ग्राहक क्षतिपूर्ति नीति
दिसंबर 2024

खंड	विषय	पृष्ठ
1	परिचय	2
2	मार्गदर्शी सिद्धांत	2
3	नीति	2
3.1	अनधिकृत/त्रुटिपूर्ण डेबिट	2
3.2	खातों में डायरेक्ट डेबिट/इलेक्ट्रॉनिक भुगतान (RTGS/NEFT)/अन्य डेबिट	3
3.3	भुगतान रोकने के निर्देश के बाद चेक का भुगतान	3
3.4	विदेशी विनिमय सेवाएँ (विदेशी मुद्रा चेक संग्रहण)	3
3.5	घरेलू चेक संग्रहण	4
3.6	पारगमन में गुम होने वाले लिखतों के लिए क्षतिपूर्ति	4
3.7	सावधि जमा	4
3.8	डुप्लीकेट डिमांड ड्राफ्ट जारी करना	4
3.9	बैंक एजेंट द्वारा संहिता का उल्लंघन	4
3.10	निवेश और रिडेम्पशन पर्चियों पर कार्रवाई न करना	5
3.11	ऋण चुका देने पर दस्तावेज लौटाना	5
3.12	इसे वहन करने और/या लेनदेन वापस करने में देरी	5
3.13	असफल ATM लेनदेन को केडिट करने में देरी	5
3.14	डेबिट कार्ड/मोबाइल बैंकिंग/इंटरनेट बैंकिंग/क्रेडिट कार्ड पर धोखाधड़ी वाले लेनदेन के कारण त्रुटिपूर्ण/अनधिकृत डेबिट को वापस करना	6
3.15	लॉकरों से संबंधित क्षतिपूर्ति	15
3.16	अप्रत्याशित घटना	15
3.17	वास्तविक/प्रत्यक्ष नुकसान	16
3.18	सम्पूर्ण और अंतिम निपटान	16
3.19	शिकायतों का निवारण	17
3.20	क्रेडिट संबंधी जानकारी को अपडेट/ठीक करने में देरी होने के कारण ग्राहक को दी जाने वाली क्षतिपूर्ति	17
4	शासन	17
4.1	स्वामित्व और अनुमोदन प्राधिकारी	17
4.2	समीक्षा	17

1 परिचय

इस नीति का उद्देश्य एक ऐसी प्रणाली का निर्माण करना है जिसके माध्यम से बैंक, बैंक की ओर से सेवा में कमी या बैंक या तीसरे पक्ष द्वारा सीधे तौर पर होने वाली चूक या कार्य के कारण ग्राहक को होने वाले वित्तीय नुकसान, या ग्राहक द्वारा अनधिकृत डेबिट की रिपोर्टिंग के बाद होने वाले उल्लंघन, के लिए क्षतिपूर्ति प्रदान कर सके, जहां कमी न तो बैंक की ओर से हुई है और न ही ग्राहक की ओर से। इसलिए बैंक की इस ग्राहक क्षतिपूर्ति नीति को खाते को अनाधिकृत रूप से डेबिट करने, चेक/लिखतों को देर से संग्रह करने के कारण ग्राहकों को ब्याज के भुगतान, भुगतान को रोकने के निर्देश की अभिस्वीकृति के बाद चेक के भुगतान, भारत के भीतर पैसे भेजने, भारत के बाहर पैसे भेजने, विदेशी विनिमय सेवाओं, उधार देने, प्रीपेड लिखत, ATM से नकद पैसे निकालने, अनाधिकृत इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग लेनदेन के कारण होने वाली धोखाधड़ी, आदि से संबंधित क्षेत्रों को कवर करने के लिए तैयार किया गया है। दस्तावेज का दायरा, DBIL तक सीमित है।

2 मार्गदर्शी सिद्धांत

यह नीति, ग्राहकों के साथ पारदर्शिता और निष्पक्षता बनाए रखने के सिद्धांतों पर आधारित है। फिर से यह जान लें कि यह नीति, केवल उन वित्तीय नुकसान से संबंधित क्षतिपूर्ति को कवर करती है जो विशेष रूप से अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग लेनदेन के मामले में, ग्राहक को बैंक या तीसरे पक्ष द्वारा प्रदान की गई सेवाओं में किसी कमी के कारण हुआ हो, जिसे प्रत्यक्ष रूप से मापा जा सकता हो और इसलिए इस नीति के तहत प्रतिबद्धताएं, बैंकर-ग्राहक विवादों को सुलझाने के लिए विधिवत तरीके से गठित मंच के सामने अपना बचाव करने के मामले में बैंक के पास मौजूद अधिकार पर प्रतिकूल प्रभाव नहीं डालती हैं। यह नीति, RBI और अन्य प्रासंगिक प्राधिकरणों और नियामकों द्वारा जारी विनियमन में होने वाले परिवर्तनों के माध्यम से निर्देशित होती है।

3 नीति

3.1 अनधिकृत/त्रुटिपूर्ण डेबिट

यदि बैंक ने किसी खाते में कोई अनाधिकृत/त्रुटिपूर्ण डायरेक्ट डेबिट किया है, तो ग्राहक द्वारा सूचित किए जाने पर या स्थिति की पुष्टि करने के बाद त्रुटिपूर्ण डेबिट के आंतरिक निष्कर्ष के माध्यम से प्रविष्टि को तुरंत पलट दिया जाएगा। यदि अनधिकृत/त्रुटिपूर्ण डेबिट के कारण बचत बैंक जमा पर ब्याज के भुगतान के लिए लागू न्यूनतम शेष राशि में कटौती करने के कारण या ऋण खाते में बैंक को अतिरिक्त ब्याज का भुगतान किए जाने के कारण ग्राहक को वित्तीय नुकसान हुआ है, तो बैंक, ग्राहक को हुए वास्तविक ब्याज नुकसान की क्षतिपूर्ति करेगा (क्षतिपूर्ति की गणना, लेनदेन की तारीख के आधार पर की जाएगी, न कि रिपोर्टिंग की तारीख के आधार पर)। यदि ग्राहक द्वारा त्रुटिपूर्ण बताई गई प्रविष्टि के सत्यापन में किसी तीसरे पक्ष की भागीदारी नहीं है, तो बैंक को त्रुटिपूर्ण डेबिट की रिपोर्टिंग की तारीख से अधिकतम 7 कार्य दिवस के भीतर सत्यापन की प्रक्रिया पूरी करने की व्यवस्था करनी होगी। यदि सत्यापन में कोई तीसरा पक्ष शामिल है, तो बैंक, ग्राहक द्वारा त्रुटिपूर्ण लेनदेन की सूचना दिए जाने की तारीख से अधिकतम एक महीने की अवधि के भीतर सत्यापन प्रक्रिया को पूरा करने का भरपूर प्रयास करेगा। यदि किसी कारण से तीसरा पक्ष भुगतान नहीं करता है या यदि बैंक द्वारा हर तरह का प्रयास किए जाने के बावजूद कोई देरी होती है, तो ऐसी देरी को ऊपर बताई गई एक महीने की अवधि में शामिल नहीं किया जाएगा और बैंक उस समस्या के समाधान के लिए आवश्यक सहायता के लिए ग्राहक से संपर्क कर सकता है। क्रेडिट कार्ड परिचालन के संबंध में ग्राहकों द्वारा रिपोर्ट किए गए अनधिकृत त्रुटिपूर्ण 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 किसी क्षतिपूर्ति का भुगतान किए बिना गलती से राशि जमा हो जाती है तो बैंक के पास उस राशि को वापस करने के लिए खाते से राशि डेबिट करने का अधिकार होता है। DBS द्वारा पोस्ट किए गए गलत क्रेडिट को वापस करने के लिए ग्राहक की सहमति की आवश्यकता नहीं है। लेकिन, किसी तीसरे पक्ष की ओर से हुई गलती के कारण गलत क्रेडिट के मामले में राशि को वापस करने के लिए ग्राहक की पूर्व सहमति आवश्यक है।

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

बैंक, ग्राहकों के डायरेक्ट डेबिट/स्थायी अनुदेश/ECS या NACH या अन्य डेबिट निर्देशों को समय पर पूरा करने का दायित्व लेगा। यदि बैंक ऐसी प्रतिबद्धताओं को पूरा करने में विफल रहता है, तो ग्राहक को बैंकिंग शुल्क के बराबर क्षतिपूर्ति दिया जाएगा, जो उसे विलंबित क्रेडिट के कारण किसी अन्य बैंक से भुगतना पड़ा हो, बशर्ते कि डेबिट की तारीख को ग्राहक के खाते में पर्याप्त शेष राशि उपलब्ध हो और बैंक के साथ एक वैध डेबिट अधिदेश/स्थायी अनुदेश पंजीकृत किया गया हो। यह नीति केवल क्रेडिट खाते पर लगाए गए शुल्कों को कवर करेगी, तथा उससे संबंधित किसी अन्य मामले को कवर नहीं करेगी। इलेक्ट्रॉनिक भुगतान जैसे RTGS/NEFT/IMPS/UPI/AePS, बैंक की वेबसाइट पर समय-समय पर अद्यतन के माध्यम से ग्राहक को सूचित किए गए लागू नियमों और शर्तों द्वारा शासित होंगे। बैंक द्वारा अधिसूचित टैरिफ अनुसूची/शुल्क अनुसूची के अनुसार बैंक, ग्राहक के खाते से लागू होने योग्य सेवा शुल्क डेबिट करेगा। जहां कोई सेवा शुल्क अनजाने में/गलती से लगाया गया हो, वहां बैंक, ग्राहक से इस संबंध में सूचना प्राप्त होने के 7 कार्य दिवसों के भीतर गलत प्रविष्टि को पलट देगा, बशर्ते कि नियमों और शर्तों तथा समय-समय पर सूचित किए जाने वाले अन्य नियमों और शर्तों की जांच की जाए।

क्षतिपूर्ति, बचत बैंक जमा पर ब्याज के भुगतान के लिए लागू होने योग्य न्यूनतम शेष राशि में कमी या ऋण खाते में बैंक को अतिरिक्त ब्याज का भुगतान करने के कारण लगाए गए दंड या ब्याज के रूप में प्रत्यक्ष और वास्तविक वित्तीय हानि तक सीमित होगी, और 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 वास्तविक ब्याज हानि की क्षतिपूर्ति करेगा। 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।

बैंक की पारिश्रमिक नीति में निम्नलिखित क्षेत्र शामिल हैं:

NEFT और RTGS का उपयोग करके धन हस्तांतरण

यदि बैंक किसी कार्य या चूक के कारण प्रतिबद्धता को पूरा करने में विफल रहता है, जिसके लिए सीधे तौर पर बैंक जिम्मेदार है, तो बैंक समय-समय पर जारी नियामक दिशानिर्देशों के आधार पर प्रभावित ग्राहक को क्षतिपूर्ति देगा।

यदि NEFT लेनदेन का निपटान बैच निपटान के बाद दो घंटे के भीतर नहीं किया जाता है/लेनदेन की प्राप्ति से 30 मिनट के भीतर RTGS लेनदेन का निपटान नहीं किया जाता है, तो बैंक, प्रभावित ग्राहक को वर्तमान RBI LAF रेपो दर के साथ दो प्रतिशत की दर से दंडात्मक ब्याज का भुगतान करने के लिए उत्तरदायी है।

शिकायतों को https://cms.rbi.org.in पर ऑनलाइन दर्ज कराया जा सकता है, crpc@rbi.org.in पर ईमेल किया जा सकता है, या https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RBIOS2021_121121_A.pdf में दिए गए प्रारूप में RBI, 4th Floor, Sector 17, Chandigarh – 160 017 पर स्थित 'केंद्रीकृत प्राप्ति एवं प्रसंस्करण केंद्र' पर भौतिक माध्यम से भेजी जा सकती हैं. शिकायत दर्ज करने में सहायता और शिकायत निवारण के बारे में जानकारी प्राप्त करने के लिए ग्राहकों के लिए एक टोल-फ्री नंबर - 14448 (सुबह 9:30 से शाम 5:15 बजे तक) भी उपलब्ध है, जिसमें एक से अधिक भाषाओं में सहायता सेवा दी जातीहै।

ध्यान दें: उपरोक्त संपर्क विवरण, RTGS प्रणाली पर RBI के अक्सर पूछे जाने वाले प्रश्नों के आधार पर दिए गए हैं, जो यहां उपलब्ध हैं - https://www.rbi.org.in/scripts/FS_FAQs.aspx?Id=65&fn=9 और RBI के अनुसार इसमें परिवर्तन भी किया जा सकता है।

किसी भी विवाद/शिकायत के मामले में, ग्राहक विवादित लेनदेन के विवरण के साथ बैंक के शिकायत निवारण प्रकोष्ठ से संपर्क कर सकता है। और अधिक जानकारी के लिए इस वेबसाइट पर जाएं: https://www.dbs.com/india/regulatory-disclosure/important_announcement.page?pid=in-digi-pwebfooter

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

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

30 दिनों के भीतर शिकायत का समाधान न होने पर, ग्राहक, "रिजर्व बैंक-एकीकृत लोकपाल योजना (RB-IOS, 2021)" के तहत इसकी शिकायत कर सकता है। RB-IOS, 2021, ग्राहकों को इसमें उल्लिखित RBI विनियमित संस्थाओं के खिलाफ शिकायत दर्ज कराने के लिए एक एकल संदर्भ स्थान प्रदान करता है। RB-IOS, 2021, RBI की वेबसाइट पर निम्नलिखित पथ 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 भौतिक रूप से Reserve Bank of India, 4th Floor, Sector 17, Chandigarh – 160 017 में स्थित 'केंद्रीकृत प्राप्ति और प्रसंस्करण केंद्र' (CRPC) को निम्नलिखित पथ पर दिए गए प्रारूप में भेजी जा सकती हैं - https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RBIOS2021_121121_A.pdf. शिकायत दर्ज करने में सहायता और शिकायत निवारण के बारे में जानकारी प्राप्त करने के लिए ग्राहकों के लिए एक टोल-फ्री नंबर - 14448 (सुबह 9:30 से शाम 5:15 बजे तक) भी उपलब्ध है, जिसमें एक से अधिक भाषाओं में सहायता सेवा दी जातीहै।

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

नीचे दिए गए दिशानिर्देशों में बताया गया है कि बैंक, क्षतिपूर्ति राशि की गणना कैसे करेगा:
IMPS/UPI/NACH/APB/AePS:

1	**आधार भुगतान ब्रिज प्रणाली (APBS)**		
A	लाभार्थी के खाते में क्रेडिट करने में देरी।	लाभार्थी के बैंक को T+1 दिन के भीतर लेनदेन को पलटना होगा।	T+1 दिन से अधिक देरी होने पर ₹100/- रु. प्रतिदिन।

2	**तत्काल भुगतान प्रणाली (IMPS)**		
A	खाते को डेबिट किया गया, लेकिन लाभार्थी के खाते में क्रेडिट नहीं किया गया।	लाभार्थी के खाते में क्रेडिट करने में असमर्थ होने पर, लाभार्थी के बैंक द्वारा T + 1 दिन को स्वतः प्रत्यावर्तन (R) किया जाएगा।	T+1 दिन से अधिक देरी होने पर ₹100/- रु. प्रतिदिन।

3	एकीकृत भुगतान इंटरफ़ेस (UPI)		
A	खाते को डेबिट किया गया, लेकिन लाभार्थी के खाते में क्रेडिट (धन हस्तांतरण) नहीं किया गया।	लाभार्थी के खाते में क्रेडिट करने में असमर्थ होने पर, लाभार्थी के बैंक द्वारा T + 1 दिन को स्वतः प्रत्यावर्तन (R) किया जाएगा।	T+1 दिन से अधिक देरी होने पर ₹100/- रु. प्रतिदिन।
B	खाते को डेबिट किया गया, लेकिन व्यापारी के स्थान पर लेनदेन (व्यापारी को भुगतान) की पुष्टि प्राप्त नहीं हुई।	T + 5 दिनों के भीतर स्वतः प्रत्यावर्तन।	T+5 दिन से अधिक देरी होने पर ₹100/- रु. प्रतिदिन।

4	राष्ट्रीय स्वचालित समाशोधन गृह (NACH)		
A	लाभार्थी के खाते में क्रेडिट करने या राशि वापस करने में देरी।	लाभार्थी बैंक को T+1 दिन के भीतर अप्राप्त लेनदेन को पलटना होगा।	T+1 दिन से अधिक देरी होने पर ₹100/- रु. प्रतिदिन।
B	ग्राहक द्वारा बैंक को दिया गया डेबिट अधिदेश वापस लेने के बावजूद खाते को डेबिट किया गया।	ऐसे डेबिट के लिए ग्राहक का बैंक जिम्मेदार होगा। T+1 दिन के भीतर इसका समाधान करना होगा।	

5	आधार सक्षम भुगतान प्रणाली (आधार भुगतान सहित)		
क्र. सं.	घटना का विवरण	स्वतः प्रत्यावर्तन और क्षतिपूर्ति की रूपरेखा	
		स्वतः प्रत्यावर्तन की समयरेखा	देय क्षतिपूर्ति
I	II	III	IV
A	खाते से डेबिट हो गया, लेकिन व्यापारी के स्थान पर लेनदेन की पुष्टि नहीं मिली।	अधिग्रहणकर्ता को T+5 दिनों के भीतर "क्रेडिट समायोजन" आरंभ करना होगा।.	T+5 दिन से अधिक देरी होने पर ₹100/- रु. प्रतिदिन।
B	खाते से डेबिट हो गया लेकिन लाभार्थी के खाते में क्रेडिट नहीं हुआ।		

उपरोक्त ग्रिड में, RBI के संचार के अनुसार कैलेंडर दिवस के संदर्भ में T+1/T+5 का उपयोग करना चाहिए। ध्यान दें कि:

* निर्धारित TAT, असफल लेनदेन के समाधान की बाहरी सीमा है; और
* बैंक, ऐसे असफल लेनदेन का तुरंत समाधान करने का प्रयास करेंगे।

वित्तीय क्षतिपूर्ति के मामले में, ग्राहक की शिकायत या दावे की प्रतीक्षा किए बिना, उसे ग्राहक के खाते में जमा कर दिया जाएगा।

लेकिन, इको-पार्टनर (जैसे, NPCI) की ओर से परिचालन/तकनीकी मुद्दों के कारण UPI/IMPS लेनदेन में देरी होने पर, बैंक, ग्राहक को क्षतिपूर्ति देने के लिए उत्तरदायी नहीं होगा।

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

- DBS (लाभार्थी के रूप में) से वापसी में देरी के लिए, NPCI, निपटान के एक हिस्से के रूप में DBS को डेबिट करेगा और धन प्रेषक बैंक को क्षतिपूर्ति देगा। इस मामले में, DBS की जेब से दी जाने वाली क्षतिपूर्ति, धन प्रेषण करने वाले बैंक ग्राहक को दी जाएगी (न कि DBS ग्राहक को)।
- प्रतिपक्ष बैंक (लाभार्थी के रूप में जहां DBS धनप्रेषक है) से वापसी में देरी के लिए, NPCI, दूसरे बैंक को डेबिट करेगा और DBS को क्षतिपूर्ति देगा। इस मामले में, दूसरे बैंक की जेब से दी जाने वाली क्षतिपूर्ति, DBS ग्राहक को दी जाएगी।

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

<u>अवांछित कार्ड:</u>

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

<u>ग्राहक की सहमति के बिना क्रेडिट कार्ड जारी करना/सक्रिय करना</u>

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

अनचाहे कार्डों के दुरुपयोग से होने वाली किसी भी नुकसान की जिम्मेदारी, बैंक की होगी तथा जिस व्यक्ति के नाम पर कार्ड जारी किया गया है, वह इसके लिए जिम्मेदार नहीं होगा।

जहां यह सिद्ध हो जाता है कि बैंक ने प्राप्तकर्ता की सहमति के बिना क्रेडिट कार्ड जारी और सक्रिय किया है, वहां बैंक समय-समय पर जारी नियामक दिशानिर्देशों के अनुसार जुर्माने का भुगतान करेगा और शुल्क को तुरंत वापस ले लेगा।

क्रेडिट कार्ड बंद करने में देरी होने पर क्षतिपूर्ति

बैंक, क्रेडिट कार्ड बंद करने के अनुरोध को 7 कार्य दिवस के भीतर पूरा करेगा, बशर्ते कार्डधारक द्वारा सभी बकाया राशि का भुगतान कर दिया गया हो। सात कार्य दिवसों के भीतर खाता बंद करने की प्रक्रिया पूरी करने में बैंक की ओर से विफलता के परिणामस्वरूप, खाते के बंद होने तक कार्डधारक को प्रतिदिन 500 रुपये का जुर्माना देना होगा, बशर्ते खाते में कोई बकाया न हो।

3.3 भुगतान रोकने का निर्देश देने के बाद चेक का भुगतान

यदि बैंक द्वारा भुगतान रोकने के निर्देश की अभीस्वीकृति देने के बाद चेक का भुगतान किया गया है, तो बैंक, सावधानीपूर्वक मामले की जांच करेगा और यदि बैंक को कोई विरोधाभासी निर्देश प्राप्त नहीं हुए हैं, तो बैंक, लेनदेन को पलट देगा और ग्राहक की तरफ से बैंक को लेनदेन की सूचना दिए जाने के 2 कार्य दिवसों के भीतर मूल्य-दिनांकित क्रेडिट देगा। ग्राहक को होने वाले किसी भी परिणामी वित्तीय नुकसान की क्षतिपूर्ति, उपरोक्त पैराग्राफ 3.1 के तहत की जाएगी। किसी भी प्रमुख कारक के मामले में, भुगतान, ग्राहक के लेनदेन इतिहास के आधार पर बैंक के विवेक पर किया जाएगा।

3.4 विदेशी विनिमय सेवाएँ (विदेशी मुद्रा चेक संग्रहण)

बैंक, विदेशों में भेजे गए विदेशी मुद्रा में जारी किए गए चेकों के संग्रहण में होने वाली देरी के लिए ग्राहक को क्षतिपूर्ति नहीं देगा, क्योंकि बैंक, विदेशी बैंकों से समय पर क्रेडिट सुनिश्चित नहीं कर पाएगा। बैंक का अनुभव है कि विदेशों में बैंकों पर आहरित लिखतों के संग्रहण का समय अलग-अलग देशों में तथा यहां तक कि देश के भीतर भी, अलग-अलग स्थानों पर भिन्न-भिन्न होता है। अनंतिम रूप से मंजूरी प्राप्त लिखतों की वापसी के लिए समय मानदंड भी विभिन्न देशों में अलग-अलग होते हैं। हालाँकि, बैंक अपने संवाददाता बैंकों के साथ बैंक के नोस्ट्रो खाते में प्राप्ति धन जमा हो जाने पर, क्रेडिट देने में हुई अनुचित देरी के लिए ग्राहक को क्षतिपूर्ति करेगा। ऐसे मामलों में क्षतिपूर्ति का निर्धारण निम्नानुसार किया जाएगा:
- बैंक की चेक संग्रहण नीति में बताए गए अनुसार प्राप्ति धन जमा करने में देरी के लिए ब्याज
- विदेशी मुद्रा विनिमय दर में प्रतिकूल उतार-चढ़ाव के कारण किसी भी संभावित नुकसान के लिए क्षतिपूर्ति

3.5 घरेलू चेक संग्रहण

ग्राहक क्षतिपूर्ति नीति के एक भाग के रूप में, बैंक अपने ग्राहकों को संग्रहण लिखतों (स्थानीय/बाहरी चेक) की धनराशि पर ब्याज का भुगतान करेगा, यदि बैंक की चेक संग्रहण नीति में बताए गए समय के बाद क्रेडिट देने में देरी होती है। इस ब्याज का भुगतान, ग्राहकों द्वारा कोई दावा किए बिना किया जाएगा। विलंबित संग्रहण पर ब्याज के भुगतान के लिए बैंक की अपनी शाखाओं या अन्य बैंकों पर आहरित लिखतों के बीच में कोई अंतर नहीं होगा। विलंबित संग्रहण के लिए ब्याज का भुगतान निम्नलिखित दरों पर किया जाएगा:

a) स्थानीय चेक के मामले में 3 कार्य दिवस से अधिक की देरी की अवधि के लिए घरेलू बचत बैंक दर।

b) CTS केन्द्रों पर देय बाहरी चेकों के संग्रहण में 3 कार्य दिवसों से अधिक की देरी की अवधि के लिए घरेलू बचत बैंक दर और गैर-CTS केन्द्रों पर 10 कार्य दिवसों से अधिक की देरी की अवधि के लिए घरेलू बचत बैंक दर।

c) 14 कार्य दिवसों से अधिक की देरी होने पर, संबंधित अवधि के लिए घरेलू सावधि जमा पर लागू दर (*समयपूर्व निकासी सुविधा के साथ घरेलू सावधि जमा के लिए लागू दरें*) से ब्याज का भुगतान किया जाएगा।

d) असाधारण देरी, अर्थात् 90 कैलेंडर दिनों से अधिक की देरी के मामले में, संबंधित घरेलू सावधि जमा दर (*समयपूर्व निकासी सुविधा के साथ घरेलू सावधि जमा के लिए लागू दरें*) से 2% अधिक दर से ब्याज का भुगतान किया जाएगा।

e) यदि संग्रहण के अधीन चेक की राशि, ग्राहक के ओवरड्राफ्ट/ऋण खाते में जमा की जानी हो, तो ऋण खाते पर लागू दर से ब्याज का भुगतान किया जाएगा। असाधारण देरी के लिए, ऋण खाते पर लागू दर से 2% अधिक ब्याज का भुगतान किया जाएगा।

f) क्रेडिट कार्ड के मामले में, क्रेडिट कार्ड ग्राहक द्वारा, स्थानीय चेक को क्रेडिट कार्ड भुगतान की देय तिथि से 2 कार्य दिवसों के भीतर और बाहरी चेक को क्रेडिट कार्ड भुगतान की देय तिथि से 5 कार्य दिवसों के भीतर जमा किए जाने पर, बैंक कोई दंडात्मक शुल्क नहीं लगाएगा और बैंक की ओर से विलंबित क्रेडिट के मामले में क्रेडिट कार्ड भुगतान की देय तिथि के भीतर प्राप्त भुगतान पर विचार करेगा। हालाँकि, ग्राहक की ओर से किसी कारण से देरी से क्रेडिट होने की स्थिति में, बैंक, आंशिक भुगतान या विलंबित भुगतान के लिए लागू क्रेडिट कार्ड नियम व शर्तों के अनुसार जुर्माना या दंडात्मक शुल्क और ब्याज लेगा।

3.6 पारगमन में गुम होने वाले लिखतों के लिए क्षतिपूर्ति

चेक संग्रहण नीति में, ग्राहक द्वारा संग्रहण हेतु बैंक को लिखत सौंपे जाने के बाद उसके गुम हो जाने के कारण ग्राहक को हुई वित्तीय हानि के लिए बैंक की ग्राहक क्षतिपूर्ति नीति का भी उल्लेख किया जाएगा। बैंक, गुम हो चुके चेक/लिखत की राशि पर 10 कार्य दिवस तक के उचित देरी के लिए घरेलू बचत दरों पर ब्याज का भुगतान करेगा।

3.7 सावधि जमा

यदि बैंक, निधियां और निर्देश प्राप्त होने के बाद भी सावधि जमा की बुकिंग के संबंध में ग्राहक के निर्देश पर कार्रवाई करने में विफल रहता है, तो ग्राहक के लिए सावधि जमा को निर्देशों और प्राप्त निधियों के अनुसार देय मूल्य तिथि के साथ बुक किया जाएगा।

इन जमा राशियों के परिपक्व होने पर, बैंक इन निर्देशों को प्राप्त करने की कट-ऑफ अवधि के भीतर ग्राहक द्वारा दिए गए परिपक्वता निर्देशों के अनुसार कार्य करेगा। यदि बैंक, निर्देश 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 ऋण खाते में बैंक को अतिरिक्त ब्याज के भुगतान के माध्यम से ग्राहक को वित्तीय नुकसान होता है, तो बैंक, ग्राहक पर लगाए गए वास्तविक शुल्क और ब्याज की प्रतिपूर्ति करके ऐसे नुकसान की क्षतिपूर्ति करेगा।

3.8 डुप्लीकेट डिमांड ड्राफ्ट जारी करना

बैंक ऐसे अनुरोध की प्राप्ति की तारीख से दो सप्ताह के भीतर ग्राहक को आवश्यक दस्तावेजों के साथ डुप्लीकेट डिमांड ड्राफ्ट जारी करेगा। इस अवधि से अधिक की देरी होने पर, बैंक, समतुल्य 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 के अनुमोदन के मामले में लागू नहीं होगा।

3.9 एजेंट द्वारा बैंक की प्रतिबद्धता का उल्लंघन

ग्राहक से ऐसी कोई शिकायत मिलने पर कि बैंक के प्रतिनिधि/कूरियर या DSA ने कोई अनुचित आचरण किया है या ग्राहकों के प्रति बैंक की प्रतिबद्धता का उल्लंघन किया है, बैंक उस शिकायत की जांच करने के लिए उचित कदम उठाएगा और शिकायत प्राप्त होने की तारीख से 7 कार्य दिवसों के भीतर ग्राहक को निष्कर्षों के बारे में बताएगा और जहां भी उचित होगा, वहाँ बैंकिंग लेनदेन में वास्तविक वित्तीय नुकसान के लिए ग्राहक को मामला दर मामला आधार पर क्षतिपूर्ति देगा। इसमें कोई अन्य व्यय और अप्रत्यक्ष वित्तीय या गैर-वित्तीय नुकसान शामिल नहीं है।

3.10 निवेश और रिडेम्पशन पर्चियों पर कार्रवाई न करना

यदि बैंक किसी ग्राहक द्वारा म्यूचुअल फंड को आगे की प्रोसेसिंग के लिए बैंक को प्रस्तुत किए गए निवेश या रिडेम्पशन पर्चियों पर कार्रवाई करने में विफल रहता है, तो बैंक उस अवधि के लिए, जिसके लिए पर्ची में देरी हुई है, प्रचलित घरेलू बचत बैंक दर से विलंबित राशि की क्षतिपूर्ति करेगा। सॉवरेन गोल्ड बॉन्ड (SGB) के लिए ग्राहक का आवेदन अस्वीकार कर दिए जाने पर, बैंक T+1 कार्य दिवसों के भीतर ग्राहक को पैसा लौटाने की कोशिश करेगा। लेकिन, बैंक की ओर से आवेदक को पैसा वापस करने में देरी होने पर, ग्राहकों को प्रत्येक दिन की देरी के लिए रेपो दर + 2% की दर से क्षतिपूर्ति दिया जाएगा। क्षतिपूर्ति का भुगतान, आवेदन निवेश राशि पर किया जाएगा।

3.11 ऋण चुका देने पर दस्तावेज लौटाना

बैंक, ऋण समझौते की शर्तों के अनुसार सभी बकाया राशि के पुनर्भुगतान और बैंक की नीति के अनुसार अन्य संबंधित औपचारिकताओं और दस्तावेज़ीकरण को पूरा करने के 30 कैलेंडर दिनों के भीतर, ग्राहक को बंधक रखी गई संपत्ति और/या जमानत के रूप में रखी गई चल संपत्ति (यदि कोई हो) से संबंधित सभी प्रतिभूतियां/दस्तावेज/स्वामित्व विलेख (टाइटल डीड) वापस कर देगा।

किसी अन्य दावे के लिए सेट ऑफ करने से संबंधित किसी अधिकार का प्रयोग किए जाने की स्थिति में, बैंक अन्य दावों के बारे में पूर्ण विवरण के साथ उचित नोटिस देगा और बंधक रखी गई संपत्ति और/या जमानत के रूप में रखी गई चल संपत्ति (यदि कोई हो) से संबंधित दस्तावेजों/स्वामित्व विलेखों को तब तक अपने पास रखेगा जब तक कि संबंधित दावों का निपटारा/भुगतान नहीं हो जाता। यदि ऋण और/या अन्य दावों की पूर्ण चुकौती/निपटान के बाद बंधक रखी गई संपत्ति और/या जमानत के रूप में रखी गई चल संपत्ति (यदि कोई हो) से संबंधित दस्तावेजों/स्वामित्व विलेखों को वापस करने में बैंक के कारण 30 कैलेंडर दिनों से अधिक देरी होती है, तो बैंक, प्रत्येक दिन की देरी के लिए (प्रतिभूतियों/दस्तावेजों/स्वामित्व विलेखों को जारी करने के दिन से एक दिन पहले) 5,000/- रुपये का क्षतिपूर्ति देगा।

मूल चल/अचल संपत्ति दस्तावेजों के आंशिक या पूर्ण रूप से खो जाने/क्षतिग्रस्त हो जाने पर, बैंक, ग्राहक को बंधक रखी गई संपत्ति से संबंधित दस्तावेजों/स्वामित्व विलेखों की डुप्लिकेट/प्रमाणित प्रतियां प्राप्त करने में सहायता करेगा तथा बैंक उससे संबंधित लागतों को वहन करेगा। इसके अलावा, ऐसे मामलों में, बैंक, ऋण और/या अन्य दावों के पूर्ण पुनर्भुगतान/निपटान के बाद 60 कैलेंडर दिनों से अधिक की देरी के मामले में ऊपर उल्लिखित क्षतिपूर्ति का भुगतान करने के लिए उत्तरदायी होगा।

यदि मृतक ग्राहकों के पास जमानत के रूप में अचल संपत्ति है, तो ऋण समझौते की शर्तों के अनुसार सभी बकाया राशि का भुगतान हो जाने पर और बैंक की नीति के अनुसार अन्य संबंधित औपचारिकताओं और दस्तावेज़ीकरण के पूरा हो जाने पर, उपरोक्त क्षतिपूर्ति तभी देय होगा यदि बैंक ने बंधक रखी गई संपत्ति से संबंधित दस्तावेजों/स्वामित्व विलेखों को जारी नहीं किया है या संबंधित दस्तावेज, बैंक की संतुष्टि के लिए प्रस्तुत किए जाने के दिन से ऊपर बताई गई समय अवधि (30 या 60 कैलेंडर दिन) के भीतर अपने प्रभार को संतुष्ट नहीं किया है।

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

*https://www.dbs.com/iwov-resources/pdf/in/Banking-forms/other- forms/Settlement_of_death_claim_Policy.pdf

3.12 असफल ATM लेनदेन को केडिट करने में देरी

बैंक, ग्राहक की 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 होने पर, T+5 दिन से अधिक की देरी के लिए 100 रुपये प्रतिदिन की दर से क्षतिपूर्ति, ग्राहक के खाते/क्रेडिट कार्ड में ग्राहक की ओर से किसी दावे के बिना स्वचालित रूप से जमा कर दिया जाएगा।

क्र. सं.	घटना का विवरण	स्वतः प्रत्यावर्तन और क्षतिपूर्ति की रूपरेखा	
		स्वतः प्रत्यावर्तन की समयरेखा	देय क्षतिपूर्ति
I	II	III	IV
1	स्वचालित टेलर मशीनें (ATMs)		
A	ग्राहक के खाते से राशि डेबिट कर दी गई, लेकिन नकदी वितरित नहीं की गई।	अधिकतम T + 5 दिनों के भीतर असफल लेनदेन का अग्र-सक्रिय प्रत्यावर्तन (R)।	T + 5 दिन से अधिक देरी होने पर खाताधारक के खाते में प्रतिदिन ₹100/- रुपये जमा किए जाएंगे।

यदि बैंक द्वारा ऋण वापसी और क्षतिपूर्ति नहीं की जाती है तो ग्राहक की तरफ से कार्रवाई करने का तरीका

ग्राहक, लेनदेन के विवरण के साथ बैंक के शिकायत निवारण प्रकोष्ठ से संपर्क कर सकते हैं। विस्तृत जानकारी यहां उपलब्ध है:

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

30 दिनों के भीतर शिकायत का समाधान न होने पर, ग्राहक, "रिजर्व बैंक-एकीकृत लोकपाल योजना (RB-IOS, 2021)" के तहत इसकी शिकायत कर सकता है। RB-IOS, 2021, ग्राहकों को इसमें उल्लिखित RBI विनियमित संस्थाओं के खिलाफ शिकायत दर्ज कराने के लिए एक एकल संदर्भ स्थान प्रदान करता है। RB-IOS, 2021, RBI की वेबसाइट पर निम्नलिखित पथ 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 भौतिक रूप से Reserve Bank of India, 4th Floor, Sector 17, Chandigarh – 160 017 में स्थित 'केंद्रीकृत प्राप्ति और प्रसंस्करण केंद्र' (CRPC) को निम्नलिखित पथ पर दिए गए प्रारूप में भेजी जा सकती हैं - https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RBIOS2021_121121_A.pdf. शिकायत दर्ज करने में सहायता और शिकायत निवारण के बारे में जानकारी प्राप्त करने के लिए ग्राहकों के लिए एक टोल-फ्री नंबर - 14448 (सुबह 9:30 से शाम 5:15 बजे तक) भी उपलब्ध है, जिसमें एक से अधिक भाषाओं में सहायता सेवा दी जातीहै।

कार्ड लेनदेन में लागू होने योग्य क्षतिपूर्ति:

क्र. सं.	घटना का विवरण	स्वतः प्रत्यावर्तन और क्षतिपूर्ति की रूपरेखा	
		स्वतः प्रत्यावर्तन की समयरेखा	**देय क्षतिपूर्ति**
I	II	III	IV
2	**कार्ड लेनदेन**		
a	**कार्ड से कार्ड हस्तांतरण**	लाभार्थी के खाते में पैसा क्रेडिट न होने पर, लेनदेन को T + 1 दिन के भीतर पलट दिया जाना चाहिए।	T + 1 दिन से अधिक देरी होने पर 100/- रु. प्रतिदिन।
	कार्ड खाते से डेबिट किया गया लेकिन लाभार्थी के कार्ड खाते में क्रेडिट नहीं किया गया।		
b	**बिक्री केन्द्र (PoS) (कार्ड उपस्थित) जिसमें PoS पर नकदी भी शामिल है**		
	बिक्री केन्द्र (PoS) (कार्ड उपस्थित) जिसमें PoS पर नकदी भी शामिल है	T + 5 दिनों के भीतर स्वतः प्रत्यावर्तन।	T + 5 दिन से अधिक देरी होने पर ₹100/- रु. प्रतिदिन
	खाते से डेबिट किया गया लेकिन व्यापारी के स्थान पर पुष्टि नहीं मिली, अर्थात चार्ज-स्लिप उत्पन्न नहीं हुई।		
c	कार्ड उपस्थित नहीं है (CNP) (ईकॉमर्स)		
	खाते से डेबिट किया गया लेकिन व्यापारी के सिस्टम पर पुष्टि नहीं मिली।		

3.13 डेबिट कार्ड/मोबाइल बैंकिंग/इंटरनेट बैंकिंग/क्रेडिट कार्ड पर धोखाधड़ी वाले लेनदेन के कारण होने वाले त्रुटिपूर्ण/अनधिकृत डेबिट को वापस करना

यदि लेनदेन वन-टाइम पासवर्ड या 2 कारक प्रमाणीकरण (2FA) द्वारा प्रमाणित किया गया हो तो बैंक उस पर उत्पन्न होने वाले किसी भी दावे की क्षतिपूर्ति करने के लिए उत्तरदायी नहीं होगा। यद्यपि, सभी दावों की उचित जांच की जाएगी, चाहे उनकी राशि कितनी भी हो।

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

अनधिकृत लेनदेन के मामले में ग्राहक की देयता का विवरण:

ग्राहक की शून्य देयता

1. ग्राहक को शून्य देयता का अधिकार तब प्राप्त होगा जब अनधिकृत लेनदेन निम्नलिखित परिस्थितियों में होगा:
   i) बैंक की ओर से धोखाधड़ी/लापरवाही/कमी (चाहे ग्राहक द्वारा लेनदेन की रिपोर्ट की गई हो या नहीं)।
   ii) तृतीय पक्ष उल्लंघन, जहां कमी न तो बैंक की ओर से हुई है, और न ही ग्राहक की ओर से, बल्कि सिस्टम में कहीं किसी दूसरी जगह पर हुई है, और ग्राहक, अनधिकृत लेनदेन के संबंध में बैंक से संचार प्राप्त करने के तीन कार्य दिवसों के भीतर बैंक को सूचित करता है।

ग्राहक की सीमित देयता

2. निम्नलिखित मामलों में अनधिकृत लेनदेन के कारण होने वाले नुकसान के लिए ग्राहक उत्तरदायी होगा:
   i) ऐसे मामलों में जहां नुकसान, ग्राहक की लापरवाही के कारण हुआ है, जैसे कि उसने भुगतान संबंधी क्रेडेंशियल्स साझा कर दिए हों, तो ग्राहक को तब तक संपूर्ण नुकसान उठाना होगा, जब तक कि वह अनधिकृत लेनदेन की सूचना बैंक को नहीं दे देता। अनधिकृत लेनदेन की रिपोर्टिंग के बाद होने वाले नुकसान का वहन, बैंक द्वारा किया जाएगा।
   ii) ऐसे मामलों में जहां अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग लेनदेन की जिम्मेदारी न तो बैंक की है और न ही ग्राहक की है, बल्कि सिस्टम में कहीं किसी और की है और जब ग्राहक की ओर से बैंक को ऐसे लेनदेन की सूचना देने में देरी होती है (बैंक से सूचना प्राप्त होने के बाद चार से सात कार्य दिवसों तक), तो ग्राहक की प्रति लेनदेन देयता, लेनदेन मूल्य या नीचे दी गई तालिका में उल्लिखित राशि, जो भी कम हो, तक सीमित होगी।

टेबल 1		
बिंदु 2 (ii) के अंतर्गत ग्राहक की अधिकतम देयता		
ब्याज का प्रकार		**अधिकतम देयता (₹)**
*	BSBD/छोटे खाते	5,000
*	अन्य सभी SB खाते	10,000
*	प्रीपेड भुगतान लिखत और उपहार कार्ड	
*	MSME के चालू/नकद ऋण/ओवरड्राफ्ट खाते	
*	व्यक्तियों के चालू खाते/नकद ऋण/ओवरड्राफ्ट खाते जिनमें वार्षिक औसत शेष राशि 25 लाख रुपये (धोखाधड़ी की घटना से पूर्व 365 दिनों के दौरान)/उस राशि तक सीमित है	
*	5 लाख रुपये तक की सीमा वाले क्रेडिट कार्ड	
*	अन्य सभी चालू/नकद ऋण/ओवरड्राफ्ट खाते	25,000
*	5 लाख रुपये से अधिक सीमा वाले क्रेडिट कार्ड	

3. तीसरे पक्ष के उल्लंघनों में ग्राहक की समग्र देयता, जैसा कि ऊपर पैराग्राफ 1 (ii) और पैराग्राफ 2 (ii) में विस्तार से बताया गया है, जहां कमी न तो बैंक की है और न ही ग्राहक की है, बल्कि सिस्टम में कहीं और है, टेबल 2 में संक्षेप में बताया गया है:

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

टेबल 2 में उल्लिखित कार्य दिवसों की संख्या की गिनती, संचार प्राप्त होने की तारीख को छोड़कर, ग्राहक की गृह शाखा की कार्यसूची के अनुसार की जाएगी।

ग्राहक की शून्य देयता/सीमित देयता के लिए प्रतिवर्ती समयरेखा

4. ग्राहक द्वारा सूचित किए जाने पर, बैंक, अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक लेनदेन में शामिल राशि को ग्राहक द्वारा ऐसी सूचना दिए जाने की तारीख से 10 कार्य दिवसों के भीतर ग्राहक के खाते में क्रेडिट कर देगा (बीमा दावे के निपटान की प्रतीक्षा किए बिना, यदि कोई हो)। बैंक अपने विवेक से अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग लेनदेन के मामले में, यहां तक कि ग्राहक की लापरवाही के मामले में भी, ग्राहक की देयता को माफ करने का निर्णय ले सकते हैं। क्रेडिट का मूल्य, अनाधिकृत लेनदेन की तारीख के अनुसार होगा।

5. इसके अलावा, बैंकों को यह सुनिश्चित करना होगा कि:
   i) शिकायत का समाधान किया गया है और ग्राहक की देयता, यदि कोई हो, ऐसे समय के भीतर स्थापित की गई है, जैसा कि शिकायत निपटान प्रक्रिया पर बैंक की अनुमोदित नीति में बताया गया हो सकता है, लेकिन शिकायत प्राप्त होने की तारीख से 90 दिनों से अधिक नहीं, और ग्राहक को उपरोक्त बिंदु 1 से 3 के प्रावधानों के अनुसार क्षतिपूर्ति दिया जाता है;
   ii) जहां वह 90 दिनों के भीतर शिकायत का समाधान करने या ग्राहक की देयता, यदि कोई हो, निर्धारित करने में असमर्थ है, तो ग्राहक को बिंदु 1 से 3 में निर्धारित क्षतिपूर्ति दी जाती है; तथा
   iii) डेबिट कार्ड/बैंक खाते के मामले में, ग्राहक को ब्याज संबंधी नुकसान नहीं होता 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 देयता, यदि कोई हो, निर्धारित करने में असमर्थ है, तो ग्राहक को पैराग्राफ 1-5 में निर्धारित क्षतिपूर्ति दी जाएगी।

***नीचे उल्लिखित धाराओं के अनुसार** - बैंक द्वारा ऐसे सभी संदिग्ध डेबिटों की जांच, जहां भी आवश्यक हो, संरेखित प्रक्रियाओं और कानून प्रवर्तन निकायों के साथ मिलकर की जाएगी। मामला-दर-मामला आधार पर ऐसी जांच के परिणामों पर निर्भर करना।
(i) किसी भी धोखाधड़ी के मामले में, यदि बैंक को विश्वास हो जाता है कि उसके कर्मचारी द्वारा किसी घटक के साथ अनियमितता/धोखाधड़ी की गई है, तो शाखा को तुरन्त अपनी देयता स्वीकार करनी होगी तथा दावे का भुगतान करना होगा।
(ii) ऐसे मामलों में जहां बैंक की गलती है, बैंक बिना किसी आपत्ति के ग्राहक को क्षतिपूर्ति देगा, केवल तभी जब लेनदेन OTP या 2 कारक प्रमाणीकरण या दस्तावेज़ में उल्लिखित किसी भी मामले द्वारा समर्थित नहीं है।
(iii) ऐसे मामलों में जहां न तो बैंक और न ही ग्राहक की गलती है, बल्कि गलती, सिस्टम में कहीं और है, तो बैंक, ग्राहक को केवल ग्राहक द्वारा उठाए गए प्रत्यक्ष वित्तीय नुकसान का 50% (5,000 रुपये से अधिक नहीं) तक क्षतिपूर्ति देगा। ऐसी क्षतिपूर्ति किसी खाते के जीवनकाल में केवल एक बार दी जाएगी।

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

• बैंक द्वारा प्रदान किए जाने वाले उत्पादों और सेवाओं के लिए 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 अपडेट कर लिया है, विशेष रूप से एक कार्यशील मोबाइल नंबर और ईमेल आईडी, ताकि उन्हें तुरंत अलर्ट प्राप्त हो सके। बैंक को ऐसी संपर्क जानकारी देने में विफल होने पर ग्राहक को ATM/डेबिट कार्ड/क्रेडिट कार्ड या बैंक खाते के लेनदेन/पहुंच वाले किसी अन्य इलेक्ट्रॉनिक चैनल के दुरुपयोग के कारण होने वाले नुकसान के लिए उत्तरदायी ठहराया जा सकता है।

• संदिग्ध या धोखाधड़ी वाले लेनदेन के कारण होने वाले अप्रत्यक्ष या परिणामी नुकसान के लिए कोई क्षतिपूर्ति नहीं दी जाएगी या भुगतान नहीं किया जाएगा

3.14 लॉकर्स से संबंधित क्षतिपूर्ति

बैंक ने उस परिसर की सुरक्षा के लिए सभी कदम उठाए हैं जिसमें सेफ डिपॉजिट वॉल्ट को रखा गया है। तथापि, दुर्भाग्यपूर्ण मामलों में जहां आग, चोरी/सेंधमारी/डकैती, डकैती, भवन ढहने जैसी घटनाओं के कारण लॉकर की सामग्री का नुकसान होता है, जो बैंक के परिसर में उसकी अपनी कमियों, लापरवाही और किसी चूक/कार्य के कारण या उसके कर्मचारियों द्वारा की गई धोखाधड़ी के कारण होती है, वहाँ बैंक की देयता, सेफ डिपॉजिट लॉकर के प्रचलित वार्षिक किराये के सौ गुना के बराबर राशि तक सीमित होगी।

3.15 अप्रत्याशित घटना

अप्रत्याशित घटना का अर्थ है - दैवीय आपदा, बाढ़, सूखा, भूकंप या अन्य प्राकृतिक विपदा या स्थिति, आपदा, महामारी या वैश्विक महामारी, आतंकवादी हमला, युद्ध या दंगे, परमाणु, रासायनिक या जैविक संदूषण, औद्योगिक कार्रवाई, बिजली गुल होना, कंप्यूटर का खराब होना या तोड़फोड़, और इमारतों का गिरना, आग, विस्फोट या दुर्घटना या इस तरह के अन्य कृत्य जो बैंक के उचित नियंत्रण से परे हैं।

बैंक के दायित्वों का निष्पादन तब तक निलंबित रहेगा जब तक कि अप्रत्याशित घटना या परिस्थिति के कारण काम करना असंभव रहेगा। सर्वोत्तम प्रयास के आधार पर बैंक किसी अप्रत्याशित घटना के परिणामों को न्यूनतम करने के लिए उचित कार्रवाई करने के लिए प्रतिबद्ध है। किसी भी औद्योगिक कार्रवाई, बिजली गुल होने, कंप्यूटर खराब होने या तोड़फोड़ की स्थिति में, बैंक अपनी सेवाएं प्रदान करने में होने वाली देरी को कम करने के लिए उचित कदम उठाएगा और अपने ग्राहकों को निर्बाध सेवाएं प्रदान करने का प्रयास करेगा।

इसलिए, बैंक, विलंबित क्रेडिट के लिए ग्राहकों को क्षतिपूर्ति देने के लिए उत्तरदायी नहीं होगा, यदि ये अप्रत्याशित घटनाएं (जिसमें बैंक के केंद्रों या उसके संवाददाता बैंकों के केंद्रों को होने वाला नुकसान, संचार के सामान्य साधनों या सभी प्रकार के परिवहन का अभाव आदि शामिल हैं), बैंक के नियंत्रण से बाहर हैं, जो उसे निर्दिष्ट सेवा वितरण मापदंडों के भीतर अपने दायित्वों को पूरा करने से रोकती हैं।

3.16 वास्तविक/प्रत्यक्ष हानि

बैंक इस ग्राहक क्षतिपूर्ति 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 क्षतिपूर्ति देने के लिए उत्तरदायी होगा, बशर्ते कि बैंक के कारण होने वाले नुकसान का पर्याप्त प्रमाण प्रदान किया जाए और इसमें ग्राहक की ओर से कोई लापरवाही न हो।

3.17 सम्पूर्ण और अंतिम निपटान

बैंक द्वारा ऊपर बताए गए अनुसार क्षतिपूर्ति दे दिए जाने पर, उसे "सम्पूर्ण और अंतिम निपटान" माना जाएगा.

3.18 शिकायतों का निवारण:

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

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 की मदद से आपको अपनी शिकायत दर्ज कराने के लिए संपर्क विवरण, समयसीमा और उन्नयन स्तर की जानकारी मिलेगी। यदि आप बैंक द्वारा प्रदान किए गए समाधान से संतुष्ट नहीं हैं, तो आप इस नीति में दी गई जानकारी की मदद से बैंकिंग लोकपाल से संपर्क कर सकते हैं।

3.19 क्रेडिट सूचना को देर से अपडेट/ठीक करने के मामले में ग्राहकों को दी जाने वाली क्षतिपूर्ति:

RBI ने बैंकों और CIC (क्रेडिट सूचना कंपनियों) को निर्देश दिया था कि वे CIC और बैंकों द्वारा क्रेडिट सूचना को देर से अपडेट/ठीक करने से संबंधित क्षतिपूर्ति ढांचे को लागू करें। यदि ग्राहक द्वारा CIC या बैंक में शिकायत दर्ज कराने की तारीख से 30 कैलेंडर दिनों (सामूहिक रूप से) के भीतर उनकी शिकायत का समाधान नहीं किया जाता है, तो ग्राहक 100 रुपये प्रति कैलेंडर दिन की दर से क्षतिपूर्ति पाने का हकदार होगा। बैंक को ग्राहक को क्षतिपूर्ति का भुगतान तभी करना होगा जब शिकायत प्राप्त होने के 21 दिनों के भीतर शिकायत को बंद नहीं किया जाता है। यदि शिकायत प्राप्त होने के 9 दिनों के भीतर (कुल 30 दिनों के भीतर) CIC द्वारा शिकायत को बंद नहीं किया जाता है, तो CIC को इसका भार वहन करना होगा तथा ग्राहकों को क्षतिपूर्ति का भुगतान करना होगा। उपरोक्त की विस्तृत रूपरेखा और अतिरिक्त उदाहरणों के लिए 'क्रेडिट सूचना को देर से अपडेट/ठीक करने के मामले में ग्राहकों को दी जाने वाली क्षतिपूर्ति की रूपरेखा' पर RBI के दिशानिर्देशों* का संदर्भ लिया जाना चाहिए।

* https://rbi.org.in/Scripts/NotificationUser.aspx?Id=12554&Mode=0

4 शासन

4.1 स्वामित्व और अनुमोदन प्राधिकारी

इस नीति को **DBS बैंक इंडिया लिमिटेड बोर्ड** द्वारा अनुमोदित किया गया है।

बोर्ड, इस नीति के माध्यम से **CBG सेवाओं और उत्पादों के लिए** भारत के उपभोक्ता बैंकिंग समूह प्रमुख **को और GTS सेवाओं और उत्पादों के लिए** भारत के वैश्विक लेनदेन सेवा प्रमुख **को गैर-महत्वपूर्ण परिवर्तनों को मंजूरी देने का अधिकार सौंपता है।**

4.2 समीक्षा

तीन वर्षों में एक बार (एक माह तक की छूट अवधि के साथ) इस नीति की समीक्षा की जानी चाहिए, या यदि विनियामक क्षेत्र में विकास या आंतरिक विकास के कारण इसमें पहले ही परिवर्तन करना आवश्यक हो तो इसकी प्रासंगिकता को निरंतर बनाए रखने के लिए पहले भी समीक्षा की जानी चाहिए।

परिशिष्ट 1 संस्करण का इतिहास

संस्करण	जारी करने की तारीख	प्रमुख परिवर्तनों का सारांश
1.0	दिसंबर 2021	- नीति जारी की गई
2.0	जून 2023	- परिदृश्य जिसके तहत बैंक, बताई गई RTGS विफल लेनदेन समय अवधि के लिए क्षतिपूर्ति करने के लिए उत्तरदायी नहीं है - समीक्षा अवधि - संस्करण का इतिहास
3.0	नवंबर 2024	- डिजिटल भुगतान उत्पादों के अंतर्गत AePS को शामिल करना - क्रेडिट संबंधी जानकारी को अपडेट/ठीक करने में देरी होने के कारण ग्राहक को दी जाने वाली क्षतिपूर्ति - नियामक दिशानिर्देशों के अनुसार NEFT और RTGS लेनदेन के लिए प्रभावित ग्राहकों को दी जाने वाली क्षतिपूर्ति को सरल बनाया गया और संरेखित किया गया। - गैर-महत्वपूर्ण परिवर्तनों के लिए स्वामित्व एवं अधिकारों का हस्तांतरण।