



युनाइटेड बैंक ऑफ़ इंडिया

United Bank of India

प्र.का. : 11, हेमंत असु सरणी, कोलकाता - 700 001

H.O. : 11, Hemanta Basu Sarani, Kolkata - 700 001

वर्ष 2018-19 के लिए क्षतिपूर्ति नीति

1. परिचय

1.1 भुगतान और निपटान प्रणाली में तकनीकी प्रगति और विभिन्न बैंकों द्वारा किए गए परिचालनगत प्रणालियों और प्रक्रियाओं में गुणात्मक परिवर्तन से ग्राहकों को बेहतर सेवाएं प्रदान करने हेतु दक्षता में सुधार के लिए प्रतिस्पर्धात्मक बाजार शक्तियों को क्रियाशील रहने हेतु सक्षम बनाया है। बैंक के अपने प्रौद्योगिकी बुनियादी ढांचे के हर संभव सर्वोत्तम उपयोग से अपने ग्राहकों को सेवाएं प्रदान करने का प्रयास किया है। बाह्य निकासी हेतु चेक के संग्रहण के लिए समय सीमा, बाह्य निकासी हेतु चेक/लिखत का विलंब से संग्रहण के लिए ब्याज के भुगतान के संबंध में रिजर्व बैंक ऑफ़ इंडिया का बैंको के संबंध में 01 नवम्बर 2004 दिए गए निर्देशों के कारण, बैंक को बेहतर प्रदर्शन के लिए अपनी दक्षता बढ़ाने के अवसर प्रदान किया था।

अतः बैंक की यह क्षतिपूर्ति नीति, खातों की अनधिकृत नामे, चेक / लिखत के विलंब से संग्रहण के लिए ग्राहकों को ब्याज का भुगतान, चेक का भुगतान रोकने के संबंध में निर्देश की स्वीकृति के बाद, भारत के भीतर विप्रेषण, विदेशी विनिमय सेवाओं, उधार से संबंधित क्षेत्रों को शामिल करने के लिए डिज़ाइन किया गया है। यह नीति ग्राहकों के साथ किए जाने वाले व्यवहार की पारदर्शिता और निष्पक्षता के सिद्धांतों पर आधारित है।

1.2 इस नीति का उद्देश्य एक प्रणाली स्थापित करना है जिससे बैंक द्वारा प्रदत्त सेवा में की हुई कमी के लिए जिम्मेदार किसी चूक या भूल के किसी भी कृत्य के कारण ग्राहकों की किसी भी वित्तीय हानि की क्षतिपूर्ति कर सकता है। यह सुनिश्चित करना कि ग्राहक को इसके लिए बिना पूछे मुआवजा दिया जाता है, बैंक उन उदाहरणों की अपेक्षा करता है जब ग्राहक बैंकिंग लोकपाल या किसी अन्य फोरम से समाधान के लिए संपर्क करे, इसमें महत्वपूर्ण कमी आई है।

1.3 यह दुहराया जाता है कि नीति में उन वित्तीय नुकसान के लिए क्षतिपूर्ति को शामिल किया गया है जो बैंक द्वारा ग्राहक को प्रदान की जाने वाली सेवाओं में कमी की कारण हुआ हो जिसे बैंक द्वारा सीधे तौर पर मापा गया हो और इस नीति के तहत इस तरह के वचनबद्धताएं किसी भी अधिकार के प्रति पूर्वाग्रह के बिना हैं, बैंक को बैंकर-ग्राहक विवादों के निर्णय के लिए विधिवत गठित किसी भी मंच के समक्ष अपनी स्थिति का बचाव करना होगा।

2. अनधिकृत / त्रुटिपूर्ण नामे।

2.1 यदि किसी खाते में सीधे तौर पर अनधिकृत / त्रुटिपूर्ण नामे हुआ है, तो त्रुटिपूर्ण नामे के बारे में सूचित होने पर स्थिति की पुष्टि के बाद, प्रविष्टि को तुरंत वापस कर दिया जाएगा। अनधिकृत / त्रुटिपूर्ण नामे की स्थिति में बचत बैंक जमा में ब्याज के भुगतान के लिए लागू न्यूनतम शेष राशि में कमी या ऋण खाते में बैंक को अतिरिक्त ब्याज का भुगतान करने के लिए ग्राहक को वित्तीय नुकसान हुआ तो बैंक इस तरह के नुकसान की सीमा तक ग्राहक को क्षतिपूर्ति करें।

2.2 यदि ग्राहक अनधिकृत / त्रुटिपूर्ण नामे के फलस्वरूप शेष राशि की कमी के कारण चेक वापसी या प्रत्यक्ष नामे संबंधी निर्देश नहीं प्राप्त होने पर ग्राहक किसी भी वित्तीय हानि का सामना कर रहा है, तो बैंक ग्राहक को इस तरह के वित्तीय नुकसान के लिए हानि की सीमा तक क्षतिपूर्ति करेगा।

2.3 क्रेडिट कार्ड संचालन के संबंध में किए गए त्रुटिपूर्ण लेनदेन के बारे में ग्राहकों द्वारा रिपोर्ट किए जाने पर, जिसे एक मर्चेन्ट स्थापना के संदर्भ की आवश्यकता होती है, जिसकी देख-रेख कार्ड एसोसिएशन द्वारा निर्धारित नियमों के अनुसार की जाएगी।

2.4 बैंक द्वारा सेवा में कमी या बैंक किसी भी भूल या चूक कृत्य के लिए सीधे जिम्मेदार होने के कारण होने वाली हानि की वास्तविक राशि की सीमा तक, लिखित साक्ष्य के साथ वित्तीय हानि की क्षतिपूर्ति करेगा। ऐसे अनधिकृत नामे और / या त्रुटिपूर्ण नामे प्रविष्टियों और ग्राहकों के हितों पर उसके संभावित प्रभाव के कुछ उदाहरण निम्नलिखित हैं: -

(i) टेलीफोन / बिजली बिल, विद्यालय शुल्क, बीमा प्रीमियम जहां भुगतान की वापसी देय तिथि के फलस्वरूप छूट / रियायत / कमीशन और / या जुर्माना / दंड लगाया जा सकता है। ऐसे मामलों में बैंक वास्तविक छूट / छूट / कमीशन / जुर्माना / दंड इत्यादि की वास्तविक राशि की जैसा भी मामला हो, क्षतिपूर्ति करेगा।

(ii) बचत बैंक खाते में त्रुटिपूर्ण नामे के कारण ब्याज की गणना के उद्देश्य के लिए इसकी शेष राशि में कमी हो सकती है। हानि की भरपाई करने के लिए त्रुटिपूर्ण तरीके से नामे की गई राशि को मूल्य-दिनांकित प्रभाव के साथ जमा किया जाएगा।

(iii) अनधिकृत / त्रुटिपूर्ण नामे के परिणामस्वरूप, खाते में न्यूनतम शेष राशि में गिरावट के कारण सेवा लिया जाने वाला शुल्क, यदि कोई हो, तो ग्राहक को वापस कर दिया जाएगा।

(iv) जहां ऋण खाते में चुकौती / किस्तों के लिए राशि जमा नहीं की जाती है, उस राशि के एवज में खाते में अतिरिक्त ब्याज अर्जित किया जाता है। ऐसे मामलों में, प्रभारित अतिरिक्त ब्याज की राशि मुआवजे के रूप में ऋण खाते में वापस कर दी जाएगी।

(v) उधार खाते के मामले में, ग्राहक द्वारा राशि जमा कर दी जाती है और बैंक की गलती से उस खाते में जमा नहीं की जाती है, तो उस राशि से संबंधित अतिरिक्त ब्याज खाते में अर्जित होता है। इस तरह की त्रुटि का पता लगने पर, राशि को तुरंत मूल्य दिनांकित प्रभाव से खाते में जमा किया जाना है।

(vi) उधार खातों के मामले में, स्थानीय समाशोधन के माध्यम से संग्रह के लिए ग्राहक द्वारा जमा किए गए चेक, यदि किसी भी कारण से शाखा द्वारा नहीं भेजा जाता है, तो खाते में चेक की राशि जमा नहीं होने से अर्जित अतिरिक्त ब्याज खाते में मूल्य दिनांकित प्रभाव के साथ राशि नामे करके मुआवजा दिया जाना चाहिए।

2.5 ग्राहक द्वारा त्रुटिपूर्ण रिपोर्ट की गई प्रविष्टि के सत्यापन के लिए समय सीमा ।

यदि ग्राहक द्वारा त्रुटिपूर्ण रिपोर्ट की गई प्रविष्टि के सत्यापन में किसी तृतीय पक्ष को शामिल नहीं किया जाता है, तो बैंक गलत डेबिट की रिपोर्टिंग की तारीख से अधिकतम सात (7) कार्य दिवसों की अवधि के भीतर सत्यापन प्रक्रिया को पूरा करने की व्यवस्था करेगा। यदि सत्यापन में किसी तीसरे पक्ष को शामिल किया जाता है, तो बैंक तीसरे पक्ष द्वारा जितनी जल्दी हो सके सत्यापन को पूरा करने का प्रयास करेगा, तीसरे पक्ष को त्रुटिपूर्ण नामे प्रविष्टि की जानकारी प्राप्त होने से 7 दिनों के भीतर सत्यापन के लिए संलग्न करेगा। संदिग्ध जालसाजी के मामले में, जहां सरकारी जांचकर्ता की रिपोर्ट पूछे गए पत्र से संबंधित दस्तावेजों (जीईक्यूडी) / सीएफएसएल, या वैदेशिक केंद्र की आवश्यकता है, सत्यापन के लिए इन बाहरी एजेंसियों को समय की आवश्यकता होगी।

2.6 धोखाधड़ी या अन्य लेनदेन के कारण होने वाले त्रुटिपूर्ण नामे को वापस करना।

(i) किसी भी धोखाधड़ी के मामले में, यदि बैंक आश्वस्त हो जाता है कि किसी भी घटक के प्रति अपने कर्मचारियों द्वारा अनियमितता / धोखाधड़ी की गई है, तो बैंक एक बार देयता स्वीकार कर लेता है और केवल दावा का भुगतान करेगा। हालांकि, तथ्यों के सत्यापन के बाद शाखा द्वारा किसी भी घटक के प्रति, शाखा के लिए कर्मचारियों द्वारा किए गए अनियमितता / धोखाधड़ी की जानकारी प्राप्त करने पर, क्षेत्रीय कार्यालय में प्रतिलिपि के साथ तीन दिनों के भीतर प्रधान

कार्यालय में सतर्कता विभाग को वास्तविक स्थिति की सूचना देगा। सतर्कता विभाग से सहमति मिलने के बाद, नियंत्रक कार्यालय के अधिकारी हानि के प्रत्यास्थापन के रूप में राशि (अनुमोदित विवेकाधीन शक्ति के अनुसार) की मंजूरी दे देंगे और नियंत्रक कार्यालय द्वारा इसकी प्राप्ति की तिथि से 7 दिनों के भीतर ग्राहक को क्रिस्टलीकृत हानि राशि के भुगतान के लिए शाखा को सलाह देंगे।

(ii) बैंक द्वारा हुई त्रुटि के मामले में तो ग्राहक को इस नीति के अनुसार बिना किसी देरी के मुआवजा दिया जाएगा।

(iii) ऐसे मामलों में जहां न तो शाखा और न ही ग्राहक द्वारा कोई त्रुटि हुई है, लेकिन प्रणाली में कहीं न कहीं त्रुटि रह जाती है, तो बैंक ऐसे मामलों के तथ्यों के आधार पर और मामले के आधार पर ग्राहक द्वारा वहन किए गए नुकसान का 25% तक अधिकतम 1.00 लाख रुपये तक ग्राहकों को क्षतिपूर्ति का भुगतान करेगा। हानि की पहचान तीन महाप्रबंधकों की एक समिति द्वारा की जाएगी अर्थात् जिसमें ग्राहक सेवा विभाग के प्रभारी महाप्रबंधक, जोखिम प्रबंधन के प्रभारी महाप्रबंधक, और बैंक के निरीक्षण विभाग के प्रभारी महाप्रबंधक शामिल होंगे। पता लगाए गए हानि की राशि की सूचना प्रतिनिधि विवेकाधीन शक्ति वाले प्राधिकारी को दी जाएगी जो शाखा को मंजूरी के अनुसार हानि के प्रत्यास्थापन के लिए जिम्मेवार होंगे।

3. खातों में प्रत्यक्ष ईसीएस नामे / अन्य नामे।

3.1 बैंक समय पर ग्राहक के प्रत्यक्ष नामे / ईसीएस नामे निर्देशों को पूरा करने में विफलता की स्थिति में किसी भी वित्तीय हानि की सीमा तक क्षतिपूर्ति करेगा जो ग्राहक के निर्देश / विफलता में देरी के कारण होगा।

3.2 उचित जांच के बाद ग्राहक द्वारा सूचित किए जाने पर बैंक सेवा शुल्कों की अधिकता/ समय-सीमा के उल्लंघन के मामले में ग्राहक के खाते से नामे किए गए सेवा शुल्क की राशि वापस कर दी जाएगी।

3.3 जहां यह प्रमाणित हो जाता है कि बैंक ने प्राप्तकर्ता की सहमति के बिना क्रेडिट कार्ड जारी किया था और उसे सक्रिय कर दिया था, बैंक न केवल तत्काल शुल्क वापस करेगा बल्कि इस संबंध में विनियामक दिशा-निर्देशों के अनुसार प्राप्तकर्ता को बिना विलंब के दंड का भुगतान करेगा।

3.4 बैंक उचित सत्यापन, शर्तों और शर्तों की जांच के बाद अतिरिक्त सेवा शुल्क के नामे के लिए ग्राहक को परिणामी वित्तीय हानि, यदि कोई हो, की भी क्षतिपूर्ति करेगा।

4. भुगतान रोकने संबंधी निर्देशों के बाद चेक का भुगतान।

बैंक को यह पता चलता है कि भुगतान रोकने संबंधी निर्देशों के बाद भी यदि चेक का भुगतान किया गया है तो बैंक द्वारा लेनदेन को सूचित करने वाले ग्राहक के 2 कार्य दिवसों के भीतर मूल्य दिनांकित जमा के साथ राशि वापस कर दी जाएगी। बैंक इस तरह की हानि की राशि के बारे में पता चलने और संतुष्ट होने के बाद ग्राहक द्वारा किए जाने वाले वास्तविक राशि की सीमा तक वित्तीय हानि की भरपाई करेगा।

5. विदेशी विनिमय सेवाएं।

5.1 बैंक विदेशों में भेजे गए विदेशी विनिमय में नामित चेक के संग्रहण में देरी के लिए ग्राहक को क्षतिपूर्ति नहीं करेगा क्योंकि बैंक विदेशी बैंकों को समय पर जमा सुनिश्चित करने में सक्षम नहीं होगा। विदेशी बैंकों में आहरित लिखतों के संग्रह के लिए समय एक देश से दूसरे देश और यहां तक कि एक देश के भीतर, स्थान दर स्थान पर समय भिन्न होता है। अस्थायी रूप से समाशोधित लिखतों की वापसी के लिए समय मानदंड एक देश से दूसरे देश में भिन्न होते हैं।

हालांकि, बैंक अपने संपर्क अधिकारी के साथ बैंक की नोस्ट्रो खाते में जमा की तिथि से सामान्य विराम अवधि से सात दिनों के बाद जमा करने में अनुचित देरी के लिए ग्राहक को क्षतिपूर्ति करेगा। इस प्रकार की जाने वाली क्षतिपूर्ति निम्नलिखित है: -

क) बैंक की चेक संग्रहण नीति के अनुसार जमा प्रक्रिया में हुई देरी के लिए ब्याज।

ख) विदेशी मुद्रा दर में प्रतिकूल उतार-चढ़ाव के कारण किसी भी संभावित हानि के लिए क्षतिपूर्ति।

6. बाहरी चेक के विलंब संग्रहण के लिए ब्याज का भुगतान।

6.1 बैंक इसके बाद उल्लिखित समय अवधि से परे जमा में हुए देरी के कारण संग्रहण हेतु लिखतों की मात्रा के आधार पर ग्राहक को ब्याज का भुगतान करेगा। सभी प्रकार के खातों में ग्राहकों से मांग के बिना ही इस तरह के ब्याज का भुगतान किया जाएगा। विलंब से संग्रहण पर ब्याज के भुगतान के उद्देश्य से बैंक की अपनी शाखाओं या अन्य बैंकों से आहरित लिखतों के बीच कोई भेद नहीं किया जाएगा।

बाहरी चेक के संग्रहण के लिए समय सीमा:

(क) चार प्रमुख महानगरों के किसी भी एक केंद्र (नई दिल्ली, मुंबई, कोलकाता और चेन्नई) में प्रस्तुत चेक और किसी अन्य तीन केंद्रों में देय: अधिकतम अवधि 7 दिन।

(ख) महानगर केंद्र और राज्य राजधानियां (पूर्वोत्तर राज्यों और सिक्किम के अलावा): अधिकतम अवधि 10 दिन।

(ग) अन्य सभी केंद्रों में: अधिकतम अवधि 14 दिन।

6.2 बैंक द्वारा विलंब से संग्रहण के लिए ब्याज का भुगतान निम्नलिखित दरों पर किया जाएगा।

(क) 7/10/14 दिनों से अधिक की देरी की अवधि के लिए बचत बैंक दर, मामला जैसा भी हो बाहरी चेक के संग्रह में हो सकता है।

(ख) जहां विलंब 14 दिनों से अधिक है, इसी अवधि के लिए सावधि जमा या बचत बैंक दर के लिए लागू दर पर ब्याज का भुगतान किया जाएगा, जो भी अधिक हो।

(ग) असाधारण देरी के मामले में, यानी 90 दिनों से अधिक देरी से संबंधित सावधि जमा दर से 2% अधिक की दर से ब्याज भुगतान किया जाएगा।

(घ) ग्राहकों के ओवरड्राफ्ट / ऋण खाते में जमा किए गए संग्रह के तहत चेक की प्रक्रिया की घटना में, ब्याज का भुगतान ऋण खाते पर लागू दर पर किया जाएगा। असाधारण देरी के लिए, ऋण खाते पर लागू दर से 2% की अधिक दर से ब्याज का भुगतान किया जाएगा।

7. संग्रह के लिए बैंक को सौंप दिए जाने के बाद लिखत के खोने के कारण ग्राहक द्वारा वित्तीय नुकसान के लिए क्षतिपूर्ति।

7.1 जैसा कि मामला हो, संग्रह के लिए स्वीकार किए गए चेक या लिखत को गमन में या समाशोधन प्रक्रिया में या भुगतान बैंक शाखा द्वारा खो दिया जाता है, तो बैंक नुकसान के बारे में जानने के बाद शीघ्र ही, उसे खाताधारकों के संज्ञान में लाया जाए जिससे कि खाताधारक आहरणकर्ता को भुगतान बंद रिकॉर्ड करने के लिए सूचित कर सकता है और यह भी ख्याल रख सकता है कि खोए गए चेक / लिखत की राशि के जमा नहीं होने के कारण उसे जारी किए गए अन्य चेक नकारा नहीं जाए।

बैंक चेक के आहरणकर्ता से लिखत अनुलिपि प्राप्त करने हेतु ग्राहक को सभी सहायता प्रदान करेगा।

7.2 बैंक निम्नलिखित तरीके से अंतरण में खोए गए लिखत के संबंध में खाताधारक को क्षतिपूर्ति करेगा:

(क) यदि लिखत संग्रह के खो जाने के संबंध में सूचना, ग्राहक को निर्धारित समय के बाद बताया जाता है (जैसा भी मामला हो, 7/10/14 दिन) आउटस्टेशन चेक के देरी के लिए निर्धारित दर पर संभावित संग्रह अवधि को पार करने के अवधि के लिए ब्याज का भुगतान।

(ख) इसके अलावा, अनुलिपि चेक / लिखत और उसका संग्रह प्राप्त करने में देरी होने से चेक की राशि पर 15 दिनों की अवधि के लिए बैंक बचत दर पर बैंक ब्याज का भुगतान करेगा।

(ग) बैंक ग्राहक को रसीद दिए जाने के आधार पर अनुलिपि चेक / लिखत प्राप्त करने हेतु उचित शुल्क की क्षतिपूर्ति करेगा, यदि लिखत किसी बैंक / संस्थान से प्राप्त किया जाता है तो अनुलिपि लिखत जारी करने के लिए शुल्क प्रभार करेगा।

(ग) यदि भुगतान बैंक की शाखा में चेक / लिखत खो गया है तो बैंक को भुगतानकर्ता बैंकर से चेक / लिखत के नुकसान के लिए ग्राहक को प्रतिपूर्ति की गई राशि को पुनर्प्राप्त करने का अधिकार होना चाहिए।

8. पेंशन / बकाया पेंशन / पारिवारिक पेंशन/ राहत इत्यादि के भुगतान में देरी के लिए ब्याज का भुगतान।

8.1 केंद्रीय सरकार के पेंशनरों/ परिवार पेंशनरों को मासिक पेंशन का वितरण को मार्च के अलावा माह के अंतिम चार कार्य दिवसों के दौरान वितरित किया जाना है। लेकिन राज्य सरकार के पेंशनरों के मामले में, मासिक पेंशन अगले महीने के पहले कार्य दिवस पर वितरित की जानी है।

8.2 किसी भी देरी के मामले में, आरबीआई के नियामक निर्देश के अनुसार, पेंशनरों द्वारा किसी भी दावे के बिना स्वचालित रूप से ब्याज बैंक दर से @ 2% अधिक प्राप्त करने के हकदार हैं।

9. अनुलिपि ड्राफ्ट जारी करना और देरी के लिए क्षतिपूर्ति।

उसके खरीदार से ऐसे निवेदन प्राप्ति से पखवाड़े के भीतर ही अनुलिपि ड्राफ्ट जारी किया जाएगा।

उपर्युक्त निर्धारित अवधि से देरी होने पर, इसी अवधि के सावधि जमा के लिए लागू दर पर ब्याज को देरी के लिए ग्राहक को मुआवजे के रूप में भुगतान किया जाएगा।

10. बैंक के एजेंट द्वारा आचरण संहिता का उल्लंघन।

ग्राहक से किसी भी शिकायत की प्राप्ति की स्थिति में बैंक के प्रतिनिधि / कूरियर या प्रत्यक्ष बिक्री एजेंट का किसी भी अनुचित आचरण में शामिल है या ग्राहकों के लिए बैंक की वचनबद्धता के उल्लंघन का कार्य किया है, बैंक अलग-अलग मामलों में वरीयता के आधार पर, वित्तीय नुकसान का ऐसे प्रतिनिधि / कूरियर या डीएसए के कार्य के लिए ऐसे वित्तीय नुकसान के दस्तावेजी साक्ष्य के आधार पर ग्राहक को क्षतिपूर्ति करेगा।

11. सहकारी बैंकों के "सममूल्य लिखत" का लेनदेन।

सहकारी बैंकों के "सममूल्य" लिखत के भुगतान करने के लिए व्यवस्था के मामले में, बैंक अन्य बैंकों द्वारा रखरखाव किए गए चालू खातों पर आहरण चेक मान्य नहीं होगा, जब तक कि जारी किए गए वित्त पोषण के लिए व्यवस्था नहीं की जाती। जारी करने वाले बैंक पर्याप्त निधि व्यवस्था की अनुपस्थिति में चेक के गैर-भुगतान / देरी भुगतान के लिए चेक धारक को क्षतिपूर्ति करने हेतु जिम्मेदार होंगे।

12. बंधक संपत्तियों के लिए प्रतिभूतियों / दस्तावेजों / स्वत्व विलेख को लौटाने में देरी।

12.1 बंधक संपत्तियों के लिए सभी प्रतिभूतियों, दस्तावेजों, स्वत्व विलेख को ब्याज के साथ सहमत या अनुबंधित सभी बकाया राशि के पुनर्भुगतान के 15 दिनों के भीतर ग्राहक को वापस कर दिया जाएगा। यदि किसी भी अन्य दावे के लिए कोई अधिकार इस्तेमाल किया जाना है, तो बैंक अन्य दावों के बारे में पूर्ण विवरण के साथ उचित नोटिस देगा और संबंधित दावा निपटारे या भुगतान किए जाने तक बंधक की गई संपत्तियों हेतु प्रतिभूतियों / दस्तावेजों को अपने पास रखेगा।

12.2 ब्याज के साथ सहमत या अनुबंधित सभी बकाया राशि के पुनर्भुगतान के 15 दिनों से अधिक बंधक संपत्तियों से संबंधित प्रतिभूतियों / दस्तावेजों / स्वत्व विलेख को वापस करने में देरी के मामले में बैंक प्रति दिन 100/- रुपये की दर से मुआवजे का भुगतान करेगा।

12.3 बैंक के हाथों बंधक संपत्तियों के स्वत्व विलेख के खो जाने की स्थिति में दस्तावेजों की अनुलिपि या प्रमाणित प्रति प्राप्त करने के लिए क्षतिपूर्ति में खुदरा खर्च भी शामिल होगा, समान्य क्षतिपूर्ति जैसा की उपर उल्लिखित है।

13. असफल एटीएम लेनदेन के लिए क्षतिपूर्ति।

बैंक के लिए ग्राहक की प्रतिपूर्ति करना अनिवार्य है, शिकायत प्राप्त होने से अधिकतम 7 दिनों के भीतर असफल एटीएम लेनदेन के कारण गलत तरीके से डेबिट की गई राशि। 7 दिनों के भीतर ग्राहक के खाते को फिर से क्रेडिट करने में विफल होने पर बैंक 100 / - रुपये प्रति दिन क्षतिपूर्ति के रूप में भुगतान करेगा। यह क्षतिपूर्ति ग्राहक द्वारा किसी भी दावे के बिना स्वचालित रूप से जमा किया जाएगा। ग्राहक क्षतिपूर्ति के हकदार है, यदि लेनदेन की तारीख के 30 दिनों के भीतर दावा दर्ज किया जाता है।

14. अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग लेनदेन के लिए क्षतिपूर्ति का विवरण।

(i) ग्राहक के तरफ से लापरवाही के मामले में ग्राहक को शिकायत की तारीख से 10 दिनों के अंदर जवाब देना होगा, जिसमें घटनाओं के अनुक्रम के साथ लेनदेन के पर्याप्त विवरण और पर्याप्त सबूत शामिल हो जिससे ग्राहक के तरफ से लापरवाही स्थापित हो सके।

(ii) बैंक की तरफ से धोखाधड़ी / लापरवाही / कमी के मामले में ग्राहक द्वारा अधिसूचना की तारीख से 10 दिनों के भीतर अनधिकृत लेनदेन की राशि ग्राहक के खाते में वापस दी जानी चाहिए।

(iii) अनधिकृत लेनदेन में सम्मिलित तीसरे पक्ष के मामले में अनधिकृत के रूप में रिपोर्ट की गई राशि ग्राहक द्वारा उसकी अधिसूचना की तारीख से 10 दिनों के भीतर ग्राहक के खाते में वापस कर दी जाएगी यदि इसकी रिपोर्टिंग ग्राहक द्वारा बैंक से लेनदेन की अधिसूचना प्राप्त करने के 3 दिनों के भीतर की जाती है।

(iv) उपर्युक्त (iii) के तहत उल्लिखित श्रेणी के अंतर्गत आने वाले मामले में और जहां बैंक से लेनदेन की अधिसूचना के 4 से 7 दिनों के बीच ग्राहक द्वारा रिपोर्टिंग की जाती है, तो जैसा कि भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा निर्धारित मात्रा के लिए ग्राहक की देयता सीमित होगी और जैसा कि यहां उल्लिखित है और शेष राशि ग्राहक द्वारा मामले की रिपोर्टिंग की तारीख से 10 दिनों के भीतर ग्राहक के खाते में वापस कर दी जाएगी।

खाते के प्रकार	अधिकतम देयता रू. में
बीएसबीडी खाता (शून्य खाता)	5,000.00
<ul style="list-style-type: none"> • अन्य सभी बचत खाते • प्रीपेड पेमेंट इंस्ट्रुमेंट्स और गिफ्ट कार्ड • एमएसएमई के चालू/ नकद ऋण / ओवरड्राफ्ट खाते • वार्षिक औसत शेष राशि (धोखाधड़ी की घटना से पहले 365 दिनों के दौरान) के साथ चालू खातों / नकद क्रेडिट / ओवरड्राफ्ट खाते / 25.00 लाख तक सीमित • 5.00 लाख रुपये तक की सीमा वाले क्रेडिट कार्ड 	10,000.00
<ul style="list-style-type: none"> • अन्य सभी चालू / नकद ऋण / ओवरड्राफ्ट खाते • 5.00 लाख रुपये से अधिक की सीमा वाले क्रेडिट कार्ड 	25,000.00

(v) उपर्युक्त (iii) के तहत उल्लिखित श्रेणी के अंतर्गत आने वाली घटनाओं के मामले में और जहां बैंक द्वारा लेनदेन की अधिसूचना के 7 दिनों के बाद ग्राहक द्वारा रिपोर्टिंग की जाती है, तो रिपोर्ट किए गए लेनदेन के कुल योग की देयता ग्राहक की होगी। बशर्ते, बाद में ग्राहक की तरफ से किए गए अभ्यावेदन पर बैंक के प्रबंध निदेशक और मुख्य कार्यपालक अधिकारी या इनके अनुपस्थिति पर बैंक के कार्यपालक अधिकारी की मंजूरी के अनुसार क्षतिपूर्ति का मामला और मात्रा तय की जाएगी।

➤ सूचना प्राप्त करने की तारीख को छोड़कर ग्राहक की गृह शाखा के कार्यसूची के अनुसार कार्य दिवसों की संख्या माना जाएगा।

15. सेवाओं में कमियों के अन्य क्षेत्र ।

15.1 जहां शाखा एवं बैंक अपने सावधि जमा रशीद के एवज में ऋण की अनुमति की जाएगी, एफडी की परिपक्वता के बाद वह ऋण खाते को समायोजित नहीं करता है और इस प्रकार बकाया ऋण पर ब्याज लगाया जाता है, ऋण खाते में प्रभार किए गए अतिरिक्त ब्याज का ग्राहक को वापस किया जाएगा।

15.2 जहां ऋण खाते के समायोजन के बाद शाखा ग्राहक के खाते में गिरवी की गई एफडी की शेष राशि को प्रेषित / क्रेडिट नहीं करती है, लेकिन शेष राशि जमा उचंत खाते में रखती है यदि ग्राहक को विधिवत सूचित नहीं किया गया है, बैंक ग्राहक को ब्याज राशि देय हेतु जमा उचंत खाते में रखे गए राशि राशि के लिए बचत बैंक दर पर क्षतिपूर्ति करेगा।

15.3 जहां पर एनएससी, केवीपी, एलआईसी पॉलिसी के एवज में ऋण दिया गया हो और शाखा के लिखत की परिपक्वता के बाद संबंधित डाकघरों / एलआईसी कार्यालयों से पूछे जाने वाले लिखत के संग्रह नहीं करता है, जिससे ऋण खाते में ब्याज प्रभार जारी रहता है, इसलिए ऋण खाते में लगाए गए अतिरिक्त ब्याज को ग्राहक को शीघ्र ही लौटा दिया जाएगा।

15.4 सावधि जमा / एनएससी / केवीपी / एलआईसी पॉलिसी इत्यादि जैसे चल प्रतिभूतियों के गैर-समायोजन के कारण उधार खातों में लगाए गए अतिरिक्त ब्याज प्रभार के वापस करने के मामले में संबंधित शाखा को नियंत्रण क्षेत्रीय कार्यालय से पूर्व अनुमति / अनुमोदन प्राप्त करना होगा।

15.5 यदि लिखत / प्रतिभूतियों के खो जाने से उत्पन्न होने वाले ग्राहकों के खर्चों की प्रतिपूर्ति के मामले में संबंधित शाखा संबंधित क्षेत्रीय कार्यालय से पूर्व अनुमोदन प्राप्त करेगा।

16. हालांकि, क्षतिपूर्ति नीति को अपनाने से संबंधित अधिकारियों / कर्मचारियों के सदस्यों का उत्तरदायित्व समाप्त नहीं होगा अपितु वे बैंक को वित्तीय नुकसान पहचानने वाले लापरवाही / कमियों के लिए ज़िम्मेदार होंगे।

17. अप्रत्याशित बल

अगर कुछ अप्रत्याशित घटनाएं, जिनमें नागरिक प्रलोभन, तबाही, बंद हो जाना, हड़ताल या अन्य श्रम गड़बड़ी, दुर्घटनाएं, आग, प्राकृतिक आपदाओं या अन्य "भगवान के कार्य", युद्ध, , बैंक की सुविधाओं या उसके परस्पर बैंकों को नुकसान, बैंक के नियंत्रण से परे संचार के सामान्य साधनों या सभी प्रकार के परिवहन इत्यादि की अनुपस्थिति, इत्यादि जो बैंक के निर्दिष्ट सेवा वितरण मानकों को पूरा करने के अपने दायित्वों से रोकती है, तो बैंक देरी से क्रेडिट के लिए ग्राहकों को क्षतिपूर्ति देने के लिए उत्तरदायी नहीं होगा।

COMPENSATION POLICY FOR THE YEAR 2018-19

1. Introduction

1.1 Technological progress in payment and settlement systems and the qualitative changes in operational systems and processes that have been undertaken by the various Banks have enabled market forces of competition to come into play to improve efficiencies in providing better services to the customers. It is the bank's endeavour to offer services to its customers with best possible utilization of its technology infrastructure. Withdrawal of the Reserve Bank of India instructions to banks on time frame for collection of outstation cheques, payment of interest on delayed collection of outstation cheques/instruments, with effect from 1st November 2004, had offered bank further opportunities to increase its efficiency for better performance.

This Compensation Policy of the Bank is therefore, designed to cover areas relating to unauthorized debiting of accounts, payment of interest to customers for delayed collection of cheques/instruments, payment of cheques after acknowledgement of stop payment instruction, remittances within India, foreign exchange services, lending etc. The Policy is based on principles of transparency and fairness in the treatment of customers.

1.2 The objective of this policy is to establish a system whereby the bank compensates the customers for any financial loss he/she might incur due to deficiency in service on the part of the bank or any act of omission or commission directly attributable to the Bank. By ensuring that the customer is compensated without having to ask for it, the bank expects instances when the customer has to approach Banking Ombudsman or any other forum for redressal to come down significantly.

1.3 It is reiterated that the policy covers only compensation for financial losses which customer might incur due to deficiency in the services offered by the bank which can be measured directly and as such the commitments under this policy are without prejudice to any right the bank will have in defending its position before any forum duly constituted to adjudicate banker-customer disputes.

2. Unauthorised /Erroneous debit.

2.1 If there is an unauthorized/ erroneous direct debit to an account, the entry will be reversed immediately on being informed of the erroneous debit, after verifying the position. In the event of the unauthorized/ erroneous debit resulted in a financial loss to the customer by way of reduction in the minimum balance applicable for payment of interest on Savings Bank deposit or payment of additional interest to the bank in a loan account, the bank will compensate the customer to the extent of such loss.

2.2 If the customer has suffered any financial loss incidental to return of a cheque or failure of direct debit instructions due to insufficiency of balance on account of the unauthorised/Erroneous debit, the bank will compensate the customer to the extent of such financial loss.

2.3 Erroneous transaction reported by customers in respect of credit card operations, which require reference to a merchant establishment will be handled as per rules laid down by card association.

2.4 Bank will compensate the financial loss, supported with documentary evidence, to the extent of actual amount that the customer might incur due to deficiency in service on the part of the bank or any act of omission or commission directly attributable to the bank. A few instances of such unauthorised debits and /or erroneous debits entries and their possible impact on the interest of the customers are enumerated below:-

(i) Return of telephone / electricity bill, school fees, insurance premiums where payment after due date may result in deprivation of rebate/ discount/ commission and / or imposition of fine/ penalty etc. In such cases, bank will compensate the actual amount of rebate/ discount/commission/ fines/ penalty etc., as the case may be.

(ii) Due to wrong debit in a Savings Bank account the balance in the same may be less by that sum for the purpose of calculation of interest. To compensate the loss, the amount wrongly debited will be credited with value-dated effect.

(iii) Consequent upon unauthorized/erroneous debit, due to fall in minimum balance in the account resulting in levying of service charges, if, any, will be refunded to the customer.

(iv) Where amount deposited towards repayment/ installments in a loan account is not credited, additional interest is accrued on account of that amount. In such cases, the amount of excess interest so charged will be refunded in the loan account as compensation.

(v) In case of running borrowal account, if an amount deposited by the customer is not credited in that account by mistake of the Bank, additional interest pertaining to that amount accrues in the account. On detection of such error, the amount is to be immediately credited in the account with value dated effect.

(vi) In case of borrowal accounts, the cheque deposited by the customer for collection through local clearing, if not sent by the branch for reason whatsoever, additional interest accrued in the account arising out of non-credit of the amount of the cheque will be compensated by crediting the amount with value dated effect.

2.5 Time limit for verification of the entry reported to be erroneous by the Customer.

In case verification of the entry reported to be erroneous by the customer does not involve a third party, the bank shall arrange to complete the process of verification within a maximum period of seven (7) working days from the date of reporting of erroneous debit. In case, the verification involves a third party, the Bank will endeavour to complete the verification by the third party as early as possible, engage the third party for verification within 7 days from the receipt of information of erroneous debit entry. In case of suspected forgery, where the report of Govt. Examiner of Questioned Documents (GEQD) /CFSL, or overseas centre is required, the verification will require the time taken by these outside Agencies.

2.6 Reversal of erroneous debits arising on account of fraudulent or other Transactions.

(i) In case of any fraud, if the Bank is convinced that an irregularity/ fraud has been committed by its staff towards any constituent, Bank would at once acknowledge liability and pay the just claim. However, on getting information of irregularity/ fraud committed by staff towards any constituent, branch after verification of the fact, shall intimate the actual position to Vigilance Department at Head Office within three days with a copy to Regional office. After getting concurrence from Vigilance Department, officers at controlling office will sanction the amount (as per approved discretionary power) as restitution of losses and advise the branch for payment of the crystallized loss amount to the customer within 7 days from the date of receipt of such advice from the Controlling Office.

(ii) In case the Bank is at fault, the customer would be compensated without demur in accordance with this policy.

(iii) In cases where neither the branch nor the customer is at fault, but the fault lies elsewhere in the system, the Bank would compensate the customers, depending upon the facts of the case and on case to case basis upto 25% of the loss suffered by the customer subject to a maximum of Rs.1.00 lac only. The loss shall be ascertained by a committee comprising of three General Managers namely, General Manager in charge of Customer Services Deptt., General Manager in charge of Risk Management, and General Manager in charge of Inspection Department of the Bank. The amount of losses so ascertained will be intimated to the authority having the delegated discretionary power for restitution of losses for according sanction to the branch.

3. ECS direct debits /other debits to accounts.

3.1 The Bank, in the event of failure to meet the direct debit/ ECS debit instructions of the customer in time, will compensate to the extent of any financial loss that the customer would incur on account of delay in carrying out the instruction / failure to carry out the instructions.

3.2 The Bank will refund the amount of service charges debited in the customer's account in excess/ in violation of schedule of service charges when pointed out by the customer after proper scrutiny.

3.3. Where it is established that the bank had issued and activated a credit card without consent of the recipient, the bank would not only reverse the charges immediately but also pay a penalty without demur to the recipient amounting to twice the value of charges reversed as per regulatory guidelines in this regard.

3.4 The Bank will also compensate the consequential financial loss, if any, to customer for debit of excess service charges after proper verification, scrutiny of agreed terms and conditions.

4. Payment of cheques after Stop Payment Instructions.

In case a cheque has been paid after stop payment instruction is acknowledged by the Bank, the amount of the cheque will be reversed by the bank with value dated credit within 2 working days of the customer intimating the transaction to the bank. The Bank will compensate the financial loss, to the extent of actual amount that the customer might incur, after ascertaining and being satisfied about the amount of such loss.

5. Foreign Exchange Services.

5.1 The Bank will not compensate the customer for delay in collection of cheques designated in foreign currencies sent to foreign countries as the bank would not be able to ensure timely credit from overseas banks. Time for collection of instruments drawn on banks in foreign countries differ from country to country and even within a country, from place to place. The time norms for return of instruments cleared provisionally also vary from country to country.

However, the bank will compensate the customer for undue delays in affording credit after seven days beyond the normal cooling period from the date of credit to the Nostro Account of the bank with its correspondent. Such compensation will be worked out as follows:-

- a) Interest for the delay in crediting proceeds as indicated in the cheque collection policy of the Bank.
- b) Compensation for any possible loss on account of adverse movement in foreign currency rate.

6. Payment of interest for delayed collection of outstation cheques.

6.1 The Bank will pay interest to the customer on the amount of collection instruments in case there is delay in giving credit beyond the time period mentioned hereinafter. Such interest shall be paid without demand from customers in all types of accounts. There shall be no distinction between instruments drawn on bank's own branches or on other banks for the purpose of payment of interest on delayed collection.

Time frame for collection of outstation cheques:

- (a) Cheques presented at any of the four major metro centres (New Delhi, Mumbai, Kolkata & Chennai) and payable at any other three centres : Maximum period of 7 days.
- (b) Metro Centres and State Capitals (Other than those of North Eastern States and Sikkim) :Maximum period of 10 days.
- (c) In all other centres: Maximum period of 14 days.

6.2 Interest for delayed collection shall be paid by the Bank at the following rates.

- (a) Savings Bank rate for the period of delay beyond 7/10/14 days as the case may be in collection of outstation cheques.
- (b) Where the delay is beyond 14 days interest will be paid at the rate applicable for term deposit for the corresponding period or Savings Bank rate, whichever is higher.
- (c) In case of extraordinary delay, i.e. delays exceeding 90 days interest will be paid at the rate 2 % above the corresponding Term Deposit Rate.
- (d) In the event the proceeds of cheque under collection were to be credited to an overdraft/loan account of the customer, interest will be paid at the rate applicable to the loan account. For extraordinary delays, interest will be paid at the rate of 2% above the rate applicable to the loan account.

7. Compensation for financial loss suffered by the customer due to loss of instrument after it has been handed over to the bank for collection.

7.1 In case a cheque or an instrument accepted for collection is lost in transit or in the clearing process or at the paying bank branch, the bank shall immediately on coming to know about the loss, bring the same to the notice of the account holders so that the account holder can inform the drawer to record stop payment and can also take care that other cheques issued by him/her are not dishonoured due to non-credit of the amount of the lost cheque/instruments.

The Bank will provide all assistance to the customer to obtain a duplicate instrument from the drawer of the cheque.

7.2 The Bank will compensate the account holder in respect of instruments lost in transit in the following ways:

(a) In case intimation regarding loss of instrument is conveyed to the customer beyond the time limit stipulated for collection (7/10/14 days, as the case may be) interest will be paid for the period exceeding the stipulated collection period at the rates specified for delayed collection of outstation cheques.

(b) In addition, Bank will pay interest on the amount of the cheque for a further period of 15 days at Savings Bank Rate to provide for likely further delay in obtaining duplicate cheque/instrument and collection thereof.

(c) The Bank will also compensate the customer for any reasonable charges he/she incurs in getting duplicate cheque/ instrument upon production of receipt, in the event the instrument is to be obtained from a bank/institution who would charge a fee for issuance of duplicate instrument.

(d) If the cheque/ instrument has been lost at the paying bank's branch the bank should have a right to recover the amount reimbursed to the customer for the loss of the cheque/instrument from the paying banker.

8. Payment of interest for delayed payment of pension/arrear pension/family pension/ relief etc.

8.1 Disbursement of monthly pension to the Central Govt. pensioners/ family pensioners has to be disbursed during last four working days of the month except March. But in case of State Govt. pensioners, monthly pension is to be disbursed on the first working day of the next month.

8.2 In case of any delay, pensioners are entitled to receive interest @ 2% plus Bank Rate automatically without any claim by the pensioners, as per regulatory instruction of RBI.

9. Issue of duplicate Draft and compensation for delays.

Duplicate draft will be issued within a fortnight from the receipt of such request from the purchaser thereof. For delay beyond the above stipulated period, interest at the rate applicable for Fixed Deposit of corresponding period will be paid as compensation to the customer for such delay.

10. Violation of code of conduct by the Bank's Agent.

In the event of receipt of any complaint from the customer that the Bank's representative/ courier or a direct sales agent has engaged in any improper conduct or acted in violation of the Code of Bank's commitment to Customers, the Bank will compensate to the customer, on merit of the individual cases, the financial loss, on production of documentary evidence of such financial loss for the act of such representative/ courier or DSA after proper investigation.

11. Transaction of "at par instruments" of Co-operative Banks.

In case of arrangement for payment of "at par" instruments of co-operative banks, the Bank will not honour cheques drawn on current accounts maintained by other banks with it unless arrangements are made for funding cheques issued. Issuing bank will be responsible to compensate the cheque holder for non-payment/ delayed payment of cheques in the absence of adequate funding arrangements.

12. Delay in return of securities/documents/title deeds to mortgaged properties.

12.1 All the securities, documents, title deeds to mortgaged properties will be returned to the customer within 15 days of the repayment of all dues with interest agreed to or contracted. If any right to set off is to be exercised for any other claim, the Bank will give due notice with full particulars about other claims and retain the securities/documents/ titled to mortgaged properties till the relevant claim is settled or paid.

12.2 In case of delay in returning the securities/ documents/ title deeds to mortgaged properties beyond 15 days of repayment of all dues with interest agreed to or contracted, the Bank will pay compensation at the rate of Rs.100/- per day beyond 15 days.

12.3 In the event of loss of title deeds to mortgaged properties at the hands of the bank, the compensation will cover out of pocket expenses for obtaining duplicate or certified copy of the documents, besides normal compensation as stated above.

13. Compensation for failed ATM transaction.

It is mandatory for the Bank to reimburse the customer, the amount wrongfully debited on account of failed ATM transaction within a maximum period of 7 days from the receipt of complaint. For any failure to re-credit the customer's account within 7 days, the Bank shall pay compensation of Rs.100/- per day beyond 7 days. This compensation will be credited automatically without any claim by the customer. The customer is entitled for the compensation, only if the claim is lodged within 30 days of the date of transaction.

14. Compensation Details for Unauthorised Electronic Banking Transactions.

(i) In case of negligence on the part of the Customer, the customer has to be replied within 10 days from the date of complaint providing adequate details of the transactions along with sequence of events and sufficient evidence to establish negligence on the part of the customer.

(ii) In case of contributory fraud / negligence / deficiency on the part of the Bank, the amount of unauthorized transactions has to be reversed to the customer's account within 10 days from the date of notification of the same by the customer.

(iii) In case of third party involvement in the unauthorized transactions, the amount reported as unauthorized shall be reversed to the customer's account within 10 days from the date of notification of the same by the customer if the reporting of the same is made by the customer within 3 days after receiving notification of the transactions from the Bank.

(iv) In case of incidences falling under category as stated under (iii) above, and where the reporting is made by the customer between 4 to 7 days of the notification of the transaction from the Bank, the liability of the customer shall be limited to the quantum as stipulated by Reserve Bank of India and as stated hereunder and the remaining amount shall be reversed to the customer's account within 10 days from the date of reporting of the matter by the customer.

Type of Account	Maximum Liability in Rs
BSBD Account (No frill accounts)	5,000.00
<ul style="list-style-type: none"> • All other SB accounts • Pre-paid Payment Instruments and Gift Cards • Current / Cash Credit / Overdraft Accounts of MSMEs • Current Accounts / Cash Credit / Overdraft Accounts of Individuals with annual average balance (during 365 days preceding the incidence of fraud) / limit up to Rs 25.00 lakh • Credit cards with limit up to Rs 5.00 lakh 	10,000.00
<ul style="list-style-type: none"> • All other Current / Cash Credit / Overdraft Accounts • Credit cards with limit above Rs 5.00 lakh 	25,000.00

(v) In case of incidences falling under category as stated under (iii) above and where the reporting is made by the customer after 7 days of the notification of the transaction from the Bank, the liability of the customer shall be the total sum of the reported transactions. Provided, upon further representation of the customer the matter and quantum of compensation shall be decided as per

approval of the Managing Director & Chief Executive Officer of the Bank or in his absence as per approval of the Executive Director of the Bank.

- The number of working days shall be reckoned as per the working schedule of the home branch of the customer excluding the date of receiving the communication.

15. Other areas of deficiencies in services.

15.1 Where loan has been allowed against Bank's own Fixed Deposit Receipt and the Branch, after maturity of the FD does not adjust the loan account and thereby interest is charged on the loan outstanding, excess interest charged thereof in the loan account will be refunded to the customer.

15.2 Where the Branch after adjustment of the loan account does not remit/ credit the remaining amount of the pledged FD to the customer's account but keeps the balance in Deposit Suspense Account, the Bank will compensate to the customer the interest as payable for the amount kept in the Deposit Suspense A/C at Savings Bank Rate, if the customer has not been duly informed.

15.3 Where loan has been allowed against NSCs, KVPs, LIC policy and the Branch after maturity of the instruments does not collect the proceeds of the instruments in question from the concerned Post Offices/ LIC Offices, thereby charging interest in the loan account is continued, excess interest so charged in the loan account will be reversed to the customer immediately.

15.4 In case of affecting reversal of excess interest charged in the borrowal accounts due to non-adjustment of liquid securities like Fixed Deposits/ NSC/KVP/ LIC policy etc in time the concerned Branch will have to obtain prior permission /approval from the controlling Regional Offices.

15.5 In case reimbursement of expenses to the customers arising out of loss of instruments/securities the branch concerned will obtain prior approval from the respective Regional Office.

16. However, adoption of the compensation policy will not absolve accountability of the concerned officers/staff members responsible for the lapses / deficiencies leading to financial loss to the Bank.

17. Force Majeure

The Bank shall not be liable to compensate customers for delayed credit if some unforeseen events, including but not limited to civil commotion, sabotage, lockout, strike or other labour disturbances, accidents, fires, natural disasters or other "acts of God", war, damage to the bank's facilities or of its correspondent bank(s), absence of the usual means of communication or all types of transportation, etc beyond the control of the bank prevents it from performing its obligations within specified service delivery parameters.