



ગ્રાહક વળતર નીતિ

2023

વિભાગ	વિષય	પૃષ્ઠ
1	પરિચય	3
2	માર્ગદર્શક સિદ્ધાંતો	3
3	નીતિ	3
3.1	અનધિકૃત / ભૂલભરેલું ડેબિટ	3
3.2	ખાતામાં સીધી ડેબિટ/ઇલેક્ટ્રોનિક ચુકવણીઓ (આરટીજીએસ/એનઇએફટી)/અન્ય ડેબિટ્સ	4
3.3	સ્ટોપ પેમેન્ટ સૂચનાઓ પછી ચેકની ચુકવણી	8
3.4	વિદેશી વિનિમય સેવાઓ (વિદેશી ચલણ ચેક કલેક્શન્સ)	8
3.5	સ્થાનિક ચેક એકત્રીકરણ	9
3.6	સ્થાનાન્તરણમાં ખોવાયેલા ઇન્સ્ટ્રુમેન્ટ્સ માટે વળતર	9
3.7	ડિક્સ ડિપોઝિટ	10
3.8	ડુપ્લિકેટ ડિમાન્ડ ડ્રાફ્ટ ઇસ્યુ	10
3.9	બેંક એજન્ટ દ્વારા સંહિતાનું ઉલ્લંઘન	10
3.10	રોકાણ અને રિડેમ્પ્શન સ્લિપ્સ પર કામ ન કરવું	10
3.11	લોનની પુનઃચુકવણી પર દસ્તાવેજો પરત કરવા	11
3.12	ધિરાણ અને/અથવા વ્યવહારો પરત કરવામાં વિલંબ	11
3.13	નિષ્ફળ એટીએમ વ્યવહારને ક્રેડિટ કરવામાં વિલંબ	12
3.14	ડેબિટ કાર્ડ/ મોબાઇલ બેંકિંગ/ ઇન્ટરનેટ બેંકિંગ / ક્રેડિટ કાર્ડ્સ પર કપટપૂર્ણ વ્યવહારોને કારણે ભૂલભરેલા / અનધિકૃત ડેબિટ્સને પલટાવવા	13
3.15	લોકર સંબંધિત વળતર	17
3.16	અનિવાર્ય કુદરતી ઘટના	17
3.17	વાસ્તવિક/ સીધું નુકસાન	17
3.18	સંપૂર્ણ અને અંતિમ પતાવટ	17
3.19	ફરિયાદો અને તકરારોનું નિવારણ	18
4	શાસન	18
4.1	માલિકી અને મંજૂરી આપતી સત્તા	18
4.2	સમીક્ષા	18

1 પરિચય

આ નીતિનો ઉદ્દેશ એક એવી વ્યવસ્થા સ્થાપિત કરવાનો છે, જેના દ્વારા બેંક દ્વારા સેવામાં ઉણપ, અથવા બેંક અથવા ત્રાહિત પક્ષકારના ઉલ્લંઘન જેના માટે સીધી રીતે જવાબદાર હોય તેવા કોઈ પણ કૃત્ય અથવા કસૂર, જ્યાં બેંક કે ગ્રાહક બેમાથી કોઈ પક્ષે ઉણપ ન હોય અથવા ગ્રાહક દ્વારા અનધિકૃત ડેબિટની જાણ કર્યા પછી કોઈ પણ ઉલ્લંઘન કરવામાં આવે તેને કારણે ગ્રાહકને થઈ શકે તેવા કોઈ પણ નાણાકીય નુકસાન માટે બેંક વળતર આપે. આથી બેંકની આ ગ્રાહક વળતર નીતિ બિનઅધિકૃત રીતે ડેબિટીંગ, ચેક્સ/સાધનોના વિલંબિત એકત્રીકરણ માટે ગ્રાહકોને વ્યાજની ચુકવણી, સ્ટોપ પેમેન્ટ સૂચનાઓની સ્વીકૃતિ બાદ ચેકની ચુકવણી, ભારતની અંદર રેમિટન્સ, વિદેશી ડિવિડિયામણ સેવાઓ, ધિરાણ, પ્રિ-પેઇડ ઇન્સ્ટ્રુમેન્ટ્સ, એટીએમ રોકડ ઉપાડ, વન-ટાઇમ પાસવર્ડ (ઓટીપી) અથવા 2 ફેક્ટર ઓથેન્ટિકેશન (2એફએ) વિનાના અનધિકૃત ઇલેક્ટ્રોનિક બેંકિંગ વ્યવહારોને કારણે ઉદ્ભવતી છેતરપીંડી, વગેરે સંબંધિત ક્ષેત્રોને આવરી લેવા માટે બનાવવામાં આવી છે. દસ્તાવેજનો અવકાશ ડીબીઆઈએલ સુધી મર્યાદિત છે.

2 માર્ગદર્શક સિદ્ધાંતો

નીતિ ગ્રાહકોની સારવારમાં પારદર્શિતા અને વાજબીપણાના સિદ્ધાંતો પર આધારિત છે. તેના પર ભાર મુકવામાં આવે છે કે નીતિમાં ફક્ત એવા નાણાકીય નુકસાન માટે વળતરને આવરી લેવામાં આવ્યું છે જે ખાસ કરીને ઓટીપી અથવા 2એફએ દ્વારા સમર્થન વિના અનધિકૃત ઇલેક્ટ્રોનિક બેંકિંગ વ્યવહારોના કિસ્સામાં બેંક અથવા તૃતીય પક્ષ દ્વારા આપવામાં આવતી સેવાઓમાં સીધી રીતે માપી શકાય તેવી ઉણપને કારણે ગ્રાહકોને થઈ શકે છે, અને આ નીતિ હેઠળની પ્રતિબદ્ધતાઓ કોઈ પણ ફોરમ જે બેન્કર-ગ્રાહકના વિવાદોનો નિર્ણય લેવા માટે યોગ્ય રીતે રચવામાં આવેલ હોય તેની સમક્ષ પોતાની સ્થિતિનો બચાવ કરવાના બેંકના કોઈ પણ અધિકારને સુરક્ષિત રાખે છે. નીતિ આરબીઆઈ અને અન્ય સંબંધિત સત્તાવાળાઓ અને નિયમનકારો દ્વારા પ્રકાશિત નિયમનમાં ફેરફારોને અનુસરે છે.

3 નીતિ

3.1 અનધિકૃત / ભૂલભરેલું ડેબિટ

જો બેંકે કોઈ ખાતામાં અનધિકૃત/ભૂલભરેલું સીધું ડેબિટ ઊભું કર્યું હોય, તો ક્લાયન્ટ દ્વારા જાણ કરવામાં આવે ત્યારે અથવા સ્થિતિની ખરાઈ કર્યા પછી, ભૂલભરેલા ડેબિટની આંતરિક શોધ દ્વારા તરત જ એન્ટ્રી રિવર્સ કરવામાં આવશે. જો અનધિકૃત/ભૂલભરેલા ડેબિટને કારણે બચત બેંક ડિપોઝિટ પર વ્યાજની ચુકવણી માટે લાગુ લઘુત્તમ બેલેન્સમાં ઘટાડો કરીને અથવા લોન ખાતામાં બેંકને વધારાના વ્યાજની ચુકવણી માટે લાગુ લઘુત્તમ બેલેન્સમાં ઘટાડો કરીને ગ્રાહકને આર્થિક નુકસાન થયું હોય તેવા કિસ્સામાં બેંક ગ્રાહકને ગ્રાહકને થયેલ કોઈપણ વાસ્તવિક વ્યાજ નુકસાન માટે વળતર આપશે (વળતરની ગણતરી વ્યવહારની તારીખના આધારે કરવામાં આવશે અને રિપોર્ટિંગની તારીખને આધારે નહીં). જો ગ્રાહક દ્વારા ખોટી રીતે નોંધાયેલી એન્ટ્રીની ચકાસણીમાં ત્રાહિત પક્ષકાર સામેલ ન હોય તો, બેંકે ભૂલભરેલા ડેબિટની જાણ કર્યાની તારીખથી મહત્તમ 7 કાર્યકારી દિવસોની અંદર ચકાસણીની પ્રક્રિયા પૂર્ણ કરવાની વ્યવસ્થા કરવાની રહેશે. જો, ચકાસણીમાં ત્રાહિત પક્ષકાર સામેલ હોય, તો શ્રેષ્ઠ પ્રયાસના આધારે બેંક ગ્રાહક દ્વારા ભૂલભરેલા વ્યવહારની જાણ કરવાની તારીખથી મહત્તમ એક મહિનાના સમયગાળાની અંદર ચકાસણી પ્રક્રિયા પૂર્ણ કરશે. જો ત્રાહિત પક્ષકાર કોઈ પણ કારણસર વળતર ન આપે અથવા વિલંબ બેંક દ્વારા કરવામાં આવેલા તમામ પ્રયત્નો ઉપરાંત કરવામાં આવે તો આવા વિલંબને ઉપર જણાવેલા એક મહિનાના સમયગાળામાંથી બાકાત રાખવામાં આવશે અને તેના નિરાકરણ માટે જરૂરી હોય તેવી કોઈ પણ સહાય માટે બેંક ગ્રાહકનો સંપર્ક કરી શકે છે. ક્રેડિટ કાર્ડની કામગીરીના સંદર્ભમાં ગ્રાહકો દ્વારા જાણ કરવામાં આવેલા અનધિકૃત ભૂલભરેલા વ્યવહારો, જેમાં વેપારી સંસ્થાના સંદર્ભની જરૂર હોય છે, તે કાર્ડ એસોસિએશન દ્વારા નિર્ધારિત નિયમો અનુસાર નિયંત્રિત કરવામાં આવશે.

જો ગ્રાહકના ખાતામાં ખોટી ક્રેડિટ પોસ્ટ કરવામાં આવે છે, તો કોઈ વળતરની ચુકવણી કર્યા વિના તે રકમને રિવર્સ કરવા માટે એકાઉન્ટને ડેબિટ કરવાનો બેંક પોતાનો અધિકાર અનામત રાખે છે. DBS દ્વારા પોસ્ટ કરવામાં આવેલ ખોટી ક્રેડિટના રિવર્સલ માટે, ગ્રાહકની સંમતિ જરૂરી નથી.

જો કે, સંપૂર્ણપણે ત્રાહિત પક્ષકારની ભૂલને કારણે ખોટી ક્રેડિટના કિસ્સામાં રકમને રિવર્સ કરવા માટે, ગ્રાહકની પૂર્વ સંમતિ આ પ્રકારના રિવર્સલ કરવા માટે જરૂરી છે.

3.2 સીધી ડેબિટ્સ/ એનએસીએચ ડેબિટ્સ / ઇલેક્ટ્રોનિક ચુકવણીઓ (આરટીજીએસ / એનઇએફટી / આઇએમપીએસ / યુપીઆઇ)/ એકાઉન્ટ્સમાં અન્ય ડેબિટ્સ

બેંક ગ્રાહકોની સીધી ડેબિટ / સ્થાયી સૂચનાઓ / ઇસીએસ અથવા એનએસીએચ ડેબિટ સૂચનાઓ પર સમયસર પગલા લેશે. જો બેંક આ પ્રકારની પ્રતિબદ્ધતાઓને પૂર્ણ કરવામાં નિષ્ફળ જાય તો ગ્રાહકને બેંકિંગ ચાર્જિસનું વળતર આપવામાં આવશે, જે તેને વિલંબિત ક્રેડિટને કારણે અન્ય બેંક પાસેથી સામનો કરવો પડી શકે છે, એ શરતે કે ડેબિટની તારીખે ગ્રાહકના ખાતામાં પર્યાપ્ત બેલેન્સ ઉપલબ્ધ હોય અને બેંકમાં માન્ય ડેબિટ મેન્ડેટ / સ્થાયી સૂચના નોંધવામાં આવી હોય. આ નીતિ માત્ર તે જ ખાતામા ક્રેડિટ જવાની હતી તેના પર વસૂલવામાં આવતા ચાર્જને આવરશે, તેના અન્ય કોઈ મુદ્દા માટે નહીં. આરટીજીએસ/એનઇએફટી/આઇએમપીએસ/યુપીઆઇ જેવી ઇલેક્ટ્રોનિક ચુકવણીનું સંચાલન ગ્રાહકને જાણ કરવામાં આવેલા લાગુ પડતા નિયમો અને શરતો દ્વારા થશે.

બેંક ગ્રાહકના ખાતામાં સર્વિસ ચાર્જ બેંક દ્વારા સૂચિત કરવામાં આવેલ ચાર્જિસના ટેરિફ શેડ્યુલ / શેડ્યુલ અનુસાર ડેબિટ કરશે. જ્યાં સર્વિસ ચાર્જ અજાણતાં ખોટી રીતે વસૂલવામાં આવે છે, ત્યાં બેંક ગ્રાહક પાસેથી આ સંદર્ભે પત્રવ્યવહાર પ્રાપ્ત કર્યાના 7 કાર્યકારી દિવસોમાં ભૂલભરેલી એન્ટ્રીને રિવર્સ કરશે, જે નિયમો અને શરતોની ચકાસણી અને આવા અન્ય નિયમો અને શરતો કે જે સમયાંતરે જણાવવામાં આવી શકે છે તેને આધિન રહેશે.

બચત બેંક ડિપોઝિટ પર વ્યાજની ચુકવણી માટે લાગુ લઘુત્તમ બેલેન્સમાં ઘટાડો થવા અથવા લોન ખાતામાં બેંકને વધારાના વ્યાજની ચુકવણી માટે લાગુ પડતા લઘુત્તમ બેલેન્સમાં ઘટાડો થવાને કારણે વસૂલવામાં આવેલા વ્યાજ અથવા ઇંડના સંદર્ભમાં પ્રત્યક્ષ અને વાસ્તવિક નાણાકીય નુકસાન સુધી વળતર મર્યાદિત રહેશે, બેંક ગ્રાહકને થતા કોઈપણ વાસ્તવિક વ્યાજ નુકસાન અથવા બચત / ચાલુ ખાતાઓ / અથવા અન્ય કોઈ પણ કોર્પોરેટ એકાઉન્ટ્સ પર બાકી લઘુત્તમ બેલેન્સની જાળવણી ન કરવા બદલ વસૂલવામાં આવેલા ઇંડ માટે ગ્રાહકને વળતર આપશે.. ક્રેડિટ કાર્ડની કામગીરીના સંદર્ભમાં ગ્રાહકો દ્વારા જાણ કરવામાં આવેલા અનધિકૃત ભૂલભરેલા વ્યવહારો, જેમાં વેપારી સંસ્થાના સંદર્ભની જરૂર હોય છે, તે કાર્ડ એસોસિએશન દ્વારા નિર્ધારિત નિયમો અનુસાર નિયંત્રિત કરવામાં આવશે.

ગ્રાહકની સંમતિ વિના ક્રેડિટ કાર્ડ જારી કરવું/ચાલુ કરવું

ક્રેડિટ કાર્ડના ગ્રાહકોને વણમાગી લોન કે અન્ય ક્રેડિટ સુવિધાઓ ન આપવી જોઈએ. જો કોઈ વણમાગી ક્રેડિટ સુવિધા પ્રાપ્તકર્તાની સંમતિ વિના આપવામાં આવે અને બાદમાં તે વાંધો હોય ઉઠાવે તો, બેંક માત્ર ક્રેડિટ મર્યાદા જ પાછી ખેંચી શકશે નહીં, પરંતુ યોગ્ય ગણવામાં આવે તેવો ઇંડ ભરવા માટે પણ જવાબદાર રહેશે.

વણમાગ્યા કાર્ડના દુરુપયોગથી જે પણ નુકસાન થાય તેની જવાબદારી બેંકની રહેશે અને જે વ્યક્તિના નામે કાર્ડ જારી કરવામાં આવ્યું છે તેને તેના માટે જવાબદાર ગણી શકાશે નહીં.

જ્યાં એવું પુરવાર થાય કે બેંકે પ્રાપ્તકર્તાની સંમતિ વિના ક્રેડિટ કાર્ડ જારી કર્યું હતું અને સક્રિય કર્યું હતું, ત્યાં બેંક સમયાંતરે નિયમનકારી માર્ગદર્શિકાને અનુરૂપ ઇંડ, જો કોઈ હોય તો, ની ચુકવણી સાથે તરત જ ચાર્જને પાછો ખેંચી લેશે.

અસફળ અથવા 'નિષ્ફળ' વ્યવહારો

અસફળ અથવા 'નિષ્ફળ' વ્યવહારો માટે ગ્રાહકને વળતર આપવામાં આવશે. નિષ્ફળતા ગ્રાહકને સીધી રીતે જવાબદાર ગણી ન શકાય તેવા વિવિધ પરિબલોને કારણે થઈ શકે છે, જેમ કે સંચાર લિંક્સમાં વિક્ષેપ, એટીએમમાં રોકડની અનુપલબ્ધતા, સત્રોમાં સમય-સમાપ્તિ, વિવિધ કારણોસર લાભાર્થીના ખાતામાં જમા ન થવું વગેરે. જો કે, આરટીજીએસ/એનઇએફટી/એનએસીએચ વ્યવહારમાં વિલંબના કિસ્સામાં જો વિલંબ નીચેનામાંથી કોઈ પણ કારણસર થયો હોય તો ગ્રાહકને વળતર આપવા માટે બેંક જવાબદાર રહેશે નહીં,:

- ખાતું ફીઝ કરવામાં આવ્યું હોય
- ખાતું નિષ્ક્રિય કરી દેવામાં આવ્યું હોય
- ખાતું નિષ્ક્રિય હોય
- ગ્રાહક દ્વારા પૂરા પાડવામાં આવેલ ખોટા લાભાર્થીના નામને કારણે લાભાર્થીનું નામ મેળ ખાતું ન હોય
- અયોગ્ય ક્લિયરીંગ કોડ
- એનઆર –
 - o નોન-એનઆરઈ ચૂકવનાર એનઆરઈ ગ્રાહકને ક્રેડિટ કરવાનો પ્રયાસ કરે o એનઆરઓ એકાઉન્ટમાં ઈનવર્ડ ક્રેડિટ
 - o ઓ ડ્રંડનો સ્ત્રોત પૂરો પાડવામાં આવેલ ન હોય
- વ્યાપારનું અન્ય કોઈ માન્ય કારણ
- કોર્પોરેટ ગ્રાહકો બેંક પાસેથી સ્ટ્રક્ચર્ડ કેશ/ટ્રેડ/એફએક્સ/લોન સોલ્યુશન્સનો ઉપયોગ કરે છે, તેથી જો વિલંબ T+1 બિઝનેસના દિવસો કરતા વધી જાય, જ્યાં T વ્યવહારની તારીખ છે, તો કોર્પોરેટ ગ્રાહકોને વળતર માટે ધ્યાનમાં લેવામાં આવશે.

બેંક વળતરની રકમની ગણતરી કેવી રીતે કરશે તે નીચેની માર્ગદર્શિકાઓ સ્પષ્ટ કરે છે:

આરટીજીએસ

નિષ્ફળ ચૂકવણીને 2 કલાકના સમયગાળા પછી પરત કરવામાં વિલંબ થવાના કિસ્સામાં, મૂળ ગ્રાહક વર્તમાન રેપો રેટ વત્તા 2% પર વળતર પ્રાપ્ત કરવા માટે પાત્ર છે.

જો લાભાર્થીના ખાતામાં વિલંબ/જમા ન થવાનો કોઈ મુદ્દો હોય તો ગ્રાહક તેની/તેણીની બેંક/શાખાનો સંપર્ક કરી શકે છે. જો સમસ્યાનું સંતોષકારક રીતે નિરાકરણ ન આવે, તો ફરિયાદ ઈ-મેઈલ પર અથવા તો નીચેના સરનામે પોસ્ટ દ્વારા યુટીઆર નંબર અને સમસ્યાની વિગતો આપીને નોંધાવી શકાય છે -

ચીફ જનરલ મેનેજર

ગ્રાહક શિક્ષણ અને સુરક્ષા વિભાગ

રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા

પહેલો માળ, અમર બિલ્ડિંગ

સર પી.એમ. રોડ, મુંબઈ,

400 001

cgmcepd@rbi.org.in

નોંધ: ઉપરોક્ત સંપર્ક વિગતો આરટીજીએસ સિસ્ટમ પર આરબીઆઈના એફએક્યુના આધારે આપવામાં આવી છે, જે https://www.rbi.org.in/scripts/FS_FAQs.aspx?Id=65&fn=9 પર ઉપલબ્ધ છે -

એનઇએફટી

જો બેચ સેટલમેન્ટ પછી બે કલાકની અંદર એનઇએફટી વ્યવહાર જમા કરવામાં ન આવે અથવા પરત કરવામાં ન આવે, તો બેંક આ બાબતે ગ્રાહક દ્વારા ફાઇલ કરવામાં આવેલા ચોક્કસ દાવાની રાહ જોયા વિના અસરગ્રસ્ત ગ્રાહકને વર્તમાન આરબીઆઈ એલએએફ રેપો રેટ વત્તા, જે તે કિસ્સામાં, વિલંબના સમયગાળા માટે / કેડિટ અથવા રિફંડની તારીખ સુધી, બે ટકાના દરે દંડનીય વ્યાજ ગ્રાહકોના ખાતામાં ચૂકવવા માટે જવાબદાર છે.

કોઈ પણ 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>

એનઇએફટી માટે ગ્રાહક સુવિધા કેન્દ્રની વિગતો નીચે મુજબ છે:

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

જો ફરિયાદનું 30 દિવસની અંદર નિરાકરણ ન આવે, તો ગ્રાહક "ધ રિઝર્વ બેંક-ઇન્ટિગ્રેટેડ ઓમ્બ્ડ્સમેન સ્કીમ (આરબી-આઇઓએસ, 2021)" હેઠળ ફરિયાદ કરી શકે છે. આરબી-આઇઓએસ, 2021 ગ્રાહકો માટે તેમાં નિર્દિષ્ટ આરબીઆઈ નિયંત્રિત કંપનીઓ સામે ફરિયાદ નોંધાવવા માટે એક સિંગલ સંદર્ભ બિંદુ પુરુ પાડે છે. આરબી-આઇઓએસ, 2021 આરબીઆઈની વેબસાઇટ પર નીચેના પાથ પર ઉપલબ્ધ છે:

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

ફરિયાદો <https://cms.rbi.org.in> પર ઓનલાઇન ફાઇલ કરી શકાય છે અથવા સમર્પિત ઇ-મેઇલ crpc@rbi.org.in મારફત અથવા ભૌતિક સ્વરૂપે 'રીઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા, 4થો માળ, સેક્ટર 17, ચંદીગઢ - 160 017' સેન્ટ્રલ રીસીટ એન્ડ પ્રોસેસિંગ સેન્ટર (સીઆરપીસી) ખાતે પર નીચેના પાથ પર આપેલા ફોર્મેટમાં મોકલી શકાય છે -

https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RBIOS2021_121121_A.pdf. એક ટોલ-ફ્રી નંબર - 14448 (સવારે 9:30 થી સાંજના 5:15) - ગ્રાહકો માટે ફરિયાદ દાખલ કરવામાં સહાય મેળવવા માટે અને બહુભાષીય સમર્થન સાથે ફરિયાદ નિવારણ અંગેની માહિતી મેળવવા માટે પણ ઉપલબ્ધ છે.

નોંધ: ઉપરોક્ત સંપર્ક વિગતો એનઇએફટી સિસ્ટમ પર આરબીઆઈના એફએક્યુના આધારે આપવામાં આવી છે, જે :

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

આઇએમપીએસ/યુપીઆઇ/ટીઓ/એપીબી:

1	આધાર પેમેન્ટ બ્રિજ સિસ્ટમ (એપીબીએસ)		
A	લાભાર્થીના ખાતે કેડીટ આપવામાં વિલંબ.	લાભાર્થી બેંક T + 1 દિવસની અંદર વ્યવહારને રિવર્સ કરશે.	જો વિલંબ T+1 દિવસથી વધુ હોય તો 100/- પ્રતિ દિવસ

2	તાત્કાલિક ચુકવણી સિસ્ટમ (આઇએમપીએસ)		
A	એકાઉન્ટ ડેબિટ થયું છે પરંતુ લાભાર્થીના ખાતે જમા થયેલ નથી.	જો લાભાર્થીના ખાતામાં જમા ન કરી શકે તેમ, તો મોડામા મોડુ T+ 1 દિવસે લાભાર્થી બેંક દ્વારા ઓટો રિવર્સલ (આર) ટી.	જો વિલંબ T+1 દિવસથી વધુ હોય તો 100/- પ્રતિ દિવસ
3	યુનિફાઇડ પેમેન્ટ્સ ઇન્ટરફેસ (યુપીઆઇ)		
A	એકાઉન્ટ ડેબિટ થયું છે પરંતુ લાભાર્થીના ખાતે જમા થયેલ નથી (ભંડોળનું હસ્તાંતરણ).	જો લાભાર્થીના ખાતામાં જમા ન કરી શકે તેમ, તો મોડામા મોડુ T+ 1 દિવસે લાભાર્થી બેંક દ્વારા ઓટો રિવર્સલ (આર) ટી.	જો વિલંબ T+1 દિવસથી વધુ હોય તો 100/- પ્રતિ દિવસ
b	એકાઉન્ટ ડેબિટ થયું છે પરંતુ મર્યન્ટ લોકેશન (મર્યન્ટને ચુકવણી) પર વ્યવહાર કન્ફર્મેશન મળ્યું નથી.	T+5 દિવસની અંદર ઓટો-રિવર્સલ.	જો વિલંબ T+5 દિવસથી વધુ હોય તો 100/- પ્રતિ દિવસ.

4	નેશનલ ઓટોમેટેડ ક્લીયરિંગ હાઉસ (એનએસીએચ)		
A	લાભાર્થીનાખાતે કેડીટ આપવામા અથવા રકમનું રિવર્સલ કરવામા વિલંબ.	લાભાર્થી બેંક જમા ન કરેલ વ્યવહાર T +1 દિવસની અંદર રેવર્સ કરશે.	જો વિલંબ થાય તો T+1 દિવસ બાદથી 100/- પ્રતિ દિવસ
B	ગ્રાહક દ્વારા બેંક સાથે ડેબિટ મેન્ડેટ રદ કરવા છતાં એકાઉન્ટ ડેબિટ થયું હોય	આવા ડેબિટ માટે ગ્રાહકની બેંક જવાબદાર રહેશે. નિકાલ T+1 દિવસની અંદર કરવાનો રહેશે.	

ઉપરોક્ત ગ્રીડમાં, આરબીઆઇના પત્રવ્યવહાર મુજબ કેલેન્ડર દિવસના સંદર્ભમાં T+1/ T+5 નો ઉપયોગ કરવો જરૂરી છે.

નોંધ લો કે:

- * નિયત ટીએટી એ નિષ્ફળ વ્યવહારોના નિરાકરણ માટેની બાહ્ય મર્યાદા છે; અને
- * બેંકો આવા નિષ્ફળ વ્યવહારોના ઝડપી નિરાકરણ માટે પ્રયાસ કરશે.

જ્યાં પણ નાણાકીય વળતર સામેલ હશે, ત્યાં ગ્રાહક તરફથી ફરિયાદ કે દાવાની રાહ જોયા વિના, ગ્રાહકના ખાતામા આપમેળે અસર આપવામા આવશે.

જો કે, જો ઇકો-પાર્ટનર (દા.ત., એનપીસીઆઈ) ના છેડે ઓપરેશનલ / તકનીકી સમસ્યાઓના કારણે વિલંબ થાય છે, તો યુપીઆઈ / આઇએમપીએસ વ્યવહારમાં વિલંબના કિસ્સામાં બેંક ગ્રાહકને વળતર આપવા માટે જવાબદાર રહેશે નહીં.

એનપીસીઆઈએ ભંડોળના વળતરને ચિહ્નિત કરવામાં વિલંબ માટે આઇએમપીએસ / યુપીઆઈ પોર્ટલ્સ આપમેળે વળતરની ગણતરી ધરાવે છે.

- DBS (લાભાર્થી તરીકે) તરફથી વળતરમાં વિલંબ માટે, એનપીસીઆઈ પતાવટના ભાગરૂપે DBSનું ડેબિટ કરશે અને રેમિટર બેંકને વળતર આપશે. આ કિસ્સામાં, DBSના ખિસ્સામાંથી વળતર બેંક ગ્રાહકને મોકલવાનું રહેશે (અને નહિ કે DBS ગ્રાહકને).
- કાઉન્ટરપાર્ટી બેંક (લાભાર્થી તરીકે જ્યાં DBS રેમિટર છે) તરફથી વળતરમાં વિલંબ માટે, એનપીસીઆઈ અન્ય બેંકને ડેબિટ કરશે અને DBSને વળતર આપશે. આ કિસ્સામાં, અન્ય બેંકના ખિસ્સામાંથી વળતર DBS ગ્રાહકને આપવામાં આવશે.

જે ગ્રાહકોને ટીએટીમાં વ્યાખ્યાયિત કર્યા મુજબ નિષ્ફળતાના નિવારણનો લાભ મળતો નથી, તેઓ રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયાના બેન્કિંગ ઓમ્બ્ડ્સમેન (લોકપાલ) ને ફરિયાદ નોંધાવી શકે છે.

વણમાગ્યા કાર્ડ્સ:

જે વ્યક્તિના નામે કાર્ડ જારી કરવામાં આવ્યું છે તે બેન્કિંગ ઓમ્બ્ડ્સમેન (લોકપાલ)નો પણ સંપર્ક કરી શકે છે, જે "ધ રિઝર્વ બેંક-ઇન્ટિગ્રેટેડ ઓમ્બ્ડ્સમેન સ્કીમ (આરબી-આઇઓએસ, 2021)" ની જોગવાઈઓ અનુસાર વણમાગ્યા કાર્ડ પ્રાપ્તકર્તાને બેંક દ્વારા ચૂકવવાપાત્ર વળતરની રકમ નક્કી કરશે.

3.3 સ્ટોપ પેમેન્ટ સૂચનાઓ પછી ચેકની ચૂકવણી

જો બેંક દ્વારા સ્ટોપ પેમેન્ટની સૂચનાનો સ્વીકાર કરવામાં આવ્યા બાદ ચેક ચૂકવવામાં આવ્યો હોય તો બેંક આ મામલાની કાળજીપૂર્વક તપાસ કરશે અને જો બેંક દ્વારા કોઈ વિરોધાભાસી સૂચનાઓ પ્રાપ્ત ન થઈ હોય તો, બેંક વ્યવહારને રિવર્સ કરશે અને ગ્રાહક દ્વારા બેંકને વ્યવહારની જાણ કર્યાના 2 કાર્યકારી દિવસની અંદર વેલ્યુ-ડેટેડ કેડિટ આપશે. ગ્રાહકને થતા કોઈપણ પરિણામી નાણાકીય નુકસાનની ભરપાઈ ઉપર પેરા 3.1 હેઠળની જોગવાઈમુજબ કરવામાં આવશે. કોઈ પણ ઓવરરાઈડિંગ પરિબળના કિસ્સામાં ચૂકવણી બેંકની મુનસફી મુજબ કરવામાં આવશે, જે ગ્રાહકના વ્યવહારિક ઇતિહાસના આધારે કરવામાં આવશે.

3.4 વિદેશી વિનિમય સેવાઓ (ફોરેન કરન્સી ચેક કલેક્શન્સ)

વિદેશી દેશોમાં મોકલવામાં આવતા વિદેશી ચલણોમાં નિયુક્ત ચેકના એકત્રિકરણમાં વિલંબ માટે બેંક ગ્રાહકને વળતર આપશે નહીં, કારણ કે બેંક વિદેશી બેંકો પાસેથી સમયસર ધિરાણ સુનિશ્ચિત કરી શકશે નહીં. તે બેંકનો અનુભવ છે કે વિદેશી દેશોમાં બેંકો પર લખાયેલા ઇન્સ્ટ્રુમેન્ટ્સના એકત્રીકરણમાટેનો સમય એક દેશથી બીજા દેશમાં અને દેશમાં પણ, એક સ્થળેથી બીજા સ્થળે અલગ અલગ હોય છે. કામચલાઉ ધોરણે ક્લીયર કરાયેલા ઇન્સ્ટ્રુમેન્ટ્સના વળતર માટેના સમયના ધોરણો પણ દરેક દેશમાં બદલાય છે.

જો કે, એકવાર તેની કોરસપોન્ડન્ટ બેંકો સાથે બેંકના નોસ્ટ્રો એકાઉન્ટમાં આવક જમા થયા પછી બેંક ક્રેડિટ પરવડી શકે તેવા વિલંબ માટે ગ્રાહકને વળતર આપશે. આવા કિસ્સાઓમાં વળતર પર નીચે મુજબ કામ કરવામાં આવશે: - બેંકની ચેક કલેક્શન પોલિસીમાં વિગતવાર જણાવ્યા મુજબ આવકને જમા કરવામાં વિલંબ માટે વ્યાજ

- વિદેશી વિનિમય દરમાં પ્રતિકૂળ હિલચાલને કારણે કોઈપણ સંભવિત નુકસાન માટે વળતર

3.5 સ્થાનિક ચેક એકત્રીકરણ

ગ્રાહક વળતર નીતિના ભાગરૂપે, બેંકની ચેક કલેક્શન પોલિસીમાં નિર્દિષ્ટ સમય કરતા વધુ ક્રેડિટ આપવામાં વિલંબ થાય તેવા કિસ્સામાં બેંક તેના ગ્રાહકોને કલેક્શન ઇન્સ્ટ્રુમેન્ટ્સ (સ્થાનિક / આઉટસ્ટેશન ચેક) ની રકમ પર વ્યાજ ચૂકવશે. ગ્રાહકો તરફથી કોઈ દાવો કર્યા વિના આવા વ્યાજની ચુકવણી કરવામાં આવશે. વિલંબિત વસૂલાત પર વ્યાજની ચુકવણી માટે બેંકની પોતાની શાખાઓ પર અથવા અન્ય બેંકો પર લાખાયેલા ઇન્સ્ટ્રુમેન્ટ્સ વચ્ચે કોઈ તફાવત રહેશે નહીં.

વિલંબિત વસૂલાત માટે વ્યાજની ચુકવણી નીચેના દરે કરવામાં આવશે:

- સ્થાનિક ચેકના કિસ્સામાં 3 કાર્યકારી દિવસોથી વધુના વિલંબના સમયગાળા માટે સ્થાનિક બચત બેંક દર.
- સીટીએસ કેન્દ્રો પર ચુકવવાપાત્ર આઉટસ્ટેશન ચેકની વસૂલાતમાં કામકાજના 3 દિવસથી વધુના વિલંબ માટે અને નોન-સીટીએસ કેન્દ્રોમાં 10 કાર્યકારી દિવસો માટે ડોમેસ્ટિક સેવિંગ્સ બેંકનો દર.
- જ્યાં વિલંબ કામકાજના 14 દિવસથી વધુનો હોય, ત્યાં સંબંધિત સમયગાળા માટે સ્થાનિક ટર્મ ડિપોઝિટને લાગુ પડતા દરે વ્યાજની ચુકવણી કરવામાં આવશે (અકાળે ઉપાડની સુવિધા ધરાવતી સ્થાનિક મુદતની થાપણો માટે લાગુ પડતા દરો).
- અસાધારણ વિલંબના કિસ્સામાં એટલે કે કેલેન્ડરના 90 દિવસથી વધુ વિલંબના કિસ્સામાં વ્યાજની ચુકવણી સંબંધિત સ્થાનિક ટર્મ ડિપોઝિટ રેટ (અકાળે ઉપાડની સુવિધા ધરાવતી સ્થાનિક મુદતની થાપણો માટે લાગુ પડતા દરો) ઉપરાંત 2 ટકાના દરે કરવામાં આવશે.
- જો ઉધરાણી હેઠળ ચેકની આવક ગ્રાહકના ઓવરડ્રાફ્ટ/લોન એકાઉન્ટમાં જમા કરાવવાની હોય તો લોન એકાઉન્ટને લાગુ પડતા દરે વ્યાજની ચુકવણી કરવામાં આવશે. અસાધારણ વિલંબ માટે, લોન ખાતામાં લાગુ દર ઉપરાંત 2% ના દરે વ્યાજ ચૂકવવામાં આવશે.
- ક્રેડિટ કાર્ડ માટે, જ્યાં પણ ક્રેડિટ કાર્ડ ગ્રાહક 2 કામકાજના દિવસોની અંદર સ્થાનિક ચેક અને ક્રેડિટ કાર્ડની ચુકવણીની નિયત તારીખના 5 કાર્યકારી દિવસોની અંદર આઉટસ્ટેશન ચેક જમા કરાવે છે, બેંક કોઈ દંડ અથવા દંડનીય ચાર્જ વસૂલશે નહીં અને ક્રેડિટ કાર્ડ ચુકવણીની નિયત તારીખની અંદર પ્રાપ્ત ચુકવણીને ધ્યાનમાં લેશે નહીં, જો બેંક તરફ કોઈ વિલંબિત ક્રેડિટ હોય તો. જો કે, ગ્રાહક તરફ વિલંબિત ક્રેડિટના કિસ્સામાં બેંક આંશિક ચુકવણી અથવા વિલંબિત ચુકવણી માટે લાગુ ક્રેડિટ કાર્ડના નિયમો અને શરતો અનુસાર લાગુ પડતા દંડ અથવા દંડનીય ચાર્જિસ 1 અને વ્યાજ વસૂલશે.

3.6 સ્થાનાન્તરણમાં ખોવાયેલા ઇન્સ્ટ્રુમેન્ટ્સ માટે વળતર

ગ્રાહક દ્વારા કલેક્શન માટે બેંકને સોંપવામાં આવ્યા બાદ ઇન્સ્ટ્રુમેન્ટ્સના નુકસાનને કારણે ગ્રાહકને થયેલા આર્થિક નુકસાન માટે બેંકની ગ્રાહક વળતર નીતિ પણ ચેક કલેક્શન પોલિસીમાં દર્શાવવામાં આવશે. બેંક ખોવાયેલી ચેક/ઇન્સ્ટ્રુમેન્ટ્સની રકમની રકમ પર 10 કાર્યકારી દિવસો સુધીના વાજબી વિલંબ માટે સ્થાનિક બચત દરો પર વ્યાજ ચૂકવશે.

3.7 ફિક્સ ડિપોઝિટ

જો બેંક ગ્રાહક તરફથી ભંડોળ અને ફિક્સ ડિપોઝિટ માટેની સૂચના પ્રાપ્ત કર્યા પછી પણ ફિક્સ ડિપોઝિટના બુકિંગ સંબંધિત ગ્રાહકની સૂચના પર કાર્યવાહી કરવામાં નિષ્ફળ જાય, તો ગ્રાહક માટે ફિક્સ ડિપોઝિટ પ્રાપ્ત સૂચનાઓ અને ભંડોળ અનુસાર નિયત મૂલ્યનતારીખ સાથે બુક કરવામાં આવશે.

આ થાપણોની પરિપક્વતાના કિસ્સામાં, બેંક આ સૂચનાઓ પ્રાપ્ત કરવા માટે કટ-ઓફ સમયગાળાની અંદર ગ્રાહક દ્વારા આપવામાં આવેલી પરિપક્વતા સૂચનાઓ અનુસાર કાર્ય કરશે. જો બેંક સૂચનાનો અમલ કરવામાં નિષ્ફળ જે બચત બેંક ડિપોઝિટ પર વ્યાજની ચુકવણી માટે લાગુ લઘુત્તમ બેલેન્સ અથવા લોન ખાતામાં બેંકને વધારાના વ્યાજની ચુકવણી માટે લાગુ લઘુત્તમ બેલેન્સમાં માં ઘટાડાથી ગ્રાહકને આર્થિક નુકસાનમાં પરીણમે, તો તેવા કિસ્સામાં બેંક ગ્રાહકને આ રીતે વસૂલવામાં આવેલા વાસ્તવિક ચાર્જિસ અને વ્યાજની ભરપાઈ કરીને આવા નુકસાન માટે ગ્રાહકને વળતર આપશે.

3.8 ડુપ્લિકેટ ડિમાન્ડ ડ્રાફ્ટની ઇસ્યુ

બેંક આ પ્રકારની વિનંતી પ્રાપ્ત થયાની તારીખથી એક પખવાડિયાની અંદર ગ્રાહકને ડુપ્લિકેટ ડિમાન્ડ ડ્રાફ્ટ જારી કરશે અને સાથે સાથે જરૂરી દસ્તાવેજો પણ જારી કરશે. આ સમયગાળાથી વધુ વિલંબના કિસ્સામાં બેંક અનુરૂપ પાકતી મુદત માટે લાગુ ફિક્સ ડિપોઝિટનાં દર પર વ્યાજની ચુકવણી કરશે (અકાળે ઉપાડની સુવિધા ધરાવતી સ્થાનિક મુદતની થાપણો માટે લાગુ પડતા દરો). આ માત્ર એવા કિસ્સાઓમાં જ લાગુ પડશે જ્યાં બેંક પર કઠાવવામાં આવેલા ડુપ્લિકેટ ડિમાન્ડ ડ્રાફ્ટની વિનંતી ખરીદનાર દ્વારા કરવામાં આવી હોય અને ત્રાહિત પક્ષ સમર્થન (એન્ડોર્સમેન્ટ્સ) ના કિસ્સામાં તે લાગુ નહીં પડે.

3.9 એજન્ટ દ્વારા બેંકોની પ્રતિબદ્ધતાનું ઉલ્લંઘન

ગ્રાહક તરફથી એવી કોઈ પણ ફરિયાદ પ્રાપ્ત થાય કે બેંકના પ્રતિનિધિ/કુરિયર અથવા ડીએસએએ કોઈ પણ અયોગ્ય આચરણમાં સામેલ થયા છે અથવા ગ્રાહકો પ્રત્યેની બેંકની વચનબદ્ધતાનું ઉલ્લંઘન કર્યું છે, તો બેંક ફરિયાદની તપાસ કરવા માટે યોગ્ય પગલાં લેશે અને ફરિયાદ પ્રાપ્ત થયાની તારીખથી 7 કાર્યકારી દિવસોની અંદર અને જ્યાં પણ યોગ્ય હોય ત્યાં ગ્રાહકને તારણોની જાણ કરશે, બેંકીંગ વ્યવહારમાં વાસ્તવિક નાણાકીય નુકસાન માટે ગ્રાહકને કેસ-બાય-કેસ ધોરણે વળતર આપશે. આમાં અન્ય કોઈ ખર્ચ અને પરોક્ષ નાણાકીય અથવા બિન-નાણાકીય નુકસાનનો સમાવેશ થતો નથી.

3.10 રોકાણ અને રિડેમ્શન સ્લિપ્સ પર કામ ન કરવું

જો બેંક મ્યુચ્યુઅલ ફંડમાં આગળની પ્રક્રિયા માટે ગ્રાહક દ્વારા બેંકને સુપરત કરવામાં આવેલા કોઈપણ રોકાણ અથવા રિડેમ્શન સ્લિપ્સ પર કાર્યવાહી કરવામાં નિષ્ફળ જાય છે, તો બેંક વિલંબિત રકમ પર, પ્રવર્તમાન સ્થાનિક બચત બેંક દરે, જે સમયગાળા માટે સ્લિપમાં વિલંબ થયો છે તે સમયગાળા માટે વળતર આપશે.

જો સોવરેન ગોલ્ડ બોન્ડ (એસજીબી) માટે ગ્રાહકની અરજી નામંજૂર કરવામાં આવે છે, તો બેંક T + 1 કાર્યકારી દિવસોની અંદર ગ્રાહકને રિફંડ આપવાના તમામ પ્રયત્નો કરશે. જો કે, રકમ અરજદારને બેંક તરફથી પરત કરવામાં વિલંબના કિસ્સામાં, વિલંબના દરેક દિવસ માટે ગ્રાહકને રેપો રેટ + 2% પર વળતર આપવામાં આવશે. અરજી રોકાણની રકમ પર વળતર ચૂકવવામાં આવશે.

3.11 લોનની પુનઃચૂકવણી પર દસ્તાવેજો પરત કરવા

બેંક ગ્રાહક(કો)ને, ગીરવે મૂકેલી મિલકત અને/અથવા જામીનગીરી તરીકે રાખવામાં આવેલી જંગમ મિલકતને લગતી તમામ જામીનગીરીઓ/દસ્તાવેજો/ટાઈટલ ડીડ્સને લોન એગ્રીમેન્ટના સમયગાળા અનુસાર તમામ બાકી લેણાંની પુનઃચૂકવણીના 30 કેલેન્ડર દિવસની અંદર તથા બેંકની નીતિ અનુસાર અન્ય સંબંધિત ઔપચારિકતાઓ અને દસ્તાવેજો પૂર્ણ કરવાના 30 કેલેન્ડર દિવસની અંદર પરત ફરશે.

જો અન્ય કોઈ દાવા માટે સેટ ઓફ કરવાના કોઈ પણ અધિકારનો ઉપયોગ કરવાનો હોય તો બેંક અન્ય દાવાઓ અંગે સંપૂર્ણ વિગતો સાથે યોગ્ય નોટિસ આપશે અને જ્યાં સુધી સંબંધિત દાવાની પતાવટ/ચૂકવણી ન થાય ત્યાં સુધી ગીરવે મૂકેલી મિલકત અને/અથવા જંગમ મિલકતને લગતા દસ્તાવેજો/ટાઈટલ ડીડ્સ (જો કોઈ હોય તો) જામીનગીરી તરીકે રાખવામાં આવેલા (જો કોઈ હોય તો) જાળવી રાખશે. લોનની સંપૂર્ણ ચૂકવણી/પતાવટ અને/અથવા અન્ય દાવાઓ બાદ જામીનગીરી તરીકે રાખવામાં આવેલી ગીરવે મૂકેલી મિલકત અને/અથવા જંગમ મિલકત (જો કોઈ હોય તો) સાથે સંબંધિત દસ્તાવેજો/ટાઈટલ ડીડ્સના બદલામાં બેંકના લીધે 30 કેલેન્ડર દિવસોથી વધુ વિલંબ થાય તો બેંક વિલંબના (જામીનગીરી/દસ્તાવેજો/ટાઈટલ ડીડ્સ મૂક્ત કર્યાના એક દિવસ અગાઉ) દરેક દિવસ માટે રૂ. 5,000/- નું વળતર ચૂકવશે.

મૂળ જંગમ/સ્થાવર મિલકતના દસ્તાવેજોને આંશિક અથવા સંપૂર્ણ નુકસાન થાય તેવા કિસ્સામાં, બેંક ગીરવે મૂકેલી મિલકતને લગતા દસ્તાવેજો/ટાઈટલ ડીડ્સની ડુપ્લિકેટ/પ્રમાણિત નકલો મેળવવામાં ગ્રાહકને સહાય કરશે અને તે માટે સંલગ્ન ખર્ચ બેંક ભોગવશે. તદ્દપરાંત, આ પ્રકારના કિસ્સાઓમાં, લોનની સંપૂર્ણ પુનઃચૂકવણી/પતાવટ અને/અથવા અન્ય દાવાઓ પછી 60 કેલેન્ડર દિવસથી વધુ વિલંબના કિસ્સામાં જ બેંક ઉપર ઉલ્લેખ કર્યા મુજબ વળતર ચૂકવવા માટે જવાબદાર રહેશે.

મૂતક ગ્રાહક(કો) સ્થાવર મિલકતની માલિકી ધરાવતા હોય તેવા કિસ્સામાં, લોન એગ્રીમેન્ટની શરતો મુજબ તમામ બાકી લેણાંની પુનઃચૂકવણી પર અને બેંકની નીતિ અનુસાર અન્ય સંબંધિત ઔપચારિકતાઓ અને દસ્તાવેજો પૂર્ણ કર્યા પછી, જો બેંક ગીરવે મૂકેલી મિલકતને લગતા દસ્તાવેજો/ટાઈટલ ડીડ્સ મૂક્તકર્યા ન હોય અથવા સંબંધિત દસ્તાવેજો બેંકને સંતોષજનક રીતે રજુ કરવામાં આવેલ હોય દિવસથી ઉપર વ્યાખ્યાયિત કરેલા (30 કે 60 કેલેન્ડર) ના સમયગાળાની અંદર તેના ચાજને સંતુષ્ટ ન કર્યો હોય તેવા કિસ્સામાં ઉપરોક્ત વળતર ચૂકવવાપાત્ર રહેશે.

જો બેંક ઉપર નિર્ધારિત સમયમર્યાદા (લાગુ પડતા હોય તે મુજબ 30 કે 60 કેલેન્ડર દિવસો)ની અંદર જંગમ/સ્થાવર મિલકત પર કોઈ પણ રજિસ્ટ્રીમાં નોંધાયેલા ચાજિસને દૂર ન કરે, ઉપરોક્ત વળતર પણ ચૂકવવાપાત્ર રહેશે.

3.12 ક્રેડિટ અને/અથવા વ્યવહારો પરત કરવામાં વિલંબ

એનઇએફટી, આરટીજીએસ અથવા ગ્રાહકો વતી પ્રાપ્ત અન્ય કોઈ પણ માધ્યમથી ઇનવર્ડ રેમિટન્સની ક્રેડિટ પૂરી પાડવામાં સીધી રીતે બેંકના લીધે વિલંબ માટે બેંક ગ્રાહકોને વળતર આપશે. એનઇએફટી/એનઇસીએસ/એનએસીએચ વ્યવહારોને સમયમર્યાદાથી વધારે સમય કરતાં વધારે સમય સુધી જમા કરાવવામાં વિલંબ થવા બદલ, ભૂલ કે બેદરકારીને કારણે પ્રક્રિયાગત/નિયમનકારી માર્ગદર્શિકા અનુસાર બેંક આરબીઆઈ એલએએફ રેપો રેટ વત્તા બે ટકા પર ગ્રાહકને દંડનીય વ્યાજની ચૂકવણી કરશે. જો તે અંગે ગ્રાહક દ્વારા કોઈ દાવો કરવામાં ન આવે તો પણ ગ્રાહકને દંડનીય વ્યાજ ચૂકવવામાં આવશે.

પ્રક્રિયાગત/નિયમનકારી માર્ગદર્શિકાઓ અનુસાર નિયત સમયમર્યાદાથી વધારે આરટીજીએસ લાભાર્થીને જમા કરવામાં વિલંબ માટે બેંક ગ્રાહકને વ્યવહાર/વળતરની તારીખે પ્રવર્તમાન રેપો રેટ પર દંડાત્મક વ્યાજ વત્તા દરરોજ બે ટકા વ્યાજની ચૂકવણી કરશે. તે જ દિવસે પસાર કરવામાં આવેલી કેડિટ સાથેની કેડિટમાં વિલંબ થવાના કિસ્સામાં, વળતર એક દિવસ માટે ચૂકવણી કરવામાં આવશે. જો તે અંગે ગ્રાહક દ્વારા કોઈ દાવો કરવામાં ન આવે તો પણ ગ્રાહકને દંડનીય વ્યાજ ચૂકવવામાં આવશે.

જો, કોઈ પણ કારણસર લાભાર્થીના ખાતામાં ભંડોળ જમા કરાવવું શક્ય ન હોય જેમ કે ખાતું અસ્તિત્વમાં નથી, એકાઉન્ટ ફીઝ કરવામાં આવ્યું છે, વગેરે, ભંડોળ પ્રાપ્તકર્તા સભ્યના મેમ્બર ઇન્ટરફેસ પર ચુકવણી પ્રાપ્ત થયાના એક કલાકની અંદર અથવા આરટીજીએસ ચુકવણી માટે આરટીજીએસ બિઝનેસ ડેના અંત પહેલાં મૂળ સભ્યને પરત કરવામાં આવશે જ્યારે એનઇએફટી વ્યવહારો માટે ભંડોળ સભ્ય ઇન્ટરફેસ પર ચુકવણીની પ્રાપ્તિના 2 કલાકની અંદર પરત કરવામાં આવશે.

3.13 નિષ્ફળ એટીએમ વ્યવહારને કેડિટ કરવામાં વિલંબ

બેંક ગ્રાહકની ફરિયાદ પ્રાપ્ત થયાના ૫ દિવસની અંદર વિનંતી સ્વીકારવા અથવા નકારવા અંગેના તેના નિર્ણયની તપાસ કરશે અને જણાવશે. કેડિટ પાસ કરવામાં વિલંબ થવાના કિસ્સામાં, T + 5 દિવસથી વધુના વિલંબ માટે રૂ. 100 પ્રતિ દિવસનું વળતર, ગ્રાહકના ખાતામાં / કેડિટ કાર્ડમાં આપમેળે ગ્રાહક તરફથી કોઈ પણ દાવા વિના જમા કરવામાં આવશે.

સ્લ. નં.	ઘટનાનું વર્ણન	ઓટો-રિવર્સલ અને વળતર માટેનું માળખું	
		આપોઆપ-ઉલટફેર માટે સમયરેખા	ચૂકવવાપાત્ર વળતર
I	II	III	IV
1	ઓટોમેટેડ ટેલર મશીન્સ (એટીએમ)		
A	ગ્રાહકનું ખાતું ડેબિટ થયું છે પરંતુ રોકડ વિતરિત કરવામાં આવી નથી.	વધુમાં વધુ T + 5 દિવસની અંદર નિષ્ફળ વ્યવહારનું પ્રો-એક્ટિવ રિવર્સલ (R).	T + 5 દિવસો પછીના વિલંબ માટે ખાતાધારકની કેડિટમાં 100/- પ્રતિ દિવસ,

જો બેંક દ્વારા રિવર્સલ અને વળતરનું વહન કરવામાં ન આવે તો ગ્રાહક માટે લેવાના પગલાં ભરવાની પ્રક્રિયા 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 ફરિયાદનું 30 દિવસની અંદર નિરાકરણ ન આવે, તો ગ્રાહક "ધ રિઝર્વ બેંક-ઇન્ટિગ્રેટેડ ઓમ્બ્ડ્સમેન સ્કીમ (આરબી-આઇઓએસ, 2021)" હેઠળ ફરિયાદ કરી શકે છે. આરબી-આઇઓએસ, 2021 ગ્રાહકો માટે તેમાં નિર્દિષ્ટ આરબીઆઇ નિયંત્રિત કંપનીઓ સામે ફરિયાદ નોંધાવવા માટે એક સિંગલ સંદર્ભ બિંદુ પ્રદાન કરે છે નો. આરબી-આઇઓએસ, 2021 આરબીઆઇની વેબસાઇટ પર નીચેના પાથ પર ઉપલબ્ધ છે.

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

ફરિયાદો <https://cms.rbi.org.in> પર ઓનલાઇન ફાઇલ કરી શકાય છે, અથવા સમર્પિત ઇ-મેઇલ crpc@rbi.org.in મારફત અથવા ભૌતિક રીતે ભરતીય રીઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા, 4થો માળ, સેક્ટર 17, ચંદીગઢ - 160 017 ખાતેના 'સેંટ્રાલાઇઝ્ડ રીસીટ એન્ડ પ્રોસેસિંગ સેન્ટર' (સીઆરપીસી) ને નીચીના પાથ પર આપલે ફોર્મેટમાં મોકલી શકાય છે. - https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RBIOS2021_121121_A.pdf. એફ. ટોલ-ફ્રી નંબર - 14448 (સવારે 9:30 થી સાંજના 5:15) - ગ્રાહકો માટે ફરિયાદ દાખલ કરવામાં સહાય મેળવવા માટે અને બહુભાષીય સમર્થન સાથે ફરિયાદ નિવારણ અંગેની માહિતી મેળવવા માટે પણ ઉપલબ્ધ છે.

કાર્ડ વ્યવહારમાં લાગુ પડતું વળતર:

એસ.એલ. ના.	ઘટનાનું વર્ણન	ઓટો-રિવર્સલ અને વળતર માટેનું માળખું	
		આપોઆપ-ઉલટફેર માટે સમયરેખા	ચૂકવવાપાત્ર વળતર
I	II	III	IV
2	કાર્ડ વ્યવહાર		
a	કાર્ડ ટ્રાન્સફર કરવા માટે કાર્ડ	જો લાભાર્થીના ખાતામાં ક્રેડિટ આપવામાં આવી નથી તો, વ્યવહાર મોડામા મોડો T+1 દિવસની અંદર રિવર્સ (આર) કરવાનો રહેશે.	T+1 દિવસ ઉપરાંત 5 દિવસના વિલંબ માટે 100/- પ્રતિદિન .
	કાર્ડ ખાતું ડેબિટ થયું છે પરંતુ લાભાર્થીના કાર્ડ ખાતામાં જમા થયું નથી.		
b	પોઇન્ટ ઓફ સેલ (પીઓએસ) (કાર્ડ પ્રેઝન્ટ) જેમાં	પીઓએસ પર રોકડ સામેલ છે	
	પીઓએસ ખાતે રોકડ સહિત પોઇન્ટ ઓફ સેલ (પીઓએસ) (કાર્ડ પ્રેઝન્ટ)	T+5 દિવસની અંદર ઓટો-રિવર્સલ.	T+5 ઉપરાંત 5 દિવસના વિલંબ માટે 100/- પ્રતિદિન.
એકાઉન્ટ ડેબિટ થયું છે પરંતુ મર્યન્ટ લોકેશન પર પુષ્ટિ મળેલ નથી એટલે કે, ચાર્જ-સ્લિપ જનરેટ થયું નથી.			
c	કાર્ડ હાજર નથી (CNP) (ઈકોમર્સ)		
	એકાઉન્ટ ડેબિટ થયું છે પરંતુ વેપારીની સિસ્ટમ પર પુષ્ટિ મળેલ નથી.		

3.14 ડેબિટ કાર્ડ / મોબાઇલ બેંકિંગ / ઇન્ટરનેટ બેંકિંગ / ક્રેડિટ કાર્ડ પર કપટપૂર્ણ વ્યવહારોને કારણે ભૂલભરેલા / અનધિકૃત ડેબિટ્સનું રીવર્સલ

વનટાઇમ પાસવર્ડ અથવા 2 ફેક્ટર ઓથેન્ટિકેશન (2એફએ) દ્વારા અનુસરવામાં આવેલા વ્યવહાર પર ઉદ્ભવતા દાવાની ભરપાઇ કરવા માટે બેંક જવાબદાર રહેશે નહીં. સામેલ રકમને ધ્યાનમાં લીધા વિના આવા દાવા અથવા દાવાઓને નકારી કાઢવામાં આવશે.

ઉપરોક્ત ઉપરાંત, ગ્રાહક દ્વારા બેદરકારી જેમ કે જ્યાં તેણે/તેણીએ ચુકવણી ઇતિહાસ શેર કર્યા છે અને એકાઉન્ટને લગતી અન્ય કોઈ પણ વિગતો જે - શરતો અને ક્લાયન્ટ શિક્ષણના પ્રયત્નોમાં સમયાંતરે જણાવવામાં આવ્યા મુજબ શેર કરવી જોઈએ નહીં તે શેર કરેલ હોય તેને કારણે નુકસાન થયું હોય તેવા કિસ્સાઓમાં બિનઅધિકૃત વ્યવહારોને કારણે થતા નુકસાન માટે ગ્રાહક જવાબદાર રહેશે, - જ્યાં સુધી ગ્રાહક બેંકને અનધિકૃત વ્યવહારની જાણ નહીં કરે ત્યાં સુધી ગ્રાહકને સમગ્ર નુકસાન સહન કરવાનું રહેશે. અનધિકૃત વ્યવહારનાની જાણ કર્યા પછી થતા કોઈ પણ નુકસાન થાય તો તેવા દરેક નુકસાન માટે બેંક જવાબદાર છે.

અનધિકૃત વ્યવહારના કિસ્સામાં ગ્રાહકની જવાબદારીની વિગતો:

ગ્રાહકની શૂન્ય જવાબદારી

1. શૂન્ય જવાબદારી માટે ગ્રાહકનો અધિકાર નીચેની ઘટનાઓમાં અનધિકૃત વ્યવહાર થાય ત્યાં ઊભો થશે:
 - i) યોગદાન આપનાર છેતરપીંડી/બેદરકારી/બેંક તરફથી ઉણપ (ગ્રાહક દ્વારા વ્યવહારની જાણ કરવામાં આવી છે કે નહીં તે ધ્યાનમાં લીધા વગર).
 - ii) ત્રાહિત પક્ષકાર ભંગ જ્યાં ઉણપ ન તો બેંકની હોય કે ન તો ગ્રાહકની હોય, પરંતુ સિસ્ટમમાં બીજે ક્યાંક હોય છે, અને ગ્રાહક અનધિકૃત વ્યવહાર અંગે બેંક તરફથી પત્રવ્યવહાર પ્રાપ્ત થયાના ત્રણ કાર્યકારી દિવસની અંદર બેંકને સૂચિત કરે.

ગ્રાહકની મર્યાદિત જવાબદારી

2. ગ્રાહક નીચેના કિસ્સાઓમાં અનધિકૃત વ્યવહારોને કારણે થતા નુકસાન માટે જવાબદાર રહેશે:
 - i) એવા કિસ્સાઓમાં કે જ્યાં ગ્રાહકની બેદરકારીને કારણે નુકસાન થયું હોય, જેમ કે જ્યાં તેણે/ તેણીએ ચુકવણીના પ્રમાણપત્રો શેર કર્યા છે, ત્યાં સુધી ગ્રાહકને સંપૂર્ણ નુકસાન સહન કરવું પડશે જ્યાં સુધી તે / તેણી બેંકને અનધિકૃત વ્યવહારની જાણ ન કરે. અનધિકૃત વ્યવહારની જાણ કર્યા પછી થતા કોઈપણ નુકસાનને બેંક દ્વારા સહન કરવામાં આવશે.
 - ii) અનધિકૃત ઇલેક્ટ્રોનિક બેન્કિંગ વ્યવહારની જવાબદારી ન તો બેંકની હોય કે ન તો ગ્રાહકની હોય, પરંતુ સિસ્ટમમાં અન્યત્ર હોય અને જ્યારે આવા વ્યવહારની જાણ ગ્રાહક દ્વારા બેંકને સૂચિત કરવામાં ગ્રાહક તરફથી વિલંબ થાય (બેંક તરફથી પત્રવ્યવહાર પ્રાપ્ત થયા પછીના ચારથી સાત કાર્યકારી દિવસોનો) હોય, તેવા કિસ્સાઓમાં, ગ્રાહકની વ્યવહાર દીઠ જવાબદારી વ્યવહાર મૂલ્ય અથવા કોષ્ટકમાં નીચે જણાવેલ રકમ, બેમાંથી જે ઓછી હોય તે સુધી મર્યાદિત રહેશે.

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

*	પ્રી-પેઇડ પેમેન્ટ ઇન્સ્ટ્રુમેન્ટ્સ અને ગિફ્ટ કાર્ડ્સ	
*	ચાલુ / કેશ ક્રેડિટ / એમએસએમઇના ઓવરડ્રાફ્ટ એકાઉન્ટ્સ	
*	ચાલુ ખાતા/કેશ ક્રેડિટ/વાર્ષિક સરેરાશ બેલેન્સ ધરાવતા વ્યક્તિઓના ઓવરડ્રાફ્ટ એકાઉન્ટ્સ (છેતરપિંડી થયા અગાઉના 365 દિવસ દરમિયાન) / રૂ. 25 લાખ સુધીની મર્યાદા	
*	રૂ.5 લાખ સુધીની મર્યાદાવાળા ક્રેડિટ કાર્ડ	
*	અન્ય તમામ ચાલુ/ કેશ ક્રેડિટ/ઓવરડ્રાફ્ટ એકાઉન્ટ	25,000
*	રૂ.5 લાખથી વધુની મર્યાદા ધરાવતા ક્રેડિટ કાર્ડ	

3. ત્રાહિત પક્ષના ભંગમાં ગ્રાહકની એકંદર જવાબદારી, ઉપરના ફકરા 1 (ii) અને ફકરા 2 (ii) માં વિગતવાર જણાવ્યા મુજબ, જ્યાં ઉણપ ન તો બેંકની હોય કે ન તો ગ્રાહકની હોય, પરંતુ સિસ્ટમમાં અન્યત્ર હોય, તેનો સારાંશ કોષ્ટક 2 માં આપવામાં આવ્યો છે:

કોષ્ટક 2	
ગ્રાહકની જવાબદારીનો સારાંશ	
પત્રવ્યવહાર પ્રાપ્ત થયાની તારીખથી કપટપૂર્ણ વ્યવહારની જાણ કરવા માટે લેવાયેલ સમય	ગ્રાહકની જવાબદારી (₹)
કામકાજના 3 દિવસની અંદર	શૂન્ય જવાબદારી
કામકાજના 4થી 7 દિવસની અંદર	વ્યવહાર મૂલ્ય અથવા કોષ્ટક 1 માં ઉલ્લેખિત રકમ, બેમાંથી જે ઓછી હોય તે
કામકાજના 7 દિવસથી આગળ	*ઉલ્લેખિત કલમો મુજબ

કોષ્ટક 2 માં ઉલ્લેખિત કામકાજના દિવસોની સંખ્યાની ગણતરી પત્રવ્યવહાર પ્રાપ્ત કરવાની તારીખ બાકાત રાખીને ગ્રાહકની હોમ બ્રાન્ચના કામના સમયપત્રક અનુસાર કરવામાં આવશે.

ગ્રાહકની શૂન્ય જવાબદારી / મર્યાદિત જવાબદારી માટે રિવર્સલ ટાઇમલાઇન

4. ગ્રાહક દ્વારા સૂચિત કરવામાં આવ્યા બાદ, બેંક અનધિકૃત ઇલેક્ટ્રોનિક વ્યવહારમાં સામેલ રકમ ગ્રાહક દ્વારા આવી સૂચનાની તારીખથી 10 કાર્યકારી દિવસોની અંદર ગ્રાહકના ખાતામાં ક્રેડીટ (શેડો રિવર્સલ) કરશે (વીમા દાવાની પતાવટની રાહ જોયા વિના, જે કોઈ હોય તો). બેંકો તેમની મુનસફી પર ગ્રાહકોની બેદરકારીના કિસ્સામાં પણ અનધિકૃત ઇલેક્ટ્રોનિક બેંકિંગ વ્યવહારોના કિસ્સામાં ગ્રાહકની કોઈપણ જવાબદારી માફ કરવાનો નિર્ણય લઈ શકે છે. ક્રેડિટ અનધિકૃત વ્યવહારની તારીખ મુજબ વેલ્યુ ડેટ કરવામાં આવશે.

5. તદ્દપરાંત, બેંકો એ સુનિશ્ચિત કરશે કે:

- i) ફરિયાદ સંચાલન પ્રક્રિયા પર બેંકની માન્ય નીતિમાં નિર્ધારિત કરવામાં આવેલ હોય, પરંતુ ફરિયાદ પ્રાપ્ત થયાની તારીખથી 90 દિવસથી વધુ નહિ તેટલા સમયની અંદર ફરિયાદનું નિરાકરણ લાવવામાં આવે અને ગ્રાહકની જવાબદારી, જો કોઈ હોય તો, આવા સમયની અંદર સ્થાપિત કરવામાં આવે, અને ગ્રાહકને ઉપરોક્ત પોઈન્ટ 1 થી 3ની જોગવાઈઓ અનુસાર વળતર આપવામાં આવે છે;
- ii) જ્યાં તે ફરિયાદનો ઉકેલ લાવવામાં અથવા ગ્રાહકની જવાબદારી નક્કી કરવામાં અસમર્થ હોય, જો કોઈ હોય તો, 90 દિવસની અંદર, બિંદુ 1 થી 3 માં સૂચવ્યા મુજબનું વળતર ગ્રાહકને ચૂકવવામાં આવે છે; અને
- iii) ડેબિટ કાર્ડ/બેંક ખાતાના કિસ્સામાં, ગ્રાહકને વ્યાજનું નુકસાન થતું નથી, અને ક્રેડિટ કાર્ડના કિસ્સામાં, ગ્રાહકને વ્યાજનો કોઈ વધારાનો બોજ સહન કરવો પડતો નથી.

જ્યાં બેંક ફરિયાદનો ઉકેલ લાવવામાં કે ગ્રાહકની જવાબદારી નક્કી કરવામાં અસમર્થ હોય, જો કોઈ હોય તો, 90 દિવસની અંદર, ફરિયાદ 1-5માં સૂચવ્યા મુજબનું વળતર ગ્રાહકને ચૂકવવામાં આવશે.

*નીચે જણાવેલ કલમો મુજબ - આવા તમામ શંકાસ્પદ ડેબિટ્સની તપાસ બેંક દ્વારા જ્યાં પણ જરૂર પડે ત્યાં ગોઠવાયેલી પ્રક્રિયાઓ અને કાયદાનો અમલ કરાવતી સંસ્થાઓ સાથે મળીને કરવામાં આવશે. કેસ-ટુ-કેસ-આધારે આવી તપાસના પરિણામો પર નિર્ભર રહીને.

- (i) કોઈ પણ પ્રકારની છેતરપિંડીના કિસ્સામાં, જો બેંકને ખાતરી થાય કે તેના કર્મચારીઓ દ્વારા કોઈ પણ ઘટક પ્રત્યે અનિયમિતતા/છેતરપિંડી કરવામાં આવી છે, તો શાખા તરત જ તેની જવાબદારી સ્વીકારશે અને દાવાની ચૂકવણી કરશે.
- (ii) બેંકની ભૂલ હોય તેવા કિસ્સામાં, બેંક ગ્રાહકને વાંધા વિના તો જ વળતર આપશે, જો વ્યવહારને ઓટીપી અથવા 2 પરિબળો પ્રમાણીકરણ અથવા દસ્તાવેજમાં ઉલ્લેખિત કોઈપણ કેસ દ્વારા સમર્થન આપવામાં આવ્યું ન હોય.
- (iii) એવા કિસ્સાઓમાં કે જેમાં ન તો બેંકનો વાંક હોય કે ન તો ગ્રાહકનો વાંક હોય પરંતુ ખામી સિસ્ટમમાં અન્યત્ર હોય, તો બેંક ગ્રાહકને માત્ર ગ્રાહકને થયેલા સીધા નાણાકીય નુકસાનના 50% (રૂ. 5,000 થી વધુ નહીં) સુધીનું વળતર આપશે. આવું વળતર ખાતાના જીવનકાળમાં માત્ર એક જ વાર ચૂકવવામાં આવશે.

બેંક નીચેના કારણે ઉદ્ભવતા દાવાઓને નકારવાનો અધિકાર અનામત રાખે છે:

- બેંક દ્વારા ઓફર કરવામાં આવતી પ્રોડક્ટ્સ અને સેવાઓ માટેના નિયમો અને શરતોનું ઉલ્લંઘન
- ગ્રાહકના ખાતાની સુરક્ષા અને ડેબિટ/એટીએમ/ક્રેડિટ કાર્ડ અથવા અન્ય સંવેદનશીલ માહિતી વગેરે જેવા વ્યવહારોના સાધનોની સુરક્ષા સુનિશ્ચિત કરવા માટે બેંક દ્વારા સમયાંતરે બહાર પાડવામાં આવેલી વિવિધ માર્ગદર્શિકાઓનું ગ્રાહક દ્વારા પાલન ન કરવું.
- ગ્રાહકોએ હંમેશાં સુનિશ્ચિત કરવું આવશ્યક છે કે તેઓએ ચેતવણીઓ તાત્કાલિક પ્રાપ્ત કરવા માટે તેમની વર્તમાન સંપર્ક વિગતો, ખાસ કરીને કાર્યરત મોબાઇલ નંબર અને ઇમેઇલ આઇડીને અપડેટ કરી છે. બેંક સાથે આ પ્રકારની સંપર્ક માહિતી અપડેટ ન કરવાની નિષ્ફળતાના પરિણામે ગ્રાહકને એટીએમ/ડેબિટ કાર્ડ/ક્રેડિટ કાર્ડ અથવા બેંક ખાતાના વ્યવહારો/એક્સેસની અન્ય કોઈ પણ ઇલેક્ટ્રોનિક ચેનલના દુરુપયોગને કારણે થયેલા નુકસાન માટે જવાબદાર ઠેરવી શકાય છે.
- પુસ્ત્રમાં રહેલ શંકાસ્પદ અથવા કપટપૂર્ણ વ્યવહારથી ઉદ્ભવતા કોઈપણ પરોક્ષ અથવા પરિણામી નુકસાન માટે કોઈ વળતર સ્વીકારવામાં આવશે નહીં અથવા ચૂકવણી કરવામાં આવશે નહીં.

3.15 લોકર સંબંધિત વળતર

બેંકે જે પરિસરમાં સેફ ડિપોઝિટ વોલ્ટ રાખવામાં આવ્યા છે તેની સલામતી અને સુરક્ષા માટે તમામ પગલાં લીધાં છે. પરંતુ, એવા કમનસીબ ડિસ્સાઓમાં, જ્યાં બેંકની જગ્યામાં તેની પોતાની ખામીઓ, બેદરકારી અને કોઈ પણ ભૂલ / કમિશનના કૃત્ય દ્વારા અથવા તેના કર્મચારી (ઓ) દ્વારા કરવામાં આવેલી છેતરપિંડીને કારણે લોકરની સામગ્રીનું નુકસાન આગ, ચોરી / ઘરફોડ ચોરી / લૂંટ, લૂંટ, ધાડ, મકાન ધરાશાયી થવા જેવી ઘટનાઓને કારણે થાય છે, બેંકોની જવાબદારી સેફ ડિપોઝિટ લોકરના પ્રવર્તમાન વાર્ષિક ભાડાના સો ગણા જેટલી રકમ સુધી મર્યાદિત રહેશે.

3.16 અનિવાર્ય કુદરતી ઘટના

ફોર્સ મેજ્યુર ઇવેન્ટ (અનિવાર્ય કુદરતી ઘટના) નો અર્થ થાય છે ભગવાન, પૂર, દુષ્કાળ, ધરતીકંપ અથવા અન્ય કુદરતી આફતો અથવા સ્થિતિ, આપત્તિ, રોગચાળો અથવા દેશવ્યાપી રોગ, આતંકવાદી હુમલો, યુદ્ધ અથવા રમખાણો, પરમાણુ, રાસાયણિક અથવા જૈવિક દુષણ, ઔદ્યોગિક કાર્યવાહી, વીજળી નિષ્ફળતા, કમ્પ્યુટર ભંગાણ અથવા તોડફોડ, અને ઇમારતોનું પતન, આગ, વિસ્ફોટ અથવા અકસ્માત અથવા આવા અન્ય કૃત્યો જે બેંકના વાજબી નિયંત્રણની બહાર હોય.

જ્યાં સુધી ફોર્સ મેજ્યુર ઇવેન્ટ (અનિવાર્ય કુદરતી ઘટના) અથવા સંજોગો કામગીરીને અશક્ય બનાવવાનું ચાલુ રાખે ત્યાં સુધી બેંકની જવાબદારીઓની કામગીરી સ્થગિત રહેશે. શ્રેષ્ઠ પ્રયાસના આધારે બેંક ફોર્સ મેજ્યુર ઇવેન્ટ (અનિવાર્ય કુદરતી ઘટના) ના પરિણામોને ઘટાડવા માટે વાજબી પગલાં(ઓ) લેવા માટે પ્રતિબદ્ધ છે. કોઈ પણ ઔદ્યોગિક પગલાં, વીજળી ગુલ થવી, કમ્પ્યુટર તૂટી જવું કે તોડફોડ થવી વગેરે કિસ્સામાં બેંક તેની સેવાઓની જોગવાઈમાં થતા વિલંબને ઘટાડવા વાજબી પગલાં લેશે અને તેના ગ્રાહકોને અવિરત સેવાઓ પૂરી પાડવાનો પ્રયાસ કરશે.

આથી, જો આવી અનિવાર્ય કુદરતી ઘટનાઓ (બેંકની સવલતોને અથવા તેની સહયોગી બેંક(કો)ને થયેલા નુકસાન સહિત), સંદેશાવ્યવહારના સામાન્ય માધ્યમોની ગેરહાજરી અથવા તમામ પ્રકારના સ્થાનાન્તરણ વગેરે) બેંકના નિયંત્રણની બહાર હોય, જે તેને ચોક્કસ સેવા વિતરણ માપદંડોની અંદર તેની જવાબદારીઓ નિભાવતા અટકાવે, તો વિલંબિત કેડિટ માટે ગ્રાહકોને વળતર આપવા માટે બેંક જવાબદાર રહેશે નહીં.

3.17 વાસ્તવિક / સીધું નુકસાન

પ્રિપેઇડ ઇન્સ્ટ્રુમેન્ટ સર્વિસ સહિતની વિવિધ બેંકિંગ સેવાઓ માટે આ ગ્રાહક વળતર નીતિ હેઠળ ગ્રાહકને વાસ્તવિક અને પ સીધું નુકસાન (ખાસ કરીને કાલ્પનિક અને પરોક્ષ નુકસાન) ની હદ સુધી જ વળતર આપવા માટે બેંક જવાબદાર રહેશે, જો કે બેંકને કારણે થતા નુકસાનના પૂરતા પુરાવા પૂરા પાડવામાં આવે અને તે ગ્રાહકની બેદરકારીની ગેરહાજરીને આધિન રહેશે.

3.18 સંપૂર્ણ અને અંતિમ પતાવટ

એક વખત બેંક ઉપર જણાવ્યા મુજબ વળતર ચૂકવી દે, પછી તેને "સંપૂર્ણ અને આખરી પતાવટ" તરીકે ગણવામાં આવશે અને ગ્રાહક કે અન્ય કોઈ પણ વ્યક્તિ પાસેથી બેંક દ્વારા આગળનો કોઈ દાવો સ્વીકારવામાં આવશે નહીં.

3.19 ફરિયાદો અને ફરિયાદોનું નિવારણ:

DBS બેંક ઇન્ડિયા લિમિટેડ ખાતે અમે એ બાબત સુનિશ્ચિત કરવા માગીએ છીએ કે તમને અમારી પાસેથી માત્ર શ્રેષ્ઠ સેવા જ મળે, એવી સેવા જેના તમે, અમારા મૂલ્યવાન ગ્રાહક, લાયક છો.

બેંકની ફરિયાદ નિવારણ નીતિ નીચેના સિદ્ધાંતોને અનુસરે છે:

- ગ્રાહકો સાથે દરેક સમયે ન્યાયી વર્તન કરવામાં આવે.
- ગ્રાહકો મારફતે ઉઠાવવામાં આવતી ફરિયાદો સૌજન્ય અને સમયસર કાર્યવાહી કરવામાં આવે.
- ગ્રાહકોને સંસ્થામાં તેમની ફરિયાદો વધારવાના માર્ગો વિશે માહિતગાર કરવામાં આવે છે, અને જો તેઓ તેમની ફરિયાદોના નિરાકરણથી સંતુષ્ટ ન હોય તો તેમના અધિકારો વિશે માહિતગાર કરવામાં આવે.
- બેંકના કર્મચારીઓ સદ્ભાવનાથી અને પૂર્વગ્રહ વિના, ગ્રાહકોના હિતો માટે કામ કર.

જો કોઈ પણ તબક્કે તમને એવું લાગતું હોય કે અમારી સેવાનું સ્તર તમારી અપેક્ષાઓ મુજબનું નથી, તો તમે શું કરી શકો તે આ પ્રમાણે છે: 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>

ફરિયાદની નીતિ તમને સંપર્કની વિગતો, સમયરેખાઓ અને તમારી ફરિયાદો નોંધાવવા માટે વૃદ્ધિના સ્તરમાં મદદરૂપ થશે. જો તમે બેંક દ્વારા પૂરા પાડવામાં આવેલા નિકાલથી ખુશ ન હોવ, તો આ નીતિ તમને પ્રક્રિયા અને બેલેન્ડિંગ ઓમ્બ્ડ્સમેન (લોકપાલ) નો સંપર્ક કેવી રીતે કરવો તે અંગે માર્ગદર્શન આપે છે

4 શાસન

4.1 માલિકી અને મંજૂરી આપતી સત્તા

આ નીતિને DBS Bank India Limited Board દ્વારા મંજૂરી આપવામાં આવી છે. કોઈ પણ ફેરફારો કે જે નક્કર ન હોય, પરંતુ આકસ્મિક અથવા વહીવટી સ્વરૂપના હોય, તેને મંજૂરી આપતી સત્તા દ્વારા સાઇન-ઓફની જરૂર હોતી નથી.

બોર્ડ, આ નીતિ દ્વારા, સીબીજી સેવાઓ અને ઉત્પાદનો માટે ફેરફારોને મંજૂરી અથવા સોંપણી કરવા માટે કન્ઝ્યુમર બેલેન્ડિંગ ગ્રુપના ભારતના વડાને સત્તા સોંપે છે.

4.2 સમીક્ષા

આ નીતિની ત્રણ વર્ષમાં એક વખત (એક મહિના સુધીના ગ્રેસ પિરિયડ સાથે) અથવા અગાઉ નિયમનકારી જગ્યા અથવા આંતરિક વિકાસમાં વિકાસને કારણે ફેરફારોની બાંધધરી આપવામાં આવી હોય તેવા કિસ્સામાં સમીક્ષા થવી જોઈએ, જેથી સતત સુસંગતતા સુનિશ્ચિત થઈ શકે

પરીશીષ્ટ 1 સંસ્કરણ ઇતિહાસ

સંસ્કરણ	ઈશ્યૂની તારીખ	ચાવીરુપ ફેરફારોનો સારાંશ
1.0	ડિસેમ્બર 2021	- ઇસ્યુ કરવામા આવેલ નીતિ
2.0	જૂન 2023	- એવા દૃશ્યો કે જેના દ્વારા બેંક અપડેટ કરેલ આરટીજીએસ નિષ્ફળ ગયેલ વ્યવહાર સમયગાળા માટે વળતર આપવા માટે જવાબદાર નથી, - સમીક્ષાનો સમયગાળો - સંસ્કરણ ઇતિહાસ