാലതാമസം, കാലതാമസത്തിന്റെ കാലയളവിൽ ബന്ധപ്പെട്ട ടോ ഡെപ്പോസിറ്റ് നിരക്കിനേക്കാൾ 2% എന്ന നിരക്കിൽ പലിശ നൽകും.
- ശേഖരിക്കുന്ന ചെക്കിന്റെ വരുമാനം ഉപഭോക്താവിന്റെ ഓവർ ഡ്രാഫ്റ്റ് / ലോൺ അക്കൗണ്ടിലേക്ക് ക്രെഡിറ്റ് ചെയ്യേണ്ടി വന്നാൽ, ലോൺ അക്കൗണ്ടിന് ബാധകമായ നിരക്കിൽ പലിശ നൽകും. അസാധാരണമായ കാലതാമസത്തിന്, ലോൺ അക്കൗണ്ടിന് ബാധകമായ നിരക്കിനേക്കാൾ 2% നിരക്കിൽ പലിശ നൽകും.

10.2.4 ബാങ്കിന് ശാഖകളില്ലാത്ത ചില സ്ഥലങ്ങളിൽ, ഉപകരണം നേരിട്ട് നറുക്കെടുപ്പ് ബാങ്കിലേക്ക് ശേഖരണത്തിനായി അയയ്ക്കും അല്ലെങ്കിൽ കറസ്പോണ്ടന്റ് ബാങ്ക് വഴി ശേഖരിക്കും. വരുമാനം അയയ്ക്കുന്നതിൽ ബാങ്കിന്റെ ഭാഗത്തുനിന്ന് അന്യായമായ കാലതാമസം ഉണ്ടാകുന്നതിനാൽ, 14 പ്രവൃത്തി ദിവസങ്ങൾക്കപ്പുറം ഉപഭോക്താവിന് നഷ്ടപരിഹാരം നൽകാൻ ബാങ്ക് ബാധ്യസ്ഥരല്ല.

10.2.5 ക്യാഷ് മാനേജ്മെന്റ് സേവനങ്ങൾ: ക്യാഷ് മാനേജ്മെന്റ് സേവനങ്ങൾ (സിഎംഎസ്) പ്രയോജനപ്പെടുത്തുന്ന ഉപഭോക്താക്കൾക്ക്, ബാങ്കും ഉപഭോക്താക്കളും തമ്മിലുള്ള ഉഭയകക്ഷി കരാറിലെ വ്യവസ്ഥകൾക്കനുസൃതമായി ഉപകരണങ്ങളുടെ ശേഖരണം നടത്തുന്നു. ഉഭയകക്ഷി കരാറിലെ വ്യവസ്ഥകൾക്കനുസൃതമായി പിഴകൾ ഉണ്ടെങ്കിൽ നൽകും.

11. ട്രാൻസിറ്റിലെ ഉപകരണങ്ങൾക്കുള്ള നഷ്ടപരിഹാരം

ഉപഭോക്താവ് ശേഖരിക്കുന്നതിനായി ബാങ്കിന് കൈമാറിയ ശേഷം ഉപകരണം നഷ്ടപ്പെട്ടതിനാൽ ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് ഉണ്ടാകുന്ന സാമ്പത്തിക നഷ്ടത്തിനുള്ള ബാങ്കിന്റെ നഷ്ടപരിഹാര നയം സൗകര്യത്തിനായി ചുവടെ പുനർനിർമ്മിച്ച ചെക്ക് കളക്ഷൻ പോളിസിയിൽ സൂചിപ്പിച്ചിരിക്കുന്ന പ്രകാരമായിരിക്കും:

ശേഖരണത്തിനായി സ്വീകരിച്ച ഒരു ചെക്ക് അല്ലെങ്കിൽ ഉപകരണം ട്രാൻസിറ്റിലോ ക്ലിയറിംഗ് പ്രക്രിയയിലോ പണമടയ്ക്കുന്ന ബാങ്ക് ശാഖയിലോ നഷ്ടപ്പെടുകയാണെങ്കിൽ, ബാങ്ക് ഉടൻ തന്നെ അക്കൗണ്ട് ഉടമയെ അറിയിക്കും, അതുവഴി പേയ്മെന്റ് നിർത്താൻ അക്കൗണ്ട് ഉടമയ്ക്ക് ഡ്രോയറിനെ അറിയിക്കാൻ കഴിയും. ഇന്ത്യയ്ക്കുള്ളിൽ അടയ്ക്കേണ്ട രൂപയിൽ എടുക്കുന്ന ഉപകരണങ്ങൾക്ക് മാത്രമേ ഇത് ബാധകമാകൂ.

ട്രാൻസിറ്റിൽ ചെക്കുകളോ ഉപകരണങ്ങളോ നഷ്ടപ്പെടുകയാണെങ്കിൽ, ബാങ്ക് അക്കൗണ്ട് ഉടമയ്ക്ക് ഇനിപ്പറയുന്ന രീതിയിൽ നഷ്ടപരിഹാരം നൽകും:

- ശേഖരണത്തിനായി നിശ്ചയിച്ചിട്ടുള്ള സമയപരിധിക്കപ്പുറമുള്ള ഉപകരണത്തിന്റെ നഷ്ടത്തെക്കുറിച്ച് ബാങ്ക് ഉപഭോക്താവിനെ അറിയിക്കുകയാണെങ്കിൽ (7/10/14 ദിവസം), മുകളിൽ വ്യക്തമാക്കിയ നിരക്കിൽ (ഖണ്ഡിക 10.2.3 ൽ നൽകിയിരിക്കുന്നതുപോലെ) പ്രസ്തുത ശേഖരണ കാലയളവിന് മുകളിലുള്ള കാലയളവിന് പലിശ നൽകും.
- കൂടാതെ, ഡ്യൂപ്ലിക്കേറ്റ് ചെക്ക് / ഇൻസ്ട്രുമെന്റ് ലഭിക്കുന്നതിനും അവ ശേഖരിക്കുന്നതിനും കൂടുതൽ കാലതാമസം വരുത്തുന്നതിന് സേവിംഗ് അക്കൗണ്ട് ബാങ്ക് നിരക്കിൽ 15 ദിവസത്തേക്ക് ചെക്കിന്റെ തുകയ്ക്ക് ബാങ്ക് പലിശ നൽകും.
- ഡ്യൂപ്ലിക്കേറ്റ് ഇൻസ്ട്രുമെന്റ് നൽകുന്നതിന് ഫീസ് ഈടാക്കുന്ന ഒരു ബാങ്കിൽ നിന്നോ സ്ഥാപനത്തിൽ നിന്നോ ഉപകരണം ലഭിക്കുകയാണെങ്കിൽ, രസീത് ഹാജരാക്കുമ്പോൾ ഡ്യൂപ്ലിക്കേറ്റ് ചെക്ക് / ഇൻസ്ട്രുമെന്റ് ലഭിക്കുന്നതിന് ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് 500 രൂപ വരെയുള്ള ചാർജ്ജുകൾക്ക് ബാങ്ക് നഷ്ടപരിഹാരം നൽകും.

12. വാണിജ്യ ബാങ്കുകൾ സഹകരണ ബാങ്കുകളുടെ "തുല്യ ഉപകരണങ്ങളിൽ" ഇടപാട് നടത്തുന്നു

സഹകരണ ബാങ്കുകളുടെ "തുല്യ ഉപകരണങ്ങൾ" അടയ്ക്കുന്ന സാഹചര്യത്തിൽ, മറ്റ് ബാങ്കുകൾ പരിപാലിക്കുന്ന കറന്റ് അക്കൗണ്ടിൽ നിന്ന് എടുത്ത ചെക്കുകൾ ബാങ്ക് മാനിക്കില്ല. മതിയായ ഫണ്ടിംഗ് ക്രമീകരണത്തിന്റെ അഭാവത്തിൽ ചെക്കുകൾ അടയ്ക്കാതിരിക്കൽ / കാലതാമസം എന്നിവയ്ക്ക് ചെക്ക് ഉടമയ്ക്ക് നഷ്ടപരിഹാരം നൽകാനുള്ള ഉത്തരവാദിത്തം ഇഷ്യൂ ചെയ്യുന്ന ബാങ്കിനായിരിക്കും.



13. ഡ്യൂപ്ലിക്കേറ്റ് ഡ്രാഫ്റ്റും കാലതാമസത്തിനുള്ള നഷ്ടപരിഹാരവും

- മതിയായ നഷ്ടപരിഹാരത്തിന്റെ അടിസ്ഥാനത്തിൽ വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് നഷ്ടപ്പെട്ട ഡിമാൻഡ് ഡ്രാഫ്റ്റ് പകരമായി ബാങ്ക് ഡ്യൂപ്ലിക്കേറ്റ് ഡിമാൻഡ് ഡ്രാഫ്റ്റ് നൽകും.
- അത്തരം അഭ്യർത്ഥന ലഭിച്ച രണ്ടാഴ്ചയ്ക്കുള്ളിൽ ബാങ്ക് ഉപഭോക്താവിന് ഡ്യൂപ്ലിക്കേറ്റ് ഡിമാൻഡ് ഡ്രാഫ്റ്റും അത് നൽകുന്നതിന് ആവശ്യമായ രേഖകളും നൽകും.

കൂടാതെ, നിശ്ചിത കാലയളവിനപ്പുറം എന്തെങ്കിലും കാലതാമസമുണ്ടായാൽ കാലതാമസത്തിന് ഉപഭോക്താവിന് നഷ്ടപരിഹാരമായി ബന്ധപ്പെട്ട മെച്ചൂരിറ്റിയുടെ സ്ഥിര നിക്ഷേപത്തിന് ബാധകമായ നിരക്കിൽ ബാങ്ക് പലിശ നൽകും. ഡ്യൂപ്ലിക്കേറ്റ് ഡിമാൻഡ് ഡ്രാഫ്റ്റിനായുള്ള അഭ്യർത്ഥന വാങ്ങുന്നയാളോ ഗുണഭോക്താവോ നടത്തുന്ന സാഹചര്യങ്ങളിൽ മാത്രമേ ഇത് ബാധകമാകൂ, മൂന്നാം കക്ഷി അംഗീകാരങ്ങളുടെ കാര്യത്തിൽ ഇത് ബാധകമാകില്ല.

14. ബാങ്കിന്റെ ഏജന്റിന്റെ പെരുമാറ്റച്ചട്ട ലംഘനം

ബാങ്കിന്റെ ജീവനക്കാരൻ, പ്രതിനിധി, ഉദ്യോഗസ്ഥൻ അല്ലെങ്കിൽ ഏജന്റ് അനുചിതമായ പെരുമാറ്റത്തിൽ ഏർപ്പെടുന്നത് അല്ലെങ്കിൽ ബാങ്ക് സ്വീകരിച്ച സിറ്റിസൺസ് ചാർട്ടറിൽ സൂചിപ്പിച്ചിരിക്കുന്ന പ്രകാരം ഉപഭോക്താക്കളോടുള്ള പ്രതിബദ്ധതകൾ ലംഘിക്കുന്നത് സംബന്ധിച്ച് ഉപഭോക്താവിൽ നിന്ന് ബാങ്കിന് എന്തെങ്കിലും പരാതി ലഭിക്കുകയാണെങ്കിൽ. സേവിംഗ്സ് ബാങ്ക് നിക്ഷേപത്തിന്റെ പലിശ അടയ്ക്കുന്നതിനോ വായ്പ അക്കൗണ്ടിൽ ബാങ്കിന് അധിക പലിശ നൽകുന്നതിനോ ബാധകമായ ദൈനംദിന ക്ലോസിംഗ് ബാലൻസ് കുറയ്ക്കുന്നതിനോ അല്ലെങ്കിൽ മിനിമം ബാലൻസ് ആവശ്യകതയിൽ താഴെയുള്ള ബാലൻസിനായി ഈടാക്കുന്ന ഏതെങ്കിലും ചാർജുകൾ മൂലമോ സേവിംഗ്സ് അക്കൗണ്ട് പലിശ നഷ്ടപ്പെടുന്നതിലൂടെ ഉപഭോക്താവിന് നേരിട്ട് ഉണ്ടാകുന്ന സാമ്പത്തിക നഷ്ടത്തിന്റെ പരിധി വരെ ബാങ്ക് ഉചിതമായ നടപടികൾ കൈക്കൊള്ളും. ബാലൻസിലെ കുറവ് കാരണം ചെയ്തുകൾ തിരികെ നൽകുന്നതിന് ഈടാക്കുന്ന ചാർജുകൾ.

15. കടം കൊടുക്കൽ, ബാധ്യത; വായ്പക്കാരോടുള്ള പ്രതിബദ്ധത

സമ്മതിച്ച അല്ലെങ്കിൽ കരാർ ചെയ്ത എല്ലാ കുടിശ്ശികകളും തിരിച്ചടച്ച് 15 പ്രവൃത്തി ദിവസത്തിനുള്ളിൽ പണയം വച്ച വസ്തുവിന്റെ എല്ലാ സെക്യൂരിറ്റികൾ / ഡോക്യുമെന്റുകൾ / പട്ടയങ്ങൾ ബാങ്ക് വായ്പക്കാരന്

/ഗ്യാരണ്ടർ (കൾക്ക്) തിരികെ നൽകും. കുടിശ്ശികയിൽ പ്രിൻസിപ്പൽ തുക, പലിശ, സേവന ചാർജ്ജ്, വ്യക്തിഗതമോ പങ്കാളിയോ ഡയറക്ടറോ ഗ്യാരണ്ടറോ എന്ന നിലയിൽ ബാങ്കിൽ നിന്ന് വായ്പക്കാരൻ /ഗ്യാരണ്ടർ (കൾ) നേടിയ മറ്റേതെങ്കിലും സാമ്പത്തിക സൗകര്യത്തിന് കീഴിൽ കുടിശ്ശികയുള്ള മറ്റെല്ലാ തുകയും ഉൾപ്പെടുന്നു. സമ്മതിച്ച അല്ലെങ്കിൽ കരാർ ചെയ്ത എല്ലാ കുടിശ്ശികകളും തിരിച്ചടയ്ക്കുന്നതിന് 15 ദിവസത്തിനപ്പുറം പണയം വച്ച വസ്തുവകകൾക്ക് സെക്യൂരിറ്റികൾ / രേഖകൾ / പട്ടയങ്ങൾ എന്നിവ തിരികെ നൽകുന്നതിൽ ബാങ്കിന് വേണ്ടി കാലതാമസമുണ്ടായാൽ, പരമാവധി 500 രൂപയ്ക്ക് വിധേയമായി ബാങ്ക് ആഴ്ചയിൽ 100 രൂപ നഷ്ടപരിഹാരം നൽകും. എന്നിരുന്നാലും, ഇനിപ്പറയുന്ന സാഹചര്യങ്ങളിൽ വായ്പയെടുക്കുന്നയാൾക്ക് / ഗ്യാരണ്ടർ (കൾക്ക്) ബാങ്ക് ഒരു നഷ്ടപരിഹാരവും നൽകില്ല:

- സെക്ഷൻ 26-ൽ പട്ടികപ്പെടുത്തിയിരിക്കുന്നതുപോലെ ഫോക്സ് മജൂർ ഇവന്റുകൾ.
- വായ്പക്കാരൻ/ഗ്യാരണ്ടറുടെ(കളുടെ) ഭാഗത്തു നിന്നുള്ള എന്തെങ്കിലും കാലതാമസം. ഉദാഹരണത്തിന്, വായ്പക്കാരൻ(കൾ)/ഗ്യാരണ്ടർ(കൾ) ഐഡന്റിറ്റി വെരിഫിക്കേഷൻ തെളിവുകൾ ഹാജരാക്കുന്നതിൽ ലഭ്യതക്കുറവ് അല്ലെങ്കിൽ കാലതാമസം.
- വായ്പയെടുക്കുന്നയാൾ (കൾ) / ഗ്യാരണ്ടർ (കൾ) അവരുടെ റെസിഡൻഷ്യൽ / മെയിലിംഗ് വിലാസം / ഫോൺ നമ്പറുകൾ മാറ്റുകയും അത് ബാങ്കുമായി ആശയവിനിമയം നടത്താതിരിക്കുകയും ചെയ്താൽ, പണയം വച്ച വസ്തുവിലേക്ക് സെക്യൂരിറ്റികൾ / ഡോക്യുമെന്റുകൾ / പട്ടയങ്ങൾ ശേഖരിക്കുന്നതിന് ബാങ്കിന് അവരെ ബന്ധപ്പെടാൻ കഴിയില്ല.

വായ്പക്കാരൻ /ഗ്യാരണ്ടർ (കൾ), നിയമപരമായ അനന്തരാവകാശികൾ, എക്സിക്യൂട്ടീവുകൾ, പിൻഗാമികൾ, ജോയിന്റ് ഉടമകൾ / ഹോൾഡർമാർ മുതലായവരിൽ നിന്ന് ബാങ്കിന് എന്തെങ്കിലും പരാതി / ക്ലെയിം / ഡിമാൻഡ് ലഭിക്കുകയാണെങ്കിൽ, ഉടമസ്ഥാവകാശ രേഖകൾ കൈമാറുകയോ പ്രത്യേക വ്യക്തിക്ക് കൈമാറുകയോ ചെയ്യരുതെന്ന് ബാങ്ക് കക്ഷികളോട് നിർദ്ദേശിക്കുകയും തുടർന്ന് അത്തരം ശീർഷക രേഖകൾ പുറത്തുവിടുന്നതിനോ ലഭിക്കുന്നതിനോ ബന്ധപ്പെട്ടവർ ഒപ്പിട്ട സംയുക്ത അപേക്ഷയുമായി ബാങ്കിനെ സമീപിക്കുകയും ചെയ്യും. യോഗ്യതയുള്ള അതോറിറ്റിയിൽ നിന്ന് / കോടതിയിൽ നിന്ന് ആവശ്യമായ നിർദ്ദേശം. അതുവരെ സെക്യൂരിറ്റികൾ / രേഖകൾ / പട്ടയങ്ങൾ കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് / ഗ്യാരണ്ടർ (കൾക്ക്) നൽകാൻ ബാങ്ക് ബാധ്യസ്ഥരല്ല, അതിനാൽ ഇക്കാര്യത്തിൽ ഒരു കക്ഷിക്കും നഷ്ടപരിഹാരം നൽകാൻ ബാധ്യസ്ഥരല്ല.

വ്യക്തിഗത വായ്പകളുടെ തിരിച്ചടവ് / തീർപ്പാക്കൽ സംബന്ധിച്ച ജംഗമ / സ്ഥാവര സ്വത്ത് രേഖകൾ പുറത്തുവിടുന്നതിലെ കാലതാമസത്തിനുള്ള നഷ്ടപരിഹാരം

യഥാർത്ഥ ജംഗമ / സ്ഥാവര സ്വത്ത് രേഖകൾ പുറത്തുവിടുന്നതിൽ കാലതാമസം സംഭവിക്കുകയോ വായ്പ പൂർണ്ണമായി തിരിച്ചടയ്ക്കൽ / തീർപ്പാക്കൽ കഴിഞ്ഞ് 30 ദിവസത്തിനപ്പുറം ബന്ധപ്പെട്ട രജിസ്ട്രിയിൽ ചാർജ്ജ് സംരക്ഷണ ഫോം ഫയൽ ചെയ്യുന്നതിൽ പരാജയപ്പെടുകയോ ചെയ്താൽ, അത്തരം കാലതാമസത്തിനുള്ള കാരണങ്ങൾ ബാങ്ക് വായ്പക്കാരനെ അറിയിക്കേണ്ടതാണ്. കാലതാമസം ബാങ്ക് കാരണമാണെങ്കിൽ, കാലതാമസത്തിന്റെ ഓരോ ദിവസത്തിനും 5,000 രൂപ നിരക്കിൽ വായ്പക്കാരന് നഷ്ടപരിഹാരം നൽകും. ഭാഗികമായോ പൂർണ്ണമായോ യഥാർത്ഥ ജംഗമ / സ്ഥാവര സ്വത്ത് രേഖകൾക്ക് നഷ്ടം / കേടുപാടുകൾ സംഭവിക്കുകയാണെങ്കിൽ, ജംഗമ / സ്ഥാവര സ്വത്ത് രേഖകളുടെ ഡ്യൂപ്ലിക്കേറ്റ് / സാക്ഷ്യപ്പെടുത്തിയ പകർപ്പുകൾ നേടുന്നതിന് ബാങ്ക് വായ്പക്കാരനെ സഹായിക്കുകയും മുകളിൽ സൂചിപ്പിച്ചതുപോലെ നഷ്ടപരിഹാരം നൽകുന്നതിന് പുറമേ അനുബന്ധ ചെലവുകൾ വഹിക്കുകയും ചെയ്യും. എന്നിരുന്നാലും, അത്തരം സന്ദർഭങ്ങളിൽ, ഈ നടപടിക്രമം പൂർത്തിയാക്കാൻ ബാങ്കിന് 30 ദിവസത്തെ അധിക സമയം ലഭ്യമാകും, കൂടാതെ കാലതാമസം വരുത്തിയ കാലയളവ് പിഴ അതിനുശേഷം കണക്കാക്കും (അതായത്, മൊത്തം 60 ദിവസത്തിന് ശേഷം).

16. തട്ടിപ്പുകളുടെ കാര്യത്തിൽ നഷ്ടപരിഹാരം (നോൺ ഡിജിറ്റൽ)

- എല്ലാ തട്ടിപ്പ് കേസുകൾക്കും ഇനിപ്പറയുന്നവ ബാധകമാണ്:
- വഞ്ചനാപരമായ ഇടപാടുകളുടെ കാര്യത്തിൽ ഉപഭോക്തൃ ബാധ്യത തെളിയിക്കുന്നതിനുള്ള ഭാരം ബാങ്കിലായിരിക്കും.
 - ഏതെങ്കിലും ഘടകത്തോട് അതിന്റെ സ്റ്റാഫ് ഒരു ക്രമക്കേട് / തട്ടിപ്പ് നടത്തിയിട്ടുണ്ടെന്ന് ബ്രാഞ്ചിന് ബോധ്യപ്പെട്ടാൽ, ബാങ്ക് / ബ്രാഞ്ച് ഉടനടി അതിന്റെ ബാധ്യത അംഗീകരിക്കുകയും ന്യായമായ ക്ലെയിം നൽകുകയും വേണം.
 - ബാങ്കിന് തെറ്റുപറ്റിയിട്ടുണ്ടെങ്കിൽ, ബാങ്ക് ഉപഭോക്താവിന് യാതൊരു തടസ്സവുമില്ലാതെ നഷ്ടപരിഹാരം നൽകും.
 - ബാങ്കിന് തെറ്റുപറ്റുകയോ ഉപഭോക്താവിന് തെറ്റുപറ്റുകയോ ചെയ്തിട്ടില്ലെങ്കിൽ, എന്നാൽ തകരാർ സിസ്റ്റത്തിൽ എവിടെയെങ്കിലും ഉണ്ടെങ്കിൽ, ബാങ്ക് ഉപഭോക്താവിന് പരിധി 5000 രൂപ വരെ നഷ്ടപരിഹാരം നൽകും. അത്തരം നഷ്ടപരിഹാരം ഓരോ കസ്റ്റമർ ഐഡന്റിഫിക്കേഷൻ നമ്പറിനും (സിഐഎൻ) ഒരു തവണ മാത്രമേ നൽകൂ.

17. മൂന്നാം കക്ഷി ഉൽപ്പന്നങ്ങളുടെ തെറ്റായ വിൽപന

മൂന്നാം കക്ഷി ഉൽപ്പന്നങ്ങൾ ബാങ്ക് തെറ്റായി വിൽക്കുന്നതിനെക്കുറിച്ചോ അല്ലെങ്കിൽ ഏതെങ്കിലും അനുചിതമായ പെരുമാറ്റത്തിൽ ഏർപ്പെട്ടതിനെക്കുറിച്ചോ ബാങ്ക് സ്വീകരിച്ച ഏതെങ്കിലും ചട്ടം ലംഘിച്ചതിനെക്കുറിച്ചോ ഉപഭോക്താവിൽ നിന്ന് എന്തെങ്കിലും പരാതി ലഭിച്ചാൽ, അന്വേഷണം നടത്താനും പരാതി കൈകാര്യം ചെയ്യാനും ബാങ്ക് ഉചിതമായ നടപടികൾ കൈക്കൊള്ളും. ബാങ്ക് ജീവനക്കാരുടെ വീഴ്ചകൾ തെളിയിക്കപ്പെട്ടാൽ, കേസിന്റെ വസ്തുതകളെയും സാഹചര്യങ്ങളെയും അടിസ്ഥാനമാക്കി ബാങ്ക് ഉപഭോക്താവിന് ഉചിതമായ നഷ്ടപരിഹാരം നൽകും.

18. ATM പരാജയം:

പരാജയപ്പെട്ട എടിഎം ഇടപാടുകൾ കാരണം തെറ്റായി ഡെബിറ്റ് ചെയ്ത തുകകൾ 2019 സെപ്റ്റംബർ 20 ലെ ആർബിട്രെ സർക്കുലർ DPSS.CO.PD.No 629/02.01.014/2019-20 പ്രകാരം തെറ്റായ ഇടപാട് തീയതി മുതൽ പരമാവധി ടി + 5 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ ബാങ്കുകൾ ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് തിരികെ നൽകേണ്ടത് നിർബന്ധമാണ്. ഉപഭോക്താവിൽ നിന്നുള്ള ഔദ്യോഗിക പരാതിക്കോ ക്ലെയിമിനോ കാത്തുനിൽക്കാതെ ബാങ്ക് പ്രതിദിനം 100 രൂപ നഷ്ടപരിഹാരം നൽകും. പരാജയപ്പെട്ട എടിഎം ഇടപാടിന് ബാങ്ക് ക്രെഡിറ്റ് നൽകുന്ന ദിവസം, പ്രസ്തുത നഷ്ടപരിഹാരം ഉപഭോക്താവിന്റെ അക്കൗണ്ടിലേക്ക് യാന്ത്രികമായി ക്രെഡിറ്റ് ചെയ്യേണ്ടതുണ്ട്.

19. കസ്റ്റമറുടെ അവകാശങ്ങളും കടമകളും

a) അവകാശങ്ങള്

ഒന്നോ അതിലധികമോ കാർഡ് ഇല്ലാത്ത / കാർഡ് നിലവിലുള്ള / എല്ലാ ഡിജിറ്റൽ പേയ്മെന്റ് മോഡും ഉള്ള അനധികൃത ഇലക്ട്രോണിക് ബാങ്കിംഗ് ഇടപാടുകളുടെ സാഹചര്യത്തിൽ, ഉപഭോക്താവിന് ഇനിപ്പറയുന്നവ ലഭിക്കാൻ അർഹതയുണ്ട്:

- എല്ലാ സാമ്പത്തിക ഇലക്ട്രോണിക് ഡെബിറ്റ് ഇടപാടുകൾക്കും ബാങ്കിൽ മൊബൈൽ നമ്പർ രജിസ്റ്റർ ചെയ്തിട്ടുള്ള എസ്എംഎസ് അലേർട്ടുകൾ.
- ഇന്റർനെറ്റ് , മൊബൈൽ ബാങ്കിംഗ് സാമ്പത്തിക ഇലക്ട്രോണിക് ഡെബിറ്റ് ഇടപാടുകൾക്കായി ബാങ്കിൽ അലേർട്ടുകൾക്കായി സാധുവായ ഇ-മെയിൽ ഐഡി രജിസ്റ്റർ ചെയ്തിട്ടുള്ള ഇ-മെയിൽ അലേർട്ടുകൾ.
- പരാതി നമ്പർ, പരാതി തീയതി, സമയം എന്നിവ സഹിതം രജിസ്റ്റർ ചെയ്ത ഇ-മെയിൽ / മൊബൈൽ നമ്പറിൽ അറിയിപ്പ്.
- ബാധകമായിട്ടെത്തല്ലാം ഈ പോളിസി ഡോക്യുമെന്റിന് അനുസൃതമായ നഷ്ടപരിഹാരം, ഉപഭോക്താവ് അവരുടെ



ബാധ്യതകൾ നിറവേറ്റുന്നതിനും കേസിന്റെ ബാങ്കിന്റെ അന്വേഷണത്തിനും വിധേയമായി.

b) ബാധ്യതകൾ

സാമ്പത്തിക ഇടപാടുകൾ നടത്തുന്നതിന് ഫിസിക്കൽ കാർഡ്, കാർഡ് വിവരങ്ങൾ അല്ലെങ്കിൽ മൊബൈൽ / നെറ്റ് ബാങ്കിംഗ് അല്ലെങ്കിൽ മറ്റേതെങ്കിലും ഇലക്ട്രോണിക് മോഡ് ഉപയോഗിക്കുമ്പോഴോ ഉപയോഗിക്കാൻ സാധ്യതയുള്ളപ്പോഴോ ഉപഭോക്താവ് ബാധ്യതകൾ പാലിക്കാൻ ബാധ്യസ്ഥനാണ്. ഉപഭോക്താവിന്റെ ബാധ്യതകളിൽ ഇനിപ്പറയുന്നവ ഉൾപ്പെടുന്നു, എന്നാൽ ഇവയിൽ മാത്രം പരിമിതപ്പെടുത്തില്ല:

- കസ്റ്റമർ കെയർ, ഇ-മെയിൽ ഐഡി, ബ്രാഞ്ച് എന്നിങ്ങനെ ലഭ്യമായ ഒന്നിലധികം മോഡുകൾ വഴി അവരുടെ പരാതി രേഖപ്പെടുത്തുക.
- SMS ട്രാൻസാക്ഷൻ അലേർട്ടുകൾക്കായി നിർബന്ധമായും രജിസ്റ്റർ ചെയ്യുക (ഇലക്ട്രോണിക് ഇടപാടുകൾ)
- അത്തരം വിശദാംശങ്ങൾ മാറിയാലുടൻ അവരുടെ രജിസ്റ്റർ ചെയ്ത കോൺടാക്റ്റ് വിശദാംശങ്ങൾ അപ്ഡേറ്റ് ചെയ്യുക. അവസാനമായി അറിയാവുന്ന ഇ-മെയിൽ ഐഡി / മൊബൈൽ നമ്പറിൽ മാത്രമേ ബാങ്ക് ഉപഭോക്താവിനെ ബന്ധപ്പെടു. മാറ്റങ്ങളോടെ ബാങ്ക് അപ്ഡേറ്റ് ചെയ്യുന്നതിൽ ഉപഭോക്താവിന്റെ ഏതെങ്കിലും പരാജയം ഉപഭോക്തൃ അശ്രദ്ധയായി കണക്കാക്കും.
- ആവശ്യമായ എല്ലാ ഡോക്യുമെന്റേഷനും നൽകുക - ഉപഭോക്തൃ തർക്ക ഫോം, ഇടപാടിന്റെ തെളിവ് (വിജയം / പരാജയം) കൂടാതെ പോലീസിൽ പരാതി നൽകുകയും അതിന്റെ പകർപ്പ് ബാങ്കിന് നൽകുകയും വേണം.
- ബാങ്കിന്റെ അന്വേഷണ അധികാരികളുമായി സഹകരിക്കുകയും ഇടപാടുകളുടെ വിശദാംശങ്ങൾ, അന്വേഷണ ഉദ്ദേശ്യങ്ങൾ മുതലായവ നേടുന്നതിന് ബാങ്കിന്റെ ന്യായമായ ആവശ്യകതകൾ പാലിക്കുകയും ചെയ്യുക.
- അന്വേഷണത്തിന് ആവശ്യമായ പ്രസക്തമായ രേഖകൾ പങ്കിടുക, ഉപഭോക്തൃ തർക്ക ഫോം, അന്താരാഷ്ട്ര ഇടപാടുകളുടെ കാര്യത്തിൽ പാസ്പോർട്ടിന്റെ പകർപ്പ്, പോലീസ് പരാതി.
- അധിക നഷ്ടത്തിനുള്ള സാധ്യത കുറയ്ക്കുന്നതിന് അവരുടെ അക്കൗണ്ട് (അക്കൗണ്ടുകൾ) ബ്ലോക്ക് ചെയ്യാൻ ബാങ്കിനെ അധികാരപ്പെടുത്തുക.
- സെൻസിറ്റീവ് വിവരങ്ങൾ (കാർഡ് നമ്പർ, 3 ഡി സുരക്ഷിത പിൻ, എടിഎം പിൻ, യൂണിക് രജിസ്ട്രേഷൻ നമ്പർ (യുആർഎൻ), ഡെബിറ്റ് / ക്രെഡിറ്റ് കാർഡ് പിൻ, കാർഡ് വെരിഫിക്കേഷൻ മൂല്യം (സിവിവി), 0101 മൊബൈൽ എംപിഎൻ, 0101 നെറ്റ് ബാങ്കിംഗ് ഉപയോക്തൃ ഐഡിയും പാസ്പോർഡും, വൺ ടൈം പാസ്പോഡ് (ഒടിപി) മുതലായവ ബാങ്ക് സ്റ്റാഫ് ഉൾപ്പെടെ ഏതെങ്കിലും സ്ഥാപനവുമായി പങ്കിടരുത്



- ബാങ്കിന്റെ വെബ് സൈറ്റിൽ വ്യക്തമാക്കിയിട്ടുള്ള മികച്ച സമ്പ്രദായങ്ങൾ അനുസരിച്ച് അവരുടെ ഉപകരണം പരിരക്ഷിക്കുക (സ്മാർട്ട് ഫോൺ, ഫീച്ചർ ഫോൺ, ലാപ് ടോപ്പ്, ഡെസ്ക്ടോപ്പ്, ടാബ് എന്നിവ ഉപകരണത്തിൽ ഉൾപ്പെടുന്നു)
- ബാങ്ക് സ്റ്റേറ്റ്മെന്റിൽ കാലാകാലങ്ങളിൽ അവരുടെ ഇടപാടുകൾ പരിശോധിക്കുകയും എന്തെങ്കിലും പിഴവ് ഉണ്ടെങ്കിൽ എത്രയും വേഗം ബാങ്കുമായി ചോദ്യങ്ങൾ ഉന്നയിക്കുകയും ചെയ്യുക.
- ബാങ്ക് അയയ്ക്കുന്ന വിവിധ നിർദ്ദേശങ്ങളും ബോധവൽക്കരണ ആശയവിനിമയങ്ങളും പരിശോധിക്കുക അല്ലെങ്കിൽ പതിവായി <https://www.aubank.in/> ബാങ്കിന്റെ വെബ്സൈറ്റിൽ പരിശോധിക്കുക .
- മാസത്തിൽ ഒരിക്കലെങ്കിലും എടിഎം / ഡെബിറ്റ് കാർഡ് / ക്രെഡിറ്റ് കാർഡ് പിൻ ഇടയ്ക്കിടെ മാറ്റുക.
- അവരുടെ പിൻ മനഃപാഠമാക്കുക, പിൻ അല്ലെങ്കിൽ കാർഡ് ആരുമായും പങ്കിടരുത്, അവരുടെ സുഹൃത്തുക്കളോ കുടുംബാംഗങ്ങളോ പോലും.
- എടിഎം കാർഡ് ഉപയോഗിക്കുന്നതിനോ അവരുടെ പണം കൈകാര്യം ചെയ്യുന്നതിനോ അപരിചിതരിൽ നിന്ന് സഹായം സ്വീകരിക്കരുത്
- എടിഎമ്മിൽ നിന്ന് മാറുന്നതിന് മുമ്പ് 'റദ്ദാക്കുക' കീ അമർത്തുക, കാർഡും ഇടപാട് സ്ലിപ്പും എടുക്കാൻ ഓർമ്മിക്കണം.
- നഷ്ടപ്പെട്ടതോ മോഷ്ടിക്കപ്പെട്ടതോ ആയ എടിഎം കാർഡ് കാർഡ് നൽകുന്ന ബാങ്കിന് ഉടൻടി റിപ്പോർട്ട് ചെയ്യുക
- ഡെബിറ്റ്/ ക്രെഡിറ്റ് കാർഡ് നമ്പറുകൾ, സിവിവി നമ്പറുകൾ അല്ലെങ്കിൽ പിഐഎൻ തുടങ്ങിയ രഹസ്യാത്മക വിവരങ്ങൾ മൊബൈൽ ഫോണിൽ സൂക്ഷിക്കരുത്.

അവരുടെ അക്കൗണ്ടുമായി ബന്ധപ്പെട്ട രഹസ്യാത്മക വിവരങ്ങൾ പരിരക്ഷിക്കുന്നതിനുള്ള ഉത്തരവാദിത്തം ഉപഭോക്താവിനായിരിക്കും, അത്തരം വിവരങ്ങളിൽ വിട്ടുവീഴ്ച ചെയ്യുന്നതും അവരുടെ ബാധ്യതകൾ നിറവേറ്റാത്തതും മൂലം ഉണ്ടാകുന്ന നഷ്ടങ്ങൾക്ക് ഉത്തരവാദിയായിരിക്കും.

20. ബാങ്കിന്റെ പങ്കും ഉത്തരവാദിത്തവും

- ഇലക്ട്രോണിക് ബാങ്കിംഗ് ഇടപാടുകൾക്കായി എസ്എംഎസ് അലേർട്ടുകൾക്കും ഇ-മെയിൽ അലേർട്ടുകൾക്കുമായി നിർബന്ധമായും രജിസ്റ്റർ ചെയ്യാൻ ബാങ്ക് ഉപഭോക്താക്കളെ ഉപദേശിക്കും. മൊബൈൽ നമ്പർ രജിസ്റ്റർ ചെയ്തിരിക്കുന്നിടത്തല്ലാം ഇടപാട് എസ്എംഎസ് അലേർട്ടുകൾ ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് അയയ്ക്കും. ഇ-മെയിൽ ഐഡി രജിസ്റ്റർ ചെയ്തിരിക്കുന്നിടത്തല്ലാം ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് ബാങ്ക് ഇ-മെയിൽ അലേർട്ടുകളും അയയ്ക്കാം. .
- ഏതെങ്കിലും അനധികൃത ഇലക്ട്രോണിക് ബാങ്കിംഗ് ഇടപാട് നടന്നതിനുശേഷം എത്രയും വേഗം ബാങ്കിനെ അറിയിക്കാൻ ഉപഭോക്താക്കളോട് നിർദ്ദേശിക്കും. ബാങ്കിനെ അറിയിക്കാൻ ഉപഭോക്താക്കൾ കൂടുതൽ സമയം എടുക്കുമ്പോൾ, ബാങ്കിന് /

ഉപഭോക്താവിന് നഷ്ടമുണ്ടാകാനുള്ള സാധ്യത കൂടുതലാണ്. പ്രാമാണീകരണം പരാജയപ്പെട്ടാൽ, ലോഗിൻ പരാജയപ്പെട്ടാൽ, പരാജയപ്പെട്ട പിൻ ശ്രമങ്ങൾ എന്നിവ ഇമെയിൽ, എസ്എംഎസ് എന്നിവയിലൂടെ ഉപഭോക്താവിനെ അറിയിക്കും, അതുവഴി ഏതെങ്കിലും തട്ടിപ്പ് ശ്രമങ്ങൾക്ക് ഉപഭോക്താവിന് ബാങ്കിനെ അറിയിക്കാൻ കഴിയും.

- അനധികൃത ഇലക്ട്രോണിക് ഇടപാടുകൾ റിപ്പോർട്ട് ചെയ്യുന്നതിന് ഒന്നിലധികം ചാനലുകളിലൂടെ (വെബ്സൈറ്റ്, കസ്റ്റമർ കെയർ, ഐവിആർ, ഏതെങ്കിലും ബ്രാഞ്ചിലേക്ക് റിപ്പോർട്ട് ചെയ്താൽ (ബ്രാഞ്ച് ജോലി സമയത്ത്)) ബാങ്ക് ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് 24x7 ആക്സസ് നൽകും.
- അനധികൃത ഇലക്ട്രോണിക് ഇടപാടുകൾ റിപ്പോർട്ട് ചെയ്യുന്നതിനുള്ള പ്രത്യേക ഓപ്ഷനോടെ പരാതികൾ സമർപ്പിക്കുന്നതിന് ബാങ്കിന്റെ വെബ്സൈറ്റിൽ നേരിട്ടുള്ള ലിങ്കും ബാങ്ക് പ്രവർത്തനക്ഷമമാക്കും. ബാങ്ക് ഉപയോഗിക്കുന്ന ആശയവിനിമയ സംവിധാനങ്ങൾ സന്ദേശം വിതരണം ചെയ്യുന്ന സമയവും തീയതിയും ഉപഭോക്താവിന്റെ പ്രതികരണം എന്തെങ്കിലും ഉണ്ടെങ്കിൽ അവർക്ക് ലഭിച്ചതും രേഖപ്പെടുത്തേണ്ടതാണ്.
- ബാങ്കിന് മൊബൈൽ നമ്പറുകൾ നൽകാത്ത ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് എടിഎം പണം പിൻവലിക്കൽ ഒഴികെയുള്ള ഇലക്ട്രോണിക് ഇടപാടുകൾക്കുള്ള സൗകര്യം ബാങ്ക് വാഗ്ദാനം ചെയ്തില്ല.
- ഉപഭോക്താവിൽ നിന്ന് അംഗീകൃതമല്ലാത്ത ഇലക്ട്രോണിക് ബാങ്കിംഗ് ഇടപാടിന്റെ റിപ്പോർട്ട് ലഭിച്ചുകഴിഞ്ഞാൽ, അക്കൗണ്ടിലെ കൂടുതൽ അനധികൃത ഇലക്ട്രോണിക് ബാങ്കിംഗ് ഇടപാടുകൾ തടയുന്നതിന് ബാങ്ക് അടിയന്തര നടപടികൾ കൈക്കൊള്ളും.
- സുരക്ഷിതമായ ഇലക്ട്രോണിക് ഇടപാടുകളെക്കുറിച്ച് ബാങ്ക് പതിവായി ജീവനക്കാർ, ഉപഭോക്താക്കൾ, വ്യാപാരികൾ, വെണ്ടർമാർ എന്നിവർക്ക് ഇ-മെയിലുകൾ, എടിഎമ്മുകൾ, എസ്എംഎസ്, വെബ്സൈറ്റ്, സോഷ്യൽ മീഡിയ ഹാൻഡിലുകൾ എന്നിവയിലൂടെ ബോധവൽക്കരണം നടത്തും.
- ഇത് ബാങ്കിന്റെ വെബ് സൈറ്റിൽ ലഭ്യമാക്കും. അത്തരം വിവരങ്ങളിൽ ഉപഭോക്താക്കളുടെ അവകാശങ്ങളും ബാധ്യതയും സെൻസിറ്റീവ് വിവരങ്ങൾ വെളിപ്പെടുത്താതിരിക്കുന്നതും ഉൾപ്പെടും. ഉപഭോക്താവിന് നഷ്ടപരിഹാരത്തിന് അർഹതയുള്ള സാഹചര്യങ്ങൾ, എങ്ങനെ, എപ്പോൾ, ആർക്കാണ് അംഗീകൃതമല്ലാത്ത ഇലക്ട്രോണിക് ബാങ്കിംഗ് ഇടപാട് റിപ്പോർട്ട് ചെയ്യേണ്ടത്, വർദ്ധിച്ചുവരുന്ന നഷ്ട സാധ്യത കണക്കിലെടുത്ത് ഉടൻതന്നെ റിപ്പോർട്ട് ചെയ്യേണ്ടതിന്റെ ആവശ്യകത, അനധികൃത ഇലക്ട്രോണിക് ബാങ്കിംഗ് ഇടപാടിന്റെ നിർവചനം, സെൻസിറ്റീവ് വിവരങ്ങൾ വെളിപ്പെടുത്തേണ്ടതിന്റെ ആവശ്യകത തുടങ്ങിയ വശങ്ങൾ ബോധവൽക്കരണ ആശയവിനിമയത്തിൽ ഉൾപ്പെടും. ഒടിപി, ജനനത്തീയതി, ഇടപാടുകളുടെ വിശദാംശങ്ങൾ മുതലായവ.
- ഉപഭോക്താവ് റിപ്പോർട്ട് ചെയ്ത അനധികൃത ഇലക്ട്രോണിക് ബാങ്കിംഗ് ഇടപാട് അന്വേഷിക്കുന്നതിന് യോഗ്യതയുള്ള ബാഹ്യ വെണ്ടർമാരുടെ സേവനങ്ങൾ ബാങ്ക് ഉപയോഗിച്ചേക്കാം.



- ആവശ്യമുള്ളിടത്തെല്ലാം ബാങ്ക് വിശദമായ അന്വേഷണം നടത്തുകയും സംഭവത്തിന്റെ കാരണവും ഉത്തരവാദിത്തമുള്ള സ്ഥാപനവും വ്യക്തമായി തിരിച്ചറിയാൻ കഴിയുമെന്ന് ഉറപ്പാക്കുകയും ചെയ്യും.
- അന്വേഷണത്തിന്റെ ഫലത്തെ അടിസ്ഥാനമാക്കി, ബാങ്ക് അതിന്റെ തീരുമാനം ഉപഭോക്താവിനെ അറിയിക്കും. പരാതി ബാങ്കിന് അനുകൂലമായി അവസാനിപ്പിക്കുകയും ഉപഭോക്താവ് പിന്തുണയ്ക്കുന്ന തെളിവുകൾ ആവശ്യപ്പെടുകയും ചെയ്താൽ, അത് ബാങ്ക് ലഭ്യമാക്കും. ബാധകമായിട്ടെല്ലാം രണ്ട് ഫാക്ടർ ഓതന്റിക്കേഷൻ സ്ഥിരീകരിക്കുന്നതിനുള്ള എല്ലാ ലോഗുകളും / തെളിവുകൾ / റിപ്പോർട്ടുകളും ലഭ്യമാണെന്ന് തെളിയിക്കാനുള്ള ഉത്തരവാദിത്തവും ബാങ്കിനുണ്ട്. ഉപഭോക്താവിന് മാത്രം അറിയാവുന്ന സെക്കൻഡ് ഫാക്ടർ ഓതന്റിക്കേഷൻ ശേഷം പ്രോസസ്സ് ചെയ്ത ഏതെങ്കിലും അനധികൃത ഇലക്ട്രോണിക് ബാങ്കിംഗ് ഇടപാട് ഇടപാട് നടപ്പിലാക്കുന്നതിൽ ഉപഭോക്താവിന്റെ പങ്കാളിത്തം / സമ്മതം എന്നിവയുടെ മതിയായ തെളിവായി കണക്കാക്കും.
- അന്വേഷണ വേളയിലോ ലഭിച്ച ബാഹ്യ ഫീഡ്ബാക്കിന്റെ അടിസ്ഥാനത്തിലോ, ഉപഭോക്താവ് സാധുവായ ഒരു ഇടപാട് തെറ്റായി ക്ലെയിം ചെയ്യുകയോ തർക്കിക്കുകയോ ചെയ്തതായി കണ്ടെത്തിയാൽ, അതിൽ ഉചിതമായ പ്രതിരോധ നടപടികൾ സ്വീകരിക്കാനുള്ള അവകാശം ബാങ്കിൽ നിക്ഷിപ്തമായിരിക്കും.

21. ഉപഭോക്താവിന്റെ അനധികൃത ഇടപാട് ബാങ്കിന് റിപ്പോർട്ട് ചെയ്യുക:

- എടിഎമ്മിലെ എടിഎം / ഡെബിറ്റ് / ക്രെഡിറ്റ് / പ്രീപെയ്ഡ് കാർഡ് ഇടപാടുമായി ബന്ധപ്പെട്ട ഏത് പരാതിക്കും, ഉപഭോക്താവ് കാർഡ് നൽകുന്ന ബാങ്കിൽ നിന്ന് അത് എടുക്കണം.
- അംഗീകൃതമല്ലാത്ത ഇലക്ട്രോണിക് ബാങ്കിംഗ് ഇടപാട് കുറഞ്ഞത് ഇനിപ്പറയുന്ന വിശദാംശങ്ങളോടെ ഉപഭോക്താവ് എത്രയും വേഗം ബാങ്കിന് റിപ്പോർട്ട് ചെയ്യണം. ഉപഭോക്തൃ അക്കൗണ്ട് നമ്പർ, ഇടപാട് തീയതി, ഇടപാട് തുക, ഇടപാട് ചാനൽ, പേയ്മെന്റ് മോഡ്.
- ഉപഭോക്താവ് ബാങ്കിന്റെ റിപ്പോർട്ടിംഗ് പ്രക്രിയ പിന്തുടരണം:
 - a) കസ്റ്റമർ കെയർ, ഐവിആർ, വെബ്സൈറ്റ് (<https://www.aubank.in/customer-support>), ഇമെയിൽ അല്ലെങ്കിൽ അടുത്തുള്ള എയു ബാങ്ക് ശാഖ വഴി റിപ്പോർട്ട് ചെയ്യണം.
 - b) പൊലീസിൽ പരാതി നൽകുകയും അതിന്റെ പകർപ്പ് സൂക്ഷിക്കുകയും ബാങ്കിന്റെ അംഗീകൃത സ്റ്റാഫ് ആവശ്യപ്പെടുമ്പോൾ പൊലീസിൽ പരാതി നൽകുകയും ചെയ്യുക.
 - c) ഡെബിറ്റ് കാർഡ്, ക്രെഡിറ്റ് കാർഡ്, മൊബൈൽ മുതലായ പേയ്മെന്റ് ഉപകരണങ്ങളോ ഉപകരണങ്ങളോ

നഷ്ടപ്പെടുകയോ മോഷ്ടിക്കപ്പെടുകയോ ചെയ്താൽ ഉപഭോക്താവ് ഉടൻ തന്നെ ബാങ്കിനെ അറിയിക്കേണ്ടതാണ്. അത്തരം സംഭവങ്ങൾ റിപ്പോർട്ട് ചെയ്യുന്നതിൽ പരാജയപ്പെടുന്നത് ഉപഭോക്താവിന്റെ ഭാഗത്തുനിന്നുള്ള അശ്രദ്ധയായി കണക്കാക്കും.

22. അനധികൃത ഇലക്ട്രോണിക് ബാങ്കിംഗ് ഇടപാടുകളുടെ കാര്യത്തിൽ നഷ്ടപരിഹാരം

1. അനധികൃത ഇലക്ട്രോണിക് ബാങ്കിംഗ് ഇടപാടുകൾ

ഒരു ഉപഭോക്താവ് ഇലക്ട്രോണിക് ഇടപാടുകൾക്ക് ശ്രമിക്കുകയാണെങ്കിൽ, ഉപഭോക്താവിന് ഒരു എസ്എംഎസ് / ഇമെയിൽ അലേർട്ട് അയയ്ക്കും. ഇടപാട് അനധികൃത ഇടപാടാണെങ്കിൽ, ഐവിആർ, വെബ്സൈറ്റ്, ഫോൺ ബാങ്കിംഗ്, ഇമെയിൽ മുതലായവ വഴി ഉപഭോക്താവ് എത്രയും വേഗം ബാങ്കിനെ അറിയിക്കണം. ഉപഭോക്താവിൽ നിന്ന് അനധികൃത ഇടപാടിന്റെ റിപ്പോർട്ട് ലഭിച്ചാൽ, അക്കൗണ്ടിലെ കൂടുതൽ അനധികൃത ഇടപാടുകൾ തടയുന്നതിന് ബാങ്കുകൾ അടിയന്തര നടപടികൾ സ്വീകരിക്കണം.

2. എല്ലാ ഇലക്ട്രോണിക് ബാങ്കിംഗ് ഇടപാടുകൾക്കും ഇനിപ്പറയുന്നവ ബാധകമാണ്:

അനധികൃത ഇലക്ട്രോണിക് ബാങ്കിംഗ് ഇടപാടുകളുടെ കാര്യത്തിൽ ഉപഭോക്തൃ ബാധ്യത തെളിയിക്കുന്നതിനുള്ള ഭാരം ബാങ്കിലായിരിക്കും

ഇനിപ്പറയുന്ന കാരണങ്ങളാൽ അനധികൃത ഇടപാട് നടന്നുവെന്ന് ബാങ്ക് വിശ്വസിക്കുന്നുവെങ്കിൽ, ഉപഭോക്താവിന് ബാധ്യത ഉണ്ടാകില്ല / പൂജ്യം ബാധ്യത ഉണ്ടായിരിക്കും:

- a) ബാങ്കിന്റെ ഭാഗത്തുനിന്നുള്ള പങ്കാളിത്ത തട്ടിപ്പ് / അശ്രദ്ധ / അപര്യാപ്ത ഇടപാട് ഉപഭോക്താവ് റിപ്പോർട്ട് ചെയ്തിട്ടുണ്ടോ ഇല്ലയോ എന്നത് പരിഗണിക്കാതെ).
- b) മൂന്നാം കക്ഷി ലംഘനം ബാങ്കിലോ ഉപഭോക്താവിലോ അല്ല, മറിച്ച് സിസ്റ്റത്തിൽ മറ്റെവിടെയെങ്കിലും ഉണ്ട്, അനധികൃത ഇടപാടിനെക്കുറിച്ച് ബാങ്കിൽ നിന്ന് ആശയവിനിമയം ലഭിച്ച് മൂന്ന് പ്രവൃത്തി ദിവസത്തിനുള്ളിൽ ഉപഭോക്താവ് ബാങ്കിനെ അറിയിക്കും.
- c) പേയ്മെന്റ് ക്രെഡിറ്റ്സ് പങ്കിട്ടതുപോലുള്ള ഒരു ഉപഭോക്താവിന്റെ അശ്രദ്ധ മൂലമാണ് നഷ്ടം സംഭവിക്കുന്നതെങ്കിൽ, അനധികൃത ഇടപാട് ബാങ്കിൽ റിപ്പോർട്ട് ചെയ്യുന്നതുവരെ ഉപഭോക്താവ് മുഴുവൻ നഷ്ടവും വഹിക്കും. അനധികൃത ഇടപാട്



റിപ്പോർട്ട് ചെയ്തതിന് ശേഷം സംഭവിക്കുന്ന ഏതൊരു നഷ്ടവും ബാങ്ക് വഹിക്കും.

- d) ബാങ്കിന് തെറ്റുപറ്റുകയോ ഉപഭോക്താവിന് തെറ്റുപറ്റുകയോ ചെയ്യാത്ത സാഹചര്യത്തിൽ, എന്നാൽ തകരാർ സിസ്റ്റത്തിൽ എവിടെയോ ഉള്ളപ്പോൾ, അത്തരമൊരു ഇടപാടിനെക്കുറിച്ച് ബാങ്കിനെ അറിയിക്കുന്നതിൽ ഉപഭോക്താവിന്റെ ഭാഗത്ത് കാലതാമസം (ബാങ്കിൽ നിന്ന് ആശയവിനിമയം ലഭിച്ചതിന് ശേഷം നാല് മുതൽ ഏഴ് പ്രവൃത്തി ദിവസങ്ങൾ വരെ) ഉണ്ടാകുമ്പോൾ, ഉപഭോക്താവിന്റെ ഓരോ ഇടപാട് ബാധ്യതയും ഇടപാട് മൂല്യത്തിലോ ചുവടെ സൂചിപ്പിച്ച തുകയിലോ പരിമിതപ്പെടുത്തും.

അക്കൗണ്ടിന്റെ തരം:

- a) ബിഎസ്ബിഡി അക്കൗണ്ടുകളുടെ പരമാവധി ബാധ്യത 5,000 രൂപയാണ്.
- b) മറ്റ് എല്ലാ എസ്ബി അക്കൗണ്ടുകളും, പ്രീ-പെയ്ഡ് പേയ്മെന്റ് ഇൻസ്ട്രുമെന്റുകളും, ഗിഫ്റ്റ് കാർഡുകളും, എംഎസ്എംഇകളുടെ കറന്റ് / ക്യാഷ് ക്രെഡിറ്റ് / ഓവർ ഡ്രാഫ്റ്റ് അക്കൗണ്ടുകളും, വാർഷിക ശരാശരി ബാലൻസ് (തട്ടിപ്പിന് മുമ്പുള്ള 365 ദിവസം) ഉള്ള വ്യക്തികളുടെ കറന്റ് അക്കൗണ്ടുകളും / ക്യാഷ് ക്രെഡിറ്റ് / ഓവർ ഡ്രാഫ്റ്റ് അക്കൗണ്ടുകളും എന്നിവയ്ക്ക് 25 ലക്ഷം രൂപ വരെ പരിധിയുണ്ട്.
- c) മറ്റെല്ലാ കറന്റ് / ക്യാഷ് ക്രെഡിറ്റ് / ഓവർ ഡ്രാഫ്റ്റ് അക്കൗണ്ടുകൾക്കും, 5 ലക്ഷം രൂപയ്ക്ക് മുകളിലുള്ള ക്രെഡിറ്റ് കാർഡുകൾക്ക് പരമാവധി ബാധ്യത 25,000 രൂപയാണ്.

കൂടാതെ, റിപ്പോർട്ടിംഗിലെ കാലതാമസം ഏഴ് പ്രവൃത്തി ദിവസങ്ങൾക്ക് മുകളിലാണെങ്കിൽ, ഇനിപ്പറയുന്ന ഘടകങ്ങൾക്ക് അനുസൃതമായി ഉപഭോക്തൃ ബാധ്യത നിർണ്ണയിക്കപ്പെടും:

- a) ഇടപാടിന്റെ സ്വഭാവം
- b) റിപ്പോർട്ടിംഗ് സമയം
- c) ഉപഭോക്താവ് നൽകിയ ന്യായീകരണം.
- d) അത്തരം സന്ദർഭങ്ങളിൽ ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് നൽകേണ്ട പരമാവധി നഷ്ടപരിഹാരം 25,000 രൂപ വരെയോ അല്ലെങ്കിൽ അതത് ലംബങ്ങളിലെ ബിസിനസ്സ് മേധാവികൾ തീരുമാനിക്കുന്ന മൂല്യം വരെയോ ആയിരിക്കും.

ആശയവിനിമയം ലഭിച്ച തീയതി ഒഴികെ ഉപഭോക്താവിന്റെ ഹോം ബ്രാഞ്ചിന്റെ പ്രവർത്തന ഷെഡ്യൂൾ അനുസരിച്ച് പ്രവൃത്തി ദിവസങ്ങളുടെ എണ്ണം കണക്കാക്കും.

3. Reversal Timeline:

ഉപഭോക്താവ് അറിയിച്ചാൽ, അനധികൃത ഇലക്ട്രോണിക് ഇടപാടിൽ ഉൾപ്പെട്ട തുക ഉപഭോക്താവ് അത്തരം അറിയിപ്പ് നൽകിയ തീയതി മുതൽ 10 പ്രവൃത്തി ദിവസത്തിനുള്ളിൽ ബാങ്ക് ഉപഭോക്താവിന്റെ അക്കൗണ്ടിലേക്ക് ക്രെഡിറ്റ് ചെയ്യും. അനധികൃത ഇടപാടിന്റെ തീയതി മുതൽ ക്രെഡിറ്റിന്റെ മൂല്യം കണക്കാക്കും.

കൂടാതെ, ബാങ്ക് ഇനിപ്പറയുന്നവ ഉറപ്പാക്കും:

- a) പരാതി ലഭിച്ച തീയതി മുതൽ 90 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ പരാതി പരിഹരിക്കുകയും ഉപഭോക്താവിന്റെ ബാധ്യത സ്ഥാപിക്കുകയും അതനുസരിച്ച് ഉപഭോക്താവിന് നഷ്ടപരിഹാരം നൽകുകയും ചെയ്യുന്നു.
- b) 90 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ പരാതി പരിഹരിക്കാനോ ഉപഭോക്തൃ ബാധ്യത നിർണ്ണയിക്കാനോ കഴിയുന്നില്ലെങ്കിൽ, ഖണ്ഡിക 19 ൽ നിർദ്ദേശിച്ചിരിക്കുന്ന നഷ്ടപരിഹാരം ഉപഭോക്താവിന് നൽകുന്നു.
- c) ഡെബിറ്റ് കാർഡ് / ബാങ്ക് അക്കൗണ്ടിന്റെ കാര്യത്തിൽ, ഉപഭോക്താവിന് പലിശ നഷ്ടപ്പെടില്ല, ക്രെഡിറ്റ് കാർഡിന്റെ കാര്യത്തിൽ, ഉപഭോക്താവ് അധിക പലിശ ഭാരം വഹിക്കുന്നില്ല.

4. ഓട്ടോ റിവേഴ്സിനും നഷ്ടപരിഹാരത്തിനുമുള്ള ചട്ടക്കൂട്

എസ്.എൻ.എൻ.	വിവരണം	ഓട്ടോ റിവേഴ്സിനും നഷ്ടപരിഹാരത്തിനുമുള്ള ചട്ടക്കൂട്	
		ഓട്ടോ-റിവേഴ്സിനുള്ള ടൈംലൈൻ	നൽകേണ്ട നഷ്ടപരിഹാരം
ഞാൻ	II	III	IV
1	മൈക്രോ എടിഎമ്മുകൾ (എടിഎമ്മുകൾ)	ഉൾപ്പെടെ ഓട്ടോമേറ്റഡ് ടെല്ലർ മെഷീനുകൾ	
A	ഉപഭോക്താവിന്റെ അക്കൗണ്ടിൽ നിന്ന് ഡെബിറ്റ് ചെയ്ത, പക്ഷേ പണം വിതരണം ചെയ്തില്ല	പരമാവധി T + 5 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ പരാജയപ്പെട്ട ഇടപാടിന്റെ പ്രോ-ആക്റ്റീവ് റിവേഴ്സ് (ആർ).	അക്കൗണ്ട് ഉടമയുടെ ക്രെഡിറ്റിലേക്ക് ടി + 5 ദിവസത്തിനപ്പുറം പ്രതിദിനം 100 / - കാലതാമസത്തിന് ₹ 100 / -
2	കാർഡ് ഇടപാട്		
a	കാർഡ് ടു കാർഡ് ട്രാൻസ്ഫർ കാർഡ് അക്കൗണ്ട് ഡെബിറ്റ് ചെയ്യപ്പെട്ടു, എന്നാൽ ബെനിഫിഷ്യറി കാർഡ് അക്കൗണ്ട് ക്രെഡിറ്റ് ചെയ്തിട്ടില്ല	ബെനിഫിഷ്യറി അക്കൗണ്ടിലേക്ക് ക്രെഡിറ്റ് ചെയ്തില്ലെങ്കിൽ, ടി + 1 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ ഇടപാട് (ആർ) ഏറ്റവും പുതിയതായി മാറ്റേണ്ടതാണ്.	ടി + 1 ദിവസത്തിനപ്പുറം കാലതാമസത്തിന് പ്രതിദിനം 100 രൂപ.
b	പിഐസിഐ ക്യാഷ് ഉൾപ്പെടെ പോയിന്റ് ഓഫ് സെയിൽ (പിഐസ്) (കാർഡ് സാന്നിധ്യം) അക്കൗണ്ട് ഡെബിറ്റ് ചെയ്യപ്പെട്ടു, എന്നാൽ മർച്ചന്റ് ലൊക്കേഷനിൽ സ്ഥിരീകരണം ലഭിച്ചിട്ടില്ല, അതായത്, ചാർജ്-ബ്ലിപ്പ് സൃഷ്ടിക്കപ്പെടുന്നില്ല.	T + 5 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ ഓട്ടോ-റിവേഴ്സ്	T + 5 ദിവസത്തിനപ്പുറം കാലതാമസത്തിന് പ്രതിദിനം ₹ 100 /-
c	കാർഡ് ഇല്ല (CNP) (ഇ-വാണിജ്യം) അക്കൗണ്ട് ഡെബിറ്റ് ചെയ്യപ്പെട്ടു, പക്ഷേ മർച്ചന്റ് സിസ്റ്റത്തിൽ സ്ഥിരീകരണം ലഭിച്ചില്ല.	T + 5 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ ഓട്ടോ-റിവേഴ്സ്. T + 5 ദിവസത്തിനപ്പുറം കാലതാമസത്തിന് പ്രതിദിനം ₹ 100 /-	
3	Immediate Payment System (IMPS)		
a	അക്കൗണ്ട് ഡെബിറ്റ് ചെയ്തിട്ടുണ്ടെങ്കിലും ഗുണഭോക്തൃ അക്കൗണ്ട് ക്രെഡിറ്റ് ചെയ്തിട്ടില്ല.	ബെനിഫിഷ്യറി അക്കൗണ്ടിലേക്ക് ക്രെഡിറ്റ് ചെയ്യാൻ കഴിയുന്നില്ലെങ്കിൽ, ബെനിഫിഷ്യറി ബാങ്കിന്റെ	ടി + 1 ദിവസത്തിനപ്പുറം കാലതാമസമുണ്ടായാൽ പ്രതിദിനം 100 രൂപ.

എസ്. എൻ.	വിവരണം	ഓട്ടോ റിവേജലിനും നഷ്ടപരിഹാരത്തിനുമുള്ള ചട്ടക്കൂട്	
		ഓട്ടോ-റിവേജലിനുള്ള ടൈംലൈൻ	നൽകേണ്ട നഷ്ടപരിഹാരം
		ഓട്ടോ റിവേജൽ (ആർ) ഏറ്റവും പുതിയത് ടി + 1 ദിവസമാണ്.	
4	യൂണിഫൈഡ് പേയ്മെന്റ് ഇൻറർഫേസ് (യുപിഐ)		
a	അക്കൗണ്ട് ഡെബിറ്റ് ചെയ്യപ്പെട്ടു, എന്നാൽ ബെനിഫിഷ്യറി അക്കൗണ്ട് ക്രെഡിറ്റ് ചെയ്തിട്ടില്ല (കൈമാറ്റം) ഫണ്ട്).	ബെനിഫിഷ്യറി അക്കൗണ്ട് ക്രെഡിറ്റ് ചെയ്യാൻ കഴിയുന്നില്ലെങ്കിൽ, ബെനിഫിഷ്യറി ബാങ്കിന്റെ ഓട്ടോ റിവേജൽ (ആർ) ഏറ്റവും പുതിയത് T + 1 ദിവസത്തിൽ	ടി + 1 ദിവസത്തിനപ്പുറം കാലതാമസമുണ്ടായാൽ പ്രതിദിനം 100 രൂപ.
b	അക്കൗണ്ട് ഡെബിറ്റ് ചെയ്യപ്പെട്ടു, എന്നാൽ ഇടപാട് സ്ഥിരീകരണം വ്യാപാരി സ്ഥലത്ത് ലഭിച്ചിട്ടില്ല (വ്യാപാരിക്ക് പേയ്മെന്റ്).	T + 5 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ ഓട്ടോ-റിവേജൽ.	ടി + 5 ദിവസത്തിനപ്പുറം കാലതാമസമുണ്ടായാൽ പ്രതിദിനം 100 രൂപ.
5	ആധാർ എനേബിൾഡ് പേയ്മെന്റ് സിസ്റ്റം (ആധാർ പേ ഉൾപ്പെടെ)		
a	അക്കൗണ്ട് ഡെബിറ്റ് ചെയ്യപ്പെട്ടു, പക്ഷേ ഇടപാട് സ്ഥിരീകരണം വ്യാപാരി സ്ഥലത്ത് ലഭിച്ചിട്ടില്ല.	T + 5 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ "ക്രെഡിറ്റ് അഡ്മിനിസ്ട്രേഷൻ" ആരംഭിക്കാൻ ഏറ്റെടുക്കുന്നയാൾ.	ടി + 5 ദിവസത്തിനപ്പുറം കാലതാമസമുണ്ടായാൽ പ്രതിദിനം 100 രൂപ.
b	അക്കൗണ്ട് ഡെബിറ്റ് ചെയ്യപ്പെട്ടു, എന്നാൽ ബെനിഫിഷ്യറി അക്കൗണ്ട് ക്രെഡിറ്റ് ചെയ്തിട്ടില്ല.	T + 5 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ "ക്രെഡിറ്റ് അഡ്മിനിസ്ട്രേഷൻ" ആരംഭിക്കാൻ ഏറ്റെടുക്കുന്നയാൾ. ടി + 5 ദിവസത്തിനപ്പുറം കാലതാമസമുണ്ടായാൽ പ്രതിദിനം 100 രൂപ.	ടി + 5 ദിവസത്തിനപ്പുറം കാലതാമസമുണ്ടായാൽ പ്രതിദിനം 100 രൂപ.
6	ആധാർ പേയ്മെന്റ് ബ്രിഡ്ജ് സിസ്റ്റം (APBS)		
a	ഗുണഭോക്താവിന്റെ അക്കൗണ്ട് ക്രെഡിറ്റ് ചെയ്യുന്നതിൽ കാലതാമസം.	ഗുണഭോക്തൃ ബാങ്ക് ടി + 1 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ ഇടപാട് പിൻവലിക്കണം.	കാലതാമസം ടി + 1 ദിവസത്തിനപ്പുറം ആണെങ്കിൽ പ്രതിദിനം 100 രൂപ
7	നാഷണൽ ഓട്ടോമേറ്റഡ് ക്ലിയറിംഗ് ഹൗസ് (NACH)		
a	ഗുണഭോക്താവിന്റെ അക്കൗണ്ട് ക്രെഡിറ്റ് ചെയ്യുന്നതിലെ കാലതാമസം അല്ലെങ്കിൽ തുക പിൻവലിക്കൽ	ക്രെഡിറ്റ് ചെയ്യാത്ത ഇടപാട് ടിക്കുള്ളിൽ തിരിച്ചടയ്ക്കാൻ ബെനിഫിഷ്യറി ബാങ്ക് + 1 ദിവസം.	ടി + 1 ദിവസത്തിനപ്പുറം കാലതാമസമുണ്ടായാൽ പ്രതിദിനം 100 രൂപ.
b	ഉപഭോക്താവ് ബാങ്കിലെ ഡെബിറ്റ് മാൻഡേറ്റ് റദ്ദാക്കിയിട്ടും അക്കൗണ്ട് ഡെബിറ്റ് ചെയ്യപ്പെട്ടു.	അത്തരം ഡെബിറ്റുകളുടെ ഉത്തരവാദിത്തം ഉപഭോക്താവിന്റെ ബാങ്കിനായിരിക്കും. ടി + 1 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ റെസല്യൂഷൻ പൂർത്തിയാക്കണം.	ടി + 1 ദിവസത്തിനപ്പുറം കാലതാമസമുണ്ടായാൽ പ്രതിദിനം 100 രൂപ.
8.	പ്രീപെയ്ഡ് പേയ്മെന്റ് ഇൻസ്ട്രുമെന്റുകൾ (പിപിഐ) - കാർഡുകൾ / വാലറ്റുകൾ		
a	ഓഫ്-യൂഎസ് ഇടപാട് യുപിഐ, കാർഡ് നെറ്റ് വർക്ക്, ഐഎംപിഎസ് മുതലായവയിൽ ഇടപാട് നടക്കും. ബന്ധപ്പെട്ട സിസ്റ്റത്തിന്റെ ടിഎടിയും നഷ്ടപരിഹാര നിയമവും ബാധകമായിരിക്കും.		
b	ഓൺ-യൂഎസ് ഇടപാട്: ബെനിഫിഷ്യറിയുടെ പിപിഐ ക്രെഡിറ്റ് ചെയ്തിട്ടില്ല. പിപിഐ ഡെബിറ്റ് ചെയ്യപ്പെട്ടു,	T + 1 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ റെമിറ്റിന്റെ അക്കൗണ്ടിൽ റിവേജൽ സംഭവിച്ചു.	ടി + 1 ദിവസത്തിനപ്പുറം കാലതാമസമുണ്ടായാൽ പ്രതിദിനം 100 രൂപ.

എസ്.എൻ.എൻ.	വിവരണം	ഓട്ടോ റിവേജലിനും നഷ്ടപരിഹാരത്തിനുമുള്ള ചട്ടക്കൂട്	
		ഓട്ടോ-റിവേജലിനുള്ള ടൈംലൈൻ	നൽകേണ്ട നഷ്ടപരിഹാരം
	പക്ഷേ ഇടപാട് സ്ഥിരീകരണം വ്യാപാര സ്ഥലത്ത് ലഭിച്ചിട്ടില്ല.		

23. സേഫ് ഡെപ്പോസിറ്റ് ലോക്കർ / സേഫ് കസ്റ്റഡി ആർട്ടിക്കിൾ സൗകര്യം

- ഭൂകമ്പം, വെള്ളപ്പൊക്കം, ഇടിമിന്നൽ, ഇടിമിന്നൽ തുടങ്ങിയ പ്രകൃതിദുരന്തങ്ങളിൽ നിന്നോ ഉപഭോക്താവിന്റെ ഏക അശ്രദ്ധ മൂലമോ ഉണ്ടാകുന്ന ബാങ്കിന്റെ ബാധ്യത -

ഇനിപ്പറയുന്നവയ്ക്ക് ബാങ്കിന് ഉത്തരവാദിത്തമില്ല: പ്രകൃതിദുരന്തങ്ങൾ അല്ലെങ്കിൽ നമ്മുടെ നിയന്ത്രണത്തിന് അതീതമായ അപ്രതീക്ഷിത സംഭവങ്ങൾ (ഭൂകമ്പം, വെള്ളപ്പൊക്കം, ഇടിമിന്നൽ, ഇടിമിന്നൽ എന്നിവ പോലുള്ളവ) മൂലമുണ്ടാകുന്ന ലോക്കർ ഉള്ളടക്കങ്ങളുടെ നഷ്ടം അല്ലെങ്കിൽ കേടുപാടുകൾ. ഉപഭോക്താവിന്റെ പ്രവർത്തനങ്ങളോ അശ്രദ്ധയോ മൂലമുള്ള നഷ്ടം അല്ലെങ്കിൽ കേടുപാടുകൾ (ഉദാഹരണത്തിന്, നിങ്ങളുടെ കോമ്പിനേഷൻ മറക്കുക അല്ലെങ്കിൽ താക്കോൽ നഷ്ടപ്പെടുക).

- തീപിടുത്തം, മോഷണം, കവർച്ച, കവർച്ച, കവർച്ച, കെട്ടിടം തകർച്ച അല്ലെങ്കിൽ ബാങ്കിലെ ജീവനക്കാർ നടത്തിയ തട്ടിപ്പ് തുടങ്ങിയ സംഭവങ്ങളിൽ നിന്ന് ഉണ്ടാകുന്ന ബാങ്കിന്റെ ബാധ്യത -

മുകളിൽ സൂചിപ്പിച്ച സംഭവങ്ങൾ കാരണം ലോക്കറിന്റെ ഉള്ളടക്കം നഷ്ടപ്പെടുകയാണെങ്കിൽ, ബാങ്കുകളുടെ ബാധ്യത സേഫ് ഡെപ്പോസിറ്റ് ലോക്കറിന്റെ നിലവിലുള്ള വാർഷിക വാടകയുടെ നൂറിരട്ടിയായി പരിമിതപ്പെടുത്തും.

24. ഉപഭോക്താവിന്റെ സമ്മതമില്ലാതെ നൽകിയ ക്രെഡിറ്റ് കാർഡുകൾ:

- ഉപഭോക്താവിന്റെ രേഖാമൂലമോ ഡിജിറ്റൽ സമ്മതമോ ഇല്ലാതെ നൽകിയ ക്രെഡിറ്റ് കാർഡുകൾ കാർഡ് ഉടമയുടെ വ്യക്തമായ സമ്മതമില്ലാതെ കാർഡ് സജീവമാക്കുകയും (കാർഡ് ഉടമയുടെ ഉപയോഗത്തിനുള്ള ഉദ്ദേശ്യവും കാർഡ് ഉടമയുടെ സമ്മതമായി കണക്കാക്കും), കാർഡ് വേരിയന്റുമായി ബന്ധപ്പെട്ട എല്ലാ ചാർജുകളും ബാങ്ക് ഉടനടി പിൻവലിക്കുകയും റിവേജ് ചാർജുകളുടെ ഇരട്ടി മൂല്യത്തിന് തുല്യമായ പിഴ ഉപഭോക്താവിന് നഷ്ടപരിഹാരം നൽകുകയും ചെയ്യും. ക്രെഡിറ്റ് കാർഡ് അക്കൗണ്ടിന്റെ പ്രവർത്തനം എയു ബാങ്ക് ക്രെഡിറ്റ് കാർഡ്

കരാറിൽ വ്യക്തമാക്കിയിരിക്കുന്ന നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും പാലിക്കും.

- ഒരു വ്യാപാര സ്ഥാപനത്തിന് പ്രത്യേക പരാമർശം ആവശ്യമുള്ള ഉപഭോക്താക്കൾ തെറ്റായി റിപ്പോർട്ട് ചെയ്യുന്ന ഏതൊരു ഇടപാടുകളും വിസ, മാസ്റ്റർകാർഡ്, ഡെബിറ്റ് അല്ലെങ്കിൽ റൂപേ നെറ്റ്വർക്ക് സ്ഥാപിച്ച ചാർജ്ജ്ബാക്ക് ചട്ടങ്ങൾക്ക് അനുസൃതമായി കൈകാര്യം ചെയ്യും. പരമാവധി 90 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ ഉപഭോക്താവിന് വിശദീകരണവും ആവശ്യമെങ്കിൽ ഡോക്യുമെന്ററി തെളിവുകളും നൽകാൻ ബാങ്ക് പ്രതിജ്ഞാബദ്ധമാണ്.

25. ക്രെഡിറ്റ് കാർഡിന്റെ ക്ലോഷർ അഭ്യർത്ഥന:

കാർഡ് ക്ലോഷർ അഭ്യർത്ഥനകൾ സ്വീകരിച്ച തീയതി മുതൽ 7 പ്രവൃത്തി ദിവസത്തിനുള്ളിൽ നിറവേറ്റുമെന്ന് ബാങ്ക് പ്രതിജ്ഞ ചെയ്യുന്നു. ഈ സമയപരിധിക്കുള്ളിൽ ക്ലോഷർ അഭ്യർത്ഥന പ്രോസസ്സ് ചെയ്യാത്ത സന്ദർഭങ്ങളിൽ, കുടിശ്ശിക ബാലൻസുകൾ ഇല്ലെങ്കിൽ, അക്കൗണ്ട് ക്ലോഷർ വിജയകരമായി നടപ്പാക്കുന്നതുവരെ കാലതാമസത്തിന് പ്രതിദിനം 500 രൂപ പിഴ നൽകാൻ ബാങ്ക് ബാധ്യസ്ഥമാണ്.

26. ക്രെഡിറ്റ് വിവരങ്ങൾ അപ്ഡേറ്റ് ചെയ്യുന്നതിൽ / തിരുത്തൽ വൈകിയതിന് ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് നഷ്ടപരിഹാരം

അനുബന്ധം -1 ൽ വിവരിച്ചിരിക്കുന്നതുപോലെ സിഐകളും സിഐസികളും ക്രെഡിറ്റ് വിവരങ്ങൾ അപ്ഡേറ്റ് ചെയ്യുന്നത് / തിരുത്തുന്നതിനുള്ള നഷ്ടപരിഹാര ചട്ടക്കൂട് നടപ്പാക്കാൻ റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ സിഐസികൾക്കും സിഐമാർക്കും നിർദ്ദേശം നൽകുന്നു.

27. Force Majeure

അപ്രതീക്ഷിതമായ എന്തെങ്കിലും സംഭവമുണ്ടായാൽ (സിവിൽ കോലാഹലം, അട്ടിമറി, ലോക്കൗട്ട്, പണിമുടക്ക് അല്ലെങ്കിൽ മറ്റ് തൊഴിൽ അസ്വസ്ഥതകൾ, അപകടങ്ങൾ, തീപിടുത്തം, പ്രകൃതിദുരന്തങ്ങൾ അല്ലെങ്കിൽ മറ്റ് "ദൈവത്തിന്റെ പ്രവൃത്തികൾ", യുദ്ധം, ബാങ്കിന്റെ സൗകര്യങ്ങൾക്കോ കറസ്പോണ്ടന്റ് ബാങ്കിനോ കേടുപാടുകൾ, സാധാരണ ആശയവിനിമയ മാർഗങ്ങളുടെ അഭാവം അല്ലെങ്കിൽ എല്ലാത്തരം ഗതാഗത മാർഗങ്ങളുടെയും അഭാവം എന്നിവ ഉൾപ്പെടെ എന്നാൽ അതിൽ മാത്രം പരിമിതപ്പെടുത്താത്ത) കാലതാമസമുള്ള ക്രെഡിറ്റ് / ഏതെങ്കിലും സേവനം ലഭ്യമല്ലാത്തതിന് ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് നഷ്ടപരിഹാരം നൽകാൻ ബാങ്ക് ബാധ്യസ്ഥരല്ല. മുതലായവ.) നിർദ്ദിഷ്ട ഡെലിവറി പാരാമീറ്ററുകൾക്കുള്ളിൽ ബാധ്യത നിർവഹിക്കുന്നതിൽ നിന്ന് ബാങ്കിന്റെ നിയന്ത്രണത്തിന് അപ്പുറത്തേക്ക്.

28. റിപ്പോർട്ടിംഗ്

ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് നൽകിയ നഷ്ടപരിഹാരത്തിന്റെ ഡാറ്റ ബാങ്ക് ഉപഭോക്തൃ സേവന സ്റ്റാൻഡിംഗ് കമ്മിറ്റിക്ക് മുന്നിൽ അവതരിപ്പിക്കും. ത്രൈമാസ അടിസ്ഥാനത്തിൽ ഡയറക്ടർ ബോർഡിന്റെ ഉപഭോക്തൃ സേവന സമിതിക്കും ഈ വിവരങ്ങൾ റിപ്പോർട്ട് ചെയ്യും.

29. അനുബന്ധങ്ങൾ

അനുബന്ധം-1

സിഐകളും സിഐസികളും ക്രെഡിറ്റ് വിവരങ്ങൾ അപ്ഡേറ്റ് ചെയ്യുന്നതിൽ കാലതാമസം വരുത്തുന്നതിനുള്ള നഷ്ടപരിഹാര ചട്ടക്കൂട് നടപ്പാക്കാൻ റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ സിഐസികളോടും സിഐമാരോടും നിർദ്ദേശിക്കുന്നു:

(എ) പരാതിക്കാരന് ഒരു സിഐ/ സിഐസികിന് പരാതി സമർപ്പിച്ച തീയതി മുതൽ മുപ്പത് (30) കലണ്ടർ ദിവസങ്ങളിൽ ക്ലൈമിന്റ് അവരുടെ പരാതി പരിഹരിച്ചില്ലെങ്കിൽ പരാതിക്കാരന് ഒരു കലണ്ടർ പ്രതിദിനം 100 രൂപ നഷ്ടപരിഹാരത്തിന് അർഹതയുണ്ട്.

വിശദീകരണം:

1. 2005-ലെ സി.ഐ.സി.ആർ.എയുടെ സെക്ഷൻ 21 (3) പ്രകാരം, ഉചിതമായ തിരുത്തൽ, കൂട്ടിച്ചേർക്കൽ അല്ലെങ്കിൽ മറ്റെന്തെങ്കിലും നടത്തി ക്രെഡിറ്റ് വിവരങ്ങൾ അപ്ഡേറ്റ് ചെയ്യാൻ പരാതിക്കാരന് ഒരു സിഐസികിന് അല്ലെങ്കിൽ സിഐയോട് അഭ്യർത്ഥിക്കാം, അത്തരം അഭ്യർത്ഥന പ്രകാരം സിഐ അല്ലെങ്കിൽ സിഐസികിന് ക്രെഡിറ്റ് വിവരങ്ങൾ മുപ്പത് (30) ദിവസത്തിനുള്ളിൽ അപ്ഡേറ്റ് ചെയ്യുന്നതിനുള്ള നടപടികൾ കൈക്കൊള്ളണം.
2. (ii) 2006-ലെ സിഐസികിന് ചട്ടങ്ങളിലെ ചട്ടം 20 (3) (സി) പ്രകാരം ക്രെഡിറ്റ് വിവരങ്ങളിലെ കൃത്യതയില്ലായ്മ സിഐയെ അറിയിച്ച തീയതി മുതൽ ഇരുപത്തിയൊന്ന് (21) ദിവസത്തിനുള്ളിൽ ക്രെഡിറ്റ് വിവരങ്ങളുടെ തിരുത്തിയ വിവരങ്ങൾ സിഐയോട് പരാതിക്കാരനോ കൈമാറേണ്ടതാണ്.
3. (iii) 2005 ലെ സി.ഐ.സി.ആർ.എയുടെ സെക്ഷൻ 21 (3), ക്രെഡിറ്റ് ഇൻഫർമേഷൻ കമ്പനീസ് റൂൾസ്, 2006 ലെ റൂൾ 20 (3) (സി) എന്നിവയുടെ സംയോജിത വായന സിഐയോടും സിഐസികിനും പരാതി പരിഹരിക്കുന്നതിനും തീർപ്പാക്കുന്നതിനും മൊത്തത്തിൽ മുപ്പത് (30) ദിവസത്തെ പരിധി നൽകുന്നു. ഫലത്തിൽ, ഒരു സിഐക്ക് ഇരുപത്തിയൊന്ന് (21) ദിവസവും സിഐസികിന് പരാതി പൂർണ്ണമായി പരിഹരിക്കുന്നതിന് ശേഷിക്കുന്ന ഒമ്പത് (9) ദിവസവും ഫലപ്രദമായി ലഭിക്കുമെന്നാണ് ഇതിനർത്ഥം.



(ബി) പരാതിക്കാരനോ സിഐസിയോ അറിയിച്ച് ഇരുപത്തിയൊന്ന് (21) കലണ്ടർ ദിവസങ്ങൾക്കുള്ളിൽ ഉചിതമായ തിരുത്തലോ കൂട്ടിച്ചേർക്കലോ അല്ലെങ്കിൽ മറ്റൊന്നെങ്കിലുമോ നടത്തി അപ്ഡേറ്റുചെയ്ത ക്രെഡിറ്റ് വിവരങ്ങൾ സിഐസികളിലേക്ക് അയയ്ക്കുന്നതിൽ സിഐ പരാജയപ്പെട്ടാൽ ഒരു സിഐ പരാതിക്കാരന് നഷ്ടപരിഹാരം നൽകേണ്ടതാണ്.

(സി) പരാതിക്കാരനോ സി.ഐ.സിയോ അറിയിച്ച് ഇരുപത്തിയൊന്ന് (21) കലണ്ടർ ദിവസങ്ങൾക്കുള്ളിൽ സിഐ സിഐ സിഐസിയോ അപ്ഡേറ്റുചെയ്ത ക്രെഡിറ്റ് വിവരങ്ങൾ നൽകിയിട്ടും പരാതി മുപ്പത് (30) കലണ്ടർ ദിവസത്തിനുള്ളിൽ പരാതി പരിഹരിക്കുന്നതിൽ സിഐസിയോ പരാജയപ്പെട്ടാൽ ഒരു സിഐസിയോ പരാതിക്കാരന് നഷ്ടപരിഹാരം നൽകേണ്ടതാണ്.

(ഡി) പരാതി നിരസിക്കപ്പെട്ട കേസുകൾ ഉൾപ്പെടെ എല്ലാ കേസുകളിലും പരാതിയിൽ സ്വീകരിച്ച നടപടികളെക്കുറിച്ച് സി.ഐ/സി.ഐ.സി പരാതിക്കാരനെ അറിയിക്കേണ്ടതാണ്. നിരസിച്ച കേസുകളിൽ, നിരസിക്കുന്നതിനുള്ള കാരണങ്ങളും സിഐയും സിഐസിയും നൽകും.

(ഇ) പരാതിക്കാരന് സി.ഐ.സി/സി.ഐമാർ നൽകേണ്ട നഷ്ടപരിഹാരം (പരാതി സമർപ്പിച്ച് മുപ്പത് (30) കലണ്ടർ ദിവസത്തിനപ്പുറം വൈകിയാൽ) ബന്ധപ്പെട്ട സി.ഐമാർ / സി.ഐ.സികൾക്കിടയിൽ ആനുപാതികമായി വിഭജിക്കേണ്ടതാണ്.

(എഫ്) പരാതി/ പരാതിയിൽ ഒന്നിൽ കൂടുതൽ സി.ഐമാർ നൽകിയ കൃത്യതയില്ലാത്ത ക്രെഡിറ്റ് വിവരങ്ങൾ ഉൾപ്പെടുന്നുവെങ്കിൽ, പരാതിക്കാരൻ ബന്ധപ്പെട്ട സി.ഐ.സിയിൽ പരാതി രജിസ്റ്റർ ചെയ്യേണ്ടതാണ്. ബന്ധപ്പെട്ട എല്ലാ സിഐമാരുമായും സിഐസിയോ ഏകോപിപ്പിക്കുകയും പരാതിക്ക് സമഗ്രമായ പരിഹാരം നൽകുകയും ചെയ്യും.

(ജി) ഒരു സിഐസിയോ പരാതി ലഭിക്കുകയും രജിസ്റ്റർ ചെയ്യുകയും പരാതി പരിഹരിക്കുന്നതിൽ കാലതാമസം ഉണ്ടാകുകയും ചെയ്താൽ, അന്തിമ തീരുമാനത്തിന് ശേഷം, മൊത്തം കാലതാമസം (കലണ്ടർ ദിവസങ്ങളിൽ) സിഐ (കൾ) അല്ലെങ്കിൽ സിഐസിയോ നൽകേണ്ട നഷ്ടപരിഹാര തുക എന്നിവയെക്കുറിച്ച് സിഐസിയോ ബന്ധപ്പെട്ട സിഐമാരെയും പരാതിക്കാരനെയും അറിയിക്കേണ്ടതാണ്.

(എച്ച്) ഒരു സിഐ പരാതി സ്വീകരിക്കുകയും രജിസ്റ്റർ ചെയ്യുകയും പരാതി പരിഹരിക്കുന്നതിൽ കാലതാമസം ഉണ്ടാകുകയും ചെയ്താൽ, അന്തിമ തീരുമാനത്തിന് ശേഷം, മൊത്തം കാലതാമസം (കലണ്ടർ ദിവസങ്ങളിൽ) സിഐയും / അല്ലെങ്കിൽ സിഐസിയോ നൽകേണ്ട നഷ്ടപരിഹാര തുകയും സംബന്ധിച്ച് സിഐ ബന്ധപ്പെട്ട സിഐസിയോ (മാരെ) പരാതിക്കാരനെ അറിയിക്കേണ്ടതാണ്.

(i) പരാതിക്കാരൻ നൽകിയ തപാൽ വിലാസത്തിലേക്കോ ഇമെയിൽ ഐഡിയിലേക്കോ തിരുത്തിയ ക്രെഡിറ്റ് ഇൻഫർമേഷൻ റിപ്പോർട്ട് (സിഐആർ) സിഐസിയോ അല്ലെങ്കിൽ സിഐ അയച്ച തീയതിയായിരിക്കണം പരാതി പരിഹരിക്കുന്ന തീയതി.

(ജ) നഷ്ടപരിഹാര തുക ക്രെഡിറ്റ് ചെയ്യുന്നതിന് കോൺട്രാക്റ്റ് വിശദാംശങ്ങൾ, ഇമെയിൽ ഐഡി, ബാങ്ക് അക്കൗണ്ട് വിശദാംശങ്ങൾ / യൂണിഫൈഡ് പേയ്മെന്റ് ഇൻറർഫേസ് (യുപിഐ) ഐഡി എന്നിവ സമർപ്പിക്കാൻ പരാതിക്കാരനെ പ്രാപ്തമാക്കുന്നതിന് സിഐസികൾ / സിഐമാർ അവരുടെ പരാതി സമർപ്പിക്കൽ ഫോർമാറ്റിൽ (ഓൺലൈനിലും ഓഫ്ലൈനിലും) ഉചിതമായ വ്യവസ്ഥകൾ ഏർപ്പെടുത്തേണ്ടതാണ്. കൃത്യമായ വിശദാംശങ്ങൾ നൽകേണ്ട ഉത്തരവാദിത്തം പരാതിക്കാരനായിരിക്കും, പരാതിക്കാരൻ നൽകുന്ന തെറ്റായ വിവരങ്ങൾക്ക് സിഐമാർ / സിഐസികൾ ഉത്തരവാദികളല്ല. (കെ) പരാതി പരിഹരിച്ച് അഞ്ച് (5) പ്രവൃത്തി ദിവസത്തിനുള്ളിൽ നഷ്ടപരിഹാര തുക പരാതിക്കാരന്റെ ബാങ്ക് അക്കൗണ്ടിലേക്ക് ക്രെഡിറ്റ് ചെയ്യേണ്ടതാണ്.

സിഐകളോ സിഐസികളോ തെറ്റായി നഷ്ടപരിഹാരം നിഷേധിച്ചാൽ പരാതിക്കാരന് റിസർവ് ബാങ്ക് - ഇൻറഗ്രേറ്റഡ് ഓംബുഡ്സ്മാൻ സ്കീം, 2021 പ്രകാരം റിസർവ് ബാങ്ക് ഓംബുഡ്സ്മാനെ സമീപിക്കാം.

(എം) റിസർവ് ബാങ്ക് - ഇൻറഗ്രേറ്റഡ് ഓംബുഡ്സ്മാൻ സ്കീം, 2021 ന് കീഴിൽ ഇതുവരെ ഉൾപ്പെടാത്ത സിഐമാർ നഷ്ടപരിഹാരം തെറ്റായി നിഷേധിക്കുകയാണെങ്കിൽ, പരാതിക്കാരന് റിസർവ് ബാങ്കിന്റെ റീജിയണൽ ഓഫീസുകളിൽ (ആർഒ) നിന്ന് പ്രവർത്തിക്കുന്ന ഉപഭോക്തൃ വിദ്യാഭ്യാസ സംരക്ഷണ സെല്ലിനെ (സിഇപിസി) സമീപിക്കാം.

(എൻ) പരിപാലനമില്ലായ്മ: ഇനിപ്പറയുന്ന സന്ദർഭങ്ങളിൽ നഷ്ടപരിഹാര ചട്ടക്കൂട് ബാധകമല്ല:

- (i) 2005-ലെ സി.ഐ.സി.ആർ.എ.യുടെ സെക്ഷൻ 18 പ്രകാരം പരിഹാരം നൽകിയിട്ടുള്ള തർക്കങ്ങൾ. ക്രെഡിറ്റ് വിവരങ്ങളുടെ ബിസിനസുമായി ബന്ധപ്പെട്ട കാര്യങ്ങളിൽ സിഐസികൾ, സിഐമാർ, വായ്ക്കാർ, ക്ലെയന്റുകൾ എന്നിവർക്കിടയിൽ ഉണ്ടാകുന്ന തർക്കങ്ങൾക്ക്, 2005 ലെ സിസിആർഎ പ്രകാരം പരിഹാരമൊന്നും നൽകിയിട്ടില്ലെങ്കിൽ, അത്തരം തർക്കങ്ങൾ 1996 ലെ ആർബിട്രേഷൻ ആൻഡ് കൺസിലിയേഷൻ ആക്ടിൽ നൽകിയിരിക്കുന്ന പ്രകാരം അനുരഞ്ജനത്തിലൂടെയോ മധ്യസ്ഥതയിലൂടെയോ പരിഹരിക്കണമെന്ന് 2005 ലെ സിസിആർഎയുടെ സെക്ഷൻ 18 വ്യവസ്ഥ ചെയ്യുന്നു.
- (2) (എ) ആഭ്യന്തര ഭരണം, (ബി) മാനവ വിഭവശേഷി, (സി) ജീവനക്കാരുടെ ശമ്പളവും വേതനവും, (ഡി) സിഐസി / സിഐയുടെ നിർദ്ദേശങ്ങളുടെയും വാണിജ്യ തീരുമാനങ്ങളുടെയും സ്വഭാവത്തെക്കുറിച്ചുള്ള പരാമർശങ്ങൾ എന്നിവയുമായി ബന്ധപ്പെട്ട പരാതികൾ / പരാമർശങ്ങൾ.
- (iii) ക്രെഡിറ്റ് സ്കോർ / ക്രെഡിറ്റ് സ്കോർ മോഡൽ കണക്കാക്കുന്നതുമായി ബന്ധപ്പെട്ട തർക്കങ്ങൾ / ആവലാതികൾ എന്നിവയുമായി ബന്ധപ്പെട്ട പരാതികൾ.
- (iv) ഉപഭോക്തൃ തർക്ക പരിഹാര കമ്മീഷൻ, കോടതികള്, ട്രൈബ്യൂണലുകള് മുതലായവയിൽ തീർപ്പാക്കാതെ കിടക്കുന്നതോ തീർപ്പാക്കാത്തതോ ആയ പരാതികള്.



മേൽപ്പറഞ്ഞ നിർദ്ദേശങ്ങൾ ലംഘിക്കുകയോ പാലിക്കുന്നതിൽ വീഴ്ച വരുത്തുകയോ ചെയ്യുന്ന സിഐസികളും സിഐമാരും 2005 ലെ സിസിആർഎയിലെ വ്യവസ്ഥകൾ പ്രകാരം ശിക്ഷാനടപടികൾക്ക് ബാധ്യസ്ഥരാണ്.

30. ഗ്ലോസറി

കാലാവധി	നിർവചനം
ATM	"Automatic Teller Machine" എന്നതിന്റെ ചുരുക്കെഴുത്തായി ഉപയോഗിക്കുന്നു
ബാങ്ക്	AU Small Finance Bank എന്നാണ് ഇത് സൂചിപ്പിക്കുന്നത്
CIN	"കസ്റ്റമർ ഐഡന്റിഫിക്കേഷൻ നമ്പർ" എന്നതിന്റെ ചുരുക്കെഴുത്തായി ഉപയോഗിക്കുന്നു
ECS	"ഇലക്ട്രോണിക് ക്ലിയറിംഗ് സർവീസ്" എന്നതിന്റെ ചുരുക്കെഴുത്തായി ഉപയോഗിക്കുന്നു
EMI	"തുല്യ പ്രതിമാസ ഗഡു" എന്നതിന്റെ ചുരുക്കെഴുത്തായി ഉപയോഗിക്കുന്നു
LAF	"ലിക്വിഡിറ്റി അഡ്ജസ്റ്റ്മെന്റ് ഫെസിലിറ്റി" എന്നതിന്റെ ചുരുക്കെഴുത്തായി ഉപയോഗിക്കുന്നു
NEFT	"നാഷണൽ ഇലക്ട്രോണിക്സ് ഫണ്ട് ട്രാൻസ്ഫർ" എന്നതിന്റെ ചുരുക്കെഴുത്തായി ഉപയോഗിക്കുന്നു
Nostro Account	ഇത് ഒരു വിദേശ രാജ്യത്തിന്റെ കറൻസിയിൽ ഒരു ആഭ്യന്തര ബാങ്ക് കൈവശം വെച്ചിരിക്കുന്ന ഒരു ബാങ്ക് അക്കൗണ്ടിനെ സൂചിപ്പിക്കുന്നു. ഇവ പ്രാഥമികമായി വിദേശനാണു്യം തീർപ്പാക്കുന്നതിനും വ്യാപാര ഇടപാടുകൾക്കുമായി ഉപയോഗിക്കുന്നു
Par-ൽ അടയ്ക്കണം	ഇഷ്യൂ ചെയ്യുന്ന & ഡ്രോയ് ബാങ്ക് വ്യത്യസ്ത നഗരങ്ങളിലാണെങ്കിൽ പോലും പ്രാദേശിക ചെക്കുകളായി പരിഗണിക്കപ്പെടുന്ന ചെക്കുകളെയാണ് ഇത് സൂചിപ്പിക്കുന്നത്. ഔട്ട്സ്റ്റേഷൻ ചെക്ക് ചാർജുകളിൽ കിഴിവില്ലാതെ ചെക്കിന്റെ മുഴുവൻ തുകയും ഉപഭോക്തൃ അക്കൗണ്ടിലേക്ക് ക്രെഡിറ്റ് ചെയ്യപ്പെടും



RBI	"റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ" എന്നതിന്റെ ചുരുക്കെഴുത്തായി ഉപയോഗിക്കുന്നു
RTGS	"റിയൽ ടൈം ഗ്രോസ് സെറ്റിൽമെന്റ്" എന്നതിന്റെ ചുരുക്കെഴുത്തായി ഉപയോഗിക്കുന്നു



