ग्राहक भरपाई आणि सुरक्षा धोरण

अनुक्रमणिका

अनु. क्र.	विषय	पृष्ठ क्र
1	परिचय	3
2	ग्राहकांची जबाबदारी	3
3	कमतरता आणि भरपाईची ओळख	4
3.1	बँकेद्वारे अनधिकृत / चूकीची रक्कम कापणे	4
3.2	खात्यातून झालेले ईसीएस डेबिट/ एनएसीएच डेबिट/ डिरेक्ट डेबिट्स/ इतर डेबिट्स	5
3.3	एनईएफटी आणि आरटीजीएस वापरुन निधी हस्तांतर	5
3.4	भरणा थांबवण्याच्या सूचनेची पोच दिल्यानंतर धनादेशाचा भरणा	5
3.5	धनादेशाच्या उशीरा संकलनासाठी व्याजाचा भरणा	6
3.6	वाहतूकीमध्ये साधनाच्या नुकसानासाठी भरपाई	6
3.7	दुय्यम ड्राफ्ट जारी करणे आणि विलंब झाल्याबद्दल भरपाई	6
3.8	बँकेच्या प्रतिनिधी/ कुरियर किंवा डीएसए द्वारे आचारसंहितेचे उल्लंघन	7
3.9	कमर्शियल/ व्यावसायिक बँकांद्वारे सहकारी बँकांच्या “सममूल्य साधनांचे” व्यवहार	7
3.10	धनकोचे दायित्व: कर्जदाराच्या प्रति वचनबद्धता - तारण/ कागदपत्र परत करणे	7
3.11	संपत्ती व्यवस्थापन उत्पादने	8
3.12	परकीय चलन सेवा	8
3.13	सुरक्षित डिपॉजिट लॉकर मधील सामग्रीचे नुकसान किंवा गहाळ होणे	8
3.14	क्रेडिट कार्डांसाठी सेवेमधील कमतरता	8
3.15	ग्राहकाला एफडी/टीडीची परिपक्वता रक्कम देण्यात विलंब झाल्यास भरपाई	9
3.16	अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक बँकिंग व्यवहारांमध्ये ग्राहकाचे दायित्व मर्यादित करणे	9
3.16.1	ग्राहकाद्वारे आरबीएल बँकेला अनधिकृत व्यवहाराविषयी कळवणे	9
3.16.2	ग्राहकाच्या दायित्वाची मोजणी	10
3.16.3	ग्राहकाचे शून्य दायित्व / मर्यादित दायित्व उलट करण्याचा कालावधी	13
3.17	अधिकृत देय यंत्रणा वापरताना अयशस्वी व्यवहारांसाठी भरपाई रचना	13
3.18	क्रेडिट संस्था (सीआय)/ क्रेडिट इंफॉर्मेशन कंपन्यांवर भरपाई (सीआयसी) संबंधित तक्रारी	17
4	अस्वीकृती	18
5	आकस्मिक घटना	18

ग्राहक भरपाई आणि सुरक्षा धोरण

1. परिचय

आपल्या ग्राहकांना विविध प्रकारच्या बँकिंग सेवा देणे आरबीएल बँकेचे उद्दिष्ट आहे. मात्र एखाद्या प्रसंगी, जर काही कारणांमुळे जे बँकेच्या नियंत्रणाबाहेर असेल किंवा अनावधानाने, बँक ग्राहकांशी व्यवहार करताना वचनबद्ध सेवेच्या पातळीची पूर्तता करू शकत नसेल, तर हे भरपाई धोरण लागू होईल. आरबीएल बँकेचे भरपाई धोरण (यापुढे "बँक" म्हणून उल्लेख केला जाईल) अशा क्षेत्रांचा समावेश करण्यासाठी तयार करण्यात आली आहे, ज्यामध्ये खात्यात केलेले फसवे व्यवहार, अनधिकृत/अयशस्वी इलेक्ट्रॉनिक व्यवहारांचे उशीरा समाधान, क्रेडिट कार्डांमधील बिलिंग विवाद, मार्गदर्शक तत्वांचे उल्लंघन, क्रेडिट कार्ड खात्यांचे उशीरा समापन, धनादेश/साधनांच्या उशीरा संकलनासाठी ग्राहकांना व्याज देणे, भरणा थांबवण्याच्या सुचनेच्या स्वीकृतीनंतर धनादेशाचा भरणा, भारतांतर्गत पैसे पाठवणे, परकीय चलन सेवा, डीमांड ड्राफ्टची दुसरी प्रत जारी करणे, एटीएम मधून रोख रक्कम काढणे इत्यादीचा समावेश आहे परंतु हे इतकेच मर्यादित नाही.

सदर धोरण ग्राहकांसोबत वागण्याच्या पारदर्शकता आणि निष्पक्षता या तत्वांवर आधारित आहे. या धोरणाचे उद्दिष्ट्य आहे अशी व्यवस्था स्थापन करणे ज्याद्वारे बँक ग्राहकाला बँकेच्या सेवेतील कमतरतेमुळे किंवा थेट बँक कारणीभूत असलेल्या कोणत्याही नजरचूकीमुळे किंवा कृत्यामुळे त्याला/ तिला झालेल्या कोणत्याही आर्थिक नुकसानासाठी बँक भरपाई देते.

हे पुन्हा स्पष्ट केले जाते कि हे धोरण केवळ बँकेद्वारे दिल्या जाणाऱ्या सेवांमधील कमतरतेमुळे ग्राहकाला होणाऱ्या प्रत्यक्ष आणि वास्तविक आर्थिक नुकसानीची भरपाई देते ज्याचे प्रत्यक्षपणे मोजमाप केले जाऊ शकते आणि या सदर धोरणांतर्गत वचनबद्धता बँकेसाठी उपलब्ध कायदेशीर अधिकारांविषयी कोणताही पूर्वग्रह न ठेवता आहे. स्पष्टतेसाठी, कोणत्याही परिस्थितीमध्ये बँक कोणत्याही अप्रत्यक्ष/आकस्मिक नुकसान, किंवा नफ्याचे नुकसान किंवा कोणत्याही दूरस्थ नुकसानासाठी जबाबदार असणार नाही.

सदर धोरण ग्राहकाच्या कृती आणि बँकेच्या वेबसाइटवर अपलोड केल्यानुसार संबंधित उत्पादनाला लागू होणाऱ्या अटी आणि नियमांच्या अधीन आहे.

सदर धोरण बँकेच्या तक्रार निवारण धोरणासोबत वाचले गेले पाहिजे. बँकेच्या तक्रार निवारण धोरणातील कलम या पॉलिसीचा भाग बनतील जेथे या धोरणाद्वारे विशेषकरून संबोधित केलेले नाही.

2. ग्राहकांची जबाबदारी

ग्राहकांनी त्यांचे चेकबूक, पासबूक, कार्ड, पिन, ओटीपी, आणि इतर सुरक्षा माहितीची काळजी घ्यायला हवी, बँकेद्वारे तिच्या निष्पक्ष आचार संहितेमध्ये दिलेल्या सुरक्षा मार्गदर्शक तत्वांचे पालन केले पाहिजे आणि तसेच ईएमल, एसएमएस, सोशल मीडिया प्लॅटफॉर्म्स सह विभिन्न प्रसार माध्यमांद्वारे वेळोवेळी बँकेद्वारे जारी केलेल्या "काय करावे काय करु नये" सुचनांच पालन केले पाहिजे, जे फसवणूक रोखण्यात आणि त्यांची खाती सुरक्षित ठेवण्यात मदत करण्यासाठी आवश्यक आहेत. जर ग्राहक फसवणूकीने कृती करतो, किंवा आपल्या/ खात्याशी संबंधित कागदपत्रे/ माहिती सुरक्षित ठेवण्यासाठी योग्य काळजी न घेता कृती करतो, किंवा पिन, ओटीपी, पासवर्ड, किंवा गोपनीय माहितीसोबत तडजोड करतो, बँक ग्राहकाला होणाऱ्या कोणत्याही नुकसानासाठी जबाबदार असणार नाही, जोपर्यंत अशा नुकसान/ तडजोडी विषयी बँकेला कळवले जात नाही आणि बँकेने त्यांचा गैरवापर रोखण्यासाठी पाऊले उचललेली नाही.

महत्त्वाची कागदपत्रे/माहिती नेहमी अतिशय काळजीपूर्वक जपली पाहिजे ज्यामध्ये खालील माहितीचा समावेश हे परंतु हे इतकेच मर्यादित नाही: आधार/ पॅन/ ड्रायविंग लायसन्स, नोंदणीकृत मोबाइल क्रमांक आणि ईमेल आयडी, पिन, ओटीपी, पासवर्ड किंवा इतर कोणतीही बायोमेट्रिक/गोपनीय माहिती ज्यामुळे खात्यात होणारी कोणतीही फसवी कृती टाळता येते.

3. कमतरता आणि भरपाईची ओळख

3.1 बँकेद्वारे अनधिकृत / चूकीची रक्कम कापणे:

a) जर बँकेने एखाद्या खात्यातून अनधिकृतपणे/ चूकीने रक्कम कापली आहे आणि चूकीने रक्कम कापण्याविषयी माहिती दिल्यावर, योग्य पडताळणी केल्यावर, योग्य कालावधीमध्ये योग्य मूल्य तारखेसह सदर नोंद उलट केली जाईल.

b) जर नोंदीच्या पडताळणीमध्ये कोणत्याही तिसऱ्या पक्षाचा समावेश नाही (ग्राहकाने अनधिकृत/ चूकीची रक्कम कापल्याची सूचना दिलेली), तर बँक अशा प्रकारच्या चूकीच्या रक्कम कापण्याची सूचना केल्याच्या तारखेपासून कमाल 7 कामकाजी दिवसांच्या आत पडताळणीची प्रक्रिया पूर्ण करण्याचा प्रयत्न करेल.

c) जर, अनधिकृत/चुकीची रक्कम कापल्याच्या पडताळणीमध्ये तिसऱ्या पक्षाचा समावेश असेल किंवा जेथे परदेशातील केंद्रांवर पडताळणी करायची असेल, तर ग्राहकाने अनधिकृत/चुकीच्या व्यवहाराची तक्रार केल्याच्या तारखेपासून जास्तीत जास्त एक महिन्याच्या आत पडताळणी प्रक्रिया पूर्ण करण्याचा बँक प्रयत्न करेल.

d) अशा प्रसंगी, जर अनधिकृत/ चूकीची रक्कम कापल्याच्या परिणामस्वरुप बँकेतील बचत ठेवींवरील व्याजाच्या भरणासाठी लागू होणाऱ्या किमान शिल्लक मधील घटमुळे, किंवा आवश्यक किमान शिल्लक खाली शिल्लक झाल्यामुळे शुल्क आकारले गेल्यामुळे, किंवा कर्ज खात्यात बँकद्वारे अतिरिक्त व्याज आकारल्याच्या भरणा करावे लागल्यामुळे किंवा अपुऱ्या शिल्लकीमुले धनादेश परत आल्यासाठी काहीही शुल्क आकारल्याने ग्राहकाला आर्थिक नुकसान झाले असेल, तर अशा नुकसानासाठी बँक ग्राहकाला भरपाई देईल.

e) डेबिट/क्रेडिट कार्ड वापरांच्या संदर्भात ग्राहकांनी नोंदवलेले अनधिकृत/चुकीचे व्यवहार, ज्यासाठी व्यापारी संस्थेकडून संदर्भ आवश्यक आहे, संबंधित कार्ड संघटनेद्वारे आखलेल्या चार्जबँक नियमांनुसार हाताळले जातील.

f) (i) कोणत्याही फसवणूकीच्या प्रसंगी, जर बँकेला विश्वास होतो कि तिच्या कर्मचाऱ्यांद्वारे एखाद्या घटकासोबत एखादी अनियमितता/ फसवणूक केली गेली आहे, तर बँक ताबडतोब तिचे दायित्व स्वीकारेल आणि दाव्याचा भरणा करेल, (ii) अशा प्रसंगी जेथे बँकेची चूकी आहे, बँक कोणताही आक्षेप न घेता ग्राहकाला भरपाई देईल, आणि (iii) अशा प्रसंगी जेथे ना बँकेची चूक आहे आणि ना ग्राहकाची चूक आहे परंतु चूक कुठेतरी व्यवस्था प्रणालीमध्ये आहे, तेव्हा सुद्धा ग्राहकाच्या एकंदरीत दायित्वाशी संबंधित कलम 3.16.2(e) खाली दिलेल्या तक्ता 2 - ग्राहकाच्या दायित्वाचे सारांश मध्ये नमूद केल्यानुसार बँक ग्राहकांना (एक मर्यादेपर्यंत) भरपाई देईल.

3.2 खात्यातून झालेले ईसीएस डेबिट/ एनएसीएच डेबिट/ डिरेक्ट डेबिट्स/ इतर डेबिट्स:

बँक ग्राहकांच्या डेबिटच्या सूचना वेळेत पार पाडण्याचे वचन देते, मात्र (a) ईसीएस मिळालेले कोणतेही डेबिट स्वीकारण्यासाठी ग्राहकांनी आधीच वैध आणि संपूर्ण आदेश दिलेले पाहिजे, (b) प्राप्त झालेले थेट डेबिट/ ईसीएस पूर्ण आणि बरोबर आहे. वरील खंड (a) आणि (b) च्या अधीन असलेल्या सुचनांची अंमलबजावणी करण्यात अयशस्वी आणि थेट बँकेला कारणीभूत कारणांमुळे, ग्राहकाला थेट/ईसीएस डेबिटच्या देय तारीख आणि बँकेद्वारे करण्यात आलेल्या डेबिटच्या वास्तविक तारखेच्या दरम्यान कालावधीसाठी प्रचलित बचत व्याज दराने ग्राहकाला भरपाई दिली जाईल. समान मासिक हप्ता (ईएमआय) च्या भरणासाठी असलेले थेट/ईसीएस डेबिट साठी, बँक ग्राहकाला दंडात्मक व्याज, उशीर भरणा शुल्काची भरपाई देईल, जे याचा पुरावा सादर केल्यानंतर केले जाईल. इलेक्ट्रॉनिक पेमेंट्स जसे आरटीजीएस/ ईएफटी/ एनईएफटी सूचनांचे ग्राहकाला कळवण्यात आलेल्या लागू होणाऱ्या अटी आणि नियमांनुसार व्यवस्था पाहिली जाईल.

बँकेने सूचित केलेल्या शुल्काच्या वेळापत्रकानुसार बँक ग्राहकाच्या खात्यातून लागू होणारे कोणतेही सेवा शुल्क कापून घेईल. जर बँक व्यवस्थेच्या उल्लंघनामध्ये कोणतेही शुल्क आकारते, तर ग्राहकाने दाखवल्यावर, सहमत अटी आणि नियमांच्या आणि वेळोवेळी कळवण्यात आलेल्या असाच इत अटी आणि नियमांच्या छाननीच्या अधीन, बँक सदर शुल्क मूल्य तारखेसह परत करेल.

3.3 एनईएफटी आणि आरटीजीएस वापरुन निधी हस्तांतर

आरटीजीएस/एनईएफटी व्यवहारांचा जमा/परतावा देण्यात उशीराच्या प्रसंगासाठी व्याजाचा भरणा आरबीआयच्या मार्गदर्शक तत्वांना अनुसरुन आहे, तर नियोजित कालावधीच्या आत गंतव्य खातेधारकाला रक्कम देण्याचे किंवा प्रेषक बँकेला सूचना परत करण्याचे बँक वचन देते. अशा प्रसंगी जेथे कोणत्याही वैध कारणांशिवाय नियोजित कालावधीमध्ये लाभार्थी खात्यात रक्कम जमा करणे शक्य नाही, ग्राहकाला खालील दराने भरपाई दिली जाईल:

आरटीजीएस व्यवहारांसाठी: विद्यमान रेपो दर + 2% च्या दराने

एनईएफटी व्यवहारांसाठी: आरबीआय एलएफ रेपो दर + 2% च्या दराने

3.4 भरणा थांबवण्याच्या सूचनेची पोच दिल्यानंतर धनादेशाचा भरणा:

जर बँकेद्वारे भरणा थांबवण्याची सूचना स्वीकारल्यानंतर एखाद्या धनादेशाचा भरणा केला गेल्यास, आणि बँकेला त्यानंतरच्या आणि परस्परविरोधी कोणत्याही सुचना बँकेला प्राप्त झालेल्या नाही, तर बँक त्या व्यवहारास उलट करेल आणि ग्राहकाच्या हिताची सुरक्षा करण्यासाठी जमा करायची रक्कम निश्चित करुन परत करेल. ग्राहकाने बँकेला व्यवहाराची माहिती दिल्यानंतर 2 कामकाजाच्या दिवसांत वस्तूस्थितीची खात्री केल्यावर असे डेबिट परत केले जातील. ग्राहकाला झालेला कोणताही आनुशंगिक आर्थिक नुकसान वरील परिच्छेद 3.1d) अंतर्गत दिल्यानुसार भरपाई दिली जाईल

3.5 धनादेशाच्या उशीरा संकलनासाठी व्याजाचा भरणा:

खालील प्रकरणांमध्ये बँकेच्या धनादेश संकलन धोरणात दर्शविल्याप्रमाणे साधनं गोळा करण्यात विलंब झाल्याची भरपाई दिली जाईल:

a) धनादेशाच्या उशीरा संकलनासाठी व्याजाचा भरणा
b) प्रवासात/क्लिअरिंगच्या प्रक्रियेत किंवा अधिदान बँकेच्या शाखेत चेक/साधन हरविल्यासः

3.6 वाहतूकीमध्ये साधनाच्या नुकसानासाठी मोबदला:

ग्राहकाद्वारे संकलनासाठी साधन बँकेला सुपूर्द केल्यानंतर, साधन गहाळ झाल्यामुले ग्राहकाला झालेल्या आर्थिक नुकसानासाठी बँकेद्वारे द्यायची भरपाई.

संकलनासाठी स्वीकारण्यात आलेला धनादेश किंवा एखादे साधन, वाहतूकीमध्ये किंवा समाशोधन प्रक्रियेमध्ये किंवा देय बँकेच्या शाखेमध्ये गहाळ झाल्यास, गहाळ झाल्याविषयी कळल्यानंतर बँक लगेचच, हे खातेधारकाच्या ध्यानात आणून देईल. त्यानुसार खातेधारक आदेशकाला देय थांबवणे नोंदवण्याची सूचना करू शकतो आणि याची काळजी घेऊ शकतो कि हरवलेल्या धनादेश / साधनांची रक्कम जमा न झाल्यामुळे त्याच्या/ तिच्या द्वारे जारी केलेले, जर कोणतेही, धनादेश अस्वीकृत केले जाणार नाही. पुढे धनादेशाच्या आदेशकाकडून दुय्यम साधन मिळवण्यासाठी बँक ग्राहकाला सर्व सहकार्य पुरवेल. बँक खातेधारकाला वाहतूकीच्या दरम्यान गहाळ झालेल्या साधनांच्या संबंधात खालील प्रकारे भरपाई देईल:

i. संकलनासाठी निर्धारित केलेल्या कालावधीनंतर साधन गहाळ झाल्याची माहिती ग्राहकाला दिली गेल्यास (7/10/14 कामकाजी दिवस, जसे प्रकरण असेल तसे) धनादेश संकलन धोरणामध्ये निर्दिष्ट केलेल्या दराने निर्धारित संकलन कालावधीपेक्षा जास्त कालावधीसाठी व्याज दिले जाईल.
ii. शिवाय धनादेश/ साधनाची दुय्यम प्रत मिळविण्यासाठी आणि त्याचे संकलन करण्यात आणखी विलंब होण्याची शक्यता असल्यास, पुढील 15 दिवसांच्या कालावधीसाठी धनादेशाच्या रकमेवर बँक बचत खात्याच्या दराने व्याज देईल.
iii. ग्राहकाला एखाद्या बँक/ संस्थेकडून धनादेश/ साधनाची दुय्यम प्रत मिळवण्यासाठी कोणतेही वाजवी शुल्क आकारले गेल्यास, जी अशी दुय्यम प्रत जारी करण्यासाठी शुल्क आकारते, त्याची पावती सादर केल्यास, बँक ग्राहकाला भरपाई देईल.

3.7 दुय्यम डिमांड ड्राफ्ट जारी करणे आणि विलंब झाल्याबद्दल भरपाई:

ग्राहकाकडून दुय्यम डिमांड ड्राफ्टची विनंती मिळाल्यापासून पंधरा दिवसांमध्ये तो जारी केला जाईल. अशी विनंती बँकेद्वारे नेमून दिल्यानुसार कागदपत्रांसोबत असणे अनिवार्य आहे. शाखेमध्ये आवश्यक कागदपत्रे मिळाल्यानंतर वरील निर्धारित कालावधीच्या पलीकडे विलंब झाल्यास, संबंधित कालावधीच्या मुदत ठेवीसाठी लागू दराने व्याज, ग्राहकाला भरपाई म्हणून दिले जाईल.

3.8 बँकेच्या प्रतिनिधी/ कुरियर किंवा डीएसए द्वारे आचारसंहितेचे उल्लंघन:

ग्राहकाकडून अशी कोणतीही तक्रार प्राप्त झाल्यावर की बँकेचे प्रतिनिधी / कुरियर किंवा डीएसए ने:

- कोणतेही गैरवर्तन केले आहे, किंवा
- ग्राहकांच्या प्रति बँकेच्या वचनबद्धतेच्या सिद्धांचे उल्लंघन केले आहे,

बँक अशा प्रकरणाची चौकशी करण्यासाठी वचनबद्ध आहे आणि तक्रार मिळाल्याच्या तारखेपासून 7 कामकाजाच्या दिवसांत ग्राहकांना निष्कर्ष कळवण्याचा प्रयत्न करेल आणि जेथे योग्य असेल, या धोरणाच्या अंतर्गत विचारात घेतल्यानुसार, अशा कोणत्याही प्रत्यक्ष आर्थिक नुकसानासाठी, जरे कोणतेही झाले असेल, जे अशा उल्लंघनासाठी प्रत्यक्ष जबाबदार आहे. ग्राहकाला भरपाई देईल.

3.9 कमर्शियल / व्यावसायिक बँकांद्वारे सहकारी बँकांच्या "सममूल्य साधनांचे" व्यवहार:

इतर बँकांद्वारे सांभाळल्या जाणाऱ्या चालू खात्यांवर काढलेले धनादेश बँक तोपर्यंत स्वीकारणार नाही जोपर्यंत जारी केलेल्या धनादेशांना निधी देण्याची व्यवस्था केली जात नाही. पुरेशा निधीची व्यवस्था नसताना धनादेश धारकाला पैसे न भरल्याबद्दल/ विलंबाने धनादेशाचा भरणा केल्याबद्दल भरपाई देण्याची जबाबदारी धनादेश जारी करणाऱ्या बँकेची असेल.

3.10 धनकोचे दायित्व: कर्जदाराच्या प्रति वचनबद्धता - तारण/ कागदपत्र परत करणे

a) बँक सहमत झाल्यानुसार किंवा करारानुसार सर्व थकबाकीची परतफेड झाल्याच्या किंवा कर्ज समाप्तीच्या वेळी कर्जदाराद्वारे पुष्टी केल्यानुसार मुक्ततेच्या ठिकाणी व्यवहारावर लागू होणाऱ्या इतर सर्व आवश्यकतांची पूर्तता झाल्याच्या 30 दिवसांच्या आत सर्व चल/अचल मालमत्तांचे मूळ कागदपत्रे मुक्त करेल आणि कोणत्याही नोंदणीसोबत नोंदवलेले शुल्क काढून टाकेल.

b) कर्जाची संपूर्ण परतफेड केल्याच्या/ चुकवल्याच्या 30 दिवसांनंतर संबंधित नोंदणी सह शुल्क संतुष्टी फॉर्म भरण्यात अयशस्वी ठरल्यास किंवा चल/अचल मालमत्तांचे मूळ कागदपत्रे मुक्त करण्यात उशीर झाल्यास, बँक अशा उशीराची कारणे कर्जदाराला कळवेल आणि यामुळे झालेल्या आर्थिक नुकसानासाठी बँक कर्जदाराला भरपाई देईल. जर विलंब बँकेमुळे झालेला असेल तर बँक कर्जदाराला विलंबाच्या प्रत्येक दिवसासाठी ₹5,000/- दराने भरपाई देईल.

c) चल/अचल मालमत्तांच्या मूळ कागदपत्रांचे, एकतर अंशतः किंवा पूर्णपणे, हानी/नुकसान झाल्यास, त्या चल/अचल मालमत्तांच्या कागदपत्रांच्या दुय्यम/प्रमाणित प्रति मिळवण्यासाठी बँक कर्जदाराला मदत करेल आणि वरील परिच्छेद b मध्ये दर्शविल्याप्रमाणे नुकसान भरपाई देण्याव्यतिरिक्त संबंधित खर्च सहन करेल. अशा प्रसंगी, ही प्रक्रिया पूर्ण करण्यासाठी बँकेकडे 30 दिवसांचा अतिरिक्त वेळ असेल आणि विलंब कालावधीचा दंड त्यानंतर मोजला जाईल (म्हणजेच एकूण 60 दिवसांच्या कालावधीनंतर). खालील परिस्थितींमध्ये कर्जदाराला/ हमीदाराला कोणतीही भरपाई दिली जाणार नाही:

  - जर बँकेच्या संतुष्टीनुसार कागदपत्रे देण्यासाठी कर्जदाराला / हमीदाराला उशीर झाला. उदा. कोणतेही कर्जदार / हमीदार उपलब्ध नाही किंवा त्यांच्याकडे ते तीच व्यक्ती आहेत हे सिद्ध करणारा आवश्यक ओळखीचा पुरावा नाही.

- जर कर्जदाराने/ हमीदाराने त्यांचा निवासी/ टपाल पत्ता/ फोन नंबर बदलला आहे आणि बँकेला कळवलेले नाही आणि मूळ करारनाम कागतपत्रे गोळा करण्यासाठी बँक त्यांना संपर्क करू शकत नाही. (फोन, पत्र, किंवा ईमेल द्वारे कोणत्याही कर्जदार/ हमीदाराला केलेली सूचना सर्व कर्जदार/ हमीदारांना केलेली सूचना समजण्यात येईल.)
- आकस्मिक घटना.

3.11 संपत्ती व्यवस्थापन उत्पादने:

बँक ही विमा आणि म्युच्युअल फंड उत्पादनांची एक कॉर्पोरेट एजंट आणि वितरक आहे. अशा सेवांमधील कोणत्याही कमतरतांसाठी, बँक सर्व ग्राहकांना संलग्न भागीदारांकडे त्यांच्या तक्रारी मांडण्यास मदत करेल.

3.12 परकीय चलन सेवा

विलंबित भरणासाठी भरपाई: अधिकृत डीलरला कर्ज पावती/नॉस्ट्रो विवरण प्राप्त झाल्याच्या तारखेपासून दोन कार्य दिवसांच्या आत भरणा करावा किंवा सूचना पाठवावी, प्रसंगानुसार, लागेल. लाभार्थीकडून मार्गदर्शक तत्त्वांच्या पालन करणाऱ्या विल्हेवाटीच्या सूचना आणि सर्व आवश्यक कागदत्रे मिळाल्यावर, बँक ताबडतोब लाभार्थीच्या खात्यात जमा करण्यासाठी निधी हस्तांतरित करेल परंतु अशी पावती मिळाल्याच्या तारखेपासून दोन कार्य दिवसांपेक्षा अधिक नाही. अशा प्रकरणी उशीर झाल्यास, बँक लाभार्थीला तिच्या बचत बँक व्याज दरापेक्षा 2% अधिक दराने भरपाई देईल. बँक तिच्या भरपाई धोरणानुसार विनियम दरातील प्रतिकूल बदलासाठी, जर कोणतेही झाल्यास, भरपाई सुद्धा करेल ज्यामध्ये अशा विनियम नुकसानाच्या गणनेसाठी लागू होणारा संदर्भ दर आणि तारीख स्पष्ट करेल.

3.13 सुरक्षित डिपॉजिट लॉकर मधील सामग्रीचे नुकसान किंवा गहाळ होणे

आग, चोरी, घरफोडी, दरोडो, इमारत कोसळणे किंवा बँकेच्या कर्मचारी द्वारे केलेली फसवणूक या सारख्या घटनांमुळे उद्भवणारी बँकेची जबाबदारी - अशा प्रसंगी जेव्हा वर उल्लेखित घटनांमुळे किंवा बँकेच्या कर्मचाऱ्यांद्वारे केलेल्या थेट फसवणूकीमुले लॉकर मधील सामग्री गहाळ झाली आहे, तर सुरक्षित डिपॉजिट लॉकरच्या प्रचलित वार्षिक भाड्याच्या शंभर पट्ट इतकी रक्कम देण्यासाठी बँक जबाबदार असेल.

3.14 क्रेडिट कार्डांसाठी सेवेमधील कमतरता

a) **कार्ड जारी करणे** - जेथे हे निश्चित केले गेले आहे कि बँकेने प्राप्तकर्त्याच्या लिखित संमति शिवाय एक अवांछित कार्ड जारी करुन/ विद्यमान कार्ड अपग्रेड करून एक क्रेडिट कार्ड सक्रिय केलेले, अशा वेळी बँक लगेचच शुल्क परत करेल आणि तर या संदर्भातील नियामक मार्गदर्शक तत्वांनुसार उलट केलेल्या शुल्कांच्या दुप्पट मूल्याच्या इतकी रक्कम, प्राप्तकर्त्याला दंड म्हणून देईल.

b) कार्ड जारी करणारी कंपनी तक्रारदाराच्या त्याच्या/तिच्या वेळ, खर्च, आर्थिक नुकसानासोबतच कार्ड जारी करणाऱ्या कंपनीच्या चुकीमुळे आणि जेथे समस्या वेळेत सोडवलेली नाही, यामुळे त्याला/तिला झालेल्या त्रास आणि मानसिक यातनांकरीता भरपाई देण्यासाठी जबाबदार असेल. जर तक्रारदाराला तक्रार नोंदवल्याच्या तारखेपासून जास्तीत जास्त एक महिन्याच्या कालावधीत कार्ड जारी करणाऱ्या कंपनीकडून समाधानकारक उत्तर मिळत नाही, तर त्याच्या/तिच्या तक्रारीच्या समाधानासाठी त्याच्या/तिच्याकडे संबंधित आरबीआय ओंबुड्समन कार्यालयात संपर्क करण्याचा पर्याय असेल.

c) बिलिंग विवाद - क्रेडिट कार्ड वापरांच्या संदर्भात ग्राहकांनी नोंदवलेले चुकीचे व्यवहार ज्यासाठी व्यापारी संस्थेकडून संदर्भ आवश्यक आहे ते कार्ड संघटनेद्वारे आखलेल्या नियमांनुसार हाताळले जातील. कोणत्याही फसवणूकीच्या परिस्थितीत, ग्राहकाला सोसाव्या लागलेल्या प्रत्यक्ष आणि वास्तविक नुकसानासाठी बँक ग्राहकाला भरपाई देली जर अशा फसवणूकीसाठी कोणत्याही कर्मचाऱ्याची प्रत्यक्ष कृती जबाबदार आहे.

d) **कार्ड खाते बंद करण्यासाठी विनंती** - एक क्रेडिट कार्ड बंद करण्याच्या कोणत्याही विनंतीला 7 कामकाजाच्या दिवसांत मान्य केले जाईल, मात्र हे कार्डधारकाने देय रकमेचा पूर्ण भरणा केल्याच्या अधीन असेल. 7 कामकाजाच्या दिवसांच्या आत कार्ड बंद करण्याची प्रक्रिया पूर्ण करण्यात बँक अयशस्वी ठरल्यास परिणामी खाते बंद केले जाईपर्यंत, खात्यात कोणतीही थकबाकी नसल्यास, खाते बंद केले जाईपर्यंत विलंबासाठी ग्राहकाला प्रति कॅलेंडर दिवस ₹ 500 दंड द्यावा लागेल.

3.15 ग्राहकाला एफडी/टीडीची परिपक्वता रक्कम देण्यात विलंब झाल्यास भरपाई:

जर एखादी मुदत ठेव (टीडी) परिपक्व होते आणि सदर रक्कम दिली जात नाही, तर बँकेजवळ दावा न केलेल्या रकमवेर बचत खात्यावर लागू होणाऱ्या व्याज दरानुसार किंवा परिपक्व टीडी वरील करारबद्ध व्याज दरानुसार, जो कोणताही कमी आहे, व्याज दर लागू होईल.

3.16 अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक बँकिंग व्यवहारांमध्ये ग्राहकाचे दायित्व मर्यादित करणे

3.16.1 ग्राहकाद्वारे आरबीएल बँकला अनधिकृत व्यवहाराविषयी कळवणे:

a) ग्राहकांसाठी आरबीएल बँकेमध्ये एसएमएस अलर्टसाठी नोंदणी करणे, आणि इलेक्ट्रॉनिक बँकिंग व्यवहारांसाठी, जेथे कुठेही उपलब्ध असेल, ई-मेल अलर्ट साठी नोंदणी करणे अनिवार्य असेल. बँक अनिवार्यपणे ग्राहकांना एसएमएस अलर्ट पाठवेल, तर ईमेल अलर्ट जेथे कुठेही नोंदणी केलेले असतील, पाठवले जातील.

b) बँक त्या ग्राहकांना एटीएम मधून रोख रक्कम काढण्याच्या व्यतिरिक्त इलेक्ट्रॉनिक व्यवहारांची सुविधा पुरवू शकत नाही, जे बँकेला मोबाइल नंबर देत नाही.

c) ग्राहकांना सल्ला दिला जातो की त्यांनी कोणत्याही अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक बँकिंग व्यवहाराविषयी बँकेद्वारे सूचित कोणत्याही माध्यमांद्वारे लवकरात लवकर आरबीएल बँकेला कळवावे, अशा प्रकारचा व्यवहार झाल्यानंतर, बँकेला कळवण्यात जितका जास्त वेळ लागले, बँक/ ग्राहकाचे नुकसान होण्याची जोखित तितकीच जास्त असेल. हे सुलभ बनवण्यासाठी, बँक ग्राहकांना अनधिकृत व्यवहारांविषयी आणि/किंवा कार्ड इत्यादी सारखे पेमेंट साधन गहाळ होणे किंवा चोरी होण्याची तक्रार करण्यासाठी अनेक माध्यमांद्वारे (कमीत कमी, वेबसाइट, फोन बँकिंग, एसएमएस, ई-मेल, आयव्हीआर, विशेष टोल-फ्री हेल्पलाइन इत्यादी द्वारे) 24x7 उपलब्ध राहण्याचा प्रयत्न करेल.

d) बँक ग्राहकांना एसएमएस आणि ई-मेल अलर्ट वर ताबडतोब "उत्तर" देण्याची सुविधा सुद्धा पुरवेल, जर त्यांना काही आक्षेप असल्यास ते लगेचच कळवू शकतील. या साठी पर्याय म्हणून, बँक त्याच व्यवहाराच्या सूचनेच्या एसएमएस मध्ये एक पर्याय क्रमांक पुरवेल ज्यावर ग्राहक ताबडतोब उत्तर पाठवू शकतात.

e) पुढे, अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक व्यवहारांची तक्रार करण्यासाठी विशिष्ट पर्यायासह, तक्रार नोंदवण्यासाठी एक थेट लिंक, वेबसाइटच्या होम पेजवर बँकेद्वारे दिली जाईल.

f) नुकसान/फसवणूक तक्रार प्रणाली सुद्धा खात्री करेल की नोंदणीकृत तक्रार क्रमांकासह तक्रार स्वीकारल्याचे तात्काळ उत्तर (स्वयंचलित प्रतिसाद सह) ग्राहकांना पाठवण्यात आले आहे.

g) अलर्ट पाठवण्यासाठी आणि त्यावर त्यांची प्रतिक्रिया प्राप्त करण्यासाठी बँकेद्वारे वापरली जाणारी सूचना प्रणाली पाठवलेल्या संदेश आणि बँकेला ग्राहकाच्या, जर कोणताही आहे, प्रतिसादाच्या प्राप्तीची वेळ आणि तारीख रेकॉर्ड करेल. हे ग्राहकाच्या दायित्वाचे प्रमाण निश्चित करण्यात महत्त्वाचे असेल.

h) ग्राहकाकडून अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक बँकिंग व्यवहाराची सूचना मिळाल्यावर, बँक इलेक्ट्रॉनिक बँकिंग माध्यमाद्वारे खात्यात आणखी अनधिकृत व्यवहार रोखण्यासाठी तात्काळ पावले उचलेल.

3.16.2 ग्राहकाच्या दायित्वाची मोजणी:

बँकेने केलेल्या तपासणीच्या निकालाच्या आधारे, ग्राहक खालीलप्रमाणे भरपाई मिळण्याचा हक्कदार असेल:

a) ग्राहकाचे "शून्य दायित्व" आहे:

एक ग्राहक "शून्य दायित्व" साठी हकदार असेल, जेव्हा खालील घटनांमध्ये अनधिकृत व्यवहार होतो:

i) बँकेने केलेल्या तपासणीद्वारे बँकेच्या बाजूने फसवणूक/ निष्काळजीपणा/ कमतरता (मग भलेही ग्राहकाने व्यवहाराविषयी कळवले असेल किंवा नसेल).

ii) आरबीएल बँकेद्वारे करण्यात आलेल्या तपासणीमध्ये निश्चित केल्यानुसार, तृतीय पक्षीय उल्लंघन, जेथे कमतरता ना बँकेमध्ये आहे आणि ना ग्राहकाकडे आहे, परंतु ती यंत्रणेमध्ये इतर कुठेतरी आहे (म्हणजेच, बँक किंवा ग्राहकाच्या वतीने कोणतीही फसवणूक/ निष्काळजीपणा/ कमतरता नाही), आणि व्यवहाराविषयी बँकेकडून सूचना मिळाल्याच्या तीन कामकाजी दिवसांमध्ये ग्राहक बँकेला कळवतात.

b) ग्राहकाचे "मर्यादित दायित्व" आहे:

खालील प्रकरणांमध्ये अनधिकृत व्यवहारांमुळे होणाऱ्या नुकसानासाठी ग्राहक जबाबदार असेल:

i.) अशा प्रकरणी जेथे नुकसान ग्राहकाच्या निष्काळजीपणामुळे झाले आहे, जसे की ग्राहकाने देय भरणाचे क्रेडेंशियल्स शेयर केले किंवा तडजोड केली आहे, जोपर्यंत ग्राहक बँकेला अनधिकृत व्यवहाराची सूचना देत नाही तोपर्यंत तो/ ती संपूर्ण नुकसान सहन करेल. अशा अनधिकृत व्यवहाराची सूचना दिल्यानंतर होणारे कोणतेही नुकसान बँकेद्वारे सहन केले जाईल.

ii.) अशा प्रकरणांमध्ये जेथे अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक बँकिंग व्यवहाराची जबाबदारी ना बँकेची आहे आणि ना ग्राहकाची आहे, परंतु बँकेद्वारे करण्यात आलेल्या तपासणीनुसार, ती यंत्रणेमध्ये इतर कुठेतरी आहे (म्हणजेच, बँक किंवा ग्राहकाच्या वतीने फसवणूक/ निष्काळजीपणा/ कमतरता नाही) आणि जेथे बँकेकडून सूचना मिळाल्यापासून, अशा व्यवहाराविषयी बँकेला कळवण्यासाठी ग्राहकाच्या बाजूने 4 ते 7 कामकाजी दिवसांचा विलंब होतो, प्रति व्यवहार ग्राहकाचे दायित्व व्यवहाराचे मूल्य किंवा खाली तक्त्यामध्ये दिलेल्या रक्कमेपर्यंत, जे कोणतेही कमी असेल, मर्यादित असेल.

तक्ता 1

परिच्छेद 3.15.2 b) (ii) अंतर्गत ग्राहकाचे कमाल दायित्व

खात्याचा प्रकार	ग्राहकाचे कमाल दायित्व (₹)
• बीएसबीडी खाती	5,000
• इतर सर्व बचत खाती • प्री-पेड पेमेंट इन्स्ट्रुमेंट आणि गिफ्ट कार्ड्स • एमएसएमई ची चालू/ कॅश क्रेडिट/ ओव्हरड्राफ्ट खाती • ₹ 25 लाखांपर्यंत वार्षिक सरासरी शिल्लक (फसवणूकीच्या घटनेच्या आधीच्या 365 दिवसांच्या दरम्यान)/ मर्यादा असलेल्या व्यक्तींची चालू खाती/ कॅश क्रेडिट/ ओव्हरड्राफ्ट खाती • ₹ 5 लाखांपर्यंत मर्यादा असलेली क्रेडिट कार्ड्स	10,000
• इतर सर्व चालू/ कॅश क्रेडिट/ ओव्हरड्राफ्ट खाती • ₹ 5 लाखांवरील मर्यादा असलेली क्रेडिट कार्ड्स	25,000

c) **ग्राहक "पूर्णपणे जबाबदार" आहे:**

i.) अशा प्रकरणांमध्ये जेथे अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक बँकिंग व्यवहाराची जबाबदारी ना बँकेची आहे आणि ना ग्राहकाची आहे, परंतु बँकेद्वारे करण्यात आलेल्या तपासणीनुसार, ती यंत्रणेमध्ये इतर कुठेतरी आहे (म्हणजेच, बँक किंवा ग्राहकाच्या वतीने फसवणूक/ निष्काळजीपणा/ कमतरता नाही) आणि जेथे बँकेकडून सूचना मिळाल्यापासून, अशा व्यवहाराविषयी बँकेला कळवण्यासाठी ग्राहकाच्या बाजूने 7 कामकाजी दिवसांपेक्षा अधिक विलंब होतो, अशा अनधिकृत व्यवहारामुळे होणाऱ्या सर्व नुकसानासाठी ग्राहक पूर्णपणे जबाबदार असेल.

ii.) खाते/ कार्ड/ देय भरणाचे क्रेडेंशियल्स [यामध्ये पासवर्ड/ पिन/ एमपिन/ ओटीपी (वन टाईम पासवर्ड)/ सीव्हीही चा समावेश आहे] किंवा फक्त स्वतः ग्राहकाकडे उपलब्ध/ ठेवलेल्या माहितीचा उपयोग करुन केलेल्या व्यवहारांना "ग्राहकाद्वारे किंवा ग्राहकाच्या निष्काळजीपणामुळे केलेले व्यवहार" मानले जील आणि याची संपूर्ण जबाबदारी ग्राहकाची असेल.

iii.) याशिवाय, अशा प्रसंगी जेथे इलेक्ट्रॉनिक बँकिंग व्यवहार (कथितपणे अनधितकृत असलेले) जे बँकेद्वारे ग्राहकाच्या नोंदणी केलेल्या ईमेल/ मोबाइल क्रमांकावर पाठवण्यात आलेल्या दुय्यम प्रमाणीकरण (सेकंड फॅक्टर ऑथेंटिकेशन) चा उपयोग करून यशस्वीरित्या पूर्ण झाले होते, अशा व्यवहारांची संपूर्ण जबाबदारी ग्राहकाची असेल.

d) अनधिकृत व्यवहारांमध्ये दायित्वाची निश्चिती करण्यात ग्राहकाच्या जबाबदाऱ्या:

i) अनधिकृत असल्याचे दावा केलेल्या सर्व इलेक्ट्रॉनिक बँकिंग व्यवहारांसाठी, अनधिकृत व्यवहाराची ग्राहकाने सूचना दिल्याच्या 15 कॅलेंडर दिवसांच्या निर्धारित कालावधी मध्ये ग्राहकाने बँकेला संबंधित कागदपत्रे (ज्यामध्ये विवाद पत्र, एफआयआर ची प्रत इत्यादी) द्यावी लागतील.

ii) निर्धारित कालावधीमध्ये सर्व कागदपत्रे जमा करण्यात ग्राहकाच्या वतीने विलंब झाल्यास/ ग्राहक अयशस्वी ठरल्यास, आरबीएल बँक तपासणी पूर्ण करू शकणार नाही आणि अशा अनधिकृत व्यवहाराची (व्यवहारांची) संपूर्ण जबाबदारी ग्राहकाची असेल.

iii) पुढे, कोणत्याही मोबदल्याच्या भरणाशिवाय ग्राहकाच्या खात्यात चूकीची रक्कम जमा केली गेल्यास ती रक्कम उलट करण्यासाठी खात्यातून ती रक्कम कापून घेण्याचा अधिकार बँकेने राखून ठेवलेला आहे. मात्र, अपवादात्मक परिस्थितीमध्ये, बँकेच्या स्वविवेकनिर्णयानुसार, कोणत्याही आकस्मिक आर्थिक नुकसानासाठी ग्राहकाला बँक भरपाई देऊ शकते.

e) ग्राहकाचे एकंदरीत दायित्व:

i.) तृतीय पक्षीय उल्लंघनामध्ये ग्राहकाचे एकंदरीत दायित्व, वरील परिच्छेद 3.15.2 (a), (b) आणि (c) मधील तपशीलांनुसार, बँकेद्वारे केलेल्या तपासणीनुसार, जेथे कमतरता ना बँकेच्या वतीने आहे आणि ना ग्राहकाच्या वतीने आहे, परंतु ती यंत्रणेमध्ये इतर कुठेतरी आहे, खाली दिलेल्या तक्ता 2 मध्ये प्रस्तुत केलेली आहे:

तक्ता 2 - ग्राहकाच्या दायित्वाचे सारांश

बँकेकडून सूचना मिळाल्याच्या तारखेपासून फसवणूकीच्या व्यवहाराविषयी कळवण्यासाठी लागलेला वेळ	**ग्राहकाचे दायित्व (₹)**
3 कामकाजी दिवसांच्या आत	शून्य दायित्व
4 ते 7 कामकाजी दिवसांच्या आत	व्यवहाराचे मूल्य किंवा तक्ता 1 मध्ये नमूद केल्यानुसार रक्कम, जी कोणतीही कमी आहे
7 कामकाजी दिवसांपेक्षा अधिक	पूर्ण

ii.) तक्ता 2 मध्ये उल्लेखित कामकाजी दिवसांची संख्या, सूचना मिळाल्याची तारीख वगळून, ग्राहकाच्या गृह शाखेच्या कामकाजी कार्यक्रमानुसार मोजली जाईल.

3.16.3 ग्राहकाचे शून्य दायित्व / मर्यादित दायित्व उलट करण्याचा कालावधी:

1. ग्राहकाद्वारे अनधिकृत व्यवहाराविषयी कळवले गेल्यानंतर, ग्राहकाद्वारे अशा सूचनेच्या तारखेपासून 10 कामकाजी दिवसांच्या आत बँकेद्वारे सदर विवाविद रक्कम (तात्पुरते/ आभासी परावर्तन) संबंधित खात्यात (विमा दाव्याच्या निपटाऱ्याची वाट न पाहता, जर कोणतेही आहे) जमा करेल. या जमा रक्कमेचे मूल्य अनधिकृत व्यवहाराच्या तारखेनुसार असेल.
2. जेथे पडताळणीमध्ये तृतीय पक्षाचा समावेश असेल किंवा व्यापारी संस्थेचा संदर्भ आवश्यक असेल, ते कार्ड असोसिएशनने घालून दिलेल्या नियमांनुसार हाताळले जातील.
3. ग्राहकाच्या बाजूने विवादाचे निराकरण होईपर्यंत बचत आणि चालू खातेधारक तात्पुरते/ आभासी क्रेडिटद्वारे जमा केलेला निधी वापरू शकणार नाहीत.
4. तक्रार मिळाल्याच्या तारखेपासून जास्तीत जास्त 90 दिवसांच्या आत तपासणी पूर्ण करण्याची आणि अनधिकृत व्यवहाराच्या दायित्वावर अंतिम निराकरण करण्याची बँक खात्री करेल.
5. जेथे बँक 90 दिवसांच्या आत तक्रारीचे निराकरण करण्यात किंवा ग्राहकाचे दायित्व निर्धारित करण्यात अक्षम असेल, जर कोणतेही आहे, तेव्हा वरील परिच्छेदांमध्ये निर्धारित केलेली भरपाई ग्राहकाला दिली जाईल.
6. डेबिट कार्ड / बँक खात्याच्या बाबतीत, ग्राहकाला व्याजाचे नुकसान सोसावे लागणार नाही, आणि क्रेडिट कार्ड च्या बाबतीत, ग्राहकाला व्याजाचा कोणताही अतिरिक्त भार सहन करावा लागणार नाही याची बँक खात्री करेल.

3.17 अधिकृत देय यंत्रणा वापरताना अयशस्वी व्यवहारांसाठी भरपाई रचना

भारतीय रिझर्व बँक (आरबीआय) च्या “अधिकृत देय यंत्रणा वापरताना अयशस्वी व्यवहारांसाठी कार्यवाही पूर्ण करण्याच्या कालावधी (टीएटी) विषयी संवाद आणि ग्राहक भरपाई” च्या विषयावरील परिपत्रकामध्ये बँकांनी पालन करायची रचना आणि मार्गदर्शक तत्वे निश्चित केलेली आहेत.

वेळोवेळी जारी केलेली ही मार्गदर्शक तत्त्वे खाली नमूद केलेल्या माध्यमांना/ व्यवहारांना लागू होतील:

- मायक्रो-एटीएम सह ऑटोमेटेड टेलर मशिन्स (एटीएम)
- कार्ड द्वारे केलेले व्यवहार
- इमिजिएट पेमेंट सिस्टम (आयएमपीएस)
- युनिफाइड पेमेंट्स इंटरफेस (युपीआय)
- आधार इनेबल्ड पेमेंट सिस्टम (आधार पे सह)
- आधार पेमेंट ब्रिज सिस्टम (एपीबीएस)
- नॅशनल ऑटोमेटेड क्लीयरिंग हाउस (एनएसीएच)
- प्रीपेड पेमेंट इंस्ट्रुमेंट्स (पीपीआय) - कार्ड्स / वॉलेट्स

i. एक 'अयशस्वी व्यवहार' असा व्यवहार आहे जो ग्राहकाशी संबंधित नसलेल्या कोणत्याही कारणामुळे पूर्ण होऊ शकलेला नाही, जसे जसे की कम्युनिकेशन लिंक्समध्ये बिघाड, एटीएममध्ये रोख रक्कम न मिळणे, सत्राचा कालावधी संपणे इत्यादी. अयशस्वी व्यवहारांमध्ये पैसे जमा होण्याचा सुद्धा समावेश आहे जे संपूर्ण माहितीच्या अभावामुळे किंवा योग्य माहितीच्या अभावामुळे आणि परावर्तन व्यवहार सुरु होण्यात विलंबामुळे लाभार्थी खात्यात प्रभावित होउ शकलेले नाही.

ii. 'T' म्हणजे व्यवहाराचा दिवस आणि कॅलेंडर तारीख आहे.

iii. 'R' म्हणजे तो दिवस जेव्हा परावर्तन पूर्ण झाले, आणि व्यवहाराच्या प्रकाराच्या आधारे जारीकर्ता / ओरिजिनेटर द्वारे निधी प्राप्त झाला आहे. परावर्तन त्याच दिवशी जारीकर्ता / ओरिजिनेटरच्या वतीने प्रभावित होईल जेव्हा लाभार्थीच्या वतीने निधी प्राप्त होतो.

iv. देशांतर्गत व्यवहार म्हणजे ते जेथे ओरिजिनेटर आणि लाभार्थी दोन्ही भारतात आहेत आणि या रचनेच्या अंतर्गत येतात.

v. जेथे कुठेही आर्थिक भरपाईचा समावेश आहे, ग्राहकाकडून तक्रार किंवा दाव्याची प्रतिक्षा न करता, ते स्वाधिकाराने ग्राहकाच्या खात्यात प्रभावी होईल.

vi. ज्या ग्राहकांना टीएटी मध्ये व्याख्या केल्यानुसार कसूरच्या निवारणाचा लाभ मिळत नाही, ते रिझर्व बँक - अंतर्भूत ओंबुड्समन योजना, 2021 मध्ये तक्रार नोंदवू शकतात.

अधिकृत देय यंत्रणा वापरताना अयशस्वी व्यवहारांसाठी स्वयंचालित-परावर्तन आणि ग्राहक भरपाई			
अनु क्र.	**प्रसंगाचे वर्णन**	**स्वयंचालित परावर्तन आणि मोबदल्यासाठी रचना**	
		स्वयंचालित परावर्तनसाठी कालावधी	**देय मोबदला**
I	II	III	IV
1	**मायक्रो-एटीएम सह ऑटोमेटेड टेलर मशिन्स (एटीएम)**		
A	ग्राहकाच्या खात्यातून रक्कम कापली परंतु रोख रक्कम निघाली नाही	अयशस्वी व्यवहाराचे कमाल T + 5 दिवसांमध्ये स्वयंप्रेरितपणे परत करणे (R)	खातेधारकाला रक्कम मिळण्यासाठी T + 5 दिवसांपलीकडील विलंबासाठी ₹ 100/- प्रति दिवस.
2	**कार्ड द्वारे केलेला व्यवहार**		
A	**कार्ड मधून कार्ड मध्ये हस्तांतर** पैसे पाठवणाऱ्याच्या कार्ड खात्यातून रक्कम कापली परंतु लाभार्थीच्या कार्ड खात्यात जमा झाली नाही.	व्यवहार किमान T + 1 दिवसात उलट करणे, जर जमा रक्कम लाभार्थी खात्यात जमा झालेली नाही.	T + 1 दिवसांपलीकडील विलंबासाठी ₹ 100/- प्रति दिवस.

अनु क्र.	प्रसंगाचे वर्णन	स्वयंचालित परावर्तन आणि मोबदल्यासाठी रचना	
		स्वयंचालित परावर्तनसाठी कालावधी	देय मोबदला
I	II	III	IV
B	**पॉइंट ऑफ सेल / विक्री ठिकाण (पीओएस) (कार्ड उपलब्ध) यामध्ये पीओएस वरील रोखचा समावेश आहे.** खात्यातून रक्कम कापली परंतु व्यापाऱ्याकडे पुष्टि प्राप्त झाली नाही म्हणजेच पावती तयार झाली नाही.	T + 5 दिवसांमध्ये स्वयं-परावर्तन	T + 5 दिवसांपलीकडील विलंबासाठी ₹ 100/- प्रति दिवस.
C	**कार्ड उपलब्ध नाही (सीएनपी) (ई-कॉमर्स)** खात्यातून रक्कम कापली परंतु व्यापाऱ्याच्या यंत्रणेमध्ये पुष्टि प्राप्त झाली नाही.		
3	**इमिजिएट पेमेंट सिस्टम (आयएमपीएस)**		
A	खात्यातून रक्कम कापली परंतु लाभार्थीच्या खात्यात जमा झाली नाही.	जर लाभार्थी खात्यात रक्कम जमा करू शकले नाही, लाभार्थी बँकद्वारे किमान T + 1 दिवसात स्वयं-परावर्तन.	T + 1 दिवसांपलीकडील विलंबासाठी ₹ 100/- प्रति दिवस.
4	**युनिफाइड पेमेंट्स इंटरफेस (युपीआय)**		
A	खात्यातून रक्कम कापली परंतु लाभार्थीच्या खात्यात जमा झाली नाही (निधी हस्तांतर).	जर लाभार्थी खात्यात रक्कम जमा करू शकले नाही, लाभार्थी बँकद्वारे किमान T + 1 दिवसात स्वयं-परावर्तन.	T + 1 दिवसांपलीकडील विलंबासाठी ₹ 100/- प्रति दिवस.
B	खात्यातून रक्कम कापली परंतु व्यापाऱ्याकडे व्यवहाराची पुष्टि प्राप्त झाली नाही (व्यापाऱ्याला देय).	T + 5 दिवसांमध्ये स्वयं-परावर्तन	T + 5 दिवसांपलीकडील विलंबासाठी ₹ 100/- प्रति दिवस.
5	**आधार इनेबल्ड पेमेंट सिस्टम (आधार पे समावेश)**		
A	खात्यातून रक्कम कापली परंतु व्यापाऱ्याकडे व्यवहाराची पुष्टि प्राप्त झाली नाही.	प्राप्तकर्त्याने T + 5 दिवसांमध्ये "क्रेडिट समायोजन" सुरु करणे.	T + 5 दिवसांपलीकडील विलंबासाठी ₹ 100/- प्रति दिवस.
B	खात्यातून रक्कम कापली परंतु लाभार्थीच्या खात्यात जमा झाली नाही.		

अनु क्र.	प्रसंगाचे वर्णन	स्वयंचालित परावर्तन आणि मोबदल्यासाठी रचना	
		स्वयंचालित परावर्तनसाठी कालावधी	देय मोबदला
I	II	III	IV
6	**आधार पेमेंट ब्रिज सिस्टम (एपीबीएस)**		
A	लाभार्थी खात्यात जमा करण्यात विलंब.	लाभार्थी बँकेने व्यवहार T + 1 दिवसांच्या आत उलट करणे.	T + 1 दिवसांपलीकडील विलंबासाठी ₹ 100/- प्रति दिवस.
7	**नॅशनल ऑटोमेटेड क्लीयरिंग हाउस (एनएसीएच)**		
A	लाभार्थी खात्यात जमा करण्यात किंवा रक्कम उलट करण्यात विलंब.	लाभार्थी बँकेने जमा न केलेला व्यवहार T + 1 दिवसांच्या आत उलट करणे.	T+1 दिवसांपलीकडील विलंबासाठी 100/- प्रति दिवस.
B	ग्राहकाद्वारे बँकेमध्ये डेबिटचा आदेश रद्द केल्यानंतर सुद्धा रक्कम कापली गेली.	अशा डेबिटसाठी ग्राहकाची बँक जबाबदार असेल. समाधान T + 1 दिवसांच्या आत पूर्ण करणे.	
8	**प्रीपेड पेमेंट इंस्ट्रुमेंट्स (पीपीआय) - कार्ड्स / वॉलेट्स**		
A	<u>ऑफ-अस व्यवहार</u> सदर व्यवहार परिस्थितीनुसार युपीआय, कार्ड नेटवर्क, आयएमपीएस इत्यादी वर होईल. संबंधित प्रणालीचा कार्यवाही कालावधी आणि भरपाईचे नियम लागू होतील.		
B	<u>ऑन-अस व्यवहार</u> लाभार्थींच्या पीपीआय मध्ये जमा झाले नाही. पीपीआय मधून डेबिट झाले परंतु व्यापाऱ्याकडे व्यवहाराची पुष्टि प्राप्त झाली नाही.	प्रेषकाच्या खात्यात T + 1 दिवसांच्या आत उलट करणे.	₹ 100/- प्रति दिवस जर विलंब T + 1 दिवसांपेक्षा अधिक होतो.

स्वयंप्रेरणेने भरपाई देण्याच्या नियमासाठी अपवाद:

बँक पातळीवर अयशस्वी झालेल्या व्यवहारांची भरपाई ग्राहकाकडून तक्रारीच्या दाव्याची वाट न पाहता ग्राहकाला दिली जाईल, मात्र, ग्राहकाने इतर बँक माध्यमात केलेल्या व्यवहारांची भरपाई नेटवर्ककडून भरपाई मूल्य मिळाल्यावरच ग्राहकाला दिली जाईल.

3.18 क्रेडिट माहितीच्या अहवालाशी संबंधित तक्रारींसाठी भरपाई रचना क्रेडिट इंफॉर्मेशन कंपनी (सीआयसी)

a) बँकेकडे तक्रार केल्याच्या तारखेपासून तीस (30) कॅलेंडर दिवसाच्या आत तक्रार सोडवली न गेल्यास, तक्रारदाराला प्रति कॅलेंडर दिवस ₹1000 दराने भरपाई देण्यात येईल, मात्र तक्रारदाराने बँकेद्वारे दिलेल्या स्वरुपात तक्रारीचे तपशील सादर केले पाहिजेत.

b) तक्रारदाराने किंवा सीआयसी द्वारे कळवल्याच्या एकवीस (21) कॅलेंडर दिवसांच्या आत योग्य सुधारणा करून किंवा भर घालून किंवा इतर प्रकारे सीआयसीला अद्यावत क्रेडिट माहिती पाठवण्यास बँक अयशस्वी ठरल्यास बँक तक्रारदाराला भरपाई देईल. जर बँकेने तक्रारदार किंवा सीआयसी द्वारे कळवल्याच्या एकवीस (21) कॅलेंडर दिवसांच्या आतर सीआयसीला अद्यावत क्रेडिट माहिती सादर करुन सुद्धा सीआयसी नऊ (9) कॅलेडंर दिवसाच्या तक्रार सोडवण्यात अयसश्वी ठरल्यास, सीआयसी नुकसान भरपाई देईल.

c) बँकेद्वारे तक्रारदाराला दिली जाणारी भरपाई (तक्रार केल्याच्या तीस (30) कॅलेडंर दिवसांपेक्षा जास्त तक्रार सोडवण्यास उशीर झाल्यास) संबंधित क्रेडिट इंस्टिट्युशन्स (सीआय)/ सीआयसी दरम्यान समप्रमाणात विभागली जाईल. बँक अशा भरपाईच्या भरणासाठी आरबीआय द्वारे सुचवलेल्या गेलेल्या गणना पद्धतीचा अवलंब करेल.

d) भरपाईची रक्कम (जशी लागू असेल तशी) तक्रार सोडवल्याच्या पाच (5) कार्य दिवसांच्या आत तक्रारदाराच्या खात्यात जमा केली जाईल.

e) बँकेद्वारे चुकीच्या पद्धतीने भरपाई नाकारली गेल्यास, तक्रारदार रिझर्व बँक अंतर्भूत ओंबुड्समन योजना, 2021 अंतर्गत, आरबीआय ओंबुड्समनकडे संपर्क करू शकतो.

f) बँकेद्वारे चुकीच्या पद्धतीने भरपाई नाकारली गेल्याच्या प्रसंगी, जे अजून पर्यंत रिझर्व बँक अंतर्भूत ओंबुड्समन योजना, 2021 अंतर्गत कवर केले गेलेले नाही, तक्रारदार भारतीय रिझर्व बँकेच्या प्रादेशिक कार्यालयातून (आरओ) कार्यरत ग्राहक शिक्षण आणि संरक्षण कक्ष (सीईपीसी) कडे संपर्क करु शकतो.

नुकसान भरपाई रचनेसाठी अपवाद: वरील नुकसान भरपाई रचना खालील प्रकरणी लागू होणार नाही:

i. विवाद ज्यांच्या साठी CICRA 2005 च्या कलम 18 अंतर्गत उपाय दिले गेले आहेत. CICRA, 2005 च्या कलम 18 मध्ये अशी तरतूद आहे की सीआयसी, सीआय, कर्जदार आणि ग्राहक यांच्यात क्रेडिट माहितीच्या व्यवसायाशी संबंधित प्रकरणांवर उद्भवलेल्या विवादांसाठी आणि ज्यासाठी CICRA, 2005 अंतर्गत कोणताही उपाय प्रदान केलेला नाही, अशा विवादांचे निराकरण लवाद आणि सामंजस्य कायदा, 1996 मध्ये प्रदान केल्याप्रमाणे सलोखा किंवा लवाद द्वारे केले जाईल.

ii. (a) अंतर्गत प्रशासन, (b) मनुष्य बळ, (c) कर्मचाऱ्यांचे वेतन आणि लाभ, आणि (d) बँकेचे सल्ले आणि व्यावसायिक निर्णयांच्या स्वरुपातील संदर्भांशी संबंधित तक्रारी/ संदर्भ.

iii. क्रेडिट स्कोर/ क्रेडिट स्कोर मॉडेलच्या गणनेशी संबंधित विवाद/गाऱ्हाणींशी संबंधित तक्रारी.

iv. अशा तक्रारी ज्यांचे ग्राहक विवाद निवारण आयोग, न्यायालय, न्यायाधिकरण इत्यादी सारख्या इतर मंचांद्वारे निर्णय घेण्यात आलेला आहे किंवा त्यांच्यासमोर प्रलंबित आहेत.

बँक रूट कॉज ॲनालिसिस (आरसीए) करेल आणि उपाययोजनांसह असे तपशील कमीत कमी वार्षिक आधारे बोर्ड/ बोर्ड समिती कडे सादर करेल.

4. अस्वीकृती

इथे वर काहीही नमूद केलेले असले तरी, खाली दिलेल्या प्रकरणांमध्ये बँक कोणतीही भरपाई देणार नाही:

a) बँकेच्या कर्ज आणि अग्रिम क्रियाकलापांमध्ये कोणतीही आरोपीत कमतरता. कमतरता म्हणजे

  i. जर कर्ज समाप्तीच्या किंवा परिपक्वतेच्या वेळी ग्राहकाने कर्ज आणि अग्रिमांचा भरणा केलेला नाही.

  ii. जर ग्राहकाचा मृत्यू झाला आहे आणि वैध कागदपत्रे असलेले कुणीही कायदेशीर वारस नाही तर त्यांचा भरपाईसाठी विचार केला जाणार नाही.

b) निधी न मिळाल्यामुळे आणि सुरक्षिततेचे पालन न केल्यामुळे, इतर बँकांसोबत समान पेमेंट कराराचा अनादर.

c) बँकेच्या नियंत्रणापलीकडील कारणांमुले व्यवसाय कार्यरत नसल्याने विलंब झाल्यास, विलंब मोजणे इत्यादी साठी अशा घटनांद्वारे समाविष्ट केलेला कालावधी वगळण्यात येईल.

d) जेथे समस्या कोणत्याही न्यायालय, ओंबुड्समन, लवाद, वैधानिक प्राधिकरण, सरकार इत्यादी समोर विचाराधीन आणि प्रलंबित आहेत आणि/ किंवा स्थगिती दिल्यामुळे प्रकरण स्थगित केले आहे.

5. आकस्मिक घटना

बँक या धोरणाच्या अंतर्गत ग्राहकांना भरपाई देण्यासाठी जबाबदार नसेल, जर बँकेच्या नियंत्रणापलीकडील काही आकस्मिक घटना, (यामध्ये दंगल, तोडफोड, टाळेबंदी, संप किंवा इतर कामगार व्यत्यय, अपघात, आग, नैसर्गिक आपत्ती किंवा इतर "दैवी कृत्ये", युद्ध, बँकेच्या सुविधा किंवा तिच्या सहयोगी बँकांना झालेले नुकसान, दळणवळण किंवा सर्व प्रकारच्या वाहतूकीच्या सामान्य साधनांची अनुपस्थिती इत्यादीचा समावेश आहे परंतु हे इतकेच मर्यादित नाही) तिला निर्दिष्ट सेवा वितरणाच्या पैलूंच्या अंतर्गत तिच्या जबाबदाऱ्या पार पाडण्यापासून रोखतात.