## కస్టమర్ లయబిలిటిని పరిమితం చేయడంపై పాలసీ

మా ఖాతాదారులకు అసమానమైన ‘ఖాతాదారుల అనుభవం’’ కల్పించడం ద్వారా ప్రపంచంలోనే ఎస్ బ్యాంక్‌ను ఉత్తమ నాణ్యమైన బ్యాంక్‌ను నిర్మించే లక్ష్యానికి మేము కట్టుబడి వున్నాము.

ఖాతాదారుని అకౌంట్లు/కార్డ్‌లకు డెబిట్ అయ్యే అనధికారిక లావాదేవీలకు సంబంధించి ఖాతాదారునికి రక్షణ ఉండేలా చూసేందుకు కస్టమర్ ప్రొటెక్షన్ పాలసీ రూపొందించబడింది. పారదర్శక సిద్ధాంతాలపై మరియు ఖాతాదారులను ఆదరించడంలో ఉండే నిక్కచ్చిపై పాలసీ ఆధారపడి ఉంటుంది. ఈ కింది వివరాల ప్రకారం అనధికారిక లావాదేవీ అయిన ఖాతాదారుని లయబిలిటిని నిర్వచించడం ఈ పాలసీ లక్ష్యం.

- ఖాతాదారు తెలియజేసిన మీదట, వివాదానికి గల కారణాన్ని నిరూపించేందుకు బ్యాంక్ ప్రాథమిక పరిశోధన చేస్తుంది. అనధికారిక లవావాదేవీకి సంబంధించిన ధృవీకరణ కోసం నిర్ధారణలో మూడవ పక్షానికి ప్రమేయం ఉండని చోట, తప్పుగా డెబిట్ చేసినట్లుగా ఖాతాదారు నుంచి ఫిర్యాదు అందిన తేదీ నుంచి 10 పని దినములు లోపు పరిశోధన ప్రక్రియను పూర్తి చేయడానికి బ్యాంక్ ప్రయత్నిస్తుంది.
- నిర్ధారణలో మూడవ పక్షానికి ప్రమేయం ఉన్న చోట లేదా మర్చంట్ సంస్థకు రిఫరెన్స్ అవసరమైన చోట, కార్డ్ అసోసియేషన్‌లు పొందుపరిచిన నిబంధనల ప్రకారం వీటిని నిర్వహించడం జరుగుతుంది. ఇలాంటి సందర్భాల్లో, వివాదాస్పద మొత్తానికి వ్యాల్యూ-డేటెడ్ తాత్కాలిక/షాడో క్రెడిట్‌ని, తప్పుగా డెబిట్ చేసినట్లుగా ఖాతాదారు నుంచి ఫిర్యాదు అందిన తేదీ నుంచి 10 పని దినములు లోపు సంబంధిత అకౌంట్‌లో బ్యాంక్ కల్పిస్తుంది. ఫిర్యాదు అందిన తేదీ నుంచి గరిష్టంగా 90 పని దినములు లోపు, ప్రక్రియను పూర్తి చేయడానికి మరియు అనధికారిక లావాదేవీ యొక్క లయబిలిటిపై తుది పరిష్కారం ఇచ్చేలా కూడా బ్యాంక్ చూస్తుంది. తాత్కాలిక/షాడో క్రెడిట్ రూపంలో క్రెడిట్ అయిన డబ్బును, ఖాతాదారునికి అనుకూలంగా వివాదం పరిష్కారం అయ్యేంత వరకు అకౌంట్‌దారు వినియోగించుకోలేరు. ప్రీపెయిడ్ కార్డ్‌లకు తాత్కాలిక/షాడో క్రెడిట్ వర్తించదు.
- పాస్‌వర్డ్/పిన్/ఒటిపి (ఒన్ టైమ్ పాస్‌వర్డ్)ని ఉపయోగించి జరిపిన లావాదేవీలను లేదా ఖాతాదారుని వద్ద అందుబాటులో ఉన్న సమాచారంతో చేసిన లావాదేవీని లేదా ఖాతాదారునికి తెలిసే చేయగల లావాదేవీని ‘‘ఖాతాదారుని నిర్లక్ష్యం వల్ల చేసిన లావాదేవీ’’గా పరిగణించబడుతుంది మరియు ఇలాంటి లావాదేవీలకు లయబిలిటిని ఖాతాదారుడే భరించాలి.
- **<u>ఖాతాదారునికి ఉండే గరిష్ట లయబిలిటి:</u>** అనధికారిక లావాదేవీలకు ఖాతాదారుని లయబిలిటిని రిపోర్టింగ్ కాలాన్ని బట్టి ఆర్‌బిఐ నిర్వచించింది. అనధికారిక లావాదేవీని వెంటనే బ్యాంక్ దృష్టికి తీసుకురావలసిన బాధ్యత ఖాతాదారుకు ఉంది. ఈ కింద తెలియజేసినట్లుగా పరిహారం పొందడానికి ఖాతాదారునికి హక్కు ఉంది.

బ్యాంక్ పరంగా కంట్రిబ్యూటరీ మోసం/నిర్లక్ష్యం/లోపం ఉంటే అనధికారిక లావాదేవీ ఉన్న చోట బాధ్యత లేకపోవడానికి కస్టమర్‌కి హక్కు ఉంది (లావాదేవీని కస్టమర్ రిపోర్టు చేశారా లేదా అనే దానితో నిమిత్తం లేకుండా).

**ఎలక్ట్రానిక్ బ్యాంకింగ్ చానల్స్‌పై జరిగి, లావాదేవీ జరిగిన తేదీ నుంచి 3 పని దినములు లోపు రిపోర్టు చేయబడిన అనధికారిక లావాదేవీలకు లయబిలిటీ.**

| **క్ర. సంఖ్య** | **అనధికారిక లావాదేవీలకు రెగ్యులేటర్ నిర్వహించిన పరిస్థితులు/సంఘటనలు** | **ఖాతాదారుని లయబిలిటి (గరిష్టం)** | **బ్యాంక్ లయబిలిటి** |
|---|---|---|---|
| 1 | బ్యాంక్ పరంగా జరిగిన మోసం/నిర్లక్ష్యం/లోపం, ఖాతాదారు రిపోర్టు చేయకపోయినప్పటికీ, బ్యాంక్ గుర్తించినది. | ₹0.00 | సంపూర్ణ లావాదేవీ విలువ |

| | | | |
|---|---|---|---|
| 2 | మూడవ పక్షం ఉల్లంఘన, ఇక్కడ లోపం బ్యాంక్‌ది లేదా ఖాతాదారునిది కాకుండా, సిస్టమ్‌లో ఎక్కడో ఉన్నది. | ₹0.00 | సంపూర్ణ లావాదేవీ విలువ |
| 3 | ఖాతాదారుని నిర్లక్ష్యం, అయితే అనధికారిక లావాదేవీని రిపోర్టు చేసిన తరువాత లావాదేవీలు జరిగి వుంటే, లయబిలిటి బ్యాంక్‌కు ఉంటుంది. | ₹0.00 | సంపూర్ణ లావాదేవీ విలువ |
| 4 | ఖాతాదారుని నిర్లక్ష్యం, ఉదాహరణకు చెల్లింపు వివరాలను ఖాతాదారు 3వ వ్యక్తితో పంచుకున్నారు. అనధికారిక లావాదేవీని బ్యాంక్ రిపోర్టు చేసేంత వరకు నష్టం మొత్తాన్ని ఖాతాదారు భరించాలి. | సంపూర్ణ లావాదేవీ విలువ | ₹0.00 |

**ఎలక్ట్రానిక్ బ్యాంకింగ్ చానల్స్‌పై జరిగి, లావాదేవీ జరిగిన తేదీ నుంచి 4 నుంచి 7 పని దినములు లోపు రిపోర్టు చేయబడిన అనధికారిక లావాదేవీలకు లయబిలిటి.**

| క్ర. సంఖ్య | అనధికారిక లావాదేవీలకు రెగ్యులేటర్ నిర్వహించిన పరిస్థితులు/సంఘటనలు | ఖాతాదారుని లయబిలిటీ (గరిష్టం) | బ్యాంక్ లయబిలిటి |
|---|---|---|---|
| 1 | బిఎస్‌బిడి అకౌంట్లు | ₹5000 | అవశేష లావాదేవీ విలువ >₹5000 |
| 2 | ఇతర అన్ని ఎస్‌బి అకౌంట్లు, ప్రీ-పెయిడ్ చెల్లింపు ఇన్‌స్ట్రుమెంట్స్ మరియు గిఫ్ట్ కార్డులు, కరెంట్/క్యాష్ క్రెడిట్/ఎంఎస్ఎంఇల, కరెంట్ అకౌంట్ల ఓవర్‌డ్రాఫ్ట్ అకౌంట్/క్యాష్ క్రెడిట్/ వార్షిక సగటు బ్యాలెన్స్‌తో (మోసం జరగడానికి ముందరి 365 రోజుల్లో) ₹25 లక్షల వరకు పరిమితి మరియు ₹5 లక్షల పరిమితితో క్రెడిట్ కార్డులతో వ్యక్తుల ఓవర్‌డ్రాఫ్ట్ అకౌంట్లు. | లావాదేవీ విలువ లేదా ₹10,000.00 (ఏది తక్కువైతే అది) | అవశేష లావాదేవీ విలువ > ₹10,000 |
| 3 | అన్ని ఇతర కరెంట్/క్యాష్ క్రెడిట్/ఓవర్‌డ్రాఫ్ట్ అకౌంట్‌లు మరియు ₹5 లక్షలకు మించిన పరిమితి గల క్రెడిట్ కార్డులు | లావాదేవీ విలువ లేదా ₹25,000.00 (ఏది తక్కువైతే అది) | అవశేష లావాదేవీ విలువ > ₹25,000 |

**ఎలక్ట్రానిక్ బ్యాంకింగ్ చానల్స్‌పై జరిగి, లావాదేవీ జరిగిన తేదీ నుంచి 7 పని దినములు తరువాత రిపోర్టు చేయబడిన అనధికారిక లావాదేవీలకు లయబిలిటి.**

| క్ర. సంఖ్య | అనధికారిక లావాదేవీలకు రెగ్యులేటర్ నిర్వహించిన పరిస్థితులు/సంఘటనలు | ఖాతాదారుని లయబిలిటి (గరిష్టం) | బ్యాంక్ లయబిలిటి |
|---|---|---|---|
| 1 | అన్ని రకాల అకౌంట్‌లకు | సంపూర్ణ లావాదేవీ విలువ | ₹0.00 |

- వివాదాస్పద కేసులన్నిటికీ వివాదం ఫారం, ఎఫ్ఐఆర్ కాపీ లాంటి సపోర్టింగ్ డాక్యుమెంట్లను నిర్ణీత కాల వ్యవధి లోపు బ్యాంక్‌కు ఖాతాదారు సమర్పించవలసి ఉంటుంది. డాక్యుమెంట్లను ఖాతాదారు సమర్పించలేకపోతే లేదా నిర్ణీత కాల వ్యవధి లోపు డాక్యుమెంట్లను సమర్పించడంలో ఖాతాదారు జాప్యంచేస్తే, బ్యాంక్ తగినంత అనుసరణ చేసిన తరువాత, బ్యాంక్ పరిశోధనను పూర్తి చేయలేకపోవచ్చు మరియు ఇలాంటి కేసుల్లో అనధికారిక లావాదేవీల లయబిలిటి ఖాతాదారునికే ఉంటుంది.
- ఎలక్ట్రానిక్ బ్యాంకింగ్ చానల్స్‌ని సురక్షితంగా ఉపయోగించడంపై మరియు ఈ కింది వాటి ద్వారా సంబంధిత బ్యాంకింగ్ చానల్స్ విషయంలో చేయవలసినవి మరియు చేయకూడని వాటిపై ఎప్పటికప్పుడు కస్టమర్ అవగాహన మరియు విద్య ప్రచారం బ్యాంక్ చేస్తూనే ఉంటుంది:
    - స్వాగత కిట్స్
    - ఎస్ఎంఎస్
    - ఈ-మెయిల్
    - వెబ్‌సైట్
    - నెలవారి స్టేట్‌మెంట్స్
- కస్టమర్లు రిపోర్టు చేసిన అనధికారిక ఎలక్ట్రానిక్ బ్యాంకింగ్ లావాదేవీలను బ్యాంక్ ఎప్పటికప్పుడు సమీక్షిస్తుంది మరియు సంబంధిత ఎంఐఎస్‌ని కస్టమర్ సర్వీసులపై గల తన స్టాండింగ్ కమిటీకి ప్రచురిస్తుంది.