



## ग्राहक मुआवजा और सुरक्षा नीति

---

## विषय सूची

| क्रम संख्या      | विषय-वस्तु   | पेज नंबर |
|------------------|--|----------|
| 1                | प्रस्तावना   | 3        |
| <b>ग्रा</b> 2    | ग्राहकों की जिम्मेदारी   | 3        |
| 3                | कमी और मुआवजे की पहचान   | 4        |
| <b>ह</b> 3.1     | बैंक द्वारा अनधिकृत/त्रुटिपूर्ण डेबिट  | 4        |
| <b>क</b> 3.2     | ईसीएस डेबिट/एनएसीएच डेबिट/प्रत्यक्ष डेबिट/खाते में अन्य डेबिट                          | 5        |
| 3.3              | एनईएफटी और आरटीजीएस का उपयोग करके निधि अंतरण   | 5        |
| <b>की</b> 3.4    | भुगतान रोकने के निर्देशों की स्वीकृति के बाद चेक का भुगतान                             | 5        |
| 3.5              | चेक के विलंबित संग्रहण के लिए ब्याज का भुगतान  | 6        |
| 3.6              | ट्रांजिट में लिखत के नुकसान के लिए मुआवजा  | 6        |
| <b>मु</b> 3.7    | देरी के लिए डुप्लीकेट ड्राफ्ट और मुआवजा जारी करना                                      | 6        |
| <b>आ</b> 3.8     | बैंक के प्रतिनिधि / कूरियर या डीएसए द्वारा संहिता का उल्लंघन                           | 7        |
| <b>व</b> 3.9     | कमर्सियल बैंकों द्वारा कॉ-ऑपरेटिव बैंकों का "समान लिखत पर" का लेनदेन                   | 7        |
| <b>जा</b> 3.10   | ऋणदाता की देयता: उधारकर्ताओं के प्रति प्रतिबद्धता - प्रतिभूतियों/दस्तावेजों की वापसी   | 7        |
| 3.11             | धन प्रबंधन उत्पाद  | 8        |
| <b>औ</b> 3.12    | विदेशी मुद्रा सेवाएं   | 8        |
| <b>र</b> 3.13    | सुरक्षित जमा लॉकर के सामान का नुकसान या क्षति  | 8        |
| 3.14             | क्रेडिट कार्ड से जुड़ी सेवा में कमियां   | 8        |
| <b>सु</b> 3.15   | ग्राहक को एफडी/टीडी की परिपक्व राशि का भुगतान करने में देरी होने पर मुआवजा             | 9        |
| <b>र</b> 3.16    | परिशिष्ट अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग लेनदेन में ग्राहक की देयता को सीमित करना         | 9        |
| 3.16.1           | ग्राहकों द्वारा बैंक को अनधिकृत लेनदेन की रिपोर्टिंग                                   | 9        |
| 3.16.2           | ग्राहक की देयता की गणना  | 10       |
| <b>नी</b> 3.16.3 | ग्राहक की शून्य देयता/सीमित देयता के लिए रिवर्सल की समय-सीमा                           | 12       |
| <b>ति</b> 3.17   | अधिकृत भुगतान प्रणाली का उपयोग करके विफल लेनदेन के लिए मुआवजे का फ्रेमवर्क             | 13       |
| 3.18             | क्रेडिट संस्थानों (सीआई)/क्रेडिट सूचना कंपनियों पर मुआवजा (सीआईसी) से संबंधित शिकायतें | 16       |
| 4                | अस्वीकरण   | 17       |
| 5                | अप्रत्याशित घटना   | 18       |

## 1. परिचय

आरबीएल बैंक का लक्ष्य अपने ग्राहकों को कई तरह की बैंकिंग सेवाएं देना है। हालांकि, अगर कुछ कारणों से कुछ सेवाएं बैंक के नियंत्रण में नहीं हैं या अनजाने में बैंक ग्राहकों के साथ लेनदेन में प्रतिबद्ध सेवा स्तरों को पूरा करने में असमर्थ है, तो इस मुआवजा नीति का संदर्भ दिया जाना चाहिए। आरबीएल बैंक (इसके बाद "बैंक" के रूप में संदर्भित) की यह मुआवजा नीति केवल खाते में धोखाधड़ी से किए गए लेनदेन तक ही सीमित नहीं है, बल्कि इसमें क्रेडिट कार्ड में अनधिकृत/ असफल इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग लेनदेन, बिलिंग विवादों का देरी से समाधान करना, आचार संहिता का उल्लंघन, क्रेडिट कार्ड खातों को बंद करने में देरी, चेक/उपकरणों की देरी से वसूली के लिए ग्राहकों को ब्याज का भुगतान, स्टॉप पेमेंट निर्देशों के प्रेषण के बाद चेक का भुगतान, विदेशी विनिमय सेवाएं, भारत के अंदर डुप्लिकेट डिमांड ड्राफ्ट, एटीएम नकद निकासी वगैरह जारी करना भी शामिल है।

यह नीति ग्राहकों के साथ व्यवहार में पारदर्शिता और निष्पक्षता के सिद्धांतों पर आधारित है। बैंक की मुआवजा नीति ऐसी प्रणाली स्थापित करने के लिए बनाई गई है जिसमें बैंक की ओर से सेवा में कमी या सीधे बैंक के कारण चूक या कमीशन के किसी भी कार्य की वजह से ग्राहक को हो सकने वाले किसी भी वित्तीय क्षति के लिए बैंक क्षतिपूर्ति करता है।

इस बात को दोहराया जाता है कि इस पॉलिसी में सिर्फ सीधे और असल आर्थिक हानि के मुआवजे को शामिल किया गया है जिसकी वजह ग्राहक को बैंक द्वारा दी गई सेवाओं में कमी हो सकती है जिसके सीधे परिणाम होते हैं और इस तरह इस पॉलिसी के तहत किए गए वादे बैंक के लिए उपलब्ध वैध अधिकारों पर प्रतिकूल प्रभाव डाले बिना होते हैं। साफतौर से कहा जाए तो किसी भी स्थिति में बैंक किसी भी अप्रत्यक्ष/परिणामी हानि, या किसी लाभ से होने वाले हानि या किसी दूरस्थ हानि के लिए जिम्मेदार नहीं है।

पॉलिसी, ग्राहक के काम और बैंक की वेबसाइट पर अपलोड किए गए सम्बंधित उत्पाद पर लागू नियमों और शर्तों के अधीन है।

इस नीति को बैंक की शिकायत निवारण नीति के साथ पढ़ा जाना चाहिए। बैंक की शिकायत निवारण नीति के खंड इस नीति का हिस्सा बनेंगे, जहां इस नीति में विशेष रूप से नहीं बताया गया है।

## 2. ग्राहकों की जिम्मेदारी

ग्राहकों को ध्यान रखना चाहिए कि उनकी चेक बुक, पासबुक, कार्ड, पिन, ओटीपी और अन्य जानकारी सुरक्षित हो, ग्राहकों को बैंक द्वारा उनकी उचित अभ्यास संहिता नीति में बताए गए सुरक्षा दिशानिर्देशों का पालन करना चाहिए और समय-समय पर ईमेल, एसएमएस, सोशल मीडिया प्लेटफॉर्म सहित अलग-अलग मीडिया स्रोतों के माध्यम से बैंक द्वारा जारी किए गए "क्या करें और क्या न करें" का पालन करना चाहिए, जो धोखाधड़ी को रोकने और ग्राहकों के खातों की सुरक्षा में मदद करने के लिए जरूरी है। अगर ग्राहक धोखे से काम करता है या अपने खाते से संबंधित दस्तावेजों/जानकारी की सुरक्षा के लिए उचित देखभाल के बिना काम करता है या पिन, ओटीपी, पासवर्ड या गोपनीय जानकारी के साथ समझौता करता है, तो बैंक ग्राहकों को होने वाले किसी भी नुकसान के लिए तब तक जिम्मेदार नहीं होगा जब तक बैंक को ऐसे नुकसान/समझौते के बारे में सूचित न किया गया हो और बैंक ने इसके दुरुपयोग को रोकने के चरण लिया है।

हर समय जरूरी दस्तावेजों/जानकारी को बहुत ही सावधानी से रखा जाना चाहिए, जिसमें नीचे बताई गई संबंधित जानकारियां शामिल हैं, लेकिन यह इन्हीं तक सीमित नहीं है: ऐसी गतिविधि जो खाते में होने वाली धोखाधड़ी की ओर संकेत करे उससे बचने के लिए आधार/पैन/ड्राइविंग लाइसेंस, पंजीकृत मोबाइल नंबर और ईमेल आईडी, पिन, ओटीपी, पासवर्ड, या कोई अन्य बायोमेट्रिक/गोपनीय जानकारी।

### 3. कमी और मुआवजे की पहचान

#### 3.1 बैंक द्वारा अनधिकृत/त्रुटिपूर्ण डेबिट:

- a) अगर बैंक द्वारा किसी खाते में अनधिकृत या गलत तरीके से पैसे मिलने की गतिविधि देखी गई है या बैंक को गलत तरीके से पैसे मिलने की सूचना मिली है तो उचित सत्यापन के बाद सही समय सीमा के अंदर सही तारीख के साथ प्रविष्टि को उलट दिया जाएगा।
- b) अगर प्रविष्टि (ग्राहक द्वारा अनधिकृत/त्रुटिपूर्ण बताई गई) के सत्यापन में कोई तीसरा पक्ष शामिल नहीं है, तो बैंक इस तरह के त्रुटिपूर्ण डेबिट की रिपोर्टिंग की तारीख से अधिकतम 7 कार्यदिनों में सत्यापन की प्रक्रिया को पूरा करने का इंतजाम करेगा।
- c) अगर अनधिकृत/त्रुटिपूर्ण डेबिट के सत्यापन में कोई तीसरा पक्ष शामिल है या सत्यापन विदेशी केंद्रों पर किया जाना है, तो बैंक ग्राहक द्वारा अनधिकृत/त्रुटिपूर्ण लेनदेन की रिपोर्टिंग की तारीख से अधिकतम एक महीने की अवधि के भीतर सत्यापन प्रक्रिया को पूरा करने का प्रयास करेगा।
- d) अगर अनधिकृत/त्रुटिपूर्ण डेबिट के कारण बचत बैंक जमा पर ब्याज के भुगतान के लिए लागू न्यूनतम शेष राशि में कमी या न्यूनतम शेष राशि शर्त से कम शेष राशि या दैनिक समापन शेष राशि के लिए शुल्क लगाने के माध्यम से ग्राहक को वित्तीय नुकसान हुआ है या ऋण खाते में बैंक द्वारा लगाए गए अतिरिक्त ब्याज या शेष राशि में कमी के कारण चेक की वापसी के लिए लगाए गए किसी भी शुल्क का भुगतान किया गया है, तो बैंक इस तरह के नुकसान का मुआवजा ग्राहक को देगा।
- e) डेबिट/क्रेडिट कार्ड संचालन के संबंध में ग्राहकों द्वारा रिपोर्ट किए गए अनधिकृत/त्रुटिपूर्ण लेनदेन, जिसके लिए व्यापारी प्रतिष्ठान के रेफरल की आवश्यकता होती है, को संबंधित कार्ड एसोसिएशन द्वारा निर्धारित चार्जबैक नियमों के अनुसार प्रबंधित किया जाएगा।
- f) (i) किसी भी धोखाधड़ी की स्थिति में, अगर बैंक को विश्वास हो जाता है कि किसी घटक के प्रति उसके कर्मचारी द्वारा अनियमितता/धोखाधड़ी हुई है, तो बैंक तुरंत अपनी देयता स्वीकार करेगा और दावे का भुगतान करेगा, (ii) जिन मामलों में बैंक की गलती होती है, उनमें बैंक बिना किसी आपत्ति के ग्राहकों को मुआवजा देता और (iii) जिन मामलों में न तो बैंक की गलती है और न ही ग्राहक की, लेकिन गलती सिस्टम में कहीं और है, तब भी बैंक ग्राहकों को अनुभाग 3.16.2 (ई) में नीचे दी गई टेबल 2 - ग्राहक की देयता का सारांश के अनुसार मुआवजा देगा (सीमा तक) है, जो ग्राहक की समग्र देयता से संबंधित है।

### 3.2 ईसीएस डेबिट/एनएसीएच डेबिट/प्रत्यक्ष डेबिट/खाते में अन्य डेबिट:

बैंक ग्राहकों के डेबिट निर्देशों को समय पर पूरा करने का वचन देता है, बशर्ते कि (a) ग्राहक ने पहले ही ईसीएस से मिले किसी भी डेबिट को स्वीकार करने के लिए वैध और पूर्ण अधिकृत पत्र दिया हो (b) ग्राहक को मिला प्रत्यक्ष डेबिट/ईसीएस पूरा और सही हो। अगर बैंक समय पर ऊपर बताए अनुसार उपवाक्य (a) और (b) के अधीन निर्देशों का पालन करने में विफल रहता है जो सीधे बैंक की वजह हो सकते हैं, तो ग्राहकों को प्रत्यक्ष / ईसीएस डेबिट की देय तारीख और वास्तविक तारीख के बीच की अवधि के लिए प्रचलित बचत जमा ब्याज दर पर मुआवजा दिया जाएगा। समान मासिक किस्तों (ईएमआई) के भुगतान के लिए डायरेक्ट / ईसीएस डेबिट के मामले में, बैंक ग्राहक को दंडात्मक ब्याज और/या देर से भुगतान शुल्क, अगर कोई हो, की प्रतिपूर्ति आवश्यक प्रमाण प्रस्तुत करने और पूरी तरह से जांच के बाद करेगा। इलेक्ट्रॉनिक भुगतान जैसे आरटीजीएस/ईएफटी/एनईएफटी निर्देश ग्राहक को सूचित किए गए लागू नियमों और शर्तों द्वारा शासित होंगे।

बैंक, बैंक द्वारा अधिसूचित शुल्कों की अनुसूची के अनुसार किसी भी लागू सेवा शुल्क को ग्राहक के खाते से डेबिट करेगा। अगर व्यवस्था के उल्लंघन में बैंक वैल्यू की तारीख के साथ कोई शुल्क लगाता है, तो ग्राहक द्वारा बताए जाने पर बैंक शुल्क वापस कर देगा जो सहमत नियमों और शर्तों और समय-समय बताए अनुसार इस तरह के दूसरे नियमों और शर्तों के जांच के अधीन है।

### 3.3 एनईएफटी और आरटीजीएस का उपयोग करके निधि अंतरण

आरबीआई के दिशानिर्देशों के अनुसार आरटीजीएस/एनईएफटी लेनदेन में क्रेडिट/रिटर्न में देरी के मामलों में ब्याज के भुगतान पर, बैंक नियत खाताधारकों को क्रेडिट देने या निर्धारित समय सीमा के अंदर प्रेषक बैंक को निर्देश वापस करने का वचन देता है। ऐसे मामलों जहां निर्धारित समय सीमा के अंदर लाभार्थी के खाते में बिना किसी वैध कारण के क्रेडिट देना संभव नहीं है, ग्राहक को मुआवजा दिया जाएगा:

आरटीजीएस लेनदेन के लिए: वर्तमान रेपो दर + 2% की दर पर

एनईएफटी लेनदेन के लिए: आरबीआई एलएएफ रेपो दर + 2% की दर पर।

### 3.4 भुगतान रोकने के निर्देशों की स्वीकृति के बाद चेक का भुगतान:

अगर बैंक द्वारा भुगतान रोकने के निर्देश के बाद चेक का भुगतान किया गया है और बैंक द्वारा बाद में कोई विरोधाभासी निर्देश नहीं दिया गया है, तो बैंक लेनदेन को वापस करेगा और ग्राहक के ब्याज की रक्षा के लिए मूल्य की तिथि के अनुसार क्रेडिट देगा। बैंक द्वारा ग्राहक से लेनदेन की सूचना मिलने पर दो कामकाजी दिनों के अंदर तथ्यों का पता लगाने के बाद ऐसे डेबिट को उलट दिया जाएगा। ग्राहक को होने वाले किसी भी परिणामी वित्तीय नुकसान का मुआवजा उपरोक्त अनुच्छेद 3.1 d) के तहत दिया जाएगा।

### 3.5 स्थानीय चेक के विलंबित संग्रहण के लिए ब्याज का भुगतान:

इंस्ट्रुमेंट के संग्रह में देरी की वजह से मुआवजा बैंक की चेक वसूली नीति के अनुसार नीचे दिए गए उदाहरणों में बताया जाएगा:

- चेक के विलंबित संग्रहण के लिए ब्याज का भुगतान
- पारगमन में / समाशोधन प्रक्रिया में या अदाकर्ता बैंक में खोने वाले चेक / इंस्ट्रुमेंट।

### 3.6 ट्रांजिट में लिखत के नुकसान के लिए मुआवजा:

चेक वसूली नीति में दिखाए अनुसार, ग्राहक द्वारा वसूली के लिए बैंक को सौंपे जाने के बाद लिखत के नुकसान की वजह से ग्राहकों को हुए वित्तीय नुकसान के लिए बैंक द्वारा भुगतान योग्य मुआवजा।

अगर वसूली के लिए स्वीकार किया गया कोई चेक या लिखत मार्ग में या निकासी प्रक्रिया में या भुगतान करने वाली बैंक शाखा में खो जाता है, तो बैंक तुरंत नुकसान की जानकारी लेगा और खाता धारक को इस बारे में सूचित करेगा। उसके बाद, खाताधारक आहर्ता को भुगतान रोकने के लिए सूचित कर सकता है और यह भी ध्यान रख सकता है कि उसके द्वारा जारी किए गए चेक, अगर कोई हो, खोए हुए चेकों/लिखतों की राशि क्रेडिट न होने के कारण अस्वीकृत न हो। चेक के आहर्ता से डुप्लीकेट लिखत प्राप्त करने के लिए, बैंक ग्राहक को सभी सहायता देगा। बैंक खाता धारक को मार्ग में खो गए लिखत के संबंध में निम्नलिखित तरीके से मुआवजा देगा:

- अगर वसूली के लिए निर्धारित समय सीमा (7/10/14 कामकाजी दिन जैसा भी मामला हो) के बाद ग्राहक को लिखत के नुकसान के बारे में सूचित किया जाता है, तो निर्धारित वसूली अवधि से अधिक की अवधि के लिए चेक संग्रह नीति में तय दरों पर ब्याज का भुगतान किया जाएगा।
- इसके अलावा, बैंक अगले 15 दिनों की अवधि के लिए बचत बैंक दर पर चेक की राशि पर ब्याज का भुगतान करेगा ताकि डुप्लीकेट चेक/लिखत प्राप्त करने और उसके वसूली में संभावित अधिक देरी हो सके।
- प्राप्ति की प्रस्तुति पर, ग्राहक को उस बैंक/संस्था से डुप्लीकेट चेक/लिखत प्राप्त करने में लगने वाले उचित शुल्क के लिए भी ग्राहक को बैंक मुआवजा देगा जो ऐसे डुप्लीकेट लिखत जारी करने के लिए शुल्क लेता है।

### 3.7 देरी के लिए डुप्लीकेट डिमांड ड्राफ्ट और मुआवजा जारी करना:

क्रेता से इस तरह के अनुरोध की प्राप्ति से पंद्रह दिनों के भीतर डुप्लीकेट डिमांड ड्राफ्ट जारी किया जाएगा। इस तरह का अनुरोध बैंक द्वारा निर्धारित दस्तावेजों के साथ होना चाहिए। शाखा में जरूरी दस्तावेजों की प्राप्ति के बाद उपरोक्त निर्धारित अवधि से अधिक देरी के लिए, संबंधित अवधि की सावधि जमा के लिए लागू दर पर ब्याज का भुगतान ग्राहक को से अधिक देरी के लिए मुआवजे के रूप में किया जाएगा।

### 3.8 बैंक के प्रतिनिधि / कूरियर या डीएसए द्वारा संहिता का उल्लंघन:

ग्राहक से ऐसी कोई शिकायत प्राप्त होने की स्थिति में जिसमें बैंक के प्रतिनिधि/कूरियर या डीएसए ने:

- कोई भी अनुचित कार्य किया है या
- ग्राहकों के प्रति बैंक की प्रतिबद्धता संहिता के उल्लंघन में कार्य किया है,

बैंक मामले की जांच करने के लिए प्रतिबद्ध है और शिकायत प्राप्त होने की तारीख से 7 कार्य दिवसों के भीतर ग्राहक को निष्कर्ष बताने का प्रयास करता है और जहां भी उचित हो, इस नीति में बताए अनुसार ग्राहक को ग्राहक द्वारा किए गए किसी भी प्रत्यक्ष वित्तीय नुकसान जो इस तरह के उल्लंघन के सीधे तौर पर जिम्मेदार, अगर कोई हो, के लिए मुआवजा देता है।

### 3.9 कमर्सियल बैंकों द्वारा कॉ-ऑपरेटिव बैंकों का “समान लिखत पर” का लेनदेन:

बैंक अन्य बैंकों द्वारा रखे गए चालू खातों पर आहरित चेकों का भुगतान तब तक नहीं करेगा जब तक कि जारी किए गए चेकों की फंडिंग की व्यवस्था नहीं की जाती। जारीकर्ता बैंक फंड की पर्याप्त व्यवस्था के अभाव में चेक के भुगतान न करने/देरी से भुगतान के लिए चेक धारक को मुआवजा देने के लिए जिम्मेदार होगा।

### 3.10 ऋणदाता की देयता: उधारकर्ताओं के प्रति प्रतिबद्धता - प्रतिभूतियों/दस्तावेजों की वापसी

- a) बैंक सभी मूल चल/अचल संपत्ति दस्तावेजों को जारी करेगा और सभी सहमत या अनुबंधित बकाया के पुनर्भुगतान और ऋण बंद होने के समय उधारकर्ता द्वारा पुष्टि किए गए रिलीज के स्थान पर लेनदेन पर लागू सभी अन्य शर्तों को पूरा करने के 30 दिनों की अवधि में किसी भी रजिस्ट्री के साथ पंजीकृत शुल्कों को हटाएगा।
- b) ऋण की पूर्ण चुकौती/निपटान के 30 दिनों के बाद मूल चल/अचल संपत्ति के दस्तावेज जारी करने में देरी या संबंधित रजिस्ट्री के साथ शुल्क पूरा करने के फॉर्म दाखिल करने में विफल रहने की स्थिति में, बैंक उधारकर्ता को ऐसे विलंब के कारणों के बारे में बताएगा और बैंक उधारकर्ता को हुई मौद्रिक हानि के लिए मुआवजा देगा। अगर बैंक के कारण विलंब हुआ है, तो बैंक उधारकर्ता को विलंब वाले हर दिन के लिए ₹5,000/- की दर से मुआवजा देगा।
- c) मूल चल/अचल संपत्ति दस्तावेजों के आंशिक या पूर्ण रूप से खोने/क्षतिग्रस्त होने की स्थिति में, बैंक उधारकर्ता को चल/अचल संपत्ति दस्तावेजों की डुप्लिकेट/प्रमाणित प्रतियां प्राप्त करने में सहायता करेगा और उपरोक्त अनुच्छेद बी में बताए अनुसार मुआवजे का भुगतान करने के अतिरिक्त संबंधित लागतों की जिम्मेदारी लेगा। ऐसे मामलों में, बैंक के पास इस प्रक्रिया को पूरा करने के लिए 30 दिनों का अतिरिक्त समय होगा और विलंब अवधि दंड की गणना उसके बाद की जाएगी (यानी कुल 60 दिनों की अवधि के बाद) निम्नलिखित परिस्थितियों में उधारकर्ता/गारंटर को कोई मुआवजा नहीं दिया जाएगा:
  - अगर उधारकर्ता/गारंटर की तरफ से बैंक की संतुष्टि के लिए दस्तावेज उपलब्ध कराने में देरी हो रही है। उदाहरण के लिए, अगर कोई उधारकर्ता/गारंटर मौजूद नहीं है या उस व्यक्ति के पास अपनी पहचान को साबित करने के लिए कोई जरूरी प्रमाण नहीं है।

- अगर उधारकर्ता/गारंटर ने बैंक को सूचित किए बिना अपना आवासीय/डाक पता/फोन नंबर बदल दिया है और बैंक बदले हुए मूल दस्तावेजों के संग्रह के लिए उनसे संपर्क करने में सक्षम नहीं है। (उधारकर्ता/गारंटर में से किसी एक को फोन, पत्र या ईमेल के माध्यम से दी गई सूचना सभी उधारकर्ता/गारंटर को दी गई सूचना मानी जाएगी।)
- अप्रत्याशित घटनाएं।

### 3.11 धन प्रबंधन उत्पाद:

बैंक बीमा और म्यूचुअल फंड उत्पादों का कॉर्पोरेट एजेंट और वितरक है। ऐसी सेवाओं में किसी भी कमी के लिए, बैंक सभी ग्राहकों को टाई-अप भागीदारों के साथ उनकी शिकायतें आगे बढ़ाने में सहायता करेगा।

### 3.12 विदेशी मुद्रा सेवाएं

**विलंबित भुगतान के लिए मुआवजा:** प्राधिकृत डीलर को क्रेडिट सलाह/नोस्ट्रो स्टेटमेंट की प्राप्ति की तिथि से दो कार्य दिवसों में लाभार्थी को भुगतान करना होगा या सूचना भेजनी होगी। दिशानिर्देशों का पालन करते हुए निपटान निर्देश और लाभार्थी से सभी आवश्यक दस्तावेज प्राप्त होने पर, बैंक लाभार्थी के खाते में तुरंत धनराशि स्थानांतरित करेगा, लेकिन ऐसी प्राप्ति की तिथि से दो व्यावसायिक दिनों से अधिक नहीं। देरी की स्थिति में, बैंक लाभार्थी को अपनी बचत बैंक ब्याज दर पर @ 2% की दर से ब्याज का भुगतान करेगा। बैंक अपनी उस मुआवजा नीति के अनुसार विनिमय दर में प्रतिकूल परिवर्तन, अगर कोई हो, के लिए भी मुआवजे का भुगतान करेगा जिसमें ऐसी विनिमय क्षति की गणना के लिए लागू संदर्भ दर और तिथि होती है।

### 3.13 सुरक्षित जमा लॉकर के सामान का नुकसान या क्षति

ऐसे मामले जिसमें आग, चोरी, संधमारी, डकैती, इमारत ढहने या बैंक के कर्मचारियों द्वारा की गई धोखाधड़ी शामिल है इनसे बैंक की देनदारी उत्पन्न होती है - ऊपर उल्लिखित घटनाओं या बैंक के कर्मचारियों द्वारा की गई धोखाधड़ी की वजह से जहां लॉकर के सामान का नुकसान होता है, वहां सुरक्षित जमा लॉकर के मौजूदा सालाना किराए के सौ गुना के बराबर राशि के लिए बैंक की देनदारी होगी।

### 3.14 क्रेडिट कार्ड से जुड़ी सेवा में कमियां

- a) **कार्ड जारी करना निर्गमन** - जहां यह स्थापित हो जाता है कि बैंक ने अवांछित कार्ड जारी किया है/मौजूदा कार्ड को अपग्रेड किया है और प्राप्तकर्ता की सहमति के बिना क्रेडिट कार्ड सक्रिय किया है, वहां बैंक तुरंत शुल्क वापस कर देगा और प्राप्तकर्ता को दंड का भुगतान भी करेगा, जो इस संबंध में विनियामक दिशानिर्देशों के अनुसार रिवर्स किए गए शुल्कों की राशि का दोगुना होगा।
- b) कार्ड जारीकर्ता शिकायतकर्ता को उसके समय, व्यय, वित्तीय हानि के साथ-साथ कार्ड जारीकर्ता की गलती के कारण और शिकायत का समय पर निवारण न होने की स्थिति में उसे हुई परेशानी और मानसिक पीड़ा के लिए मुआवजा देने के प्रति उत्तरदायी होगा। अगर शिकायतकर्ता को शिकायत दर्ज करवाने की तिथि से अधिकतम एक माह की अवधि में

कार्ड जारीकर्ता से संतोषजनक उत्तर नहीं मिलता है, तो उसके पास अपनी शिकायत के निवारण के लिए संबंधित आरबीआई ओम्बड्समैन के कार्यालय से संपर्क करने का विकल्प होगा।

- c) **बिलिंग के विवाद** - क्रेडिट कार्ड संचालन के संबंध में ग्राहकों द्वारा विवादित मत्स्य लेन-देन, जिसके लिए व्यापारी प्रतिष्ठान के संदर्भ की आवश्यकता होती है, को कार्ड एसोसिएशन द्वारा निर्धारित नियमों के अनुसार प्रबंधित जाएगा। किसी भी धोखाधड़ी के मामले में, अगर किसी कर्मचारी की वजह से धोखाधड़ी होती है, तो बैंक धोखाधड़ी के किसी भी मामले में ग्राहक को हुए सीधे और असल नुकसान की भरपाई करेगा।
- d) **क्रेडिट कार्ड को बंद करने का अनुरोध** - क्रेडिट कार्ड को बंद करने के किसी भी अनुरोध को 7 कार्य दिवसों में स्वीकार किया जाएगा जो कार्डधारक द्वारा बकाया राशि के पूर्ण निपटान के अधीन होगा। 7 कार्य दिवसों में बंद करने की प्रक्रिया को पूरा करने के लिए बैंक की ओर से विफलता के कारण खाते के बंद होने तक ग्राहक को देरी के लिए ₹ 500 प्रति कैलेंडर दिन का जुर्माना देय होगा, बशर्ते खाते में कोई बकाया न हो।

### 3.15 ग्राहक को एफडी/टीडी की परिपक्व राशि का भुगतान करने में देरी होने पर मुआवज़ा

अगर कोई सावधि जमा (टीडी) परिपक्व होती है और प्राप्त राशि का भुगतान नहीं किया जाता है, तो बैंक के पास दावा न की गई राशि पर बचत खाते पर लागू ब्याज दर या परिपक्व टीडी पर अनुबंधित ब्याज दर, जो भी कम हो, का भुगतान करना होगा।

### 3.16 परिशिष्ट अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग लेनदेन में ग्राहक की देयता को सीमित करना

#### 3.16.1 ग्राहकों द्वारा बैंक को अनधिकृत लेनदेन की रिपोर्टिंग:

- a) ग्राहकों के लिए बैंक के साथ एसएमएस अलर्ट के लिए पंजीकरण करना अनिवार्य होगा और इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग लेनदेन के लिए जहां भी उपलब्ध हो ई-मेल अलर्ट के लिए पंजीकरण करना अनिवार्य होगा। बैंक अनिवार्य रूप से ग्राहकों को एसएमएस अलर्ट भेजेगा, हालांकि पंजीकृत होने पर ईमेल अलर्ट भी भेजे जा सकते हैं।
- b) बैंक उन ग्राहकों को ATM से नकद निकासी के अलावा इलेक्ट्रॉनिक लेनदेन की सुविधा नहीं दे सकता जो बैंक को मोबाइल नंबर नहीं देते हैं।
- c) ग्राहकों को सलाह दी जाती है कि वे किसी भी अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग लेनदेन के बारे में बैंक द्वारा अधिसूचित किसी भी चैनल के माध्यम से जल्द से जल्द बैंक को सूचित करें, इस तरह के लेनदेन होने के बाद, बैंक को सूचित करने में जितना अधिक समय लगेगा, बैंक/ग्राहक को नुकसान का जोखिम उतना ही अधिक होगा। बैंक इसे ज्यादा सुविधाजनक बनाने के लिए ग्राहकों को अनधिकृत लेनदेन और/या कार्ड जैसे भुगतान करने के लिखत का नुकसान होने या चोरी की रिपोर्ट करने के लिए कई चैनलों (कम से कम वेबसाइट, फोन बैंकिंग, एसएमएस, ई-मेल, आईवीआर, समर्पित टोल-फ्री हेल्पलाइन वगैरह) के माध्यम से चौबीस घंटे सुविधा मुहैया कराने की कोशिश करेगा।

- d) बैंक ग्राहकों को एसएमएस और ई-मेल अलर्ट पर तुरंत "उत्तर" देने की सुविधा भी देगा, ताकि कोई आपत्ति होने उसकी सूचना दी जा सके। वैकल्पिक रूप से, बैंक लेनदेन अलर्ट एसएमएस में वैकल्पिक नंबर उपलब्ध कराएगा जिस पर ग्राहक तुरंत उत्तर भेज सकेगा।
- e) इसके अलावा अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक लेनदेन की रिपोर्ट करने के खास विकल्प के साथ शिकायत दर्ज करने के लिए एक सीधा लिंक बैंक द्वारा वेबसाइट के होमपेज पर मुहैया कराया जाएगा।
- f) नुकसान/धोखाधड़ी रिपोर्टिंग प्रणाली यह भी सुनिश्चित करेगी कि ग्राहकों को पंजीकृत शिकायत संख्या के साथ शिकायत स्वीकार करते हुए तुरंत प्रतिक्रिया (स्वतः प्रतिक्रिया सहित) भेजी जाए।
- g) बैंक द्वारा इस्तेमाल की जाने वाली संचार प्रणालियां अलर्ट भेजने और उस पर ग्राहक की प्रतिक्रिया हासिल करने के लिए, बैंक को भेजे गए संदेश का समय और तारीख और ग्राहक से मिलने वाली प्रतिक्रिया, अगर कोई हो, तो उसको रिकॉर्ड करेगी। यह ग्राहक की देनदारी की सीमा को निर्धारित करने में जरूरी होगा।
- h) ग्राहक से अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग लेनदेन की रिपोर्ट प्राप्त होने पर, बैंक इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग चैनल के माध्यम से खाते में अधिक अनधिकृत लेनदेन को रोकने के लिए तत्काल कदम उठाएगा।

### 3.16.2 ग्राहक की देयता की गणना:

बैंक द्वारा की गई पूछताछ के परिणाम के आधार पर, ग्राहक निम्नानुसार मुआवजा प्राप्त करने का हकदार होगा:

#### a) ग्राहक की "शून्य देयता" है:

"शून्य देयता" के लिए ग्राहक की पात्रता वहां होगी जहां निम्नलिखित स्थितियों में अनधिकृत लेनदेन होता है:

- i.) बैंक की ओर से धोखाधड़ी/लापरवाही/कमी, जैसा कि आरबीएल बैंक द्वारा की गई पूछताछ में स्थापित किया गया है (भले ही ग्राहक द्वारा लेनदेन की सूचना दी गई हो या नहीं)।
- ii.) तीसरे पक्ष का उल्लंघन, जैसा कि बैंक द्वारा की गई पूछताछ से पता चलता है, जहां कमी न तो बैंक की है और न ही ग्राहक की, न ही सिस्टम में कहीं और है (यानी, बैंक या ग्राहक की ओर से धोखाधड़ी/लापरवाही/कमी नहीं हुई है) और ग्राहक लेनदेन के संबंध में आरबीएल बैंक से संचार प्राप्त करने के 3 कार्य दिवसों के भीतर बैंक को सूचित करता है।

b) ग्राहक की "सीमित देयता" है:

निम्नलिखित स्थितियों में अनाधिकृत लेनदेन के कारण होने वाले नुकसान के लिए ग्राहक उत्तरदायी होगा:

- i.) ऐसे मामलों में जहां नुकसान ग्राहक द्वारा लापरवाही के कारण होता है, जैसे कि जहां ग्राहक ने भुगतान क्रेडेंशियल साझा या समझौता किए हैं, ग्राहक को पूरा नुकसान तब तक वहन करना होगा जब तक कि वह बैंक को अनधिकृत लेनदेन की रिपोर्ट नहीं करता। अनाधिकृत लेनदेन की रिपोर्टिंग देने के बाद होने वाली किसी भी नुकसान का वहन बैंक द्वारा किया जाएगा।
- ii.) ऐसी स्थितियों में जहां अनाधिकृत इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग लेनदेन की जिम्मेदारी न तो बैंक के पास है और न ही ग्राहक के पास है, लेकिन बैंक द्वारा की गई पूछताछ के अनुसार सिस्टम में कहीं और निहित है (यानी, बैंक या ग्राहक की ओर से कोई धोखाधड़ी/लापरवाही/कमी नहीं हुई है) और जब इस तरह के लेनदेन के लिए बैंक द्वारा ग्राहक की ओर से बैंक से प्राप्त सूचना के बाद 4 से 7 कार्य दिवस की देरी होती है, तो ग्राहक के प्रति लेनदेन की देयता लेनदेन मूल्य या नीचे दिए गए टेबल में बताई गई राशि, जो भी कम है, तक सीमित रहेगी।

**टेबल 1**

**अनुच्छेद 3.15.2 b) (ii) के तहत ग्राहक की अधिकतम देयता**

| खाते का प्रकार  | ग्राहक की अधिकतम देयता (₹) |
|---|----------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• बीएसबीडी खाते</li> </ul>   | 5,000                      |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• अन्य सभी एसबी खाते</li> <li>• पूर्व भुगतान वाले भुगतान लिखत और उपहार कार्ड</li> <li>• एमएसएमई के चालू/कैश क्रेडिट/ओवरड्राफ्ट खाते</li> <li>• चालू खाते/कैश क्रेडिट/वार्षिक औसत शेष राशि (धोखाधड़ी की घटना से पहले 365 दिनों के दौरान) वाले व्यक्तियों के ओवरड्राफ्ट खाते/₹ 25 लाख तक की सीमा</li> <li>• ₹ 5 लाख तक की सीमा वाले क्रेडिट कार्ड</li> </ul> | 10,000                     |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• अन्य सभी चालू/कैश क्रेडिट/ओवरड्राफ्ट खाते</li> <li>• ₹ 5 लाख से अधिक की सीमा वाले क्रेडिट कार्ड</li> </ul>   | 25,000                     |

c) ग्राहक "पूरी तरह उत्तरदायी" है:

- i.) ऐसी स्थितियों में जहां अनाधिकृत इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग लेनदेन की जिम्मेदारी न तो बैंक के पास है और न ही ग्राहक के पास है, लेकिन बैंक द्वारा की गई पूछताछ के अनुसार सिस्टम में कहीं और निहित है (यानी, बैंक या ग्राहक की ओर से कोई धोखाधड़ी/लापरवाही/कमी नहीं हुई है) और जब इस तरह के लेनदेन के लिए बैंक द्वारा ग्राहक की ओर से बैंक से प्राप्त सूचना के बाद 7 से अधिक कार्य दिवसों की देरी होती है, तो ग्राहक ऐसे अनधिकृत लेनदेन से उत्पन्न सभी नुकसानों के लिए पूरी तरह से जिम्मेदार होगा।

- ii.) लेन-देन जो खाते/कार्ड/भुगतान क्रेडेंशियल्स [पासवर्ड/पिन/ एम-पिन/ओटीपी (वन टाइम पासवर्ड)/सीवीवी सहित) का उपयोग करके किए गए हैं या केवल ग्राहक के पास उपलब्ध/निर्धारित जानकारी (जैसे नेट बैंकिंग/मोबाइल बैंकिंग उपयोगकर्ता आईडी, पासवर्ड, यूपीआई वीपीए, आदि) को "ग्राहक द्वारा या ग्राहक की लापरवाही के कारण किए गए लेनदेन" के रूप में माना जाएगा और ऐसे लेनदेन के लिए पूरी जिम्मेदारी ग्राहक की होगी।
- iii.) इसके अलावा, ऐसे मामलों में जहां ग्राहक के पंजीकृत ईमेल/मोबाइल नंबर पर बैंक द्वारा भेजे गए दूसरे कारक प्रमाणीकरण का उपयोग करके इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग लेनदेन (कथित रूप से अनधिकृत) सफलतापूर्वक पूरा किया गया था, ऐसे लेनदेन के लिए पूर्ण देयता ग्राहक की होगी।

**d) अनधिकृत लेनदेन में देयता के निर्धारण में ग्राहक के दायित्व:**

- i.) अनधिकृत होने का दावा किए गए सभी इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग लेनदेन के लिए, बैंक को ग्राहक को अनधिकृत लेनदेन की सूचना देने के 15 कैलेंडर दिनों की निर्धारित समय सीमा के भीतर संबंधित दस्तावेज (विवाद प्रपत्र, एफआईआर की प्रति, आदि सहित) देने की आवश्यकता होगी।
- ii.) निर्धारित समय सीमा के भीतर सभी दस्तावेजों को प्रस्तुत करने में ग्राहक की ओर से विफलता/विलंब की स्थिति में, बैंक जांच समाप्त करने में सक्षम नहीं होगा और इस तरह के अनधिकृत लेनदेन की पूरी जिम्मेदारी ग्राहक की होगी।
- iii.) इसके अलावा, अगर किसी ग्राहक के खाते में बिना किसी मुआवजे के भुगतान का गलत क्रेडिट पोस्ट किया जाता है, तो राशि को वापस करने के लिए बैंक, खाते को डेबिट करने का अधिकार सुरक्षित रखता है। हालांकि, कुछ खास स्थितियों में बैंक अपने फैसले से अचानक होने वाली किसी भी आर्थिक क्षति के लिए ग्राहक को मुआवजा दे सकता है।

**e) ग्राहक की समग्र देयता:**

- i.) ऊपर अनुच्छेद 3.15.2 (a), (b) और (c) में बताए अनुसार तीसरे पक्ष के उल्लंघनों में ग्राहक की समग्र देयता, जहां कमी न तो बैंक की है और न ही ग्राहक की, लेकिन बैंक द्वारा की गई पूछताछ के अनुसार सिस्टम में कहीं और निहित है, का सारांश नीचे टेबल 2 में दिया गया है:

**टेबल 2 - ग्राहक की देयता का सारांश**

| बैंक से संचार प्राप्त करने की तारीख से धोखाधड़ी वाले लेनदेन की रिपोर्ट करने में लगने वाला समय | ग्राहक की देयता (₹)                                |
|---|--|
| 3 कार्य दिवसों के भीतर  | शून्य देयता  |
| 4 से 7 कार्य दिवसों के भीतर   | लेनदेन मूल्य या टेबल 1 में दी गई राशि, जो भी कम हो |
| 7 कार्य दिवसों के बाद   | पूर्ण  |

- ii.) टेबल 2 में दी गई कार्य दिवसों की संख्या का कैलकुलेशन संचार प्राप्त करने की तारीख को छोड़कर ग्राहक की होम ब्रांच की कार्यसूची के मुताबिक किया जाएगा।

### 3.16.3 ग्राहक की शून्य देयता/सीमित देयता के लिए रिवर्सल की समय-सीमा:

1. अनधिकृत लेनदेन के बारे में ग्राहक द्वारा सूचित किए जाने पर, बैंक विवादित राशि को ग्राहक की ऐसी अधिसूचना की तिथि से 10 कार्य दिवसों के भीतर (बीमा दावे के निपटान की प्रतीक्षा किए बिना, अगर कोई हो) संबंधित खाते में क्रेडिट कर देगा। क्रेडिट अनाधिकृत लेनदेन की तारीख के अनुसार मूल्य की तारीख तय होगी।
2. जहां सत्यापन में कोई तीसरा पक्ष शामिल है या किसी व्यापारी प्रतिष्ठान के संदर्भ की आवश्यकता है, उसे कार्ड संघों द्वारा निर्धारित नियमों के अनुसार संभाला जाएगा।
3. ग्राहक के पक्ष में विवाद का समाधान होने तक बचत और चालू खाताधारक अस्थायी/प्रतिफल क्रेडिट के माध्यम से क्रेडिट की गई राशि का उपयोग नहीं कर पाएंगे।
4. बैंक शिकायत प्राप्त होने की तिथि से अधिकतम 90 दिनों के भीतर जांच पूरी करना और अनधिकृत लेनदेन की देयता पर अंतिम समाधान देना सुनिश्चित करेगा।
5. जहां बैंक 90 दिनों के भीतर शिकायत को हल करने या ग्राहक की देयता, अगर कोई है, निर्धारित करने में असमर्थ रहता है, वहां ग्राहक को उपरोक्त अनुच्छेद में निर्धारित मुआवजे का भुगतान किया जाएगा।
6. बैंक सुनिश्चित करेगा की डेबिट कार्ड/बैंक खाते के मामले में, ग्राहक को ब्याज का नुकसान नहीं होता है और क्रेडिट कार्ड के मामले में, ग्राहक पर ब्याज का कोई अतिरिक्त भार नहीं पड़ता है।

### 3.17 अधिकृत भुगतान प्रणाली का उपयोग करके विफल लेनदेन के लिए मुआवजे का फ्रेमवर्क

भारतीय रिज़र्व बैंक (आरबीआई) ने अपने परिपत्र के अनुसार "टर्न अराउंड टाइम (टीएटी) के सामंजस्य और अधिकृत भुगतान प्रणाली का उपयोग करके विफल लेनदेन के लिए ग्राहक मुआवजा" पर बैंकों द्वारा अनुसरण किए जाने वाले ढांचे और दिशानिर्देशों को निर्धारित किया है।

समय-समय पर जारी किए गए ये दिशानिर्देश नीचे बताए गए चैनलों/लेनदेन पर लागू होंगे:

- माइक्रो-ATM सहित ऑटोमेटेड टेलर मशीन (ATM)
- कार्ड लेनदेन
- तत्काल भुगतान प्रणाली (IMPS)
- यूनिफाइड पेमेंट इंटरफेस (UPI)
- आधार सक्षम भुगतान प्रणाली (आधार पे सहित)
- आधार पेमेंट ब्रिज सिस्टम (APBS)
- नेशनल ऑटोमेटेड क्लीयरिंग हाउस (NACH)
- प्रीपेड पेमेंट इंस्ट्रुमेंट (PPI) - कार्ड / वॉलेट

- i. 'विफल लेनदेन' ऐसा लेनदेन है जो किसी कारण पूरा नहीं हुआ है और जिसके लिए ग्राहक जिम्मेदार नहीं है, जैसे कि संचार लिंक में विफलता, एटीएम में नकदी की अनुपलब्धता, सत्र का समय समाप्त होना, आदि। विफल लेनदेन में वे क्रेडिट भी शामिल हैं जो लाभार्थी के खाते में पूरी जानकारी की कमी या उचित जानकारी की कमी और रिवर्सल लेनदेन शुरू करने में देरी के कारण प्रभावी नहीं हो सके।
- ii. 'T' लेन-देन का दिन है और कैलेंडर तिथि को संदर्भित करता है।
- iii. 'R' वह दिन है जिस दिन रिवर्सल का निष्कर्ष निकाला जाता है और लेनदेन के प्रकार के आधार पर जारीकर्ता/प्रवर्तक द्वारा राशि प्राप्त की जाती है। लाभार्थी की ओर से राशि प्राप्त होने पर समान दिन जारीकर्ता/प्रवर्तक की ओर से उत्क्रमण प्रभावी होगा।
- iv. घरेलू लेन-देन यानी, जहां प्रवर्तक और लाभार्थी दोनों भारत के भीतर हैं, इस ढांचे के तहत कवर किए गए हैं।
- v. जहां भी वित्तीय मुआवजा शामिल है, वह ग्राहक की ओर से किसी शिकायत या दावे की प्रतीक्षा किए बिना ग्राहक के खाते में स्वतः ही प्रभावी हो जाएगा।
- vi. जिन ग्राहकों को टीएटी में परिभाषित विफलता के निवारण का लाभ नहीं मिलता है, वे रिजर्व बैंक - एकीकृत ओम्बड्समैन योजना, 2021 में शिकायत दर्ज करा सकते हैं।

| अधिकृत भुगतान प्रणाली का उपयोग करके विफल लेनदेन के लिए ऑटो-रिवर्सल और ग्राहक मुआवजा का ढांचा |  |  |   |
|--|--|--|---|
| क्रम संख्या  | घटना का विवरण  | ऑटो रिवर्सल और मुआवजे का ढांचा   |   |
|  |  | ऑटो-रिवर्सल के लिए समय-सीमा  | देय मुआवजा  |
| I  | II   | III  | IV  |
| 1  | <b>माइक्रो-ATM सहित ऑटोमेटेड टेलर मशीन (ATM)</b>   |  |   |
| A  | ग्राहक के खाते से डेबिट हो गया लेकिन कैश नहीं निकला।   | अधिकतम T + 5 दिनों में विफल लेनदेन का प्रो-एक्टिव रिवर्सल (आर)।  | T + 5 दिनों से अधिक की देरी के लिए खाताधारक को क्रेडिट ₹ 100/- प्रति दिन। |
| 2  | <b>कार्ड लेनदेन</b>  |  |   |
| A  | <b>कार्ड से कार्ड ट्रांसफर</b><br>रेमिटर के कार्ड खाते से डेबिट हो गया, लेकिन लाभार्थी का कार्ड खाता क्रेडिट नहीं हुआ। | अगर लाभार्थी के खाते में क्रेडिट लागू नहीं होता है, तो लेनदेन को T + 1 दिन के भीतर (R) वापस किया जाना चाहिए। | T + 1 दिन के बाद देरी होने पर ₹ 100/- प्रति दिन।                          |

| क्रम संख्या | घटना का विवरण   | ऑटो रिवर्सल और मुआवजे का ढांचा  |  |
|-------------|---|---|--|
|             |   | ऑटो-रिवर्सल के लिए समय-सीमा   | देय मुआवजा   |
| I           | II  | III   | IV   |
| B           | <b>PoS पर नकद सहित पॉइंट ऑफ सेल (PoS) (कार्ड मौजूद है)</b>                                    | T + 5 दिनों के भीतर ऑटो-रिवर्सल   | T + 5 दिनों के बाद देरी होने पर ₹ 100/- प्रति दिन।   |
|             | खाता डेबिट हो गया लेकिन मर्चेट लोकेशन पर पुष्टिकरण नहीं मिली यानी चार्ज-स्लिप जनरेट नहीं हुई। |   |  |
| C           | <b>कार्ड मौजूद नहीं है (CNP) (ई-कॉमर्स)</b>   |   |  |
|             | खाता डेबिट हो गया लेकिन मर्चेट के सिस्टम पर पुष्टि प्राप्त नहीं हुई।                          |   |  |
| <b>3</b>    | <b>तत्काल भुगतान प्रणाली (IMPS)</b>   |   |  |
| A           | खाता डेबिट हो गया लेकिन लाभार्थी के खाते में क्रेडिट नहीं हुआ।                                | अगर लाभार्थी के खाते में क्रेडिट करने में असमर्थ हैं, तो लाभार्थी बैंक द्वारा ऑटो रिवर्सल (R) अधिक से अधिक T + 1 दिन।             | T + 1 दिन से अधिक की देरी होने पर ₹ 100/- प्रति दिन। |
| <b>4</b>    | <b>यूनिफाइड पेमेंट इंटरफेस (UPI)</b>  |   |  |
| A           | खाता डेबिट हो गया लेकिन लाभार्थी के खाते में क्रेडिट नहीं किया गया (फंड का हस्तांतरण)।        | अगर लाभार्थी के खाते में क्रेडिट करने में असमर्थ हैं, तो लाभार्थी बैंक द्वारा ऑटो रिवर्सल अधिक से अधिक (R) T + 1 दिन में होता है। | T + 1 दिन से अधिक की देरी होने पर ₹ 100/- प्रति दिन। |
| B           | खाता डेबिट हो गया लेकिन मर्चेट लोकेशन पर लेनदेन की पुष्टि नहीं हुई (व्यापारी को पेमेंट)।      | T + 5 दिनों के भीतर ऑटो-रिवर्सल   | T + 5 दिन से अधिक की देरी होने पर ₹ 100/- प्रति दिन। |
| <b>5</b>    | <b>आधार सक्षम भुगतान प्रणाली (आधार पे सहित)</b>   |   |  |
| A           | खाता डेबिट हो गया लेकिन मर्चेट के लोकेशन पर लेनदेन की पुष्टि प्राप्त नहीं हुई।                | अधिग्रहणकर्ता को T + 5 दिनों में "क्रेडिट समायोजन" शुरू करना होगा।  | T + 5 दिन से अधिक की देरी होने पर ₹ 100/- प्रति दिन। |
| B           | खाता डेबिट हो गया लेकिन लाभार्थी के खाते में क्रेडिट नहीं किया गया।                           |   |  |
| <b>6</b>    | <b>आधार पेमेंट ब्रिज सिस्टम (APBS)</b>  |   |  |
| A           | लाभार्थी के खाते में क्रेडिट करने में देरी।   | T + 1 दिन के भीतर लेन-देन वापस करने के लिए लाभार्थी बैंक।   | T + 1 दिन से अधिक की देरी होने पर ₹ 100/- प्रति दिन। |

| क्रम संख्या | घटना का विवरण   | ऑटो रिवर्सल और मुआवजे का ढांचा  |   |
|-------------|---|---|---|
|             |   | ऑटो-रिवर्सल के लिए समय-सीमा   | देय मुआवजा  |
| I           | II  | III   | IV  |
| 7           | <b>नेशनल ऑटोमैटेड क्लीयरिंग हाउस (NACH)</b>   |   |   |
| A           | लाभार्थी के खाते में क्रेडिट करने या राशि को वापस करने में देरी।  | T + 1 दिन के भीतर क्रेडिट नहीं किए गए लेनदेन को वापस करने के लिए लाभार्थी का बैंक।        | T +1 दिन से अधिक की देरी होने पर ₹ 100/- प्रति दिन। |
| B           | ग्राहक द्वारा बैंक के साथ डेबिट मैडेन रद्द करने के बावजूद खाता डेबिट हो गया।  | ऐसे डेबिट के लिए ग्राहक का बैंक जिम्मेदार होगा। T + 1 दिनों के भीतर पूरा किया गया समाधान। |   |
| क्रम संख्या | घटना का विवरण   | ऑटो रिवर्सल और मुआवजे का ढांचा  |   |
| I           | II  | * ऑटो-रिवर्सल के लिए समय-सीमा   | देय मुआवजा  |
| I           | II  | III   | IV  |
| 8           | <b>प्रीपेड पेमेंट इंस्ट्रुमेंट (PPI) - कार्ड / वॉलेट</b>  |   |   |
| A           | <u>ऑफ-यूएस (बाहरी रूप से होने वाला) लेनदेन</u><br>मामला जैसा भी हो, लेनदेन यूपीआई, कार्ड नेटवर्क, आईएमपीएस वगैरह पर आधारित होगा। संबंधित प्रणाली का टीएटी और मुआवजा नियम लागू होगा। |   |   |
| B           | <u>ऑन-यूएस (आंतरिक रूप से होने वाला) लेनदेन</u><br>लाभार्थी का पीपीआई क्रेडिट नहीं किया गया।<br>पीपीआई डेबिट हो गया लेकिन मर्चेन के लोकेशन पर लेनदेन की पुष्टि प्राप्त नहीं हुई।    | T + 1 दिन के भीतर भेजने वाले के खाते में प्रभावित रिवर्सल                                 | T + 5 दिनों के बाद देरी होने पर ₹ 100/- प्रति दिन   |

#### खुद संज्ञान लेते हुए मुआवजा भुगतान के नियम पर आपत्ति:

ग्राहक द्वारा दावा करने के लिए की जाने वाली शिकायत का इंतजार किए बिना, बैंक के स्तर पर विफल लेनदेन के लिए मुआवजे का भुगतान किया जाएगा, हालांकि ग्राहक द्वारा अन्य बैंक चैनलों में किए गए लेनदेन के लिए मुआवजे का भुगतान ग्राहक को नेटवर्क से मुआवजे की राशि प्राप्त होने पर ही किया जाएगा।

### 3.18 क्रेडिट सूचना कंपनियों (सीआईसी) के पास क्रेडिट जानकारी की रिपोर्टिंग से संबंधित शिकायतों के लिए मुआवजा ढांचा

- a) अगर बैंक में शिकायत दर्ज करवाने की तिथि से तीस (30) कैलेंडर दिनों की अवधि में शिकायत का समाधान नहीं किया जाता है, तो शिकायतकर्ता ₹100 प्रति कैलेंडर दिन के मुआवजे के हकदार होंगे, बशर्ते शिकायतकर्ता बैंक द्वारा दिए गए फॉरमेट के अनुसार शिकायत का विवरण प्रस्तुत करे।
- b) अगर बैंक शिकायतकर्ता या सीआईसी द्वारा सूचित किए जाने के इक्कीस (21) कैलेंडर दिनों में सही सुधार या परिवर्धन या कोई और चीज करके सीआईसी को अपडेट की गई क्रेडिट जानकारी नहीं भेज पाता है, तो बैंक शिकायतकर्ता को मुआवजा देगा। अगर शिकायतकर्ता या सीआईसी द्वारा सूचित किए जाने के इक्कीस (21) कैलेंडर दिनों में बैंक द्वारा सीआईसी को अपडेट की गई क्रेडिट जानकारी प्रस्तुत किए जाने के बावजूद सीआईसी नौ (9) कैलेंडर दिनों में शिकायत का समाधान करने में विफल रहा है, तो सीआईसी को मुआवजे का भुगतान करना होगा।
- c) बैंक द्वारा शिकायतकर्ता को दिया जाने वाला मुआवजा (शिकायत दर्ज करने के तीस (30) कैलेंडर दिनों से अधिक विलंबित समाधान के लिए) संबंधित क्रेडिट संस्थानों (सीआईसी)/सीआईसी के बीच आनुपातिक रूप से विभाजित किया जाएगा। बैंक भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा सुझाए अनुसार ऐसे मुआवजे के भुगतान के लिए गणना पद्धति को अपनाएगा।
- d) मुआवजे की राशि (लागू होने पर) शिकायत के समाधान के पांच (5) कार्य दिवसों में शिकायतकर्ता के बैंक खाते में क्रेडिट की जाएगी।
- e) बैंक द्वारा मुआवजे से गलत तरीके से इनकार करने की स्थिति में, शिकायतकर्ता रिजर्व बैंक- एकीकृत ओम्बड्समैन योजना, 2021 के तहत आरबीआई ओम्बड्समैन से संपर्क कर सकता है।
- f) बैंक द्वारा मुआवजे से गलत तरीके से इनकार करने की स्थिति में, जो अभी तक रिजर्व बैंक - एकीकृत ओम्बड्समैन योजना, 2021 के तहत कवर नहीं किया गया है, शिकायतकर्ता भारतीय रिजर्व बैंक के क्षेत्रीय कार्यालयों (आरओ) से कार्यरत उपभोक्ता शिक्षा और संरक्षण प्रकोष्ठ (सीईपीसी) से संपर्क कर सकता है।

**मुआवजा ढांचे से बहिष्करण:** उपर्युक्त मुआवजा ढांचा निम्नलिखित स्थितियों में लागू नहीं होगा:

- i. वे विवाद जिनके लिए सीआईसीआरए, 2005 की धारा 18 के अंतर्गत उपाय दिया गया है। सीआईसीआरए, 2005 की धारा 18 में यह प्रावधान है कि क्रेडिट जानकारी के व्यवसाय से संबंधित मामलों पर सीआईसी, सीआई, उधारकर्ताओं और क्लाइंट के बीच उत्पन्न होने वाले विवादों के लिए, जिनके लिए सीआईसीआरए, 2005 के तहत कोई उपाय नहीं दिया गया है, ऐसे विवादों को मध्यस्थता और सुलह अधिनियम, 1996 में दिए गए समझौते या मध्यस्थता द्वारा सुलझाया जाएगा।
- ii. (a) आंतरिक प्रशासन, (b) मानव संसाधन, (c) कर्मचारियों के वेतन और परिलब्धियां और (d) बैंक के सुझावों और वाणिज्यिक निर्णयों की प्रकृति के संदर्भ से संबंधित शिकायतें/संदर्भ।
- iii. क्रेडिट स्कोर/क्रेडिट स्कोर मॉडल की गणना के संबंध में विवाद/शिकायत से संबंधित शिकायतें।

iv. ऐसी शिकायतें जिनका निपटारा हो चुका है या जो उपभोक्ता विवाद निवारण आयोग, न्यायालय, न्यायाधिकरण आदि जैसे अन्य मंचों में पहले से ही लंबित हैं।

बैंक मूल कारण विश्लेषण (आरसीए) करेगा और शमन योजना के साथ ऐसे विवरण कम से कम वार्षिक आधार पर बोर्ड/बोर्ड समिति के समक्ष रखेगा।

#### 4. अस्वीकरण

यहां ऊपर निहित कुछ भी बताए जाने के बावजूद, बैंक निम्नलिखित मामलों में कोई मुआवजा नहीं देगा:

- a) बैंक के ऋण और अग्रिम गतिविधियों में कोई कथित कमी। कमी यह है कि
  - i. अगर ऋण की समाप्ति या परिपक्वता के समय ग्राहक द्वारा ऋण और अग्रिम का भुगतान नहीं किया जाता है।
  - ii. अगर ग्राहक की मृत्यु हो गई है और उसके पास वैध दस्तावेज वाले कोई कानूनी उत्तराधिकारी नहीं हैं, तो उसे मुआवजे के लिए विचार नहीं किया जाएगा।
- b) गैर-फंडिंग और सुरक्षा का पालन न करने की वजह से अन्य बैंकों के साथ सममूल्य भुगतान समझौते को न मानना।
- c) व्यवसाय के काम न करने की स्थिति के चलते देरी के मामले, ऐसे कारक जो बैंक के नियंत्रण में नहीं हैं, ऐसी घटनाओं द्वारा शामिल की गई अवधि को देरी वगैरह की गणना के लिए छोड़ दिया जाएगा।
- d) जहां मामले विचाराधीन हैं और किसी भी न्यायालय के समक्ष लंबित हैं, ओम्बड्समैन, मध्यस्थ, वैधानिक प्राधिकरण, सरकार, आदि के लिए कानूनी और/या मामले को बाधित होने के कारण रोका गया है।

#### 5. अप्रत्याशित घटना

अगर कुछ अप्रत्याशित घटना (नागरिक अशांति, तोड़फोड़, बंदी, हड़ताल या अन्य श्रम गड़बड़ी, दुर्घटना, आग, प्राकृतिक आपदा या अन्य "प्रकृति से उत्पन्न कार्य", युद्ध, बैंक के परिसरों या इसके संबंधित बैंकों को क्षति, संचार के सामान्य साधनों या सभी प्रकार के परिवहनों की अनुपस्थिति, इत्यादि) बैंक के नियंत्रण से परे है जो इसे निर्दिष्ट सेवा वितरण मानकों के भीतर अपने दायित्वों को पूरा करने से रोकता है, तो बैंक इस नीति के तहत ग्राहकों को मुआवजा देने के लिए उत्तरदायी नहीं होगा।