

## मुआवजा एवं ग्राहक संरक्षण नीति

वर्गीकरण	अप्रतिबंधित: Barclays.in वेबसाइट पर प्रदर्शित किया जाना है
संस्करण नियंत्रण संख्या	5
जारी करने की तारीख	नवंबर 2022
दस्तावेज़ जिनसे संबंधित है	बिंदु सेठ/राकेश कृपलानी/विनीति राजेश
समीक्षा की आवृत्ति	वार्षिक

निग्रहित - आंतरिक

## संस्करण इतिहास

जारी करने की तारीख	संस्करण सं.	परिवर्तन का कारण	टिप्पणियां
अगस्त 2008	1.0	प्रारंभिक दस्तावेज़	
जून 2013	2.0	अपडेट किया गया दस्तावेज़	अपडेट प्रावधान
जून 2018	3.0	अपडेट किया गया दस्तावेज़	आरबीआई परिपत्र के अपडेट प्रावधान
दिसंबर 2018	3.1	अपडेट किया गया दस्तावेज़	आईबीए नीतियां और आरबीआई परिपत्र अपडेट
जुलाई 2019	4.0	अपडेट किया गया दस्तावेज़	
अक्टूबर 2019	4.1	दस्तावेज़ अपडेट करें	ग्राहकों की शिकायतों और मुआवजे के समाधान के लिए टर्न अराउंड टाइम (टीएटी) पर अपडेट ढांचा
अक्टूबर 2022	5	अपडेट किया गया दस्तावेज़	समीक्षा कर रिफ्रेश करें

## वितरण और साइन-ऑफ सूची

यह दस्तावेज़ साइन ऑफ (एस), समीक्षा (आर) या सूचना (आई) के लिए निम्नलिखित लोगों को जारी किया गया है.

नाम	क्षेत्र	कार्रवाई की आवश्यकता
प्रीति गोयल	परिचालन	(आई)
संजय डुरंटे	उत्पाद	(आई)

निग्रहित - आंतरिक

बिंदु सेठ	कॉर्पोरेट उत्पाद	(एस)
राकेश कृपलानी	निजी ग्राहक उत्पाद	(एस)
हर्षल दलवी	परिचालन	(आर एवं एस)
के जी सुब्रमण्यन	आईटी	(आई)
अमरीश धीरवानी	अनुपालन	(आई)
रचना अग्रवाल	अनुपालन	(आई)
परेश तम्हनकर	धोखाधड़ी जोखिम इकाई	(आर एवं एस)
विनिति राजेश	खुदरा उत्पाद	(एस)

निग्रहित - आंतरिक

## मुआवजा एवं ग्राहक संरक्षण नीति

### परिचय

भुगतान और निपटान प्रणालियों में तकनीकी प्रगति और बाजार में विभिन्न प्लेयर द्वारा किए गए परिचालन प्रणालियों और प्रक्रियाओं में गुणात्मक परिवर्तनों ने प्रणाली के उपयोगकर्ताओं को बेहतर सेवा प्रदान करने में दक्षता में सुधार करने के लिए प्रतिस्पर्धा की बाजार ताकतों को प्ले में आने में सक्षम बनाया है। यह बैंक का प्रयास होगा कि वह अपने प्रौद्योगिकी बुनियादी ढांचे के सर्वोत्तम संभव उपयोग के साथ अपने ग्राहकों को सेवाएं प्रदान करे। 1 नवम्बर, 2004 से बाहरी चेकों के संग्रहण के लिए बैंकों को समय-सीमा पर भारतीय रिजर्व बैंक के अनुदेशों को वापस लेने, बाहरी चेकों/लिखतों के विलंबित संग्रहण पर ब्याज का भुगतान करने से बैंकों को बेहतर निष्पादन के लिए अपनी दक्षता बढ़ाने के और अवसर प्राप्त हुए थे। इसलिए, बैंक की यह मुआवजा नीति खाते के अनधिकृत डेबिटिंग, चेक/लिखतों के विलंबित संग्रह के लिए ग्राहकों को ब्याज का भुगतान, स्टॉप पेमेंट अनुदेशों की पावती के बाद चेक का भुगतान, भारत के भीतर प्रेषण, विदेशी मुद्रा सेवाओं, उधार आदि से संबंधित क्षेत्रों को कवर करने के लिए डिज़ाइन की गई है। यह नीति ग्राहकों के उपचार में पारदर्शिता और निष्पक्षता के सिद्धांतों पर आधारित है।

इस नीति का उद्देश्य एक ऐसी प्रणाली स्थापित करना है जिससे बैंक ग्राहक को बैंक की ओर से सेवा में कमी या सीधे बैंक के कारण होने वाली किसी भी चूक या कमीशन के कारण होने वाले किसी भी वित्तीय नुकसान की भरपाई करता है। यह सुनिश्चित करके कि ग्राहक को इसके लिए पूछे बिना मुआवजा दिया जाता है, बैंक ऐसे उदाहरणों की उम्मीद करता है जब ग्राहक को निवारण के लिए बैंकिंग लोकपाल या किसी अन्य मंच से संपर्क करना पड़ता है। यह दोहराया जाता है कि नीति में केवल वित्तीय नुकसान के लिए मुआवजा शामिल है जो ग्राहकों को बैंक द्वारा दी जाने वाली सेवाओं में कमी के कारण हो सकता है, जिसे सीधे मापा 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 लिए पूर्वाग्रह के बिना हैं।

यह नीति हमारी वेबसाइट पर उपलब्ध [www.barclays.in](http://www.barclays.in)

### 1. अनधिकृत / गलत डेबिट

यदि बैंक ने किसी खाते में अनधिकृत/त्रुटिपूर्ण प्रत्यक्ष डेबिट किया है, तो स्थिति की पुष्टि करने के बाद गलत डेबिट के बारे में सूचित किए जाने पर प्रविष्टि को तुरंत वापस कर दिया जाएगा। यदि अनधिकृत/त्रुटिपूर्ण डेबिट के परिणामस्वरूप बचत बैंक जमा पर ब्याज के भुगतान के लिए लागू न्यूनतम शेष राशि में कमी या ऋण खाते में बैंक को अतिरिक्त ब्याज के भुगतान के माध्यम से ग्राहक के लिए वित्तीय हानि हुई है, तो बैंक ऐसे नुकसान के लिए ग्राहक को मुआवजा देगा। इसके अलावा, यदि अनधिकृत/त्रुटिपूर्ण डेबिट के कारण शेष राशि की अपर्याप्तता के कारण चेक की वापसी या प्रत्यक्ष डेबिट अनुदेशों की विफलता के कारण ग्राहक को कोई वित्तीय हानि हुई है, तो बैंक सभी प्रासंगिक कारकों को ध्यान में रखते हुए ग्राहक को ऐसे वित्तीय नुकसान की सीमा तक क्षतिपूर्ति करेगा।

निग्रहित - आंतरिक

अनधिकृत डेबिट लेनदेन ग्राहक के खाते में कोई भी डेबिट लेनदेन है जिसे ग्राहक द्वारा निर्देश नहीं दिया गया है या बैंक द्वारा ग्राहक द्वारा सहमति या सूचित नहीं किया गया है। त्रुटिपूर्ण डेबिट किसी त्रुटि के कारण अनजाने में ग्राहक खाते में डेबिट की गई कोई भी राशि है।

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 को पूरा करने की व्यवस्था करेगा। यदि सत्यापन में कोई तीसरा पक्ष शामिल है या जहां विदेशी केंद्रों पर सत्यापन किया जाता है, तो बैंक ग्राहक द्वारा अनधिकृत / गलत लेनदेन की रिपोर्ट करने की तारीख से अधिकतम एक महीने की अवधि के भीतर सत्यापन प्रक्रिया पूरी करेगा।

## 2. एनएसीएच खातों से सीधे डेबिट/अन्य डेबिट निर्देश

बैंक समय पर ग्राहकों के सीधे डेबिट/एनएसीएच डेबिट निर्देशों को पूरा करने का वचन देगा। यदि बैंक ऐसी प्रतिबद्धताओं को पूरा करने में विफल रहता है तो ग्राहक को अनुदेशों को पूरा करने में देरी/अनुदेशों को पूरा करने में विफलता के कारण ग्राहक को होने वाली किसी भी वित्तीय हानि की सीमा तक मुआवजा दिया जाएगा।

बैंक द्वारा अधिसूचित शुल्कों की अनुसूची के अनुसार बैंक किसी भी लागू सेवा शुल्क के साथ ग्राहक के खाते को डेबिट करेगा। यदि बैंक व्यवस्था का उल्लंघन करते हुए कोई शुल्क लगाता है, तो बैंक ग्राहक द्वारा बताए जाने पर शुल्क को वापस कर देगा, जो सहमत नियमों और शर्तों की जांच के अधीन होगा। ग्राहक को होने वाले किसी भी परिणामी वित्तीय नुकसान की भरपाई भी की जाएगी।

जहां यह स्थापित हो जाता है कि बैंक ने प्राप्तकर्ता की लिखित सहमति के बिना डेबिट कार्ड जारी और सक्रिय किया था, बैंक न केवल शुल्क को तुरंत उलट देगा, बल्कि प्राप्तकर्ता को इस संबंध में नियामक दिशानिर्देशों के अनुसार बदले गए शुल्कों के दोगुने मूल्य के बिना जुर्माना भी देगा।

## 3. स्टॉप पेमेंट निर्देशों के बाद चेक का भुगतान

यदि बैंक द्वारा स्टॉप पेमेंट निर्देश स्वीकार करने के बाद चेक का भुगतान किया गया है, तो बैंक लेनदेन को उलट देगा और ग्राहक के हितों की रक्षा के लिए मूल्य-दिनांकित क्रेडिट देगा। ग्राहक को किसी भी परिणामी वित्तीय नुकसान की भरपाई ऊपर पैरा 1 के तहत प्रदान की जाएगी। ऐसे डेबिट को ग्राहक द्वारा बैंक को लेनदेन की सूचना देने के 2 कार्य दिवसों के भीतर उलट दिया जाएगा।

## 4. विदेशी मुद्रा सेवाएं

निग्रहित - आंतरिक

बैंक विदेशों को भेजी जाने वाली विदेशी मुद्राओं में नामित चेकों के संग्रह में देरी के लिए ग्राहक को मुआवजा नहीं देगा क्योंकि बैंक विदेशी बैंकों से समय पर ऋण सुनिश्चित करने में सक्षम नहीं होगा। यह बैंक का अनुभव है कि विदेशों में बैंकों पर तैयार किए गए इन्कॉर्पोरेट के संग्रह का समय एक देश से दूसरे देश और यहां तक कि एक देश के भीतर, एक स्थान से दूसरे स्थान पर भिन्न होता है। अनंतिम रूप से मंजूर किए गए लिखतों की वापसी के लिए समय मानदंड भी अलग-अलग देशों में भिन्न होते हैं। तथापि, बैंक चेक/इंस्ट्रूमेंट खरीदकर ऐसे लिखत के विरुद्ध अग्रिम ऋण देने पर विचार करेगा, बशर्ते खाते का संचालन पूर्व में संतोषजनक रहा हो। हालांकि, बैंक अपने संवाददाता के साथ बैंक के नोस्ट्रो खाते में आय जमा होने के बाद क्रेडिट देने में अनुचित देरी के लिए ग्राहक को मुआवजा देगा। इस तरह का मुआवजा नोस्ट्रो अकाउंट/ड्यू डेट में क्रेडिट की तारीख से एक सप्ताह से अधिक की देरी के लिए सामान्य शीतलन अवधि को ध्यान में रखते हुए दिया जाएगा। ऐसे मामलों में मुआवजे पर निम्नानुसार काम किया जाएगा:

- क) बैंक की संग्रह नीति में दर्शाए अनुसार आय को जमा करने में देरी के लिए ब्याज।
- ख) विदेशी मुद्रा विनिमय दर में प्रतिकूल उतार-चढ़ाव के कारण किसी भी संभावित नुकसान के लिए मुआवजा।

## 5. भारत में प्रेषण

### क) चेक संग्रह

इंस्ट्रूमेंट के संग्रहण में देरी के कारण मुआवजा बैंक की चेक संग्रह नीति ([www.barclays.in](http://www.barclays.in) में उपलब्ध) में दर्शाया गया है, जिसे जानकारी के लिए नीचे पुनः प्रस्तुत किया गया है: "आउटस्टेशन चेक के विलंबित संग्रह के लिए ब्याज का भुगतान: बैंक की मुआवजा नीति के हिस्से के रूप में, बैंक अपने ग्राहक को संग्रह लिखतों की राशि पर ब्याज का भुगतान करेगा यदि उल्लिखित समय अवधि से अधिक क्रेडिट देने में देरी होती है। इस तरह के ब्याज का भुगतान सभी प्रकार के खातों में ग्राहकों से किसी भी मांग के 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:

- क) 7/10/14 दिनों से अधिक की देरी की अवधि के लिए बचत बैंक दर, जैसा कि बाहरी चेकों के संग्रह में मामला हो सकता है।
- ख) 14 दिनों से अधिक की देरी के मामले में संबंधित अवधि के लिए सावधि जमा के लिए लागू दर पर ब्याज का भुगतान किया जाएगा
- ग) असाधारण देरी के मामले में, यानी 90 दिनों से अधिक की देरी पर संबंधित अवधि के लिए सावधि जमा की दर से 2% अधिक की दर से ब्याज का भुगतान किया जाएगा

निग्रहित - आंतरिक

घ) यदि संग्रह के तहत चेक की आय ग्राहक के ओवरड्राफ्ट/ऋण खाते में जमा की जानी थी, तो ब्याज का भुगतान ऋण खाते पर लागू दर पर किया जाएगा। असाधारण देरी यानी 90 दिनों से अधिक की देरी के लिए, ब्याज का भुगतान ऋण खाते पर लागू दर से 2% की दर से किया जाएगा यह ध्यान दिया जा सकता है कि ऊपर दिए गए ब्याज भुगतान केवल भारत के भीतर संग्रह के लिए भेजे गए साधनों के लिए लागू होंगे।

ग्राहक द्वारा संग्रहण के लिए बैंक को सौंपे जाने के बाद साधन खो जाने के कारण ग्राहकों को हुए वित्तीय नुकसान के लिए बैंक की मुआवजा नीति भी हमारी संग्रह नीति में दर्शाई गई होगी। जानकारी के लिए नीचे भी यही निष्कर्ष निकाला गया है:

"पारगमन / समाशोधन प्रक्रिया में या बैंक की शाखा का भुगतान करने में खो गए चेक / इक्विपमेंट:

यदि कोई चेक या संग्रह के लिए स्वीकार किया गया कोई लिखत पारगमन में या समाशोधन प्रक्रिया में या भुगतान करने वाले बैंक की शाखा में खो जाता है, तो बैंक तुरंत नुकसान के बारे में पता चलने पर, इसे खाताधारक के संज्ञान में लाएगा ताकि खाताधारक भुगतान को रिकॉर्ड करने के लिए दराज को सूचित कर सके और यह भी ध्यान रख सके कि चेक, यदि उसके द्वारा जारी किया गया कोई भी है, तो खोए हुए चेकों/इंस्ट्रूमेंट की राशि जमा न होने के कारण असम्मानित नहीं किया जाता है। बैंक चेक के दराज से डुप्लिकेट लिखत प्राप्त करने के लिए ग्राहक को सभी सहायता प्रदान करेगा। बैंक निम्नलिखित तरीके से पारगमन में खोए गए साधनों के संबंध में खाताधारक को मुआवजा देगा:

क) यदि ग्राहक को साधन के नुकसान के बारे में सूचना संग्रह के लिए निर्धारित समय सीमा (7/10/14 दिन, जैसा भी मामला हो) से अधिक बताई जाती है, तो ऊपर निर्दिष्ट दरों पर निर्धारित संग्रह अवधि से अधिक अवधि के लिए बचत ब्याज दर का भुगतान किया जाएगा।

ख) इसके अतिरिक्त, बैंक चेक की राशि पर बचत बैंक दर पर 15 दिनों की और अवधि के लिए ब्याज का भुगतान करेगा ताकि डुप्लिकेट चेक/इंस्ट्रूमेंट प्राप्त करने और उसके संग्रह में और अधिक विलंब हो सके।

ग) बैंक ग्राहक को रसीद प्रस्तुत करने पर डुप्लिकेट चेक/इंस्ट्रूमेंट प्राप्त करने में लगने वाले किसी भी उचित प्रभार के लिए भी क्षतिपूत करेगा, यदि लिखत किसी बैंक/संस्थान से प्राप्त किया जाना है जो डुप्लिकेट लिखत जारी करने के लिए शुल्क लेगा।

इसके अलावा, बैंक संबंधित कार्य दिवस के लिए चेक जमा के लिए कट-ऑफ समय के भीतर अपने काउंटर्स पर प्रस्तुत स्थानीय चेकों को एकत्र करने और प्राप्त करने में देरी की अवधि के लिए ब्याज (चेक संग्रह नीति में निर्धारित) का भुगतान करेगा।

## ख) इलेक्ट्रॉनिक भुगतान

निग्रहित - आंतरिक

इलेक्ट्रॉनिक भुगतानों की प्रोसेसिंग/रिटर्न में देरी के उदाहरणों के लिए ब्याज के भुगतान पर आरबीआई के दिशानिर्देशों के अनुसार: एनईएफटी, बार्कलेज बैंक पीएलसी, भारत गंतव्य खाताधारकों को क्रेडिट करने या निर्धारित समय सीमा के भीतर प्रेषण बैंक को निर्देश वापस करने का वचन देता है। ऐसे उदाहरणों में जहां वैध कारणों के बिना निर्धारित समय सीमा के भीतर लाभार्थी खाते में जमा करना संभव नहीं है, ग्राहक को आरबीआई एलएएफ रेपो दर + 2% की दर पर क्रेडिट की विलंबित अवधि के लिए मुआवजा दिया जाएगा।

#### 6. देरी के लिए डुप्लिकेट ड्राफ्ट और मुआवजा जारी करना

खरीदार से इस तरह के अनुरोध की प्राप्ति के एक पखवाड़े के भीतर बैंक द्वारा निर्धारित दस्तावेजों को जमा करने के साथ डुप्लिकेट ड्राफ्ट जारी किया जाएगा। उपर्युक्त निर्धारित अवधि से अधिक विलंब के लिए, तदनुसूची अवधि की सावधि जमा के लिए लागू दर पर ब्याज का भुगतान ऐसे विलंब के लिए ग्राहक को मुआवजे के रूप में किया जाएगा।

#### 7. एटीएम की विफलता

बैंक के लिए यह अनिवार्य है कि वह ग्राहक को शिकायत प्राप्त होने से अधिकतम 5 दिनों की अवधि के भीतर विफल एटीएम के कारण गलत तरीके से डेबिट की गई राशि की प्रतिपूर्ति करे। बैंक के डेबिट कार्ड के माध्यम से लेनदेन का समर्थन करने वाले किसी भी एटीएम के माध्यम से विफल लेनदेन इस खंड के तहत आते हैं। शिकायत प्राप्त होने की तारीख से 5 दिनों के भीतर ग्राहक के खाते को फिर से जमा करने में विफलता के लिए, बैंक पीड़ित ग्राहक को प्रति दिन 100 रुपये का मुआवजा देगा। यह मुआवजा ग्राहक के किसी भी दावे के बिना स्वचालित रूप से ग्राहक के खाते में जमा किया जाएगा, उसी दिन जब बैंक विफल एटीएम लेनदेन के लिए क्रेडिट प्रदान करता है। बैंक के ग्राहक द्वारा एटीएम लेनदेन के मामले में चार्ज बैंक का विवरण शामिल किया जा सकता है जब वह अन्य बैंक एटीएम का उपयोग करता है।

#### 8. बैंक एजेंट द्वारा संहिता का उल्लंघन

ग्राहक से कोई शिकायत प्राप्त होने की स्थिति में कि बैंक के प्रतिनिधि, विक्रेता, सेवा प्रदाता और कूरियर ने ग्राहकों के लिए बैंक की प्रतिबद्धता संहिता का उल्लंघन किया है या किसी भी अनुचित आचरण में शामिल है, जिसे बैंक ने स्वेच्छा से अपनाया है, बैंक शिकायत प्राप्त होने की तारीख से 7 कार्य दिवसों के भीतर निष्कर्षों की जांच और संचार करने के लिए उचित कदम उठाएगा और जहां भी उचित हो ग्राहक को वित्तीय मुआवजा देगा। नुकसान, यदि कोई हो।

निग्रहित - आंतरिक



## 9. वाणिज्यिक बैंकों द्वारा सहकारी बैंकों के "समान इंस्ट्रूमेंट" का लेन-देन

भारतीय रिज़र्व बैंक (आरबीआई) ने वाणिज्यिक बैंकों द्वारा सहकारी बैंकों के 'समान' इंस्ट्रूमेंट के भुगतान की व्यवस्था में पारदर्शिता की कमी पर चिंता व्यक्त की है, जिसके परिणामस्वरूप ऐसे उपकरणों का अनादर हो रहा है, जबकि प्रेषक पहले ही लिखतों के लिए भुगतान कर चुका है। इस संबंध में यह स्पष्ट किया जाता है कि बैंक अन्य बैंकों द्वारा बनाए गए चालू खातों पर तैयार किए गए चेकों का सम्मान तब तक नहीं करेगा जब तक कि जारी किए गए चेकों के वित्तपोषण की व्यवस्था नहीं की जाती है। पर्याप्त वित्त पोषण व्यवस्था के अभाव में चेक का भुगतान न करने/देरी से भुगतान करने के लिए चेक धारक को मुआवजा देने के लिए जारीकर्ता बैंक जिम्मेदार होना चाहिए।

## 10. डेबिट कार्ड लेनदेन सीमा

भारतीय रिज़र्व बैंक के विनियमों के अनुसार, बैंक ने कार्ड, बैंक पहचान संख्या (बीआईएन) के साथ-साथ बैंक स्तर पर लेनदेन सीमाएं निर्धारित की हैं। ये सीमाएं कार्ड नेटवर्क स्विच पर ही निर्धारित की गई हैं। इन सीमाओं की समीक्षा बैंक द्वारा व्यावसायिक आवश्यकताओं और जोखिम मूल्यांकन के अनुसार सालाना की जाती है।

## 11. ऋण पर सभी बकाया राशियों के पुनर्भुगतान पर बंधक संपत्ति को प्रतिभूतियों, दस्तावेजों, टाइटल डीड की वापसी

यदि बैंक बंधक के संबंध में प्रतिभूतियों/दस्तावेजों/शीर्षक विलेखों को वापस नहीं करता है बैंक की शाखा/बैंक के अधिकृत एजेंट से गिरवी रखी गई संपत्ति के संबंध में प्रतिभूतियों/दस्तावेजों/मालिकाना हक विलेखों को बैंक के साथ सहमत या अनुबंधित सभी बकायों के पुनर्भुगतान की तारीख से 15 दिनों के भीतर एकत्र करने के लिए ग्राहक को सूचित नहीं करता है, ग्राहक को शिकायत निवारण नीति के अनुसार उचित कदम उठाने का अधिकार होगा बैंक का निर्णय अंतिम और बाध्यकारी होगा।

## 12. ग्राहक संरक्षण - अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग लेनदेन में ग्राहकों की देयता को सीमित करना

ग्राहकों द्वारा किए गए इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग लेनदेन की सुरक्षा सुनिश्चित करने के लिए बैंक के पास उपयुक्त प्रणालियां और प्रक्रियाएं हैं;

बैंक के पास अनधिकृत लेनदेन से उत्पन्न जोखिमों का आकलन करने और ऐसी घटनाओं से उत्पन्न देनदारियों को मापने के लिए एक मजबूत और गतिशील तंत्र है। इसमें जोखिमों को कम करने और उससे उत्पन्न होने वाली देनदारियों से खुद को बचाने के लिए उचित उपाय हैं। इसमें एक मजबूत और गतिशील धोखाधड़ी का पता लगाने और रोकथाम तंत्र है;

निग्रहित - आंतरिक

बैंक ग्राहकों को एसएमएस और वेबसाइट अपडेशन और अन्य माध्यमों से आवधिक अंतराल पर धोखाधड़ी की रोकथाम के बारे में शिक्षित करता है।

बैंक के ग्राहक किसी भी अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग लेनदेन की रिपोर्ट करने के लिए हमारे 24x7 हेल्प लाइन पर कॉल कर सकते हैं या हमारे चैनलों के माध्यम से शिकायत दर्ज कर सकते हैं।

इसके अलावा, इस नीति का उद्देश्य नीचे दिए गए विवरण के अनुसार अनधिकृत लेनदेन के मामले में ग्राहक की देयता को परिभाषित करना है -

#### ग्राहक की शून्य देयता

शून्य देयता के लिए एक ग्राहक की पात्रता उत्पन्न होगी जहां अनधिकृत लेनदेन निम्नलिखित मामलों में होता है:

- i. अंशदायी धोखाधड़ी/लापरवाही/बैंक की ओर से कमी (चाहे ग्राहक द्वारा लेनदेन की सूचना दी गई हो या नहीं)।
- ii. तीसरे पक्ष का उल्लंघन जहां कमी न तो बैंक में है और न ही ग्राहक में, बल्कि सिस्टम में कहीं और है, और ग्राहक अनधिकृत लेनदेन के संबंध में बैंक से संचार प्राप्त करने के तीन कार्य दिवसों के भीतर बैंक को सूचित करता है।

#### ग्राहक की सीमित देयता

एक ग्राहक निम्नलिखित मामलों में अनधिकृत लेनदेन के कारण होने वाले नुकसान के लिए उत्तरदायी होगा:

- i. ऐसे मामलों में जहां ग्राहक की लापरवाही के कारण नुकसान हुआ है, जैसे कि जहां उसने भुगतान क्रेडेंशियल साझा किए हैं, ग्राहक तब तक पूरा नुकसान उठाएगा जब तक कि वह बैंक को अनधिकृत लेनदेन की सूचना नहीं देता। अनधिकृत लेनदेन की रिपोर्टिंग के बाद होने वाली कोई भी हानि बैंक द्वारा वहन की जाएगी।
- ii. ऐसे मामलों में जहां अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग लेनदेन की जिम्मेदारी न तो बैंक की है और न ही ग्राहक की, बल्कि सिस्टम में कहीं और निहित है और जब ग्राहक बैंक से संचार प्राप्त करने के चार से सात कार्य दिवसों के बीच बैंक को सूचित करता है ऐसे लेन-देन में, ग्राहक की प्रति लेन-देन देयता लेन-देन मूल्य या नीचे दी गई राशि, जो भी कम हो, तक सीमित होगी।

क्रम सं.	नियामक द्वारा अनधिकृत लेन-देन के लिए परिभाषित स्थितियां/घटनाएं	ग्राहक दायित्व (अधिकतम)	बैंक दायित्व
----------	--	-------------------------	--------------

निग्रहित - आंतरिक

1	बीएसबीडी खाते	5000 रुपये	अवशिष्ट लेन-देन मूल्य > 5000 रुपये
2	अन्य सभी एसबी खाते, एमएसएमई के चालू/नकद क्रेडिट/ओवरड्राफ्ट खाते, वार्षिक औसत शेष राशि वाले व्यक्तियों के चालू खाते/नकद क्रेडिट/ओवरड्राफ्ट खाते (धोखाधड़ी की घटना से पहले 365 दिनों के दौरान)/25 लाख रुपये तक की सीमा	लेन-देन मूल्य या 10,000.00 रुपये (जो भी कम हो)	अवशिष्ट लेन-देन मूल्य > 10,000 रुपये
3	5 लाख रुपये से अधिक की सीमा वाले अन्य सभी चालू/नकद क्रेडिट/ओवरड्राफ्ट खाते	लेन-देन मूल्य या 25,000.00 रुपये (जो भी कम हो)	अवशिष्ट लेन-देन मूल्य > 25,000 रुपये

निग्रहित - आंतरिक

--	--	--	--

ऊपर उल्लिखित कार्य दिवसों की संख्या को ग्राहक की गृह शाखा के कार्य अनुसूची के अनुसार गिना जाएगा, संचार प्राप्त करने की तारीख को छोड़कर। इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग चैनलों पर अनधिकृत लेनदेन के लिए देयता लेनदेन की तारीख से 7 कार्य दिवसों से अधिक बताई गई।

क्रम सं.	नियामक द्वारा अनधिकृत लेन-देन के लिए परिभाषित स्थितियां/घटनाएं	ग्राहक दायित्व (अधिकतम)	बैंक दायित्व
1	सभी प्रकार के खातों के लिए	पूर्ण लेनदेन मूल्य	0.00 रुपये

निग्रहित - आंतरिक

सभी विवादित मामलों के लिए बैंक को ग्राहक को निर्धारित समय सीमा के भीतर सहायक दस्तावेज जैसे विवाद फॉर्म, एफआईआर की प्रति आदि प्रदान करने की आवश्यकता होगी। यदि ग्राहक दस्तावेज प्रदान करने में असमर्थ होता है या जब निर्धारित समय सीमा के भीतर दस्तावेजों को जमा करने में ग्राहक की ओर से देरी होती है, तो बैंक द्वारा उचित अनुवर्ती कार्रवाई के बाद, बैंक जांच को समाप्त करने में असमर्थ होगा और ऐसे मामलों पर अनधिकृत लेनदेन की देयता केवल ग्राहक के पास रहेगी।

बैंक समय-समय पर ग्राहकों द्वारा रिपोर्ट किए गए अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग लेनदेन की समीक्षा करता है और संबंधित समितियों को प्रासंगिक एमआईएस प्रकाशित करेगा।

### **ग्राहक की शून्य देयता/सीमित देयता के लिए रिवर्सल टाइमलाइन**

ग्राहक द्वारा सूचित किए जाने पर, बैंक अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक लेनदेन में शामिल राशि को ग्राहक द्वारा ऐसी अधिसूचना की तारीख से 10 कार्य दिवसों के भीतर ग्राहक के खाते में जमा करेगा। क्रेडिट अनधिकृत लेनदेन की तारीख के अनुसार दिनांकित मूल्य का होगा। एक बार शिकायत का समाधान हो जाने के बाद और ग्राहक की देयता, यदि कोई हो, ऐसे समय के भीतर स्थापित हो जाती है, जैसा कि बैंक की निति में निर्दिष्ट है, लेकिन शिकायत प्राप्त होने की तारीख से 90 दिनों से अधिक नहीं है, और ग्राहक को आरबीआई परिपत्र के प्रावधानों के अनुसार मुआवजा दिया जाता है:

- i. जहां यह 90 दिनों के भीतर शिकायत को हल करने या ग्राहक की देनदारी, यदि कोई हो, निर्धारित करने में असमर्थ है, तो ग्राहक को इस परिपत्र में निर्धारित मुआवजे का भुगतान किया जाता है; और
- ii. बैंक खाते के मामले में, ग्राहक को ब्याज की हानि नहीं होती है

### **आगे अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक लेनदेन की रोकथाम**

ग्राहक से अनधिकृत लेनदेन की रिपोर्ट प्राप्त होने पर, किसी भी और धोखाधड़ी लेनदेन को रोकने के लिए, बैंक अगली जांच तक खाते या कार्ड में किसी भी और लेनदेन को फ्रीज या ब्लॉक कर सकता है।

### **सबूत की जिम्मेदारी**

अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग लेनदेन के मामले में ग्राहक के दायित्व को साबित करने का भार बैंक पर होगा।

### **अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक लेनदेन की रिपोर्टिंग और निगरानी**

निग्रहित - आंतरिक

अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक लेनदेन से संबंधित सभी ग्राहक शिकायतों को बैंक के भीतर उपयुक्त समितियों को सूचित किया जाएगा। रिपोर्टिंग में, अन्य बातों के साथ-साथ, मामलों की मात्रा/संख्या और इसमें शामिल कुल मूल्य और विभिन्न श्रेणियों के मामलों में वितरण शामिल होगा, जैसे कि कार्ड वर्तमान लेनदेन, कार्ड वर्तमान लेनदेन, इंटरनेट बैंकिंग, मोबाइल बैंकिंग, एटीएम लेनदेन, आदि।

13. टर्न अराउंड टाइम (टीएटी) का सामंजस्य और असफल लेनदेन के लिए ग्राहक मुआवजा

अधिकृत भुगतान प्रणाली

- यदि लेनदेन एक 'क्रेडिट-पुश' फंड ट्रांसफर है और लाभार्थी खाते को जमा नहीं किया जाता है, जबकि डेबिट टू ओरिजिनेटर को लागू किया गया है, तो क्रेडिट निर्धारित समय अवधि के भीतर प्रभावी होगा और ऐसा नहीं करने पर लाभार्थी को जुर्माना का भुगतान किया जाएगा। यदि टीएटी से परे प्रवर्तक बैंक के अंत में लेनदेन शुरू करने में देरी होती है, तो प्रवर्तक को जुर्माना का भुगतान किया जाएगा।
- 'असफल लेनदेन' एक ऐसा लेनदेन है जो किसी भी कारण से पूरी तरह से पूरा नहीं हुआ है जैसे कि संचार लिंक में विफलता, एटीएम में नकदी की अनुपलब्धता, सत्रों का समय निकालना, आदि। असफल लेनदेन में वे क्रेडिट भी शामिल होंगे जो पूरी जानकारी की कमी या उचित जानकारी की कमी और रिवर्सल लेनदेन शुरू करने में देरी के कारण लाभार्थी के खाते में नहीं किए जा सके।
- जारीकर्ता/प्रवर्तक के अंत में उसी दिन प्रत्यावर्तन किया जाएगा जिस दिन लाभार्थी से धन प्राप्त होगा।
- घरेलू लेनदेन यानी, जहां प्रवर्तक और लाभार्थी दोनों भारत के भीतर हैं, इस ढांचे के तहत कवर किए जाते हैं।

क्रम सं.	घटना का विवरण	ऑटो-रिवर्सल और मुआवजे के लिए रूपरेखा ऑटो-रिवर्सल के लिए समयदेय मुआवजा सीमा	
I	II	III	IV
1	माइक्रो-एटीएम सहित स्वचालित टेलर मशीन (एटीएम)		
क.	ग्राहक का खाता डेबिट हो गया लेकिन नकदी नहीं मिली।	अधिकतम टी + 5 दिनों के भीतर विफल लेनदेन का प्रो-एक्टिव रिवर्सल (आर)।	टी + 5 दिनों से अधिक की देरी के लिए प्रति दिन ₹ 100 / - खाताधारक के क्रेडिट में।
2	कार्ड लेनदेन		

निग्रहित - आंतरिक

क.	कार्ड से कार्ड हस्तांतरण कार्ड खाता डेबिट हो गया लेकिन लाभार्थी कार्ड खाता जमा नहीं हुआ।	यदि लाभार्थी के खाते में क्रेडिट नहीं किया जाता है, तो लेनदेन को टी + 1 दिन के भीतर उलट (आर) किया जाएगा।	टी + 1 दिन से अधिक की देरी के लिए ₹ 100 / - प्रति दिन।
ख	प्वाइंट ऑफ सेल (पीओएस) मौजूद) जिसमें पीओएस पर नकदी शामिल है खाता डेबिट किया गया लेकिन मर्चेट लोकेशन पर पुष्टि प्राप्त नहीं हुई अर्थात, चार्ज-स्लिप उत्पन्न नहीं हुई।	(कार्ड टी + 5 दिनों के भीतर ऑटो-रिवर्सल।	टी + 5 दिनों से अधिक की देरी के लिए ₹ 100 / - प्रति दिन।
ग	कार्ड उपस्थित नहीं है (सीएनपी कॉमर्स) खाता डेबिट किया गया लेकिन मर्चेट के सिस्टम पर पुष्टि प्राप्त नहीं हुई।		
3	<b>तत्काल भुगतान प्रणाली (आईएमपीएस)</b>		
क.	खाता डेबिट हो गया है लेकिन लाभार्थी खाता जमा नहीं किया गया है।	यदि लाभार्थी के खाते में जमा करने में असमर्थ हैं, तो लाभार्थी द्वारा टी + 1 दिन पर ऑटो-रिवर्सल (आर) किया जाता है।	यदि देरी टी + 1 दिन से अधिक है तो ₹ 100 / - प्रति दिन।
4	<b>एकीकृत भुगतान इंटरफ़ेस (यूपीआई)</b>		

निग्रहित - आंतरिक

क.	खाता डेबिट किया गया है लेकिन लाभार्थी के खाते को जमा करने में देरी टी + 1 दिन से अधिक है तो ₹ 100 / - लाभार्थी के खाते को जमा नहीं किया गया है (धन का हस्तांतरण)।	यदि लाभार्थी खाते को जमा करने में देरी टी + 1 दिन से अधिक है तो ₹ 100 / - द्वारा टी + 1 दिन पर ऑटो-प्रति दिन। रिवर्सल (आर) किया जाता है।
ख.	खाता डेबिट किया गया लेकिन व्यापारी टी + 5 दिनों के भीतर ऑटो-स्थान (व्यापारी को भुगतान) पर लेनदेन की पुष्टि प्राप्त नहीं हुई।	यदि देरी टी + 5 दिनों से अधिक है तो प्रति दिन ₹ 100 / - रिवर्सल।

क्रम सं.	घटना का विवरण	ऑटो-रिवर्सल और मुआवजे के लिए रूपरेखा	
I	II	III	IV
5	<b>आधार सक्षम भुगतान प्रणाली (आधार पे सहित)</b>		
क	खाता डेबिट किया गया लेकिन व्यापारी स्थान पर लेनदेन की पुष्टि प्राप्त नहीं हुई।	अधिग्रहणकर्ता टी + 5 दिनों के भीतर "क्रेडिट समायोजन" शुरू करेगा।	यदि देरी टी + 5 दिनों से अधिक है तो प्रति दिन ₹ 100 / -
ख	खाता डेबिट हो गया है लेकिन लाभार्थी खाता जमा नहीं किया गया है।		
6	<b>आधार पेमेंट ब्रिज सिस्टम (एपीबीएस)</b>		
क.	लाभार्थी के खाते में जमा करने में देरी।	लाभार्थी बैंक टी + 1 दिन के भीतर लेनदेन को उलट देगा।	यदि देरी टी + 1 दिन से अधिक है तो ₹ 100 / - प्रति दिन।
7	<b>नेशनल ऑटोमेटेड क्लियरिंग हाउस (एनएसीएच)</b>		

निग्रहित - आंतरिक



क	लाभार्थी के खाते में जमा करने में देरी या राशि वापस लेने में देरी।	लाभार्थी बैंक टी के भीतर अनक्रेडिटेड लेनदेन को उलट देगा + 1 दिन।	यदि देरी टी + 1 दिन से अधिक है तो ₹ 100 / - प्रति दिन।
ख	ग्राहक द्वारा बैंक के साथ डेबिट को रद्द करने के बावजूद खाता किया गया।	इस तरह के डेबिट के लिए ग्राहक का बैंक जिम्मेदार होगा। + 1 दिन के भीतर पूरा किया जाना चाहिए।	

#### 14. उधारदाताओं की देयता; उधारकर्ताओं के लिए प्रतिबद्धताएं

बैंक ने देनदारी के कर्जदाताओं के सिद्धांतों को अपनाया है। उधारदाताओं की देयता के लिए दिशानिर्देशों और बैंक द्वारा ग्राहकों के लिए अपनाई गई बैंक की प्रतिबद्धता संहिता के अनुसार, बैंक उधारकर्ताओं को सभी प्रतिभूतियों / दस्तावेजों / टाइटल डीड को गिरवी रखी गई संपत्ति में सभी बकाया राशियों के पुनर्भुगतान के 15 दिनों के भीतर वापस कर देगा। बैंक उधारकर्ता को मौद्रिक नुकसान के लिए मुआवजा देगा, यदि इसकी वापसी में देरी के कारण कोई नुकसान हुआ है। बैंकों के हाथों गिरवी संपत्ति के मालिकाना हक के नुकसान की स्थिति में मुआवजे में बैंक द्वारा तय किए गए डुप्लिकेट दस्तावेजों को प्राप्त करने के लिए जेब खर्च और एकमुश्त राशि शामिल होगी।

#### 15. अप्रत्याशित घटना

बैंक ग्राहकों को विलंबित ऋण के लिए मुआवजा देने के लिए उत्तरदायी नहीं होगा, यदि कुछ अप्रत्याशित घटनाएं नागरिक व्यवधान, तोड़फोड़, तालाबंदी, हड़ताल, दुर्घटनाएं या अन्य श्रम गड़बड़ी, दुर्घटना, आग, प्राकृतिक आपदाएं या अन्य "भगवान के कार्य", युद्ध, बैंक के बुनियादी ढांचे या उसके संवाददाता बैंक (बैंकों) को नुकसान, संचार के सामान्य साधनों की अनुपस्थिति या सभी प्रकार के परिवहन तक सीमित नहीं है। आदि बैंक के नियंत्रण से परे हैं जो इसे निर्दिष्ट सेवा वितरण मापदंडों के भीतर अपने दायित्वों को पूरा करने से रोकता है।

#### 16. सामान्य

बैंक लाभ की किसी भी हानि, या किसी अप्रत्यक्ष या परिणामी हानि, क्षति या व्यय के लिए उत्तरदायी नहीं होगा। इस नीति के तहत मुआवजे की स्वीकृति उन शिकायतों से उत्पन्न सभी मुद्दों का पूर्ण और अंतिम निपटान होगा जिनके लिए मुआवजे का दावा किया जाता है।

निग्रहित - आंतरिक

\*\*\*\*\*

नवंबर 2022

निग्रहित - आंतरिक

---

पृष्ठ 18 का 18

दूबर संस्करण नवंबर 2022