

# 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 ಸ್ಪೀಷನ್ 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 ವಿನಿಮಯ ಸೇವೆಗಳು, ಸಾಲ, ಇತ್ಯಾದಿ. ಈ ನೀತಿಯು ಗ್ರಾಹಕರ ಚಿಕಿತ್ಸೆಯಲ್ಲಿ ಪಾರದರ್ಶಕತೆ ಮತ್ತು ನ್ಯಾಯಸಮ್ಮತತೆಯ ತತ್ವಗಳನ್ನು ಆಧರಿಸಿದೆ.

ಈ ನೀತಿಯ ಉದ್ದೇಶವೇನೆಂದರೆ, ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಕಡೆಯಿಂದ ಸೇವೆಯಲ್ಲಿನ ಕೊರತೆಯಿಂದಾಗಿ ಅಥವಾ ಬ್ಯಾಂಕಿಗೆ ನೇರವಾಗಿ ಕಾರಣವಾಗಬಹುದಾದ ಯಾವುದೇ ಲೋಪ ಅಥವಾ ಕಮಿಷನ್ ಕ್ರಿಯೆಯಿಂದಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕನಿಗೆ ಉಂಟಾಗಬಹುದಾದ ಯಾವುದೇ ಆರ್ಥಿಕ ನಷ್ಟವನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಸರಿದೂಗಿಸುವ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯನ್ನು ಸ್ಥಾಪಿಸುವುದು. ಗ್ರಾಹಕರು ಅದನ್ನು ಕೇಳಿದೆಯೇ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಪಡೆಯುತ್ತಾರೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವ ಮೂಲಕ, ಗ್ರಾಹಕರು ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಒಂಬುಡ್ಸ್ಮನ್ ಅಥವಾ ಇತರ ಯಾವುದೇ ವೇದಿಕೆಯನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಬೇಕಾದ ಸಂದರ್ಭಗಳನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕ್ ನಿರೀಕ್ಷಿಸುತ್ತದೆ. ಬ್ಯಾಂಕ್ ಒದಗಿಸುವ ಸೇವೆಗಳಲ್ಲಿನ ನ್ಯೂನತೆಯಿಂದಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರು ಅನುಭವಿಸಬಹುದಾದ ಆರ್ಥಿಕ ನಷ್ಟಗಳಿಗೆ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಮಾತ್ರ ಪಾಲಿಸಿ ಒಳಗೊಂಡಿದೆ ಎಂದು ಪುನರುಚ್ಚರಿಸಲಾಗಿದೆ. ಇದನ್ನು ನೇರವಾಗಿ ಅಳೆಯಬಹುದು ಮತ್ತು ಅದರಂತೆ ಈ ನೀತಿಯ ಅಡಿಯಲ್ಲಿನ ಬದ್ಧತೆಗಳು ಬ್ಯಾಂಕರ್-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 ಡೆಬಿಟ್‌ನು, ಖಾತೆಗೆ ಎತ್ತಿದ್ದರೆ, ಸ್ಥಾನವನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸಿದ ನಂತರ, ತಪ್ಪಾದ ಡೆಬಿಟ್‌ಗೆ ಮಾಹಿತಿ ಪಡೆದ ತಕ್ಷಣ ನಮೂದು ಹಿಮ್ಮುಖಗೊಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಅನಧಿಕೃತ / ತಪ್ಪಾದ ಡೆಬಿಟ್‌ಗಳಿಗೆ ತಾಯಿ ಬ್ಯಾಂಕ್‌ಗೆ ವೇಣಿಯ ಮೇಲಿನ ಬಡ್ಡಿಯ ಪಾವತಿಗೆ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಕನಿಷ್ಠ ಬಾಕಿಯನ್ನು ಕಡಿಮೆ ಮಾಡುವ ಮೂಲಕ ಅಥವಾ ಸಾಲದ ಖಾತೆಯಲ್ಲಿ ಬ್ಯಾಂಕಿಗೆ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ಪಾವತಿಸುವ ಮೂಲಕ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಆರ್ಥಿಕ ನಷ್ಟವನ್ನು ಉಂಟು ಮಾಡಿದೆ. ಅಂತಹ ನಷ್ಟಕ್ಕೆ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ನೀಡುತ್ತದೆ. ಇದಲ್ಲದೆ, ಅನಧಿಕೃತ / ತಪ್ಪಾದ ಡೆಬಿಟ್‌ನಿಂದಾಗಿ ಬಾಕಿಯ ಅಸಮರ್ಪಕತೆಯ ಕಾರಣದಿಂದಾಗಿ ಚೆಕ್‌ನ್ನು ಹಿಂದಿರುಗಿಸಲು ಆಕಸ್ಮಿಕವಾಗಿ ಅಥವಾ ನೇರ ಡೆಬಿಟ್‌ನು ಚೆಕ್‌ಗಳ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯಿಂದಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರು ಯಾವುದೇ ಆರ್ಥಿಕ ನಷ್ಟವನ್ನು ಅನುಭವಿಸಿದ್ದರೆ, 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 ಡೆಬಿಟ್‌ನು 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 ಬಿಲ್ಟು ಚೆಕ್‌ಗಳನ್ನು ಸಕಾಲದಲ್ಲಿ ನಿರ್ವಹಿಸಲು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಗೆ ತಿಳಿಸಿ ಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ. ಅಂತಹ ಬದ್ಧತೆಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸಲು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಫಲವಾದರೆ, ಸೂಚನೆಗಳನ್ನು ಕಾರ್ಯಗತಗೊಳಿಸುವಲ್ಲಿನ ವಿಳಂಬ / ಸೂಚನೆಗಳನ್ನು ಕಾರ್ಯಗತಗೊಳಿಸುವಲ್ಲಿನ ವ್ಯವಸ್ಥೆ ಲ್ಲದಿಂದಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರು ಅನುಭವಿಸುವ ಯಾವುದೇ ಆರ್ಥಿಕ ನಷ್ಟದ ಪ್ರಮಾಣವನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸರಿದೂಗಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಬ್ಯಾಂಕ್ ಚಿರಸಿದ 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 ಗಳನ್ನು ಹಿಮ್ಮುಖಗೊಳಿಸುತ್ತದೆ. ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಉಂಟಾಗುವ ಯಾವುದೇ ತತ್ಪರಿಣಾಮದ ಆರ್ಥಿಕ ನಷ್ಟವನ್ನು ಸಹ ಸರಿದೂಗಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಸ್ವೀಕರಿಸುವವರಲ್ಲಿ ವಿತೃಪ್ತಿಗಿಯಿಲ್ಲದ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಬಿಟಾರ್ಡ್ ಅನ್ನು ವಿತರಿಸಿದ ಮತ್ತು ಸಕ್ರಿಯಗೊಳಿಸಿದ ಎಂಬ ಸ್ಥಾಪಿತವಾದಾಗ, ಬ್ಯಾಂಕ್ ಕಛಣವೇ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ಹಿಂತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವುದು ಮಾತ್ರವಲ್ಲದೆ, ಈ ನಿಟ್ಟಿನಲ್ಲಿ ನಿಯಂತ್ರಕ ಮಾರ್ಗ ಸೂಚಿಗಳ ಪ್ರಕಾರ ರಿವರ್ಸ್ ಡಲಾದ ಶುಲ್ಕಗಳ ಮೌಲ್ಯಕ್ಕಿಂತ ಮುಟ್ಟುಮೊತ್ತವನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸುವವರಿಗೇ ಹಿಂಜರಿಕೆಯಿಲ್ಲದಂತೆ ವನ್ನು ಪಾವತಿಸುತ್ತದೆ.

### 3. ಪಾವತಿ ತಡೆ ಸೂಚನೆಗಳ ನಂತರ ಚೆಕ್ ಗಳ ಪಾವತಿ

ಪಾವತಿ ತಡೆ ಸೂಚನೆಯನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಅಂಗೀಕರಿಸಿದ ನಂತರ ಚೆಕ್ ಗಳನ್ನು ಪಾವತಿಸಿದ್ದರೆ, ಬ್ಯಾಂಕ್ ವಹಾರವನ್ನು ಹಿಮ್ಮುಖಗೊಳಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರ ಹಿತಾಸಕ್ತಿಯನ್ನು ರಕ್ಷಿಸಲು ಮೌಲ್ಯ-ದಿನಾಂಕದ ಕಡೆ ಟಿಪ್ಪಣಿ ನೀಡುತ್ತದೆ. ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಉಂಟಾಗುವ ಯಾವುದೇ ತತ್ಪರಿಣಾಮದ ಆರ್ಥಿಕ ನಷ್ಟವನ್ನು ಮೇಲಿನ ಪ್ಯಾರಾ 1 ರ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಒದಗಿಸಿರುವಂತೆ ಸರಿದೂಗಿಸಲಾಗುವುದು. ಗ್ರಾಹಕರು ವಹಿವಾಟನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕಿಗೆ ತಿಳಿಸಿದ 2 ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳೊಳಗೆ ಅಂತಹ ತಡೆ ಬಿಟ್ಟು ಚೆಕ್ ಗಳನ್ನು ಹಿಮ್ಮುಖಗೊಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

### 4. ವಿದೇಶಿ ವಿನಿಮಯ ಸೇವೆಗಳು

ವಿದೇಶಗಳಿಗೆ ಕಳುಹಿಸಲಾದ ವಿದೇಶಿಕ ರನ್ನಿಗಳಲ್ಲಿ ಗೊತ್ತುಪಡಿಸಿದ ಚೆಕ್ ಗಳ ಸಂಗ್ರಹಣೆಯಲ್ಲಿ ನವಿಳಂಬಕ್ಕಾಗಿ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ನೀಡುವುದಿಲ್ಲ. ಏಕೆಂದರೆ ಸಾಗರೋತ್ತರ ಬ್ಯಾಂಕುಗಳಿಂದ ಸಕಾಲದಲ್ಲಿ ಸಾಲವನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಸಾಧ್ಯವಾಗುವುದಿಲ್ಲ. ವಿದೇಶಗಳಲ್ಲಿ ನ ಬ್ಯಾಂಕುಗಳಲ್ಲಿ ಏಳೆಯಲಾದ ಉಪಕರಣಗಳನ್ನು ಸಂಗ್ರಹಿಸುವ ಸಮಯವು ವಿದೇಶದಿಂದ ವಿದೇಶಕ್ಕೆ ಮತ್ತು ವಿದೇಶದೊಳಗೆ ಸ್ಥಳದಿಂದ ಸ್ಥಳಕ್ಕೆ ಭಿನ್ನವಾಗಿರುತ್ತದೆ ಎಂಬುದು ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಅನುಭವವಾಗಿದೆ. ತಾತ್ಕಾಲಿಕವಾಗಿ ತೆರವುಗೊಳಿಸಿದ ಉಪಕರಣಗಳನ್ನು ಹಿಂದಿರುಗಿಸುವ ಸಮಯದ ಮಾನದಂಡಗಳು ಸಹ ವಿದೇಶದಿಂದ ವಿದೇಶಕ್ಕೆ ಬದಲಾಗುತ್ತವೆ. ಆದಾಗ್ಯೂ, ಖಾತೆಯ ನಡವಳಿಕೆಯು ಈ ಹಿಂದೆ ತೃಪ್ತಿ ಕರವಾಗಿದೆ. ಚೆಕ್ / ಸಾಧನವನ್ನು ಖರೀದಿಸುವ ಮೂಲಕ ಅಂತಹ ಸಾಧನದ ವಿರುದ್ಧ ಮುಂಗಡವಾಗಿ ಸಾಲವನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕ್ ರಿಗೆ ಣಿಸುತ್ತದೆ. ಆದಾಗ್ಯೂ, ಆದಾಯವನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕಿನ ನೋಡ್ಸ್ ಮೇಲೆ ಖಾತೆಗೆ ಅದರ ಕರಸ್ತಾಂಡೆಂಟ್ಸ್ ದಿಗ್ಜಮ ಮಾಡಿದ ನಂತರ ಸಾಲವನ್ನು ನೀಡುವಲ್ಲಿ ಅನಗತ್ಯವಿಳಂಬಕ್ಕಾಗಿ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ನೀಡುತ್ತದೆ. ನಿಗದಿತ ಸಾಮಾನ್ಯ ಕೂಲಿ ಅಂದವಧಿಯನ್ನು ಗಣನೆಗೆ ತೆಗೆದುಕೊಂಡು ನಾನ್ ಸ್ಪೋನ್ಸರ್ಡ್ ಚೆಕ್ ಟಿಟ್ಯೂಡ್ ದಿನಾಂಕದಿಂದ ಒಂದು ವಾರಕ್ಕಿಂತ ಹೆಚ್ಚಿನ ವಿಳಂಬಕ್ಕೆ / ನಿಗದಿತ ದಿನಾಂಕಕ್ಕೆ ಅಂತಹ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ. ಅಂತಹ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಈ ಕೆಳಗಿನಂತೆ ರೂಪಿಸಲಾಗುವುದು:

- a) ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಸಂಗ್ರಹಣಾ ನೀತಿಯಲ್ಲಿ ಸೂಚಿಸಿದಂತೆ, ಆದಾಯವನ್ನು ಕಡೆಟ್ ಮಾಡುವಲ್ಲಿ ನವಿಳಂಬಕ್ಕೆ ಬಡ್ಡಿ.
- b) ವಿದೇಶಿ ವಿನಿಮಯದ ದರದಲ್ಲಿ ನ ಪ್ರತಿಕೂಲ ಚಲನೆಯಿಂದಾಗಿ ಉಂಟಾಗುವ ಯಾವುದೇ ಸಂಭಾವ್ಯ ನಷ್ಟಕ್ಕೆ ಪರಿಹಾರ.

### 5. ಭಾರತದಲ್ಲಿ ಹಣರವಾನಿ

#### a) ಚೆಕ್ ಗ್ರಹ

ಸಾಧನಗಳ ಸಂಗ್ರಹಣೆಯಲ್ಲಿ ನವಿಳಂಬದಿಂದಾಗಿ ಪರಿಹಾರವು ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಚೆಕ್ ಗ್ರಹಣಾ ನೀತಿಯಲ್ಲಿ (www.barclays.in ಲಭ್ಯವಿದೆ) ಸೂಚಿಸಿದಂತೆ ಇರುತ್ತದೆ. ಇದನ್ನು ಮಾಹಿತಿಗಾಗಿ ಈ ಕೆಳಗೆ ಪುನರುತ್ಪಾದಿಸಲಾಗಿದೆ: "ಹೊರಶಾಖೆ ಚೆಕ್ ಗಳ ವಿಳಂಬ ಸಂಗ್ರಹಣೆಗೆ ಬಡ್ಡಿ ಪಾವತಿ: ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಪರಿಹಾರ ನೀತಿಯ ಭಾಗವಾಗಿ, ಉಲ್ಲೇಖಿಸಿದ ಅವಧಿಯನ್ನು ಮೀರಿಸಾಲ ನೀಡುವಲ್ಲಿ ವಿಳಂಬವಾದಲ್ಲಿ, ಬ್ಯಾಂಕ್ ನ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸಂಗ್ರಹ ಸಾಧನಗಳ ಮೊತ್ತದ ಮೇಲೆ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ಪಾವತಿಸುತ್ತದೆ. ಅಂತಹ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ಎಲ್ಲಾ ರೀತಿಯ ಖಾತೆಗಳಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಯಾವುದೇ ಬೇಡಿಕೆಯಿಲ್ಲದೆ 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 ಅವಧಿಗಳಲ್ಲಿ ತಾಯ್ ಖಾತೆ ದರವು ಹೊರರಾಜ್ಯದ ಚೆಕ್ ಗಳ ಸಂಗ್ರಹಣೆಯಲ್ಲಿ ರಬಹುದು.
- b) ಅಸಾಧಾರಣ ವಿಳಂಬದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಅಂದರೆ 14 ದಿನಗಳನ್ನು ಮೀರಿದ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ಮೀರಿದ ವಿಳಂಬಗಳನ್ನು ಆಯಾ ಅವಧಿಯ ಅವಧಿ ವೇಗಿ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ದರದಲ್ಲಿ ಪಾವತಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- c) ಅಸಾಧಾರಣ ವಿಳಂಬದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಅಂದರೆ 90 ದಿನಗಳನ್ನು ಮೀರಿದ ವಿಳಂಬಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಅವಧಿಯ ಅವಧಿ ವೇಗಿ ದರಕ್ಕೆ 2% ಹೆಚ್ಚಿನ ದರದಲ್ಲಿ ಪಾವತಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- d) ಒಂದು ವೇಳೆ ಸಂಗ್ರಹದ ಅವಧಿಯಲ್ಲಿ ನ ಚೆಕ್ ನ ಆದಾಯವನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರ ಒಪ್ಪಂದದ ಪ್ರಕಾರ / ಲೋನ್ ತೆಗೆದುಕೊಂಡು ಬೇಕಾದರೆ, ಸಾಲದ ಖಾತೆಗೆ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ದರದಲ್ಲಿ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ಪಾವತಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಅಸಾಧಾರಣ ವಿಳಂಬಗಳಿಗೆ ಅಂದರೆ 90 ದಿನಗಳಿಗೆ 2% ಹೆಚ್ಚಿನ ವಿಳಂಬಗಳಿಗೆ, ಸಾಲದ ಖಾತೆಗೆ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ದರಕ್ಕೆ 2% ಹೆಚ್ಚಿನ ದರದಲ್ಲಿ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ಪಾವತಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಮೇಲಿನ ಡಲಾದ 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 ಚೆಕ್ ಗಳು / ಉಪಕರಣಗಳು:

ಒಂದು ವೇಳೆ ಸಂಗ್ರಹಣೆಗಾಗಿ ಸ್ವೀಕರಿಸಲಾದ ಚೆಕ್ ಅಥವಾ ಒಂದು ಸಾಧನವು ಸಾಗಣೆಯಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಚುಕ್ಕೆ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಪಾವತಿಸುವ ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಶಾಖೆಯಲ್ಲಿ ಕಳೆದುಹೋದರೆ, ಬ್ಯಾಂಕ್ ಷಡ್ಡ ಬಗ್ಗೆ ತಿಳಿದ ತಕ್ಷಣ, ಅದನ್ನು ಖಾತೆದಾರರ ಗಮನಕ್ಕೆ ತರತಕ್ಕದ್ದು. ಇದರಿಂದ ಖಾತೆದಾರನು ಡಾಯರ್ಗ ಪಾವತಿ ತಡೆಯನ್ನು ರಕ್ಷಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ತಿಳಿಸಬಹುದು ಮತ್ತು ಚೆಕ್ ಗಳನ್ನು ನೋಡಿಕೊಳ್ಳಬಹುದು. ಕಳೆದುಹೋದ ಚೆಕ್ ಗಳು / ಸಲಕರಣೆಗಳ ಮೊತ್ತವನ್ನು ಕಡೆಟ್ ಮಾಡಿದ ಕಾರಣ ಅವನು / ಅವಳು ನೀಡಿದ ಯಾವುದೇ, ಅವನು / ಅವಳು ನೀಡಿದ ಯಾವುದೇ, ಅಗೌರವಕ್ಕೆ ಒಳಗಾಗುವುದಿಲ್ಲ.

ಚಿಕ್ಕಿನ್ಡಾಯನಿಂಢನಕಲುಸಾಧನವನ್ನುಪಡೆಯಲುಬ್ಯಾಂಕ್ಯಾಹಕರಿಗೆಎಲ್ಲಾಸಹಾಯವನ್ನುಒದಗಿಸುತ್ತದೆ.  
ಸಾರಿಗೆಯಲಿಕ್ಕುಮಹೋದಸಾಧನಗಳಿಗೆಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆಬ್ಯಾಂಕ್ಯಾಹಕರಿಗೆಈಕೆಗಳಿಗನೀತಿಯಲಿಪರಿಹಾರನೀಡುತ್ತದೆ.

a) ಒಂದುವೇಳೆಸಾಧನದನಷ್ಟದಬಗ್ಗೆಮಾಹಿತಿಯನ್ನುಸಂಗ್ರಹಣೆಗನಿಗದಿಪಡಿಸಿದಕಾಲಮಿತಿಯನ್ನುಮೀರಿಗಾಹಕರಿಗೆತಿಳಿಸಿದರೆ  
(ಸಂದರ್ಭಾನುಸಾರ7/10/14ದಿನಗಳು)  
ಉಳಿತಾಯಬಡ್ಡಿದರವನ್ನುಮೇಲೆನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಿದದರಗಳಲಿನಿಗದಿತಸಂಗ್ರಹದಅವಧಿಯನ್ನುಮೀರಿದಅವಧಿಗೆಪಾವತಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

b) ಇದಲ್ಲದೆ, ನಕಲಿಚೆಕ್ /  
ಉಪಕರಣವನ್ನುಪಡೆಯುವಲಿಮತ್ತುಅದರಸಂಗ್ರಹಣೆಯಲಿಮತ್ತಷ್ಟುವಿಳಂಬವನ್ನುಒದಗಿಸಲುಉಳಿತಾಯಬ್ಯಾಂಕ್ದರಲಿ ಇನ್ನೂ 15ದಿನಗಳಅವಧಿಗೆಚೆಕ್  
ಕ್ಲೋತ್ತದಮೇಲೆಬ್ಯಾಂಕ್ಕಡ್ಡಿಯನ್ನುಪಾವತಿಸುತ್ತದೆ.

c) ರಶೀದಿಯನ್ನುಹಾಜರುಪಡಿಸಿದನಂತರನಕಲಿಚೆಕ್ /  
ಉಪಕರಣವನ್ನುಪಡೆಯುವಲಿಗಾಹಕರುಅನುಭವಿಸುವಯಾವುದೇಸಮಂಜಸವಾದಶುಲ್ಕಗಳಿಗೆಬ್ಯಾಂಕ್ /  
ಅವಳುಪರಿಹಾರವನ್ನುಸಹಪಾವತಿಸುತ್ತಾರೆ. ಒಂದುವೇಳೆಸಾಧನವನ್ನುಬ್ಯಾಂಕ್ / ಸಂಸ್ಥೆಯಿಂದಪಡೆಯಬೇಕಾದರೆ,  
ಅವರುನಕಲಿಸಾಧನವನ್ನುವಿತರಿಸಲುಶುಲ್ಕವನ್ನುವಿಧಿಸುತ್ತಾರೆ.

ಇದಲ್ಲದೆ,  
ತಮ್ಮಕೌಟಿಗಗಳಲಿಪ್ರಸ್ತುತಪಡಿಸಲಾದಸ್ಥಳೀಯಚೆಕ್ಯುಗಳಸಂಗ್ರಹಣೆಮತ್ತುಸಾಕ್ಷಾತ್ಕಾರದಲ್ಲಿನವಿಳಂಬದಅವಧಿಗೆಮುಂದಿನಬ್ಯಾಂಕ್ಕಡ್ಡಿಯನ್ನು  
(ಚೆಕ್ಸಂಗ್ರಹಣೆಯಲಿನಿಗದಿಪಡಿಸಿದಂತೆ) ಆಯಾವ್ಯವಹಾರದಿನದಚೆಕ್ವೇವಣಿಗಳಿಗೆಕಟ್-ಆಫ್ಮುಯದೊಳಗಪಾವತಿಸುತ್ತದೆ.

### b)ವಿದ್ಯುನ್ಮಾನಪಾವತಿಗಳು

ಕ್ರೆಡಿಟ್ನುಸಂಸ್ಕರಿಸುವಲಿವಿಳಂಬ /  
ವಿದ್ಯುನ್ಮಾನಪಾವತಿಗಳರಿಟನ್ಸಂದರ್ಭಗಳಲಿಬಡ್ಡಿಪಾವತಿಯಮೇಲಿನಆರ್ಬಿಐಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳಿಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆಉದಾ: ಎನ್ಇಎಫ್ಐ,  
ಬಾರ್ಕ್ಲೆಸ್ಬ್ಯಾಂಕ್ಮಿಲ್ಲಿ,  
ಭಾರತವುಗಮ್ಯಸ್ಥಾನಖಾತೆದಾರರಿಗೆಕ್ರೆಡಿಟ್ಕಾಡಲುಮುಂದಾಗುತ್ತದೆಅಥವಾಸೂಚನೆಯನ್ನುನಿಗದಿತಕಾಲಮಿತಿಯೊಳಗೆರಿಮಿಟಿಂಗ್ಯಾಂಕಿಗೆಹಿಂದಿರುಗಿಸಿ.  
ಮಾನ್ಯಕಾರಣಗಳಲಿದನಿಗದಿತಕಾಲಮಿತಿಯೊಳಗೆಫಲಾನುಭವಿಖಾತೆಗೆಜಮಾಮಾಡಲುಸಾಧ್ಯವಾಗದಸಂದರ್ಭಗಳಲಿ, ಆರ್ಬಿಐLAF ರೆಪೊದರ + 2%  
ರದರದಲ್ಲಿಸಾಲದವಿಳಂಬದಅವಧಿಗೆಗಾಹಕರಿಗೆಪರಿಹಾರನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

### 6. ನಕಲುಪ್ರತಿವಿತರಣೆಮತ್ತುವಿಳಂಬಕ್ಕೆಪರಿಹಾರ

ಖರೀದಿದಾರನಿಂದಅಂತಹವಿನಂತಿಯನ್ನುಸ್ವೀಕರಿಸಿದಹದಿನೈದುದಿನಗಳೊಳಗೆನಕಲುಪ್ರತಿಯನ್ನುವಿತರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆಮತ್ತುಬ್ಯಾಂಕ್ಕೂಚಿಸಿದದಾಖಲೆಗಳ  
ನ್ನುಸಲಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಮೇಲಿನನಿಗದಿತಅವಧಿಗಿಂತಹೆಚ್ಚಿನವಿಳಂಬಕ್ಕಾಗಿ,  
ಅಂತಹವಿಳಂಬಕ್ಕಾಗಿಸಾಕರಿಗೆಪರಿಹಾರವಾಗಿದೇಅವಧಿಯಸ್ಥಿರವೇವಣಿಗಳಿಗನವ್ಯಯವಾಗುವದರಲ್ಲಿಬಡ್ಡಿಯನ್ನುಪಾವತಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

### 7. ಎಟಿಎಂ ವ್ಯಾಪ್ತಿ

ದೂರುಸ್ವೀಕರಿಸಿದನಂತರಗರಿಷ್ಠ5  
ದಿನಗಳಅವಧಿಯೊಳಗೆವಿಫಲವಾದಎಟಿಎಂನಕಾರಣದಿಂದಾಗಿತಪ್ಪಾಗಿದೆಬಿಟ್ಟಾಡಲಾದಮೊತ್ತವನ್ನುಬ್ಯಾಂಕ್ಯಾಹಕರಿಗೆಮರುಪಾವತಿಸುವುದುಕಡ್ಡಾಯ  
ವಾಗಿದೆ.  
ಬ್ಯಾಂಕಿನಡೆಬಿಟ್ಟಾಡ್ಡೂಲಕವಹಿವಾಟುಗಳನ್ನುಬೆಂಬಲಿಸುವಯಾವುದೇಎಟಿಎಂಗಳಮೂಲಕವಿಫಲವಾದವಹಿವಾಟುಗಳುಈಖಂಡದಅಡಿಯಲ್ಲಿಬರು  
ತ್ತವೆ. ದೂರುಸ್ವೀಕರಿಸಿದದಿನಾಂಕದಿಂದ5 ದಿನಗಳಒಳಗಾಗಾಹಕರಖಾತೆಯನ್ನುಮರು-ಕ್ರೆಡಿಟ್ಕಾಡಲುಯಾವುದೇವಿಫಲವಾದರೆ,  
ಬಾಧಿತಗಾಹಕರಿಗೆಬ್ಯಾಂಕಿನಕೆ.ರೂ. 100/- ಗಳಪರಿಹಾರವನ್ನುಪಾವತಿಸುತ್ತದೆ.  
ಈಪರಿಹಾರವನ್ನುಗಾಹಕರಿಂದಯಾವುದೇಕೇಮ್ಇಲ್ಲದಸ್ಥಿತಿಯಂಚಾಲಿತವಾಗಿಗಾಹಕರಖಾತೆಗೆಜಮಾಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ.  
ಅದೇದಿನದಂದುಬ್ಯಾಂಕಿಫಲವಾದಎಟಿಎಂವಹಿವಾಟುಗಳಿಗೆಕ್ರೆಡಿಟ್ಅನ್ನುಒದಗಿಸುತ್ತದೆ.  
ಬ್ಯಾಂಕಿನಗಾಹಕರುಇತರಬ್ಯಾಂಕ್ಎಟಿಎಂಗಳನ್ನುಬಳಸುವಾಗಅವರಎಟಿಎಂವ್ಯವಹಾರದಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿಶುಲ್ಕವನ್ನುಮರಳಿಪಡೆಯುವವಿವರಗಳನ್ನು  
ಸೇರಿಸಬಹುದು.

### 8. ಬ್ಯಾಂಕ್‌ಏಜೆಂಟರಿಂದಸಂಹಿತೆಯುಲ್ಲಂಘನೆ

ಬ್ಯಾಂಕಿನಪ್ರತಿನಿಧಿ, ಮಾರಾಟಗಾರ,  
ಸೇವಾಪೂರೈಕೆದಾರರುಮತ್ತುಕೂರಿಯರ್ಯಾವುದೇಅನುಚಿತನಡವಳಿಯಲಿ ತೊಡಗಿದಾರಅಥವಾಬ್ಯಾಂಕ್ಯುಂಪ್ರೇರಿತವಾಗಿಸ್ವೀಕರಿಸಿರುವಗಾಹಕರ  
ಬಗ್ಗೆಬ್ಯಾಂಕ್ಬದ್ಧತೆಯಸಂಹಿತೆಯನ್ನುಉಲ್ಲಂಘಿಸಿಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಿಸಿದಾರಎಂಬಗಾಹಕರಿಂದಯಾವುದೇದೂರುಸ್ವೀಕರಿಸಿದರೆ,  
ದೂರುಸ್ವೀಕರಿಸಿದದಿನಾಂಕದಿಂದ7ಕೆಲಸದದಿನಗಳಒಳಗೆಮತ್ತುಎಲಿನಷ್ಟಗಳು,  
ಯಾವುದಾದರೂಇದ್ದರಅವುಸಮರ್ಥನೀಯವೋಅಲ್ಲಗಾಹಕರಿಗೆಆರ್ಥಿಕಪರಿಹಾರವನ್ನುನೀಡಲುಬ್ಯಾಂಕ್ಕಕಮಗಳನ್ನುತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳತಕ್ಕದ್ದು.

### 9. ವಾಣಿಜ್ಯಬ್ಯಾಂಕುಗಳಿಂದಸಹಕಾರಿಬ್ಯಾಂಕುಗಳ "ಸಮಾನಸಾಧನಗಳ" ವಹಿವಾಟು

ವಾಣಿಜ್ಯಬ್ಯಾಂಕುಗಳಿಂದಸಹಕಾರಿಬ್ಯಾಂಕುಗಳಿಗೆ "ಸಮಾನ"  
ಸಾಧನಗಳನ್ನುಪಾವತಿಸುವವ್ಯವಸ್ಥೆಯಲಿಪಾರದರ್ಶಕತೆಯಕೊರತೆಯಬಗ್ಗೆಆರ್.ಬಿ.ಐಕಳವಳವ್ಯಕ್ತಪಡಿಸಿದೆ. ಈಸಂಬಂಧವಾಗಿ,  
ಇತರಬ್ಯಾಂಕುಗಳನಿರ್ವಹಿಸುವವಹಿವಾಟುಗಳಿಗೇಮೇಲೆಡಾಖಾತೆಚೆಕ್ಯುಗಳನ್ನುವಿತರಿಸದಹೊರತುಬ್ಯಾಂಕ್ನೊಂದಿಗೆನಿರ್ವಹಿಸುತ್ತಿರುವವಹಿವಾಟುಗಳ  
ಮೇಲೆಡಾಖಾತೆಚೆಕ್ಯುಗಳನ್ನುಬ್ಯಾಂಕ್ವಿವಿಸುವುದಿಲ್ಲ ಎಂದುಸ್ಪಷ್ಟಪಡಿಸಲಾಗಿದೆ.  
ಸಾಕಷ್ಟುಹಣಕಾಸಿನವ್ಯವಸ್ಥೆಯಅನುಪಸ್ಥಿತಿಯಲಿಚೆಕ್ಯುಗಳಪಾವತಿಯಾದದಿರುವುದಕ್ಕೆ /  
ವಿಳಂಬವಾಗಿಪಾವತಿಸಿದಕ್ಕಾಗಿಚೆಕ್ಕ್ಲೋಲ್ವರ್ಗಪರಿಹಾರನೀಡಲುವಿತರಿಸುವಬ್ಯಾಂಕ್ವಾಬ್ಬಾರಾಗಿರಬೇಕು.

**10. ಡೆಬಿಟ್‌ಡ್ಸ್ ಹಿವಾಟುಮಿತಿಗಳು**

ರಿಸರ್ವ್ಸ್‌ಫಂಕ್‌ಆಫ್ ಇಂಡಿಯಾನಿಯಮ್‌ಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ, ಬ್ಯಾಂಕ್‌ಆರ್ಡ್, ಬ್ಯಾಂಕ್‌ಕುರುತಿನಸಂಖ್ಯೆ (BIN) ಮತ್ತು ಬ್ಯಾಂಕ್‌ಟೈದಲಿವಹಿವಾಟುಮಿತಿಗಳನ್ನು ಜಾರಿಗೆ ತಂದಿದೆ. ಈ ಮಿತಿಗಳನ್ನು ಕಾರ್ಡ್‌ಟೈಪ್‌ನಲ್ಲಿ ಯೇ ಹೊಂದಿಸಲಾಗಿದೆ. ಈ ಮಿತಿಗಳನ್ನು ವಾರ್ಷಿಕವಾಗಿ ವ್ಯವಹಾರದ ಅಗತ್ಯತೆಗಳು ಮತ್ತು ಬ್ಯಾಂಕಿನಿಂದ ಅಪಾಯದ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನಕ್ಕೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಪರಿಶೀಲಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

**11. ಸಾಲದ ಮೇಲಿನ ಎಲ್ಲಾ ಬಾಕಿಗಳ ಮರುಪಾವತಿಯ ಮೇಲೆ ಅಡಮಾನ ಆಸ್ತಿ ಗೆ ಸೆಕ್ಯೂರಿಟಿಗಳು, ದಾಖಲೆಗಳು, ಶೀರ್ಷಿಕೆ ಪತ್ರದ ಹಿಂದಿರುಗಿಸುವಿಕೆ.**

ಅಡಮಾನ ವಿಟ್ಟಿ ಆಸ್ತಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಕ್ಯೂರಿಟಿಗಳು / ದಸ್ತಾವೇಜುಗಳು / ಹಕ್ಕುಪತ್ರಗಳನ್ನು ಹಿಂದಿರುಗಿಸದಿದ್ದರೆ ಅಥವಾ ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಶಾಖೆಯಿಂದ ಅಡಮಾನ ಮಾಡಿದ ಆಸ್ತಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಸೆಕ್ಯೂರಿಟಿಗಳು / ದಸ್ತಾವೇಜುಗಳು / ಹಕ್ಕುಪತ್ರಗಳನ್ನು ಸಂಗ್ರಹಿಸುವಂತೆ ಗ್ರಾಹಕನಿಗೆ ತಿಳಿಸಿದಿದ್ದರೆ / ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಅಧಿಕೃತ ಪರಿಷ್ಕರಣೆ ಮತ್ತು ಬ್ಯಾಂಕಿನೊಂದಿಗೆ ಒಪ್ಪಿದ ಅಥವಾ ಒಪ್ಪಂದ ಮಾಡಿಕೊಂಡಿರುವ ಎಲ್ಲಾ ಬಾಕಿಗಳನ್ನು ಮರುಪಾವತಿ ಮಾಡಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 15 ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ, ಗ್ರಾಹಕನು ಈ ಹಕ್ಕನ್ನು ಹೊಂದಿರತಕ್ಕದ್ದು. ಹುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ನೀತಿಯ ಪ್ರಕಾರ ಸೂಕ್ತ ಕ್ರಮಗಳನ್ನು ಕೈಗೊಳ್ಳುವುದು ಬ್ಯಾಂಕಿನ ನಿರ್ಧಾರವು ಅಂತಿಮ ಮತ್ತು ಬದಲಾಗದು.

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

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

ಅನಧಿಕೃತ ಹಿವಾಟುಗಳಿಂದ ಉಂಟಾಗುವ ಅಪಾಯಗಳನ್ನು ನಿರ್ಣಯಿಸಲು ಮತ್ತು ಅಂತಹ ಘಟನೆಗಳಿಂದ ಉಂಟಾಗುವ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಗಳನ್ನು ಅಳಿಯಲು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಧರವಾದ ಮತ್ತು ಕ್ರಿಯಾತ್ಮಕ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಹೊಂದಿದೆ. ಅಪಾಯಗಳನ್ನು ತಗ್ಗಿಸಲು ಮತ್ತು ಅದರಿಂದ ಉಂಟಾಗುವ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಗಳಿಂದ ತಮ್ಮನ್ನು ತಾವು ರಕ್ಷಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಇದು ಸೂಕ್ತ ಕ್ರಮಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿದೆ. ಇದನ್ನು ಧರವಾದ ಮತ್ತು ಕ್ರಿಯಾತ್ಮಕ ವಂಚನೆಯ ತಡೆಗಟ್ಟುವಿಕೆ ಮತ್ತು ತಡೆಗಟ್ಟುವ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಹೊಂದಿದೆ:

ಎಸ್‌ಎಂಎಸ್ ಮತ್ತು ವೆಬ್‌ಟೈಪ್‌ವೀಕರಣ ಮತ್ತು ಆವರ್ತಕ ಮಧ್ಯಂತರಗಳಲ್ಲಿ ವಂಚನೆಯ ತಡೆಗಟ್ಟುವ ಬಗ್ಗೆ ಇತರ ವಿಧಾನಗಳ ಮೂಲಕ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಿಳಿಸಿ ನೀಡುತ್ತದೆ.

ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಗ್ರಾಹಕರು ನಮ್ಮ 24X7  
ಸಹಾಯವಾಣಿ ಕರೆ ಮಾಡಬಹುದು ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಅನಧಿಕೃತ ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಹಿವಾಟುಗಳನ್ನು ವರದಿ ಮಾಡಲು ನಮ್ಮ ಚಾನೆಲ್‌ಗಳ ಮೂಲಕ ದೂರದಿಂದ ನಮ್ಮನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು.

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

**ಒಬ್ಬ ಗ್ರಾಹಕನ ಸೀಮಿತ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆ**

ಈ ಕೆಳಗಿನ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ ಅನಧಿಕೃತ ಹಿವಾಟುಗಳಿಂದ ಉಂಟಾಗುವ ನಷ್ಟಕ್ಕೆ ಗ್ರಾಹಕನು ಜವಾಬ್ದಾರನಾಗಿರುತ್ತಾನೆ:

- i. ಪಾವತಿ ರುಜುವಾತುಗಳನ್ನು ಅವನು ಹಂಚಿಕೊಂಡಿರುವಂತಹ ಗ್ರಾಹಕನ ನಿರ್ಲಕ್ಷ್ಯದಿಂದಾಗಿ ನಷ್ಟವುಂಟಾದ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ, ಅನಧಿಕೃತ ಹಿವಾಟು ಬ್ಯಾಂಕಿಗೆ ವರದಿ ಮಾಡುವವರೆಗೆ ಗ್ರಾಹಕನು ಸಂಪೂರ್ಣ ನಷ್ಟವನ್ನು ಭರಿಸುತ್ತಾನೆ. ಅನಧಿಕೃತ ಹಿವಾಟು ವರದಿಯ ನಂತರ ಉಂಟಾಗುವ ಯಾವುದೇ ನಷ್ಟವನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಕ್ಯೂರಿ ಸುತ್ರೆ.

ii. ಅನಧಿಕೃತವಿದ್ಯುನ್ಮಾನಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್‌ಗೆ ಹಿವಾಟಿನ ಜವಾಬ್ದಾರಿಯು ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಮೇಲಾಗಲಿ ಅಥವಾ ಇತರರ ಮೇಲಾಗಲಿ ಇರುವುದಿಲ್ಲ. ಆದರವ್ಯವಸ್ಥೆಯಲ್ಲಿ ಬೇರೆಡೆ ಇದ್ದಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ಅಂತಹ ವ್ಯವಹಾರದ ಬ್ಯಾಂಕಿನಿಂದ ಸಂಪಹನವನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ನಾಲ್ಕರಿಂದ ಏಳು ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳ ನಡುವೆ ಗ್ರಾಹಕರು ಬ್ಯಾಂಕಿಗೆ ಸೂಚನೆ ನೀಡಿದಾಗ, ಗ್ರಾಹಕರ ಪ್ರತಿವಹಿವಾಟಿನ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಯು ಹಿವಾಟಿನ ಮೌಲ್ಯಕ್ಕೆ ಸೀಮಿತವಾಗಿರುತ್ತದೆ. ಅಥವಾ - ಕೆಳಗೆ ನೀಡಲಾದ ಮೊತ್ತ, ಯಾವುದು ಕಡಿಮೆಯೋ ಅದು

ಕ್ರಮ ಸಂಖ್ಯೆ	ಅನಧಿಕೃತವಹಿವಾಟುಗಳಿಗಾಗಿ ನಿಯಂತ್ರಕರಿಂದ ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಿಸಲಾದ ಸನ್ನಿವೇಶಗಳು / ಘಟನೆಗಳು	ಗ್ರಾಹಕ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆ (ಗರಿಷ್ಠ)	ಬ್ಯಾಂಕ್ ಬಾಧ್ಯತೆ
1	ಬಿ.ಎಸ್.ಬಿ.ಡಿ ಖಾತೆಗಳು	INR 5000	ಉಳಿಕೆ ವಹಿವಾಟು ಮೌಲ್ಯ > INR 5000
2	ಇತರ ಎಲ್ಲಾ SB ಖಾತೆಗಳು, ಚಾಲ್ತಿ / ನಗದು ಕ್ರೆಡಿಟ್ / MSME ಗಳ ಓವರ್ ಡ್ರಾ ಫ್ಯಾಟೆಗಳು / ಚಾಲ್ತಿ ಖಾತೆಗಳು / ಕ್ಯಾಶ್ ಡ್ರೆಟ್ ವಾರ್ಷಿಕ ಸರಾಸರಿ ಬ್ಯಾಲೆನ್ಸ್ ಅಂದಿರುವ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳ ಓವರ್ ಡ್ರಾ ಫ್ಯಾಟೆಗಳು (ವಂಚನೆ ಸಂಭವಿಸುವ 365 ದಿನಗಳ ಮೊದಲು) / ರೂ.25 ಲಕ್ಷದ ವರೆಗೆ ಮಿತ	ವಹಿವಾಟು ಮೌಲ್ಯ ಅಥವಾ INR 10,000.00 (ಯಾವುದು ಕಡಿಮೆಯೋ ಅದು)	ಉಳಿಕೆ ವಹಿವಾಟು ಮೌಲ್ಯ > INR 10,000
3	ರೂ.5 ಲಕ್ಷಕ್ಕಿಂತ ಹೆಚ್ಚಿನ ಮಿತಿಯ ಹೊಂದಿರುವ ಎಲ್ಲಾ ಇತರ ಕರೆಂಟ್ / ಕ್ಯಾಶ್ ಡ್ರೆಟ್ / ಓವರ್ ಡ್ರಾ ಫ್ಯಾಟೆಗಳು	ವಹಿವಾಟು ಮೌಲ್ಯ ಅಥವಾ INR 25,000.00 (ಯಾವುದು ಕಡಿಮೆಯೋ ಅದು)	ಉಳಿಕೆ ವಹಿವಾಟು ಮೌಲ್ಯ > INR 25,000

ಸಂಪಹನವನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕವನ್ನು ಹೊರತು ಪಡಿಸಿ, ಮೇಲೆ ತಿಳಿಸಲಾದ ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳ ಸಂಖ್ಯೆಯನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರ ಹೋಮ್ ಬ್ರಾಂಚ್ ಕೆಲಸದ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿಯ ಪ್ರಕಾರ ಎಣಿಸತಕ್ಕದ್ದು.

ವಿದ್ಯುನ್ಮಾನ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ನಲ್ಲಿ ಅನಧಿಕೃತವಹಿವಾಟುಗಳ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಯು ಹಿವಾಟಿನ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 7 ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳನ್ನು ಮೀರಿ ವರದಿ ಮಾಡಲಾಗಿದೆ.

ಕ್ರಮ ಸಂಖ್ಯೆ	ಅನಧಿಕೃತವಹಿವಾಟುಗಳಿಗಾಗಿ ನಿಯಂತ್ರಕರಿಂದ ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಿಸಲಾದ ಸನ್ನಿವೇಶಗಳು / ಘಟನೆಗಳು	ಗ್ರಾಹಕ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆ (ಗರಿಷ್ಠ)	ಬ್ಯಾಂಕ್ ಬಾಧ್ಯತೆ
1	ಎಲ್ಲಾ ರೀತಿಯ ಖಾತೆಗಳಿಗೆ	ಪೂರ್ಣ ವಹಿವಾಟು ಮೌಲ್ಯ	INR 0.00

ಎಲ್ಲಾ ವಿವಾದಿತ ಪ್ರಕರಣಗಳಿಗೆ, \_\_\_\_\_ ಗ್ರಾಹಕರು ನಿಗದಿತ ಕಾಲಮಿತಿಯೊಳಗೆ ವ್ಯಾಜ್ಯನಮೂನೆ, \_\_\_\_\_ ಎಫ್.ಐ.ಆರ್.ಪ್ರತಿ, ಇತ್ಯಾದಿಗಳಂತಹ ಪೂರಕ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸಬೇಕಾಗುತ್ತದೆ. ಒಂದು ವೇಳೆ ಗ್ರಾಹಕರು ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸಲು ಅಸಮರ್ಥರಾದರೆ ಅಥವಾ ನಿಗದಿತ ಕಾಲಮಿತಿಯೊಳಗೆ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸುವಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರ ಕಡೆಯಿಂದ ವಿಳಂಬವಾದಾಗ, \_\_\_\_\_ ಬ್ಯಾಂಕಿನಿಂದ ಬಾಕಿಯಿರುವ ಅನುಸರಣೆಯ ನಂತರ,

ಬ್ಯಾಂಕ್‌ನಿಖೆಯನ್ನು ಮುಕ್ತಾಯಗೊಳಿಸಲು ಅಸಮರ್ಥವಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಅಂತಹ ಪ್ರಕರಣಗಳಲ್ಲಿ ಅನಧಿಕೃತವಹಿವಾಟು (ಗಳ) ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಯು ಗ್ರಾಹಕರ ಬಳಿ ಮಾತ್ರ ಉಳಿಯುತ್ತದೆ.

ಗ್ರಾಹಕರು ವರದಿ ಮಾಡುವ ಅನಧಿಕೃತವಿದ್ಯುನ್ಮಾನ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಹಿವಾಟುಗಳನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕಿಗೆ ಯತಕಾಲಿಕವಾಗಿ ಪರಿಶೀಲಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಸಂಬಂಧಿತ ಎಂಬ ಎಸ್‌ಅನ್ನು ಸಂಬಂಧಿತ ಸಮಿತಿಗಳಿಗೆ ಪ್ರಕಟಿಸುತ್ತದೆ.

### ಗ್ರಾಹಕರ ಶೂನ್ಯ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆ / ಸೀಮಿತ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆ ಗಾಂಧಿ ಹಿವಾಟು ಸಮಯರೇಖೆ

ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಸೂಚನೆಯನ್ನು ಪಡೆದ ನಂತರ.

ಅನಧಿಕೃತವಿದ್ಯುನ್ಮಾನ ವ್ಯವಹಾರದಲ್ಲಿ ಒಳಗೊಂಡಿರುವ ಮೊತ್ತವನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರು ಅಂತಹ ಅಧಿಸೂಚನೆಯ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 10 ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಗ್ರಾಹಕರ ಖಾತೆಗೆ ಕಡಿತಗೊಂಡಿರುವ ಕೆಡಿಸ್ ಅನಧಿಕೃತವಹಿವಾಟಿನ ದಿನಾಂಕದಂತೆ ಇತರ ಬೇಕಾದ ಮೌಲ್ಯವಾಗಿರುತ್ತದೆ. ಒಮ್ಮೆ ದೂರವನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಿದ ನಂತರ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಯು ಬ್ಯಾಂಕಿನ ನೀತಿಯಲ್ಲಿ ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಿದಂತೆ ಅಂತಹ ಸಮಯದೊಳಗೆ ಸಾಪ್ತಿಕವಾಗಿದ್ದರೆ, ಆದರೆ ದೂರ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 90 ದಿನಗಳನ್ನು ಮೀರದಂತೆ, ಮತ್ತು ಆರ್ಬಿಐ ಸುತೋಲೆಯ ನಿಬಂಧನೆಗಳ ಪ್ರಕಾರ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ:

- (i) 90 ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ ದೂರವನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಯನ್ನು ನಿರ್ಧರಿಸಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗದಿದ್ದರೆ, ಈ ಸುತೋಲೆಯಲ್ಲಿ ಸೂಚಿಸಲಾದ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಪಾವತಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು
- (ii) ಡೆಬಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್ / ಬ್ಯಾಂಕ್ ಕ್ಯಾಶ್‌ವೆರದ ಭದ್ರದಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರು ಬಡ್ಡಿನಷ್ಟನ್ನು ಅನುಭವಿಸುವುದಿಲ್ಲ.

### ಮತ್ತಷ್ಟು ಅನಧಿಕೃತವಿದ್ಯುನ್ಮಾನ ವಹಿವಾಟುಗಳನ್ನು ತಡೆಗಟ್ಟುವುದು

ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಅನಧಿಕೃತವಹಿವಾಟಿನ ವರದಿಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ನಂತರ, ಯಾವುದೇ ಹೆಚ್ಚಿನ ಮೋಸದ ವಹಿವಾಟುಗಳನ್ನು ತಡೆಗಟ್ಟಲು ಬ್ಯಾಂಕು ದಿನನಿಖೆಯ ವರೆಗೆ ಖಾತೆ ಅಥವಾ ಕಾರ್ಡ್‌ನ ಯಾವುದೇ ಮುಂದಿನ ವಹಿವಾಟುಗಳನ್ನು ತಡೆಹಿಡಿಯಬಹುದು ಅಥವಾ ನಿರ್ಬಂಧಿಸಬಹುದು.

### ಪುರಾವೆಯ ಹೊರೆ

ಅನಧಿಕೃತವಿದ್ಯುನ್ಮಾನ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಹಿವಾಟುಗಳ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಯನ್ನು ಸಾಬೀತುಪಡಿಸುವ ಹೊರೆಯು ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಮೇಲೆ ಇರುತ್ತದೆ.

### ಅನಧಿಕೃತವಿದ್ಯುನ್ಮಾನ ವಹಿವಾಟುಗಳ ವರದಿ ಮತ್ತು ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ

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. ಟರ್ನಾಓಂಡ್ಸ್ ಮ್ (TAT)

#### ನಹಾ ಮೋರ್ನೀಕರಣ ಮತ್ತು ಅಧಿಕೃತ ಪಾವತಿ ವ್ಯವಸ್ಥೆಗಳನ್ನು ಬಳಸಿಕೊಂಡು ವಿಫಲವಾದ ವಹಿವಾಟುಗಳಿಗೆ ಗ್ರಾಹಕ ಪರಿಹಾರ

- ಒಂದು ವೇಳೆ ವ್ಯವಹಾರವು 'ಕೆಡಿಸ್-ಪುಶ್' ನಿಧಿಗಳ ವರ್ಗಾವಣೆಯಾಗಿದ್ದಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ಫಲಾನುಭವಿಯ ಖಾತೆಗೆ ಡೆಬಿಟ್‌ನ್ನು ಸ್ವಾಪಕನಿಗೆ ಡೆಬಿಟ್‌ಗೊಡಿಸಿದಾಗ, ಆಗನಿಗದಿತ ಅಪಧಿಯೊಳಗೆ ಕೆಡಿಸ್‌ನ್ನು ಜಾರಿಗೆ ತರಲಾಗುತ್ತದೆ. ತಪ್ಪಿದಲ್ಲಿ ದಂಡವಿಧಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಫಲಾನುಭವಿಗೆ ಪಾವತಿಸಬೇಕು. ಟಿಎಟಿಯನ್ನು ಮೀರಿಸುವ ಪ್ರಕಾರ ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಕೊನೆಯಲ್ಲಿ ವ್ಯವಹಾರವನ್ನು ಪ್ರಾರಂಭಿಸಲು ವಿಳಂಬವಾದರೆ, ಆಗದಂಡವನ್ನು ಮೂಲದಾರರಿಗೆ ಪಾವತಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- 'ವಿಫಲವಹಿವಾಟು' ಎಂಬುದು ಸಂವಹನ ಲಿಂಕ್‌ಗಳಲ್ಲಿ ನಷ್ಟವನ್ನು ಎಟಿಎಂ‌ನಲ್ಲಿ ಹಣದ ಅಲಭ್ಯತೆ, ಸೆಷನ್‌ಗಳ ಟೈಮ್‌ಔಟ್, ಇತ್ಯಾದಿಗಳಂತಹ ಯಾವುದೇ ಕಾರಣದಿಂದಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಕಾರಣವಾಗದ ಯಾವುದೇ ಕಾರಣದಿಂದಾಗಿ ಸಂಪೂರ್ಣವಾಗಿ ಪೂರ್ಣಗೊಳ್ಳದ ಒಂದು ವ್ಯವಹಾರವಾಗಿದೆ. ಸಂಪೂರ್ಣ ಮಾಹಿತಿಯ ಕೊರತೆ ಅಥವಾ ಸರಿಯಾದ ಮಾಹಿತಿಯ ಕೊರತೆ ಮತ್ತು ಹಿಮ್ಮುಖ ವಹಿವಾಟುನ್ನು ಪ್ರಾರಂಭಿಸುವಲ್ಲಿ ನೆಲೆಬದ್ಧಿ ದಾಗಿ ಫಲಾನುಭವಿಯ ಖಾತೆಗೆ ಪರಿಣಾಮ ಬೀರಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗದ ಕೆಡಿಸ್‌ಗಳನ್ನು ಸಹ ವಿಫಲವಹಿವಾಟುಗಳು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತವೆ.
- ಫಲಾನುಭವಿಯ ಕಡೆಯಿಂದ ಹಣವನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಅದೇ ದಿನದಂದು ವಿತರಕರು / ಒರಿಜಿನೇಟರ್‌ ಕೊನೆಯಲ್ಲಿ ರಿವರ್ಸ್‌ ಅನ್ನು ಜಾರಿಗೆ ತರಲಾಗುತ್ತದೆ.
- ದೇಶೀಯ ವಹಿವಾಟುಗಳು ಅಂದರೆ, ಮೂಲ ಮತ್ತು ಫಲಾನುಭವಿ ಇಬ್ಬರೂ ಭಾರತದೊಳಗೆ ಇರುವ ವಹಿವಾಟುಗಳು ಈ ಚೌಕಟ್ಟಿನ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಬರುತ್ತವೆ.

ಕ್ರ. ಸಂ	ಘಟನೆಯ ವಿವರಣೆ	ಸ್ವಯಂ-ಹಿಮ್ಮುಖ ಮತ್ತು ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ಚೌಕಟ್ಟು	
		ಸ್ವಯಂ-ಹಿಮ್ಮುಖವಾಗಲು ಸಮಯರೇಖೆ	ಪಾವತಿಸಬೇಕಾದ ಪರಿಹಾರ
I	II	III	IV
<b>1</b>	<b>ಸಣ್ಣ-ಎಟಿಎಂಗಳು ಸೇರಿದಂತೆ ಸ್ವಯಂಚಾಲಿತ ಟೆಲ್ಲರ್‌ಗಳ ತಂತ್ರಗಳು (ಎಟಿಎಂಗಳು)</b>		
a	ಗ್ರಾಹಕರ ಖಾತೆಯನ್ನು ಡೆಬಿಟ್ ಮಾಡಲಾಗಿದೆ ದರನಗದು ವಿತರಿಸಲಾಗಿಲ್ಲ.	ಗರಿಷ್ಠ ಟಿ + 5 ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ ವಿಫಲವೆಂದು ಹಿಂತಿರುಗಿಸಿ ಸಕ್ರಿಯ ಹಿಮ್ಮುಖ (R).	ಖಾತೆ ದಾರನಕ್ಕೆ ಟಿ + 5 ದಿನಗಳನ್ನು ಮೀರಿದ ವಿಳಂಬದ ದಿನಕ್ಕೆ ₹ 100/-.
<b>2</b>	<b>ಕಾರ್ಡ್ ಹಿವಾಟು</b>		
a	ಕಾರ್ಡ್‌ನಿಂದ ಕಾರ್ಡ್ ವರ್ಗಾವಣೆ ಕಾರ್ಡ್‌ನನ್ನು ಡೆಬಿಟ್ ಮಾಡಲಾಗಿದೆ ದರಫಲಾನುಭವಿ ಕಾರ್ಡ್‌ನನ್ನು ಜಮಾ ಮಾಡಿಲ್ಲ.	ಒಂದು ವೇಳೆ ಫಲಾನುಭವಿಯ ಖಾತೆಗೆ ಜಮೆಯಾಗದಿದ್ದರೆ, ಟಿ + 1 ದಿನದೊಳಗೆ ಇತ್ತೀಚಿನ (R) ವಹಿವಾಟನ್ನು ಹಿಮ್ಮುಖಗೊಳಿಸಬೇಕು.	ಟಿ + 1 ದಿನಕ್ಕಿಂತ ಹೆಚ್ಚಿನ ವಿಳಂಬಕ್ಕೆ ದಿನಕ್ಕೆ ₹ 100/-.
b	ಪಿಬಿಎಸ್‌ನಲ್ಲಿ ನಗದು ಸೇರಿದಂತೆ ಪಾಯಿಂಟ್ ಆಫ್ ಲ್ (ಪಿಬಿಎಸ್) (ಕಾರ್ಡ್ ಇರುವುದು) ಖಾತೆಯನ್ನು ಡೆಬಿಟ್ ಮಾಡಲಾಗಿದೆ ದರವ್ಯಾಪಾರಿ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿದ್ದು ಡೀಕರಣವನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಲಾಗಿಲ್ಲ. ಅಂದರೆ, ಚಾರ್ಜ್-ಬ್ಯಾಕ್ ನೋಟ್‌ಗಳಿಲ್ಲ.	ಟಿ + 5 ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ ಸ್ವಯಂ-ಹಿಮ್ಮುಖಗೊಳಿಸುವಿಕೆ.	ಟಿ + 5 ದಿನಗಳನ್ನು ಮೀರಿದ ವಿಳಂಬಕ್ಕೆ ದಿನಕ್ಕೆ ₹ 100/-.
c	ಕಾರ್ಡ್ ಇಲ್ಲದ ಸ್ಥಿತಿ (CNP) (ಇ-ಕಾಮರ್ಸ್) ಖಾತೆಯನ್ನು ಡೆಬಿಟ್ ಮಾಡಲಾಗಿದೆ ದರವ್ಯಾಪಾರಿಯ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯಲ್ಲಿದ್ದು ಡೀಕರಣವನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಲಾಗಿಲ್ಲ.		
<b>3</b>	<b>ತಕ್ಷಣದ ಪಾವತಿ ವ್ಯವಸ್ಥೆ (IMPS)</b>		
a	ಖಾತೆಯನ್ನು ಡೆಬಿಟ್ ಮಾಡಲಾಗಿದೆ ದರಫಲಾನುಭವಿ ಖಾತೆಗೆ ಜಮಾ ಮಾಡಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ.	ಫಲಾನುಭವಿ ಖಾತೆಗೆ ಜಮಾ ಮಾಡಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗದಿದ್ದರೆ, ಟಿ + 1 ದಿನದಂದು ಫಲಾನುಭವಿ ಬ್ಯಾಂಕಿನಿಂದ ಆಟೋರಿವರ್ಸಲ್ (R).	ವಿಳಂಬವು ಟಿ + 1 ದಿನವನ್ನು ಮೀರಿದರೆ ದಿನಕ್ಕೆ ₹ 100/-.
<b>4</b>	<b>ಯುನಿಫೈಡ್ ಮೆಂಟ್ಸ್ ಇಂಟರ್‌ಫೇಸ್ (ಯುಪಿಐ)</b>		
a	ಖಾತೆಯನ್ನು ಡೆಬಿಟ್ ಮಾಡಲಾಗಿದೆ ದರಫಲಾನುಭವಿ ಖಾತೆಗೆ ಜಮೆಯಾಗುವುದಿಲ್ಲ (ಹಣದ ವರ್ಗಾವಣೆ).	ಫಲಾನುಭವಿ ಖಾತೆಗೆ ಜಮಾ ಮಾಡಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗದಿದ್ದರೆ, ಟಿ + 1 ದಿನದಂದು ಫಲಾನುಭವಿ ಬ್ಯಾಂಕಿನಿಂದ ಆಟೋರಿವರ್ಸಲ್ (R).	ವಿಳಂಬವು ಟಿ + 1 ದಿನವನ್ನು ಮೀರಿದರೆ ದಿನಕ್ಕೆ ₹ 100/-.
b	ಖಾತೆಯನ್ನು ಡೆಬಿಟ್ ಮಾಡಲಾಗಿದೆ ದರವ್ಯಾಪಾರಿ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿದ್ದು (ವ್ಯಾಪಾರಿಗೇ ಪಾವತಿ) ವಹಿವಾಟು ಡೀಕರಣವನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಲಾಗಿಲ್ಲ.	ಟಿ + 5 ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ ಸ್ವಯಂ-ಹಿಮ್ಮುಖಗೊಳಿಸುವಿಕೆ.	ವಿಳಂಬವು T + 5 ದಿನಗಳನ್ನು ಮೀರಿದರೆ ದಿನಕ್ಕೆ ₹ 100/-.
<b>ಕ್ರಮ</b>	<b>ಘಟನೆಯ ವಿವರಣೆ</b>	<b>ಸ್ವಯಂ-ಹಿಮ್ಮುಖ ಮತ್ತು ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ಚೌಕಟ್ಟು</b>	



