क्षतिपूर्ति

पॉलिसी

कार्यसूची की मद सं ओ-1दिनांक 21.12.2016 के माध्यम से निदेशक मंडल द्वारा अनुमोदित

Approved by the Board Agenda Item No. O-1 dated 21.12.2016

परिचालन एवं सेवाएं विभाग
प्रधान कार्यालय, बड़ौदा

क्षतिपूर्ति पॉलिसी

प्रारंभिक :
भुगतान एवं निपटान प्रणाली तकनीकी प्रवृत्ति तथा बाज़ार में विभिन्न प्लेयर्स द्वारा परिचालनों के अंतर्गत प्रणाली एवं प्रक्रिया में लाये गये गुणात्मक परिवर्तनों से प्रणाली के उपयोगकर्ताओं को उत्कृष्ट सेवाएं उपलब्ध कराने में बेहतर कार्य क्षमता से कार्य करना संभव बना है. बैंक के ऐसे प्रयास होंगे कि ग्राहकों को यथासंभव उत्कृष्ट तकनीकी संसाधनों के साथ सेवाएं उपलब्ध कराई जाएं. भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा जारी स्थानीय/बाहरी चेकों को तुरंत जमा करना, स्थानीय/बाहरी केंद्रों के लिखतों की वसूली के लिए समयावधि और विलंब से वसूली हेतु ब्याज के भुगतान से संबंधित अनुदेश दिनांक1 नवम्बर 2004 से हटा लिए गए हैं और इसे व्यक्तिगत रूप से बैंकों पर छोड दिया कि क्लीयरिंग व्यवस्थाओं हेतु अपनाई गई अपनी तकनीकी क्षमताओं, व्यवस्थाओं और प्रक्रियाओं और प्रतिनिधियों के माध्यमसे वसूली हेतु अन्य आंतरिक व्यवस्थाओंके अनुरूप इस संबंध में अपनी पॉलिसियांबनाएं.अतः बैंक की क्षतिपूर्ति पॉलिसी खातों को अनधिकृत रुप से नामे करने/चेकों/लिखतों की विलंब से वसूली के लिए ब्याज का भुगतान-रोक अनुदेशों के प्राप्त करने के बाद भी चेकों का भुगतान, भारत के अंदर धनप्रेषण, विदेशी विनिमय सेवाएं, ऋण प्रदान करना इत्यादि क्षेत्रों को कवर करते हुए तैयार की गयी, क्षतिपूर्ति पॉलिसी ग्राहकों के साथ संव्यवहार में पारदर्शिता और शुद्धता के सिद्धांतों पर आधारित है.

उद्देश्यः

इस पॉलिसी का उद्देश्य ऐसी एक प्रणाली स्थापित करना है जिसके द्वारा बैंक अपने ग्राहकों को किसी भी वित्तीय हानि की क्षतिपूर्ति करता है, जो बैंक की ओर से सेवाओं में किसी प्रकार की कमी के कारण या बैंक के किसी कार्य में कोई त्रुटि या कमी के कारण हुई हो. ग्राहक को उसके द्वारा मांग न किये जाने पर भी उसको क्षतिपूर्ति करना सुनिश्चित करके बैंक की यह अपेक्षा है कि इससे ग्राहकों द्वारा बैंकिंग लोकपाल का संपर्क करने या शिकायत के निवारण के अन्य किसी मंचों से संपर्क करने के प्रसंगों में उल्लेखनीय कमी आएगी.

फ्रेमवर्कः

पॉलिसी के अंतर्गत ग्राहकों को होने वाली ऐसी वित्तीय हानियों को कवर किया गया है जो बैंक के द्वारा दी गयी सेवाओं में कमी के कारण होती है और जिन्हें प्रत्यक्ष रुप से आंका जा सकता है. इसलिए इस पॉलिसी के अंतर्गत की प्रतिबद्धताएं बैंक और ग्राहक के बीच मतभेद के समय बैंक को किसी भी मंच के समक्ष अपनी स्थिति का बचाव करने के किसी भी अधिकार को प्रतिकूल रुप से प्रभावित नहीं करती हैं.

विभिन्न प्रकार की वित्तीय हानियां नीचे दर्शायी गयी हैं

1. **अनाधिकृत/गलत नामे**
   यदि बैंक ने किसी खाते में अनधिकृत रुप से/गलत प्रत्यक्ष नामे किया है, गलत नामे की सूचना दिये जाने पर स्थिति का सत्यापन करने के बाद प्रविष्टि तत्काल रिवर्स की जाएगी. यदि अनधिकृत/गलत प्रविष्टि से ग्राहक को बचत बैंक जमाराशि पर ब्याज के भुगतान के लिए लागू शेष राशि में कमी हो जाने या ऋण खाते में अतिरिक्त ब्याज लगाए जाने में परिणित होती है, तो बैंक ऐसे नुकसान के लिए ग्राहक को क्षतिपूर्ति करेगा. साथ ही यदि ग्राहक को इस प्रकार के अनधिकृत/गलत नामे के कारण अपर्याप्त शेष राशि की वजह से चेक की गलत वापसी के प्रासंगिक वित्तीय हानि होती है या सीधा नामे अनुदेश का पालन करने में असफल होने से वित्तीय हानि होती है तो बैंक ग्राहक को उस वित्तीय हानि की सीमा तक क्षतिपूर्ति करेगा.

   ग्राहक द्वारा गलत बतायी गयी प्रविष्टि के सत्यापन के मामले में कोई तृतीय पक्ष संबद्ध नहीं है तो बैंक सत्यापन की प्रक्रिया को ऐसे गलत नामे की सूचना दिये जाने की तारीख से अधिकतम 7 कार्य दिवसों के अंदर पूरी करने की व्यवस्था करेगा. यदि सत्यापन में कोई तृतीय पक्ष संबद्ध है तो बैंक सत्यापन की प्रक्रिया

को ऐसे गलत नामे की सूचना दिये जाने की तारीख से अधिकतम 1 मास की अवधि के अंदर पूरी करने की व्यवस्था करेगा.

क्रेडिट कार्ड परिचालनों के संबंध में ग्राहक द्वारा सूचित किये गये गलती पूर्ण संव्यवहार में मर्चेंट एस्टाब्लिसमेंट को संदर्भ किया जाना अपेक्षित होता है, वहां कार्ड-एसोसिएशन द्वारा निर्धारित किये गये नियमों के अनुसार कार्यवाही की जाएगी.

तथापि बैंक यह सुनिश्चित करेगा कि गलत बिल बनाकर ग्राहकों को न भेजे जाएं. यदि ग्राहक किसी बिल का विरोध करता है, वहां बैंक स्पष्टीकरण उपलब्ध कराएगा और आवश्यक होने पर ग्राहक को आपसी सद्भाव से शिकायत के निस्तारण की भावना के अनुरूप अधिकतम 60 दिनों की अवधि के अंदर दस्तावेजी प्रमाण देगा.

2. ईसीएस प्रत्यक्ष नामे/खाते में अन्य नामे

बैंक ग्राहकों के अनुदेशों के अनुसार समय पर प्रत्यक्ष नामे/ईसीएस नामे अनुदेशों का पालन करेगा. यदि बैंक ऐसी प्रतिबद्धताओं को पूरा करने में असफल रहता है तो ऐसे अनुदेशों का पालन करने में सफल न होने के कारण ग्राहक को हुई वित्तीय हानि की सीमा तक उसे क्षतिपूर्ति करेगा.

बैंक अपने द्वारा अधिसूचित प्रभारों के शिडयूल के अनुसार लागू सेवा प्रभार ग्राहक के खाते में नामे करेगा. यदि व्यवस्था के उल्लंघन के कारण बैंक कोई प्रभार वसूल करता है वहां ग्राहक द्वारा बताए जाने पर शर्तों एवं नियमों के छानबीन के अधीन बैंक प्रभार वापिस करेगा. इसके परिणामस्वरुप ग्राहक को होने वाली वित्तीय हानि की भी क्षतिपूर्ति की जाएगी.

जहां यह पुष्ट हो जाता है कि बैंक ने कोई डेबिट कार्ड प्राप्तिकर्ता की सहमति के बिना जारी और सक्रिय किया था, बैंक न केवल उसके प्रभार तत्काल वापिस करेगा, बल्कि वापिस किए गए प्रभारों की दो गुना राशि प्राप्तिकर्ता को बिना मांगे दंड के रुप में वापिस करेगा.

3. भुगतान-रोक अनुदेशों के बाद चेकों का भुगतान

बैंक द्वारा भुगतान-रोक अनुदेश प्राप्त किये जाने के बाद भी यदि चेक का भुगतान किया जाता है, तो बैंक संव्यवहार को रिवर्स करेगा और ग्राहक के हित की रक्षा के लिए वेल्यू-डेटेड जमा देगा. ग्राहक को हुई किसी प्रकार की वित्तीय हानि को उक्त पैरा 1 के अधीन क्षतिपूर्ति की जाएगी. ऐसी नामे प्रविष्टि को ग्राहक द्वारा बैंक के संव्यवहार की सूचना देने के दो कार्य दिवसों के अंदर रिवर्स की जाएगी.

4. विदेशी विनिमय सेवाएं:

(i) जिन विदेशी केन्द्रों पर चेक देय हैं वहां बैंक की शाखा परिचालनगत है (या अनुषंगी आदि के माध्यम से बैंकिंग परिचालन होते है) वहां अंतर्राष्ट्रीय प्रभाग, बड़ौदा कार्पोरेट सेंटर, मुंबई द्वारा की गई व्यवस्था के अनुसार उस कार्यालय के माध्यम से या प्रतिनिधि बैंक के माध्यम से वसूला जाएगा. जिस देश/केन्द्रों में प्रतिनिधि उपस्थित हैं, वहां बैंक प्रतिनिधियों की सेवाओं का उपयोग करेगा. जहां बैंक या उसके प्रतिनिधि की प्रत्यक्ष उपस्थिति नहीं है, वहां विदेशी बैंकों पर आहरित चेक सीधे ही अदाकर्ता बैंक को ऐसे अनुदेश के साथ भेजा जाएगा, कि प्राप्तियों को प्रतिनिधि बैंकों में से किसी के पास रखे गए बैंक के संबद्ध नोस्ट्रो खाते में या हमारी विदेशी शाखा/ अनुषंगी के खाते में जमा की जाए. बैंक के प्रयास होंगे कि अदाकर्ता/प्रतिनिधि बैंक से प्राप्त वसूलियों के आधार पर तथा विविध केन्द्रों पर निर्धारित कूलिंग

अवधि के आधार पर यथाशीघ्र वसूलियां अपने ग्राहक को उपलब्ध कराएं. तथापि, विदेशों में देय चेकों हेतु जमा करने की अधिकतम अवधि 25 कार्यदिवस या एक कैलेंडर मास, जो भी ज्यादाहो,होगी.

तथापि यदि पूर्व में खाते का व्यवहार संतोषजनक रहा हो वहां बैंक अपने विवेकाधिकार से प्रभार वसूल कर लिखत को खरीद कर अप-फ्रन्ट जमा उपलब्ध करा सकता है.

(ii)बैंक किसी अन्य देश को भेजे गए विदेशी मुद्रा के चेकों की वसूली में विलंब के लिए ग्राहक को क्षतिपूर्तिनहीं करेगा, क्योंकि बैंक के लिए विदेशी बैंकों से समय पर जमा मिलना सुनिश्चित करना संभव न होगा. बैंक का यह अनुभव रहा है कि विदेशों में किसी बैंक पर आहरित लिखतों की वसूली में लगने वाला समय अलग-अलग होता है और देश के अंदर भी अलग-अलग जगह के लिए अलग-अलग हो सकता है. विलंब से लिखतों की वापसी के समय मानदंड भी अलग अलग देश के संदर्भ में अलग अलग होते हैं.

(iii)तथापि बैंक अपने प्रतिनिधि के पास रखे गये अपने नोस्ट्रो खाते में प्राप्तियां जमा हो जाने पर भी जमा करने में अनुचित विलंब होने पर ग्राहक को क्षतिपूर्ति करेगा. ऐसी क्षतिपूर्ति नोस्ट्रो खाते में जमा की तारीख/निर्धारित कूलिंग अवधि को ध्यान में लेने के बाद नियत तारीख से एक सप्ताह से अधिक का विलंब होने पर की जाएगी.

(iv) वसूली के लिए विदेशों में भेजे गए चेकों की विलंब से वसूली के लिए ब्याज का भुगतान

वसूली के लिए विदेशों में भेजे गए लिखतों की वसूली के मामले में प्राप्तियां नोस्ट्रो खाते में जमा होने की तारीख से उस ग्राहक के खाते में जमा किया जाएगा. आपवादिक मामलों में जमा देने में विलंब होने पर बचत बैंक दर से ब्याज दिया जाएगा.

बैंक की नीति के अनुसार घोषित वसूली अवधि से और अधिक विलंब से वसूली के लिए ग्राहक को अतिरिक्त ब्याज का भुगतान करके क्षतिपूर्ति की जाएगी चाहे ग्राहक ने इसके लिए अनुरोध न किया हो और ऐसा ब्याज विलंब की अवधि के लिए ‘स्टैप अप’ आधार पर होगा.

घोषित अवधि से अधिक अवधि का विलंब होने पर विलंब से हुई वसूली हेतु निम्नलिखित दर पर ब्याज का भुगतान किया जाएगा.

विलंब की अवधि के लिए लागू बचत बैंक दर से 2% अधिक दर पर ब्याज दिया जाएगा.

वसूली के लिए तथा लिखत की वापसी के लिए समय मानदंड प्रत्येक देश में तथा किसी देश में जहां कूलिंग अवधि निर्धारित की गयी है के अंदर अलग अलग जगह पर निम्नानुसार हैः

- न्यूयार्क, यूएसए में 6 कार्य दिवस
- यूएसए में अन्य केन्द्रों पर 15 कार्य दिवस
- लंदन, यूके में 5 कार्य दिवस
- यूके में अन्य केन्द्रों में 15 कार्य दिवस
- ब्रुसेल्स में 1 मास

ग्राहक को विनिमय दर में प्रतिकूल परिवर्तन के कारण हुई हानि के लिए अर्थात विनिमय दर के अंतर के कारण हानि, यदि कोई हुई हो, के लिए भी जिस वास्तविक विनिमय दर पर विदेशी मुद्रा भारतीय

रुपये में परिवर्तित की गई है और भुगतान की अद्यतन देय तारीख को विनिमय दर के बीच,क्षतिपूर्ति की जाएगी-

स्थानीय चेकों की वसूली:

स्थानीय स्तर पर सभी चेक और अन्य पराक्राम्य लिखत केंद्र पर प्रचलित समाशोधन व्यवस्था के माध्यम से ही प्रस्तुत किए जाएंगे.निर्धारित कट ऑफ समय से पहले शाखा काउंटरों पर तथा चेक ड्रॉप बॉक्स में जमा किए गए चेक उसी दिन समाशोधन में प्रस्तुत किए जाएंगे.कट ऑफ टाइम के बाद ऑफ साइट एटीएम सहित शाखा परिसर में और शाखा परिसर के बाहर चेक ड्रॉप बॉक्स में जमा किए गए चेक अगले समाशोधन चक्र में प्रस्तुत किए जाएंगे.पॉलिसी के अनुरूप,बैंक, जिस दिन समाशोधन का निपटान किया जाता है उस दिन ग्राहक के खाते में जमा करेगा.केंद्र पर समाशोधन गृह के चेक रिटर्न शेड्यूल के अनुरूप जमा की गई राशियों के आहरण की अनुमति दी जाएगी.जहां भी लागू हो,ग्राहकों की उच्च मूल्य समाशोधन की सुविधा प्रदान की जाएगी.

जहां भी सीटीएस समाशोधनप्रणाली कार्यान्वियित की गईहै वहां सीटीएस केंद्रों के समाशोधननिपटान के अनुरूप चेक जमा किए जाएंगे.

संबंधित शाखाएं अपने परिसर में उसी दिन समाशोधन में प्रस्तुत किए जानेवाले चेकों की प्राप्ति हेतु कट ऑफ़ टाइम प्रदर्शित करेंगी।ऑफ साइट एटीएम पर लगाए गए ड्रॉप बॉक्स से चेकों के संग्रहण हेतु कट ऑफ़ टाइम ड्रॉप बॉक्स पर प्रदर्शित किया जाएगा। तदनुरूप,उच्च मूल्य समाशोधन और आय कर आदि जैसे सरकारी खातों में भुगतान हेतु प्राप्त चेकों का कट-ऑफ समय भी शाखाओं में दर्शाया जाएगा।

जहां समाशोधनगृह नहीं है,ऐसे केंद्रों पर स्थित बैंक शाखाएंप्रस्तुत स्थानीय चेकों को आहर्ता बैंक को काउंटर पर प्रस्तुत करेंगी और यह बैंक के प्रयत्न होंगे कि राशियों को शीघ्र जमा करें.

कारोबार समय के दौरान प्राप्तहमारी शाखाओं पर आहरित स्थानीय चेक उसी दिन ग्राहकों के खातेमें जमा किए जाएंगे.

अन्य बैंकों की स्थानीय शाखाओं पर आहरित स्थानीय चेक, चाहे वह सीटीएस समाशोधन प्रणाली के तहत हों या ना हों , वे स्थानीय समाशोधन गृहके नियमों के अनुसार जमा किए जाएंगे.

जहां समाशोधन गृह कार्यरतनहीहैं वहां अन्य बैंकों की स्थानीय शाखाओं पर आहरित स्थानीय चेक,चेक संग्रहण नियमों के अधीन होंगे.

स्थानीय चेकों की विलंबित वसूली के लिए ब्याज का भुगतान:

बैंक की क्षतिपूर्ति नीति के अनुरूप,उपरोक्तानुसार स्थानीय चेकों की वसूली हेतु राशि जमा करने में निर्धारित समयावधि से अधिक विलंब होने के मामलों में, बैंक अपने ग्राहक को बचत बैंक ब्याज दर पर स्थानीय चेकों की वसूली की राशि पर ब्याज का भुगतान करेगा.

यदि ब्याज की राशि रु. 1 या अधिक होगी तो सामान्य वसूली अवधि को छोड़कर विलंब की अवधि के लिए ब्याज का भुगतान किया जाएगा.

लिखतों की वसूली में विलंब के कारण क्षतिपूर्ति बैंक की वसूली नीति में दर्शाए अनुसार होगी जिसे जानकारी के लिए नीचे प्रस्तुत किया गया है

बाहरी चेकों की विलम्ब से वसूली के लिए ब्याज का भुगतान :

बैंक की क्षतिपूर्ति पॉलिसी के भाग के रुप में यदि प्राप्तियां जमा देने में उक्त दर्शाई गई समयावधि से अधिक समय लगता है, ऐसे मामलों में बैंक वसूली के लिखतों की राशि पर ब्याज का भुगतान करेगा. ब्याज का यह भुगतान सभी प्रकार के खातों में ग्राहक की बिना मांग के किया जाएगा. विलंब से वसूली के मामले में ब्याज के भुगतान के संबंध में बैंक की अपनी शाखाओं पर आहरित या किसी अन्य बैंक की शाखाओं पर आहरित लिखतों में कोई भेद नहीं रखा जाएगा.

विलंब से वसूली के लिए ब्याज का भुगतान निम्नलिखित दरों पर किया जाएगाः-

(ए) वसूली के लिए संबद्ध अवधि के बाद विलंब की अवधि हेतु बचत बैंक दर पर ब्याज का भुगतान किया जाएगा.

वसूली के लिए समयावधि:

- चार प्रमुख मेट्रो केन्द्रों (नई दिल्ली, मुंबई, कलकत्ता, चैन्नै) में से किसी एक पर प्रस्तुत किये गये और अन्य 3 में से किसी पर देय चेक: अधिकतम 7 दिन.
- अन्य महानगर एवं राज्य की राजधानियां (उत्तर पूर्व में राज्यों और सिक्किम को छोड़कर)- अधिकतम अवधि 10 दिन.
- अन्य सभी केन्द्रों पर: 14 दिनों की अधिकतम अवधि.

(बी) जहां 14 दिन से अधिक का विलंब होता है वहां संबद्ध अवधि के लिए आवधिक जमाओं पर लागू ब्याज की दर या **बचत बैंक ब्याज दर में से जो भी अधिक हो, उस दर पर भुगतान किया जाएगा.**

(सी) असाधारण विलंब के मामले में, अर्थात 90 से अधिक दिन हो जाने पर तदनुरुप आवधिक जमा राशि की दर से 2% अधिक दर पर भुगतान किया जाएगा.

(डी) यदि वसूली तहत के चेकों की प्राप्तियां ग्राहक के ओवरड्राफ्ट/ऋण खाते में जमा की जाती है, तो ऋण खाते पर लागू ब्याज दर का भुगतान किया जाएगा. असाधारण विलंब के मामले में ऋण खाते पर लागू ब्याज दर से 2% अधिक दर पर ब्याज का भुगतान किया जाएगा.

(ई) बैंक वसूली/समाशोधन के लिए जमा कराए गए चेकों की वसूली में विलंब/ जमा न होना, बैंक की ओर से भूल के कारण चेकों के गलत अनादरण के लिए बचत बैंक दर पर ग्राहक को ब्याज का भुगतान करेगा.

यह नोट किया जाए कि केवल भारत में वसूली के लिए भेजे गए लिखतों के संबंध में ब्याज का उपरोक्तानुसार भुगतान लागू होगा.

कोई भी लिखत वसूली के लिए ग्राहक द्वारा बैंक को सुर्पुद किए जाने के बाद उसके खो जाने पर ग्राहक को हुई वित्तीय हानि के लिए बैंक की क्षतिपूर्ति पॉलिसी को हमारी वसूली पॉलिसी में भी शामिल किया गया है. इसे भी जानकारी के लिए नीचे प्रस्तुत किया गया है

मार्ग में/समाशोधन प्रक्रिया में या अदाकर्ता बैंक शाखा में लिखत/चेक खो जाना

यदि वसूली के लिए स्वीकृत किया गया कोई चेक या लिखत मार्ग में या समाशोधन की प्रक्रिया में या अदाकर्ता बैंक की शाखा में खो जाता है, तो बैंक हानि का पता चलने पर तत्काल खाताधारक को ध्यान में लाएगा, ताकि खाताधारक आहर्ता को भुगतान रोकने का अनुदेश देने के बारे में सूचित कर सके, साथ ही उसके द्वारा कोई चेक जारी किए गए हों, तो गुमशुदा चेकों/लिखतों की राशि या उसके खाते में जमा न होने के कारण वह अनादृत न हो इसका ध्यान रख सके. बैंक ग्राहक को चेक के आहर्ता की ओर से डुप्लिकेट चेक प्राप्त करने के संबंध में पूरी सहायता करेगा.

बैंक अपनी क्षतिपूर्ति पॉलिसी के अनुरुप मार्ग में गुम हुए लिखतों के संबंध में खाताधारक की निम्निलखित तरीकों से क्षतिपूर्ति करेगा.

(ए) यदि ग्राहक को लिखत खो जाने की सूचना वसूली के लिए निर्धारित समय के बाद दी जाती है(7/10/14 दिन जैसा भी मामला हो), वहां निर्धारित वसूली अवधि से अधिक की अवधि के लिए उपरोक्तानुसार निर्धारित दरों पर ब्याज का भुगतान किया जाएगा.

(बी) इसके अतिरिक्त, बैंक डुप्लिकेट चेक/लिखत प्राप्त करने में और उसकी वसूली में होने वाले विलंब के लिए बचत बैंक दर पर और 15 दिनों की अवधि के लिए चेक की राशि पर ब्याज का भुगतान करेगा.

(सी) अदाकर्ता बैंक में ग्राहक द्वारा गुमशुदा चेक का भुगतान रुकवाने हेतु अदा किए गए प्रभारों की बैंक क्षतिपूर्ति करेगा.

(डी) यदि डुप्लिकेट चेक/लिखतकिसी बैंक/संस्था से प्राप्त किया जाना हो और वह डुप्लिकेट लिखत जारी करने हेतु कोई शुल्क प्रभारित करता है, डुप्लिकेट चेक/लिखत प्राप्त करने में यदि उसे कोई प्रभार देना पडे तो उसकी रसीद प्रस्तुत करने पर बैंक क्षतिपूर्ति करेगा.

6. **जमा करने में विलंब/ आरटीजीएस/एनईएफटी/एनईसीएस/ईसीएससंव्यवहारों की वापसी/ जमा में विलंब के लिए ब्याज के भुगतान में विलंब**

जमा करने पर विलंब/ आरटीजीएस/एनईएफटी/एनईसीएस/ईसीएससंव्यवहारों की वापसी/ जमा में विलंब के लिए ब्याज के भुगतान में विलंब के लिए बैंक ब्याज का भुगतान करेगा. ब्याज का भुगतान जमा की नियत तारीख से वास्तव में जमा होने की तारीख तक लाभार्थी के खाते में विलंब से जमा के लिए चाहे दावा न किया हो तब भी प्रवर्तमान आरबीआई एलएएफ रेपो दर + 2% की दर पर ब्याज का भुगतान किया जाएगा.

7. **डुप्लिकेट ड्राफ्ट जारी करना और विलंब के लिए क्षतिपूर्तिः**

ड्राफ्ट के खरीददार से अनुरोध प्राप्त होने पर 15 दिन की अवधि में डुप्लिकेट ड्राफ्ट जारी किया जाएगा. उपरोक्त निर्धारित अवधि से अधिक विलंब के लिए सम अनुरुप अवधि की सावधि जमा राशि पर लागू ब्याज दर के अनुसार ग्राहक को ऐसे विलंब के लिए क्षतिपूर्ति प्रदान की जाएगी.

8. **बैंक के एजेंट द्वारा संहिता का उल्लंघनः**

ग्राहक से ऐसी कोई शिकायत प्राप्त होने पर कि बैंक के प्रतिनिधि/कूरियर या डीएसए ने कोई अनुचित कार्य किया हो या उसने बैंक द्वारा स्वैच्छिक रुप से स्वीकृत ग्राहक के प्रति बैंक की प्रतिबद्धता की संहिता का उल्लंघन करने का कार्य किया है, बैंक मामले की छानबीन करने के लिए प्रतिबद्ध है और वह ग्राहक को शिकायत प्राप्त होने के 7 कार्य दिनों के अंदर इस छानबीन के निष्कर्षो को उसे सूचित करेगा और जहां उचित

होगा, ग्राहक को यदि कोई वित्तीय हानि हुई होगी तो उसकी क्षतिपूर्ति करेगा.

9. कमर्शियल बैंक द्वारा सहकारी बैंकों के 'सममूल्य पर देय' संव्यवहार

भारतीय रिज़र्व बैंक ने कमर्शियल बैंकों द्वारा सहकारी बैंक के 'सममूल्य पर देय' लिखतों के भुगतान की व्यवस्था में पारदर्शिता के अभाव के लिए चिंता व्यक्त की है, जिसके कारण प्रेक्षक द्वारा लिखतों के लिए भुगतान दिया गया होता है ऐसे लिखतों का अनादरण होता है. इस विषय में यह स्पष्ट किया गया है कि बैंक अन्य बैंकों द्वारा उनके पास रखे गये चालू खातों पर आहरित चेकों को स्वीकृत नहीं करेगा, सिवाय कि जारी किये गये चेकों के लिए निधि उपलब्ध करायी गयी हो. जारीकर्ता बैंक पर्याप्त निधि व्यवस्था के अभाव में चेकों का भुगतान न होने/विलंब से होने के लिए चेकधारक को क्षतिपूर्ति करने के लिए जिम्मेदार होगा.

10. प्रतिभूति दस्तावेजों की वापसी में विलंब:

बैंक ने ऋणदाताओं की देयता के सिद्धांत को अपनाया है. ऋणदाताओं के दायित्व संबंधी दिशानिर्देशों के अधीन तथा बैंक द्वारा अपनायी गयी ग्राहक के प्रति बैंक की प्रतिबद्धता की संहिता के अधीन बैंक सभी प्रतिभूतियां/दस्तावेज/बंधक संपत्ति के हक विलेख आदि सहमति के अनुसार या करार के अनुसार बकाया सभी राशियों की चुकौती के 15 दिनों में ऋणकर्ता को वापिस करेगा. इसकी वापसी में विलंब के कारण ऋणकर्ता को यदि कोई वित्तीय हानि होती है तो बैंक उसकी क्षतिपूर्ति करेगा. यदि बैंकों द्वारा संपत्ति के बंधक के हक विलेखों के खो जाने पर बैंक डुप्लिकेट दस्तावेज प्राप्त करने के लिए होने वाले सभी फुटकर व्यय तथा बैंक द्वारा निर्धारित एकमुश्त राशि का क्षतिपूर्ति की राशि में समावेश किया जाएगा.

11. फोर्स मेजरः-

यदि बैंक (नागरिक दंगों, तोड़फोड़, तालाबंदी, हडताल या मजदूर रुकावटों, अकस्मात, आग, प्राकृतिक आपदा या अन्य किसी दैवी कारणों से, युद्ध या बैंक अथवा उसके प्रतिनिधि बैंक की सुविधाओं को हानि पहुंचाने, संप्रेषण के सामान्य साधन या सभी प्रकार के यातायात के साधन आदि का अभाव आदि सहित के परंतु उतने तक सीमित न हो, ऐसे) अपने नियंत्रण के बाहर के अप्रत्याशित कारण, विनिर्दिष्ट सेवा प्रदान करने के पैरामीर्टस के अंतर्गत उसके दायित्वों का निर्वाह करने में रुकावट बनते हैं, तो बैंक विलंब से जमा के लिए ग्राहक को क्षतिपूर्ति करने के लिए उत्तरदायी नहीं होगा.

12 एटीएम खराब होना

बैंक एटीएम खराब हो जाने के कारण खाते में गलत नामे की गयी राशि **शिकायत प्राप्त होने के अवधि में अधिकतम 7 कार्य दिवसों में ग्राहक को प्रतिपूर्ति करेगा.** शिकायत प्राप्त होने के 7 कार्य दिवसों में ग्राहक के खाते में राशि पुनः जमा करने में असफल होने पर बैंक उस ग्राहक को प्रतिदिन रुपये 100/- की दर पर क्षतिपूर्ति का भुगतान करेगा.**आठवें दिन से राशि पुन: जमा होनेके दिन तक क्षतिपूर्ति का भुगतान किया जाएगा.**ग्राहक द्वारा इसका दावा न किये जाने पर भी बैंक क्षतिपूर्ति की राशि उसी दिन उसके खाते में जमा करेगा जब वह असफल एटीएम संव्यवहार की राशि जमा करता है.

कोई भी ग्राहक विलंब हेतु क्षतिपूर्ति प्राप्त करने हेतु पात्र है बशर्ते लेनदेन की तारीख से 30 दिनों के भीतर जारीकर्ता बैंक के पास दावा किया गया हो.30 दिनों के बाद दावा किए जाने पर किसी क्षतिपूर्ति का भुगतान नहीं किया जाएगा.

यदि हमारा ग्राहक (कार्डधारक) अन्य बैंक के एटीएम का उपयोग करता है और उसे नकदी प्राप्त नहीं होती है और उसके खाते में राशि नामे हो जाती है, तो उस ग्राहक को निर्धारित शिकायत फार्म में संव्यवहार का पूरा

ब्यौरा दर्शाते हुए एक शिकायत उस आधार शाखा में देनी होगी जहां वह खाता रखता है. शाखा वह शिकायत संबंधित विभाग (रिकंसीलियेशन एवं सीआरएम कक्ष, बीओबी, जोगेश्वरी) के समक्ष प्रस्तुत करेगा, जो उस बैंक के पास चार्ज बैक/दावा करेगा जिसका एटीएम हमारे ग्राहक ने उपयोग किया था. इसके उत्तर में एक्वायरिंग/संबद्ध बैंक की ओर से निम्नलिखित फीडबैक की अपेक्षा है.

ए. यदि संव्यवहार असफल रहा होः एक्वायरिंग बैंक 10 दिनों में (चार्जबैक के प्रारंभ के बाद) चार्ज बैक स्वीकार करेगा और प्राप्त राशि सीधे ही ग्राहक के खाते में जमा की जाएगी.

बी. यदि संव्यवहार सफल होता हैः इलेक्ट्रॉनिक जर्नल/संव्यवहार की जर्नल प्रिंट प्रमाण के रुप में एकवायरिंग बैंक से प्राप्त होगी जिसमें (चार्ज बैक के प्रारंभ के बाद) यह दर्शाया गया होगा कि संव्यवहार सफल है. इसे कवरिंग लेटर के साथ (ग्राहक को सफल संव्यवहार के प्रमाण के रुप में) शाखा को भेजा जाएगा.

13पॉलिसी की समीक्षा की आवधिकता

यह पॉलिसी अनुमोदन की तारीख से एक वर्ष तक प्रभावी रहेगी और समीक्षाकृत पॉलिसीजब तक इसके स्थान पर न आ जाए तब तक यह पॉलिसी लागू रहेगी. इस पॉलिसी के लागू होने के दौरान भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा इस संबंध में जारी कोई भी निदेश/दिशानिर्देश स्वत: ही इस पॉलिसी के भाग रूप होंगे.

****

HO:BR:106:156.08.2014

OPERATIONS & SERVICES DEPARTMENT
HEAD OFFICE, BARODA
Tele:0265-2361724 E-mail : operations.ho@bankofbaroda.com

Sub file : GEN-1

CIRCULAR TO ALL BRANCHES / OFFICES IN INDIA THROUGH INTRANET

Dear Sir / Madam,

Re:Policy Documents- Compensation Policy

You are aware that Bank is having Compensation Policy. The Policy has been reviewed by Board of Directors of the Bank in its meeting held on 20.07.14 vide agenda item No. O-3.

Branches are requested to go through the Policy documents carefully. (annexed herewith)

We reiterate that the above Policyis the part of our code of commitment to the customers and any breach thereof will attract imposition of sanction from the BCSBI requiring publication in Bank’s Annual Report. **It is, therefore, advised to ensure full compliance of the above Policy.**

Yours faithfully,

-sd-
(Rajeev K Garg)
Deputy General Manager
(Operations & Services)

Annexure to Circular No. HO:BR:106:156 dated 08.2014

Compensation

Policy

Approved by Board on 20.07.2014 vide Agenda Item No. O-3

Operations & Services Department

Head Office, Baroda

COMPENSATION POLICY

Introduction

Technological progress in payment and settlement systems and the qualitative changes in operational systems and processes that have been undertaken by various players in the market have enabled market forces of competition to come into play to improve efficiencies in providing better service to the users of the system. It will be the bank's endeavor to offer services to its customers with best possible utilization of its technology infrastructure. ***Earlier instructions issued by RBI regarding immediate credit of local /outstation cheques, time frame for collection of local/outstation instruments and interest payment for delayed collection have been withdrawn by with effect from 1st November 2004 leaving it to the individual banks to formulate policies in this regardtaking into account their technological capabilities, systems and processes adopted for clearing arrangements and other internal arrangements for collection through correspondents***. A Compensation policy of the bank was therefore, designed to cover areas relating to unauthorized debiting of account, payment of interest to customers for delayed collection of cheques/instruments, payment of cheques after acknowledgement of stop payment instructions, remittances within India, foreign exchange services, lending, etc., is based on principles of transparency and fairness in the treatment of customers.

Objective

The objective of this policy is to establish a system whereby the bank compensates the customer 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.

Framework

The policy covers only compensation for financial losses which customers 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.

Various kinds of financial losses are outlined below:

1. Unauthorized / Erroneous Debit:

If the bank has raised 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 the unauthorized/erroneous debit has resulted in a financial loss for 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 for such loss. Further, if the customer has suffered any financial loss incidental to wrongful return of a cheque or failure to entertain direct debit instructions, arising due to insufficient balance on account of unauthorized / erroneous debit, the bank will compensate the customer to the extent of such financial losses.

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 7 working days from the date of reporting of erroneous debit. In case, the verification involves a third party, the bank shall complete the verification process within a maximum period of one month from the date of reporting of erroneous transaction by the customer.

Erroneous transaction reported by the 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.

However, the Bank will ensure that wrong bills are not raised and issued to customers. In case, a customer protests any bill, the bank will provide explanation and, if necessary, documentary evidence to the customer within a maximum period of sixty days with a spirit to amicably redress the grievances.

2. ECS direct debits/other debits to accounts

The bank will undertake to carry out direct debit/ ECS debit instructions of customers in time. In the event the bank fails to meet such commitments customer will be compensated to the extent of any financial loss the customer would incur on account of delay in carrying out the instruction/failure to carry out the instructions.

The bank would debit the customer's account with any applicable service charge as per the schedule of charges notified by the bank. In the event the bank levies any charge in violation of the arrangement, the bank will reverse the charges when pointed out by the customer subject to scrutiny of agreed terms and conditions. Any consequential financial loss to the customer will also be compensated.

Where it is established that the bank had issued and activated a credit card without written 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**.**

3. Payment of Cheques after Stop Payment Instructions:

In case a cheque has been paid after stop payment instruction is acknowledged by the bank, the bank shall reverse the transaction and give value-dated credit to protect the interest of the customer. Any consequential financial loss to the customer will be compensated as provided under Para 1 above. Such debits will be reversed within 2 working days of the customer intimating the transaction to the bank.

4. Foreign Exchange Services:

i. Cheques payable at foreign centres where the bank has branch operations (or banking operations through a subsidiary, etc.) will be collected through that officeor through a correspondent bank as per arrangement made by the International Division, Baroda Corporate Centre, Mumbai. The services of correspondent banks will be utilized in country/centres where the correspondent has presence. Cheques drawn on foreign banks at centres where the bank or its correspondents do not have direct presence will be sent direct to the drawee bank with instructions to credit proceeds to the respective Nostro Account of the bank maintained with one of the correspondent banks or with our own overseas branches/subsidiaries. The Bank will endeavour to provide the credit to its Customers at the earliest depending upon realization received from the paying/correspondent bank and cooling period prescribed for various countries. However, the maximum period for affording credit for cheques payable in foreign countries will be 25 working days or one calendar month whichever is higher.

However, the bank may consider providing upfront credit by purchasing the instrument, if the conduct of the account has been satisfactory in the past, for a charge at its sole discretion.

ii. The Bank would not compensate the customer for delays 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. It is the bank's experience that 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.

iii. However, the bank will compensate the customer for undue delays in affording credit once proceeds are credited to the Nostro Account of the bank with its correspondent. Such compensation will be given for delays beyond one week from the date of credit to Nostro Account / due date after taking into account normal cooling period stipulated.

iv. Payment of Interest for delayed Collection of Cheques sent for collection to foreign countries.

In case of collection of instruments sent for collection to foreign countries the effect of credit in Customer's account is given from the date of credit to Nostro account. In exceptional cases, where there is delay in giving credit, interest is given at the Savings Bank rate.

Compensation by way of additional interest will be paid to the customer for delay in collection beyond the declared collection period as per the bank's policy, without the customer requesting for the same and such interest will be on "step-up basis" for the period of delay.

Interest for delayed collections beyond the declared period will be payable at the following rates.

2% over applicable savings Bank rate of interest for the period of delay.

The time norms for collection and return of the instruments varies from country to country and place to place within the country where a 'cooling period' is prescribed which is as under:

- On New York, USA 6 working days
- On other centres in the USA is 15 working days
- On London, UK is 5 working days
- On other centres in UK is 15 working days
- On Brussels one month.

The customer will also be compensated for the loss on account of adverse movement of exchange rate i.e. loss due to exchange rate difference, if any, between the actual exchange rate at which foreign currency is converted into Indian Rupees and the exchange rate as on the latest due date of payment.

5. Collection Services in India:

The compensation on account of delays in collection of instruments would be as indicated in the bank's collection policy which is reproduced below for information:

Collection of local cheques:

All cheques and other Negotiable Instruments payable locally would be presented through the clearing system prevailing at the centre. Cheques deposited at branch counters and in cheque drop boxes before the specified cut-off time will be presented for clearing on the same day. Cheques deposited after the cut-off time in cheque drop boxes within and outside the branch premises including off-site ATMs will be presented in the next clearing cycle. As a policy, bank would give credit to the customer account on the day clearing settlement takes place. Withdrawal of amounts so credited would be permitted as per the cheque return schedule of the clearinghouse at the centre. Wherever applicable, facility of high-value clearing will be extended to customers.

Wherever CTS Clearing has been implemented cheques will be credited as per clearing settlement at CTS centres.

The respective branches will display the cut-off time for receipt of cheques to be sent in clearing on the same day in their premises. The cut-off time for collection of cheque from drop boxes installed at off-site ATM will be displayed on the face of the drop boxes. Accordingly, cut-off time for receipt of high value clearing and receipt of cheque for payment to Government account like Income Tax etc., will also be displayed in the branches.

The Bank branches situated at centres where no clearing house exists, would present local cheques on drawee banks across the counter andit would be the bank's endeavour to credit the proceeds at the earliest.

Local cheques drawn on our branches ***received during the business ho***urs will be credited in the customers account on the same day.

Local cheques drawn on local branches of other banks whether under CTS clearing mechanism or otherwise will be credited as per rules of local clearing house.

Local cheques drawn on local branches of other banks where clearing house does not function will be subject to cheque collection rules.

Payment of interest for delayed collection of Local Cheques:

As per the Compensation policy of bank, Bank will pay interest to its customer on the amount of collection of local cheques at the Savings bank interest rate in case there is delay in giving credit beyond the time frame for collection of local cheques as given above.

Interest will be paid for the period of delay excluding normal collection period if the amount of interest is Rs.1 or above.

"**Payment of Interest for delayed Collection of Outstation Cheques:**

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

Interest for delayed collection shall be paid at the following rates:

a) Interest will be paid at Savings Bank rate for the period of delay beyond the stipulated period for collection.

   Time frame for collection –

   - Four major Metro centres (New Delhi, Mumbai, Kolkata & Chennai) – Maximum -7- days.
   - Other Metro centres and State Capitals (other than those of North Eastern States & Sikkim) - Maximum -10- days.
   - All other centres : Maximum -14- days

b) Where the delay is beyond 14 days interest will be paid at the rate applicable to for term deposit for the corresponding / respective 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 of 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.

e) Bank will pay interest to its customer at Savings bank rate for the delay in realization/ non credit of cheques deposited for collection / clearing, wrongful dishonour of cheques on account of mistake on part of the bank.

It may be noted that interest payment as given above would be applicable only for instruments sent for collection within India.

The bank's compensation policy for financial loss suffered by the customers due to loss of instrument after it has been handed over to the bank for collection by the customer is also incorporated in our collection policy. The same is extracted below for information:

"**Cheques / Instruments lost in transit / in clearing process or at paying bank's branch:**

In the event a cheque or an instrument accepted for collection is lost in transit or in the clearing process or at the paying bank's branch, the bank shall immediately on coming to know of the loss, bring the same to the notice of the accountholder so that the accountholder can inform the drawer to record stop payment and also take care that cheques, if any, issued by him / her are not dishonoured due to non-credit of the amount of the lost cheques / instruments. The bank would provide all assistance to the customer to obtain a duplicate instrument from the drawer of the cheque.

The bank will compensate the accountholder in respect of instruments lost in transit in the following way:

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 above.

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 charges incurred for making stop payment of the lost cheque by the customer with the Paying Bank will be compensated by the Bank.

d) The bank would 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 issue of duplicate instrument.

6. Delay in Payment of interest for delays in credit/Return of RTGS /NEFT/NECS/ECS transactions.

The Bank will pay interest to its customers on account of delay in credit /Return of RTGS/NEFT/NECS/ECS transactions. The interest will be paid at the rate of prevailing RBI LAF Repo Rate plus two percent from the due date of credit till the date of actual credit for any delayed credit to the beneficiaries account even if no claim is lodged.

7. 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.

8. **Violation of the Code by banks agent**

In the event of receipt of any complaint from the customer that the bank's representative / courier or DSA is engaged in any improper conduct or acted in violation of the Code of Bank's Commitment to Customers which the bank has adopted voluntarily, the bank is committed to investigate the matter and endeavor to communicate the findings to the customer within 7 working days from the date of receipt of complaint and wherever justified, compensate the customer for financial loss, if any, as contemplated under this policy.

9. **Transaction of "at par instruments" of Co-operative Banks by Commercial Banks**

The RBI has expressed concern over the lack of transparency in the arrangement for payment of "at par" instruments of co-operative banks by commercial banks resulting in dishonour of such instruments when the remitter has already paid for the instruments. In this connection it is clarified that 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 should be responsible to compensate the cheque holder for non payment / delayed payment of cheques in the absence of adequate funding arrangement.

10. **Delay in returning of Security Documents:**

The bank has adopted the principles of lenders of liability. In terms of the guidelines for lenders liability, and the Code of Bank's Commitment to customers adopted by the bank, the bank would return to the borrowers all the securities / documents / title deeds to mortgaged property within 15 days of repayment of all dues agreed to or contracted. The bank will compensate the borrower for monetary loss suffered, if any due to delay in return of the same. In the event of loss of title deeds to mortgage property at the hands of the banks the compensation will cover out of pocket expenses for obtaining duplicate documents plus a lump sum amount as decided by the bank.

11. **Force Majeure**

The bank shall not be liable to compensate customers for delayed credit if some unforeseen event (including but not limited to civil commotion, sabotage, lockout, strike or other labour disturbances, accident, 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 the specified service delivery parameters.

12. **ATM Failure:**

Bank would reimburse the customer, the amount wrongfully debited on account of failed ATM within a maximum period of **7 working days from the date of receipt of the complaint**. For any failure to re-credit the customer's account within ***7 w***orking days from the date of receipt of the complaint, bank shall pay

compensation of Rs.100/- per day to the aggrieved customer. **The compensation will be paid from the eighth day till re-credit of the amount**. This compensation shall be credited to the customer’s account automatically without any claim from the customer, on the same day when bank affords the credit for the failed ATM transactions.

Any customer is entitled to receive such compensation for delay, only if a claim is lodged with the issuing bank within 30 days of the date of transaction. For claim lodged after 30 days no compensation will be paid.

In case our customer (card holder) uses other Bank's ATM and does not get cash, and his/her account is debited the customer is required to register a complaint in a specified Complaint Form, giving the complete details of transaction to the base branch where he is maintaining account. Branch in turn will register complaint with respective department (Reconciliation & CRM Cell, BOB Jogeshwari), who will raise the Chargeback / claim with the Acquiring / concerned bank whose ATM is used by our customer. In reply, following feedback is expected from Acquiring Bank:

a. If the transactions is failed : Acquirer Bank will accept the Chargeback within 10 days (after initiation of chargeback) and amount received will be credited in customer's account directly.

b. If the transactions is successful: Electronic Journal / Journal Print of transaction as a proof will be received (within 10 days, after initiation of chargeback) from Acquiring Bank, stating transaction as successful, which will be sent to Branch with a covering letter (as a proof of successful transaction to customer) from Bank's respective Recon / CRM Cell.”

13. Periodicity of Review of the Policy

The policy will be effective for one year from the date of approval and it will continue to be in force till the reviewed policy comes into place. Any directive/ guidelines issued by RBI in this regard shall automatically be part of this policy, during the currency of this policy.

****