ગ્રાહક વળતર અને સંરક્ષણ નીતિ

વિષયોની અનુક્રમણિકા

ક્રમાંક નંબર	વિષય	પૃષ્ઠ નં
1	પ્રસ્તાવના	3
2	ગ્રાહકની જવાબદારી	3
3	ક્ષતિ અને વળતરની ઓળખ:	4
3.1	બેંક દ્વારા અનધિકૃત/ત્રૂટીપૂર્ણ રીતે પૈસા ડેબિટ કરવા:	4
3.2	એકાઉન્ટમાં ECS ડેબિટ/NACH ડેબિટ/ ડાઇરેક્ટ ડેબિટ/અન્ય ડેબિટ:	5
3.3	એનઈએફટી અને આરટીજીએસ દ્વારા ફંડ ટ્રાન્સફર	6
3.4	સ્ટોપ પેમેન્ટ અંગેની સૂચનાની સ્વીકૃતિ બાદ ચેકની ચૂકવણી:	6
3.5	ચેક્સનાં વિલંબિત કલેક્શન માટે વ્યાજની ચુકવણી	6
3.6	ટ્રાન્ઝિટ દરમિયાન ઇન્સ્ટ્રૂમેન્ટ ગુમ થવા પર વળતર:	6
3.7	ડુપ્લિકેટ ડ્રાફ્ટની ફાળવણી અને વિલંબ માટે વળતર:	7
3.8	બેંકના પ્રતિનિધિ/કૂરીયર અથવા ડીએસએ દ્વારા આચારસંહિતાનો ભંગ:	7
3.9	કોમર્શિયલ બેંક દ્વારા સહકારી બેંકની 'એટ પાર ઈન્સ્ટ્રૂમેન્ટ્સ' લેવડદેવડ	7
3.10	ધિરાણ કરનારની જવાબદારી: ઋણધારક પ્રત્યે પ્રતિબદ્ધતા – સિક્યોરિટી/દસ્તાવેજો પરત કરવા	8
3.11	વેલ્થ મેનેજમેન્ટ ઉત્પાદનો:	9
3.12	ફોરેન એક્સચેન્જ સેવાઓ:	9
3.13	સેફ ડિપોઝીટ લોકરની વસ્તુઓ ગુમ થવી અથવા તેને નુકસાન	9
3.14	ક્રેડિટ કાર્ડની સેવા ક્ષતિઓ	9
3.15	એફડી/ટીડી મેચ્યોરિટીની રકમ ગ્રાહકને ચૂકવવામાં થયેલ વિલંબ માટે વળતર:	10
3.16	અનધિકૃત ઈલેક્ટ્રોનિક બેંકિંગ લેવડદેવડોમાં ગ્રાહકની મર્યાદિત જવાબદારી	10
3.16.1	ગ્રાહક દ્વારા બેંકને અનધિકૃત લેવડદેવડની જાણ:	10
3.16.2	ગ્રાહકની જવાબદારીની ગણતરી	11
3.16.3	ગ્રાહકની શૂન્ય જવાબદારી/મર્યાદિત જવાબદારી માટેની પરિવર્તન સમયરેખા	14
3.17	અધિકૃત પેમેન્ટ સિસ્ટમ્સના ઉપયોગથી થયેલ નિષ્ફળ લેવડદેવડો માટે વળતરનું માળખું	15
3.18	ક્રેડિટ સંસ્થાઓ(સીઆઈ)/ક્રેડિટ ઈન્ફોર્મેશન કંપનીઓ પર વળતર (સીઆઈસી) સંબંધિત ફરિયાદો	19
4	ડિસ્ક્લેઇમર	20
5	અનિવાર્ય ઘટનાઓ	20

ગ્રાહક વળતર અને સંરક્ષણ નીતિ

1. પ્રસ્તાવના

આરબીએલ બેંકનું લક્ષ્ય તેના ગ્રાહકોને વિવિધ પ્રકારની બેંકિંગ સેવાઓ પૂરી પાડવાનું છે, છતાં બેંકના નિયંત્રણમાં ન હોય તેવા કોઈ કારણસર અથવા બેંક અજાણતાં જ ગ્રાહક સાથેના વ્યવહારમાં પ્રતિબદ્ધ કરેલ સેવા માપદંડોની પૂર્તિ કરવામાં અસક્ષમ નીવડે તો, આ વળતર નીતિને ધ્યાનમાં લેવાની રહેશે. આરબીએલ બેંકની આ વળતર નીતિ (હવે પછીથી 'બેંક' તરીકે ઓળખવી) એવા ક્ષેત્રોને આવરી લેવા માટે તૈયાર કરવામાં આવી છે જેમાં ખાતામાં કરવામાં આવેલ છેતરામણી લેવડદેવડ, અનધિકૃત/નિષ્ફળ બેંકિંગ લેવડદેવડનું વિલંબિત પરિણામ, ક્રેડિટ કાર્ડમાં બિલીંગ વિવાદ, આચારસંહિતાનો ભંગ, ક્રેડિટ કાર્ડ ખાતાનું વિલંબિત ક્લોઝર, ચેક/ઈન્સ્ટ્રૂમેન્ટ્સના વિલંબિત કલેક્શન માટે ગ્રાહકોને લાગતા વ્યાજની ચૂકવણી, સ્ટૉપ પેમેન્ટ સૂચનાની પુષ્ટિ બાદ ચેકની ચૂકવણી, ભારતની અંદર ઉપાડ, નકલી ડિમાન્ડ ડ્રાફ્ટની ફાળવણી, એટીએમ કેશ ઉપાડ, વગેરે સમાવિષ્ટ છે પરંતુ ત્યાં સુધી સીમિત નથી.

આ નીતિ ગ્રાહકો સાથેના વ્યવહારમાં પારદર્શકતા અને નિષ્પક્ષતાના સિદ્ધાંતો આધારિત છે. આ નીતિનો ઉદ્દેશ્ય એવી પ્રથા સ્થાપિત કરવાનો છે જેમાં બેંક વતી સેવામાં કોઈપણ ક્ષતિ અથવા પ્રત્યક્ષ રૂપે બેંક આરોપ્ય બને તેવી કોઈપણ ચૂક કે કમિશનના કારણે ગ્રાહકને થયેલ કોઈપણ નાણાંકીય નુકસાન માટે બેંક વળતર ચૂકવી શકે.

આ ફરીથી સ્પષ્ટ કરવામાં આવે છે કે આ નીતિ ફક્ત બેંક દ્વારા આપવામાં આવતી સેવાઓમાં ક્ષતિના કારણે પ્રત્યક્ષ રૂપે ગણતરી કરી શકાય તેવા પ્રત્યક્ષ અને વાસ્તવિક નાણાંકીય નુકસાન માટેના વળતરને જ આવરે છે અને આ નીતિ અતંર્ગત કરેલ વાયદા બેંકને ઉપલબ્ધ કાનૂની અધિકારો અનુસાર સંપૂર્ણ નિષ્પક્ષ છે. સ્પષ્ટતા હેતુસર, કોઈપણ પરોક્ષ/પરિણામસ્વરૂપ નુકસાન અથવા ફાયદામાં નુકસાન અથવા કોઈ દૂરના નુકસાન માટે બેંક કોઈપણ રીતે જવાબદાર નથી.

આ નીતિ ગ્રાહકોના પગલાને અને બેંકની વેબસાઈટ પર આપેલ સંબંધિત ઉત્પાદન પર લાગૂ પડતા નિયમો અને શરતોને આધીન છે.

આ નીતિ બેંકની ફરિયાદ નિવારણ નીતિ સાથે વાંચવાની રહેશે. આ નીતિમાં જ્યાં સ્પષ્ટપણે ઉલ્લેખિત ન હોય તેવા બેંકની ફરિયાદ નિવારણ નીતિની કલમો આ નીતિનો હિસ્સો બનશે.

2. ગ્રાહકની જવાબદારી

ગ્રાહકોએ તેમની ચેકબુક, પાસબુક, કાર્ડ, પિન, ઓટીપી અને અન્ય સુરક્ષા જાણકારી સંભાળીને રાખવાની રહેશે, બેંક દ્વારા તેમની ઉચિત વ્યવહાર આચારસંહિતા નીતિમાં આપેલ સુરક્ષા માર્ગદર્શિકાઓનું પાલન કરવાનું રહેશે અને સમયે સમયે બેંક દ્વારા ઈ-મેલ, એસએમએસ, સોશિયલ મીડિયા માધ્યમો સહિત વિવિધ માધ્યમો પર જારી કરવામાં આવતા 'શું કરવું અને શું ન કરવું' સૂચનાઓનું પાલન કરવાનું રહેશે,

જે છેતરપિંડીને રોકવા માટે અને ગ્રાહકોના ખાતાની સુરક્ષા માટે આવશ્યક છે. જો ગ્રાહક છેતરપિંડીનું કામ કરે, અથવા ખાતા સંબંધિત દસ્તાવેજો/જાણકારીની સુરક્ષાની યોગ્ય સંભાળ લીધા વગર કાર્ય કરે, અથવા પિન, ઓટીપી પાસવર્ડ અથવા ગુપ્ત જાણકારી સાથે બાંધછોડ કરે, અને આવા નુકસાન/બાંધછોડ વિશે બેંકને જાણકારી આપે નહીં ત્યાં સુધી અને આ દુરુપયોગને રોકવા માટે બેંક દ્વારા પગલાં ન લેવાયા હોય ત્યાં સુધી ગ્રાહકને થયેલ કોઈ નુકસાન માટે બેંક જવાબદાર રહેશે નહીં.

ખાતામાં થઈ રહેલ કોઈપણ છેતરપિંડીવાળી પ્રવૃત્તિને રોકવા માટે મહત્વપૂર્ણ દસ્તાવેજો/જાણકારી જેને હંમેશા ખૂબ જ સંભાળવા જરૂરી છે તે સમાવિષ્ટ છે પરંતુ જે જાણકારી સુધી સીમિત નથી તે છેઃ આધાર/પાન/ડ્રાઈવિંગ લાયસન્સ, રજીસ્ટર્ડ મોબાઈલ નંબર અને ઈ-મેઈલ આઈડી, પિન, ઓટીપી, પાસવર્ડ અથવા અન્ય કોઈ બાયોમેટ્રિક/ગુપ્ત જાણકારી

3. ક્ષતિ અને વળતરની ઓળખઃ

3.1 બેંક દ્વારા અનધિકૃત/ત્રૂટીપૂર્ણ રીતે પૈસા ડેબિટ કરવાઃ

a) જો બેંક દ્વારા ખાતામાંથી અનધિકૃત/ત્રૂટીપૂર્ણ રીતે પૈસા ડેબિટ કરવામાં આવ્યા હોય તો આવા ત્રૂટીપૂર્ણ ડેબિટ વિશે જાણ કર્યા બાદ, આવશ્યક ખરાઈ કર્યા બાદ વ્યાજબી સમયમર્યાદા અંતર્ગત યોગ્ય વેલ્યૂ ડેટ સાથે એન્ટ્રીને ઉલટાવવામાં આવશે.

b) એન્ટ્રીની ખરાઈમાં (ગ્રાહક દ્વારા અનધિકૃત/ત્રૂટીપૂર્ણ જાહેર કરાયેલ) ત્રીજા પક્ષને સામેલ કરવામાં ન આવ્યો હોય તેવા કિસ્સામાં, આવા ત્રૂટીપૂર્ણ ડેબિટની નોંધ કર્યાના મહત્તમ 7 કામકાજી દિવસોની અંદર બેંક દ્વારા ખરાઈની પ્રક્રિયા પૂરી કરવાની વ્યવસ્થા કરવામાં આવશે.

c) જો અનધિકૃત/ત્રૂટીપૂર્ણ ડેબિટનીખરાઇમાં ત્રીજો પક્ષ સામેલ હોય અથવા તો ખરાઇની પ્રક્રિયા વિદેશી કેન્દ્રો પર કરાવવાની હોય તેવા કિસ્સામાં, ગ્રાહક દ્વારા આવી અનધિકૃત/ત્રૂટીપૂર્ણ લેવડદેવડની જાણ કર્યાની તારીખથી મહત્તમ એક મહિનાની અંદર બેંક દ્વારા ખરાઈ પૂરી કરવાનો પ્રયાસ કરવામાં આવશે.

d) અનધિકૃત/ત્રૂટીપૂર્ણ ડેબિટને કારણે ન્યૂનતમ બેલેન્સમાં ઘટાડારૂપે અથવા સેવિંગ્સ બેંક ડિપોઝીટ પર ચૂકવણી કે વ્યાજ માટે આવશ્યક દૈનિક ક્લોઝીંગ બેલેન્સમાં ઘટાડારૂપે, અથવા મીનીમમ એકાઉન્ટ બેલેન્સ (એમએબી)ની નીચે બેલેન્સ જવાથી લાગતા ચાર્જરૂપે, લોન ખાતામાં બેંક દ્વારા લાગતા અતિરિક્ત વ્યાજની ચૂકવણીરૂપે અથવા ઓછા બેલેન્સના કારણે ચેક પરત ફરવાને કારણે લાગતા કોઈ ચાર્જરૂપે, જો ગ્રાહકને નાણાંકીય નુકસાન થયું હોય તો, આવા નુકસાન માટે બેંક દ્વારા ગ્રાહકને વળતર આપવામાં આવશે.

e) ડેબિટ/ક્રેડિટ કાર્ડના ઉપયોગના સંબંધમાં ગ્રાહક દ્વારા અનધિકૃત/ત્રૂટીપૂર્ણ લેવડદેવડની ફરિયાદ કરવામાં આવે, જેના માટે મર્ચન્ટ એસ્ટાબ્લિશમેન્ટના રેફરલની જરૂર હોય તો, તેના માટેતેને સંબંધિત કાર્ડ એસોસિએશન દ્વારા નિર્ધારિત ચાર્જબેક નિયમો અનુસાર કામગીરી થશે.

f) (i) છેતરામણીના કોઈપણ કિસ્સામાં, જો બેંકને ખાતરી થાય કે કોઈપણ ઘટક પ્રત્યે તેમના સ્ટાફ દ્વારા અનિયમિતતા/છેતરામણી આચરવામાં આવી છે તો, બેંક દ્વારા ત્વરીત જ જવાબદારી સ્વીકારવામાં આવશે અને દાવાની ચૂકવણી કરવામાં આવશે, (ii) એવા કિસ્સાઓમાં જ્યાં ક્ષતિ બેંકના પક્ષે હોય, બેંક દ્વારા કોઈપણ વિરોધ વગર વળતર આપવામાં આવશે, અને (iii) એવા કિસ્સાઓમાં જ્યાં બેંક કે ગ્રાહક કોઈની પણ ક્ષતિ ન હોય પરંતુ ક્ષતિ સિસ્ટમમાં ક્યાંય બીજે હોય, ત્યારે પણ ગ્રાહકની સમગ્રતયા જવાબદારીને લગતી નીચે આપેલ કલમ 3.16.2(ઈ)માં આપેલ ગ્રાહકની જવાબદારીના નિષ્કર્ષના કોષ્ઠક-2માં દર્શાવ્યા અનુસાર બેંક દ્વારા ગ્રાહકને ભરપાઈ (એક મર્યાદા સુધી) કરવામાં આવશે.

3.2 એકાઉન્ટમાં ECS ડેબિટ/NACH ડેબિટ/ ડાઇરેક્ટ ડેબિટ/અન્ય ડેબિટઃ

બેંક દ્વારા ગ્રાહકોની ડેબિટ સૂચનાઓ સમયસર પૂરી કરવાની બાંયધરી આપવામાં આવે છે જો (એ) ઈસીએસ દ્વારા કોઈપણ ડેબિટ સ્વીકારવાનો માન્ય અને સંપૂર્ણ આદેશ ગ્રાહક દ્વારા પહેલેથી આપવામાં આવ્યો હોય (બી) પ્રાપ્ત થયેલ પ્રત્યક્ષ ડેબિટ/ ઈસીએસ સંપૂર્ણ અને સાચું હોય. ઉપર જણાવ્યા અનુસાર નિયમ (એ) અને (બી)ના સંબંધમાં અથવા બેંક પ્રત્યક્ષ રીતે આરોપ્ય હોય તેવા કારણોસર સૂચનાઓના પાલનમાં નિષ્ફળ જાય તો, પ્રત્યક્ષ/ઈસીએસ ડેબિટની નિર્ધારીત તારીખ અને બેંક દ્વારા કરવામાં આવેલ ડેબિટની વાસ્તવિક તારીખ વચ્ચેના સમયગાળા માટે પ્રવર્તમાન બચતખાતાના વ્યાજદર અનુસાર બેંક દ્વારા ગ્રાહકને વળતર આપવામાં આવશે. ઈક્વેટેડ મન્થલી ઈન્સ્ટૉલમેન્ટ(ઈએમઆઈ)ની ચૂકવણી માટેના પ્રત્યક્ષ/ઈસીએસ ડેબિટના કિસ્સામાં, બેંક દ્વારા ગ્રાહકને દંડરૂપી વ્યાજ અને વિલંબિત ચૂકવણી માટે કોઈ ચાર્જ લાગ્યા હોય તો પૂરાવો રજૂ કર્યા બાદ તેની પણ ભરપાઈ કરવામાં આવશે. આરટીજીએસ/ઈએફટી/એનઈએફટી સૂચનાઓ જેવી ઈલેક્ટ્રોનિક ચૂકવણીઓ ગ્રાહકને જણાવવામાં આવેલ માન્ય નિયમો અને શરતો અનુસાર કરવામાં આવશે.

બેંક દ્વારા સૂચિત કરવામાં આવતા ચાર્જના સમયપત્રક અનુસાર લાગૂ પડતા કોઈપણ સર્વિસ ચાર્જ બેંક દ્વારા ગ્રાહકના ખાતામાંથી ડેબિટ કરવામાં આવશે. જો બેંક દ્વારા લાગૂ કરાયેલો કોઇ ચાર્જ વ્યવસ્થાનો ભંગ કરતો હોય, તો તેવી સ્થિતિમાં બેંકને જ્યારે ગ્રાહક દ્વારા તેની જાણકારી અપાય તો બેન્ક તે ચાર્જને વેલ્યૂ ડેટ સાથે ખાતામાં ફરી જમા કરશે, જે સહમત થયેલ નિયમો અને શરતોને આધિન રહેશે અને આવા નિયમો અને શરતો વિશે સમયે સમયે જાણ કરવામાં આવશે

3.3 એનઈએફટી અને આરટીજીએસ દ્વારા ફંડ ટ્રાન્સફર

આરટીજીએસ/એનઈએફટી લેવડદેવડ ક્રેડિટ/પરત કરવામાં વિલંબના કિસ્સામાં વ્યાજની ચૂકવણી માટે આરબીઆઈ માર્ગદર્શિકાઓના સંબંધમાં, બેંક ડેસ્ટીનેશન ખાતાધારકના ખાતામાં ક્રેડિટ કરવાની અથવા નિર્ધારીત સમયગાળાની અંદર રેમિટ કરનાર બેંકને પરત કરવા માટેની સૂચના આપવાની બાંયધરી આપે છે. કોઈપણ માન્ય કારણ વગર નિર્ધારીત સમયમર્યાદા અંતર્ગત લાભાર્થી ખાતામાં ક્રેડિટ કરવાનું શક્ય ન હોય તો, ગ્રાહકને આ રીતે ભરપાઈ કરવામાં આવશેઃ

આરટીજીએસ ટ્રાન્સેક્શન માટેઃ વર્તમાન રેપો રેટના દરે + 2%

એનઈએફટી ટ્રાન્સેક્શન માટેઃ આરબીઆઈ એલએએફ રેપો રેટના દરે + 2%

3.4 સ્ટોપ પેમેન્ટ અંગેની સૂચનાની સ્વીકૃતિ બાદ ચેકની ચૂકવણીઃ

જો બેંક દ્વારા સ્ટોપ પેમેન્ટ સૂચનાની પ્રાપ્તિ અને સ્વીકૃતિ બાદ પણ ચેકની ચૂકવણી કરી દેવાઇ હોય, અને બેંકને ત્યારપછી અને કોઈ વિરોધાભાસી સૂચના ન મળી હોય તો, બેંકદ્વારા લેવડદેવડ ઉલટાવી દેવામાં આવશે અને ગ્રાહકના વ્યાજની રક્ષા માટે વેલ્યૂ-ડેટેડ ક્રેડિટ કરવામાં આવશે. ગ્રાહક દ્વારા બેંકને લેવડદેવડ વિશે જાણ કર્યાના 2 કામકાજી દિવસોની અંદર તથ્યોની ખાતરી કર્યા બાદા આ પ્રકારના ડેબિટ ઉલટાવવામાં આશે. ઉપરના ફકરા 3.1 ડી)માં આપ્યા અનુસાર કોઈપણ પરિણામરૂપી નાણાંકીય નુકસાન માટે ગ્રાહકને ભરપાઈ કરવામાં આવશે

3.5 ચેક્સનાં વિલંબિત કલેક્શન માટે વ્યાજની ચુકવણી:

નીચેની ઘટનાઓ માટે ઈન્સ્ટ્રૂમેન્ટ્સના કલેક્શનમાં વિલંબના કિસ્સામાં વળતર, બેંકની ચેક કલેક્શન નીતિ અનુસાર આપવામાં આવશેઃ

a) ચેક્સનાં વિલંબિત કલેક્શન માટે વ્યાજની ચુકવણી
b) ટ્રાન્ઝિટ/ક્લિયરિંગ પ્રક્રિયા અથવા પેઈંગ બેન્કની શાખા ખાતે ચેક/ઈન્સ્ટ્રૂમેન્ટનું ગુમ થવું.

3.6 ટ્રાન્ઝિટ દરમિયાન ઇન્સ્ટ્રૂમેન્ટ ગુમ થવા પર વળતરઃ

ગ્રાહક દ્વારા કલેક્શન માટે બેંકને ઇન્સ્ટ્રૂમેન્ટ સોંપવામાં આવે તે બાદ ઇન્સ્ટ્રૂમેન્ટ ગુમ થવા પર ગ્રાહકને થયેલા નાણાકીય નુકસાન બદલ બેંક દ્વારા ચૂકવવાપાત્ર વળતર.

જો કલેક્શન માટે સ્વીકારાયેલ ચેક અથવા ઇન્સ્ટ્રૂમેન્ટ, ટ્રાન્ઝિટ દરમિયાન અથવા ક્લિયરિંગ પ્રક્રિયા દરમિયાન અથવા ચૂકવણી કરનાર બેંકની શાખા ખાતે ગુમ થઇ જાય તો,બેંક ગુમ થવાની જાણકારી મળે કે તરત જ , તે ખાતાધારકના ધ્યાનમાં લાવશે. ખાતાધારક અનુક્રમે નાણાં મેળવનારને સ્ટૉપ પેમેન્ટ કરાવવા માટે સૂચિત કરશે અને ધ્યાન ધ્યાન રાખશે કે ગુમ થયેલ ચેક/સાધનોની રકમની નોન-ક્રેડિટને તેના/તેણીના દ્વારા જારી કરવામાં આવેલ કોઈ ચેક, જો જારી કરવામાં આવ્યો હોય તો તે ડીસઓનર નથી થઈ રહ્યો. બેંક આ સાથે ગ્રાહકને ચેક લખનાર પાસેથી ડુપ્લિકેટ ઇન્સ્ટ્રૂમેન્ટ મેળવવામાં તમામ સહાય કરશે. ટ્રાન્ઝીટ દરમિયાન ગુમ થયેલા ઇન્સ્ટ્રૂમેન્ટના સંદર્ભમાં ખાતાધારકને બેંક દ્વારા નીચે પ્રમાણે વળતર ચૂકવવામાં આવશેઃ

i) જો ગ્રાહકને ઇન્સ્ટ્રૂમેન્ટ ગુમ થવાને લગતી માહિતી કલેક્શન માટે નિર્ધારિત સમય બાદ (કેસ અનુસાર7/10/14 કામકાજી દિવસ) અપાય તો આ નિર્ધારિત કલેક્શન સમય બાદના વધારાના સમયચેક કલેક્શન નીતિમાં નિર્ધારીત દર અનુસાર વ્યાજ ચૂકવવામાં આવશે.

ii) આ ઉપરાંત, નકલી ચેક/ઈન્સ્ટ્રૂમેન્ટ અને તેનું કલેક્શન મેળવવામાં સંભવિત વધુ વિલંબ માટે, સેવિંગ્સ બેંકના દરે વધુ 15 દિવસ માટે ચેકની રકમ પર બેંક દ્વારા વ્યાજ આપવામાં આવશે.

iii) બેંક/સંસ્થા, જે ડુપ્લિકેટ ઇન્સ્ટ્રૂમેન્ટ જારી કરવા માટે ફી વસુલે છે, તેમની પાસેથી ડુપ્લિકેટ ચેક/ઇન્સ્ટ્રૂમેન્ટ પ્રાપ્ત કરવામાં તે/તેણીએ ચૂકવેલા કોઇપણ યોગ્ય ચાર્જીસ માટેની રસીદને રજૂ કરવા પર બેંક ગ્રાહકને તેની ભરપાઇ કરશે.

3.7 ડુપ્લિકેટ ડ્રાફ્ટની ફાળવણી અને વિલંબ માટે વળતરઃ

ખરીદનાર પાસેથી આ વિનંતી પ્રાપ્ત કર્યાના પખવાડિયાની અંદર ડુપ્લિકેટ ડ્રાફ્ટ ફાળવવામાં આવશે. આવી વિનંતી બેંક દ્વારા નિર્ધારિત કરાયેલા દસ્તાવેજો સાથેની હોવી જોઇએ. શાખા ખાતે આવશ્યક દસ્તાવેજો મળ્યા બાદ ઉપર નિર્દિષ્ટ સમયગાળા કરતા વધારે વિલંબ થવા પર, ગ્રાહકને વળતર રૂપે ફિક્સ્ડ ડિપોઝિટ માટે અનુરૂપ સમયગાળા માટે લાગૂ પડતા વ્યાજ દરે વ્યાજની ચૂકવણી કરવામાં આવશે.

3.8 બેંકના પ્રતિનિધિ/કૂરીયર અથવા ડીએસએ દ્વારા આચારસંહિતાનો ભંગઃ

ગ્રાહક પાસેથી કોઇ ફરિયાદ મળે કે બેંકના પ્રતિનિધિ/કૂરીયર અથવા ડીએસએ દ્વારા:

- કોઇ અયોગ્ય વર્તન કરવામાં આવ્યું હોય અથવા
- બેંકની ગ્રાહકો પ્રત્યેની પ્રતિબદ્ધતાનો ભંગ થાય તેવું કામ કરવામાં આવ્યું હોય,

તો ફરિયાદ મળ્યાના 7 કામકાજી દિવસની અંદર આવા કિસ્સાઓ વિશે તપાસ કરવા માટે અને ગ્રાહકને તેના તારણોની જાણ કરવા માટે વચનબદ્ધ છે અને જ્યા પણ યોગ્ય લાગે ત્યાં, આવા ભંગને કારણે ગ્રાહકને પ્રત્યક્ષ રીતે થયેલા કોઇપણ નાણાકીય નુકસાન માટે આ નીતિમાં જણાવ્યા પ્રમાણે તેનું વળતર ચૂકવવા માટે પણ પ્રતિબદ્ધ છે.

3.9 કોમર્શિયલ બેંક દ્વારા સહકારી બેંકની 'એટ પાર ઈન્સ્ટ્રૂમેન્ટ્સ' લેવડદેવડ

ફાળવવામાં આવેલ ચેક્સની ફંડીંગ માટે વ્યવસ્થા ન કરવામાં આવી હોય તો, બેંક દ્વારા અન્ય બેંક દ્વારા જાળવવામાં આવતા ચાલુ ખાતાની તરફેણના ચેકને ધ્યાનમાં લેવામાં આવશે નહીં. પર્યાપ્ત ફંડીંગ વ્યવસ્થાની ગેરહાજરીમાં ચેકના નોન-પેમેન્ટ/વિલંબિત ચૂકવણી માટે ચેકધારકને વળતર ચૂકવવાની જવાબદારી ચેક ફાળવનારી બેંકની રહેશે.

3.10 ધિરાણ કરનારની જવાબદારીઃ ઋણધારક પ્રત્યે પ્રતિબદ્ધતા – સિક્યોરિટી/દસ્તાવેજો પરત કરવા

a) લોન સમાપ્તિના સમયે કરજદાર દ્વારા મંજૂર કર્યા અનુસારના રીલીઝના સ્થળે નક્કી કરવામાં આવેલ અથવા કરાર અંતર્ગતના તમામ ડ્યૂની પુનઃચૂકવણીના અને ટ્રાન્સેક્શન પર માન્ય તેવી તમામ અન્ય જરૂરીયાતોની પૂર્તિ થયાના 30 દિવસની અંદર બેંક દ્વારા દરેક મૂળ જંગમ/સ્થાવર મિલકત દસ્તાવેજો મુક્ત કરવામાં આવશે અને કોઈપણ રજીસ્ટ્રી સાથે નોંધાયેલ ચાર્જ દૂર કરવામાં આવશે.

b) જંગમ/સ્થાયી મિલકતોના મૂળ મિલકત દસ્તાવેજ મુકત કરવામાં વિલંબ કરવાથી અથવા લોનની સંપૂર્ણ પુનઃચૂકવણી/સેટલમેન્ટ કર્યા બાદ 30 દીવસ બાદ સંબંધિત રજીસ્ટ્રી સાથે ચાર્જ સેટિસ્ફેકશન ફાઈલ કરવામાં નિષ્ફળ જવાથી, બેંક દ્વારા કરજદારને આવા વિલંબ માટેનું કારણ જણઆવવામાં આવશે અને કરજદારને થયેલ આર્થિક નુકસાન માટે બેંક ભરપાઈ કરશે. જે કિસ્સામાં વિલંબનું કારણ બેંક હોય તો, વિલંબ થયાના પ્રત્યેક દિવસદીઠ રૂા. 5,000/-ના દરે બેંક દ્વારા કરજદારને ભરપાઈ કરવામાં આવશે.

c) મૂળ જંગમ/સ્થાયી મિલકતોના દસ્તાવેજોના અંશત અથવા સંપૂર્ણ નુકસાન/ક્ષતિના કિસ્સામાં, બેંક દ્વારા કરજદારને જંગમ/સ્થાયી મિલકતના દસ્તાવેજોની ડુપ્લિકેટ/પ્રમાણિત નકલો પ્રાપ્ત કરવામાં સહાય કરવામાં આવશે અને ઉપરના ફકરા બીમાં નિર્દેશ કર્યા અનુસારનું વળતર ચૂકવવા ઉપરાંત સંબંધિત ખર્ચ બેંક દ્વારા ભોગવવામાં આવશે. આવા કિસ્સાઓમાં, બેંક પાસે આ કાર્યવાહી પૂરી કરવા માટે 30 દિવસનો અતિરિક્ત સમય રહેશે અને વિલંબિત ગાળાના દંડની ગણતરી તે પછી કરવામાં આવશે.(એટલે કે કુલ 60 દિવસનો ગાળો) નીચેની પરિસ્થિતિઓમાં કરજદાર(કરજદારો)/ ગેરંટર(ગેરંટરો)ને કોઈ વળતર ચૂકવવામાં આવશે નહીઃ

- જો ઋણધારક(ઋણધારકો)/ગેરંટર(ગેરંટરો) તરફથી બેંકના સંતોષ અનુસાર દસ્તાવેજો આપવામાં વિલંબ થાય. દા.ત. જો કોઈ ઋણધારક(ઋણધારકો)/ગેરંટર(ગેરંટરો) ઉપલબ્ધ નથી અથવા તે એજ વ્યક્તિ છે તે સાબિત કરવા માટે કોઈ આવશ્યક ઓળખનો પુરાવો ન હોય.
- જો ઋણધારક(ઋણધારકો)/ગેરંટર(ગેરંટરો) દ્વારા ઘરનું/મેઈલિંગ સરનામું/ફોન નંબર બદલવામાં આવ્યા હોય, અને બેંકને જાણ ન કરવામાં આવી હોય અને મૂળ ટાઈટલ દસ્તાવેજોના કલેક્શન માટે બેંક તેમનો સંપર્ક કરવા અસમર્થ હોય. (કોઈપણ એક ઋણધારક(ઋણધારકો)/ગેરંટર(ગેરંટરો)ને ફોન, પત્ર અથવા ઈ-મેઈલ દ્વારા કરેલ જાણ તમામ ઋણધારક(ઋણધારકો)/ગેરંટર(ગેરંટરો)ને કરેલી માનવામાં આવશે.)
- અનિવાર્ય ઘટનાઓ.

3.11 વેલ્થ મેનેજમેન્ટ ઉત્પાદનોઃ

બેંક એક કોર્પોરેટ એજન્ય હોય અને ઈન્શ્યોરન્સ અને મ્યૂચ્યૂઅલ ફંડ ઉત્પાદનોની વિતરક હોય આવી સેવાઓમાં કોઇપણ ક્ષતિ માટે, બેંક બધા જ ગ્રાહકોને તેમની ફરિયાદ જોડાણ કરેલ ભાગીદાર સુધી પહોંચાડવામાં મદદ કરશે.

3.12 ફોરેન એક્સચેન્જ સેવાઓઃ

વિલંબિત કલેક્શન માટે વળતર: ક્રેડિટ એડવાઈઝ/નોસ્ટ્રો સ્ટેટમેન્ટ મળ્યાની તારીખથી બે કામકાજી દિવસની અંદર લાભાર્થીને, જે પણ સ્થિતિ હોય તે અનુસાર, અધિકૃત ડિલર દ્વારા ચૂકવણી કરવામાં આવશે અને સૂચના મોકલવામાં આવશે. માર્ગદર્શિકાઓ સાથે સુસંગત ડિસ્પોઝલ સૂચના અને લાભાર્થી તરફથી તમામ જરૂરી દસ્તાવેજો મળ્યા બાદ, આવી રસીદ મળ્યા બાદ તુરંત પરંતુ બે દિવસથી વધુ નહીં તે રીતે બેંક દ્વારા લાભાર્થીના ખાતામાં ક્રેડિટ માટે ફંડ ટ્રાન્સફર કરવામાં આવશે. વિલંબના કિસ્સામાં, બેંક દ્વારા તેના સેવિંગ્સ બેંક વ્યાજ દર ઉપર 2%ના દરે લાભાર્થી વ્યાજ ચૂકવવામાં આવશે. રેફરન્સ રેટને નિર્ધારીત કરતી તેની વળતર નીતિ અનુસાર અને એક્સચેન્જ દરની પ્રતિકૂળ ગતિવિધિ, જો કોઈ હોય તો, આવા એક્સચેન્જ સંબંધી નુકસાનની ગણતરી માટે લાગૂપાત્ર તારીખ અનુસાર પણ બેંક દ્વારા વળતર ચૂકવવામાં આવશે.

3.13 સેફ ડિપોઝીટ લોકરની વસ્તુઓ ગુમ થવી અથવા તેને નુકસાન

આગ, ચોરી, ઘરફોડ ચોરી, ડકેતી, ધાડ, મકાન ધ્વંસ થવાની ઘટનામાં અથવા બેંકના કર્મચારી દ્વારા છેતરપિંડી આચરવાના કિસ્સામાં – લોકરની વસ્તુઓ ગુમ થવાની ઘટનામાં જો ઉપરની ઘટનાઓ કારણભૂત હોય અથવા તેના કર્મચારી(ઓ) દ્વારા કરવામાં આવેલ છેતરપિંડી કારણભૂત હોય તો, સેફ ડિપોઝીટ લોકરના પ્રવર્તમાન વાર્ષિક ભાડાની સો ગણી રકમ ચૂકવવાની જવાબદારી બેંકની રહેશે.

3.14 ક્રેડિટ કાર્ડની સેવા ક્ષતિઓ

a) **કાર્ડની ફાળવણી** - જ્યાં આ સ્થાપિત થઇ જાય કે બેંક દ્વારા મેળવનારની સહમતિ વિના જ અનિચ્છિત કાર્ડ/વર્તમાન કાર્ડમાં અપગ્રેડ કરીને ક્રેડિટ કાર્ડને એક્ટિવેટ કર્યુ છે તો, બેંક તાત્કાલિક ધોરણે ચાર્જીસને રિવર્સ કરશે અને મેળવનારને આ સંબંધમાં નિયમનકારી માર્ગદર્શિકા અનુસાર ચાર્જના મૂલ્યની બમણી રકમ દંડ દરીકે ચૂકવશે.

b) ફરિયાદીના સમય, ખર્ચના નુકસાન, આર્થિક નુકસાન તેમ જ કાર્ડ-ફાળવણીકારોની ક્ષતિને કારણે ફરિયાદીને થયેલ સતામણી અને માનસિક સંતાપ માટે અને જ્યાં ફરિયાદનું સમયસર નિવારણ ન લાવવામાં આવ્યું હોય ત્યાં, કાર્ડ-ફાળવણીકારો ફરિયાદીને ભરપાઈ કરવા માટે જવાબદાર રહેશે. ફરિયાદ નોંધાવ્યાની તારીખથી એક મહિનાના મહત્તમ ગાળાની અંદર કાર્ડ-ફાળવણીકારો તરફથી મળેલ પ્રતિભાવથી જો ફરિયાદીને સંતોષ ન હોય તો, તેના/તેણીના ફરિયાદ/ફરિયાદોના નિવારણ માટે સંબંધિત આરબીઆઈ ઓમ્બુડ્સમાનની કચેરીનો સંપર્ક કરવાનો વિકલ્પ તે ધરાવે છે.

c) **બિલિંગ વિવાદો**- ક્રેડિટ કાર્ડ ઓપરેશનના સંબંધમાં ગ્રાહક દ્વારા સૂચિત કરવામાં આવેલ ક્ષતિપૂર્ણ લેવડદેવડમાં જ્યાં મર્ચન્ટ એસ્ટાબ્લિશમેન્ટના સંદર્ભની જરૂર હોય ત્યાં કાર્ડ એસોસિયેશન દ્વારા નિર્ધારીત કરવામાં આવેલ નિયમો અનુસાર કામગીરી કરવામાં આવશે. કોઈપણ છેતરપિંડીના કિસ્સામાં, જો આવી છેતરપિંડી બેંકના કોઈ કર્મચારીના પ્રત્યક્ષ પગલાને કારણે હોય તો બેંક દ્વારા ગ્રાહકને તેમણે ભોગવેલ પ્રત્યક્ષ અને વાસ્તવિક નુકસાન માટેનું વળતર ચૂકવવામાં આવશે.

d) **કાર્ડ ખાતું બંધ કરવાની વિનંતિ** - ક્રેડિટ કાર્ડને બંધ કરવા માટેની કોઇપણ વિનંતી 7 કામકાજી દિવસોની અંદર કરવામાં આવશે, જે કાર્ડધારક દ્વારા કોઈપણ બાકી દેણાંની પતાવટને આધીન છે. બેંક દ્વારા 7 કામકાજી દિવસોની અંદર બંધ કરવાની પ્રક્રિયામાં નિષ્ફળ રહેવા પર ખાતામાં કોઈ આઉટસ્ટેન્ડિંગ ન હોય તો ખાતું બંધ ન થાય સુધી બેંક દ્વારા ગ્રાહકને પ્રત્યેક વિલંબિત દિવસ માટે રૂા. 500નો દંડ ચૂકવવામાં આવશે.

3.15 એફડી/ટીડી મેચ્યોરિટીની રકમ ગ્રાહકને ચૂકવવામાં થયેલ વિલંબ માટે વળતરઃ

જો ટર્મ ડિપોઝીટ(ટીડી) મેચ્યોર થઈ ગઈ હોય અને તેની રકમ ચૂકવવામાં ન આવી હોય, બેંક પાસે ક્લેઈમ કર્યા વગર પડી રહેલ રકમ પર સેવિંગ્સ ખાતા પર લાગૂપાત્ર વ્યાજ દર અથવા મેચ્યોર થયેલ ટીડી પર કોન્ટ્રાક્ટ પ્રમાણે વ્યાજનો દર, જે ઓછું હોય તે લાગશે.

3.16 અનધિકૃત ઈલેક્ટ્રોનિક બેંકિંગ લેવડદેવડોમાં ગ્રાહકની મર્યાદિત જવાબદારી

3.16.1 ગ્રાહક દ્વારા બેંકને અનધિકૃત લેવડદેવડની જાણઃ

a) ગ્રાહક માટે ઇલેક્ટ્રોનિક બેંકિંગ લેવડદેવડો માટે બેંક સાથે એસએમએસ સંદેશા માટે અને જ્યાં ઉપલબ્ધ હોય ત્યાં ઇ-મેલ સંદેશાઓ માટે નોંધણી કરાવવી ફરજીયાત છે. બેન્ક ફરજિયાત રીતે ગ્રાહકોને એસએમએસ સંદેશાઓ મોકલશે, જ્યારે જ્યાં નોંધણી કરાવી હોય તો તેમને ઈ-મેલ સંદેશાઓ મોકલશે.

b) જે ગ્રાહકોએ બેંકને મોબાઈલ નંબર ન આપ્યો હોય તેમને બેંક દ્વારા એટીએમમાંથી કેશ વિથડ્રોઅલ સિવાય ઈલેક્ટ્રોનિક લેવડદેવડની સુવિધા આપવામાં આવશે નહીં.

c) ગ્રાહકોને સલાહ આપવામાં આવે છે કે તેઓ કોઇપણ અનધિકૃત ઇલેક્ટ્રોનિક બેંકિંગ લેવડદેવડ વિશે તે થાય તે બાદ તુરંત જ બેંક દ્વારા જાણ કરવામાં આવેલ કોઈપણ માધ્યમ દ્વારા ત્વરીત જ બેંકને જાણ કરે, કેમ કે બેંકને જાણ કરવામાં જેટલો સમય વધારે લાગશે, તેટલું બેંક/ગ્રાહકને નુકસાનનું જોખમ વધશે. આ શક્ય બનાવવા માટે, બેંક દ્વારા ગ્રાહકોને વિવિધ માધ્યમો દ્વારા (કમ સે કમ, વેબસાઈટ, ફોન બેંકિંગ, એસએમએસ, ઈ-મેઈલ, આઈવીઆર, એક સમર્પિત ટોલ-ફ્રી હેલ્પલાઈન, વગેરે દ્વારા) થયેલ કોઈપણ અનધિકૃત લેવડદેવડ વિશે અને/અથવા કાર્ડ જેવા ચૂકવણીના સાધનોના ગુમ થવા પર કે ચોરીની જાણ કરવા માટે 24x7 અભિગમન પૂરો પાડવા માટે પ્રયત્ન કરવામાં આવશે.

d) બેંક દ્વારા પણ જો કોઈ વિરોધ હોય તો, તે વિશે જાણ કરવા માટે ગ્રાહકો માટે એસએમએસ ને “રીપ્લાય” દ્વારા અથવા ઈ-મેઈલ ચેતવણીઓ દ્વારા ત્વરીત પ્રતિભાવને શક્યા બનાવવામાં આવશે. વૈકલ્પિક રીતે, ટ્રાન્સેક્શન એલર્ટ એસએમએસ માટે જ બેંક દ્વારા એક વૈકલ્પિક નંબર આપવામાં આવશે જેના પર ગ્રાહકો ત્વરીત પ્રતિભાવ મોકલી શકે છે.

e) ઉપરાંત, અનધિકૃત ઈલેક્ટ્રોનિક લેવડદેવડોની જાણ કરવા માટે, નિશ્ચિત વિકલ્પ સાથે ફરિયાદ નોંધાવવા માટેની સીધી લિંક પણ બેંક દ્વારા તેની વેબસાઈટના હોમપેજ પર આપવામાં આવશે.

f) નુકસાન/છેતરપિંડી વિશે જાણ કરવાની આ પ્રથા દ્વારા નોંધાયેલ ફરિયાદ નંબર સાથે ફરિયાદની સ્વીકૃતિ સાથેનો ત્વરીત પ્રતિભાવ (ઑટો રિસ્પોન્સ સાથે) ગ્રાહકોને મોકલવવામાં આવ્યો છે તેની પણ ખાતરી થશે.

g) બેંક દ્વારા સંદેશા મોકલવા માટે અને તેના પ્રતિભાવ મેળવવા માટે ઉપયોગમાં લેવાતી કોમ્યુનિકેશન પદ્ધતિ આથી મોકલાયેલ સંદેશા અને ગ્રાહકોનો બેંકને મોકલેલ પ્રતિભાવ જો કોઈ હોય તો, તેનો સમય અને તારીખ રેકોર્ડ કરશે. આ પદ્ધતિ ગ્રાહકની જવાબદારીની સીમા નક્કી કરવા માટે મહત્વપૂર્ણ છે.

h) ગ્રાહક દ્વારા અનધિકૃત બેંકિંગ લેવડદેવડની જાણ થવા પર, બેંક ઇલેક્ટ્રોનિક બેંકિંગ ચેનલ મારફત ખાતામાં વધુ અનધિકૃત લેવડદેવડ રોકવા માટેતાત્કાલિક ધોરણે પગલાં લેશે.

3.16.2 ગ્રાહકની જવાબદારીની ગણતરી

બેંક દ્વારા કરાયેલી તપાસના પરિણામને આધારે, ગ્રાહક નીચેના અનુસાર વળતર માગવા હકદાર રહેશેઃ

a) ગ્રાહક “શૂન્ય જવાબદારી” ધરાવે છેઃ

નીચેની ઘટનાઓમાં થયેલ અનધિકૃત લેવડદેવડ માટે ગ્રાહક માટે “શૂન્ય જવાબદારી” નો અધિકાર મળશેઃ

i) બેંક તરફથી થયેલ છેતરપિંડી/બેદરકારી/ક્ષતિ જે બેંક દ્વારા હાથ ધરવામાં આવેલી તપાસમાં સ્થાપિત થાય (ગ્રાહક દ્વારા તે લેવડદેવડ વિશે જાણ કરવામાં આવેલી છે કે નહીં તે ધ્યાનમાં લીધા વિના)

ii) બેંક દ્વારા હાથ ધરાયેલ તપાસમાં ત્રીજા પક્ષ દ્વારા થયેલ ભંગ માટે, જ્યાં ક્ષતિ બેંકની કે ગ્રાહકની ન હોય, પરંતુ સિસ્ટમમાં ક્યાંક હોય (દા.ત. બેંક અથવા ગ્રાહક તરફથી કોઈ છેતરપિંડી/બેદરકારી/ક્ષતિ ન હોય) અને લેવડદેવડ વિશે બેંક દ્વારા જાણકારી મળ્યાના 3 કામકાજી દિવસની અંદર ગ્રાહક દ્વારા બેંકને જાણ કરવામાં આવી હોય.

b) ગ્રાહક "મર્યાદિત જવાબદારી" ધરાવે છે.

નીચેના કિસ્સાઓમાં અનધિકૃત લેવડદેવડના કારણે થયેલ નુકસાન માટે ગ્રાહક જવાબદાર રહેશેઃ

i) એવા કિસ્સાઓમાં જ્યાં નુકસાન ગ્રાહકની બેદરકારીને કારણે થયું હોય, જેમ કે ગ્રાહક દ્વારા પેમેન્ટના ક્રેડેન્શિયલ્સ આપવામાં આવ્યા હોય કે બાંધછોડ સાથે આપવામાં આવ્યા હોય, તેવા કિસ્સામાં બેંકને અનધિકૃત લેવડદેવડ વિશે ગ્રાહક દ્વારા જાણ ન કરવામાં આવે ત્યાં સુધી સમગ્ર નુકસાન ગ્રાહકે જ ઉઠાવવાનું રહેશે. આ પ્રકારની અનધિકૃત લેવડદેવડ વિશે જાણ કર્યા બાદ થયેલ થયેલ કોઈપણ નુકસાન બેંક ભોગવશે.

ii) બેંક દ્વારા હાથ ધરાવવામાં આવેલી તપાસથી જાણ થાય કે કોઈ કિસ્સાઓમાં જ્યાં અનધિકૃત ઈલેક્ટ્રોનિક બેંકિંગ લેવડદેવડની જવાબદારી બેંકની પણ ન હોય અને ગ્રાહકની પણ ન હોય, પરંતુ સિસ્ટમમાં ક્યાંક હોય (દા.ત. છેતરપિંડી/બેદરકારી/ક્ષતિ બેંક અથવા ગ્રાહક તરફથી નથી) અને બેંક દ્વારા માહિતી મળ્યા બાદ, આવી લેવડદેવડ વિશે બેંકને જાણ કરવામાં ગ્રાહક દ્વારા 4 થી 7 કામકાજી દિવસોનો વિલંબ હોય તો, લેવડદેવડદીઠ ગ્રાહકની જવાબદારી તે લેવડદેવડના મૂલ્ય સુધી અથવા નીચેના કોષ્ટક 1માં આપેલ રકમ, જે પણ ઓછું હોય તે અનુસાર મર્યાદિત રહેશે.

કોષ્ટક 1

ફકરા 3.15. 2 બી)(ii) હેઠળ ગ્રાહકની મહત્તમ જવાબદારી

એકાઉન્ટનો પ્રકાર	ગ્રાહકની મહત્તમ જવાબદારી (રૂ.)
• BSBD એકાઉન્ટ	5,000
• અન્ય તમામ SB એકાઉન્ટ • પ્રી-પેઇડ પેમેન્ટ સૂચનાઓ અને ગિફ્ટ કાર્ડ્સ • એમએસએમઈના કરન્ટ/કેશ ક્રેડિટ/ઓવરડ્રાફ્ટ ખાતાઓ • ગ્રાહકના વાર્ષિક સરેરાશ બેલેન્સ (છેતરપિંડીની ઘટના બને તે પહેલાં 365 દિવસ દરમ્યાન) સાથે/રૂ. 25 લાખની મર્યાદા સાથે કરન્ટ ખાતા/કેશ ક્રેડિટ/ઓવરડ્રાફ્ટ ખાતા • ક્રેડિટ કાર્ડ્સ રૂપિયા 5 લાખ સુધીની મર્યાદા સાથે	10,000
• તમામ કરન્ટ/કેશ/ક્રેડિટ ઓવરડ્રાફ્ટ ખાતા • ક્રેડિટ કાર્ડ્સ રૂપિયા 5 લાખથી ઉપરની મર્યાદા સાથે	25,000

c) **ગ્રાહક "સંપૂર્ણપણે જવાબદાર છે":**

i) બેંક દ્વારા હાથ ધરાવવામાં આવેલી તપાસથી જાણ થાય કે કોઈ કિસ્સાઓમાં જ્યાં અનધિકૃત ઈલેક્ટ્રોનિક બેંકિંગ લેવડદેવડની જવાબદારી બેંકની પણ ન હોય અને ગ્રાહકની પણ ન હોય, પરંતુ સિસ્ટમમાં ક્યાંક હોય (દા.ત. છેતરપિંડી/બેદરકારી/ક્ષતિ બેંક અથવા ગ્રાહક તરફથી નથી) અને બેંક દ્વારા માહિતી મળ્યા બાદ, આવી લેવડદેવડ વિશે બેંકને જાણ કરવામાં ગ્રાહક દ્વારા 7 કામકાજી દિવસોથી વધુનો વિલંબ કરવામાં આવ્યો હોય તો, આ પ્રકારની અનધિકૃત લેવડદેવડથી થયેલ તમામ નુકસાનની માટે ગ્રાહક જ પૂર્ણપણે જવાબદાર રહેશે.

ii) ખાતા/કાર્ડ/પેમેન્ટ ક્રેડેન્શિયલ્સ(પાસવર્ડ/પિન/એમપિન/ઓટીપી (વન ટાઈમ પાસવર્ડ)/ સીવીવી સહિત)ના ઉપયોગથી અથવા ફક્ત ગ્રાહક પાસે જ ઉપલબ્ધ હોય/તેમના પોતાના દ્વારા સેટ કરવામા આવેલ જાણકારી(નેટ બેંકિંગ/મોબાઈલ બેંકિંગ યૂઝર આઈડી, પાસવર્ડ, યૂપીઆઈ વીપીએ વગેરે) દ્વારા કરવામાં આવેલ લેવડદેવડ "ગ્રાહક દ્વારા કરવામાં આવેલ લેવડદેવડ અથવા ગ્રાહકની બેદરકારીથી થયેલ લેવડદેવડ" ગણવામાં આવશે અને આ પ્રકારની લેવડદેવડની સંપૂર્ણ જવાબદારી ગ્રાહકની જ રહેશે.

iii) વધુમાં, એવા કેસમાં જ્યાં ગ્રાહકના નોંધાયેલ ઈ-મેઈલ/મોબાઈલ નંબર પર બેંક દ્વારા મોકલવામાં આવેલ સેકન્ડ ફેક્ટર ઓથેન્ટીકેશનના ઉપયોગથી ઇલેક્ટ્રોનિક બેંકિંગ લેવડદેવડ (જે કથિત રીતે અનધિકૃત છે) સફળતાપૂર્વક હાથ ધરવામાં આવી હોય તો આવી લેવડદેવડની સંપૂર્ણ જવાબદારી ગ્રાહકની જ રહેશે.

d) **અનધિકૃત લેવડદેવડમાં જવાબદારી નિર્ધારણમાં ગ્રાહકની જવાબદારીઓ:**

i) અનધિકૃત હોવાનો દાવો ધરાવતા તમામ ઈલેક્ટ્રોનિક બેંકિંગ લેવડદેવડ માટે, અનધિકૃત લેવડદેવડની ગ્રાહક દ્વારા જાણ કરાયાના 15 કેલેન્ડર દિવસોના નિર્ધારીત સમયગાળામાં ગ્રાહકે બેંકને સંબંધિત દસ્તાવેજો પૂરા પાડવાના રહેશે. (વિવાદ ફોર્મ, એફઆઈઆરની નકલ, વગેરે સહિત)

ii) જો ગ્રાહક નિર્ધારિત સમયગાળામાં તમામ દસ્તાવેજો જમા કરાવવામાં નિષ્ફળ રહે/વિલંબ કરે તો, બેંક તપાસ પૂરી કરી શકશે નહીં અને આ પ્રકારની અનધિકૃત લેવડદેવડ(લેવડોદેવડો)ની સંપૂર્ણ જવાબદારી ગ્રાહકે ભોગવવાની રહેશે.

iii) ઉપરાંત, કોઈપણ વળતરની ચૂકવણી વગર ગ્રાહકના ખાતામાં ખોટી ક્રેડિટ થઈ હોય તો તેવા કિસ્સામાં રકમ પાછી લેવા માટે ગ્રાહકનું ખાતું ડેબિટ કરવાનો અધિકાર બેંક ધરાવે છે. તેમ છતાં, અપવાદરૂપ કિસ્સાઓમાં બેંકની મુનસફીને આધીન ગ્રાહકને થયેલ કોઈપણ ઘટનાત્મક નાણાંકીય નુકસાન માટે બેંક ગ્રાહકને વળતર ચૂકવી શકે છે.

e) **ગ્રાહકની કુલ જવાબદારીઃ**

i) ત્રીજા પક્ષ દ્વારા થયેલ ભંગમાં, બેંક દ્વારા હાથ ધરવામાં આવેલ તપાસ અનુસાર ક્ષતિ બેંકની પણ ન હોય અને ગ્રાહકની પણ ન હોય, પરંતુ સિસ્ટમમાં ક્યાંક હોય તો, ફકરા નંબર 3.15.2 (એ), (બી) અને (સી)માં જણાવ્યા અનુસાર ગ્રાહકની કુલ જવાબદારી નીચે કોષ્ટક 2માં આપેલ છેઃ

કોષ્ટક 2- ગ્રાહકની જવાબદારીનો સારાંશ

બેંક તરફથી સંદેશો પ્રાપ્ત થયાની તારીખથી છેતરપિંડીપૂર્ણ લેવડદેવડની જાણ કરવામાં થયેલ સમય	**ગ્રાહકની જવાબદારી (રૂ.)**
3 કામકાજી દિવસોની અંદર	શૂન્ય જવાબદારી
4 થી 7 કામકાજી દિવસોની અંદર	લેવડદેવડની રકમ અથવા કોષ્ટક 1 માં આપેલ રકમ જે પણ ઓછી હોય તે
7 કામકાજી દિવસોથી વધુ	સંપૂર્ણ

ii) કોષ્ટક 2માં નિર્દિષ્ટ કામકાજના દિવસોની સંખ્યા જાણ થયાની તારીખને બાકાત કરીને ગ્રાહકની ગૃહ શાખાના કામકાજના સમયપત્રક અનુસાર ગણવામાં આવશે.

3.16.3 ગ્રાહકની શૂન્ય જવાબદારી/મર્યાદિત જવાબદારી માટેની પરિવર્તન સમયરેખા

1. ગ્રાહક દ્વારા અનધિકૃત લેવડદેવડની જાણકારી આપ્યા બાદ, (ઈન્શ્યોરન્સ ક્લેઈમની પતાવટ વગર, જો કોઈ હોય તો), આવી જાણકારી મળ્યાના 10 કામકાજી દિવસોની અંદર વિવાદાસ્પદ રકમ બેંક દ્વારા સંબંધિત ખાતામાં (કામચલાઉ ધોરણે/શેડો રિવર્સલ) સંબંધિત ખાતામાં જમા કરાવવામાં આવશે. ક્રેડિટ કરેલ રકમનું મૂલ્ય અનધિકૃત લેવડદેવડની તારીખથી ગણવામાં આવશે.
2. જ્યાં પણ ખરાઇમાં ત્રીજો પક્ષ સામેલ હોય અથવા મર્ચન્ટ એસ્ટાબ્લિશમેન્ટના સંદર્ભની જરૂર હોય, ત્યાં કાર્ડ એસોસિએશન દ્વારા નિર્દિષ્ટ કરાયેલા નિયમો અનુસાર કરવામાં આવશે.
3. જ્યાં સુધી વિવાદનું નિવારણ ગ્રહકના પક્ષમાં ન આવી જાય ત્યાં સુધી બચત તેમજ કરન્ટ ખાતાધારકો કામચલાઉ/શેડો ક્રેડિટ મારફત જમા કરાવાયેલા ભંડોળનો ઉપયોગ નહીં કરી શકે.
4. ફરિયાદ મળ્યાની તારીખથી મહત્તમ 90 દિવસોની અંદર બેંક દ્વારા તપાસ સંપૂર્ણ કરવાની અને અનધિકૃત લેવડદેવડની જવાબદારી વિશેનો અંતિમ નિર્ણય આપવાની ખાતરી કરવામાં આવશે.

5. જો બેંક ફરિયાદનો ઉકેલ ન લાવી શકે અથવા ગ્રાહકની જવાબદારી, જો કોઇ હોય તો, તે 90 દિવસની અંદર નક્કી ન કરી શકે, તો ઉપરના ફકરાઓમાં નક્કી કરાયા અનુસારનું વળતરગ્રાહકને આપવામાં આવશે.
6. ડેબિટ કાર્ડ/બેંક ખાતાના કિસ્સામાં, બેંક સુનિશ્ચિત કરશે કે, ગ્રાહકને વ્યાજમાં નુકસાન ન થાય અને ક્રેડિટ કાર્ડના કેસમાં સુનિશ્ચિત કરાશે કે, ગ્રાહકે વ્યાજનો વધારાનો બોજ ન સહેવો પડે.

3.17 અધિકૃત પેમેન્ટ સિસ્ટમ્સના ઉપયોગથી થયેલ નિષ્ફળ લેવડદેવડો માટે વળતરનું માળખું

રીઝર્વ બેન્ક ઓફ ઇન્ડિયા (આરબીઆઈ)એ પોતાના પરિપત્ર "હાર્મોનાઇઝેશન ઓફ ટર્ન એરાઉન્ડ ટાઇમ (TAT) અને અધિકૃત પેમેન્ટ સિસ્ટમ્સના ઉપયોગથી થયેલ નિષ્ફળ લેવડદેવડો માટે વળતરનું માળખા"માં બેંક દ્વારા અનુસરવાના માળખા અને માર્ગદર્શિકાઓ વિશે સ્પષ્ટતા કરી છે.

સમયે સમયે જારી કરવામાં આવતી માર્ગદર્શિકાઓ નીચે આપેલ ચેનલ્સ/લેવડદેવડને લાગૂ પડશેઃ

- માઈક્રો-એટીએમ્સ સહિત ઓટોમેટેડ ટેલર મશીન્સ (એટીએમ્સ)
- કાર્ડ લેવડદેવડ
- ઇમિડિએટ પેમેન્ટ સિસ્ટમ (આઈએમપીએસ)
- યૂનિફાઈડ પેમેન્ટ ઈન્ટરફેસ (યૂપીઆઈ)
- આધાર સક્ષમ પેમેન્ટ સિસ્ટમ (આધાર પે સહિત)
- આધાર પેમેન્ટ બ્રિજ સિસ્ટમ (APBS)
- નેશનલ ઓટોમેટેડ ક્લિયરિંગ હાઉસ (NACH)
- પ્રીપેઇડ પેમેન્ટ ઇન્સ્ટ્રૂમેન્ટ્સ (પીપીઆઈઝ)– કાર્ડ્સ/વોલેટ્સ

i) 'નિષ્ફળ લેવડદેવડ'એટલે એવી લેવડદેવડ ગ્રાહક જવાબદાર ન હોય તેવા કોઈ કારણોસર પૂરી ન થઈ હોય જેમ કે કોમ્યુનિકેશન લિંકમાં નિષ્ફળતા, એટીએમમાં રોકડની ગેરહાજરી, ટાઈમ-આઉટ સેશન્સ, વગેરે. નિષ્ફળ લેવડદેવડમાં સંપૂર્ણ જાણકારીના અભાવે અથવા યોગ્ય જાણકારીના અભાવે લાભાર્થીના ખાતામાં ન થયેલ ક્રેડિટનો અને રીવર્સલ લેવડદેવડ શરૂ કરવામાં થયેલ વિલંબનો પણ સમાવેશ થાય છે.

ii) 'ટી' એ લેવડદેવડન દિવસ છે અને તે જે તે કેલેન્ડર તારીખ દર્શાવે છે.

iii) 'આર' એ દિવસ છે જે દિવસે રિવર્સલ સંપન્ન કરાશે અને લેવડદેવડના પ્રકારને આધારે ફાળવણી કરનાર/ઓરીજીનેટર તરફથી ફંડ પ્રાપ્ત થશે. ફાળવણી કરનાર/ઓરીજીનેટર તરફથી એજ દિવસે લાભાર્થી દ્વારા જ્યારે ફંડ પ્રાપ્ત કરવામાં આવે ત્યારે રીવર્સલ અમલમાં આવશે.

iv) ઘરેલુ લેવડદેવડ એટલે દા.ત. એવી લેવડદેવડો જેમાં ઓરીજીનેટર અને લાભાર્થી બંને ભારતમાં હોય અને આ માળખા અંતર્ગત આવરીત હોય.

v) જ્યાં પણ નાણાકીય વળતર સામેલ હોય, ત્યાં તે વળતર ગ્રાહકના ખાતામાં ફરિયાદ અથવા ગ્રાહક તરફથી દાવાની પ્રતિક્ષા કર્યા વગર સુઓ-મોટો રૂપે જમા કરવામાં આવશે.

vi) એવા ગ્રાહકો જેમને ટીએટીમાં વ્યાખ્યાયીત નિષ્ફળતાના સમાધાનનો લાભ નથી મળતો, તેઓ રીઝર્વ બેન્કની- ઈન્ટીગ્રેટેડ ઓમ્બુડ્સમાન સ્કીમ, 2021 સમક્ષ પોતાની ફરિયાદ દાખલ કરી શકે છે.

અધિકૃત ચૂકવણી પદ્ધતિઓના ઉપયોગથી નિષ્ફળ લેવડદેવડો માટે ઑટો રિવર્સલ અને ગ્રાહક વળતરનું માળખું

એસઆઈ નંબર	ઘટનાનું વિવરણ	ઓટો-રિવર્સલ અને વળતર માટેનું માળખું	
		* ઓટો-રિવર્સલ માટેની સમયમર્યાદા	ચુકવવાપાત્ર વળતર
I	II	III	IV
1	**માઈક્રો-એટીએમ્સ સહિત ઓટોમેટેડ ટેલર મશીન્સ (એટીએમ્સ)**		
A	ગ્રાહકના ખાતામાંથી રકમ ડેબિટ થઈ હોય પરંતુ રકમ મળી ન હોય	મહત્તમ ટી+5 દિવસોની અંદર નિષ્ફળ લેવડદેવડ માટે પ્રો-એક્ટીવ રીવર્સલ (આર)	ટી + 5 દિવસ કરતા વધુ વિલંબ માટે દૈનિક રૂા. 100 ખાતાધારકના ખાતામાં જમા થશે.
2	**કાર્ડ લેવડદેવડ**		
A	**કાર્ડથી કાર્ડમાં હસ્તાંતરણ** રેમિટરના કાર્ડ એકાઉન્ટમાંથી પૈસા કપાઇ જાય પણ લાભાર્થીના કાર્ડમાં રકમ જમા ન થાય.	જો લાભાર્થીના ખાતામાં ક્રેડિટ અમલમાં ન આવી હોય તો, છેલ્લાંમાં છેલ્લું ટી+1 દિવસમાં લેવડદેવડ રીવર્સ (આર) કરવાની રહેશે.	ટી + 1 દિવસ કરતા વધુ વિલંબ માટે દૈનિક રૂા. 100/-.
B	**પીઓએસ ખાતે રોકડ સહિત પોઇન્ટ ઓફ સેલ (પીઓએસ)** એકાઉન્ટમાંથી રકમ કપાઇ ગઇ હોય પણ મર્ચન્ટ લોકેશન પર તે રકમ ન મળી હોય દા.ત. ચાર્જ સ્લિપ જનરેટ ન થઇ હોય.	ટી+5 દિવસોમાં ઑટો રીવર્સલ દિવસો.	ટી+ 5 દિવસ કરતા વધુ વિલંબ માટે દૈનિક રૂા. 100.
C	**કાર્ડ હાજર ન હોય (CNP) (ઇ-કોમર્સ)** ખાતામાંથી રકમ ડેબિટ થઈ ગઈ હોય ગઇ હોય પણ મર્ચન્ટની સિસ્ટમમાં અનુમોદન પ્રાપ્ત ન થયું હોય.		

અધિકૃત ચૂકવણી પદ્ધતિઓના ઉપયોગથી નિષ્ફળ લેવડદેવડો માટે ઑટો રિવર્સલ અને ગ્રાહક વળતરનું માળખું			
એસઆઈ નંબર	ઘટનાનું વિવરણ	ઑટો-રિવર્સલ અને વળતર માટેનું માળખું	
		* ઑટો-રિવર્સલ માટેની સમયમર્યાદા	ચુકવવાપાત્ર વળતર
I	II	III	IV
3	ઇમિડિએટ પેમેન્ટ સિસ્ટમ (IMPS)		
A	ખાતામાંથી પૈસા ડેબિટ થયા હોય પરંતુ લાભાર્થીના ખાતામાં જમા ન થયા હોય.	જો લાભાર્થીના ખાતામાં જમા કરવામાં અસમર્થ હોય તો, છેલ્લામાં છેલ્લે ટી+1 દિવસમાં લાભાર્થી બેંક દ્વારા ઑટો રીવર્સલ(આર).	ટી+ 1 દિવસ કરતા વધુ વિલંબ માટે દૈનિક રૂા. 100.
4	યુનિફાઇડ પેમેન્ટ્સ ઇન્ટરફેસ (UPI)		
A	ખાતામાંથી રકમ ડેબિટ થઈ હોય પણ લાભાર્થીના ખાતામાં તે જમા ન થઇ હોય(ફંડનું ટ્રાન્સફર)	જો લાભાર્થીના ખાતામાં જમા કરવામાં અસમર્થ હોય તો, છેલ્લાંમાં છેલ્લું ટી+1 દિવસમાં લાભાર્થી બેંક દ્વારા ઑટો રીવર્સલ(આર)	ટી + 1 દિવસ કરતા વધુ વિલંબ માટે દૈનિક રૂા. ₹ 100/-.
B	ખાતામાંથી રકમ ડેબિટ થઈ ગઈ હોય પરંતુ મર્ચન્ટના સ્થાન પર લેવડદેવડનું અનુમોદન પ્રાપ્ત ન થયું હોય (મર્ચન્ટને ચૂકવણી)	ટી+5 દિવસોમાં ઑટો રીવર્સલ દિવસો.	ટી + 5 દિવસ કરતા વધુ વિલંબ માટે દૈનિક રૂા. 100/-.
5	આધાર સક્ષમ પેમેન્ટ સિસ્ટમ (આધાર પે સહિત)		
A	ખાતામાંથી પૈસા ડેબિટ થઈ ગયા હોય પણ મર્ચન્ટના લોકેશન પર લેવડદેવડનું અનુમોદન પ્રાપ્ત ન થયું હોય.	ટી+5 દિવસોની અંદર પ્રાપ્ત કરનાર દ્વારા "ક્રેડિટ એડજસ્ટમેન્ટ" શરૂ કરવામાં આવશે.	ટી + 5 દિવસ કરતા વધુ વિલંબ માટે દૈનિક રૂા. 100/-.
B	ખાતામાંથી પૈસા ડેબિટ થયા હોય પરંતુ લાભાર્થી ખાતામાં જમા ન થયા હોય		
6	આધાર પેમેન્ટ બ્રિજ સિસ્ટમ (APBS)		
A	લાભાર્થીના ખાતામાં જમા કરવામાં વિલંબ	લાભાર્થી બેંક દ્વારા રીવર્સ કરવામાં આવશે લેવડદેવડ ટી + 1 દિવસની અંદર	ટી+ 1 દિવસ કરતા વધુ વિલંબ માટે દૈનિક રૂા. 100/-.

એસઆઈ નંબર	ઘટનાનું વિવરણ	ઓટો-રિવર્સલ અને વળતર માટેનું માળખું	
		* ઓટો-રિવર્સલ માટેની સમયમર્યાદા	ચુકવવાપાત્ર વળતર
I	II	III	IV
7	**નેશનલ ઓટોમેટેડ ક્લિયરિંગ હાઉસ (NACH)**		
A	લાભાર્થીના ખાતામાં જમા કરવામાં અથવા રકમ રીવર્સ કરવામાં વિલંબ	લાભાર્થી બેંક દ્વારા રીવર્સ કરવામાં આવશે. ક્રેડિટ ન થયેલ લેવડદેવડ ટી+ 1 દિવસની અંદર	ટી+1 દિવસ કરતા વધુ વિલંબ માટે દૈનિક રૂ. 100/-.
B	ગ્રાહક દ્વારા બેંક સાથે ડેબિટ આદેશના ખંડન છતાં ખાતામાંથી ડેબિટ	આવા ડેબિટની જવાબદારી ગ્રાહકની બેંકની રહેશે. ઉકેલ લાવવામાં આવશે ટી + 1 દિવસની અંદર.	
8	**પ્રીપેઇડ પેમેન્ટ ઇન્સ્ટ્રુમેન્ટ્સ (પીપીઆઈઝ)– કાર્ડ્સ/વોલેટ્સ**		
A	<u>ઑફ-યુએસ લેવડદેવડ</u> લેવડદેવડ યૂપીઆઈ, કાર્ડ નેટવર્ક, આઈએમપીએસ, વગેરે જે તે કારણ અનુસાર કરવામાં આવશે. સંબંધિત સિસ્ટમના ટીએટી અને વળતરનો નિયમ લાગૂ પડશે.		
B	<u>ઑન-યૂએસ લેવડદેવડ</u> લાભાર્થીનું પીપીઆઈ જમા કરવામાં આવ્યું નથી. તમારા ખાતામાંથી પૈસા ડેબિટ થઈ ગયા હોય પણ મર્ચન્ટના લોકેશન પર લેવડદેવડનું અનુમોદન પ્રાપ્ત ન થયું હોય.	અમલ થયેલ રીવર્સલ રેમીટરના ખાતામાં ટી + 1 દિવસની અંદર	વિલંબ થાય તો દૈનિક રૂ. 100 જો તે T + 1 દિવસથી વધુ હોય

સૂઓ-મોટો વળતર ચૂકવવાના નિયમમાં અપવાદઃ

બેંકના સ્તરે નિષ્ફળ લેવડદેવડો માટેનું વળતર, ગ્રાહક દ્વારા ફરિયાદ અથવા દાવાની પ્રતિક્ષા કર્યા વગર ચૂકવવામાં આવશે, તેમ છતાં, ગ્રાહક દ્વારા અન્ય બેંક માધ્યમો દ્વારા કરવામાં આવેલ લેવડદેવડો માટેનું વળતર ગ્રાહકને નેટવર્ક તરફથી વળતરની રકમ પ્રાપ્ત થયા બાદ જ કરવામાં આવશે.

3.18 ક્રેડિટ ઈન્ફોર્મેશન કંપનીઓ(સીઆઈસીઝ)ને ક્રેડિટ જાણકારીનો અહેવાલ આપવા સંબંધી ફરિયાદો માટે વળતરનું માળખુ

a) બેંક દ્વારા આપવામાં આવેલ માળખામાં ફરિયાદી દ્વારા ફરિયાદની વિગતો પૂરી પાડવામાં આવી હોય તો, ફરિયાદ દાખલ કર્યાની પ્રારંભિક તારીખથી ત્રીસ(30) કેલેન્ડર દિવસોના ગાળામાં જો ફરિયાદનું નિવારણ ન આવે તે કિસ્સામાં, ફરિયાદી પ્રત્યેક કેલેન્ડર દિવસદીઠ રૂા.100ના વળતરનો અધિકાર ધરાવશે.

b) બેંક દ્વારા ફરિયાદની વળતર ચૂકવવામાં આવશે જો બેંક યોગ્ય સુધારા કે વધારા કરીને અથવા અન્ય કારણસર ફરિયાદી અથવા સીઆઈસી દ્વારા સૂચિત કર્યાના એકવીસ(21) કેલેન્ડર દિવસોની અંદર સીઆઈસીઝને અપડેટ થયેલ ક્રેડિટ જાણકારી મોકલવામાં નિષ્ફળ રહી હોય. ફરિયાદી અથવા સીઆઈસી દ્વારા સૂચિત કર્યાના એકવીસ(21) કેલેન્ડર દિવસોની અંદર સીઆઈસીને અપડેટ કરેલ ક્રેડિટ જાણકારી બેંક દ્વારા આપવામાં આવી હોવા છતાં નવ(9) કેલેન્ડર દિવસોની અંદર ફરિયાદનું નિરાકરણ લાવવામાં સીઆઈસી નિષ્ફળ જાય તો સીઆઈસીએ વળતર ચૂકવવાનું રહેશે.

c) ફરિયાદને બેંક દ્વારા આપવામાં આવનાર વળતર(ફરિયાદ નોંધાવ્યાના ત્રીસ(30) કેલેન્ડર દિવસો બાદના વિલંબિત નિરાકરણ માટે) સંબંધિત ક્રેડિટ સંસ્થાઓ(સીઆઈઝ)/સીઆઈસીઝ વચ્ચે સપ્રમાણ ફાળવવામાં આવશે. આ પ્રકારના વળતર માટેની ચૂકવણી માટે બેંક દ્વારા આરબીઆઈ દ્વારા સૂચિત ગણતરીની પદ્ધતિનો ઉપયોગ કરવામાં આવશે.

d) ફરિયાદના નિરાકરણ આવ્યાના પાંચ(5) કામકાજી દિવસોની અંદર ફરિયાદની બેંક ખાતામાં વળતરની રકમ(લાગૂ પડ્યા અનુસાર) ક્રેડિટ કરવામાં આવશે.

e) બેંક દ્વારા અયોગ્ય રીતે વળતર નકારવાની સ્થિતિમાં, ફરિયાદી રીઝર્વ બેંક – ઈન્ટીગ્રેટેડ ઓમ્બુડ્સમાન સ્કીમ, 2021 અંતર્ગત આરબીઆઈ ઓમ્બુડ્સમાનનો સંપર્ક કરી શકે છે.

f) બેંક દ્વારા અયોગ્ય રીતે વળતર નકારવાની કિસ્સામાં, જેને રીઝર્વ બેંક – ઈન્ટીગ્રેટેડ ઓમ્બુડ્સમાન સ્કીમ, 2021 અંતર્ગત આવરવાના બાકી હોય ત્યારે, ફરિયાદી ગ્રાહક શિક્ષા અને સુરક્ષા સેલ(કન્ઝ્યુમર એજ્યુકેશન એન્ડ પ્રોટેક્શન સેલ – સીઈપીસી)નો સંપર્ક કરી શકે છે, જે રીઝર્વ બેંક ઑફ ઈન્ડિયાની પ્રાદેશિક કચેરી(રીજીઓનલ ઑફિસીઝ – આરઓઝ)માંથી કામ કરે છે.

વળતર માળખા રહેલ બાકાતી: નીચેના કિસ્સાઓમાં ઉપરોક્ત વળતર માળખું લાગૂ પડશે નહીં:

i) આઈસીઆરએ, 2005ની કલમ 18 અંતર્ગત જેના માટે નિરાકરણ આપવામાં આવ્યું હોય તેવા વિવાદો. સીઆઈસીઆરએ, 2005ની કલમ 18 જણાવે છે કે ક્રેડિટ જાણકારીના વ્યવસાયના સંબંધમાં સીઆઈસીઝ, સીઆઈઝ, કરજદાર અને ગ્રાહકો વચ્ચે થતા વિવાદો માટે અને સીઆઈસીઆરએ, 2005 અંતર્ગત જેનું નિરાકરણ ન આપવામાં આવ્યું હોય તેવા વિવાદો માટે, આવા વિવાદો આરબીટ્રેશન એન્ડ કન્સીલીએશન એક્ટ, 1996માં આપ્યા અનુસાર સમાધાન અથવા લવાદ દ્વારા સુલઝાવવામાં આવશે.

ii) (એ) આંતરિક વહીવટ, (બી) માનવ સંશાધન, (સી) સ્ટાફની ચૂકવણી અને પગાર, અને (ડી) બેંકના સુઝાવ અને વાણિજ્યિક નિર્ણય જેવા સંદર્ભ સાથે સંબંધિત ફરિયાદો/સંદર્ભ.

iii) ક્રેડિટ સ્કોર/ક્રેડિટ સ્કોર મોડેલની ગણતરીના સંબંધમાં વિવાદ/ફરિયાદ સંબંધિત ફરિયાદો.
iv) એવી ફરિયાદો જેના પર નિર્ણય આવી ચૂક્યો છે અથવા એવી ફરિયાદો જે કન્ઝ્યૂમર ડિસ્પ્યુટ્સ રીડ્રેસલ કમિશન, અદાલત, અધિકરણ, વગેરે ફોરમમાં પહેલેથી વિલંબિત હોય.

બેંક દ્વારા રૂટ કૉઝ એનાલિસીસ(આરસીએ) કરવામાં આવશે અને કમસે કમ વાર્ષિક ધોરણે બૉર્ડ/બૉર્ડ કમિટી સમક્ષ ઉપશમન યોજના સાથે આવી વિગતો રજૂ કરવામાં આવશે

4. ડિસ્ક્લેઇમર

અહીં ઉપર સામેલ કોઈપણ બાબત છતાં, નીચેના કિસ્સાઓમાં બેંક દ્વારા વળતર ચૂકવવામાં આવશે નહીં:

a) બેન્કની લોન અને એડવાન્સ ગતિવિધિઓમાં કોઇપણ કથિત ક્ષતિ જો ક્ષતિ હોય

i) લોનની સમાપ્તિ અથવા મેચ્યોરિટી સમયે જો ગ્રાહક દ્વારા લોન અને એડવાન્સની ચૂકવણી ન કરવામાં આવી હોય.

ii) જો ગ્રાહક મૃત હોય અને માન્ય દસ્તાવેજો ધરાવતા કોઈ કાનૂની વારસ ન હોય તો, તેની વળતર માટે ગણતરી કરવામાં આવશે નહીં.

b) નોન-ફંડીંગ અને સુરક્ષા અનુપાલનન કારણે અન્ય બેંકો સાથે એટ પાર ચૂકવણી કરારનો અસ્વીકાર.

c) બેંકના નિયંત્રણમાં ન હોય તેવા પરિબળોને કારણે વેપાર ન ચાલવાના કિસ્સામાં વિલંબમાં, આવી ઘટનાઓમાં આવરેલ ગાળાને વિલંબની ગણતરી વગેરે માટે બાકાત કરવામાં આવશે.

d) જ્યાં મુદ્દાઓ ન્યાયિક ક્ષેત્રમાં હોય અને કોઇપણ કોર્ટમાં, ઓમ્બુડ્સમાન સાથે, લવાદ, કાનૂની પ્રાધિકરણ, સરકાર વગેરે સમક્ષ બાકી હોય અને/અથવા રોકને કારણે બાબત મોકૂફ રાખવામાં આવી હોય.

5. અનિવાર્ય ઘટનાઓ

આ નીતિ અંતર્ગત, બેંકના નિયંત્રણમાં ન હોય તેવી કોઈ અણધારી ઘટનાઓ (નાગરિક હુલ્લડ, તોડફોટ, બંધ, હડતાળ અથવા અન્ય કામદાર અવરોધ, અકસ્માત, આગ, કુદરતી આફતો અથવા અન્ય "આસમાની આપત્તિ", યુદ્ધ, બેંકની અથવા તેની પ્રતિનિધિ બેંક(બેંકો)ની સુવિધાને નુકસાન, કોમ્યુનિકેશનના સ્થાપિત માધ્યમોનો અથવા દરેક પ્રકારના પરિવહનનો અભાવ વગેરે સહિત, પરંતુ સીમિત નહીં) નિયત સેવા ડિલીવરી માપદંડો અંતર્ગત બેંકને તેની જવાબદારીઓ પૂરી કરતાં રોકે તો, બેંક ગ્રાહકોને વળતર ચૂકવવા માટે જવાબદાર રહેશે નહીં.