

డిజిటల్ బ్యాంకింగ్ వివాద పత్రం

కస్టమర్ ల కొరకు ముఖ్యమైన సూచనలు:

- యుపిఐ/ నెట్ బ్యాంకింగ్ / క్రెడిట్ కార్డ్ / ఆధార్ ఎనేబుల్డ్ లావాదేవీలను బ్లాక్ చేయడానికి 18002586161 పై ఫోన్ బ్యాంకింగ్ కు కాల్ చేయండి
- తదుపరి లావాదేవీలను నిరోధించడానికి మీ ఖాతాలో నో-డెబిట్ మార్క్ చేయమని బ్రాంచ్ సిబ్బందికి తెలియజేయండి.
- పేజాప్ సంబంధిత వివాదాల కోసం 1800 102 9426 కు కాల్ చేయండి లేదా cybercell@payzapp.in కు ఈ మెయిల్ చేయండి
- నేషనల్ సైబర్ క్రైమ్ హెల్ప్ లైన్ నంబర్ 1930 లేదా ఆన్ లైన్ రిపోర్టింగ్ పోర్టల్ "<https://www.cybercrime.gov.in> కు లాగిన్ చేసి సంఘటనను నివేదించండి. ఫారం మీద ఫిర్యాదు/రిఫరెన్స్ నెంబరు పేర్కొనండి.

కస్టమర్ పేరు

కస్టమర్ ఐడి

క్రెడిట్/డెబిట్/ప్రీపెయిడ్ కార్డ్ నెంబరు:

						X	X	X	X	X	X				

ఖాతా నెంబరు:

యుపిఐ ఐడి:

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

ఆధార్ నెంబరు (చివరి 4 అంకెలు మాత్రమే)

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

దీనికి సంబంధించిన వివాదం: ☐ యుపిఐ ☐ క్రెడిట్ కార్డ్ ☐ డెబిట్ కార్డ్ ☐ ప్రీపెయిడ్ కార్డు ☐ ఆధార్ ఎనేబుల్డ్ లావాదేవీలు ☐ నెట్ బ్యాంకింగ్ / మొబైల్ బ్యాంకింగ్

వివాదాస్పద అంశం(లు) వివరాలు:

లావాదేవీ తేదీ	లావాదేవీ వివరణ	వ్యాపారి వివరాలు	లావాదేవీ మొత్తం

తప్పనిసరి సెక్షన్

- ☐ పైన పేర్కొన్న ఖాతాలో నో డెబిట్ ని మార్క్ చేయడానికి నేను బ్యాంకుకు అధికారం ఇస్తున్నాను.
- ☐ దిగువ కారణాల వల్ల పైన పేర్కొన్న ఖాతాలో నో డెబిట్ ని మార్క్ చేయడానికి నేను బ్యాంకుకు అధికారం ఇవ్వను.

* తప్పనిసరి ఫీల్డ్ లు

Classification - Internal

(ఒకవేళ కార్డు/ఖాతా బ్లాక్ చేయబడనట్లయితే, ప్రస్తుత మరియు భవిష్యత్తు లావాదేవీల బాధ్యత కస్టమర్ వద్ద ఉంటుంది మరియు బ్యాంకు వద్ద ఉండదని దయచేసి గమనించండి)

☐ నేను సంఘటనను రిపోర్ట్ చేయడానికి 1930 పై నేషనల్ సైబర్ క్రిమి హెల్ప్ లైన్ నెంబరుకు కాల్ చేశాను/ <https://www.cybercrime.gov.in> లాగిన్ అయ్యాను..
నా ఫిర్యాదు/రిఫరెన్స్ నెంబరు _____ గా గుర్తించండి

లావాదేవీ ఎలా జరిగిందనే దాని యొక్క సంక్షిప్త వివరణ:

డెబిట్/క్రెడిట్/ప్రిపెయిడ్ కార్డు సంబంధిత వివాదాల విషయంలో నింపాలి.

- ☐ పై లావాదేవీ(లు)లకు నేను అధికారం ఇవ్వలేదు లేదా పాల్గొనలేదు. కార్డు ఇప్పటికీ నా ఆధీనంలో ఉందని నేను ధృవీకరిస్తున్నాను.
- ☐ నా కార్డు పోయింది/దొంగిలించబడింది _____ మరియు అదే మీకు నివేదించబడింది _____. (వివాదాలకు పోలీసు ఫిర్యాదు కాపీని జతచేయడం తప్పనిసరి)
- ☐ డూప్లికేట్/మల్టిపుల్ బిల్లింగ్. మర్చంట్ ఎస్టాబ్లిష్ మెంట్ వద్ద నేను కేవలం _____ లావాదేవీ(లు) మాత్రమే చేశాను, అయితే నాకు _____ సార్లు బిల్లు చేయబడింది (అధీకృత ఛార్జ్ స్లిప్ కాపీని జతచేయండి)
- ☐ నేను లావాదేవీ(లు)ను రద్దు చేశాను/సరుకులను రిటర్న్ చేశాను, అయితే దాని కొరకు క్రెడిట్/రీఫండ్ అందుకోలేదు (క్రెడిట్ వోచర్/రీఫండ్ నోట్/మర్చంట్ యొక్క లెటర్ లేదా కార్డు ఖాతాకు క్రెడిట్ రావాల్సి ఉందని మర్చంట్ యొక్క ఏదైనా ధృవీకరణ రూపం జత చేయండి)
- ☐ నేను అందుకున్న సర్వీస్/మర్చండ్జింగ్ వివరించిన విధంగా లేవు లేదా లోపభూయిష్టంగా ఉన్నట్లు కనుగొనబడినది (వ్యాపారితో ఉన్న అన్ని ఉత్తరప్రత్యుత్తరాల కాపీని జతచేయండి, సరుకులు వ్యాపారికి తిరిగి ఇచ్చినట్లు రుజువు లేదా రద్దు సమాచారాన్ని మర్చంట్ అంగీకరించిన రుజువు)
- ☐ లావాదేవీ విఫలమైంది లేదా మర్చంట్ చెల్లింపు అందలేదని ధృవీకరించాడు (ఆర్డర్ చేసిన వస్తువులు లేదా సేవల యొక్క స్పష్టమైన వివరణను అందించండి/ మర్చంట్ తో అన్ని ఉత్తరప్రత్యుత్తరాల కాపీని అందించండి)
- ☐ నేను వస్తువులు/సేవలను ఆర్డర్ చేశాను మరియు అవి ____ (dd/mm/yy) తేదీ ద్వారా డెలివరీ చేయబడతాయని ఆశించబడింది కానీ నేనెప్పుడూ అలా అందుకోలేదు. (ఆర్డర్ ధృవీకరణను జతచేయండి/ ఆర్డర్ చేసిన వస్తువులు లేదా సేవల యొక్క స్పష్టమైన వివరణను అందించండి/ మర్చంట్ తో జరిపిన అన్ని ఉత్తరప్రత్యుత్తరాల కాపీని అందించండి)
- ☐ ప్రత్యామ్నాయ మార్గాల ద్వారా చెల్లించారు. పేమెంట్ కొరకు నేను నా కార్డును ఇచ్చాను, కానీ తరువాత అదే లావాదేవీ కోసం ఇతర మార్గాల ద్వారా చెల్లించాను. నేను నగదు ద్వారా చెల్లించాను (క్యాష్ రసీదు/బిల్లు జతచేయండి)/ చెక్కు (చెక్కు/ట్రాంక్ స్లిట్ మెంట్ జతచేయండి)/ ఇతర కార్డు (ఛార్జ్ స్లిప్/ఇతర కార్డు స్లిట్ మెంట్ జతచేయండి)
- ☐ క్యాన్సిల్ చేయబడ్డ మెంబర్ షిప్/సబ్ స్క్రిప్షన్/బుకింగ్. (రద్దు రుజువు జతచేయండి)
- ☐ నా ద్వారా చేయబడ్డ/అధీకృతం చేయబడ్డ లావాదేవీ మొత్తం రూ. _____ కానీ నాకు రూ. _____ బిల్లు వచ్చింది. (అధీకృత ఛార్జ్ స్లిప్/ ఇన్ వాయిస్ కాపీని జతచేయండి)
- ☐ ఎటిఎమ్ లో నగదు పంపిణీ చేయబడలేదు, కానీ మొత్తం రూ. _____కు నాకు బిల్లు వచ్చింది
- ☐ ఏటీఎంలో పాక్షికంగా రూ. _____ వచ్చాయి కానీ నాకు మొత్తం రూ. _____ బిల్లు వచ్చింది

* తప్పనిసరి ఫీల్డ్ లు

Classification - Internal

☐ ఇతరములు (దయచేసి వివరంగా వివరించండి. దయచేసి అవసరమైతే ప్రత్యేక లేఖను జతచేయండి)

ఆధార్ ఎనేబుల్డ్ లావాదేవీ వివాదం విషయంలో నింపాల్సినవి: (అన్ని ప్రశ్నలు తప్పనిసరి)

- ☐ పై లావాదేవీ(లు)లో నేను అధీకృతం చేయలేదు లేదా పాల్గొనలేదు. ఆధార్ నెంబరును డీలింక్ చేయడానికి మరియు ఆధార్ ఆధారిత చెల్లింపు లావాదేవీలను నిలిపివేయడానికి నేను బ్యాంకుకు అధికారం ఇస్తున్నాను. అవును ☐ కాదు ☐
- ☐ డైరెక్ట్ బెనిఫిట్ ట్రాన్స్ ఫర్ (డిబిటి) కోసం ఆధార్ నెంబరు అప్ డేట్ చేయబడింది: అవును ☐ కాదు ☐
- ☐ కస్టమర్ అకౌంట్ లో ఏదైనా జాయింట్ హోల్డర్ ఉన్నారా: అవును ☐ కాదు ☐
- ☐ ఒకవేళ అవును అయితే, ఇతర ఖాతాదారుడు నివేదించిన ఈ మోసపూరిత లావాదేవీ గురించి జాయింట్ హోల్డర్ కు తెలుసా:- అవును ☐ కాదు ☐
- ☐ గత 6 నెలల నుంచి కస్టమర్ తన బయోమెట్రిక్ ను ఏదైనా ప్రయోజనం కొరకు ఇతర సంస్థ/వ్యక్తితో పంచుకున్నాడా? అవును ☐ కాదు, ☐
- అవును అయితే, వివరాలను అందించండి.

- ☐ అదే బిజినెస్ కరెస్పాండెంట్ లోకేషన్ ల వద్ద కస్టమర్ క్రమం తప్పకుండా AEPS లావాదేవీలను నిర్వహిస్తున్నాడా? అవును ☐ కాదు ☐
- ☐ అతని/ఆమెలోని మోసపూరిత లావాదేవీ గురించి కస్టమర్ కు ఎలా తెలిసింది
- ☐ ఖాతా? _____
-
- ☐ లావాదేవీ సమయంలో కస్టమర్ యొక్క స్థానం?
-
- ☐ ఆధార్ కార్డులో కస్టమర్ యొక్క మొబైల్ నెంబరు/ఇమెయిల్ ఐడి అప్ డేట్ చేయబడిందా? అవును ☐ కాదు ☐
- ☐ ఎస్ ఎంఎస్ అల్బి ల కొరకు కస్టమర్ ప్రస్తుతం ఉపయోగిస్తున్న ఆధార్ నెంబరు బ్యాంక్ సిస్టమ్ లో అప్ డేట్ చేయబడిందా? అవును ☐ కాదు ☐
- ☐ అలాగే వివాదాస్పద లావాదేవీ సమయంలో కస్టమర్ అదే నంబర్ ను ఉపయోగించాడా? అవును ☐ కాదు ☐
- ☐ కస్టమర్ ద్వారా మోసపూరిత లావాదేవీలను ఆలస్యంగా రిపోర్ట్ చేయడానికి కారణం (తరువాత చేసిన మోసపూరిత లావాదేవీల రిపోర్టింగ్ కు ఇది వర్తిస్తుంది) లావాదేవీ జరిగిన తేదీ నుంచి 3 నెలలు)

పైన ఇవ్వబడ్డ సమాచారం నాకు తెలిసినంత వరకు సత్యమని మరియు సరైనదని నేను ప్రకటిస్తున్నాను. ఒకవేళ నేను లేవనెత్తిన వివాదం చెల్లదని తేలితే జరిగిన అన్ని సమస్యలకు నేను బాధ్యత వహించగలనని నేను అర్థం చేసుకున్నాను. తదుపరి సమాచారం అవసరమైనప్పుడల్లా బ్యాంకు నన్ను సంప్రదించవచ్చు.

ఇమెయిల్ ఐడి*: _____

మొబైల్ నెంబరు*: _____

సంతకం*: _____

తేదీ మరియు సమయం (AM/PM): _____

ముఖ్యమైన గమనిక:

- ❖ అధీకృత లావాదేవీల కొరకు, మీ క్లెయిమ్ పై మేం చర్య తీసుకోవడానికి ముందు వ్యాపారితో వివాదాన్ని పరిష్కరించే ప్రయత్నం చేయాలి.
- ❖ వివాద కారణానికి వ్యతిరేకంగా సూచించిన విధంగా తగిన డాక్యుమెంటేషన్ ని దయచేసి అందించాలని ధృవీకరించుకోండి, ఇది మీ వివాదాన్ని పరిష్కరించడంలో సహాయపడటానికి సాధ్యమైన అన్ని ప్రయత్నాలు చేయడానికి మాకు వీలు కల్పిస్తుంది.
- ❖ కస్టమర్ ఈ క్రింద పేర్కొన్న ఆప్షన్ లను అనుసరించడం ద్వారా పోలీసులకు ఫిర్యాదు చేయవచ్చు: -
 - జరిగిన సంఘటనను నేషనల్ సైబర్ క్రిమి హెల్ప్ లైన్ నంబర్ 1930 లేదా 155260 కు రిపోర్ట్ చేయండి.
 - https://cybercrime.gov.in/Webform/Crime_AuthoLogin.aspx/http://www.cybercrime.gov.in/ www.cybercrime.gov.in) వద్ద ఆన్ లైన్ పోర్టల్ ద్వారా రిపోర్ట్ చేయండి.
- ❖ ఆన్ లైన్ ఫిర్యాదును సీరియల్ నెంబరుతో అనుసరిస్తారు, అందువల్ల దానిని స్వీకరిస్తారు. ఫిజికల్ కాపీకి పోలీసు అధికారి ముద్ర, సంతకం ఉండాలి.

* తప్పనిసరి ఫీల్డ్ లు

Classification - Internal

- ❖ అన్ని లావాదేవీ వివాదాలకు సిడిఎఫ్ తప్పనిసరిగా సమర్పించాల్సిన డాక్యుమెంట్.
- ❖ లావాదేవీ మొత్తం రూ. 50,000/- కంటే ఎక్కువగా ఉన్న అన్ని వివాదాలకు పోలీసు ఫిర్యాదు కాపీని సమర్పించడం తప్పనిసరి మరియు ఆధార్ + బయోమెట్రిక్ మోసం విషయంలో 10,000 కంటే ఎక్కువ లేదా అంతకంటే ఎక్కువ మొత్తానికి ఎఫ్ఐఆర్ తప్పనిసరి.
- ❖ **దయచేసి మీ రిజిస్టర్డ్ ఇమెయిల్ ఐడి నుండి పూర్తిగా నింపిన సిడిఎఫ్ ని దీనికి పంపండి**

❖ అన్ని కార్డు వివాదాల కొరకు	❖ cc.disputes@hdfcbank.com
❖ నెట్ బ్యాంకింగ్/ మొబైల్ బ్యాంకింగ్ అనధికారిక లావాదేవీల కొరకు	❖ support@hdfcbank.com

డిస్ క్లెయిమర్: పై డాక్యుమెంట్ ఒరిజినల్ ఇంగ్లీష్ వెర్షన్ యొక్క అనువాదం. ఒకవేళ సమాచారం విషయంలో ఏదైనా తేడా ఉంటే, ఇంగ్లీష్ వెర్షన్ చెల్లుబాటువుతుంది. ఏదైనా ప్రశ్నల కోసం, మీ స్థానిక హెచ్డిఎఫ్ఎస్ బ్యాంక్ బ్రాంచిని సంప్రదించండి.