ગ્રાહક વળતર નીતિ

ડીસેમ્બર 2024

વિભાગ	વિષય	પાનું
1	પરિચય	2
2	માર્ગદર્શક સિદ્ધાંતો	2
3	નીતિ	2
3.1	અનધિકૃત/ભૂલભરેલ ઉધારેલી રકમ	2
3.2	સીધી ઉધારેલી રકમો/ઇલેક્ટ્રોનીક ચૂકવણીઓ (RTGS/NEFT)/અન્ય ખાતે ઉધારેલી રકમો	3
3.3	ચૂકવણી અટકાવવાની સૂચનાઓ બાદ ચેકોની ચૂકવણી	3
3.4	વિદેશી ચલણ વિનિમય સેવાઓ (વિદેશી ચલણ ચેક એકત્રીકરણ)	3
3.5	દેશની અંદર ચેક એકત્રીકરણ	4
3.6	રસ્તામાં ખોવાયેલ ઇન્સ્ટ્રુમેન્ટ્સ માટે વળતર	4
3.7	ફિક્સ્ડ ડિપોઝિટ	4
3.8	ડુપ્લીકેટ ડીમાન્ડ ડ્રાફ્ટ જારી કરવો	4
3.9	બેન્કનાં એજન્ટ દ્વારા સંહિતાનું ઉલ્લંઘન	4
3.10	રોકાણ અને રીડેમ્પ્શન પરચીઓ પર પગલા ન લેવા	5
3.11	ધિરાણની પરત ચૂકવણી પર દસ્તાવેજો પરત આપવા	5
3.12	તે આપવામાં વિલંબ અને/અથવા વ્યવહારો પરત કરવા	5
3.13	નિષ્ફળ ગયેલ ATM વ્યવહારો જમા આપવામાં વિલંબ	5
3.14	ડેબિટ કાર્ડ/મોબાઇલ બેન્કિંગ/ઇન્ટરનેટ બેન્કિંગ/ક્રેડિટ કાર્ડ પરની છેતરપિંડીવાળી ટ્રાન્ઝેક્શનના કારણે થયેલી ખોટી/અનાધિકૃત ઉધારીની રકમ પાછી જમા કરવી.	6
3.15	લોકર્સ સંબંધિત વળતર	15
3.16	અનિવાર્ય કુદરતી કારણો	15
3.17	વાસ્તવિક/સીધી ખોટ	16
3.18	પૂર્ણ અને આખરી પતાવટ	16
3.19	ફરીયાદો અને તકરારોનુ નિવારણ	17
3.20	ક્રેડિટ માહિતીને અપડેટ/સુધારવામાં વિલંબ માટે ગ્રાહકોને વળતર.	17
4	અનુશાસન	17
4.1	માલીકી અને મંજુર કરનાર સત્તાધિકારી	17
4.2	સમીક્ષા	17

1 પરિચય

આ નીતિનો ઉદ્દેશ એક એવી પદ્ધતિ સ્થાપવાનો છે જેનાથી બેન્ક તરફે સેવામાં કસૂર અથવા બેન્કને પ્રત્યક્ષ રીતે જવાબદાર ગણી શકાય તેવા કોઇ પણ કરવામાં આવેલ કૃત્ય કે કસૂર અથવા ત્રીજા પક્ષકારના કોઇ ઉલ્લંઘન જ્યાં કસૂર ન તો બેન્કની હોય કે ન તો ગ્રાહકની હોય અથવા ગ્રાહક દ્વારા અનધિકૃત ઉધારી બાબાતે જાણ કર્યા બાદ કોઇ પણ ઉલ્લંઘનના કારણે ગ્રાહકને થઇ શકે તેવા કોઇ પણ આર્થિક નૂકશાન માટે બેન્ક વળતર આપે. આથી બેન્કની ગ્રાહક વળતર નીતિની રચના ખાતામાં થયેલ અનધિકૃત ઉધાર નોંધ, ચેકો/ઇન્સ્ટ્રુમેન્ટ્સના વિલંબિત એકત્રીકરણ માટે ગ્રાહકોને વ્યાજની ચૂકવણી, ચૂકવણી અટકાવવાની સૂચનાઓની સ્વીકૃતિ બાદ ચેકોની ચૂકવણી, ભારતની અંદર મોકલેલી રકમ, ભારતની બહાર મોકલેલી રકમ, વિદેશ વિનિમય સેવાઓ, ધિરાણ, પૂર્વ ચૂકવણી ઇન્સ્ટ્રુમેન્ટ્સ, ATM રોકડ ઉપાડ, અનધિકૃત ઇલેક્ટ્રોનીક બેન્કીંગ વ્યવહારો વિ. થી ઉભી થતી છેતરપીંડી વિ. સંબંધિત પાસાઓને આવરી લે તે રીતે કરવામાં આવેલ છે. દસ્તાવેજની પરિધિ DBIL સુધી મર્યાદિત છે.

2 માર્ગદર્શક સિદ્ધાંતો

આ નીતિ ગ્રાહકો સાથેના વ્યવહારમાં પારદર્શિતા અને ઔચિત્યના સિદ્ધાંતો પર આધારિત છે. તેની પુનરુક્તિ કરવામાં આવે છે કે નીતિ માત્ર તેવા નાણાકીય નૂકશાન માટે વળતરને આવરે છે જે બેન્ક અથવા ત્રીજા પક્ષકાર દ્વારા આપવામાં આવતી સેવાઓમાં કસૂરના કારણે ગ્રાહકોને થઇ શકે, વિશેષ કરીને અનધિકૃત ઇલેક્ટ્રોનીક બેન્કીંગ વ્યવહારોના કિસ્સાઓમાં જેને સીધી રીતે માપી શકાય અને તે રીતે આ નીતિ હેઠળની વચનબદ્ધતાઓ બેન્કર-ગ્રાહક તકરારોના ન્યાયિક નિર્ણય કરવા યોગ્ય રીતે રચાયેલ કોઇ પણ મંચ સમક્ષ પોતાની સ્થિતિનો બચાવ કરવા બેન્ક ધરાવે તેવા કોઇ પણ હક્કને બાધ આવ્યા સિવાયની છે. આ નીતિ RBI અને અન્ય સુસંગત સત્તાવાળાઓ અને નિયંત્રકો દ્વારા બહાર પાડવામાં આવતા નિયમનોમાં ફેરફારો દ્વારા માર્ગદર્શિત છે.

3 નીતિ

3.1 અનધિકૃત/ભૂલભરેલ ઉધારેલી રકમ

જો બેન્કે કોઇ ખાતામાં અનધિકૃત/ભૂલભરેલ રકમ ઉધારેલ હોય તો, ભૂલભરેલી ઉધારેલ નોંધની ગ્રાહક દ્વારા જાણ કર્યેથી અથવા આંતરિક તારણ મારફત જાણ થયેથી આવી નોંધ તાત્કાલીક ઉલટાવવામાં આવશે. જો અનધિકૃત/ભૂલભરેલ ઉધાર નોંધ બચત બેન્ક થાપણ પર ચૂકવાતા વ્યાજ માટે લાગૂ લઘુત્તમ સિલકમાં ઘટાડાની રીતે અથવા ધિરાણ ખાતામાં બેન્કને ચૂકવાતા વધારાના વ્યાજની રીતે ગ્રાહકને આર્થિક ખોટમા પરીણમેલ હોય તેવા પ્રસંગે, બેન્ક ગ્રાહક દ્વારા ભોગવવામાં આવેલ કોઇ પણ વાસ્તવિક વ્યાજ ખોટ માટે ગ્રાહકને વળતર આપશે (વળતરની ગણતરી વ્યવહારની તારીખ અને નહિ કે જાણ કર્યાની તારીખના ધોરણે કરવામાં આવશે). ગ્રાહક દ્વારા ભૂલભરેલી હોવા અંગેની નોંધ અંગેની ચકાસણીમાં કોઇ ત્રીજા પક્ષકાર સામેલ ન હોય તે કિસ્સામાં, બેન્ક ચકાસણીની પ્રક્રિયા ભૂલભરેલી ઉધાર નોંધની જાણ કર્યાની તારીખથી 7 કામકાજ દિવસના મહત્તમ સમયગાળાની અંદર પૂર્ણ કરવાની વ્યવસ્થા કરશે. જો ચકાસણીમાં ત્રીજા પક્ષકાર સામેલ હોય તો તે કિસ્સમાં, બેન્ક શ્રેષ્ઠ-પ્રયત્નના ધોરણે ચકાસણીની પ્રક્રિયા ભૂલભરેલ વ્યવહારની જાણ કર્યાની તારીખથી એક મહિનાના મહત્તમ સમયગાળાની અંદર પૂર્ણ કરશે. જો કોઇ પણ કારણસર ત્રીજા પક્ષકાર સ્વીકૃતિ ન આપે તેવા પ્રસંગે અથવા બેન્ક દ્વારા તમામ પ્રયત્નો કરવા ઉપરાંતના થયેલ કોઇ પણ વિલંબના કિસ્સામાં, આવો વિલંબ ઉપર જણાવેલ એક મહિનાના સમયગાળામાથી બાદ કરવામાં આવશે અને બેન્ક તેના નિરાકરણ માટે જરૂરી કોઇ પણ સહાયતા માટે ગ્રાહકનો સંપર્ક કરી શકે છે. ક્રેડિટ કાર્ડ્સ ઉપયોગ બાબતે ગ્રાહકો દ્વારા જાણ કરેલ અનધિકૃત/ભૂલભરેલ વ્યવહાર જે વેપારી સંસ્થાને મોકલવો જરૂરી હોય તેની કાળજી કાર્ડ એસોશીએશન દ્વારા નક્કી કરવામાં આવેલ નિયમો અનુસાર લેવામાં આવશે.

બેંક પાસે ગ્રાહકના ખાતામાં કોઈ વળતર ચૂકવ્યા વિના ખોટી રીતે જમા થયેલી રકમ પાછી લેવાનો અધિકાર સુરક્ષિત છે. ડીબીએસ દ્વારા ખોટી રીતે જમા થયેલી રકમ પાછી લેવા માટે ગ્રાહકની કોઈ સંમતિની જરૂર નથી. જો કે, જો તૃતીય પક્ષની સંપૂર્ણ ભૂલને કારણે ખોટી રીતે રકમ જમા થઈ હોય, તો તે રકમ પાછી લેવા માટે ગ્રાહકની પૂર્વ સંમતિ જરૂરી છે.

3.2 ખાતામાં સીધી ઉધાર નોંધો/NACH ઉધાર નોંધો/ઇલેક્ટ્રોનીક ચૂકવણીઓ (RTGS/NEFT/IMPS/UPI/AEPS)/અન્ય ઉધાર નોંધો

બેન્ક ગ્રાહકની સીધી ઉધાર નોંધ/અમલી સૂચનાઓ/ECS અથવા NACH અથવા અન્ય ઉધાર સૂચનાઓ સમયસર કરશે. બેન્ક આવી વચનબદ્ધતાઓ પુરી કરવામાં નિશ્ફળ જાય તેવા પ્રસંગે વિલંબિત જમા નોંધના કારણે અન્ય બેન્ક તરફથી ગ્રાહકને ભોગવવી પડે તેવી લાગતો જેટલુ વળતર ગ્રાહકને આપવામાં આવશે, તે એ શરતે કે ઉધાર નોંધની તારીખે ગ્રાહકના ખાતામા પુરતી સિલક ઉપલબ્ધ હોય અને બેન્ક પાસે માન્ય ઉધાર આદેશ/અમલી સૂચના નોંધાયેલ હોય. આ નીતિ માત્ર શાખ ખાતા પર લાદવામાં આવેલ લાગતોને આવરશે, અને નહિ કે તેની કોઇ પણ અન્ય બાબતો માટે. ઇલેક્ટ્રોનીક ચૂકવણીઓ જેવી કે RTGS/NEFT/IMPS/UPI/AEPS ગ્રાહકને સમય પર બેન્કની વેબસાઇટ અદ્યતન કરીને જાણ કરેલ લાગૂ બોલીઓ અને શરતો દ્વારા અનુશાસિત થશે.
બેન્ક ગ્રાહકના ખાતામા બેન્ક દ્વારા જાણ કરાયેલ પ્રશુલ્ક દર-સૂચિ (ટેરીફ શીડ્યુલ)/લાગતો સૂચિ (શીડ્યુલ ઓફ ચાર્જીસ) મુજબ કોઇ પણ લાગૂ સેવા લાગતો (ચાર્જીસ) ઉધારશે. જ્યાં સેવા લાગતો અજાણતા/ભૂલથી લાદવામાં અવેલ હોય ત્યાં, બેન્ક, બોલીઓ અને શરતો અને સમય પર જાણ કરેલ હોય તેવી અન્ય બોલીઓ અને શરતોની ચકાસણીને આધિન, ગ્રાહક તરફથી આ અંગે જાણ બેન્કને મળ્યાના 7 કામકાજના દિવસોની અંદર ભૂલભરેલ નોંધ ઉલટાવશે.
વળતર બચત બેન્ક થાપણ પર વ્યાજની ચૂકવણી માટે લાગૂ લઘુત્તમ સિલકમા ઘટાડાના કારણે લાદવામા આવેલ વ્યાજ અથવા દંડ અથવા ધિરાણ ખાતામાં બેન્કને વધારાના વ્યાજની ચૂકવણી સંબંધે સીધા અને વાસ્તવિક આર્થિક નૂકશાન પુરતુ મર્યાદિત રહેશે, બેન્ક ગ્રાહકને ગ્રાહક દ્વારા ભોગવેલ કોઇ પણ વાસ્તવિક વ્યાજ નૂકશાન અથવા બચત/ચાલુ ખાતાઓ/અથવા અન્ય કોઇ પણ કોર્પોરેટ ખાતાઓ પર બાકી લઘુત્તમ સિલકની જાળવણી માટે વસુલવામા આવેલ દંડ માટે વળતર ચૂકવશે. ક્રેડીટ કાર્ડના ઉપયોગ અંગે ગ્રાહક દ્વારા જાણ કરાયેલ અનધિકૃત ભૂલભરેલ વ્યવહારો, જે વેપારી સંસ્થાને મોકલવા જરૂરી હોય, તેની કાળજી કાર્ડ એસોશીએશન દ્વારા નક્કી કરવામાં આવેલ નિયમો અનુસાર લેવામાં આવશે.

બેન્કની વળતર નીતિમાં નીચેના ક્ષેત્રો આવરી લેવામાં આવેલ છે:

NEFT અને RTGS નો ઉપયોગ કરીને ફંડ ટ્રાન્સફર

બેન્કને સીધી રીતે જવાબદાર ઠેરવી શકાય તેવા કોઇ પણ કૃત્ય અથવા કસૂરના કારણે બેન્ક વચનબદ્ધતા પુર્ણ કરવામાં નિષ્ફળ જાય તેવા કિસ્સામાં, બેન્ક પ્રભાવિત ગ્રાહકને સમય પર જાહેર કરેલ નિયમનકારી માર્ગદર્શિકાઓના ધોરણે વળતર આપશે.

જો NEFT વ્યવહારની પતાવટ બેચ પતાવટ બાદ બે કલાકની અંદર ન કરવામાં આવે/RTGS વ્યવહારની પતાવટ વ્યવહાર મળ્યાથી 30 મીનીટની અંદર ન કરવામાં આવે, તો બેન્ક પ્રભાવિત ગ્રાહકને ચાલુ RBI LAF રેપો દર વત્તા બે ટકાના દરે દંડનીય વ્યાજ ચૂકવવા જવાબદાર છે.

પર ઓનલાઇન, પર ઇ-મેઇલ દ્વારા દાખલ કરી શકાશે અથવા https://cms.rbi.org.in, crpc@rbi.org.in પર આપવામાં આવેલ ફોરમેટમાં RBI, 4th Floor, Sector 17, Chandigarh – 160 017 ખાતે સ્થાપવામાં આવેલ 'સેંટ્રલાઇઝ્ડ રીસીટ એન્ડ પ્રોસેસીંગ સેન્ટર'(CRPC) ને ભૌતિક રીતે મોકલી શકાશે. https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RBIOS2021_121121_A.pdf. ગ્રાહકો માટે ફરીયાદો દાખલ કરવામાં સહાયતા મેળવવા અને તકરાર નિવારણ પર માહિતી માટે ટોલ ફ્રી નંબર – 14448 (સવારના 9:30 થી સાંજના 5:15 સુધી) – પણ બહુ-ભાષી મદદ સાથે ઉપલબ્ધ છે.

નોંધ: ઉપરોક્ત સંપર્ક વિગતો https://www.rbi.org.in/scripts/FS_FAQs.aspx?Id=65&fn=9 પર ઉપલબ્ધ RTGS પદ્ધતિ પરના RBI એફએક્યુ ના અધાર પર આપવામાં આવેલ છે અને તે RBI અનુસાર ફેરફારોને આધિન છે.

તકરાર/ફરીયાદના કિસ્સામાં, તકરારી વ્યવહારની વિગતો સાથે બેન્કના તકરાર નિવારણ સેલનો સંપર્ક કરી શકે છે. વધુ વિગતો આ વેબસાઇટ પર જઇને મેળવી શકાય છે https://www.dbs.com/india/regulatory-disclosure/important_announcement.page?pid=in-digi-pweb-footer

NEFT માટે ગ્રાહક સૂવિધા કેંદ્રની વિગતો નીચેના પર આપેલ છે:
https://www.dbs.com/in/treasures/rtgs-neft-customer-facilitation-centre.page
જો તકરારનુ નિવારણ 30 દિવસોની અંદર ન થાય તેવા કિસ્સામાં, ગ્રાહક "રીઝર્વ બેન્ક-ઇન્ટીગ્રેટેડ ઓમ્બડ્સમેન સ્કીમ (RB-IOS, 2021)" હેઠળ ફરીયાદ કરી શકે છે. RB-IOS, 2021 માં તેમાં સ્પષ્ટ કરેલ RBI નિયંત્રીત સંસ્થાઓ સામે ફરીયાદો દાખલ કરવા માટે એક એકલ સંદર્ભ સ્થાનની જોગવાઇ છે. RB-IOS, 2021 RBI વેબસાઇટ પરના નીચેના પાથ પર ઉપલબ્ધ છે: https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RBIOS2021_121121.pdf

ગ્રાહકો https://cms.rbi.org.in પર ઓનલાઈન ફરિયાદ નોંધાવી શકે છે, અથવા સમર્પિત ઈ-મેઈલ crpc@rbi.org.in દ્વારા અથવા ભૌતિક સ્વરૂપમાં 'સેન્ટ્રલાઇઝ્ડ રિસિપ્ટ એન્ડ પ્રોસેસિંગ સેન્ટર' (CRPC), Reserve Bank of India, 4th Floor, Sector 17, Chandigarh – 160 017 ના સરનામે નીચે આપેલા ફોર્મેટમાં મોકલી શકે છે - https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RBIOS2021_121121_A.pdf. ફરિયાદ નોંધાવવામાં અને ફરિયાદ નિવારણ સંબંધિત માહિતી મેળવવા માટે ગ્રાહકોની સહાયતા માટે ટોલ-ફ્રી નંબર – 14448 (સવારે 9:30 થી સાંજે 5:15 સુધી) પણ ઉપલબ્ધ છે, જેમાં બહુભાષી સપોર્ટ આપવામાં આવે છે.

નોંધ: ઉપરોક્ત સંપર્ક વિગતો નીચેના પર NEFT સીસ્ટમ પરના RBI એફએક્યુ ના આધાર પર આપવામાં આવેલ છે:
https://www.rbi.org.in/scripts/FS_FAQs.aspx?Id=60&fn=9

નીચેની માર્ગદર્શિકાઓ બેન્ક કઇ રીતે વળતરને રકમની ગણતરી કરશે તે સ્પષ્ટ કરે છે:
IMPS/UPI/NACH/APB/AePS:

1	**આધાર પેમેન્ટ બ્રીજ સીસ્ટમ (APBS)**		
A	લાભાર્થીના ખાતામાં જમા આપવામાં વિલંબ.	લાભાર્થી બેન્કે T+1 દિવસની અંદર વ્યવહાર ઉલટાવવાનો રહેશે.	₹100/- પ્રતિ દિવસ જો વિલંબ T+1 ઉપરાંતનો હોય.

2	**તાત્કાલીક ચૂકવણી વ્યવસ્થા (ઇમીડીએટ પેમેન્ટ સીસ્ટમ – IMPS)**		
A	ખાતામાં ઉધાર થયેલ છે પણ લાભાર્થી ખાતામાં જમા થયેલ નથી.	જો લાભાર્થી ખાતાને જમા આપવામાં અસમર્થ હોય તો, લાભાર્થી બેન્ક દ્વારા મોડામા મોડા T+1 દિવસ પર આપોઆપ ઉલટફેર (રીવર્ઝલ - આર).	₹100/- પ્રતિ દિવસ જો વિલંબ T+1 ઉપરાંતનો હોય.
3	**યુનીફાઇડ પેમેન્ટ્સ ઇન્ટરફેસ (UPI)**		

A	ખાતામા ઉધારેલ હોય પણ લાભાર્થી ખાતામા જમા ન થયેલ હોય (ભંડોળની તબદીલી).	જો લાભાર્થી ખાતાને જમા આપવામાં અસમર્થ હોય તો, લાભાર્થી બેન્ક દ્વારા મોડામા મોડા T+1 દિવસ પર આપોઆપ ઉલટફેર (રીવર્ઝલ - આર).	₹100/- પ્રતિ દિવસ જો વિલંબ T+1 ઉપરાંતનો હોય.
B	ખાતામા ઉધારેલ હોય પણ વેપારી સ્થળ ખાતે વ્યવહાર પુષ્ટિ ન મળેલ હોય (વેપારીને ચૂકવણી).	આપોઆપ ઉલટફેર T+5 દિવસોની અંદર.	₹100/- પ્રતિ દિવસ જો વિલંબ T+5 ઉપરાંતનો હોય.

4	**નેશનલ ઓટોમેટેડ ક્લીરીંગ હાઉસ (NACH)**		
A	લાભાર્થીના ખાતામાં જમા આપવામાં અથવા રકમના ઉલટફેરમાં વિલંબ.	લાભાર્થી બેન્ક જમા ન આપેલ વ્યવહાર T+1 ની અંદર ઉલટાવશે.	₹100/- પ્રતિ દિવસ જો વિલંબ T+1 ઉપરાંતનો હોય.
B	ગ્રાહક દ્વારા બેન્ક પાસે ઉધાર આદેશને રદ કરેલ હોવા છતાં ખાતામાં ઉધાર કરેલ હોય.	આવી ઉધાર નોંધ માટે ગ્રાહકની બેન્ક જવાબદાર રહેશે. નિવારણ T+1 દિવસની અંદર પૂર્ણ કરવાનુ રહેશે.	
5	**આધાર એનેબલ્ડ પેમેન્ટ સીસ્ટમ આધાર સમર્થિત ચૂકવણી વ્યવસ્થા (આધાર પે સહિત)**		
અનુ. નં.	**બનાવનું વર્ણન**	**આપોઆપ-ઉલટફેર અને વળતર માટે માળખુ**	
		આપોઆપ-ઉલટફેર માટે સમયરેખા	**ચૂકવવાપાત્ર વળતર**
I	II	III	IV
A	ખાતામા ઉધારેલ હોય પણ વેપારી સ્થળ ખાતે વ્યવહાર પુષ્ટિ ન મળેલ હોય.	પ્રાપ્ત કરનાર T+5 દિવસની અંદર "જમા ગોઠવણ [ક્રેડીટ એડજસ્ટમેન્ટ] શરૂ કરશે.	₹100/- પ્રતિ દિવસ જો વિલંબ T+5 ઉપરાંતનો હોય.
B	ખાતામાં ઉધારેલ હોય પણ લાભાર્થીના ખાતામાં જમા ન થયેલ હોય.		

ઉપરોક્ત ગ્રિડમાં, T+1/T+5 નો ઉપયોગ RBI પત્રવ્યવહાર અનુસાર કેલેન્ડર દિવસનાં સંદર્ભમાં કરવાનો રહેશે. તેની નોંધ લેવાની કે:

* નિયત TAT નિષ્ફળ રહેલ વ્યવહારોના નિવારણ માટેની બાહ્ય મર્યાદા છે; અને
* બેન્કો આવા નિષ્ફળ રહેલ વ્યવહારોના ઝડપી નિવારણ માટે પ્રયત્ન કરશે.

જ્યારે પણ આર્થિક વળતર સામેલ હોય, ત્યારે ગ્રાહક તરફથી ફરીયાદ કે દાવાની રાહ જોયા વિના, સ્વપ્રેરણાથી ગ્રાહકના ખાતાને અસર આપવામાં આવશે.

જો કે, જો ઇકો-પાર્ટનર (દા.ત. NPCI) ના ભાગે સંચાલન/ટેકનીકલ સમસ્યાઓ ના કારણે વિલંબ હોય તો UPI/IMPS વ્યવહારમાં વિલંબના કિસ્સામાં ગ્રાહકને વળતર આપવા બેન્ક જવાબદાર નહિ રહે.

NPCI IMPS/UPI પોર્ટલ્સમાં ભંડોળ પરત કરવામાં વિલંબ માટે આપોઆપ વળતર ગણતરી ધરાવે છે.

- DBS (લાભાર્થી તરીકે) તરફથી પરત થવામાં વિલંબ માટે, NPCI પતાવટના ભાગ રૂપે DBSને ઉધારશે અને મોકલનારને વળતર આગળ પસાર કરશે. આ કિસ્સામાં, DBSના ગજવામાથી વળતર મોકલનાર બેન્ક ગ્રાહક (અને નહિ કે DBS ગ્રાહક) ને હશે.
- પ્રતિ-પક્ષકાર બેન્ક (લાભાર્થી તરીકે જ્યાં DBS મોકલનાર છે) તરફથી પરત થવામાં વિલંબ માટે, NPCI અન્ય બેન્કને ઉધારશે અને વળતર DBSને આગળ પસાર કરશે. આ કિસ્સામાં, અન્ય બેન્કનાં ગજવામાંથી વળતર DBS ગ્રાહકને આગળ પસાર કરવામાં આવશે.

જે ગ્રાહકોને TAT માં વ્યાખ્યાયિત કર્યા મુજબ નિષ્ફળતાનું નિરાકરણ ન મળે, તેઓ રીઝર્વ બેન્ક ઓફ ઇન્ડિયાના લોકપાલ (ઓમ્બન્ડ્સમેન) પાસે ફરીયાદ નોંધાવી શકે છે.

<u>વણમાંગેલ કાર્ડ્સ:</u>

જેના નામે કાર્ડ આપવામાં આવેલ હોય તે વ્યક્તિ બેન્કીંગ લોકપાલ (ઓમ્બન્ડ્સમેન) નો સંપર્ક પણ કરી શકે છે જે બેન્ક દ્વારા વણમાંગેલ કાર્ડ પ્રાપ્તકર્તાને ચૂકવવાપાત્ર વળતરની રકમ નક્કી કરશે*"રીઝર્વ બેન્ક-સંકલિત લોકપાલ યોજના (RB-IOS, 2021)" ની જોગવાઇઓ મુજબ.*

<u>ગ્રાહકની સંમતી વિના ક્રેડિટ કાર્ડ આપવુ/સક્રિય કરવુ</u>

વણમાંગેલ ક્રેડિટ કાર્ડ અથવા અન્ય શાખ સૂવિધાઓ ક્રેડિટ કાર્ડ ગ્રાહકોને પ્રસ્તાવિત નહિ કરવામાં આવે. પ્રાપ્તકર્તાની સંમતી વિના વણમાંગેલ શાખ સૂવિધા આપેલ હોય અને તેણે તેની સામે વાંધો લીધો હોય તે કિસ્સામાં, બેન્ક માત્ર શાખ સૂવિધા પરત નહિ ખેંચે, પરંતુ યોગ્ય માનવામાં આવે તેવો દંડ ચૂકવવા પણ જવાબદાર રહેશે.

વણમાંગેલ ક્રેડિટ કાર્ડ્સના દુરુપયોગથી ઉભા થતા કોઇ પણ નૂકશાન બેન્કની જવાબદારી રહેશે અને જે વ્યક્તિના નામે ક્રેડિટ કાર્ડ આપવામાં આવેલ હોય તેને તેના માટે જવાબદાર નહિ ગણવામાં આવે.

જ્યાં એવુ સાબિત થાય કે બેન્કે પ્રાપ્તકર્તાની સંમતી વિના ક્રેડિટ કાર્ડ આપેલ હોય અને સક્રિય કરેલ હોય, ત્યાં બેન્ક, સમય સમય પરની નિયમનકારી માર્ગદર્શિકાઓ અનુસાર, દંડની, જો કોઇ હોય તો, ચૂકવણી સાથે તાત્કાલિક લાગતો ઉલટાવશે.

ક્રેડિટ કાર્ડ બંધ કરવામાં વિલંબના પ્રસંગે વળતર

કાર્ડ ધારક દ્વારા તમામ બાકી રકમોની ચૂકવણીને આધિન, બેન્ક ક્રેડિટ કાર્ડ બંધ કરવા માટેની વિનંતિનો 7 કામકાજના દિવસોની અંદર અમલ કરશે. સાત કામકાજના દિવસની અંદર બંધ કરવાની પ્રક્રિયા પૂર્ણ કરવામાં બેન્ક તરફે નિષ્ફળતા, ખાતુ બંધ થાય ત્યાં સુધી, કાર્ડ ધારકને ચૂકવવાપાત્ર વિલંબના પ્રતિ દિવસ ₹500 નાં દંડમાં પરીણમશે, તે એ શરતે કે ખાતામાં કોઇ લેણુ બાકી ન હોય.

3.3 ચૂકવણી અટકાવવાની સૂચનાઓ બાદ ચેકની ચૂકવણી

બેન્ક દ્વારા ચૂકવણી અટકાવવાની સૂચના મળ્યાની સ્વીકૃતિ આપ્યા બાદ ચેકની ચૂકવણી કરેલ હોય તે કિસ્સામાં, બેન્ક કાળજીપૂર્વક તે બાબતની તપાસ કરશે અને જો બેન્ક દ્વારા કોઇ વિરોધાભાસી સૂચનાઓ પ્રાપ્ત ન થયેલ હોય તો, બેન્ક વ્યવહારને ઉલટાવશે અને બેન્કને વ્યવહારની જાણ કરી હોય ત્યારથી 2 કામકાજનાં દિવસની અંદર વેલ્યુ-ડેટેડ શાખ આપશે. ગ્રાહકને પરીણમતા કોઇ પણ આર્થિક નૂકશાન માટે ઉપરોક્ત ફકરા 3.1 હેઠળની જોગવાઇ મુજબ વળતર આપશે. કોઈ પણ ઉપરવટ (ઓવરરાઇડીંગ) પરીબળના કિસ્સામાં, ગ્રાહકના વ્યવહાર સંબંધિત ઇતિહાસ પર આધાર રાખીને, બેન્કની મુન્સફી અનુસાર ચૂકવણી કરવામાં આવશે.

3.4 વિદેશી ચલણ વિનિમય સેવાઓ (વિદેશી ચલણ ચેક એકત્રીકરણ)

વિદોશોમાં મોકલેલ વિદેશી ચલણોમાં નિયુક્ત ચેકોના એકત્રીકરણમાં વિલંબ માટે બેન્ક ગ્રાહકને કોઇ વળતર નહિ આપે, કેમ કે બેન્ક વિદેશી બેન્કો તરફથી સમયસર શાખ સુનિશ્ચિત ન કરી શકે. બેન્કનો એવો અનુભવ છે કે વિદેશોમાં બેન્ક પર દોરવામાં આવેલ ઇન્સ્ટ્રુમેન્ટ્સના એકત્રીકરણ માટેનો સમય એક દેશથી બીજા દેશ અને દેશની અંદર પણ એક સ્થાનથી બીજા સ્થાન વચ્ચે અલગ રહે છે. કામચલાઉ ધોરણે ક્લીઅર કરેલ ઇન્સ્ટ્રુમેન્ટ્સ પરત કરવા માટેનાં સમય ધોરણો પણ એક દેશથી બીજા દેશ વચ્ચે અલગ હોય છે. જો કે, એક વાર તેને સુસંગત બેન્કો સાથેના બેન્કનાં નોસ્ટ્રો ખાતામાં રકમ જમા મળે પછી શાખ આપવામાં અયોગ્ય વિલંબ માટે બેન્ક ગ્રાહકને વળતર આપશે. આવા કિસ્સાઓમાં વળતરની ગણતરી નીચે મુજબ કરવામાં આવે છે:

- જમા આપવામાં વિલંબ માટે વ્યાજ બેન્કની ચેક એકત્રીકરણ નીતિમાં વિગત આપ્યા મુજબ
- વિદેશી ચલણ વિનિમય દરમાં વિપરિત ફેરફારના કારણે કોઇ પણ સંભવિત નૂકશાન માટે વળતર

3.5 દેશની અંદર ચેક એકત્રીકરણ

ગ્રાહક વળતર નીતિના ભાગરુપે, બેન્કની ચેક એકત્રીકરણ નીતિમાં સ્પષ્ટ કરેલ સમય ઉપરાંત શાખ આપવામાં વિલંબ હોય તે કિસ્સામાં, એકત્રીકરણ ઇન્સ્ટ્રુમેન્ટ્સ (સ્થાનિક/બાહ્ય ચેકો) ની રકમ પર બેન્ક તેના ગ્રાહકોને વ્યાજ ચૂકવશે. આવુ વ્યાજ ગ્રાહક તરફથી કોઇ દાવો ન કરવામાં આવેલ હોય તો પણ ચૂકવવામાં આવશે. વિલંબિત એકત્રીકરણ પર વ્યાજની ચૂકવણી બેન્કની પોતાની શાખાઓ અથવા અન્ય બેન્કો પર દોરવામાં આવેલ ઇન્સ્ટ્રુમેન્ટ્સ વચ્ચે કોઇ ભેદભાવ નહિ રહે. વિલંબિત એકત્રીકરણ માટે વ્યાજ નીચે મુજબના દરે ચૂકવવામાં આવશે:

a) સ્થાનિક ચેકોનાં કિસ્સામાં 3 કામકજના દિવસથી વધુ વિલંબના સમયગાળા માટે દેશની અંદર બચત બેન્ક દર.

b) CTS કેંદ્ર ખાતે ચૂકવવાપાત્ર બહારના ચેકોના એકત્રિકરણમાં 3 કામકાજના દિવસ અને બીન-CTS કેંદ્રમાં 10 કામકાજના દિવસના વિલંબના સમયગાળા માટે દેશની અંદર બચત બેન્ક દર.

c) જ્યાં વિલંબ 14 કામકાજના દિવસથી વધુ હોય, ત્યાં જે તે સમયગાળા માટે દેશની અંદરની મુદતી થાપણો પર લાગૂ દરે વ્યાજ ચૂકવવામાં આવશે (*પાકતી મુદત પહેલા ઉપાડવાની સૂવિધા સાથેની દેશની અંદરની મુદતી થાપણો પર લાગૂ દરો*).

d) અસાધારણ વિલંબ, એટલે કે 90 કેલેન્ડર દિવસથી વધુના વિલંબોના કિસ્સામાં, સુસંગત દેશની અંદરની મુદતી થાપણો ઉપરાંત 2% ના દરે વ્યાજ ચૂકવવામાં આવશે (*પાકતી મુદત પહેલા ઉપાડવાની સૂવિધા સાથેની દેશની અંદરની મુદતી થાપણો પર લાગૂ દરો*).

e) એકત્રીકરણ હેઠળના ચેકની રકમ ઓવરડ્રાફ્ટ/ધિરાણ ખાતામાં જમા આપવાની હોય તે પ્રસંગે, ધિરાણ ખાતાની લાગૂ પડતા દરે વ્યાજ ચૂકવવામાં આવશે. અસાધારણ વિલંબ માટે, ધિરાણ ખાતાને લાગૂ પડતા વ્યાજ ઉપરાંત 2% ના દરે વ્યાજ ચૂકવવામાં આવશે.

f) ક્રેડિટ કાર્ડ્સ માટે, જ્યાં પણ ક્રેડિટ કાર્ડ ગ્રાહક ક્રેડિટ કાર્ડ ચૂકવણીની નિયત તારીખ પહેલા 2 કામકાજના દિવસની અંદર સ્થાનિક ચેક અને 5 કામકાજના દિવસની અંદર બહારના ચેકો જમા કરાવે, ત્યાં બેન્ક કોઇ પણ દંડ અથવા દંડનીય લાગતો નહિ લાદે અને બેન્ક તરફે કોઇ પણ વિલંબના કિસ્સામાં ક્રેડિટ કાર્ડ ચૂકવણીની નિયત તારીખની ચૂકવણી મળ્યા તરીકે ધ્યાનમા લેશે. જો કે, ગ્રાહક તરફેના કારણોસર વિલંબિત જમાના કિસ્સામાં, બેન્ક આંશિક ચૂકવણી અથવા વિલંબિત ચૂકવણી માટે લાગૂ પડતી ક્રેડિટ કાર્ડ બોલીઓ અને શરતો અનુસાર દંડ અથવા દંડનીય લાગતો લાદશે.

3.6 રસ્તામાં ખોવાયેલ ઇન્સ્ટ્રુમેન્ટ્સ માટે વળતર

ગ્રાહક દ્વારા ઇન્સ્ટ્રુમેન્ટ એકત્રીકરણ માટે બેન્કને સોંપી દીધા હોય તે ગુમ થવાના કારણે ગ્રાહકને ભોગવવા પડતા આર્થિક નૂકશાન માટે બેન્કની ગ્રાહક વળતર નીતિ ચેક એકત્રીકરણ નીતિમાં પણ નિર્દેશિત કરવામાં આવશે. બેન્ક ખોવાઇ ગયેલ ચેક/ઇન્સ્ટ્રુમેન્ટ રકમની રકમ પર 10 કામકાજના દિવસ સુધીના વાજબી વિલંબ માટે દેશ અંદરના બચત દરે વ્યાજ ચૂકવશે.

3.7 ફિક્સડ ડિપોઝિટ

જો બેન્ક સાવધિ થાપણો બુક કરવા સંબંધિત ગ્રાહક સુચના પર ભંડોળ અને તેના માટેની સુચનાઓ મળ્યા પછી પણ તેના પર પગલા લેવામાં નિષ્ફળ જાય તેવા કિસ્સામાં, ગ્રાહક માટેની સાવધિ થાપણ સૂચનાઓ અને ભંડોળ મુજબ નિયત વેલ્યુ તારીખ સાથે બુક કરવામાં આવશે.

આ થાપણો પાકવાના કિસ્સામાં, બેન્ક ગ્રાહક દ્વારા પુરી પાડવામાં આવેલ પાકવાની સૂચનાઓ અનુસાર આ સૂચનાઓ મળવા માટેના કટ-ઓફ સમયગાળાની અંદર પગલા લેશે. જો બેન્ક સૂચનાઓ પર પગલા લેવામાં નિષ્ફળ જાય જે બચત બેન્ક ડીપોઝીટ પર વ્યાજની ચૂકવણી માટે લાગૂ લઘુત્તમ સિલકમા ઘટાડાની અથવા ધિરાણ ખાતામા બેન્કને વધારાના વ્યાજની ચૂકવણીની રીતે ગ્રાહકને આર્થિક નૂકશાનમા પરીણમે તેવા કિસ્સામાં, બેન્ક ગ્રાહકને આવા નૂકશાન માટે વાસ્તવીક ચાર્જીસ અને આ રીતે લાદવામા આવેલ વ્યાજ પરત ચૂકવીને વળતર આપશે.

3.8 ડુપ્લીકેટ ડીમાન્ડ ડ્રાફ્ટ જારી કરવો

બેન્ક ગ્રાહકને ડુપ્લીકેટ ડીમાન્ડ ડ્રાફ્ટ માંગેલ જરૂરી દસ્તાવેજીકરણ સાથે આવી વિનંતિ મળ્યા તારીખથી એક પખવાડિયાને અંદર જારી કરશે. આ સમયગાળા ઉપરાંતના વિલંબના કિસ્સામાં, બેન્ક સુસંગત પાકતા સમયગાળા માટે લાગૂ સાવધિ થાપણ દરે વ્યાજ ચૂકવશે (*વહેલા ઉપાડ કરવાની સૂવિધા સાથેની દેશ અંદરની સાવધિ થાપણો માટે લાગૂ દરો*). આ માત્ર એવા કિસ્સાઓમાં લાગૂ પડશે જ્યાં બેન્ક પર દોરેલ ડુપ્લીકેટ ડીમાન્ડ ડ્રાફ્ટની વિનંતિ ખરીદનાર દ્વારા કરવામાં આવી હોય અને ત્રીજા પક્ષકારને શેરા (એન્ડોર્સમેન્ટ)ના કિસ્સામાં લાગૂ નહિ પડે.

3.9 એજન્ટ દ્વારા બેન્કની વચનબદ્ધતાનો ભંગ

ગ્રાહક તરફથી કોઇ એવી ફરીયાદ મળવાના પ્રસંગે કે બેન્કના પ્રતિનિધિ/કુરીયર અથવા DSA બેન્કની વચનબદ્ધતા ભંગની રીતે કોઇ અયોગ્ય વર્તન કરેલ છે, બેન્ક ફરીયાદને તપાસ કરવા યોગ્ય પગલા લેશે અને તારણો ગ્રાહકને ફરીયાદ મળ્યાની તારીખથી 7 કામકાજના દિવસોને અંદર જણાવશે અને જ્યાં પણ ન્યાયોચિત લાગે ત્યાં ગ્રાહકને બેન્કીંગ વ્યવહારમાં વાસ્તવિક આર્થિક નૂકશાનીઓ માટે, કિસ્સાથી કિસ્સાના ધોરણે, વળતર આપશે. આમાં થયેલ અન્ય ખર્ચાઓનો અને પરોક્ષ આર્થિક અથવા બીન-આર્થિક નૂકશાનીઓનો સમાવેશ થતો નથી.

3.10 રોકાણ અને રીડેમ્પ્શન પરચીઓ પર પગલા ન લેવા

જો મ્યુચ્યુઅલ ફંડ માટે આગળની પ્રક્રિયા કરવા માટે ગ્રાહક દ્વારા બેન્કને રજુ કરેલ રોકાણ અને રીડેમ્પ્શન પરચીઓ પર પગલા લેવામાં બેન્ક નિષ્ફળ જાય તો, બેન્ક જે સમયગાળા માટે પરચી વિલંબિત થઇ હોય તેના માટે, પ્રચલિત દેશ અંદરના બચત બેન્ક દરે, વિલંબિત રકમ પર વળતર આપશે.

જો ગ્રાહકની સોવરીન ગોલ્ડ બોન્ડ (એસજીબી) માટેની અરજી નકારવામાં આવે, તો તે કિસ્સામાં બેન્ક ગ્રાહકને T+1 કામકાજના દિવસોની અંદર પરત ચૂકવણી કરવા તમામ પ્રયત્નો કરશે. પરંતુ, બેન્ક તરફે અરજદારને રકમ પરત કરવામાં વિલંબના કિસ્સામાં, ગ્રાહકોને વિલંબના દરેક દિવસ માટે રેપો દર + 2% ના દરે વળતર આપવામાં આવશે. વળતર અરજી રોકાણ રકમ પર ચૂકવવામાં આવશે.

3.11 ધિરાણની પરત ચૂકવણી પર દસ્તાવેજો પરત આપવા

બેન્ક ધિરાણ કરાર મુજબ તમામ બાકી લેણાની પરત ચૂકવણી અને બેન્કની નીતિ અનુસાર અન્ય સંબંધિત ઔપચારિકતાઓ દસ્તાવેજીકરણ પુર્ણ થવાના 30 કેલેન્ડર દિવસોની અંદર ગીરો મુકેલ મિલકત અને/અથવા જામીનગીરી તરીકે રાખેલ સ્થાવર મિલકત (જો કોઇ હોય તો) સંબંધિત તમામ જામીનગીરીઓ/દસ્તાવેજો/માલીકી ખતો ગ્રાહક(કો) ને પરત કરશે.

જો કોઇ પણ અન્ય દાવા માટે ક્ષતિપૂર્તિ કરવા (સેટ ઓફ) નો હક્ક વાપરવાનો હોય તો, બેન્ક અન્ય દાવાઓ વિશેની સંપૂર્ણ વિગતો સાથે યોગ્ય નોટિસ આપશે અને ગીરો મુકેલ મિલકત અને/અથવા જામીનગીરી તરીકે રાખેલ સ્થાવર મિલકત (જો કોઇ હોય તો) સંબંધિત તમામ દસ્તાવેજો/માલીકી ખતો જ્યાં સુધી સંબંધિત દાવા(દાવાઓ) નુ નિરાકરણ/ચૂકવણી કરવામાં આવે ત્યાં સુધી રાખશે. જો ધિરાણ અને/અથવા અન્ય દાવાઓની સંપૂર્ણ પરત ચૂકવણી/પતાવટ બાદ, ગીરો મુકેલ મિલકત અને/અથવા જામીનગીરી તરીકે રાખેલ સ્થાવર મિલકત (જો કોઇ હોય તો) સંબંધિત તમામ દસ્તાવેજો/માલીકી ખતો પરત કરવામાં બેન્કની જવાબદાર ગણી શકાય તેવા 30 કેલેન્ડર દિવસો ઉપરાંતનો કોઇ વિલંબ હોય તેવા કિસ્સામાં, બેન્ક વિલંબના દરેક દિવસ (જામીનગીરીઓ/દસ્તાવેજો/માલીકી ખતો મૂક્ત કરવાના દિવસ માટે પહેલા એક દિવસ) ₹ 5000/- નું વળતર ચૂકવશે.

અસલ જંગમ/સ્થાવર મિલકત દસ્તાવેજો, પુરેપુરા અથવા કોઇ ભાગ, ના ગુમ થવા/નૂકશાન થવાના કિસ્સામાં, બેન્ક ગ્રાહકને ગીરો મુકેલ મિલકત સંબંધિત દસ્તાવેજો/માલીકી ખતોની ડુપ્લીકેટ/પ્રમાણિત નકલો પ્રાપ્ત કરવામાં સહાય કરશે અને બેન્ક તેની સાથે સંકળાયેલ ખર્ચ ભોગવશે. વધુમા આવા કિસ્સાઓમાં, બેન્ક માત્ર ધિરાણ અને/અથવા અન્ય દાવાઓની સંપૂર્ણ પરત ચૂકવણી/પતાવટ બાદ 60 કેલેન્ડર દિવસો ઉપરાંતના વિલંબના કિસ્સામાં ઉપર ઉલ્લેખ કર્યા મુજબ વળતર ચૂકવવા જવાબદાર રહેશે.

જામીનગીરી તરીકેની સ્થાવર મિલકતની માલીકી મૃત્યુ પામેલ ગ્રાહક(કો) ની હોવાના કિસ્સામાં, ધિરાણ કરાર મુજબ તમામ બાકી લેણાની પરત ચૂકવણી પર અને બેન્કની નીતિ અનુસાર અન્ય સંબંધિત ઔપચારિકતાઓ અને દસ્તાવેજીકરણ પુર્ણ થવા પર, જો બેન્કે બેન્કના સંતોષે સંબંધિત દસ્તાવેજીકરણ રજુ કરેલ હોય તે દિવસથી ઉપર વ્યાખ્યાયિત કરેલ સમયગાળા (30 અથવા 60 કેલેન્ડર દિવસો) ની અંદર ગીરો મુકેલ મિલકત સંબંધિત દસ્તાવેજો/માલીકી ખતો પરત ન કરેલ હોય અથવા પોતાનો બોજો (ચાર્જ) સંતોષેલ ન હોય તો, ઉપરોક્ત વળતર ચૂકવવાપાત્ર રહેશે.

જો બેન્ક જંગમ/સ્થાવર મિલકત પર કોઇ પણ નોંધણી કચેરીમાં નોંધાવેલ બોજાઓ ઉપર વ્યાખ્યાયિત કરેલ સમયગાળા (લાગૂ હોય તે મુજબ 30 અથવા 60 કેલેન્ડર દિવસો) ની અંદર દૂર ન કરે તો તે કિસ્સામાં પણ ઉપરોક્ત વળતર ચૂકવવાપાત્ર રહેશે

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

3.12 નિષ્ફળ ગયેલ ATM વ્યવહારો જમા આપવામાં વિલંબ

બેન્ક તપાસ કરશે અને ગ્રાહક ફરીયાદ મળ્યાથી 5 દિવસોની અંદર વિનંતિની સ્વીકૃતિ અથવા નકારવા પર તેનો નિર્ણય જણાવશે. જમા આપવામાં વિલંબના પ્રસંગે, T+5 દિવસો ઉપરાંતના વિલંબના પ્રતિ દિવસ રૂ. 100 લેખે વળતર, ગ્રાહક તરફે કોઇ પણ દાવા વિના, આપોઆપ ગ્રાહકના ખાતા/ક્રેડિટ કાર્ડમાં જમા આપશે.

અનુ. નં.	બનાવનું વર્ણન	આપોઆપ-ઉલટફેર અને વળતર માટે માળખુ	
		આપોઆપ-ઉલટફેર માટે સમયરેખા	ચૂકવવાપાત્ર વળતર
I	II	III	IV
1	**ઓટોમેટેડ ટેલર મશીનો (ATMs)**		
A	ગ્રાહકનાં ખાતામાં ઉધારવામાં આવી પણ રોકડ મળેલ ન હોય.	નિષ્ફળ ગયેલ વ્યવહારનુ પ્રો-એક્ટીવ રીવર્ઝલ (આર) મહત્તમ T+ 5 દિવસોની અંદર.	T + 5 દિવસો ઉપરાંતના વિલંબના પ્રતિ દિવસ ₹100/- લેખે, ખાતા ધારકને જમા.

જો બેન્ક દ્વારા ઉલટફેર અને વળતર ન કરવામાં આવે તો ગ્રાહક માટે લેવાના પગલા

ગ્રાહક વ્યવહારની વિગતો સાથે બેન્કના તકરાર નિવારણ સેલનો સંપર્ક કરી શકે છે. વિગતો નીચેના પર ઉપલબ્ધ છે: https://www.dbs.com/in/treasures/common/redressal-of-complaints-and-grievances.page

જો તકરારનુ નિવારણ 30 દિવસોની અંદર ન થાય તેવા કિસ્સામાં, ગ્રાહક “રીઝર્વ બેન્ક-ઇન્ટીગ્રેટેડ ઓમ્બડ્સમેન સ્કીમ (RB-IOS, 2021)” હેઠળ ફરીયાદ કરી શકે છે. RB-IOS, 2021 માં તેમાં સ્પષ્ટ કરેલ RBI નિયંત્રીત સંસ્થાઓ સામે ફરીયાદો દાખલ કરવા માટે એક એકલ સંદર્ભ સ્થાનની જોગવાઇ છે. RB-IOS, 2021 RBI વેબસાઇટ પરના નીચેના પાથ પર ઉપલબ્ધ છે: https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RBIOS2021_121121.pdf

પર ઓનલાઇન, પર ઇ-મેઇલ દ્વારા દાખલ કરી શકાશે અથવા https://cms.rbi.org.in, crpc@rbi.org.in પર આપવામાં આવેલ ફોરમેટમાં Reserve Bank of India, 4th Floor, Sector 17, Chandigarh – 160 017 ખાતે સ્થાપવામાં આવેલ ‘સેંટ્રલાઇઝ્ડ રીસીટ એન્ડ પ્રોસેસીંગ સેન્ટર’(CRPC) ને ભૌતિક રીતે મોકલી શકાશે. https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RBIOS2021_121121_A.pdf. ગ્રાહકો માટે ફરીયાદો દાખલ કરવામાં સહાયતા મેળવવા અને તકરાર નિવારણ પર માહિતી માટે ટોલ ફ્રી નંબર – 14448 (સવારના 9:30 થી સાંજના 5:15 સુધી) – પણ બહુ-ભાષી મદદ સાથે ઉપલબ્ધ છે.

કાર્ડ વ્યવહારમાં લાગૂ વળતર:

અનુ. નં..	બનાવનું વર્ણન	આપોઆપ-ઉલટફેર અને વળતર માટે માળખુ	
		આપોઆપ-ઉલટફેર માટે સમયરેખા	ચૂકવવાપાત્ર વળતર
I	II	III	IV
2	**કાર્ડ વ્યવહાર**		
a	**કાર્ડથી કાર્ડ તબદીલી** કાર્ડ ખાતામાં ઉધારેલ પરંતુ લાભાર્થી ખાતામાં જમા ન આપેલ.	જો લાભાર્થી ખાતાને જમા ન આપવામાં આવી હોય તો, વ્યવહાર મોડામાં મોડો T + 1 દિવસની અંદર ઉલટાવવાનો (રીવર્સ્ડ - આર) રહેશે.	T + 1 દિવસ ઉપરાંતના વિલંબના ₹100/- પ્રતિ દિવસ.
b	**સ્થાન પોઇન્ટ ઓફ સેલ – (PoS) (કાર્ડ રજુ) PoS ખાતે રોકડ સહિત**		

	સ્થાન (પોઇન્ટ ઓફ સેલ – પીઓએસ)(કાર્ડ રજુ) પીઓએસ ખાતે રોકડ સહિત	આપોઆપ ઉલટફેર T + 5 દિવસોની અંદર.	T + 5 દિવસ ઉપરાંતના વિલંબના ₹100/- પ્રતિ દિવસ.
	ખાતામાં ઉધારેલ પરંતુ વેપારી સ્થાન પર પુષ્ટી ન મળી હોય એટલે કે ચાર્જ-સ્લીપ ન બનેલ હોય.		
c	કાર્ડ રજુ ન હોય (કાર્ડ નોટ પ્રેઝન્ટ – સીએનપી)(CNP)		
	ખાતામાં ઉધારેલ પરંતુ વેપારીની સીસ્ટમ પર પુષ્ટી ન મળી હોય.		

3.13 ડેબિટ કાર્ડ/મોબાઇલ બેન્કિંગ/ઇન્ટરનેટ બેન્કિંગ/ક્રેડિટ કાર્ડ પરની છેતરપિંડીવાળી ટ્રાન્ઝેક્શનના કારણે થયેલી ખોટી/અનાધિકૃત ઉધારીની રકમ પાછી જમા કરવી.

જો એક વારના પાસવર્ડ દ્વારા અથવા 2 ફેક્ટર ઓથેન્ટીકેશન (2એફએ) દ્વારા અધિકૃત થયેલ હોય તો તેવા વ્યવહાર પર ઉભા થતા કોઇ પણ દાવા માટે વળતર આપવા બેન્ક જવાબદાર નહિ રહે. જો કે જે દાવાઓ ઉભા થાય તો સામેલ રકમ ગમે તો હોય તેની યોગ્ય તપાસ કરવામાં આવશે.

ઉપરોક્ત ઉપરાંત, એવા કિસ્સાઓ જ્યાં તેણે/તેણીએ –બોલીઓ અને શરતોમાં અને સમય પર ગ્રાહક શિક્ષણ પ્રયાસોમાં જણાવવામાં આવેલ - ચૂકવણી માન્યતા ઓળખ (ક્રેડેન્સીયલ્સ) અને ખાતા સંબંધિત કોઇ પણ અન્ય વિગતો જે અન્ય સાથે વહેંચવી ન જોઇએ તે વહેંચી હોય તેમાં અનધિકૃત વ્યવહારોને કારણે થતા નૂકશાન માટે ગ્રાહક જવાબદાર રહેશે. જ્યાં સુધી તે/તેણી અનધિકૃત વ્યવહારની જાણ બેન્કને કરે ત્યાં સુધી સમગ્ર નૂકશાન ગ્રાહક ભોગવશે. અનધિકૃત વ્યવહારની જાણ કર્યા બાદના થયેલ કોઇ પણ નૂકશાન, ત્યારબાદના દરેક નૂકશાન બેન્કની જવાબદારી રહેશે.

અનધિકૃત વ્યવહાર ના કિસ્સામાં ગ્રાહકની જવાબદારીની વિગતો:

ગ્રાહકની શૂન્ય જવાબદારી

1. જ્યાં અનધિકૃત વ્યવહાર નીચેના પ્રસંગોમાં થાય ત્યાં શૂન્ય જવાબદારી અંગે ગ્રાહકની હક્કદારી ઉભી થશે:
   i) બેન્ક તરફે સહાયક છેતરપીંડી/નિષ્કાળજી/ક્ષતિ (ભલે ગ્રાહક દ્વારા વ્યવહારની જાણ કરવામાં આવેલ હોય કે ન હોય).
   ii) ત્રીજા પક્ષકાર ભંગ જ્યાં ન તો બેન્ક કે ન તો ગ્રાહકની ઉણપ હોય પરંતુ વ્યવસ્થા (સીસ્ટમ) માં બીજે ક્યાંક હોય, અને અનધિકૃત વ્યવહાર અંગે બેન્ક તરફથી જાણનો પત્ર મળ્યેથી ત્રણ કામકાજના દિવસોની અંદર ગ્રાહક બેન્કને જાણ કરે.

ગ્રાહકની મર્યાદિત જવાબદારી

2. નીચેના કિસ્સાઓમાં અનધિકૃત વ્યવહારોના કારણે થતા નૂકશાન માટે ગ્રાહક જવાબદાર રહેશે:
   i) એવા કિસ્સાઓમાં જ્યાં નૂકશાન ગ્રાહકની નિષ્કાળજી જેવી કે જ્યાં તેણે/તેણીએ ચૂકવણી માન્યતા ઓળખ (ક્રેડેન્સીયલ્સ) વહેંચેલ હોય તે કારણે થયેલ હોય, ત્યાં ગ્રાહક તે/તેણી અનધિકૃત વ્યવહારની જાણ બેન્કને કરે ત્યાં સુધી સમગ્ર નૂકશાન ભોગવશે. અનધિકૃત વ્યવહારની જાણ કર્યા બાદ થતા કોઇ પણ નૂકશાન બેન્ક દ્વારા ભોગવવામાં આવશે.

ii) અનધિકૃત ઇલેક્ટ્રોનિક બેન્કીંગ વ્યવહાર માટે જવાબદારી ન તો બેન્ક કે ન તો ગ્રાહકની હોય પરંતુ વ્યવસ્થા (સીસ્ટમ) માં બીજે ક્યાંક હોય, અને જ્યારે આવા વ્યવહાર અંગે બેન્કને જાણ કરવામાં ગ્રાહક તરફે (બેન્ક તરફથી જાણ મળ્યા બાદ ચારથી સાત દિવસોનો) વિલંબ હોય, ગ્રાહકની પ્રતિ વ્યવહાર જવાબદારી વ્યવહાર મૂલ્ય અથવા નીચેના કોષ્ટકમાં જણાવેલ રકમ, બેમાથી જે ઓછી હોય, તેટલા પુરતી મર્યાદિત રહેશે.

<table>
<tr><td colspan="3">કોષ્ટક 1</td></tr>
<tr><td colspan="3">પોઈન્ટ 2 (ii) હેઠળ ગ્રાહકની મહત્તમ જવાબદારી</td></tr>
<tr><th colspan="2">ખાતાનો પ્રકાર</th><th>મહત્તમ જવાબદારી(₹)</th></tr>
<tr><td>*</td><td>BSBD/લઘુ ખાતાઓ</td><td>5,000</td></tr>
<tr><td>*</td><td>અન્ય તમામ SB ખાતાઓ</td><td rowspan="5">10,000</td></tr>
<tr><td>*</td><td>પૂર્વ ચૂકવણી ઇન્સ્ટ્રુમેન્ટ્સ અને ગીફ્ટ કાર્ડ્સ</td></tr>
<tr><td>*</td><td>MSME ના ચાલુ/રોકડ શાખ/ઓવરડ્રાફ્ટ ખાતાઓ</td></tr>
<tr><td>*</td><td>વાર્ષિક એકંદર સિલક (છેતરપીંડીના બનાવ પહેલાના 365 દિવસો દરમ્યાન)/₹25 લાખની સુધીની મર્યાદા સાથેના વ્યક્તિઓના ચાલુ/રોકડ શાખ/ઓવરડ્રાફ્ટ ખાતાઓ</td></tr>
<tr><td>*</td><td>₹5 લાખની સુધીની મર્યાદા સાથેના ક્રેડિટ કાર્ડ્સ</td></tr>
<tr><td>*</td><td>તમામ અન્ય ચાલુ/રોકડ શાખ/ઓવરડ્રાફ્ટ ખાતાઓ</td><td rowspan="2">25,000</td></tr>
<tr><td>*</td><td>₹5 લાખથી વધુ સુધીની મર્યાદા સાથેના ક્રેડિટ કાર્ડ્સ</td></tr>
</table>

3. ગ્રાહકની એકંદર જવાબદારી ત્રીજા પક્ષ દ્વારા ભંગના કિસ્સામાં, જે ઉપર ફકરા 1 (ii) અને ફકરા 2 (ii) માં વિગતવાર જણાવેલ છે, જ્યાં ખામી ન તો બેંકમાં છે કે ન તો ગ્રાહકમાં પરંતુ સિસ્ટમમાં અન્યત્ર છે, તે કોષ્ટક 2 માં સારાંશિત કરવામાં આવી છે:

<table>
<tr><td colspan="2">કોષ્ટક 2</td></tr>
<tr><th colspan="2">ગ્રાહકની જવાબદારીનો સારાંશ</th></tr>
<tr><th>છેતરપીંડી વ્યવહારની જાણ કરવામાં પત્ર મળ્યાની તારીખથી લીધેલ સમય</th><th>ગ્રાહકની જવાબદારી (₹)</th></tr>
<tr><td>3 કામકાજના દિવસોની અંદર</td><td>શૂન્ય જવાબદારી</td></tr>
<tr><td>4 થી 7 કામકાજના દિવસોની અંદર</td><td>વ્યવહાર મૂલ્ય અથવા કોષ્ટક 1માં જણાવેલ રકમ બેમાથી જે ઓછુ હોય</td></tr>
<tr><td>7 કામકાજના દિવસોથી વધુ</td><td>*જણાવેલ કલમો અનુસાર</td></tr>
</table>

કોષ્ટક 2માં જણાવેલ કામકાજના દિવસોની સંખ્યા ગ્રાહકની ગૃહ શાખાના કામકાજ પરીશીષ્ટ અનુસાર પત્ર મળ્યાની તારીખ બાદ કરીની ગણવામાં આવશે.

ગ્રાહકની શૂન્ય જવાબદારી/મર્યાદિત જવાબદારી માટે ઉલટફેર સમયરેખા

4. ગ્રાહક દ્વારા જાણ કર્યેથી, બેન્ક, અનધિકૃત ઇલેક્ટ્રોનિક વ્યવહારમાં સામેલ રકમ ગ્રાહકના ખાતાને જમા (પ્રતિછાયા ઉલટફેર [શેડો રીવર્ઝલ]) ગ્રાહક દ્વારા આવી જાણની તારીખથી 10 કામકાજના દિવસોની અંદર આપશે (વિમા દાવા, જો કોઇ હોય તો, ની પતાવટની રાહ જોયા વિના). બેન્કો, ગ્રાહકની નિષ્કાળજીના કિસ્સામાં પણ, અનધિકૃત ઇલેક્ટ્રોનિક વ્યવહારના કિસ્સાઓમા, પોતાની મૂન્સફીએ, કોઇ પણ ગ્રાહક જવાબદારી જતી કરવાનો નિર્ણય લઇ શકે છે. જમા અનધિકૃત વ્યવહારની તારીખે વેલ્યુ ડેટેડ રહેશે.

5. વધુમાં, બેન્કો સુનિશ્ચિત કરશે કે:
   i) બેન્કની ફરીયાદની કાળજી લેવાની પ્રક્રિયા પરની મંજુર થયેલ નીતિમાં નિયત કરવામાં આવે તેવા સમયની અંદર, પરંતુ ફરીયાદ મળ્યાની તારીખથી 90 દિવસોથી વધુ નહિ તેવા સમયની અંદર ફરીયાદનુ નિરાકરણ આવે અને ગ્રાહકની જવાબદારી, જો કોઇ હોય તો, નક્કી થાય, અને ઉપરોક્ત બીંદુ 1 થી 3 ની જોગવાઇઓ મુજબ ગ્રાહકને વળતર આપવામાં આવે;
   ii) જ્યાં તે 90 દિવસોની અંદર, ફરીયાદનુ નિરાકરણ લાવવામાં અથવા ગ્રાહકની જવાબદારી, જો કોઇ હોય તો, નક્કી કરવામાં અસમર્થ હોય, ગ્રાહકને બીંદુ 1 થી 3 માં નિયત કરેલ વળતર આપવામાં આવે; અને
   iii) ડેબીટ કાર્ડ/બેન્ક ખાતાના કિસ્સામાં, ગ્રાહકને વ્યાજનુ નૂકશાન ન થાય, અને ક્રેડિટ કાર્ડના કિસ્સામાં, ગ્રાહકને વ્યાજનો વધારાનો બોજ ભોગવવાનો ન આવે.

જ્યાં તે 90 દિવસોની અંદર, ફરીયાદનુ નિરાકરણ લાવવામાં અથવા ગ્રાહકની જવાબદારી, જો કોઇ હોય તો, નક્કી કરવામાં અસમર્થ હોય, તો ગ્રાહકને ફકરા 1-5 માં નિયત કરેલ વળતર આપવામાં આવશે.

***નીચે જણાવેલ કલમો અનુસાર-** આવી તમામ શંકાસ્પદ ઉધાર નોંધોની બેન્ક દ્વારા, જ્યાં પણ જરૂરી હોય, ત્યાં રચાયેલ કાર્યપ્રણાલીઓ અને કાયદાનો અમલ કરનાર સંસ્થાઓ સાથે મળીને તપાસ કરવામાં આવશે. કેસ-થી-કેસ આધારે આવી તપાસોના પરીણામો પર નિર્ભર રહીને.
(i) કોઇ પણ છેતરપીંડીના કિસ્સામાં, જો બેન્ક સહમત હોય કે તેના સ્ટાફ દ્વારા કોઇ પણ કોઇ પણ ઘટક પ્રત્યે અનિયમતા/છેતરપીંડી આચરવામાં આવેલ છે, શાખા તૂરત જ પોતાની જવાબદારી સ્વીકારશે અને દાવાની ચૂકવણી કરશે.
(ii) એવા કિસ્સાઓ જ્યાં બેન્ક કસૂરવાર હોય, બેન્ક કોઇ પણ વાંધા વિના ગ્રાહકને માત્ર તો જ વળતર આપશે જો વ્યવહાર OTP અથવા 2 પરીબળ અધિકૃતિઓ (2 ફેક્ટર ઓથેન્ટીકેશન્સ) સમર્થિત ન હોય અથવા દસ્તાવેજમાં જણાવેલ કોઇ પણ કિસ્સો હોય.
(iii) એવા કિસ્સાઓ જ્યાં ન તો બેન્ક કસૂરવાર હોય, કે ન તો ગ્રાહક કસૂરવાર હોય, પરંતુ કસૂર વ્યવસ્થામાં અન્ય કોઇ જગ્યાએ હોય, તો બેન્ક ગ્રાહકને ગ્રાહકને થયેલ સીધા આર્થિક નૂકશાનના 50% સુધી (ભારતીય રૂપિયા 5,000 થી વધુ નહિ) વળતર આપશે. આવુ વળતર ખાતાના જીવનસમયમાં માત્ર એક વાર ચૂકવવામાં આવશે.

બેન્ક નીચેના કારણોસ ઉભા થતા દાવાઓ નકારવાનો હક્ક અબધિત રાખે છે:

• બેન્ક દ્વારા આપવામાં આવતા ઉત્પાદનો અને સેવાઓ માટેની બોલીઓ અને શરતોનુ ઉલ્લંઘન
• ગ્રાહકનાં ખાતા અને ડેબીટ/ATM/ક્રેડિટ કાર્ડ જેવા વ્યવહારોનાં ઇન્સ્ટ્રુમેન્ટ્સ, અથવા અન્ય સંવેદનશીલ માહિતી વિ. ની અગમચેતી સુનિશ્ચિત કરવા માટે સમય પર બેન્ક દ્વારા જાહેર કરવામાં આવેલ માર્ગદર્શિકાઓને ગ્રાહક દ્વારા વળગી ન રહેવુ.

• ગ્રાહકોએ હમેશા સુનિશ્ચિત કરવુ આવશ્યક છે કે તેઓએ તકેદારીની સુચના તરત મેળવવા માટે તેઓની ચાલુ સંપર્ક વિગતો ખાસ કરીને મોબાઇલ નંબર અને ઇમેઇલ આઇડી અદ્યતન કરેલ હોય. બેન્ક પાસે આવી સંપર્ક માહિતી અદ્યતન રાખવામાં નિષ્ફળતા ATM/ડેબીટ કાર્ડ્સ/ક્રેડિટ કાર્ડ્સ અથવા બેન્ક ખાતા વ્યવહારો/પ્રવેશના કોઇ પણ ઇલેક્ટ્રોનિક ચેનલના દુરુપયોગના કારણે થતા કોઇ પણ નૂકશાન માટે જવાબદાર ઠરવામાં પરીણમી શકે છે.
• પ્રશ્નવાળા શંકાસ્પદ અથવા કપટી વ્યવહારમાથી ઉભા થતા કોઇ પણ પરોક્ષ અથવા પરિણામી નૂકશાન માટે કોઇ વળતર ધ્યાનમા લેવામાં અથવા ચૂકવવામાં નહિ આવે

3.14 લોકર્સ સંબંધિત વળતર

જે જગ્યામાં સેફ ડીપોઝીટ વોલ્ટ્સ આવેલ છે તેની સુરક્ષા અને સલામતી માટે બેન્કે તમામ પગલા લીધેલ છે. પરંતુ, એવા કમનશીબ દાખલાઓ જ્યાં લોકરમાની ચીજવસ્તુઓનુ ગુમ થવુ બેન્કની જગ્યામાં આગ, ચોરી/ઘરફોડ ચોરી/લૂંટ, ધાડ, મકાન પડી જવા જેવા બનાવો પોતાની ખામીઓ, નિષ્કાળજી અને અથવા તેના કર્મચારી(ઓ) દ્વારા કરવામાં આવેલ કોઇ પણ કૃત્ય/કસૂર દ્વારા અથવા કરવામા આવેલ છેતરપીંડીને જવાબદાર ઠેરવી શકાય તેવા બનાવોને કારણે હોય, તો બેન્કની જવાબદારી સેફ ડીપોઝીટ લોકરના પ્રવર્તમાન વાર્ષિક ભાડાના સો ગણા જેટલી રકમ સુધી મર્યાદિત રહેશે.

3.15 અનિવાર્ય કુદરતી કારણો

અનિવાર્ય કુદરતી બનાવોનો અર્થ થાય છે ઇશ્વરના કૃત્યો, પૂર, દુષ્કાળ, ધરતીકંપ અથવા અન્ય કુદરતી આપત્તિ અથવા પરિસ્થિતી, હોનારત, રોગચાળો અથવા દેશવ્યાપી રોગ, આતંકવાદી હૂમલો, યુદ્ધ અથવા હુલ્લડ, આણ્વિક, રાસાયણિક અથવા જૈવિક પ્રદુષણ, ઔદ્યોગિક પગલા, ઉર્જા નિષ્ફળતા, કોમ્પ્યુટર ખરાબ થવુ અથવા ભાંગફોડ, અને મકાનોનુ પડી જવુ, આગ, વિસ્ફોટ અથવા અકસ્માત અથવા આવા અન્ય કૃત્યો જે બેન્કના વ્યાજબી નિયંત્રણની બહાર હોય.

બેન્કની જવાબદારીની કામગીરી જ્યાં સુધી અનિવાર્ય કુદરતી બનાવ અથવા સંજોગો કામગીરીને અશક્ય બનાવવાનુ ચાલુ રાખે ત્યાં સુધી સ્થગિત રહેશે. શ્રેષ્ઠ પ્રયોત્નોના ધોરણે બેન્ક અનિવાર્ય કુદરાતી બનાવના પરીણામોને ઘટાડવા વાજબી પગલુ(પગલા) લેવા વચનબદ્ધ છે. કોઇ પણ ઔદ્યોગિક પગલા, ઉર્જા નિષ્ફળતા, કોમ્પ્યુટર ખરાબ થવુ અથવા ભાંગફોડના કિસ્સામાં, બેન્ક તેની સેવાઓ પુરી પાડવામાં વિલંબ ઘટાડવા અને તેના ગ્રાહકોને નિરંતર સેવાઓ પુરી પાડવા માટે વાજબી પગલાઓ લેશે.

તેથી, જો આવા અનિવાર્ય કુદરતી બનાવો (બેન્ક અથવા તેની આનુષંગિક બેન્ક(બેન્કો) ની સૂવિધાનોને નૂકશાન, સંદેશાવ્યવહારના નિયમિત માધ્યમો અથવા તમામ પ્રકારના પરિવહનોની ગેરહાજરી વિ. સહિત) બેન્ક ગ્રાહકોને બેન્કના નિયંત્રણ બહાર હોય જે તેને તેની જવાબદારીઓ નિયત સેવા પુરી પાડવાના માપદંડોની અંદર પુરી કરતા રોકે તો બેન્ક ગ્રાહકોને વિલંબિત જમા નોંધો માટે વળતર આપવા જવાબદાર નહિ રહે.

3.16 વાસ્તવિક/સીધુ નૂકશાન

બેન્ક ગ્રાહકોને પૂર્વ ચૂકવણી ઇન્સ્ટ્રુમેન્ટ્સ સેવા સહિત વિવિધ બેન્કીંગ સેવાઓ માટેની આ ગ્રાહક વળતર નીતિ હેઠળ માત્ર વાસ્તવિક અને સીધા નૂકશાન (વિશેષ કરીને કાલ્પનિક અને પરોક્ષ નૂકશાન) સુધી મર્યાદિત વળતર ચૂકવવા જવાબદાર રહેશે, તે એ શરતે કે બેન્કને જવાબદાર ઠેરવી શકાય તેવા નૂકશાનની પુરતી સાબીતી પુરી પાડવામાં આવી હોય અને તે ગ્રાહક તરફે નિષ્કાળજીની ગેરહાજરીને આધિન.

3.17 પૂર્ણ અને આખરી પતાવટ

એક વાર બેન્કે ઉપર કહ્યા મુજબ વળતર ચૂકવી આપેલ હોય, તો તે "સંપૂર્ણ અને આખરી પતાવટ" માનવામાં આવશે અને ગ્રાહક અથવા અન્ય કોઇ તરફથી કોઇ પણ વધુ દાવો બેન્ક દ્વારા ધ્યાનમા લેવામાં નહિ આવે.

3.18 ફરીયાદો અને તકરારોનું નિવારણ:

DBS બેન્ક ઇન્ડિયા ખાતે, અમે તે સુનિશ્ચિત કરવા માંગીએ છીએ કે તમે અમારી પાસેથી શ્રેષ્ઠ સેવા મેળવો, સેવા જેના તમે, અમારા મૂલ્યવાન ગ્રાહક, લાયક છો.

તમે બેન્કની વેબસાઇટ પર ઉપલબ્ધ બેન્કની તકરાર નીતિની મૂલાકાત લઇ શકો છો:

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

આ ફરિયાદ નીતિ તમને તમારી ફરિયાદો નોંધાવવા માટે સંપર્કની વિગતો, સમયમર્યાદા અને ઉચ્ચ સ્તરના અધિકારીઓ વિશે માહિતી આપશે. જો તમે બેંક દ્વારા આપવામાં આવેલા સમાધાનથી સંતુષ્ટ ન હોવ, તો આ નીતિ તમને બેંકિંગ ઓમ્બુડ્સમેનનો સંપર્ક કેવી રીતે કરવો તેની પ્રક્રિયા વિશે પણ માર્ગદર્શન આપશે.

3.19 વિલંબિત અદ્યતનતા/શાખ માહિતીની ચૂકદૂરસ્તી માટે ગ્રાહકોને વળતર:

RBIએ બેન્કો અને CIC (ક્રેડિટ ઇન્ફર્મેશન કંપનીઓ) ને બેન્કો અને CIC દ્વારા વિલંબિત અદ્યતનતા/શાખ માહિતીની ચૂકદૂરસ્તી માટે વળતર માળખુ અમલમા મુકવા આદેશ આપેલ છે.

જો તેઓની ફરીયાદો CIC અથવા બેન્ક પાસે ગ્રાહક દ્વારા ફરીયાદનુ શરૂઆતમાં દાખલ કર્યાની તારીખથી 30 કેલેન્ડર દિવસો (એકત્રિત રીતે) નિરાકરણ ન લાવવામાં આવે તેવા કિસ્સામાં ભરતીય રૂપિયા 100 પ્રતિ કેલેન્ડર દિવસનું વળતર માટે હક્કદાર રહેશે. બેન્કને ગ્રાહકને વળતર માત્ર તો જ ભોગવવુ અને ચૂકવવુ પડશે જો બેન્ક દ્વારા ફરીયાદ મળ્યાથી 21 દિવસોની અંદર ફરીયાદ બંધ ન કરવામાં આવે. CIC ને ગ્રાહકને વળતર માત્ર તો જ ભોગવવુ અને ચૂકવવુ પડશે જો CIC દ્વારા ફરીયાદ મળ્યાથી 9 દિવસોની અંદર ફરીયાદ બંધ ન કરવામાં આવે. વિગતવાર માળખા અને ઉપરોક્ત પર વધુ ઉદાહરણો માટે 'શાખ માહિતીની વિલંબિત અદ્યતનતા/શાખ માહિતીની ચૂકદૂરસ્તી માટે ગ્રાહકોને વળતર માટે માળખા' પર RBI માર્ગદર્શિકાઓ* જોઇ જવી જોઇએ.

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

4 અનુશાસન

4.1 માલીકી અને મંજુર કરનાર સત્તાધિકારી

આ નીતિને મંજુરી **DBS બેન્ક ઇન્ડિયા લીમીટેડ બોર્ડ** દ્વારા આપવામાં આવેલ છે.

બોર્ડ આ નીતિ મારફત, **સત્તા આપે છે** ને **ગ્રાહક બેન્કીંગ જુથના ભારતીય વડા** CBG સેવાઓ અને ઉત્પાદનો માટે બીન-મહત્વના ફેરફારો મંજુર કરવા માટે અને **વૈશ્વિક વ્યવહાર સેવાઓના ભારતીય વડા** GTS સેવાઓ અને ઉત્પાદનો માટે.

4.2 સમીક્ષા

સતત સુસંગતતા સુનિશ્ચિત કરવા માટે નીતિની સમીક્ષા ત્રણ વર્ષમા એક વાર (એક મહિના સુધીના ક્ષમા સમયગાળા સાથે) અથવા નિયમનકારી અવકાશમાં ફેરફાર અથવા આંતરિક ફેરફારોના કારણે ફેરફારો કરવા જરૂરી હોય તેવા કિસ્સામાં વહેલા કરવી જોઇએ.

પરિશિષ્ટ1 આવૃત્તિ ઇતિહાસ

આવૃત્તિ	પ્રસિદ્ધ કર્યાની તારીખ	ચાવીરૂપ ફેરફારોનો સારાંશ
1.0	ડિસેમ્બર 2021	- નીતિ પ્રસિદ્ધ કરી
2.0	જુન 2023	- એવા સંજોગો જ્યાં બેંક RTGS નિષ્ફળ ટ્રાન્ઝેક્શન માટે વળતર આપવા માટે જવાબદાર નથી સમયગાળો અપડેટ કર્યોઆવૃત્તિ ઇતિહાસ
3.0	નવેમ્બર 2024	- ડીજીટલ ચૂકવણી ઉત્પાદનો હેઠળ AePSનો સમવેશ - વિલંબિત અદ્યતનતા/શાખ માહિતીની ચૂકદુરસ્તી માટે ગ્રાહકોને વળતર - નિયમનકારી માર્ગદર્શિકાઓ મુજબ NEFT અને RTGS વ્યવહારો માટે પ્રભાવિત ગ્રાહકોને વળતરનુ સરળીકરણ અને ગોઠવણી. - માલીકી અને બીન-મહત્વના ફેરફારો માટે સત્તાની ફાળવણી.