

ग्राहक नुकसान भरपाई धोरण
2022

विषय

1 परिचय.....	3
2 मार्गदर्शक तत्त्वे.....	3
3 धोरण.....	3
3.1 अनधिकृत/चुकीचे डेबिट.....	3
3.2 डायरेक्ट डेबिट/एनएसीएच डेबिट/इलेक्ट्रॉनिक पेमेंट्स (RTGS/NEFT/IMPS/UPI)/खात्यांवरील इतर डेबिट	4
3.3 पेमेंट थांबवण्याच्या सूचनांनंतर चेकचे पेमेंट	8
3.4 परकीय चलन सेवा (परकीय चलन चेक कलेक्शन)	8
3.5 देशांतर्गत धनादेश संकलन	9
3.6 ट्रांझिटमध्ये गमावलेल्या साधनांसाठी भरपाई.....	9
3.7 मुदत ठेवी	9
3.8 ड्रॉप्लिकेट डिमांड ड्राफ्ट जारी करणे	10
3.9 एजंटद्वारे बँकांच्या वचनबद्धतेचे उल्लंघन	10
3.10 गुंतवणूक आणि विमोचन स्लिप्सवर कारवाई न करणे	10
3.11 कर्जाच्या परतफेडीवरील कागदपत्रांचा परतावा	10
3.12 क्रेडिट आणि/किंवा व्यवहार परत करण्यात विलंब	11
3.13 अयशस्वी एटीएम व्यवहार क्रेडिट करण्यात विलंब झाला	11
3.14 फसव्या व्यवहारांमुळे चुकीचे/अनधिकृत डेबिट परत करणे	13
डेबिट कार्ड / मोबाईल बँकिंग / इंटरनेट बँकिंग / क्रेडिट कार्ड	13
3.15 लॉकर्सशी संबंधित नुकसानभरपाई	16
3.16 जबरदस्त मॅज्युर.....	16
3.17 वास्तविक / थेट नुकसान.....	16
3.18 पूर्ण आणि अंतिम सेटलमेंट.....	16
3.19 तक्रारी आणि तक्रारींचे निवारण:	17
4 शासन	17

1 परिचय

या धोरणाचा उद्देश अशी प्रणाली स्थापन करणे हा आहे की ज्याद्वारे बँकेच्या सेवेतील कमतरतेमुळे किंवा बँकेच्या किंवा तृतीय पक्षाला थेट कारणीभूत असलेल्या कोणत्याही वगळण्याच्या किंवा कमिशनमुळे होणाऱ्या कोणत्याही आर्थिक नुकसानासाठी बँक ग्राहकाला भरपाई देते. उल्लंघन जेथे कमतरता बँकेकडे किंवा ग्राहकाकडे नाही किंवा ग्राहकाद्वारे अनधिकृत डेबिटच्या अहवालानंतर कोणतेही उल्लंघन. म्हणून बँकेचे हे ग्राहक नुकसान भरपाई धोरण, खात्याचे अनधिकृत डेबिट करणे, चेक/इंस्ट्रुमेंट्सच्या विलंबित संकलनासाठी ग्राहकांना व्याजाचे पेमेंट, पेमेंट थांबवण्याच्या सूचनांच्या पोचपावतीनंतर चेकचे पेमेंट, भारतामध्ये पैसे पाठवणे, बाहेर पाठवणे यासारख्या क्षेत्रांचा समावेश करण्यासाठी डिझाइन केलेले आहे. भारत, परकीय चलन सेवा, कर्ज देणे, प्री-पेड साधने, एटीएम रोख काढणे, अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक बँकिंग व्यवहारांमुळे होणारी फसवणूक ज्यांना वन-टाइम पासवर्ड (OTP) किंवा 2 फॅक्टर ऑथेंटिकेशन (2FA), इ.ची व्याप्ती आहे. दस्तऐवज DBIL पर्यंत मर्यादित आहे.

2 मार्गदर्शक तत्त्वे

हे धोरण ग्राहकांशी वागण्यात पारदर्शकता आणि निष्पक्षता या तत्वांवर आधारित आहे. याचा पुनरुच्चार केला जातो की पॉलिसी केवळ आर्थिक नुकसान भरपाई देते जी बँकेद्वारे किंवा तृतीय पक्षाद्वारे ऑफर केलेल्या सेवांमधील कमतरतेमुळे ग्राहकांना होऊ शकते विशेषतः अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक बँकिंग व्यवहारांच्या बाबतीत ज्यांना OTP किंवा 2FA द्वारे समर्थित नाही, ज्याचे मोजमाप केले जाऊ शकते. थेट आणि अशा प्रकारे या पॉलिसी अंतर्गत वचनबद्धता कोणत्याही अधिकाराचा पूर्वग्रह न ठेवता बँकर-ग्राहक विवादांचे निराकरण करण्यासाठी रीतसर स्थापन केलेल्या कोणत्याही मंचासमोर बँकेला आपल्या भूमिकेचा बचाव करणे आवश्यक आहे. RBI आणि इतर संबंधित अधिकारी आणि नियामकांनी जारी केलेल्या नियमनातील बदलांद्वारे धोरणाचे मार्गदर्शन केले जाते.

3 धोरण

3.1 अनधिकृत/चुकीचे डेबिट

बँकेने एखाद्या खात्यात अनधिकृत/चुकीचे डायरेक्ट डेबिट जमा केले असल्यास, क्लायंटने माहिती दिल्यानंतर किंवा स्थितीची पडताळणी केल्यानंतर चुकीच्या डेबिटच्या अंतर्गत शोधातून नोंद ताबडतोब पूर्ववत केली जाईल. जर अनधिकृत/चुकीच्या डेबिटमुळे बचत बँक ठेवीवरील व्याज किंवा कर्ज खात्यात बँकेला अतिरिक्त व्याज भरण्यासाठी लागू असलेल्या किमान शिल्लक रकमेमध्ये कपात करून ग्राहकाचे आर्थिक नुकसान झाले असेल तर बँक ग्राहकाला झालेल्या कोणत्याही वास्तविक व्याजाच्या तोट्यासाठी ग्राहकाला भरपाई द्या (भरपाई व्यवहाराच्या तारखेच्या आधारे मोजली जाईल आणि अहवाल देण्याच्या तारखेवर नाही). जर ग्राहकाने नोंदवलेली नोंद चुकीची असल्याचे पडताळणीमध्ये तृतीय पक्षाचा समावेश नसेल, तर बँक चुकीच्या डेबिटच्या अहवालाच्या तारखेपासून जास्तीत जास्त 7 कामकाजाच्या दिवसांच्या आत पडताळणीची प्रक्रिया पूर्ण करण्याची व्यवस्था करेल. जर, पडताळणीमध्ये तृतीय पक्षाचा समावेश असेल, तर बँक सर्वोत्तम प्रयत्नांच्या आधारावर ग्राहकाद्वारे चुकीच्या व्यवहाराची तक्रार केल्याच्या तारखेपासून जास्तीत जास्त एक महिन्याच्या आत सत्यापन प्रक्रिया पूर्ण करते. त्रयस्थ पक्षाने कोणत्याही कारणास्तव बँकेने केलेल्या सर्व प्रयत्नांच्या पलीकडे परतफेड किंवा विलंब होत नसल्यास, असा विलंब वर नमूद केलेल्या एका महिन्याच्या कालावधीतून वगळण्यात येईल आणि बँक कोणत्याही सहाय्यासाठी ग्राहकाशी संपर्क साधू शकते. त्याचे निराकरण करणे आवश्यक आहे. क्रेडिट कार्ड ऑपरेशन्सच्या संदर्भात ग्राहकांनी नोंदवलेले अनधिकृत चुकीचे व्यवहार ज्यासाठी व्यापारी आस्थापनेचा संदर्भ आवश्यक आहे ते कार्ड असोसिएशनने घालून दिलेल्या नियमांनुसार हाताळले जातील.

ग्राहकाच्या खात्यात कोणतीही भरपाई न देता चुकीचे क्रेडिट पोस्ट झाल्यास रक्कम परत करण्यासाठी खात्यातून डेबिट करण्याचा अधिकार बँकेने राखून ठेवला आहे. DBS द्वारे पोस्ट केलेल्या चुकीच्या क्रेडिट परत करण्यासाठी, ग्राहकाच्या संमतीची आवश्यकता नाही. तथापि, तृतीय पक्षाच्या त्रुटीमुळे संपूर्णपणे चुकीच्या क्रेडिटच्या बाबतीत रक्कम परत करण्यासाठी, असे रिव्हर्सल करण्यासाठी ग्राहकाची पूर्व संमती आवश्यक आहे.

3.2 डायरेक्ट डेबिट/एनएसीएच डेबिट/इलेक्ट्रॉनिक पेमेंट्स (RTGS/NEFT/IMPS/UPI)/खात्यांवरील इतर डेबिट

बँक ग्राहकांच्या थेट डेबिट / स्थायी सूचना / ECS किंवा NACH डेबिट सूचना वेळेवर पार पाडेल. जर बँक अशा वचनबद्धतेची पूर्तता करण्यात अपयशी ठरली तर ग्राहकाला त्या तारखेला ग्राहकाच्या खात्यात पुरेशी शिल्लक उपलब्ध असल्यास विलंबित क्रेडिटमुळे त्याला दुसऱ्या बँकेकडून सहन करावे लागणाऱ्या बँकिंग शुल्काची भरपाई केली जाईल. डेबिट आणि वैध डेबिट आदेश / स्थायी सूचना बँकेकडे नोंदणीकृत आहे. ही पॉलिसी फक्त ज्या खात्यात क्रेडिट जाणार होते त्यावर आकारले जाणारे शुल्क कव्हर करेल, आणि त्याच्या इतर कोणत्याही समस्यांसाठी नाही. इलेक्ट्रॉनिक पेमेंट जसे की RTGS/NEFT/IMPS/UPI हे ग्राहकाला कळवलेल्या लागू अटी आणि शर्तीद्वारे नियंत्रित केले जातील.

बँकेने अधिसूचित केलेल्या टॅरिफ शेड्यूल/शुल्काच्या वेळापत्रकानुसार बँक कोणत्याही लागू सेवा शुल्कासह ग्राहकाच्या खात्यातून डेबिट करेल. जर अनवधानाने चुकून सेवा शुल्क आकारले गेले असेल, तर अटी व शर्ती आणि वेळोवेळी कळवल्या जाणाऱ्या अशा इतर अटी व शर्तीच्या छाननीच्या अधीन राहून बँकेला ग्राहकाकडून या संदर्भात संप्रेषण प्राप्त झाल्यापासून 7 कामकाजाच्या दिवसांत बँक चुकीची नोंद परत करेल वेळेला.

ही भरपाई बचत बँक ठेवीवरील व्याज किंवा कर्ज खात्यात बँकेला अतिरिक्त व्याज भरण्यासाठी लागू असलेल्या किमान शिल्लक कमी केल्यामुळे व्याज किंवा दंड आकारल्या जाणाऱ्या थेट आणि वास्तविक आर्थिक नुकसानापर्यंत मर्यादित असेल, बँक करेल. ग्राहकाला झालेल्या कोणत्याही वास्तविक व्याजाच्या तोट्यासाठी किंवा बचत/चालू खाती/किंवा इतर कॉर्पोरेट खात्यांवरील किमान शिल्लक न ठेवल्याबद्दल आकारलेल्या दंडासाठी ग्राहकाला भरपाई द्या. क्रेडिट कार्ड ऑपरेशन्सच्या संदर्भात ग्राहकांनी नोंदवलेले अनधिकृत चुकीचे व्यवहार, ज्यासाठी व्यापारी प्रतिष्ठानचा संदर्भ आवश्यक आहे, कार्ड असोसिएशनने घालून दिलेल्या नियमानुसार हाताळले जातील.

ग्राहकांच्या संमतीशिवाय क्रेडिट कार्ड जारी करणे/सक्रिय करणे

क्रेडिट कार्ड ग्राहकांना अनपेक्षित कर्ज किंवा इतर क्रेडिट सुविधा देऊ नयेत. प्राप्तकर्त्यांच्या संमतीशिवाय अनपेक्षित क्रेडिट सुविधा विस्तार केला गेल्यास आणि नंतरच्या गोष्टींशी संबंधित असल्यास, बँक केवळ क्रेडिट मर्यादा काढून घेणार नाही, तर योग्य वाटेल असा दंड भरण्यासही जबाबदार असेल.

अवांछित कार्ड्सच्या गैरवापरामुळे होणारे कोणतेही नुकसान बँकेची जबाबदारी असेल आणि ज्या व्यक्तीच्या नावाने कार्ड जारी केले गेले आहे त्याला त्यासाठी जबाबदार धरता येणार नाही.

प्राप्तकर्त्यांच्या संमतीशिवाय बँकेने क्रेडिट कार्ड जारी केले आणि सक्रिय केले आहे हे स्थापित झाल्यास, वेळोवेळी नियामक मार्गदर्शक तत्वांच्या अनुषंगाने, जर असेल तर, दंड भरण्यासह, बँक तात्काळ शुल्क परत करेल.

अयशस्वी किंवा 'अयशस्वी' व्यवहार

अयशस्वी किंवा 'अयशस्वी' व्यवहारांसाठी ग्राहकाला भरपाई दिली जाईल. अयशस्वी विविध कारणांमुळे होऊ शकते जे ग्राहकांना थेट कारणीभूत नसतात जसे की संप्रेषण लिंकसमध्ये व्यत्यय, एटीएममध्ये रोख उपलब्ध नसणे, सत्रांचा कालावधी संपुष्टात येणे, विविध कारणांमुळे लाभार्थीच्या खात्यात जमा न होणे इ.

बँक भरपाईच्या रकमेची गणना कशी करेल हे खाली मार्गदर्शक तत्त्वे नमूद करतात:

RTGS

अयशस्वी पेमेंट परत करण्यात काही विलंब झाल्यास, मूळ ग्राहक सध्याच्या रेपो दर अधिक 2% वर भरपाई प्राप्त करण्यास पात्र आहे.

लाभार्थीच्या खात्यात विलंब/नॉन-क्रेडिटची समस्या असल्यास ग्राहक त्याच्या/तिच्या बँक/शाखेशी संपर्क साधू शकतो. समस्येचे समाधानकारक निराकरण न झाल्यास, UTR क्रमांक आणि समस्येचे तपशील देऊन ईमेल किंवा पोस्टाने खालील पत्त्यावर तक्रार दाखल केली जाऊ शकते -

मुख्य महाव्यवस्थापक

ग्राहक शिक्षण आणि संरक्षण विभाग

रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया

पहिला मजला, अमर बिल्डिंग

सर पी.एम. रोड,

मुंबई, 400 001

cgmcepd@rbi.org.in

टीप: वरील संपर्क तपशील येथे उपलब्ध आरटीजीएस प्रणालीवरील आरबीआय FAQ च्या आधारावर दिले आहेत -

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

NEFT

जर बँक सेटलमेंटनंतर दोन तासांच्या आत NEFT व्यवहार जमा झाला नाही किंवा परत आला नाही, तर बँक प्रभावित ग्राहकाला सध्याच्या RBI LAF रेपो रेटवर विलंबाच्या कालावधीसाठी / पर्यंत दोन टक्के दंडात्मक व्याज देण्यास जबाबदार आहे. क्रेडिट किंवा परताव्याची तारीख, यथास्थिती, ग्राहकांच्या खात्यात या संदर्भात ग्राहकाकडून विशिष्ट दावा दाखल करण्याची प्रतीक्षा न करता परवडली जाते.

कोणताही वाद/तक्रार असल्यास, ग्राहक विवादित व्यवहाराच्या तपशीलांसह बँकेच्या तक्रार निवारण कक्षाकडे संपर्क साधू शकतो. तपशील येथे उपलब्ध आहेत:

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

NEFT साठी ग्राहक सुविधा केंद्राचे तपशील येथे दिले आहेत:

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

३० दिवसांच्या आत तक्रारीचे निराकरण न झाल्यास, ग्राहक "रिझर्व्ह बँक-इंटीग्रेटेड ओम्बड्समन स्कीम (RB-IOS, 2021)" अंतर्गत तक्रार करू शकतो. RB-IOS, 2021 ग्राहकांना त्यात निर्दिष्ट केलेल्या RBI नियंत्रित संस्थांविषुद्ध तक्रारी दाखल करण्यासाठी एकच संदर्भ बिंदू प्रदान करते. RB-IOS, 2021 RBI वेबसाइटवर खालील मार्गावर उपलब्ध आहे:

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

<https://cms.rbi.org.in> वर ऑनलाइन किंवा समर्पित ई-मेल crpc@rbi.org.in द्वारे तक्रारी दाखल केल्या जाऊ शकतात किंवा 'केंद्रीकृत पावती आणि प्रक्रिया केंद्र' (CRPC) संचाला भौतिक मोडमध्ये पाठवल्या जाऊ शकतात. रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया, 4था मजला, सेक्टर 17, चंदीगड - 160 017 येथे खालील मार्गावर दिलेल्या फॉर्ममध्ये - https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RBIOS2021_121121_A.pdf. एक टोल फ्री क्रमांक - 14448

(सकाळी 9:30 ते 5:15 pm) - ग्राहकांना तक्रारी दाखल करण्यासाठी आणि तक्रार निवारणाची माहिती घेण्यासाठी, बहुभाषिक समर्थनासह देखील उपलब्ध आहे.

टीप: वरील संपर्क तपशील NEFT प्रणालीवरील RBI FAQ च्या आधारावर दिले आहेत:

https://www.rbi.org.in/scripts/FS_FAQs.aspx?Id=60&fn=9

तथापि, बँक यासाठी जबाबदार राहणार नाही RTGS/ NEFT व्यवहारात विलंब झाल्यास ग्राहकाला खालीलपैकी कोणत्याही कारणाने विलंब झाल्यास भरपाई देण्यासाठी:

- खाते गोठवले आहे
- खाते निष्क्रिय झाले आहे
- खाते निष्क्रिय आहे
- NRE चा ग्राहक नसलेला NRE ग्राहकाला क्रेडिट करण्याचा प्रयत्न
- एनआरओ खात्यात आवक क्रेडिट
- इतर कोणतेही वैध व्यवसाय कारण
- कॉर्पोरेट ग्राहक बँकेकडून संरचित रोख/ट्रेड/FX/कर्ज सोल्यूशन्सचा वापर करतात म्हणून कॉर्पोरेट ग्राहकांचा विलंब T+1 व्यावसायिक दिवसांपेक्षा जास्त असल्यास नुकसानभरपाईसाठी विचार केला जाईल जेथे T ही व्यवहाराची तारीख आहे.

IMPS/UPI/NACH/APB:

1	आधार पेमेंट ब्रिज सिस्टम (APBS)		
A	लाभार्थीच्या खात्यात जमा होण्यास विलंब.	लाभार्थी बँक T + 1 दिवसात व्यवहार पूर्ववत करेल.	₹100/- प्रतिदिन विलंब T + 1 दिवसापेक्षा जास्त असल्यास.

2	तात्काळ पेमेंट सिस्टम (IMPS)		
A	खात्यातून डेबिट झाले परंतु लाभार्थीच्या खात्यात जमा झाले नाही.	लाभार्थीच्या खात्यात जमा करण्यात अक्षम असल्यास, T + 1 दिवसाला लाभार्थी बँकेद्वारे ऑटो रिव्हर्सल (R).	₹100/- प्रतिदिन विलंब T + 1 दिवसापेक्षा जास्त असल्यास.
3	युनिफाइड पेमेंट्स इंटरफेस (UPI)		
A	खात्यातून डेबिट झाले परंतु लाभार्थीच्या खात्यात जमा झाले नाही (निधी हस्तांतरण).	लाभार्थीच्या खात्यात जमा करण्यात अक्षम असल्यास, T + 1 दिवसाला लाभार्थी बँकेद्वारे ऑटो रिव्हर्सल (R).	₹100/- प्रतिदिन विलंब T + 1 दिवसापेक्षा जास्त असल्यास.
b	खात्यातून डेबिट केले परंतु व्यापारी स्थानावर व्यवहाराची पुष्टी प्राप्त झाली नाही (व्यापारीला पेमेंट).	T + 5 दिवसात ऑटो-रिव्हर्सल.	₹100/- प्रतिदिन विलंब T + 5 दिवसापेक्षा जास्त असल्यास.
4	राष्ट्रीय स्वयंचलित क्लिअरिंग हाऊस (NACH)		
A	लाभार्थीच्या खात्यात जमा होण्यास उशीर होणे किंवा रक्कम परत करणे.	लाभार्थी बँक T + 1 दिवसात क्रेडिट न केलेला व्यवहार परत करेल.	₹100/- विलंब T + 1 दिवसापेक्षा जास्त असल्यास प्रति दिवस.
B	ग्राहकाने बँकेकडे डेबिट आदेश रद्द करूनही खाते डेबिट केले आहे.	अशा प्रकारच्या डेबिटसाठी ग्राहकाची बँक जबाबदार असेल. ठराव T + 1 दिवसात पूर्ण करणे.	

वरील रकान्यामध्ये, T+1/ T+5 चा संदर्भ हा आरबीआय संपर्कानुसार, कालनिर्णय (कॅलेंडर) चा दिवस घ्यायचा आहे.

हे लक्षात घ्यावे की:

- विहित TAT ही अयशस्वी व्यवहारांच्या निराकरणासाठी बाह्य मर्यादा आहे; आणि
- अशा अयशस्वी व्यवहारांचे जलद निराकरण करण्यासाठी बँका प्रयत्न करतील.

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

तथापि, इको-पार्टनरच्या शेवटी (उदा., NPCI) ऑपरेशनल/तांत्रिक समस्यांमुळे विलंब झाल्यास UPI/ IMPS व्यवहारात विलंब झाल्यास ग्राहकाला नुकसान भरपाई देण्यास बँक जबाबदार राहणार नाही.

NPCI कडे IMPS/UPI पोर्टल्समध्ये पैसे परत करण्याच्या विलंबासाठी भरपाईची स्वयंचलित गणना आहे.

- DBS (लाभार्थी म्हणून) कडून परताव्यात विलंब झाल्यास, NPCI सेटलमेंटचा भाग म्हणून DBS डेबिट करेल आणि पैसे पाठवणाऱ्या बँकेला भरपाई देईल. या प्रकरणात, डीबीएसच्या खिशातून भरपाई पाठवणाऱ्या बँक ग्राहकाला (आणि डीबीएस ग्राहक नाही) असेल.
- काउंटरपार्टी बँकेकडून परताव्यात विलंब झाल्यास (जेथे DBS पाठवणारा लाभार्थी म्हणून), NPCI इतर बँकेला डेबिट करेल आणि नुकसान भरपाई DBS ला देईल. या प्रकरणात, दुस-या बँकेच्या खिशातून भरपाई डीबीएस ग्राहकांना दिली जाईल.

ज्या ग्राहकांना TAT मध्ये परिभाषित केल्यानुसार अपयशाच्या निवारणाचा लाभ मिळत नाही, ते रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडियाच्या बँकिंग लोकपालाकडे तक्रार नोंदवू शकतात.

अनपेक्षित कार्ड्स:

ज्या व्यक्तीच्या नावाने कार्ड जारी केले गेले आहे ती व्यक्ती बँकिंग लोकपालाकडे देखील संपर्क साधू शकते जो “रिझर्व्ह बँक-इंटीग्रेटेड ओम्बड्समन स्कीम च्या तरतुदीनुसार अनपेक्षित कार्ड प्राप्तकर्त्यास बँकेद्वारे देय भरपाईची रक्कम निश्चित करेल. (RB-IOS, 2021)”.

3.3 पेमेंट थांबवण्याच्या सूचनांनंतर चेकचे पेमेंट

जर बँकेने पेमेंट थांबवण्याच्या सूचना मान्य केल्यानंतर चेक अदा केला गेला असेल, तर बँक या प्रकरणाची काळजीपूर्वक चौकशी करेल आणि बँकेला कोणत्याही परस्परविरोधी सूचना मिळाल्या नसतील तर, बँक व्यवहार परत करेल. आणि ग्राहकाने बँकेला व्यवहार कळवल्याच्या 2 कार्य दिवसांच्या आत मूल्य-दिनांक क्रेडिट द्या. उपरोक्त पॅरा 3.1 अंतर्गत प्रदान केल्यानुसार ग्राहकाला होणारे कोणतेही परिणामी आर्थिक नुकसान भरपाई दिली जाईल. कोणत्याही ओव्हरराइडिंग घटकाच्या बाबतीत, ग्राहकाच्या व्यवहाराच्या इतिहासावर आधारित, बँकेच्या विवेकबुद्धीनुसार पेमेंट केले जाईल.

3.4 परकीय चलन सेवा (परकीय चलन चेक कलेक्शन)

परदेशात पाठवलेल्या विदेशी चलनांमध्ये नियुक्त केलेल्या धनादेशांच्या संकलनात झालेल्या विलंबासाठी बँक ग्राहकाला भरपाई देणार नाही, कारण बँक परदेशातील बँकांकडून वेळेवर क्रेडिट सुनिश्चित करू शकणार नाही. परदेशातील बँकांवर काढलेली साधने जमा करण्याची वेळ प्रत्येक देशामध्ये आणि देशातही, ठिकाणाहून भिन्न असते, असा बँकेचा अनुभव आहे. तात्पुरत्या स्वरूपात मंजूर केलेल्या साधनांच्या परताव्याच्या वेळेचे नियम देशानुसार बदलतात. तथापि, बँकेच्या नॉस्ट्रो खात्यात पैसे जमा झाल्यानंतर बँक ग्राहकाला क्रेडिट देण्यास अयोग्य विलंबाची भरपाई करेल. अशा प्रकरणांमध्ये नुकसान भरपाई खालीलप्रमाणे केली जाईल:

- बँकेच्या धनादेश संकलन धोरणात तपशीलवार वर्णन केल्यानुसार पैसे जमा करण्यास उशीर झाल्यास व्याज.
- परकीय चलन दरातील प्रतिकूल हालचालीमुळे संभाव्य नुकसानीची भरपाई.

3.5 देशांतर्गत धनादेश संकलन

भाग म्हणून ग्राहक नुकसान भरपाई धोरणानुसार, बँकेच्या धनादेश संकलन धोरणामध्ये निर्दिष्ट केलेल्या वेळेपेक्षा जास्त क्रेडिट देण्यास विलंब झाल्यास बँक आपल्या ग्राहकांना संकलन साधनांच्या रकमेवर (स्थानिक/बाहेरचे चेक) व्याज देईल. ग्राहकांकडून कोणताही दावा न करता असे व्याज दिले जाईल. विलंबित वसुलीवर व्याज भरण्यासाठी बँकेच्या स्वतःच्या शाखांमध्ये किंवा इतर बँकांवर काढलेल्या साधनांमध्ये कोणताही भेद नसावा. विलंब झालेल्या संकलनाचे व्याज खालील दरांवर दिले जाईल:

- स्थानिक चेकच्या बाबतीत 3 कामकाजाच्या दिवसांपेक्षा जास्त विलंबाच्या कालावधीसाठी घरगुती बचत बँक दर.
- सीटीएस केंद्रांवर देय बाह्य धनादेश जमा करण्यासाठी 3 कामकाजाच्या दिवसांपेक्षा अधिक विलंबाच्या कालावधीसाठी आणि नॉन-सीटीएस केंद्रांमध्ये 10 कामकाजाच्या दिवसांसाठी घरगुती बचत बँक दर.
- जेथे विलंब 14 कामकाजाच्या दिवसांपेक्षा जास्त असेल, तेव्हा संबंधित कालावधीसाठी देशांतर्गत मुदत ठेवींवर लागू असलेल्या दराने व्याज दिले जाईल (मुदतीपूर्वी पैसे काढण्याच्या सुविधेसह देशांतर्गत मुदत ठेवींसाठी लागू दर).
- असाधारण विलंब झाल्यास, म्हणजे, 90 कॅलेंडर दिवसांपेक्षा जास्त विलंब झाल्यास, संबंधित देशांतर्गत मुदत ठेवींच्या दरापेक्षा 2% जास्त व्याज दिले जाईल (मुदतीपूर्वी पैसे काढण्याच्या सुविधेसह देशांतर्गत मुदत ठेवींसाठी लागू दर).
- धनादेशातून जमा होणारी रक्कम ग्राहकाच्या ओव्हरड्राफ्ट/कर्ज खात्यात जमा करायची झाल्यास, कर्ज खात्याला लागू असलेल्या दराने व्याज दिले जाईल. असाधारण विलंबासाठी, कर्ज खात्यावर लागू असलेल्या दरापेक्षा 2% जास्त दराने व्याज दिले जाईल.
- क्रेडिट कार्डसाठी, जेथे क्रेडिट कार्ड ग्राहक 2 कामकाजाच्या दिवसांत स्थानिक चेक जमा करतो आणि क्रेडिट कार्ड पेमेंट देय तारखेपूर्वी 5 कामकाजाच्या दिवसांत बाहेरचा चेक जमा करतो, तेथे बँक कोणताही दंड किंवा दंड आकारणार नाही आणि क्रेडिट कार्डमध्ये प्राप्त झालेल्या पेमेंटचा विचार करणार नाही. बँकेच्या शेवटी कोणत्याही विलंबित क्रेडिटच्या बाबतीत देय देय तारीख. तथापि, ग्राहकाच्या कारणास्तव उशीर झालेल्या क्रेडिटच्या बाबतीत, बँक पेनल्टी किंवा दंडात्मक शुल्क आकारेल आणि क्रेडिट कार्डच्या अटी आणि शर्तीनुसार लागू असलेल्या अंश पेमेंटसाठी किंवा विलंब पेमेंटसाठी लागू असलेल्या अटीनुसार व्याज आकारेल.

3.6 ट्रांझिटमध्ये गमावलेल्या साधनांसाठी भरपाई

भरपाई ग्राहकाने वसुलीसाठी बँकेकडे सोपवल्यानंतर इन्स्ट्रुमेंट हरवल्यामुळे ग्राहकाला झालेल्या आर्थिक नुकसानासाठी बँकेचे ग्राहक भरपाई धोरण देखील चेक संकलन धोरणामध्ये सूचित केले जाईल. हरवलेल्या चेक / इन्स्ट्रुमेंटच्या रकमेवर बँक 10 कामकाजाच्या दिवसांपर्यंत वाजवी विलंबासाठी देशांतर्गत बचत दरांवर व्याज देईल.

3.7 मुदत ठेवी

जर बँकेने फिक्स्ड डिपॉझिटच्या बुकिंगशी संबंधित ग्राहकांच्या सूचनांवर कृती करण्यास अयशस्वी ठरल्यास, त्याकरिता निधी आणि सूचना मिळाल्यानंतरही, ग्राहकासाठी मुदत ठेव ही देय मूल्याच्या तारखेसह आरक्षित केली जाईल.

या ठेवींच्या मुदतपूर्तीच्या बाबतीत, बँक या सूचना प्राप्त करण्याच्या कट-ऑफ कालावधीत ग्राहकाने प्रदान केलेल्या परिपक्वता निर्देशानुसार कार्य करेल. बचत बँक ठेवीवरील व्याज किंवा कर्ज खात्यात बँकेला अतिरिक्त व्याज भरण्यासाठी लागू असलेल्या किमान शिल्लक रकमेमध्ये कपात करून ग्राहकाचे आर्थिक नुकसान होण्याच्या सूचनांचे पालन करण्यात बँक अपयशी ठरल्यास, बँक अशा नुकसानीची भरपाई ग्राहकाला वास्तविक शुल्क आणि व्याजाची परतफेड करून देईल.

3.8 डुप्लिकेट डिमांड ड्राफ्ट जारी करणे

बँक ग्राहकाला अशी विनंती मिळाल्याच्या तारखेपासून पंधरवड्यांच्या आत मागणी केलेल्या आवश्यक कागदपत्रांसह डुप्लिकेट डिमांड ड्राफ्ट जारी करेल. या कालावधीपेक्षा जास्त विलंब झाल्यास, बँक संबंधित मुदतीच्या कालावधीसाठी लागू असलेल्या मुदत ठेव दरावर व्याज देईल (मुदतीपूर्वी पैसे काढण्याच्या सुविधेसह देशांतर्गत मुदत ठेवींसाठी लागू दर). हे फक्त अशा प्रकरणांमध्ये लागू होईल जेव्हा बँकेवर काढलेल्या डुप्लिकेट डिमांड ड्राफ्टची विनंती खरेदीदाराने केली असेल आणि तृतीय-पक्षाच्या समर्थनाच्या बाबतीत लागू होणार नाही.

3.9 एजंटद्वारे बँकांच्या वचनबद्धतेचे उल्लंघन

बँकेच्या प्रतिनिधीने/कुरिअरने किंवा डीएसएने कोणतेही अनुचित वर्तन केले आहे किंवा बँकेच्या ग्राहकांप्रती असलेल्या वचनबद्धतेचे उल्लंघन केल्याची ग्राहकाकडून कोणतीही तक्रार प्राप्त झाल्यास, बँक चौकशीसाठी योग्य पावले उचलेल. तक्रार आणि मिळाल्याच्या तारखेपासून 7 कामकाजाच्या दिवसांच्या आत ग्राहकाला बँकिंग व्यवहारातील वास्तविक आर्थिक नुकसानीची भरपाई, प्रत्येक प्रकरणाच्या आधारावर केली जाईल. यात इतर कोणतेही खर्च आणि झालेले अप्रत्यक्ष आर्थिक किंवा गैर-आर्थिक नुकसान समाविष्ट नाही.

3.10 गुंतवणूक आणि विमोचन स्लिप्सवर कारवाई न करणे

जर बँक म्युच्युअल फंडाकडे पुढील प्रक्रियेसाठी ग्राहकाने बँकेकडे सादर केलेल्या कोणत्याही गुंतवणूक किंवा रिडेम्पशन स्लिप्सवर कारवाई करण्यात अपयशी ठरली, तर बँक प्रचलित देशांतर्गत बचत बँकेत विलंब झालेल्या रकमेची भरपाई करेल. दर, ज्या कालावधीसाठी स्लिपला विलंब झाला आहे.

सार्वभौम गोल्ड बॉंड (SGB) साठी ग्राहकाचा अर्ज नाकारला गेल्यास, बँक T+1 कामकाजाच्या दिवसांत ग्राहकाला परतावा देण्याचे सर्व प्रयत्न करेल. तथापि, बँकेच्या शेवटी अर्जदाराला रक्कम परत करण्यास विलंब झाल्यास, विलंबाच्या प्रत्येक दिवसासाठी ग्राहकांना रेपो दर + 2% नुसार भरपाई दिली जाईल. अर्जाच्या गुंतवणुकीच्या रकमेवर भरपाई दिली जाईल.

3.11 कर्जाच्या परतफेडीवरील कागदपत्रांचा परतावा

बँक ग्राहकाला, सर्व सिक्युरिटीज/दस्तऐवज/टायटल डीझ्स गहाण ठेवलेल्या मालमत्तेवर सहमती किंवा करार केलेल्या सर्व देय देयांची परतफेड केल्याच्या 15 दिवसांच्या आत आणि इतर संबंधित औपचारिकता आणि दस्तऐवज परत करेल.

जर इतर कोणत्याही दाव्यासाठी सेट ऑफ करण्याचा कोणताही अधिकार वापरायचा असेल, तर बँक इतर दाव्यांच्या संपूर्ण तपशीलासह योग्य सूचना देईल आणि संबंधित दाव्याची पुर्तता / पैसे देईपर्यंत तारण ठेवलेल्या मालमत्तेचे

सिक्युरिटीज / कागदपत्रे / शीर्षक राखून ठेवेल. तारण ठेवलेल्या मालमतेला सिक्युरिटीज/दस्तऐवज/टायटल डीड्सच्या बदल्यात बँकेकडून विलंब झाल्यास, करार केलेल्या सर्व देय रकमांच्या परतफेडीच्या 15 कामकाजाच्या दिवसांनंतर, बँक जास्तीत जास्त रु. 100/- दर आठवड्याला भरपाई देईल. 5,000/-

3.12 क्रेडिट आणि/किंवा व्यवहार परत करण्यात विलंब

NEFT, RTGS किंवा ग्राहकांच्या वतीने प्राप्त झालेल्या इतर कोणत्याही मार्गाने क्रेडिट देण्यासाठी थेट बँकेला कारणीभूत असलेल्या विलंबासाठी बँक ग्राहकांना भरपाई देईल. कारणास्तव प्रक्रियात्मक/नियामक मार्गदर्शक तत्वांनुसार लाभार्थींना वेळेच्या पलीकडे NEFT/NECS/NACH व्यवहार क्रेडिट करण्यात विलंब झाल्यास त्रुटी किंवा निष्काळजीपणाच्या बँक ग्राहकाला RBI LAF रेपो दर अधिक दोन टक्के दंडात्मक व्याज देईल. ग्राहकाने कोणताही दावा दाखल केला नसला तरीही दंडात्मक व्याज ग्राहकाला दिले जाईल.

प्रक्रियात्मक/नियामक मार्गदर्शक तत्वांनुसार लाभार्थींना वेळेच्या पलीकडे RTGS जमा करण्यात विलंब झाल्यास, बँक ग्राहकाला सध्याच्या रेपो दराने अधिक दोन टक्के प्रतिदिन दंडात्मक व्याज देईल. त्याच दिवशी पास झालेल्या क्रेडिटसह क्रेडिटमध्ये विलंब झाल्यास, एका दिवसासाठी भरपाई दिली जाईल. ग्राहकाने कोणताही दावा दाखल केला नसला तरीही दंडात्मक व्याज ग्राहकाला दिले जाईल.

कोणत्याही कारणास्तव लाभार्थ्यांच्या खात्यात निधी जमा करणे शक्य नसेल, उदाहरणार्थ खाते अस्तित्वात नाही, खाते गोठवले आहे, इत्यादी, निधी मूळ सदस्याला पेमेंट मिळाल्यापासून एक तासाच्या आत परत केला जाईल. प्राप्तकर्त्या सदस्याचा सदस्य इंटरफेस किंवा RTGS पेमेंटसाठी RTGS व्यवसाय दिवस संपण्यापूर्वी, तर NEFT व्यवहारांसाठी निधी सदस्य इंटरफेसवर पेमेंट मिळाल्यापासून 2 तासांच्या आत परत केला जाईल.

3.13 अयशस्वी एटीएम व्यवहार क्रेडिट करण्यात विलंब झाला

बँक चौकशी करेल आणि ग्राहकाची तक्रार मिळाल्यापासून 5 दिवसांच्या आत विनंती स्वीकारण्याचा किंवा नाकारण्याबाबतचा निर्णय कळवेल. क्रेडिट पास होण्यास उशीर झाल्यास, T + 5 दिवसांपेक्षा जास्त विलंब झाल्यास प्रति दिवस 100 रुपये भरपाई, ग्राहकाच्या कोणत्याही दाव्याशिवाय ग्राहकाच्या खात्यात/क्रेडिट कार्डमध्ये स्वयंचलितपणे जमा केली जाईल.

क्र.	घटनेचे वर्णन	ऑटो-रिव्हर्सलसाठी फ्रेमवर्क आणि नुकसान भरपाई	
		ऑटो-रिव्हर्सलसाठी टाइमलाइन	भरपाई देय
I	II	III	IV
1		ऑटोमेटेड टेलर मशीन्स (एटीएम)	
A	ग्राहकाच्या खात्यातून डेबिट झाले परंतु रोख रक्कम वितरित केली गेली नाही.	अयशस्वी व्यवहाराचे प्रो-अॅक्टिव्ह रिव्हर्सल (R) कमाल T + 5 दिवसांच्या आत.	100/- प्रति दिवस T + 5 दिवसांपेक्षा जास्त विलंब, खातेदाराच्या क्रेडिटवर.

बँकेकडून उलटसुलट आणि नुकसान भरपाई न दिल्यास ग्राहकासाठी कारवाईचा मार्ग

ग्राहक व्यवहाराच्या तपशीलांसह बँकेच्या तक्रार निवारण कक्षाशी संपर्क साधू शकतो. तपशील येथे उपलब्ध आहेत:

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

जर तक्रारीचे निराकरण 30 दिवसांच्या आत न झाल्यास, ग्राहक खाली तक्रार करू शकतो "रिझर्व्ह बँक-एकात्मिक लोकपाल योजना (RB-IOS, 2021)". RB-IOS, 2021 ग्राहकांना त्यात निर्दिष्ट केलेल्या RBI नियंत्रित संस्थांविरोध तक्रारी दाखल करण्यासाठी एकच संदर्भ बिंदू प्रदान करते. RB-IOS, 2021 RBI वेबसाइटवर खालील मार्गावर उपलब्ध आहे:

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

<https://cms.rbi.org.in> वर ऑनलाइन किंवा समर्पित ई-मेल crpc@rbi.org.in द्वारे तक्रारी दाखल केल्या जाऊ शकतात किंवा 'केंद्रीकृत पावती आणि प्रक्रिया केंद्र' (CRPC) संचाला भौतिक मोडमध्ये पाठवल्या जाऊ शकतात. रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया, 4था मजला, सेक्टर 17, चंदीगड - 160 017 येथे खालील मार्गावर दिलेल्या फॉर्ममध्ये - https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RBIOS2021_121121_A.pdf. एक टोल-फ्री क्रमांक - 14448 (सकाळी 9:30 ते 5:15 pm) - ग्राहकांना तक्रारी दाखल करण्यासाठी आणि तक्रार निवारणाबाबत माहिती घेण्यासाठी, बहुभाषिक समर्थनासह देखील उपलब्ध आहे.

कार्ड व्यवहारात लागू होणारी भरपाई:

क्र.	घटनेचे वर्णन	ऑटो-रिव्हर्सलसाठी फ्रेमवर्क आणि नुकसान भरपाई	
		ऑटो-रिव्हर्सलसाठी टाइमलाइन	भरपाई देय
I	II	III	IV
2	कार्ड ट्रान्झॅक्शन		
a	कार्ड टू कार्ड ट्रान्सफर कार्ड खाते डेबिट झाले परंतु लाभार्थी कार्ड खाते जमा झाले नाही.	ट्रान्झॅक्शन T + 1 दिवसांच्या आत रिव्हर्स केले जाईल (R) क्रेडिट प्रभावित होत नसल्यास लाभार्थी	T + 1 दिवसापेक्षा जास्त विलंब झाल्यास ₹100/- प्रति दिवस.
b	पॉइंट ऑफ सेल (PoS) (कार्ड प्रेझेंट) PoS वर रोख रकमेसह पॉइंट ऑफ सेल (PoS) (कार्ड प्रेझेंट) वर रोख रकमेसह PoS खाते डेबिट केले परंतु व्यापारी स्थानावर पुष्टीकरण प्राप्त झाले नाही म्हणजे चार्ज-स्लिप व्युत्पन्न	ऑटो-रिव्हर्सलवर रोख T + 5 दिवसांच्या आत.	₹100/- प्रति दिवस T + 5 दिवसांपेक्षा जास्त विलंब
c	कार्ड नॉट प्रेझेंट (CNP) (ईकॉमर्स) खाते डेबिट झाले परंतु मर्चंटच्या सिस्टमवर पुष्टीकरण प्राप्त झाले नाही		

3.14 फसव्या व्यवहारांमुळे चुकीचे/अनधिकृत डेबिट परत करणे डेबिट कार्ड / मोबाईल बँकिंग / इंटरनेट बँकिंग / क्रेडिट कार्ड

वन-टाइम पासवर्ड किंवा 2 फॅक्टर ऑथेंटिकेशन (2FA) नंतरच्या व्यवहारावर उद्भवलेल्या दाव्याची भरपाई करण्यास बँक जबाबदार असणार नाही. असे दावे किंवा दावे कितीही गुंतलेले असले तरीही ते नाकारले जातील. उपरोक्त व्यतिरिक्त, ज्या प्रकरणांमध्ये ग्राहकाच्या निष्काळजीपणामुळे तोटा झाला असेल, जसे की त्याने/तिने पेमेंट क्रेडेन्शियल्स आणि संबंधित इतर तपशील कुठे शेअर केले आहेत अशा प्रकरणांमध्ये अनधिकृत व्यवहारांमुळे होणाऱ्या नुकसानासाठी ग्राहक जबाबदार असेल. खाते जे सामायिक केले जाऊ नये - अटी आणि शर्तीमध्ये सांगितल्याप्रमाणे आणि वेळोवेळी क्लायंट एज्युकेशनच्या प्रयत्नांमध्ये देखील सांगितल्याप्रमाणे. जोपर्यंत ग्राहक बँकेला अनधिकृत व्यवहाराची तक्रार करत नाही तोपर्यंत संपूर्ण तोटा सहन करावा लागतो. अनधिकृत व्यवहाराचा अहवाल दिल्यानंतर होणारे कोणतेही नुकसान, त्यानंतर प्रत्येक नुकसानीची जबाबदारी बँकेची असते.

अनधिकृत व्यवहाराच्या बाबतीत ग्राहकाच्या दायित्वाचा तपशील: ग्राहकाची शून्य जबाबदारी

1. खालील घटनांमध्ये जेथे अनधिकृत व्यवहार होतो तेथे ग्राहकाचा शून्य दायित्वाचा हक्क उद्भवेल:
 - i) बँकेच्या बाजूने अंशदायी फसवणूक / निष्काळजीपणा / कमतरता (ग्राहकाने व्यवहाराची तक्रार केली आहे की नाही याची पर्वा न करता).
 - ii) तृतीय पक्ष उल्लंघन जेथे कमतरता बँकेकडे किंवा ग्राहकाकडे नसते परंतु प्रणालीमध्ये इतरत्र असते आणि अनधिकृत व्यवहाराबाबत बँकेकडून संप्रेषण प्राप्त झाल्यानंतर ग्राहक तीन कामकाजाच्या दिवसांत बँकेला सूचित करतो.

ग्राहकाचे मर्यादित दायित्व

2. खालील प्रकरणांमध्ये अनधिकृत व्यवहारांमुळे झालेल्या नुकसानासाठी ग्राहक जबाबदार असेल:
 - i) ग्राहकाच्या निष्काळजीपणामुळे नुकसान झाल्यास, जसे की त्याने/तिने पेमेंट कुठे शेअर केले आहे. क्रेडेन्शियल्स, ग्राहक बँकेला अनधिकृत व्यवहाराची तक्रार करेपर्यंत संपूर्ण तोटा सहन करेल. अनधिकृत व्यवहाराचा अहवाल दिल्यानंतर होणारे कोणतेही नुकसान बँकेने भरले जाईल.
 - ii) ज्या प्रकरणांमध्ये अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक बँकिंग व्यवहाराची जबाबदारी बँकेची किंवा ग्राहकाची नसते, परंतु प्रणालीमध्ये इतरत्र असते आणि जेव्हा विलंब होतो (बँकेकडून संप्रेषण प्राप्त झाल्यानंतर चार ते सात कामकाजाच्या दिवसांचा) अशा व्यवहाराबद्दल बँकेला सूचित करताना ग्राहकाच्या वतीने, ग्राहकाचे प्रति व्यवहार दायित्व व्यवहार मूल्य किंवा खालील तक्त्यामध्ये नमूद केलेल्या रकमेपर्यंत मर्यादित असेल, जे कमी असेल.

तक्ता 1	
अंतर्गत ग्राहकाची कमाल दायित्व पॉइंट 2 (ii)	
खात्याचा प्रकार	कमाल दायित्व (₹)

*	BSBD / लहान खाती	5,000
*	इतर सर्व SB खाती	10,000
*	प्री-पेड पेमेंट इन्स्ट्रुमेंट आणि गिफ्ट कार्ड	
*	चालू / रोख क्रेडिट / ओव्हरड्राफ्ट एमएसएमई खाती	
*	वार्षिक सरासरी शिल्लक असलेल्या व्यक्तींची चालू खाती / रोख क्रेडिट / ओव्हरड्राफ्ट खाती (फसवणूक होण्याच्या 365 दिवसांपूर्वी) / रु. 25 लाखांपर्यंत	
*	5 लाखांपर्यंत मर्यादा असलेले क्रेडिट कार्ड	25,000
*	इतर सर्व चालू / कॅश क्रेडिट / ओव्हरड्राफ्ट खाती	
*	5 लाखांपेक्षा जास्त मर्यादेसह क्रेडिट कार्ड	

3. तृतीय पक्षाच्या उल्लंघनासाठी ग्राहकाचे एकूण दायित्व, वरील परिच्छेद 1 (ii) आणि परिच्छेद 2 (ii) मध्ये तपशीलवार वर्णन केल्याप्रमाणे, जेथे कमतरता नाही बँक किंवा ग्राहकाशी नाही परंतु प्रणालीमध्ये इतरत्र आहे, सारणी 2 मध्ये सारांशित आहे:

तक्ता 2	
ग्राहकाच्या दायित्वाचा सारांश	
संप्रेषण प्राप्त झाल्याच्या तारखेपासून फसव्या व्यवहाराची तक्रार करण्यासाठी लागणारा वेळ	ग्राहकाचे दायित्व ()
3 कामकाजाच्या दिवसात	शून्य दायित्व
4 ते 7 कामकाजाच्या दिवसात	व्यवहार मूल्य किंवा तक्ता 1 मध्ये नमूद केलेली रक्कम, यापैकी जे कमी असेल
7 कामकाजाच्या दिवसांच्या पलीकडे	* नमूद केलेल्या कलमांनुसार

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

शून्य दायित्व/ग्राहकाच्या मर्यादित दायित्वासाठी रिव्हर्सल टाइमलाइन

4. ग्राहकाने सूचित केल्यावर, बँक अनाधिकृत इलेक्ट्रॉनिक व्यवहारात समाविष्ट असलेली रक्कम ग्राहकाच्या अशा अधिसूचनेच्या तारखेपासून 10 कार्य दिवसांच्या आत ग्राहकाच्या खात्यात जमा करेल (विमा दाव्याची पुर्तता होण्याची प्रतीक्षा न करता) , जर काही). ग्राहकांच्या निष्काळजीपणाच्या बाबतीतही अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक बँकिंग व्यवहारांच्या बाबतीत बँका त्यांच्या विवेकबुद्धीनुसार ग्राहकांचे कोणतेही दायित्व माफ करण्याचा निर्णय घेऊ शकतात. क्रेडिटचे मूल्य अनधिकृत व्यवहाराच्या तारखेनुसार असेल.

5. पुढे, बँकांनी याची खात्री करावी:

- i) तक्रारीचे निराकरण केले जाते आणि ग्राहकाचे दायित्व, जर असेल तर, अशा वेळेत स्थापित केले जाते, जसे की तक्रारी हाताळणी प्रक्रियेवर बँकेच्या मंजूर धोरणात निर्दिष्ट केले जाऊ शकते, परंतु नाही तक्रार मिळाल्याच्या तारखेपासून 90 दिवसांपेक्षा जास्त, आणि वरील बिंदू 1 ते 3 च्या तरतुदीनुसार ग्राहकाला भरपाई दिली जाते;
- ii) जिथे ती तक्रारीचे निराकरण करण्यात किंवा ग्राहकाचे दायित्व निश्चित करण्यात अक्षम असेल, जर असेल तर, 90 दिवसांच्या आत, ग्राहकाला बिंदू 1 ते 3 मध्ये विहित केलेली भरपाई दिली जाते; आणि
- iii) डेबिट कार्ड / बँक खात्याच्या बाबतीत, ग्राहकाला व्याजाचे नुकसान होत नाही आणि क्रेडिट कार्डच्या बाबतीत, ग्राहकाला व्याजाचा कोणताही अतिरिक्त भार सहन करावा लागत नाही.

जेथे बँक तक्रारीचे निराकरण करण्यात किंवा ग्राहकाचे दायित्व निश्चित करण्यात अक्षम असेल, तर ९० दिवसांच्या आत, परिच्छेद १-५ मध्ये विहित केलेली भरपाई ग्राहकाला दिली जाईल.

***खाली नमूद केलेल्या कलमांनुसार** - अशा सर्व संशयित डेबिटची बँकेद्वारे आवश्यक तेथे संरक्षित प्रक्रिया आणि कायद्याची अंमलबजावणी करणाऱ्या संस्थांच्या संयोगाने चौकशी केली जाईल. केस-टू-केस-आधारावर अशा तपासांच्या परिणामांवर अवलंबून.

- (i) कोणत्याही फसवणुकीच्या बाबतीत, बँकेला खात्री पटली की तिच्या कर्मचाऱ्यांनी कोणत्याही घटकाप्रती अनियमितता/फसवणूक केली आहे, तर शाखेने त्वरित त्याचे दायित्व मान्य केले पाहिजे आणि दावा भरावा.
- (ii) बँकेची चूक असलेल्या प्रकरणांमध्ये, व्यवहाराला OTP किंवा 2 घटकांचे प्रमाणीकरण किंवा दस्तऐवजात नमूद केलेल्या कोणत्याही प्रकरणांचा आधार नसेल तरच बँक ग्राहकाला आक्षेपाशिवाय भरपाई देईल.
- (iii) ज्या प्रकरणांमध्ये बँकेची चूक नाही किंवा ग्राहकाचीही चूक नाही परंतु सिस्टममध्ये इतरत्र दोष आहे, तर बँक ग्राहकाला केवळ थेट आर्थिक नुकसानीच्या 50% पर्यंत (INR 5,000 पेक्षा जास्त नाही) भरपाई देईल. ग्राहकांना सहन करावा लागतो. अशी भरपाई खात्याच्या आयुष्यात एकदाच दिली जाईल.

खालील कारणांमुळे उद्भवणारे दावे नाकारण्याचा अधिकार बँकेने राखून ठेवला आहे:

- बँकेने ऑफर केलेली उत्पादने आणि सेवांसाठी अटी व शर्तीचे उल्लंघन
- ग्राहकाचे खाते आणि डेबिट/एटीएम/क्रेडिट कार्ड किंवा इतर संवेदनशील माहिती इत्यादींच्या सुरक्षेची खात्री करण्यासाठी बँकेने वेळोवेळी जारी केलेल्या विविध मार्गदर्शक तत्वांचे ग्राहकाने पालन न करणे.
- ग्राहकांनी नेहमी खात्री करणे आवश्यक आहे की त्यांनी त्यांचे वर्तमान संपर्क तपशील, विशेषतः कार्यरत मोबाइल नंबर आणि ईमेल आयडी त्वरित प्राप्त करण्यासाठी अद्यतनित केले आहे. बँकेशी अशी संपर्क माहिती अद्ययावत ठेवण्यात अयशस्वी झाल्यास एटीएम/डेबिट कार्ड/क्रेडिट कार्ड किंवा बँक खात्यातील

व्यवहार/अॅक्सेसच्या इतर कोणत्याही इलेक्ट्रॉनिक चॅनलच्या गैरवापरामुळे झालेल्या कोणत्याही नुकसानीसाठी ग्राहकाला जबाबदार धरले जाऊ शकते.

- संशयित किंवा फसव्या व्यवहारामुळे उद्भवलेल्या कोणत्याही अप्रत्यक्ष किंवा परिणामी नुकसानीसाठी कोणतीही भरपाई स्वीकारली जाणार नाही किंवा दिले जाणार नाही.

3.15 लॉकर्सशी संबंधित नुकसानभरपाई

सेफ डिपॉझिट व्हॉल्ट्स ठेवलेल्या परिसराच्या सुरक्षिततेसाठी आणि सुरक्षिततेसाठी बँकेने सर्व पावले उचलली आहेत. तथापि, दुर्दैवाने बँकेच्या आवारात आग, चोरी/ घरफोडी/ दरोडा, डकैती, इमारत कोसळणे यासारख्या घटनांमुळे लॉकरमधील सामग्रीचे नुकसान होते, अशा घटना बँकेच्या स्वतःच्या त्रुटींमुळे, निष्काळजीपणामुळे आणि चुकून/कमिशनच्या कोणत्याही कृतीमुळे घडतात. किंवा त्याच्या कर्मचाऱ्यांनी फसवणूक केल्यास, बँकांचे दायित्व सुरक्षित ठेव लॉकरच्या प्रचलित वार्षिक भाड्याच्या शंभरपट असल्याच्या रकमेपर्यंत मर्यादित असेल.

3.16 जबरदस्त मॅज्युर

फोर्स मॅजेअर इव्हेंट म्हणजे देवाची कृत्ये, पूर, दुष्काळ, भूकंप किंवा इतर नैसर्गिक आपत्ती किंवा परिस्थिती, आपत्ती, महामारी किंवा साथीचा रोग, दहशतवादी हल्ला, युद्ध किंवा दंगली, आण्विक, रासायनिक किंवा जैविक दूषितता, औद्योगिक क्रिया, वीज निकामी, संगणक बिघाड किंवा तोडफोड, आणि इमारती कोसळणे, आग, स्फोट किंवा अपघात किंवा अशा इतर कृत्ये जे बँकेच्या वाजवी नियंत्रणाबाहेर आहेत.

जोपर्यंत फोर्स मॅज्योर इव्हेंट किंवा परिस्थिती कार्यप्रदर्शन अशक्य करते तोपर्यंत बँकेच्या दायित्वांची कामगिरी निलंबित राहिल. सर्वोत्तम प्रयत्नांच्या आधारावर, फोर्स मॅज्योर इव्हेंटचे परिणाम कमी करण्यासाठी बँक वाजवी कारवाई(ने) करण्यास वचनबद्ध आहे. कोणतीही औद्योगिक कारवाई, वीज बिघाड, संगणक बिघाड किंवा तोडफोड झाल्यास, बँक तिच्या सेवांच्या तरतूदीतील विलंब कमी करण्यासाठी वाजवी पावले उचलेल आणि ग्राहकांना अखंडित सेवा देण्याचा प्रयत्न करेल.

त्यामुळे, या जबरदस्तीने घडलेल्या घटना (बँकेच्या सुविधांना किंवा त्याच्या संबंधित बँकेचे नुकसान, दळणवळणाच्या नेहमीच्या साधनांचा अभाव किंवा सर्व प्रकारची वाहतूक इ.) झाल्यास विलंब झालेल्या क्रेडिटसाठी ग्राहकांना भरपाई देण्यास बँक जबाबदार राहणार नाही. बँकेच्या नियंत्रणाच्या पलीकडे आहेत जे बँकेला निर्दिष्ट सेवा वितरण पॅरामीटर्समध्ये आपली जबाबदारी पार पाडण्यापासून प्रतिबंधित करते

3.17 वास्तविक / थेट नुकसान

प्री-पेड इन्स्ट्रुमेंट सेवेसह विविध बँकिंग सेवांसाठी या ग्राहक भरपाई धोरणांतर्गत ग्राहकाला केवळ प्रत्यक्ष आणि प्रत्यक्ष नुकसान (विशेषतः काल्पनिक आणि अप्रत्यक्ष नुकसान वगळून) नुकसान भरपाई देण्यास बँक जबाबदार असेल, परंतु नुकसानीचा पुरेसा पुरावा बँक प्रदान करण्यात आली आहे आणि ग्राहकाच्या निष्काळजीपणाच्या अनुपस्थितीच्या अधीन असेल.

3.18 पूर्ण आणि अंतिम सेटलमेंट

एकदा बँकेने वर म्हटल्याप्रमाणे नुकसान भरपाई दिली की, ते "पूर्ण आणि अंतिम सेटलमेंट" म्हणून समजले जाईल आणि बँकेकडून ग्राहक किंवा इतर कोणाकडूनही कोणताही दावा स्वीकारला जाणार नाही.

3.19 तक्रारी आणि तक्रारींचे निवारण:

DBS Bank India Limited मध्ये, आम्हाला खात्री करायची आहे की तुम्हाला आमच्याकडून केवळ सर्वोत्तम सेवा मिळेल, तुम्ही, आमचे अमूल्य ग्राहक, ज्यासाठी पात्र आहात.

बँकेचे तक्रार निवारण धोरण खालील तत्वांचे पालन करते:

- ग्राहकांना नेहमीच योग्य वागणूक दिली जाते.
- ग्राहकांनी मांडलेल्या तक्रारी सौजन्याने आणि वेळेवर हाताळल्या जातात.
- ग्राहकांना संस्थेमध्ये त्यांच्या तक्रारी वाढवण्याच्या मार्गाबद्दल आणि त्यांच्या तक्रारींचे निराकरण करण्यावर ते समाधानी नसल्यास त्यांच्या अधिकारांबद्दल माहिती दिली जाते.
- बँक कर्मचारी ग्राहकांच्या हितासाठी सद्भावनेने आणि पूर्वग्रह न ठेवता काम करतात.

कोणत्याही टप्प्यावर, आमची सेवा पातळी तुमच्या अपेक्षेनुसार नाही असे तुम्हाला वाटत असल्यास, तुम्ही काय करू शकता ते येथे आहे:

तुम्ही बँकेच्या वेबसाइटवर उपलब्ध असलेल्या बँकेच्या तक्रार धोरणाला भेट देऊ शकता:

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

तक्रार धोरण तुम्हाला तुमच्या तक्रारी नोंदवण्यासाठी संपर्क तपशील, टाइमलाइन आणि वाढीची पातळी यामध्ये मदत करेल. जर तुम्ही बँकेने दिलेल्या ठरावावर खूश नसाल तर, पॉलिसी तुम्हाला प्रक्रियेबद्दल आणि बँकिंग लोकपालाकडे कसे जायचे याबद्दल मार्गदर्शन करते.

4 शासन

4.1 मालकी आणि मंजूरी देणारे अधिकारी

हे धोरण **DBS बँक इंडिया लिमिटेड बोर्ड** ने मंजूर केले आहे. कोणतेही बदल जे तात्विक नसतात, परंतु आनुषंगिक किंवा प्रशासकीय स्वरूपाचे असतात, त्यांना मंजूरी देणाऱ्या अधिकाऱ्याकडून साईन-ऑफची आवश्यकता नसते.

बोर्ड, या धोरणाद्वारे, CBG सेवा आणि उत्पादनांसाठी बदल मंजूर करण्यासाठी किंवा नियुक्त करण्यासाठी **ग्राहक बँकिंग गटाच्या भारतीय प्रमुखांना अधिकार प्रदान करते.**

4.2 पुनरावलोकन करा

या धोरणाचे वार्षिक पुनरावलोकन केले जावे (तीन महिन्यांपर्यंतच्या वाढीव कालावधीसह) किंवा सतत प्रासंगिकता सुनिश्चित करण्यासाठी जेव्हा भौतिक बदल आवश्यक/योग्य असतील