

एयू स्मॉल फायनान्स बँक लि.

ग्राहक नुकसान भरपाई धोरण

जानेवारी २०२५



सामग्री[संपादन]

1. परिचय	3
२. तत्त्वे.....	मार्गदर्शक ३
3. नुकसान भरपाईची रक्कम भरण्याची मुदत	3
4. अनधिकृत / चुकीचे डेबिट.....	3
5. ईसीएस थेट डेबिट / इतर डेबिट खात्यांमध्ये	4
6. मुदतपूर्ती/देय तारखेला मुदत ठेवी भरण्यास उशीर.....	4
7. एनईएफटी/ आरटीजीएस चा वापर करून निधी हस्तांतरण.....	5
8. स्टॉप पेमेंट निर्देशांची पावती मिळाल्यानंतर धनादेश भरणे.....	5
9. परकीय चलन सेवा.....	5
10. स्थानिक/बाहेरील धनादेश जमा होण्यास उशीर झाल्यास व्याज भरणे.....	6
11. ट्रान्झिटमधील साधनांसाठी नुकसान भरपाई	7
12. व्यापारी बँकांकडून सहकारी बँकांचे "समान साधनांचे" व्यवहार	8
13. डुप्लिकेट मसुदा जारी करणे आणि विलंबासाठी नुकसान भरपाई देणे.....	8
14. बँकेच्या एजंटकडून संहितेचे उल्लंघन	8
15. सावकार, दायित्व; कर्जदारांशी बांधिलकी.....	8
16. फसवणुकीच्या बाबतीत नुकसान भरपाई (नॉन डिजिटल)	9
17. थर्ड पार्टी प्रॉडक्ट्सची चुकीची विक्री	9
18. एटीएम निकामी :	10
19. ग्राहकाचे हक्क आणि जबाबदाऱ्या	10
20. बँकेची भूमिका आणि जबाबदारी	11
21. ग्राहकाने केलेल्या अनधिकृत व्यवहाराची माहिती बँकेला :	12
22. अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक बँकिंग व्यवहारांच्या बाबतीत नुकसान भरपाई.....	13
23. सेफ डिपॉझिट लॉकर / सेफ कस्टडी आर्टिकल सुविधा	15
24. ग्राहकांच्या संमतीशिवाय जारी केलेले क्रेडिट कार्ड:	16
25. क्रेडिट कार्ड बंद करण्याची विनंती :	16
26. क्रेडिट माहिती अद्ययावत करण्यास / दुरुस्त करण्यास उशीर केल्याबद्दल ग्राहकांना नुकसान भरपाई.....	16
27. Force Majere	16
28. रिपोर्टिंग.....	16
29. परिशिष्टे	17
30. शब्दावली.....	18

1. परिचय

या पॉलिसी डॉक्युमेंटमध्ये बँकेच्या सेवेतील कमतरतेमुळे किंवा बँक किंवा तिच्या कर्मचार्यांना थेट कारणीभूत असलेल्या कोणत्याही चुकीमुळे ग्राहकांना होणार्या कोणत्याही आर्थिक नुकसानीची भरपाई कशी करावी याबद्दल स्पष्ट मार्गदर्शक तत्त्वे दिली जातात. हे धोरण केवळ बँकेने देऊ केलेल्या सेवांमधील कमतरतेमुळे झालेल्या आर्थिक नुकसानीच्या भरपाईसाठी लागू असेल ज्याचे थेट मोजमाप केले जाऊ शकते. या धोरणात नमूद केलेली वचने बँक-ग्राहक वाद सोडविण्यासाठी स्थापन केलेल्या कोणत्याही मंचासमोर किंवा कोणत्याही न्यायालयासमोर बँकेला आपल्या भूमिकेचे रक्षण करण्याच्या कोणत्याही अधिकाराबद्दल कोणताही पूर्वग्रह न बाळगता असतील. ही पॉलिसी संधी गमावणे / नुकसान / प्रतिष्ठा गमावण्यासंबंधी दाव्यांमुळे ग्राहकांनी केलेल्या दाव्यांच्या संदर्भात कव्हर करत नाही आणि लागू नाही.

2. मार्गदर्शक तत्त्वे

ग्राहक नुकसान भरपाई धोरण ग्राहकांच्या वागणुकीत पारदर्शकता आणि निष्पक्षता या तत्वांवर आधारित असेल. हे धोरण पॉलिसीमध्ये वर्णन केल्याप्रमाणे घटनांचा समावेश करेल, जिथे बँक ग्राहकांना विविध प्रकारच्या व्यवहारांमुळे उद्भवणार्या कोणत्याही आर्थिक नुकसानीची भरपाई करण्यास जबाबदार आहे.

ग्राहक नुकसान भरपाई धोरण ाचा अवलंब करून बँक बँकिंग लोकपाल किंवा आरबीआयकडे येणाऱ्या तक्रारींची संख्या कमी करेल. या धोरणामुळे बँकेच्या सर्व स्तरावरील कर्मचारी नुकसान भरपाई प्रक्रियेबाबत सर्व प्रकारच्या ग्राहकांशी विविध शाखांमध्ये एकसमान संवाद साधण्यास मदत करतील. हे धोरण बँकेच्या संकेतस्थळावरही उपलब्ध असेल. या धोरणात नुकसान भरपाईची रक्कम आणि देयकाची कालमर्यादा निश्चित करण्यात आली असली, तरी पॉलिसीव्यतिरिक्त अतिरिक्त आणि अपवादात्मक नुकसान भरपाई दिल्यास ती संबंधित व्यवसाय वर्तिकलच्या व्यवसाय प्रमुखाकडून मंजूर केली जाईल

3. नुकसान भरपाईची रक्कम भरण्याची मुदत

पॉलिसी नुसार बँक कोणतीही नुकसानभरपाई देण्यास उत्तरदायी असल्यास, चौकशी पूर्ण झाल्यापासून 7 कार्यदिवसांच्या आत तक्रारदारास ती अदा केली जाईल.

ज्या प्रकरणांमध्ये नियामक तत्वाद्वारे कालमर्यादा निर्दिष्ट केल्या जातात अशा उदाहरणांसाठी विद्यमान मार्गदर्शक तत्वांचे पालन केले जाईल.

4. अनधिकृत / चुकीचे डेबिट

- 4.1. जर बँकेने एखाद्या खात्यात अनधिकृत/ चुकीचे थेट डेबिट जमा केले असेल तर अशा डेबिटची माहिती मिळाल्यावर, व्यवहाराची योग्य पडताळणी केल्यानंतर प्रवेश लवकरात लवकर परत केला जाईल. अशा परिस्थितीत, बँक ग्राहकाला थेट आर्थिक नुकसानीची भरपाई करेल, याव्यतिरिक्त बचत बँक ठेवीवरील व्याज भरण्यासाठी लागू असलेल्या किमान क्लोजिंग बॅलन्समध्ये कपात केल्यामुळे किंवा कर्ज खात्यात बँकेला अतिरिक्त व्याज देण्यासाठी लागू असलेल्या किमान क्लोजिंग बॅलन्समध्ये कपात केल्यामुळे बचत खात्याच्या व्याजाचे नुकसान झाल्यास किंवा किमान शिल्लक आवश्यकतेपेक्षा कमी शिल्लक रकमेसाठी आकारले जाणारे कोणतेही शुल्क किंवा कमतरतेमुळे धनादेश परत करण्यासाठी आकारले जाणारे कोणतेही शुल्क यामुळे ग्राहकाला नुकसान भरपाई देईल. संतुलनात. चुकीच्या डेबिटच्या तारखेपासून जास्तीत जास्त ४५ दिवसांच्या आत ग्राहकाने बँकेशी संपर्क साधावा.

- 4.2. जर ग्राहकाने चुकलेल्या डेबिटच्या पडताळणीच्या प्रक्रियेत कोणत्याही तृतीय पक्षाचा समावेश नसेल तर बँक अशा चुकीच्या डेबिटची माहिती दिल्यापासून 7 दिवसांच्या आत पडताळणीची प्रक्रिया पूर्ण करण्याचा प्रयत्न करेल.
- 4.3. पडताळणी प्रक्रियेत तृतीय पक्षाचा समावेश असल्यास, बँक अशा चुकीच्या डेबिटची माहिती दिल्यापासून 1 महिन्याच्या आत पडताळणीची प्रक्रिया पूर्ण करण्याची खात्री करेल.
- 4.4. कोणतीही भरपाई किंवा परतावा न देता ग्राहकाच्या खात्यात चुकीचे क्रेडिट पोस्ट केल्यास रक्कम परत करण्यासाठी बँक खाते डेबिट करण्याचा अधिकार राखून ठेवते.
- 4.5. विविध त्रुटींसाठी नुकसान भरपाईच्या रकमेबाबत निर्णय घेण्यासाठी ग्राहकाची जबाबदारी स्पष्ट केली जाईल आणि ग्राहकांना चांगल्या प्रकारे कळविली जाईल

5. ईसीएस थेट डेबिट / इतर डेबिट खात्यांमध्ये

- 5.1. ग्राहकांनी ईसीएसकडून प्राप्त झालेले कोणतेही डेबिट स्वीकारण्यासाठी पूर्ण आणि वैध आदेश आधीच प्रदान केला असेल आणि प्राप्त थेट डेबिट / ईसीएस पूर्ण आणि योग्य असेल तर बँक ग्राहकाच्या सूचनेनुसार कोणतेही थेट डेबिट/ ईसीएस थेट डेबिट वेळेत नेण्याचे काम करेल.
- 5.2. बँकेला थेट कारणीभूत ठरू शकणाऱ्या कारणास्तव बँकेने असे व्यवहार वेळेत न केल्यास ग्राहकांना थेट ईसीएस डेबिटची देय तारीख आणि बँकेने केलेल्या प्रत्यक्ष डेबिटच्या तारखेदरम्यानच्या कालावधीसाठी प्रचलित मुदत ठेवव्याज दराने नुकसान भरपाई दिली जाईल.
- 5.3. समान मासिक हप्ते (ईएमआय) भरण्यासाठी असलेल्या ईसीएस डायरेक्ट डेबिट / इतर डेबिट्सच्या बाबतीत, बँक आवश्यक पुरावे सादर केल्यानंतर आणि त्याची सखोल चौकशी केल्यानंतर ग्राहकाला, दंडात्मक व्याज आणि / किंवा विलंब देयक शुल्क, जर काही असेल तर त्याची प्रतिपूर्ती करेल.
- 5.4. तथापि, अशा आर्थिक नुकसानीची भरपाई केवळ ग्राहकाने केलेल्या प्रत्यक्ष खर्चाच्या प्रतिपूर्तीपुरती मर्यादित असेल उदा. ग्राहकाने भरलेल्या दंड / व्याज ामुळे कर्जाची पूर्तता करण्यास उशीर / अपयशामुळे विस्कळीत झालेल्या परतफेडीचे वेळापत्रक सामान्य करण्यासाठी.
- 5.5. आरटीजीएस / ईएफटी / एनईएफटी निर्देश यासारखे इलेक्ट्रॉनिक पेमेंट ग्राहकास सूचित केल्याप्रमाणे लागू अटी आणि शर्तीद्वारे नियंत्रित केले जाईल.
- 5.6. टॅरिफ शेड्यूलमध्ये नमूद केल्याप्रमाणे बँक लागू सेवा शुल्कासह ग्राहकाचे खाते डेबिट करेल. आकारण्यात येणारे कोणतेही अतिरिक्त सेवा शुल्क व्यवस्थेनुसार नसल्यास, ग्राहकाच्या निदर्शनास आणून दिल्यानंतर बँक असे कोणतेही शुल्क तत्काळ मागे घेईल. मान्य अटी व शर्तीनुसार नसेल तरच शुल्क मागे घेतले जाईल. अशा परिस्थितीत, बचत बँक ठेवीवरील व्याज भरण्यासाठी किंवा कर्ज खात्यात बँकेला अतिरिक्त व्याज देण्यासाठी लागू असलेल्या दैनंदिन क्लोजिंग बॅलन्समध्ये कपात केल्यामुळे किंवा किमान शिल्लक आवश्यकतेपेक्षा कमी शिल्लक रकमेसाठी आकारले जाणारे कोणतेही शुल्क किंवा कमतरतेमुळे धनादेश परत करण्यासाठी आकारले जाणारे कोणतेही शुल्क यामुळे बचत खात्यावरील व्याज गमावल्यामुळे बँक ग्राहकाला थेट आर्थिक नुकसानीची भरपाई करेल. तराजू. तसेच ग्राहकाला वेळोवेळी कळवावे.

6. मुदतपूर्ती/देय तारखेला मुदत ठेवी भरण्यास उशीर

मुदतठेवीची रक्कम मुदतपूर्तीच्या तारखेला देण्यास उशीर झाल्यास बँक खालील गणनेनुसार नुकसान भरपाई देईल.

जर मुदत ठेव (टीडी) परिपक्व झाली आणि त्यातून मिळालेली रक्कम थकली असेल तर बँकेकडे दावा न केलेल्या रकमेवर परिपक्व टीडीवरील करारित व्याज दरानुसार व्याज दर लागू होईल

7. एनईएफटी/ आरटीजीएस चा वापर करून निधी हस्तांतरण

गंतव्य बँकेने देयक निर्देश प्राप्त झाल्यानंतर निधी हस्तांतरण पूर्ण करण्यात डेस्टिनेशन बँकेच्या कर्मचाऱ्याकडून त्रुटी, निष्काळजीपणा किंवा फसवणुकीमुळे विलंब झाल्यास किंवा नुकसान झाल्यास गंतव्य बँक सध्याच्या आरबीआय एलएएफ रेपो दराने आणि विलंबाच्या कालावधीसाठी 2 टक्के दराने नुकसान भरपाई देईल. कोणत्याही कारणास्तव निधी हस्तांतरणाच्या सूचना परत करण्यास उशीर झाल्यास; डेस्टिनेशन बँक सध्याच्या आरबीआय एलएएफ रेपो दरावर व्याजासह रक्कम परताव्याच्या तारखेपर्यंत दोन टक्के व्याजासह परत करेल.

8. स्टॉप पेमेंट निर्देशांची पावती मिळाल्यानंतर धनादेश भरणे

जर स्टॉप पेमेंटची सूचना मिळाल्यानंतर आणि स्वीकारल्यानंतर चेक भरला गेला असेल आणि त्यानंतर बँकेला कोणत्याही विरोधाभासी सूचना देण्यात आल्या नसतील तर बँक असा कोणताही व्यवहार उलटकरेल आणि ग्राहकाला व्हॅल्यू डेटेड क्रेडिट देईल. आवश्यक पडताळणी केल्यानंतर ग्राहकाकडून तक्रार प्राप्त झाल्यापासून 7 कार्यदिवसांच्या आत असे डेबिट परत केले जातील. अशा परिस्थितीत, बचत बँक ठेवीवरील व्याज देयकासाठी लागू असलेल्या दैनंदिन क्लोजिंग बॅलन्समध्ये कपात किंवा कर्ज खात्यात अतिरिक्त व्याज भरण्यासाठी लागू असलेल्या दैनंदिन क्लोजिंग बॅलन्समध्ये कपात किंवा किमान शिल्लक आवश्यकतेपेक्षा कमी होण्याच्या कारणास्तव आकारले जाणारे इतर कोणतेही शुल्क किंवा आकारण्यात येणारे कोणतेही शुल्क यामुळे बचत खात्यातील व्याज गमावल्यामुळे बचत खात्याचे व्याज गमावल्यामुळे बँक ग्राहकाला थेट आर्थिक नुकसान झाल्यास त्याची भरपाई करेल शिल्लक रकमेच्या कमतरतेमुळे धनादेश परत करण्यासाठी.

9. परकीय चलन सेवा

परकीय चलन धनादेशाचे संकलन

परदेशात पाठविलेल्या परकीय चलनातील धनादेश गोळा करण्यास उशीर झाल्यास बँक ग्राहकाला नुकसान भरपाई देणार नाही. सर्वसाधारणपणे परदेशातील बँकांवर काढलेली यंत्रे गोळा करण्याची वेळ प्रत्येक देशात वेगवेगळी असते. तात्पुरती मंजूर केलेली साधने परत करण्यासंदर्भातील वेळेचे निकषही प्रत्येक देशात वेगवेगळे असतात. अशी साधने 'सर्वोत्तम प्रयत्न' तत्वावर संकलनासाठी स्वीकारली जातात. तथापि, बँकेच्या नॉस्ट्रो खात्यात पैसे आपल्या प्रतिनिधीसह जमा झाल्यानंतर बँक ग्राहकाला कर्ज देण्यास झालेल्या अवाजवी विलंबाची भरपाई करेल. नॉस्ट्रो खात्यात क्रेडिट च्या तारखेपासून किंवा देय तारखेपासून एका आठवड्यापेक्षा जास्त उशीर झाल्यास विहित सामान्य कुलिंग कालावधी विचारात घेतल्यानंतर अशी भरपाई दिली जाईल.

बँक अशा प्रकरणांमध्ये खालीलप्रमाणे नुकसान भरपाई देईल:

- बँकेच्या धनादेश संकलन धोरणात दर्शविल्याप्रमाणे रक्कम जमा करण्यास उशीर झाल्यास व्याज.
- परकीय चलन दरातील प्रतिकूल हालचालीमुळे होणाऱ्या संभाव्य नुकसानीची भरपाई, व्यवहारासाठी लागू आहे.

परकीय चलन जमा करण्यास उशीर :

फॉरेन एक्स्चेंज डीलर्स असोसिएशन ऑफ इंडिया (फेडएआय) नियम ८ व्या आवृत्तीनुसार नुकसान भरपाई दिली जाईल. नियम 4.5 नुसार, परकीय आवक विप्रेषण झाल्यास, बँक क्रेडिट सल्ला / नोस्ट्रो स्टेटमेंट प्राप्त झाल्याच्या तारखेपासून दोन कार्यदिवसांच्या आत लाभार्थीस पैसे देईल किंवा सूचना पाठवेल. विलंब झाल्यास बँक लाभार्थीला बचत खात्याच्या व्याजदरापेक्षा @ 2% जास्त व्याज देईल. बँक आपल्या नुकसान भरपाई धोरणानुसार विनिमय दराच्या प्रतिकूल हालचालीसाठी नुकसान भरपाई देखील देईल

10. स्थानिक/बाहेरील धनादेश जमा होण्यास उशीर झाल्यास व्याज भरणे

बँकेच्या नुकसान भरपाई धोरणाचा एक भाग म्हणून, नमूद केलेल्या मुदतीपेक्षा जास्त क्रेडिट देण्यास उशीर झाल्यास बँक आपल्या ग्राहकांना धनादेशाच्या रकमेवर व्याज देईल. उपकरणे गोळा करण्यास उशीर झाल्यामुळे होणारी भरपाई बँकेच्या धनादेश संकलन धोरणात दर्शविल्याप्रमाणे असेल जी सोयीसाठी खाली दिली आहे:

दस.एक स्थानिक धनादेश जमा होण्यास उशीर झाल्यास व्याज भरणे

- विहित मुदतीपेक्षा जास्त कर्ज देण्यास उशीर झाल्यास बँक ग्राहकाला धनादेशाच्या रकमेवर लागू बचत खात्याच्या दराने व्याज देईल. असे व्याज सर्व प्रकारच्या खात्यांमध्ये ग्राहकांकडून कोणतीही मागणी न करता दिले जाईल. उशीर झालेल्या वसुलीवर व्याज भरण्याच्या उद्देशाने बँकेच्या स्वतःच्या शाखांवर किंवा इतर बँकांवर काढलेल्या साधनांमध्ये कोणताही फरक केला जाणार नाही.
- स्थानिक धनादेश संबंधित जागेसाठी क्लिअरिंग सायकल क्लिअरिंग प्रक्रियेच्या अधीन असतात. कट ऑफ च्या वेळेपूर्वी शाखा आवारातील काउंटर आणि कलेक्शन बॉक्समध्ये स्वीकारलेले धनादेश त्याच दिवशी क्लिअरिंगसाठी सादर केले जातात. कट ऑफ च्या वेळेनंतर आणि शाखा आवारातील कलेक्शन बॉक्समध्ये जमा केलेले धनादेश दुसऱ्या दिवशी क्लिअरिंगसाठी पाठवले जातात.

दस.दो बाहेरील धनादेश ांच्या वसुलीस उशीर झाल्यास व्याज भरणे

दस.दो.एक नुकसान भरपाई धोरणाचा एक भाग म्हणून, विहित मुदतीनंतर क्रेडिट देण्यास उशीर झाल्यास चेकच्या रकमेवर ग्राहकाला व्याज दिले जाईल. ग्राहकांच्या कोणत्याही मागणीशिवाय व्याज दिले जाईल.

दस.दो.दो देशांतर्गत बाहेरील केंद्रांवर संकलनासाठी पाठविलेल्या धनादेशांसाठी खालील वेळेचे निकष लागू आहेत:

- चार प्रमुख मेट्रो केंद्रांपैकी कोणत्याही एका (नवी दिल्ली, मुंबई, कोलकाता आणि चेन्नई) आणि राज्यांच्या राजधानींमध्ये सादर केलेले धनादेश जिथे बँकेची शाखा आहे आणि इतर तीन केंद्रांपैकी एका केंद्रावर देय आहे: जास्तीत जास्त 7 दिवसांचा कालावधी.
- बँकेची शाखा असलेली प्रमुख शहरे : जास्तीत जास्त १० दिवसांचा कालावधी.
- इतर सर्व केंद्रे : जास्तीत जास्त १४ दिवसांचा कालावधी
- बँकेचा प्रतिनिधी बँकेशी करार आहे की नाही, अशा शाखा नसलेल्या ठिकाणांवर काढलेले धनादेश : जास्तीत जास्त कालावधी १४ कार्यदिवस.

दस.दो.तीन उशीरा झालेल्या वसुलीचे व्याज खालील दराने दिले जाईल.

- 7/10/14 नंतरच्या विलंबाच्या कालावधीसाठी बचत खाते बँक दर जसे बाहेरील धनादेश ांच्या संकलनात असू शकतात.
- १४ दिवसांपेक्षा जास्त विलंब झाल्यास विलंबाच्या कालावधीसाठी मुदत ठेवीसाठी लागू दराने व्याज दिले जाईल.
- असामान्य विलंब झाल्यास, म्हणजेच 90 दिवसांपेक्षा जास्त विलंब झाल्यास, विलंबाच्या कालावधीसाठी संबंधित मुदत ठेव दरापेक्षा 2% जास्त दराने व्याज दिले जाईल.
- वसुलीअंतर्गत धनादेशाची रक्कम ग्राहकाच्या ओव्हरड्राफ्ट/लोन खात्यात जमा करायची असेल तर कर्ज खात्यावर लागू असलेल्या दराने व्याज दिले जाईल. असामान्य विलंबासाठी, कर्ज खात्यास लागू असलेल्या दरापेक्षा 2% जास्त दराने व्याज दिले जाईल.

दस.दो.चार ज्या ठिकाणी बँकेच्या शाखा नाहीत, अशा ठिकाणी हे साधन थेट बँकेकडे संकलनासाठी पाठविले जाईल किंवा प्रतिनिधी बँकेमार्फत संकलित केले जाईल. बँकेने पैसे पाठविण्यात कोणताही अनुचित विलंब केल्यास, बँक ग्राहकाला 14 कार्यदिवसांपेक्षा जास्त नुकसान भरपाई देण्यास जबाबदार राहणार नाही.

दस.दो.पाँच कॅश मॅनेजमेंट सर्व्हिसेस : कॅश मॅनेजमेंट सर्व्हिसेस (सीएमएस) घेणाऱ्या ग्राहकांसाठी बँक आणि ग्राहक यांच्यातील द्विपक्षीय कराराच्या अटीनुसार उपकरणांचे संकलन केले जाते. द्विपक्षीय करारातील अटीनुसार दंड आकारला जाईल.

11. ट्रांझिटमधील साधनांसाठी नुकसान भरपाई

ग्राहकाने वसुलीसाठी बँकेकडे सुपूर्द केल्यानंतर साधन गमावल्यामुळे ग्राहकांना झालेल्या आर्थिक नुकसानीबद्दल बँकेचे नुकसान भरपाई धोरण चेक कलेक्शन पॉलिसीमध्ये दर्शविल्याप्रमाणे असेल जे सोयीसाठी खाली दिले आहे:

ट्रांझिट मध्ये किंवा क्लिअरिंग प्रक्रियेत किंवा पेइंग बँक शाखेत वसुलीसाठी स्वीकारलेला चेक किंवा साधन हरवल्यास बँक ताबडतोब खातेदारास सूचित करेल, जेणेकरून खातेदार ड्रॉवरला पेमेंट थांबविण्याची सूचना देऊ शकेल. हे केवळ भारतांतर्गत देय असलेल्या आयएनआरमध्ये काढलेल्या साधनांना लागू असेल.

ट्रांझिटमध्ये चेक किंवा साधन हरवल्यास, बँक खातेदाराला खालील प्रकारे नुकसान भरपाई देईल:

- बँकेने ग्राहकाला वसुलीसाठी विहित केलेल्या कालमर्यादेपेक्षा जास्त (७/१०/१४ दिवस) साधन हरवल्याची माहिती दिल्यास वरील नमूद केलेल्या दराने (परिच्छेद १०.२.३ मध्ये दिल्याप्रमाणे) वरील संकलन कालावधीपेक्षा जास्त कालावधीसाठी व्याज दिले जाईल.
- तसेच डुप्लिकेट चेक/इन्स्ट्रुमेंट मिळविण्यात आणि त्याची वसुली होण्यास आणखी विलंब होऊ नये यासाठी बँक बचत खात्याच्या दराने धनादेशाच्या रकमेवर पुढील १५ दिवसांसाठी व्याज देईल.
- डुप्लिकेट इन्स्ट्रुमेंट जारी करण्यासाठी शुल्क आकारणाऱ्या बँक/संस्थेकडून हे साधन मिळवायचे असेल तर पावती सादर केल्यावर डुप्लिकेट चेक/इन्स्ट्रुमेंट मिळवण्यासाठी ग्राहकांना ५००/- रुपयांपर्यंतच्या शुल्काची भरपाईही बँक देईल.

12. व्यापारी बँकांकडून सहकारी बँकांचे "समान साधनांचे" व्यवहार

सहकारी बँकांच्या "समतुल्य साधनांच्या" देयकांच्या बाबतीत, बँक इतर बँकांनी ठेवलेल्या चालू खात्यावर काढलेल्या धनादेशांचा सन्मान करणार नाही जोपर्यंत निधी धनादेशांची व्यवस्था केली जात नाही. पुरेशा निधीची व्यवस्था नसताना धनादेश न भरल्यास किंवा देण्यास उशीर झाल्यास धनादेशधारकाला नुकसान भरपाई देण्याची जबाबदारी जारी करणारी बँक असेल.

13. डुप्लिकेट मसुदा जारी करणे आणि विलंबासाठी नुकसान भरपाई देणे

- बँक पुरेशा नुकसान भरपाईच्या आधारे खरेदीदाराला हरवलेल्या डिमांड ड्राफ्टच्या बदल्यात डुप्लिकेट डिमांड ड्राफ्ट जारी करेल.
- अशी विनंती प्राप्त झाल्यापासून पंधरवड्याच्या आत बँक ग्राहकाला डुप्लिकेट डिमांड ड्राफ्ट देईल आणि ती जारी करण्यासाठी आवश्यक कागदपत्रे देईल.

तसेच, विहित मुदतीपेक्षा अधिक विलंब झाल्यास बँक ग्राहकाला विलंबासाठी नुकसान भरपाई म्हणून संबंधित मुदतीच्या मुदत ठेवीसाठी लागू असलेल्या दराने व्याज देईल. हे केवळ अशा परिस्थितीत लागू असेल जेथे खरेदीदार किंवा लाभार्थीने डुप्लिकेट डिमांड ड्राफ्टची विनंती केली असेल आणि तृतीय-पक्ष समर्थनाच्या बाबतीत लागू होणार नाही.

14. बँकेच्या एजंटकडून संहितेचे उल्लंघन

बँकेचा कर्मचारी, प्रतिनिधी, अधिकारी किंवा एजंट अयोग्य वर्तन करत असल्याबद्दल किंवा बँकेने स्वीकारलेल्या सिटीझन चार्टरमध्ये नमूद केल्याप्रमाणे ग्राहकांना दिलेल्या वचनबद्धतेचे उल्लंघन केल्याबद्दल ग्राहकाकडून बँकेला कोणतीही तक्रार प्राप्त झाल्यास. त्यानुसार तक्रारीची चौकशी करण्यासाठी बँक योग्य ती पावले उचलेल आणि बचत खात्यातील ठेवीवरील व्याज भरण्यासाठी लागू असलेल्या दैनंदिन क्लोजिंग बॅलन्समध्ये कपात केल्यामुळे किंवा कर्ज खात्यात बँकेला अतिरिक्त व्याज देण्याकरिता लागू असलेल्या दैनंदिन बंद शिल्लक रकमेत कपात केल्यामुळे किंवा किमान शिल्लक आवश्यकतेपेक्षा कमी रकमेसाठी आकारण्यात येणारे कोणतेही शुल्क किंवा कोणत्याही शुल्कामुळे बचत खात्याचे व्याज गमावल्यामुळे ग्राहकाला झालेल्या थेट आर्थिक नुकसानीच्या प्रमाणात नुकसान भरपाई देईल शिल्लक रकमेच्या कमतरतेमुळे धनादेश परत करण्यासाठी आकारले जाणारे शुल्क.

15. सावकार, दायित्व; कर्जदारांशी बांधिलकी

बँक कर्जदार/जामीनदाराला गहाण ठेवलेल्या मालमत्तेतील सर्व सिक्युरिटीज/दस्तऐवज/मालकी हक्काचे दस्तऐवज मान्य केलेल्या किंवा करारबद्ध केलेल्या सर्व थकबाकीची परतफेड केल्यानंतर १५ कार्यदिवसांच्या आत परत करेल. थकबाकीमध्ये वैयक्तिक, भागीदार, संचालक किंवा जामीनदार या नात्याने कर्जदार/जामीनदाराने बँकेकडून घेतलेल्या इतर कोणत्याही वित्तीय सुविधेअंतर्गत मूळ रक्कम, व्याज, सेवा शुल्क आणि इतर सर्व रकमेचा समावेश आहे. मान्य झालेल्या किंवा करार केलेल्या सर्व थकबाकीच्या परतफेडीच्या 15 दिवसांच्या पुढे तारण ठेवलेल्या मालमत्तेला सिक्युरिटीज / कागदपत्रे / मालकी हक्काचे दस्तऐवज परत करण्यास बँकेच्या वतीने विलंब झाल्यास बँक जास्तीत जास्त 500 रुपयांच्या अधीन राहून दर आठवड्याला 100/- रुपये नुकसान भरपाई देईल. तथापि, बँक खालील प्रकरणांमध्ये कर्जदार/जामीनदारांना कोणतीही भरपाई देणार नाही:

- कलम 26 मध्ये सूचीबद्ध केल्याप्रमाणे फोर्स मॅज्युअर इव्हेंट्स.

- कर्जदार/जामीनदारांच्याकडून होणारा कोणताही विलंब. उदा. कर्जदार/जामीनदारांकडून ओळख पडताळणी चे पुरावे सादर करण्यात अनुपलब्धता किंवा विलंब.
- कर्जदाराने आपला निवासी/मेलिंग पत्ता/दूरध्वनी क्रमांक बदलला असेल आणि बँकेला तो कळवला नसेल, तर गहाण ठेवलेल्या मालमतेला सिव्क्युरिटीज/डॉक्युमेंट्स/मालकी हक्काचे दस्तऐवज गोळा करण्यासाठी बँक त्यांच्याशी संपर्क साधू शकत नाही.

बँकेला कर्जदार/जामीनदार, कायदेशीर वारसदार, कार्यवाहक, वारसदार, संयुक्त मालक/धारक इत्यादींकडून आंतरवादांबद्दल कोणतीही तक्रार/दावा/मागणी प्राप्त झाल्यास आणि/किंवा मालकी हक्काची कागदपत्रे सुपूर्द न करणे किंवा विशिष्ट व्यक्तीकडे सुपूर्द न करणे, इ. असल्यास बँक पक्षकारांना त्यांचे वाद सोडविण्याचे निर्देश देईल आणि त्यानंतर अशी मालकी ची कागदपत्रे जारी करण्यासाठी किंवा मिळविण्यासाठी सर्व संबंधितांच्या स्वाक्षरीने बँकेशी संपर्क साधेल सक्षम प्राधिकरण/ न्यायालयाकडून आवश्यक निर्देश. तोपर्यंत बँक कर्जदार/जामीनदाराला सिव्क्युरिटीज/दस्तऐवज/मालकी हक्काचे दस्तऐवज देण्यास उत्तरदायी राहणार नाही आणि त्यामुळे या संदर्भात कोणत्याही पक्षाला नुकसानभरपाई देण्यास जबाबदार राहणार नाही.

वैयक्तिक कर्जाची परतफेड/ निपटारा करताना जंगम/स्थावर मालमत्तेची कागदपत्रे देण्यास उशीर झाल्यास नुकसान भरपाई

मूळ जंगम/स्थावर मालमत्तेची कागदपत्रे देण्यास उशीर झाल्यास किंवा कर्जाची पूर्ण परतफेड/निपटारा झाल्यानंतर ३० दिवसांच्या पुढे संबंधित रजिस्ट्रीकडे शुल्क समाधान फॉर्म भरण्यात अपयशी ठरल्यास बँक कर्जदाराला अशा विलंबाची कारणे कळवेल. जर बँकेला उशीर झाला असेल तर ती कर्जदाराला प्रत्येक दिवसाच्या विलंबासाठी रु.5,000/- दराने नुकसान भरपाई देईल. मूळ जंगम/स्थावर मालमत्तेच्या कागदपत्रांचे अंशतः किंवा पूर्ण नुकसान झाल्यास, बँक कर्जदाराला जंगम/स्थावर मालमत्तेच्या कागदपत्रांच्या डुप्लिकेट/प्रमाणित प्रती मिळविण्यात मदत करेल आणि वर नमूद केल्याप्रमाणे नुकसानभरपाई देण्याव्यतिरिक्त संबंधित खर्च उचलेल. तथापि, अशा प्रकरणांमध्ये, ही प्रक्रिया पूर्ण करण्यासाठी बँकेला 30 दिवसांचा अतिरिक्त कालावधी उपलब्ध असेल आणि विलंब कालावधीदंड ाची गणना त्यानंतर (म्हणजे एकूण 60 दिवसांच्या कालावधीनंतर) केली जाईल.

16. फसवणुकीच्या बाबतीत नुकसान भरपाई (नॉन डिजिटल)

सर्व फसवणुकीच्या प्रकरणांसाठी खालील गोष्टी लागू आहेत:

- फसवणुकीच्या व्यवहारात ग्राहकादायित्व सिद्ध करण्याची जबाबदारी बँकेवर असेल.
- जर शाखेला खात्री पटली असेल की त्याच्या कर्मचार्यांनी कोणत्याही घटकाबद्दल अनियमितता/ फसवणूक केली आहे, तर बँक / शाखेने त्वरित आपली जबाबदारी स्वीकारावी आणि न्याय्य दावा भरावा.
- जर बँकेची चूक असेल तर बँक ग्राहकाला कोणत्याही डिमरशिवाय नुकसान भरपाई देईल.
- जर बँकेची चूक नसेल किंवा ग्राहकाची चूक नसेल, परंतु दोष यंत्रणेत कुठेतरी असेल तर बँक ग्राहकाला रु. 5000/- च्या मर्यादेपर्यंत नुकसान भरपाई देईल. अशी भरपाई प्रत्येक ग्राहक ओळख क्रमांकासाठी (सीआयएन) एकदाच दिली जाईल.

17. थर्ड पार्टी प्रॉडक्ट्सची चुकीची विक्री

बँकेने तृतीय-पक्षाच्या उत्पादनांची चुकीची विक्री केल्याबद्दल किंवा कोणतेही अनुचित वर्तन केल्याबद्दल किंवा बँकेने स्वीकारलेल्या कोणत्याही संहितेचे उल्लंघन केल्याबद्दल ग्राहकाकडून कोणतीही तक्रार प्राप्त

झाल्यास, बँक चौकशी करण्यासाठी आणि तक्रारीहाताळण्यासाठी योग्य पावले उचलेल. बँक कर्मचार्यांनी त्रुटी सिद्ध केल्यास, बँक प्रकरणातील वस्तुस्थिती आणि परिस्थितीच्या आधारे ग्राहकाला योग्य ती भरपाई देईल.

18. एटीएम निकामी :

रिझर्व्ह बँकेच्या परिपत्रकानुसार चुकीच्या व्यवहाराच्या तारखेपासून टी+5 दिवसांच्या आत अयशस्वी एटीएम व्यवहारांमुळे चुकीच्या पद्धतीने डेबिट केलेल्या ग्राहकांच्या रकमेची परतफेड बँकांनी 20 सप्टेंबर 2019 च्या (15 ऑक्टोबर 2019 पासून) टीएटी आणि अयशस्वी व्यवहारांच्या ग्राहक नुकसान भरपाईवर 629/02.01.014/2019-20 DPSS.CO.PD.No च्या परिपत्रकानुसार जास्तीत जास्त टी +5 दिवसांच्या आत करणे बंधनकारक आहे. बँक ग्राहकाच्या औपचारिक तक्रारीची किंवा दाव्याची वाट न पाहता पीडित ग्राहकाला दररोज रु.१००/- नुकसान भरपाई देईल. ज्या दिवशी बँकेला अयशस्वी एटीएम व्यवहाराचे क्रेडिट परवडते त्या दिवशी ही भरपाई आपोआप ग्राहकाच्या खात्यात जमा होणे आवश्यक आहे.

19. ग्राहकाचे हक्क आणि जबाबदाऱ्या

अ) हक्क

एक किंवा अधिक कार्ड उपस्थित / कार्ड उपस्थित / सर्व डिजिटल पेमेंट मोडसह अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक बँकिंग व्यवहारांच्या बाबतीत, ग्राहक प्राप्त करण्यास पात्र आहे:

- सर्व आर्थिक इलेक्ट्रॉनिक डेबिट व्यवहारांसाठी बँकेत मोबाइल क्रमांक नोंदणीकृत असल्यास एसएमएस अलर्ट.
- ई-मेल अलर्ट जेथे इंटरनेट आणि मोबाइल बँकिंग वित्तीय इलेक्ट्रॉनिक डेबिट व्यवहारांसाठी बँकेत अलर्टसाठी वैध ई-मेल आयडी नोंदणीकृत आहे.
- तक्रार क्रमांक आणि तक्रारीची तारीख व वेळ यासह नोंदणीकृत ई-मेल/मोबाइल क्रमांकावर कळविणे.
- या पॉलिसी दस्तऐवजाच्या अनुषंगाने नुकसान भरपाई, जिथे लागू असेल तेथे ग्राहकत्यांच्या जबाबदाऱ्या पूर्ण करण्याच्या अधीन राहून आणि बँकेच्या प्रकरणाच्या चौकशीच्या अधीन राहून.

आ) दायित्व

आर्थिक व्यवहार करण्यासाठी फिजिकल कार्ड, कार्डची माहिती किंवा मोबाइल/नेट बँकिंग किंवा इतर कोणत्याही इलेक्ट्रॉनिक पद्धतीचा वापर करताना किंवा वापरण्याची शक्यता असताना ग्राहक पुढील जबाबदाऱ्यांचे पालन करण्यास बांधील असतात. ग्राहकाच्या जबाबदाऱ्यांमध्ये हे समाविष्ट आहे परंतु मर्यादित नाही:

- कस्टमर केअर, ई-मेल आयडी आणि शाखा यासारख्या उपलब्ध असलेल्या अनेक माध्यमांपैकी कोणत्याही माध्यमातून आपली तक्रार नोंदवा.
- एसएमएस ट्रान्झॅक्शन अलर्ट (इलेक्ट्रॉनिक ट्रान्झॅक्शन) साठी नोंदणी करणे बंधनकारक
- असे तपशील बदलताच त्यांचे नोंदणीकृत संपर्क तपशील अद्ययावत करा. बँक ग्राहकांशी शेवटच्या ज्ञात ई-मेल आयडी/मोबाइल क्रमांकावरच संपर्क साधणार आहे. बँकेने बदलांसह अद्ययावत करण्यात ग्राहकाला अपयश आल्यास तो ग्राहकांचा निष्काळजीपणा समजला जाईल.
- सर्व आवश्यक कागदपत्रे - ग्राहक विवाद फॉर्म, व्यवहाराचा पुरावा (यश / अपयश) प्रदान करा आणि पोलिसात तक्रार दाखल करा आणि त्याची प्रत बँकेला प्रदान करा.
- बँकेच्या तपास अधिकाऱ्यांना सहकार्य करणे आणि व्यवहार, तपास हेतू इत्यादींचा तपशील मिळविण्यासाठी बँकेच्या वाजवी आवश्यकतांचे पालन करणे.

- तपासासाठी आवश्यकतेनुसार संबंधित कागदपत्रे जसे की ग्राहक वाद फॉर्म, आंतरराष्ट्रीय व्यवहारझाल्यास पासपोर्टची प्रत आणि पोलिस तक्रार सामायिक करा.
- अतिरिक्त तोट्याची शक्यता कमी करण्यासाठी बँकेला त्यांचे खाते ब्लॉक करण्यास अधिकृत करा.
- संवेदनशील माहिती (जसे कार्ड क्रमांक, थ्रीडी सुरक्षित पिन, एटीएम पिन, युनिक रजिस्ट्रेशन नंबर (यूआरएन), डेबिट/क्रेडिट कार्ड पिन, कार्ड व्हेरिफिकेशन व्हॅल्यू (सीव्हीव्ही), ०१०१ मोबाइल एमपीआयएन, ०१०१ नेट बँकिंग युजर आयडी आणि पासवर्ड, वन टाइम पासवर्ड (ओटीपी) इ.) बँक कर्मचाऱ्यांसह कोणत्याही संस्थेला सामायिक करू नये
- बँकेच्या वेबसाइटवर निर्दिष्ट केलेल्या सर्वोत्तम पद्धतीनुसार त्यांच्या डिव्हाइसचे संरक्षण करा (डिव्हाइसमध्ये स्मार्ट फोन, फीचर फोन, लॅपटॉप, डेस्कटॉप आणि टॅब चा समावेश आहे)
- बँक स्टेटमेंटमध्ये वेळोवेळी त्यांच्या व्यवहारांची पडताळणी करा आणि काही त्रुटी असल्यास शक्य तितक्या लवकर बँकेकडे विचारणा करा.
- बँकेने पाठविलेल्या विविध सूचना आणि जनजागृती पत्रवाचा किंवा बँकेच्या संकेतस्थळावर नियमितपणे <https://www.aubank.in/> तपासणी करा .
- एटीएम/डेबिट कार्ड/क्रेडिट कार्डचा पिन महिन्यातून एकदा तरी बदलावा.
- त्यांचा पिन लक्षात ठेवा आणि पिन किंवा कार्ड कोणालाही सामायिक करू नका, अगदी त्यांचे मित्र किंवा कुटुंबीय देखील नाही.
- एटीएम कार्ड वापरण्यासाठी किंवा रोख रक्कम हाताळण्यासाठी अनोळखी व्यक्तींची मदत घेऊ नये
- एटीएममधून दूर जाण्यापूर्वी 'कॅन्सल' की दाबा आणि कार्ड आणि ट्रान्झॅक्शन स्लिप घेणे लक्षात ठेवावे.
- हरवलेले/चोरीला गेलेले एटीएम कार्ड कार्ड देणाऱ्या बँकेला तात्काळ कळवा
- डेबिट/क्रेडिट कार्ड क्रमांक, सीव्हीव्ही क्रमांक किंवा पिन सारखी गोपनीय माहिती मोबाईलफोनमध्ये सेव्ह करू नये.

ग्राहक त्यांच्या खात्याशी संबंधित गोपनीय माहितीच्या संरक्षणासाठी जबाबदार असेल आणि अशा माहितीशी तडजोड केल्यामुळे आणि त्यांच्या जबाबदाऱ्या पूर्ण न केल्यामुळे उद्भवणार्या नुकसानीस जबाबदार असेल.

20. बँकेची भूमिका आणि जबाबदारी

- बँक आपल्या ग्राहकांना इलेक्ट्रॉनिक बँकिंग व्यवहारांसाठी एसएमएस अलर्ट तसेच ई-मेल अलर्टसाठी अनिवार्यपणे नोंदणी करण्याचा सल्ला देईल. ज्या ठिकाणी मोबाइल क्रमांक नोंदणीकृत असेल तेथे ग्राहकांना ट्रान्झॅक्शन एसएमएस अलर्ट पाठवले जातील. बँक ग्राहकांना ई-मेल अलर्ट देखील पाठवू शकते, जिथे ई-मेल आयडी नोंदणीकृत आहे.
- ग्राहकांनी असा कोणताही अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक बँकिंग व्यवहार घडल्यानंतर बँकेला लवकरात लवकर कळविण्याचा सल्ला दिला जाईल. ग्राहकांना बँकेला कळविण्यासाठी जेवढा जास्त वेळ लागेल, तेवढाच बँकेचे/ ग्राहकाचे नुकसान होण्याचा धोका अधिक असेल. अयशस्वी प्रमाणीकरण, अयशस्वी लॉगिन आणि अयशस्वी पिन प्रयत्नांच्या बाबतीत ग्राहकास ईमेल आणि एसएमएसद्वारे सूचित केले जाईल जेणेकरून ग्राहक कोणत्याही फसवणुकीच्या प्रयत्नांबद्दल बँकेला सूचित करू शकेल.
- अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक व्यवहारांची माहिती देण्यासाठी बँक ग्राहकांना अनेक माध्यमांद्वारे (जसे की वेबसाइट, कस्टमर केअर, आयव्हीआर आणि कोणत्याही शाखेत रिपोर्टिंग (शाखा कामकाजाच्या वेळेत)) २४ बाय ७ प्रवेश प्रदान करेल.
- बँक तक्रार नोंदविण्यासाठी बँकेच्या वेबसाइटवर थेट दुवा सक्षम करेल, ज्यात अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक व्यवहारांची तक्रार करण्याचा विशिष्ट पर्याय असेल. बँकेद्वारे वापरल्या जाणार्या या दळणवळण

प्रणालीसंदेश वितरित करण्याची वेळ आणि तारीख आणि ग्राहकांचा प्रतिसाद त्यांना प्राप्त होण्याची नोंद करेल.

- बँकेला मोबाइल क्रमांक न देणाऱ्या ग्राहकांना बँक एटीएममधून पैसे काढण्याव्यतिरिक्त इतर इलेक्ट्रॉनिक व्यवहारांची सुविधा देऊ शकत नाही.
- ग्राहकाकडून अधिकृत नसलेल्या इलेक्ट्रॉनिक बँकिंग व्यवहाराचा अहवाल प्राप्त झाल्यानंतर, बँक खात्यात पुढील अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक बँकिंग व्यवहार रोखण्यासाठी त्वरित पावले उचलेल.
- बँक नियमितपणे ई-मेल, एटीएम, एसएमएस, वेबसाइट आणि सोशल मीडिया हॅडलद्वारे आपल्या कर्मचारी, ग्राहक, व्यापारी आणि विक्रेत्यांना सुरक्षित इलेक्ट्रॉनिक व्यवहारांबद्दल जागरूकता देईल.
- हे बँकांच्या संकेतस्थळावर उपलब्ध करून देण्यात येणार आहे. अशा माहितीमध्ये ग्राहकांचे हक्क आणि दायित्व तसेच संवेदनशील माहिती जाहीर न करणे यांचा समावेश असेल. जनजागृती संप्रेषणात ग्राहक नुकसान भरपाईसाठी पात्र आहे, अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक बँकिंग व्यवहार कसे, केव्हा आणि कोणाला कळवायचे आहेत, वाढत्या तोट्याचा धोका लक्षात घेता त्वरित अहवाल देण्याची आवश्यकता, अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक बँकिंग व्यवहाराची व्याख्या, संवेदनशील माहिती उघड करण्याची आवश्यकता जसे पासवर्ड, पिन, ओटीपी, जन्मतारीख, व्यवहारांचा तपशील इत्यादी.
- ग्राहकाने नोंदवलेल्या अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक बँकिंग व्यवहारांची चौकशी करण्यासाठी बँक पात्र बाह्य विक्रेत्यांची सेवा वापरू शकते.
- बँक आवश्यक तेथे सविस्तर चौकशी करेल आणि घटनेचे कारण आणि जबाबदार संस्था स्पष्टपणे ओळखू शकेल याची खात्री करेल.
- चौकशीच्या निष्कर्षाच्या आधारे बँक आपला निर्णय ग्राहकाला कळवेल. जर तक्रार बँकेच्या बाजूने बंद केली जात असेल आणि ग्राहकाने सहाय्यक पुराव्याची विनंती केली असेल तर ती बँकेकडून उपलब्ध करून दिली जाईल. टू फॅक्टर ऑथेंटिकेशनची पुष्टी करण्यासाठी सर्व नोंदी / पुरावे / अहवाल जेथे लागू असतील तेथे उपलब्ध आहेत हे सिद्ध करण्याची जबाबदारी देखील बँकेची आहे. कोणत्याही अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक बँकिंग व्यवहारावर केवळ ग्राहकास माहित असलेल्या सेकंड फॅक्टर ऑथेंटिकेशननंतर प्रक्रिया केली गेली असेल तर तो व्यवहार करण्यात ग्राहकाच्या सहभागाचा / संमतीचा पुरेसा पुरावा मानला जाईल.
- तपासादरम्यान किंवा प्राप्त बाह्य अभिप्रायाच्या आधारे, जर असे आढळले की ग्राहकाने वैध व्यवहाराचा खोटा दावा केला आहे किंवा वाद घातला आहे, तर बँक त्यामध्ये योग्य प्रतिबंधात्मक कारवाई करण्याचा अधिकार राखून ठेवेल.

21. ग्राहकाने केलेल्या अनधिकृत व्यवहाराची माहिती बँकेला :

- एटीएममध्ये एटीएम/डेबिट/क्रेडिट/प्रीपेड कार्ड व्यवहाराशी संबंधित कोणत्याही तक्रारीसाठी ग्राहकाने कार्ड जारी करणाऱ्या बँकेकडे तक्रार करावी.
- ग्राहकाने कमीत कमी खालील तपशीलांसह अधिकृत नसलेल्या इलेक्ट्रॉनिक बँकिंग व्यवहाराची माहिती लवकरात लवकर बँकेला द्यावी. ग्राहक खाते क्रमांक, व्यवहाराची तारीख, व्यवहाराची रक्कम, ट्रान्झॅक्शन चॅनेल, पेमेंट मोड.
- ग्राहक बँकेच्या रिपोर्टिंग प्रक्रियेचे अनुसरण करेल:
 - अ) त्यांनी कस्टमर केअर, आयव्हीआर, वेबसाइट (<https://www.aubank.in/customer-support>), ईमेल किंवा जवळच्या एयू बँकेच्या शाखेत तक्रार करावी.
 - आ) पोलिसात तक्रार नोंदवा आणि त्याची प्रत ठेवा आणि बँकेच्या अधिकृत कर्मचार्यांनी मागणी केल्यास पोलिसात तक्रार दाखल करा.

- इ) डेबिट कार्ड, क्रेडिट कार्ड, मोबाइल इत्यादी पेमेंट इन्स्ट्रुमेंट किंवा डिव्हाइस हरवल्यास किंवा चोरी झाल्यास ग्राहक ताबडतोब बँकेला कळवतील. अशा घटनांची नोंद न केल्यास ग्राहकाचा निष्काळजीपणा मानला जाईल.

22. अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक बँकिंग व्यवहारांच्या बाबतीत नुकसान भरपाई

एक. अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक बँकिंग व्यवहार

जर एखाद्या ग्राहकाने इलेक्ट्रॉनिक व्यवहार करण्याचा प्रयत्न केला तर ग्राहकाला एसएमएस/ ईमेल अलर्ट पाठविला जाईल. जर व्यवहार अनधिकृत व्यवहार असेल तर ग्राहकाने आयव्हीआर, वेबसाइट, फोन बँकिंग, ईमेल इत्यादींद्वारे लवकरात लवकर बँकेला कळवावे. ग्राहकाकडून अनधिकृत व्यवहाराचा अहवाल प्राप्त होताच खात्यातील पुढील अनधिकृत व्यवहार रोखण्यासाठी बँकांनी तातडीने पावले उचलावीत.

दो. सर्व इलेक्ट्रॉनिक बँकिंग व्यवहारांसाठी खालील गोष्टी लागू आहेत:

अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक बँकिंग व्यवहारांच्या बाबतीत ग्राहकदायित्व सिद्ध करण्याची जबाबदारी बँकेवर असेल

खालील कारणांमुळे अनधिकृत व्यवहार झाला आहे असे बँकेला वाटत असल्यास, ग्राहकाचे कोणतेही / शून्य दायित्व असणार नाही:

- अ) बँकेकडून होणारी फसवणूक/ निष्काळजीपणा/ कमतरता (ग्राहकाने व्यवहाराची माहिती दिली असो वा नसो).
- आ) थर्ड पार्टी उल्लंघन जिथे कमतरता बँकेकडे किंवा ग्राहकाकडे नसते परंतु सिस्टममध्ये इतरत्र असते आणि अनधिकृत व्यवहाराबद्दल बँकेकडून पत्र मिळाल्यानंतर ग्राहक तीन कार्यदिवसांच्या आत बँकेला सूचित करतो.
- इ) एखाद्या ग्राहकाच्या निष्काळजीपणामुळे नुकसान झाल्यास, जसे की त्याने पेमेंट क्रेडेन्शियल्स कोठे सामायिक केले आहेत, ग्राहक अनधिकृत व्यवहाराची माहिती बँकेला देईपर्यंत संपूर्ण नुकसान सहन करेल. अनधिकृत व्यवहाराची माहिती दिल्यानंतर होणारे कोणतेही नुकसान बँकेकडून केले जाईल.
- ई) बँकेची चूक नसेल किंवा ग्राहकाची चूक नसेल, परंतु दोष यंत्रणेत कुठेतरी असेल आणि अशा व्यवहाराची माहिती बँकेला कळविण्यात ग्राहकाकडून (बँकेकडून पत्र मिळाल्यानंतर चार ते सात कार्यदिवस) उशीर होत असेल तर, ग्राहकाचे प्रति व्यवहार दायित्व व्यवहार मूल्य किंवा खाली नमूद केलेल्या रकमेपर्यंत, जे कमी असेल त्यापुरते मर्यादित असेल.

खात्याचा प्रकार :

- अ) बीएसबीडी खात्यांसाठी कमाल दायित्व 5,000 रुपये आहे.
- आ) इतर सर्व एसबी खाती, प्री-पेड पेमेंट इन्स्ट्रुमेंट्स आणि गिफ्ट कार्ड, एमएसएमईची चालू/ रोख क्रेडिट / ओव्हरड्राफ्ट खाती, वार्षिक सरासरी शिल्लक असलेल्या व्यक्तीची चालू खाती / कॅश क्रेडिट / ओव्हरड्राफ्ट खाती (फसवणुकीच्या घटनेच्या 365 दिवस आधी) / 25 लाख रुपयांपर्यंतची मर्यादा, 5 लाख रुपयांपर्यंतमर्यादा असलेले क्रेडिट कार्ड जास्तीत जास्त दायित्व 10,000 रुपये आहे.
- इ) इतर सर्व चालू/ रोख क्रेडिट / ओव्हरड्राफ्ट खात्यांसाठी, 5 लाख रुपयांपेक्षा जास्त मर्यादा असलेल्या क्रेडिट कार्डसाठी कमाल दायित्व 25,000 रुपये आहे

याव्यतिरिक्त, अहवाल देण्यास विलंब सात कार्यदिवसांपेक्षा जास्त असल्यास, ग्राहकाची जबाबदारी खालील घटकांनुसार निश्चित केली जाईल:

- अ) व्यवहाराचे स्वरूप[संपादन]
 आ) रिपोर्टिंगची वेळ
 इ) ग्राहकाने दिलेले औचित्य.
 ई) अशा प्रकरणांमध्ये ग्राहकांना देण्यात येणारी जास्तीत जास्त नुकसान भरपाई २५,००० रुपयांपर्यंत किंवा केस-टू-केस आधारावर संबंधित वर्तिकलच्या व्यवसाय प्रमुखांनी ठरविल्याप्रमाणे असेल.

पत्र प्राप्त झाल्याची तारीख वगळून ग्राहकाच्या गृह शाखेच्या कामकाजाच्या वेळापत्रकानुसार कामकाजाच्या दिवसांची संख्या मोजली जाईल.

तीन. रिव्हर्सल टाइमलाइन:

ग्राहकाने सूचित केल्यावर, बँकेने अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक व्यवहारात गुंतलेली रक्कम ग्राहकाने अशा अधिसूचनेच्या तारखेपासून 10 कार्यदिवसांच्या आत ग्राहकाच्या खात्यात जमा करावी. क्रेडिटचे मूल्य अनधिकृत व्यवहाराच्या तारखेपर्यंत असेल.

याव्यतिरिक्त, बँक हे सुनिश्चित करेल की:

- अ) तक्रारीचे निराकरण केले जाते आणि तक्रार प्राप्त झाल्यापासून 90 दिवसांच्या आत ग्राहकाची जबाबदारी निश्चित केली जाते आणि त्यानुसार ग्राहकाला नुकसान भरपाई दिली जाते.
 आ) जेथे ते तक्रारीचे निराकरण करण्यास किंवा ग्राहकाचे दायित्व निश्चित करण्यास अक्षम असेल तर परिच्छेद 19 मध्ये विहित केल्याप्रमाणे नुकसान भरपाई ग्राहकास दिली जाते.
 इ) डेबिट कार्ड/ बँक खात्याच्या बाबतीत ग्राहकाला व्याजाचे नुकसान होत नाही आणि क्रेडिट कार्डच्या बाबतीत ग्राहकावर व्याजाचा अतिरिक्त बोजा पडत नाही.

चार. ऑटो रिव्हर्सल आणि नुकसान भरपाईसाठी फ्रेमवर्क

एस. एन.	वर्णन	ऑटो रिव्हर्सल आणि नुकसान भरपाईसाठी फ्रेमवर्क	
		ऑटो-रिव्हर्सलसाठी टाइमलाइन	देय नुकसान भरपाई
मी	II	III	IV
1	मायक्रो-एटीएमसह स्वयंचलित टेलर मशीन (एटीएम)		
A	ग्राहकाचे खाते डेबिट झाले, पण रोख रक्कम मिघाली नाही	जास्तीत जास्त टी + 5 दिवसांच्या आत अयशस्वी व्यवहाराचे प्रो-अॅक्टिव्ह रिव्हर्सल (आर).	टी + 5 दिवसांपेक्षा जास्त उशीर झाल्यास 100/- रुपये प्रति दिन खातेदाराच्या खात्यात जमा करा
2	कार्ड व्यवहार		
a	कार्ड ते कार्ड ट्रान्सफर कार्ड खाते डेबिट झाले पण लाभार्थी कार्ड खात्यात जमा झाले नाही	लाभार्थी खात्यावर क्रेडिट चा परिणाम न झाल्यास टी + 1 दिवसाच्या आत व्यवहार उलट (आर) केला जाईल.	₹ 100/- टी + 1 दिवसापेक्षा जास्त उशीर झाल्यास.
b	पॉईंट ऑफ सेल (पीओएस) (कार्ड प्रेझेंट) ज्यात पीओएसमध्ये रोख रकमेचा समावेश आहे खाते डेबिट झाले पण मर्चेंट लोकेशनवर कन्फर्मेशन मिळाले नाही म्हणजेच चार्ज-स्लिप जनरेट झाली नाही.	टी + 5 दिवसांच्या आत ऑटो-रिव्हर्सल	टी + 5 दिवसांपेक्षा जास्त उशीर झाल्यास दररोज ₹ 100/-
c	कार्ड नॉट प्रेझेंट (सीएनपी) (ई-वाणिज्य) खाते डेबिट झाले पण मर्चेंटच्या सिस्टीमवर कन्फर्मेशन मिळाले नाही.	टी + 5 दिवसांच्या आत ऑटो-रिव्हर्सल. टी + 5 दिवसांपेक्षा जास्त उशीर झाल्यास दररोज ₹ 100/-	
3	त्वरित पेमेंट सिस्टम (आयएमपीएस)		
a	खाते डेबिट झाले पण लाभार्थी खात्यात पैसे जमा होत नाहीत.	लाभार्थी खात्यात पैसे जमा करण्यास असमर्थ ठरल्यास, लाभार्थी बँकेकडून टी + 1 दिवसावर ऑटो रिव्हर्सल (आर) नवीनतम आहे.	टी + 1 दिवसापेक्षा जास्त उशीर झाल्यास दररोज रु. 100/-
4	युनिफाइड पेमेंटस इंटरफेस (यूपीआय)		

एस. एन.	वर्णन	ऑटो रिव्हर्सल आणि नुकसान भरपाईसाठी फ्रेमवर्क	
		ऑटो-रिव्हर्सलसाठी टाइमलाइन	देय नुकसान भरपाई
a	खाते डेबिट झाले पण लाभार्थी खात्यात जमा होत नाही (हस्तांतरण निधी).	लाभार्थी खात्यात जमा करण्यास असमर्थ ठरल्यास, लाभार्थी बँकेकडून टी + 1 दिवसावर ऑटो रिव्हर्सल (आर)	टी + 1 दिवसापेक्षा जास्त उशीर झाल्यास दररोज रु. 100/-
b	खाते डेबिट झाले परंतु व्यापारी ठिकाणी व्यवहार ाची पुष्टी मिळाली नाही (व्यापाऱ्याला पेमेंट).	टी + 5 दिवसांच्या आत ऑटो-रिव्हर्सल.	टी + 5 दिवसापेक्षा जास्त उशीर झाल्यास दररोज रु. 100/-
5	आधार सक्षम पेमेंट सिस्टम (आधार पेसह)		
a	खाते डेबिट झाले पण व्यापारी ठिकाणी व्यवहाराची पुष्टी मिळाली नाही.	टी + 5 दिवसांच्या आत "क्रेडिट अॅडजस्टमेंट" सुरू करणे.	टी + 5 दिवसापेक्षा जास्त उशीर झाल्यास दररोज रु. 100/-
b	खाते डेबिट झाले पण लाभार्थी खात्यात पैसे जमा झाले नाहीत.	टी + 5 दिवसांच्या आत "क्रेडिट अॅडजस्टमेंट" सुरू करणे. टी + 5 दिवसांपेक्षा जास्त उशीर झाल्यास दररोज रु. 100/-	
6	आधार पेमेंट ब्रिज सिस्टीम (एपीबीएस)		
a	लाभार्थ्याच्या खात्यात जमा होण्यास विलंब .	लाभार्थी बँकेने टी + 1 दिवसाच्या आत व्यवहार उलटकरावा.	टी + 1 दिवसापेक्षा जास्त उशीर झाल्यास दररोज रु. 100/-
7	नॅशनल ऑटोमेटेड क्लिअरिंग हाउस (एनएसीएच)		
a	लाभार्थ्याच्या खात्यात जमा होण्यास उशीर किंवा रक्कम परत करणे	लाभार्थी बँक टी मधील अक्रेडिट व्यवहार मागे घेईल + १ दिवस.	टी + 1 दिवसापेक्षा जास्त उशीर झाल्यास दररोज रु. 100/-
b	ग्राहकाने बँकेतील डेबिट अनिवार्यता रद्द करूनही खाते डेबिट करण्यात आले.	अशा डेबिटसाठी ग्राहकांची बँक जबाबदार असेल. टी + 1 दिवसात संकल्प पूर्ण करावा.	टी + 1 दिवसापेक्षा जास्त उशीर झाल्यास दररोज रु. 100/-
8.	प्रीपेड पेमेंट इन्स्ट्रुमेंट्स (पीपीआय) - कार्ड / वॉलेट		
a	ऑफ-यूएस व्यवहार हा व्यवहार यूपीआय, कार्ड नेटवर्क, आयएमपीएस आदींवर चालणार आहे. संबंधित यंत्रणेचा टॅट आणि नुकसान भरपाईचा नियम लागू होईल.		
b	ऑन-यूएस व्यवहार : लाभार्थ्याचा पीपीआय जमा झालेला नाही. पीपीआय डेबिट झाला पण व्यापारी ठिकाणी व्यवहाराची पुष्टी मिळाली नाही.	टी + 1 दिवसांच्या आत रेमिटरच्या खात्यात उलटफेर झाला.	टी + 1 दिवसापेक्षा जास्त उशीर झाल्यास दररोज रु. 100/-

23. सेफ डिपॉझिट लॉकर / सेफ कस्टडी आर्टिकल सुविधा

- भूकंप, पूर, वादळ, वीज इत्यादी नैसर्गिक आपत्तींमुळे किंवा ग्राहकाच्या निष्काळजीपणामुळे उद्भवलेल्या बँकेचे दायित्व –

बँक यासाठी जबाबदार नाही:

नैसर्गिक आपत्ती किंवा आपल्या नियंत्रणाबाहेरील अनपेक्षित घटनांमुळे (जसे भूकंप, पूर, वीज आणि वादळ) लॉकरसामग्रीचे नुकसान किंवा नुकसान.

ग्राहकांच्या कृती किंवा निष्काळजीपणामुळे होणारे नुकसान किंवा नुकसान (उदा. आपले संयोजन विसरणे किंवा आपली चावी गमावणे).

- आग, चोरी, घरफोडी, दरोडा, दरोडा, इमारत कोसळणे किंवा बँकेच्या कर्मचार्यांनी केलेल्या फसवणुकीच्या घटनांमुळे उद्भवणारी बँकेची जबाबदारी –

वर नमूद केलेल्या घटनांमुळे लॉकरमधील वस्तूचे नुकसान झाल्यास बँकांचे दायित्व सेफ डिपॉझिट लॉकरच्या प्रचलित वार्षिक भाड्याच्या शंभर पट रकमेइतके मर्यादित राहिल.

24. ग्राहकांच्या संमतीशिवाय जारी केलेले क्रेडिट कार्ड:

- ग्राहकाच्या लेखी किंवा डिजिटल संमतीशिवाय जारी केलेले क्रेडिट कार्ड आणि कार्डधारकाच्या स्पष्ट संमतीशिवाय कार्ड सक्रिय केले (कार्डधारकाने वापरण्याचा हेतू देखील कार्डधारकाची संमती मानला जाईल), बँक कार्ड प्रकाराशी संबंधित सर्व शुल्क त्वरित मागे घेईल आणि ग्राहकास उलट शुल्काच्या मूल्याच्या दुप्पट दंडासह नुकसान भरपाई देईल. क्रेडिट कार्ड खात्याचे संचालन एयू बँक क्रेडिट कार्ड करारामध्ये नमूद केलेल्या अटी आणि शर्तीचे पालन करेल.
- व्यापारी आस्थापनाचा विशिष्ट संदर्भ आवश्यक असलेल्या ग्राहकांनी चुकीचे म्हणून नोंदविलेले कोणतेही व्यवहार व्हिसा, मास्टरकार्ड, डायनर्स किंवा रुपे नेटवर्कद्वारे स्थापित चार्जबँक नियमांनुसार व्यवस्थापित केले जातील. बँक जास्तीत जास्त 90 दिवसांच्या कालावधीत ग्राहकाला स्पष्टीकरण आणि आवश्यक असल्यास कागदोपत्री पुरावे प्रदान करण्यास वचनबद्ध आहे.

25. क्रेडिट कार्ड बंद करण्याची विनंती :

बँक कार्ड प्राप्त झाल्याच्या तारखेपासून 7 कार्यदिवसांच्या आत कार्ड बंद करण्याच्या विनंत्या पूर्ण करण्याचे वचन देते. या मुदतीत क्लोजर रिक्वेस्टवर कार्यवाही न केल्यास, बँक खाते बंद होईपर्यंत दररोज 500 रुपयांचा दंड भरण्यास जबाबदार असेल, जर थकीत शिल्लक नसेल तर.

26. क्रेडिट माहिती अद्ययावत करण्यास / दुरुस्त करण्यास उशीर केल्याबद्दल ग्राहकांना नुकसान भरपाई

रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडियाने सीआयसी आणि सीआयना परिशिष्ट -1 मध्ये तपशीलवार तपशीलानुसार सीआय आणि सीआयसीद्वारे क्रेडिट माहितीच्या अद्ययावत / दुरुस्तीसाठी नुकसान भरपाई फ्रेमवर्क लागू करण्याचे निर्देश दिले आहेत.

27. Force Majere

काही अनपेक्षित घटना (नागरी गोंधळ, घातपात, टाळेबंदी, संप किंवा इतर कामगार अडथळा, अपघात, आग, नैसर्गिक आपत्ती किंवा इतर "देवाची कृत्ये", युद्ध, बँकेच्या सुविधांचे किंवा त्याच्या प्रतिनिधी बँकेचे नुकसान), दळणवळणाची नेहमीची साधने नसणे किंवा सर्व प्रकारच्या वाहतुकीचा अभाव असल्यास कोणत्याही सेवेच्या विलंबाने / अनुपलब्धतेसाठी बँक ग्राहकांना नुकसान भरपाई देण्यास जबाबदार राहणार नाही. (वगैरे.) बँकेच्या नियंत्रणापलीकडे जे विशिष्ट वितरण मापदंडांमध्ये आपले दायित्व पार पाडण्यापासून रोखू शकते.

28. रिपोर्टिंग

ग्राहकांना देण्यात येणाऱ्या नुकसान भरपाईची आकडेवारी बँक ग्राहक सेवेच्या स्थायी समितीसमोर सादर करणार आहे. ही माहिती संचालक मंडळाच्या ग्राहक सेवा समितीलाही तिमाही आधारावर कळविण्यात येणार आहे.

29. परिशिष्टे

परिशिष्ट-१

रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया सीआयसी आणि सीआयला निर्देश देते की सीआय आणि सीआयसीद्वारे क्रेडिट माहितीच्या अद्ययावत / दुरुस्तीस उशीर झाल्यास नुकसान भरपाई फ्रेमवर्क ची अंमलबजावणी करावी.

(अ) तक्रारदाराने सीआय/ सीआयसीकडे तक्रार दाखल केल्याच्या तारखेपासून तीस (३०) कॅलेंडर दिवसांच्या कालावधीत त्यांचे निराकरण न झाल्यास तक्रारदारांना प्रति कॅलेंडर दिवस १०० रुपये नुकसान भरपाई मिळेल.

विवरण:

- एक. सीआयसीआरए, २००५ च्या कलम २१ (३) मध्ये अशी तरतूद आहे की तक्रारदार सीआयसी किंवा सीआयला योग्य दुरुस्ती, भर घालून किंवा अन्यथा क्रेडिट माहिती अद्ययावत करण्याची विनंती करू शकतो आणि अशा विनंतीवर सीआय किंवा सीआयसी विनंती केल्यानंतर तीस (३०) दिवसांच्या आत क्रेडिट माहिती अद्ययावत करण्यासाठी पावले उचलेल.
- दो. (ii) सीआयसी नियम, २००६ च्या नियम २० (३) (सी) मध्ये अशी तरतूद आहे की सीआयने क्रेडिट माहितीतील अचूकतेबद्दल सीआयला कळविल्याच्या तारखेपासून एकवीस (२१) दिवसांच्या कालावधीत सीआयसी किंवा तक्रारदारास क्रेडिट माहितीचे सुधारित तपशील पाठवावे.
- तीन. (iii) सीआयसीआरए, २००५ चे कलम २१ (३) आणि क्रेडिट इन्फॉर्मेशन कंपनी नियम, २००६ चे नियम २० (३) (सी) यांचे एकत्रित वाचन सीआय आणि सीआयसीला एकत्रितपणे तक्रारीचे निराकरण / विल्हेवाट लावण्यासाठी एकूण तीस (३०) दिवसांची मर्यादा प्रदान करते. परिणामी, याचा अर्थ सीआयला एकवीस (२१) दिवस मिळतील आणि सीआयसीला तक्रारीच्या पूर्ण निराकरणासाठी उर्वरित नऊ (९) दिवस प्रभावीपणे मिळतील.

(ब) सीआय तक्रारदाराने किंवा सीआयसीने कळवल्यापासून एकवीस (२१) कॅलेंडर दिवसांच्या आत योग्य दुरुस्ती किंवा भर घालून किंवा अन्यथा अद्ययावत क्रेडिट माहिती सीआयसीला पाठविण्यात अपयशी ठरल्यास सीआय तक्रारदारास नुकसान भरपाई देईल.

(क) सीआयने तक्रारदार किंवा सीआयसीने माहिती दिल्यानंतर एकवीस (२१) कॅलेंडर दिवसांच्या आत सीआयसी ने अद्ययावत क्रेडिट माहिती सीआयसीला सादर केली असली तरीही सीआयसी तक्रारदार किंवा सीआयद्वारे माहिती दिल्यापासून तीस (३०) कॅलेंडर दिवसांच्या आत तक्रारीचे निराकरण करण्यात अपयशी ठरल्यास सीआयसी तक्रारदारास नुकसान भरपाई देईल.

(ड) तक्रार फेटाळण्यात आलेल्या प्रकरणांसह सर्व प्रकरणांमध्ये तक्रारीवर केलेल्या कारवाईचा सल्ला सीआय/ सीआयसीकडून तक्रारदाराला दिला जाईल. नाकारण्याच्या बाबतीत, नाकारण्याची कारणे देखील सीआय आणि सीआयसीद्वारे प्रदान केली जातील.

(ड) तक्रारदारास सीआयसी/ सीआयद्वारे देण्यात येणारी नुकसान भरपाई (तक्रार दाखल केल्यापासून तीस (३०) कॅलेंडर दिवसांपेक्षा जास्त विलंबाने) संबंधित सीआय / सीआयसीमध्ये समान प्रमाणात वाटली जाईल.

(च) तक्रारीत एकापेक्षा जास्त सीआयने दिलेली चुकीची क्रेडिट माहिती असेल तर तक्रारदाराने संबंधित सीआयसीकडे तक्रार नोंदवावी. सीआयसी सर्व संबंधित सीआयशी समन्वय साधेल आणि तक्रारदारास तक्रारीचे सर्वसमावेशक निराकरण सादर करेल.

(छ) जर सीआयसीने तक्रार प्राप्त केली असेल आणि नोंदविली असेल आणि तक्रारीच्या निराकरणास उशीर झाला असेल, तर सीआयसी अंतिम ठरावानंतर संबंधित सीआय (एस) आणि तक्रारदारास एकूण विलंब (कॅलेंडर दिवसांमध्ये) आणि सीआय (एस) आणि / किंवा सीआयसीद्वारे देय नुकसान भरपाईच्या रकमेबद्दल सूचित करेल.

(ज) जर सीआयकडून तक्रार प्राप्त झाली असेल आणि नोंदविली गेली असेल आणि तक्रारीच्या निराकरणास उशीर झाला असेल तर सीआय अंतिम ठरावानंतर संबंधित सीआयसी (एस) आणि

तक्रारदारास संपूर्ण विलंब (कॅलेंडर दिवसांमध्ये) आणि सीआय आणि / किंवा सीआयसी (एस) द्वारे देय असलेल्या नुकसानभरपाईच्या रकमेबद्दल सूचित करेल.

(i) तक्रारीच्या निराकरणाची तारीख ही ती तारीख असेल जेव्हा सीआयसी किंवा सीआयने तक्रारदाराने प्रदान केलेल्या टपाल पत्त्यावर किंवा ईमेल आयडीवर सुधारित क्रेडिट इन्फॉर्मेशन रिपोर्ट (सीआयआर) पाठविला असेल.

(ज) नुकसान भरपाईची रक्कम जमा करण्यासाठी तक्रारदाराला संपर्क तपशील, ईमेल आयडी आणि बँक खात्याचा तपशील / युनिफाइड पेमेंट इंटरफेस (यूपीआय) आयडी सादर करण्यास सक्षम करण्यासाठी सीआयसी / सीआय त्यांच्या तक्रार सादर स्वरूपात (ऑनलाइन आणि ऑफलाइन दोन्ही) योग्य तरतूद करतील. अचूक तपशील देण्याची जबाबदारी तक्रारदाराची असेल आणि तक्रारदाराने दिलेल्या कोणत्याही चुकीच्या माहितीसाठी सीआय/ सीआयसी जबाबदार राहणार नाहीत.

(ट) नुकसान भरपाईची रक्कम तक्रारदाराच्या बँक खात्यात तक्रारीचे निराकरण झाल्यापासून पाच (५) कार्यदिवसांच्या आत जमा केली जाईल.

(ल) सीआय किंवा सीआयसीने चुकीच्या पद्धतीने नुकसान भरपाई नाकारल्यास तक्रारदार रिझर्व्ह बँक - एकात्मिक लोकपाल योजना, 2021 अंतर्गत आरबीआय लोकपालांशी संपर्क साधू शकतो.

(ड) रिझर्व्ह बँक - एकात्मिक लोकपाल योजना, 2021 अंतर्गत अद्याप समाविष्ट नसलेल्या सीआयद्वारे नुकसानभरपाई नाकारल्यास, तक्रारदार भारतीय रिझर्व्ह बँकेच्या प्रादेशिक कार्यालयांमधून (आरओ) कार्यरत ग्राहक शिक्षण आणि संरक्षण कक्षाशी (सीईपीसी) संपर्क साधू शकतो.

(ड) देखभाल न करणे : नुकसान भरपाईची चौकट खालील प्रकरणांमध्ये लागू होणार नाही.

(१) ज्या वादांवर सीआयसीआरए, २००५ च्या कलम १८ अन्वये उपाय योजना करण्यात आली आहे. सीआयसीआरए, 2005 च्या कलम 18 मध्ये अशी तरतूद आहे की सीआयसी, सीआय, सीआय, कर्जदार आणि ग्राहक यांच्यात क्रेडिट माहितीच्या व्यवसायाशी संबंधित बाबींवर उद्भवणार्या वादांसाठी आणि ज्यासाठी सीआयसीआरए, 2005 अंतर्गत कोणताही उपाय प्रदान करण्यात आलेला नाही, अशा वादांचा निपटारा लवाद आणि सामंजस्य अधिनियम, 1996 मधील तरतुदीनुसार तडजोड किंवा लवादाद्वारे केला जाईल.

(२) (अ) अंतर्गत प्रशासन, (ब) मनुष्यबळ, (क) कर्मचाऱ्यांचे वेतन व भत्ते आणि (ड) सीआयसी/सीआयच्या सूचना व व्यावसायिक निर्णयांच्या स्वरूपातील संदर्भ.

(iii) क्रेडिट स्कोअर / क्रेडिट स्कोअर मॉडेलच्या मोजणीसंदर्भात वाद / तक्रारींशी संबंधित तक्रारी.

(४) ग्राहक विवाद निवारण आयोग, न्यायालये, न्यायाधिकरणे इ. सारख्या इतर व्यासपीठांवर निर्णय घेतलेल्या किंवा प्रलंबित असलेल्या तक्रारी.

वरील निर्देशांचे उल्लंघन किंवा पालन न करणारे सीआयसी आणि सीआय सीआयसीआरए, 2005 च्या तरतुदीनुसार दंडात्मक कारवाईस पात्र असतील.

मुदत	व्याख्या
एटीएम बँक	"ऑटोमॅटिक टेलर मशीन" चे संक्षिप्त रूप म्हणून वापरले जाते यात एयू स्मॉल फायनान्स बँकेचा उल्लेख आहे
सीआयएन	"ग्राहक ओळख क्रमांक" चे संक्षिप्त रूप म्हणून वापरले जाते
ईसीएस	"इलेक्ट्रॉनिक क्लिअरिंग सर्व्हिस" चे संक्षिप्त रूप म्हणून वापरले जाते
ईएमआय	"समान मासिक हप्ता" चे संक्षिप्त रूप म्हणून वापरले जाते
एलएएफ	"लिक्विडिटी अॅडजस्टमेंट फॅसिलिटी" चे संक्षिप्त रूप म्हणून वापरले जाते
एनईएफटी	"नॅशनल इलेक्ट्रॉनिक्स फंड ट्रान्सफर" चे संक्षिप्त रूप म्हणून वापरले जाते
Nostro खाते	याचा अर्थ एखाद्या देशांतर्गत बँकेने परदेशात ठेवलेले बँक खाते, जे त्या परदेशाच्या चलनात मूल्यांकित केले जाते. हे प्रामुख्याने परकीय चलन आणि व्यापार व्यवहारांच्या सेटलमेंटसाठी वापरले जातात
पार येथे देय	हे चेक संदर्भित करते जे स्थानिक धनादेश म्हणून मानले जातील, जरी जारी करणारी आणि ड्रॉ करणारी बँक वेगवेगळ्या शहरांमध्ये असली तरीही. चेकची संपूर्ण रक्कम आऊटस्टेशन चेक चार्जेस वजा न करता ग्राहकांच्या खात्यात जमा केली जाईल
आरबीआय	"रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया" चे संक्षिप्त रूप म्हणून वापरले जाते
आरटीजीएस	"रिअल टाइम ग्रॉस सेटलमेंट" चे संक्षिप्त रूप म्हणून वापरले जाते



