



ग्राहक क्षतिपूर्ति नीति

परिचय

शिवालिक स्मॉल फाइनेंस बैंक अपने ग्राहकों को उच्च स्तर की सेवाएँ प्रदान करता है। यदि किसी कारणवश, जो बैंक के नियंत्रण से बाहर हो या अनजाने में, बैंक अपने ग्राहक के साथ किए गए सेवा स्तरों की प्रतिबद्धता को पूरा करने में असमर्थ रहता है, तो इस क्षतिपूर्ति नीति को लागू किया जाएगा। यह नीति पारदर्शिता और ग्राहकों के प्रति निष्पक्षता के सिद्धांतों पर आधारित है।

उद्देश्य

इस नीति का उद्देश्य एक ऐसी प्रणाली स्थापित करना है, जिसके तहत बैंक ग्राहक को उस वित्तीय हानि के लिए क्षतिपूर्ति देता है, जो बैंक की सेवा में कमी या बैंक की ओर से किसी त्रुटि या चूक के कारण ग्राहक को हुई हो। यह दोहराया जाता है कि यह नीति केवल वास्तविक वित्तीय हानि के लिए क्षतिपूर्ति देने के लिए बनाई गई है, जिसे सीधे मापा जा सकता है। इस नीति के तहत की गई प्रतिबद्धताएँ बैंक के अधिकारों पर प्रभाव नहीं डालती हैं, और बैंक किसी भी अधिकृत फोरम के समक्ष अपने मामले की रक्षा करने का पूरा अधिकार रखता है।

यह नीति उन दावों को कवर नहीं करती है जो ग्राहक द्वारा अवसर हानि, छवि को हुई क्षति या अन्य अप्रत्यक्ष नुकसानों के लिए किए गए हों। यह क्षतिपूर्ति नीति मुख्य रूप से खाते से अनधिकृत राशि की निकासी, चेक या दस्तावेजों के संग्रहण में देरी के कारण ब्याज भुगतान, भुगतान रोकने के निर्देश प्राप्त होने के बावजूद चेक का भुगतान, भारत के भीतर प्रेषण सेवाएँ और विदेशी मुद्रा सेवाओं जैसे मामलों में लागू होगी।

क्षतिपूर्ति नीति के अंतर्गत कवर किए गए क्षेत्र

अनधिकृत/त्रुटिपूर्ण डेबिट

यदि बैंक ने किसी खाते में अनधिकृत या त्रुटिपूर्ण डेबिट किया है, तो बैंक द्वारा निम्नलिखित कदम उठाए जाएंगे।

- यदि बैंक ने किसी खाते में त्रुटिपूर्ण रूप से डेबिट किया है, तो ग्राहक द्वारा सूचना दिए जाने पर सत्यापन के बाद उक्त प्रविष्टि को रद्द कर दिया जाएगा।
- यदि त्रुटिपूर्ण डेबिट के कारण ग्राहक को वित्तीय हानि हुई है, जैसे कि बचत खाते में न्यूनतम शेषराशि बनाए रखने की आवश्यकता के कारण ब्याज भुगतान में कमी, ऋण खाते में अतिरिक्त ब्याज भुगतान, न्यूनतम शेषराशि आवश्यकता पूरी न होने के कारण कोई शुल्क लगाया गया हो, या अपर्याप्त शेषराशि के कारण चेक अस्वीकृत हुआ हो, तो बैंक ग्राहक को प्रत्यक्ष वित्तीय हानि की सीमा तक क्षतिपूर्ति देगा, बशर्ते कि ग्राहक साक्ष्य के रूप में उचित प्रमाण प्रस्तुत करे।
- ग्राहक को त्रुटिपूर्ण डेबिट की तारीख से अधिकतम एक माह की अवधि के भीतर बैंक से संपर्क करना होगा।
- यदि ग्राहक द्वारा रिपोर्ट की गई त्रुटिपूर्ण प्रविष्टि के सत्यापन में किसी तृतीय पक्ष की भागीदारी नहीं है, तो बैंक इसे रिपोर्ट किए जाने की तिथि से अधिकतम 7 कार्य दिवसों के भीतर पूरा करेगा।
- यदि सत्यापन प्रक्रिया में किसी तृतीय पक्ष की भागीदारी आवश्यक है, तो बैंक ग्राहक द्वारा रिपोर्ट किए जाने की तिथि से अधिकतम एक माह के भीतर सत्यापन पूरा करेगा।



- यदि किसी खाते में गलत क्रेडिट प्रविष्टि की जाती है, तो बैंक बिना किसी क्षतिपूर्ति के उक्त राशि को ग्राहक के खाते से पुनःडेबिट करने का अधिकार सुरक्षित रखता है।

सेवा शुल्क हेतु डेबिट

बैंक सामान्य सुविधाएँ और शुल्क अनुसूची (GSFC) के अनुसार लागू सेवा शुल्क को ग्राहक के खाते से डेबिट करेगा। यदि बैंक किसी व्यवस्था का उल्लंघन करते हुए कोई शुल्क लगाता है, तो ग्राहक द्वारा सूचित किए जाने पर और सहमत शर्तों और नियमों के सत्यापन के बाद, बैंक इसे वापस ले लेगा। यदि इसके परिणामस्वरूप ग्राहक को कोई वित्तीय हानि होती है, तो उसे उपरोक्त "अनुच्छेद 3.1" के अनुसार क्षतिपूर्ति दिया जाएगा।

भुगतान रोकने के निर्देश प्राप्त होने के बाद चेक का भुगतान

यदि बैंक द्वारा भुगतान रोकने के निर्देश प्राप्त और स्वीकार किए जाने के बाद भी कोई चेक भुगतान किया जाता है, और बैंक को इसके बाद कोई विरोधाभासी निर्देश प्राप्त नहीं होते हैं, तो बैंक ग्राहक के हितों की रक्षा के लिए लेनदेन को रद्द कर देगा और मूल्य-तिथि के आधार पर क्रेडिट प्रदान करेगा। इसके परिणामस्वरूप होने वाली किसी भी वित्तीय हानि के लिए ग्राहक को उपरोक्त अनुच्छेद (a) के अनुसार क्षतिपूर्ति दिया जाएगा। ऐसे डेबिट को सही तथ्यों की पुष्टि के बाद, ग्राहक द्वारा सूचना दिए जाने की तारीख से अधिकतम 7 कार्य दिवसों के भीतर वापस लिया जाएगा।

प्रेषण

भारतीय रिजर्व बैंक (RBI) द्वारा RTGS, NEFT, NECS, ECS, ACH, और IMPS लेनदेन में क्रेडिट या रिटर्न में देरी के मामलों में ब्याज/जुर्माने के भुगतान से संबंधित दिशानिर्देशों के अनुसार, बैंक यह सुनिश्चित करेगा कि गंतव्य खाता धारकों को समय सीमा के भीतर क्रेडिट प्रदान किया जाए या प्रेषण बैंक को निर्देश वापस कर दिया जाए। यदि किसी वैध कारण के बिना निर्धारित समय सीमा के भीतर लाभार्थी खाते में क्रेडिट प्रदान करना संभव नहीं होता, तो ग्राहक को विलंबित अवधि के लिए RBI के LAF रेपो दर के अनुसार क्षतिपूर्ति दिया जाएगा।

डायरेक्ट डेबिट/ECS डेबिट/स्टैंडिंग इंस्ट्रक्शन/ACH निष्पादित करने में विफलता

बैंक यह सुनिश्चित करेगा कि ग्राहक के डायरेक्ट डेबिट, ECS, ACH डेबिट और स्टैंडिंग इंस्ट्रक्शन समय पर निष्पादित किए जाएँ, बशर्ते कि निम्नलिखित शर्तें पूरी हों:

- ग्राहक ने बैंक को मान्य और पूर्ण रूप से भरा हुआ निर्देश (मैंडेट) प्रदान किया हो, जिसके आधार पर ECS/ACH के माध्यम से प्राप्त किसी भी डेबिट को स्वीकार किया जा सके।
- ग्राहक ने पहले ही स्टैंडिंग इंस्ट्रक्शन के लिए एक वैध निर्देश (मैंडेट) जमा किया हो।
- डायरेक्ट डेबिट, ECS, या ACH अनुरोध पूर्ण और सही रूप में प्राप्त हुआ हो।
- ग्राहक के खाते में प्रत्यक्ष डेबिट/ECS/ACH/स्थायी निर्देशों को निष्पादित करने के समय पर्याप्त शेषराशि होनी चाहिए। उपरोक्त शर्तों के पूरा होने के बावजूद यदि बैंक की सीधी गलती के कारण निर्देशों का पालन करने में विफलता होती है, तो बैंक ग्राहक को उपरोक्त अनुच्छेद (a) के अनुसार क्षतिपूर्ति देगा।



अनधिकृत बैंकिंग लेनदेन (धोखाधड़ी वाले लेनदेन) के कारण उत्पन्न त्रुटिपूर्ण डेबिट

सभी धोखाधड़ी मामलों के लिए निम्नलिखित दिशानिर्देश निर्धारित किए गए हैं:

- यदि ग्राहक के खाते में किसी बैंक कर्मचारी द्वारा धोखाधड़ी की गई है और यह प्रमाणित हो जाता है, तो बैंक ग्राहक को हुई प्रत्यक्ष वित्तीय हानि की राशि वापस करेगा।
- यदि ग्राहक के खाते में धोखाधड़ी इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग लेनदेन के रूप में की गई है, तो क्षतिपूर्ति बैंक की **ग्रेविएस रिड्रेसल पॉलिसी** (शिकायत निवारण नीति) के अनुसार प्रदान किया जाएगा।

बैंक के एजेंट द्वारा संहिता (Codes) के उल्लंघन का मामला

यदि किसी ग्राहक से यह शिकायत प्राप्त होती है कि बैंक के प्रतिनिधि, बैंकिंग कॉरिस्पोंडेंट एजेंट (BCA), कूरियर, या डायरेक्ट सेल्स एजेंट (DSA) ने किसी अनुचित आचरण में संलिप्तता दिखाई है या बैंक द्वारा स्वेच्छा से अपनाई गई **ग्राहकों के प्रति बैंक की प्रतिबद्धता संहिता** का उल्लंघन किया है, तो बैंक इस शिकायत की जांच करेगा और उचित कार्रवाई करेगा। यदि इस उल्लंघन के कारण ग्राहक को कोई प्रत्यक्ष वित्तीय हानि हुई है, तो ग्राहक द्वारा उपयुक्त साक्ष्य प्रस्तुत करने पर बैंक क्षतिपूर्ति प्रदान करेगा। यह नियम बैंक कर्मचारियों द्वारा बेचे गए तृतीय पक्ष उत्पादों (Third Party Products) की बिक्री पर भी लागू होता है।

सुरक्षा दस्तावेज़ों/टाइटल डीड्स की रिलीज़ में देरी

उधारकर्ता द्वारा सभी बकाया राशि, जिसमें मूलधन, ब्याज, ईएमआई, लागत, सेवा शुल्क और अन्य देय रकम शामिल हैं, का पूरा भुगतान करने के बाद, मूल सुरक्षा दस्तावेज़ (टाइटल डीड्स) 30 कार्य दिवसों के भीतर वापस कर दिए जाने चाहिए। यह इस शर्त के अधीन होगा कि उधारकर्ता द्वारा बैंक से लिए गए किसी अन्य ऋण, ओवरड्राफ्ट, या वित्तीय सुविधा में कोई बकाया राशि शेष न हो। यदि बैंक की ओर से ऐसे दस्तावेज़ लौटाने में देरी होती है, तो बैंक ग्राहक को **INR 100 प्रति सप्ताह** की दर से अधिकतम **INR 500** तक क्षतिपूर्ति देगा। हालांकि, **फोर्स मैज्योर (अपरिहार्य परिस्थितियों)** के मामलों में, बैंक अपने खर्च पर टाइटल दस्तावेज़ पुनःप्राप्त करने या पुनःनिर्मित करने का प्रयास करेगा, लेकिन ऐसे मामलों में कोई क्षतिपूर्ति नहीं दिया जाएगा।

विफल एटीएम लेनदेन का क्रेडिट देने में देरी

बैंक ग्राहक की शिकायत प्राप्त होने की तिथि से **5 कार्य दिवसों** के भीतर जांच करेगा और स्वीकार या अस्वीकार करने का निर्णय सूचित करेगा। यदि क्रेडिट प्रदान करने में देरी होती है, तो ग्राहक की शिकायत प्राप्त होने की तिथि से **7 कार्य दिवसों** के बाद, **INR 100 प्रति दिन** के हिसाब से क्षतिपूर्ति ग्राहक के खाते में **स्वतः** जमा कर दिया जाएगा, बिना किसी अतिरिक्त दावा किए, उसी दिन जब बैंक विफल एटीएम लेनदेन का क्रेडिट प्रदान करेगा।

कोई भी ग्राहक इस देरी के लिए क्षतिपूर्ति प्राप्त करने का हकदार तभी होगा, जब वह लेनदेन की तारीख से **30 दिनों** के भीतर जारीकर्ता बैंक में शिकायत दर्ज कराए।



विदेशी मुद्रा सेवाएँ

विलंबित क्रेडिट के लिए ब्याज भुगतान (विदेशी इनवार्ड प्रेषण, लेकिन विदेशी मुद्रा चेक नहीं)

बैंक द्वारा क्षतिपूर्ति **FEDAI नियमावली (10वां संस्करण, 11 मार्च 2019)** के अनुसार दिया जाएगा। **नियम 4.5** के तहत, विदेशी इनवार्ड प्रेषण के मामले में, बैंक को क्रेडिट सलाह/नॉस्ट्रो स्टेटमेंट प्राप्त होने की तारीख से **दो कार्य दिवसों** के भीतर लाभार्थी को भुगतान करना होगा या सूचना भेजनी होगी।

यदि इसमें देरी होती है, तो बैंक **बचत खाता ब्याज दर से 2% अधिक** ब्याज दर पर लाभार्थी को क्षतिपूर्ति देगा। इसके अतिरिक्त, यदि विनिमय दर (एक्सचेंज रेट) में प्रतिकूल बदलाव के कारण ग्राहक को नुकसान होता है, तो बैंक अपनी **क्षतिपूर्ति नीति** के अनुसार क्षतिपूर्ति करेगा।

फोर्स मैज्योर (अपरिहार्य परिस्थितियाँ)

यदि कोई अप्रत्याशित घटना घटित होती है, जिससे बैंक निर्दिष्ट सेवा प्रदान करने की समय-सीमा के भीतर अपने दायित्वों को पूरा करने में असमर्थ हो जाता है, तो बैंक देरी से क्रेडिट के लिए ग्राहकों को क्षतिपूर्ति देने के लिए उत्तरदायी नहीं होगा। इन अप्रत्याशित घटनाओं में नागरिक अशांति, तोड़फोड़, तालाबंदी, दुर्घटनाएँ, आगजनी, प्राकृतिक आपदाएँ या अन्य "दैवीय आपदाएँ" (Acts of God), युद्ध, बैंक की सुविधाओं या उसके संबद्ध बैंकों (कॉरस्पोंडेंट बैंक) को हुआ नुकसान आदि शामिल हो सकते हैं, लेकिन केवल इन्हीं तक सीमित नहीं हैं। यदि ऐसी परिस्थितियाँ बैंक के नियंत्रण से बाहर होती हैं और सेवा प्रदान करने में बाधा उत्पन्न करती हैं, तो बैंक क्षतिपूर्ति का भुगतान नहीं करेगा।

ग्राहक की जिम्मेदारी

- बैंक उन नुकसानों के लिए जिम्मेदार नहीं होगा जो ग्राहक की लापरवाही के कारण हुए हों, जैसे कि चेकबुक, पासबुक, कार्ड, पिन या अन्य सुरक्षा जानकारी को सुरक्षित न रखना और बैंक द्वारा जारी दिशानिर्देशों का पालन न करना। जब तक ग्राहक बैंक को इस बारे में सूचित नहीं करता, तब तक किसी भी प्रकार की हानि के लिए बैंक उत्तरदायी नहीं होगा।
- यदि ग्राहक किसी धोखाधड़ीपूर्ण गतिविधि में संलिप्त होता है या समुचित सावधानी बरतने में विफल रहता है, जिससे उसे हानि होती है, तो इसके लिए बैंक उत्तरदायी नहीं होगा। इसी प्रकार, यदि ग्राहक का पिन खो जाता है, पासवर्ड या गोपनीय जानकारी से समझौता होता है और इसका दुरुपयोग किया जाता है, तो बैंक तब तक किसी भी हानि के लिए उत्तरदायी नहीं होगा जब तक कि ग्राहक बैंक को इस बारे में सूचित नहीं करता और बैंक आवश्यक कदम उठाकर उसके दुरुपयोग को रोक नहीं देता।

अस्वीकरण प्रावधान



यद्यपि उपरोक्त नीति में विभिन्न स्थितियों में क्षतिपूर्ति प्रदान करने का प्रावधान किया गया है, फिर भी निम्नलिखित मामलों में बैंक कोई क्षतिपूर्ति नहीं देगा:

- अन्य बैंकों के साथ “एट पार भुगतान समझौते” का अस्वीकरण, निधि की अनुपलब्धता और सुरक्षा अनुपालन के कारण।
- बैंक के नियंत्रण से बाहर की परिस्थितियों के कारण व्यवसाय के संचालन में हुई देरी की अवधि को विलंब की गणना आदि के लिए नहीं माना जाएगा।
- जहाँ मामले न्यायालय, लोकपाल, मध्यस्थ, सरकार के समक्ष विचाराधीन हों और स्थगन आदेश (स्टे) के कारण लंबित रखे गए हों।

नीति में संशोधन/परिवर्तन

बैंक अपने एकमात्र विवेकाधिकार से इस नीति में आवश्यकतानुसार संशोधन/परिवर्तन करने का अधिकार सुरक्षित रखता है। हालांकि, बैंक वार्षिक अंतराल पर नीति की समीक्षा करने का प्रयास करेगा।