

# क्षतिपूर्ति

# नीति

निदेशक मंडल द्वारा कार्यसूची सं. ओ-2 दिनांक 25.03.2022 के अनुसार अनुमोदित

परिचालन एवं सेवाएं  
प्रधान कार्यालय  
बड़ौदा

## क्षतिपूर्ति नीति

### सामग्री सूची

क्र. सं.	सामग्री /विवरण	पृष्ठ सं.
	परिचय	1
	उद्देश्य	1
	क्षेत्र	1
1	अनधिकृत / त्रुटिपूर्ण डेबिट:	1
1.1	ग्राहकों द्वारा रिपोर्ट किए गए अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक लेनदेन	2
2	खातों में ईसीएस संबंधी डेबिट / अन्य डेबिट	2
3	भुगतान रोकने के निर्देशों के बाद चेक का भुगतान:	3
4	विदेशी मुद्रा सेवाएं:	3
5	भारत में संग्रहण सेवाएं:	4
6	आरटीजीएस/एनईएफटी/एनईसीएस/ईसीएस लेन-देन के क्रेडिट/रिटर्न में विलंब के लिए ब्याज का भुगतान।	7
7	डुप्लिकेट ड्राफ्ट जारी करना और देरी के लिए क्षतिपूर्ति	7
8	बैंक के एजेंट द्वारा संहिता का उल्लंघन	8
9	वाणिज्यिक बैंकों द्वारा सहकारी बैंकों के "सम-मूल्यक लिखतों" का लेन-देन	8
10	प्रतिभूति दस्तावेजों की वापसी में देरी:	8
11	अप्रत्याशित/प्राकृतिक घटना	8
12	एटीएम संबंधी विफलता	8
13	अधिकृत भुगतान प्रणालियों का उपयोग करने पर असफल लेनदेन के लिए ग्राहक को क्षतिपूर्ति	9
14	संपदा प्रबंधन	11
15	पेंशन भुगतान	11
16	स्थायी निदेश	11
17	आइपीओ में खुदरा व्यक्ति निवेशकों (आरआईआई) को क्षतिपूर्ति:	12
18	नीति की समीक्षा की आवश्यकता	13

## क्षतिपूर्ति नीति

### परिचय

भुगतान और निपटान प्रणालियों संबंधी तकनीकी प्रगति और बाजार में विभिन्न घटकों द्वारा किए गए परिचालन प्रणालियों और प्रक्रियाओं में गुणात्मक परिवर्तनों ने इन प्रणालियों के उपयोगकर्ताओं को बेहतर सेवा प्रदान करने हेतु बाजार की ताकतों को दक्षता में सुधार करने के लिए प्रतिस्पर्धा की स्थिति उत्पन्न की है। बैंक का यह प्रयास होगा कि वह अपने बुनियादी, तकनीकी ढांचे के सर्वोत्तम संभव उपयोग के साथ अपने ग्राहकों को सेवाएं प्रदान करे। स्थानीय/बाहरी चेकों को तत्काल जमा करने, स्थानीय/बाहरी लिखतों के संग्रहण के लिए समय-सीमा और विलंबित संग्रहण के लिए ब्याज भुगतान के संबंध में भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा जारी पूर्व अनुदेशों को 1 नवंबर, 2004 से वापस ले लिया गया है और इस संबंध में अलग-अलग बैंकों को तकनीक के प्लेटफॉर्म पर उनकी क्षमताओं, समाशोधन व्यवस्था के लिए अपनाई गई प्रणालियों और प्रक्रियाओं तथा कॉरिसपोण्डेंट्स के माध्यम से संग्रहण के लिए अन्य आंतरिक व्यवस्थाओं को ध्यान में रखते हुए नीतियां तैयार करने की जिम्मेदारी दी गई है। इसलिए खाते के अनधिकृत डेबिट करने, चेक/लिखतों के विलंबित संग्रह के लिए ग्राहकों को ब्याज का भुगतान, भुगतान रोकने संबंधी अनुदेशों की पावती के बाद चेक के भुगतान, भारत के भीतर विप्रेषण, विदेशी मुद्रा सेवाओं, उधार आदि से संबंधित क्षेत्रों को कवर करने के लिए बैंक की एक क्षतिपूर्ति नीति को तैयार की गई थी, जो ग्राहकों के व्यवहार में पारदर्शिता और निष्पक्षता के सिद्धांतों पर आधारित है।

### उद्देश्य

इस नीति का उद्देश्य एक ऐसी प्रणाली स्थापित करना है जिसके तहत बैंक ग्राहक को बैंक की ओर से सेवा में कमी या, जिसके लिए बैंक सीधे तौर पर जिम्मेदार है, किसी भी भूल या चूक के कारण होने वाले किसी भी वित्तीय नुकसान के लिए क्षतिपूर्ति करना है। यह ग्राहक को इसके लिए पूछे बिना क्षतिपूर्ति सुनिश्चित करके, बैंक यह लक्ष्य रखता है कि ग्राहक को शिकायत निवारण के लिए बैंकिंग लोकपाल या किसी अन्य मंच से संपर्क करने संबंधी मामलों में बड़ी गिरावट आए।

### क्षेत्र

नीति में केवल वित्तीय नुकसान के लिए क्षतिपूर्ति शामिल है जो ग्राहकों को बैंक द्वारा दी जाने वाली सेवाओं में कमी के कारण हो सकता है जिसका सीधा आकलन किया जा सकता है और इस तरह इस नीति के तहत प्रतिबद्धताएं बैंकर-ग्राहक विवादों पर निर्णय लेने के लिए विधिवत गठित किसी भी मंच के समक्ष अपनी स्थिति का बचाव करने में बैंक के किसी भी अधिकार के पूर्वाग्रह के बिना हैं।

विभिन्न प्रकार के वित्तीय नुकसान निम्नलिखित हैं:

#### **1. अनधिकृत/ त्रुटिपूर्ण डेबिट:**

यदि बैंक ने किसी खाते में अनधिकृत/ त्रुटिपूर्ण प्रत्यक्ष डेबिट किया है, गलत डेबिट के बारे में सूचित किए जाने पर स्थिति की पुष्टि करने के बाद, प्रविष्टि को तुरंत वापस ले लिया जाएगा। यदि अनधिकृत/त्रुटिपूर्ण डेबिट के परिणामस्वरूप बचत बैंक जमा पर ब्याज के भुगतान या ऋण खाते में बैंक को अतिरिक्त ब्याज के भुगतान के

लिए लागू न्यूनतम शेष राशि में कमी के होने से ग्राहक को वित्तीय हानि हुई है तो बैंक ऐसे नुकसान के लिए ग्राहक को क्षतिपूर्ति करेगा। इसके अलावा, यदि ग्राहक को चेक की गलत वापसी या अनधिकृत / त्रुटिपूर्ण डेबिट के कारण अपर्याप्त शेष राशि के कारण प्रत्यक्ष डेबिट निर्देशों को स्वीकार न करने के कारण कोई वित्तीय नुकसान हुआ है, तो बैंक सभी संबंधित कारकों को ध्यान में रखते हुए ग्राहक को ऐसे वित्तीय नुकसान की सीमा तक क्षतिपूर्ति करेगा।

यदि ग्राहक द्वारा सूचित गलत बताई गई प्रविष्टि के सत्यापन में कोई तीसरा पक्ष शामिल नहीं है, तो बैंक गलत डेबिट की रिपोर्टिंग की तारीख से अधिकतम 7 कार्य दिवसों की अवधि के भीतर सत्यापन की प्रक्रिया को पूरा करने की व्यवस्था करेगा। यदि सत्यापन में कोई तीसरा पक्ष शामिल है, या सत्यापन विदेशी केंद्रों पर किया जाना है, तो बैंक ग्राहक द्वारा अनधिकृत / गलत लेनदेन की रिपोर्ट करने की तारीख से अधिकतम एक महीने की अवधि के भीतर सत्यापन प्रक्रिया को पूरा करने का प्रयास करेगा।

क्रेडिट कार्ड उपयोग के संबंध में ग्राहकों द्वारा सूचित अनधिकृत / गलत लेनदेन, जिसके लिए मर्चेन्ट संस्थान के संदर्भ की आवश्यकता होती है, को कार्ड एसोसिएशन द्वारा निर्धारित नियमों के अनुसार हैंडल किया जाएगा।

हालांकि, बैंक यह सुनिश्चित करेगा कि ग्राहकों के गलत बिल न बनाए जाएं और जारी न किए जाएं। यदि कोई ग्राहक किसी बिल के संबंध में आपत्ति दर्ज करता है, तो बैंक स्पष्टीकरण प्रदान करेगा और यदि आवश्यक हो, तो शिकायतों का सौहार्दपूर्ण समाधान करने की भावना के साथ 60 दिनों की अधिकतम अवधि के भीतर ग्राहक को दस्तावेजी साक्ष्य प्रदान करेगा।

### 1.1 ग्राहकों द्वारा रिपोर्ट किए गए अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक लेनदेन

भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा दिनांक 6 जुलाई, 2017 को जारी परिपत्र सं. डीबीआर. सं.एलईजी. बीसी.78/09.07.005/2017-18 के अनुसार सभी बैंकों को ग्राहकों द्वारा सूचित अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग लेनदेन के लिए बोर्ड द्वारा अनुमोदित ग्राहक संरक्षण नीति तैयार करना आवश्यक है।

तदनुसार, ग्राहकों द्वारा सूचित अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग लेन-देनों के लिए ग्राहक संरक्षण नीति तैयार की गई है जिसमें विभिन्न परिस्थितियों में ग्राहकों की देयता को शामिल किया गया है।

बैंक ऐसे सभी लेनदेन के लिए, बोर्ड द्वारा अनुमोदित ग्राहक संरक्षण नीति द्वारा शासित होगा।

### 2. खातों में ईसीएस संबंधी डेबिट / अन्य डेबिट

बैंक ग्राहकों के प्रत्यक्ष डेबिट/ईसीएस डेबिट निर्देशों को समय पर पूरा करने का कार्य करेगा। यदि बैंक ऐसी प्रतिबद्धताओं को पूरा करने में विफल रहता है, तो निर्देशों को पूरा करने में देरी / निर्देशों पर कार्रवाई न करने के कारण ग्राहक को होने वाले किसी भी वित्तीय नुकसान की सीमा तक क्षतिपूर्ति की जाएगी।

बैंक द्वारा अधिसूचित शुल्कों की अनुसूची के अनुसार बैंक किसी भी लागू सेवा शुल्क के साथ ग्राहक के खाते से डेबिट करेगा। यदि बैंक कोई शुल्क लगाता है जिससे व्यवस्था का उल्लंघन होता है, तो ग्राहक द्वारा सूचित

किए जाने पर सहमत नियमों और शर्तों की जांच के अधीन बैंक शुल्क वापस कर देगा। ग्राहक को होने वाले किसी भी परिणामी वित्तीय नुकसान की भी भरपाई की जाएगी।

जहां यह स्थापित होता है कि बैंक ने प्राप्तकर्ता की लिखित सहमति के बिना क्रेडिट कार्ड जारी और सक्रिय किया था, तो बैंक न केवल शुल्क को तुरंत वापस कर देगा, बल्कि इस संबंध में नियामक दिशानिर्देशों के अनुसार वापस किए गए शुल्क के मूल्य का दोगुना जुर्माना भी प्राप्तकर्ता को देगा।

### 3. भुगतान रोकने के निर्देशों के बाद चेक का भुगतान:

यदि बैंक द्वारा स्टॉप पेमेंट अनुदेश स्वीकार किए जाने के बाद चेक का भुगतान किया गया है, तो बैंक लेनदेन को रिवर्स कर देगा और ग्राहक के हितों की रक्षा के लिए मूल्य-दिनांकित क्रेडिट देगा। ग्राहक को होने वाले किसी भी परिणामी वित्तीय नुकसान की क्षतिपूर्ति ऊपर पैरा 1 के तहत किए गए प्रावधान के अनुसार की जाएगी। इस तरह के डेबिट को ग्राहक द्वारा बैंक को लेनदेन की सूचना देने के 2 कार्य दिवसों के भीतर वापस कर दिया जाएगा।

### 4. विदेशी मुद्रा सेवाएं:

i. विदेशी केंद्रों पर देय चेक जहां बैंक की शाखा परिचालित (या सहायक कंपनी आदि के माध्यम से बैंकिंग परिचालित) है, उस कार्यालय के माध्यम से एकत्र किए जाएंगे। कॉरिस्पोंडेंट बैंकों की सेवाओं का उपयोग उन देशों/केंद्रों में किया जाएगा जहां कॉरिस्पोंडेंट की उपस्थिति है। विदेशी बैंकों को उन केंद्रों पर जारी किए गए चेक जहां बैंक या उसके कॉरिस्पोंडेंट की प्रत्यक्ष उपस्थिति नहीं है, उन्हें अदाकर्ता बैंक को सीधे भेजा जाएगा, जिसमें निर्देश दिया जाएगा कि वे कॉरिस्पोंडेंट बैंकों में से किसी एक बैंक के संबंधित नोस्ट्रो खाते में क्रेडिट करें।

क्रेडिट वहन करने की अधिकतम अवधि 25 कार्य दिवस या 1 कैलेंडर माह, जो भी अधिक हो (उन देशों में छुट्टियों के अधीन) होगी।

चेल/ लिखत पर उपर्युक्त समय मानदंड लागू होते हैं, भले ही चेक/लिखत बैंक की अपनी शाखाओं या अन्य बैंकों की शाखाओं पर आहरित किए गए हैं।

तथापि, यदि खाते का संचालन अतीत में संतोषजनक रहा है, तो बैंक अपने विवेकाधिकार पर शुल्क के साथ लिखत (इंस्ट्रूमेंट) खरीदकर अग्रिम क्रेडिट प्रदान करने पर विचार कर सकता है।

ii. बैंक विदेशों में भेजे गए विदेशी मुद्राओं में निर्दिष्ट चेकों के संग्रह में देरी के लिए ग्राहक को क्षतिपूर्ति नहीं करेगा क्योंकि बैंक विदेशी बैंकों से समय पर क्रेडिट सुनिश्चित करने में सक्षम नहीं होगा। बैंक का यह अवलोकन है कि विदेशों में बैंकों पर आहरित लिखतों के संग्रह का समय एक देश से दूसरे देश में और यहां तक कि एक देश के भीतर भी एक स्थान से दूसरे स्थान पर भिन्न होता है। अनंतिम रूप से स्वीकृत लिखतों की वापसी के लिए समय-सीमा मानदंड भी अलग-अलग देशों में भिन्न-भिन्न होते हैं।

iii. तथापि, बैंक अपने कॉरिसपोन्डेंट के साथ बैंक के नोस्ट्रो खाते में राशि जमा होने के बाद क्रेडिट देने में अनुचित देरी के लिए ग्राहक को क्षतिपूर्ति करेगा। इस तरह की क्षतिपूर्ति बैंक के नोस्ट्रो खाते में अंतिम क्रेडिट प्राप्त होने की तारीख से देरी के लिए दिया जाएगा।

iv. **विदेशों में संग्रहण के लिए भेजे गए चेकों के विलंबित संग्रहण के लिए ब्याज का भुगतान।**

विदेशों में संग्रह के लिए भेजे गए लिखतों के संग्रह के मामले में ग्राहक के खाते में क्रेडिट का प्रभाव नोस्ट्रो खाते में क्रेडिट की तारीख से दिया जाता है। असाधारण मामलों में, जहां क्रेडिट देने में देरी होती है, ग्राहक के अनुरोध के बिना ग्राहक को नोस्ट्रो खाते में राशि के अंतिम क्रेडिट की तारीख से ग्राहक को क्रेडिट प्रदान करने में देरी के लिए अतिरिक्त ब्याज के रूप में भुगतान करके क्षतिपूर्ति की जाएगी और इस तरह का ब्याज, देरी की अवधि के लिए "स्टेप-अप आधार" पर होगा।

घोषित अवधि के बाद विलंबित संग्रह के लिए ब्याज निम्नलिखित दरों पर देय होगा।

नोस्ट्रो खाते में राशि के अंतिम जमा की तारीख से देरी की अवधि के लिए लागू बचत बैंक ब्याज दर पर 2% अधिका।

लिखतों के संग्रहण और वापसी के लिए समय-मानदंड-देश और देश के भीतर एक स्थान से दूसरे स्थान पर भिन्न होते हैं जहां एक 'कूलिंग पीरियड' निर्धारित है जो नोस्ट्रो क्रेडिट की अनंतिम तारीख से निर्धारित समय-अवधि होती है, जिसे शाखाओं को चेक के प्राप्तकर्ता को क्रेडिट देने से पहले पालन करना चाहिए। विभिन्न केंद्रों के लिए कूलिंग पीरियड निम्नानुसार है:

- न्यूयॉर्क, संयुक्त राज्य अमेरिका में 6 कार्य दिवस
- संयुक्त राज्य अमेरिका में अन्य केंद्रों पर 15 कार्य दिवस है।
- लंदन, ब्रिटेन में 5 कार्य दिवस है
- यूके में अन्य केंद्रों पर 15 कार्य दिवस है
- ब्रुसेल्स में एक महीने।

ग्राहक को विनिमय दर के प्रतिकूल उतार-चढ़ाव के कारण होने वाली हानि के लिए भी क्षतिपूर्ति की जाएगी, अर्थात् विनिमय दर संबंधी अंतर, यदि कोई हो, के कारण वास्तविक विनिमय दर, जिस पर विदेशी मुद्रा को भारतीय रुपये में परिवर्तित किया गया है और भुगतान की नवीनतम नियत तारीख को विनिमय दर के बीच विनिमय दर का अंतर होता है।

## 5. भारत में संग्रहण सेवाएं:

लिखतों के संग्रहण में विलंब के कारण होने वाली क्षतिपूर्ति बैंक की संग्रहण नीति में दर्शाई गई होगी जिसे जानकारी के लिए नीचे पुनः प्रस्तुत किया गया है:

### ए) स्थानीय चेकों का संग्रहण

स्थानीय रूप से देय सभी चेक और अन्य परक्राम्य लिखत संबंधित केंद्र में प्रचलित समाशोधन प्रणाली के माध्यम से प्रस्तुत किए जाएंगे। निर्दिष्ट कट-ऑफ समय से पहले शाखा काउंटर्स और चेक ड्रॉप बॉक्स में जमा

किए गए चेक उसी दिन समाशोधन के लिए प्रस्तुत किए जाएंगे। ऑफ-साइट एटीएम सहित शाखा परिसर के भीतर और बाहर चेक ड्रॉप बॉक्स में कट-ऑफ समय के बाद जमा किए गए चेक अगले समाशोधन चक्र में प्रस्तुत किए जाएंगे। नीति के अनुसार बैंक समाशोधन निपटान होने के दिन ग्राहक के खाते में क्रेडिट देगा। इस प्रकार जमा की गई राशि की निकासी की अनुमति केंद्र में क्लियरिंगहाउस के चेक रिटर्न शेड्यूल के अनुसार दी जाएगी। जहां भी लागू होगा, ग्राहकों को उच्च मूल्य समाशोधन की सुविधा प्रदान की जाएगी।

जहां कहीं भी सीटीएस क्लियरिंग लागू की गई है, वहां सीटीएस केंद्रों पर क्लियरिंग निपटान के अनुसार चेक जमा किए जाएंगे।

संबंधित शाखाएं अपने परिसर में उसी दिन समाशोधन में भेजे जाने वाले चेकों की प्राप्ति के लिए निर्धारित समय प्रदर्शित करेंगी। ऑफ-साइट एटीएम में स्थापित ड्रॉप बॉक्स से चेक एकत्र करने के लिए कट-ऑफ समय ड्रॉप बॉक्स पर प्रदर्शित किया जाएगा। तदनुसार, उच्च मूल्य समाशोधन की प्राप्ति और आयकर आदि जैसे सरकारी खाते में भुगतान के लिए चेक की प्राप्ति के लिए निर्धारित समय भी शाखाओं में प्रदर्शित किया जाएगा।

जिन केंद्रों पर कोई समाशोधन गृह मौजूद नहीं है, वहां स्थित बैंक शाखाएं काउंटर पर अदाकर्ता बैंकों को स्थानीय चेक प्रस्तुत करेंगी और बैंक का यह प्रयास होगा कि आगमराशि जल्द से जल्द जमा की जाए।

कारोबार के घंटों के दौरान प्राप्त हमारी शाखाओं पर आहरित स्थानीय चेक उसी दिन ग्राहकों के खातों में जमा कर दिए जाएंगे।

अन्य बैंकों की स्थानीय शाखाओं पर आहरित स्थानीय चेक, चाहे सीटीएस समाशोधन तंत्र के तहत हों या अन्यथा, स्थानीय क्लियरिंग हाउस के नियमों के अनुसार जमा किए जाएंगे।

अन्य बैंकों की स्थानीय शाखाओं पर आहरित स्थानीय चेक जहां क्लियरिंग हाउस कार्य नहीं करता है, चेक संग्रहण नियमों के अधीन होंगे।

### **बी) स्थानीय चेक के विलंबित संग्रहण के लिए ब्याज का भुगतान:**

यदि ऊपर दिए गए अनुसार स्थानीय चेकों के संग्रहण के लिए क्रेडिट देने में समय सीमा से अधिक देरी होती है, तो बैंक अपने ग्राहक को बचत बैंक ब्याज दर पर स्थानीय चेकों के संग्रहण की राशि पर ब्याज का भुगतान करेगा।

यदि ब्याज की राशि 1 रुपये या उससे अधिक है तो सामान्य संग्रहण अवधि को छोड़कर विलंब अवधि के लिए ब्याज का भुगतान किया जाएगा।

### **स्थानीय चेकों के संग्रहण के लिए समय मानदंड:**

निर्दिष्ट कट-ऑफ समय से पहले शाखा काउंटरों और चेक ड्रॉप बॉक्स में जमा किए गए चेक समाशोधन के तत्काल चक्र (साइकल) के दौरान समाशोधन के लिए प्रस्तुत किए जाएंगे। ऑफ-साइट एटीएम सहित शाखा परिसर के भीतर और बाहर चेक ड्रॉप बॉक्स में कट-ऑफ समय के बाद जमा किए गए चेक अगले समाशोधन

चक्र में प्रस्तुत किए जाएंगे। नीति के अनुसार बैंक समाशोधन निपटान होने के दिन ग्राहक के खाते में क्रेडिट देगा।

जिन केंद्रों पर समाशोधन गृह की कोई व्यवस्था नहीं है, वहां स्थित बैंक शाखाएं, काउंटर पर अदाकर्ता बैंकों को स्थानीय चेक प्रस्तुत करेंगी और बैंक का प्रयास होगा कि आगमराशि जल्द से जल्द जमा की जाए। लेकिन ग्राहक द्वारा जमा करने की तारीख से तीसरे कार्य दिवस के बाद नहीं।

**सी) "बाहरी चेक के विलंबित संग्रहण के लिए ब्याज का भुगतान:**

क्रेडिट देने में समय अवधि से अधिक विलंब होने की स्थिति में बैंक अपने ग्राहक को संग्रहण लिखतों की राशि पर ब्याज का भुगतान करेगा। इस तरह के ब्याज का भुगतान सभी प्रकार के खातों में ग्राहकों से किसी भी मांग के बिना किया जाएगा। विलंबित संग्रहण पर ब्याज के भुगतान के उद्देश्य से बैंक की अपनी शाखाओं या अन्य बैंकों पर आहरित लिखतों के बीच कोई अंतर नहीं होगा।

विलंबित संग्रहण के लिए ब्याज का भुगतान निम्नलिखित दरों पर किया जाएगा:

- i. संग्रहण के लिए निर्धारित अवधि से अधिक विलम्ब की अवधि के लिए बचत बैंक दर पर ब्याज का भुगतान किया जाएगा।

**संग्रहण के लिए समय सीमा –**

- सीटीएस केंद्र पर देय चेक: अधिकतम 7 दिनों की अवधि,
- गैर सीटीएस केंद्र: अधिकतम 10 दिनों की अवधि।

- ii. जहां देरी 14 दिनों से अधिक है, उस संबंध में ब्याज का भुगतान संबंधित / संबंधित अवधि के लिए सावधि जमा के लिए लागू दर या बचत बैंक दर, जो भी अधिक हो, पर किया जाएगा।
- iii. असाधारण देरी के मामले में, यानी 90 दिनों से अधिक की देरी के लिए संबंधित मीयादी जमा दर से 2% अधिक की दर से ब्याज का भुगतान किया जाएगा।
- iv. यदि संग्रहण के तहत चेक की आगमराशि ग्राहक के ओवरड्राफ्ट / ऋण खाते में जमा की जानी है, तो ऋण खाते पर लागू दर पर ब्याज का भुगतान किया जाएगा। असाधारण देरी के लिए, ऋण खाते पर लागू दर से 2% अधिक की दर से ब्याज का भुगतान किया जाएगा।
- v. संग्रहण/समाशोधन के लिए जमा किए गए चेकों के संग्रहण में देरी/क्रेडिट न होने पर, बैंक की ओर से गलती के कारण गलत तरीके से चेक का आनादरण होने पर बैंक अपने ग्राहक को बचत बैंक दर पर ब्याज का भुगतान करेगा।

यह ध्यान दिया जाए कि ऊपर दिए गए ब्याज भुगतान केवल भारत के भीतर संग्रहण के लिए प्रेषित लिखतों के लिए लागू होंगे।

ग्राहक द्वारा संग्रहण के लिए बैंक को सौंपे जाने के बाद लिखत के गुम हो जाने के कारण से ग्राहकों को होने वाली वित्तीय हानि के लिए बैंक की क्षतिपूर्ति नीति भी हमारी संग्रहण नीति में शामिल है। इसकी जानकारी के लिए नीचे दी गई है:

**डी) "पारगमन/ समाशोधन प्रक्रिया में या भुगतानकर्ता बैंक की शाखा में गुम चेक/ लिखत:**

यदि संग्रहण के लिए स्वीकार किया गया चेक या संग्रहण के लिए स्वीकार की गई कोई लिखत पारगमन या समाशोधन प्रक्रिया में या भुगतान करने वाले बैंक की शाखा में खो जाता है, तो बैंक को नुकसान का पता चलने पर तुरंत इसे खाताधारक के ध्यान में लाना चाहिए ताकि खाताधारक ड्रॉअर को स्टॉप पेमेंट रिकॉर्ड करने के लिए सूचित कर सके और यह भी ध्यान रख सके कि चेक, यदि उसके द्वारा कोई जारी किए गए हों, तो खोए हुए चेक/लिखतों की राशि जमा न होने के कारण अनादरित नहीं किए जाएं। बैंक ग्राहक को चेक जारीकर्ता से डुप्लिकेट लिखत प्राप्त करने में सभी सहायता प्रदान करेगा।

बैंक पारगमन में गुम लिखतों के संबंध में खाताधारक को निम्नलिखित तरीके से क्षतिपूर्ति करेगा:

- ए) यदि लिखत के खोने की सूचना ग्राहक को संग्रहण के लिए निर्धारित समय सीमा (7/10/14 दिनों, जैसा भी मामला हो) से अधिक देरी से दी जाती है, तो **बिंदु सी (i)** में निर्दिष्ट दरों पर निर्धारित संग्रहण अवधि से अधिक अवधि के लिए ब्याज का भुगतान किया जाएगा।
- बी) इसके अलावा, बैंक डुप्लिकेट चेक/लिखत प्राप्त करने और उसके संग्रहण में संभावित अतिरिक्त विलंब हेतु चेक की राशि पर बचत बैंक दर पर 15 दिनों की अतिरिक्त अवधि के लिए ब्याज का भुगतान करेगा।
- सी) ग्राहक द्वारा भुगतानकर्ता बैंक में गुम चेक के भुगतान पर रोक लगाने पर लगने वाले शुल्क की क्षतिपूर्ति बैंक द्वारा की जाएगी।
- डी) यदि किसी बैंक/संस्थान से लिखत प्राप्त किया जाता है और वहां डुप्लिकेट लिखत जारी करने के लिए शुल्क लगा है, तो बैंक रसीद प्रस्तुत करने पर डुप्लिकेट चेक/लिखत प्राप्त करने में लगने वाले किसी भी उचित शुल्क के लिए ग्राहक को क्षतिपूर्ति भी करेगा।

**6. आरटीजीएस/एनईएफटी/एनईसीएस/ईसीएस लेन-देन के क्रेडिट/रिटर्न में विलंब के लिए ब्याज का भुगतान।**

बैंक अपने ग्राहकों को आरटीजीएस/एनईएफटी/एनईसीएस/ईसीएस लेनदेन के क्रेडिट/रिटर्न में देरी के कारण ब्याज का भुगतान करेगा। ब्याज का भुगतान मौजूदा आरबीआई एलएएफ रेपो रेट की दर से किया जाएगा एवं क्रेडिट की देय तारीख से वास्तविक क्रेडिट की तारीख तक लाभार्थियों के खाते में किसी भी विलंबित क्रेडिट के लिए अतिरिक्त दो प्रतिशत का भुगतान किया जाएगा, भले ही कोई दावा दर्ज न किया गया हो।

**7. डुप्लिकेट ड्राफ्ट जारी करना और देरी के लिए क्षतिपूर्ति**

क्रेता से इसे जारी करने संबंधी ऐसा अनुरोध प्राप्त होने पर बैंक में निर्धारित दस्तावेज प्रस्तुत करने के एक पखवाड़े के भीतर किया जाएगा। उपर्युक्त निर्धारित अवधि से अधिक विलंब के लिए, तदनुसूची अवधि की सावधि जमा के लिए लागू दर पर ब्याज का भुगतान ग्राहक को ऐसी देरी के लिए क्षतिपूर्ति के रूप में किया जाएगा।

## 8. बैंक के एजेंट द्वारा संहिता का उल्लंघन

ग्राहक से कोई शिकायत प्राप्त होने की स्थिति में कि बैंक का प्रतिनिधि/कूरियर या डीएसए किसी अनुचित आचरण में संलग्न है या ग्राहकों के प्रति बैंक की उस प्रतिबद्धता संहिता का उल्लंघन का कार्य कर रहा है, जिसे बैंक ने स्वेच्छा से अपनाया है, तो बैंक मामले की जांच करने के लिए प्रतिबद्ध है और शिकायत प्राप्त होने की तारीख से 7 कार्य दिवसों के भीतर ग्राहक को निष्कर्ष को संसूचित करने का प्रयास करे और जहां भी उचित हो इस नीति के तहत सुविचारित वित्तीय नुकसान, यदि कोई हों, के लिए ग्राहक को क्षतिपूर्ति करे।

## 9. वाणिज्यिक बैंकों द्वारा सहकारी बैंकों के "सम-मूल्यक लिखतों" का लेन-देन

भारतीय रिज़र्व बैंक ने वाणिज्यिक बैंकों द्वारा सहकारी बैंकों के 'सम-मूल्यक' लिखतों के भुगतान की व्यवस्था में पारदर्शिता की कमी पर चिंता व्यक्त की है, जिसके परिणामस्वरूप ऐसे लिखतों का अनादर होता है जिनमें विप्रेषक पहले ही लिखतों के लिए भुगतान कर चुका है। इस संबंध में यह स्पष्ट किया जाता है कि बैंक अन्य बैंकों द्वारा उसके साथ रखे गए चालू खातों पर आहरित चेकों का तब तक भुगतान नहीं करेगा, जब तक कि जारी किए गए चेकों के निधियन की व्यवस्था नहीं की जाती है। जारीकर्ता बैंक पर्याप्त निधियन की व्यवस्था के अभाव में चेक का भुगतान न करने/देरी से भुगतान करने के लिए चेक धारक को क्षतिपूर्ति करने के लिए उत्तरदायी होगा।

## 10. प्रतिभूति दस्तावेजों की वापसी में देरी:

बैंक ने उधारकर्ता की देयता के सिद्धांतों को अपनाया है। उधारदाताओं की देयता के लिए दिशानिर्देशों और बैंक द्वारा अपनाए गए ग्राहकों के प्रति बैंक की प्रतिबद्धता संहिता के अनुसार, बैंक उधारकर्ताओं को सभी प्रतिभूतियों / दस्तावेजों / बंधक संपत्ति के स्वामित्व विलेखों को सहमत या अनुबंधित सभी देय राशियों की चुकौती के 15 दिनों के भीतर वापस कर देगा। यदि वापसी में विलंब के कारण उधारकर्ता को कोई मौद्रिक हानि हुई है तो बैंक उधारकर्ता को क्षतिपूर्ति करेगा। बैंकों के हाथों गिरवी संपत्ति के स्वामित्व विलेख खोने की स्थिति में क्षतिपूर्ति में डुप्लिकेट दस्तावेज प्राप्त करने के लिए जेब से खर्च और बैंक द्वारा तय की गई एकमुश्त राशि शामिल होगी।

## 11. अप्रत्याशित/प्राकृतिक घटना

बैंक के नियंत्रण से परे किसी अप्रत्याशित घटना (नागरिक विद्रोह, तोड़फोड़, तालाबंदी, हड़ताल या अन्य श्रमिक अव्यवस्था, दुर्घटना, आग, प्राकृतिक आपदाओं या अन्य "दैवीय कृत्यों", युद्ध, बैंक या उसके प्रतिनिधि बैंक (ओं) की सुविधाओं को क्षति, संचार के सामान्य साधनों या सभी प्रकार के परिवहन के अभाव आदि सहित लेकिन इन तक ही सीमित नहीं) जो बैंक को निर्दिष्ट सेवा वितरण मापदंडों के भीतर अपने दायित्वों का पालन करने से रोकती है, के कारण विलंबित क्रेडिट के लिए ग्राहकों को क्षतिपूर्ति करने के लिए उत्तरदायी नहीं होगा।

## 12. एटीएम संबंधी विफलता:

बैंक ग्राहक को एटीएम के विफल होने के कारण गलत तरीके से डेबिट की गई राशि संबंधी शिकायत प्राप्त होने की तारीख से अधिकतम 5 कार्य दिवसों की अवधि के भीतर इस राशि की प्रतिपूर्ति करेगा। शिकायत प्राप्त होने की तारीख से 5 कार्य दिवसों के भीतर ग्राहक के खाते में राशि वापस जमा करने में किसी भी विफलता

के लिए, बैंक पीड़ित ग्राहक को प्रति दिन 100 रुपये की क्षतिपूर्ति करेगा। क्षतिपूर्ति का भुगतान आठवें दिन से राशि के वापस जमा होने तक किया जाएगा। यह क्षतिपूर्ति ग्राहक के किसी भी दावे के बिना ग्राहक के खाते में स्वचालित रूप से उसी दिन जमा की जाएगी, जब राशि बैंक विफल एटीएम लेनदेन के लिए क्रेडिट प्रदान करेगा।

कोई भी ग्राहक देरी संबंधी इस तरह की क्षतिपूर्ति को प्राप्त करने का केवल तभी हकदार है जब लेनदेन की तारीख के 30 दिनों के भीतर जारीकर्ता बैंक के साथ दावा दर्ज किया जाए। 30 दिनों के बाद दर्ज किए गए दावे के लिए कोई क्षतिपूर्ति नहीं की जाएगी।

यदि हमारा ग्राहक (कार्ड धारक) किसी अन्य बैंक के एटीएम का उपयोग करता है और उसे नकदी नहीं मिलती है, और उसके खाते से डेबिट हो जाता है, तो ग्राहक को एक निर्दिष्ट शिकायत फॉर्म में शिकायत दर्ज करने की आवश्यकता होगी, जिसमें लेनदेन का पूरा विवरण आधार शाखा को देना होगा जहां वह खाता चल रहा है। शाखा, बदले में, संबंधित विभाग (रिकंशिलेशन और सीआरएम सेल, बीओबी, जोगेश्वरी) के पास शिकायत दर्ज करेगी, जो अधिग्रहणकर्ता / संबंधित बैंक के साथ चार्जबैक / दावा करेगा, जिसका एटीएम हमारे ग्राहक द्वारा उपयोग किया गया है। जवाब के रूप में, अधिग्रहण बैंक से निम्नलिखित फीडबैक प्राप्त होना अपेक्षित है:

- ए. यदि लेनदेन विफल हुआ है: अधिग्रहणकर्ता बैंक 10 दिनों के भीतर चार्जबैक स्वीकार करेगा (चार्जबैक दर्ज करने के बाद) और प्राप्त राशि सीधे ग्राहक के खाते में जमा की जाएगी।
- बी. यदि लेनदेन सफल होता है: लेनदेन को सफल बताते हुए अधिग्रहणकर्ता बैंक से प्रमाण के रूप में लेनदेन का इलेक्ट्रॉनिक जर्नल/ जर्नल प्रिंट प्राप्त होगा (चार्जबैक दर्ज करने के 10 दिनों के भीतर), जिसे बैंक के संबंधित रेकॉन/ सीआरएम सेल द्वारा एक कवॉरिंग लेटर (ग्राहक को सफल लेनदेन के प्रमाण के रूप में) के साथ शाखा को भेजा जाएगा।

### 13. अधिकृत भुगतान प्रणालियों का उपयोग करने पर असफल लेनदेन के लिए ग्राहक को क्षतिपूर्ति

क्र. सं.	घटना का विवरण	ऑटो-रिवर्सल और क्षतिपूर्ति फ्रेमवर्क	
		ऑटो-रिवर्सल की समयसीमा	देय क्षतिपूर्ति
I	II	III	IV
2	कार्ड से लेन-देन		
ए	कार्ड से कार्ड को ट्रांसफर कार्ड खाता डेबिट हो गया है लेकिन लाभार्थी कार्ड खाते में जमा नहीं किया गया है।	यदि लाभार्थी खाते में जमा नहीं किया गया है तो लेन-देन को टी + 1 दिन के भीतर वापस (आर) किया जाएगा।	टी + 1 दिन से अधिक की देरी, ₹ 100/- प्रति दिन।

बी	पीओएस पर नकदी सहित पॉइंट ऑफ़ सेल (पीओएस) (कार्ड प्रयुक्त) खाता डेबिट किया गया है लेकिन मर्चेट स्थान पर पुष्टि प्राप्त नहीं हुई है अर्थात, चार्ज-स्लिप जनरेट नहीं हुई।	टी + 5 दिनों के भीतर ऑटो-रिवर्सल।	टी + 5 दिन से अधिक की देरी पर ₹ 100/- प्रति दिन।
सी	कार्ड प्रयुक्त नहीं (सीएनपी) (ई-कॉमर्स) खाता डेबिट हो गया लेकिन मर्चेट के सिस्टम पर पुष्टि प्राप्त नहीं हुई।		
<b>3</b>	<b>तत्काल भुगतान प्रणाली (आईएमपीएस)।</b>		
ए	खाता डेबिट हो गया है लेकिन लाभार्थी खाते में जमा नहीं किया गया है।	यदि लाभार्थी के खाते में क्रेडिट करने में असमर्थ है, तो लाभार्थी बैंक द्वारा अधिकतम टी + 1 दिन पर स्वतः रिवर्सल (R)।	यदि देरी टी + 1 दिन से अधिक है, तो ₹100/- प्रति दिन
<b>4</b>	<b>एकीकृत भुगतान इंटरफ़ेस (यूपीआई)</b>		
ए	खाता डेबिट हो गया है लेकिन लाभार्थी के खाते में जमा (निधि का अंतरण) नहीं किया है।	यदि लाभार्थी खाते में जमा करने में असमर्थ है, तो लाभार्थी बैंक द्वारा अधिकतम टी + 1 दिन पर स्वतः रिवर्सल (R)।	यदि देरी टी + 1 दिन से अधिक है तो ₹100/- प्रति दिन।
बी	खाता डेबिट किया गया है लेकिन लेन-देन की पुष्टि व्यापारी स्थान पर (मर्चेट को भुगतान) प्राप्त नहीं हुई है।	टी + 5 दिनों के भीतर स्वतः-रिवर्सल।	यदि देरी टी + 5 दिन से अधिक है, तो ₹100/- प्रति दिन।
<b>5</b>	<b>आधार सक्षम भुगतान प्रणाली (आधार भुगतान सहित)</b>		
ए	खाता डेबिट किया गया है लेकिन लेन-देन की पुष्टि मर्चेट स्थान पर प्राप्त नहीं हुई है।	अधिग्रहणकर्ता को टी + 5 दिन के भीतर "क्रेडिट समायोजन" शुरू करना होगा।	यदि देरी टी + 5 दिन से अधिक है, तो ₹100/- प्रति दिन।
बी	खाता डेबिट किया गया है लेकिन लाभार्थी के खाते में जमा नहीं किया गया है।		
<b>6</b>	<b>आधार पेमेंट ब्रिज सिस्टम (एपीबीएस)</b>		
ए	लाभार्थी के खाते में जमा करने में देरी।	लाभार्थी बैंक को टी + 1 दिन के भीतर जमा न किए गए लेनदेन को वापस करना।	यदि देरी टी + 1 दिन से अधिक है, तो ₹100/- प्रति दिन।
<b>7</b>	<b>राष्ट्रीय स्वचालित समाशोधन गृह (एनएसीएच)</b>		
ए	लाभार्थी के खाते में जमा करने में देरी या राशि की वापसी (रिवर्सल)।	लाभार्थी बैंक टी +1 दिन के भीतर जमा न किए गए लेनदेन को वापस कर देगा।	

बी	ग्राहक द्वारा बैंक में डेबिट अधिदेश रद्द किए जाने के बावजूद डेबिट किया गया खाता।	इस तरह के डेबिट के लिए ग्राहक का बैंक जिम्मेदार होगा। समाधान T + 1 दिन के भीतर पूरा किया जाएगा।	यदि देरी टी + 1 दिन से अधिक है, तो ₹100/- प्रति दिन।
8	<b>प्रीपेड भुगतान लिखत (पीपीआई) – कार्ड /वालेट</b>		
ए	<u>ऑफ-अस लेनदेन</u> लेनदेन यूपीआई, कार्ड नेटवर्क, आईएमपीएस, जैसा भी मामला हो, इत्यादि पर आधारित होगा। संबंधित प्रणाली का टीएटी और क्षतिपूर्ति नियम लागू होगा।		
बी	<u>ऑन-अस लेनदेन</u> लाभार्थी का पीपीआई जमा नहीं किया गया है। पीपीआई डेबिट हो गया लेकिन मर्चेट स्थान पर लेनदेन की पुष्टि प्राप्त नहीं हुई।	टी + 1 दिन के भीतर प्रेषक के खाते में राशि वापसी (रिवर्सल)।	यदि देरी T + 1 दिन से अधिक है, तो ₹100/- प्रति दिन।

#### 14. संपदा प्रबंधन उत्पाद:

बैंक क्रमशः बीमा और म्यूचुअल फंड उत्पादों का एक कॉर्पोरेट एजेंट और वितरक है। सेवाओं में किसी भी कमी के लिए बैंक ग्राहकों को टाई-अप भागीदारों के साथ उनकी शिकायतों को रखने में सहायता करेगा।

ग्राहक द्वारा बैंक स्तर पर सेवाओं में उठाई गई किसी भी कमी के लिए, मुद्दे की जांच फंक्शनल प्रमुख द्वारा की जाएगी और परिस्थितिजन्य साक्ष्य के आधार पर और बैंक की ओर से चूक पाए जाने पर, ग्राहक को इस नीति के प्रावधानों के अनुसार क्षतिपूर्ति की जाएगी।

#### 15. पेंशन भुगतान

पेंशन भुगतान में देरी के मामले में, बैंक भुगतान की नियत तारीख के विलम्ब के लिए 8 प्रतिशत प्रति वर्ष की निश्चित ब्याज दर पर पेंशन/बकाया जमा करने में देरी के लिए क्षतिपूर्ति करेगा और यह क्षतिपूर्ति बिना किसी विलम्ब के पेंशनभोगी से किसी भी दावे के बिना उसी दिन पेंशनर के खाते में स्वचालित रूप से जमा हो जाएगी जिस दिन बैंक सभी विलंबित पेंशन भुगतानों के संबंध में संशोधित पेंशन / पेंशन बकाया के लिए क्रेडिट प्रदान करेगा।

#### 16. स्थायी निदेश

ग्राहक द्वारा दिए गए स्थायी निदेश के उल्लंघन के मामले में, बैंक ग्राहक को स्थायी निदेश की विफलता की तारीख से लेकर ग्राहक द्वारा दावा दायर करने के बाद निपटान तक, जैसा भी मामला हो, क्षतिपूर्ति करेगा।

### 17. आईपीओ में खुदरा व्यक्ति निवेशकों (आरआईआई) को क्षतिपूर्ति:

ऐसे उदाहरण भी हैं जहां “इनिशियल पब्लिक ओफरिंग” में आवेदक निर्दिष्ट प्रतिभूतियों का आबंटन प्राप्त करने में विफल रहे हैं और हो सकता है कि इस प्रक्रिया में निम्नलिखित कारकों के कारण अवसर की हानि हुई हो:

- ए. स्व-प्रमाणित सिंडिकेट बैंकों (एससीएसबी) की ओर से संबंधित एक्सचेंज सिस्टम में बोली लगाने में विफलता, भले ही ऐसे एससीएसबी के साथ निवेशकों के बैंक खाते में राशि ब्लॉक कर दी गई हो।
- बी. एससीएसबी की ओर से एएसबीए आवेदनों पर कार्रवाई करने में विफलता, भले ही वे समय के भीतर जमा कर दिए गए हों।
- सी. एससीएसबी की ओर से कोई अन्य विफलता जिसके परिणामस्वरूप आवेदन पत्र को अस्वीकार कर दिया गया है।

क्षतिपूर्ति की गणना के लिए, निम्नलिखित कारकों को ध्यान में रखा जाएगा :

- ए. शेयरों का आबंटन न होने के कारण निवेशक को हुई अवसर की हानि;
- बी. संबंधित श्रेणी में इश्यू को कितनी बार ओवरसब्सक्राइब किया गया;
- सी. आबंटन की संभावना; और
- डी. लिस्टिंग के दिन यदि लिस्टिंग में कोई लाभ हो।

न्यूनतम उचित क्षतिपूर्ति की गणना के लिए सूत्र निम्नानुसार है:

$$\text{क्षतिपूर्ति} = \left( \frac{\text{निर्गम मूल्य से लिस्टिंग मूल्य* को घटाकर}}{\text{यदि बोली सफल होती तो आबंटित होने वाले शेयरों की संख्या}} \times \text{आबंटन के आधार पर निर्धारित शेयरों के आबंटन का अनुमान} \right)$$

\* मान्यता प्राप्त सभी स्टॉक एक्सचेंजों में लिस्टिंग के दिन शुरुआती कीमतों में उच्चतम को लिस्टिंग मूल्य के रूप में लिया जाएगा:

- यह भी है कि 90-100% के बीच सब्सक्राइब किए गए इश्यू यानी गैर ओवरसब्सक्राइब्ड इश्यूज के मामले में, आवेदकों को उन सभी शेयरों के लिए क्षतिपूर्ति की जाएगी जो उन्हें आबंटित किए जाते हैं।
- यदि लिस्टिंग मूल्य निर्गम मूल्य से कम है तो आवेदक को कोई क्षतिपूर्ति देय नहीं होगी।
- कोई भी आवेदक जिसके आवेदन पर एससीएसबी की ओर से विफलता के कारण आबंटन के लिए विचार नहीं किया गया है, उसके पास संबंधित एससीएसबी के साथ लिस्टिंग की तारीख के तीन महीने के भीतर इसका निवारण करने का विकल्प होगा। ऐसे आवेदन प्राप्त होने पर, एससीएसबी को 15 दिनों के भीतर इसका समाधान करना होगा, ऐसा न करने पर उसे 15 दिनों की उक्त अवधि से अधिक किसी भी देरी के लिए 15% प्रति वर्ष की दर से ब्याज का भुगतान करना होगा।

शेयरों का आबंटन न होने पर एससीबी द्वारा आईपीओ राशि को अनब्लॉक करने में विफल रहने की स्थिति में क्षतिपूर्ति

