



ಗ್ರಾಹಕ ಪರಿಹಾರ ಮತ್ತು ಸಂರಕ್ಷಣಾ ನೀತಿ

ವಿಷಯದ ಸೂಚ್ಯಂಕ

ಕ್ರಮ ಸಂಖ್ಯೆ	ವಿಷಯ	ಪುಟ ಸಂಖ್ಯೆ
1	ಪರಿಚಯ	3
2	ಗ್ರಾಹಕರ ಜವಾಬ್ದಾರಿಗಳು:	3
3	ಕೊರತೆಯ ಗುರುತಿಸುವಿಕೆ ಮತ್ತು ಪರಿಹಾರ:	4
3.1	ಬ್ಯಾಂಕ್‌ನಿಂದ ಅನಧಿಕೃತ / ತಪ್ಪಾದ ಡೆಬಿಟ್:	4
3.2	ಖಾತೆಗಳಿಗೆ ECS ಡೆಬಿಟ್ / NACH ಡೆಬಿಟ್ / ಡೈರೆಕ್ಟ್ ಡೆಬಿಟ್‌ಗಳು / ಇತರ ಡೆಬಿಟ್‌ಗಳು:	5
3.3	NEFT ಮತ್ತು RTGS ಬಳಸಿಕೊಂಡು ಹಣ ವರ್ಗಾವಣೆ	5
3.4	ಸ್ಟಾಪ್ ಪೇಮೆಂಟ್ ಸೂಚನೆಗಳ ಸ್ವೀಕೃತಿಯ ನಂತರ ಚೆಕ್‌ಗಳ ಪಾವತಿ:	5
3.5	ವಿಳಂಬವಾದ ಚೆಕ್‌ಗಳ ಸಂಗ್ರಹಣೆಗಾಗಿ ಬಡ್ಡಿಯ ಪಾವತಿ	6
3.6	ಸಾಗಾಣಿಕೆ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಆದ ಉಪಕರಣದ ನಷ್ಟಕ್ಕೆ ಪರಿಹಾರ:	6
3.7	ನಕಲು ಡ್ರಾಫ್ಟ್‌ನ ಸಮಸ್ಯೆ ಮತ್ತು ವಿಳಂಬಕ್ಕೆ ಪರಿಹಾರ:	6
3.8	ಬ್ಯಾಂಕ್‌ನ ಪ್ರತಿನಿಧಿ/ಕೊರಿಯರ್ ಅಥವಾ DSA ಮೂಲಕ ಕೋಡ್‌ನ ಉಲ್ಲಂಘನೆ:	7
3.9	ವಾಣಿಜ್ಯ ಬ್ಯಾಂಕುಗಳಿಂದ ಸಹಕಾರಿ ಬ್ಯಾಂಕುಗಳ "ಆಟ್ ಪರ್ ಇನ್ಸ್ಟ್ರಮೆಂಟ್‌ಗಳ" ವಹಿವಾಟು:	7
3.10	ಸಾಲದಾತರ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆ: ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಬದ್ಧತೆಗಳು - ಸೆಕ್ಯುರಿಟೀಸ್ / ಡಾಕ್ಯುಮೆಂಟ್‌ಗಳ ಹಿಂತಿರುಗಿಸುವಿಕೆ	7
3.11	ಸಂಪತ್ತು ನಿರ್ವಹಣೆ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು:	8
3.12	ವಿದೇಶಿ ವಿನಿಮಯ ಸೇವೆಗಳು:	8
3.13	ಸುರಕ್ಷಿತ ಠೇವಣಿ ಲಾಕರ್‌ನ ವಿಷಯಗಳಿಗೆ ನಷ್ಟ ಅಥವಾ ಹಾನಿ ಉಂಟಾಗುವುದು	8
3.14	ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್‌ಗಳಿಗೆ ಸೇವಾ ಕೊರತೆಗಳು	9
3.15	ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ FD/TD ಮೆಚ್ಯೂರಿಟಿ ಮೊತ್ತವನ್ನು ಪಾವತಿಸಲು ವಿಳಂಬವಾದಾಗ ಪರಿಹಾರ:	9
3.16	ಅನುಬಂಧ ಅನಧಿಕೃತ ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ವಹಿವಾಟುಗಳಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಯನ್ನು ಸೀಮಿತಗೊಳಿಸಿದೆ	9
3.16.1	ಆರ್‌ಬಿಎಲ್ ಬ್ಯಾಂಕ್‌ಗೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಅನಧಿಕೃತ ವಹಿವಾಟುಗಳ ವರದಿ:	9
3.16.2	ಗ್ರಾಹಕರ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಯ ಲೆಕ್ಕಾಚಾರ:	10
3.16.3	ಶೂನ್ಯ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆ / ಗ್ರಾಹಕರ ಸೀಮಿತ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಗಾಗಿ ರಿವರ್ಸಲ್ ಟ್ರೈಮ್‌ಲೈನ್‌ಗಳು:	14
3.17	ಅಧಿಕೃತ ಪಾವತಿ ವ್ಯವಸ್ಥೆಗಳನ್ನು ಬಳಸಿಕೊಂಡು ವಿಫಲ ವಹಿವಾಟುಗಳಿಗೆ ಪರಿಹಾರ ಚೌಕಟ್ಟು	14
3.18	ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಇನ್ಸ್ಟ್ರೂಮೆಂಟ್ಸ್ (CI)/ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಮಾಹಿತಿ ಕಂಪನಿಗಳು (CIC) ಸಂಬಂಧಿತ ದೂರುಗಳ ಮೇಲಿನ ಪರಿಹಾರ	18
4	ಫೋಷಣೆ:	19
5	ಫೋರ್ನ್ ಮಜೂರ್	19

ಗ್ರಾಹಕ ಪರಿಹಾರ ಮತ್ತು ಸಂರಕ್ಷಣಾ ನೀತಿ

1. ಪರಿಚಯ

ಆರ್ ಬಿ ಎಲ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ತನ್ನ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ವಿವಿಧ ರೀತಿಯ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಸೇವೆಗಳನ್ನು ನೀಡುವ ಗುರಿ ಹೊಂದಿದೆ. ಕೆಲವು ಕಾರಣಗಳಿಂದಾಗಿ ಸೇವೆಗಳು ಬ್ಯಾಂಕಿನ ನಿಯಂತ್ರಣವನ್ನು ಮೀರಿದ್ದರೆ ಅಥವಾ ಅಜಾಗರೂಕತೆಯಿಂದ, ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹಾರದಲ್ಲಿ ಬದ್ಧವಾಗಿರುವ ಸೇವಾ ಮಟ್ಟವನ್ನು ಪೂರೈಸಲು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಸಾಧ್ಯವಾಗದಿದ್ದರೆ, ಆಗ ಈ ಪರಿಹಾರ ನೀತಿಯನ್ನು ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ RBL ಬ್ಯಾಂಕ್‌ನ ಈ ಪರಿಹಾರ ನೀತಿಯನ್ನು (ಇನ್ನು ಮುಂದೆ "ಬ್ಯಾಂಕ್" ಎಂದು ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ) ಖಾತೆಯಲ್ಲಿ ನಡೆಸಲಾದ ಮೋಸದ ವಹಿವಾಟುಗಳು, ಅನಧಿಕೃತ/ವಿಫಲವಾದ ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ವಹಿವಾಟುಗಳ ವಿಳಂಬ ಪರಿಹಾರ, ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್‌ಗಳಲ್ಲಿನ ಬಿಲ್ಲಿಂಗ್ ವಿವಾದಗಳು ಸೇರಿದಂತೆ. ನೀತಿ ಸಂಹಿತೆಯ ಉಲ್ಲಂಘನೆ, ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್ ಖಾತೆಗಳ ವಿಳಂಬ ಮುಚ್ಚುವಿಕೆ, ಚೆಕ್‌ಗಳು/ಇನ್ಸ್ಟ್ರುಮೆಂಟ್‌ಗಳ ವಿಳಂಬ ಸಂಗ್ರಹಕ್ಕಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಬಡ್ಡಿ ಪಾವತಿ, ಸ್ಟಾಪ್ ಪೇಮೆಂಟ್ ಸೂಚನೆಗಳ ಸ್ವೀಕೃತಿಯ ನಂತರ ಚೆಕ್‌ಗಳ ಪಾವತಿ, ಭಾರತದೊಳಗೆ ಹಣ ರವಾನೆ, ನಕಲಿ ಡಿಮಾಂಡ್ ಡ್ರಾಫ್ಟ್‌ನ ವಿತರಣೆ, ಎಟಿಎಂ ನಗದು ಹಿಂಪಡೆಯುವಿಕೆ, ಇತ್ಯಾದಿ ಕ್ಷೇತ್ರಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಳ್ಳುವಂತೆ ರಚಿಸಲಾಗಿದೆ.

ಈ ನೀತಿಯು ಗ್ರಾಹಕರ ಸೇವೆಯಲ್ಲಿ ಪಾರದರ್ಶಕತೆ ಮತ್ತು ನ್ಯಾಯಸಮ್ಮತತೆಯ ತತ್ವಗಳನ್ನು ಆಧರಿಸಿದೆ. ಈ ನೀತಿಯ ಉದ್ದೇಶವು ಬ್ಯಾಂಕ್‌ನ ಸೇವೆಯಲ್ಲಿನ ಕೊರತೆ ಅಥವಾ ಬ್ಯಾಂಕ್‌ಗೆ ನೇರವಾಗಿ ಕಾರಣವಾದ ಯಾವುದೇ ಲೋಪ ಅಥವಾ ಕಮಿಷನ್‌ನಿಂದಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕನಿಗೆ ಆಗಬಹುದಾದ ಯಾವುದೇ ಹಣಕಾಸಿನ ನಷ್ಟಕ್ಕೆ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಪರಿಹಾರ ನೀಡುವ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯನ್ನು ಸ್ಥಾಪಿಸುವುದು ಆಗಿದೆ.

ಬ್ಯಾಂಕ್ ಒದಗಿಸುವ ಸೇವೆಗಳಲ್ಲಿನ ಕೊರತೆಯಿಂದ ಗ್ರಾಹಕರು ಅನುಭವಿಸಬಹುದಾದ ನೇರ ಮತ್ತು ನಿಜವಾದ ಹಣಕಾಸಿನ ನಷ್ಟಕ್ಕೆ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಮಾತ್ರ ಪಾಲಿಸಿ ಒಳಗೊಳ್ಳುತ್ತದೆ ಎಂದು ಪುನರುಚ್ಚರಿಸಲಾಗಿದೆ, ಅದನ್ನು ನೇರವಾಗಿ ಅಳೆಯಬಹುದು ಮತ್ತು ಈ ನೀತಿಯ ಅಡಿಯಲ್ಲಿನ ಬದ್ಧತೆಗಳು ಹಾಗೂ ಬ್ಯಾಂಕ್‌ಗೆ ಲಭ್ಯವಿರುವ ಕಾನೂನುಬದ್ಧ ಹಕ್ಕುಗಳಿಗೆ ಯಾವುದೇ ಪೂರ್ವಾಗ್ರಹವಿಲ್ಲ. ಸ್ಪಷ್ಟತೆಗಾಗಿ, ಯಾವುದೇ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಯಾವುದೇ ಪರೋಕ್ಷ/ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ನಷ್ಟ, ಅಥವಾ ಲಾಭದ ನಷ್ಟ ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ದೂರಸ್ಥ ನಷ್ಟಗಳಿಗೆ ಜವಾಬ್ದಾರವಾಗಿರುವುದಿಲ್ಲ.

ಈ ನೀತಿಯು ಗ್ರಾಹಕರ ಕ್ರಮಗಳಿಗೆ ಒಳಪಟ್ಟಿರುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಬ್ಯಾಂಕಿನ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಅಪ್‌ಲೋಡ್ ಮಾಡಿದಂತೆ ಆಯಾ ಉತ್ಪನ್ನದ ಮೇಲೆ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಿಗೆ ಒಳಪಟ್ಟಿರುತ್ತದೆ.

ಈ ನೀತಿಯನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ನೀತಿಯ ಜೊತೆಯಲ್ಲಿ ಓದಬೇಕು. ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ನೀತಿಯ ಷರತ್ತುಗಳು ಈ ನೀತಿಯ ಒಂದು ಭಾಗವನ್ನು ರೂಪಿಸುತ್ತವೆ, ಅಲ್ಲಿ ಈ ನೀತಿ ಗ್ರಾಹಕರ ಜವಾಬ್ದಾರಿಯಲ್ಲಿ ನಿರ್ದಿಷ್ಟವಾಗಿ ಗಮನಹರಿಸಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ.

2. ಗ್ರಾಹಕರ ಜವಾಬ್ದಾರಿಗಳು:

ಗ್ರಾಹಕರು ತಮ್ಮ ಚೆಕ್ ಬುಕ್, ಪಾಸ್‌ಬುಕ್, ಕಾರ್ಡ್, ಪಿನ್, ಒಟಿಪಿ ಮತ್ತು ಇತರ ಭದ್ರತಾ ಮಾಹಿತಿಗಾಗಿ ಕಾಳಜಿ ವಹಿಸಬೇಕು, ಬ್ಯಾಂಕ್ ತನ್ನ ಫೇರ್ ಪ್ರಾಕ್ಟೀಸ್ ಕೋಡ್ ಪಾಲಿಸಿಯಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಿರುವ ಸುರಕ್ಷತಾ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳಿಗೆ ಬದ್ಧರಾಗಿರಬೇಕು ಮತ್ತು ಬ್ಯಾಂಕ್ ನೀಡಿದ "ಮಾಡಬೇಕಾದ ಮತ್ತು ಮಾಡಬಾರದ" ವಿಷಯಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸಬೇಕು. ಇದು ಇಮೇಲ್, SMS, ಸಾಮಾಜಿಕ ಮಾಧ್ಯಮ ಪ್ಲಾಟ್‌ಫಾರ್ಮ್‌ಗಳು ಸೇರಿದಂತೆ ವಿವಿಧ ಮಾಧ್ಯಮ ಮೂಲಗಳ ಮೂಲಕ ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ವಂಚನೆಯನ್ನು ತಡೆಯಲು ಮತ್ತು ಅವರ ಖಾತೆಗಳನ್ನು ರಕ್ಷಿಸಲು ಸಹಾಯ ಮಾಡುತ್ತದೆ. ಗ್ರಾಹಕನು ಮೋಸದಿಂದ ವರ್ತಿಸಿದರೆ ಅಥವಾ ಅವನ/ಖಾತೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ದಾಖಲೆಗಳು/ಮಾಹಿತಿಗಳನ್ನು ರಕ್ಷಿಸಲು ಸಮಂಜಸವಾದ ಕಾಳಜಿಯಿಲ್ಲದೆ ವರ್ತಿಸಿದರೆ ಅಥವಾ ಪಿನ್, OTP, ಪಾಸ್‌ವರ್ಡ್‌ಗಳು ಅಥವಾ ಗೌಪ್ಯ ಮಾಹಿತಿಯೊಂದಿಗೆ ರಾಜಿ ಮಾಡಿಕೊಂಡರೆ, ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಯಾವುದೇ ನಷ್ಟಕ್ಕೆ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಜವಾಬ್ದಾರನಾಗಿರುವುದಿಲ್ಲ. ಅಂತಹ ಸಮಯದವರೆಗೆ ಬ್ಯಾಂಕ್‌ಗೆ ಆದ ನಷ್ಟ / ರಾಜಿ ಸೂಚನೆ ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಅದರ ದುರುಪಯೋಗವನ್ನು ತಡೆಯಲು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಕ್ರಮಗಳನ್ನು ಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ.

ಪ್ರಾಮುಖ್ಯತೆಯ ದಾಖಲೆಗಳು/ಮಾಹಿತಿಗಳನ್ನು ಎಲ್ಲಾ ಸಮಯದಲ್ಲೂ ಬಹಳ ಎಚ್ಚರಿಕೆಯಿಂದ ಕಾಪಾಡಬೇಕು ಆದರೆ ಇವುಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಮಾಹಿತಿಗೆ ಸೀಮಿತವಾಗಿರಬಾರದು: ಖಾತೆಯಲ್ಲಿ ನಡೆಯುವ ಯಾವುದೇ ಮೋಸದ ಚಟುವಟಿಕೆಯನ್ನು ತಪ್ಪಿಸಲು ಆಧಾರ್/ಪ್ಯಾನ್/ಚಾಲನಾ ಪರವಾನಗಿ, ನೋಂದಾಯಿತ ಮೊಬೈಲ್ ಸಂಖ್ಯೆಗಳು ಮತ್ತು ಇಮೇಲ್ ಐಡಿ, ಪಿನ್, OTP, ಪಾಸ್‌ವರ್ಡ್‌ಗಳು ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಇತರ ಬಯೋಮೆಟ್ರಿಕ್/ಗೌಪ್ಯ ಮಾಹಿತಿ.

3. ಕೊರತೆಯ ಗುರುತಿಸುವಿಕೆ ಮತ್ತು ಪರಿಹಾರ:

3.1 ಬ್ಯಾಂಕ್‌ನಿಂದ ಅನಧಿಕೃತ / ತಪ್ಪಾದ ಡೆಬಿಟ್:

- a) ಬ್ಯಾಂಕ್ ಖಾತೆಗೆ ಅನಧಿಕೃತ/ತಪ್ಪಾದ ನೇರ ಡೆಬಿಟ್ ಅನ್ನು ಹೆಚ್ಚಿಸಿದ್ದರೆ ಮತ್ತು ತಪ್ಪಾದ ಡೆಬಿಟ್ ಬಗ್ಗೆ ತಿಳಿಸಿದಾಗ, ಸರಿಯಾದ ಪರಿಶೀಲನೆಯ ನಂತರ, ಸರಿಯಾದ ಮೌಲ್ಯದ ದಿನಾಂಕದೊಂದಿಗೆ ಸಮಂಜಸವಾದ ಸಮಯದೊಳಗೆ ನಮೂದನ್ನು ಹಿಂತಿರುಗಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- b) ಪ್ರವೇಶದ ಪರಿಶೀಲನೆಯು (ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಅನಧಿಕೃತ / ತಪ್ಪಾಗಿದೆ ಎಂದು ವರದಿಯಾಗಿದ್ದರೆ) ಮೂರನೇ ವ್ಯಕ್ತಿಯನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿಲ್ಲದಿದ್ದರೆ, ಅಂತಹ ತಪ್ಪಾದ ಡೆಬಿಟ್ ವರದಿ ಮಾಡಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ ಗರಿಷ್ಠ 7 ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳ ಅವಧಿಯಲ್ಲಿ ಪರಿಶೀಲನೆಯ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಪೂರ್ಣಗೊಳಿಸಲು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಪ್ರಯತ್ನಿಸುತ್ತದೆ.
- c) ಒಂದು ವೇಳೆ, ಅನಧಿಕೃತ/ತಪ್ಪಾದ ಡೆಬಿಟ್‌ನ ಪರಿಶೀಲನೆಯು ಮೂರನೇ ವ್ಯಕ್ತಿಯನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿದ್ದರೆ ಅಥವಾ ಸಾಗರೋತ್ತರ ಕೇಂದ್ರಗಳಲ್ಲಿ ಪರಿಶೀಲನೆಗಳನ್ನು ಮಾಡಬೇಕಾದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ತಪ್ಪಾದ/ ಅನಧಿಕೃತ ವಹಿವಾಟನ್ನು ವರದಿ ಮಾಡಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ ಗರಿಷ್ಠ ಒಂದು ತಿಂಗಳ ಅವಧಿಯಲ್ಲಿ ಪರಿಶೀಲನೆ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಪೂರ್ಣಗೊಳಿಸಲು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಶ್ರಮಿಸುತ್ತದೆ.
- d) ಈ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಅನಧಿಕೃತ/ತಪ್ಪಾದ ಡೆಬಿಟ್‌ನಿಂದಾಗಿ ಕನಿಷ್ಠ ಬ್ಯಾಲೆನ್ಸ್‌ನಲ್ಲಿ ಕಡಿತ ಅಥವಾ ಉಳಿತಾಯ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಠೇವಣಿ ಮೇಲಿನ ಬಡ್ಡಿ ಪಾವತಿಗೆ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ದೈನಂದಿನ ಮುಕ್ತಾಯದ ಬ್ಯಾಲೆನ್ಸ್ ಅಥವಾ ಕನಿಷ್ಠಕ್ಕಿಂತ ಕಡಿಮೆ ಬೀಳುವ ಬ್ಯಾಲೆನ್ಸ್‌ಗೆ ಶುಲ್ಕ ವಿಧಿಸುವ ಮೂಲಕ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಹಣಕಾಸಿನ ನಷ್ಟ ಉಂಟಾಗುತ್ತದೆ. ಕನಿಷ್ಠ ಖಾತೆಯ ಬ್ಯಾಲೆನ್ಸ್ (MAB) ಗಿಂತ ಕಡಿಮೆ ಇರುವ ಬ್ಯಾಲೆನ್ಸ್‌ಗೆ ಶುಲ್ಕ ವಿಧಿಸುವುದು, ಸಾಲದ ಖಾತೆಯಲ್ಲಿ ಬ್ಯಾಂಕ್ ವಿಧಿಸುವ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಬಡ್ಡಿಯ ಪಾವತಿ ಅಥವಾ ಬ್ಯಾಲೆನ್ಸ್‌ನಲ್ಲಿನ ಕೊರತೆಯಿಂದಾಗಿ ಚೆಕ್‌ಗಳನ್ನು ಹಿಂತಿರುಗಿಸಲು ವಿಧಿಸಲಾದ ಯಾವುದೇ ಶುಲ್ಕಗಳು, ಅಂತಹ ನಷ್ಟಕ್ಕೆ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ನೀಡುತ್ತದೆ.
- e) ಡೆಬಿಟ್/ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್ ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಗ್ರಾಹಕರು ವರದಿ ಮಾಡಿರುವ ಅನಧಿಕೃತ / ತಪ್ಪಾದ ವಹಿವಾಟುಗಳಿಗೆ ವ್ಯಾಪಾರಿ ಸಂಸ್ಥೆಗೆ ಉಲ್ಲೇಖದ ಅಗತ್ಯವಿರುತ್ತದೆ, ಆಯಾ ಕಾರ್ಡ್ ಅಸೋಸಿಯೇಷನ್‌ನಿಂದ ನಿಗದಿಪಡಿಸಿದ ನಿಯಮಗಳ ಪ್ರಕಾರ ನಿರ್ವಹಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- f) (i) ಯಾವುದೇ ವಂಚನೆಯ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಬ್ಯಾಂಕ್ ತನ್ನ ಸಿಬ್ಬಂದಿಯಿಂದ ಯಾವುದೇ ಘಟಕಕ್ಕೆ ಅಕ್ರಮ / ವಂಚನೆ ಎಸಗಲಾಗಿದೆ ಎಂದು ಮನವರಿಕೆಯಾದಲ್ಲಿ, ಬ್ಯಾಂಕ್ ತನ್ನ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಯನ್ನು ಒಮ್ಮೆ ಒಪ್ಪಿಕೊಂಡು ಕ್ಲೈಮ್ ಅನ್ನು ಪಾವತಿಸುತ್ತದೆ, (ii) ಬ್ಯಾಂಕ್ ದೋಷಪೂರಿತವಾಗಿರುವ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ, ಬ್ಯಾಂಕ್ ಯಾವುದೇ ನಿರಾಕರಣೆಯಿಲ್ಲದೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ನೀಡುತ್ತದೆ, ಮತ್ತು (iii) ಬ್ಯಾಂಕಿನ ತಪ್ಪು ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರು ತಪ್ಪಿಲ್ಲದ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ ಆದರೆ ದೋಷವು ವ್ಯವಸ್ಥೆಯಲ್ಲಿ ಬೇರೆಡೆ ಇರುವ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ, ನಂತರ ಗ್ರಾಹಕನ ಒಟ್ಟಾರೆ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ವಿಭಾಗ 3.16.2 (e) ನಲ್ಲಿ ಕೆಳಗೆ ನೀಡಲಾದ ಗ್ರಾಹಕರ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಯ ಸಾರಾಂಶವನ್ನು ಟೇಬಲ್ 2 ರಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಿದಂತೆ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ (ಮಿತಿಯವರೆಗೆ) ಪರಿಹಾರವನ್ನು ನೀಡುತ್ತದೆ.

3.2 ಖಾತೆಗಳಿಗೆ ECS ಡೆಬಿಟ್ / NACH ಡೆಬಿಟ್ / ಡೈರೆಕ್ಟ್ ಡೆಬಿಟ್‌ಗಳು / ಇತರ ಡೆಬಿಟ್‌ಗಳು:

ಬ್ಯಾಂಕ್ (ಎ) ಗ್ರಾಹಕರು ಈಗಾಗಲೇ ಇಸಿಎಸ್ (ಬಿ) ನೇರ ಡೆಬಿಟ್ / ಇಸಿಎಸ್ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಯಾವುದೇ ಡೆಬಿಟ್ ಅನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಲು ಮಾನ್ಯ ಮತ್ತು ಸಂಪೂರ್ಣ ಆದೇಶವನ್ನು ಒದಗಿಸಿದ ಅವಧಿಗೆ ಒಳಪಟ್ಟು ಗ್ರಾಹಕರ ಡೆಬಿಟ್ ಸೂಚನೆಗಳನ್ನು ಕೈಗೊಳ್ಳಲು ಕ್ರಮಗಳನ್ನು ಕೈಗೊಳ್ಳುತ್ತದೆ. ಮೇಲಿನಂತೆ ಷರತ್ತು (ಎ) ಮತ್ತು (ಬಿ) ಗೆ ಒಳಪಟ್ಟಿರುವ ಸೂಚನೆಯನ್ನು ಕೈಗೊಳ್ಳಲು ವಿಫಲವಾದರೆ ಮತ್ತು ಬ್ಯಾಂಕ್‌ಗೆ ನೇರವಾಗಿ ಕಾರಣವಾದ ಕಾರಣಗಳಿಗಾಗಿ, ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಚಾಲ್ತಿಯಲ್ಲಿರುವ ಉಳಿತಾಯ ಬಡ್ಡಿ ದರದಲ್ಲಿ ನೇರ / ಇಸಿಎಸ್ ಡೆಬಿಟ್ ದಿನಾಂಕ ಮತ್ತು ಬ್ಯಾಂಕ್ ನಡೆಸಿದ ನಿಜವಾದ ಡೆಬಿಟ್ ದಿನಾಂಕದ ನಡುವಿನ ಅವಧಿಗೆ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ. ಈಕ್ವಿಟಿಡ್ ಮಾಸಿಕ ಕಂತುಗಳ (ಇಎಂಐ) ಪಾವತಿಗಳಿಗೆ ನೇರ / ಇಸಿಎಸ್ ಡೆಬಿಟ್‌ಗಳು, ಬ್ಯಾಂಕ್ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ, ದಂಡದ ಬಡ್ಡಿ, ತಡವಾದ ಪಾವತಿ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ಮರುಪಾವತಿ ಮಾಡುತ್ತದೆ, ಅದರ ಸಾಕ್ಷ್ಯವನ್ನು ಒದಗಿಸಿದ ನಂತರ ಯಾವುದೇ ವಿಧಿಸಿದರೆ. RTGS / EFT / NEFT ಸೂಚನೆಗಳಂತಹ ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ಪಾವತಿಗಳ ಕುರಿತು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಿಳಿಸುವಾಗ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಿಂದ ನಿಯಂತ್ರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಬ್ಯಾಂಕ್ ಸೂಚಿಸಿದ ಶುಲ್ಕಗಳ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿಯ ಪ್ರಕಾರ ಯಾವುದೇ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಸೇವಾ ಶುಲ್ಕದೊಂದಿಗೆ ಗ್ರಾಹಕರ ಖಾತೆಯನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಡೆಬಿಟ್ ಮಾಡುತ್ತದೆ. ಬ್ಯಾಂಕ್ ಇರುವ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯನ್ನು ಉಲ್ಲಂಘಿಸಿ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಯಾವುದೇ ಶುಲ್ಕವನ್ನು ವಿಧಿಸಿದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರು ಸೂಚಿಸಿದಾಗ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಮೌಲ್ಯದ ದಿನಾಂಕದೊಂದಿಗೆ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ಹಿಂತಿರುಗಿಸುತ್ತದೆ, ಒಪ್ಪಿದ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳು ಮತ್ತು ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ತಿಳಿಸಬಹುದಾದ ಇತರ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳ ಪರಿಶೀಲನೆಗೆ ಒಳಪಟ್ಟಿರುತ್ತದೆ.

3.3 NEFT ಮತ್ತು RTGS ಬಳಸಿಕೊಂಡು ಹಣ ವರ್ಗಾವಣೆ

RTGS/NEFT ವಹಿವಾಟುಗಳ ಕ್ರೆಡಿಟ್‌ಗಳು/ಹಿಂತಿರುಗುವಿಕೆ ವಿಳಂಬದ ನಿದರ್ಶನಗಳಿಗೆ ಬಡ್ಡಿ ಪಾವತಿಯ ಮೇಲಿನ ಆರ್‌ಬಿಐ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳ ಪ್ರಕಾರ, ಗಮ್ಯಸ್ಥಾನದ ಖಾತೆದಾರರಿಗೆ ಕ್ರೆಡಿಟ್‌ಗಳನ್ನು ನೀಡಲು ಅಥವಾ ನಿಗದಿತ ಸಮಯದೊಳಗೆ ಸೂಚನೆಯನ್ನು ರವಾನೆ ಮಾಡುವ ಬ್ಯಾಂಕ್‌ಗೆ ಹಿಂತಿರುಗಿಸಲು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಕ್ರಮ ಕೈಗೊಳ್ಳುತ್ತದೆ. ಯಾವುದೇ ಮಾನ್ಯ ಕಾರಣಗಳಿಲ್ಲದೆ ನಿಗದಿತ ಸಮಯದೊಳಗೆ ಫಲಾನುಭವಿ ಖಾತೆಗೆ ಕ್ರೆಡಿಟ್‌ಗಳನ್ನು ಪಡೆಯಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗದ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ, ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ:

RTGS ವಹಿವಾಟುಗಳಿಗಾಗಿ: ಪ್ರಸ್ತುತ ರೆಪೋ ದರದ ದರದಲ್ಲಿ + 2%

NEFT ವಹಿವಾಟುಗಳಿಗಾಗಿ: RBI LAF ರೆಪೋ ದರ + 2% ದರದಲ್ಲಿ.

3.4 ಸ್ಟಾಪ್ ಪೇಮೆಂಟ್ ಸೂಚನೆಗಳ ಸ್ವೀಕೃತಿಯ ನಂತರ ಚೆಕ್‌ಗಳ ಪಾವತಿ:

ಬ್ಯಾಂಕಿನಿಂದ ಸ್ಟಾಪ್ ಪೇಮೆಂಟ್ ಸೂಚನೆಯನ್ನು ಅಂಗೀಕರಿಸಿದ ನಂತರ ಚೆಕ್ ಅನ್ನು ಪಾವತಿಸಿದರೆ, ಬ್ಯಾಂಕ್ ವಹಿವಾಟನ್ನು ರಿವರ್ಸ್ ಮಾಡುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರ ಹಿತಾಸಕ್ತಿಗಳನ್ನು ರಕ್ಷಿಸಲು ಮೌಲ್ಯ-ದಿನಾಂಕದ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ನೀಡುತ್ತದೆ. ಗ್ರಾಹಕರು ವಹಿವಾಟಿನ ಕುರಿತು ಬ್ಯಾಂಕ್‌ಗೆ ತಿಳಿಸಿದ 2 ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ವಾಸ್ತವಾಂಶವನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಂಡ ನಂತರ ಅಂತಹ ಡೆಬಿಟ್‌ಗಳನ್ನು ಹಿಂತಿರುಗಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಮೇಲಿನ ಪ್ಯಾರಾ 3.1 (ಡಿ) ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಒದಗಿಸಿದಂತೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಯಾವುದೇ ಪರಿಣಾಮವಾಗಿ ಹಣಕಾಸಿನ ನಷ್ಟವನ್ನು ಸರಿದೂಗಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ

3.5 ವಿಳಂಬವಾದ ಚೆಕ್‌ಗಳ ಸಂಗ್ರಹಣೆಗಾಗಿ ಬಡ್ಡಿಯ ಪಾವತಿ:

ಈ ಕೆಳಗಿನ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಚೆಕ್ ಸಂಗ್ರಹ ನೀತಿಯಲ್ಲಿ ಸೂಚಿಸಿದಂತೆ ಇನ್ಸ್ಟ್ರಮೆಂಟ್‌ಗಳ ಸಂಗ್ರಹಣೆಯಲ್ಲಿನ ವಿಳಂಬದ ಕಾರಣದ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ:

- ವಿಳಂಬವಾದ ಚೆಕ್‌ಗಳ ಸಂಗ್ರಹಣೆಗಾಗಿ ಬಡ್ಡಿಯ ಪಾವತಿ
- ಸಾಗಾಣಿಕೆಯಲ್ಲಿ/ ತೀರುವೆ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಪಾವತಿ ಮಾಡುವ ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಶಾಖೆಯಲ್ಲಿ ಕಳೆದುಹೋದ ಚೆಕ್‌ಗಳು/ ಇನ್ಸ್ಟ್ರಮೆಂಟ್‌ಗಳು.

3.6 ಸಾಗಾಣಿಕೆ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಆದ ಉಪಕರಣದ ನಷ್ಟಕ್ಕೆ ಪರಿಹಾರ:

ಗ್ರಾಹಕರು ಅದನ್ನು ಸಂಗ್ರಹಿಸಲು ಬ್ಯಾಂಕ್‌ಗೆ ಹಸ್ತಾಂತರಿಸಿದ ನಂತರ, ಇನ್ಸ್ಟ್ರಮೆಂಟ್ ನಷ್ಟದಿಂದಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರು ಅನುಭವಿಸಿದ ಆರ್ಥಿಕ ನಷ್ಟಕ್ಕೆ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಪಾವತಿಸಬೇಕಾದ ಪರಿಹಾರ:

ಸಂಗ್ರಹಣೆಗಾಗಿ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಚೆಕ್ ಅಥವಾ ಇನ್ಸ್ಟ್ರಮೆಂಟ್ ಸಾಗಣೆಯಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಕ್ಲಿಯರಿಂಗ್ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಪಾವತಿಸುವ ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಶಾಖೆಯಲ್ಲಿ ಕಳೆದುಹೋದರೆ, ನಷ್ಟದ ಬಗ್ಗೆ ಬ್ಯಾಂಕ್ ತಕ್ಷಣವೇ ತಿಳಿದುಕೊಂಡರೆ, ಅದನ್ನು ಖಾತೆದಾರರ ಗಮನಕ್ಕೆ ತರುತ್ತದೆ. ಖಾತೆದಾರನು ಅದರ ಪ್ರಕಾರವಾಗಿ ಸ್ಟಾಪ್ ಪೇಮೆಂಟ್ ಅನ್ನು ರೆಕಾರ್ಡ್ ಮಾಡಲು ಡ್ರಾಯರ್‌ಗೆ ತಿಳಿಸಬಹುದು ಮತ್ತು ಕಳೆದುಹೋದ ಚೆಕ್‌ಗಳು / ಉಪಕರಣಗಳ ಮೊತ್ತವನ್ನು ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಮಾಡದ ಕಾರಣ ಅವನು / ಅವಳು ನೀಡಿದ ಚೆಕ್ ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ ಅದನ್ನು ಅವಮಾನಿಸಿದಂತೆ ನೋಡಿಕೊಳ್ಳಬಹುದು. ಚೆಕ್‌ನ ಡ್ರಾಯರ್‌ನಿಂದ ನಕಲಿ ಇನ್ಸ್ಟ್ರಮೆಂಟ್ ಪಡೆಯಲು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಎಲ್ಲಾ ಸಹಾಯವನ್ನು ನೀಡುತ್ತದೆ. ಸಾರಿಗೆಯಲ್ಲಿ ಕಳೆದುಹೋದ ಇನ್ಸ್ಟ್ರಮೆಂಟ್‌ಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಖಾತೆದಾರರಿಗೆ ಈ ಕೆಳಗಿನ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ನೀಡುತ್ತದೆ:

- ಸಂಗ್ರಹಣೆಗೆ ನಿಗದಿಪಡಿಸಿದ ಸಮಯದ ಮಿತಿಯನ್ನು ಮೀರಿ ಸಾಧನದ ನಷ್ಟದ ಬಗ್ಗೆ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಲುಪಿಸಿದರೆ (7/10/14 ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳು, ಸಂದರ್ಭಾನುಸಾರ) ಚೆಕ್ ಸಂಗ್ರಹಣಾ ನೀತಿಯಲ್ಲಿ ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಿದ ದರಗಳಲ್ಲಿ ನಿಗದಿತ ಸಂಗ್ರಹಣೆ ಅವಧಿಯನ್ನು ಮೀರಿದ ಅವಧಿಗೆ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ಪಾವತಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- ಹೆಚ್ಚುವರಿಯಾಗಿ, ನಕಲು ಚೆಕ್/ಇನ್ಸ್ಟ್ರಮೆಂಟ್‌ಗಳನ್ನು ಪಡೆಯಲು ಮತ್ತು ಅದರ ಸಂಗ್ರಹಣೆಯಲ್ಲಿ ಮತ್ತಷ್ಟು ವಿಳಂಬವನ್ನು ಒದಗಿಸುವುದಕ್ಕಾಗಿ ಸೇವಿಂಗ್ಸ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ದರದಲ್ಲಿ 15 ದಿನಗಳ ಅವಧಿಗೆ ಚೆಕ್‌ನ ಮೊತ್ತದ ಮೇಲೆ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ಪಾವತಿಸುತ್ತದೆ.
- ಬ್ಯಾಂಕ್/ಸಂಸ್ಥೆಯಿಂದ ನಕಲಿ ಚೆಕ್/ಇನ್ಸ್ಟ್ರಮೆಂಟ್ ಪಡೆಯಲು ಅವನು/ಅವಳು ನೀಡಬೇಕಾದ ಯಾವುದೇ ಸಮಂಜಸವಾದ ಶುಲ್ಕಗಳಿಗೆ ರಸೀದಿಯನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಿದ ನಂತರ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಗ್ರಾಹಕನಿಗೆ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ನೀಡುತ್ತದೆ, ಅವರು ಅಂತಹ ನಕಲಿ ಇನ್ಸ್ಟ್ರಮೆಂಟ್ ವಿತರಿಸಲು ಶುಲ್ಕವನ್ನು ವಿಧಿಸುತ್ತಾರೆ.

3.7 ನಕಲು ಡ್ರಾಫ್ಟ್‌ನ ಸಮಸ್ಯೆ ಮತ್ತು ವಿಳಂಬಕ್ಕೆ ಪರಿಹಾರ:

ಖರೀದಿದಾರರಿಂದ ಅಂತಹ ವಿನಂತಿಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಹದಿನೈದು ದಿನಗಳೊಳಗೆ ನಕಲಿ ಡ್ರಾಫ್ಟ್ ಅನ್ನು ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ. ಅಂತಹ ವಿನಂತಿಯು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಸೂಚಿಸಿದ ದಾಖಲೆಗಳೊಂದಿಗೆ ಇರಬೇಕು. ಮೇಲಿನ ನಿಗದಿತ ಅವಧಿಯನ್ನು ಮೀರಿದ ವಿಳಂಬಕ್ಕಾಗಿ ಶಾಖೆಯಲ್ಲಿ ಅಗತ್ಯ ದಾಖಲೆಗಳ ರಶೀದಿಯ ನಂತರ, ಅನುಗುಣವಾದ ಅವಧಿಯ ಸ್ಥಿರ ರೇವಣಿಗಳಿಗೆ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ದರದಲ್ಲಿ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಪರಿಹಾರವಾಗಿ ಪಾವತಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

3.8 ಬ್ಯಾಂಕ್‌ನ ಪ್ರತಿನಿಧಿ/ಕೊರಿಯರ್ ಅಥವಾ DSA ಮೂಲಕ ಕೋಡ್‌ನ ಉಲ್ಲಂಘನೆ:

ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಯಾವುದೇ ದೂರಿನ ಸ್ವೀಕೃತಿಯ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಪ್ರತಿನಿಧಿ/ಕೊರಿಯರ್ ಅಥವಾ DSA ಇವುಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿರುವ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ:

- ಯಾವುದೇ ಅನುಚಿತ ನಡವಳಿಕೆಯಲ್ಲಿ ತೊಡಗಿರುವ, ಅಥವಾ
- ಗ್ರಾಹಕರ ಪರವಾಗಿ ಇರುವ ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಬದ್ಧತೆಯ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ಉಲ್ಲಂಘಿಸಿದರೆ

ಬ್ಯಾಂಕ್ ಈ ವಿಷಯವನ್ನು ತನಿಖೆ ಮಾಡಲು ಬದ್ಧವಾಗಿದೆ ಮತ್ತು ದೂರು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 7 ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಈ ಕುರಿತು ಕಂಡುಬಂದ ಅಂಶಗಳನ್ನು ತಿಳಿಸಲು ಪ್ರಯತ್ನಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಎಲ್ಲೆಲ್ಲಿ ಅಗತ್ಯವಿದೆಯೋ ಅಲ್ಲಲ್ಲಿ ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ. ಈ ನೀತಿಯ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಪರಿಗಣಿಸಿದಂತೆ ಯಾವುದೇ ನೇರ ಹಣಕಾಸಿನ ನಷ್ಟಕ್ಕೆ ಗ್ರಾಹಕನಿಗೆ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ನೀಡುತ್ತದೆ.

3.9 ವಾಣಿಜ್ಯ ಬ್ಯಾಂಕುಗಳಿಂದ ಸಹಕಾರಿ ಬ್ಯಾಂಕುಗಳ "ಆಟ್ ಪರ್ ಇನ್ಸ್ಟ್ರಮೆಂಟ್‌ಗಳ" ವಹಿವಾಟು:

ವಿತರಿಸಿದ ಚೆಕ್‌ಗಳಿಗೆ ಧನಸಹಾಯಕ್ಕಾಗಿ ವ್ಯವಸ್ಥೆ ಮಾಡಿದ ಹೊರತು, ಇತರ ಬ್ಯಾಂಕ್‌ಗಳು ನಿರ್ವಹಿಸುವ ಚಾಲ್ತಿ ಖಾತೆಗಳ ಮೇಲೆ ಡ್ರಾ ಮಾಡಿದ ಚೆಕ್‌ಗಳನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಗೌರವಿಸುವುದಿಲ್ಲ. ಸಾಕಷ್ಟು ಹಣದ ವ್ಯವಸ್ಥೆ ಇಲ್ಲದಿದ್ದಲ್ಲಿ ಚೆಕ್‌ಗಳನ್ನು ಪಾವತಿಸದಿರುವ/ವಿಳಂಬವಾದ ಪಾವತಿಗಾಗಿ ಚೆಕ್ ಹೊಂದಿರುವವರಿಗೆ ಪರಿಹಾರ ನೀಡಲು ವಿತರಿಸುವ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಜವಾಬ್ದಾರವಾಗಿರುತ್ತದೆ.

3.10 ಸಾಲದಾತರ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆ: ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಬದ್ಧತೆಗಳು - ಸೆಕ್ಯುರಿಟೀಸ್ / ಡಾಕ್ಯುಮೆಂಟ್‌ಗಳ ಹಿಂತಿರುಗಿಸುವಿಕೆ

- a) ಬ್ಯಾಂಕ್ ಎಲ್ಲಾ ಮೂಲ ಚರ/ಸ್ಥಿರ ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಬಿಡುಗಡೆ ಮಾಡುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಸಾಲವನ್ನು ಮುಚ್ಚುವ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ದೃಢೀಕರಿಸಿದಂತೆ ಯಾವುದೇ ರಿಜಿಸ್ಟ್ರಿಯಲ್ಲಿ ನೋಂದಾಯಿಸಲಾದ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು 30 ದಿನಗಳ ಅವಧಿಯೊಳಗೆ ಒಪ್ಪಿದ ಅಥವಾ ಒಪ್ಪಂದ ಮಾಡಿಕೊಂಡ ಎಲ್ಲಾ ಬಾಕಿಗಳನ್ನು ಮರುಪಾವತಿಸಿ ಮತ್ತು ಬಿಡುಗಡೆಯ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ವಹಿವಾಟಿನ ಮೇಲೆ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಎಲ್ಲಾ ಇತರ ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳನ್ನು ಪೂರ್ಣಗೊಳಿಸುತ್ತದೆ.
- b) ಮೂಲ ಚರ/ಸ್ಥಿರ ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಬಿಡುಗಡೆ ಮಾಡುವಲ್ಲಿ ವಿಳಂಬವಾದರೆ ಅಥವಾ ಸಂಪೂರ್ಣ ಮರುಪಾವತಿ/ಸಾಲದ ಇತ್ಯರ್ಥದ ನಂತರ 30 ದಿನಗಳ ನಂತರ ಸಂಬಂಧಿತ ನೋಂದಾವಣೆಯೊಂದಿಗೆ ಶುಲ್ಕ ತೃಪ್ತಿ ನಮೂನೆಯನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಲು ವಿಫಲವಾದಲ್ಲಿ, ಅಂತಹ ವಿಳಂಬಕ್ಕೆ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಕಾರಣಗಳನ್ನು ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ. ಮತ್ತು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಅನುಭವಿಸಿದ ವಿತ್ತೀಯ ನಷ್ಟವನ್ನು ಸರಿದೂಗಿಸುತ್ತದೆ. ವಿಳಂಬವು ಬ್ಯಾಂಕ್‌ಗೆ ಕಾರಣವಾಗಿದ್ದರೆ, ಪ್ರತಿ ವಿಳಂಬದ ದಿನಕ್ಕೆ ₹ 5,000/- ದರದಲ್ಲಿ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ನೀಡುತ್ತದೆ.
- c) ಮೂಲ ಚರ/ಸ್ಥಿರ ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳಿಗೆ ನಷ್ಟ/ಹಾನಿ ಉಂಟಾದರೆ, ಭಾಗಶಃ ಅಥವಾ ಪೂರ್ಣವಾಗಿ, ಚರ/ಸ್ಥಿರ ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳ ನಕಲು/ಪ್ರಮಾಣೀಕೃತ ಪ್ರತಿಗಳನ್ನು ಪಡೆಯಲು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಮೇಲಿನ ಪ್ಯಾರಾಗ್ರಾಫ್ b ನಲ್ಲಿ ಸೂಚಿಸಿದಂತೆ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಪಾವತಿಸುವುದರ ಜೊತೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ವೆಚ್ಚಗಳನ್ನು ಭರಿಸಬೇಕು. ಅಂತಹ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ, ಈ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಪೂರ್ಣಗೊಳಿಸಲು ಬ್ಯಾಂಕ್ 30 ದಿನಗಳ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಸಮಯವನ್ನು ಹೊಂದಿರುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ವಿಳಂಬ ಅವಧಿಯ ದಂಡವನ್ನು ಅದರ ನಂತರ

ಲೆಕ್ಕಹಾಕಲಾಗುತ್ತದೆ(ಅಂದರೆ ಒಟ್ಟು 60 ದಿನಗಳ ಅವಧಿಯ ನಂತರ). ಈ ಕೆಳಗಿನ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರ(ರು) / ಖಾತರಿದಾರರಿಗೆ (ರು) ಯಾವುದೇ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಪಾವತಿಸಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ:

- ಬ್ಯಾಂಕ್‌ಗೆ ತೃಪ್ತಿಯಾಗುವಂತೆ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸಲು ಸಾಲಗಾರ(ರು)/ ಖಾತರಿದಾರ(ರು) ಕಡೆಯಿಂದ ವಿಳಂಬವಾಗಿದ್ದರೆ. ಉದಾ., ಯಾವುದೇ ಸಾಲಗಾರ(ರು)/ಗ್ಯಾರಂಟರ್(ಗಳು) ಲಭ್ಯವಿಲ್ಲದಿದ್ದರೆ ಅಥವಾ ಅವರು ಅದೇ ವ್ಯಕ್ತಿ ಎಂದು ಸಾಬೀತುಪಡಿಸಲು ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಗುರುತಿನ ಪುರಾವೆಯನ್ನು ಹೊಂದಿಲ್ಲದಿದ್ದರೆ.
- ಸಾಲಗಾರ(ರು)/ಖಾತರಿದಾರ(ರು) ತಮ್ಮ ವಸತಿ/ಮೇಲಿಂಗ್ ವಿಳಾಸ/ಫೋನ್ ನಂಬರ್‌ಗಳನ್ನು ಬದಲಾಯಿಸಿದ್ದರೆ ಮತ್ತು ಬ್ಯಾಂಕ್‌ಗೆ ತಿಳಿಸದೇ ಇದ್ದರೆ ಮೂಲ ಶೀರ್ಷಿಕೆ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು (ಟೈಟಲ್ ಡಾಕುಮೆಂಟ್‌ಗಳು) ಸಂಗ್ರಹಿಸಲು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಅವರನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗುವುದಿಲ್ಲ. (ಸಾಲಗಾರ(ರು)/ ಖಾತರಿದಾರ(ರು) ಗಳಲ್ಲಿ ಯಾರಿಗಾದರೂ ಒಬ್ಬರಿಗೆ ಫೋನ್, ಪತ್ರ, ಅಥವಾ ಇಮೇಲ್ ಮೂಲಕ ತಿಳಿಸುವುದು ಎಲ್ಲಾ ಸಾಲಗಾರ(ರು)/ಗ್ಯಾರಂಟರ್(ಗಳಿಗೆ) ತಿಳಿಸಿದ ಸೂಚನೆ ಎಂದು ಪರಿಗಣಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.)
- ಫೋರ್ಸ್ ಮಜೂರ್.

3.11 ಸಂಪತ್ತು ನಿರ್ವಹಣೆ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು:

ಬ್ಯಾಂಕ್ ವಿಮೆ ಮತ್ತು ಮ್ಯೂಚುಯಲ್ ಫಂಡ್ ಪ್ರೊಡಕ್ಟ್‌ಗಳ ಕಾರ್ಪೊರೇಟ್ ಏಜೆಂಟ್ ಮತ್ತು ಡಿಸ್ಟ್ರಿಬ್ಯೂಟರ್. ಅಂತಹ ಸೇವೆಗಳಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ನ್ಯೂನತೆಗಳಿದ್ದಲ್ಲಿ, ಟೈ-ಅಪ್ ಪಾಲುದಾರರೊಂದಿಗೆ ತಮ್ಮ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ತಿಳಿಸಲು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಎಲ್ಲಾ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡುತ್ತದೆ.

3.12 ವಿದೇಶಿ ವಿನಿಮಯ ಸೇವೆಗಳು:

ವಿಳಂಬ ಸಂಗ್ರಹಕ್ಕೆ ಪರಿಹಾರ: ಅಧಿಕೃತ ವಿತರಕರು ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಸಲಹೆ / ನಾಸ್ಟ್ರೋ ಹೇಳಿಕೆಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ ಎರಡು ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ಫಲಾನುಭವಿಗೆ ಪಾವತಿಸಬೇಕು ಅಥವಾ ಸೂಚನೆಯನ್ನು ಕಳುಹಿಸಬೇಕು. ಫಲಾನುಭವಿಗಳಿಂದ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳು ಮತ್ತು ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಎಲ್ಲಾ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸುವ ವಿಲೇವಾರಿ ಸೂಚನೆಯ ಸ್ವೀಕೃತಿಯ ಮೇಲೆ, ಬ್ಯಾಂಕ್ ತಕ್ಷಣವೇ ಫಲಾನುಭವಿಯ ಖಾತೆಗೆ ಹಣವನ್ನು ವರ್ಗಾಯಿಸುತ್ತದೆ ಆದರೆ ಅಂತಹ ರಶೀದಿಯ ದಿನಾಂಕದಿಂದ ಎರಡು ವ್ಯವಹಾರ ದಿನಗಳನ್ನು ಮೀರಬಾರದು. ವಿಳಂಬವಾದರೆ, ಬ್ಯಾಂಕ್ ತನ್ನ ಉಳಿತಾಯ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಬಡ್ಡಿ ದರಕ್ಕಿಂತ 2% ಫಲಾನುಭವಿ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ಪಾವತಿಸುತ್ತದೆ. ವಿನಿಮಯ ದರದ ಪ್ರತಿಕೂಲ ಚಲನೆಗೆ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಪಾವತಿಸುತ್ತದೆ, ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ, ಅದರ ಪರಿಹಾರ ನೀತಿಯ ಪ್ರಕಾರ, ಅಂತಹ ವಿನಿಮಯ ನಷ್ಟವನ್ನು ಲೆಕ್ಕಾಚಾರ ಮಾಡಲು ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಉಲ್ಲೇಖ ದರ ಮತ್ತು ದಿನಾಂಕವನ್ನು ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸುತ್ತದೆ.

3.13 ಸುರಕ್ಷಿತ ರೇವಣಿ ಲಾಕರ್‌ನ ವಿಷಯಗಳಿಗೆ ನಷ್ಟ ಅಥವಾ ಹಾನಿ ಉಂಟಾಗುವುದು

ಅಗ್ನಿ ದುರಂತ, ಕಳ್ಳತನ, ಡಕಾಯಿತಿ, ದರೋಡೆ, ಕಟ್ಟಡ ಕುಸಿತ ಅಥವಾ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳು ಮಾಡಿದ ವಂಚನೆಯಂತಹ ಘಟನೆಗಳಿಂದ ಉಂಟಾಗುವ ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆ - ಲಾಕರ್‌ನ ವಿಷಯಗಳ ನಷ್ಟಕ್ಕೆ ಕಾರಣವಾದ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ ಮೇಲೆ ತಿಳಿಸಲಾದ ಘಟನೆಗಳು ಅಥವಾ ಅದರ ಉದ್ಯೋಗಿ (ಗಳು) ಮಾಡಿದ ವಂಚನೆಗೆ ಕಾರಣವೆಂದು ಹೇಳಲಾಗುತ್ತದೆ, ಬ್ಯಾಂಕ್‌ಗಳ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಯು ಸೇಫ್ ಡಿಪಾಸಿಟ್ ಲಾಕರ್‌ನ ಚಾಲ್ತಿಯಲ್ಲಿರುವ ವಾರ್ಷಿಕ ಬಾಡಿಗೆಗೆ ನೂರು ಪಟ್ಟು ಸಮನಾಗಿರುತ್ತದೆ.

3.14 ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್‌ಗಳಿಗೆ ಸೇವಾ ಕೊರತೆಗಳು

- ಕಾರ್ಡ್‌ಗಳ ವಿತರಣೆ - ಸ್ವೀಕರಿಸುವವರ ಲಿಖಿತ ಒಪ್ಪಿಗೆಯಿಲ್ಲದೆ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಅಪೇಕ್ಷಿಸದ ಕಾರ್ಡ್ / ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರುವ ಕಾರ್ಡ್ ಅನ್ನು ನವೀಕರಿಸಿದೆ ಮತ್ತು ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್ ಅನ್ನು ಸಕ್ರಿಯಗೊಳಿಸಿದೆ ಎಂದು ಸ್ಥಾಪಿತವಾದಾಗ, ಬ್ಯಾಂಕ್ ತಕ್ಷಣವೇ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ಹಿಂತಿರುಗಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಸ್ವೀಕರಿಸುವವರಿಗೆ ನಿರಾಕರಣೆಯಿಲ್ಲದೆ ಎರಡು ಪಟ್ಟು ದಂಡವನ್ನು ಪಾವತಿಸುತ್ತದೆ. ಈ ನಿಟ್ಟಿನಲ್ಲಿ ನಿಯಂತ್ರಕ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳ ಪ್ರಕಾರ ಶುಲ್ಕಗಳ ಮೌಲ್ಯವನ್ನು ಹಿಂತಿರುಗಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- ಕಾರ್ಡ್-ವಿತರಕರು ದೂರುದಾರರ ಸಮಯ, ಖರ್ಚು, ಆರ್ಥಿಕ ನಷ್ಟ ಮತ್ತು ಕಾರ್ಡ್-ವಿತರಕರ ತಪ್ಪಿಗಾಗಿ ಅವಳು ಅನುಭವಿಸಿದ ಕಿರುಕುಳ ಮತ್ತು ಮಾನಸಿಕ ಯಾತನೆಗಾಗಿ ಮತ್ತು ದೂರುದಾರರಿಗೆ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ನೀಡಲು ಜವಾಬ್ದಾರಾಗಿರುತ್ತಾರೆ. ದೂರುದಾರರು ದೂರು ನೀಡಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ ಗರಿಷ್ಠ ಒಂದು ತಿಂಗಳ ಅವಧಿಯೊಳಗೆ ಕಾರ್ಡ್-ವಿತರಕರಿಂದ ತೃಪ್ತಿಕರ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಪಡೆಯದಿದ್ದರೆ, ಅವಳು/ಅವನು ಕುಂದುಕೊರತೆ/ಗಳ ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ಸಂಬಂಧಿತ ಆರ್‌ಬಿಐ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಕಚೇರಿಯನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸುವ ಆಯ್ಕೆಯನ್ನು ಹೊಂದಿರುತ್ತಾರೆ.
- ಬಿಲ್ಲಿಂಗ್ ವಿವಾದಗಳು - ತಪ್ಪು ವಹಿವಾಟುಗಳು -ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್ ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ವಿವಾದಕ್ಕೊಳಗಾದ ವ್ಯಾಪಾರಿ ಸ್ಥಾಪನೆಗೆ ಉಲ್ಲೇಖದ ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಕಾರ್ಡ್ ಅಸೋಸಿಯೇಷನ್ ನಿಗದಿಪಡಿಸಿದ ನಿಯಮಗಳ ಪ್ರಕಾರ ನಿರ್ವಹಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಯಾವುದೇ ವಂಚನೆಯ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಅಂತಹ ವಂಚನೆಯು ಯಾವುದೇ ಸಿಬ್ಬಂದಿಯ ನೇರ ಕ್ರಮಗಳಿಗೆ ಕಾರಣವಾಗಿದ್ದರೆ ಗ್ರಾಹಕರು ಅನುಭವಿಸಿದ ನೇರ ಮತ್ತು ನಿಜವಾದ ನಷ್ಟಗಳಿಗೆ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ನೀಡುತ್ತದೆ.
- ಕಾರ್ಡ್ ಖಾತೆಯನ್ನು ಮುಚ್ಚಲು ವಿನಂತಿಗಳು - ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್ ಅನ್ನು ಮುಚ್ಚಲು ಯಾವುದೇ ವಿನಂತಿಯನ್ನು 7 ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ಗೌರವಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ, ಇದು ಕಾರ್ಡ್‌ದಾರರಿಂದ ಬಾಕಿಗಳ ಪೂರ್ಣ ಪಾವತಿಗೆ ಒಳಪಟ್ಟಿರುತ್ತದೆ. 7 ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳೊಳಗೆ ಮುಚ್ಚುವ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಪೂರ್ಣಗೊಳಿಸಲು ಬ್ಯಾಂಕ್‌ನ ಕಡೆಯಿಂದ ವಿಫಲವಾದರೆ, ಒದಗಿಸಿದ ಖಾತೆಯನ್ನು ಮುಚ್ಚುವವರೆಗೆ ಖಾತೆಯಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ಬಾಕಿಯಿಲ್ಲದಿರುವವರೆಗೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಪಾವತಿಸಬೇಕಾದ ವಿಳಂಬದ ಪ್ರತಿ ಕ್ಯಾಲೆಂಡರ್ ದಿನಕ್ಕೆ ₹ 500 ದಂಡವನ್ನು ವಿಧಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

3.15 ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ FD/TD ಮೆಚ್ಯೂರಿಟಿ ಮೊತ್ತವನ್ನು ಪಾವತಿಸಲು ವಿಳಂಬವಾದಾಗ ಪರಿಹಾರ:

ಅವಧಿಯ ರೇವಣಿ (TD) ಪಕ್ಕವಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಆದಾಯವನ್ನು ಪಾವತಿಸದಿದ್ದರೆ, ಬ್ಯಾಂಕಿನಲ್ಲಿ ಕ್ಲೈಮ್ ಮಾಡದೆ ಉಳಿದಿರುವ ಮೊತ್ತವು ಉಳಿತಾಯ ಖಾತೆಗೆ ಅನ್ವಯಿಸುವ ಬಡ್ಡಿದರವನ್ನು ಅಥವಾ ಮೆಚ್ಯೂರ್ ಆದ TD ಯ ಮೇಲಿನ ಬಡ್ಡಿ ದರವನ್ನು ಆಕರ್ಷಿಸುತ್ತದೆ, ಯಾವುದು ಕಡಿಮೆಯೋ ಅದು.

3.16 ಅನುಬಂಧ ಅನಧಿಕೃತ ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ವಹಿವಾಟುಗಳಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಯನ್ನು ಸೀಮಿತಗೊಳಿಸಿದೆ

3.16.1 ಆರ್‌ಬಿಎಲ್ ಬ್ಯಾಂಕ್‌ಗೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಅನಧಿಕೃತ ವಹಿವಾಟುಗಳ ವರದಿ:

- ಗ್ರಾಹಕರು ಆರ್‌ಬಿಎಲ್ ಬ್ಯಾಂಕ್‌ನಲ್ಲಿ ಎಸ್‌ಎಂಎಸ್ ಅಲರ್ಟ್‌ಗಳಿಗಾಗಿ ನೋಂದಾಯಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು ಕಡ್ಡಾಯವಾಗಿರುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ವಹಿವಾಟುಗಳಿಗಾಗಿ ಇ-ಮೇಲ್ ಅಲರ್ಟ್‌ಗಳಿಗಾಗಿ ನೋಂದಾಯಿಸಲು ಲಭ್ಯವಿದ್ದರೆ ನಿಮ್ಮ ಇಮೇಲ್ ನೋಂದಾಯಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು ಅಗತ್ಯವಾಗಿರುತ್ತದೆ. ಬ್ಯಾಂಕ್

- ಕಡ್ಡಾಯವಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಎಸ್ ಎಮ್ ಎಸ್ ಎಚ್ಚರಿಕೆಗಳನ್ನು ಕಳುಹಿಸುತ್ತದೆ, ಆದರೆ ಇಮೇಲ್ ಎಚ್ಚರಿಕೆಗಳನ್ನು ಎಲ್ಲಿ ನೋಂದಾಯಿಸಿದರೂ ಕಳುಹಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- b) ಬ್ಯಾಂಕ್‌ಗೆ ಮೊಬೈಲ್ ಸಂಖ್ಯೆಗಳನ್ನು ನೀಡದ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಎಟಿಎಂ ನಗದು ಹಿಂಪಡೆಯುವಿಕೆ ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ವಹಿವಾಟಿನ ಸೌಲಭ್ಯವನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕ್ ನೀಡುವುದಿಲ್ಲ.
- c) ಯಾವುದೇ ಅನಧಿಕೃತ ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ವಹಿವಾಟಿನ ಬಗ್ಗೆ ಬ್ಯಾಂಕ್‌ನಿಂದ ಸೂಚಿಸಲಾದ ಯಾವುದೇ ಚಾನೆಲ್‌ಗಳ ಮೂಲಕ ತ್ವರಿತವಾಗಿ ಆರ್‌ಬಿಎಲ್ ಬ್ಯಾಂಕ್‌ಗೆ ತಿಳಿಸಲು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸೂಚಿಸಲಾಗಿದೆ, ಅಂತಹ ವಹಿವಾಟು ಸಂಭವಿಸಿದ ನಂತರ, ಬ್ಯಾಂಕ್‌ಗೆ ತಿಳಿಸಲು ಹೆಚ್ಚಿನ ಸಮಯ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವಿಕೆಯು ಬ್ಯಾಂಕ್ / ಗ್ರಾಹಕನಿಗೆ ನಷ್ಟದ ಅಪಾಯವನ್ನು ಉಂಟು ಮಾಡುತ್ತದೆ. ಇದನ್ನು ಸುಲಭಗೊಳಿಸಲು, ಬ್ಯಾಂಕ್, ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ನಡೆದಿರುವ ಅನಧಿಕೃತ ವಹಿವಾಟುಗಳನ್ನು ವರದಿ ಮಾಡಲು ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಕಾರ್ಡ್, ಇತ್ಯಾದಿಗಳಂತಹ ಪಾವತಿ ಉಪಕರಣದ ನಷ್ಟ ಅಥವಾ ಕಳ್ಳತನವನ್ನು ವರದಿ ಮಾಡಲು ಬಹು ಚಾನೆಲ್‌ಗಳ (ವೆಬ್‌ಸೈಟ್, ಫೋನ್ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್, SMS, ಇ-ಮೇಲ್, IVR, ಮೀಸಲಾದ ಟೋಲ್-ಫ್ರೀ ಸಹಾಯವಾಣಿ, ಇತ್ಯಾದಿ) ಮೂಲಕ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ 24x7 ಪ್ರವೇಶವನ್ನು ಒದಗಿಸಲು ಪ್ರಯತ್ನಿಸುತ್ತದೆ.
- d) ಆಕ್ಷೇಪಣೆ ಇದ್ದರೆ ತಿಳಿಸಲು SMS ಮತ್ತು ಇಮೇಲ್ ಎಚ್ಚರಿಕೆಗಳಿಗೆ "ಪ್ರತ್ಯುತ್ತರ" ಮೂಲಕ ತಕ್ಷಣ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯಿಸಲು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅವಕಾಶ ನೀಡುತ್ತದೆ. ಪರ್ಯಾಯವಾಗಿ, ವಹಿವಾಟು ಎಚ್ಚರಿಕೆ SMS ನಲ್ಲಿಯೇ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಪರ್ಯಾಯ ಸಂಖ್ಯೆಯನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ, ಅದಕ್ಕೆ ಗ್ರಾಹಕರು ತಕ್ಷಣವೇ ಪ್ರತ್ಯುತ್ತರವನ್ನು ಕಳುಹಿಸಬಹುದು.
- e) ಇದಲ್ಲದೆ, ಅನಧಿಕೃತ ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ವಹಿವಾಟುಗಳನ್ನು ವರದಿ ಮಾಡಲು ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಆಯ್ಕೆಯೊಂದಿಗೆ ದೂರುಗಳನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಲು ನೇರ ಲಿಂಕ್ ಅನ್ನು ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನ ಮುಖಪುಟದಲ್ಲಿ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ.
- f) ನಷ್ಟ/ವಂಚನೆ ವರದಿ ಮಾಡುವ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯು ನೋಂದಾಯಿತ ದೂರು ಸಂಖ್ಯೆಯೊಂದಿಗೆ ದೂರನ್ನು ಅಂಗೀಕರಿಸುವ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಕ್ಷಣದ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು (ಸ್ವಯಂ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ) ಕಳುಹಿಸಲಾಗಿದೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.
- g) ಬ್ಯಾಂಕ್ ಅಲರ್ಟ್‌ಗಳನ್ನು ಕಳುಹಿಸಲು ಮತ್ತು ಅವರ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಗಳನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಲು ಸಂವಹನ ವ್ಯವಸ್ಥೆಗಳನ್ನು ಬಳಸುತ್ತದೆ. ಇದು ಬ್ಯಾಂಕ್‌ಗೆ ಕಳುಹಿಸಿದ ಸಂದೇಶದ ಸಮಯ ಮತ್ತು ದಿನಾಂಕ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕನ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯ ಸ್ವೀಕೃತಿಯನ್ನು ದಾಖಲಿಸುತ್ತದೆ. ಗ್ರಾಹಕರ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಯ ವ್ಯಾಪ್ತಿಯನ್ನು ನಿರ್ಧರಿಸುವಲ್ಲಿ ಇದು ಮುಖ್ಯವಾಗಿದೆ.
- h) ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಅನಧಿಕೃತ ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ವಹಿವಾಟಿನ ವರದಿಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ನಂತರ, ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಚಾನೆಲ್ ಮೂಲಕ ಖಾತೆಯಲ್ಲಿ ಅನಧಿಕೃತ ವಹಿವಾಟುಗಳನ್ನು ತಡೆಯಲು ಬ್ಯಾಂಕ್ ತಕ್ಷಣದ ಕ್ರಮಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ.

3.16.2 ಗ್ರಾಹಕರ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಯ ಲೆಕ್ಕಾಚಾರ:

RBL ಬ್ಯಾಂಕ್ ನಡೆಸಿದ ತನಿಖೆಯ ಫಲಿತಾಂಶದ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ, ಗ್ರಾಹಕರು ಈ ಕೆಳಗಿನಂತೆ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಪಡೆಯಲು ಅರ್ಹರಾಗಿರುತ್ತಾರೆ:

a) ಗ್ರಾಹಕರು "ಶೂನ್ಯ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆ" ಹೊಂದಿರುತ್ತಾರೆ:

ಈ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ "ಶೂನ್ಯ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆ" ಗೆ ಗ್ರಾಹಕರ ಅರ್ಹತೆ ಉಂಟಾಗುತ್ತದೆ, ಅಲ್ಲಿ ಅನಧಿಕೃತ ವಹಿವಾಟು ಈ ಕೆಳಗಿನ ಘಟನೆಗಳಲ್ಲಿ ಸಂಭವಿಸುತ್ತದೆ:

- i) ಬ್ಯಾಂಕ್ ನಡೆಸಿದ ವಿಚಾರಣೆಯಿಂದ ಸ್ಥಾಪಿತವಾದ ಬ್ಯಾಂಕ್‌ನ ಕಡೆಯಿಂದ ವಂಚನೆ/ ನಿರ್ಲಕ್ಷ್ಯ/ ಕೊರತೆ (ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ವಹಿವಾಟು ವರದಿಯಾಗಿದೆಯೇ ಅಥವಾ ಇಲ್ಲವೇ ಎಂಬುದನ್ನು ಲೆಕ್ಕಿಸದೆ).
- ii) RBL ಬ್ಯಾಂಕ್ ನಡೆಸಿದ ತನಿಖೆಯಿಂದ ಸ್ಥಾಪಿತವಾದ ಮೂರನೇ ವ್ಯಕ್ತಿಯ ಉಲ್ಲಂಘನೆ, ಅಲ್ಲಿ ಕೊರತೆಯು RBL ಬ್ಯಾಂಕ್ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರಲ್ಲಿರುವುದಿಲ್ಲ, ಆದರೆ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯಲ್ಲಿ ಬೇರೆಡೆ ಇರುತ್ತದೆ (ಅಂದರೆ, ಯಾವುದೇ ಕೊಡುಗೆ ಅಥವಾ ಉದ್ದೇಶಪೂರ್ವಕ ವಂಚನೆ / ನಿರ್ಲಕ್ಷ್ಯ / ಕೊರತೆ RBL ಬ್ಯಾಂಕ್ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕ), ಮತ್ತು ಹೀಗಿದ್ದಾಗ ಗ್ರಾಹಕರು ವಹಿವಾಟಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ RBL ಬ್ಯಾಂಕ್‌ನಿಂದ ಸಂವಹನವನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಮೂರು ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ಬ್ಯಾಂಕ್‌ಗೆ ಸೂಚಿಸಬೇಕಾಗುತ್ತದೆ

b) ಗ್ರಾಹಕರು "ಸೀಮಿತ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆ" ಹೊಂದಿರುವುದು:

ಕೆಳಗಿನ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ ಅನಧಿಕೃತ ವಹಿವಾಟುಗಳಿಂದ ಉಂಟಾಗುವ ನಷ್ಟಕ್ಕೆ ಗ್ರಾಹಕನು ಜವಾಬ್ದಾರನಾಗಿರುತ್ತಾನೆ:

- i.) ಗ್ರಾಹಕರು ನಿರ್ಲಕ್ಷ್ಯದಿಂದ ನಷ್ಟವುಂಟಾದ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ, ಗ್ರಾಹಕರು ಪಾವತಿಯ ರುಜುವಾತುಗಳನ್ನು ಹಂಚಿಕೊಂಡ ಅಥವಾ ರಾಜಿ ಮಾಡಿಕೊಂಡರೆ, ಅವನು/ಅವಳು ಬ್ಯಾಂಕ್‌ಗೆ ಅನಧಿಕೃತ ವಹಿವಾಟು ವರದಿ ಮಾಡುವವರೆಗೆ ಗ್ರಾಹಕನು ಸಂಪೂರ್ಣ ನಷ್ಟವನ್ನು ಭರಿಸುತ್ತಾನೆ. ವರದಿ ಮಾಡಿದ ನಂತರ ಸಂಭವಿಸುವ ಯಾವುದೇ ನಷ್ಟವನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಭರಿಸುತ್ತದೆ.
- ii.) ಅನಧಿಕೃತ ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ವಹಿವಾಟಿನ ಜವಾಬ್ದಾರಿಯು RBL ಬ್ಯಾಂಕ್ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರಲ್ಲದೇ ಇರುವ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ, RBL ಬ್ಯಾಂಕ್ ನಡೆಸಿದ ತನಿಖೆಯ ಪ್ರಕಾರ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯಲ್ಲಿ ಬೇರೆಡೆ ಇರುತ್ತದೆ (ಅಂದರೆ ಯಾವುದೇ ಕೊಡುಗೆ ಅಥವಾ ಉದ್ದೇಶಪೂರ್ವಕ ವಂಚನೆ / ನಿರ್ಲಕ್ಷ್ಯ / ಕೊರತೆ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರ ಭಾಗ) ಮತ್ತು ನಾಲ್ಕರಿಂದ ಏಳು ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳ ವಿಳಂಬವಾದಾಗ, ಬ್ಯಾಂಕ್‌ನಿಂದ ಸಂವಹನವನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ನಂತರ, ಅಂತಹ ವಹಿವಾಟಿನ RBL ಬ್ಯಾಂಕ್‌ಗೆ ತಿಳಿಸುವಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರ ಕಡೆಯಿಂದ, ಗ್ರಾಹಕನ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಯು ಪ್ರತಿ ವಹಿವಾಟು ವಹಿವಾಟು ಮೌಲ್ಯಕ್ಕೆ ಅಥವಾ ಕೆಳಗಿನ ಕೋಷ್ಟಕ 1 ರಲ್ಲಿ ನಮೂದಿಸಲಾದ ಮೊತ್ತಕ್ಕೆ ಸೀಮಿತವಾಗಿರುತ್ತದೆ, ಯಾವುದು ಕಡಿಮೆಯೋ ಅದು ಅನ್ವಯಿಸಲಾಗುವುದು.

ಕೋಷ್ಟಕ 1

ಪ್ಯಾರಾ 3.15. 2)(ii) ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಹೇಳಲಾದ ಗ್ರಾಹಕರ ಗರಿಷ್ಠ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆ

ಖಾತೆಯ ಪ್ರಕಾರ	ಗ್ರಾಹಕರ ಗರಿಷ್ಠ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆ (₹)
BSBD ಖಾತೆಗಳು	5,000
- ಎಲ್ಲಾ ಇತರ SB ಖಾತೆಗಳು - ಮುಂಗಡ ಪಾವತಿ ಉಪಕರಣಗಳು ಮತ್ತು ಗಿಫ್ಟ್ ಕಾರ್ಡ್‌ಗಳು - ಚಾಲ್ತಿ/ ನಗದು ಕ್ರೆಡಿಟ್/ MSME ಗಳ ಓವರ್‌ಡ್ರಾಫ್ಟ್ ಖಾತೆಗಳು - ವಾರ್ಷಿಕ ಸರಾಸರಿ ಬಾಕಿ ಇರುವ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳ ಚಾಲ್ತಿ ಖಾತೆಗಳು/ ನಗದು ಕ್ರೆಡಿಟ್/ ಓವರ್‌ಡ್ರಾಫ್ಟ್ ಖಾತೆಗಳು (ವಂಚನೆಯ ಘಟನೆಯ ಹಿಂದಿನ 365 ದಿನಗಳಲ್ಲಿ)/ ರೂ.25 ಲಕ್ಷದವರೆಗಿನ ಮಿತಿ 5 ಲಕ್ಷದವರೆಗಿನ ಮಿತಿಯನ್ನು ಹೊಂದಿರುವ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್‌ಗಳು	10,000
- ಎಲ್ಲಾ ಇತರ ಚಾಲ್ತಿ/ನಗದು ಕ್ರೆಡಿಟ್/ ಓವರ್‌ಡ್ರಾಫ್ಟ್ ಖಾತೆಗಳು 5 ಲಕ್ಷಕ್ಕಿಂತ ಹೆಚ್ಚಿನ ಮಿತಿಯನ್ನು ಹೊಂದಿರುವ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್‌ಗಳು	25,000

c) ಗ್ರಾಹಕರು "ಸಂಪೂರ್ಣ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆ" ಹೊಂದಿರುತ್ತಾರೆ:"

- ಅನಧಿಕೃತ ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ವಹಿವಾಟಿನ ಜವಾಬ್ದಾರಿಯು RBL ಬ್ಯಾಂಕ್ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರಲ್ಲದೇ ಇರುವ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ, ಆದರೆ RBL ಬ್ಯಾಂಕ್ ನಡೆಸಿದ ತನಿಖೆಯ ಪ್ರಕಾರ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯಲ್ಲಿ ಬೇರೆಡೆ ಇರುತ್ತದೆ (ಅಂದರೆ ಕೊಡುಗೆ ಅಥವಾ ಉದ್ದೇಶಪೂರ್ವಕ ವಂಚನೆ / ನಿರ್ಲಕ್ಷ್ಯ / ಕೊರತೆ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರ ಭಾಗ) ಮತ್ತು ಬ್ಯಾಂಕಿನಿಂದ ಸಂವಹನವನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ನಂತರ ಏಳು ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳನ್ನು ಮೀರಿ ವಿಳಂಬವಾದಾಗ, ಅಂತಹ ವ್ಯವಹಾರದ ಬಗ್ಗೆ RBL ಬ್ಯಾಂಕ್‌ಗೆ ತಿಳಿಸುವಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರ ಕಡೆಯಿಂದ, ಗ್ರಾಹಕನು ಸಂಪೂರ್ಣ ಹೊಣೆಗಾರನಾಗಿರುತ್ತಾನೆ ಮತ್ತು ಅಂತಹ ಅನಧಿಕೃತ ವಹಿವಾಟಿನಿಂದ ಉಂಟಾಗುವ ಎಲ್ಲಾ ನಷ್ಟಗಳಿಗೆ ಗ್ರಾಹಕನು ಸಂಪೂರ್ಣ ಹೊಣೆಗಾರನಾಗಿರುತ್ತಾನೆ.
- ಖಾತೆ/ಕಾರ್ಡ್/ಪಾವತಿ ರುಜುವಾತುಗಳನ್ನು [ಪಾಸ್‌ವರ್ಡ್/ಪಿನ್/MPIN/ OTP (ಒಂದು ಬಾರಿ ಪಾಸ್‌ವರ್ಡ್)/ CVV] ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರು ಸ್ವತಃ/ಅವರು ಸ್ವತಃ ಹೊಂದಿಸಿರುವ (ನೆಟ್ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್‌ನಂತಹ/) ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಬಳಸಿಕೊಂಡು ನಿರ್ವಹಿಸಲಾದ ವಹಿವಾಟುಗಳು ಮೊಬೈಲ್ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಬಳಕೆದಾರ ID, ಪಾಸ್‌ವರ್ಡ್, UPI VPA, ಇತ್ಯಾದಿ, "ಗ್ರಾಹಕರು ನಡೆಸಿದ ವಹಿವಾಟು ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರ ನಿರ್ಲಕ್ಷ್ಯದಿಂದಾಗಿ" ಎಂದು ಪರಿಗಣಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಅಂತಹ ವಹಿವಾಟುಗಳ ಸಂಪೂರ್ಣ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಯನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರು ಭರಿಸಬೇಕಾಗುತ್ತದೆ.
- ಇದಲ್ಲದೆ, ಗ್ರಾಹಕರ ನೋಂದಾಯಿತ ಇಮೇಲ್ / ಮೊಬೈಲ್ ಸಂಖ್ಯೆಗೆ RBL ಬ್ಯಾಂಕ್ ಕಳುಹಿಸಿದ ಎರಡನೇ ಅಂಶದ ದೃಢೀಕರಣವನ್ನು ಬಳಸಿಕೊಂಡು ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ವಹಿವಾಟು (ಅನಧಿಕೃತ ಎಂದು ಆರೋಪಿಸಲಾದ) ಯಶಸ್ವಿಯಾಗಿ ಪೂರ್ಣಗೊಂಡ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ, ಅಂತಹ ವಹಿವಾಟುಗಳ ಸಂಪೂರ್ಣ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಯನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರು ಭರಿಸಬೇಕಾಗುತ್ತದೆ.

d) ಅನಧಿಕೃತ ವಹಿವಾಟುಗಳಲ್ಲಿ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಯನ್ನು ನಿರ್ಧರಿಸುವಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರ ಬಾಧ್ಯತೆಗಳು:

- ಅನಧಿಕೃತ ಎಂದು ಹೇಳಲಾದ ಎಲ್ಲಾ ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ವಹಿವಾಟುಗಳಿಗಾಗಿ, ಗ್ರಾಹಕರು ಅನಧಿಕೃತ ವಹಿವಾಟು ವರದಿ ಮಾಡುವ 15 ಕ್ಯಾಲೆಂಡರ್ ದಿನಗಳ ನಿಗದಿತ ಸಮಯದ ಚೌಕಟ್ಟಿನೊಳಗೆ ಸಂಬಂಧಿತ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು (ವಿವಾದದ ನಮೂನೆ, ಎಫ್‌ಐಆರ್ ನಕಲು, ಇತ್ಯಾದಿ ಸೇರಿದಂತೆ) ಒದಗಿಸುವ ಅಗತ್ಯವಿರುತ್ತದೆ.
- ನಿಗದಿತ ಕಾಲಮಿತಿಯೊಳಗೆ ಎಲ್ಲಾ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸುವಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರ ವಿಫಲತೆ/ ವಿಳಂಬದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, RBL ಬ್ಯಾಂಕ್ ತನಿಖೆಯನ್ನು ಮುಕ್ತಾಯಗೊಳಿಸಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗುವುದಿಲ್ಲ ಮತ್ತು ಅಂತಹ ಅನಧಿಕೃತ ವಹಿವಾಟು(ಗಳ) ಸಂಪೂರ್ಣ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಯನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರು ಭರಿಸಬೇಕಾಗುವುದು.
- ಇದಲ್ಲದೆ, ಯಾವುದೇ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಪಾವತಿಸದೆ ಗ್ರಾಹಕರ ಖಾತೆಗೆ ತಪ್ಪಾದ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಅನ್ನು ಪೋಸ್ಟ್ ಮಾಡಿದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ಮೊತ್ತವನ್ನು ಹಿಂತಿರುಗಿಸಲು ಖಾತೆಯಿಂದ ಡೆಬಿಟ್ ಮಾಡುವ ಹಕ್ಕನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಕಾಯ್ದಿರಿಸಿಕೊಂಡಿರುತ್ತದೆ. ಆದಾಗ್ಯೂ, ಅಸಾಧಾರಣ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಗ್ರಾಹಕನಿಗೆ ಯಾವುದೇ ಪ್ರಾಸಂಗಿಕ ಹಣಕಾಸಿನ ನಷ್ಟವನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕ್‌ನ ವಿವೇಚನೆಯಿಂದ ಸರಿದೂಗಿಸಬಹುದು.

e) ಗ್ರಾಹಕರ ಒಟ್ಟಾರೆ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆ:

- ಮೇಲಿನ ಪ್ಯಾರಾಗ್ರಾಫ್ 3.15.2 (ಎ), (ಬಿ) ಮತ್ತು (ಸಿ) ನಲ್ಲಿ ವಿವರಿಸಿದಂತೆ ಮೂರನೇ ವ್ಯಕ್ತಿಯ ಉಲ್ಲಂಘನೆಗಳಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರ ಒಟ್ಟಾರೆ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆ, ಕೊರತೆಯು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರಲ್ಲಿರುವುದಿಲ್ಲ, ಆದರೆ ಬ್ಯಾಂಕ್ ನಡೆಸಿದ ವಿಚಾರಣೆಯ ಪ್ರಕಾರ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯಲ್ಲಿ ಬೇರೆಡೆ ಇರುತ್ತದೆ, ಕೆಳಗಿನ ಕೋಷ್ಟಕ 2 ರಲ್ಲಿ ಸಂಕ್ಷಿಪ್ತಗೊಳಿಸಲಾಗಿದೆ:

ಕೋಷ್ಟಕ 2 - ಗ್ರಾಹಕರ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಯ ಸಾರಾಂಶ

ಬ್ಯಾಂಕ್‌ನಿಂದ ಸಂವಹನವನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ ಮೋಸದ ವಹಿವಾಟನ್ನು ವರದಿ ಮಾಡಲು ತೆಗೆದುಕೊಂಡ ಸಮಯ	ಗ್ರಾಹಕರ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆ (₹)
3 ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳಲ್ಲಿ	ಶೂನ್ಯ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆ
4 ರಿಂದ 7 ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳಲ್ಲಿ	ವಹಿವಾಟಿನ ಮೌಲ್ಯ ಅಥವಾ ಟೇಬಲ್ 1 ರಲ್ಲಿ ನಮೂದಿಸಲಾದ ಮೊತ್ತ, ಯಾವುದು ಕಡಿಮೆಯೋ ಅದು
7 ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳನ್ನು ಮೀರಿ	ಪೂರ್ಣ

- ಸಂವಹನವನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸುವ ದಿನಾಂಕವನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ, ಗ್ರಾಹಕರ ಹೋಮ್ ಶಾಖೆಯ ಕೆಲಸದ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿಯ ಪ್ರಕಾರ ಕೋಷ್ಟಕ 2 ರಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾದ ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳ ಸಂಖ್ಯೆಯನ್ನು ಎಣಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

3.16.3 ಶೂನ್ಯ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆ / ಗ್ರಾಹಕರ ಸೀಮಿತ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಗಾಗಿ ರಿವರ್ಸಲ್ ಟೈಮ್‌ಲೈನ್‌ಗಳು:

1. ಅನಧಿಕೃತ ವಹಿವಾಟಿನ ಬಗ್ಗೆ ಗ್ರಾಹಕರು ತಿಳಿಸಿದಾಗ, RBL ಬ್ಯಾಂಕ್ ವಿವಾದಿತ ಮೊತ್ತವನ್ನು (ತಾತ್ಕಾಲಿಕ / ಶ್ಯಾಡೋ ರಿವರ್ಸಲ್) ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅಂತಹ ಅಧಿಸೂಚನೆಯ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 10 ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ಆಯಾ ಖಾತೆಗೆ ಜಮಾ ಮಾಡುತ್ತದೆ (ವಿಮಾ ಕ್ಲೈಮ್‌ನ ಇತ್ಯರ್ಥಕ್ಕಾಗಿ ಕಾಯಿದೆ. ಏನಾದರೂ ಇದ್ದಲ್ಲಿ). ಅನಧಿಕೃತ ವಹಿವಾಟಿನ ದಿನಾಂಕದಂದು ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಮೌಲ್ಯವನ್ನು ನಿಗದಿಪಡಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
2. ಪರಿಶೀಲನೆಯು ಮೂರನೇ ವ್ಯಕ್ತಿಯನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುವಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಮರ್ಚೆಂಟ್ ಎಸ್ಕಾಬ್ಲಿಷ್‌ಮೆಂಟ್‌ಗೆ ಉಲ್ಲೇಖದ ಅಗತ್ಯವಿರುವಲ್ಲಿ, ಕಾರ್ಡ್ ಅಸೋಸಿಯೇಷನ್‌ಗಳು ನಿಗದಿಪಡಿಸಿದ ನಿಯಮಗಳ ಪ್ರಕಾರ ಅದನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
3. ಗ್ರಾಹಕರ ಪರವಾಗಿ ವಿವಾದವು ಬಗೆಹರಿಯುವವರೆಗೆ ಉಳಿತಾಯ ಮತ್ತು ಚಾಲ್ತಿ ಖಾತೆದಾರರು ತಾತ್ಕಾಲಿಕ/ಶ್ಯಾಡೋ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಮೂಲಕ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಮಾಡಿದ ಹಣವನ್ನು ಬಳಸಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗುವುದಿಲ್ಲ.
4. ದೂರು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ ಗರಿಷ್ಠ 90 ದಿನಗಳೊಳಗೆ ಅನಧಿಕೃತ ವಹಿವಾಟಿನ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಯ ಕುರಿತು ತನಿಖೆಯನ್ನು ಪೂರ್ಣಗೊಳಿಸಲು ಮತ್ತು ಅಂತಿಮ ನಿರ್ಣಯವನ್ನು ಒದಗಿಸುವುದನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.
5. ಬ್ಯಾಂಕಿಗೆ ದೂರನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಯನ್ನು ನಿರ್ಧರಿಸಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗದಿದ್ದರೆ, 90 ದಿನಗಳಲ್ಲಿ, ಮೇಲಿನ ಪ್ಯಾರಾಗ್ರಾಫ್‌ಗಳಲ್ಲಿ ಸೂಚಿಸಲಾದ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಪಾವತಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
6. ಡೆಬಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್/ಬ್ಯಾಂಕ್ ಖಾತೆಯ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರು ಬಡ್ಡಿಯ ನಷ್ಟವನ್ನು ಅನುಭವಿಸುವುದಿಲ್ಲ ಮತ್ತು ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್‌ನ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರು ಯಾವುದೇ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಬಡ್ಡಿಯ ಹೊರೆಯನ್ನು ಹೊಂದುವುದಿಲ್ಲ ಎಂದು RBL ಬ್ಯಾಂಕ್ ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.

3.17 ಅಧಿಕೃತ ಪಾವತಿ ವ್ಯವಸ್ಥೆಗಳನ್ನು ಬಳಸಿಕೊಂಡು ವಿಫಲ ವಹಿವಾಟುಗಳಿಗೆ ಪರಿಹಾರ ಚೌಕಟ್ಟು

ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ (ಆರ್‌ಬಿಐ) ತನ್ನ ಸುತ್ತೋಲೆಯನ್ನು "ಸಮಯಕ್ಕೆ ಸಮನ್ವಯಗೊಳಿಸುವಿಕೆ (ಟಿಎಟಿ) ಮತ್ತು ಅಧಿಕೃತ ಪಾವತಿ ವ್ಯವಸ್ಥೆಗಳನ್ನು ಬಳಸಿಕೊಂಡು ವಿಫಲವಾದ ವಹಿವಾಟುಗಳಿಗೆ ಗ್ರಾಹಕ ಪರಿಹಾರ" ವನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕ್‌ಗಳು ಅನುಸರಿಸಬೇಕಾದ ಚೌಕಟ್ಟು ಮತ್ತು ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳನ್ನು ಸೂಚಿಸುತ್ತದೆ

ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ನೀಡಲಾದ ಈ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳು ಕೆಳಗೆ ತಿಳಿಸಲಾದ ಚಾನಲ್‌ಗಳು/ ವಹಿವಾಟುಗಳಿಗೆ ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತವೆ:

- ಮೈಕ್ರೋ-ಎಟಿಎಂಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ ಅಟೋಮೇಟೆಡ್ ಟೆಲ್ಲರ್ ಮೆಷಿನ್‌ಗಳು(ಎಟಿಎಂಗಳು).
- ಕಾರ್ಡ್ ವಹಿವಾಟುಗಳು
- ಇಮಿಡಿಯೇಟ್ ಪೇಮೆಂಟ್ ಸಿಸ್ಟಮ್ (IMPS)
- ಯುನಿಫೈಡ್ ಪೇಮೆಂಟ್ಸ್ ಇಂಟರ್‌ಫೇಸ್ (UPI)
- ಆಧಾರ್ ಸಕ್ರಿಯಗೊಳಿಸಿದ ಪಾವತಿ ವ್ಯವಸ್ಥೆ (ಆಧಾರ್ ಪಾವತಿ ಸೇರಿದಂತೆ)
- ಆಧಾರ್ ಪೇಮೆಂಟ್ ಬ್ರಿಡ್ಜ್ ಸಿಸ್ಟಮ್ (APBS)
- ನ್ಯಾಷನಲ್ ಅಟೋಮೇಟೆಡ್ ಕ್ಲಿಯರಿಂಗ್ ಹೌಸ್ (NACH)
- ಪ್ರಿಪೇಯ್ಡ್ ಪೇಮೆಂಟ್ ಇನ್ಸ್ಟ್ರುಮೆಂಟ್ (PPIS) - ಕಾರ್ಡ್‌ಗಳು / ವ್ಯಾಲೆಟ್‌ಗಳು

- i. 'ವಿಫಲವಾದ ವಹಿವಾಟು' ಎನ್ನುವುದು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಕಾರಣವಾಗದ ಯಾವುದೇ ಕಾರಣದಿಂದ ಸಂಪೂರ್ಣವಾಗಿ ಪೂರ್ಣಗೊಳ್ಳದ ವಹಿವಾಟು, ಉದಾಹರಣೆಗೆ ಸಂವಹನ ಲಿಂಕ್‌ಗಳಲ್ಲಿನ ವೈಫಲ್ಯ, ಎಟಿಎಂ‌ನಲ್ಲಿ ನಗದು ಲಭ್ಯವಿಲ್ಲದಿರುವುದು, ಸೆಷನ್‌ಗಳ ಸಮಯ ಮೀರುವುದು ಇತ್ಯಾದಿ. ವಿಫಲ ವಹಿವಾಟುಗಳು. ಪೂರ್ಣ ಮಾಹಿತಿಯ ಕೊರತೆ ಅಥವಾ ಸರಿಯಾದ ಮಾಹಿತಿಯ ಕೊರತೆ ಮತ್ತು ರಿವರ್ಸಲ್ ವಹಿವಾಟನ್ನು ಪ್ರಾರಂಭಿಸುವಲ್ಲಿ ವಿಳಂಬದ ಕಾರಣಗಳಿಂದ ಫಲಾನುಭವಿ ಖಾತೆಗೆ ಪರಿಣಾಮ ಬೀರದ ಕ್ರೆಡಿಟ್‌ಗಳನ್ನು ಸಹ ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ.
- ii. 'T' ಎನ್ನುವುದು ವಹಿವಾಟಿನ ದಿನ ಮತ್ತು ಕ್ಯಾಲೆಂಡರ್ ದಿನಾಂಕವನ್ನು ಸೂಚಿಸುತ್ತದೆ.
- iii. 'R' ಎನ್ನುವುದು ರಿವರ್ಸಲ್ ಅನ್ನು ಮುಕ್ತಾಯಗೊಳಿಸಿದ ದಿನವಾಗಿದೆ ಮತ್ತು ವಹಿವಾಟಿನ ಪ್ರಕಾರವನ್ನು ಅವಲಂಬಿಸಿ ಹಣವನ್ನು ನೀಡುವವರು / ಮೂಲದವರು ಸ್ವೀಕರಿಸುತ್ತಾರೆ ಎಂದು ಸೂಚಿಸುತ್ತದೆ. ಫಲಾನುಭವಿಯ ಕಡೆಯಿಂದ ಹಣವನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದಾಗ ಅದೇ ದಿನದಂದು ಇಶ್ಯೂಯರ್ /ಓರಿಜಿನೇಟರ್ ಕಡೆಯಿಂದ ರಿವರ್ಸಲ್ ಅನ್ನು ಜಾರಿಗೊಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- iv. ದೇಶೀಯ ವಹಿವಾಟುಗಳು ಅಂದರೆ, ಮೂಲ ಮತ್ತು ಫಲಾನುಭವಿ ಇಬ್ಬರೂ ಭಾರತದೊಳಗೆ ಇರುವವರಾಗಿದ್ದು ಈ ಚೌಕಟ್ಟಿನ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಒಳಗೊಳ್ಳುತ್ತಾರೆ.
- v. ಹಣಕಾಸಿನ ಪರಿಹಾರವು ಎಲ್ಲೆಲ್ಲಿ ಒಳಗೊಂಡಿದ್ದರೂ, ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ದೂರು ಅಥವಾ ಕ್ಲೈಮ್‌ಗಾಗಿ ಕಾಯಿದೆಯೇ ಗ್ರಾಹಕರ ಖಾತೆಗೆ ಸು-ಮೋಟೋಗೆ ಅನ್ವಯಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- vi. TAT ನಲ್ಲಿ ವಿವರಿಸಿದಂತೆ ವೈಫಲ್ಯದ ಪರಿಹಾರದ ಪ್ರಯೋಜನವನ್ನು ಪಡೆಯದ ಗ್ರಾಹಕರು, ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ - ಇಂಟಿಗ್ರೇಟೆಡ್ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಸ್ಕೀಮ್, 2021 ನಲ್ಲಿ ದೂರನ್ನು ನೋಂದಾಯಿಸಬಹುದು.

ಅಧಿಕೃತ ಪಾವತಿ ವ್ಯವಸ್ಥೆಗಳನ್ನು ಬಳಸಿಕೊಂಡು ವಿಫಲವಾದ ವಹಿವಾಟುಗಳಿಗಾಗಿ ಅಟೋ-ರಿವರ್ಸಲ್ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರ ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ಫ್ರೇಮ್‌ವರ್ಕ್			
ಸರಣಿ ಸಂಖ್ಯೆ	ಘಟನೆಯ ವಿವರಣೆ	ಅಟೋ-ರಿವರ್ಸಲ್ ಮತ್ತು ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ಫ್ರೇಮ್ ವರ್ಕ್	
		* ಅಟೋ-ರಿವರ್ಸಲ್‌ಗಾಗಿ ಟೈಮ್‌ಲೈನ್	ಪರಿಹಾರ ಪಾವತಿ
I	II	III	IV
1	ಮೈಕ್ರೋ-ಎಟಿಎಂ‌ಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ ಅಟೋಮೇಟೆಡ್ ಟೆಲ್ಲರ್ ಯಂತ್ರಗಳು (ಎಟಿಎಂ‌ಗಳು).		
A	ಗ್ರಾಹಕರ ಖಾತೆಯನ್ನು ಡೆಬಿಟ್ ಮಾಡಲಾಗಿದೆ ಆದರೆ ಹಣವನ್ನು ವಿತರಿಸಲಾಗಿಲ್ಲ.	ಗರಿಷ್ಠ T + 5 ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ವಿಫಲ ವಹಿವಾಟಿನ ಪ್ರೊ-ಆಕ್ಟಿವ್ ರಿವರ್ಸಲ್ (R).	T + 5 ದಿನಗಳನ್ನು ಮೀರಿದ ವಿಳಂಬದ ದಿನಕ್ಕೆ ₹ 100/- ಖಾತೆದಾರರ ಕ್ರೆಡಿಟ್‌ಗೆ.
2	ಕಾರ್ಡ್ ವಹಿವಾಟು		
A	ಕಾರ್ಡ್‌ನಿಂದ ಕಾರ್ಡ್‌ಗೆ ವರ್ಗಾವಣೆ	ಫಲಾನುಭವಿ ಖಾತೆಗೆ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಮಾಡದಿದ್ದಲ್ಲಿ T + 1 ದಿನದೊಳಗೆ ವಹಿವಾಟು (R) ಅನ್ನು ಹಿಂತಿರುಗಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.	T + 1 ದಿನವನ್ನು ಮೀರಿದ ವಿಳಂಬದ ದಿನಕ್ಕೆ ₹ 100/-.
	ರೆಮಿಟರ್ ಕಾರ್ಡ್ ಖಾತೆಯನ್ನು ಡೆಬಿಟ್ ಮಾಡಲಾಗಿದೆ ಆದರೆ ಫಲಾನುಭವಿಯ ಕಾರ್ಡ್ ಖಾತೆಯನ್ನು ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಮಾಡಲಾಗಿಲ್ಲ.		

ಸರಣಿ ಸಂಖ್ಯೆ	ಘಟನೆಯ ವಿವರಣೆ	ಅಟೋ-ರಿವರ್ಸಲ್ ಮತ್ತು ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ಫ್ರೇಮ್ ವರ್ಕ್	
		* ಅಟೋ-ರಿವರ್ಸಲ್‌ಗಾಗಿ ಟೈಮ್‌ಲೈನ್	ಪರಿಹಾರ ಪಾವತಿ
I	II	III	IV
B	PoS ನಲ್ಲಿ ನಗದು ಸೇರಿದಂತೆ ಮಾರಾಟದ ಪಾಯಿಂಟ್ (PoS) (ಕಾರ್ಡ್ ಪ್ರಸ್ತುತ).	T + 5 ಒಳಗೆ ಅಟೋ-ರಿವರ್ಸಲ್ ದಿನಗಳು	T + 5 ದಿನಗಳನ್ನು ಮೀರಿದ ವಿಳಂಬದ ದಿನಕ್ಕೆ ₹ 100/-.
	ಖಾತೆಯನ್ನು ಡೆಬಿಟ್ ಮಾಡಲಾಗಿದೆ ಆದರೆ ವ್ಯಾಪಾರಿ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ದೃಢೀಕರಣವನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಲಾಗಿಲ್ಲ ಅಂದರೆ, ಚಾರ್ಜ್-ಸ್ಲಿಪ್ ಅನ್ನು ರಚಿಸಲಾಗಿಲ್ಲ.		
C	ಕಾರ್ಡ್ ಪ್ರಸ್ತುತವಾಗಿಲ್ಲ (CNP) (ಇ-ಕಾಮರ್ಸ್)		
	ಖಾತೆಯನ್ನು ಡೆಬಿಟ್ ಮಾಡಲಾಗಿದೆ ಆದರೆ ವ್ಯಾಪಾರಿ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯಲ್ಲಿ ದೃಢೀಕರಣವನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಲಾಗಿಲ್ಲ.		
3	ತಕ್ಷಣದ ಪಾವತಿ ವ್ಯವಸ್ಥೆ (IMPS)		
A	ಖಾತೆ ಡೆಬಿಟ್ ಆಗಿದೆ ಆದರೆ ಫಲಾನುಭವಿ ಖಾತೆಗೆ ಜಮಾ ಆಗಿಲ್ಲ.	ಫಲಾನುಭವಿಯ ಖಾತೆಗೆ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಮಾಡಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗದಿದ್ದರೆ, T + 1 ದಿನದಂದು ಫಲಾನುಭವಿಯ ಬ್ಯಾಂಕ್‌ನಿಂದ ಅಟೋ ರಿವರ್ಸಲ್ (R) ಆಗುತ್ತದೆ	T + 1 ದಿನವನ್ನು ಮೀರಿದ ವಿಳಂಬದ ದಿನಕ್ಕೆ ₹ 100/-.
4	ಯುನಿಫೈಡ್ ಪೇಮೆಂಟ್ಸ್ ಇಂಟರ್‌ಫೇಸ್ (UPI)		
A	ಖಾತೆಯನ್ನು ಡೆಬಿಟ್ ಮಾಡಲಾಗಿದೆ ಆದರೆ ಫಲಾನುಭವಿ ಖಾತೆಯನ್ನು ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಮಾಡಲಾಗಿಲ್ಲ (ನಿಧಿಯ ವರ್ಗಾವಣೆ).	ಫಲಾನುಭವಿಯ ಖಾತೆಗೆ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಮಾಡಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗದಿದ್ದರೆ, T + 1 ದಿನದಂದು ಫಲಾನುಭವಿಯ ಬ್ಯಾಂಕ್‌ನಿಂದ ಅಟೋ ರಿವರ್ಸಲ್ (R) ಆಗುತ್ತದೆ	T + 1 ದಿನವನ್ನು ಮೀರಿದ ವಿಳಂಬದ ದಿನಕ್ಕೆ ₹ 100/-.
B	ಖಾತೆಯನ್ನು ಡೆಬಿಟ್ ಮಾಡಲಾಗಿದೆ ಆದರೆ ವ್ಯಾಪಾರದ ದೃಢೀಕರಣವನ್ನು ವ್ಯಾಪಾರಿ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಸ್ವೀಕರಿಸಲಾಗಿಲ್ಲ (ವ್ಯಾಪಾರಿಗೆ ಪಾವತಿ).	T + 5 ಒಳಗೆ ಅಟೋ-ರಿವರ್ಸಲ್ ದಿನಗಳು	T + 5 ದಿನಗಳನ್ನು ಮೀರಿದ ವಿಳಂಬದ ದಿನಕ್ಕೆ ₹ 100/-.

SI ಸಂಖ್ಯೆ	ಘಟನೆಯ ವಿವರಣೆ	ಅಟೋ-ರಿವರ್ಸಲ್ ಮತ್ತು ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ಫ್ರೇಮ್ ವರ್ಕ್	
		* ಅಟೋ-ರಿವರ್ಸಲ್‌ಗಾಗಿ ಟೈಮ್‌ಲೈನ್	ಪರಿಹಾರ ಪಾವತಿ
I	II	III	IV
5	ಆಧಾರ್ ಸಕ್ರಿಯಗೊಳಿಸಿದ ಪಾವತಿ ವ್ಯವಸ್ಥೆ (ಆಧಾರ್ ಪಾವತಿ ಸೇರಿದಂತೆ)		
A	ನಿಮ್ಮ ಖಾತೆಯನ್ನು ಡೆಬಿಟ್ ಮಾಡಲಾಗಿದೆ ಆದರೆ ವ್ಯಾಪಾರಿ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ವಹಿವಾಟು ದೃಢೀಕರಣವನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಲಾಗಿಲ್ಲ.	T + 5 ದಿನಗಳಲ್ಲಿ "ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಅಡ್ವಾನ್ಸ್‌ಮೆಂಟ್" ಅನ್ನು ಪ್ರಾರಂಭಿಸಲು ಸ್ವಾಧೀನಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲಾಗುವುದು.	T + 5 ದಿನಗಳನ್ನು ಮೀರಿದ ವಿಳಂಬದ ದಿನಕ್ಕೆ ₹ 100/-.
B	ಖಾತೆ ಡೆಬಿಟ್ ಆಗಿದೆ ಆದರೆ ಫಲಾನುಭವಿ ಖಾತೆಗೆ ಜಮಾ ಆಗಿಲ್ಲ.		
6	ಆಧಾರ್ ಪೇಮೆಂಟ್ ಬ್ರಿಡ್ಜ್ ಸಿಸ್ಟಮ್ (APBS)		
A	ಫಲಾನುಭವಿಯ ಖಾತೆಗೆ ಜಮಾ ಮಾಡುವಲ್ಲಿ ವಿಳಂಬವಾಗಿದೆ.	T + 1 ದಿನದೊಳಗೆ ವಹಿವಾಟನ್ನು ಫಲಾನುಭವಿ ಬ್ಯಾಂಕ್ ರಿವರ್ಸ್ ಮಾಡುತ್ತದೆ.	T + 1 ದಿನವನ್ನು ಮೀರಿದ ವಿಳಂಬದ ದಿನಕ್ಕೆ ₹ 100/-.
7	ನ್ಯಾಷನಲ್ ಅಟೋಮೇಟೆಡ್ ಕ್ಲಿಯರಿಂಗ್ ಹೌಸ್ (NACH)		
A	ಫಲಾನುಭವಿಯ ಖಾತೆಯನ್ನು ಜಮಾ ಮಾಡುವಲ್ಲಿ ವಿಳಂಬ ಆಗುವುದು ಅಥವಾ ಮೊತ್ತವನ್ನು ಹಿಂತಿರುಗಿಸುವುದು.	T + 1 ದಿನದೊಳಗೆ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಮಾಡದ ವಹಿವಾಟನ್ನು ಫಲಾನುಭವಿ ಬ್ಯಾಂಕ್ ರಿವರ್ಸ್ ಮಾಡುತ್ತದೆ	T + 1 ದಿನಕ್ಕಿಂತ ವಿಳಂಬವಾದರೆ ದಿನಕ್ಕೆ 100/-.
B	ಗ್ರಾಹಕರು ಬ್ಯಾಂಕ್‌ಗೆ ಡೆಬಿಟ್ ಆದೇಶವನ್ನು ಹಿಂತೆಗೆದುಕೊಂಡರೂ ಖಾತೆಯನ್ನು ಡೆಬಿಟ್ ಮಾಡಲಾಗಿದೆ.	ಅಂತಹ ಡೆಬಿಟ್‌ಗೆ ಗ್ರಾಹಕರ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಜವಾಬ್ದಾರವಾಗಿರುತ್ತದೆ. ರೆಸಲ್ಯೂಶನ್ T + 1 ದಿನದೊಳಗೆ ಪೂರ್ಣಗೊಳಿಸಬೇಕು.	
8	ಪ್ರಿವೇಯ್ಡ್ ಪೇಮೆಂಟ್ ಇನ್ಸ್ಟ್ರುಮೆಂಟ್ (PPIs) - ಕಾರ್ಡ್‌ಗಳು / ವ್ಯಾಲೆಟ್‌ಗಳು		
A	ನಮ್ಮಿಂದ ಹೊರಗಿರುವ ವಹಿವಾಟು ವ್ಯವಹಾರವು UPI, ಕಾರ್ಡ್ ನೆಟ್‌ವರ್ಕ್, IMPS, ಇತ್ಯಾದಿಗಳ ಮೇಲೆ ನಡೆಯುತ್ತದೆ ಆಯಾ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯ TAT ಮತ್ತು ಪರಿಹಾರ ನಿಯಮ ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ.		
B	ನಮ್ಮಲ್ಲಿನ ವಹಿವಾಟು ಫಲಾನುಭವಿಯ PPI ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಮಾಡಲಾಗಿಲ್ಲ. PPI ಡೆಬಿಟ್ ಮಾಡಲಾಗಿದೆ ಆದರೆ ವ್ಯಾಪಾರಿ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ವಹಿವಾಟು ದೃಢೀಕರಣವನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಲಾಗಿಲ್ಲ.	T + 1 ದಿನದೊಳಗೆ ರಿಮಿಟರ್‌ನ ಖಾತೆಯಲ್ಲಿ ರಿವರ್ಸಲ್ ಪರಿಣಾಮ ಬೀರುತ್ತದೆ.	T + 1 ದಿನಕ್ಕಿಂತ ವಿಳಂಬವಾದರೆ ದಿನಕ್ಕೆ ₹ 100/-

ಪರಿಹಾರ ಸೂ-ಮೋಟೋ ಪಾವತಿಸುವ ನಿಯಮಕ್ಕೆ ವಿನಾಯಿತಿ:

ಬ್ಯಾಂಕ್ ಮಟ್ಟದಲ್ಲಿ ವಿಫಲವಾದ ವಹಿವಾಟುಗಳ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ದೂರಿನ ದೂರಿಗಾಗಿ ಕಾಯ್ದೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಪಾವತಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ, ಆದಾಗ್ಯೂ ಗ್ರಾಹಕರು ಇತರ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಚಾನೆಲ್‌ಗಳಲ್ಲಿ ಮಾಡಿದ ವಹಿವಾಟುಗಳಿಗೆ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ನೆಟ್‌ವರ್ಕ್‌ನಿಂದ ಪರಿಹಾರದ ಮೌಲ್ಯವನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ನಂತರ ಮಾತ್ರ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಪಾವತಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

3.18 ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಮಾಹಿತಿ ಕಂಪನಿಗಳಿಗೆ (CICs) ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ವರದಿ ಮಾಡಲು

ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ದೂರುಗಳಿಗಾಗಿ ಪರಿಹಾರ ಚೌಕಟ್ಟು

- ಬ್ಯಾಂಕಿಗೆ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ ಮೂವತ್ತು (30) ಕ್ಯಾಲೆಂಡರ್ ದಿನಗಳ ಅವಧಿಯೊಳಗೆ ದೂರನ್ನು ಪರಿಹರಿಸದಿದ್ದಲ್ಲಿ ದೂರುದಾರರು ಪ್ರತಿ ಕ್ಯಾಲೆಂಡರ್ ದಿನಕ್ಕೆ ₹100 ರ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಪಡೆಯಲು ಅರ್ಹರಾಗಿರುತ್ತಾರೆ. ಬ್ಯಾಂಕ್ ಒದಗಿಸಿದ ಸ್ವರೂಪದ ಪ್ರಕಾರ ದೂರುದಾರರು ದೂರಿನ ವಿವರಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸಿದರೆ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಪಡೆಯಲು ಅರ್ಹರಾಗಿರುತ್ತಾರೆ.
- ದೂರುದಾರರು ಅಥವಾ CIC ಯಿಂದ ಮಾಹಿತಿ ನೀಡಿದ ಇಪ್ಪತ್ತೊಂದು (21) ಕ್ಯಾಲೆಂಡರ್ ದಿನಗಳೊಳಗೆ ಸೂಕ್ತ ತಿದ್ದುಪಡಿ ಅಥವಾ ಸೇರ್ಪಡೆ ಮಾಡುವ ಮೂಲಕ ಬ್ಯಾಂಕ್ CIC ಗಳಿಗೆ ನವೀಕರಿಸಿದ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಕಳುಹಿಸಲು ವಿಫಲವಾದರೆ ಬ್ಯಾಂಕ್ ದೂರುದಾರರಿಗೆ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಪಾವತಿಸುತ್ತದೆ. ದೂರುದಾರರಿಂದ ಅಥವಾ CIC ಮಾಹಿತಿ ನೀಡಿದ ಇಪ್ಪತ್ತೊಂದು (21) ಕ್ಯಾಲೆಂಡರ್ ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ಬ್ಯಾಂಕ್ CIC ಗೆ ನವೀಕರಿಸಿದ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸಿದ್ದರೂ ಸಹ, CIC ಒಂಬತ್ತು (9) ಕ್ಯಾಲೆಂಡರ್ ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ದೂರನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ವಿಫಲವಾದರೆ CIC ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಪಾವತಿಸುತ್ತದೆ.
- ಬ್ಯಾಂಕಿನಿಂದ ದೂರುದಾರರಿಗೆ ಒದಗಿಸಬೇಕಾದ ಪರಿಹಾರವನ್ನು (ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸುವ ಮೂವತ್ತು (30) ಕ್ಯಾಲೆಂಡರ್ ದಿನಗಳನ್ನು ಮೀರಿದ ವಿಳಂಬ ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ) ಸಂಬಂಧಪಟ್ಟ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಸಂಸ್ಥೆಗಳು (CICಗಳು)/ CIC ಗಳ ನಡುವೆ ಪ್ರಮಾಣಾನುಗುಣವಾಗಿ ಹಂಚಲಾಗುತ್ತದೆ. RBI ಸೂಚಿಸಿದಂತೆ ಅಂತಹ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಪಾವತಿಸಲು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಲೆಕ್ಕಾಚಾರದ ವಿಧಾನವನ್ನು ಜೋಡಿಸುತ್ತದೆ.
- ಪರಿಹಾರದ ಮೊತ್ತವನ್ನು (ಅನ್ವಯಿಸುವಂತೆ) ದೂರುದಾರರ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಖಾತೆಗೆ ದೂರು ಪರಿಹಾರದ ಐದು (5) ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ಜಮಾ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ.
- ಬ್ಯಾಂಕ್‌ನಿಂದ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ತಪ್ಪಾಗಿ ನಿರಾಕರಿಸಿದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ದೂರುದಾರರು ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ - ಇಂಟಿಗ್ರೇಟೆಡ್ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಸ್ಕೀಮ್, 2021 ರ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಆರ್‌ಬಿಐ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಅನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು.
- ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ - ಇಂಟಿಗ್ರೇಟೆಡ್ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಸ್ಕೀಮ್, 2021 ರ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಇನ್ನೂ ಒಳಗೊಳ್ಳದ ಬ್ಯಾಂಕ್‌ನಿಂದ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ತಪ್ಪಾಗಿ ನಿರಾಕರಿಸಿದರೆ, ದೂರುದಾರರು ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಆಫ್ ಇಂಡಿಯಾ ಪ್ರಾದೇಶಿಕ ಕಚೇರಿಗಳಿಂದ (ROs) ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಿಸುವ ಗ್ರಾಹಕ ಶಿಕ್ಷಣ ಮತ್ತು ಸಂರಕ್ಷಣಾ ಕೋಶವನ್ನು (CEPC) ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು.

ಪರಿಹಾರ ಫ್ರೇಮ್‌ವರ್ಕ್‌ಗೆ ಹೊರಗಿಡುವಿಕೆಗಳು: ಮೇಲಿನ ಪರಿಹಾರ ಚೌಕಟ್ಟನ್ನು ಈ ಕೆಳಗಿನ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ ಅನ್ವಯಿಸುವುದಿಲ್ಲ:

- CICRA, 2005 ರ ಸೆಕ್ಷನ್ 18 ರ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಒದಗಿಸಲಾದ ವಿವಾದಗಳು. CICRA, 2005 ರ ಸೆಕ್ಷನ್ 18, CIC ಗಳು, CIಗಳು, ಸಾಲಗಾರರು ಮತ್ತು ಕ್ಲೈಂಟ್‌ಗಳ ನಡುವೆ ಉದ್ಭವಿಸುವ ವಿವಾದಗಳಿಗೆ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಮಾಹಿತಿಯ ವ್ಯವಹಾರಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ವಿಷಯಗಳಲ್ಲಿ ಮತ್ತು CICRA, 2005 ರ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಒದಗಿಸಲಾಗಿಲ್ಲ, ಅಂತಹ ವಿವಾದಗಳನ್ನು ಮಧ್ಯಸ್ಥಿಕೆ ಮತ್ತು ರಾಜಿ ಕಾಯಿದೆ, 1996 ರಲ್ಲಿ ಒದಗಿಸಿದಂತೆ. ರಾಜಿ ಅಥವಾ ಮಧ್ಯಸ್ಥಿಕೆ ಮೂಲಕ ಇತ್ಯರ್ಥಪಡಿಸಬೇಕು.

- ii. (a) ಆಂತರಿಕ ಆಡಳಿತ, (b) ಮಾನವ ಸಂಪನ್ಮೂಲಗಳು, (c) ಸಿಬ್ಬಂದಿಯ ವೇತನ ಮತ್ತು ವೇತನಗಳು, ಮತ್ತು (d) ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಸಲಹೆಗಳು ಮತ್ತು ವಾಣಿಜ್ಯ ನಿರ್ಧಾರಗಳ ಸ್ವರೂಪದಲ್ಲಿನ ಉಲ್ಲೇಖಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ದೂರುಗಳು/ಉಲ್ಲೇಖಗಳು.
 - iii. ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಸ್ಕೋರ್/ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಸ್ಕೋರ್ ಮಾದರಿಯ ಲೆಕ್ಕಾಚಾರಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ವಿವಾದಗಳು/ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ದೂರುಗಳು.
 - iv. ಗ್ರಾಹಕ ವ್ಯಾಜ್ಯಗಳ ಪರಿಹಾರ ಆಯೋಗ, ನ್ಯಾಯಾಲಯಗಳು, ನ್ಯಾಯಮಂಡಳಿಗಳು ಇತ್ಯಾದಿಗಳಂತಹ ಇತರ ವೇದಿಕೆಗಳಲ್ಲಿ ತೀರ್ಮಾನಿಸಲಾದ ಅಥವಾ ಈಗಾಗಲೇ ಬಾಕಿ ಉಳಿದಿರುವ ದೂರುಗಳು.
- ಬ್ಯಾಂಕ್ ರೂಟ್ ಕಾಸ್ ಅನಾಲಿಸಿಸ್ (RCA) ಅನ್ನು ಕೈಗೊಳ್ಳುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಕನಿಷ್ಠ ವಾರ್ಷಿಕ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಬೋರ್ಡ್/ಬೋರ್ಡ್ ಸಮಿತಿಗೆ ತಗ್ಗಿಸುವಿಕೆಯ ಯೋಜನೆಯೊಂದಿಗೆ ಅಂತಹ ವಿವರಗಳನ್ನು ಇರಿಸುತ್ತದೆ.

4. ಘೋಷಣೆ:

ಇಲ್ಲಿ ಏನು ಒಳಗೊಂಡಿದ್ದರೂ ಸಹ, ಬ್ಯಾಂಕ್ ಈ ಕೆಳಗಿನ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಪಾವತಿಸುವುದಿಲ್ಲ:

- a) ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಸಾಲ ಮತ್ತು ಮುಂಗಡ ಚಟುವಟಿಕೆಗಳಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ಆಪಾದಿತ ಕೊರತೆ. ಕೊರತೆಯೆಂದರೆ
 - i. ಸಾಲದ ಮುಕ್ತಾಯ ಅಥವಾ ಮುಕ್ತಾಯದ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರು ಸಾಲ ಮತ್ತು ಮುಂಗಡವನ್ನು ಪೂರೈಸದಿದ್ದರೆ.
 - ii. ಗ್ರಾಹಕರು ಮರಣಹೊಂದಿದ್ದರೆ ಮತ್ತು ಮಾನ್ಯ ದಾಖಲೆಗಳೊಂದಿಗೆ ಯಾವುದೇ ಕಾನೂನು ಉತ್ತರಾಧಿಕಾರಿಗಳಿಲ್ಲದಿದ್ದರೆ ಅದನ್ನು ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ಪರಿಗಣಿಸಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ.
- b) ಇತರ ಬ್ಯಾಂಕ್‌ಗಳೊಂದಿಗಿನ ಸಮಾನ ಪಾವತಿ ಒಪ್ಪಂದವನ್ನು ಸೂಕ್ತವಾಗಿ ನಿರ್ವಹಿಸದೇ ಇರುವುದು, ಹಣಕಾಸು ಒದಗಿಸದೇ ಇರುವುದು ಮತ್ತು ಭದ್ರತಾ ಅನುಸರಣೆಯನ್ನು ಸರಿಯಾಗಿ ಅನುಸರಿಸದೇ ಇರುವುದು.
- c) ಬ್ಯಾಂಕಿನ ನಿಯಂತ್ರಣವನ್ನು ಮೀರಿದ ಅಂಶಗಳಿಂದಾಗಿ ವ್ಯವಹಾರದ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಣೆಯ ಕಾರಣದಿಂದ ವಿಳಂಬವಾದರೆ ಅಂತಹ ಘಟನೆಗಳ ಅವಧಿಯನ್ನು ವಿಳಂಬದ ಲೆಕ್ಕಾಚಾರಕ್ಕಾಗಿ ಬಿಟ್ಟುಬಿಡಲಾಗುತ್ತದೆ.
- d) ಸಮಸ್ಯೆಗಳು ಉಪ-ನ್ಯಾಯಾಲಯದಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ಯಾವುದೇ ನ್ಯಾಯಾಲಯಗಳ ಮುಂದೆ ಬಾಕಿ ಉಳಿದಿದ್ದರೆ, ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಇಂಟಿಗ್ರಿಟಿಡ್ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್, ಮಧ್ಯಸ್ಥಗಾರ, ಶಾಸನಬದ್ಧ ಪ್ರಾಧಿಕಾರ, ಸರ್ಕಾರ, ಇತ್ಯಾದಿಗಳಿಗೆ ಕಾನೂನು ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ವಿಷಯವನ್ನು ತಡೆಹಿಡಿಯುವ ಕಾರಣದಿಂದಾಗಿ ತಡೆಹಿಡಿಯಲಾಗುತ್ತದೆ.

5. ಫೋರ್ಸ್ ಮಜೂರ್

ಕೆಲವು ಅನಿರೀಕ್ಷಿತ ಘಟನೆಗಳು (ನಾಗರಿಕ ಗಲಭೆ, ವಿದ್ವಂಸಕ ಕೃತ್ಯ, ಲಾಕ್ ಔಟ್, ಮುಷ್ಕರ ಅಥವಾ ಇತರ ಕಾರ್ಮಿಕ ಅಡಚಣೆಗಳು, ಅಪಘಾತ, ಬೆಂಕಿ, ನೈಸರ್ಗಿಕ ವಿಕೋಪಗಳು ಅಥವಾ ಇತರ "ನೈಸರ್ಗಿಕ ಕೃತ್ಯಗಳು" ಸೇರಿದಂತೆ ಆದರೆ ಸೀಮಿತವಾಗಿಲ್ಲದೇ, ಈ ನೀತಿಯ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಪರಿಹಾರ ನೀಡಲು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಜವಾಬ್ದಾರವಾಗಿರುವುದಿಲ್ಲ. ಬ್ಯಾಂಕಿನ ನಿಯಂತ್ರಣಕ್ಕೆ ಮೀರಿದ ಯುದ್ಧ, ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಸೌಲಭ್ಯಗಳು ಅಥವಾ ಅದರ ಕರೆಸ್ಪಾಂಡೆಂಟ್ ಬ್ಯಾಂಕ್(ಗಳು), ಸಾಮಾನ್ಯ ಸಂವಹನ ಸಾಧನಗಳ ಅನುಪಸ್ಥಿತಿ ಅಥವಾ ಎಲ್ಲಾ ರೀತಿಯ ಸಾರಿಗೆ ಅನುಪಸ್ಥಿತಿ, ಇತ್ಯಾದಿ) ಬ್ಯಾಂಕಿನ ನಿಯಂತ್ರಣವನ್ನು ಮೀರಿ, ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಸೇವಾ ವಿತರಣೆಯೊಳಗೆ ಅದರ ಜವಾಬ್ದಾರಿಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುವುದನ್ನು ತಡೆಯುತ್ತವೆ.