

नुकसान भरपाई आणि ग्राहक संरक्षण धोरण

परिचय

पेमेंट आणि सेटलमेंट सिस्टम मधील तांत्रिक प्रगती आणि बाजारपेठेतील विविध खेळाडूंनी हाती घेतलेल्या ऑपरेशनल सिस्टम आणि प्रक्रियांमधील गुणात्मक बदलांमुळे स्पर्धेच्या बाजारपेठेतील शक्तींना प्रणालीचा उपयोग करणाऱ्यांना अधिक चांगली सेवा प्रदान करण्याची कार्यक्षमता सुधारणास सक्षम केलेले आहे. आपल्या तंत्रज्ञानाच्या पायाभूत सुविधांचा सर्वोत्तम पद्धतीने उपयोग करून ग्राहकांना सेवा देण्याचा बँकेचा प्रयत्न असेल. रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडियाने बँकांना आउटस्टेशन चेक जमा करण्यासाठी कालमर्यादित सूचना देणे, 1 नोव्हेंबर 2004 पासून आउटस्टेशन चेक / साधने (इन्स्ट्रुमेंट्स) उशीराने गोळा करण्यासाठीची व्याजाची रक्कम भरणे, या गोष्टी मागे घेतल्याने बँकेला चांगल्या कामगिरीसाठी आपली कार्यक्षमता वाढविण्याकरिता अजून संध्या उपलब्ध झाल्या होत्या. बँकेच्या या नुकसान भरपाई धोरणाची रचना ही, खाते अनधिकृतपणे डेबिट करणे, धनादेश / साधन (इन्स्ट्रुमेंट्स) गोळा करण्यात झालेल्या विलंबासाठी ग्राहकांना व्याज देणे, स्टॉप पेमेंट सूचना मिळाल्यावर धनादेशसाठी रक्कम भरणे, भारतात पैसे पाठविणे, परकीय चलन सेवा, कर्ज देणे, इत्यादी क्षेत्रांचा समावेश करण्यासाठी डिझाइन केली गेली आहे. ग्राहकांना दिलेल्या वागणुकीत पारदर्शकता आणि निष्पक्षता ठेवणे, या तत्वांवर हे धोरण आधारित आहे.

या धोरणाचे उद्दीष्ट अशी प्रणाली स्थापन करणे आहे ज्यायोगे बँकेच्या सेवेतील कमतरतेमुळे किंवा बँक थेट जबाबदार असलेल्या कोणत्याही चुकीमुळे किंवा बँकेला कमिशनमुळे ग्राहकाला होणाऱ्या कोणत्याही आर्थिक नुकसानीची भरपाई बँक करते. ग्राहकाला न मागता नुकसान भरपाई दिली जाईल याची खात्री करून घेऊन, ग्राहकाला बँकिंग लोकपाल किंवा इतर कोणत्याही मंचाकडे निवारणासाठी संपर्क साधावा लागेल याची उदाहरणे लक्षणीयरीत्या कमी होतील, अशी बँकेची अपेक्षा आहे. याचा पुनरुच्चार करण्यात येत आहे की या धोरणात केवळ आर्थिक नुकसानीची भरपाई समाविष्ट आहे जी बँकेद्वारे देऊ केलेल्या सेवांमधील कमतरतेमुळे ग्राहकांना होऊ शकते जी थेट पद्धतीने मोजली जाऊ शकते आणि म्हणूनच या धोरणांतर्गत वचनबद्धता ही कोणत्याही अधिकाराचा पूर्वग्रह न बाळगता बँकर-ग्राहक विवादांवर योग्य प्रकारे गठीत केलेल्या कोणत्याही मंचापुढे बँकेला आपली भूमिका मांडण्याच्या कोणत्याही अधिकाराचा पूर्वग्रह न बाळगता आहे.

हे धोरण www.barclays.in या आमच्या वेबसाइटवर उपलब्ध आहे

1. अनधिकृत / चुकीचे डेबिट

जर बँकेने एखाद्या खात्यात अनधिकृत/चुकीचे थेट डेबिट उपस्थित केले असेल, तर त्या स्थितीची पडताळणी केल्यानंतर, चुकीच्या डेबिटची माहिती दिल्यावर ताबडतोब नोंद (एंट्री) मागे घेतली जाईल. बचत बँक ठेवीवरील व्याज भरण्यासाठी लागू असलेल्या किमान शिल्लकमध्ये कपात करून किंवा कर्ज खात्यात बँकेला अतिरिक्त व्याज देऊन, जर अनधिकृत / चुकीच्या डेबिटमुळे ग्राहकाचे आर्थिक नुकसान झाले असेल, तर बँक अशा नुकसानीसाठी ग्राहकाला नुकसान भरपाई देईल. शिवाय, जर अनधिकृत / चुकीच्या डेबिटमुळे शिल्लकच्या अपुरेपणामुळे धनादेश परत करणे किंवा थेट डेबिट सूचनांमध्ये बिघाड झाल्यामुळे ग्राहकाचे काही आर्थिक नुकसान झाले असेल तर, सर्व संबंधित बाबींचा विचार करून बँक ग्राहकाला अशा आर्थिक नुकसानीच्या मर्यादेपर्यंत भरपाई देईल.

अनधिकृत डेबिट व्यवहार हे ग्राहकाच्या खात्यातील असे कोणतेही डेबिट व्यवहार असतात ज्यासाठी ग्राहकाने सूचना दिलेल्या नाहीत किंवा बँकेने ग्राहकाला मान्य केलेले किंवा कळविलेले नाही. त्रुटीमुळे ग्राहक खात्यात अनवधानाने डेबिट केलेली कोणतीही रक्कम चुकीचे डेबिट्स असतात.

ग्राहकाने चुकीची नोंद झाली आहे अशी कळविल्यावर त्याच्या पडताळणीत तृतीय पक्षाचा समावेश नसल्यास, बँक चुकीचे डेबिट झाल्याची नोंद केल्याच्या तारखेपासून जास्तीत जास्त 7 कामकाजी दिवसांच्या आत पडताळणीची प्रक्रिया पूर्ण करण्याची व्यवस्था करेल. पडताळणीमध्ये तृतीय पक्ष सामील असल्याचे आढळल्यास किंवा जेथे परदेशी केंद्रांवर पडताळणी केली गेली असेल तेथे बँक ग्राहकाद्वारे अनधिकृत / चुकीच्या व्यवहाराची नोंद केल्याच्या तारखेपासून जास्तीत जास्त एक महिन्याच्या आत पडताळणी प्रक्रिया पूर्ण करेल.

2. एन.ए.सी.एच ची खात्यांना थेट डेबिट्स/ इतर डेबिट्सची सूचना

ग्राहकांच्या थेट डेबिट/एन.ए.सी.एच डेबिट च्या सूचना वेळेत पूर्ण करण्याचे काम बँक हाती घेणार आहे. जर बँक अशा प्रकारच्या वचनबद्धतेची पूर्तता करण्यात अपयशी ठरली तर सूचनांची अंमलबजावणी करण्यात विलंब झाल्यामुळे / अयशस्वी झाल्याने ग्राहकाला होणाऱ्या कोणत्याही प्रमाणातील आर्थिक नुकसान भरून काढण्यात येईल.

बँक कोणतेही लागू सेवा शुल्क, जे बँकेने अधिसूचित केलेल्या शुल्काच्या वेळापत्रकानुसार असेल, ग्राहकांच्या खात्यातून डेबिट करेल. जर बँकेने व्यवस्थेचे उल्लंघन करून कोणतेही शुल्क आकारले तर, ग्राहकाने निदर्शनास आणून दिल्यावर त्याने मान्य केलेल्या अटी व शर्तीचे समीक्षण करण्याच्या अधीन राहून बँक शुल्क मागे घेईल. याचा परिणाम स्वरूप ग्राहकांच्या कोणत्याही आर्थिक नुकसानीची भरपाई करण्यात येईल.

जेथे हे सिद्ध झाले आहे की बँकेने प्राप्तकर्त्यांच्या लेखी संमतीशिवाय डेबिट कार्ड जारी केलले आहे आणि सक्रिय केलेले आहे, तेथे बँक त्वरित शुल्क उलट तर करतेच आणि याव्यतिरिक्त या संदर्भातील नियामक मार्गदर्शक तत्वांनुसार परत केलेल्या शुल्काच्या मूल्याच्या दुप्पट रक्कम संकोच न करता प्राप्तकर्त्यास देऊन दंड देखील भरते.

3. स्टॉप पेमेंट सूचनांनंतर धनादेशांचे पेमेंट

जर बँकेने स्टॉप पेमेंटच्या सूचना (इंस्ट्रक्शन) स्वीकारल्यानंतर चेक वटला गेला असेल तर, बँक व्यवहार उलट करेल आणि ग्राहकांच्या हिताचे रक्षण करण्यासाठी त्या तारखेच्या मूल्या प्रमाणे (व्हॅल्यू-डेडेड) क्रेडिट देईल. याचा परिणाम स्वरूप होणाऱ्या ग्राहकांच्या कोणत्याही आर्थिक नुकसानीची, वरील परिच्छेद 1 अंतर्गत प्रदान केल्याप्रमाणे, भरपाई केली जाईल. ग्राहकाने बँकेला व्यवहाराची माहिती दिल्याच्या 2 कामकाजी दिवसांच्या आत असे डेबिट्स उलट केले जातील.

4. परकीय चलन सेवा

परदेशी बँकांकडून वेळेवर पतपुरवठा मिळवणे (क्रेडिट मिळवणे) बँकेला शक्य होणार नसल्याने परदेशी चलनात निश्चित केलेल्या धनादेशांना गोळा करण्यात होणाऱ्या विलंबाची भरपाई बँक ग्राहकाला देणार नाही. बँकेला असा अनुभव आला आहे की, परदेशातील बँकांवर काढलेल्या साधनांना (इन्स्ट्रुमेंट्सना) गोळा करण्याची वेळ प्रत्येक देशात आणि अगदी देशात, एका ठिकाणाहून दुसऱ्या ठिकाणी वेगवेगळी असते. अशा तात्पुरत्या स्वरूपात मंजूर केलेल्या साधनांच्या परताव्यासाठी वेळेचे निकष देखील प्रत्येक देशात भिन्न असतात. तथापि, बँक धनादेश / साधन (इन्स्ट्रुमेंट) खरेदी करून, खात्यातील व्यवहार भूतकाळात समाधानकारक असल्यास, अशा साधनांविरुद्ध आगाऊ पतपुरवठ्याचा (क्रेडिटचा) विचार करेल. तथापि, एकदा रक्कम त्याच्या कॉरिस्पॉन्डंटसह बँकेच्या नॉस्ट्रो खात्यात जमा झाल्यानंतर क्रेडिट देण्यात अनावश्यक विलंब झाल्यास बँक ग्राहकाला भरपाई देईल. निर्धारित केलेला सामान्य क्लिंग कालावधी विचारात घेतल्यानंतर, क्रेडिटच्या तारखेपासून नॉस्ट्रो अकाउंट / देय तारखेपर्यंत एका आठवड्याच्या पुढे झालेल्या

विलंबासाठी अशी भरपाई दिली जाईल. अशा प्रकरणांमध्ये नुकसान भरपाईची गणना खालीलप्रमाणे करण्यात येईल :

- अ) बँकेच्या गोळा करण्याच्या (संकलन) धोरणात नमूद केल्याप्रमाणे रक्कम जमा करण्यास विलंब केल्याबद्दल व्याज.
- ब) परकीय चलन दरातील प्रतिकूल हालचालींमुळे होणाऱ्या कोणत्याही संभाव्य नुकसानीची भरपाई.

5. भारतात भरणा (रेमिटन्स)

a) धनादेश गोळा करणे

साधन गोळा करण्यातील विलंबामुळे होणारी नुकसान भरपाई बँकेच्या धनादेश गोळा करण्याच्या (संकलन) धोरणात (www.barclays.in उपलब्ध आहे) दर्शविल्याप्रमाणे असेल आणि हे माहितीसाठी खाली पुन्हा दिले गेले आहे: "आउटस्टेशन धनादेश गोळा करण्यात विलंब झाल्याने व्याज भरणे: बँकेच्या नुकसान भरपाई धोरणाचा एक भाग म्हणून, क्रेडिट देण्यास नमूद केलेल्या कालावधीपेक्षा जास्त उशीर झाल्यास बँक आपल्या ग्राहकांना संकलन साधनांच्या रक्कमवर व्याज देईल. सर्व प्रकारच्या खात्यांमध्ये ग्राहकांकडून कोणतीही मागणी न असताना असे व्याज दिले जाईल. वसुली करण्यात विलंब झाल्याने त्यावरील व्याज भरण्याच्या उद्देशासाठी बँकेच्या स्वतःच्या शाखांवर किंवा इतर बँकांवर काढलेल्या साधनांमध्ये कोणताही फरक केला जाणार नाही.

संकलन करण्यास विलंब झाल्याने त्याचे व्याज खालील दराने दिले जाईल:

- a) आउटस्टेशन धनादेश गोळा करताना 7/10/14 दिवसांपुढील झालेल्या विलंबाच्या कालावधीसाठी, जसा असेल तसा, बचत बँकेचा.
- b) 14 दिवसांपेक्षा जास्त विलंब झाल्यास संबंधित कालावधीकरिता मुदत ठेवीसाठी लागू असलेल्या दराने व्याज दिले जाईल
- c) असाधारण विलंब झाल्यास, म्हणजेच 90 दिवसांपेक्षा जास्त विलंब झाल्यास, संबंधित कालावधीसाठी मुदत ठेवीच्या दरापेक्षा 2% अधिक दराने व्याज दिले जाईल
- d) जर संकलनाखाली असलेल्या धनादेशाची रक्कम ग्राहकाच्या ओव्हरड्राफ्ट / कर्ज खात्यात जमा केली गेली पाहिजे असेल, तर कर्जखात्याला लागू असलेल्या दराने व्याज दिले जाईल. असाधारण विलंब म्हणजे 90 दिवसांपेक्षा जास्त विलंब झाल्यास, कर्ज खात्याला लागू असलेल्या दरापेक्षा 2% पेक्षा जास्त दराने व्याज दिले जाईल हे लक्षात घेतले पाहिजे की वरीलप्रमाणे व्याज देय फक्त भारतात गोळा करण्यासाठी पाठविलेल्या साधनांसाठीच लागू असेल."

ग्राहकाने संकलनासाठी बँकेकडे सुपूर्द केल्यानंतर साधन (इन्स्ट्रुमेंट) गमावल्यामुळे ग्राहकांना होणाऱ्या आर्थिक नुकसानीबद्दल बँकेचे नुकसान भरपाईचे धोरणही आमच्या संकलन धोरणात दाखविल्याप्रमाणे असेल. माहितीसाठी ते खाली दिल्याप्रमाणे आहे:

"ट्रान्झिटमध्ये / क्लिअरिंग प्रक्रियेत किंवा पेमेंट करणाऱ्या बँकेच्या शाखेत हरवलेले धनादेश / साधन:

संकलनासाठी स्वीकारलेला धनादेश किंवा एखादे साधन ट्रान्झिटमध्ये किंवा क्लिअरिंग प्रक्रियेत किंवा पेमेंट बँकेच्या शाखेत हरवल्यास बँकेला नुकसानीची माहिती मिळताच ताबडतोब, खातेदाराच्या लक्षात आणून देईल जेणेकरून खातेदार चेक काढणाऱ्याला (ड्रावरला) स्टॉप पेमेंटची नोंद करण्यासाठी कळवू शकेल आणि

गमावलेले धनादेश / साधनांची रक्कम जमा न केल्यामुळे त्याने / तिने जारी केलेल्या धनादेशांचा, जर काही असतील तर, अवमान होणार नाही याची काळजी घेऊ शकेल. चेक काढणाऱ्याकडून (ड्रॉवर कडून) डुप्लिकेट साधन (इन्स्ट्रुमेंट) मिळविण्यासाठी बँक ग्राहकाला सर्व मदत करेल. ट्रान्झिटमध्ये गमावलेल्या साधनांच्या (इन्स्ट्रुमेंट्सच्या) संदर्भात बँक खातेदाराला खालील प्रकारे नुकसान भरपाई देईल:

a) जर साधनांच्या नुकसानीबद्दल माहिती ग्राहकास संकलनासाठी निर्धारित केलेल्या मुदतीच्या पलीकडे दिली गेली असेल तर (7/10/14 दिवस जसे असू शकते तसे) वर नमूद केलेल्या दराने निर्धारित संकलन कालावधीपेक्षा जास्त कालावधीसाठी बचत व्याज दर दिला जाईल.

b) याव्यतिरिक्त, डुप्लिकेट धनादेश / साधन (इन्स्ट्रुमेंट) मिळविण्यात आणि त्याच्या संकलनात आणखी विलंब होण्याच्या शक्यतेसाठी तरतूद करण्याकरिता बँक धनादेशाच्या रक्कमवर पुढील 15 दिवसांच्या कालावधीसाठी बचत बँक दराने व्याज देईल.

c) जर हे साधन बँक / संस्थेकडून, जे डुप्लिकेट इन्स्ट्रुमेंट जारी करण्यासाठी शुल्क आकारेल, प्राप्त केले जायचे असेल, तर पावती दिल्यानंतर डुप्लिकेट चेक / साधन (इन्स्ट्रुमेंट) मिळविण्यासाठी ग्राहकाने केलेल्या कोणत्याही वाजवी शुल्काची भरपाई देखील बँक करेल.

शिवाय, संबंधित व्यवसाय दिवसाच्या धनादेश ठेवीच्या कट-ऑफ वेळेत त्यांच्या काउंटरवर सादर केलेले स्थानिक धनादेश गोळा करण्यास आणि प्राप्त करण्यात विलंब होण्याच्या कालावधीसाठी बँक व्याज (धनादेश संकलन धोरणात नमूद केल्याप्रमाणे) देईल.

b) इलेक्ट्रॉनिक पेमेंट्स

क्रेडिट्सवर प्रक्रिया / इलेक्ट्रॉनिक पेमेंट्सच्या परताव्याच्या बाबतीत विलंब होण्याच्या घटनांसाठी व्याज भरण्याबाबत आर.बी.आय च्या मार्गदर्शक तत्वांच्या बाबतीत उदाहरणार्थ, एन.ई.एफ.टी, बार्कलेज बँक पी.एल.सी, भारत इष्ट खातेधारकांना जमा करण्याचे किंवा विहित मुदतीच्या आत भरणा करणाऱ्या (रेमिटिंग) बँकेला सूचना परत करण्याचे काम हाती घेते. अशा प्रकरणांमध्ये जेथे वैध कारणांशिवाय विहित मुदतीत लाभार्थ्यांच्या खात्यात जमा करणे शक्य नाही, तेथे ग्राहकांना आर.बी.आय एल.ए.एफ रेपो रेट + 2% दराने क्रेडिट देण्यासाठी विलंब झालेल्या कालावधीसाठी भरपाई दिली जाईल.

6. डुप्लिकेट ड्राफ्ट जारी करणे आणि विलंबासाठी नुकसान भरपाई करणे

बँकेने विहित केलेल्या कागदपत्रांसह खरेदीदाराकडून अशी विनंती प्राप्त झाल्यापासून पंधरवड्यांच्या आत डुप्लिकेट ड्राफ्ट जारी केला जाईल. वरील विहित कालावधीपेक्षा जास्त विलंब झाल्यास, अशा विलंबासाठी ग्राहकाला नुकसान भरपाई म्हणून संबंधित कालावधीच्या मुदत ठेवीसाठी लागू असलेल्या दराने व्याज दिले जाईल.

7. ए.टी.एम न चालणे

बँकेकडे ग्राहकाची, न चालणाऱ्या ए.टी.एम मुळे चुकीच्या पद्धतीने डेबिट झालेल्या रक्कमसाठी तक्रार प्राप्त झाल्यापासून जास्तीत जास्त 5 दिवसांच्या आत ती ग्राहकाला परत देणे बँकेवर बंधनकारक आहे. बँकेच्या डेबिट कार्डद्वारे करता येणाऱ्या कोणत्याही ए.टी.एम द्वारे झालेल्या अयशस्वी व्यवहारांचा या कलमांतर्गत समावेश आहे. तक्रार प्राप्त झाल्यापासून 5 दिवसांच्या आत ग्राहकाचे खाते पुन्हा जमा करण्यात अपयशी ठरल्यास, बँक पीडित ग्राहकाला दररोज रु. 100/- एवढी नुकसान भरपाई देईल. ही भरपाई ग्राहकाकडून कोणताही दावा न करता आपोआप ग्राहकांच्या खात्यात बँक अयशस्वी ए.टी.एम व्यवहारांचे क्रेडिट देण्याचाच

दिवशी जमा केली जाईल. जेव्हा बँकेच्या ग्राहकाने इतर बँक ए.टी.एम चा वापर केला असेल, तेव्हा त्याने ए.टी.एम व्यवहार केल्यास चार्ज बँकचा तपशील समाविष्ट केला जाऊ शकतो.

8. बँकेच्या एजंटकडून संहितेचे (कोडचे) उल्लंघन

बँकेचा प्रतिनिधी, विक्रेता, सेवा प्रदाता आणि कुरिअर यांनी कोणत्याही चुकीच्या वर्तणुकीत सहभाग घेतलेला आहे किंवा बँकेने स्वेच्छेने स्वीकारलेल्या ग्राहकांशी असलेल्या बँकेच्या बांधिलकीचे उल्लंघन केलेले आहे, अशी कोणतीही तक्रार ग्राहकाकडून प्राप्त झाल्यास, तक्रार मिळाल्याच्या तारखेपासून 7 कामकाजी दिवसांच्या आत आणि जेथे न्याय्य असेल तेथे, ग्राहकाला आर्थिक नुकसानीची भरपाई देण्यासाठी, काही असल्यास, बँक चौकशी करण्यासाठी आणि निष्कर्ष कळविण्यासाठी योग्य ती पावले उचलेल.

9. व्यावसायिक बँकांकडून सहकारी बँकांच्या '□टपार साधन (इन्स्ट्रुमेंट्स)' चा व्यवहार

व्यावसायिक बँकांकडून सहकारी बँकांच्या '□टपार' साधनांच्या (इन्स्ट्रुमेंट्सच्या) देयकाच्या व्यवस्थेत पारदर्शकता नसल्याबद्दल, जेथे भरणा करणाऱ्याने (रेमिटरने) आधीच साधनांसाठी (इन्स्ट्रुमेंट्ससाठी) पैसे दिलेले असून सुद्धा अशा साधनांचा अनादर केला जातो, याकरिता आर.बी.आय ने चिंता व्यक्त केलेली आहे. या संदर्भात असे स्पष्ट केले आहे की, जोपर्यंत धनादेश जारी करण्याची व्यवस्था केली जात नाही, तोपर्यंत बँक आपल्यासह इतर बँकांनी ठेवलेल्या चालू खात्यांवर काढलेला धनादेश वटवणार नाही. पुरेशी निधीची व्यवस्था नसताना धनादेशचे देयक न भरण्यासाठी / विलंब झालेल्या देयकासाठी धनादेश धारकाला नुकसान भरपाई देण्याची जबाबदारी जारी करणाऱ्या बँकेची असेल.

10. डेबिट कार्डांच्या व्यवहाराची मर्यादा

रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडियाच्या नियमांनुसार बँकेने कार्ड, बँक आयडेंटिफिकेशन नंबर (बी.आय.एन) तसेच बँक स्तरावर व्यवहार मर्यादा घातलेल्या आहेत. कार्ड नेटवर्क स्विकवरंच या मर्यादा निश्चित करण्यात आलेल्या आहेत. या मर्यादांचे व्यवसायाच्या गरजेनुसार आणि बँकेकडून जोखीम मूल्यांकनानुसार वार्षिक पुनरावलोकन केले जाते.

11. कर्जावरील सर्व थकबाकीच्या परतफेडीवर मालमत्ता गहाण ठेवण्याकरिता सिक्युरिटीज, कागदपत्रे, टायटल डीड परत करणे

जर बँकेने तारण मालमत्तेच्या संदर्भात सिक्युरिटीज / कागदपत्रे / टायटल डीड्स परत केलेली नाहीत किंवा बँकेच्या शाखा / अधिकृत एजंटकडून तारण मालमत्तेच्या संदर्भात सिक्युरिटीज / कागदपत्रे / टायटल डीड्स बँकेने सहमती दिलेल्या किंवा बँकेशी करार केलेल्या सर्व थकबाकीच्या परतफेडीच्या तारखेपासून 15 दिवसांच्या आत जमा करण्याची माहिती ग्राहकाला दिलेली नाही, तर तक्रार निवारण धोरणानुसार ग्राहकाला योग्य ती पावले उचलण्याचा अधिकार असेल. बँकेचा निर्णय अंतिम आणि बंधनकारक असेल.

12. ग्राहक संरक्षण - अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक बँकिंग व्यवहारातील ग्राहकांचे उत्तरदायित्व मर्यादित करणे

ग्राहकांद्वारे केल्या जाणाऱ्या इलेक्ट्रॉनिक बँकिंग व्यवहारांची सुरक्षितता आणि संरक्षण सुनिश्चित करण्यासाठी बँकेकडे योग्य प्रणाली आणि कार्यपद्धती आहेत;

अनधिकृत व्यवहारांमुळे निर्माण होणाऱ्या धोक्यांचे मूल्यांकन करण्यासाठी आणि अशा घटनांमुळे उद्धवणारी दायित्वे मोजण्यासाठी बँकेकडे एक मजबूत आणि दमदार (डायनॅमिक) यंत्रणा आहे. जोखीम कमी करण्यासाठी आणि त्यातून उद्धवणाऱ्या जबाबदाऱ्यांपासून स्वतःचे संरक्षण करण्यासाठी यात योग्य उपाय आहेत. यात एक मजबूत आणि दमदार (डायनॅमिक) फसवणूक शोध आणि प्रतिबंध यंत्रणा आहे;

बँक वेळोवेळी फसवणूक रोखण्यासाठी एस.एम.एस आणि वेबसाइट अद्यतन आणि इतर माध्यमांद्वारे ग्राहकांना माहिती देत असते.

बँकेच्या ग्राहकांना कोणत्याही अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक बँकिंग व्यवहारांचा अहवाल देण्यासाठी आमच्या 24X7 हेल्प लाइनवर कॉल करता येईल किंवा आमच्या चॅनेलद्वारे तक्रार नोंदविता येईल.

याव्यतिरिक्त, या धोरणाने खालील तपशीलांनुसार अनधिकृत व्यवहाराच्या बाबतीत ग्राहकाचे उत्तरदायित्व परिभाषित करण्याचे उद्देश्य ठेवलेले आहे -

ग्राहकाचे शून्य उत्तरदायित्व (ग्राहकाची झीरो लायबिलिटी)

जेथे खालील घटनांमध्ये अनधिकृत व्यवहार होईल तेथे ग्राहकाचा शून्य उत्तरदायित्वाचा हक्क निर्माण होईल:

- i. बँकेकडून (व्यवहाराची नोंद ग्राहकाने केली आहे की नाही याची पर्वा न करता) सहाय्यकारी फसवणूक / निष्काळजीपणा / कमतरता.
- ii. तृतीय पक्षाकडून उल्लंघन जेथे कमतरता बँकेकडून किंवा ग्राहकाकडून नसून सिस्टममध्ये इतरत्र कुठेतरी आहे, आणि अनधिकृत व्यवहाराबद्दल बँकेकडून संसूचना मिळाल्यावर तीन कामकाजी दिवसांत ग्राहकाने बँकेला सूचित केले आहे.

ग्राहकाचे मर्यादित उत्तरदायित्व

खालील प्रकरणांमध्ये अनधिकृत व्यवहारांमुळे होणाऱ्या नुकसानीची जबाबदारी ग्राहकावर राहिल :

i. ज्या प्रकरणांमध्ये एखाद्या ग्राहकाने निष्काळजीपणा केल्यामुळे तोटा होतो, जसे की त्याने पेमेंट क्रेडेन्शियल्स सांगितलेली आहेत, तेव्हा ग्राहकाने बँकेला अनधिकृत व्यवहाराची माहिती देईपर्यंत त्याला संपूर्ण नुकसान सहन करावे लागणार आहे. अनधिकृत व्यवहार झाल्याचे कळविल्यावर होणारे कोणतेही नुकसान बँक उचलेल.

ii. अशा प्रकरणांमध्ये जेथे अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक बँकिंग व्यवहाराची जबाबदारी बँकेची किंवा ग्राहकाची नसून प्रणालीमध्ये इतरत्र कुठेतरी असते आणि जेव्हा ग्राहक अशा व्यवहाराच्या बँकेकडून संसूचना मिळाल्याच्या चार ते सात कामकाजी दिवसांच्या दरम्यान बँकेला सूचित करतो, तेव्हा ग्राहकाच्या प्रती व्यवहाराचे उत्तरदायित्व हे व्यवहार मूल्य किंवा खाली दिलेल्या रकमपुरते, जे कमी असेल ते, मर्यादित असेल.

अनुक्रमांक	अनधिकृत व्यवहारांसाठी नियामकाने परिभाषित केलेली परिस्थिती/घटना	ग्राहकाचे उत्तरदायित्व (कमाल)	बँकेचे उत्तरदायित्व

1	बी.एस.बी.डी खाती (अकाउंट्स)	रु. (आय.एन.आर) 5000/-	शेष व्यवहाराचे मूल्य > रु. (आय.एन.आर) 5000/-
2	इतर सर्व बचत खाती, चालू / रोख क्रेडिट / एम.एस.एम.ई ची ओव्हरड्राफ्ट खाती, वार्षिक सरासरी शिल्लक (फसवणूकीची होण्याआधीच्या 365 दिवसांदरम्यान) / रु. 25 लाखांपर्यंत असलेल्या व्यक्तींची चालू खाती / रोख क्रेडिट / ओव्हरड्राफ्ट खाती	व्यवहाराचे मूल्य किंवा रु. (आय.एन.आर) 10,000.00/- (जे कमी असेल ते)	शेष व्यवहाराचे मूल्य > रु. (आय.एन.आर) 10,000/-
3	इतर सर्व चालू / रोख क्रेडिट / ओव्हरड्राफ्ट खाती ज्यांची मर्यादा रु. 5 लाखांपेक्षा जास्त आहे	व्यवहाराचे मूल्य किंवा रु. (आय.एन.आर) 25,000.00/- (जे कमी असेल ते)	शेष व्यवहाराचे मूल्य > रु. (आय.एन.आर) 25,000/-

संसूचना मिळण्याची तारीख वगळून ग्राहकाच्या गृह शाखेच्या कामकाजाच्या वेळापत्रकानुसार वर नमूद केलेल्या कामाच्या दिवसांची संख्या मोजली जाईल.

इलेक्ट्रॉनिक बँकिंग चॅनेलवरील अनधिकृत व्यवहारांसाठी उत्तरदायित्व जे व्यवहाराच्या तारखेपासून 7 कामकाजी दिवसांपेक्षा जास्त दिवसांनी नोंदवले गेले आहे

अनुक्रमांक	अनधिकृत व्यवहारांसाठी नियामकाने परिभाषित केलेली परिस्थिती / घटना	ग्राहकाचे उत्तरदायित्व (कमाल)	बँकेचे उत्तरदायित्व
1	सर्व प्रकारच्या खात्यांसाठी	पूर्ण व्यवहाराचे मूल्य	रु. (आय. एन. आर) 0.00/-

बँकेला सर्व वादग्रस्त प्रकरणांसाठी ग्राहकाला आधारभूत कागदपत्रे म्हणजे विवादाचा फॉर्म, एफ.आय.आर ची प्रत इत्यादी विहित मुदतीत प्रदान करणे आवश्यक आहे. बँकेने योग्य पाठपुरावा केल्यानंतर, ग्राहक कागदपत्रे देण्यास असमर्थ ठरल्यास किंवा निर्धारित मुदतीत कागदपत्रे सादर करण्यास ग्राहकाकडून विलंब झाल्यास, बँकेला तपासाचा निष्कर्ष काढता येणार नाही आणि अशा प्रकरणांच्या बाबतीतील अनधिकृत व्यवहारांचे दायित्व केवळ ग्राहकावरच राहिले.

ग्राहकांनी नोंदविलेल्या अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक बँकिंग व्यवहारांचा बँक वेळोवेळी आढावा घेईल आणि संबंधित समित्यांना संबंधित एम.आय.एस प्रकाशित करेल.

ग्राहकाच्या शून्य उत्तरदायित्वासाठी (झिरो लायबिलिटीसाठी) / मर्यादित उत्तरदायित्वासाठी परतवण्याचा कालावधी

ग्राहकाने अधिसूचित केल्यावर, बँक अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक व्यवहारामध्ये सामील रक्कम ग्राहकाने अशा अधिसूचना दिल्याच्या तारखेपासून 10 कामकाजी दिवसांच्या आत ग्राहकांच्या खात्यात जमा करेल. अनधिकृत व्यवहाराच्या तारखेला असलेले मूल्य क्रेडिट असेल. एकदा तक्रारीचे निराकरण झाले आणि ग्राहकाचे उत्तरदायित्व, जर काही असेल तर, बँकेच्या धोरणात नमूद केल्याप्रमाणे, परंतु तक्रार प्राप्त झाल्याच्या तारखेपासून 90 दिवसांपेक्षा जास्त नाही, आणि आर.बी.आय च्या परिपत्रकातील तरतुदीनुसार ग्राहकाला नुकसान भरपाई दिली जाते:

- जेथे तक्रारीचे निराकरण करणे किंवा ग्राहकाचे उत्तरदायित्व, काही असल्यास, 90 दिवसांच्या आत निश्चित करता येत नाही, तेथे या परिपत्रकात नमूद केल्याप्रमाणे नुकसान भरपाई ग्राहकाला दिली जाते; आणि
- डेबिट कार्डाच्या/बँक खात्याच्या बाबतीत, ग्राहकाला व्याजाचे नुकसान सहन करावे लागत नाही

पुढील अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक व्यवहारांना प्रतिबंध करणे

ग्राहकाकडून अनधिकृत व्यवहार झाल्याचे कळल्यावर पुढील कोणत्याही फसव्या व्यवहारांना प्रतिबंध करण्यासाठी, बँक पुढील तपास होईपर्यंत खात्याला किंवा कार्डाला फ्रीज करू शकते किंवा पुढील व्यवहार रोखू शकते.

सिद्धीभार (बर्डन ऑफ प्रूफ)

अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक बँकिंग व्यवहारांच्या बाबतीत ग्राहकांचे उत्तरदायित्व सिद्ध करण्याचा बोजा बँकेवर असेल.

अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक व्यवहार कळविणे आणि त्यांची देखरेख करणे

अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक व्यवहारांशी संबंधित सर्व ग्राहकांच्या तक्रारी बँकेतील योग्य समित्यांना कळवाव्यात. नोंद करण्यामध्ये, इतर गोष्टींबरोबरच, प्रकरणांचे प्रमाण / संख्या आणि सामील असलेले एकूण मूल्य व विविध प्रकारच्या प्रकरणांमध्ये वितरण, जसे की, कार्ड उपस्थित व्यवहार, कार्ड अनुपस्थित व्यवहार, इंटरनेट बँकिंग, मोबाइल बँकिंग, ए.टी.एम व्यवहार इत्यादी यांचा समावेश असेल.

13. टर्न अराउंड टाइम (टॅट) साठीचा सुसंवाद आणि अधिकृत पेमेंट सिस्टमचा वापर करून अयशस्वी व्यवहारांसाठी ग्राहकाची भरपाई

- जर व्यवहार 'क्रेडिट-पुश' फंड ट्रान्सफर असेल आणि लाभार्थी खाते जमा झाले नसेल पण देणाऱ्याच्या (जनकाच्या) डेबिटवर परिणाम झाला असेल, तर विहित कालावधीत क्रेडिट देण्यात येईल आणि तसे न केल्यास लाभार्थ्याला दंडाची रक्कम देण्यात येईल. जर टॅटच्या पलीकडे देणाऱ्या (जनक) बँकेच्या बाजूने व्यवहार सुरू करण्यास उशीर झाला, तर देणाऱ्याला (जनकाला) दंडाची रक्कम देण्यात येईल.
- 'असफल व्यवहार' हा एक असा व्यवहार आहे जो ग्राहक जबाबदार नसलेल्या कोणत्याही कारणामुळे, जसे की संवादाची लिंक अयशस्वी होणे, ए.टी.एम मध्ये रोख रक्कम उपलब्ध नसणे, सत्रांची वेळ संपणे, इत्यादी मुळे पूर्ण होत नाही. असफल व्यवहारांमध्ये अशा क्रेडिटसचा देखील समावेश असेल जे पूर्ण माहितीचा अभाव किंवा योग्य माहितीचा अभाव आणि उलट व्यवहार सुरू करण्यास उशीर झाल्यामुळे लाभार्थ्यांच्या खात्यात परिणाम देऊ शकलेले नाही.
- लाभार्थ्यांच्या बाजूने निधी मिळालेल्याच्या दिवशीच जारीकर्त्याच्या / देणाऱ्याच्या बाजूला व्यवहार उलट केला जाईल.
- स्वदेशी व्यवहार, म्हणजे, असे जेथे देणारा (जनक) आणि लाभार्थी दोघेही भारतात आहेत, त्यांचा या रचनेत (फ्रेमवर्क मध्ये) समावेश आहे

अनुक्र मांक	घटनेचे वर्णन	ऑटो-रिव्हर्सल आणि नुकसान भरपाईसाठी रचना (फ्रेमवर्क)	
		ऑटो-रिव्हर्सल करिता कालावधी	देय नुकसान भरपाई
I	II	III	IV
1	मायक्रो-ए.टी.एम सह ऑटोमेटेड टेलर मशीन्स (ए.टी.एम)		
अ	ग्राहकाचे खाते डेबिट झाले परंतु रोख रक्कम वितरीत केली गेली नाही.	जास्तीत जास्त टी + 5 दिवसांच्या आत अयशस्वी व्यवहाराचे स्वतःहून (प्रो-अॅक्टिव्ह) रिव्हर्सल (आर).	टी + 5 दिवसांपेक्षा जास्त विलंब झाल्यावर खातेदाराच्या क्रेडिटवर ₹ 100/- प्रतिदिन

2	कार्डचे व्यवहार		
a	<u>कार्ड ते कार्ड स्थानांतर (ट्रान्सफर)</u> कार्ड खत्यातून डेबिट झाले परंतु लाभार्थ्याच्या कार्ड खात्यात जमा झालेले नाही.	जर लाभार्थ्याच्या खात्यात क्रेडिट दिले गेले नाही तर, जास्तीत जास्त टी + 1 दिवसाच्या आत व्यवहार रिव्हर्स (आर) केला गेला पाहिजे.	टी + 1 दिवसापेक्षा जास्त विलंब झाल्यास ₹ 100/- प्रतिदिन.
b	<u>पॉईंट ऑफ सेल (पी.ओ.एस)</u> <u>(कार्ड उपस्थित) ज्यामध्ये पी.ओ.एस मधील रोख रक्कमचा समावेश आहे</u> खाते डेबिट झाले आहे परंतु व्यापाराच्या ठिकाणी पुष्टी मिळालेली नाही म्हणजे, चार्ज-स्लिप तयार झाली नाही.	टी + 5 दिवसांच्या आत ऑटो-रिव्हर्सल.	टी + 5 दिवसांपेक्षा जास्त विलंब झाल्यास ₹ 100/- प्रतिदिन.
c	<u>कार्ड उपस्थित नाही (नॉट प्रेझेंट)</u> <u>(सी.एन.पी) (ई- कॉमर्स)</u> खाते डेबिट झाले आहे परंतु व्यापाराच्या सिस्टमवर पुष्टी मिळालेली नाही.		
3	त्वरित देय प्रणाली (आय.एम.पी.एस)		
a	खाते डेबिट झाले आहे परंतु लाभार्थ्याच्या खात्यात जमा झालेले नाही.	लाभार्थ्याच्या खात्यात जमा करता आलेले नसल्यास, लाभार्थी बँकेद्वारे जास्तीत जास्त टी + 1 दिवसांत ऑटो रिव्हर्सल (आर).	जर विलंब टी + 1 दिवसापेक्षा जास्त असेल तर ₹ 100/- प्रतिदिन.
4	युनिफाइड पेमेंट्स इंटरफेस (यू.पी.आय)		
a	खाते डेबिट झालेले आहे परंतु लाभार्थ्याच्या खात्यात जमा झालेले नाही (निधीचे स्थानांतरण).	लाभार्थ्याच्या खात्यात जमा करता आलेले नसल्यास, लाभार्थी बँकेद्वारे जास्तीत जास्त टी + 1 दिवसांत ऑटो रिव्हर्सल (आर).	जर विलंब टी + 1 दिवसापेक्षा जास्त असेल तर ₹ 100/- प्रतिदिन.
b	खाते डेबिट झाले आहे परंतु व्यवहाराची पुष्टी व्यापाऱ्याच्या ठिकाणी (व्यापाऱ्याला देय) मिळालेली नाही.	टी + 5 दिवसांच्या आत ऑटो-रिव्हर्सल.	जर विलंब टी + 5 दिवसांपेक्षा जास्त असेल तर ₹ 100/- प्रतिदिन.

अनुक्र मांक	घटनेचे वर्णन	ऑटो-रिव्हर्सल आणि नुकसान भरपाईसाठी रचना (फ्रेमवर्क)	ऑटो-रिव्हर्सल करिता कालावधी	देय नुकसान भरपाई
------------------------	---------------------	--	------------------------------------	-------------------------

I	II	III	IV
5	आधार सक्षम पेमेंट सिस्टम (आधार पे सहित)		
अ	खाते डेबिट झालेले आहे परंतु व्यवहाराची पुष्टी व्यापाऱ्याच्या ठिकाणी मिळालेली नाही.	मिळवणाऱ्याने टी + 5 दिवसांच्या आत "क्रेडिट अनुयोजन" सुरू करावे.	जर विलंब टी + 5 दिवसांपेक्षा जास्त असेल तर ₹ 100/- प्रतिदिन.
ब	खाते डेबिट झाले आहे परंतु लाभार्थ्याच्या खात्यात जमा झाले नाही.		
6	आधार पेमेंट ब्रिज सिस्टम (ए.पी.बी.एस)		
अ	लाभार्थ्याचे खाते जमा करण्यास विलंब.	लाभार्थी बँकेने टी + 1 दिवसात व्यवहार उलट करावा.	जर विलंब टी + 1 दिवसांपेक्षा जास्त असेल तर ₹ 100/- प्रतिदिन.
7	नेशनल ऑटोमेटेड क्लिअरिंग हाउस (एन.ए.सी.एच)		
अ	लाभार्थ्याचे खाते जमा करण्यास विलंब होणे किंवा रकम परत करणे.	लाभार्थी बँकेने टी + 1 दिवसात क्रेडिट न दिलेला व्यवहार उलट करावा.	जर विलंब टी + 1 दिवसांपेक्षा जास्त असेल तर ₹ 100/- प्रतिदिन.
ब	ग्राहकाने बँकेकडे दिलेले डेबिट आदेश रद्द करूनही खाते डेबिट केले गेलेले आहे.	अशा डेबिटसाठी ग्राहकाची बँक जबाबदार असेल. टी + 1 दिवसाच्या आत निराकरण केले गेले पाहिजे.	

14. सावकारांचे उत्तरदायित्व; कर्जदारांप्रती वचनबद्धता

बँकेने सावकारांच्या दायित्वाची तत्त्वे स्वीकारली आहेत. सावकारांच्या दायित्वासाठी मार्गदर्शक तत्त्वे, आणि बँकेने स्वीकारलेल्या ग्राहकांशी बँकेच्या बांधिलकीच्या संहितेच्या संदर्भात, बँक कर्जदारांना तारण मालमत्तेसाठी सर्व सिक्युरिटीज / कागदपत्रे / टायटल डीड्स कर्जदारांना मान्य केलेल्या किंवा करार केलेल्या सर्व थकवाकीची परतफेड केल्यावर 15 दिवसांच्या आत परत करेल. ते परत करण्यास उशीर झाल्यामुळे, काही आर्थिक नुकसान झालेले असल्यास, त्याकरिता बँक कर्जदाराला भरपाई देईल. बँकांच्या हातून मालमत्ता तारण ठेवण्यासाठी मालकी हक्काच्या दस्तऐवजाचे नुकसान झाल्यास, बँकेने ठरवल्याप्रमाणे डुप्लिकेट कागदपत्रे मिळविण्यासाठी आणि एकरकमी रकम, अशी खिशातील खर्चातून भरपाई देईल.

15. नैसर्गिक आपत्ती

जर काही अनपेक्षित घटना घडल्या ज्यात यांचा समावेश आहे परंतु एवढ्यापुरते मर्यादित नाही, जसे की नागरी व्यत्यय, तोडफोड, टाळेबंदी, संप, अपघात किंवा इतर कामगारांची गडबड, अपघात, आग, नैसर्गिक आपत्ती किंवा इतर "देवाची कार्ये", युद्ध, बँकेच्या पायाभूत सुविधांचे किंवा त्याच्या कॉरिस्पॉन्डन्ट बँकेचे (बँकांचे) नुकसान, संवादाच्या नेहमीच्या साधनांचा अभाव किंवा सर्व प्रकारच्या वाहतुकीचा अभाव इत्यादी, जे बँकेच्या नियंत्रणाबाहेरचे आहे, जे तिला विशिष्ट सेवा वितरण मापदंडांमध्ये आपल्या जबाबदाऱ्या पार पाडण्यापासून प्रतिबंधित करते, तर याकरिता बँक क्रेडिट देण्यास विलंब झाल्यास ग्राहकांना नुकसान भरपाई देण्यास जबाबदार राहणार नाही.

16. सर्वसाधारण

नफ्याचे कोणतेही नुकसान, किंवा कोणतेही अप्रत्यक्ष किंवा परिणामी होणारे नुकसान, हानी किंवा खर्च यासाठी बँक जबाबदार राहणार नाही. या धोरणांतर्गत नुकसान भरपाईची स्वीकृती ही तक्रारीमुळे उद्भवणाऱ्या सर्व समस्यांचे, ज्यासाठी नुकसान भरपाईचा दावा केला गेलेला आहे, पूर्ण आणि अंतिम निराकरण असेल.

नोव्हेंबर 2022