

# AU स्मॉल फ़ाइनेंस बैंक लिमिटेड

## ग्राहक मुआवजा नीति



## विषय-सूची

1. परिचय.....	3
2. मार्गदर्शक सिद्धांत.....	3
3. अनाधिकृत / त्रुटिपूर्ण डेबिट.....	3
4. ECS डायरेक्ट डेबिट / खाते में दूसरे डेबिट .....	4
5. NEFT/RTGS का उपयोग करके फंड ट्रांसफर.....	5
6. भुगतान रोकने के निर्देशों की स्वीकृति के बाद चेक का भुगतान .....	5
7. विदेशी मुद्रा सेवाएं .....	6
8. लोकल/आउटस्टेशन के विलंबित कलेक्शन के लिए ब्याज का भुगतान.....	6
9. ट्रांजिट में इंस्ट्रूमेंट की क्षति के लिए कंपेंसेशन .....	9
10. कमर्सियल बैंकों द्वारा कॉ-ऑपरेटिव बैंकों का “समान इंस्ट्रूमेंट पर” का लेनदेन.....	9
11. देरी के लिए डुप्लीकेट ड्राफ्ट और मुआवजा जारी करना .....	10
12. बैंक के एजेंट द्वारा संहिता का उल्लंघन.....	10
13. लेंडर लायबिलिटी; उधारकर्ता के लिए प्रतिबद्धता.....	10
14. धोखाधड़ी के मामले में मुआवजा .....	12
15. तीसरे पक्ष के उत्पादों की गलत बिक्री.....	12
16. ग्राहक के अधिकार और दायित्व .....	12
17. बैंक की भूमिका और जिम्मेदारी .....	15
18. ग्राहक द्वारा बैंक के अनाधिकृत लेनदेन की रिपोर्टिंग:.....	16
19. अप्रत्याशित घटना.....	17
20. ऑटो रिवर्सल और मुआवजे के लिए फ्रेमवर्क.....	19
21. शब्दावली.....	21

## 1. परिचय

इस नीति दस्तावेज में इस बारे में स्पष्ट दिशा-निर्देश तय किए जाएंगे कि ग्राहकों को बैंक की ओर से सेवा में कमी या बैंक या उसके कर्मचारियों के लिए सीधे तौर पर किसी भी चूक के कारण होने वाले किसी भी वित्तीय नुकसान की भरपाई कैसे की जाए। यह नीति केवल बैंक द्वारा दी जाने वाली सेवाओं में कमी के कारण हुए वित्तीय नुकसान के मुआवजे के लिए लागू होगी जिसे सीधे तौर मापा जा सकता है। इस नीति में उल्लिखित प्रतिबद्धताएं बैंक-ग्राहक विवादों को सुलझाने के लिए बनाई गई किसी भी फोरम के समक्ष या किसी भी न्यायालय के समक्ष अपनी स्थिति का बचाव करने के लिए बैंक के किसी भी अधिकार पर कोई विपरीत प्रभाव डाले बिना होंगी। यह नीति ग्राहकों द्वारा अवसर हानि/क्षति/प्रतिष्ठा हानि के दावों के कारण किए गए दावों के संबंध में कवर और लागू नहीं होती है।

## 2. मार्गदर्शक सिद्धांत

ग्राहक मुआवजा नीति ग्राहकों के साथ व्यवहार में पारदर्शिता और निष्पक्षता के सिद्धांतों के मुताबिक होगी। यह नीति, नीति में बताई गई घटनाएं कवर करेगी, जहां बैंक अलग-अलग तरह के लेनदेन से होने वाले किसी भी वित्तीय नुकसान के लिए ग्राहकों को मुआवजा देने के लिए उत्तरदायी है।

ग्राहक मुआवजा नीति अपनाकर, बैंक बैंकिंग लोकपाल या RBI को शिकायतों की संख्या में कमी सुनिश्चित करेगा। यह नीति इस बात को सुनिश्चित करने में मदद करेगी कि बैंक में सभी लेवल पर कर्मचारी मुआवजे की प्रक्रिया के संबंध में सभी प्रकार के ग्राहकों के साथ अलग-अलग शाखाओं में समान रूप से बातचीत करते हैं।

## 3. अनाधिकृत / त्रुटिपूर्ण डेबिट

3.1. अगर बैंक ने किसी खाते से कोई अनाधिकृत/गलत डायरेक्ट डेबिट किया है, तो लेन-देन के उचित सत्यापन के बाद, इस तरह के डेबिट की सूचना मिलने पर प्रविष्टि को यथाशीघ्र वापस कर दिया जाएगा।

ऐसे मामलों में, बचत बैंक जमा पर ब्याज के भुगतान के लिए लागू न्यूनतम समापन शेष राशि में कमी या ऋण खाते में बैंक को अतिरिक्त ब्याज के भुगतान के लिए लागू न्यूनतम समापन शेष राशि में कमी के कारण या न्यूनतम शेष राशि की आवश्यकता

से कम होने के लिए लगाए गए किसी भी शुल्क या चेक की वापसी के लिए लगाए गए किसी भी शुल्क के कारण बैंक ग्राहक को प्रत्यक्ष वित्तीय हानि के लिए मुआवजा देगा, अगर कोई हो। ग्राहक को गलत डेबिट की तारीख से अधिकतम 45 दिनों की अवधि के भीतर बैंक से संपर्क करना चाहिए।

3.2 अगर ग्राहक द्वारा गलत बताए गए डेबिट के सत्यापन की प्रक्रिया में कोई तीसरा पक्ष शामिल नहीं होता है, तो बैंक इस तरह के गलत डेबिट की रिपोर्टिंग की तारीख से 7 दिनों के भीतर सत्यापन की प्रक्रिया को पूरा करने की कोशिश करेगा।

अगर सत्यापन प्रक्रिया में कोई तीसरा पक्ष शामिल है, तो बैंक इस तरह के गलत डेबिट की रिपोर्ट की तारीख से 1 महीने के भीतर सत्यापन की प्रक्रिया को पूरा करना सुनिश्चित करेगा।

3.3 अगर किसी ग्राहक के खाते में बिना किसी मुआवजे के भुगतान का गलत क्रेडिट पोस्ट किया जाता है, तो राशि को रिवर्स करने के लिए बैंक, खाते को डेबिट करने का अधिकार सुरक्षित रखता है।

#### 4. ECS डायरेक्ट डेबिट / खाते में दूसरे डेबिट

4.1. बैंक ग्राहक के निर्देश के मुताबिक किसी भी डायरेक्ट डेबिट/ECS डायरेक्ट डेबिट को समय पर ले जाने का वचन देगा, बशर्ते ग्राहकों ने ECS से प्राप्त किसी भी डेबिट को स्वीकार करने के लिए पूर्ण और वैध आदेश प्रदान कर दिया हो और प्राप्त प्रत्यक्ष डेबिट/ECS पूरी और सही हो।

अगर बैंक समय पर ऐसे लेन-देन करने में विफल रहता है जो सीधे बैंक की वजह हो सकते हैं, तो ग्राहकों को प्रत्यक्ष ECS डेबिट की देय तारीख और वास्तविक तारीख के बीच की अवधि के लिए प्रचलित सावधि जमा ब्याज दर पर मुआवजा दिया जाएगा।

समान मासिक किस्तों (EMI) के भुगतान के लिए ECS डायरेक्ट डेबिट/ अन्य डेबिट के मामले में, बैंक ग्राहक को दंडात्मक ब्याज और/या देर से भुगतान शुल्क, अगर कोई हो, की प्रतिपूर्ति आवश्यक प्रमाण प्रस्तुत करने और पूरी तरह से जांच के बाद करेगा।

4.2. हालांकि, इस तरह के वित्तीय नुकसान के लिए मुआवजा केवल ग्राहक द्वारा किए गए वास्तविक खर्चों की प्रतिपूर्ति तक ही सीमित होगा जैसे कि पुनर्भुगतान अनुसूची को सामान्य करने के लिए ग्राहक द्वारा भुगतान किया गया जुर्माना/ब्याज जो निर्देश को

पूरा करने में देरी/विफलता की वजह से परेशान हो गया था।

- 4.3. इलेक्ट्रॉनिक भुगतान जैसे RTGS/EFT/NEFT निर्देश ग्राहक को सूचित किए गए लागू नियमों और शर्तों द्वारा शासित होंगे।
- 4.4. बैंक ग्राहक के खाते से टैरिफ शेड्यूल में बताए गए लागू सेवा शुल्क के साथ डेबिट करेगा। अगर कोई अतिरिक्त सेवा शुल्क लगाया जा रहा है जो व्यवस्था के मुताबिक नहीं है, तो ग्राहक द्वारा ध्यान में लाए जाने के बाद बैंक ऐसे किसी भी शुल्क को तुरंत रिवर्स कर देगा। शुल्कों को केवल तभी रिवर्स किया जाएगा जब यह सहमत नियमों और शर्तों के मुताबिक न हो। ऐसे मामलों में, बैंक जमा पर ब्याज के भुगतान के लिए लागू न्यूनतम समापन शेष राशि में कमी या ऋण खाते में बैंक को अतिरिक्त ब्याज के भुगतान के लिए लागू न्यूनतम समापन शेष राशि में कमी के कारण या न्यूनतम शेष राशि की आवश्यकता से कम होने के लिए लगाए गए किसी भी शुल्क या चेक की वापसी के लिए लगाए गए किसी भी शुल्क के कारण बैंक ग्राहक को प्रत्यक्ष वित्तीय हानि के लिए मुआवजा देगा, अगर कोई हो।

## 5. NEFT/RTGS का उपयोग करके फंड ट्रांसफर

डेस्टिनेशन बैंक द्वारा भुगतान निर्देश प्राप्त करने के संबंध में फंड के अंतरण के पूरा होने में डेस्टिनेशन बैंक के किसी कर्मचारी की ओर से त्रुटि, लापरवाही या धोखाधड़ी के कारण किसी भी प्रकार की देरी या हानि की स्थिति में लाभार्थी को विलंबित भुगतान करने के लिए, डेस्टिनेशन बैंक मौजूदा RBI LAF रेपो दर पर मुआवजे का भुगतान करेगा और देरी की अवधि के लिए 2 प्रतिशत का भुगतान करेगा। किसी भी कारण से फंड हस्तांतरण निर्देश की वापसी में देरी की स्थिति में; गंतव्य बैंक वर्तमान RBI LAF रेपो दर पर ब्याज के साथ-साथ धनवापसी की तारीख तक दो प्रतिशत की राशि वापस करेगा।

## 6. भुगतान रोकने के निर्देशों की स्वीकृति के बाद चेक का भुगतान

अगर स्टॉप रोकने के निर्देश प्राप्त करने और स्वीकार करने के बाद चेक का भुगतान किया गया है और बैंक को बाद में कोई विरोधाभासी निर्देश नहीं दिया गया है, तो बैंक ऐसे किसी भी लेनदेन को रिवर्स कर देगा और ग्राहक को मूल्य दिनांकित क्रेडिट देगा। इस तरह के डेबिट को जरूरी सत्यापन करने के बाद ग्राहक से शिकायत प्राप्त होने के 7 कार्य दिवसों के भीतर वापस कर दिया जाएगा। ऐसी घटना में, बचत खाते के ब्याज के नुकसान के कारण, बचत बैंक जमा पर

ब्याज भुगतान के लिए लागू दैनिक समापन शेष राशि में कमी या ऋण खाते में अतिरिक्त ब्याज के भुगतान के कारण या न्यूनतम शेष राशि की आवश्यकता से नीचे गिरने के कारण लगाए गए किसी भी अन्य शुल्क या लगाए गए किसी भी शुल्क के कारण शेष राशि में कमी की वजह से चेक की वापसी के लिए बैंक ग्राहक को किसी भी प्रत्यक्ष वित्तीय हानि की सीमा तक मुआवजा देगा।

## 7. विदेशी मुद्रा सेवाएं

### विदेशी मुद्रा चेक का संग्रह

बैंक बाहरी देशों को भेजे गए विदेशी मुद्राओं में बताए गए चेक के संग्रह में देरी के लिए ग्राहक को मुआवजा नहीं देगा। सामान्य तौर पर, विदेशों में बैंकों पर निकाले गए इंस्ट्रुमेंट के संग्रहण का समय हर देश में अलग-अलग होता है। प्रावधानिक तौर पर स्वीकृत इंस्ट्रुमेंट की वापसी के संबंध में समय मानदंड भी अलग-अलग देशों में अलग-अलग होते हैं। ऐसे इंस्ट्रुमेंट को 'सर्वोत्तम प्रयासों' के आधार पर संग्रह के लिए स्वीकार किया जाता है। हालांकि, बैंक के कोरेसपॉण्डेंट के पास नोस्ट्रो खाते में आय जमा हो जाने के बाद, बैंक ग्राहक को क्रेडिट देने में अनुचित देरी के लिए मुआवजा देगा। ऐसा मुआवजा नोस्ट्रो खाते में जमा करने की तिथि से एक सप्ताह से अधिक की देरी के लिए/निर्धारित सामान्य कूलिंग अवधि को ध्यान में रखते हुए देय तिथि के लिए दिया जाएगा।

बैंक ऐसे मामलों में निम्नानुसार मुआवजा देगा:

- बैंक की चेक संग्रहण नीति में बताए मुताबिक राशि जमा करने में देरी के लिए ब्याज।
- लेन-देन के लिए लागू विदेशी विनिमय दर में विपरीत गतिविधि की वजह से किसी भी संभावित नुकसान के लिए मुआवजा।

## 8. लोकल/आउटस्टेशन चेक के विलंबित कलेक्शन के लिए ब्याज का भुगतान

बैंक की मुआवजा नीति के हिस्से के तौर पर अगर उल्लिखित समय अवधि से अधिक क्रेडिट देने में देरी होती है, तो बैंक अपने ग्राहकों को चेक की राशि पर ब्याज का भुगतान करेगा। इंस्ट्रुमेंट के संग्रह में देरी की वजह से मुआवजा बैंक की चेक वसूली नीति में दर्शाया जाएगा जिसे सुविधा के लिए नीचे पुनः प्रस्तुत किया गया है:

### 8.1. लोकल चेक के विलंबित कलेक्शन के लिए ब्याज का भुगतान

- अगर बताई गई समय अवधि के बाद क्रेडिट देने में देरी होती है, तो बैंक चेक राशि पर ग्राहक को लागू बचत खाता दर पर ब्याज का भुगतान करेगा। इस तरह के ब्याज का भुगतान सभी प्रकार के खातों में ग्राहकों से बिना किसी मांग के किया जाएगा। देरी से संग्रहण पर ब्याज के भुगतान के इस उद्देश्य के लिए बैंक की अपनी शाखाओं या दूसरे बैंकों पर आहरित इंस्ट्रुमेंट के बीच कोई अंतर नहीं होगा।
- स्थानीय चेक संबंधित जगह के लिए निकासी चक्र की निकासी प्रक्रिया के अधीन हैं। कट-ऑफ टाइम से पहले शाखा परिसर में काउंटर और कलेक्शन बॉक्स में स्वीकार किए गए चेक उसी दिन निकासी के लिए प्रस्तुत किए जाएंगे। कट-ऑफ टाइम के बाद और शाखा परिसर के बाहर संग्रह बॉक्स में जमा किए गए चेक अगले दिन निकासी के लिए भेजे जाएंगे।

### 8.2. आउटस्टेशन चेक के विलंबित कलेक्शन के लिए ब्याज का भुगतान

8.2.1. अगर बताई गई समय अवधि के बाद अधिक क्रेडिट देने में देरी होती है, तो मुआवजा नीति के हिस्से के तौर पर ग्राहक को चेक की राशि पर ब्याज का भुगतान किया जाएगा ब्याज का भुगतान ग्राहकों से बिना किसी मांग के किया जाएगा।

8.2.2. देश के भीतर बाहरी केंद्रों को संग्रह के लिए भेजे गए चेक के लिए निम्नलिखित समय मानदंड लागू होते हैं:

- चार प्रमुख मेट्रो सेंटर (नई दिल्ली, मुंबई, कोलकाता और चेन्नई) और राज्य की राजधानियों में से किसी एक पर प्रस्तुत किए गए चेक जहां बैंक की शाखा है और अन्य तीन केंद्रों में से एक पर 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 कि बैंक का संपर्ककर्ता बैंक के साथ समझौता है या नहीं: अधिकतम 7 दिनों की अवधि।

8.2.3. विलंबित वसूली के लिए ब्याज का भुगतान निम्नलिखित दरों पर किया जाएगा:

- 7/10/14 से अधिक की देरी की अवधि के लिए बचत खाता बैंक दर, जैसा भी मामला हो, बाहरी चेक के संग्रह में हो सकता है।
- अगर 14 दिनों से अधिक की देरी होती है, तो देरी की अवधि के लिए सावधि जमा के लिए लागू दर पर ब्याज का भुगतान किया जाएगा।
- असामान्य देरी के मामले में, यानी 90 दिनों से अधिक की देरी, देरी की अवधि के लिए संबंधित सावधि जमा दर से 2% अधिक की दर से ब्याज का भुगतान किया जाएगा।
- अगर वसूली के अंतर्गत चेक की आय ग्राहक के ओवरड्राफ्ट/ऋण खाते में जमा की जानी थी, तो ऋण खाते पर लागू दर पर ब्याज का भुगतान किया जाएगा। असामान्य देरी के लिए, कर्ज खाते पर लागू दर से 2% अधिक की दर से ब्याज का भुगतान किया जाएगा।

8.2.4. कुछ स्थानों पर जहां बैंक की कोई शाखा नहीं है, इंस्ट्रुमेंट सीधे अदाकर्ता बैंक को संग्रह के लिए भेजा जाएगा या एक संवाददाता बैंक के माध्यम से एकत्र किया जाएगा। राशि भेजने में अदाकर्ता बैंक की ओर से किसी भी अनुचित देरी की वजह से, बैंक ग्राहक को 14 कार्य दिवसों से अधिक किसी भी मुआवजे का भुगतान करने के लिए उत्तरदायी नहीं होगा।

8.2.5. नकद प्रबंधन सेवाएं: नकद प्रबंधन सेवाओं (CMS) का लाभ उठाने वाले ग्राहकों के लिए, बैंक और ग्राहकों के बीच द्विपक्षीय अनुबंध की शर्तों के मुताबिक इंस्ट्रुमेंट का संग्रह किया जाता है। दण्ड, अगर कोई हो, द्विपक्षीय अनुबंध की शर्तों के मुताबिक देय होगा।



## 9. ट्रांजिट में इंस्ट्रुमेंट की क्षति के लिए मुआवजा

ग्राहक द्वारा संग्रह के लिए बैंक को सौंपे जाने के बाद इंस्ट्रुमेंट के नुकसान की वजह से ग्राहकों को हुई वित्तीय क्षति के लिए बैंक की मुआवजा नीति चेक वसूली नीति में दिखाई गई होगी जिसे सुविधा के लिए नीचे पुनः प्रस्तुत किया गया है:

अगर चेक या कलेक्शन के लिए स्वीकार किया गया कोई इंस्ट्रुमेंट ट्रांजिट में या निकासी प्रक्रिया में या भुगतान करने वाली बैंक शाखा में खो जाता है, तो बैंक तुरंत खाताधारक को सूचित करेगा, ताकि खाताधारक भुगतान रोकने के लिए भुगतानकर्ता को सूचित कर सके। यह केवल भारत के भीतर देय भारतीय रुपये में आहरित इंस्ट्रुमेंट पर लागू होगा।

ट्रांजिट में चेक या लिखत खो जाने की स्थिति में, बैंक खाताधारक को निम्नलिखित तरीके से मुआवजा देगा:

- अगर बैंक ग्राहक को संग्रह के लिए निर्धारित समय सीमा (7/10/14 दिन जैसा भी मामला हो) के बाद साधन के नुकसान के बारे में सूचित करता है, तो उक्त संग्रह अवधि से अधिक की अवधि के लिए ऊपर तय दरों पर ब्याज का भुगतान किया जाएगा (जैसा कि पैरा 9.2.3 में दिया गया है।)
- इसके अलावा, बैंक अगले 15 दिनों की अवधि के लिए बचत खाता बैंक दर पर चेक की राशि पर ब्याज का भुगतान करेगा ताकि डुप्लीकेट चेक/लिखत प्राप्त करने और उसके संग्रह में संभावित अधिक देरी हो सके।
- अगर इंस्ट्रुमेंट किसी बैंक/संस्था से प्राप्त किया जाना है जो एक शुल्क वसूल करेगा डुप्लीकेट इंस्ट्रुमेंट जारी करने के लिए शुल्क लेता है, तो बैंक ग्राहकों को 500/- रुपये तक के वास्तविक शुल्क के लिए मुआवजा देगा, जो कि रसीद प्रस्तुत करने पर उन्हें डुप्लीकेट चेक/इंस्ट्रुमेंट प्राप्त करने की वजह से हो सकता है।

## 10. कमर्सियल बैंकों द्वारा कॉ-ऑपरेटिव बैंकों का "समान इंस्ट्रुमेंट पर" का लेनदेन

सहकारी बैंकों के "सममूल्य पर इंस्ट्रुमेंट" के भुगतान के मामले में, बैंक अन्य बैंकों द्वारा रखे गए चालू खाते पर आहरित चेक का भुगतान तब तक नहीं करेगा जब तक कि जारी किए गए चेक के फंड के किया जाता है। जारीकर्ता बैंक फंड की पर्याप्त व्यवस्था के अभाव में चेक के भुगतान न करने/देरी से भुगतान के लिए चेक धारक को मुआवजा देने के लिए जिम्मेदार होगा।

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

बैंक पर्याप्त मुआवजे के मुताबिक खरीदार को खोए हुए डिमांड ड्राफ्ट के बदले डुप्लीकेट डिमांड ड्राफ्ट जारी करेगा।

बैंक ऐसा अनुरोध प्राप्त होने के पंद्रह दिन के भीतर ग्राहक को उसे जारी करने के लिए जरूरी दस्तावेजों के साथ डुप्लीकेट डिमांड ड्राफ्ट जारी करेगा।

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

## 12. बैंक के एजेंट द्वारा संहिता का उल्लंघन

अगर बैंक को ग्राहक से बैंक के कर्मचारी, प्रतिनिधि, अधिकारी या एजेंट के अनुचित आचरण में लिप्त होने या बैंक द्वारा अपनाए गए सिटीजन चार्टर में उल्लिखित ग्राहकों के प्रति प्रतिबद्धताओं का उल्लंघन करने के संबंध में कोई शिकायत प्राप्त होती है। इसके बाद, बैंक शिकायत की जांच करने के लिए उचित कदम उठाएगा और बचत बैंक जमा पर ब्याज के भुगतान के लिए लागू दैनिक समापन शेष में कमी के कारण बचत खाते के ब्याज की हानि की वजह से ग्राहक को किसी भी प्रत्यक्ष वित्तीय नुकसान की भरपाई करेगा या कर्ज खाते में बैंक को अतिरिक्त ब्याज का भुगतान या न्यूनतम शेष राशि से कम शेष राशि के लिए लगाए गए किसी भी शुल्क या शेष राशि में कमी के कारण चेक की वापसी के लिए लगाए गए किसी भी शुल्क का भुगतान करेगा।

## 13. लेंडर लायबिलिटी; उधारकर्ता के लिए प्रतिबद्धता

बैंक सभी सहमत या अनुबंधित देय राशियों के पुनर्भुगतान के 15 कार्य दिवसों के भीतर गिरवी रखी गई संपत्ति के सभी प्रतिभूतियों/दस्तावेजों/टाइटल डीड को उधारकर्ता/गारंटर को वापस कर देगा। देय राशि में मूल राशि, ब्याज, सेवा शुल्क और अन्य सभी राशियां शामिल हैं जो बैंक से उधारकर्ता/गारंटर द्वारा व्यक्तिगत, भागीदार, निदेशक या गारंटर के रूप में ली गई किसी अन्य वित्तीय सुविधा के तहत देय हैं। बैंक की ओर से गिरवी रखी गई संपत्ति के लिए

प्रतिभूतियों/दस्तावेजों/टाइटल डीड की वापसी में सभी सहमत या अनुबंधित देय राशि के भुगतान के 15 दिनों से अधिक की देरी के मामले में, बैंक अधिकतम 100/- रुपये प्रति सप्ताह का मुआवजा देगा, जो कि अधिकतम 500 रुपये के अधीन है। हालांकि, बैंक निम्नलिखित मामलों में उधारकर्ता/गारंटर को कोई मुआवजा नहीं देगा:

- अप्रत्याशित घटनाएं जो धारा 16 में सूचीबद्ध हैं।
- उधारकर्ता/गारंटर की ओर से किसी भी तरह की कोई देरी। उदाहरण के लिए, उधारकर्ता/गारंटर द्वारा पहचान सत्यापन प्रमाण प्रस्तुत करने में अनुपलब्धता या देरी।
- अगर उधारकर्ता/गारंटर ने अपने आवासीय/मेलिंग पते/फोन नंबरों को बदल दिया है और बैंक को इसकी सूचना नहीं दी है, जिसके कारण बैंक बंधक संपत्ति को प्रतिभूतियों/दस्तावेजों/टाइटल डीड के संग्रह के लिए उनसे संपर्क करने में असमर्थ है।

अगर बैंक को उधारकर्ता/गारंटर, कानूनी वारिसों, निष्पादकों, उत्तराधिकारियों, संयुक्त मालिकों/धारकों इत्यादि से कोई ऐसी शिकायत/दावा/मांग प्राप्त होती है, जो परस्पर विवादों के बारे में सूचित करते हैं और/या नहीं सौंपते हैं, टाइटल दस्तावेज़ या उन्हें विशेष व्यक्ति, इत्यादि को सौंपने के लिए, बैंक की पार्टियों को अपने विवादों को हल करने के लिए निर्देशित करेगा और उसके बाद सक्षम प्राधिकारी/न्यायालय से मिले इस तरह के टाइटल दस्तावेजों को जारी करने या आवश्यक निर्देश प्राप्त करने के लिए सभी संबंधितों द्वारा हस्ताक्षरित संयुक्त आवेदन के साथ बैंक से संपर्क करेगा। तब तक बैंक उधारकर्ता/गारंटर को प्रतिभूतियों/दस्तावेजों/टाइटल डीड को 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।

#### **\*अनाधिकृत इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग लेनदेन**

अगर कोई ग्राहक इलेक्ट्रॉनिक लेनदेन का प्रयास करता है, तो ग्राहक को SMS/ ईमेल अलर्ट भेजा जाएगा। अगर लेनदेन अनाधिकृत लेनदेन है, तो ग्राहक को IVR, वेबसाइट, फोन बैंकिंग, ईमेल इत्यादि के जरिए जल्द से जल्द बैंक को सूचित करना चाहिए। ग्राहक से अनधिकृत लेनदेन की रिपोर्ट प्राप्त होने पर, बैंकों को आगे खाते में अनाधिकृत लेनदेन को रोकने के लिए तत्काल कदम उठाने चाहिए।

\*यह खंड 9 अगस्त, 2017 को जोड़ा गया है और दिनांक 9 अगस्त, 2017 को मीटिंग में बोर्ड द्वारा स्वीकार किया गया है

## 14. धोखाधड़ी के मामले में मुआवजा

निम्नलिखित सभी धोखाधड़ी के मामलों के लिए लागू है

- ऐसे मामले में जहां बैंक की गलती है, वहां बैंक ग्राहक को बिना किसी आपत्ति के मुआवजा देगा।
- ऐसे मामले में जहां न तो बैंक की गलती है और न ही ग्राहक की गलती है, लेकिन सिस्टम में कहीं गलती है, तो बैंक ग्राहक को रुपये की सीमा तक मुआवजा देगा। 5000/-। इस तरह के मुआवजे का भुगतान प्रत्येक ग्राहक पहचान संख्या (CIN) के लिए केवल एक बार किया जाएगा।

## 15. तीसरे पक्ष के उत्पादों की गलत बिक्री

बैंक द्वारा तीसरे पक्ष के उत्पादों की गलत बिक्री या किसी भी अनुचित आचरण में शामिल होने या बैंक द्वारा अपनाई गई किसी भी संहिता का उल्लंघन करने के बारे में ग्राहक से कोई शिकायत प्राप्त होने की स्थिति में, बैंक जांच करने और शिकायत को संभालने के लिए उचित कदम उठाएगा। अगर बैंक कर्मचारियों द्वारा चूक हो जाती है, तो बैंक मामले के तथ्यों और परिस्थितियों के मुताबिक ग्राहक को उपयुक्त रूप से मुआवजा देगा।

## 16. ग्राहक के अधिकार और दायित्व

### a) अधिकार

एक या अधिक कार्ड से अनाधिकृत इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग लेनदेन के मामले में मौजूद नहीं है/कार्ड मौजूद है/सभी डिजिटल भुगतान मोड, ग्राहक प्राप्त करने का हकदार है:

- SMS अलर्ट जहां सभी वित्तीय इलेक्ट्रॉनिक डेबिट लेनदेन के लिए बैंक में मोबाइल नंबर पंजीकृत है।
- ई-मेल अलर्ट जहां इंटरनेट और मोबाइल बैंकिंग वित्तीय इलेक्ट्रॉनिक डेबिट लेनदेन के लिए बैंक के साथ अलर्ट के लिए सही ई-मेल आईडी पंजीकृत है।

- शिकायत संख्या और शिकायत की तारीख और समय के साथ पंजीकृत ई-मेल/मोबाइल नंबर पर जानकारी।
- इस नीति दस्तावेज के मुताबिक मुआवजा, जहां भी लागू हो, जो ग्राहक अपने दायित्वों को पूरा करने और मामले की बैंक की जांच करने के अधीन है।

#### **b) दायित्व**

ग्राहक जब भी वित्तीय लेन-देन करने के लिए किसी फिजिकल कार्ड, कार्ड की जानकारी या मोबाइल/नेट बैंकिंग या किसी अन्य इलेक्ट्रॉनिक मोड का उपयोग करते हैं या उपयोग करने की संभावना रखते हैं, तो वे निम्नलिखित दायित्वों के लिए बाध्य होते हैं। ग्राहक के दायित्वों में ये शामिल हैं लेकिन इन्हीं तक सीमित नहीं हैं:

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

- सभी जरूरी दस्तावेज दें - ग्राहक विवाद फॉर्म, लेनदेन का प्रमाण (सफलता/विफलता) और पुलिस शिकायत भी दर्ज करनी चाहिए और बैंक को उसकी प्रति देनी चाहिए
- बैंक के जांच अधिकारियों के साथ सहयोग करें और लेनदेन, जांच उद्देश्यों इत्यादि की जानकारी पाने के लिए बैंक की उचित शर्तों का पालन करें।
- जांच के लिए जरूरत के मुताबिक प्रासंगिक दस्तावेज जैसे कि ग्राहक विवाद प्रपत्र, अंतरराष्ट्रीय लेनदेन और पुलिस शिकायत के मामले में पासपोर्ट की प्रति साझा करें
- अतिरिक्त नुकसान की संभावना को कम करने के लिए बैंक को उनके खाते को ब्लॉक करने के लिए अधिकृत करें
- संवेदनशील जानकारी साझा न करें [जैसे कि कार्ड नंबर, 3D सिक्क्योर पिन, ATM पिन, यूनीक पंजीकरण संख्या (URN), डेबिट/क्रेडिट कार्ड पिन, कार्ड वेरिफिकेशन वैल्यू (CVV), 0101 मोबाइल एमपिन, 0101 नेट बैंकिंग यूजर आईडी और पासवर्ड, बैंक स्टाफ सहित किसी भी संस्था को वन टाइम पासवर्ड (OTP), इत्यादि]
- बैंक की वेबसाइट में बताई गई सर्वोत्तम प्रक्रियाओं के मुताबिक अपने डिवाइस को सुरक्षित रखें (डिवाइस में स्मार्ट फोन, फीचर फोन, लैपटॉप, डेस्कटॉप और टैब शामिल हैं)
- बैंक स्टेटमेंट में समय-समय पर उनके लेन-देन की पुष्टि करें और किसी भी त्रुटि के मामले में जल्द से जल्द बैंक से पूछताछ करें
- बैंक द्वारा भेजे गए विभिन्न निर्देशों और जागरूकता कम्युनिकेशन देखें या बैंक की वेबसाइट नियमित अंतराल पर <https://www.aubank.in/> जांचें
- ATM/डेबिट कार्ड/क्रेडिट कार्ड पिन नियमित तौर पर महीने में कम से कम एक बार बदलें
- उनका पिन याद रखें और पिन या कार्ड किसी के साथ साझा न करें, यहां तक कि अपने दोस्तों या परिवार के सदस्यों के साथ भी नहीं
- ATM कार्ड का उपयोग करने या अपने कैश को हैंडल के लिए अजनबियों से मदद न लें
- ATM से बाहर निकलने से पहले 'रद्द करें' कुंजी दबाएं और कार्ड व लेनदेन पर्ची लेना याद रखना चाहिए
- ATM कार्ड के गुम/चोरी होने की सूचना कार्ड जारी करने वाले बैंक को तुरंत दें
- मोबाइल फोन पर गोपनीय जानकारी जैसे डेबिट/क्रेडिट कार्ड नंबर, CVV नंबर सेव न करें।

ग्राहक अपने खाते से संबंधित गोपनीय जानकारी की सुरक्षा के लिए जिम्मेदार होगा और इस तरह की जानकारी का खुलासा करने और अपने दायित्वों को पूरा नहीं करने की वजह से होने वाले नुकसान के लिए खुद जिम्मेदार होगा।

## 17. बैंक की भूमिका और जिम्मेदारी

- बैंक अपने ग्राहकों को इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग लेनदेन के लिए SMS अलर्ट और साथ ही ई-मेल अलर्ट के लिए अनिवार्य रूप से पंजीकरण करने की सलाह देगा। जहां कहीं भी मोबाइल नंबर पंजीकृत है, ग्राहकों को लेनदेन SMS अलर्ट भेजे जाएंगे। जहां कहीं भी ई-मेल आईडी पंजीकृत है, बैंक ग्राहकों को ई-मेल अलर्ट भी भेज सकता है।
- ग्राहकों को सूचित किया जाएगा कि इस तरह के लेनदेन के होने के बाद बैंक को किसी भी अनाधिकृत इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग लेनदेन के बारे में जल्द से जल्द सूचित करें। ग्राहकों द्वारा बैंक को सूचित करने में जितना अधिक समय लगेगा, बैंक/ग्राहक को हानि का जोखिम उतना ही अधिक होगा। असफल प्रमाणीकरण, असफल लॉगिन और असफल पिन प्रयास के मामले में ग्राहक को ईमेल और SMS के जरिए सूचित किया जाएगा ताकि ग्राहक किसी भी धोखाधड़ी के प्रयास के लिए बैंक को सूचित कर सके।
- अनाधिकृत इलेक्ट्रॉनिक लेनदेन की रिपोर्ट करने के लिए बैंक ग्राहकों को कई चैनलों [जैसे: वेबसाइट, ग्राहक सेवा, IVR और किसी भी शाखा को रिपोर्टिंग (शाखा के काम अवधि के दौरान)] के जरिए 24x7 पहुंच प्रदान करेगा।
- बैंक अनाधिकृत इलेक्ट्रॉनिक लेनदेन की रिपोर्ट करने के खास विकल्प के साथ शिकायत दर्ज करने के लिए बैंक की वेबसाइट पर एक सीधा लिंक भी सक्षम करेगा। बैंक द्वारा उपयोग की जाने वाली संचार प्रणाली संदेश के वितरण और ग्राहक की प्रतिक्रिया, अगर कोई हो, की प्राप्ति के समय और तारीख को रिकॉर्ड किया जाएगा।
- बैंक उन ग्राहकों को ATM से नकद निकासी के अलावा इलेक्ट्रॉनिक लेनदेन की सुविधा नहीं दे सकता जो बैंक को मोबाइल नंबर नहीं देते हैं।
- ग्राहक से अनाधिकृत इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग लेनदेन की रिपोर्ट प्राप्त होने पर, बैंक खाते में और अनाधिकृत इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग लेनदेन को रोकने के लिए तत्काल कदम उठाएगा।
- बैंक नियमित तौर पर ई-मेल, ATMs, SMS, वेबसाइट और सोशल मीडिया हैंडल के माध्यम से अपने कर्मचारियों, ग्राहकों, व्यापारियों और विक्रेताओं को सुरक्षित इलेक्ट्रॉनिक लेनदेन के बारे में नियमित तौर पर जागरूकता का संचालन करेगा।

- इसे बैंक 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 ऐसे पहलू शामिल होंगे जिनमें ग्राहक मुआवजे का हकदार है, कैसे, कब और किसको अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग लेनदेन की सूचना दी जानी है। बढ़ते नुकसान के जोखिम को देखते हुए तत्काल रिपोर्टिंग की जरूरत, अनाधिकृत इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग लेनदेन की परिभाषा संवेदनशील जानकारी जैसे पासवर्ड, पिन, OTP, जन्म की तारीख, लेनदेन का विवरण आदि के प्रकटीकरण की जरूरत पड़ सकती है।
- ग्राहक द्वारा रिपोर्ट किए गए अनाधिकृत इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग लेनदेन की जांच के लिए बैंक योग्य बाहरी विक्रेताओं की सेवाओं का उपयोग कर सकता है।
- जहां कहीं भी जरूरत होगी, बैंक 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 मुताबिक, बैंक ग्राहक को अपने निर्णय के बारे में सूचित करेगा। अगर शिकायत बैंक के पक्ष में बंद की जा रही है और ग्राहक समर्थन प्रमाण के लिए अनुरोध करता है, तो उसे बैंक द्वारा उपलब्ध कराया जाएगा। बैंक को यह साबित करने का भी दायित्व है कि दो फैक्टर प्रमाणीकरण की पुष्टि के लिए सभी लॉग/प्रूफ/रिपोर्ट उपलब्ध हैं, जहां कहीं लागू हो। कोई भी अनाधिकृत इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग लेनदेन जिसे केवल ग्राहक को ज्ञात दूसरे फैक्टर प्रमाणीकरण के बाद प्रोसेस किया गया है, लेनदेन को प्रभावित करने में ग्राहक की भागीदारी/सहमति का पर्याप्त प्रमाण माना जाएगा।
- जांच के दौरान या प्राप्त बाहरी फीडबैक के मुताबिक, अगर यह पाया जाता है कि ग्राहक ने एक वैध लेनदेन का झूठा दावा या विवाद किया है, तो बैंक उसी में उचित निवारक कार्रवाई करने का अधिकार सुरक्षित रखेगा।

## 18. ग्राहक द्वारा बैंक के अनाधिकृत लेनदेन की रिपोर्टिंग:

- ATM में ATM/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 जानकारी यानी, ग्राहक खाता संख्या, लेन-देन की तिथि, लेन-देन की राशि, लेन-देन चैनल, भुगतान मोड के साथ जल्द से जल्द बैंक को अनाधिकृत इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग लेनदेन की सूचना देनी चाहिए।



• ग्राहक बैंक की रिपोर्टिंग प्रक्रिया का पालन करेगा यानी कि:

- उन्हें, IVR, वेबसाइट (<https://www.aubank.in/customer-support>) , ईमेल या सबसे नजदीकी AU बैंक की शाखा के जरिए रिपोर्ट करना चाहिए
- पुलिस शिकायत दर्ज करें और अपने पास उसकी प्रति रखें और बैंक के अधिकृत कर्मचारियों द्वारा मांगे जाने पर पुलिस शिकायत प्रस्तुत करें
- भुगतान साधन या डिवाइस जैसे डेबिट कार्ड, क्रेडिट कार्ड, मोबाइल आदि के खो जाने या चोरी होने की स्थिति में ग्राहक तुरंत बैंक को सूचित करेगा। ऐसी घटनाओं की रिपोर्ट करने में असफल होने पर ग्राहक की ओर से लापरवाही मानी जाएगी।

## 19. अप्रत्याशित घटना

बैंक किसी अप्रत्याशित घटना (जिसमें नागरिक हंगामा, तोड़फोड़, तालाबंदी, हड़ताल या अन्य श्रमिक गड़बड़ी, दुर्घटनाएं, आग, प्राकृतिक आपदाएं या अन्य "एक्ट्स ऑफ गॉड", युद्ध, बैंक की सुविधाओं को नुकसान या बैंक के नियंत्रण से बाहर अपने संवाददाता बैंक (बैंकों), संचार के सामान्य साधनों या सभी प्रकार के परिवहन, आदि की अनुपस्थिति) जो इसे निर्दिष्ट वितरण मापदंडों के भीतर अपने दायित्व को पूरा करने से रोक सकता है।

### \*19.1 अनाधिकृत इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग लेनदेन के मामले में मुआवजा

\*19.2 निम्नलिखित सभी इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग लेनदेन के लिए लागू है: अगर बैंक को लगता है कि अनाधिकृत लेन-देन निम्नलिखित कारणों से हुआ है, तो ग्राहक की कोई/शून्य देयता नहीं होगी:

a) बैंक की ओर से अंशदायी धोखाधड़ी/लापरवाही/कमी (चाहे ग्राहक द्वारा लेनदेन की सूचना दी गई हो या नहीं)।

b) तृतीय पक्ष उल्लंघन जहां कमी न तो बैंक के पास है और न ही ग्राहक के साथ है बल्कि सिस्टम में कहीं और है, और ग्राहक अनाधिकृत लेनदेन के बारे में बैंक से संचार प्राप्त करने के तीन कार्य दिवसों के भीतर बैंक को सूचित करता है।

ऐसे मामलों में जहां नुकसान ग्राहक द्वारा लापरवाही के कारण होता है, जैसे कि जहां उसने भुगतान क्रेडेंशियल साझा किए हैं, ग्राहक को पूरा नुकसान तब तक वहन करना होगा जब तक कि वह बैंक को अनधिकृत लेनदेन की रिपोर्ट नहीं करता। अनाधिकृत लेनदेन की सूचना देने के बाद होने वाली किसी भी हानि का वहन बैंक द्वारा किया जाएगा।

ऐसे मामले में जहां न तो बैंक की गलती है और न ही ग्राहक की गलती है, लेकिन गलती कहीं न कहीं सिस्टम में है और जब बैंक की ओर से देरी (बैंक से संचार प्राप्त करने के चार से सात कार्य दिवसों के बाद) होती है। इस तरह के लेनदेन के बारे में बैंक को सूचित करने में, ग्राहक के प्रति लेनदेन देयता लेनदेन मूल्य या नीचे उल्लिखित राशि, जो भी कम हो, तक सीमित होगी।

#### **खाते का प्रकार**

- a) BSBID खाते के लिए अधिकतम देयता रूपए 5,000 है
- b) अन्य सभी SB खातों के लिए, प्रीपेड भुगतान इंस्ट्रुमेंट और उपहार कार्ड, MSME के चालू/नकद क्रेडिट/ओवरड्राफ्ट खाते, वार्षिक औसत शेष राशि वाले व्यक्तियों के चालू खाते/नकद क्रेडिट/ओवरड्राफ्ट खाते (धोखाधड़ी की घटना से पहले के 365 दिनों के दौरान)/ 25 लाख रूपए तक की सीमा, 5 लाख रूपए तक की सीमा वाले क्रेडिट कार्ड की अधिकतम देयता 10,000 रूपए है
- c) अन्य सभी चालू/नकद क्रेडिट/ओवरड्राफ्ट खातों के लिए, 5 लाख रूपये से अधिक की सीमा वाले क्रेडिट कार्ड अधिकतम देयता रूपये 25,000 है।

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

- a) लेन-देन की प्रकृति
- b) रिपोर्टिंग का समय
- c) ग्राहक द्वारा दिया गया स्पष्टीकरण
- d) ऐसे मामलों में ग्राहकों को भुगतान किया जाने वाला अधिकतम मुआवजा 25, 000 रूपये या ऐसा मूल्य होगा जो व्यवसाय के सीनियर लोगों द्वारा मामले के मुताबिक तय किया जाएगा।

कार्य दिवसों की संख्या का कैलकुलेशन संचार प्राप्त करने की तारीख को छोड़कर ग्राहक की होम ब्रांच की कार्यसूची के मुताबिक किया जाएगा।

### \*19.3 रिवर्सल की समयसीमा

ग्राहक द्वारा बताए जाने पर, बैंक ग्राहक द्वारा ऐसी अधिसूचना की तारीख से 10 कार्य दिवसों के भीतर अनाधिकृत इलेक्ट्रॉनिक लेनदेन में शामिल राशि को ग्राहक के खाते में जमा कर देगा। क्रेडिट अनाधिकृत लेनदेन की तारीख के मुताबिक मूल्य दिनांकित होगा।

इसके अलावा, बैंक यह सुनिश्चित करेगा कि:

- शिकायत का समाधान किया जाता है और ग्राहक की देयता शिकायत प्राप्त होने की तारीख से 90 दिनों के भीतर दी जाती है और ग्राहक को उसी प्रकार मुआवजा दिया जाता है।
- डेबिट कार्ड/बैंक खाते के मामले में, ग्राहक को ब्याज की हानि नहीं होती है और क्रेडिट कार्ड के मामले में, ग्राहक पर ब्याज का कोई अतिरिक्त बोझ नहीं पड़ता है।

\*ये खंड 9 अगस्त, 2017 को जोड़े जाते हैं और 9 अगस्त, 2017 को मीटिंग में बोर्ड द्वारा स्वीकार किया जाता है

## 20. ऑटो रिवर्सल और मुआवजे के लिए फ्रेमवर्क

क्रम संख्या	जानकारी	ऑटो रिवर्सल और मुआवजे के लिए फ्रेमवर्क	
		ऑटो-रिवर्सल के लिए समय-सीमा	देय मुआवजा
I	II	III	IV
1	<b>माइक्रो-ATM सहित ऑटोमेटेड टेलर मशीन (ATM)</b>		
A	ग्राहक के खाते से डेबिट हो गया लेकिन कैश नहीं निकला	प्रो-एक्टिव रिवर्सल (R) का विफल रहा अधिकतम T + 5 दिनों के भीतर लेनदेन।	T + 5 दिनों के बाद देरी होने पर ₹ 100/- प्रति दिन, खाता धारक के खाते में क्रेडिट
2	<b>कार्ड लेनदेन</b>		
a	कार्ड से कार्ड ट्रांसफर कार्ड के खाते से डेबिट हो गया लेकिन लाभार्थी कार्ड खाता क्रेडिट नहीं हुआ	अगर लाभार्थी के खाते में क्रेडिट प्रभावी नहीं होता है, तो लेनदेन को T + 1 दिन के भीतर (R) रिवर्स किया जाना चाहिए।	T + 1 दिन के बाद देरी होने पर ₹ 100/- प्रति दिन।
b	PoS पर नकद सहित पॉइंट ऑफ सेल (PoS) (कार्ड मौजूद है) खाता डेबिट हो गया लेकिन मर्चेट लोकेशन पर पुष्टिकरण नहीं मिली यानी चार्ज-स्लिप जनरेट नहीं हुई।	T + 5 दिनों के भीतर ऑटो-रिवर्सल	T + 5 दिनों के बाद देरी होने पर ₹ 100/- प्रति दिन।
c	कार्ड मौजूद नहीं है (CNP) (ईकॉमर्स) खाता डेबिट हो गया लेकिन मर्चेट के सिस्टम पर पुष्टि प्राप्त नहीं हुई।	T + 5 दिनों के भीतर ऑटो-रिवर्सल। T + 5 दिनों के बाद देरी होने पर ₹ 100/- प्रति दिन	

3	<b>तत्काल भुगतान प्रणाली (IMPS)</b>		
a	खाता डेबिट हो गया लेकिन लाभार्थी के खाते में क्रेडिट नहीं हुआ।	अगर लाभार्थी के खाते में क्रेडिट करने में असमर्थ हैं, तो लाभार्थी बैंक द्वारा ऑटो रिवर्सल (R) अधिक से अधिक T + 1 दिन।	T + 1 दिन से अधिक की देरी होने पर ₹100/- प्रति दिन।
4	<b>यूनिफाइड पेमेंट इंटरफेस (UPI)</b>		
<b>क्रम संख्या</b>	<b>जानकारी</b>	<b>ऑटो रिवर्सल और मुआवजे के लिए फ्रेमवर्क</b>	
		<b>ऑटो-रिवर्सल के लिए समय-सीमा</b>	<b>देय मुआवजा</b>
a	खाता डेबिट हो गया लेकिन लाभार्थी के खाते में क्रेडिट नहीं किया गया (फंड का हस्तांतरण)।	अगर लाभार्थी के खाते में क्रेडिट करने में असमर्थ हैं, तो लाभार्थी बैंक द्वारा ऑटो रिवर्सल अधिक से अधिक (R) T + 1 दिन में होता है।	T + 1 दिन से अधिक की देरी होने पर ₹100/- प्रति दिन।
b	खाता डेबिट हो गया लेकिन मर्चेट लोकेशन पर लेनदेन की पुष्टि नहीं हुई (व्यापारी को पेमेंट)।	T + 5 दिनों के भीतर ऑटो-रिवर्सल।	T + 5 दिन से अधिक की देरी होने पर ₹100/- प्रति दिन।
5	<b>आधार सक्षम भुगतान प्रणाली (आधार पे सहित)</b>		
a	खाता डेबिट हो गया लेकिन मर्चेट के लोकेशन पर लेनदेन की पुष्टि प्राप्त नहीं हुई।	"क्रेडिट समायोजन" शुरू करने के लिए प्राप्तकर्ता T + 5 दिनों के भीतर।	T + 5 दिन से अधिक की देरी होने पर ₹100/- प्रति दिन।
b	खाता डेबिट हो गया लेकिन लाभार्थी के खाते में क्रेडिट नहीं किया गया।	अधिग्रहणकर्ता को T + 5 दिनों के भीतर "क्रेडिट समायोजन" शुरू करना चाहिए। T + 5 दिन से अधिक की देरी होने पर ₹100/- प्रति दिन।	
6	<b>आधार पेमेंट ब्रिज सिस्टम (APBS)</b>		
a	लाभार्थी के खाते में राशि जमा करने में देरी।	T + 1 दिन के भीतर लेनदेन रिवर्स करने के लिए लाभार्थी का बैंक।	T + 1 दिन से अधिक की देरी होने पर ₹100/- प्रति दिन।
7	<b>नेशनल ऑटोमेटेड क्लीयरिंग हाउस (NACH)</b>		
a	लाभार्थी के खाते में क्रेडिट होने में देरी या राशि का रिवर्सल।	T + 1 दिन के भीतर अनक्रेडिट किए गए लेनदेन रिवर्स करने के लिए लाभार्थी का नाम।	T + 1 दिन से अधिक की देरी होने पर ₹100/- प्रति दिन।
b	ग्राहक द्वारा बैंक के साथ डेबिट मॉडेट रद्द करने के बावजूद खाता डेबिट हो गया।	ग्राहक का बैंक इस तरह के डेबिट लिए जिम्मेदार होगा। रिजॉल्यूशन T + 1 दिनों के भीतर पूरा किया जाना चाहिए।	T + 1 दिन से अधिक की देरी होने पर ₹100/- प्रति दिन।
8.	<b>प्रोपेड पेमेंट इंस्ट्रुमेंट (PPI) – कार्ड / वॉलेट</b>		
a	यूपीएस के बाहर लेनदेन लेनदेन UPI, कार्ड नेटवर्क, IMPS वगैरह पर होंगे। संबंधित सिस्टम का TAT और मुआवजा का नियम लागू होगा।		
b	यूपीएस में लेनदेन: लाभार्थी का PPI क्रेडिट नहीं हुआ। PPI डेबिट हो गया लेकिन मर्चेट के लोकेशन पर लेनदेन की पुष्टि प्राप्त नहीं हुई।	रिवर्सल भेजने वाले के खाते में गया T + 1 दिनों के भीतर।	T + 1 दिन से अधिक की देरी होने पर ₹100/- प्रति दिन।

## 21. शब्दावली

शब्द	परिभाषा
ATM	“ऑटोमैटिक टेलर मशीन” के लिए एक्रोनिम के तौर पर उपयोग किया जाता है
बैंक	यह AU स्मॉल फाइनेंस बैंक को संदर्भित करता है
CIN	“ग्राहक पहचान संख्या” के लिए एक्रोनिम के तौर पर उपयोग किया जाता है
ECS	“इलेक्ट्रॉनिक क्लीयरिंग सर्विस” के लिए एक्रोनिम के तौर पर उपयोग किया जाता है
EMI	“समान मासिक किस्त” के लिए एक्रोनिम के तौर पर उपयोग किया जाता है
LAF	“लिक्विडिटी एडजस्टमेंट फैसिलिटी” के लिए एक्रोनिम के तौर पर उपयोग किया जाता है
NEFT	“नेशनल इलेक्ट्रॉनिक फंड ट्रांसफर” के लिए एक्रोनिम के तौर पर उपयोग किया जाता है
नोस्ट्रो खाता	यह घरेलू बैंक द्वारा किसी बाहरी देश में आयोजित बैंक को संदर्भित करता है, जो उस बाहरी देश की मुद्रा में डोमिनेट होता है।
	इनका उपयोग मुख्य तौर पर विदेशी मुद्रा और व्यापार लेनेदेन के निपटान के लिए किया जाता है
सभी जगह देय	यह उन चेक को संदर्भित करता है जिसे लोकल चेक समझा जाएगा, भले ही जारी करने वाला और अदा करने वाला बैंक किसी दूसरे शहर में स्थित हो। चेक की पूरी राशि आउटस्टेशन चेक शुल्क की कटौती के बिना ग्राहक के खाते में क्रेडिट की जाएगी
RBI	“भारतीय रिजर्व बैंक” के लिए एक्रोनिम के तौर पर उपयोग किया जाता है
RTGS	“रियल टाइम ग्राँस सेटलमेंट” के लिए एक्रोनिम के तौर पर उपयोग किया गया