

## बैंक की ग्राहक मुआवजा नीति

### विषय सूची

1. नीति का उद्देश्य.....	2
2. नीति का कार्यक्षेत्र .....	2
3. मुआवजे का अधिनिर्णय .....	13
4. अप्रत्याशित घटना.....	13
5. ग्राहकों की जिम्मेदारी.....	14
6. सरकारी निवेश उत्पाद, पेंशन योजना (एपीवाई और एनपीएस) और पेंशन.....	14
7. अस्वीकरण खंड .....	15
8. नीति में संशोधन/परिवर्तन : .....	16

## 1. नीति का उद्देश्य

एक्सिस बैंक से ग्राहकों का उच्च स्तरीय मानकों के अनुसार सेवाएं प्रदान करने के लिए प्रतिबद्ध है। यदि बैंक के नियंत्रण से परे कुछ कारणों से या अनजाने में, बैंक व्यक्तिगत ग्राहक के साथ लेनदेन में प्रतिबद्ध सेवा स्तरों को पूरा करने में असमर्थ रहता है, तो यह क्षतिपूर्ति नीति लागू होगी। यह नीति ग्राहकों के साथ हमारे व्यवहार में पारदर्शिता और निष्पक्षता के सिद्धांतों पर आधारित है।

## 2. नीति का कार्यक्षेत्र

यह नीति नीति ग्राहक को केवल बैंक द्वारा दी गई सेवाओं में कमी या सीधे बैंक को जिम्मेदार किसी चूक के कारण हुई वित्तीय हानि के लिए क्षतिपूर्ति करती है। यह नीति अवसर हानि या क्षति या प्रतिष्ठा हानि के दावों के कारण ग्राहकों द्वारा किए गए दावों के विषय को शामिल नहीं करती और लागू नहीं होती है। इसलिए इस क्षतिपूर्ति नीति को खाते की अनधिकृत डेबिटिंग, चेक/लिखतों के विलंबित संग्रह के लिए ग्राहकों को ब्याज का भुगतान, स्टॉप पेमेंट अनुदेशों की प्राप्ति के बाद चेकों का भुगतान, भारत के भीतर प्रेषण, विदेशी मुद्रा सेवाओं आदि से संबंधित क्षेत्रों को कवर करने के लिए डिज़ाइन किया गया है। यह नीति बैंक द्वारा वितरित किए जाने वाले बीमा और म्यूचुअल फंड उत्पादों जैसे तीसरे पक्ष के उत्पादों से संबंधित मुद्दों को हल करने के लिए भी लागू है।

बैंक की क्षतिपूर्ति नीति में निम्नलिखित क्षेत्रों को शामिल किया गया है

### 2.1 गलती से खाते से पैसे डेबिट होना

- I. यदि बैंक ने किसी खाते में गलत प्रत्यक्ष डेबिट किया है, तो गलत डेबिट के बारे में सूचित किए जाने पर, उचित सत्यापन के बाद प्रविष्टि को उलट दिया जाएगा।
- II. यदि गलत डेबिट के परिणामस्वरूप बचत बैंक जमा पर ब्याज के भुगतान के लिए लागू न्यूनतम शेष राशि में कमी या न्यूनतम शेष राशि की आवश्यकता से कम शेष राशि बचे रह जाने के कारण के ऋण खाते में बैंक को अतिरिक्त ब्याज का भुगतान या लगाए गए किसी भी शुल्क के माध्यम से ग्राहक को वित्तीय नुकसान हुआ है या चेक की वापसी के लिए कोई भी शुल्क लगाया गया है तो बैंक ग्राहक को प्रत्यक्ष वित्तीय नुकसान की सीमा तक मुआवजा देगा।
- III. ग्राहक को गलत डेबिट की तारीख से अधिकतम एक महीने की अवधि के भीतर बैंक से संपर्क करना चाहिए।
- IV. यदि ग्राहक द्वारा 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 पूरी करेगा।

- V. यदि सत्यापन में कोई तीसरा पक्ष शामिल है, तो बैंक ग्राहक द्वारा गलत लेनदेन की रिपोर्टिंग की तारीख से एक महीने की अधिकतम अवधि के भीतर सत्यापन प्रक्रिया को पूरा करेगा।
- VI. बैंक खाते में गलत क्रेडिट पोस्ट किए जाने की स्थिति में राशि को उलटने के लिए ग्राहक के खाते को किसी क्षतिपूर्ति का भुगतान किए बिना डेबिट करने का अपना अधिकार सुरक्षित रखता है।

## 2.2 सेवा शुल्क के लिए डेबिट

बैंक अपने द्वारा अधिसूचित प्रभारों की अनुसूची के अनुसार किसी भी लागू सेवा शुल्क से ग्राहक के खाते को डेबिट करेगा। यदि बैंक व्यवस्था का उल्लंघन करते हुए कोई भी शुल्क लगाता है, तो वह ग्राहक द्वारा इंगित किए जाने पर सहमत नियमों और शर्तों के सत्यापन के अधीन उसे उलट देगा। ग्राहक को किसी भी परिणामी वित्तीय नुकसान की भरपाई पैरा 2.1 उप बिंदु ii. के तहत प्रदान की जाएगी।

## 2.3 भुगतान रोकें (स्टॉप पेमेंट) निर्देशों की प्राप्ति के बाद चेकों का भुगतान

यदि बैंक द्वारा स्टॉप पेमेंट निर्देश स्वीकार करने के बाद चेक का भुगतान किया गया है, तो लेनदेन को उलट दिया जाएगा और ग्राहक के हितों की रक्षा के लिए मूल्य-दिनांकित क्रेडिट दिया जाएगा। ग्राहक द्वारा बैंक को लेन-देन की सूचना देने के 7 दिनों के भीतर ऐसे डेबिट को वापस कर दिया जाएगा। ग्राहक को किसी भी परिणामी वित्तीय हानि की भरपाई पैरा 2.1 उप-बिंदु II के तहत प्रदान की जाएगी।

## 2.4 पॉजिटिव पे विवरण में बेमेल चेक का भुगतान

चेक छवि पर भुगतानकर्ता के नाम या राशि में अंतर के बावजूद सीटीएस समाशोधन में चेक का भुगतान किए जाने की स्थिति में, ग्राहकों द्वारा पॉजिटिव भुगतान विवरण प्रस्तुत किए जाने पर, ऐसे लेनदेन को उलट दिया जाएगा और ग्राहक को मूल्य दिनांकित क्रेडिट दिया जाएगा। ग्राहक द्वारा बैंक को घटना की सूचना देने के 7 कार्य दिवसों के भीतर ऐसे डेबिट को उलट दिया जाएगा। यदि ग्राहक द्वारा पहले प्रस्तुत पॉजिटिव भुगतान विवरण में बेमेल होने पर भी ग्राहक ने चेक को स्वीकार किए जाने के लिए पुष्टि प्रदान की हो, तो उस स्थिति में ये उलटफेर लागू नहीं होंगे।

## 2.5 ग्राहक द्वारा बैंक को एनएसीएच डेबिट अधिदेश रद्द किए जाने के बावजूद खाते का डेबिट

यदि ग्राहक द्वारा बैंक को एनएसीएच डेबिट अधिदेश रद्द किए जाने के बावजूद ग्राहकों के खाते में डेबिट किया गया है, तो बैंक लेनदेन को उलट देगा और ग्राहक के हितों की रक्षा के लिए मूल्य दिनांकित क्रेडिट देगा। ऐसे डेबिट को लेनदेन की तारीख से 1 कैलेंडर दिन (T+1 कैलेंडर दिन) के भीतर उलट दिया जाएगा (T लेनदेन की तारीख का प्रतिनिधित्व करता है)। यदि बैंक उक्त अवधि के भीतर लेनदेन को उलटने में विफल रहता है, तो टी + 1 कैलेंडर दिनों से परे देशी के प्रत्येक दिन के लिए प्रति दिन

100 रुपये की राशि के लिए मुआवजा देय होगा।

## 2.6 एनईएफटी और आरटीजीएस का उपयोग करके फंड ट्रांसफर

लाभार्थी ग्राहकों के खाते में जमा करने में देरी या प्रेषक/प्रेषणकर्ता बैंक को जमा न की गई राशि को देरी से वापसी के मामले में बैंक द्वारा दंडात्मक ब्याज का भुगतान किया जाएगा। इस मामले में देरी करने का अर्थ "क्रेडिट का समय" वापसी नहीं करना होगा।

यदि एनईएफटी लेनदेन बैच निपटान के बाद दो घंटे के भीतर जमा नहीं किया जाता है या वापस नहीं किया जाता है / आरटीजीएस लेनदेन क्रेडिट की प्राप्ति से 30 मिनट के भीतर जमा नहीं किया जाता है, तो बैंक प्रभावित ग्राहक को दंडात्मक ब्याज का भुगतान करने के लिए उत्तरदायी है। दंडात्मक ब्याज का भुगतान वर्तमान आरबीआई एलएएफ रेपो दर प्लस देरी की अवधि क्रेडिट या रिफंड की तारीख तक की अवधि, जैसा भी मामला हो, के लिए दो प्रतिशत की दर से, इस संबंध में ग्राहक द्वारा दर्ज किए जाने वाले विशिष्ट दावे की प्रतीक्षा किए बिना ग्राहकों के खाते में दिया जाता है। असफल भुगतान को वापस करने में किसी भी देरी के मामले में, मूल ग्राहक वर्तमान रेपो दर प्लस 2% पर मुआवजा प्राप्त करने के लिए पात्र है। एनईएफटी और आरटीजीएस लेनदेन पर दंडात्मक ब्याज भुगतान दंड ब्याज नीति में प्रासंगिक खंड द्वारा निर्देशित होता है जो संग्रह और भुगतान पर सीएमएस नीति का एक हिस्सा है।

## 2.7 प्रत्यक्ष डेबिट/ईसीएस डेबिट/स्थायी अनुदेशों को निष्पादित करने में विफलता

बैंक निम्नलिखित के अधीन समय पर ग्राहकों के प्रत्यक्ष डेबिट / ईसीएस डेबिट / स्थायी निर्देशों को पूरा करने का वचन देता है:

- ग्राहक ने पहले से ही ईसीएस के माध्यम से प्राप्त किसी भी डेबिट को स्वीकार करने के लिए वैध और पूर्ण अधिदेश प्रदान किया है। ग्राहक ने पहले से ही स्थायी निर्देशों के लिए एक अधिदेश प्रस्तुत किया है।
- प्राप्त प्रत्यक्ष डेबिट / ईसीएस पूर्ण और सही है।
- ग्राहक के पास प्रत्यक्ष डेबिट/स्थायी अनुदेश/ईसीएस निष्पादित करते समय खाते में पर्याप्त शेष राशि है।

उपर्युक्त खंडों के अधीन अनुदेशों को पूरा करने में विफलता के मामले में और सीधे बैंक को जिम्मेदार ठहराए जा सकने वाले कारणों के लिए, बैंक ग्राहकों को निम्नलिखित के अनुसार क्षतिपूर्ति प्रदान करेगा:

**प्रत्यक्ष डेबिट/ईसीएस डेबिट के लिए** - बैंक ग्राहक द्वारा कोई भी दावा किए बिना आरबीआई एलएएफ रेपो दर प्लस क्रेडिट की नियत तारीख से वास्तविक क्रेडिट की तारीख तक 2% के साथ दंडात्मक ब्याज का भुगतान करके ग्राहक को मुआवजा देगा।

**स्थायी अनुदेशों के लिए** - बैंक ग्राहक को 100 रुपये प्रति अवसर ( अधिकतम 1,000/- रुपये) तक की वित्तीय हानि हेतु

प्रतिपूर्ति करेगा।

यह प्रतिपूर्ति नुकसान होने का प्रमाण देने वाले उचित सहायक दस्तावेजों को प्रस्तुत करने पर ही दी जाएगी। इसके अतिरिक्त, स्थायी अनुदेश के निष्पादन के लिए वसूल किए गए सेवा प्रभार, यदि कोई हों, को भी वापस कर दिया जाएगा।

## 2.8 विदेशी मुद्रा सेवाएं - भारत के बाहर विदेशी मुद्रा में अंकित चेक का संग्रह

- बैंक की चेक संग्रह नीति के अनुसार बैंक की चेक संग्रह नीति के अनुसार विदेशों को भेजे गए विदेशी मुद्राओं में निर्दिष्ट चेक के संग्रह में देरी के लिए बैंक ग्राहक को मुआवजा देगा।
- इसके अलावा बैंक विदेशी मुद्रा विनिमय दर में प्रतिकूल उतार-चढ़ाव के कारण होने वाले किसी भी संभावित नुकसान के लिए भी ग्राहक को मुआवजा देगा।

## 2.9 भारत के भीतर लिखतों का संग्रह

- सीटीएस समाशोधन के माध्यम से स्थानीय शाखाओं द्वारा या देश के भीतर केंद्रों को संग्रह के लिए भेजे गए चेक (बाहरी चेक) और अन्य लिखतों के मामले में, चेक संग्रह नीति में परिभाषित किए गए अनुसार टीएटी का पालन किया जाएगा।
- बैंक चेक की वसूली हेतु टीएटी के उल्लंघन के कारण ग्राहकों को नीचे किए गए उल्लेख के अनुसार मुआवजा देगा:  
**सीटीएस समाशोधन के माध्यम से प्रस्तुत स्थानीय चेक:** देरी की अवधि के लिए बचत बैंक ब्याज दर पर मुआवजे का भुगतान किया जाएगा।

**देश के भीतर केंद्रों को भेजे गए बाहरी चेक:** नीति के हिस्से के रूप में, क्रेडिट देने में बैंक चेक संग्रह नीति में निर्दिष्ट समय अवधि से अधिक देरी होने पर बैंक अपने ग्राहक को संग्रह लिखतों की राशि पर भुगतान करेगा। इस तरह के ब्याज का भुगतान सभी प्रकार के खातों में ग्राहकों की ओर से कोई भी मांग किए बिना किया जाएगा। विलंबित संग्रह पर ब्याज के भुगतान के उद्देश्य से बैंक की अपनी शाखाओं या अन्य बैंकों पर तैयार किए गए लिखतों के बीच कोई अंतर नहीं होगा।

विलंबित संग्रह के लिए ब्याज का भुगतान निम्नलिखित दरों पर किया जाएगा ।

- 14 दिनों तक की देरी की अवधि के लिए, बचत बैंक ब्याज दर और 14 दिनों से अधिक की देरी के लिए, लागू सावधि जमा ब्याज दर का भुगतान किया जाएगा।
- असाधारण देरी के मामले में, यानी, 90 दिनों से अधिक की देरी पर संबंधित सावधि जमा दर से 2% अधिक की दर से ब्याज का भुगतान किया जाएगा।
- इस घटना में यदि संग्रह के प्रस्तुत चेक की प्राप्तियों को ग्राहक के ओवरड्राफ्ट/ लोन खाते में जमा किया जाना था तो

लोन खाते पर लागू दर से ब्याज का भुगतान किया जाएगा। असाधारण देरी के मामले में लोन खाते पर लागू दर से 2% अधिक की दर से ब्याज का भुगतान किया जाएगा।

**नकद प्रबंधन सेवाएं:** नकद प्रबंधन सेवाओं (सीएमएस) का लाभ उठाने वाले ग्राहकों के लिए, बैंक और ग्राहकों के बीच द्विपक्षीय समझौते की शर्तों के अनुसार लिखतों का संग्रह किया जाता है। जुर्माना, यदि कोई हो, द्विपक्षीय समझौते की शर्तों के अनुसार देय होगा।

## 2.10 अनधिकृत बैंकिंग लेनदेन के कारण उत्पन्न होने वाले गलत डेबिट

इलेक्ट्रॉनिक लेनदेन से संबंधित मामलों के अलावा सभी धोखाधड़ी के मामलों के लिए निम्नलिखित निर्धारण किया गया है:

- यदि किसी ग्राहक के खाते में बैंक कर्मचारियों में से किसी के द्वारा धोखाधड़ी की गई है, और यह तथ्य सिद्ध हो गया है, तो बैंक न केवल राशि को बहाल करेगा, बल्कि यह ग्राहक को क्षतिपूर्ति भी प्रदान करेगा।
- ऐसे मामलों में जहां न तो बैंक और न ही ग्राहक की गलती है, लेकिन गलती सिस्टम में कहीं और है, तो बैंक ग्राहक को 5000/- रुपये की सीमा तक मुआवजा देगा। इस तरह के मुआवजे का भुगतान खाते के जीवनकाल में केवल एक बार किया जाएगा।

## 2.11 ग्राहकों द्वारा रिपोर्ट किए गए अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग लेनदेन

अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग लेनदेन को मोटे तौर पर निम्नानुसार वर्गीकृत किया गया है:

- i. किसी अन्य खाते में निधियों का अंतरण (बैंक के भीतर और बैंक के बाहर)
- ii. डेबिट कार्ड का उपयोग करके किया गया लेनदेन
- iii. क्रेडिट/डेबिट कार्ड अर्थात यूपीआई लेनदेन, प्रीपेड कार्ड या विदेशी मुद्रा कार्ड का उपयोग करके शॉपिंग मॉल में लेनदेन
- iv. अंतिम समाधान लेनदेन के प्रकार और प्राप्त अनुरोध की तारीख के आधार पर 90 दिनों के भीतर किया जाएगा।

ऐसे सभी लेनदेन के लिए, मुआवजा बैंक की ग्राहक संरक्षण नीति के अनुसार होगा, जो बैंक की वेबसाइट पर उपलब्ध है।

### ग्राहक सुरक्षा नीति के पहलू

यह नीति धोखाधड़ी वाले लेनदेन से उत्पन्न होने वाली देयता की जिम्मेदारी सुनिश्चित करने के लिए बैंक और ग्राहक की ओर से दायित्वों को रेखांकित करती है। नीति का सारांश निम्नानुसार है:

### बैंक को निम्नलिखित सुनिश्चित करना चाहिए:

- इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग लेनदेन की सुरक्षा सुनिश्चित करने के लिए उपयुक्त प्रणाली और प्रक्रियाएं

- ग्राहकों की शिकायतों के साथ जल्दी और सहानुभूतिपूर्ण तरीके से निपटना
  - अनिवार्य रूप से ग्राहकों को एसएमएस के लिए पंजीकरण और जहां भी उपलब्ध हो इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग लेनदेन के लिए ई-मेल अलर्ट के लिए पंजीकरण करना करने के लिए कहना
-

- अनिवार्य रूप से एसएमएस भेजना और जहां भी उपलब्ध हो इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग लेनदेन के लिए ई-मेल अलर्ट भेजना
- ग्राहकों को अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग लेनदेन की घटना होने पर तुरंत बैंकों को सूचित करने की सलाह देना
- फोन बैंकिंग, वेबसाइट (समर्थन अनुभाग), आईवीआर (समर्पित हेल्पलाइन) और शाखा नेटवर्क के माध्यम से अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग लेनदेन की रिपोर्टिंग की सुविधा प्रदान करना
- ग्राहक द्वारा रिपोर्ट की गई रिपोर्ट की तत्काल पावती सुनिश्चित करना
- आगे के नुकसान को रोकने के लिए ग्राहक से अनधिकृत लेनदेन होने की सूचना की प्राप्ति पर तत्काल कदम उठाना
- यदि बाहरी खुफिया जानकारी के माध्यम से या अपनी जांच के दौरान बैंक को यह पता चलता कि ग्राहक धोखाधड़ी वाले लेनदेन की रिपोर्ट न करने में बार-बार अपराधी है, तो यह न केवल ग्राहक की देयता की घोषणा करेगा, बल्कि उचित नोटिस के साथ संबंध भी समाप्त कर देगा।

#### **ग्राहक को निम्नलिखित सुनिश्चित करना होगा:**

- खाता खोलने के समय एसएमएस और ईमेल अलर्ट के लिए अनिवार्य रूप से पंजीकरण करना
- मोबाइल नंबर, ईमेल आईडी और संचार पते के किसी भी बदलाव के बारे में बैंक को अनिवार्य रूप से सूचित करना
- यदि उसे किसी भी दुर्भावनापूर्ण गतिविधि या खोने / चोरी की स्थिति में संदेह है तो हॉटलिस्ट कार्ड या खाते को ब्लॉक करना
- ग्राहकों को किसी भी बिंदु पर मेल, कॉल या संचार के किसी अन्य तरीके पर किसी के साथ खाता विवरण, क्रेडिट कार्ड नंबर, पिन, सीवीवी का खुलासा करना या साझाकरण नहीं करना चाहिए।
- इंटरनेट बैंकिंग और मोबाइल बैंकिंग के लिए पासवर्ड की गोपनीयता हर समय सुनिश्चित की जानी चाहिए ।
- ग्राहकों को यह सुनिश्चित करना होगा कि पासवर्ड सुरक्षित रखे जाएं और कागज या दूसरों के हाथ में पड़ सकने वाली इलेक्ट्रॉनिक डिवाइसों पर रिकॉर्ड न किए जाएं
- ग्राहक को बैंक द्वारा ट्रिगर किए गए लेनदेन संदेश की जांच करनी चाहिए और किसी भी विसंगति की तुरंत रिपोर्ट करनी चाहिए
- ग्राहक को निर्धारित समय सीमा के अनुसार बैंक को आवश्यक दस्तावेज प्रस्तुत करना होगा अन्यथा ग्राहक देयता के तहत मामला बंद हो जाता है
- खाते के विवरण की नियमित रूप से जांच की जानी चाहिए और यदि कोई विसंगति हो तो बैंक को तुरंत सूचित किया जाना चाहिए
- जारी की गई पासबुक, यदि कोई हो, समय-समय पर अपडेट की जानी चाहिए
- जहां तक संभव हो, क्रॉसड/अकाउंट पेई चेक जारी किए जाने चाहिए
- खाली चेक पर हस्ताक्षर नहीं किए जाने चाहिए, और ग्राहकों को पास बुक या चेक बुक पर अपने नमूना हस्ताक्षर दर्ज नहीं करने चाहिए
- पिन और पासवर्ड नियमित रूप से बदलते रहना चाहिए

**ग्राहक की देयता का सारांश**

संचार प्राप्त करने की तारीख से धोखाधड़ी लेनदेन की रिपोर्ट करने में लगने वाला समय	ग्राहक की देयता (₹)	
<input type="checkbox"/> 3 कार्य दिवसों के भीतर	शून्य देयता	
<input type="checkbox"/> 4 से 7 कार्य दिवसों के भीतर	अन्य सभी बचत बैंक (एसबी) खाते	
	खाते का प्रकार	अधिकतम देयता ( ₹ )
	मूल बचत बैंक जमा खाते	5,000
	अन्य सभी बचत बैंक खाते प्रीपेड लिखत एवं गिफ्ट कार्ड/ फोरेक्स कार्ड एमएसएमई के चालू /कैश क्रेडिट / ओडी खाते, 25 लाख रुपये तक की वार्षिक औसत शेष राशि (धोखाधड़ी की घटनाओं से पहले 365 दिनों के दौरान)/सीमा वाले व्यक्तियों के चालू /कैश क्रेडिट / ओडी खाते 5 लाख रुपये तक की अधिकतम सीमा वाले क्रेडिट कार्ड	10,000
5 लाख रुपये से अधिक की सीमा वाले चालू / नकद क्रेडिट / ओडी खाते, क्रेडिट कार्ड	25000	
7 कार्य दिवसों से परे	पूर्ण दायित्व तथापि, ग्राहक को बैंक की बोर्ड द्वारा अनुमोदित मुआवजा नीति के अनुसार खाते के जीवनकाल में केवल एक बार 5000/- रुपये या लेन-देन मूल्य, जो भी कम हो, की सीमा तक मुआवजा दिया जाएगा।	

ऊपर उल्लिखित कार्य दिवसों की संख्या को संचार प्राप्त करने की तारीख को छोड़कर ग्राहक की गृह शाखा की कार्य अनुसूची के अनुसार गिना जाएगा।

**2.12 बैंक के एजेंट द्वारा संहिता का उल्लंघन**

ग्राहक से ऐसी कोई शिकायत प्राप्त होने की स्थिति में कि बैंक का प्रतिनिधि / कूरियर या डीएसए किसी भी अनैतिक आचरण में शामिल है या उसने बैंक द्वारा स्वेच्छा से अपनाई गई ग्राहकों के प्रति बैंक की प्रतिबद्धता संहिता का उल्लंघन किया है, बैंक

शिकायत की जांच करने और उसे संभालने और ग्राहक को प्रत्यक्ष वित्तीय नुकसान (यदि कोई हो) के लिए मुआवजा देने के लिए उचित कदम उठाएगा, बशर्ते ग्राहक होने का प्रमाण प्रस्तुत करने वाले उचित सहायक दस्तावेज प्रदान करे। यह नियम एक्सिस बैंक के कर्मचारियों द्वारा थर्ड पार्टी उत्पादों की बिक्री पर भी लागू होता है।

### 2.13 सहकारी बैंकों के 'समान लिखतों' का लेन-देन

बैंक अन्य बैंकों द्वारा धारित चालू खातों पर तैयार किए गए चेकों का तब तक भुगतान नहीं करेगा जब तक कि जारी किए गए चेकों के लिए वित्त पोषण की व्यवस्था नहीं की जाती है। पर्याप्त धन व्यवस्था के अभाव में, जिसके खाते से चेक जारी किए गए हैं, वह सहकारी बैंक चेक का भुगतान न होने/देरी से भुगतान होने के लिए चेक धारक को क्षतिपूर्ति करने के लिए जिम्मेदार होगा।

### 2.14 प्रतिभूतियों/दस्तावेजों/स्वत्व विलेखों को जारी करने में विलंब (प्रतिभूतियों/स्वत्व विलेखों की हानि)

बैंक ने ऋणदाताओं की देयता के सिद्धांतों को अपनाया है। बैंक द्वारा अपनाई गई ऋणदाता की देयता और ग्राहकों के प्रति बैंक की प्रतिबद्धता संहिता के दिशानिर्देशों के अनुसार, बैंक उधारकर्ताओं को, बंधक संपत्ति की सभी प्रतिभूतियों / दस्तावेजों / स्वत्व विलेखों को मूल राशि, ब्याज, ईएमआई, लागतों, सेवा शुल्क और अन्य सभी देय राशियों सहित सहमत या अनुबंधित सभी बकाया राशियों के पुनर्भुगतान के 15 दिनों के भीतर वापस कर देगा। यह प्रावधान बैंक से उधारकर्ता द्वारा प्राप्त किसी अन्य ऋण / ओवरड्राफ्ट / अन्य वित्तीय सुविधा के तहत कोई बकाया नहीं होने के अधीन है।

बंधक ऋणों के लिए, यदि बैंक ने ऋण प्राप्त करते समय ग्राहक द्वारा प्रदान की गई प्रतिभूतियों / दस्तावेजों / स्वत्व विलेखों को खो दिया है, तो यह इस आशय का एक प्रमाण पत्र जारी करेगा कि;

- i. कि प्रतिभूतियों / दस्तावेजों / स्वत्व विलेखों को खो दिया गया है।
- ii. यह बैंक की लागत पर डुप्लिकेट दस्तावेज आदि प्राप्त करके ग्राहक को सभी प्रकार की सहायता प्रदान करेगा।

निम्नलिखित परिस्थितियों में उधारकर्ता(ओं) / गारंटीदाता(ओं) को कोई मुआवजा नहीं दिया जाएगा:

- i. अप्रत्याशित घटनाएं
- ii. यदि उधारकर्ता(ओं) / गारंटीदाता(ओं) की ओर से विलंब होता है। उदाहरण के लिए यदि कोई उधारकर्ता / गारंटीदाता उपलब्ध नहीं है या उसके पास यह सिद्ध करने के लिए आवश्यक पहचान का प्रमाण नहीं है कि वह ही अभीष्ट व्यक्ति है।
- iii. यदि उधारकर्ता/ गारंटीदाता ने अपने निवास/ पत्राचार पते/फोन नंबर बदल दिए हैं और बैंक को सूचित नहीं किया है और बैंक दस्तावेजों की प्रतियों के संग्रह के लिए उनसे संपर्क करने में सक्षम नहीं है। ( फोन, पत्र या

ईमेल के माध्यम से भेजी गई सूचना को किसी भी उधारकर्ता /गारंटीदाता (ओं) को सूचना दिया जाना माना जाएगा।

यदि बैंक को उधारकर्ता/गारंटीदाता, कानूनी उत्तराधिकारियों, निष्पादकों, उत्तराधिकारियों, संयुक्त मालिकों/धारकों आदि से ऐसी कोई शिकायत/दावा/मांग प्राप्त होती है, जिसमें बैंक को पारस्परिक विवादों के बारे में सूचित किया जाता है और/या स्वत्वाधिकार दस्तावेजों को नहीं सौंपने या उन्हें किसी व्यक्ति विशेष को सौंपने आदि के बारे में सूचित किया जाता है, तो बैंक पक्षकारों को अपने विवादों को हल करने और उसके बाद ऐसे स्वत्वाधिकार दस्तावेजों को जारी करने के लिए सभी संबंधितों द्वारा हस्ताक्षरित संयुक्त आवेदन के साथ बैंक से संपर्क करने का निर्देश देगा करेगा या सक्षम प्राधिकारी / अदालत से आवश्यक निर्देश प्राप्त करेगा। उस समय तक, बैंक उधारकर्ता(ओं)/गारंटीदाता (ओं) (जैसा भी मामला हो) को स्वत्वाधिकार दस्तावेज जारी करने के लिए उत्तरदायी नहीं होगा और किसी भी पक्ष को भुगतान करने के लिए उत्तरदायी नहीं होगा।

### **2.15 विफल एटीएम लेनदेन को जमा करने में देरी**

बैंक लेनदेन की तारीख से 5 कैलेंडर दिनों के भीतर विफल एटीएम लेनदेन के सक्रिय रिवर्सल की सुविधा प्रदान करेगा। उक्त समय सीमा के भीतर लेनदेन को उलटने में बैंक की ओर से विफलता की स्थिति में, 5 कैलेंडर दिनों से अधिक की देरी होने पर बैंक ग्राहक को प्रत्येक के लिए दिन के लिए अएए की क्षतिपूर्ति करेगा देरी का दिन।

यदि एटीएम लेनदेन की विफलता संदिग्ध पाई जाती है (उक्त लेनदेन के लिए उपलब्ध बैंक लॉग और रिकॉर्ड के अनुसार) या ऐसी परिस्थितियों में जहां लेनदेन सफल है लेकिन फिर भी ग्राहक द्वारा विवादित है, बैंक ग्राहक से दावा / विवाद प्राप्त करने और दावे / विवाद के उचित सत्यापन पर विफल लेनदेन के परिणाम को उलट देगा। बैंक लेनदेन की तारीख से राशि को ग्राहकों के खाते में जमा करने तक 5 कैलेंडर दिनों से अधिक की देरी के प्रत्येक दिन के लिए 100 रुपये के मुआवजे के साथ राशि जमा करेगा।

आंशिक विफलता / वितरण से संबंधित विवादों की स्थिति में, बैंक लेनदेन और अन्य रिकॉर्ड की जांच करने के बाद, विवाद की तारीख से 5 कैलेंडर दिनों की अवधि के भीतर, लेनदेन की तारीख से राशि को ग्राहकों के खाते में जमा करने तक 5 कैलेंडर दिनों से अधिक की देरी के प्रत्येक दिन के लिए 100 रुपये के मुआवजे के साथ विवादित राशि को ग्राहक के खाते में जमा करेगा।

### **2.16 आईएमपीएस/यूपीआई लेनदेन को जमा करने में देरी**

असफल आईएमपीएस/यूपीआई (पी2पी) लेनदेन के मामले में, जहां भेजने वाले ग्राहक का खाता डेबिट हो गया है, लेकिन लाभार्थी खाता क्रेडिट (धन का हस्तांतरण) नहीं किया गया है, लाभार्थी बैंक लेनदेन की तारीख से 1 कैलेंडर दिन (टी + कैलेंडर 1) की अवधि के भीतर विफल लेनदेन को उलट देगा। यदि उक्त समय सीमा के बाद असफल आईएमपीएस/यूपीआई लेनदेन को पलटने में देरी होती है तो समय सीमा के बाद के प्रत्येक दिन के लिए लाभार्थी बैंक 100 रुपये का मुआवजा देगा।

यह मुआवजा तब लागू नहीं होगा जब भेजने वाले ग्राहक ने यूपीआई/आईएमपीएस लेनदेन के माध्यम से गलत व्यक्ति को धन हस्तांतरित किया हो।

असफल यूपीआई (पी2एम) लेनदेन के मामले में, जहां प्रेषक ग्राहक के खाते को डेबिट कर दिया जाता है, लेकिन व्यापारी स्थान पर लेनदेन की पुष्टि प्राप्त नहीं होती है, लाभार्थी बैंक (प्राप्तकर्ता बैंक) लेनदेन की तारीख से 5 कैलेंडर दिनों (टी + कैलेंडर 5) के भीतर लेनदेन का ऑटो-रिवर्सल शुरू करेगा। यदि असफल यूपीआई लेनदेन को पलटने में देरी उक्त समय सीमा से परे देरी होती है, तो लाभार्थी बैंक को उक्त समय सीमा के बाद प्रति दिन 100 रुपये का मुआवजा देना होगा।

### **2.17 विफल कार्ड लेनदेन को क्रेडिट करने में देरी**

कार्ड से कार्ड ट्रांसफर लेनदेन विफल होने के मामले में, जहां कार्ड खाता डेबिट हो गया हो, लेकिन लाभार्थी कार्ड खाता क्रेडिट नहीं किया गया हो, विफल लेनदेन की प्राप्ति या लेनदेन की तारीख से 1 कैलेंडर (टी + कैलेंडर 1) दिन के भीतर लेनदेन आरंभ करने वाले कार्ड में वापस कर दी जाएगी। यदि कार्ड से कार्ड लेनदेन विफल होने के मामले में रिवर्सल में उक्त समय सीमा से परे देरी होती है, तो लाभार्थी बैंक उक्त समय सीमा के बाद प्रति दिन 100 रुपये का मुआवजा देगा।

असफल पॉइंट-ऑफ-सेल (पीओएस/कार्ड मौजूद) और असफल ई-कॉमर्स (कार्ड मौजूद नहीं) लेनदेन के मामले में, जहां खाता डेबिट हो गया हो लेकिन व्यापारी स्थान पर पुष्टि प्राप्त नहीं होती है यानी चार्ज-स्लिप उत्पन्न नहीं होती है, तो लेनदेन को लेन-देन की तारीख से 5 कैलेंडर (टी + कैलेंडर 5) दिन के भीतर स्वतः उलट दिया जाएगा। यदि विफल पीओएस लेनदेन को वापस करने में देरी टी + 5 कैलेंडर दिनों की उक्त समय सीमा से परे है, तो लाभार्थी बैंक उक्त समय सीमा के बाद प्रति दिन 100 रुपये का मुआवजा देगा।

### **2.18 विफल आधार सक्षम भुगतान प्रणाली (ईपीएस) लेनदेन को जमा करने में देरी**

असफल ईपीएस लेनदेन के मामले में, जहां ग्राहकों के खाते को डेबिट किया जाता है, लेकिन व्यापारी स्थान पर पुष्टि प्राप्त नहीं होती है या जहां ग्राहकों के खाते को डेबिट किया जाता है लेकिन लाभार्थी का खाता क्रेडिट नहीं किया जाता है, वहां प्राप्त करने वाला बैंक लेन-देन की तारीख से 5 कैलेंडर (टी + कैलेंडर 5) दिनों के भीतर क्रेडिट समायोजन शुरू करेगा। यदि क्रेडिट समायोजन शुरू करने में टी + 5 कैलेंडर दिनों की उक्त समय सीमा से अधिक देरी होती है, तो लाभार्थी बैंक उक्त समय सीमा से परे प्रति दिन 100 रुपये का मुआवजा देगा।

### **2.19 विफल आधार पेमेंट ब्रिज सिस्टम (एपीबीएस) लेनदेन को जमा करने में देरी**

असफल एपीबीएस लेनदेन के मामले में, जहां लाभार्थी का खाता क्रेडिट नहीं किया गया है, प्राप्तकर्ता बैंक लेनदेन की तारीख से 1 कैलेंडर (टी + 1) दिन के भीतर रिवर्सल शुरू करेगा।

यदि क्रेडिट समायोजन शुरू करने में टी + 1 कैलेंडर दिवस की उक्त समय सीमा से अधिक देरी होती है, तो लाभार्थी बैंक उक्त समय सीमा से परे प्रति दिन 100 रुपये का मुआवजा देगा।

## 2.20 विफल नेशनल ऑटोमेटेड क्लियरिंग हाउस (एनएसीएच) लेनदेनों को क्रेडिट करने में देरी

लाभार्थी बैंक को टी + 1 कैलेंडर दिवस के भीतर क्रेडिट नहीं किए गए लेनदेन को उलट देना होगा। बैंक टी + 1 कैलेंडर दिन से आगे की देरी के लिए प्रति दिन 100 रुपये की दर से मुआवजा देगा।

## 2.21 प्रीपेड इंस्ट्रूमेंट्स-कार्ड/वॉलेट के माध्यम से शुरू किए गए लेनदेन के लिए लाभार्थी खाते को क्रेडिट किए जाने में देरी

**ऑफस (Off-Ups) लेनदेन-** यह लेनदेन मामले के अनुसार यूपीआई, कार्ड नेटवर्क, आईएमपीएस आदि पर राइड होगा। संबंधित प्रणाली के टीएटी और मुआवजा नियम लागू होंगे।

**ऑन-अस (On-Ups) लेनदेन-** पीपीआई डेबिट किया गया लेकिन व्यापारी स्थान पर लेनदेन की पुष्टि नहीं हुई। टी +1 कैलेंडर दिवस में रिवर्सल किया जाएगा। टी + 1 कैलेंडर दिवस से अधिक किसी भी देरी के लिए, ग्राहक को प्रति दिन 100 रुपये की दर से मुआवजा दिया जाएगा।

## 2.22 डुप्लिकेट ड्राफ्ट जारी करने में देरी के लिए ब्याज का भुगतान

क्षति से पर्याप्त सुरक्षा के आधार पर क्रेता को डुप्लिकेट ड्राफ्ट जारी किया जाएगा। बैंक ऐसे अनुरोध की प्राप्ति से -15 कार्य दिवसों के भीतर ग्राहक को डुप्लिकेट ड्राफ्ट (बैंक पर तैयार ) जारी करेगा।

निर्धारित अवधि से अधिक देरी के लिए, बैंक ग्राहक को संबंधित परिपक्वता की सावधि जमा के लिए लागू दर पर मुआवजा देगा। इस तरह के मुआवजे का भुगतान निर्धारित अवधि से अधिक दिनों के लिए सावधि जमा हेतु लागू दर पर किया जाएगा।

यह केवल उन मामलों में लागू होगा जहां डुप्लिकेट डिमांड ड्राफ्ट के लिए अनुरोध खरीदार या लाभार्थी द्वारा किया गया है और यह तीसरे पक्ष के समर्थन के मामले में लागू नहीं होगा।

## 2.23 क्रेडिट कार्डों पर लेन-देन/शुल्क

जहां यह स्थापित किया जाता है कि बैंक ने प्राप्तकर्ता की सहमति के बिना क्रेडिट कार्ड जारी किया था, बैंक न केवल शुल्क को तुरंत उलट देगा, बल्कि प्राप्तकर्ता को बिना किसी नुकसान के इस संबंध में उलट गए शुल्क के मूल्य का दोगुना मूल्य के मुआवजे का भुगतान भी करेगा। शुल्क में केवल वे शुल्क शामिल होंगे जो ग्राहक पर तब भी लगाए जाते हैं जब कार्ड पर कोई

लेनदेन नहीं किया गया हो और इस तरह के शुल्क वास्तव में ग्राहक से वसूल किए गए हों। क्रेडिट कार्ड संचालन के संबंध में ग्राहकों द्वारा गलत बताए गए लेनदेन, जिनके लिए व्यापारी प्रतिष्ठान के विशिष्ट संदर्भ की आवश्यकता होती है, को वीजा / मास्टरकार्ड इंटरनेशनल द्वारा निर्धारित चार्जबैक नियमों के अनुसार संभाला जाएगा। बैंक अधिकतम 60 दिनों की अवधि के भीतर ग्राहक को स्पष्टीकरण और, यदि आवश्यक हो, दस्तावेजी साक्ष्य प्रदान करेगा, बशर्ते विवाद / विरोध लेनदेन की तारीख के 60 दिनों के भीतर उठाया जाता है और चार्ज स्लिप का पता लगाने के लिए आवश्यक शुल्क का भुगतान किया जाता है।

### **2.24 तीसरे पक्ष के उत्पादों की गलत बिक्री**

यदि बैंक को ग्राहक से शिकायत प्राप्त होती है कि बैंक द्वारा तीसरे पक्ष के उत्पादों की गलत बिक्री की गई है या अनुचित आचरण किया गया है या बैंक द्वारा अपनाई गई संहिता का उल्लंघन किया है, तो वह शिकायत की जांच के लिए उचित कदम उठाएगा। यदि बैंक अपने कर्मचारियों द्वारा गलत बिक्री के मामले की पहचान करता है तो वह मुद्दे की गंभीरता के आधार पर अनुशासनात्मक कार्रवाई शुरू करेगा और ग्राहक को उपयुक्त रूप से मुआवजा देगा।

### **2.25 मुआवजे का अधिनिर्णय**

मुआवजे का भुगतान किए गए लेनदेन के बैंक-मूल्यांकन के माध्यम से प्राप्त प्रभाव को दोहराते हुए किया जाएगा या नियामक द्वारा विशेष रूप से बताई जा रही मुआवजे की राशि के मामले में, निर्धारित रूप और तरीके में गणना की गई मुआवजे की वास्तविक राशि विफल लेनदेन की प्राप्तियों के साथ ग्राहक को जमा की जाएगी।

इस नीति के अनुसार मुआवजा ग्राहक को केवल उन मामलों में देय है जहां कोई चूक या कमीशन के लिए सीधे बैंक जिम्मेदार है।

किसी भी परिस्थिति में, गुणवत्तापरक पहलुओं जैसे प्रतिष्ठा क्षति, समाज में छवि की हानि, व्यवसाय की हानि, आय की हानि आदि के आधार पर किसी भी दावे पर विचार नहीं किया जाएगा।

मुआवजे की राशि केवल बैंक के बही-खातों में राशि से उत्पन्न होने वाली वास्तविक वित्तीय हानि तक और किसी भी मामले में, ऊपर दी गई विभिन्न सेवाओं के लिए निर्धारित अधिकतम सीमा तक सीमित है।

यदि बैंक नीति के अनुसार किसी भी मुआवजे का भुगतान करने के लिए उत्तरदायी है, तो यह विफल लेनदेन की राशि के साथ जांच पूरी होने से 7 कार्य दिवसों के भीतर या जहां विशेष रूप से नियामक दिशानिर्देशों में कहा गया हो उस अवधि तक शिकायतकर्ता को दिया जाएगा।

## **3. अप्रत्याशित घटना**

यदि कोई ऐसी किसी अप्रत्याशित घटना (नागरिक हंगामा, तोड़फोड़, दुर्घटना, आग लगना, आतंकवादी हमला, प्राकृतिक आपदा

या अन्य "दैवीय प्रकोपों", युद्ध, बैंक की सुविधाओं या इसके संवाददाता बैंक (बैंकों) को नुकसान, बैंक के नियंत्रण से परे सभी प्रकार के संचार के सामान्य साधनों की अनुपस्थिति आदि) होती है जिससे बैंक को निर्दिष्ट सेवा वितरण मापदंडों के भीतर अपने दायित्वों को पूरा करने में विलम्ब होता है तो बैंक विलंबित क्रेडिट/ किसी सेवा की अनुपबल्यता के लिए ग्राहकों को मुआवजा देने के लिए उत्तरदायी नहीं होगा।

### 3.1 ग्राहकों की जिम्मेदारी

चेक बुक, पासबुक, कार्डों, पिन को सुरक्षित रखने में ग्राहकों की सावधानी की कमी, विधिवत जारी किए गए चेक या अन्य सुरक्षा जानकारी के असुरक्षित आवागमन और बैंक द्वारा जारी "क्या करें और क्या न करें" का पालन न करने के कारण ग्राहकों को होने वाले नुकसान के लिए बैंक जिम्मेदार नहीं होगा, जब तक कि बैंक को ग्राहक द्वारा सूचित नहीं किया जाता है।

ग्राहक धोखाधड़ी से कार्य करता है और / या बिना उचित सावधानी रखे कार्य करता है जिसके परिणामस्वरूप उसे नुकसान होता है। खोए हुए पिन के दुरुपयोग, पासवर्ड या गोपनीय जानकारी के संकटग्रस्त होने से होने वाले नुकसान के लिए भी बैंक जिम्मेदार नहीं होगा, जब तक कि बैंक को इस तरह खो जाने / संकटग्रस्त होने के बारे में सूचित नहीं किया जाता है और बैंक द्वारा इसके दुरुपयोग को रोकने के लिए कदम नहीं उठाए जाते हैं।

### 3.2 सकारात्मक भुगतान विवरण जमा करना

- बैंक ने 50,000 रुपये और उससे अधिक मूल्य के चेक जारी करते समय चेक विवरण जमा करने के लिए ग्राहकों के लिए पॉजिटिव पे प्लेटफॉर्म सक्षम किया है। किसी भी धोखाधड़ी के मामले में, जहां आहरणकर्ता के हस्ताक्षर और चेक लीफ वास्तविक हैं और ग्राहक द्वारा सकारात्मक भुगतान विवरण प्रस्तुत नहीं किए जाते हैं, तो बैंक ग्राहक को मुआवजा देने के लिए उत्तरदायी नहीं है। ऐसे मामलों में आरबीआई सीटीएस ग्रिड्स में 'विवादों के समाधान के लिए पैनल' (पीआरडी) तंत्र के तहत दायर की गई शिकायतों पर विचार नहीं करेगा। उदाहरण के लिए, ग्राहक ने किसी अलग आदाता नाम या राशि के साथ चेक जारी किया है और धोखेबाज ने इन विवरणों को बदल दिया है और चेक को मंजूरी देने के समय बैंक की ओर से कोई चूक नहीं हुई है।
- भारतीय रिजर्व बैंक ने सदस्य बैंकों को चेक मूल्य 5,00,000 रुपये और उससे अधिक होने पर सकारात्मक भुगतान विवरण अनिवार्य करने की अनुमति दी है (कृपया आरबीआई परिपत्र सं RBI/2020-1/41/DPSS.CO.RPPD.No.309/04.07.2005/2020-21 दिनांक 25 सितंबर, 2020 देखें)। तथापि, बैंक ने इस खंड को 01.09.2021 से कार्यान्वित करने का निर्णय लिया है, जिसके बाद यदि चेक मूल्य 5,00,000 रुपये या उससे अधिक है तो ग्राहक को अनिवार्य रूप से सकारात्मक भुगतान विवरण प्रस्तुत करना होगा। 5,00,000/- रुपये और उससे अधिक मूल्य के चेक के लिए सकारात्मक भुगतान विवरण के अभाव में (यानी, ग्राहक द्वारा विवरण प्रस्तुत न करने के कारण), सीटीएस समाशोधन के माध्यम से प्रस्तुत किए जाने पर चेक को प्रस्तुत करने वाले बैंक को वापस कर दिया जाएगा।

#### 4. सरकारी निवेश उत्पाद, पेंशन योजना (एपीवाई और एनपीएस) और पेंशन

पीएफआरडीए से परिपत्र सं. PFRDA/02/05/104/0001/2017-Rns-POPs दिनांक 15 सितंबर, 2017, के माध्यम से जारी दिशा-निर्देशों के अनुसार, सभी पीओपी को ग्राहक अनुरोधों के प्रसंस्करण के लिए समय सीमा का पालन करने की आवश्यकता है। यह अनुरोध नया खाता खोलने / बाद में योगदान करने / पीआरएएन स्थानांतरण अनुरोध / निकास अनुरोध / किसी अन्य प्रकार का ग्राहक अनुरोध हो सकता है। पीएफआरडीए द्वारा निर्धारित किए गए रूप में समय-सीमाओं के साथ सेवा अनुरोधों की सूची को परिभाषित किया गया है और साथ ही विलंब के मामले में भुगतान किए जाने वाले मुआवजे को भी शामिल किया गया है।

देरी के मामले में, पीओपी निर्धारित दर पर ग्राहक को मुआवजे का भुगतान करने के लिए उत्तरदायी है और इसे ग्राहकों के पीआरएएन में क्रेडिट करता है।

इस तरह की देरी के आंकड़े आवधिक आधार पर वरिष्ठ प्रबंधन को प्रकाशित किए जाएंगे और इसे सीएससीबी को प्रस्तुत किया जाएगा।

**परिपत्र RBI/2021-22/08 DGBA.GBD. No. S-1/31.02.007/2021-22 दिनांक 17 मई 2021 द्वारा जारी केंद्रीय पेंशन लेखा कार्यालय के दिशानिर्देशों के अनुसार, सभी एजेंसी बैंकों को पेंशन संवितरण की प्रक्रिया के लिए समय सीमा का पालन करने की आवश्यकता है।**

विलंब के मामले में, पेंशन भुगतान करने वाले बैंकों को भुगतान की नियत तिथि के बाद देरी के लिए पेंशनर को पेंशन/बकाया राशि जमा करने में देरी के लिए 8 प्रतिशत प्रति वर्ष की निश्चित ब्याज दर पर मुआवजा देना चाहिए और 1 अक्टूबर, 2008 के बाद से किए गए सभी विलंबित पेंशन भुगतानों के संबंध में मुआवजा पेंशनभोगी के खाते में उसी दिन स्वचालित रूप से जमा हो जाता है जब बैंक संशोधित पेंशन / पेंशन बकाया के लिए क्रेडिट प्रदान करता है।

मुआवजा RBI/2021-22/08 DGBA.GBD. No. S-1/31.02.007/2021-22 परिपत्र के तहत केंद्रीय पेंशन लेखा कार्यालय में निर्दिष्ट दर परिकलित किया जाएगा। भुगतान की नियत तारीख के बाद देरी के लिए इसकी गणना प्रति वर्ष 8 प्रतिशत की निश्चित ब्याज दर पर की जाती है और मुआवजा पेंशनभोगी के खाते में जमा किया जाएगा।

#### 5. अस्वीकरण खंड

ऊपर दी गई किसी भी बात के बावजूद, बैंक निम्नलिखित मामलों में कोई मुआवजा नहीं देगा:

- I. वित्त पोषण न होने और सुरक्षा अनुपालन के कारण अन्य बैंकों के साथ समान भुगतान अनुबंध का पालन न किया जाना।
- II. बैंक के नियंत्रण से परे कारकों के कारण व्यवसाय के कार्य न करने के कारण होने वाले विलंब को, ऐसी

घटनाओं द्वारा कवर की गई अवधि को देरी आदि की गणना के लिए शामिल नहीं किया जाएगा।

- III. जहां मुद्दे न्यायाधीन हैं और न्यायालयों, लोकपाल, मध्यस्थ, सरकार के समक्ष लंबित हैं, और रोक लगाए जाने के कारण मामले को रोक दिया गया है।
- IV. ग्राहकों द्वारा विवादित क्रेडिट कार्ड लेनदेन को वीजा/मास्टरकार्ड इंटरनेशनल/रूपे (एनपीसीआई) द्वारा निर्धारित चार्जबैक नियमों के अनुसार संभाला जाएगा। बैंक अधिकतम 120 दिनों की अवधि के भीतर ग्राहक को स्पष्टीकरण और, यदि आवश्यक हो, दस्तावेजी साक्ष्य प्रदान करेगा।

#### **6. नीति में संशोधन/परिवर्तन :**

बैंक अपने विवेकाधिकार पर इस नीति में, जैसा और जब उचित समझे, संशोधन/परिवर्तन करने का अधिकार सुरक्षित रखता है। तथापि, बैंक वार्षिक अंतरालों पर नीति की समीक्षा करने का प्रयास करेगा।

\*\*\*\*\*

**अंतिम समीक्षा - जून, 2022**