



इंडिया पोस्ट
पेमेन्ट्स बैंक

India Post
Payments Bank

भारत सरकार का उपक्रम
A Govt. of India Undertaking

इंडिया पोस्ट पेमेन्ट्स बैंक (आईपीपीबी)

ग्राहक क्षतिपूर्ति नीति

इंडिया पोस्ट पेमेन्ट्स बैंक – ग्राहक क्षतिपूर्ति नीति

विषय सूची

1.	ग्राहक क्षतिपूर्ति नीति.....	3
1.1.	नीति का विवरण.....	3
1.2.	अनधिकृत गलत डेबिट के लिए /	3
1.3.	धोखाधड़ी या अन्य लेनदेन के कारण होने वाली त्रुटिपूर्ण डेबिट-	4
1.4.	खातों से ईसीएसअन्य डेबिट /प्रत्यक्ष डेबिट /	5
1.5.	भुगतान अनुदेश को रोकने के पश्चात चेक का भुगतान.....	5
1.6.	विदेशी मुद्रा सेवा	5
1.7.	चेक समाशोधनएकत्रीकरण से सम्बंधित क्षतिपूर्ति /:	5
1.8.	ड्राफ्ट की प्रतिलिपि जारी करना और विलम्ब हेतु क्षतिपूर्ति	6
1.9.	विलम्ब क्रेडिट के लिए ब्याज दंडदेन की वापसी-एनईएफटी लेन /	6
1.10.	देय तिथि के पश्चात पेंशन के क्रेडिट में विलम्ब होने, विलम्ब अवधि के लिए संशोधित पेंशन या बकाया हेतु ब्याज दंड।.....	7
1.11.	बैंक के कर्मचारियों और एजेंटों द्वारा बैंक की संहिता का उल्लंघन	7
1.12.	अपरिहार्य घटना	7
1.13.	असफल एटीएम लेनदेन-.....	7
1.14.	बैंक के अन्य अनधिकृत कार्यों के कारण ग्राहक को हुई वित्तीय हानि	7
1.15.	क्षतिपूर्ति राशि की भुगतान के लिए समयसीमा-.....	8
1.16.	अनधिकृत इलेक्ट्रानिक बैंकिंग लेनदेन में ग्राहक की देयता-.....	8
2.	नीति संशोधन	10
	अनुबंध I शब्दावली.....	11
	अनुबंध II – संदर्भ:.....	11

इंडिया पोस्ट पेमेन्ट्स बैंक – ग्राहक क्षतिपूर्ति नीति

1. ग्राहक क्षतिपूर्ति नीति

1.1. नीति का विवरण

- 1.1.1. यह नीति निष्पक्षता और पारदर्शिता के सिद्धांतों को बनाये रखने के साथ-साथ इंडिया पोस्ट पेमेन्ट्स बैंक (आईपीपीबी या "बैंक") के साथ ग्राहक विश्वास के उच्चतम मानक को निरंतर बनाये रखने के अनुरूप है। बैंक का लक्ष्य इन मूल्यों को बनाये रखते हुए, बैंकिंग और वित्तीय भुगतान आवश्यकताओं को पूर्ण करने हेतु ग्राहक का सबसे विश्वसनीय भागीदार बनना है।
- 1.1.2. बैंक की यह क्षतिपूर्ति नीति उन सभी घटनाओं को कवर करने के लिए तैयार किया गया है, जहां बैंक ग्राहक द्वारा किसी भी वित्तीय हानि की क्षतिपूर्ति के लिए उत्तरदायी है, जिसमें खातों की अनधिकृत डेबिटिंग, चेक/ लिखत के एकत्र करने में विलम्ब हेतु ग्राहकों को ब्याज का भुगतान, भुगतान अनुदेश को रोकने की पावती के पश्चात भी चेक का भुगतान, भारत में विप्रेषण इत्यादि। यह नीति ग्राहकों की सुविधाओं हेतु पारदर्शिता और निष्पक्षता के सिद्धांतों पर आधारित है।
- 1.1.3. इस नीति का उद्देश्य एक प्रणाली स्थापित करना है जिसके द्वारा बैंक के रूप में सेवा में कमी या बैंक के स्रोतजन्य से प्रत्यक्ष रूप से किसी चूक या कमीशन के कारण हुई वित्तीय हानि की क्षतिपूर्ति किया जा सके। ग्राहक की क्षतिपूर्ति किया जाता है, यह सुनिश्चित करके बैंक शिकायतों के निवारण हेतु बैंकिंग लोकपाल या अन्य मंच पर पहुंचने वाले ग्राहकों की संख्या में अधिकतम कमी की उम्मीद कर सकता है।
- 1.1.4. यह बार-बार कहा जाता है कि इस नीति में वित्तीय हानि की क्षतिपूर्ति सम्मिलित है, जो ग्राहक को बैंक द्वारा प्रदान की जाने वाली सेवाओं में कमी के कारण हो सकता है, जिसे प्रत्यक्ष रूप से मापा जा सकता है और यह नीति किसी भी प्रकार के भेदभाव के बिना प्रतिबद्ध है, इसके द्वारा बैंकर-ग्राहक विवादों का निर्णय करने के लिए गठित किसी भी मंच पर जाने से पूर्व बैंक अपना बचाव करेगा।
- 1.1.5. क्षतिपूर्ति की राशि सक्षम आंतरिक प्राधिकारी/ शक्तियों का प्रत्यायोजन की समिति द्वारा मामले के आधार पर निर्धारित किया जायेगा।

1.2. अनधिकृत / गलत डेबिट के लिए

- 1.2.1. यदि किसी खाते से प्रत्यक्ष रूप में अनधिकृत/ गलत डेबिट हुआ है, तो मामले को सत्यापित करने एवं सक्षम प्राधिकारी की उचित स्वीकृति के पश्चात गलत डेबिट के बारे में सूचना देकर शीघ्र ही वापसी की प्रविष्टि कर दिया जाना चाहिए। अनधिकृत/गलत डेबिट की स्थिति में बचत खाते में शेष राशि पर ब्याज भुगतान के लिए न्यूनतम शेष राशि में कमी के कारण यदि ग्राहक को वित्तीय हानि होती है तो बैंक इस प्रकार की हानि के लिए ग्राहक की क्षतिपूर्ति करेगा। बैंक की त्रुटि हेतु ग्राहक को अनधिकृत/ गलत डेबिट की गई तिथि से अधिकतम 30 दिनों के अंदर बैंक में रिपोर्ट करनी चाहिए।
- 1.2.2. यदि ग्राहक को अनधिकृत / गलत डेबिट से खाते के शेष राशि की कमी के कारण चेक की वापसी या प्रत्यक्ष डेबिट अनुदेश की विफलता की वजह से वित्तीय हानि होता है, तो बैंक ग्राहक को इस प्रकार की वित्तीय हानि के लिए पूर्ण राशि की क्षतिपूर्ति करेगा।
- 1.2.3. बैंक कर्मचारी या एजेंट द्वारा बैंक के रूप में सेवा में कमी या बैंक के स्रोतजन्य से प्रत्यक्ष रूप से किसी चूक या कमीशन के कारण हुई वित्तीय हानि के लिए दस्तावेजी साक्ष्य के साथ समर्थित वित्तीय हानि की

इंडिया पोस्ट पेमेन्ट्स बैंक – ग्राहक क्षतिपूर्ति नीति

क्षतिपूर्ति बैंक वास्तविक राशि तक करेगा। अनधिकृत डेबिट और / या डेबिट या क्रेडिट प्रविष्टियों के कुछ उदाहरण और ऐसे मामलों में ग्राहकों पर उनके संभावित प्रभाव की सूची निम्नलिखित है; -

- बचत खाते में गलत डेबिट के कारण, टेलीफोन / बिजली बिल, स्कूल का शुल्क इत्यादि के भुगतान में विलम्ब हो सकती है और देय तिथि के बाद भुगतान के परिणामस्वरूप रिबेट / छूट / कमीशन और / या अर्थदंड / जुर्माना लगाया जा सकता है। ऐसे मामलों में, बैंक वास्तविक रूप से रिबेट / छूट / कमीशन / जुर्माना / दंड इत्यादि की क्षतिपूर्ति करेगा, जैसे भी मामले हो।
- बचत खाते में गलत डेबिट के कारण ब्याज की गणना के उद्देश्य से शेष राशि कम हो सकती है। हानि की क्षतिपूर्ति के लिए, गलत तरीके से डेबिट की गई राशि को मूल्य-दिनांकित प्रभाव के साथ क्रेडिट किया जायेगा।
- अनधिकृत / गलत डेबिट के परिणामस्वरूप, खाते में न्यूनतम शेष राशि में कमी के कारण यदि कोई सेवा शुल्क लेना पड़ता है, तो ग्राहक को धन की वापसी की जाएगी।

1.2.4. गलत प्रविष्टि हेतु ग्राहक द्वारा किये गये रिपोर्ट में सत्यापन के मामले में यदि किसी तृतीय पक्ष को सम्मिलित नहीं किया जाता है, तो बैंक गलत डेबिट की रिपोर्टिंग की तारीख से अधिकतम 7 कार्यालयीन दिवस के अंदर सत्यापन की प्रक्रिया को पूर्ण करने की व्यवस्था करेगा। यदि सत्यापन में कोई तृतीय पक्ष सम्मिलित है, तो बैंक ग्राहक द्वारा गलत लेन-देन की रिपोर्टिंग की तारीख से एक माह की अधिकतम अवधि के अंदर सत्यापन प्रक्रिया को पूर्ण करेगा।

1.2.5. अनधिकृत / गलत डेबिट हेतु क्षतिपूर्ति का प्रावधान बैंक द्वारा लागू वैध शुल्कों पर लागू नहीं होगा, जो ग्राहक द्वारा स्वीकार किये गये नियमों और शर्तों के अनुरूप है और बैंक द्वारा निर्धारित मानक प्रक्रियाओं के अनुसार है।

1.3. धोखाधड़ी या अन्य लेन-देन के कारण होने वाली त्रुटिपूर्ण डेबिट

1.3.1. किसी भी धोखाधड़ी के मामले में, बैंक को यह ज्ञात हो जाता है कि ग्राहक के विरुद्ध उसके अपने किसी कर्मचारी द्वारा ही अनियमितता/ धोखाधड़ी किया गया है, तो बैंक तुरन्त ही अपनी देयता स्वीकार करेगा और दावा का भुगतान करेगा। फिर भी क्षतिपूर्ति हेतु ऐसे दावों को समय-समय पर परिपत्र निर्देशों के माध्यम से बैंक द्वारा विभिन्न स्तरों पर अधिकारियों को दिये गये अधिकारों के अनुसार निपटाया जायेगा।

1.3.2. जिन मामलों में बैंक की त्रुटि है, ग्राहक को इस नीति के अनुसार बिना विलम्ब किये क्षतिपूर्ति की जायेगी।

1.3.3. ऐसे मामले जहां न तो बैंक की त्रुटि है और न ही ग्राहक की, परंतु त्रुटि सिस्टम में कहीं है, इस स्थिति में बैंक ग्राहक की क्षतिपूर्ति करेगा। सम्बंधित नियंत्रण कार्यालय ऐसे दावों पर अपने विचार/टिप्पणियों के साथ बैंक के कॉरपोरेट कार्यालय को प्रस्तुत करेगा। इसको बैंक के निदेशक मंडल के समक्ष दावेदार को क्षतिपूर्ति दिया जाये या नहीं और दावे की राशि (यदि निर्णय दावेदार को क्षतिपूर्ति देना है) के सम्बंध में उनके निर्देश/ निर्णय हेतु प्रस्तुत किया करेगा। इस प्रकार की क्षतिपूर्ति की राशि रु. 10,000 से अधिक नहीं होगा और एक खाते में केवल एक बार ही भुगतान किया जायेगा।

1.3.4. इंटरनेट / मोबाइल बैंकिंग से उत्पन्न धोखाधड़ी के मामलों में, डेबिट यदि बैंक के अपने कर्मचारियों द्वारा किये गये धोखाधड़ी से हुआ है तो इस स्थिति में बैंक जिम्मेदार होगा। सक्षम प्राधिकारी द्वारा सत्यापन एवं जांच के पश्चात बैंक ग्राहक को उचित क्षतिपूर्ति करेगा। ऐसे मामलों में जहां बैंक प्रत्यक्ष/ अप्रत्यक्ष रूप से धोखाधड़ी में नहीं है और ग्राहक ने अनजाने में गोपनीय जानकारी (जैसे पिन, इंटरनेट बैंकिंग आईडी और पासवर्ड) के प्रबंधन के सम्बंध में गैर जिम्मेदाराना ढंग से कार्य किया है, चाहे वह कागजी

इंडिया पोस्ट पेमेन्ट्स बैंक – ग्राहक क्षतिपूर्ति नीति

या इलेक्ट्रॉनिक रूप में हो, बैंक भारतीय बैंकिंग संहिता और मानक बोर्ड द्वारा ग्राहकों के लिए बैंक की वचन बद्धता में अनुबंधित इस प्रकार के मामलों के लिए जिम्मेदार नहीं होगा।

1.4. खातों से ईसीएस/ प्रत्यक्ष डेबिट/ अन्य डेबिट

1.4.1. समय पर ग्राहक के ईसीएस/ प्रत्यक्ष डेबिट अनुदेश को पूर्ण नहीं करने की स्थिति में, खाते में अनुदेश लगाने में विलम्ब/ अनुदेश लगाने में असफलता के कारण वित्तीय हानि जो ग्राहक को देय होगा, बैंक उसकी क्षतिपूर्ति करेगा। ग्राहक द्वारा सूचित किये जाने पर उचित जांच के पश्चात बैंक सेवा शुल्कों की सूची का उल्लंघन करने हेतु ग्राहक के खाते से डेबिट की गई सेवा शुल्क राशि की वापसी करेगा। बैंक ग्राहक द्वारा सहमति प्रदान की गई नियम एवं शर्तों की उचित सत्यापन/ जांच के पश्चात डेबिट अतिरिक्त सेवा शुल्क के कारण ग्राहक को हुई परिणामी वित्तीय हानि, यदि कोई हो, को भी क्षतिपूर्ति करेगा।

1.5. भुगतान अनुदेश को रोकने के पश्चात चेक का भुगतान

1.5.1. बैंक द्वारा भुगतान अनुदेश को रोकने की सूचना प्राप्ति के पश्चात भी चेक का भुगतान किया गया है, तो बैंक द्वारा भुगतान की राशि को वापस की जायेगी और ग्राहक के हितों की रक्षा के लिए मूल्य-दिनांकित क्रेडिट की जायेगी। ग्राहकों को होने वाली वित्तीय हानि के बारे में पता लगाने और संतुष्टि के पश्चात वास्तविक सीमा राशि तक इसका क्षतिपूर्ति किया जायेगा। ग्राहक द्वारा बैंक को लेन-देन के बारे में सूचित किये जाने के पश्चात 7 कार्यालयीन दिवस के अंदर इस प्रकार डेबिट की गई राशि की वापसी की जायेगी।

1.6. विदेशी मुद्रा सेवा

1.6.1. बैंक विदेशों में भेजे गये विदेशी मुद्राओं में नामित चेक के संग्रह में विलम्ब के लिए ग्राहक की क्षतिपूर्ति नहीं करेगा क्योंकि बैंक विदेशी बैंकों से तत्काल क्रेडिट सुनिश्चित करने में सक्षम नहीं हो सकता है। बैंक के नाम आहरित लिखतों के संग्रह हेतु समय प्रत्येक देश में अलग-अलग होता है, और यहां तक कि देश के अंदर भी जगह-जगह पर अलग-अलग होता है। लिखतों की वापसी के लिए समय सीमा प्रत्येक देशों में स्थायी रूप से भिन्न-भिन्न होते हैं।

1.6.2. एक बार बैंक के नोस्ट्रो खाते में या अन्य घरेलू बैंक जिसके साथ आईपीपीबी ने ऐसी व्यवस्था किया है, के नोस्ट्रो खाते में जमा होने के पश्चात बैंक ग्राहक के खाते में विप्रेषित राशि के क्रेडिट में अनुचित विलम्ब के लिए ग्राहक की क्षतिपूर्ति करेगा। इस प्रकार की क्षतिपूर्ति नोस्ट्रो खाता में क्रेडिट के पश्चात एक सप्ताह से अधिक की विलम्ब / खाता में सामान्य विराम अवधि निर्धारित करने के पश्चात देय तिथि के लिए दिया जायेगा। इस प्रकार के मामलों में क्षतिपूर्ति निम्नानुसार होगा -

- 90 दिनों तक विलम्ब के लिए बचत बैंक की दर के अनुसार होगा।
- असाधारण विलम्ब के मामले में अर्थात् 90 दिनों से अधिक विलम्ब के लिए, ब्याज का भुगतान बचत खाता दर के तदनु रूप 2% अधिक की दर से किया जायेगा।
- विदेशी मुद्रा दर में किसी प्रतिकूल उतार-चढ़ाव के कारण किसी भी संभावित हानि के लिए क्षतिपूर्ति।

1.7. चेक समाशोधन/ एकत्रीकरण से सम्बंधित क्षतिपूर्ति:

1.7.1. बाहरी चेकों के एकत्रीकरण में विलम्ब हेतु ब्याज का भुगतान।

1.7.1.1. उल्लिखित समयावधि के पश्चात क्रेडिट में विलम्ब होने के मामले में बैंक एकत्रित लिखत की राशि पर ब्याज का भुगतान करेगा। इस प्रकार के ब्याज का भुगतान सभी प्रकार के खातों में ग्राहक से बिना किसी मांग के आधार पर किया जायेगा। विलम्ब एकत्रीकरण पर ब्याज भुगतान के उद्देश्य से अपनी शाखा के बैंक के नाम पर या अन्य किसी दूसरे बैंक पर लिखत के आहरण में कोई भेद नहीं होगा।

इंडिया पोस्ट पेमेन्ट्स बैंक – ग्राहक क्षतिपूर्ति नीति

- 1.7.1.2. बैंक के चेक एकत्रीकरण नीति के अनुसार एकत्रीकरण में विलम्ब हेतु ब्याज का भुगतान किया जायेगा।
- 90 दिनों तक विलम्ब की अवधि के लिए बचत बैंक की दर से भुगतान किया जायेगा।
 - बाहरी चेकों के एकत्रीकरण में 7/10/14/21 दिनों जैसे मामलों से अधिक विलम्ब की अवधि के लिए बचत बैंक की दर से भुगतान किया जायेगा।

असाधारण विलम्ब के मामले में अर्थात् 90 दिनों से अधिक विलम्ब के लिए, ब्याज का भुगतान बचत खाता दर के तदनु रूप 2% अधिक की दर से किया जायेगा।

- 1.7.2. एकत्रीकरण हेतु बैंक को हस्तांतरित करने के पश्चात लिखत खोने के कारण ग्राहक को हुई वित्तीय हानि की क्षतिपूर्ति बैंक की चेक एकत्रीकरण नीति के अनुसार किया जायेगा।

- 1.7.3. मार्ग में/ समाशोधन प्रक्रिया में या भुगतानकर्ता बैंक पर चेक/ लिखत का खो जाना।

- 1.7.3.1. एकत्रीकरण हेतु स्वीकृत किया गया कोई चेक या लिखत का मार्ग में या समाशोधन प्रक्रिया में या भुगतानकर्ता बैंक में खो जाने के मामले में बैंक शीघ्र ही खोने के बारे में पता लगायेगा, खाता धारक को इसके बारे में सूचना भेजेगा ताकि खाता धारक भुगतान को रोकने हेतु आहर्ता को सूचित कर सके, खोई हुई चेक/ लिखत की राशि क्रेडिट नहीं होने के कारण उसके द्वारा जारी अन्य चेक को भी अस्वीकृत नहीं किया जाना सुनिश्चित किया जा सके। बैंक चेक के आहर्ता से लिखत की दूसरी प्रति प्राप्त करने में सभी प्रकार की सहायता प्रदान करेगी। बैंक उपयुक्त दस्तावेज साक्ष्य प्रस्तुत करने और सक्षम प्राधिकारी द्वारा आवश्यक आंतरिक जांच के पश्चात भुगतान को रोकने हेतु शुल्क को वहन करेगा।

- यदि ग्राहक को लिखत के खोने के बारे में सूचना एकत्रीकरण के लिए निर्धारित समय सीमा के पश्चात दिया जाता है (7/10/14/21 दिन, जैसा भी मामला हो सके) तो निर्धारित एकत्रीकरण अवधि की अधिकता हेतु बैंक की बचत बैंक दर से ब्याज का भुगतान किया जायेगा।

- चेक/लिखत की प्रतिलिपि और उसका एकत्रीकरण प्राप्त करने में संभावित विलम्ब के लिए बैंक इसके अतिरिक्त, बचत बैंक दर पर 15 दिनों की अवधि के लिए चेक की राशि पर ब्याज का भुगतान करेगा।

- चेक/लिखत की प्रतिलिपि प्राप्त करने में बैंक ग्राहक द्वारा दिये गये किसी भी उचित शुल्क की रसीद प्रस्तुत करने पर क्षतिपूर्ति करेगा, यदि लिखत बैंक/संस्थान से प्राप्त किया जाता है, तो लिखत की प्रतिलिपि जारी करने हेतु शुल्क की क्षतिपूर्ति करेगा।

- 1.7.4. क्षेत्रीय चेक के एकत्रीकरण में विलम्ब हेतु क्षतिपूर्ति।

- 1.7.4.1. क्षेत्रीय चेक के एकत्रीकरण में विलम्ब के मामले में विलम्ब की अवधि हेतु बचत बैंक खाता के ब्याज दर के अनुसार ग्राहक की क्षतिपूर्ति किया जायेगा।

1.8. ड्राफ्ट की प्रतिलिपि जारी करना और विलम्ब हेतु क्षतिपूर्ति

- 1.8.1. खरीददार से इस प्रकार के अनुरोध प्राप्ति (आवश्यक सहायक दस्तावेजों के साथ) के पश्चात ड्राफ्ट की प्रतिलिपि 7 कार्यालयीन दिवस के अंदर जारी किया जायेगा। उपर्युक्त निर्धारित अवधि से अधिक विलम्ब के लिए, ग्राहक को इस विलम्ब के लिए बचत खाते पर लागू दर के अनुसार ब्याज का भुगतान क्षतिपूर्ति के रूप में किया जायेगा।

1.9. विलम्ब क्रेडिट के लिए ब्याज दंड/ एनईएफटी लेन-देन की वापसी

- 1.9.1. लाभार्थी ग्राहक के खाते में जमा में विलम्ब या एनईएफटी के मामले में प्रेषक को जमा नहीं किये गये धनराशि की वापसी में विलम्ब हेतु विलम्ब की अवधि/ वापसी की तिथि तक जो भी मामले हो, के लिए

इंडिया पोस्ट पेमेन्ट्स बैंक – ग्राहक क्षतिपूर्ति नीति

बैंक भारतीय रिजर्व बैंक के वर्तमान एलएएफ रेपो रेट से 2% अधिक की दर से क्षतिपूर्ति हेतु भुगतान करेगा। बैंक इस प्रकार के विलम्बों के लिए ग्राहक (कों) के दावों की प्रतीक्षा किये बिना भुगतान करेगा।

1.10. देय तिथि के पश्चात पेंशन के क्रेडिट में विलम्ब होने, विलम्ब अवधि के लिए संशोधित पेंशन या बकाया हेतु ब्याज दंड।

1.10.1. पेंशन के लिए एजेंटों के रूप में कार्यरत बैंकों को गैर-राज्य निवासी पेंशनरों सहित सभी पेंशनभोगियों को देय तिथि के पश्चात उनकी पेंशन, संशोधित पेंशन या बकाया राशि के क्रेडिट में विलम्ब हेतु 8% की निश्चित दर से क्षतिपूर्ति की आवश्यकता है।

1.11. बैंक के कर्मचारियों और एजेंटों द्वारा बैंक की संहिता का उल्लंघन

1.11.1. ग्राहक द्वारा शिकायत प्राप्त होने पर कि बैंक का कर्मचारी/ सीएसपी/ प्रतिनिधि/ डाकघर प्रतिनिधि किसी भी अनुचित आचरण में सम्मिलित हुआ है या ग्राहकों के प्रति बैंक की वचनबद्धता, जिसे बैंक ने स्वेच्छा से अपनाया है, का उल्लंघन किया गया है, बैंक इस मामले की जांच करने और शिकायत प्राप्ति की तिथि से 30 कार्यालयीन दिवसों के अंदर ग्राहक को निष्कर्षों की सूचना प्रेषित करने के लिए प्रतिबद्ध है, और जहां ग्राहक को कोई वित्तीय हानि हुई है तो उसकी क्षतिपूर्ति हेतु इस नीति के अंतर्गत विचार किया जाता है।

1.11.2. क्षतिपूर्ति की नीति अपनाने से बैंक को हुई वित्तीय हानि से सम्बंधित कर्मचारी जो चूक/ कमी के लिए जिम्मेदार है, उनका उत्तरदायित्व समाप्त नहीं होगी।

1.12. अपरिहार्य घटना

1.12.1. यदि कुछ अपरिहार्य घटनाएं जैसे- जनता का हंगामा, तोड़-फोड़, तालाबंदी, हड़ताल या अन्य श्रमिक दंगा, घटना, आग, प्राकृतिक आपदा या अन्य "दैवीय घटना" युद्ध, के कारण बैंक की सुविधाओं या उसके प्रतिनिधि बैंक (कों) को हुई क्षति, संचार के सामान्य माध्यमों या सभी प्रकार के परिवहन की अनुपस्थिति इत्यादि जो बैंक को निर्दिष्ट सेवा सुपूर्दगी के अंतर्गत दायित्वों को रोकने हेतु बैंक के नियंत्रण के बाहर है, बैंक इन कारणों से क्रेडिट में हुई विलम्ब हेतु क्षतिपूर्ति के लिए उत्तरदायी नहीं होगा।

1.13. असफल एटीएम लेन-देन

1.13.1. असफल एटीएम लेन-देन के कारण गलत ढंग से डेबिट की गई राशि की शिकायत प्राप्त होने पर बैंक द्वारा अधिकतम 7 कार्यालयीन दिवसों के अंदर राशि वापस की जायेगी। इस अवधि के अंदर ग्राहक के खाते में पुनः की गई क्रेडिट भी असफल होने की स्थिति में बैंक ग्राहक द्वारा शिकायत प्राप्त होने की तिथि से प्रतिदिन रु. 100 की दर से पीड़ित ग्राहक को क्षतिपूर्ति के रूप में भुगतान करेगा। जब बैंक असफल एटीएम लेन-देन की राशि क्रेडिट करता है, तो ग्राहक द्वारा दावा किये बिना यह क्षतिपूर्ति उसी दिन से स्वचालित रूप में ग्राहक के खाते में क्रेडिट किया जायेगा। जब ग्राहक किसी अन्य बैंक के एटीएम का प्रयोग करता है तो बैंक के ग्राहक द्वारा एटीएम लेन-देन के मामलों में वापसी शुल्क का विवरण सम्मिलित किया जा सकता है। कोई भी ग्राहक विलम्ब हेतु इस प्रकार की क्षतिपूर्ति के लिए केवल उन मामलों में हकदार होगा जहां दावा लेन-देन की तिथि से 30 दिनों के अंदर जारीकर्ता बैंक के साथ दर्ज किया गया हो।

1.14. बैंक के अन्य अनधिकृत कार्यों के कारण ग्राहक को हुई वित्तीय हानि

1.14.1. बैंक के किसी अन्य अनधिकृत कार्यों, जिन्हें यहां समाविष्ट नहीं किया जा सकता है, ग्राहक द्वारा अनुरोध/ शिकायत प्राप्त होने पर उचित विचार किया जायेगा और बैंक इस मामले की जांच करेगा तथा शिकायत प्राप्ति से 10 कार्यालयीन दिवस के अंदर ग्राहक को निष्कर्ष की सूचना प्रेषित करने का प्रयास

इंडिया पोस्ट पेमेन्ट्स बैंक – ग्राहक क्षतिपूर्ति नीति

करेगा एवं जहां उचित हो, यदि ग्राहक को कोई वित्तीय हानि हुई है तो उसकी क्षतिपूर्ति हेतु इस नीति के अंतर्गत विचार किया जायेगा।

1.14.2. बैंक किसी एटीएम द्वारा कार्य में नही होने पर ग्राहक की क्षतिपूर्ति हेतु उत्तरदायी नही है।

1.15. क्षतिपूर्ति राशि की भुगतान के लिए समय-सीमा

1.15.1. यदि किसी मामले में बैंक द्वारा जांच किये जाने के पश्चात बैंक शिकायकर्ता को क्षतिपूर्ति के लिए उत्तरदायी है, तो जांच पूरा होने/निर्णय जारी होने की तिथि से 7 कार्यालयीन दिवस के अंदर क्षतिपूर्ति राशि का भुगतान की जायेगी।

1.16. अनधिकृत इलेक्ट्रानिक बैंकिंग लेन-देन में ग्राहक की देयता

1.16.1. ग्राहक के खाते में अनधिकृत इलेक्ट्रानिक बैंकिंग लेन-देन के मामले में ग्राहक की देयता की सीमा इस लेन-देन के सम्बंध में ग्राहक को बैंक द्वारा भेजी गयी एसएमएस अलर्ट की तिथि एवं समय तथा इस अलर्ट के सम्बंध में ग्राहक द्वारा प्राप्त प्रतिक्रिया पर निर्भर करेगी। ग्राहक द्वारा अनधिकृत लेन-देन की रिपोर्ट प्राप्त होने पर बैंक उसके खाते में आगे की अनधिकृत लेन-देन को रोकने के लिए तत्काल कदम उठायेगा। अनधिकृत इलेक्ट्रानिक बैंकिंग लेन-देन के सम्बंध में किसी ग्राहक की देयता की सीमा निम्नानुसार होगी:

1.16.1.1. ग्राहक की कोई देयता नही: जहां निम्न कारणों से अनधिकृत लेन-देन हुआ है, वहां ग्राहक की कोई भी देयता नही होगी:

- बैंक द्वारा की गई सहायक धोखाधड़ी/लापरवाही/कमी (जहां चाहे ग्राहक द्वारा लेन-देन की सूचना दी गई हो या नहीं)
- तृतीय पक्ष की त्रुटि, जहां त्रुटि न तो बैंक की है और न ही ग्राहक की है, परंतु त्रुटि सिस्टम में कहीं है, और ग्राहक अनधिकृत लेन-देन के सम्बंध में बैंक द्वारा सूचना प्राप्ति पर 3 कार्यालयीन दिवस के अंदर बैंक को सूचना प्रदान करता है।

1.16.1.2. ग्राहक की पूर्ण रूप से देयता, यदि ग्राहक भुगतान सम्बंधित जानकारी साझा करता है, तो ग्राहक अपनी लापरवाही के कारण खाते में अनधिकृत लेन-देन के कारण होने वाली पूर्ण हानि के लिए उत्तरदायी होंगे। ग्राहक द्वारा चेक बुक, पासबुक, कार्ड, पिन या अन्य सुरक्षा सम्बंधित जानकारी रखने में लापरवाही के कारण और बैंक द्वारा जारी किये गये क्या करें क्या नही करें का पालन नही करने पर होने वाली हानि के लिए जब तक ग्राहक द्वारा बैंक को सूचित नही किया जाता है, बैंक जिम्मेदार नही होगा। यदि ग्राहक धोखाधड़ी पूर्वक और/ लापरवाही पूर्वक कार्य करता है, जिसके कारण उसे हानि होती है, तो बैंक इस प्रकार ग्राहक को हुई हानि के लिए उत्तरदायी नही होगा। बैंक खोये हुए पिन, पासवर्ड/सुरक्षित या गोपनीय सूचनाओं का दुरुपयोग करने के कारण ग्राहक को होने वाली हानि के लिए उत्तरदायी नही होगा, जब तक कि बैंक को इसकी सूचना नही दी जाती है और इसके उपयोग को रोकने के लिए कदम नही उठाये जाते हैं। हांलाकि अनधिकृत लेन-देन की सूचना बैंक को देने के पश्चात होने वाली हानि की प्रतिपूर्ति बैंक द्वारा की जायेगी।

1.16.1.3. ग्राहक की सीमित देयता, जहां अनधिकृत बैंकिंग लेन-देन का उत्तरदायित्व न तो बैंक का है और न ही ग्राहक का है परंतु सिस्टम में किसी और का होता है और जब विलम्ब होता है (बैंक से सूचना प्राप्त होने के पश्चात चार से सात कार्यालयीन दिवस) ग्राहक की तरफ से इस प्रकार के लेन-देन की सूचना बैंक को प्रदान करने पर ग्राहक की प्रति लेन-देन देयता लेन-देन के मूल्य या तालिका 1 में उल्लिखित राशि जो भी कम होगी तक सीमित होगी।

इंडिया पोस्ट पेमेन्ट्स बैंक – ग्राहक क्षतिपूर्ति नीति

तालिका 1: ग्राहक की अधिकतम देयता

खाता का प्रकार	अधिकतम देयता (₹)
• बीएसबीडी खाता BSBD Accounts	5,000
• अन्य सभी बचत बैंक खाता • प्री-पेड भुगतान लिखत • चालू खाता	10,000

1.16.1.4. यदि अनधिकृत लेन-देन की रिपोर्टिंग में 7 कार्यालयीन दिवस से अधिक विलम्ब होती है तो इन मामलों में ग्राहक की देयता होती है: यदि अनधिकृत लेन-देन की रिपोर्टिंग में 7 कार्यालयीन दिवस से अधिक विलम्ब होती है तो ग्राहक की देयता निम्नानुसार निर्धारित की जायेगी:

जहां पर लेन-देन की रिपोर्टिंग लेन-देन की तिथि से 7 दिनों के बाद की जाती है, इन मामलों में ग्राहक की देयता पूर्ण रूप से होगी। फिर भी, बैंक वरिष्ठ प्रबंधन की अनुमति से ग्राहक की देयता में आंशिक या पूर्ण रूप से छूट दे सकता है। छूट पर विचार करते समय, बैंक समग्र सम्बंध मूल्य, ग्राहक की व्यक्तिगत आवश्यकताओं और रिपोर्टिंग में विलम्ब के अन्य किसी उचित आधार पर विचार करेगा।

1.16.2. तृतीय पक्ष की त्रुटि में ग्राहक की पूर्ण रूप से देयता, जहां त्रुटि न तो बैंक की है और न ही ग्राहक की है, परंतु त्रुटि सिस्टम में कहीं है, का तालिका 3 में संक्षिप्त रूप से विवरण दिया गया है:

तालिका 3: ग्राहक की देयता

सूचना प्राप्ति की तिथि से धोखाधड़ी सम्बंधित लेन-देन की रिपोर्ट करने में लिया गया समय	ग्राहक की देयता (₹)
3 कार्यालयीन दिवस के अंदर	कोई देयता नहीं
4 से 7 कार्यालयीन दिवस	लेन-देन की राशि या तालिका 1 में उल्लेखित राशि में से जो भी कम हो
7 कार्यालयीन दिवस से अधिक	जहां लेन-देन की तिथि से 7 दिनों के पश्चात रिपोर्टिंग की गई है, वहां ग्राहक की देयता पूर्ण रूप से होगी। फिर भी, बैंक वरिष्ठ प्रबंधन की अनुमति से ग्राहक की देयता में आंशिक या पूर्ण रूप से छूट दे सकता है। छूट पर विचार करते समय, बैंक समग्र सम्बंध मूल्य, ग्राहक की व्यक्तिगत आवश्यकताओं और रिपोर्टिंग में विलम्ब के अन्य किसी उचित आधार पर विचार करेंगे।

1.16.3. ग्राहक की शून्य देयता/ सीमित देयता के लिए वापसी हेतु समय-सीमा।

1.16.3.1. ग्राहक द्वारा सूचना प्राप्त होने पर बैंक द्वारा ग्राहक के खाते में अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक लेन-देन की राशि को 10 कार्यालयीन दिवस के अंदर वापस की जायेगी (यदि कोई बीमा है तो उसके निपटान की प्रतीक्षा किये बिना)। अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग लेन-देन के मामलों में बैंक अपने विवेकानुसार

इंडिया पोस्ट पेमेन्ट्स बैंक – ग्राहक क्षतिपूर्ति नीति

ग्राहक की लापरवाही के मामलों में किसी ग्राहक की देयता में छूट देने पर फैसला कर सकता है। अनधिकृत लेन-देन की तिथि के अनुसार ही मूल्य दिनांकित क्रेडिट की जायेगी।

1.16.3.2. आगे बैंक सुनिश्चित करेगा कि: (i). शिकायत का समाधान किया गया है और यदि ग्राहक की कोई देयता है तो उसे एक निश्चित समय परंतु शिकायत की प्राप्ति से 90 दिनों के अंदर तय करना और ग्राहक को प्रावधान के उपरोक्त पैराग्राफ 1.16.1. से 1.16.2. के अनुसार क्षतिपूर्ति किया जाना।

(ii). जहां बैंक ग्राहक के शिकायत का समाधान करने या ग्राहक की देयता (यदि कोई है) निर्धारित करने में असमर्थ है, तो 90 दिनों के अंदर प्रावधान के उपरोक्त पैराग्राफ 1.16.1 से 1.16.2. के अनुसार क्षतिपूर्ति का भुगतान किया जाता है।

2. नीति संशोधन

2.1.1. ग्राहक सेवा विभाग इस नीति के स्वामित्व, रख-रखाव और अद्यतन के लिए उत्तरदायी होगा।

2.1.2. नीति में किसी भी संशोधन हेतु परिचालन, विक्रय एवं विपणन, जोखिम, वित्त और अनुपालन विभाग से सहयोग प्राप्त कर सकते हैं।

2.1.3. इस नीति का बोर्ड द्वारा वार्षिक समीक्षा और अनुमोदन किया जायेगा। नियामक दिशानिर्देशों बाजार की स्थितियों इत्यादि के परिणाम स्वरूप किसी परिवर्तन को अनुमोदित किया जाता है, जब तक नीति और ढांचे की व्यापक समीक्षा नहीं किया जाता है, तब तक ऐसे परिवर्तनों और अनुमोदनों को इस नीति के भाग के रूप में समझा जायेगा। ऐसे सभी परिवर्तन बोर्ड द्वारा अनुमोदित किये जायेंगे। समीक्षा की गई नीति को सभी कर्मचारियों की जानकारी के लिए उपलब्ध करायी जायेगी।

इंडिया पोस्ट पेमेन्ट्स बैंक – ग्राहक क्षतिपूर्ति नीति

अनुबंध I – शब्दावली

शब्द	विवरण
आईपीपीबी	इंडिया पोस्ट पेमेंट्स बैंक
पिन	व्यक्तिगत पहचान संख्या
ईसीएस	इलेक्ट्रॉनिक समाशोधन सिस्टम
एनईएफटी	राष्ट्रीय इलेक्ट्रॉनिक निधि अंतरण
आरबीआई	भारतीय रिजर्व बैंक
एलएएफ	चलनिधि समायोजन सुविधा
सीएसपी	ग्राहक सेवा केंद्र
एटीएम	स्वचालित टेलर मशीन

अनुबंध II – संदर्भ:

क्र.सं.	संदर्भ	विवरण
1	भा.रि.बै. मास्टर परिपत्र डीबीआर नं. एलईजी. बी.सी. 21/09.07.006 / 2015-16, दिनांक 01 जुलाई 2015	बैंकों में 30 जून 2015 तक ग्राहक सेवा के क्षेत्र में भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा जारी समेकित महत्वपूर्ण निर्देशों का बैंक में ग्राहक सेवा पर मास्टर परिपत्र।
2	भा.रि.बै. परिपत्र डीबीआर नं. एलईजी. बी.सी. 78/09.07.005/2017-18 दिनांक 6 जुलाई 2017	ग्राहक संरक्षण के सम्बंध में परिपत्र – अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग लेन-देन में ग्राहकों की सीमित देयता।