

లోనిది

1. పరిచయం	3
2. సూత్రాలు.....	3
3. పరిహారం చెల్లింపునకు గడువు	3
4. అనధికారిక/ తప్పు డెబిట్	4
5. ECS డ్రైరెక్ట్ డెబిట్ లు/ అకౌంట్ లకు ఇతర డెబిట్ లు	4
6. మెచ్యూరిటీ/గడువు తేదీ నాడు టర్న్ డిపాజిట్ల చెల్లింపులో జాప్యం	5
7. నెఫ్ట్/ఆర్టిజీఎస్ ద్వారా నగదు బదిలీ	5
8. స్టాప్ పేమెంట్ సూచనలను ఆమోదించిన తరువాత చెక్కుల చెల్లింపు	5
9. విదేశీ మారకద్రవ్య సేవలు	6
10. లోకల్/అవుట్ స్టేషన్ చెక్కులను ఆలస్యంగా సేకరించడం కొరకు వడ్డీ చెల్లింపు	6
11. రవాణాలో పరికరాలకు పరిహారం	8
12. వాణిజ్య బ్యాంకుల ద్వారా సహకార బ్యాంకుల యొక్క "సమాన సాధనాల" లావాదేవీ	9
13. డూప్లికేట్ ముసాయిదా జారీ మరియు జాప్యానికి పరిహారం	9
14. బ్యాంక్ ఏజెంట్ ద్వారా కోడ్ ఉల్లంఘన	9
15. రుణదాత, బాధ్యత; రుణగ్రహీతలకు నిబద్ధత	10
16. మోసాల విషయంలో పరిహారం (నాన్ డిజిటల్).....	11
17. థర్డ్ పార్టీ ఉత్పత్తులను తప్పుగా విక్రయించడం.....	11
18. ఏటీఎం ఫెయిల్యూర్:.....	11
19. కస్టమర్ యొక్క హక్కులు మరియు బాధ్యతలు.....	12
20. బ్యాంకు యొక్క పాత్ర మరియు బాధ్యత.....	13
21. కస్టమర్ ద్వారా అనధికారిక లావాదేవీని బ్యాంకుకు నివేదించడం:	14
22. అనధికార ఎలక్ట్రానిక్ బ్యాంకింగ్ లావాదేవీలకు పరిహారం	15
23. సేఫ్ డిపాజిట్ లాకర్/ సేఫ్ కస్టడీ ఆర్టికల్ ఫెసిలిటీ.....	18
24. కస్టమర్ యొక్క సమ్మతి లేకుండా జారీ చేయబడ్డ క్రెడిట్ కార్డులు:.....	18
25. క్రెడిట్ కార్డు మూసివేత అభ్యర్థన:.....	19
26. క్రెడిట్ సమాచారాన్ని ఆలస్యంగా అప్ డేట్ చేయడం/సరిదిద్దడం కొరకు ఖాతాదారులకు పరిహారం	19
27. ఫోర్స్ మజ్యూర్	19
28. రిపోర్టింగ్	19
29. అనుబంధాలు[మార్పు].....	19

మార్గదర్శక

1. పరిచయం

ఈ పాలసీ డాక్యుమెంట్, బ్యాంకు వైపు నుంచి సర్వీస్ లోపం వల్ల లేదా బ్యాంకు లేదా దాని ఉద్యోగులకు నేరుగా ఆపాదించబడే ఏదైనా తప్పిదం వల్ల కలిగే ఏదైనా ఆర్థిక నష్టానికి ఖాతాదారులకు ఏవిధంగా పరిహారం ఇవ్వాలనే దానిపై స్పష్టమైన మార్గదర్శకాలను నిర్దేశిస్తుంది. బ్యాంకు అందించే సేవల్లో లోపం కారణంగా సంభవించే ఆర్థిక నష్టాలకు పరిహారం కొరకు మాత్రమే ఈ పాలసీ వర్తిస్తుంది, దీనిని నేరుగా లెక్కించవచ్చు. ఈ పాలసీలో పేర్కొనబడని కట్టుబాట్లు బ్యాంకు-కస్టమర్ వివాదాలను పరిష్కరించడానికి ఏర్పాటు చేయబడిన ఏదైనా ఫోరం ముందు లేదా ఏదైనా న్యాయస్థానం ముందు తన స్థానాన్ని సమర్థించుకోవడంలో బ్యాంకుకు ఉండే ఏ హక్కుకు ఎటువంటి పక్షపాతం లేకుండా ఉంటాయి. ప్రతిష్ట నష్టానికి సంబంధించి అవకాశం నష్టాలు/డ్యామేజీలు/క్లెయిమ్ ల కారణంగా ఖాతాదారులు చేసే క్లెయిమ్ లకు సంబంధించి ఈ పాలసీ వర్తించదు మరియు వర్తించదు.

2. మార్గదర్శక సూత్రాలు[మార్పు]

కస్టమర్ కాంపెన్సేషన్ పాలసీ అనేది కస్టమర్ ల యొక్క ట్రీట్ మెంట్ లో పారదర్శకత మరియు నిష్పాక్షికత యొక్క సూత్రాలపై ఆధారపడి ఉంటుంది. పాలసీలో వివరించిన సంఘటనలను ఈ పాలసీ కవర్ చేస్తుంది, వివిధ రకాల లావాదేవీల వల్ల కలిగే ఏదైనా ఆర్థిక నష్టానికి ఖాతాదారులకు బ్యాంకు పరిహారం చెల్లించాల్సి ఉంటుంది.

కస్టమర్ కాంపెన్సేషన్ పాలసీని అవలంబించడం ద్వారా, బ్యాంకింగ్ అంబుడ్స్ మన్ కు లేదా ఆర్ బిఐకి ఫిర్యాదుల సంఖ్యను తగ్గించేలా బ్యాంక్ చూసుకుంటుంది. పరిహార ప్రక్రియకు సంబంధించి బ్యాంకులోని అన్ని స్థాయిల సిబ్బంది వివిధ బ్రాంచ్ లో అన్ని రకాల ఖాతాదారులతో ఏకరీతిగా సంభాషించేలా ఈ పాలసీ దోహదపడుతుంది. ఈ పాలసీ బ్యాంక్ వెబ్సైట్లో కూడా అందుబాటులో ఉంటుంది. పరిహారం మొత్తాన్ని మరియు చెల్లింపు కాలవ్యవధిని పాలసీ నిర్వచించినప్పటికీ, పాలసీకి మించి ఏదైనా అదనపు మరియు మినహాయింపు పరిహారం చెల్లించాల్సి వస్తే సంబంధిత బిజినెస్ వర్తికల్ యొక్క బిజినెస్ హెడ్ ద్వారా ఆమోదించబడుతుంది.

3. పరిహారం చెల్లింపునకు గడువు

ఒకవేళ పాలసీకి అనుగుణంగా ఏదైనా పరిహారాన్ని చెల్లించడానికి బ్యాంకు బాధ్యత వహిస్తే, దర్యాప్తు పూర్తయిన 7 పనిదినాల్లోగా ఫిర్యాదుదారుడికి ఆ పరిహారం చెల్లించబడుతుంది.

ప్రస్తుత మార్గదర్శకాల ఆధారంగా కాలపరిమితిని నిర్దేశించిన సందర్భాల్లో కూడా వాటిని పాటించాలి.

4. అనధికారిక/ తప్పు డెబిట్

- 4.1. ఒకవేళ బ్యాంకు ఒక ఖాతాకు అనధికారిక/తప్పు డ్రైరెక్ట్ డెబిట్ ను లేవనెత్తినట్లయితే, లావాదేవీ యొక్క సరైన వెరిఫికేషన్ తరువాత అటువంటి డెబిట్ గురించి తెలియజేయబడిన తరువాత, ఎంట్రీ సాధ్యమైనంత త్వరగా రివర్స్ చేయబడుతుంది. అటువంటి సందర్భాల్లో, సేవింగ్స్ బ్యాంక్ డిపాజిట్ పై వడ్డీ చెల్లించడానికి లేదా రుణ ఖాతాలో బ్యాంకుకు అదనపు వడ్డీని చెల్లించడానికి వర్తించే కనీస క్లోజింగ్ బ్యాలెన్స్ ను తగ్గించడం వల్ల కస్టమర్ కు ఏదైనా ప్రత్యక్ష ఆర్థిక నష్టానికి బ్యాంకు పరిహారం ఇస్తుంది లేదా కనీస బ్యాలెన్స్ అవశ్యకత కంటే తక్కువగా ఉన్న బ్యాలెన్స్ కోసం విధించే ఏవైనా ఛార్జీలు లేదా లోటు కారణంగా చెక్కులను తిరిగి ఇవ్వడానికి విధించే ఏవైనా ఛార్జీలను కస్టమర్ కు భర్తీ చేస్తుంది. సమతూకంలో.. ఖాతాదారుడు తప్పు డెబిట్ చేసిన తేదీ నుండి గరిష్టంగా 45 రోజుల వ్యవధిలో బ్యాంకును సంప్రదించాలి.
- 4.2. ఒకవేళ ఖాతాదారుడు తప్పుగా నివేదించిన డెబిట్ యొక్క వెరిఫికేషన్ ప్రక్రియలో థర్డ్ పార్టీ ప్రమేయం లేనట్లయితే, అటువంటి తప్పుడు డెబిట్ రిపోర్ట్ చేసిన తేదీ నుంచి 7 రోజుల్లో వెరిఫికేషన్ ప్రక్రియను పూర్తి చేయడానికి బ్యాంక్ ప్రయత్నిస్తుంది.
- 4.3. వెరిఫికేషన్ ప్రక్రియలో థర్డ్ పార్టీ ప్రమేయం ఉన్నట్లయితే, అటువంటి తప్పుడు డెబిట్ రిపోర్ట్ చేసిన తేదీ నుంచి 1 నెలలోపు వెరిఫికేషన్ ప్రక్రియను పూర్తి చేసేలా బ్యాంక్ చూసుకుంటుంది.
- 4.4. ఎటువంటి పరిహారం లేదా రీఫండ్ చెల్లించకుండా ఖాతాదారుడి ఖాతాకు తప్పుడు క్రెడిట్ పోస్ట్ చేయబడినట్లయితే మొత్తాలను రివర్స్ చేయడానికి ఖాతాను డెబిట్ చేసే హక్కు బ్యాంకుకు ఉంది.
- 4.5. వివిధ లోపాల కొరకు పరిహార మొత్తంపై నిర్ణయం తీసుకోవడం కొరకు కస్టమర్ యొక్క బాధ్యత స్పష్టం చేయబడుతుంది మరియు కస్టమర్ కు బాగా కమ్యూనికేట్ చేయబడుతుంది.

5. ECS డ్రైరెక్ట్ డెబిట్ లు/ అకౌంట్ లకు ఇతర డెబిట్ లు

- 5.1. ఈసిఎస్ నుండి అందుకున్న ఏదైనా డెబిట్ ను ఆమోదించడానికి కస్టమర్ లు ఇప్పటికే పూర్తి మరియు చెల్లుబాటు అయ్యే ఆదేశాన్ని అందించినట్లయితే మరియు అందుకున్న డ్రైరెక్ట్ డెబిట్/ఇసిఎస్ పూర్తి మరియు సరైనది అయినట్లయితే కస్టమర్ సూచించిన విధంగా ఏదైనా డ్రైరెక్ట్ డెబిట్ లు/ఇసిఎస్ డ్రైరెక్ట్ డెబిట్ లను సకాలంలో తీసుకెళ్లడానికి బ్యాంక్ బాధ్యత వహిస్తుంది.
- 5.2. బ్యాంకుకు నేరుగా ఆపాదించదగిన కారణాల వల్ల బ్యాంకు అటువంటి లావాదేవీలను సకాలంలో నిర్వహించడంలో విఫలమైతే, ప్రత్యక్ష ఇసిఎస్ డెబిట్ యొక్క గడువు తేదీ మరియు బ్యాంక్ ద్వారా వాస్తవ డెబిట్ తేదీ మధ్య కాలానికి ప్రస్తుత ఫిక్స్డ్ డిపాజిట్ వడ్డీ రేటు వద్ద ఖాతాదారులకు పరిహారం చెల్లించబడుతుంది.
- 5.3. ఈక్వెటెడ్ మంత్రి ఇన్స్ట్రూమెంట్స్ (ఈఎమ్ఐ) చెల్లింపులకు సంబంధించిన ఇసిఎస్ డ్రైరెక్ట్ డెబిట్స్/ ఇతర డెబిట్స్ విషయంలో, అవసరమైన రుజువులను సమర్పించిన తరువాత మరియు వాటిని క్షుణ్ణంగా పరిశీలించిన తరువాత బ్యాంకు కస్టమర్కు అపరాధ వడ్డీ మరియు/లేదా ఆలస్య చెల్లింపు ఛార్జీలు ఏవైనా ఉంటే తిరిగి చెల్లిస్తుంది.

- 5.4. అయితే, అటువంటి ఆర్థిక నష్టాలకు పరిహారం కేవలం కస్టమర్ చేసిన వాస్తవ ఖర్చుల రీయింబర్స్ మెంట్ కు మాత్రమే పరిమితం చేయబడుతుంది, ఉదా: ఆదేశాలను అమలు చేయడంలో జాప్యం/వైఫల్యం కారణంగా దెబ్బతిన్న రీపేమెంట్ షెడ్యూల్ ను సాధారణీకరించడానికి కస్టమర్ చెల్లించిన పెనాల్టీ/వడ్డీ.
- 5.5. RTGS/EFT/NEFT సూచన వంటి ఎలక్ట్రానిక్ చెల్లింపులు కస్టమర్ కు తెలియజేయబడ్డ వర్తించే నియమనిబంధనలకు లోబడి నిర్వహించబడతాయి.
- 5.6. టారిఫ్ షెడ్యూలులో పేర్కొన్న విధంగా వర్తించే సర్వీస్ ఛార్జీలతో బ్యాంక్ కస్టమర్ ఖాతా నుంచి డెబిట్ చేస్తుంది. ఒకవేళ ఏదైనా అదనపు సర్వీస్ ఛార్జీ వసూలు చేయబడటం ఏర్పాటుకు అనుగుణంగా లేనట్లయితే, కస్టమర్ ద్వారా దృష్టికి వచ్చిన తరువాత బ్యాంకు అటువంటి ఛార్జీలను వెంటనే రివర్స్ చేస్తుంది. అంగీకరించిన నియమనిబంధనలకు అనుగుణంగా లేకపోతేనే ఛార్జీలను వెనక్కి తీసుకుంటారు. అటువంటి సందర్భాల్లో, సేవింగ్స్ బ్యాంక్ డిపాజిట్ పై వడ్డీ చెల్లించడానికి లేదా రుణ ఖాతాలో బ్యాంకుకు అదనపు వడ్డీని చెల్లించడానికి వర్తించే రోజువారీ క్లోజింగ్ బ్యాలెన్స్ ను తగ్గించడం లేదా కనీస బ్యాలెన్స్ అవశ్యకత కంటే తక్కువగా ఉన్న బ్యాలెన్స్ కొరకు విధించే ఏవైనా ఛార్జీలు లేదా లోటు కారణంగా చెక్కుల రిటర్న్స్ కొరకు విధించే ఏవైనా ఛార్జీల కారణంగా సేవింగ్స్ ఖాతాదారుడికి ఏదైనా ప్రత్యక్ష ఆర్థిక నష్టాన్ని బ్యాంకు భర్తీ చేస్తుంది. తక్కువ. కస్టమర్ కు ఎప్పటికప్పుడు కమ్యూనికేట్ చేయాలి.

6. మెచ్యూరిటీ/గడువు తేదీ నాడు టర్మ్ డిపాజిట్ల చెల్లింపులో జాప్యం

మెచ్యూరిటీ తేదీ నాడు టర్మ్ డిపాజిట్ ఆదాయం చెల్లింపులో ఏదైనా జాప్యం జరిగితే, బ్యాంకు ఈ క్రింది లెక్కల ప్రకారం నష్టపరిహారం చెల్లిస్తుంది.

టర్మ్ డిపాజిట్ (టిడి) మెచ్యూరిటీ అయి, ఆదాయం చెల్లించనట్లయితే, బ్యాంకు వద్ద క్రెయిమ్ చేయకుండా మిగిలిపోయిన మొత్తం మెచ్యూరిటీ అయిన టిడిపై కాంట్రాక్ట్ వడ్డీ రేటు వద్ద వర్తించే వడ్డీ రేటును ఆకర్షిస్తుంది.

7. నెఫ్ట్/ఆర్టీజీఎస్ ద్వారా నగదు బదిలీ

డెస్టినేషన్ బ్యాంక్ ద్వారా చెల్లింపు సూచన అందుకున్న తరువాత నిధుల బదిలీని పూర్తి చేయడంలో డెస్టినేషన్ బ్యాంక్ ఉద్యోగి చేసిన పొరపాటు, నిర్లక్ష్యం లేదా మోసం కారణంగా ఏదైనా ఆలస్యం లేదా నష్టం జరిగితే, డెస్టినేషన్ బ్యాంక్ ప్రస్తుత ఆర్పిఐ ఎల్ఎఎఫ్ రెపో రేటుతో పాటు ఆలస్య కాలానికి 2 శాతం పరిహారం చెల్లిస్తుంది. ఏదైనా కారణం వల్ల నిధుల బదిలీ సూచనను తిరిగి ఇవ్వడంలో జాప్యం జరిగితే; గమ్యస్థానం బ్యాంకు ప్రస్తుత ఆర్పిఐ ఎల్ఎఎఫ్ రెపో రేటుతో పాటు రెండు శాతం రిఫండ్ తేదీ వరకు వడ్డీతో సహా మొత్తాన్ని తిరిగి చెల్లిస్తుంది.

8. స్టాప్ పేమెంట్ సూచనలను ఆమోదించిన తరువాత చెక్కుల చెల్లింపు

స్టాప్ పేమెంట్ సూచనను అందుకున్న తరువాత మరియు అంగీకరించిన తరువాత చెక్కుల చెల్లింపబడినట్లయితే, మరియు బ్యాంకుకు తదుపరి విరుద్ధమైన ఆదేశాలు ఏవీ లేనట్లయితే, బ్యాంక్ అటువంటి లావాదేవీని రివర్స్ చేస్తుంది మరియు కస్టమర్ కు వాల్యూ డేటెడ్ క్రెడిట్ ను ఇస్తుంది. అవసరమైన వెరిఫికేషన్ లు నిర్వహించిన తరువాత కస్టమర్ నుంచి ఫిర్యాదు అందుకున్న 7 పనిదినాల్లోగా అటువంటి డెబిట్ లు రివర్స్ చేయబడతాయి. అటువంటి

సందర్భంలో, సేవింగ్స్ బ్యాంక్ డిపాజిట్ పై వడ్డీ చెల్లింపుకు వర్తించే రోజువారీ క్లోజింగ్ బ్యాలెన్స్ తగ్గడం లేదా రుణ ఖాతాలో అదనపు వడ్డీని చెల్లించడం లేదా బ్యాలెన్స్ కనీస బ్యాలెన్స్ ఆవశ్యకత కంటే తక్కువగా ఉండటం లేదా విధించిన ఏవైనా ఇతర ఛార్జీల కారణంగా విధించే ఏదైనా ఇతర ఛార్జీల కారణంగా సేవింగ్స్ ఖాతాదారుడు ఏదైనా ప్రత్యక్ష ఆర్థిక నష్టాన్ని ఏవైనా ఉంటే, బ్యాంకు పరిహారాన్ని అందిస్తుంది. బ్యాలెన్స్ లో లోపం కారణంగా చెక్కులను తిరిగి ఇవ్వడం కొరకు.

9. విదేశీ మారకద్రవ్య సేవలు

విదేశీ కరెన్సీ చెక్ సేకరణ

విదేశాలకు పంపే విదేశీ కరెన్సీలలో నిర్దేశించిన చెక్కుల సేకరణలో జాప్యానికి బ్యాంక్ కస్టమర్ కు పరిహారం ఇవ్వదు. సాధారణంగా విదేశాల్లోని బ్యాంకుల్లో డ్రా చేసిన సాధనాల సేకరణ సమయం ఒక్కో దేశానికి ఒక్కోలా ఉంటుంది. తాత్కాలికంగా ఆమోదించిన సాధనాలను తిరిగి ఇవ్వడానికి సంబంధించిన సమయ నిబంధనలు కూడా దేశాన్ని బట్టి మారుతూ ఉంటాయి. అలాంటి వాయిద్యాలను 'ఉత్తమ కృషి' ప్రాతిపదికన సేకరణకు స్వీకరిస్తారు. ఏదేమైనా, బ్యాంకు తన కరెన్సీ డెంట్ వద్ద బ్యాంక్ యొక్క నోన్స్టో ఖాతాకు డబ్బు జమ చేయబడిన తర్వాత క్రెడిట్ పొందడంలో అనవసరమైన జాప్యానికి బ్యాంక్ కస్టమర్ కు పరిహారం చెల్లిస్తుంది. నిర్దేశిత సాధారణ కూలింగ్ వ్యవధిని పరిగణనలోకి తీసుకున్న తరువాత నోన్స్టో ఖాతా / గడువు తేదీకి క్రెడిట్ చేసిన తేదీ నుండి ఒక వారం కంటే ఎక్కువ ఆలస్యానికి అటువంటి పరిహారం ఇవ్వబడుతుంది.

అటువంటి సందర్భాల్లో బ్యాంకు ఈ క్రింది విధంగా నష్టపరిహారం చెల్లిస్తుంది:

- బ్యాంక్ యొక్క చెక్ కలెక్షన్ పాలసీలో సూచించిన విధంగా ఆదాయాన్ని జమ చేయడంలో జాప్యానికి వడ్డీ.
- లావాదేవీకి వర్తించే విదేశీ మారకపు రేటులో ప్రతికూల కదలిక కారణంగా సంభావ్య నష్టానికి పరిహారం.

విదేశీ ఇన్వర్ట్ రెమిటెన్స్ లను క్రెడిట్ చేయడంలో జాప్యం:

ఫారిన ఎక్స్చేంజ్ డీలర్స్ అసోసియేషన్ ఆఫ్ ఇండియా (ఫెడాయ్) రూల్స్ 8వ ఎడిషన్ ప్రకారం పరిహారం చెల్లిస్తారు. రూల్ 4.5 ప్రకారము, ఒకవేళ విదేశీ ఇన్వర్ట్ రెమిటెన్స్ ఉన్నట్లయితే, క్రెడిట్ అడ్వైజ్/నోన్స్టో స్టేట్మెంట్ అందుకున్న తేదీ నుండి రెండు పనిదినాల్లో బ్యాంకు లబ్ధిదారునికి చెల్లింపు చేయాలి లేదా సమాచారం పంపాలి. ఒకవేళ ఆలస్యమైతే, బ్యాంకు పొదుపు ఖాతా వడ్డీ రేటు కంటే 2% లబ్ధిదారునికి వడ్డీని చెల్లిస్తుంది. బ్యాంకు తన పరిహార విధానం ప్రకారం, మారకపు రేటు యొక్క ప్రతికూల కదలికలకు కూడా నష్టపరిహారం చెల్లిస్తుంది.

10. లోకల్/అవుట్ స్టేషన్ చెక్కులను ఆలస్యంగా సేకరించడం కొరకు వడ్డీ చెల్లింపు

బ్యాంక్ యొక్క పరిహార విధానంలో భాగంగా, పేర్కొనబడ్డ కాలవ్యవధికి మించి క్రెడిట్ ఇవ్వడంలో జాప్యం జరిగినట్లయితే చెక్కు మొత్తంపై బ్యాంక్ తన ఖాతాదారులకు వడ్డీని చెల్లిస్తుంది. ఇన్ స్ట్రుమెంట్ ల సేకరణలో జాప్యం కారణంగా పరిహారం బ్యాంకు యొక్క చెక్ కలెక్షన్ పాలసీలో సూచించిన విధంగా ఉంటుంది, ఇది సౌలభ్యం కొరకు దిగువన పునరుత్పత్తి చేయబడింది:

10.1 స్థానిక చెక్కుల సేకరణ ఆలస్యానికి వడ్డీ చెల్లింపు

- నిర్దేశిత కాలవ్యవధికి మించి క్రెడిట్ ఇవ్వడంలో జాప్యం జరిగినట్లయితే చెక్కు మొత్తంపై వర్తించే పొదుపు ఖాతా రేటు వద్ద బ్యాంకు కస్టమర్ కు వడ్డీని చెల్లిస్తుంది. అన్ని రకాల ఖాతాల్లో ఖాతాదారుల నుంచి ఎలాంటి డిమాండ్ లేకుండా ఈ వడ్డీని చెల్లించాల్సి ఉంటుంది. ఆలస్యమైన వసూళ్లపై వడ్డీ చెల్లింపు కోసం బ్యాంకు సొంత శాఖల్లో లేదా ఇతర బ్యాంకుల్లో డ్రా చేసిన సాధనాల మధ్య వ్యత్యాసం ఉండదు.
- స్థానిక చెక్కులు సంబంధిత ప్రదేశానికి క్లియరింగ్ సైకిల్ యొక్క క్లియరింగ్ ప్రక్రియకు లోబడి ఉంటాయి. కటాఫ్ సమయానికి ముందే బ్రాంచ్ ఆవరణలోని కౌంటర్, కలెక్షన్ బాక్సుల్లో స్వీకరించిన చెక్కులను అదే రోజు క్లియరింగ్ కోసం అందజేస్తారు. కటాఫ్ సమయం తర్వాత బ్రాంచ్ ఆవరణలోని కలెక్షన్ బాక్సుల్లో డిపాజిట్ చేసిన చెక్కులను మరుసటి రోజు క్లియరెన్స్ కోసం పంపిస్తారు.

10.2 అవుట్ స్టేషన్ చెక్కుల సేకరణ ఆలస్యానికి వడ్డీ చెల్లింపు

10.2.1 పరిహార విధానంలో భాగంగా, నిర్దేశిత కాలవ్యవధికి మించి క్రెడిట్ ఇవ్వడంలో జాప్యం జరిగితే చెక్కు మొత్తంపై కస్టమర్ కు వడ్డీ చెల్లించబడుతుంది. కస్టమర్ల నుంచి ఎలాంటి డిమాండ్ లేకుండా వడ్డీ చెల్లించాలి.

10.2.2 దేశంలోని అవుట్ స్టేషన్ కేంద్రాలకు వసూలు చేయడం కొరకు పంపే చెక్కులకు ఈ క్రింది సమయ నిబంధనలు వర్తిస్తాయి:

- నాలుగు ప్రధాన మెట్రో కేంద్రాలు (న్యూఢిల్లీ, ముంబై, కోల్కతా మరియు చెన్నై) మరియు బ్యాంక్ శాఖను కలిగి ఉన్న రాష్ట్ర రాజధానులలో ఏదైనా ఒకదానిలో సమర్పించిన చెక్కులు మరియు మిగిలిన మూడు కేంద్రాలలో ఒకదానిలో చెల్లించబడతాయి: గరిష్టంగా 7 రోజులు.
- బ్యాంక్ బ్రాంచ్ ఉన్న ప్రధాన నగరాలు: గరిష్ట వ్యవధి 10 రోజులు.
- అన్ని ఇతర కేంద్రాలు: గరిష్ట వ్యవధి 14 రోజులు
- కరస్పాండెంట్ బ్యాంకుతో బ్యాంకుకు ఒప్పందం ఉన్నా లేకపోయినా బ్రాంచ్ కాని ప్రదేశాలపై డ్రా చేసిన చెక్కులు: గరిష్ట వ్యవధి 14 పని దినాలు.

10.2.3 ఆలస్యమైన వసూలుకు వడ్డీని ఈ క్రింది రేట్ల వద్ద చెల్లించాలి:

- సేవింగ్స్ ఖాతా బ్యాంకు రేటు 7/10/14 కంటే ఎక్కువ ఆలస్యమైన కాలానికి అవుట్ స్టేషన్ చెక్కుల సేకరణలో ఉండవచ్చు.
- ఒకవేళ 14 రోజులకు మించి ఆలస్యమైతే, ఆలస్య కాలానికి టర్న్ డిపాజిట్లు వర్తించే రేటు ప్రకారం వడ్డీ చెల్లించబడుతుంది.

- అసాధారణ జాప్యం జరిగితే, అంటే 90 రోజులకు మించి ఆలస్యమైతే, ఆలస్య కాలానికి సంబంధిత టర్మ్ డిపాజిట్ రేటు కంటే 2% ఎక్కువ వడ్డీ చెల్లించబడుతుంది.
- ఒకవేళ సేకరించిన చెక్కు యొక్క ఆదాయాన్ని కస్టమర్ యొక్క ఓవర్ డ్రాఫ్ట్/లోన్ అకౌంట్ కు జమ చేయాల్సి వస్తే, రుణ ఖాతాకు వర్తించే రేటు వద్ద వడ్డీ చెల్లించబడుతుంది. అసాధారణ జాప్యానికి, రుణ ఖాతాకు వర్తించే రేటు కంటే 2% ఎక్కువ వడ్డీ చెల్లించబడుతుంది.

10.2.4 బ్యాంకుకు శాఖలు లేని కొన్ని ప్రదేశాలలో, పరికరం నేరుగా డ్రాయీ బ్యాంకుకు సేకరణ కోసం పంపబడుతుంది లేదా కరస్పాండెంట్ బ్యాంక్ ద్వారా సేకరించబడుతుంది. డ్రాయీ బ్యాంకు నుంచి వచ్చే ఆదాయాన్ని పంపడంలో ఏవైనా అన్యాయమైన జాప్యం జరిగినట్లయితే, 14 పనిదినాలకు మించి ఖాతాదారుడికి ఎలాంటి నష్టపరిహారాన్ని చెల్లించడానికి బ్యాంకు బాధ్యత వహించదు.

10.2.5 క్యాష్ మేనేజ్ మెంట్ సర్వీసెస్: క్యాష్ మేనేజ్ మెంట్ సర్వీసెస్ (సీఎంఎస్) పొందే కస్టమర్లకు బ్యాంకు, కస్టమర్ల మధ్య కుదిరిన ద్వైపాక్షిక ఒప్పందంలోని నిబంధనల ప్రకారం ఇన్ స్ట్రుమెంట్ల సేకరణ జరుగుతుంది. ద్వైపాక్షిక ఒప్పందంలోని నిబంధనల ప్రకారం జరిమానాలు చెల్లించాల్సి ఉంటుంది.

11. రవాణాలో పరికరాలకు పరిహారం

కస్టమర్ ద్వారా కలెక్షన్ కొరకు బ్యాంకుకు అప్పగించబడ్డ తరువాత ఇన్ స్ట్రుమెంట్ కోల్పోవడం వల్ల కస్టమర్ లు ఎదుర్కొనే ఆర్థిక నష్టానికి సంబంధించి బ్యాంక్ యొక్క పరిహార పాలసీ అనేది సౌలభ్యం కొరకు దిగువ పేర్కొనబడ్డ చెక్ కలెక్షన్ పాలసీలో సూచించబడిన విధంగా ఉంటుంది:

రవాణాలో లేదా క్లియరింగ్ ప్రక్రియలో లేదా చెల్లింపు బ్యాంకు శాఖ వద్ద సేకరణ కోసం ఆమోదించబడిన చెక్కు లేదా ఒక సాధనం పోయినప్పుడు, బ్యాంకు వెంటనే ఖాతాదారుకు తెలియజేయాలి, తద్వారా చెల్లింపును నిలిపివేయమని ఖాతాదారుడు డ్రాయర్ కు తెలియజేయవచ్చు. భారతదేశంలో చెల్లించాల్సిన ఐఎన్ఆర్లో డ్రా చేసిన సాధనాలకు మాత్రమే ఇది వర్తిస్తుంది.

రవాణాలో చెక్కులు లేదా సాధనం కోల్పోయినట్లయితే, బ్యాంకు ఖాతాదారునికి ఈ క్రింది విధంగా నష్టపరిహారం చెల్లిస్తుంది:

- ఒకవేళ వసూలు చేయడానికి నిర్దేశించిన కాలపరిమితి (7/10/14 రోజులు) మించి ఇన్ స్ట్రుమెంట్ కోల్పోవడం గురించి బ్యాంక్ కస్టమర్ కు తెలియజేసినట్లయితే, పైన పేర్కొన్న రేట్ల వద్ద (పేరా 10.2.3లో ఇచ్చిన విధంగా) పేర్కొన్న కలెక్షన్ వ్యవధిని మించిన కాలానికి వడ్డీ చెల్లించబడుతుంది.
- అదనంగా, డూప్లికేట్ చెక్/ఇన్ స్ట్రుమెంట్ పొందడం మరియు దానిని వసూలు చేయడంలో మరింత జాప్యాన్ని అందించడం కొరకు సేవింగ్స్ అకౌంట్ బ్యాంక్ రేటు వద్ద చెక్కు మొత్తంపై వడ్డీని మరో 15 రోజుల పాటు బ్యాంక్ చెల్లిస్తుంది.

- డూప్లికేట్ ఇన్ స్ట్రుమెంట్ జారీ చేయడానికి రుసుము వసూలు చేసే బ్యాంకు/సంస్థ నుంచి ఇన్ స్ట్రుమెంట్ పొందాల్సి వస్తే, డూప్లికేట్ చెక్/ఇన్ స్ట్రుమెంట్ పొందడంలో వారు రూ.500/- వరకు ఛార్జీలు చెల్లించాల్సి వస్తే, బ్యాంకు ఖాతాదారులకు నష్టపరిహారం చెల్లిస్తుంది.

12. వాణిజ్య బ్యాంకుల ద్వారా సహకార బ్యాంకుల యొక్క "సమాన సాధనాల" లావాదేవీ

సహకార బ్యాంకుల యొక్క "అట్-పర్ ఇన్ స్ట్రుమెంట్స్" చెల్లింపు విషయంలో, జారీ చేయబడిన చెక్కులకు నిధులు సమకూర్చడానికి ఏర్పాట్లు చేయకపోతే ఇతర బ్యాంకులు నిర్వహించే కరెంట్ ఖాతాపై డ్రా చేసిన చెక్కులను బ్యాంకు గౌరవించదు. తగినంత నిధుల ఏర్పాటు లేనప్పుడు చెక్కులను చెల్లించకపోవడం/ ఆలస్యం చేసినందుకు చెక్ హోల్డర్ కు నష్టపరిహారం చెల్లించడానికి జారీ చేసే బ్యాంకు బాధ్యత వహిస్తుంది.

13. డూప్లికేట్ ముసాయిదా జారీ మరియు జాప్యానికి పరిహారం

- తగినంత నష్టపరిహారం ఆధారంగా కొనుగోలుదారునికి కోల్పోయిన డిమాండ్ డ్రాఫ్ట్ కు బదులుగా బ్యాంక్ డూప్లికేట్ డిమాండ్ డ్రాఫ్ట్ ను జారీ చేస్తుంది.
- అటువంటి అభ్యర్థన అందిన పక్షం రోజుల్లోగా బ్యాంకు కస్టమర్ కు డూప్లికేట్ డిమాండ్ డ్రాఫ్ట్ ను జారీ చేస్తుంది మరియు దానిని జారీ చేయడానికి అవసరమైన పత్రాలను అందిస్తుంది.

అంతేకాకుండా, నిర్ణీత కాలవ్యవధికి మించి ఏదైనా జాప్యం జరిగితే, సంబంధిత మెచ్యూరిటీ ఫిక్స్డ్ డిపాజిట్ కు వర్తించే రేటు వద్ద ఆలస్యానికి కస్టమర్ కు పరిహారంగా బ్యాంక్ వడ్డీని చెల్లిస్తుంది. డూప్లికేట్ డిమాండ్ డ్రాఫ్ట్ కోసం కొనుగోలుదారు లేదా లబ్ధిదారుడు చేసిన అభ్యర్థనలు మరియు థర్డ్ పార్టీ ఎండార్స్మెంట్ల విషయంలో వర్తించని సందర్భాల్లో మాత్రమే ఇది వర్తిస్తుంది.

14. బ్యాంక్ ఏజెంట్ ద్వారా కోడ్ ఉల్లంఘన

బ్యాంకు ద్వారా స్వీకరించబడ్డ సిటిజన్ చార్టర్ లో పేర్కొనబడ్డ విధంగా బ్యాంక్ యొక్క ఉద్యోగి, ప్రతినిధి, అధికారి లేదా ఏజెంట్ అనుచిత ప్రవర్తనకు పాల్పడినట్లు లేదా ఖాతాదారులకు కట్టుబాట్లను ఉల్లంఘించడం గురించి కస్టమర్ నుంచి బ్యాంక్ ఏదైనా ఫిర్యాదును అందుకున్నట్లయితే, ఫిర్యాదును తదనుగుణంగా దర్యాప్తు చేయడానికి మరియు సేవింగ్స్ బ్యాంక్ డిపాజిట్ పై వడ్డీ చెల్లించడానికి లేదా రుణ ఖాతాలో బ్యాంకుకు అదనపు వడ్డీని చెల్లించడానికి వర్తించే రోజువారీ క్లోజింగ్ బ్యాలెన్స్ లో కోత విధించడం లేదా కనీస బ్యాలెన్స్ ఆవశ్యకత కంటే తక్కువగా ఉన్న బ్యాలెన్స్ కొరకు విధించే ఏవైనా ఛార్జీల కారణంగా సేవింగ్స్ ఖాతా వడ్డీని కోల్పోవడం ద్వారా కస్టమర్ కు ఏవైనా ప్రత్యక్ష ఆర్థిక నష్టాలను పూడ్చడానికి బ్యాంకు తగిన చర్యలు తీసుకుంటుంది. బ్యాలెన్స్ లో లోపం కారణంగా చెక్కుల రిటర్న్స్ కొరకు వసూలు చేయబడే ఛార్జీలు.

15. రుణదాత, బాధ్యత; రుణగ్రహీతలకు నిబద్ధత

అంగీకరించిన లేదా ఒప్పందం చేసుకున్న అన్ని బకాయిలను తిరిగి చెల్లించిన 15 పనిదినాల్లోగా తనఖా పెట్టిన ఆస్తికి అన్ని సెక్యూరిటీలు/డాక్యుమెంట్ లు/టైటిల్ డీడ్ లను రుణగ్రహీత(లు)/పూచీదారు(లు)కు బ్యాంకు తిరిగి ఇస్తుంది. వ్యక్తిగతంగా, భాగస్వామిగా, డైరెక్టర్ గా లేదా పూచీదారుడిగా బ్యాంకు నుంచి రుణగ్రహీత(లు)/పూచీదారు(లు) పొందే ఏదైనా ఇతర ఆర్థిక సదుపాయం కింద చెల్లించాల్సిన మొత్తం, వడ్డీ, సర్వీస్ ఛార్జీ మరియు ఇతర మొత్తాలను ఈ బకాయిలుగా పేర్కొంటారు. అంగీకరించిన లేదా ఒప్పందం చేసుకున్న అన్ని బకాయిలను తిరిగి చెల్లించిన 15 రోజులకు మించి తనఖా పెట్టిన ఆస్తికి సెక్యూరిటీలు / డాక్యుమెంట్లు / టైటిల్ డీడ్లకు తిరిగి ఇవ్వడంలో బ్యాంక్ తరపున ఆలస్యం అయితే, బ్యాంకు గరిష్టంగా రూ .500 కు లోబడి వారానికి రూ .100/- పరిహారాన్ని చెల్లిస్తుంది. అయితే, ఈ క్రింది సందర్భాల్లో రుణగ్రహీత(లు)/పూచీదారు(లు)కు బ్యాంకు ఎటువంటి పరిహారాన్ని చెల్లించదు:

- సెక్షన్ 26 లో జాబితా చేయబడిన విధంగా ఫోర్స్ మజ్యూర్ సంఘటనలు.
- రుణగ్రహీత(లు)/పూచీదారు(లు) వైపు నుంచి ఏవైనా జాప్యం. ఉదా: రుణగ్రహీత(లు)/పూచీదారు(లు) ద్వారా గుర్తింపు ధృవీకరణ రుజువులను సమర్పించడంలో లేకపోవడం లేదా ఆలస్యం.
- రుణగ్రహీత(లు)/పూచీదారు(లు) తమ నివాస/మెయిలింగ్ చిరునామా/ఫోన్ నంబర్లను మార్చి, దానిని బ్యాంకుకు తెలియజేయనట్లయితే, దాని కారణంగా తాకట్టు పెట్టిన ఆస్తికి సెక్యూరిటీలు/డాక్యుమెంట్ లు/టైటిల్ డీడ్ లను సేకరించడం కొరకు బ్యాంకు వారిని సంప్రదించలేకపోతుంది.

రుణగ్రహీత(లు)/పూచీదారు(లు), చట్టబద్ధమైన వారసులు, కార్యనిర్వాహకులు, వారసులు, ఉమ్మడి యజమానులు/హోల్డర్లు మొదలైన వారి నుంచి బ్యాంకు ఏదైనా ఫిర్యాదు/క్లెయిమ్/డిమాండ్ ను స్వీకరించినట్లయితే మరియు/లేదా టైటిల్ డాక్యుమెంట్ లను అప్పగించడం లేదా నిర్దిష్ట వ్యక్తి(లకు) అప్పగించడం మొదలైన వాటి గురించి కమ్యూనికేట్ చేస్తే, వారి వివాదాలను పరిష్కరించాలని బ్యాంకు పార్టీలను ఆదేశిస్తుంది మరియు ఆ తరువాత అటువంటి టైటిల్ డాక్యుమెంట్ లను విడుదల చేయడానికి లేదా పొందడానికి సంబంధిత అందరూ సంతకం చేసిన ఉమ్మడి దరఖాస్తుతో బ్యాంకును సంప్రదించాలి. కాంపెయింట్ అథారిటీ/కోర్టు నుంచి అవసరమైన ఆదేశాలు. అప్పటి వరకు రుణగ్రహీత(లు)/పూచీదారు(లు)కు సెక్యూరిటీలు/డాక్యుమెంట్ లు/టైటిల్ డీడ్ లను విడుదల చేయడానికి బ్యాంకు బాధ్యత వహించదు, అందువల్ల ఈ విషయంలో ఏ పక్షానికి ఎలాంటి నష్టపరిహారం చెల్లించాల్సిన బాధ్యత ఉండదు.

వ్యక్తిగత రుణాలను తిరిగి చెల్లించడం/ సెటిల్ చేయడంపై చరాస్తులు/స్థిరాస్తుల డాక్యుమెంట్ల విడుదలలో జాప్యానికి పరిహారం

ఒరిజినల్ చరాస్తు/స్థిరాస్తుల డాక్యుమెంట్లను విడుదల చేయడంలో జాప్యం జరిగినా లేదా రుణం పూర్తిగా తిరిగి చెల్లించిన/సెటిల్ మెంట్ చేసిన 30 రోజులకు మించి సంబంధిత రిజిస్ట్రీలో ఛార్జ్ సంతృప్తి ఫారాన్ని దాఖలు చేయడంలో విఫలమైనట్లయితే, అటువంటి జాప్యానికి గల కారణాలను బ్యాంకు రుణగ్రహీతకు తెలియజేయాలి. ఒకవేళ

ఆలస్యానికి బ్యాంకు బాధ్యత వహిస్తే, ఆలస్యమైన ప్రతి రోజుకు రుణగ్రహీతకు రూ.5,000/- చొప్పున నష్టపరిహారం చెల్లిస్తుంది. ఒరిజినల్ చరాస్తులు/స్థిరాస్తుల డాక్యుమెంట్లకు పాక్షికంగా లేదా పూర్తిగా నష్టం/నష్టం జరిగినట్లయితే, చరాస్తులు/స్థిరాస్తుల డాక్యుమెంట్ల డూప్లికేట్/సర్టిఫైడ్ కాపీలను పొందడంలో రుణగ్రహీతకు బ్యాంకు సహాయపడుతుంది మరియు పైన సూచించిన విధంగా నష్టపరిహారం చెల్లించడంతో పాటు సంబంధిత ఖర్చులను భరిస్తుంది. ఏదేమైనా, అటువంటి సందర్భాల్లో, ఈ ప్రక్రియను పూర్తి చేయడానికి బ్యాంకుకు 30 రోజుల అదనపు సమయం లభిస్తుంది, మరియు ఆలస్యమైన కాలపు జరిమానా ఆ తరువాత లెక్కించబడుతుంది (అంటే, మొత్తం 60 రోజుల తరువాత).

16. మోసాల విషయంలో పరిహారం (నాన్ డిజిటల్)

అన్ని మోసం కేసులకు ఈ క్రిందివి వర్తిస్తాయి:

- మోసపూరిత లావాదేవీల విషయంలో కస్టమర్ బాధ్యతను రుజువు చేసే భారం బ్యాంకుపై ఉంటుంది.
- ఏదైనా భాగం పట్ల దాని సిబ్బంది ద్వారా అవకతవకలు/మోసం జరిగినట్లు బ్రాంచ్ విశ్వసించినట్లయితే, బ్యాంక్/బ్రాంచ్ వెంటనే తన బాధ్యతను అంగీకరించాలి మరియు న్యాయమైన క్లెయిమ్ ను చెల్లించాలి.
- ఒకవేళ బ్యాంకు తప్పు చేసినట్లయితే, బ్యాంకు కస్టమర్ కు ఎలాంటి డిమూర్ లేకుండా నష్టపరిహారం చెల్లిస్తుంది.
- ఒకవేళ బ్యాంకు తప్పు చేయనట్లయితే లేదా కస్టమర్ తప్పు చేయనట్లయితే, కానీ లోపం సిస్టమ్ లో ఎక్కడైనా ఉన్నట్లయితే, బ్యాంక్ కస్టమర్ కు రూ. 5000/- పరిమితి వరకు పరిహారం అందిస్తుంది. ప్రతి కస్టమర్ ఐడెంటిఫికేషన్ నెంబరు (సిఐఎన్)కు ఒకసారి మాత్రమే అటువంటి పరిహారం చెల్లించబడుతుంది.

17. థర్డ్ పార్టీ ఉత్పత్తులను తప్పుగా విక్రయించడం

బ్యాంకు ద్వారా థర్డ్ పార్టీ ప్రొడక్ట్ లను తప్పుగా విక్రయించడం గురించి లేదా ఏదైనా అనుచిత ప్రవర్తనకు పాల్పడినట్లు లేదా బ్యాంక్ ద్వారా స్వీకరించబడే ఏదైనా నియమావళిని ఉల్లంఘించడం గురించి కస్టమర్ నుంచి బ్యాంక్ ఏదైనా ఫిర్యాదు అందుకున్నట్లయితే, ఫిర్యాదును పరిశోధించడానికి మరియు నిర్వహించడానికి బ్యాంక్ తగిన చర్యలు తీసుకుంటుంది. ఒకవేళ బ్యాంకు ఉద్యోగుల ద్వారా లోపాలు రుజువైతే, కేసు యొక్క వాస్తవాలు మరియు పరిస్థితుల ఆధారంగా బ్యాంకు ఖాతాదారుడికి తగిన విధంగా నష్టపరిహారం చెల్లిస్తుంది.

18. ఏటీఎం ఫెయిల్యూర్:

629/02.01.014/2019-20 ఆర్బిఐ సర్క్యులర్ ప్రకారం విఫలమైన ఏటీఎం లావాదేవీల కారణంగా తప్పుగా డెబిట్ చేయబడిన మొత్తాలను బ్యాంకులు 20 సెప్టెంబర్ 2019 నాటి టిఎటి మరియు విఫలమైన లావాదేవీలకు కస్టమర్ పరిహారంపై DPSS.CO.PD.No 629 /02.01.014/2019-20 ప్రకారం టి +5 రోజుల లోపు ఖాతాదారులకు తిరిగి చెల్లించడం తప్పనిసరి. కస్టమర్ నుంచి అధికారిక ఫిర్యాదు లేదా క్లెయిమ్ కోసం వేచి ఉండకుండా బాధిత కస్టమర్ కు బ్యాంకు రోజుకు రూ.100/- నష్టపరిహారం చెల్లిస్తుంది. విఫలమైన

ఏటీఎం లావాదేవీకి బ్యాంకు క్రెడిట్ ఇచ్చే రోజున ఈ పరిహారాన్ని ఆటోమేటిక్ గా కస్టమర్ ఖాతాలో జమ చేయాల్సి ఉంటుంది.

19. కస్టమర్ యొక్క హక్కులు మరియు బాధ్యతలు

a) హక్కులు

ఒకటి లేదా అంతకంటే ఎక్కువ కార్డు ప్రస్తుతం/కార్డు ప్రజెంట్/అన్ని డిజిటల్ పేమెంట్ మోడ్ తో అనధికారిక ఎలక్ట్రానిక్ బ్యాంకింగ్ లావాదేవీలు జరిగినట్లయితే, కస్టమర్ వీటిని అందుకోవడానికి అర్హులు:

- అన్ని ఫైనాన్షియల్ ఎలక్ట్రానిక్ డెబిట్ లావాదేవీల కొరకు బ్యాంకులో మొబైల్ నెంబరు రిజిస్టర్ చేయబడినప్పుడు SMS అలర్ట్ లు.
- ఇంటర్నెట్ మరియు మొబైల్ బ్యాంకింగ్ ఫైనాన్షియల్ ఎలక్ట్రానిక్ డెబిట్ లావాదేవీల కొరకు బ్యాంక్ వద్ద అలర్ట్ ల కొరకు చెల్లుబాటు అయ్యే ఇ-మెయిల్ ఐడి రిజిస్టర్ చేయబడిన ఇ-మెయిల్ అలర్ట్ లు.
- రిజిస్టర్డ్ ఇ-మెయిల్/మొబైల్ నెంబరుకు ఫిర్యాదు నెంబరు మరియు ఫిర్యాదు చేసిన తేదీ మరియు సమయంతో తెలియజేయండి.
- వర్తించే చోట ఈ పాలసీ డాక్యుమెంట్ కు అనుగుణంగా పరిహారం, కస్టమర్ వారి బాధ్యతలను నెరవేర్చడం మరియు కేసు యొక్క బ్యాంక్ యొక్క దర్యాప్తుకు లోబడి ఉంటుంది.

b) బాధ్యతలు[మార్పు]

ఆర్థిక లావాదేవీలను నిర్వహించడం కొరకు కస్టమర్ భౌతిక కార్డు, కార్డు సమాచారం లేదా మొబైల్/నెట్ బ్యాంకింగ్ లేదా మరేదైనా ఎలక్ట్రానిక్ మోడ్ ని ఉపయోగించినప్పుడల్లా లేదా ఉపయోగించే అవకాశం ఉన్నప్పుడల్లా ఈ క్రింది బాధ్యతలకు కట్టుబడి ఉంటాడు. కస్టమర్ యొక్క బాధ్యతల్లో ఇవి ఉంటాయి కానీ వీటికి మాత్రమే పరిమితం కాదు:

- కస్టమర్ కేర్, ఇ-మెయిల్ ఐడి మరియు బ్రాంచ్ వంటి అందుబాటులో ఉన్న బహుళ విధానాల ద్వారా వారి ఫిర్యాదును రికార్డ్ చేయండి.
- SMS లావాదేవీ అలర్ట్ ల కొరకు తప్పనిసరిగా రిజిస్టర్ చేసుకోండి (ఎలక్ట్రానిక్ లావాదేవీలు)
- అలాంటి వివరాలు మారిన వెంటనే వారి రిజిస్టర్డ్ కాంటాక్ట్ వివరాలను అప్డేట్ చేయండి. చివరిగా తెలిసిన ఇ-మెయిల్ ఐడి / మొబైల్ నంబర్ వద్ద మాత్రమే బ్యాంక్ కస్టమర్ ను చేరుకుంటుంది. మార్పులతో బ్యాంకును అప్ డేట్ చేయడంలో ఖాతాదారుడు విఫలమైనట్లయితే దానిని కస్టమర్ నిర్లక్ష్యంగా పరిగణిస్తారు.
- అవసరమైన అన్ని డాక్యుమెంటేషన్ లను అందించాలి - కస్టమర్ వివాద పత్రం, లావాదేవీ రుజువు (విజయం/వైఫల్యం) మరియు పోలీసులకు ఫిర్యాదు చేయాలి మరియు దాని కాపీని బ్యాంకుకు అందించాలి.
- బ్యాంకు యొక్క దర్యాప్తు అధికారులకు సహకరించండి మరియు లావాదేవీలు, దర్యాప్తు ఉద్దేశ్యాలు మొదలైన వివరాలను పొందడం కొరకు బ్యాంక్ యొక్క సహేతుకమైన ఆవశ్యకతలను పాటించండి.
- కస్టమర్ వివాద పత్రం, అంతర్జాతీయ లావాదేవీల విషయంలో పాస్ పోర్ట్ కాపీ మరియు పోలీసులకు ఫిర్యాదు చేయడం వంటి దర్యాప్తు కొరకు అవసరమైన సంబంధిత డాక్యుమెంట్ లను పంచుకోండి.
- అదనపు నష్టం సంభావ్యతను తగ్గించడం కొరకు వారి ఖాతా(లు)ని బ్లాక్ చేయడానికి బ్యాంకుకు అధికారం ఇవ్వండి.

- సున్నితమైన సమాచారాన్ని (కార్డు నెంబరు, 3D సెక్యూర్ PIN, ATM PIN, యూనిక్ రిజిస్ట్రేషన్ నెంబరు (URN), డెబిట్/క్రెడిట్ కార్డ్ PIN, కార్డ్ వెరిఫికేషన్ వాల్యూ (CVV), 0101 మొబైల్ MPIN, 0101 నెట్ బ్యాంకింగ్ యూజర్ ఐడి మరియు పాస్ వర్డ్, వన్ టైమ్ పాస్ వర్డ్ (OTP) మొదలైనవి) బ్యాంకు సిబ్బందితో సహా ఏదైనా సంస్థకు పంచుకోరాదు.
- బ్యాంక్ వెబ్ సైట్ లో పేర్కొనబడ్డ అత్యుత్తమ విధానాలకు అనుగుణంగా వారి పరికరాన్ని సంరక్షించండి (పరికరంలో స్కార్డ్ ఫోన్, ఫీచర్ ఫోన్, ల్యాప్ టాప్, డెస్క్ టాప్ మరియు TAB ఉన్నాయి)
- బ్యాంక్ స్టేట్ మెంట్ లో వారి లావాదేవీలను ఎప్పటికప్పుడు ధృవీకరించండి మరియు ఏదైనా దోషం ఉన్నట్లయితే వీలైనంత త్వరగా బ్యాంకును సంప్రదించండి.
- బ్యాంక్ ద్వారా పంపబడ్డ వివిధ సూచనలు మరియు అవగాహన కమ్యూనికేషన్ లను చదవండి లేదా క్రమం తప్పకుండా <https://www.aubank.in/> వద్ద బ్యాంక్ వెబ్ సైట్ లో చెక్ చేయండి .
- ఎటిఎం/డెబిట్ కార్డ్/క్రెడిట్ కార్డ్ పిన్ ని కనీసం నెలకు ఒకసారైనా మార్చండి.
- వారి పిన్ ను గుర్తుంచుకోండి మరియు పిన్ లేదా కార్డును ఎవరితోనూ పంచుకోవద్దు, వారి స్నేహితులు లేదా కుటుంబ సభ్యులతో కూడా పంచుకోవద్దు.
- ఎటిఎం కార్డును ఉపయోగించడానికి లేదా వారి నగదును నిర్వహించడానికి అపరిచితుల సహాయం తీసుకోకూడదు.
- ఎటిఎం నుంచి బయటకు వెళ్లే ముందు 'క్యాన్సిల్' కీని ప్రెస్ చేసి కార్డు, ట్రాన్సాక్షన్ స్లిప్ తీసుకోవాలి.
- పోగొట్టుకున్న/దొంగిలించబడిన ఎటిఎం కార్డును వెంటనే కార్డు జారీ చేసే బ్యాంకుకు రిపోర్ట్ చేయండి.
- డెబిట్/క్రెడిట్ కార్డు నంబర్లు, సీవీవీ నంబర్లు, పిన్ వంటి గోప్యమైన సమాచారాన్ని మొబైల్ ఫోన్లో సేవ్ చేయరాదు.

కస్టమర్ వారి ఖాతాకు సంబంధించిన గోప్యమైన సమాచారాన్ని సంరక్షించడానికి బాధ్యత వహిస్తాడు మరియు అటువంటి సమాచారంలో రాజీపడటం మరియు వారి బాధ్యతలను నెరవేర్చకపోవడం వల్ల తలెత్తే నష్టాలకు బాధ్యత వహిస్తాడు.

20. బ్యాంకు యొక్క పాత్ర మరియు బాధ్యత

- ఎలక్ట్రానిక్ బ్యాంకింగ్ లావాదేవీల కొరకు SMS అలర్ట్ లు మరియు ఇ-మెయిల్ అలర్ట్ ల కొరకు తప్పనిసరిగా రిజిస్టర్ చేసుకోవాలని బ్యాంక్ తన ఖాతాదారులకు సలహా ఇస్తుంది. ఎక్కడ మొబైల్ నెంబరు రిజిస్టర్ చేయబడిందో, అక్కడ కస్టమర్ లకు లావాదేవీ SMS అలర్ట్ లు పంపబడతాయి. ఈ-మెయిల్ ఐడి రిజిస్టర్ చేయబడిన చోట, బ్యాంక్ ఖాతాదారులకు ఇ-మెయిల్ అలర్ట్ లను కూడా పంపవచ్చు. .
- అటువంటి లావాదేవీ జరిగిన తరువాత ఏదైనా అనధికార ఎలక్ట్రానిక్ బ్యాంకింగ్ లావాదేవీ గురించి ఖాతాదారులు బ్యాంకుకు వీలైనంత త్వరగా తెలియజేయాలని సలహా ఇవ్వబడుతుంది. బ్యాంకుకు తెలియజేయడానికి ఖాతాదారులకు ఎంత ఎక్కువ సమయం పడుతుందో, బ్యాంకు/కస్టమర్ కు నష్టపోయే ప్రమాదం ఎక్కువగా ఉంటుంది. అథెంటికేషన్ ఫెయిల్ అయినట్లయితే, లాగిన్ ఫెయిల్ అయినట్లయితే మరియు పిన్ ప్రయత్నాలు విఫలమైనట్లయితే కస్టమర్ కు ఇమెయిల్ మరియు SMS ద్వారా తెలియజేయాలి, తద్వారా ఏదైనా మోసపూరిత ప్రయత్నాల కొరకు కస్టమర్ బ్యాంకుకు తెలియజేయవచ్చు.

- అనధికారిక ఎలక్ట్రానిక్ లావాదేవీలను నివేదించడం కొరకు బ్యాంకు ఖాతాదారులకు బహుళ మార్గాల ద్వారా (వెబ్ సైట్, కస్టమర్ కేర్, IVR మరియు ఏదైనా బ్రాంచ్ కు రిపోర్టింగ్ చేయడం (బ్రాంచ్ పనివేళల్లో)) 24x7 యాక్సెస్ ను అందిస్తుంది.
- అనధికారిక ఎలక్ట్రానిక్ లావాదేవీలను నివేదించడానికి నిర్దిష్ట ఎంపికతో ఫిర్యాదులను నమోదు చేయడానికి బ్యాంక్ వెబ్సైట్లో డైరెక్ట్ లింకును కూడా బ్యాంక్ ఎనేబుల్ చేస్తుంది. బ్యాంక్ ద్వారా ఉపయోగించబడే కమ్యూనికేషన్ సిస్టమ్ లు సందేశం డెలివరీ అయ్యే సమయం మరియు తేదీని మరియు కస్టమర్ యొక్క ప్రతిస్పందన ఏవైనా ఉంటే వాటిని రికార్డ్ చేయాలి.
- బ్యాంకుకు మొబైల్ నంబర్లు ఇవ్వని ఖాతాదారులకు ఎటీఎం నగదు ఉపసంహరణలు మినహా ఇతర ఎలక్ట్రానిక్ లావాదేవీల సదుపాయాన్ని బ్యాంక్ అందించకపోవచ్చు.
- ఖాతాదారుని నుండి అధీకృత ఎలక్ట్రానిక్ బ్యాంకింగ్ లావాదేవీ యొక్క నివేదికను అందుకున్న తరువాత, ఖాతాలో మరింత అనధికార ఎలక్ట్రానిక్ బ్యాంకింగ్ లావాదేవీలను నిరోధించడానికి బ్యాంక్ తక్షణ చర్యలు తీసుకుంటుంది.
- బ్యాంక్ తన సిబ్బంది, కస్టమర్లు, వ్యాపారులు మరియు విక్రేతలకు సురక్షితమైన ఎలక్ట్రానిక్ లావాదేవీలపై క్రమం తప్పకుండా అవగాహన కల్పిస్తుంది: ఇ-మెయిల్స్, ఎటిఎమ్ లు, SMS, వెబ్ సైట్ మరియు సోషల్ మీడియా హ్యాండిల్స్.
- ఇది బ్యాంకుల వెబ్ సైట్ లో అందుబాటులో ఉంటుంది. అటువంటి సమాచారంలో వినియోగదారుల హక్కులు మరియు బాధ్యతతో పాటు సున్నితమైన సమాచారాన్ని బహిర్గతం చేయకపోవడం కూడా ఉంటుంది. అవేర్ నెస్ కమ్యూనికేషన్ లో కస్టమర్ నష్టపరిహారానికి అర్హులైన పరిస్థితులు, అధీకృత ఎలక్ట్రానిక్ బ్యాంకింగ్ లావాదేవీని ఎలా, ఎప్పుడు మరియు ఎవరికి నివేదించాలి, పెరుగుతున్న నష్టం ప్రమాదం దృష్ట్యా తక్షణ రిపోర్టింగ్ అవసరం, అనధికార ఎలక్ట్రానిక్ బ్యాంకింగ్ లావాదేవీ యొక్క నిర్వచనం, సున్నితమైన సమాచారాన్ని బహిర్గతం చేయాలి అవసరం ఉదా: పాస్ వర్డ్, PIN, ఓటీపీ, పుట్టిన తేదీ, లావాదేవీల వివరాలు మొదలైనవి.
- ఖాతాదారుడు నివేదించిన అనధికార ఎలక్ట్రానిక్ బ్యాంకింగ్ లావాదేవీని పరిశోధించడానికి అర్హత కలిగిన బాహ్య విక్రేతల సేవలను బ్యాంక్ ఉపయోగించవచ్చు.
- అవసరమైన చోట బ్యాంకు సమగ్ర దర్యాప్తును నిర్వహిస్తుంది మరియు సంఘటనకు కారణాన్ని మరియు బాధ్యులను స్పష్టంగా గుర్తించగలదని నిర్ధారిస్తుంది.
- దర్యాప్తు ఫలితం ఆధారంగా, బ్యాంక్ తన నిర్ణయాన్ని కస్టమర్ కు తెలియజేస్తుంది. ఒకవేళ ఫిర్యాదు బ్యాంకుకు అనుకూలంగా క్లోజ్ చేయబడినట్లయితే, మరియు కస్టమర్ సపోర్టింగ్ ట్రూప్ ల కొరకు రిక్వెస్ట్ చేసినట్లయితే, దానిని బ్యాంక్ అందుబాటులో ఉంచాలి. వర్తించే చోట టూ ఫ్యాక్టర్ అథెంటికేషన్ ధృవీకరించడం కొరకు అన్ని లాగ్ లు/ట్రూప్ లు/రిపోర్టులు అందుబాటులో ఉన్నాయని నిరూపించాల్సిన బాధ్యత కూడా బ్యాంకుపై ఉంది. కస్టమర్ కు మాత్రమే తెలిసిన సెకండ్ ఫ్యాక్టర్ అథెంటికేషన్ తరువాత ప్రాసెస్ చేయబడ్డ ఏదైనా అనధికార ఎలక్ట్రానిక్ బ్యాంకింగ్ లావాదేవీ లావాదేవీని అమలు చేయడంలో కస్టమర్ యొక్క ప్రమేయం/సమ్మతికి తగిన రుజువుగా పరిగణించబడుతుంది.
- ఒకవేళ దర్యాప్తు సమయంలో లేదా అందుకున్న బాహ్య ఫీడ్ బ్యాక్ ఆధారంగా, ఖాతాదారుడు చెల్లుబాటు అయ్యే లావాదేవీని తప్పుగా క్లెయిమ్ చేసినట్లు లేదా వివాదాస్పదం చేసినట్లు కనుగొనబడితే, దానిపై తగిన నివారణ చర్యలు తీసుకునే హక్కును బ్యాంకు కలిగి ఉంటుంది.

21. కస్టమర్ ద్వారా అనధికారిక లావాదేవీని బ్యాంకుకు నివేదించడం:

- ఎటిఎమ్/డెబిట్/క్రెడిట్/ప్రీపెయిడ్ కార్డ్ లావాదేవీకి సంబంధించిన ఏవైనా ఫిర్యాదుల కొరకు, కస్టమర్ దానిని కార్డు జారీ చేసే బ్యాంకుకు తీసుకెళ్లాలి.
- ఖాతాదారుడు అధీకృతం కాని ఎలక్ట్రానిక్ బ్యాంకింగ్ లావాదేవీని సాధ్యమైనంత త్వరగా ఈ క్రింది వివరాలతో బ్యాంకుకు నివేదించాలి. కస్టమర్ ఖాతా నెంబరు, లావాదేవీ తేదీ, లావాదేవీ మొత్తం, లావాదేవీ ఛానల్, చెల్లింపు విధానం.
- కస్టమర్ బ్యాంక్ యొక్క రిపోర్టింగ్ ప్రక్రియను అనుసరించాలి:
 - a) కస్టమర్ కేర్, ఐవిఆర్, వెబ్సైట్ (<https://www.aubank.in/customer-support>), ఇమెయిల్ లేదా సమీపంలోని ఎయి బ్యాంక్ బ్రాంచ్ ద్వారా రిపోర్ట్ చేయాలి.
 - b) పోలీసులకు ఫిర్యాదు చేయండి మరియు దాని కాపీని నిర్వహించండి మరియు బ్యాంక్ యొక్క అధీకృత సిబ్బంది కోరినప్పుడు పోలీసులకు ఫిర్యాదు సమర్పించండి.
 - c) డెబిట్ కార్డ్, క్రెడిట్ కార్డ్, మొబైల్ మొదలైన చెల్లింపు సాధనం లేదా పరికరం కోల్పోవడం లేదా దొంగిలించబడినట్లయితే ఖాతాదారుడు వెంటనే బ్యాంకుకు తెలియజేయాలి. అటువంటి సంఘటనలను రిపోర్ట్ చేయడంలో విఫలం కావడం అనేది కస్టమర్ యొక్క నిర్లక్ష్యంగా పరిగణించబడుతుంది.

22. అనధికార ఎలక్ట్రానిక్ బ్యాంకింగ్ లావాదేవీలకు పరిహారం

1. అనధికార ఎలక్ట్రానిక్ బ్యాంకింగ్ లావాదేవీలు

ఒకవేళ కస్టమర్ ఎలక్ట్రానిక్ లావాదేవీలకు ప్రయత్నించినట్లయితే, కస్టమర్ కు SMS/ఇమెయిల్ అలర్ట్ పంపబడుతుంది. ఒకవేళ లావాదేవీ అనధికారిక లావాదేవీ అయితే, ఖాతాదారుడు ఐవిఆర్, వెబ్ సైట్, ఫోన్ బ్యాంకింగ్, ఇమెయిల్ మొదలైన వాటిని వీలైనంత త్వరగా బ్యాంకుకు తెలియజేయాలి. ఖాతాదారుడి నుంచి అనధికారిక లావాదేవీ జరిగినట్లు సమాచారం అందిన వెంటనే ఖాతాలో అనధికార లావాదేవీలు జరగకుండా బ్యాంకులు తక్షణ చర్యలు తీసుకోవాలి.

2. అన్ని ఎలక్ట్రానిక్ బ్యాంకింగ్ లావాదేవీలకు ఈ క్రిందివి వర్తిస్తాయి:

అనధికార ఎలక్ట్రానిక్ బ్యాంకింగ్ లావాదేవీల విషయంలో కస్టమర్ బాధ్యతను రుజువు చేసే భారం బ్యాంకుపై ఉంటుంది.

ఈ క్రింది కారణాల వల్ల అనధికారిక లావాదేవీ జరిగిందని బ్యాంక్ విశ్వసిస్తే, కస్టమర్ యొక్క ఎటువంటి/సున్నా బాధ్యత ఉండదు:

- a) బ్యాంకు వైపు నుంచి కాంట్రీబ్యూటరీ మోసం/ నిర్లక్ష్యం/ లోపం (లావాదేవీ కస్టమర్ ద్వారా నివేదించబడిందా లేదా అనే దానితో సంబంధం లేకుండా).
- b) థర్డ్ పార్టీ ఉల్లంఘన బ్యాంకు లేదా కస్టమర్ వద్ద ఉండదు, కానీ సిస్టమ్ లో మరెక్కడైనా ఉంటుంది, మరియు అనధికార లావాదేవీకి సంబంధించి బ్యాంక్ నుండి సమాచారం అందుకున్న మూడు పనిదినాల్లో కస్టమర్ బ్యాంకుకు తెలియజేస్తాడు.
- c) కస్టమర్ యొక్క నిర్లక్ష్యం కారణంగా నష్టం సంభవించిన సందర్భాల్లో, అతడు చెల్లింపు ఆధారాలను పంచుకున్న సందర్భాల్లో, అనధికారిక లావాదేవీని బ్యాంకుకు నివేదించే వరకు ఖాతాదారుడు మొత్తం నష్టాన్ని భరిస్తాడు. అనధికారిక లావాదేవీని నివేదించిన తరువాత సంభవించే ఏదైనా నష్టాన్ని బ్యాంకు భరిస్తుంది.

d) బ్యాంకు తప్పు లేదా కస్టమర్ తప్పు లేనప్పుడు, కానీ లోపం సిస్టమ్ లో ఎక్కడో ఉన్నప్పుడు మరియు అటువంటి లావాదేవీ గురించి బ్యాంకుకు తెలియజేయడంలో కస్టమర్ వైపు నుండి జాప్యం జరిగినప్పుడు (బ్యాంక్ నుండి కమ్యూనికేషన్ అందుకున్న నాలుగు నుండి ఏడు పనిదినాలు) కస్టమర్ యొక్క ప్రతి లావాదేవీ బాధ్యత లావాదేవీ విలువ లేదా దిగువ పేర్కొన్న మొత్తానికి పరిమితం చేయబడుతుంది, ఏది తక్కువైతే అది.

ఖాతా రకం:

- a) బిఎస్ బిడి ఖాతాలకు గరిష్ట బాధ్యత రూ. 5,000.
- b) అన్ని ఇతర ఎస్ బి ఖాతాలు, ప్రీ-పెయిడ్ పేమెంట్ ఇన్ స్ట్రుమెంట్స్ మరియు గిఫ్ట్ కార్డులు, ఎమ్ఎస్ఎమ్ఈల కరెంట్ / క్యాష్ క్రెడిట్ / ఓవర్ డ్రాఫ్ట్ ఖాతాలు, వార్షిక సగటు బ్యాలెన్స్ ఉన్న వ్యక్తుల కరెంట్ ఖాతాలు / క్యాష్ క్రెడిట్ / ఓవర్ డ్రాఫ్ట్ ఖాతాలకు (మోసం జరగడానికి ముందు 365 రోజులు)/ పరిమితి రూ.25 లక్షల వరకు, రూ.5 లక్షల వరకు పరిమితి ఉన్న క్రెడిట్ కార్డులు రూ.10,000.
- c) అన్ని ఇతర కరెంట్/క్యాష్ క్రెడిట్/ఓవర్ డ్రాఫ్ట్ ఖాతాల కొరకు, రూ.5 లక్షలకు మించిన పరిమితి ఉన్న క్రెడిట్ కార్డులకు గరిష్ట బాధ్యత రూ. 25,000

ఇంకా, రిపోర్టింగ్ లో జాప్యం ఏడు పనిదినాలకు మించి ఉంటే, దిగువ కారకాలకు అనుగుణంగా కస్టమర్ బాధ్యత నిర్ణయించబడుతుంది:

- a) లావాదేవీ యొక్క స్వభావం
- b) రిపోర్టింగ్ సమయం
- c) కస్టమర్ ద్వారా ఇవ్వబడ్డ జస్టిఫికేషన్.
- d) అటువంటి సందర్భాల్లో ఖాతాదారులకు చెల్లించాల్సిన గరిష్ట పరిహారం రూ. 25,000 వరకు ఉంటుంది లేదా సంబంధిత వర్తికల్స్ యొక్క బిజినెస్ హెడ్ లు కేస్-టు-కేస్ ప్రాతిపదికన నిర్ణయిస్తారు.

కమ్యూనికేషన్ అందుకున్న తేదీని మినహాయించి కస్టమర్ యొక్క హోమ్ బ్రాంచ్ యొక్క వర్కింగ్ షెడ్యూల్ ప్రకారం పనిదినాల సంఖ్య లెక్కించబడుతుంది.

3. రివర్సల్ టైమ్ లైన్:

ఖాతాదారుని ద్వారా తెలియజేయబడిన తరువాత, అనధికారిక ఎలక్ట్రానిక్ లావాదేవీలో ఇమిడి ఉన్న మొత్తాన్ని ఖాతాదారుడు అటువంటి నోటిఫికేషన్ ఇచ్చిన తేదీ నుండి 10 పనిదినాల్లోగా బ్యాంకు ఖాతాదారుడి ఖాతాకు జమ చేస్తుంది. అనధికారిక లావాదేవీ తేదీ నాటికి క్రెడిట్ విలువ ఉంటుంది.

ఇంకా, బ్యాంకు వీటిని నిర్ధారిస్తుంది:

- a) ఫిర్యాదు పరిష్కరించబడుతుంది మరియు ఫిర్యాదు అందుకున్న తేదీ నుండి 90 రోజుల్లోపు కస్టమర్ యొక్క బాధ్యత స్థాపించబడుతుంది మరియు తదనుగుణంగా కస్టమర్ కు పరిహారం ఇవ్వబడుతుంది.
- b) ఒకవేళ అది ఫిర్యాదును పరిష్కరించలేకపోతే లేదా కస్టమర్ బాధ్యతను నిర్ణయించలేకపోతే, 90 రోజుల్లోగా, పేరాగ్రాఫ్ 19లో సూచించిన విధంగా పరిహారాన్ని కస్టమర్ కు చెల్లిస్తారు.
- c) డెబిట్ కార్డు, బ్యాంక్ అకౌంట్ విషయంలో కస్టమర్ కు వడ్డీ నష్టం ఉండదు, క్రెడిట్ కార్డు విషయంలో కస్టమర్ ఎలాంటి అదనపు వడ్డీ భారాన్ని మోయలేడు.

4. ఆటో రివర్సల్ మరియు నష్టపరిహారం కొరకు ఫ్రేమ్ వర్క్

సం. సం.	వర్ణన	ఆటో రివర్సల్ మరియు నష్టపరిహారం కొరకు ఫ్రేమ్ వర్క్	
		ఆటో రివర్సల్ కొరకు టైమ్ లైన్	చెల్లించాల్సిన పరిహారం
II	III	IV	
1	మైక్రో-ఎటిఎంలతో సహా ఆటోమేటెడ్ టెల్లర్ మెషిన్లు (ఎటిఎమ్ లు)		
A	కస్టమర్ అకౌంట్ డెబిట్ చేయబడింది కానీ నగదు పంపిణీ చేయబడలేదు	గరిష్టంగా T + 5 రోజుల్లో విఫలమైన లావాదేవీ యొక్క ప్రో-యాక్టివ్ రివర్సల్ (R).	T + 5 రోజులకు మించి ఆలస్యమైతే, అకౌంట్ హోల్డర్ యొక్క క్రెడిట్ కు ₹ 100/-
2	కార్డు లావాదేవీ		
a	కార్డు నుంచి కార్డు బదిలీ కార్డు ఖాతా డెబిట్ చేయబడింది కానీ లబ్ధిదారు కార్డు ఖాతా క్రెడిట్ చేయబడలేదు	ఒకవేళ లబ్ధిదారుని ఖాతాకు క్రెడిట్ లు చేయబడనట్లయితే, T + 1 రోజులోగా లావాదేవీని రివర్స్ చేయాలి(R).	T + 1 రోజుకు మించి ఆలస్యమైతే రోజుకు ₹ 100/-
b	POS వద్ద నగదుతో సహా పాయింట్ ఆఫ్ సేల్ (POS) (కార్డ్ ప్రజెంట్) ఖాతా డెబిట్ చేయబడింది కానీ మర్చంట్ లోకేషన్ వద్ద ధృవీకరణ అందుకోబడలేదు, అంటే ఛార్జ్ స్లిప్ జనరేట్ చేయబడలేదు.	T + 5 రోజుల్లో ఆటో రివర్సల్	T + 5 రోజులకు మించి ఆలస్యమైతే రోజుకు ₹ 100/-
c	కార్డ్ నాట్ ప్రజెంట్ (CNP) (e-వాణిజ్యం) ఖాతా డెబిట్ చేయబడింది కానీ మర్చంట్ సిస్టమ్ వద్ద ధృవీకరణ అందుకోబడలేదు.	T + 5 రోజుల్లో ఆటో రివర్సల్. T + 5 రోజులకు మించి ఆలస్యమైతే రోజుకు ₹ 100/-	
3	ఇమ్మిడియేట్ పేమెంట్ సిస్టమ్ (ఐఎంపీఎస్)		
a	ఖాతా డెబిట్ చేయబడింది కానీ లబ్ధిదారుని ఖాతా జమ చేయబడలేదు.	ఒకవేళ లబ్ధిదారుని ఖాతాకు క్రెడిట్ చేయలేకపోతే, T + 1 రోజున లబ్ధిదారుని బ్యాంకు ద్వారా ఆటో రివర్సల్ (R) చేయబడుతుంది.	T + 1 రోజుకు మించి ఆలస్యం జరిగితే రోజుకు ₹ 100/-
4	యూనిఫైడ్ పేమెంట్స్ ఇంటర్ఫేస్ (యూపీఐ)		
a	ఖాతా డెబిట్ చేయబడింది కానీ లబ్ధిదారుని ఖాతా క్రెడిట్ చేయబడలేదు (బదిలీ నిధులు).	ఒకవేళ లబ్ధిదారుని ఖాతాను జమ చేయలేకపోతే, T + 1 రోజున లబ్ధిదారుని బ్యాంకు ద్వారా ఆటో రివర్సల్ (R)	T + 1 రోజుకు మించి ఆలస్యం జరిగితే రోజుకు ₹ 100/-
b	ఖాతా డెబిట్ చేయబడింది కానీ మర్చంట్ లోకేషన్ వద్ద లావాదేవీ ధృవీకరణ అందుకోబడలేదు (మర్చంట్ కు చెల్లింపు).	T + 5 రోజుల్లో ఆటో రివర్సల్.	T + 5 రోజులకు మించి ఆలస్యమైతే రోజుకు ₹ 100/-
5	ఆధార్ ఎనేబుల్డ్ పేమెంట్ సిస్టమ్ (ఆధార్ పేతో సహా)		
a	ఖాతా డెబిట్ చేయబడింది కానీ మర్చంట్ లోకేషన్ వద్ద లావాదేవీ ధృవీకరణ అందుకోబడలేదు.	కొనుగోలుదారుడు T + 5 రోజుల్లోగా "క్రెడిట్ సర్దుబాటు" ప్రారంభించాలి.	T + 5 రోజులకు మించి ఆలస్యమైతే రోజుకు ₹ 100/-
b	ఖాతా డెబిట్ చేయబడింది కానీ లబ్ధిదారుని ఖాతా జమ చేయబడలేదు.	కొనుగోలుదారుడు T + 5 రోజుల్లోగా "క్రెడిట్ సర్దుబాటు" ప్రారంభించాలి. T + 5 రోజులకు మించి ఆలస్యమైతే రోజుకు ₹ 100/-	
6	ఆధార్ పేమెంట్ బ్రిడ్జ్ సిస్టమ్ (ఏపీబీఎస్)		
a	లబ్ధిదారుడి ఖాతాలో జమ చేయడంలో జాప్యం.	లబ్ధిదారు బ్యాంకు టి + 1 రోజు లోపు లావాదేవీని రివర్స్ చేయాలి.	T + 1 రోజుకు మించి ఆలస్యం జరిగినట్లయితే రోజుకు ₹ 100/-
7	నేషనల్ ఆటోమేటెడ్ క్లియరింగ్ హౌస్ (ఎన్ఎస్సీహెచ్)		
a	లబ్ధిదారుని ఖాతాకు జమ చేయడంలో జాప్యం లేదా మొత్తాన్ని రివర్స్ చేయడం	టి లోపు క్రెడిట్ లేని లావాదేవీని రివర్స్ చేయడానికి లబ్ధిదారు బ్యాంకు + 1 రోజు.	T + 1 రోజుకు మించి ఆలస్యం జరిగితే రోజుకు ₹ 100/-
b	ఖాతాదారుడు బ్యాంకులో డెబిట్ మాండ్రేట్ ను ఉపసంహరించుకున్నప్పటికీ ఖాతా డెబిట్ చేయబడింది.	అటువంటి డెబిట్ కు కస్టమర్ బ్యాంక్ బాధ్యత వహిస్తుంది. T + 1 రోజులోగా రిజల్యూషన్ పూర్తి చేయాలి.	T + 1 రోజుకు మించి ఆలస్యం జరిగితే రోజుకు ₹ 100/-

ఎస్.ఎస్.	వర్ణన	ఆటో రివర్సల్ మరియు నష్టపరిహారం కొరకు ఫ్రేమ్ వర్క్	
		ఆటో రివర్సల్ కొరకు టైమ్ లైన్	చెల్లించాల్సిన పరిహారం
8.	ప్రీపెయిడ్ పేమెంట్ ఇన్సుమెంట్స్ (పిపిఐ) - కార్డులు/ వ్యాలెట్లు		
a	ఆప్-అమెరికా లావాదేవీ ఈ లావాదేవీ యూపీఐ, కార్డు నెట్వర్క్, ఐఎంపీఎస్ మొదలైన వాటిపై నడుస్తుంది. సంబంధిత వ్యవస్థ యొక్క టీఎటి మరియు నష్టపరిహార నియమం వర్తిస్తుంది.		
b	ఆన్-యుఎస్ లావాదేవీ: లబ్బిదారుడి పీపీఐ జమ కాలేదు. పిపిఐ డెబిట్ చేయబడింది, కానీ మర్చంట్ లొకేషన్ వద్ద లావాదేవీ ధృవీకరణ అందుకోబడలేదు.	T + 1 రోజులోపు రెమిటర్ యొక్క ఖాతాలో రివర్స్ చేయబడింది.	T + 1 రోజుకు మించి ఆలస్యం జరిగితే రోజుకు ₹ 100/-

23. సేఫ్ డిపాజిట్ లాకర్/ సేఫ్ కస్టడీ ఆర్థికల్ ఫెసిలిటీ

- భూకంపం, వరదలు, ఉరుములు, మెరుపులు మొదలైన ప్రకృతి వైపరీత్యాల వల్ల లేదా కస్టమర్ యొక్క పూర్తిగా నిర్లక్ష్యం కారణంగా ఉత్పన్నమయ్యే బ్యాంకు యొక్క బాధ్యత -

బ్యాంకు దీనికి బాధ్యత వహించదు:

ప్రకృతి వైపరీత్యాలు లేదా మన నియంత్రణకు మించిన ఊహించని సంఘటనల వల్ల (భూకంపాలు, వరదలు, పిడుగులు మరియు ఉరుములు వంటివి) లాకర్ వస్తువులకు నష్టం లేదా నష్టం.

కస్టమర్ యొక్క చర్యలు లేదా నిర్లక్ష్యం వల్ల నష్టం లేదా నష్టం (ఉదా. మీ కలయికను మర్చిపోవడం లేదా మీ కీని కోల్పోవడం).

- అగ్నిప్రమాదం, దొంగతనం, దోపిడీ, దోపిడీ, భవనం కూలిపోవడం లేదా బ్యాంకు ఉద్యోగులు చేసిన మోసం వంటి సంఘటనల నుండి ఉత్పన్నమయ్యే బ్యాంకు యొక్క బాధ్యత -

పైన పేర్కొన్న సంఘటనల కారణంగా లాకర్ యొక్క వస్తువులు పోయినట్లయితే, బ్యాంకుల బాధ్యత సేఫ్ డిపాజిట్ లాకర్ యొక్క ప్రస్తుత వార్షిక అద్దెకు వంద రెట్లు సమానమైన మొత్తానికి పరిమితం చేయబడుతుంది.

24. కస్టమర్ యొక్క సమ్మతి లేకుండా జారీ చేయబడ్డ క్రెడిట్ కార్డులు:

- కస్టమర్ యొక్క రాతపూర్వక లేదా డిజిటల్ సమ్మతి లేకుండా జారీ చేయబడిన మరియు కార్డుదారుని యొక్క స్పష్టమైన సమ్మతి లేకుండా కార్డును యాక్టివేట్ చేసిన క్రెడిట్ కార్డులు (కార్డ్ హోల్డర్ ఉపయోగించే ఉద్దేశ్యాన్ని కార్డుదారుడి సమ్మతిగా కూడా పరిగణిస్తారు), కార్డు వేరియంట్ కు సంబంధించిన అన్ని ఛార్జీలను బ్యాంకు తక్షణమే రివర్స్ చేస్తుంది మరియు రివర్స్ ఛార్జీల విలువకు రెట్టింపుకు సమానమైన పెనాల్టీతో కస్టమర్ కు పరిహారం అందిస్తుంది. క్రెడిట్ కార్డ్ ఖాతా యొక్క నిర్వహణ AU బ్యాంక్ క్రెడిట్ కార్డ్ అగ్రిమెంట్ లో పేర్కొనబడ్డ నియమనిబంధనలకు కట్టుబడి ఉండాలి.
- కస్టమర్ లు తప్పుగా నివేదించిన ఏవైనా లావాదేవీలు, ఒక మర్చంట్ ఎస్టాబ్లిష్ మెంట్ కు నిర్దిష్ట రిఫరెన్స్ అవసరం, వీసా, మాస్టర్ కార్డ్, డైనర్స్ లేదా రూపే నెట్ వర్క్ ద్వారా స్థాపించబడిన ఛార్జ్ బ్యాక్ నిబంధనలకు అనుగుణంగా నిర్వహించబడతాయి. గరిష్టంగా 90 రోజుల వ్యవధిలో కస్టమర్ కు వివరణ

మరియు అవసరమైతే డాక్యుమెంటరీ సాక్ష్యాలను అందించడానికి బ్యాంక్ కట్టుబడి ఉంది.

25. క్రెడిట్ కార్డు మూసివేత అభ్యర్థన:

కార్డు మూసివేత అభ్యర్థనలను అందుకున్న తేదీ నుండి 7 పనిదినాల్లోగా నెరవేర్చడానికి బ్యాంక్ హామీ ఇస్తుంది. ఈ గడువులోగా క్లోజర్ అభ్యర్థన ప్రాసెస్ చేయబడని సందర్భాల్లో, ఖాతా మూసివేత విజయవంతంగా అమలు చేయబడే వరకు, బకాయి నిల్వలు లేనట్లయితే, బ్యాంకు రోజుకు ₹ 500 జరిమానా చెల్లించాల్సి ఉంటుంది.

26. క్రెడిట్ సమాచారాన్ని ఆలస్యంగా అప్ డేట్ చేయడం/సరిదిద్దడం కొరకు ఖాతాదారులకు పరిహారం

అనుబంధం-1లో వివరించిన విధంగా సిఐలు మరియు సిఐసిల ద్వారా క్రెడిట్ సమాచారాన్ని ఆలస్యంగా అప్ డేట్ చేయడం/ సరిదిద్దడం కొరకు పరిహార ఫ్రేమ్ వర్క్ ను అమలు చేయాలని రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా సిఐసిలు మరియు సిఐలను ఆదేశిస్తుంది.

27. ఫోర్స్ మజ్యూర్

ఏదైనా అనుకోని సంఘటన (పౌర అలజడి, విధ్వంసం, లాకౌట్, సమ్మె లేదా ఇతర కార్మిక అవాంతరాలు, ప్రమాదాలు, అగ్నిప్రమాదాలు, ప్రకృతి వైపరీత్యాలు లేదా ఇతర "దేవుని చర్యలు", యుద్ధం, బ్యాంక్ యొక్క సౌకర్యాలు లేదా దాని కరస్పాండెంట్ బ్యాంక్(లు)కు నష్టం, సాధారణ కమ్యూనికేషన్ సాధనాలు లేదా అన్ని రకాల రవాణా సాధనాలు లేకపోవడం వంటి సందర్భాల్లో ఆలస్యంగా క్రెడిట్/ ఏదైనా సేవ అందుబాటులో లేనందుకు ఖాతాదారులకు నష్టపరిహారం చెల్లించడానికి బ్యాంక్ బాధ్యత వహించదు. మొదలైనవి.) నిర్దిష్ట డెలివరీ పారామీటర్ల పరిధిలో తన బాధ్యతను నిర్వర్తించకుండా నిరోధించే బ్యాంకు యొక్క నియంత్రణకు మించి.

28. రిపోర్టింగ్

ఖాతాదారులకు చెల్లించిన పరిహారానికి సంబంధించిన డేటాను బ్యాంక్ కస్టమర్ సర్వీస్ స్టాండింగ్ కమిటీకి సమర్పిస్తుంది. ఈ సమాచారం త్రైమాసిక ప్రాతిపదికన డైరెక్టర్ల బోర్డు యొక్క కస్టమర్ సర్వీస్ కమిటీకి కూడా నివేదించబడుతుంది.

29. అనుబంధాలు[మారు]

అనుబంధం-1

సిఐలు మరియు సిఐసిల ద్వారా క్రెడిట్ సమాచారాన్ని ఆలస్యంగా అప్ డేట్ చేయడం/ సరిదిద్దడం కొరకు పరిహార ఫ్రేమ్ వర్క్ ను ఈ క్రింద వివరించిన విధంగా అమలు చేయాలని రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా సిఐసిలు మరియు సిఐలను ఆదేశిస్తుంది:

(ఎ) ఫిర్యాదుదారుడు సిఐ/ సిఐసికి ఫిర్యాదు చేసిన తేదీ నుండి ముప్పై (30) క్యాలెండర్ రోజుల వ్యవధిలో వారి ఫిర్యాదు పరిష్కరించబడకపోతే ఫిర్యాదుదారులు రోజుకు రూ .100 నష్టపరిహారానికి అర్హులు.

వివరణ:

1. సిక్రా, 2005 యొక్క సెక్షన్ 21 (3) ప్రకారం, ఫిర్యాదుదారుడు తగిన దిద్దుబాటు, జోడించడం లేదా ఇతరత్రా చేయడం ద్వారా క్రెడిట్ సమాచారాన్ని అప్ డేట్ చేయమని సిఐసి లేదా సిఐని అభ్యర్థించవచ్చు మరియు అటువంటి అభ్యర్థనపై సిఐ లేదా సిఐసి అలా కోరిన ముప్పై (30) రోజుల్లో క్రెడిట్ సమాచారాన్ని అప్ డేట్ చేయడానికి చర్యలు తీసుకోవాలి.
2. (iii) సీఐసీ రూల్స్, 2006లోని రూల్ 20 (3) (సి) ప్రకారం క్రెడిట్ సమాచారంలో కచ్చితత్వం గురించి సీఐకి సమాచారం అందిన తేదీ నుంచి 21 రోజుల్లోగా సీఐ క్రెడిట్ సమాచారం యొక్క సరిదిద్దిన వివరాలను సీఐసీ లేదా ఫిర్యాదుదారుడికి పంపాలి.
3. (iii) సిక్రా, 2005లోని సెక్షన్ 21(3) మరియు క్రెడిట్ ఇన్ఫర్మేషన్ కంపెనీస్ రూల్స్, 2006 యొక్క రూల్ 20 (3) (సి) యొక్క సంయుక్త పఠనం, ఫిర్యాదును పరిష్కరించడానికి / పరిష్కరించడానికి సిఐ మరియు సిఐసికి మొత్తం ముప్పై (30) రోజుల పరిమితిని అందిస్తుంది. దీని అర్థం, ఒక సిఐకి ఇరవై ఒకటి (21) రోజులు మరియు సిఐసిలకు ఫిర్యాదు యొక్క పూర్తి పరిష్కారానికి మిగిలిన తొమ్మిది (9) రోజులు లభిస్తాయి.

(బి) ఫిర్యాదుదారుడు లేదా సిఐసి ద్వారా తెలియజేయబడిన 21 (21) క్యాలెండర్ రోజుల్లోగా తగిన దిద్దుబాటు లేదా జోడించడం ద్వారా సిఐసిలకు నవీకరించిన క్రెడిట్ సమాచారాన్ని పంపడంలో సిఐ విఫలమైతే సిఐ ఫిర్యాదుదారునికి నష్టపరిహారం చెల్లించాలి.

(సి) ఫిర్యాదుదారుడు లేదా సిఐసి తెలియజేసిన ఇరవై ఒక్క (21) క్యాలెండర్ రోజుల్లోగా సిఐసి అప్ డేట్ చేసిన క్రెడిట్ సమాచారాన్ని సిఐసి సిఐసికి అందించినప్పటికీ, ఫిర్యాదుదారుడు లేదా సిఐ తెలియజేసిన ముప్పై (30) క్యాలెండర్ రోజుల్లో ఫిర్యాదును పరిష్కరించడంలో సిఐసి విఫలమైతే సిఐసి నష్టపరిహారం చెల్లిస్తుంది.

(డి) ఫిర్యాదు తిరస్కరణకు గురైన కేసులతో సహా అన్ని సందర్భాల్లో ఫిర్యాదుపై తీసుకున్న చర్యలను ఫిర్యాదుదారుడికి సీఐ/ సీఐసీ తెలియజేయాలి. తిరస్కరణకు గురైన సందర్భాల్లో తిరస్కరణకు గల కారణాలను కూడా సీఐ, సీఐసీలు అందించాలి.

(ఇ) ఫిర్యాదుదారునికి సిఐసిలు/ సిఐలు అందించాల్సిన పరిహారాన్ని (ఫిర్యాదు దాఖలు చేసిన ముప్పై (30) క్యాలెండర్ రోజులకు మించి ఆలస్యంగా పరిష్కరించినందుకు) సంబంధిత సిఐలు/ సిఐసిలకు నిప్పత్తి ప్రకారం పంచాలి.

(ఎఫ్) ఫిర్యాదు/ఫిర్యాదులో ఒకరి కంటే ఎక్కువ మంది సిఐలు అందించిన తప్పుడు క్రెడిట్ సమాచారం ఉన్నట్లయితే, ఫిర్యాదుదారుడు సంబంధిత సిఐసి వద్ద ఫిర్యాదును నమోదు చేయాలి. సీఐసీ సంబంధిత సిఐలందరితో సమన్వయం చేసుకుని ఫిర్యాదుకు సంబంధించిన సమగ్ర పరిష్కారాన్ని ఫిర్యాదుదారుడికి అందించాలి.

(గ) ఒక సిఐసి ద్వారా ఫిర్యాదు స్వీకరించబడి, నమోదు చేయబడినట్లయితే మరియు ఫిర్యాదు పరిష్కారంలో జాప్యం జరిగినట్లయితే, మొత్తం జాప్యం (క్యాలెండర్ రోజులలో) మరియు CI(లు) మరియు/లేదా CIC ద్వారా చెల్లించాల్సిన పరిహార మొత్తం గురించి తుది పరిష్కారం తరువాత సిఐసి సంబంధిత CI(లు) మరియు ఫిర్యాదుదారునికి తెలియజేయాలి.

(హెచ్) ఒక సిఐ ద్వారా ఫిర్యాదు స్వీకరించబడి, నమోదు చేయబడినట్లయితే మరియు ఫిర్యాదు పరిష్కారంలో జాప్యం జరిగినట్లయితే, మొత్తం జాప్యం (క్యాలెండర్ రోజులలో)

మరియు సిఐ మరియు/ లేదా సిఐసి(లు) చెల్లించాల్సిన పరిహార మొత్తాన్ని సిఐ తుది పరిష్కారం తరువాత సంబంధిత సిఐసి(లు) మరియు ఫిర్యాదుదారుకు తెలియజేయాలి.

(i) ఫిర్యాదు పరిష్కార తేదీ ఫిర్యాదుదారుడు అందించిన పోస్టల్ చిరునామా లేదా ఇమెయిల్ ఐడికి సిఐసి లేదా సిఐ ద్వారా సరిదిద్దబడిన క్రెడిట్ ఇన్సర్క్షన్ రిపోర్ట్ (సిఐఆర్) పంపబడిన తేదీ.

(జె) పరిహార మొత్తాన్ని జమ చేయడానికి ఫిర్యాదుదారుడు కాంటాక్ట్ వివరాలు, ఇమెయిల్ ఐడి మరియు బ్యాంక్ ఖాతా వివరాలు / యూనిఫైడ్ పేమెంట్ ఇంటర్ఫేస్ (యుపిఐ) ఐడిని సమర్పించడానికి వీలుగా సిఐసిలు / సిఐలు వారి ఫిర్యాదు సమర్పణ ఫార్మాట్లో (ఆన్లైన్ మరియు ఆఫ్లైన్ రెండింటిలోనూ) తగిన ఏర్పాట్లు చేయాలి. కచ్చితమైన వివరాలను అందించాల్సిన బాధ్యత ఫిర్యాదుదారుడిపై ఉంటుందని, ఫిర్యాదుదారుడు ఇచ్చిన తప్పుడు సమాచారానికి సీఐలు, సీఐలు బాధ్యత వహించరని స్పష్టం చేశారు.

(కె) ఫిర్యాదు పరిష్కరించిన ఐదు (5) పనిదినాల్లోగా నష్టపరిహార మొత్తాన్ని ఫిర్యాదుదారుడి బ్యాంకు ఖాతాలో జమ చేయాలి.

(ఎల్) సిఐలు లేదా సిఐసిలు తప్పుగా పరిహారం నిరాకరించినట్లయితే ఫిర్యాదుదారుడు రిజర్వ్ బ్యాంక్ - ఇంటిగ్రేటెడ్ అంబుడ్సున్ స్కీమ్, 2021 కింద ఆర్పిఐ అంబుడ్సున్ను సంప్రదించవచ్చు.

రిజర్వ్ బ్యాంక్ - ఇంటిగ్రేటెడ్ అంబుడ్సున్ స్కీమ్, 2021 పరిధిలోకి ఇంకా రాని సిఐలు తప్పుగా పరిహారం నిరాకరించినట్లయితే, ఫిర్యాదుదారుడు రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా యొక్క ప్రాంతీయ కార్యాలయాల (ఆర్ఓ) నుండి పనిచేసే కన్సూమర్ ఎడ్యుకేషన్ అండ్ ప్రొటెక్షన్ సెల్ (సిఐపిసి) ను ఆశ్రయించవచ్చు.

(గ) నిర్వహణేతరత: ఈ క్రింది సందర్భాల్లో నష్టపరిహార ఫ్రేమ్ వర్క్ వర్తించదు:

(i) సిక్రా, 2005లోని సెక్షన్ 18 కింద పరిష్కార మార్గాలు కల్పించబడిన వివాదాలు.

సిక్రా, 2005 యొక్క సెక్షన్ 18 ప్రకారం, క్రెడిట్ ఇన్సర్క్షన్ వ్యాపారానికి సంబంధించిన విషయాలలో సిఐసిలు, సిఐలు, రుణగ్రహీతలు మరియు క్లయింట్ల మధ్య తలెత్తే వివాదాలకు, సిక్రా, 2005 కింద ఎటువంటి పరిష్కారాన్ని అందించకపోతే, అటువంటి వివాదాలను మధ్యవర్తిత్వ మరియు రాజీ చట్టం, 1996 లో పేర్కొన్న విధంగా రాజీ లేదా మధ్యవర్తిత్వం ద్వారా పరిష్కరించాలి.

(ii) (a) అంతర్గత పరిపాలన, (b) మానవ వనరులు, (c) సిబ్బంది యొక్క జీతభత్యాలు మరియు (d) C/C యొక్క సలహాలు మరియు వాణిజ్య నిర్ణయాల స్వభావానికి సంబంధించిన ఫిర్యాదులు/ రిఫరెన్సులు.

(iii) క్రెడిట్ స్కోర్/ క్రెడిట్ స్కోర్ మోడల్ లెక్కింపుకు సంబంధించి వివాదాలు/ ఫిర్యాదులకు సంబంధించిన ఫిర్యాదులు.

(iv) వినియోగదారుల వివాదాల పరిష్కార కమిషన్, కోర్టులు, ట్రిబ్యునళ్లు మొదలైన వాటి ద్వారా నిర్ణయించబడిన లేదా ఇప్పటికే పెండింగ్ లో ఉన్న ఫిర్యాదులు.

పై ఆదేశాలను ఉల్లంఘించిన లేదా పాటించని సిఐసిలు మరియు సిఐలు సిక్రా, 2005 నిబంధనల ప్రకారం శిక్షా చర్యలకు బాధ్యత వహిస్తారు.

30. పదకోశం

గడువు	నిర్వచనం
ఎటిఎమ్	"ఆటోమేటిక్ తెల్లర్ మెషిన్" యొక్క సంక్షిప్త పదంగా ఉపయోగించబడుతుంది
ఒడ్డు	ఇది ఏయూ స్మార్ట్ ఫైనాన్స్ బ్యాంకును సూచిస్తుంది.
CIN	"కస్టమర్ ఐడెంటిఫికేషన్ నెంబరు" యొక్క సంక్షిప్త పదంగా ఉపయోగించబడుతుంది
ఈసీఎస్	"ఎలక్ట్రానిక్ క్లియరింగ్ సర్వీస్" యొక్క సంక్షిప్త పదంగా ఉపయోగించబడుతుంది
ఈఎంఐ	"ఈక్వైటెడ్ మంత్రి ఇన్ స్టాల్ మెంట్" యొక్క సంక్షిప్త పదంగా ఉపయోగించబడుతుంది
LAF	"లిక్విడిటీ సర్దుబాటు సదుపాయం" యొక్క సంక్షిప్త పదంగా ఉపయోగించబడుతుంది
NEFT	"నేషనల్ ఎలక్ట్రానిక్స్ ఫండ్ ట్రాన్స్ ఫర్" కు సంక్షిప్త పదంగా ఉపయోగించబడుతుంది
నోస్ట్రో ఖాతా	ఇది ఒక దేశీయ బ్యాంకు విదేశీ దేశంలో కలిగి ఉన్న బ్యాంకు ఖాతాను సూచిస్తుంది, ఇది ఆ విదేశీ దేశ కరెన్సీలో డినామినేట్ చేయబడింది. వీటిని ప్రధానంగా విదేశీ మారక ద్రవ్యం మరియు వాణిజ్య లావాదేవీల సెటిల్ మెంట్ కొరకు ఉపయోగిస్తారు.
పార్ వద్ద చెల్లించాలి	జారీ చేసే మరియు డ్రా చేసే బ్యాంకు వివిధ నగరాల్లో ఉన్నప్పటికీ, స్థానిక చెక్కులుగా పరిగణించబడే చెక్కులను ఇది సూచిస్తుంది. చెక్కు యొక్క మొత్తం మొత్తం కస్టమర్ ఖాతాలో క్రెడిట్ చేయబడుతుంది, అవుట్ స్టేషన్ చెక్ ఛార్జీలను మినహాయించకుండా
ఆర్ బిఐ	"రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా" కు సంక్షిప్త పదంగా ఉపయోగించబడుతుంది
ఆర్డీజీఎస్..	"రియల్ టైమ్ గ్రాస్ సెటిల్మెంట్" యొక్క సంక్షిప్త పదంగా ఉపయోగించబడుతుంది

