

ग्राहक क्षतिपूर्ति नीति

Customer Compensation Policy

A परिचय / Introduction

- 1) भुगतान एवं निपटान प्रणालियों में प्रौद्योगिकीय प्रगति तथा बाज़ार के विभिन्न हितधारकों द्वारा अपनाई गई परिचालनगत प्रणालियों एवं प्रक्रियाओं में गुणवत्तापरक परिवर्तनों के फलस्वरूप बाज़ार की प्रतिस्पर्धी संस्थाएँ प्रणाली के प्रयोक्ताओं को बेहतर सेवाएँ उपलब्ध कराने की दिशा में अपनी दक्षताओं में सुधार कर रही हैं। भारतीय लघु उद्योग विकास बैंक (सिडबी) का यह प्रयास होगा कि प्रौद्योगिकीय सुविधाओं का सर्वोत्तम उपयोग करते हुए अपने ग्राहकों को सेवाएँ उपलब्ध कराई जाएँ।

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 endeavor of Small Industries Development Bank of India (SIDBI) to offer services to its customers with best possible utilization of its technology infrastructure.

- 2) भारतीय रिज़र्व बैंक भी, बैंकिंग उद्योग के ग्राहकों को उपलब्ध कराई जाने वाली सेवाओं का स्तर सुधारने और साथ ही दक्षतापूर्ण सेवाओं को बढ़ावा देने के लिए बैंकों को सशक्त बनाने की दृष्टि से, समय-समय पर विभिन्न अनुदेश / दिशानिर्देश जारी करता रहा है।

Reserve Bank of India (RBI) has also been issuing various instructions / guidelines, from time to time, with a view to improving the level of service available to the customers of the banking industry and also to empower the banks to promote efficient service.

- 3) चूँकि ग्राहक बैंक के सबसे बड़े जोखिमधारक हैं, इसलिए यह नीति ग्राहकों के हितों में वृद्धि करने के लिए वास्तव में बैंक की प्रतिबद्धता दर्शाती है। बैंक की ग्राहक क्षतिपूर्ति नीति हमारे ग्राहकों को बेहतर सेवाएँ उपलब्ध कराने और कार्यनिष्पादन के उच्चतर मानक स्थापित करने की दिशा में बैंक के सतत प्रयासों का एक प्रतिबिंब है।

As the customers are the biggest stakeholders of the Bank, the policy truly reflects the commitment of the Bank to enhance the value to the customers. The customer compensation policy of the Bank is a reflection of the Bank's

ongoing efforts to provide better service to our customers and set higher standards for performance.

- 4) सिडबी ने पहले ही सुदस्तावेजीकृत/सुप्रलेखित ग्राहक सेवा नीतियाँ स्थापित की हैं, जो निम्नलिखित दर्शाती हैं -

SIDBI has already placed well documented Customer Service Policies which reflects the following:

- उत्कृष्ट सेवाओं के साथ ग्राहक आह्लाद;
Customer delight with excellent services;
- निरंतर नैतिक, पारदर्शी और जवाबदेह तरीके से कार्रवाई करना, कॉर्पोरेट अभिशासन के लिए प्रेरणास्रोत बनना;
Continuing to act in an ethical, transparent and responsible manner in all its dealing, becoming the role model for corporate governance;
- व्यवसाय दक्षता बेहतर बनाने और ग्राहकों की अपेक्षाओं से अधिक बेहतर बनने के लिए विश्व-स्तरीय प्रौद्योगिकी, प्रणालियाँ और प्रक्रियाएँ स्थापित करना;
Deploying world class technology, systems and processes to improve business efficiency and exceed customers' expectations;
- बैंक यह मानता है कि ग्राहक बैंक का मूल घटक है और बैंक के प्रत्येक कार्य का लक्ष्य ग्राहक आह्लाद में निहित होना चाहिए तथा बैंक को अपने कामकाज में ऐसी किसी बात की अनुमति नहीं देनी चाहिए, जिससे सेवा में किसी कमी के फलस्वरूप ग्राहक को कोई मौद्रिक हानि हो।
The Bank acknowledges that the customer is the core constituent of the Bank and every action of the Bank should be aimed at Customer Delight and the Bank should not allow its operations to lead to any monetary loss to the customer on account of any deficiency in service.

- 5) अतः बैंक की यह प्रतिपूर्ति नीति निम्नलिखित क्षेत्रों को शामिल करते हुए तैयार की गई है:

This Compensation policy of the bank is, therefore, designed to cover the following areas:

1. खाते को त्रुटिपूर्ण /अनधिकृत ढंग से नामे करना
Erroneous / Unauthorised debiting of account
2. जमाकर्ता को क्षतिपूर्ति
Compensation to Depositor
3. प्रतिभूतियाँ /दस्तावेज़ /स्वत्व विलेख जारी करने में विलंब
Delay in release of Securities / Documents / Title deeds
4. क्षतिपूर्ति प्रदान करना

Award of Compensation

5. बैंक के प्रतिनिधि / एजेंट द्वारा संहिता का उल्लंघन
Violation of the Code of Commitment by Bank's representative / Agent
 6. अप्रत्याशित घटना
Force Majeure
 7. नीति में संशोधन /आशोधन
Amendment / modification of the Policy
- 6) यह नीति ग्राहकों के साथ व्यवहार में पारदर्शिता और औचित्य/निष्पक्षता के सिद्धांतों पर आधारित है।

The policy is based on principles of transparency and fairness in the treatment of customers.

B उद्देश्य / Objective

- (a) इस नीति का उद्देश्य एक ऐसी प्रणाली स्थापित करना है, जिसके माध्यम से बैंक ग्राहक को किसी ऐसी वित्तीय हानि के लिए क्षतिपूर्ति प्रदान करता है, जो उसे बैंक की सेवाओं में कमी या ऐसे किसी ऐसे कार्य के फलस्वरूप उठानी पड़ी हो, जिसे सीधे बैंक की भूल-चूक माना जा सकता हो। यह सुनिश्चित करने से कि ग्राहक को उसके बिना कहे क्षतिपूर्ति प्रदान की जाए, बैंक यह आशा करता है कि ऐसी घटनाओं में काफी कमी आएगी, जिनमें ग्राहक को समस्या के निराकरण के लिए मुख्य शिकायत अधिकारी या किसी अन्य मंच से संपर्क करना पड़े।

The objective of this policy is to establish a system whereby the Bank compensates the customer for any financial loss 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. By ensuring that the customer is compensated without having to ask for it, the Bank expects instances when the customer has to approach Chief Grievance Officer or any other Forum for redressal, to come down significantly.

- (b) यह दोहराया जाता है कि इस नीति के अधीन केवल ऐसी वित्तीय हानियों की प्रतिपूर्ति शामिल है, जो बैंक की सेवाओं में कमी के फलस्वरूप ग्राहकों को उठानी पड़ी हों और जिन्हें सीधे-सीधे मापा जा सकता हो। इस नीति के अधीन की गई प्रतिबद्धताएँ बैंक के उस अधिकार पर प्रतिकूल प्रभाव डाले बिना हैं, जो बैंकर-ग्राहक के विवादों पर निर्णय करने के लिए विधिवत् गठित किसी मंच के सामने अपनी स्थिति का बचाव करने के लिए बैंक को प्राप्त होंगे।

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.

C नीति का दायरा / Scope of the Policy:

इस नीति के प्रयोजन से ग्राहक की परिभाषा :

Definition of Customer for the purpose of this Policy:

बैंक में ऋण खाता /सावधि जमा खाता रखने वाला व्यक्ति या संस्था अथवा ऐसा कोई व्यक्ति या संस्था, जो किसी वित्तीय सहायता का उपयोग कर रही हो या कर चुकी हो या जिसने सामान्य व्यवसाय के दौरान किसी सेवा का उपयोग किया हो।

A person or entity that maintains a loan account / fixed deposit with the Bank or is availing or has availed any financial assistance or has availed any service in the ordinary course of business.

सिडबी की किसी सहयोगी संस्था या सहायक संस्था का कोई ग्राहक किसी निवारण के लिए सिडबी का ग्राहक नहीं माना जाएगा।

A customer of any associate concern or subsidiary of SIDBI shall not be considered as a customer of SIDBI for any remedy whatsoever.

- (i) यह नीति सिडबी के सभी शाखा कार्यालयों /क्षेत्रीय कार्यालयों /प्र.का. के उद्-भागों /कक्षों पर लागू है और इसे समय-समय पर जारी संबंधित परिचालनगत दिशानिर्देशों के साथ पढ़ा जाना है।

The policy is applicable to all Branch Offices (BOs) / Regional Offices (ROs) / Head Office (HO) Verticals / Cells of SIDBI, and is to be read in conjunction with related operational guidelines from time to time.

- (ii) इस नीति की विषयवस्तु सदैव उन परिवर्तनों /आशोधनों के अनुरूप और स्वतःसंशोधित रूप में पढ़ी जाएगी, जो भारतीय रिज़र्व बैंक /बैंक समय-समय पर सूचित करेंगे।

The contents of the policy shall always be read in tandem / auto-corrected with the changes / modifications that may be advised by RBI / by the Bank from time to time.

- (iii) यह नीति ग्राहक की किसी ऐसी वित्तीय हानि तक सीमित है, जो उसे बैंक की सेवाओं में कमी या ऐसे किसी ऐसे कार्य के फलस्वरूप उठानी पड़ी हो, जिसे सीधे बैंक /उसके कर्मचारियों की भूल-चूक माना जा सकता हो।

This policy is limited to deal with the financial loss to the customer on account of deficiency in service / omission / commission directly attributable to the Bank / its staff.

- (iv) इस नीति में ऐसी कोई क्षतिपूर्ति स्पष्टतः शामिल नहीं है, जो गैर-वित्तीय हानि से संबंधित हो।

This policy expressly excludes compensation, if any, relating to non-financial loss.

- (v) इस नीति में ऐसे मामले शामिल नहीं हैं, जिनमें बैंक सब्सिडी या अन्य लाभों के भुगतान के लिए सरकार या उसके किसी निकाय की नोडल एजेंसी / एजेंट के रूप में कार्य करता हो।

This policy excludes cases where the Bank functions as a nodal agency / agent of the Government or its bodies for facilitating payment of subsidies or other benefits.

D कमियों और क्षतिपूर्ति की पहचान :

Recognition of deficiencies and compensation:

1. खाते को त्रुटिपूर्ण /अनधिकृत ढंग से नामे करना :

Erroneous / Unauthorised debiting of account:

- (a) वर्तमान में, बैंक अपने ग्राहकों के केवल ऋण खाते रखता है, जो उन्हें प्रदत्त वित्तीय सहायता से संबंधित होते हैं और ऐसे खातों से संबंधित शर्तों के अनुरूप ग्राहक के खाते से राशि नामे करने के विभिन्न अधिकार भी रखता है। तथापि, यदि प्रक्रिया के दौरान, बैंक किसी खाते को त्रुटिपूर्ण /अनधिकृत ढंग से नामे किया जाएगा, तो त्रुटिपूर्ण नामे की औपचारिक सूचना दिए जाने और मामले/स्थिति का सत्यापन किए जाने के बाद, ऐसी प्रविष्टि प्रतिवर्तित कर दी जाएगी। यदि खाते को त्रुटिपूर्ण /अनधिकृत ढंग से नामे किए जाने के फलस्वरूप ऋण खाते में अतिरिक्त ब्याज के भुगतान के रूप में ग्राहक को वित्तीय हानि हुई हो, तो बैंक ऐसी हानि के लिए ग्राहक को क्षतिपूर्ति प्रदान करेगा।

The Bank at present maintains only loan accounts of its customers in respect of financial assistance availed by them and as such also retains various rights to debit customer loan account as per the terms thereof. However, if during the process, Bank has raised an unauthorized / erroneous direct debit to an account, the entry will be reversed on being formally 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 payment of additional interest to the bank in a loan account, the bank will compensate the customer for such loss.

- (b) ग्राहक ने जिस त्रुटिपूर्ण प्रविष्टि की सूचना दी है, यदि उसके सत्यापन में कोई तृतीय पक्ष शामिल नहीं है, तो बैंक त्रुटिपूर्ण नामे प्रविष्टि की सूचना दिए जाने की तिथि से अधिकतम 7 कार्यदिवस की अवधि में सत्यापन की प्रक्रिया पूरी करने का प्रयास करेगा। यदि सत्यापन में कोई तृतीय पक्ष शामिल है या जिन मामलों में सत्यापन विदेशी केंद्रों पर किया जाना है, उनमें बैंक त्रुटिपूर्ण संव्यवहार की ग्राहक द्वारा सूचना दिए जाने की तिथि से अधिकतम एक माह की अवधि में सत्यापन की प्रक्रिया पूरी करने का प्रयास करेगा।

In case verification of the entry reported to be erroneous by the customer does not involve a third party, the Bank will endeavor 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 or where verifications are to be done at overseas centers, 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.

2. जमाकर्ताओं को क्षतिपूर्ति / Compensation to Depositor:

- किसी धोकाधड़ी के मामले में, यदि बैंक इस बात से सहमत होगा कि किसी घटक के प्रति धोकाधड़ी उसके अपने कर्मचारी ने की है, तो मामले की जाँच के बाद न्यायोचित दावे का भुगतान करेगा और हानियाँ कम से कम करने के लिए सभी कदम उठाएगा।

In case of any fraud, if the Bank is convinced that an irregularity / fraud is committed by its own staff towards any constituent, the Bank will pay the just claim after investigation of the matter and take all steps for mitigating the losses.

- यदि गलती बैंक की है, तो बैंक बिना किसी विलंब/आपत्ति के जमाकर्ता को क्षतिपूर्ति प्रदान करेगा।

In cases the Bank is at fault, the Bank will compensate the depositor without any demur.

- तथापि, क्षतिपूर्ति राशि के भुगतान के बारे में बैंक मामला दर मामला आधार पर विचार करेगा।

The payment of compensation amount would be considered by the Bank on a case to case basis.

- बैंक की सावधि जमा पर विस्तृत नीति भी वैबसाइट पर होस्ट गई है। Detailed Policy on Bank Fixed Deposit is also hosted on website.

3. **प्रतिभूतियों /दस्तावेजों /स्वत्व विलेख जारी करने में विलंब**
Delay in release of Securities / Documents / Title deeds

- a) ऋण की चुकौती या वसूली हो जाने या अन्य सहमत या संविदागत देयराशियों का भुगतान प्राप्त हो जाने के बाद, संबंधित पक्षकार से औपचारिक अनुरोध प्राप्त होने पर, सिडबी 15 (पंद्रह) कार्यदिवसों के अंदर, अपने कार्यालयों में, समस्त प्रतिभूतियाँ लौटा देगा/स्वत्व विलेख के दस्तावेज़ लौटा देगा, बशर्ते सिडबी का उधारकर्ता /प्रतिभूतियों के विरुद्ध कोई ग्रहणाधिकार अथवा कोई वैध अधिकार या किसी ऋणदाता /प्राधिकारी का कोई अन्य प्रभार या कोई दावा मौजूद न हो और संबंधित पक्षकार अपना नवीनतम पता एवं पहचान संबंधी साक्ष्य प्रस्तुत करें। यदि समायोजन संबंधी या अन्यथा ऐसे किसी अधिकार का इस्तेमाल किया जाएगा, तो सिडबी संबंधित पक्षकार को उसके विषय में सूचित करेगा और उसके साथ शेष दावों, ग्रहणाधिकार या अन्य अधिकारों तथा उन प्रावधानों की पूरी जानकारी दी जाएगी, जिनके आधार पर सिडबी को तत्संबंधी दावे के निपटान/भुगतान होने या प्रभार/दावा या अधिकार संतुष्ट हो जाने /अधित्याग किए जाने तक प्रतिभूतियाँ या बंधक संपत्ति के स्वत्व दस्तावेज़ अपने पास रखने का अधिकार है। यदि उपर्युक्त दस्तावेज़ /प्रतिभूतियाँ निर्गत करने /लौटाने में सिडबी की ओर से /के कारण हुए किसी विलंब के फलस्वरूप संबंधित पक्षकार को वास्तव में कोई प्रत्यक्ष मौद्रिक हानि होगी, तो सिडबी संबंधित पक्षकार को उसकी क्षतिपूर्ति करेगा।

At the formal request of the party concerned, SIDBI would release the securities/return documents of title, at its office, within 15(fifteen) working days after it receives repayment or realization of loan, or other dues agreed to or contracted, subject to any lien or legitimate right or any other charges of any lender/ authority or claim that may exist against borrower / the securities and the party concerned furnishing latest address and identity proofs. If such right of set off or otherwise is to be exercised, SIDBI shall intimate about it to the party concerned with full particulars about remaining claims, lien or other rights and the provisions under which SIDBI is entitled to retain the securities or documents of title of the mortgaged property till the relevant claim is settled / paid or charge/claim or right satisfied/ waived. SIDBI will compensate the party concerned for direct monetary loss suffered, if any, due to delay solely attributable to SIDBI in release or return of the same.

- b) यदि बैंक के हाथों से बंधक संपत्ति का स्वत्व विलेख खो जाता है, तो दस्तावेज़ की द्वितीय प्रति /प्रमाणित दस्तावेज़ प्राप्त करने प हुए खर्च की क्षतिपूर्ति की जाएगी, किंतु इसकी अधिकतम सीमा ₹ 25000/- होगी।

In the event of loss of title deeds to mortgaged property at the hands of the Bank, the compensation will cover expenses for obtaining duplicate/certified documents subject to maximum of ₹ 25,000/-.

- c) उपर्युक्त के अलावा, ग्राहक को हुई कठिनाइयों के प्रति बैंक ₹ 20.00 लाख तक के ऋणों के लिए उन्हें ₹ 5000/- तथा ₹ 20.00 लाख से अधिक के ऋणों के लिए ₹ 10,000/- की एकमुश्त राशि भी अदा करेगा।

In addition to the above, Bank will provide a lump sum amount of ₹ 5000/- for loans upto ₹ 20.00 lakh and ₹ 10,000/- for loans above ₹ 20.00 lakh on account of hardship to the customer.

4. क्षतिपूर्ति प्रदान करना / Award of Compensation

- यदि त्रुटिवश जमा प्रविष्टि लागू देयतिथि पर नहीं की गई है, तो बैंक पिछली तिथि से संव्यवहार का प्रतिवर्तन कर ग्राहक को क्षतिपूर्ति प्रदान करेगा। किसी भी मामले में, देयतिथि पर जमा प्रविष्टि न किए जाने के कारण क्षतिपूर्ति केवल बैंक की बहियों में ग्राहक के खाते में हुई हानि तक सीमित रहेगी।

In case where credit is erroneously not effected on the applicable due date, the Bank will compensate the customer by reversing the transaction with back-dated effects. In any case, the compensation will be limited to the effect caused in the account of the customer in the books of the Bank only due to credit not being effected on the due date.

- इस नीति के अनुसार ग्राहक को क्षतिपूर्ति केवल उन मामलों में देय होगी, जिनमें भूल-चूक सीधे बैंक के कारण हुई हो। किंतु जिन मामलों में न तो बैंक और न ही ग्राहक की गलती होगी, बल्कि त्रुटि कहीं प्रणाली में होगी (जैसे सरकारी सब्सिडी, आदि), उनमें कोई क्षतिपूर्ति देय नहीं होगी।

The compensation as per this policy is payable to the customer only in those cases where any act of omission or commission is directly attributable to the Bank. However, no compensation shall be payable, in case where neither Bank nor customer is at fault but the fault lies elsewhere in the system (viz. Government subsidy etc.).

- जब तक इस नीति के तहत मात्रा निर्धारित न हो, तब तक क्षतिपूर्ति प्रत्यक्ष रूप से हुई वास्तविक हानि के प्रमाण के आधार पर, क्षति या क्षतिपूर्ति की मात्रा से संबंधित सुस्थापित विधिक सिद्धांतों पर की जाएगी और केवल बैंक की बहियों में दर्ज राशि के फलस्वरूप ग्राहक को हुई वास्तविक वित्तीय हानि तक सीमित रहेगी। Unless quantified under this policy, award of compensation shall be made only on well recognized legal principle governing quantification of damages or compensation on proof of actual loss suffered directly and restricted to

the actual financial loss of the customer arising out of the amount in the books of the Bank only.

- जिन मामलों में हानि का निर्धारण प्रत्यक्ष रूप से नहीं किया जा सकेगा उनमें प्रतिष्ठागत क्षति, समाज में छवि धूमिल होने की हानि, व्यवसाय की हानि, आय की हानि, आदि जैसे गुणात्मक पहलुओं के आधार पर किसी भी परिस्थिति में किसी दावे पर विचार नहीं किया जाएगा।

No claim shall be considered, under any circumstance, based on qualitative aspects like reputation damages, loss of image in the society, loss of business, loss of income, etc. in cases where the loss cannot be measured directly.

5. बैंक के प्रतिनिधि /एजेंट द्वारा संहिता का उल्लंघन

Violation of the Code by Bank's representative / Agent

- (a) यदि ग्राहक से इस आशय की कोई शिकायत प्राप्त होती है कि बैंक के प्रतिनिधि /एजेंट ने कोई अनुचित आचरण किया है या बैंक ने जिस एमएसएमई के प्रति बैंक की प्रतिबद्धता संहिता को स्वेच्छा से अपनाया है, उसका उल्लंघन करते हुए कोई कार्य किया है, तो बैंक ऐसे मामले की जाँच करने के लिए प्रतिबद्ध है तथा शिकायत प्राप्त होने की तिथि से अधिकतम 3 माह की अवधि के अंदर बैंक ग्राहक को उसके निष्कर्षों से अवगत कराने का प्रयास करेगा। साथ ही, जहाँ न्यायोचित होगा, ग्राहक को उसकी वित्तीय हानि, यदि कोई हो, के लिए क्षतिपूर्ति करेगा, जैसा कि इस नीति में परिकल्पना की गई है।

In the event of receipt of any complaint from the customer that the Bank's representative / agent has engaged in any improper conduct or acted in violation of the Code of Bank's Commitment to MSMEs which the bank has adopted voluntarily, the Bank is committed to investigate the matter and endeavor to communicate the findings to the customer within maximum period of 3 months from the date of receipt of complaint and wherever justified, compensate the customer for financial loss, if any, as contemplated under this policy.

- (b) उल्लेखनीय है कि संबंधित शाखा कार्यालय /क्षेत्रीय कार्यालय /व्यवसाय प्रमुख /संबंधित उद्-भाग शिकायत प्राप्त होने की तिथि से 3 कार्यदिवसों के अंदर, किंतु किसी भी स्थिति में 5 दिन से अनधिक अवधि में, शिकायतकर्ता को पावती प्रेषित करेंगे।

It may be mentioned that an acknowledgment would be sent by the concerned Branch Office (BO) / Regional Office (RO) / concerned Vertical to the complainant within 3 working days but not later than 5 days after receipt of the complaint.

(c) यह भी उल्लेखनीय है कि यदि तथाकथित हानि ग्राहक की लापरवाही के कारण हुई हो या ग्राहक ने धोकाधड़ी, बेईमानी की हो और/या समुचित सावधानी के बिना या किसी लागू कानून का उल्लंघन करते हुए कार्य किया हो, तो बैंक ग्राहक की हानि के लिए उत्तरदायी नहीं होगा।

It may be also mentioned that Bank will not be responsible for the loss to the customer, if the alleged loss is attributable and / or on account of negligence of the customer or if the customer has acted fraudulently, dishonestly and/or acts without reasonable care or in violation of any applicable law.

6. अप्रत्याशित घटना / Force Majeure

किसी अप्रत्याशित घटना (जन विद्रोह, तोड़फोड़, तालाबंदी, हड़ताल या अन्य श्रमिक असंतोष, दुर्घटना, आग, प्राकृतिक आपदा या अन्य दैवीय आपदाएँ, युद्ध, बैंक या उसके प्रतिनिधि बैंक(कों) की सुविधाओं का क्षतिग्रस्त होना, संचार के सामान्य माध्यमों या सभी प्रकार परिवहन का उपलब्ध न होना, आदि) के कारण हुई हानि के लिए बैंक ग्राहक को क्षतिपूर्ति करने के लिए जिम्मेदार नहीं होगा।

The Bank shall not be liable to compensate customers for any loss caused by 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), or forces beyond the control of the Bank which prevent it from performing its obligations within the specified service delivery parameters.

7. नीति में संशोधन /आशोधन / Amendment / modification of the Policy

यह नीति जारी किए जाने की तिथि से प्रभावी होगी और यह समीक्षित नीति के जारी होने, जो भी पहले हो, तक प्रभावी रहेगी। तथापि, बैंक के स्वविवेक से जब भी यह ठीक और उचित समझा जाएगा, तब इस नीति में संशोधन /आशोधन करने का बैंक का विवेकाधिकार सुरक्षित है या भा.रि.बैंक के निर्देश से इस नीति में संशोधन /आशोधन किया जा सकता है। **प्रत्यक्ष ऋण**

उद्-भाग इस नीति का अभिरक्षक होगा।

The policy will be effective from the date of release and it will continue to be in force till the reviewed policy comes into place, **whichever is earlier**. However, the Bank reserves the right to amend / modify this policy, as and when deemed fit and proper, at its sole discretion or at the direction of RBI. **DCV shall be the custodian of the policy.**

8. नीति का अभिरक्षक / Custodian of the policy:

इस नीति का अभिरक्षक प्रत्यक्ष ऋण उद्-भाग या यथानिर्दिष्ट कोई अन्य उद्-भाग होगा।

Direct Credit Vertical or such Vertical as identified shall be the Custodian of the Policy.

.....