

डिजीटल बँकिंग विवाद फॉर्म

- ग्राहकांसाठी महत्वाच्या सूचना:
- यूपीआय/नेट बँकिंग/क्रेडिट कार्ड/आधारने सक्षम असलेले व्यवहार ब्लॉक करण्यासाठी 18002586161 वर फोन बँकिंगला कॉल करा
- पुढील कोणतेही व्यवहार टाळण्यासाठी तुमच्या खात्यात नो-डेबिट मार्क करण्यासाठी शाखा कर्मचा-यांना सूचना द्या.
- पेझॅपच्या संदर्भातल्या वादांसाठी 1800 102 9426 वर कॉल करा किंवा cybercell@payzapp.in वर ईमेल करा
- घटनेची तक्रार करण्यासाठी 1930 वर राष्ट्रीय सायबर गुन्हा हेल्पलाइन क्रमांकावर किंवा "https://www.cybercrime.gov.in" या ऑनलाइन रिपोर्टिंग पोर्टलवर लॉग इन करून कॉल करा. फॉर्मवर तक्रार / संदर्भ क्रमांक नमूद करा.

ग्राहकाचे नाव

ग्राहक आयडी

क्रेडिट/डेबिट/प्रिपेड कार्ड नंबर:

खाते क्र.:

यूपीआय आयडी:

आधार नंबर (केवळ अखेरचे 4 अंक)

या संदर्भातील विवाद: ☐ यूपीआय ☐ क्रेडिट कार्ड ☐ डेबिट कार्ड ☐ प्रिपेड कार्ड ☐ आधार सक्षम व्यवहार ☐ नेट बँकिंग/ मोबाईल बँकिंग

वादग्रस्त घटकाचा तपशील:

व्यवहार दिनांक	व्यवहाराचे वर्णन	व्यापा-याचा तपशील	व्यवहाराची रक्कम

अनिवार्य विभाग

- ☐ मी बँकेला वर नमुद केलेल्या खात्याला नो-डेबिट मार्क करण्यासाठी अधिकृतता देतो.
- ☐ मी खालील कारणांसाठी वर दिलेल्या खात्याला नो डेबिट मार्क करण्यासाठी बँकेला अधिकृतता देत नाही

(कृपया याची दखल घ्यावी की कार्ड/खाते ब्लॉक केलेले नसल्यास, वर्तमान आणि भविष्यातल्या व्यवहारांची जबाबदारी बँकेची नसून ग्राहकाची असेल)

- ☐ मी राष्ट्रीय सायबर गुन्हा हेल्पलाइन नंबर 1930 वर कॉल केला/घटनेची तक्रार करण्यासाठी https://www.cybercrime.gov.in लॉग इन केले. कृपया हा तक्रार/संदर्भ क्र. पहावा _____

व्यवहार कसा घडला त्याबद्दलचे संक्षेपात वर्णन:

डेबिट/क्रेडिट/प्रिपेड कार्डाशी संबंधित विवादाच्या स्थितीत भरावे

- ☐ मी वरील व्यवहारांना अधिकृतता दिलेली नाही किंवा त्यात सहभाग घेतला नाही. मी पुष्टी करतो की कार्ड अजूनही माझ्याकडे आहे.
- ☐ माझे कार्ड रोजी हरवले/चोरी झाले आणि ते तुम्हाला _____ रोजी कळवले होते. (विवादांसाठी अनिवार्य असलेल्या पोलिसांकडे केलेल्या तक्रारीची प्रत जोडा)
- ☐ डुप्लिकेट/अनेकदा बिलिंग. मी व्यापारी आस्थापनेमध्ये केवळ..... व्यवहार केले आहेत परंतु मला वेळा बिल देण्यात आले. (अधिकृत चार्ज स्लिपची प्रत जोडा)
- ☐ मी व्यवहार रद्द केले आहेत/माल परत केला आहे, परंतु त्यासाठी क्रेडिट/रिफंड मिळालेला नाही (क्रेडिट)
- ☐ व्हाउचर/रिफंड नोट/व्यापा-याचे पत्र किंवा कार्ड खात्यावर क्रेडिट देय असण्याची व्यापा-याची पुष्टी असलेला कोणताही प्रकार जोडा)
- ☐ मला मिळालेली सेवा/माल वर्णन केल्याप्रमाणे नव्हता किंवा त्यात दोष होता (व्यापा-याशी केलेल्या सगळ्या पत्रव्यवहारांची प्रत जोडा, व्यापा-याला माल परत केल्याचा पुरावा किंवा व्यापा-याने रद्दीकरणाच्या सूचनेची पोचपावती दिल्याचा पुरावा जोडा)
- ☐ व्यवहार अयशस्वी झाला किंवा व्यापारी पेमेंट न मिळाल्याची पुष्टी करत आहे (ऑर्डर केलेल्या वस्तू किंवा सेवांचे स्पष्ट वर्णन / व्यापा-याशी झालेल्या सर्व पत्रव्यवहारांची प्रत द्या)
- ☐ मी वस्तू/सेवा ऑर्डर केल्या होत्या आणि त्या _____ दिनांकापर्यंत (दि./महिना/वर्ष) मिळणे अपेक्षित होते, परंतु मला त्या कधीही मिळाल्या नाहीत. (ऑर्डरचे पुष्टीकरण जोडा / ऑर्डर केलेल्या वस्तू किंवा सेवांचे स्पष्ट वर्णन द्या / व्यापा-याशी झालेल्या सर्व पत्रव्यवहारांची प्रत द्या)
- ☐ पर्यायी मार्गाने पैसे दिले गेले. मी पेमेंटसाठी माझे कार्ड दिले, परंतु नंतर त्याच व्यवहारासाठी इतर मार्गाने पैसे दिले. मी रोख पैसे दिले (रोख पावती/बिल जोडा)/ चेक (चेक/बँक विवरण जोडा)/ इतर कार्ड (चार्जस्लिप/इतर कार्ड स्टेटमेंट जोडा) वापरून पैसे दिले
- ☐ रद्द केलेले सदस्यत्व/सब्सक्रिप्शन/बुकिंग. (रद्द केल्याचा पुरावा जोडा)
- ☐ माझ्याकडून खर्च केलेली/अधिकृत केलेली व्यवहाराची रक्कम _____ रु. आहे परंतु मला _____ रु. चे बिल दिले गेले. (अधिकृत चार्ज स्लिप / इनव्हॉइस प्रत जोडा)
- ☐ एटीएममध्ये रोख रक्कम डिस्पेंस केली गेली नाही परंतु मला.... रु.चे संपूर्ण रकमेचे बिल देण्यात आले.
- ☐ एटीएममध्ये अंशतः ... रु. रोख रक्कम डिस्पेंस केली गेली. परंतु मला रु.चे संपूर्ण रकमेचे बिल देण्यात आले.
- ☐ इतर (कृपया तपशीलवार स्पष्ट करा. आवश्यक असल्यास कृपया वेगळे पत्र जोडा)

आधार सक्षम व्यवहाराच्या विवादासाठी भरावा:(सर्व प्रश्न अनिवार्य आहेत)

- ☐ मी वरील व्यवहारांना अधिकृत केलेले नाही किंवा त्यात सहभाग घेतलेला नाही. मी बँकेला आधार क्रमांक डिलिंक करण्यासाठी आणि आधारवर आधारित पेमेंट व्यवहार डिसेबल करण्यासाठी अधिकृत करतो: हो ☐ नाही ☐
- ☐ डायसेक्ट बेनिफिट ट्रान्सफरसाठी (डीबीटी) आधार नंबर अद्ययावत केला होता: हो ☐ नाही ☐
- ☐ ग्राहकाच्या खात्यात कोणी संयुक्त धारक आहे का: हो ☐ नाही ☐
- ☐ जर असल्यास, कार्डधारकाने तक्रार केलेल्या या घोटाळ्याच्या व्यवहाराची संयुक्त धारकाला कल्पना आहे का: हो ☐ नाही ☐
- ☐ ग्राहकाचे त्याचे/तिचे बायोमॅट्रिक गेल्या 6 महिन्यांपासून कोणत्याही आस्थापनेसोबत/व्यक्तीसोबत शेअर केले होते का? हो ☐ नाही ☐
असल्यास कृपया तपशिल द्या

- ☐ ग्राहक नियमितपणे एडपीएस व्यवहार त्याच व्यवसाय करसपॉर्डेट स्थळावरून करत आहे का? हो ☐ नाही ☐
ग्राहकाला त्याच्या/तिच्या खात्यातल्या घोटाळा झालेल्या व्यवहाराबद्दल कसे कळले? _____
- ☐ व्यवहाराच्या वेळचे ग्राहकाचे लोकेशन? _____
- ☐ ग्राहकाचा मोबाईल नंबर/ईमेलआयडी आधार कार्डमध्ये अपडेट केला आहे का? हो ☐ नाही ☐
- ☐ ग्राहक सध्या एसएमएस अलर्ट्ससाठी बँक सिस्टीममध्ये अपडेट केलेला आधार नंबर वापरत आहे का हो ☐ नाही ☐
- ☐ विवादास्पद व्यवहाराच्या वेळी ग्राहकाने त्याच नंबरचा उपयोग केला होता का? हो ☐ नाही ☐
ग्राहकाने घोटाळ्याच्या व्यवहाराची उशीरा तक्रार करण्याचे कारण (व्यवहाराच्या दिनांकापासून 3 महिन्यांनी घोटाळ्याच्या व्यवहाराची तक्रार करण्यासाठी लागू)

मी जाहिर करत आहे की वरील माहिती सत्य आणि माझ्या ज्ञानानुसार अचूक आहे. मला कल्पना आहे की मी उपस्थित केलेला वाद अवैध आढळल्यास त्यासाठी मला जबाबदार धरले जाऊ शकते. बँकेला पुढे कोणतीही माहिती आवश्यक असल्यास ती मला संपर्क करू शकते.

ईमेल आयडी* : _____ मोबाईल 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:

❖ सगळ्या कार्ड विवादांसाठी	❖ cc.disputes@hdfcbank.com
❖ नेट बँकिंग/मोबाईल बँकिंग अवैध व्यवहारांसाठी	❖ support@hdfcbank.com

अस्वीकार: वरील दस्तऐवज ऑरिजिनल इंग्लिश आवृत्तीचं भाषांतर आहे. मजकुरात काही विसंगती असल्यास इंग्लिश आवृत्ती अंतिम मानली जाईल. कोणत्याही चौकशीसाठी कृपया स्थानिक एचडीएफसी बँकेच्या शाखेत भेट द्या.