



Live more,
Bank less

ग्राहक मुआवज़ा नीति

2023

धारा	विषय	पेज
1	परिचय	3
2	मार्गदर्शक सिद्धांत	3
3	नीति	3
3.1	अनधिकृत/त्रुटिपूर्ण निकासी	3
3.2	खातों में प्रत्यक्ष डेबिट/इलेक्ट्रॉनिक भुगतान (आरटीजीएस/एनईएफटी)/अन्य डेबिट	4
3.3	स्टॉप पेमेंट निर्देशों के बाद भी चेकों का भुगतान	8
3.4	विदेशी मुद्रा सेवाएँ (विदेशी मुद्रा चेक कलेक्शन)	8
3.5	घरेलू चेक कलेक्शन	8
3.6	पारगमन में खो गए लिखतों के लिए मुआवजा	9
3.7	सावधि जमा	9
3.8	डुप्लीकेट डिमांड ड्राफ्ट जारी करना	9
3.9	बैंक के एजेंट द्वारा संहिता का उल्लंघन	9
3.10	निवेश और रिडम्पशन स्लिप्स पर कार्रवाई न करना	9
3.11	लोन की चुकौती हो जाने पर दस्तावेजों की वापसी	10
3.12	लेन-देन का क्रेडिट और/या वापसी दर्ज करने में विलंब	10
3.13	असफल एटीएम लेनदेन के क्रेडिट में विलंब	11
3.14	धोखाधड़ी से हुए लेनदेन के कारण डेबिट कार्ड/मोबाइल बैंकिंग/इंटरनेट बैंकिंग/क्रेडिट कार्ड में हुए गलत/अनधिकृत डेबिट को वापस करना	12
3.15	लॉकर से संबंधित मुआवजा	15
3.16	अप्रत्याशित घटना	14
3.17	वास्तविक/प्रत्यक्ष नुकसान	15
3.18	पूर्ण और अंतिम निपटान	16
3.19	शिकायतों और आपत्तियों का निवारण	16
4	नियंत्रण	16
4.1	स्वामित्व और अनुमोदन प्राधिकारी	16
4.2	समीक्षा	16

1 परिचय

इस नीति का उद्देश्य एक ऐसी प्रणाली स्थापित करना है जिसके द्वारा बैंक ग्राहक को किसी भी वित्तीय नुकसान के लिए क्षतिपूर्ति प्रदान करता है, जो बैंक की ओर से सेवा में कमी या किसी चूक या कार्यवाही के कारण, जिसके लिए सीधे तौर पर बैंक या तीसरे पक्ष को जिम्मेदार ठहराया गया हो, या उल्लंघन जहां कमी न तो बैंक की ओर से हो और न ही ग्राहक की ओर से, या ग्राहक द्वारा अनाधिकृत डेबिट की रिपोर्टिंग के बाद हुए किसी उल्लंघन के कारण ग्राहक को हुआ हो। बैंक की यह ग्राहक मुआवजा नीति इसलिए, खाते से अनाधिकृत डेबिट होने, चेक/लिखतों के कलेक्शन विलम्ब से प्राप्त होने पर ग्राहकों को ब्याज का भुगतान, भुगतान रोकने के निर्देश की पावती के बाद चेक का भुगतान, भारत के भीतर धन प्रेषण, भारत के बाहर धन प्रेषण, विदेशी मुद्रा सेवाएं, कर्ज, प्रीपेड लिखतों, ATM से नकद निकासी, अनाधिकृत इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग लेनदेन जो वन-टाइम पासवर्ड (OTP) या 2 फैक्टर ऑथेंटिकेशन (2FA) द्वारा समर्थित न हो से उत्पन्न धोखाधड़ी आदि से संबंधित क्षेत्रों को कवर करने के लिए तैयार की गई है। दस्तावेज का दायरा DBIL तक ही सीमित है।

2 मार्गदर्शक सिद्धांत

यह नीति ग्राहकों से व्यवहार में पारदर्शिता और निष्पक्षता के सिद्धांतों पर आधारित है। यह दोहराया जाता है कि नीति केवल उन वित्तीय नुकसानों के लिए क्षतिपूर्ति को कवर करती है, जो ग्राहक को बैंक या तीसरे पक्ष द्वारा दी जाने वाली सेवाओं में कमी के कारण हो सकते हैं, विशेष रूप से अनाधिकृत इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग लेनदेन के मामले में, जो वन-टाइम पासवर्ड (OTP) या 2 फैक्टर ऑथेंटिकेशन (2FA) द्वारा समर्थित नहीं है, जिसे सीधे मापा जा सकता है और इस नीति के तहत प्रतिबद्धताएं बैंक-ग्राहक विवादों को सुलझाने के लिए विधिवत गठित किसी भी मंच के समक्ष अपनी स्थिति का बचाव करने के बैंक के किसी भी अधिकार को प्रभावित नहीं करती हैं। नीति RBI और अन्य संबंधित प्राधिकरणों और नियामकों द्वारा जारी विनियमन में परिवर्तनों द्वारा निर्देशित होती है।

3 नीति

3.1 अनाधिकृत/वृत्तिपूर्ण निकासी

यदि बैंक ने किसी खाते में अनाधिकृत/वृत्तिपूर्ण प्रत्यक्ष डेबिट किया है, तो वृत्तिपूर्ण डेबिट के बारे में ग्राहक द्वारा सूचित किए जाने पर या आंतरिक खोज के माध्यम से पता लगने पर स्थिति की पुष्टि करने के बाद प्रविष्टि को तुरंत उलट दिया जाएगा। यदि अनाधिकृत/गलत डेबिट के परिणामस्वरूप बचत बैंक जमा पर ब्याज के भुगतान के लिए लागू न्यूनतम शेष राशि में कमी या लोन खाते में बैंक को अतिरिक्त ब्याज के भुगतान के रूप में ग्राहक को वित्तीय नुकसान हुआ है, तो बैंक ग्राहक को हुए किसी भी वास्तविक ब्याज नुकसान के लिए मुआवजा प्रदान करेगा (मुआवजा की गणना लेनदेन की तारीख के आधार पर की जाएगी, रिपोर्टिंग की तारीख के आधार पर नहीं)। यदि ग्राहक द्वारा गलत बताई गई प्रविष्टि के सत्यापन में किसी तीसरे पक्ष की भागीदारी नहीं है, तो बैंक को गलत डेबिट के सत्यापन की प्रक्रिया उसकी रिपोर्टिंग की तारीख से अधिकतम 7 कार्य दिवसों के भीतर पूरी करने की व्यवस्था करनी होगी। यदि सत्यापन में कोई तीसरा पक्ष भी शामिल है, तो बैंक सत्यापन की प्रक्रिया सर्वोत्तम प्रयास के आधार पर ग्राहक द्वारा गलत लेनदेन की सूचना देने की तारीख से अधिकतम एक महीने की अवधि के भीतर पूरी करेगा। यदि किसी कारणवश बैंक द्वारा किए गए सभी प्रयासों के बावजूद तीसरा पक्ष उत्तर नहीं देता है या विलंब करता है, तो उस विलंब को ऊपर बताई गई एक महीने की अवधि से बाहर माना जाएगा और बैंक इसके समाधान के लिए आवश्यक किसी भी सहायता के लिए ग्राहक से संपर्क कर सकता है। क्रेडिट कार्ड परिचालन के संबंध में ग्राहकों द्वारा रिपोर्ट किए गए अनाधिकृत गलत लेनदेन को, जिसके लिए व्यापारी प्रतिष्ठान का संदर्भ आवश्यक है, कार्ड एसोसिएशन द्वारा निर्धारित नियमों के अनुसार नियंत्रित किया जाएगा।

यदि किसी ग्राहक के खाते में कोई गलत राशि जमा कर दी जाती है तो बैंक के पास राशि को वापस करने के लिए कोई मुआवजा दिए बिना खाते से राशि डेबिट करने का अधिकार सुरक्षित है। DBS द्वारा गलती से पोस्ट किया गया क्रेडिट वापस करने के लिए ग्राहक की सहमति की आवश्यकता नहीं होती है। हालांकि, किसी तीसरे पक्ष से हुई गलती के कारण गलत क्रेडिट पोस्ट होने के मामले में राशि को वापस करने के लिए, ग्राहक की पूर्व सहमति आवश्यक है।

3.2 खातों में प्रत्यक्ष डेबिट/NACH डेबिट/इलेक्ट्रॉनिक भुगतान (RTGS/NEFT/ IMPS/ UPI)/अन्य डेबिट

बैंक ग्राहकों के प्रत्यक्ष डेबिट/स्थायी अनुदेश/ECS या NACH डेबिट अनुदेशों को समय पर पूरा करने का दायित्व लेगा। यदि बैंक इन प्रतिबद्धताओं को पूरा करने में विफल रहता है और इस विलंबित क्रेडिट के कारण ग्राहक को अन्य बैंक में बैंकिंग शुल्क के रूप में जो भुगतान करना पड़ सकता है उसे उसका मुआवजा दिया जाएगा, बशर्ते डेबिट की तिथि पर ग्राहक के खाते में पर्याप्त शेष राशि उपलब्ध हो और बैंक में मान्य डेबिट अधिदेश/स्थायी अनुदेश पंजीकृत हो। यह नीति केवल उस खाते पर लगाए गए शुल्कों को कवर करेगी जिसमें क्रेडिट जाना था, तथा उससे संबंधित किसी अन्य मामले पर लागू नहीं होगी। इलेक्ट्रॉनिक भुगतान जैसे RTGS / NEFT / IMPS / UPI ग्राहक को बताए गए लागू नियमों और शर्तों के अधीन होंगे।

बैंक टैरिफ अनुसूची/शुल्क अनुसूची के अनुसार बैंक द्वारा अधिसूचित कोई भी लागू सेवा शुल्क ग्राहक के खाते से डेबिट करेगा। जहां अनजाने में गलती से सेवा शुल्क लगा दिया गया है, बैंक ग्राहक से इस संबंध में सूचना प्राप्त होने के 7 कार्य दिवसों के भीतर, नियमों और शर्तों तथा समय-समय पर सूचित किए जाने वाले अन्य नियमों और शर्तों के अनुसार जांच के बाद, गलत प्रविष्टि को उलट देगा।

मुआवजा, बचत बैंक जमा पर ब्याज के भुगतान के लिए लागू न्यूनतम शेष राशि में कमी या लोन खाते में बैंक को अतिरिक्त ब्याज के भुगतान के कारण लगाए गए ब्याज या दंड के रूप में प्रत्यक्ष और वास्तविक वित्तीय हानि तक ही सीमित होगा, बैंक ग्राहक को बचत / चालू खातों / या किसी अन्य कॉर्पोरेट खातों पर देय न्यूनतम शेष राशि के रखरखाव के लिए लगाए गए दंड या ग्राहक द्वारा उठाए गए किसी भी वास्तविक ब्याज हानि के लिए ही मुआवजा देगा। क्रेडिट कार्ड परिचालन के संबंध में ग्राहकों द्वारा रिपोर्ट किए गए अनधिकृत गलत लेनदेन को, जिसके लिए व्यापारी प्रतिष्ठान का संदर्भ आवश्यक है, कार्ड एसोसिएशन द्वारा निर्धारित नियमों के अनुसार नियंत्रित किया जाएगा।

ग्राहक की सहमति के बिना क्रेडिट कार्ड जारी करना/सक्रिय करना

क्रेडिट कार्ड ग्राहकों को अवांछित ऋण या अन्य ऋण सुविधाएं नहीं दी जानी चाहिए। यदि प्राप्तकर्ता की सहमति के बिना कोई अनचाही ऋण सुविधा प्रदान कर दी जाती है और प्राप्तकर्ता उस पर आपत्ति करता है, तो बैंक न केवल ऋण सीमा वापस ले लेगा, बल्कि उचित जुर्माना भी अदा करने के लिए उत्तरदायी होगा।

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

जहां सिद्ध हो जाता है कि बैंक ने प्राप्तकर्ता की सहमति के बिना ही क्रेडिट कार्ड जारी और सक्रिय किया है, वहां बैंक लगाया गया शुल्क तुरंत वापस ले लेगा, साथ ही समय-समय पर जारी नियामक दिशानिर्देशों के अनुरूप जुर्माने का भुगतान भी करेगा, यदि कोई हो।

असफल या 'विफल' लेनदेन

असफल या 'विफल' लेनदेन के लिए ग्राहक को मुआवजा दिया जाएगा। विफलता विभिन्न कारणों से हो सकती है, जिसके लिए सीधे तौर पर ग्राहक जिम्मेदार नहीं होता है, जैसे संचार संपर्क में बाधा, ATM में नकदी की अनुपलब्धता, सत्रों का समय समाप्त हो जाना, विभिन्न कारणों से लाभार्थी के खाते में धनराशि जमा न होना आदि।

हालाँकि, यदि निम्नलिखित में से किसी भी कारण से RTGS/NEFT/NACH लेनदेन में विलंब होता है तो बैंक ग्राहक को मुआवजा देने के लिए उत्तरदायी नहीं होगा:

- खाता फ्रीज हो गया है
- खाता निष्क्रिय हो गया है
- खाता प्रसुप्त है
- लाभार्थी का नाम बेमेल है, ग्राहक द्वारा गलत लाभार्थी नाम प्रदान किया गया है।
- गलत समाशोधन कोड

- NR -
 - o गैर-NRE भुगतानकर्ता NRE ग्राहक को क्रेडिट करने का प्रयास कर रहा है
 - o NRO खाते में आवक क्रेडिट o निधियों का स्रोत प्रदान नहीं किया गया
- कोई अन्य वैध व्यावसायिक कारण
- कॉर्पोरेट ग्राहक बैंक से संरचित नकद/व्यापार/FX/ऋण समाधान का उपयोग करता है, इसलिए यदि विलंब T+1 व्यावसायिक दिनों से अधिक हो जाता है, जहां T लेनदेन की तारीख है, तो कॉर्पोरेट ग्राहकों को मुआवजा देने पर विचार किया जाएगा।

नीचे दिए गए दिशानिर्देश निर्धारित करते हैं कि बैंक मुआवजा राशि की गणना कैसे करेगा:

RTGS

असफल भुगतान को वापस करने में 2 घंटे की समयावधि से अधिक विलंब होने पर, भुगतान करने वाला ग्राहक वर्तमान रेपो दर प्लस 2% की दर से मुआवजा प्राप्त करने का पात्र होगा।

यदि लाभार्थी के खाते में धनराशि विलंब से जमा होने /जमा न होने की समस्या हुई है तो ग्राहक अपने बैंक/शाखा से संपर्क कर सकता है। यदि समस्या का संतोषजनक समाधान नहीं होता है, तो निम्नलिखित पते पर ईमेल या डाक द्वारा UTR नंबर और समस्या का विवरण देते हुए शिकायत दर्ज कराई 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

ध्यान दें: उपरोक्त संपर्क विवरण RTGS प्रणाली के बारे में RBI के अक्सर पूछे जाने वाले प्रश्नों के आधार पर दिया गया है, जो यहां उपलब्ध है - https://www.rbi.org.in/scripts/FS_FAQs.aspx?Id=65&fn=9

NEFT

यदि NEFT लेनदेन बैंक निपटान के बाद दो घंटे के भीतर क्रेडिट या वापस नहीं होता है, तो बैंक प्रभावित ग्राहक को विलंब की अवधि/ जमा या रिफंड की तारीख तक के लिए, जैसा भी मामला हो, वर्तमान RBI LAF रेपो दर प्लस प्रतिशत की दर से दंडात्मक ब्याज का भुगतान करने के लिए उत्तरदायी होता है, यह राशि ग्राहक द्वारा इस संबंध में विशिष्ट दावा दर्ज किए जाने की प्रतीक्षा किए बिना ही ग्राहक के खाते में जमा कर दिया जाता है।

किसी विवाद/शिकायत की स्थिति में, ग्राहक विवादित लेनदेन के विवरण के साथ बैंक के शिकायत निवारण प्रकोष्ठ से संपर्क कर सकता है। 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>

यदि शिकायत का समाधान 30 दिनों के भीतर नहीं होता है, तो ग्राहक यह शिकायत "रिजर्व बैंक-एकीकृत लोकपाल योजना (RB-IOS, 2021)" के तहत दर्ज करा सकता है। RB-IOS, 2021 ग्राहकों को एक एकल संदर्भ बिंदु प्रदान करता है जहाँ इसमें निर्दिष्ट RBI विनियमित संस्थाओं के खिलाफ शिकायत दर्ज कराई जा सकती है। RB-IOS, 2021 RBI की वेबसाइट पर निम्नलिखित पाथ पर उपलब्ध है:

https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RB IOS2021_121121.pdf

शिकायतें <https://cms.rbi.org.in> , पर ऑनलाइन या समर्पित ई-मेल crpc@rbi.org.in के माध्यम से दर्ज की जा सकती हैं, या भारतीय रिज़र्व बैंक में स्थापित 'केंद्रीकृत प्राप्ति और प्रसंस्करण केंद्र' (सीआरपीसी) को भौतिक रूप से, चौथी मंजिल, सेक्टर 17, चंडीगढ़ - 160 017 के पते पर भेजी जा सकती हैं, इसका प्रारूप निम्नलिखित पाथ पर दिया गया है - https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RBIOS2021_121121_A.pdf. एक टोल-फ्री नंबर - 14448 (सुबह 9:30 से शाम 5:15 बजे तक) - भी ग्राहकों के लिए उपलब्ध है जिस पर शिकायत दर्ज कराई जा सकती है और शिकायत निवारण के बारे में जानकारी प्राप्त की जा सकती है, इस नम्बर पर कई भाषाओं में बात करने की सुविधा उपलब्ध है।

ध्यान दें: उपरोक्त संपर्क विवरण RTGS प्रणाली के बारे में RBI के अक्सर पूछे जाने वाले प्रश्नों के आधार पर दिया गया है, जो यहां उपलब्ध हैं: https://www.rbi.org.in/scripts/FS_FAQs.aspx?Id=60&fn=9

IMPS/UPI/NACH/APB:

1	आधार पेमेंट ब्रिज सिस्टम (APBS)		
A	लाभार्थी के खाते में क्रेडिट होने में विलंब।	लाभार्थी बैंक को यह लेनदेन T+1 दिन के भीतर उलटना होगा।	100/- प्रतिदिन यदि विलंब T + 1 दिन से अधिक हो।

2	तत्काल भुगतान प्रणाली (IMPS)		
A	खाते से राशि डेबिट हो गई, लेकिन लाभार्थी खाते में क्रेडिट नहीं हुई।	यदि लाभार्थी के खाते में जमा नहीं किया जा सकता, तो लाभार्थी बैंक द्वारा ऑटो-रिवर्सल (R) अधिकतम T + 1 दिन में कर दिया जाएगा।	100/- प्रतिदिन यदि विलंब T + 1 दिन से अधिक हो।

3	एकीकृत भुगतान इंटरफ़ेस (UPI)		
A	खाते से राशि डेबिट हो गई, लेकिन लाभार्थी खाते में क्रेडिट नहीं हुई (धन अंतरण)।	यदि लाभार्थी के खाते में जमा नहीं किया जा सकता, तो लाभार्थी बैंक द्वारा ऑटो-रिवर्सल (R) अधिकतम T + 1 दिन में कर दिया जाएगा।	100/- प्रतिदिन यदि विलंब T + 1 दिन से अधिक हो।
b	खाते से डेबिट हो गया लेकिन व्यापारिक संस्थान को लेनदेन की पुष्टि प्राप्त नहीं हुई (व्यापारी को भुगतान)।	ऑटो-रिवर्सल T + 5 दिन में।	100/- प्रतिदिन यदि विलंब T + 5 दिन से अधिक हो।

4	नेशनल ऑटोमेटेड क्लियरिंग हाउस (NACH)		
A	लाभार्थी के खाते में क्रेडिट होने में विलंब या राशि वापस होना।	लाभार्थी के बैंक को क्रेडिट नहीं हुए लेनदेन को T+1 दिन के भीतर उलटना होगा।	100/- प्रतिदिन यदि विलंब T + 1 दिन से अधिक हो।
B	ग्राहक द्वारा बैंक से डेबिट अधिदेश वापस लेने के बावजूद खाते से डेबिट हुआ।	ग्राहक का बैंक इस डेबिट के लिए जिम्मेदार होगा। समाधान T+1 दिन के भीतर पूरा किया जाएगा।	

उपरोक्त ग्रीड में, T+1/ T+5 का उपयोग RBI के संचार के अनुसार कैलेंडर दिवस के संदर्भ में किया जाएगा। यहां ध्यान दिया जाना

चाहिए कि:

- * निर्धारित समय सीमा असफल लेनदेन के समाधान की बाहरी सीमा है; तथा
- * बैंक इस असफल लेनदेन का जल्दी समाधान करने का प्रयास करेंगे।

जहां भी वित्तीय मुआवजा देना आवश्यक होगा, वह ग्राहक से शिकायत या दावा प्राप्त होने की प्रतीक्षा किए बिना, ग्राहक के खाते में स्वतः ही जमा कर दिया जाएगा।

हालाँकि, यदि UPI/ IMPS लेनदेन में विलंब परिचालन/तकनीकी समस्याओं के कारण इको-पार्टनर (जैसे, NPCI) की ओर से होता है, तो बैंक ग्राहक को मुआवजा देने के लिए उत्तरदायी नहीं होगा।

NPCI ने IMPS/ UPI पोर्टलों में धन की वापसी में विलंब के लिए मुआवजे की गणना को स्वचालित कर दिया है।

- DBS (लाभार्थी के रूप में) से वापसी में विलंब के लिए, NPCI निपटान के एक भाग के रूप में मुआवजा की राशि DBS से डेबिट करेगा और धन प्रेषक बैंक को दे देगा। इस मामले में, मुआवजा DBS की जेब से धन प्रेषण करने वाले बैंक के ग्राहक को दिया जाएगा (DBS के ग्राहक को नहीं)।
- प्रतिपक्षी बैंक (लाभार्थी के रूप में जहां DBS प्रेषक है) से वापसी में विलंब के लिए, NPCI मुआवजा की राशि अन्य बैंक से डेबिट करेगा और DBS को दे देगा। इस मामले में, मुआवजा अन्य बैंक की जेब से DBS के ग्राहक को दिया जाएगा।

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

अवांछित कार्ड:

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

3.3 भुगतान रोकने का निर्देश के बाद चेक का भुगतान

यदि भुगतान रोकने का निर्देश प्राप्त होने की बैंक द्वारा स्वीकृति के बाद चेक का भुगतान किया गया है, तो बैंक ग्राहक द्वारा बैंक को लेनदेन की सूचना देने के 2 कार्य दिवसों के भीतर मामले की सावधानीपूर्वक जांच करेगा और यदि बैंक को कोई विरोधाभासी निर्देश प्राप्त नहीं हुए हैं, तो बैंक लेनदेन को उलट देगा और वैल्यू डेटेड क्रेडिट देगा। ग्राहक को होने वाले किसी भी परिणामी वित्तीय नुकसान की भरपाई उपरोक्त पैरा 3.1 के तहत की जाएगी। किसी भी महत्वपूर्ण कारक के मामले में, भुगतान बैंक के विवेक से ग्राहक के लेन-देन इतिहास के आधार पर किया जाएगा।

3.4 विदेशी मुद्रा सेवाएँ (विदेशी मुद्रा चेक कलेक्शन)

बैंक, विदेश भेजे गए विदेशी मुद्रा में जारी चेकों की वसूली में होने वाली विलंब 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 विदेशों में स्थित बैंकों पर आहरित लिखतों के कलेक्शन में लगने वाला समय अलग-अलग देशों में तथा एक ही देश के भीतर, अलग-अलग स्थानों पर भिन्न-भिन्न होता है। अन्तिम मंजूरी प्राप्त लिखतों की वापसी के लिए समय मानदंड भी विभिन्न देशों में अलग-अलग होते हैं। तथापि, बैंक अपने संपर्की बैंकों में स्थित बैंक के नोस्ट्रो खाते में आय जमा हो जाने के बाद, क्रेडिट देने में हुए अनुचित विलंब के लिए ग्राहक को मुआवजा देगा। ऐसे मामलों में मुआवजा निम्नानुसार निर्धारित किया जाएगा: - राशि क्रेडिट करने में विलंब के लिए बैंक की चेक कलेक्शन नीति में वर्णन के अनुसार ब्याज

- विदेशी मुद्रा दर में प्रतिकूल उतार-चढ़ाव के कारण किसी संभावित नुकसान के लिए मुआवजा

3.5 घरेलू चेक कलेक्शन

ग्राहक को मुआवजा नीति के भाग के रूप में, यदि क्रेडिट देने में बैंक की चेक कलेक्शन नीति में निर्धारित समय से अधिक विलंब होता है, तो बैंक अपने ग्राहकों को कलेक्शन लिखतों (स्थानीय/बाहरी चेकों) की राशि पर ब्याज का भुगतान करेगा। इस ब्याज का भुगतान ग्राहकों द्वारा कोई दावा किए बिना ही किया जाएगा। विलंबित कलेक्शन पर ब्याज के भुगतान में बैंक की अपनी शाखाओं पर या अन्य बैंकों पर आहरित लिखतों के बीच कोई अंतर नहीं होगा। विलंबित कलेक्शन पर ब्याज का भुगतान निम्नलिखित दरों पर किया जाएगा:

- स्थानीय चेक के मामले में 3 कार्य दिवस से अधिक विलंब की अवधि के लिए घरेलू बचत बैंक दर।
- CTS केन्द्रों पर देय बाहरी चेकों के कलेक्शन में 3 कार्य दिवसों से अधिक का विलंब और गैर-CTS केन्द्रों पर देय बाहरी चेकों के कलेक्शन में 10 कार्य दिवसों से अधिक का विलंब के लिए घरेलू बचत बैंक दर।
- जहां विलंब 14 कार्य दिवसों से अधिक है, वहां ब्याज का भुगतान संबंधित अवधि के लिए घरेलू सावधि जमा पर लागू दर (समयपूर्व निकासी सुविधा वाले घरेलू सावधि जमा के लिए लागू दर) से किया जाएगा।
- असाधारण विलंब, अर्थात् 90 कैलेंडर दिनों से अधिक विलंब के मामले में, ब्याज का भुगतान संबंधित घरेलू सावधि जमा दर (समयपूर्व निकासी सुविधा वाले घरेलू सावधि जमा के लिए लागू दर) से 2% अधिक के दर से किया जाएगा।
- यदि कलेक्शन के लिए जमा किए गए चेक की राशि ग्राहक के ओवरड्राफ्ट/लोन खाते में जमा की जानी हो, तो ब्याज का भुगतान लोन खाते पर लागू दर से किया जाएगा। असाधारण विलंब के लिए, ब्याज का भुगतान लोन खाते पर लागू दर से 2% अधिक की दर से किया जाएगा।
- क्रेडिट कार्ड के लिए, जहां क्रेडिट कार्ड ग्राहक स्थानीय चेक क्रेडिट कार्ड भुगतान की देय तिथि से 2 कार्य दिवसों पहले और बाहरी चेक क्रेडिट कार्ड भुगतान की देय तिथि से 5 कार्य दिवसों पहले जमा करता है, बैंक की ओर से किसी विलंबित क्रेडिट के मामले में बैंक किसी भी तरह का जुर्माना या दंडात्मक प्रभार नहीं लगाएगा और भुगतान को क्रेडिट कार्ड भुगतान की देय तिथि के भीतर प्राप्त हुआ मानेगा। हालाँकि, ग्राहक की ओर से किसी कारण से क्रेडिट में विलंब होने की स्थिति में, बैंक आंशिक भुगतान या विलंबित भुगतान के लिए लागू क्रेडिट कार्ड के नियमों व शर्तों के अनुसार जुर्माना या दंडात्मक शुल्क और ब्याज लगाएगा।

3.6 पारगमन में खो गए लिखतों के लिए मुआवजा

ग्राहक द्वारा कोई चेक कलेक्शन हेतु बैंक को सौंपे जाने के बाद उसके खो जाने के कारण ग्राहक को हुई वित्तीय हानि के लिए बैंक की ग्राहक को मुआवजा देने की नीति का भी चेक कलेक्शन नीति में उल्लेख किया जाएगा। बैंक खोए हुए चेक/लिखत की राशि पर 10 कार्य दिवस तक के उचित विलंब के लिए घरेलू बचत दरों पर ब्याज का भुगतान करेगा।

3.7 सावधि जमा

यदि बैंक, सावधि जमा की बुकिंग से संबंधित ग्राहक के निर्देश पर कार्रवाई करने में, निधियां और निर्देश प्राप्त होने के बाद भी विफल रहता है,

तो ग्राहक का सावधि जमा, प्राप्त निर्देशों और निधियों के अनुसार देय मूल्य तिथि पर ही बुक किया जाएगा।

इन जमाराशियों की परिपक्वता की स्थिति में, बैंक इन अनुदेशों के प्राप्त होने की कट-ऑफ अवधि के भीतर ग्राहक द्वारा दिए गए परिपक्वता अनुदेशों के अनुसार कार्यवाही करेगा। यदि बैंक अनुदेश पर कार्रवाई करने में विफल रहता है, जिसके परिणामस्वरूप बचत बैंक जमा पर ब्याज के भुगतान के लिए लागू न्यूनतम शेष राशि में कमी या लोन खाते में बैंक को अतिरिक्त ब्याज के भुगतान के रूप में ग्राहक को वित्तीय नुकसान होता है, तो बैंक लगाए गए वास्तविक शुल्क और ब्याज की ग्राहक को प्रतिपूर्ति करके उस नुकसान की भरपाई करेगा।

3.8 डुप्लीकेट डिमांड ड्राफ्ट जारी करना

बैंक ग्राहक को डुप्लीकेट डिमांड ड्राफ्ट इसका अनुरोध मांगे गए आवश्यक दस्तावेजों के साथ प्राप्त होने की तारीख से दो सप्ताह के भीतर जारी करेगा। इस अवधि से अधिक विलंब होने पर, बैंक संबंधित परिपक्वता अवधि के लिए लागू सावधि जमा दर (समयपूर्व निकासी सुविधा वाले घरेलू सावधि जमा के लिए लागू दर) से ब्याज का भुगतान करेगा। यह केवल उन मामलों में लागू होगा जहां बैंक पर आहरित डुप्लीकेट डिमांड ड्राफ्ट का अनुरोध क्रेता द्वारा किया गया हो तथा यह तीसरे पक्ष द्वारा अनुमोदन के मामले में लागू नहीं होगा।

3.9 एजेंट द्वारा बैंक की प्रतिबद्धता का उल्लंघन

बैंक का कोई प्रतिनिधि / कूरियर या DSA किसी अनुचित आचरण में लिप्त है या ग्राहकों के प्रति बैंक की प्रतिबद्धता का उल्लंघन किया है, ऐसी कोई कोई शिकायत ग्राहक से प्राप्त होने की स्थिति में, बैंक शिकायत प्राप्त होने की तारीख से 7 कार्य दिवसों के भीतर शिकायत की जांच करने के लिए उचित कदम उठाएगा और ग्राहक को निष्कर्षों से अवगत कराएगा और जहां भी उचित होगा, मामले के आधार पर बैंकिंग लेनदेन में ग्राहक को वास्तविक वित्तीय नुकसान की भरपाई करेगा। इसमें कोई अन्य व्यय और अप्रत्यक्ष वित्तीय या गैर-वित्तीय हानि शामिल नहीं है।

3.10 निवेश और रिडेम्पशन स्लिप्स पर कार्रवाई न करना

यदि बैंक म्यूचुअल फंड में आगे की प्रक्रिया के लिए किसी ग्राहक द्वारा बैंक को प्रस्तुत किए गए किसी निवेश या रिडेम्पशन पर्ची पर कार्रवाई करने में विफल रहता है, तो बैंक विलंबित राशि पर पर्ची में हुए बिलम्ब की अवधि के लिए, उस समय प्रचलित घरेलू बचत बैंक दर से मुआवजा देगा।

यदि ग्राहक का सॉवरेन गोल्ड बॉन्ड (SGB) का आवेदन अस्वीकार कर दिया जाता है, तो बैंक T+1 कार्य दिवसों के भीतर ग्राहक को धन वापसी करने का पूरा प्रयास करेगा। हालांकि, आवेदक को राशि वापस करने में बैंक की ओर से बिलंब होने की स्थिति में, ग्राहकों को बिलंब के प्रत्येक दिन के लिए रेपो दर + 2% की दर से मुआवजा दिया जाएगा। मुआवजा आवेदन की निवेश राशि पर दिया जाएगा।

3.11 लोन की चुकौती हो जाने पर दस्तावेजों की वापसी

बैंक, लोन अनुबंध की शर्तों के अनुसार सभी बकाया राशियों को चुका देने और बैंक की नीति के अनुसार अन्य संबंधित औपचारिकताओं और दस्तावेजीकरण को पूरा कर लेने के बाद 30 कैलेंडर दिनों के भीतर बंधक संपत्ति और / या सुरक्षा के रूप में रखी गई चल संपत्ति (यदि कोई हो) से संबंधित सभी प्रतिभूतियां / दस्तावेज / हक विलेख, ग्राहक (ग्राहकों) को वापस कर देगा।

यदि किसी अन्य दावे के लिए सेट ऑफ के अधिकार का उपयोग किया जाना है, तो बैंक अन्य दावों के बारे में पूरे विवरण के साथ उचित नोटिस देगा और बंधक संपत्ति और/या सुरक्षा के रूप में रखी गई चल संपत्ति (यदि कोई हो) से संबंधित दस्तावेजों/हक विलेखों को तब तक अपने पास रखेगा जब तक कि संबंधित दावे(ओं) का निपटारा/भुगतान नहीं हो जाता है। यदि लोन और/या अन्य दावों की पूरी चुकौती/निपटान के बाद बंधक संपत्ति और/या सुरक्षा के रूप में रखी गई चल संपत्ति (यदि कोई हो) से संबंधित दस्तावेजों/हक विलेखों की वापसी में 30 कैलेंडर दिनों से अधिक विलंब होता है, जिसके लिए बैंक को जिम्मेदार ठहराया जा सकता है, तो बैंक विलंब के प्रत्येक दिन के लिए 5,000/- रुपये मुआवजा देगा (प्रतिभूतियां/दस्तावेजों/हक विलेखों को जारी करने के दिन से एक दिन पहले)।

चल/अचल संपत्ति के मूल दस्तावेजों के आंशिक या पूर्ण रूप से खो जाने/क्षतिग्रस्त हो जाने की स्थिति में, बैंक बंधक संपत्ति से संबंधित दस्तावेजों/हक विलेखों की डुप्लिकेट/प्रमाणित प्रतियां प्राप्त करने में ग्राहक की सहायता करेगा तथा बैंक उससे संबंधित सभी लागतों को वहन

करेगा। इसके अलावा, ऐसे मामलों में, बैंक ऊपर उल्लिखित मुआवजे का भुगतान करने के लिए उत्तरदायी केवल लोन और/या अन्य दावों की पूरी चुकोती/निपटान के बाद 60 कैलेंडर दिनों से अधिक बिलंब होने के मामले में ही होगा।

यदि सुरक्षा के रूप में रखी गई अचल संपत्ति के स्वामी की मृत्यु हो गई है, तो लोन अनुबंध की शर्तों के अनुसार सभी बकाया राशियों का भुगतान होने और बैंक की नीति के अनुसार अन्य संबंधित औपचारिकताओं और दस्तावेजीकरण को पूरा कर लेने पर, यदि बैंक ने बैंक की संतुष्टि के अनुरूप संबंधित दस्तावेज प्रस्तुत किए जाने के दिन से, ऊपर परिभाषित समय अवधि (30 या 60 कैलेंडर दिनों) के भीतर बंधक संपत्ति से संबंधित दस्तावेजों/हक विलेखों को जारी नहीं किया है या अपने प्रभार को पूरा नहीं किया है, तो उपरोक्त मुआवजा देय होगा।

उपरोक्त मुआवजा उस स्थिति में भी देय होगा, जब बैंक चल/अचल संपत्ति पर किसी रजिस्ट्री में पंजीकृत प्रभारों को ऊपर परिभाषित समय अवधि (30 या 60 कैलेंडर दिनों, जो भी लागू हो) के भीतर नहीं हटाता है।

3.12 लेन-देन का क्रेडिट और/या वापसी दर्ज करने में विलंब

बैंक, ग्राहकों की ओर से NEFT, RTGS या किसी अन्य माध्यम से प्राप्त आवक धन-प्रेषणों को जमा करने में विलंब के लिए, जिसके लिए प्रत्यक्ष रूप से बैंक को जिम्मेदार ठहराया जा सकता है, ग्राहकों को मुआवजा देगा। त्रुटि या लापरवाही के कारण NEFT/ NECS/ NACH लेनदेन लाभार्थी को क्रेडिट करने में प्रक्रियात्मक/नियामक दिशानिर्देशों के अनुसार निर्धारित समय-सीमा से अधिक बिलंब के लिए, बैंक ग्राहक को RBI LAF रेपो दर प्लस दो प्रतिशत की दर से दंडात्मक ब्याज का भुगतान करेगा। दंडात्मक ब्याज का भुगतान ग्राहक द्वारा इस आशय का कोई दावा प्रस्तुत न किए जाने के बावजूद भी किया जाएगा।

लाभार्थी को RTGS क्रेडिट करने में प्रक्रियात्मक/नियामक दिशानिर्देशों के अनुसार निर्धारित समय-सीमा से अधिक बिलंब के लिए, बैंक लेनदेन/रिटर्न की तिथि पर प्रचलित रेपो दर के साथ-साथ प्रति दिन दो प्रतिशत की दर से ग्राहक को दंडात्मक ब्याज का भुगतान करेगा। यदि क्रेडिट पारित होने के बावजूद उसी दिन क्रेडिट होने में विलंब हो जाता है, तो मुआवजा केवल एक दिन के लिए दिया जाएगा। दंडात्मक ब्याज का भुगतान ग्राहक द्वारा इस आशय का कोई दावा प्रस्तुत न किए जाने के बावजूद भी किया जाएगा।

यदि किसी कारणवश धनराशि लाभार्थी के खाते में जमा करना संभव न हो, जैसे खाता मौजूद न होना, खाता फ्रीज हो गया होना, आदि, तो धनराशि प्राप्तकर्ता सदस्य के सदस्य इंटरफेस पर भुगतान प्राप्त होने के एक घंटे के भीतर या RTGS भुगतान के लिए RTGS कारोबारी दिन की समाप्ति से पहले भुगतान करने वाले सदस्य को वापस कर दी जाएगी, जबकि NEFT लेनदेन के मामले में धनराशि सदस्य इंटरफेस पर भुगतान प्राप्त होने के 2 घंटे के भीतर वापस कर दी जाएगी।

3.13 असफल एटीएम लेनदेन के क्रेडिट में विलंब

बैंक ग्राहक से शिकायत प्राप्त होने के 5 दिनों के भीतर जांच करेगा तथा अनुरोध को स्वीकार या अस्वीकार करने के संबंध में अपना निर्णय बताएगा। क्रेडिट देने में देरी की स्थिति में, T+5 दिन से अधिक देरी के लिए 100 रुपये प्रतिदिन की दर से मुआवजा ग्राहक के खाते/क्रेडिट कार्ड में ग्राहक की ओर से किसी दावे के बिना स्वचालित रूप से जमा कर दिया जाएगा।

क्रम संख्या	घटना का विवरण	ऑटो-रिवर्सल और मुआवजा की रूपरेखा	
		ऑटो-रिवर्सल की समय सीमा	देय मुआवजा
I	II	III	IV
1	स्वचालित टेलर मशीनें (ATMs)		
A	ग्राहक के खाते से राशि डेबिट हो गई, लेकिन नकदी नहीं मिली।	असफल लेनदेन का सक्रिय रिवर्सल (R) अधिकतम T+5 दिनों के भीतर।	T+5 दिन से अधिक विलंब होने पर 100/- रुपये प्रतिदिन खाताधारक के खाते में जमा किए जाएंगे।

यदि बैंक द्वारा लेन-देन वापस नहीं किया जाता है और मुआवजा नहीं दिया जाता है तो ग्राहक के लिए कार्रवाई का तरीका ग्राहक लेन-देन के विवरण के साथ बैंक के शिकायत निवारण कक्ष से संपर्क कर सकता है। विवरण यहां उपलब्ध है:

यदि शिकायत का समाधान 30 दिनों के भीतर नहीं होता है, तो ग्राहक यह शिकायत "रिजर्व बैंक-एकीकृत लोकपाल योजना (RB-IOS, 2021)" के तहत दर्ज करा सकता है। RB-IOS, 2021 ग्राहकों को एक एकल संदर्भ बिंदु प्रदान करता है जहाँ इसमें निर्दिष्ट RBI विनियमित संस्थाओं के खिलाफ शिकायत दर्ज कराई जा सकती है। RB-IOS, 2021 RBI की वेबसाइट पर निम्नलिखित पाथ पर उपलब्ध है:

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

शिकायतें <https://cms.rbi.org.in> , पर ऑनलाइन या समर्पित ई-मेल crpc@rbi.org.in के माध्यम से दर्ज की जा सकती हैं, या भारतीय रिज़र्व बैंक में स्थापित 'केंद्रीकृत प्राप्ति और प्रसंस्करण केंद्र' (सीआरपीसी) को भौतिक रूप से, चौथी मंजिल, सेक्टर 17, चंडीगढ़ - 160 017 के पते पर भेजी जा सकती हैं, इसका प्रारूप निम्नलिखित पाथ पर दिया गया है - https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RBIOS2021_121121_A.pdf. एक टोल-फ्री नंबर - 14448 (सुबह 9:30 से शाम 5:15 बजे तक) - भी ग्राहकों के लिए उपलब्ध है जिस पर शिकायत दर्ज कराई जा सकती है और शिकायत निवारण के बारे में जानकारी प्राप्त की जा सकती है, इस नम्बर पर कई भाषाओं में बात करने की सुविधा उपलब्ध है।

कार्ड लेनदेन में लागू मुआवजा:

क्रम संख्या	घटना का विवरण	ऑटो-रिवर्सल और मुआवजा की रूपरेखा	
		ऑटो-रिवर्सल की समय सीमा	देय मुआवजा
I	II	III	IV
2	कार्ड लेनदेन		
a	कार्ड से कार्ड में ट्रांसफर	लेन-देन को उलट दिया जाएगा (R) अधिकतम T + 1 दिन के भीतर, यदि क्रेडिट लाभार्थी के खाते में जमा नहीं होता है।	100/- प्रतिदिन यदि विलंब T + 1 दिन से अधिक हो।
	कार्ड के खाते से डेबिट हो गया लेकिन लाभार्थी के कार्ड के खाते में क्रेडिट नहीं हुआ।		
b	बिक्री केन्द्र (PoS) (कार्ड प्रस्तुत) जिसमें PoS पर नकदी भी शामिल है	ऑटो-रिवर्सल T + 5 दिन में।	100/- प्रतिदिन यदि विलंब T + 5 दिन से अधिक हो।
	बिक्री केन्द्र (PoS) (कार्ड प्रस्तुत) जिसमें PoS पर नकदी भी शामिल है		
c	खाते से डेबिट हो गया लेकिन व्यापारी प्रतिष्ठान को पुष्टि नहीं मिली, अर्थात चार्ज-स्लिप उत्पन्न नहीं हुई।	ऑटो-रिवर्सल T + 5 दिन में।	100/- प्रतिदिन यदि विलंब T + 5 दिन से अधिक हो।
	कार्ड मौजूद नहीं है (CNP) (ईकॉमर्स)		
	खाते से डेबिट हो गया लेकिन व्यापारी के सिस्टम पर पुष्टि नहीं मिली।		

3.14 धोखाधड़ी से हुए लेनदेन के कारण डेबिट कार्ड/मोबाइल बैंकिंग/इंटरनेट बैंकिंग/क्रेडिट कार्ड में हुए गलत/अनधिकृत डेबिट को वापस करना

बैंक उस लेनदेन से उत्पन्न होने वाले दावे की भरपाई करने के लिए उत्तरदायी नहीं होगा, जिसमें वनटाइम पासवर्ड या 2 फैक्टर ऑथेंटिकेशन (2FA) का उपयोग किया जाता है। ऐसे दावे या दावों में चाहे कितनी भी राशि शामिल हो, इनको अस्वीकार कर दिया जाएगा।

उपरोक्त के अतिरिक्त, अनधिकृत लेनदेन के कारण होने वाली हानि के लिए भी ग्राहक ही उत्तरदायी होगा, यदि कोई हानि ग्राहक की लापरवाही के कारण हुई है, जैसे कि उसने भुगतान संबंधी क्रेडेंशियल और खाते से संबंधित कोई अन्य विवरण साझा किया है, जिसे साझा नहीं किया जाना चाहिए - जैसा कि नियमों और शर्तों में और समय-समय पर ग्राहक शिक्षा प्रयासों में बताया गया है। जब तक ग्राहक अनधिकृत लेनदेन की सूचना बैंक को नहीं देता है, तब तक सम्पूर्ण नुकसान उसे ही उठाना पड़ेगा। अनधिकृत लेनदेन की रिपोर्टिंग के बाद होने वाली किसी भी हानि के लिए बैंक जिम्मेदार होगा।

अनधिकृत लेनदेन के मामले में ग्राहक की देनदारी का विवरण:

ग्राहक की शून्य देनदारी

1. ग्राहक को शून्य देनदारी का अधिकार तब प्राप्त होगा जब अनधिकृत लेनदेन निम्नलिखित परिस्थितियों में घटित होता है:
 - i) बैंक की ओर से अंशदायी धोखाधड़ी/लापरवाही/ कमी (ग्राहक द्वारा लेनदेन की रिपोर्ट की गई हो या नहीं)।
 - ii) तीसरे पक्ष द्वारा उल्लंघन, जहां कमी न तो बैंक की है, न ही ग्राहक की, बल्कि प्रणाली में कहीं और है, और ग्राहक अनधिकृत लेनदेन के संबंध में बैंक से संचार प्राप्त होने के तीन कार्य दिवसों के भीतर बैंक को सूचित कर देता है।

ग्राहक की सीमित देनदारी

2. निम्नलिखित मामलों में अनधिकृत लेनदेन के कारण होने वाली हानि के लिए ग्राहक उत्तरदायी होगा:
 - i) जिन मामलों में हानि ग्राहक की लापरवाही के कारण हुई है, जैसे कि उसने भुगतान संबंधी क्रेडेंशियल्स साझा कर दिया हो, तो जब तक ग्राहक अनधिकृत लेनदेन की सूचना बैंक को नहीं दे देता, तब तक संपूर्ण हानि ग्राहक को ही उठानी होगी। अनधिकृत लेनदेन की रिपोर्टिंग के बाद होने वाली किसी भी हानि के लिए बैंक जिम्मेदार होगा।
 - ii) जिन मामलों में अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग लेनदेन की जिम्मेदारी न तो बैंक की है और न ही ग्राहक की है, बल्कि प्रणाली में कहीं और है और जब ग्राहक की ओर से बैंक को इस लेनदेन की सूचना देने में बिलंब होता है (बैंक से सूचना प्राप्त होने के बाद चार से सात कार्य दिवसों तक), तो ग्राहक की प्रति लेनदेन देनदारी लेनदेन मूल्य या नीचे दी गई तालिका में उल्लिखित राशि, जो भी कम हो, तक सीमित होगी।

तालिका 1		
बिंदु 2 (ii) के अंतर्गत ग्राहक की अधिकतम देनदारी		
खाते का प्रकार		₹ अधिकतम देनदारी ()
*	BSBD / लघु खाते	5,000
*	अन्य सभी बचत खाते	10,000
*	प्रीपेड भुगतान लिखत और गिफ्ट कार्ड	
*	MSME के चालू/कैश क्रेडिट/ओवरड्राफ्ट खाते	

*	व्यक्तियों के चालू खाते / कैश क्रेडिट / ओवरड्राफ्ट खाते जिनमें वार्षिक औसत शेष राशि हो (धोखाधड़ी की घटना से पहले के 365 दिनों के दौरान) / सीमा 25 लाख रुपये तक	
*	क्रेडिट कार्ड 5 लाख रुपये तक की सीमा वाले	
*	अन्य सभी चालू/कैश क्रेडिट/ओवरड्राफ्ट खाते	25,000
*	क्रेडिट कार्ड 5 लाख रुपये से अधिक की सीमा वाले	

3. तीसरे पक्ष द्वारा उल्लंघनों में ग्राहक की समग्र देनदारी, जिसका विवरण ऊपर पैराग्राफ 1 (ii) और पैराग्राफ 2 (ii) में दिया गया है, जहां कमी न तो बैंक की है और न ही ग्राहक की, बल्कि सिस्टम में कहीं और है, उसे तालिका 2 में संक्षेप में बताया गया है:

तालिका 2	
ग्राहक की देनदारी का सारांश	
संचार प्राप्त होने की तिथि से धोखाधड़ी वाले लेनदेन की रिपोर्ट करने में लगने वाला समय	ग्राहक की देनदारी (₹)
3 कार्य दिवसों के भीतर	शून्य देनदारी
4 से 7 कार्य दिवसों के भीतर	लेन-देन मूल्य या तालिका 1 में उल्लिखित राशि, जो भी कम हो
7 कार्य दिवसों के बाद	*धाराओं में उल्लिखित के अनुसार

तालिका 2 में उल्लिखित कार्य दिवसों की संख्या, सूचना प्राप्त होने की तारीख को छोड़कर, ग्राहक की गृह शाखा की कार्यसूची के अनुसार गिनी जाएगी।

ग्राहक की शून्य देनदारी / सीमित देनदारी के लिए रिवर्सल की समय सीमा

4. ग्राहक द्वारा सूचित किए जाने पर, बैंक अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक लेनदेन में शामिल राशि को ग्राहक द्वारा सूचना दिए जाने की तिथि से 10 कार्य दिवसों के भीतर ग्राहक के खाते में जमा कर देगा (बीमा दावे के निपटान की प्रतीक्षा किए बिना, यदि कोई हो)। बैंक अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग लेनदेन के मामले में अपने विवेक से, ग्राहक की लापरवाही के कारण हुए मामले में भी, ग्राहक की किसी देनदारी को माफ करने का निर्णय ले सकते हैं। क्रेडिट अनाधिकृत लेनदेन की तिथि से प्रभावी होगा।
5. इसके अलावा, बैंकों को सुनिश्चित करना होगा कि:
- शिकायत का समाधान और ग्राहक की देनदारी, यदि कोई हो, का निर्धारण उस समय सीमा के भीतर कर दिया जाता है, जिसे बैंक की शिकायत निपटान प्रक्रिया के बारे में अनुमोदित नीति में निर्धारित किया गया हो सकता है, लेकिन यह शिकायत प्राप्त होने की तारीख से 90 दिनों से अधिक नहीं होना चाहिए, और ग्राहक को उपरोक्त बिंदु 1 से 3 के प्रावधानों के अनुसार मुआवजा दे दिया जाता है;
 - जहां वह 90 दिनों के भीतर शिकायत का समाधान करने या ग्राहक की देनदारी, यदि कोई हो, निर्धारित करने में असमर्थ है, तो बिंदु 1 से 3 में निर्धारित मुआवजा ग्राहक को दे दिया जाता है; तथा
 - डेबिट कार्ड/बैंक खाते के मामले में, ग्राहक को ब्याज की हानि नहीं होती है, तथा क्रेडिट कार्ड के मामले में, ग्राहक पर ब्याज का कोई अतिरिक्त बोझ नहीं पड़ता है।

जहां बैंक 90 दिनों के भीतर शिकायत का समाधान करने या ग्राहक की देनदारी, यदि कोई हो, निर्धारित करने में असमर्थ है, तो पैराग्राफ 1 से 5 तक में निर्धारित मुआवजा ग्राहक को दे दिया जाएगा।

***नीचे उल्लिखित धाराओं के अनुसार** - ऐसे सभी संदिग्ध डेबिट की, बैंक द्वारा सुसंगत प्रक्रियाओं के अनुसार और जहां भी आवश्यक हो, कानून प्रवर्तन निकायों के साथ मिलकर जांच की जाएगी। इस जांच के परिणामों के अनुसार मामला-दर-मामला आधार पर:

- (i) किसी धोखाधड़ी के मामले में, यदि बैंक को विश्वास हो जाता है कि किसी घटक के मद में अनियमितता/धोखाधड़ी इसके किसी कर्मचारी द्वारा की गई है, तो बैंक की शाखा को तुरन्त अपनी देनदारी स्वीकार करनी होगी तथा दावे का भुगतान करना होगा।
- (ii) जिन मामलों में बैंक की गलती है, बैंक बिना किसी आपत्ति के ग्राहक को मुआवजा केवल तभी देगा, जब लेनदेन OTP या 2 फैक्टर ऑथेंटिकेशन का उपयोग कर के नहीं किया गया है या दस्तावेज़ में उल्लिखित कोई भी मामला घटित हुआ हो।
- (iii) जिन मामलों में बैंक या ग्राहक कोई भी दोषी नहीं है, बल्कि दोष प्रणाली में कहीं और है, तो बैंक ग्राहक को हुए प्रत्यक्ष वित्तीय नुकसान का केवल 50% (5,000 रुपये से अधिक नहीं) तक ग्राहक को मुआवजा देगा। यह मुआवजा किसी खाते के जीवनकाल में केवल एक बार ही दिया जाएगा।

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

- बैंक द्वारा प्रदान किए जाने वाले उत्पादों और सेवाओं के नियमों और शर्तों का उल्लंघन
- ग्राहक के खाते और लेनदेन के साधनों जैसे डेबिट/ATM/क्रेडिट कार्ड या अन्य संवेदनशील जानकारी आदि की सुरक्षा सुनिश्चित करने के लिए बैंक द्वारा समय-समय पर जारी किए गए विभिन्न दिशानिर्देशों का ग्राहक द्वारा पालन न करना।
- ग्राहकों को हमेशा यह सुनिश्चित करना चाहिए कि उन्होंने अपना वर्तमान संपर्क विवरण, विशेष रूप से एक कार्यशील मोबाइल नंबर और ईमेल आईडी अपडेट कर दिया है, ताकि कोई अलर्ट उन्हें तुरंत प्राप्त हो सके। यह संपर्क जानकारी बैंक के पास अपडेट रखने में विफलता के परिणामस्वरूप ATM/डेबिट कार्ड/क्रेडिट कार्ड या बैंक खाते के लेनदेन/एक्सेस के किसी अन्य इलेक्ट्रॉनिक चैनल के दुरुपयोग के कारण होने वाली किसी भी हानि के लिए ग्राहक को उत्तरदायी ठहराया जा सकता है।
- संदिग्ध या धोखाधड़ी वाले लेनदेन से उत्पन्न किसी भी अप्रत्यक्ष या परिणामी हानि के लिए कोई भी मुआवजा देने पर विचार या भुगतान नहीं किया जाएगा।

3.15 लॉकर से संबंधित मुआवजा

जिस परिसर में सुरक्षित जमा तिजोरियां स्थित हैं, बैंक ने उसकी सुरक्षा के लिए सभी कदम उठाए हैं। तथापि, दुर्भाग्यपूर्ण मामलों में, जब आग लगने, चोरी/संधमारी/लूट, डकैती, भवन ढहने जैसी घटनाओं के कारण, या बैंक के परिसर में कमियों, लापरवाही और उसके कर्मचारी(ओं) द्वारा की गई किसी चूक/कृत्य के कारण या धोखाधड़ी के कारण लॉकर की सामग्री की हानि हो जाती है, तो बैंक की देनदारी सुरक्षित जमा लॉकर के प्रचलित वार्षिक किराये के सौ गुना के बराबर राशि तक सीमित होगी।

3.16 अप्रत्याशित घटना

अप्रत्याशित घटना का अर्थ है कोई दैवीय आपदा, बाढ़, सूखा, भूकंप या अन्य प्राकृतिक आपदा या स्थिति, तूफान, महामारी या वैश्विक महामारी, आतंकवादी हमला, युद्ध या दंगे, परमाणु, रासायनिक या जैविक संदूषण, औद्योगिक कार्रवाई, बिजली की आपूर्ति की विफलता, कंप्यूटर खराब होना या तोड़फोड़, और इमारतों का गिरना, आग लगना, विस्फोट या दुर्घटना या ऐसी ही अन्य कार्यवाहियां जिनपर बैंक का नियंत्रण नहीं है।

जब तक अप्रत्याशित घटना या परिस्थिति के कारण बैंक की देनदारियों का निष्पादन असंभव बना रहेगा तबतक उनका निष्पादन निलंबित रहेगा। बैंक सर्वोत्तम प्रयास के आधार पर किसी अप्रत्याशित घटना के परिणामों को न्यूनतम करने हेतु उचित कार्रवाई (कार्रवाईयां) करने के लिए प्रतिबद्ध है। किसी भी औद्योगिक कार्रवाई, बिजली आपूर्ति की विफलता, कंप्यूटर खराब होने या तोड़फोड़ 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, यदि ये अप्रत्याशित घटनाएँ (जिसमें बैंक या उसके संपर्की बैंक(ओं) की सुविधाओं, संचार के सामान्य साधनों को नुकसान या सभी प्रकार के परिवहन का अभाव आदि शामिल है) जो बैंक के नियंत्रण से बाहर हैं और उसे निर्दिष्ट सेवा वितरण मापदंडों के भीतर अपने दायित्वों को पूरा करने से रोकती हैं तो बैंक विलंब से क्रेडिट के लिए ग्राहकों को मुआवजा देने के लिए उत्तरदायी नहीं होगा।

3.17 वास्तविक/प्रत्यक्ष नुकसान

बैंक इस ग्राहक मुआवजा नीति के अंतर्गत प्रीपेड लिखत सेवा सहित विभिन्न बैंकिंग सेवाओं के लिए ग्राहक को केवल वास्तविक और प्रत्यक्ष हानि (विशेष रूप से काल्पनिक और अप्रत्यक्ष हानि) की सीमा तक मुआवजा देने के लिए ही उत्तरदायी होगा, बशर्ते कि यह हानि बैंक के कारण होने का पर्याप्त प्रमाण प्रस्तुत किया जाए और यह ग्राहक की ओर से लापरवाही न होने पर निर्भर होगा।

3.18 पूर्ण और अंतिम निपटान

अगर बैंक ने एक बार ऊपर बताए अनुसार मुआवजा दे दिया तो उसे "पूर्ण और अंतिम निपटान" माना जाएगा और बैंक इसके संबंध में ग्राहक या किसी अन्य व्यक्ति से कोई और दावा स्वीकार नहीं करेगा।

3.19 शिकायतों और आपत्तियों का निवारण:

DBS बैंक इंडिया लिमिटेड में, हम आपको हमारी ओर से केवल सर्वोत्तम सेवा मिलना सुनिश्चित करना चाहते हैं, जिस सेवा के आप जैसे हमारे मूल्यवान ग्राहक 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 को शिष्टाचार पूर्वक और समयबद्ध तरीके से निपटाया जाता है।
- ग्राहकों को संगठन के भीतर अपनी शिकायतों को आगे बढ़ाने के तरीकों और उनकी शिकायतों के समाधान से संतुष्ट नहीं होने पर उनके अधिकारों के बारे में सूचित किया जाता है।
- बैंक के कर्मचारी ग्राहकों के हितों के प्रति सद्भाव और बिना पूर्वाग्रह के काम करते हैं।

यदि, किसी भी 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 से आपको अपनी शिकायत दर्ज करने के लिए संपर्क विवरण, समयसीमा और एस्कलेशन स्तर के बारे में सहायता मिलेगी। अगर आप बैंक द्वारा दिए गए समाधान से संतुष्ट नहीं हैं, तो यह नीति आपको बैंकिंग लोकपाल से संपर्क करने की प्रक्रिया और तरीके के बारे में भी मार्गदर्शन देती है।

4 नियंत्रण

4.1 स्वामित्व और अनुमोदन प्राधिकारी

यह नीति **DBS Bank India Limited** के बोर्ड द्वारा अनुमोदित है। ऐसे किसी भी परिवर्तन के लिए, जो मूलभूत स्वरूप का न होकर, आकस्मिक या प्रशासनिक प्रकृति का हो, अनुमोदन प्राधिकारी के हस्ताक्षर की आवश्यकता नहीं होती।

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

4.2 समीक्षा

इस नीति की तीन वर्षों में एक बार (एक महीने तक की छूट अवधि के साथ) समीक्षा की जानी चाहिए या यदि नियामक क्षेत्र में या कोई आंतरिक विकास होने के कारण इससे पहले ही इसमें परिवर्तन करना आवश्यक हो गया हो, तो इसकी समीक्षा पहले भी की जानी चाहिए ताकि इसकी प्रासंगिकता बनी रहे।

परिशिष्ट 1 संस्करण इतिहास

संस्करण	जारी करने की तिथि	प्रमुख परिवर्तनों का सारांश
1.0	दिसंबर 2021	- नीति जारी की गई
2.0	जून 2023	- उस परिदृश्य की समय सीमा अपडेट की गई जिसमें बैंक विफल RTGS लेनदेन के लिए मुआवजा देने के लिए उत्तरदायी नहीं होता है - समीक्षा अवधि - संस्करण इतिहास