

## ಪರಿಹಾರ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕ ಸಂರಕ್ಷಣಾ ನೀತಿ

ವರ್ಗೀಕರಣ	ಅನಿಬಂಧಿತ : Barclays.in ವೆಬ್ ಸೈಟ್ ನಲ್ಲಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸತಕ್ಕದ್ದು
ಆವೃತ್ತಿನಿಯಂತ್ರಣಸಂಖ್ಯೆ	5
ವಿತರಣೆಯ ದಿನಾಂಕ	<u>ನವೆಂಬರ್ 2022</u>
ದಾಖಲೆ ಮಾಲೀಕ	ಬಿಂದು ಸೇತ್/ ರಾಕೇಶ್ಚಪಾಲಿನಿ/ವಿನಿತಿ ರಾಜೇಶ್
ಆವರ್ತನದ ಪರಿಶೀಲನೆ	ವಾರ್ಷಿಕ

## ಆವೃತ್ತಿ ಚರಿತ್ರೆ

ವಿತರಣೆಯ ದಿನಾಂಕ	ಆವೃತ್ತಿ ಸಂಖ್ಯೆ	ಬದಲಾವಣೆಗೆ ಕಾರಣ	ಟಿಪ್ಪಣಿಗಳು
ಆಗಸ್ಟ್ 2008	1.0	ಆರಂಭಿಕ ದಾಖಲೆ	
ಜೂನ್ 2013	2.0	ನವೀಕರಿಸಿದ ದಾಖಲೆ	ನವೀಕರಿಸಿದ ನಿಬಂಧನೆಗಳು
ಜೂನ್ 2018	3.0	ನವೀಕರಿಸಿದ ದಾಖಲೆ	ಆರ್.ಬಿ.ಐ ಸುತ್ತೋಲೆಯ ಪರಿಷ್ಕೃತ ನಿಬಂಧನೆಗಳು
ಡಿಸೆಂಬರ್ 2018	3.1	ನವೀಕರಿಸಿದ ದಾಖಲೆ	ಐಬಿಎ ನೀತಿಗಳು ಮತ್ತು ಆರ್ಬಿಐ ಸುತ್ತೋಲೆಯನ್ನು ನವೀಕರಿಸಲಾಗಿದೆ
ಜುಲೈ 2019	4.0	ನವೀಕರಿಸಿದ ದಾಖಲೆ	
ಅಕ್ಟೋಬರ್ 2019	4.1	ದಾಖಲೆಯನ್ನು ನವೀಕರಿಸಿ	ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರುಗಳ ಸಂಕಲ್ಪ ಮತ್ತು ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ಟರ್ನ್ ಅರೌಂಡ್ ಟೈಮ್ (TAT) ನಲ್ಲಿ ನವೀಕೃತ ಚೌಕಟ್ಟು
ಅಕ್ಟೋಬರ್ 2022	5	ನವೀಕರಿಸಿದ ದಾಖಲೆ	ವಿಮರ್ಶಿಸಿ ತಾಜಾಗೊಳಿಸಿ

## ವಿತರಣೆ ಮತ್ತು ಸೈನ್-ಆಫ್ ಪಟ್ಟಿ

ಸೈನ್ ಆಫ್ (ಎಸ್., ಪರಾಮರ್ಶೆ)ಆರ್ ಅಥವಾ ಮಾಹಿತಿ (ಐ) ಗಾಗಿ ಈ ಕೆಳಗಿನ ಜನರಿಗೆ ಈ ದಾಖಲೆಯನ್ನು ನೀಡಲಾಗಿದೆ.

ಹೆಸರು	ಕ್ಷೇತ್ರ	ಕ್ರಿಯೆಯ ಅವಶ್ಯಕತೆ
ಪ್ರೀತಿ ಗೋಯಲ್	ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಗಳು	(ಐ)
ಸಂಜಯ್ ಡ್ಯುರಾಂಟೆ	ಉತ್ಪನ್ನ	(ಐ)
ಬಿಂದು ಸೇತ್	ಕಾರ್ಪೊರೇಟ್ ಉತ್ಪನ್ನ	)ಎಸ್(
ರಾಕೇಶ್ ಕೃಪಾಲಿನಿ	ಖಾಸಗಿ ಗಿರಾಕಿ ಉತ್ಪನ್ನ	)ಎಸ್(
ಹರ್ಷಲ್ ದಾಲ್ವಿ	ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಗಳು	(ಆರ್&ಎಸ್)
ಕೆ.ಜಿ.ಸುಬ್ರಮನಿಯನ್	ಐ.ಟಿ.	(ಐ)
ಅಮರೇಶ್ ಧಿರಾವನಿ	ಅನುಸರಣೆ	(ಐ)
ರಚನ ಅಗರ್ವಾಲ್	ಅನುಸರಣೆ	(ಐ)
ಪರೇಶ್ ತಮ್ಮಕರ್	ವಂಚನೆ ಅಪಾಯದ ಘಟಕ	(ಆರ್&ಎಸ್)
ವಿನಿತಿ ರಾಜೇಶ್	ರೀಟೈಲ್ ಉತ್ಪನ್ನ	)ಎಸ್(

## ಪರಿಹಾರ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕ ಸಂರಕ್ಷಣಾ ನೀತಿ

## ಪರಿಚಯ

ಪಾವತಿ ಮತ್ತು ವಸಾಹತು ವ್ಯವಸ್ಥೆಗಳಲ್ಲಿನ ತಾಂತ್ರಿಕ ಪ್ರಗತಿ ಮತ್ತು ಮಾರುಕಟ್ಟೆಯಲ್ಲಿ ವಿವಿಧ ಆಟಗಾರರು ಕೈಗೊಂಡ ಕಾರ್ಯಾಚರಣಾ ವ್ಯವಸ್ಥೆಗಳು ಮತ್ತು ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಳಲ್ಲಿನ ಗುಣಾತ್ಮಕ ಬದಲಾವಣೆಗಳು, ಬಳಕೆದಾರರಿಗೆ ಉತ್ತಮ ಸೇವೆಯನ್ನು ಒದಗಿಸುವಲ್ಲಿ ದಕ್ಷತೆಯನ್ನು ಸುಧಾರಿಸಲು ಸ್ಪರ್ಧೆಯ ಮಾರುಕಟ್ಟೆ ಶಕ್ತಿಗಳನ್ನು ಕಾರ್ಯರೂಪಕ್ಕೆ ತರಲು ಅನುವು ಮಾಡಿಕೊಟ್ಟಿವೆ. ಸಿಸ್ಟಮ್. ತನ್ನ ತಂತ್ರಜ್ಞಾನ ಮೂಲಸೌಕರ್ಯದ ಅತ್ಯುತ್ತಮ ಬಳಕೆಯೊಂದಿಗೆ ತನ್ನ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸುವುದು ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಪ್ರಯತ್ನವಾಗಿದೆ. ನವೆಂಬರ್ 1, 2004 ರಿಂದ ಜಾರಿಗೆ ಬರುವಂತೆ, ಔಟ್ ಸ್ಪೇಷನ್ ಚೆಕ್‌ಗಳು / ಉಪಕರಣಗಳ ವಿಳಂಬ ಸಂಗ್ರಹಣೆಯ ಮೇಲೆ ಬಡ್ಡಿ ಪಾವತಿಗಾಗಿ ಕಾಲಮಿತಿಯೊಳಗೆ ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಬ್ಯಾಂಕುಗಳಿಗೆ ನೀಡಿದ ನಿರ್ದೇಶನಗಳನ್ನು ಹಿಂತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವುದು. ಉತ್ತಮ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಣೆಗಾಗಿ ಬ್ಯಾಂಕ್ ತನ್ನ ದಕ್ಷತೆಯನ್ನು ಹೆಚ್ಚಿಸಲು ಮತ್ತಷ್ಟು ಅವಕಾಶಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸಿತು. ಆದ್ದರಿಂದ, ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಈ ಪರಿಹಾರ ನೀತಿಯು, ಖಾತೆಯ ಅನಧಿಕೃತ ಡೆಬಿಟ್ ಚೆಕ್ ಗಳು/ಉಪಕರಣಗಳ ವಿಳಂಬ ಸಂಗ್ರಹಣೆಗಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಬಡ್ಡಿ ಪಾವತಿ, ತಡೆಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ನಂತರ ಚೆಕ್‌ಗಳ ಪಾವತಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಪ್ರದೇಶಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಳ್ಳುವಂತೆ ವಿನ್ಯಾಸಗೊಳಿಸಲಾಗಿದೆ. ಪಾವತಿ ಸೂಚನೆಗಳು, ಭಾರತದೊಳಗೆ ಹಣ ರವಾನೆ, ವಿದೇಶಿ ವಿನಿಯಮ ಸೇವೆಗಳು, ಸಾಲ, ಇತ್ಯಾದಿ. ಈ ನೀತಿಯು ಗ್ರಾಹಕರ ಚಿಕ್ಕಿತ್ತೆಯಲ್ಲಿ ಪಾರದರ್ಶಕತೆ ಮತ್ತು ನ್ಯಾಯಸಮ್ಮತತೆಯ ತತ್ವಗಳನ್ನು ಆಧರಿಸಿದೆ.

ಈ ನೀತಿಯ ಉದ್ದೇಶವೆಂದರೆ, ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಕಡೆಯಿಂದ ಸೇವೆಯಲ್ಲಿನ ಕೊರತೆಯಿಂದಾಗಿ ಅಥವಾ ಬ್ಯಾಂಕಿಗೆ ನೇರವಾಗಿ ಕಾರಣವಾಗಬಹುದಾದ ಯಾವುದೇ ಲೋಪ ಅಥವಾ ಕಮಿಷನ್ ಕ್ರಿಯೆಯಿಂದಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕನಿಗೆ ಉಂಟಾಗಬಹುದಾದ ಯಾವುದೇ ಆರ್ಥಿಕ ನಷ್ಟವನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಸರಿದೂಗಿಸುವ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯನ್ನು ಸ್ಥಾಪಿಸುವುದು. ಗ್ರಾಹಕರು ಅದನ್ನು ಕೇಳದೆಯೇ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಪಡೆಯುತ್ತಾರೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವ ಮೂಲಕ, ಗ್ರಾಹಕರು ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಒಂಬುಡ್ಜ್ ಅಥವಾ ಇತರ ಯಾವುದೇ ವೇದಿಕೆಯನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಬೇಕಾದ ಸಂದರ್ಭಗಳನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕ್ ನಿರೀಕ್ಷಿಸುತ್ತದೆ. ಬ್ಯಾಂಕ್ ಒದಗಿಸುವ ಸೇವೆಗಳಲ್ಲಿನ ನ್ಯೂನತೆಯಿಂದಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರು ಅನುಭವಿಸಬಹುದಾದ ಆರ್ಥಿಕ ನಷ್ಟಗಳಿಗೆ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಮಾತ್ರ ಪಾಲಿಸಿ ಒಳಗೊಂಡಿದೆ ಎಂದು ಪುನರುಚ್ಚರಿಸಲಾಗಿದೆ. ಇದನ್ನು ನೇರವಾಗಿ ಅಳಯಬಹುದು ಮತ್ತು ಅದರಂತೆ ಈ ನೀತಿಯ ಅಡಿಯಲ್ಲಿನ ಬದ್ಧತೆಗಳು ಬ್ಯಾಂಕ್-ಗ್ರಾಹಕ ವಿವಾದಗಳನ್ನು ಇತ್ಯರ್ಥಪಡಿಸಲು ಸೂಕ್ತವಾಗಿ ರಚಿಸಲಾದ ಯಾವುದೇ ವೇದಿಕೆಯ ಮುಂದೆ ಬ್ಯಾಂಕ್ ತನ್ನ ಸ್ಥಾನವನ್ನು ಸಮರ್ಥಿಸಿಕೊಳ್ಳುವಲ್ಲಿ ಹೊಂದಿರುವ ಯಾವುದೇ ಹಕ್ಕಿಗೆ ಯಾವುದೇ ಪೂರ್ವಾಗ್ರಹಪೀಡಿತವಾಗಿರುವುದಿಲ್ಲ.

ಈ ನೀತಿಯನ್ನು ವೆಬ್ ಸೈಟ್ [www.barclays.in](http://www.barclays.in) ನಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಿದೆ

## 1. ಅನಧಿಕೃತ / ತಪ್ಪಾದ ಡೆಬಿಟ್

ಬ್ಯಾಂಕ್ ಅನಧಿಕೃತ / ತಪ್ಪಾದ ನೇರ ಡೆಬಿಟ್‌ನ್ನು ಖಾತೆಗೆ ಎತ್ತಿದ್ದರೆ, ಸ್ಥಾನವನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸಿದ ನಂತರ, ತಪ್ಪಾದ ಡೆಬಿಟ್‌ನ್ನು ಮಾಹಿತಿಪಡೆದ ತಕ್ಷಣನಮೂದನ್ನು ಹಿಮ್ಮುಖಗೊಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಅನಧಿಕೃತ / ತಪ್ಪಾದ ಡೆಬಿಟ್‌ನ್ನು ಉಳಿತಾಯ ಬ್ಯಾಂಕ್ ವೇಣಿಯ ಮೇಲಿನ ಬಡ್ಡಿಯ ಪಾವತಿಗಾಗಿ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಕನಿಷ್ಠ ಬಾಕಿಯನ್ನು ಕಡಿಮೆ ಮಾಡುವ ಮೂಲಕ ಅಥವಾ ಸಾಲದ ಖಾತೆಯಲ್ಲಿ ಬ್ಯಾಂಕಿಗೆ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ಪಾವತಿಸುವ ಮೂಲಕ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಆರ್ಥಿಕ ನಷ್ಟವನ್ನು ಉಂಟುಮಾಡಿದರೆ, ಅಂತಹ ನಷ್ಟಕ್ಕೆ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ನೀಡುತ್ತದೆ. ಇದಲ್ಲದೆ, ಅನಧಿಕೃತ / ತಪ್ಪಾದ ಡೆಬಿಟ್‌ನ್ನು ರದ್ದುಮಾಡಿದಾಗ ಬಾಕಿಯ ಅಸಮರ್ಪಕತೆಯ ಕಾರಣದಿಂದಾಗಿ ಚೆಕ್‌ನ್ನು ಹಿಂದಿರುಗಿಸಲು ಆಕಸ್ಮಿಕವಾಗಿ ಅಥವಾ ನೇರ ಡೆಬಿಟ್‌ನ್ನು ಚೆಕ್‌ಗಳ ಮೇಲೆ ಲಭ್ಯವಿಲ್ಲದಿದ್ದರೆ, ಎಲ್ಲಾ ಸಂಬಂಧಿತ ಅಂಶಗಳನ್ನು ಗಣನೆಗೆ ತೆಗೆದುಕೊಂಡ ನಂತರ ಅಂತಹ ಆರ್ಥಿಕ ನಷ್ಟದ ಪ್ರಮಾಣವನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸರಿದೂಗಿಸುತ್ತದೆ.

ಅನಧಿಕೃತ ಡೆಬಿಟ್ ವಹಿವಾಟುಗಳು ಎಂದರೆ ಗ್ರಾಹಕರ ಖಾತೆಯಲ್ಲಿರುವ ಯಾವುದೇ ಡೆಬಿಟ್ ವಹಿವಾಟುಗಳಾಗಿದ್ದು, ಅವುಗಳನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರು ಸೂಚಿಸಿಲ್ಲ ಅಥವಾ ಬ್ಯಾಂಕ್ ನಿಂದ ಒಪ್ಪಲ್ಪಟ್ಟಿಲ್ಲ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಿಳಿಸಿಲ್ಲದ ವಹಿವಾಟುಗಳಾಗಿರುತ್ತವೆ. ತಪ್ಪು ಡೆಬಿಟ್ ಗಳು ಎಂದರೆ ದೋಷದಿಂದಾಗಿ ಅಜಾಗರೂಕತೆಯಿಂದ ಗ್ರಾಹಕ ಖಾತೆಯಲ್ಲಿ ಡೆಬಿಟ್ ಮಾಡಲಾದ ಯಾವುದೇ ಮೊತ್ತಗಳು.

ಒಂದು ವೇಳೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ತಪ್ಪು ಎಂದು ವರದಿ ಮಾಡಲಾದ ನಮೂದುಗಳ ಪರಿಶೀಲನೆಯ ಮೂರನೇ ವ್ಯಕ್ತಿಯನ್ನು ಒಳಗೊಳ್ಳದಿದ್ದರೆ, ತಪ್ಪು ಡೆಬಿಟ್‌ನ್ನು ವರದಿ ಮಾಡಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ ಗರಿಷ್ಠ 7 ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳ ಅವಧಿಯೊಳಗೆ ಪರಿಶೀಲನೆಯ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಪೂರ್ಣಗೊಳಿಸಲು ಬ್ಯಾಂಕ್ ವಸ್ತು ಮಾಡುತ್ತದೆ. ಒಂದು ವೇಳೆ ಪರಿಶೀಲನೆಯ ಮೂರನೇ ವ್ಯಕ್ತಿಯನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿದ್ದರೆ ಅಥವಾ ಸಾಗರೋತ್ತರ ಕೇಂದ್ರಗಳಲ್ಲಿ ಪರಿಶೀಲನೆಗಳನ್ನು ನಡೆಸಿದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಅನಧಿಕೃತ / ತಪ್ಪಾದ ವ್ಯವಹಾರವನ್ನು ವರದಿ ಮಾಡಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ ಒಂದು ತಿಂಗಳ ಗರಿಷ್ಠ ಅವಧಿಯೊಳಗೆ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಪರಿಶೀಲನಾ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಪೂರ್ಣಗೊಳಿಸಬೇಕು.

## 2. ಖಾತೆಗಳಿಗೆ ಎನ್. ಎ. ಸಿ. ಎಚ್ ನೇರ ಡೆಬಿಟ್‌ಗಳು/ಇತರ ಡೆಬಿಟ್ ಗಳ ಸೂಚನೆ

ಗ್ರಾಹಕರ ನೇರ ಡೆಬಿಟ್ / ಎನ್.ಎ.ಸಿ.ಎಚ್. ಬಿಟ್ಟು ಚೆಕ್‌ಗಳನ್ನು ಸಕಾಲದಲ್ಲಿ ನಿರ್ವಹಿಸಲು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಗೆ ತಿಳಿಸಿ ಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ. ಅಂತಹ ಬದ್ಧತೆಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸಲು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಫಲವಾದರೆ, ಸೂಚನೆಗಳನ್ನು ಕಾರ್ಯಗತಗೊಳಿಸುವಲ್ಲಿನ ವಿಳಂಬ / ಸೂಚನೆಗಳನ್ನು ಕಾರ್ಯಗತಗೊಳಿಸುವಲ್ಲಿನ ವ್ಯವಸ್ಥೆ ಲಭ್ಯವಿಲ್ಲದಿದ್ದರೆ ಗ್ರಾಹಕರು ಅನುಭವಿಸುವ ಯಾವುದೇ ಆರ್ಥಿಕ ನಷ್ಟದ ಪ್ರಮಾಣವನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸರಿದೂಗಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಬ್ಯಾಂಕ್ ಕೂಚಿಸಿದ ಶುಲ್ಕಗಳ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿಯ ಪ್ರಕಾರ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಯಾವುದೇ ಸೇವಾ ಶುಲ್ಕದೊಂದಿಗೆ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಗ್ರಾಹಕರ ಖಾತೆಯನ್ನು ಡೆಬಿಟ್ ಮಾಡುತ್ತದೆ. ಒಂದು ವೇಳೆ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯನ್ನು ಉಲ್ಲಂಘಿಸಿ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಗ್ರಾಹಕರ ಶುಲ್ಕವನ್ನು ವಿಧಿಸಿದರೆ, ಒಪ್ಪಿತನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳ ಪರಿಶೀಲನೆಗೆ ಒಳಪಟ್ಟು ಗ್ರಾಹಕರು ಸೂಚಿಸಿದಾಗ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ಹಿಮ್ಮುಖಗೊಳಿಸುತ್ತದೆ. ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಉಂಟಾಗುವ ಯಾವುದೇ ತತ್ಪರಿಣಾಮದ ಆರ್ಥಿಕ ನಷ್ಟವನ್ನು ಸಹ ಸರಿದೂಗಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಸ್ವೀಕರಿಸುವವರಲ್ಲಿ ಖಚಿತ ಒಪ್ಪಿಗೆಯಿಲ್ಲದ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಡೆಬಿಟ್‌ನ್ನು ಆನ್‌ಲೈನ್ ಮೇಲೆ ತಿಳಿಸಿದ ಮತ್ತು ಸಕ್ರಿಯಗೊಳಿಸಿದರೆ ಎಂದು ಸ್ಥಾಪಿತವಾದಾಗ, ಬ್ಯಾಂಕ್ ಕ್ಷಣವೇ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ಹಿಂತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವುದು ಮಾತ್ರವಲ್ಲದೆ, ಈ ನಿಟ್ಟಿನಲ್ಲಿ ನಿಯಂತ್ರಕ ಮಾರ್ಗ ಸೂಚಿಗಳ ಪ್ರಕಾರ ರಿವರ್ಸ್ ಡೆಬಿಟ್‌ನ್ನು ಶುಲ್ಕಗಳ ಮೌಲ್ಯಕ್ಕೆ ತಂದು ಪಟ್ಟು ಮೊತ್ತವನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸುವವರಿಗೆ ಯಾವುದೇ ಹಿಂಜರಿ ಕೆಯಿಲ್ಲದಂತೆ ವನ್ನು ಪಾವತಿಸುತ್ತದೆ.

## 3. ಪಾವತಿ ತಡೆ ಸೂಚನೆಗಳ ನಂತರ ಚೆಕ್‌ಗಳ ಪಾವತಿ

ಪಾವತಿ ತಡೆ ಸೂಚನೆಯನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಅಂಗೀಕರಿಸಿದ ನಂತರ ಚೆಕ್‌ನ್ನು ಪಾವತಿಸಿದ್ದರೆ, ಬ್ಯಾಂಕ್ ವಹಾರವನ್ನು ಹಿಮ್ಮುಖಗೊಳಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರ ಹಿತಾಸಕ್ತಿಯನ್ನು ರಕ್ಷಿಸಲು ಮೌಲ್ಯ-ದಿನಾಂಕದ ಕಡೆ ಟಿನ್ನು ನೀಡುತ್ತದೆ.

ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಉಂಟಾಗುವ ಯಾವುದೇ ತತ್ಕಾಲಿಣಾಮದ ಆರ್ಥಿಕ ನಷ್ಟವನ್ನು ಮೇಲಿನ ಪ್ಯಾರಾ 1 ರ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಒದಗಿಸಿರುವಂತೆ ಸರಿಯಾಗಿ ಸಲಾಗುವುದು. ಗ್ರಾಹಕರು ವಹಿವಾಟನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕಿಗೆ ತಿಳಿಸಿದ 2 ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳೊಳಗೆ ಅಂತಹ ಡಿಬಿಟ್ಸ್‌ಗಳನ್ನು ಹಿಮ್ಮುಖಗೊಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

#### 4. ವಿದೇಶಿ ವಿನಿಮಯ ಸೇವೆಗಳು

ವಿದೇಶಗಳಿಗೆ ಕಳುಹಿಸಲಾದ ವಿದೇಶಿ ಕರೆನಿಗಳಲ್ಲಿ ಗೊತ್ತುಪಡಿಸಿದ ಚೆಕ್‌ಗಳ ಸಂಗ್ರಹಣೆಯಲ್ಲಿ ನವಿಳಂಬಕ್ಕಾಗಿ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ನೀಡುವುದಿಲ್ಲ. ಏಕೆಂದರೆ ಸಾಗರೋತ್ತರ ಬ್ಯಾಂಕುಗಳಿಂದ ಸಕಾಲದಲ್ಲಿ ಸಾಲವನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಬ್ಯಾಂಕು ಸಾಧ್ಯವಾಗುವುದಿಲ್ಲ. ವಿದೇಶಗಳಲ್ಲಿ ನಬ್ಯಾಂಕುಗಳಲ್ಲಿ ಎಳೆಯಲಾದ ಉಪಕರಣಗಳನ್ನು ಸಂಗ್ರಹಿಸುವ ಸಮಯವು ದೇಶದಿಂದ ದೇಶಕ್ಕೆ ಮತ್ತು ದೇಶದೊಳಗೆ ಸ್ಥಳದಿಂದ ಸ್ಥಳಕ್ಕೆ ಭಿನ್ನವಾಗಿರುತ್ತದೆ ಎಂಬುದು ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಅನುಭವವಾಗಿದೆ. ತಾತ್ಕಾಲಿಕವಾಗಿ ತೆರವುಗೊಳಿಸಿದ ಉಪಕರಣಗಳನ್ನು ಹಿಂದಿರುಗಿಸುವ ಸಮಯದ ಮಾನದಂಡಗಳು ಸಹ ದೇಶದಿಂದ ದೇಶಕ್ಕೆ ಬದಲಾಗುತ್ತವೆ. ಆದಾಗ್ಯೂ, ಖಾತೆಯ ನಡವಳಿಕೆಯು ಈ ಹಿಂದೆ ತೃಪ್ತಿಕರವಾಗಿದ್ದರೆ, ಚೆಕ್ / ಸಾಧನವನ್ನು ಖರೀದಿಸುವ ಮೂಲಕ ಅಂತಹ ಸಾಧನದ ವಿರುದ್ಧ ಮುಂಗಡವಾಗಿ ಸಾಲವನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕಿಗೆ ಸಿಕ್ಕಿಸುತ್ತದೆ. ಆದಾಗ್ಯೂ, ಆದಾಯವನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕಿನ ನೋಸ್ಟೋ ಚೀಟ್ ಅದರ ಕರೆ ಸ್ಟಾಂಡೆಂಟ್ ಟ್ಯಾಂಡಿಂಗ್ ಜಮೆ ಮಾಡಿದ ನಂತರ ಸಾಲವನ್ನು ನೀಡುವಲ್ಲಿ ಅನಗತ್ಯವಿಳಂಬಕ್ಕಾಗಿ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ನೀಡುತ್ತದೆ. ನಿಗದಿತ ಸಾಮಾನ್ಯ ಕೂಲಿ ಅಥವಾ ವಿದ್ಯುನ್ಮಾನ ಗಣನೆಗೆ ತೆಗೆದುಕೊಂಡು ನಾಸ್ಟೋ ಚೀಟ್ ಕಡೆ ಟ್ಯಾಂಡಿಡದಿಂದ ನಾಂಕದಿಂದ ಒಂದು ವಾರಕ್ಕಿಂತ ಹೆಚ್ಚಿನ ವಿಳಂಬಕ್ಕೆ / ನಿಗದಿತ ದಿನಾಂಕಕ್ಕೆ ಅಂತಹ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ. ಅಂತಹ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಈ ಕೆಳಗಿನಂತೆ ರೂಪಿಸಲಾಗುವುದು:

- a) ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಸಂಗ್ರಹಣಾ ನೀತಿಯಲ್ಲಿ ಸೂಚಿಸಿದಂತೆ, ಆದಾಯವನ್ನು ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಮಾಡುವಲ್ಲಿ ನವಿಳಂಬಕ್ಕೆ ಬಡ್ಡಿ.
- b) ವಿದೇಶಿ ವಿನಿಮಯ ದರದಲ್ಲಿ ನಪುತ್ಕೂಲ ಚಲನೆಯಿಂದಾಗಿ ಉಂಟಾಗುವ ಯಾವುದೇ ಸಂಭಾವ್ಯ ನಷ್ಟಕ್ಕೆ ಪರಿಹಾರ.

#### 5. ಭಾರತದಲ್ಲಿ ಹಣರವಾನೆ

##### a) ಚೆಕ್ ಸಂಗ್ರಹ

ಸಾಧನಗಳ ಸಂಗ್ರಹಣೆಯಲ್ಲಿ ನವಿಳಂಬದಿಂದಾಗಿ ಪರಿಹಾರವು ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಚೆಕ್ ಸಂಗ್ರಹಣಾ ನೀತಿಯಲ್ಲಿ ([www.barclays.in](http://www.barclays.in) ಲಭ್ಯವಿದೆ) ಸೂಚಿಸಿದಂತೆ ಇರುತ್ತದೆ. ಇದನ್ನು ಮಾಹಿತಿಗಾಗಿ ಈ ಕೆಳಗೆ ಉದಾಹರಿಸಲಾಗಿದೆ: "ಹೊರಶಾಖೆ ಚೆಕ್‌ಗಳ ವಿಳಂಬ ಸಂಗ್ರಹಣೆಗೆ ಬಡ್ಡಿ ಪಾವತಿ: ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಪರಿಹಾರ ನೀತಿಯ ಭಾಗವಾಗಿ, ಉಲ್ಲೇಖಿಸಿದ ಅವಧಿಯನ್ನು ಮೀರಿಸಾಲ ನೀಡುವಲ್ಲಿ ವಿಳಂಬವಾದಲ್ಲಿ, ಬ್ಯಾಂಕು ನಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸಂಗ್ರಹ ಸಾಧನಗಳ ಮೊತ್ತದ ಮೇಲೆ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ಪಾವತಿಸುತ್ತದೆ. ಅಂತಹ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ಎಲ್ಲಾ ರೀತಿಯ ಖಾತೆಗಳಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಯಾವುದೇ ಬೇಡಿಕೆಯಿಲ್ಲದ ಪಾವತಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ವಿಳಂಬವಾದ ಸಂಗ್ರಹಣೆಯ ಮೇಲೆ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ಪಾವತಿಸುವ ಉದ್ದೇಶಕ್ಕಾಗಿ ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಸ್ವಂತ ಶಾಖೆಗಳಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಇತರ ಬ್ಯಾಂಕುಗಳಲ್ಲಿ ಎಳೆಯಲಾದ ಸಾಧನಗಳ ನಡುವೆ ಯಾವುದೇ ವ್ಯತ್ಯಾಸವಿರುವುದಿಲ್ಲ.

##### ವಿಳಂಬವಾದ ಸಂಗ್ರಹಣೆಯ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ಈ ಕೆಳಗಿನ ದರಗಳಲ್ಲಿ ಪಾವತಿಸತಕ್ಕದ್ದು:

- a) 7/10/14 ದಿನಗಳನ್ನು ಮೀರಿದ ವಿಳಂಬದ ಅವಧಿಗಳಿಗೆ ತಾಯ ಖಾತೆ ದರವು ಹೊರರಾಜ್ಯದ ಚೆಕ್‌ಗಳ ಸಂಗ್ರಹಣೆಯಲ್ಲಿ ರಬಹುದು.
- b) ಅಸಾಧಾರಣ ವಿಳಂಬದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಅಂದರೆ 14 ದಿನಗಳನ್ನು ಮೀರಿದ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ಮೀರಿದ ವಿಳಂಬಗಳನ್ನು ಆಯಾ ಅವಧಿಯ ಅವಧಿರೇ ವಣಿಗೆ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ದರದಲ್ಲಿ ಪಾವತಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- c) ಅಸಾಧಾರಣ ವಿಳಂಬದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಅಂದರೆ 90 ದಿನಗಳನ್ನು ಮೀರಿದ ವಿಳಂಬಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಅವಧಿಯ ಅವಧಿರೇ ವಣಿದರಕ್ಕೆ 2% ಹೆಚ್ಚಿನ ದರದಲ್ಲಿ ಪಾವತಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- d) ಒಂದು ವೇಳೆ ಸಂಗ್ರಹದ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ನಚೆಕ್‌ನ ಆದಾಯವನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರ ಒಪ್ಪಿಗೆ ಟ್ರೇಸಿಂಗ್ / ಟ್ರೇಸಿಂಗ್ ಜಮೆ ಮಾಡಬೇಕಾದರೆ, ಸಾಲದ ಖಾತೆಗೆ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ದರದಲ್ಲಿ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ಪಾವತಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಅಸಾಧಾರಣ ವಿಳಂಬಗಳಿಗೆ ಅಂದರೆ 90 ದಿನಗಳಿಗೆ 2% ಹೆಚ್ಚಿನ ವಿಳಂಬಗಳಿಗೆ, ಸಾಲದ ಖಾತೆಗೆ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ದರಕ್ಕೆ 2% ಹೆಚ್ಚಿನ ದರದಲ್ಲಿ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ಪಾವತಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಮೇಲಿನಿಡಲಾದ ಬಡ್ಡಿ ಪಾವತಿ ಭಾರತದೊಳಗೆ ಸಂಗ್ರಹಣೆ ಗಾಗಿ ಕಳುಹಿಸಲಾದ ಸಾಧನಗಳಿಗೆ ಮಾತ್ರ ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ ಎಂಬುದನ್ನು ಗಮನಿಸಬಹುದು.

ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಸಂಗ್ರಹಣೆಗಾಗಿ ಬ್ಯಾಂಕಿಗೆ ಹಸ್ತಾಂತರಿಸಿದ ನಂತರ ಉಪಕರಣದ ನಷ್ಟದಿಂದಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರು ಅನುಭವಿಸಿದ ಆರ್ಥಿಕ ನಷ್ಟಕ್ಕೆ ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಪರಿಹಾರ ನೀತಿಯನ್ನು ಸಂಗ್ರಹಣಾ ನೀತಿಯಲ್ಲಿ ಸೂಚಿಸಿದಂತೆ ಇರುತ್ತದೆ. ಮಾಹಿತಿಗಾಗಿ ಇದನ್ನು ಕೆಳಗೆ ಹೊರತೆಗೆಯಲಾಗಿದೆ:

#### "ರವಾನೆಯಲ್ಲಿ / ಚುಕ್ಕೆ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಶಾಖೆಗೆ ಪಾವತಿಸುವಲ್ಲಿ ಕಳೆದುಹೋದ ಚೆಕ್‌ಗಳು / ಉಪಕರಣಗಳು:

ಒಂದು ವೇಳೆ ಸಂಗ್ರಹಣೆಗಾಗಿ ಸ್ವೀಕರಿಸಲಾದ ಚೆಕ್ ಅಥವಾ ಒಂದು ಸಾಧನವು ಸಾಗಣೆಯಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಚುಕ್ಕೆ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಪಾವತಿಸುವ ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಶಾಖೆಯಲ್ಲಿ ಕಳೆದುಹೋದರೆ, ಬ್ಯಾಂಕು ಷಡ್ಡು ಬಗ್ಗೆ ತಿಳಿದ ತಕ್ಷಣ, ಅದನ್ನು ಖಾತೆದಾರರ ಗಮನಕ್ಕೆ ತರತಕ್ಕದ್ದು. ಇದರಿಂದ ಖಾತೆದಾರನು ಡ್ರಾಯಿಂಗ್ ಪಾವತಿ ತಡೆಯನ್ನು ರದ್ದು ಮಾಡಲು ತಿಳಿಸಬಹುದು ಮತ್ತು ಚೆಕ್‌ಗಳನ್ನು ನೋಡಿಕೊಳ್ಳಬಹುದು. ಕಳೆದುಹೋದ ಚೆಕ್‌ಗಳು / ಸಲಕರಣೆಗಳ ಮೊತ್ತವನ್ನು ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಮಾಡದ ಕಾರಣ ಅವನು / ಅವಳು ನೀಡಿದ ಯಾವುದೇ, ಅವನು / ಅವಳು ನೀಡಿದ ಯಾವುದೇ, ಅಗೌರವಕ್ಕೆ ಒಳಗಾಗುವುದಿಲ್ಲ. ಚೆಕ್‌ನ ಡ್ರಾಯಿಂಗ್‌ನಿಂದ ನಕಲು ಸಾಧನವನ್ನು ಪಡೆಯಲು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಎಲ್ಲಾ ಸಹಾಯವನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ. ಸಾರಿಯಲ್ಲಿ ಕಳೆದುಹೋದ ಸಾಧನಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಈ ಕೆಳಗಿನ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಪರಿಹಾರ ನೀಡುತ್ತದೆ:

- a) ಒಂದು ವೇಳೆ ಸಾಧನದ ನಷ್ಟದ ಬಗ್ಗೆ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಸಂಗ್ರಹಣೆಗೆ ನಿಗದಿಪಡಿಸಿದ ಕಾಲಮಿತಿಯನ್ನು ಮೀರಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಿಳಿಸಿದರೆ (ಸಂದರ್ಭಾನುಸಾರ 7/10/14 ದಿನಗಳು) ಉಳಿತಾಯ ಬಡ್ಡಿ ದರವನ್ನು ಮೇಲಿನಿಡಿ ಷಡ್ಡುಪಡಿಸಿದ ದರಗಳಲ್ಲಿ ನಿಗದಿತ ಸಂಗ್ರಹದ ಅವಧಿಯನ್ನು ಮೀರಿದ ಅವಧಿಗೆ ಪಾವತಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.



ಅಡಮಾನವಿಟ್ಟು ಆಸ್ತಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಬ್ಯಾಂಕು, ಕ್ಯೂರಿಟಿಗಳು / ದಸ್ತಾವೇಜುಗಳು / ಹಕ್ಕುಪತ್ರಗಳನ್ನು ಹಿಂದಿರುಗಿಸದಿದ್ದರೆ ಅಥವಾ ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಶಾಖೆಯಿಂದ ಅಡಮಾನ ಮಾಡಿದ ಆಸ್ತಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಸೆಕ್ಯೂರಿಟಿಗಳು / ದಸ್ತಾವೇಜುಗಳು / ಹಕ್ಕುಪತ್ರಗಳನ್ನು ಸಂಗ್ರಹಿಸುವಂತೆ ಗ್ರಾಹಕನಿಗೆ ತಿಳಿಸದಿದ್ದರೆ / ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಅಧಿಕೃತ ಏಜೆಂಟ್‌ನು ಬ್ಯಾಂಕಿನೊಂದಿಗೆ ಒಪ್ಪಿದ ಅಥವಾ ಒಪ್ಪಂದ ಮಾಡಿಕೊಂಡಿರುವ ಎಲ್ಲಾ ಭಾಗಗಳನ್ನು ಮರುಪಾವತಿ ಮಾಡಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 15 ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ, ಗ್ರಾಹಕನು ಈ ಹಕ್ಕನ್ನು ಹೊಂದಿರತಕ್ಕದ್ದು. ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ನೀತಿಯ ಪ್ರಕಾರ ಸೂಕ್ತ ಕ್ರಮಗಳನ್ನು ಕೈಗೊಳ್ಳುವುದು ಬ್ಯಾಂಕಿನ ನಿರ್ಧಾರವು ಅಂತಿಮ ಮತ್ತು ಬದ್ಧವಾಗಿರುತ್ತದೆ.

**12. ಗ್ರಾಹಕರ ಕಣ್ - ಅನಧಿಕೃತ ವಿದ್ಯುನ್ಮಾನ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಹಿವಾಟುಗಳಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಯನ್ನು ಮಿತಿಗೊಳಿಸುವುದು**

ಗ್ರಾಹಕರು ನಡೆಸುವ ವಿದ್ಯುನ್ಮಾನ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಹಿವಾಟುಗಳ ಸುರಕ್ಷತೆ ಮತ್ತು ಭದ್ರತೆಯನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಸೂಕ್ತ ವಸ್ತುಗಳು ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳು ಬ್ಯಾಂಕಿಗೆ:

ಅನಧಿಕೃತ ಹಿವಾಟುಗಳಿಂದ ಉಂಟಾಗುವ ಅಪಾಯಗಳನ್ನು ನಿರ್ಣಯಿಸಲು ಮತ್ತು ಅಂತಹ ಘಟನೆಗಳಿಂದ ಉಂಟಾಗುವ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಗಳನ್ನು ಅಳಿಯಲು ಬ್ಯಾಂಕು ಒಪ್ಪಿರುವುದು ಮತ್ತು ಕ್ರಿಯಾತ್ಮಕ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಹೊಂದಿದೆ. ಅಪಾಯಗಳನ್ನು ತಗ್ಗಿಸಲು ಮತ್ತು ಅದರಿಂದ ಉಂಟಾಗುವ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಗಳಿಂದ ತಮ್ಮನ್ನು ತಾವು ರಕ್ಷಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಇದು ಸೂಕ್ತ ಕ್ರಮಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿದೆ. ಇದ್ದು ಒಪ್ಪಿರುವುದು ಮತ್ತು ಕ್ರಿಯಾತ್ಮಕ ವಂಚನೆ ಪತ್ತೆ ಹಚ್ಚುವಿಕೆ ಮತ್ತು ತಡೆಗಟ್ಟುವ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಹೊಂದಿದೆ:

ಎಸ್‌ಎಂಎಸ್ ಮತ್ತು ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ಗಳ ಕರಣ ಮತ್ತು ಅವರ್ತಕ ಮಧ್ಯಂತರಗಳಲ್ಲಿ ವಂಚನೆ ತಡೆಗಟ್ಟುವ ಬಗ್ಗೆ ಇತರ ವಿಧಾನಗಳ ಮೂಲಕ ಬ್ಯಾಂಕು ಹಕ್ಕರಿಗೆ ತಿಳಿಸಿ ನೀಡುತ್ತದೆ.

ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಗ್ರಾಹಕರು ನಮ್ಮ 24X7  
ಸಹಾಯವಾಣಿಗಳ ಕರಮಾಡಬಹುದು ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಅನಧಿಕೃತ ಲೆಕ್ಕಾಚಾರವನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಹಿವಾಟುಗಳನ್ನು ವರದಿ ಮಾಡಲು ನಮ್ಮ ಚಾನೆಲ್‌ಗಳ ಮೂಲಕ ದೂರದಿಂದ ಲಾಗ್ ಇನ್ ಮಾಡಬಹುದು.

ಇದಲ್ಲದೆ,

ಈ ನೀತಿ ಈ ಕೆಳಗಿನ ವಿವರಗಳ ಪ್ರಕಾರ ಅನಧಿಕೃತ ವ್ಯವಹಾರದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಯನ್ನು ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಿಸುವ ಗುರಿಯನ್ನು ಹೊಂದಿದೆ-

ಇದಲ್ಲದೆ,

ಈ ನೀತಿ ಈ ಕೆಳಗಿನ ವಿವರಗಳ ಪ್ರಕಾರ ಅನಧಿಕೃತ ವ್ಯವಹಾರದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಯನ್ನು ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಿಸುವ ಗುರಿಯನ್ನು ಹೊಂದಿದೆ-

**ಒಬ್ಬ ಗ್ರಾಹಕನ ಶೂನ್ಯ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆ**

ಈ ಕೆಳಗಿನ ಘಟನೆಗಳಲ್ಲಿ ಅನಧಿಕೃತ ಹಿವಾಟು ಸಂಭವಿಸಿದಾಗ ಶೂನ್ಯ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆ ಗ್ರಾಹಕನ ಹಕ್ಕು ಉದ್ಭವಿಸುತ್ತದೆ :

- i. ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಸಡೆಯಿಂದ ವಂತಿಗೆ ವಂಚನೆ / ನಿರ್ಲಕ್ಷ್ಯ / ಕೊರತೆ (ಹಿವಾಟುನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರು ವರದಿ ಮಾಡಿದ್ದಾರೆಯೇ ಅಥವಾ ಇಲ್ಲವೇ ಎಂಬುದನ್ನು ಲೆಕ್ಕಿಸದೆ).
- ii. ಕೊರತೆಯು ಬ್ಯಾಂಕಿನಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರ ಬಳಿ ಇರುವುದಿಲ್ಲ ಆದರೆ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯಲ್ಲಿ ಬೇರೆಡೆ ಇರುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಅನಧಿಕೃತ ಹಿವಾಟುಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಬ್ಯಾಂಕಿನಿಂದ ಸಂವಹನವನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಮೂರು ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳೊಳಗೆ ಗ್ರಾಹಕರು ಬ್ಯಾಂಕಿಗೆ ತಿಳಿಸತಕ್ಕದ್ದು.

**ಒಬ್ಬ ಗ್ರಾಹಕನ ಸೀಮಿತ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆ**

ಈ ಕೆಳಗಿನ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ ಅನಧಿಕೃತ ಹಿವಾಟುಗಳಿಂದ ಉಂಟಾಗುವ ನಷ್ಟಕ್ಕೆ ಗ್ರಾಹಕನು ಜವಾಬ್ದಾರಾಗಿರುತ್ತಾನೆ:

- i. ಪಾವತಿ ರುಜುವಾತುಗಳನ್ನು ಅವನು ಹಂಚಿಕೊಂಡಿರುವಂತಹ ಗ್ರಾಹಕನ ನಿರ್ಲಕ್ಷ್ಯದಿಂದಾಗಿ ನಷ್ಟವುಂಟಾದ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ, ಅನಧಿಕೃತ ಹಿವಾಟುನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕಿಗೆ ವರದಿ ಮಾಡುವವರೆಗೆ ಗ್ರಾಹಕನು ಸಂಪೂರ್ಣ ನಷ್ಟವನ್ನು ಭರಿಸುತ್ತಾನೆ. ಅನಧಿಕೃತ ಹಿವಾಟುನ ವರದಿಯ ನಂತರ ಉಂಟಾಗುವ ಯಾವುದೇ ನಷ್ಟವನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕು ಕ್ಷಮಿಸುತ್ತದೆ.

- ii. ಅನಧಿಕೃತವಿದ್ಯುನ್ಮಾನಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ಗಿಹಿವಾಟಿನಜವಾಬ್ದಾರಿಯುಬ್ಯಾಂಕಿನಮೇಲಾಗಲಿಗ್ರಾಹಕರಮೇಲಾಗಲಿಇರುವುದಿಲ್ಲ. ಆದರೆವ್ಯವಸ್ಥೆಯಲ್ಲಿಬೇರಡೆಇದ್ದಲ್ಲಿಮತ್ತುಅಂತಹವ್ಯವಹಾರದಬ್ಯಾಂಕಿನಿಂದಸಂವಹನವನ್ನುಸ್ವೀಕರಿಸಿದನಾಲ್ಕರಿಂದಏಳುಕೆಲಸದದಿನಗಳನಡುವೆಗ್ರಾಹಕರುಬ್ಯಾಂಕಿಗೆಸೂಚನೆನೀಡಿದಾಗ, ಗ್ರಾಹಕರಪ್ರತಿವಹಿವಾಟಿನಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಯುಹಿವಾಟಿನಮೌಲ್ಯಕ್ಕೆಸೀಮಿತವಾಗಿರುತ್ತದೆ. ಅಥವಾ -ಕೆಳಗಿನೀಡಲಾದಮೊತ್ತ, ಯಾವುದುಕಡಿಮೆಯೋಅದು

ಕ್ರಮ ಸಂಖ್ಯೆ	ಅನಧಿಕೃತವಹಿವಾಟುಗಳಿಗಾಗಿನಿಯಂತ್ರಕರಿಂದವ್ಯಾಖ್ಯಾನಿಸಲಾದಸನ್ನಿವೇಶಗಳು /ಘಟನೆಗಳು	ಗ್ರಾಹಕಹೊಣೆಗಾರಿಕೆ (ಗರಿಷ್ಠ)	ಬ್ಯಾಂಕ್ ಬಾಧ್ಯತೆ
1	ಬಿ.ಎಸ್.ಬಿ.ಡಿಖಾತೆಗಳು	INR5000	ಉಳಿಕೆವಹಿವಾಟುಮೌಲ್ಯ> INR 5000
2	ಇತರಎಲ್ಲಾ SB ಖಾತೆಗಳು, ಜಾಲ್ಡಿ / ನಗದುಕೆಡಿಟ್ / MSME ಗಳಓವರ್ಡ್ರಾಫ್ಟ್ಫಾಲ್ಟೆಗಳ ಜಾಲ್ಡಿಖಾತೆಗಳು / ಕ್ಯಾಶ್ಚೆಡಿಟ್ ವಾರ್ಷಿಕಸರಾಸರಿಬ್ಯಾಲೆನ್ಸೊಂದಿರುವವ್ಯಕ್ತಿಗಳಓವರ್ಡ್ರಾಫ್ಟ್ಫಾಲ್ಟೆಗಳು (ವಂಚನೆಸಂಭವಿಸುವ 365 ದಿನಗಳಮೊದಲು) / ರೂ.25 ಲಕ್ಷದವರೆಗೆಮಿತಿ	ವಹಿವಾಟುಮೌಲ್ಯಅಥವಾ INR 10,000.00 (ಯಾವುದುಕಡಿಮೆಯೋಅದು )	ಉಳಿಕೆವಹಿವಾಟುಮೌಲ್ಯ> INR 10,000
3	ರೂ.5ಲಕ್ಷಕ್ಕಿಂತಹೆಚ್ಚಿನಮಿತಿಹೊಂದಿರುವಎಲ್ಲಾ ಇತರಕರೆಂಟ್ / ಕ್ಯಾಶ್ಚೆಡಿಟ್ / ಓವರ್ಡ್ರಾಫ್ಟ್ಫಾಲ್ಟೆಗಳು	ವಹಿವಾಟುಮೌಲ್ಯಅಥವಾ INR 25,000.00 (ಯಾವುದುಕಡಿಮೆಯೋಅದು )	ಉಳಿಕೆವಹಿವಾಟುಮೌಲ್ಯ> INR 25,000

ಸಂವಹನವನ್ನುಸ್ವೀಕರಿಸಿದದಿನಾಂಕವನ್ನುಹೊರತುಪಡಿಸಿ, ಮೇಲೆತಿಳಿಸಲಾದಕೆಲಸದದಿನಗಳಸಂಖ್ಯೆಯನ್ನುಗ್ರಾಹಕರಹೋಮ್‌ಬ್ರಾಂಚ್‌ಕೆಲಸದವೇಳಾವಿಟ್ಟಿಯಪ್ರಕಾರಎಣಿಸತಕ್ಕದ್ದು.

ವಿದ್ಯುನ್ಮಾನಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ಗಾನಲ್ಲಗಳಲ್ಲಿಅನಧಿಕೃತವಹಿವಾಟುಗಳಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಯುಹಿವಾಟಿನದಿನಾಂಕದಿಂದ 7 ಕೆಲಸದದಿನಗಳನ್ನುಮೀರಿವರದಿಮಾಡಲಾಗಿದೆ.

ಕ್ರಮ ಸಂಖ್ಯೆ	ಅನಧಿಕೃತವಹಿವಾಟುಗಳಿಗಾಗಿನಿಯಂತ್ರಕರಿಂದವ್ಯಾಖ್ಯಾನಿಸಲಾದಸನ್ನಿವೇಶಗಳು / ಘಟನೆಗಳು	ಗ್ರಾಹಕಹೊಣೆಗಾರಿಕೆ (ಗರಿಷ್ಠ)	ಬ್ಯಾಂಕ್ ಬಾಧ್ಯತೆ
1	ಎಲ್ಲಾರೀತಿಯಖಾತೆಗಳಿಗೆ	ಪೂರ್ಣವಹಿವಾಟು ಮೌಲ್ಯ	INR0.00

Restricted - Internal

ಎಲ್ಲಾವಿವಾದಿತಪ್ರಕರಣಗಳಿಗೆ, \_\_\_\_\_ ಗ್ರಾಹಕರುನಿಗದಿತಕಾಲಮಿತಿಯೊಳಗೆವ್ಯಾಜ್ಯನಮೂನೆ, \_\_\_\_\_ ಎಫ್ . ಐ . ಆರ್ನಪ್ರತಿ, ಇತ್ಯಾದಿಗಳಂತಹಪೂರಕದಾಖಲೆಗಳನ್ನುಒದಗಿಸಬೇಕಾಗುತ್ತದೆ. ಒಂದುವೇಳೆಗ್ರಾಹಕರುದಾಖಲೆಗಳನ್ನುಒದಗಿಸಲುಅಸಮರ್ಥರಾದರೆಅಥವಾನಿಗದಿತಕಾಲಮಿತಿಯೊಳಗೆದಾಖಲೆಗಳನ್ನುಸಲ್ಲಿಸುವಲ್ಲಿಗ್ರಾಹಕರ ಕಡೆಯಿಂದವಿಳಂಬವಾದಾಗ, \_\_\_\_\_ ಬ್ಯಾಂಕಿನಿಂದಬಾಕಿಯಿರುವಅನುಸರಣೆಯನಂತರ, ಬ್ಯಾಂಕಿನಿಖೆಯನ್ನುಮುಕ್ತಾಯಗೊಳಿಸಲುಅಸಮರ್ಥವಾಗುತ್ತದೆಮತ್ತುಅಂತಹಪ್ರಕರಣಗಳಲ್ಲಿ,ಅನಧಿಕೃತವಹಿವಾಟು (ಗಳ) ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಯುಗ್ರಾಹಕರಬಳಿಮಾತ್ರಉಳಿಯುತ್ತದೆ.

ಗ್ರಾಹಕರುವರದಿಮಾಡುವಅನಧಿಕೃತವಿದ್ಯುನ್ಮಾನಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ಹಿವಾಟುಗಳನ್ನುಬ್ಯಾಂಕಿಯತಕಾಲಿಕವಾಗಿಪರಿಶೀಲಿಸುತ್ತದೆಮತ್ತುಸಂಬಂಧಿತಎಂಬಎ ಸ್ಅನ್ನುಸಂಬಂಧಿತಸಮಿತಿಗಳಿಗೆಪ್ರಕಟಿಸುತ್ತದೆ.

**ಗ್ರಾಹಕರಶೂನ್ಯಹೊಣೆಗಾರಿಕೆ/ ಸೀಮಿತಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಗಾಗಿಹಿಮ್ಮುಖ ಸಮಯರೇಖೆ**

ಗ್ರಾಹಕರಿಂದಸೂಚನೆಯನ್ನುಪಡೆದನಂತರ, ಅನಧಿಕೃತವಿದ್ಯುನ್ಮಾನವ್ಯವಹಾರದಲ್ಲಿ ಒಳಗೊಂಡಿರುವಮೊತ್ತವನ್ನುಗ್ರಾಹಕರುಅಂತಹಅಧಿಸೂಚನೆಯದಿನಾಂಕದಿಂದ \_\_\_\_\_ 10 ಕೆಲಸದದಿನಗಳಒಳಗೆಬ್ಯಾಂಕು,ಹಕರಖಾತೆಗೆಕೆಡಬಿಟ್ಟುಡಬೇಕು. \_\_\_\_\_ ಕೆಡಬಿಟ್ಟಅನಧಿಕೃತವಹಿವಾಟಿನದಿನಾಂಕದಂತೆಇರಬೇಕಾದಮೌಲ್ಯವಾಗಿರುತ್ತದೆ. ಒಮ್ಮೆದೂರನ್ನುಪರಿಹರಿಸಿದನಂತರಮತ್ತುಗ್ರಾಹಕರಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಯು, \_\_\_\_\_ ಬ್ಯಾಂಕಿನನೀತಿಯಲ್ಲಿನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಿದಂತೆಅಂತಹಸಮಯದೊಳಗೆಸ್ಥಾಪಿತವಾಗಿದ್ದರೆ, \_\_\_\_\_ ಆದರೆದೂರುಸ್ವೀಕರಿಸಿದದಿನಾಂಕದಿಂದ \_\_\_\_\_ 90 ದಿನಗಳನ್ನುಮೀರದಂತೆ, ಮತ್ತುಆರ್ಬಿಐಸುತ್ತೋಲೆಯನಿಬಂಧನೆಗಳಪ್ರಕಾರಗ್ರಾಹಕರಿಗೆಪರಿಹಾರವನ್ನುನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ:

- (i) 90 ದಿನಗಳಒಳಗೆದೂರನ್ನುಪರಿಹರಿಸಲುಅಥವಾಗ್ರಾಹಕರಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಯನ್ನುನಿರ್ದರಿಸಲುಸಾಧ್ಯವಾಗದಿದ್ದರೆ, ಈಸುತ್ತೋಲೆಯಲ್ಲಿಸೂಚಿಸಲಾದಪರಿಹಾರವನ್ನುಗ್ರಾಹಕರಿಗೆಪಾವತಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ:ಮತ್ತು
- (ii) ಡೆಬಿಟ್ಕಾರ್ಡ್ / ಬ್ಯಾಂಕುತೆಯಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಗ್ರಾಹಕರುಬಡ್ಡಿನಷ್ಟವನ್ನುಅನುಭವಿಸುವುದಿಲ್ಲ.

**ಮತ್ತಷ್ಟು ಅನಧಿಕೃತವಿದ್ಯುನ್ಮಾನವಹಿವಾಟುಗಳನ್ನು ತಡೆಗಟ್ಟುವುದು**

ಗ್ರಾಹಕರಿಂದಅನಧಿಕೃತವಹಿವಾಟಿನವರದಿಯನ್ನುಸ್ವೀಕರಿಸಿದನಂತರ, \_\_\_\_\_ ಯಾವುದೇಹೆಚ್ಚಿನಮೋಸದವಹಿವಾಟುಗಳನ್ನುತಡೆಗಟ್ಟಲು, ಬ್ಯಾಂಕುಂದಿನತನಿಖೆಯವರೆಗೆಖಾತೆಅಥವಾಕಾರ್ಡ್ನಲ್ಲಿಯಾವುದೇಮುಂದಿನವಹಿವಾಟುಗಳನ್ನುತಡೆಹಿಡಿಯಬಹುದುಅಥವಾನಿಬಂಧಿಸಬಹುದು.

**ಪುರಾವೆಯಹೊರೆ**

ಅನಧಿಕೃತವಿದ್ಯುನ್ಮಾನಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ಹಿವಾಟುಗಳಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿಗ್ರಾಹಕರಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಯನ್ನುಸಾಬೀತುಪಡಿಸುವಹೊರೆಯುಬ್ಯಾಂಕಿನಮೇಲೆಇರುತ್ತದೆ  
-

**ಅನಧಿಕೃತವಿದ್ಯುನ್ಮಾನವಹಿವಾಟುಗಳವರದಿಮತ್ತುಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ**

ಅನಧಿಕೃತ ವಿದ್ಯುನ್ಮಾನ ವಹಿವಾಟಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಎಲ್ಲಾ ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರುಗಳನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕಿನೊಳಗಿನ ಸೂಕ್ತ ಸಮಿತಿಗಳಿಗೆ ವರದಿ ಮಾಡಬೇಕು. ವರದಿಗಳ ಪ್ರಕಾರ, ಪ್ರಕರಣಗಳ ಪ್ರಮಾಣ/ ಸಂಖ್ಯೆ ಮತ್ತು ವಿವಿಧ ವರ್ಗಗಳ ಪ್ರಕರಣಗಳಲ್ಲಿ ಒಳಗೊಂಡಿರುವ ಒಟ್ಟು ಮೌಲ್ಯ ಮತ್ತು ಹಂಚಿಕೆಯನ್ನು ಅಂದರೆ, ಕಾರ್ಡ್ ಪ್ರಸ್ತುತ ವಹಿವಾಟುಗಳು, ಕಾರ್ಡ್ ಪ್ರಸ್ತುತ ವಹಿವಾಟುಗಳು, ಇಂಟರ್ನೆಟ್ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್, ಮೊಬೈಲ್ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್, ಎಟಿಎಂ ವಹಿವಾಟುಗಳು, ಇತ್ಯಾದಿಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ.

**13. ಟರ್ನಾಓಂಡ್ಸ್‌ಮ್ (TAT)**

**ನಹಾಮೋರ್ನೀಕರಣಮತ್ತುಅಧಿಕೃತಪಾವತಿವ್ಯವಸ್ಥೆಗಳನ್ನುಬಳಸಿಕೊಂಡು ವಿಫಲವಾದವಹಿವಾಟುಗಳಿಗೆಗ್ರಾಹಕಪರಿಹಾರ**

- ಒಂದುವೇಳೆವ್ಯವಹಾರವು \_\_\_\_\_ 'ಕೆಡಬಿಟ್-ಪುಶ್' ನಿಧಿಗಳವರ್ಗವಣೆಯಾಗಿದಲ್ಲಿಮತ್ತುಫಲಾನುಭವಿಯಖಾತೆಗೆಡೆಬಿಟ್ಟನ್ನುಸ್ಥಾಪನೆಗೆಡೆಬಿಟ್ಟುಡಿದಾಗ, ಆಗನಿಗದಿತಅವಧಿಯೊಳಗೆಕೆಡಬಿಟ್ಟನ್ನುಜಾರಿಗೆತರಲಾಗುತ್ತದೆ.ತಪ್ಪಿದಲ್ಲಿದಂಡವಿಧಿಸಲಾಗುತ್ತದೆಫಲಾನುಭವಿಗೆಪಾವತಿಸಬೇಕು. ಟಿಎಟಿಯನ್ನುಮೀರಿಸ್ಥಾಪಕಬ್ಯಾಂಕಿನಕೊನೆಯಲ್ಲಿವ್ಯವಹಾರವನ್ನುಪ್ರಾರಂಭಿಸಲು ವಿಳಂಬವಾದರೆ, ಆಗದಂಡವನ್ನುಮೂಲದಾರರಿಗೆಪಾವತಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- 'ವಿಫಲವಹಿವಾಟು' ಎಂಬುದುಸಂವಹನಲಿಂಕ್ಗಳಲ್ಲಿನವ್ಯವಹಾರ, \_\_\_\_\_ ಎಟಿಎಂನಲ್ಲಿಹಣದಅಲಭ್ಯತೆ, \_\_\_\_\_ ಸೆಷನ್ಗಳಟೈಮ್‌ಔಟ್, ಇತ್ಯಾದಿಗಳಂತಹಯಾವುದೇಕಾರಣದಿಂದಾಗಿಗ್ರಾಹಕರಿಗೆಕಾರಣವಾಗದಯಾವುದೇಕಾರಣದಿಂದಾಗಿ ಸಂಪೂರ್ಣವಾಗಿಪೂರ್ಣಗೊಳ್ಳದ ಒಂದುವ್ಯವಹಾರವಾಗಿದೆ.

Restricted - Internal



ಸಂಪೂರ್ಣಮಾಹಿತಿಯುಕೂರತೆಅಥವಾಸರಿಯಾದಮಾಹಿತಿಯುಕೂರತೆಮತ್ತುಹಿಮ್ಮುಖವಹಿವಾಟನ್ನುಪ್ರಾರಂಭಿಸುವಲ್ಲಿನವಿಳಂಬದಿಂದಾಗಿಫಲಾನುಭವಿಖಾತೆಗೆಪರಿಣಾಮಬೀರಲುಸಾಧ್ಯವಾಗದಕೆಡೆಗಳನ್ನುಸಹವಿಫಲವಹಿವಾಟುಗಳುಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತವೆ.

- ಫಲಾನುಭವಿಯುಕಡೆಯಿಂದಹಣವನ್ನುಸ್ವೀಕರಿಸಿದಅದೇದಿನದಂದುವಿತರಕರ /  
ಒರಿಜಿನೇಟರ್‌ಕೊನೆಯಲ್ಲಿರಿವರ್ಸ್‌ಅನ್ನುಜಾರಿಗತರಲಾಗುತ್ತದೆ.
- ದೇಶೀಯವಹಿವಾಟುಗಳುಅಂದರೆ,  
ಮೂಲಮತ್ತುಫಲಾನುಭವಿಇಬ್ಬರೂಭಾರತದೊಳಗೆಇರುವವಹಿವಾಟುಗಳುಈಚೌಕಟ್ಟಿನಅಡಿಯಲ್ಲಿಬರುತ್ತವೆ.

ಕ್ರ. ಸಂ	ಘಟನೆಯವಿವರಣೆ	ಸ್ವಯಂ-ಹಿಮ್ಮುಖಮತ್ತುಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿಚೌಕಟ್ಟು	
		ಸ್ವಯಂ-ಹಿಮ್ಮುಖವಾಗಲುಸಮಯರೇಖೆ	ಪಾವತಿಸಬೇಕಾದಪರಿಹಾರ
I	II	III	IV
<b>1</b>	<b>ಸಣ್ಣ-ಎಟಿಎಂಗಳುಸೇರಿದಂತೆಸ್ವಯಂಚಾಲಿತಟೆಲ್ಡಯಂತ್ರಗಳು (ಎಟಿಎಂಗಳು)</b>		
a	ಗ್ರಾಹಕರಖಾತೆಯನ್ನುಡೆಬಿಟ್ವಾಡಲಾಗಿದಳದರನಗದುವಿತರಿಸಲಾಗಿಲ್ಲ.	ಗರಿಷ್ಠಟಿ + 5 ದಿನಗಳಒಳಗೆವಿಫಲವಹಿವಾಟಿನಪರ-ಸಕ್ರಿಯಹಿಮ್ಮುಖ (R).	ಖಾತೆದಾರನಕ್ಕೆಟಿಟಿ + 5 ದಿನಗಳನ್ನುಮೀರಿದವಿಳಂಬದದಿನಕ್ಕೆ ₹ 100/- .
<b>2</b>	<b>ಕಾರ್ಡ್‌ಹಿವಾಟು</b>		
a	ಕಾರ್ಡ್‌ದಕಾರ್ಡ್‌ವರ್ಗಾವಣೆ ಕಾರ್ಡ್‌ತೆಯನ್ನುಡೆಬಿಟ್ವಾಡಲಾಗಿದಳದರಫಲಾನುಭವಿಕಾರ್ಡ್‌ತೆಯನ್ನುಜಮಾಮಾಡಿಲ್ಲ.	ಒಂದುವೇಳೆಫಲಾನುಭವಿಯುಖಾತೆಗೆಜಮೆಯಾಗದಿದ್ದರೆ, ಟಿ + 1 ದಿನದೊಳಗೆಇತ್ತೀಚಿನ (R) ವಹಿವಾಟನ್ನು ಹಿಮ್ಮುಖಗೊಳಿಸಬೇಕು.	ಟಿ + 1 ದಿನಕ್ಕಿಂತಹೆಚ್ಚಿನವಿಳಂಬಕ್ಕೆದಿನಕ್ಕೆ ₹ 100/- .
b	ಪಿಒಎಸ್‌ಲಿನಗದುಸೇರಿದಂತೆಪಾಯಿಂಟ್‌ಆಫ್‌ಲ್ (ಪಿಒಎಸ್) (ಕಾರ್ಡ್‌ಇರುವುದು) ಖಾತೆಯನ್ನುಡೆಬಿಟ್ವಾಡಲಾಗಿದಳದರವ್ಯಾಪಾರಿಸ್ಥಳದಲ್ಲಿದ್ದುಡೀಕರಣವನ್ನುಸ್ವೀಕರಿಸಲಾಗಿಲ್ಲ. ಅಂದರೆ, ಚಾರ್ಜ್-ಸಿಪ್ಪನರೇಟ್‌ಆಗಿಲ್ಲ.	ಟಿ + 5 ದಿನಗಳಒಳಗೆಸ್ವಯಂ-ಹಿಮ್ಮುಖಗೊಳಿಸುವಿಕೆ .	ಟಿ + 5 ದಿನಗಳನ್ನುಮೀರಿದವಿಳಂಬಕ್ಕೆದಿನಕ್ಕೆ ₹ 100/- .
c	ಕಾರ್ಡ್ ಇಲ್ಲದ ಸ್ಥಿತಿ(CNP)(ಇ-ಕಾಮರ್ಸ್) ಖಾತೆಯನ್ನುಡೆಬಿಟ್ವಾಡಲಾಗಿದಳದರವ್ಯಾಪಾರಿಯವ್ಯವಸ್ಥೆಯಲ್ಲಿದ್ದುಡೀಕರಣವನ್ನುಸ್ವೀಕರಿಸಲಾಗಿಲ್ಲ.		
<b>3</b>	<b>ತಕ್ಷಣದಪಾವತಿವ್ಯವಸ್ಥೆ (IMPS)</b>		
a	ಖಾತೆಯನ್ನುಡೆಬಿಟ್ವಾಡಲಾಗಿದಳದರಫಲಾನುಭವಿಖಾತೆಗೆಜಮಾಮಾಡಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ.	ಫಲಾನುಭವಿಖಾತೆಗೆಜಮಾಮಾಡಲುಸಾಧ್ಯವಾಗದಿದ್ದರೆ, ಟಿ + 1 ದಿನದಂದುಫಲಾನುಭವಿಬ್ಯಾಂಕಿನಿಂದಟೋರಿವರ್ಸಲ್ (R).	ವಿಳಂಬವುಟಿ + 1 ದಿನವನ್ನುಮೀರಿದರೆದಿನಕ್ಕೆ ₹ 100/- .
<b>4</b>	<b>ಯುನಿಫೈಡ್‌ಮೆಂಟ್ಸ್‌ಇಂಟರ್‌ಫೇಸ್ (ಯುಪಿಐ)</b>		

Restricted - Internal

a	ಖಾತೆಯನ್ನು ಡೆಬಿಟ್ ಮಾಡಲಾಗಿದೆ ಆದರೆ ಫಲಾನುಭವಿಯು ಖಾತೆಗೆ ಜಮೆಯಾಗುವುದಿಲ್ಲ (ಹಣದ ವರ್ಗಾವಣೆ).	ಫಲಾನುಭವಿ ಖಾತೆಗೆ ಜಮಾ ಮಾಡಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗದಿದ್ದರೆ, ಟಿ+1 ದಿನದಂದು ಫಲಾನುಭವಿ ಬ್ಯಾಂಕಿನಿಂದ ಆಟೋ ರಿವರ್ಸ್ (R).	ವಿಳಂಬವು ಟಿ + 1 ದಿನವನ್ನು ಮೀರಿದರೆ ದಿನಕ್ಕೆ ₹ 100 /-.
b	ಖಾತೆಯನ್ನು ಡೆಬಿಟ್ ಮಾಡಲಾಗಿದೆ ಆದರೆ ವ್ಯಾಪಾರಿ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ (ವ್ಯಾಪಾರಿಗೇ ಪಾವತಿ) ವಹಿವಾಟು ದೃಢೀಕರಣವನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಲಾಗಿಲ್ಲ.	ಟಿ+5 ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ ಸ್ವಯಂ-ಹಿಮ್ಮುಖಗೊಳಿಸುವಿಕೆ.	ವಿಳಂಬವು T+5 ದಿನಗಳನ್ನು ಮೀರಿದರೆ ದಿನಕ್ಕೆ ₹ 100 /-.

ಕ್ರಮ ಸಂಖ್ಯೆ	ಘಟನೆಯ ವಿವರಣೆ	ಸ್ವಯಂ-ಹಿಮ್ಮುಖ ಮತ್ತು ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ಚೌಕಟ್ಟು	
		ಸ್ವಯಂ-ಹಿಮ್ಮುಖವಾಗಲು ಸಮಯರೇಖೆ	ಪಾವತಿಸಬೇಕಾದ ಪರಿಹಾರ
I	II	III	IV
<b>5 ಆಧಾರ್‌ಎನ್‌ಇಬಿ ಲೈವ್ ಸ್ವಯಂ-ಹಿಮ್ಮುಖ (ಆಧಾರ್‌ಪರ್‌ಸೆರಿದಂತೆ)</b>			
a	ಖಾತೆಯನ್ನು ಡೆಬಿಟ್ ಮಾಡಲಾಗಿದೆ ಆದರೆ ವ್ಯಾಪಾರಿ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ವಹಿವಾಟು ದೃಢೀಕರಣವನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಲಾಗಿಲ್ಲ.	ಪಡೆದುಕೊಳ್ಳುವವರು ಟಿ + 5 ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಸಮೀಕರಣವನ್ನು ಆರಂಭಿಸತಕ್ಕದ್ದು.	ವಿಳಂಬವು ಟಿ+5 ದಿನಗಳನ್ನು ಮೀರಿದರೆ ದಿನಕ್ಕೆ ₹ 100 /-.
b	ಖಾತೆಯನ್ನು ಡೆಬಿಟ್ ಮಾಡಲಾಗಿದೆ ಆದರೆ ಫಲಾನುಭವಿ ಖಾತೆಯನ್ನು ಜಮಾ ಮಾಡಿಲ್ಲ.		
<b>6 ಆಧಾರ್‌ಪಾವತಿ ಬಿಡ್ಡಿ ಸ್ವಯಂ-ಹಿಮ್ಮುಖ (ಎಪಿಬಿಎಸ್)</b>			
a	ಫಲಾನುಭವಿಯು ಖಾತೆಗೆ ಜಮಾ ಮಾಡುವ ಲಿವಿಳಂಬ.	ಫಲಾನುಭವಿ ಬ್ಯಾಂಕು ಟಿ+1 ದಿನದೊಳಗೆ ವಹಿವಾಟು ಹಿಮ್ಮುಖಗೊಳಿಸಬೇಕು.	ವಿಳಂಬವು ಟಿ + 1 ದಿನವನ್ನು ಮೀರಿದರೆ ದಿನಕ್ಕೆ ₹ 100 /-.
<b>7 ರಾಷ್ಟ್ರೀಯ ಸ್ವಯಂ-ಚಾಲಿತ ಚುಕ್ಕೆ ಗ್ಯಾಂಚು (NACH)</b>			
a	ಫಲಾನುಭವಿಯು ಖಾತೆಗೆ ಜಮಾ ಮಾಡುವ ಲಿವಿಳಂಬ ಅಥವಾ ವೋಚರ್‌ನು ಹಿಮ್ಮುಖಗೊಳಿಸುವುದು.	ಫಲಾನುಭವಿ ಬ್ಯಾಂಕು ಟಿ+1 ದಿನದೊಳಗೆ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಮಾಡುವ ವಹಿವಾಟು ಹಿಮ್ಮುಖಗೊಳಿಸಲು ಟಿ + 1 ದಿನ.	ವಿಳಂಬವು ಟಿ + 1 ದಿನವನ್ನು ಮೀರಿದರೆ ದಿನಕ್ಕೆ ₹ 100 /-.
b	ಗ್ರಾಹಕರು ಬ್ಯಾಂಕಿನಲ್ಲಿ ಡೆಬಿಟ್ ಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುವ ಅಂತಹ ಡೆಬಿಟ್ ಗ್ರಾಹಕರ ಬ್ಯಾಂಕು ವಾ ಬ್ಯಾರವಾಗಿರುತ್ತದೆ.	ಅಂತಹ ಡೆಬಿಟ್ ಗ್ರಾಹಕರ ಬ್ಯಾಂಕು ವಾ ಬ್ಯಾರವಾಗಿರುತ್ತದೆ. ರಿಸಲ್ಯೂಶನ್ ಅನ್ನು ಟಿ + 1 ದಿನದೊಳಗೆ ಪೂರ್ಣಗೊಳಿಸಬೇಕು.	

#### 14. ಸಾಲದಾತರ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆ; ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಬದ್ಧತೆಗಳು

ಬ್ಯಾಂಕ್ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಯ ಸಾಲದಾತರ ತತ್ವಗಳನ್ನು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಂಡಿದೆ. ಸಾಲದಾತರ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಯ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳು, ಮತ್ತು ಬ್ಯಾಂಕು ಅಂಗೀಕರಿಸಿದ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಬದ್ಧತೆಯ ಸಂಹಿತೆಯ ವಿಷಯದಲ್ಲಿ, ಬ್ಯಾಂಕು ಒಪ್ಪಿಕೊಂಡ ಅಥವಾ ಗುತ್ತಿಗೆ ಪಡೆದ ಎಲ್ಲಾ ಬಾಕಿಗಳನ್ನು ಮರುಪಾವತಿಸಿದ 15 ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ ಅಡಮಾನ ಮಾಡಿದ ಆಸ್ತಿಗೆ ಎಲ್ಲಾ ಸೆಕ್ಯೂರಿಟಿಗಳು / ದಾಖಲೆಗಳು / ಶೀರ್ಷಿಕೆ ಪತ್ರಗಳನ್ನು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಹಿಂದಿರುಗಿಸುತ್ತದೆ. ಇದಕ್ಕೆ ಪ್ರತಿಯಾಗಿ ವಿಳಂಬವಾಗುವುದರಿಂದ ಉಂಟಾದ ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣಾ ನಷ್ಟಕ್ಕಾಗಿ ಬ್ಯಾಂಕು ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ನೀಡುತ್ತದೆ.

Restricted - Internal

ಬ್ಯಾಂಕುಗಳ ಕೈಯಲ್ಲಿ ಅಡಮಾನ ಆಸ್ತಿಯನ್ನು ಅಡಮಾನ ಮಾಡಲು ಹಕ್ಕು ಪತ್ರಗಳನ್ನು ಕಳೆದುಕೊಂಡ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಪರಿಹಾರವು ನಕಲಿ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಪಡೆಯಲು ಜೇಬಿನ ವೆಚ್ಚಗಳನ್ನು ಮತ್ತು ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್‌ಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಒಟ್ಟು ಮೊತ್ತವನ್ನು ಭರಿಸುತ್ತದೆ.

### **15. ಅನಿವಾರ್ಯ ನಿರ್ಬಂಧ**

ನಾಗರಿಕ ಅಡತಡೆಗಳು, ವಿಧ್ವಂಸಕ ಕೃತ್ಯಗಳು, ಲಾಕೌಟ್, ಮುಷ್ಕರ, ಅಪಘಾತಗಳು ಅಥವಾ ಇತರ ಕಾರ್ಮಿಕ ತೊಂದರೆಗಳು, ಅಪಘಾತಗಳು, ಬೆಂಕಿ, ನೈಸರ್ಗಿಕ ವಿಪತ್ತುಗಳು ಅಥವಾ ಇತರ "ದೇವರ ಕೃತ್ಯಗಳು", ಯುದ್ಧ, ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಮೂಲಸೌಕರ್ಯಕ್ಕೆ ಅಥವಾ ಅದರ ವರದಿಗಾರ ಬ್ಯಾಂಕ್ (ಗಳು) ಹಾನಿ,

ಸಾಮಾನ್ಯ ಸಂವಹನ ಸಾಧನಗಳ ಅನುಪಸ್ಥಿತಿ ಅಥವಾ ಎಲ್ಲಾರೀತಿಯ ಸಾರಿಗೆ ಸಾಧನಗಳ ಅನುಪಸ್ಥಿತಿ ಸೇರಿದಂತೆ ಕೆಲವು ಅನಿರೀಕ್ಷಿತ ಘಟನೆಗಳು ಸಂಭವಿಸಿದರೆ, ವಿಳಂಬವಾದ ಸಾಲಕ್ಕಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಪರಿಹಾರ ನೀಡಲು ಬ್ಯಾಂಕ್‌ನು ವ್ಯಾಜ್ಯವಾರ್ತೆಗಾಗಿರುವುದಿಲ್ಲ.

ಇತ್ಯಾದಿ ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಸೇವಾ ವಿತರಣಾ ನಿಯತಾಂಕಗಳಲ್ಲಿ ತನ್ನ ಬಾಧ್ಯತೆಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುವುದನ್ನು ತಡೆಯುವ ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಯಂತ್ರವನ್ನು ಮೀರಿರುತ್ತದೆ.

### **16. ಸಾಮಾನ್ಯ**

ಯಾವುದೇ ಲಾಭದ ನಷ್ಟ, ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಪರಿಶೋಧನಾ ಅಥವಾ ತತ್ಪರಿಣಾಮದ ನಷ್ಟ, ಹಾನಿಗಳು ಅಥವಾ ವೆಚ್ಚಗಳಿಗೆ ಬ್ಯಾಂಕ್‌ನು ವ್ಯಾಜ್ಯವಾರ್ತೆಗಾಗಿರುವುದಿಲ್ಲ. ಈ ನೀತಿಯ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಪರಿಹಾರದ ಸ್ವೀಕಾರವು ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಕ್ಷಮಿಸುವುದಾದರೂ ಕೂಡಲೇ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವುದಿಲ್ಲವೆಂದು ಸ್ಪಷ್ಟಪಡಿಸುವುದು ಮತ್ತು ಅಂತಿಮ ಇತ್ಯರ್ಥವಾಗಿರುತ್ತದೆ.

\*\*\*\*\*

### **ನವೆಂಬರ್ 2022**

Restricted - Internal