

ડિજિટલ બેંકિંગ સંબંધિત વિવાદ પત્રક

ગ્રાહકો માટે મહત્વપૂર્ણ સૂચનાઓ:

- યુપીઆઈ/નેટ બેંકિંગ/ક્રેડિટ કાર્ડ/આધારથી થતા વ્યવહારોને બ્લોક કરવા માટે **18002586161** પર ફોન બેંકિંગ પર કોલ કરો
- વ્યવહારો અટકાવવા માટે શાખાના સ્ટાફને તમારા ખાતામાં નો-ડેબિટ ચિહ્નિત કરવા માટે જાણ કરો.
- Payzapp** સંબંધિત વિવાદો માટે **1800 102 9426** પર કોલ કરો અથવા cybercell@payzapp.in પર ઇમેઇલ કરો
- ઘટનાની જાણ કરવા માટે **1930** પર નેશનલ સાયબર ક્રાઇમ હેલ્પલાઇન નંબર અથવા ઓનલાઇન રિપોર્ટિંગ પોર્ટલ પર કોલ કરો. પત્રક પર ફરિયાદ / સંદર્ભ ક્રમાંકનો ઉલ્લેખ કરો.

ગ્રાહકનું નામ

ગ્રાહકનું આઈડી

ક્રેડિટ/ડેબિટ/પ્રીપેડ કાર્ડ નંબર:

							X	X	X	X	X	X				
--	--	--	--	--	--	--	---	---	---	---	---	---	--	--	--	--

એકાઉન્ટ નંબર:

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

યુપીઆઈ આઈડી:

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

આધાર નંબર (માત્ર છેલ્લા 4 આંકડા)

X	X	X	X	X	X	X	X				
---	---	---	---	---	---	---	---	--	--	--	--

નીચે મુજબ સંબંધિત વિવાદ: ☐ યુપીઆઈ ☐ ક્રેડિટ કાર્ડ ☐ ડેબિટ કાર્ડ ☐ પ્રીપેડ કાર્ડ ☐ આધાર સક્ષમ વ્યવહારો ☐ નેટ બેંકિંગ/મોબાઇલ બેંકિંગ

વિવાદિત વસ્તુઓ(ઓ) ની વિગતો:

વ્યવહારની તારીખ	વ્યવહારનું વર્ણન	વેપારીની વિગતો	વ્યવહારની રકમ

ફરજિયાત ક્ષેત્રો

- ☐ હું બેંકને ઉપરોક્ત ખાતામાં નો ડેબિટ ચિહ્નિત કરવા માટે અધિકૃત કરું છું.
- ☐ હું બેંકને ઉપરોક્ત ખાતામાં નીચેના કારણોસર નો ડેબિટ હોવાનું ચિહ્નિત કરવા માટે અધિકૃત કરતો/કરતી નથી.

(કૃપા કરીને નોંધ લો કે જો કાર્ડ/ખાતું બ્લોક ન થાય, તો વર્તમાન અને ભવિષ્યના વ્યવહારોની જવાબદારી ગ્રાહકની રહેશે, બેંકની નહીં)

- ☐ મેં ઘટનાની જાણ કરવા માટે 1930 પર નેશનલ સાયબર ક્રાઇમ હેલ્પલાઇન નંબર પર ફોન કર્યો છે/ <https://www.cybercrime.gov.in> પર લોગીન કર્યું છે.

કૃપા કરીને ફરિયાદ/સંદર્ભ ક્રમાંક શોધો. _____

વ્યવહાર કેવી રીતે થયો તેનું સંક્ષિપ્ત વર્ણન:

ડેબિટ/ક્રેડિટ/પ્રીપેઇડ કાર્ડ સંબંધિત વિવાદોના કિસ્સામાં ભરવાનું

- ☐ મેં ઉપરોક્ત વ્યવહાર(ઓ) ને અધિકૃત કર્યા નથી કે નથી તેમાં ભાગ લીધો. હું પુષ્ટિ કરું છું કે કાર્ડ હજી પણ મારી પાસે છે.
- ☐ મારું કાર્ડ _____ ના રોજ ખોવાઈ ગયું/ચોરી થઈ ગયું હતું અને તેની જાણ તમને _____ ના રોજ કરવામાં આવી હતી. (વિવાદો માટે પોલીસ ફરિયાદની નકલ ફરજિયાતપણે જોડો)
- ☐ ડુપ્લિકેટ/મલ્ટીપલ બિલિંગ. મેં વેપારીના સ્થળે ફક્ત _____ વખત વ્યવહાર(ઓ) કર્યો છે પરંતુ મને _____ વખત બિલ મોકલવામાં આવ્યું હતું. (અધિકૃત ચાર્જ સ્લિપની નકલ જોડો)
- ☐ મેં વ્યવહાર રદ કર્યો છે / માલ પરત કર્યો છે, પરંતુ તેના માટે ક્રેડિટ / રિફંડ મળ્યું નથી (ક્રેડિટ વાઉચર/રિફંડ નોટ/વેપારીનો પત્ર અથવા કાર્ડ ખાતામાંથી ચુકવણી બાકી છે, તેવી વેપારીની કોઈપણ પ્રકારની પુષ્ટિ જોડો)
- ☐ મને પ્રાપ્ત થયેલી સેવા / માલ વર્ણવ્યા મુજબ નથી અથવા ખામીયુક્ત જણાયો છે (વેપારી સાથે થયેલા તમામ પત્રવ્યવહારની નકલ, માલ વેપારીને પરત કરવામાં આવ્યો હોવાનો પુરાવો અથવા વેપારીને રદ કરવાની સૂચના મળી ગઈ છે તેવો પુરાવો જોડો)
- ☐ વ્યવહાર અસફળ રહ્યો હતો અથવા વેપારી ચુકવણી ન મળવાની પુષ્ટિ કરે છે (ઓર્ડર કરેલા માલ અથવા સેવાઓનું સ્પષ્ટ વર્ણન / વેપારી સાથેના તમામ પત્રવ્યવહારની નકલ પ્રદાન કરો)
- ☐ મેં માલ/સેવાઓનો ઓર્ડર આપ્યો હતો અને તે મને _____ (દિવસ/મહિનો/વર્ષ) સુધીમાં મળવાના હતા, પરંતુ મને ક્યારેય તે મળ્યા નથી. (ઓર્ડરની પુષ્ટિ જોડો / ઓર્ડર કરેલા માલ અથવા સેવાઓનું સ્પષ્ટ વર્ણન આપો / વેપારી સાથે થયેલા તમામ પત્રવ્યવહારની નકલ જોડો)
- ☐ વૈકલ્પિક માધ્યમથી ચુકવણી કરી. મેં ચુકવણી માટે મારું કાર્ડ આપ્યું હતું, પરંતુ મેં પછીથી તે જ વ્યવહાર માટે અન્ય માધ્યમથી ચુકવણી કરી. મેં રોકડ દ્વારા ચુકવણી કરી (રોકડ રસીદ/બિલ જોડો)/ ચેક (ચેક/બેંક સ્ટેટમેન્ટ જોડો)/ અન્ય કાર્ડ (ચાર્જસ્લિપ/અન્ય કાર્ડ સ્ટેટમેન્ટ જોડો)
- ☐ રદ કરેલ મેમ્બરશિપ/સબ્સ્ક્રિપ્શન/બુકિંગ. (રદ થયાનો પુરાવો જોડો)
- ☐ મારા દ્વારા કરવામાં આવેલ/અધિકૃત વ્યવહારની રકમ રૂ. _____ છે પરંતુ મારી પાસેથી રૂ. _____ લેવામાં આવ્યા હતા. (અધિકૃત ચાર્જસ્લિપ / ઇન્વોઇસની નકલ જોડો)
- ☐ એટીએમમાંથી રોકડનું વિતરણ કરવામાં આવ્યું ન હતું પરંતુ મારી પાસેથી પુરા રૂ. _____ લેવામાં આવ્યા.
- ☐ એટીએમમાંથી આંશિક રીતે રોકડનું વિતરણ કરવામાં આવ્યું હતું પરંતુ મારી પાસેથી પુરા રૂ. _____ લેવામાં આવ્યા.
- ☐ અન્ય (કૃપા કરીને વિગતવાર સમજાવો. જો જરૂરી હોય તો કૃપા કરીને એક અલગ પત્ર જોડો)

આધાર સક્ષમ વ્યવહાર વિવાદના કિસ્સામાં ભરવાનું: (બધા પ્રશ્નો ફરજિયાત છે)

- ☐ મેં ઉપરોક્ત વ્યવહાર(ઓ) ને અધિકૃત કર્યા નથી કે નથી તેમાં ભાગ લીધો. હું બેંકને આધાર નંબરને ડિલિંક કરવા અને આધાર આધારિત ચુકવણી વ્યવહારોને અક્ષમ કરવા માટે અધિકૃત કરું છું. ☐ હા ☐ ના
- ☐ ડાયરેક્ટ બેનિફિટ ટ્રાન્સફર (DBT) માટે આધાર નંબર અપડેટ કર્યો છે: ☐ હા ☐ ના
- ☐ શું ગ્રાહકના ખાતામાં કોઈ સંયુક્ત ધારક છે: ☐ હા ☐ ના
- ☐ જો હા, તો શું સંયુક્ત ધારકને અન્ય ખાતાધારક દ્વારા નોંધાયેલા આ કપટપૂર્ણ વ્યવહાર વિશે ખબર છે: - ☐ હા ☐ ના
- ☐ શું ગ્રાહકે છેલ્લા 6 મહિનાથી કોઈ હેતુ માટે તેનું બાયોમેટ્રિક અન્ય સંસ્થા/વ્યક્તિને આપ્યું છે? ☐ હા ☐ ના જો હા, તો વિગતો આપો.

☐ શું ગ્રાહક નિયમિતપણે એક જ બિઝનેસ કોરસપોન્ડન્ટના સ્થળે Aeps વ્યવહારો કરે છે? ☐ હા ☐ ના

☐ ગ્રાહકને તેના/તેણીના ખાતામાં કપટપૂર્ણ વ્યવહાર વિશે કેવી રીતે ખબર પડી?__

☐ વ્યવહાર સમયે ગ્રાહકનું સ્થાન?

☐ શું ગ્રાહકનો મોબાઇલ નંબર/ઇમેઇલ આઈડી આધાર કાર્ડમાં અપડેટ થયેલ છે? હા ના

☐ શું ગ્રાહકનો હાલમાં ઉપયોગમાં લેવાયેલ આધાર નંબર બેંકની સિસ્ટમમાં એસએમએસ ચેતવણીઓ માટે અપડેટ થયેલ છે? હા ના

☐ તેમજ શું વિવાદિત વ્યવહાર સમયે ગ્રાહકે આ જ નંબરનો ઉપયોગ કર્યો હતો? હા ના

☐ ગ્રાહક દ્વારા કપટપૂર્ણ વ્યવહારોની મોડી જાણ કરવાનું કારણ (વ્યવહારની તારીખથી 3 મહિના પછી કરવામાં આવેલા કપટપૂર્ણ વ્યવહારોની જાણ કરવા માટે લાગુ)

હું જાહેર કરું છું કે ઉપરોક્ત માહિતી મારી જાણકારી મુજબ સાચી અને સચોટ છે. હું સમજું છું કે જો મારા દ્વારા ઉઠાવવામાં આવેલ વિવાદ અમાન્ય જણાય તો તમામ ખર્ચાઓની જવાબદારી મારી રહેશે. જ્યારે પણ વધુ માહિતીની જરૂર પડે ત્યારે બેંક મારો સંપર્ક કરી શકે છે.

ઇમેઇલ આઈડી* : _____ મોબાઇલ નંબર* : _____

સહી*: _____

તારીખ અને સમય (સવારે/સાંજે): _____

મહત્વપૂર્ણ નોંધ:

- ❖ અધિકૃત વ્યવહારો માટે, અમે તમારા દાવા પર કાર્યવાહી કરીએ તે પહેલાં વેપારી સાથેના વિવાદને ઉકેલવાનો પ્રયાસ કરવો આવશ્યક છે.
- ❖ કૃપા કરીને વિવાદના કારણ સામે દર્શાવેલ યોગ્ય દસ્તાવેજો પ્રદાન કરવાની ખાતરી કરો જેથી અમે તમારા વિવાદને ઉકેલવા માટે દરેક શક્ય પ્રયાસ કરી શકીએ.
- ❖ ગ્રાહક નીચે જણાવેલ વિકલ્પોને અનુસરીને પોલીસ ફરિયાદ નોંધાવી શકે છે: -
 - ઘટનાની જાણ રાષ્ટ્રીય સાયબર ક્રાઇમ હેલ્પલાઇન નંબર 1930 અથવા 155260 પર કરો
 - https://cybercrime.gov.in/Webform/Crime_AuthoLogin.aspx / <http://www.cybercrime.gov.in/> ("www.cybercrime.gov.in") પર ઓનલાઇન પોર્ટલ દ્વારા કરો.
- ❖ ઓનલાઇન ફરિયાદ પછી ક્રમ સંખ્યા લખેલી હોય છે, તેથી તે સ્વીકારવામાં આવે છે. ભૌતિક નકલ પર પોલીસ અધિકારીની મહોર અને સહી હોવી જરૂરી છે.
- ❖ વ્યવહાર સંબંધિત બધા વિવાદો માટે સીડીએફ રજૂ સબમિટ કરવું ફરજિયાત છે.
- ❖ 50000/- થી વધુની રકમના વ્યવહાર સંબંધિત તમામ વિવાદો માટે પોલીસ ફરિયાદની નકલ રજૂ કરવી ફરજિયાત છે અને આધાર + બાયોમેટ્રિક છેતરપિંડીના કિસ્સામાં, 10,000 થી વધુ અથવા તેના બરાબર રકમ માટે એફઆઈઆર ફરજિયાત છે.
- ❖ કૃપા કરીને તમારા નોંધાયેલ ઈમેલ આઈડીમાંથી યોગ્ય રીતે ભરેલું સીડીએફ આ ઈમેલ પર મોકલો

❖ કાડ સંબંધિત બધા વિવાદો માટે	❖ cc.disputes@hdfcbank.com
❖ નેટ બેંકિંગ / મોબાઇલ બેંકિંગથી થતા અનધિકૃત વ્યવહારો માટે	❖ support@hdfcbank.com

* ફરજિયાત ક્ષેત્રો

અસ્વીકાર: ઉક્ત દસ્તાવેજ મૂળ અંગ્રેજી આવૃત્તિનું ભાષાંતર છે. જો મુદ્દા સંબંધમાં કોઈ પણ ખામી હોય તો અંગ્રેજી આવૃત્તિ સર્વોપરી રહેશે. કોઈ પણ મૂંઝવણ માટે કૃપા કરી તમારી સ્થાનિક એચડીએફસી બેન્ક શાખાનો સંપર્ક કરો.