

क्षतिपूर्ति (मुआवजा) नीति

प्रस्तावना

बाजार के विविध सहभागियों ने भुगतान व निपटान, चलाव, चंलउमदज 'दक'मजजसमउमदजद्ध प्रणालियों में तकनीकी प्रगति की और अपनी परिचालन प्रणालियों और व्यवस्थाओं में गुणवत्तापरक परिवर्तन लाए, जिससे व्यवस्था के उपयोगकर्ताओं को बेहतर सेवा देने के लिए अपनी कार्यक्षमता में सुधार लाने के लिए बाजार के प्रतियोगियों में एक दबाव बना। अपनी बुनियादी तकनीकी व्यवस्था का अधिकतम संभव उपयोग करते हुए ग्राहकों को श्रेष्ठ सेवाएं देने का प्रयास हमारा बैंक भी कर रहा है। बाहरी चेकों की उगाही की समय-सीमा और बाहरी चेकों/लिखतों की विलंबित उगाही की स्थिति में ब्याज के भुगतान के विषय में भारतीय रिजर्व बैंक ने अपने अनुदेशों को दिनांक 01 नवम्बर, 2004 के प्रभाव से वापस लिया। इससे बेहतर कार्यनिपादन के लिए अपनी कार्यक्षमता बढ़ाने का अच्छा अवसर बैंकों को मिला। अतएव बैंक की यह क्षतिपूर्ति नीति बनाते समय निम्नलिखित कार्यों से संबद्ध क्षेत्र शामिल किये गये हैं। खाते को अप्राधिकृत तरीके से डेबिट करना, चेकों/लिखतों की विलंबित उगाही के विषय में ग्राहकों को ब्याज का भुगतान, "भुगतान रोकें" अनुदेश प्राप्त होने के बाद भी चेक का भुगतान करना, भारत के भीतर प्रेषण, विदेशी विनिमय सेवाएं, ऋणदान इत्यादि। ग्राहकों के साथ व्यवहार में पारदर्शिता और औचित्य के सिद्धान्त इस नीति का मूल आधार हैं।

उद्देश्य

इस नीति का उद्देश्य ऐसी व्यवस्था को कायम करना है, जिसके तहत बैंक के स्तर पर सेवा में त्रुटि की वजह से या दुर्लक्षिता या जान बूझकर गलती का कोई कार्य, जिसके लिए सीधे बैंक जिम्मेदार है, की वजह से ग्राहक को हुई/होने वाली किसी आर्थिक क्षति की क्षतिपूर्ति बैंक करेगा। यह सुनिश्चित करते हुए कि ग्राहक द्वारा मांग न करने पर भी उसे क्षतिपूर्ति की जायेगी, बैंक की अपेक्षा रहेगी कि ग्राहक को शिकायत के निवारण हेतु बैंकिंग लोकपाल या अन्य मंचों के पास जाने की घटनाओं में काफी कमी आए।

संरचना

पुनः बताना चाहते हैं कि नीति में बैंक द्वारा दी जाने वाली सेवाओं में त्रुटि की वजह से ग्राहक को हुई/होने वाली आर्थिक क्षति, जिसका सीधे-सीधे अनुमान लगाया जा सकता है, को ही शामिल किया गया है और इस नीति के तहत प्रतिबद्धता से, बैंक-ग्राहक विवादों पर न्यायिक कार्यवाही के लिए समुचित रूप से गठित किसी मंच के सामने अपनी स्थिति की पैरवी करने का बैंक का अधिकार बाधित नहीं होता।

विविध प्रकार की वित्तीय क्षति की जानकारी नीचे दे रहे हैं :

1. अप्राधिकृत/गलत डेबिट

यदि बैंक ने खाते में अप्राधिकृत तरीके से/गलत डेबिट डाला है, तो इस गलत डेबिट की सूचना प्राप्त होने पर स्थिति की पड़ताल करके बैंक इसे तुरंत प्रत्यावर्तित करेगा। अप्राधिकृत/गलत डेबिट की वजह से बचत खाता जमाशियों पर ब्याज देने के विषय में लागू न्यूनतम जमाशियों में कटौती के रूप में या ऋण खाते में बैंक को अतिरिक्त ब्याज अदा करने के रूप में ग्राहक को आर्थिक क्षति हुई हो, तो बैंक ग्राहक को इस क्षति की पूर्ति करेगा। साथ ही, अप्राधिकृत/गलत डेबिट की वजह से खाते के जमाशियों में कमी आने की वजह से ग्राहक के खाते में चेक वापसी या सीधे डेबिट के अनुदेशों की पूर्ति न होने के रूप में यदि ग्राहक को आर्थिक क्षति हुई हो, तो बैंक ऐसी आर्थिक क्षति की पूर्ति करेगा।

यदि ग्राहक द्वारा गलत बताई गई प्रविष्टि की जांच पड़ताल में अन्य पक्ष का संबंध न हो, तो बैंक गलत डेबिट की सूचना मिलने की तारीख से अधिकतम -7- कार्यदिवसों के भीतर जांच पड़ताल की प्रक्रिया पूरी करेगा। यदि जांच पड़ताल में अन्य पक्ष का संबंध है, तो बैंक गलत संव्यवहार की सूचना मिलने की तारीख से एक माह के भीतर जांच-पड़ताल की प्रक्रिया पूरी करेगा।

2. खाते में अन्य डेबिट

ग्राहक के खाते में सीधे डेबिट अनुदेशों पर कार्यवाही करना बैंक की जिम्मेदारी है। बैंक द्वारा प्रतिबद्धता को पूरा करने में असफल रहने की स्थिति में, अनुदेशों का अनुपालन करने में विलंब/असफलता की वजह से ग्राहक को हुई/होने वाली आर्थिक क्षति की पूर्ति ग्राहक को की जाएगी।

निर्धारित सेवा-प्रभार अनुसूची के अनुसार बैंक ग्राहक के खाते से उचित सेवा प्रभार वसूल करेगा। यदि बैंक व्यवस्था का उल्लंघन करते हुए कोई सेवा प्रभार लगाता है, तो ग्राहक द्वारा इस बात को ध्यान में लाए जाने पर, सम्मत नियमों व शर्तों की जांच करने के बाद बैंक द्वारा ये प्रभार वापस किए जाएंगे। इसके परिणाम स्वरूप ग्राहक को हुई आर्थिक क्षति की पूर्ति बैंक द्वारा की जाएगी।

3. "भुगतान रोकें" अनुदेशों के बाद चेकों का भुगतान

बैंक को "भुगतान रोकें" अनुदेश प्राप्त होने के बाद भी यदि चेक का भुगतान किया जाता है, तो इस संव्यवहार को बैंक प्रत्यावर्तित करेगा और ग्राहक के हित की रक्षा हेतु ग्राहक के खाते में वैल्यू डेटेड क्रेडिट देगा। इसके परिणामस्वरूप, ग्राहक को हुई/होने वाली आर्थिक क्षति की पूर्ति की जाएगी। संव्यवहार के विषय में ग्राहक द्वारा बैंक को सूचना दी जाने के बाद -2- कार्यदिवसों के भीतर ऐसे डेबिट को प्रत्यावर्तित किया जायेगा।

4. भारत में उगाही सेवाएं

"लिखतों की उगाही में विलंब की वजह से क्षतिपूर्ति, जिसका निर्देश बैंक की उगाही नीति में किया गया है, को जानकारी हेतु यहाँ पुनः दिया जाता है।"

उगाही के लिए भेजे गये बाहरी चेकों पर विलम्बित अवधि हेतु ब्याज का भुगतान

बैंक की क्षतिपूर्ति नीति के भाग के रूप में, बैंक उगाही लिखतों की राशि के ऊपर ग्राहकों को उपर उल्लिखित समय सीमा से अधिक अवधि के लिए ब्याज का भुगतान करेगा। इस प्रकार के ब्याज का भुगतान ग्राहकों को सभी प्रकार के खातों में बिना मांग के आधार पर किया जायेगा। इसमें बैंक की अपनी शाखाओं पर आहरित लिखतों अथवा अन्य बैंकों की शाखाओं पर आहरित लिखतों में ब्याज भुगतान हेतु कोई अन्तर नहीं किया जायेगा।

निम्नलिखित दरों से ब्याज का भुगतान किया जायेगा :-

- (क) 7/10 दिनों से अधिक विलंब की अवधि के लिए, जैसा भी मामला हो, बाहरी चेकों के मामले में 14 दिनों तक, बचत बैंक की दर से।
- (ख) जहाँ विलंब 14 दिन से अधिक 90 दिनों तक है, वहाँ देय ब्याज उस अवधि के लिए लागू मियादी जमा ब्याज दर से किया जायेगा।

- (ग) असाधारण विलंब के मामले में अर्थात् 90 दिनों से अधिक विलंब के लिए, संबंधित अवधि की सावधि जमा पर लागू ब्याज दर से 2 प्रतिशत अधिक ब्याज दर से।
- (घ) ऐसे मामले में जहां चेक की राशि ग्राहक के ओवरड्राफ्ट/ऋण खातों में जमा की जानी हो, वहां ऋण खाते पर लागू दर से ब्याज दिया जायेगा। असाधारण विलंब के लिए ऋण खाते पर लागू ब्याज दर से 2 प्रतिशत अधिक दर से ब्याज दिया जायेगा।

यह नोट किया जाये कि ऊपर दिये गये ब्याज का भुगतान देश के भीतर उगाही हेतु भेजी गई लिखतों पर लागू होगा।

बैंक को लिखत सुपुर्द करने के बाद इसके खो जाने की वजह से ग्राहकों को हुई आर्थिक क्षति के लिए क्षतिपूर्ति नीति भी हमारी उगाही नीति में किए गए निर्देशानुसार है। इसे पुनः जानकारी हेतु नीचे दे रहे हैं :

चेकों/लिखतों का प्रेषण/समाशोधन प्रक्रिया अथवा अदाकर्ता बैंक की ाखा में खो जाना –

ऐसे मामले में जहां उगाही के लिए स्वीकृत लिखत प्रेषण के दौरान अथवा समाशोधन प्रक्रिया में अथवा अदाकर्ता बैंक ाखा में खो जाता है, वहां बैंक को जानकारी मिलने के तत्काल बाद, बैंक तत्काल इसे खाताधारक के ध्यान में लायेगा ताकि खाताधारक रिकार्ड पर आहर्ता को “भुगतान रोकें” निर्देश देने हेतु सूचित कर सके और रिकार्ड कर सकें और यदि उसके द्वारा कोई चेक जारी किया गया हो, तो वे उक्त चेक के गुम होने की वजह से राशि जमा न होने के कारण अस्वीकृत न हो जाये, इसलिए बैंक सावधानी लेगा। बैंक ग्राहक को आहर्ता से डुप्लीकेट प्राप्त करने में सभी प्रकार की सहायता करेगा।

प्रेषण के दौरान खो गई लिखतों के सम्बन्ध में बैंक निम्नलिखित प्रकार से क्षतिपूर्ति करेगा :-

- क) ऐसे मामले में, जहां लिखत के गुम होने की सूचना ग्राहक को उगाही हेतु निर्धारित अवधि (7/10/14 दिन, जैसा मामला हो) के बाद दी जाती है, तब ब्याज का भुगतान ऊपर निर्धारित दरों से निर्धारित अवधि से अधिक अवधि के लिए करेगा।
- ख) अलावा इसके, बैंक डुप्लीकेट चेक प्राप्त करने एवं उसके उगाही में लगने वाली अवधि को ध्यान में लेते हुए 15 दिनों की अवधि के लिए बचत बैंक की दर से ब्याज का भुगतान करेगा।
- ग) बैंक ग्राहक को डुप्लीकेट चेक/लिखत पर प्राप्त करने में खर्च की गयी किसी औचित्यपूर्ण राशि का भुगतान रसीद प्रस्तुत करने पर करेगा। यदि लिखत को जिस बैंक/संस्थान से प्राप्त किया जाना है वह डुप्लीकेट जारी करने के लिए प्रभार लेता है। अदाकर्ता बैंक के पास ग्राहक द्वारा “भुगतान रोकें” अनुदेश दर्ज कराने के लिए ग्राहक द्वारा खर्च की गयी राशि का भुगतान बैंक द्वारा किया जायेगा।
- घ) ऐसे मामलों में, जहां चेक भुनाने के बाद खो जाता है। बैंक 15 दिन की अवधि के लिए ब्याज प्रभारित नहीं करेगा। जब इसे चेक के खोने की सूचना प्राप्त होती है। इससे ग्राहक को आहर्ता से डुप्लीकेट लिखत प्राप्त करने के लिए पर्याप्त समय मिल जायेगा। यदि ऋणकर्ता 15 दिनों की अवधि के बाद भी खाते का परिसमापन नहीं कर पाता है तब करारगत दर से ब्याज की वसूली की जायेगी जब तक कि अग्रिम की पूरी राशि पूरी तरह भुगतान नहीं कर दी जाती है।

5. बैंक एजेंट द्वारा संहिता का उल्लंघन

बैंक के प्रतिनिधि/कूरियर ने गलत आचरण किया है या बैंक द्वारा स्वेच्छा से अपनाई गई ग्राहकों के प्रति बैंक की प्रतिबद्धता संहिता का उल्लंघन किया है, इस आशय की शिकायत ग्राहक से प्राप्त होने पर बैंक तुरन्त

शिकायत की जांच हेतु उचित कदम उठाएगा और शिकायत के निपटान हेतु तथा ग्राहक को किसी आर्थिक क्षति की पूर्ति, यदि कोई है, हेतु आवश्यक कर्गवाही करेगा।

6. अप्रत्याशित स्थिति (फोर्स मजुरे)

किसी अप्रत्याशित घटना (उदाहरण के लिए, नागरी संक्षोभ, विध्वंस, तालाबंदी, हड़ताल या अन्य मानवी अशांति, दुर्घटना, आगजनी, प्राकृतिक संकट या "दैवी घटनाएं", युद्ध, बैंक सुविधाओं को या उसके प्रतिनिधि बैंक (कों) को नुकसान, संपर्क के सामान्य या यातायात के सभी साधनों का अभाव इत्यादि एवं अन्य) की स्थिति में, जो बैंक के नियंत्रण से परे हैं और निर्धारित सेवा प्रदान के मापदण्डों के भीतर कर्तव्य पूर्ति को प्रतिबंधित करती है, विलंबित क्रेडिट के लिए ग्राहकों को क्षतिपूर्ति करना बैंक को बाध्यकारी नहीं होगा।

7. नीति की समीक्षा के लिए आवधिकता

अनुमोदन की तारीख से एक वर्ष तक नीति प्रभावी होगी, जो संशोधित नीति के लागू होने तक जारी रहेगी।