

બેંકની ગ્રાહક વળતર નીતિ

સામગ્રી

1. નીતિનો ઉદ્દેશ્ય	2
2. અવકાશ	2
3. વળતરરૂપી પુરસ્કાર.....	13
4. કુદરતી આપત્તિ	13
5. ગ્રાહકોની જવાબદારી	14
6. સરકારી રોકાણ ઉત્પાદનો, પેન્શન યોજના (APY અને NPS) અને પેન્શન.....	14
7. અસ્વીકરણ કલમ:.....	15
8. નીતિમાં સુધારો/સુધારો.....	16

1. નીતિનો ઉદ્દેશ્ય

એક્સિસ બેંક ગ્રાહકો માટે ઉચ્ચ સ્તરના સેવા ધોરણો પ્રદાન કરે છે. બેંકના નિયંત્રણની બહારના કેટલાક કારણોસર અથવા અજાણતા બનેલી ઘટનામાં, બેંક વ્યક્તિગત ગ્રાહક સાથેના વ્યવહારમાં પ્રતિબદ્ધ સેવા સ્તરોને પૂર્ણ કરવામાં અસમર્થ હોય, ત્યારે આ વળતર નીતિ લાગુ થશે. આ નીતિ અમારા ગ્રાહકો સાથેના વ્યવહારમાં પારદર્શિતા અને ન્યાયીપણાના સિદ્ધાંતો પર આધારિત છે.

2. અવકાશ

પોલિસી ગ્રાહકને માત્ર બેંક દ્વારા ઓફર કરવામાં આવતી સેવાઓમાં ઉણપને કારણે અથવા બેંકને સીધી રીતે આભારી હોય તેવા કોઈપણ કૃત્યને કારણે થયેલા નાણાકીય નુકસાન માટે વળતર આપે છે. તકની ખોટ અથવા નુકસાન અથવા પ્રતિષ્ઠાના નુકસાન માટેના દાવાઓને લીધે ગ્રાહકો દ્વારા કરવામાં આવેલા દાવાઓને આ પોલિસી આવરી લેતી નથી અને લાગુ પડતી નથી. તેથી વળતર નીતિ, ખાતાના અનધિકૃત ડેબિટ, ચેક/ઇન્સ્ટ્રુમેન્ટના વિલંબિત સંગ્રહ માટે ગ્રાહકોને વ્યાજની ચૂકવણી, ચૂકવણી અટકાવવાની સૂચનાઓની સ્વીકૃતિ પછી ચેકની ચૂકવણી, ભારતમાં રેમિટન્સ, વિદેશી વિનિમય સેવાઓ વગેરેને આવરી લેવા માટે ડિઝાઇન કરવામાં આવી છે. બેંક દ્વારા વિતરિત કરવામાં આવેલ વીમા અને મ્યુચ્યુઅલ ફંડ ઉત્પાદનો જેવા તૃતીય પક્ષ ઉત્પાદનો સંબંધિત સમસ્યાઓના નિરાકરણ માટે પણ નીતિ લાગુ પડે છે.

બેંકની પોલિસીના વળતરમાં નીચેના ક્ષેત્રોને આવરી લેવામાં આવ્યા છે

2.1 એકાઉન્ટનું ભૂલભરેલું ડેબિટિંગ

- I. જો બેંકે ખાતામાં ભૂલભરેલું ડાયરેક્ટ ડેબિટ વધાર્યું હોય, તો ભૂલભરેલી ડેબિટની જાણ થતાં, યોગ્ય ચકાસણી પછી એન્ટ્રી પાછી ખેંચી લેવામાં આવશે.
- II. ભૂલભરેલા ડેબિટને કારણે બચત બેંક ડિપોઝિટ પરના વ્યાજની ચૂકવણી અથવા લોન ખાતામાં બેંકને વધારાના વ્યાજની ચૂકવણીવાળી ઘટનામાં અથવા તેના માટે વસૂલવામાં આવતા કોઈપણ ચાર્જીસ માટે લાગુ પડતા લઘુત્તમ બેલેન્સમાં ઘટાડો થવાથી ગ્રાહકને નાણાકીય નુકસાન થાય છે. બેલેન્સ જ્યારે ન્યૂનતમ બેલેન્સની જરૂરિયાતથી નીચે આવે છે અથવા બેલેન્સમાં ખામીને કારણે ચેક પરત કરવા માટે વસૂલવામાં આવતા કોઈપણ ચાર્જીસ લગાવવામાં આવે છે ત્યારે, બેંક ગ્રાહકને સીધા નાણાકીય નુકસાનની હદ સુધી વળતર આપે છે.
- III. ગ્રાહકે ભૂલભરેલી ડેબિટની તારીખથી લઈ મોડામાં મોડું એક મહિનાની અંદર બેંકનો સંપર્ક કરવો જોઈએ.
- IV. જો ગ્રાહક દ્વારા ભૂલભરેલી નોંધાયેલી એન્ટ્રીની ચકાસણીમાં તૃતીય પક્ષ સામેલ ન હોય, તો બેંકે ભૂલભરેલા ડેબિટની જાણ કર્યાની તારીખથી મહત્તમ 7 કાર્યકારી દિવસોની અંદર ચકાસણીની પ્રક્રિયા પૂર્ણ કરવી પડશે.



- V. જો ચકાસણીમાં તૃતીય પક્ષ સામેલ હોય, તો બેંક ગ્રાહક દ્વારા ભૂલભરેલા વ્યવહારની જાણ કર્યાની તારીખથી મહત્તમ એક મહિનાની અંદર ચકાસણી પ્રક્રિયા પૂર્ણ કરશે.
- VI. બેંક કોઈપણ વળતરની ચૂકવણી કર્યા વિના ખાતામાં ખોટી ક્રેડિટ પોસ્ટ કરવામાં આવે તો રકમ પરત કરવા માટે ગ્રાહકના ખાતામાંથી ડેબિટ કરવાનો તેનો અધિકાર અનામત રાખે છે.

2.2 સેવા શુલ્ક તરફ ડેબિટ

બેંક તેના દ્વારા સૂચિત શુલ્કના શેડ્યૂલ મુજબ કોઈપણ લાગુ પડતા સર્વિસ ચાર્જ સાથે ગ્રાહકના ખાતામાંથી ડેબિટ કરશે. બેંક વ્યવસ્થાના ઉલ્લંઘનનીબનતી ઘટના માટેકોઈપણ શુલ્ક વસૂલ કરે છે, જ્યારે ગ્રાહક સંમત નિયમો અને શરતોની ચકાસણીને આધીન હોય ત્યારે તે તેને ઉલટાવી શકે છે. ફકરા 2.1ના પેટાપોઈન્ટ ii હેઠળ પ્રદાન કરેલ ગ્રાહકને કોઈપણ પરિણામી નાણાકીય નુકસાનની ભરપાઈ કરવામાં આવશે.

2.3 સ્ટોપ પેમેન્ટ સૂચનાઓની સ્વીકૃતિ પછી ચેકની ચૂકવણી

જો બેંક દ્વારા સ્ટોપ પેમેન્ટની સૂચના સ્વીકાર્યા પછી ચેકની ચૂકવણી કરવામાં આવી હોય, તો ટ્રાન્ઝેક્શન રિવર્સ કરવામાં આવશે અને ગ્રાહકના હિતનું રક્ષણ કરવા માટે વેલ્યુ-ડેટેડ ક્રેડિટ આપવામાં આવશે. ગ્રાહક બેંકને ટ્રાન્ઝેક્શનની જાણ કરશે તેના 7 કામકાજના દિવસોમાં આવા ડેબિટ રિવર્સ કરવામાં આવશે. ફકરા 2.1 ના પેટા-પોઈન્ટ ii હેઠળ પ્રદાન કર્યા મુજબ ગ્રાહકને કોઈપણ પરિણામી નાણાકીય નુકસાનની ભરપાઈ કરવામાં આવશે.

2.4 હકારાત્મક પગારની વિગતોમાં મેળ ન ખાતા ચેકની ચૂકવણી

ગ્રાહકો દ્વારા સબમિટ કરવામાં આવેલ પોઝિટિવ પગારની વિગતો સાથેના ચેક ઇમેજ પર ચૂકવણી કરનારના નામ અથવા રકમમાં મેળ ન હોવા છતાં CTS ક્લિયરિંગમાં ચેકની ચૂકવણી કરવામાં આવી હોવાના કિસ્સામાં, આવા વ્યવહારને ઉલટાવી દેવામાં આવશે અને ગ્રાહકને વેલ્યુ ડેટેડ ક્રેડિટ આપવામાં આવશે. ગ્રાહક બેંકને ઘટનાની જાણ કરે તેના 7 કામકાજના દિવસોમાં આવી ડેબિટ પરત કરવામાં આવશે. જો ગ્રાહક દ્વારા અગાઉ સબમિટ કરવામાં આવેલી હકારાત્મક ચૂકવણીની વિગતોમાં મેળ ન હોય છતાં પણ ગ્રાહકે ચેકનું સન્માન કરવા માટે પુષ્ટિ પ્રદાન કરી હોય તો આ રિવર્સલ્સ લાગુ થશે નહીં.

2.5 ગ્રાહક દ્વારા બેંક સાથેના NACH ડેબિટ આદેશને રદબાતલ કરવા છતાં એકાઉન્ટનું ડેબિટ

ગ્રાહકના ખાતામાં ડેબિટ કરવામાં આવ્યું હોય તેવી ઘટનામાં ઘટે ત્યારે, ગ્રાહક દ્વારા બેંક સાથેના ડેબિટ આદેશને રદબાતલ કરવા છતાં, બેંક વ્યવહારો ઉલટાવી દેશે અને ગ્રાહકના હિતનું રક્ષણ કરવા માટે વેલ્યુ ડેટેડ ક્રેડિટ આપશે. આવા ડેબિટ, વ્યવહારની તારીખથી 1 કેલેન્ડર દિવસની અંદર ઉલટાવી દેવામાં આવશે (T+1 કેલેન્ડર દિવસ) (T વ્યવહારની તારીખ રજૂ કરે છે). જો બેંક ઉક્ત સમયગાળાની અંદર ટ્રાન્ઝેક્શન રિવર્સ કરવામાં નિષ્ફળ જાય તો વળતર



T+1 કેલેન્ડર દિવસો પછીના વિલંબના દરેક દિવસ માટે INR 100/- પ્રતિ દિવસની રકમ ચૂકવવાપાત્ર રહેશે.

2.6 NEFT અને RTGS નો ઉપયોગ કરીને ફંડ ટ્રાન્સફર

લાભાર્થી ગ્રાહકોના ખાતામાં જમા કરવામાં વિલંબના કિસ્સામાં અથવા રેમિટર/રેમિટ કરતી બેંકને બિન-કેડીટ રકમ પરત કરવામાં વિલંબના કિસ્સામાં બેંક દ્વારા દંડનું વ્યાજ ચૂકવવામાં આવશે. આ કિસ્સામાં વિલંબની વ્યાખ્યા બદલીને તેને "ધિરાણનો સમય" તેમ કહેવામા આવશે.

જો બેચ સેટલમેન્ટ/RTGS ટ્રાન્ઝેક્શન પછી બે કલાકની અંદર NEFT ટ્રાન્ઝેક્શન જમા ન થાય અથવા પરત કરવામાં ન આવે કે ક્રેડિટ મળ્યાની 30 મિનિટની અંદર ક્રેડિટ ન થાય, તો બેંક અસરગ્રસ્ત ગ્રાહકને વર્તમાન RBI LAF રેપો રેટ વત્તા પર દંડનું વ્યાજ ચૂકવવા માટે જવાબદાર છે. વિલંબના સમયગાળા માટે / ક્રેડિટ અથવા રિફંડની તારીખ સુધીના બે ટકા આપવાના સમયગાળા માટે, ગ્રાહક દ્વારા આ સંબંધમાં કોઈ ચોક્કસ દાવાની રાહ જોયા વિના ગ્રાહકોના ખાતામાં આપવામાં આવે છે. નિષ્ફળ ચૂકવણી પરત કરવામાં કોઈપણ વિલંબ થાય તો તે કિસ્સામાં, મૂળ ગ્રાહક વર્તમાન રેપો રેટ વત્તા 2% પર વળતર મેળવવા માટે પાત્ર છે. NEFT અને RTGS વ્યવહારો પર દંડનીય વ્યાજની ચૂકવણીને દંડ વ્યાજ નીતિમાં સંબંધિત કલમ દ્વારા માર્ગદર્શન આપવામાં આવે છે જે સંગ્રહ અને ચૂકવણી પર CMS નીતિનો એક ભાગ બનાવે છે.

2.7 ડાયરેક્ટ ડેબિટ/ઇસીએસ ડેબિટ/સ્થાયી સૂચનાઓ ચલાવવામાં નિષ્ફળતા

બેંક નીચેની બાબતોને આધીન ગ્રાહકોની ડાયરેક્ટ ડેબિટ/ECS ડેબિટ/સ્ટેન્ડિંગ સૂચનાઓ સમયસર હાથ ધરવાનું કામ કરે છે:

- i. ECS દ્વારા પ્રાપ્ત થયેલ કોઈપણ ડેબિટ સ્વીકારવા માટે ગ્રાહકે પહેલાથી જ માન્ય અને સંપૂર્ણ આદેશ આપ્યો છે. ગ્રાહકે સ્થાયી સૂચનાઓ માટે પહેલેથી જ આદેશ સબમિટ કર્યો છે.
- ii. પ્રાપ્ત થયેલ ડાયરેક્ટ ડેબિટ/ECS સંપૂર્ણ અને સાચો છે.
- iii. ડાયરેક્ટ ડેબિટ/સ્થાયી સૂચનાઓ/ECSનો અમલ કરતી વખતે ગ્રાહક પાસે ખાતામાં પર્યાપ્ત બેલેન્સ હોય છે.

ઉપરોક્ત કલમોને આધીન સૂચનાઓનું પાલન કરવાના નિષ્ફળતાના કિસ્સામાં બેંક સીધા જવાબદાર કારણોને લીધે, નીચેની **લીટીઓ** પર ગ્રાહકોને વળતર આપશે:

ડાયરેક્ટ ડેબિટ / ECS ડેબિટ માટે- બેંક જો ગ્રાહક દ્વારા કોઈપણ દાવો કરવામાં આવ્યો ન હોય તો પણ, કેડિટની નિયત તારીખથી વાસ્તવિક કેડિટની તારીખ સુધી વર્તમાન આરબીઆઈ એલએએફ રેપો રેટ વત્તા 2% દંડના વ્યાજ ચૂકવીને ગ્રાહકને વળતર આપશે.

સ્થાયીસૂચનાઓમાટે- જો ગ્રાહકનુકશાની વેઠયાના યોગ્ય સહાયક દસ્તાવેજોપ્રદાન કરે તો બેંક

નાણાકીયનુકસાનનીહદરૂ. 100 પ્રતિપ્રસંગ (મહત્તમરૂ. 1,000/-)કરતાંવધુનહોયત્યાં સૂધી સુધીવળતરઆપશે. વધુમાં, સેવા શુલ્ક, જો કોઈ હોય, તો સ્થાયી સૂચનાના અમલ માટે વસૂલાત પણ પરત કરવામાં આવશે.

2.8 ફોરેન એક્સચેન્જ સેવાઓ - વિદેશી ચલણમાં ભારતની બહારના ચેકનો સંગ્રહ

- i. બેંકની ચેક કલેક્શન પોલિસી મુજબ વિદેશી ચલણમાં નિયુક્ત કરાયેલા ચેકની વસૂલાતમાં વિલંબ માટે બેંક ગ્રાહકને વળતર આપશે.
- ii. વધુમાં બેંક વિદેશી વિનિમય દરમાં પ્રતિકૂળ ફિલચાલને કારણે ગ્રાહકને કોઈપણ સંભવિત નુકસાન માટે વળતર પણ આપશે.

2.9 ભારતમાં સાધનોનો સંગ્રહ

- i. સ્થાનિક શાખાઓ દ્વારા CTS ક્લીયરિંગ દ્વારા અથવા દેશની અંદરના કેન્દ્રો (બહારના ચેક) દ્વારા વસૂલાત માટે મોકલવામાં આવેલા ચેક અને અન્ય સાધનોના કિસ્સામાં, ચેક કલેક્શન પોલિસીમાં વ્યાખ્યાયિત TATમુજબનું પાલન કરવામાં આવશે.
- ii. બેંક નીચે દર્શાવેલ ચેકની વસૂલાત માટે TAT ના ભંગના કારણે ગ્રાહકોને વળતર આપશે:

CTS ક્લિયરિંગ દ્વારા રજૂ કરાયેલ સ્થાનિક ચેક:વિલંબના અનુરૂપ સમયગાળા માટે બચત બેંકના વ્યાજના દરે વળતર ચૂકવવામાં આવશે.

દેશની અંદરના કેન્દ્રોને આઉટસ્ટેશન ચેક મોકલવામાં આવે છે:પોલિસીના ભાગ રૂપે, બેંક ચેક કલેક્શન પોલિસીમાં ઉલ્લેખિત સમય કરતાં વધુ કેડિટ આપવામાં વિલંબ થાય તો બેંક તેના ગ્રાહકને કલેક્શન ઇન્સ્ટ્રુમેન્ટની રકમ પર વ્યાજ ચૂકવશે. આ પ્રકારનું વ્યાજ તમામ પ્રકારના ખાતાઓમાં ગ્રાહકોની કોઈપણ માંગ વગર ચૂકવવામાં આવશે. વિલંબિત વસૂલાત પર વ્યાજની ચૂકવણીના હેતુ માટે બેંકની પોતાની શાખાઓ અથવા અન્ય બેંકો પર દોરવામાં આવેલા સાધનો વચ્ચે કોઈ ભેદ રહેશે નહીં.

વિલંબિત વસૂલાત માટેનું વ્યાજ નીચેના દરે ચૂકવવામાં આવશે.

- i. 14 દિવસ સુધીના વિલંબના સમયગાળા માટે, બચત બેંકના વ્યાજના દરે અને 14 દિવસથી વધુ વિલંબ માટે, લાગુ પડતા મુદતની થાપણના દરે વ્યાજ ચૂકવવામાં આવશે.
- ii. અસાધારણવિલંબનાકિસ્સામાં, એટલેકે, 90 દિવસથીવધુનાવિલંબપરસંબંધિતટર્મડિપોઝિટદરકરતાં 2% વધુનાદરેવ્યાજચૂકવવામાંઆવશે.
- iii. ચેકકલેક્શનહેઠળનીઘટનામાંરકમઓવરડ્રાફ્ટમાંજમાથવાનીહોય

/ ગ્રાહકના લોન ખાતામાં જમા થવાની હોય ત્યારે, લોન ખાતાને લાગુ પડતા વ્યાજ ના દરે ચૂકવવામાં આવશે. અસાધારણ વિલંબ માટે, લોન ખાતાને લાગુ પડતા દર કરતાં 2% વધુના દરે વ્યાજ ચૂકવવામાં આવશે.

રોકડ વ્યવસ્થાપન સેવાઓ: રોકડ વ્યવસ્થાપન સેવાઓ (CMS)નો લાભ લેતા ગ્રાહકો માટે, બેંક અને ગ્રાહકો વચ્ચેના દ્વિપક્ષીય કરારની શરતો અનુસાર સાધનોનો સંગ્રહ હાથ ધરવામાં આવે છે. જો કોઈ દંડ હોય તો, દ્વિપક્ષીય કરારની શરતો અનુસાર ચૂકવવાપાત્ર રહેશે.

2.10 અનધિકૃત બેંકિંગ વ્યવહારોના કારણે ઉદભવતા ખોટા ડેબિટ

ઇલેક્ટ્રોનિક વ્યવહારો સિવાયના તમામ છેતરપિંડીના કેસો માટે નીચે મુજબ છે:

- જો કોઈ ગ્રાહકના ખાતામાં સ્ટાફના સભ્ય દ્વારા છેતરપિંડી કરવામાં આવી હોય, અને તે આ રીતે સ્થાપિત થઈ ગયું હોય, તો બેંક માત્ર રકમ પુનઃસ્થાપિત કરશે તેટલું જ નહીં, પણ તે ગ્રાહકને **ડિમર** વગર વળતર આપશે.
- એવા કિસ્સામાં કે જ્યાં બેંક કે ગ્રાહક દોષિત નથી, પરંતુ સિસ્ટમમાં અન્ય જગ્યાએ ખામી છે, તેમાં બેંક ગ્રાહકને રૂ.5000/-ની મર્યાદા સુધી વળતર આપશે. આવા વળતર ખાતાના જીવનકાળમાં માત્ર એક જ વાર ચૂકવવામાં આવશે.

2.11 ગ્રાહકો દ્વારા અનધિકૃત ઇલેક્ટ્રોનિક બેંકિંગ વ્યવહારોની જાણ કરવામાં આવી છે

અનધિકૃત ઇલેક્ટ્રોનિક બેંકિંગ વ્યવહારોને વ્યાપકપણે નીચે પ્રમાણે વર્ગીકૃત કરવામાં આવ્યા છે:

- બીજા ખાતામાં ફંડ ટ્રાન્સફર (બેંકની અંદર અને બેંકની બહાર)
- કેડિટ/ડેબિટ કાર્ડનો ઉપયોગ કરીને કરવામાં આવેલ વ્યવહાર
- કેડિટ/ડેબિટ કાર્ડનો ઉપયોગ કરીને શોપિંગ મોલ્ડમાં વ્યવહારો iv. UPI વ્યવહારો, પ્રીપેડ કાર્ડ અથવા ફોરેક્સ કાર્ડ
- વ્યવહારોના પ્રકાર અને પ્રાપ્ત વિનંતીની તારીખના આધારે અંતિમ રીઝોલ્યુશન 90 દિવસની અંદર કરવામાં આવશે.

આવા તમામ વ્યવહારો માટે, વળતર બેંકની ગ્રાહક સુરક્ષા નીતિ મુજબ હશે, જે બેંકની વેબસાઇટ પર ઉપલબ્ધ છે.

ગ્રાહક સુરક્ષા નીતિના પાસાઓ

નીતિમાં છેતરપિંડીયુક્ત વ્યવહારોથી ઉદભવતી બચવા માટેની જવાબદારી સુનિશ્ચિત કરવા માટે બેંક અને ગ્રાહક વતી જવાબદારીઓની રૂપરેખા આપવામાં આવી છે. નીતિનો સારાંશ નીચે મુજબ છે:

બેંકે નીચેની ખાતરી કરવી જોઈએ:

- ઇલેક્ટ્રોનિક બેંકિંગ વ્યવહારોની સલામતી અને સલામતીની ખાતરી કરવા માટે યોગ્ય સિસ્ટમો અને પ્રક્રિયાઓ
- ગ્રાહકની ફરિયાદો સાથે ઝડપથી અને સહાનુભૂતિપૂર્વક વ્યવહાર કરવો
- ફરજિયાતપણે ગ્રાહકોને SMS માટે નોંધણી કરાવવા અને જ્યાં પણ ઉપલબ્ધ હોય ત્યાં ઇલેક્ટ્રોનિક બેંકિંગ વ્યવહારો માટે ઇ-મેલ દ્વારા પાઠવવામાં આવતી ચેતવણીઓ માટે નોંધણી કરાવવા માટે કહે.

- ફરજિયાતપણે SMS મોકલો અને જ્યાં ઉપલબ્ધ હોય ત્યાં ઇલેક્ટ્રોનિક બેંકિંગ વ્યવહારો માટે ઇ-મેલ ચેતવણીઓ મોકલો
- ગ્રાહકોને અનધિકૃત ઇલેક્ટ્રોનિક બેંકિંગ વ્યવહારો બને ત્યારે તરત જ બેંકોને સૂચિત કરવાની સલાહ આપો
- ફોન બેંકિંગ, વેબસાઇટ (સપોર્ટ સેક્શન) IVR (સમર્પિત હેલ્પલાઇન) અને શાખા નેટવર્ક દ્વારા અનધિકૃત ઇલેક્ટ્રોનિક બેંકિંગ વ્યવહારોની જાણ કરવાની સુવિધા આપો

- ગ્રાહક દ્વારા જાણ કરવામાં આવેલ **fraud** ની તાત્કાલિક સ્વીકૃતિની ખાતરી કરો
- વધુ નુકસાન અટકાવવા માટે ગ્રાહક પાસેથી અનધિકૃત વ્યવહારની પ્રાપ્તિ પર તાત્કાલિક પગલાં લો
- જો બેંક બાહ્ય બાતમી દ્વારા અથવા તેની તપાસ દરમિયાન જાણે છે કે ગ્રાહક છેતરપિંડીભર્યા વ્યવહારોની જાણ કરવામાં વારંવાર ગુનેગાર છે, તો તે માત્ર ગ્રાહકની જવાબદારી જ જાહેર કરશે નહીં, પરંતુ યોગ્ય સૂચના સાથે સંબંધને સમાપ્ત પણ કરશે.

ગ્રાહકે નીચેનાની ખાતરી કરવી આવશ્યક છે:

- ખાતું ખોલવાના સમયે SMS અને ઈમેલ ચેતવણીઓ માટે ફરજિયાતપણે નોંધણી કરાવો
- મોબાઇલ નંબર, ઈમેલ આઈડી અને કોમ્યુનિકેશન એડ્રેસમાં કોઈપણ ફેરફાર અંગે બેંકને ફરજિયાતપણે જાણ કરવી
- જો તેઓને એકાઉન્ટમાં કોઈ દુષિત પ્રવૃત્તિઓની શંકા હોય અથવા બ્લોક/હોટલિસ્ટ કાર્ડ ખોવાઈ જવાની/ચોરીની ઘટના હોય
- ગ્રાહકોએ કોઈપણ સમયે મેઈલ, કોલ્સ અથવા અન્ય કોઈપણ સંચાર માધ્યમ દ્વારા ખાતાની વિગતો, ક્રેડિટ કાર્ડ નંબર, PIN, CVV કોઈની સાથે જાહેર અથવા શેર કરવી જોઈએ નહીં.
- ઈન્ટરનેટ બેન્કિંગ અને મોબાઇલ બેન્કિંગ માટે પાસવર્ડની ગોપનીયતા હંમેશા સુનિશ્ચિત કરવી જોઈએ.
- ગ્રાહકો ખાતરી કરે છે કે પાસવર્ડ સુરક્ષિત રાખવામાં આવે અને કાગળ અથવા સુલભ ઇલેક્ટ્રોનિક ઉપકરણો પર રેકૉર્ડ કરવામાં ન આવે
- ગ્રાહકે બેંક દ્વારા ટ્રિગર કરાયેલા ટ્રાન્ઝેક્શન મેસેજની તપાસ કરવી જોઈએ અને કોઈપણ વિસંગતતાની તાત્કાલિક જાણ કરવી જોઈએ
- ગ્રાહકે નિર્ધારિત સમયરેખા મુજબ બેંકમાં જરૂરી દસ્તાવેજો સબમિટ કરવાના રહેશે નહીંતર ગ્રાહકની જવાબદારી હેઠળ કેસ બંધ થઈ જશે
- ખાતાના સ્ટેટમેન્ટની નિયમિત તપાસ થવી જોઈએ અને જો કોઈ વિસંગતતા હોય તો તેની જાણ તરત જ બેંકમાં કરવી જોઈએ
- જો કોઈ પાસબુક હોય તો સમયાંતરે અપડેટ થવી જોઈએ
- જ્યાં સુધી શક્ય હોય ત્યાં સુધી કોસ/એકાઉન્ટ પેયી ચેક જારી કરવા જોઈએ
- ખાતી ચેક પર સહી ન કરવી જોઈએ, અને ગ્રાહકોએ પાસબુક અથવા ચેકબુક પર તેમની નમૂનો સહી નોંધાવવી જોઈએ નહીં.
- PIN અને પાસવર્ડ નિયમિતપણે બદલાતા રહેવું જોઈએ

ગ્રાહકની જવાબદારીનો સારાંશ

સંદેશાવ્યવહાર પ્રાપ્ત થયાની તારીખથી કપટપૂર્ણ વ્યવહારની જાણ કરવામાં સમય લાગે છે	ગ્રાહકની જવાબદારી (₹)	
☐ 3 કાર્યકારી દિવસોમાં	જવાબદારીવગર	
☐ 4 થી 7 કાર્યકારી દિવસોમાં	અન્ય તમામ SB ખાતાઓ	
	એકાઉન્ટનો પ્રકાર	મહત્તમ જવાબદારી (₹)
	BSBD એકાઉન્ટો	5,000 છે
	અન્ય તમામ SB એકાઉન્ટો પ્રીપેડ ઇન્સ્ટ્રુમેન્ટો અને ગ્રિફ્ટ કાર્ડ/ફોરેક્સકાર્ડ વર્તમાન/રોકડ ક્રેડિટ/OD અધિનિયમ. MSMEs કરેટ એકાઉન્ટ/કેશ ક્રેડિટ/ODકૃત્યોનાવાર્ષિક સરેરાશ સંતુલન ધરાવતી વ્યક્તિઓ (છેતરપિંડીની ઘટનાદરમિયાનના 365 દિવસ પહેલાં)/ રૂ.25 લાખ સુધીની મર્યાદા સાથે ક્રેડિટકાર્ડ રૂ. 5 લાખથી વધુ માટે	10,000
	વર્તમાન/કેશ ક્રેડિટ/ઓડી એકાઉન્ટો, ક્રેડિટ કાર્ડ રૂ. 5 લાખ ઉપરની મર્યાદા સાથે	25000
7 કાર્યકારી દિવસો ઉપરાંત	સંપૂર્ણ જવાબદારી જો કે, ગ્રાહકને રૂ. 5000/-ની મર્યાદા સુધી અથવા ટ્રાન્ઝેક્શન વેલ્યુ, બેમાથી જે ઓછું હોય તેના પ્રમાણે, બેંકના જણાવ્યા મુજબ ખાતાના જીવનકાળમાં માત્ર એક જ વાર બોર્ડ મંજૂર વળતર નીતિ પ્રમાણે વળતર આપવામાં આવશે.	

ઉપર દર્શાવેલ કામકાજના દિવસોની સંખ્યા સંદેશાવ્યવહાર પ્રાપ્ત થયાની તારીખ સિવાય ગ્રાહકની હોમ બ્રાન્ચના કામકાજના શેડ્યૂલ મુજબ ગણવામાં આવશે.

2.12 બેંકના એજન્ટ દ્વારા કોડનું ઉલ્લંઘન

બેંકના પ્રતિનિધિ/કુરિયર અથવા DSAએ કોઈપણ અયોગ્ય વર્તણૂકમાં સંડોવાયેલ અથવા બેંકની ગ્રાહકો પ્રત્યેની બેંકની પ્રતિબદ્ધતાની સંહિતાનું ઉલ્લંઘન કર્યું હોવાની ગ્રાહક તરફથી કોઈ ફરિયાદ પ્રાપ્ત થવાના કિસ્સામાં, બેંકે તપાસ કરવા અને ફરિયાદનું સંચાલન કરવા માટે અને ગ્રાહકને સીધા નાણાકીય નુકસાન (જો કોઈ હોય તો) માટે વળતર આપવા માટે યોગ્ય પગલાંઓ સ્વેચ્છાએ અપનાવેલ છે. ગ્રાહકને જે નુકસાન થયું તે માટે યોગ્ય સહાયક દસ્તાવેજ પ્રદાન કરવાને પણ તે આધીન છે. આ નિયમો એક્સિસ બેંક સ્ટાફ દ્વારા થઈ પાટી પ્રોડક્ટ્સના વેચાણ પર પણ લાગુ પડે છે.

2.13 સહકારી બેંકોના 'એટ પાર ઇન્સ્ટ્રુમેન્ટ્સ'નો વ્યવહાર

જ્યાં સુધી જારી કરાયેલા ચેક સામે ભંડોળની વ્યવસ્થા કરવામાં ન આવે ત્યાં સુધી બેંક તેની સાથે અન્ય બેંકો દ્વારા જાળવવામાં આવેલા ચાલુ ખાતાઓ પરથી ઉપાડ કરાયેલા ચેકને માન્ય ગણશે નહીં. સહકારી બેંક કે જેના ખાતામાંથી ચેક જારી કરવામાં આવ્યા છે તે ચેક ધારકને પર્યાપ્ત ભંડોળની વ્યવસ્થાની ગેરહાજરીમાં ચેકની ચૂકવણી ન કરવા / વિલંબિત ચૂકવણી માટે વળતર આપવા માટે જવાબદાર રહેશે.

2.14 સિક્યોરિટી/દસ્તાવેજો/શીર્ષક ડીડ (સિક્યોરિટી/ટાઈટલ ડીડની ખોટ) રિલીઝ કરવામાં વિલંબ

બેંકે ધિરાણકર્તાઓની જવાબદારીના સિદ્ધાંતો અપનાવ્યા છે. ધિરાણકર્તાની જવાબદારી માટેની માર્ગદર્શિકા અને બેંક દ્વારા અપનાવવામાં આવેલ ગ્રાહકો માટે બેંકની પ્રતિબદ્ધતાની સંહિતાના સંદર્ભમાં, બેંક લોન લેનારાઓને, તમામ સિક્યોરિટી/દસ્તાવેજો/ગીરો મૂકેલી મિલકતની ટાઈટલ ડીડ, મુદ્દલ રકમ, વ્યાજ, EMI, ખર્ચ, સેવા શુલ્ક અને અન્ય તમામ બાકી રકમ સહિત સંમત અથવા કરાર કરાયેલ લેણાં તમામની ચૂકવણીના 15 દિવસની અંદર પરત કરશે. બેંક પાસેથી ઉધાર લેનાર દ્વારા અન્ય કોઈપણ લોન/ઓવરડ્રાફ્ટ/અન્ય નાણાકીય સુવિધા બાકી ન હોય તે જરૂરી છે.

જો મોર્ટગેજ લોન માટે, બેંકે લોન મેળવતી વખતે ગ્રાહક દ્વારા પૂરી પાડવામાં આવેલ સિક્યોરિટી/દસ્તાવેજો/શીર્ષક ડીડને ખોઈદીધી હોય, તો તે દર્શાવતું પ્રમાણપત્ર જારી કરશે;

- કે સિક્યોરિટી/દસ્તાવેજો/ટાઈટલ ડીડ્સ ખોટા છે
- તે બેંકના ખર્ચે ડ્રાફ્ટિંગ દસ્તાવેજો વગેરે મેળવીને ગ્રાહકને તમામ મદદ કરશે.

નીચેના સંજોગોમાં ઉધાર લેનાર/બાંધધરી આપનારને કોઈ વળતર ચૂકવવામાં આવશે નહીં:

- ફોર્સ મેજર ઇવેન્ટો
- જો ઉધાર લેનાર/જામીનદાર(ઓ) તરફથી વિલંબ થાય. દા.ત. જો કોઈ ઉધાર લેનાર/બાંધધરી આપનાર (ઓ) ઉપલબ્ધ ન હોય અથવા તેની પાસે તે જ વ્યક્તિ હોવાનું સાબિત કરવા માટે જરૂરી ઓળખના પુરાવા ન હોય.
- જો ઉધાર લેનાર/જામીનદાર(ઓ) એ તેમના રહેણાંક/મેઈલીંગ સરનામું/ફોન નંબર બદલ્યા હોય અને બેંકને જાણકારી ન હોય અને બેંક દસ્તાવેજોના મૂળ શીર્ષકના સંગ્રહ માટે તેમનો ફોન દ્વારા અથવા પત્ર દ્વારા
- સંપર્કકરી શકતી ન હોય.

(

કોઈપણ ઋણ લેનાર/ બાંધધરી આપનાર(ઓ)ને મોકલેલ ઇમેલ એ તમામ ઉધાર લેનાર/ બાંધધરી આપનાર(ઓ)ને આપેલ સૂચના માનવામાં આવશે.)

જો બેંકને ઋણ લેનાર/જામીનદાર(ઓ), કાનૂની વારસદારો, વહીવટકર્તાઓ, ઉત્તરાધિકારીઓ, સંયુક્ત માલિકો/ધારકો વગેરે તરફથી આંતર-વિવાદો અને/અથવા બેંકને જાણ કરતી કોઈપણ ફરિયાદ/દાવો/માગણી મળે તો શીર્ષક દસ્તાવેજો તે ચોક્કસ વ્યક્તિ(ઓ)ને સોંપવા નહીં, વગેરે. બેંક પક્ષકારોને તેમના વિવાદોને ઉકેલવા માટે નિર્દેશિત કરશે અને ત્યારબાદ આવા શીર્ષક દસ્તાવેજો રિલીઝ કરવા અથવા મેળવવા માટે સંબંધિત તમામ સક્ષમ અધિકારી/કોર્ટ તરફથી જરૂરી નિર્દેશ દ્વારા સહી કરેલ સંયુક્ત અરજી સાથે બેંકનો સંપર્ક કરશે. ત્યાં સુધી, બેંક ઋણ લેનાર(ઓ)/ બાંધધરી આપનાર(ઓ) (જેમ હોય તેમ) શીર્ષક દસ્તાવેજો જાહેર કરવા માટે જવાબદાર રહેશે નહીં અને કોઈપણ પક્ષકારને તે ચૂકવવા માટે જવાબદાર રહેશે નહીં.

2.15 નિષ્ફળ ATM વ્યવહારો કેડિટ કરવામાં વિલંબ

બેંક ટ્રાન્ઝેક્શનની તારીખથી 5 કેલેન્ડર દિવસોમાં નિષ્ફળ ATM વ્યવહારોને પ્રો-એક્ટિવ રિવર્સલ કરવાની સુવિધા આપશે. ઉક્ત સમયમર્યાદામાં ટ્રાન્ઝેક્શન રિવર્સ કરવામાં બેંક જો નિષ્ફળ જાય તો તે કિસ્સામાં, બેંક 5 કેલેન્ડર દિવસથી વધુ વિલંબના દરેક દિવસ માટે ગ્રાહકને INR 100/- ની રકમ વળતર આપશે.

એટીએમ ટ્રાન્ઝેક્શનમાં નિષ્ફળતા શંકાસ્પદ હોવાનું જણાયએવા સંજોગોમાં (ઉક્ત વ્યવહાર માટે ઉપલબ્ધ બેંકના લોગ અને રેકૉર્ડ્સ મુજબ) અથવા જ્યાં વ્યવહાર સફળ થયો હોય પરંતુ ગ્રાહક દ્વારા વિવાદિત હોય તેવા સંજોગોમાં, બેંક નિષ્ફળ થયેલી રકમ પરત કરશે. બેંક વ્યવહારની જમા કરવાની તારીખથી 5 કેલેન્ડર દિવસથી વધુના ટ્રાન્ઝેક્શન વિલંબના દરેક દિવસ માટે, ગ્રાહક તરફથી દાવો/વિવાદ પ્રાપ્ત થવા પર અને દાવો/વિવાદની યોગ્ય ચકાસણી પર, INR 100/- વળતર સાથે બેંક ગ્રાહકોના ખાતામાં રકમ જમા કરશે..

વિવાદોના કિસ્સામાં, બેંક વ્યવહાર અને અન્ય રેકૉર્ડ્સની તપાસ કર્યા પછી, જે આંશિક નિષ્ફળતા/વિતરણ સાથે સંબંધિત છે, તેવા વિવાદની તારીખથી 5 કેલેન્ડર દિવસના સમયગાળાની અંદર ગ્રાહકના ખાતામાં વિવાદિત રકમ, વ્યવહારની તારીખથી ગ્રાહકોના ખાતામાં રકમ જમા થયાની તારીખ સુધીના 5 કેલેન્ડર દિવસોથી વધુના વિલંબના દરેક દિવસ માટે INR 100/- ના compensation સાથે જમા કરશે.

2.16 નિષ્ફળ IMPS/UPI વ્યવહારો કેડિટ કરવામાં વિલંબ

નિષ્ફળ IMPS/UPI (P2P) ટ્રાન્ઝેક્શનના કિસ્સામાં, જો મોકલનાર ગ્રાહકના ખાતામાંથી ડેબિટ કરવામાં આવ્યું હોય પરંતુ લાભાર્થીના ખાતામાં વ્યવહારની તારીખથી દિવસ (T+calendar) દરમિયાન કેડિટ ન થઈ હોય (ફંડ ટ્રાન્સફર) તો લાભાર્થી બેંક 1 કેલેન્ડરના સમયગાળાની અંદર નિષ્ફળ થયેલા વ્યવહારને રિવર્સ કરશે.. જો નિષ્ફળ IMPS/UPI ટ્રાન્ઝેક્શનને રિવર્સ કરવામાં વિલંબ થયો હોય તો

ઉક્ત સમયમર્યાદાથી આગળ, લાભાર્થી બેંકે પ્રતિ દિવસ INR 100/- વળતર ચૂકવવું પડશે.

જો મોકલનાર ગ્રાહકે ખોટા લાભાર્થીને UPI/ IMPS ટ્રાન્ઝેક્શન દ્વારા ફંડ ટ્રાન્સફર કર્યું હોય તો આ વળતર લાગુ થશે નહીં.

નિષ્ફળ UPI (P2M) ટ્રાન્ઝેક્શનના કિસ્સામાં, જો મોકલનાર ગ્રાહકના ખાતામાંથી ડેબિટ કરવામાં આવે છે પરંતુ વેપારી સ્થાન પર ટ્રાન્ઝેક્શન કન્ફર્મેશન વ્યવહારની તારીખ (T+ કેલેન્ડર 5) સુધીમાં પ્રાપ્ત થતું નથી, તો લાભાર્થી બેંક (એક્વાયરિંગ બેંક) 5 કેલેન્ડર દિવસની અંદર ટ્રાન્ઝેક્શનને ઓટો-રિવર્સલ શરૂ કરશે. નિષ્ફળ UPI ટ્રાન્ઝેક્શનને રિવર્સ કરવામાં વિલંબની ઘટનામાં, ઉક્ત સમયમર્યાદા જતી રહે તો, લાભાર્થી બેંકે INR 100/- પ્રતિ દિવસનું વળતર ચૂકવવું પડશે.

2.17 નિષ્ફળ કાર્ડ વ્યવહારો કેડિટ કરવામાં વિલંબ

કાર્ડથી કાર્ડ ટ્રાન્સફર ટ્રાન્ઝેક્શન નિષ્ફળ જવાના કિસ્સામાં, જો કાર્ડ એકાઉન્ટ ડેબિટ કરવામાં આવ્યું છે પરંતુ લાભાર્થી કાર્ડ એકાઉન્ટમાં જમા કરવામાં આવ્યું નથી તો નિષ્ફળ વ્યવહારની આવક વ્યવહારની તારીખથી 1 કેલેન્ડર દિવસની અંદર પ્રારંભિક કાર્ડમાં ફેરવવામાં આવશે (T+ કેલેન્ડર 1). નિષ્ફળ કાર્ડથી કાર્ડ ટ્રાન્ઝેક્શનને રિવર્સ કરવામાં વિલંબ ઉક્ત સમયમર્યાદાની બહાર હોય તે ઘટનામાં, લાભાર્થી બેંકે જણાવેલ સમયમર્યાદાની બહાર પ્રતિ દિવસ INR 100/- નું વળતર ચૂકવવું પડશે.

નિષ્ફળ પોઈન્ટ-ઓફ-સેલ (POS/કાર્ડ હાજર) અને નિષ્ફળ ઈ-કોમર્સ (કાર્ડ હાજર નથી) ટ્રાન્ઝેક્શનના કિસ્સામાં, જ્યાં એકાઉન્ટ ડેબિટ થાય છે પરંતુ વેપારી સ્થાન પર પુષ્ટિ પ્રાપ્ત થતી નથી એટલે કે ચાર્જ-સ્લિપ જનરેટ થતી નથી, ત્યાં ટ્રાન્ઝેક્શનની તારીખથી 5 કેલેન્ડર દિવસોમાં વ્યવહાર ઓટો-રિવર્સ થશે (T+ કેલેન્ડર 5)., નિષ્ફળ POS ટ્રાન્ઝેક્શનને રિવર્સ કરવામાં વિલંબ T+5 કેલેન્ડર દિવસોની ઉક્ત સમયમર્યાદાની બહાર છે તે ઘટનામાં, લાભાર્થી બેંકે ઉક્ત સમયમર્યાદાની બહાર INR 100/- પ્રતિ દિવસનું વળતર ચૂકવવું પડશે.

2.18 નિષ્ફળ આધાર સક્ષમ પેમેન્ટ સિસ્ટમ (AEPS) વ્યવહારો કેડિટ કરવામાં વિલંબ

નિષ્ફળ AEPS ટ્રાન્ઝેક્શનના કિસ્સામાં, જ્યાં ગ્રાહકનું ખાતું ડેબિટ કરવામાં આવ્યું છે પરંતુ વેપારી સ્થાન પર પુષ્ટિ પ્રાપ્ત થઈ નથી અથવા જ્યાં ગ્રાહકનું ખાતું ડેબિટ થયું છે પરંતુ લાભાર્થીનું એકાઉન્ટ જમા થયું નથી, ત્યાં પ્રાપ્ત કરનાર બેંક વ્યવહારની તારીખના દિવસો (T+ કેલેન્ડર 5)થી 5 કેલેન્ડરની અંદર કેડિટ એડજસ્ટમેન્ટ શરૂ કરશે. જો, કેડિટ એડજસ્ટમેન્ટ શરૂ કરવામાં વિલંબ T+5 કેલેન્ડર દિવસોની ઉક્ત સમયમર્યાદાની બહાર હોય, તો લાભાર્થી બેંકે ઉક્ત સમયમર્યાદાની બહાર INR 100/- પ્રતિ દિવસનું વળતર ચૂકવવું પડશે.

2.19 નિષ્ફળ આધાર પેમેન્ટ બ્રિજ સિસ્ટમ (APBS) વ્યવહારો કેડિટ કરવામાં વિલંબ

નિષ્ફળ APBS ટ્રાન્ઝેક્શનના કિસ્સામાં, જ્યાં લાભાર્થીના ખાતામાં કશું જમા કરવામાં આવ્યું નથી, તેવી ઘટનામાં, બેંક વ્યવહારની તારીખથી 1 કેલેન્ડર દિવસની અંદર રિવર્સલ શરૂ કરશે (T+1).

જો ક્રેડિટ એડજસ્ટમેન્ટ શરૂ કરવામાં વિલંબ T+1 કેલેન્ડર દિવસની ઉક્ત સમયમર્યાદાની બહાર હોય, તો લાભાર્થી બેંકે ઉક્ત સમયમર્યાદાની બહાર INR 100/- પ્રતિ દિવસનું વળતર ચૂકવવું પડશે.

2.20 નિષ્ફળ નેશનલ ઓટોમેટેડ ક્લિયરિંગ હાઉસ (NACH) વ્યવહારોની ક્રેડિટમાં વિલંબ

લાભાર્થી બેંક T+1 કેલેન્ડર દિવસની અંદર અનક્રેડિટેડ ટ્રાન્ઝેક્શન રિવર્સ કરશે. T+1 કેલેન્ડર દિવસથી વધુ વિલંબ માટે બેંક @ 100 રૂપિયા પ્રતિ દિવસ વળતર આપશે.

2.21 પ્રીપેડ ઇન્સ્ટ્રુમેન્ટો- કાર્ડ/વોલેટો દ્વારા શરૂ કરાયેલા વ્યવહારો માટે લાભાર્થીના ખાતામાં ક્રેડિટ કરવામાં વિલંબ

ઓફફસ વ્યવહાર- ટ્રાન્ઝેક્શન જરૂર મુજબ UPI, કાર્ડ નેટવર્ક, IMPS વગેરે પર ચાલશે. સંબંધિત સિસ્ટમના TAT અને વળતર નિયમ પણ તેના પર લાગુ પડશે.

અમારા પર વ્યવહાર- જો PPI ડેબિટ થયું પરંતુ વેપારી સ્થાન પર ટ્રાન્ઝેક્શન કન્ફર્મેશન મળ્યું નથી તો T+1 કેલેન્ડર દિવસમાં રિવર્સલ અસર થશે. T+1 કેલેન્ડર દિવસ પછીના કોઈપણ વિલંબ માટે, ગ્રાહકને દરરોજ @ 100 રૂપિયા વળતર આપવામાં આવશે.

2.22 ડુપ્લિકેટ ડ્રાફ્ટ જારી કરવામાં વિલંબ માટે વ્યાજની ચુકવણી

પર્યાપ્ત ક્ષતિપૂર્તિના આધારે ખરીદનારને ડુપ્લિકેટ ડ્રાફ્ટ જારી કરવામાં આવશે. બેંક આવી વિનંતી પ્રાપ્ત થયાના -15 કામકાજના દિવસોમાં ગ્રાહકને ડુપ્લિકેટ ડ્રાફ્ટ (બેંક દ્વારા **આપેલ**) જારી કરશે.

નિર્ધારિત સમયગાળા કરતાં વધુ વિલંબ માટે, બેંક અનુરૂપ પરિપક્વતાની ફિક્સ ડિપોઝિટ માટે લાગુ પડતા દરે ગ્રાહકને વળતર આપશે. આ પ્રકારનું વળતર નિર્ધારિત સમયગાળા કરતાં વધુ દિવસોની સંખ્યા માટે ફિક્સ ડિપોઝિટ માટે લાગુ પડતા દરે ચૂકવવામાં આવશે.

આ ફક્ત એવા કિસ્સાઓમાં જ લાગુ થશે કે જ્યાં ડુપ્લિકેટ ડિમાન્ડ ડ્રાફ્ટ માટેની વિનંતી ખરીદનાર અથવા લાભાર્થી દ્વારા કરવામાં આવી હોય અને તૃતીય પક્ષના સમર્થનના કિસ્સામાં તે લાગુ થશે નહીં.

2.23 ક્રેડિટ કાર્ડ પરના વ્યવહારો / શુલ્ક

જો એવું પ્રસ્થાપિત થાય કે બેંકે પ્રાપ્તકર્તાની સંમતિ વિના ક્રેડિટ કાર્ડ જારી કર્યું હતું, તો બેંક તરત જમાત્ર ચાર્જને ઉલટાવશે નહીં પરંતુ પ્રાપ્તકર્તાને આ સંદર્ભમાં ઉલટાવેલ ચાર્જોના બમણા મૂલ્યની રકમ પણવિલંબ કર્યા વિના વળતર તરીકે ચૂકવશે. જ્યારે કાર્ડ પર કોઈ વ્યવહારો કરવામાં આવ્યો ન હોય અને આવા શુલ્ક વાસ્તવમાં ગ્રાહક પાસેથી વસૂલ કરવામાં આવ્યા હોય ત્યારે ચાર્જોમાં ફક્ત તે જ શુલ્ક શામેલ હશે જે ગ્રાહક પાસેથી વસૂલવામાં આવે છે.

કેડિટ કાર્ડની કામગીરીના સંદર્ભમાં, જેમાં વેપારી સંસ્થાના ચોક્કસ સંદર્ભની જરૂર હોય તે ઇન્ટરનેશનલ વીઝા/માસ્ટરકાર્ડ ગ્રાહકો દ્વારા ભૂલભરેલા વ્યવહારોત્તરીકે નોંધાયેલા હોય તો, બેંક દ્વારા નિર્ધારિત ચાર્જબેક નિયમો અનુસાર તે નિયંત્રિત કરવામાં આવશે. બેંક સમજૂતી આપે અને, જો જરૂરી હોય તો, મહત્તમ 60 દિવસની અંદર ગ્રાહકે દસ્તાવેજી પુરાવા આપવ પડશે, જો કે વિવાદ/વિરોધ વ્યવહારની તારીખના 60 દિવસની અંદર ઉઠાવવામાં આવે અને ચાર્જ સ્લિપ શોધવા માટે જરૂરી શુલ્ક ચૂકવવામાં આવે તે જરૂરી છે.

2.24 અન્યઉત્પાદનોનુંખોટું વેચાણ

બેંકને ગ્રાહક તરફથી બેંક દ્વારા તૃતીય પક્ષના ઉત્પાદનોના ખોટા વેચાણની ઘટનામાં અથવા અયોગ્ય વ્યવહારમાં રોકાયેલ અથવા બેંક દ્વારા અપનાવવામાં આવેલ સંહિતાના ઉલ્લંઘનમાં કૃત્ય કર્યા હોવાનો આક્ષેપ કરતી ફરિયાદ પ્રાપ્ત થાય તે ઘટનામાં, ફરિયાદની તપાસ કરવા માટે યોગ્ય પગલાં લેવા જોઈએ. જો બેંક તેના સ્ટાફ દ્વારા ખોટા વેચાણના કેસની ઓળખ કરશે તો તે મુદ્દાની ગંભીરતાને આધારે શિસ્તભંગની કાર્યવાહી શરૂ કરશે અને ગ્રાહકને યોગ્ય વળતર આપશે.

3. વળતરનો પુરસ્કાર

જો નિષ્ફળ વ્યવહારની આવક સાથે અસરગ્રસ્ત ટ્રાન્ઝેક્શનના બેક-વેલ્યુએશન દ્વારા મેળવેલી અસરની નકલ કરીને વળતર ચૂકવવામાં આવે અથવા જો નિયમનકાર દ્વારા વળતરની રકમ વિશેષરૂપે જણાવવામાં આવી હોય, તો વળતરની વાસ્તવિક રકમની ગણતરી કરેલ ફોર્મ અને રીતે નિર્ધારિત રીતે ગ્રાહકને જમા કરવામાં આવશે..

આ પોલિસી મુજબ વળતર ગ્રાહક માત્ર એવા કિસ્સાઓમાં જ ચૂકવવાપાત્ર છે કે જ્યાં કોઈપણ ચૂક અથવા કમિશન સીધી રીતે બેંકને આભારી હોય.

ગુણાત્મક પાસાઓ જેવા કે પ્રતિષ્ઠાને નુકસાન, સમાજમાં ઇમેજનું નુકસાન, ધંધાનું નુકસાન, આવકની ખોટ વગેરેના આધારે કોઈપણ સંજોગોમાં કોઈપણ દાવાને ધ્યાનમાં લેવામાં આવશે નહીં.

કોઈપણ સંજોગોમાં વળતરની રકમ ફક્ત બેંકના ચોપડામાંની રકમમાંથી ઉદભવતા ગ્રાહકના વાસ્તવિક નાણાકીય નુકસાન અને ઉપર આપવામાં આવેલી વિવિધ સેવાઓ માટે નિર્ધારિત મહત્તમ મર્યાદા સુધી મર્યાદિત છે.

જો બેંક, પોલિસી અનુસાર કોઈપણ વળતર ચૂકવવા માટે જવાબદાર હોય, તો તે તપાસ પૂર્ણ થયાના 7 કામકાજના દિવસોમાં અથવા નિષ્ફળ વ્યવહારોની રકમ સાથે નિયમનકારી માર્ગદર્શિકામાં સ્પષ્ટપણે જણાવ્યા મુજબ ફરિયાદીને ચૂકવવામાં આવશે.

4. કુદરતી આપત્તિ

બેંકગ્રાહકોનેવિલંબિતકેડિટ/કોઈપણસેવાનીઉપલબ્ધતાનહોવામાટેવળતરઆપવામાટેજવાબદારરહેશેનહીં. જોનિયંત્રણની બહારકોઈઅણધારીઘટના (નાગરિકહંગામો, તોડફોડસહિતપરંતુતેનાસુધીમર્યાદિતનથી,

અકસ્માત, આગ, કુદરતી આફતો અથવા અન્ય "ઈશ્વરનાં કૃત્યો", યુદ્ધ, બેંકની સુવિધાઓ અથવા તેની સંવાદદાતા બેંક(ઓ)ને નુકસાન, સંદેશાવ્યવહારના સામાન્ય માધ્યમોની ગેરહાજરી અથવા તમામ પ્રકારના પરિવહન વગેરે) બને તો, બેંક તેને નિર્દિષ્ટ સેવા વિતરણ પરિમાણોની અંદર તેની જવાબદારીઓ નિભાવતા અટકાવી શકે છે.

5. ગ્રાહકોની જવાબદારી

જો બેંકને ગ્રાહક દ્વારા સૂચિત કરવામાં ન આવે અને ગ્રાહક પોતેપોતાની સુરક્ષામાં સાવધાની ન રાખે, તો તે માટે બેંક ગ્રાહકોને થતા નુકસાન માટે જવાબદાર રહેશે નહીં - ચેકબુક, પાસબુક, કાર્ડ, પિન, યોગ્ય રીતે જારી કરાયેલા ચેકની અસુરક્ષિત હિલચાલ અથવા અન્ય સુરક્ષા માહિતી અને "શું કરવું અને શું નહીં"નું પાલન ન કરવું. " કે જે બેંક દ્વારા જારી કરવામાં આવે છે.

જો ગ્રાહક છેતરપિંડી કરે અને/અથવા વાજબી કાળજી વિના કાર્યકરે જેના પરિણામે તેને/તેણીને નુકસાન થાય કે ખોવાયેલા પિનનો દુરુપયોગ, પાસવર્ડ સાથે ચેડાં અથવા ગોપનીય માહિતીને કારણે નુકસાન થાય તે માટે પણ બેંક જવાબદાર રહેશે નહીં, જ્યાં સુધી બેંકને આવી ખોટ/સમાધાનની જાણ કરવામાં ન આવે અને તેનો દુરુપયોગ અટકાવવા પગલાં લેવામાં ન આવે.

5.1 હકારાત્મક પગારની વિગતો સબમિટ કરવી

- બેંકે રૂ. 50,000 અને તેથી વધુના મૂલ્યના ચેક જારી કરતી વખતે ચેકની વિગતો સબમિટ કરવા માટે ગ્રાહકોને હકારાત્મક પે પ્લેટફોર્મ સક્ષમ કર્યું છે. કોઈપણ છેતરપિંડીના કિસ્સામાં, જેમાં ઉપાડ કરનારની સહી અને ચેકની લીફ સાચી છે અને ગ્રાહક દ્વારા હકારાત્મક ચૂકવણીની વિગતો સબમિટ કરવામાં આવી નથી, તો બેંક ગ્રાહકને વળતર આપવા માટે જવાબદાર નથી. આવા કિસ્સાઓમાં, આરબીઆઈ સીટીએસ ગ્રીડ પર પેનલ ફોર રિઝોલ્યુશન ઓફ ડિસ્પ્યુટ્સ (પીઆરડી) મિકેનિઝમ હેઠળ ફરિયાદોને ધ્યાનમાં લેશે નહીં. દા.ત., ગ્રાહકે અલગ-અલગ ઉપાડ મેળવનારના નામ અથવા રકમ સાથેનો ચેક જારી કર્યો છે અને છેતરપિંડી કરનારે આ વિગતોમાં ફેરફાર કર્યો છે અને ચેક ક્લિયર કરતી વખતે બેંક તરફથી કોઈ ક્ષતિ નથી.
- RBIએ સભ્ય બેંકોને જો ચેકની કિંમત રૂ. 5,00,000/- અને તેથી વધુ હોય તો સકારાત્મક પગારની વિગતો ફરજિયાત બનાવવાની મંજૂરી આપી છે (કૃપા કરીને RBI પરિપત્ર નંબર RBI/2020- 1/41/DPSS.CO.RPPD.No.309 નો સંદર્ભ લો /04.07.2005/2020-21 તારીખ 25 સપ્ટેમ્બર 2020). જો કે, બેંકે 01.09.2021 પોસ્ટથી આ કલમનો અમલ કરવાનો નિર્ણય લીધો છે કે જો ચેકની કિંમત રૂ. 5,00,000/- અને તેથી વધુ હોય તો ગ્રાહકે ફરજિયાતપણે હકારાત્મક ચૂકવણીની વિગતો સબમિટ કરવી પડશે. રૂ. 5,00,000/- અને તેથી વધુ મૂલ્યના ચેક માટે સકારાત્મક ચૂકવણીની વિગતોની ગેરહાજરીમાં (એટલે કે, ગ્રાહક દ્વારા વિગતો સબમિટ ન થવાને કારણે), જ્યારે ચેક CTS ક્લિયરિંગ દ્વારા રજૂ કરવામાં આવશે ત્યારે ચેક પ્રસ્તુત બેંકને પરત કરવામાં આવશે.

6. સરકારી રોકાણ ઉત્પાદનો, પેન્શન યોજના (APY અને NPS) અને પેન્શન

15મી સપ્ટેમ્બર, 2017 ના પરિપત્ર નંબર PFRDA/02/05/104/0001/2017-Rns-POPs દ્વારા PFRDA ની માર્ગદર્શિકા મુજબ, તમામ POPs એ ગ્રાહકોની વિનંતીઓની પ્રક્રિયા માટે સમયરેખાનું પાલન કરવાની જરૂર છે. વિનંતી નવું ખાતું ખોલવા / અનુગામી યોગદાન / સ્થળાંતર PRAN વિનંતી / બહાર નીકળવાની વિનંતી / અન્ય કોઈપણ પ્રકારની ગ્રાહક વિનંતી હોઈ શકે છે. PFRDA દ્વારા સૂચવ્યા મુજબવિલંબના કિસ્સામાં ચૂકવવાના વળતરનીસમયરેખા સાથે સેવા વિનંતીઓની સૂચિ વ્યાખ્યાયિત કરવામાં આવી છે.

વિલંબના કિસ્સામાં, POP ગ્રાહકને નિર્ધારિત દરે વળતર ચૂકવવા અને ગ્રાહક PRAN ને **કેડિટ કરવા માટે જવાબદાર** છે.

આવા વિલંબનો ડેટા સમયાંતરે વરિષ્ઠ મેનેજમેન્ટને પ્રકાશિત કરવામાં આવશે અને તે CSCBને રજૂ કરવામાં આવશે.

તારીખ 17મી મે 2021 એ બહાર પડેલ સર્ક્યુલર RBI/2021-22/08 DGBAનંબર S-1/31.02.007/2021-22દ્વારા સેન્ટ્રલ પેન્શન એકાઉન્ટિંગ ઓફિસની માર્ગદર્શિકા મુજબ, તમામ એજન્સી બેંકોએ પેન્શન વિતરણની પ્રક્રિયા માટે સમયરેખાનું પાલન કરવાની જરૂર છે.

વિલંબના કિસ્સામાં, 2008 થી કરવામાં આવેલી તમામ વિલંબિત પેન્શન ચૂકવણીઓના સંદર્ભમાં, જ્યારે બેંક સુધારેલા પેન્શન/પેન્શન એરિયર્સ માટે કેડિટ આપે છે તે જ દિવસે પેન્શનર તરફથી કોઈપણ દાવા વિના આપમેળે પેન્શન ચૂકવનાર બેંકોએ પેન્શનધારકને ચુકવણીની નિયત તારીખ પછી વિલંબ માટે વાર્ષિક 8 ટકાના નિશ્ચિત વ્યાજના દરે પેન્શન/એની બાકી રકમ, ઓક્ટોબર 1, એકાઉન્ટમાં જમા કરવામાં વિલંબ માટે વળતર આપવું જોઈએ અને વળતર પેન્શનધારકના એકાઉન્ટમાં જમા કરવું જોઈએ.

નંબર S-1/31.02.007/2021-22 મુજબ, વળતરની ગણતરી સર્ક્યુલર RBI/2021-22/08 DGBA.GBD દ્વારા સેન્ટ્રલ પેન્શન એકાઉન્ટિંગ ઓફિસમાં ઉલ્લેખિત દરે કરવામાં આવશે. ચુકવણીની નિયત તારીખ પછી વિલંબ માટે વાર્ષિક 8 ટકાના નિશ્ચિત વ્યાજ દરે તેની ગણતરી કરવામાં આવે છે અને વળતર પેન્શનરના ખાતામાં જમા કરવામાં આવશે.

7. અસ્વીકરણ કલમ

અહીં ઉપરોક્ત કંઈપણ હોવા છતાં, બેંક નીચેના કેસોમાં કોઈ વળતર ચૂકવશે નહીં:

- I. બિન-ફંડિંગ અને સુરક્ષા અનુપાલનને કારણે અન્ય બેંકો સાથે સમાન ચુકવણી કરારનું અપમાન.
- II. બેંકના નિયંત્રણની બહારના પરિબળોને કારણે વ્યવસાયની બિન-કામગીરીને કારણે થતો વિલંબ વગેરેને ગણતરી માટે આવી ઘટનાઓ દ્વારા આવરી લેવામાં આવેલ સમયગાળા તરીકે અવગણવામાં આવશે.

- III. જ્યાં મુદ્દાઓ અદાલતો, લોકપાલ, લવાદી, સરકાર સમક્ષ પેઢિંગ છે અને સ્ટેને કારણે મામલો સ્થગિત છે.
- IV. ગ્રાહકો દ્વારા વિવાદિત ક્રેડિટ કાર્ડ વ્યવહારો, VISA/MasterCard International/Rupay (NPCI) દ્વારા નિર્ધારિત યાજ્ઞબેક નિયમો અનુસાર નિયંત્રિત કરવામાં આવશે. બેંક ખુલાસો આપશે અને જો જરૂરી હોય તો, મહત્તમ 120 દિવસની અંદર ગ્રાહકને દસ્તાવેજી પુરાવા આપશે.

8. નીતિમાં સુધારો/સુધારો:

બેંક તેની સંપૂર્ણ વિવેકબુદ્ધિથી આ નીતિમાં સુધારો/સંશોધિત કરવાનો અધિકાર અનામત રાખે છે, જેને યોગ્ય માનવામાં આવે છે. જો કે, બેંક વાર્ષિક અંતરાલો પર નીતિની સમીક્ષા કરવાનો પ્રયાસ કરશે.

છેલ્લી સમીક્ષા – જૂન, 2022