

ગ્રાહક વળતર નીતિ

જૂન 2023

વિભાગ	વિષય	પાનું
1	પરિચય	2
2	માર્ગદર્શક સિદ્ધાંતો	2
3	નીતિ	3
3.1	અનધિકૃત/ભૂલભરેલું ડેબિટ	3
3.2	ખાતામાં ડાયરેક્ટ ડેબિટ/ઈલેક્ટ્રોનિક પેમેન્ટ્સ (RTGS/NEFT)/અન્ય ડેબિટ	4
3.3	સ્ટોપ પેમેન્ટ સૂચનાઓ પછી ચેકની ચુકવણી	8
3.4	વિદેશી વિનિમય સેવાઓ (વિદેશી ચલણ ચેક કલેક્શન્સ)	8
3.5	ડોમેસ્ટિક ચેક કલેક્શન	8
3.6	પરિવહનમાં ખોવાયેલા સાધનો માટે વળતર	9
3.7	ફિક્સ ડિપોઝિટ	9
3.8	ડુપ્લિકેટ ડિમાન્ડ ડ્રાફ્ટનો મુદ્દો	10
3.9	બેંક એજન્ટ દ્વારા કોડનું ઉલ્લંઘન	10
3.10	રોકાણ અને રિડેમ્પશન સ્લિપ પર કામ ન કરવું	10
3.11	લોનની ચુકવણી પર દસ્તાવેજોનું વળતર	10
3.12	ક્રેડિટ આપવામાં અને/અથવા વ્યવહારો પરત કરવામાં વિલંબ	11
3.13	નિષ્ફળ ATM વ્યવહારો ક્રેડિટ કરવામાં વિલંબ	11
3.14	ડેબિટ કાર્ડ્સ/મોબાઇલ બેન્કિંગ/ઇન્ટરનેટ બેન્કિંગ/ક્રેડિટ કાર્ડ્સ પરના કપટપૂર્ણ વ્યવહારોના કારણે ભૂલભરેલા/અનધિકૃત ડેબિટ્સનું રિવર્સલ	13
3.15	લોકર્સ સંબંધિત વળતર	16
3.16	કુદરતી આપત્તિ	16
3.17	વાસ્તવિક/સીધું નુકસાન	16
3.18	સંપૂર્ણ અને અંતિમ સમાધાન	16
3.19	ફરિયાદો અને તકરારોનું નિવારણ	17
4	શાસન	17
4.1	માલિકી અને મંજૂરકર્તા સત્તાધિકારી	17
4.2	સમીક્ષા	17

1. પરિચય

આ નીતિનો ઉદ્દેશ્ય એવી સિસ્ટમ સ્થાપિત કરવાનો છે કે જેના દ્વારા બેંક દ્વારા સેવામાં ખામીને લીધે અથવા બેંક અથવા તૃતીય-પક્ષને સીધી રીતે આભારી હોય તેવા કોઈપણ કૃત્ય અથવા કમિશનને કારણે બેંક ગ્રાહકને કોઈપણ નાણાકીય નુકસાન માટે ગ્રાહકને વળતર આપે છે. જ્યાં ઉણપ ન તો બેંક સાથે છે કે ન ગ્રાહક સાથે છે અથવા ગ્રાહક દ્વારા અનધિકૃત ડેબિટની જાણ કર્યા પછી કોઈપણ ઉલ્લંઘનને કારણે છે. બેંકની આ ગ્રાહક વળતર નીતિ તેથી, એકાઉન્ટના અનધિકૃત ડેબિટ, ચેક/ઇન્સ્ટ્રુમેન્ટના વિલંબિત કલેક્શન માટે ગ્રાહકને વ્યાજની ચૂકવણી, ચુકવણી અટકાવવાની સૂચનાઓની સ્વીકૃતિ પછી ચેકની ચુકવણી, ભારતની અંદર રેમિટન્સ, ભારતની બહાર રેમિટન્સ, વિદેશી વિનિમય સેવાઓ, ધિરાણ, પ્રી-પેઇડ સાધનો, ATM રોકડ ઉપાડ, અનધિકૃત ઇલેક્ટ્રોનિક બેંકિંગ વ્યવહારોમાંથી ઉદ્ભવતી છેતરપિંડીને લગતા ક્ષેત્રોને આવરી લેવા માટે રચાયેલ છે. જે વન-ટાઇમ પાસવર્ડ (OTP) અથવા 2 ફેક્ટર ઓથેન્ટિકેશન (2FA), વગેરે દ્વારા સમર્થિત નથી. આ દસ્તાવેજનો વ્યાપ DBIL સુધી મર્યાદિત છે.

2 માર્ગદર્શક સિદ્ધાંતો

આ નીતિ ગ્રાહકો સાથેના વ્યવહારોમાં પારદર્શિતા અને ન્યાયીપણાના સિદ્ધાંતો પર આધારિત છે. તે પુનરોચ્ચાર કરવામાં આવે છે કે આ નીતિ ફક્ત નાણાકીય નુકસાન માટે વળતરને આવરી લે છે જે બેંક અથવા તૃતીય પક્ષ દ્વારા ઓફર કરવામાં આવતી સેવાઓમાં ઉણપને કારણે ગ્રાહકોને થઈ શકે છે, ખાસ કરીને અનધિકૃત ઇલેક્ટ્રોનિક બેંકિંગ વ્યવહારોના કિસ્સામાં જે OTP અથવા 2FA દ્વારા સમર્થિત નથી, જે પ્રત્યક્ષ રીતે માપી શકાય છે અને આ રીતે આ નીતિ હેઠળની પ્રતિબદ્ધતાઓ કોઈપણ હક માટે પૂર્વગ્રહ વિનાની છે, બેંક પાસે બેંક-ગ્રાહક વિવાદોના નિર્ણય માટે યોગ્ય રીતે રચાયેલ કોઈપણ ફોરમ સમક્ષ તેની સ્થિતિનો બચાવ કરવામાં આવશે. આ નીતિને RBI અને અન્ય સંબંધિત સત્તાવાળાઓ અને નિયમનકારો દ્વારા બહાર પાડવામાં આવેલા નિયમનમાં ફેરફારો દ્વારા માર્ગદર્શન આપવામાં આવે છે.

3 નીતિ

3.1 અનધિકૃત/ભૂલભરેલું ડેબિટ

જો બેંકે ખાતામાં અનધિકૃત/ભૂલભર્યું ડાયરેક્ટ ડેબિટ ઊભું કર્યું હોય, તો ક્લાયન્ટ દ્વારા જાણ કરવામાં આવતાં અથવા સ્થિતિની ચકાસણી કર્યા પછી, ભૂલભરેલા ડેબિટની આંતરિક શોધ દ્વારા એન્ટ્રી તરત જ ઉલટાવી દેવામાં આવશે. બચત બેંક ડિપોઝીટ પર વ્યાજની ચુકવણી અથવા લોન ખાતામાં બેંકને વધારાના વ્યાજની ચુકવણી માટે લાગુ પડતા લઘુત્તમ બેલેન્સમાં ઘટાડા દ્વારા અનધિકૃત/ખોટી ડેબિટના પરિણામે ગ્રાહકને નાણાકીય નુકસાન થયું હોય, તો બેંક ગ્રાહક દ્વારા કરવામાં આવેલ કોઈપણ વાસ્તવિક વ્યાજની ખોટ માટે ગ્રાહકને વળતર આપો (વળતરની ગણતરી વ્યવહારની તારીખના આધારે કરવામાં આવશે અને રિપોર્ટિંગની તારીખના આધારે નહીં). જો ગ્રાહક દ્વારા ભૂલભરેલી નોંધાયેલી એન્ટ્રીની ચકાસણીમાં કોઈ તૃતીય પક્ષ સામેલ ન હોય તો, બેંકે ભૂલભરેલા ડેબિટની જાણ કર્યાની તારીખથી મહત્તમ 7 કાર્યકારી દિવસોની અંદર ચકાસણીની પ્રક્રિયા પૂર્ણ કરવાની વ્યવસ્થા કરવી જોઈએ. જો ચકાસણીમાં તૃતીય પક્ષ સામેલ હોય, તો બેંક શ્રેષ્ઠ પ્રયાસના આધારે ગ્રાહક દ્વારા ભૂલભરેલા વ્યવહારની જાણ કર્યાની તારીખથી મહત્તમ એક મહિનાની અંદર ચકાસણી પ્રક્રિયા પૂર્ણ કરશે. જો તૃતીય પક્ષ કોઈ કારણસર વળતર આપતું નથી અથવા બેંક દ્વારા કરવામાં આવેલા તમામ પ્રયત્નો છતાં વિલંબ થાય છે, તો આવા વિલંબને ઉપર જણાવેલ એક મહિનાના સમયગાળામાંથી બાકાત રાખવામાં આવશે અને બેંક કોઈપણ સહાય માટે ગ્રાહકનો સંપર્ક કરી શકે છે જે ઉકેલ લાવવા માટે જરૂરી છે. કેડિટ કાર્ડની કામગીરીના સંદર્ભમાં ગ્રાહકો દ્વારા નોંધાયેલ અનધિકૃત ભૂલભરેલી ટ્રાન્ઝેક્શન કે જેમાં વેપારી સંસ્થાનો સંદર્ભ જરૂરી છે તે કાર્ડ એસોસિએશન દ્વારા નિર્ધારિત નિયમો અનુસાર નિયંત્રિત કરવામાં આવશે.

જો કોઈ વળતરની ચુકવણી કર્યા વિના ગ્રાહકના ખાતામાં ખોટી ક્રેડિટ પોસ્ટ કરવામાં આવી હોય તો બેંક તેની રકમને રિવર્સ કરવા માટે એકાઉન્ટ ડેબિટ કરવાનો અધિકાર અનામત રાખે છે. DBS દ્વારા પોસ્ટ કરવામાં આવેલી ખોટી ક્રેડિટને રિવર્સ કરવા માટે, ગ્રાહકની સંમતિ જરૂરી નથી. જો કે, તૃતીય પક્ષની ભૂલને કારણે સંપૂર્ણ રીતે ખોટી ક્રેડિટના કિસ્સામાં રકમને રિવર્સ કરવા માટે, આવી રિવર્સલ કરવા માટે ગ્રાહકની પૂર્વ સંમતિ જરૂરી છે.

3.2 ખાતામાં ડાયરેક્ટ ડેબિટ/એનએસીએચ ડેબિટ/ઇલેક્ટ્રોનિક પેમેન્ટ્સ (RTGS/NEFT/IMP/UPI)/અન્ય ડેબિટ

બેંક સમયસર ગ્રાહકોની ડાયરેક્ટ ડેબિટ/સ્ટેબ્લિંગ સૂચનાઓ/ECS અથવા NACH ડેબિટ સૂચનાઓનું પાલન કરવાનું કામ કરશે. જો બેંક આવી પ્રતિબદ્ધતાઓને પૂર્ણ કરવામાં નિષ્ફળ જાય તો કસ્ટમરને બેંકિંગ શુલ્કની ટ્યુન માટે વળતર આપવામાં આવશે જે તેને વિલંબિત ક્રેડિટને કારણે અન્ય બેંકમાંથી ભોગવવું પડી શકે છે બશર્તે ગ્રાહકના ખાતામાં પર્યાપ્ત બેલેન્સ ઉપલબ્ધ છે અને ડેબિટની તારીખ અને માન્ય ડેબિટ આદેશ/સ્થાયી સૂચના બેંકમાં નોંધાયેલ છે. આ પોલિસી માત્ર જે ખાતામાં ક્રેડિટ જવાની હતી તેના પર વસૂલવામાં આવતા શુલ્કને આવરી લેશે, અને તેના અન્ય કોઈપણ મુદ્દાઓ માટે નહીં. RTGS/NEFT/IMP/UPI જેવી ઇલેક્ટ્રોનિક ચુકવણીઓ ગ્રાહકને જણાવવામાં આવતા લાગુ નિયમો અને શરતો દ્વારા સંચાલિત કરવામાં આવશે.

બેંક દ્વારા સૂચિત કરવામાં આવેલ ટેરિફ શેડ્યૂલ/ચાર્જીસના શેડ્યૂલ મુજબ બેંક ગ્રાહકના ખાતામાંથી કોઈપણ લાગુ સર્વિસ ચાર્જ સાથે ડેબિટ કરશે. જ્યાં કોઈ સર્વિસ ચાર્જ અજાણતામાં ભૂલથી વસૂલવામાં આવે છે, ત્યારે બેંક નિયમો અને શરતોની ચકાસણીને આધીન અને સમયાંતરે સંચાર કરી શકાય તેવા અન્ય નિયમો અને શરતોને આધિન ગ્રાહક પાસેથી આ સંદર્ભે સંદેશાવ્યવહાર મેળવ્યાના 7 કામકાજના દિવસોમાં બેંક ભૂલભરેલી એન્ટ્રીને ઉલટાવી દેશે.

વળતર બચત બેંક ડિપોઝિટ પર વ્યાજની ચુકવણી અથવા લોન ખાતામાં બેંકને વધારાના વ્યાજની ચુકવણી માટે લાગુ પડતા લઘુત્તમ બેલેન્સમાં ઘટાડાથી વ્યાજ અથવા ઇંડની દ્રષ્ટિએ સીધા અને વાસ્તવિક નાણાકીય નુકસાન સુધી મર્યાદિત રહેશે, બેંક ગ્રાહક દ્વારા કરવામાં આવેલ કોઈપણ વાસ્તવિક વ્યાજની ખોટ અથવા બિન- માટે વસૂલવામાં આવેલ ઇંડ માટે ગ્રાહકને વળતર આપશે. બચત/ચાલુ ખાતા/અથવા અન્ય કોર્પોરેટ ખાતાઓ પર લઘુત્તમ બેલેન્સની જાળવણી. ક્રેડિટ કાર્ડની કામગીરીના સંદર્ભમાં ગ્રાહકો દ્વારા નોંધાયેલ અનધિકૃત ભૂલભરેલી ટ્રાન્ઝેક્શન, જેમાં વેપારી સંસ્થાનો સંદર્ભ જરૂરી હોય છે તે કાર્ડ એસોસિએશન દ્વારા નિર્ધારિત નિયમો અનુસાર નિયંત્રિત કરવામાં આવશે.

ગ્રાહકની સંમતિ વિના ક્રેડિટ કાર્ડ જારી કરવું/સક્રિયકરણ

ક્રેડિટ કાર્ડ ગ્રાહકોને અવાંછિત લોન અથવા અન્ય ક્રેડિટ સુવિધાઓ ઓફર કરવી જોઈએ નહીં. જો કોઈ અવાંછિત ક્રેડિટ સુવિધા પ્રાપ્તકર્તાની સંમતિ વિના લંબાવવામાં આવે અને તેના પર પ્રાપ્તકર્તાને વાંધો હોય, તો બેંક ન માત્ર ક્રેડિટ મર્યાદા પાછી ખેંચી શકશે, પરંતુ યોગ્ય માનવામાં આવે તેવો ઇંડ ચુકવવા માટે પણ જવાબદાર રહેશે.

અવાંછિત કાર્ડના દુરુપયોગને કારણે ઉદ્ભવતા કોઈપણ નુકસાનની જવાબદારી બેંકની રહેશે અને જે વ્યક્તિના નામે કાર્ડ જારી કરવામાં આવ્યું છે તેને તેના માટે જવાબદાર ઠેરવી શકાય નહીં.

જ્યાં એવું પ્રસ્થાપિત થાય છે કે બેંકે પ્રાપ્તકર્તાની સંમતિ વિના ક્રેડિટ કાર્ડ જારી અને સક્રિય કર્યું છે, તો બેંક સમયાંતરે નિયમનકારી માર્ગદર્શિકા અનુસાર, ઇંડની ચુકવણી સાથે તરત જ ચાર્જને ઉલટાવી દેશે.

અસફળ અથવા 'નિષ્ફળ' વ્યવહારો

અસફળ અથવા 'નિષ્ફળ' વ્યવહારો માટે ગ્રાહકને વળતર આપવામાં આવશે. નિષ્ફળતા વિવિધ પરિબલોને કારણે હોઈ શકે જે ગ્રાહકને સીધી રીતે જવાબદાર ન હોય જેમ કે સંદેશાવ્યવહાર લિંક્સમાં વિક્ષેપ, ATMમાં રોકડની અનુપલબ્ધતા, સત્રનો સમય સમાપ્ત, વિવિધ કારણોને લીધે લાભાર્થીના ખાતામાં ક્રેડિટ ન થવી વગેરે.

જો કે, RTGS/NEFT/NACH ટ્રાન્ઝેક્શનમાં વિલંબ થવાના કિસ્સામાં ગ્રાહકને વળતર આપવા માટે બેંક જવાબદાર રહેશે નહીં, જો વિલંબ નીચેનામાંથી કોઈપણ કારણોસર થાય છે:

- ખાતું ફીઝ કરવામાં આવ્યું છે
- એકાઉન્ટ નિષ્ક્રિય કરવામાં આવ્યું છે
- ખાતું નિષ્ક્રિય છે
- ગ્રાહક દ્વારા આપવામાં આવેલ ખોટું લાભાર્થીના નામને કારણે લાભાર્થીનું નામ મેળ ખાતું નથી.
- ખોટો ક્લીયરિંગ કોડ
- NR –
 - બિન-NRE ચૂકવનાર NRE ગ્રાહકને ક્રેડિટ કરવાનો પ્રયાસ કરે છે
 - NRO ખાતામાં ઇનવર્ડ ક્રેડિટ
 - ભંડોળનો સ્ત્રોત પૂરો પાડવામાં આવેલ નથી
- કોઈપણ અન્ય માન્ય વ્યવસાય કારણ
- કોર્પોરેટ ગ્રાહકો બેંકમાંથી સંરચિત રોકડ/વેપાર/FX/લોન સોલ્યુશન્સનો ઉપયોગ કરે છે તેથી કોર્પોરેટ ગ્રાહકોને વળતર માટે ધ્યાનમાં લેવામાં આવશે જો વિલંબ T+1 વ્યવસાય દિવસ કરતાં વધી જાય જ્યાં T એ વ્યવહારની તારીખ છે.

નીચેની માર્ગદર્શિકા સ્પષ્ટ કરે છે કે બેંક વળતરની રકમની ગણતરી કેવી રીતે કરશે:

RTGS

2 કલાકના સમયગાળા પછી નિષ્ફળ ચુકવણી પરત કરવામાં કોઈપણ વિલંબના કિસ્સામાં, મૂળ ગ્રાહક વર્તમાન રેપો રેટ વત્તા 2% પર વળતર મેળવવા માટે પાત્ર છે.

જો લાભાર્થીના ખાતામાં વિલંબ/ક્રેડિટ ન થવાની સમસ્યા હોય તો ગ્રાહક તેની બેંક/શાખાનો સંપર્ક કરી શકે છે. જો સમસ્યાનો સંતોષકારક ઉકેલ ન આવે તો, UTAR નંબર અને મુદ્દાની વિગતો આપતા નીચેના સરનામે ઇમેઇલ અથવા પોસ્ટ દ્વારા ફરિયાદ નોંધાવી શકાય છે

ચીફ જનરલ મેનેજર

ગ્રાહક શિક્ષણ અને સુરક્ષા વિભાગ

ભારતીય રિઝર્વ બેંક

પહેલો માળ, અમર બિલ્ડીંગ

સર પી.એમ.રોડ, મુંબઈ, 400 001

cgmcepd@rbi.org.in

નોંધ: ઉપરોક્ત સંપર્ક વિગતો અહીં ઉપલબ્ધ આરટીજીએસ સિસ્ટમ પરના આરબીઆઈના વારંવાર પૂછાતા પ્રશ્નોના આધારે આપવામાં આવી છે –

https://www.rbi.org.in/scripts/FS_FAQs.aspx?Id=65&fn=9

NEFT

જો NEFT ટ્રાન્ઝેક્શન બેચ સેટલમેન્ટ પછી બે કલાકની અંદર ક્રેડિટ અથવા પરત કરવામાં ન આવે, તો બેંક અસરગ્રસ્ત ગ્રાહકને વર્તમાન આરબીઆઈ એલએએફ રેપો રેટ પર વિલંબના સમયગાળા માટે/ક્રેડિટ અથવા રિફંડની તારીખ સુધી બે ટકા દંડની વ્યાજ ચૂકવવા માટે જવાબદાર છે, જેવો કેસ હોય, ગ્રાહક દ્વારા આ સંબંધમાં કોઈ ચોક્કસ દાવાની રાહ જોયા વિના ગ્રાહકોના ખાતામાં આપવામાં આવે છે.

કોઈપણ વિવાદ/ફરિયાદના કિસ્સામાં, ગ્રાહક વિવાદિત વ્યવહારની વિગતો સાથે બેંકના ફરિયાદ નિવારણ સેલનો સંપર્ક કરી શકે છે. વિગતો અહીં ઉપલબ્ધ છે:

<https://www.dbs.com/in/treasures/common/redressal-of-complaints-and-grievances.page>

NEFT માટે ગ્રાહક સુવિધા કેન્દ્રની વિગતો અહીં આપવામાં આવી છે:

<https://www.dbs.com/in/treasures/rtps-neft-customer-facilitation-centre.page>

જો 30 દિવસની અંદર ફરિયાદનું નિરાકરણ ન આવે તો, ગ્રાહક “ધ રિઝર્વ બેન્ક-ઇન્ટિગ્રેટેડ ઓમ્બ્ડ્સમેન સ્કીમ (RB-IOS, 2021)” હેઠળ ફરિયાદ કરી શકે છે. RB-IOS, 2021 ગ્રાહકોને તેમાં ઉલ્લેખિત RBI નિયમન કરાયેલ એકમો સામે ફરિયાદ કરવા માટે એક જ સંદર્ભ બિંદુ પ્રદાન કરે છે. RB-IOS, 2021 RBI વેબસાઇટ પર નીચેના પાથ પર ઉપલબ્ધ છે:

https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RBIOS2021_121121.pdf

ફરિયાદો ઓનલાઇન <https://cms.rbi.org.in> પર અથવા સમર્પિત ઈ-મેઈલ crpc@rbi.org.in દ્વારા અથવા 'સેન્ટ્રલાઈઝ્ડ રિસિપ્ટ એન્ડ પ્રોસેસિંગ સેન્ટર' (CRPC) સેટ પર ભૌતિક મોડમાં મોકલી શકાય છે. ભારતીય રિઝર્વ બેંક, 4થા માળે, સેક્ટર 17, ચંદીગઢ - 160 017 પર નીચેના પાથ પર આપેલ ફોર્મમાં - https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RBIOS2021_121121_A.pdf. એક ટોલ-ફ્રી નંબર - 14448 (સવારે 9:30 થી 5:15 વાગ્યા સુધી) - ગ્રાહકોને ફરિયાદો દાખલ કરવામાં સહાય મેળવવા માટે અને ફરિયાદ નિવારણ અંગેની માહિતી, બહુભાષી સમર્થન સાથે પણ ઉપલબ્ધ છે.

નોંધ: ઉપરોક્ત સંપર્ક વિગતો અહીં ઉપલબ્ધ NEFT સિસ્ટમ પરના RBI FAQsના આધારે આપવામાં આવી છે:

https://www.rbi.org.in/scripts/FS_FAQs.aspx?Id=60&fn=9

IMPS/UPI/NACH/APB:

1	આધાર પેમેન્ટ બ્રિજ સિસ્ટમ (APBS)		
A	લાભાર્થીના ખાતામાં જમા કરવામાં વિલંબ	લાભાર્થી બેંક T+1 દિવસની અંદર ટ્રાન્ઝેક્શન રિવર્સ કરશે.	₹ 100/- પ્રતિ દિવસ જો વિલંબ T+1 દિવસથી વધુ હોય.

2	તાત્કાલિક ચુકવણી સિસ્ટમ (IMPS)		
A	એકાઉન્ટ ડેબિટ થયું પરંતુ લાભાર્થીના ખાતામાં જમા થયું નથી.	જો લાભાર્થીના ખાતામાં જમા કરવામાં અસમર્થ હોય, તો લાભાર્થી બેંક દ્વારા ઓટો રિવર્સલ (R) મોડામાં મોડું T+1 દિવસે.	₹ 100/- પ્રતિ દિવસ જો વિલંબ T+1 દિવસથી વધુ હોય.
3	યુનિફાઇડ પેમેન્ટ્સ ઇન્ટરફેસ (UPI)		
A	એકાઉન્ટ ડેબિટ થયું પરંતુ લાભાર્થીના ખાતામાં જમા થયું નથી (ફંડ ટ્રાન્સફર).	જો લાભાર્થીના ખાતામાં જમા કરાવવામાં અસમર્થ હોય, તો લાભાર્થી બેંક દ્વારા ઓટો રિવર્સલ (R) મોડામાં મોડું T+1 દિવસે.	₹ 100/- પ્રતિ દિવસ જો વિલંબ T+1 દિવસથી વધુ હોય.
b	એકાઉન્ટ ડેબિટ થયું પરંતુ વેપારી સ્થાન પર વ્યવહારની પુષ્ટિ મળી નથી (વેપારીને ચુકવણી).	T+5 દિવસમાં ઓટો-રિવર્સલ.	₹ 100/- પ્રતિ દિવસ જો વિલંબ T+5 દિવસથી વધુ હોય.

4	નેશનલ ઓટોમેટેડ ક્લિયરિંગ હાઉસ (NACH)		
A	લાભાર્થીના ખાતામાં જમા કરવામાં અથવા રકમ પરત કરવામાં વિલંબ.	લાભાર્થી બેંક T+1 દિવસમાં અનકેડિટેડ ટ્રાન્ઝેક્શન રિવર્સ કરશે.	₹ 100/- પ્રતિ દિવસ જો વિલંબ T+1 દિવસથી વધુ હોય.
B	ગ્રાહક દ્વારા બેંકમાં ડેબિટ આદેશ રદ કરવા છતાં એકાઉન્ટ ડેબિટ કરવામાં આવ્યું.	આવા ડેબિટ માટે ગ્રાહકની બેંક જવાબદાર રહેશે. ઠરાવ T+1 દિવસમાં પૂર્ણ કરવાનો છે.	

ઉપરોક્ત ગ્રીડમાં, RBI સંચાર મુજબ T+1/T+5 નો ઉપયોગ કેલેન્ડર દિવસના સંદર્ભમાં કરવાનો રહેશે.

નોંધનીય છે કે:

- * નિર્ધારિત TAT એ નિષ્ફળ વ્યવહારોના ઉકેલ માટેની બાહ્ય મર્યાદા છે; અને
- * બેંકો આવા નિષ્ફળ વ્યવહારોના ઝડપી નિરાકરણ માટે પ્રયત્ન કરશે.

જ્યાં પણ નાણાકીય વળતર સામેલ હોય, ત્યાં ગ્રાહક તરફથી ફરિયાદ અથવા દાવાની રાહ જોયા વિના, ગ્રાહકના ખાતામાં તેની અસર થશે.

જો કે, જો ઈકો-પાર્ટનરના અંતે ઓપરેશનલ/ટેકનિકલ સમસ્યાઓ (દા.ત., NPCI)ને કારણે વિલંબ થાય તો UPI/IMPS ટ્રાન્ઝેક્શનમાં વિલંબના કિસ્સામાં બેંક ગ્રાહકને વળતર આપવા માટે જવાબદાર રહેશે નહીં

NPCI એ IMPS/UPI પોર્ટલમાં ભંડોળના વળતરના માર્કિંગમાં વિલંબ માટે સ્વચાલિત વળતરની ગણતરી છે.

- DBS (લાભાર્થી તરીકે) તરફથી વળતરમાં વિલંબ માટે, NPCI પતાવટના ભાગ રૂપે DBS ડેબિટ કરશે અને વળતર મોકલનાર બેંકને આપશે. આ કિસ્સામાં, ડીબીએસના ખિસ્સામાંથી વળતર બેંક ગ્રાહકને મોકલવામાં આવશે (અને ડીબીએસ ગ્રાહક નહીં).

- કાઉન્ટરપાર્ટી બેંક તરફથી વળતરમાં વિલંબ માટે (લાભાર્થી તરીકે જ્યાં DBS રેમિટર છે), NPCI અન્ય બેંકને ડેબિટ કરશે અને DBSને વળતર આપશે. આ કિસ્સામાં, અન્ય બેંકના ખિસ્સામાંથી વળતર DBS ગ્રાહકને આપવામાં આવશે.

જે ગ્રાહકોને TAT માં નિર્ધારિત નિષ્ફળતાના નિવારણનો લાભ મળતો નથી, તેઓ ભારતીય રિઝર્વ બેંકના બેંકિંગ લોકપાલને ફરિયાદ નોંધાવી શકે છે.

અવાંછિત કાર્ડ્સ:

જે વ્યક્તિના નામે કાર્ડ જારી કરવામાં આવ્યું છે તે બેંકિંગ લોકપાલનો પણ સંપર્ક કરી શકે છે જેઓ "ધ રિઝર્વ બેંક-ઇન્ટિગ્રેટેડ ઓબ્ઝર્વેન્સ ઓફ સ્કીમ (RB-IOS, 2021) ની જોગવાઈઓ અનુસાર અનિચ્છિત કાર્ડ મેળવનારને બેંક દ્વારા ચૂકવવાપાત્ર વળતરની રકમ નક્કી કરશે., 2021)"

3.3 ચૂકવણી રોકવાની સૂચનાઓ પછી ચેકની ચૂકવણી

જો બેંક દ્વારા સ્ટોપ પેમેન્ટ સૂચના સ્વીકાર્યા પછી ચેકની ચૂકવણી કરવામાં આવી હોય, તો બેંકે આ બાબતની કાળજીપૂર્વક તપાસ કરવી જોઈએ અને જો બેંક દ્વારા કોઈ વિરોધાભાસી સૂચનાઓ પ્રાપ્ત થઈ ન હોય, તો બેંક વ્યવહારને રિવર્સ કરશે અને મૂલ્ય-ડેટ ડેબિટ આપશે. બેંકને ટ્રાન્ઝેક્શનની જાણ કરનાર ગ્રાહકના 2 કામકાજના દિવસો. ઉપરના પેરા 3.1 હેઠળ દર્શાવ્યા મુજબ ગ્રાહકને થતા કોઈપણ પરિણામી નાણાકીય નુકસાનની ભરપાઈ પૂરી પાડવામાં આવશે. કોઈપણ ઓવરરાઈડિંગ પરિબલના કિસ્સામાં, ગ્રાહકના વ્યવહારના ઇતિહાસના આધારે ચૂકવણી બેંકના વિવેકબુદ્ધિથી કરવામાં આવશે.

3.4 વિદેશી વિનિમય સેવાઓ (વિદેશી ચલણ ચેક કલેક્શન્સ)

વિદેશી દેશોમાં મોકલવામાં આવેલ વિદેશી ચલણમાં નિયુક્ત ચેકના સંગ્રહમાં વિલંબ માટે બેંક ગ્રાહકને વળતર આપશે નહીં, કારણ કે બેંક વિદેશી બેંકો પાસેથી સમયસર ધિરાણની ખાતરી કરી શકશે નહીં. બેંકનો અનુભવ છે કે વિદેશોમાં બેંકો પર દોરવામાં આવેલા સાધનોના સંગ્રહ માટેનો સમય દેશ-દેશમાં અને દેશની અંદર પણ, સ્થળ-સ્થળે અલગ-અલગ હોય છે. કામચલાઉ ધોરણે મંજૂર કરાયેલા સાધનો પરત કરવાના સમયના ધોરણો પણ દેશ-દેશમાં બદલાય છે. જો કે, એકવાર તેની કોસ્પોન્ડન્ટ બેંકો સાથે બેંકના નોસ્ટ્રો ખાતામાં રકમ જમા થઈ જાય પછી બેંક ગ્રાહકને ડેબિટ આપવામાં અનુચિત વિલંબ માટે વળતર આપશે. આવા કેસોમાં વળતર નીચે પ્રમાણે નક્કી કરવામાં આવશે:

- બેંકની ચેક કલેક્શન પોલિસીમાં વિગત મુજબની રકમ જમા કરવામાં વિલંબ માટેનું વ્યાજ
- વિદેશી વિનિમય દરમાં પ્રતિફળ હિલચાલને કારણે કોઈપણ સંભવિત નુકસાન માટે વળતર

3.5 ડોમેસ્ટિક ચેક કલેક્શન

ગ્રાહક વળતર નીતિના ભાગરૂપે, બેંકની ચેક કલેક્શન પોલિસીમાં નિર્દિષ્ટ સમય કરતાં વધુ ડેબિટ આપવામાં વિલંબ થાય તો બેંક તેના ગ્રાહકોને કલેક્શન ઇન્સ્ટ્રુમેન્ટ (સ્થાનિક/બહારના ચેક)ની રકમ પર વ્યાજ ચૂકવશે. ગ્રાહકો પાસેથી કોઈપણ દાવા કર્યા વિના આવા વ્યાજની ચૂકવણી કરવામાં આવશે. વિલંબિત વસૂલાત પર વ્યાજની ચૂકવણી માટે બેંકની પોતાની શાખાઓ અથવા અન્ય બેંકો પર લખવામાં આવેલા સાધનો વચ્ચે કોઈ ભેદ રહેશે નહીં. વિલંબિત વસૂલાત માટેનું વ્યાજ નીચેના દરે ચૂકવવામાં આવશે:

- a) સ્થાનિક ચેકના કિસ્સામાં 3 કામકાજના દિવસોથી વધુ વિલંબના સમયગાળા માટે ડોમેસ્ટિક સેવિંગ બેંક રેટ.

- b) CTS કેન્દ્રો પર ચૂકવવાપાત્ર બહારના ચેકના સંગ્રહમાં 3 કામકાજના દિવસોથી વધુના વિલંબના સમયગાળા માટે અને બિન-CTS કેન્દ્રોમાં 10 કામકાજના દિવસો માટે ડોમેસ્ટિક સેવિંગ્સ બેંકનો દર.
- c) જ્યાં વિલંબ 14 કામકાજના દિવસોથી વધુ હોય, ત્યાં વ્યાજ સ્થાનિક મુદતને લાગુ પડતા દરે ચૂકવવામાં આવશે. સંબંધિત સમયગાળા માટે થાપણો (અકાળ ઉપાડની સુવિધા સાથે સ્થાનિક ટર્મ ડિપોઝિટ માટે લાગુ દર).
- d) અસાધારણ વિલંબના કિસ્સામાં, એટલે કે, 90 કેલેન્ડર દિવસો કરતાં વધુ વિલંબ, વ્યાજના દરે ચૂકવવામાં આવશે. સંબંધિત ડોમેસ્ટિક ટર્મ ડિપોઝિટ રેટ કરતાં 2% વધુ (અકાળ ઉપાડની સુવિધા સાથે સ્થાનિક ટર્મ ડિપોઝિટ માટે લાગુ દર).
- e) જો કલેક્શન હેઠળના ચેકની આવક ગ્રાહકના ઓવરડ્રાફ્ટ/લોન ખાતામાં જમા થવાની હોય, તો લોન ખાતાને લાગુ પડતા દરે વ્યાજ ચૂકવવામાં આવશે. અસાધારણ વિલંબ માટે, લોન ખાતા પર લાગુ પડતા દર કરતાં 2% વધુના દરે વ્યાજ ચૂકવવામાં આવશે.
- f) ક્રેડિટ કાર્ડ્સ માટે, જ્યાં પણ ક્રેડિટ કાર્ડ ગ્રાહક સ્થાનિક ચેક 2 કામકાજના દિવસોની અંદર જમા કરાવે છે અને ક્રેડિટ કાર્ડની ચૂકવણીની નિયત તારીખ પહેલાં 5 કામકાજ દિવસોમાં બહારનો ચેક જમા કરાવે છે, ત્યાં બેંક કોઈ દંડ અથવા દંડાત્મક શુલ્ક વસૂલશે નહીં અને બેંકને કારણે કોઈપણ વિલંબિત ક્રેડિટના કિસ્સામાં બેંક ક્રેડિટ કાર્ડની ચૂકવણીની નિયત તારીખમાં પ્રાપ્ત થયેલી ચુકવણીને ધ્યાનમાં લેશે. જો કે, ગ્રાહકને કારણે ક્રેડિટમાં વિલંબ થવાના કિસ્સામાં, બેંક આંશિક ચુકવણી અથવા વિલંબિત ચુકવણી માટે લાગુ પડતા ક્રેડિટ કાર્ડના નિયમો અને શરતો અનુસાર દંડ અથવા દંડાત્મક શુલ્ક વસૂલશે અને વ્યાજ વસૂલશે.

3.6 પરિવહનમાં ખોવાયેલા સાધનો માટે વળતર

ગ્રાહક દ્વારા વસૂલાત માટે બેંકને સોંપવામાં આવ્યા પછી સાધનની ખોટને કારણે ગ્રાહકને થયેલ નાણાકીય નુકસાન માટે બેંકની ગ્રાહક વળતર નીતિ પણ ચેક સંગ્રહ નીતિમાં દર્શાવવામાં આવશે. ખોવાયેલા ચેક/ઇન્સ્ટ્રુમેન્ટની રકમ પર 10 કામકાજ દિવસો સુધીના વ્યાજબી વિલંબ માટે બેંક સ્થાનિક બચત દરો પર વ્યાજ ચૂકવશે.

3.7 ફિક્સ ડિપોઝિટ

જો બેંક તેના માટે ભંડોળ અને સૂચનાઓ પ્રાપ્ત કર્યા પછી પણ ફિક્સ ડિપોઝિટના બુકિંગ સંબંધિત ગ્રાહક સૂચનાઓ પર કાર્ય કરવામાં નિષ્ફળ જાય તો, ગ્રાહક માટે ફિક્સ ડિપોઝિટ સૂચનાઓ અને પ્રાપ્ત ભંડોળ અનુસાર નિયત મૂલ્ય તારીખ સાથે બુક કરવામાં આવશે.

આ થાપણોની પરિપક્વતાના કિસ્સામાં, બેંક આ સૂચનાઓ પ્રાપ્ત કરવા માટેના કટ-ઓફ સમયગાળામાં ગ્રાહક દ્વારા પૂરી પાડવામાં આવેલ પાકતી મુદતની સૂચનાઓ અનુસાર કાર્ય કરશે. બચત બેંક ડિપોઝિટ પર વ્યાજની ચુકવણી અથવા લોન ખાતામાં બેંકને વધારાના વ્યાજની ચુકવણી માટે લાગુ પડતા લઘુત્તમ બેલેન્સમાં ઘટાડા દ્વારા ગ્રાહકને નાણાકીય નુકસાન થવાના પરિણામે બેંક સૂચનાઓનું પાલન કરવામાં નિષ્ફળ જાય તો, બેંક ગ્રાહકને વાસ્તવિક શુલ્ક અને વ્યાજની ભરપાઈ કરીને આવા નુકસાન માટે ગ્રાહકને વળતર આપશે.

3.8 ડુપ્લિકેટ ડિમાન્ડ ડ્રાફ્ટનો મુદ્દો

માંગવામાં આવેલ જરૂરી દસ્તાવેજો સાથે આવી વિનંતી મળ્યાની તારીખથી પખવાડિયાની અંદર બેંક ગ્રાહકને ડુપ્લિકેટ ડિમાન્ડ ડ્રાફ્ટ જારી કરશે. આ સમયગાળા કરતાં વધુ વિલંબના કિસ્સામાં, બેંક અનુરૂપ પાકતી મુદત માટે લાગુ થતા ફિક્સ ડિપોઝિટ દર પર વ્યાજ ચૂકવશે (પ્રીમેય્યોર ઉપાડની સુવિધા સાથે સ્થાનિક ટર્મ ડિપોઝિટ માટે લાગુ દર). આ ફક્ત એવા કિસ્સાઓમાં જ લાગુ થશે કે જ્યાં બેંક પર દોરેલા ડુપ્લિકેટ ડિમાન્ડ ડ્રાફ્ટની વિનંતી ખરીદનાર દ્વારા કરવામાં આવી હોય અને તૃતીય-પક્ષ સમર્થનના કિસ્સામાં લાગુ થશે નહીં.

3.9 એજન્ટ દ્વારા બેંકોની પ્રતિબદ્ધતાનું ઉલ્લંઘન

બેંકના પ્રતિનિધિ/કુરિયર અથવા ડીએસએ દ્વારા કોઈપણ અયોગ્ય વર્તણૂક કરવામાં આવી હોય અથવા ગ્રાહકો પ્રત્યેની બેંકની પ્રતિબદ્ધતાનું ઉલ્લંઘન કર્યું હોય તેવી ગ્રાહક તરફથી કોઈ ફરિયાદ પ્રાપ્ત થવાના કિસ્સામાં, બેંક ફરિયાદની તપાસ કરવા અને ગ્રાહકને તારણોની જાણ કરવા માટે યોગ્ય પગલાં લેશે. ગ્રાહક ફરિયાદ મળ્યાની તારીખથી 7 કામકાજના દિવસોની અંદર અને જ્યાં પણ વાજબી હશે, બેંકિંગ ટ્રાન્ઝેક્શનમાં વાસ્તવિક નાણાકીય નુકસાન માટે ગ્રાહકને દરેક કેસના આધારે વળતર આપશે. આમાં અન્ય કોઈપણ ખર્ચ અને પરોક્ષ નાણાકીય અથવા બિન-નાણાકીય નુકસાનનો સમાવેશ થતો નથી.

3.10 રોકાણ અને રિડેમ્પશન સ્લિપ પર કામ ન કરવું

જો બેંક મ્યુચ્યુઅલ ફંડમાં આગળની પ્રક્રિયા માટે ગ્રાહક દ્વારા બેંકને સબમિટ કરવામાં આવેલ કોઈપણ રોકાણ અથવા રિડેમ્પશન સ્લિપ પર કાર્યવાહી કરવામાં નિષ્ફળ જાય, તો જે સમયગાળા માટે સ્લિપમાં વિલંબ થયો છે તેના માટે બેંક પ્રવર્તમાન સ્થાનિક બચત બેંક દરે વિલંબિત રકમની ભરપાઈ કરશે.

જો સોવરિન ગોલ્ડ બોન્ડ (SGB) માટે ગ્રાહકની અરજી નકારવામાં આવે તો, બેંક T+1 કામકાજના દિવસોમાં ગ્રાહકને રિફંડ કરવાના તમામ પ્રયાસો કરશે. જો કે, બેંકને કારણે અરજદારને રકમ પરત કરવામાં વિલંબ થવાના કિસ્સામાં, વિલંબના દરેક દિવસ માટે ગ્રાહકને રેપો રેટ + 2% પર વળતર આપવામાં આવશે. અરજી રોકાણની રકમ પર વળતર ચૂકવવામાં આવશે.

3.11 લોનની પરત ચુકવણી પર દસ્તાવેજોનું વળતર

બેંક ગ્રાહકને, તમામ સિક્યોરિટીઝ/દસ્તાવેજો/મોર્ટગેજ પ્રોપર્ટીના ટાઈટલ ડીડ્સ, સંમત થયેલા અથવા કરાર કરાયેલા તમામ લેણાં અને અન્ય સંબંધિત ઔપચારિકતાઓ અને દસ્તાવેજોની ચુકવણીના 15 કામકાજના દિવસોમાં પરત કરશે.

જો કોઈ અન્ય દાવા માટે સેટ ઓફ કરવાનો કોઈપણ અધિકારનો ઉપયોગ કરવાનો હોય, તો બેંક અન્ય દાવા વિશે સંપૂર્ણ વિગતો સાથે યોગ્ય નોટિસ આપશે અને સંબંધિત દાવાની પતાવટ/ચુકવણી ન થાય ત્યાં સુધી ગીરો મૂકેલી મિલકતની સિક્યોરિટીઝ/દસ્તાવેજો/શીર્ષક જાળવી રાખશે. કરાર કરાયેલ તમામ લેણાંની ચુકવણીના 15 કામકાજના દિવસોથી વધુની ગીરો મિલકતને સિક્યોરિટીઝ/દસ્તાવેજો/ટાઈટલ ડીડ્સના વળતરમાં બેંક તરફથી વિલંબ માટે, બેંક મહત્તમ રૂ.5,000/- ને આધિન પ્રતિ સપ્તાહ રૂ.100/- વળતર ચૂકવશે.

3.12 ક્રેડિટ આપવામાં અને/અથવા વ્યવહારો પરત કરવામાં વિલંબ

NEFT, RTGS જેવા ઇનવર્ડ રેમિટન્સ અથવા ગ્રાહકો વતી પ્રાપ્ત અન્ય કોઈપણ માધ્યમથી ક્રેડિટ આપવામાં બેંકને આભારી વિલંબ માટે બેંક ગ્રાહકોને વળતર આપશે. NEFT/NECS/NACH ટ્રાન્ઝેક્શન્સ સમયરેખાની બહારના લાભાર્થીને ક્રેડિટ આપવામાં વિલંબ માટે, ભૂલ અથવા બેદરકારીના કારણે પ્રક્રિયાગત/નિયમનકારી માર્ગદર્શિકા અનુસાર, બેંક ગ્રાહકને RBI LAF રેપો રેટ વત્તા બે ટકા પર ઇંડનું વ્યાજ ચૂકવવું પડશે. જો ગ્રાહક દ્વારા તે અસર માટે કોઈ દાવો કરવામાં ન આવે તો પણ ઇંડનું વ્યાજ ગ્રાહકને ચૂકવવામાં આવશે.

પ્રક્રિયાગત/નિયમનકારી દિશાનિર્દેશો અનુસાર સમયરેખાની બહાર લાભાર્થીને RTGS ક્રેડિટ આપવામાં વિલંબ માટે, બેંકે વ્યવહાર/વળતરની તારીખે પ્રવર્તતા REPO દરે ગ્રાહક ઇંડના વ્યાજ વત્તા બે ટકા પ્રતિ દિવસ ચૂકવવા પડશે. તે જ દિવસે પાસ થયેલી ક્રેડિટ સાથે ક્રેડિટમાં વિલંબના કિસ્સામાં, વળતર એક દિવસ માટે ચૂકવવામાં આવશે. જો ગ્રાહક દ્વારા તે અસર માટે કોઈ દાવો કરવામાં ન આવે તો પણ ઇંડનું વ્યાજ ગ્રાહકને ચૂકવવામાં આવશે.

જો, કોઈપણ કારણોસર લાભાર્થીના ખાતામાં ભંડોળ જમા કરવું શક્ય ન હોય દા.ત. ખાતું અસ્તિત્વમાં નથી, ખાતું ફીઝ થઈ ગયું છે, વગેરે, ભંડોળ પ્રાપ્તકર્તા સભ્યના સભ્ય ઈન્ટરફેસ પર ચુકવણી પ્રાપ્ત થયાના એક કલાકની અંદર અથવા આરટીજીએસ ચૂકવણી માટે આરટીજીએસ વ્યવસાય દિવસના અંત પહેલાં મૂળ સભ્યને પરત કરવામાં આવશે જ્યારે NEFT વ્યવહારો માટે સભ્ય ઈન્ટરફેસ પર ચુકવણી પ્રાપ્ત થયાના 2 કલાકની અંદર ભંડોળ પરત કરવામાં આવશે.

3.13 નિષ્ફળ ATM વ્યવહારો ક્રેડિટ કરવામાં વિલંબ

ગ્રાહકની ફરિયાદ મળ્યાના 5 દિવસની અંદર બેંક તપાસ કરશે અને વિનંતીને સ્વીકારવા કે નકારવા અંગેનો તેનો નિર્ણય જણાવશે. ક્રેડિટ પાસ કરવામાં વિલંબના કિસ્સામાં, T+5 દિવસથી વધુ વિલંબ માટે પ્રતિ દિવસ 100 રૂપિયાનું વળતર, ગ્રાહકના કોઈપણ દાવા વિના ગ્રાહકના ખાતા/ક્રેડિટ કાર્ડમાં આપમેળે જમા થશે.

ક્ર. નં	ઘટનાનું વર્ણન	ઓટો-રિવર્સલ અને વળતર માટેનું માળખું	
		ઓટો-રિવર્સલ માટે સમયરેખા	ચૂકવવાપાત્ર વળતર
I	II	III	IV
1	ઓટોમેટેડ ટેલર મશીન (ATM)		
A	ગ્રાહકનું ખાતું ડેબિટ થયું પરંતુ રોકડ ફાળવવામાં આવી નથી.	મહત્તમ T+5 દિવસની અંદર નિષ્ફળ ટ્રાન્ઝેક્શનનું પ્રો-એક્ટિવ રિવર્સલ (R).	T+5 દિવસથી વધુ વિલંબ માટે 100/- પ્રતિ દિવસ, ખાતાધારકની ક્રેડિટમાં.

જો બેંક દ્વારા રિવર્સલ અને વળતર લેવામાં ન આવે તો ગ્રાહક માટે કાર્યવાહીનો માર્ગ

ગ્રાહક વ્યવહારની વિગતો સાથે બેંકના ફરિયાદ નિવારણ સેલનો સંપર્ક કરી શકે છે. વિગતો અહીં ઉપલબ્ધ છે:

<https://www.dbs.com/in/treasures/common/redressal-of-complaints-and-grievances.page>

જો 30 દિવસની અંદર ફરિયાદનું નિરાકરણ ન આવે તો, ગ્રાહક “ધ રિઝર્વ બેન્ક-ઇન્ટિગ્રેટેડ ઓમ્બ્ડ્સમેન સ્કીમ (RB-IOS, 2021)” હેઠળ ફરિયાદ કરી શકે છે. RB-IOS, 2021 ગ્રાહકોને તેમાં ઉલ્લેખિત RBI નિયમન કરાયેલ એકમો સામે ફરિયાદ કરવા માટે એક જ સંદર્ભ બિંદુ પ્રદાન કરે છે. RB-IOS, 2021 RBI વેબસાઇટ પર નીચેના પાથ પર ઉપલબ્ધ છે:
https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RBIOS2021_121121.pdf

ફરિયાદો ઓનલાઇન <https://cms.rbi.org.in> પર અથવા સમર્પિત ઈ-મેઇલ crpc@rbi.org.in દ્વારા અથવા 'સેન્ટ્રલાઈઝ્ડ રિસિપ્ટ એન્ડ પ્રોસેસિંગ સેન્ટર' (CRPC) સેટ પર ભૌતિક મોડમાં મોકલી શકાય છે. ભારતીય રિઝર્વ બેંક, 4થા માળે, સેક્ટર 17, ચંદીગઢ - 160 017 પર નીચેના પાથ પર આપેલ ફોર્મમાં -
https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RBIOS2021_121121_A.pdf. એક ટોલ-ફ્રી નંબર - 14448 (સવારે 9:30 થી 5:15 વાગ્યા સુધી) - ગ્રાહકોને ફરિયાદો દાખલ કરવામાં સહાય મેળવવા માટે અને ફરિયાદ નિવારણ અંગેની માહિતી, બહુભાષી આધાર સાથે પણ ઉપલબ્ધ છે.

કાર્ડ ટ્રાન્ઝેક્શનમાં વળતર લાગુ:

ક્ર. ના	ઘટનાનું વર્ણન	ઓટો-રિવર્સલ અને વળતર માટેનું માળખું	
		ઓટો-રિવર્સલ માટે સમયરેખા	ચૂકવવાપાત્ર વળતર
I	II	III	IV
2	કાર્ડ વ્યવહાર		
a	કાર્ડ ટુ કાર્ડ ટ્રાન્સફર કાર્ડ એકાઉન્ટ ડેબિટ થયું પરંતુ લાભાર્થી કાર્ડ ખાતામાં જમા નથી.	જો લાભાર્થીના ખાતામાં ક્રેડિટની અસર થતી ન હોય તો T+1 દિવસની અંદર લેટેસ્ટ ટ્રાન્ઝેક્શન રિવર્સ કરવામાં આવશે (R).	100/- પ્રતિ દિવસ T+1 દિવસથી વધુ વિલંબ માટે.
b	PoS ખાતે રોકડ સહિત પોઈન્ટ ઓફ સેલ (PoS) (કાર્ડ પ્રેઝન્ટ). PoS ખાતે રોકડ સહિત પોઈન્ટ ઓફ સેલ (PoS) (કાર્ડ પ્રેઝન્ટ). એકાઉન્ટ ડેબિટ થયું પરંતુ વેપારી સ્થાન પર પુષ્ટિ મળી નથી એટલે કે ચાર્જ-સ્લિપ જનરેટ થઈ નથી.	T+5 દિવસમાં ઓટો-રિવર્સલ.	T+5 દિવસથી વધુ વિલંબ માટે 100/- પ્રતિ દિવસ
c	કાર્ડ હાજર નથી (CNP) (ઈકોમર્સ)		
	એકાઉન્ટ ડેબિટ થયું પરંતુ વેપારીની સિસ્ટમ પર પુષ્ટિ મળી નથી.		

3.14 ડેબિટ કાર્ડ્સ/મોબાઇલ બેન્કિંગ/ઇન્ટરનેટ બેન્કિંગ/ક્રેડિટ કાર્ડ્સ પરના છેતરપિંડીભર્યા વ્યવહારોના કારણે ભૂલભરેલી/અનધિકૃત ડેબિટનું રિવર્સલ

વન-ટાઇમ પાસવર્ડ અથવા 2 ફેક્ટર ઓથેન્ટિકેશન (2FA) દ્વારા અનુસરવામાં આવતા વ્યવહાર પર ઉદ્ભવતા દાવાને વળતર આપવા માટે બેંક જવાબદાર રહેશે નહીં. આવા દાવા અથવા દાવાઓ સામેલ રકમને ધ્યાનમાં લીધા વગર નકારવામાં આવશે.

ઉપરોક્ત ઉપરાંત, ગ્રાહકની બેદરકારીને કારણે નુકસાન થયું હોય તેવા કિસ્સામાં અનધિકૃત વ્યવહારોને કારણે થતા નુકસાન માટે ગ્રાહક જવાબદાર રહેશે, જેમ કે તેણે એ ખાતા સંબંધિત ચૂકવણીના ઓળખપત્રો અને અન્ય કોઈપણ વિગતો શેર કરી હોય જે ખાતું શેર ન કરવું જોઈએ - નિયમો અને શરતોમાં જણાવવામાં આવ્યું છે તેમ અને સમયાંતરે ક્લાયન્ટ એજ્યુકેશનના પ્રયત્નોમાં પણ જણાવવામાં આવ્યું છે તે મુજબ. જ્યાં સુધી તે/તેણી બેંકને અનધિકૃત ટ્રાન્ઝેક્શનની જાણ ન કરે ત્યાં સુધી કસ્ટમર સમગ્ર નુકસાન સહન કરશે. અનધિકૃત ટ્રાન્ઝેક્શનની જાણ કર્યા પછી થતી કોઈપણ ખોટ, ત્યારબાદ દરેક નુકસાનની જવાબદારી બેંકની છે.

અનધિકૃત વ્યવહારના કિસ્સામાં ગ્રાહકની જવાબદારીની વિગતો:

ગ્રાહકની શૂન્ય જવાબદારી

1. નીચેની ઘટનાઓમાં જ્યાં અનધિકૃત વ્યવહાર થાય છે ત્યાં ગ્રાહકની શૂન્ય જવાબદારીનો અધિકાર ભોલો થશે:

- બેંક તરફથી ફાળો આપનાર છેતરપિંડી/બેદરકારી/ઉણપ (ગ્રાહક દ્વારા વ્યવહારની જાણ કરવામાં આવે કે નહીં તે ધ્યાનમાં લીધા વિના).
- તૃતીય પક્ષનો ભંગ કે જ્યાં ઉણપ ન તો બેંકમાં છે કે ન ગ્રાહકની પરંતુ સિસ્ટમમાં અન્યત્ર છે, અને ગ્રાહક અનધિકૃત વ્યવહાર અંગે બેંક તરફથી સંદેશાવ્યવહાર પ્રાપ્ત કર્યાના ત્રણ કાર્યકારી દિવસોમાં બેંકને સૂચિત કરે છે.

ગ્રાહકની મર્યાદિત જવાબદારી

2. નીચેના કેસોમાં અનધિકૃત વ્યવહારોને કારણે થતા નુકસાન માટે ગ્રાહક જવાબદાર રહેશે:

- એવા કિસ્સામાં કે જ્યાં ગ્રાહકની બેદરકારીને કારણે નુકસાન થયું હોય, જેમ કે તેણે/તેણીએ ચૂકવણી ઓળખપત્રો ક્યાં શેર કર્યા છે, ગ્રાહક જ્યાં સુધી બેંકને અનધિકૃત વ્યવહારની જાણ ન કરે ત્યાં સુધી સમગ્ર નુકસાન સહન કરશે. અનધિકૃત ટ્રાન્ઝેક્શનની જાણ કર્યા પછી થતી કોઈપણ હાનિ બેંક દ્વારા ઉઠાવવામાં આવશે.
- એવા કિસ્સામાં કે જ્યાં અનધિકૃત ઇલેક્ટ્રોનિક બેંકિંગ વ્યવહારની જવાબદારી બેંકની કે ગ્રાહકની નથી, પરંતુ સિસ્ટમમાં અન્યત્ર રહે છે અને જ્યારે વિલંબ થાય છે (બેંક તરફથી સંદેશાવ્યવહાર પ્રાપ્ત કર્યા પછી ચારથી સાત કામકાજના દિવસો) આવા ટ્રાન્ઝેક્શનની બેંકને જાણ કરવામાં ગ્રાહક તરફથી, ગ્રાહકની પ્રતિ ટ્રાન્ઝેક્શન જવાબદારી ટ્રાન્ઝેક્શન મૂલ્ય અથવા નીચે કોષ્ટકમાં દર્શાવેલ રકમ, બેમાંથી જે ઓછું હોય તે સુધી મર્યાદિત રહેશે.

કોષ્ટક 1	
પોઈન્ટ 2 (ii) હેઠળ ગ્રાહકની મહત્તમ જવાબદારી	
ખાતાનો પ્રકાર	મહત્તમ જવાબદારી (₹)
* BSBD/નાના એકાઉન્ટ્સ	5,000
* અન્ય તમામ SB ખાતાઓ	10,000

* પ્રી-પેઇડ પેમેન્ટ ઇન્સ્ટ્રુમેન્ટ્સ અને ગિફ્ટ કાર્ડ્સ	
* MSMEના ચાલુ/રોકડ ક્રેડિટ/ઓવરડ્રાફ્ટ એકાઉન્ટ્સ	
* વાર્ષિક સરેરાશ બેલેન્સ સાથે (છેતરપિંડીની ઘટના પહેલાના 365 દિવસ દરમિયાન)/રૂ. 25 લાખ સુધીની મર્યાદા ધરાવતી વ્યક્તિઓના ચાલુ ખાતાં/રોકડ ક્રેડિટ/ઓવરડ્રાફ્ટ એકાઉન્ટ્સ	
* 5 લાખ સુધીની મર્યાદા ધરાવતા ક્રેડિટ કાર્ડ્સ	25,000
* અન્ય તમામ વર્તમાન/રોકડ ક્રેડિટ/ઓવરડ્રાફ્ટ એકાઉન્ટ્સ	
* 5 લાખથી વધુની મર્યાદા ધરાવતા ક્રેડિટ કાર્ડ્સ	

3. ઉપરના ફકરા 1 (ii) અને ફકરા 2 (ii) માં વિગતવાર જણાવ્યા મુજબ તૃતીય પક્ષના ઉલ્લંઘનમાં ગ્રાહકની એકંદર જવાબદારી, જ્યાં ખામી ન તો બેંકમાં છે કે ન ગ્રાહકની પરંતુ સિસ્ટમમાં અન્યત્ર છે, તેનો કોષ્ટક 2 માં સારાંશ આપવામાં આવ્યો છે:

કોષ્ટક 2	
ગ્રાહકની જવાબદારીનો સારાંશ	
સંદેશાવ્યવહાર પ્રાપ્ત થયાની તારીખથી કપટપૂર્ણ વ્યવહારની જાણ કરવામાં સમય લાગે છે	ગ્રાહકની જવાબદારી (₹)
3 કાર્યકારી દિવસોમાં	શૂન્ય જવાબદારી
4 થી 7 કાર્યકારી દિવસોમાં	વ્યવહાર મૂલ્ય અથવા કોષ્ટક 1 માં દર્શાવેલ રકમ, બેમાંથી જે ઓછું હોય
7 કાર્યકારી દિવસો ઉપરાંત	* ઉલ્લેખિત કલમો મુજબ

કોષ્ટક 2 માં દર્શાવેલ કામકાજના દિવસોની સંખ્યા ગ્રાહકની હોમ બ્રાન્ચના કામકાજના શેડ્યૂલ મુજબ ગણવામાં આવશે, સંદેશાવ્યવહાર પ્રાપ્ત કરવાની તારીખ સિવાય.

ગ્રાહકની શૂન્ય જવાબદારી / મર્યાદિત જવાબદારી માટે રિવર્સલ સમયરેખા

4. ગ્રાહક દ્વારા સૂચિત થવા પર, બેંક ગ્રાહક દ્વારા આવી સૂચનાની તારીખથી 10 કામકાજના દિવસોની અંદર અનધિકૃત ઇલેક્ટ્રોનિક ટ્રાન્ઝેક્શનમાં સામેલ રકમ ગ્રાહકના ખાતામાં જમા (શેડો રિવર્સલ) કરશે (વીમા દાવાની પતાવટની રાહ જોયા વિના, જો કોઈ હોય તો). બેંકો તેમની વિવેકબુદ્ધિથી ગ્રાહકની બેદરકારીના કિસ્સામાં પણ અનધિકૃત ઇલેક્ટ્રોનિક બેંકિંગ વ્યવહારોના કિસ્સામાં ગ્રાહકની કોઈપણ જવાબદારીને માફ કરવાનો નિર્ણય લઈ શકે છે. ક્રેડિટનું મૂલ્ય અનધિકૃત ટ્રાન્ઝેક્શનની તારીખની કિંમતનું હોવું જોઈએ.

5. વધુમાં, બેંકો ખાતરી કરશે કે:

- i) ફરિયાદનું નિરાકરણ કરવામાં આવે છે અને ગ્રાહકની જવાબદારી, જો કોઈ હોય તો, તે એવા સમયની અંદર સ્થાપિત કરવામાં આવે છે, જે ફરિયાદો સંભાળવાની પ્રક્રિયા પર બેંકની મંજૂર નીતિમાં ઉલ્લેખિત હોઈ શકે છે, પરંતુ પરંતુ ફરિયાદ પ્રાપ્ત થયાની તારીખથી 90 દિવસથી વધુ નહીં, અને ગ્રાહકને ઉપરના મુદ્દા 1 થી 3 ની જોગવાઈઓ અનુસાર વળતર આપવામાં આવે છે;
- ii) જ્યાં તે ફરિયાદને ઉકેલવામાં અથવા ગ્રાહકની જવાબદારી નક્કી કરવામાં અસમર્થ હોય, જો કોઈ હોય તો, 90 દિવસની અંદર, પોઇન્ટ 1 થી 3 માં નિર્ધારિત વળતર ગ્રાહકને ચૂકવવામાં આવે છે; અને
- iii) ડેબિટ કાર્ડ/બેંક ખાતાના કિસ્સામાં, ગ્રાહકને વ્યાજનું નુકસાન થતું નથી, અને ક્રેડિટ કાર્ડના કિસ્સામાં, ગ્રાહક વ્યાજનો કોઈ વધારાનો બોજ સહન કરતો નથી.

જ્યાં બેંક ફરિયાદનું નિરાકરણ કરવામાં અથવા ગ્રાહકની જવાબદારી નક્કી કરવામાં અસમર્થ હોય, જો કોઈ હોય તો, 90 દિવસની અંદર, ગ્રાહકને ફકરા 1-5માં નિર્ધારિત વળતર ચૂકવવામાં આવશે.

*નીચે દર્શાવેલ કલમો મુજબ - બેંક દ્વારા જ્યાં જરૂર હોય ત્યાં સંરેખિત પ્રક્રિયાઓ અને કાયદાનો અમલ કરતી સંસ્થાઓ સાથે મળીને આવા તમામ શંકાસ્પદ ડેબિટની તપાસ કરશે. આવી તપાસના પરિણામો કેસ-ટુ-કેસ પર આધાર રાખે છે.

- (i) કોઈપણ છેતરપિંડીના કિસ્સામાં, જો બેંકને ખાતરી થાય કે તેના સ્ટાફ દ્વારા કોઈપણ ઘટક પ્રત્યે અનિયમિતતા / છેતરપિંડી કરવામાં આવી છે, તો શાખાએ તરત જ તેની જવાબદારી સ્વીકારવી પડશે અને દાવો ચૂકવવો પડશે.
- (ii) બેંકની ભૂલ હોય તેવા કિસ્સામાં બેંક ગ્રાહકને વાંધો લીધા વિના વળતર આપશે ત્યારે જ વ્યવહાર OTP અથવા 2 પરિબળો પ્રમાણીકરણ અથવા દસ્તાવેજમાં ઉલ્લેખિત કોઈપણ કેસ દ્વારા સમર્થિત નથી
- (iii) એવા કિસ્સાઓમાં કે જ્યાં ન તો બેંક દોષિત છે કે ન ગ્રાહક દોષિત છે પરંતુ ખામી સિસ્ટમમાં અન્યત્ર છે, તો બેંક માત્ર ગ્રાહક દ્વારા સહન કરવા પડતા નુકસાનની સીધી નાણાકીય રકમના 50% (INR 5,000 થી વધુ નહીં) સુધી કસ્ટમને વળતર આપશે. આવા વળતર ખાતાના જીવનકાળમાં માત્ર એક જ વાર ચૂકવવામાં આવશે.

બેંક આના કારણે ઉદ્ભવતા દાવાઓને નકારવાનો અધિકાર અનામત રાખે છે:

- બેંક દ્વારા ઓફર કરાયેલ ઉત્પાદનો અને સેવાઓ માટે નિયમો અને શરતોનું ઉલ્લંઘન
- ગ્રાહકના ખાતા અને ડેબિટ/એટીએમ/ક્રેડિટ કાર્ડ અથવા અન્ય સંવેદનશીલ માહિતી વગેરે જેવા વ્યવહારોના સાધનોની સુરક્ષા સુનિશ્ચિત કરવા માટે બેંક દ્વારા સમયાંતરે બહાર પાડવામાં આવતી વિવિધ માર્ગદર્શિકાઓનું ગ્રાહક દ્વારા પાલન ન કરવું.
- ગ્રાહકોએ હંમેશા ખાતરી કરવી જોઈએ કે તેઓએ તેમની વર્તમાન સંપર્ક વિગતો ખાસ કરીને કાર્યકારી મોબાઇલ નંબર અને ઈમેલ આઈડી અપડેટ કરી છે જેથી તરત ચેતવણીઓ પ્રાપ્ત થાય. બેંક સાથે આવી સંપર્ક માહિતી અપડેટ રાખવામાં નિષ્ફળતાના પરિણામે એટીએમ/ડેબિટ કાર્ડ/ક્રેડિટ કાર્ડના દુરુપયોગ અથવા બેંક ખાતાના વ્યવહારો/એક્સેસની અન્ય કોઈપણ ઇલેક્ટ્રોનિક ચેનલના કારણે થતા કોઈપણ નુકસાન માટે ગ્રાહકને જવાબદાર ગણવામાં આવી શકે છે.

- શંકાસ્પદ વ્યક્તિ અથવા વિવાદાસ્પદ વ્યવહારોમાંથી ઉદ્ભવતા કોઈપણ પરોક્ષ અથવા પરિણામી નુકસાન માટે કોઈ વળતર લેવામાં આવશે નહીં અથવા ચૂકવવામાં આવશે નહીં.

3.15 લોકર્સ સંબંધિત વળતર

બેંકે તે જગ્યાની સલામતી અને સુરક્ષા માટે તમામ પગલાં લીધા છે જેમાં સેફ ડિપોઝિટ વોલ્ટ રાખવામાં આવ્યા છે. જો કે, કમનસીબ કિસ્સાઓ કે જ્યાં બેંકના પરિસરમાં આગ, ચોરી/ઘરફોડી/લૂંટ, ઘાડ , ઈમારત ધરાશાયી થવી જેવી ઘટનાઓ તેની પોતાની ખામીઓ, બેદરકારી અને કોઈપણ ચૂક/કમિશનના કારણે બને છે અથવા તેના કર્મચારી(કર્મચારીઓ) દ્વારા કરવામાં આવેલી છેતરપિંડીને આભારી છે, બેંકોની જવાબદારી સલામત ડિપોઝિટ લોકરના પ્રવર્તમાન વાર્ષિક ભાડાના સો ગણા સમકક્ષ રકમ સુધી મર્યાદિત રહેશે.

3.16 કુદરતી આપત્તિ

કુદરતી આપત્તિની ઘટના એટલે ઈશ્વરના કાર્યો, પૂર, દુષ્કાળ, ભૂકંપ અથવા અન્ય કુદરતી આફત અથવા સ્થિતિ, આપત્તિ, રોગચાળો અથવા રોગચાળો, આતંકવાદી હુમલો, યુદ્ધ અથવા રમખાણો, પરમાણુ, રાસાયણિક અથવા જૈવિક દુષણ, ઔદ્યોગિક કાર્યવાહી, પાવર નિષ્ફળતા, કોમ્પ્યુટરમાં ભંગાણ અથવા તોડફોડ, અને ઈમારતોનું પતન, આગ, વિસ્ફોટ અથવા અકસ્માત અથવા આવા અન્ય કૃત્યો જે બેંકના વાજબી નિયંત્રણની બહાર છે.

જ્યાં સુધી કુદરતી આપત્તિની ઘટના અથવા સંજોગો કામગીરીને અશક્ય બનાવતા રહે ત્યાં સુધી બેંકની જવાબદારીઓનું પ્રદર્શન સ્થગિત રહેશે. શ્રેષ્ઠ પ્રયાસના આધારે બેંક કુદરતી આપત્તિની ઘટનાના પરિણામોને ઘટાડવા માટે વ્યાજબી પગલાં લેવા પ્રતિબદ્ધ છે. કોઈપણ ઔદ્યોગિક કાર્યવાહી, પાવર નિષ્ફળતા, કોમ્પ્યુટર બ્રેકડાઉન અથવા તોડફોડના કિસ્સામાં, બેંક તેની સેવાઓની જોગવાઈમાં વિલંબને ઘટાડવા માટે વ્યાજબી પગલાં લેશે અને તેના ગ્રાહકોને અવિરત સેવાઓ પ્રદાન કરવાનો પ્રયાસ કરશે.

આથી, બેંક ગ્રાહકોને વિલંબિત કેડિટ્સ માટે વળતર આપવા માટે જવાબદાર રહેશે નહીં જો આ બળજબરીથી બનેલી ઘટનાઓ (બેંકની સુવિધાઓ અથવા તેની સંવાદતા બેંક(ઓ)ને નુકસાન સહિત), સંદેશાવ્યવહારના સામાન્ય માધ્યમોની ગેરહાજરી અથવા તમામ પ્રકારના પરિવહન વગેરે બેંકના નિયંત્રણની બહાર છે જે તેને નિર્દિષ્ટ સેવા વિતરણ પરિમાણોમાં તેની જવાબદારીઓ નિભાવતા અટકાવે છે.

3.17 વાસ્તવિક/પ્રત્યક્ષ નુકસાન

પ્રી-પેઇડ ઇન્સ્ટ્રુમેન્ટ સેવા સહિતની વિવિધ બેંકિંગ સેવાઓ માટે આ ગ્રાહક વળતર નીતિ હેઠળ વાસ્તવિક અને પ્રત્યક્ષ નુકસાન (ખાસ કરીને કાલ્પનિક અને પરોક્ષ નુકસાન)ની હદ સુધી જ બેંક ગ્રાહકને વળતર આપવા માટે જવાબદાર રહેશે, સિવાય કે બેંકને આભારી હોવાના નુકસાનનો પૂરતો પુરાવો પ્રદાન કરવામાં આવે છે અને ગ્રાહકના ભાગ પર બેદરકારીની ગેરહાજરીને આધિન રહેશે.

3.18 પૂર્ણ અને અંતિમ સમાધાન

એકવાર બેંકે ઉપર જણાવ્યા મુજબ વળતર ચૂકવી દીધા પછી, તેને "સંપૂર્ણ અને અંતિમ સમાધાન" તરીકે સમજવામાં આવશે. અને બેંક દ્વારા ગ્રાહક અથવા અન્ય કોઈ પાસેથી કોઈ વધુ દાવા લેવામાં આવશે નહીં.

3.19 ફરિયાદો અને ફરિયાદોનું નિવારણ:

ડીબીએસ બેંક ઈન્ડિયા લિમિટેડમાં, અમે એ સુનિશ્ચિત કરવા માંગીએ છીએ કે તમને અમારી પાસેથી માત્ર શ્રેષ્ઠ સેવા જ મળે, જે સેવા માટે તમે, અમારા મૂલ્યવાન ગ્રાહક તરીકે લાયક છો.

બેંકની ફરિયાદ નિવારણ નીતિ નીચેના સિદ્ધાંતોને અનુસરે છે:

- ગ્રાહકો સાથે દરેક સમયે યોગ્ય વર્તન કરવામાં આવે છે.
- ગ્રાહકો દ્વારા ઉઠાવવામાં આવેલી ફરિયાદોનો સૌજન્ય સાથે અને સમયસર નિકાલ કરવામાં આવે છે.
- ગ્રાહકોને સંસ્થામાં તેમની ફરિયાદો આગળ વધારવાના રસ્તાઓ અને જો તેઓ તેમની ફરિયાદોના નિરાકરણથી સંતુષ્ટ ન હોય તો તેમના અધિકારો વિશે જાણ કરવામાં આવે છે.
- બેંકના કર્મચારીઓ ગ્રાહકોના હિત માટે સહાવના અને પૂર્વગ્રહ વિના કામ કરે છે.

જો, કોઈપણ તબક્કે, તમને લાગે છે કે અમારું સેવા સ્તર તમારી અપેક્ષાઓ પ્રમાણે નથી, તો તમે આ કરી શકો છો:

તમે બેંકની વેબસાઇટ પર ઉપલબ્ધ બેંકની ફરિયાદ નીતિની મુલાકાત લઈ શકો છો:

<https://www.dbs.com/in/treasures/common/redressal-of-complaints-and-grievances.page>

ફરિયાદ નીતિ તમને તમારી ફરિયાદો નોંધાવવા માટે સંપર્ક વિગતો, સમયરેખા અને એસ્કેલેશન સ્તરમાં મદદ કરશે. જો તમે બેંક દ્વારા પૂરા પાડવામાં આવેલ રિઝોલ્યુશનથી સંતુષ્ટ ન હોવ તો, પોલિસી તમને પ્રક્રિયા અને બેંકિંગ ઓમ્બ્ડ્સમેનનો સંપર્ક કેવી રીતે કરવો તે અંગે પણ માર્ગદર્શન આપે છે.

4 શાસન

4.1 માલિકી અને મંજૂરી આપતી સત્તા

આ નીતિ DBS બેંક ઈન્ડિયા લિમિટેડ બોર્ડ દ્વારા મંજૂર કરવામાં આવી છે. કોઈપણ ફેરફારો કે જે વાસ્તવિક નથી, પરંતુ પ્રાસંગિક અથવા વહીવટી પ્રકૃતિના છે, તેને મંજૂરી આપનાર અધિકારી દ્વારા સાઇન-ઓફની જરૂર નથી.

બોર્ડ, આ નીતિ દ્વારા, CBG સેવાઓ અને ઉત્પાદનો માટે ફેરફારોને મંજૂર કરવા અથવા સોંપવા માટે કન્ઝ્યુમર બેંકિંગ જૂથના ભારતના વડાને સત્તા સોંપે છે.

4.2 સમીક્ષા

આ નીતિની સમીક્ષા ત્રણ વર્ષમાં એકવાર (એક મહિના સુધીના ગ્રેસ પીરિયડ સાથે) અથવા તે પહેલાં થવી જોઈએ જો નિયમનકારી જગ્યામાં વિકાસ અથવા આંતરિક વિકાસને કારણે સતત સુસંગતતા સુનિશ્ચિત કરવા માટે અગાઉ ફેરફારોની ખાતરી આપવામાં આવે તો.

પરિશિષ્ટ 1 સંસ્કરણ ઇતિહાસ

સંસ્કરણ	ઇશ્યૂની તારીખ	મુખ્ય ફેરફારોનો સારાંશ
1.0	ડિસેમ્બર 2021	- નીતિ જારી
2.0	જૂન 2023	- RTGS નિષ્ફળ ટ્રાન્ઝેક્શન સમયગાળો અપડેટ કરવામાં આવ્યો હોય તેવી સ્થિતિ જેના દ્વારા બેંક વળતર માટે જવાબદાર નથી - સમીક્ષા અવધિ - સંસ્કરણ ઇતિહાસ