

इंडस्ट्रियल डेवलेपमेंट बैंक आफ इंडिया लि.

क्षतिपूर्ति नीति

परिचय

अदायगी तथा निपटान पद्धतियों में टेक्नोलॉजी की प्रगति तथा विभिन्न संस्थाओं द्वारा परिचालन पद्धतियों तथा प्रक्रियाओं में किए गए गुणात्मक बदलावों के कारण स्पर्द्धा की बाजार शक्तियों को समर्थ बनाया है कि वे उक्त पद्धतियों के प्रयोक्ताओं को बेहतर सेवाएं प्रदान करने के लिए अपनी कार्यक्षमताओं में सुधार ला सकें. बैंक का यह प्रयास होगा कि वह अपने टेक्नोलॉजी संबंधी बुनियादी ढांचे का अधिकतम संभव उपयोग करते हुए ग्राहकों को सेवाएं प्रदान करें. भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा बाहरी चेकों की वसूली हेतु समय अवधि, बाहरी चेकों / लिखतों की वसूली में देरी होने पर ब्याज की अदायगी से संबंधित अनुदेश 01 नवंबर, 2004 से वापस लेने के कारण बैंकों को और अवसर मिलें हैं कि वे बेहतर कार्य निष्पादन के लिए अपनी दक्षता बढ़ा सकें. इसलिए बैंक की यह क्षतिपूर्ति नीति खाते में अनाधिकृत नामे डालना, चेकों/लिखतों के संग्रहण में देरी के कारण ग्राहकों को ब्याज का भुगतान, अदायगी रोकने संबंधी अनुदेश मिलने के बाद चेकों की अदायगी करना, भारत के भीतर धन-प्रेषण, विदेशी मुद्रा सेवाएं, ऋण देना आदि से संबंधित क्षेत्रों को शामिल कर बनाई गई है. यह नीति, ग्राहकों के साथ व्यवहार में पारदर्शिता तथा निष्पक्षता के सिद्धांतों पर आधारित है.

इस नीति का उद्देश्य एक ऐसी पद्धति स्थापित करना है जिसमें बैंक ग्राहक को होने वाली किसी ऐसी वित्तीय हानि जो बैंक द्वारा दी जाने वाली सेवाओं में कमी के कारण या प्रत्यक्षतः बैंक की किसी भूल-चूक के कारण हुई हो तथा उस हानि से बचने के लिए ग्राहक से कोई लापरवाही न हुई हो, तो बैंक उस की क्षतिपूर्ति ग्राहक को करे. यदि बैंक यह सुनिश्चित कर ले कि ग्राहक द्वारा इस बारे में कहे बिना उसे क्षतिपूर्ति कर दी जाती है तो यह आशा की जा सकती है कि बैंकिंग लोकपाल या अन्य किसी फोरम के पास निवारण हेतु आने वाली शिकायतों में पर्याप्त कमी आ जायेगी.

यह पुनः उल्लेख किया जाता है कि इस नीति के अंतर्गत केवल उन्हीं वित्तीय हानियों की क्षतिपूर्ति शामिल है जो बैंक द्वारा दी जाने वाली सेवाओं में कमी के कारण हों जिनका प्रत्यक्ष रूप में अनुमान लगाया जा सकता हो तथा इस नीति के अधीन बैंक की वचनबद्धताओं के कारण, बैंकर - ग्राहक विवादों को सुलझाने के लिए गठित किसी फोरम के समक्ष बैंक को अपनी स्थिति का बचाव करने के अधिकार पर कोई प्रतिकूल प्रभाव नहीं होगा.

1. अनाधिकृत / गलत नामे डालना

यदि बैंक किसी खाते में अनाधिकृत / गलत नामे डाल देता है तो बैंक उस गलती की जानकारी मिलते ही, स्थिति की जांच करने के बाद, तत्काल उस प्रविष्टि को रिवर्स करेगा. यदि अनाधिकृत / गलत नामे के कारण ग्राहक को कोई वित्तीय हानि होती है जैसे कि बचत बैंक खाते में जमा राशि हेतु लागू न्यूनतम बकाया राशि में कमी आने पर ब्याज की अदायगी हेतु या किसी ऋण खाते में बैंक को अतिरिक्त ब्याज की अदायगी तो ऐसी हानि के लिए बैंक ग्राहक को क्षतिपूर्ति करेगा. इसके अतिरिक्त, यदि उक्त अनाधिकृत / गलत नामे के कारण बकाया राशि अपर्याप्त होने से किसी चेक के वापस लौटने या “प्रत्यक्ष-नामे” के अनुदेशों का पालन न हो पाने पर ग्राहक को किसी प्रकार की वित्तीय हानि होती है तो बैंक उस पूरी हानि की क्षतिपूर्ति ग्राहक को करेगा.

यदि, ग्राहक द्वारा सूचित, उक्त गलत प्रविष्टि की जांच के लिए कोई तीसरी पार्टी बीच में न हो तो बैंक उक्त गलत नामे की सूचना की प्राप्ति की तिथि से अधिकतम 7 दिनों के भीतर जांच की प्रक्रिया पूरी करेगा. यदि जांच करने के लिए कोई तीसरी पार्टी भी शामिल हो तो बैंक ग्राहक से उस गलत प्रविष्टि की जानकारी मिलने की तिथि से अधिकतम एक माह के भीतर जांच की प्रक्रिया पूरी करेगा.

ग्राहक द्वारा सूचित की गई, क्रेडिट कार्ड के परिचालनों से संबंधित गलत प्रविष्टियों के मामले में, यदि किसी व्यापारिक संस्थान से संपर्क करने की आवश्यकता हो, तो उनका निपटान कार्ड एसोसिएशन द्वारा निर्दिष्ट नियमों के अनुसार किया जाएगा.

2. खातों में ईसीएस सीधे नामे डालना / अन्य नामे डालना

बैंक, ग्राहकों द्वारा दिए गए सीधे नामे / ईसीएस नामे अनुदेशों का पालन समय पर करेगा. यदि बैंक अपनी इस वचनबद्धता को पूरा करने में असफल होता है तो वह उक्त अनुदेशों का पालन करने में हुई देरी / असफलता के कारण ग्राहक को होने वाली किसी भी वित्तीय हानि की पूरी क्षतिपूर्ति करेगा.

बैंक द्वारा अधिसूचित प्रभारों की अनुसूची के अनुसार बैंक ग्राहक के खाते में, संबंधित सेवा प्रभार नामे करेगा. यदि बैंक उक्त से संबंधित व्यवस्था के उल्लंघन पर कोई प्रभार नामे डालता है तो ग्राहक द्वारा इस विषय में सूचित किए जाने पर, सहमत निबंधन व शर्तों की छानबीन करने के बाद वह उस प्रभार को खाते में वापस जमा कर देगा. इसके परिणाम स्वरूप ग्राहक को होने वाली किसी वित्तीय हानि की पूर्ति भी बैंक करेगा.

जब यह साबित हो जाए कि बैंक ने क्रेडिट कार्ड के प्राप्तकर्ता के लिखित अनुरोध के बिना कार्ड जारी किया है और एक्टिवेट भी किया है तो बैंक, इस संबंध में जारी

नियामक मार्गनिर्देशों के अनुसार न केवल संबंधित प्रभार तत्काल वापस करेगा बल्कि उक्त प्रभारों की दुगुनी राशि भी, बिना किसी आपत्ति के, कार्ड के प्राप्तकर्ता को दंडस्वरूप देगा.

3. अदायगी रोकने के अनुदेश मिलने के बाद चेकों का भुगतान करना

बैंक द्वारा, भुगतान रोकने के अनुदेशों की प्राप्ति स्वीकार करने के बाद यदि संबंधित चेक की अदायगी कर दी जाती है तो बैंक उस प्रविष्टि को वापस लेगा और ग्राहक के हित को संरक्षित करने के लिए, राशि उपलब्धता तारीख को ही संबंधित निधियां जमा करेगा. इसके परिणाम स्वरूप ग्राहक को होने वाली किसी भी वित्तीय हानि की पूर्ति उक्त पैरा 1 में उल्लिखित के अनुसार की जाएगी. ऐसी नामे प्रविष्टियों की सूचना ग्राहक द्वारा बैंक को मिलने की तिथि से 2 कार्यदिवसों के भीतर उन्हें रिवर्स कर दिया जाएगा.

4. विदेशी मुद्रा सेवाएं

बैंक, विदेशों को भेजे गए विदेशी मुद्रा चेकों के वसूली में होने वाली देरी के लिए ग्राहक को क्षतिपूर्ति नहीं करेगा क्योंकि बैंक के लिए विदेशी बैंकों से समय पर राशि मिलना सुनिश्चित करना संभव नहीं होगा. बैंक का यह अनुभव रहा है कि विदेशों में स्थित बैंकों पर आहरित लिखतों की वसूली में लगने वाला समय, हर एक देश में तथा एक ही देश में, हर एक स्थान पर भिन्न-भिन्न होता है. इसी प्रकार, अनंतिम रूप से अदा की गई लिखतों की वापसी हेतु मानदंड भी हर एक देश में भिन्न है. हालांकि बैंक, चेक / लिखत की खरीद के द्वारा उन लिखतों पर तत्काल जमा की सुविधा देने का विचार कर सकता है बशर्ते संबंधित खाते का परिचालन, विगत में, संतोषजनक रहा हो. यद्यपि प्रतिनिधि बैंक में, बैंक के नोस्ट्रो खाते में राशियाँ जमा हो जाने के बाद यदि ग्राहक के खाते में वह राशियाँ जमा करने में अनुचित देरी होती है तो बैंक इसके लिए ग्राहक को क्षतिपूर्ति करेगा. नोस्ट्रो खाते में राशियाँ जमा होने की तिथि / निर्दिष्ट सामान्य विराम अवधि पर आधारित नियत तिथि से एक सप्ताह की देरी के बाद की अवधि के लिए ऐसी क्षतिपूर्ति की जाएगी. ऐसे मामलों में क्षतिपूर्ति की गणना निम्न प्रकार से की जाएगी:-

क) बैंक की संग्रहण नीति में बताये अनुसार राशियों के जमा करने में हुई देरी के लिए ब्याज.

ख) विदेशी मुद्रा दर में प्रतिकूल घट-बढ़ होने के कारण किसी संभावित हानि हेतु क्षतिपूर्ति.

मुख्य विदेशी मुद्राओं के लिए विराम अवधि अनुबंध-1 में दी गई है.

5. भारत में धन प्रेषण

लिखतों के संग्रहण में देरी होने के कारण क्षतिपूर्ति, बैंक की क्षतिपूर्ति नीति में बताये अनुसार होगी, जिसे जानकारी हेतु नीचे दिया गया है :

बाहरी चेकों के संग्रहण में देरी होने पर ब्याज का भुगतान

बैंक की क्षतिपूर्ति नीति के अनुसार बैंक अपने ग्राहक के संग्रहण लिखतों की राशि उपर्युक्त अवधि के बाद, देरी से जमा करने पर ब्याज का भुगतान करेगा. इस ब्याज का भुगतान सभी प्रकार के खातों में किसी प्रकार की मांग किए बिना किया जायेगा. संग्रहण में देरी होने पर की जाने वाली ब्याज की अदायगी के लिए, बैंक की अपनी शाखाओं पर आहरित या अन्य बैंक की शाखाओं पर आहरित लिखतों के बीच कोई अंतर नहीं किया जाएगा.

संग्रहण में देरी के लिए निम्नलिखित दरों पर ब्याज की अदायगी की जाएगी:

- क) बाहरी चेकों के मामले में, यथास्थिति 7/10/14 दिनों के बाद देरी की अवधि हेतु बचत बैंक दर.
- ख) जहाँ देरी 14 दिनों से अधिक हो जाए, तब उक्त अवधि की सावधि जमा पर लागू दर से ब्याज अदा किया जाएगा.
- ग) असाधारण देरी अर्थात् – 90 दिनों से अधिक देरी होने पर उस अवधि की सावधि जमा हेतु लागू दर से 2% अधिक ब्याज अदा किया जाएगा.
- घ) यदि संग्रहण वाले चेक की राशियाँ ग्राहक के ओवरड्राफ्ट / ऋण खाते में जमा की जानी थी तो संबंधित ऋण खाते पर लागू दर से ब्याज की अदायगी की जायेगी. असाधारण देरी होने पर, उक्त ऋण खाते पर लागू दर से 2% अधिक ब्याज अदा किया जाएगा.

यह नोट किया जाए कि उक्त रूप में ब्याज की अदायगी केवल भारत के अंतर्गत संग्रहण हेतु भेजी गई लिखतों के बारे में ही लागू होगी."

ग्राहक द्वारा बैंक को संग्रहण हेतु लिखत सौंप दिए जाने के बाद यदि वह गुम हो जाता है तो इस कारण ग्राहक को होने वाली वित्तीय हानि के लिए बैंक की क्षतिपूर्ति नीति, हमारी संग्रहण नीति में बताये अनुसार होगी. उक्त का उद्धरण जानकारी हेतु नीचे दिया जा रहा है :

“रास्ते में / समाशोधन प्रक्रिया में या अदाकर्ता बैंक की शाखा में गुम हुए चेक / लिखतें”

यदि संग्रहण हेतु स्वीकृत कोई चेक या लिखत रास्ते में या समाशोधन प्रक्रिया में या अदाकर्ता बैंक की शाखा में गुम हो जाता है, तो बैंक उसके गुम होने की जानकारी मिलते ही खाताधारक को तुरंत सूचित करेगा ताकि वह आहरणकर्ता को 'भुगतान रोकने के लिए' कह सके, साथ ही, इस बात का भी ध्यान रखे कि गुम हुए चेकों/लिखतों की राशि जमा न होने के कारण उनके द्वारा जारी किए गए कोई चेक अस्वीकार न हो जाएं. बैंक, ग्राहक को चेक के आहरणकर्ता से डुप्लीकेट लिखत प्राप्त करने के लिए हर संभव सहायता प्रदान करेगा.

बैंक की क्षतिपूर्ति नीति के अनुसार, बैंक खाताधारक को लिखतों के रास्ते में खो जाने के मामले में निम्नलिखित रूप से क्षतिपूर्ति करेगा:

- क) यदि ग्राहक को लिखत के खो जाने की सूचना संग्रहण हेतु निर्धारित समय (7/10/14 दिन, जैसी भी स्थिति हो) बीत जाने के बाद दी जाती है तो निर्धारित संग्रहण अवधि से अधिक के लिए ब्याज की अदायगी की जाएगी.
- ख) इसके अतिरिक्त, बैंक डुप्लीकेट चेक/लिखत प्राप्त करने और उसके संग्रहण में लगने वाली संभावित देरी के लिए, चेक की राशि पर अगले 15 दिनों के लिए बचत बैंक दर से ब्याज की अदायगी करेगा.
- ग) यदि डुप्लीकेट लिखत जारी करने के लिए बैंक/संस्थान द्वारा ग्राहक से कोई शुल्क लिया जाता है तो बैंक, ग्राहक द्वारा डुप्लीकेट चेक/लिखत प्राप्त करने के लिए खर्च किए जाने वाले उचित प्रभारों से संबंधित रसीद प्रस्तुत किए जाने पर, उनकी क्षतिपूर्ति करेगा.

6. बैंक के एजेंट द्वारा संहिता का उल्लंघन

यदि ग्राहक से ऐसी कोई शिकायत मिलती है कि बैंक का कोई प्रतिनिधि / कोरियर या डीएसए किसी अनुचित आचरण में संलग्न हैं या उसने ग्राहकों के प्रति बैंक की वचनबद्धताओं की संहिता, जिसे बैंक ने स्वेच्छा से अपनाया हुआ है, के उल्लंघन का कोई कार्य किया है तो बैंक उस शिकायत की जांच पड़ताल करने और उस का समाधान करने के लिए उपयुक्त कार्रवाई करेगा तथा इस संबंध में यदि ग्राहक को कोई वित्तीय हानियाँ हुई हों, तो उसकी पूर्ति करेगा.

7. सहकारी बैंकों के “सममूल्य लिखतों” का वाणिज्यिक बैंकों द्वारा लेन-देन

भारतीय रिज़र्व बैंक ने वाणिज्यिक बैंकों द्वारा सहकारी बैंकों के ‘सममूल्य लिखतों’ की अदायगी करने की व्यवस्था में पारदर्शिता के अभाव के बारे में चिंता व्यक्त की है, जिसके कारण प्रेषणकर्ता द्वारा लिखत की, पहले से, अदायगी किए जाने के बावजूद उस लिखत को अस्वीकार कर दिया जाता है. इस संबंध में, यह स्पष्ट किया जाता है कि बैंक, अन्य बैंकों के चालू खातों पर आहरित चेकों को तब तक स्वीकार नहीं करेगा जब तक जारी किए गए चेकों के निधीकरण के लिए पहले से व्यवस्था न की गई हो. निधीकरण की पर्याप्त व्यवस्था के अभाव में चेकों की गैर-

अदायगी / देरी से अदायगी के कारण चेक धारक की क्षतिपूर्ति करने का दायित्व जारीकर्ता बैंक का होना चाहिए.

8. अपरिहार्य घटना

यदि अज्ञात घटना (जिनमें निम्नलिखित शामिल हैं लेकिन इन्हीं तक सीमित नहीं; सामाजिक विप्लव, विध्वंस, तालाबंदी, हड़ताल या अन्य मजदूर गड़बड़ियों, दुर्घटना, आग, प्राकृतिक आपदा या अन्य “दैवी प्रकोप”, युद्ध, बैंक की या उसके प्रतिनिधि बैंक की सुविधाओं को नुकसान, संप्रेषण के सामान्य साधनों या सभी प्रकार के परिवहन साधनों आदि के अभाव, बैंक के नियंत्रण के बाहर हो जाएं और जिसकी वजह से बैंक सेवाएं प्रदान करने के निर्दिष्ट मानदंडों के अंतर्गत अपने दायित्वों का निर्वाह न कर सके, तो बैंक राशि को जमा करने में हुई देरी के लिए क्षतिपूर्ति नहीं करेगा.

अनुबंध 1

प्रमुख विदेशी मुद्राओं के लिए विराम अवधि

1. अमरीकी डॉलर 21 दिन
 2. पौंड स्टर्लिंग 21 दिन
 3. यूरो 21 दिन
-