ಗ್ರಾಹಕರ ದಾಯಿತ್ವದ ಪರಿಮಿತಿಯ ಪಾಲಿಸಿ

ಯಸ್ ಬ್ಯಾಂಕ್‌ನಲ್ಲಿ , ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸಾಟಿಯಿಲ್ಲದ 'ಗ್ರಾಹಕ ಅನುಭವ' ಒದಗಿಸುವ ಮೂಲಕ ಭಾರತದಲ್ಲಿ ಜಾಗತಿಕ ಉತ್ತಮ ಗುಣಮಟ್ಟದ ಬ್ಯಾಂಕ್‌ನ್ನು ನಿರ್ಮಿಸುವ ನಮ್ಮ ಧ್ಯೇಯಕ್ಕಾಗಿ ನಾವು ವಚನಬದ್ಧರಾಗಿದ್ದೇವೆ.

ಈ ಕಸ್ಟಮರ್ ಪ್ರೊಟೆಕ್ಷನ್ ಪಾಲಿಸಿಯನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರ ಅಕೌಂಟ್‌ನಲ್ಲಿ /ಕಾರ್ಡ್‌ನಲ್ಲಿ ಡೆಬಿಟ್ ಆಗುವ ಅನಧಿಕೃತ ವ್ಯವಹಾರಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಪಟ್ಟಂತೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸಂರಕ್ಷಣೆ ಒದಗಿಸಲು ಡಿಸೈನ್ ಮಾಡಲಾಗಿದೆ. ಈ ಪಾಲಿಸಿಯು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಒದಗುವ ವರ್ತನೆಯಲ್ಲಿ ಪಾರದರ್ಶಕತೆ ಮತ್ತು ಯುಕ್ತತೆಯ ನೀತಿಯ ಮೇಲೆ ಆಧಾರಿತವಾಗಿದೆ. ಈ ಕೆಳಗೆ ವಿವರಿಸಿರುವ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಅನಧಿಕೃತ ವ್ಯವಹಾರ ನಡೆದಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರ ದಾಯಿತ್ವವನ್ನು ಸ್ಪಷ್ಟೀಕರಿಸುವುದು ಈ ಪಾಲಿಸಿಯ ಉದ್ದೇಶವಾಗಿದೆ.

- ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಸೂಚನೆ ಬಂದಾಕ್ಷಣ, ವಿವಾದಕ್ಕೆ ಕಾರಣವನ್ನು ದೃಢೀಕರಿಸುವ ಸಲುವಾಗಿ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಪ್ರಾಥಮಿಕ ತನಿಖೆ ನಡೆಸುತ್ತದೆ. ತೃತೀಯ ವ್ಯಕ್ತಿಯ ಭಾಗವಹಿಸುವಿಕೆ ಇಲ್ಲದ ಅನಧಿಕೃತ ವ್ಯವಹಾರಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಪಟ್ಟಂತೆ ದೃಢೀಕರಣಕ್ಕಾಗಿ ಆ ರುಜುವಾತು ಎಂದಾದಲ್ಲಿ, ತಪ್ಪು ಡೆಬಿಟ್‌ಗಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ದೂರು ದೊರಕಿದ 10 ಕಾರ್ಯಕಾರಿ ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಪರಿಶೋಧನೆಯ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಪೂರ್ತಿಗೊಳಿಸಲು ಪ್ರಯತ್ನಿಸುತ್ತದೆ.
- ಪರಿಶೋಧನೆಯಲ್ಲಿ ತೃತೀಯ ವ್ಯಕ್ತಿಯ ಭಾಗವಹಿಸುವಿಕೆ ಇದ್ದಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಉದ್ಯೋಗ ಸಂಸ್ಥೆಯೊಂದರ ರೆಫರೆನ್ಸ್ ಬೇಕಾದಲ್ಲಿ, ಅದನ್ನು ಕಾರ್ಡ್ ಅಸೋಸಿಯೇಶನ್‌ಗಳು ಮಂಡಿಸಿರುವ ನಿಯಮಗಳ ಅನುಸಾರ ಕೈಗೊಳ್ಳಲಾಗುತ್ತದೆ. ಅಂಥ ಸಂದರ್ಭಗಳಿಗಾಗಿ ವಿವಾದಾತ್ಮಕ ಮೊಬಲಗಿಗಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ತಪ್ಪು ಡೆಬಿಟ್‌ನ ಸೂಚನೆ ಬಂದ 10 ಕಾರ್ಯಕಾರಿ ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ ಕ್ರಮಾನುಗತ ಅಕೌಂಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಒಂದು ವ್ಯಾಲ್ಯೂ-ಡೇಟೆಡ್ ತಾತ್ಕಲಿಕ/ಶಾಡೋ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ. ದೂರು ದೊರಕಿದ ಗರಿಷ್ಠ 90 ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಪೂರ್ತಿಗೊಳಿಸಿ ಅನಧಿಕೃತ ವ್ಯವಹಾರದ ಬಾಬ್ತು ದಾಯಿತ್ವದ ಅಂತಿಮ ತೀರ್ಮಾನನ್ನು ಒದಗಿಸುವ ಖಾತರಿ ಕೂಡ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಮಾಡುತ್ತದೆ. ದೂರು ಗ್ರಾಹಕರ ಪರವಾಗಿ ತೀರ್ಮಾನವಾದ ವಿನಹ ತಾತ್ಕಾಲಿಕ/ಶಾಡೋ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ರೂಪದಲ್ಲಿ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ನೀಡಲಾಗಿರುವ ಹಣವನ್ನು ಸೇವಿಂಗ್ಸ್ ಮತ್ತು ಕರೆಂಟ್ ಅಕೌಂಟ್ ಧಾರಕರು ಬಳಸುವಂತಿಲ್ಲ. ತಾತ್ಕಾಲಿಕ/ಶಾಡೋ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಪ್ರೀಪೇಯ್ಡ್ ಕಾರ್ಡ್‌ಗಳಿಗೆ ಅನ್ವಯಿಸುವುದಿಲ್ಲ.
- ಪಾಸ್‌ವರ್ಡ್/ಪಿನ್/ಒಟಿಪಿ (ವನ್ ಟೈಮ್ ಪಾಸ್‌ವರ್ಡ್) ಬಳಸಲಾದ ವ್ಯವಹಾರಗಳು ಅಥವಾ ಕೇವಲ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಮಾತ್ರವೇ ಲಭ್ಯವಿರುವ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಬಳಸಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಿಳಿದಿದ್ದು ಮಾಡಲಾದ ವ್ಯವಹಾರಗಳನ್ನು 'ಗ್ರಾಹಕರ ಅಜಾಗರೂಕತೆ' ಎಂದು ಪರಿಗಣಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಅಂಥ ವ್ಯವಹಾರಗಳ ದಾಯಿತ್ವವನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರೇ ಹೊರಬೇಕಾಗುತ್ತದೆ.
- **ಗ್ರಾಹಕರ ಗರಿಷ್ಠ ದಾಯಿತ್ವ**: ಅನಧಿಕೃತ ವ್ಯವಹಾರವನ್ನು ವರದಿ ಮಾಡಲು ತಗಲಿದ ಕಾಲಾವಧಿಯಂತೆ ಗ್ರಾಹಕರ ದಾಯಿತ್ವವನ್ನು ಆರ್‌ಬಿಐ ಸ್ಪಷ್ಟೀಕರಿಸಿದೆ. ಅನಧಿಕೃತ ವ್ಯವಹಾರವನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕಿಗೆ ತಕ್ಷಣ ತಿಳಿಸುವುದು ಗ್ರಾಹಕರ ಕರ್ತವ್ಯವಾಗಿದೆ. ಈ ಕೆಳಗಿನಂತೆ ಪರಿಹಾರ ಪಡೆಯಲು ಗ್ರಾಹಕರು ಅಧಿಕಾರ ಹೊಂದಿದ್ದಾರೆ :

ಬ್ಯಾಂಕ್‌ನಿಂದಾಗಿ ಅಂಶದಾಯಿ ವಂಚನೆ/ಅಜಾಗರೂಕತೆ/ಕೊರತೆ (ಟ್ರಾನ್ಸ್ಯಾಕ್ಷನ್‌ನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರು ವರದಿ ಮಾಡಿರಲಿ ಅಥವಾ ಮಾಡದೇ ಇರಲಿ) ಇತ್ಯಾದಿಗಳಿಂದಾಗಿ ಅನಧಿಕೃತ ವ್ಯವಹಾರ ಘಟಿಸಿದ ಪಕ್ಷದಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರು ಶೂನ್ಯ ದಾಯಿತ್ವಕ್ಕೆ ಅರ್ಹರಾಗುತ್ತಾರೆ.

ವ್ಯವಹಾರದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 3 ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ ವರದಿ ಮಾಡಲಾಗಿರುವ ಇಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಚ್ಯಾನಲ್‌ಗಳಲ್ಲಿ ಮಾಡಿದ ಅನಧಿಕೃತ ವ್ಯವಹಾರಗಳಿಗಾಗಿ ದಾಯಿತ್ವ.

ಕ್ರ. ಸಂ.	ಅನಧಿಕೃತ ವ್ಯವಹಾರಗಳಿಗಾಗಿ ರೆಗ್ಯುಲೇಟರ್ ಸ್ಪಷ್ಟೀಕರಿಸಿದ ಪರಿಸ್ಥಿತಿಗಳು/ಘಟನೆಗಳು	ಗ್ರಾಹಕರ ದಾಯಿತ್ವ (ಗರಿಷ್ಠ)	ಬ್ಯಾಂಕಿನ ದಾಯಿತ್ವ
1	ಗ್ರಾಹಕರು ವರದಿ ಮಾಡದೇ ಇದ್ದರೂ, ಬ್ಯಾಂಕ್ ತಾನೇ ಪತ್ತೆ ಹಚ್ಚಿದ ಬ್ಯಾಂಕ್‌ನಿಂದಲೇ ಜರಗಿದ ಅಂಶದಾನದ ಮೋಸ/ಅಜಾಗರೂಕತೆ/ಕೊರತೆ	₹0.00	ಸಂಪೂರ್ಣ ವ್ಯವಹಾರ ಮೌಲ್ಯ

2	ಕೊರತೆಯು ಬ್ಯಾಂಕ್‌ನಲ್ಲಾಗಲೀ ಗ್ರಾಹಕರಲ್ಲಾಗಲೀ ಇಲ್ಲದಿದ್ದು ಬೇರೆಲ್ಲೋ ಸಿಸ್ಟಮ್‌ನ ಕೊರತೆಯಿಂದಾಗಿ ತೃತೀಯ ವ್ಯಕ್ತಿಯಿಂದಾದ ಉಲ್ಲಂಘನೆ	₹0.00	ಸಂಪೂರ್ಣ ವ್ಯವಹಾರ ಮೌಲ್ಯ
3	ಗ್ರಾಹಕರ ಅಜಾಗರೂಕತೆಯಾದರೂ, ಅನಧಿಕೃತ ವ್ಯವಹಾರವನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕಿಗೆ ವರದಿ ಮಾಡಿದ ನಂತರ ಜರಗಿದರೆ, ದಾಯಿತ್ವವು ಬ್ಯಾಂಕಿನದ್ದಾಗುತ್ತದೆ	₹0.00	ಸಂಪೂರ್ಣ ವ್ಯವಹಾರ ಮೌಲ್ಯ
4	ಗ್ರಾಹಕರ ಅಜಾಗರೂಕತೆ, ಉದಾಹರಣೆಗೆ ಪೇಮೆಂಟ್ ರುಜುವಾತುಗಳನ್ನು ತೃತೀಯ ವ್ಯಕ್ತಿಯೊಂದಿಗೆ ಹಂಚಿಕೊಂಡಿರುವುದು. ಅನಧಿಕೃತ ವ್ಯವಹಾರವನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕಿಗೆ ವರದಿ ಮಾಡುವ ವರೆಗಿನ ಸಂಪೂರ್ಣ ನಷ್ಟವನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರೇ ಹೊರಬೇಕಾಗುತ್ತದೆ	ಸಂಪೂರ್ಣ ವ್ಯವಹಾರ ಮೌಲ್ಯ	₹0.00

ವ್ಯವಹಾರದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 4ರಿಂದ 7 ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ ವರದಿ ಮಾಡಲಾಗಿರುವ ಇಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಚ್ಯಾನಲ್‌ಗಳಲ್ಲಿ ಮಾಡಿದ ಅನಧಿಕೃತ ವ್ಯವಹಾರಗಳಿಗಾಗಿ ದಾಯಿತ್ವ.

ಕ್ರ. ಸಂ.	**ಅನಧಿಕೃತ ವ್ಯವಹಾರಗಳಿಗಾಗಿ ರೆಗ್ಯುಲೇಟರ್ ಸ್ಪಷ್ಟೀಕರಿಸಿದ ಪರಿಸ್ಥಿತಿಗಳು/ಘಟನೆಗಳು**	**ಗ್ರಾಹಕರ ದಾಯಿತ್ವ (ಗರಿಷ್ಠ)**	**ಬ್ಯಾಂಕಿನ ದಾಯಿತ್ವ**
1	ಬಿಎಸ್‌ಬಿಡಿ ಅಕೌಂಟ್‌ಗಳು	₹5000	ರೆಸಿಡ್ಯುವಲ್ ಟ್ರಾನ್‌ಸ್ಯಾಕ್ಷನ್ ವ್ಯಾಲ್ಯೂ > ₹5000
2	ಬೇರೆ ಎಲ್ಲಾ ಎಸ್‌ಬಿ ಅಕೌಂಟ್‌ಗಳು, ಪ್ರೀಪೇಯ್ಡ್ ಪೇಮೆಂಟ್ ಇನ್‌ಸ್ಟ್ರುಮೆಂಟ್ಸ್ ಮತ್ತು ಗಿಫ್ಟ್ ಕಾರ್ಡ್ಸ್, ವಾರ್ಷಿಕ ಸರಾಸರಿ ಬ್ಯಾಲೆಂಸ್‌ನೊಂದಿಗೆ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳ ಕರೆಂಟ್ / ಕ್ಯಾಶ್ ಕ್ರೆಡಿಟ್ /ಓವರ್ ಡ್ರಾಫ್ಟ್ ಅಕೌಂಟ್‌ಗಳು (ಮೋಸ ಜರಗುವ ಮೊದಲಿನ 365 ದಿನಗಳ ಕಾಲಾವಧಿಯಲ್ಲಿ / ₹25 ಲಕ್ಷದ ವರೆಗಿನ ಲಿಮಿಟ್ ಮತ್ತು ₹5 ಲಕ್ಷದ ವರೆಗಿನ ಲಿಮಿಟ್ ಹೊಂದಿರುವ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್‌ಗಳು)	ವ್ಯವಹಾರದ ಮೌಲ್ಯ ಅಥವಾ ₹10,000.00 (ಯಾವುದು ಕಡಿಮೆಯೋ ಅದು)	ರೆಸಿಡ್ಯುವಲ್ ಟ್ರಾನ್‌ಸ್ಯಾಕ್ಷನ್ ವ್ಯಾಲ್ಯೂ > ₹10,000
3	ಬೇರೆ ಎಲ್ಲಾ ಕರೆಂಟ್ / ಕ್ಯಾಶ್ ಕ್ರೆಡಿಟ್ / ಓವರ್ ಡ್ರಾಫ್ಟ್ ಅಕೌಂಟ್‌ಗಳು ಮತ್ತು ₹5 ಲಕ್ಷಕ್ಕೆ ಮೀರಿದ ಲಿಮಿಟ್‌ನ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್‌ಗಳು	ವ್ಯವಹಾರದ ಮೌಲ್ಯ ಅಥವಾ ₹25,000.00 (ಯಾವುದು ಕಡಿಮೆಯೋ ಅದು)	ರೆಸಿಡ್ಯುವಲ್ ಟ್ರಾನ್‌ಸ್ಯಾಕ್ಷನ್ ವ್ಯಾಲ್ಯೂ > ₹25,000

ವ್ಯವಹಾರದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 7 ದಿನಗಳಿಗಿಂತ ತಡವಾಗಿ ವರದಿ ಮಾಡಲಾಗಿರುವ ಇಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಚ್ಯಾನಲ್‌ಗಳಲ್ಲಿ ಮಾಡಿದ ಅನಧಿಕೃತ ವ್ಯವಹಾರಗಳಿಗಾಗಿ ದಾಯಿತ್ವ.

ಕ್ರ. ಸಂ.	ಅನಧಿಕೃತ ವ್ಯವಹಾರಗಳಿಗಾಗಿ ರೆಗ್ಯುಲೇಟರ್ ಸ್ಪಷ್ಟೀಕರಿಸಿದ ಪರಿಸ್ಥಿತಿಗಳು/ಘಟನೆಗಳು	ಗ್ರಾಹಕರ ದಾಯಿತ್ವ (ಗರಿಷ್ಠ)	ಬ್ಯಾಂಕಿನ ದಾಯಿತ್ವ
1	ಎಲ್ಲಾ ಪ್ರಕಾರದ ಅಕೌಂಟ್‌ಗಳಿಗಾಗಿ	ಸಂಪೂರ್ಣ ವ್ಯವಹಾರ ಮೌಲ್ಯ	₹0.00

- ಎಲ್ಲಾ ವಿವಾದಾತ್ಮಕ ಕೇಸ್‌ಗಳಿಗಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರು ಬೆಂಬಲದ ದಸ್ತಾವೇಜುಗಳನ್ನು, ಅಂದರೆ ಡಿಸ್ಪ್ಯೂಟ್ ಫಾರ್ಮ್, ಎಫ್‌ಐಆರ್ ಕಾಪಿ, ಇತ್ಯಾದಿಗಳನ್ನು ನಿಗದಿತ ಸಮಯದೊಳಗೆ ಒದಗಿಸಬೇಕೆಂದು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಬಯಸುತ್ತದೆ. ಒಂದು ಪಕ್ಷ ದಸ್ತಾವೇಜುಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸಲು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸಾಧ್ಯವಾಗದೇ ಇದ್ದಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ನಿಗದಿತ ಸಮಯದೊಳಗೆ ಅವನ್ನು ಒದಗಿಸುವಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ವಿಳಂಬವಾಗುತ್ತಿದ್ದಲ್ಲಿ, ಬ್ಯಾಂಕ್ ಮೂಲಕ ಯೋಗ್ಯ ಫಿಲೋಅಪ್ ಮಾಡಿಯೂ ಪರಿಶೋಧನೆಯನ್ನು ಮುಕ್ತಾಯಗೊಳಿಸಲು ಬ್ಯಾಂಕ್‌ಗೆ ಸಾಧ್ಯವಾಗದು ಮತ್ತು ಅಂಥ ಕೇಸ್‌ಗಳ ಮೇಲಿನ ಅನಧಿಕೃತ ವ್ಯವಹಾರದ(ಗಳ) ದಾಯಿತ್ವವು ಕೇವಲ ಗ್ರಾಹಕರದ್ದಾಗಿರುತ್ತದೆ.
- ಇಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಚ್ಯಾನಲ್‌ಗಳ ಸುರಕ್ಷಿತ ಬಳಕೆ ಮತ್ತು ಕ್ರಮಾನುಗತ ಇಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಚ್ಯಾನಲ್‌ಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಮಾಡಿರಿ ಮತ್ತು ಮಾಡಬೇಡಿರಿಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಶೈಕ್ಷಣಿಕ ಹಾಗೂ ಗ್ರಾಹಕ ತಿಳುವಳಿಕೆಯ ಕ್ಯಾಂಪೇನನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಈಕೆಳಗಿನವುಗಳ ಮೂಲಕ ಮಾಡುತ್ತಲಿರುತ್ತದೆ :
  - ವೆಲ್‌ಕಮ್ ಕಿಟ್
  - ಎಸ್‌ಎಮ್‌ಎಸ್
  - ಈ-ಮೇಲ್
  - ವೆಬ್‌ಸೈಟ್
  - ಮಾಸಿಕ ಸ್ಟೇಟ್‌ಮೆಂಟ್‌ಗಳು
- ಗ್ರಾಹಕರು ವರದಿ ಮಾಡಿದ ಅನಧಿಕೃತ ಇಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಟ್ರಾನ್‌ಸ್ಯಾಕ್ಷನ್‌ಗಳನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕ್ ನಿಯತಕಾಲಿಕವಾಗಿ ಪುನರಾವಲೋಕಿಸುತ್ತಿರುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ತನ್ನ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆಯ ಸ್ಟ್ಯಾಂಡಿಂಗ್ ಕಮಿಟಿಗೆ ಸಂಬಂಧಪಟ್ಟ ಎಮ್‌ಐಎಸ್‌ನ್ನು ಪ್ರಕಟಿಸುತ್ತದೆ.