

डिजिटल बैंकिंग विवाद प्रपत्र

ग्राहकों के लिए महत्वपूर्ण निर्देश:

- यूपीआई/ नेट बैंकिंग/ क्रेडिट कार्ड /आधार सक्षम लेनदेन को ब्लॉक करने के लिए फोन बैंकिंग को 18002586161 पर कॉल करें।
- किसी भी आगे के लेनदेन को रोकने के लिए शाखा कर्मचारियों को अपने खाते में 'नो-डेबिट' (कोई डेबिट नहीं) चिह्नित करने हेतु सूचित करें।
- Payzapp (पेज़ैप) संबंधित विवादों के लिए 1800 102 9426 पर कॉल करें या cybercell@payzapp.in पर ईमेल करें।
- घटना की रिपोर्ट करने के लिए राष्ट्रीय साइबर अपराध हेल्पलाइन नंबर 1930 पर कॉल करें या <https://www.cybercrime.gov.in> पर लॉग इन करके ऑनलाइन रिपोर्टिंग पोर्टल का उपयोग करें। फॉर्म पर शिकायत / संदर्भ संख्या का उल्लेख करें।

ग्राहक का नाम

ग्राहक आईडी

क्रेडिट/डेबिट/प्रीपेड कार्ड नंबर:

खाता संख्या:

यूपीआई आईडी:

आधार संख्या (केवल अंतिम 4 अंक)

विवाद किस से संबंधित है: ☐ यूपीआई ☐ क्रेडिट कार्ड ☐ डेबिट कार्ड ☐ प्रीपेड कार्ड ☐ आधार सक्षम लेनदेन ☐ बैंकिंग/मोबाइल बैंकिंग

विवादित मद(दों) का विवरण:

| लेनदेन की तारीख | लेनदेन का विवरण | व्यापारी का विवरण | लेनदेन राशि |
|-----------------|-----------------|-------------------|-------------|
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |

अनिवार्य खंड

- ☐ मैं बैंक को उपरोक्त खाते में 'नो-डेबिट' चिह्नित करने के लिए अधिकृत करता/करती हूँ।
- ☐ मैं नीचे दिए गए कारणों से बैंक को उपरोक्त खाते में 'नो-डेबिट' चिह्नित करने के लिए अधिकृत नहीं करता/करती हूँ

(कृपया ध्यान दें कि यदि कार्ड/खाता ब्लॉक नहीं किया जाता है, तो वर्तमान और भविष्य के लेनदेन की देयता ग्राहक की रहती है, न कि बैंक की)

- ☐ मैंने घटना की रिपोर्ट करने के लिए राष्ट्रीय साइबर अपराध हेल्पलाइन नंबर 1930 पर कॉल किया है / या <https://www.cybercrime.gov.in> पर लॉग ऑन किया है। शिकायत/संदर्भ संख्या है: _____

लेनदेन कैसे हुआ इसका संक्षिप्त विवरण:

डेबिट/क्रेडिट/प्रीपेड कार्ड संबंधित विवादों के मामले में भरा जाना है

- ☐ मैंने उपरोक्त लेनदेन(नों) को न तो अधिकृत किया है और न ही उसमें भाग लिया है। मैं पुष्टि करता/करती हूँ कि कार्ड अभी भी मेरे कब्जे में है।
- ☐ मेरा कार्ड खो गया/चोरी हो गया था और इसकी सूचना आपको को दी गई थी। (पुलिस शिकायत की प्रति संलग्न करें, विवादों के लिए अनिवार्य)
- ☐ डुप्लिकेट/एक से ज्यादा बिलिंग। मैंने व्यापार प्रतिष्ठान पर केवल ___ लेनदेन किया/किए, लेकिन मुझे _____ बार बिल किया गया।
(अधिकृत चार्ज स्लिप की प्रति संलग्न करें)
- ☐ मैंने लेनदेन रद्द कर दिया है / माल वापस कर दिया है, लेकिन उसके लिए क्रेडिट/रिफंड प्राप्त नहीं हुआ है। (क्रेडिट वाउचर/रिफंड नोट/मर्चेन्ट का पत्र या मर्चेन्ट की पुष्टि का कोई भी रूप संलग्न करें कि क्रेडिट कार्ड खाते में देय है)
- ☐ मुझे प्राप्त सेवा / माल वर्णित अनुसार नहीं है या दोषपूर्ण पाया गया। (व्यापारी के साथ हुए सभी पत्राचार की प्रति, माल व्यापारी को लौटाए जाने का प्रमाण या व्यापारी द्वारा रद्दीकरण की सूचना स्वीकार करने का प्रमाण संलग्न करें)
- ☐ लेनदेन असफल रहा या व्यापारी भुगतान प्राप्त न होने की पुष्टि करता है। (ऑर्डर किए गए माल या सेवाओं का स्पष्ट विवरण दें / व्यापारी के साथ हुए सभी पत्राचार की प्रति संलग्न करें)
- ☐ मैंने माल/सेवाओं का ऑर्डर दिया था और उनकी डिलीवरी _____ दिनांक (दिन/महिना/साल) तक अपेक्षित थी, लेकिन मुझे वे कभी प्राप्त नहीं हुए। (ऑर्डर पुष्टि संलग्न करें / ऑर्डर किए गए माल या सेवाओं का स्पष्ट विवरण दें / व्यापारी के साथ हुए सभी पत्राचार की प्रति संलग्न करें)
- ☐ वैकल्पिक माध्यम से भुगतान किया गया। मैंने भुगतान के लिए अपना कार्ड दिया, लेकिन बाद में उसी लेनदेन के लिए अन्य माध्यम से भुगतान किया। मैंने भुगतान किया: नकद द्वारा (नकद रसीद/बिल संलग्न करें) / चेक द्वारा (चेक /बैंक स्टेटमेंट संलग्न करें) / अन्य कार्ड द्वारा (चार्जस्लिप/अन्य कार्ड स्टेटमेंट संलग्न करें)।
- ☐ सदस्यता/सब्सक्रिप्शन/बुकिंग रद्द कर दी गई। (रद्दीकरण का प्रमाण संलग्न करें)
- ☐ मेरे द्वारा की गई/अधिकृत लेनदेन राशि रु. _____ है, लेकिन मुझे रु. _____ का बिल दिया गया।
(अधिकृत चार्ज स्लिप / चालान की प्रति संलग्न करें)
- ☐ एटीएम से नकदी नहीं निकली, लेकिन मुझे रु. _____ की पूरी राशि का बिल दिया गया।
- ☐ एटीएम में रु. _____ की आंशिक नकदी निकली, लेकिन मुझे रु. _____ की पूरी राशि का बिल दिया गया।
- ☐ अन्य (कृपया विस्तार से बताएं। यदि आवश्यक हो तो कृपया एक अलग पत्र संलग्न करें)

आधार सक्षम लेनदेन विवाद के मामले में भरा जाना है: (सभी प्रश्न अनिवार्य हैं)

- ☐ मैंने उपरोक्त लेनदेन(नों) को न तो अधिकृत किया है और न ही उसमें भाग लिया है। मैं बैंक को आधार संख्या हटाने और आधार आधारित भुगतान लेनदेन को बंद करने के लिए अधिकृत करता/करती हूँ। हाँ ☐ नहीं ☐
- ☐ क्या प्रत्यक्ष लाभ ट्रांसफर (डीबीटी) के लिए आधार संख्या अपडेट की गई है: हाँ ☐ नहीं ☐
- ☐ क्या ग्राहक के खाते में कोई संयुक्त धारक है: हाँ ☐ नहीं ☐
- ☐ यदि हाँ, तो क्या संयुक्त धारक, अन्य खाताधारक द्वारा रिपोर्ट किए गए इस धोखाधड़ी वाले लेनदेन से अवगत है: हाँ ☐ नहीं ☐
- ☐ क्या ग्राहक ने पिछले 6 महीनों के दौरान किसी उद्देश्य के लिए अपना बायोमेट्रिक किसी अन्य संस्था/व्यक्ति के साथ साझा किया है? हाँ ☐ नहीं ☐ यदि हाँ, तो विवरण दें।

- ☐ क्या ग्राहक नियमित रूप से समान बिजनेस कॉरस्पॉण्डेंट स्थानों पर एईपीएस लेनदेन करता है? हाँ ☐ नहीं ☐ ग्राहक को उसके खाते में धोखाधड़ी वाले लेनदेन के बारे में कैसे पता चला? _____
- ☐ लेनदेन के समय ग्राहक का स्थान? _____
- ☐ क्या ग्राहक का मोबाइल नंबर/ईमेल आईडी आधार कार्ड में अपडेट किया गया है? हाँ ☐ नहीं ☐
- ☐ क्या एसएमएस अलर्ट के लिए बैंक के सिस्टम में ग्राहक का वर्तमान में उपयोग किया जा रहा आधार नंबर अपडेट किया गया है? हाँ ☐ नहीं ☐
- ☐ साथ ही, क्या विवादित लेनदेन के समय ग्राहक द्वारा वही नंबर उपयोग किया गया था? हाँ ☐ नहीं ☐ ग्राहक द्वारा धोखाधड़ी वाले लेनदेन की देरी से रिपोर्ट करने का कारण (लेनदेन की तारीख से 3 महीने बाद की गई धोखाधड़ी वाले लेनदेन की रिपोर्टिंग के लिए लागू): _____

मैं घोषणा करता/करती हूँ कि ऊपर दी गई जानकारी मेरी जानकारी के अनुसार सत्य एवं सही है। मैं समझता/समझती हूँ कि यदि मेरे द्वारा उठाया गया विवाद अमान्य पाया जाता है, तो मुझसे सभी संबंधित शुल्क वसूले जा सकते हैं। बैंक को जब भी किसी अतिरिक्त जानकारी की आवश्यकता होगी, वह मुझसे संपर्क कर सकता है।

ईमेल आईडी*: _____

मोबाइल नंबर*: _____

हस्ताक्षर*: _____

दिनांक और समय (सुबह/शाम): _____

महत्वपूर्ण नोट:

- ❖ अधिकृत लेनदेन के लिए, इससे पहले कि हम आपके दावे पर कार्रवाई कर सकें, पहले व्यापारी के साथ विवाद को हल करने का प्रयास किया जाना चाहिए।
- ❖ कृपया विवाद के कारण के सामने दर्शाए अनुसार उचित दस्तावेज़ प्रदान करना सुनिश्चित करें, जो हमें आपके विवाद को हल करने में सहायता के लिए हर संभव प्रयास करने में सक्षम करेगा।
- ❖ ग्राहक नीचे दिए गए विकल्पों का पालन करके पुलिस शिकायत दर्ज कर सकता है:-
 - राष्ट्रीय साइबर अपराध हेल्पलाइन नंबर 1930 या 155260 पर घटना की रिपोर्ट करें।
 - [https://cybercrime.gov.in/Webform/Crime_AuthoLogin.aspx /](https://cybercrime.gov.in/Webform/Crime_AuthoLogin.aspx/)
<http://www.cybercrime.gov.in/> पर ऑनलाइन पोर्टल के माध्यम से रिपोर्ट करें।
- ❖ ऑनलाइन शिकायत के बाद एक सीरियल नंबर मिलता है, इसलिए वह स्वीकार्य है। भौतिक प्रति पर पुलिस अधिकारी की मुहर और हस्ताक्षर होने चाहिए।
- ❖ सीडीएफ एक अनिवार्य दस्तावेज़ है जिसे सभी लेनदेन विवादों के लिए जमा किया जाना है।
- ❖ उन सभी विवादों के लिए जहां लेनदेन राशि 50,000/- रुपये से अधिक है, पुलिस शिकायत की प्रति जमा करना अनिवार्य है, और आधार + बायोमेट्रिक धोखाधड़ी के मामले में, 10,000 रुपये या उससे अधिक की राशि के लिए एफआईआर अनिवार्य है।
- ❖ कृपया विधिवत भरा हुआ सीडीएफ अपनी पंजीकृत ईमेल आईडी से निम्नलिखित पर भेजें:

| | |
|--|--|
| ❖ सभी कार्ड विवादों के लिए | ❖ cc.disputes@hdfcbank.com |
| ❖ नेट बैंकिंग / मोबाइल बैंकिंग अनधिकृत लेनदेन के लिए | ❖ support@hdfcbank.com |

अस्वीकरण : उपरोक्त दस्तावेज़ मूल अंग्रेजी संस्करण का अनुवाद है। इसकी विषय-वस्तु के संबंध में यदि कोई भी विसंगति आती है तो ऐसी स्थिति में अंग्रेजी संस्करण ही मान्य होगा। कोई भी पूछताछ करने के लिए कृपया अपनी स्थानीय एचडीएफसी बैंक शाखा से संपर्क करें।