



ഉപഭോക്തൃ നഷ്ടപരിഹാര, സംരക്ഷണ നയം

ഉള്ളടക്ക സൂചിക

ക്രമ നമ്പർ	ഉള്ളടക്കം	പേജ് നമ്പർ
1	ആമുഖം	3
2	ഉപഭോക്താക്കളുടെ ഉത്തരവാദിത്തം:	4
3	കുറവും നഷ്ടപരിഹാരവും അംഗീകരിക്കൽ:	4
3.1	ബാങ്കിന്റെ അനധികൃത / തെറ്റായ ഡെബിറ്റ്:	4
3.2	ഇസിഎസ് ഡെബിറ്റ് / എൻഎസിഎച്ച് ഡെബിറ്റ് / ഡയറക്ട് ഡെബിറ്റുകൾ / അക്കൗണ്ടുകളിലേക്കുള്ള മറ്റ് ഡെബിറ്റുകൾ:	5
3.3	എൻഇഎഫ്ടി, ആർടിജിഎസ് ഉപയോഗിച്ചുള്ള ഫണ്ട് ട്രാൻസ്ഫർ	6
3.4	പേയ്മെന്റ് നിർത്താനുള്ള നിർദ്ദേശങ്ങൾ അംഗീകരിച്ചതിന് ശേഷമുള്ള ചെക്കുകളുടെ പേയ്മെന്റ്:	6
3.5	ചെക്കുകളുടെ വൈകിയ കളക്ഷനുള്ള പലിശ അടയ്ക്കൽ	6
3.6	ട്രാൻസിറ്റിൽ നഷ്ടപ്പെട്ട ഇൻസ്ട്രുമെന്റുകൾക്കുള്ള നഷ്ടപരിഹാരം:	7
3.7	ഡ്യൂപ്ലിക്കേറ്റ് ഡ്രാഫ്റ്റ് നൽകലും കാലതാമസത്തിനുള്ള നഷ്ടപരിഹാരവും:	7
3.8	ബാങ്കിന്റെ പ്രതിനിധി/കൊറിയർ അല്ലെങ്കിൽ ഡിഎസ്എയുടെ നിയമാവലിയുടെ ലംഘനം:	8
3.9	വാണിജ്യ ബാങ്കുകൾ മുഖേനയുള്ള സഹകരണ ബാങ്കുകളുടെ "അറ്റ് പാർ ഇൻസ്ട്രുമെന്റുകളുടെ" ഇടപാട്:	8
3.10	കടം കൊടുക്കുന്നയാളുടെ ബാധ്യത: വായ്പയെടുക്കുന്നവരോടുള്ള പ്രതിബദ്ധതകൾ - ഈടുകൾ/ ഡോക്യുമെന്റുകൾ തിരികെ നൽകൽ	8
3.11	വെൽത്ത് മാനേജ്മെന്റ് ഉൽപ്പന്നങ്ങൾ:	9
3.12	വിദേശ വിനിമയ സേവനങ്ങൾ:	9
3.13	സേഫ് ഡെപ്പോസിറ്റ് ലോക്കറിന്റെ ഉള്ളടക്കം നഷ്ടപ്പെടുക അല്ലെങ്കിൽ കേടുപാടുകൾ	10
3.14	ക്രെഡിറ്റ് കാർഡുകൾക്കുള്ള സേവന പോരായ്മകൾ	10
3.15	ഉപഭോക്താവിന് എഫ്ഐ/ ടിഡി മെച്ചൂരിറ്റി തുക നൽകുന്നതിലുള്ള കാലതാമസത്തിനുള്ള നഷ്ടപരിഹാരം:	11
3.16	അനധികൃത ഇലക്ട്രോണിക് ബാങ്കിംഗ് ഇടപാടുകളിൽ ഉപഭോക്താവിന്റെ ബാധ്യത പരിമിതപ്പെടുത്തുന്നു	11
3.16.1	ഉപഭോക്താക്കൾ നടത്തുന്ന അനധികൃത ഇടപാടുകൾ ബാങ്കിന് റിപ്പോർട്ട് ചെയ്തൽ:	12
3.16.2	ഉപഭോക്താവിന്റെ ബാധ്യത കണക്കുകൂട്ടൽ:	12
3.16.3	ഉപഭോക്താവിന്റെ പുജ്യം ബാധ്യത / പരിമിത ബാധ്യതയ്ക്കുള്ള തിരികെ നൽകൽ സമയപരിധികൾ:	16
3.17	പരാജയപ്പെട്ട ഇടപാടുകൾക്ക് അംഗീകൃത പേയ്മെന്റ് സംവിധാനങ്ങൾ ഉപയോഗിച്ചുള്ള നഷ്ടപരിഹാര ചട്ടക്കൂട്	16
3.18	ക്രെഡിറ്റ് സ്ഥാപനങ്ങൾ (CI)/ക്രെഡിറ്റ് ഇൻഫർമേഷൻ കമ്പനികൾക്കുള്ള നഷ്ടപരിഹാരം (CIC) സംബന്ധിച്ച പരാതികൾ	21
4	നിരാകരണം:	22
5	മുൻകൂട്ടിക്കാണാനാവാത്ത സംഭവങ്ങൾ	23

ഉപഭോക്തൃ നഷ്ടപരിഹാര, സംരക്ഷണ നയം

1. ആമുഖം

ആർബിഎൽ ബാങ്ക് അതിന്റെ ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് വിവിധ തരത്തിലുള്ള ബാങ്കിംഗ് സേവനങ്ങൾ വാഗ്ദാനം ചെയ്യുന്നു. എന്നിരുന്നാലും, ബാങ്കിന്റെ നിയന്ത്രണത്തിന് അതീതമായ ചില കാരണങ്ങളാൽ അല്ലെങ്കിൽ കരുതികൂട്ടിയല്ലാതെ, ഉപഭോക്താവുമായുള്ള ഇടപാടുകളിൽ പ്രതിജ്ഞാബദ്ധമായ സേവന നിലവാരം പാലിക്കാൻ ബാങ്കിന് കഴിയുന്നില്ലെങ്കിൽ, ഈ നഷ്ടപരിഹാര നയം ബാധകമായിരിക്കും. ആർബിഎൽ ബാങ്കിന്റെ ഈ നഷ്ടപരിഹാര നയം (ഇനി മുതൽ "ബാങ്ക്" എന്ന് വിളിക്കുന്നു) രൂപകൽപ്പന ചെയ്തിരിക്കുന്നത്, അക്കൗണ്ടിൽ നടത്തുന്ന വഞ്ചനാപരമായ ഇടപാടുകൾ, അനധികൃത / പരാജയപ്പെട്ട ഇലക്ട്രോണിക് ബാങ്കിംഗ് ഇടപാടുകളുടെ വൈകിയുള്ള പരിഹരിക്കൽ, ക്രെഡിറ്റ് കാർഡുകളിലെ ബില്ലിംഗ് തർക്കങ്ങൾ, പെരുമാറ്റച്ചട്ട ലംഘനം, ക്രെഡിറ്റ് കാർഡ് അക്കൗണ്ടുകൾ അടയ്ക്കുന്നതിലെ കാലതാമസം, ചെക്കുകൾ/ഉപകരണങ്ങൾ ശേഖരിക്കാൻ വൈകിയതിന് ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് പലിശ നൽകൽ, സ്റ്റോപ്പ് പേയ്മെന്റ് നിർദ്ദേശങ്ങൾ അംഗീകരിച്ചതിന് ശേഷമുള്ള ചെക്ക് പേയ്മെന്റുകൾ, ഇന്ത്യയ്ക്കുള്ളിലുള്ള പണമയയ്ക്കൽ, ഡ്യൂപ്ലിക്കേറ്റ് ഡിമാൻഡ് ഡ്രാഫ്റ്റ് വിതരണം, എടിഎം പണം പിൻവലിക്കൽ, തുടങ്ങിയവ ഉൾപ്പെടെയുള്ള മേഖലകൾ ഉൾക്കൊള്ളുന്നതിനാണ്, എന്നാൽ അതിൽ പരിമിതപ്പെടുന്നില്ല.

ഉപഭോക്താക്കളോടുള്ള പെരുമാറ്റത്തിലെ സുതാര്യതയുടെയും ന്യായത്തിന്റെയും തത്വങ്ങളെ അടിസ്ഥാനമാക്കിയുള്ളതാണ് ഈ നയം. ബാങ്കിന്റെ ഭാഗത്തുനിന്നുള്ള സേവനത്തിലെ പോരായ്മ മൂലമോ അല്ലെങ്കിൽ ബാങ്കിൽ നേരിട്ട് ചുമത്താവുന്ന ഏതെങ്കിലും ഒഴിവാക്കലോ കമ്മീഷനോ കാരണമോ ഉപഭോക്താവിന് ഉണ്ടാകാവുന്ന ഏതെങ്കിലും സാമ്പത്തിക നഷ്ടത്തിന് ബാങ്ക് നഷ്ടപരിഹാരം നൽകുന്ന ഒരു സംവിധാനം സ്ഥാപിക്കുക എന്നതാണ് ബാങ്കിന്റെ ഈ നഷ്ടപരിഹാര നയം രൂപീകരിച്ചിരിക്കുന്നതിന്റെ ലക്ഷ്യം.

ബാങ്ക് നൽകുന്ന സേവനങ്ങളിലെ അപര്യാപ്ത മൂലം ഉപഭോക്താവിന് നേരിട്ടേക്കാവുന്ന നേരിട്ടുള്ളതും യഥാർത്ഥവുമായ സാമ്പത്തിക നഷ്ടത്തിനുള്ള നഷ്ടപരിഹാരം മാത്രമേ ഈ നയം പരിരക്ഷിക്കുന്നുള്ളൂവെന്നും, അത് നേരിട്ട് കണക്കാക്കാൻ കഴിയുന്നതും ഈ നയത്തിന് കീഴിലുള്ള പ്രതിബദ്ധതകൾ ലഭ്യമായ നിയമപരമായ അവകാശങ്ങൾക്ക് ദോഷം വരുത്താത്തതുമാണെന്ന് ആവർത്തിച്ചു പറയുന്നു. വ്യക്തതയ്ക്ക് വേണ്ടി, ഒരു സാഹചര്യത്തിലും പരോക്ഷമായ / അനന്തരഫലമായ നഷ്ടങ്ങൾക്കോ ലാഭനഷ്ടത്തിനോ വിദൂരമായ നഷ്ടത്തിനോ ബാങ്ക് ബാധ്യസ്ഥരല്ല എന്ന് പ്രസ്താവിക്കുന്നു.

ഈ നയം ഉപഭോക്താവിന്റെ പ്രവർത്തനങ്ങൾക്കും ബാങ്കിന്റെ വെബ്സൈറ്റിൽ അപ്ലോഡ് ചെയ്തിരിക്കുന്ന അതാത് ഉൽപ്പന്നത്തിന് ബാധകമായ നിബന്ധനകൾക്കും വ്യവസ്ഥകൾക്കും വിധേയമാണ്.

ഈ നയം ബാങ്കിന്റെ പരാതി പരിഹാര നയത്തിനോട് ചേർത്ത് വായിക്കേണ്ടതാണ്. ബാങ്കിന്റെ പരാതി പരിഹാര നയത്തിൽ നിന്നുള്ള വ്യവസ്ഥകൾ ഈ നയത്തിൽ പ്രത്യേകമായി പരാമർശിക്കാത്ത നയത്തിന്റെ ഭാഗമാകും.

2. ഉപഭോക്താക്കളുടെ ഉത്തരവാദിത്തം

ഉപഭോക്താക്കൾ അവരുടെ ചെക്ക് ബുക്ക്, പാസ്ബുക്ക്, കാർഡ്, പിൻ, ഒടിപി, മറ്റ് സുരക്ഷാ വിവരങ്ങൾ എന്നിവയിൽ ശ്രദ്ധ പുലർത്തണം, ബാങ്ക് അതിന്റെ ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡ് നയത്തിൽ സൂചിപ്പിച്ചിരിക്കുന്ന സുരക്ഷാ മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ പാലിക്കുകയും, ഇമെയിൽ, എസ്എംഎസ്, സോഷ്യൽ മീഡിയ പ്ലാറ്റ്ഫോമുകൾ എന്നിവയുൾപ്പെടെയുള്ള വിവിധ മാധ്യമ സ്രോതസ്സുകളിലൂടെ കാലാകാലങ്ങളിൽ ബാങ്ക് പുറപ്പെടുവിക്കുന്ന "ചെയ്യേണ്ടതും ചെയ്യാൻ പാടില്ലാത്തവയും" പാലിക്കുകയും വേണം. വഞ്ചന തടയാനും അവരുടെ അക്കൗണ്ടുകൾ സംരക്ഷിക്കാനും അത് അനിവാര്യമാണ്. ഉപഭോക്താവ് വഞ്ചനാപരമായി പ്രവർത്തിക്കുകയോ അല്ലെങ്കിൽ അയാളുടെ/അക്കൗണ്ടുമായി ബന്ധപ്പെട്ട രേഖകൾ/വിവരങ്ങൾ സംരക്ഷിക്കുന്നതിൽ ന്യായമായ ശ്രദ്ധയില്ലാതെ പ്രവർത്തിക്കുകയോ അല്ലെങ്കിൽ പിൻ, ഒടിപി, പാസ്വേഡുകൾ അല്ലെങ്കിൽ രഹസ്യ വിവരങ്ങൾ എന്നിവയിൽ അപഹരിക്കപ്പെടുകയോ ചെയ്താൽ, അത്തരം നഷ്ടം/അപഹരണത്തെ കുറിച്ച് ബാങ്കിനെ അറിയിക്കുന്നതും, ബാങ്ക് അതിന്റെ ദുരുപയോഗം തടയാൻ നടപടികൾ സ്വീകരിക്കുകയും ചെയ്യുന്നത് വരെ ഉപഭോക്താവിനുണ്ടാകുന്ന എന്തെങ്കിലും നഷ്ടത്തിന് ബാങ്ക് ഉത്തരവാദിയായിരിക്കില്ല.

പ്രാധാന്യമുള്ള രേഖകൾ/വിവരങ്ങൾ എല്ലായ്പ്പോഴും വളരെ ശ്രദ്ധയോടെ സൂക്ഷിക്കേണ്ടതാണ്, എന്നാൽ ഇനിപ്പറയുന്നവയുമായി ബന്ധപ്പെട്ട വിവരങ്ങളിൽ മാത്രമായി പരിമിതപ്പെടുത്തരുത്: അക്കൗണ്ടിൽ നടക്കുന്ന ഏതെങ്കിലും വഞ്ചനാപരമായ പ്രവർത്തനം ഒഴിവാക്കുന്നതിന് ആധാർ/പാൻ/ഡ്രൈവിംഗ് ലൈസൻസ്, രജിസ്റ്റർ ചെയ്ത മൊബൈൽ നമ്പറുകൾ, ഇമെയിൽ ഐഡി, പിൻ, ഒടിപി, പാസ്വേഡുകൾ, അല്ലെങ്കിൽ മറ്റേതെങ്കിലും ബയോമെട്രിക്/രഹസ്യ വിവരങ്ങൾ എന്നിവ.

3. കുറവും നഷ്ടപരിഹാരവും അംഗീകരിക്കൽ:

3.1 ബാങ്കിന്റെ അനധികൃത / തെറ്റായ ഡെബിറ്റ്:

- ബാങ്ക് ഒരു അക്കൗണ്ടിലേക്ക് അനധികൃതമായ/തെറ്റായ നേരിട്ടുള്ള ഡെബിറ്റ് നടത്തുകയും തെറ്റായ ഡെബിറ്റിനെക്കുറിച്ച് അറിയിക്കുകയും ചെയ്താൽ, കൃത്യമായ പരിശോധനയ്ക്ക് ശേഷം, ന്യായമായ സമയപരിധിക്കുള്ളിൽ ശരിയായ മൂല്യ തീയതിയോടെ എൻട്രി തിരികെ നൽകും.
- എൻട്രിയുടെ പരിശോധിച്ചുറപ്പിക്കലിൽ (അംഗീകൃതമല്ലാത്തത്/തെറ്റായതാണെന്ന് ഉപഭോക്താവ് റിപ്പോർട്ട് ചെയ്തത്) ഒരു മൂന്നാം കക്ഷി ഉൾപ്പെടുന്നില്ലെങ്കിൽ, അത്തരം തെറ്റായ ഡെബിറ്റ് റിപ്പോർട്ട് ചെയ്ത തീയതി മുതൽ പരമാവധി 7 പ്രവൃത്തി ദിവസങ്ങൾക്കുള്ളിൽ പരിശോധിച്ചുറപ്പിക്കൽ പ്രക്രിയ പൂർത്തിയാക്കാൻ ബാങ്ക് ശ്രമിക്കും.
- അനധികൃതമായ/തെറ്റായ ഡെബിറ്റിന്റെ പരിശോധിച്ചുറപ്പിക്കലിൽ ഒരു മൂന്നാം കക്ഷി ഉൾപ്പെടുന്നുണ്ടെങ്കിലോ വിദേശ കേന്ദ്രങ്ങളിൽ പരിശോധിച്ചുറപ്പിക്കൽ നടത്തേണ്ടതുണ്ടെങ്കിലോ, ഉപഭോക്താവിന്റെ അനധികൃതമായ/തെറ്റായ ഇടപാട് റിപ്പോർട്ട് ചെയ്ത തീയതി മുതൽ പരമാവധി ഒരു മാസത്തിനുള്ളിൽ പരിശോധിച്ചുറപ്പിക്കൽ പ്രക്രിയ പൂർത്തിയാക്കാൻ ബാങ്ക് ശ്രമിക്കും.

- d) ഈ സാഹചര്യത്തിൽ, അനധികൃതമായ/തെറ്റായ ഡെബിറ്റ്, സേവിംഗ് ബാങ്ക് ഡെപ്പോസിറ്റിന്റെ പലിശ അടയ്ക്കുന്നതിന് ബാധകമായ മിനിമം ബാലൻസ് കുറയ്ക്കുന്നതിലൂടെയോ അല്ലെങ്കിൽ മിനിമം ബാലൻസ് ആവശ്യകതയ്ക്ക് (MAB) താഴെയുള്ള ബാലൻസിനുള്ള ചാർജുകൾ ഈടാക്കുന്നതിലൂടെയോ ഉപഭോക്താവിന് സാമ്പത്തിക നഷ്ടം വരുത്തിയാൽ, ഒരു വായ്പാ അക്കൗണ്ടിൽ ബാങ്ക് ഈടാക്കുന്ന അധിക പലിശ അടച്ചാൽ, ബാലൻസ് കുറവായതിനാൽ ചെക്കുകൾ മടക്കുന്നതിന് ഈടാക്കുന്ന ഏതെങ്കിലും ചാർജുകൾ ഈടാക്കിയാൽ, അത്തരം നഷ്ടത്തിന് ബാങ്ക് ഉപഭോക്താവിന് നഷ്ടപരിഹാരം നൽകും.
- e) ഒരു വ്യാപാരി സ്ഥാപനത്തിലേക്ക് റഫറൽ ആവശ്യമുള്ള ഡെബിറ്റ്/ക്രെഡിറ്റ് കാർഡ് പ്രവർത്തനങ്ങളുമായി ബന്ധപ്പെട്ട് ഉപഭോക്താക്കൾ റിപ്പോർട്ട് ചെയ്യുന്ന അനധികൃതമായ/തെറ്റായ ഇടപാട്, ബന്ധപ്പെട്ട കാർഡ് അസോസിയേഷൻ നിഷ്കർഷിച്ചിട്ടുള്ള ചാർജ്ജ്ബാക്ക് നിയമങ്ങൾ അനുസരിച്ച് കൈകാര്യം ചെയ്യും.
- f) (i) ഏതെങ്കിലും വഞ്ചനയുടെ കാര്യത്തിൽ, ഏതെങ്കിലും ഘടകത്തോട് അതിന്റെ ജീവനക്കാർ ക്രമക്കേട് / വഞ്ചന നടത്തിയിട്ടുണ്ടെന്ന് ബാങ്കിന് ബോധ്യപ്പെട്ടാൽ, ബാങ്ക് ഉടൻ തന്നെ അതിന്റെ ബാധ്യത അംഗീകരിക്കുകയും ക്ലെയിം നൽകുകയും ചെയ്യും, (ii) ബാങ്കിന് തെറ്റുണ്ടെങ്കിൽ, ബാങ്ക് ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് കാലതാമസമില്ലാതെ നഷ്ടപരിഹാരം നൽകും, കൂടാതെ (iii) ബാങ്കോ ഉപഭോക്താവോ തെറ്റ് ചെയ്തിട്ടില്ലെങ്കിലും സിസ്റ്റത്തിൽ മറ്റെവിടെയെങ്കിലും പിഴവ് സംഭവിക്കുകയാണെങ്കിൽ, ബാങ്ക് ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് പട്ടിക 2-ൽ സൂചിപ്പിച്ചിരിക്കുന്നത് പോലെ നഷ്ടപരിഹാരം നൽകും (ഒരു പരിധി വരെ) - ഉപഭോക്താവിന്റെ മൊത്തത്തിലുള്ള ബാധ്യതയുമായി ബന്ധപ്പെട്ട 3.16.2 (e) വിഭാഗത്തിൽ താഴെ നൽകിയിരിക്കുന്ന ഉപഭോക്താവിന്റെ ബാധ്യതയുടെ സംഗ്രഹം.

3.2 ഇസിഎസ് ഡെബിറ്റ് / എൻഎസിഎച്ച് ഡെബിറ്റ് / ഡയറക്ട് ഡെബിറ്റുകൾ / അക്കൗണ്ടുകളിലേക്കുള്ള മറ്റ് ഡെബിറ്റുകൾ:

(a) ഇസിഎസിൽ നിന്ന് ലഭിക്കുന്ന ഏതെങ്കിലും ഡെബിറ്റ് സ്വീകരിക്കുന്നതിന് ഉപഭോക്താവ് ഇതിനകം തന്നെ സാധ്യതയുള്ളതും പൂർണ്ണവുമായ മാനുവേറ്റ് നൽകിയിട്ടുണ്ട് (b) നേരിട്ടുള്ള ഡെബിറ്റ്/ഇസിഎസ് സ്വീകരിച്ചത് പൂർണ്ണവും കൃത്യവുമാണ് എന്നതിന് വിധേയമായി ഉപഭോക്താക്കളുടെ ഡെബിറ്റ് നിർദ്ദേശങ്ങൾ നടപ്പിലാക്കാൻ ബാങ്ക് ഏറ്റെടുക്കുന്നു. മേൽപ്പറഞ്ഞത് പോലെ നിബന്ധന (a), (b) എന്നിവയ്ക്ക് വിധേയമായി നിർദ്ദേശം നടപ്പിലാക്കുന്നതിൽ പരാജയപ്പെടുകയും ബാങ്കിന് നേരിട്ട് ആട്രിബ്യൂട്ട് ചെയ്യാവുന്ന കാരണങ്ങളാൽ, ഡയറക്ട് / ഇസിഎസ് ഡെബിറ്റ് തീയതിക്കും ബാങ്ക് നടത്തിയ യഥാർത്ഥ ഡെബിറ്റ് തീയതിക്കും ഇടയിലുള്ള കാലയളവിൽ നിലവിലുള്ള സേവിംഗ് പലിശ നിരക്കിൽ ഉപഭോക്താവിന് നഷ്ടപരിഹാരം നൽകും. തുല്യമായ പ്രതിമാസ ഇൻസ്റ്റാൾമെന്റിന്റെ (ഇഎംഐ) പേയ്മെന്റുകളിലേക്കുള്ള ഡയറക്ട് / ഇസിഎസ് ഡെബിറ്റുകൾ, എന്തെങ്കിലും ഈടാക്കുകയാണെങ്കിൽ, അതിന്റെ തെളിവുകൾ ഹാജരാക്കുമ്പോൾ ബാങ്ക് ഉപഭോക്താവിന് പിഴപ്പലിശ, വൈകിയതിനുള്ള പേയ്മെന്റ് ചാർജുകൾ എന്നിവ തിരികെ നൽകും. ആർടിജിഎസ്/ഇഎഫ്ഐ/എൻഇഫ്റ്റി നിർദ്ദേശങ്ങൾ പോലെയുള്ള

ഇലക്ട്രോണിക് പേയ്മെന്റുകൾ ഉപഭോക്താവിനെ അറിയിക്കുന്ന ബാധകമായ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും അനുസരിച്ചായിരിക്കും.

ബാങ്ക് അറിയിച്ചിട്ടുള്ള നിരക്കുകളുടെ ഷെഡ്യൂൾ അനുസരിച്ച് ബാധകമായ ഏതെങ്കിലും സേവന നിരക്ക് സഹിതം ബാങ്ക് ഉപഭോക്താവിന്റെ അക്കൗണ്ടിൽ നിന്ന് കുറവ് ചെയ്യും. ക്രമീകരണം ലംഘിച്ച് ബാങ്ക് എന്തെങ്കിലും നിരക്ക് ഈടാക്കുന്ന സാഹചര്യത്തിൽ, അംഗീകൃത നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും, കാലാകാലങ്ങളിൽ അറിയിക്കുന്ന മറ്റ് നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും എന്നിവയുടെ സൂക്ഷ്മപരിശോധനയ്ക്ക് വിധേയമായി ഉപഭോക്താവ് ചൂണ്ടിക്കാണിച്ചാൽ അത് നടന്ന തീയതിയിലെ പ്രാബല്യത്തോടെ ബാങ്ക് നിരക്കുകൾ പിൻവലിക്കും.

3.3 എൻഇഎഫ്ടി, ആർടിജിഎസ് ഉപയോഗിച്ചുള്ള ഫണ്ട് ട്രാൻസ്ഫർ

ആർടിജിഎസ്/എൻഇഎഫ്ടി ഇടപാടുകൾ ക്രെഡിറ്റുകൾ നൽകുന്നതിൽ കാലതാമസം നേരിടുന്നത് പോലുള്ള സന്ദർഭങ്ങളിൽ പലിശ അടയ്ക്കുന്നതിനുള്ള ആർബിട്രേ മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ അനുസരിച്ച്, ഡെസ്റ്റിനേഷൻ അക്കൗണ്ട് ഉടമകൾക്ക് ക്രെഡിറ്റുകൾ നൽകുകയോ അല്ലെങ്കിൽ നിശ്ചിത സമയപരിധിക്കുള്ളിൽ പണമടയ്ക്കുന്ന ബാങ്കിനുള്ള നിർദ്ദേശം മടക്കിനൽകുകയോ ചെയ്യുമെന്ന് ബാങ്ക് സമ്മതിക്കുന്നു. സാധുവായ കാരണങ്ങളില്ലാതെ നിശ്ചിത സമയപരിധിക്കുള്ളിൽ ഗുണഭോക്താവിന്റെ അക്കൗണ്ടിലേക്ക് ക്രെഡിറ്റുകൾ താങ്ങാൻ കഴിയാത്ത സാഹചര്യങ്ങളിൽ, ഉപഭോക്താവിന് നഷ്ടപരിഹാരം നൽകും:

ആർടിജിഎസ് ഇടപാടുകൾക്ക്: നിലവിലെ റിപ്പോ നിരക്ക് + 2%

എൻഇഎഫ്ടി ഇടപാടുകൾക്ക്: RBI LAF റിപ്പോ നിരക്ക് + 2%.

3.4 പേയ്മെന്റ് നിർത്താനുള്ള നിർദ്ദേശങ്ങൾ അംഗീകരിച്ചതിന് ശേഷമുള്ള ചെക്കുകളുടെ പേയ്മെന്റ്:

പേയ്മെന്റ് നിർത്താനുള്ള നിർദ്ദേശം ബാങ്കിന് ലഭിക്കുകയും അംഗീകരിക്കുകയും ചെയ്തതിന് ശേഷം ഒരു ചെക്കിന് പണം നൽകിയിട്ടുണ്ടെങ്കിൽ, ബാങ്കിന് തുടർന്ന് പരസ്പര വിരുദ്ധവുമായ നിർദ്ദേശങ്ങളൊന്നും ലഭിച്ചിട്ടുമില്ലെങ്കിൽ, ബാങ്ക് ഇടപാട് തിരികെ നടത്തുകയും ഉപഭോക്താവിന്റെ താൽപ്പര്യം സംരക്ഷിക്കുന്നതിനായി അത് നടന്ന തീയതിയിലെ പ്രാബല്യത്തോടെ ക്രെഡിറ്റ് നൽകുകയും ചെയ്യും. ഉപഭോക്താവ് ഇടപാടിനെക്കുറിച്ച് ബാങ്കിനെ അറിയിച്ച് 2 പ്രവൃത്തി ദിവസങ്ങൾക്കുള്ളിൽ വസ്തുതകൾ പരിശോധിച്ച ശേഷം അത്തരം ഡെബിറ്റുകൾ തിരികെ നൽകും. തൽഫലമായി ഉപഭോക്താവിന് ഉണ്ടാകുന്ന ഏതെങ്കിലും സാമ്പത്തിക നഷ്ടം മുകളിലെ ഖണ്ഡിക 3.1 d) പ്രകാരം നൽകിയിരിക്കുന്നത് പോലെ നികത്തപ്പെടും

3.5 ചെക്കുകളുടെ വൈകിയ കളക്ഷനുള്ള പലിശ അടയ്ക്കൽ:

ഇൻസ്റ്റ്രുമെന്റുകളുടെ ശേഖരണത്തിലെ കാലതാമസം മൂലമുള്ള നഷ്ടപരിഹാരം ഇനിപ്പറയുന്ന സന്ദർഭങ്ങളിൽ ബാങ്കിന്റെ ചെക്ക് കളക്ഷൻ നയത്തിൽ സൂചിപ്പിച്ചിരിക്കുന്നതായിരിക്കും:

- a) ചെക്കുകളുടെ വൈകിയ കളക്ഷനുള്ള പലിശ അടയ്ക്കൽ

- b) ചെക്കുകൾ/ഇൻസ്ട്രുമെന്റുകൾ ട്രാൻസിറ്റി/ക്ലിയറിങ്ങ് നടപടിക്രമത്തിൽ അല്ലെങ്കിൽ പണം നൽകുന്ന ബാങ്കിന്റെ ശാഖയിൽ വെച്ച്.

3.6 ട്രാൻസിറ്റിൽ നഷ്ടപ്പെട്ട ഇൻസ്ട്രുമെന്റുകൾക്കുള്ള നഷ്ടപരിഹാരം:

കളക്ഷൻ വേണ്ടി ഉപഭോക്താവ് ബാങ്കിന് കൈമാറിയതിന് ശേഷം, ഇൻസ്ട്രുമെന്റിന്റെ നഷ്ടം മൂലം ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് ഉണ്ടായ സാമ്പത്തിക നഷ്ടത്തിന് ബാങ്ക് നൽകേണ്ട നഷ്ടപരിഹാരം.

കളക്ഷൻ വേണ്ടി സ്വീകരിച്ച ഒരു ചെക്കോ ഇൻസ്ട്രുമെന്റോ ട്രാൻസിറ്റിലോ ക്ലിയറിംഗ് പ്രക്രിയയിലോ പണം നൽകുന്ന ബാങ്കിന്റെ ശാഖയിലോ നഷ്ടപ്പെട്ടാൽ, നഷ്ടം അറിഞ്ഞ ഉടൻ തന്നെ ബാങ്ക് അക്കാര്യം അക്കൗണ്ട് ഉടമയുടെ ശ്രദ്ധയിൽപ്പെടുത്തും. അക്കൗണ്ട് ഉടമയ്ക്ക് പേയ്മെന്റ് നിർത്തിവെയ്ക്കുന്നത് രേഖപ്പെടുത്താൻ പിൻവലിക്കുന്നയാളെ അറിയിക്കാനും നഷ്ടപ്പെട്ട ചെക്കുകളുടെ / ഇൻസ്ട്രുമെന്റുകളുടെ തുക ക്രെഡിറ്റ് ചെയ്യാത്തതിനാൽ അയാൾ / അവർ നൽകിയ ചെക്കുകൾ നിരസിക്കപ്പെടുന്നില്ലെന്ന് ശ്രദ്ധിക്കാനും കഴിയും. ചെക്ക് പിൻവലിക്കുന്നയാളിൽ നിന്ന് ഒരു ഡ്യൂപ്ലിക്കേറ്റ് ഇൻസ്ട്രുമെന്റ് ലഭിക്കുന്നതിന് ബാങ്ക് ഉപഭോക്താവിന് എല്ലാ സഹായവും നൽകും. ട്രാൻസിറ്റിൽ നഷ്ടപ്പെട്ട ഇൻസ്ട്രുമെന്റുകളുടെ കാര്യത്തിൽ ബാങ്ക് അക്കൗണ്ട് ഉടമയ്ക്ക് ഇനിപ്പറയുന്ന മാർഗ്ഗത്തിൽ നഷ്ടപരിഹാരം നൽകും:

- i. കളക്ഷൻ നിശ്ചയിച്ചിട്ടുള്ള സമയപരിധിക്കപ്പുറം (7/10/14 പ്രവർത്തി ദിവസങ്ങൾ, സാഹചര്യമനുസരിച്ച്) ഉപഭോക്താവിന് ഇൻസ്ട്രുമെന്റിന്റെ നഷ്ടം സംബന്ധിച്ച വിവരങ്ങൾ കൈമാറുകയാണെങ്കിൽ, നിശ്ചിത കളക്ഷൻ കാലയളവ് അധികമാകുന്ന കാലയളവിലേക്ക്, ചെക്ക് കളക്ഷൻ നയത്തിൽ വ്യക്തമാക്കിയ നിരക്കിൽ പലിശ നൽകും.
- ii. കൂടാതെ, ഡ്യൂപ്ലിക്കേറ്റ് ചെക്ക്/ഇൻസ്ട്രുമെന്റുകൾ ലഭിക്കുന്നതിനും അവ ശേഖരിക്കുന്നതിനും കൂടുതൽ കാലതാമസം വരുത്തുന്നതിന്, സേവിംഗ്സ് ബാങ്ക് നിരക്കിൽ 15 ദിവസത്തേക്ക് ചെക്കിലെ തുകയ്ക്ക് ബാങ്ക് പലിശ നൽകും.
- iii. ഒരു ബാങ്ക്/സ്ഥാപനത്തിൽ നിന്ന് ഒരു ഡ്യൂപ്ലിക്കേറ്റ് ചെക്ക്/ഇൻസ്ട്രുമെന്റ് ലഭിക്കുന്നതിന്, അത്തരം ഡ്യൂപ്ലിക്കേറ്റ് ഉപകരണം നൽകുന്നതിന് ഫീസ് ഈടാക്കുന്നവർക്ക് നൽകേണ്ടി വരുന്ന ന്യായമായ നിരക്കുകൾക്ക് രസീത് ഹാജരാക്കുന്ന മുറയ്ക്ക്, ഉപഭോക്താവിന് ബാങ്ക് നഷ്ടപരിഹാരം നൽകും.

3.7 ഡ്യൂപ്ലിക്കേറ്റ് ഡിമാൻഡ് ഡ്രാഫ്റ്റ് നൽകലും കാലതാമസത്തിനുള്ള നഷ്ടപരിഹാരവും:

വാങ്ങുന്നയാളിൽ നിന്ന് അത്തരം അഭ്യർത്ഥന ലഭിച്ച് രണ്ടാഴ്ചയ്ക്കുള്ളിൽ ഒരു ഡ്യൂപ്ലിക്കേറ്റ് ഡിമാൻഡ് ഡ്രാഫ്റ്റ് നൽകും. ബാങ്ക് നിർദ്ദേശിക്കുന്ന രേഖകൾ അത്തരം അഭ്യർത്ഥനയ്ക്കൊപ്പം ഉണ്ടായിരിക്കണം. ശാഖയിൽ ആവശ്യമായ രേഖകൾ ലഭിച്ചതിന് ശേഷമുള്ള മേൽപ്പറഞ്ഞ നിശ്ചിത കാലയളവിനപ്പുറമുള്ള കാലതാമസത്തിന്, ബന്ധപ്പെട്ട കാലയളവിലെ ഫിക്സ്ഡ് ഡിപ്പോസിറ്റിന് ബാധകമായ നിരക്കിലുള്ള പലിശ ഉപഭോക്താവിന് നഷ്ടപരിഹാരമായി നൽകും.

3.8 ബാങ്കിന്റെ പ്രതിനിധി/കൊറിയർ അല്ലെങ്കിൽ ഡിഎസ്എയുടെ നിയമാവലിയുടെ ലംഘനം:

ബാങ്കിന്റെ പ്രതിനിധി / കൊറിയർ അല്ലെങ്കിൽ ഡിഎസ്എ ഇനിപ്പറയുന്നവ ചെയ്തതായി ഉപഭോക്താവിൽ നിന്ന് എന്തെങ്കിലും പരാതി ലഭിച്ചാൽ:

- ഏതെങ്കിലും അനുചിതമായ പെരുമാറ്റത്തിൽ ഏർപ്പെട്ടു, അല്ലെങ്കിൽ
- ഇടപാടുകാരോടുള്ള ബാങ്കിന്റെ പ്രതിബദ്ധതയുടെ നിയമാവലി ലംഘിച്ചു,

പരാതി ലഭിച്ച തീയതി മുതൽ 7 പ്രവൃത്തി ദിവസങ്ങൾക്കുള്ളിൽ ഈ വിഷയത്തിൽ അന്വേഷണം നടത്താനും കണ്ടെത്തലുകൾ ഉപഭോക്താവിനെ അറിയിക്കാനും ശ്രമിക്കാനും, കൂടാതെ ന്യായമായിട്ടെന്തെല്ലാം, അത്തരം ലംഘനം മൂലം എന്ന് ആരോപിക്കാവുന്ന ഈ നയത്തിന് കീഴിൽ വിഭാവനം ചെയ്തിട്ടുള്ള ഏതെങ്കിലും നേരിട്ടുള്ള സാമ്പത്തിക നഷ്ടത്തിന് ഉപഭോക്താവിന് നഷ്ടപരിഹാരം നൽകാനും ബാങ്കിന് ബാധ്യതയുണ്ട്.

3.9 വാണിജ്യ ബാങ്കുകൾ മുഖേനയുള്ള സഹകരണ ബാങ്കുകളുടെ "അറ്റ് പാർ ഇൻസ്ട്രുമെന്റുകളുടെ" ഇടപാട്:

ഇഷ്യൂ ചെയ്ത ചെക്കുകൾക്ക് പണം നൽകുന്നതിനുള്ള ക്രമീകരണങ്ങൾ ചെയ്യുന്നില്ലെങ്കിൽ, മറ്റ് ബാങ്കുകൾ പരിപാലിക്കുന്ന കറൻസി അക്കൗണ്ടുകളിൽ എടുത്ത ചെക്കുകളെ ബാങ്ക് പരിഗണിക്കില്ല. മതിയായ ഫണ്ടിംഗ് ക്രമീകരണത്തിന്റെ അഭാവത്തിൽ ചെക്കിന് പേമെന്റ് നൽകാത്തതിന്/ കാലതാമസം നേരിടുന്നതിന് ചെക്ക് ഉടമയ്ക്ക് നഷ്ടപരിഹാരം നൽകാൻ ഇഷ്യൂ ചെയ്യുന്ന ബാങ്കിന് ഉത്തരവാദിത്തമുണ്ട്.

3.10 കടം കൊടുക്കുന്നയാളുടെ ബാധ്യത: വായ്പയെടുക്കുന്നവരോടുള്ള പ്രതിബദ്ധത - ഈടുകൾ/ ഡോക്യുമെന്റുകൾ തിരികെ നൽകൽ

- a) സമ്മതിച്ചതോ കരാറിലേർപ്പെട്ടതോ ആയ എല്ലാ കുടിശ്ശികകളും തിരിച്ചടയ്ക്കുകയും, ലോൺ ക്ലോഷർ സമയത്ത് കടം വാങ്ങുന്നയാൾ സ്ഥിരീകരിച്ച പ്രകാരം വിട്ടുനൽകുന്ന ഇടപാടിന് ബാധകമായ മറ്റെല്ലാ ആവശ്യകതകളും പൂർത്തിയാക്കുകയും ചെയ്ത് 30 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ ബാങ്ക് എല്ലാ ഒറിജിനൽ ജംഗമ / സ്ഥാവര സ്വത്ത് രേഖകളും വിട്ടുനൽകുകയും ഏതെങ്കിലും രജിസ്ട്രിയിൽ രജിസ്റ്റർ ചെയ്ത നിരക്കുകൾ നീക്കം ചെയ്യുകയും ചെയ്യും.
- b) സമ്മതിച്ചതോ കരാറിലേർപ്പെട്ടതോ ആയ എല്ലാ കുടിശ്ശികകളും തിരിച്ചടയ്ക്കുകയും, ലോൺ ക്ലോഷർ സമയത്ത് കടം വാങ്ങുന്നയാൾ സ്ഥിരീകരിച്ച പ്രകാരം വിട്ടുനൽകുന്ന ഇടപാടിന് ബാധകമായ മറ്റെല്ലാ ആവശ്യകതകളും പൂർത്തിയാക്കുകയും ചെയ്ത് 30 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ ബാങ്ക് എല്ലാ ഒറിജിനൽ ജംഗമ / സ്ഥാവര സ്വത്ത് രേഖകളും വിട്ടുനൽകുകയും ഏതെങ്കിലും രജിസ്ട്രിയിൽ രജിസ്റ്റർ ചെയ്ത നിരക്കുകൾ നീക്കം ചെയ്യുകയും ചെയ്യും. കാലതാമസം ബാങ്ക് കാരണമാണെങ്കിൽ, വൈകുന്ന ഓരോ ദിവസത്തിനും ബാങ്ക് ₹5,000/- എന്ന നിരക്കിൽ വായ്പയെടുക്കുന്നയാൾക്ക് നഷ്ടപരിഹാരം നൽകും.
- c) യഥാർത്ഥ ജംഗമ/സ്ഥാവര സ്വത്ത് രേഖകൾക്ക് ഭാഗികമായോ പൂർണ്ണമായോ നഷ്ടമോ കേടുപാടുകളോ ഉണ്ടായാൽ, ജംഗമ/സ്ഥാവര സ്വത്തുക്കളുടെ രേഖകളുടെ തനിപ്പകർപ്പ്/ സാക്ഷ്യപ്പെടുത്തിയ പകർപ്പുകൾ ലഭിക്കുന്നതിന് രീണമായ/ഭാഗികമായോ ബാങ്ക്

വായ്പക്കാരനെ സഹായിക്കുകയും മുകളിൽ ഖണ്ഡിക b-/യിൽ സൂചിപ്പിച്ചത് പോലെ നഷ്ടപരിഹാരം അടയ്ക്കുന്നതിന് പുറമേ അനുബന്ധ ചെലവുകൾ വഹിക്കുകയും ചെയ്യും. അത്തരം സന്ദർഭങ്ങളിൽ, ഈ നടപടിക്രമം പൂർത്തിയാക്കാൻ ബാങ്കിന് 30 ദിവസത്തെ അധിക സമയം ലഭിക്കും, അതിന് ശേഷം കാലതാമസത്തിന്റെ കാലയളവിലെ പിഴ കണക്കാക്കും, ഇനിപ്പറയുന്ന സാഹചര്യങ്ങളിൽ: (അതായത് മൊത്തം 60 ദിവസത്തെ കാലയളവിന് ശേഷം) കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക്/ ജാമ്യക്കാരന്(ക്കാർക്ക്) നഷ്ടപരിഹാരം നൽകില്ല.

- ബാങ്കിനെ തൃപ്തികരമായ തരത്തിൽ രേഖകൾ നൽകുന്നതിന് കടം വാങ്ങുന്നയാൾ/ ഗ്യാരണ്ടർ(കൾ) എന്നിവരുടെ ഭാഗത്തുനിന്ന് കാലതാമസം ഉണ്ടായാൽ. ഉദാഹരണത്തിന്, കടം വാങ്ങുന്നയാൾ(കൾ) / ജാമ്യക്കാരൻ(ക്കാർ) ലഭ്യമല്ലെങ്കിലോ അവർ തന്നെയാണെന്ന് തെളിയിക്കാൻ ആവശ്യമായ തിരിച്ചറിയൽ തെളിവ് ഇല്ലെങ്കിലോ.
- വായ്പക്കാരൻ(കൾ)/ജാമ്യക്കാരൻ(ക്കാർ) അവരുടെ താമസ/ മെയിൽ വിലാസം/ഫോൺ നമ്പറുകൾ മാറ്റുകയും ബാങ്കിനെ അറിയിക്കാതിരിക്കുകയും ചെയ്തിട്ടുണ്ടെങ്കിൽ, യഥാർത്ഥ ആധാര രേഖകൾ ശേഖരിക്കുന്നതിന് അവരെ ബന്ധപ്പെടാൻ ബാങ്കിന് കഴിയില്ല. (കടം വാങ്ങുന്നയാൾ/ ജാമ്യക്കാരൻ(ക്കാർ) എന്നിവരിൽ ഏതെങ്കിലും ഒരു വ്യക്തിക്ക് ഫോൺ, കത്ത് അല്ലെങ്കിൽ ഇമെയിൽ വഴിയുള്ള അറിയിപ്പ് എല്ലാ കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്കും/ ജാമ്യക്കാരൻ (ക്കാർക്കും) അറിയിപ്പായി കണക്കാക്കും.)
- മുൻകൂട്ടിക്കാണാത്ത സംഭവങ്ങൾ.

3.11 വെൽത്ത് മാനേജ്മെന്റ് ഉൽപ്പന്നങ്ങൾ:

ബാങ്ക് ഒരു കോർപ്പറേറ്റ് ഏജൻസിയും ഇൻഷുറൻസ്, മ്യൂച്ചൽ ഫണ്ട് ഉൽപ്പന്നങ്ങളുടെ വിതരണക്കാരനുമാണ്. അത്തരം സേവനങ്ങളിലെ എന്തെങ്കിലും അപര്യാപ്തതകൾക്ക്, എല്ലാ ഇടപാടുകാരെയും അവരുടെ പരാതികൾ ബന്ധമുള്ള പങ്കാളികൾക്കൊപ്പം ഉന്നയിക്കാൻ ബാങ്ക് സഹായിക്കും.

3.12 വിദേശ വിനിമയ സേവനങ്ങൾ

വൈകിയ പേയ്മെന്റിനുള്ള നഷ്ടപരിഹാരം: അംഗീകൃത ഡീലർമാർ ക്രെഡിറ്റ് ഉപദേശം / നോസ്ട്രോ സ്റ്റേറ്റ്മെന്റ് ലഭിച്ച തീയതി മുതൽ രണ്ട് പ്രവൃത്തി ദിവസത്തിനുള്ളിൽ ഗുണഭോക്താവിന് പണം നൽകുകയോ അല്ലെങ്കിൽ അറിയിപ്പ് അയയ്ക്കുകയോ ചെയ്യും. ഗുണഭോക്താവിൽ നിന്ന് മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ പാലിക്കുന്ന ഡിസ്പോസൽ നിർദ്ദേശവും ആവശ്യമായ എല്ലാ രേഖകളും ലഭിച്ചാൽ, ഗുണഭോക്താവിന്റെ അക്കൗണ്ടിലേക്ക് ക്രെഡിറ്റിനായി ബാങ്ക് ഉടൻടി ഫണ്ട് ട്രാൻസ്ഫർ ചെയ്യും, എന്നാൽ അത് ലഭിച്ച തീയതി മുതൽ രണ്ട് പ്രവൃത്തി ദിവസങ്ങളിൽ കവിയാരുത്. കാലതാമസമുണ്ടായാൽ, ബാങ്ക് അതിന്റെ സേവിംഗ്സ് ബാങ്ക് പലിശ നിരക്കിനേക്കാൾ 2% ഗുണഭോക്താവിന് പലിശ നൽകും. അത്തരം വിനിമയ നഷ്ടം കണക്കാക്കുന്നതിന് ബാധകമായ റഫറൻസ് നിരക്കും തീയതിയും വ്യക്തമാക്കുന്ന നഷ്ടപരിഹാര നയം അനുസരിച്ച്, വിനിമയ നിരക്കിന്റെ പ്രതികൂല ചലനത്തിന് ബാങ്ക് നഷ്ടപരിഹാരം നൽകും.

3.13 സേഫ് ഡെപ്പോസിറ്റ് ലോക്കലെ ഉള്ളടക്കം നഷ്ടപ്പെടുക അല്ലെങ്കിൽ കേടുപാടുകൾ

അഗ്നിബാധ, മോഷണം, കൊള്ള, തട്ടിപ്പ്, കവർച്ച, കെട്ടിട തകർച്ച അല്ലെങ്കിൽ ബാങ്ക് ജീവനക്കാർ നടത്തുന്ന വഞ്ചന തുടങ്ങിയ സംഭവങ്ങളിൽ നിന്ന് ഉണ്ടാകുന്ന ബാങ്കിന്റെ ബാധ്യത - ലോക്കറിൽ ഉള്ളവ നഷ്ടപ്പെടുന്ന സന്ദർഭങ്ങളിൽ മുകളിൽ സൂചിപ്പിച്ച സംഭവങ്ങൾ അല്ലെങ്കിൽ അതിന്റെ ജീവനക്കാരൻ(കൾ) നടത്തിയ വഞ്ചനയ്ക്ക് കാരണമായാൽ, ബാങ്കുകളുടെ ബാധ്യത സേഫ് ഡെപ്പോസിറ്റ് ലോക്കറിന്റെ നിലവിലുള്ള വാർഷിക വാടകയുടെ നൂറിരട്ടിക്ക് തുല്യമായ തുകയായിരിക്കും.

3.14 ക്രെഡിറ്റ് കാർഡുകൾക്കുള്ള സേവനത്തിലെ പോരായ്മകൾ

- a) **കാർഡുകളുടെ വിതരണം** - സ്വീകർത്താവിന്റെ രേഖാമൂലമുള്ള സമ്മതമില്ലാതെ ബാങ്ക് ആവശ്യപ്പെടാത്ത ഒരു കാർഡ് / നിലവിലുള്ള കാർഡ് അപ്ഗ്രേഡ് ചെയ്യുകയും ക്രെഡിറ്റ് കാർഡ് സജീവമാക്കുകയും ചെയ്തതായി സ്ഥിരീകരിക്കപ്പെട്ടാൽ, ബാങ്ക് ഉടൻ തന്നെ ചാർജുകൾ തിരികെ നൽകുകയും, ഇക്കാര്യത്തിൽ റെഗുലേറ്ററി മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ അനുസരിച്ച് തിരികെ നൽകിയ ചാർജിന്റെ ഇരട്ടി മൂല്യം ഇരട്ടി സ്വീകർത്താവിന് വീഴ്ചയില്ലാതെ നൽകുകയും ചെയ്യും.
- b) പരാതിക്കാരന്റെ സമയം, ചെലവുകൾ, സാമ്പത്തിക നഷ്ടം, കാർഡ് വിതരണം ചെയ്തയാളുടെ പിഴവ് മൂലം അയാൾ/അവർ അനുഭവിച്ച പീഡനങ്ങൾക്കും മാനസിക പ്രയാസങ്ങൾക്കും, പരാതി യഥാസമയം പരിഹരിക്കപ്പെടാത്തതിനും നഷ്ടപരിഹാരം നൽകാൻ കാർഡ് വിതരണക്കാർ ബാധ്യസ്ഥരാണ്. പരാതി നൽകിയ തീയതി മുതൽ പരമാവധി ഒരു മാസത്തിനുള്ളിൽ ഒരു പരാതിക്കാരന് കാർഡ് വിതരണം ചെയ്തവരിൽ നിന്ന് തൃപ്തികരമായ പ്രതികരണം ലഭിച്ചില്ലെങ്കിൽ, അയാൾക്ക്/അവർക്ക് പരാതി/കളുടെ പരിഹാരത്തിനായി ബന്ധപ്പെട്ട ആർബിട്രേഷൻ ഓംബുഡ്സ്മാന്റെ ഓഫീസിനെ സമീപിക്കാനുള്ള ഓപ്ഷൻ ഉണ്ടായിരിക്കും.
- c) **ബില്ലിംഗ് തർക്കങ്ങൾ** - ക്രെഡിറ്റ് കാർഡ് പ്രവർത്തനങ്ങളുമായി ബന്ധപ്പെട്ട് ഉപഭോക്താക്കൾ റിപ്പോർട്ട് ചെയ്യുന്ന, ഒരു വ്യാപാര സ്ഥാപനത്തെ പരാമർശിക്കേണ്ട തെറ്റായ ഇടപാടുകൾ കാർഡ് അസോസിയേഷൻ നിഷ്കർഷിക്കുന്ന നിയമങ്ങൾക്ക് അനുസൃതമായി കൈകാര്യം ചെയ്യും. ഏതെങ്കിലും വഞ്ചനയുടെ കാര്യത്തിൽ, ഏതെങ്കിലും ജീവനക്കാരുടെ നേരിട്ടുള്ള പ്രവർത്തനങ്ങളാൽ അത്തരം തട്ടിപ്പ് കാരണമാണെങ്കിൽ, ഉപഭോക്താവിന് നേരിട്ടും യഥാർത്ഥമായും സംഭവിച്ച നഷ്ടം ബാങ്ക് ഉപഭോക്താവിന് നഷ്ടപരിഹാരമായി നൽകും.
- d) **കാർഡ് അവസാനിപ്പിക്കുന്നതിനുള്ള അഭ്യർത്ഥനകൾ** - ഒരു ക്രെഡിറ്റ് കാർഡ് അടയ്ക്കുന്നതിനുള്ള ഏതൊരു അഭ്യർത്ഥനയും 7 പ്രവൃത്തി ദിവസത്തിനുള്ളിൽ പരിഗണിക്കും, അത് കാർഡ് ഉടമയുടെ കുടിശ്ശികയുടെ പൂർണ്ണമായ തീർപ്പാക്കലിന് വിധേയമായിരിക്കും. 7 പ്രവൃത്തി ദിവസങ്ങൾക്കുള്ളിൽ ബാങ്ക് അവസാനിപ്പിക്കൽ പ്രക്രിയ പൂർത്തിയാക്കുന്നതിൽ

പരാജയപ്പെട്ടാൽ, അക്കൗണ്ടിൽ കുടിശ്ശികയൊന്നും ഇല്ലാതിരിക്കുന്നത് വരെ, അക്കൗണ്ട് അടയ്ക്കുന്നത് വരെ വൈകിയ കാലതാമസത്തിന് ഉപഭോക്താവിന് പ്രതിദിനം 500 പിഴ നൽകുന്നതാണ്.

3.15 ഉപഭോക്താവിന് എഫ്ഐ / ടിഡി മെച്ചൂരിറ്റി തുക നൽകുന്നതിലുള്ള കാലതാമസത്തിനുള്ള നഷ്ടപരിഹാരം:

ഒരു ട്രേഡ് ഡെപോസിറ്റ് (TD) കാലാവധി പൂർത്തിയാകുകയും പണം നൽകാതിരിക്കുകയും ചെയ്താൽ, ബാങ്കിൽ ക്ലെയിം ചെയ്യാതെ അവശേഷിക്കുന്ന തുക സേവിംഗ്സ് അക്കൗണ്ടിന് ബാധകമായ പലിശനിരക്ക് അല്ലെങ്കിൽ മെച്ചൂർ ആയ TD-യുടെ കരാർ പലിശ നിരക്ക്, ഏതാണോ കുറവ് അതിന് ഇടയാക്കും.

3.16 അനധികൃത ഇലക്ട്രോണിക് ബാങ്കിംഗ് ഇടപാടുകളിൽ ഉപഭോക്താവിന്റെ ബാധ്യത പരിമിതപ്പെടുത്തുന്നു

3.16.1 ബാങ്കിൽ ഉപഭോക്താക്കൾ നടത്തുന്ന അനധികൃത ഇടപാടുകൾ റിപ്പോർട്ട് ചെയ്യൽ:

- a) ഉപഭോക്താക്കൾ ബാങ്കിൽ എസ്എഫ്എസ് അലേർട്ടുകൾക്കായി രജിസ്റ്റർ ചെയ്യേണ്ടതും ഇലക്ട്രോണിക് ബാങ്കിംഗ് ഇടപാടുകൾക്കായി ഇ-മെയിൽ അലേർട്ടുകൾക്കായി രജിസ്റ്റർ ചെയ്യേണ്ടതും നിർബന്ധമാണ്. ബാങ്ക് നിർബന്ധമായും ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് എസ്എഫ്എസ് അലേർട്ടുകൾ അയയ്ക്കും, അതേസമയം രജിസ്റ്റർ ചെയ്യുന്നിടത്തേക്ക് ഇമെയിൽ അലേർട്ടുകൾ അയച്ചേക്കാം.
- b) ബാങ്കിന് മൊബൈൽ നമ്പർ നൽകാത്ത ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് എടിഎം മുഖേനയുള്ള പണം പിൻവലിക്കൽ അല്ലാത്ത ഇലക്ട്രോണിക് ഇടപാടുകൾക്കുള്ള സൗകര്യം ബാങ്ക് നൽകിയേക്കില്ല.
- c) ഏതെങ്കിലും അനധികൃത ഇലക്ട്രോണിക് ബാങ്കിംഗ് ഇടപാടിനെക്കുറിച്ച്, ബാങ്ക് അറിയിച്ച ഏതെങ്കിലും ചാനലുകൾ വഴി ഉടൻ തന്നെ ബാങ്കിനെ അറിയിക്കാൻ ഉപഭോക്താക്കളോട് നിർദ്ദേശിക്കുന്നു. അത്തരം ഇടപാടുകൾ നടന്നതിന് ശേഷം, ബാങ്കിനെ അറിയിക്കാൻ കൂടുതൽ സമയം എടുക്കുന്നതിന് അനുസരിച്ച്, ബാങ്കിന് / ഉപഭോക്താവിന് നഷ്ടം ഉണ്ടാകാനുള്ള സാധ്യത കൂടുതലായിരിക്കും. ഇത് സുഗമമാക്കുന്നതിന്, കാർഡ് പോലെയുള്ള പേയ്മെന്റ് ഉപകരണത്തിന്റെ നഷ്ടം അല്ലെങ്കിൽ മോഷണം സംഭവിച്ചതും കൂടാതെ/അല്ലെങ്കിൽ അനധികൃത ഇടപാടുകൾ റിപ്പോർട്ട് ചെയ്യുന്നതിനായി ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് ഒന്നിലധികം ചാനലുകളിലൂടെ (കുറഞ്ഞത്, വെബ്സൈറ്റ്, ഫോൺ ബാങ്കിംഗ്, എസ്എഫ്എസ്, ഇമെയിൽ, ഐവിആർ, സമർപ്പിതമായ ടോൾ ഫ്രീ ഹെൽപ്പ് ലൈൻ തുടങ്ങിയവ) 24x7 ആക്സസ് നൽകാൻ ബാങ്ക് ശ്രമിക്കും.

- d) എസ്എംഎസ്, ഇ-മെയിൽ അലേർട്ടുകൾ എന്നിവയ്ക്ക് "മറുപടി" നൽകിക്കൊണ്ട് തൽക്ഷണം പ്രതികരിക്കാനും എതിർപ്പ് ഉണ്ടെങ്കിൽ അറിയിക്കാനും ബാങ്ക് ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് കഴിവു നൽകും. ഒരു ബദൽ എന്ന നിലയിൽ, ഇടപാട് അലേർട്ട് SMS-ൽ തന്നെ ബാങ്ക് ഒരു ഇതര നമ്പർ നൽകും, അതിന് ഉപഭോക്താവിന് ഉടൻ മറുപടി അയയ്ക്കാൻ കഴിയും.
- e) കൂടാതെ, പരാതികൾ രേഖപ്പെടുത്തുന്നതിനുള്ള നേരിട്ടുള്ള ലിങ്ക്, അനധികൃത ഇലക്ട്രോണിക് ഇടപാടുകൾ റിപ്പോർട്ട് ചെയ്യുന്നതിനുള്ള പ്രത്യേക ഓപ്ഷനും വെബ്സൈറ്റിന്റെ ഹോം പേജിൽ ബാങ്ക് നൽകും.
- f) നഷ്ടം/വഞ്ചന റിപ്പോർട്ടിംഗ് സംവിധാനം, രജിസ്റ്റർ ചെയ്ത പരാതി നമ്പർ സഹിതം പരാതി അംഗീകരിച്ചുകൊണ്ട് ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് ഉടൻ പ്രതികരണം (യാന്ത്രിക പ്രതികരണം ഉൾപ്പെടെ) അയയ്ക്കുന്നുണ്ടെന്ന് ഉറപ്പാക്കും.
- g) അലേർട്ടുകൾ അയയ്ക്കുന്നതിനും അതിലുള്ള അവരുടെ പ്രതികരണങ്ങൾ സ്വീകരിക്കുന്നതിനും ബാങ്ക് ഉപയോഗിക്കുന്ന ആശയവിനിമയ സംവിധാനങ്ങൾ, അയച്ച സന്ദേശത്തിന്റെ സമയവും തീയതിയും ബാങ്കിലേക്ക് എന്തെങ്കിലും ഉണ്ടെങ്കിൽ ഉപഭോക്താവിന്റെ പ്രതികരണത്തിന്റെ രസീതും രേഖപ്പെടുത്തും. ഒരു ഉപഭോക്താവിന്റെ ബാധ്യതയുടെ വ്യാപ്തി നിർണ്ണയിക്കുന്നതിൽ ഇത് പ്രധാനമാണ്.
- h) ഉപഭോക്താവിൽ നിന്ന് ഒരു അനധികൃത ഇലക്ട്രോണിക് ബാങ്കിംഗ് ഇടപാടിന്റെ റിപ്പോർട്ട് ലഭിച്ചാൽ, ആ പ്രത്യേക ഇലക്ട്രോണിക് ബാങ്കിംഗ് ചാനലിലൂടെ അക്കൗണ്ടിലെ കൂടുതലായ അനധികൃത ഇടപാടുകൾ തടയാൻ ബാങ്ക് ഉടൻ അടിയന്തര നടപടികൾ സ്വീകരിക്കും.

3.16.2 ഉപഭോക്താവിന്റെ ബാധ്യത കണക്കുകൂട്ടൽ:

ബാങ്ക് നടത്തിയ അന്വേഷണത്തിന്റെ ഫലത്തെ അടിസ്ഥാനമാക്കി, ഉപഭോക്താവിന് ഇനിപ്പറയുന്ന രീതിയിൽ നഷ്ടപരിഹാരം ലഭിക്കാൻ അർഹതയുണ്ട്:

a) ഉപഭോക്താവിന് "പൂജ്യം ബാധ്യത" ഉണ്ട്:

"പൂജ്യം ബാധ്യത" എന്നതിനുള്ള ഒരു ഉപഭോക്താവിന്റെ അവകാശം താഴെപ്പറയുന്ന സാഹചര്യങ്ങളിൽ, അനധികൃത ഇടപാട് നടക്കുന്നിടത്ത് ബാധകമാവും:

- i) ആർബിഎൽ ബാങ്ക് നടത്തിയ അന്വേഷണത്തിൽ ആർബിഎൽ ബാങ്കിന്റെ ഭാഗത്ത് നിന്ന് സഹായകമായ അല്ലെങ്കിൽ ബോധപൂർവമായ വഞ്ചന / അശ്രദ്ധ / പോരായ്മ (ഇടപാട് ഉപഭോക്താവ് റിപ്പോർട്ട് ചെയ്തിട്ടുണ്ടോ ഇല്ലയോ എന്നത് പരിഗണിക്കാതെ തന്നെ).

- ii) ബാങ്ക് നടത്തിയ അന്വേഷണത്തിലൂടെ സ്ഥിരീകരിച്ച മൂന്നാം കക്ഷി ലംഘനം, അവിടെ പോരായ്മ ആർബിറ്റ്രൽ ബാങ്കിനോ ഉപഭോക്താവിനോ അല്ല, എന്നാൽ സിസ്റ്റത്തിൽ മറ്റെവിടെയെങ്കിലുമാണ് (അതായത്, ബാങ്കിന്റെ അല്ലെങ്കിൽ ഉപഭോക്താവിന്റെ ഭാഗത്ത് നിന്നുള്ള സഹായകരമായ അല്ലെങ്കിൽ ബോധപൂർവ്വമായ വഞ്ചന / അശ്രദ്ധ / പോരായ്മ), ഇടപാടുമായി ബന്ധപ്പെട്ട് ബാങ്കിൽ നിന്ന് അറിയിപ്പ് ലഭിച്ച് മൂന്ന് പ്രവൃത്തി ദിവസങ്ങൾക്കുള്ളിൽ ഉപഭോക്താവ് ബാങ്കിനെ അറിയിക്കുന്നു.

b) ഉപഭോക്താവിന് "പരിമിത ബാധ്യത" ഉണ്ട്:

ഇനിപ്പറയുന്ന സാഹചര്യങ്ങളിൽ അനധികൃത ഇടപാടുകൾ മൂലം സംഭവിക്കുന്ന നഷ്ടത്തിന് ഒരു ഉപഭോക്താവിനായിരിക്കും ഉത്തരവാദിത്തം:

- i.) ഉപഭോക്താവിന്റെ അശ്രദ്ധമൂലം നഷ്ടം സംഭവിക്കുന്ന സാഹചര്യങ്ങളിൽ, അതായത് ഉപഭോക്താവ് പേയ്മെന്റ് ക്രെഡിൻഷ്യലുകൾ പങ്കിട്ടതോ വിട്ടുവീഴ്ച ചെയ്തതോ ആയ സന്ദർഭങ്ങളിൽ, അനധികൃത ഇടപാട് ബാങ്കിൽ റിപ്പോർട്ട് ചെയ്യുന്നത് വരെ ഉപഭോക്താവ് മുഴുവൻ നഷ്ടവും വഹിക്കും. അത്തരം അനധികൃത ഇടപാട് റിപ്പോർട്ട് ചെയ്തതിന് ശേഷം സംഭവിക്കുന്ന ഏത് നഷ്ടവും ബാങ്ക് വഹിക്കും.
- ii.) ബാങ്ക് നടത്തിയ അന്വേഷണമനുസരിച്ച്, അനധികൃത ഇലക്ട്രോണിക് ബാങ്കിംഗ് ഇടപാടിന്റെ ഉത്തരവാദിത്തം ബാങ്കിനോ ഉപഭോക്താവിനോ അല്ലാതിരിക്കുകയും, സിസ്റ്റത്തിൽ മറ്റെവിടെയെങ്കിലും ഉള്ള സാഹചര്യങ്ങളിൽ (അതായത്, ബാങ്കിന്റെയോ ഉപഭോക്താവിന്റെയോ ഭാഗത്ത് നിന്ന് വഞ്ചന / അശ്രദ്ധ / കുറവ് ഇല്ല) കൂടാതെ ബാങ്കിൽ നിന്ന് ആശയവിനിമയം ലഭിച്ചതിന് ശേഷം, അത്തരം ഒരു ഇടപാടിനെക്കുറിച്ച് ബാങ്കിനെ അറിയിക്കുന്നതിൽ ഉപഭോക്താവിന്റെ ഭാഗത്ത് നിന്ന് 4 മുതൽ 7 വരെ പ്രവൃത്തി ദിവസങ്ങളിൽ കൂടുതൽ കാലതാമസം ഉണ്ടാകുമ്പോൾ, ഓരോ ഇടപാടിനും ഉപഭോക്താവിനുള്ള ബാധ്യത ഇടപാട് മൂല്യത്തിനോ താഴെയുള്ള പട്ടിക 1-ൽ പറഞ്ഞിരിക്കുന്ന തുകയോ, ഏതാണോ കുറവ് അതിൽ പരിമിതപ്പെടുത്തും.

പട്ടിക 1

ഖണ്ഡിക 3.15. 2 b)(ii) പ്രകാരം ഒരു ഉപഭോക്താവിന്റെ പരമാവധി ബാധ്യത

അക്കൗണ്ട് തരം	ഉപഭോക്താവിന്റെ പരമാവധി ബാധ്യത (₹)
ബിഎസ്ബിഡി അക്കൗണ്ടുകൾ	5,000
- മറ്റെല്ലാ എസ്ബി അക്കൗണ്ടുകളും - പ്രീ-പെയ്ഡ് പേയ്മെന്റ് ഇൻസ്ട്രുമെന്റുകളും ഗിഫ്റ്റ് കാർഡുകളും - എംഎസ്എംഇകളുടെ കറന്റ്/ ക്യാഷ് ക്രെഡിറ്റ്/ ഓവർഡ്രാഫ്റ്റ് അക്കൗണ്ടുകൾ - വാർഷിക ശരാശരി ബാലൻസുള്ള വ്യക്തികളുടെ കറന്റ് അക്കൗണ്ടുകൾ/ ക്യാഷ് ക്രെഡിറ്റ്/ ഓവർഡ്രാഫ്റ്റ് അക്കൗണ്ടുകൾ (തട്ടിപ്പ് നടന്നതിന് മുമ്പുള്ള 365 ദിവസങ്ങളിൽ)/ പരിധി 25 ലക്ഷം രൂപ വരെ 5 ലക്ഷം രൂപ വരെ പരിധിയുള്ള ക്രെഡിറ്റ് കാർഡുകൾ	10,000
- മറ്റെല്ലാ കറന്റ്/ ക്യാഷ് ക്രെഡിറ്റ്/ ഓവർഡ്രാഫ്റ്റ് അക്കൗണ്ടുകളും 5 ലക്ഷം രൂപയ്ക്ക് മുകളിൽ പരിധിയുള്ള ക്രെഡിറ്റ് കാർഡുകൾ	25,000

c) ഉപഭോക്താവ് "പൂർണ്ണമായും ബാധ്യസ്ഥനാണ്":

- ബാങ്ക് നടത്തിയ അന്വേഷണമനുസരിച്ച്, അനധികൃത ഇലക്ട്രോണിക് ബാങ്കിംഗ് ഇടപാടിന്റെ ഉത്തരവാദിത്തം ബാങ്കിനോ ഉപഭോക്താവിനോ അല്ലാതിരിക്കുകയും, സിസ്റ്റത്തിൽ മറ്റെവിടെയെങ്കിലും ഉള്ളതുമായ സാഹചര്യങ്ങളിൽ ബാങ്ക് നടത്തിയ അന്വേഷണം അനുസരിച്ച്, (അതായത് ബാങ്കിന്റെയോ ഉപഭോക്താവിന്റെയോ ഭാഗത്തുനിന്ന് വഞ്ചന/ അശ്രദ്ധ/പോരായ്മ ഇല്ല) ബാങ്കിൽ നിന്ന് അറിയിപ്പ് ലഭിച്ചതിന് ശേഷം 7 പ്രവൃത്തി ദിവസത്തിൽ കൂടുതൽ കാലതാമസം ഉണ്ടായാൽ, ഉപഭോക്താവിന്റെ ഭാഗത്തുനിന്ന് അത്തരം ഒരു ഇടപാടിനെക്കുറിച്ച് ബാങ്കിനെ അറിയിക്കുന്നതിന്, അത്തരം അനധികൃതമായ ഇടപാടിൽ നിന്ന് ഉണ്ടാകുന്ന എല്ലാ നഷ്ടങ്ങൾക്കും ഉപഭോക്താവ് പൂർണ്ണമായും ഉത്തരവാദിയായിരിക്കും.
- അക്കൗണ്ട് / കാർഡ് / പേയ്മെന്റ് ക്രെഡൻഷ്യലുകൾ [പാസ്വേഡ്/ പിൻ/ എംപിൻ/ ഒടിപി (വൺ ടൈം പാസ്വേഡ്)/ സിവിവി ഉൾപ്പെടെ] അല്ലെങ്കിൽ ഉപഭോക്താവിന്റെ കൈവശം മാത്രമുള്ള/ സ്വയം സജ്ജമാക്കിയിട്ടുള്ള വിവരങ്ങൾ (നെറ്റ് ബാങ്കിംഗ്/ മൊബൈൽ ബാങ്കിംഗ് ഉപയോക്തൃ ഐഡി, പാസ്വേഡ്, യുപിഐ വിപിഎ തുടങ്ങിയവ), "ഉപഭോക്താവ് നടത്തിയ അല്ലെങ്കിൽ ഉപഭോക്താവിന്റെ അശ്രദ്ധ കാരണം നടത്തിയ ഇടപാട്" എന്ന് പരിഗണിക്കപ്പെടും, അത്തരം ഇടപാടുകളുടെ പൂർണ്ണമായ ബാധ്യത ഉപഭോക്താവിനായിരിക്കും.

iii.) കൂടാതെ, ഉപഭോക്താവിന്റെ രജിസ്റ്റർ ചെയ്ത ഇമെയിൽ / മൊബൈൽ നമ്പറിലേക്ക് ബാങ്ക് അയച്ചു രണ്ടാമത്തെ ഫാക്ടർ പ്രാമാണീകരണം ഉപയോഗിച്ചുള്ള ഇലക്ട്രോണിക് ബാങ്കിംഗ് ഇടപാട് (അനധികൃതമാണെന്ന് ആരോപിക്കപ്പെടുന്നത്) വിജയകരമായി പൂർത്തിയാക്കിയ സന്ദർഭങ്ങളിൽ, അത്തരം ഇടപാടുകളുടെ പൂർണ്ണമായ ബാധ്യത ഉപഭോക്താവ് വഹിക്കും.

d) അനധികൃത ഇടപാടുകളിലെ ബാധ്യത നിർണ്ണയിക്കുന്നതിനുള്ള ഉപഭോക്താവിന്റെ ബാധ്യതകൾ:

- അനധികൃതമെന്ന് ക്ലെയിം ചെയ്യുന്ന എല്ലാ ഇലക്ട്രോണിക് ബാങ്കിംഗ് ഇടപാടുകൾക്കും, ഉപഭോക്താവ് അനധികൃത ഇടപാട് റിപ്പോർട്ട് ചെയ്യുന്ന 15 കലണ്ടർ ദിവസങ്ങളുടെ നിശ്ചിത സമയപരിധിക്കുള്ളിൽ പ്രസക്തമായ രേഖകൾ (ഡിസ്ക്വട്ട് ഫോം, എഫ്ഐആറിന്റെ പകർപ്പ് തുടങ്ങിയവ ഉൾപ്പെടെ) ഉപഭോക്താവ് നൽകേണ്ടതുണ്ട്.
- നിശ്ചിത സമയപരിധിക്കുള്ളിൽ എല്ലാ രേഖകളും സമർപ്പിക്കുന്നതിൽ ഉപഭോക്താവിന്റെ ഭാഗത്തുനിന്ന് വീഴ്ചയോ കാലതാമസമോ ഉണ്ടാകുന്ന സാഹചര്യത്തിൽ, ബാങ്കിന് അന്വേഷണം അവസാനിപ്പിക്കാൻ കഴിയില്ല, കൂടാതെ അത്തരം അനധികൃത ഇടപാടിന്റെ(കളുടെ) പൂർണ്ണമായ ബാധ്യത ഉപഭോക്താവ് വഹിക്കും.
- കൂടാതെ, ഒരു ഉപഭോക്താവിന്റെ അക്കൗണ്ടിലേക്ക് തെറ്റായ ക്രെഡിറ്റ് പോസ്റ്റ് ചെയ്താൽ യാതൊരു നഷ്ടപരിഹാരവും നൽകാതെ തുകകൾ തിരിച്ചെടുക്കാൻ അക്കൗണ്ടിൽ നിന്ന് ഡെബിറ്റ് ചെയ്യാനുള്ള അവകാശം ബാങ്കിൽ നിക്ഷിപ്തമാണ്. എന്നിരുന്നാലും, അസാധാരണമായ സാഹചര്യങ്ങളിൽ, ബാങ്കിന്റെ വിവേചനാധികാരത്തിൽ, ഏതെങ്കിലും ആകസ്മികമായ സാമ്പത്തിക നഷ്ടത്തിന് ബാങ്ക് ഉപഭോക്താവിന് നഷ്ടപരിഹാരം നൽകിയേക്കാം.

e) ഉപഭോക്താവിന്റെ മൊത്തത്തിലുള്ള ബാധ്യത:

- മൂന്നാം കക്ഷി ലംഘനങ്ങളിൽ ഉപഭോക്താവിന്റെ മൊത്തത്തിലുള്ള ബാധ്യത, മുകളിലെ ഖണ്ഡിക 3.15.2 (a), (b), (c), എന്നിവയിൽ വിശദമാക്കിയിരിക്കുന്നു, അവിടെ പോരായ്മ ബാങ്കിനോ ഉപഭോക്താവിനോ അല്ല, മറിച്ച് സിസ്റ്റത്തിൽ മറ്റെവിടെയെങ്കിലും സ്ഥിതിചെയ്യുന്നു, ബാങ്ക് നടത്തിയ അന്വേഷണമനുസരിച്ച്, ചുവടെയുള്ള പട്ടിക 2-ൽ അത് സംഗ്രഹിച്ചിരിക്കുന്നു:

പട്ടിക 2- ഉപഭോക്താവിന്റെ ബാധ്യതയുടെ സംഗ്രഹം

ബാങ്കിൽ നിന്ന് അറിയിപ്പ് ലഭിച്ച തീയതി മുതൽ വഞ്ചനാപരമായ ഇടപാട് റിപ്പോർട്ട് ചെയ്യാൻ വരെ എടുത്ത സമയം	ഉപഭോക്താവിന്റെ ബാധ്യത (₹)
3 പ്രവൃത്തി ദിവസത്തിനുള്ളിൽ	പൂജ്യം ബാധ്യത
4 മുതൽ 7 വരെ പ്രവൃത്തി ദിവസത്തിനുള്ളിൽ	ഇടപാട് മൂല്യം അല്ലെങ്കിൽ പട്ടിക 1-ൽ പറഞ്ഞിരിക്കുന്ന തുക, ഏതാണോ കുറവ് അത്
7 പ്രവൃത്തി ദിവസത്തിന് മുകളിൽ	മുഴുവൻ

- ii.) അറിയിപ്പ് സ്വീകരിക്കുന്ന തീയതി ഒഴിവാക്കി, ഉപഭോക്താവിന്റെ ഹോം ബ്രാഞ്ചിന്റെ പ്രവർത്തന ഷെഡ്യൂൾ അനുസരിച്ച് പട്ടിക 2-ൽ പറഞ്ഞിരിക്കുന്ന പ്രവൃത്തി ദിവസങ്ങളുടെ എണ്ണം കണക്കാക്കും.

3.16.3 ഉപഭോക്താവിന്റെ പുഷ്പം ബാധ്യത / പരിമിത ബാധ്യതയ്ക്കുള്ള തിരികെ നൽകൽ സമയപരിധികൾ:

1. അനധികൃത ഇടപാടിനെക്കുറിച്ച് ഉപഭോക്താവ് അറിയിച്ചാൽ, ബാങ്ക് തർക്കമുള്ള തുക (താൽക്കാലിക / ഷാഡോ റിവേഴ്സൽ), ഉപഭോക്താവിൽ നിന്ന് അത്തരം അറിയിപ്പ് ലഭിച്ച തീയതി മുതൽ 10 പ്രവൃത്തി ദിവസങ്ങൾക്കുള്ളിൽ (ഇൻഷുറൻസ് ക്ലെയിം എന്തെങ്കിലും ഉണ്ടെങ്കിൽ അത് തീർപ്പാക്കുന്നതിനായി കാത്തിരിക്കാതെ) ബന്ധപ്പെട്ട അക്കൗണ്ടിലേക്ക് ക്രെഡിറ്റ് ചെയ്യും. ക്രെഡിറ്റിന്റെ മൂല്യം അനധികൃത ഇടപാടിന്റെ തീയതിയുടേതായിരിക്കും.
2. വെരിഫിക്കേഷനിൽ ഒരു മൂന്നാം കക്ഷി ഉൾപ്പെടുകയോ അല്ലെങ്കിൽ ഒരു വ്യാപാര സ്ഥാപനത്തിലേക്ക് റഫറൻസ് ആവശ്യപ്പെടുകയോ ചെയ്യുമ്പോൾ, അത് കാർഡ് അസോസിയേഷനുകൾ നിശ്ചയിച്ചിട്ടുള്ള നിയമങ്ങൾക്ക് അനുസരിച്ച് കൈകാര്യം ചെയ്യും.
3. തർക്കം ഉപഭോക്താവിന് അനുകൂലമായി പരിഹരിക്കപ്പെടുന്നതുവരെ, സേവിംഗ്, കറന്റ് അക്കൗണ്ട് ഉടമയ്ക്ക് താൽക്കാലിക/ഷാഡോ ക്രെഡിറ്റ് വഴി ക്രെഡിറ്റ് ചെയ്ത ഫണ്ടുകൾ ഉപയോഗിക്കാൻ കഴിയില്ല.
4. പരാതി ലഭിച്ച തീയതി മുതൽ പരമാവധി 90 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ അന്വേഷണം പൂർത്തിയാക്കി അനധികൃത ഇടപാടിന്റെ ബാധ്യത സംബന്ധിച്ച അന്തിമ പരിഹാരം നൽകുമെന്ന് ബാങ്ക് ഉറപ്പാക്കും.
5. ബാങ്കിന് പരാതി പരിഹരിക്കാനോ ഉപഭോക്താവിന്റെ എന്തെങ്കിലും ബാധ്യത നിർണ്ണയിക്കാനോ കഴിയാത്ത സാഹചര്യത്തിൽ, 90 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ, മുകളിലുള്ള ഖണ്ഡികകളിൽ നിർദ്ദേശിച്ചിരിക്കുന്ന നഷ്ടപരിഹാരം ഉപഭോക്താവിന് നൽകും.
6. ഡെബിറ്റ് കാർഡ്/ ബാങ്ക് അക്കൗണ്ടിന്റെ കാര്യത്തിൽ, ഉപഭോക്താവിന് പലിശ നഷ്ടപ്പെടുന്നില്ലെന്നും, ക്രെഡിറ്റ് കാർഡിന്റെ കാര്യത്തിൽ ഉപഭോക്താവ് അധിക പലിശ ഭാരം വഹിക്കുന്നില്ലെന്നും ബാങ്ക് ഉറപ്പാക്കും.

3.17 പരാജയപ്പെട്ട ഇടപാടുകൾക്ക് അംഗീകൃത പേയ്മെന്റ് സംവിധാനങ്ങൾ ഉപയോഗിച്ചുള്ള നഷ്ടപരിഹാര ചട്ടക്കൂട്

റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ (ആർബി.ഐ) അതിന്റെ "ടേൺ എറൗണ്ട് ടൈമിന്റെ സമന്വയവും (TAT) അംഗീകരിക്കപ്പെട്ട പേയ്മെന്റ് സംവിധാനങ്ങൾ ഉപയോഗിച്ചുള്ള ഇടപാടുകൾ പരാജയപ്പെട്ടതിനുള്ള ഉപഭോക്തൃ നഷ്ടപരിഹാരവും" എന്ന സർക്കുലർ പ്രകാരം ബാങ്കുകൾ പാലിക്കേണ്ട ചട്ടക്കൂടും മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങളും നിർദ്ദേശിച്ചിട്ടുണ്ട്.

കാലാകാലങ്ങളിൽ പുറപ്പെടുവിക്കുന്ന ഈ മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ താഴെപ്പറയുന്ന ചാനലുകൾ/ഇടപാടുകൾ എന്നിവയ്ക്ക് ബാധകമായിരിക്കും:

- മൈക്രോ എടിഎമ്മുകൾ ഉൾപ്പെടെയുള്ള ഓട്ടോമേറ്റഡ് ടെല്ലർ മെഷീനുകൾ (എടിഎമ്മുകൾ).
 - കാർഡ് ഇടപാടുകൾ
 - ഇമ്മീഡിയറ്റ് പേയ്മെന്റ് സിസ്റ്റം (IMPS)
 - ഏകീകൃത പേയ്മെന്റ്സ് ഇൻറർഫേസ് (UPI)
 - ആധാർ എനേബിൾഡ് പേയ്മെന്റ് സിസ്റ്റം (ആധാർ പേ ഉൾപ്പെടെ)
 - ആധാർ പേയ്മെന്റ് ബ്രിഡ്ജ് സിസ്റ്റം (APBS)
 - നാഷണൽ ഓട്ടോമേറ്റഡ് ക്ലിയറിംഗ് ഹൗസ് (NACH)
 - പ്രീപെയ്ഡ് പേയ്മെന്റ് ഇൻസ്ട്രുമെന്റ്സ് (PPI-കൾ) - കാർഡുകൾ / വാലറ്റുകൾ
- i. കമ്മ്യൂണിക്കേഷൻ ലിങ്കുകളിലെ പരാജയം, എടിഎമ്മിൽ പണമില്ലാതിരിക്കുക, സെക്ഷനുകളുടെ സമയപരിധി തുടങ്ങിയ കാരണങ്ങളാൽ ഉപഭോക്താവിൽ ആരോപിക്കാനാവാത്ത ഒരു കാരണത്താൽ മുഴുവനായി പൂർത്തിയാകാത്ത ഇടപാടാണ് 'പരാജയപ്പെട്ട ഇടപാട്'. പൂർണ്ണമായ വിവരങ്ങളുടെ അല്ലെങ്കിൽ ശരിയായ വിവരങ്ങളുടെ അഭാവം, റിവേജ് ഇടപാട് ആരംഭിക്കുന്നതിലെ കാലതാമസം എന്നിവ കാരണം ഗുണഭോക്താവിന്റെ അക്കൗണ്ടിലേക്ക് നടത്താൻ കഴിയാത്ത ക്രെഡിറ്റുകളും പരാജയപ്പെട്ട ഇടപാടുകളിൽ ഉൾപ്പെടുന്നു.
 - ii. 'T' എന്നത് ഇടപാട് നടക്കുന്ന ദിവസമാണ്, ഇത് കലണ്ടർ തീയതിയെ സൂചിപ്പിക്കുന്നു.
 - iii. 'R' എന്നത് റിവേഴ്സൽ അവസാനിക്കുന്ന ദിവസമാണ്, ഇടപാടിന്റെ തരം അനുസരിച്ച് ഫണ്ട് ഇഷ്യുവർ / ഒറിജിനേറ്റർക്ക് ലഭിക്കും. ഗുണഭോക്താവിൽ നിന്ന് ഫണ്ട് സ്വീകരിക്കുന്ന അതേ ദിവസം തന്നെ ഇഷ്യുവർ / ഒറിജിനേറ്ററുടെ ഭാഗത്ത് റിവേജ് നടപ്പിലാക്കും.
 - iv. ആഭ്യന്തര ഇടപാടുകൾ, അതായത്, ഉപഭോക്താവും ഗുണഭോക്താവും ഇന്ത്യയ്ക്കുള്ളിൽ ഉള്ളവ ഈ ചട്ടക്കൂടിന്റെ പരിധിയിൽ വരുന്നു.
 - v. സാമ്പത്തിക നഷ്ടപരിഹാരം ഉൾപ്പെട്ടിരിക്കുന്ന ഇടങ്ങളിലെല്ലാം, ഉപഭോക്താവിൽ നിന്നുള്ള പരാതിക്കോ ക്ലെയിമിനോ കാത്തുനിൽക്കാതെ ഉപഭോക്താവിന്റെ അക്കൗണ്ടിലേക്ക് സ്വമേധയാ അത് ബാധകമാകും.
 - vi. സമയപരിധിയിൽ നിർവ്വചിച്ചിരിക്കുന്ന പ്രകാരം പരാജയപ്പെട്ടതിനുള്ള പരിഹാരത്തിന്റെ ആനുകൂല്യം ലഭിക്കാത്ത ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് റിസർവ് ബാങ്ക് - ഇൻറഗ്രേറ്റഡ് ഓംബുഡ്സ്മാൻ സ്കീം, 2021-ൽ പരാതി രജിസ്റ്റർ ചെയ്യാം.

ഓട്ടോ റിവേഴ്സലിനുള്ള ചട്ടക്കൂട്, അംഗീകൃത പേയ്മെന്റ് സിസ്റ്റങ്ങൾ ഉപയോഗിച്ച് പരാജയപ്പെട്ട ഇടപാടുകൾക്കുള്ള ഉപഭോക്തൃ നഷ്ടപരിഹാരം			
ക്രമ നമ്പർ	സംഭവത്തിന്റെ വിവരണം	ഓട്ടോ റിവേഴ്സലിനും നഷ്ടപരിഹാരത്തിനുമുള്ള ചട്ടക്കൂട്	
		ഓട്ടോ റിവേഴ്സലിനുള്ള സമയപരിധി	നൽകാനാവുന്ന നഷ്ടപരിഹാരം
I	II	III	IV
1	മൈക്രോ എടിഎമ്മുകൾ ഉൾപ്പെടെയുള്ള ഓട്ടോമേറ്റഡ് ടെല്ലർ മെഷീനുകൾ (എടിഎമ്മുകൾ).		
A	ഉപഭോക്താവിന്റെ അക്കൗണ്ട് ഡെബിറ്റ് ചെയ്തെങ്കിലും പണം ലഭിച്ചില്ല	പരമാവധി ഇടപാട് നടന്ന് 5 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ പരാജയപ്പെട്ട ഇടപാടിന്റെ സജീവമായ റിവേഴ്സൽ (R).	അക്കൗണ്ട് ഉടമയുടെ ക്രെഡിറ്റിലേക്ക് ഇടപാട് നടന്ന് 5 ദിവസത്തിനുള്ള കാലതാമസത്തിന് പ്രതിദിനം ₹ 100/-.
2	കാർഡ് ഇടപാട്		
A	കാർഡിൽ നിന്ന് കാർഡിലേക്കുള്ള ട്രാൻസ്ഫർ	ഗുണഭോക്താവിന്റെ അക്കൗണ്ടിലേക്ക് ക്രെഡിറ്റ് പ്രാബല്യത്തിൽ വന്നില്ലെങ്കിൽ, ഇടപാട് നടന്ന് 1 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ ഇടപാട് തിരികെ (R) അയയ്ക്കും.	ഇടപാട് നടത്തി 1 ദിവസത്തിനുള്ള കാലതാമസത്തിന് പ്രതിദിനം ₹ 100/-.
	അയച്ചയാളുടെ കാർഡ് അക്കൗണ്ട് ഡെബിറ്റ് ചെയ്തെങ്കിലും ഗുണഭോക്താവിന്റെ കാർഡ് അക്കൗണ്ട് ക്രെഡിറ്റ് ചെയ്തിട്ടില്ല.		
B	പോയിന്റ് ഓഫ് സെയിൽ (PoS) (കാർഡ് നിലവിലുണ്ട്) PoS-ലെ പണം ഉൾപ്പെടെ	ഓട്ടോ റിവേഴ്സൽ T + 5 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ.	ഇടപാട് നടന്ന് 5 ദിവസത്തിനുള്ള കാലതാമസത്തിന് പ്രതിദിനം ₹ 100/-.
	അക്കൗണ്ടിൽ ഡെബിറ്റ് ചെയ്തു, എന്നാൽ വ്യാപാരിയുടെ ലൊക്കേഷനിൽ സ്ഥിരീകരണം ലഭിച്ചില്ല, അതായത്, ചാർജ്-ബ്ലിപ്പ് സൃഷ്ടിച്ചിട്ടില്ല.		
C	കാർഡ് നോട്ട് പ്രസൻ്റ് (CNP) (ഇ-കൊമേഴ്സ്)		
	അക്കൗണ്ട് ഡെബിറ്റ് ചെയ്തെങ്കിലും വ്യാപാരിയുടെ സിസ്റ്റത്തിൽ സ്ഥിരീകരണം ലഭിച്ചില്ല.		

ക്രമ നമ്പർ	സംഭവത്തിന്റെ വിവരണം	ഓട്ടോ റിവേഴ്സലിനും നഷ്ടപരിഹാരത്തിനുമുള്ള ചട്ടക്കൂട്	
		ഓട്ടോ റിവേഴ്സലിനുള്ള സമയപരിധി	നൽകാനാവുന്ന നഷ്ടപരിഹാരം
I	II	III	IV
3	ഇമ്മീഡിയറ്റ് പേയ്മെന്റ് സിസ്റ്റം (IMPS)		
A	അക്കൗണ്ടിൽ ഡെബിറ്റ് ചെയ്തു, പക്ഷേ ഗുണഭോക്താവിന്റെ അക്കൗണ്ടിൽ ക്രെഡിറ്റ് ചെയ്തില്ല.	ഗുണഭോക്താവിന്റെ അക്കൗണ്ടിലേക്ക് ക്രെഡിറ്റ് ചെയ്യാൻ കഴിയുന്നില്ലെങ്കിൽ, ഗുണഭോക്തൃ ബാങ്ക് ഇടപാട് നടന്ന് 1 ദിവസത്തിൽ ഓട്ടോ റിവേഴ്സൽ (R) ചെയ്യുന്നു.	ഇടപാട് നടന്ന് 1 ദിവസത്തിനുള്ള കാലതാമസത്തിന് പ്രതിദിനം ₹ 100/-.
4	യൂണിഫൈഡ് പേയ്മെന്റ്സ് ഇന്റർഫേസ് (UPI)		
A	അക്കൗണ്ട് ഡെബിറ്റ് ചെയ്തു, പക്ഷേ ഗുണഭോക്താവിന്റെ അക്കൗണ്ടിൽ ക്രെഡിറ്റ് ചെയ്തില്ല (ഫണ്ടുകളുടെ ട്രാൻസ്ഫർ).	ഗുണഭോക്താവിന്റെ അക്കൗണ്ടിൽ ക്രെഡിറ്റ് ചെയ്യാൻ കഴിയുന്നില്ലെങ്കിൽ, ഗുണഭോക്തൃ ബാങ്ക് ഇടപാട് നടന്ന് 1 ദിവസത്തിൽ ഓട്ടോ റിവേഴ്സൽ (R) ചെയ്യുന്നു.	ഇടപാട് നടന്ന് 1 ദിവസത്തിനുള്ള കാലതാമസത്തിന് പ്രതിദിനം ₹ 100/-.
B	അക്കൗണ്ട് ഡെബിറ്റ് ചെയ്തെങ്കിലും ഇടപാട് സ്ഥിരീകരണം വ്യാപാരിയുടെ ലൊക്കേഷനിൽ ലഭിച്ചില്ല (വ്യാപാരിയുടെ പേയ്മെന്റ്).	ഇടപാട് നടന്ന് 5 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ ഓട്ടോ റിവേഴ്സൽ.	ഇടപാട് നടന്ന് 5 ദിവസത്തിനുള്ള കാലതാമസത്തിന് പ്രതിദിനം ₹ 100/-.
5	ആധാർ എനേബിൾഡ് പേയ്മെന്റ് സിസ്റ്റം (ആധാർ പേ ഉൾപ്പെടെ)		
A	അക്കൗണ്ട് ഡെബിറ്റ് ചെയ്തെങ്കിലും ഇടപാട് സ്ഥിരീകരണം വ്യാപാരിയുടെ ലൊക്കേഷനിൽ ലഭിച്ചില്ല.	ഏറ്റെടുക്കുന്നയാൾ ഇടപാട് നടന്ന് 5 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ "ക്രെഡിറ്റ് അഡ്വസ്സ് മെന്റ്" ആരംഭിക്കണം.	ഇടപാട് നടന്ന് 5 ദിവസത്തിനുള്ള കാലതാമസത്തിന് പ്രതിദിനം ₹ 100/-.
B	അക്കൗണ്ട് ഡെബിറ്റ് ചെയ്തു, പക്ഷേ ഗുണഭോക്താവിന്റെ അക്കൗണ്ടിൽ ക്രെഡിറ്റ് ചെയ്തില്ല.		

ക്രമ നമ്പർ	സംഭവത്തിന്റെ വിവരണം		ഓട്ടോ റിവേഴ്സലിനും നഷ്ടപരിഹാരത്തിനുമുള്ള ചട്ടക്കൂട്	
			ഓട്ടോ റിവേഴ്സലിനുള്ള സമയപരിധി	നൽകാനാവുന്ന നഷ്ടപരിഹാരം
I	II	III		IV
6	ആധാർ പേയ്മെന്റ് ബ്രിഡ്ജ് സിസ്റ്റം (APBS)			
A	ഗുണഭോക്താവിന്റെ അക്കൗണ്ടിൽ ക്രെഡിറ്റ് ചെയ്യുന്നതിൽ കാലതാമസം.	ഗുണഭോക്തൃ ബാങ്ക് ഇടപാടുകൾ ഇടപാട് നടന്ന് 1 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ തിരികെ ചെയ്യണം.	ഇടപാട് നടന്ന് 1 ദിവസത്തിനപ്പുറമുള്ള കാലതാമസത്തിന് പ്രതിദിനം ₹ 100/-.	
7	നാഷണൽ ഓട്ടോമേറ്റഡ് ക്ലിയറിംഗ് ഹൗസ് (NACH)			
A	ഗുണഭോക്താവിന്റെ അക്കൗണ്ടിൽ ക്രെഡിറ്റ് ചെയ്യുന്നതിൽ അല്ലെങ്കിൽ തുക തിരിച്ചെടുക്കുന്നതിലെ കാലതാമസം.	ഗുണഭോക്തൃ ബാങ്ക് ഇടപാട് നടന്ന് 1 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ ക്രെഡിറ്റ് ചെയ്യപ്പെടാത്ത ഇടപാട് തിരികെ നൽകണം.	കാലതാമസം ഇടപാട് നടന്ന് 1 ദിവസത്തിനപ്പുറമാണെങ്കിൽ പ്രതിദിനം ₹ 100/-.	
B	ഉപഭോക്താവ് ബാങ്കിലെ ഡെബിറ്റ് മാൻഡേറ്റ് റദ്ദാക്കിയിട്ടും അക്കൗണ്ട് ഡെബിറ്റ് ചെയ്യും.	അത്തരം ഡെബിറ്റിന് ഉപഭോക്താവിന്റെ ബാങ്ക് ഉത്തരവാദിയായിരിക്കും. പരിഹാരം ഇടപാട് നടന്ന് 1 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ പൂർത്തിയാക്കണം		
8	പ്രീപെയ്ഡ് പേയ്മെന്റ് ഇൻസ്ട്രുമെന്റ്സ് (PPI-കൾ) - കാർഡുകൾ / വാലറ്റുകൾ			
A	മറ്റേതെങ്കിലും എട്ടിഎമ്മിലെ ഇടപാട് സാഹചര്യം പോലെ ഇടപാട് യുപിഐ, കാർഡ് നെറ്റ്വർക്ക്, ഐഎംപിഎസ് മുതലായവയിൽ നടത്തും. ബന്ധപ്പെട്ട സിസ്റ്റത്തിന്റെ സമയപരിധി, നഷ്ടപരിഹാര നിയമം ബാധകമായിരിക്കും.			
B	ഒരേ ബാങ്കിലെ ഇടപാട് ഗുണഭോക്താവിന്റെ പിപിഐ ക്രെഡിറ്റ് ചെയ്തിട്ടില്ല. പിപിഐ ഡെബിറ്റ് ചെയ്തെങ്കിലും ഇടപാട് സ്ഥിരീകരണം വ്യാപാരിയുടെ ലൊക്കേഷനിൽ ലഭിച്ചില്ല.	പണം അയച്ചവരുടെ അക്കൗണ്ടിൽ തിരികെ നൽകിയ പണം ഇടപാട് നടന്ന് 1 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ വന്നു.		വൈകിയാൽ പ്രതിദിനം ₹ 100/- ഇടപാട് നടന്ന് 1 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ

നഷ്ടപരിഹാരം സ്വമേധയാ നൽകുന്ന നിയമത്തിൽ നിന്നുള്ള ഒഴിവാക്കൽ:

ബാങ്ക് തലത്തിൽ പരാജയപ്പെട്ട ഇടപാടുകൾക്കുള്ള നഷ്ടപരിഹാരം ഉപഭോക്താവിന് ക്ലെയിമിന് കാത്തിരിക്കാതെ നൽകും, എന്നിരുന്നാലും മറ്റ് ബാങ്ക് ചാനലുകളിൽ ഉപഭോക്താവ് നടത്തുന്ന ഇടപാടുകൾക്കുള്ള നഷ്ടപരിഹാരം നെറ്റ്വർക്കിൽ നിന്ന് നഷ്ടപരിഹാര മൂല്യം ലഭിക്കുമ്പോൾ മാത്രമേ ഉപഭോക്താവിന് നൽകൂ.

3.18 ക്രെഡിറ്റ് വിവരങ്ങൾ ക്രെഡിറ്റ് ഇൻഫർമേഷൻ കമ്പനികൾക്ക് (CICs) റിപ്പോർട്ട് ചെയ്യുന്നതുമായി ബന്ധപ്പെട്ട പരാതികൾക്കുള്ള നഷ്ടപരിഹാര ചട്ടക്കൂട്

- പരാതിക്കാരൻ ബാങ്ക് നൽകിയ ഫോർമാറ്റ് അനുസരിച്ച് വിശദാംശങ്ങളോടെ ബാങ്കിൽ ആദ്യം പരാതി നൽകിയ തീയതി മുതൽ മുപ്പത് (30) കലണ്ടർ ദിവസങ്ങൾക്കുള്ളിൽ പരാതി പരിഹരിച്ചില്ലെങ്കിൽ ഒരു കലണ്ടർ ദിവസത്തിന് 100 രൂപ വീതം നഷ്ടപരിഹാരം ലഭിക്കാൻ പരാതിക്കാരന് അർഹതയുണ്ട്.
- ഉചിതമായ തിരുത്തലോ കൂട്ടിച്ചേർക്കലോ നടത്തി അല്ലെങ്കിൽ പരാതിക്കാരനോ CIC-യോ അറിയിച്ച് ഇരുപത്തിയൊന്ന് (21) കലണ്ടർ ദിവസങ്ങൾക്കുള്ളിൽ CIC-കൾക്ക് പുതുക്കിയ ക്രെഡിറ്റ് വിവരങ്ങൾ അയയ്ക്കുന്നതിൽ ബാങ്ക് പരാജയപ്പെട്ടാൽ, പരാതിക്കാരന് ബാങ്ക് നഷ്ടപരിഹാരം നൽകും. പരാതിക്കാരനോ CIC-യോ അറിയിച്ച് ഇരുപത്തിയൊന്ന് (21) കലണ്ടർ ദിവസങ്ങൾക്കുള്ളിൽ ബാങ്ക് പുതുക്കിയ ക്രെഡിറ്റ് വിവരങ്ങൾ CIC-ക്ക് നൽകിയിട്ടും ഒമ്പത് (9) കലണ്ടർ ദിവസങ്ങൾക്കുള്ളിൽ പരാതി പരിഹരിക്കുന്നതിൽ CIC പരാജയപ്പെട്ടാൽ ഒരു CIC നഷ്ടപരിഹാരം നൽകണം.
- പരാതിക്കാരന് ബാങ്ക് നൽകേണ്ട നഷ്ടപരിഹാരം (പരാതി ഫയൽ ചെയ്യുന്നതിന് മുമ്പ് (30) കലണ്ടർ ദിവസങ്ങളിലും വൈകി പരിഹരിക്കുന്നതിന്) ആനുപാതികമായി ബന്ധപ്പെട്ട ക്രെഡിറ്റ് സ്ഥാപനങ്ങൾ (CI-കൾ)/CIC-കൾക്കിടയിൽ വിഭജിക്കപ്പെടും. ആർബിട്രെ നിർദ്ദേശിച്ച പ്രകാരം അത്തരം നഷ്ടപരിഹാരം നൽകുന്നതിനുള്ള കണക്കുകൂട്ടൽ രീതി ബാങ്ക് ക്രമീകരിക്കും.
- നഷ്ടപരിഹാര തുക (ബാധകമായത് പോലെ) പരാതിയുടെ പരിഹാരത്തിന് അഞ്ച് (5) പ്രവൃത്തി ദിവസങ്ങൾക്കുള്ളിൽ പരാതിക്കാരന്റെ ബാങ്ക് അക്കൗണ്ടിലേക്ക് ക്രെഡിറ്റ് ചെയ്യപ്പെടും.
- ബാങ്ക് തെറ്റായി നഷ്ടപരിഹാരം നിഷേധിക്കുന്ന സാഹചര്യത്തിൽ, പരാതിക്കാരന് റിസർവ് ബാങ്ക് - ഇന്റഗ്രേറ്റഡ് ഓംബുഡ്സ്മാൻ സ്കീം, 2021 പ്രകാരം ആർബിട്രെ ഓംബുഡ്സ്മാനെ സമീപിക്കാം.
- റിസർവ് ബാങ്ക് - ഇന്റഗ്രേറ്റഡ് ഓംബുഡ്സ്മാൻ സ്കീം, 2021-ന്റെ പരിധിയിൽ വരാത്ത ബാങ്ക് നഷ്ടപരിഹാരം തെറ്റായി നിരസിച്ചാൽ, പരാതിക്കാരന് റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യയുടെ പ്രാദേശിക ഓഫീസുകളിൽ (ROs) പ്രവർത്തിക്കുന്ന ഉപഭോക്തൃ വിദ്യാഭ്യാസ, സംരക്ഷണ സെല്ലിനെ (CEPC) സമീപിക്കാം.

നഷ്ടപരിഹാര ചട്ടക്കൂടിലേക്കുള്ള ഒഴിവാക്കലുകൾ: മുകളിലുള്ള നഷ്ടപരിഹാര ചട്ടക്കൂട് ഇനിപ്പറയുന്ന സന്ദർഭങ്ങളിൽ ബാധകമല്ല:

- CICRA, 2005-ന്റെ വിഭാഗം 18 പ്രകാരം പ്രതിവിധി നൽകിയിട്ടുള്ള തർക്കങ്ങൾ. 2005-ലെ CICRA-യുടെ വിഭാഗം 18, CIC-കൾ, CI-കൾ, ക്രെഡിറ്റ് വിവരങ്ങളുടെ ബിസിനസ്സുമായി ബന്ധപ്പെട്ട കാര്യങ്ങളിൽ

കടം വാങ്ങുന്നവർ, ഇടപാടുകാർ എന്നിവർക്കിടയിൽ ഉണ്ടാകുന്ന തർക്കങ്ങൾക്ക്, കൂടാതെ CICRA, 2005 പ്രകാരം യാതൊരു പരിഹാരവും നൽകിയിട്ടില്ലാത്തതുമായ, അത്തരം തർക്കങ്ങൾ പരിഹരിക്കുന്നത് 1996-ലെ ആർബിട്രേഷൻ ആൻഡ് കൺസിലിയേഷൻ ആക്ടിൽ നൽകിയിട്ടുള്ള അനുരഞ്ജനം അല്ലെങ്കിൽ ആർബിട്രേഷൻ പ്രകാരമായിരിക്കും.

- ii. (a) ആഭ്യന്തര ഭരണം, (b) മാനവ വിഭവശേഷി, (c) ജീവനക്കാരുടെ ശമ്പളവും വേതനവും, (d) ബാങ്കിന്റെ നിർദ്ദേശങ്ങളുടെയും വാണിജ്യ തീരുമാനങ്ങളുടെയും സ്വഭാവത്തിലുള്ള പരാമർശങ്ങൾ എന്നിവയുമായി ബന്ധപ്പെട്ട പരാതികൾ/ റഫറൻസുകൾ.
- iii. ക്രെഡിറ്റ് സ്കോർ/ക്രെഡിറ്റ് സ്കോർ മോഡലിന്റെ കണക്കുകൂട്ടൽ സംബന്ധിച്ച തർക്കങ്ങൾ/പരാതികൾ എന്നിവയുമായി ബന്ധപ്പെട്ട പരാതികൾ.
- iv. ഉപഭോക്തൃ തർക്ക പരിഹാര കമ്മീഷൻ, കോടതികൾ, ട്രൈബ്യൂണലുകൾ തുടങ്ങിയ മറ്റ് ഫോറങ്ങളിൽ തീർപ്പാക്കിയ അല്ലെങ്കിൽ ഇതിനകം തീർപ്പാക്കാത്ത പരാതികൾ.

ബാങ്ക് റൂട്ട് കോസ് അനാലിസിസ് (RCA) ഏറ്റെടുക്കുകയും അത്തരം വിശദാംശങ്ങൾ ലഘൂകരണ പദ്ധതിയോടൊപ്പം ബോർഡ്/ബോർഡ് കമ്മിറ്റിക്ക് വാർഷികാടിസ്ഥാനത്തിലെങ്കിലും നൽകുകയും ചെയ്യും.

4. നിരാകരണം:

മുകളിൽ പറഞ്ഞിരിക്കുന്നത് എന്തെങ്കിലും പാലിക്കാതിരിക്കുന്നാൽ, ഇനിപ്പറയുന്ന സാഹചര്യങ്ങളിൽ ബാങ്ക് ഒരു നഷ്ടപരിഹാരവും നൽകില്ല:

- a) ബാങ്കിന്റെ വായ്പകളിലും അഡ്വാൻസ് പ്രവർത്തനങ്ങളിലും ആരോപിക്കപ്പെട്ട എന്തെങ്കിലും കുറവ്. പോരായ്മ ഇതാണ്:
 - i. ലോൺ അവസാനിപ്പിക്കുന്ന സമയത്തോ കാലാവധി പൂർത്തിയാകുമ്പോഴോ ഉപഭോക്താവ് ലോണും അഡ്വാൻസും പൂർത്തീകരിച്ചില്ലെങ്കിൽ.
 - ii. ഉപഭോക്താവ് മരണപ്പെടുകയും സാധുവായ രേഖകളുള്ള നിയമപരമായ അവകാശികൾ ഇല്ലാതിരിക്കുകയും ചെയ്താൽ അത് നഷ്ടപരിഹാരത്തിനായി പരിഗണിക്കില്ല.
- b) ഫണ്ടിംഗ് ഇല്ലാത്തതിനാലും സുരക്ഷ പാലിക്കാനുമായി മറ്റ് ബാങ്കുകളുമായുള്ള അറ്റ് പാർ പേയ്മെന്റ് ഉടമ്പടിയുടെ നിരസിക്കൽ.
- c) ബാങ്കിന്റെ നിയന്ത്രണത്തിന് അതീതമായ ഘടകങ്ങൾ കാരണം ബിസിനസ് പ്രവർത്തിക്കാത്തതിനാൽ കാലതാമസമുണ്ടായാൽ, കാലതാമസത്തിന്റെ കണക്കുകൂട്ടലുകൾ തുടങ്ങിയവയ്ക്കായി അത്തരം സംഭവങ്ങൾ ഉൾക്കൊള്ളുന്ന കാലയളവ് ഒഴിവാക്കും.
- d) പ്രശ്നങ്ങൾ കോടതിയുടെ പരിഗണനയിലായിരിക്കുകയും ഏതെങ്കിലും കോടതികൾ, ഒരു റിസർവ് ബാങ്ക് ഇൻറഗ്രേറ്റഡ് ഓംബുഡ്സ്മാൻ, ആർബിട്രേറ്റർ, നിയമപരമായ അധികാരകേന്ദ്രം, സർക്കാർ മുമ്പാകെ തീർപ്പാക്കൽപ്പിക്കാത്തതുമായ സാഹചര്യത്തിൽ, കൂടാതെ/അല്ലെങ്കിൽ സ്റ്റേ കാരണം പ്രശ്നങ്ങൾ നിർത്തിവെച്ചിരിക്കുന്നത്.

5. മുൻകൂട്ടിക്കാണാനാവാത്ത സംഭവങ്ങൾ

മുൻകൂട്ടിക്കാണാനാവാത്ത ചില സംഭവങ്ങൾ (സിവിൽ കലാപങ്ങൾ, അട്ടിമറി, ലോക്കൗട്ട്, പണിമുടക്ക് അല്ലെങ്കിൽ മറ്റ് തൊഴിൽ പ്രശ്നങ്ങൾ, അപകടം, തീപിടിത്തം, പ്രകൃതി ദുരന്തങ്ങൾ അല്ലെങ്കിൽ മറ്റ് "പ്രകൃതി ക്ഷോഭങ്ങൾ", യുദ്ധം, ബാങ്കിന്റെ സൗകര്യങ്ങൾക്കോ അതിന്റെ ബന്ധപ്പെട്ട ബാങ്കുകൾക്കോ കേടുപാടുകൾ, സാധാരണ ആശയവിനിമയ മാർഗങ്ങളുടെ അഭാവം അല്ലെങ്കിൽ എല്ലാത്തരത്തിലുമുള്ള ഗതാഗതം എന്നിവയുൾപ്പെടെ എന്നാൽ അതിൽ മാത്രം പരിമിതപ്പെടാതെ) ബാങ്കിന്റെ നിയന്ത്രണത്തിനപ്പുറം, നിർദ്ദിഷ്ട സേവന വിതരണ മാനദണ്ഡങ്ങൾക്കുള്ളിൽ അതിന്റെ ബാധ്യതകൾ നിർവഹിക്കുന്നതിൽ നിന്ന് തടയുന്നുവെങ്കിൽ ബാങ്കിന് ഈ നയത്തിന് കീഴിൽ ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് നഷ്ടപരിഹാരം നൽകാൻ ബാധ്യതയുണ്ടായിരിക്കില്ല.