

Janata Sahakari Bank., Pune (Multistate Scheduled Bank)

COMPENSATION POLICY

नुकसानभरपाईची पॉलिसी

सन २०१७-२०१८

नुकसानभरपाईची पॉलिसी

नुकसान भरपाईची पॉलिसी तयार करणे मागचा बँकेचा हेतू (Object) :-

ठेव व कर्ज खात्यासाठी नियमांनुसार (मंजूरीनुसार) लागू असणारा व्याजदराचा बदल खात्यावर न करणे, चार्जस चुकीचे नावे पडणे, कमी व्याज दिले जाणे, व्याज उशिरा जमा होणे, डीमॅट खातेसंदर्भात ग्राहकांनी दिलेल्या Delivery Instruction Slip चे पोस्टिंग/पासिंग करताना झालेल्या चुकीमुळे ग्राहकास भरावी लागणारी Auction Penalty इ. प्रकारच्या बँकेचे सेवेतील कमतरतेमुळे अथवा सेवकांच्या चुकीमुळे ग्राहकांना आर्थिक नुकसान झाल्यास त्यापोटी ग्राहकास विनाविलंब भरपाई बँकेने स्वतःहून करून देणे हे चांगल्या ग्राहक सेवेचे दृष्टीने आवश्यक आहे. आपण Banking Codes and Standards Board of India चे सभासद असलेले सदर संस्थेने तयार केलेले Code of Bank's Commitment to Customers हे आपल्या बँकेस बंधनकारक आहेत. सदर कोडनुसारदेखील ग्राहकास बँकेकडून ज्याचे मुल्यांकन केले जावू शकते अशी नुकसान भरपाई त्वरित दिली जाणेसाठी बँकेने पॉलिसी तयार करणेची अपेक्षा व्यक्त केलेली आहे. सदरची नुकसान भरपाई बँकेने स्वतःहून करून द्यावयाची असून त्यासाठी ग्राहकाने अर्ज / विनंती करणेची आवश्यकता नाही. यासंदर्भात शाखास्तरावर नक्की कशी कार्यवाही करावी याबाबत निश्चित धोरण ठरविणे आवश्यक आहे.

बँकेचे नुकसानभरपाईचे धोरणात पुढील नुकसानाचा अंतर्भाव करणेत आलेला असून त्यात नमूद केल्याप्रमाणे शाखांनी ग्राहकांना त्याची भरपाई करावयाची आहे :-

पॉलिसीत अंतर्भूत केलेले मुद्दे :-

ग्राहकाचे खात्यास रक्कम नावे पडणे -

बँकेच्या चुकीमुळे ग्राहकाच्या खात्यास कोणत्याही प्रकारे चुकीची रक्कम नावे पडल्यास, बँकेच्या लक्षात सदर बाब आल्यास आवश्यक ती खातरजमा करून त्वरित त्याची दुरुस्ती करणेत यावी. सदरच्या चुकीच्या नावे पडलेल्या रकमेमुळे खात्यातील किमान शिल्लक राखल्या न गेल्यास त्यापोटी काही चार्जस नावे पडल्यास त्याची त्वरित दुरुस्ती करावी. अशी चूक दुरुस्त होईपर्यंतचे झालेल्या कालावधीचे व्याज प्रचलित बचत ठेव व्याजदराने सदर रकमेवर देण्यात यावे.

केवळ खातेदारच चुकीचे नावे पडलेल्या रकमेबाबत बँकेकडे तक्रार करू शकतो. त्रयस्थ व्यक्तीने केलेल्या तक्रारीची दखल घेण्यात येणार नाही.

स्टॉप पेमेंटची सूचना असलेल्या चेकचे पेमेंट करणे -

ग्राहकाने चेकच्या स्टॉप पेमेंटची सूचना दिलेली असताना व त्याची नोंद बँकेच्या रेकोर्डवर असताना जर सदर चेकचे पेमेंट बँकेकडून केले गेले तर त्या रकमेची भरपाई त्वरित करणेत यावी.

विदेशी चलन विनियम सेवा -

ग्राहकाने विदेशातील बँकांचे भरलेल्या चेकची वसुलीसाठी आपली बँक सर्वतोपरी प्रयत्न करील. मात्र विविध देशांमधील बँकांच्या कार्यपद्धती या निरनिराळ्या असून त्यामध्ये एकसारखेपणा नसलेने ग्राहकांचे चेकची रक्कम जमा होणेच्या कालावधीची हमी देवू शकत नाही. मात्र खातेदाराने भरलेले असे चेक्स शाखेतून त्वरित म्हणजेच आवश्यक ती सर्व पूर्तता करून चेक भरलेपासून २४ तासांचे आत वसुलीसाठी पाठविणे आवश्यक आहे. असे चेक्स वसुलीस पाठविणेसाठी जर शाखेकडून विलंब झाला तर विलंब झालेल्या कालावधीचे व्याज बचत खात्याच्या व्याजदराने ग्राहकास द्यावे.

बाहेरगावच्या चेकच्या वसुलीस उशीर झाल्यास द्यावयाच्या व्याजाबाबत -

बाहेरगावच्या चेकच्या वसुलीस ठिकाणपरत्वे वेळ कमी-जास्त लागू शकतो. चेक टपालाने पाठविणेसाठी किमान १५ दिवसाचा कालावधी गृहीत धरणेत आलेला आहे. मात्र शाखेने असा चेक / कोणताही चेक वसुलीस प्राप्त झालेनंतर २४ तासांचे आत तो वसुलीसाठी पाठविणे आवश्यक आहे. तसेच त्यापोटी शाखेस मिळालेले प्रोसिडस मिळालेपासून २४ तासांचे आत संबंधित खातेदारांचे खात्यात जमा/नावे करणे अथवा योग्य त्याचा योग्य तो जमा-खर्च करणे आवश्यक आहे. सदर पद्धत न पाळल्यामुळे उशीर झाल्यास बँकेस त्यासाठी नुकसान भरपाई करणे आवश्यक राहणार आहे :-

(ए) विहित मुदतीपेक्षा १५ दिवसांपर्यंत जादा वेळ लागल्यास - जादा लागलेल्या कालावधीस बचत ठेव व्याजदरानुसार व्याज देणेत यावे.

(बी) विहित मुदतीपेक्षा १५ दिवसांपेक्षा जादा परंतु ९० दिवसांपर्यंत वेळ लागल्यास - जादा लागलेल्या कालावधीस बचत ठेव व्याजदरानुसार अथवा त्या कालावधीसाठी मुदत ठेवीना लागू असलेल्या व्याजदराने, यापैकी जे जादा असेल त्यानुसार व्याज देणेत यावे.

(सी) विहित मुदतीपेक्षा ९० दिवसांपेक्षा जादा वेळ लागल्यास - त्या कालावधीसाठी मुदत ठेवीना लागू असलेल्या व्याजदरापेक्षा अधिक २%, व्याज देणेत यावे.

(डी) सदरील चेक कर्ज खात्यात अथवा कॅशक्रेडीट खात्यात जर भरलेला असेल, म्हणजेच जमा चलन सदर पैकी खात्याचे असेल तर वर नमूद केलेल्या कालावधीनुसार कर्ज खात्याचे व्याजदराने व्याज परत देणेत यावे.

ग्राहकाने भरलेला चेक हरविल्यास -

ग्राहकाने भरलेला चेक हरविल्यास त्याची सूचना त्वरित संबंधित खातेदारास देण्यात येवून त्यांचेमार्फत सदर चेकचे स्टॉप पेमेंट संबंधित बँकेकडे ग्राहकाचे मदतीने करणेत यावे. त्याचप्रमाणे डुप्लीकेट चेक घेण्यासाठी बँकेमार्फत ग्राहकास सर्व प्रकारचे सहकार्य करणेत यावे. बँकेस त्यासाठी पुढीलप्रमाणे नुकसान भरपाई करणे आवश्यक राहणार आहे :-

(ए) ग्राहकास चेक हरविल्याची माहिती बँकेकडून निर्धारित वेळेत कळविणेस उशीर झाल्यास, असा कालावधी जर निर्धारित वेळेपेक्षा १४ दिवसांपर्यंत असेल तर जादा लागलेल्या कालावधीस बचत ठेव व्याजदरानुसार व्याज देणेत यावे.

(बी) याशिवाय डुप्लीकेट चेक मिळविणेसाठी लागणाऱ्या कालावधीस जास्तीत जास्त १५ दिवसांचे व्याज चेकच्या रकमेवर देणेत यावे.

(सी) याशिवाय ग्राहकास डुप्लीकेट चेक मिळविणेसाठी येणारा आवश्यक खर्चदेखील बँकेने दिला पाहिजे.

ग्राहकास ड्रिफ्ट ड्राफ्ट देणेस उशीर झाल्यास -

ग्राहकाने सर्व बाबींची पूर्तता करूनदेखील शाखेमार्फत ड्रिफ्ट ड्राफ्ट देणेस ३० दिवसांपेक्षा अधिक उशीर झाल्यास त्या कालावधीसाठी मुदत ठेवीना लागू असलेल्या व्याजदराने व्याज देणेत यावे.

ग्राहकाची पेन्शन जमा करणेस उशीर झाल्यास -

ग्राहकाची पेन्शनची रक्कम अथवा पेन्शनचे अॅरीअर्स जमा करणेसाठी यादी शाखेत आल्यानंतर त्याचा जमा-खर्च त्वरित करणेत यावा. शाखा कामकाज बंद होणेचे वेळेस शाखेस जर सदर यादी मिळाली असेल तर पुढील शाखा कामकाजाचे दिवशी ती जमा करणेत यावी. त्याप्रमाणे जर शाखेमार्फत कामकाज झाले नाही तर निर्धारित वेळेपेक्षा जादा झालेल्या कालावधीस बँक रेटपेक्षा अधिक दोन टक्के अशा व्याजदराने दंड व्याज ग्राहकांना देणेत यावे.

ग्राहकांचे पगार / अन्य संस्थांकडून येणाऱ्या रकमा जमा करणेस उशीर झाल्यास -

ग्राहकांचे पगार / अन्य संस्थांकडून येणाऱ्या रकमा (ठेवींवरील व्याज वगैरे) यापोटी भरलेले चेक्सची वसुली झालेनंतर त्याच दिवशी, अगर त्या दिवशीची ग्राहक कामकाजाची वेळ संपलेली असल्यास त्यापुढील बँकिंग कामकाजाचे दिवशी सदर रकमा संबंधित खातेदारांचे खात्यात जमा करणेत याव्यात.

जर ग्राहकाने त्यापोटी भरलेला चेक आपल्याच बँकेचा असेल (Transfer Entry असेल) तर त्यानुसार त्वरित आवश्यक जमा-खर्च करावा. अशा रकमा नावे टाकणेसाठी जर काही कारणाने खात्यामध्ये शिल्लक नसल्यास (भरलेले चेकची रक्कम जमा न झाल्यामुळे, अन्य चेक्स पास होवून गेल्यामुळे वगैरे) तर जेव्हा खात्यास रक्कम जमा होईल तेव्हा अथवा खातेदाराचे सुचनेनुसार कार्यवाही करावी. मात्र अशा वेळी खातेदाराची लेखी सूचना रेकोर्डवर घेणेत यावी. मात्र वरील बाबी करताना शाखेकडूनच उशीर झाला असेल तर जादा लागलेल्या कालावधीस बचत ठेव व्याजदरानुसार व्याज देणेत यावे.

NEFT रक्कम विहित मुदतीपेक्षा उशीर जमा केल्यास -

ग्राहकाचे खात्यावर जमा होणेसाठी NEFT ची रक्कम बँकेकडे जमा होवूनही ती संबंधित ग्राहकाचे खात्यावर बँकेने जमा न केल्यास रेपो रेट पेक्षा २% अधिक व्याज ग्राहकास देणेत यावे. ग्राहकाने अशा प्रकारे उशीर झालेल्या कालावधीसाठी दंड व्याजाची मागणी न करतादेखील बँकेने स्वतःहून उपरोक्त प्रमाणे ग्राहकास भरपाई दिली पाहिजे.

होम सेव्हिंग कलेक्शन एजंट अथवा बँकेने नियुक्त केलेल्या प्रतिनिधीचे वर्तणुकीमुळे नुकसान झाल्यास -

होम सेव्हिंग कलेक्शन एजंट अथवा बँकेने नियुक्त केलेल्या एजन्सीच्या कर्मचाऱ्यांचे वर्तणुकीमुळे ग्राहकास कोणत्याही प्रकारचे नुकसान सोसावे लागल्यास व त्याबाबतची तक्रार ग्राहकाने बँकेकडे केल्यास त्याची त्वरित दखल घेण्यात येवून संबंधित होम सेव्हिंग कलेक्शन एजंट अथवा बँकेने नियुक्त केलेल्या एजन्सीच्या कर्मचाऱ्यांची सखोल चौकशी करणेत यावी. सदर कार्यवाही ७ दिवसांचे आत पूर्ण करून त्याची माहिती संबंधित ग्राहकास लेखी द्यावी. त्यापोटी ग्राहकास झालेल्या नुकसानीची भरपाई करणेत येवून सदर खर्च संबंधितांकडून वसूल करणेत यावा.

ग्राहकास कर्ज कागदपत्रे परत करणेस बँकेस उशीर झाल्यास -

ग्राहकाने बँकेकडून घेतलेले कर्ज पूर्ण केल्यानंतर सदर कर्जापोटी तारण घेतलेल्या मालमत्तेची कागदपत्रे, गहाणखत, टायटल डीड इ. कागदपत्रे १५ दिवसांचे आत परत करणे बंधनकारक आहे. सदर मुदतीमध्ये ग्राहकास सदर कागदपत्रे परत न केल्यामुळे ग्राहकास काही नुकसान झाल्यास त्याची जबाबदारी बँकेवर येणार आहे. त्यानुसार सदर १५ दिवसांचे मुदतीत देता न आल्यास खातेदारास आर्थिक नुकसान भरपाईपोटी प्रतिदिन रु.१००/- व जास्तीतजास्त रु.१०००/- इतकी भरपाईची रक्कम द्यावयाची आहे. तसेच सदर कागदपत्रे बँकेच्या ताब्यातून हरविल्यास नवीन / डुप्लिकेट कागदपत्रे बनविणेसाठी येणारा सर्व खर्च हा बँकेने करावयाचा आहे. त्याचप्रमाणे सदर कार्यवाहीस लागणा-या कालावधीसाठी प्रतिदिन रु.१००/- व जास्तीतजास्त रु.१०००/- याप्रमाणे रक्कम खातेदारास स्वतंत्रपणे नुकसानभरपाईपोटी द्यावयाची आहे.

मुदत ठेवीवरील व्याजाची रक्कम खातेदारास देणेस उशीर झाल्यास -

ग्राहकांनी बँकेकडे ठेवलेल्या मुदत ठेवीवरील व्याज खातेदारास मुदतीतच देणे आवश्यक आहे. व्याज अदा करणेचे दिवशी सुट्टी आल्यास त्यापुढील बँकिंग कामकाजाचे दिवशी सदर व्याज जमा केलेच पाहिजे. सदर व्याज जमा करणेस उशीर झाल्यास त्या कालावधीसाठी मुदत ठेवीना लागू असलेल्या व्याजदराने सदर रकमेवर व्याज द्यावयाचे आहे.

मुदत ठेवीवरील व्याज खातेदाराचे अन्य बँकेतील खात्यात जमा करावयाचे असल्यास व्याज अदा करणेचे दिवशी त्वरित सदर रक्कम NEFT / RTGS , ECS / PAY ORDER अथवा ग्राहकाचे अन्य सूचनेनुसार पाठविण्यात यावी. त्याचे आवश्यक रेकोर्ड शाखा दफ्तरी ठेवावे. जर संबंधित व्याजाची रक्कम ECS / PAY ORDER अथवा ग्राहकाचे अन्य सूचनेनुसार पाठविण्यास आपल्या बँकेकडूनच उशीर झाला तर उशीर झालेल्या कालावधीसाठी संबंधित मुदत ठेवीस लागू असलेल्या व्याजदराने उशिरा दिल्या गेलेल्या रकमेवर व्याज द्यावयाचे आहे.

ATM सेवेतील कमतरतेबाबत -

बँकेच्या ATM मध्ये काही दोष उत्पन्न होवून खातेदाराच्या खात्यास रक्कम नावे पडूनही प्रत्यक्षात ती खातेदारास न मिळाल्यास, खातेदाराने त्याबाबतचा अर्ज केल्यानंतर बँकिंग कामकाजाच्या ७ दिवसांचे आत सदर रक्कम ग्राहकाचे खात्यास परत जमा केली गेली पाहिजे. विहित मुदतीत सदर रक्कम ग्राहकाचे खात्यास जमा न केल्यास संबंधित ग्राहकास प्रती दिवस रु.१००/- याप्रमाणे झालेल्या विलंब कालावधीचे व्याज देणेत यावे. ग्राहकाने घटना घडलेचे दिनांकापासून ३० दिवसांचे आतमध्येच बँकेकडे तसा अर्ज करणे बंधनकारक असून केवळ असेच ग्राहक विलंब कालावधीचे व्याज घेणेसाठी पात्र राहतील.

डिलीव्हरी इन्स्ट्रक्शन स्लीपचे चुकीचे पोस्टिंग अथवा पासिंग झाल्यास-

डिपॉझिटरी विभागातील डीमॅट खातेदारांनी त्यांचे खात्यातील शेअर्स विकल्यानंतर सदर शेअर्स ब्रोकरचे खात्यात ट्रान्सफर करणेसाठी विहित मुदतीत Delivery Instruction Slip विभागामध्ये आणून देणे आवश्यक असते. सदर Delivery Instruction Slip या एन्.एस.डी.एल.विभागामध्ये प्राप्त झाल्यानंतर सदर स्लीपचे पोस्टिंग व पासिंग केले जाते व त्यानुसार शेअर्स ब्रोकरचे खात्यात ट्रान्सफर केले जातात. सदरहू स्लीपचे पोस्टिंग करताना काही चूक होवून ती संबंधित अधिकाऱ्यानेही पास केल्यास शेअर्स ट्रान्सफर होवू शकत नाहीत व त्यामुळे सदर खातेदारास Auction Penalty (शेअर्सच्या भावामधील फरकाच्या जास्तीत जास्त २०%) भरावी लागते. जर अशा प्रकारे बँकेकडून काही चूक झाल्यास संबंधित खातेदारास प्रत्यक्ष भराव्या लागलेल्या रकमेइतकी भरपाई देणेत यावी.

बँकेच्या नियंत्रणाबाहेरील गोष्टींबाबत -

बँकेच्या नियंत्रणाबाहेर असलेल्या बाबींमुळे ग्राहकास जर काही नुकसान सोसावे लागले तर त्यासाठी बँक कोणत्याही प्रकारे जबाबदार राहणार नाही. यामध्ये यादवी युद्ध, सविनय कायदेभंग, अचानक केलेले आंदोलन, कामगारांमध्ये उत्पन्न झालेले तंटे, अपघात, आग, नैसर्गिक आपत्ती, अथवा "Act of God" इ.बाबींचा समावेश होतो. सामान्य परिस्थितीत उपलब्ध व कार्यरत असलेल्या बँकिंग मशिनरीज् त्याचप्रमाणे means of communication / all types of transportation वर असामान्य परिस्थितीमुळे बँकेचे नियंत्रण न राहिल्यामुळे ग्राहकांचे काही नुकसान झाल्यास अशा परिस्थितीत वर नमूद केलेली नुकसानभरपाई बँक देणार नाही.

ग्राहकास नुकसान भरपाई दिलेल्या बाबींचा तपशील मुख्यकचेरीस कळविणेबाबत -

वर नमूद केलेल्या बाबींस अनुसरून शाखास्तरावरून ग्राहकास नुकसान भरपाई दिल्यानंतर त्याची माहिती सविस्तर खुलासा तसेच शाखा शिफारशीसह त्वरित प्रशासन /पर्सोनेल विभागाकडे पाठविण्यात यावी. प्रशासन विभागाकडे उपलब्ध झालेली माहिती, शाखा शिफारस, सेवकाची चूक इ. बाबींचा विचार करून शाखेस प्रशासन विभागामार्फत आवश्यक निर्देश देणेत येतील.

पॉलिसीमध्ये बदल / सुधारणा करणेचे अधिकार -

सदर नुकसानभरपाईचे पॉलिसीमध्ये आवश्यकता वाटेल त्यावेळेस बदल / सुधारणा करणेचे अधिकार बँकेने राखून ठेवलेले असून कोणतीही पूर्वसूचना न देता बँक ते बदलू शकते.

Right to defend Bank before any Forum :

सदर नुकसानभरपाईचे पॉलिसीनुसार शाखांनी कार्यवाही केल्यामुळे अथवा न केल्यामुळे ग्राहक समाधानी नसल्यास तो विभाग प्रमुख - कस्टमर केअर विभाग यांचेकडे याबाबत दाद मागू शकतो. विभाग प्रमुख - कस्टमर केअर विभाग यांनी दिलेल्या निर्णयास तो बँकेचे मुख्य कार्यकारी अधिकारी यांचेकडे अपील करू शकतो. सदर अपिलात मिळालेला निर्णय देखील ग्राहकास अमान्य असल्यास तो बँकिंग लोकपाल कार्यालयाकडे दाद मागू शकतो.

#####