



## सामग्री

1. परिचय .....	3
2. मार्गदर्शक सिद्धांत.....	3
3. मुआवजे की राशि के भुगतान के लिए समय-सीमा .....	3
4. अनाधिकृत/त्रुटिपूर्ण डेबिट.....	3
5. ईसीएस सीधे डेबिट / .....	4
6. परिपक्वता/देय तिथि पर मीयादी जमाराशियों के भुगतान में विलंब .....	4
7. एनईएफटी/आरटीजीएस का उपयोग करके फंड ट्रांसफर .....	5
8. भुगतान रोकने के निर्देशों की पावती के बाद चेक का भुगतान.....	5
9. विदेशी मुद्रा सेवाएँ.....	5
10. स्थानीय/बाहरी चेकों के विलंबित संग्रहण के लिए ब्याज का भुगतान.....	6
11. पारगमन में उपकरणों के लिए मुआवजा .....	7
12. वाणिज्यिक बैंकों द्वारा सहकारी बैंकों के "सममूल्य लिखतों" का लेन-देन.....	8
13. डुप्लीकेट ड्राफ्ट जारी करना और देरी के लिए मुआवजा .....	8
14. बैंक के एजेंट द्वारा संहिता का उल्लंघन.....	8
15. ऋणदाता, देयता; उधारकर्ताओं के प्रति प्रतिबद्धता .....	8
16. धोखाधड़ी के मामले में मुआवजा (गैर-डिजिटल).....	9
17. तृतीय-पक्ष उत्पादों की गलत बिक्री .....	10
18. एटीएम की विफलता:.....	10
19. ग्राहक के अधिकार और दायित्व .....	10
20. बैंक की भूमिका और जिम्मेदारी .....	11
21. ग्राहक द्वारा बैंक को अनधिकृत लेनदेन की रिपोर्टिंग:.....	12
22. अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग लेनदेन के मामले में मुआवजा .....	13
23. सुरक्षित जमा लॉकर / सुरक्षित हिरासत लेख सुविधा .....	15
24. ग्राहक की सहमति के बिना जारी किए गए क्रेडिट कार्ड:.....	16
25. क्रेडिट कार्ड बंद करने का अनुरोध:.....	16
26. क्रेडिट जानकारी के देरी से अद्यतन/सुधार के लिए ग्राहकों को मुआवजा.....	16
27. अप्रत्याशित घटना.....	16
28. प्रतिवेदन .....	16
29. अनुलग्नक.....	17
30. शब्दावली.....	19

## 1. परिचय

यह नीति दस्तावेज बैंक की ओर से सेवा में कमी या बैंक या उसके कर्मचारियों के लिए सीधे तौर पर जिम्मेदार किसी भी चूक के कारण ग्राहकों को होने वाली किसी भी वित्तीय हानि के लिए क्षतिपूर्ति करने के बारे में स्पष्ट दिशानिर्देश देगा। यह नीति केवल बैंक द्वारा प्रदान की जाने वाली सेवाओं में कमी के कारण हुए वित्तीय नुकसान के मुआवजे के लिए लागू होगी जिसे सीधे मापा जा सकता है। इस नीति में उल्लिखित वचनबद्धताएं बैंक-ग्राहक विवादों को हल करने के लिए गठित किसी भी मंच के समक्ष या किसी भी न्यायालय के समक्ष बैंक के किसी भी अधिकार के प्रति किसी भी पूर्वाग्रह के बिना होंगी। पॉलिसी कवर नहीं करती है और प्रतिष्ठा हानि के संबंध में अवसर हानि/क्षति/दावों के कारण ग्राहकों द्वारा किए गए दावों के संबंध में लागू नहीं है।

## 2. मार्गदर्शक सिद्धांत

ग्राहक मुआवजा नीति ग्राहकों के व्यवहार में पारदर्शिता और निष्पक्षता के सिद्धांतों पर आधारित होगी। यह पॉलिसी पॉलिसी में वर्णित घटनाओं को कवर करेगी, जहां बैंक विभिन्न प्रकार के लेनदेन से उत्पन्न होने वाले किसी भी वित्तीय नुकसान के लिए ग्राहकों को क्षतिपूर्ति करने के लिए उत्तरदायी है।

ग्राहक मुआवजा नीति को अपनाने से, बैंक बैंकिंग लोकपाल या आरबीआई को शिकायतों की संख्या में कमी सुनिश्चित करेगा। यह नीति यह सुनिश्चित करने में मदद करेगी कि बैंक में सभी स्तरों पर कर्मचारी क्षतिपूर्ति प्रक्रिया के संबंध में सभी प्रकार के ग्राहकों के साथ विभिन्न शाखाओं में समान रूप से बातचीत करते हैं। यह पॉलिसी बैंक की वेबसाइट पर भी उपलब्ध होगी। जबकि पॉलिसी मुआवजे की राशि और भुगतान के लिए समय-सीमा को परिभाषित करती है, पॉलिसी के ऊपर और ऊपर किसी भी अतिरिक्त और अपवाद मुआवजे के मामले में भुगतान किया जाएगा, उसे संबंधित व्यवसाय वर्टिकल के बिजनेस हेड द्वारा अनुमोदित किया जाएगा

## 3. मुआवजे की राशि के भुगतान के लिए समय-सीमा

यदि बैंक पॉलिसी के अनुसार किसी भी मुआवजे का भुगतान करने के लिए उत्तरदायी है, तो जांच पूरी होने से 7 कार्य दिवसों के भीतर शिकायतकर्ता को भुगतान किया जाएगा।

ऐसे उदाहरणों के लिए जहां नियामक द्वारा समय-सीमा निर्दिष्ट की जाती है, मौजूदा दिशानिर्देशों का पालन किया जाएगा।

## 4. अनाधिकृत/त्रुटिपूर्ण डेबिट

- 4.1. यदि बैंक ने किसी खाते में अनधिकृत/त्रुटिपूर्ण प्रत्यक्ष डेबिट किया है, तो लेनदेन के विधिवत सत्यापन के बाद, ऐसे डेबिट के बारे में सूचित किए जाने पर प्रविष्टि को जल्द से जल्द वापस कर दिया जाएगा। ऐसे मामलों में, बैंक ग्राहक को प्रत्यक्ष वित्तीय हानि की प्रतिपूत करेगा, इसके अतिरिक्त ग्राहक को बचत बैंक जमा पर ब्याज के भुगतान या ऋण खाते में बैंक को अतिरिक्त ब्याज के भुगतान के लिए लागू न्यूनतम समापन शेष में कमी के कारण बचत खाते के ब्याज की हानि या न्यूनतम शेष आवश्यकता से कम होने वाले शेष के लिए लगाए गए किसी भी प्रभार या कमी के कारण चेक की वापसी के लिए लगाए गए किसी भी प्रभार के लिए क्षतिपूर्ति करेगा संतुलन में। ग्राहक को गलत डेबिट की तारीख से अधिकतम 45 दिनों के भीतर बैंक से संपर्क करना चाहिए।

- 4.2. यदि ग्राहक द्वारा गलत बताए गए डेबिट के सत्यापन की प्रक्रिया में कोई तृतीय पक्ष शामिल नहीं है, तो बैंक ऐसे त्रुटिपूर्ण डेबिट की रिपोर्ट करने की तारीख से 7 दिनों के भीतर सत्यापन की प्रक्रिया को पूरा करने का प्रयास करेगा।
- 4.3. यदि सत्यापन प्रक्रिया में कोई तीसरा पक्ष शामिल है, तो बैंक ऐसे गलत डेबिट की रिपोर्ट करने की तारीख से 1 महीने के भीतर सत्यापन की प्रक्रिया को पूरा करना सुनिश्चित करेगा।
- 4.4. बैंक किसी भी मुआवजे या धनवापसी के भुगतान के बिना ग्राहक के खाते में गलत क्रेडिट पोस्ट किए जाने की स्थिति में राशि को वापस करने के लिए खाते को डेबिट करने का अधिकार सुरक्षित रखता है।
- 4.5. ग्राहक की देयता को स्पष्ट किया जाएगा और विभिन्न कमियों के लिए मुआवजे की राशि पर निर्णय लेने के लिए ग्राहक को अच्छी तरह से सूचित किया जाएगा।

## 5. ईसीएस सीधे डेबिट /

- 5.1. बैंक ग्राहक द्वारा दिए गए निर्देशानुसार किसी भी प्रत्यक्ष नामे / ईसीएस प्रत्यक्ष डेबिट को समय पर ले जाने का वचन देगा बशर्ते कि ग्राहकों ने ईसीएस से प्राप्त किसी भी डेबिट को स्वीकार करने के लिए पहले से ही पूर्ण और वैध अधिदेश प्रदान किया हो और प्राप्त प्रत्यक्ष डेबिट/ईसीएस पूर्ण और सही हो।
- 5.2. यदि बैंक समय पर ऐसे लेनदेनों को करने में विफल रहता है, जिसके लिए बैंक को प्रत्यक्ष रूप से जिम्मेदार ठहराया जा सकता है, तो ग्राहकों को प्रत्यक्ष ईसीएस डेबिट की नियत तारीख और बैंक द्वारा किए गए वास्तविक डेबिट की तारीख के बीच की अवधि के लिए प्रचलित सावधि जमा ब्याज दर पर मुआवजा दिया जाएगा।
- 5.3. ईसीएस डायरेक्ट डेबिट / अन्य डेबिट के मामले में जो समान मासिक किस्तों (ईएमआई) के भुगतान के लिए हैं, बैंक आवश्यक प्रमाण प्रस्तुत करने और इसकी पूरी जांच के बाद ग्राहक, दंडात्मक ब्याज और/या देर से भुगतान प्रभार, यदि कोई हो, की प्रतिपूर्ति करेगा।
- 5.4. हालांकि, इस तरह के वित्तीय नुकसान के लिए मुआवजा केवल ग्राहक द्वारा किए गए वास्तविक खर्चों की प्रतिपूर्ति तक सीमित होगा, उदाहरण के लिए ग्राहक द्वारा भुगतान किया गया जुर्माना / ब्याज पुनर्भुगतान अनुसूची को सामान्य करने के लिए जो निर्देश को पूरा करने में देरी / विफलता के कारण परेशान हो गया था।
- 5.5. इलेक्ट्रॉनिक भुगतान जैसे आरटीजीएस/ईएफटी/एनईएफटी अनुदेश लागू नियमों और शर्तों द्वारा नियंत्रित होंगे जैसा कि ग्राहक को सूचित किया गया है।
- 5.6. बैंक टैरिफ अनुसूची में उल्लिखित लागू सेवा शुल्क के साथ ग्राहक के खाते को डेबिट करेगा। यदि कोई अतिरिक्त सेवा प्रभार व्यवस्था के अनुसार नहीं लिया जाता है, तो ग्राहक द्वारा नोटिस में लाए जाने के बाद बैंक ऐसे किसी भी प्रभार को तुरंत वापस कर देगा। शुल्क केवल तभी वापस किए जाएंगे जब यह सहमत नियमों और शर्तों के अनुसार नहीं होगा। ऐसे मामलों में, बैंक बचत बैंक जमा पर ब्याज के भुगतान के लिए लागू दैनिक समापन शेष में कमी के कारण बचत खाता ब्याज की हानि के रूप में ग्राहक को किसी प्रत्यक्ष वित्तीय हानि के लिए प्रतिपूत करेगा या ऋण खाते में बैंक को अतिरिक्त ब्याज का भुगतान करेगा या न्यूनतम शेष आवश्यकता से कम होने वाली शेष राशि के लिए लगाए गए किसी भी प्रभार या तराजू। ग्राहक को समय-समय पर सूचित भी किया जाए।

## 6. परिपक्वता/देय तिथि पर मीयादी जमाराशियों के भुगतान में विलंब

परिपक्वता तिथि पर सावधि जमा आय के भुगतान में किसी भी देरी की स्थिति में, बैंक नीचे दी गई गणना के अनुसार मुआवजे का भुगतान करेगा।

यदि कोई सावधि जमा (टीडी) परिपक्व हो जाती है और आय का भुगतान नहीं किया जाता है, तो बैंक के पास अदावाकृत राशि परिपक्व टीडी पर अनुबंधित ब्याज दर पर लागू ब्याज दर को आकर्षित करेगी

## 7. एनईएफटी/आरटीजीएस का उपयोग करके फंड ट्रांसफर

गंतव्य बैंक द्वारा भुगतान अनुदेश प्राप्त होने के अनुसरण में निधि अंतरण के पूरा होने में गंतव्य बैंक के किसी कर्मचारी की ओर से किसी विलम्ब अथवा हानि के कारण किसी विलम्ब अथवा हानि के कारण जिसके परिणामस्वरूप लाभार्थी को भुगतान में विलंब होता है, गंतव्य बैंक विलंब की अवधि के लिए वर्तमान भारतीय रिजर्व बैंक एलएएफ रेपो दर जमा 2 प्रतिशत पर क्षतिपूत का भुगतान करेगा। किसी भी कारण से धन हस्तांतरण निर्देश की वापसी में देरी की स्थिति में; गंतव्य बैंक वापसी की तारीख तक वर्तमान आरबीआई एलएएफ रेपो दर जमा दो प्रतिशत पर ब्याज सहित राशि वापस करेगा।

## 8. भुगतान रोकने के निर्देशों की पावती के बाद चेक का भुगतान

यदि भुगतान रोकने के अनुदेश को प्राप्त करने और पावती देने के बाद चेक का भुगतान कर दिया गया है, और बैंक को बाद में कोई विरोधाभासी अनुदेश नहीं दिया गया है, तो बैंक ऐसे किसी भी लेनदेन को उलट देगा और ग्राहक को मूल्य दिनांकित क्रेडिट देगा। आवश्यक सत्यापन करने के बाद ग्राहक से शिकायत प्राप्त होने के 7 कार्य दिवसों के भीतर ऐसे डेबिट को उलट दिया जाएगा। ऐसी स्थिति में, बैंक बचत बैंक जमा पर ब्याज भुगतान के लिए लागू ब्याज भुगतान या ऋण खाते में अतिरिक्त ब्याज के भुगतान के लिए लागू दैनिक समापन शेष में कमी के कारण बचत खाता ब्याज के नुकसान के कारण किसी भी प्रत्यक्ष वित्तीय हानि, यदि कोई हो, की सीमा तक ग्राहक को प्रतिपूर्ति करेगा या न्यूनतम शेष आवश्यकता से कम होने वाले शेष राशि के कारण लगाए गए किसी अन्य शुल्क या लगाए गए किसी भी शुल्क के कारण बचत खाता ब्याज की हानि के कारण होगा शेष राशि में कमी के कारण चेक की वापसी के लिए।

## 9. विदेशी मुद्रा सेवाएँ

### विदेशी मुद्रा चेक का संग्रह

बैंक विदेशों को भेजे गए विदेशी मुद्राओं में नामित चेकों के संग्रह में देरी के लिए ग्राहक को मुआवजा नहीं देगा। आम तौर पर, विदेशों में बैंकों पर आहरित उपकरणों के संग्रह का समय अलग-अलग देशों में अलग-अलग होता है। अनंतिम रूप से समाशोधित लिखतों की वापसी के संबंध में समय मानदंड भी अलग-अलग देशों में अलग-अलग हैं। ऐसे लिखतों को सर्वोत्तम प्रयासों के आधार पर संग्रहण के लिए स्वीकार किया जाता है। तथापि, बैंक के कॉरस्पॉन्डेंट के पास नोस्ट्रो खाते में धनराशि जमा हो जाने के बाद ऋण देने में अनुचित विलंब के लिए बैंक ग्राहक को प्रतिपूत करेगा। निर्धारित सामान्य शीतलन अवधि को ध्यान में रखते हुए नोस्ट्रो खाते में क्रेडिट की तारीख से एक सप्ताह से अधिक की देरी/देय तिथि के लिए ऐसा मुआवजा दिया जाएगा।

बैंक ऐसे मामलों के तहत निम्नानुसार क्षतिपूर्ति करेगा:

- आय जमा करने में देरी के लिए ब्याज जैसा कि बैंक की चेक संग्रह नीति में दर्शाया गया है।
- विदेशी मुद्रा दर में प्रतिकूल उतार-चढ़ाव के कारण किसी भी संभावित नुकसान के लिए क्षतिपूर्ति, जैसा कि लेनदेन के लिए लागू है।

**विदेशी आवक प्रेषण जमा करने में देरी:**

मुआवजे का भुगतान फॉरेन एक्सचेंज डीलर्स एसोसिएशन ऑफ इंडिया (FEDAI) के नियम 8 वें संस्करण के अनुसार किया जाएगा। नियम 4.5 के अनुसार, विदेश में आवक प्रेषण के मामले में, बैंक ऋण सलाह/नोस्ट्रो स्टेटमेंट की प्राप्ति की तारीख से दो कार्य दिवसों के भीतर लाभार्थी को भुगतान करेगा या सूचना भेजेगा। देरी के मामले में, बैंक लाभार्थी को बचत खाते की ब्याज दर से @ 2% अधिक ब्याज का भुगतान करेगा। बैंक अपनी मुआवजा नीति के अनुसार विनिमय दर के प्रतिकूल उतार-चढ़ाव, यदि कोई हो, के लिए मुआवजे का भुगतान भी करेगा

## 10. स्थानीय/बाहरी चेकों के विलंबित संग्रहण के लिए ब्याज का भुगतान

बैंक की मुआवजा नीति के हिस्से के रूप में, बैंक अपने ग्राहकों को चेक राशि पर ब्याज का भुगतान करेगा, यदि उल्लिखित समय अवधि से परे क्रेडिट देने में देरी होती है। लिखतों के संग्रहण में विलंब के कारण क्षतिपूर्ति बैंक की चेक संग्रहण नीति में दर्शाई गई है जिसे सुविधा के लिए नीचे पुनः प्रस्तुत किया जा रहा है:

### दस.एक स्थानीय चेकों के विलंबित संग्रहण के लिए ब्याज का भुगतान

- निर्धारित समय अवधि के बाद क्रेडिट देने में देरी होने पर बैंक ग्राहक को चेक राशि पर लागू बचत खाता दर पर ब्याज का भुगतान करेगा। इस तरह के ब्याज का भुगतान सभी प्रकार के खातों में ग्राहकों से किसी भी मांग के बिना किया जाएगा। विलंबित वसूली पर ब्याज के भुगतान के इस उद्देश्य के लिए बैंक की अपनी शाखाओं या अन्य बैंकों पर आहरित लिखतों के बीच कोई अंतर नहीं होगा।
- स्थानीय चेक संबंधित स्थान के लिए समाशोधन चक्र की समाशोधन प्रक्रिया के अधीन हैं। कट-ऑफ समय से पहले शाखा परिसर में काउंटर और संग्रह बक्से में स्वीकार किए गए चेक उसी दिन समाशोधन के लिए प्रस्तुत किए जाएंगे। कट-ऑफ समय के बाद और शाखा परिसर के बाहर संग्रह बक्से में जमा किए गए चेक अगले दिन समाशोधन के लिए भेजे जाएंगे।

### दस.दो बाहरी चेकों के विलंबित संग्रहण के लिए ब्याज का भुगतान

दस.दो.एक मुआवजा नीति के हिस्से के रूप में, निर्दिष्ट समय अवधि से परे क्रेडिट देने में देरी होने पर ग्राहक को चेक की राशि पर ब्याज का भुगतान किया जाएगा। ब्याज का भुगतान ग्राहकों से किसी भी मांग के बिना किया जाएगा।

दस.दो.दो देश के भीतर बाहरी केंद्रों पर संग्रहण के लिए भेजे गए चेकों के लिए निम्नलिखित समय मानदंड लागू होते हैं:

- चार प्रमुख मेट्रो केंद्रों (नई दिल्ली, मुंबई, कोलकाता और चेन्नई) और राज्य की राजधानियों में से किसी एक में प्रस्तुत किए गए चेक, जहां बैंक की एक शाखा है और अन्य तीन केंद्रों में से एक में देय है: अधिकतम 7 दिनों की अवधि।
- प्रमुख शहर जहां बैंक की शाखा है: अधिकतम 10 दिनों की अवधि।
- अन्य सभी केंद्र: 14 दिनों की अधिकतम अवधि
- गैर-शाखा स्थानों पर आहरित चेक, चाहे बैंक का संवाददाता बैंक के साथ टाई-अप हो या न हो: अधिकतम अवधि 14 कार्य दिवस।

दस.दो.तीन विलंबित वसूली के लिए ब्याज का भुगतान निम्नलिखित दरों पर किया जाएगा:

- बचत खाता बैंक दर 7/10/14 से अधिक विलंब की अवधि के लिए, जैसा भी मामला बाहरी चेकों के संग्रहण में हो सकता है।
- यदि विलंब 14 दिनों से अधिक है, तो देरी की अवधि के लिए सावधि जमा के लिए लागू दर पर ब्याज का भुगतान किया जाएगा।
- असाधारण देरी के मामले में, यानी 90 दिनों से अधिक की देरी, देरी की अवधि के लिए संबंधित मीयादी जमा दर से 2% की दर से ब्याज का भुगतान किया जाएगा।
- यदि संग्रहण 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 के लिए, ऋण खाते पर लागू दर से 2% की दर से ब्याज का भुगतान किया जाएगा।

दस.दो.चार कुछ ऐसे स्थानों पर जहां बैंक की कोई शाखा नहीं है, लिखत को सीधे अदाकर्ता बैंक को संग्रहण के लिए भेजा जाएगा या किसी प्रतिनिधि बैंक के माध्यम से एकत्र किया जाएगा। आय भेजने में अदाकर्ता बैंक की ओर से किसी भी अनुचित देरी के कारण, बैंक ग्राहक को 14 कार्य दिवसों से परे किसी भी मुआवजे का भुगतान करने के लिए उत्तरदायी नहीं होगा।

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

## 11. पारगमन में उपकरणों के लिए मुआवजा

लिखत की हानि के कारण ग्राहकों को हुई वित्तीय हानि के लिए बैंक की क्षतिपूर्ति नीति जैसा कि ग्राहक द्वारा संग्रहण के लिए बैंक को सौंप दिया गया है, चेक संग्रहण नीति में दर्शाई गई होगी जिसे सुविधा के लिए नीचे पुनः प्रस्तुत किया गया है:

यदि कोई चेक या संग्रहण के लिए स्वीकृत लिखत पारगमन के दौरान या समाशोधन प्रक्रिया में या अदाकर्ता बैंक शाखा में खो जाता है तो बैंक तुरंत खाताधारक को सूचित करेगा, ताकि खाताधारक भुगतान रोकने के लिए आहर्ता को सूचित कर सके। यह केवल भारत के भीतर देय INR में तैयार किए गए उपकरणों पर लागू होगा।

मार्गस्थ चेक या लिखत खो जाने के मामले में, बैंक खाताधारक को निम्नलिखित तरीके से क्षतिपूर्ति करेगा:

- यदि बैंक ग्राहक को संग्रहण के लिए निर्धारित समय सीमा (7/10/14 दिन, जैसा भी मामला हो) से अधिक लिखत के नुकसान के संबंध में सूचित करता है, तो ब्याज का भुगतान उपरोक्त संग्रहण अवधि से अधिक की अवधि के लिए ऊपर निर्दिष्ट दरों पर किया जाएगा (जैसा कि पैराग्राफ 10.2.3 में दिया गया है)।
- इसके अतिरिक्त, बैंक चेक की राशि पर अगले 15 दिनों की अवधि के लिए बचत खाता बैंक दर पर ब्याज का भुगतान करेगा ताकि डुप्लीकेट चेक/लिखत प्राप्त करने तथा उसे एकत्र करने में और विलंब की संभावना हो।

- बैंक ग्राहकों को 500/- रुपये तक के वास्तविक प्रभारों की प्रतिपूर्ति भी करेगा, जो उन्हें रसीद प्रस्तुत करने पर डुप्लीकेट चेक/लिखत प्राप्त करने में हो सकता है, यदि लिखत बैंक/संस्थान से प्राप्त किया जाना है जो डुप्लीकेट लिखत जारी करने के लिए शुल्क लेगा।

## 12. वाणिज्यिक बैंकों द्वारा सहकारी बैंकों के "सममूल्य लिखतों" का लेन-देन

सहकारी बैंकों के "सममूल्य लिखतों" के भुगतान के मामले में, बैंक अन्य बैंकों द्वारा रखे गए चालू खाते पर आहरित चेकों का सम्मान नहीं करेगा जब तक कि जारी किए गए चेकों के वित्तपोषण की व्यवस्था न की गई हो। जारीकर्ता बैंक पर्याप्त वित्त पोषण व्यवस्था के अभाव में चेक धारक को भुगतान न करने/चेक के विलंबित भुगतान के लिए क्षतिपूर्ति करने के लिए जिम्मेदार होगा।

## 13. डुप्लीकेट ड्राफ्ट जारी करना और देरी के लिए मुआवजा

- बैंक पर्याप्त क्षतिपूर्ति के आधार पर क्रेता को खोए हुए डिमांड ड्राफ्ट के बदले डुप्लिकेट डिमांड ड्राफ्ट जारी करेगा।
- बैंक इस तरह के अनुरोध की प्राप्ति से एक पखवाड़े के भीतर ग्राहक को डुप्लिकेट डिमांड ड्राफ्ट जारी करेगा, साथ ही इसे जारी करने के लिए आवश्यक दस्तावेज भी जारी करेगा।

इसके अलावा, निर्धारित अवधि से अधिक देरी के लिए बैंक देरी के लिए ग्राहक को मुआवजे के रूप में संबंधित परिपक्वता की सावधि जमा के लिए लागू दर पर ब्याज का भुगतान करेगा। यह केवल उन स्थितियों में लागू होगा जहां डुप्लिकेट डिमांड ड्राफ्ट के लिए अनुरोध क्रेता या लाभार्थी द्वारा किया जाता है और तीसरे पक्ष के समर्थन के मामले में लागू नहीं होगा।

## 14. बैंक के एजेंट द्वारा संहिता का उल्लंघन

यदि बैंक को ग्राहक से बैंक के कर्मचारी, प्रतिनिधि, अधिकारी या एजेंट के अनुचित आचरण में संलग्न होने या बैंक द्वारा अपनाए गए नागरिक चार्टर में उल्लिखित ग्राहकों के प्रति प्रतिबद्धताओं का उल्लंघन करने के बारे में कोई शिकायत प्राप्त होती है। बैंक तदनुसार शिकायत की जांच करने के लिए उचित कदम उठाएगा और बचत खाते के नुकसान के कारण ग्राहक को हुई प्रत्यक्ष वित्तीय हानियों की सीमा तक प्रतिपूत करेगा, बचत बैंक जमा पर ब्याज के भुगतान के लिए लागू दैनिक समापन शेष में कमी के कारण ब्याज या ऋण खाते में बैंक को अतिरिक्त ब्याज का भुगतान या न्यूनतम शेष आवश्यकता से कम होने वाले शेष के लिए लगाए गए किसी भी प्रभार या किसी भी प्रत्यक्ष वित्तीय नुकसान की सीमा तक ग्राहक को प्रतिपूत करेगा। शेष राशि में कमी के कारण चेक लौटाने पर लगाया जाने वाला प्रभार।

## 15. ऋणदाता, देयता; उधारकर्ताओं के प्रति प्रतिबद्धता

बैंक उधारकर्ता(ओं)/गारंटर (ओं) को बंधक रखी गई संपत्ति के लिए सभी प्रतिभूतियां/दस्तावेज/स्वत्वाधिकार विलेख सहमत या अनुबंधित सभी देय राशियों के पुनर्भुगतान के 15 कार्य दिवसों के भीतर लौटा देगा। बकाया राशि में व्यक्तिगत, भागीदार, निदेशक या गारंटर के रूप में बैंक से उधारकर्ता(ओं)/गारंटर (ओं) द्वारा प्राप्त की गई किसी अन्य वित्तीय सुविधा के तहत मूल राशि, ब्याज, सेवा शुल्क और अन्य सभी राशि शामिल हैं। बंधक रखी गई संपत्ति को प्रतिभूतियों/दस्तावेजों/स्वत्वाधिकार विलेखों को 15 दिनों से अधिक की राशि के पुनर्भुगतान में बैंक की ओर से विलंब होने की स्थिति में, बैंक रु. 100/- प्रति सप्ताह की क्षतिपूर्ति का भुगतान करेगा जो अधिकतम रु.500/- होगा। हालांकि, बैंक निम्नलिखित मामलों के तहत उधारकर्ता(ओं)/गारंटर (ओं) को कोई मुआवजा नहीं देगा:

- धारा 26 में सूचीबद्ध अप्रत्याशित घटनाएं।
- उधारकर्ता(ओं)/गारंटर (ओं) की ओर से कोई देरी। उदाहरण के लिए उधारकर्ता(ओं)/गारंटर (ओं) द्वारा पहचान सत्यापन प्रमाण प्रस्तुत करने में अनुपलब्धता या देरी।
- यदि उधारकर्ता(ओं)/गारंटर (ओं) ने अपना आवासीय/डाक पता/फोन नंबर बदल दिया है और बैंक को इसकी सूचना नहीं दी है, जिसके कारण बैंक बंधक संपत्ति के लिए प्रतिभूतियों/दस्तावेजों/स्वत्वाधिकार विलेखों के संग्रहण के लिए उनसे संपर्क करने में असमर्थ है।

यदि बैंक को उधारकर्ताओं/गारंटरो, कानूनी उत्तराधिकारियों, निष्पादकों, उत्तराधिकारियों, संयुक्त स्वामियों/धारकों, आदि से पारस्परिक विवादों के बारे में सूचित करने वाली कोई शिकायत/दावा/मांग प्राप्त होती है और/या स्वामित्व दस्तावेज सौंपने या विशेष व्यक्ति(यों) को सौंपने आदि के लिए नहीं, तो बैंक पक्षकारों को उनके विवादों को हल करने का निदेश देगा और उसके बाद ऐसे शीर्षक दस्तावेजों को जारी करने या प्राप्त करने के लिए सभी संबंधितों द्वारा हस्ताक्षरित संयुक्त आवेदन के साथ बैंक से संपर्क करेगा सक्षम प्राधिकारी/न्यायालय से आवश्यक निर्देश। तब तक बैंक उधारकर्ता(ओं)/गारंटर (ओं) को प्रतिभूतियां/दस्तावेज/स्वत्वाधिकार विलेख जारी करने के लिए उत्तरदायी नहीं होगा और इसलिए इस संबंध में किसी भी पक्ष को किसी भी मुआवजे का भुगतान करने के लिए उत्तरदायी नहीं होगा।

### **व्यक्तिगत ऋणों के पुनर्भुगतान/निपटान पर चल/अचल संपत्ति दस्तावेजों को जारी करने में देरी के लिए मुआवजा**

मूल चल/अचल संपत्ति दस्तावेजों को जारी करने में देरी के मामले में या ऋण के पूर्ण पुनर्भुगतान/निपटान के बाद 30 दिनों से अधिक समय के बाद संबंधित रजिस्ट्री के साथ प्रभार संतुष्टि फॉर्म दाखिल करने में विफल रहने के मामले में, बैंक उधारकर्ता को ऐसे विलंब के कारणों से अवगत कराएगा। यदि विलंब बैंक के कारण होता है तो वह उधारकर्ता को विलंब के प्रत्येक दिन के लिए रु.5,000/- की दर से क्षतिपूर्ति करेगा। मूल चल/अचल संपत्ति दस्तावेजों के खोने/क्षतिग्रस्त होने के मामले में, या तो आंशिक रूप से या पूर्ण रूप में, बैंक चल/अचल संपत्ति दस्तावेजों की डुप्लीकेट/प्रमाणित प्रतियां प्राप्त करने में उधारकर्ता की सहायता करेगा और ऊपर बताए अनुसार मुआवजे का भुगतान करने के अलावा संबंधित लागतों को वहन करेगा। हालांकि, ऐसे मामलों में, इस प्रक्रिया को पूरा करने के लिए बैंक को 30 दिनों का अतिरिक्त समय उपलब्ध होगा, और विलंबित अवधि के जुर्माने की गणना उसके बाद की जाएगी (यानी, कुल 60 दिनों की अवधि के बाद)।

### **16. धोखाधड़ी के मामले में मुआवजा (गैर-डिजिटल)**

निम्नलिखित सभी धोखाधड़ी मामलों के लिए लागू है:

- धोखाधड़ी लेनदेन के मामले में ग्राहक देयता साबित करने का बोझ बैंक पर होगा।
- यदि शाखा को यह विश्वास हो जाता है कि उसके स्टाफ द्वारा किसी घटक के प्रति अनियमितता/धोखाधड़ी की गई है तो बैंक/शाखा को तुरंत अपनी देयता स्वीकार करनी चाहिए और न्यायोचित दावे का भुगतान करना चाहिए।
- यदि बैंक की गलती है, तो बैंक बिना किसी देरी के ग्राहक को मुआवजा देगा।
- ऐसे मामले में जहां न तो बैंक की गलती है और न ही ग्राहक की गलती है, लेकिन गलती सिस्टम में कहीं है, बैंक ग्राहक को 5000/- रुपये की सीमा तक मुआवजा देगा। ऐसे मुआवजे का भुगतान प्रत्येक ग्राहक पहचान संख्या (सीआईएन) के लिए केवल एक बार किया जाएगा।

## 17. तृतीय-पक्ष उत्पादों की गलत बिक्री

यदि बैंक को ग्राहक से बैंक द्वारा तृतीय पक्ष उत्पादों की गलत बिक्री के संबंध में या किसी अनुचित आचरण में लिप्त होने या बैंक द्वारा अपनाई गई किसी संहिता का उल्लंघन करने के बारे में कोई शिकायत प्राप्त होती है, तो बैंक शिकायत की जांच करने और उससे निपटने के लिए उचित कदम उठाएगा। यदि बैंक कर्मचारियों द्वारा चूक सिद्ध हो जाती है तो बैंक मामले के तथ्यों और परिस्थितियों के आधार पर ग्राहक को उपयुक्त मुआवजा देगा।

## 18. एटीएम की विफलता:

बैंकों के लिए यह अनिवार्य है कि वे विफल एटीएम लेनदेन के कारण गलत तरीके से डेबिट की गई ग्राहकों की राशि की प्रतिपूर्ति गलत लेनदेन की तारीख से अधिकतम टी+5 दिनों के भीतर टी+5 दिनों की अधिकतम अवधि के भीतर करें, जैसा कि टीएटी के सामंजस्य और विफल लेनदेन के ग्राहक मुआवजे पर आरबीआई परिपत्र DPSS.CO.PD.No दिनांक 20 सितंबर 2019 (15 अक्टूबर 2019 से प्रभावी) पर है। बैंक पीड़ित ग्राहक को औपचारिक शिकायत या ग्राहक से दावे की प्रतीक्षा किए बिना स्व-प्रेरणा से प्रति दिन 100/- रुपये का मुआवजा देगा। उक्त मुआवजे को ग्राहक के खाते में स्वचालित रूप से जमा करने की आवश्यकता होगी, जिस दिन बैंक विफल एटीएम लेनदेन के लिए क्रेडिट देता है।

## 19. ग्राहक के अधिकार और दायित्व

### अ) अधिकार

एक या अधिक कार्ड के साथ अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग लेनदेन के मामले में, जो मौजूद नहीं है/कार्ड मौजूद है/सभी डिजिटल भुगतान मोड हैं, ग्राहक निम्नलिखित प्राप्त करने का हकदार है:

- एसएमएस अलर्ट जहां सभी वित्तीय इलेक्ट्रॉनिक डेबिट लेनदेन के लिए बैंक में मोबाइल नंबर पंजीकृत है।
- ई-मेल अलर्ट जहां वैध ई-मेल आईडी पंजीकृत है, इंटरनेट और मोबाइल बैंकिंग वित्तीय इलेक्ट्रॉनिक डेबिट लेनदेन के लिए बैंक के साथ अलर्ट के लिए।
- शिकायत संख्या और शिकायत की तारीख और समय के साथ पंजीकृत ई-मेल / मोबाइल नंबर पर सूचना।
- इस पॉलिसी दस्तावेज के अनुरूप मुआवजा, जहां भी लागू हो, ग्राहक द्वारा अपने दायित्वों को पूरा करने और मामले की बैंक की जांच के अधीन।

### आ) दायित्वों

ग्राहक वित्तीय लेनदेन करने के लिए भौतिक कार्ड, कार्ड की जानकारी या मोबाइल / नेट बैंकिंग या किसी अन्य इलेक्ट्रॉनिक मोड का उपयोग करने या उपयोग करने की संभावना होने पर निम्नलिखित दायित्वों से बाध्य होता है। ग्राहक के दायित्वों में शामिल हैं, लेकिन इन तक सीमित नहीं हैं:

- उपलब्ध कई तरीकों में से किसी एक के माध्यम से उनकी शिकायत दर्ज करें जैसे - ग्राहक सेवा, ई-मेल आईडी और शाखा।
- एसएमएस लेनदेन अलर्ट (इलेक्ट्रॉनिक लेनदेन) के लिए अनिवार्य रूप से पंजीकरण करें
- जैसे ही इस तरह के विवरण बदले जाते हैं, उनके पंजीकृत संपर्क विवरण को अपडेट करें। बैंक केवल अंतिम ज्ञात ई-मेल आईडी/मोबाइल नंबर पर ग्राहक तक पहुंचेगा। परिवर्तन के साथ बैंक को अपडेट करने में ग्राहक की किसी भी विफलता को ग्राहक की लापरवाही माना जाएगा।

- सभी आवश्यक दस्तावेज प्रदान करें - ग्राहक विवाद फॉर्म, लेनदेन का प्रमाण (सफलता / विफलता) और पुलिस शिकायत भी दर्ज करनी चाहिए और बैंक को उसी की प्रति प्रदान करनी चाहिए।
- बैंक के जांच अधिकारियों के साथ सहयोग करें और लेनदेन, जांच उद्देश्यों आदि का विवरण प्राप्त करने के लिए बैंक की उचित आवश्यकताओं का अनुपालन करें।
- जांच के लिए आवश्यकतानुसार प्रासंगिक दस्तावेज जैसे ग्राहक विवाद प्रपत्र, अंतरराष्ट्रीय लेनदेन के मामले में पासपोर्ट की प्रति और पुलिस शिकायत साझा करें।
- अतिरिक्त नुकसान की संभावना को कम करने के लिए बैंक को उनके खाते (खातों) को ब्लॉक करने के लिए अधिकृत करें।
- बैंक कर्मचारियों सहित किसी भी संस्था को संवेदनशील जानकारी [जैसे कार्ड नंबर, 3डी सिक्क्योर पिन, एटीएम पिन, विशिष्ट पंजीकरण संख्या (यूआरएन), डेबिट/क्रेडिट कार्ड पिन, कार्ड सत्यापन मूल्य (सीवीवी), 0101 मोबाइल एमपिन, 0101 नेट बैंकिंग यूजर आईडी और पासवर्ड, वन टाइम पासवर्ड (ओटीपी) आदि] साझा न करें।
- बैंक की वेबसाइट में निर्दिष्ट सर्वोत्तम प्रथाओं के अनुसार उनके डिवाइस को सुरक्षित रखें (डिवाइस में स्मार्ट फोन, फीचर फोन, लैपटॉप, डेस्कटॉप और टैब शामिल हैं)।
- बैंक स्टेटमेंट में समय-समय पर उनके लेनदेन को सत्यापित करें और किसी भी त्रुटि के मामले में जितनी जल्दी हो सके बैंक के साथ पूछताछ करें।
- बैंक द्वारा भेजे गए विभिन्न अनुदेशों और जागरूकता संचार को देखें या नियमित रूप से <https://www.aubank.in/> पर बैंक की वेबसाइट पर जांच करें।
- एटीएम/डेबिट कार्ड/क्रेडिट कार्ड का पिन बार-बार बदलें, महीने में कम से कम एक बार।
- उनका पिन याद रखें और पिन या कार्ड को किसी के साथ साझा न करें, यहां तक कि उनके दोस्तों या परिवार के साथ भी नहीं।
- एटीएम कार्ड का उपयोग करने या अपने नकदी को संभालने के लिए अजनबियों से मदद न लें।
- एटीएम से दूर जाने से पहले 'कैंसल' की दबाएं और कार्ड और ट्रांजेक्शन स्लिप लेना याद रखें।
- कार्ड जारी करने वाले बैंक को तुरंत खोया/चोरी हुआ एटीएम कार्ड की सूचना दें।
- मोबाइल फोन पर गोपनीय जानकारी जैसे डेबिट/क्रेडिट कार्ड नंबर, सीवीवी नंबर या पिन सेव न करें।

ग्राहक अपने खाते से संबंधित गोपनीय जानकारी की सुरक्षा के लिए जिम्मेदार होगा और ऐसी जानकारी से समझौता करने और अपने दायित्वों को पूरा नहीं करने के कारण उत्पन्न होने वाले नुकसान के लिए उत्तरदायी होगा।

## 20. बैंक की भूमिका और जिम्मेदारी

- बैंक अपने ग्राहकों को इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग लेनदेन के लिए एसएमएस अलर्ट और साथ ही ई-मेल अलर्ट के लिए अनिवार्य रूप से पंजीकरण करने की सलाह देगा। जहां भी मोबाइल नंबर पंजीकृत है, ग्राहकों को ट्रांजेक्शन एसएमएस अलर्ट भेजे जाएंगे। बैंक ग्राहकों को ई-मेल अलर्ट भी भेज सकता है, जहां भी ई-मेल आईडी पंजीकृत है।
- ग्राहकों को सूचित किया जाएगा कि वे ऐसे लेनदेन के घटित होने के बाद जल्द से जल्द किसी अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग लेनदेन के बारे में बैंक को सूचित करें। ग्राहकों द्वारा बैंक को सूचित करने में जितना अधिक समय लगेगा, बैंक/ग्राहक को नुकसान का जोखिम उतना ही अधिक होगा। ग्राहक को ईमेल और एसएमएस के माध्यम से विफल प्रमाणीकरण, असफल लॉगिन और असफल पिन प्रयासों के मामले में सूचित किया जाएगा ताकि ग्राहक किसी भी धोखाधड़ी के प्रयास के लिए बैंक को सूचित कर सकें।
- बैंक ग्राहकों को अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक लेनदेन की रिपोर्ट करने के लिए कई चैनलों [जैसे वेबसाइट, ग्राहक सेवा, आईवीआर और किसी भी शाखा को रिपोर्ट करने (शाखा के काम के घंटों के दौरान)] के माध्यम से 24x7 पहुंच प्रदान करेगा।

- बैंक अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक लेनदेन की रिपोर्ट करने के लिए विशिष्ट विकल्प के साथ शिकायतें दर्ज करने के लिए बैंक की वेबसाइट पर एक सीधा लिंक भी सक्षम करेगा। बैंक द्वारा उपयोग की जाने वाली संचार प्रणालियां संदेश की डिलीवरी का समय और तारीख और ग्राहक की प्रतिक्रिया, यदि कोई हो, की प्राप्ति को रिकॉर्ड करेंगी।
- बैंक उन ग्राहकों को एटीएम नकद निकासी के अलावा इलेक्ट्रॉनिक लेनदेन की सुविधा प्रदान नहीं कर सकता है जो बैंक को मोबाइल नंबर प्रदान नहीं करते हैं।
- ग्राहक से अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग लेनदेन की रिपोर्ट प्राप्त होने पर, बैंक खाते में आगे अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग लेनदेन को रोकने के लिए तत्काल कदम उठाएगा।
- बैंक नियमित रूप से अपने कर्मचारियों, ग्राहकों, व्यापारियों और विक्रेताओं को ई-मेल, एटीएम, एसएमएस, वेबसाइट और सोशल मीडिया हैंडल के माध्यम से नियमित आधार पर सुरक्षित इलेक्ट्रॉनिक लेनदेन के बारे में जागरूकता का संचालन करेगा।
- इसे बैंकों की वेबसाइट पर उपलब्ध कराया जाएगा। इस तरह की जानकारी में ग्राहकों के अधिकार और दायित्व के साथ-साथ संवेदनशील जानकारी का खुलासा न करना शामिल होगा। जागरूकता संचार में ऐसी स्थितियां शामिल होंगी जिनमें ग्राहक मुआवजे के लिए हकदार है, कैसे, कब और किसे अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग लेनदेन की सूचना दी जानी है, बढ़ते नुकसान के जोखिम को देखते हुए तत्काल रिपोर्टिंग की आवश्यकता, अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग लेनदेन की परिभाषा, संवेदनशील जानकारी के प्रकटीकरण की आवश्यकता जैसे पासवर्ड, पिन, ओटीपी, जन्म तिथि, लेनदेन का विवरण आदि।
- बैंक ग्राहक द्वारा रिपोर्ट किए गए अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग लेनदेन की जांच के लिए योग्य बाहरी विक्रेताओं की सेवाओं का उपयोग कर सकता है।
- बैंक जहां भी आवश्यक हो, विस्तृत जांच करेगा और यह सुनिश्चित करेगा कि वह घटना के कारण और जिम्मेदार इकाई की स्पष्ट रूप से पहचान कर सके।
- जांच के परिणाम के आधार पर, बैंक ग्राहक को अपने निर्णय से अवगत कराएगा। यदि शिकायत बैंक के पक्ष में बंद की जा रही है, और ग्राहक सबूत के समर्थन के लिए अनुरोध करता है, तो बैंक द्वारा इसे उपलब्ध कराया जाएगा। बैंक का यह भी दायित्व है कि वह यह प्रमाणित करे कि जहां कहीं भी लागू हो, दो कारक प्रमाणीकरण की पुष्टि के लिए सभी लॉग/सबूत/रिपोर्ट उपलब्ध हैं। कोई भी अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग लेनदेन, जिसे केवल ग्राहक को ज्ञात द्वितीय कारक प्रमाणीकरण के बाद संसाधित किया गया है, को लेनदेन करने में ग्राहक की भागीदारी/सहमति का पर्याप्त प्रमाण माना जाएगा।
- जांच के दौरान या प्राप्त बाहरी प्रतिक्रिया के आधार पर, यदि यह पाया जाता है कि ग्राहक ने किसी वैध लेनदेन का झूठा दावा किया है या विवाद किया है, तो बैंक उस पर उचित निवारक कार्रवाई करने का अधिकार सुरक्षित रखेगा।

## 21. ग्राहक द्वारा बैंक को अनधिकृत लेनदेन की रिपोर्टिंग:

- एटीएम में एटीएम/डेबिट/क्रेडिट/प्रीपेड कार्ड लेनदेन से संबंधित किसी भी शिकायत के लिए, ग्राहक इसे कार्ड जारी करने वाले बैंक के पास ले जाएगा।
- ग्राहक को कम से कम निम्नलिखित विवरणों के साथ जल्द से जल्द बैंक को अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग लेनदेन की रिपोर्ट करनी चाहिए, अर्थात्। ग्राहक खाता संख्या, लेनदेन की तारीख, लेनदेन की राशि, लेनदेन चैनल, भुगतान मोड।
- ग्राहक बैंक की रिपोर्टिंग प्रक्रिया का पालन करेगा अर्थात्:
  - अ) उन्हें कस्टमर केयर, आईवीआर, वेबसाइट (<https://www.aubank.in/customer-support>), ईमेल या निकटतम एयू बैंक शाखा के माध्यम से रिपोर्ट करना चाहिए।
  - आ) पुलिस शिकायत दर्ज करें और उसकी प्रति बनाए रखें और बैंक के अधिकृत कर्मचारियों द्वारा मांगे जाने पर पुलिस शिकायत प्रस्तुत करें।

इ) डेबिट कार्ड, क्रेडिट कार्ड, मोबाइल आदि जैसे भुगतान साधन या डिवाइस के नुकसान या चोरी के मामले में ग्राहक तुरंत बैंक को सूचित करेगा। ऐसी घटनाओं की सूचना देने में विफलता को ग्राहक की ओर से लापरवाही माना जाएगा।

## 22. अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग लेनदेन के मामले में मुआवजा

### एक. अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग लेनदेन

यदि ग्राहक इलेक्ट्रॉनिक लेनदेन का प्रयास करता है, तो ग्राहक को एक एसएमएस/ईमेल अलर्ट भेजा जाएगा। यदि लेनदेन एक अनधिकृत लेनदेन है, तो ग्राहक को आईवीआर, वेबसाइट, फोन बैंकिंग, ईमेल आदि के माध्यम से जल्द से जल्द बैंक को सूचित करना चाहिए। ग्राहक से अनधिकृत लेन-देन की रिपोर्ट प्राप्त होने पर, बैंकों को खाते में आगे अनधिकृत लेनदेनों को रोकने के लिए तत्काल कदम उठाने चाहिए।

### दो. निम्नलिखित सभी इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग लेनदेन के लिए लागू है:

**अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग लेनदेन के मामले में ग्राहक की देयता साबित करने का भार बैंक पर होगा**

**यदि बैंक को लगता है कि अनधिकृत लेनदेन निम्नलिखित कारणों से हुआ है, तो ग्राहक की कोई / शून्य देयता नहीं होगी:**

- अ) बैंक की ओर से अंशदायी धोखाधड़ी/लापरवाही/कमी (भले ही ग्राहक द्वारा लेनदेन की सूचना दी गई हो या नहीं)।
- आ) तृतीय पक्ष उल्लंघन जहां कमी न तो बैंक के साथ है और न ही ग्राहक के साथ है, लेकिन सिस्टम में कहीं और निहित है, और ग्राहक अनधिकृत लेनदेन के बारे में बैंक से संचार प्राप्त करने के तीन कार्य दिवसों के भीतर बैंक को सूचित करता है।
- इ) ऐसे मामलों में जहां नुकसान ग्राहक द्वारा लापरवाही के कारण होता है, जैसे कि जहां उसने भुगतान क्रेडेंशियल साझा किया है, ग्राहक तब तक पूरा नुकसान वहन करेगा जब तक कि वह बैंक को अनधिकृत लेनदेन की रिपोर्ट नहीं करता। अनधिकृत लेनदेन की रिपोर्टिंग के बाद होने वाली किसी भी हानि को बैंक द्वारा वहन किया जाएगा।
- ई) ऐसे मामले में जहां न तो बैंक की गलती है और न ही ग्राहक की गलती है, लेकिन गलती सिस्टम में कहीं है और जब ग्राहक की ओर से इस तरह के लेनदेन के बारे में सूचित करने में ग्राहक की ओर से देरी (बैंक से संचार प्राप्त करने के बाद चार से सात कार्य दिवसों की) होती है, ग्राहक की प्रति लेनदेन देयता लेनदेन मूल्य या नीचे उल्लिखित राशि, जो भी कम हो, तक सीमित होगी।

### खाते का प्रकार:

- अ) बीएसबीडी खातों के लिए अधिकतम देयता 5,000 रुपये है।
- आ) अन्य सभी बचत बैंक खातों, प्री-पेड भुगतान लिखतों और गिफ्ट कार्डों, एमएसएमई के चालू/कैश क्रेडिट/ओवरड्राफ्ट खातों, वार्षिक औसत शेष (धोखाधड़ी की घटनाओं से पहले 365 दिनों के लिए)/25 लाख रुपये तक की सीमा वाले व्यक्तियों के चालू खातों/कैश क्रेडिट/ओवरड्राफ्ट खातों के लिए, 5 लाख रुपये तक की सीमा वाले क्रेडिट कार्ड की अधिकतम देयता 10,000 रुपये है।
- इ) अन्य सभी चालू/कैश क्रेडिट/ओवरड्राफ्ट खातों के लिए, रु.5 लाख से अधिक सीमा वाले क्रेडिट कार्ड अधिकतम देयता रु.25,000/- है।

इसके अलावा, यदि रिपोर्टिंग में देरी सात कार्य दिवसों से अधिक है, तो ग्राहक की देयता निम्नलिखित कारणों के अनुसार निर्धारित की जाएगी:

- अ) लेन-देन की प्रकृति  
 आ) रिपोर्टिंग का समय  
 इ) ग्राहक द्वारा दिया गया औचित्य।  
 ई) ऐसे मामलों में ग्राहकों को भुगतान किया जाने वाला अधिकतम मुआवजा INR 25, 000 या मामला-दर-मामला आधार पर संबंधित वर्टिकल के बिजनेस हेड्स द्वारा तय किए गए मूल्य तक होगा।

संचार प्राप्त करने की तारीख को छोड़कर ग्राहक की होम शाखा के कार्य अनुसूची के अनुसार कार्य दिवसों की संख्या की गणना की जाएगी।

### तीन. रिवर्सल टाइमलाइन:

ग्राहक द्वारा अधिसूचित 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 कर देगा। क्रेडिट अनधिकृत लेनदेन की तारीख के अनुसार मूल्य होगा।

### इसके अलावा, बैंक यह सुनिश्चित करेगा कि:

- अ) शिकायत का समाधान किया जाता है और शिकायत प्राप्त होने की तारीख से 90 दिनों के भीतर ग्राहक की देयता स्थापित की जाती है, और ग्राहक को तदनुसार मुआवजा दिया जाता है।  
 आ) जहां यह शिकायत को हल करने या ग्राहक दायित्व का निर्धारण करने में असमर्थ है, यदि कोई हो, 90 दिनों के भीतर, पैराग्राफ 19 में निर्धारित मुआवजे का भुगतान ग्राहक को किया जाता है।  
 इ) डेबिट कार्ड/बैंक खाते के मामले में, ग्राहक को ब्याज का नुकसान नहीं होता है, और क्रेडिट कार्ड के मामले में, ग्राहक को ब्याज का कोई अतिरिक्त बोझ वहन नहीं करना पड़ता है।

### चार. ऑटो रिवर्सल और मुआवजे के लिए ढांचा

क्र.सं.	या क्रिस्म	ऑटो रिवर्सल और मुआवजे के लिए ढांचा	
		ऑटो-रिवर्सल के लिए समयरेखा	देय मुआवजा
में	द्वितीय	तृतीय	इन्द्रावीनस
1	माइक्रो-एटीएम सहित स्वचालित टेलर मशीनें (एटीएम)		
एक	ग्राहक का खाता डेबिट किया गया लेकिन नकद नहीं दिया गया	अधिकतम T + 5 दिनों के भीतर विफल लेनदेन का प्रो-एक्टिव रिवर्सल (R)।	₹ 100/- प्रति दिन टी + 5 दिनों से अधिक की देरी के लिए, खाताधारक के क्रेडिट में
2	कार्ड लेनदेन		
एक	कार्ड से कार्ड ट्रांसफर कार्ड खाता डेबिट किया गया लेकिन लाभार्थी कार्ड खाता जमा नहीं किया गया	लेन-देन को टी + 1 दिन के भीतर उलट दिया जाएगा, यदि लाभार्थी के खाते में क्रेडिट प्रभावित नहीं होता है।	₹ 100/- प्रति दिन टी + 1 दिन से अधिक का विलंब।
जन्म	पीओएस पर नकद सहित प्वाइंट ऑफ सेल (पीओएस) (कार्ड प्रेजेंट) खाता डेबिट किया गया लेकिन व्यापारी स्थान पर पुष्टि प्राप्त नहीं हुई यानी, चार्ज-स्लिप उत्पन्न नहीं हुई।	T + 5 दिनों के भीतर ऑटो-रिवर्सल	₹ 100/- प्रति दिन टी + 5 दिनों से अधिक की देरी
के आस पास	कार्ड नॉट प्रेजेंट (CNP) (e-वाणिज्य) खाता डेबिट किया गया लेकिन व्यापारी के सिस्टम पर पुष्टि प्राप्त नहीं हुई।	T + 5 दिनों के भीतर ऑटो-रिवर्सल। ₹ 100/- प्रति दिन टी + 5 दिनों से अधिक की देरी	
3	तत्काल भुगतान प्रणाली (आईएमपीएस)		
एक	खाता डेबिट किया गया है लेकिन लाभार्थी का खाता जमा नहीं किया गया है।	यदि लाभार्थी के खाते में क्रेडिट करने में असमर्थ है, तो लाभार्थी बैंक द्वारा ऑटो रिवर्सल (आर) नवीनतम T + 1 दिन पर।	₹ 100/- प्रति दिन यदि विलंब T + 1 दिन से अधिक है।
4	एकीकृत भुगतान इंटरफेस (UPI)		

क्र.सं.	या क्रिस्म	ऑटो रिवर्सल और मुआवजे के लिए ढांचा	
		ऑटो-रिवर्सल के लिए समयरेखा	देय मुआवजा
एक	खाता डेबिट किया गया लेकिन लाभार्थी के खाते में जमा नहीं किया गया (का हस्तांतरण फंड)।	यदि लाभार्थी के खाते में क्रेडिट करने में असमर्थ हैं, तो लाभार्थी बैंक द्वारा ऑटो रिवर्सल (R) नवीनतम T + 1 दिन पर	₹100/- प्रति दिन यदि विलंब T + 1 दिन से अधिक है।
जन्म	खाता डेबिट किया गया लेकिन लेनदेन की पुष्टि व्यापारी स्थान पर प्राप्त नहीं हुई (व्यापारी को भुगतान)।	T + 5 दिनों के भीतर ऑटो-रिवर्सल।	₹100/- प्रति दिन यदि विलंब T + 5 दिनों से अधिक है।
<b>5</b>	<b>आधार सक्षम भुगतान प्रणाली (आधार पे सहित)</b>		
एक	खाता डेबिट किया गया लेकिन व्यापारी स्थान पर लेनदेन की पुष्टि प्राप्त नहीं हुई।	अधिग्रहणकर्ता टी + 5 दिनों के भीतर "क्रेडिट समायोजन" शुरू करने के लिए।	₹100/- प्रति दिन यदि विलंब T + 5 दिनों से अधिक है।
जन्म	खाता डेबिट किया गया लेकिन लाभार्थी खाता जमा नहीं किया गया।	अधिग्रहणकर्ता टी + 5 दिनों के भीतर "क्रेडिट समायोजन" शुरू करने के लिए। ₹100/- प्रति दिन यदि विलंब T + 5 दिनों से अधिक है।	
<b>6</b>	<b>आधार पेमेंट ब्रिज सिस्टम (एपीबीएस)</b>		
एक	लाभार्थी के खाते में जमा करने में देरी।	लाभार्थी बैंक को टी + 1 दिन के भीतर लेनदेन को वापस करना होगा।	₹100/- प्रति दिन यदि विलंब T + 1 दिन से अधिक है।
<b>7</b>	<b>राष्ट्रीय स्वचालित क्लियरिंग हाउस (NACH)</b>		
एक	लाभार्थी के खाते को जमा करने में देरी या राशि का उलट होना	लाभार्थी बैंक टी के भीतर असंबद्ध लेनदेन को उलटने के लिए + 1 दिन।	₹100/- प्रति दिन यदि विलंब T + 1 दिन से अधिक है।
जन्म	ग्राहक द्वारा बैंक में जमा किए गए डेबिट अधिदेश के निरसन के बावजूद खाता डेबिट किया गया।	ऐसे डेबिट के लिए ग्राहक का बैंक जिम्मेदार होगा। संकल्प टी + 1 दिन के भीतर पूरा किया जाना है।	₹100/- प्रति दिन यदि विलंब T + 1 दिन से अधिक है।
<b>8.</b>	<b>प्रीपेड भुगतान उपकरण (पीपीआई) - कार्ड/वॉलेट</b>		
एक	ऑफ-अस लेनदेन लेनदेन यूपीआई, कार्ड नेटवर्क, आईएमपीएस आदि पर सवारी करेगा। संबंधित प्रणाली के टीएटी और मुआवजा नियम लागू होंगे।		
जन्म	ऑन-यूएस लेनदेन: लाभार्थी का पीपीआई जमा नहीं किया गया। पीपीआई डेबिट किया गया लेकिन व्यापारी स्थान पर लेनदेन की पुष्टि प्राप्त नहीं हुई।	टी + 1 दिन के भीतर प्रेषक के खाते में उत्क्रमण प्रभावित।	₹100/- प्रति दिन यदि विलंब T + 1 दिन से अधिक है।

### 23. सुरक्षित जमा लॉकर / सुरक्षित हिरासत लेख सुविधा

- प्राकृतिक आपदाओं जैसे भूकंप, बाढ़, आंधी, बिजली आदि से उत्पन्न बैंक की देयता या ग्राहक की एकमात्र लापरवाही के कारण –

बैंक इसके लिए जिम्मेदार नहीं है:

प्राकृतिक आपदाओं या हमारे नियंत्रण से परे अप्रत्याशित घटनाओं (जैसे भूकंप, बाढ़, बिजली और आंधी) के कारण लॉकर सामग्री को नुकसान या क्षति।

ग्राहक के कार्यों या लापरवाही के कारण हानि या क्षति (जैसे, अपने संयोजन को भूल जाना या अपनी कुंजी खोना)।

- आग, चोरी, संधमारी, डकैती, डकैती, भवन ढहने या बैंक के कर्मचारियों द्वारा की गई धोखाधड़ी जैसी घटनाओं से उत्पन्न बैंक की देयता –

ऐसी स्थिति में जहां लॉकर में रखी सामग्री का नुकसान उपर्युक्त घटनाओं के कारण होता है, बैंकों की देयता सुरक्षित जमा लॉकर के प्रचलित वार्षिक किराए के सौ गुना के बराबर राशि तक सीमित होगी।

#### 24. ग्राहक की सहमति के बिना जारी किए गए क्रेडिट कार्ड:

- ग्राहक की लिखित या डिजिटल सहमति के बिना जारी किए गए क्रेडिट कार्ड और कार्डधारक की स्पष्ट सहमति के बिना कार्ड को सक्रिय किया गया (कार्डधारक द्वारा उपयोग के इरादे को कार्डधारक की सहमति के रूप में भी माना जाएगा), बैंक तुरंत कार्ड के प्रकार से जुड़े सभी शुल्कों को उलट देगा और ग्राहक को उल्टे शुल्क के दोगुने मूल्य के बराबर जुर्माना के साथ मुआवजा देगा। क्रेडिट कार्ड खाते का संचालन एयू बैंक क्रेडिट कार्ड समझौते में उल्लिखित नियमों और शर्तों का पालन करेगा।
- ग्राहकों द्वारा गलत के रूप में रिपोर्ट किए गए किसी भी लेनदेन, एक व्यापारी प्रतिष्ठान के विशिष्ट संदर्भ की आवश्यकता होती है, वीज़ा, मास्टरकार्ड, डिनर या रुपे नेटवर्क द्वारा स्थापित चार्जबैक नियमों के अनुसार प्रबंधित किया जाएगा। बैंक एक स्पष्टीकरण प्रदान करने के लिए प्रतिबद्ध है और, यदि आवश्यक हो, तो 90 दिनों की अधिकतम अवधि के भीतर ग्राहक को दस्तावेजी साक्ष्य प्रदान करने के लिए।

#### 25. क्रेडिट कार्ड बंद करने का अनुरोध:

बैंक प्राप्ति की तारीख से 7 कार्य दिवसों के भीतर कार्ड बंद करने के अनुरोधों को पूरा करने का वचन देता है। ऐसे मामलों में जहां इस समय सीमा के भीतर क्लोजर अनुरोध को संसाधित नहीं किया जाता है, बैंक को देरी के प्रति दिन ₹500 का जुर्माना देना होगा जब तक कि खाता बंद करने का सफलतापूर्वक निष्पादन नहीं हो जाता, बशर्ते कोई बकाया शेष राशि न हो।

#### 26. क्रेडिट जानकारी के देरी से अद्यतन/सुधार के लिए ग्राहकों को मुआवजा

भारतीय रिज़र्व बैंक सीआईसी और सीआई को निर्देश देता है कि वे सीआई और सीआईसी द्वारा क्रेडिट सूचना के विलंबित अद्यतन/सुधार के लिए मुआवजा ढांचे को लागू करें जैसा कि अनुलग्नक-1 में बताया गया है।

#### 27. अप्रत्याशित घटना

बैंक किसी अप्रत्याशित घटना (सिविल हंगामा, तोड़फोड़, तालाबंदी, हड़ताल या अन्य श्रम गड़बड़ी, दुर्घटनाओं, आग, प्राकृतिक आपदाओं या अन्य "ईश्वर के कृत्यों", युद्ध, बैंक की सुविधाओं या उसके संवाददाता बैंक (बैंकों) को नुकसान, संचार के सामान्य साधनों या सभी प्रकार के परिवहन की अनुपस्थिति सहित लेकिन इन्हीं तक सीमित नहीं है, के मामले में किसी भी सेवा की देरी से क्रेडिट / अनुपलब्धता के लिए ग्राहकों को मुआवजा देने के लिए उत्तरदायी नहीं होगा, आदि) बैंक के नियंत्रण से परे जो इसे निर्दिष्ट वितरण मापदंडों के भीतर अपने दायित्व को पूरा करने से रोक सकता है।

#### 28. प्रतिवेदन

बैंक ग्राहक सेवा पर स्थायी समिति को ग्राहकों को भुगतान किए गए मुआवजे पर डेटा प्रस्तुत करेगा। यह जानकारी तिमाही आधार पर निदेशक मंडल की ग्राहक सेवा समिति को भी दी जाएगी।

## 29. अनुलग्नक

### अनुबंध-1

भारतीय रिजर्व बैंक सीआईसी और सीआई को निदेश देता है कि वे सीआई और सीआईसी द्वारा ऋण सूचना के विलंबित अद्यतन/सुधार के लिए क्षतिपूर्ति ढांचे को लागू करें जिसका विवरण नीचे दिया गया है: (क) शिकायतकर्ता 100 रुपये प्रति कैलेंडर दिवस के मुआवजे के हकदार होंगे, यदि उनकी शिकायत का समाधान सीआई/सीआईसी के पास शिकायतकर्ता द्वारा प्रारंभिक शिकायत दर्ज करने की तारीख से तीस (30) कैलेंडर दिनों की अवधि के भीतर नहीं किया जाता है।

खुलासा:

- एक. सीआईसीआरए, 2005 की धारा 21(3) में प्रावधान है कि शिकायतकर्ता सीआईसी या सीआई से उचित सुधार, परिवर्धन या अन्यथा करके क्रेडिट सूचना को अद्यतन करने का अनुरोध कर सकता है और ऐसे अनुरोध पर सीआई या सीआईसी अनुरोध किए जाने के बाद तीस (30) दिनों के भीतर क्रेडिट सूचना को अद्यतन करने के लिए कदम उठाएगा।
- दो. (ii) सीआईसी नियम, 2006 के नियम 20 (3) (सी) में प्रावधान है कि सीआई क्रेडिट जानकारी के सही विवरण को सीआईसी या शिकायतकर्ता को उस तारीख से इक्कीस (21) दिनों की अवधि के भीतर अग्रेषित करेगा जब सीआई को क्रेडिट जानकारी में अशुद्धि के बारे में सूचित किया गया था।
- तीन. (iii) सीआईसीआरए, 2005 की धारा 21 (3) और क्रेडिट सूचना कंपनी नियम, 2006 के नियम 20 (3) (सी) के संयुक्त पठन में सीआई और सीआईसी को सामूहिक रूप से शिकायत के समाधान/निपटान के लिए तीस (30) दिनों की समग्र सीमा प्रदान की गई है। वास्तव में, इसका मतलब यह होगा कि एक सीआई को इक्कीस (21) दिन मिलेंगे और सीआईसी को प्रभावी रूप से शिकायत के पूर्ण समाधान के लिए शेष नौ (9) दिन मिलेंगे।
- (ख) यदि सीआई शिकायतकर्ता या सीआईसी द्वारा सूचित किए जाने के इक्कीस (21) कैलेंडर दिनों के भीतर उचित सुधार या परिवर्धन करके या अन्यथा सीआईसी को अद्यतन क्रेडिट जानकारी भेजने में विफल रहा है तो सीआई शिकायतकर्ता को मुआवजे का भुगतान करेगा।
- (ग) सीआईसी शिकायतकर्ता को मुआवजे का भुगतान करेगा यदि सीआईसी शिकायतकर्ता या सीआई द्वारा सूचित किए जाने के तीस (30) कैलेंडर दिनों के भीतर शिकायत का समाधान करने में विफल रहा है, इसके बावजूद कि सीआईसी ने शिकायतकर्ता या सीआईसी द्वारा सूचित किए जाने के इक्कीस (21) कैलेंडर दिनों के भीतर सीआईसी को अद्यतन क्रेडिट जानकारी प्रस्तुत की है।
- (घ) सीआई/सीआईसी द्वारा शिकायतकर्ता को सभी मामलों में शिकायत पर की गई कार्रवाई की सलाह दी जाएगी, जिसमें वे मामले भी शामिल हैं जिनमें शिकायत अस्वीकार कर दी गई है। अस्वीकृति के मामलों में, अस्वीकृति के कारण सीआई और सीआईसी द्वारा भी प्रदान किए जाएंगे।
- (ङ) सीआईसी/सीआई द्वारा शिकायतकर्ता को प्रदान किया जाने वाला मुआवजा (शिकायत दर्ज करने के तीस (30) कैलेंडर दिनों से अधिक विलंब से समाधान के लिए) संबंधित सीआई/सीआईसी के बीच आनुपातिक रूप से विभाजित किया जाएगा।
- (च) जहां शिकायत/शिकायत में एक से अधिक सीआई द्वारा प्रदान की गई गलत क्रेडिट जानकारी शामिल है, शिकायतकर्ता द्वारा शिकायत संबंधित सीआईसी के साथ दर्ज की जाएगी। सीआईसी सभी संबंधित सीआई के साथ समन्वय करेगा और शिकायतकर्ता को शिकायत का व्यापक समाधान प्रस्तुत करेगा।
- (छ) जहां सीआईसी को शिकायत प्राप्त हुई है और उसे पंजीकृत किया गया है और शिकायत के समाधान में विलंब हुआ है, वहां सीआईसी अंतिम समाधान के बाद संबंधित सीआई (सीआई) और शिकायतकर्ता को कुल विलंब (कैलेंडर दिनों में) और सीआई (ओं) और/या सीआईसी द्वारा भुगतान की जाने वाली मुआवजे की राशि के बारे में सूचित करेगा।

(ज) जहां शिकायत प्राप्त हुई है और सीआई द्वारा पंजीकृत की गई है और शिकायत के समाधान में देरी हुई है, वहां सीआई संबंधित सीआईसी (सीआईसी) और शिकायतकर्ता को अंतिम समाधान के बाद कुल देरी (कैलेंडर दिनों में) और सीआई और/या सीआईसी (सीआईसी) द्वारा भुगतान की जाने वाली मुआवजे की राशि के बारे में सूचित करेगा।

(i) शिकायत के समाधान की तारीख वह तारीख होगी जब सीआईसी या सीआई द्वारा शिकायतकर्ता द्वारा प्रदान किए गए डाक पते या ईमेल आईडी पर संशोधित क्रेडिट सूचना रिपोर्ट (सीआईआर) भेजी गई है।

(ज) सीआईसी/सीआई अपने शिकायत प्रस्तुत करने के प्रारूप (ऑनलाइन और ऑफलाइन दोनों) में उचित प्रावधान करेंगे ताकि शिकायतकर्ता मुआवजे की राशि जमा करने के लिए संपर्क विवरण, ईमेल आईडी और बैंक खाता विवरण/एकीकृत भुगतान इंटरफेस (यूपीआई) आईडी जमा कर सके। सटीक विवरण प्रदान करने की जिम्मेदारी शिकायतकर्ता की होगी और सीआई/सीआईसी शिकायतकर्ता द्वारा प्रदान की गई किसी भी गलत जानकारी के लिए जिम्मेदार नहीं होंगे।

(ट) मुआवजे की राशि शिकायत के समाधान के पांच (5) कार्य दिवसों के भीतर शिकायतकर्ता के बैंक खाते में जमा की जाएगी।

(ठ) सीआई या सीआईसी द्वारा मुआवजे से गलत तरीके से इनकार करने के मामले में शिकायतकर्ता रिजर्व बैंक-एकीकृत लोकपाल योजना, 2021 के तहत आरबीआई लोकपाल से संपर्क कर सकता है।

(ड) सीआई द्वारा मुआवजे से गलत तरीके से इनकार करने के मामले में, जिसे रिजर्व बैंक-एकीकृत लोकपाल योजना, 2021 के तहत कवर किया जाना है, शिकायतकर्ता भारतीय रिजर्व बैंक के क्षेत्रीय कार्यालयों (आरओ) से कार्यरत उपभोक्ता शिक्षा और संरक्षण प्रकोष्ठ (सीईपीसी) से संपर्क कर सकता है।

(ढ) अनुरक्षणीयता निम्नलिखित मामलों में क्षतिपूत ढांचा लागू नहीं होगा

(i) ऐसे विवाद जिनके लिए सीआईसीआरए, 2005 की धारा 18 के अंतर्गत उपचार का प्रावधान किया गया है। सीआईसीआरए, 2005 की धारा 18 में यह प्रावधान है कि ऋण सूचना के कारोबार से संबंधित मामलों पर सीआईसी, सीआई, उधारकर्ताओं और ग्राहकों के बीच उत्पन्न होने वाले विवादों के लिए और जिनके लिए सीआईसीआरए, 2005 के तहत कोई समाधान प्रदान नहीं किया गया है, ऐसे विवादों को मध्यस्थता और सुलह अधिनियम, 1996 में किए गए प्रावधान के अनुसार सुलह या मध्यस्थता द्वारा निपटाया जाएगा।

(ii) (क) आंतरिक प्रशासन, (ख) मानव संसाधन, (ग) कर्मचारियों का वेतन और परिलब्धियां, और (घ) सीआईसी/सीआई के सुझावों और वाणिज्यिक निर्णयों के संदर्भ से संबंधित शिकायतें/संदर्भ।

(iii) क्रेडिट स्कोर/क्रेडिट स्कोर मॉडल की गणना के संबंध में विवादों/शिकायतों से संबंधित शिकायतें।

(iv) ऐसी शिकायतें जिन पर उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग, न्यायालयों, अधिकरणों आदि जैसे अन्य मंचों द्वारा निर्णय लिया गया है अथवा पहले से ही लंबित हैं।

सीआईसीआरए, 2005 के प्रावधानों के अनुसार सीआईसी और सीआई जो उपर्युक्त निर्देशों का उल्लंघन करते हैं या अनुपालन में चूक करते हैं, उनके खिलाफ दंडात्मक कार्रवाई की जाएगी।

### 30. शब्दावली

अवधि	परिभाषा
एटीएम	"स्वचालित टेलर मशीन" के लिए एक संक्षिप्त शब्द के रूप में उपयोग किया जाता है
खाता होना	यह AU लघु वित्त बैंक को संदर्भित करता है
CIN	"ग्राहक पहचान संख्या" के लिए एक संक्षिप्त शब्द के रूप में उपयोग किया जाता है
ईसीएस	"इलेक्ट्रॉनिक क्लियरिंग सर्विस" के लिए एक संक्षिप्त शब्द के रूप में उपयोग किया जाता है
ईएमआई	"समान मासिक किस्त" के लिए एक संक्षिप्त शब्द के रूप में उपयोग किया जाता है
एलएएफ	"तरलता समायोजन सुविधा" के लिए एक संक्षिप्त शब्द के रूप में उपयोग किया जाता है
एनईएफटी	"नेशनल इलेक्ट्रॉनिक्स फंड ट्रांसफर" के लिए एक संक्षिप्त शब्द के रूप में उपयोग किया जाता है
नोस्ट्रो अकाउंट	यह एक घरेलू बैंक द्वारा किसी विदेशी देश में रखे गए बैंक खाते को संदर्भित करता है, जो उस विदेशी देश की मुद्रा में अंकित होता है। ये मुख्य रूप से विदेशी मुद्रा और व्यापार लेनदेन के निपटान के लिए उपयोग किए जाते हैं
सममूल्य पर देय	यह उन चेकों को संदर्भित करता है जिन्हें स्थानीय चेक के रूप में माना जाएगा, भले ही जारीकर्ता और अदाकर्ता बैंक अलग-अलग शहरों में हों। चेक की पूरी राशि बाहरी चेक प्रभारों की कटौती किए बिना ग्राहक के खाते में जमा की जाएगी
आरबीआई	"भारतीय रिज़र्व बैंक" के लिए एक संक्षिप्त शब्द के रूप में उपयोग किया जाता है
आरटीजीएस	"रियल टाइम ग्रॉस सेटलमेंट" के लिए एक संक्षिप्त शब्द के रूप में उपयोग किया जाता है



