

ग्राहक क्षतिपूर्ति नीति

2022

विषयसूची

1 परिचय.....	3
2 मार्गदर्शी सिद्धांत	3
3 नीति	3
3.1 अनधिकृत / गलत डेबिट	3
3.2 प्रत्यक्ष डेबिट/ एनएसीएच डेबिट/ इलेक्ट्रॉनिक भुगतान (आरटीजीएस/ एनईएफटी/ आईएमपीएस/ यूपीआई)/खातों में अन्य डेबिट	4
3.3 भुगतान रोकने के निर्देश के बाद चेक का भुगतान	8
3.4 विदेशी मुद्रा सेवाएं (विदेशी मुद्रा चेक संग्रह)	8
3.5 घरेलु चेक संग्रह	8
3.6 पारगमन में खोए लिखतों के लिए क्षतिपूर्ति	9
3.7 सावधि जमा	9
3.8 डुप्लीकेट डिमांड ड्राफ्ट जारी करना	9
3.9 बैंकों के एजेंट द्वारा प्रतिबद्धताओं का उल्लंघन	10
3.10 निवेश और मोचन पर्ची पर कार्रवाई नहीं करना	10
3.11 ऋण की चुकौती पर दस्तावेजों की वापसी	10
3.12 क्रेडिट देने और/या लेन-देन की वापसी में देरी	10
3.13 विफल एटीएम लेनदेन को क्रेडिट करने में देरी	11
3.14 डेबिट कार्ड/मोबाइल बैंकिंग/इंटरनेट बैंकिंग/क्रेडिट कार्ड पर कपटपूर्ण लेनदेन के कारण गलत/अनधिकृत डेबिट को वापस करना	12
3.15 लॉकर्स से संबंधित क्षतिपूर्ति	15
3.16 अप्रत्याशित घटना	16
3.17 वास्तविक/प्रत्यक्ष हानि	16
3.18 पूर्ण और अंतिम निपटान	16
3.19 शिकायतों और परिवादों का निवारण:	16
4 शासन	17
4.1 स्वामित्व और अनुमोदन प्राधिकरण	17
4.2 समीक्षा	17

1 परिचय

इस नीति का उद्देश्य एक ऐसी प्रणाली स्थापित करना है जिससे बैंक ग्राहक को बैंक की ओर से सेवा में कमी या बैंक पर आरोप्य किसी चूक या कार्य या तृतीय पक्ष द्वारा उल्लंघन, जहां कमी न तो बैंक की ओर न ही ग्राहक की है या ग्राहक द्वारा अनधिकृत डेबिट की सूचना दिए जाने के बाद किसी उल्लंघन के कारण होने वाले किसी भी वित्तीय नुकसान की भरपाई करता है। इसलिए, बैंक की यह ग्राहक क्षतिपूर्ति नीति, खाते से अनाधिकृत डेबिट, चेक/लिखतों के विलंबित संग्रह के लिए ग्राहकों को ब्याज का भुगतान, भुगतान रोकने के निर्देशों की पावती के बाद चेक का भुगतान, भारत के भीतर प्रेषण, भारत से बाहर के प्रेषण, विदेशी मुद्रा सेवाएं, उधार, पूर्व-भुगतान लिखत, एटीएम नकद निकासी, अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग लेनदेन से उत्पन्न धोखाधड़ी जो वन-टाइम पासवर्ड (ओटीपी) या 2 कारक प्रमाणीकरण (2एफए) द्वारा समर्थित नहीं है, आदि से संबंधित क्षेत्रों को कवर करने के लिए बनाई गई है। दस्तावेज़ का दायरा डीबीआईएल तक ही सीमित है।

2 मार्गदर्शी सिद्धांत

यह नीति ग्राहकों के साथ व्यवहार में पारदर्शिता और निष्पक्षता के सिद्धांतों पर आधारित है। यह दोहराया जाता है कि इस नीति में केवल वित्तीय हानि के लिए क्षतिपूर्ति को कवर किया गया है जो ग्राहकों को बैंक या तीसरे पक्ष द्वारा दी जाने वाली सेवाओं में कमी के कारण हो सकती है, विशेष रूप से अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग लेनदेन के मामले में जो ओटीपी या 2एफए द्वारा समर्थित नहीं है, जिसे प्रत्यक्ष मापा जा सकता है और इस तरह इस नीति के तहत बताई गई प्रतिबद्धताओं का बैंकर-ग्राहक विवादों के न्यायनिर्णयन के लिए विधिवत गठित किसी भी फोरम के समक्ष अपने पक्ष का बचाव करने में बैंक के किसी भी अधिकार पर प्रतिकूल प्रभाव नहीं पड़ता है। यह नीति आरबीआई और अन्य संबंधित प्राधिकरणों और नियामकों द्वारा जारी विनियमन में परिवर्तन द्वारा निर्देशित होती है।

3 नीति

3.1 अनधिकृत / गलत डेबिट

यदि बैंक ने किसी खाते से अनधिकृत/गलत प्रत्यक्ष डेबिट किया है, तो ग्राहक द्वारा सूचित किए जाने पर या गलत डेबिट की आंतरिक खोज के माध्यम से, स्थिति को सत्यापित करने के बाद, प्रविष्टि को तुरंत रिवर्स किया जाएगा। यदि अनधिकृत/गलत डेबिट के परिणामस्वरूप बचत बैंक जमा पर ब्याज के भुगतान या ऋण खाते में बैंक को अतिरिक्त ब्याज के भुगतान के लिए लागू न्यूनतम शेष राशि में कमी होने से ग्राहक को वित्तीय नुकसान हुआ है, तो बैंक ग्राहक द्वारा वहन किए गए किसी भी वास्तविक ब्याज हानि के लिए ग्राहक को क्षतिपूर्ति करेगा (क्षतिपूर्ति की गणना लेनदेन की तारीख के आधार पर की जाएगी न कि सूचना मिलने की तारीख के आधार पर)। ग्राहक ने जिस गलत प्रविष्टि की सूचना दी है, यदि उसके सत्यापन में कोई तीसरा पक्ष शामिल नहीं है, तो बैंक गलत डेबिट की सूचना की तारीख से अधिकतम 7 कार्य दिवसों की अवधि के भीतर सत्यापन की प्रक्रिया को पूरा करने की व्यवस्था करेगा। यदि सत्यापन में कोई तीसरा पक्ष शामिल है, तो बैंक ग्राहक द्वारा गलत लेनदेन की सूचना करने की तारीख से अधिकतम एक महीने की अवधि के भीतर पूरी कोशिश करके सत्यापन प्रक्रिया को पूरा करेगा। यदि तृतीय पक्ष किसी भी कारण से कोई जवाब नहीं देता है या बैंक की सभी कोशिशों के बावजूद देरी होती है, तो इस तरह की देरी को ऊपर बताए गए एक महीने की अवधि से बाहर रखा जाएगा और बैंक इसके समाधान हेतु किसी भी सहायता के लिए ग्राहक से संपर्क करेगा। क्रेडिट कार्ड संचालन के संबंध में ग्राहकों द्वारा सूचित अनधिकृत/ गलत लेनदेन को, जिसके लिए एक व्यापारी प्रतिष्ठान के संदर्भ की आवश्यकता होती है, कार्ड एसोसिएशन द्वारा निर्धारित नियमों के अनुसार संभाला जाएगा।

ग्राहक के खाते में गलत क्रेडिट चले जाने की स्थिति में बैंक किसी भी क्षतिपूर्ति के भुगतान के बिना राशि की वापसी के लिए खाते से डेबिट करने का अधिकार सुरक्षित रखता है। डीबीएस द्वारा किए गए गलत क्रेडिट को

वापस करने के लिए, ग्राहक की सहमति की आवश्यकता नहीं है। हालांकि, किसी तीसरे पक्ष की ओर से किसी गलती के कारण हुई गलत क्रेडिट के मामले में राशि को पूरी तरह से वापस करने के लिए, इस तरह की वापसी करने हेतु ग्राहक की पूर्व सहमति की आवश्यकता होती है।

3.2 प्रत्यक्ष डेबिट/ एनएसीएच डेबिट/ इलेक्ट्रॉनिक भुगतान (आरटीजीएस/ एनईएफटी/ आईएमपीएस/ यूपीआई)/खातों में अन्य डेबिट

बैंक ग्राहकों के प्रत्यक्ष डेबिट/स्थायी निर्देश/ईसीएस या एनएसीएच डेबिट निर्देशों को समय पर पूरा करने का वचन देगा। यदि बैंक इस तरह की प्रतिबद्धताओं को पूरा करने में विफल रहता है, तो ग्राहक को उस बैंकिंग शुल्क की भरपाई की जाएगी, जो उसे किसी अन्य बैंक में विलंबित क्रेडिट के कारण चुकाना पड़ सकता है, बशर्ते कि ग्राहक के खाते में डेबिट की तारीख को पर्याप्त शेष राशि उपलब्ध हो और बैंक में एक वैध डेबिट मैडेन/स्थायी निर्देश पंजीकृत किया गया हो। यह नीति केवल उस खाते पर लगाए गए शुल्कों को कवर करेगी जिसमें क्रेडिट किया जाना था, न कि किसी अन्य मुद्दे के लिए। इलेक्ट्रॉनिक भुगतान जैसे आरटीजीएस / एनईएफटी / आईएमपीएस / यूपीआई ग्राहक को सूचित लागू नियमों और शर्तों द्वारा शासित होंगे।

बैंक द्वारा अधिसूचित शुल्क अनुसूची/प्रभारों की अनुसूची के अनुसार बैंक ग्राहक के खाते से किसी भी लागू सेवा शुल्क को डेबिट करेगा। जहां अनजाने में गलती से सेवा शुल्क लगाया गया है, बैंक ग्राहक से इस संबंध में संचार प्राप्त करने के 7 कार्य दिवसों के भीतर, नियमों और शर्तों तथा ऐसे अन्य नियमों और शर्तों की जांच के अधीन गलत प्रविष्टि को रिवर्स करेगा जो समय पर सूचित किए जाते हैं।

बचत बैंक जमा पर ब्याज के भुगतान या ऋण खाते में बैंक को अतिरिक्त ब्याज के भुगतान के लिए लागू न्यूनतम शेष राशि में कमी के कारण ब्याज में हुए प्रत्यक्ष और वास्तविक वित्तीय नुकसान या लगाए गए जुर्माने तक ही क्षतिपूर्ति सीमित होगी, बैंक ग्राहक द्वारा वहन किए गए किसी भी वास्तविक ब्याज की हानि या बचत / चालू खातों / या किसी अन्य कॉर्पोरेट खातों में न्यूनतम शेष राशि बनाए न रखने के लिए लगाए गए जुर्माने के प्रति ग्राहक को क्षतिपूर्ति करेगा। क्रेडिट कार्ड संचालन के संबंध में ग्राहकों द्वारा सूचित अनधिकृत/ गलत लेनदेन, जिसके लिए एक व्यापारी प्रतिष्ठान के संदर्भ की आवश्यकता होती है, कार्ड एसोसिएशन द्वारा निर्धारित नियमों के अनुसार संभाला जाएगा।

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

क्रेडिट कार्ड ग्राहकों को अवांछित ऋण या अन्य क्रेडिट सुविधाएं नहीं दी जानी चाहिए। यदि प्राप्तकर्ता की सहमति के बिना कोई अवांछित ऋण सुविधा प्रदान की जाती है और ग्राहक इसका विरोध करता है, तो बैंक न केवल क्रेडिट सीमा को वापस लेगा, बल्कि उचित समझे जाने वाले जुर्माने का भुगतान करने के लिए भी उत्तरदायी होगा।

अवांछित कार्डों के दुरुपयोग से होने वाले किसी भी नुकसान की जिम्मेदारी बैंक की होगी और जिस व्यक्ति के नाम से कार्ड जारी किया गया है, उसे इसके लिए जिम्मेदार नहीं ठहराया जा सकता है।

जहां यह सिद्ध हो जाता है कि बैंक ने प्राप्तकर्ता की सहमति के बिना क्रेडिट कार्ड जारी और सक्रिय किया है, बैंक समय-समय पर जारी नियामक दिशानिर्देशों के अनुरूप, जुर्माने, यदि कोई हो, के भुगतान के साथ तुरंत शुल्क को वापस करेगा।

असफल या 'विफल' लेनदेन

ग्राहक को असफल या 'विफल' लेनदेन के लिए क्षतिपूर्ति दी जाएगी। ऐसी विफलता विभिन्न कारणों के कारण हो सकती है जो सीधे ग्राहक पर आरोप्य नहीं हैं जैसे कि संचार लिंक में व्यवधान, एटीएम में नकदी की अनुपलब्धता, सत्रों का समय समाप्त होना, विभिन्न कारणों से लाभार्थी के खाते में क्रेडिट न होना आदि।

नीचे दिए गए दिशानिर्देश निर्दिष्ट करते हैं कि बैंक क्षतिपूर्ति की राशि की गणना कैसे करेगा:

आरटीजीएस

विफल भुगतान को वापस करने में किसी भी देरी के मामले में, मूल ग्राहक वर्तमान की पुनर्खरीद दर प्लस 2% पर क्षतिपूर्ति प्राप्त करने के लिए पात्र है।

लाभार्थी के खाते में क्रेडिट होने में देरी/क्रेडिट न होने की स्थिति में ग्राहक अपने बैंक/शाखा से संपर्क कर सकता है। यदि समस्या का समाधान संतोषजनक रूप से नहीं होता है, तो यूटीआर नंबर और मुद्दे का विवरण देते हुए ईमेल या डाक द्वारा निम्नलिखित पते पर शिकायत दर्ज की जा सकती है -

मुख्य महाप्रबंधक
ग्राहक शिक्षा और संरक्षण विभाग
भारतीय रिजर्व बैंक
पहली मंजिल, अमर बिल्डिंग
सर पी एम रोड,
मुंबई, 400 001
cgmcepd@rbi.org.in

नोट: ऊपर दिए गए संपर्क विवरण https://www.rbi.org.in/scripts/FS_FAQs.aspx?id=65&fn=9 पर उपलब्ध आरटीजीएस सिस्टम पर आरबीआई से अक्सर पूछे जाने वाले प्रश्नों के आधार पर दिए गए हैं।

एनईएफटी

यदि बैच सेटलमेंट के बाद दो घंटे के भीतर एनईएफटी लेनदेन क्रेडिट या वापस नहीं होता है, तो बैंक प्रभावित ग्राहक को वर्तमान आरबीआई एलएएफ पुनर्खरीद दर प्लस दो प्रतिशत, देरी की अवधि के लिए / क्रेडिट या रिफंड की तारीख तक, जैसा भी मामला हो, का दंडात्मक ब्याज भुगतान करने के लिए उत्तरदायी है, और ग्राहक द्वारा इस संबंध में कोई विशेष दावा दर्ज करने की प्रतीक्षा किए बिना ग्राहक के खाते में अदा किया जाता 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। जानकारी यहां उपलब्ध है:

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

एनईएफटी के लिए ग्राहक सुविधा केंद्र की जानकारी यहां दी गई है:

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

यदि 30 दिनों के भीतर शिकायत का समाधान नहीं होता है, तो ग्राहक "रिजर्व बैंक-एकीकृत लोकपाल योजना (आरबी-आईओएस, 2021)" के तहत शिकायत कर सकता है। आरबी-आईओएस, 2021 ग्राहकों को इसमें

निर्दिष्ट आरबीआई विनियमित संस्थाओं के खिलाफ शिकायत दर्ज करने के लिए एकल संदर्भ बिंदु प्रदान करता है। आरबी-आईओएस, 2021 आरबीआई की वेबसाइट पर निम्नलिखित पाथ पर उपलब्ध है:

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

शिकायतें <https://cms.rbi.org.in> पर ऑनलाइन दर्ज की जा सकती हैं, या समर्पित ई-मेल crpc@rbi.org.in के माध्यम से की जा सकती हैं या भौतिक मोड के ज़रिए भारतीय रिज़र्व बैंक, चौथी मंजिल, सेक्टर 17, चंडीगढ़ - 160 017 में स्थापित 'केंद्रीकृत पावती एवं प्रसंस्करण केंद्र' (सीआरपीसी) में निम्नलिखित पाथ पर दिए गए प्रारूप में भेजी जा सकती हैं।

https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RBIOS2021_121121_A.pdf.

ग्राहकों के लिए शिकायत दर्ज करने और शिकायत निवारण पर सूचना प्राप्त करने के लिए एक टोल फ्री नंबर - 14448 (सुबह 9:30 बजे से शाम 5:15 बजे तक) - भी उपलब्ध है और इसपर बहुभाषी सुविधा भी मिलती है।

नोट: उपरोक्त संपर्क विवरण https://www.rbi.org.in/scripts/FS_FAQs.aspx?Id=60&fn=9 पर उपलब्ध एनईएफटी प्रणाली पर आरबीआई से अक्सर पूछे जाने वाले प्रश्नों के आधार पर दिए गए हैं:

हालांकि, आरटीजीएस/एनईएफटी लेनदेन में देरी के मामले में बैंक ग्राहक को क्षतिपूर्ति करने के लिए उत्तरदायी नहीं होगा यदि निम्नलिखित कारणों में से किसी कारण से देरी होती है:

- खाता फ्रीज कर दिया गया है
- खाता अप्रयुक्त रहा है
- खाता निष्क्रिय है
- गैर-एनआरई भुगतानकर्ता एनआरई ग्राहक को क्रेडिट करने का प्रयास कर रहा है
- एनआरओ खाते में आवक क्रेडिट
- कोई अन्य मान्य व्यावसायिक कारण
- कॉर्पोरेट ग्राहक बैंक से संरचित नकद/व्यापार/एफएक्स/ऋण समाधान का उपयोग करते हैं इसलिए कॉर्पोरेट ग्राहकों को क्षतिपूर्ति देने पर विचार किया जाएगा यदि T+1 व्यावसायिक दिनों से अधिक की देरी होती है, जहां T लेनदेन की तारीख है।

आईएमपीएस/ यूपीआई/ एनएसीएच/ एपीबी:

1	आधार भुगतान ब्रिज सिस्टम (एपीबीएस)	
A	लाभार्थी के खाते में क्रेडिट होने में देरी।	लाभार्थी बैंक T + 1 दिन के भीतर लेनदेन को वापस करेगा।
		100/- रुपये प्रति दिन, यदि विलंब T + 1 दिन से अधिक है।

2	तत्काल भुगतान प्रणाली (आईएमपीएस)	
A	खाते से डेबिट हुआ है लेकिन लाभार्थी के खाते में क्रेडिट नहीं हुआ है।	यदि लाभार्थी के खाते में क्रेडिट नहीं हुआ है, तो लाभार्थी बैंक द्वारा अधिकतम T+1 दिन पर ऑटो रिवर्सल (आर)।
		100/- रुपये प्रति दिन, यदि विलंब T + 1 दिन से अधिक है।

3	एकीकृत भुगतान इंटरफ़ेस (यूपीआई)		
A	खाते से डेबिट हुआ है लेकिन लाभार्थी के खाते में क्रेडिट नहीं हुआ है (धन का हस्तांतरण)।	यदि लाभार्थी के खाते में क्रेडिट नहीं हुआ है, तो लाभार्थी बैंक द्वारा अधिकतम T+1 दिन पर ऑटो रिवर्सल (आर)।	100/- रुपये प्रति दिन, यदि विलंब T + 1 दिन से अधिक है।
B	खाते से डेबिट हो गया है लेकिन व्यापारी स्थान पर लेनदेन की पुष्टि नहीं हुई (व्यापारी को भुगतान)।	T + 5 दिनों के भीतर ऑटो-रिवर्सल।	100/- रुपये प्रति दिन, यदि विलंब T + 5 दिन से अधिक है।
4	राष्ट्रीय स्वचालित समाशोधन गृह (एनएसीएच)		
A	लाभार्थी के खाते में राशि जमा करने में देरी या राशि की वापसी।	लाभार्थी बैंक T + 1 दिन के भीतर क्रेडिट न हुए लेनदेन को वापस करेगा।	100/- रुपये प्रति दिन, यदि विलंब T + 1 दिन से अधिक है।
B	ग्राहक द्वारा बैंक में डेबिट मैडेट रद्द होने के बावजूद खाता से डेबिट हुआ है।	ऐसे डेबिट के लिए ग्राहक का बैंक जिम्मेदार होगा। T + 1 दिन के भीतर समाधान पूरा किया जाना है।	100/- रुपये प्रति दिन, यदि विलंब T + 1 दिन से अधिक है।

उपरोक्त ग्रिड में, आरबीआई संचार के अनुसार कैलेंडर दिवस के संदर्भ में T+1/T+5 का उपयोग किया जाना है।

यह ध्यान दिया जा सकता है कि:

- विफल लेनदेन के समाधान के लिए निर्धारित टीएटी बाहरी सीमा है; तथा
- बैंक ऐसे विफल लेनदेन के त्वरित समाधान की दिशा में प्रयास करेंगे।

जहां कहीं भी वित्तीय क्षतिपूर्ति शामिल है, ग्राहक से शिकायत या दावे प्राप्त करने की प्रतीक्षा किए बिना, वह ग्राहक के खाते में स्वतः ही प्रभावित होगा।

हालांकि, बैंक यूपीआई/आईएमपीएस लेनदेन में देरी के मामले में ग्राहक को क्षतिपूर्ति देने के लिए उत्तरदायी नहीं होगा यदि इको-पार्टनर की ओर से परिचालन/तकनीकी मुद्दों (जैसे, एनपीसीआई) के कारण देरी होती है।

एनपीसीआई ने धन की वापसी में देरी के लिए आईएमपीएस/यूपीआई पोर्टलों में क्षतिपूर्ति की गणना को स्वचालित किया है।

- डीबीएस (लाभार्थी के रूप में) से धन वापसी में देरी के लिए, एनपीसीआई समाधान के एक हिस्से के रूप में डीबीएस को डेबिट करेगा और प्रेषक बैंक को क्षतिपूर्ति पारित करेगा। इस मामले में, डीबीएस की जेब से की गई क्षतिपूर्ति प्रेषक बैंक के ग्राहक (और डीबीएस ग्राहक को नहीं) को मिलेगी।

- प्रतिपक्ष बैंक से वापसी में देरी के लिए (लाभार्थी के रूप में जहां डीबीएस प्रेषक है), एनपीसीआई अन्य बैंक को डेबिट करेगा और डीबीएस को क्षतिपूर्ति पारित करेगा। इस मामले में, अन्य बैंक की जेब से की गई क्षतिपूर्ति डीबीएस के ग्राहक को मिलेगी।

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

अवांछित कार्ड:

जिस व्यक्ति के नाम पर कार्ड जारी किया गया है, वह भी बैंकिंग लोकपाल से संपर्क कर सकता है, जो "रिजर्व बैंक-एकीकृत लोकपाल योजना (आरबी-आईओएस, 2021)" के प्रावधानों के अनुसार बैंक द्वारा अवांछित कार्ड के प्राप्तकर्ता को देय क्षतिपूर्ति की राशि का निर्धारण करेंगे।

3.3 भुगतान रोकने के निर्देश के बाद चेक का भुगतान

यदि बैंक द्वारा भुगतान रोकने के निर्देश की पावती के बाद चेक का भुगतान किया गया है, तो बैंक मामले की सावधानीपूर्वक जांच करेगा और यदि बैंक को कोई विरोधाभासी निर्देश प्राप्त नहीं हुआ है, तो बैंक लेनदेन को वापस करेगा और ग्राहक द्वारा बैंक को लेनदेन की सूचना दिए जाने के 2 कार्य दिवस के भीतर मूल्य-दिनांकित क्रेडिट देगा। ग्राहक द्वारा वहन किए गए किसी भी परिणामी वित्तीय नुकसान की भरपाई ऊपर अनुच्छेद 3.1 के तहत की जाएगी। किसी भी अधिभावी कारक के मामले में, ग्राहक के लेन-देन के इतिहास के आधार पर, बैंक के विवेक पर भुगतान किया जाएगा।

3.4 विदेशी मुद्रा सेवाएं (विदेशी मुद्रा चेक संग्रह)

विदेशों में विदेशी मुद्राओं में भेजे गए निर्दिष्ट चेकों के संग्रह में देरी के लिए बैंक ग्राहक को क्षतिपूर्ति नहीं देगा, क्योंकि बैंक विदेशी बैंकों से समय पर क्रेडिट सुनिश्चित करने में सक्षम नहीं हो पाएगा। यह बैंक का अनुभव रहा है कि विदेशी बैंकों पर आहरित लिखतों के संग्रहण का समय एक देश से दूसरे देश में और यहां तक कि एक देश के भीतर, एक स्थान से दूसरे स्थान पर भिन्न होता है। अनंतिम रूप से स्वीकृत लिखतों की वापसी के लिए समय मानदंड भी एक देश से दूसरे देश में भिन्न होते हैं। हालांकि, बैंक के संपर्ककर्ता बैंकों के नोस्ट्रो खाते में आय जमा होने के बाद, क्रेडिट देने में अनुचित देरी होने के मामले में बैंक ग्राहक को क्षतिपूर्ति देगा। ऐसे मामलों में क्षतिपूर्ति की गणना निम्नानुसार की जाएगी:

- बैंक की चेक संग्रह नीति में बताए गए अनुसार राशि जमा करने में देरी के लिए ब्याज
- विदेशी विनिमय दर में प्रतिकूल उतार-चढ़ाव के कारण किसी भी संभावित नुकसान के लिए क्षतिपूर्ति

3.5 घरेलु चेक संग्रह

ग्राहक क्षतिपूर्ति नीति के भाग के रूप में, यदि क्रेडिट देने में बैंक की चेक संग्रहण नीति में निर्दिष्ट समय से अधिक देरी होती है, तो बैंक अपने ग्राहकों को संग्रह लिखतों (स्थानीय / बाहरी चेक) की राशि पर ब्याज का भुगतान करेगा। इस तरह के ब्याज का भुगतान ग्राहकों से कोई दावा प्राप्त न होने पर भी किया जाएगा। विलंबित संग्रह पर ब्याज के भुगतान के लिए बैंक की अपनी शाखाओं या अन्य बैंकों पर आहरित लिखतों में कोई अंतर नहीं होगा। विलंबित संग्रह के लिए ब्याज का भुगतान निम्नलिखित दरों पर किया जाएगा:

- a) स्थानीय चेक के मामले में 3 कार्य दिवसों से अधिक की देरी की अवधि के लिए घरेलु बचत बैंक दर।

- b) सीटीएस केंद्रों पर देय बाहरी चेकों के संग्रह में 3 कार्य दिवसों और गैर-सीटीएस केंद्रों में 10 कार्य दिवसों से अधिक की देरी की अवधि के लिए घरेलु बचत बैंक दर।
- c) जहां 14 कार्य दिवसों से अधिक की देरी होती है, वहां ब्याज का भुगतान संबंधित अवधि के लिए घरेलु सावधि जमा पर लागू दर पर किया जाएगा (समयपूर्व निकासी सुविधा के साथ घरेलु सावधि जमा के लिए लागू दरें)।
- d) असाधारण देरी के मामले में, यानी 90 कैलेंडर दिनों से अधिक की देरी के मामले में, ब्याज का भुगतान संबंधित घरेलु सावधि जमा दर (समयपूर्व निकासी सुविधा के साथ घरेलु सावधि जमा के लिए लागू दरों) से 2% अधिक की दर से किया जाएगा।
- e) यदि संग्रह के अधीन चेक की आय ग्राहक के ओवरड्राफ्ट/ऋण खाते में जमा की जानी थी, तो ब्याज का भुगतान ऋण खाते पर लागू दर पर किया जाएगा। असाधारण देरी के लिए, ऋण खाते पर लागू दर से 2% अधिक की दर से ब्याज का भुगतान किया जाएगा।
- f) क्रेडिट कार्ड के लिए, जहां कहीं भी क्रेडिट कार्ड ग्राहक क्रेडिट कार्ड भुगतान की देय तिथि से 2 कार्य दिवसों के भीतर स्थानीय चेक जमा करता है और 5 कार्य दिवसों के भीतर बाहरी चेक जमा करता है, बैंक कोई जुर्माना या दंडात्मक शुल्क नहीं लगाएगा और बैंक की ओर से क्रेडिट होने में किसी भी विलंब के मामले में ऐसा माना जाएगा कि क्रेडिट कार्ड भुगतान की देय तिथि के भीतर भुगतान हुआ है। हालांकि, ग्राहक की ओर से किसी कारणों से क्रेडिट विलंबित होने के मामले में, बैंक आंशिक भुगतान या विलंबित भुगतान, जैसा भी लागू हो, के लिए लागू क्रेडिट कार्ड नियमों और शर्तों के अनुसार जुर्माना या दंडात्मक शुल्क लगाएगा और ब्याज लगाएगा।

3.6 पारगमन में खोए लिखतों के लिए क्षतिपूर्ति

ग्राहक द्वारा संग्रह हेतु बैंक को लिखत सौंपे जाने के बाद लिखत खोने के कारण ग्राहक को हुई वित्तीय हानि के लिए बैंक की ग्राहक क्षतिपूर्ति नीति को भी चेक संग्रह नीति में दर्शाया जाएगा। बैंक खोए हुए चेक की राशि/लिखत राशि पर 10 कार्य दिवसों तक उचित विलंब के लिए घरेलु बचत दरों पर ब्याज का भुगतान करेगा।

3.7 सावधि जमा

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

इन जमाओं की परिपक्वता के मामले में, 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 या ऋण खाते में बैंक को अतिरिक्त ब्याज के भुगतान के लिए लागू न्यूनतम शेष राशि में कमी होने पर ग्राहक को वित्तीय नुकसान होता है, तो बैंक ग्राहक पर लगाए गए वास्तविक शुल्क और ब्याज की प्रतिपूर्ति करके ग्राहक को इस तरह के नुकसान की भरपाई करेगा।

3.8 डुप्लीकेट डिमांड ड्राफ्ट जारी करना

बैंक डुप्लीकेट डिमांड ड्राफ्ट जारी करने का अनुरोध प्राप्त होने की तारीख से एक पखवाड़े के भीतर ग्राहक से आवश्यक दस्तावेज मांगेगा और साथ ही ग्राहक को डुप्लीकेट डिमांड ड्राफ्ट जारी करेगा। इस अवधि से अधिक विलंब होने के मामले में, बैंक उसी परिपक्वता अवधि के लिए लागू सावधि जमा दर (समयपूर्व निकासी सुविधा के साथ घरेलु सावधि जमा के लिए लागू दरों) पर ब्याज का भुगतान करेगा। यह केवल उन मामलों में लागू होगा

जहां खरीदार द्वारा बैंक पर आहरित डुप्लीकेट डिमांड ड्राफ्ट का अनुरोध किया गया है और तीसरे पक्ष के समर्थन के मामले में लागू नहीं होगा।

3.9 बैंकों के एजेंट द्वारा प्रतिबद्धताओं का उल्लंघन

ग्राहक से कोई ऐसी शिकायत प्राप्त होने की स्थिति में कि बैंक के प्रतिनिधि / कूरियर या डीएसए ने कोई भी अनुचित आचरण किया है या ग्राहकों के प्रति बैंक की प्रतिबद्धता का उल्लंघन करते हुए कोई कार्य किया है, बैंक शिकायत की जांच करने के लिए उचित कदम उठाएगा और शिकायत प्राप्त होने की तारीख से 7 कार्य दिवसों के भीतर ग्राहक को जांच के निष्कर्ष सूचित करेगा और जहां भी उचित होगा, ग्राहक को बैंकिंग लेनदेन में हुए वास्तविक वित्तीय नुकसान के लिए मामला दर मामला आधार पर क्षतिपूर्ति करेगा। इसमें कोई अन्य खर्च और अप्रत्यक्ष वित्तीय या गैर-वित्तीय नुकसान शामिल नहीं है।

3.10 निवेश और मोचन पर्ची पर कार्रवाई नहीं करना

यदि बैंक किसी ग्राहक द्वारा किसी म्यूचुअल फंड को आगे प्रक्रमित करने हेतु बैंक को जमा किए गए किसी निवेश या मोचन पर्ची पर कार्रवाई करने में विफल रहता है, तो बैंक उस अवधि के लिए मान्य घरेलू बचत बैंक दर पर विलंबित राशि की क्षतिपूर्ति करेगा, जिस अवधि के लिए पर्ची में देरी हुई है।

यदि सॉवरेन गोल्ड बॉन्ड (एसजीबी) के लिए ग्राहक का आवेदन अस्वीकार कर दिया जाता है, तो बैंक ग्राहक को T + 1 कार्य दिवसों के भीतर राशि वापस करने के सभी प्रयास करेगा। हालांकि, बैंक की ओर से आवेदक को राशि वापस करने में देरी होने के मामले में, ग्राहकों को प्रत्येक विलंबित दिन के लिए पुनर्खरीद दर + 2% पर क्षतिपूर्ति दी जाएगी। इस क्षतिपूर्ति का भुगतान आवेदन निवेश राशि पर किया जाएगा।

3.11 ऋण की चुकौती पर दस्तावेजों की वापसी

बैंक सभी सहमत या अनुबंधित देय राशियों की चुकौती और अन्य संबंधित औपचारिकताओं और दस्तावेज़ीकरण को पूरा करने के 15 कार्य दिवसों के भीतर गिरवी रखी गई संपत्ति की सभी प्रतिभूतियों / दस्तावेजों / अधिकार विलेखों को ग्राहक को वापस कर देगा।

यदि किसी अन्य दावे के लिए समायोजन के अधिकार का प्रयोग किया जाना है, तो बैंक अन्य दावों के बारे में पूर्ण विवरण के साथ आवश्यक सूचना देगा और संबंधित दावे के निपटारे/भुगतान तक गिरवी रखी गई संपत्ति की प्रतिभूतियों/दस्तावेजों/विलेखों को अपने पास रखेगा। यदि बैंक की ओर से गिरवी रखी गई संपत्ति की प्रतिभूतियों/दस्तावेजों/अधिकार विलेखों की वापसी में अनुबंधित समस्त बकाया के भुगतान के 15 कार्य दिवसों से अधिक की देरी होती है, तो बैंक प्रति सप्ताह 100/- रुपये का मुआवजा देगा, जो अधिकतम 5,000/- रुपये तक का होगा।

3.12 क्रेडिट देने और/या लेन-देन की वापसी में देरी

बैंक ग्राहकों की ओर से प्राप्त एनईएफटी, आरटीजीएस या किसी अन्य माध्यम से आवक प्रेषण को क्रेडिट करने में सीधे बैंक के कारण हुई देरी के लिए ग्राहकों को क्षतिपूर्ति देगा। प्रक्रियात्मक/नियामक दिशानिर्देशों के अनुसार गलती या लापरवाही के कारण लाभार्थी को एनईएफटी/एनईसीएस/एनएसीएच लेनदेन क्रेडिट करने में समय-सीमा से परे हुई देरी के लिए, बैंक ग्राहक को आरबीआई एलएएफ पुनर्खरीद दर प्लस दो प्रतिशत पर दंडात्मक ब्याज का भुगतान करेगा। ग्राहक को दंडात्मक ब्याज का भुगतान अवश्य किया जाएगा, भले ही ग्राहक द्वारा इस आशय का कोई दावा दर्ज न किया गया हो।

प्रक्रियात्मक/नियामक दिशानिर्देशों के अनुसार लाभार्थी को आरटीजीएस क्रेडिट करने में समय-सीमा से परे हुई देरी के लिए, बैंक ग्राहक को वर्तमान पुनर्खरीद दर प्लस दो प्रतिशत प्रति दिन पर दंडात्मक ब्याज का भुगतान करेगा। उसी दिन क्रेडिट पारित किए जाने पर क्रेडिट होने में देरी के मामले में, एक दिन के लिए क्षतिपूर्ति का भुगतान किया जाएगा। ग्राहक को दंडात्मक ब्याज का भुगतान अवश्य किया जाएगा, भले ही ग्राहक द्वारा इस आशय का कोई दावा दर्ज न किया गया हो।

किसी भी कारण से, जैसे कि खाता मौजूद नहीं है, खाता बंद कर दिया गया है, आदि, लाभार्थी के खाते में धनराशि क्रेडिट करना संभव न होने के मामले में, प्राप्तकर्ता सदस्य के सदस्य इंटरफेस पर भुगतान प्राप्त होने के एक घंटे के भीतर या आरटीजीएस भुगतान हेतु आरटीजीएस व्यावसायिक दिन के अंत से पहले मूल सदस्य को धन वापस कर दिया जाएगा, जबकि एनईएफटी लेनदेन के मामले में सदस्य इंटरफेस पर भुगतान प्राप्त होने के 2 घंटे के भीतर धन वापस कर दिया जाएगा।

3.13 विफल एटीएम लेनदेन को क्रेडिट करने में देरी

बैंक ग्राहक की शिकायत प्राप्त होने पर इसकी जांच करेगा और शिकायत प्राप्त होने के 5 दिनों के भीतर अनुरोध को स्वीकार या अस्वीकार किया गया है, इस बारे में अपने निर्णय से अवगत कराएगा। क्रेडिट पारित करने में देरी होने की स्थिति में, ग्राहक की ओर से कोई भी दावा किए बिना T + 5 दिनों से अधिक की देरी के लिए प्रति दिन 100 रुपये की क्षतिपूर्ति ग्राहक के खाते/क्रेडिट कार्ड में स्वचालित रूप से जमा कर दी जाएगी।

क्रमांक	घटना का विवरण	ऑटो-रिवर्सल और क्षतिपूर्ति की रूपरेखा	
		ऑटो-रिवर्सल के लिए समय-सीमा	देय क्षतिपूर्ति
I	II	III	IV
1	स्वचालित टेलर मशीनें (एटीएम)		
A	ग्राहक के खाते से डेबिट हुआ है लेकिन नकद नहीं मिला है।	अधिकतम T + 5 दिनों के भीतर विफल लेनदेन का प्रो-एक्टिव रिवर्सल (R)	T + 5 दिनों से अधिक की देरी में प्रति दिन 100/- रुपये खाता धारक को क्रेडिट किए जाएंगे।

यदि बैंक द्वारा रिवर्सल और क्षतिपूर्ति नहीं की जाती है तो ग्राहक के लिए कार्रवाई का क्रम

ग्राहक लेन-देन के विवरण के साथ बैंक के शिकायत निवारण प्रकोष्ठ से संपर्क कर सकता है। विवरण यहां उपलब्ध हैं:

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

यदि 30 दिनों के भीतर शिकायत का समाधान नहीं होता है, तो ग्राहक "रिज़र्व बैंक-एकीकृत लोकपाल योजना (आरबी-आईओएस, 2021)" के तहत शिकायत कर सकता है। आरबी-आईओएस, 2021 ग्राहकों को इसमें निर्दिष्ट आरबीआई विनियमित संस्थाओं के खिलाफ शिकायत दर्ज करने के लिए एकल संदर्भ बिंदु प्रदान करता है। आरबी-आईओएस, 2021 आरबीआई की वेबसाइट पर निम्नलिखित पाथ पर उपलब्ध है:

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

शिकायतें <https://cms.rbi.org.in> पर ऑनलाइन दर्ज की जा सकती हैं, या समर्पित ई-मेल crpc@rbi.org.in के माध्यम से की जा सकती हैं या भौतिक मोड के ज़रिए भारतीय रिज़र्व बैंक, चौथी मंजिल, सेक्टर 17, चंडीगढ़

- 160 017 में स्थापित 'केंद्रीकृत पावती एवं प्रसंस्करण केंद्र' (सीआरपीसी) में निम्नलिखित पाथ पर दिए गए प्रारूप में भेजी जा सकती हैं।

https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RBIOS2021_121121_A.pdf.

ग्राहकों के लिए शिकायत दर्ज करने और शिकायत निवारण पर सूचना प्राप्त करने के लिए एक टोल फ्री नंबर - 14448 (सुबह 9:30 बजे से शाम 5:15 बजे तक) - भी उपलब्ध है और इसपर बहुभाषी सुविधा भी मिलती है।

कार्ड संबंधी लेनदेन में लागू क्षतिपूर्ति:

क्रमांक	घटना का विवरण	ऑटो-रिवर्सल और क्षतिपूर्ति की रूपरेखा	
		ऑटो-रिवर्सल के लिए समय-सीमा	देय क्षतिपूर्ति
I	II	III	IV
2	कार्ड लेनदेन		
a	कार्ड से कार्ड ट्रांसफर कार्ड खाता डेबिट हो गया लेकिन लाभार्थी कार्ड खाता क्रेडिट नहीं हुआ है।	यदि लाभार्थी के खाते में क्रेडिट नहीं हुआ है, तो अधिकतम T + 1 दिन के भीतर लेनदेन रिवर्स (R) किया जाएगा।	T + 1 दिन से अधिक की देरी में, 100/- रुपये प्रति दिन
b	विक्रय बिंदु (पीओएस) (कार्ड प्रस्तुत) पीओएस पर नकद समेत विक्रय बिंदु (पीओएस) (कार्ड प्रस्तुत) पीओएस पर नकद समेत खाता डेबिट हो गया लेकिन मर्चेट लोकेशन पर पुष्टि नहीं मिली है यानी चार्ज-स्लिप जेनरेट नहीं हुई है।	T + 5 दिनों के भीतर ऑटो-रिवर्सल	T + 1 दिन से अधिक की देरी में, 100/- रुपये प्रति दिन
c	कार्ड प्रस्तुत नहीं (सीएनपी) (ईकॉमर्स) की गई खाता डेबिट हो गया लेकिन मर्चेट के सिस्टम पर पुष्टि प्राप्त नहीं हुई है।		

3.14 डेबिट कार्ड/मोबाइल बैंकिंग/इंटरनेट बैंकिंग/क्रेडिट कार्ड पर कपटपूर्ण लेनदेन के कारण गलत/अनधिकृत डेबिट को वापस करना

बैंक लेन-देन पर उत्पन्न होने वाले दावे की क्षतिपूर्ति के लिए उत्तरदायी नहीं होगा, जिसके लिए वन-टाइम पासवर्ड या 2 फैक्टर प्रमाणीकरण (2एफए) आवश्यक होता है। इस तरह के दावे या दावों को शामिल राशि के बावजूद अस्वीकार कर दिया जाएगा।

उपरोक्त के अलावा, ग्राहक उन मामलों में अनधिकृत लेनदेन के कारण होने वाले नुकसान के लिए उत्तरदायी होगा जहां नुकसान ग्राहक द्वारा लापरवाही के कारण हुआ है, जैसे कि जहां उसने भुगतान क्रेडेंशियल और खाते से संबंधित कोई अन्य विवरण साझा किया है जो साझा नहीं किया जाना चाहिए - जैसा कि नियम और शर्तों में

बताया गया है और जैसा कि समय-समय पर ग्राहक शिक्षा प्रयासों में बताया जाता है। जब तक ग्राहक बैंक को अनधिकृत लेनदेन की सूचना नहीं करता तब तक हुआ पूरा नुकसान ग्राहक ही उठाएगा। अनधिकृत लेनदेन की सूचना देने के बाद होने वाले किसी भी नुकसान, उसके बाद के प्रत्येक नुकसान की जिम्मेदारी बैंक की होती है।

अनधिकृत लेनदेन के मामले में ग्राहक के दायित्व का विवरण:

ग्राहक की शून्य देयता

1. एक ग्राहक की शून्य देयता की पात्रता वहां उत्पन्न होगी जहां निम्नलिखित घटनाओं में अनधिकृत लेनदेन होता है:
 - i) बैंक की ओर से अंशदायी धोखाधड़ी / लापरवाही / कमी (चाहे ग्राहक द्वारा लेनदेन की सूचना दी गई हो या नहीं)।
 - ii) तीसरे पक्ष द्वारा उल्लंघन जहां कमी न तो बैंक की होती है और न ही ग्राहक की बल्कि सिस्टम में कहीं और कमी होती है, और ग्राहक अनधिकृत लेनदेन के बारे में बैंक से संचार प्राप्त करने के तीन कार्य दिवसों के भीतर बैंक को सूचित करता है।

एक ग्राहक की सीमित देयता

2. एक ग्राहक निम्नलिखित मामलों में अनधिकृत लेनदेन के कारण होने वाले नुकसान के लिए उत्तरदायी होगा:
 - i) ऐसे मामलों में जहां ग्राहक द्वारा लापरवाही के कारण नुकसान हुआ है, जैसे कि जहां उसने भुगतान क्रेडेंशियल किसी और के साथ साझा किए हैं, जब तक ग्राहक बैंक को अनधिकृत लेनदेन की सूचना नहीं करता तब तक हुआ पूरा नुकसान ग्राहक ही उठाएगा। अनधिकृत लेनदेन की सूचना देने के बाद होने वाले किसी भी नुकसान का वहन बैंक द्वारा किया जाएगा।
 - ii) ऐसे मामलों में जहां अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग लेनदेन की जिम्मेदारी न तो बैंक की होती है और न ही ग्राहक की, बल्कि सिस्टम में कहीं और कमी होती है और जब इस तरह के लेनदेन के बारे में बैंक को सूचित करने में ग्राहक की ओर से (बैंक से संचार प्राप्त करने के बाद चार से सात कार्य दिवसों की) देरी होती, तब प्रत्येक लेनदेन के लिए ग्राहक की देयता, लेनदेन मूल्य या नीचे दी गई तालिका में उल्लिखित राशि, जो भी कम हो, तक सीमित होगी।

तालिका 1		
बिंदु 2 (ii) के तहत ग्राहक की अधिकतम देयता		
खाता प्रकार		अधिकतम देयता (रुपये)
*	बीएसबीडी / लघु खाता	5,000
*	अन्य सभी बचत खाते	10,000
*	प्रीपेड भुगतान लिखत और उपहार कार्ड	
*	एमएसएमई के चालू/नकद क्रेडिट/ओवरड्राफ्ट खाते	
*	लोगों के चालू खाते / नकद क्रेडिट / ओवरड्राफ्ट खाते, जिसमें वार्षिक औसत शेष राशि (धोखाधड़ी की घटना से पहले के 365 दिनों के दौरान) 25 लाख रुपये तक की सीमा तक हों	
*	5 लाख रुपये तक की सीमा वाले क्रेडिट कार्ड	

*	अन्य सभी चालू/नकद क्रेडिट/ओवरड्राफ्ट खाते	25,000
*	5 लाख रुपये से अधिक की सीमा वाले क्रेडिट कार्ड	

3. ऊपर दिए गए अनुच्छेद 1 (ii) और अनुच्छेद 2 (ii) में दिए गए विवरण के अनुसार, तीसरे पक्ष द्वारा किए गए उल्लंघनों में ग्राहक की समग्र देयता, जहां कमी न तो बैंक की होती है और न ही ग्राहक की, बल्कि सिस्टम में कहीं और होती है, को तालिका 2 संक्षेप में प्रस्तुत किया गया है:

तालिका 2	
ग्राहक की देयताओं का सारांश	
संचार प्राप्त करने की तारीख से धोखाधड़ी से हुए लेनदेन की सूचना करने में लगने वाला समय	ग्राहक की देयता (रुपये)
3 कार्य दिवसों के भीतर	शून्य देयता
4 से 7 कार्य दिवसों के भीतर	लेनदेन मूल्य या तालिका 1 में उल्लिखित राशि, जो भी कम हो
7 कार्य दिवसों के बाद	*उल्लिखित शर्तों के अनुसार

तालिका 2 में उल्लिखित कार्य दिवसों की संख्या की गणना संचार प्राप्त करने की तारीख को छोड़कर ग्राहक की होम ब्रांच के कार्यसूची के अनुसार की जाएगी।

ग्राहक की शून्य देयता / सीमित देयता के लिए धन वापसी समयरेखा

4. ग्राहक द्वारा अधिसूचित किए जाने पर, बैंक ग्राहक की ओर से ऐसी अधिसूचना प्राप्त करने की तारीख से 10 कार्य दिवसों के भीतर (बीमा दावे, यदि कोई हो, के निपटान की प्रतीक्षा किए बिना) अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक लेनदेन में शामिल राशि को ग्राहक के खाते में जमा कर देगा (शैडो रिवर्सल)। बैंक अपने विवेक पर अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग लेनदेन के मामले में ग्राहक की लापरवाही होने पर भी किसी भी ग्राहक देयता को माफ करने का निर्णय ले सकते हैं। क्रेडिट अनाधिकृत लेनदेन की तिथि के अनुसार मूल्य दिनांकित होगा।
5. इसके अलावा, बैंक यह सुनिश्चित करेंगे कि:
- एक शिकायत का समाधान किया जाए और ग्राहक की देयता, यदि कोई हो, को ऐसे समय के भीतर स्थापित किया जाए, जैसा कि शिकायत प्रबंधन प्रक्रिया पर बैंक की अनुमोदित नीति में निर्दिष्ट किया गया है, लेकिन ऐसा करने में शिकायत प्राप्त होने की तारीख से 90 दिनों से अधिक का समय नहीं लगना चाहिए और ग्राहक को ऊपर बिंदु 1 से 3 के प्रावधानों के अनुसार क्षतिपूर्ति दी जाएगी;
 - जहां बैंक शिकायत का समाधान करने या ग्राहक की देयता, यदि कोई हो, का निर्धारण 90 दिनों के भीतर करने में असमर्थ है, तो ग्राहक को बिंदु 1 से 3 में निर्धारित क्षतिपूर्ति का भुगतान किया जाएगा; तथा

- iii) डेबिट कार्ड/बैंक खाते के मामले में, ग्राहक को ब्याज की हानि नहीं होती है, और 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 अनुच्छेद 1-5 में निर्धारित क्षतिपूर्ति का भुगतान किया जाएगा।

***नीचे उल्लिखित धारा के अनुसार** - ऐसे सभी संदिग्ध डेबिट की जांच बैंक द्वारा संरक्षित प्रक्रियाओं और कानून प्रवर्तन निकायों के संयोजन के साथ की जाएगी, जहां भी आवश्यकता होगी। मामले-दर-मामले आधार पर की गई इस तरह की जांच के परिणामों के आधार पर:

- i) किसी भी धोखाधड़ी के मामले में, यदि बैंक को यह विश्वास हो जाता है कि उसके कर्मचारियों द्वारा किसी भी व्यक्ति के प्रति कोई अनियमितता/धोखाधड़ी की गई है, तो शाखा तुरंत अपने दायित्व को स्वीकार करेगी और दावे का भुगतान करेगी।
- ii) ऐसे मामलों में जहां बैंक की गलती है, बैंक बिना किसी आपत्ति के ग्राहक को केवल तभी क्षतिपूर्ति देगा जब लेनदेन ओटीपी या 2 कारक प्रमाणीकरण या दस्तावेज़ में उल्लिखित किसी भी मामले द्वारा समर्थित नहीं है।
- iii) ऐसे मामलों में जहां न तो बैंक की गलती है और न ही ग्राहक की गलती है, लेकिन गलती सिस्टम में कहीं और हुई है, तो बैंक ग्राहक को हुए प्रत्यक्ष वित्तीय नुकसान के केवल 50% (5,000 रुपये से अधिक नहीं) राशि की भरपाई करेगा। इस तरह की क्षतिपूर्ति का भुगतान खाते के जीवनकाल में केवल एक बार किया जाएगा।

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

- बैंक द्वारा पेश किए जाने वाले उत्पादों और सेवाओं के नियमों और शर्तों का उल्लंघन
- ग्राहक के खाते और लेन-देन के लिखतों जैसे डेबिट/एटीएम/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 अपने वर्तमान संपर्क विवरण विशेष रूप से एक कार्यरत मोबाइल नंबर और ईमेल आईडी को अपडेट किया है ताकि उन्हें अलर्ट तुरंत प्राप्त हो सके। बैंक में इस तरह की संपर्क जानकारी को अद्यतन रखने में विफलता के परिणामस्वरूप ग्राहक को एटीएम/डेबिट कार्ड/क्रेडिट कार्ड या बैंक खाते के लेनदेन/एक्सेस के किसी अन्य इलेक्ट्रॉनिक चैनल के दुरुपयोग के कारण होने वाली किसी भी हानि के लिए उत्तरदायी ठहराया जा सकता है।
- संदिग्ध या कपटपूर्ण लेनदेन से उत्पन्न होने वाले किसी भी अप्रत्यक्ष या परिणामी नुकसान के लिए कोई क्षतिपूर्ति नहीं दी जाएगी या भुगतान नहीं किया जाएगा।

3.15 लॉकर्स से संबंधित क्षतिपूर्ति

बैंक ने जिस परिसर में तिजोरी रखी है, उसकी सुरक्षा के लिए सभी कदम उठाए हैं। हालांकि, दुर्भाग्यपूर्ण मामलों में जहां लॉकर की सामग्री का नुकसान आग, चोरी / लूट / डाका, डकैती, बैंक के परिसर में अपनी ही कमियों, लापरवाही और किसी भी चूक / भूल के कारण ईमारत ढही है या अपने कर्मचारियों द्वारा की गई धोखाधड़ी के कारण होता है, तो बैंकों की देयता तिजोरी के मौजूदा वार्षिक किराए के सौ गुना के बराबर राशि तक सीमित होगी।

3.16 अप्रत्याशित घटना

अप्रत्याशित घटना का अर्थ है ईश्वरीय कार्य, बाढ़, सूखा, भूकंप या अन्य प्राकृतिक आपदा या स्थिति, आपदा, महामारी या विश्वमारी, आतंकवादी हमला, युद्ध या दंगे, परमाणु, रासायनिक या जैविक संदूषण, औद्योगिक कार्रवाई, बिजली की विफलता, कंप्यूटर की खराबी या जानबूझ कर नुकसान पहुँचाना, और इमारतों का गिरना, आग, विस्फोट या दुर्घटना या ऐसे अन्य कार्य जो बैंक के यथोचित नियंत्रण से बाहर हैं।

बैंक के दायित्वों का प्रदर्शन तब तक के लिए निलंबित रहेगा जब तक अप्रत्याशित घटना या परिस्थिति के कारण कार्य प्रदर्शन असंभव बना रहता है। सर्वोत्तम प्रयास के आधार पर बैंक अप्रत्याशित घटना के परिणामों को कम करने के लिए उचित कार्रवाई करने के लिए प्रतिबद्ध है। किसी भी औद्योगिक कार्रवाई, बिजली की विफलता, कंप्यूटर की खराबी या जानबूझ कर नुकसान पहुँचाने के मामले में, बैंक अपनी सेवाओं के प्रावधान में देरी को कम करने के लिए उचित कदम उठाएगा और अपने ग्राहकों को निर्बाध सेवाएं प्रदान करने का प्रयास करेगा।

इसलिए, बैंक ग्राहकों को विलंबित क्रेडिट के लिए क्षतिपूर्ति करने के लिए उत्तरदायी नहीं होगा यदि ये अप्रत्याशित घटनाएं (बैंक की फैसिलिटी या उसके संवाददाता बैंक की फैसिलिटी की क्षति, संचार के सामान्य साधनों की अनुपस्थिति या सभी प्रकार के परिवहन आदि की अनुपस्थिति इत्यादि) बैंक के नियंत्रण से बाहर हैं जो इसे निर्दिष्ट सेवा वितरण मानकों के भीतर अपने दायित्वों को पूरा करने से रोकता है।

3.17 वास्तविक/प्रत्यक्ष हानि

बैंक इस ग्राहक क्षतिपूर्ति नीति के तहत प्रीपेड लिखत सेवा सहित विभिन्न बैंकिंग सेवाओं के लिए ग्राहक को केवल वास्तविक और प्रत्यक्ष हानि (विशेष रूप से काल्पनिक और अप्रत्यक्ष हानि को छोड़कर) की क्षतिपूर्ति करने के लिए उत्तरदायी होगा, बशर्ते कि बैंक पर आरोप्य नुकसान का पर्याप्त सबूत बैंक को प्रदान किया गया हो और ग्राहक की ओर से लापरवाही के अभाव के अधीन होगा।

3.18 पूर्ण और अंतिम निपटान

एक बार जब बैंक ने ऊपर बताए गए क्षतिपूर्ति का भुगतान कर दिया है, तो इसे "पूर्ण और अंतिम निपटान" के रूप में माना जाएगा और बैंक द्वारा ग्राहक या किसी अन्य के किसी भी दावे पर विचार नहीं किया जाएगा।

3.19 शिकायतों और परिवादों का निवारण:

डीबीएस बैंक इंडिया लिमिटेड में, हम यह सुनिश्चित करना चाहते हैं कि आपको हमारी ओर से केवल वही सर्वोत्तम सेवा मिले, जो आप हमारे मूल्यवान ग्राहक पाने का अधिकार रखते हैं।

बैंक की शिकायत निवारण नीति निम्नलिखित सिद्धांतों का पालन करती है:

- ग्राहकों के साथ हर समय निष्पक्ष व्यवहार किया जाता है।
- ग्राहकों द्वारा की गई शिकायतों को शिष्टाचार और समयबद्ध तरीके से निपटाया जाता है।
- ग्राहकों को संगठन के भीतर अपनी शिकायतों को एस्कलेट करने के तरीकों और उनकी शिकायतों के समाधान से संतुष्ट नहीं होने पर उनके अधिकारों के बारे में सूचित किया जाता है।
- बैंक के कर्मचारी ग्राहकों के हितों के प्रति सद्भावपूर्वक और बिना किसी पूर्वाग्रह के काम करते हैं।

यदि, किसी भी स्तर पर, आपको लगता है कि हमारी सेवा का स्तर आपकी अपेक्षाओं के अनुरूप नहीं है, तो आप यह कर सकते 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 आपकी शिकायत दर्ज कराने के लिए संपर्क विवरण, समयसीमा और एस्कलेशन स्तर के संबंध में आपकी मदद करेगी। यदि आप बैंक द्वारा प्रदान किए गए समाधान से खुश नहीं हैं, तो नीति आपको प्रक्रिया और बैंकिंग लोकपाल से संपर्क करने के तरीके पर भी मार्गदर्शन करती है।

4 शासन

4.1 स्वामित्व और अनुमोदन प्राधिकरण

यह नीति डीबीएस बैंक इंडिया लिमिटेड बोर्ड द्वारा अनुमोदित है। कोई भी परिवर्तन जो वास्तविक नहीं है, लेकिन प्रकृति में आकस्मिक या प्रशासनिक है, उसके लिए अनुमोदन प्राधिकारी द्वारा साइन-ऑफ की आवश्यकता नहीं होती है।

बोर्ड, इस नीति के माध्यम से, सीबीजी सेवाओं और उत्पादों के लिए परिवर्तनों को स्वीकृत या प्रत्यायोजित करने के लिए भारत के उपभोक्ता बैंकिंग समूह के प्रमुख को अधिकार सौंपता है।

4.2 समीक्षा

इस नीति की निरंतर प्रासंगिकता सुनिश्चित करने के लिए वार्षिक रूप से (तीन महीने तक की छूट अवधि के साथ) या जब भौतिक परिवर्तन आवश्यक/उपयुक्त हों, समीक्षा की जानी चाहिए।