



ग्राहक नुकसान भरपाई धोरण

2023

विभाग	विषय	पृष्ठ
1	परिचय	3
2	मार्गदर्शक तत्त्वे	3
3	धोरण	3
3.1	अनधिकृत / चुकीचे डेबिट	3
3.2	खात्यांमध्ये थेट डेबिट / इलेक्ट्रॉनिक पेमेंट (आरटीजीएस / एनईएफटी) / इतर डेबिट	4
3.3	पेमेंट थांबविण्याच्या सूचनांनंतर धनादेश भरणे	8
3.4	परकीय चलन सेवा (परकीय चलन धनादेश संकलन)	8
3.5	देशांतर्गत धनादेश संकलन	8
3.6	वाहतुकीत गमावलेल्या साधनांची भरपाई	9
3.7	मुदत ठेवी	9
3.8	डुप्लिकेट डिमांड ड्राफ्ट जारी करणे	9
3.9	बँक एजंटकडून आचारसंहितेचे उल्लंघन	9
3.10	गुंतवणूक आणि रिडेम्प्शन स्लिपवर कारवाई न करणे	9
3.11	कर्जाच्या परतफेडीवरील कागदपत्रांचा परतावा	10
3.12	क्रेडिट आणि / किंवा व्यवहार परत करण्यास विलंब	10
3.13	बिघडलेले एटीएम व्यवहार जमा करण्यास उशीर	11
3.14	डेबिट कार्ड / मोबाइल बँकिंग / इंटरनेट बँकिंग / क्रेडिट कार्डवरील फसवणुकीच्या व्यवहारांमुळे चुकीचे / अनधिकृत डेबिट परत करणे	12
3.15	लॉकरशी संबंधित नुकसान भरपाई	15
3.16	फोर्स मेज्युअर	16
3.17	वास्तविक / थेट नुकसान	16
3.18	पूर्ण आणि अंतिम तोडगा	16
3.19	तक्रारी व तक्रारींचे निवारण	16
4	सुशासन	17
4.1	मालकी हक्क आणि मान्यता प्राधिकरण	17
4.2	परीक्षण	17

1 परिचय

या धोरणाचा उद्देश अशी प्रणाली स्थापित करणे आहे ज्याद्वारे बँकेच्या सेवेतील कमतरतेमुळे किंवा बँकेच्या किंवा थर्ड पार्टी उल्लंघनामुळे ग्राहकाला झालेल्या कोणत्याही आर्थिक नुकसानीची बँक भरपाई देते जिथे कमतरता बँकेत किंवा ग्राहकाकडे नाही किंवा ग्राहकाने अनधिकृत डेबिटची नोंद केल्यानंतर कोणत्याही उल्लंघनामुळे उल्लंघन होते. त्यामुळे बँकेचे हे ग्राहक नुकसान भरपाई धोरण खाते अनधिकृतपणे डेबिट करणे, धनादेश / साधनांच्या उशीरा संकलनासाठी ग्राहकांना व्याज देणे, स्टॉप पेमेंटच्या सूचनांची पावती मिळाल्यानंतर धनादेश भरणे, भारतांतर्गत पाठविणे, भारताबाहेरील प्रेषण, परकीय चलन सेवा, कर्ज, प्री-पेड साधने, एटीएम रोख रक्कम काढणे, अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक बँकिंग व्यवहारांमुळे, वन टाइम पासवर्ड (ओटीपी) किंवा 2 फॅक्टर ऑथेंटिकेशन (2एफए) इत्यादीद्वारे होणारी फसवणूक या बाबींचा समावेश करण्यासाठी तयार करण्यात आले आहे. दस्तऐवजाची व्याप्ती डीबीआयएलपुरती मर्यादित आहे.

2 मार्गदर्शक तत्त्वे

हे धोरण ग्राहकांच्या वागणुकीत पारदर्शकता आणि निष्पक्षता या तत्वांवर आधारित आहे. विशेषतः ओटीपी किंवा 2 एफएद्वारे समर्थित नसलेल्या अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक बँकिंग व्यवहारांच्या बाबतीत बँक किंवा तृतीय पक्षाद्वारे प्रदान केलेल्या सेवांमधील कमतरतेमुळे ग्राहकांना होणाऱ्या आर्थिक नुकसानीची भरपाई या पॉलिसीमध्ये समाविष्ट आहे, ज्याचे थेट मोजमाप केले जाऊ शकते आणि म्हणूनच या धोरणांतर्गत वचनबद्धता कोणत्याही मंचासमोर आपली भूमिका राखण्याच्या बँकेला असलेल्या कोणत्याही अधिकाराचा पूर्वग्रह न ठेवता आहे बँकर-ग्राहक वादांवर निर्णय घेण्यासाठी विधिवत गठित केले गेले. हे धोरण आरबीआय आणि इतर संबंधित प्राधिकरणे आणि नियामकांनी जारी केलेल्या नियमांमधील बदलांद्वारे निर्देशित केले जाते.

3 धोरण

3.1 अनधिकृत / चुकीचे डेबिट

जर बँकेने एखाद्या खात्यात अनधिकृत / चुकीचे थेट डेबिट जमा केले असेल तर ग्राहकाने माहिती दिल्यानंतर किंवा चुकीच्या डेबिटच्या अंतर्गत शोधाद्वारे, स्थितीची पडताळणी केल्यानंतर ही नोंद त्वरित बदलली जाईल. जर अनधिकृत / चुकीच्या डेबिटमुळे बचत बँक ठेवीवरील व्याज भरण्यासाठी लागू असलेल्या किमान शिल्लक रकमेत कपात करून किंवा कर्ज खात्यात बँकेला अतिरिक्त व्याज देण्याद्वारे ग्राहकाचे आर्थिक नुकसान झाले असेल तर बँक ग्राहकाला झालेल्या कोणत्याही वास्तविक व्याजहानीची भरपाई करेल (नुकसान भरपाई व्यवहाराच्या तारखेच्या आधारे मोजली जाईल आणि अहवाल देण्याच्या तारखेवर नाही). जर ग्राहकाने नोंदवलेल्या नोंदीच्या पडताळणीत तृतीय पक्षाचा समावेश नसेल तर बँकेने चुकीच्या डेबिटची नोंद केल्याच्या तारखेपासून जास्तीत जास्त 7 कार्यदिवसांच्या कालावधीत पडताळणीची प्रक्रिया पूर्ण करण्याची व्यवस्था करावी. पडताळणीत तृतीय पक्षाचा समावेश असल्यास, बँकेने ग्राहकाने चुकीच्या व्यवहाराची माहिती दिल्याच्या तारखेपासून जास्तीत जास्त एक महिन्याच्या कालावधीत पडताळणी प्रक्रिया पूर्ण करावी. जर तृतीय पक्षाने कोणत्याही कारणास्तव प्रतिसाद दिला नाही किंवा बँकेने केलेल्या सर्व प्रयत्नांपलीकडे विलंब झाला असेल तर असा विलंब वर नमूद केलेल्या एका महिन्याच्या कालावधीतून वगळला जाईल आणि त्याचे निराकरण करण्यासाठी आवश्यक असलेल्या कोणत्याही मदतीसाठी बँक ग्राहकाशी संपर्क साधू शकते. क्रेडिट कार्ड कामकाजासंदर्भात ग्राहकांनी नोंदविलेले अनधिकृत चुकीचे व्यवहार ज्यांना व्यापारी आस्थापनाचा संदर्भ आवश्यक आहे तो कार्ड असोसिएशनने घालून दिलेल्या नियमांनुसार हाताळला जाईल.

कोणतीही नुकसान भरपाई न देता ग्राहकाच्या खात्यात चुकीचे क्रेडिट पोस्ट केल्यास रक्कम परत करण्यासाठी बँक खाते डेबिट करण्याचा अधिकार राखून ठेवते. DBS ने पोस्ट केलेले चुकीचे क्रेडिट परत करण्यासाठी ग्राहकाची सहमती आवश्यक नाही. तथापि, तृतीय पक्षाच्या चुकीमुळे पूर्णपणे चुकीचे क्रेडिट झाल्यास रक्कम परत करण्यासाठी, अशी उलटफेर

करण्यासाठी ग्राहकाची पूर्वसंमती आवश्यक आहे.

3.2 थेट डेबिट / एनएसीएच डेबिट / इलेक्ट्रॉनिक पेमेंट (आरटीजीएस / एनईएफटी / आयएमपीएस / यूपीआय) / इतर डेबिट खात्यात

बँक ग्राहकांच्या थेट डेबिट / स्थायी सूचना / ईसीएस किंवा एनएसीएच डेबिट सूचना वेळेवर पूर्ण करण्याचे काम करेल. जर बँक अशा वचनबद्धतेची पूर्तता करण्यात अपयशी ठरली तर ग्राहकाला डेबिट तारखेस ग्राहकाच्या खात्यात पुरेशी शिल्लक उपलब्ध असल्यास आणि बँकेकडे वैध डेबिट आदेश / स्थायी सूचना नोंदविल्यास विलंबाने क्रेडिट मुळे दुसऱ्या बँकेकडून त्याला भोगाव्या लागणाऱ्या बँकिंग शुल्काची भरपाई केली जाईल. या पॉलिसीमध्ये केवळ क्रेडिट ज्या खात्यात जाणार होते त्या खात्यावर आकारले जाणारे शुल्क कव्हर केले जाईल, त्यातील इतर कोणत्याही घटकांचा समावेश नसेल. आरटीजीएस / एनईएफटी / आयएमपीएस / यूपीआय सारख्या इलेक्ट्रॉनिक देयके ग्राहकांना सूचित केलेल्या लागू अटी आणि शर्तीद्वारे नियंत्रित केली जातील.

बँकेने अधिसूचित केलेल्या शुल्क वेळापत्रक / वेळापत्रकानुसार बँक कोणत्याही लागू सेवा शुल्कासह ग्राहकाचे खाते डेबिट करेल. जर अनवधानाने सेवा शुल्क आकारले गेले असेल तर बँक ग्राहकाकडून या संदर्भात पत्र प्राप्त झाल्यानंतर 7 कार्यदिवसांच्या आत चुकीची नोंद बदलेल. त्यावर अटी आणि शर्ती लागू असतील. आणि अशा इतर अटी आणि शर्तीची छाननी करून वेळोवेळी कळविल्या जातील.

बचत बँक ठेवीवरील व्याज भरण्यासाठी किंवा कर्ज खात्यात बँकेला अतिरिक्त व्याज देण्यासाठी लागू असलेल्या किमान शिल्लक रकमेत कपात केल्यामुळे आकारण्यात आलेल्या व्याज किंवा दंडाच्या बाबतीत ही भरपाई थेट आणि प्रत्यक्ष आर्थिक नुकसानीपुरती मर्यादित असेल, बँक ग्राहकाला झालेल्या कोणत्याही वास्तविक व्याजनुकसानीची भरपाई करेल किंवा बचत / चालू खात्यांवरील देय किमान शिल्लक न ठेवल्यास आकारल्या जाणाऱ्या दंडाची भरपाई करेल / किंवा इतर कोणतीही कॉर्पोरेट खाती. क्रेडिट कार्ड कामकाजासंदर्भात ग्राहकांनी नोंदविलेले अनधिकृत चुकीचे व्यवहार, ज्यासाठी व्यापारी आस्थापनाचा संदर्भ आवश्यक आहे, कार्ड असोसिएशनने घालून दिलेल्या नियमानुसार हाताळले जातील.

ग्राहकांच्या संमतीशिवाय क्रेडिट कार्ड जारी करणे / सक्रिय करणे

क्रेडिट कार्डाच्या ग्राहकांना नको असलेले कर्ज किंवा इतर क्रेडिट सुविधा देऊ नयेत. जर प्राप्तकर्त्यांच्या संमतीशिवाय अवांछित क्रेडिट सुविधा वाढविली गेली असेल आणि नंतरच्याने त्यास आक्षेप घेतला असेल तर बँक केवळ क्रेडिट मर्यादा काढून घेणार नाही, तर योग्य वाटेल तसा दंड भरण्यास देखील जबाबदार असेल.

अवांछित कार्डच्या गैरवापरामुळे होणारे नुकसान ही बँकेची जबाबदारी असेल आणि ज्याच्या नावाने कार्ड जारी करण्यात आले आहे त्याला त्यास जबाबदार धरता येणार नाही.

जिथे बँकेने प्राप्तकर्त्यांच्या संमतीशिवाय क्रेडिट कार्ड जारी केले आणि सक्रिय केले हे सिद्ध झाले, तर बँक वेळोवेळी नियामक मार्गदर्शक तत्वांनुसार दंड भरण्यासह शुल्क त्वरित परत करेल.

अयशस्वी किंवा 'अयशस्वी' व्यवहार

अयशस्वी किंवा 'अयशस्वी' व्यवहारांसाठी ग्राहकाला नुकसान भरपाई दिली जाईल. दळणवळण संपर्क खंडित होणे, एटीएममध्ये रोकड उपलब्ध न होणे, सत्रांची वेळ संपणे, विविध कारणांमुळे लाभार्थ्यांच्या खात्यात पैसे जमा न होणे अशा विविध कारणांमुळे ग्राहकाला थेट जबाबदार नसलेले विविध घटक कारणीभूत ठरू शकतात. तथापि, खालीलपैकी कोणत्याही कारणास्तव विलंब झाल्यास आरटीजीएस / एनईएफटी / एनएसीएच व्यवहारात विलंब झाल्यास बँक ग्राहकाला नुकसान भरपाई देण्यास जबाबदार राहणार नाही:

- खाते गोठविण्यात आले आहे
- खाते निष्क्रिय झाले आहे
- खाते निष्क्रिय आहे
- लाभार्थीचे नाव विसंगतीमुळे ग्राहकाने दिलेले चुकीचे लाभार्थी नाव.
- चुकीचा क्लिअरिंग कोड
- एनआर -
 - एनआरई ग्राहकाला क्रेडिट करण्याचा प्रयत्न करणारा एनआरई नसलेला पेयर
 - एनआरओ खात्यामध्ये इनवर्ड क्रेडिट
 - निधीचे स्रोत दिलेले न असणे
- इतर कोणतेही वैध व्यवसाय कारण
- कॉर्पोरेट ग्राहक बँकेकडून स्ट्रक्चर्ड कॅश / ट्रेड / एफएक्स / लोन सोल्यूशन्स वापरतात म्हणून कॉर्पोरेट ग्राहकांना + 1 व्यवसाय दिवसांपेक्षा जास्त विलंब झाल्यास नुकसान भरपाईसाठी विचार केला जाईल जिथे टी व्यवहाराची तारीख आहे.

खालील मार्गदर्शक तत्वांमध्ये बँक नुकसान भरपाईच्या रकमेची गणना कशी करेल हे निर्दिष्ट केले आहे:

आरटीजीएस

2 तासांच्या कालावधीनंतर अयशस्वी देयके (बिल्स) परत करण्यास विलंब झाल्यास, मूळ ग्राहक सध्याच्या रेपो दर आणि 2% दराने नुकसान भरपाई मिळण्यास पात्र आहे.

लाभार्थीच्या खात्यात उशीर / न जमा होण्याची समस्या असल्यास ग्राहक आपल्या बँक / शाखेशी संपर्क साधू शकतो. समस्येचे समाधानकारक निराकरण न झाल्यास, यूटीआर क्रमांक आणि समस्येचा तपशील देत खालील पत्त्यावर ईमेल किंवा पोस्टाने तक्रार दाखल केली जाऊ शकते -

मुख्य महाव्यवस्थापक.

ग्राहक शिक्षण व संरक्षण विभाग

रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया

पहिला मजला, अमर बिल्डिंग

सर पी. एम. रोड, मुंबई,

400 001

cgmcpepd@rbi.org.in

टीप: वरील संपर्क तपशील येथे उपलब्ध आरटीजीएस प्रणालीवरील आरबीआय च्या एफएक्यूच्या आधारे दिले आहेत -

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

एनईएफटी

बँच सेटलमेंटनंतर दोन तासांच्या आत एनईएफटी व्यवहार जमा किंवा परत न केल्यास, बँक प्रभावित ग्राहकाला सध्याच्या आरबीआय एलएएफ रेपो दरावर दंडात्मक व्याज देण्यास जबाबदार आहे आणि विलंबाच्या कालावधीसाठी / क्रेडिट किंवा परताव्याच्या तारखेपर्यंत, ग्राहकाने यात विशिष्ट दावा दाखल करण्याची वाट न पाहता ग्राहकांच्या खात्यात दोन टक्के व्याज देण्यास जबाबदार आहे समजणे. कोणताही वाद / तक्रार असल्यास, ग्राहक वादग्रस्त व्यवहाराचा तपशील घेऊन बँकेच्या तक्रार निवारण कक्षाशी संपर्क साधू शकतो. तपशील येथे उपलब्ध आहेत:

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

एनईएफटीसाठी ग्राहक सुविधा केंद्राचा तपशील खालीलप्रमाणे आहे:

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

30 दिवसांच्या आत तक्रारीचे निराकरण न झाल्यास ग्राहक "रिझर्व्ह बँक-एकात्मिक लोकपाल योजना (आरबी-आयओएस, 2021)" अंतर्गत तक्रार करू शकतो. आरबी-आयओएस, 2021 एकच प्रदान करते

ग्राहकांना त्यात निर्दिष्ट केलेल्या आरबीआय नियंत्रित संस्थांविरुद्ध तक्रार दाखल करण्यासाठी संदर्भ मुद्दे. आरबी-आयओएस, 2021 आरबीआयवेबसाइटवर खालील मार्गावर उपलब्ध आहे:

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

तक्रारी <https://cms.rbi.org.in> वर ऑनलाइन दाखल करता येतील किंवा समर्पित ई-मेल crpc@rbi.org.in द्वारे किंवा प्रत्यक्ष स्वरूपात रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया, चौथा मजला, सेक्टर 17, चंदीगड - 160 017 येथे स्थापन केलेल्या 'सेंट्रलाइज्ड रिसिप्ट अँड प्रोसेसिंग सेंटर' (सीआरपीसी) कडे खालील मार्गाने दिलेल्या नमुन्यात पाठविता येईल - https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RBIOS2021_121121_A.pdf एफ. ग्राहकांना तक्रार दाखल करण्यासाठी आणि तक्रार निवारणाची माहिती घेण्यासाठी बहुभाषिक आधारासह 14448 (सकाळी 9:30 ते सायंकाळी 5:15) हा टोल फ्री क्रमांकही उपलब्ध आहे.

टीप: वरील संपर्क तपशील येथे उपलब्ध एनईएफटी प्रणालीवरील आरबीआय एफएक्यूच्या आधारे दिले आहेत: https://www.rbi.org.in/scripts/FS_FAQs.aspx?Id=60&fn=9

आयएमपीएस/यूपीआय/एनएसीएच/एपीबी:

1	आधार पेमेंट ब्रिज सिस्टीम (एपीबीएस)		
A	क्रेडिट देण्यास उशीर लाभार्थ्यांचे खाते .	लाभार्थी बँकेने T + 1 दिवसांच्या आत व्यवहार उलटकरावा.	T + 1 दिवसापेक्षा जास्त उशीर झाल्यास दररोज 100 / -
2	त्वरित पेमेंट सिस्टम (आयएमपीएस)		
A	खाते डेबिट झाले पण लाभार्थी खात्यात पैसे जमा होत नाहीत.	लाभार्थी खात्यात पैसे जमा करण्यास असमर्थ ठरल्यास, लाभार्थी बँकेकडून ऑटो रिव्हर्सल (आर) नवीनतम T + 1 दिवस.	T + 1 दिवसापेक्षा जास्त उशीर झाल्यास दररोज 100 / -
3	युनिफाइड पेमेंट्स इंटरफेस (यूपीआय)		
A	खाते डेबिट झाले पण लाभार्थी खात्यात पैसे जमा होत नाहीत (निधी हस्तांतरण).	लाभार्थी खात्यात जमा करण्यास असमर्थ ठरल्यास, लाभार्थी बँकेकडून ऑटो रिव्हर्सल (आर) नवीनतम T + 1 दिवस.	T + 1 दिवसापेक्षा जास्त उशीर झाल्यास दररोज 100 / -
b	खाते डेबिट झाले परंतु व्यवहाराच्या ठिकाणी व्यवहाराची पुष्टी मिळाली नाही (मर्चंट पेमेंट).	T + 5 दिवसांच्या आत ऑटो- रिव्हर्सल.	T + 5 दिवसांपेक्षा जास्त उशीर झाल्यास दररोज 100 / -

4	नॅशनल ऑटोमेटेड क्लिअरिंग हाउस (एनएसीएच)		
A	विलंब व क्रेडीट देणे लाभार्थी खाते किंवा रक्कम उलटी करणे.	लाभार्थी बँक उलटणार क्रेडिट न केलेला व्यवहार T + 1 दिवसाच्या आत.	T + 1 दिवसापेक्षा जास्त उशीर झाल्यास दररोज 100 / -
B	बँकेतील डेबिट सक्ती रद्द करूनही खाते बंद ग्राहक	अशा डेबिटसाठी ग्राहकांची बँक जबाबदार असेल. संकल्प पूर्ण होणार T + 1 दिवसाच्या आत.	

वरील ग्रीडमध्ये आरबीआयच्या पत्रानुसार कॅलेंडर दिवसाच्या संदर्भात T +1 / T +5 चा वापर करावा लागतो. हे लक्षात घेतले पाहिजे की:

- * विहित टीएटी ही अयशस्वी व्यवहारांच्या निराकरणाची बाह्य मर्यादा आहे; आणि
- * अशा अयशस्वी व्यवहारांचे जलद निराकरण करण्यासाठी बँका प्रयत्न करतील.

जिथे आर्थिक नुकसान भरपाईचा समावेश असेल तेथे ग्राहकाच्या तक्रारीची किंवा दाव्याची वाट न पाहता त्याचा परिणाम ग्राहकाच्या खात्यावर होईल.

तथापि, इको-पार्टनरच्या शेवटी (उदा. एनपीसीआय) ऑपरेशनल / तांत्रिक अडचणींमुळे उशीर झाल्यास यूपीआय / आयएमपीएस व्यवहारात विलंब झाल्यास बँक ग्राहकाला नुकसान भरपाई देण्यास जबाबदार राहणार नाही.

एनपीसीआयने आयएमपीएस / यूपीआय पोर्टलमध्ये निधी परतावा देण्यास उशीर केल्याबद्दल नुकसान भरपाईमोजणी स्वयंचलित केली आहे.

- DBS कडून परतावा देण्यास उशीर झाल्यास (लाभार्थी म्हणून) एनपीसीआय सेटलमेंटचा एक भाग म्हणून DBS डेबिट करेल आणि रेमिटर बँकेला नुकसान भरपाई देईल. अशा वेळी DBS द्वारे दिलीजणारी नुकसान भरपाई देणा-या बँक ग्राहकाला (DBS ग्राहकाला नव्हे) मिळणार आहे.
- काउंटरपार्टी बँकेकडून परतावा देण्यास उशीर झाल्यास (लाभार्थी म्हणून जिथे DBS पाठविला जातो), एनपीसीआय दुसऱ्या बँकेला डेबिट करेल आणि DBS ला नुकसान भरपाई देईल. अशा वेळी दुसऱ्या बँकेच्या खिशातून नुकसान भरपाई DBS ग्राहकाला दिली जाणार आहे.

ज्या ग्राहकांना टीएटीमध्ये नमूद केल्याप्रमाणे अपयशाच्या निवारणाचा लाभ मिळणार नाही, ते भारतीय रिझर्व्ह बँकेच्या बँकिंग लोकपालांकडे तक्रार नोंदवू शकतात.

अवांछित कार्ड:

ज्या व्यक्तीच्या नावाने कार्ड जारी केले जाते ती व्यक्ती बँकिंग लोकपालाशी संपर्क साधू शकते जे "रिझर्व्ह बँक-इंटिग्रेटेड लोकपाल योजना (आरबी-आयओएस, 2021)" मधील तरतुदीनुसार अवांछित कार्ड प्राप्त केल्याला बँकेने देय भरपाईची रक्कम निश्चित करेल.

3.3 पेमेंट थांबविण्याच्या सूचनांनंतर चेक भरणे

बँकेने स्टॉप पेमेंटची सूचना मान्य केल्यानंतर धनादेश भरला असेल तर बँक या प्रकरणाची काळजीपूर्वक चौकशी करेल आणि बँकेला विरोधाभासी सूचना प्राप्त न झाल्यास, बँक व्यवहार उलटकरेल आणि ग्राहकाने बँकेला व्यवहाराची माहिती दिल्यानंतर 2 कार्यदिवसांच्या आत मूल्य-दिनांकित क्रेडिट देईल. ग्राहकाला होणारे कोणतेही आर्थिक नुकसान वरील परिच्छेद

3.1 अन्वये दिलेल्या तरतुदीनुसार भरून काढले जाईल. कोणत्याही अतिरिक्त घटकाच्या बाबतीत, ग्राहकाच्या व्यवहाराच्या इतिहासाच्या आधारे बँकेच्या विवेकानुसार पेमेंट केले जाईल.

3.4 परकीय चलन सेवा (परकीय चलन धनादेश संकलन)

परदेशात पाठविलेल्या परकीय चलनातील धनादेश गोळा करण्यास उशीर झाल्यास बँक ग्राहकाला नुकसान भरपाई देणार नाही, कारण बँक परदेशी बँकांकडून वेळेवर कर्ज पुरवठा करू शकणार नाही. परदेशातील बँकांवर काढलेली साधने गोळा करण्याची वेळ प्रत्येक देशात आणि देशांतर्गत, एका ठिकाणाहून वेगळी असते, असा बँकेचा अनुभव आहे. तात्पुरती मंजूर केलेली साधने परत करण्याच्या वेळेचे निकषही प्रत्येक देशात वेगवेगळे असतात. तथापि, बँकेच्या नोस्ट्रो खात्यात पैसे जमा झाल्यानंतर बँक ग्राहकाला कर्ज देण्यास अवाजवी विलंब झाल्यास भरपाई देईल. अशा प्रकरणांमध्ये नुकसान भरपाई खालीलप्रमाणे निश्चित केली जाईल :- बँकेच्या धनादेश संकलन धोरणात तपशीलवार नमूद केल्याप्रमाणे रक्कम जमा करण्यास उशीर झाल्यास व्याज

- परकीय चलन दरातील प्रतिकूल हालचालींमुळे संभाव्य नुकसानीची भरपाई

3.5 देशांतर्गत धनादेश संकलन

ग्राहक नुकसान भरपाई धोरणाचा एक भाग म्हणून, बँकेच्या चेक संकलन धोरणात निर्दिष्ट वेळेपेक्षा जास्त क्रेडिट देण्यास उशीर झाल्यास बँक आपल्या ग्राहकांना संकलन साधनांच्या (स्थानिक / बाहेरील धनादेशांच्या) रकमेवर व्याज देईल. ग्राहकांकडून कोणताही दावा न करता असे व्याज दिले जाईल. उशीरा वसुलीवर व्याज भरण्यासाठी बँकेच्या स्वतःच्या शाखांवर किंवा इतर बँकांवर काढलेल्या साधनांमध्ये कोणताही फरक केला जाणार नाही. उशीरा वसुलीसाठी खालील दराने व्याज दिले जाईल.

- स्थानिक धनादेशांच्या बाबतीत 3 कार्यदिवसांपेक्षा जास्त उशीर कालावधीसाठी घरगुती बचत बँक दर.
- सीटीएस केंद्रांमध्ये देय असलेल्या बाह्य धनादेशांच्या संकलनात 3 कार्यदिवसांपेक्षा जास्त विलंबाच्या कालावधीसाठी आणि नॉन-सीटीएस केंद्रांमध्ये 10 कार्यदिवसांच्या कालावधीसाठी घरगुती बचत बँक दर.
- जर विलंब 14 कार्यदिवसांपेक्षा जास्त असेल तर संबंधित कालावधीसाठी देशांतर्गत मुदत ठेवींवर लागू असलेल्या दराने व्याज दिले जाईल (मुदतपूर्व पैसे काढण्याची सुविधा असलेल्या घरगुती मुदत ठेवींसाठी लागू दर).
- असामान्य विलंब झाल्यास, म्हणजेच 90 कॅलेंडर दिवसांपेक्षा जास्त विलंब झाल्यास, संबंधित देशांतर्गत मुदत ठेव दरापेक्षा 2% जास्त दराने व्याज दिले जाईल (मुदतपूर्व पैसे काढण्याची सुविधा असलेल्या देशांतर्गत मुदत ठेवींसाठी लागू दर).
- वसुलीअंतर्गत धनादेशाची रक्कम ग्राहकाच्या ओव्हरड्राफ्ट / लोन खात्यात जमा करायची असेल तर कर्ज खात्यावर लागू असलेल्या दराने व्याज दिले जाईल. असामान्य विलंबासाठी, कर्ज खात्यास लागू असलेल्या दरापेक्षा 2% जास्त दराने व्याज दिले जाईल.
- क्रेडिट कार्डसाठी, जेथे क्रेडिट कार्ड ग्राहक 2 कार्यदिवसांच्या आत स्थानिक धनादेश जमा करतो आणि क्रेडिट कार्ड देय तारखेपूर्वी 5 कार्यदिवसांच्या आत बाहेरील धनादेश जमा करतो, तेथे बँक कोणताही दंड किंवा दंडात्मक शुल्क आकारणार नाही आणि बँकेच्या शेवटी उशीर झाल्यास क्रेडिट कार्ड देय तारखेच्या आत प्राप्त देयकाचा विचार करेल. तथापि, ग्राहकाच्या शेवटच्या कारणास्तव विलंबाने क्रेडिट झाल्यास, बँक दंड किंवा दंडात्मक शुल्क आकारेल आणि लागू असलेल्या अंशतः देयकासाठी किंवा विलंबाने देयकासाठी लागू असलेल्या क्रेडिट कार्ड अटी आणि शर्तीनुसार व्याज आकारेल.

3.6 वाहतुकीत गमावलेल्या साधनांची भरपाई

ग्राहकाने वसुलीसाठी बँकेकडे सुपूर्द केल्यानंतर साधन गमावल्यामुळे ग्राहकाला झालेल्या आर्थिक नुकसानीसाठी बँकेचे ग्राहक नुकसान भरपाईचे धोरणही धनादेश संकलन धोरणात सूचित केले जाईल. हरवलेल्या धनादेश / साधनाच्या रकमेवर

10 कार्यदिवसांपर्यंतच्या वाजवी विलंबासाठी बँक देशांतर्गत बचत दराने व्याज देईल.

3.7 मुदत ठेवी

मुदत ठेवींच्या बुकिंगसंदर्भातील ग्राहकांच्या सूचनेवर निधी आणि सूचना प्राप्त झाल्यानंतरही बँकेने कार्यवाही न केल्यास ग्राहकासाठी मुदत ठेव प्राप्त सूचना आणि निधीनुसार योग्य मूल्य तारखेसह बुक केली जाईल.

या ठेवींची परिपक्वता झाल्यास बँक या सूचना प्राप्त करण्यासाठी कट ऑफ कालावधीत ग्राहकाने दिलेल्या परिपक्वतेच्या सूचनांनुसार काम करेल. बँकेने या सूचनेचे पालन न केल्यास बचत बँक ठेवीवरील व्याज भरण्यासाठी लागू असलेल्या किमान शिल्लक रकमेत कपात करून किंवा कर्ज खात्यात बँकेला अतिरिक्त व्याज देण्याद्वारे ग्राहकाचे आर्थिक नुकसान झाल्यास बँक ग्राहकाला अशा प्रकारे आकारण्यात येणारे प्रत्यक्ष शुल्क आणि व्याजाची प्रतिपूर्ती करून ग्राहकाला अशा नुकसानीची भरपाई करेल.

3.8 ड्रिफ्ट डिमांड ड्राफ्ट जारी

अशी विनंती प्राप्त झाल्यापासून पंधरवड्यांच्या आत बँक ग्राहकाला आवश्यक कागदपत्रांसह ड्रिफ्ट डिमांड ड्राफ्ट देईल. या कालावधीपेक्षा अधिक विलंब झाल्यास बँक संबंधित परिपक्वता कालावधीसाठी लागू असलेल्या मुदत ठेवीच्या दराने व्याज देईल (मुदतपूर्व पैसे काढण्याची सुविधा असलेल्या देशांतर्गत मुदत ठेवींसाठी लागू दरा). हे केवळ अशा प्रकरणांमध्ये लागू असेल जेथे बँकेवर काढलेल्या ड्रिफ्ट डिमांड ड्राफ्टची विनंती खरेदीदाराने केली असेल आणि तृतीय-पक्ष समर्थनाच्या बाबतीत लागू होणार नाही.

3.9 एजंटकडून बँकांच्या बांधिलकीचे उल्लंघन

बँकेच्या प्रतिनिधी / कुरिअर किंवा डीएसएने कोणतेही अनुचित वर्तन केले आहे किंवा बँकेच्या ग्राहकांप्रती बांधिलकीचे उल्लंघन केले आहे, अशी ग्राहकाकडून कोणतीही तक्रार प्राप्त झाल्यास, बँक तक्रारीची चौकशी करण्यासाठी योग्य पावले उचलेल आणि तक्रार प्राप्त झाल्यापासून 7 कार्यदिवसांच्या आत आणि जेथे योग्य असेल तेथे निष्कर्ष ग्राहकाला कळवेल, बँकिंग व्यवहारातील प्रत्यक्ष आर्थिक नुकसानीची भरपाई ग्राहकाला केस बाय केस आधारावर देईल. यात इतर कोणत्याही खर्चाचा आणि अप्रत्यक्ष आर्थिक किंवा बिगर आर्थिक नुकसानीचा समावेश नाही.

3.10 गुंतवणूक आणि रिडेम्प्शन स्लिपवर कारवाई न करणे

म्युच्युअल फंडात पुढील प्रक्रियेसाठी ग्राहकाने बँकेकडे सादर केलेल्या कोणत्याही गुंतवणूक किंवा रिडेम्प्शन स्लिपवर बँक कारवाई करण्यात अपयशी ठरल्यास, बँक ज्या कालावधीत स्लिपला उशीर झाला आहे त्या कालावधीसाठी प्रचलित देशांतर्गत बचत बँक दरानुसार विलंब झालेल्या रकमेची भरपाई करेल.

सॉवरेन गोल्ड बॉन्ड (एसजीबी) साठी ग्राहकाचा अर्ज फेटाळला गेल्यास, बँक T + 1 कार्यदिवसांच्या आत ग्राहकाला परतावा देण्यासाठी सर्व प्रयत्न करेल. मात्र, रक्कम परत करण्यास उशीर झाल्यास बँकेच्या शेवटी, ग्राहकांना प्रत्येक दिवसाच्या विलंबासाठी रेपो दर + 2% दराने नुकसान भरपाई दिली जाईल. अर्ज गुंतवणुकीच्या रकमेवर नुकसान भरपाई दिली जाईल.

3.11 कर्जाच्या परतफेडीवरील कागदपत्रांचा परतावा

कर्ज कराराच्या मुदतीनुसार सर्व थकबाकीची परतफेड आणि बँकेच्या धोरणानुसार इतर संबंधित औपचारिकता आणि कागदपत्रे पूर्ण झाल्यानंतर 30 कॅलेंडर दिवसांच्या आत बँक ग्राहकांना तारण ठेवलेल्या मालमत्तेशी संबंधित सर्व सिक्युरिटीज / कागदपत्रे / मालकी हक्क पत्रे आणि / किंवा तारण म्हणून ठेवलेली जंगम मालमत्ता (असल्यास) परत करेल.

इतर कोणत्याही दाव्यासाठी बाहेर पडण्याचा अधिकार वापरायचा असेल तर बँक इतर दाव्यांबद्दल संपूर्ण तपशीलासह योग्य ती नोटीस देईल आणि तारण ठेवलेल्या मालमत्तेशी संबंधित कागदपत्रे / मालकी हक्क दस्तऐवज (असल्यास) तारण म्हणून ठेवलेली (असल्यास) संबंधित दाव्याचा निपटारा / देय करेपर्यंत राखून ठेवेल. कर्ज आणि / किंवा इतर दाव्यांची पूर्ण परतफेड / निपटारा केल्यानंतर तारण ठेवलेल्या मालमत्तेशी संबंधित कागदपत्रे / मालकी हक्क पत्रे व / किंवा जंगम मालमत्तेच्या (असल्यास) बदल्यात बँकेस 30 कॅलेंडर दिवसांपेक्षा जास्त विलंब झाल्यास, बँक विलंबाच्या प्रत्येक दिवसासाठी (सिक्युरिटीज / कागदपत्रे / मालकी हक्क पत्रे जारी करण्याच्या एक दिवस अगोदर) रु.5,000 /- भरपाई देईल.

मूळ जंगम / स्थावर मालमत्तेच्या कागदपत्रांचे अंशतः किंवा पूर्ण नुकसान झाल्यास, बँक ग्राहकाला तारण ठेवलेल्या मालमत्तेशी संबंधित दस्तऐवज / मालकी हक्काच्या दस्तऐवजांच्या डुप्लिकेट / प्रमाणित प्रती मिळविण्यात मदत करेल आणि त्याकरिता संबंधित खर्च बँक उचलेल. तसेच, अशा प्रकरणांमध्ये, कर्जाची पूर्ण परतफेड / निपटारा आणि / किंवा इतर दाव्यांची पूर्तता झाल्यानंतर 60 कॅलेंडर दिवसांपेक्षा जास्त विलंब झाल्यास बँक वर नमूद केल्याप्रमाणे नुकसान भरपाई देण्यास जबाबदार असेल.

मृत ग्राहकाने स्थावर मालमत्तेची तारण म्हणून मालकी घेतल्यास, कर्ज कराराच्या अटीनुसार सर्व थकबाकीची परतफेड केल्यावर आणि बँकेच्या धोरणानुसार इतर संबंधित औपचारिकता आणि कागदपत्रांची पूर्तता केल्यावर, बँकेने तारण ठेवलेल्या मालमत्तेशी संबंधित कागदपत्रे / मालकी हक्क पत्रे जारी केली नाहीत किंवा वर परिभाषित केलेल्या मुदतीत (30 किंवा 60 कॅलेंडर) आपल्या शुल्काची पूर्तता केली नाही तर वरील नुकसानभरपाई देय असेल दिवस) संबंधित कागदपत्रे बँकेच्या समाधानासाठी सादर केल्यापासून.

बँकेने वर नमूद केलेल्या मुदतीत (लागू असलेले 30 किंवा 60 कॅलेंडर दिवस) जंगम / स्थावर मालमत्तेवर कोणत्याही रजिस्ट्रीकडे नोंदणी केलेले शुल्क काढून न टाकल्यास वरील नुकसानभरपाई देय असेल.

3.12 क्रेडिट आणि / किंवा व्यवहार परत करण्यास विलंब

एनईएफटी, आरटीजीएस किंवा इतर कोणत्याही मार्गाने ग्राहकांच्या वतीने प्राप्त झालेल्या इनवर्ड रेमिटन्सचे क्रेडिट परवडण्यास बँकेला थेट कारणीभूत असलेल्या विलंबाबद्दल बँक ग्राहकांना नुकसान भरपाई देईल. त्रुटी किंवा निष्काळजीपणामुळे प्रक्रियात्मक / नियामक मार्गदर्शक तत्वांनुसार लाभार्थीला एनईएफटी / एनईसीएस / एनएसीएच व्यवहार मुदतीपेक्षा जास्त जमा करण्यास विलंब झाल्यास बँक ग्राहकाला आरबीआय एलएएफ रेपो दर आणि दोन टक्के दराने दंडात्मक व्याज देईल. त्यासंदर्भात ग्राहकाने कोणताही दावा दाखल केला नसला तरी दंडात्मक व्याज ग्राहकाला दिले जाईल.

प्रक्रियात्मक / नियामक मार्गदर्शक तत्वांनुसार मुदतीपेक्षा जास्त लाभार्थीला आरटीजीएस जमा करण्यास विलंब झाल्यास बँक ग्राहकाला व्यवहार / परताव्याच्या तारखेस प्रचलित असलेल्या रेपो दराने दंडात्मक व्याज देईल आणि दररोज दोन टक्के देईल. त्याच दिवशी पास झालेल्या क्रेडिटसह क्रेडिटला उशीर झाल्यास, नुकसान भरपाई दिली जाईल एका दिवसाचे पैसे द्यावेत. त्यासंदर्भात ग्राहकाने कोणताही दावा दाखल केला नसला तरी दंडात्मक व्याज ग्राहकाला दिले जाईल.

जर कोणत्याही कारणास्तव लाभार्थीच्या खात्यात निधी जमा करणे शक्य नसेल जसे की खाते अस्तित्वात नाही, खाते गोठवले गेले आहे इत्यादी, प्राप्तकर्ता सदस्याच्या सदस्य इंटरफेसवर देयक प्राप्त झाल्यापासून एक तासाच्या आत किंवा आरटीजीएस देयकांसाठी आरटीजीएस व्यवसाय दिवस संपण्यापूर्वी मूळ सदस्यास निधी परत केला जाईल तर एनईएफटी व्यवहारांसाठी निधी 2 तासांच्या आत परत केला जाईल सदस्य इंटरफेसवर देयक प्राप्त करणे.

3.13 बिघडलेले एटीएम व्यवहार जमा करण्यास उशीर

ग्राहकाची तक्रार प्राप्त झाल्यापासून 5 दिवसांच्या आत बँक चौकशी करून विनंती स्वीकारण्याबाबत किंवा नाकारण्याबाबत

आपला निर्णय कळवेल. क्रेडिट देण्यास उशीर झाल्यास, T + 5 दिवसांपेक्षा जास्त उशीर झाल्यास दररोज 100 रुपये नुकसान भरपाई ग्राहकाकडून कोणत्याही दाव्याशिवाय आपोआप ग्राहकाच्या खात्यात / क्रेडिट कार्डवर जमा केली जाईल.

अ क्र.	घटनेचे वर्णन	ऑटो-रिव्हर्सल आणि नुकसान भरपाईसाठी फ्रेमवर्क	
		ऑटो-रिव्हर्सलसाठी टाइमलाइन	देय नुकसान भरपाई
I	II	III	IV
1	स्वयंचलित टेलर मशीन (एटीएम)		
A	ग्राहकाचे खाते डेबिट झाले पण रोकड निघाली नाही.	जास्तीत जास्त T + 5 दिवसांच्या आत अयशस्वी व्यवहाराचे प्रो-अॅक्टिव्ह रिव्हर्सल (आर).	T + 5 दिवसांपेक्षा जास्त उशीर झाल्यास 100 / - प्रति दिवस खातेदाराच्या खात्यात जमा होईल.

बँकेकडून परतफेड आणि नुकसान भरपाई न घेतल्यास ग्राहकासाठी कारवाईची दिशा ग्राहक व्यवहाराचा तपशील घेऊन बँकेच्या तक्रार निवारण कक्षाशी संपर्क साधू शकतो. 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-एकात्मिक लोकपाल योजना (आरबी-आयओएस, 2021)" अंतर्गत तक्रार करू शकतो. आरबी-आयओएस, 2021 एकच प्रदान करते

ग्राहकांना त्यात निर्दिष्ट केलेल्या आरबीआय नियंत्रित संस्थांविरुद्ध तक्रार दाखल करण्यासाठी संदर्भ बिंदू, आरबी-आयओएस, 2021 आरबीआयवेबसाइटवर खालील मार्गावर उपलब्ध आहे:

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

तक्रारी <https://cms.rbi.org.in> वर ऑनलाइन दाखल करता येतील किंवा समर्पित ई-मेल crpc@rbi.org.in द्वारे किंवा प्रत्यक्ष स्वरूपात रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया, चौथा मजला, सेक्टर 17, चंदीगड - 160 017 येथे स्थापन केलेल्या 'सेंट्रलाइज्ड रिसिप्ट अँड प्रोसेसिंग सेंटर' (सीआरपीसी) कडे खालील मार्गाने दिलेल्या नमुन्यात पाठविता येईल https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RBIOS2021_121121_A.pdf एफ. ग्राहकांना तक्रार दाखल करण्यासाठी आणि तक्रार निवारणाची माहिती घेण्यासाठी बहुभाषिक आधारासह 14448 (सकाळी 9:30 ते सायंकाळी 5:15) हा टोल फ्री क्रमांकही उपलब्ध आहे.

कार्ड व्यवहारात लागू होणारी नुकसान भरपाई:

एस.एल. नाही।	घटनेचे वर्णन	ऑटो-रिव्हर्सल आणि नुकसान भरपाईसाठी फ्रेमवर्क	
		ऑटो-रिव्हर्सलसाठी टाइमलाइन	देय नुकसान भरपाई
I	II	III	IV
2	कार्ड व्यवहार		
a	कार्ड ते कार्ड ट्रान्सफर कार्ड खाते डेबिट झाले पण लाभार्थी कार्ड खाते जमा झाले नाही.	व्यवहार उलटणार (आर) लाभार्थी खात्यावर कर्जावर परिणाम न झाल्यास T + 1 दिवसांच्या आत.	T + 1 दिवसांपेक्षा जास्त उशीर दररोज 100 / -
b	पॉईंट ऑफ सेल (पीओएस) (कार्ड प्रेझेंट) ज्यात पीओएसमध्ये रोख रकमेचा समावेश आहे		
	पॉईंट ऑफ सेल (पीओएस) (कार्ड	T + 5 दिवसांच्या आत ऑटो-	T + 5 दिवसांपेक्षा जास्त उशीर

	प्रेझेंट) ज्यात पीओएसवरील रोख रकमेचा समावेश आहे	रिव्हर्सल.	दररोज 100 / -
	खाते डेबिट झाले पण मर्चट लोकेशनवर कन्फर्मेशन मिळाले नाही म्हणजेच चार्ज-स्लिप जनरेट झाली नाही.		
c	कार्ड नॉट प्रेझेंट (सीएनपी) (ईकॉमर्स)		
	खाते डेबिट झाले पण मर्चटच्या सिस्टीमवर कन्फर्मेशन मिळाले नाही.		

3.14 डेबिट कार्ड / मोबाइल बँकिंग / इंटरनेट बँकिंग / क्रेडिट कार्डवरील फसवणुकीच्या व्यवहारांमुळे चुकीचे / अनधिकृत डेबिट परत करणे

वनटाइम पासवर्ड किंवा 2 फॅक्टर ऑथेंटिकेशन (2एफए) द्वारे केलेल्या व्यवहारावर उद्भवलेल्या दाव्याची भरपाई करण्यास बँक जबाबदार राहणार नाही. कितीही रक्कम असली तरी असे दावे किंवा दावे नाकारले जातील.

उपरोक्त व्यतिरिक्त, ग्राहकाच्या निष्काळजीपणामुळे नुकसान झाल्यास अनधिकृत व्यवहारांमुळे होणाऱ्या नुकसानीस ग्राहक जबाबदार असेल, जसे की त्याने / तिने पेमेंट क्रेडेन्शियल्स आणि खात्याशी संबंधित इतर कोणतेही तपशील सामायिक केले आहेत जे सामायिक केले जाऊ नयेत - अटी आणि शर्तीमध्ये सांगितल्याप्रमाणे आणि वेळोवेळी क्लायंट एज्युकेशन प्रयत्नांमध्ये सांगितल्याप्रमाणे जोपर्यंत ग्राहक अनधिकृत व्यवहाराची माहिती बँकेला देत नाही तोपर्यंत संपूर्ण तोटा सहन करेल. अनधिकृत व्यवहाराची माहिती दिल्यानंतर होणारे कोणतेही नुकसान, त्यानंतर होणारे प्रत्येक नुकसान ही बँकेची जबाबदारी आहे.

अनधिकृत व्यवहार झाल्यास ग्राहकाच्या दायित्वाचा तपशील:

ग्राहकाचे शून्य दायित्व

- खालील घटनांमध्ये अनधिकृत व्यवहार झाल्यास ग्राहकाचा शून्य दायित्वाचा हक्क उद्भवेत:
 - बँकेकडून होणारी फसवणूक / निष्काळजीपणा / कमतरता (ग्राहकाने व्यवहाराची माहिती दिली किंवा नाही हे विचारात न घेता).
 - थर्ड पार्टी उल्लंघन जिथे कमतरता बँकेकडे किंवा ग्राहकाकडे नसते परंतु सिस्टममध्ये इतरत्र असते आणि अनधिकृत व्यवहाराबद्दल बँकेकडून पत्र मिळाल्यानंतर ग्राहक तीन कार्यदिवसांच्या आत बँकेला सूचित करतो.

ग्राहकाचे मर्यादित दायित्व

- खालील प्रकरणांमध्ये अनधिकृत व्यवहारांमुळे होणाऱ्या नुकसानीस ग्राहक जबाबदार असेल:
 - एखाद्या ग्राहकाच्या निष्काळजीपणामुळे नुकसान झाल्यास, जसे की त्याने / तिने पेमेंट क्रेडेन्शियल्स सामायिक केले आहेत, ग्राहक अनधिकृत व्यवहाराची माहिती बँकेला देईपर्यंत संपूर्ण नुकसान सहन करेल. अनधिकृत व्यवहाराची माहिती दिल्यानंतर होणारे कोणतेही नुकसान बँकेकडून केले जाईल.
 - अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक बँकिंग व्यवहाराची जबाबदारी बँकेची किंवा ग्राहकाची नाही, तर यंत्रणेत इतरत्र असेल

आणि अशा व्यवहाराची माहिती बँकेला कळविण्यात ग्राहकाकडून (बँकेकडून पत्र मिळाल्यानंतर चार ते सात कार्यदिवस) उशीर होत असेल तर, ग्राहकाचे प्रति व्यवहार दायित्व व्यवहार मूल्य किंवा खाली तक्त्यात नमूद केलेल्या रकमेपुरते मर्यादित असेल, ते दोन्हीपैकी जे कमी असेल, ते असेल.

सारणी 1		
मुद्दा 2 (ii) अन्वये ग्राहकाची जास्तीत जास्त जबाबदारी		
खात्याचा प्रकार		₹ जास्तीत जास्त दायित्व ()
*	बीएसबीडी / स्मॉल अकाउंट्स	5,000
*	इतर सर्व एसबी खाती	10,000
*	प्री-पेड पेमेंट इन्स्ट्रुमेंट्स आणि गिफ्ट कार्ड	
*	एमएसएमईची चालू / रोख क्रेडिट / ओव्हरड्राफ्ट खाती	
*	वार्षिक सरासरी शिल्लक असलेल्या व्यक्तींची चालू खाती / कॅश क्रेडिट / ओव्हरड्राफ्ट खाती (फसवणुकीच्या घटनेच्या 365 दिवसांपूर्वी) / रु.25 लाखापर्यंत मर्यादा	
*	5 लाख रुपयांपर्यंत मर्यादा असलेले क्रेडिट कार्ड	
*	इतर सर्व चालू / रोख क्रेडिट / ओव्हरड्राफ्ट खाती	25,000
*	5 लाखांपेक्षा जास्त मर्यादा असलेले क्रेडिट कार्ड	

3. वरील परिच्छेद 1 (ii) आणि परिच्छेद 2 (ii) मध्ये तपशीलवार तपशीलानुसार ज्या स्थितीमध्ये तृतीय पक्ष उल्लंघनांमध्ये ग्राहकाची असलेली एकूण जबाबदारी जिथे कमतरता बँकेची किंवा ग्राहकाची नाही तर सिस्टममध्ये इतरत्र आहे सारणी 2 मध्ये संक्षेपात मांडली आहे:

तक्ता 2	
ग्राहकांच्या दायित्वाचा सारांश	
पत्र मिळाल्याच्या तारखेपासून फसवणुकीच्या व्यवहाराची माहिती देण्यासाठी लागणारा वेळ	ग्राहकाचे दायित्व (₹)
3 कार्यदिवसांच्या आत	शून्य दायित्व
4 ते 7 कार्यदिवसांच्या आत	व्यवहार मूल्य किंवा तक्ता 1 मध्ये नमूद केलेली रक्कम, जी असेल कमी
7 कार्यदिवसांपेक्षा जास्त	* नमूद केलेल्या कलमानुसार

पत्र प्राप्त झाल्याची तारीख वगळून ग्राहकाच्या गृह शाखेच्या कामकाजाच्या वेळापत्रकानुसार तक्ता 2 मध्ये नमूद केलेल्या कामाच्या दिवसांची संख्या मोजली जाईल.

शून्य दायित्व / ग्राहकांच्या मर्यादित दायित्वासाठी रिव्हर्सल टाइमलाइन

4. ग्राहकाने सूचित केल्यावर, बँक ग्राहकाने अशा अधिसूचनेच्या तारखेपासून 10 कार्यदिवसांच्या आत (विमा दाव्याच्या सेटलमेंटची वाट न पाहता) अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक व्यवहारात गुंतलेली रक्कम ग्राहकाच्या खात्यात जमा करेल (शॅडो रिव्हर्सल). ग्राहकांच्या हलगर्जीपणाच्या बाबतीतही अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक बँकिंग व्यवहारांच्या बाबतीत बँका त्यांच्या विवेकानुसार ग्राहकांची कोणतीही जबाबदारी माफ करण्याचा निर्णय घेऊ शकतात. क्रेडिटचे मूल्य अनधिकृत व्यवहाराच्या तारखेपर्यंत असेल.
5. याव्यतिरिक्त, बँकांनी हे सुनिश्चित केले पाहिजे की:
 - i) तक्रार हाताळण्याच्या प्रक्रियेवरील बँकेच्या मंजूर धोरणात निर्दिष्ट केल्याप्रमाणे तक्रारीचे निराकरण केले जाते आणि ग्राहकाचे दायित्व, जर काही असेल तर अशा वेळेत स्थापित केले जाते.परंतु ते जर नसेल, तर तक्रार प्राप्त झाल्याच्या तारखेपासून 90 दिवसांपेक्षा जास्त, आणि ग्राहकाला वरील मुद्दा 1 ते 3 मधील तरतुदीनुसार नुकसान भरपाई दिली जाते;
 - ii) जेथे तक्रार सोडविण्यास किंवा ग्राहकाची जबाबदारी निश्चित करण्यास अक्षम असेल तर 90 दिवसांच्या आत, मुद्दा 1 ते 3 मध्ये विहित केल्याप्रमाणे नुकसान भरपाई ग्राहकास दिली जाते; आणि
 - iii) डेबिट कार्ड / बँक खात्याच्या बाबतीत ग्राहकाला व्याजाचे नुकसान होत नाही आणि क्रेडिट कार्डच्या बाबतीत ग्राहकावर व्याजाचा अतिरिक्त बोजा पडत नाही.

जर 90 दिवसांमध्ये बँक तक्रारीचे निराकरण करण्यास किंवा ग्राहकाची जबाबदारी निश्चित करण्यास अक्षम असेल तर परिच्छेद 1-5 मध्ये विहित केल्याप्रमाणे नुकसान भरपाई ग्राहकास दिली जाईल.

*** खाली नमूद केलेल्या कलमांनुसार** - अशा सर्व संशयित डेबिट्सची बँक संरक्षित कार्यपद्धती आणि कायद्याची अंमलबजावणी करणाऱ्या संस्थांच्या सहकार्याने आवश्यक तेथे चौकशी करेल. केस-टू-केस-आधारावर अशा तपासाच्या निकालांवर अवलंबून आहे.

- i) कोणत्याही फसवणुकीच्या बाबतीत, जर बँकेला खात्री पटली की त्याच्या कर्मचाऱ्यांनी कोणत्याही घटकाबद्दल अनियमितता / फसवणूक केली आहे, तर शाखा ताबडतोब आपली जबाबदारी स्वीकारेल आणि दावा भरेल.
- ii) बँकेची चूक असल्यास, बँक ग्राहकाला केवळ ओटीपी किंवा 2 फॅक्टर ऑथेंटिकेशन किंवा दस्तऐवजात नमूद केलेल्या कोणत्याही प्रकरणाद्वारे समर्थित नसेल तरच ग्राहकास विनाआक्षेप भरपाई देईल.
- iii) जर बँकेची चूक नसेल किंवा ग्राहकाची चूक नसेल परंतु दोष यंत्रणेत इतरत्र असेल तर बँक ग्राहकाला झालेल्या थेट आर्थिक नुकसानीच्या 50% पर्यंत (5,000 रुपयांपेक्षा जास्त नाही) भरपाई देईल. अशी भरपाई खात्याच्या आयुष्यात एकदाच दिली जाईल.

बँक खालील कारणांमुळे उद्भवणारे दावे नाकारण्याचा अधिकार राखून ठेवते:

- बँकेने देऊ केलेल्या उत्पादने आणि सेवांसाठी अटी आणि शर्तीचे उल्लंघन
- ग्राहकाचे खाते आणि डेबिट / एटीएम / क्रेडिट कार्ड किंवा इतर संवेदनशील माहिती इत्यादी व्यवहारांची साधने सुरक्षित ठेवण्यासाठी बँकेने वेळोवेळी जारी केलेल्या विविध मार्गदर्शक सूचनांचे पालन न करणे.
- ग्राहकांनी नेहमीच हे सुनिश्चित केले पाहिजे की त्यांनी त्यांचे सध्याचे संपर्क तपशील विशेषतः चालू मोबाइल नंबर आणि ईमेल आयडी अद्ययावत केले आहेत जेणेकरून अलर्ट त्वरित प्राप्त होतील. बँकेशी अशी संपर्क माहिती अद्ययावत न ठेवल्यास एटीएम / डेबिट कार्ड / क्रेडिट कार्ड किंवा बँक खात्यातील व्यवहार / प्रवेशाच्या इतर कोणत्याही इलेक्ट्रॉनिक चॅनेलच्या गैरवापरामुळे होणाऱ्या नुकसानीस ग्राहक जबाबदार ठरू शकतो.
- संशयित किंवा फसवणुकीच्या व्यवहारांमुळे उद्भवलेल्या कोणत्याही अप्रत्यक्ष किंवा परिणामी नुकसानीसाठी कोणतीही भरपाई ग्राहक धरली जाणार नाही किंवा दिली जाणार नाही.

3.15 लॉकरशी संबंधित नुकसान भरपाई

सुरक्षित ठेवी तिजोरी ज्या आवारात ठेवण्यात आल्या आहेत, त्या परिसराच्या सुरक्षिततेसाठी बँकेने सर्व पावले उचलली आहेत. तथापि, बँकेच्या आवारात आग, चोरी / घरफोडी / दरोडा, दरोडा, इमारत कोसळणे अशा दुर्दैवी घटनांमध्ये बँकेच्या आवारात स्वतःच्या उणिवांमुळे, निष्काळजीपणामुळे आणि कोणत्याही चूक / कमिशनमुळे किंवा कर्मचाऱ्याने केलेल्या फसवणुकीमुळे लॉकरमधील साहित्याचे नुकसान झाल्यास बँकांचे दायित्व सेफ डिपॉझिट लॉकरच्या प्रचलित वार्षिक भाड्याच्या शंभर पट रकमेइतके मर्यादित राहिल.

3.16 फोर्स मॅज्युअर

फोर्स मॅज्युअर इव्हेंट म्हणजे नैसर्गिक घटना, पूर, दुष्काळ, भूकंप किंवा इतर नैसर्गिक आपत्ती किंवा स्थिती, आपत्ती, महामारी किंवा महामारी, दहशतवादी हल्ला, युद्ध किंवा दंगली, आण्विक, रासायनिक किंवा जैविक प्रदूषण, औद्योगिक कृती, वीज निकामी होणे, संगणक बिघाड किंवा तोडफोड आणि इमारती कोसळणे, आग, स्फोट किंवा अपघात किंवा अशी इतर कृत्ये जी बँकेच्या वाजवी नियंत्रणाबाहेर आहेत.

जोपर्यंत फोर्स मॅज्युअर इव्हेंट किंवा परिस्थितीमुळे कामगिरी अशक्य होत राहिल तोपर्यंत बँकेच्या जबाबदाऱ्यांची पूर्तता स्थगित राहिल. सर्वोत्कृष्ट प्रयत्नांच्या आधारावर बँक फोर्स मॅज्युअर इव्हेंटचे परिणाम कमी करण्यासाठी वाजवी कारवाई करण्यास वचनबद्ध आहे. कोणतीही औद्योगिक कारवाई, वीज पुरवठा खंडित होणे, संगणकात बिघाड होणे किंवा तोडफोड झाल्यास बँक आपल्या सेवापुरवठ्यातील विलंब कमी करण्यासाठी वाजवी पावले उचलेल आणि आपल्या ग्राहकांना अखंडित सेवा प्रदान करण्याचा प्रयत्न करेल.

म्हणूनच, जर या सक्तीच्या घटना (बँकेच्या सुविधांचे किंवा त्याच्या प्रतिनिधी बँकेचे नुकसान यासह), दळणवळणाच्या नेहमीच्या साधनांचा अभाव किंवा सर्व प्रकारच्या वाहतुकीचा अभाव इ.) बँकेच्या नियंत्रणाबाहेर असतील तर बँक विलंबित क्रेडिटसाठी ग्राहकांना नुकसान भरपाई देण्यास जबाबदार राहणार नाही.

3.17 वास्तविक / थेट नुकसान

प्रीपेड इन्स्ट्रुमेंट सेवेसह विविध बँकिंग सेवांसाठी या ग्राहक नुकसान भरपाई धोरणांतर्गत ग्राहकाला प्रत्यक्ष आणि प्रत्यक्ष नुकसान (विशेषतः कल्पक आणि अप्रत्यक्ष नुकसान) पर्यंतच बँक भरपाई देण्यास जबाबदार असेल, परंतु बँकेला झालेल्या नुकसानीचा पुरेसा पुरावा प्रदान केला गेला असेल आणि ग्राहकाच्या निष्काळजीपणाच्या अधीन असेल.

3.18 पूर्ण आणि अंतिम तोडगा

एकदा बँकेने वर म्हटल्याप्रमाणे नुकसान भरपाई भरली की, ती "पूर्ण आणि अंतिम सेटलमेंट" समजली जाईल आणि ग्राहक किंवा इतर कोणाकडूनही बँकेकडून पुढील कोणताही दावा ग्राह्य धरला जाणार नाही.

3.19 तक्रारी व तक्रारींचे निवारण :

DBS बँक इंडिया लिमिटेडमध्ये, आम्ही हे सुनिश्चित करू इच्छितो की आपल्याला आमच्याकडून केवळ सर्वोत्तम सेवा मिळेल, जी सेवा आपण, आमचे मूल्यवान ग्राहक, पात्र आहात.

बँकेचे तक्रार निवारण धोरण खालील तत्वांचे अनुसरण करते:

- ग्राहकांना नेहमीच न्याय्य वागणूक दिली जाते.
- ग्राहकांनी मांडलेल्या तक्रारींचा सौजन्याने आणि वेळेत निपटारा केला जातो.
- ग्राहकांना संस्थेत त्यांच्या तक्रारी वाढविण्याचे मार्ग आणि त्यांच्या तक्रारींच्या निराकरणावर समाधानी नसल्यास त्यांच्या हक्कांची माहिती दिली जाते.

- बँक कर्मचारी ग्राहकांच्या हिताचा पूर्वग्रह न बाळगता चांगल्या भावनेने आणि पूर्वग्रह न बाळगता काम करतात.

जर, कोणत्याही टप्प्यावर, आपल्याला असे वाटत असेल की आमची सेवा पातळी आपल्या अपेक्षेनुसार नाही, तर आपल्याला उपलब्ध असलेले पर्याय असे आहेत: आपण बँकेच्या वेबसाइटवर उपलब्ध असलेल्या बँकेच्या तक्रार धोरणास भेट देऊ शकता:

<https://www.dbs.com/in/treasures/common/redressal-of-complaints-and-grievances.page> तक्रार धोरण आपल्याला आपल्या तक्रारी नोंदविण्यासाठी संपर्क तपशील, कालमर्यादा आणि वाढीच्या पातळीसह मदत करेल. जर आपण बँकेने प्रदान केलेल्या समाधानावर समाधानी नसाल तर, धोरण आपल्याला प्रक्रिया आणि बँकिंग लोकपालाकडे कसे जावे याबद्दल मार्गदर्शन करते

4 सुशासन

4.1 मालकी हक्क आणि मान्यता प्राधिकरण

या धोरणाला DBS बँक इंडिया लिमिटेड बोर्डाने मान्यता दिली आहे. कोणतेही बदल जे मूलभूत नसतात, परंतु प्रासंगिक किंवा प्रशासकीय स्वरूपाचे असतात, त्यांना मान्यता देणाऱ्या प्राधिकरणाच्या स्वाक्षरीची आवश्यकता नसते.

बोर्ड, या धोरणाद्वारे, सीबीजी सेवा आणि उत्पादनांसाठी बदलांना मान्यता देण्याचे किंवा प्रत्यायोजित करण्याचे अधिकार ग्राहक बँकिंग समूहाच्या भारतीय प्रमुखांना प्रदान करते.

4.2 परीक्षण

या धोरणाचा आढावा तीन वर्षांतून एकदा (एक महिन्यापर्यंतच्या सवलतीच्या कालावधीसह) किंवा त्यापूर्वी नियामक क्षेत्रातील विकासांमुळे किंवा अंतर्गत घडामोडींमुळे बदलांची आवश्यकता असल्यास केला पाहिजे जेणेकरून उपयोगितेमधील सातत्याची खात्री घेतली जाईल.

परिशिष्ट 1 आवृत्ती इतिहास

आवृत्ती:	जारी करण्याची तारीख	मुख्य बदलांचा सारांश
1.0	डिसेंबर 2021	- धोरण जारी करणे
2.0	जून 2023	- ज्या परिस्थितीत बँक आरटीजीएस अयशस्वी व्यवहार कालावधी अद्ययावत करण्यासाठी भरपाई देण्यास जबाबदार नाही, ती परिस्थिती - पुनरावलोकन कालावधी - आवृत्ती इतिहास