# ग्राहक भरपाई धोरण
# डिसेंबर 2024

| विभाग | विषय | पृष्ठ |
|---|---|---|
| 1 | प्रस्तावना | 2 |
| 2 | मार्गदर्शक तत्त्वे | 2 |
| 3 | धोरण | 2 |
| 3.1 | अनधिकृत/ चुकीने झालेले डेबिट | 2 |
| 3.2 | प्रत्यक्ष डेबिटस/ इलेक्ट्रॉनिक पेमेंटस (RTGS/ NEFT)/ खात्यांमधील अन्य डेबिटस | 3 |
| 3.3 | पेमेंट थांबवण्याच्या सूचनेनंतर झालेले चेक्सचे पेमेंट | 3 |
| 3.4 | विदेश विनिमय सेवा (विदेशी चलन चेक संकलन) | 3 |
| 3.5 | देशांतर्गत चेकचे संकलन | 4 |
| 3.6 | प्रवासात हरवलेल्या कागदपत्रांसाठी नुकसान भरपाई | 4 |
| 3.7 | फिक्स्ड डिपॉझिटस | 4 |
| 3.8 | डुप्लिकेट डिमांड ड्राफ्ट जारी करणे | 4 |
| 3.9 | बँकेच्या एजंटद्वारे संहिचेचे उल्लंघन | 4 |
| 3.10 | गुंतवणूक व रिडेंप्शन स्लिप्सवर कार्यवाही न करणे | 5 |
| 3.11 | कर्जाच्या परतफेडीवरील कागदपत्रे परत करणे | 5 |
| 3.12 | ते विकत घेण्यातील विलंब आणि/ किंवा व्यवहार परत करणे | 5 |
| 3.13 | असफल झालेल्या ATM व्यवहारांना जमा करण्यातील विलंब | 5 |
| 3.14 | डेबिट कार्डस/ मोबाईल बँकिंग/ इंटरनेट बँकिंग/ क्रेडीट कार्डस वर फसवणुकीच्या व्यवहारामुळे झालेल्या चुकीच्या/ अनधिकृत डेबिटसचे रिव्हर्सल | 6 |
| 3.15 | लॉकर्स संबंधित नुकसान भरपाई | 15 |
| 3.16 | नियंत्रणाबाहेरील कारणे | 15 |
| 3.17 | वास्तविक/ प्रत्यक्ष नुकसान | 16 |
| 3.18 | पूर्ण व अंतिम सेटलमेंट | 16 |
| 3.19 | तक्रार व अडचणींचे निवाररण | 17 |
| 3.20 | क्रेडीट माहिती उशीरा अपडेट झाल्यामुळे/ सुधारित झाल्यामुळे ग्राहकांना देण्यात येणारी नुकसान भरपाई | 17 |
| 4 | प्रशासन | 17 |
| 4.1 | स्वामित्व व मान्यता देणारे प्राधिकरण | 17 |
| 4.2 | समीक्षा | 23 |

## 1 प्रस्तावना

बँकेकडील सेवेमधील त्रुटी किंवा बँकेकडून किंवा कोणत्याही तिस-या पक्षाकडून झालेल्या किंवा करण्यात न आलेल्या कोणत्याही कृतीमुळे किंवा तिस-या पक्षाच्या अशा उल्लंघनाच्या कृतीमुळे जिथे दोष बँकेचाही नाही, ग्राहकाचाही नाही किंवा ग्राहकाने अनधिकृत डेबिटची माहिती दिल्यानंतर झालेले कोणतेही उल्लंघन ह्या प्रकारे जर ग्राहकाला कोणतेही आर्थिक नुकसान झाले, तर त्यासंदर्भात ग्राहकाला नुकसान भरपाई देण्यासाठी एक प्रणाली विकसित करणे, हे ह्या धोरणाचे उद्दिष्ट आहे. त्यामुळे खात्यामधून अनधिकृत प्रकारे होणा-या डेबिटच्या संदर्भात, चेक/ कागदपत्रे उशीरा मिळाल्यानंतर ग्राहकाला व्याज दर अदा करणे, पेमेंट थांबवण्याची सूचना मिळाल्यानंतर झालेले चेक्सचे पेमेंट, भारतामधील व भारताबाहेरील रिमिटान्स, विदेश विनिमय सेवा, कर्ज देणे, आधी अदा केलेली कागदपत्रे, ATM कॅश विड्रॉअल, अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक बँकिंग ट्रान्झॅक्शन्सच्या संदर्भात होणारे फसवणुकीचे प्रकार इ. बाबींसाठी ह्या ग्राहक नुकसान भरपाई धोरणाची निर्मिती करण्यात आली आहे. ह्या कागदपत्राची व्याप्ती DBIL पुरती मर्यादित आहे.

## 2 मार्गदर्शक तत्त्वे

हे धोरण ग्राहकांना देण्यात येणा-या सेवेमधील पारदर्शकता व योग्यता ह्या तत्त्वांवर आधारित आहे. हे परत एकदा सांगितले जाते की, ह्या धोरणामध्ये केवळ अशा आर्थिक नुकसानाच्या भरपाईचा समावेश आहे जे नुकसान बँकेद्वारे किंवा तिस-या पक्षाद्वारे अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक बँकिंग व्यवहारांच्या संदर्भातच दिलेल्या सेवेमधील त्रुटीमुळे झाले असू शकेल व हे नुकसान प्रत्यक्ष मोजले जाऊ शकत असेल. ह्या बँकर-ग्राहक विवादाच्या निर्णयासंदर्भात योग्य प्रकारे गठित केलेल्या कोणत्याही मंचासमोर बँकेच्या स्थितीचा बचाव करताना बँकेला असलेल्या कोणत्याही अधिकारावर परिणाम न होता ह्या धोरणातील कटिबद्धता दिल्या जात आहेत. RBI व अन्य संबंधित प्राधिकरणे व नियामक यंत्रणा ह्यांच्याद्वारे नियमनात करण्यात येणा-या बदलांचे हे धोरण अनुसरण करेल.

## 3 धोरण

### 3.1 अनधिकृत/ चुकीने झालेले डेबिट

जर बँकेने एखाद्या खात्यामध्ये अनधिकृत/ चुकीचे थेट डेबिट केले असेल, तर ग्राहकाने सांगितल्यानंतर किंवा अंतर्गत शोधण्यामध्ये हे चुकीचे डेबिट आढळल्यानंतर परिस्थितीची पडताळणी करून तत्काळ ते रिव्हर्स केले जाईल. ज्या स्थितीमध्ये ह्या अनधिकृत/ चुकीने झालेल्या डेबिटमुळे ग्राहकाला झालेल्या आर्थिक नुकसानामुळे बचत बँक डिपॉझिटसाठी व्याज दर देय होण्यासाठी आवश्यक किमान शिलकीमध्ये घट झाली असेल किंवा कर्ज खात्यामध्ये बँकेला अतिरिक्त व्याज देणे शक्य राहिले नसेल, तिथे बँक

ग्राहकाला झालेल्या कोणत्याही वास्तविक व्याज नुकसानासाठी ग्राहकाला भरपाई देईल (भरपाईची गणना व्यवहार झाल्याच्या दिनांकापासून होईल व रिपोर्ट केल्याच्या दिनांकापासून नसेल). ग्राहकाने चुकीच्या झालेल्या म्हणून सांगितलेल्या व्यवहाराला तपासल्यानंतर त्यामध्ये तिस-या पक्षाचा समावेश नसेल, तर बँक चुकीच्या डेबिटची माहिती दिल्यापासून जास्तीत जास्त 7 कार्य दिवसांच्या अवधीमध्ये पडताळणीच्या पूर्ण प्रक्रियेची व्यवस्था करेल. जर पडताळणीमध्ये तिस-या पक्षाचा समावेश असेल, तर बँक सर्वोत्तम प्रयत्न करून ग्राहकाने चुकीच्या व्यवहाराची माहिती दिल्याच्या दिनांकापासून जास्तीत जास्त एक महिन्याच्या अवधीमध्ये पडताळणी प्रक्रिया पूर्ण करेल. जर कोणत्याही कारणामुळे तिस-या पक्षाने प्रतिसाद दिला नाही किंवा बँकेने सर्व प्रयत्न करूनही त्यामध्ये विलंब झाला, तर हा विलंब वर दिलेल्या एक महिन्याच्या अवधीत धरला जाणार नाही व बँक ह्या स्थितीमध्ये ग्राहकाला आवश्यक असलेल्या मदतीसंदर्भात ग्राहकाशी संपर्क करू शकेल. क्रेडीट कार्डच्या वापरासंदर्भात ग्राहकांनी माहिती दिलेल्या ज्या अनधिकृत चुकीच्या व्यवहारांना मर्चंट आस्थापनेचा संदर्भ आवश्यक असेल, त्यांच्यावरील कार्यवाही कार्ड असोशिएशनद्वारे निश्चित करण्यात आलेल्या नियमांनुसार केली जाईल.

ग्राहकाच्या खात्यामध्ये जर चुकीचे क्रेडीट जमा केले गेले असेल, तर कोणतीही भरपाई न देता बँक त्या रकमेला रिव्हर्स करण्यासाठी त्या खात्यामधून डेबिट करण्याचा अधिकार सुरक्षित ठेवत आहे. DBS (डीबीएस) द्वारे चुकीने झालेल्या क्रेडीटच्या रिव्हर्ससलसाठी ग्राहकाची कोणतीही सहमती आवश्यक नसेल. परंतु, तिस-या पक्षाच्या त्रुटीमुळेच झालेल्या कोणत्याही चुकीच्या क्रेडीट रकमेला रिव्हर्स करण्यासंदर्भात असे रिव्हर्सल करण्यासाठी ग्राहकाची पूर्व सहमती आवश्यक असेल.

### 3.2 थेट डेबिटस/ NACH डेबिटस/ इलेक्ट्रॉनिक पेमेंटस (RTGS/NEFT/ IMPS/ UPI/AePS)/खात्यांमधील इतर डेबिटस

बँक ग्राहकाचे थेट डेबिट/ स्थायी निर्देश/ ECS किंवा NACH किंवा अन्य डेबिट निर्देशांची वेळेवर पूर्तता करेल. जर बँकेला ही कटिबद्धता पूर्ण करता आली नाही, तर असे क्रेडीट विलंबित झाल्यामुळे त्याला/ तिला/ त्यांना अन्य बँकेकडून होऊ शकणा-या शुल्कांइतक्या रकमेची भरपाई ग्राहकाला मिळेल, त्यासाठी डेबिटच्या दिवशी ग्राहकाच्या खात्यामध्ये पुरेशी शिल्लक असावी लागेल व बँकेसोबत वैध डेबिट मँडेट/ स्थायी निर्देश नोंदणीकृत केलेला असावा लागेल. ह्या धोरणामध्ये केवळ क्रेडीट खात्यामध्ये व्हेण्यात येणा-या शुल्कांचा समावेश असेल व अन्य कोणत्याही संबंधित मुद्द्यांचा समावेश नसेल. इलेक्ट्रॉनिक पेमेंटस जसे RTGS / NEFT / IMPS / UPI/ AePS ह्यांचे नियमन बँकेच्या वेबसाईटवर वेळोवेळी अद्ययावत करून ग्राहकांना कळवण्यात येणा-या लागू अटी व शर्तींनुसार केले जाईल.

बँकेने अधिसूचित केलेल्या टेरिफ अनुसूचीनुसार/ शुल्क अनुसूचीनुसार लागू असलेल्या कोणत्याही सेवा शुल्कासह बँक ग्राहकाच्या खात्यामधून डेबिट करू शकेल. जिथे सेवा शुल्क अयोग्य प्रकारे/ चुकीने लावले गेले असेल, तिथे ग्राहकाने ह्या संदर्भात कळवल्यानंतर 7 कार्य दिवसांच्या आत बँक त्याला रिव्हर्स करेल व त्यासाठी वेळोवेळी बँकेद्वारे कळवण्यात आलेल्या अटी व शर्तींसह इतर अटी व शर्तींची पडताळणी केली जाईल.

बचत बँक डिपॉझिटवरील व्याज किंवा कर्ज खात्यामधून बँकेला अतिरिक्त व्याज अदा केला जाण्यासाठी लागू असलेल्या किमान शिलकीमध्ये घट झाल्यास होणा-या व्याज किंवा दंड अशा थेट व वास्तविक आर्थिक नुकसानापुरती ही भरपाई मर्यादित असेल, ग्राहकाला झालेले व्याज दराचे वास्तविक नुकसान किंवा बचत/ चालू खात्यांमध्ये/ किंवा अन्य कोणत्याही कॉरपोरेट खात्यांमध्ये किमान शिल्लक जतन न केल्यामुळे ग्राहकाला झालेल्या दंडाची भरपाई बँक करेल. क्रेडीट कार्ड वापरासंदर्भात ग्राहकांनी कळवलेल्या अनधिकृत चुकीच्या व्यवहारासाठी मर्चंट आस्थापनेचा संदर्भ आवश्यक असेल व त्यावरील कार्यवाही कार्ड असोशिएशनद्वारे निश्चित केलेल्या नियमांनुसार केली जाईल.

बँकेच्या भरपाई धोरणामध्ये पुढील मुद्दे समाविष्ट आहेत:

**NEFT आणि RTGS वापरून निधी हस्तांतरण**

बँकेकडून होऊ शकणा-या कोणत्याही कृतीमुळे किंवा कृती न केल्यामुळे जर बँक कटिबद्धता पूर्ण करण्यामध्ये असफल ठरली, तर वेळोवेळी जारी करण्यात आलेल्या नियामक मार्गदर्शक तत्त्वांनुसार बँक नुकसान झालेल्या ग्राहकाला नुकसान भरपाई देईल.

जर NEFT व्यवहार बॅच सेटलमेंटनंतर दोन तासांच्या आत सेटल झाला नाही, किंवा RTGS व्यवहार त्या व्यवहाराची पावती मिळल्यापासून 30 मिनिटांच्या आत सेटल झाला नाही, तर बँक नुकसान झालेल्या ग्राहकाला चालू RBI LAF रेपो रेट + दोन टक्के ह्या दराने दंडात्मक व्याज देण्यासाठी बाध्य राहील.

तक्रार ऑनलाईन प्रकारे इथे दाखल करता येऊ शकते https://cms.rbi.org.in, crpc@rbi.org.in येथे ईमेलवर पाठवली जाऊ शकते किंवा 'सेंट्रलाईज्ड रिसिप्ट अँड प्रोसेसिंग सेंटर' येथे प्रत्यक्ष पाठवली जाऊ शकते ज्याचा पत्ता RBI, 4th Floor, Sector 17, Chandigarh - 160 017 हा आहे व हे पुढील पाथवरील फॉरमॅटमध्ये पाठवले जावे - https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RBIOS2021_121121_A.pdf. तक्रारी दाखल करण्यासाठी व अडचण निवारणासंदर्भात मार्गदर्शनासाठी अनेक भाषांमधील सहाय्यासह ग्राहकांना मदतीसाठी टोल फ्री क्रमांकसुद्धा उपलब्ध आहे - 14448 (सकाळी 9:30 ते सायंकाळी 5:15)

सूचना: वर दिलेले संपर्क तपशील हे RTGS प्रणालीवरील RBI FAQs आधारे दिले आहेत व ते इथे उपलब्ध आहेत- https://www.rbi.org.in/scripts/FS_FAQs.aspx?Id=65&fn=9व RBI द्वारे करण्यात येणा-या बदलांनुसार ते बदलू शकतात.

कोणत्याही विवाद/ तक्रारीच्या संदर्भात, ग्राहक विवादित व्यवहारांच्या तपशीलांसह बँकेच्या तक्रार निवारण

कक्षाशी संपर्क करू शकतात. पुढील वेबसाईटला भेट देऊन आणखी तपशील मिळवता येऊ शकतात https://www.dbs.com/india/regulatory-disclosure/important_announcement.page?pid=in-digi-pweb- footer

NEFT साठी ग्राहक सुविधा केंद्राचे तपशील पुढे दिले गेलेले आहेत:

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

जर 30 दिवसांच्या आत तक्रारीचे निराकरण झाले नाही, तर ग्राहक "रिजर्व बँक एकात्मिक लोकपाल योजनेच्या अंतर्गत (RB-IOS, 2021)" तक्रार नोंदवू शकतो. RB-IOS, 2021 मध्ये नमूद RBI नियमन असलेल्या संस्थांच्या विरोधातील तक्रारी दाखल करण्यासाठी समान संदर्भ स्थान सुविधा दिली जाते. RB-IOS, 2021 हे RBI वेबसाईटवर पुढील ठिकाणी उपलब्ध आहे:
https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RBIOS2021_121121.pdf

तक्रारी ऑनलाईन प्रकारे इथे दाखल करता येऊ शकतात https://cms.rbi.org.in, crpc@rbi.org.in येथे ईमेलवर पाठवल्या जाऊ शकतात किंवा ‘सेंट्रलाईज्ड रिसिप्ट अँड प्रोसेसिंग सेंटर’ (CRPC) येथे प्रत्यक्ष पाठवली जाऊ शकतात ज्याचा पत्ता RBI, 4th Floor, Sector 17, Chandigarh - 160 017 हा आहे व त्या पुढील पाथवरील फॉरमॅटमध्ये पाठवले जावे -
https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RBIOS2021_121121_A.pdf. तक्रारी दाखल करण्यासाठी व अडचण निवारणासंदर्भात मार्गदर्शनासाठी अनेक भाषांमधील सहाय्यासह ग्राहकांना मदतीसाठी टोल फ्री क्रमांकसुद्धा उपलब्ध आहे - 14448 (सकाळी 9:30 ते सायंकाळी 5:15)

सूचना: वर दिलेले संपर्क तपशील हे NEFT प्रणालीवरील RBI FAQs आधारे दिले आहेत व ते इथे उपलब्ध आहेत: https://www.rbi.org.in/scripts/FS_FAQs.aspx?Id=60&fn=9

बँक कशा प्रकारे भरपाईच्या रकमेची गणना करेल, हे खालील मार्गदर्शक सूचनांनुसार निर्धारित होईल:
**IMPS/UPI/NACH/APB/AePS:**

| | | | |
|---|---|---|---|
| **1** | **आधार पेमेंट ब्रिज प्रणाली (APBS)** | | |
| A | लाभार्थ्याच्या खात्यामध्ये क्रेडीट करण्यामधील विलंब. | लाभार्थी बँक T+1 दिवसामध्ये व्यवहाराची रक्कम रिव्हर्स करणार. | 100/- प्रति दिवस, जर विलंब हा ₹T+1 दिवसाहून अधिक असेल. |
| **2** | **इमिडिएट पेमेंट सिस्टीम (IMPS)** | | |

| | | | |
|---|---|---|---|
| A | खात्यातून पैसे काढले गेले पण लाभार्थी खात्यामध्ये जमा झाले नाहीत. | जर लाभार्थी खात्यामध्ये क्रेडीट होऊ शकले नाहीत, तर लाभार्थी बँकेद्वारे ऑटो रिव्हर्सल (R) व ते उशीरात उशीरा T+1 दिवशी केले जाईल. | ₹100/- प्रति दिवस, जर विलंब हा T+1 दिवसाहून अधिक असेल. |
| **3** | **युनिफाईड पेमेंटस इंटरफेस (UPI)** | | |
| A | खात्यातून रक्कम काढली गेली, परंतु लाभार्थी खात्यामध्ये जमा झाली नाही (निधी हस्तांतरण). | जर लाभार्थी खात्यामध्ये क्रेडीट होऊ शकले नाहीत, तर लाभार्थी बँकेद्वारे ऑटो रिव्हर्सल (R) व ते उशीरात उशीरा T+1 दिवशी केले जाईल. | ₹100/- प्रति दिवस, जर विलंब हा T+1 दिवसाहून अधिक असेल. |
| B | खात्यातून रक्कम काढली गेली, परंतु मर्चंटच्या ठिकाणी व्यवहाराचे कन्फर्मेशन मिळाले नाही (मर्चंटला केलेले पेमेंट). | T+5 दिवसांमध्ये ऑटो रिव्हर्सल. | ₹100/- प्रति दिवस, जर विलंब हा T+5 दिवसांहून अधिक असेल. |
| **4** | **नॅशनल ऑटोमेटेड क्लीअरिंग हाऊस (NACH)** | | |
| A | लाभार्थी खात्यामध्ये जमा होण्यामध्ये किंवा रक्कम रिव्हर्स होण्यामध्ये विलंब. | लाभार्थी बँक क्रेडीट न झालेले ट्रान्झॅक्शन T+1 कार्य दिवसांमध्ये रिव्हर्स करेल. | ₹100/- प्रति दिवस, जर विलंब हा T+1 दिवसाहून अधिक असेल. |
| B | बँकेकडून ग्राहकाला डेबिट झाल्याचे रद्द झाल्याचे कळवूनही खात्यातून डेबिट झाले. | अशा डेबिटसाठी ग्राहकाची बँक जबाबदार ठरली जाईल. T+1 दिवसांमध्ये निराकरण पूर्ण केले जाईल. | |
| 5 | **आधाअ एनेबल्ड पेमेंट सिस्टीम (आधार पे सह)** | | |
| | | **ऑटो- रिव्हर्सल व भरपाईसाठी संदर्भ चौकट** | |

| अ क्र. | घटनेचे वर्णन | ऑटो- रिव्हर्सलसाठी कालमर्यादा | देय भरपाई |
|---|---|---|---|
| I | II | III | IV |
| A | खात्यातून रक्कम काढली गेली, परंतु मर्चंटच्या ठिकाणी व्यवहाराचे कन्फर्मेशन मिळाले नाही. | प्राप्त करणारी बँक T+5 दिवसांमध्ये "क्रेडीट एडजस्टमेंट" करेल. | ₹100/- प्रति दिवस, जर विलंब हा T+5 दिवसांहून अधिक असेल. |
| B | खात्यामधून डेबिट केले गेले पण लाभार्थी खात्यामध्ये जमा झाले नाही. | | |

वरील ग्रिडमध्ये T+1/ T+5 हे RBI सूचनेनुसार कॅलेंडर दिवसाच्या संदर्भाव वापरावे लागते. हे लक्षात घेणे गरजेचे आहे की:

* निर्धारित टर्न अराउंड टाईम (TAT) हा असफल झालेल्या व्यवहारांच्या निराकरणासाठीच्या बाह्य वेळेची मर्यादा आहे; आणि

* अशा असफल व्यवहारांसाठी बँका जलद निराकरणाचा प्रयत्न करतील.

जेव्हा केव्हा आर्थिक भरपाईचा समावेश असेल, तेव्हा ती ग्राहकाच्या खात्यावर त्याने इच्छा व्यक्त केल्याशिवाय दिली जाईल व ग्राहकाकडून तक्रार किंवा दावा केला जाण्याची अपेक्षा ठेवली जाणार नाही.

परंतु जर इको पार्टनरच्या बाजूने (उदा., NPCI) कामामधील/ तांत्रिक अडचणींमुळे जर UPI/ IMPS व्यवहारांमध्ये उशीर झाला, तर ग्राहकाला नुकसान भरपाई देण्यासाठी बँक बाध्य नसेल.

IMPS/ UPI पोर्टल्सवर निधी परत करण्यामध्ये विलंब होण्यासंदर्भात NPCI ने ऑटोमेटेड भरपाई निश्चित केलेली आहे.

- DBS कडील (लाभार्थी म्हणून) परत येण्यामध्ये विलंब होण्याच्या स्थितीत NPCI सेटलमेंटचा भाग म्हणून DBS ची रक्कम वजा करेल व ती भरपाई रिमिटर बँकेकडे हस्तांतरित करेल. ह्या स्थितीमध्ये DBS च्या पॉकेटमधील भरपाई रिमिट करणा-या बँक ग्राहकाला (आणि DBS ग्राहकाला नाही) केली जाईल.
- ह्याविपरित अशा दुस-या बँकेकडूल परत येण्यामध्ये विलंब होण्याच्या स्थितीत (जिथे DBS

रिमिटर असेल व ती बँक लाभार्थी असेल), NPCI दुस-या बँकेला डेबिट करेल व ती भरपाई DBS कडे हस्तांतरित करेल. ह्या संदर्भात, दुस-या बँकेच्या पॉकेटमधील भरपाई DBS ग्राहकाला हस्तांतरित केली जाईल.

TAT नमूद केल्याप्रमाणे असफल ठरल्याचे समाधान ज्या ग्राहकांना मिळणार नाही, ते ग्राहक भारतीय रिजर्व बँकेच्या बँकिंग लोकपालाकडे तक्रार दाखल करू शकतात.

**<u>अनसॉलिसिटेड (अवांछित) कार्डस:</u>**

ज्या व्यक्तीच्या नावे कार्ड जारी केले आहे, अशी व्यक्ती बँकिंग लोकपालाशी संपर्क करू शकते व ते *"रिजर्व बँक- एकात्मिक लोकपाल योजना (RB-IOS, 2021)"* मधील तरतुदींनुसार अनसॉलिसिटेड (अवांछित) कार्ड मिळालेल्या व्यक्तीला बँकेद्वारे देय असलेल्या भरपाईची रक्कम निश्चित करू शकतात.

**<u>ग्राहकाच्या सहमतीशिवाय क्रेडीट कार्ड जारी करणे/ सक्रिय करणे</u>**

क्रेडीट कार्डवर अवांछित कर्जे किंवा अन्य क्रेडीट सुविधा क्रेडीट कार्ड ग्राहकांना देण्यात येणार नाहीत. जर प्राप्त करणा-याच्या सहमतीशिवाय अवांछित क्रेडीट सुविधा दिली गेली असेल व ग्राहकाने त्यावराअक्षेप घेतला, तर बँक क्रेडीट मर्यादाच फक्त काढून घेणार नाही, तर योग्य असेल तो दंडसुद्धा ग्राहकाला देण्यासाठी पात्र ठरेल.

अवांछित कार्डसच्या कोणत्याही गैरवापरामुळे झालेले नुकसान ही बँकेची जवाबदारी असेल व ज्या व्यक्तीच्या नावे ते कार्ड जारी केले गेले होते, त्या व्यक्तीला त्यासाठी जवाबदार धरले जाणार नाही.

जेव्हा हे सिद्ध होईल की, बँकेने प्राप्त करणा-याच्या सहमतीशिवाय क्रेडीट कार्ड जारी केले होते व सक्रिय केले होते, तेव्हा बँक तत्काळ ते शुल्क रिव्हर्स करेल व नियामक मार्गदर्शकांनुसार वेळोवेळी लागू असेल त्यानुसार दंड शुल्क अदा करेल.

**क्रेडीट कार्ड समाप्ती करण्यामध्ये विलंब झाल्यास भरपाई**

कार्डधारकाने सर्व ड्युज पूर्ण केल्यानंतर 7 कार्य दिवसांच्या आत बँक क्रेडीट कार्ड समाप्त करण्याच्या विनंतीवर कार्यवाही करेल. सात कार्य दिवसांच्या आत समाप्ती प्रक्रिया पूर्ण करण्यामध्ये बँकेला अपयश आल्यास प्रति दिवस ₹500 इतका दंड कार्डधारकाला देणे बँकेला गरजेचे असेल व खाते समाप्त होईपर्यंत हे सुरू राहील. ह्यासाठी खात्यात कोणतीही थकित रक्कम नसणे गरजेचे असेल.

**3.3 पेमेंट थांबवण्याच्या सूचनेनंतर चेकचे पेमेंट**

ज्या स्थितीमध्ये बँकेने पेमेंट थांबवण्याची सूचना प्राप्त केल्यानंतर चेकचे पेमेंट केले गेले असेल, त्या स्थितीमध्ये बँक काळजीपूर्वक ह्या संदर्भात चौकशी करेल व जर बँकेला कोणतीही विरुद्ध सूचना मिळाली नसेल, तर बँक तो व्यवहार रिव्ह्स करेल व त्या दिवशीच्या मूल्याचे क्रेडीट ग्राहकाने बँकेला कळवल्यानंतर 2 कार्य दिवसांच्या आत परत करेल. ग्राहकाला त्यामुळे कोणतेही आर्थिक नुकसान झाल्यास त्याची भरपाई वरील परिच्छेद 3.1 नुसार केली जाईल. अन्य कोणताही घटक त्यामध्ये असेल, तर पेमेंट हे बँकेच्या स्वयंनिर्णयाच्या आधारे व ग्राहकाच्या व्यवहाराच्या पार्श्वभूमीला लक्षात घेऊन केले जाईल.

**3.4 विदेश विनिमय सेवा (विदेशी चलन चेक संकलन)**

दुस-या देशांना विदेशी चलनात पाठवण्यात आलेल्या चेक्सच्या संकलनामध्ये झालेल्या विलंबासाठी बँक ग्राहकाला भरपाई देणार नाही, कारण बँक विदेशातील बँकांकडून वेळेवर क्रेडीट जमा होईल, ह्याची खात्री देण्यासाठी सक्षम नाही. बँकेचा असा अनुभव आहे की, विदेशांमधून बँकेमध्ये जारी करण्यात आलेल्या कागदपत्रांच्या संकलनाचा वेळ देश- देशासाठी वेगळा असतो आणि एका देशातही तो वेगवेगळ्या ठिकाणी वेगळा असतो. तात्कालिक दृष्टीने क्लीअर करण्यात आलेल्या कागदपत्रांच्या परताव्याचा नियत अवधीसुद्धा देशादेशामध्ये वेगळा असतो. परंतु, आपल्या संबंधित बँकांकडून नॉस्ट्रो खात्यामध्ये रक्कम क्रेडीट झाल्यानंतर क्रेडीट उपलब्ध करण्यामध्ये अनावश्यक विलंब झाल्यास बँक ग्राहकाला भरपाई देईल. अशा स्थितीमध्ये भरपाई पुढील पद्धतीने निश्चित केला जाईल:

- बँकेच्या चेक संकलन धोरणामध्ये निर्धारित केल्याप्रमाणे प्रोसीडस जमा करण्यामध्ये विलंब झाल्यास होणारे व्याज.
- विदेश विनिमय दरामध्ये कोणत्याही विपरित बदलामुळे झालेल्या कोणत्याही संभाव्य हानीसाठी भरपाई

**3.5 देशांतर्गत चेकचे संकलन**

ग्राहक भरपाई धोरणाचा भाग म्हणून, बँकेच्या चेक संकलन धोरणामध्ये निर्धारित केलेल्या वेळेहून अधिक विलंब झाल्यास संकलन कागदपत्रांवरील (स्थानिक/ बाहेरील चेक्स) रकमेवर बँक आपल्या ग्राहकांना व्याज अदा करेल. ग्राहकांनी कोणताही दावा केल्याशिवाय असे व्याज अदा केले जाईल. विलंबित संकलनासाठी व्याज अदा करण्यासंदर्भात बँकेच्या स्वत:च्या शाखांमध्ये जारी करण्यात आलेली कागदपत्रे किंवा इतर बँकांमध्ये जारी करण्यात आलेली कागदपत्रे असा कोणताही फरक केला जाणार नाही. विलंबित संकलनासाठीचे व्याज हे पुढील दरांनुसार अदा केले जाईल:

a) स्थानिक चेक्सच्या संदर्भात 3 कार्य दिवसांहून अधिक अवधीसाठी देशांतर्गत बचत बँक दर.

b) CTS केंद्रांमध्ये देय बाहेरील चेक्सच्या संकलनासाठी 3 कार्य दिवस आणि नॉन- CTS केंद्रांमध्ये देय बाहेरील चेक्ससाठी 10 कार्य दिवस ह्यापलीकडील विलंब अवधीसाठी देशांतर्गत बचत बँक दर.

c) जेव्हा हा विलंब 14 कार्य दिवसांहून अधिक असेल, तेव्हा संबंधित अवधीसाठी देशांतर्गत मुदत ठेवींवर (टर्म डिपॉझिटस) लागू असलेल्या दराने व्याज अदा केले जाईल ( *मुदतपूर्व विड्रॉअल सुविधेसह असलेल्या देशांतर्गत मुदत ठेवींवरील लागू दर*).

d) असाधारण विलंबाच्या स्थितीमध्ये म्हणजे 90 कॅलेंडर दिवसांहून अधिक विलंब होण्याच्या स्थितीत, व्याज हे संबंधित देशांतर्गत मुदत ठेव दराहून 2% अधिक दराने अदा केले जाईल (*मुदतपूर्व विड्रॉअल सुविधेसह असलेल्या देशांतर्गत मुदत ठेवींवरील लागू*).

e) ज्या स्थितीमध्ये संकलनातील चेकची कार्यवाही ग्राहकाच्या ओव्हरड्राफ्ट/ कर्ज खात्यामध्ये जमा करण्यात येणार असेल, त्या स्थितीत व्याज हे कर्ज खात्यावर लागू असलेल्या दराने अदा केले जाईल. असाधारण विलंबासाठी, व्याज हे संबंधित कर्ज खात्यावर लागू असलेल्या दराहून 2% अधिक दराने अदा केले जाईल.

f) जेव्हा केव्हा क्रेडीट कार्ड ग्राहक क्रेडीट कार्ड पेमेंट ड्यु दिवसाच्या 2 कार्य दिवसांच्या आत स्थानिक चेक व 5 कार्य दिवसांच्या आत बाहेर गावचा चेक जमा करेल तेव्हा त्या क्रेडीट कार्डसच्या संदर्भात बँक कोणतेही दंड शुल्क किंवा दंड लावणार नाही व बँकेच्या ठिकाणी विलंबाने क्रेडीट जमा झाले तरी ते पेमेंट क्रेडीट कार्ड पेमेंट ड्यु दिवसाच्या आत मिळाले, असे मानेल. परंतु, ग्राहकाच्या बाजूने काही कारणामुळे क्रेडीटमध्ये विलंब झाला तर बँक आंशिक पेमेंट किंवा विलंबित पेमेंटवर लागू असेल त्या क्रेडीट कार्ड अटी व शर्तींनुसार दंड वसूल करेल किंवा दंड शुल्क लावून व्याज वसूल करू शकेल.

### 3.6 प्रवासात हरवलेल्या कागदपत्रांसाठी नुकसान भरपाई

ग्राहकाने संकलनासाठी बँकेला दिल्यानंतर कागदपत्राची हानी झाल्यामुळे ग्राहकाला आर्थिक नुकसान होण्याच्या स्थितीमध्ये बँकेच्या ग्राहक नुकसान भरपाई धोरणाचे तपशीलसुद्धा चेक संकलन धोरणामध्ये नमूद केले जातील. हरवलेला चेक/ कागदपत्राच्या रकमेवर 10 कार्य दिवसांपर्यंतच्या सकारण विलंबासाठी बँक देशांतर्गत बचत दरानुसार व्याज अदा करेल.

### 3.7 फिक्स्ड डिपॉझिटस

निधी व कागदपत्रे मुदत ठेवीसाठी मिळूनही जगर बँकेने मुदत ठेव बूक करण्याच्या ग्राहकाच्या सूचनेवर कार्यवाही केली नाही, तर मिळालेले कागदपत्र व निधीनुसार योग्य मूल्य दिनांकानुसार ग्राहकाची मुदत ठेव नोंदणी केली जाईल.

हे डिपॉझिटस परिपक्व झाल्याच्या स्थितीमध्ये बँक ह्या सूचना प्राप्त करण्याच्या कट ऑफ अवधीपर्यंत ग्राहकाने दिलेल्या परिपक्वता सूचनांनुसार कार्यवाही करेल. बँकेने कागदपत्रावर कार्यवाही न केल्यामुळे ग्राहकाला बचत बँक डिपॉझिटवरील व्याज पेमेंटसाठी लागू असलेल्या किमान शिलकीमध्ये घट होऊन किंवा कर्ज खात्यामध्ये बँकेला देण्यात येणा-या अतिरिक्त व्याजाच्या पेमेंटमुळे शिलकीमध्ये घट होऊन आर्थिक नुकसान झाले असेल, तर ग्राहकाकडून वसूल करण्यात आलेले वास्तविक शुल्क व व्याज त्याला परत देऊन बँक ग्राहकाला भरपाई देईल.

**3.8 डुप्लिकेट डिमांड ड्राफ्ट जारी करणे**

आवश्यक त्या कागदपत्रांसह अशी विनंती मिळाल्याच्या दिवसापासून पंधरा दिवसांच्या आत बँक ग्राहकाला डुप्लिकेट डिमांड ड्राफ्ट जारी करेल. ह्या अवधीहून अधिक विलंब झाल्यास, बँक संबंधित परिपक्वता अवधीसाठी फिक्स्ड डिपॉझिट दरानुसार व्याज अदा करेलबाहेर गावचा चेक (*मुदतपूर्व विड्रॉअल सुविधेसह देशांतर्गत टर्म डिपॉझिटसवर लागू असलेले दर*). हे फक्त अशा वेळेसच लागू राहील, जेव्हा बँकेकडे ड्रॉ केलेल्या डुप्लिकेट डिमांड ड्राफ्टची विनंती खरेदी करणा-याने केली असेल व तिस-या पक्षाच्या हिताच्या (एंडोर्समेंट) संदर्भात ती लागू नसेल.

**3.9 एजंटने बँकेच्या कटिबद्धततेचे उल्लंघन करणे**

ग्राहकाकडून एखादी तक्रार आली की, बँकेच्या प्रतिनिधीने/ कुरियरने किंवा डीएसएने असे अयोग्य वर्तन केले आहे किंवा अशी कृती केली आहे जी बँकेच्या ग्राहकांप्रति असलेल्या कटिबद्धतेचे उल्लंघन आहे, त्यावेळी बँक योग्य ती कार्यवाही करून तक्रारीचे अन्वेषण करेल व त्यातील निष्कर्ष तक्रार मिळाल्यापासून 7 कार्य दिवसांच्या आत ग्राहकाला कळवेल व जेव्हा योग्य असेल, तेव्हा त्या त्या स्थितीच्या आधारे बँकिंग व्यवहारामुळे ग्राहकाला झालेल्या प्रत्यक्ष आर्थिक नुकसानासाठी भरपाई देईल. त्यामध्ये अन्य कोणत्याही खर्चाचा किंवा झालेल्या अप्रत्यक्ष आर्थिक हानीचा किंवा आर्थिक व्यतिरिक्त न्य हानीचा समावेश नाही.

**3.10 गुंतवणूक व रिडेंप्शन स्लिप्सवर कार्यवाही न करणे**

जर ग्राहकाने बँकेला म्युच्युअल फंडावरील प्रक्रियेसाठी दिलेया कोणत्याही गुंतवणूक किंवा रिडेंप्शन स्लिपवर कार्यवाही करण्यामध्ये बँक असफल ठरली, तर ज्या अवधीसाठी ती स्लिप विलंबित झाली, त्या अवधीसाठी प्रचलित देशांतर्गत बचत बँक दरानुसार बँक विलंबित रकमेसाठी नुकसान भरपाई देईल.

जर स्वायत्त सुवर्ण रोखे (SGB) साठी ग्राहकाचा अर्ज फेटाळला गेला, तर बँक ग्राहकाला T+1 कार्य

दिवसांमध्ये रिफंड करण्याचा सर्वोतपरी प्रयत्न करेल. परंतु, बँकेच्या बाजूने अर्जदाराला रक्कम रिफंड होण्यामध्ये विलंब झाल्यास ग्राहकाला विलंबाच्या प्रत्येक दिवशी रेपो दर + 2% ह्या दराने भरपाई दिली जाईल. अर्ज गुंतवणूक रकमेवर भरपाई अदा केली जाईल.

### 3.11कर्जाच्या परतफेडीवरील कागदपत्रे परत करणे

कर्ज करारामधील मुदतीनुसार व बँकेच्या धोरणानुसार अन्य संबंधित औपचारिकता व कागदपत्रांची पूर्तता झाल्यानंतर सर्व थकित ड्युजची परतफेड झाल्यानंतर 30 कॅलेंडर दिवसांच्या आत गहाण ठेवलेल्या मालमत्तेच्या आणि/ किंवा चल मालमत्तेच्या सुरक्षा म्हणून ठेवण्यात आलेल्या सर्व सेक्युरिटीज/ कागदपत्रे/ अधिकारपत्रे (असल्यास) ह्यांना बँक ग्राहकाला परत करेल.

अन्य कोणत्याही दाव्यासाठी जर सेट ऑफचा कोणताही अधिकार वापरण्यात येणार असेल, तर बँक योग्य ती सूचना देऊन त्यामध्ये अन्य दाव्यांची सर्व सविस्तर माहिती देईल व संबंधित दावा/ दावे सेटल/ अदा होईपर्यंत गहाण ठेवलेल्या मालमत्तेच्या आणि/ किंवा चल मालमत्तेच्या सुरक्षा म्हणून ठेवण्यात आलेल्या सर्व सेक्युरिटीज/ कागदपत्रे/ अधिकारपत्रे (असल्यास) ह्यांना स्वत:कडे ठेवेल. कर्जाची पूर्ण परतफेड/ सेटलमेंट झाल्यानंतर आणि/ किंवा इतर दाव्यांची पूर्तता झाल्यानंतर कागदपत्रे/ अधिकारपत्रे गहाण ठेवलेल्या मालमत्तेच्या आणि/ किंवा चल मालमत्तेच्या सुरक्षा म्हणून ठेवण्यात आलेल्या सर्व सेक्युरिटीज/ कागदपत्रे/ अधिकारपत्रे (असल्यास) ह्यांना बँकेने 30 कॅलेंडर दिवसांच्या आत ग्राहकाला परत केले नाही, तर अशा विलंबाच्या प्रत्येक दिवशी बँक रू. 5,000/- इतकी भरपाई अदा करेल (अशी सुरक्षा/ कागदपत्रे/ अधिकारपत्रे परत देण्याच्या आदल्या दिवसापर्यंत).

जर गहाण ठेवलेल्या मूळ चल/ अचल मालमत्ता कागदपत्रांची हानी/ नुकसान झाल्यास/ ते अंशत: किंवा पूर्णत: नष्ट झाल्यास बँक ग्राहकाला त्या कागदपत्रांची/ अधिकारपत्रांची डुप्लिकेट/ प्रमाणित प्रत प्राप्त करण्यामध्ये मदत करेल व त्या संदर्भात होणा-या खर्चाचे वहन बँक करेल. तसेच, अशा स्थितींमध्ये पूर्ण परतफेड/ कर्जाचे सेटलमेंट आणि/ किंवा अन्य दाव्यांचे सेटलमेंट झाल्यानंतर 60 कॅलेंडर दिवसांपेक्षा अधिक दिवसांनंतरच बँक वर नमूद भरपाई देण्यासाठी जवाबदार असेल.

सुरक्षा म्हणून ठेवलेल्या अचल मालमत्तेची मालकी असलेल्या मृत ग्राहकाच्या संदर्भात कर्ज करारातील अटींनुसार सर्व थकित ड्युजची परतफेड केल्यानंतर व बँकेच्या धोरणानुसार अन्य औपचरिकता व डॉक्युमेंटेशन पूर्ण केल्यानंतर वरील भरपाई तेव्हा देय असेल जेव्हा बँकेने गहाण ठेवलेल्या मालमत्तेशी संबंधित कागदपत्रे/ अधिकारपत्रे जारी केली नसतील किंवा बँकेच्या समाधानासाठी संबंधित कागदपत्रे सादर केल्याच्या दिवसापासून वर दिलेल्या कालावधीमध्ये (30 किंवा 60 कॅलेंडर दिवस) आपल्या दायित्वाची समाधानकारक प्रकारे पूर्तता केली नसेल.

वर दिलेल्या कालावधीमध्ये (लागू असेल त्यानुसार 30 किंवा 60 कॅलेंडर दिवस) चल/ अचल मालमत्तेवर कोणत्याही रजिस्ट्रीमध्ये असलेले चार्जेस बँकेने काढले नसतील, तर त्या स्थितीतसुद्धा वरील भरपाई देय असेल.

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

**3.12असफल झालेल्या ATM व्यवहारांना जमा करण्यातील विलंब**

ग्राहकाची तक्रार मिळाल्यापासून 5 दिवसांच्या आत बँक अन्वेषण करेल व आपला स्वीकृतीचा किंवा नकार देण्याचा निर्णय कळवेल. क्रेडीट जमा होण्यामध्ये विलंब झाल्यास ग्राहकाने कोणताही दावा न करता आपोआप ग्राहकाच्या खात्यामध्ये/ क्रेडीट कार्डमध्ये T+5 दिवसांनी प्रति दिवस रू. 100 इतकी भरपाई जमा केली जाईल.

| अ क्र. | घटनेचे वर्णन | ऑटो- रिव्हर्सल व भरपाईसाठी संदर्भ चौकट | |
|---|---|---|---|
| | | ऑटो- रिव्हर्सलसाठी कालमर्यादा | देय भरपाई |
| I | II | III | IV |
| 1 | **ऑटोमेटेड टेलर मशीन्स (ATMs)** | | |
| A | ग्राहकाच्या खात्यातून रक्कम डेबिट झाली, पण कॅश बाहेर आली नाही. | असफल व्यवहाराचे प्रो-एक्टीव्ह रिव्हर्सल (R) जास्तीत जास्त T+5 दिवसांच्या आत. | T+5 दिवसांनंतर ₹100/- प्रति दिवस इतकी भरपाई खातेधारकाकडे केली जाईल. |

**जर बँकेने रिव्हर्सल केले नाही व भरपाई दिली नाही, तर ग्राहकाने करण्याची कृती**

व्यवहाराच्या तपशीलांसह ग्राहक बँकेच्या तक्रार निवारण कक्षाकडे जाऊ शकतो. तपशील इथे उपलब्ध आहेत:

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

जर 30 दिवसांच्या आत तक्रारीचे निराकरण झाले नाही, तर ग्राहक "रिजर्व बँक एकात्मिक लोकपाल योजनेच्या अंतर्गत (RB-IOS, 2021)" तक्रार नोंदवू शकतो. RB-IOS, 2021 मध्ये नमूद RBI नियमन असलेल्या संस्थांच्या विरोधातील तक्रारी दाखल करण्यासाठी समान संदर्भ स्थान सुविधा दिली जाते. RB-IOS, 2021 हे RBI वेबसाईटवर पुढील ठिकाणी उपलब्ध आहे: https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RBIOS2021_121121.pdf

तक्रारी ऑनलाईन प्रकारे इथे दाखल करता येऊ शकतात https://cms.rbi.org.in, crpc@rbi.org.in येथे ईमेलवर पाठवल्या जाऊ शकतात किंवा 'सेंट्रलाईज्ड रिसिप्ट अँड प्रोसेसिंग सेंटर' येथे प्रत्यक्ष पाठवली जाऊ शकतात ज्याचा पत्ता RBI, 4th Floor, Sector 17, Chandigarh - 160 017 हा आहे व त्या पुढील पाथवरील फॉरमॅटमध्ये पाठवले जावे - https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RBIOS2021_121121_A.pdf. तक्रारी दाखल करण्यासाठी व अडचण निवारणासंदर्भात मार्गदर्शनासाठी अनेक भाषांमधील सहाय्यासह ग्राहकांना मदतीसाठी टोल फ्री क्रमांकसुद्धा उपलब्ध आहे - 14448 (सकाळी 9:30 ते सायंकाळी 5:15)

**कार्ड व्यवहारावर लागू असलेली भरपाई:**

| अ क्र. | घटनेचे वर्णन | ऑटो- रिव्हर्सल व भरपाईसाठी संदर्भ चौकट | |
|---|---|---|---|
| | | **ऑटो- रिव्हर्सलसाठी कालमर्यादा** | **देय भरपाई** |
| **I** | **II** | **III** | **IV** |
| 2 | **कार्डाचा व्यवहार** | | |
| a | **कार्डावरून कार्डावरील हस्तांतरण**<br>कार्ड खात्यातून डेबिट केले, पण लाभार्थी कार्ड खात्यामध्ये जमा झाले नाही. | जर क्रेडीट लाभार्थी खात्यामध्ये जमा झाले नसेल, तर उशीरात उशीरा T+1 दिवसामध्ये व्यवहार रिव्हर्स (R) केला गेला जाईल. | T+1 दिवसानंतर प्रति दिवस ₹100/-. |
| b | **पॉईंट ऑफ सेल (PoS) (उपस्थित कार्ड) व त्यासह PoS वरील कॅशचा समावेश** | | |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | पॉईंट ऑफ सेल (PoS) (उपस्थित कार्ड) व त्यासह PoS वरील कॅशचा समावेश | T+5 दिवसांमध्ये ऑटो रिव्हर्सल. | T+5 दिवसांनंतर ₹100/- प्रति दिवस. |
| | खात्यातून रक्कम डेबिट झाली, पण मर्चंटच्या ठिकाणी प्राप्त झाली नाही जसे चार्ज- स्लिप तयार झाली नाही. | | |
| c | कार्ड उपस्थित नाही (CNP) (ई- कॉमर्स) | | |
| | खात्यातून डेबिट झाली, परंतु मर्चंटच्या प्रणालीमध्ये कन्फर्मेशन मिळाले नाही. | | |

**3.13डेबिट कार्डस/ मोबाईल बँकिंग/ इंटरनेट बँकिंग/ क्रेडीट कार्डसवर खोट्या व्यवहारांमुळे झालेल्या चुकीच्या/ अनधिकृत डेबिटसचे रिव्हर्सल**

जर एखादा व्यवहार हा वन- टाईम पासवर्ड किंवा 2 फॅक्टर ऑथोंटीकेशन (2FA) द्वारे प्रमाणित करून केले गेले असेल, तर त्यासंदर्भातील कोणत्याही दाव्याकरता भरपाई देण्यासाठी बँक जवाबदार नसेल. जरी समोर येणा-या दाव्यांमधली रक्कम कोणतीही असली तरी सर्व दाव्यांचे योग्य प्रकारे अन्वेषण केले जाईल.

वरील बाबींसह जेव्हा ग्राहकाच्या दुर्लक्षामुळे नुकसान झाले असेल अशा अनधिकृत व्यवहारांमुळे झालेल्या नुकसानासाठी ग्राहक जवाबदार असेल- जसे जेव्हा त्याने/ तिने पेमेंट क्रेडन्शिअल्स शेअर केले असतील किंवा खात्याशी संबंधित अन्य कोणतेही तपशील शेअर केले असतील जे शेअर केले जाऊ नयेत. हे अटी व शर्तींमध्ये सांगितलेले असते व वेळोवेळी ग्राहक शिक्षण प्रयत्नांमध्येही सांगितले जात असते. जोपर्यंत ग्राहक बँकेला अनधिकृत व्यवहाराची माहिती देत नाही, तोपर्यंत ग्राहक संपूर्ण नुकसान सहन करेल. अनधिकृत व्यवहाराची माहिती दिल्यानंतर होणारे कोणतेही नुकसान ही बँकेची जवाबदारी असेल.

**अनधिकृत व्यवहारांच्या संदर्भातग्राहकाच्या दायित्वाचे तपशील:**

**ग्राहकाचे शून्य दायित्व**

1. जेव्हा पुढील परिस्थितींमध्ये अनधिकृत व्यवहार उद्भवतो, तेव्हा ग्राहकाला शून्य दायित्वाचा अधिकार असतो:
   i) बँकेशी संबंधित झालेली फसवणूक/ दुर्लक्ष/ त्रुटी (ग्राहकाने ह्या व्यवहाराची माहिती दिली किंवा नाही दिली, हे इथे विचारात घेतले जात नाही).

ii) तिस-या पक्षाने केलेले उल्लंघन जेव्हा त्रुटी बँकेचीही नसते व ग्राहकाचीही नसते तर प्रणालीतील इतर घटकाची असते व जेव्हा ग्राहक बँकेकडून अनधिकृत व्यवहाराची माहिती मिळाल्यानंतर तीन कार्य दिवसांमध्ये बँकेला सूचित करतो.

**ग्राहकाचे मर्यादित दायित्व**

2. पुढील स्थितीमध्ये झालेल्या अनधिकृत व्यवहारांसाठी ग्राहक जवाबदार असेल:
   i) जेव्हा झालेले नुकसान हे ग्राहकाच्या दुर्लक्षामुळे झालेले असेल, जसे जेव्हा त्याने/ तिने पेमेंट क्रेडन्शियल्स शेअर केले असतील, तेव्हा ग्राहकाने बँकेला अनधिकृत व्यवहाराची माहिती देईपर्यंतच्या सर्व नुकसानाची संपूर्ण जवाबदारी त्याची असेल. अनधिकृत व्यवहाराची माहिती दिल्यानंतर होणारे कोणतेही नुकसान ही बँकेची जवाबदारी असेल.
   ii) जेव्हा अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक बँकिंग व्यवहाराची जवाबदारी बँकेचीही नसते किंवा ग्राहकाचीही नसते तर प्रणालीतील अन्य घटकाची असते व ग्राहकाकडून बँकेला अशा व्यवहाराची सूचना देण्यासंदर्भात जेव्हा विलंब होतो (बँकेकडून माहिती मिळाल्यानंतर चार ते सात कार्य दिवस), तेव्हा ग्राहकाची व्यवहारामागची जवाबदारी व्यवहार मूल्य किंवा खालील कोष्टकात दिलेली रक्कम ह्यापैकी जे कमी असेल, तितकी मर्यादित असते.

| कोष्टक 1 | | |
|---|---|---|
| **मुद्दा 2 (ii) मधील ग्राहकाची अधिकतम जवाबदारी** | | |
| | **खात्याचा प्रकार** | **सर्वाधिक दायित्व (₹)** |
| * | BSBD / लघु खाती | 5,000 |
| * | अन्य सर्व बचत बँक (SB) खाती | |
| * | प्री- पेड पेमेंट कागदपत्रे व गिफ्ट कार्डस | |
| * | MSMEs चालू / कॅश क्रेडीट / ओव्हरड्राफ्ट खाती | |
| * | सरासरी वार्षिक शिल्लक (फसवणूक होण्याच्या आधीच्या 365 दिवसांमधील) रू. 25 लाखांपर्यंत असलेल्या व्यक्तींची चालू खाती / कॅश क्रेडीट / ओव्हरड्राफ्ट खाती | 10,000 |
| * | रू. 5 लाख पर्यंत मर्यादा असलेली क्रेडीट कार्डस | |
| * | अन्य सर्व चालू/ कॅश क्रेडीट/ ओव्हरड्राफ्ट खाती | 25,000 |
| * | रू. 5 लाख हून अधिक मर्यादा असलेले क्रेडीट कार्डस | |

3. वरील परिच्छेद 1 (ii) आणि परिच्छेद 2 (ii) मध्ये दिल्यानुसार तिस-या पक्षाच्या उल्लंघनामध्ये ग्राहकाचे एकूण दायित्व जिथे त्रुटी ही अँकेची नसते व ग्राहकाचीही नसते तर प्रणालीमध्ये अन्य घटकाची असते. त्यासंदर्भातील तपशील सारांश रूपाने कोष्टक 2 मध्ये दिले आहेत:

| कोष्टक 2 | |
|---|---|
| **ग्राहकाच्या दायित्वाचा सारांश** | |
| **माहिती मिळाल्याच्या दिवसापासून खोट्या व्यवहाराची सूचना देण्याच्या दिवसापर्यंतचा अवधी** | **ग्राहकाचे दायित्व (₹)** |
| 3 कार्य दिवसांच्या आत | शून्य दायित्व |
| 4 ते 7 कार्य दिवसांमध्ये | कोष्टक 1, मध्ये दिलेले व्यवहार मूल्य किंवा रक्कम, जी कमी असेल ती |
| 7 कार्य दिवसांनंतर | ***उल्लेख केलेल्या विधानांप्रमाणे** |

कोष्टक 2 मध्ये देण्यात आलेल्या कार्य दिवसांची संख्या ग्राहकाच्या गृह शाखेच्या कार्य वेळापत्रकानुसार मोजली जाईल व माहिती मिळण्याचा दिवस त्यातून वगळला जाईल.

**शून्य दायित्वासाठी रिव्हर्सलचे वेळापत्रक / ग्राहकाचे मर्यादित दायित्व**

4. ग्राहकाकडून सूचना दिल्यानंतर त्या दिवसापासून 10 कार्य दिवसांच्या आत बँक अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक व्यवहारातील रक्कम ग्राहकाच्या खात्यामध्ये जमा करेल (शॅलो रिव्हर्सल) (विमा दावा असल्यास त्याच्या सेटलमेंटची वाट न बघता). बँका त्यांच्या स्वयंनिर्णयानुसार ग्राहकाने दुर्लक्ष केल्यामुळे झालेल्या अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक व्यवहारांच्या प्रसंगामध्येही ग्राहकाचे त्यात असलेली दायित्व विचारात न घेण्याचा निर्णय घेऊ शकतात. क्रेडीटचे मूल्य हे अनधिकृत व्यवहाराच्या दिवशी असलेल्या मूल्याइतके असेल.

5. तसेच, बँका ह्याची खात्री घेतील:
   i) तक्रारीचे निराकरण केले जाईल व ग्राहकाचे त्यात काही दायित्व असल्याचे बँकेच्या मान्यताप्राप्त धोरण किंवा तक्रार हाताळणी प्रक्रियेत दिलेल्या कालावधीमध्ये परंतु तक्रार प्राप्त झाल्याच्या दिवसापासून 90 दिवसांहून अधिक नसलेल्या अवधीत सिद्ध झाले आणि वरील मुद्दा 1 ते 3 मधील तरतुदींनुसार ग्राहकाला भरपाई देण्यात आली आहे;
   ii) जेव्हा ती तक्रारीचे निराकरण करू शकत नसेल किंवा ग्राहकाचे दायित्व निश्चित करू शकत नसेल किंवा ते 90 दिवसांच्या आत निश्चित करू शकत नसेल, तर वरील मुद्दा 1 ते 3 मधील तरतुदींनुसार ग्राहकाला भरपाई देण्यात आली आहे; आणि
   iii) डेबिट कार्ड/ बँक खात्याच्या संदर्भात, ग्राहकाला व्याज गमावण्याचे नुकसान होत नाही व क्रेडीट कार्डच्या संदर्भात ग्राहकाला अतिरिक्त व्याजाचे ओझे सहन करावे लागत नाही.

जेव्हा बँक तक्रारीचे निराकरण करण्यासाठी किंवा ग्राहकाचे दायित्व असल्यास ते 90 दिवसांच्या आत निश्चित करू शकत नसेल, तर वरील मुद्दा 1 ते 5 मधील तरतुदींनुसार ग्राहकाला भरपाई देण्यात येईल.

***खाली दिलेल्या विधानांनुसार** - अशा सर्व संशयित डेबिटसच्या तपशीलांची चौकशी बँकेद्वारे संबंधित प्रक्रियांनुसार व जेव्हा केव्हा आवश्यक असेल तेव्हा कायदा पालन संबंधित यंत्रणांच्या सहकार्याने केली जाईल. अशा अन्वेषणांच्या परिणामांच्या आधारे व त्या त्या स्थितीनुसार (केस-टू-केस बेसिस).

(i) कोणत्याही फसवणुकीच्या संदर्भात जर बँकेचे असे ठाम मत झाले की फसवणूक/ अनियमितता ही तिच्या कर्मचा-याने कोणत्याही उद्देशाने केली असेल तर बँक तत्काळ आपले दायित्व मान्य करेल व दावा पे करेल.

(ii) ज्या स्थितीत बँकेची चूक असेल, तेव्हा बँक ग्राहकाला मोबदला केवळ त्या स्थितीतच देईल जेव्हा व्यवहाराला OTP किंवा 2 फॅक्टर्स ऑथोंटीकेशनचे पाठबळ नसेल किंवा कागदपत्रामध्ये दिलेल्या कोणतीही स्थितीचे पाठबळ असेल.

(iii) ज्या स्थितीमध्ये बँकेचाही दोष नसेल व ग्राहकाचाही दोष नसेल व दोष किंवा त्रुटी प्रणालीतील इतर घटकाची असेल, तेव्हा बँक ग्राहकाला ग्राहकाच्या झालेल्या कोणत्याही प्रत्यक्ष आर्थिक हानीसाठी 50% प्रमाणात (जास्तीत जास्त रू. 5,000) भरपाई देईल. खात्याच्या जीवनकाळात अशी भरपाई फक्त एकदाच दिली जाईल.

बँक पुढील कारणांमुळे येणा-या अर्जांना फेटाळण्याचा अधिकार सुरक्षित ठेवते:

- बँकेद्वारे देण्यात येणा-या उत्पादन व सेवांमधील अटी व शर्तींचे उल्लंघन करणे
- ग्राहकाच्या खात्याला व व्यवहारांच्या डेबिट/ ATM/ क्रेडीट कार्ड अशा कागदपत्रांना किंवा अन्य संवेदनशील माहिती इ. सुरक्षित ठेवण्यासाठी बँकेने वेळोवेळी सांगितलेल्या विविध मार्गदर्शक सूचनांचे ग्राहकाद्वारे पालन न केले जाणे.
- ग्राहकांनी नेहमी ह्याची अनिवार्य प्रकारे खात्री घ्यावी की, त्यांनी त्यांचे सध्याचे संपर्क तपशील अपडेट केले आहेत, विशेषत: चालू मोबाईल क्रमांक व ईमेल आयडी, ज्यामुळे त्यांना अलर्टस लगेचच मिळू शकतील. बँकेला अशी अद्ययावत संपर्क माहिती देण्यामध्ये अपयश आल्यास ATM/ डेबिट कार्डस/ क्रेडीट कार्डस किंवा बँक खाते व्यवहार/ ऍक्सेसच्या अन्य इलेक्ट्रॉनिक चॅनलच्या गैरवापरामुळे नुकसान झाल्यास त्यासाठी ग्राहकाला जवाबदार ठरवले जाऊ शकते.
- संशयास्पद किंवा फसवणुकीचा व्यवहार असलेल्या कोणत्याही व्यवहारामुळे झालेल्या कोणत्याही अप्रत्यक्ष किंवा परिणामस्वरूपी झालेल्या नुकसानाची भरपाई विचारात घेतली जाणार नाही किंवा केली जाणार नाही.

### 3.14लॉकर्स संबंधित नुकसान भरपाई

जिथे सेफ डिपॉझिट व्हॉल्टस ठेवल्या असतात, त्या परिसराच्या सुरक्षा व सुरक्षिततेसाठी बँकेने सर्व उपाय केलेले आहेत. परंतु तरीही, आग, चोरी/ दरोडा/ डकैती/ घरफोडी/ बँकेच्या परिसरात इमारत कोसळणे अशा घटनांमुळे जेव्हा दुर्दैवाने लॉकरमधील घटकांचे नुकसान होते व जेव्हा ह्याची जवाबदारी बँकेची त्रुटी, बँकेच्या कर्मचा-यांचा दोष किंवा दुर्लक्ष किंवा त्यांनी एखादी बाब न करणे किंवा त्यांनी फसवणूक करणे,

ह्यामुळे होते, तेव्हा बँकेचे दायित्व सेफ डिपॉझिट लॉकरच्या प्रचलित वार्षिक भाड्याच्या शंभर पट, इतकी रक्कम इतके मर्यादित असेल.

**3.15नियंत्रणाबाहेरील कारणे**

नियंत्रणाबाहेरील कारणे म्हणजे अशा ईश्वरीय घटना जसे पूर, दुष्काळ, भूकंप, अन्य नैसर्गिक आपत्ती किंवा स्थिती, विपत्ती, महामारी, रोगाची साथ, दहशतवादी हल्ला, युद्ध किंवा दंगल, आण्विक, रासायनिक किंवा जैव प्रदूषण, औद्योगिक घटना, वीज खंडीत होणे, कंप्युटर बंड पडणे किंवा नियंत्रणाबाहेर जाणे, इमारत कोसळणे, आग लागणे, स्फोट किंवा अपघात किंवा अशा कोणत्यही घटना ज्या बँकेच्या नियंत्रणाबाहेर आहेत, असे सामान्यत: मानले जाते.

बँकेच्या दायित्वाची पूर्तता/ बँकेचे कार्य पार पडणे हे तोपर्यंत स्थगित राहील जोपर्यंत नियंत्रणाबाहेरील घटना किंव परिस्थिती बँकेचे कर्तव्य करणे अशक्य करून ठेवतील. सर्वोत्तम प्रयत्नांच्या संदर्भात बँक अशा नियंत्रणाबाहेरील घटनेमुळे होणारे परिणाम कमीत कमी होतील, ह्यासाठी योग्य ती कृती करण्यासाठी कटिबद्ध आहे. औद्योगिक कृती, वीज खंडित होणे, कंप्युटर बंद पडणे किंवा नियंत्रणाबाहेर जाणे अशा स्थितीमध्ये बँक आपल्या सेवा ग्राहकांना देण्यामध्ये विलंब होऊ नये किंवा तो कमी व्हावा म्हणून उचित पावले उचलेल व आपल्या ग्राहकांना अखंडित सेवा देण्याचा प्रयत्न करेल.

त्यामुळे नियंत्रणाबाहेर असलेल्या घटनांच्या स्थितीमध्ये बँक ग्राहकांना उशीरा होणा-या जमा रकमेची भरपाई करण्यासाठी जवाबदार नसेल (ज्याम्ध्ये बँकेच्या सुविधांना हानी पोहचणे किंवा संबंधित बँकांच्या संसाधनांचे नुकसान होणे, कम्युनिकेशनचे सामान्य साधन उपस्थित नसणे किंवा सर्व प्रकारचे परिवहन उपस्थित नसणे इ.) अशा बाबी असतील ज्या बँकेच्या नियंत्रणाच्या बाहेर असतील व ज्यामुळे सेवा वितरणाच्या निर्धारित मानकांनुसार आपले दायित्व पूर्ण करण्यामध्ये बँक सफल ठरणार नाही.

**3.16वास्तविक / प्रत्यक्ष हानी**

ह्या ग्राहक भरपाई धोरणानुसार विविध बँकिंग सेवांसाठी बँक ग्राहकाला केवळ त्याच पातळीपर्यंत नुकसान भरपाई देण्यासाठी जवाबदार आहे ज्या प्रमाणात वास्तविक व प्रत्यक्ष नुकसान झाले असेल (विशेषत: कथित नुकसान व अप्रत्यक्ष नुकसान) व त्या सेवांमध्ये प्री- पेड इन्स्ट्रुमेंट सेवासुद्धा असेल. ह्या भरपाईसाठी झालेल्या नुकसानाचा पुरेसा पुरावा बँकेला द्यावा लागेल व ही बाब ग्राहकाच्या दुर्लक्षामुळे झाली नाही, हे सिद्ध व्हावे लागेल.

### 3.17पूर्ण व अंतिम सेटलमेंट

बँकेने एकदा वर दिल्याप्रमाणे भरपाई दिल्यानंतर तिला "पूर्ण व अंतिम सेटलमेंट" मानले जाईल व त्यानंतर ग्राहक किंवा इतर कोणाकडूनही बँक कोणताही दावा विचारात घेणार नाही.

### 3.18तक्रारी व अडचणींचे निराकरण:

DBS बँक इंडिया लिमिटेडमध्ये आम्हांला ह्याची खात्री घ्यायची आहे की, आपल्याला आमच्याकडून फक्त सर्वोत्तम अशीच सेवा मिळेल व आमचे मौल्यवान ग्राहक म्हणून आपण ही सेवा मिळण्यासाठी पात्र आहात.

आपण बँकेच्या वेबसाईटवर उपलब्ध असलेल्या बँकेच्या तक्रार निवारण धोरणाला इथे वाचू शकता:

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

तक्रार निवारण धोरणामुळे आपल्याला आपली तक्रार दाखल करण्यासाठी संपर्क तपशील, वेळापत्रक व आणखी पुढच्या पातळीवर ती उपस्थित करण्याची प्रक्रिया, ह्याची माहिती मिळेल. जर तुम्ही बँकेने दिलेल्या निराकरणाबद्दल समाधानी नसाल, तर धोरणामध्ये आपण बँकिंग लोकपालला कशा प्रकारे संपर्क करू शकता, ही माहितीसुद्धा दिलेली आहे.

### 3.19क्रेडीट माहिती उशीरा अपडेट/ सुधारित झाल्यामुळे ग्राहकांना देण्यात येणारी भरपाई:

RBIने बँका व सीआयसीज (क्रेडीट इन्फॉरमेशन कंपनीज) ना सीआयसी व बँकांद्वारे क्रेडीट माहिती उशीरा अपडेट/ सुधारित करण्यासंदर्भात भरपाईच्या चौकटीच्या क्रियान्वयनाचा निर्देश दिला आहे.
ग्राहकाने सीआयसी किंवा बँकेकडे सुरूवातीला तक्रार दाखल केल्याच्या दिवसापासून 30 कॅलेंडर दिवसांच्या (एकत्रित) अवधीमध्ये जर तक्रार सोडवली गेली नाही, तर प्रति कॅलेंडर दिवस रू. 100 इतकी भरपाई ग्राहकांना देय राहील. जर तक्रार मिळाल्यापासून 21 दिवसांच्या आत तक्रारीवरील कार्यवाही बँकेने समाप्त केली नाही, तर बँकेला खर्चाची भरपाई ग्राहकाला देणे आवश्यक असेल. जर तक्रार मिळाल्यापासून 9 दिवसांच्या आत (एकूण 30 दिवस) तक्रारीवरील कार्यवाही सीआयसीने समाप्त केली नाही, तर सीआयसीला खर्चाची भरपाई ग्राहकाला देणे आवश्यक असेल. 'क्रेडीट माहितीला उशीरा अद्ययावत केल्याबद्दल/ सुधारित केल्याबद्दल ग्राहकांना भरपाईची चौकट' ह्याबद्दलच्या RBI मार्गदर्शक सूचना* ह्या संदर्भातील सविस्तर चौकटीसाठी व आणखी उदाहरणांसाठी बघितली जावी.

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

## 4 प्रशासन

### 4.1 स्वामित्व व मान्यता देणारे प्राधिकरण

ह्या धोरणाला **DBS बँक इंडिया लिमिटेड बोर्डाची मान्यता मिळालेली आहे**.

ह्या धोरणाद्वारे, बोर्डाने **आपले अधिकार**हे **ग्राहक बँकिंग ग्रूपचे भारतातील प्रमुख** ह्यांना दिले असून CBG सेवा व उत्पादनांसाठी नॉन- मटेरियल बदलांना मान्यता देणे हे त्यांचे दायित्व असेल तर **जागतिक व्यवहार सेवांच्या भारतातील प्रमुखांना** GTS सेवा व उत्पादनांचे दायित्व दिले गेले आहे.

### 4.2 समीक्षा

ह्या धोरणाची समीक्षा दर तीन वर्षांनी (एक महिन्याचा अतिरिक्त अवधी दिला जाऊ शकेल) एकदा केली जावी किंवा जर नियामक विश्वातील बदलांमुळे किंवा नवीन घडामोडींमुळे किंवा अंतर्गत विकास प्रक्रियांमुळे ते करणे गरजेचे झाले तर त्याआधी केली जावी व त्या द्वारे हे धोरण व्यवहार्य राहील, ह्याची खात्री घेतली जावी.

## परिशिष्ट 1 आवृत्तीचा इतिहास

| आवृत्ती | जारी करण्याचा दिनांक | मुख्य बदलांचा सारांश |
|---|---|---|
| 1.0 | डिसेंबर 2021 | - धोरण जारी केले |
| 2.0 | जून 2023 | - RTGS असफल ठरल्याच्या व्यवहार अवधीसाठी भरपाई देण्यासाठी पात्र नसल्याच्या परिस्थितीला अद्ययावत केले गेले<br>- समीक्षा अवधी<br>- आवृत्तीचा इतिहास |
| 3.0 | नोव्हेंबर 2024 | - डिजिटल पेमेंटस उत्पादनांच्या अंतर्गत AePS चा समावेश<br>- क्रेडीट माहिती उशीरा अपडेट झाल्यामुळे/ सुधारित झाल्यामुळे ग्राहकांना देण्यात येणारी नुकसान भरपाई<br>- भरपाई सुलभ केली व नियामक मार्गदर्शक सूचनांनुसार NEFT आणि RTGS व्यवहारांमुळे प्रभावित ग्राहकांच्या भरपाईला समांतर केली.<br>- नॉन- मटेरियल बदलांसाठी मालकी व अधिकारांचे हस्तांतरण. |