

# ગ્રાહક વળતર નીતિ

2022

## વિષય

1 પરિચય .....	3
2 માર્ગદર્શક સિદ્ધાંતો .....	3
3 નીતિ .....	3
3.1 અનધિકૃત/ખામીયુક્ત ડેબિટ .....	3
3.2 ખાતામાં સીધા ડેબિટ્સ/એનએસીએચ ડેબિટ્સ/ઇલેક્ટ્રોનિક ચુકવણીઓ (આરટીજીએસ/એનઇએફટી/આઇએમપીએસ/યુપીઆઇ)/અન્ય ડેબિટ્સ .....	4
3.3 સ્ટોપ પેમેન્ટ સૂચનાઓ પછી ચેકની ચુકવણી .....	8
3.4 ફોરેઇન એક્સચેન્જ સેવાઓ (ફોરેઇન કરન્સી ચેક કલેક્શન્સ) .....	8
3.5 સ્થાનિક ચેક કલેક્શન્સ .....	8
3.6 ટ્રાન્ઝિટમાં ખોવાયેલા ઇન્સ્ટ્રુમેન્ટ્સ માટે વળતર .....	9
3.7 ફિક્સ્ડ ડિપોઝિટ્સ .....	9
3.8 ડુપ્લિકેટ ડિમાન્ડ ડ્રાફ્ટ જારી કરવા .....	10
3.9 એજન્ટ દ્વારા બેંકની વચનબદ્ધતાનું ઉલ્લંઘન .....	10
3.10 રોકાણ અને રિડમ્પશન સ્લિપ્સ પર કાર્યવાહી નકરવી .....	10
3.11 લોનની પુનઃચુકવણી પર દસ્તાવેજો પરત કરવા .....	10
3.12 ક્રેડિટ આપવામાં અને/અથવા વ્યવહારો પરત કરવામાં વિલંબ .....	11
3.13 નિષ્ફળ રહેલા એટીએમ વ્યવહારો ક્રેડિટ કરવામાં વિલંબ .....	11
3.14 ડેબિટ કાર્ડ્સ/મોબાઇલ બેંકિંગ/ઇન્ટરનેટ બેંકિંગ/ક્રેડિટ કાર્ડ્સ પર છેતરપિંડીયુક્ત વ્યવહારોને પગલે ખામીયુક્ત/અનધિકૃત ડેબિટ્સને ઉલટાવવા .....	13
3.15 લોકર્સ સંબંધિત વળતર .....	16
3.16 અણધારી આપત્તિ .....	16
3.17 વાસ્તવિક/પ્રત્યક્ષ નુકસાન .....	16
3.18 સંપૂર્ણ અને આખરી પતાવટ .....	17
3.19 ફરિયાદો અને તકરારોનું નિવારણ: .....	17
4 શાસન .....	17
4.1 માલિકી અને મંજૂરી આપતા સત્તાધિકારી .....	17
4.2 સમીક્ષા .....	17

## 1 પરિચય

આ નીતિનો ઉદ્દેશ પ્રણાલીને સ્થાપિત કરવાનો છે, જ્યાં બેંક ગ્રાહકોને બેંકના પક્ષે સેવામાં ખામી અથવા ત્રાહિત પક્ષ કે જ્યાં ખામી ન તો બેંકની હોય અથવા ગ્રાહકની હોય, તેને લીધે સીધી કારણભૂત કોઈ ચૂક અથવા કમિશનને લીધે અથવા ગ્રાહક દ્વારા અનધિકૃત ડેબિટની જાણ પછી કોઈ ઉલ્લંઘનને લીધે થતા કોઈ પણ નાણાકીય નુકસાનની ભરપાઈ કરે છે. તેથી, આ બેંક ગ્રાહક વળતર નીતિ ખાતામાંથી અનધિકૃત ડેબિટ, ચેક્સ/ઇન્સ્ટ્રુમેન્ટ્સનાં વિલંબિત કલેક્શન માટે ગ્રાહકોને વ્યાજની ચુકવણી, સ્ટોપ પેમેન્ટ સૂચનાઓની સ્વીકૃતિ પછી ચેક્સની ચુકવણી, ભારતની અંદર રેમિટન્સિસ, ભારતની બહાર રેમિટન્સિસ, ફોરેઇન એક્સચેન્જ સેવાઓ, ધિરાણ, પ્રિ-પેઇડ ઇન્સ્ટ્રુમેન્ટ્સ, એટીએમ કેશ ઉપાડ, અનધિકૃત ઇલેક્ટ્રોનિક બેંકિંગ વ્યવહારોમાંથી ઊભી થતી છેતરપિંડીઓ, જેને વન-ટાઇમ પાસવર્ડ (ઓટીપી) અથવા 2 ફેક્ટર ઓથેન્ટિકેશન (2એફએ) વગેરે દ્વારા સમર્થિત હોય વગેરેને સંબંધિત ક્ષેત્રોને આવરવા માટે તૈયાર કરવામાં આવી છે. દસ્તાવેજનો અવકાશ ડીબીઆઇએલને મર્યાદિત છે.

## 2 માર્ગદર્શક સિદ્ધાંતો

નીતિ ગ્રાહકોના વ્યવહારમાં પારદર્શકતા અને નિષ્પક્ષતાના સિદ્ધાંતોને આધારિત છે. વારંવાર કહેવામાં આવે છે કે નીતિ ગ્રાહકોને ખાસ કરીને ઓટીપી કે એફએ દ્વારા સમર્થિત ન હોય ત્યાં અનધિકૃત ઇલેક્ટ્રોનિક બેંકિંગ વ્યવહારોના કિસ્સામાં બેંક અથવા ત્રાહિત પક્ષ દ્વારા ઓફર કરવામાં આવતી સેવાઓમાં ખામીને લીધે થઈ શકે એવા માત્ર નાણાકીય નુકસાન માટે વળતરને આવરે છે, જેને સીધી રીતે માપી શકાય છે અને આ નીતિ હેઠળની આવી વચનબદ્ધતાઓ કોઈ પણ અધિકાર માટે પૂર્વગ્રહ વિનાની હોય છે, જે બેંકર-ગ્રાહક તકરારોના નિર્ણય માટે યોગ્ય રીતે રચાયેલા કોઈ પણ ફોરમ સમક્ષ તેની સ્થિતિનો બચાવ કરવા માટે બેંક ધરાવશે. નીતિ આરબીઆઇ અને અન્ય સંબંધિત સત્તાધિકારીઓ તથા નિયમનકારો દ્વારા જાહેર કરેલા નિયમનમાં ફેરફાર દ્વારા નિર્દેશિત હોય છે.

## 3 નીતિ

### 3.1 અનધિકૃત/ખામીયુક્ત ડેબિટ

જો બેંકે ખાતામાં અનધિકૃત/ખામીયુક્ત સીધા ડેબિટ ઊભા કર્યાં હોય તો સ્થિતિની ખરાઈ કર્યાં પછી ક્લાયન્ટ દ્વારા જાણ કરવા પર અથવા ખામીયુક્ત ડેબિટની આંતરિક શોધ કર્યાં પછી એન્ટ્રી તાત્કાલિક ધોરણે ઉલટાવવામાં આવશે. અનધિકૃત/ખામીયુક્ત ડેબિટને લીધે બચત બેંક ડિપોઝિટ પર વ્યાજની ચુકવણી અથવા લોન ખાતામાં બેંકને વધારાની વ્યાજની ચુકવણી માટે લાગુ થતા લઘુત્તમ બેલેન્સમાં ઘટાડા મારફતે ગ્રાહકને નાણાકીય નુકસાન થયું હોય એવી ઘટનામાં બેંક ગ્રાહકને થયેલા કોઈ વાસ્તવિક વ્યાજનાં નુકસાન માટે વળતર આપશે (વળતર જાણ કર્યાંની તારીખથી નહીં, પરંતુ વ્યવહારની તારીખના આધાર પર ગણવામાં આવશે.) ગ્રાહક દ્વારા ધ્યાનમાં આવેલી ખામીયુક્ત એન્ટ્રીની ખરાઈમાં ત્રાહિત પક્ષ સામેલ ન હોય એવા કિસ્સામાં બેંક ખામીયુક્ત ડેબિટની જાણ કર્યાંની તારીખથી કાર્યના 7 દિવસોની મહત્તમ અવધિની અંદર ખરાઈની પ્રક્રિયા પૂર્ણ કરવાની વ્યવસ્થા કરશે. ખરાઈમાં ત્રાહિત પક્ષ સામે હોય એવા કિસ્સામાં બેંક ગ્રાહક દ્વારા ખામીયુક્ત વ્યવહારની જાણ કર્યાંની તારીખથી એક મહિનાની મહત્તમ અવધિની અંદર શ્રેષ્ઠ પ્રયત્નને આધારે ખરાઈની પ્રક્રિયા પૂર્ણ કરે છે. જો ત્રાહિત પક્ષ કોઈ પણ કારણોસર પરસ્પર આપલે કરતા નથી અથવા બેંક દ્વારા કરવામાં આવેલા તમામ પ્રયત્નોથી આગળ વિલંબ થાય છે તો આવા વિલંબ ઉપર જણાવેલા એક મહિનાની અવધિમાંથી બાકાત રાખવામાં આવશે અને બેંક આનો ઉકેલ લાવવા માટે આવશ્યક કોઈ સહાય માટે ગ્રાહકનો સંપર્ક કરી શકે છે. કેડિટ કાર્ડની કામગીરીઓનાં અનુસંધાનમાં ગ્રાહકો દ્વારા જાણ કરેલા અનધિકૃત ખામીયુક્ત વ્યવહાર, જેના માટે મર્યન્ટ સંસ્થાનોના સંદર્ભની આવશ્યકતા હોય છે, તેને કાર્ડ એસોસિએશન દ્વારા નિર્ધારિત નિયમો અનુસાર સંચાલિત કરવામાં આવશે.

બેંક કોઈ વળતરની ચુકવણી વિના ગ્રાહકનાં ખાતામાં ખોટા ક્રેડિટ પોસ્ટ કરવામાં આવ્યા હોય એવા કિસ્સામાં રકમને ઉલટાવવા માટે ખાતામાંથી ડેબિટ કરવાનો અધિકાર અનામત રાખે છે. ડીબીએસ દ્વારા પોસ્ટ કરેલા ખોટા ક્રેડિટને ઉલટાવવા માટે ગ્રાહકની કોઈ સંમતિની આવશ્યકતા નથી. જોકે, ત્રાહિત પક્ષના પક્ષે ત્રુટીના લીધે સમગ્ર ખોટા ક્રેડિટના કિસ્સામાં રકમને ઉલટાવવા માટે ગ્રાહકની પૂર્વ સંમતિની આવશ્યકતા હોય છે.

### 3.2 ખાતામાં સીધા ડેબિટ્સ/એનએસીએચ ડેબિટ્સ/ઇલેક્ટ્રોનિક ચુકવણીઓ (આરટીજીએસ/એનઇએફટી/આઇએમપીએસ/યુપીઆઇ)/અન્ય ડેબિટ્સ

બેંક ગ્રાહકોના સીધા ડેબિટ/સ્થાયી સૂચનાઓ/ઇસીએસ અથવા એનએસીએચ ડેબિટ સૂચનાઓનું સમયસર પાલન કરવાનું વચન આપશે. બેંક આવી વચનબદ્ધતાઓને પૂરી કરવામાં નિષ્ફળ જાય છે તો ગ્રાહકને બેંકિંગ શુલ્કની ભરપાઈ કરવામાં આવશે, જે તેમને અન્ય બેંકથી વિલંબિત ક્રેડિટને લીધે વેઠવી પડી શકે છે, જે ગ્રાહકનાં ખાતામાં ડેબિટની તારીખના રોજ પર્યાપ્ત બેલેન્સ ઉપલબ્ધ હોય અને બેંકમાં માન્ય ડેબિટ આદેશ/સ્થાયી સૂચના નોંધવામાં આવી હોય તે શરતને આધિન છે. આ નીતિ તેની અન્ય કોઈ બાબતો માટે નહીં, પરંતુ જે ખાતામાં ક્રેડિટ જવાની હતી માત્ર તે ખાતા પર લાદવામાં આવેલા શુલ્કને આવરશે. આરટીજીએસ/એનઇએફટી/આઇએમપીએસ/યુપીઆઇ જેવી ઇલેક્ટ્રોનિક ચુકવણીઓ ગ્રાહકને જાણ કરેલા લાગુ થવા પાત્ર નિયમો અને શરતો દ્વારા સંચાલિત થશે.

બેંક દ્વારા સૂચિત કરેલા ચાર્જિસના ટેરિફ શિડ્યુઅલ/શુલ્કના શિડ્યુઅલ પ્રમાણે કોઈ લાગુ થવા પાત્ર શુલ્ક સાથે બેંક ગ્રાહકનાં ખાતામાં ડેબિટ કરશે. જ્યાં સેવા શુલ્ક અજાણતા ભૂલથી લાદવામાં આવે છે તેવા કિસ્સામાં બેંક ગ્રાહક પાસેથી આ સંબંધમાં સંચાર પ્રાપ્ત કરે તેના કાર્યના 7 દિવસની અંદર ખામીયુક્ત એન્ટ્રીને ઉલટાવશે, જે નિયમો અને શરતોની તપાસ તથા સમયાંતરે સંચાર કરવામાં આવી શકે એવી અન્ય નિયમો અને શરતોને આધિન છે.

બચત બેંક ડિપોઝિટ પર વ્યાજની ચુકવણી અથવા લોન ખાતામાં બેંકને વધારાના વ્યાજની ચુકવણી માટે લાગુ થવા પાત્ર લઘુત્તમ બેલેન્સમાં ઘટાડાને લીધે લાદવામાં આવેલા વ્યાજ અથવા દંડની દૃષ્ટિએ વળતર સીધા અને વાસ્તવિક નાણાકીય નુકસાનને મર્યાદિત હશે, બેંક ગ્રાહકને ગ્રાહક દ્વારા થયેલા કોઈ વાસ્તવિક વ્યાજના નુકસાન અથવા બચત/ચાલુ ખાતાઓમાં/અથવા અન્ય કોઈ કોર્પોરેટ ખાતાઓ પર નિયત લઘુત્તમ બેલેન્સની બિન-જાણવણી માટેના દંડની ભરપાઈ કરશે. ક્રેડિટ કાર્ડની કામગીરીઓનાં સંદર્ભમાં ગ્રાહકો દ્વારા જાણ કરવામાં આવેલા અનધિકૃત ખામીયુક્ત વ્યવહારો, જેના માટે એક મર્યન્ડ સંસ્થાનોના સંદર્ભની આવશ્યકતા હોય છે, તેને કાર્ડ એસોસિએશન દ્વારા નિર્ધારિત નિયમો અનુસાર સંચાલિત કરવામાં આવશે.

### ગ્રાહકની સંમતિ વિના ક્રેડિટ કાર્ડ જારી કરવા/સક્રિય કરવા

વિનંતી કર્યા વિનાની લોન અથવા અન્ય ક્રેડિટ સુવિધાઓ ક્રેડિટ કાર્ડ ગ્રાહકોને ઓફર કરવી જોઈએ નહીં. પ્રાપ્ત કરનારની સંમતિ વિના વિનંતી કર્યા વિનાની ક્રેડિટ સુવિધા આપવામાં આવે અને તેઓ તેની સામે વાંધો ઉઠાવે તો બેંક માત્ર ક્રેડિટ મર્યાદા પાછી નહીં ખેંચે, પરંતુ યોગ્ય લાગે એ રીતે આવા દંડ ચુકવવા માટે પણ જવાબદાર હશે.

વિનંતી વિનાનાં કાર્ડ્સના દુરુપયોગને લીધે ઊભા થયેલા કોઈ નુકસાનની જવાબદારી બેંકની હશે અને જે વ્યક્તિનાં નામ પર કાર્ડ જારી કરવામાં આવ્યું હોય તેમને તેના માટે જવાબદાર ઠેરવી શકાય નહીં.

જ્યાં એવું પ્રસ્થાપિત થાય કે બેંકે પ્રાપ્ત કરનારની સંમતિ વિના ક્રેડિટ કાર્ડ જારી અને સક્રિય કર્યું છે તો બેંક સમયાંતરે નિયમનકારી માર્ગદર્શિકાઓને અનુરૂપ જો કોઈ દંડ હોય તો તેની ચુકવણીની સાથે તાત્કાલિક ધોરણે શુલ્કને ઉલટાવશે.

અસફળ અથવા 'નિષ્ફળ' વ્યવહારો

વળતર અસફળ અથવા 'નિષ્ફળ' વ્યવહારો માટે ગ્રાહકને આપવામાં આવશે. નિષ્ફળતા વિભિન્ન કારણોને લીધે થઈ શકે છે, જે ગ્રાહક માટે સીધી કારણભૂત નથી હોતી, જેવી કે સંચાર લિંક્સમાં વિક્ષેપ, ચેટીએમમાં રોકડની બિન-ઉપલબ્ધી, ટાઇમ-આઉટ સેશન્સ, વિભિન્ન કારણોને લીધે લાભાર્થીનાં ખાતામાં બિન-ક્રેડિટ વગેરે.

નીચેની માર્ગદર્શિકાઓ બેંક વળતરની રકમની ગણતરી કેવી રીતે કરશે તે નિર્દિષ્ટ કરે છે:

### આરટીજીએસ

નિષ્ફળ ચુકવણીને પરત કરવામાં કોઈ વિલંબના કિસ્સામાં મૂળ ગ્રાહક પ્રવર્તમાન રેપો રેટ વત્તા 2%ના દરે વળતર પ્રાપ્ત કરવા માટે લાયક ઠરે છે. જો વિલંબ/લાભાર્થીનાં ખાતામાં બિન-ક્રેડિટની સમસ્યા હોય તો ગ્રાહક તેમની/તેણીની બેંકનો સંપર્ક કરી શકે છે. જો સમસ્યાનો ઉકેલ સંતોષકારક ન હોય તો ફરિયાદ યુટીઆર નંબર અને સમસ્યાની વિગતો આપીને નીચેના સરનામાં પર ઇમેઇલ અથવા પોસ્ટ દ્વારા નોંધાવી શકાય છે -

ચીફ જનરલ મેનેજર

ગ્રાહક શિક્ષણ અને સુરક્ષા વિભાગ

ભારતીય રિઝર્વ બેંક

પહેલો માળ, અમર બિલ્ડિંગ

સર પી. એમ. રોડ,

મુંબઈ - 400 001

[cgmcepd@rbi.org.in](mailto:cgmcepd@rbi.org.in)

નોંધ: ઉપરની સંપર્ક વિગતો [https://www.rbi.org.in/scripts/FS\\_FAQs.aspx?Id=65&fn=9](https://www.rbi.org.in/scripts/FS_FAQs.aspx?Id=65&fn=9) પર ઉપલબ્ધ આરટીજીએસ સિસ્ટમ અંગેના આરબીઆઇના વારંવાર પૂછવામાં આવતા પ્રશ્નોને આધારે આપવામાં આવી છે.

### એનઇએફટી

જો એનઇએફટી વ્યવહાર બેચ પતાવટ પછી બે કલાકની અંદર ક્રેડિટ અથવા રિટર્ન ન થાય તો બેંક અસર પામેલા ગ્રાહકને જેવો કેસ હોઇ શકે તે પ્રમાણે વિલંબિત અવધિ માટે/ક્રેડિટ કે રિફંડની તારીખ સુધી પ્રવર્તમાન આરબીઆઇ એલએએફ રેપો રેટ વત્તા બે ટકાના દરે દંડાત્મક વ્યાજની ચુકવણી કરવા માટે જવાબદાર છે, આ સંબંધમાં ગ્રાહક કોઇ વિશિષ્ટ દાવો કરે તેની રાહ જોયા વિના ગ્રાહકના ખાતામાં જમા કરવામાં આવે છે.

કોઇ તકરાર/ફરિયાદના કિસ્સામાં ગ્રાહક વિવાદિત વ્યવહારની વિગતો સાથે બેંકના તકરાર નિવારણ સેલનો સંપર્ક કરી શકે છે. વિગતો આના પર ઉપલબ્ધ છે:

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

એનઇએફટી માટે ગ્રાહક સુવિધા કેન્દ્રની વિગતો અહીં આપવામાં આવી છે:

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

જો ફરિયાદનો ઉકેલ 30 દિવસની અંદર ન આવે તો ગ્રાહક "રિઝર્વ બેંક- સંકલિત લોકપાલ યોજના (આરબી-આઇઓએસ, 2021)" હેઠળ ફરિયાદ કરી શકે છે. આરબી-આઇઓએસ, 2021 તેમાં નિર્દિષ્ટ આરબીઆઇ નિયંત્રિત એન્ટીટિઝ સામે ફરિયાદો ફાઇલ કરવા માટે ગ્રાહકો માટે એક સંદર્ભ બિંદુ પૂરું પાડે છે. આરબી-આઇઓએસ, 2021

આરબીઆઇની વેબસાઇટ પર નીચેના પાથ પર ઉપલબ્ધ છે:

[https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RBIOS2021\\_121121.pdf](https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RBIOS2021_121121.pdf)

ફરિયાદો <https://cms.rbi.org.in> પર ઓનલાઇન અથવા સમર્પિત ઈમેઇલ [crpc@rbi.org.in](mailto:crpc@rbi.org.in) અથવા ભારતીય રિઝર્વ બેંક, ચોથો માળ, સેક્ટર 17, ચંડીગઢ - 160 017 પર 'સેન્ટ્રલાઇઝ્ડ રિસિપ્ટ એન્ડ પ્રોસેસિંગ સેન્ટર' (સીઆરપીસી)ને ડિજિટલ રીતે મોકલીને નીચે આપેલા પાથ - [https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RBIOS2021\\_121121\\_A.pdf](https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RBIOS2021_121121_A.pdf) ર આપેલા ફોર્મમાં ફાઇલ કરી શકાય છે. ટોલ-ફ્રી નંબર - 14448

(સવારે 9:30થી સાંજે 5:15) - ગ્રાહકો માટે બહુભાષીય સહાયની સાથે ફરિયાદ નોંધવામાં સહાય અને ફરિયાદ નિવારણ પર માહિતી મેળવવા માટે પણ ઉપલબ્ધ છે.

નોંધ: ઉપરની સંપર્કની વિગતો એનઇએફટી સિસ્ટમ પર આરબીઆઇના વારંવાર પૂછવામાં આવતા પ્રશ્નોને આધારે આપવામાં આવી છે, જે અહીં ઉપલબ્ધ છે:

[https://www.rbi.org.in/scripts/FS\\_FAQs.aspx?Id=60&fn=9](https://www.rbi.org.in/scripts/FS_FAQs.aspx?Id=60&fn=9)

જોકે, બેંક આરટીજીએસ/એનઇએફટી વ્યવહારમાં વિલંબના કિસ્સામાં જો નીચેના કોઇ પણ કારણોસર વિલંબ થાય તો બેંક ગ્રાહકને વળતર આપવા માટે જવાબદાર નહીં હોય:

- ખાતું ફીઝ થયું હોય
- ખાતું નિષ્ક્રિય હોય
- ખાતું ડોર્મન્ટ હોય
- નોન-એનઆરઇ ચુકવણી કરનાર એનઆરઇ ગ્રાહકને ક્રેડિટ કરવાનો પ્રયત્ન કરે
- એનઆરઓ ખાતામાં ઇનવર્ડ ક્રેડિટ
- અન્ય કોઇ માન્ય વ્યાવસાયિક કારણ
- કોર્પોરેટ ગ્રાહકો બેંક પાસેથી સંરચિત રોકડ/ટ્રેડ/એફએક્સ/લોન ઉકેલોનો ઉપયોગ કરે છે, જેથી જો વિલંબ ટી+1 કારોબારના દિવસોથી વધુ થાય તો કોર્પોરેટ ગ્રાહકોને વળતર માટે ધ્યાનમાં લેવામાં આવશે, જ્યાં ટી વ્યવહારની તારીખ છે.

આઇએમપીએસ/ટીપીઆઇ/એનએસીએચ/એપીબી:

1	આધાર પેમેન્ટ બ્રિજ સિસ્ટમ (એપીબીએસ)		
એ	લાભાર્થી ખાતામાં ક્રેડિટ થવામાં વિલંબ.	ટી+1 દિવસની અંદર લાભાર્થી બેંક વ્યવહારને ઉલટાવશે	રૂ.100/- પ્રતિ દિવસ જો ટી+1 દિવસથી વધુ થાય તો.

2	ઇમિજિએટ પેમેન્ટ સિસ્ટમ (આઇએમપીએસ)		
---	-----------------------------------	--	--

એ	ખાતામાંથી ડેબિટ થાય, પરંતુ લાભાર્થી ખાતામાં જમા થયું ન હોય.	જો લાભાર્થી ખાતામાં ક્રેડિટ કરવામાં અસક્ષમ તો લાભાર્થી બેંક દ્વારા ટી+1 દિવસના રોજ લેટેસ્ટઓટો રિવર્સલ (આર).	રૂ. 100/- પ્રતિ દિવસ, જો વિલંબ ટી+1 દિવસથી વધુ હોય તો.
3	યુનિફાઇડ પેમેન્ટ્સ ઇન્ટરફેસ (યુપીઆઇ)		
એ	ખાતામાંથી ડેબિટ થાય, પરંતુ લાભાર્થી ખાતામાં જમા થયું ન હોય (ફંડઝનું ટ્રાન્સફર).	જો લાભાર્થી ખાતામાં ક્રેડિટ કરવામાં અસક્ષમ તો લાભાર્થી બેંક દ્વારા ટી+1 દિવસના રોજ લેટેસ્ટઓટો રિવર્સલ (આર).	રૂ. 100/- પ્રતિ દિવસ, જો વિલંબ ટી+1 દિવસથી વધુ હોય તો.
બી	ખાતામાંથી ડેબિટ થાય, પરંતુ મર્ચન્ટ લોકેશન ખાતે વ્યવહારની પુષ્ટિ પ્રાપ્ત ન થઈ હોય (મર્ચન્ટને ચુકવણી)	ટી+5 દિવસની અંદર ઓટો-રિવર્સલ.	રૂ. 100/- પ્રતિ દિવસ, જો વિલંબ ટી+5 દિવસથી વધુ હોય તો.
4	નેશનલ ઓટેમેટેડ ક્લિઅરિંગ હાઉસ (એનએસીએચ)		
એ	લાભાર્થીનાં ખાતામાં અથવા રકમને ઉલટાવવામાં વિલંબ.	લાભાર્થી બેંક ટી+1 દિવસની અંદર અનકેડિટેડ વ્યવહારને ઉલટાવશે.	રૂ. 100/- પ્રતિ દિવસ, જો વિલંબ ટી+1 દિવસથી વધુ હોય તો.
બી	ગ્રાહક દ્વારા બેંકમાં ડેબિટ આદેશ રદ કરવા છતાં પણ ખાતામાંથી ડેબિટ કરવામાં આવ્યું હોય.	ગ્રાહકની બેંક આવા ડેબિટ માટે જવાબદાર હશે. ટી+1 દિવસની અંદર ઉકેલ પૂર્ણ કરવામાં આવશે.	

ઉપરની ગ્રિડમાં ટી+1/ટી+5 આરબીઆઇ સંચાર પ્રમાણે કેલેન્ડર દિવસનાં સંદર્ભમાં ઉપયોગમાં લેવાનો હોય છે.

એ નોંધવું જોઈએ કે:

- નિર્ધારિત ટીએટી નિષ્ફળ ગયેલા વ્યવહારોના ઉકેલ માટેની બાહ્ય મર્યાદા છે; અને
- બેંકો આવા નિષ્ફળ વ્યવહારોનો ઝડપી ઉકેલ લાવવાનો પ્રયત્ન કરશે.

જ્યાં નાણાકીય વળતર સામેલ હોય ત્યાં તે ગ્રાહક પાસેથી ફરિયાદ કે દાવાની રાહ જોયા વિના ગ્રાહકનાં ખાતામાં જાતે પ્રભાવિત થશે.

જોકે, જો ઇકો-પાર્ટનરનાં અંતે (દા.ત. એનપીસીઆઇ) સંચાલકીય/ટેકનિકલ સમસ્યાઓને લીધે વિલંબ થાય તો યુપીઆઇ/આઇએમપીએસ વ્યવહારમાં વિલંબના કિસ્સામાં બેંક ગ્રાહકને વળતર આપવા માટે જવાબદાર નહીં હોય.

એનપીસીઆઇએ ફંડઝનાં રિટર્નનાં માર્કિંગમાં વિલંબ માટે આઇએમપીએસ/યુપીઆઇ પોર્ટલ્સમાં સ્વચાલિત વળતર ગણતરી ધરાવે છે.

- ડીબીએસ (લાભાર્થી તરીકે) પાસેથી રિટર્નમાં વિલંબ થવા માટે એનપીસીઆઇ પતાવટના ભાગ તરીકે ડીબીએસમાં ડેબિટ કરશે અને રેમિટર બેંકને વળતર આપશે. આ કિસ્સામાં ડીબીએસના બિસ્સામાંથી વળતર રેમિટિંગ બેંક ગ્રાહકને થશે (અને ડીબીએસ ગ્રાહકને નહીં).

- સામેના પક્ષની બેંક (લાભાર્થી તરીકે, જ્યાં ડીબીએસ રેમિટર છે) પાસેથી વિલંબના કિસ્સા માટે એનપીસીઆઇ અન્ય બેંકમાં ડેબિટ કરશે અને ડીબીએસને વળતર આપશે. આ કિસ્સામાં અન્ય બેંકના બિસ્સામાંથી વળતર ડીબીએસ ગ્રાહકને આપવામાં આવશે.

ટીએટીમાં વ્યાખ્યાયિત કર્યા પ્રમાણે નિષ્કળતાના નિવારણનો લાભ ન મેળવતા હોય એવા ગ્રાહકો ભારતીય રિઝર્વ બેંકના બેંકિંગ લોકપાલ સમક્ષ ફરિયાદ નોંધવી શકે છે.

### વિનંતી કર્યા વિનાનાં કાર્ડ્સ:

જે વ્યક્તિનાં નામ પર કાર્ડ જારી કરવામાં આવ્યું હોય તેઓ બેંકિંગ લોકપાલનો પણ સંપર્ક કરી શકે છે, જેઓ “રિઝર્વ બેંક – સંકલિત લોકપાલ યોજના (આરબી-આઇઓએસ, 2021)”ની જોગવાઈઓ અનુસાર વિનંતી કર્યા વિનાનાં કાર્ડ્સને પ્રાપ્ત કરનારને બેંક દ્વારા ચુકવવા પાત્ર વળતરની રકમ નિર્ધારિત કરશે.

### 3.3 સ્ટોપ પેમેન્ટ સૂચનાઓ પછી ચેકની ચુકવણી

ચેક બેંક દ્વારા સ્ટોપ પેમેન્ટની સૂચનાઓ સ્વીકારવામાં આવી હોય ત્યાર પછી ચુકવવામાં આવે તો બેંક આ બાબતની સાવધાનીપૂર્વક તપાસ કરશે અને બેંક દ્વારા વિરોધાભાસ સૂચનાઓ પ્રાપ્ત ન થઈ હોય એવા કિસ્સામાં બેંક વ્યવહારને ઉલટાવશે અને બેંકને ગ્રાહક વ્યવહારની જાણ કરે ત્યારથી કાર્યના 2 દિવસની અંદર વેલ્યુ-ડેટેડ ક્રેડિટ આપશે. ગ્રાહકને થયેલા કોઈ પરિણામી નાણાકીય નુકસાન માટે ઉપરના ફકરા 3.1 હેઠળની જોગવાઈ અનુસાર ભરપાઈ કરવામાં આવશે. કોઈ ઓવરરાઈડિંગ પરિબળના કિસ્સામાં ચુકવણી બેંકની મનસૂઝી પર કરવામાં આવશે, જે ગ્રાહકના વ્યવહારના ઇતિહાસને આધારિત હોય છે.

### 3.4 ફોરેઇન એક્સચેન્જ સેવાઓ (ફોરેઇન કરન્સી ચેક કલેક્શન્સ)

બેંક વિદેશી દેશોમાં મોકલવામાં આવતા વિદેશી ચલણોમાં નિયુક્ત કરેલા ચેક્સનાં કલેક્શનમાં વિલંબ માટે ગ્રાહકને વળતર આપશે નહીં, કારણ કે બેંક વિદેશી બેંકોમાંથી સમયસર ક્રેડિટને સુનિશ્ચિત કરી શકતી નથી. બેંકનો અનુભવ છે કે વિદેશી દેશોમાં બેંકો પર ડ્રો કરવામાં આવેલા ઇન્સ્ટ્રુમેન્ટ્સનાં કલેક્શન માટેનો સમય એક દેશથી બીજા દેશમાં અલગ અલગ હોય છે અને દેશની અંદર પણ એક સ્થળેથી બીજા સ્થળે અલગ અલગ હોય છે. હંગામી ધોરણે ક્લિઅર થયેલા ઇન્સ્ટ્રુમેન્ટ્સનાં રિટર્ન માટેના સમયના ધોરણો એક દેશથી બીજા દેશમાં પણ બદલાય છે. જોકે, બેંકની કોરસપોન્ડ બેંકો સાથે બેંકના નોસ્ટ્રો એકાઉન્ટમાં એક વખત રકમ જમા થાય ત્યાર પછી ક્રેડિટ કરવામાં અયોગ્ય વિલંબ થાય તેના માટે બેંક ગ્રાહકને વળતર આપશે. આવા કિસ્સાઓમાં વળતર નીચે પ્રમાણે કરવામાં આવશે:

- બેંકની ચેક કલેક્શન નીતિમાં વિગત આપ્યા પ્રમાણે રકમ જમા કરવામાં વિલંબ માટે વ્યાજ
- વિદેશી ચલણ દરમાં વિપરિત હિલચાલને લીધે સંભવિત કોઈ નુકસાન માટે વળતર

### 3.5 સ્થાનિક ચેક કલેક્શન્સ

ગ્રાહક વળતર નીતિના ભાગ તરીકે બેંક તેના ગ્રાહકોને બેંકની ચેક કલેક્શન નીતિમાં નિર્દિષ્ટ સમયથી વધુ ક્રેડિટ આપવામાં વિલંબ થાય એવા કિસ્સામાં કલેક્શન ઇન્સ્ટ્રુમેન્ટ્સ (સ્થાનિક/આઉટસ્ટેશનનાં ચેક્સ)ની રકમ પર વ્યાજ ચુકવશે. આવા વ્યાજ ગ્રાહકો પાસેથી કોઈ દાવો કર્યા વિના ચુકવવામાં આવશે. વિલંબિત કલેક્શન પર વ્યાજની ચુકવણી માટે બેંકની પોતાની શાખાઓ પર અથવા અન્ય બેંકો પર ડ્રો કરેલા ઇન્સ્ટ્રુમેન્ટ્સ વચ્ચે કોઈ ભેદ રાખવામાં આવશે નહીં. વિલંબિત ચુકવણી માટેનું વ્યાજ નીચેના દરે ચુકવવામાં આવશે:



એ) સ્થાનિક ચેક્સના કિસ્સામાં કાર્યના 3 દિવસોથી વધુના વિલંબની અવધિ માટે સ્થાનિક બચત બેંક દર.

બી) સીટીએસ સેન્ટર્સ ખાતે ચુકવવા પાત્ર આઉટસ્ટેશન ચેક્સનાં કલેક્શનમાં કાર્યના 3 દિવસો અને નોન-સીટીએસ સેન્ટર્સમાં કાર્યના 10 દિવસોથી વધુના કિસ્સામાં વિલંબની અવધિ માટે સ્થાનિક બચત બેંક દર.

સી) વિલંબ કાર્યના 14 દિવસથી વધુ હોય ત્યાં વ્યાજ સંબંધિત અવધિ (પાકતી મુદત પહેલાનાં વિડ્રોવલની સુવિધા ધરાવતી સ્થાનિક ટર્મ ડિપોઝિટ્સ માટે લાગુ થવા પાત્ર દરો) માટે સ્થાનિક ટર્મ ડિપોઝિટ્સને લાગુ થવા પાત્ર દરે ચુકવવામાં આવશે.

ડી) અસાધારણ વિલંબના કિસ્સામાં, એટલે કે કેલેન્ડરના 90 દિવસોથી વધુના વિલંબ માટે વ્યાજ સંબંધિત સ્થાનિક ટર્મ ડિપોઝિટના દર (પાકતી મુદત પહેલા વિડ્રોવલની સુવિધા ધરાવતી સ્થાનિક ટર્મ ડિપોઝિટ્સ પર લાગુ થવા પાત્ર દર)થી 2% વધુના દરે ચુકવવા પાત્ર હશે.

ઇ) કલેક્શન હેઠળ ચેક્સની રકમ ગ્રાહકનાં ઓવરડ્રાફ્ટ/લોન ખાતામાં ક્રેડિટ થવાની હોત એવા કિસ્સામાં વ્યાજ લોન ખાતામાં લાગુ થવા પાત્ર દરે ચુકવવામાં આવશે. અસાધારણ વિલંબ માટે વ્યાજ લોન ખાતા પર લાગુ થવા પાત્ર દરથી 2% વધુના દરે ચુકવવામાં આવશે.

એફ) ક્રેડિટ કાર્ડ્સ માટે, જ્યાં ક્રેડિટ કાર્ડ ગ્રાહક કાર્ડની ચુકવણીની નિયત તારીખ પહેલાના કાર્યના 2 દિવસની અંદર સ્થાનિક ચેક અને આઉટસ્ટેશન ચેક્સ કાર્યના 5 દિવસની અંદર જમા કરે છે તો બેંક કોઈ દંડ અથવા દંડાત્મક શુલ્ક લાદશે નહીં અને બેંકના અંતે કોઈ વિલંબિત ક્રેડિટના કિસ્સામાં ક્રેડિટ કાર્ડની ચુકવણીની નિયત તારીખની અંદર ચુકવણી પ્રાપ્ત કરી હોવાનું માનશે. જોકે, ગ્રાહકના અંગે કોઈ કારણોસર વિલંબિત ક્રેડિટના કિસ્સામાં બેંક આંશિક ચુકવણી અથવા વિલંબિત ચુકવણી માટે લાગુ થવા પાત્ર ક્રેડિટ કાર્ડના નિયમો અને શરતો અનુસાર દંડ અથવા દંડાત્મક શુલ્ક અને વ્યાજ લાદશે.

### 3.6 ટ્રાન્ઝિટમાં ખોવાયેલા ઇન્સ્ટ્રુમેન્ટ્સ માટે વળતર

ગ્રાહક દ્વારા ઇન્સ્ટ્રુમેન્ટ બેંકને કલેક્શન માટે સોંપ્યા બાદ તે ખોવાઈ જવાને લીધે ગ્રાહકને થયેલા નાણાકીય નુકસાન માટે બેંકની ગ્રાહક વળતર નીતિ પણ ચેક કલેક્શન નીતિમાં દર્શાવવામાં આવી છે. બેંક ખોવાયેલા ચેકની રકમ/ઇન્સ્ટ્રુમેન્ટની રકમ પર કાર્યના 10 દિવસો સુધીના વાજબી વિલંબ માટે સ્થાનિક બચત દરે વ્યાજની ચુકવણી કરશે.

### 3.7 ફિક્સ ડિપોઝિટ્સ

ફિક્સ ડિપોઝિટ્સ માટે ફંડઝ અને સૂચનાઓ પ્રાપ્ત કર્યા પછી તેને બુક કરાવવા સંબંધિત ગ્રાહકની સૂચના પર કાર્યવાહી કરવામાં બેંક નિષ્ફળ જાય એવા કિસ્સામાં ગ્રાહક માટે ફિક્સ ડિપોઝિટ પ્રાપ્ત કરેલી સૂચનાઓ અને ફંડઝ પ્રમાણે નિયતમૂલ્ય તારીખ સાથે બુક કરવામાં આવશે.

આ ડિપોઝિટ્સ પાકવાના કિસ્સામાં બેંક આ સૂચનાઓ પ્રાપ્ત કરવા માટેની કટ-ઓફ અવધિની અંદર ગ્રાહક દ્વારા પૂરી પાડેલી પાકતી મુદતની સૂચનાઓ અનુસાર કાર્ય કરશે. બેંક સૂચનાઓ પર કાર્યવાહી કરવામાં નિષ્ફળ જાય, જેને પરિણામે બચત બેંક ડિપોઝિટ પર વ્યાજની ચુકવણી અથવા લોન ખાતામાં બેંકને વધારાની વ્યાજની ચુકવણી માટે લાગુ થતા લઘુત્તમ બેલેન્સમાં ઘટાડાથી ગ્રાહકને નાણાકીય નુકસાન થયું હોય એવી ઘટનામાં બેંક ગ્રાહકને થયેલા કોઈ વાસ્તવિક શુલ્ક અને ગ્રાહકને લાદવામાં આવેલા વ્યાજની ભરપાઈ કરીને આવા નુકસાન માટે વળતર આપશે.

### 3.8 ડ્રુપ્લિકેટ ડિમાન્ડ ડ્રાફ્ટ જારી કરવા

બેંક માગેલા આવશ્યક દસ્તાવેજની સાથે આવી વિનંતી પ્રાપ્ત કર્યાની તારીખથી પંદર દિવસની અંદર ગ્રાહકને ડ્રુપ્લિકેટ ડિમાન્ડ ડ્રાફ્ટ જારી કરશે. આ અવધિથી વધુ વિલંબ થવાના કિસ્સામાં બેંક સંબંધિત પાકતી મુદતની અવધિ માટે લાગુ થવા પાત્ર ફિક્સ્ડ ડિપોઝિટ દરે (પાકતી મુદત પહેલા વિડ્રોવલની સુવિધા ધરાવતી સ્થાનિક ટર્મ ડિપોઝિટ્સ માટે લાગુ થવા પાત્ર દર) વ્યાજની ચુકવણી કરશે. આ માત્ર એવા કિસ્સાઓ માટે લાગુ થવા પાત્ર હશે, જ્યાં બેંક પર ડ્રો કરેલા ડ્રુપ્લિકેટ ડિમાન્ડ ડ્રાફ્ટની વિનંતી ખરીદદાર દ્વારા કરવામાં આવે અને તે ત્રાહિત પક્ષનાં એન્ડોર્સમેન્ટ્સના કિસ્સામાં લાગુ થવા પાત્ર નહીં હોય.

### 3.9 એજન્ટ દ્વારા બેંકની વચનબદ્ધતાનું ઉલ્લંઘન

ગ્રાહક પાસેથી કોઈ એવી ફરિયાદ પ્રાપ્ત કરવામાં આવે કે બેંકના પ્રતિનિધિ/કુરિયર અથવા ડીએસએ અયોગ્ય કામગીરીમાં સામેલ છે અથવા ગ્રાહક માટેની બેંકની વચનબદ્ધતાનાં ઉલ્લંઘન કરીને કાર્ય કર્યું છે તો એવા કિસ્સામાં બેંક ફરિયાદ પર તપાસ કરવા માટે યોગ્ય પગલાં ભરશે અને ફરિયાદ પ્રાપ્ત થાય તેની તારીખથી 7 કાર્યના દિવસની અંદર ગ્રાહકને તારણોની જાણ કરશે, જ્યાં પણ ઉચિત લાગે ત્યાં કેસથી કેસને આધારે બેંકિંગ વ્યવહારમાં થયેલા કોઈ વાસ્તવિક નાણાકીય નુકસાન માટે ગ્રાહકને વળતર આપશે. આમાં થયેલા અન્ય કોઈ ખર્ચ અને સીધા નાણાકીય કે બિન-નાણાકીય નુકસાનને સામેલ થતા નથી.

### 3.10 રોકાણ અને રિડમ્પશન સ્લિપ્સ પર કાર્યવાહી નકરવી

જો બેંક મ્યુચ્યુઅલ ફંડની આગળની પ્રક્રિયા માટે ગ્રાહક દ્વારા કરવામાં આવેલા કોઈ રોકાણ અથવા બેંકને સુપરત કરવામાં આવેલી રિડમ્પશન સ્લિપ્સ પર કાર્ય કરવામાં નિષ્ફળ જાય તો બેંક સ્લિપ માટે વિલંબ થયો તે અવધિ માટે સ્થાનિક બચત બેંક ખાતાના પ્રવર્તમાન દરે વિલંબિત રકમ પર વળતર ચુકવશે.

સોવરેઇન ગોલ્ડ બોન્ડ (એસજીબી) માટે ગ્રાહકની અરજી નામંજૂર થવાના કિસ્સામાં બેંક કાર્યના T+1 દિવસોની અંદર ગ્રાહકને રિફંડ કરવાના તમામ પ્રયત્ન કરશે. જોકે, બેંકના અંગે અરજદારને રિફંડની રકમમાં થયેલા વિલંબના કિસ્સામાં ગ્રાહકને વિલંબના દરેક દિવસ માટે રેપો રેટ + 2%ના દરે વળતર આપવામાં આવશે. વળતર અરજીની રોકાણની રકમ પર ચુકવવામાં આવશે.

### 3.11 લોનની પુનઃચુકવણી પર દસ્તાવેજો પરત કરવા

બેંક ગ્રાહકને માર્ગેજ કરેલી સંપત્તિની તમામ જામીનગીરીઓ/દસ્તાવેજો/ટાઇટલ ડીડ્સ સંમત થયેલા અથવા કરારાત્મક તમામ નિયતની પુનઃચુકવણી અને અન્ય સંબંધિત ઔપચારિકતાઓ અને દસ્તાવેજના કાર્યના 15 દિવસની અંદર પરત કરશે.

જો અન્ય કોઈ દાવા માટે સમાયોજનના કોઈ અધિકારનો ઉપયોગ કરવાનો હોય તો બેંક અન્ય દાવાઓ અંગેની સંપૂર્ણ વિગતો સાથે યોગ્ય નોટિસ આપશે અને સંબંધિત દાવાની પતાવટ/ચુકવણી ન થાય ત્યાં સુધી મોર્ગેજ કરેલી સંપત્તિની જામીનગીરીઓ/દસ્તાવેજો/ટાઇટલ જાળવી રાખશે. તમામ કરારાત્મક નિયમીત ચુકવણીની પુનઃચુકવણીના કાર્યના 15 દિવસથી વધુ મોર્ગેજ કરેલી સંપત્તિની જામીનગીરીઓ/દસ્તાવેજો/ટાઇટલ ડીડ્સ પરત કરવામાં બેંકના પક્ષે કોઈ વિલંબ થવા માટે બેંક સપ્તાહદીઠ રૂ. 100/-નું વળતર ચુકવશે, જે મહત્તમ રૂ. 5,000/-ને આધિન છે.

### 3.12 ક્રેડિટ આપવામાં અને/અથવા વ્યવહારો પરત કરવામાં વિલંબ

બેંક ગ્રાહકોને એનઇએફટી, આરટીજીએસ દ્વારા અથવા ગ્રાહકોના પક્ષે પ્રાપ્ત થયેલા અન્ય કોઇ માધ્યમોથી ઇનવર્ડ રેમિટન્સ ક્રેડિટ કરવામાં સીધા બેંકને લીધે થયેલા કોઇ વિલંબ માટે ગ્રાહકોને વળતર ચુકવવામાં આવશે. ત્રુટી અથવા બેદરકારીને લીધે પ્રક્રિયાત્મક/નિયમનકારી માર્ગદર્શિકાઓ અનુસારની સમયરેખાથી વધુ લાભાર્થીને એનઇએફટી/એનઇસીએસ/એનએસીએચ વ્યવહારોમાં વિલંબ થવા માટે બેંક ગ્રાહકને આરબીઆઇના એલએએફ રેપો રેટ વત્તા બે ટકાના દરે દંડાત્મક વ્યાજની ચુકવણી કરશે. આ બાબતે ગ્રાહક દ્વારા કોઇ દાવો કરવામાં ન આવ્યો હોય તેમ છતાં પણ દંડાત્મક વ્યાજ ગ્રાહકને ચુકવવામાં આવશે.

પ્રક્રિયાત્મક/નિયમનકારી માર્ગદર્શિકાઓ અનુસાર સમયરેખાથી વધુ લાભાર્થીને આરટીજીએસ ક્રેડિટ કરવામાં કોઇ વિલંબ થાય તે માટે બેંક ગ્રાહકને દિવસદીઠ પ્રવર્તમાન રેપો રેટ વત્તા બે ટકાના દરે દંડાત્મક વ્યાજની ચુકવણી કરશે. સમાન દિવસે આપવાના ક્રેડિટની સાથે ક્રેડિટમાં વિલંબ થવાના કિસ્સામાં વળતર સમાન દિવસે ચુકવવામાં આવશે. આ બાબતે ગ્રાહક દ્વારા કોઇ દાવો કરવામાં ન આવ્યો હોય તેમ છતાં પણ દંડાત્મક વ્યાજ ગ્રાહકને ચુકવવામાં આવશે.

કોઇ કારણો માટે લાભાર્થીનાં ખાતામાં ફંડ્ઝ ક્રેડિટ કરવાનું શક્ય ન હોય, દા.ત. ખાતું અસ્તિત્વ ધરાવતું ન હોય, ખાતું ફીઝ થયું વગેરે જેવા કિસ્સામાં ફંડ્ઝ પ્રાપ્તકર્તા સભ્યના મેમ્બર ઇન્ટરફેસ પર ચુકવણી પ્રાપ્ત કરવાના એક કલાકની અંદર અથવા આરટીજીએસ ચુકવણીઓ માટે આરટીજીએસ કાર્યના દિવસના અંત પહેલા મૂળ સભ્યને ફંડ્ઝ પરત કરવામાં આવશે, જ્યારે એનઇએફટી વ્યવહારો માટે ફંડ્ઝ મેમ્બર ઇન્ટરફેસ પર ચુકવણીની પ્રાપ્તિના 2 કલાકની અંદર પરત કરવામાં આવશે.

### 3.13 નિષ્ફળ રહેલા એટીએમ વ્યવહારો ક્રેડિટ કરવામાં વિલંબ

બેંક તપાસ કરશે અને ગ્રાહકની ફરિયાદ પ્રાપ્ત થયાના 5 દિવસની અંદર વિનંતીનો અસ્વીકાર કે ઇન્કાર કરવા અંગેના તેના નિર્ણયની જાણ કરશે. ક્રેડિટ આપવામાં વિલંબ થવાની ઘટનામાં ટી+5 દિવસથી વધુના વિલંબ માટે દિવસદીઠ રૂ. 100નું વળતર ગ્રાહક પાસેથી કોઇ દાવા વિના આપમેળે ગ્રાહકનાં ખાતા/ક્રેડિટ કાર્ડમાં જમા થશે.

ક્રમાંક	ઘટનાનું વર્ણન	ઓટો-રિવર્સલ અને વળતર માટે માળખું	
		ઓટો-રિવર્સલ માટે સમયરેખા	ચુકવવા પાત્ર વળતર
I	II	III	IV
1	ઓટોમેટેડ ટેલર મશીન્સ (એમટીએમ)		
એ	ગ્રાહકનાં ખાતામાંથી ડેબિટ થાય, પરંતુ રોકડ બહાર ન નીકળે.	મહત્તમ ટી+5 દિવસની અંદર નિષ્ફળ ગયેલા વ્યવહારનું સક્રિય રિવર્સલ (આર).	જો ટી+5 દિવસથી વધુના વિલંબ માટે ખાતાધારકના ક્રેડિટમાં રૂ. 100/- પ્રતિ દિવસ જમા થશે.

જો બેંક દ્વારા ઉલટાવવામાં અને વળતર કરવામાં ન આવે તો ગ્રાહક માટે કાર્યવાહીનો ક્રમ

કોઇ તકરાર/ફરિયાદના કિસ્સામાં ગ્રાહક વિવાદિત વ્યવહારની વિગતો સાથે બેંકના તકરાર નિવારણ સેલનો સંપર્ક કરી શકે છે. વિગતો આના પર ઉપલબ્ધ છે:

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

જો ફરિયાદનો ઉકેલ 30 દિવસની અંદર ન આવે તો ગ્રાહક “રિઝર્વ બેંક- સંકલિત લોકપાલ યોજના (આરબી-આઇઓએસ, 2021)” હેઠળ ફરિયાદ કરી શકે છે. આરબી-આઇઓએસ, 2021 તેમાં નિર્દિષ્ટ આરબીઆઇ નિયંત્રિત એન્ટીટિઝ સામે ફરિયાદો ફાઇલ કરવા માટે ગ્રાહકો માટે એક સંદર્ભ બિંદુ પૂરો પાડે છે. આરબી-આઇઓએસ, 2021 આરબીઆઇની વેબસાઇટ પર નીચેના પાથ પર ઉપલબ્ધ છે:

[https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RBIOS2021\\_121121.pdf](https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RBIOS2021_121121.pdf)

ફરિયાદો <https://cms.rbi.org.in> પર ઓનલાઇન અથવા સમર્પિત ઈમેઇલ [crpc@rbi.org.in](mailto:crpc@rbi.org.in) અથવા ભારતીય રિઝર્વ બેંક, ચોથો માળ, સેક્ટર 17, ચંડીગઢ - 160 017 પર ‘સેન્ટ્રલાઇઝ્ડ રિસિપ્ટ એન્ડ પ્રોસેસિંગ સેન્ટર’ (સીઆરપીસી)ને ડિજિટલ રીતે મોકલીને નીચે આપેલા પાથ - [https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RBIOS2021\\_121121\\_A.pdf](https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RBIOS2021_121121_A.pdf) પર આપેલા ફોર્મેટમાં ફાઇલ કરી શકાય છે. ટોલ-ફ્રી નંબર - 14448 (સવારે 9:30થી સાંજે 5:15) - ગ્રાહકો માટે બહુભાષીય સહાયની સાથે ફરિયાદ નોંધવામાં સહાય અને ફરિયાદ નિવારણ પર માહિતી મેળવવા માટે પણ ઉપલબ્ધ છે.

કાર્ડ વ્યવહારમાં લાગુ થવા પાત્ર વળતર:

ક્રમાંક	ઘટનાનું વર્ણન	ઓટો-રિવર્સલ અને વળતર માટે માળખું	
		ઓટો-રિવર્સલ માટે સમયરેખા	ચુકવવા પાત્ર વળતર
I	II	III	IV
2	કાર્ડના વ્યવહાર		
એ	કાર્ડથી કાર્ડમાં ટ્રાન્સફર કાર્ડ ખાતામાંથી ડેબિટ થાય, પરંતુ લાભાર્થી કાર્ડ ખાતામાં જમા ન થાય.	જો લાભાર્થી ખાતામાં ક્રેડિટ કરવામાં પ્રભાવિત ન થાય તો લેટેસ્ટ ટી+1 દિવસની અંદર વ્યવહાર રિવર્સ (આર) થશે.	રૂ.100/- પ્રતિ દિવસ, જો વિલંબ ટી+1 દિવસથી વધુ હોય તો
બી	પીઓએસ ખાતે રોકડ સહિત પોઇન્ટ ઓફ સેલ (પીઓએસ) (કાર્ડ પ્રેઝન્ટ)	ટી+5 દિવસની અંદર ઓટો રિવર્સલ	રૂ.100/- પ્રતિ દિવસ, જો વિલંબ ટી+5 દિવસથી વધુ હોય તો
	પીઓએસ ખાતે રોકડ સહિત પોઇન્ટ ઓફ સેલ (પીઓએસ) (કાર્ડ પ્રેઝન્ટ)		
	ખાતામાંથી ડેબિટ થાય, પરંતુ મરચન્ટ સ્થળે પુષ્ટિ પ્રાપ્ત ન થઈ હોય, એટલે કે ચાર્જ-સ્લિપ જનરેટ ન થઈ હોય.		
સી	કાર્ડ નોટ પ્રેઝન્ટ (સીએનપી) (ઇકોમર્સ)		
	ખાતામાંથી ડેબિટ થાય, પરંતુ મરચન્ટ સિસ્ટમ ખાતે પુષ્ટિ પ્રાપ્ત ન થાય.		

### 3.14 ડેબિટ કાર્ડ્સ/મોબાઇલ બેંકિંગ/ઇન્ટરનેટ બેંકિંગ/ક્રેડિટ કાર્ડ્સ પર છેતરપિંડીયુક્ત વ્યવહારોને પગલે ખામીયુક્ત/અનધિકૃત ડેબિટ્સને ઉલટાવવા

બેંક વન-ટાઇમ પાસવર્ડ અથવા 2 ફેક્ટર ઓથેન્ટિકેશન (2એફએ) પછી થતા વ્યવહારો પર ઊભા થતા દાવાને ભરપાઇ કરવા માટે જવાબદાર નહીં હોય આવો દાવો અથવા દાવાઓ સામેલ રકમને ધ્યાનમાં લીધા વિના નકારવામાં આવશે.

ઉપરની બાબત ઉપરાંત ગ્રાહક ગ્રાહક દ્વારા થયેલી બેદરકારી, જેવી કે જ્યાં તેમણે/તેણીએ ચુકવણીની વિગતોની અને આપલે ન કરવી જોઇએ એવી ખાતા સંબંધિત અન્ય કોઇ વિગતો આપલે કરી હોય – જે નિયમો અને શરતોમાં જણાવવામાં આવ્યું છે અને સમયાંતરે ગ્રાહક શિક્ષણના પ્રયત્નોમાં પણ જણાવવામાં આવે છે - એવા કિસ્સાઓમાં અનધિકૃત વ્યવહારોને લીધે થતા નુકસાન માટે જવાબદાર હશે. અનધિકૃત વ્યવહારની જાણ કર્યા પછી થતું કોઇ નુકસાન, ત્યાર પછી થતા દરેક નુકસાનની જવાબદારી બેંકની છે.

અનધિકૃત વ્યવહારના કિસ્સામાં ગ્રાહકની જવાબદારીની વિગતો:

#### ગ્રાહકની શૂન્ય જવાબદારી

1. જ્યાં નીચે આપેલી ઘટનાઓમાં થતા અનધિકૃત વ્યવહારમાં ગ્રાહકની શૂન્ય જવાબદારીની પાત્રતા ઊભી થશે:
  - i) બેંકના પક્ષે સહાયક છેતરપિંડી/બેદરકારી/ખામી (પછી વ્યવહારની ગ્રાહક દ્વારા જાણ કરવામાં આવે કે ન આવે).
  - ii) ત્રાહિત પક્ષનું ઉલ્લંઘન, જ્યાં ખામી બેંકની કે ગ્રાહકની ન હોય, પરંતુ તે સિસ્ટમની ક્યાંક હોય અને ગ્રાહક બેંક પાસેથી અનધિકૃત વ્યવહાર સંબંધિત સંચાર પ્રાપ્ત કરે તેના કાર્યના ત્રણ દિવસોની અંદર બેંકને સૂચિત કરે છે.

#### ગ્રાહકની મર્યાદિત જવાબદારી

2. ગ્રાહક નીચેના કિસ્સાઓમાં અનધિકૃત વ્યવહારોને લીધે થતા નુકસાન માટે જવાબદાર હશે:
  - i) એવા કિસ્સાઓમાં, જ્યાં નુકસાન ગ્રાહક દ્વારા બેદરકારીને લીધે થયું હોય, જેમ કે તેમણે/તેણીએ ચુકવણીની વિગતોની આપલે કરી હોય, ત્યાં ગ્રાહક તેઓ/તેમણી બેંકને અનધિકૃત વ્યવહારની જાણ ન કરે ત્યાં સુધી સમગ્ર નુકસાન વેઠશે. અનધિકૃત વ્યવહારની જાણ કર્યા પછી થતું કોઇ નુકસાન બેંક દ્વારા વેઠવામાં આવશે.
  - ii) એવા કિસ્સાઓ, જ્યાં અનધિકૃત ઇલેક્ટ્રોનિક બેંકિંગ વ્યવહાર માટેની જવાબદારી બેંક કે ગ્રાહકની ન હોય, પરંતુ ક્યાંક સિસ્ટમની હોય અને આવા વ્યવહાર અંગે બેંકને સૂચિત કરવામાં ગ્રાહકના પક્ષે વિલંબ (બેંક પાસેથી સંવાદ પ્રાપ્ત કર્યા પછીના કાર્યના સાત દિવસનો) થાય ત્યારે ગ્રાહકની પ્રતિ વ્યવહારની જવાબદારી વ્યવહારની રકમ સુધી અથવા નીચેના કોષ્ટકમાં ઉલ્લેખિત રકમ, બંનેમાંથી જે નીચી હોય તેને મર્યાદિત હશે.

કોષ્ટક 1

પોઇન્ટ 2 (ii) હેઠળ ગ્રાહકની મહત્તમ જવાબદારી

ખાતાનો પ્રકાર	મહત્તમ જવાબદારી (?)
* બીએસબીડી/નાના ખાતાઓ	5,000
* અન્ય તમામ એસબી ખાતાઓ	10,000
* પ્રિ-પેઇડ પેમેન્ટ ઇન્સ્ટ્રુમેન્ટ્સ અને ગ્રિફ્ટ કાર્ડ્સ	
* એમએસએમઇના ચાલુ/રોકડ ક્રેડિટ/ઓવરડ્રાફ્ટ ખાતાઓ	
* વાર્ષિક સરેરાશ બેલેન્સ સાથે વ્યક્તિઓનાં ચાલુ ખાતાઓ/કેશ ક્રેડિટ/ઓવરડ્રાફ્ટ ખાતાઓ (છેતરપિંડીની ઘટના પહેલાં 365 દિવસ દરમિયાન)/રૂ 25 લાખની મર્યાદા સુધી	
* રૂ. 5 લાખ સુધીની મર્યાદા સાથે ક્રેડિટ કાર્ડ્સ	25,000
* અન્ય તમામ ચાલુ/કેશ ક્રેડિટ/ઓવરડ્રાફ્ટ ખાતાઓ	
* રૂ. 5 લાખથી વધુની મર્યાદા સાથેના ક્રેડિટ કાર્ડ્સ	

3. ઉપર આપેલા ફકરા 1 (i) ફકરા 2 (ii)માં વિગત આપ્યા પ્રમાણે ત્રાહિત પક્ષનાં ઉલ્લંઘનમાં ગ્રાહકની એકંદર જવાબદારી, જ્યાં ખામી બેંક કે ગ્રાહકની ન હોય, પરંતુ તે ક્યાંક સિસ્ટમમાં હોય, તેને કોષ્ટક 2માં સંક્ષિપ્તમાં આપવામાં આવી છે:

કોષ્ટક 2	
ગ્રાહકની જવાબદારીનું સંક્ષિપ્ત	
સંચાર પ્રાપ્ત કર્યાની તારીખથી છેતરપિંડીયુક્ત વ્યવહારની જાણ કરવામાં લીધેલો સમય	ગ્રાહકની જવાબદારી (?)
કાર્યના 3 દિવસોની અંદર	શૂન્ય જવાબદારી
કાર્યના 4થી 7 દિવસોની અંદર	વ્યવહાર મૂલ્ય અથવા કોષ્ટક 1માં ઉલ્લેખિત રકમ, બંનેમાંથી જે નીચી હોય તે
કાર્યના 7 દિવસથી વધુ	*ઉલ્લેખ કરેલા કલોઝિસ અનુસાર

કોષ્ટક 2માં ઉલ્લેખિત કાર્યના દિવસોની સંખ્યા સંવાદ પ્રાપ્ત કર્યાની તારીખને બાકાત રાખીને ગ્રાહકની હોમ બ્રાન્ચનાં કાર્યના સમયપત્રક અનુસાર ગણવામાં આવશે.

ગ્રાહકની શૂન્ય જવાબદારી/મર્યાદિત જવાબદારી માટે ઉલટાવવાની સમયરેખા

4. ગ્રાહક દ્વારા સૂચિત કરવા પર બેંક ગ્રાહક દ્વારા આવી સૂચનાની તારીખથી કાર્યના 10 દિવસોની અંદર ગ્રાહકનાં ખાતામાં અનધિકૃત ઇલેક્ટ્રોનિક વ્યવહારમાં સામેલ રકમ ક્રેડિટ (શેડો રિવર્સલ) કરશે (વીમાનો દાવો, જો કોઈ હોય તો તેની પતાવટ માટે રાહ જોયા વિના). બેંકો તેમની મનસૂફી પર પણ ગ્રાહક બેદરકારીના કિસ્સાઓમાં પણ અનધિકૃત ઇલેક્ટ્રોનિક બેંકિંગ વ્યવહારોના કિસ્સામાં ગ્રાહકની કોઈ જવાબદારીને માફ કરી શકે છે. ક્રેડિટ અનધિકૃત વ્યવહારની તારીખના રોજ મૂલ્ય તારીખ હશે.

5. આ ઉપરાંત બેંકો સુનિશ્ચિત કરશે કે:

- i) ફરિયાદનો ઉકેલ આવે અને જો કોઈ હોય તો ગ્રાહકની જવાબદારી કમ્પ્લેઇન્ટ્સ હેન્ડલિંગ પ્રોસેસ પર બેંકની માન્ય નીતિમાં નિર્દિષ્ટ કર્યું હોય શકે એ પ્રમાણે આવા સમયની અંદર, પરંતુ ફરિયાદ પ્રાપ્ત થાય તેની તારીખથી 90 દિવસની અંદર સ્થાપિત થાય અને ગ્રાહકને ઉપરના મુદ્દા 1થી 3ની જોગવાઈઓ અનુસાર વળતર આપવામાં આવે;
- ii) જ્યાં ફરિયાદનો ઉકેલ લાવવો અથવા ગ્રાહકની જવાબદારી, જો કોઈ હોય તો તેને નિર્ધારિત કરવી 90 દિવસની અંદર અસક્ષમ હોય, તો મુદ્દા 1થી 3માં નિર્ધારિત કરેલું વળતર ગ્રાહકને ચુકવવામાં આવશે; અને
- iii) ડેબિટ કાર્ડ/બેંક ખાતાના કિસ્સામાં ગ્રાહકને વ્યાજનું નુકસાન ન થાય, અને ક્રેડિટ કાર્ડના કિસ્સામાં ગ્રાહક વ્યાજનું કોઈ વધારાનું ભારણ ન વેઠે.

જ્યાં બેંક ફરિયાદનો ઉકેલ લાવવા અથવા ગ્રાહકની જવાબદારી, જો કોઈ હોય તો, તેને નિર્ધારિત કરવી 90 દિવસની અંદર અસક્ષમ હોય તો ફકરા 1-5માં નિર્ધારિત કરેલું વળતર ગ્રાહકને ચુકવવામાં આવશે.

\*નીચે ઉલ્લેખ કરેલી ક્લોઝિસ અનુસાર -આવા તમામ શંકાસ્પદ ડેબિટ્સની તપાસ સંરેખિત પ્રક્રિયાઓ અને કાયદાની અમલબજવણી કરતી સંસ્થાઓ સાથે મળીને, જ્યારે પણ આવશ્યક હોય ત્યારે બેંક દ્વારા તપાસ કરવામાં આવશે. કેસથી કેસને આધારે આવી તપાસનાં પરિણામો પર આધાર રાખે છે.

- (i) કોઈ છેતરપિંડીના કિસ્સામાં, જો બેંકને ખાતરી હોય કે તેના સ્ટાફ દ્વારા કોઈ પણ ઘટક માટે ગેરરીતિ/છેતરપિંડી કરવામાં આવી છે, તો શાખા તાત્કાલિક તેની જવાબદારી સ્વીકારશે અને દાવાની ચુકવણી કરશે.
- (ii) એવા કિસ્સાઓ જ્યાં બેંકની ભૂલ હોય ત્યાં બેંક જો વ્યવહાર ઓટીપી અથવા 2 ફેક્ટર્સ ઓથેન્ટિકેશન્સ દ્વારા સમર્થિત ન હોય અથવા દસ્તાવેજમાં ઉલ્લેખ કરેલો કોઈ પણ કિસ્સો હોય માત્ર તો જ વાંધો ઉઠાવ્યા વિના ગ્રાહકને વળતર આપશે.
- (iii) એવા કિસ્સાઓ, જ્યાં બેંક અથવા ગ્રાહકની ભૂલ ન હોય, પરંતુ તે ક્યાંક સિસ્ટમમાં હોય ત્યારે બેંક ગ્રાહકને થયેલા માત્ર સીધા નાણાકીય નુકસાનના 50% (રૂ. 5,000થી વધુ ન હોય) સુધી વળતર આપશે. આવું વળતર ખાતાનાં જીવનપર્યંત સમયમાં માત્ર એક વખત ચુકવવામાં આવશે.

બેંક નીચેના કારણોને લીધે ઊભા થતા દાવાઓનો અસ્વીકાર કરવાનો અધિકાર અનામત રાખે છે:

- બેંક દ્વારા ઓફર કરવામાં આવતી પ્રોડક્ટ્સ અને સેવાઓ માટેના નિયમો અને શરતોનું ઉલ્લંઘન
- ગ્રાહકનું ખાતું અને વ્યવહારોનાં ઇન્સ્ટ્રુમેન્ટ્સ જેવા કે ડેબિટ/એટીએમ/ક્રેડિટ કાર્ડ, અથવા અન્ય સંવેદનશીલ માહિતી વગેરેની સુરક્ષા સુનિશ્ચિત કરવા માટે બેંક દ્વારા સમયાંતરે જાહેર કરેલી વિભિન્ન માર્ગદર્શિકાઓનું ગ્રાહક દ્વારા પાલન નહીં કરવું.
- ગ્રાહકોએ હંમેશાં સુનિશ્ચિત કરવું જોઈએ કે તેમણે એલર્ટ્સ ત્વરિત પ્રાપ્ત કરવા માટે ખાસ કરીને કાર્યરત મોબાઇલ નંબર અને ઇમેઇલ આઇડીની તેમની વર્તમાન સંપર્ક વિગતો અપડેટ કરી હોય. બેંક પાસે આવી સંપર્ક વિગતોને અપડેટ રાખવામાં નિષ્ફળ જવાને લીધે ગ્રાહકને એટીએમ/ડેબિટ કાર્ડ્સ/ક્રેડિટ કાર્ડ્સ

અથવા બેંક ખાતાનાં વ્યવહારો/એક્સેસની અન્ય કોઈ ઇલેક્ટ્રોનિક ચેનલના દુરુપયોગને લીધે થયેલા કોઈ નુકસાન માટે જવાબદાર ઠેરવવામાં આવી શકે છે.

- શંકાસ્પદ અથવા વિવાદાસ્પદ છેતરપિંડીયુક્ત વ્યવહારને લીધે થતા કોઈ પરોક્ષ કે પરિણામી નુકસાન માટે કોઈ વળતરને ધ્યાનમાં લેવામાં અથવા ચુકવવામાં નહીં આવે.

### 3.15 લોકર્સ સંબંધિત વળતર

બેંકે જે પરિસરોમાં સેફ ડિપોઝિટ વોલ્ટ્સ રાખ્યા હોય તેમની સુરક્ષા અને સલામતી માટે તમામ પગલાં ભર્યાં છે. જોકે, દુર્ભાગ્યવશ ઘટનાઓ, જ્યાં લોકરની સામગ્રી આગ, ચોરી/ઘરફોડ/લૂંટ, લૂંટફાટ, બેંક પરિસરમાં પોતાની ખામીઓ, બેદરકારી અને તેના કર્મચારી(ઓ) દ્વારા ચૂક/કમિશનનાં કૃત્ય અથવા છેતરપિંડીનાં કારણે લોકરની સામગ્રીને નુકસાન થાય તો બેંકની જવાબદારી સેફ ડિપોઝિટ લોકરનાં પ્રચલિત વાર્ષિક ભાડાના 100 ગણાને સમાન રકમને મર્યાદિત હશે.

### 3.16 અણધારી આપત્તિ

અણધારી ઘટનાઓનો અર્થ કુદરતી ઘટનાઓ, પૂર, દુષ્કાળ, ભૂકંપ અથવા અન્ય કુદરતી આફતો અથવા સ્થિતિ, આફત, રોગચાળો અથવા મહામારી, ત્રાસવાદી હુમલો, યુદ્ધ અથવા હુલ્લસ, પરમાણુ, રાસાયણિક અથવા જૈવિક દુષણ, ઔદ્યોગિક કાર્યવાહી, વીજળી બંધ થવી, કમ્પ્યુટર પડી ભાગવું અથવા તોડફોડ અને મકાન તૂટી પડવું, આગ, વિસ્ફોટ અથવા અકસ્માત અથવા અન્ય આવા કોઈ કૃત્યો, જે બેંકના વાજબી નિયંત્રણની બહાર હોય.

બેંકની જવાબદારીનું પ્રદર્શન જ્યાં સુધી અણધારી આપત્તિ અથવા સંજોગો દેખાવને અશક્ય બનાવવાનું જારી રાખશે ત્યાં સુધી સ્થગિત રહેશે. શ્રેષ્ઠ પ્રયત્નના આધારે બેંક અણધારી આપત્તિની ઘટનાનાં પરિણામોને ઘટાડવા માટે વ્યાજબી પગલાં(ઓ) ભરવા માટે વચનબદ્ધ છે. કોઈ ઔદ્યોગિક કાર્યવાહી, વીજળી બંધ થવી, કમ્પ્યુટર પડી ભાગવું અથવા તોડફોડના કિસ્સામાં બેંક તેના ગ્રાહકોને અવિરત સેવાઓની જોગવાઈઓમાં વિલંબને ઘટાડવા માટેના વ્યાજબી પગલાં ભરશે.

તેથી બેંક જો આ અણધારી આપત્તિઓ (બેંકની સુવિધાઓને અથવા તેની કોરસપોન્ડન્ટ બેંક(કો)ને નુકસાન, સંચારના સામાન્ય સાધનોની ગેરહાજરી અથવા તમામ પ્રકારનાં પરિવહનો વગેરે) બેંકનાં નિયંત્રણની બહાર હોય, જેને લીધે નિર્દિષ્ટ સર્વિસ ડિલિવરીનાં પરિમાણોની અંદર તેની ફરજો પૂરી કરવાથી તેને રોકે તો બેંક વિલંબિત કેડિટ્સ માટે ગ્રાહકોને વળતર આપવા માટે જવાબદાર રહેશે નહીં.

### 3.17 વાસ્તવિક/પ્રત્યક્ષ નુકસાન

બેંક પ્રિ-પેઇડ ઇન્સ્ટ્રુમેન્ટ સેવા સહિતની વિભિન્ન બેંકિંગ સેવાઓ માટેની આ ગ્રાહક વળતર નીતિ હેઠળ માત્ર વાસ્તવિક અને સીધા નુકસાનની હદ સુધી (વિશેષ રીતે કાલ્પનિક અને પરોક્ષ નુકસાન સિવાય) ગ્રાહકને વળતર આપવા માટે જવાબદાર હશે, જે કારણભૂત નુકસાનનો પર્યાપ્ત પુરાવો બેંકને પૂરો પાડવામાં આવે અને તે ગ્રાહકના પક્ષે બેદરકારીની બિનઉપસ્થિતિને આધિન હશે.



### 3.18 સંપૂર્ણ અને આખરી પતાવટ

એક વખત બેંકે ઉપર જણાવ્યા પ્રમાણે વળતર ચુકવ્યું હોય તો તેનું અર્થઘટન “સંપૂર્ણ અને આખરી પતાવટ” તરીકે કરવામાં આવશે અને બેંક દ્વારા વધુ કોઈ દાવો ગ્રાહક અથવા અન્ય કોઈ વ્યક્તિ પાસેથી ધ્યાનમાં લેવામાં આવશે નહીં.

### 3.19 ફરિયાદો અને તકરારોનું નિવારણ:

ડીબીએસ બેંક ઈન્ડિયા લિમિટેડ ખાતે અમે એ સુનિશ્ચિત કરવા માગીએ છીએ કે અમારી પાસેથી તમે અમારા મૂલ્યવાન ગ્રાહક તરીકે પાત્ર છો એવી માત્ર શ્રેષ્ઠ સેવા પ્રાપ્ત કરો.

બેંકની તકરાર નિવારણ નીતિ નીચેના સિદ્ધાંતોને અનુસરે છે:

- ગ્રાહકો સાથે દર વખતે યોગ્ય રીતે વર્તવામાં આવે છે.
- ગ્રાહકો દ્વારા ઊભી કરેલી ફરિયાદોનો ઉકેલ શિષ્ટાચાર અને સમયસર રીતે લાવવામાં આવે છે.
- ગ્રાહકોને સંસ્થાની અંદર તેમની ફરિયાદોને આગળ વધારવા માટેની રીતોની અને તેમની ફરિયાદોના ઉકેલથી જો તેઓ સંતુષ્ટ ન હોય તો તેમના અધિકારોની જાણ કરવામાં આવે છે.
- બેંકના કર્મચારી ગ્રાહકોના હિતો માટે સદભાવનામાં અને પૂર્વગ્રહ રાખ્યા વિના કાર્ય કરે છે.

જો કોઈ પણ તબક્કે તમને લાગે કે અમારી સેવાનાં સ્તરો તમારી અપેક્ષાઓ મુજબનાં ન હોય તો તમે શું કરી શકો છો તે અહીં આપવામાં આવ્યું છે:

તમે બેંકની વેબસાઇટ પર ઉપલબ્ધ બેંકની ફરિયાદ નીતિની મુલાકાત લઈ શકો છો:

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

ફરિયાદ નીતિ તમારી ફરિયાદ નોંધવા માટે તમારા માટે સંપર્કની વિગતો, સમયમર્યાદાઓ અને વૃદ્ધિનાં સ્તરો સાથે તમારી મદદ કરશે. જો તમે બેંક દ્વારા પૂરા પાડવામાં આવેલા ઉકેલથી ખુશ ન હોય તો, નીતિ તમને પ્રક્રિયા અને બેંકિંગ લોકપાલનો સંપર્ક કેવી રીતે કરવો એ અંગે પણ માર્ગદર્શન આપે છે.

## 4 શાસન

### 4.1 માલિકી અને મંજૂરી આપતા સત્તાધિકારી

આ નીતિ ડીબીએસ બેંક ઈન્ડિયા લિમિટેડ બોર્ડ દ્વારા મંજૂર કરવામાં આવી છે. વાસ્તવિક ન હોય, પરંતુ પ્રાસંગિક કે વહીવટી પ્રકૃતિના હોય એવા કોઈ ફેરફારો માટે મંજૂરી આપતી સત્તાધિકારી દ્વારા સાઇન-ઓફ કરવાની આવશ્યકતા હોતી નથી.

બોર્ડ આ નીતિ મારફતે સીબીજી સેવાઓ અને પ્રોડક્ટ્સ માટે ફેરફારોને મંજૂર કરવા અથવા સોંપવા માટે કન્ઝ્યુમર બેંકિંગ ગ્રુપના ભારતના વડાને સત્તાધિકાર સોંપે છે.

### 4.2 સમીક્ષા

સતત સુસંગતતા સુનિશ્ચિત કરવા માટે આ નીતિની સમીક્ષા વાર્ષિક ધોરણે (ત્રણ મહિના સુધીની છૂટની અવધિની સાથે) અથવા જ્યારે વાસ્તવિક ફેરફારોની આવશ્યકતા/યોગ્ય હોય ત્યારે થવી જોઈએ