



# क्षतिपूर्ति नीति

अप्रैल 2016

## विषय-सूची

क्र.सं.	विषय	पृष्ठ सं.
1	परिचय	1
2	नीति का उद्देश्य	2
3	नीति का दायरा	3
4	अनाधिकृत / गलत नामे	33
5	खाते में ईसीएस प्रत्यक्ष नामे / अन्य नामे	4
6	एनईएफटी/एनईसीएस/ईसीएस लेन-देन के जमा/ वापसी में विलंब	5
7	भुगतान रोको अनुदेशों के बाद चेकों का भुगतान / खोये डेबिट कार्ड को अवरुद्ध करने हेतु अनुरोध की स्वीकृति के बाद उसे अवरुद्ध न करना	5
8	विदेशी मुद्रा सेवाएं	6
9	संग्रहण हेतु अंतर्देशीय बाह्य चेको की विलंबित संग्रहण पर क्षतिपूर्ति का स्वप्रेरित भुगतान	7
10	स्थानीय चेकों के समाशोधन में विलंब	8
11	मार्ग / समाशोधन प्रक्रिया में अथवा अदाकर्ता बैंक की शाखा में खो गए चेक / लिखत	9
12	बैंक के एजेंट द्वारा संहिता का उल्लंघन	10
13	डुप्लिकेट ड्राफ्ट जारी करना तथा विलम्ब के लिए क्षतिपूर्ति	10
14	अन्य बैंकों द्वारा जारी "सममूल्य पर देय चेकों" का भुगतान	10
15	हक दस्तावेज़ लौटाना	11
16	एटीएम में विफलता	11
17	धोखाधड़ियों (इंटरनेट बैंकिंग से भिन्न) के मामले में क्षतिपूर्ति	11
18	इंटरनेट बैंकिंग (विशिंग/स्मिशिंग)से संबंधित लेन-देन से उत्पन्न भूलवश/अप्राधिकृत/ धोखाधड़ी नामे राशियों को प्रतिवर्तित करना	12
19	सेवाओं में पाई गई कमियों के अन्य क्षेत्र	13
20	ग्राहक की जिम्मेदारी	13
21	दावात्याग खंड	14
22	अपरिहार्य घटना	15

## क्षतिपूर्ति नीति

### परिचय

1.1 भुगतान और निपटान प्रणाली में प्रौद्योगिकी प्रगति और बाजार के विभिन्न महत्वपूर्ण प्रतिभागियों द्वारा परिचालन प्रणाली और प्रक्रिया में किये गये गुणात्मक सुधार के फलस्वरूप बाजार की प्रतियोगी शक्तियों ने प्रणाली के उपयोगकर्ताओं को बेहतर सेवा प्रदान करना संभव कर दिया है. बैंक का यह प्रयास होगा कि वह अपने संसाधनों अर्थात् मानव तथा जो कि अपनी प्रौद्योगिकी दोनों के श्रेष्ठ संभव उपयोग के साथ अपने ग्राहकों को सेवाएं प्रदान करें.

1.2 रिज़र्व बैंक ने सूचित किया है कि प्रत्येक बैंक की निदेशक मंडल द्वारा अनुमोदित क्षतिपूर्ति नीति होनी चाहिए जो बैंक के कार्यवाही के कारण ग्राहक को हुई होने वाले किसी कठिनाई/ असुविधा/ हानि की स्थिति में वित्तीय क्षतिपूर्ति प्रदान कर सके.

1.3 आईडीबीआई बैंक देश का एक अग्रणी बैंक है जो ग्राहकों को विश्व स्तरीय सेवा प्रदान करने के लिए अद्यतन प्रौद्योगिकी का प्रयोग करता है. बैंक का संकल्प है. "सभी अंश धारकों के मूल्य में वृद्धि करते हुए सबसे पसंदीदा और विश्वसनीय बैंक बनना."

1.4 ग्राहक चूंकि बैंक के सबसे बड़े अंश धारक हैं, संकल्प वाक्य ग्राहकों के मूल्य में वृद्धि करने की बैंक की प्रतिबद्धता को पूरी तरह प्रकट करता है. बैंक की क्षतिपूर्ति नीति हमारे ग्राहकों को निरंतर बेहतर सेवा प्रदान करने के उपायों और कार्य निष्पादन के उच्च मानक निर्धारित करने की भावना को प्रतिबिंबित करती है.

1.5 बैंक के ध्येय में अन्य बातों के साथ निम्न शामिल हैं:

- क) अपनी उत्कृष्ट सेवा और बेहतरीन वित्तीय समाधानों की व्यापक श्रृंखला के साथ ग्राहकों को आनंदित करना;
- ख) नैतिक, पारदर्शी और जवाबदेह तरीके से कार्य करते हुए कॉरपोरेट अभिशासन के लिए आदर्श मॉडल बनना;
- ग) कारोबार कार्यकुशलता में सुधार लाने और ग्राहक की अपेक्षाओं पर खरे उतरने के लिए विश्वस्तरीय प्रौद्योगिकी, प्रणालियों तथा प्रक्रियाओं का प्रयोग करना;
- घ) बैंक यह समझता है कि ग्राहक को आनंदित करने की महत्वपूर्ण आवश्यकताओं में से एक है अपने सभी लेनदेनों में नैतिक और पारदर्शी नीति रखना.

1.6 अतः बैंक यह स्वीकार करता है कि ग्राहक बैंक का मुख्य घटक है और बैंक की प्रत्येक कार्यवाही का लक्ष्य ग्राहक की प्रसन्नता से जुड़ा हुआ है और बैंक को ऐसा कोई परिचालन नहीं करना चाहिए जिससे ग्राहक को किसी प्रकार की मौद्रिक हानि हो.

1.7 तथापि, बैंक की कार्यवाही/ सेवा से ग्राहक को कोई वित्तीय हानि होने की असामान्य परिस्थिति में, बैंक ग्राहक की वित्तीय हानि की क्षतिपूर्ति करेगा. इस दिशा में बैंक ने 'क्षतिपूर्ति नीति' तैयार की है जो ग्राहक द्वारा बैंक के साथ उनके रोजमर्रा के परिचालन में हुई किसी हानि, यदि कोई हो, के लिए क्षतिपूर्ति से संबंधित मामलों पर ग्राहक और बैंक के अधिकार तथा जिम्मेदारियों का उल्लेख करती है.

1.8 यह सुनिश्चित करना कि बैंक के सभी स्तरों के स्टाफ को इस संबंध में बैंक की नीति की जानकारी हो ताकि सभी भौगोलिक क्षेत्रों में और सभी प्रकार के ग्राहकों के साथ किया जानेवाला व्यवहार पारदर्शी मानकों / प्रक्रियाओं पर आधारित हो.

## 2. नीति का उद्देश्य

2.1 'क्षतिपूर्ति' पर रिज़र्व बैंक के दिशा निर्देशों का पालन करने के लिए नीतिगत ढांचा तैयार करना.

2.2 ग्राहकों के साथ व्यवहार में पारदर्शिता और समानता सुनिश्चित करना.

2.3 नीति का उद्देश्य एक प्रणाली स्थापित करना है जिसके द्वारा बैंक अपनी ओर से सेवा की कमी / चूक / भूल के कारण ग्राहक को होनेवाली वित्तीय हानि के लिए क्षतिपूर्ति कर सके.

2.4 ग्राहक द्वारा बिना मांगे उनकी क्षतिपूर्ति करना सुनिश्चित करना ताकि ग्राहक द्वारा बैंकिंग लोकपाल आदि जैसे किसी भी मंच में जाने की घटनाओं में पर्याप्त मात्रा में कमी लाई जा सके.

2.5 ग्राहक को ग्राहक-संबंध जोड़ने से पहले या उसके दौरान 'क्षतिपूर्ति' से संबंधित मामलों में उसके अधिकारों और जिम्मेदारियों की जानकारी देना.

2.6 पारदर्शी तरीके से मौजूदा प्रणाली को दोहराना / सही प्रणाली को सुव्यवस्थित करना ताकि ग्राहक क्षतिपूर्ति से संबंधित मामलों में सोच-विचार कर जानकारीयुक्त निर्णय ले सके.

### 3. नीति का दायरा

3.1 यह नीति बैंक की सभी शाखाओं / कारोबारी घटकों के लिए लागू है और इसे समय-समय पर संबंधित परिचालनगत दिशा निर्देशों के साथ पढ़ा जाना चाहिए.

3.2 इस नीति की विषय-वस्तु हमेशा समय-समय पर रिज़र्व बैंक और / अथवा किसी अन्य विनियामक और / अथवा बैंक द्वारा सूचित परिवर्तनों / आशोधनों के आगे-पीछे / स्व-सुधार सहित पढ़ी जाएगी.

3.3 इस नीति के उद्देश्य के लिए ग्राहक की परिभाषा : ग्राहक वह व्यक्ति अथवा संस्था है जो बैंक के पास खाता रखता है अथवा बैंकिंग के सामान्य काम काज में कोई सेवा का लाभ उठा रहा है या जिसने कोई सेवा प्राप्त की है.

3.4 यह नीति ग्राहक को प्रत्यक्ष रूप से बैंक की सेवा में कमी / चूक / भूल के कारण हुई वित्तीय हानि का समाधान करने का प्रयास करती है.

3.5 इस नीति में गैर-वित्तीय हानि से संबंधित क्षतिपूर्ति, यदि कोई हो, शामिल नहीं है.

3.6 यह दोहराया जाता है कि नीति के अंतर्गत ग्राहकों को होनेवाली केवल वित्तीय हानियों को शामिल किया गया है जो बैंक द्वारा दी गई सेवाओं में कमी के कारण हुई हों और जिन्हें प्रत्यक्ष रूप में आंका जा सकता है. इसलिए इस नीति के अंतर्गत प्रतिबद्धताएं, बैंक और ग्राहक के बीच मतभेद के समय बैंक को किसी भी मंच के समक्ष अपनी स्थिति का बचाव करने के किसी अधिकार को प्रतिकूल रूप से प्रभावित नहीं करती हैं.

### 4. अनाधिकृत / गलत नामे

4.1 यदि बैंक ने किसी खाते में अनधिकृत रूप से / गलत प्रत्यक्ष नामे किया है, तो गलत नामे की सूचना दिये जाने पर स्थिति का सत्यापन करने के बाद प्रविष्टि को जमा/ओवरड्राफ्ट/ऋण खाते में तत्काल प्रतिवर्तित किया जाएगा. साथ ही यदि ग्राहक को इस प्रकार के अनधिकृत/गलत नामे के कारण अपर्याप्त शेष राशि की वजह से चेक की गलत वापसी के प्रासंगिक वित्तीय हानि होती है या सीधा नामे अनुदेश का पालन करने में असफल होने से वित्तीय हानि होती है तो बैंक ग्राहक को उस वित्तीय हानि की सीमा तक क्षतिपूर्ति करेगा.

4.2 यदि ग्राहक द्वारा दी गई गलत प्रविष्टि की सूचना के सत्यापन के संबंध में कोई तीसरा पक्ष शामिल न होने पर बैंक गलत प्रविष्टि की सूचना मिलने के बाद से अधिकतम 7 कार्य-दिवसों के भीतर सत्यापन प्रक्रिया को पूरा करेगा. यदि सत्यापन में तीसरा पक्ष शामिल हो

या जहां सत्यापन विदेशी केन्द्रों में किया जाना ग्राहक द्वारा गलत संव्यवहार की सूचना दी जाने के बाद बैंक अधिकतम एक माह के भीतर सत्यापन प्रक्रिया को पूरा करेगा.

## 5. खाते में ईसीएस प्रत्यक्ष नामे / अन्य नामे

5.1 बैंक ग्राहकों के अनुदेशों के अनुसार समय पर प्रत्यक्ष नामे / ईसीएस नामे अनुदेशों पर कार्रवाई करेगा. यदि बैंक ऐसी प्रतिबद्धताओं को पूरा करने में असफल रहता है तो ऐसे अनुदेशों का पालन करने में विलंब होने/ अनुदेश पर कार्रवाई न करने के कारण ग्राहक को हुई वित्तीय हानि की सीमा तक उसे क्षतिपूरित करेगा.

5.2 ऐसी क्षतिपूर्ति, लागू बचत बैंक दर पर विलंबित अवधि के लिए, नामित की जाने वाली राशि पर परिकल्पित ब्याज के समतुल्य होगी जो न्यूनतम रु. 100.00 और अधिकतम रु. 1000.00 होगी.

5.3 अनधिकृत/गलत ईसीएस/अन्य नामे के कारण न्यूनतम शेष राशि में कमी होने अथवा ऋण खाते के मामले में बैंक को अतिरिक्त ब्याज के भुगतान से किसी प्रकार की वित्तीय हानि होने की स्थिति में बैंक ग्राहक को ऐसी हानि की क्षतिपूर्ति करेगा.

5.4 यदि ग्राहक को, चेक वापस किए जाने या ईसीएस / अन्य नामे के कारण शेष राशि अपर्याप्त होने के परिणामस्वरूप प्रत्यक्ष नामे अनुदेशों का कार्यान्वयन न होने से कोई वित्तीय हानि होती है तो बैंक ग्राहक को इस वित्तीय हानि की राशि तक की क्षतिपूर्ति करेगा.

5.5 तथापि ऐसी वित्तीय हानियों के लिए क्षतिपूर्ति ग्राहक द्वारा किए गए वास्तविक व्यय अर्थात् अनुदेश का पालन करने में विलंब होने/ अनुदेश का पालन न किए जाने के कारण अव्यवस्थित हुई अनुसूची को नियमित करने के लिए ग्राहक द्वारा प्रदत्त जुर्माने/ ब्याज के वास्तविक व्यय की प्रतिपूर्ति तक ही सीमित होगी.

5.6 बैंक किसी भी लागू सेवा प्रभार के लिए उसके द्वारा अधिसूचित प्रभारों की अनुसूची के अनुसार ग्राहक के खाते को नामे करेगा. यदि बैंक इस व्यवस्था के उल्लंघन में कोई प्रभार लगाता है तो बैंक ग्राहक द्वारा बताए जाने पर सहमत शर्तों एवं निबंधनों की जांच कर उन प्रभारों को प्रत्यार्तित करेगा. इसके परिणामस्वरूप ग्राहक को किसी प्रकार की वित्तीय हानि होने पर उसकी क्षतिपूर्ति भी की जाएगी.

## 6. एनईएफटी/एनईसीएस/ईसीएस लेन-देन के जमा/ वापसी में विलम्ब

6.1 एनईएफटी/एनईसीएस/ईसीएस प्रक्रिया के संबंध में भारतीय रिज़र्व बैंक के दिशा-निर्देशों, भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा समय-समय पर जारी संबन्धित परिपत्रों/ अनुदेशों के अनुसार बैंक निर्धारित समय के भीतर लाभार्थी के खाते में जमा करेगा या प्रवर्तक/प्रायोजक बैंक को लेनदेन(जिस किसी भी कारण से जमा न किया गया हो) को वापस करेगा.

6.2 बैंक ईसीएस प्राप्त होने की तारीख को ही ईसीएस राशि जमा करेगा बशर्ते प्रायोजक बैंक से प्राप्त लाभार्थी के ब्योरे बैंक के पास उपलब्ध ग्राहक के रिकॉर्ड से मिलते हों. यदि ईसीएस जमा में किसी भी देरी के लिए बैंक लाभार्थी के खाते में क्षतिपूर्ति का भुगतान करेगा.

6.3 बैंक द्वारा भुगतान अनुदेश प्राप्त होने के बाद निधियों के अंतरण को पूरा करने में विलंब बैंक के कर्मचारी की ओर से किसी त्रुटि, उपेक्षा या धोखाधड़ी पर हानि जिससे लाभार्थी को भुगतान मिलने में विलंब हुआ हो, बैंक लाभार्थी के खाते में क्षतिपूर्ति करेगा.

6.4 किसी भी कारण से निधि अंतरण अनुदेश लौटाने में विलंब की स्थिति में बैंक क्षतिपूर्ति के साथ राशि वापस करेगा.

6.5 एनईएफटी परिचालन समय के दौरान, प्रवर्तक बैंक यह प्रयास करें कि एनईएफटी लेनदेन हेतु उनके द्वारा ऑनलाइन या काउंटर पर प्राप्त अनुरोधों को अगले उपलब्ध बैच में प्रस्तुत करेगा, लेकिन किसी भी मामले में अनुरोध प्राप्त होने के समय से दो घंटे (अगले दिन के कारोबार घंटे से) से अधिक न हों. इस आवश्यकता के अनुपालन में किसी विलंब/ संभावित विलंब की स्थिति में प्रवर्तकों / ग्राहकों को विलंब /संभावित विलंब तथा उसके कारणों की जानकरी दी जानी चाहिए.

6.6 ईसीएस जमा में विलंब होने के मामले में, बैंक वर्तमान आरबीआई एलएएफ रेपो दर पर तथा हितकर्ता के खाते में किसी विलंबित जमा के लिए जमा की देय तारीख से वास्तविक रूप से राशि जमा होने की तारीख तक दो प्रतिशत दैनिक ब्याज का भुगतान करेगा. दावा प्रस्तुत न करने के बावजूद भी लाभार्थी के खाते में क्षतिपूर्ति की राशि जमा की जाएगी.

## 7. भुगतान रोको अनुदेशों के बाद चेकों का भुगतान / खोये डेबिट कार्ड को अवरुद्ध करने हेतु अनुरोध की अभिस्वीकृति के बाद उसे अवरुद्ध न करना

7.1 यदि भुगतान रोको अनुदेश उचित रूप से प्रस्तुत करने तथा बैंक द्वारा अभिस्वीकृत किए जाने के बाद चेक का भुगतान किया गया है / डेबिट कार्ड को अवरुद्ध करने हेतु अनुरोध को बैंक द्वारा अभिस्वीकृति के बाद उसे अवरुद्ध नहीं किया गया है, बैंक ग्राहक के हितों का संरक्षण करने के लिए मूल्य दिनांकित जमा के साथ भुगतान रोके गए चेक/ अवरुद्ध किए

गए डेबिट कार्ड के कारण हुए नामे लेनदेन को प्रत्यावर्तित करेगा. ग्राहक को होने वाली किसी परिणामी वित्तीय हानि को ऐसी हानि की राशि को सुनिश्चित करने और उसके बारे में संतुष्ट होने के बाद उस वास्तविक राशि की सीमा तक क्षतिपूरित किया जाएगा जो ग्राहक को उठानी पड़ी होगी. इस प्रकार के नामे, ग्राहक द्वारा लेनदेन की सूचना देने की तारीख से 2 दिनों के भीतर प्रत्यावर्तित किये जाएंगे.

7.2 तथापि, भुगतान रोकें / खोए हुये एटीएम कार्ड को ब्लॉक करने संबंधी अनुदेश प्राप्त होने से पहले यदि चेक का भुगतान किया गया हो / एटीएम लेन-देन किया गया हो तो ऐसे मामलों में कोई क्षतिपूर्ति नहीं दी जाएगी.

## 8. विदेशी मुद्रा सेवाएं

8.1 बैंक के पास में विदेशी मुद्रा में मूल्यवर्गित सहित चेको के संग्रहण के संबंध में एक नीति है. ऐसे लिखत उत्कृष्ट प्रयास के आधार पर संग्रहण के लिए स्वीकार किए जाते हैं. बैंक ऐसे लिखतों के त्वरित संग्रहण के लिए संपर्की बैंक के साथ खास संग्रहण व्यवस्था कर सकता है. ऐसे चेकों के संग्रहण के लिए समय सीमा निम्नानुसार हैं:

संग्रहण का तरीका	संग्रहण समय सीमा
हमारे संपर्की बैंकों की नकदी पत्र व्यवस्था (सीएलए) के तहत भेजे गए यूएसडी / जीबीपी / ईयूआर चेकों / लिखतों के लिए.	कूलिंग अवधि अर्थात नोस्ट्रो खाते में अनंतिम जमा की तारीख से 21 दिनों की समाप्ति के बाद ग्राहक के खाते में जमा.
हमारे संपर्की बैंकों की अंतिम संग्रहण सेवा (एफसीएस)/अधिमान्य संग्रहण सेवा (पीसीएस) के तहत यूएसडी / जीबीपी/ ईयूआर चेकों / लिखतों के लिए.	नोस्ट्रो खाते में निधियां रखने के बाद ग्राहक के खाते में तत्काल जमा.
प्रत्यक्ष संग्रहण व्यवस्था (डीसीए) के तहत भेजे गए चेकों / लिखतों के लिए.	नोस्ट्रो खाते में निधियां रखने के बाद ग्राहक के खाते में तत्काल जमा.

8.2 उपर्युक्त समय मानदंड बिना इस बात को ध्यान में रखते हुए लागू हैं कि चेक / लिखत बैंक की स्वयं की शाखाओं है या अन्य बैंकों की शाखाओं पर आहरित है. बैंक ग्राहक की जमा संबंधी साख स्थिति, केवायसी अनुपालन, क्षतिपूर्ति संबंधी वचन पत्र, आदि के आधार पर कूलिंग अवधि की समाप्ति से पहले निधियों के चुनिंदा आहरण की अनुमति दे सकते हैं जोकि नामित प्राधिकारी द्वारा कूलिंग अवधि की छूट के लिए शक्तियों के प्रत्यायोजन (डीओपी) के अनुसार होगी.



8.3 बैंक सभी बेजमानती लिखतों के तत्काल एवं त्वरित प्रेषण और वसूली के लिए पर्याप्त ध्यान रखता है. बेजमानती लिखतों के संग्रहण के संबंध में विभिन्न देशों में मौजूद भिन्न-भिन्न समाशोधन नियमों और विधिक प्रावधानों को ध्यान में रखते हुए, संग्रहण के लिए भेजे गए विदेशी मुद्रा के चेकों /लिखतों के भुगतान की सही देय तारीख निर्धारित करना कठिन है. तथापि, बैंक के नोस्ट्रो खाते में निधियां देखने के बाद अथवा क्लिंग अवधि की समाप्ति के बाद जमा लागू करने में हुए विलंब, जैसा भी मामला हो, के लिए जमाकर्ता को विलंबित अवधि के लिए बचत बैंक जमा राशि पर लागू दर से ब्याज अदा किया जाएगा. यदि चेक / लिखत राशि को विदेशी मुद्रा जमा राशि के रूप में उसी मुद्रा में रखा जाता है तो जमाराशि की मूल्य तारीख नोस्ट्रो जमा की तारीख के अनुसार मानी जाएगी.

## 9. संग्रहण हेतु अंतर्देशीय बाह्य चेको के विलंबित संग्रहण पर क्षतिपूर्ति का स्वप्रेरित भुगतान

9.1 बाहरी लिखतों के संग्रहण में विलंब के कारण क्षतिपूर्ति, बैंक की चेक संग्रहण नीति में दर्शाए अनुसार होगी जो निम्नानुसार है:

क बैंक विनिर्दिष्ट समयावधि के बाद लिखत की राशि को जमा करने में हुए विलंब के मामले में संग्रहण लिखत की राशि पर ग्राहक द्वारा मांग न किए जाने पर भी ब्याज की अदायगी करेगा. देश के भीतर बाहरी केन्द्रों को संग्रहण के लिए भेजे गए चेकों और अन्य लिखतों के लिए निम्न समय मानदंड लागू हैं.

- i) महानगर केन्द्रों एवं राज्य की राजधानियों में स्थित बैंकों पर आहारित चेक: अधिकतम 7 कार्य-दिवस (पूर्वोत्तर राज्य तथा सिक्किम को छोड़कर किसी भी महानगर केन्द्रों से अन्य महानगर केन्द्रों को संग्रहण हेतु भेजे गए चेक सहित)
- ii) बड़े शहरों में स्थित बैंकों पर आहारित चेक: अधिकतम 10 दिन की अवधि (महानगरी से भिन्न केन्द्रों तथा राज्य की राजधानियों तथा जहां आईडीबीआई बैंक की शाखा है ऐसे केन्द्रों पर प्रस्तुत चेको के लिए)
- iii) अन्य स्थानों पर स्थित बैंकों पर आहारित चेक: अधिकतम 14 दिन की अवधि (उन स्थानों पर प्रस्तुत चेक जहां आईडीबीआई बैंक की शाखा नहीं है)

- ख. 7/10/14 दिनों के बाद विलंबित अवधि ऊपर उल्लेखित अधिकतम स्वीकार्य अवधि को छोड़कर, जैसा भी मामला हो, के लिए निम्नलिखित दरों पर ब्याज अदा किया जाएगा
- i) बाह्य चेकों के संग्रहण में 7/10/14 दिन, जैसा भी मामला हो, के परे अवधि के लिए बचत बैंक दर.
  - ii) जहां विलंब 14 दिनों से अधिक है, ब्याज संबंधित अवधि के लिए सावधि जमा के लिए लागू ब्याज दर पर अदा किया जाएगा.
  - iii) असामान्य विलंब के मामले में, अर्थात् 90 दिन से ज्यादा के विलंब के लिए तदनुसूची मीयादी जमा दर से 2% अधिक की दर पर ब्याज अदा किया जाएगा.
  - iv) वसूली के अंतर्गत चेक ग्राहक के ओवरड्राफ्ट / ऋण खाते में जमा करने की प्रक्रिया के मामले में, ऋण खाते के लिए लागू ब्याज दर अदा की जाएगी. असामान्य विलंब के लिए, ऋण खाते पर लागू ब्याज दर से अधिक 2% की दर पर ब्याज अदा किया जाएगा .

9.2 ग्राहकों के लिए बैंक की प्रतिबद्धता का कोड 2009, जिसकी निगरानी बीसीएसबीआई द्वारा की जाती है; के अनुसार विनिर्दिष्ट अवधि के बाद बाहरी चेकों के संग्रहण में विलंब के मामले में, बैंक ग्राहकों से कोई मांग प्राप्त हुए बिना कम्प्यूटर आटोमेटेड प्रक्रिया के जरिए ग्राहकों को उक्त क्षतिपूर्ति की अदायगी करेगा. तथापि, सिस्टम संबंधी सीमा होने पर, सीसी/ओडी /ऋण खातों में विलंबित संग्रहण के लिए क्षतिपूर्ति / ब्याज की अदायगी मानवीय व्यवस्था के जरिए की जाएगी.

## 10. स्थानीय चेकों के समाशोधन में विलंब

10.1 स्थानीय चेकों के संग्रहण में विलंब के कारण क्षतिपूर्ति की अदायगी बैंक की संग्रहण नीति में दिये गए निर्देशानुसार की जाएगी. जिसे जानकारी के लिए पुनः प्रस्तुत किया गया है:

“स्थानीय चेकों का समाशोधन, संबंधित स्थान के समाशोधन चक्र की समाशोधन प्रक्रिया के अनुसार होता है. अतः काउंटर पर स्वीकार किए गए चेक तथा निर्दिष्ट समय से पहले ड्रॉप बॉक्स से निकाले गए चेक उसी दिन समाशोधन के लिए भेजे जाएंगे जब कि निर्दिष्ट समय के बाद स्वीकार किए गए चेक अगले दिन समाशोधन के लिए भेजे जाएंगे.

10.2 यदि स्थानीय चेकों के संग्रहण में ऊपर उल्लिखित अवधि से अधिक का समय लगता है तो बैंक विलंबित अवधि के लिए बचत बैंक दर पर ब्याज की अदायगी करेगा.

#### 11. मार्ग / समाशोधन प्रक्रिया में अथवा अदाकर्ता बैंक की शाखा में खो गए चेक / लिखत

11.1 ग्राहक द्वारा लिखत संग्रहण के लिए बैंक को सौंपे जाने के बाद यदि उसके खो जाने से ग्राहक को वित्तीय हानि होती है तो इसके लिए बैंक की क्षतिपूर्ति नीति हमारी संग्रहण नीति में किए गए उल्लेखानुसार होगी. उसे जानकारी के लिए नीचे प्रस्तुत किया जा रहा है.

11.2 संग्रहण के लिए स्वीकार किये गए किसी चेक अथवा लिखत के मार्ग में अथवा समाशोधन प्रक्रिया में अथवा अदाकर्ता बैंक की शाखा में खो जाने की स्थिति में; यह बात पता चलते ही बैंक तत्काल इसे खाताधारक की जानकारी में लाएगा ताकि खाताधारक, चेक काटने वाले को भुगतान रोकने का आदेश देने के लिए कह सके और इस बात का भी ध्यान रख सके कि उनके द्वारा जारी किए गए कोई चेक, यदि कोई हों, खोए हुए चेकों / लिखतों की राशि जमा न होने के कारण नकार न दिए जाएं.

11.3 बैंक आवश्यकता पड़ने पर ग्राहक को चेक काटनेवाले से डुप्लिकेट लिखत प्राप्त करने में पूरी सहायता करेगा. यदि कोई अंतर्राष्ट्रीय चेक खो जाता है तो बैंक संपर्की /आहर्ता बैंक को खोए चेकों / लिखतों के सभी ब्योरे उपलब्ध कराएगा ताकि वे सावधानी बरत सकें. बैंक लिखत की फोटोकॉपी / स्कैन इमेज के आधार पर अंतर्राष्ट्रीय लिखत का भुगतान प्राप्त करने, जहां कहीं यह व्यवस्था उपलब्ध हो, की व्यवस्था करेगा.

11.4 बैंक की क्षतिपूर्ति नीति के अनुसरण में बैंक मार्ग में खोए लिखतों के संदर्भ में खाताधारक की निम्नानुसार क्षतिपूर्ति करेगा:

क) यदि ग्राहक को वसूली के लिए विनिर्दिष्ट समय सीमा (7/10/14 दिन जैसा भी मामला हो) के बाद लिखत के खो जाने संबंधी सूचना दी जाती है तो विनिर्दिष्ट संग्रहण अवधि के बाद की अवधि के लिए उपर्युक्त पैरा 9.1 में दी गई दरों पर ब्याज का भुगतान किया जाएगा.

ख) इसके साथ - साथ बैंक द्वारा आगे के 15 दिनों के लिए बचत बैंक की दर से चेक की रकम पर ब्याज का भुगतान किया जाएगा जो डुप्लिकेट चेक / लिखत को प्राप्त कर उसे संग्रहण के लिए भेजने पर होनेवाली संभावित देरी की भरपाई होगी.

- ग) ग्राहक द्वारा यदि लिखत को किसी बैंक /संस्था से प्राप्त करना हो तथा डुप्लिकेट चेक / लिखत प्राप्त करने के लिए उन्हें यथोचित प्रभार का भुगतान करना पड़े तो बैंक / संस्था से उसके लिए प्राप्त रसीद प्रस्तुत करने पर, बैंक ग्राहक को क्षतिपूर्ति करेगा.
- घ) जब कोई भुनाया गया चेक खो जाए तो बैंक डुप्लिकेट लिखत प्राप्त करने की संपूर्ण लागत वहन करेगा. लेकिन ग्राहक डुप्लिकेट लिखत प्राप्त करने में सहायता करेगा. परक्राम्य लिखत अधिनियम के अंतर्गत उनकी देयता तब तक समाप्त नहीं होगी जब तक बैंक को चेक की राशि प्राप्त नहीं हो जाती.

## 12. बैंक के एजेंट द्वारा संहिता का उल्लंघन

ग्राहक से इस आशय की शिकायत मिलने पर कि बैंक के प्रतिनिधि /कुरियर या डीएसए ने ग्राहकों के प्रति बैंक द्वारा स्वेच्छा से अपनाए गए ग्राहक के प्रति बैंक की प्रतिबद्धता कोड का उल्लंघन करते हुए कोई कार्य अथवा अनुचित व्यवहार किया हो तो, बैंक शिकायत की जांच कर आवश्यक कार्रवाई करेगा और यदि ग्राहक को कोई वित्तीय हानि हुई हो तो क्षतिपूर्ति करेगा.

## 13. डुप्लिकेट ड्राफ्ट जारी करना तथा विलंब के लिए क्षतिपूर्ति

खरीदार से डुप्लिकेट ड्राफ्ट के लिए सभी दस्तावेजों के साथ अनुरोध प्राप्त होने पर सात दिन के भीतर डुप्लिकेट ड्राफ्ट जारी किया जाएगा. उक्त अवधि के परे विलंब ग्राहक को इस प्रकार की विलंब की अवधि के लिए सावधि जमा के लिए लागू ब्याज दर पर क्षतिपूर्ति का भुगतान किया जाएगा.

## 14. अन्य बैंकों द्वारा जारी "सममूल्य पर देय चेकों" का भुगतान

14.1 सहकारी बैंक सहित अन्य बैंकों द्वारा जारी "सममूल्य पर देय" चेकों को खाते में निधियों के अभाव के कारण, प्रेषक द्वारा लिखतों के लिए पहले ही भुगतान किए जाने के बावजूद लिखतों को अस्वीकार किए जाने पर बैंक चेक धारक को किसी भी तरह की क्षतिपूर्ति का भुगतान नहीं करेगा. भारतीय रिज़र्व बैंक के निर्देशानुसार बैंक अन्य बैंकों में रखे गए चालू खातों पर आहरित चेकों को तब तक स्वीकार नहीं करेगा जब तक कि जारी चेकों के निधीयन के लिए कोई व्यवस्था न की जाती हो. पर्याप्त निधि व्यवस्था के अभाव में चेकों का भुगतान न किए जाने / विलंब से भुगतान करने के लिए जारीकर्ता बैंक की यह जिम्मेदारी होगी कि वह इसके लिए चेक धारक की क्षतिपूर्ति करे.

## 15. हक दस्तावेज़ लौटाना

15.1 हक के प्रतिभूति दस्तावेजों को उधारकर्ता द्वारा सभी देयराशियों की अदायगी पर जिसमें मूल राशि, ब्याज, ईएमआई, लागत, सेवा प्रभार और अन्य सभी देयराशियों की अदायगी शामिल है, 15 कार्य दिवस के भीतर लौटा दिया जाएगा. यह बैंक से उधारकर्ता द्वारा लिये गये किसी भी प्रकार के ऋण/ओवरड्राफ्ट/अन्य वित्तीय सुविधा के अंतर्गत किसी भी प्रकार की राशि बकाया न होने के अधीन होगा. बैंक द्वारा ऐसे दस्तावेजों को लौटाने में हुए किसी भी प्रकार के अनुचित विलंब पर ग्राहकों को रु.100/- प्रति दिन की दर से क्षतिपूर्ति की राशि अदा की जाएगी.

15.2 संपत्ति दस्तावेजों के खो जाने पर अधिकतम 25000/- रुपये की क्षतिपूर्ति राशि जो कि विज्ञापन जारी करने के वास्तविक खर्च, एडवोकेट की फीस और अन्य प्रासंगिक व्यय के रूप में, यदि कोई हो अदा की जाएगी.

15.3 उपर्युक्त के अलावा संपत्ति दस्तावेजों के खो जाने के मामले में ग्राहक को हुई असुविधा के लिए बैंक 20 लाख रुपये तक के ऋण के लिए 5000/- रुपये और 20 लाख से अधिक के ऋण के लिए 10,000/- रुपये की राशि अदा करेगा.

## 16. एटीएम में विफलता

यदि एटीएम में विफलता के कारण ग्राहक के खाते में गलती से नामे डाला गया है तो बैंक शिकायत प्राप्त किए जाने के 7 दिनों के अंदर ग्राहक को इस राशि की प्रतिपूर्ति करेगा. यदि शिकायत प्राप्त किए जाने के 7 कार्य दिनों के अंदर ग्राहक के खाते में जमा नहीं किया जाता तो बैंक को प्रत्येक दिन के लिए रु 100/ के हिसाब से पीड़ित ग्राहक को क्षतिपूर्ति करनी होगी. क्षतिपूर्ति, ग्राहक की मांग के बिना, उसके खाते में उसी दिन जमा की जाएगी जिस दिन बैंक एटीएम विफलता के लेनदेन को क्रेडिट देता है.

16.2 जारीकर्ता बैंक में लेन - देन की तारीख से 30 दिन के भीतर दावा प्रस्तुत किये जाने पर ही कोई भी ग्राहक विलंब हेतु क्षतिपूर्ति की ऐसी राशि प्राप्त करने का हकदार होगा.

## 17. धोखाधड़ियाँ (इंटरनेट बैंकिंग से भिन्न) के मामले में क्षतिपूर्ति

17.1 इंटरनेट बैंकिंग से संबंधित धोखाधड़ी के मामलों को छोड़ कर अन्य सभी धोखाधड़ी के मामलों में निम्नलिखित का निर्धारण किया गया है. मूल रूप से ऐसे धोखाधड़ी के मामले निम्न प्रकार के होते हैं.

- लॉटरी
- जॉब रैकेट्स
- प्राप्त ईमेल के आधार पर निधियों का अंतरण

क. धोखाधड़ी के मामले में , यदि बैंक को यह लगता है कि उनका स्टाफ किसी भी रूप में किसी भी प्रकार की अनियमितता या धोखाधड़ी में शामिल हैं तो शाखा को तुरंत अपनी देयता को समझ कर दावे का भुगतान करना होगा.

ख. ऐसे मामले में जहां पर बैंक की गलती हो तो बैंक को बिना किसी विलंब के ग्राहक को क्षतिपूर्ति करनी होगी.

ग. ऐसे मामले में जहां पर न बैंक की गलती है और न ही ग्राहक की, लेकिन गलती कहीं सिस्टम की हो तो बैंक ग्राहक को 10,000/- रुपये तक की राशि की क्षतिपूर्ति करेगा. ऐसी क्षतिपूर्ति की अदायगी खाते/ग्राहक के जीवन काल में एक ही बार की जाएगी.

## **18. इंटरनेट बैंकिंग (विशिंग/स्मिशिंग)से संबंधित लेन-देन से उत्पन्न भूलवश/अप्राधिकृत/ धोखाधड़ी नामे राशियों को प्रतिवर्तित करना**

18.1 ऐसे मामलों में जहां पर कि बैंक ने अपने रोजमर्रा के सामान्य कारोबार व्यवहार में सद्भाव से कार्य किया है लेकिन ग्राहक ने या तो धोखाधड़ी पूर्ण कार्य किया है अथवा चूक द्वारा अपने इंटरनेट बैंकिंग सुरक्षा विवरणों के साथ (जैसे आईडी, पासवर्ड, जन्म तिथि, मां का विवाहपूर्ण नाम आदि) समझौता किया है अथवा बिना उचित सावधानी के कार्य किया है (जिसमें कंप्यूटर को हैकर्स से बचाने के लिए उचित कदम न उठाना शामिल है) बैंक/ग्राहक, भारतीय बैंकिंग कोड और मानक बोर्ड के संशोधित प्रतिबद्धता कोड से बाध्य होंगे जिसमें यह निर्धारित किया गया है कि जब ग्राहक बिना सावधानी के कार्य करता है तो बैंक तीसरे पक्ष से हुई हानि के लिए जिम्मेदार नहीं होगा.

18.2 तथापि अपवादपूर्ण परिस्थितियों में बैंक ऐसे मामलों में क्षतिपूर्ति करेगा जहां पर कि ग्राहक ने इंटरनेट बैंकिंग लेन-देन को पूरा करने के लिए अपेक्षित व्यक्तिगत और गोपनीय सुरक्षा मानदंडों से समझौता नहीं किया हो और निम्नलिखित तथ्यों के आधार पर क्षतिपूर्ति करेगा जैसे कि:

क. ग्राहक द्वारा दी गई सफाई पर.

ख. एसएमएस अलर्ट, खाता विवरणी, संक्षिप्त विवरणी आदि के आधार पर ग्राहक द्वारा तत्काल अथवा विलंब से सूचित किये जाने पर.

## 19. सेवाओं में पाई गई कमियों के अन्य क्षेत्र

19.1 जहां एनएससी, केवीपी, एलआईसी पॉलिसी के प्रति में ऋण दिया गया हो और लिखत की परिपक्वता पर शाखा ने संबंधित डाक कार्यालय /एलआईसी कार्यालयों से लिखत की राशि एकत्रित न की हो, जिससे कि ऋण खाते में ब्याज राशि लगाई गई हो, तो ऋण खाते में लगाये गये अतिरिक्त ब्याज को ग्राहक के खाते में तत्काल ही प्रतिवर्तित कर दिया जाएगा.

19.2 नकदी प्रतिभूतियों जैसे मीयादी जमा / एनएससी /केवीपी /एलआईसी पॉलिसी आदि के समय पर गैर-समायोजन के कारण उधारकर्ता के खातों में प्रभारित अतिरिक्त ब्याज के प्रतिवर्तन के मामले में संबंधित शाखा को नियंत्रक क्षेत्रीय कार्यालयों से पूर्व अनुमति/अनुमोदन प्राप्त करना होगा.

## 20. ग्राहक की जिम्मेदारी

20.1 चेक बुक, पासबुक, कार्ड, पिन, पासवर्ड या अन्य सुरक्षा संबंधी जानकारी को सुरक्षित रखने के लिए ग्राहक जिम्मेदार है.

20.2 चेक बुक, पासबुक, कार्ड, पिन, या अन्य सुरक्षा संबंधी जानकारी को सुरक्षित रखने में ग्राहक द्वारा लापरवाही किए जाने पर और बैंक द्वारा ग्राहक को सूचित किए जाने तक बैंक द्वारा जारी क्या करें और क्या न करें के अनुपालन न किए जाने के कारण ग्राहक को होने वाली हानी के लिए बैंक जिम्मेदार नहीं होगा.

## 21. दावात्याग खंड

20.1 निम्न मामलों में बैंक कोई क्षतिपूर्ति का भुगतान नहीं करेगा:-

- i. प्रतिष्ठा में हानि अथवा लाभ में हानि.
- ii. बैंक के ऋण तथा अग्रिम गतिविधियों के संबंध में कोई भी कमी.
- iii. गैर-निधीयन और सुरक्षा अनुपालन के कारण अन्य बैंकों के साथ सममूल्य पर देय भुगतान करार को अस्वीकृत करना.
- iv. बैंक के नियंत्रण से परे कारकों से व्यवसाय के गैर-कामकाज के कारण विलंब, ऐसी घटनाओं द्वारा कवर की गई अवधि को विलंबित अवधि की गणना में शामिल नहीं किया जाएगा.
- v. जहां मामला विचाराधीन हो तथा न्यायालय, लोकपाल, मध्यस्थ, सरकार के पास लंबित हो और स्थगन के कारण मामले को रोका गया हो.

## 22. अपरिहार्य घटना

कुछ अप्रत्याशित कारण जैसे नागरिक उपद्रव, तोड़फोड़, तालाबंदी, हड़ताल या अन्य श्रम अशांति, दुर्घटना , आग, प्राकृतिक आपदा, या अन्य 'दैवी प्रकोप', युद्ध बैंक की या उसके संपर्की बैंकों की सुविधाओं को क्षति, सामान्य संचार साधन या सभी प्रकार के परिवहन के अभाव आदि जो बैंक के नियंत्रण के बाहर हैं घटित होते हैं जिसके कारण बैंक अपने निर्दिष्ट सेवा प्रदान करने के मानकों के भीतर अपने दायित्वों का कार्यान्वयन नहीं कर पाता है तो बैंक तत्संबंधी विलंब से भुगतान के लिए ग्राहकों को क्षतिपूर्ति करने के लिए बाध्य नहीं है.

\*\*\*\*\*