



एयू स्मॉल फाइनेंस बैंक लिमिटेड

ग्राहक मुआवजा नीति

विषय सूची

1.	परिचय.....	3
2.	मार्गदर्शक सिद्धांत.....	3
3.	अनधिकृत / गलत तरीके से डेबिट.....	3
4.	खातों में ईसीएस प्रत्यक्ष डेबिट / अन्य डेबिट.....	4
5.	एनईएफटी / आरटीजीएस का उपयोग कर फंड्स ट्रांसफर.....	5
6.	एटीएम विफलता.....	5
7.	भुगतान रोकें के निर्देशों की पावती के बाद चेक का भुगतान.....	6
8.	विदेशी मुद्रा सेवाएं.....	6
9.	स्थानीय / आउटस्टेशन चेक के विलंबित संग्रह के लिए ब्याज का भुगतान.....	7
10.	रास्ते में विलेखों के नुकसान की क्षतिपूर्ति.....	8
11.	वाणिज्यिक बैंकों द्वारा सहकारी बैंकों के "समान विलेख" का लेनदेन.....	9
12.	डुप्लिकेट ड्राफ्ट जारी करना और देरी की क्षतिपूर्ति.....	9
13.	बैंक के एजेंट द्वारा कोड का उल्लंघन.....	10
14.	ऋणदाता का दायित्व; उधारकर्ताओं के प्रति प्रतिबद्धता.....	10
15.	धोखाधड़ी के मामले में क्षतिपूर्ति.....	11
16.	तीसरे पक्ष के उत्पादों की गलत-बिक्री.....	11
17.	अप्रत्याशित घटना.....	12
	शब्दकोष.....	12

1. परिचय :

यह नीतिगत आलेख बैंक द्वारा किसी सेवा में कमी या बैंक या बैंक के कर्मचारियों द्वारा होने वाली किसी भूल के कारण किसी ग्राहक को होने वाले वित्तीय नुकसान की क्षतिपूर्ति के बारे में स्पष्ट दिशानिर्देश देगा | यह नीति बैंक के द्वारा होने वाली सेवाओं की कमी के कारण होने वाले स्पष्ट हानियों की क्षतिपूर्ति पर ही लागू होगा जिसे सीधे मापा जा सके | इन नीतियों में लिखित प्रतिबद्धताओं के बावजूद बैंक किसी अदालत या बैंक - ग्राहक विवादों को हल करने के लिए बनाये गए किसी मंच के सामने अपनी स्थिति का बचाव करने के लिए अधिकृत होगा | यह नीतियाँ ग्राहकों द्वारा किसी अवसर के खोने / क्षति / प्रतिष्ठा में हुए नुकसान की भरपाई के दावों के सम्बन्ध में लागू नहीं होती हैं |

2. मार्गदर्शक सिद्धांत :

ग्राहक क्षतिपूर्ति नीति ग्राहकों से लेनदेन में पारदर्शिता और निष्पक्षता के सिद्धान्तों पर आधारित है | यह नीतियाँ विभिन्न तरह के उन लेनदेन और घटनाओं को सम्मिलित करेगी जहाँ बैंक ग्राहक को हुए किसी भी प्रकार के वित्तीय नुकसान की क्षतिपूर्ति के लिए जिम्मेदार है |

इन ग्राहक क्षतिपूर्ति नीतियों को अपनाने से बैंक, बैंकिंग लोकपाल और आर.बी.आई. को होने वाली शिकायतों की संख्या में कमी को सुनिश्चित करेगा | यह नीतियाँ यह भी सुनिश्चित करेंगी कि सभी शाखाओं में सभी स्तर के कर्मचारी सभी ग्राहकों की क्षतिपूर्ति के सम्बन्ध में एक समान प्रक्रिया अपनाएंगे |

3. अनधिकृत / गलत तरीके से डेबिट :

3.1 अगर बैंक ने किसी खाते में अनधिकृत / गलत डेबिट किया है तो सूचना मिलते ही उचित सत्यापन के बाद जल्दी से जल्दी उस डेबिट को रद्द किया जायेगा |

इस स्थिति में यदि ग्राहकों को बचत खाते में ब्याज के लिए ज़रूरी न्यूनतम शेष न रहने पर ब्याज का नुकसान, अथवा ऋण खाते में बैंक को अतिरिक्त ब्याज के भुगतान से नुकसान, अथवा खाते में न्यूनतम शेष न रहने से लगने वाले शुल्क का नुकसान, अथवा खाते में रकम कम होने के कारण चेक अनादरण प्रभार से होने वाले वित्तीय नुकसान की बैंक पूरी भरपाई

करेगा | किसी गलत डेबिट होने पर ग्राहक को गलत डेबिट की तारीख से अधिकतम 45 दिनों में बैंक से संपर्क करना चाहिए |

- 3.2 अगर ग्राहक द्वारा सूचित किये गए गलत डेबिट के सत्यापन प्रक्रिया में कोई तीसरा पक्ष शामिल नहीं है तो बैंक इस गलत डेबिट का सत्यापन सूचना दिए जाने के 7 दिनों के भीतर कर देगा |

अगर इस गलत डेबिट की सत्यापन प्रक्रिया में कोई तीसरा पक्ष शामिल है तो भी बैंक ये सुनिश्चित करे कि सत्यापन की पूरी प्रक्रिया ग्राहक द्वारा गलत डेबिट की सूचना दिए जाने के 1 माह के भीतर पूरी कर दी जाये |

- 3.3 अगर किसी ग्राहक के खाते में कोई रकम गलत क्रेडिट कर दी जाती है तो बैंक को ये पूरा अधिकार है कि उस खाते तो वापस डेबिट कर के, बिना किसी क्षतिपूर्ति के, ये रकम वापस डेबिट कर दी जाय |

4. खातों में ईसीएस प्रत्यक्ष डेबिट / अन्य डेबिट :

- 4.1 यदि ग्राहक ने ECS से प्राप्त किसी भी सीधे डेबिट / ECS प्रत्यक्ष डेबिट को स्वीकार करने के लिए पूर्ण और वैध आदेश दिए हैं और प्राप्त सीधा डेबिट / ECS प्रत्यक्ष डेबिट पूर्ण और सही हैं तो बैंक ग्राहक द्वारा समय समय पर दिए गए निर्देशों के अनुसार सीधा डेबिट / ECS डेबिट का पालन करेगा |

अगर बैंक इस तरह के लेनदेन के मामले में बैंक की वजह से ECS डेबिट में असफल रहता है तो बैंक ECS प्रत्यक्ष डेबिट की नियत तारीख से वास्तविक डेबिट की तारीख तक ग्राहक को प्रचलित सावधि जमा ब्याज दर से क्षतिपूर्ति देगा |

अगर ECS प्रत्यक्ष डेबिट / अन्य डेबिट किसी सामान मासिक किश्त (ई.एम.आई.) के भुगतान के लिए हैं तो ग्राहक द्वारा ज़रूरी सबूत प्रस्तुत करने और उनकी जांच के बाद ग्राहक को जुर्माना / विलम्ब शुल्क के नुकसान की क्षतिपूर्ति करेगा |

- 4.2 ग्राहकों को होने वाले वित्तीय नुकसान की भरपाई ग्राहक द्वारा किये गए वास्तविक खर्चों तक ही सीमित होगी; उदाहरण ग्राहकों द्वारा दिए निर्देश में देरी / विफलता के कारण बाधित पुनर्भुगतान क्रम को वापस सामान्य करने के लिए ग्राहक द्वारा दिया गया जुर्माना / ब्याज |

- 4.3 इलेक्ट्रॉनिक भुगतान जैसे RTGS / EFT / NEFT आदि पर वही नियम व शर्तें लागू होंगी जो ग्राहक को सूचित की गयी हैं |

4.4 बैंक शुल्क सूची में दिए गए सेवा प्रभार के अनुसार ही किसी ग्राहक का खाता डेबिट करेगा | यदि कोई अतिरिक्त प्रभार, जो सामान्य प्रक्रिया के अनुसार नहीं है, ग्राहक से वसूल किया गया है तो ग्राहक द्वारा सूचना देने पर तत्काल प्रभाव से वापस किया जायेगा | इस तरह के प्रभार तभी वापस किये जायेंगे जब वह नियम व शर्तों के अनुसार नहीं हैं | इस स्थिति में यदि ग्राहकों को बचत खाते में ब्याज के लिए ज़रूरी न्यूनतम शेष न रहने पर ब्याज का नुकसान, अथवा ऋण खाते में बैंक को अतिरिक्त ब्याज के भुगतान से नुकसान, अथवा खाते में न्यूनतम शेष न रहने से लगने वाले शुल्क का नुकसान, अथवा खाते में रकम कम होने के कारण चेक अनादरण प्रभार से होने वाले वित्तीय नुकसान की बैंक पूरी भरपाई करेगा |

5. एनईएफटी / आरटीजीएस का उपयोग कर फंड्स ट्रांसफर :

यदि प्रतिनिधि बैंक द्वारा जारी निर्देशों के अनुसार रकम हस्तांतरण के पूरा होने में प्रतिनिधि बैंक के कर्मचारियों के द्वारा की गयी किसी धोखाधड़ी, गलती या लापरवाही के कारण लाभार्थी को रकम हस्तांतरण में देरी होती है तो प्रतिनिधि बैंक वर्तमान RBI की LAF रेपो रेट + 2 प्रतिशत की दर से देरी के समयावधि की क्षतिपूर्ति करेगा | यदि किसी भी कारण से रकम हस्तांतरण निर्देशों के प्राप्त होने में देरी होती है तो प्रतिनिधि बैंक पूरी रकम वर्तमान RBI की LAF रेपो रेट + 2 प्रतिशत की दर से ब्याज के साथ वापस करेगा |

6. ए. टी. एम. विफलता :

किसी भी ATM लेनदेन के विवादित / विफल लेनदेन के मामले में ग्राहक द्वारा शिकायत करने पर बैंक 7 दिनों के भीतर शिकायत का सत्यापन कर के शिकायत को स्वीकार या अस्वीकार करने के अपने निर्णय की सूचना ग्राहक को देगा | यदि ग्राहक को उसका क्रेडिट देने में 7 दिनों से ज्यादा देरी होती है तो ग्राहक के मांगे बिना, शिकायत प्राप्त होने से क्रेडिट दिए जाने तक, रुपये 100/- प्रतिदिन के हिसाब से क्षतिपूर्ति ग्राहक के खाते में स्वतः जमा करानी होगी | यदि विफल लेनदेन के मामले में ग्राहक 30 दिनों के भीतर शिकायत दर्ज नहीं करता है तो शिकायत के समाधान में देरी के लिए ग्राहक को कोई क्षतिपूर्ति नहीं दी जा सकेगी |

7. भुगतान रोकें के निर्देशों की पावती के बाद चेक का भुगतान :

अगर स्टॉप पेमेंट / भुगतान रोकें के निर्देशों के प्राप्त होने और बैंक द्वारा स्वीकार करने के बाद भी किसी चेक का भुगतान किया गया है, और ग्राहक द्वारा बाद निर्देश देने के बाद और कोई विरोधाभासी निर्देश नहीं प्राप्त हुए हैं, तो ऐसे लेनदेन को बैंक तुरंत पलट देगा और ग्राहक को समय पर दिनांकित क्रेडिट देगा | आवश्यक सत्यापन के बाद इस तरह के डेबिट को ग्राहक से शिकायत मिलने के 7 कार्यदिवसों के भीतर पलट दिया जायेगा | इस स्थिति में यदि ग्राहकों को बचत खाते में ब्याज के लिए ज़रूरी न्यूनतम शेष न रहने पर ब्याज का नुकसान, अथवा ऋण खाते में बैंक को अतिरिक्त ब्याज के भुगतान से नुकसान, अथवा खाते में न्यूनतम शेष न रहने से लगने वाले शुल्क का नुकसान, अथवा खाते में रकम कम होने के कारण चेक अनादरण प्रभार से होने वाले वित्तीय नुकसान की बैंक पूरी भरपाई करेगा |

8. विदेशी मुद्रा सेवाएं :

विदेशी मुद्रा में चेक का संग्रहण

ग्राहक द्वारा विदेशी मुद्रा में जारी कर संग्रहण के लिए विदेश भेजे गए चेक के संग्रहण में होने वाली किसी भी देरी के लिए बैंक द्वारा कोई क्षतिपूर्ति नहीं की जाएगी | सामान्यतया विदेशी बैंकों पर जारी विलेखों (instruments) / चेक के संग्रहण में अलग अलग देशों के नियमों के अनुसार अलग अलग समय लगता है | इस तरह के विलेखों के अंतरिम संग्रहण में लगने वाले समय के मानदंड भी अलग अलग देशों में अलग अलग होते हैं | ये विलेख 'सर्वोत्तम प्रयासों' के आधार पर संग्रहण के लिए स्वीकार किये जाते हैं | हालाँकि अपने प्रतिनिधि बैंक के नास्त्रो खाते में रकम जमा होने के बाद ग्राहक के खाते में रकम क्रेडिट होने में होने वाली अनुचित देरी के लिए बैंक ग्राहकों को क्षतिपूर्ति देगा | ये क्षतिपूर्ति रकम के नास्त्रो खाते / देय तिथि में जमा होने के शीतलन अवधि के पश्चात् 7 दिनों से ज्यादा की देरी होने पर दी जाएगी |

इन स्थिति में बैंक निम्न प्रकार क्षतिपूर्ति देगा:

1. बैंक की चेक संग्रहण नीति में बताये अनुसार रकम के जमा होने में देरी की अवधि का ब्याज |
2. लेनदेन में लागू विदेशी मुद्रा दरों में प्रतिकूल बदलाव के कारण होने वाले नुकसान की क्षतिपूर्ति |

9. स्थानीय / आउटस्टेशन चेक के विलंबित संग्रह के लिए ब्याज का भुगतान :

बैंक अपनी क्षतिपूर्ति नीतियों के अन्तर्गत अगर चेक की रकम ग्राहक के खाते में निर्धारित अवधि में जमा नहीं हुई है तो देरी की अवधि के लिए चेक की रकम पर ग्राहक को ब्याज का भुगतान करेगा | विलेखों के संग्रहण में देरी के कारण दी जाने वाली क्षतिपूर्ति बैंक की चेक संग्रहण नीतियों के अनुसार होगी जो सुविधा के लिए नीचे दी गयी हैं –

9.1 स्थानीय चेक के देरी से संग्रहण पर ब्याज का भुगतान

- अगर ग्राहक को चेक का क्रेडिट देने में निर्धारित अवधि से ज्यादा देरी होती है तो बैंक ग्राहक को बचत खाते पर लागू ब्याज दर से चेक की रकम पर ब्याज का भुगतान करेगा | यह ब्याज का भुगतान सभी प्रकार के खातों पर ग्राहक के मांगे / कहे बिना किया जायेगा | चेक के देरी से संग्रहण पर मिलने वाले ब्याज का भुगतान सभी विलेखों पर होगा चाहे वे बैंक की अपनी शाखाओं पर आहरित हों या अन्य बैंक की किसी शाखा पर |
- स्थानीय चेक की निकासी उस स्थान के समाशोधन चक्र (clearing cycle) पर निर्भर करती है | निर्धारित समय से पहले शाखाओं के काउंटर पर जमा या शाखाओं के संग्रह बक्से में जमा किये चेक उसी दिन समाशोधन के लिए प्रस्तुत किये जायेंगे | निर्धारित समय के पश्चात् शाखाओं के काउंटर पर जमा या शाखाओं के संग्रह बक्से में जमा चेक अगले दिन समाशोधन के लिए प्रस्तुत किये जायेंगे |

9.2 आउटस्टेशन चेक के संग्रहण में देरी के कारण ब्याज का भुगतान

9.2.1 क्षतिपूर्ति नीतियों के अनुसार निर्धारित समयावधि के बाद देरी से संग्रह होने वाले चेक पर ब्याज का भुगतान किया जायेगा | यह ब्याज का भुगतान ग्राहक के कहे / मांगे बिना किया जायेगा |

9.2.2 देश के भीतर दूसरे शहरों में संग्रहण के लिए भेजे गए चेकों पर निम्नलिखित समय मानक लागू होंगे |

- चार प्रमुख मेट्रो केंद्र (दिल्ली, मुंबई, कोलकाता और चेन्नई) तथा सभी राज्यों की राजधानी, जहाँ बैंक की कम से कम एक शाखा है, में प्रस्तुत किये गए चेक: अधिकतम 7 दिनों की अवधि
- बड़े शहर जहाँ बैंक की एक शाखा है : अधिकतम 10 दिनों की अवधि
- अन्य सभी केंद्र : अधिकतम 14 दिनों की अवधि
- सभी अन्य केंद्र जहाँ बैंक की शाखा नहीं है, चाहे प्रतिनिधि बैंक से टाई-अप हो या न हो: अधिकतम 14 कार्यदिवस की अवधि |

9.2.3 देरी से संग्रहण के लिए ब्याज का भुगतान निम्न दरों पर किये जायेगा :

- आउटस्टेशन चेक के संग्रहण में 7/10/14 दिनों की देरी, जैसा भी मामला हो, की स्थिति में बचत खाते की ब्याज दर से |
- अगर देरी 14 दिनों से ज्यादा है तो सावधि जमा के ब्याज दर से देरी की अवधि के लिए ब्याज का भुगतान किया जायेगा |
- असाधारण देरी की स्थिति में यानि 90 दिनों से ज्यादा की देरी के स्थिति में, देरी की अवधि के लिए दी जाने वाली ब्याज की दर सावधि जमा की ब्याज दर से 2% अधिक होगी |
- यदि संग्रहण के लिए आये चेक की रकम का भुगतान ग्राहक के ऋण / ओवरड्राफ्ट खाते में होना है तो देरी के लिए ब्याज की दर उस खाते के ब्याज की दर के बराबर होगी | असाधारण देरी की स्थिति में ब्याज का भुगतान उस ऋण खाते की ब्याज दर से 2% अधिक से किया जायेगा |

9.2.4 जिन स्थानों पर बैंक की कोई शाखा नहीं है वहां विलेखों (चेक) को संग्रहण के लिए भुगतानकर्ता बैंक (drawee bank) या प्रतिनिधि बैंक को प्रस्तुत किया जायेगा | अगर रकम के संग्रहण में भुगतानकर्ता बैंक की ओर से कोई अनुचित देरी होती है तो हमारा बैंक 14 कार्यदिवसों की देरी की क्षतिपूर्ति से ज्यादा के लिए उत्तरदायी नहीं होगा |

9.2.5 नकद प्रबंधन सेवाएं : जो ग्राहक बैंक से नकद प्रबंधन सेवाएं (CMS) प्राप्त कर रहे हैं, उनके विलेखों का संग्रहण बैंक और ग्राहक के आपसी समझौते के आधार पर किया जायेगा | जुर्माने का भुगतान भी, अगर कोई हो तो, इन्ही द्विपक्षीय समझौते के आधार पर होगा |

10. रास्ते में विलेखों के नुकसान की क्षतिपूर्ति :

ग्राहकों द्वारा बैंक को संग्रहण के लिए दिए गए विलेखों के खो जाने के कारण ग्राहकों को होने वाले वित्तीय नुकसान के क्षतिपूर्ति के लिए क्षतिपूर्ति नीतियाँ बनायीं गयी हैं जो चेक संग्रहण नीति का हिस्सा हैं और सुविधा के लिए नीचे दी गयी हैं |

ग्राहकों द्वारा बैंक को संग्रहण के लिए दिया गया कोई चेक या विलेख बैंक द्वारा प्राप्त होने के बाद यदि बैंक से रास्ते में या समाशोधन प्रक्रिया में खो जाता है, तो बैंक तुरंत खाताधारक को सूचित करेगा,

ताकि खाताधारक अपने भुगतान बैंक को सूचित कर चेक का स्टॉप पेमेंट करवा सके | ये नियम केवल भारत में देय तथा भारतीय रूपये में तैयार किये गए चेक या विलेखों पर लागू होगा |

यदि कोई चेक या विलेख रास्ते में खो जाता है तो बैंक खाताधारक की निम्न प्रकार क्षतिपूर्ति करेगा :

- यदि बैंक चेक या विलेखों के खोने की सूचना ग्राहक तो निर्धारित समय के बाद देरी से देता है (7/10/14 दिन जैसा भी लागू हो) तो दिए गए संग्रहण समय से अधिक की अवधि के लिए ऊपर उल्लिखित निर्धारित दरों से ब्याज का भुगतान किया जायेगा (जैसा की पैरा 9.2.3 में दिया गया है) |
- इसके अतिरिक्त, बैंक चेक की रकम पर और 15 दिनों के लिए बचत खाते की ब्याज दर से ब्याज का भुगतान करेगा, ताकि ग्राहक द्वारा चेक / विलेखों की प्रतिलिपि प्राप्त करने और उसके संग्रहण में लगने वाले संभावित समय की देरी के लिए भी क्षतिपूर्ति की जा सके |
- यदि चेक / विलेखों की प्रतिलिपि प्राप्त करने में ग्राहक को दूसरे बैंक / संस्था को कोई शुल्क देना पड़ा है तो ग्राहक द्वारा उस शुल्क की पावती देने पर बैंक उस शुल्क का भी वास्तविक खर्च या अधिकतम रु 500/- तक का भुगतान करेगा |

11. वाणिज्यिक बैंकों द्वारा सहकारी बैंकों के "सम-मूल्य विलेख (at par instrument)" का लेनदेन

सहकारी बैंकों द्वारा जारी "एट पार इंस्ट्रूमेंट" के भुगतान के बारे में, बैंक दूसरे बैंकों द्वारा संचालित चालू खाते से जारी किये गए चेक का भुगतान तब तक नहीं करेगा जब तक जारी किये गए चेक की रकम की व्यवस्था नहीं कर की जाती | यदि रकम की व्यवस्था नहीं करने के कारण भुगतान नहीं होता है या भुगतान में देरी होती है तो ग्राहक या चेक धारक को होने वाले नुकसान की भरपायी करने की जिम्मेदारी जारीकर्ता बैंक की होगी |

12. डुप्लिकेट ड्राफ्ट जारी करना और देरी की क्षतिपूर्ति

डिमांड ड्राफ्ट के खो जाने की स्थिति में ग्राहक को पर्याप्त क्षतिपूर्ति के आधार पर पुराने डिमांड ड्राफ्ट के स्थान पर बैंक नया डुप्लिकेट डिमांड ड्राफ्ट जारी कर सकती है |

ग्राहक द्वारा आवश्यक कागजात के साथ अनुरोध करने पर बैंक एक पखवाड़े में ग्राहक डुप्लिकेट डिमांड ड्राफ्ट जारी करेगा |

इसके आलावा, निर्धारित समय अवधि से ज्यादा देरी होने पर बैंक ग्राहक को उतने समय की परिपक्वता के लिए लागू सावधि जमा के ब्याज दर से क्षतिपूर्ति करेगा। ये क्षतिपूर्ति केवल उन परिस्थितियों में लागू होगी जहाँ डुप्लीकेट डिमांड ड्राफ्ट का अनुरोध क्रेता या लाभार्थी द्वारा किया गया है, ये डिमांड ड्राफ्ट के तीसरे पक्ष को बेचान की स्थिति में लागू नहीं होगी।

13. बैंक के प्रतिनिधि (एजेंट) द्वारा कोड का उल्लंघन :

यदि बैंक को ग्राहक की ओर से किसी बैंक कर्मचारी, प्रतिनिधि, अधिकारी या एजेंट के खिलाफ किसी अनुचित व्यवहार या बैंक द्वारा अपनाये गए सिटीजन चार्टर में वर्णित प्रतिबद्धताओं के उल्लंघन की शिकायत प्राप्त होती है तो बैंक इस शिकायत की समुचित जांच करने के लिए कदम उठाएगा और ग्राहक को होने वाले प्रत्यक्ष वित्तीय नुकसान की क्षतिपूर्ति करेगा। ये वित्तीय नुकसान ग्राहकों को बचत खाते में ब्याज के लिए ज़रूरी न्यूनतम शेष न रहने पर ब्याज का नुकसान, अथवा ऋण खाते में बैंक को अतिरिक्त ब्याज के भुगतान से नुकसान, अथवा खाते में न्यूनतम शेष न रहने से लगने वाले शुल्क का नुकसान, अथवा खाते में रकम कम होने के कारण चेक अनादरण प्रभार के कारण हो सकता है।

14. ऋणदाता का दायित्व; उधारकर्ताओं के प्रति प्रतिबद्धता :

ग्राहक द्वारा अनुबंधित सभी प्रकार की देनदारियों के पुनर्भुगतान 15 दिन के भीतर बैंक गिरवी राखी हुई संपत्ति के दस्तावेज / प्रतिभूतियां / स्वामित्व के कागजात, देनदार / गारंटर को लौटा देगा। देनदारों के बकाया रकम में मूल राशि, ब्याज, सेवा शुल्क तथा देनदार / गारंटर द्वारा व्यक्तिगत, साझेदार, निदेशक या गारंटर के रूप में बैंक से प्राप्त की गयी सभी वित्तीय सेवाओं से जुड़े सभी शुल्क शामिल हैं। अगर देनदार / गारंटर द्वारा सभी अनुबंधित बकाया रकम चुकाने के बावजूद गिरवी रखी गयी संपत्तियों के दस्तावेज / प्रतिभूतियां / स्वामित्व के कागजात लौटने में बैंक की तरफ से 15 दिनों से ज्यादा देरी होती है तो बैंक रु 100/- प्रति हफ्ते के हिसाब से अधिकतम रु 500/- की क्षतिपूर्ति का भुगतान करेगा।

हालाँकि, निम्न परिस्थितियों में देनदार / गारंटर को बैंक द्वारा कोई क्षतिपूर्ति का भुगतान नहीं किया जायेगा :

- धारा 16 में बतायी गयी किसी भी अप्रत्याशित घटना की स्थिति में।

- देनदार / गारंटर की ओर से होने वाली किसी भी देरी की स्थिति में जैसे देनदार / गारंटर द्वारा सत्यापित पहचान प्रमाण उपलब्ध न करवा पाना |
- अगर देनदार / गारंटर ने अपना घर का पता / डाक का पता / फ़ोन नंबर बदल दिया है और बैंक को सूचित नहीं किया है, जिसके कारण बैंक गिरवी रखी हुई संपत्तियों के दस्तावेज / प्रतिभूतियों / स्वामित्व के कागजात ले जाने के लिए संपर्क नहीं कर पा रहा है |

यदि बैंक को स्वामित्व के कागजात के सम्बन्ध में देनदार / गारंटर / उत्तराधिकारी / निष्पादक / संयुक्त मालिक / संयुक्त धारक की तरफ से किसी विवाद की कोई सूचना / शिकायत / दावा प्राप्त होता है जिसके अनुसार बैंक को ये कागजात लौटने से मना किया जाता है या किसी व्यक्ति विशेष को लौटने को कहा जाता है तो बैंक सभी पक्षों को अपना विवाद सुलझाने के लिए निर्देशित करेगा और फिर किसी सक्षम प्राधिकारी / अदालत से प्राप्त आवश्यक निर्देश अथवा सभी सम्बंधित पक्षों द्वारा हस्ताक्षरित एक साझा आवेदन बैंक में प्रस्तुत करने का कहेगा | तब तक न तो बैंक गिरवी रखी हुई संपत्तियों के दस्तावेज / प्रतिभूतियां / स्वामित्व के कागजात लौटने के लिए बाध्य होगा न किसी भी पक्ष को किसी भी देरी के लिए क्षतिपूर्ति के भुगतान के लिए बाध्य होगा |

15. धोखाधड़ी के मामले में क्षतिपूर्ति :

धोखाधड़ी के मामले में निम्न नियम लागू होंगे :

- जहाँ बैंक की गलती है वहाँ बैंक ग्राहक को बिना किसी आपत्ति के क्षतिपूर्ति का भुगतान करेगा |
- जिन स्थितियों में न तो बैंक की गलती है न ग्राहक की गलती है बल्कि गलती या कमी कहीं न कहीं व्यवस्था और प्रणाली की है तो भी बैंक ग्राहक को अधिकतम रु 5,000/- तक की क्षतिपूर्ति का भुगतान करेगा |

16. तीसरे पक्ष के उत्पादों की गलत बिक्री :

अगर बैंक को ग्राहक से तीसरे पक्ष के किसी उत्पाद की गलत बिक्री, अथवा बैंक द्वारा किये गए किसी अनुचित आचरण, अथवा बैंक द्वारा अपनाये गए किसी भी मानक के उल्लंघन की शिकायत प्राप्त होती है तो बैंक उस शिकायत के प्रबंधन की तथा शिकायत की जाँच के लिए उचित कदम उठाएगा | अगर, साक्ष्यों और परिस्थितियों के आधार पर बैंक के कर्मचारियों की गलती साबित होती है तो बैंक अपने ग्राहकों को उचित क्षतिपूर्ति प्रदान करेगा |

17. अप्रत्याशित घटना :

अगर बैंक के नियंत्रण से बाहर कोई अप्रत्याशित घटना (नागरिक हंगामा, तोड़फोड़, तालाबंदी, स्ट्राइक या अन्य श्रमिक गड़बड़ी, दुर्घटना, आग, प्राकृतिक आपदाओं या अन्य "दैवीय घटना", युद्ध, बैंक की सुविधाओं को नुकसान या संचार के सामान्य साधनों की अनुपस्थिति या सभी प्रकार के परिवहन की अनुपस्थिति आदि) होती है जिससे बैंक निर्दिष्ट सेवा वितरण मापदंडों के भीतर अपने दायित्वों को पूरा नहीं कर पता है तो बैंक ग्राहकों के नुकसान के लिए उत्तरदायी नहीं होगा ।

शब्द कोष

शब्द	परिभाषा
ATM	'Automatic Teller Machine' के संक्षिप्त रूप में उपयोग
Bank	AU Small Finance Bank को प्रदर्शित करता है
CIN	'Customer Identification Number' के संक्षिप्त रूप में उपयोग
ECS	'Electronic Clearing Service' के संक्षिप्त रूप में उपयोग
EMI	'Equated Monthly Instalment' के संक्षिप्त रूप में उपयोग
LAF	'Liquidity Adjustment Facility' के संक्षिप्त रूप में उपयोग
NEFT	'National Electronics Fund Transfer' के संक्षिप्त रूप में उपयोग
Nostro Account	किसी स्थानीय बैंक का खाता जो किसी विदेश में खुला हुआ हो और विदेश की मुद्रा में प्रदर्शित होता हो । इनका मुख्यतः उपयोग विदेशी मुद्रा में होने वाले लेनदेन के भुगतान के लिए होता है ।
Payable at Par	ये ऐसे चेक को प्रदर्शित करता है जो दुसरे शहर में स्थित जारीकर्ता बैंक द्वारा जारी किये गए हैं फिर भी स्थानीय चेक के तरह माने जाते हैं । इस चेक में लिखी हुई पूरी रकम बिना किसी बाहरी चेक का शुल्क लगाये ग्राहक के खाते में जमा की जाती है ।
RBI	'Reserve Bank of India' के संक्षिप्त रूप में उपयोग
RTGS	'Real Time Gross Settlement' के संक्षिप्त रूप में उपयोग