

## ઇલેક્ટ્રોનિક બેંકિંગ ટ્રાન્ઝેક્શનમાં ગ્રાહકો અને બેંકની જવાબદારી અંગે બેંકની કસ્ટમર રીલેશન પોલીસી તથા આવા ટ્રાન્ઝેક્શન રીપોર્ટ કરવા અંગેની માહિતી.

બેંક ધ્વારા તેમના ગ્રાહકોને વિવિધ સેવાઓ પુરી પાડવામાં આવે છે. જેમાં કેટલીક સેવાઓ ઓન ધી કાઉન્ટર અને કેટલીક સેવાઓ ઓફ ધી કાઉન્ટર આપવામાં આવે છે. ઓફ ધી કાઉન્ટર સેવાઓ જેવી કે એ.ટી.એમ. ધ્વારા ઉપાડ તથા આઈ.એમ.પી.એસ., આર.ટી.જી.એસ., એન.ઈ.એફ.ટી. જેવી સેવાઓ કે જે ઇલેક્ટ્રોનિક માધ્યમ ધ્વારા કરવામાં આવતી હોય છે. આવા વ્યવહારો અંગે બેંક અને ગ્રાહકની જવાબદારી નક્કી કરવા અંગે બેંક ધ્વારા નીચે પ્રમાણેની પોલીસી અમલમાં મુકેલ છે.

### ભાગ-૧ રીપોર્ટીંગ

- (૧) ગ્રાહક ધ્વારા બેંકને અનઓથોરાઈઝ વ્યવહારોનું રીપોર્ટીંગ કરવા અંગે ટોલ ફ્રી નંબર ૧૮૦૦ ૩૦૦૦ ૦૬૨૦ ની સુવિધા ઉપલબ્ધ છે.
- (૨) ગ્રાહકોની ફરીયાદોના નિકાલ માટે બેંકની હેડ ઓફીસ ખાતે કોમ્પ્યુટર વિભાગ (એલ-૧ વિભાગ) કાર્યરત છે. જેનો ટેલીફોન નંબર : ૦૭૯-૨૭૫૪૪૨૧૨ છે.
- (૩) બેંકનો ઈ-મેઈલ આઈ.ડી. [adcbank@gmail.com](mailto:adcbank@gmail.com) છે, જેના મારફત પણ ગ્રાહક અનઓથોરાઈઝ વ્યવહારોનું રીપોર્ટીંગ કરી શકે છે.

### ભાગ-૨ ગ્રાહક અને બેંકની જવાબદારી અંગે પોલીસી

#### (૧) Zero Liability of Customers – ગ્રાહકોની શૂન્ય જવાબદારી

જ્યારે અનઓથોરાઈઝડ બેંકિંગ ઇલેક્ટ્રોનિક્સ વ્યવહારો ઉદભવે ત્યારે નીચે મુજબના વ્યવહારોમાં ગ્રાહકોની જવાબદારી શૂન્ય ગણાશે.

- (૧) બેંક સ્તરે છેતરપીંડી/બેદરકારી/ખામીઓ જણાય (ગ્રાહકો ધ્વારા અનઓથોરાઈઝડ ટ્રાન્ઝેક્શનનો રીપોર્ટ કરાયેલ હોય કે ના હોય) ત્યારે,
- (૨) તૃતીયપક્ષ ઉલ્લંઘન (Third Party breach) એવા વ્યવહારો કે જેની ખામીઓ / ઉણપ બાબતે બેંક કે ગ્રાહક જવાબદાર ના હોય પરંતુ સિસ્ટમની ઉણપને (ભૂલને) કારણે ઉદભવેલ હોય અને ગ્રાહક ધ્વારા બેંકને આવા અનઓથોરાઈઝડ વ્યવહારની જાણ ત્રણ વર્કિંગ દિવસોમાં કરવામાં આવી હોય

#### (૨) (અ) Limited Liabilities of a customer

નીચે જણાવેલ અનઅધિકૃત ઇલેક્ટ્રોનિક્સ વ્યવહારોમાં થયેલ નુકશાનની જવાબદારી જે તે ગ્રાહકની રહેશે જેની વિગત નીચે પ્રમાણે છે.

- (૧) જ્યાં નુકશાન થવાનું કારણ ગ્રાહકની બેદરકારી હશે અને ગ્રાહકે પોતાની Payment Credentials ની વિગતો બીજા જોડે શેર કરેલ હશે તેવા કેસોમાં થયેલ નુકશાન માટે ગ્રાહક જ્યાં સુધી બેંકને તેની જાણ ના કરે ત્યાં સુધીનું પુરેપુરું નુકશાન ગ્રાહકે પોતે જ ભોગવવાનું રહેશે. પરંતુ બેંકને લેખીત/ઈ-મેઈલ ધ્વારા કમ્પ્લેઈન મળ્યા પછી પણ અનઅધિકૃત વ્યવહારો થાય તો તે માટે બેંક જવાબદાર ગણાશે અને આ નુકશાન બેંકે ભોગવવાનું રહેશે.
- (૨) એવા અનઅધિકૃત ઇલેક્ટ્રોનિક બેંકિંગ વ્યવહારો કે જેમાં બેંક કે ગ્રાહકની ભુલ ના હોય પરંતુ સિસ્ટમ અથવા અન્ય કારણોને લીધે નુકશાન થાય અને ગ્રાહક ધ્વારા આવા ટ્રાન્ઝેક્શનની માહિતી વિલંબથી કરવામાં આવે જેમાં બેંકને ચાર થી સાત વર્કિંગ દિવસમાં માહિતી મળી હોય ત્યારે બેંકને નોટીફાય કરેલ દરેક આવા ટ્રાન્ઝેક્શનની જવાબદારી ટ્રાન્ઝેક્શનની કિંમત જેટલી અથવા નીચે ટેબલમાં દર્શાવેલ પૈકી જે ઓછી હશે તે થશે.



ગ્રાહકની વધુમાં વધુ જવાબદારી નીચે ટેબલમાં દર્શાવ્યા પ્રમાણેની રહેશે.

Type Of Accounts		ગ્રાહકની વધુમાં વધુ જવાબદારી (રૂપિયામાં)
૧	બેઝીક સેવિંગ્સ બેંક ખાતા	રૂ. ૫૦૦૦/-
૨	સેવિંગ્સ બેંક એકાઉન્ટ, Prepaid Instruments (સાધનો) અને ગીફ્ટ કાર્ડ્સ	રૂ. ૧૦,૦૦૦/-
૩	કરન્ટ / કેશ ક્રેડીટ/ઓવરડ્રાફ્ટ ખાતાઓ .	
૪	કરન્ટ/ કેશ ક્રેડીટ/ઓવરડ્રાફ્ટ/વ્યક્તિગત ખાતાઓ કે જેમાં એવરેજ બેલેન્સ વાર્ષિક રૂ.૨૫ લાખ થી વધુના હોય (૩૬૫ દિવસો ગુનો થયાની પહેલાના).	
૫	કેશ ક્રેડીટ લીમીટ રૂ.૫ લાખ સુધી	
૬	બીજા બધા જ કરન્ટ એકાઉન્ટ્સ, કેશ ક્રેડીટ એકાઉન્ટ્સ, ઓવરડ્રાફ્ટ એકાઉન્ટ્સ જેમાં રૂ.૫ લાખથી વધુ લીમીટ હોય.	રૂ.૨૫,૦૦૦/-

(૨)(બ) સાત કાર્યશીલ દિવસ બાદ ગ્રાહક જાણ કરે તેવા સંજોગોમાં :

બેંકની કે ગ્રાહકની ભુલ ન હોય અને અનઓથોરાઈઝડ વ્યવહાર થયેલ હોય તથા આવા વ્યવહારની જાણ ગ્રાહક સાત કાર્યશીલ દિવસ બાદ કરે તેવા સંજોગોમાં બેંકની જવાબદારી રહેશે નહીં અર્થાત થયેલ નુકશાન ગ્રાહકે જ ભોગવવાનું રહેશે. કાર્યશીલ દિવસો ગણવા માટે બેંકને સંદેશો (કોમ્યુનિકેશન) મળેલ દિવસને ગણવાનો રહેશે નહીં.

(૨)(ક) જ્યાં ગ્રાહક અને બેંકમાંથી કોઈની પણ જવાબદારી નક્કી કરી શકાય તેમ ન હોય તેવી સ્થિતિમાં જો ગ્રાહક ત્રણ કાર્યશીલ દિવસમાં અનઅધિકૃત વ્યવહારોની બેંકને જાણ કરે તેવા સંજોગોમાં ગ્રાહકની જવાબદારી શૂન્ય રહેશે. તથા ૪ થી ૭ કાર્યશીલ દિવસમાં જાણ કરે તેવા સંજોગોમાં ઉપરોક્ત પેરા નં.૨(બ)(૨) પ્રમાણે તથા ૭ કાર્યદિવસ પછી જાણ કરે તેવા સંજોગોમાં ઉપરોક્ત પેરા ૨(ક) પ્રમાણે ગ્રાહકની જવાબદારી રહેશે.

(૨)(ડ) ગ્રાહકની જવાબદારી અંગેની પોલીસીની જાણ બેંકની હેડ ઓફીસ તેના ગ્રાહકોને ખાતા ખોલતી વખતે તથા બ્રાન્ચ લેવલે નોટીસ બોર્ડ ઉપર તેની જાહેરાત પ્રદર્શિત કરીને અને હયાત ખાતેદારોને હેડ ઓફીસ ધ્વારા વ્યક્તિગત મેસેજથી કરવામાં આવશે.

(૩) **Reversal Time Limit for Zero Liability / Limited liability of customers**

બેંક ગ્રાહકના ખાતામાં અનઓથોરાઈઝડ વ્યવહારની રકમ ગ્રાહકે જાણ કર્યા તારીખથી દસ કાર્યદિવસની અંદર જમા આપશે તથા જમા રકમની ઈફેક્ટીવ તારીખ (વેલ્યુ ડેટ) જે તે દિવસે થયેલ અનઓથોરાઈઝ તારીખ રહેશે.

(૪) ફરિયાદના નિકાલ અંગે :

(એ) ગ્રાહકની ફરિયાદ મળ્યા તારીખથી વધુમાં વધુ ૯૦ દિવસની અંદર નિકાલ કરવામાં આવશે તથા તે અંગે ગ્રાહકની જવાબદારી નક્કી કરવા બાબત ઉપરોક્ત પેરા-૪ અને ૫ માં જણાવ્યા મુજબ અમલ કરવામાં આવશે.

(બી) ડેબીટ કાર્ડ / ક્રેડીટ કાર્ડના વ્યવહારોથી ગ્રાહકને વ્યાજનું નુકશાન ભોગવવાનું નથી તથા ક્રેડીટ કાર્ડ પર પણ ગ્રાહકને વધારાનો બોજ ન પડે તે રીતે બેંક આવી રકમ પરત આપી શકશે. આ રકમ હેડ ઓફીસની મંજૂરી બાદ આપવામાં આવશે.

(૫) **સાબિતીનો બોજો (Burden of Proof)**

અનઓથોરાઈઝડ બેંકિંગ ટ્રાન્ઝેક્શન ક્યા કારણથી થયેલ છે તે સાબીત કરવાની જવાબદારી બેંકની રહેશે.

તારીખ : ૧૩/૦૩/૨૦૧૮



ચીફ એક્ઝિક્યુટીવ ઓફિસર



જા. નં. ૬૬૦૦

તા. ૧૩/૦૩/૨૦૧૮

પ્રતિ  
સીનીયર મેનેજર / મેનેજર / ડેપ્યુટી મેનેજર  
તમામ શાખા / હેડ ઓફીસ

**વિષય :** નાબાર્ડનો ગ્રાહક રક્ષણ - બિનઅધિકૃત રીતે થયેલ ઈલેક્ટ્રોનિક બેંકિંગ ટ્રાન્ઝેક્શનમાં ગ્રાહકોની અને બેંકની જવાબદારી અંગે નાબાર્ડની સુચના મુજબ તૈયાર કરેલ "કસ્ટમર રીલેશન પોલીસી" ના અમલ બાબત.

બેંકો ધ્વારા ગ્રાહકોના ખાતા ખોલવા તથા તેના ઓપરેશન હેતુ ગાર્ડિયલિયન્સ અને પ્રોસીજર ફોલો કરવા અંગેની ગાર્ડિયલિયન્સ અમલમાં છે જેથી બિનઅધિકૃત વ્યક્તિઓથી ગ્રાહકોના હિતોનું રક્ષણ થઈ શકે. બિનઅધિકૃત વ્યવહારો કોઈપણ વ્યક્તિ ન કરી જાય તથા તે અંગે ગ્રાહકોની વધતી ફરીયાદો ને ધ્યાનમાં લેતાં રીઝર્વ બેંક ઓફ ઈન્ડિયા ધ્વારા કસ્ટમર પ્રોટેક્શન પોલીસીનો રીવ્યુ કરવામાં આવ્યો છે. તેના અનુસંધાને ઈલેક્ટ્રોનિક બેંકિંગ ટ્રાન્ઝેક્શનમાં બિનઅધિકૃત વ્યવહારો બાબતે વિશેષ ગાર્ડિયલિયન્સ નાબાર્ડ / આર.બી.આઈ. ધ્વારા બહાર પાડવામાં આવેલ છે. સદર પરિપત્રમાં ઈલેક્ટ્રોનિક વ્યવહારોને બે ભાગમાં વહેંચવામાં આવેલ છે. ગ્રાહક ધ્વારા બિનઅધિકૃત વ્યવહારો રીપોર્ટ કરવા અંગે, ગ્રાહકની શૂન્ય જવાબદારી અંગે, ગ્રાહકની મર્યાદિત જવાબદારી અંગે અને અનઅધિકૃત વ્યવહારમાં થયેલ રકમને રીવર્સ આપવા અંગે તેમજ ગ્રાહકની જવાબદારી સાબીત કરવાની જવાબદારી બેંક ઉપર હોવા અંગે તથા આવા વ્યવહારો અંગે બેંકના બોર્ડને અથવા બોર્ડ ધ્વારા ગઠીત કમીટીને રીપોર્ટ કરવા અંગે માર્ગદર્શન આપવામાં આવેલ છે. ઉપરોક્ત પરિપત્રમાં આપેલ સુચનાઓને ધ્યાનમાં લઈ આપણી બેંક ગ્રાહકોને અનઓથોરાઈઝડ વ્યવહારોથી થતા નુકશાન ભરપાઈ કરવા માટેની પારદર્શક અને બીનવિવાદાસ્પદ પોલીસી તથા તેને ધ્યાને લઈ કસ્ટમર પ્રોટેક્શન અને કસ્ટમર રીલેશન પોલીસીમાં તે મુજબના ફેરફાર કરી નવી પોલીસી નીચે પ્રમાણે તૈયાર કરેલ છે. આ પોલીસીના અગત્યના મુદ્દાઓ કે જેમાં ગ્રાહકે ધ્યાન રાખવાનું છે તે અંગેની વિગતોથી બેંકના-શાખાના ગ્રાહકને વાકેફ કરવા અને બેંક તરફથી પણ આ તમામ બાબતોની માહિતી બેંકની વેબસાઈટ ઉપર મુકવામાં આવેલ છે તથા અગત્યની બાબતો ગ્રાહકના ધ્યાને આવે તે રીતે તથા પેમ્ફલેટસ પ્રિન્ટ કરાવીને શાખાના નોટીસ બોર્ડ પર મુકશો.

**(૧) સિસ્ટમ્સ અને પદ્ધતિઓની મજબૂતાઈ લાવવા (Strengthening of Systems & Procedures)**

- બેંક સાથેના ઈલેક્ટ્રોનિક બેંકિંગ વ્યવહારોને બે કેટેગરીમાં વિભાજીત કરવામાં આવેલ છે.
- (એ) રીમોટ/ઓનલાઈન પેમેન્ટ ટ્રાન્ઝેક્શન (વ્યવહારો)જ્યાં ચૂકવણી વખતે ચેક અથવા નાણાકીય વ્યવહાર માટેના કોઈ ઈન્સ્ટ્રુમેન્ટ્સ ફીઝીકલી રજુ થવાની જરૂરીયાત નથી. (No Requirement of Physical Instruments of the Kind of Transactions) જેવા કે ઈન્ટરનેટ બેંકિંગ, મોબાઈલ બેંકિંગ, કાર્ડ પ્રેજન્ટેશનની જરૂરીયાત ના હોય, (CNP વ્યવહારો), પ્રિપેઈડ પેમેન્ટ સાધનો (PPI).
- (બી) ફેસ ટુ ફેસ (નજર સમક્ષ)/ પ્રોક્સીમીટી (પરોક્ષ) નાણાકીય વ્યવહારો કે જેના માટે પેમેન્ટ ઈન્સ્ટ્રુમેન્ટ (સાધનો) / પ્રત્યક્ષ સાધનોની જરૂરીયાત હોય જેવા કે કાર્ડ / મોબાઈલ ફોન દા.ત. એ.ટી.એમ., POS (Point of Sale) વગેરે.

**(૨)અ)ગ્રાહકો ધ્વારા અનઓથોરાઈઝડ વ્યવહારો બેંકને રીપોર્ટીંગ કરવા અંગે.**

**(Reporting of unauthorized Transactions by the customers to the bank)**

ગ્રાહક ધ્વારા બેંકને અનઓથોરાઈઝડ વ્યવહારોનું રીપોર્ટીંગ કરવા અંગે હાલમાં હેડ ઓફીસ ખાતે એલ-૧ વિભાગ કાર્યરત છે તથા બેંકના ટોલ-ફ્રી નંબર ૧૮૦૦ ૩૦૦૦ ૦૬૨૦ ની સુવિધા પણ ઉપલબ્ધ છે. આ ઉપરાંત ગ્રાહકે પોતાના ખાતામાં મોબાઈલ નંબર રજીસ્ટર્ડ કરાવ્યો હોય તેવા સંજોગોમાં તેમના ખાતામાં થયેલ ટ્રાન્ઝેક્શનની માહિતી એસ.એમ.એસ. ધ્વારા આપવામાં આવે છે. જેથી ગ્રાહકને અનઓથોરાઈઝડ વ્યવહાર થયા હોય તેવા સંજોગોમાં બેંકને જાણ કરવામાં અનુકૂળતા રહે.



જા. નં.

(૨)(બ) ગ્રાહકો ધ્વારા કરવામાં આવતા ઈલેક્ટ્રોનિક્સ બેંકિંગ વ્યવહારોની સલામતી અને સુરક્ષા જળવાય તે હેતુથી તથા અનઓથોરાઈઝ ઈલેક્ટ્રોનિક્સ વ્યવહારોનું બેંકને રીપોર્ટીંગ કરવા માટે આપણી બેંક ધ્વારા હાલ નીચે મુજબ વ્યવસ્થા ગોઠવવામાં આવેલ છે.

- (૧) ઈલેક્ટ્રોનિક્સ વ્યવહારો કરવા માટે તેમજ તેના એસ.એમ.એસ. એલર્ટ મેળવવા માટે ગ્રાહકે મોબાઈલ નંબર રજીસ્ટર કરાવવો જરૂરી છે. જ્યાં ગ્રાહકે બેંક સાથેના ખાતામાં મોબાઈલ નંબર રજીસ્ટર નહી કરાવ્યા હોય ત્યાં એ.ટી.એમ.ના કેશ વિટ્રોઅલ સિવાયના કોઈ ઈલેક્ટ્રોનિક્સ ટ્રાન્ઝેક્શન ગ્રાહક કરી શકશે નહીં.
- (૨) ગ્રાહકોને બેંકના ઈ-મેઈલ એક્સેસ શોધવા માટેના સમયનો વ્યય ના થાય તે માટેની જરૂરી માહિતી બેંક ધ્વારા વેબસાઈટ ઉપર ઉપલબ્ધ કરાવેલ છે.
- (૩) અનઅધિકૃત ઈલેક્ટ્રોનિક્સ વ્યવહારોની માહિતી ગ્રાહક ધ્વારા બેંકને જણાવેથી બેંકે તુરંત જ આવા અનઅધિકૃત ઈલેક્ટ્રોનિક્સ વ્યવહાર અટકાવવાના પગલા લેશે તેમજ તે સંબંધે જુદા જુદા તબક્કે ગ્રાહકની તથા બેંકની જવાબદારી નક્કી કરવા નીચે પેરા નં.(૪) માં જણાવ્યા મુજબ પોલીસી બનાવેલ છે.
- (૪) ગ્રાહકોની ફરીયાદોના નિકાલ માટે બેંકની હેડ ઓફીસ ખાતે કોમ્પ્યુટર વિભાગ (એલ-૧ વિભાગ) કાર્યરત છે. જેનો ટેલીફોન નંબર ૦૭૯-૨૭૫૪૪૨૧૨ છે જેની જાણ શાખા લેવલેથી ગ્રાહકને મળી રહે તે મુજબ અમલ કરવો.
- (૫) ગ્રાહકના ખાતામાં અનઓથોરાઈઝડ ટ્રાન્ઝેક્શન થયેલ હોય તેવા સંજોગોમાં ૨૪x૭ અંતર્ગત બેંકને જાણ કરી શકે તે માટે સી.બી.એસ.ના સર્વિસ પ્રોવાઈડર C-edge ના ટોલ ફ્રી નંબર ૧૮૦૦ ૩૦૦૦૦૬૨૦ ની જોગવાઈ કરેલ છે જેની પણ જાણ ગ્રાહકને થાય તે મુજબ અમલ કરવો.
- (૬) એ.ટી.એમ. થી ઉપાડ સિવાયના અન્ય ઈલેક્ટ્રોનિક્સ માધ્યમથી કરેલ વ્યવહારની જાણકારી માટે ગ્રાહકે મોબાઈલ નંબર રજીસ્ટર્ડ કરાવવો ફરજીયાત છે. જેથી થયેલ વ્યવહારની જાણકારી ગ્રાહકને એસ.એમ.એસ. ધ્વારા આપી શકાય.
- (૭) ગ્રાહક ધ્વારા ખાતામાં મોબાઈલ નંબર રજીસ્ટર્ડ કરાવેલ હોય તેવા ખાતાઓમાં એસ.એમ.એસ. એલર્ટ ફરજીયાતપણે મોકલવામાં આવે છે. તો વધુને વધુ ખાતેદારો પોતાના મોબાઈલ નંબર રજીસ્ટર્ડ કરાવે તે માટે પ્રયત્નો કરવા.
- (૮) ગ્રાહકોના ખાતામાં જ્યારે અનઓથોરાઈઝડ વ્યવહારો થાય ત્યારે અથવા તો પેમેન્ટ ઈન્સ્ટ્રુમેન્ટ જેવાં કે કાર્ડર્સ ખોવાઈ જાય ત્યારે તરત જ રીપોર્ટ કરી શકે તેવી સિસ્ટમ બેંક ધ્વારા અપનાવેલ છે. જેની પણ જાણ શાખા લેવલેથી ગ્રાહકોને કરવી.
- (૯) લોસ (નુકશાન) / ફ્રોડ (ગુનો) રીપોર્ટીંગ કરવાની સિસ્ટમ મુજબ ગ્રાહકો ધ્વારા નોંધાયેલ ફરીયાદ તુરંત જ રજીસ્ટર્ડ થશે અને રજીસ્ટર્ડ થયેલ ફરીયાદની રીસીપ્ટ (પહોંચ) તુરંત જ મળી શકશે. આ માટેની કોમ્પ્યુનિકેશન સિસ્ટમ (સંચારપદ્ધતિ) મુજબ ગ્રાહકો ધ્વારા મોકલાયેલ ફરીયાદ તેમજ એલર્ટ(ચેતવણી) ની નોંધ તારીખ તેમજ સમય અનુસાર થાય અને ગ્રાહકને આપવામાં આવતી પહોંચનો નંબર તેમજ અન્ય વિગતો તેમાં નોંધવામાં આવશે. આવી વિગતો ગ્રાહક અથવા બેંકની જવાબદારી નક્કી કરવા માટે ઉપયોગી હોઈ તે મુજબ અમલ કરવવો.
- (૧૦) ગ્રાહક ધ્વારા મોબાઈલ નંબર ના આપવામાં આવેલ હોય તો તેવા ગ્રાહકોને એ.ટી.એમ., કેશ વીટ્રોલ (રોકડ ઉપાડ) સિવાયની અન્ય વ્યવહારોની માહિતી આપી શકાશે નહીં.
- (૧૧) ગ્રાહક ધ્વારા અનઓથોરાઈઝડ વ્યવહારોની ફરીયાદ નોંધાયેલ હોય તો બેંક ધ્વારા તુરંત જ જરૂરી પગલાં લેવામાં આવશે. જેથી તે જ એકાઉન્ટમાં ફરીથી અનઓથોરાઈઝડ ટ્રાન્ઝેક્શન (વ્યવહારો) રોકી શકાય.





જા. નં.

- (૨)(ક) હાલમાં ઈ-મેઈલથી એલર્ટ મોકલવા તથા ટોલ-ફ્રી હેલ્પલાઈન ધ્વારા હોમ બાંધવાને રીપોર્ટીંગ કરવાની વ્યવસ્થા અમલમાં નથી. આ અંગે C-edge સાથે રહીને શક્ય તેટલું ઝડપથી અમલમાં મુકવા અંગે કાર્યવાહી ચાલુ છે, જેની અલગથી જાણ કરવામાં આવશે.
- (૩) અનઓથોરાઈઝ ઈલેક્ટ્રોનિક્સ વ્યવહારોમાં ગ્રાહકની જવાબદારી બાબતે જે જોગવાઈ કરેલ છે તે સંદર્ભે આપણી બેંકે હાલ નીચે પ્રમાણેની પધ્ધતિ અમલમાં મુકેલ છે. જે મુજબ સાત કાર્યશીલ દિવસમાં ગ્રાહક ધ્વારા અનઅધિકૃત વ્યવહારોની જાણ કરવામાં આવે તેવા સંજોગોમાં આપેલ નિર્દેશો પ્રમાણે નીચે મુજબની જવાબદારી નક્કી કરવામાં આવેલ છે.

**(૩)(અ) Zero Liability of Customers – ગ્રાહકોની શૂન્ય જવાબદારી**

જ્યારે અનઓથોરાઈઝ બેંકિંગ ઈલેક્ટ્રોનિક્સ વ્યવહારો ઉદભવે ત્યારે નીચે મુજબના વ્યવહારોમાં ગ્રાહકોની જવાબદારી શૂન્ય ગણાશે.

- (૧) બેંક સ્તરે છેતરપીટી/બેદરકારી/ખામીઓ જણાય (ગ્રાહકો ધ્વારા અનઓથોરાઈઝ ટ્રાન્ઝેક્શનનો રીપોર્ટ કરાયેલ હોય કે ના હોય) ત્યારે,
- (૨) તૃતીયપક્ષ ઉલ્લંઘન (Third Party breach) એવા વ્યવહારો કે જેની ખામીઓ / ઉણપ બાબતે બેંક કે ગ્રાહક જવાબદાર ના હોય પરંતુ સિસ્ટમની ઉણપને (ભૂલને) કારણે ઉદભવેલ હોય અને ગ્રાહક ધ્વારા બેંકને આવા અનઓથોરાઈઝ વ્યવહારની જાણ ત્રણ વર્કિંગ દિવસોમાં કરવામાં આવી હોય

**(૩)(બ) Limited Liabilities of a customer**

નીચે જણાવેલ અનઅધિકૃત ઈલેક્ટ્રોનિક્સ વ્યવહારોમાં થયેલ નુકશાનની જવાબદારી જે તે ગ્રાહકની રહેશે જેની વિગત નીચે પ્રમાણે છે.

- (૧) જ્યાં નુકશાન થવાનું કારણ ગ્રાહકની બેદરકારી હશે અને ગ્રાહકે પોતાની Payment Credentials ની વિગતો બીજા જોડે શેર કરેલ હશે તેવા કેસોમાં થયેલ નુકશાન માટે ગ્રાહક જ્યાં સુધી બેંકને તેની જાણ ના કરે ત્યાં સુધીનું પુરેપુરું નુકશાન ગ્રાહકે પોતે જ ભોગવવાનું રહેશે. પરંતુ બેંકને લેખીત/ઈ-મેઈલ ધ્વારા કમ્પ્લેઈન મળ્યા પછી પણ અનઅધિકૃત વ્યવહારો થાય તો તે માટે બેંક જવાબદાર ગણાશે અને આ નુકશાન બેંકે ભોગવવાનું રહેશે.
- (૨) એવા અનઅધિકૃત ઈલેક્ટ્રોનિક બેંકિંગ વ્યવહારો કે જેમાં બેંક કે ગ્રાહકની ભુલ ના હોય પરંતુ સિસ્ટમ અથવા અન્ય કારણોને લીધે નુકશાન થાય અને ગ્રાહક ધ્વારા આવા ટ્રાન્ઝેક્શનની માહિતી વિલંબથી કરવામાં આવે જેમાં બેંકને ચાર થી સાત વર્કિંગ દિવસમાં માહિતી મળી હોય ત્યારે બેંકને નોટીફાય કરેલ દરેક આવા ટ્રાન્ઝેક્શનની જવાબદારી ટ્રાન્ઝેક્શનની કિંમત જેટલી અથવા નીચે ટેબલમાં દર્શાવેલ પૈકી જે ઓછી હશે તે થશે.

ગ્રાહકની વધુમાં વધુ જવાબદારી નીચે ટેબલમાં દર્શાવ્યા પ્રમાણેની રહેશે.

Type Of Accounts		ગ્રાહકની વધુમાં વધુ જવાબદારી (રૂપીયામાં)
૧	બેંકીંગ સેવિંગ્સ બેંક ખાતા	રૂ. ૫૦૦૦/-
૨	સેવિંગ્સ બેંક એકાઉન્ટ, Prepaid Instruments (સાધનો) અને ગીફ્ટ કાર્ડ્સ	રૂ. ૧૦,૦૦૦/-
૩	કરન્ટ / કેશ ક્રેડીટ/ઓવરડ્રાફ્ટ ખાતાઓ .	
૪	કરન્ટ/ કેશ ક્રેડીટ/ઓવરડ્રાફ્ટ/વ્યક્તિગત ખાતાઓ કે જેમાં એવરેજ બેલેન્સ વાર્ષિક રૂ.૨૫ લાખ થી વધુના હોય (૩૬૫ દિવસો ગુનો થયાની પહેલાના).	
૫	કેશ ક્રેડીટ લીમીટ રૂ.૫ લાખ સુધી	
૬	બીજા બધા જ કરન્ટ એકાઉન્ટ્સ, કેશ ક્રેડીટ એકાઉન્ટ્સ, ઓવરડ્રાફ્ટ એકાઉન્ટ્સ જેમાં રૂ.૫ લાખથી વધુ લીમીટ હોય.	રૂ.૨૫,૦૦૦/-



જા. નં.

(૩)(ક) સાત કાર્યશીલ દિવસ બાદ ચાલક જાણ કરે તેવા સંજોગોમાં :

તા.

બેંકની કે ચાલકની ભુલ ન હોય અને અનઓથોરાઈઝડ વ્યવહાર થયેલ હોય તથા આવા વ્યવહારની જાણ ચાલક સાત કાર્યશીલ દિવસ બાદ કરે તેવા સંજોગોમાં બેંકની જવાબદારી રહેશે નહીં અર્થાત થયેલ નુકશાન ચાલકે જ ભોગવવાનું રહેશે. કાર્યશીલ દિવસો ગણવા માટે બેંકને સંદેશો (કોમ્યુનિકેશન) મળેલ દિવસને ગણવાનો રહેશે નહીં.

(૩)(ડ) જ્યાં ચાલક અને બેંકમાંથી કોઈની પણ જવાબદારી નક્કી કરી શકાય તેમ ન હોય તેવી સ્થિતિમાં જો ચાલક ત્રણ કાર્યશીલ દિવસમાં અનઅધિકૃત વ્યવહારોની બેંકને જાણ કરે તેવા સંજોગોમાં ચાલકની જવાબદારી શૂન્ય રહેશે. તથા ૪ થી ૭ કાર્યશીલ દિવસમાં જાણ કરે તેવા સંજોગોમાં ઉપરોક્ત પેરા નં.૩(બ)(૨) પ્રમાણે તથા ૭ કાર્યદિવસ પછી જાણ કરે તેવા સંજોગોમાં ઉપરોક્ત પેરા ૩(ક) પ્રમાણે ચાલકની જવાબદારી રહેશે.

(૩)(ઈ) ચાલકની જવાબદારી અંગેની પોલીસીની જાણ બેંકની હેડ ઓફીસ તેના ચાલકોને ખાતા ખોલતી વખતે તથા બાન્ય લેવલે નોટીસ બોર્ડ ઉપર તેની જાહેરાત પ્રદર્શિત કરીને અને હયાત ખાતેદારોને હેડ ઓફીસ ધ્વારા વ્યક્તિગત મેસેજથી કરવામાં આવશે.

(૪) **Reversal Time Limit for Zero Liability / Limited liability of customers**

બેંક ચાલકના ખાતામાં અનઓથોરાઈઝડ વ્યવહારની રકમ ચાલકે જાણ કર્યા તારીખથી દસ કાર્યદિવસની અંદર જમા આપશે તથા જમા રકમની ઈફેક્ટીવ તારીખ (વેલ્યુ ડેટ) જે તે દિવસે થયેલ અનઓથોરાઈઝ તારીખ રહેશે.

(૫) ફરિયાદના નિકાલ અંગે :

(એ) ચાલકની ફરિયાદ મળ્યા તારીખથી વધુમાં વધુ ૯૦ દિવસની અંદર નિકાલ કરવામાં આવશે તથા તે અંગે ચાલકની જવાબદારી નક્કી કરવા બાબત ઉપરોક્ત પેરા-૪ અને ૫ માં જણાવ્યા મુજબ અમલ કરવામાં આવશે.

(બી) ડેબીટ કાર્ડ / ક્રેડીટ કાર્ડના વ્યવહારોથી ચાલકને વ્યાજનું નુકશાન ભોગવવાનું નથી તથા ક્રેડીટ કાર્ડ પર પણ ચાલકને વધારાનો બોજ ન પડે તે રીતે બેંક આવી રકમ પરત આપી શકશે. આ રકમ હેડ ઓફીસની મંજૂરી બાદ આપવામાં આવશે.

(૬) સાબિતીનો બોજો (Burden of Proof)

અનઓથોરાઈઝડ બેંકિંગ ટ્રાન્ઝેક્શન કયા કારણથી થયેલ છે તે સાબિત કરવાની જવાબદારી બેંકની રહેશે.

નવા ચાલકો તેમજ હયાત ખાતેદારોને ઈલેક્ટ્રોનિક્સ વ્યવહારો યોગ્ય અને સુરક્ષિત રહે તે અંગે ચાલકોને યોગ્ય માર્ગદર્શન પુરુ પાડવાની જવાબદારી શાખાના તમામ સ્ટાફની રહેશે. ચાલકની આ સંદર્ભમાં કોઈપણ પ્રકારની ફરિયાદ હોય તો તેનો તાત્કાલીક નિકાલ કરવા અથવા હેડ ઓફીસનું માર્ગદર્શન મેળવવા સુચના છે.

ઉપરોક્ત પરિપત્ર શાખા / વિભાગમાં કાર્યરત તમામ કર્મચારીઓના વંચાણે લાવી તે બદલ તેની સહી મેળવી રેકોર્ડ ઉપર રાખશો.

ચીફ એક્ઝિક્યુટીવ ઓફિસર

નકલ રવાના :-

ડેપ્યુટી જનરલ મેનેજર (તમામ), હેડ ઓફીસ

આસી. જનરલ મેનેજર (તમામ), હેડ ઓફીસ

ચીફ એકાઉન્ટન્ટ, હેડ ઓફીસ

બાન્ય ઈન્સ્પેક્શન અધિકારી (તમામ)

તમામ વિભાગ, હેડ ઓફીસ

વિજીલન્સ વિભાગ, હેડ ઓફીસ

