



ग्राहक मुआवज़ा नीति

परिचय

शिवालिक स्मॉल फाइनेंस बैंक अपने ग्राहकों को उच्च स्तर की सेवा प्रदान करता है। किसी कारणवश, बैंक के नियंत्रण से बाहर या अनजाने में, बैंक प्रतिबद्ध सेवा स्तरों को पूरा करने में असमर्थ है व्यक्तिगत ग्राहक के साथ व्यवहार, यह मुआवजा नीति लागू होगी। नीति इस पर आधारित है ग्राहकों के साथ व्यवहार में पारदर्शिता और निष्पक्षता के सिद्धांत।

उद्देश्य

इस नीति का उद्देश्य एक ऐसी प्रणाली स्थापित करना है जिसके तहत बैंक किसी भी ग्राहक को किसी भी प्रकार की क्षति के लिए क्षतिपूर्ति कर सके। बैंक की ओर से सेवा में कमी या बैंक के सीधे तौर पर जिम्मेदार किसी चूक या कमीशन के कारण उसे होने वाला वित्तीय नुकसान। यह दोहराया जाता है कि पॉलिसी केवल वास्तविक रूप से विशिष्ट मूल्य के लिए वित्तीय नुकसान के लिए मुआवजा देती है जो ग्राहक को बैंक द्वारा दी जाने वाली सेवाओं की कमी के कारण हो सकता है।

बैंक जिसे सीधे मापा जा सकता है और इस प्रकार इस नीति के तहत प्रतिबद्धताएं बैंक ग्राहक विवादों को न्यायोचित रूप से न्यायोचित करने के लिए गठित किसी भी फोरम के समक्ष अपनी स्थिति का बचाव करने में बैंक के किसी भी अधिकार पर प्रतिकूल प्रभाव नहीं डालती हैं। यह नीति उन दावों को कवर नहीं करती है और उन पर लागू नहीं होती है जो बैंक ग्राहक विवादों को न्यायोचित रूप से ...

ग्राहक को अवसर हानि या क्षति या प्रतिष्ठा हानि के दावों के कारण नुकसान पहुँचाया जाता है। इसलिए, क्षतिपूर्ति नीति को खाते से अनधिकृत डेबिट, चेक/उपकरणों के विलंबित संग्रह के लिए ग्राहक को ब्याज का भुगतान, भुगतान रोकने के निर्देशों की पावती के बाद चेक का भुगतान, भारत के भीतर धन प्रेषण, विदेशी मुद्रा सेवाएँ आदि से संबंधित क्षेत्रों को कवर करने के लिए डिज़ाइन किया गया है।

बैंक की मुआवजा नीति में शामिल क्षेत्र

अनधिकृत/गलत डेबिट

यदि बैंक ने किसी खाते से अनधिकृत/गलत प्रत्यक्ष डेबिट किया है, तो नीचे दिए गए कदम उठाएं बैंक द्वारा इसका पालन किया जाएगा।

- यदि बैंक ने किसी खाते से गलत प्रत्यक्ष डेबिट किया है, तो इसकी जानकारी मिलने पर गलत डेबिट, उचित सत्यापन के बाद प्रविष्टि को उलट दिया जाएगा
- यदि गलत डेबिट के कारण ग्राहक को वित्तीय नुकसान हुआ है बचत बैंक जमा पर ब्याज के भुगतान या भुगतान के लिए लागू न्यूनतम शेष राशि ऋण खाते में बैंक को अतिरिक्त ब्याज देना या न्यूनतम शेष राशि आवश्यकता से कम शेष राशि के लिए लगाए गए किसी भी परिवर्तन या कमी के कारण चेक की वापसी के लिए लगाए गए किसी भी शुल्क के लिए, बैंक ग्राहक को सूचित करने पर प्रत्यक्ष वित्तीय नुकसान की सीमा तक क्षतिपूर्ति करेगा।

सबूत के तौर पर

- ग्राहक को आवेदन की तिथि से अधिकतम एक महीने के भीतर बैंक से संपर्क करना चाहिए। गलत डेबिट
- यदि ग्राहक द्वारा गलत बताई गई प्रविष्टि के सत्यापन में कोई कार्रवाई शामिल नहीं है तीसरे पक्ष द्वारा गलत डेबिट की रिपोर्टिंग की तारीख से अधिकतम 7 कार्य दिवसों के भीतर बैंक सत्यापन पूरा करेगा।
- यदि प्रविष्टि के सत्यापन में कोई तीसरा पक्ष शामिल है, तो बैंक सत्यापन पूरा करेगा ग्राहक द्वारा रिपोर्ट करने की तिथि से अधिकतम एक माह की अवधि के भीतर

- यदि खाते में गलत राशि जमा हो जाती है तो बैंक बिना किसी क्षतिपूर्ति के राशि वापस करने के लिए ग्राहक के खाते से राशि डेबिट करने का अधिकार सुरक्षित रखता है।

सेवा शुल्क के लिए डेबिट

बैंक अपने द्वारा अधिसूचित सुविधाओं और शुल्कों की सामान्य अनुसूची (GSFC) के अनुसार ग्राहक के खाते से कोई भी लागू सेवा शुल्क काट लेगा। यदि बैंक व्यवस्था के उल्लंघन में कोई शुल्क लगाता है, तो वह ग्राहक द्वारा बताए जाने पर सहमत नियमों और शर्तों के सत्यापन के अधीन उसे वापस ले लेगा। ग्राहक को होने वाले किसी भी परिणामी वित्तीय नुकसान की भरपाई ऊपर दिए गए पैरा "3.1" के अनुसार की जाएगी।

भुगतान रोकने के निर्देश की पावती के बाद चेक का भुगतान

यदि चेक का भुगतान बैंक द्वारा भुगतान रोकने के निर्देश प्राप्त होने और स्वीकार किए जाने के बाद किया जाता है और बैंक को कोई बाद में और विरोधाभासी निर्देश प्राप्त नहीं होते हैं, तो बैंक ग्राहक के हितों की रक्षा के लिए लेनदेन को उलट देगा और मूल्य-दिनांकित क्रेडिट देगा। ग्राहक को होने वाले किसी भी परिणामी वित्तीय नुकसान की भरपाई उपरोक्त पैरा 3.1 के तहत ग्राहक को की जाएगी। ग्राहक द्वारा बैंक को सूचित करने के 7 कार्य दिवसों के भीतर तथ्यों का पता लगाने के बाद ऐसे डेबिट को उलट दिया जाएगा।

प्रेषण

आरटीजीएस/एनईएफटी/एनईसीएस/ईसीएस/एसीएच/आईएमपीएस लेनदेन के क्रेडिट/रिटर्न में देरी के मामलों के लिए ब्याज/जुमने के भुगतान पर आरबीआई दिशानिर्देशों के अनुसार, बैंक गंतव्य खाताधारकों को क्रेडिट देने या निर्धारित समय सीमा के भीतर प्रेषण बैंक को निर्देश वापस करने का दायित्व लेता है। ऐसे मामलों में जहां किसी वैध कारण के बिना निर्धारित समय सीमा के भीतर लाभार्थी के खाते में क्रेडिट देना संभव नहीं है, ग्राहक को आरबीआई एलएएफ रेपो दर की दर से क्रेडिट की विलंबित अवधि के लिए मुआवजा दिया जाएगा।

प्रत्यक्ष डेबिट/ईसीएस डेबिट/स्थायी निर्देश/एसीएच निष्पादित करने में विफलता

बैंक निम्नलिखित के अधीन ग्राहकों के प्रत्यक्ष डेबिट / ईसीएस / एसीएच डेबिट / स्थायी निर्देश समय पर पूरा करने का वचन देता है: • ग्राहक ने ईसीएस / एसीएच के माध्यम से प्राप्त किसी भी डेबिट को स्वीकार करने के

लिए वैध और पूर्ण आदेश दिया है। • ग्राहक ने पहले से ही स्थायी निर्देशों के लिए आदेश प्रस्तुत किया है। • प्राप्त प्रत्यक्ष डेबिट / ईसीएस / एसीएच पूर्ण और सही है। • प्रत्यक्ष डेबिट / ईसीएस / एसीएच / स्थायी निर्देश निष्पादित करते समय ग्राहक के खाते में पर्याप्त शेष राशि है।

निर्देश

उपरोक्त खंडों के अधीन निर्देशों का पालन करने में विफलता और बैंक से सीधे संबंधित कारणों के मामले में, बैंक उपरोक्त पैरा 'ए' के अनुसार ग्राहक को क्षतिपूर्ति करेगा।

अनधिकृत बैंकिंग लेनदेन के कारण उत्पन्न गलत डेबिट (धोखाधड़ीपूर्ण लेनदेन)

सभी धोखाधड़ी मामलों के लिए निम्नलिखित नियम निर्धारित हैं:

- यदि ग्राहक के खाते में धोखाधड़ी स्टाफ के किसी सदस्य द्वारा की गई है, और उसे इस प्रकार से दंडित किया गया है, स्थापित, बैंक ग्राहक को प्रत्यक्ष वित्तीय नुकसान की राशि बहाल करेगा
- यदि ग्राहक के खाते में इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग लेनदेन के रूप में धोखाधड़ी की जाती है बैंक की शिकायत निवारण नीति के अनुसार मुआवजा प्रदान किया जाएगा।

बैंक के एजेंट द्वारा सहिता का उल्लंघन

ग्राहक से कोई शिकायत प्राप्त होने की स्थिति में बैंक के प्रतिनिधि/बीसीए/कूरियर या डीएसए

यदि बैंक ने किसी अनुचित आचरण में भाग लिया है या ग्राहकों के प्रति बैंक की प्रतिबद्धता संहिता का उल्लंघन किया है, जिसे बैंक ने स्वेच्छा से अपनाया है, तो बैंक जांच करने और शिकायत को निपटाने तथा ग्राहक को प्रत्यक्ष वित्तीय नुकसान (यदि कोई हो) की भरपाई करने के लिए उचित कदम उठाएगा, बशर्ते कि ग्राहक नुकसान उठाने के लिए उचित सहायक दस्तावेज उपलब्ध कराए। यह बैंक कर्मचारियों द्वारा तीसरे पक्ष के उत्पादों की बिक्री पर भी लागू होता है।

प्रतिभूतियों/दस्तावेजों/स्वामित्व विलेखों को जारी करने में देरी

मूलधन, ब्याज, ईएमआई, लागत, सेवा शुल्क और अन्य सभी देय राशियों सहित उधारकर्ता द्वारा सभी बकाया राशि के पुनर्भुगतान के 30 कार्य दिवसों के भीतर मूल अधिकार के मूल सुरक्षा दस्तावेज उधारकर्ता को वापस कर दिए जाने चाहिए। यह उधारकर्ता द्वारा बैंक से लिए गए किसी अन्य ऋण/ओवरड्राफ्ट/अन्य वित्तीय सुविधा के तहत कोई बकाया न होने के अधीन है। ऐसे दस्तावेजों को वापस करने में बैंक की ओर से देरी होने की स्थिति में, बैंक ग्राहक को 100 रुपये प्रति सप्ताह की दर से मुआवजा देगा, जो अधिकतम 500 रुपये के भुगतान के अधीन है। हालांकि, अप्रत्याशित घटनाओं के मामले में, बैंक अपनी लागत पर शीर्षक दस्तावेजों को पुनः प्राप्त करने/पुनः बनाने का प्रयास करेगा और ऐसे मामलों में कोई मुआवजा नहीं दिया जाएगा।

असफल एटीएम लेनदेन के लिए क्रेडिट में देरी

बैंक ग्राहक की शिकायत प्राप्त होने के 5 कार्य दिवसों के भीतर जांच करेगा और अनुरोध को स्वीकार या अस्वीकार करने के बारे में अपना निर्णय बताएगा। क्रेडिट पास करने में देरी की स्थिति में, ग्राहक की शिकायत प्राप्त होने की तारीख से 7 कार्य दिवसों के बाद 100 प्रति दिन का मुआवजा ग्राहक के खाते में बिना किसी दावे के स्वचालित रूप से जमा हो जाएगा, उसी दिन जब बैंक विफल एटीएम लेनदेन के लिए क्रेडिट प्रदान करता है। कोई भी ग्राहक देरी के लिए ऐसा मुआवजा पाने का हकदार है, केवल तभी जब लेनदेन की तारीख से 30 दिनों के भीतर जारीकर्ता बैंक के पास दावा दर्ज किया जाता है।

विदेशी मुद्रा सेवाएँ

विलंबित जमा के लिए ब्याज का भुगतान (विदेशी आवक विप्रेषण और विदेशी मुद्रा चेक नहीं)

- विदेशी आवक धन प्रेषण के मामले में 11 मार्च को प्रकाशित FEDAI नियम 10वें संस्करण के अनुसार मुआवजा दिया जाएगा, बैंक ऋण सलाह/, 2019. नियम 4.5 के अनुसार, नोस्ट्रो स्टेटमेंट प्राप्त होने की तिथि से दो कार्य दिवसों में लाभार्थी को भुगतान करेगा या सूचना भेजेगा, जैसा भी मामला हो। देरी के मामले में, बैंक लाभार्थी को बचत खाते की ब्याज दर से 2% अधिक ब्याज का भुगतान करेगा। बैंक मुआवजा नीति के अनुसार विनिमय दर में प्रतिकूल बदलाव, यदि कोई हो, के लिए भी मुआवजा देगा।

अप्रत्याशित घटना

बैंक विलंबित ऋण के लिए ग्राहकों को क्षतिपूर्ति देने के लिए उत्तरदायी नहीं होगा, यदि कोई अप्रत्याशित घटना (जिसमें नागरिक हंगामा, तोड़फोड़, तालाबंदी, दुर्घटना, आग, प्राकृतिक आपदा या अन्य "दैवीय कृत्य", युद्ध, बैंक की सुविधाओं या इसके संवाददाता बैंक(ओं) को नुकसान, आदि शामिल हैं, जो बैंक के नियंत्रण से परे है, जो इसे निर्दिष्ट सेवा वितरण मापदंडों के भीतर अपने दायित्वों को पूरा करने से रोकती है।

ग्राहक की जिम्मेदारी

- ग्राहक द्वारा चेक बुक, पासबुक, कार्ड, पिन या अन्य सुरक्षा जानकारी रखने में लापरवाही बरतने तथा बैंक द्वारा जारी दिशा-निर्देशों का पालन न करने के कारण ग्राहक को होने वाले नुकसान के लिए बैंक तब तक जिम्मेदार नहीं होगा, जब तक कि ग्राहक द्वारा बैंक को सूचित नहीं किया जाता है।
- ग्राहक धोखाधड़ी करता है और/या बिना उचित सावधानी के कार्य करता है जिसके परिणामस्वरूप उसे हानि होती है। बैंक खोए हुए पिन के दुरुपयोग, पासवर्ड या गोपनीय जानकारी के उल्लंघन से उत्पन्न होने वाली हानि के लिए भी जिम्मेदार नहीं होगा, जब तक कि बैंक को ऐसी हानि/ उल्लंघन की सूचना नहीं मिल जाती है और उसने इसके दुरुपयोग को रोकने के लिए कदम नहीं उठा लिए हैं।

अस्वीकरण खंड

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

मामले:

- वित्तपोषण और सुरक्षा न मिलने के कारण अन्य बैंकों के साथ सममूल्य भुगतान समझौते का उल्लंघन अनुपालन
- बैंक के नियंत्रण से बाहर के कारकों की वजह से कारोबार न चल पाने के कारण होने वाली देरी, ऐसी घटनाओं से जुड़ी अवधि को देरी आदि की गणना के लिए छोड़ दिया जाएगा। • जहां मुद्दे न्यायालय में विचाराधीन हैं और न्यायालय, लोकपाल, मध्यस्थ, सरकार के समक्ष लंबित हैं,
और मामले को रोक दिया गया।

नीति में संशोधन/संशोधन

बैंक अपने विवेकानुसार, जब भी उचित और उचित समझे, इस नीति में संशोधन/संशोधन करने का अधिकार सुरक्षित रखता है। हालाँकि, बैंक वार्षिक अंतराल पर नीति की समीक्षा करने का प्रयास करेगा।