



## સમાવિષ્ટો

1. પરિચય .....	3
2. માર્ગદર્શક સિદ્ધાંતો.....	3
3. વળતરની રકમની ચુકવણી માટેની સમયમર્યાદા.....	3
4. અનધિકૃત / ભૂલભરેલું ડેબિટ .....	3
5. ઇસીએસ ડાયરેક્ટ ડેબિટ્સ/એકાઉન્ટ્સમાં અન્ય ડેબિટ્સ .....	4
6. મેચ્યોરિટી/નિયત તારીખે ટર્મ ડિપોઝિટની ચુકવણીમાં વિલંબ .....	5
7. NEFT/RTGSનો ઉપયોગ કરીને ફંડ ટ્રાન્સફર .....	5
8. સ્ટોપ પેમેન્ટ સૂચનાઓની સ્વીકૃતિ પછી ચેકની ચુકવણી .....	5
9. વિદેશી વિનિમય સેવાઓ.....	5
10. સ્થાનિક/આઉટસ્ટેશન ચેક્સના વિલંબિત એકત્રીકરણ માટે વ્યાજની ચુકવણી .....	6
11. પરિવહનમાં ઉપકરણો માટે વળતર .....	7
12. વાણિજ્યિક બેંકો દ્વારા સહકારી બેંકોના "એટ પાર ઇન્સ્ટ્રુમેન્ટ્સ"નો વ્યવહાર.....	8
13. ડુબ્લિકેટ ડ્રાફ્ટનો ઇશ્યૂ અને વિલંબ માટે વળતર.....	8
14. બેંકના એજન્ટ દ્વારા સંહિતાનું ઉલ્લંઘન .....	8
15. ધિરાણકર્તા, જવાબદારી; ઋણ લેનારાઓ પ્રત્યેની પ્રતિબદ્ધતા .....	9
16. છેતરપિંડીના કિસ્સામાં વળતર (નોન-ડિજિટલ) .....	10
17. થર્ડ-પાર્ટી પ્રોડક્ટ્સનું ખોટું વેચાણ.....	10
18. ATM નિષ્ફળતા: .....	10
19. ગ્રાહકના અધિકારો અને ફરજો.....	10
20. બેંકની જવાબદારી અને ભૂમિકા .....	12
21. ગ્રાહક દ્વારા કરવામાં આવેલા અનધિકૃત વ્યવહાર અંગે બેંકને જાણ કરવી:.....	13
22. બિનઅધિકૃત ઇલેક્ટ્રોનિક બેંકિંગ વ્યવહારોના કિસ્સામાં વળતર .....	13
23. સેફ ડિપોઝિટ લોકર/સેફ કસ્ટડી આર્ટિકલ સુવિધા.....	16
24. ગ્રાહકની સંમતિ વિના જારી કરાયેલા ક્રેડિટ કાર્ડ્સ: .....	16
25. ક્રેડિટ કાર્ડ બંધ કરવાની વિનંતી:.....	16
26. ક્રેડિટ માહિતીના વિલંબિત અપડેશન/ સુધારણા માટે ગ્રાહકોને વળતર .....	17
27. અણધારી ઘટના .....	17
28. અહેવાલ આપી રહ્યા છીએ .....	17
29. પરિશિષ્ટો.....	17
30. શબ્દકોષ .....	19

## 1. પરિચય

આ નીતિ દસ્તાવેજમાં બેંક અથવા તેના કર્મચારીઓને સીધી રીતે જવાબદાર હોય તેવી કોઈ પણ ક્ષતિને કારણે ગ્રાહકોને થતા કોઈ પણ નાણાકીય નુકસાન માટે તેમને કેવી રીતે વળતર આપવું તે અંગે સ્પષ્ટ માર્ગદર્શિકા નિર્ધારિત કરવામાં આવશે. આ નીતિ બેંક દ્વારા ઓફર કરવામાં આવતી સેવાઓમાં ઉણપને કારણે થયેલા નાણાકીય નુકસાન માટે વળતર માટે જ લાગુ પડશે, જેને સીધી રીતે માપી શકાય છે. આ નીતિમાં ઉલ્લેખિત પ્રતિબદ્ધતાઓ, બેંક અને ગ્રાહકો સાથે સંબંધિત વિવાદોનું સમાધાન કરવા માટે ગઠિત કોઈ પણ ફોરમ સમક્ષ અથવા કોઈ પણ અદાલત સમક્ષ પોતાની સ્થિતિનો બચાવ કરવા માટે બેંકનાં કોઈ પણ અધિકાર પ્રત્યે પૂર્વગ્રહ વિના હશે. પ્રતિષ્ઠાના નુકસાન સાથે સંબંધિત તકોના નુકસાન/નુકસાન/દાવાઓને કારણે ગ્રાહકો દ્વારા કરવામાં આવેલા દાવાઓના સંબંધમાં આ નીતિ આવરી લેતી નથી અને લાગુ પડતી નથી.

## 2. માર્ગદર્શક સિદ્ધાંતો

ગ્રાહક વળતર નીતિ ગ્રાહકોની વર્તણૂકમાં પારદર્શકતા અને વાજબીપણાના સિદ્ધાંતો પર આધારિત હશે. આ નીતિમાં નીતિમાં જણાવ્યા મુજબની ઘટનાઓને આવરી લેવામાં આવશે, જેમાં બેંક વિવિધ પ્રકારનાં વ્યવહારોથી ઉદ્ભવતા કોઈપણ નાણાકીય નુકસાન માટે ગ્રાહકોને વળતર આપવા માટે જવાબદાર છે.

ગ્રાહક વળતર નીતિ અપનાવીને બેંક બેંકિંગ ઓમ્બુડ્સમેન અથવા આરબીઆઈને ફરિયાદોની સંખ્યામાં ઘટાડો સુનિશ્ચિત કરશે. આ નીતિ એ સુનિશ્ચિત કરવામાં મદદરૂપ થશે કે બેંકમાં તમામ સ્તરે સ્ટાફ વિવિધ શાખાઓમાં વળતરની પ્રક્રિયા સાથે સંબંધિત તમામ પ્રકારના ગ્રાહકો સાથે એકસમાન રીતે આદાનપ્રદાન કરે. આ પોલિસી બેંકની વેબસાઇટ પર પણ ઉપલબ્ધ થશે. જ્યારે પોલિસી વળતરની રકમ અને ચુકવણી માટેની સમયરેખાને પરિભાષિત કરે છે, ત્યારે કોઈ પણ વધારાના અને અપવાદના કિસ્સામાં તે ચુકવવાની નીતિ ઉપરાંતના વધારાના અને અપવાદના કિસ્સામાં તેને સંબંધિત બિઝનેસ વર્ટિકલના બિઝનેસ હેડ દ્વારા મંજૂરી આપવામાં આવશે.

## 3. વળતરની રકમની ચુકવણી માટેની સમયમર્યાદા

જો બેંક નીતિ અનુસાર કોઈ વળતર ચુકવવા માટે જવાબદાર હોય, તો તે તપાસ પૂર્ણ થયાના 7 કાર્યકારી દિવસની અંદર ફરિયાદીને ચુકવવામાં આવશે.

એવા દાખલાઓ માટે કે જ્યાં સમયરેખાઓ નિયમનકાર આધાર દ્વારા નિર્દિષ્ટ કરવામાં આવી છે તે જ હાલની માર્ગદર્શિકાનું પાલન કરવામાં આવશે.

## 4. અનધિકૃત / ભૂલભરેલું ડેબિટ

- જો બેંકે કોઈ ખાતામાં અનધિકૃત/ભૂલભરેલું સીધું ડેબિટ ઊભું કર્યું હોય, તો ટ્રાન્ઝેક્શનની યોગ્ય ચકાસણી કર્યા પછી, આવા ડેબિટ વિશે જાણ થતાં, એન્ટ્રી વહેવામાં વહેલી તકે રિવર્સ કરવામાં આવશે. આવા કિસ્સાઓમાં, બેંક ગ્રાહકને સીધા નાણાકીય નુકસાન માટે વળતર આપશે, આ ઉપરાંત બચત

બેંક ડિપોઝિટ પરના વ્યાજની ચુકવણી અથવા લોન ખાતામાં બેંકને વધારાના વ્યાજની ચુકવણી માટે લાગુ લઘુત્તમ ક્લોઝિંગ બેલેન્સમાં ઘટાડો થવાને કારણે અથવા લઘુત્તમ બેલેન્સની જરૂરિયાતથી નીચે આવતા બેલેન્સ માટે વસૂલવામાં આવતા કોઈપણ ચાર્જ અથવા અછતને કારણે ચેક પરત કરવા માટે વસૂલવામાં આવતા કોઈપણ ચાર્જને કારણે ગ્રાહકને બચત ખાતાના વ્યાજના નુકસાન માટે વળતર આપશે. સંતુલનમાં. ગ્રાહકે ભૂલભરેલા ડેબિટની તારીખથી મહત્તમ ૪૫ દિવસની અવધિની અંદર બેંકનો સંપર્ક કરવો જોઈએ.

- 4.2. જો ગ્રાહક દ્વારા ખોટી રીતે નોંધાયેલા ડેબિટની ચકાસણીની પ્રક્રિયામાં કોઈ ત્રાહિત પક્ષકાર સામેલ ન હોય, તો બેંક આવા ભૂલભરેલા ડેબિટની જાણ થયાની તારીખથી 7 દિવસની અંદર ચકાસણીની પ્રક્રિયા પૂર્ણ કરવાનો પ્રયાસ કરશે.
- 4.3. જો ચકાસણીની પ્રક્રિયામાં ત્રાહિત પક્ષકાર સામેલ હોય, તો બેંક આવા ભૂલભરેલા ડેબિટની જાણ થયાની તારીખથી 1 મહિનાની અંદર ચકાસણીની પ્રક્રિયા પૂર્ણ કરવાની ખાતરી આપશે.
- 4.4. જો કોઈ પણ વળતર કે રિફંડની ચુકવણી કર્યા વિના ગ્રાહકના ખાતામાં ખોટી ક્રેડિટ પોસ્ટ કરવામાં આવે તો રકમને રિવર્સ કરવા માટે એકાઉન્ટ ડેબિટ કરવાનો બેંક પોતાનો અધિકાર સુરક્ષિત રાખે છે.
- 4.5. ગ્રાહકની જવાબદારી સ્પષ્ટ કરવામાં આવશે અને વિવિધ ખામીઓ માટે વળતરની રકમ અંગે નિર્ણય લેવા માટે ગ્રાહકને સારી રીતે જણાવવામાં આવશે.

## 5. ઇસીએસ ડાયરેક્ટ ડેબિટ્સ/એકાઉન્ટ્સમાં અન્ય ડેબિટ્સ

- 5.1. બેંક ગ્રાહકની સૂચના મુજબ કોઈપણ સીધા ડેબિટ / ઇસીએસ સીધા ડેબિટને લઈ જવાનું કામ કરશે, જો કે ગ્રાહકોએ ઇસીએસ પાસેથી પ્રાપ્ત કોઈપણ ડેબિટને સ્વીકારવા માટે પહેલેથી જ સંપૂર્ણ અને માન્ય આદેશ પ્રદાન કર્યો હોય અને ડાયરેક્ટ ડેબિટ / ઇસીએસ પ્રાપ્ત સંપૂર્ણ અને યોગ્ય હોય.
- 5.2. જો બેંક આવા વ્યવહારો સમયસર કરવામાં નિષ્ફળ જાય છે, જે સીધા બેંકને આભારી હોઈ શકે છે, તો ગ્રાહકોને ડાયરેક્ટ ઇસીએસ ડેબિટની નિયત તારીખ અને બેંક દ્વારા હાથ ધરવામાં આવેલા વાસ્તવિક ડેબિટની તારીખ વચ્ચેના સમયગાળા માટે પ્રવર્તમાન ફિક્સ્ડ ડિપોઝિટ વ્યાજ દર પર વળતર આપવામાં આવશે.
- 5.3. સમાન માસિક હપ્તા (ઇએમઆઇ)ની ચુકવણી માટે ઇસીએસ ડાયરેક્ટ ડેબિટ્સ/અન્ય ડેબિટ્સના કિસ્સામાં, બેંક ગ્રાહકને, દંડાત્મક વ્યાજ અને/ અથવા જો કોઈ હોય તો, જો કોઈ હોય તો, જરૂરી પુરાવા રજૂ કર્યા પછી અને તેની સંપૂર્ણ તપાસ કર્યા પછી વળતર આપશે.
- 5.4. જો કે, આ પ્રકારના નાણાકીય નુકસાન માટેનું વળતર માત્ર ગ્રાહક દ્વારા કરવામાં આવેલા વાસ્તવિક ખર્ચની ભરપાઈ પૂરતું મર્યાદિત રહેશે, દા.ત. ચુકવણીના સમયપત્રકને સામાન્ય બનાવવા માટે ગ્રાહક દ્વારા ચૂકવવામાં આવેલ દંડ/વ્યાજ, જે સૂચનાના અમલમાં વિલંબ/નિષ્ફળતાને કારણે વિક્ષેપિત થયું હતું.
- 5.5. ઇલેક્ટ્રોનિક ચુકવણી જેમ કે આરટીજીએસ/ઇએફટી/એનઇએફટી સૂચનાઓનું સંચાલન લાગુ પડતા નિયમો અને શરતો દ્વારા થશે, જેની જાણ ગ્રાહકને કરવામાં આવશે.
- 5.6. ટેરિફ શેડ્યૂલમાં જણાવ્યા મુજબ બેંક ગ્રાહકના ખાતામાં લાગુ સર્વિસ ચાર્જ સાથે ડેબિટ કરશે. જો કોઈ વધારાનો સર્વિસ ચાર્જ લેવામાં આવે છે તે વ્યવસ્થા અનુસાર ન હોય તેવા સંજોગોમાં, ગ્રાહક દ્વારા ધ્યાનમાં આવ્યા પછી બેંક આવા કોઈપણ ચાર્જને તાત્કાલિક પાછો ખેંચી લેશે. જો તે સંમત નિયમો અને શરતો અનુસાર ન હોય તો જ આરોપોને ઉલટાવી દેવામાં આવશે. આવા કિસ્સાઓમાં, બચત

બેંક ડિપોઝિટ પરના વ્યાજની ચુકવણી અથવા લોન ખાતામાં બેંકને વધારાના વ્યાજની ચુકવણી માટે લાગુ દૈનિક બંધ બેલેન્સમાં ઘટાડો અથવા લઘુત્તમ બેલેન્સની જરૂરિયાતથી નીચે આવતા બેલેન્સ માટે વસૂલવામાં આવેલા કોઈપણ ચાર્જ અથવા ચેક પરત કરવા માટે વસૂલવામાં આવતા કોઈપણ ચાર્જને કારણે બચત ખાતાના વ્યાજમાં ઘટાડો કરીને બેંક ગ્રાહકને કોઈપણ સીધા નાણાકીય નુકસાન માટે વળતર આપશે અથવા તેમાં અછતને કારણે ચેક પરત કરવા માટે વસૂલવામાં આવેલા કોઈપણ ચાર્જિસને કારણે ભરપાઈ કરશે. તુલા. તેમજ ગ્રાહકને સમયાંતરે જાણ કરવામાં આવે.

## 6. મેચ્યોરિટી/નિયત તારીખે ટર્મ ડિપોઝિટની ચુકવણીમાં વિલંબ

મેચ્યોરિટી તારીખે ટર્મ ડિપોઝિટની રકમની ચુકવણીમાં કોઈ વિલંબ થાય તો, બેંક નીચેની ગણતરીઓ અનુસાર વળતર ચૂકવશે.

જો ટર્મ ડિપોઝિટ (ટીડી) પરિપક્વ થાય છે અને આવકની ચુકવણી કરવામાં આવી નથી, તો બેંક પાસે દાવો ન કરાયેલી રકમ પરિપક્વ ટીડી પરના વ્યાજના કરારના દરે લાગુ પડતા વ્યાજના દરને આકર્ષિત કરશે

## 7. NEFT/RTGSનો ઉપયોગ કરીને ફંડ ટ્રાન્સફર

ગંતવ્ય બેંક દ્વારા ચુકવણીની સૂચના પ્રાપ્ત થવાના અનુસંધાનમાં ફંડ ટ્રાન્સફર પૂર્ણ કરવામાં ગંતવ્ય બેંકના કર્મચારીની ભૂલ, બેદરકારી અથવા છેતરપિંડીને કારણે કોઈ વિલંબ અથવા નુકસાન થવાના કિસ્સામાં લાભાર્થીને વિલંબિત ચુકવણી કરવામાં આવશે, ત્યારે ગંતવ્ય બેંક વર્તમાન આરબીઆઈ એલએએફ રેપો રેટ પર વળતર ચૂકવશે અને વિલંબના સમયગાળા માટે 2 ટકા. કોઈ પણ કારણસર ભંડોળના સ્થાનાંતરણની સૂચનાના વળતરમાં વિલંબ થવાના સંજોગોમાં; ગંતવ્ય બેંક રિફંડની તારીખ સુધી વર્તમાન આરબીઆઈ એલએએફ રેપો રેટ વત્તા બે ટકાના વ્યાજ સાથે રકમ પરત કરશે.

## 8. સ્ટોપ પેમેન્ટ સૂચનાઓની સ્વીકૃતિ પછી ચેકની ચુકવણી

સ્ટોપ પેમેન્ટની સૂચના પ્રાપ્ત કર્યા પછી અને સ્વીકાર્યા બાદ ચેક ચૂકવવામાં આવ્યો હોય અને ત્યાર બાદ બેંકને કોઈ વિરોધાભાસી સૂચનાઓ આપવામાં આવી ન હોય તો બેંક આવા કોઈ પણ વ્યવહારને રિવર્સ કરશે અને ગ્રાહકને વેલ્યુ ડેટેડ કેડિટ આપશે. જરૂરી ચકાસણી કર્યા પછી ગ્રાહક તરફથી ફરિયાદ મળ્યાના ૭ કાર્યકારી દિવસની અંદર આવા ડેબિટ્સ ઉલટાવી દેવામાં આવશે. આવી સ્થિતિમાં, બેંક ગ્રાહકને બચત ખાતાના વ્યાજની ચુકવણી માટે લાગુ દૈનિક ક્લોઝિંગ બેલેન્સમાં ઘટાડો અથવા લોન ખાતામાં વધારાના વ્યાજની ચુકવણી અથવા લઘુત્તમ બેલેન્સ આવશ્યકતાથી નીચે આવતા કોઈપણ કારણોસર વસૂલવામાં આવતા કોઈપણ અન્ય ચાર્જિસને કારણે લાદવામાં આવેલા વધારાના વ્યાજની ચુકવણીને કારણે બચત ખાતાના વ્યાજના નુકસાનને કારણે, જો કોઈ સીધા નાણાકીય નુકસાનની હદ સુધી, જો કોઈ હોય તો, વળતર આપશે. બેલેન્સની અછતને કારણે ચેક પરત કરવા માટે.

## 9. વિદેશી વિનિમય સેવાઓ

### ફોરેન કરન્સી ચેકનો સંગ્રહ

વિદેશી દેશોમાં મોકલવામાં આવતા વિદેશી ચલણોમાં નિયુક્ત ચેકના સંગ્રહમાં વિલંબ માટે બેંક ગ્રાહકને વળતર આપશે નહીં. સામાન્ય રીતે, વિદેશી દેશોમાં બેંકો પર ખેંચાયેલા ઉપકરણોના સંગ્રહ માટેનો સમય દરેક દેશમાં અલગ અલગ હોય છે. કામચલાઉ ધોરણે સાફ કરાયેલા ઉપકરણોના પાછા ફરવાના સમયના ધોરણો પણ દરેક દેશમાં બદલાય છે. આવા સાધનોને 'શ્રેષ્ઠ પ્રયત્નો' ના આધારે સંગ્રહ માટે સ્વીકારવામાં આવે છે. જો કે, બેંક તેના સંવાદદાતા સાથે બેંકના નોસ્ટ્રો એકાઉન્ટમાં આવક જમા થયા પછી કેડિટ

આપવામાં અયોગ્ય વિલંબ માટે ગ્રાહકને વળતર આપશે. નિયત સામાન્ય ઠંડકના સમયગાળાને ધ્યાનમાં લીધા પછી ક્રેડિટની તારીખથી નોસ્ટ્રો એકાઉન્ટ / નિયત તારીખ સુધીના એક અઠવાડિયાથી વધુના વિલંબ માટે આ પ્રકારનું વળતર આપવામાં આવશે.

બેંક આ પ્રકારનાં કેસોમાં નીચે મુજબ વળતર આપશે:

- બેંકની ચેક કલેક્શન પોલિસીમાં દર્શાવ્યા મુજબ આવકને જમા કરવામાં વિલંબ માટે વ્યાજ.
- વ્યવહાર માટે લાગુ વિદેશી વિનિમય દરમાં પ્રતિકૂળ હિલચાલને કારણે કોઈપણ સંભવિત નુકસાન માટે વળતર.

### વિદેશી ઇનવર્ડ રેમિટન્સને ક્રેડિટ કરવામાં વિલંબ:

ફોરેન એક્સચેન્જ ડીલર્સ એસોસિએશન ઓફ ઇન્ડિયા (ફેડએઆઈ) રૂલ્સ ઇમી આવૃત્તિ મુજબ વળતર ચૂકવવામાં આવશે. નિયમ 4.5 મુજબ, જો વિદેશી ઇનવર્ડ રેમિટન્સ હોય, તો બેંક ક્રેડિટ સલાહ / નોસ્ટ્રો સ્ટેટમેન્ટ પ્રાપ્ત થયાની તારીખથી બે કાર્યકારી દિવસોમાં લાભાર્થીને ચૂકવણી કરશે અથવા જાણ કરશે, જેમ કે કેસ હોઈ શકે છે. વિલંબના કિસ્સામાં, બેંક લાભાર્થીને બચત ખાતાના વ્યાજ દરથી 2% ઉપર વ્યાજની ચૂકવણી કરશે. બેંક તેની વળતર નીતિ મુજબ વિનિમય દરની પ્રતિકૂળ હિલચાલ માટે વળતર પણ ચૂકવશે, જો કોઈ હોય તો,

## 10. સ્થાનિક/આઉટસ્ટેશન ચેક્સના વિલંબિત એકત્રીકરણ માટે વ્યાજની ચૂકવણી

બેંકની વળતર નીતિના ભાગરૂપે, બેંક તેના ગ્રાહકોને ચેકની રકમ પર વ્યાજ ચૂકવશે, જો ઉલ્લેખિત સમયગાળાથી વધુ ક્રેડિટ આપવામાં વિલંબ થાય છે. સાધનોના સંગ્રહમાં વિલંબને કારણે વળતર બેંકની ચેક કલેક્શન પોલિસીમાં સૂચવ્યા મુજબનું હશે, જે સુવિધા માટે નીચે પુનઃઉત્પાદિત કરવામાં આવ્યું છે:

### 10.1 સ્થાનિક ચેકના વિલંબિત સંગ્રહ માટે વ્યાજની ચૂકવણી

- જો નિયત સમય કરતાં વધારે ધિરાણ આપવામાં વિલંબ થાય તો બેંક ગ્રાહકને ચેકની રકમ પર લાગુ બચત ખાતાના દરે વ્યાજની ચૂકવણી કરશે. તમામ પ્રકારના ખાતાઓમાં ગ્રાહકોની કોઈ પણ માંગ વગર આવા વ્યાજની ચૂકવણી કરવામાં આવશે. વિલંબિત વસૂલાત પર વ્યાજની ચૂકવણીના આ હેતુ માટે બેંકની પોતાની શાખાઓ અથવા અન્ય બેંકો પર દોરવામાં આવેલા સાધનો વચ્ચે કોઈ તફાવત રહેશે નહીં.
- સ્થાનિક ચેક્સ સંબંધિત સ્થાન માટે ક્લિયરિંગ ચક્રની ક્લિયરિંગ પ્રક્રિયાને આધિન છે. કટ-ઓફ સમય પહેલાં શાખા પરિસરમાં કાઉન્ટર અને કલેક્શન બોક્સમાં સ્વીકારવામાં આવેલા ચેક તે જ દિવસે ક્લિયરિંગ માટે રજૂ કરવામાં આવશે. કટ-ઓફ સમય પછી અને શાખા પરિસરની બહાર કલેક્શન બોક્સમાં જમા કરાયેલા ચેક બીજા દિવસે ક્લિયરિંગ માટે મોકલવામાં આવશે.

### 10.2 આઉટસ્ટેશન ચેકની વિલંબિત વસૂલાત માટે વ્યાજની ચૂકવણી

10.2.1 વળતર નીતિના ભાગરૂપે, નિયત સમયગાળાથી વધુ ક્રેડિટ આપવામાં વિલંબ થાય તેવા કિસ્સામાં ચેકની રકમ પર ગ્રાહકને વ્યાજની ચૂકવણી કરવામાં આવશે. ગ્રાહકો પાસેથી કોઈપણ માંગ વિના વ્યાજ ચૂકવવામાં આવશે.

10.2.2 દેશમાં આઉટસ્ટેશન કેન્દ્રો પર કલેક્શન માટે મોકલવામાં આવેલા ચેક માટે નીચેના સમયના નિયમો લાગુ પડે છે:

- ચાર મુખ્ય મેટ્રો કેન્દ્રો (નવી દિલ્હી, મુંબઈ, કોલકાતા અને ચેન્નાઈ)માંથી કોઈ પણ એક અને રાજ્યની રાજધાનીઓ કે જ્યાં બેંકની શાખા છે અને અન્ય ત્રણ કેન્દ્રોમાંથી કોઈ એક કેન્દ્ર પર ચૂકવવાપાત્ર છે: મહત્તમ 7 દિવસનો સમયગાળો.
- મુખ્ય શહેરો કે જ્યાં બેંકની શાખા છે: મહત્તમ સમયગાળો 10 દિવસનો છે.
- અન્ય તમામ કેન્દ્રો: મહત્તમ સમયગાળો 14 દિવસનો
- બેંકને કોરસપોન્ડન્ટ બેંક સાથે જોડાણ છે કે નહીં તે બિન-શાખા સ્થળો પર લેવામાં આવેલા ચેક: મહત્તમ સમયગાળો 14 કાર્યકારી દિવસો.

### 10.2.3 વિલંબિત વસૂલાત માટેનું વ્યાજ નીચેના દરે ચૂકવવામાં આવશે:

- ૭/૧૦/૧૪ થી વધુના વિલંબના સમયગાળા માટે બચત ખાતાના બેંક દર, કારણ કે કેસ આઉટસ્ટેશન ચેકની વસૂલાતમાં હોઈ શકે છે.
- જો વિલંબ 14 દિવસથી વધુનો હોય, તો વિલંબના સમયગાળા માટે ટર્મ ડિપોઝિટ માટે લાગુ દરે વ્યાજ ચૂકવવામાં આવશે.
- અસાધારણ વિલંબ, એટલે કે 90 દિવસથી વધુ વિલંબના કિસ્સામાં, વિલંબના સમયગાળા માટે સંબંધિત ટર્મ ડિપોઝિટ રેટથી 2% વધુના દરે વ્યાજ ચૂકવવામાં આવશે.
- જો ઉધરાણી હેઠળ ચેકની આવક ગ્રાહકના ઓવરડ્રાફ્ટ/લોન એકાઉન્ટમાં જમા કરાવવાની હોય તો લોન એકાઉન્ટને લાગુ પડતા દરે વ્યાજની ચૂકવણી કરવામાં આવશે. અસાધારણ વિલંબ માટે, લોન ખાતામાં લાગુ દરથી 2% ના દરે વ્યાજ ચૂકવવામાં આવશે.

10.2.4 અમુક સ્થળોએ જ્યાં બેંકની કોઈ શાખા નથી, ત્યાં સાધન સીધું જ ડ્રોઈ બેંકમાં સંગ્રહ માટે મોકલવામાં આવશે અથવા કોઈ સંવાદદાતા બેંક દ્વારા એકત્રિત કરવામાં આવશે. ડ્રોઅર બેંક દ્વારા આવક મોકલવામાં કોઈ પણ ગેરવાજબી વિલંબને કારણે, બેંક 14 કાર્યકારી દિવસોથી વધુ, ગ્રાહકને કોઈ પણ વળતર ચૂકવવા માટે જવાબદાર રહેશે નહીં.

10.2.5 કેશ મેનેજમેન્ટ સર્વિસીસ: કેશ મેનેજમેન્ટ સર્વિસીસ (સીએમએસ) નો લાભ લેનારા ગ્રાહકો માટે, બેંક અને ગ્રાહકો વચ્ચે દ્વિપક્ષીય કરારની શરતો અનુસાર ઉપકરણોનું કલેક્શન હાથ ધરવામાં આવે છે. દંડ, જો કોઈ હોય તો, દ્વિપક્ષીય કરારની શરતો અનુસાર ચૂકવવાપાત્ર રહેશે.

## 11. પરિવહનમાં ઉપકરણો માટે વળતર

ગ્રાહક દ્વારા કલેક્શન માટે બેંકને સુપરત કરવામાં આવ્યા બાદ સાધનના નુકસાનને કારણે ગ્રાહકોને થયેલા નાણાકીય નુકસાન માટે બેંકની વળતર નીતિ ચેક કલેક્શન પોલિસીમાં દર્શાવ્યા મુજબની હશે, જે સુવિધા માટે નીચે પ્રસ્તુત કરવામાં આવી છે:

જો કોઈ ચેક અથવા સંગ્રહ માટે સ્વીકૃત સાધન પરિવહનમાં અથવા ક્લિયરિંગ પ્રક્રિયામાં અથવા પેઇંગ બેંક શાખામાં ખોવાઈ જાય છે, તો બેંકે તાત્કાલિક ખાતાધારકને જાણ કરવાની રહેશે, જેથી ખાતાધારક ચૂકવણી બંધ કરવા માટે ડ્રોઅરને જાણ કરી શકે. આ ફક્ત ભારતની અંદર ચૂકવવાપાત્ર આઈએનઆરમાં દોરેલા ઉપકરણો પર જ લાગુ થશે.

પરિવહનમાં ખોવાઈ ગયેલા ચેક અથવા સાધનના કિસ્સામાં, બેંક ખાતાધારકને નીચેની રીતે વળતર આપશે:

- જો બેંક ગ્રાહકને સંગ્રહ માટે નિર્ધારિત સમયમર્યાદા (7/10/14 દિવસ) થી વધુના સાધનના નુકસાન અંગે જાણ કરે છે, તો ઉપરોક્ત ઉલ્લેખિત દરો પર (ફકરા 10.2.3 માં દર્શાવ્યા મુજબ) ઉપરોક્ત સંગ્રહના સમયગાળાથી વધુના સમયગાળા માટે વ્યાજની ચુકવણી કરવામાં આવશે.
- આ ઉપરાંત ડુપ્લિકેટ ચેક/સાધન મેળવવામાં વધુ વિલંબ અને તેના સંગ્રહમાં વધુ વિલંબની જોગવાઈ કરવા માટે બેંક બચત ખાતાના બેંક દર પર વધુ 15 દિવસ માટે ચેકની રકમ પર વ્યાજ ચુકવશે.
- બેંક ગ્રાહકને રૂ. 500/- સુધીના વાસ્તવિક ચાર્જિસ માટે વળતર પણ આપશે, જે રસીદના ઉત્પાદન પર ડુપ્લિકેટ ચેક / ઇન્સ્ટ્રુમેન્ટ મેળવવા માટે તેમને પડી શકે છે, જો સાધન બેંક / સંસ્થા પાસેથી મેળવવાનું હોય, જે ડુપ્લિકેટ ઇન્સ્ટ્રુમેન્ટ ઇશ્યૂ કરવા માટે ફી લેશે.

## 12. વાણિજ્યિક બેંકો દ્વારા સહકારી બેંકોના "એટ પાર ઇન્સ્ટ્રુમેન્ટ્સ"નો વ્યવહાર

સહકારી બેંકોના "એટ પાર ઇન્સ્ટ્રુમેન્ટ્સ" ની ચુકવણીના કિસ્સામાં, બેંક અન્ય બેંકો દ્વારા સંચાલિત ચાલુ ખાતા પર ખેંચાયેલા ચેકનું સન્માન કરશે નહીં સિવાય કે જારી કરાયેલા ચેક્સને ભંડોળ આપવાની વ્યવસ્થા કરવામાં આવે. પર્યાપ્ત ભંડોળની વ્યવસ્થાના અભાવમાં ચેકની ચુકવણી ન કરવા / વિલંબિત ચુકવણી માટે ચેક ધારકને વળતર આપવા માટે ઇશ્યૂ કરનાર બેંક જવાબદાર રહેશે.

## 13. ડુપ્લિકેટ ડ્રાફ્ટનો ઇશ્યૂ અને વિલંબ માટે વળતર

- બેંક પર્યાપ્ત વળતરના આધારે ખરીદનારને ખોવાયેલા ડિમાન્ડ ડ્રાફ્ટના બદલામાં ડુપ્લિકેટ ડિમાન્ડ ડ્રાફ્ટ ઇશ્યૂ કરશે.
- બેંક આવી વિનંતી પ્રાપ્ત થયાના પખવાડિયાની અંદર ગ્રાહકને ડુપ્લિકેટ ડિમાન્ડ ડ્રાફ્ટ જારી કરશે અને તેની સાથે તેને જારી કરવા માટે જરૂરી દસ્તાવેજો પણ આપશે.

તદુપરાંત, નિર્ધારિત સમયગાળાથી વધુ વિલંબ માટે બેંક સંબંધિત પરિપક્વતાની ફિક્સ ડિપોઝિટ માટે લાગુ દર પર વ્યાજની ચુકવણી ગ્રાહકને વિલંબ માટે વળતર તરીકે કરશે. આ માત્ર એવી પરિસ્થિતિઓમાં જ લાગુ પડશે જ્યાં ડુપ્લિકેટ ડિમાન્ડ ડ્રાફ્ટ માટેની વિનંતી ખરીદનાર અથવા લાભાર્થી દ્વારા કરવામાં આવી હોય અને ત્રાહિત પક્ષ સમર્થનના કિસ્સામાં તે લાગુ નહીં પડે.

## 14. બેંકના એજન્ટ દ્વારા સંહિતાનું ઉલ્લંઘન

બેંકના કર્મચારી, પ્રતિનિધિ, અધિકારી કે એજન્ટ અયોગ્ય આચરણમાં સંડોવાયેલા હોય અથવા બેંક દ્વારા અપનાવવામાં આવેલા સિટીઝન ચાર્ટરમાં ઉલ્લેખ કર્યા મુજબ ગ્રાહકો પ્રત્યેની વચનબદ્ધતાઓનું ઉલ્લંઘન કરતા હોય તેવી કોઈ ફરિયાદ ગ્રાહક તરફથી બેંકને મળે તેવા કિસ્સામાં બેંકને ગ્રાહક તરફથી કોઈ ફરિયાદ મળે તેવા કિસ્સામાં. બેંક તે મુજબ ફરિયાદની તપાસ કરવા માટે યોગ્ય પગલાં લેશે અને બચત બેંક ડિપોઝિટ પરના વ્યાજની ચુકવણી માટે લાગુદૈનિક બંધ થતા બેલેન્સમાં ઘટાડો અથવા લોન ખાતામાં બેંકને વધારાના વ્યાજની ચુકવણી અથવા લઘુત્તમ બેલેન્સની જરૂરિયાતથી નીચે આવતા બેલેન્સ માટે લાદવામાં આવેલા કોઈપણ ચાર્જ અથવા કોઈપણ ચાર્જને કારણે બચત ખાતાના વ્યાજમાં

ઘટાડો થવાથી ગ્રાહકને થતા કોઈપણ સીધા નાણાકીય નુકસાનની હદ સુધી વળતર આપશે બેવેન્સની અછતને કારણે ચેક પરત કરવા માટે વસૂલવામાં આવતા ચાર્જ.

### 15. ધિરાણકર્તા, જવાબદારી; ઋણ લેનારાઓ પ્રત્યેની પ્રતિબદ્ધતા

બેંક ઋણલેનાર(ઓ)/બાંહેધરી આપનાર(ઓ)ને તમામ જામીનગીરીઓ/દસ્તાવેજો/ટાઈટલ ડીડ્સ ગીરવે મૂકેલી મિલકતને 15 કામકાજના દિવસોની અંદર પરત કરશે, જેની સાથે સંમત થયેલી કે કરારબદ્ધ થયેલી તમામ બાકી નીકળતી રકમની પુનઃચૂકવણીના 15 કાર્યકારી દિવસોની અંદર. બાકી નીકળતી રકમમાં મૂળ રકમ, વ્યાજ, સર્વિસ ચાર્જ અને અન્ય કોઈ પણ નાણાકીય સુવિધા હેઠળ બાકી નીકળતી અન્ય તમામ રકમનો સમાવેશ થાય છે, જે લોન લેનાર (ઓ) / ગેરેન્ટર (ઓ) દ્વારા બેંક પાસેથી વ્યક્તિગત, ભાગીદાર, ડિરેક્ટર અથવા ગેરેન્ટર તરીકેની ક્ષમતામાં લેવામાં આવે છે. બેંક વતી જામીનગીરી/દસ્તાવેજો/ટાઈટલ ડીડ્સના બદલામાં ગીરવે મુકાયેલી મિલકતને 15 દિવસથી વધુની રકમની ચૂકવણી માટે વિલંબિત થવાના કિસ્સામાં, બેંક દર અઠવાડિયે રૂ.100/- નું વળતર મહત્તમ રૂ.500ની મર્યાદામાં ચૂકવશે. જો કે, બેંક નીચેના કિસ્સાઓમાં ઋણલેનાર(ઓ)/બાંહેધરી આપનાર(ઓ)ને કોઈ વળતર ચૂકવશે નહીં:

- વિભાગ 26માં દર્શાવ્યા મુજબ બળજબરીપૂર્વકની ઘટનાઓ.
- ઋણલેનાર(ઓ)/બાંહેધરી આપનાર(ઓ) તરફથી કોઈ પણ પ્રકારનો વિલંબ. દા.ત. ઋણલેનાર(ઓ)/બાંહેધરીકાર(ઓ) દ્વારા ઓળખની ખરાઈના પૂરાવા તૈયાર કરવામાં અનુપલબ્ધતા અથવા વિલંબ.
- જો ઋણલેનાર(ઓ)/બાંહેધરી આપનાર(ઓ)એ તેમના રહેણાંક/મેઈલિંગ એડ્રેસ/ફોન નંબર બદલ્યા હોય અને બેંકને તેની જાણ કરી ન હોય, જેના કારણે ગીરવે મૂકેલી મિલકતને જામીનગીરી/દસ્તાવેજો/ટાઈટલ ડીડ્સ એકત્ર કરવા માટે બેંક તેમનો સંપર્ક કરી શકતી નથી.

જો બેંકને ઋણલેનાર(ઓ)/બાંહેધરી આપનાર(ઓ), કાનૂની વારસદારો, એક્ઝિક્યુટર્સ, ઉત્તરાધિકારીઓ, સંયુક્ત માલિકો/ધારકો વગેરે તરફથી કોઈ ફરિયાદ/દાવા/માગણી પ્રાપ્ત થાય છે, જે આંતરસે વિવાદો વિશે વાતચીત કરે છે અને/અથવા શીર્ષક દસ્તાવેજો સોંપી દે છે અથવા ચોક્કસ વ્યક્તિ(ઓ)ને તે સોંપી દે છે, વગેરે, તો બેંક પક્ષકારોને તેમના વિવાદો ઉકેલવા નિર્દેશ આપશે અને ત્યારબાદ આવા શીર્ષક દસ્તાવેજો જાહેર કરવા અથવા મેળવવા માટે તમામ સંબંધિતો દ્વારા સહી કરાયેલી સંયુક્ત અરજી સાથે બેંકનો સંપર્ક કરશે. સક્ષમ ઓથોરિટી/કોર્ટ તરફથી જરૂરી નિર્દેશ. ત્યાં સુધી બેંક ઋણલેનાર(ઓ)/બાંહેધરી આપનાર(ઓ)ને જામીનગીરીઓ/દસ્તાવેજો/ટાઈટલ ડીડ્સ જાહેર કરવા જવાબદાર રહેશે નહીં અને તેથી આ સંબંધમાં કોઈ પણ પક્ષકારને કોઈ વળતર ચૂકવવા જવાબદાર રહેશે નહીં.

### વ્યક્તિગત લોનની પુનઃચૂકવણી/પતાવટ પર જંગમ/સ્થાવર મિલકત દસ્તાવેજો જાહેર કરવામાં વિલંબ માટે વળતર

મૂળ જંગમ/સ્થાવર મિલકતના દસ્તાવેજો જાહેર કરવામાં વિલંબ થવાના કિસ્સામાં અથવા લોનની સંપૂર્ણ પુનઃચૂકવણી/પતાવટના 30 દિવસ પછી સંબંધિત રજિસ્ટ્રી સાથે ચાર્જ સંતોષ ફોર્મ ફાઇલ કરવામાં નિષ્ફળ જવાના કિસ્સામાં બેંક આ પ્રકારના વિલંબ માટે ઋણલેનારના કારણો અંગે જાણ કરશે. જો વિલંબ બેંકને આભારી હોય તો તે વિલંબના દરેક દિવસ માટે ઋણ લેનારને રૂ. 5,000/- ના દરે વળતર આપશે. મૂળ જંગમ/સ્થાવર મિલકતના દસ્તાવેજોને આંશિક અથવા સંપૂર્ણ નુકસાન થાય

તેવા કિસ્સામાં બેંક ઋણલેનારને સ્થાવર/જંગમ મિલકતના દસ્તાવેજોની ડુપ્લિકેટ/પ્રમાણિત નકલો મેળવવામાં મદદ કરશે અને ઉપર દર્શાવ્યા મુજબ વળતર ચૂકવવા ઉપરાંત તેની સાથે સંકળાયેલો ખર્ચ પણ ભોગવશે. જો કે, આવા કિસ્સાઓમાં, આ પ્રક્રિયા પૂર્ણ કરવા માટે બેંકને 30 દિવસનો વધારાનો સમય ઉપલબ્ધ રહેશે, અને ત્યારબાદ વિલંબિત સમયગાળાના દંડની ગણતરી કરવામાં આવશે (એટલે કે, કુલ 60 દિવસના સમયગાળા પછી).

## 16. છેતરપિંડીના કિસ્સામાં વળતર (નોન-ડિજિટલ)

છેતરપિંડીના તમામ કેસો માટે નીચેની બાબતો લાગુ પડે છે:

- કપટપૂર્ણ વ્યવહારોના કિસ્સામાં ગ્રાહકની જવાબદારી સાબિત કરવાનો ભાર બેંક પર રહેશે.
- જો શાખાને ખાતરી થઈ જાય કે તેના કર્મચારીઓ દ્વારા કોઈ પણ ઘટક પ્રત્યે અનિયમિતતા/છેતરપિંડી આચરવામાં આવી છે, તો બેંક/શાખાએ તરત જ તેની જવાબદારી સ્વીકારવી જોઈએ અને ન્યાયી દાવાની ચૂકવણી કરવી જોઈએ.
- જો બેંકની ભૂલ હોય, તો બેંક ગ્રાહકને કોઈ પણ જાતના સંકોચ વિના વળતર આપશે.
- જો બેંકનો વાંક ન હોય કે ગ્રાહકનો વાંક ન હોય, પરંતુ ફોલ્ટ સિસ્ટમમાં ક્યાંકને ક્યાંક હોય તો બેંક ગ્રાહકને રૂ.5000/- સુધીની મર્યાદા સુધી વળતર આપશે. આવા વળતરની ચૂકવણી દરેક ગ્રાહક ઓળખ નંબર (સીઆઈએન) માટે માત્ર એક જ વખત કરવામાં આવશે.

## 17. થર્ડ-પાર્ટી પ્રોડક્ટ્સનું ખોટું વેચાણ

બેંક દ્વારા ત્રાહિત પક્ષની પ્રોડક્ટ્સના ખોટા વેચાણ અંગે, અથવા કોઈ પણ અયોગ્ય આચરણમાં સામેલ હોવા અંગે અથવા બેંક દ્વારા અપનાવવામાં આવેલી કોઈ પણ આચારસંહિતાનું ઉલ્લંઘન કરીને પગલું ભરવા અંગે બેંકને ગ્રાહક તરફથી કોઈ ફરિયાદ મળે તેવા કિસ્સામાં, બેંક તપાસ કરવા અને ફરિયાદને નિયંત્રિત કરવા માટે યોગ્ય પગલાં લેશે. જો બેંકના કર્મચારીઓ દ્વારા ક્ષતિઓ પ્રસ્થાપિત કરવામાં આવે, તો બેંક કેસની હકીકતો અને સંજોગોના આધારે ગ્રાહકને યોગ્ય વળતર આપશે.

## 18. ATM નિષ્ફળતા:

બેંકો માટે 20 મી સપ્ટેમ્બર, 2019 ના રોજ (15 મી ઓક્ટોબર 2019 થી અમલમાં) ટીએટીના હાર્મોનાઇઝેશન અને ગ્રાહક વળતર પર 629/02.01.014/20 DPSS.CO.PD.No 629/02.014/2019-20 અનુસાર, ખોટા વ્યવહારની તારીખથી ટી + 5 દિવસના મહત્તમ સમયગાળાની અંદર, નિષ્ફળ એટીએમ વ્યવહારોના કારણે ગ્રાહકોને ખોટી રીતે ડેબિટ કરવામાં આવેલી રકમની ભરપાઈ કરવી ફરજિયાત છે. બેંક ઔપચારિક ફરિયાદ કે ગ્રાહક પાસેથી દાવાની રાહ જોયા વિના પીડિત ગ્રાહક, સુઓ મોટોને દરરોજ રૂ.100નું વળતર ચૂકવવાનું રહેશે. આ વળતર આપમેળે ગ્રાહકના ખાતામાં જમા કરાવવાનું રહેશે, જે દિવસે બેંક નિષ્ફળ એટીએમ ટ્રાન્ઝેક્શન માટે કેડિટ પરવડી શકે છે.

## 19. ગ્રાહકના અધિકારો અને ફરજો

### a) અધિકારો

એક અથવા વધુ કાર્ડ હાજર ન હોય/કાર્ડ હાજર ન હોય/તમામ ડિજિટલ પેમેન્ટ માધ્યમથી અનધિકૃત ઇલેક્ટ્રોનિક બેંકિંગ વ્યવહારોના કિસ્સામાં ગ્રાહક આ બાબતો પ્રાપ્ત કરવા માટે હકદાર છે:

- એસએમએસ ચેતવણીઓ આપે છે જ્યાં તમામ નાણાકીય ઇલેક્ટ્રોનિક ડેબિટ વ્યવહારો માટે બેંકમાં મોબાઇલ નંબર નોંધાયેલ છે.

- ઇ-મેઇલ ચેતવણી આપે છે જ્યાં માન્ય ઇ-મેઇલ આઇડી ઇન્ટરનેટ અને મોબાઇલ બેંકિંગ નાણાકીય ઇલેક્ટ્રોનિક ડેબિટ ટ્રાન્ઝેક્શન માટે બેંક સાથે એલર્ટ માટે નોંધાયેલું છે.
- રજિસ્ટર્ડ ઇ-મેઇલ/મોબાઇલ નંબર પર ફરિયાદ નંબર અને ફરિયાદની તારીખ અને સમય સાથે જાણ કરવી.
- જ્યાં પણ લાગુ પડતું હોય ત્યાં આ પોલિસી દસ્તાવેજને અનુરૂપ વળતર, ગ્રાહક તેમની જવાબદારીઓ અદા કરે છે અને કેસની બેંકની તપાસને આધિન છે.

## b) બંધનો

નાણાકીય વ્યવહારો હાથ ધરવા માટે ગ્રાહક જ્યારે પણ ફિઝિકલ કાર્ડ, કાર્ડની માહિતી અથવા મોબાઇલ/નેટ બેંકિંગ અથવા અન્ય કોઈ પણ ઇલેક્ટ્રોનિક માધ્યમનો ઉપયોગ કરે અથવા તેનો ઉપયોગ કરે તેવી શક્યતા હોય ત્યારે તેની ફરજોનું પાલન કરવા માટે બંધાયેલા રહે છે. ગ્રાહકની જવાબદારીઓમાં સામેલ છે પરંતુ તે આટલે સુધી મર્યાદિત નથી:

- ગ્રાહક સંભાળ, ઇ-મેઇલ આઇડી અને શાખા જેવા ઉપલબ્ધ બહુવિધ માધ્યમોમાંથી કોઈ પણ માધ્યમ દ્વારા તેમની ફરિયાદની નોંધ કરો.
- એસએમએસ ટ્રાન્ઝેક્શન એલર્ટ (ઇલેક્ટ્રોનિક ટ્રાન્ઝેક્શન) માટે ફરજિયાતપણે નોંધણી કરાવવી
- આવી વિગતો બદલાતાની સાથે જ તેમની નોંધાયેલ સંપર્ક વિગતોને અપડેટ કરો. બેંક છેલ્લા જાણીતા ઇ-મેઇલ આઇડી/મોબાઇલ નંબર પર જ ગ્રાહક સુધી પહોંચશે. ફેરફારો સાથે બેંકને અપડેટ કરવામાં ગ્રાહકની કોઈપણ નિષ્ફળતાને ગ્રાહકની બેદરકારી તરીકે ગણવામાં આવશે.
- તમામ જરૂરી દસ્તાવેજો પૂરા પાડો - ગ્રાહક વિવાદ ફોર્મ, વ્યવહારનો પુરાવો (સફળતા/નિષ્ફળતા) અને પોલીસ ફરિયાદ પણ દાખલ કરવી જોઈએ અને તેની નકલ બેંકને પૂરી પાડવી જોઈએ.
- બેંકના તપાસ અધિકારીઓને સહકાર આપો અને વ્યવહારો, તપાસના હેતુઓ વગેરેની વિગતો મેળવવા માટે બેંકની વાજબી જરૂરિયાતોનું પાલન કરો.
- તપાસ માટે જરૂરિયાત મુજબ ગ્રાહક વિવાદ ફોર્મ, આંતરરાષ્ટ્રીય વ્યવહારોના કિસ્સામાં પાસપોર્ટની નકલ અને પોલીસ ફરિયાદ જેવા સંબંધિત દસ્તાવેજો શેર કરો.
- વધારાના નુકસાનની શક્યતાને ઘટાડવા માટે બેંકને તેમના ખાતા(ઓ) અવરોધિત કરવા માટે અધિકૃત કરો.
- સંવેદનશીલ માહિતી [જેમ કે કાર્ડ નંબર, ડી સિક્યોર પિન, એટીએમ પિન, યુનિક રજિસ્ટ્રેશન નંબર (યુઆરએન), ડેબિટ/ક્રેડિટ કાર્ડ પિન, કાર્ડ વેરિફિકેશન વેલ્યુ (સીવીવી), 0101 મોબાઇલ એમપીઆઇએન, 0101 નેટ બેંકિંગ યુઝર આઇડી અને પાસવર્ડ, વન ટાઇમ પાસવર્ડ (ઓટીપી) વગેરે] બેંક સ્ટાફ સહિતની કોઈ પણ સંસ્થાને શેર કરવી નહીં.
- બેંકની વેબસાઇટમાં ઉલ્લેખિત શ્રેષ્ઠ પ્રણાલિઓ અનુસાર તેમના ઉપકરણનું રક્ષણ કરો (ડિવાઇસમાં સ્માર્ટ ફોન, ફીચર ફોન, લેપટોપ, ડેસ્કટોપ અને ટીએબી સામેલ છે)
- બેંક સ્ટેટમેન્ટમાં સમયાંતરે તેમના વ્યવહારોની ચકાસણી કરો અને કોઈ ભૂલ થાય તો શક્ય તેટલી વહેલી તકે બેંક સાથે ક્વેરી કરો.
- બેંક દ્વારા મોકલવામાં આવેલી વિવિધ સૂચનાઓ અને જાગૃતિ સંદેશાવ્યવહાર દ્વારા જાઓ અથવા નિયમિત ધોરણે <https://www.aubank.in/> પર બેંકની વેબસાઇટ પર તપાસો.
- એટીએમ/ડેબિટ કાર્ડ/ક્રેડિટ કાર્ડનો પિન વારંવાર બદલો, મહિનામાં ઓછામાં ઓછી એક વખત.
- તેમનો પિન યાદ રાખો અને પિન અથવા કાર્ડ કોઈની સાથે શેર કરશો નહીં, તેમના મિત્રો અથવા પરિવાર સાથે પણ નહીં.
- એટીએમ કાર્ડનો ઉપયોગ કરવા અથવા તેમની રોકડને હેન્ડલ કરવા માટે અજાણ્યાઓની મદદ લેવી નહીં
- એટીએમથી દૂર જતા પહેલા 'રદ કરો' કી દબાવો અને કાર્ડ અને ટ્રાન્ઝેક્શન સ્લિપ લેવાનું યાદ રાખવું જોઈએ.

- કાર્ડ જારી કરનારી બેંકને ગુમ/ચોરાયેલા એટીએમ કાર્ડની તાત્કાલિક જાણ કરો
- મોબાઇલ ફોન પર ડેબિટ/ક્રેડિટ કાર્ડ નંબર્સ, સીવીવી નંબર અથવા પિન જેવી ગોપનીય માહિતી સેવ કરવા માટે નહીં.

ગ્રાહક તેમના એકાઉન્ટ સાથે સંબંધિત ગોપનીય માહિતીનું રક્ષણ કરવા માટે જવાબદાર રહેશે અને આવી માહિતી સાથે સમાધાન કરવા અને તેમની ફરજો અદા નહીં કરવાને કારણે થતા નુકસાન માટે જવાબદાર રહેશે.

## 20. બેંકની જવાબદારી અને ભૂમિકા

- બેંક તેના ગ્રાહકોને ઇલેક્ટ્રોનિક બેંકિંગ ટ્રાન્ઝેક્શન માટે એસએમએસ એલર્ટ અને ઇ-મેઇલ એલર્ટ માટે ફરજિયાતપણે નોંધણી કરાવવાની સલાહ આપશે. જ્યાં પણ મોબાઇલ નંબર રજિસ્ટર્ડ હશે ત્યાં ગ્રાહકોને ટ્રાન્ઝેક્શન એસએમએસ એલર્ટ મોકલવામાં આવશે. આ ઉપરાંત બેંક જ્યાં પણ ઇ-મેઇલ આઇડી રજિસ્ટર્ડ હોય ત્યાં ગ્રાહકોને ઇ-મેઇલ એલર્ટ પણ મોકલી શકે છે. .
- ગ્રાહકોને સલાહ આપવામાં આવશે કે તેઓ આવા વ્યવહારની ઘટના પછી કોઈપણ અનધિકૃત ઇલેક્ટ્રોનિક બેંકિંગ વ્યવહાર અંગે બેંકને વહેલી તકે સૂચિત કરે. ગ્રાહકોને બેંકને સૂચિત કરવામાં જેટલો લાંબો સમય લાગશે, તેટલો જ વધુ સમય બેંક/ગ્રાહકને નુકસાનનું જોખમ રહેશે. ઇ-મેઇલ અને એસએમએસ મારફતે નિષ્ફળ પ્રમાણભૂતતા, નિષ્ફળ લોગિન અને નિષ્ફળ પિન પ્રયાસના કિસ્સામાં ગ્રાહકને જાણ કરવામાં આવશે, જેથી છેતરપિંડીના પ્રયાસના કોઈપણ પ્રયાસ માટે ગ્રાહક બેંકને જાણ કરી શકે.
- બેંક ગ્રાહકોને અનધિકૃત ઇલેક્ટ્રોનિક વ્યવહારોની જાણ કરવા માટે એકથી વધુ ચેનલો [જેમ કે વેબસાઇટ, કસ્ટમર કેર, આઇવીઆર અને કોઈ પણ શાખામાં (શાખાના કામકાજના કલાકો દરમિયાન) રિપોર્ટિંગ દ્વારા 24x7 સુલભતા પ્રદાન કરશે.
- બેંક ફરિયાદો નોંધાવવા માટે બેંકની વેબસાઇટ પર સીધી લિંક પણ કરી શકશે, જેમાં અનધિકૃત ઇલેક્ટ્રોનિક વ્યવહારોની જાણ કરવા માટે ચોક્કસ વિકલ્પ હશે. બેંક દ્વારા ઉપયોગમાં લેવામાં આવતી સંચાર પ્રણાલીએ સંદેશની ડિલિવરીનો સમય અને તારીખ અને ગ્રાહકના પ્રતિસાદની પ્રાપ્તિ, જો કોઈ હોય તો, તેમને રેકોર્ડ કરવાની રહેશે.
- બેંકને મોબાઇલ નંબર ન આપનાર ગ્રાહકોને બેંક એટીએમ કેશ વિડ્રોઅલ સિવાય ઇલેક્ટ્રોનિક ટ્રાન્ઝેક્શનની સુવિધા નહીં આપી શકે.
- ગ્રાહક પાસેથી અન-ઓથોરાઇઝ્ડ ઇલેક્ટ્રોનિક બેંકિંગ ટ્રાન્ઝેક્શનનો અહેવાલ પ્રાપ્ત થયા પછી, બેંક ખાતામાં વધુ અનધિકૃત ઇલેક્ટ્રોનિક બેંકિંગ વ્યવહારોને રોકવા માટે તાત્કાલિક પગલાં લેશે.
- બેંક નિયમિતપણે તેના કર્મચારીઓ, ગ્રાહકો, વેપારીઓ અને વિકેતાઓને સુરક્ષિત ઇલેક્ટ્રોનિક વ્યવહારો પર ઇ-મેઇલ, એટીએમ, એસએમએસ, વેબસાઇટ અને સોશિયલ મીડિયા હેન્ડલ્સ મારફતે જાગૃતિ લાવશે.
- આ બેંકોની વેબસાઇટ પર ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવશે. આવી માહિતીમાં ગ્રાહકોના અધિકારો અને જવાબદારી તેમજ સંવેદનશીલ માહિતી જાહેર ન કરવાનો સમાવેશ થાય છે. જાગૃતિ સંદેશાવ્યવહારમાં એવા પાસાનો સમાવેશ થાય છે જેમાં ગ્રાહક વળતર માટે હકદાર હોય તેવી સ્થિતિ, કેવી રીતે, ક્યારે અને કોની પાસે અઓથોરાઇઝ્ડ ઇલેક્ટ્રોનિક બેંકિંગ ટ્રાન્ઝેક્શનની જાણ કરવાની છે, વધતા જતા નુકસાનના જોખમને ધ્યાનમાં રાખીને તાત્કાલિક જાણ કરવાની જરૂરિયાત, અનધિકૃત ઇલેક્ટ્રોનિક બેંકિંગ ટ્રાન્ઝેક્શનની વ્યાખ્યા, સંવેદનશીલ માહિતી જાહેર કરવાની જરૂરિયાત ઉદાહરણ પાસવર્ડ, પીન, ઓટીપી, જન્મતારીખ, લેવડ-દેવડની વિગતો વગેરે.
- ગ્રાહક દ્વારા જાણ કરવામાં આવેલા અનધિકૃત ઇલેક્ટ્રોનિક બેંકિંગ વ્યવહારની તપાસ માટે બેંક લાયક બાહ્ય વિકેતાઓની સેવાઓનો ઉપયોગ કરી શકે છે.
- બેંક જ્યાં પણ જરૂરી હોય ત્યાં વિગતવાર તપાસ હાથ ધરશે અને ખાતરી કરશે કે તે ઘટનાના કારણો અને જવાબદાર એન્ટિટીને સ્પષ્ટપણે ઓળખી શકે છે.

- તપાસના પરિણામના આધારે, બેંક ગ્રાહકને તેના નિર્ણયની જાણ કરશે. જો બેંકની તરફેણમાં ફરિયાદ બંધ કરવામાં આવી રહી હોય અને ગ્રાહક આધાર પુરાવા માટે વિનંતી કરે, તો તે બેંક દ્વારા ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવશે. બે પરિબળ પ્રમાણભૂતતાની પુષ્ટિ કરવા માટેના તમામ લોગ્સ/પૂર્ણ/રિપોર્ટ્સ જ્યાં પણ લાગુ પડતું હોય ત્યાં ઉપલબ્ધ છે તે સાબિત કરવાની જવાબદારી પણ બેંકની છે. કોઈપણ અનધિકૃત ઇલેક્ટ્રોનિક બેંકિંગ વ્યવહાર કે જે માત્ર ગ્રાહકને જ જાણીતા સેકન્ડ ફેક્ટર ઓથેન્ટિકેશન પછી પ્રોસેસ કરવામાં આવ્યો હોય તેને ટ્રાન્ઝેક્શનને અમલમાં મૂકવામાં ગ્રાહકની સંડોવણી/સંમતિના પર્યાપ્ત પુરાવા તરીકે ગણવામાં આવશે.
- તપાસ દરમિયાન અથવા પ્રાપ્ત બાહ્ય પ્રતિસાદના આધારે, જો એવું જણાય કે ગ્રાહકે કોઈ માન્ય વ્યવહારનો ખોટો દાવો કર્યો છે અથવા વિવાદ કર્યો છે, તો બેંક તેમાં યોગ્ય નિવારક પગલાં લેવાનો પોતાનો અધિકાર સુરક્ષિત રાખશે.

## 21. ગ્રાહક દ્વારા કરવામાં આવેલા અનધિકૃત વ્યવહાર અંગે બેંકને જાણ કરવી:

- એટીએમ/ડેબિટ/ક્રેડિટ/પ્રીપેડ કાર્ડ ટ્રાન્ઝેક્શન સાથે સંબંધિત કોઈ પણ ફરિયાદ માટે, ગ્રાહકે તેને કાર્ડ જારી કરનારી બેંક સાથે લઈ જવાનું રહેશે.
- ગ્રાહકે વહેલામાં વહેલી તકે અન-ઓથોરાઇઝ્ડ ઇલેક્ટ્રોનિક બેંકિંગ ટ્રાન્ઝેક્શનની જાણ બેંકને કરવાની રહેશે, જેમાં ઓછામાં ઓછી નીચેની વિગતો સામેલ છે. ગ્રાહકના એકાઉન્ટ નંબર, ટ્રાન્ઝેક્શનની તારીખ, ટ્રાન્ઝેક્શનની રકમ, ટ્રાન્ઝેક્શન ચેનલ, પેમેન્ટ મોડ.
- ગ્રાહકે બેંકની રિપોર્ટિંગ પ્રક્રિયાને અનુસરવી જોઈએ, જેમ કે:
  - a) તેઓએ કસ્ટમર કેર, આઇવીઆર, વેબસાઇટ (<https://www.aubank.in/customer-support>), ઇમેઇલ અથવા નજીકની એયુ બેંકની શાખામાં જાણ કરવી જોઈએ.
  - b) પોલીસ ફરિયાદ નોંધાવો અને તેની નકલ જાળવો અને જ્યારે બેંકના અધિકૃત સ્ટાફ દ્વારા માંગવામાં આવે ત્યારે પોલીસ ફરિયાદ રજૂ કરો.
  - c) ડેબિટ કાર્ડ, ક્રેડિટ કાર્ડ, મોબાઇલ વગેરે જેવા ચુકવણી સાધન અથવા ઉપકરણની ખોટ અથવા ચોરીના કિસ્સામાં ગ્રાહકે તાત્કાલિક બેંકને જાણ કરવાની રહેશે. આવી ઘટનાની જાણ કરવામાં નિષ્ફળતાને ગ્રાહકની બેદરકારી તરીકે ગણવામાં આવશે.

## 22. બિનઅધિકૃત ઇલેક્ટ્રોનિક બેંકિંગ વ્યવહારોના કિસ્સામાં વળતર

### 1. અનધિકૃત ઇલેક્ટ્રોનિક બેંકિંગ વ્યવહારો

જો કોઈ ગ્રાહક ઇલેક્ટ્રોનિક ટ્રાન્ઝેક્શનનો પ્રયાસ કરે છે, તો ગ્રાહકને એસએમએસ / ઇમેઇલ ચેતવણી મોકલવામાં આવશે. જો વ્યવહાર અનધિકૃત વ્યવહાર હોય, તો ગ્રાહકે આઇવીઆર, વેબસાઇટ, ફોન બેંકિંગ, ઇમેઇલ વગેરે હોવા છતાં વહેલામાં વહેલી તકે બેંકને જાણ કરવી જોઈએ. ગ્રાહક પાસેથી અનધિકૃત ટ્રાન્ઝેક્શનનો રિપોર્ટ મળ્યા પછી, બેંકોએ ખાતામાં વધુ અનધિકૃત વ્યવહારોને રોકવા માટે તાત્કાલિક પગલાં ભરવા આવશ્યક છે.

### 2. તમામ ઇલેક્ટ્રોનિક બેંકિંગ વ્યવહારો માટે નીચેની બાબતો લાગુ પડે છે:

અનધિકૃત ઇલેક્ટ્રોનિક બેંકિંગ વ્યવહારોના કિસ્સામાં ગ્રાહકની જવાબદારી સાબિત કરવાનો બોજ બેંક પર પડશે

જો બેંક એવું માનતી હોય કે અનધિકૃત વ્યવહાર નીચેના કારણોસર થયો છે, તો ગ્રાહકની કોઈ/શૂન્ય જવાબદારી રહેશે નહીં:

- ફાળો આપનાર છેતરપિંડી/બેદરકારી/બેંક તરફથી ઉણપ (ગ્રાહક દ્વારા વ્યવહારની જાણ કરવામાં આવી છે કે નહીં તે ધ્યાનમાં લીધા વિના).
- થર્ડ પાર્ટી ભંગ જ્યાં ઉણપ ન તો બેંકની હોય છે કે ન તો ગ્રાહક પાસે હોય છે, પરંતુ સિસ્ટમમાં બીજે ક્યાંક હોય છે, અને ગ્રાહક અનધિકૃત વ્યવહાર અંગે બેંક તરફથી સંદેશાવ્યવહાર પ્રાપ્ત થયાના ત્રણ કાર્યકારી દિવસની અંદર બેંકને સૂચિત કરે છે.
- એવા કિસ્સાઓમાં કે જ્યાં ગ્રાહકની બેદરકારીને કારણે નુકસાન થયું હોય, જેમ કે જ્યાં તેણે ચુકવણીના પ્રમાણપત્રો શેર કર્યા છે, ત્યાં સુધી ગ્રાહકને સંપૂર્ણ નુકસાન સહન કરવું પડશે જ્યાં સુધી તે બેંકને અનધિકૃત ટ્રાન્ઝેક્શનની જાણ નહીં કરે. અનધિકૃત વ્યવહારની જાણ કર્યા પછી થનારા કોઈપણ નુકસાનને બેંક દ્વારા વહન કરવામાં આવશે.
- એવા કિસ્સામાં કે જેમાં ન તો બેંકનો વાંક હોય કે ન તો ગ્રાહકનો વાંક હોય, પરંતુ ખામી સિસ્ટમમાં ક્યાંક રહેલી હોય છે અને જ્યારે ગ્રાહક તરફથી સંદેશાવ્યવહાર પ્રાપ્ત કર્યા પછીના ચારથી સાત કાર્યકારી દિવસોનો) વિલંબ થાય છે (બેંક તરફથી સંદેશાવ્યવહાર પ્રાપ્ત કર્યા પછીના ચારથી સાત કાર્યકારી દિવસોનો) ત્યારે ગ્રાહક દ્વારા આવા વ્યવહારની જાણ કરવામાં વિલંબ થાય છે, ગ્રાહકની વ્યવહાર દીઠ જવાબદારી ટ્રાન્ઝેક્શન મૂલ્ય અથવા નીચે જણાવેલ રકમ, બેમાંથી જે ઓછી હોય તે સુધી મર્યાદિત રહેશે.

### ખાતાનો પ્રકાર:

- બીએસબીડી ખાતા માટે મહત્તમ જવાબદારી રૂ. 5,000 છે.
- અન્ય તમામ એસબી ખાતાઓ, પ્રી-પેઇડ પેમેન્ટ ઇન્સ્ટ્રુમેન્ટ્સ અને ગિફ્ટ કાર્ડ્સ, એમએસએમઇનાં ચાલુ/રોકડ કેડિટ/ઓવરડ્રાફ્ટ એકાઉન્ટ્સ, ચાલુ ખાતા/રોકડ કેડિટ/ઓવરડ્રાફ્ટ એકાઉન્ટ્સ માટે વાર્ષિક સરેરાશ બેલેન્સ ધરાવતી વ્યક્તિઓનાં એકાઉન્ટ્સ (છેતરપિંડી અગાઉનાં 365 દિવસ માટે)/રૂ. 25 લાખ સુધીની મર્યાદા ધરાવતાં કેડિટ કાર્ડ માટે રૂ. 5 લાખ સુધીની મહત્તમ જવાબદારી રૂ. 10,000 છે.
- અન્ય તમામ કરન્ટ/કેશ કેડિટ/ઓવરડ્રાફ્ટ એકાઉન્ટ્સ માટે રૂ.5 લાખથી વધુની મર્યાદા ધરાવતા કેડિટ કાર્ડની મહત્તમ જવાબદારી રૂ. 25,000 છે.

તદુપરાંત, જો રિપોર્ટિંગમાં વિલંબ કામકાજના સાત દિવસથી વધુનો હોય, તો ગ્રાહકની જવાબદારી નીચેના પરિબળોને અનુરૂપ નક્કી કરવામાં આવશે:

- વ્યવહારની પ્રકૃતિ
- અહેવાલ આપવાનો સમય
- ગ્રાહક દ્વારા આપવામાં આવેલું વાજબીપણું.
- આ પ્રકારના કિસ્સામાં ગ્રાહકને મહત્તમ વળતરની ચુકવણી રૂ. 25,000 સુધી અથવા તો કેસ-ટુ-કેસનાં આધારે સંબંધિત વર્ટિકલ્સનાં બિઝનેસ હેડ્સ દ્વારા નક્કી કરવામાં આવેલા મૂલ્ય સુધીનું રહેશે.

કામના દિવસોની સંખ્યાને સંદેશાવ્યવહાર પ્રાપ્ત કરવાની તારીખને બાદ કરતા ગ્રાહકની હોમ શાખાના કામના સમયપત્રક અનુસાર ગણવામાં આવશે.

### 3. ઉલટફેર સમયરેખા:

ગ્રાહક દ્વારા સૂચિત થવા પર, બેંક અનધિકૃત ઇલેક્ટ્રોનિક ટ્રાન્ઝેક્શનમાં સામેલ રકમ ગ્રાહક દ્વારા આવી સૂચનાની તારીખથી 10 કાર્યકારી દિવસની અંદર ગ્રાહકના ખાતામાં જમા કરશે. કેડિટ અનધિકૃત ટ્રાન્ઝેક્શનની તારીખની તારીખ સુધી મૂલ્ય હશે.

### ઉપરાંત, બેંક એ સુનિશ્ચિત કરશે કે:

- ફરિયાદનો ઉકેલ લાવવામાં આવે છે અને ફરિયાદ મળ્યાની તારીખથી 90 દિવસની અંદર ગ્રાહકની જવાબદારી નક્કી કરવામાં આવે છે અને તે મુજબ ગ્રાહકને વળતર આપવામાં આવે છે.

- b) જ્યાં તે ફરિયાદનો ઉકેલ લાવવામાં કે ગ્રાહકની જવાબદારી નક્કી કરવામાં અસમર્થ હોય, જો કોઈ હોય તો, 90 દિવસની અંદર, ફકરા 19માં સૂચવ્યા મુજબનું વળતર ગ્રાહકને ચૂકવવામાં આવે છે.
- c) ડેબિટ કાર્ડ/ બેંક એકાઉન્ટના કિસ્સામાં, ગ્રાહકને વ્યાજનું નુકસાન થતું નથી, અને ક્રેડિટ કાર્ડના કિસ્સામાં, ગ્રાહકને વ્યાજનો કોઈ વધારાનો ભાર સહન કરવો પડતો નથી.

#### 4. ઓટો રિવર્સલ અને વળતર માટેનું માળખું

એસ. એન.	વર્ણન	ઓટો રિવર્સલ અને વળતર માટેનું માળખું	
		આપોઆપ-ઉલટકેર માટે સમયરેખા	ચૂકવવાપાત્ર વળતર
હું	<b>II</b>	<b>III</b>	<b>IV</b>
1	<b>માઇક્રો-એટીએમ સહિત ઓટોમેટેડ ટેલર મશીન્સ (એટીએમ)</b>		
A	ગ્રાહકનું ખાતું ડેબિટ થયું છે પરંતુ રોકડ વિતરિત કરવામાં આવી નથી	વધુમાં વધુ T + 5 દિવસની અંદર નિષ્ફળ ટ્રાન્ઝેક્શનનું પ્રો-એક્ટિવ રિવર્સલ (R).	₹ 100/- પ્રતિદિન T+5 દિવસ પછી વિલંબ, ખાતાધારકની ક્રેડિટ
2	<b>કાર્ડ વ્યવહાર</b>		
a	કાર્ડ ટ્રાન્સફર કરવા માટે કાર્ડ કાર્ડ ખાતું ડેબિટ થયું છે પરંતુ લાભાર્થી કાર્ડ ખાતું જમા થયું નથી	જો લાભાર્થીના ખાતામાં ક્રેડિટની અસર ન થાય તો, T + 1 દિવસની અંદર ટ્રાન્ઝેક્શનને રિવર્સ (આર) તાજેતરની સ્થિતિમાં કરવામાં આવશે.	₹ 100/- પ્રતિદિન T+1 દિવસથી વધુ વિલંબ થાય છે.
b	પોઇન્ટ ઓફ સેલ (પીઓએસ) (કાર્ડ પ્રેઝન્ટ) જેમાં પીઓએસ પર રોકડ સામેલ છે એકાઉન્ટ ડેબિટ થયું છે પરંતુ મર્યન્ટ લોકેશન પર કન્ફર્મેશન મળ્યું નથી એટલે કે, ચાર્જ-સ્વિપ જનરેટ થયું નથી.	T + 5 દિવસની અંદર આપોઆપ-રિવર્સલ	₹ 100/- પ્રતિ દિવસ ટી + 1 દિવસથી વધુનો વિલંબ
c	કાર્ડ હાજર નથી (CNP) (e-વાણિજ્ય) એકાઉન્ટ ડેબિટ થયું છે પરંતુ વેપારીની સિસ્ટમ પર પુષ્ટિ મળી નથી.	T+5 દિવસની અંદર ઓટો-રિવર્સલ. ₹ 100/- પ્રતિ દિવસ ટી + 1 દિવસથી વધુનો વિલંબ	
3	<b>તાત્કાલિક ચૂકવણી સિસ્ટમ (આઇએમપીએસ)</b>		
a	એકાઉન્ટ ડેબિટ થયું છે પરંતુ લાભાર્થીનું ખાતું જમા થતું નથી.	જો લાભાર્થીના ખાતામાં જમા કરવામાં અસમર્થ હોય, તો લાભાર્થી બેંક દ્વારા તાજેતરના T + 1 દિવસે ઓટો રિવર્સલ (આર).	જો વિલંબ T+1 દિવસથી વધુ હોય તો દરરોજ ₹100/- પ્રતિદિન.
4	<b>યુનિફાઇડ પેમેન્ટ્સ ઇન્ટરફેસ (યુપીઆઇ)</b>		
a	એકાઉન્ટ ડેબિટ થયું છે પરંતુ લાભાર્થીનું ખાતું જમા થયેલ નથી (ટ્રાન્સફર ઓફ ભંડોળ).	જો લાભાર્થીના ખાતાને જમા કરવામાં અસમર્થ હોય, તો લાભાર્થી બેંક દ્વારા ઓટો રિવર્સલ (આર) તાજેતરના T + 1 દિવસે	જો વિલંબ T+1 દિવસથી વધુ હોય તો દરરોજ ₹100/- પ્રતિદિન.
b	એકાઉન્ટ ડેબિટ થયું છે પરંતુ મર્યન્ટ લોકેશન (મર્યન્ટને ચૂકવણી) પર ટ્રાન્ઝેક્શન કન્ફર્મેશન મળ્યું નથી.	T+5 દિવસની અંદર ઓટો-રિવર્સલ.	જો વિલંબ T+5 દિવસથી વધુ હોય તો દરરોજ ₹100/- પ્રતિ દિવસ.
5	<b>આધાર સક્ષમ ચૂકવણી પ્રણાલી (આધાર પે સહિત)</b>		
a	એકાઉન્ટ ડેબિટ થયું છે પરંતુ વેપારી સ્થાન પર ટ્રાન્ઝેક્શનની પુષ્ટિ મળી નથી.	ટી + 5 દિવસની અંદર "ક્રેડિટ એડજસ્ટમેન્ટ" શરૂ કરવા માટે સંપાદક.	જો વિલંબ T+5 દિવસથી વધુ હોય તો દરરોજ ₹100/- પ્રતિ દિવસ.
b	એકાઉન્ટ ડેબિટ થયું છે પરંતુ લાભાર્થીનું ખાતું જમા થયું નથી.	ટી + 5 દિવસની અંદર "ક્રેડિટ એડજસ્ટમેન્ટ" શરૂ કરવા માટે સંપાદક. જો વિલંબ T+5 દિવસથી વધુ હોય તો દરરોજ ₹100/- પ્રતિ દિવસ.	
6	<b>આધાર પેમેન્ટ બ્રિજ સિસ્ટમ (એપીબીએસ)</b>		
a	લાભાર્થીનું ખાતું જમા કરવામાં વિલંબ.	લાભાર્થી બેંક ટી + 1 દિવસની અંદર ટ્રાન્ઝેક્શનને રિવર્સ કરવા માટે.	જો વિલંબ T+1 દિવસથી વધુ હોય તો દરરોજ ₹100/-
7	<b>નેશનલ ઓટોમેટેડ ક્વીયરિંગ હાઉસ (એનએસીએચ)</b>		
a	લાભાર્થીના ખાતાને જમા કરવામાં વિલંબ અથવા રકમના રિવર્સમાં વિલંબ	લાભાર્થી બેંક ટીની અંદર અનક્રેડિટેડ ટ્રાન્ઝેક્શનને રિવર્સ કરશે + 1 દિવસ.	જો વિલંબ T+1 દિવસથી વધુ હોય તો દરરોજ ₹100/- પ્રતિદિન.

એસ. એન.	વર્ણન	ઓટો રિવર્સલ અને વળતર માટેનું માળખું	
		આપોઆપ-ઉલટકેર માટે સમયરેખા	ચૂકવવાપાત્ર વળતર
b	ગ્રાહક દ્વારા બેંક સાથે ડેબિટ આદેશ રદ કરવા છતાં ખાતું ડેબિટ થયું.	આવા ડેબિટ માટે ગ્રાહકની બેંક જવાબદાર રહેશે. T+1 દિવસની અંદર રિઝોલ્યુશન પૂર્ણ કરવું.	જો વિલંબ T+1 દિવસથી વધુ હોય તો દરરોજ ₹100/- પ્રતિદિન.
<b>8.</b>	<b>પ્રિપેઇડ પેમેન્ટ ઇન્સ્ટ્રુમેન્ટ્સ (પીપીઆઇ) – કાર્ડ્સ/વોલેટ્સ</b>		
a	અમેરિકાની બહારની વ્યવહાર આ ટ્રાન્ઝેક્શન યુપીઆઇ, કાર્ડ નેટવર્ક, આઇએમપીએસ વગેરે પર ચાલશે. સંબંધિત સિસ્ટમનો ટીએટી અને વળતરનો નિયમ લાગુ થશે.		
b	અમેરિકા પરની વ્યવહાર: લાભાર્થીની પી.પી.આઇ. જમા થઈ નથી. પીપીઆઇ ડેબિટ થયેલ છે પરંતુ વેપારી સ્થાન પર વ્યવહારની પુષ્ટિ પ્રાપ્ત થઈ નથી.	ટી + 1 દિવસની અંદર રેમિટરના ખાતામાં રિવર્સલ અસર થઈ હતી.	જો વિલંબ T+1 દિવસથી વધુ હોય તો દરરોજ ₹100/- પ્રતિદિન.

### 23. સેફ ડિપોઝિટ લોકર/સેફ કસ્ટડી આર્ટિકલ સુવિધા

- ધરતીકંપ, પૂર, વાવાઝોડું, વીજળી વગેરે જેવી કુદરતી આફતોમાંથી ઉદ્ભવતી અથવા ગ્રાહકની સંપૂર્ણ બેદરકારીને કારણે બેંકની જવાબદારી –

બેંક આના માટે જવાબદાર નથી:

કુદરતી આપત્તિઓ અથવા આપણા નિયંત્રણ બહારની અણધારી ઘટનાઓ (જેમ કે ધરતીકંપ, પૂર, વીજળી અને વાવાઝોડા) ને કારણે લોકર સામગ્રીને નુકસાન અથવા નુકસાન). ગ્રાહકની કામગીરી અથવા બેદરકારીને કારણે નુકસાન અથવા નુકસાન (દા.ત., તમારું સંયોજન ભૂલી જવું અથવા તમારી ચાવી ગુમાવવી).

- આગ, ચોરી, ઘરફોડ ચોરી, ઘાડ, લૂંટ, મકાન ધરાશાયી અથવા બેંકના કર્મચારીઓ દ્વારા કરવામાં આવેલી છેતરપિંડીના કિસ્સામાં બેંકની જવાબદારી –

ઉપર જણાવેલી ઘટનાઓને કારણે લોકરની સામગ્રીનું નુકસાન થતું હોય તેવા કિસ્સામાં, બેંકની જવાબદારી સેફ ડિપોઝિટ લોકરના પ્રવર્તમાન વાર્ષિક ભાડાના સો ગણા જેટલી રકમ સુધી મર્યાદિત રહેશે.

### 24. ગ્રાહકની સંમતિ વિના જારી કરાયેલા ક્રેડિટ કાર્ડ્સ:

- ગ્રાહકની લેખિત કે ડિજિટલ સંમતિ વિના જારી કરાયેલા ક્રેડિટ કાર્ડ્સ અને કાર્ડધારકની સ્પષ્ટ સંમતિ વિના કાર્ડને સક્રિય કરવામાં આવે છે (કાર્ડધારક દ્વારા ઉપયોગનો ઇરાદો કાર્ડધારકની સંમતિ તરીકે પણ ગણવામાં આવશે), બેંક તાત્કાલિક ધોરણે કાર્ડ વેરિઅન્ટ સાથે સંકળાયેલા તમામ ચાર્જિસને રિવર્સ કરશે અને ગ્રાહકને રિવર્સ ચાર્જિસના મૂલ્ય કરતા બમણાથી બમણાથી વધુ દંડ સાથે વળતર આપશે. ક્રેડિટ કાર્ડ ખાતાની કામગીરી એયુ બેંક ક્રેડિટ કાર્ડ કરારમાં ઉલ્લેખિત નિયમો અને શરતોનું પાલન કરશે.
- ગ્રાહકો દ્વારા ભૂલભરેલા તરીકે નોંધાયેલા કોઈપણ વ્યવહારો, જેમાં વેપારી સંસ્થાના ચોક્કસ સંદર્ભની જરૂર હોય, તેનું સંચાલન વીઝા, માસ્ટરકાર્ડ, ડિનર્સ અથવા રૂપે નેટવર્ક દ્વારા સ્થાપિત ચાર્જબેક નિયમનો અનુસાર કરવામાં આવશે. બેંક વધુમાં વધુ 90 દિવસની અંદર ગ્રાહકને સમજૂતી અને જરૂર પડ્યે દસ્તાવેજી પુરાવા આપવા માટે પ્રતિબદ્ધ છે.

### 25. ક્રેડિટ કાર્ડ બંધ કરવાની વિનંતી:

બેંક રસીદની તારીખથી 7 કાર્યકારી દિવસોની અંદર કાર્ડ બંધ કરવાની વિનંતીઓ પૂર્ણ કરવાનું વચન આપે છે. એવા કિસ્સાઓમાં કે જ્યાં ક્લોઝર રિક્વેસ્ટ પર આ સમયમર્યાદામાં પ્રક્રિયા કરવામાં ન આવે, ત્યાં સુધી બેંક એકાઉન્ટ બંધ થવાનો સફળતાપૂર્વક અમલ ન થાય ત્યાં સુધી વિલંબના પ્રતિ દિવસ ₹500 નો દંડ ચૂકવવા માટે જવાબદાર રહેશે, જો કે ત્યાં કોઈ બાકી બેલેન્સ ન હોય તો.

## 26. ક્રેડિટ માહિતીના વિલંબિત અપડેશન/ સુધારણા માટે ગ્રાહકોને વળતર

રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયાએ સીઆઇસી અને સીઆઇઓને પરિશિષ્ટ-1માં વિસ્તૃત વિગતો મુજબ સીઆઇસી અને સીઆઇસી દ્વારા ધિરાણ માહિતીને વિલંબિત અપડેટ કરવા/સુધારવા માટે વળતર માળખાનો અમલ કરવા સૂચના આપી છે.

## 27. અણધારી ઘટના

કોઈ અણધાર્યા બનાવ (જેમાં નાગરિક હંગામો, તોડફોડ, તાળાબંધી, હડતાલ અથવા અન્ય શ્રમિકોની ખલેલ, અકસ્માતો, આગ, કુદરતી આપત્તિઓ અથવા અન્ય "ઈશ્વરના કૃત્યો", યુદ્ધ, બેંકની સુવિધાઓને અથવા તેની સંવાદદાતા બેંક(ઓ)ને નુકસાન, સંદેશાવ્યવહારના સામાન્ય માધ્યમોની ગેરહાજરી અથવા તમામ પ્રકારના પરિવહનના અભાવ, નાગરિક હંગામો, તોડફોડ, તાળાબંધી, હડતાલ અથવા અન્ય શ્રમ વિક્ષેપો સહિત પરંતુ મર્યાદિત ન હોય તેવા કિસ્સામાં વિલંબિત ધિરાણ/ કોઈ પણ સેવાની ઉપલબ્ધતા ન હોવા બદલ બેંક ગ્રાહકોને વળતર આપવા માટે જવાબદાર રહેશે નહીં. વગેરે.) બેંકના નિયંત્રણની બહાર જે તેને ચોક્કસ ડિલિવરી પરિમાણોની અંદર તેની જવાબદારી નિભાવવાથી અટકાવી શકે છે.

## 28. અહેવાલ આપી રહ્યા છીએ

બેંક ગ્રાહકોને ચૂકવવામાં આવતા વળતર અંગેનો ડેટા ગ્રાહક સેવા અંગેની સ્થાયી સમિતિ સમક્ષ રજૂ કરશે. આ માહિતી બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સની ગ્રાહક સેવા સમિતિને ત્રિમાસિક ધોરણે પણ જાણ કરવામાં આવશે.

## 29. પરિશિષ્ટો

### પરિશિષ્ટ-૧

રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયાએ સીઆઇસી અને સીઆઇએસને સીઆઇસી અને સીઆઇસી દ્વારા ક્રેડિટ માહિતીને વિલંબિત અપડેટ/સુધારવા માટે વળતર માળખાનો અમલ કરવા સીઆઇસી અને સીઆઇએસને નીચે મુજબની વિગતો મુજબ અમલમાં મૂકવા સૂચના આપી છે:

(એ) ફરિયાદીઓ સીઆઇ/સીઆઇસી સાથે ફરિયાદી દ્વારા ફરિયાદ દાખલ કરવાની પ્રારંભિક તારીખથી ત્રીસ (30) કેલેન્ડર દિવસોના સમયગાળાની અંદર તેમની કોમની ફરિયાદનો ઉકેલ ન આવે તેવા કિસ્સામાં પ્રતિ કેલેન્ડર દિવસ દીઠ ₹100નું વળતર મેળવવાને હકદાર રહેશે.

સમજૂતી:

1. સીઆઇસીઆરએ, 2005ની કલમ 21 (3)માં જોગવાઈ કરવામાં આવી છે કે ફરિયાદી સીઆઇસી અથવા સીઆઇએને યોગ્ય સુધારો, ઉમેરો કે અન્ય કોઈ રીતે કરીને ક્રેડિટ માહિતીને અપડેટ કરવા માટે વિનંતી કરી શકે છે અને આ પ્રકારની વિનંતીના આધારે સીઆઇ અથવા

સીઆઇસીએ તેમ કરવા વિનંતી કર્યા બાદ ત્રીસ (30) દિવસની અંદર ક્રેડિટ માહિતીને અપડેટ કરવાનાં પગલાં લેવાનાં રહેશે.

2. (ii) સીઆઇસી નિયમો, 2006ના નિયમ 20 (3) (સી) માં જોગવાઈ કરવામાં આવી છે કે સીઆઇ ક્રેડિટ માહિતીની સુધારેલી વિગતો સીઆઇસી અથવા ફરિયાદીને ક્રેડિટ માહિતીમાં અચોક્કસતા વિશે જાણ કરવામાં આવી હોય તે તારીખથી એકવીસ (21) દિવસના સમયગાળાની અંદર મોકલશે.
3. (3) ક્રેડિટ ઇન્ફોર્મેશન કંપની નિયમો, 2006ના સીસીઆરએની કલમ 21(3) અને નિયમ 20 (3) (સી)નું સંયુક્ત વાંચન સીઆઇ અને સીઆઇસીને સંયુક્તપણે ફરિયાદના નિવારણ માટે ત્રીસ (30) દિવસની સંપૂર્ણ મર્યાદા પ્રદાન કરે છે. વાસ્તવમાં, આનો અર્થ એ થાય કે સીઆઇને એકવીસ (21) દિવસ મળશે અને સીઆઇસીને ફરિયાદના સંપૂર્ણ નિરાકરણ માટે બાકીના નવ (9) દિવસ અસરકારક રીતે મળશે.

(બી) જો સીઆઇ યોગ્ય સુધારો કરીને અથવા ઉમેરો કરીને અથવા અન્યથા ફરિયાદી અથવા સીઆઇસી દ્વારા જાણ કરવામાં આવ્યાના એકવીસ (21) કેલેન્ડર દિવસની અંદર સીઆઇસીને અપડેટ કરેલી ક્રેડિટ માહિતી મોકલવામાં નિષ્ફળ ગયો હોય તો સીઆઇએ ફરિયાદીને વળતર ચૂકવવું પડશે.

(સી) સીઆઇએ ફરિયાદી અથવા સીઆઇસી દ્વારા જાણ કર્યાના એકવીસ (21) કેલેન્ડર દિવસની અંદર સીઆઇસીને અપડેટ કરેલી ક્રેડિટ માહિતી સીઆઇસીને સુપરત કરી હોવા છતાં, જો સીઆઇસી ફરિયાદી અથવા સીઆઇ દ્વારા જાણ કરવામાં આવ્યાના ત્રીસ (30) કેલેન્ડર દિવસની અંદર ફરિયાદનો ઉકેલ લાવવામાં નિષ્ફળ ગઈ હોય તો સીઆઇસીએ ફરિયાદીને વળતર ચૂકવવું પડશે.

(ડી) ફરિયાદીને સીઆઇ/ સીઆઇસી દ્વારા તમામ કેસોમાં ફરિયાદ પર કરવામાં આવેલી કાર્યવાહીની સલાહ આપવામાં આવશે, જેમાં ફરિયાદ નામંજૂર કરવામાં આવી હોય તેવા કેસોનો પણ સમાવેશ થાય છે. અસ્વીકારના કિસ્સામાં, અસ્વીકારના કારણો પણ સીઆઇ અને સીઆઇસી દ્વારા પૂરા પાડવામાં આવશે.

(e) ફરિયાદીને સીઆઇસી/સીઆઇ દ્વારા પૂરા પાડવામાં આવતા વળતર (ફરિયાદ દાખલ થયાના 30 (30) કેલેન્ડર દિવસથી વધુ વિલંબિત નિરાકરણ માટે) તે પ્રમાણસર સંબંધિત સીઆઇઓ/સીઆઇસી વચ્ચે વહેંચવામાં આવશે.

(એફ) જ્યાં તકરાર/ફરિયાદમાં એકથી વધુ સીઆઇ દ્વારા પૂરી પાડવામાં આવેલી ખોટી ક્રેડિટ માહિતીનો સમાવેશ થતો હોય, ત્યારે ફરિયાદની ફરિયાદની નોંધણી ફરિયાદી દ્વારા સંલગ્ન સીઆઇસી સમક્ષ કરવામાં આવશે. સીઆઇસી સંબંધિત તમામ સીઆઇ સાથે સંકલન સાધશે અને ફરિયાદીને ફરિયાદના વિસ્તૃત નિરાકરણ સાથે રજૂ કરશે.

(જી) જ્યાં સીઆઇસી દ્વારા ફરિયાદ પ્રાપ્ત થઈ હોય અને તેની નોંધણી કરવામાં આવી હોય અને ફરિયાદના નિરાકરણમાં વિલંબ થયો હોય, ત્યારે સીઆઇસીએ સંબંધિત સીઆઇ(ઓ) અને ફરિયાદીને આખરી ઠરાવ પછી, કુલ વિલંબ (કેલેન્ડર દિવસોમાં) અને સીઆઇ(ઓ) અને/ અથવા સીઆઇસી દ્વારા ચૂકવવાના વળતરની રકમ અંગે જાણ કરવાની રહેશે.

(એચ) જ્યાં ફરિયાદ સીઆઇ દ્વારા પ્રાપ્ત કરવામાં આવી હોય અને તેની નોંધણી કરવામાં આવી હોય અને ફરિયાદના નિરાકરણમાં વિલંબ થયો હોય, ત્યાં સીઆઇએ સંબંધિત સીઆઇસી (ઓ) અને ફરિયાદીને અંતિમ ઠરાવ પછી, સંપૂર્ણ વિલંબ (કેલેન્ડર દિવસોમાં) અને સીઆઇ અને / અથવા સીઆઇસી (ઓ) દ્વારા ચૂકવવાના વળતરની રકમ અંગે જાણ કરવાની રહેશે.

(i) તકરારના નિરાકરણની તારીખ એ તારીખ હશે જ્યારે સુધારેલ ક્રેડિટ ઇન્ફોર્મેશન રિપોર્ટ (સીઆઇઆર) સીઆઇસી અથવા સીઆઇ દ્વારા ફરિયાદી દ્વારા પૂરા પાડવામાં આવેલા પોસ્ટલ એડ્રેસ અથવા ઇમેઇલ આઇડી પર મોકલવામાં આવ્યો હોય.

(j) સીઆઇસી/સીઆઇએ તેમના ફરિયાદ સબમિશન ફોર્મેટ (ઓનલાઇન અને ઓફલાઇન બંને)માં યોગ્ય જોગવાઈ કરવાની રહેશે, જેથી ફરિયાદીને વળતરની રકમ જમા કરાવવા માટે સંપર્ક વિગતો, ઇમેઇલ આઇડી અને બેંક ખાતાની વિગતો/યુનિફાઇડ પેમેન્ટ ઇન્ટરફેસ (યુપીઆઇ) આઇડી સુપરત કરી શકે. સયોટ વિગતો પૂરી પાડવાની જવાબદારી ફરિયાદીની રહેશે અને ફરિયાદી દ્વારા પૂરી

પાડવામાં આવેલી કોઈ પણ ખોટી માહિતી માટે સીઆઈ/સીઆઈસીને જવાબદાર ગણવામાં આવશે નહીં.

(કે) વળતરની રકમ ફરિયાદીના બેંક ખાતામાં ફરિયાદના ઠરાવના પાંચ (૫) કામકાજના દિવસોની અંદર જમા કરાવવાની રહેશે.

(૧) ફરિયાદી રિઝર્વ બેંક - ઇન્ટિગ્રેટેડ ઓમ્બ્ડ્સમેન સ્કીમ, ૨૦૨૧ હેઠળ, સીઆઈ અથવા સીઆઈસી દ્વારા વળતરનો ખોટી રીતે ઇનકાર કરવાના કિસ્સામાં આરબીઆઈ ઓમ્બ્ડ્સમેનનો સંપર્ક કરી શકે છે.

(એમ) રિઝર્વ બેંક - ઇન્ટિગ્રેટેડ ઓમ્બ્ડ્સમેન સ્કીમ, ૨૦૨૧ હેઠળ આવરી લેવાના બાકી હોય તેવા સીઆઈ દ્વારા વળતરનો ખોટી રીતે ઇનકાર કરવાના કિસ્સામાં, ફરિયાદી રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયાની પ્રાદેશિક કચેરીઓ (આરઓ) માંથી કાર્યરત ગ્રાહક શિક્ષણ અને સુરક્ષા સેલ (સીઇપીસી) નો સંપર્ક કરી શકે છે.

(ન) બિન-જાળવણીક્ષમતા: વળતરનું માળખું નીચેના કિસ્સાઓમાં લાગુ પડશે નહીં:

(i) એવા વિવાદો કે જેના માટે સીઆઈસીઆરએ, ૨૦૦૫ની કલમ ૧૮ હેઠળ ઉપાય પ્રદાન કરવામાં આવ્યો છે. સીઆઈસીઆરએ, ૨૦૦૫ની કલમ ૧૮માં જોગવાઈ કરવામાં આવી છે કે, ધિરાણ માહિતીના વ્યવસાય સાથે સંબંધિત બાબતો પર સીઆઈસી, સીઆઈસી, સીઆઈ, ઋણલેનારાઓ અને ગ્રાહકો વચ્ચે ઉદ્ભવતા વિવાદો માટે અને જેના માટે સીઆઈસીઆરએ, ૨૦૦૫ હેઠળ કોઈ ઉપાય પૂરો પાડવામાં આવ્યો નથી, આવા વિવાદોનું સમાધાન અથવા મધ્યસ્થતા દ્વારા કરવામાં આવશે, જેમ કે મધ્યસ્થતા અને સમાધાન અધિનિયમ, ૧૯૯૬માં જોગવાઈ કરવામાં આવી છે.

(ii) (એ) આંતરિક વહીવટ, (બી) માનવ સંસાધન, (સી) કર્મચારીઓના પગાર અને ભથ્થાંને લગતી ફરિયાદો / સંદર્ભો, અને (ડી) સીઆઈસી / સીઆઈના સૂચનો અને વાણિજ્યિક નિર્ણયોના સ્વરૂપમાં સંદર્ભો.

(iii) ક્રેડિટ સ્કોર/ક્રેડિટ સ્કોર મોડલની ગણતરી સાથે સંબંધિત વિવાદો/ફરિયાદોને લગતી ફરિયાદો.

(૪) ગ્રાહક તકરાર નિવારણ પંચ, અદાલતો, ટ્રિબ્યુનલ્સ વગેરે જેવી ફરિયાદો કે જેનો નિર્ણય લેવામાં આવ્યો હોય અથવા અન્ય ફરિયાદો માટે પહેલેથી જ પડતર હોય.

ઉપરોક્ત નિર્દેશોનું ઉલ્લંઘન કરનાર અથવા તો તેનો ભંગ કરનાર સીઆઈસીસી અને સીઆઈસીઆઈ સીસીઆરએ, ૨૦૦૫ની જોગવાઈઓ અનુસાર દંડનીય કાર્યવાહી માટે જવાબદાર રહેશે.

### ૩૦. શબ્દકોષ

ટર્મ	વ્યાખ્યા
ATM	"Automatic Teller Machine" ના ટૂંકા શબ્દ તરીકે વપરાય છે
બેંક	તે એયુ સ્મોલ ફાઇનાન્સ બેંકનો સંદર્ભ આપે છે
CIN	"ગ્રાહક ઓળખ નંબર" ના ટૂંકા શબ્દ તરીકે ઉપયોગમાં લેવાય છે

ECS	"ઇલેક્ટ્રોનિક ક્વીયરિંગ સર્વિસ" ના ટૂંકા શબ્દ તરીકે વપરાય છે
EMI	"સમાન માસિક હપ્તા" ના ટૂંકા શબ્દ તરીકે વપરાય છે
LAF	"લિક્વિડિટી એડજસ્ટમેન્ટ ફેસિલિટી" ના ટૂંકા શબ્દ તરીકે ઉપયોગમાં લેવાય છે
NEFT	"નેશનલ ઇલેક્ટ્રોનિક્સ ફંડ ટ્રાન્સફર" ના સંક્ષિપ્ત શબ્દ તરીકે વપરાય છે
નોસ્ટ્રો ખાતું	તે સ્થાનિક બેંક દ્વારા વિદેશી દેશમાં રાખવામાં આવેલા બેંક ખાતાનો સંદર્ભ આપે છે, જે તે વિદેશી દેશના ચલણમાં સૂચિત છે. આનો ઉપયોગ મુખ્યત્વે વિદેશી વિનિમય અને વેપાર વ્યવહારોના સમાધાન માટે થાય છે
Par પર ચૂકવવાપાત્ર	તે એવા ચેકનો સંદર્ભ આપે છે જેને સ્થાનિક ચેક તરીકે ગણવામાં આવશે, પછી ભલેને ઇશ્યૂ કરનારી અને ડ્રોઅર બેંક વિવિધ શહેરોમાં હોય. ચેકની સંપૂર્ણ રકમ ગ્રાહકના ખાતામાં જમા કરવામાં આવશે, આઉટસ્ટેશન ચેક ચાર્જની ક્ષમતા વિના
આર.બી.આઇ	"રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા" ના ટૂંકા શબ્દ તરીકે વપરાય છે
RTGS	"રીઅલ ટાઇમ ગ્રોસ સેટલમેન્ટ" ના ટૂંકા શબ્દ તરીકે વપરાય છે



