

# ग्राहक भरपाई धोरण

जून 2023

विभाग	विषय	पृष्ठ
1	ओळख	3
2	मार्गदर्शक तत्वे	3
3	धोरण	3
3.1	अनधिकृत/चुकीचे डेबिट	3
3.2	थेट डेबिट/इलेक्ट्रॉनिक पेमेंट्स (RTGS/NEFT)/खात्यांमधील इतर डेबिट	4
3.3	पेमेंट थांबवण्याच्या सूचनांनंतर धनदेशाचे पेमेंट	8
3.4	विदेशी चलन सेवा (परकीय चलन धनादेश जमा करणे)	9
3.5	देशांतर्गत धनादेश संकलन	9
3.6	वाहतुकीमध्ये गहाळ झालेल्या साधनांसाठी भरपाई	10
3.7	मुदत ठेवी	10
3.8	डुप्लिकेट डिमांड ड्राफ्ट जारी करणे	10
3.9	बँक एजंटकडून संहितेचे उल्लंघन	10
3.10	गुंतवणूक आणि रिडेंप्शन स्लिप्सवर कारवाई न करणे	10
3.11	कर्जाच्या परतफेडीवरील कागदपत्रांचा परतावा	11
3.12	क्रेडिट व्यवस्थापन आणि/किंवा व्यवहार परत होण्यास विलंब	11
3.13	अयशस्वी ATM व्यवहार क्रेडिट करण्यात विलंब	12
3.14	डेबिट कार्ड/मोबाईल बँकिंग/इंटरनेट बँकिंग/क्रेडिट कार्डवरील फसव्या व्यवहारांमुळे चुकीचे/अनधिकृत डेबिट परत करणे	13
3.15	लॉकर्सशी संबंधित नुकसानभरपाई	16
3.16	फोर्स मॅज्यूर	16
3.17	वास्तविक/थेट नुकसान	17
3.18	पूर्ण आणि अंतिम सेटलमेंट	17
3.19	तक्रारी आणि फिर्यादींचे निवारण	17
4	प्रशासन	18
4.1	मालकी आणि मंजूरी देणारे अधिकारी	18
4.2	पुनरावलोकन	18

## 1 ओळख

या धोरणाचा उद्देश एक अशी यंत्रणा स्थापन करणे हा आहे ज्याद्वारे बँक ग्राहकाला बँकेच्या सेवेतील कमतरतेमुळे किंवा बँकेच्या किंवा तृतीय पक्षाच्या उल्लंघनास थेट कारणीभूत असलेल्या कोणत्याही वगळण्याच्या स्थितीमुळे किंवा कमिशनमुळे ग्राहकाचे कोणतेही आर्थिक नुकसान, जिथे अशी सेवेतील कमतरता ना बँकेद्वारे झालेली असते ना ग्राहकाद्वारे झालेली असते किंवा ग्राहकाद्वारे अनधिकृत डेबिट सूचना दिली गेल्यानंतर झालेले कोणतेही उल्लंघन झाल्यास भरपाई देते. म्हणून बँकेचे हे ग्राहक नुकसान भरपाई धोरण अशा प्रकारे रचना केलेले आहे ज्यामुळे ते खात्यामधून अनधिकृत डेबिट होणे, धनादेश/उपकरणाच्या उशीरा संकलनासाठी ग्राहकांना होणारे व्याजाचे पेमेंट, पेमेंट थांबविण्याच्या सूचना मिळाल्यानंतर होणारे चेकचे पेमेंट, भारतामध्ये पैसे पाठवणे, भारताबाहेर पैसे पाठवणे, परकीय चलन सेवा, कर्ज देणे, प्री-पेड साधने, ATM मधून पैसे काढणे, अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक बँकिंग व्यवहारांमुळे होणारी फसवणूक ज्यांना वन-टाइम पासवर्ड (OTP) किंवा 2 घटक ऑथेंटिकेशन (2FA) इ. गोष्टींचा समावेश करेल. या दस्तऐवजाची व्याप्ती DBIL पुरती मर्यादित आहे.

## 2 मार्गदर्शक तत्त्वे

हे धोरण ग्राहकांसोबतच्या वागण्यातील पारदर्शकता आणि निष्पक्षता या तत्वांवर आधारित आहे. याचा पुनरुच्चार केला जातो की पॉलिसीमध्ये फक्त अशी आर्थिक नुकसान भरपाई समाविष्ट आहे जी बँक किंवा तृतीय पक्षाद्वारे देऊ केलेल्या सेवांमधील कमतरतेमुळे ग्राहकांना दिली जाऊ शकते आणि जी विशेषतः अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक बँकिंग व्यवहारांच्या संबंधी असते आणि ज्याला OTP किंवा 2FA चे पाठबळ नसते, ज्याचे थेट मोजमाप केले जाऊ शकते याखेरीज या धोरणाच्या अंतर्गत असलेल्या वचनबद्धतेनुसार बँकेला कोणत्याही अधिकाराचा पूर्वाग्रह न ठेवता बँकर-ग्राहक विवादांचा न्यायनिवाडा करण्यासाठी रीतसर स्थापन केलेल्या कोणत्याही मंचासमोर आपल्या भूमिकेचा बचाव करणे आवश्यक आहे. RBI आणि इतर संबंधित प्राधिकरण आणि नियामकांनी जारी केलेल्या नियमनातील बदलांद्वारे धोरणाचे मार्गदर्शन केले जाते.

## 3 धोरण

### 3.1 अनधिकृत/चुकीचे डेबिट

बँकेने एखाद्या खात्यात अनधिकृत/चुकीचे डायरेक्ट डेबिट जमा केले असल्यास, क्लायंटने माहिती दिल्यानंतर किंवा स्थितीची पडताळणी केल्यानंतर चुकीच्या डेबिटच्या अंतर्गत शोधाद्वारे ही बाब ताबडतोब पूर्ववत केली जाईल.

जर अनधिकृत/चुकीच्या डेबिटमुळे बचत बँक ठेवीवरील व्याज किंवा कर्ज खात्यात बँकेला अतिरिक्त व्याज भरण्यासाठी लागू असलेल्या किमान शिल्लक रकमेमध्ये कपात करून ग्राहकाचे आर्थिक नुकसान झाले असेल, तर बँक ग्राहकाला झालेल्या कोणत्याही वास्तविक व्याजाच्या तोट्यासाठी भरपाई देईल (भरपाईची गणना व्यवहाराच्या तारखेच्या आधारे केली जाईल आणि सूचना देण्याच्या तारखेनुसार नाही). जर ग्राहकाने नोंद केलेल्या चुकीच्या असलेल्या नोंदीच्या पडताळणीमध्ये तृतीय पक्षाचा समावेश नसेल, तर बँक चुकीच्या डेबिटच्या सूचना देण्याच्या तारखेपासून कमाल 7 कामकाजाच्या दिवसांच्या आत पडताळणीची प्रक्रिया पूर्ण करण्याची व्यवस्था करेल. जर, पडताळणीमध्ये तृतीय पक्षाचा समावेश असेल तर, बँक सर्वोत्तम प्रयत्नांच्या आधारावर ग्राहकाने केलेल्या चुकीच्या व्यवहाराची तक्रार केल्याच्या तारखेपासून जास्तीत जास्त एक महिन्याच्या आत सत्यापन प्रक्रिया पूर्ण करेल.

जर बँकेने केलेल्या सर्व प्रयत्नांच्या पलीकडे तृतीय पक्षाने कोणत्याही कारणास्तव प्रतिपूर्ती केली नाही किंवा विलंब झाला, तर असा विलंब वर नमूद केलेल्या एका महिन्याच्या कालावधीतून वगळण्यात येईल आणि त्याचे निराकरण करण्यासाठी आवश्यक असलेल्या कोणत्याही सहाय्यासाठी बँक ग्राहकाशी संपर्क साधू शकते. क्रेडिट कार्ड कामकाजाच्या संदर्भात ग्राहकांनी नोंदवलेले अनधिकृत चुकीचे व्यवहार, ज्यासाठी व्यापारी संघटनेचा संदर्भ आवश्यक आहे, असे व्यवहार कार्ड संघटनेने घालून दिलेल्या नियमांनुसार हाताळले जातील.

चुकीचे क्रेडिट जमा झाल्यास रक्कम परत करण्यासाठी ग्राहकाच्या खात्यावर कोणतीही भरपाई न देता खात्यातून डेबिट करण्याचा अधिकार बँकेने राखून ठेवला आहे. DBS द्वारे जमा केले गेलेले चुकीचे क्रेडिट परत करण्यासाठी, ग्राहकाच्या संमतीची आवश्यकता नाही. तथापि, तृतीय पक्षाच्या त्रुटीमुळे संपूर्णपणे चुकीच्या क्रेडिटच्या बाबतीत रक्कम परत करण्यासाठी असे रिव्हर्सल करण्यासाठी ग्राहकाची पूर्व संमती आवश्यक असेल.

### **3.2 डायरेक्ट डेबिट/NACH डेबिट/इलेक्ट्रॉनिक पेमेंट्स (RTGS/NEFT/IMPS/UPI)/खात्यांवरील इतर डेबिट**

बँक ग्राहकांच्या थेट डेबिट/स्थायी सूचना/ECS किंवा NACH डेबिट सूचना वेळेवर पार पाडेल. बँक अशा वचनबद्धतेची पूर्तता करण्यात अपयशी ठरल्यास डेबिटच्या तारखेला ग्राहकाच्या खात्यात पुरेशी शिल्लक उपलब्ध असेल आणि वैध डेबिट आदेश/स्थायी सूचना बँकेकडे नोंदणीकृत असेल तर उशीर झालेल्या क्रेडिटमुळे ग्राहकाला दुसऱ्या बँकेकडून सहन कराव्या लागणाऱ्या बँकिंग शुल्काची भरपाई केली जाईल. हे धोरण फक्त ज्या खात्यात क्रेडिट जाणार होते त्यावर आकारले जाणारे शुल्क कव्हर करेल, आणि त्याच्या इतर कोणत्याही समस्यांसाठी ते नसेल. इलेक्ट्रॉनिक पेमेंट जसे की RTGS/NEFT/IMPS/UPI हे ग्राहकाला कळवलेल्या लागू अटी आणि शर्तीद्वारे नियंत्रित केले जातील.

बँकेने अधिसूचित केलेल्या टॅरिफ शेड्यूल/शुल्काच्या परिशिष्टानुसार बँक ग्राहकाच्या खात्यातून कोणत्याही लागू सेवा शुल्कासह डेबिट करेल. जर सेवा शुल्क अनवधानाने चुकून आकारले गेले, तर अटी व शर्ती आणि वेळोवेळी कळवल्या जाणाऱ्या अशा इतर अटी व शर्तीच्या छाननीच्या अधीन राहून बँकेला ग्राहकाकडून या संदर्भात सूचना प्राप्त झाल्यापासून 7 कामकाजाच्या दिवसांत बँक चुकीची नोंद परत करेल.

ही भरपाई बचत बँक ठेवीवरील व्याज किंवा कर्ज खात्यात बँकेला अतिरिक्त व्याज भरण्यासाठी लागू असलेल्या किमान शिल्लक रकमेमध्ये कपात केल्यामुळे व्याज किंवा दंड आकारल्या जाणाऱ्या थेट आणि वास्तविक आर्थिक नुकसानापर्यंत मर्यादित असेल, बँक ग्राहकाला झालेल्या कोणत्याही वास्तविक व्याजाचे नुकसान किंवा बचत/चालू खाती/किंवा इतर कॉर्पोरेट खात्यांवरील किमान शिल्लक न ठेवल्याबद्दल आकारलेल्या दंडाची भरपाई करेल. क्रेडिट कार्ड कामकाजाच्या संदर्भात ग्राहकांनी नोंदवलेले अनधिकृत चुकीचे व्यवहार, ज्यासाठी व्यापारी संघटनेचा संदर्भ आवश्यक आहे, ते कार्ड संघटनेने घालून दिलेल्या नियमांनुसार हाताळले जाईल.

### **क्रेडिट कार्ड ग्राहकाच्या संमतीशिवाय जारी करणे/सक्रिय करणे**

क्रेडिट कार्ड ग्राहकांना अनपेक्षित कर्ज किंवा इतर क्रेडिट सुविधा देऊ नयेत. प्राप्तकर्त्याच्या संमतीशिवाय अनपेक्षित क्रेडिट सुविधेचा विस्तार केला गेल्यास आणि नंतर त्याने त्या गोष्टीवर आक्षेप घेतला तर त्या गोष्टीबाबत, बँक केवळ क्रेडिट मर्यादांचा काढून घेणार नाही, तर योग्य वाटेल असा दंड भरण्यासही जबाबदार असेल.

अवांछित कार्ड्सच्या गैरवापरामुळे होणारे कोणतेही नुकसान बँकेची जबाबदारी असेल आणि ज्या व्यक्तीच्या नावाने कार्ड जारी केले गेले आहे त्याला त्यासाठी जबाबदार धरता येणार नाही.

प्राप्तकर्त्याच्या संमतीशिवाय बँकेने क्रेडिट कार्ड जारी केले आहे आणि सक्रिय केले आहे हे निश्चित झाले तर वेळोवेळी नियामक मार्गदर्शक तत्वांच्या अनुषंगाने, बँक लागू असल्यास दंड भरण्यासह, शुल्क तात्काळ परत करेल.

### अयशस्वी किंवा 'अपयशी' व्यवहार

अयशस्वी किंवा 'अपयशी' व्यवहारांसाठी ग्राहकाला भरपाई दिली जाईल. अपयश विविध कारणांमुळे येऊ शकते ज्याला थेट ग्राहक कारणीभूत नसतात जसे की संपर्क लिंक्समध्ये व्यत्यय येणे, ATM मध्ये रोख उपलब्ध नसणे, सत्र कालावधी संपुष्टात येणे, विविध कारणांमुळे रक्कम लाभाथ्याच्या खात्यात जमा न होणे इ.

तथापि, RTGS/NEFT/NACH व्यवहारात विलंब झाल्यास आणि तो विलंब खालील पैकी कोणत्याही कारणामुळे झाल्यास बँक ग्राहकाला भरपाई देण्यास जबाबदार राहणार नाही:

- खाते गोठविले जाणे
- खाते निष्क्रिय झाले असणे
- खाते सुप्त असणे
- ग्राहकाने दिलेल्या चुकीच्या लाभार्थी नावामुळे लाभार्थीचे नाव न जुळणे.
- चुकीचा क्लिअरिंग कोड
- NR -
  - NRE ग्राहकाला क्रेडिट देण्याचा प्रयत्न न करणारा NRE नसलेला पैसे देणारा
  - एनआरओ खात्यात आवक क्रेडिट
  - निधीचा स्रोत प्रदान केलेला नाही
- इतर कोणतेही वैध व्यवसाय कारण
- कॉर्पोरेट ग्राहक बँकेकडून संरचित रोख/व्यापार/FX/कर्ज सोल्यूशन्सचा वापर करतात म्हणून कॉर्पोरेट ग्राहकांचा विलंब T+1 व्यावसायिक दिवसांपेक्षा जास्त असल्यास नुकसानभरपाईसाठी विचार केला जाईल जेथे T ही व्यवहाराची तारीख असेल.

बँक भरपाईच्या रकमेची गणना कशी करेल हे खाली दिलेल्या मार्गदर्शक तत्वांमध्ये नमूद केलेले आहे:

### RTGS

2 तासांच्या कालावधीनंतर अयशस्वी पेमेंट परत करण्यास विलंब झाल्यास, मूळ ग्राहक सध्याच्या रेपो दर अधिक 2% भरपाई प्राप्त करण्यास पात्र असेल.

लाभार्थीच्या खात्यात विलंब/क्रेडिट न होण्याची समस्या असल्यास ग्राहक त्याच्या/तिच्या बँक/शाखेशी संपर्क साधू शकतो. समस्येचे समाधानकारक निराकरण न झाल्यास, UTR क्रमांक आणि समस्येचे तपशील देऊन ईमेल किंवा पोस्टाने खालील पत्त्यावर तक्रार दाखल केली जाऊ शकते. -

मुख्य महाव्यवस्थापक  
ग्राहक शिक्षण आणि संरक्षण विभाग  
रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया  
1ला मजला, अमर बिल्डिंग  
सर पी.एम. रोड, मुंबई, 400 001  
[cgmcepd@rbi.org.in](mailto:cgmcepd@rbi.org.in)

सूचना: वरील संपर्क तपशील वर उपलब्ध असलेल्या RTGS प्रणालीवरील RBI FAQ च्या आधारे दिले आहेत -  
[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

बँच सेटलमेंटनंतर NEFT व्यवहार दोन तासांच्या कालावधीमध्ये जमा झाला नाही किंवा परत आला नाही, तर बँक प्रभावित ग्राहकाला सध्याच्या RBI LAF रेपो रेटवर विलंबाच्या कालावधीसाठी/क्रेडिट किंवा परताव्याच्या तारखेपर्यंत दोन टक्के दंडात्मक व्याज देण्यासाठी जबाबदार आहे आणि परिस्थितीनुसार ही रक्कम या संदर्भात ग्राहकाकडून विशिष्ट दावा दाखल करण्याची प्रतीक्षा न करता ग्राहकांच्या खात्यामध्ये जमा केली जाते.

कोणताही वाद/तक्रार असल्यास, ग्राहक विवादित व्यवहाराच्या तपशीलांसह बँकेच्या तक्रार निवारण कक्षाशी संपर्क साधू शकतो. त्यासाठीचे तपशील येथे उपलब्ध आहेत:

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

NEFT साठी ग्राहक सुविधा केंद्राचा तपशील येथे दिला आहे:

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

30 दिवसांच्या आत तक्रारीचे निराकरण न झाल्यास, ग्राहक "रिझर्व्ह बँक-इंटिग्रेटेड ओम्बड्समन स्कीम (RB-IOS, 2021)" अंतर्गत तक्रार करू शकतो. RB-IOS, 2021 ग्राहकांना त्यात निर्दिष्ट केलेल्या RBI नियंत्रित संस्थाविरुद्ध तक्रारी दाखल करण्यासाठी एकच संदर्भ स्थान उपलब्ध करते. RB-IOS, 2021 हे RBI वेबसाइटवर खालील मार्गावर उपलब्ध आहे: [https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RB IOS2021\\_121121.pdf](https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RB IOS2021_121121.pdf)

ऑनलाइन तक्रारी <https://cms.rbi.org.in>, वर किंवा विशेष ई-मेल [crpc@rbi.org.in](mailto:crpc@rbi.org.in) द्वारे दाखल करता येतील किंवा प्रत्यक्ष स्वरूपामध्ये रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया, 4था मजला, सेक्टर 17, चंडीगढ - 160 017 येथे स्थापित केलेल्या 'सेंट्रलाइज्ड रिसीट अँड प्रोसेसिंग सेंटर' (CRPC) कडे खालील मार्गावर दिलेल्या स्वरूपामध्ये पाठवा - [https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RB IOS2021\\_121121\\_A.pdf](https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RB IOS2021_121121_A.pdf). टोल-फ्री क्रमांक - 14448 (सकाळी 9:30 ते संध्याकाळी 5:15) - देखील ग्राहकांना तक्रारी दाखल करण्यासाठी आणि तक्रार निवारणाची माहिती घेण्यासाठी बहुभाषिक मदतीसह उपलब्ध आहे.

सूचना: वरील संपर्क तपशील वर उपलब्ध असलेल्या NEFT प्रणालीवरील RBI FAQ च्या आधारे दिले आहेत:  
[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:**

1 आधार पेमेंट ब्रिज प्रणाली (APBS)			
A	लाभार्थीच्या खात्यात जमा होण्यास विलंब.	लाभार्थी बँक T + 1 दिवसात व्यवहार पूर्ववत करेल.	100/- प्रती दिवस जर विलंब T + 1 दिवसाच्या पुढे असेल.

2 तात्काळ पेमेंट प्रणाली (IMPS)			
A	खाते डेबिट झाले परंतु लाभार्थीच्या खात्यात जमा झाले नाही.	लाभार्थीच्या खात्यात जमा करू शकत नसल्यास, लाभार्थी बँकेद्वारे ऑटो रिव्हर्सल (R) जास्तीत जास्त T + 1 दिवसापर्यंत	100/- प्रती दिवस जर उशीर T + 1 दिवसापेक्षा जास्त असेल.

3 युनिफाइड पेमेंट्स इंटरफेस (UPI)			
A	खाते डेबिट झाले परंतु लाभार्थीच्या खात्यात जमा झाले नाही (निधी हस्तांतरण).	लाभार्थीच्या खात्यात जमा करू शकत नसल्यास, लाभार्थी बँकेद्वारे ऑटो रिव्हर्सल (R) जास्तीत जास्त T+1 दिवसापर्यंत	100/- प्रती दिवस जर उशीर T+1 दिवसापेक्षा जास्त असेल.
b	खाते डेबिट झाले परंतु व्यापाऱ्याकडे व्यवहाराची पुष्टी प्राप्त झाली नाही (व्यापाऱ्याला पेमेंट).	T+5 दिवसात ऑटो-रिव्हर्सल.	100/- प्रती दिवस जर उशीर T+5 दिवसापेक्षा जास्त असेल.

4 नॅशनल ऑटोमेटेड क्लिअरिंग हाऊस (NACH)			
A	लाभार्थीच्या खात्यात जमा होण्यास विलंब किंवा रक्कम परत करणे.	लाभार्थी बँक T+1 दिवसात क्रेडिट न केलेला व्यवहार परत करेल.	100/- प्रती दिवस जर उशीर T+1 दिवसापेक्षा जास्त असेल.
B	ग्राहकाने बँकेकडे डेबिट आदेश रद्द करूनही खाते डेबिट केले.	अशा डेबिटसाठी ग्राहकाची बँक जबाबदार असेल. ठराव T+1 दिवसात पूर्ण केला जावा.	

वरील ग्रीडमध्ये, RBI च्या मार्गदर्शनानुसार T+1/T+5 कॅलेंडर दिवसाच्या संदर्भात वापरले जावे. हे लक्षात घ्यावे की:

- \* विहित TAT हा अयशस्वी व्यवहारांच्या निराकरणासाठी असलेली बाह्य मर्यादा आहे; आणि
- \* बँका अशा अयशस्वी व्यवहारांचे जलद निराकरण करण्यासाठी प्रयत्न करतील.

जिथे जिथे आर्थिक भरपाईचा समावेश असेल, तिथे ग्राहकाच्या तक्रारीची किंवा दाव्याची वाट न पाहता तिच्या आपल्या गतीने ग्राहकाच्या खात्यावर परिणाम दिसावा.

तथापि, इको-पार्टनरच्या बाजूने (उदा., NPCI) कार्यकारी/तांत्रिक समस्यांमुळे UPI/IMPS व्यवहारात विलंब झाल्यास बँक ग्राहकाला भरपाई देण्यासाठी जबाबदार राहणार नाही.

NPCI कडे IMPS/UPI पोर्टल्समध्ये पैसे परत करण्याच्या विलंबासाठी भरपाईची स्वयंचलित गणना आहे.

- DBS (लाभार्थी म्हणून) कडून परताव्यात विलंब झाल्यास, NPCI सेटलमेंटचा एक भाग म्हणून DBS डेबिट करेल आणि पैसे पाठवणाऱ्या बँकेला भरपाई देईल. या प्रकरणात, DBSच्या खिशातून भरपाई पाठवणाऱ्या बँक ग्राहकाला (आणि DBS ग्राहकाला नाही) दिली जाईल.
- काउंटरपार्टी बँकेकडून परताव्यात विलंब झाल्यास (जेथे DBS पाठवणारा लाभार्थी म्हणून असेल), NPCI दुसऱ्या बँकेला डेबिट करेल आणि नुकसान भरपाई DBS ला देईल. या प्रकरणात, नुकसान भरपाई दुसऱ्या बँकेच्या खिशातून DBS ग्राहकांना दिली जाईल.

ज्या ग्राहकांना TAT मध्ये परिभाषित केल्यानुसार अपयशी झाल्याच्या निवारणाचा लाभ मिळत नाही, ते रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडियाच्या बँकिंग लोकपालाकडे तक्रार नोंदवू शकतात.

### **अवांछित कार्ड:**

ज्या व्यक्तीच्या नावाने कार्ड जारी करण्यात आले आहे ती व्यक्ती बँकिंग लोकपालाकडे देखील जाऊ शकते जो "रिझर्व्ह बँक-इंटीग्रेटेड ओम्बड्समन स्कीम (RB-IOS, 2021)" च्या तरतुदीनुसार अवांछित कार्ड प्राप्तकर्त्याला बँकेद्वारे देय असलेली भरपाईची रक्कम निश्चित करेल.

### **3.3 पेमेंट थांबवण्याच्या सूचनांनंतर धनादेशाचे पेमेंट**

बँकेने पेमेंट थांबवण्याच्या सूचना मान्य केल्यानंतर धनादेश भरला गेला असेल तर, बँक या प्रकरणाची काळजीपूर्वक चौकशी करेल आणि बँकेकडून कोणत्याही परस्परविरोधी सूचना प्राप्त केल्या गेल्या नसल्यास बँक व्यवहार परत करेल आणि ग्राहकाने बँकेला व्यवहार कळवल्याच्या 2 कार्य दिवसांच्या आत मूल्य-दिनांक क्रेडिट देईल. उपरोक्त परिच्छेद 3.1 अंतर्गत प्रदान केल्यानुसार ग्राहकाला होणारे कोणतेही परिणामी आर्थिक नुकसान भरपाई दिली जाईल. कोणत्याही बलिष्ठ घटकाच्या बाबतीत, पेमेंट ग्राहकाच्या व्यवहाराच्या इतिहासावर आधारित, बँकेच्या स्वयंनिर्णयानुसार केले जाईल.



### 3.4 विदेशी चलन सेवा (परकीय चलन धनादेश जमा करणे)

बँक परदेशात पाठवलेल्या विदेशी चलनांमध्ये नियुक्त केलेल्या धनादेशांच्या संकलनात विलंब झाल्याबद्दल ग्राहकाला भरपाई देणार नाही, कारण बँक परदेशातील बँकांकडून वेळेवर क्रेडिट होण्याची खात्री करू शकणार नाही. बँकेचा असा अनुभव आहे की परदेशातील बँकांवर काढलेली साधने संकलन करण्याची वेळ प्रत्येक देशपरत्वे, ठिकाणपरत्वे भिन्न असते. तात्पुरत्या स्वरूपात मंजूर केलेल्या साधनांच्या परताव्याच्या वेळेचे नियम देशानुसार बदलतात. तथापि, बँकेच्या नॉस्ट्रो खात्यात पैसे जमा झाल्यानंतर बँक ग्राहकाला क्रेडिट देण्यामध्ये झालेल्या अयोग्य विलंब झाल्यास त्याची भरपाई करेल. अशा प्रकरणांमध्ये भरपाई खालीलप्रमाणे केली जाईल:

- बँकेच्या धनादेश संकलन धोरणात दिलेल्या तपशिलानुसार पैसे जमा करण्यात झालेल्या विलंबाचे व्याज
- परकीय चलन दरातील प्रतिकूल हालचालीमुळे कोणत्याही संभाव्य नुकसानाची भरपाई

### 3.5 देशांतर्गत धनादेश संकलन

ग्राहक नुकसान भरपाई धोरणाचा एक भाग म्हणून, क्रेडिट करण्यास बँकेच्या धनादेश संकलन धोरणामध्ये निर्दिष्ट केलेल्या वेळेपेक्षा जास्त विलंब झाल्यास बँक आपल्या ग्राहकांना संकलन साधनांच्या रकमेवर (स्थानिक/बाहेरचे धनादेश) व्याज देईल. असे व्याज ग्राहकांकडून कोणताही दावा न केला जाता दिले जाईल. विलंब झालेल्या संकलनावर व्याज भरण्यासाठी बँकेच्या स्वतःच्या शाखांमध्ये काढलेल्या किंवा इतर बँकांवर काढलेल्या साधनांमध्ये कोणताही भेद नसावा. विलंबित संकलनासाठीचे व्याज खालील दराने दिले जाईल:

- स्थानिक चेकच्या बाबतीत 3 कामकाजाच्या दिवसांपेक्षा जास्त विलंबाच्या कालावधीसाठी देशांतर्गत बचत बँक दर.
- CTS केंद्रांवर देय आउटस्टेशन चेक जमा करण्यासाठी 3 कामकाजाच्या दिवसांपेक्षा अधिक विलंबाच्या कालावधीसाठी घरगुती बचत बँक दर आणि CTS नसलेल्या केंद्रांमध्ये 10 कामकाजाचे दिवस.
- c) 14 कामकाजाच्या दिवसांपेक्षा जास्त विलंब झाल्यास, संबंधित कालावधीसाठी देशांतर्गत मुदत ठेवींवर लागू असलेल्या दराने व्याज दिले जाईल (मुदतीपूर्वी पैसे काढण्याच्या सुविधेसह देशांतर्गत मुदत ठेवींसाठी लागू दर).
- d) असाधारण विलंब झाल्यास, म्हणजेच, 90 कॅलेंडर दिवसांपेक्षा जास्त विलंब झाल्यास, संबंधित देशांतर्गत मुदत ठेव दरापेक्षा 2% जास्त दराने व्याज दिले जाईल (मुदतपूर्वी पूर्वी पैसे काढण्याच्या सुविधेसह देशांतर्गत मुदत ठेवींसाठी लागू दर).
- e) संकलना अंतर्गत धनादेशाची रक्कम ग्राहकाच्या ओव्हरड्राफ्ट/कर्ज खात्यात जमा करायची असल्यास, कर्ज खात्याला लागू असलेल्या दराने व्याज दिले जाईल. असाधारण विलंबासाठी, कर्ज खात्यावर लागू असलेल्या दरापेक्षा 2% जास्त दराने व्याज दिले जाईल.
- f) क्रेडिट कार्डसाठी, जेथे क्रेडिट कार्ड ग्राहक 2 कामकाजाच्या दिवसांत स्थानिक चेक जमा करतो आणि क्रेडिट कार्ड पेमेंट देय तारखेपूर्वी 5 कामकाजाच्या दिवसांत बाहेरचा चेक जमा करतो, तेथे बँक कोणताही दंड किंवा शुल्क आकारणार नाही आणि पेमेंट बँकेच्या बाजूने क्रेडिट कार्ड देय तारखेमध्ये प्राप्त झाल्याचा विचार केला जाईल. तथापि, ग्राहकाच्या कारणास्तव उशीर झालेल्या क्रेडिटच्या बाबतीत, बँक दंड किंवा दंडात्मक शुल्क आकारेल आणि क्रेडिट कार्डच्या नियम आणि अटीनुसार लागू असलेल्या आंशिक पेमेंटसाठी किंवा विलंबित पेमेंटसाठी लागू असलेल्या अटीनुसार व्याज आकारेल.

### 3.6 वाहतुकीमध्ये गहाळ झालेल्या साधनांसाठी भरपाई

एखादे साधन ग्राहकाने संकलन करण्यासाठी बँकेकडे दिल्यानंतर ग्राहकाला झालेल्या आर्थिक नुकसानासाठी बँकेचे ग्राहक नुकसान भरपाई धोरण देखील धनादेश संकलन धोरणामध्ये सूचित केले जाईल. बँक वाजवी विलंबासाठी हरवलेल्या धनादेश/उपकरणाच्या रकमेवर 10 कामकाजाच्या दिवसांपर्यंत देशांतर्गत बचत दरांनुसार व्याज देईल.

### 3.7 मुदत ठेवी

जर बँक निधी आणि सूचना मिळाल्यानंतरही मुदत ठेवीच्या बुकिंगशी संबंधित ग्राहकांच्या सूचनांवर कृती करण्यास अयशस्वी ठरली, तर ग्राहकासाठी मुदत ठेव ही सूचना आणि प्राप्त निधीनुसार देय मूल्य तारखेसह बुक केली जाईल.

या ठेवीच्या मुदतपूर्तीच्या बाबतीत, बँक या सूचना प्राप्त करण्याच्या कट-ऑफ कालावधीत ग्राहकाने प्रदान केलेल्या परिपक्वता निर्देशानुसार कार्य करेल. बँक सूचनांचे पालन करण्यात अयशस्वी झाल्यास आणि त्यामुळे बचत बँक ठेवीवर व्याज मिळण्यासाठी लागणाऱ्या किमान शिल्लक रकमेमध्ये कपात झाल्यामुळे किंवा कर्ज खात्यात बँकेला अतिरिक्त व्याज भरावे लागल्यामुळे ग्राहकाचे आर्थिक नुकसान झाल्यामुळे, अशा नुकसानीची भरपाई बँक ग्राहकाला वास्तविक शुल्क आणि व्याजाची परतफेड करून करेल.

### 3.8 ड्रिफ्ट डिमांड ड्राफ्ट जारी करणे

बँक ग्राहकाला मागितलेल्या आवश्यक कागदपत्रांसह अशी विनंती मिळाल्याच्या तारखेपासून पंधरवड्यांच्या आत नक्कल डिमांड ड्राफ्ट जारी करेल. या कालावधीपेक्षा जास्त विलंब झाल्यास, बँक संबंधित मुदतीच्या कालावधीसाठी लागू असलेल्या मुदत ठेव दरांनुसार व्याज देईल (मुदतीपूर्वी पैसे काढण्याच्या सुविधेसह देशांतर्गत मुदत ठेवीसाठी लागू दर). हे फक्त अशा प्रकरणांमध्ये लागू होईल जेव्हा बँकेवर काढलेल्या ड्रिफ्ट डिमांड ड्राफ्टची विनंती खरेदीदाराने केली असेल आणि तृतीय-पक्षाच्या समर्थनाच्या बाबतीत लागू होणार नाही.

### 3.9 एजंटद्वारे बँकांच्या वचनबद्धतेचे उल्लंघन

ग्राहकाकडून बँकेचे प्रतिनिधी / कुरिअर किंवा DSA यांनी कोणतेही अनुचित वर्तन केले आहे किंवा बँकेच्या ग्राहकांप्रती असलेल्या वचनबद्धतेचे उल्लंघन केले आहे अशाप्रकारची कोणतीही तक्रार प्राप्त झाल्यास, बँक तक्रारीची चौकशी करण्यासाठी योग्य पावले उचलेल आणि तक्रार प्राप्त झाल्यापासून 7 कामकाजाच्या दिवसांच्या आत ग्राहकांना निष्कर्ष कळवेल आणि जेथे न्याय्य असेल तेथे ग्राहकाला परिस्थिती अनुरूप बँकिंग व्यवहारातील वास्तविक आर्थिक नुकसानीची भरपाई देईल. यामध्ये इतर कोणतेही खर्च आणि झालेले अप्रत्यक्ष आर्थिक किंवा गैर-आर्थिक नुकसान समाविष्ट नसेल.

### 3.10 गुंतवणूक आणि रिडेम्पशन स्लिप्सवर कारवाई न करणे

बँक म्युच्युअल फंडाकडे पुढील प्रक्रियेसाठी ग्राहकाने बँकेकडे सादर केलेल्या कोणत्याही गुंतवणूकीवर किंवा रिडेम्पशन स्लिप्सवर कारवाई करण्यात अपयशी ठरल्यास, बँक ज्या कालावधीसाठी स्लिपला विलंब झाला आहे त्यासाठी विलंब झालेल्या रकमेची, प्रचलित देशांतर्गत बचत बँक दराने भरपाई करेल.

सोव्हेरिअन गोल्ड बाँडसाठी (SGB) ग्राहकाचा अर्ज नाकारला गेल्यास, बँक T+1 कामकाजाच्या दिवसांत ग्राहकाला परतावा देण्याचे सर्व प्रयत्न करेल. तथापि, अर्जदाराला बँकेच्या बाजूने रक्कम परत करण्यात विलंब झाल्यास, विलंबाच्या प्रत्येक दिवसासाठी ग्राहकांना रेपो दर + 2% भरपाई दिली जाईल. भरपाई अर्जाच्या गुंतवणुकीच्या रकमेवर दिली जाईल.

### 3.11 कर्जाच्या परतफेडीवरील कागदपत्रांचा परतावा

बँक ग्राहकाला, इतर संबंधित औपचारिकता आणि कागदपत्रे सर्व सिक्युरिटीज/दस्तऐवज/टायटल डीड्स गहाण ठेवलेल्या मालमतेवर सहमती किंवा करार केलेल्या सर्व देय देयांची परतफेड केल्यापासून 15 दिवसांच्या आत परत करेल.

जर इतर कोणत्याही दाव्यासाठी सेट ऑफ करण्याचा कोणताही अधिकार वापरला जाणार असेल तर, बँक इतर दाव्यांच्या संपूर्ण तपशीलांसह योग्य सूचना देईल आणि संबंधित दाव्याची पूर्तता/पैसे देईपर्यंत तारण ठेवलेल्या मालमतेचे तारण/कागदपत्रे /मालकी राखून ठेवेल. तारण ठेवलेल्या मालमतेच्या 15 दिवसांनंतरच्या सर्व देय देयांची परतफेड करण्यासाठी बँकेकडून विलंब झाल्यास, बँक दर आठवड्याला 100/- रुपये परंतु जास्तीत जास्त 5,000/- देण्याच्या अधीन असेल.

### 3.12 क्रेडिट व्यवस्थापन आणि/किंवा व्यवहार परत होण्यास विलंब

ग्राहकांना प्राप्त झालेल्या NEFT, RTGS किंवा इतर कोणत्याही इनवर्ड रेमिटन्सचे क्रेडिट प्रदान करण्यात थेट बँक कारणीभूत असलेल्या विलंबासाठी बँक ग्राहकांना भरपाई देईल. त्रुटी किंवा निष्काळजीपणाच्या कारणास्तव प्रक्रियात्मक/नियामक मार्गदर्शक तत्वांनुसार लाभार्थीना NEFT/NECS/NACH व्यवहार क्रेडिट करण्यात कालमर्यादेच्या पलीकडे विलंब झाल्यास, बँक ग्राहकाला RBI LAF रेपो दर अधिक दोन टक्के दंडात्मक व्याज देईल. असे दंडात्मक व्याज ग्राहकाने कोणताही दावा दाखल केला नसला तरीही ग्राहकाला दिले जाईल.

प्रक्रियात्मक/नियामक मार्गदर्शक तत्वांनुसार लाभार्थीना RTGS जमा करण्यात कालमर्यादेच्या पलीकडे विलंब झाल्यास, बँक ग्राहकाला व्यवहाराच्या/परताव्याच्या तारखेला दर दिवशी प्रचलित असलेल्या रेपो दरापेक्षा दोन टक्के अधिक दंडात्मक व्याज भरेल. त्याच दिवशी पास झालेल्या क्रेडिटसाठी क्रेडिटमध्ये विलंब झाल्यास, एका दिवसासाठी भरपाई दिली जाईल. असे दंडात्मक व्याज ग्राहकाने कोणताही दावा दाखल केला नसला तरीही ग्राहकाला दिले जाईल.

कोणत्याही कारणास्तव लाभार्थीच्या खात्यात निधी जमा करणे शक्य नसल्यास उदा. खाते अस्तित्वात नाही, खाते गोठवलेले असणे, इ. निधी प्राप्तकर्ता सदस्याच्या सदस्य इंटरफेसवर पेमेंट मिळाल्यापासून एक तासाच्या आत किंवा RTGS पेमेंटसाठी RTGS व्यवसाय दिवस संपण्यापूर्वी मूळ सदस्याला परत केला जाईल. तर NEFT व्यवहारांसाठी निधी सदस्य इंटरफेसवर पेमेंट मिळाल्यानंतर 2 तासांच्या आत निधी परत केला जाईल.

### 3.13 अयशस्वी ATM व्यवहार क्रेडिट करण्यात विलंब

बँक चौकशी करेल आणि विनंती स्वीकारण्याचा किंवा नाकारण्याबाबतचा निर्णय ग्राहकाची तक्रार मिळाल्यापासून 5 दिवसांच्या आत कळवेल. क्रेडिट पास होण्यास उशीर झाल्यास, T + 5 दिवसांपेक्षा जास्त विलंब झाल्यास प्रति दिवस 100 रुपये भरपाई, ग्राहकाच्या कोणत्याही दाव्याशिवाय ग्राहकाच्या खात्यात/क्रेडिट कार्डमध्ये स्वयंचलितपणे जमा केली जाईल.

अनु. क्र.	घटनेचा तपशील	ऑटो-रिव्हर्सल आणि नुकसान भरपाईसाठीची चौकट	
		ऑटो-रिव्हर्सलसाठी टाइमलाइन	देय नुकसान भरपाई
I	II	III	IV
1	<b>स्वयंचलित टेलर मशीन (ATMs)</b>		
A	ग्राहकाचे खाते डेबिट झाले परंतु रोख रक्कम वितरित केली गेली नाही.	अयशस्वी व्यवहाराचे प्रो-अॅक्टिव्ह रिव्हर्सल (R) कमाल T + 5 दिवसात.	100/- प्रति दिवस T + 5 दिवसांपेक्षा जास्त विलंबासाठी, खातेदाराच्या क्रेडिटवर.

#### बँकेने रिव्हर्सल आणि नुकसान भरपाईची कारवाई केली नाही तर ग्राहकासाठी कारवाईचा मार्ग

ग्राहक व्यवहाराच्या तपशीलासह बँकेच्या तक्रार निवारण कक्षाशी संपर्क साधू शकतात. तपशील येथे उपलब्ध आहेत: <https://www.dbs.com/in/treasures/common/redressal-of-complaints-and-grievances.page>

30 दिवसांच्या आत तक्रारीचे निराकरण न झाल्यास, ग्राहक "रिझर्व्ह बँक-इंटिग्रेटेड ओम्बड्समन स्कीम (RB-IOS, 2021)" अंतर्गत तक्रार करू शकतो. RB-IOS, 2021 ग्राहकांना त्यात निर्दिष्ट केलेल्या RBI नियंत्रित संस्थाविरुद्ध तक्रारी दाखल करण्यासाठी एकच संपर्क स्थान प्रदान करते. RB-IOS, 2021 हे RBI वेबसाइटवर खालील मार्गावर उपलब्ध आहे: [https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RB IOS2021\\_121121.pdf](https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RB IOS2021_121121.pdf)

ऑनलाइन तक्रारी <https://cms.rbi.org.in>, वर किंवा समर्पित ई-मेल [crpc@rbi.org.in](mailto:crpc@rbi.org.in) द्वारे दाखल करता येतील किंवा प्रत्यक्ष स्वरूपामध्ये रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया, 4था मजला, सेक्टर 17, चंडीगढ - 160 017 येथे स्थापित केलेल्या 'सेंट्रलाइज्ड रिसीट अँड प्रोसेसिंग सेंटर' (CRPC) कडे खालील मार्गावर दिलेल्या स्वरूपामध्ये पाठवा - [https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RB IOS2021\\_121121\\_A.pdf](https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RB IOS2021_121121_A.pdf). टोल-फ्री क्रमांक - 14448 (सकाळी 9:30 ते संध्याकाळी 5:15) - देखील ग्राहकांना तक्रारी दाखल करण्यासाठी आणि तक्रार निवारणाची माहिती घेण्यासाठी, बहुभाषिक मदतीसह उपलब्ध आहे.

**कार्ड व्यवहारासाठी लागू नुकसान भरपाई:**

अनु. क्र.	घटनेचा तपशील	ऑटो-रिव्हर्सल आणि नुकसान भरपाईसाठीची चौकट	
I	II	ऑटो-रिव्हर्सलसाठी कालमर्यादा	देय नुकसान भरपाई
I	II	III	IV
2	<b>कार्ड व्यवहार</b>		
a	<b>कार्ड ते कार्ड हस्तांतरण</b> कार्ड खाते डेबिट झाले परंतु लाभार्थी कार्ड खात्यात जमा झाली नाही.	लाभार्थीच्या खात्यावर जमा होत नसल्यास, व्यवहार T + 1 दिवसाच्या आत रिव्हर्स (R) केला जावा.	100/- प्रती दिवस T + 1 दिवसापेक्षा अधिक विलंब झाल्यास.
b	<b>पॉइंट ऑफ सेल (PoS) (कार्ड उपस्थित) PoS वर रोख रकमेच्या अंतर्भावासह</b>		
	पॉइंट ऑफ सेल (PoS) (कार्ड उपस्थित) PoS वर रोख रकमेच्या अंतर्भावासह	T + 5 दिवसात स्वयं-रिव्हर्सल.	100/- प्रती दिवस T + 5 दिवसापेक्षा अधिक विलंब झाल्यास.
	खाते डेबिट झाले परंतु व्यापारी स्थानावर पुष्टीकरण प्राप्त झाले नाही, म्हणजे चार्ज-स्लिप व्युत्पन्न झाली नाही.		
c	<b>कार्ड उपस्थित नाही (CNP) (ईकॉमर्स)</b>		
	खाते डेबिट झाले परंतु व्यापाऱ्याच्या प्रणालीवर पुष्टीकरण प्राप्त झाले नाही.		

**3.14 डेबिट कार्ड/मोबाईल बँकिंग/इंटरनेट बँकिंग/क्रेडिट कार्डवरील फसव्या व्यवहारांमुळे चुकीचे/अनधिकृत डेबिट परत करणे**

एक वेळ पासवर्ड किंवा 2 घटक सत्यापन (2FA) नंतरच्या व्यवहारावर उद्भवलेल्या दाव्याची भरपाई करण्यासाठी बँक जबाबदार राहणार नाही. असा दावा किंवा दावे कितीही रक्कम गुंतलेली असली तरीही ते नाकारले जातील.

वरील गोष्टीं व्यतिरिक्त, ग्राहकाच्या निष्काळजीपणामुळे नुकसान झाल्यास अनधिकृत व्यवहारांमुळे होणाऱ्या नुकसानासाठी ग्राहक जबाबदार असेल, जसे की त्याने/तिने पेमेंट क्रेडेन्शियल आणि खात्याशी संबंधित इतर कोणतेही तपशील कोठे शेअर केले आहेत जे शेअर केले जाऊ नयेत - अटी आणि शर्तीमध्ये सांगितल्याप्रमाणे आणि वेळोवेळी क्लायंट शिक्षण उपक्रमामध्ये सांगितल्याप्रमाणे. ग्राहक जोपर्यंत बँकेला अनधिकृत व्यवहाराची तक्रार करत नाही तोपर्यंत संपूर्ण तोटा त्याला सहन करावा लागतो. अनधिकृत व्यवहाराचा अहवाल दिल्यानंतर होणारे कोणतेही नुकसान आणि त्यानंतरच्या प्रत्येक नुकसानीची जबाबदारी बँकेची असते.

## अनधिकृत व्यवहाराच्या बाबतीत ग्राहकाच्या दायित्वाचा तपशील: ग्राहकाचे शून्य दायित्व

1. खालील घटनेमध्ये जेथे अनधिकृत व्यवहार होतो तेथे ग्राहकाचा शून्य दायित्वासाठी हक्क निर्माण होईल:

- बँकेकडून अंशदायी फसवणूक/निष्काळजीपणा/कमतरता (ग्राहकाने व्यवहाराची तक्रार केली आहे की नाही यावर अवलंबून न राहता).
- तृतीय पक्ष उल्लंघन ज्यामध्ये कमतरता बँकेकडे किंवा ग्राहकाकडे नसते परंतु प्रणालीमध्ये इतरत्र असते आणि ग्राहक अनधिकृत व्यवहाराबाबत बँकेकडून संप्रेषण प्राप्त झाल्यानंतर बँकेला तीन कामकाजाच्या दिवसांमध्ये सूचित करतो.

## ग्राहकाची मर्यादित जबाबदारी

2. खालील प्रकरणांमध्ये अनधिकृत व्यवहारांमुळे होणाऱ्या नुकसानासाठी ग्राहक जबाबदार असेल:

- ज्या प्रकरणांमध्ये ग्राहकाच्या निष्काळजीपणामुळे नुकसान झाले आहे, जसे की त्याने/तिने पेमेंट क्रेडेन्शियल कुठे शेअर केले आहेत, अशा अनधिकृत व्यवहाराची तक्रार तो/ती बँकेला करेपर्यंतचा संपूर्ण तोटा ग्राहक सहन करेल. अनधिकृत व्यवहाराची सूचना दिल्यानंतर होणारे कोणतेही नुकसान बँकेद्वारे भरले जाईल.
- अशा प्रकरणांमध्ये जेव्हा अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक बँकिंग व्यवहाराची जबाबदारी बँकेची किंवा ग्राहकाची नसते, परंतु प्रणालीमध्ये इतरत्र असते आणि जेव्हा अशा व्यवहाराची सूचना बँकेला देण्यामध्ये ग्राहकाकडून विलंब होतो (बँकेकडून संप्रेषण मिळाल्यानंतर चार ते सात कामकाजाच्या दिवसांत), ग्राहकाचे प्रति व्यवहार दायित्व व्यवहार मूल्य किंवा खालील तक्त्यामध्ये नमूद केलेल्या रकमेपर्यंत मर्यादित असेल, जे कमी असेल ते.

तक्ता 1	
पॉइंट 2 (ii) अंतर्गत ग्राहकाचे कमाल दायित्व	
खात्याचा प्रकार	कमाल दायित्व ( )
* BSBD/लहान खाते	5,000
* इतर सर्व SB खाती	10,000

* प्री-पेड पेमेंट उपकरणे आणि भेट कार्ड	
* MSMEची चालू/रोख क्रेडिट/ओव्हरड्राफ्ट खाती	
* वार्षिक सरासरी शिल्लक/मर्यादा रु. 25 लाखांपर्यंत असलेल्या (फसवणूक होण्याच्या 365 दिवसांपूर्वी) व्यक्तींची चालू खाती/रोख क्रेडिट/ओव्हरड्राफ्ट खाती	
* रु. 5 लाखांपर्यंत मर्यादेसह क्रेडिट कार्ड	25,000
* इतर सर्व चालू/रोख क्रेडिट/ओव्हरड्राफ्ट खाती	
* रु. 5 लाखांपेक्षा जास्त मर्यादा असलेली क्रेडिट कार्ड	

3. वरील परिच्छेद 1 (ii) आणि परिच्छेद 2 (ii) मध्ये तपशील दिल्याप्रमाणे, तृतीय पक्षाच्या उल्लंघनात ग्राहकाचे एकूण दायित्व, जेथे कसून बँकेद्वारे किंवा ग्राहकाद्वारे नसते परंतु प्रणालीमध्ये इतरत्र असते, ते तक्ता 2 मध्ये सारांश केले आहे:

तक्ता 2	
ग्राहकाच्या दायित्वाचा सारांश	
संप्रेषण प्राप्त झाल्यापासून फसव्या व्यवहाराची तक्रार करण्यासाठी लागलेला वेळ	ग्राहकाचे दायित्व (₹)
3 कामकाजाच्या दिवसात	शून्य दायित्व
4 ते 7 कामकाजाच्या दिवसात	व्यवहार मूल्य किंवा तक्ता 1 मध्ये नमूद केलेली रक्कम, यापैकी जे कमी
7 कामकाजाच्या दिवसांच्या	*नमूद केलेल्या कलमांनुसार

तक्ता 2 मध्ये नमूद केलेली कामकाजाच्या दिवसांची संख्या संप्रेषण प्राप्त झाल्याची तारीख वगळून ग्राहकाच्या गृह शाखेच्या कामकाजाच्या वेळापत्रकानुसार मोजली जाईल.

#### ग्राहकाच्या शून्य दायित्व/ मर्यादित दायित्वासाठी रिव्हर्सल कालानुक्रम

4. बँक ग्राहकाने सूचित केल्यावर (विमा दाव्याच्या निकालाची वाट न पाहता, काही असल्यास, अनाधिकृत इलेक्ट्रॉनिक व्यवहारात समाविष्ट असलेली रक्कम ग्राहकाच्या अशा सूचनेच्या तारखेपासून 10 कामकाजाच्या दिवसांच्या आत ग्राहकाच्या खात्यात जमा करेल (शॅडो रिव्हर्सल). ग्राहकांच्या निष्काळजीपणाच्या बाबतीतही अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक बँकिंग व्यवहारांच्या बाबतीत बँका त्यांच्या स्वयंनिर्णयानुसार ग्राहकांचे कोणतेही दायित्व माफ करण्याचा निर्णय घेऊ शकतात. क्रेडिटचे मूल्य अनधिकृत व्यवहाराच्या तारखेनुसार असेल.

5. पुढे, बँकांनी याची खात्री करावी की:

- तक्रारीचे निराकरण केले जाते आणि ग्राहकाचे उत्तरदायित्व, जर असेल तर, जे अशा वेळेत निर्माण केले जाईल, जसे की तक्रारी हाताळणी प्रक्रियेवर बँकेच्या मंजूर धोरणामध्ये निर्दिष्ट केले जाऊ शकते, परंतु तक्रार प्राप्त झाल्याच्या तारखेपासून 90 दिवसांपेक्षा जास्त नाही आणि वरील बिंदू 1 ते 3 च्या तरतुदीनुसार ग्राहकाला भरपाई दिली जाते;
- जेथे ती तक्रार सोडवण्यास किंवा ग्राहकाची जबाबदारी निश्चित करण्यास असमर्थ असेल, जर असेल तर, 90 दिवसांच्या आत, मुद्दा क्र. 1 ते 3 मध्ये विहित केलेली भरपाई ग्राहकाला दिली जाते; आणि
- डेबिट कार्ड/बँक खात्याच्या बाबतीत, ग्राहकाला व्याजाचे नुकसान होत नाही आणि क्रेडिट कार्डच्या बाबतीत, ग्राहकाला व्याजाचा कोणताही अतिरिक्त भार सहन करावा लागत नाही.

जेथे बँक तक्रारीचे निराकरण करण्यात किंवा ग्राहकाचे दायित्व निश्चित करण्यात अक्षम असेल, जर काही असेल, तर परिच्छेद 1-5 मध्ये विहित केलेली भरपाई ग्राहकाला 90 दिवसांच्या आत दिली जाईल.

**\*खाली नमूद केलेल्या कलमांनुसार** - अशा सर्व संशयित डेबिटची बँकेद्वारे आवश्यक तेथे संबंधित प्रक्रिया आणि कायद्याची अंमलबजावणी करणाऱ्या संस्थांच्या सहकार्यासह चौकशी केली जाईल. अशा तपासणीच्या परिणामांवर अवलंबून केस-टू-केस-आधारावर.

(i) कोणत्याही फसवणुकीच्या बाबतीत, बँकेला खात्री पटली की तिच्या कर्मचाऱ्यांनी कोणत्याही घटकाशी अनियमितता/फसवणूक केली आहे, तर शाखेने लगेचच तिचे दायित्व मान्य केले पाहिजे आणि दावा भरला पाहिजे.

(ii) बँकेची चूक असलेल्या प्रकरणांमध्ये, व्यवहाराला OTP किंवा 2 घटकांचे प्रमाणीकरण किंवा दस्तऐवजात नमूद केलेल्या कोणत्याही प्रकरणांचा आधार नसेल तरच बँक ग्राहकाला आक्षेपाशिवाय भरपाई देईल.

(iii) ज्या प्रकरणांमध्ये बँकेची चूक नाही किंवा ग्राहकाचीही चूक नाही परंतु त्रुटी सिस्टममध्ये इतरत्र आहे, अशा प्रकरणांमध्ये बँक ग्राहकाला झालेल्या थेट आर्थिक नुकसानाच्या केवळ 50% पर्यंत (INR 5,000 पेक्षा जास्त नाही) भरपाई देईल. अशी भरपाई खात्याच्या आयुष्यात एकदाच दिली जाईल.

पुढील कारणामुळे उद्भवणारे दावे नाकारण्याचा अधिकार बँकेने राखून ठेवला आहे:

- बँकेने देऊ केलेली उत्पादने आणि सेवांसाठी अटी व शर्तीचे उल्लंघन
- ग्राहकाचे खाते आणि डेबिट/ATM/क्रेडिट कार्ड किंवा इतर संवेदनशील माहिती इत्यादींच्या सुरक्षेची खात्री करण्यासाठी बँकेने वेळोवेळी जारी केलेल्या विविध मार्गदर्शक तत्वांचे ग्राहकाने पालन न करणे.
- ग्राहकांनी नेहमी हे सुनिश्चित केले पाहिजे की त्यांनी त्यांचे वर्तमान संपर्क तपशील विशेषतः कार्यरत मोबाइल नंबर आणि ईमेल आयडी अद्यतनीत केले आहेत जेणेकरून त्यांना सूचना त्वरित प्राप्त होतील. बँकेशी अशी संपर्क माहिती अद्यतनीत ठेवण्यात अयशस्वी झाल्यास ATM/डेबिट कार्ड/क्रेडिट कार्ड किंवा बँक खात्यातील व्यवहार/अॅक्सेसच्या इतर कोणत्याही इलेक्ट्रॉनिक चॅनेलच्या गैरवापरामुळे झालेल्या कोणत्याही नुकसानीसाठी ग्राहक जबाबदार धरला जाऊ शकतो.
- संशयित किंवा फसव्या व्यवहारामुळे उद्भवलेल्या कोणत्याही अप्रत्यक्ष किंवा परिणामी नुकसानीसाठी कोणतीही भरपाई स्वीकारली जाणार नाही किंवा दिली जाणार नाही.

### 3.15 लॉकर्सशी संबंधित नुकसानभरपाई

सेफ डिपॉझिट व्हॉल्ट्स असलेल्या जागेच्या सुरक्षिततेसाठी आणि सुरक्षिततेसाठी बँकेने सर्व पावले उचलली आहेत. तथापि, लॉकरमधील सामग्रीचे नुकसान पुढे दिलेल्या दुर्दैवी घटनांमुळे झाले जसे की आग, चोरी/घरफोडी/दरोडा, डाका किंवा इमारत कोसळणे आणि या घटना बँकेच्या स्वतःच्या उणिवा, निष्काळजीपणा आणि वगळलेले/वाढीव घटक किंवा तिच्या कर्मचाऱ्याने (कर्मचाऱ्यांनी) केलेल्या फसवणुकीच्या कारणामुळे घडले, तर बँकेचे दायित्व सुरक्षित ठेव लॉकरच्या प्रचलित वार्षिक भाड्याच्या शंभर पट रकमेपर्यंत मर्यादित असेल.

### 3.16 फोर्स मॅज्युअर

फोर्स मॅज्युअर घटना म्हणजे दैवी कृत्ये, पूर, दुष्काळ, भूकंप किंवा इतर नैसर्गिक आपत्ती किंवा स्थिती, आपत्ती, महामारी किंवा साथीचा रोग, दहशतवादी हल्ला, युद्ध किंवा दंगली, आण्विक, रासायनिक किंवा जैविक दूषितता, औद्योगिक कृती, वीज नसणे, संगणक बिघाड किंवा तोडफोड आणि इमारती कोसळणे, आग, स्फोट किंवा अपघात किंवा इतर कृत्ये जी बँकेच्या वाजवी नियंत्रणाबाहेर असतील.



जोपर्यंत फोर्स मॅज्युअर घटना किंवा परिस्थिती कार्यप्रदर्शन अशक्य करते तोपर्यंत बँकेच्या दायित्वांची कामगिरी निलंबित राहिल. बँक सर्वोत्तम प्रयत्नांच्या आधारावर, फोर्स मॅज्योर घटनेचे परिणाम कमी करण्यासाठी वाजवी कारवाई करण्यासाठी वचनबद्ध आहे. कोणतीही औद्योगिक कारवाई, वीज बिघाड, संगणक बिघाड किंवा तोडफोड झाल्यास, बँक तिच्या सेवांच्या पुरवठ्यातील विलंब कमी करण्यासाठी वाजवी पावले उचलेल आणि ग्राहकांना अखंडित सेवा देण्याचा प्रयत्न करेल.

यास्तव, जर या फोर्स मॅज्युअर घटना (बँकेच्या सुविधेचे किंवा तिच्या संबंधित बँकेचे (बँकांचे) नुकसान, नेहमीच्या दळणवळणाच्या साधनांचा अभाव किंवा सर्व प्रकारच्या वाहतूक इ.सह) बँकेच्या नियंत्रणाबाहेर असतील, ज्यामुळे त्यांना निर्दिष्ट सेवा वितरण पॅरामीटर्समध्ये त्यांचे दायित्व पार पाडण्यापासून रोखले जाते, तर बँक ग्राहकांना विलंबित क्रेडिटसाठी नुकसान भरपाई देण्यासाठी जबाबदार राहणार नाही.

### 3.17 वास्तविक/थेट नुकसान

या ग्राहक भरपाई धोरणांतर्गत ग्राहकाला प्री-पेड उपकरण सेवेसह विविध बँकिंग सेवांसाठी बँक जर बँकेला नुकसान झाल्याचा पुरेसा पुरावा प्रदान केला गेला असेल आणि ग्राहकाच्या निष्काळजीपणाच्या अनुपस्थितीच्या अधीन असेल तरच केवळ वास्तविक आणि थेट नुकसानाची भरपाई करण्यासाठी जबाबदार असेल.

### 3.18 पूर्ण आणि अंतिम सेटलमेंट

एकदा बँकेने वर उल्लेख केल्याप्रमाणे नुकसान भरपाई दिली की, त्याचा अर्थ "पूर्ण आणि अंतिम सेटलमेंट" असा केला जाईल आणि बँक ग्राहक किंवा इतर कोणाचाही कोणताही दावा स्वीकारणार नाही.

### 3.19 तक्रारी आणि फिर्यादींचे निवारण:

DBS बँक इंडिया लिमिटेड मध्ये, आम्हाला याची खात्री करायची आहे की तुम्हाला आमच्याकडून फक्त सर्वोत्तम सेवा प्राप्त होईल, ज्या सेवेसाठी तुम्ही म्हणजेच आमचे अमूल्य ग्राहक पात्र आहात.

बँकेचे तक्रार निवारण धोरण खालील तत्वांचे पालन करते:

- ग्राहकांना नेहमीच योग्य वागणूक दिली जाते आहे.
- ग्राहकांनी केलेल्या तक्रारी सौजन्याने आणि वेळेवर हाताळल्या जातात.
- ग्राहकांना संस्थेमध्ये त्यांच्या तक्रारी नोंद करण्याचे मार्ग आणि त्यांच्या तक्रारींचे निराकरण करण्यावर समाधानी नसल्यास त्यांचे अधिकार याबद्दल माहिती दिली जाते.
- बँकेचे कर्मचारी ग्राहकांच्या हितासाठी सद्भावनेने आणि पूर्वग्रह न ठेवता काम करत आहेत.

जर, कोणत्याही टप्प्यावर, तुम्हाला असे वाटत असेल की आमच्या सेवेची पातळी तुमच्या अपेक्षेनुसार नाही, तर तुम्ही काय करू शकता ते येथे दिलेले आहे:

तुम्ही बँकेच्या वेबसाइटवर उपलब्ध असलेल्या बँकेच्या तक्रार धोरणाला भेट देऊ शकता:

तक्रार धोरण तुम्हाला तुमच्या तक्रारी नोंदवण्यासाठी संपर्क तपशील, कालअनुक्रम आणि पुढे जाण्याच्या पातळ्यांसह मदत करेल. बँकेने दिलेल्या निकालावर जर तुम्ही खूश नसाल तर हे धोरण तुम्हाला प्रक्रिया आणि बँकिंग लोकपालाकडे कसे जायचे याबद्दल मार्गदर्शन करते.

#### 4 प्रशासन

##### 4.1 मालकी आणि मंजूरी देणारे अधिकारी

हे धोरण DBS बँक इंडिया लिमिटेड बोर्डाने मंजूर केले आहे. कोणतेही बदल जे तात्त्विक नसतील, परंतु आनुषंगिक किंवा प्रशासकीय स्वरूपाचे असतील, त्यांना मंजूरी देणाऱ्या अधिकाऱ्याकडून स्वाक्षरीची आवश्यकता नसते.

बोर्ड, या धोरणाद्वारे, CBG सेवा आणि उत्पादनांसाठी बदल मंजूर करण्यासाठी किंवा नियुक्त करण्यासाठी ग्राहक बँकिंग गटाच्या भारतीय प्रमुखांना अधिकार प्रदान करते.

##### 4.2 पुनरावलोकन

या धोरणाचे तीन वर्षांतून एकदा पुनरावलोकन केले गेले पाहिजे (एक महिन्यापर्यंतच्या वाढीव कालावधीसह) किंवा निरंतर सुसंगतता सुनिश्चित करण्यासाठी नियामक संदर्भातील विकासामुळे किंवा अंतर्गत घडामोडींच्या कारणास्तव बदलांची आवश्यकता अगोदर असल्यास अगोदर केले गेले पाहिजे.

#### परिशिष्ट 1 आवृत्ती इतिहास

आवृत्ती	लागू केल्याची	मुख्य बदलांचा सारांश
1.0	डिसेंबर 2021	- धोरण लागू केले
2.0	जून 2023	- अशी परिस्थिती जसे की अयशस्वी RTGS व्यवहार भरपाईसाठी बँक जबाबदार नसेल असा कालावधी अपडेट केला - पुनरावलोकन कालावधी - आवृत्ती इतिहास