

# ग्राहक मुआवजा नीति

जून 2023

खंड	विषय	पृष्ठ
1	परिचय	3
2	गाइडिंग प्रिंसिपल	3
3	नीति	3
3.1	अनधिकृत/त्रुटिपूर्ण डेबिट	3
3.2	अकाउंट से डाइरेक्ट डेबिट/इलेक्ट्रॉनिक पेमेंट(RTGS/NEFT)/अन्य डेबिट	4
3.3	पेमेंट रोकने के निर्देश के बाद चेक का भुगतान	8
3.4	विदेशी मुद्रा सेवाएँ (विदेशी मुद्रा की चेक का कलेक्शन)	8
3.5	डोमेस्टिक चेक कलेक्शन	9
3.6	ट्रांज़िट के दौरान होने वाले इन्स्ट्रुमेंट की हानि के लिए मूआवजा	9
3.7	फिक्स्ड डिपॉज़िट	10
3.8	डुप्लीकेट डिमांड ड्राफ्ट जारी करना	10
3.9	बैंक एजेंट द्वारा संहिता का उल्लंघन	10
3.10	निवेश और रिडेम्पशन स्लिप्स पर कार्रवाई नहीं करना	10
3.11	लोन की अदायगी पूरी हो जाने पर दस्तावेजों की वापसी	11
3.12	क्रेडिट देने और/या ट्रेंज़ैक्शन की रिटर्न में देरी	11
3.13	असफल ATM ट्रेंज़ैक्शन को क्रेडिट करने में देरी	11
3.14	डेबिट कार्ड/मोबाइल बैंकिंग/इंटरनेट बैंकिंग/क्रेडिट पर धोखाधड़ी वाले ट्रेंज़ैक्शन के कारण त्रुटिपूर्ण/अनधिकृत डेबिट को उलटना	13
3.15	लॉकर से संबंधित मूआवजा	16
3.16	अप्रत्यासित घटनाएँ	16
3.17	वास्तविक/डाइरेक्ट लॉस	17
3.18	पूर्ण एवं अंतिम निपटान	17
3.19	शिकायतों एवं अभियोग का निवारण	17
4	शासन	18
4.1	स्वामित्व एवं अनमोदन प्राधिकारी	18
4.2	समीक्षा	18

## 1 परिचय

इस नीति का उद्देश्य एक ऐसा सिस्टम स्थापित करना है जिससे बैंक अपने ग्राहक को होने वाले ऐसे किसी भी वित्तीय नुकसान की भरपाई करता है जो कि बैंक की ओर से सेवा में होने वाली कमी के कारण या किसी चूक या भूल की कार्यवाही के कारण ग्राहक को होने वाला ऐसा नुकसान है जिसके लिए सीधे तौर पर बैंक जिम्मेदार है या किसी थर्ड पार्टी द्वारा उल्लंघन के कारण, जिसमें गलती न तो बैंक की है और न ही ग्राहक की या जो ग्राहक द्वारा अनधिकृत डेबिट की रिपोर्टिंग के बाद हुए किसी उल्लंघन के कारण हुआ हो। बैंक की यह ग्राहक मुआवजा नीति इसलिए, अकाउंट से अनधिकृत डेबिट, चेक/लिखत के देर से होने वाले कलेक्शन के लिए ग्राहकों को ब्याज का पेमेंट, पेमेंट रोकने के निर्देशों की स्वीकृति के बाद चेक का पेमेंट, भारत के भीतर और बाहर पैसे भेजना, विदेशी मुद्रा सेवाएं, उधार, प्री-पेड लिखत, ATM कैश निकासी, अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग ट्रंज़ैक्शन के कारण होने वाली धोखाधड़ी जो वन-टाइम पासवर्ड (OTP) या 2 फैक्टर ऑथेंटिकेशन (2FA) द्वारा समर्थित नहीं है, आदि से संबंधित क्षेत्रों को कवर करने के लिए डिज़ाइन की गई है। डॉक्युमेंट का दायरा DBIL तक ही सीमित है।

## 2 गाइडिंग प्रिंसिपल

यह नीति ग्राहकों के साथ व्यवहार में पारदर्शिता और निष्पक्षता के सिद्धांतों पर आधारित है। यह फिर से दोहराया जाता है कि यह नीति केवल उस वित्तीय नुकसान के मुआवजे को कवर करती है जो बैंक या किसी थर्ड पार्टी द्वारा दी जाने वाली सर्विसेज में कमी के कारण ग्राहकों को हो सकता है, विशेष रूप से उन अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग ट्रंज़ैक्शन के मामले में जो OTP या 2FA समर्थित नहीं है, और जिन्हें सीधे तौर पर मापा जा सकता है और बेशक इस नीति के तहत प्रतिबद्धताएं बैंकर-ग्राहक विवादों पर निर्णय लेने के लिए विधिवत गठित किसी भी फोरम के समक्ष अपनी स्थिति का बचाव करने के किसी भी अधिकार पर कोई प्रतिकूल प्रभाव नहीं डालती हैं। यह नीति RBI और अन्य प्रासंगिक अधिकारियों और नियामकों द्वारा जारी विनियमन में बदलावों द्वारा निर्देशित है।

## 3 नीति

### 3.1 अनधिकृत/त्रुटिपूर्ण डेबिट

अगर बैंक ने किसी अकाउंट में अनधिकृत/गलत डाइरेक्ट डेबिट किया है, तो ग्राहक द्वारा सूचित किए जाने पर या आंतरिक खोज के माध्यम से गलत डेबिट की जानकारी होने पर, स्थिति की पुष्टि करने के बाद, एंट्री को तुरंत सही कर दिया जाएगा। अगर अनधिकृत/गलत डेबिट के कारण सेविंग्स बैंक डिपॉज़िट पर ब्याज के भुगतान या लोन अकाउंट में बैंक को अतिरिक्त ब्याज के भुगतान के लिए लागू न्यूनतम शेष राशि में कमी के कारण ग्राहक को वित्तीय हानि हुई है, तो ग्राहक को हुए किसी भी वास्तविक ब्याज हानि के लिए बैंक ग्राहक को मुआवजा देगा (मुआवजे की गणना ट्रंज़ैक्शन की तारीख के आधार पर की जाएगी, रिपोर्टिंग की तारीख के आधार पर नहीं)। अगर ग्राहक द्वारा गलत बताई गई एंट्री के वेरिफिकेशन में कोई थर्ड पार्टी शामिल नहीं है, तो बैंक गलत डेबिट की रिपोर्टिंग की तारीख से अधिकतम 7 कार्य दिवसों (वर्किंग डे) के भीतर वेरिफिकेशन प्रोसेस पूरा करने की व्यवस्था करेगा। अगर वेरिफिकेशन में कोई थर्ड पार्टी शामिल है, तो बैंक अपने सर्वोत्तम प्रयास के आधार पर ग्राहक द्वारा गलत ट्रंज़ैक्शन की रिपोर्ट करने की तारीख से अधिकतम एक महीने के भीतर वेरिफिकेशन प्रोसेस पूरी करेगा। अगर किसी कारण से थर्ड पार्टी प्रतिक्रिया नहीं देती है या बैंक द्वारा किए गए सभी प्रयासों के बावजूद देरी होती है, तो ऐसी देरी को पहले बताई गई एक महीने की अवधि से बाहर रखा जाएगा और बैंक इसके समाधान के लिए जरूरी किसी भी सहायता के लिए ग्राहक से संपर्क कर सकता है।

क्रेडिट कार्ड ऑपरेशन के संबंध में ग्राहकों द्वारा रिपोर्ट किए गए ऐसे अनधिकृत त्रुटिपूर्ण ट्रेंज़ैक्शन को, जिसके लिए मर्चेंट प्रतिष्ठान के रेफरेंस की जरूरत होती है, कार्ड एसोसिएशन द्वारा निर्धारित नियमों के अनुसार नियंत्रित किया जाएगा।

किसी ग्राहक के अकाउंट में गलत क्रेडिट हो जाने पर बैंक उस राशि को वापस लेने के लिए, बिना कोई मुआवजा दिए अकाउंट से डेबिट करने का अधिकार सुरक्षित रखता है। DBS द्वारा पोस्ट किए गए गलत क्रेडिट को वापस लेने के लिए ग्राहक से सहमति लेने की जरूरत नहीं है। हालाँकि, पूरी तरह से किसी थर्ड पार्टी की गलती के कारण गलत क्रेडिट होने के मामले में राशि को वापस लेने के लिए ग्राहक से पूर्व सहमति लेने की जरूरत होती है।

### **3.2 अकाउंट से डाइरेक्ट डेबिट/ NACH डेबिट/इलेक्ट्रॉनिक पेमेंट (RTGS/NEFT/ IMPS/ UPI)/अन्य डेबिट**

बैंक ग्राहकों के डाइरेक्ट डेबिट/स्थायी निर्देशों/ECS या NACH डेबिट निर्देशों को समय पर पूरा करने की जिम्मेदारी लेगा। अगर बैंक इन प्रतिबद्धताओं को पूरा करने में विफल रहता है तो ग्राहक को उन बैंकिंग शुल्क के बराबर मुआवजा दिया जाएगा जो विलंबित क्रेडिट के कारण उसे दूसरे बैंक को भरना पड़ सकता है, बशर्ते कि डेबिट की तारीख पर ग्राहक के अकाउंट में पर्याप्त शेष उपलब्ध हो और बैंक में एक वैध डेबिट मेंडेट/स्थायी निर्देश रजिस्टर किया गया हो। यह नीति केवल उस अकाउंट पर लगाए गए शुल्क को कवर करेगी जिसमें क्रेडिट जाना था, उसकी किसी अन्य समस्या के लिए नहीं। RTGS / NEFT / IMPS / UPI जैसे इलेक्ट्रॉनिक पेमेंट ग्राहक को सूचित लागू नियमों और शर्तों द्वारा नियंत्रित होंगे।

बैंक द्वारा अधिसूचित, टैरिफ अनुसूची/शुल्क अनुसूची के अनुसार लागू कोई भी सर्विस चार्ज बैंक ग्राहक के अकाउंट से डेबिट करेगा। अगर कोई सर्विस चार्ज अनजाने में गलती से लगा दिया जाता है, तो बैंक इस गलत एंट्री को ग्राहक से इस संबंध में संचार प्राप्त होने के 7 कार्य दिवसों (वर्किंग डे) के भीतर सही कर देगा, लेकिन यह नियमों एवं शर्तों और ऐसे अन्य नियमों एवं शर्तों की जांच के अधीन है जिन्हें समय-समय पर सूचित किया जा सकता है।

मुआवजा बचत बैंक जमा पर ब्याज के पेमेंट या लोन अकाउंट में बैंक को अतिरिक्त ब्याज के भुगतान के लिए लागू न्यूनतम शेष राशि में कमी के कारण लगाए गए ब्याज या जुर्माने के संदर्भ में डाइरेक्ट और वास्तविक वित्तीय हानि तक सीमित होगा। बैंक ग्राहक को होने वाले किसी भी वास्तविक ब्याज हानि या बचत/चालू अकाउंट/या किसी अन्य कॉर्पोरेट अकाउंट पर न्यूनतम शेष राशि बनाए न रखने पर लगाए गए जुर्माने की भरपाई करेगा। क्रेडिट कार्ड ऑपरेशन के संबंध में ग्राहकों द्वारा रिपोर्ट किए गए अनधिकृत त्रुटिपूर्ण ट्रेंज़ैक्शन को, जिसके लिए मर्चेंट प्रतिष्ठान के संदर्भ की जरूरत होती है, कार्ड एसोसिएशन द्वारा निर्धारित नियमों के अनुसार नियंत्रित किया जाएगा।

### **ग्राहक की सहमति के बिना क्रेडिट कार्ड जारी करना/एक्टिव करना**

क्रेडिट कार्ड ग्राहकों को अनचाहे लोन या दूसरी क्रेडिट सुविधाएं नहीं दी जानी चाहिए। अगर कोई अनचाही क्रेडिट सुविधा उसके प्राप्तकर्ता की सहमति के बिना प्रदान कर दी जाती है और बाद में वह इसके ऊपर अपनी आपत्ति व्यक्त करता है, तो बैंक न केवल वह क्रेडिट सुविधा वापस ले लेगा, बल्कि उचित समझे जाने वाले दंड का भुगतान करने के लिए भी उत्तरदायी होगा।

अनचाहे कार्ड के दुरुपयोग से होने वाली किसी भी हानि की जिम्मेदारी बैंक की होगी और जिस व्यक्ति के नाम पर वह कार्ड जारी किया गया है, उसे इसके लिए जिम्मेदार नहीं ठहराया जा सकता है।

जहां यह सिद्ध हो जाता है कि बैंक ने ग्राहक की सहमति के बिना क्रेडिट कार्ड जारी और एक्टिव किया था, तो बैंक लगाए गए शुल्कों को तुरंत वापस कर देगा, साथ ही समय-समय पर जारी नियामक दिशानिर्देशों के अनुरूप जुर्माना, अगर कोई हो, का भुगतान भी करेगा।

### असफल या 'विफल' लेनदेन (ट्रैंज़ैक्शन)

असफल या 'विफल' लेनदेन (ट्रैंज़ैक्शन) के लिए ग्राहक को मुआवजा दिया जाएगा। यह विफलता ऐसे विभिन्न फैक्टर के कारण हो सकती है जिसके लिए सीधे तौर पर ग्राहक जिम्मेदार नहीं होता है जैसे कम्युनिकेशन लिंक में व्यवधान, ATM में कैश नहीं होना, सेशन का टाइम-आउट हो जाना, विभिन्न कारणों से लाभार्थी के अकाउंट में क्रेडिट न होना आदि।

हालाँकि, RTGS/ NEFT / NACH ट्रैंज़ैक्शन में देरी के मामले में अगर यह देरी निम्नलिखित किसी भी कारण से होती है तो बैंक ग्राहक को मुआवजा देने के लिए उत्तरदायी नहीं होगा:

- अकाउंट फ्रीज़ हो जाना
- अकाउंट इनएक्टिव हो जाना
- अकाउंट डॉर्मेंट होना
- ग्राहक द्वारा लाभार्थी का नाम गलत दिए जाने के कारण लाभार्थी का नाम बेमेल होना
- गलत क्लियरिंग कोड
- NR-
  - नॉन-NRE भुगतानकर्ता द्वारा NRE ग्राहक को भुगतान करने का प्रयास करना
  - NRO अकाउंट में इनवर्ड क्रेडिट
  - धनराशि का स्रोत न देना
- कोई अन्य वैध व्यावसायिक कारण
- कॉर्पोरेट ग्राहक बैंक से स्ट्रक्चर्ड कैश/ट्रेड/FX/लोन समाधान का इस्तेमाल करते हैं, इसलिए अगर देरी T+1 व्यावसायिक दिनों से अधिक हो जाती है, जहां T ट्रैंज़ैक्शन की तारीख है, तो कॉर्पोरेट ग्राहकों को मुआवजा दिए जाने पर विचार किया जाएगा।

नीचे दिए गए दिशानिर्देश बताते हैं कि बैंक मुआवजे की राशि की गणना किस प्रकार करेगा:

### RTGS

जो ट्रैंज़ैक्शन सफल नहीं हो पाए हैं उसके पैसे वापस पाने में 2 घंटे से ज्यादा समय की देरी होने पर, ट्रैंज़ैक्शन करने वाले ग्राहक वर्तमान रेपो दर के साथ 2% पर मुआवजा प्राप्त करने के लिए पात्र हैं।

अगर लाभार्थी के अकाउंट में क्रेडिट होने में देरी/नॉन-क्रेडिट से जुड़ी कोई समस्या है तो ग्राहक अपने बैंक/शाखा से संपर्क कर सकता है। अगर समस्या का संतोषजनक ढंग से समाधान नहीं होता है, तो UTR नंबर और समस्या का विवरण देते हुए ईमेल या डाक द्वारा निम्नलिखित पते पर शिकायत दर्ज की जा सकती है -

मुख्य महाप्रबंधक

ग्राहक शिक्षा एवं संरक्षण विभाग

भारतीय रिजर्व बैंक

प्रथम तल, अमर बिल्डिंग

सर पी. एम. रोड, मुंबई, 400 001

[cgmcepd@rbi.org.in](mailto:cgmcepd@rbi.org.in)

नोट: उपरोक्त संपर्क विवरण RTGS सिस्टम पर RBI के अक्सर पूछे जाने वाले प्रश्नों (FAQ) के आधार पर दिए गए हैं जो यहाँ उपलब्ध हैं-

[https://www.rbi.org.in/scripts/FS\\_FAQs.aspx?Id=65&fn=9](https://www.rbi.org.in/scripts/FS_FAQs.aspx?Id=65&fn=9)

## NEFT

अगर NEFT ट्रैज़ैक्शन बैंक सेटलमेंट के दो घंटे के भीतर क्रेडिट या वापस नहीं होता है, तो बैंक प्रभावित ग्राहक को विलंब की अवधि के लिए / क्रेडिट या रिफंड की तारीख तक, जैसा भी मामला हो, वर्तमान RBI LAF रेपो दर पर एवं दो प्रतिशत दंडात्मक ब्याज का भुगतान करने के लिए उत्तरदायी होता है, इसे ग्राहक द्वारा इस संबंध में विशिष्ट दावा दायर किए जाने की प्रतीक्षा किए बिना ग्राहकों के अकाउंट में भुगतान किया जाता है।

किसी विवाद/शिकायत के मामले में, ग्राहक विवादित ट्रैज़ैक्शन के विवरण के साथ बैंक के शिकायत निवारण सेल से संपर्क कर सकता है जिसका विवरण यहां उपलब्ध है:

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

NEFT के लिए ग्राहक सुविधा केंद्र का विवरण यहां दिया गया है:

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

अगर शिकायत का समाधान 30 दिनों के भीतर नहीं होता है, तो ग्राहक "रिजर्व बैंक-एकीकृत लोकपाल योजना (RB-IOS, 2021)" के तहत शिकायत कर सकता है। RB-IOS, 2021 ग्राहकों को उसमें निर्दिष्ट RBI विनियमित संस्थाओं के खिलाफ शिकायत दर्ज करने के लिए एक सिंगल रेफरेंस पॉइंट प्रदान करता है। RB-IOS, 2021 RBI की वेबसाइट पर उपलब्ध है:

[https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RBIOS2021\\_121121.pdf](https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RBIOS2021_121121.pdf)

शिकायतें <https://cms.rbi.org.in> पर ऑनलाइन या खास ई-मेल [crpc@rbi.org.in](mailto:crpc@rbi.org.in) के माध्यम से दर्ज की जा सकती हैं या हार्ड कॉपी में, भारतीय रिजर्व बैंक, चौथी मंजिल, सेक्टर 17, चंडीगढ़-160 017 में स्थापित 'केंद्रीयकृत प्राप्ति और प्रसंस्करण केंद्र (CRPC)' को भेजी जा सकती हैं, हार्ड कॉपी का प्रारूप यहाँ दिया गया है: [https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RBIOS2021\\_121121\\_A.pdf](https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RBIOS2021_121121_A.pdf) . ग्राहकों के शिकायत दर्ज करने और शिकायत निवारण से संबंधित जानकारी प्राप्त करने में एक से अधिक भाषा में सहायता के लिए एक टोल-फ्री नंबर - 14448 (सुबह 9:30 से शाम 5:15 तक) भी उपलब्ध है।

नोट: उपरोक्त संपर्क विवरण NEFT सिस्टम पर RBI के अक्सर पूछे जाने वाले प्रश्नों(FAQ) के आधार पर दिए गए हैं जो यहाँ उपलब्ध हैं:

[https://www.rbi.org.in/scripts/FS\\_FAQs.aspx?Id=60&fn=9](https://www.rbi.org.in/scripts/FS_FAQs.aspx?Id=60&fn=9)

**IMPS/UPI/NACH/APB:**

<b>1</b>	<b>आधार पेमेंट ब्रिज सिस्टम (APBS)</b>		
A	लाभार्थी के अकाउंट में धनराशि जमा करने में देरी	लाभार्थी बैंक को ट्रैज़ैक्शन T+1 दिन के भीतर लौटाना होगा।	₹ 100/- प्रतिदिन अगर देरी T+1 दिन से अधिक है।

<b>2</b>	<b>तत्काल भुगतान प्रणाली (IMPS)</b>		
A	अकाउंट से डेबिट हो गया लेकिन लाभार्थी के अकाउंट में क्रेडिट नहीं हुआ।	अगर लाभार्थी के अकाउंट में क्रेडिट करने में असमर्थ है, तो लाभार्थी बैंक द्वारा अधिकतम T + 1 दिन में ऑटो रिवर्सल होगा।	₹ 100/- प्रतिदिन अगर देरी T+1 दिन से अधिक है।

<b>3</b>	<b>यूनिफाइड पेमेंट इंटरफेस (UPI)</b>		
A	अकाउंट से डेबिट हो गया लेकिन लाभार्थी के अकाउंट में क्रेडिट नहीं हुआ (धनराशि का ट्रांसफर)।	अगर लाभार्थी के अकाउंट में क्रेडिट करने में असमर्थ है, तो लाभार्थी बैंक द्वारा अधिकतम T + 1 दिन में ऑटो रिवर्सल होगा।	₹ 100/- प्रतिदिन अगर देरी T+1 दिन से अधिक है।
b	अकाउंट से डेबिट हो गया लेकिन मर्चेंट के लोकेशन पर ट्रैज़ैक्शन की पुष्टि नहीं हुई (मर्चेंट को भुगतान)।	T+5 दिन में ऑटो रिवर्सल होगा।	₹ 100/- प्रतिदिन अगर देरी T+1 दिन से अधिक है।

<b>4</b>	<b>नेशनल ऑटोमेटेड क्लियरिंग हाउस (NACH)</b>		
A	लाभार्थी के अकाउंट में राशि जमा करने या राशि वापस करने में देरी।	लाभार्थी बैंक को क्रेडिट नहीं होने वाले ट्रैज़ैक्शन को T + 1 दिन के भीतर लौटाना होगा।	₹ 100/- प्रतिदिन अगर देरी T+1 दिन से अधिक है।
B	ग्राहक द्वारा बैंक को दिए गए डेबिट मैंडेट को रद्द करने के बावजूद अकाउंट से डेबिट किया जाना।	ऐसे डेबिट के लिए ग्राहक का बैंक जिम्मेदार होगा। समाधान T+1 दिन के भीतर पूरा किया जाना है।	

उपरोक्त ग्रीड में, कैलेंडर दिवस के संदर्भ में RBI के निर्देशानुसार T+1/T+5 का उपयोग किया जाना है।

यह ध्यान दिया जा सकता है कि:

- \* निर्धारित TAT विफल ट्रैज़ैक्शन के समाधान के लिए आउटर लिमिट है; और
- \* बैंक ऐसे विफल ट्रैज़ैक्शन के त्वरित समाधान की दिशा में प्रयास करेंगे।

जहां भी वित्तीय मुआवज़ा लागू है, वह ग्राहक से शिकायत या दावे की प्रतीक्षा किए बिना, स्वतः ही ग्राहक के अकाउंट में डाल दिया जाएगा।

हालाँकि, UPI/ IMPS ट्रैज़ैक्शन में देरी के मामले में अगर ईको-पार्टनर की ओर से ऑपरेशनल/तकनीकी समस्याओं के कारण देरी होती है, तो बैंक ग्राहक को मुआवजा देने के लिए उत्तरदायी नहीं होगा (उदाहरण के लिए, NPCI)।

NPCI में धन की वापसी में देरी के लिए IMPS/ UPI पोर्टल में स्वचालित मुआवजा गणना सुविधा मौजूद है।

- DBS से (लाभार्थी के रूप में) लौटाने में देरी के लिए, NPCI सेटलमेंट के एक हिस्से के रूप में मुआवजा DBS से डेबिट करेगा और प्रेषक बैंक को देगा। इस मामले में, मुआवजा DBS की जेब से प्रेषक बैंक के ग्राहक को दिया जाएगा (DBS के ग्राहक को नहीं) ।
- प्रतिपक्षी बैंक से (लाभार्थी के रूप में जहां DBS प्रेषक है) लौटाने में देरी के लिए, NPCI मुआवजा अन्य बैंक से डेबिट करेगा और BDS को देगा। इस मामले में, मुआवजा अन्य बैंक की जेब से DBS के ग्राहक को दिया जाएगा।

जिन ग्राहकों को TAT में परिभाषित विफलता के निवारण का लाभ नहीं मिलता है, वे भारतीय रिजर्व बैंक के बैंकिंग लोकपाल के पास शिकायत दर्ज करा सकते हैं।

### **अनचाहे कार्ड:**

जिस व्यक्ति के नाम से कार्ड जारी किया गया है, वह बैंकिंग लोकपाल से भी संपर्क कर सकता है जो "रिजर्व बैंक-एकीकृत लोकपाल योजना (RB-IOS, 2021)" के प्रावधानों के अनुसार अनचाहे कार्ड के प्राप्तकर्ता को बैंक द्वारा देय मुआवजे की राशि निर्धारित करेगा।

### **3.3 पेमेंट रोकने के निर्देश के बाद चेक का भुगतान**

अगर बैंक द्वारा भुगतान रोकने का निर्देश प्राप्त होने की पुष्टि के बाद चेक का भुगतान किया गया है, तो बैंक मामले की सावधानीपूर्वक जांच करेगा और अगर बैंक को कोई विरोधाभासी निर्देश प्राप्त नहीं हुए हैं, बैंक ट्रैज़ैक्शन को उलट देगा और ग्राहक द्वारा बैंक को ट्रैज़ैक्शन की सूचना देने के 2 कार्य दिवसों (वर्किंग डे) के भीतर वैल्यू-डेटेड क्रेडिट देगा। ग्राहक को होने वाले किसी भी परिणामी वित्तीय नुकसान की भरपाई उपरोक्त पैरा 3.1 के तहत दी जाएगी। किसी ओवरराइडिंग फैक्टर के मामले में, भुगतान ग्राहक के पुराने ट्रैज़ैक्शन के आधार पर बैंक के विवेक पर किया जाएगा।

### **3.4 विदेशी मुद्रा सेवाएँ (विदेशी मुद्रा की चेक का कलेक्शन)**

बैंक विदेशों में भेजे गए विदेशी मुद्रा में निर्दिष्ट चेक की वसूली में देरी के लिए ग्राहक को मुआवजा नहीं देगा, क्योंकि बैंक विदेशी बैंकों से समय पर क्रेडिट सुनिश्चित करने में सक्षम नहीं होगा। बैंक का अनुभव है कि विदेशी बैंकों पर आहरित लिखतों की वसूली का समय अलग-अलग देशों में और यहां तक कि एक ही देश के भीतर अलग-अलग जगहों पर अलग-अलग होता है। अनंतिम रूप से स्वीकृत किए गए लिखतों की वापसी के लिए समय मानदंड भी अलग-अलग देशों में अलग-अलग होते हैं। हालाँकि, बैंक क्रेडिट देने में अनुचित देरी के लिए ग्राहक को मुआवजा देगा, जब राशि उसके संपर्ककर्ता बैंकों में बैंक के नोस्ट्रो अकाउंट में जमा हो जाएगी। ऐसे मामलों में मुआवजा निम्नानुसार तय किया जाएगा:

- बैंक की चेक वसूली नीति में वर्णन के अनुसार राशि जमा करने में देरी के लिए ब्याज
- विदेशी विनिमय दर में प्रतिकूल उतार-चढ़ाव के कारण किसी संभावित नुकसान के लिए मुआवजा

### 3.5 डोमेस्टिक चेक कलेक्शन

ग्राहक मुआवजा नीति के हिस्से के रूप में, क्रेडिट देने में बैंक की चेक वसूली नीति में निर्दिष्ट समय से परे देरी होने पर बैंक अपने ग्राहकों को वसूली लिखतों (स्थानीय / बाहरी चेक) की राशि पर ब्याज का भुगतान करेगा। इस ब्याज का भुगतान ग्राहकों की ओर से कोई दावा किए बिना ही किया जाएगा। विलंबित वसूली पर ब्याज के भुगतान के लिए बैंक की अपनी शाखाओं या अन्य बैंकों पर आहरित लिखतों के बीच कोई अंतर नहीं होगा। विलंबित वसूली के लिए ब्याज का भुगतान निम्नलिखित दरों पर किया जाएगा:

- स्थानीय चेक के मामले में 3 कार्य दिवसों (वर्किंग डे) से अधिक की देरी के लिए घरेलू बचत बैंक दर।
- CTS केंद्रों पर देय बाहरी चेक की वसूली में 3 कार्य दिवसों (वर्किंग डे) और नॉन-CTS केंद्रों में 10 कार्य दिवसों (वर्किंग डे) से अधिक की देरी के लिए घरेलू बचत बैंक दर।
- जहां देरी 14 कार्य दिवसों (वर्किंग डे) से अधिक है, ब्याज का भुगतान संबंधित अवधि के लिए घरेलू सावधि जमा (फिक्स्ड डिपॉजिट) पर लागू दर (समयपूर्व निकासी सुविधा के साथ घरेलू सावधि जमा (फिक्स्ड डिपॉजिट) के लिए लागू दरों) पर किया जाएगा।
- असाधारण देरी के मामले में, यानी 90 कैलेंडर दिनों से अधिक की देरी में ब्याज का भुगतान संबंधित घरेलू सावधि जमा (फिक्स्ड डिपॉजिट) दर (समयपूर्व निकासी सुविधा के साथ घरेलू सावधि जमा (फिक्स्ड डिपॉजिट) के लिए लागू दरों) से 2% अधिक की दर पर किया जाएगा।
- अगर वसूली के तहत चेक की राशि ग्राहक के ओवरड्राफ्ट/ऋण अकाउंट में जमा की जानी थी, तो ब्याज का भुगतान ऋण अकाउंट पर लागू दर पर किया जाएगा। असाधारण देरियों के लिए, ब्याज का भुगतान ऋण अकाउंट पर लागू दर से 2% अधिक की दर से किया जाएगा।
- क्रेडिट कार्ड के लिए, जहां क्रेडिट कार्ड ग्राहक क्रेडिट कार्ड भुगतान की देय तिथि से पहले स्थानीय चेक 2 कार्य दिवसों (वर्किंग डे) के भीतर और बाहरी चेक क्रेडिट कार्ड भुगतान की देय तिथि से 5 कार्य दिवसों (वर्किंग डे) के भीतर जमा करता है, बैंक की ओर से किसी विलंबित क्रेडिट के मामले में बैंक कोई जुर्माना या दंडात्मक शुल्क नहीं लगाएगा और प्राप्त भुगतान क्रेडिट कार्ड भुगतान की नियत तारीख के भीतर किया गया माना जाएगा। हालाँकि, ग्राहक की ओर से कारणों से क्रेडिट में देरी के मामले में, बैंक आंशिक भुगतान या विलंबित भुगतान के लिए लागू क्रेडिट कार्ड नियमों और शर्तों के अनुसार जुर्माना या दंडात्मक शुल्क और ब्याज लगाएगा।

### 3.6 ट्रांज़िट के दौरान होने वाले इन्स्ट्रुमेंट की हानि के लिए मुआवजा

ग्राहक द्वारा इन्स्ट्रुमेंट वसूली के लिए बैंक को सौंपे जाने के बाद खो जाने के कारण ग्राहक को हुई वित्तीय हानि के लिए बैंक की ग्राहक मुआवजा नीति चेक कलेक्शन नीति में भी दर्शाया जाएगा। बैंक खोए हुए चेक/लिखत की राशि पर 10 कार्य दिवसों (वर्किंग डे) तक की उचित देरी के लिए घरेलू बचत दरों पर ब्याज का भुगतान करेगा।

### 3.7 फिक्स्ड डिपॉज़िट

अगर बैंक सावधि जमा (फिक्स्ड डिपॉज़िट) की बुकिंग से संबंधित धन और उसके लिए निर्देश प्राप्त करने के बाद भी ग्राहक के निर्देश पर कार्रवाई करने में विफल रहता है, तो ग्राहक का फिक्स्ड डिपॉज़िट नियत मूल्य तिथि पर प्राप्त निर्देशों और धन के अनुसार बुक किया जाएगा।

इन डिपॉज़िट की मैच्योरिटी के मामले में, बैंक इन निर्देशों को प्राप्त करने की कट-ऑफ अवधि के भीतर ग्राहक द्वारा प्रदान किए गए मैच्योरिटी निर्देशों के अनुसार कार्यवाही करेगा। अगर बैंक निर्देश पर कार्रवाई करने में विफल रहता है, जिसके परिणामस्वरूप सेविंग्स बैंक डिपॉज़िट पर ब्याज के भुगतान या लोन अकाउंट में बैंक को अतिरिक्त ब्याज के भुगतान के लिए लागू मिनिमम बैलेन्स में कमी के कारण ग्राहक को वित्तीय हानि होती है, तो बैंक ग्राहक पर लगाए गए वास्तविक शुल्क और ब्याज की प्रतिपूर्ति करके ग्राहक को इस नुकसान की भरपाई करेगा।

### 3.8 डुप्लिकेट डिमांड ड्राफ्ट जारी करना

बैंक ग्राहक को एक डुप्लिकेट डिमांड ड्राफ्ट इसकी मांग का अनुरोध जरूरी डॉक्युमेंट के साथ प्राप्त होने की तारीख से पंद्रह दिनों के भीतर जारी करेगा। इस अवधि से अधिक देरी होने के मामले में, बैंक संबंधित मैच्योरिटी पीरियड के लिए लागू फिक्स्ड डिपॉज़िट दर (समय से पहले निकासी सुविधा वाले डोमेस्टिक टर्म डिपॉज़िट के लिए लागू दरों) पर ब्याज का भुगतान करेगा। यह केवल उन मामलों में लागू होगा जहां बैंक पर आहरित डुप्लिकेट डिमांड ड्राफ्ट का अनुरोध क्रेता द्वारा किया गया है और यह थर्ड पार्टी द्वारा पृष्ठांकन के मामले में लागू नहीं होगा।

### 3.9 एजेंट द्वारा बैंक की प्रतिबद्धता का उल्लंघन

अगर ग्राहक से कोई शिकायत प्राप्त होती है कि बैंक के प्रतिनिधि/कूरियर या DSA ने कोई अनुचित आचरण किया है या ग्राहकों के प्रति बैंक की प्रतिबद्धता का उल्लंघन किया है, तो बैंक शिकायत की जांच करने के लिए उचित कदम उठाएगा और शिकायत प्राप्त होने की तारीख से 7 कार्य दिवसों (वर्किंग डे) के भीतर ग्राहक को निष्कर्ष बताएगा और जहां भी उचित होगा, मामला दर मामला आधार पर बैंकिंग ट्रैज़ैक्शन में वास्तविक वित्तीय हानि के लिए ग्राहक को मुआवजा देगा। इसमें कोई अन्य खर्च और अप्रत्यक्ष वित्तीय या गैर-वित्तीय हानि शामिल नहीं है।

### 3.10 निवेश और रिडेम्पशन स्लिप्स पर कार्रवाई नहीं करना

अगर बैंक किसी ग्राहक द्वारा म्यूचुअल फंड में आगे की प्रक्रिया के लिए बैंक को जमा किए गए किसी निवेश या रिडेम्पशन स्लिप्स पर कार्रवाई करने में विफल रहता है, तो बैंक प्रचलित डोमेस्टिक सेविंग्स बैंक दर से उस अवधि के लिए जितनी वह स्लिप विलंबित हुई है, विलंबित राशि की भरपाई करेगा।

अगर सॉवरेन गोल्ड बॉन्ड (SGB) के लिए ग्राहक का आवेदन खारिज कर दिया जाता है, तो बैंक T+1 कार्य दिवसों (वर्किंग डे) के भीतर ग्राहक को धन वापस करने के सभी प्रयास करेगा। हालाँकि, आवेदक को राशि वापस करने में बैंक की ओर से देरी होने पर, देरी के प्रत्येक दिन के लिए ग्राहकों को रेपो दर + 2% मुआवजा दिया जाएगा। मुआवजे का भुगतान आवेदित निवेश राशि पर किया जाएगा।

### 3.11 लोन की अदायगी पूरी हो जाने पर दस्तावेजों की वापसी

बैंक सहमत या अनुबंधित सभी बकाया राशि की चुकौती (पुनर्भुगतान) और अन्य संबंधित औपचारिकताओं और दस्तावेजीकरण (डॉक्युमेंटेशन) पूरा हो जाने के बाद 15 कार्य दिवसों (वर्किंग डे) के भीतर गिरवी रखी गई संपत्ति की सभी प्रतिभूतियां/दस्तावेज/ टाइटल डीड ग्राहक को वापस कर देगा।

अगर किसी अन्य दावे के लिए समायोजन के अधिकार का उपयोग किया जाना है, तो बैंक अन्य दावों के बारे में पूरे विवरण के साथ उचित नोटिस देगा और संबंधित दावे का निपटान/भुगतान होने तक गिरवी रखी गई संपत्ति की प्रतिभूतियों/दस्तावेजों/टाइटल को अपने पास रखेगा। अनुबंधित सभी बकाया राशियों की चुकौती के बाद गिरवी रखी गई संपत्ति की प्रतिभूतियों/दस्तावेजों/टाइटल डीड की वापसी में बैंक की ओर से 15 कार्य दिवसों (वर्किंग डे) से अधिक की देरी के लिए, बैंक प्रति सप्ताह 100/- रुपये मुआवजा देगा, जो अधिकतम 5,000 रुपये तक होगा।

### 3.12 ट्रेंज़ैक्शन की क्रेडिट और/या रिटर्न देने में देरी

ग्राहकों की ओर से NEFT, RTGS या किसी अन्य माध्यम से प्राप्त आवक प्रेषण का क्रेडिट देने में हुई देरी के लिए, जिसके लिए सीधे तौर पर बैंक को जिम्मेदार ठहराया जा सकता है, बैंक ग्राहकों को मुआवजा देगा। NEFT/NECS/ NACH ट्रेंज़ैक्शन लाभार्थी को क्रेडिट देने में किसी तरह की त्रुटि या लापरवाही के कारण प्रक्रियात्मक/नियामक दिशानिर्देशों में उल्लिखित समय सीमा से परे देरी के लिए, बैंक ग्राहक को RBI LAF रेपो दर और दो प्रतिशत पर दंडात्मक ब्याज का भुगतान करेगा। दंडात्मक ब्याज का ग्राहक को भुगतान ग्राहक द्वारा इसके लिए दावा नहीं किए जाने के बावजूद भी किया जाएगा।

लाभार्थी को RTGS क्रेडिट देने में प्रक्रियात्मक/नियामक दिशानिर्देशों में उल्लिखित समय सीमा से परे देरी के लिए, बैंक ग्राहक को ट्रेंज़ैक्शन/रिटर्न की तिथि पर प्रचलित REPO दर और दो प्रतिशत प्रतिदिन के हिसाब से दंडात्मक ब्याज का भुगतान करेगा। पारित क्रेडिट को उसी दिन क्रेडिट करने में देरी के मामले में, मुआवजे का भुगतान एक दिन के लिए किया जाएगा। दंडात्मक ब्याज का ग्राहक को भुगतान ग्राहक द्वारा इसके लिए दावा नहीं किए जाने के बावजूद भी किया जाएगा।

अगर, किसी कारण से जैसे कि अकाउंट मौजूद नहीं है, अकाउंट फ्रीज़ है आदि, लाभार्थी के अकाउंट में धनराशि जमा करना संभव नहीं है, तो प्राप्तकर्ता सदस्य के मेम्बर इंटरफ़ेस पर भुगतान प्राप्त होने के एक घंटे के भीतर या RTGS भुगतान के लिए RTGS व्यावसायिक दिन की समाप्ति से पहले धनराशि ट्रेंज़ैक्शन करने वाले मेम्बर को वापस कर दी जाएगी, जबकि NEFT ट्रेंज़ैक्शन के लिए मेम्बर इंटरफ़ेस पर भुगतान प्राप्त होने के 2 घंटे के भीतर धनराशि वापस कर दी जाएगी।

### 3.13 असफल ATM ट्रेंज़ैक्शन को क्रेडिट करने में देरी

बैंक ग्राहक से शिकायत प्राप्त होने के 5 दिनों के भीतर जांच करेगा और अनुरोध स्वीकार करने या अस्वीकार करने के बारे में अपना निर्णय बताएगा। क्रेडिट पारित करने में देरी की स्थिति में, T + 5 दिनों से अधिक की देरी के लिए प्रतिदिन 100 रुपये का मुआवजा, ग्राहक से किसी दावे के बिना स्वचालित रूप से ग्राहक के अकाउंट/क्रेडिट कार्ड में जमा किया जाएगा।

क्र.सं.	घटना का विवरण	ऑटो-रिवर्सल और मुआवज़े की रूपरेखा	
		ऑटो-रिवर्सल की टाइमलाइन	देय मुआवजा
I	II	III	IV
1	<b>ऑटोमेटेड टेलर मशीन (ATM)</b>		
A	ग्राहक के अकाउंट से डेबिट हो गया लेकिन कैश नहीं निकला।	विफल ट्रैंज़ैक्शन का प्रो-एक्टिव रिवर्सल (R) अधिकतम T+5 दिनों के भीतर।	T+5 दिन से अधिक की देरी होने पर अकाउंट होल्डर के अकाउंट में ₹ 100/- प्रतिदिन,

अगर बैंक द्वारा रिवर्सल नहीं किया और मुआवजा नहीं दिया जाता है तो ग्राहक द्वारा की जाने वाली कार्रवाई की प्रक्रिया

ग्राहक ट्रैंज़ैक्शन के विवरण के साथ बैंक के शिकायत निवारण कक्ष से संपर्क कर सकता है जिसका विवरण यहां उपलब्ध है:

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

अगर शिकायत का समाधान 30 दिनों के भीतर नहीं होता है, तो ग्राहक "रिजर्व बैंक-एकीकृत लोकपाल योजना (RB-IOS, 2021)" के तहत शिकायत कर सकता है। RB-IOS, 2021 ग्राहकों को उसमें निर्दिष्ट RBI विनियमित संस्थाओं के खिलाफ शिकायत दर्ज करने के लिए एक सिंगल रेफरेंस पॉइंट प्रदान करता है। RB-IOS, 2021 RBI की वेबसाइट पर यहां उपलब्ध है:

[https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RBIOS2021\\_121121.pdf](https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RBIOS2021_121121.pdf)

शिकायतें <https://cms.rbi.org.in> पर ऑनलाइन या खास ई-मेल [crpc@rbi.org.in](mailto:crpc@rbi.org.in) के माध्यम से दर्ज की जा सकती हैं या भारतीय रिज़र्व बैंक, चौथी मंजिल, सेक्टर 17, चंडीगढ़-160 017 में स्थापित 'केंद्रीयकृत प्राप्ति और प्रसंस्करण केंद्र (CRPC)' को हार्ड कॉपी भेजी जा सकती हैं और हार्ड कॉपी का प्रारूप यहाँ दिया गया है: [https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RBIOS2021\\_121121\\_A.pdf](https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RBIOS2021_121121_A.pdf) . ग्राहकों के शिकायत दर्ज करने और शिकायत निवारण पर जानकारी प्राप्त करने में सहायता के लिए एक से अधिक भाषा में एक टोल-फ्री नंबर - 14448 (सुबह 9:30 से शाम 5:15 तक) भी उपलब्ध है।

**कार्ड ट्रैंज़ैक्शन में लागू मुआवजा:**

क्र.सं.	घटना का विवरण	ऑटो-रिवर्सल और मुआवज़े की रूपरेखा	
		ऑटो-रिवर्सल की टाइमलाइन	देय मुआवजा
I	II	III	IV
2	<b>कार्ड ट्रैंज़ैक्शन</b>		
	कार्ड से कार्ड ट्रांसफर		

a	कार्ड अकाउंट से डेबिट किया गया लेकिन लाभार्थी कार्ड अकाउंट में जमा नहीं किया	अगर लाभार्थी के अकाउंट में क्रेडिट नहीं होता है, तो ट्रैजैक्शन को T+1 दिन के भीतर लौटाया	T+ 1 दिन से अधिक देरी होने पर ₹ 100/- प्रतिदिन।
b	<b>पॉइंट ऑफ सेल (PoS) (कार्ड प्रेजेंट) PoS पर कैश सहित</b>		
	पॉइंट ऑफ सेल (Pos) (कार्ड प्रेजेंट) जिसमें PoS पर कैश भी शामिल है	T + 5 दिनों के भीतर ऑटो-रिवर्सल।	T+ 5 दिन से अधिक देरी होने पर ₹ 100/- प्रतिदिन।
	अकाउंट से डेबिट हो गया लेकिन मर्चेन्ट के लोकेशन पर पुष्टि प्राप्त नहीं हुई यानी चार्ज-स्लिप जेनेरेट नहीं हुई।		
c	कार्ड मौजूद नहीं है (CNP) (ईकॉमर्स)		
	अकाउंट से डेबिट हो गया लेकिन मर्चेन्ट के सिस्टम पर पुष्टि प्राप्त नहीं हुई।		

### 3.14 डेबिट कार्ड/मोबाइल बैंकिंग/इंटरनेट बैंकिंग/क्रेडिट कार्ड पर धोखाधड़ी वाले ट्रैजैक्शन के कारण त्रुटिपूर्ण/अनधिकृत डेबिट को उलटना

वन-टाइम पासवर्ड या 2 फैक्टर ऑथेंटिकेशन (2FA) का पालन करके किए जाने वाले ट्रैजैक्शन पर उत्पन्न होने वाले दावे की भरपाई के लिए बैंक उत्तरदायी नहीं होगा। इस तरह के दावे या दावों को उसमें शामिल राशि की परवाह किए बिना अस्वीकार कर दिया जाएगा।

उपरोक्त के अलावा, उन मामलों में, जहां नुकसान ग्राहक की लापरवाही के कारण हुआ है, जैसे कि उसने भुगतान क्रेडेंशियल और अकाउंट से संबंधित कोई अन्य ऐसे विवरण साझा किया है जिसे साझा नहीं किया जाना चाहिए, अनधिकृत ट्रैजैक्शन के कारण होने वाले नुकसान के लिए ग्राहक उत्तरदायी होगा - जैसा कि नियमों और शर्तों में और समय-समय पर ग्राहक शिक्षा प्रयासों में भी बताया गया है। जब तक ग्राहक बैंक को अनधिकृत ट्रैजैक्शन की रिपोर्ट नहीं करता, तब तक पूरा नुकसान उसे ही उठाना होगा। अनधिकृत ट्रैजैक्शन की रिपोर्ट करने के बाद, उससे होने वाले किसी भी नुकसान की जिम्मेदारी बैंक की होती है।

**अनधिकृत ट्रैजैक्शन के मामले में ग्राहक की देनदारी का विवरण:**

#### ग्राहक की शून्य देनदारी

1. निम्नलिखित घटनाओं में अनधिकृत ट्रैजैक्शन होने पर ग्राहक शून्य देनदारी के पात्र होंगे:

i) बैंक की ओर से अंशदायी धोखाधड़ी / लापरवाही / कमी (ग्राहक द्वारा ट्रैजैक्शन की रिपोर्ट चाहे की गई हो या नहीं) ।

ii) थर्ड पार्टी द्वारा उल्लंघन जहां कमी न तो बैंक की है और न ही ग्राहक की, बल्कि सिस्टम में ही कहीं और है, और ग्राहक अनधिकृत ट्रैंज़ैक्शन के संबंध में बैंक से संचार प्राप्त करने के तीन कार्य दिवसों (वर्किंग डे) के भीतर बैंक को सूचित करता है।

### ग्राहक की सीमित देनदारी

2. निम्नलिखित मामलों में अनधिकृत ट्रैंज़ैक्शन के कारण होने वाले नुकसान के लिए ग्राहक उत्तरदायी होगा:

- i) ऐसे मामलों में जहां नुकसान ग्राहक की लापरवाही के कारण होता है, जैसे कि उसने पेमेंट क्रेडेंशियल साझा किया है, ग्राहक तब तक पूरा नुकसान वहन करेगा जब तक वह बैंक को अनधिकृत ट्रैंज़ैक्शन की रिपोर्ट नहीं करता है। अनधिकृत ट्रैंज़ैक्शन की रिपोर्टिंग के बाद होने वाली कोई भी हानि बैंक द्वारा वहन की जाएगी।
- ii) ऐसे मामलों में जहां अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग ट्रैंज़ैक्शन की जिम्मेदारी न तो बैंक की है और न ही ग्राहक की है, बल्कि सिस्टम में ही कहीं और निहित है और जब ग्राहक की ओर से ऐसे ट्रैंज़ैक्शन के बारे में बैंक को सूचित करने में देरी होती है (बैंक से संचार प्राप्त होने के बाद चार से सात कार्य दिवसों (वर्किंग डे) की), तो, प्रति ट्रैंज़ैक्शन ग्राहक की देनदारी ट्रैंज़ैक्शन के मूल्य या नीचे दी गई टेबल में उल्लिखित राशि, जो भी कम हो, तक सीमित होगी।

टेबल 1	
पॉइंट 2 (ii) के तहत ग्राहक की अधिकतम देनदारी	
अकाउंट का प्रकार	अधिकतम देनदारी (₹)
* BSBID / स्मॉल अकाउंट	5,000
* अन्य सभी SB अकाउंट	10,000

* प्री-पेड भुगतान इन्स्ट्रुमेंट और गिफ्ट कार्ड	25,000
* MSME के चालू/नकद क्रेडिट/ओवरड्राफ्ट अकाउंट	
* सालाना एवरेज बैलेन्स (धोखाधड़ी की घटना से पहले 365 दिनों के दौरान) / 25 लाख रुपये तक की सीमा वाले व्यक्तियों के चालू अकाउंट / नकद क्रेडिट / ओवरड्राफ्ट अकाउंट	
* 5 लाख रुपये तक की लिमिट वाले क्रेडिट कार्ड	
* अन्य सभी चालू/नकद क्रेडिट/ओवरड्राफ्ट अकाउंट	
* 5 लाख रुपये से अधिक की सीमा वाले क्रेडिट कार्ड	

3. थर्ड पार्टी के उल्लंघनों में ग्राहक की समग्र देनदारी, जैसा कि ऊपर पैराग्राफ 1 (ii) और पैराग्राफ 2 (ii) में बताया गया है, जहां कमी न तो बैंक में है और न ही ग्राहक में, बल्कि सिस्टम में ही कहीं और है, इसे संक्षेप में टेबल 2 में बताया गया है:

टेबल 2	
ग्राहक की देनदारी का सारांश	
संचार प्राप्त होने की तारीख से धोखाधड़ी वाले ट्रैज़ैक्शन की रिपोर्ट करने में लगने वाला समय	ग्राहक की देनदारी (₹)
3 कार्य दिवसों (वर्किंग डे) के भीतर	शून्य देनदारी
4 से 7 कार्य दिवसों (वर्किंग डे) के भीतर	ट्रैज़ैक्शन मूल्य या टेबल 1 में उल्लिखित राशि, जो भी कम हो
7 कार्य दिवसों (वर्किंग डे) से अधिक	<b>*उल्लेखित खंड के अनुसार</b>

संचार प्राप्त करने की तारीख को छोड़कर, टेबल 2 में उल्लिखित कार्य दिवसों (वर्किंग डे) की संख्या ग्राहक की होम ब्रांच के कार्य कार्यक्रम के अनुसार गिना जाएगा।

#### ग्राहक की शून्य देनदारी/सीमित देनदारी के लिए रिवर्सल टाइमलाइन

4. ग्राहक द्वारा सूचित किए जाने पर, ग्राहक द्वारा ऐसी अधिसूचना की तारीख से 10 कार्य दिवसों (वर्किंग डे) के भीतर (बीमा दावे, अगर कोई हो, के निपटान की प्रतीक्षा किए बिना) बैंक अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक ट्रैज़ैक्शन में शामिल राशि को ग्राहक के अकाउंट में क्रेडिट (शैडो रिवर्सल) करेगा। बैंक अपने विवेक से ग्राहक की लापरवाही के मामलों में भी अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग ट्रैज़ैक्शन के मामले में किसी भी ग्राहक दायित्व को माफ करने का निर्णय ले सकते हैं। क्रेडिट का मूल्य अनधिकृत ट्रैज़ैक्शन की तारीख के अनुसार होगा।

5. इसके अलावा, बैंक सुनिश्चित करेंगे कि:

i) शिकायत निपटान प्रक्रिया के बारे में बैंक की अनुमोदित नीति में निर्दिष्ट समय के भीतर, लेकिन शिकायत प्राप्त होने की तारीख से 90 दिनों से अधिक नहीं, शिकायत का समाधान हो गया है और ग्राहक की देनदारी, अगर कोई हो, तय हो गई है और ग्राहक को उपरोक्त बिंदु 1 से 3 के प्रावधानों के अनुसार मुआवजा दे दिया गया है;

ii) जहां वह 90 दिनों के भीतर शिकायत को हल करने या ग्राहक की देनदारी, अगर कोई हो, निर्धारित करने में असमर्थ है, तो बिंदु 1 से 3 में निर्धारित मुआवजे का भुगतान ग्राहक को कर दिया जाता है; और

iii) डेबिट कार्ड/बैंक अकाउंट के मामले में, ग्राहक को ब्याज का कोई नुकसान नहीं होता है, और क्रेडिट कार्ड के मामले में, ग्राहक पर ब्याज का कोई अतिरिक्त बोझ नहीं पड़ता है।

जहां बैंक 90 दिनों के भीतर शिकायत को हल करने या ग्राहक की देनदारी, अगर कोई हो, निर्धारित करने में असमर्थ है, तो पैराग्राफ 1-5 में निर्धारित मुआवजे का भुगतान ग्राहक को कर दिया जाएगा।

**\*नीचे उल्लिखित खंडों के अनुसार** - ऐसे सभी संदिग्ध डेबिट की जांच बैंक द्वारा जहां भी जरूरी हो, संरेखित प्रक्रियाओं के अनुसार और कानून लागू करने वाले निकायों के साथ मिलकर की जाएगी। हर एक अलग-अलग मामले में इस जांच के परिणामों के अनुसार:

- (i) किसी धोखाधड़ी के मामले में, अगर बैंक आश्वस्त है कि किसी घटक के प्रति अनियमितता/धोखाधड़ी उसके कर्मचारियों द्वारा की गई है, तो ब्रांच अपनी देनदारी तुरंत स्वीकार करेगी और दावे का भुगतान करेगी।
- (ii) ऐसे मामलों में जहां बैंक की गलती है, बैंक बिना किसी आपत्ति ग्राहक को मुआवजा देगा, बशर्ते ट्रैजैक्शन OTP या 2 फैक्टर ऑथेंटिकेशन या दस्तावेज़ में उल्लिखित किसी भी मामले द्वारा समर्थित नहीं होना चाहिए।
- (iii) ऐसे मामलों में जहां गलती न तो बैंक की है और न ही ग्राहक की है, बल्कि गलती सिस्टम में ही कहीं और है, तो बैंक ग्राहक को हुए प्रत्यक्ष वित्तीय नुकसान का 50% (5,000 रुपये से अधिक नहीं) तक मुआवजा देगा। इस तरह के मुआवजे का भुगतान किसी अकाउंट के जीवनकाल में केवल एक बार ही किया जाएगा।

बैंक निम्नलिखित कारणों से उत्पन्न होने वाले दावों को अस्वीकार करने का अधिकार सुरक्षित रखता है:

- बैंक द्वारा प्रस्तावित उत्पादों और सेवाओं के नियमों और शर्तों का उल्लंघन करना।
- ग्राहक के अकाउंट और ट्रैजैक्शन के उपकरणों जैसे डेबिट/ATM/क्रेडिट कार्ड, या अन्य संवेदनशील जानकारी आदि की सुरक्षा सुनिश्चित करने के लिए समय-समय पर बैंक द्वारा जारी विभिन्न दिशानिर्देशों का ग्राहक द्वारा पालन न करना।
- ग्राहकों को हमेशा सुनिश्चित करना चाहिए कि उन्होंने तुरंत अलर्ट प्राप्त करने के लिए अपने वर्तमान संपर्क विवरण, विशेष रूप से चालू मोबाइल नंबर और ईमेल ID को अपडेट कर लिया है। बैंक के साथ ऐसी संपर्क जानकारी को अद्यतन रखने में विफलता के परिणामस्वरूप ATM/डेबिट कार्ड/क्रेडिट कार्ड या बैंक अकाउंट के ट्रैजैक्शन/एक्सेस के किसी अन्य इलेक्ट्रॉनिक चैनल के दुरुपयोग के कारण होने वाले किसी भी नुकसान के लिए ग्राहक को उत्तरदायी ठहराया जा सकता है।
- संदिग्ध या धोखाधड़ी वाले ट्रैजैक्शन से उत्पन्न होने वाले किसी भी अप्रत्यक्ष या परिणामी नुकसान के लिए कोई मुआवजा नहीं दिया जाएगा या भुगतान नहीं किया जाएगा।

### 3.15 लॉकर से संबंधित मुआवजा

बैंक ने सेफ डिपॉज़िट वॉल्ट के परिसर की सुरक्षा और बचाव के लिए सभी कदम उठाए हैं। हालाँकि, दुर्भाग्यपूर्ण मामलों में जहां बैंक परिसर में आग लगने, चोरी/संधमारी/डकैती, इमारत ढहने जैसी घटनाओं के कारण लॉकर में रखे सामान की हानि होने की दुर्भाग्यपूर्ण घटनाएँ हो जाती हैं, वह चाहे अपनी स्वयं की कमियों, लापरवाही और किसी चूक/कार्यवाही के कारण हो या अपने कर्मचारी (कर्मचारियों) द्वारा की गई धोखाधड़ी के कारण, बैंकों की देनदारी सेफ डिपॉज़िट लॉकर के प्रचलित वार्षिक किराए के सौ गुना के बराबर राशि तक सीमित होगी।

### 3.16 अप्रत्यासित घटनाएँ

अप्रत्यासित घटना का अर्थ है दैवीय कृत्य, बाढ़, सूखा, भूकंप या अन्य प्राकृतिक दुर्घटना या स्थिति, आपदा, महामारी, आतंकवादी हमला, युद्ध या दंगे, परमाणु, रासायनिक या जैविक संदूषण, औद्योगिक कार्रवाई, बिजली की विफलता, कंप्यूटर में खराबी या ब्रेकडाउन, और इमारतों का ढहना, आग लगना, विस्फोट या दुर्घटना या ऐसी अन्य कार्यवाही जो बैंक के नियंत्रण में नहीं हैं।

बैंक के दायित्वों का निष्पादन तब तक निलंबित रहेगा जब तक अनचाही घटना या परिस्थिति के कारण निष्पादन असंभव बना रहेगा। सर्वोत्तम प्रयास के आधार पर बैंक अनचाही घटना के परिणामों को कम करने के लिए उचित कार्रवाई करने के लिए प्रतिबद्ध है। किसी भी औद्योगिक कार्रवाई, बिजली की विफलता, कंप्यूटर में खराबी या ब्रेकडाउन की स्थिति में, बैंक अपनी सेवाओं के प्रावधान में देरी को कम करने के लिए उचित कदम उठाएगा और अपने ग्राहकों को निर्बाध सेवाएं प्रदान करने का प्रयास करेगा।

इसलिए, अगर ये अनचाही घटनाएँ (बैंक या उसके अभिकर्ता बैंक की सुविधाओं को नुकसान, संचार के सामान्य साधनों या सभी प्रकार के परिवहन आदि की अनुपस्थिति सहित) होती हैं जो बैंक के नियंत्रण में नहीं हैं और उसे निर्दिष्ट सेवा वितरण मापदंडों के भीतर अपने दायित्वों को पूरा करने से रोकती हैं, तो बैंक विलंबित क्रेडिट के लिए ग्राहकों को मुआवजा देने के लिए उत्तरदायी नहीं होगा।

### 3.17 वास्तविक/डाइरैक्ट लॉस

इस ग्राहक मुआवजा नीति के तहत बैंक ग्राहक को प्री-पेड लिखत सेवा सहित विभिन्न बैंकिंग सेवाओं के लिए केवल वास्तविक और प्रत्यक्ष हानि (विशेष रूप से अनुमानित और अप्रत्यक्ष हानि) की सीमा तक मुआवजा देने के लिए उत्तरदायी होगा। बशर्ते कि होने वाले नुकसान का पर्याप्त सबूत बैंक को उपलब्ध कराया जाए और यह ग्राहक की ओर से लापरवाही के अभाव के अधीन होगा।

### 3.18 पूर्ण एवं अंतिम निपटान

एक बार जब बैंक ऊपर बताए अनुसार मुआवजा दे देता है, तो इसे "पूर्ण और अंतिम निपटान" (फुल एंड फाइनल सेटलमेंट) माना जाएगा और बैंक द्वारा उस संबंध में ग्राहक या किसी अन्य के किसी भी अन्य दावे पर विचार नहीं किया जाएगा।

### 3.19 शिकायतों एवं अभियोगों का निवारण

DBS बैंक इंडिया लिमिटेड में, हम सुनिश्चित करना चाहते हैं कि आपको हमारी ओर से केवल सर्वोत्तम सेवा मिले, वह सेवा जिसके आप, हमारे मूल्यवान ग्राहक एवं हकदार हैं।

बैंक की शिकायत निवारण नीति निम्नलिखित सिद्धांतों का पालन करती है:

- ग्राहकों के साथ हर समय उचित व्यवहार किया जाता है।
- ग्राहकों द्वारा की गई शिकायतों का निपटारा शिष्टाचार के साथ और समय पर किया जाता है।
- ग्राहकों को संगठन के भीतर अपनी शिकायतों को आगे बढ़ाने के तरीकों और अगर वे अपनी शिकायतों के समाधान से संतुष्ट नहीं हैं तो उनके अधिकारों के बारे में सूचित किया जाता है।
- बैंक कर्मचारी ग्राहकों के हितों के प्रति सद्भावना और बिना किसी पूर्वाग्रह के काम करते हैं।

अगर किसी स्तर पर, आपको लगता है कि हमारी सेवा का स्तर आपकी अपेक्षाओं के अनुरूप नहीं है, तो आप बैंक की वेबसाइट पर उपलब्ध बैंक की शिकायत नीति देख सकते हैं:

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

शिकायत नीति आपको अपनी शिकायतें दर्ज करने के लिए संपर्क विवरण, समयसीमा और कार्यस्तर में मदद करेगी। अगर आप बैंक द्वारा प्रदान किए गए समाधान से खुश नहीं हैं, तो यह नीति आपको बैंकिंग लोकपाल से संपर्क करने की प्रक्रिया और तरीके के बारे में भी मार्गदर्शन करती है।

## 4 शासन

### 4.1 स्वामित्व एवं अनुमोदन प्राधिकारी

यह नीति **DBS बैंक इंडिया लिमिटेड बोर्ड** द्वारा अनुमोदित है। कोई भी परिवर्तन जो वास्तविक नहीं है, लेकिन आकस्मिक या प्रशासनिक प्रकृति के हैं, उसे अनुमोदन प्राधिकारी द्वारा हस्ताक्षर की जरूरत नहीं है।

बोर्ड, इस नीति के माध्यम से CBG सेवाओं और उत्पादों के लिए परिवर्तनों को मंजूरी देने या **सौंपने का अधिकार** उपभोक्ता **बैंकिंग समूह के भारत प्रमुख** को सौंपता है।

### 4.2 समीक्षा

नियामक क्षेत्र में विकास या आंतरिक विकास के कारण बदलाव की जरूरत होने पर, इस नीति की निरंतर प्रासंगिकता सुनिश्चित करने के लिए तीन साल में एक बार (एक महीने तक की छूट अवधि के साथ) या इससे पहले समीक्षा की जानी चाहिए।

## परिशिष्ट 1 पुराने संस्करण की जानकारी

वर्जन	जारी करने की तारीख	मुख्य बदलावों का सारांश
1.0	दिसंबर 2021	- नीति जारी की गई
2.0	जून 2023	- ऐसी स्थिति जिनमें बैंक RTGS विफल ट्रैंज़ैक्शन के लिए क्षतिपूर्ति करने के लिए उत्तरदायी नहीं है, उसके समय अवधि अपडेट की गई - समीक्षा अवधि - पुराने संस्करण की जानकारी