बैंक की क्षतिपूर्ति नीति

परिचय:

भुगतान व परिशोधन प्रक्रिया में दिन बर दिन बाज़ार में बढ़ती प्रौद्योगिकी प्रगति तथा परिचालनात्मक प्रणालियों व प्रक्रियाओं के गुणवत्तापूर्वक परिवर्तनों ने बैंक को इन क्षेत्रों में मौजूद प्रतिध्वंदियों को अपनी प्राभाविकता दिखाने के लिए इन प्रणालियों के प्रयोक्ताओं को बेहतर सेवा प्रदान करने में मज़बूर किया है। बैंक का यह प्रयास रहेगा कि वह अपने ग्राहकों को अपने उच्च प्रौद्योगिकी संरचना का यथा संभव इस्तेमाल कर निरंतर प्रभावी सेवाएँ प्रदान करें।

यह नीति ग्राहक संव्यवहार व पारदर्शिता के सिद्धान्तों पर आधारित है।

इस नीति का उद्देश्य एक प्रभावी तंत्र की स्थापना करनी है जो ग्राहकों को बैंक की अपर्याप्त सेवाओं/ 'संयोजन व वियोजन', जिनका साक्षात् संबंध बैंक से हैं, के कारण होने वीली किसी प्रकार की प्रत्याशित वित्तीय हानि व क्षति के लिए क्षतिपूर्ति प्रदान कर सकें। ग्राहकों को यह क्षतिपूर्ति बिन पूछे प्रदान करना सुनिश्चित करने के साथ-साथ बैंक यह आशा करता है कि इस नीति के सफल कार्यान्वय के चलते बैंकिंग लोकपाल को ग्राहको द्वारा बैंकिंग सेवाओं के संबध में की जदाने वाली शिकयातों में उल्लेखनीय ह्रास हो।

यह बात पुनः स्पष्ट किया जाता है कि इस नीति के अंतर्गत केवल बैंक के अपर्याप्त सेवाओं/ दोषपूर्ण 'संयोजन व वियोजन' के परिणामस्वरूप ग्राहकों को हो सकने वाली वित्तीय क्षति व हानि को, जो मापनयोग्य है, क्षतिपूर्ति प्रदान किया जाएगा और इस नीति में कथित प्रतिबद्धताएँ बैंक को अपने और ग्राहकों के बीच के विवादों को सुलझाने के लिए विशेष रूप से घटित किसी भी प्रत्यक्ष समिति अपना बचाव करने के अधिकार पर कोई प्रतिकूल प्रभाव नहीं डालते।

1. **अनाधिकृत/ दोषपूर्ण नामे:**

   बैंक द्वारा कृत कोई प्रत्यक्ष नामे अनाधिकृत/ दोषपूर्ण ज्ञात होने पर बैंक उस अनाधिकृत/ दोषपूर्ण प्रत्यक्ष नामे को (पूरी जाँच के उपरान्त) तत्काल उत्क्रमित करेगा। यदि इस अनाधिकृत/ दोषपूर्ण प्रत्यक्ष नामे के चलते व खाता न्यूनतम शेष के अभाव के कारण (जो ब्याज पाने के लिए अपेक्षित है) ब्याज अर्जन के लिए पात्र न बन पाने पर या ग्राहक को अपने ऋण के लिए निर्धारित ब्याज से अधिक ब्याज (ब्याज भरने में देरी होने पर) भरने की स्थिति उत्पन्न होने पर बैंक संबंधी ग्राहक को उस वित्तीय क्षति व हानि की भरपाई प्रदान करेगा। इस अनाधिकृत/ दोषपूर्ण प्रत्यक्ष नामे के कारण ग्राहक द्वारा जारी चेक अथवा नामे आदेश विफल होने पर भी (अपर्याप्त शेष के चलते) बैंक उन ग्राहकों को उस चेक व नामे आदेश की 10% राशि क्षतिपूर्ति के रूप में, दोनों मामलों के लिए निर्धारित नकद सीमा (1 लाख) को ध्यान में रखते हुए (एक से ज्यादा चेक व नामे आदेश होने पर यह क्षतिपूर्ति संचित रूप से) अदा करेगा। बशर्ते कि यह क्षतिपूर्ति चेक व नामे आदेश के भुगतान के लिए प्रयाप्त शेष ग्राहक के खाते में मौजूद हो और बैंक द्वारा अनाधिकृत/ दोषपूर्ण नामे किया गया हो।

   यदि ग्राहक द्वारा दर्ज दोषपूर्ण प्रविष्टि सत्यापन में तृतीय पक्ष की भूमिका न होने पर बैंक पूर्ण सत्यापन प्रक्रिया को शिकायत तिथि से ज्यादा से ज्यादा सात दिनों (कार्यदिवसों) के अंदर पूर्ण करने की व्यवस्था करेगी।

   इस मामले में तृतीय पक्ष की भूमिका पाए जाने पर या फिर इस मामले का निपटान विदेशी केन्द्रों में किए जाने की आवश्यकता होने पर इस प्रक्रिया को ग्राहक की शिकायत तिथि से एक महीने के अंदर समाप्त की जाएगी।

क्रेडिट कार्ड परिचालन में दोषपूर्ण लेन-देन संबंधी शिकायतों, जहाँ किसी व्यापारी व संस्था से सहायता लेने की आवश्यकता है, का निपटारा कार्ड संघ द्वारा जारी दिशा-निर्देशों का अनुपालन कर किया जाएगा।

2. **खातों को प्रत्यक्ष ईसीएस नामे/ अन्य नामे:**
बैंक ग्राहकों द्वारा जारी ईसीएस नामे व अन्य नामे लिखतों को स्वीकृत कर प्रक्रमित करेगा। ऐसे न कर पाने पर या इस संबंध में अपनी प्रतिबद्धता पर खड़ा उतरने से छूकने पर बैंक ग्राहको को इससे हो सकने वाली संभावित क्षति/ हानी की भरपाई करेगा।

बैंक ग्राहकों के खाते से अपने द्वारा अधिसूचित प्रभार अनुसूची के अनुसार लागू सेवा प्रभार की कटौती कर सकता है। बैंक द्वारा व्यवस्था का उल्लंघन कर अधिक प्रभार की वसूली करने संबंधी मामलों में ग्राहकों के अनुरोध पर वसूली कृत प्रभारों का उत्क्रमण प्रदान करेगा, जो सहमत नियम व शर्तोंके जांच के अधीन है। ग्राहकों को होने वाली परिणामी हानी की भरपाई की जाएगी।

यद्यपि बैंक लिखित अनुरोध के बगैर ग्राहक को क्रेडिट कार्ड प्रदान नहीं करता, तथापि किसी संदर्भ में यह मालूम पड़ा कि बैंक ने किसी ग्राहक को उसकी लिखित अनुरोध के बगैर क्रेडिट कार्ड जारी कर उसे सक्रिय है तो बैंक न केवल ग्राहक को एतदर्थ प्रभारित राशि को उत्क्रमित करेगा, बल्कि इस संबंध में भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा जारी निदेशों के अनुसार द्विगुणित उत्क्रमित प्रभार का भुगतान भी ग्राहक को पूछे बगैर प्रदान करेगा।

3. **'भुगतान रोखो' आदेश के बाद चेक का भुगतान:**
'भुगतान रोखो' आदेश की प्राप्ति के उपरान्त (इस संबंध में बैंक द्वारा पावती जारी करने के बाद) तत्संबंधी चेक का भुगतान हो जाने पर बैंक उस अंतरण को तत्काल उत्क्रमित कर (दोषपूर्ण मालूम पड़ने पर) ग्राहक का भरोसा खो न जाए इसके लिए उन्हें उसे वैल्यू- वर्धित जमा भी प्रदान करेगा। इस संबंध में ग्राहक को संभावित किसी प्रकार की वित्तीय क्षति व हानि की भरपाई पैरा 1 में यथा उल्लिखित, की जाएगी। यह उत्क्रमित अंतरण शिकायती तिथि से दो कार्यदिवसों के अंदर किया जाएगा।

4. **विदेशी मुद्रा सेवाएँ:-** चूंकि बैंक विदेशी चेकों का भुगतान बैंक के हाथों में नहीं है बैंक विदेशी मुद्रा में आहरित एवं भुगतान हेतु विदेश प्रेषित चेकों के विलंबित संकलन पर कोई क्षतिपूर्ति प्रदान नहीं करेगा और बैंक ने यह अनुभव किया है कि विदेशों में आहरित लिखतों के संग्रहण काल प्रत्येक देश के लिए अलग-अलग होता है और तो और यह समय-सीमा प्रत्येक देश के विभिन्न प्रान्तों के लिए भिन्न-भिन्न होता है।

अनंतिम रूप से पारित लिखतों का भुगतान काल भी प्रत्येक देश के लिए अलग होता है। लेकिन, बैंक ग्राहकों को त्वरित भुगतान करने के उद्देश्य से उन चेकों को खरीद सकता है। बशर्ते, कि वह खाता स्वस्थ हो और उसका अतीत संतोषजनक रहा हो तो। साथ ही, बैंक सहयोगी बैंक के नॉस्ट्रो खाते में जमा प्राप्त होने के बाद ग्राहक के खाते में राशि की जमा देरी से करने पर, जो अनुचित है, उस विलंबित अवधि की भरपाई करेगा। यह क्षतिपूर्ति नॉस्ट्रो खाते में दमा व देय तिथि से सात दिनों से अधिक होने पर, निर्धारित विराम अवधि को ध्यान में रखते हुए प्रदान किया।
ऐसे मामलों में क्षतिपूर्ति की गणना निम्नवत् की जाएगी:

ए i) नॉस्ट्रो खाते में जमा तिथि/ देय तिथि से सात दिन देरी से भुगतान करने पर उस काल तक बचत खाते तुल्य ब्याज दर (यथा बाहरी चेकों के लिए लागू है) क्षितिपूर्ति निर्धारित सामान्य विराम अवधि को ध्यान में रखते हुए प्रदान किया जाएगा। **यदि देरी 14 दिनों से अधिक हो तो उस अवधि के दौरान मियादी जमा तुल्य ब्याज दर क्षतिपूर्ति के रूप में प्रदान किया जाएगा।**

ए) असाधारण देरी के मामले में.... अर्थात् 90 दनों से अधिक विलंब होने पर उस काल के लिए मियादी जमा में लागू ब्याज दर से 2% की अतिरिक्त ब्याज क्षतिपूर्ति के रूप में प्रदान किया जाएगा।

बी) यदि वह चेक ग्राहक के किसी ओवर ड्राफ्ट/ ऋण खाते में जमा करने के उद्देश्य से जारी किया गया हो तो ऋण खाता तुल्य ब्याज (उस अवधि के दौरान) और असमान्य देरी संबंधी मामलों में ऋण खाते/ ओवर ड्राफ्ट खाते के लिए लागू ब्याज से 2% की अतिरिक्त ब्याज क्षतिपूर्ति के रूप में प्रदान किया जाएगा।

ख) विदेशी विनिमय के बढ़ती व उतरती दरों के फलस्वरूप ग्राहक को होने वाली संभावित हानि की भरपाई की जाएगी।

<u>विलंबित जमे पर ब्याज का भुगतान (विदेशी आवक विप्रेषण):-</u>

क्षतिपूर्ति फेडाई नियमों के अनुरूप दी जाएगी। मौजूदा फेडाई नियम 4.5 के अनुसार विदेशी चेकों के भुगतान के संबंधी सूचना ग्राहक को संबंधित क्रेडिट अड्वैस/ नॉस्ट्रो विवरणी प्राप्त होने से दो कार्यदिवसों के न किए जाने पर ग्राहक को उस अवधि के दौरान जमा खाता तुल्य ब्याज से 2% अतिरिक्त ब्याज क्षतिपूर्ति के रूप में प्रदान किया जाएगा।

5. भारत में विप्रेषण:-

लिखतों के विलंबित संग्रहण पर ग्राहकों को क्षतिपूर्ति एतदर्थ बैंक द्वारा निर्धारित क्षतिपूर्ति नीति के अनुसार की जाएगी। जिन्हें सूचनार्थ नीचे दुहराया जा रहा हैः-

ए. स्थानीय चेकों के विलंबित संग्रहण पर ब्याज का भुगतानः- बैंक की क्षतिपूर्ति नीति के अनुसार स्थानीय चेकों के भुगतान अधः सूचित समय- सीमा के अंदर न होने पर बैंक अपने ग्राहक को ब्याज का भुगतान क्षतिपूर्ति के रूप में प्रदान करेगा। यह क्षतिपूर्ति ग्राहक के अनुरोध के बगैर उनके खातों में (सभी प्रकार के खाते में) जमा कर दी जाएगी।

स्थानीय चेकों के विलंबित भुगतान पर दिए जाने वाला ब्याज निम्नवत् होंगे:-

i) स्थानीय चेकों के भुगतान निर्धारित समय- सीमा से तीन कार्यदिवस विलंब से करने पर उस अवधि के दौरान जमा खाता तुल्य ब्याज (संग्रह काल की गणना में अवकाश दिवसों को अपवर्जित किया जाए)

ii) 14 दिनों से अधिक विलंब होने पर उस अवधि के दौरान मियादी जमा के लिए लागू ब्याज।

iii) असामान्य देरी संबंधी मामलों में अर्थात् निर्धारित समय-सीमा से 90 दिन या उससे अधिक विलंब होने पर उस अवधि के दौरान मियादी जमा में लागू ब्याज से 2% का अतिरिक्त ब्याज

iv) यदि वह चेक ग्राहक के किसी ओवर ड्राफ्ट/ ऋण खाते में जमा करने के उद्देश्य से जारी किया गया हो तो उस अवधि के दौरान ऋण/ ओवर ड्राफ्ट खाते के लिए लागू ब्याज तथा भुगतान में असमान्य विलंब (90 दिनों से ज्यादा) होने पर उस अवधि के दौरान ऋण/ ओवर ड्राफ्ट खाते के लिए लागू ब्याज से 2% का अतिरिक्त ब्याज।

बी. बाहरी चेकों के विलंबित भुगतान पर ब्याज का भुगतानः-

क्षतिपूर्ति नीति के अनुसार चेकों/ लिखतों के संग्रह बैंक की चेक/ लिखत संग्रहण नीति में यथा निर्दिष्ट समय-सीमा के अंतर्गत नहीं कर पाने पर बैंक अपने ग्राहक को ब्याज क्षतिपूर्ति के रूप में प्रदान करेगा। यह ग्राहक को उसके द्वारा पूछे बगैर उनके खाते में (सभी प्रकार के खातों में) जमा कर दी जाएगी। लिखतों के विलंबित संग्रह पर ब्याज अन्य बैंकों से आहरित लिखतों के लिए भी प्रदान किया जाएगा।

लिखतों के विलंबित संग्रह पर ब्याज निम्नवत् होंगे:

ए) बाहरी चेकों के विलंबित संग्रह संबंधी मामलों में (7/10/14 दिन विलंब होने पर) उस विलंबित अवधि के दौरान जमा खाते के लिए लागू ब्याज;

बी) 14 दिनों से अधिक विलंब होने पर उस अवधि के दौरान मियादी जमा के लिए लागू ब्याज;

सी) असामान्य देरी संबंधी मामलों में (90 दिन से अधिक देरी) उस अवधि के दौरान मियादी जमा लागू ब्याज से 2% अतिरिक्त ब्याज

डी) यदि वह चेक/ लिखत ग्राहक के किसी ओवर ड्राफ्ट/ ऋण खाते में जमा करने के उद्देश्य से जारी किया गया हो तो उस अवधि के दौरान ऋण/ ओवर ड्राफ्ट खाते के लिए लागू ब्याज। असामान्य देरी संबंधी मामलों में उस अवधि के दौरान ऋण/ ओवर ड्राफ्ट खाते के लिए लागू ब्याज से 2% अतिरिक्त ब्याज का भुगतान किया जाएगा।

कृपया यह नोट करें कि यह ब्याज केवल देशी चेकों लिए ही प्रदान किया जाएगा।

सी. परिवहन/ भुगतान प्रक्रिया के दौरान या भुगतानकर्ता बैंक के परिसर में नष्ट चेक/ लिखतः-

भुगतान हेतु स्वीकृत चेक परिवहन/ भुगतान प्रक्रिया के दौरान या भुगतानकर्ता बैंक के परिसर में नष्ट हो जाने पर बैंक तत्संबंधी सूचना से ग्राहक को तत्काल अवगत कराएँगे ताकि ग्राहक चेक दाता से तुरंत संपर्क कर उस के लिए 'भुगतान रोखो' आदेश तत्काल जारी करा कर उनके द्वारा जारी चेकों को, यदि जारी किया गया हो तो, तिरस्करण होने से बचा सकें। इस संबंध में बैंक चेकदाता से प्रतिरूप चेक हासिल करने में ग्राहक को पूर्ण सहयोगिता प्रदान करेगा।

क्षतिपूर्ति नीती के अनुसार परिवहन के दौरान नष्ट चेकों व लिखतों के लिए क्षतिपूर्ति निम्नांकित रूपेण प्रदान किया जाएगा:-

ए) चेक/ लिखतों की हानि संबंधी सूचना ग्राहक को संकलन हेतु निर्धारित समय- सीमा (7/10/14 दिन) की समाप्ति के बाद प्रदान किए जाने पर निर्धारित संकलन अवधि के बाद हुई देरी के लिए उपरोक्त दर पर ब्याज।

बी) इसके अतिरिक्त बैंक ग्राहक को प्रतिरूप चेक हासिल करने में सुविधा प्रदान करने की दृष्टि से आगे के 15 दिनों के लिए उन्हें बचत खाता तुल्य ब्याज प्रदान करेगा।

सी) यदि यह प्रतिरूप चेक किसी बैंक/ संस्था से हासिल करने की आवश्यकता पढ़ने पर उस संस्था/ बैंक द्वारा ग्राहक को प्रभारित शुल्क की प्रतिपूर्ति योग्य रसीद की प्रस्तुति पर की जाएगी।

6. <u>प्रतिरूप ड्राफ्ट जारी करना एवं विलंब के लिए क्षतिपूर्तिः-</u>

प्रतिरूप ड्राफ्ट तत्संबंधी अनुरोध की प्राप्ति से 15 दिनों के अंदर जारी किया जाएगा। इस संबंध में विलंब होने पर उल अवधि के दौरान सावधि जमा के लिए लागू ब्याज क्षतिपूर्ति के रूप में प्रदान करेगा।

7. <u>बैंक एजेन्ट द्वारा 'ग्राहकों के प्रति बैंक की प्रतिबद्धता' संबंधी नियमों का उल्लंघनः-</u>

बैंक के कोई प्रतिनिधि/ कोरियर/ बिक्री एजेन्ट द्वारा 'ग्राहकों के प्रति बैंक की प्रतिबद्धता', जो बैंक की स्वैच्छिक नीति है, से संबंधी नियमों का उल्लंघन करने संबंधी शिकायत प्राप्त होने पर बैंक उस शिकायत पर आवश्य कार्रवाई सात दिनों के अंदर सुनिश्चित करेगा और आवश्यकता के अनुसार ग्राहक को क्षतिपूर्ति भी प्रदान करेगा।

8. <u>सहकारी बैंकों के 'सममूल्य दस्तावेजों' का लेन-देन</u>:-

भारतीय रिज़र्व बैंक ने 'सहयोग- बैंकों' द्वारा जारी 'सममूल्य दस्तावेजों' की भुगतान हेतु वाणिज्य- बैंक द्वारा अनुसरण की जा रही प्रक्रिया व पद्धति में मौजूद गैर-पारदर्शिता पर अपनी चिंता व्यक्त करते हुए यह सूचित किया कि खाते में पैसे होने के बावजूद भी बैंक 'सहयोग बैंकों' द्वारा जारी 'सममूल्य दस्तावेजों' को तिरस्कृत कर रहा है। इस संबंध में स्पष्ट किया जाता है कि बैंक के सहकारी- बैंक द्वारा जारी 'सममूल्य दस्तावेजों' को तब तक भुगतान के लिए स्वीकृत नहीं किया जाएगा जब तक संबद्ध बैंक के चालू खाते में इस दस्तावेज के भुगतान हेतु आवश्यक निधि न हो और इस संबंध में होने वाली देरी के लिए ग्राहक को क्षतिपूर्ति प्रदान करना सहकारी- बैंक का कर्तव्य है।

9. <u>उधारकर्ताओं की देयताएं: उधारकर्ताओं की प्रति प्रतिबद्धता:-</u>

बैंक ने उधारकर्ताओं की देयता संबंधी सिद्धांतों को अपनाया है। बैंक द्वारा अपनाई जाने वाली 'उधारकर्ताओं की देयताएँ' एवं 'ग्राहकों की प्रति बैंक की प्रतिबद्धता' के अनुसार ग्राहक द्वारा स्वीकृत ऋण राशि की पूर्ण अदायगी से 15 दिनों के अंदर उसके द्वारा प्रतिबंधित सारे दस्तावेज/ आस्तियों की स्वामित्व विलेखों उन्हें वापस किया जाना चाहिए। इस संबंध में देरी होने, जिसके चलते ग्राहक को आर्थिक क्षति होने पर क्षतिपूर्ति प्रदान की जाएगी। साथ ही, संपत्ति की टाइटिल डीड व बंधक आस्ति पत्र की हानि की स्थिति में बैंक प्रतिरूप दस्तावेज़ हासिल करने में ग्राहक को होने वाला सभी प्रकार का खर्च और बैंक द्वारा यथा निर्धारित एकमुश्त राशि उसे क्षतिपूर्ति के रूप में प्रदान किया जाएगा।

10. <u>अप्रत्याशित घटना:-</u>

असामान्य एवं अप्रत्याशित घटनाओं (जैसे स्टाईक, बंध, तोड़-फोड़, आग, दर्घटनाएँ, प्राकृति आपदोएं या अन्य दैव कृत्य, युद्ध, बैंक या उसके सहयोगी बैंकों की सुविधाओं का नुकसान, संचार व परिवहन स्रोतों का अभाव आदि), जो बैंक के नियंत्रणाधीन नहीं है और बैंक को निर्धारित समय के अंदर अपना कर्तव्य का निर्वहण करने से रोखते हैं, के चलते चेक के भुगतान में देरी होने पर उस विलंब के लिए बैंक कोई क्षतिपूर्ति ग्राहक को प्रदान नहीं करेगा।

11. <u>एटीएम की विफलता:-</u>

यदि ग्राहक से यह शिकायत प्राप्त होता है कि एटीएम में उसके द्वारा वांचित राशि से अधिक राशि आहरित हुई है तो बैंक उस राशि को ग्राहक के खाते में शिकायत की प्राप्ति से 7 कार्य दिवसों के अंदर पुनः जमा करने की व्यवस्था करेगी। अन्यथा की स्थिति में बैंक शिकायती ग्राहक को नर्धारित समय सीमा के बाद प्रति दिन ₹100/- के हिसाब से क्षतिपूर्ति प्रदान करेगा। यह क्षतिपूर्ति ग्राहक के पूछे बगैर उसके खाते में वापसी जमा के दिन जमा कर दी जाएगी। अन्य बैंक के एटीएम के प्रयोग के संदर्भ में इसमें ग्राहक को उस अंतरण के दौरान प्रभारित 'चार्ज बैक' राशि को जोड़ा जाए।

12. <u>पेंशन/ बकाया पेंशन के विलंबित भुगतान:-</u>

पेंशनर को अपना संशोधित पेंशन/ डीए संशोधन के तुरंत बाद उन्हें मिलनी चाहिए। पेंशनरों/ अनिवासी पेंशनरों को पेशन/ पेंशन बकाया नियमानुसार देने में विलंब होने पर बैंक द्वारा शिकायती पेंशनर को उस विलंब के लिए सालाना 8% के नियत ब्याज दर के हिसाब से क्षतिपूर्ति, जो आरबीआई द्वारा संशोधन के पात्र हैं, प्रदान किया जाएगा।

यह क्षतिपूर्ति पेंशनर के खाते में विलंबित पेंशन/ बकाया पेंशन के भुगतान के दिन उनके द्वारा पूछे बगैर जमा कर दिए जाएँगे।