కస్టమర్ నష్టపరిహారం మరియు పరిరక్షణ పాలసీ

విషయ సూచిక

వ. నం.	విషయము	పేజీ నం
1	పరిచయము	3
2	కస్టమర్ యొక్క బాధ్యత	3
3	లోపమును గుర్తించడం మరియు పరిహారము	4
3.1	బ్యాంకుచే అనధీకృతమైన/పొరపాటుతో కూడిన డెబిట్	4
3.2	ఖాతాలకు ECS డెబిట్ /NACH డెబిట్ / ప్రత్యక్ష డెబిట్‌లు/ ఇతర డెబిట్‌లు	5
3.3	NEFT మరియు RTGS ఉపయోగించి నిధుల బదిలీ	5
3.4	చెల్లింపు నిలుపుదల సూచనలను ఒప్పుకున్న తర్వాత చెక్కుల యొక్క చెల్లింపు	6
3.5	చెక్కుల కలెక్షన్ ఆలస్యము కొరకు వడ్డీ చెల్లింపు	6
3.6	తరలింపులో ఇన్‌స్ట్రుమెంట్ పోగొట్టుకుపోయినందుకు నష్టపరిహారము	6
3.7	డూప్లికేట్ డ్రాఫ్టు యొక్క జారీ మరియు ఆలస్యాల కొరకు నష్ట పరిహారము	7
3.8	బ్యాంక్ ప్రతినిధి/ కొరియర్ లేదా DSA చే నియమావళి యొక్క ఉల్లంఘన	7
3.9	వాణిజ్య బ్యాంకులచే సహకార బ్యాంకుల యొక్క 'అక్కడికక్కడే చెల్లించు ఇన్‌స్ట్రుమెంట్ల' లావాదేవీ	7
3.10	ఋణదాత యొక్క కర్తవ్యబాధ్యత: ఋణగ్రహీతలకు నిబద్ధతలు - సెక్యూరిటీలు / డాక్యుమెంట్లను తిరిగి ఇవ్వడం	7
3.11	సంపద నిర్వహణ ఉత్పత్తులు	8
3.12	విదేశీ మారక ద్రవ్య సేవలు	8
3.13	సేఫ్ డిపాజిట్ లాకర్ యందలి వస్తువుల నష్టము లేదా పాడు కావడం	9
3.14	క్రెడిట్ కార్డుల కొరకు సేవా లోపములు	9
3.15	కస్టమరుకు FD / TD మెచ్యూరిటీ మొత్తమును చెల్లించుటలో ఆలస్యమైనందుకు నష్టపరిహారము	10
3.16	అనధీకృత ఎలక్ట్రానిక్ బ్యాంకింగ్ లావాదేవీలలో కస్టమర్ నష్టబాధ్యతను పరిమితం చేయుట	10
3.16.1	అనధీకృత లావాదేవీలను కస్టమర్లు బ్యాంక్‌కు రిపోర్టు చేయుట	10
3.16.2	కస్టమరు యొక్క నష్టబాధ్యత లెక్కింపు	11
3.16.3	కస్టమరు యొక్క శూన్య నష్టబాధ్యత / పరిమిత నష్టబాధ్యత కొరకు రివర్సల్ సమయరేఖలు	14
3.17	అధీకృత చెల్లింపు వ్యవస్థలను ఉపయోగించి చేయబడిన వైఫల్య లావాదేవీల కొరకు నష్టపరిహారపు ఫ్రేమ్‌వర్క్	14
3.18	క్రెడిట్ సంస్థలు (CI) పై నష్టపరిహారము/క్రెడిట్ సమాచార కంపెనీల (CIC) సంబంధిత ఫిర్యాదులు	18
4	అస్వీకార ప్రకటన	19
5	అనూహ్య సంభవాలు	19

కస్టమర్ నష్టపరిహారం మరియు పరిరక్షణ పాలసీ

1. పరిచయము

ఆర్‌బిఎల్ బ్యాంకు తన ఖాతాదారులకు వివిధ రకాల బ్యాంకింగ్ సేవలను అందజేయాలని లక్ష్యంగా చేసుకొంది. అయినప్పటికీ, బ్యాంక్ యొక్క నియంత్రణకు అతీతంగా లేదా అనుకోకుండా ఏవైనా కొన్ని కారణాల రీత్యా బ్యాంక్ గనక కస్టమరుతో కట్టుబడియున్న సేవా స్థాయిల్ని తీర్చడానికి వీలు కాకుంటే, ఈ నష్టపరిహార పాలసీ వర్తిస్తుంది. ఆర్‌బిఎల్ బ్యాంక్ (ఇకనుండి 'బ్యాంక్' అని పేర్కొనబడుతుంది) యొక్క ఈ నష్టపరిహార పాలసీ, ఖాతాలో జరపబడే మోసపూరిత లావాదేవీలు, అనధీకృత/విఫలమైన ఎలక్ట్రానిక్ బ్యాంకింగ్ లావాదేవీల పరిష్కారములో జాప్యము, క్రెడిట్ కార్డులలో బిల్లింగ్ వివాదాలు, ప్రవర్తనా నియమావళి ఉల్లంఘున, క్రెడిట్ కార్డు ఖాతాల మూసివేతలో జాప్యము, చెక్కులు/ ఇన్‌స్ట్రుమెంట్ల ఆలస్యపు సేకరణ కొరకు వడ్డీ యొక్క చెల్లింపు, చెల్లింపు ఆపుదల సూచనలను తెలియబరచిన తర్వాత చెక్కుల చెల్లింపు, ఇండియా లోపున రెమిటెన్సులు, విదేశీ మారకద్రవ్య సేవలు, డూప్లికేట్ డిమాండ్ డ్రాఫ్టు జారీ, ఎటిఎం నగదు విత్‌డ్రాయల్ మొదలగు అంశాలతో సహా ఐతే వాటికే పరిమితం కాకుండా అటువంటి అంశాలను కవర్ చేయడానికి రూపొందించబడింది.

కస్టమర్లను చూసుకోవడంలో పారదర్శకత మరియు సమంజసత సూత్రాలపై ఈ పాలసీ ఆధారపడి ఉంటుంది. బ్యాంక్ వైపు నుండి సేవలో ఏదైనా లోటు కారణంగా లేదా బ్యాంకుకు నేరుగా ఆపాదించబడే ఏదైనా మినహాయింపు లేదా ఏర్పాటు చర్య కారణంగా కస్టమరుకు గనక ఏదైనా ఆర్థిక నష్టము జరిగినట్లయితే, అతనికి/ఆమెకు నష్టపరిహారమును అందించే ఒక వ్యవస్థను నెలకొల్పడం ఈ పాలసీ యొక్క ఉద్దేశ్యము.

బ్యాంకుచే అందించబడే సేవలలో లోపము వల్ల కస్టమరు ఖర్చు చేసుకునే అవకాశం ఉన్న ప్రత్యక్ష మరియు వాస్తవికమైన ఆర్థిక నష్టం కోసం నష్టపరిహారమును మాత్రమే ఈ పాలసీ కవర్ చేస్తుందని ఇందుమూలంగా పునరుద్ఘాటించబడుతోంది, ఈ పాలసీ క్రింద నిబద్ధతలు బ్యాంకుకు గల న్యాయబద్ధమైన హక్కులకు భంగం కలగని రీతిలో నేరుగా నష్టపరిహారమును కొలవడం జరుగుతుంది. స్పష్టత కొరకు, ఎటువంటి పరిస్థితులలోనూ బ్యాంకు ఏవైనా పరోక్షంగా / పరిణామాత్మకంగా జరిగే నష్టాలకు, లేదా లాభం కోల్పోవడానికి, లేదా ఏవైనా మారుమూల నష్టాలకు బాధ్యత వహించదు.

కస్టమరు యొక్క చర్యలు మరియు బ్యాంక్ యొక్క వెబ్‌సైట్ పైన అప్‌లోడ్ చేయబడిన విధంగా సంబంధిత ఉత్పాదనపై వర్తించే షరతులు మరియు నిబంధనలకు ఈ పాలసీ లోబడి ఉంటుంది.

ఈ పాలసీని బ్యాంక్ యొక్క విజ్ఞప్తుల పరిష్కార పాలసీతో పాటుగా కలిపి చదువుకోవాల్సి ఉంటుంది. బ్యాంక్ యొక్క విజ్ఞప్తుల పరిష్కార పాలసీ యందలి క్లాజులు ఈ పాలసీలో ప్రత్యేకంగా ప్రస్తావించబడని చోట ఈ పాలసీ యొక్క భాగంగా ఉంటాయి

2. కస్టమర్ యొక్క బాధ్యత

కస్టమర్లు తమ చెక్ బుక్, పాస్‌బుక్, కార్డు, పిన్, ఓటిపి, మరియు ఇతర భద్రతా సమాచారము పట్ల జాగ్రత్త వహించాలి, బ్యాంకు తన సదభ్యాసాల నియమావళిలో కనబరచిన భద్రతా మార్గదర్శకాలకు కట్టుబడి ఉండాలి మరియు బ్యాంకుచే ఇమెయిల్, SMS, సోషల్ మీడియా వేదికలతో సహా వివిధ మీడియా మూలాల ద్వారా ఎప్పటికప్పుడు సమయానుగుణంగా జారీ చేయబడే "చేయదగిన మరియు చేయకూడని పనులు" ను కూడా పాటించాలి, అవి

మోసాన్ని నివారించడానికి మరియు తమ ఖాతాలను రక్షించుకోవడానికి ఆవశ్యకం. ఒకవేళ కస్టమరు గనక మోసపూరితంగా ప్రవర్తిస్తే, లేదా అతని/ఆమె ఖాతా సంబంధిత పత్రాలు/సమాచారమును రక్షించుకోవడానికి సహేతుకమైన సంరక్షణ లేకుండా ప్రవర్తిస్తే, లేదా PIN, OTP, పాస్‌వర్డ్‌లు, లేదా రహస్య సమాచారముతో రాజీపడితే, అట్టి నష్టము/రాజీ గురించి బ్యాంకుకు తెలియజేసే సమయం వరకూ మరియు బ్యాంకు దాని దుర్వినియోగమును నివారించుటకు తగిన చర్యలు తీసుకునే వరకూ కస్టమర్లకు కలిగే ఏదేని నష్టానికి బ్యాంకు బాధ్యత వహించబోదు.

ఈ క్రింది వాటికి సంబంధించిన సమాచారముతో సహా, దానికే పరిమితం కాకుండా డాక్యుమెంట్లు/ ప్రాముఖ్యత కల సమాచారమును అన్ని సమయాల్లోనూ చాలా జాగ్రత్తగా భద్రపరచుకోవాలి: ఖాతాలో జరిగే ఏదైనా మోసపూరిత చర్యను నివారించుటకు ఆధార్/పాన్/డ్రైవింగ్ లైసెన్స్, రిజిస్టర్డ్ మొబైల్ నంబర్లు మరియు ఇమెయిల్ ఐడి, పిన్, ఓటిపి, పాస్‌వర్డ్‌లు, లేదా ఏదైనా ఇతర బయోమెట్రిక్/గోప్యతా సమాచారమును జాగ్రత్తగా భద్రపరచుకోవాలి.

3. లోపమును గుర్తించడం మరియు పరిహారము

3.1 బ్యాంకుచే అనధీకృతమైన/పొరపాటుతో కూడిన డెబిట్:

a) ఒకవేళ బ్యాంకు గనక ఒక ఖాతాకు ఒక అనధీకృత/ పొరపాటు ప్రత్యక్ష డెబిట్ ని చేర్చి మరియు పొరపాటుతో కూడిన డెబిట్ గురించి తెలియజేయబడినట్లయితే, దానిని సరిగా పరిశీలించిన తర్వాత సహేతుకమైన వేళా వ్యవధుల లోపున సరియైన విలువ తేదీతో ఆ ఎంట్రీ వెనక్కి మళ్ళించబడుతుంది.

b) ఒకవేళ ఎంట్రీ (కస్టమరుచే అనధీకృతంగా/దోషపూరితంగా రిపోర్టు చేయబడినది) యొక్క వెరిఫికేషన్ ప్రక్రియలో ఎటువంటి తృతీయ పక్షము ఇమిడి ఉండనట్లుగా తేలిన పక్షములో, అట్టి దోషపూరిత డెబిట్ రిపోర్టు చేయబడిన రోజు నుండి 7 పని దినముల లోపున బ్యాంకు వెరిఫికేషన్ యొక్క ప్రక్రియను పూర్తి చేయడానికి ఏర్పాటు చేస్తుంది.

c) అనధీకృతమైన/పొరపాటుతో కూడిన డెబిట్ వెరిఫికేషన్ యందు ఒక తృతీయ పక్షం ఇమిడి ఉన్నచో, లేదా విదేశీ కేంద్రాలలో వెరిఫికేషన్‌లు చేయాల్సియున్న చోట, కస్టమరుచే అనధీకృతమైన/పొరపాటుతో కూడిన డెబిట్ జరిగినట్లుగా రిపోర్టు చేయబడిన తేదీ నుండి గరిష్టంగా ఒక నెల వ్యవధి లోపున వెరిఫికేషన్ ప్రక్రియను పూర్తి చేయడానికి బ్యాంక్ కృషి చేస్తుంది.

d) ఒకవేళ అనధీకృతమైన/పొరపాటుతో కూడిన డెబిట్ గనక, సేవింగ్స్ బ్యాంక్ డిపాజిట్ పైన వడ్డీ చెల్లింపుకు వర్తించే కనీస బ్యాలన్స్ లేదా రోజువారీ ముగింపు నిల్వలో తగ్గిపోవడంవల్ల, లేదా కనీస ఖాతా బ్యాలన్స్ దిగువకు బ్యాలన్స్ పడిపోయినందుకు ఛార్జీల విధింపు వల్ల, ఒక లోన్ ఖాతాలో బ్యాంకుచే అదనపు వడ్డీ చెల్లింపును విధించడం వల్ల లేదా బ్యాలన్స్ లో కొరత కారణంగా చెక్కులను తిరిగి పంపినందుకు ఏవైనా ఛార్జీల విధింపు కస్టమరుకు ఆర్థిక నష్టమును కలిగించిన ఉదంతములో, అట్టి నష్టానికి బ్యాంకు కస్టమరుకు పరిహారం చెల్లిస్తుంది.

e) డెబిట్/క్రెడిట్ కార్డు పనివ్యవహారాలకు సంబంధించి కస్టమర్లచే రిపోర్టు చేయబడిన అనధీకృత/పొరపాటు ఎంట్రీకి మర్చంట్ నిర్ధారణకు సూచిక అవసరమై ఉన్నందున, అది సంబంధిత కార్డ్ అసోసియేషన్‌చే ఏర్పరచబడిన ఛార్జ్‌బ్యాక్ నియమాల ప్రకారం చేపట్టబడుతుంది.

f) (i) ఏదైనా మోసం జరిగిన సందర్భంలో, ఒకవేళ బ్యాంకు తన సిబ్బందిచే ఏదైనా ఒక సంస్థపై ఒక అక్రమం/మోసం జరిగినట్లు ఒప్పుకున్నట్లయితే, బ్యాంకు అప్పుడే తన బాధ్యతను గుర్తించి, క్లెయిమును చెల్లిస్తుంది, (ii) బ్యాంకు తప్పిదం ఉన్న ఉదంతాల్లో బ్యాంకు ఖాతాదారుల పట్ల ఎటువంటి తప్పిదం

మోపకుండా పరిహారం చెల్లిస్తుంది మరియు (iii) బ్యాంకుచే గానీ లేదా కస్టమరుచే గానీ తప్పు జరగకుండా, సిస్టమ్‌లో ఎక్కడో లోపం జరిగిన సందర్భాలలో, అప్పుడు కూడా బ్యాంకు (ఒక పరిమితి వరకు) పట్టిక 2 లో పేర్కొన్నట్లుగా కస్టమర్లకు పరిహారం చెల్లిస్తుంది - కస్టమరు యొక్క మొత్తం బాధ్యతకు సంబంధించి కస్టమరు యొక్క బాధ్యత సారాంశం ఈ దిగువ విభాగం 3.16.2 (ఇ) లో ఇవ్వబడినది.

3.2 ఖాతాలకు ECS డెబిట్ /NACH డెబిట్ / ప్రత్యక్ష డెబిట్‌లు/ ఇతర డెబిట్‌లు:

బ్యాంకు ఈ క్రింది వాటికి లోబడి కస్టమర్ల డెబిట్ సూచనలను సకాలములో అనుసరించేలా చేపడుతుంది (a) ECS నుండి అందుకోబడిన ఏదైనా డెబిట్ ని స్వీకరించడానికి కస్టమరు ఇదివరకే చెల్లుబాటయ్యే మరియు సంపూర్ణమైన మ్యాన్‌డేట్ ఇచ్చి ఉన్నప్పుడు (b) అందుకోబడిన డైరెక్ట్ డెబిట్ / ECS సంపూర్ణంగా మరియు సరిగ్గా ఉన్నప్పుడు. పైన పేర్కొనబడిన క్లాజు (a) మరియు (b)కి లోబడి మరియు బ్యాంకుకు నేరుగా ఆపాదించబడే కారణాల వల్ల ఆ సూచనను అమలు చేయుటలో వైఫల్యము జరిగినచో, ప్రత్యక్ష/ ECS డెబిట్ యొక్క గడువు తేదీ మరియు బ్యాంకు చేపట్టిన వాస్తవ డెబిట్ యొక్క తేదీ మధ్య కాలానికి ప్రస్తుతమున్న సేవింగ్స్ వడ్డీ రేటుతో కస్టమరుకు పరిహారం చెల్లించబడుతుంది. సమాన నెలసరి కంతు మొత్తము (ఈక్వేటెడ్ మంత్లీ ఇన్‌స్టాల్‌మెంట్) (EMI) లకు చెల్లించాల్సియున్న ప్రత్యక్ష/ECS డెబిట్ల విషయములో, అవసరమైన ఋజువుల్ని సమర్పించిన మీదట, అపరాధపు వడ్డీ, ఆలస్యపు చెల్లింపు ఛార్జీలు, ఏవైనా విధించబడి ఉంటే, బ్యాంకు వాటిని కస్టమరుకు తిరిగి చెల్లిస్తుంది. RTGS/EFT/NEFT సూచనలు వంటి ఎలక్ట్రానిక్ చెల్లింపులు కస్టమరుకు తెలియజేయబడి ఉన్న విధంగా వర్తించే షరతులు మరియు నిబంధనలచే శాసించబడతాయి.

బ్యాంకుచే ప్రకటించబడిన ఛార్జీల షెడ్యూలు ప్రకారం ఏదేని వర్తించే సర్వీస్ ఛార్జీని బ్యాంకు కస్టమర్ ఖాతాకు డెబిట్ చేస్తుంది. ఏర్పాటు యొక్క ఉల్లంఘనగా బ్యాంకు గనక ఏదేని ఛార్జీని విధించిన పక్షములో, కస్టమరు దానిని ఎత్తి చూపినప్పుడు, అంగీకరించబడిన షరతులు మరియు నిబంధనలు మరియు కాలానుగుణంగా ఎప్పటికప్పుడు తెలియజేయబడునట్టి షరతులు మరియు నిబంధనల పరిశీలనకు లోబడి, బ్యాంకు అట్టి ఛార్జీల విధింపును విలువ తేదీతో వెనక్కి మళ్ళిస్తుంది.

3.3 NEFT మరియు RTGS ఉపయోగించి నిధుల బదిలీ

RTGS/NEFT లావాదేవీల జమలు/ తిరిగి పంపడం గురించి భరించుటలో ఆలస్యము జరిగిన ఉదంతాల కొరకు వడ్డీ చెల్లింపులపై ఆర్‌బిఐ మార్గదర్శకాల విషయంగా, నిర్ణీత నిర్దిష్ట కాలవ్యవధి లోపున గమ్యస్థానపు ఖాతాదారులకు జమలను చేయడానికి లేదా రెమిట్ చేసిన బ్యాంకుకు సూచనను తిరిగి పంపించడానికి బ్యాంకు చర్యలు చేపడుతుంది. ఎటువంటి చెల్లుబాటయ్యే కారణాలు లేకుండా నిర్ణీత నిర్దిష్ట కాలవ్యవధి లోపున లబ్దిదారు ఖాతాకు జమలు చేయడం సాధ్యం కాని సందర్భాలలో, కస్టమరుకు నష్టపరిహారం చెల్లించబడుతుంది.

RTGS లావాదేవీల కోసం: ప్రస్తుతమున్న రెపోరేటు వద్ద + 2%

NEFT లావాదేవీల కోసం: RBI LAF రెపోరేటు వద్ద + 2%

3.4 చెల్లింపు నిలుపుదల సూచనలను ఒప్పుకున్న తర్వాత చెక్కుల యొక్క చెల్లింపు:

చెల్లింపు నిలుపుదల సూచనను అందుకున్న తర్వాత మరియు బ్యాంకుచే అంగీకరించబడిన తర్వాత కూడా ఒక చెక్కు గనక చెల్లించబడి ఉంటే, మరియు తదనంతర మరియు విరోధించే సూచనలు వేటినీ బ్యాంకు అందుకోని పక్షములో, బ్యాంకు ఆ లావాదేవీని వెనక్కి మళ్ళిస్తుంది మరియు కస్టమర్ యొక్క ప్రయోజనాన్ని కాపాడటానికి ఆ తేదీకి-విలువ కల జమను ఇస్తుంది. వాస్తవాలను బాగా విశ్లేషించుకున్న తర్వాత కస్టమరు లావాదేవీని బ్యాంకుకు తెలియజేసిన 2 పని దినముల లోపున అట్టి డెబిట్‌లు వెనక్కి మళ్ళించబడతాయి. పై పేరా 3.1 d) క్రింద ఇవ్వబడిన విధంగా కస్టమరుకు ఏదైనా పర్యవసానాత్మక ఆర్థిక నష్టం పరిహారంగా ఇవ్వబడుతుంది

3.5 చెక్కుల కలెక్షన్ ఆలస్యము కొరకు వడ్డీ చెల్లింపు:

ఇన్‌స్ట్రుమెంట్ల కలెక్షన్ లో ఆలస్యాల కారణంగా నష్టపరిహారము ఈ క్రింది ఉదంతాలలో బ్యాంక్ యొక్క చెక్కు కలెక్షన్ పాలసీలో సూచించబడిన విధంగా ఉంటుంది:

a) చెక్కుల కలెక్షన్ ఆలస్యము కొరకు వడ్డీ చెల్లింపు
b) తరలింపులో/క్లియరింగ్ ప్రక్రియలో లేదా చెల్లించు బ్యాంకు యొక్క బ్రాంచ్ వద్ద చెక్కులు/సాధనాలు తప్పిపోవడం:

3.6 తరలింపులో ఇన్‌స్ట్రుమెంట్ పోగొట్టుకుపోయినందుకు నష్టపరిహారము;

కస్టమరుచే కలెక్షన్ కోసం బ్యాంకుకు అప్పగించిన తర్వాత ఇన్‌స్ట్రుమెంట్ పోగొట్టుకు పోయిన కారణంగా కస్టమర్లు గురైన ఆర్థికపరమైన నష్టానికి గాను బ్యాంకుచే చెల్లించదగిన నష్ట పరిహారము.

కలెక్షన్ కొరకు స్వీకరించబడిన చెక్కు లేదా ఇన్‌స్ట్రుమెంట్ గనక తరలింపులో గానీ లేదా క్లియరింగ్ ప్రక్రియలో గానీ లేదా చెల్లించు బ్యాంక్ యొక్క శాఖ వద్ద పోగొట్టుకుపోయిన ఉదంతములో, అట్టి విషయం తెలిసిన మీదట బ్యాంకు వెంటనే ఖాతాదారుకు ఆ విషయాన్ని తెలియజేస్తుంది. తదనుగుణంగా ఖాతాదారు చెల్లింపును ఆపమని డ్రాయరుకు తెలియజేయగలుగుతారు మరియు పోగొట్టుకుపోయిన చెక్కు/ ఇన్‌స్ట్రుమెంట్ల మొత్తము జమ కాని కారణంగా ఒకవేళ అతనిచే/ఆమెచే జారీ చేయబడిన చెక్కులు ఏవైనా ఉంటే వాటిని నిరాదరణ చేయకూడదని వాటి పట్ల శ్రద్ధ తీసుకోగలుగుతారు. చెక్కును డ్రా చేసేవారి నుండి ఒక డూప్లికేట్ ఇన్‌స్ట్రుమెంటును తీసుకోవడానికి బ్యాంకు అన్ని విధాలా సహాయతను కస్టమరుకు అందిస్తుంది. తరలింపులో ఇన్‌స్ట్రుమెంట్లను పోగొట్టుకున్నదానికి సంబంధించి బ్యాకు ఈ క్రింది విధంగా ఖాతాదారుకు నష్టపరిహారం చెల్లిస్తుంది:

i) ఒకవేళ, కలెక్షన్ కోసం నిర్దిష్టపరచబడిన కాల పరిమితి (ఆయా ఉదంతమును బట్టి 7/10/14 పని రోజులు) దాటిన తర్వాత చెక్కు/ఇన్స్రుమెంట్ పోగొట్టుకుపోయిన విషయం గురించి కస్టమరుకు తెలియజేసియున్న పక్షములో, సదరు కలెక్షన్ వ్యవధి దాటిన వ్యవధికి గాను పైన చెక్ కలెక్షన్ పాలసీలో పేర్కొనబడిన రేట్లతో వడ్డీ చెల్లించబడుతుంది.
ii) అదనంగా, డూప్లికేట్ చెక్కు/ఇన్స్రుమెంట్ పొందడానికి మరియు దాని కలెక్షన్ కి తదుపరిగా ఆలస్యం జరిగే అవకాశం ఉన్నందువల్ల ఆ ఆలస్యానికై తదుపరి 15 రోజులకు గాను చెక్కు యొక్క మొత్తముపై బ్యాంకు సేవింగ్స్ బ్యాంక్ వడ్డీ రేటుతో వడ్డీని చెల్లిస్తుంది.

iii) అట్టి డూప్లికేట్ ఇన్స్ట్రుమెంటును జారీ చేయడానికి ఒక రుసుమును విధించే ఒక బ్యాంక్ / సంస్థ నుండి డూప్లికేట్ చెక్కు/ఇన్స్ట్రుమెంట్ పొందడంలో కస్టమరు గనక ఏవేని సహేతుకమైన ఛార్జీలను చెల్లించియున్న పక్షములో, రశీదును సమర్పించిన మీదట వాటిని కూడా బ్యాంకు కస్టమరుకు పరిహారంగా చెల్లిస్తుంది.

3.7 డూప్లికేట్ డిమాండ్ డ్రాఫ్టు యొక్క జారీ మరియు ఆలస్యాల కొరకు నష్ట పరిహారము:

కొనుగోలుదారు నుండి అట్టి అభ్యర్థన అందిన తేదీ నుండి పక్షం రోజుల లోపున ఒక డూప్లికేట్ డిమాండ్ డ్రాఫ్టు జారీ చేయబడుతుంది. అట్టి అభ్యర్థన వెంట బ్యాంకుచే నిర్దిష్టంగా పేర్కొనబడిన పత్రాలను తప్పనిసరిగా జతపరచవలసి ఉంటుంది. బ్రాంచ్ వద్ద అవసరమైన డాక్యుమెంట్లను అందుకున్న అనంతరం పైన పేర్కొనబడిన నిర్దిష్ట కాలవ్యవధులకు మించి జరిగిన ఆలస్యాలకు గాను, సంబంధిత కాల వ్యవధికి నష్టపరిహారముగా కస్టమరుకు ఫిక్స్డ్ డిపాజిట్ కోసం వర్తించే రేటుతో వడ్డీ చెల్లించబడుతుంది.

3.8 బ్యాంక్ ప్రతినిధి/ కొరియర్ లేదా DSA చే నియమావళి యొక్క ఉల్లంఘన:

బ్యాంక్ యొక్క ప్రతినిధి/ కొరియర్ లేదా DSA ఈ క్రింది విధంగా ప్రవర్తించారని కస్టమరు నుండి ఏదైనా ఫిర్యాదు అందిన ఉదంతములో:

- ఏదైనా అనుచితమైన ప్రవర్తనలో నిమగ్నం కావడం, లేదా
- కస్టమర్ల పట్ల బ్యాంక్ నిబద్ధత యొక్క నియమావళికి ఉల్లంఘనతో ప్రవర్తించడం

బ్యాంకు ఆ విషయాన్ని విచారణ చేయడానికి కట్టుబడి ఉంటుంది మరియు కనుగొన్న అంశాలను ఫిర్యాదు అందిన తేదీ నుండి 7 పనిదినముల లోపున కస్టమరుకు తెలియడానికి కృషి చేస్తుంది, మరియు న్యాయబద్ధమైన చోట, ఈ పాలసీ క్రింద పొందుపరచిన విధంగా, అట్టి ఉల్లంఘనకు నేరుగా ఆపాదించబడిన ఏదైనా ప్రత్యక్ష ఆర్థిక నష్టం జరిగి ఉంటే, అందుకు కస్టమరుకు పరిహారం అందిస్తుంది.

3.9 వాణిజ్య బ్యాంకులచే సహకార బ్యాంకుల యొక్క 'అక్కడికక్కడే చెల్లించు ఇన్స్ట్రుమెంట్ల' లావాదేవీ:

జారీ చేసిన చెక్కులకు గాను నిధులను ఏర్పాటు చేసి ఉంటే తప్ప, బ్యాంకుతో ఇతర బ్యాంకులచే నిర్వహించబడే కరెంట్ ఖాతాలపై డ్రా చేయబడే చెక్కులను బ్యాంక్ అంగీకరించదు. తగినంతగా నిధుల ఏర్పాటు చేయకపోవడం కారణంగా చెక్కులు చెల్లించకపోవడం/ ఆలస్యపు చెల్లింపుల కోసం చెక్కును కలిగియున్నవారికి పరిహారం చెల్లించు బాధ్యత జారీ చేయు బ్యాంక్ పై ఉంటుంది.

3.10 ఋణదాత యొక్క కర్తవ్యబాధ్యత: ఋణగ్రహీతలకు నిబద్ధతలు - సెక్యూరిటీలు / డాక్యుమెంట్లను తిరిగి ఇవ్వడం

a) అంగీకరించిన లేదా ఒప్పందం చేసుకున్న అన్ని బకాయిలను తిరిగి చెల్లించి, లావాదేవీపై వర్తించే అన్ని ఇతర అవసరాలను పూర్తి చేసిన మీదట 30 రోజుల వ్యవధిలోగా, లోన్ మూసివేత సమయంలో ఋణగ్రహీతచే నిర్ధారించబడిన విధంగా విడుదల చేసే స్థలములో బ్యాంక్ ఒరిజినల్ చర/స్థిరాస్తి పత్రాలు అన్నింటినీ విడుదల చేస్తుంది మరియు ఏదైనా రిజిస్ట్రీలో రిజిస్టర్ చేయబడిన ఛార్జీలను తొలగిస్తుంది.

b) ఒరిజినల్ చర/స్థిరాస్తి పత్రాలను విడుదల చేయడంలో జాప్యం జరిగిన పక్షములో లేదా లోన్ పూర్తిగా తిరిగిచెల్లింపు/ పరిష్కరణ చేసిన తర్వాత 30 రోజులకు మించి సంబంధిత రిజిస్ట్రీతో ఛార్జ్ సంతృప్తి ఫారమును దాఖలు చేయడంలో విఫలమైనచో, అట్టి జాప్యానికి గల కారణాలను ఋణగ్రహీతకు బ్యాంకు

తెలియజేస్తుంది మరియు భరించిన ద్రవ్య నష్టం కోసం ఋణగ్రహీతకు బ్యాంకు పరిహారం చెల్లిస్తుంది. ఆలస్యానికి బ్యాంకు కారణమని ఆపాదించబడిన సందర్భంలో, ఆలస్యమైన ప్రతి రోజుకూ బ్యాంక్ ఋణగ్రహీతకు ₹5,000/- చొప్పున పరిహారం ఇస్తుంది.

c) పాక్షికంగా లేదా పూర్తిగా ఒరిజినల్ చర/స్థిరాస్తి పత్రాలకు నష్టం/ కోల్పోవడం సంభవించిన పక్షములో, చర/ స్థిరాస్తి పత్రాల డూప్లికేట్ /ధృవీకృత కాపీలను పొందడంలో బ్యాంకు ఋణగ్రహీతకు సహాయం చేస్తుంది మరియు నష్టపరిహారం చెల్లింపుతో పాటు పై పేరా b వద్ద సూచించినట్లుగా దానితో ముడిపడి ఉన్న సంబంధిత ఖర్చులను భరిస్తుంది. అటువంటి సందర్భాలలో, ఈ పద్ధతిని పూర్తి చేయడానికి బ్యాంక్ 30 రోజుల అదనపు సమయాన్ని కలిగి ఉంటుంది మరియు ఆ తర్వాత ఆలస్య వ్యవధి పెనాల్టీ లెక్కించబడుతుంది (అంటే మొత్తం 60 రోజుల వ్యవధి తర్వాత). ఈ క్రింది పరిస్థితులలో ఋణగ్రహీత(లు)/ హామీదారు (ల)కు ఎటువంటి పరిహారం చెల్లించబడదు:

- బ్యాంక్ యొక్క సంతృప్తి మేరకు డాక్యుమెంట్లు అందించడంలో ఒకవేళ ఋణగ్రహీత(లు) / హామీదారు(ల) వైపు నుండి జాప్యం ఉంటే. ఉదాహరణకు., ఋణగ్రహీత(లు) / హామీదారు(ల)లో ఎవరైనా అందుబాటులో లేకుంటే లేదా అతను అదే వ్యక్తి అని ఋజువు చేసుకోవడానికి అతనివద్ద అవసరమైన గుర్తింపు ఋజువు లేకుంటే.
- ఒకవేళ ఋణగ్రహీత(లు) / హామీదారు(లు) తమ నివాస/ మెయిలింగ్ చిరునామా / ఫోన్ నంబర్లను మార్చి ఉండి మరియు బ్యాంకుకు తెలియజేయకుంటే మరియు ఒరిజినల్ హక్కు పత్రాలను సేకరించుకోవడానికి గాను బ్యాంకు వారిని సంప్రదించలేని పరిస్థితిలో ఉంటే. (ఋణగ్రహీత(లు)/ హామీదారు(లు) లో ఎవరికైనా ఒకరికి ఫోన్, లేఖ, లేదా ఇమెయిల్ ద్వారా తెలియజేయడం అంటే ఋణగ్రహీత(లు)/ హామీదారు(లు) అందరికీ తెలియజేసినట్లుగానే భావించడం జరుగుతుంది.)
- అనూహ్యంగా సంభవించే ఘటనలు.

3.11 సంపద నిర్వహణ ఉత్పత్తులు:

బ్యాంకు, బీమా ఉత్పత్తులు మరియు మ్యూచువల్ ఫండ్ ఉత్పత్తుల యొక్క కార్పొరేట్ ఏజెంట్ మరియు పంపిణీదారుగా ఉంది. అట్టి సేవలలో ఏవైనా లోపాల కోసం, బంధం-ఏర్పరచుకున్న భాగస్వాములతో తమ విజ్ఞప్తులను లేవనెత్తడానికి బ్యాంకు కస్టమర్లందరికీ సహాయపడుతుంది.

3.12 విదేశీ మారక ద్రవ్య సేవలు

ఆలస్యపు చెల్లింపు కొరకు నష్టపరిహారము: ఆయా ఉదంతమును బట్టి, అధీకృత డీలర్లు క్రెడిట్ అడ్వైస్/ నోస్ట్రో స్టేట్‌మెంట్ అందుకున్న తేదీ నుండి రెండు పని దినాలలో లబ్ధిదారుకు చెల్లింపు చేస్తారు లేదా సమాచారం పంపిస్తారు. లబ్ధిదారు నుండి మార్గదర్శకాలు మరియు ఆవశ్యకమైన అన్ని పత్రాలతో సమ్మతి వహిస్తూ వదిలేసే సూచనలను అందుకున్న మీదట, బ్యాంక్ వెంటనే అయితే అలా అందుకున్న తేదీ నుండి రెండు పని దినాలకు మించకుండా లబ్ధిదారు ఖాతాకు జమ కోసం నిధుల్ని బదిలీ చేస్తుంది. ఆలస్యం జరిగిన పక్షములో, బ్యాంక్ తన సేవింగ్స్ బ్యాంక్ వడ్డీ రేటుపైన @ 2% వడ్డీ రేటుతో లబ్ధిదారుకు వడ్డీని చెల్లిస్తుంది. మార్పిడి రేటు యొక్క ప్రతికూల చలనానికి కూడా, ఏదైనా ఉంటే, అటువంటి మార్పిడి నష్టాన్ని లెక్కించడానికి వర్తించే సూచిక రేటు మరియు తేదీని పేర్కొంటూ తన పరిహార పాలసీ ప్రకారం బ్యాంక్ పరిహారం చెల్లిస్తుంది.

3.13 సేఫ్ డిపాజిట్ లాకర్ యందలి వస్తువుల నష్టము లేదా పాడు కావడం

అగ్నిప్రమాదం, దొంగతనం, దోపిడీ, డెకాయిటీ, చోరీ, భవనం కూలిపోవడం వంటి ఘటనలు లేదా బ్యాంక్ యొక్క ఉద్యోగులు పాల్పడిన మోసము వల్ల తలెత్తిన పరిస్థితుల పట్ల బ్యాంక్ యొక్క కర్తవ్య బాధ్యత - లాకర్ యందలి వస్తువులు పైన కనబరచిన సంఘటనల కారణంగా జరిగి ఉంటే లేదా తన ఉద్యోగి (లు) మోసానికి పాల్పడినట్లుగా ఆపాదించడం వల్ల జరిగి ఉంటే, ప్రస్తుతం సేఫ్ డిపాజిట్ లాకర్ యొక్క వార్షిక అద్దెకు వంద రెట్లకు సమానమైన మొత్తము కొరకు బ్యాంక్ బాధ్యత వహిస్తుంది.

3.14 క్రెడిట్ కార్డుల కొరకు సేవా లోపములు

a) కార్డుల జారీ - కోరని ఒక కార్డును/ప్రస్తుతమున్న కార్డును బ్యాంకు అప్‌గ్రేడ్ చేసి జారీ చేసి మరియు స్వీకర్త యొక్క సమ్మతి లేకుండానే క్రెడిట్ కార్డును యాక్టివేట్ చేసినట్లుగా నిర్ధారించిన చోట, బ్యాంకు వెంటనే ఛార్జీలను వెనక్కి మళ్ళిస్తుంది మరియు స్వీకర్తకు అపరాధ రుసుములను చెల్లిస్తుంది, ఈ విషయంగా నిబంధనాయుత మార్గదర్శకాల మేరకు ఛార్జీల విలువకు రెట్టింపు మొత్తమును విడుదల చేస్తుంది.

b) కార్డు జారీదారు తప్పిదానికి ఫిర్యాదుదారు యొక్క అతని/ఆమె సమయం, ఖర్చులు, ఆర్థిక నష్టంతో పాటుగా అతను/ఆమె అనుభవించిన వేధింపులు మరియు మానసిక వేదనకు గాను మరియు ఫిర్యాదును సకాలంలో పరిష్కరించబడనప్పుడు అతనికి/ఆమెకు కార్డు జారీదారులు పరిహారం చెల్లించడానికి బాధ్యులు అవుతారు. ఒకవేళ ఫిర్యాదుదారు గనక ఫిర్యాదు చేసిన తేదీ నుండి గరిష్టంగా ఒక నెల వ్యవధి లోపున కార్డు జారీదారు నుండి సంతృప్తికరమైన సమాధానమును పొందకపోతే, అతను/ఆమె అతని/ఆమె యొక్క విజ్ఞప్తి/ల పరిష్కారం కోసం సంబంధిత RBI అంబుడ్స్‌మన్ కార్యాలయాన్ని సంప్రదించే అవకాశం ఉంటుంది.

c) **బిల్లింగ్ వివాదాలు** - క్రెడిట్ కార్డు కార్యకలాపాలకు సంబంధించి కస్టమర్లచే వివాదం చేయబడిన పొరపాటు లావాదేవీలకు మర్చంట్ నిర్ధారణకు సూచిక అవసరమై ఉన్నందున, అది కార్డ్ అసోసియేషన్‌చే ఏర్పరచబడిన నియమాల ప్రకారం చేపట్టబడుతుంది. ఒకవేళ ఏదైనా మోసం జరిగిన పక్షములో, అట్టి మోసం గనక ఎవరైనా సిబ్బంది యొక్క ప్రత్యక్ష చర్యలకు ఆపాదించబడినట్లయితే, కస్టమరుకు కలిగిన ప్రత్యక్ష మరియు వాస్తవ నష్టాల కొరకు బ్యాంకు కస్టమరుకు పరిహారము చెల్లిస్తుంది.

d) కార్డు ఖాతా యొక్క ముగింపు కొరకు అభ్యర్థన - ఒక క్రెడిట్ కార్డును మూసివేయడం కోసం వచ్చిన ఏదైనా అభ్యర్థనను, కార్డుదారు బకాయిలను పూర్తిగా చెల్లించడంపై లోబడి 7 పని రోజుల లోపున అంగీకరించడం జరుగుతుంది. 7 పనిదినముల లోపున కార్డు మూసివేత యొక్క ప్రక్రియను పూర్తి చేయుటలో బ్యాంక్ వైపు నుండి వైఫల్యము జరిగితే, ఖాతాలో ఎటువంటి బకాయిలు లేనట్లయితే, ఖాతా మూసివేత వరకూ ఆలస్యం జరిగిన ఒక్కొక్క క్యాలెండర్ రోజుకు ₹500 వంతున కస్టమరుకు అపరాధంగా చెల్లించాల్సి ఉంటుంది.

3.15 కస్టమరుకు FD / TD మెచ్యూరిటీ మొత్తమును చెల్లించుటలో ఆలస్యమైనందుకు నష్టపరిహారము:

ఒకవేళ ఒక అవధి డిపాజిట్ (TD) పరిపక్వత చెంది మరియు రాబడులు చెల్లించబడకుండా ఉంటే, బ్యాంకుతో క్లెయిము చేయబడకుండా మిగిలియున్న నిల్వ మొత్తమునకు సేవింగ్స్ ఖాతాకు వర్తించే వడ్డీ రేటు లేదా మెచ్యూర్ అయిన TD పై ఒప్పందం చేసుకున్న వడ్డీ రేటు ఏది తక్కువైతే అది వర్తింపజేయబడుతుంది.

3.16 అనధీకృత ఎలక్ట్రానిక్ బ్యాంకింగ్ లావాదేవీలలో కస్టమర్ నష్టబాధ్యతను పరిమితం చేయుట

3.16.1 అనధీకృత లావాదేవీలను కస్టమర్లు బ్యాంక్‌కు రిపోర్టు చేయుట:

a) కస్టమర్లు SMS అలర్టుల కోసం బ్యాంకుతో రిజిస్టర్ చేసుకోవడం తప్పనిసరి అయి ఉంటుంది మరియు అందుబాటులో ఉన్న చోట ఎలక్ట్రానిక్ బ్యాంకింగ్ లావాదేవీల కొరకు ఇమెయిల్ అలర్టుల కోసం రిజిస్టర్ చేసుకోవాల్సి ఉంటుంది. బ్యాంకు తప్పనిసరిగా కస్టమర్లకు SMS అలర్టులను పంపిస్తుంది, కాగా రిజిస్టర్ చేసుకున్న చోట ఇమెయిల్ అలర్టులు పంపించబడవచ్చు.

b) బ్యాంకుకు మొబైల్ నంబర్లను ఇవ్వని కస్టమర్లకు బ్యాంకు ATM విత్‌డ్రాయల్స్ తప్ప మరే ఇతర ఎలక్ట్రానిక్ లావాదేవీల సదుపాయమును అందించకపోవచ్చు.

c) ఏదేని అనధీకృత ఎలక్ట్రానిక్ బ్యాంకింగ్ లావాదేవీని, అట్టి లావాదేవీ కరిగిన తర్వాత సాధ్యమైనంత త్వరగా సకాలములో బ్యాంకుకు, బ్యాంకుచే ప్రకటించబడిన మార్గాలలో దేని ద్వారా అయినా తెలియజేయాల్సిందిగా కస్టమర్లకు సలహా ఇవ్వబడుతుంది, ఎందుకంటే, బ్యాంకుకు తెలియజేయడానికి ఎంత ఎక్కువ సమయం తీసుకుంటే బ్యాంక్/కస్టమరుకు అంత ఎక్కువ నష్టపు ముప్పు ఉంటుంది. దీనిని సానుకూలపరచడానికి గాను, జరిగిన అనధీకృత లావాదేవీలు మరియు/లేదా కార్డు మొ.చెల్లింపు సాధనాలను పోగొట్టుకోవడం లేదా చోరీలను రిపోర్టు చేయడానికై అనేక ఛానళ్ళ (కనీసం, వెబ్‌సైట్, ఫోన్ బ్యాంకింగ్, SMS, ఇ-మెయిల్, IVR, అంకితమైన ఒక టోల్-ఫ్రీ నంబర్, మొ.) ద్వారా కస్టమర్లకు 24x7 ప్రాప్యతను అందించడానికి బ్యాంక్ ప్రయత్నిస్తుంది.

d) అభ్యంతరం ఏదైనా ఉంటే తెలియజేయడానికి గాను SMS మరియు ఇమెయిల్ అప్రమత్తతలకు "రిప్లై" ద్వారా తక్షణమే స్పందించడానికి బ్యాంకు కస్టమర్లకు వీలు కలిగిస్తుంది. ఒక ప్రత్యామ్నాయముగా, లావాదేవీ అప్రమత్తత SMS లోనే బ్యాంక్ ఒక ప్రత్యామ్నాయ నంబరును ఇస్తుంది, దానికి కస్టమరు వెంటనే జవాబును పంపించవచ్చు.

e) తదుపరిగా, అనధీకృత ఎలక్ట్రానిక్ లావాదేవీలను రిపోర్టు చేయడానికై ఫిర్యాదులను దాఖలు చేయడానికి గాను ఒక నిర్దిష్ట ఆప్షన్ తో బ్యాంకుచే వెబ్‌సైట్ పైన హోమ్ పేజీపై ఒక ప్రత్యక్ష లింక్ ఇవ్వబడుతుంది.

f) నష్టం / మోసాన్ని రిపోర్టు చేసే వ్యవస్థ రిజిస్టర్ చేయబడిన ఫిర్యాదు నంబరుతో పాటుగా ఫిర్యాదును స్వీకరించినట్లుగా తెలియజేస్తూ కస్టమర్లకు తక్షణ సమాధానం (ఆటో రెస్పాన్స్ తో సహా) పంపించబడేలా కూడా చూసుకుంటుంది.

g) అలర్టులను పంపించడానికి మరియు వాటికి వారి సమాధానాలను అందుకోవడానికి బ్యాంకుచే ఉపయోగించబడే కమ్యూనికేషన్ వ్యవస్థలు సందేశం పంపించబడిన సమయం మరియు తేదీని, ఒకవేళ కస్టమరుచే సమాధానం పంపించబడి ఉంటే దానినీ రికార్డు చేసుకుంటాయి. కస్టమరు యొక్క నష్టబాధ్యత విస్తృతిని నిర్ధారించుటలో ఇది ముఖ్యమైనదిగా ఉంటుంది.

h) ఒక అనధీకృత ఎలక్ట్రానిక్ బ్యాంకింగ్ లావాదేవీ జరిగినట్లుగా కస్టమరు నుండి రిపోర్టును అందుకున్న మీదట, ఎలక్ట్రానిక్ బ్యాంకింగ్ ఛానల్ ద్వారా ఆ ఖాతాలో తదుపరి అనధీకృత లావాదేవీలను అడ్డుకోవడానికి బ్యాంకు తక్షణమే తదుపరి చర్యలు తీసుకుంటుంది.

3.16.2 కస్టమరు యొక్క నష్టబాధ్యత లెక్కింపు:

బ్యాంక్ చే నిర్వహించబడిన విచారణ యొక్క ఫలితాల ఆధారంగా, కస్టమరు ఈ క్రింద సూచించిన విధంగా నష్టపరిహారం అందుకోవడానికి అర్హులై ఉంటారు:

a) కస్టమరుకు "శూన్య నష్టబాధ్యత" ఉంటుంది:

"శూన్య నష్టబాధ్యత"కు ఒక కస్టమరు యొక్క అర్హతావకాశము ఈ క్రింది సందర్భాలలో జరిగిన అనధీకృత లావాదేవీ విషయంలో ఉత్పన్నమవుతుంది:

i) బ్యాంక్ చే చేపట్టబడిన విచారణ ద్వారా బ్యాంక్ వైపు నుండి దోహదాత్మకమైన లేదా ఉద్దేశ్యపూర్వకమైన మోసము/ నిర్లక్ష్యము/లోపము నిర్ధారించబడినచో (కస్టమరు లావాదేవీ గురించి రిపోర్టు చేశారా లేదా అనేదానితో సంబంధం లేకుండా).

ii) బ్యాంకుచే చేపట్టబడిన విచారణ ద్వారా నిర్ధారించబడినట్లుగా తృతీయ పక్ష అతిక్రమణ, లోపము బ్యాంకుతో గానీ లేదా కస్టమరుతో గానీ లేకుండా వ్యవస్థలో మరెక్కడో లోపం ఉన్న చోట (అనగా., బ్యాంక్ లేదా కస్టమర్ వైపు నుండి మోసం/ నిర్లక్ష్యం/లోపం లేని చోట), మరియు లావాదేవీకి సంబంధించి బ్యాంక్ నుండి సమాచారం అందుకున్న 3 పనిదినముల లోపున కస్టమరు బ్యాంకుకు తెలియజేసినట్లయితే.

b) కస్టమరుకు "పరిమిత నష్టబాధ్యత" ఉంటుంది:

ఈ క్రింది ఉదంతాలలో అనధీకృత లావాదేవీల కారణంగా సంభవించే నష్టాలకు కస్టమరు బాధ్యత వహిస్తారు:

i) కస్టమరు వైపు నుండి జరిగిన నిర్లక్ష్యం కారణంగా నష్టం జరిగిన ఉదంతాలలో, అంటే కస్టమరు పేమెంట్ క్రెడెన్షియల్స్ పంచుకోవడం లేదా రాజీ పడటం వంటివి జరిగిన చోట, అతను/ఆమె అనధీకృత లావాదేవీ గురించి బ్యాంక్‌కు రిపోర్టు చేసేవరకూ జరిగిన మొత్తం నష్టాన్ని కస్టమరు పూర్తిగా భరిస్తారు. అట్టి అనధీకృత లావాదేవీని రిపోర్టు చేసిన తర్వాత జరిగిన ఏదైనా నష్టమును బ్యాంక్ భరిస్తుంది.

ii) అనధీకృత ఎలక్ట్రానిక్ బ్యాంకింగ్ లావాదేవీ కొరకు బాధ్యత బ్యాంకుతో గానీ లేదా కస్టమరుతో గానీ లేకుండా, ఐతే బ్యాంక్ చే చేపట్టబడిన విచారణ తర్వాత వ్యవస్థలో ఎక్కడో ఒక చోట తప్పిదం ఉండి ఉంటే (అనగా బ్యాంక్ లేదా కస్టమర్ వైపు నుండి మోసము/ నిర్లక్ష్యము/లోపము లేకుంటే) మరియు బ్యాంకు నుండి కమ్యూనికేషన్ అందుకున్న తర్వాత కస్టమర్ వైపు నుండి అట్టి లావాదేవీ గురించి బ్యాంకుకు తెలియజేయుటలో ఆలస్యము 4 నుండి 7 పనిదినముల పాటు జరిగిన పక్షములో, ఒక్కో లావాదేవీ గురించి కస్టమరు యొక్క నష్టబాధ్యత ఆ లావాదేవీ యొక్క విలువకు లేదా ఈ దిగువ పట్టిక 1లో కనబరచిన మొత్తానికి, ఏది తక్కువైతే దానికి పరిమితమై ఉంటుంది.

పట్టిక 1

పేరా 3.15.2 b) (ii) క్రింద ఒక కస్టమరు యొక్క గరిష్ట నష్టబాధ్యత

ఖాతా యొక్క రకము	కస్టమరు యొక్క గరిష్ట నష్టబాధ్యత (₹)
• BSBD ఖాతాలు	5,000
• ఇతర సేవింగ్స్ బ్యాంక్ ఖాతాలు అన్నీ • ప్రీపెయిడ్ చెల్లింపు సాధనాలు మరియు గిఫ్ట్ కార్డులు • కరెంట్/క్యాష్ క్రెడిట్/MSME ల యొక్క ఓవర్ డ్రాఫ్ట్ ఖాతాలు • వార్షిక సగటు నిల్వమొత్తం (మోసం జరిగిన సంఘటనకు ముందు 365 రోజుల సందర్భంగా) / పరిమితి ₹ 25 లక్షలు ఉండే వ్యక్తుల కరెంట్ ఖాతాలు/క్యాష్ క్రెడిట్ / ఓవర్ డ్రాఫ్ట్ ఖాతాలు • ₹ 5 లక్షల వరకు పరిమితి ఉన్న క్రెడిట్ కార్డులు	10,000
• ఇతర కరెంట్/క్యాష్ క్రెడిట్/ఓవర్ డ్రాఫ్ట్ ఖాతాలు అన్నీ • రు.5 లక్షలకు పైన పరిమితి ఉన్న క్రెడిట్ కార్డులు	25,000

c) **కస్టమర్ ఇందుకు "పూర్తిగా బాధ్యులై ఉంటారు":**

i) అనధీకృత ఎలక్ట్రానిక్ బ్యాంకింగ్ లావాదేవీ కొరకు బాధ్యత బ్యాంకుతో గానీ లేదా కస్టమరుతో గానీ లేకుండా, ఐతే బ్యాంక్ చే చేపట్టబడిన విచారణ ప్రకారం వ్యవస్థలో ఎక్కడో ఒక చోట తప్పిదం ఉండి ఉంటే (అనగా బ్యాంక్ లేదా కస్టమర్ వైపు నుండి మోసము/ నిర్లక్ష్యము/లోపము లేకుంటే) మరియు బ్యాంకు నుండి కమ్యూనికేషన్ అందుకున్న తర్వాత కస్టమర్ వైపు నుండి అట్టి లావాదేవీ గురించి బ్యాంకుకు తెలియజేయుటలో ఆలస్యము 7 పనిదినములకు మించి ఉన్న పక్షములో, అట్టి అనధీకృత లావాదేవీ వల్ల ఉత్పన్నమైన నష్టాలు అన్నింటికీ కస్టమరు సంపూర్ణంగా బాధ్యత వహిస్తారు.

ii) ఖాతా / కార్డు / పేమెంట్ క్రెడెన్షియల్స్ [పాస్‌వర్డ్/ PIN/ MPIN/ OTP (వన్ టైమ్ పాస్‌వర్డ్)/ CVV తో సహా] ఉపయోగించి నిర్వర్తించబడిన లావాదేవీలు లేదా కస్టమరు వద్ద ఉన్న సమాచారము, అతనిచే/ఆమెచే ఏర్పరచుకోబడిన సమాచారం (నెట్ బ్యాంకింగ్/ మొబైల్ బ్యాంకింగ్ యూజర్ ID, పాస్‌వర్డ్, UPI VPA, మొ.), మాత్రమే "కస్టమరు నిర్లక్ష్యం కారణంగా కస్టమరుచే నిర్వర్తించబడిన లావాదేవీ" గా పరిగణనలోనికి తీసుకోబడుతుంది మరియు అట్టి లావాదేవీలకు సంపూర్ణ మైన నష్టబాధ్యతను కస్టమరు భరించవలసి ఉంటుంది.

iii) తదుపరి, కస్టమరు యొక్క రిజిస్టర్డ్ ఇమెయిల్/మొబైల్ నంబరుకు బ్యాంక్ చే పంపించబడిన రెండవ అంశపు అధీకరణ ఉపయోగించి ఎలక్ట్రానిక్ బ్యాంకింగ్ లావాదేవీ (అనధీకృతమని ఆరోపించబడినది) విజయవంతంగా పూర్తి చేయబడిన ఉదంతాలలో, అట్టి లావాదేవీలకు సంపూర్ణ మైన నష్టబాధ్యతను కస్టమరు భరించవలసి ఉంటుంది.

d) అనధీకృత లావాదేవీలలో నష్టబాధ్యతను నిర్ణయించుటలో కస్టమర్ యొక్క కర్తవ్య బాధ్యతలు:

i) అనధీకృతమని చెప్పబడే ఎలక్ట్రానిక్ బ్యాంకింగ్ లావాదేవీలు అన్నింటి కోసం, కస్టమరు అనధీకృత లావాదేవీని రిపోర్టు చేసిన 15 క్యాలెండర్ రోజుల నిర్దిష్ట సమయ వ్యవధి లోపున బ్యాంకుకు సంబంధిత పత్రాలను (వివాద ఫారము, ప్రథమ సమాచార నివేదిక నకలు మొ. వాటితో సహా) సమర్పించాల్సి ఉంటుంది.

ii) నిర్దిష్టంగా పేర్కొనబడిన సమయచట్రం లోపున అన్ని పత్రాలనూ సమర్పించుటలో కస్టమర్ వైపు నుండి వైఫల్యము/ఆలస్యము జరిగిన ఉదంతములో, బ్యాంకు దర్యాప్తును ముగించగలిగి ఉండదు మరియు అట్టి అనధీకృత లావాదేవీ (ల)కు కస్టమరు సంపూర్ణంగా బాధ్యత వహించవలసి ఉంటుంది.

iii) తదుపరి, ఒక కస్టమరు ఖాతాకు తప్పుగా ఒక జమను చేసియున్న పక్షములో, అట్టి మొత్తాలను ఎటువంటి పరిహారం చెల్లించకుడా వెనక్కి త్రిప్పడానికై ఖాతాకు డెబిట్ చేయడానికి బ్యాంకు తన హక్కును నిలుపుకుంటుంది. అయినప్పటికీ, అసాధారణమైన పరిస్థితుల్లో, బ్యాంక్ యొక్క విచక్షణ మేరకు, ఏదేని ఆకస్మికంగా జరిగిన ఆర్థిక నష్టానికి గాను కస్టమరుకు బ్యాంకు నష్టపరిహారం చెల్లించవచ్చు.

e) కస్టమరు యొక్క మొత్తంమీద నష్టబాధ్యత:

i) తృతీయ పక్ష ఉల్లంఘనలలో కస్టమరు యొక్క మొత్తం మీద నష్టబాధ్యత, పైన పేరాగ్రాఫులు 3.15. 2 (a), (b) మరియు (c) లో వివరించబడిన విధంగా, లోపము బ్యాకుతో కానీ లేదా కస్టమరుతో కానీ కాకుండా, ఐతే బ్యాంక్ చే చేపట్టబడిన విచారణ ప్రకారం వ్యవస్థలో ఎక్కడో లోపం కారణంగా కలిగినవి ఈ దిగువ పట్టిక 2 లో క్రోడీకరణ చేయబడ్డాయి:

పట్టిక 2 - కస్టమరు యొక్క నష్టబాధ్యత సారాంశము

బ్యాంక్ నుండి కమ్యూనికేషన్ అందుకోబడిన తేదీ నుండి మోసపూరిత లావాదేవీని రిపోర్టు చేయడానికి తీసుకున్న సమయము	**కస్టమరు యొక్క నష్టబాధ్యత (₹)**
3 పని దినముల లోపున	శూన్య నష్టబాధ్యత
4 నుండి 7 పని దినముల లోపున	లావాదేవీ విలువ లేదా పట్టిక 1లో కనబరచిన మొత్తము, ఏది తక్కువైతే అది
7 పని దినములకు మించి	పూర్తి

ii) పట్టిక 2లో కనబరచబడిన పని దినముల సంఖ్య, కమ్యూనికేషన్ అందుకోబడిన తేదీని మినహాయిస్తూ కస్టమరు యొక్క హోమ్ బ్రాంచ్ వారి వర్కింగ్ షెడ్యూలు ప్రకారము లెక్కించబడుతుంది.

3.16.3 కస్టమరు యొక్క శూన్య నష్టబాధ్యత / పరిమిత నష్టబాధ్యత కొరకు రివర్సల్ సమయరేఖలు:

1. అనధీకృత లావాదేవీ గురించి కస్టమరు తెలియజేసిన మీదట, బ్యాంక్ ఆ వివాదాస్పద మొత్తాన్ని సంబంధిత ఖాతా లోనికి, కస్టమరు అలా తెలియజేసిన తేదీ నుండి 10 పనిదినముల లోపున (బీమా క్లెయిము ఏదైనా ఉంటే, సెటిల్‌మెంట్ కొరకు ఎదురు చూడకుండానే) జమ (తాత్కాలిక/ షాడో రివర్సల్) చేస్తుంది. అనధికారిక లావాదేవీ జరిగిన తేదీ నాటికి జమ విలువ తేదీ కూడా అదే అయి ఉండాలి.
2. వెరిఫికేషన్ యందు ఒక తృతీయ పక్షం ఇమిడియున్న చోట, లేదా ఒక మర్చంట్ నిర్ధారణకు సూచిక అవసరమై ఉన్న చోట, అది కార్డ్ అసోసియేషన్‌చే ఏర్పరచబడిన నియమ నిబంధనల ప్రకారం చేపట్టబడుతుంది.
3. వివాదము కస్టమరుకు అనుకూలంగా పరిష్కారం అయ్యేవరకూ, తాత్కాలిక/షాడో జమ రూపములో జమ చేయబడిన నిధులను సేవింగ్ మరియు కరెంట్ ఖాతాదారు ఉపయోగించుకోగలిగి ఉండరు.
4. ఫిర్యాదును అందుకున్న తేదీ నుండి గరిష్టంగా 90 రోజుల లోపున అనధీకృత లావాదేవీ యొక్క నష్టబాధ్యతపై దర్యాప్తును పూర్తి చేసే విధంగా మరియు అంతిమ తీర్మానం అందించే విధంగా బ్యాంకు చూసుకుంటుంది.
5. బ్యాంకు 90 రోజుల లోపున ఫిర్యాదును పరిష్కరించలేని లేదా కస్టమర్ నష్టబాధ్యత, ఏదైనా ఉంటే, దానిని నిర్ధారించలేని పరిస్థితిలో ఉంటే, పై పేరాగ్రాఫులలో పేర్కొనబడిన విధంగా కస్టమరుకు నష్టపరిహారము చెల్లించబడుతుంది.
6. డెబిట్ కార్డు/బ్యాంక్ ఖాతా విషయములో, కస్టమరుకు వడ్డీ నష్టం జరగని పక్షములో, మరియు క్రెడిట్ కార్డు విషయములో, కస్టమరు ఎటువంటి అదనపు వడ్డీ భారము భరించనవసరము లేకుండా బ్యాంక్ చూసుకుంటుంది.

3.17 అధీకృత చెల్లింపు వ్యవస్థలను ఉపయోగించి చేయబడిన వైఫల్య లావాదేవీల కొరకు నష్టపరిహారపు ఫ్రేమ్‌వర్క్

భారతీయ రిజర్వు బ్యాంకు (RBI), "టర్న్ అరౌండ్ టైమ్ (TAT) యొక్క సామరస్యీకరణ మరియు అధీకృత పేమెంట్ వ్యవస్థలను ఉపయోగించి చేసిన విఫలమైన లావాదేవీల కొరకు కస్టమర్ నష్టపరిహారము" పై తన సర్క్యులర్ వ్యాప్తంగా, బ్యాంకులు పాటించవలసిన ఫ్రేమ్‌వర్క్ మరియు మార్గదర్శకాలను నిర్దిష్టంగా పేర్కొన్నది.

ఎప్పటికప్పుడు సమయానుగుణంగా జారీ చేయబడే ఈ మార్గదర్శకాలు ఈ దిగువ కనబరచిన మార్గాలు/ లావాదేవీలకు వర్తిస్తాయి:

- మైక్రో ATM లతో సహా ఆటోమేటెడ్ టెల్లర్ మెషీన్‌లు (ATMలు)
- కార్డు లావాదేవీలు
- ఇమ్మీడియేట్ పేమెంట్ సిస్టమ్ (IMPS)
- యూనిఫైడ్ పేమెంట్స్ ఇంటర్‌ఫేస్ (యుపిఐ)
- ఆధార్ సక్రియం చేయబడిన చెల్లింపు వ్యవస్థ (ఆధార్ పే తో సహా)
- ఆధార్ పేమెంట్ బ్రిడ్జ్ సిస్టమ్ (APBS)
- జాతీయ ఆటోమేటెడ్ క్లియరింగ్ హౌస్ (NACH)
- ప్రీపెయిడ్ ఇన్‌స్ట్రుమెంట్లు (PPI లు) – కార్డులు / వ్యాలెట్‌లు

i) 'విఫలమైన లావాదేవీ' అనేది, కమ్యూనికేషన్ లింక్స్ లో వైఫల్యము, ATM యందు నగదు లేకపోవడం, సెషన్ల సమయం మించిపోవడం మొదలగు వంటి కస్టమరుకు ఆపాదించదగని ఏ కారణం చేతనైనా సంపూర్ణంగా పూర్తి చేయబడని ఒక లావాదేవీ అన్నమాట. పూర్తి సమాచారం లేకపోవడం లేదా సరియైన సమాచారం లేకపోవడం మరియు వెనక్కి మళ్ళింపు లావాదేవీ మొదలుపెట్టడంలో ఆలస్యం కారణంగా లబ్ధిదారు ఖాతాకు ప్రభావితం కాబడని జమలు కూడా విఫలమైన లావాదేవీలలో చేరి ఉంటాయి.

ii) 'T' అనేది లావాదేవీ జరిగిన రోజు మరియు క్యాలెండర్ తేదీని తెలియజేస్తుంది.

iii) 'R' అనేది వెనక్కి మళ్ళింపు ముగించిన తేదీ, మరియు లావాదేవీ యొక్క రకంపై ఆధారపడి జారీచేసినవారిచే/ఒరిజినేటర్చే నిధులు అందుకోబడిన తేదీ అయి ఉంటుంది. వెనక్కి మళ్ళింపు అనేది లబ్ధిదారు నుండి నిధులు అందుకోబడిన అదే రోజుననే జారీచేసినవారికి/ఒరిజినేటర్కి ప్రభావితం అవుతుంది.

iv) స్థానిక లావాదేవీలు అనగా., ఒరిజినేటర్ మరియు లబ్ధిదారు ఉభయులూ ఇండియాలోనే ఉండి మరియు ఈ ఫ్రేమ్‌వర్క్ క్రింద వర్తింపు చేయబడేవి.

v) ఆర్థిక నష్టపరిహారము ఇమిడి ఉన్న చోటల్లా, కస్టమరు నుండి ఫిర్యాదు లేదా క్లెయిము కోసం ఎదురు చూడకుండానే అది కస్టమర్ ఖాతాకు సు-మోటో గా జమ చేయబడుతుంది.

vi) TAT లో పేర్కొనబడిన విధంగా వైఫల్యపు పరిష్కారం యొక్క ప్రయోజనాన్ని పొందని కస్టమర్లు, రిజర్వు బ్యాంక్ – సమీకృత అంబుడ్స్‌మన్ పథకం, 2021 తో ఒక ఫిర్యాదును రిజిస్టర్ చేయవచ్చు.

అధీకృత చెల్లింపు వ్యవస్థలను ఉపయోగించి చేయబడిన వైఫల్య లావాదేవీల కొరకు ఆటో రివర్సల్ మరియు కస్టమర్ పరిహారం కోసం ఫ్రేమ్‌వర్క్			
వ.లేదు	సంఘటన యొక్క వివరణ	ఆటో రివర్సల్ మరియు నష్టపరిహారానికి ఫ్రేమ్‌వర్క్	
		ఆటో రివర్సల్ కొరకు సమయరేఖ	చెల్లించదగిన నష్ట పరిహారము
I	II	III	IV
1	మైక్రో ATM లతో సహా ఆటోమేటెడ్ టెల్లర్ మెషీన్‌లు (ATMలు)		
A	కస్టమర్ ఖాతాకు డెబిట్ అయింది, ఐతే నగదు పంపిణీ కాలేదు.	విఫలమైన లావాదేవీని ముందస్తు చొరవతో గరిష్ఠంగా T + 5 రోజుల లోపున వెనక్కి (R) పంపించాలి.	T + 5 రోజులకు మించిన ఆలస్యానికి రోజుకు ₹ 100/- వంతున, ఖాతాదారు యొక్క జమకు.
2	కార్డు లావాదేవీ		
	కార్డు నుండి కార్డుకు బదిలీ		

A	పంపించినవారి కార్డు ఖాతాకు ఖర్చు వ్రాయబడి ఉంది ఐతే లబ్ధిదారు కార్డు ఖాతాకు జమ కాలేదు.	ఒకవేళ జమ గనక లబ్ధిదారు ఖాతాకు చేరనట్లయితే లావాదేవీని ఇక ఆలస్యం చేయకుండా T + 1 రోజుల లోపున వెనక్కి పంపించాలి (R).	ఆలస్యం T + 1 రోజులకు మించితే రోజుకు ₹ 100/-.
B	**PoS వద్ద నగదుతో పాటుగా పాయింట్ ఆఫ్ సేల్ (PoS) (కార్డు ఉంది)** ఖాతా డెబిట్ అయింది ఐతే మర్చంట్ లొకేషన్ వద్ద నిర్ధారణ అందలేదు, అనగా., ఛార్జ్ స్లిప్ జనరేట్ కాలేదు.	T + 5 రోజుల లోపున ఆటో రివర్సల్. రోజులలో చేయగలుగుతారు.	ఆలస్యం T + 5 రోజులకు మించితే రోజుకు ₹ 100/-
C	**కార్డు అక్కడ లేదు (CNP) (ఇ-కామర్స్)** ఖాతా డెబిట్ అయింది ఐతే మర్చంట్ సిస్టమ్ వద్ద నిర్ధారణ అందలేదు.		
3	**ఇమ్మీడియేట్ పేమెంట్ సిస్టమ్ (IMPS)**		
A	ఖాతాకు ఖర్చు వ్రాయబడి ఉంటుంది ఐతే లబ్ధిదారు ఖాతాకు జమ కాలేదు.	ఒకవేళ లబ్ధిదారు ఖాతాకు జమ చేయలేకపోతే, లబ్ధిదారు బ్యాంకుచే అత్యంత త్వరితంగా T + 1 రోజులకు ఆటో రివర్సల్.	ఆలస్యం T + 1 రోజుకు మించితే రోజుకు ₹ 100/-.
4	**యూనిఫైడ్ పేమెంట్స్ ఇంటర్‌ఫేస్ (యుపిఐ)**		
A	ఖాతాకు ఖర్చు వ్రాయబడి ఉంటుంది ఐతే లబ్ధిదారు ఖాతాకు జమ కాలేదు (నిధుల బదిలీ).	ఒకవేళ లబ్ధిదారు ఖాతాకు జమ చేయలేకపోతే, లబ్ధిదారు బ్యాంకుచే అత్యంత త్వరితంగా T + 1 రోజులకు ఆటో రివర్సల్ (R).	ఆలస్యం T + 1 రోజుకు మించితే రోజుకు ₹ 100/-.
B	ఖాతా డెబిట్ అయింది ఐతే మర్చంట్ లొకేషన్ వద్ద లావాదేవీ నిర్ధారణ అందలేదు (మర్చంట్ కు చెల్లింపు).	T + 5 రోజుల లోపున ఆటో రివర్సల్. రోజులలో చేయగలుగుతారు.	ఆలస్యం T + 5 రోజులకు గనక మించితే రోజుకు ₹ 100/-.
5	**ఆధార్ సక్రియం చేయబడిన చెల్లింపు వ్యవస్థ (ఆధార్ పే తో సహా)**		
A	ఖాతా డెబిట్ అయింది ఐతే మర్చంట్ లొకేషన్ వద్ద లావాదేవీ నిర్ధారణ అందలేదు.	T + 5 రోజుల లోపున స్వాధీనదారు "క్రెడిట్ అడ్జస్ట్‌మెంట్" ని ప్రారంభించాలి.	ఆలస్యం T + 5 రోజులకు గనక మించితే రోజుకు ₹ 100/-.
B	ఖాతాకు ఖర్చు వ్రాయబడి ఉంటుంది ఐతే లబ్ధిదారు ఖాతాకు జమ కాలేదు.		
6	**ఆధార్ పేమెంట్ బ్రిడ్జ్ సిస్టమ్ (APBS)**		
A	లబ్ధిదారు యొక్క ఖాతాలోనికి జమ చేయడంలో ఆలస్యము.	లావాదేవీని లబ్ధిదారు బ్యాంకు T+ 1 రోజు లోపున వెనక్కి పంపించాలి. T + 1 రోజుల లోపున లావాదేవీ.	ఆలస్యం T + 1 రోజుకు మించితే రోజుకు ₹ 100/-.

వ.లేదు	సంఘటన యొక్క వివరణ	ఆటో రివర్సల్ మరియు నష్టపరిహారానికి ఫ్రేమ్‌వర్క్	
		ఆటో రివర్సల్ కొరకు సమయరేఖ	చెల్లించదగిన నష్ట పరిహారము
I	II	III	IV
7	**జాతీయ ఆటోమేటెడ్ క్లియరింగ్ హౌస్ (NACH)**		
A	లబ్ధిదారు యొక్క ఖాతాలోనికి జమ చేయడంలో లేదా మొత్తం వెనక్కి పంపించడంలో ఆలస్యం.	జమ చేయని లావాదేవీని లబ్ధిదారు బ్యాంకు T+ 1 రోజు లోపున వెనక్కి పంపించాలి. జమ చేయబడని లావాదేవీ T + 1 రోజుల లోపున.	ఒకవేళ ఆలస్యం గనక T + +1 రోజుకు మించితే రోజుకు ₹100/-.
B	కస్టమరుచే బ్యాంకుతో డెబిట్ మ్యాన్‌డేట్ రద్దు చేసుకోబడినప్పటికీ ఖాతాకు డెబిట్ అయింది.	అట్టి డెబిట్ కొరకు కస్టమర్ యొక్క బ్యాంకు బాధ్యత వహించాల్సి ఉంటుంది. T + 1 రోజు లోపున తీర్మానమును పూర్తి చేయాల్సి ఉంటుంది. T + 1 రోజుల లోపున.	
8	**ప్రీపెయిడ్ ఇన్‌స్ట్రుమెంట్లు (PPI లు) – కార్డులు / వ్యాలెట్‌లు**		
A	ఆఫ్-Us లావాదేవీ: ఆయా ఉదంతమును బట్టి లావాదేవీ UPI, కార్డ్ నెట్‌వర్క్, IMPS, మున్నగువాటిపై నడుస్తుంది. సంబంధిత వ్యవస్థ యొక్క TAT మరియు నష్టపరిహార నియమం వర్తిస్తుంది.		
B	ఆన్ - Us లావాదేవీ లబ్ధిదారు యొక్క PPI క్రెడిట్ కాలేదు. PPI డెబిట్ అయింది ఐతే మర్చంట్ లొకేషన్ వద్ద లావాదేవీ నిర్ధారణ అందలేదు.	T + 1 రోజుల లోపున పంపించిన వారి ఖాతాకు రివర్సల్ అమలు జరిగింది.	ఆలస్యం గనక T + 1 రోజులకు మించితే రోజుకు ₹ 100/- అది T + 1 రోజులకు ఆవల.

సు-మోటో (తనంత తానుగా) నష్టపరిహారమును చెల్లించు నియమం యొక్క మినహాయింపు:

బ్యాంక్ స్థాయిలో విఫలమైన లావాదేవీలకు నష్టపరిహారము కస్టమరు నుండి క్లెయిము కోరుతూ ఫిర్యాదు కోసం వేచి చూడకుండానే కస్టమరుకు చెల్లించబడుతుంది, అయినప్పటికీ, ఇతర బ్యాంక్ ఛానళ్ళలో కస్టమరుచే చేయబడిన లావాదేవీలకు నష్టపరిహారము నెట్‌వర్క్ నుండి నష్టపరిహార విలువను అందుకున్న తర్వాత మాత్రమే కస్టమరుకు చెల్లించబడుతుంది.

3.18 క్రెడిట్ సమాచార కంపెనీలకు రిపోర్టు చేయడానికి సంబంధించిన ఫిర్యాదుల కొరకు పరిహారపు ఫ్రేమ్‌వర్క్

క్రెడిట్ సమాచార కంపెనీలు (CIC లు)

a) బ్యాంకుచే అందజేయబడిన ఫార్మాట్ ప్రకారం ఫిర్యాదు వివరాల్ని పూర్తిగా పొందుపరచి ఉన్న ఫిర్యాదును ఫిర్యాదుదారు అందజేసి ఉంటే, బ్యాంకులో ఫిర్యాదును ప్రాథమికంగా దాఖలు చేసిన తేదీ నుండి ముప్పై (30) క్యాలెండర్ రోజుల వ్యవధి లోపున ఫిర్యాదు పరిష్కరించబడనట్లయితే, ఫిర్యాదుదారులు ఒక క్యాలెండర్ రోజుకు ₹100 వంతున పరిహారం పొందేందుకు అర్హులుగా ఉంటారు.

b) ఫిర్యాదుదారు లేదా CIC చే తెలియజేయబడిన ఇరవై-ఒకటి (21) క్యాలెండర్ రోజుల లోపున సముచితమైన దిద్దుబాటు లేదా చేర్పు లేదా ఇతరత్రా చేయడం ద్వారా CIC లకు అప్‌డేట్ చేయబడిన క్రెడిట్ సమాచారాన్ని పంపించడంలో బ్యాంక్ గనక విఫలమైతే, ఫిర్యాదుదారుకు బ్యాంక్ పరిహారం చెల్లిస్తుంది. ఫిర్యాదుదారు లేదా CIC చే సమాచారం అందించబడిన ఇరవై ఒక్క (21) క్యాలెండర్ రోజుల లోపున CIC కి అప్‌డేట్ చేయబడిన క్రెడిట్ సమాచారాన్ని బ్యాంక్ అందించినప్పటికీ, తొమ్మిది (9) క్యాలెండర్ రోజుల లోపున ఫిర్యాదును పరిష్కరించడంలో CIC గనక విఫలమైతే అందుకు CIC నష్టపరిహారం చెల్లిస్తుంది.

c) ఫిర్యాదుదారుకు బ్యాంక్ అందించాల్సి ఉన్న నష్టపరిహారం (ఫిర్యాదును దాఖలు చేసిన ముప్పై (30) క్యాలెండర్ రోజులకు మించి జాప్యం జరిగినట్టి పరిష్కారం కోసం) సంబంధిత క్రెడిట్ సంస్థలు (CIలు)/ CIC ల మధ్య దామాషా ప్రకారం పంపిణీ చేసుకోబడుతుంది. RBI చే సలహా ఇవ్వబడిన విధంగా అట్టి పరిహారం చెల్లింపు కోసం లెక్కించే పద్ధతిని బ్యాంక్ సర్దుబాటు చేసుకుంటుంది.

d) నష్ట పరిహార మొత్తము (వర్తించే విధంగా) ఫిర్యాదు పరిష్కరించబడిన ఐదు (5) పని రోజుల లోపున ఫిర్యాదుదారు యొక్క బ్యాంక్ ఖాతాకు జమ చేయబడుతుంది.

e) బ్యాంకుచే నష్టపరిహారము గనక తప్పుగా తిరస్కరించబడిన పక్షములో, ఫిర్యాదుదారు రిజర్వ్ బ్యాంక్ - సమీకృత అంబుడ్స్‌మన్ పథకము, 2021 క్రింద RBI అంబుడ్స్‌మన్ వారిని సంప్రదించవచ్చు.

f) బ్యాంకుచే తప్పుగా తిరస్కరించబడిన నష్టపరిహారము రిజర్వ్ బ్యాంక్-సమీకృత అంబుడ్స్‌మన్ పథకము, 2021 క్రింద ఇంకా కవర్ చేయబడని పక్షములో, ఫిర్యాదుదారు భారతీయ రిజర్వ్ బ్యాంక్ ప్రాంతీయ కార్యాలయాల (ROs) నుండి పనిచేస్తున్న వినియోగదారు అవగాహన మరియు రక్షణ విభాగం (CEPC) వారిని సంప్రదించవచ్చు.

నష్టపరిహారపు ఫ్రేమ్‌వర్క్ కు మినహాయింపులు ఈ క్రింది ఉదంతాలలో పైన చెప్పబడిన నష్టపరిహారపు ఫ్రేమ్‌వర్క్ వర్తించబోదు:

i) CICRA, 2005 యొక్క సెక్షన్ 18 క్రింద పరిహారం అందించబడినట్టి వివాదాలు. CICRA, 2005 యొక్క సెక్షన్ 18, CIC లు, CI లు, ఋణగ్రహీతలు మరియు క్లయింట్ల మధ్య తలెత్తే వివాదాల కోసం క్రెడిట్ సమాచార వ్యవహారానికి సంబంధించిన విషయాలపై మరియు CICRA, 2005 క్రింద ఎటువంటి పరిష్కారాలు అందించబడనట్లయితే, అటువంటి వివాదాలు ఆర్బిట్రేషన్ మరియు రాజీ చట్టం, 1996 లో ఇవ్వబడిన విధంగా రాజీ లేదా మధ్యవర్తిత్వంచే పరిష్కరించబడతాయి.

ii) (ఎ) అంతర్గత పరిపాలన, (బి) మానవ వనరులు, (సి) సిబ్బంది యొక్క వేతనాలు మరియు భత్యాలు మరియు (డి) బ్యాంకు యొక్క సూచనలు మరియు వాణిజ్య నిర్ణయాల స్వభావంలో ఉన్న సూచికలకు సంబంధించిన ఫిర్యాదులు/సూచికలు.

iii) క్రెడిట్ స్కోర్/క్రెడిట్ స్కోర్ నమూనా యొక్క గణనకు సంబంధించిన వివాదాలు/ విజ్ఞప్తులకు సంబంధించిన ఫిర్యాదులు.

iv) వినియోగదారుల వివాదాల పరిష్కార కమిషన్, కోర్టులు, ట్రిబ్యునళ్లు మొదలైన ఇతర వేదికల ద్వారా నిర్ణయించబడిన లేదా ఇప్పటికే అపరిష్కృతంగా ఉన్న ఫిర్యాదులు.

బ్యాంకు మూల కారణ విశ్లేషణ (RCA)ను చేపడుతుంది మరియు కనీసం వార్షిక ప్రాతిపదికన బోర్డు/బోర్డు కమిటీ ముందు నివారణ ప్రణాళికతో పాటు అటువంటి వివరాలను ఉంచుతుంది.

4. అస్వీకార ప్రకటన

ఇందులో పైన ఏది ఎలా ఉన్నప్పటికిన్నీ, ఈ క్రింది ఉదంతాలలో బ్యాంకు ఎటువంటి నష్టపరిహారమునూ చెల్లించబోదు:

a) బ్యాంకు యొక్క లోన్‌లు మరియు అడ్వాన్సుల కార్యకలాపాలలో ఏదైనా ఆరోపిత లోపము. లోపము ఈ క్రింది విధమైనది అయి ఉండటం:

   i) ఒకవేళ లోన్ లేదా మెచ్యూరిటీ ముగింపు సమయం నాటికి కస్టమరుచే లోన్ మరియు అడ్వాన్స్ పూర్తిగా తీర్చబడనట్లయితే.

   ii) ఒకవేళ కస్టమర్ మరణించి ఉంటే మరియు చెల్లుబాటు అయ్యే పత్రాలు కలిగియున్న చట్టపరమైన వారసులు ఎవరూ లేకుంటే అది పరిహారం కోసం పరిగణించబడదు.

b) నిధులు ఉంచకపోవడం మరియు సెక్యూరిటీ సమ్మతి లేని కారణంగా ఇతర బ్యాంకులతో అప్పటికప్పుడు చెల్లింపు ఒప్పందాల నిరాదరణ.

c) బ్యాంక్ యొక్క నియంత్రణకు అతీతమైన కారకాంశాల వల్ల కార్య వ్యవహారాలు నడవని కారణంగా ఆలస్యం జరిగిన పక్షములో, అట్టి ఘటనలకు జరిగిన కాలవ్యవధి ఆలస్యం మొదలైనవి లెక్కించడం కోసం మినహాయించబడుతుంది.

d) సమస్యలు పక్షపాతమైనవిగా ఉండి మరియు ఏవేని కోర్టులు, అంబుడ్స్‌మన్, ఆర్బిట్రేటర్, చట్టబద్ధమైన అధికారి, ప్రభుత్వం మొ.వారి ముందు అపరిష్కృతంగా ఉండి మరియు/లేదా ఆ వ్యవహారం నిలుపుదల క్రింద ఉంచబడి ఉంటే.

5. అనూహ్య సంభవాలు

ఒకవేళ బ్యాంకు యొక్క నియంత్రణకు అతీతంగా ఏదైనా అనూహ్య సంఘటన (పౌర గొడవ, విధ్వంసం, లాకౌట్, సమ్మె, లేదా ఇతర కార్మిక ఆటంకాలు, ప్రమాద సంఘటన, అగ్ని ప్రమాదాలు, ప్రకృతి వైపరీత్యాలు లేదా ఇతర "దైవ లీలలు" యుద్ధము, బ్యాంకు లేదా దానికి సంబంధించిన బ్యాంకుల సౌకర్యాలకు విఘాతం, లేదా మామూలు కమ్యూనికేషన్ మార్గాలు లేకపోవడం, లేదా అన్ని రకాల రవాణా మొదలగువాటితో సహా వీటికే పరిమితం కాకుండా) గనక నిర్దిష్టంగా పేర్కొనబడిన సేవా అందజేత పారామితులను నిర్వర్తించడం నుండి అడ్డుకున్న పక్షములో ఈ పాలసీ క్రింద కస్టమర్లకు నష్టపరిహారం అందించడానికి బ్యాంకు బాధ్యత వహించబోదు.