



# ग्राहक क्षतिपूर्ति नीति

## 1. परिचय

शिवालिक स्मॉल फाइनेंस बैंक अपने ग्राहकों को उच्च स्तर की सेवाएँ प्रदान करने के लिए प्रतिबद्ध है। यदि किसी कारणवश, जो बैंक के नियंत्रण से बाहर हो अथवा अनजाने में, बैंक किसी व्यक्तिगत ग्राहक के साथ व्यवहार में प्रतिबद्ध सेवा स्तरों को पूरा करने में असमर्थ रहता है, तो यह क्षतिपूर्ति नीति लागू होगी। यह नीति ग्राहकों के साथ व्यवहार में पारदर्शिता और निष्पक्षता के सिद्धांतों पर आधारित है।

## 2. उद्देश्य

इस नीति का उद्देश्य ऐसी व्यवस्था स्थापित करना है जिसके अंतर्गत बैंक अपनी सेवा में कमी, चूक अथवा बैंक के कारण सीधे उत्पन्न हुई किसी त्रुटि के परिणामस्वरूप ग्राहक को हुए वास्तविक वित्तीय नुकसान की क्षतिपूर्ति कर सके। यह नीति केवल उन प्रत्यक्ष वित्तीय नुकसानों को कवर करती है जिन्हें विशिष्ट मूल्य के रूप में मापा जा सकता है। यह नीति अवसर-हानि, प्रतिष्ठा-हानि, अप्रत्यक्ष क्षति अथवा अन्य प्रकार के दावों पर लागू नहीं होगी। क्षतिपूर्ति नीति में खाते से अनधिकृत डेबिट, चेक/इंस्ट्रूमेंट की विलंबित वसूली पर ब्याज, स्टॉप पेमेंट निर्देश स्वीकार करने के बाद चेक का भुगतान, भारत के भीतर प्रेषण, विदेशी मुद्रा सेवाएँ तथा अन्य निर्दिष्ट क्षेत्र शामिल हैं।

## 3. बैंक की क्षतिपूर्ति नीति के अंतर्गत कवर किए गए क्षेत्र

### 3.1 अनधिकृत/त्रुटिपूर्ण डेबिट

यदि बैंक ने किसी खाते में अनधिकृत अथवा त्रुटिपूर्ण प्रत्यक्ष डेबिट किया है, तो बैंक निम्नलिखित कदम उठाएगा।

- (i) यदि किसी खाते में त्रुटिपूर्ण डेबिट किया गया है, तो ग्राहक द्वारा सूचना दिए जाने और उचित सत्यापन के बाद प्रविष्टि वापस की जाएगी।
- (ii) यदि त्रुटिपूर्ण डेबिट के कारण ग्राहक को प्रत्यक्ष वित्तीय नुकसान हुआ है, जैसे बचत खाते में ब्याज हेतु न्यूनतम शेष राशि में कमी, ऋण खाते में अतिरिक्त ब्याज, न्यूनतम शेष राशि न रहने पर शुल्क या चेक वापसी शुल्क, तो ग्राहक द्वारा प्रमाण प्रस्तुत करने पर बैंक प्रत्यक्ष वित्तीय नुकसान की सीमा तक क्षतिपूर्ति करेगा।
- (iii) ग्राहक को त्रुटिपूर्ण डेबिट अथवा संबंधित शिकायत दर्ज कराने के लिए त्रुटिपूर्ण डेबिट की तारीख से अधिकतम एक माह के भीतर बैंक से संपर्क करना चाहिए।
- (iv) यदि ग्राहक द्वारा रिपोर्ट की गई प्रविष्टि के सत्यापन में किसी तीसरे पक्ष की भागीदारी नहीं है, तो बैंक रिपोर्टिंग की तारीख से अधिकतम 7 कार्य दिवसों के भीतर सत्यापन पूरा करेगा।
- (v) यदि सत्यापन में किसी तीसरे पक्ष की भागीदारी है, तो बैंक ग्राहक द्वारा रिपोर्टिंग की तारीख से अधिकतम एक माह के भीतर सत्यापन पूरा करेगा।
- (vi) यदि किसी खाते में गलत क्रेडिट पोस्ट किया गया है, तो बैंक बिना किसी क्षतिपूर्ति के उस राशि को वापस करने के लिए ग्राहक के खाते को डेबिट करने का अधिकार सुरक्षित रखता है।



### 3.2 सेवा शुल्कों के लिए डेबिट

बैंक द्वारा समय-समय पर अधिसूचित शुल्क अनुसूची (Schedule of Charges - SOC) के अनुसार लागू सेवा शुल्क ग्राहक के खाते से डेबिट किए जाएंगे।

यदि बैंक व्यवस्था/समझौते की शर्तों के विपरीत कोई शुल्क वसूल करता है, तो ग्राहक द्वारा इस संबंध में ध्यान आकर्षित किए जाने पर तथा सहमत नियमों एवं शर्तों के सत्यापन के उपरांत, बैंक उक्त शुल्क को ग्राहक के खाते में वापस (रिवर्स) कर देगा।

ऐसी स्थिति में ग्राहक को होने वाली किसी भी परिणामी वित्तीय हानि (Consequential Financial Loss) के लिए बैंक, उपर्युक्त पैरा "3.1" के प्रावधानों के अनुसार क्षतिपूर्ति प्रदान करेगा।

### 3.3 चेकों की विलंबित वसूली पर ब्याज का भुगतान

चेक की विलंबित क्लीयरिंग के मामले में ग्राहक को क्षतिपूर्ति दी जाएगी। यदि निर्दिष्ट समय सीमा से अधिक विलंब होता है, तो बैंक चेक राशि पर लागू बचत खाते की ब्याज दर से ब्याज का भुगतान करेगा। यह ब्याज ग्राहकों की किसी मांग के बिना सभी प्रकार के खातों में दिया जाएगा। बैंक के नियंत्रण से बाहर की घटनाओं जैसे नागरिक उपद्रव, हड़ताल, दुर्घटना, आग, युद्ध, संचार या परिवहन साधनों की अनुपलब्धता आदि के कारण हुए विलंब के लिए बैंक क्षतिपूर्ति के लिए उत्तरदायी नहीं होगा।

### 3.4 स्टॉप पेमेंट निर्देश स्वीकार करने के बाद चेक का भुगतान

यदि बैंक द्वारा स्टॉप पेमेंट निर्देश प्राप्त और स्वीकार करने के बाद चेक का भुगतान कर दिया जाता है तथा बाद में कोई विरोधाभासी निर्देश प्राप्त नहीं हुए हैं, तो बैंक लेनदेन को वापस करेगा और ग्राहक के हित की रक्षा के लिए वैल्यू-डेटेड क्रेडिट देगा। इससे ग्राहक को होने वाली प्रत्यक्ष वित्तीय हानि की क्षतिपूर्ति पैरा 3.1 के अनुसार की जाएगी। ऐसे डेबिट ग्राहक द्वारा बैंक को सूचना देने के 7 कार्य दिवसों के भीतर तथ्यों की पुष्टि के बाद वापस किए जाएंगे।

### 3.5 प्रेषण

RTGS/NEFT/NECS/ECS/ACH/IMPS लेनदेन में क्रेडिट या रिटर्न में विलंब पर RBI दिशानिर्देशों के अनुसार, बैंक निर्धारित समय सीमा के भीतर लाभार्थी खाते में क्रेडिट देने अथवा निर्देश को प्रेषक बैंक को वापस करने का दायित्व लेता है। यदि वैध कारणों के बिना निर्धारित समय सीमा में क्रेडिट देना संभव नहीं होता है, तो ग्राहक को विलंबित अवधि के लिए RBI LAF रेपो दर + 2% की दर से क्षतिपूर्ति दी जाएगी।

### 3.6 डायरेक्ट डेबिट/ECS डेबिट/स्टैंडिंग इंस्ट्रक्शन/ACH निष्पादित करने में विफलता

बैंक ग्राहकों के डायरेक्ट डेबिट/ECS/ACH डेबिट/स्टैंडिंग इंस्ट्रक्शन समय पर निष्पादित करने का दायित्व लेता है, बशर्ते निम्नलिखित शर्तें पूरी हों:

- i) ग्राहक ने ECS/ACH के माध्यम से प्राप्त किसी भी डेबिट को स्वीकार करने के लिए वैध और पूर्ण मंडेट प्रदान किया हो।
- ii) ग्राहक ने स्टैंडिंग इंस्ट्रक्शन के लिए पहले से मंडेट जमा किया हो।
- iii) प्राप्त डायरेक्ट डेबिट/ECS/ACH निर्देश पूर्ण और सही हों।
- iv) डायरेक्ट डेबिट/ECS/ACH/स्टैंडिंग इंस्ट्रक्शन निष्पादित करते समय ग्राहक के खाते में पर्याप्त शेष राशि हो।



उपरोक्त शर्तों के अधीन यदि बैंक के कारण सीधे निर्देश निष्पादित नहीं हो पाते हैं, तो बैंक ग्राहक को ऊपर पैरा 3.1 के अनुसार क्षतिपूर्ति करेगा।

### 3.7 अनधिकृत बैंकिंग लेनदेन से उत्पन्न त्रुटिपूर्ण डेबिट

सभी धोखाधड़ी मामलों के लिए निम्नलिखित प्रावधान निर्धारित किए गए हैं:

- i) यदि ग्राहक के खाते में धोखाधड़ी बैंक के किसी कर्मचारी द्वारा की गई है और यह स्थापित हो जाता है, तो बैंक ग्राहक को हुई प्रत्यक्ष वित्तीय हानि की राशि बहाल करेगा।
- ii) यदि ग्राहक के खाते में धोखाधड़ी इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग लेनदेन के रूप में हुई है, तो क्षतिपूर्ति धारा 3.10 के अनुसार प्रदान की जाएगी।

### 3.8 बैंक के एजेंट द्वारा आचार संहिता का उल्लंघन

यदि ग्राहक से ऐसी शिकायत प्राप्त होती है कि बैंक के प्रतिनिधि/BCA/कूरियर या DSA ने अनुचित व्यवहार किया है या बैंक द्वारा स्वेच्छा से अपनाई गई ग्राहकों के प्रति प्रतिबद्धता संबंधी संहिता का उल्लंघन किया है, तो बैंक शिकायत की जाँच और निपटान के लिए उचित कदम उठाएगा। ग्राहक द्वारा नुकसान होने के उचित सहायक दस्तावेज उपलब्ध कराने पर प्रत्यक्ष वित्तीय हानि, यदि कोई हो, की क्षतिपूर्ति की जाएगी। यह प्रावधान बैंक कर्मचारियों द्वारा तृतीय-पक्ष उत्पादों की बिक्री पर भी लागू होगा।

### 3.9 प्रतिभूतियों/दस्तावेजों/टाइटल डीड जारी करने में विलंब

ऋण खाते के पूर्ण पुनर्भुगतान/निपटान के 30 दिनों के भीतर मूल सुरक्षा दस्तावेज उधारकर्ता को वापस किए जाने चाहिए। बैंक ऋण बकाया/ऋण दायित्वों के पूर्ण पुनर्भुगतान/निपटान के बाद 30 दिनों की अवधि के भीतर सभी मूल चल/अचल संपत्ति दस्तावेज जारी करेगा और किसी भी रजिस्ट्री में पंजीकृत भार को हटाएगा।

यदि पूर्ण पुनर्भुगतान/ऋण निपटान के 30 दिनों के बाद मूल चल/अचल संपत्ति दस्तावेज जारी करने या संबंधित रजिस्ट्री में चार्ज संतुष्टि फॉर्म दाखिल करने में विलंब होता है, तो बैंक उधारकर्ता को विलंब के कारण बताएगा। जहाँ विलंब बैंक के कारण है, वहाँ बैंक प्रत्येक दिन के विलंब के लिए ₹5,000/- की दर से उधारकर्ता को क्षतिपूर्ति करेगा। मूल चल/अचल संपत्ति दस्तावेजों के आंशिक या पूर्ण नुकसान/क्षति के मामले में, बैंक उधारकर्ता को डुप्लिकेट/प्रमाणित प्रतियाँ प्राप्त करने में सहायता करेगा और संबंधित लागत वहन करेगा, साथ ही ऊपर बताई गई क्षतिपूर्ति भी देगा। ऐसे मामलों में बैंक आवश्यक प्रक्रिया पूरी करने के लिए अतिरिक्त 30 दिन लेगा और विलंब अवधि की पेनल्टी कुल 60 दिनों के बाद से गणना की जाएगी। यह क्षतिपूर्ति उधारकर्ता के किसी लागू कानून के तहत अन्य क्षतिपूर्ति प्राप्त करने के अधिकारों पर प्रतिकूल प्रभाव डाले बिना होगी। फोर्स मेज्योर घटनाओं के मामलों में बैंक अपने खर्च पर टाइटल दस्तावेज प्राप्त/पुनर्निर्मित करने का प्रयास करेगा और ऐसे मामलों में कोई क्षतिपूर्ति देय नहीं होगी।



### 3.10 स्वर्ण ऋण - गिरवी रखे सोने की क्षति/जारी करने में विलंब

स्वर्ण ऋण की अवधि के दौरान बैंक द्वारा गिरवी रखे गए स्वर्ण को कोई क्षति होने पर मरम्मत की लागत बैंक द्वारा वहन की जाएगी।

उधारकर्ता द्वारा स्वर्ण ऋण के पूर्ण पुनर्भुगतान या निपटान के बाद गिरवी रखे स्वर्ण को जारी करने में यदि विलंब बैंक के कारण होता है, तो बैंक पूर्ण पुनर्भुगतान या निपटान की तारीख से अधिकतम 7 कार्य दिवसों के बाद प्रत्येक दिन के विलंब के लिए उधारकर्ता/कानूनी वारिसों को ₹5,000 की दर से क्षतिपूर्ति करेगा।

यदि गिरवी रखे स्वर्ण को जारी करने में विलंब बैंक के कारण नहीं है, तो कोई क्षतिपूर्ति देय नहीं होगी।

### 3.11 विदेशी मुद्रा सेवाएँ

विलंबित क्रेडिट के लिए ब्याज का भुगतान: विदेशी आवक प्रेषणों पर, विदेशी मुद्रा चेकों पर नहीं।

क्षतिपूर्ति FEDAI नियमों के 10वें संस्करण और समय-समय पर अद्यतन नियमों के अनुसार दी जाएगी। नियम 4.5 के अनुसार, विदेशी आवक प्रेषण के मामले में बैंक क्रेडिट सलाह/नॉस्ट्रो स्टेटमेंट प्राप्त होने की तारीख से दो कार्य दिवसों के भीतर लाभार्थी को भुगतान करेगा या सूचना भेजेगा, जैसा लागू हो। विलंब की स्थिति में बैंक लाभार्थी को बचत खाते की ब्याज दर से 2% अधिक ब्याज देगा। विनिमय दर में प्रतिकूल परिवर्तन, यदि कोई हो, के लिए भी बैंक क्षतिपूर्ति नीति के अनुसार क्षतिपूर्ति देगा।

### 3.12 अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग लेनदेन के मामले में क्षतिपूर्ति

#### (A) ग्राहक की शून्य देयता

ग्राहक की शून्य देयता का अधिकार निम्नलिखित स्थितियों में उत्पन्न होगा, जहाँ अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग लेनदेन हुआ हो:

- बैंक की ओर से योगदानकारी धोखाधड़ी/लापरवाही/कमी, चाहे ग्राहक ने लेनदेन की सूचना दी हो या नहीं।
- तीसरे पक्ष की चूक, जहाँ कमी न तो बैंक की ओर से हो और न ग्राहक की ओर से, बल्कि प्रणाली में कहीं और हो, और ग्राहक बैंक से अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग लेनदेन की सूचना प्राप्त होने के तीन कार्य दिवसों के भीतर बैंक को सूचित कर दे।

#### (B) ग्राहक की सीमित देयता

अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग लेनदेन के कारण हुई हानि के लिए ग्राहक निम्नलिखित मामलों में उत्तरदायी होगा:

- जहाँ हानि ग्राहक की लापरवाही के कारण हुई हो, जैसे ग्राहक द्वारा भुगतान संबंधी गोपनीय जानकारी साझा करना, वहाँ ग्राहक अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग लेनदेन की सूचना बैंक को देने तक पूरी हानि वहन करेगा। सूचना दिए जाने के बाद होने वाली किसी भी हानि को बैंक वहन करेगा।
- जहाँ अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग लेनदेन की जिम्मेदारी न तो बैंक की हो और न ग्राहक की, बल्कि प्रणाली में कहीं और हो, और ग्राहक लेनदेन की सूचना प्राप्त होने के चार से सात कार्य दिवसों के भीतर बैंक को सूचित कर दे, वहाँ प्रति लेनदेन ग्राहक की देयता लेनदेन मूल्य या नीचे तालिका 1 में उल्लिखित राशि, जो भी कम हो, तक सीमित होगी।



ग्राहक की अधिकतम देयता	
खाते का प्रकार	अधिकतम देयता (₹)
<ul style="list-style-type: none"> <li>• BSBDA</li> <li>•</li> </ul>	5,000
<ul style="list-style-type: none"> <li>• अन्य सभी बचत बैंक खाते</li> <li>• प्री-पेड भुगतान साधन और गिफ्ट कार्ड</li> <li>• MSME के चालू/कैश क्रेडिट/ओवरड्राफ्ट खाते</li> <li>• ऐसे व्यक्तियों के चालू/कैश क्रेडिट/ओवरड्राफ्ट खाते जिनका वार्षिक औसत शेष/सीमा घटना से पहले 365 दिनों में ₹25 लाख तक हो</li> <li>• ₹5 लाख तक की सीमा वाले क्रेडिट कार्ड</li> <li>•</li> </ul>	10,000
<ul style="list-style-type: none"> <li>• अन्य सभी चालू/कैश क्रेडिट/ओवरड्राफ्ट खाते</li> <li>• ₹5 लाख से अधिक सीमा वाले क्रेडिट कार्ड</li> <li>•</li> </ul>	25,000

- iii) यदि रिपोर्ट करने में सात कार्य दिवसों से अधिक विलंब होता है, तो ग्राहक की देयता बैंक की बोर्ड-अनुमोदित नीति के अनुसार निर्धारित की जाएगी।
- iv) तीसरे पक्ष की चूक के मामलों में, जहाँ कमी न बैंक की ओर से हो और न ग्राहक की ओर से बल्कि प्रणाली में कहीं और हो, ग्राहक की कुल देयता नीचे दी गई तालिका में संक्षेपित है:

तालिका 2

ग्राहक की देयता का सारांश	
बैंक से सूचना प्राप्त होने की तारीख से धोखाधड़ीपूर्ण लेनदेन रिपोर्ट करने में लिया गया समय	ग्राहक की देयता (₹)
3 कार्य दिवसों के भीतर	शून्य देयता
4 से 7 कार्य दिवसों के भीतर	लेनदेन मूल्य या तालिका 1 में उल्लिखित राशि, जो भी कम हो



8 से 14 कार्य दिवसों के भीतर	(1) लेनदेन राशि या ₹25,000/- तक, जो भी कम हो: CFO/COO/CRO/CEO में से किसी एक की स्वीकृति। (2) ₹25,000/- से अधिक लेनदेन राशि: EC की स्वीकृति, इस औचित्य सहित कि इसकी अनुशंसा क्यों की गई है।
14 कार्य दिवसों से अधिक	EC की स्वीकृति, इस औचित्य सहित कि इसकी अनुशंसा क्यों की गई है।

### (C) शून्य देयता/सीमित देयता के लिए रिवर्सल समय-सीमा

- ग्राहक द्वारा सूचना दिए जाने पर, बैंक ग्राहक की सूचना की तारीख से 10 कार्य दिवसों के भीतर अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक लेनदेन में शामिल राशि ग्राहक के खाते में क्रेडिट करेगा (शेडो रिवर्सल), बीमा दावा, यदि कोई हो, के निपटान की प्रतीक्षा किए बिना। यह क्रेडिट अनधिकृत लेनदेन की तारीख से वैल्यू-डेटेड होगा।
- इसके अतिरिक्त, बैंक यह सुनिश्चित करेगा कि:
- शिकायत का समाधान किया जाए, ग्राहक की देयता, यदि कोई हो, निर्धारित की जाए और ग्राहक को उपर्युक्त प्रावधानों के अनुसार, बैंक की बोर्ड-अनुमोदित नीति में निर्दिष्ट समय के भीतर, लेकिन शिकायत प्राप्त की तारीख से 90 दिनों से अधिक नहीं, क्षतिपूर्ति दी जाए।
- ग्राहक को ऊपर उल्लिखित प्रावधानों के अनुसार क्षतिपूर्ति दी जाएगी, और यह समय शिकायत प्राप्त की तारीख से 90 दिनों से अधिक नहीं होगा।
- यदि बैंक 90 दिनों के भीतर शिकायत का समाधान करने या ग्राहक की देयता निर्धारित करने में असमर्थ रहता है, तो ऊपर निर्धारित क्षतिपूर्ति ग्राहक को तुरंत दी जाएगी; और
- डेबिट कार्ड/बैंक खाते के मामले में ग्राहक को ब्याज की हानि न हो, और क्रेडिट कार्ड के मामले में ग्राहक पर अतिरिक्त ब्याज भार न पड़े।

### 1.1 अधिकृत भुगतान प्रणालियों का उपयोग करते हुए विफल लेनदेन के लिए टर्न अराउंड टाइम (TAT) और ग्राहक क्षतिपूर्ति का समानीकरण

‘विफल लेनदेन’ वह लेनदेन है जो ग्राहक के कारण न होकर किसी अन्य कारण से पूर्ण रूप से पूरा नहीं हो पाया हो, जैसे संचार लिंक की विफलता, ATM में नकद की अनुपलब्धता, सत्र का समय समाप्त होना आदि। विफल लेनदेन में वे क्रेडिट भी शामिल होंगे जो पूर्ण जानकारी के अभाव, उचित जानकारी के अभाव या रिवर्सल लेनदेन शुरू करने में विलंब के कारण लाभार्थी खाते में प्रभावी नहीं हो सके।

ऐसे प्रकार के लेनदेन की रिवर्सल समय-सीमा तथा निर्धारित समय-सीमा में रिवर्सल न होने पर देय क्षतिपूर्ति नीचे दी गई तालिका 3 में देखी जा सकती है।



क्र. सं.	घटना का विवरण	ऑटो-रिवर्सल और क्षतिपूर्ति की रूपरेखा	
		ऑटो-रिवर्सल की समय-सीमा	देय क्षतिपूर्ति
1	<b>ऑटोमेटेड टेलर मशीनें (ATM) सहित माइक्रो-ATM</b>		
a	ग्राहक का खाता डेबिट हुआ लेकिन नकद नहीं निकला।	विफल लेनदेन का सक्रिय रिवर्सल (R) अधिकतम T + 5 दिनों के भीतर।	T + 5 दिनों से अधिक विलंब पर ₹100/- प्रति दिन, खाताधारक के खाते में क्रेडिट।
2	<b>कार्ड लेनदेन</b>		
a	<b>कार्ड से कार्ड स्थानांतरण</b> कार्ड खाता डेबिट हुआ लेकिन लाभार्थी कार्ड खाता क्रेडिट नहीं हुआ।	यदि लाभार्थी खाते में क्रेडिट नहीं हुआ है, तो लेनदेन अधिकतम T + 1 दिन के भीतर रिवर्स किया जाएगा।	T + 1 दिन से अधिक विलंब पर ₹100/- प्रति दिन।
b	<b>पॉइंट ऑफ सेल (PoS) (कार्ड उपस्थित)</b> <b>जिसमें PoS पर नकद शामिल है</b> खाता डेबिट हुआ लेकिन व्यापारी स्थान पर पुष्टि प्राप्त नहीं हुई अर्थात चार्ज-स्लिप जनरेट नहीं हुई।	T + 5 दिनों के भीतर ऑटो-रिवर्सल।	T + 5 दिनों से अधिक विलंब पर ₹100/- प्रति दिन।
c	<b>कार्ड नॉट प्रेजेंट (CNP) (ई-कॉमर्स)</b> खाता डेबिट हुआ लेकिन व्यापारी की प्रणाली पर पुष्टि प्राप्त नहीं हुई।	T + 5 दिनों के भीतर।	T + 5 दिनों से अधिक विलंब पर।
3	<b>इमीडिएट पेमेंट सिस्टम (IMPS)</b>		
a	खाता डेबिट हुआ लेकिन लाभार्थी खाता क्रेडिट नहीं हुआ।	यदि लाभार्थी खाते में क्रेडिट नहीं हो पाता है, तो लाभार्थी बैंक द्वारा अधिकतम T + 1 दिन तक ऑटो-रिवर्सल (R)।	T + 1 दिन से अधिक विलंब होने पर ₹100/- प्रति दिन।



<b>4</b>	<b>यूनिफाइड पेमेंट्स इंटरफेस (UPI)</b>		
a	खाता डेबिट हुआ लेकिन लाभार्थी खाता क्रेडिट नहीं हुआ (धन अंतरण)।	यदि लाभार्थी खाते में क्रेडिट नहीं हो पाता है, तो लाभार्थी बैंक द्वारा अधिकतम T + 1 दिन तक ऑटो-रिवर्सल (R)।	T + 1 दिन से अधिक विलंब होने पर ₹100/- प्रति दिन।
b	खाता डेबिट हुआ लेकिन व्यापारी स्थान पर लेनदेन पुष्टि प्राप्त नहीं हुई	T + 5 दिनों के भीतर ऑटो-रिवर्सल।	T + 5 दिनों से अधिक विलंब होने पर ₹100/- प्रति दिन।



	(व्यापारी को भुगतान)।		
<b>5</b>	<b>आधार सक्षम भुगतान प्रणाली (आधार पे सहित)</b>		
a	खाता डेबिट हुआ लेकिन व्यापारी स्थान पर लेनदेन पुष्टि प्राप्त नहीं हुई।	एक्वायरर T+5 दिनों के भीतर “क्रेडिट एडजस्टमेंट” शुरू करेगा।	T+5 दिनों से अधिक विलंब होने पर ₹100/- प्रति दिन।
b	खाता डेबिट हुआ लेकिन लाभार्थी खाता क्रेडिट नहीं हुआ।		
<b>6</b>	<b>आधार पेमेंट ब्रिज सिस्टम (APBS)</b>		
a	लाभार्थी के खाते में क्रेडिट करने में विलंब।	लाभार्थी बैंक T+1 दिन के भीतर लेनदेन रिवर्स करेगा।	T+1 दिन से अधिक विलंब होने पर ₹100/- प्रति दिन।
<b>7</b>	<b>नेशनल ऑटोमेटेड क्लियरिंग हाउस (NACH)</b>		
a	लाभार्थी के खाते में क्रेडिट या राशि के रिवर्सल में विलंब।	लाभार्थी बैंक अनक्रेडिटेड लेनदेन को T+1 दिन के भीतर रिवर्स करेगा।	T+1 दिन से अधिक विलंब होने पर ₹100/- प्रति दिन।
b	ग्राहक द्वारा बैंक में डेबिट मेंडेट निरस्त करने के बावजूद खाता डेबिट हुआ।	ऐसे डेबिट के लिए ग्राहक का बैंक जिम्मेदार होगा। समाधान T+1 दिन के भीतर पूरा किया जाएगा।	
<b>8</b>	<b>प्रीपेड भुगतान साधन (PPI) – कार्ड/वॉलेट</b>		
a	<b>ऑफ-अस लेनदेन</b> लेनदेन मामले के अनुसार UPI, कार्ड नेटवर्क, IMPS आदि पर चलेगा। संबंधित प्रणाली का TAT और क्षतिपूर्ति नियम लागू होगा।		
b	<b>ऑन-अस लेनदेन</b> लाभार्थी का PPI क्रेडिट नहीं हुआ। PPI डेबिट हुआ लेकिन व्यापारी स्थान पर लेनदेन पुष्टि प्राप्त नहीं हुई।	प्रेषक के खाते में T+1 दिन के भीतर रिवर्सल प्रभावी।	T+1 दिन से अधिक विलंब होने पर ₹100/- प्रति दिन।

नोट: T लेनदेन का दिन है और कैलेंडर तारीख को दर्शाता है।

R वह दिन है जिस दिन रिवर्सल पूरा होता है और धनराशि जारीकर्ता/प्रवर्तक को प्राप्त होती है।



बैंक ग्राहक के खाते से लागू सेवा शुल्क, शुल्क अनुसूची के अनुसार डेबिट करेगा। यदि बैंक किसी व्यवस्था के उल्लंघन में शुल्क लगाता है, तो ग्राहक द्वारा इंगित किए जाने और सहमत नियमों व शर्तों के सत्यापन के बाद उसे वापस किया जाएगा। इससे ग्राहक को होने वाली किसी प्रत्यक्ष वित्तीय हानि की क्षतिपूर्ति ऊपर पैरा 3.1 के अनुसार की जाएगी।

क्रेडिट सूचना के विलंबित अद्यतन/सुधार के लिए क्षतिपूर्ति ढाँचे के अनुसार, यदि शिकायतकर्ता की शिकायत बैंक/क्रेडिट सूचना कंपनी (CIC) में शिकायतकर्ता द्वारा प्रारंभिक शिकायत दर्ज करने की तारीख से तीस (30) कैलेंडर दिनों की अवधि के भीतर हल नहीं होती है, तो शिकायतकर्ता ₹100 प्रति कैलेंडर दिन की क्षतिपूर्ति पाने का पात्र होगा। क्षतिपूर्ति राशि शिकायत के समाधान के पाँच (5) कार्य दिवसों के भीतर शिकायतकर्ता के बैंक खाते में जमा की जाएगी। यदि बैंक शिकायतकर्ता या क्रेडिट सूचना कंपनियों द्वारा सूचना दिए जाने के 21 कार्य दिवसों के भीतर उचित सुधार, जोड़ या अन्य माध्यम से अद्यतन क्रेडिट सूचना क्रेडिट सूचना कंपनियों को भेजने या शिकायतकर्ता को सूचित करने में विफल रहता है, तो बैंक ₹100/- प्रति दिन का भुगतान करने के लिए उत्तरदायी होगा।

व्यवहार में इसका अर्थ यह होगा कि बैंक को इक्कीस (21) दिन मिलेंगे और CICs को शिकायत के पूर्ण समाधान के लिए शेष नौ (9) दिन प्रभावी रूप से मिलेंगे। शिकायतकर्ता को CICs/बैंकों द्वारा दी जाने वाली क्षतिपूर्ति संबंधित बैंक/CICs के बीच अनुपातिक रूप से बाँटी जाएगी। यह क्षतिपूर्ति ढाँचा क्रेडिट सूचना के विलंबित अद्यतन/सुधार के लिए ग्राहकों को क्षतिपूर्ति संबंधी RBI परिपत्र के कार्यान्वयन की तारीख से प्रभावी होगा।

## 1.2 डुप्लिकेट ड्राफ्ट जारी करने में विलंब पर ब्याज का भुगतान

पर्याप्त क्षतिपूर्ति/इंडेमिनिटी के आधार पर खरीदार को डुप्लिकेट ड्राफ्ट जारी किया जाएगा। बैंक ऐसे अनुरोध की प्राप्ति से पंद्रह दिनों के भीतर ग्राहक को बैंक पर आहरित डुप्लिकेट ड्राफ्ट जारी करेगा। इस निर्धारित अवधि से अधिक विलंब होने पर बैंक ग्राहक को निर्धारित अवधि की समाप्ति की देय तिथि पर लागू सावधि जमा ब्याज दर से क्षतिपूर्ति करेगा। ऐसी क्षतिपूर्ति निर्धारित अवधि से अधिक विलंबित दिनों की संख्या के लिए सावधि जमा पर लागू दर से दी जाएगी। यह केवल उन मामलों में लागू होगा जहाँ बैंक पर आहरित डुप्लिकेट ड्राफ्ट के लिए अनुरोध खरीदार द्वारा किया गया हो और यह तृतीय-पक्ष अनुमोदन/एंडोर्समेंट के मामलों में लागू नहीं होगा।

## 1.2 सुरक्षित जमा लॉकर सुविधा

**प्राकृतिक आपदाओं अथवा ग्राहक की एकमात्र लापरवाही से उत्पन्न होने वाली बैंकों की देयता**

भूकंप, बाढ़, आकाशीय बिजली, गरज-चमक जैसी प्राकृतिक आपदाओं (Acts of God) अथवा ऐसी किसी घटना के कारण, जो पूर्णतः ग्राहक की गलती या लापरवाही से उत्पन्न हुई हो, लॉकर में रखी सामग्री को होने वाली किसी भी क्षति या हानि के लिए बैंक उत्तरदायी नहीं होगा।

हालाँकि, बैंक अपने लॉकर तंत्र एवं परिसर को ऐसी आपदाओं से सुरक्षित रखने हेतु उचित सावधानी तथा आवश्यक सुरक्षा उपाय अपनाएगा।

**आग, चोरी, संधमारी, डकैती, लूट, भवन ध्वस्त होने अथवा बैंक कर्मचारियों द्वारा की गई धोखाधड़ी से उत्पन्न होने वाली बैंकों की देयता**

जिस परिसर में सुरक्षित जमा लॉकर (Safe Deposit Vaults) स्थित हैं, उसकी सुरक्षा एवं संरक्षा सुनिश्चित करना बैंक की जिम्मेदारी है। बैंक का यह दायित्व है कि उसकी किसी कमी, लापरवाही अथवा किसी कार्य या कार्य में चूक (Act of Omission/Commission) के कारण उसके परिसर में आग लगने, चोरी, संधमारी, लूट, डकैती या भवन के ध्वस्त होने जैसी घटनाएँ न घटित हों।



यदि लॉकर की सामग्री की हानि उपर्युक्त घटनाओं के कारण होती है अथवा बैंक के किसी कर्मचारी द्वारा की गई धोखाधड़ी के परिणामस्वरूप होती है, तो बैंक की देयता सुरक्षित जमा लॉकर के प्रचलित वार्षिक किराए (Annual Rent) की एक सौ गुना (100 गुना) राशि के बराबर होगी।

### 1.3 अप्रत्याशित परिस्थितियाँ

यदि किसी अप्रत्याशित घटना के कारण, जो बैंक के नियंत्रण से परे हो, बैंक निर्धारित सेवा प्रदाय मानकों के भीतर अपने दायित्वों का निर्वहन करने में असमर्थ रहता है, तो ऐसी स्थिति में विलंबित जमा (Delayed Credit) के लिए बैंक ग्राहकों को कोई मुआवजा देने के लिए उत्तरदायी नहीं होगा।

ऐसी अप्रत्याशित घटनाओं में शामिल हैं, परंतु इन्हीं तक सीमित नहीं हैं— नागरिक अशांति (Civil Commotion), तोड़फोड़ (Sabotage), तालाबंदी (Lockout), दुर्घटना, आग, प्राकृतिक आपदाएँ या अन्य **दैवीय आपदाएँ (Acts of God)**, युद्ध, बैंक अथवा उसके संवाददाता बैंक (Correspondent Bank) की सुविधाओं/परिसंपत्तियों को हुई क्षति आदि, जो बैंक के नियंत्रण से बाहर हों और जिनके कारण बैंक अपने दायित्वों का समयबद्ध पालन करने में असमर्थ हो।

### 1.4 ग्राहक की जिम्मेदारी

- ग्राहक द्वारा चेक बुक, पासबुक, कार्ड, पिन (PIN) अथवा अन्य सुरक्षा संबंधी जानकारी को सुरक्षित रखने में बरती गई लापरवाही तथा बैंक द्वारा समय-समय पर जारी दिशा-निर्देशों का पालन न करने के कारण होने वाली किसी भी हानि के लिए बैंक उत्तरदायी नहीं होगा, जब तक कि ग्राहक द्वारा ऐसी घटना की सूचना बैंक को नहीं दी जाती।
- यदि ग्राहक धोखाधड़ीपूर्ण तरीके से कार्य करता है और/या उचित सावधानी नहीं बरतता है, जिसके परिणामस्वरूप उसे कोई हानि होती है, तो ऐसी हानि के लिए बैंक उत्तरदायी नहीं होगा। इसके अतिरिक्त, पिन (PIN) के खो जाने, पासवर्ड या गोपनीय जानकारी के समझौता (Compromise) हो जाने अथवा उनके दुरुपयोग से उत्पन्न होने वाली हानियों के लिए भी बैंक उत्तरदायी नहीं होगा, जब तक कि ग्राहक द्वारा ऐसी हानि/समझौते की सूचना बैंक को नहीं दी जाती और बैंक उसके दुरुपयोग को रोकने हेतु आवश्यक कदम नहीं उठा लेता।

### अस्वीकरण खंड

उपरोक्त में निहित किसी भी बात के बावजूद, निम्नलिखित परिस्थितियों में बैंक कोई मुआवजा देय नहीं होगा: -

- अन्य बैंकों के साथ किए गए एट-पार भुगतान (At Par Payment) समझौते के अंतर्गत भुगतान का अनादर (Dishonor), यदि वह पर्याप्त निधि (Non-Funding) की अनुपलब्धता अथवा सुरक्षा अनुपालन (Security Compliance) संबंधी कारणों से हुआ हो।
- ऐसे कारणों से होने वाली देरी, जो बैंक के नियंत्रण से परे हों और जिनके कारण बैंक का व्यवसाय/कार्य संचालन प्रभावित या बाधित हुआ हो। ऐसी घटनाओं से प्रभावित अवधि को देरी की गणना आदि के लिए शामिल नहीं किया जाएगा।
- वे मामले जो न्यायालय, बैंकिंग लोकपाल (Ombudsman), मध्यस्थ (Arbitrator) अथवा सरकार के समक्ष विचाराधीन (Sub-Judice) हों, अथवा किसी स्थगन आदेश (Stay Order) के कारण लंबित या स्थगित रखे गए हों। ऐसी परिस्थितियों में बैंक किसी मुआवजे का भुगतान करने के लिए उत्तरदायी नहीं होगा।



## नीति में संशोधन/परिवर्तन

नीति में किए जाने वाले किसी भी संशोधन या परिवर्तन को आंतरिक रूप से संबंधित बोर्ड-अनुमोदित समिति के माध्यम से अनुमोदित किया जाएगा।

सामान्यतः इस नीति की समीक्षा वर्ष में एक बार बोर्ड स्तर पर की जाएगी।

यदि नीति में कोई महत्वपूर्ण (Major) परिवर्तन किया जाता है, तो उसे अगली बोर्ड बैठक में बोर्ड द्वारा अनुमोदित/अनुसमर्थित (Ratified) किया जाएगा।