આ કોષ્ટક RBIના *Customer Protection in Electronic Banking Transactions* સંબંધિત નિર્દેશોના આધારે તૈયાર કરવામાં આવ્યો છે. જેનો અમલ ૦૧/૦૭/૨૦૨૬ થી કરવાનું નક્કી થયેલ છે.

ઇલેક્ટ્રોનિક બેંકિંગ છેતરપિંડી (Fraud) – ગ્રાહક જવાબદારી, બેંક જવાબદારી અને વળતર (Compensation) : સરળ માર્ગદર્શિકા

1. ગ્રાહકની જવાબદારી અને વળતરનો નિર્ણય

પરિસ્થિતિ	ગ્રાહકની જવાબદારી	બેંકની જવાબદારી	ગ્રાહકને શું મળશે?
UCB (બેંક)ની બેદરકારી, સિસ્ટમની ખામી અથવા સુરક્ષાની ખામી	શૂન્ય (Zero Liability)	સંપૂર્ણ	સમગ્ર રકમ પરત
તૃતીય પક્ષ (Third Party) દ્વારા છેતરપિંડી અને ગ્રાહકે 5 દિવસની અંદર જાણ કરી	શૂન્ય	સંપૂર્ણ	સમગ્ર રકમ પરત
તૃતીય પક્ષ દ્વારા છેતરપિંડી અને 5 દિવસ પછી જાણ કરી	બેંકની પોલિસી મુજબ	આંશિક	પાત્રતા હોય તો વળતર મળશે
ગ્રાહકની બેદરકારી (OTP, PIN, Password શેર કરવો વગેરે)	જાણ ન કરે ત્યાં સુધીનું નુકસાન ગ્રાહકનું	જાણ પછીનું નુકસાન બેંકનું	પાત્રતા મુજબ વળતર મળી શકે
છેતરપિંડીની જાણ કર્યા પછી થયેલા તમામ ટ્રાન્ઝેક્શન	શૂન્ય	સંપૂર્ણ	સંપૂર્ણ રક્ષણ

2. વળતર (Compensation) મેળવવા માટેની શરતો

મુદ્દો	જોગવાઈ
લાભાર્થી	વ્યક્તિગત (Individual) ગ્રાહક
મહત્તમ નુકસાન	₹50,000 સુધી
ફરિયાદ નોંધાવવાની સમયમર્યાદા	ઘટના પછી 5 દિવસની અંદર
ક્યાં ફરિયાદ કરવી?	(1) બેંકમાં (2) Cyber Crime Portal અથવા 1930 પર
વળતર કેટલું?	નેટ નુકસાનના 85% અથવા ₹25,000, બેમાંથી જે ઓછું હોય
ચુકવણી સમય	અરજી મળ્યાના 5 દિવસમાં
કેટલા વખત મળી શકે?	જીવનમાં એક જ વખત

3. વળતર ગણતરી (Compensation Calculation)

સૂત્ર-----નેટ નુકસાન = કુલ નુકસાન – વસૂલ થયેલી રકમ

વળતર = નેટ નુકસાનનું 85% અથવા ₹25,000, જે ઓછું હોય

4. RBI, ગ્રાહકની બેંક અને લાભાર્થી બેંકનો ફાળો

નુકસાનની રકમ	ગ્રાહકને મળતું વળતર	RBI ફાળો	ગ્રાહકની બેંક	લાભાર્થી બેંક
₹29,412 થી ઓછું	નેટ નુકસાનનું 85%	65%	10%	10%
₹29,412 થી ₹50,000	₹25,000 (નિશ્ચિત)	₹19,118	₹2,941	₹2,941

5

પ્રશ્ન **હા**

શું છેતરપિંડી બેંકની બેદરકારીથી થઈ છે?------ સંપૂર્ણ રકમ પરત

શું ગ્રાહકે 5 દિવસમાં જાણ કરી?------------------- સંપૂર્ણ રકમ પરત

શું ગ્રાહક બોના ફાઇડ (નિર્દોષ) પીડિત છે?---- વળતર યોજના લાગુ

શું નુકસાન ₹50,000 સુધી છે?-------------------- 85% અથવા ₹25,000 સુધી વળતર

શું ફરિયાદ બેંક તથા 1930/Cyber Portal પર નોંધાઈ છે? -----વળતર મળશે

---

6. સરળ ઉદાહરણો

કેસ	કુલ નુકસાન	વસૂલાત	નેટ નુકસાન	વળતર
કેસ-1	₹20,000	Nil	₹20,000	₹17,000 (85%)
કેસ-2	₹40,000	₹15,000	₹25,000	₹21,250
કેસ-3	₹40,000	Nil	₹40,000	₹25,000 (મહત્તમ મર્યાદા)
કેસ-4	₹50,000	₹10,000	₹40,000	₹25,000 (મહત્તમ મર્યાદા)

"ગ્રાહક જેટલી વહેલી તકે બેંક અને 1930 પર ફરિયાદ કરશે, તેટલું તેનું રક્ષણ વધારે રહેશે. 5 દિવસની અંદર ફરિયાદ કરવાથી મોટાભાગના કેસોમાં ગ્રાહકને સંપૂર્ણ સુરક્ષા અથવા વળતર મળી શકે છે."