গ্ৰাহকৰ ক্ষতিপূৰণ আৰু সুৰক্ষা নীতি

বিষয়বস্তুৰ সূচী

ক্ৰমিক নং	বিষয়বস্তু	পৃষ্ঠা নং
1	পাতনি	3
2	গ্ৰাহকৰ দায়িত্ব:	3
3	ত্ৰুটি আৰু ক্ষতিপূৰণৰ স্বীকৃতি:	4
3.1	বেংকৰ দ্বাৰা কোনো অকৰ্তৃত্বশীল/ ভুল ডেবিট:	4
3.2	একাউণ্টত ECSডেবিট/ NACH ডেবিট/ প্ৰত্যেক্ষ ডেবিট/ অন্য ডেবিটবোৰ:	4
3.3	NEFT & RTGS ব্যৱহাৰ কৰি ধন স্থানান্তৰ	5
3.4	পৰিশোধ বন্ধ কৰাৰ নিৰ্দেশ প্ৰাপ্তিৰ পিছতো চেক পৰিশোধ কৰিলে:	5
3.5	চেক সংগ্ৰহৰ পলম হোৱাৰ বাবে সুত প্ৰদান	5
3.6	হস্তান্তৰ কৰোঁতে ইনষ্ট্ৰুমেণ্ট হেৰুৱাৰ বাবে ক্ষতিপূৰণ:	5
3.7	নকল ড্ৰাফ্ট জাৰি আৰু পলম হোৱাৰ বাবে ক্ষতিপূৰণ :	6
3.8	বেংকৰ প্ৰতিনিধি/কুৰিয়ৰ বা DSA দ্বাৰা বিধি উলংঘণ:	6
3.9	বাণিজ্যিক বেংকৰ দ্বাৰা কো-অপাৰেটিভ বেংকৰ ইনষ্ট্ৰুমেণ্টৰ “এট পাৰ” লেনদেন:	6
3.10	ঋণদাতাৰ দায়বদ্ধতা: ঋণ লওঁতাৰ প্ৰতি প্ৰতিশ্ৰুতি - ছিকিউৰিটিজ/নথিপত্ৰৰ ঘূৰাই দিয়া	6
3.11	সম্পদ ব্যৱস্থাপনা প্ৰডাক্ট:	7
3.12	বিদেশী বিনিময় সেৱা:	7
3.13	সুৰক্ষিত ডিপজিট লকাৰৰ ভিতৰৰ বস্তু হেৰুৱা বা ক্ষতি	7
3.14	ক্ৰেডিট কাৰ্ডৰ বাবে সেৱাৰ অভাৱ	8
3.15	গ্ৰাহকক FD / TD মেচিউৰিটিৰ ধন পৰিশোধ কৰাত পলম হোৱাৰ ক্ষতিপূৰণ:	8
3.16	অকৰ্তৃত্বশীল ইলেক্ট্ৰনিক বেংকিং লেনদেনত গ্ৰাহকৰ দায়িত্ব সীমাবদ্ধকৰণ–	8
3.16.1	গ্ৰাহকসকলৰ দ্বাৰা অকৰ্তৃত্বশীল লেনদেনৰ বিষয়ে বেংকক জনোৱা:	8
3.16.2	গ্ৰাহকৰ দায়বদ্ধতাৰ গণনা:	9
3.16.3	গ্ৰাহকৰ শূণ্য দায়িত্ব/সীমিত দায়িত্বৰ ক্ষেত্ৰত পৰিশোধৰ সময়সীমা:	11
3.17	কৰ্তৃত্বশীল পৰিশোধ প্ৰক্ৰিয়া ব্যৱহাৰ কৰি লেনেদেন বিফল হোৱাৰ বাবে গ্ৰাহকৰ ক্ষতিপূৰণৰ গাঁথনি	12
3.18	ক্ৰেডিট প্ৰতিষ্ঠান (CI)/ক্ৰেডিট তথ্য কোম্পানী (CIC) সম্পৰ্কীয় অভিযোগৰ ওপৰত ক্ষতিপূৰণ	15
4	ঘোষণা:	16
5	অপ্ৰত্যাহিত ঘটনা	16

গ্ৰাহকৰ ক্ষতিপূৰণ আৰু সুৰক্ষা নীতি

1. **পাতনি**

আৰ বি এল বেংকৰ লক্ষ্য হৈছে গ্ৰাহকক বিভিন্ন ধৰণৰ বেংকিং সেৱা আগবঢ়োৱা। অৱশ্যে, বেংকৰ নিয়ন্ত্ৰণৰ বাহিৰত থকা কোনো কাৰণত বা অসাৱধানতাৱশত বেংকে গ্ৰাহকৰ সৈতে লেনদেন কৰোঁতে প্ৰতিশ্ৰুতিবদ্ধ সেৱাৰ স্তৰ পূৰণ কৰিব নোৱাৰে, তেন্তে এই ক্ষতিপূৰণ নীতি প্ৰযোজ্য হ'ব। আৰ বি এল বেংকৰ এই ক্ষতিপূৰণ নীতি (ইয়াৰ পিছত "বেংক" বুলি কোৱা হ'ব) একাউণ্টত কৰা প্ৰৱঞ্চনামূলক লেনদেন, অকৰ্তৃত্বশীল/ বিফল ইলেক্ট্ৰনিক বেংকিং লেনদেনৰ পলমকৈ সমাধান কৰা, ক্ৰেডিট কাৰ্ডত বিলিং বিবাদ, আচৰণ বিধি উলংঘা কৰা, ক্ৰেডিট কাৰ্ডৰ একাউণ্ট বন্ধ কৰাত পলম হোৱা, চেক/ইনষ্ট্ৰুমেন্ট সংগ্ৰহ কৰাত পলম হোৱাৰ বাবে গ্ৰাহকক সুত প্ৰদান কৰা, ধন পৰিশোধ বন্ধ কৰাৰ নিৰ্দেশনা স্বীকাৰ কৰাৰ পিছত চেক পৰিশোধ কৰা, ভাৰতৰ ভিতৰত ধন পৰিশোধ কৰা, বৈদেশিক মুদ্ৰাৰ সেৱা, ডুপ্লিকেট ডিমাণ্ড ড্ৰাফ্ট জাৰি কৰা, ATM ৰ নগদ ধন উলিওৱা, আদিৰ দৰে ক্ষেত্ৰসমূহ সামৰি ল'বলৈ প্ৰস্তুত কৰা হৈছে কিন্তু ইয়াতে সীমিত নহয়।

এই নীতি গ্ৰাহকৰ সৈতে কৰা আচৰণৰ স্বচ্ছতা আৰু নিৰপেক্ষতা নীতিৰ ওপৰত ভিত্তি কৰে। বেংকৰ ক্ষতিপূৰণ নীতি এক কাৰ্য্যব্যৱস্থা স্থাপন কৰিবলৈ প্ৰস্তুত কৰা হৈছে য'ত বেংকে নিজৰ ফালৰ কোনো সেৱাৰ অভাৱ বা কোনো কৰ্তব্যত অৱহেলা বা বেংকক পোনপটীয়াকৈ আৰোপ কৰা কোনো নিৰ্দেশৰ বাবে গ্ৰাহকৰ কোনো বিত্তীয় ক্ষতি হ'লে বেংকে গ্ৰাহকক ক্ষতিপূৰণ দিব লগীয়া হয়।

এইটো পুনৰাই কোৱা হৈছে যে এই নীতিয়ে কেৱল বেংকে আগবঢ়োৱা সেৱাসমূহৰ অভাৱৰ বাবে গ্ৰাহকৰ হ'ব পৰা প্ৰত্যক্ষ আৰু প্ৰকৃত আৰ্থিক লোকচানৰ ক্ষতিপূৰণহে সামৰি লয় যিবোৰ প্ৰত্যক্ষভাৱে জুখিব পাৰি আৰু সেইবাবেই এই নীতিৰ অধীনত দিয়া প্ৰতিশ্ৰুতিসমূহে বেংকৰ বাবে উপলব্ধ বিধিসন্মত অধিকাৰৰ কোনোধৰণৰ ক্ষতি নকৰে। স্পষ্টভাৱে, কোনো কাৰণতে বেংক কোনো পৰোক্ষ/পৰিণামস্বৰূপ লোকচানৰ বাবে, বা লাভৰ ক্ষতি বা কোনো আওহতীয়া লোকচানৰ বাবে দায়ী নহয়।

এই নীতি গ্ৰাহকৰ কাৰ্য্য আৰু বেংকৰ ৱেবছাইটত আপলোড কৰা বেংকৰ নিৰ্দিষ্ট প্ৰডাক্টৰ ওপৰত প্ৰযোজ্য চৰ্ত আৰু নিয়মৰ অধীনত হ'ব।

এই নীতি বেংকৰ অভিযোগ নিষ্পত্তি নীতিৰ সৈতে সংযুক্ত ৰূপে পঢ়িব লাগে। বেংকৰ অভিযোগ নিষ্পত্তি নীতিৰ পৰা দফাসমূহত এই নীতি এটা অংশ হিচাপে গঠন কৰিব য'ত এই নীতিত বিশেষভাৱে উল্লেখ কৰা হোৱা নাই।

2. **গ্ৰাহকৰ দায়বদ্ধতা**

গ্ৰাহকে তেওঁলোকৰ চেক বুক, পাছবুক, কাৰ্ড, পিন, অ'টিপি, আৰু অন্যান্য সুৰক্ষাৰ তথ্যৰ যত্ন ল'ব লাগে, বেংকৰ আচৰণ বিধিৰ নীতিত উল্লেখ কৰা সুৰক্ষাৰ নিৰ্দেশনা আৰু ইমেইল, এছএমএছ, ছ'চিয়েল মিডিয়া প্লেটফৰ্মকে ধৰি বিভিন্ন মিডিয়াৰ উৎসৰ জৰিয়তে বেংকে সময়ে সময়ে জাৰি কৰা "কৰিব আৰু নকৰিব" মানি চলিব লাগে, যিবোৰ প্ৰৱঞ্চনা প্ৰতিৰোধত কৰাত আৰু তেওঁলোকৰ একাউণ্ট সুৰক্ষিত কৰিবলৈ অতি প্ৰয়োজনীয়। যদিহে গ্ৰাহকে প্ৰৱঞ্চনামূলক কাম কৰে, বা নিজৰ একাউণ্ট সম্পৰ্কীয় নথিপত্ৰ/তথ্য সুৰক্ষিত কৰিবলৈ ন্যায্য যত্ন অবিহনে কাম কৰে, বা পিন, OTP, পাছৱৰ্ড, বা গোপনীয় তথ্যৰ সৈতে আপোচ কৰে, তেন্তে যি সময়লৈকে বেংকক এনে লোকচান/ আপোচৰ বিষয়ে অৱগত কৰা নহয় আৰু এই অপব্যৱহাৰৰ বাবে বেংকে প্ৰতিৰোধক পদক্ষেপ গ্ৰহণ নকৰে, বেংক গ্ৰাহকৰ কোনো লোকচানৰ বাবে দায়ী নহ'ব।

গুৰুত্বপূৰ্ণ নথিপত্ৰ/তথ্যসমূহ সকলো সময়তে অতি সাৱধানে সুৰক্ষিত কৰিবব লাগে, ইয়াৰ সৈতে সম্পৰ্ক থকা তথ্যৰ অন্তৰ্ভুক্ত কিন্তু ইয়াৰ মাজতে সীমাবদ্ধ নহয়: একাউণ্টত সংঘটিত হোৱা কোনো প্ৰৱঞ্চনামূলক কাৰ্য্যকলাপৰ পৰা হাত

সাৰিবলৈ আধাৰ/পান/ড্ৰাইভিং লাইচেন্স, পঞ্জীয়নভুক্ত মোবাইল নম্বৰ আৰু ইমেইল আইডি, পিন, OTP, পাছৱৰ্ড, বা অন্য কোনো বায়'মেট্ৰিক/গোপনীয় তথ্য।

3. ক্ৰুটি আৰু ক্ষতিপূৰণৰ স্বীকৃতি

3.1 বেংকৰ দ্বাৰা কোনো অকৰ্তৃত্বশীল/ ভুল ডেবিট:

a) যদি বেংকে কোনো একাউন্টলৈ অকৰ্তৃত্বশীল/ভুল প্ৰত্যক্ষ ডেবিট কৰিছে আৰু ভুল ডেবিটৰ বিষয়ে জনোৱাৰ পিছত, ন্যায্য সময়সীমাৰ ভিতৰত, নিৰ্ধাৰিত পৰীক্ষণৰ পিছত, প্ৰৱিষ্টিটো সঠিক মূল্যৰ তাৰিখৰ সৈতে ওলোটাকৈ কৰা হ'ব।

b) যদি প্ৰৱিষ্টিৰ সত্যাসত্য নিৰূপনত (গ্ৰাহকৰ দ্বাৰা অকৰ্তৃত্বশীল/ ভুল হোৱাৰ অভিযোগ দিলে)কোনো তৃতীয় পক্ষ জড়িত নহয়, বেংকে এনে ক্ৰুটিপূৰ্ণ ডেবিটৰ অভিযোগ দিয়াৰ অধিকতম 7টা কৰ্ম দিনৰ ভিতৰত সত্যাসত্য নিৰূপণ প্ৰক্ৰিয়া সম্পূৰ্ণ কৰাৰ ব্যৱস্থা কৰিব।

c) যদিহে প্ৰৱিষ্টিটোৰ সত্যাসত্য নিৰূপনত কোনো তৃতীয় পক্ষ জড়িত হয় বা সত্যাসত্য কোনো বিদেশৰ কেন্দ্ৰত হ'ব লাগে, বেংকে গ্ৰাহকৰ পৰা এনে অকৰ্তৃত্বশীল/ক্ৰুটিপূৰ্ণ লেনেদেনৰ বাবে অভিযোগ পোৱাৰ দিনাৰ পৰা অধিকতম এমাহৰ ভিতৰত সত্যাসত্য নিৰূপণ প্ৰক্ৰিয়া সম্পূৰ্ণ কৰাৰ চেষ্টা কৰিব।

d) এনে পৰিস্থিতিত, অকৰ্তৃত্বশীল/ভুল ডেবিটৰ ফলত গ্ৰাহকৰ বাবে নূন্যতম বেলেঞ্চ বা চেভিংছ বেংক জমা ধনৰ সুত পৰিশোধৰ বাবে প্ৰযোজ্য দৈনিক বন্ধৰ বেলেঞ্চ হ্ৰাস হোৱা, বা নূন্যতম একাউন্ট বেলেন্সতকৈ বেলেন্স কম হোৱাৰ বাবে মাচুল আৰোপ কৰা, ঋণ একাউন্টত বেংকে লোৱা অতিৰিক্ত সুত বা বেলেঞ্চৰ অভাৱৰ বাবে চেক ঘূৰাই দিয়াৰ বাবে আৰোপ কৰা যিকোনো মাচুল আৰোপ কৰাৰ ফলস্বৰূপে গ্ৰাহকৰ আৰ্থিক লোকচান হ'লে, বেংকে গ্ৰাহকক এনে লোকচানৰ ক্ষতিপূৰণ দিব।

e) যদি ডেবিট/ ক্ৰেডিট কাৰ্ড পৰিচালনৰ ক্ষেত্ৰত গ্ৰাহকে অকৰ্তৃত্বশীল/ক্ৰুটিপূৰ্ণ লেনেদেনৰ অভিযোগ দিলে, যাৰ বাবে কোনো এটা ব্যৱসায়ী প্ৰতিষ্ঠানক জনোৱা প্ৰয়োজন, সেই কাৰ্ড প্ৰতিষ্ঠানৰ দ্বাৰা মাচুল ঘূৰাই দিয়াৰ নিৰ্ধাৰিত নিয়ম অনুসৰি ব্যৱস্থা গ্ৰহণ কৰা হয়।

f) (i) কোনো ধৰণৰ জালিয়াতিৰ ক্ষেত্ৰত যদি বেংক নিশ্চিত হয় যে ইয়াৰ কৰ্মচাৰীয়ে কোনো গঠনৰ ক্ষেত্ৰত কোনো অনিয়ম / প্ৰৱঞ্চনা সংঘটিত কৰিছে, তেন্তে বেংকে ততালিকে নিজৰ দায়বদ্ধতা স্বীকাৰ কৰিব আৰু দাবী পৰিশোধ কৰিব, (ii) যিবোৰ ক্ষেত্ৰত বেংকৰ ভুল থাকে, বেংকে কোনো আপত্তি নকৰাকৈ গ্ৰাহকক ক্ষতিপূৰণ দিব, আৰু (iii) এনে ক্ষেত্ৰত য'ত বেংকৰ কোনো ভুল নাই বা গ্ৰাহকৰ ভুল নাই কিন্তু ভুলটো চিষ্টেমটোৰ ক'ৰবাত থাকে, তেতিয়া বেংকে তলত দিয়া গ্ৰাহকৰ দায়বদ্ধতাৰ সাৰাংশত উল্লেখ কৰা তালিকা 2- ধাৰা 3.16.2 (ঙ)ত অনুসৰি গ্ৰাহকক ক্ষতিপূৰণ দিব (এটা সীমা পৰ্যন্ত) যিটো গ্ৰাহকৰ সামগ্ৰিক দায়বদ্ধতাৰ সৈতে জড়িত।

3.2 একাউন্টত ECSডেবিট/ NACH ডেবিট/ প্ৰত্যেক্ষ ডেবিট/ অন্য ডেবিটবোৰ:

বেংকে গ্ৰাহকৰ ডেবিট নিৰ্দেশনাসমূহ সময়মতে পালন কৰিবলৈ প্ৰতিশ্ৰুতিবদ্ধ, (ক)গ্ৰাহকে ইতিমধ্যে ECSৰ পৰা লাভ কৰা যিকোনো ডেবিট গ্ৰহণ কৰিবলৈ বৈধ আৰু সম্পূৰ্ণ নিৰ্দেশ প্ৰদান কৰা (খ) লাভ কৰা প্ৰত্যক্ষ ডেবিট/ECS সম্পূৰ্ণ আৰু শুদ্ধ। ওপৰৰ দৰে দফা (ক) আৰু (খ)ৰ অধীনত নিৰ্দেশনা পালন নকৰা আৰু বেংকৰ বাবে প্ৰত্যক্ষভাৱে জড়িত কাৰণত, গ্ৰাহকক প্ৰত্যক্ষ / ECS ডেবিটৰ নিৰ্ধাৰিত তাৰিখ আৰু বেংকে কৰা প্ৰকৃত ডেবিটৰ তাৰিখৰ মাজৰ সময়ৰ বাবে প্ৰচলিত চেভিংছ সুতৰ হাৰত ক্ষতিপূৰণ দিয়া হ'ব। প্ৰত্যেক্ষ/ ECS ডেবিট যিবোৰ সমীকৃত মাহেকীয়া কিস্তিৰ (EMI) পৰিশোধৰ উদ্দেশ্যত হয়, বেংকে গ্ৰাহকক শাস্তিমূলক সুত, পলমকৈ পৰিশোধৰ মাচুল, যদিহে একেটাৰ আৰোপ কৰা প্ৰমাণ দাখিল

কৰে তেন্তে ধন ঘুৰাই পৰিশোধ কৰিব। ইলেক্ট্ৰনিক পেমেণ্ট যেনে RTGS / EFT / NEFT নিৰ্দেশনা গ্ৰাহকক জনোৱা প্ৰযোজ্য চৰ্ত আৰু নিয়মৰ দ্বাৰা পৰিচালিত হ'ব।

বেংকে অৱগত কৰা মাচুলৰ সূচী অনুসৰি বেংকে গ্ৰাহকৰ একাউণ্টৰ পৰা যিকোনো প্ৰযোজ্য সেৱা মাচুল ডেবিট কৰিব। যদিহে বেংকে ব্যৱস্থা উলংঘা কৰি কোনো ধৰণৰ মাচুল আৰোপ কৰে, তেন্তে বেংকে চুক্তিবদ্ধ চৰ্তাৱলী আৰু সময়ে সময়ে জনোৱা এনে অন্য চৰ্তাৱলীৰ নিৰীক্ষণৰ অধীনত গ্ৰাহকে আঙুলিয়াই দিয়াৰ সময়ত মূল্যৰ তাৰিখৰ সৈতে মাচুল উভতাই দিব।

3.3 NEFT & RTGS ব্যৱহাৰ কৰি ধন স্থানান্তৰ

RTGS/NEFT লেনদেনৰ ক্ৰেডিট/ৰিটাৰ্ণত পলম হোৱাৰ দৰে সুত পৰিশোধৰ ক্ষেত্ৰত RBI-ৰ নিৰ্দেশনাত বেংকে উক্ত একাউণ্টধাৰীসকলক ক্ৰেডিটসমূহ প্ৰদান কৰিবলৈ বা নিৰ্ধাৰিত সময়সীমাৰ ভিতৰত ৰেমিটিং বেংকলৈ নিৰ্দেশনা ঘূৰাই দিবলৈ প্ৰতিশ্ৰুতিবদ্ধ হয়। যদিহে কোনো বৈধ কাৰণ নোহোৱাকৈ নিৰ্ধাৰিত সময়সীমাৰ ভিতৰত হিতাধিকাৰী একাউণ্টলৈ ক্ৰেডিট প্ৰদান কৰাটো সম্ভৱ নহয়, তেনে ক্ষেত্ৰত গ্ৰাহকক ক্ষতিপূৰণ দিয়া হ'ব:

RTGS লেনদেনৰ বাবে: বৰ্তমানৰ ৰেপো ৰেট + 2% ৰ হাৰত

NEFT লেনদেনৰ বাবে: RBI LAF ৰেপো ৰেট + 2% ৰ হাৰত

3.4 পৰিশোধ বন্ধ কৰাৰ নিৰ্দেশ প্ৰাপ্তিৰ পিছতো চেক পৰিশোধ কৰিলে:

যদিহে বেংকে ধন পৰিশোধ বন্ধ কৰা নিৰ্দেশ লাভ আৰু স্বীকাৰ কৰাৰ পিছতো চেক পৰিশোধ কৰে, আৰু বেংকে পৰৱৰ্তী আৰু বিসংগতিপূৰ্ণতাৰ নিৰ্দেশনা লাভ নকৰিলেও, বেংকে লেনদেনটো ওলোটাই কৰিব লাগিব আৰু গ্ৰাহকৰ স্বাৰ্থ সুৰক্ষিত কৰিবলৈ মূল্য তাৰিখযুক্ত ক্ৰেডিট দিব লাগিব। গ্ৰাহকে বেংকক লেনদেনৰ বিষয়ে অৱগত কৰাৰ 2টা কৰ্মদিনৰ ভিতৰত ঘটনাটো নিশ্চিত কৰাৰ পিছত এনে ডেবিট ওলোটাই কৰা হ'ব। গ্ৰাহকৰ যিকোনো পৰিণামস্বৰূপ আৰ্থিক লোকচানৰ ক্ষতিপূৰণ ওপৰৰ পাৰা 3.1 ঘ)ৰ অধীনত প্ৰদান কৰা হ'ব

3.5 চেক সংগ্ৰহৰ পলম হোৱাৰ বাবে সুতৰ পৰিশোধ:

ইনষ্ট্ৰুমেন্ট সংগ্ৰহত পলম হোৱাৰ বাবে ক্ষতিপূৰণ তলত দিয়া ধৰণে বেংকৰ চেক সংগ্ৰহ নীতিত উল্লেখ কৰা অনুসৰি হ'ব:

a) চেক সংগ্ৰহৰ পলম হোৱাৰ বাবে সুত প্ৰদান কৰা
b) হস্তান্তৰ/ক্লিয়াৰিং প্ৰক্ৰিয়াত বা পেইং বেংকৰ শাখাত হেৰুৱা চেক/ ইনষ্ট্ৰুমেন্ট

3.6 হস্তান্তৰ কৰোঁতে ইনষ্ট্ৰুমেন্ট হেৰুৱাৰ বাবে ক্ষতিপূৰণ:

গ্ৰাহকে সংগ্ৰহৰ বাবে ইনষ্ট্ৰুমেন্ট বেংকত জমা দিয়াৰ পাছত ইনষ্ট্ৰুমেন্ট হেৰুৱাৰ ফলত গ্ৰাহকে ভোগ কৰা বিত্তীয় লোকচানৰ বাবে বেংকে পৰিশোধ কৰিবলগা ক্ষতিপূৰণ

সংগ্ৰহৰ বাবে গ্ৰহণ কৰা এখন চেক বা এটা ইনষ্ট্ৰুমেন্ট হস্তান্তৰ বা ক্লিয়েৰিং প্ৰক্ৰিয়া বা পৰিশোধ কৰা বেংকৰ শাখাত হেৰালে, বেংকে হেৰুৱাৰ বিষয়ে জনাৰ লগে লগে একাউণ্টৰ গৰাকীক অৱগত কৰিব। একাউণ্টৰ গৰাকীয়ে সেই অনুসৰি পৰিশোধ বন্ধ কৰিবৰ বাবে লিপিবদ্ধ কৰিবলৈ আহৰণকৰোঁতাক জনাব, আৰু সেই চেকবোৰৰ ধ্যান ৰাখিবলৈ ক'ব যাতে

চেক/ইনষ্ট্ৰুমেন্ট হেৰুৱাত ধন ক্ৰেডিট নোহোৱাৰ ফলত তেওঁ/তাই জাৰি কৰা অন্য কোনো চেক/ইনষ্ট্ৰুমেন্ট প্ৰত্যাখ্যান নহয়। বেংকে গ্ৰাহকক চেক আহৰণকৰোঁতা পৰা এখন নকল ইনষ্ট্ৰুমেন্ট প্ৰাপ্ত কৰিবলৈ সকলো প্ৰকাৰৰ সহায় প্ৰদান কৰিব। বেংকে ইনষ্ট্ৰুমেন্ট হস্তান্তৰ কৰোঁতে হোৱা লোকচানৰ বাবে একাউন্টৰ গৰাকীক তলত উল্লেখ কৰা অনুসৰি ক্ষতিপূৰণ আদায় কৰিব:

i. যদি ইনষ্ট্ৰুমেন্ট হেৰুৱা তথ্য গ্ৰাহকক সংগ্ৰহৰ বাবে নিৰ্দ্ধাৰিত সময়ৰ (7/10/14দিন বিশেষ অনুসৰি) পিছত জনাই, তেন্তে চেক সংগ্ৰহ নীতিত নিৰ্ধাৰিত হাৰত নিৰ্দিষ্ট সংগ্ৰহৰ সময় অতিক্ৰম কৰা সময়ৰ বাবে সুত পৰিশোধ কৰিব লাগিব।
ii. ইয়াৰ উপৰিও, বেংকে চেকখনৰ পৰিমাণৰ ওপৰত আৰু 15 দিনৰ বাবে চেভিংছ বেংকৰ হাৰত সুত প্ৰদান কৰিব, যদিহে নকল চেক/ইনষ্ট্ৰুমেন্ট লাভ কৰা আৰু ইয়াৰ সংগ্ৰহত অধিক পলমৰ সম্ভাৱনা থাকে।
iii. বেংকে গ্ৰাহকক, ৰচিদ প্ৰদৰ্শনৰ পিছত, বেংক/প্ৰতিষ্ঠানৰ পৰা ডুপ্লিকেট চেক/ইনষ্ট্ৰুমেন্ট লাভ কৰাৰ ক্ষেত্ৰত তেওঁৰ পৰা লোৱা যিকোনো ন্যায্য মাচুলৰ বাবেও ক্ষতিপূৰণ দিব, যিয়ে এনে ডুপ্লিকেট ইনষ্ট্ৰুমেন্ট প্ৰদানৰ বাবে মাচুল লয়।

3.7 নকল ডিমাণ্ড ড্ৰাফ্ট জাৰি আৰু পলম হোৱাৰ বাবে ক্ষতিপূৰণ :

ক্ৰেতাৰ পৰা এনে অনুৰোধ প্ৰাপ্ত কৰিলে এপষেকৰ ভিতৰত এখন নকল ডিমাণ্ড ড্ৰাফ্ট জাৰি কৰা হ'ব। এনে অনুৰোধ বেংকৰ দ্বাৰা নিৰ্দ্ধাৰণ কৰা নথিপত্ৰৰ সৈতে থাকিব লাগিব। শাখাত প্ৰয়োজনীয় নথি-পত্ৰ লাভ কৰাৰ পিছত ওপৰৰ নিৰ্ধাৰিত সময়সীমাৰ বাহিৰত পলম হ'লে সংশ্লিষ্ট সময়ৰ ফিক্সড ডিপ'জিটৰ বাবে প্ৰযোজ্য হাৰত সুত গ্ৰাহকক ক্ষতিপূৰণ হিচাপে প্ৰদান কৰা হ'ব।

3.8 বেংকৰ প্ৰতিনিধি/কুৰিয়ৰ বা DSA দ্বাৰা বিধি উলংঘণ:

গ্ৰাহকৰ পৰা বেংক প্ৰতিনিধি/ কুৰিয়াৰ বা DSAৰ বিষয়ে কোনো অভিযোগ পালে যেনে :

- কোনো অনুচিত আচৰণ কৰা, বা
- বেংকে গ্ৰাহকক কৰা প্ৰতিশ্ৰুতিৰ আচৰণ বিধি উলংঘন কৰা,

বেংকে বিষয়টো অনুসন্ধান কৰিবলৈ প্ৰতিশ্ৰুতিবদ্ধ আৰু অভিযোগ পোৱাৰ 7দিনৰ ভিতৰত গ্ৰাহকৰ সৈতে যোগাযোগ কৰি সমাধান কৰিবলৈ চেষ্টা কৰিব আৰু ন্যায্য হ'লে, গ্ৰাহকে কৰা যিকোনো প্ৰত্যক্ষ আৰ্থিক লোকচানৰ ক্ষতিপূৰণ দিব যিটো এই নীতিৰ অধীনত বিবেচনা কৰা ধৰণে উলংঘা কৰিলে গ্ৰাহকক প্ৰত্যক্ষভাৱে আৰোপ কৰা হ'ব, যদি আছে

3.9 বাণিজ্যিক বেংকৰ দ্বাৰা কো-অপাৰেটিভ বেংকৰ ইনষ্ট্ৰুমেন্টৰ "এট পাৰ" লেনদেন:

বেংকে ইয়াৰ সৈতে অন্য বেংকৰ দ্বাৰা পৰিচালন কৰা কাৰেন্ট একাউন্টত ড্ৰ' কৰা চেক গ্ৰহণ নকৰে, যেতিয়ালৈকে জাৰি কৰা চেকৰ ধনৰ ব্যৱস্থা নকৰে। পৰ্য্যাপ্ত ধনৰ ব্যৱস্থাৰ অনুপস্থিতিত ধন পৰিশোধ নকৰা/ পৰিশোধ দেৰি হোৱাৰ বাবে জাৰি কৰা বেংকে চেকৰ গৰাকীক ক্ষতিপূৰণ দিবলৈ দায়বদ্ধ হ'ব।

3.10 ঋণদাতাৰ দায়বদ্ধতা: ঋণ লওঁতাৰ প্ৰতি প্ৰতিশ্ৰুতি - ছিকিউৰিটিজ/নথিপত্ৰৰ ঘূৰাই দিয়া

a) বেংকে ঋণ বন্ধ কৰাৰ সময়ত ঋণগ্ৰহণকাৰীয়ে নিশ্চিত কৰা অনুসৰি সন্মত হোৱা বা চুক্তিবদ্ধ হোৱা সকলো দেয় ধন পৰিশোধ কৰাৰ পিছত আৰু মুকলি কৰা স্থানত লেনদেনত প্ৰযোজ্য হোৱা অন্যান্য সকলো

প্ৰয়োজনীয়তা সম্পূৰ্ণ কৰাৰ 30 দিনৰ ভিতৰত সকলো মূল স্থাৱৰ/স্থাৱৰ সম্পত্তিৰ নথিপত্ৰ মুকলি কৰিব লাগিব আৰু যিকোনো পঞ্জীয়নত পঞ্জীয়ন কৰা চাৰ্জসমূহ আঁতৰাই পেলাব লাগিব।

b) মূল স্থাৱৰ / স্থাৱৰ সম্পত্তিৰ নথি-পত্ৰ মুকলি কৰাত পলম হ'লে বা ঋণ সম্পূৰ্ণ পৰিশোধ/ নিষ্পত্তি কৰাৰ 30 দিনৰ পিছত প্ৰাসংগিক পঞ্জীয়নত চাৰ্জ সন্তুষ্টি প্ৰ-পত্ৰ দাখিল নকৰাৰ ক্ষেত্ৰত বেংকে ঋণগ্ৰহণকাৰীক এনে পলমৰ কাৰণ অৱগত কৰিব লাগিব আৰু বেংকে ঋণ গ্ৰহণকাৰীয়ে ভোগ কৰা আৰ্থিক লোকচানৰ বাবে ক্ষতিপূৰণ দিব । যদিহে বেংকৰ বাবে পলম হয়, তেন্তে বেংকে ঋণগ্ৰহণকাৰীজনক পলমৰ প্ৰতিটো দিনৰ বাবে ₹5,000/- হাৰত ক্ষতিপূৰণ দিব লাগিব।

c) মূল স্থাৱৰ / স্থাৱৰ সম্পত্তিৰ নথি-পত্ৰৰ ক্ষতি/ক্ষতিৰ ক্ষেত্ৰত, আংশিকভাৱে বা সম্পূৰ্ণৰূপে, বেংকে ঋণগ্ৰহণকাৰীক স্থাৱৰ / অস্থাৱৰ সম্পত্তিৰ নথিপত্ৰৰ নকল/প্ৰমাণিত কপি লাভ কৰাত সহায় কৰিব লাগিব আৰু ওপৰৰ খ অনুচ্ছেদত উল্লেখ কৰা ধৰণে ক্ষতিপূৰণ পৰিশোধ কৰাৰ উপৰিও সংশ্লিষ্ট খৰচ বহন কৰিব লাগিব । এনে ক্ষেত্ৰত বেংকে এই পদ্ধতি সম্পূৰ্ণ কৰিবলৈ 30 দিনৰ অতিৰিক্ত সময় পাব আৰু তাৰ পিছত বিলম্বৰ সময়ৰ জৰিমনা গণনা কৰা হ'ব (অৰ্থাৎ মুঠ60 দিনৰ সময়ৰ পিছত), ইয়াত তলত দিয়া পৰিস্থিতিসমূহত ঋণগ্ৰহণকাৰী(সকল) / নিশ্চয়তাদাতা(সকল)ক কোনো ক্ষতিপূৰণ প্ৰদান কৰা নহ'ব:

- যদি ঋণলওঁতা(সকল)/গেৰান্টৰ(সকল)ৰ ফালৰ পৰা বেংকৰ সন্তুষ্টিৰ বাবে নথি-পত্ৰ প্ৰদান কৰাত পলম হয়। উদাহৰণস্বৰূপে, যদি ঋণলওঁতা(সকল)/গেৰান্টৰ(সকল)ৰ কোনো এজন উপস্থিত নাথাকে বা তেওঁ একেজন ব্যক্তি বুলি প্ৰমাণ কৰিবলৈ প্ৰয়োজনীয় পৰিচয় প্ৰমাণ নাথাকে।
- যদি ঋণলওঁতা(সকল)/গেৰান্টৰ(সকলে)তেওঁলোকৰ বাসস্থান/মেইলিং ঠিকনা/ফোন নম্বৰ সলনি কৰিছে আৰু বেংকক নজনোৱাৰ বাবে মূল স্বত্ব সিদ্ধ কৰা দলিল সংগ্ৰহৰ বাবে বেংকে তেওঁলোকৰ সৈতে যোগাযোগ কৰিব নোৱাৰে (ঋণলওঁতা(সকল)/গেৰান্টৰ(সকল)ৰ যিকোনো এজনলৈ ফোন, চিঠি, বা ইমেইলৰ জৰিয়তে অৱগত কৰাটো সকলো ঋণলওঁতা(সকল)/ গেৰান্টৰ(সকল)ক জনোৱা বুলি গণ্য কৰা হ'ব।)
- অপ্ৰত্যাশিত ঘটনা।

3.11 সম্পদ ব্যৱস্থাপনা প্ৰডাক্ট:

বেংক বীমা আৰু মিউচুয়েল ফাণ্ড প্ৰডাক্টবোৰৰ এক কোৰ্পোৰেট এজেন্ট আৰু বিতৰক। এনে সেৱাৰ কোনো অভাৱ হ'লে, বেংকে ইয়াৰ সংলগ্ন অংশীদাৰৰ সৈতে অভাৱ-অভিযোগ দাখিল কৰাত সকলো গ্ৰাহকক সহায় কৰিব।

3.12 বিদেশী বিনিময় সেৱা:

সংগ্ৰহৰ পলম হোৱাৰ বাবে ক্ষতিপূৰণ : অনুমোদিত ডিলাৰসকলে ক্ৰেডিট এডভাইচ / নষ্ট্ৰ' ষ্টেটমেন্ট লাভ কৰাৰ তাৰিখৰ পৰা দুটা কৰ্মদিনৰ ভিতৰত হিতাধিকাৰীসকলক ধন আদায় দিব বা ইন্টিমেচন প্ৰেৰণ কৰিব লাগিব। হিতাধিকাৰীৰ পৰা নিৰ্দেশনা আৰু সকলো প্ৰয়োজনীয় নথি-পত্ৰ মানি চলা নিষ্পত্তিৰ নিৰ্দেশনা লাভ কৰাৰ পিছত বেংকে হিতাধিকাৰীৰ একাউন্টৰ ক্ৰেডিটৰ বাবে ধন তৎক্ষণাত হস্তান্তৰ কৰিব লাগিব কিন্তু এনে লাভৰ তাৰিখৰ পৰা দুটা ব্যৱসায়িক দিনতকৈ অধিক নহয়। কোনো কাৰণত পলম হ'লে বেংকে হিতাধিকাৰীক ইয়াৰ চেভিংছ বেংকৰ সুতৰ হাৰৰ ওপৰত সুত @ 2% দিব লাগিব। বেংকে বিনিময় হাৰৰ বিৰূপ গতিবিধিৰ বাবেও ক্ষতিপূৰণ দিব লাগিব, যদি আছে, তেন্তে ইয়াৰ ক্ষতিপূৰণ নীতি অনুসৰি এনে বিনিময় লোকচান গণনাৰ বাবে প্ৰযোজ্য ৰেফাৰেন্স হাৰ আৰু তাৰিখ নিৰ্দিষ্ট কৰা হ'ব।

3.13 সুৰক্ষিত ডিপজিট লকাৰৰ ভিতৰৰ বস্তু হেৰুৱা বা ক্ষতি

জুই, চুৰি, চুৰি, ডকাইতি, ডকাইতি,বিল্ডিং ভাঙি পৰাৰ দৰে পৰিঘটনাৰ পৰা উদ্ভৱ হোৱা বেংকৰ দায়বদ্ধতা বা বেংকৰ কৰ্মচাৰীয়ে কৰা জালিয়াতিৰ ক্ষেত্ৰত – যিবোৰ ক্ষেত্ৰত লকাৰৰ সামগ্ৰী হেৰুৱাই পেলোৱাটো ওপৰত উল্লেখ কৰা ঘটনা বাবে বা ইয়াৰ কৰ্মচাৰী(সকল)ৰ দ্বাৰা কৰা জালিয়াতিৰ বাবে জগৰীয়া হ'ব, তেনে ক্ষেত্ৰত বেংকৰ দায়িত্ব সুৰক্ষিত ডিপজিট লকাৰৰ প্ৰচলিত বাৰ্ষিক ভাড়াৰ ই এশগুণৰ সমতুল্য হ'ব।

3.14 ক্ৰেডিট কাৰ্ডৰ বাবে সেৱাৰ অভাৱ

a) **কাৰ্ড জাৰি কৰা** - যদি এইটো প্ৰতিষ্ঠা হয় যে বেংকে প্ৰাপকৰ লিখিত সন্মতি অবিহনেই এখন নিবিচৰা কাৰ্ড জাৰি/বৰ্তমানৰ কাৰ্ড উন্নীত কৰিছে আৰু ক্ৰেডিট কাৰ্ড এখন সক্ৰিয় কৰিছে, তেন্তে বেংকে ততালিকে ইয়াৰ মাচুল উভতাই দিব আৰু গ্ৰাহকক এক ক্ষতিপূৰণ পৰিশোধ কৰিব লাগিব, এই বিষয়ত থকা নিয়ন্ত্ৰণমূলক নিৰ্দেশনা অনুসৰি গ্ৰাহকক ঘুৰাই দিয়া ধনৰ পৰিমাণ মাচুলৰ দুগুণ হ'ব।

b) **কাৰ্ড-ইছুকাৰীসকলে কাৰ্ড** - ইছ্যুকাৰীৰ দোষত অভিযোগকাৰীক তেওঁৰ সময়, খৰচ, আৰ্থিক ক্ষতিৰ লগতে আৰু অভিযোগৰ সময়মতে নিষ্পত্তি নকৰাৰ বাবে তেওঁৰ দ্বাৰা ভোগা হাৰাশাস্তি আৰু মানসিক যন্ত্ৰণাৰ ক্ষতিপূৰণ দিবলৈ দায়বদ্ধ হ'ব। অভিযোগ দাখিল কৰাৰ তাৰিখৰ পৰা সৰ্বাধিক এমাহৰ ভিতৰত যদি কোনো অভিযোগকাৰীয়ে কাৰ্ড-ইছুকাৰীৰ পৰা সন্তোষজনক সঁহাৰি নাপায় তেন্তে তেখেতে অভিযোগ নিষ্পত্তিৰ বাবে সংশ্লিষ্ট RBI ৰ অম্বুছমেন্টৰ কাৰ্যালয়ৰ কাষ চাপিব পৰাৰ বিকল্প থাকিব।

c) **বিলিং বিবাদ** - ক্ৰেডিট কাৰ্ড ব্যৱহাৰৰ সম্বন্ধে গ্ৰাহকে ভুল লেনদেনৰ বিষয়ত অভিযোগ দাখিল কৰিলে, য'ত এটা ব্যৱসায়িক প্ৰতিষ্ঠানৰ উল্লেখ প্ৰয়োজন হয়, কাৰ্ড সংস্থাৰ দ্বাৰা নীতি অনুসৰি ব্যৱস্থা গ্ৰহণ কৰা হয়। কোনো ধৰণৰ জালিয়াতিৰ ক্ষেত্ৰত বেংকে গ্ৰাহকৰ প্ৰত্যক্ষ আৰু প্ৰকৃত লোকচান ক্ষতিপূৰণ দিব যদিহে এনে জালিয়াতি কোনো কৰ্মচাৰীৰ প্ৰত্যক্ষ কাৰ্য্যৰ বাবেই হয়।

d) **কাৰ্ড একাউন্ট বন্ধ কৰাৰ বাবে অনুৰোধ** - এখন ক্ৰেডিট কাৰ্ড বন্ধ কৰিবলৈ কৰা যিকোনো অনুৰোধত, কাৰ্ড ধাৰকৰ দ্বাৰা বকেয়া পৰিশোধ কৰি সম্পূৰ্ণ ৰূপে নিস্পত্তি কৰাৰ 7টা কৰ্মদিনৰ ভিতৰত বন্ধ কৰা হ'ব। বেংকে 7টা কৰ্মদিনৰ ভিতৰত বন্ধ কৰাৰ প্ৰক্ৰিয়া সম্পূৰ্ণ কৰিব নোৱাৰিলে, একাউন্ট বন্ধ নোহোৱালৈকে যদিহে একাউন্টত কোনো ধন দিবলৈ বাকী নাথাকে, গ্ৰাহকক পলম হোৱাৰ বাবে প্ৰতিদিনে ₹ 500/- জৰিমনা ভৰিব লাগিব।

3.15 গ্ৰাহকক FD / TD মেচিউৰিটিৰ ধন পৰিশোধ কৰাত পলম হোৱাৰ ক্ষতিপূৰণ:

যদি কোনো টাৰ্ম ডিপ'জিট (TD) মেচিউৰ হয় আৰু উপাৰ্জন পৰিশোধ কৰা নহয়, তেন্তে বেংকত দাবী নকৰাকৈ ৰখা ধনৰাশিয়ে চেভিংছ একাউন্টৰ ক্ষেত্ৰত প্ৰযোজ্য সুতৰ হাৰ বা মেচিউৰ TD ৰ ওপৰত চুক্তিবদ্ধ সুতৰ হাৰ আৰোপ কৰিব লাগিব, যিটো কম হ'ব।

3.16 অকৰ্তৃত্বশীল ইলেক্ট্ৰনিক বেংকিং লেনদেনত গ্ৰাহকৰ দায়িত্ব সীমাবদ্ধকৰণ–

3.16.1 গ্ৰাহকসকলৰ দ্বাৰা অকৰ্তৃত্বশীল লেনদেনৰ বিষয়ে বেংকক জনোৱা:

a) গ্ৰাহকসকলৰ বাবে বেংকত এছ এম এছ এলাৰ্টৰ বাবে পঞ্জীয়ন কৰাটো বাধ্যতামূলক হ'ব আৰু ইলেক্ট্ৰনিক বেংকিং লেনদেনৰ বাবে য'ত উপলব্ধ হয় তাত ই-মেইল এলাৰ্টৰ বাবে পঞ্জীয়ন কৰাটো বাধ্যতামূলক হ'ব।

বেংকে বাধ্যতামূলকভাৱে গ্ৰাহকসকললৈ এছএমএছ সতৰ্কবাণী প্ৰেৰণ কৰিব, আনহাতে ইমেইল সতৰ্কবাণী প্ৰেৰণ কৰিব পাৰিব, যদিহে পঞ্জীয়ন কৰা আছে।

b) বেংকক মোবাইল নম্বৰ নিদিয়া গ্ৰাহকক বেংকে এটিএমৰ নগদ ধন উলিওৱাৰ বাহিৰে ইলেক্ট্ৰনিক লেনদেনৰ সুবিধা প্ৰদান কৰিব নোৱাৰিব।

c) গ্ৰাহকসকলক যিকোনো অকৰ্তৃত্বশীল ইলেক্ট্ৰনিক বেংকিং লেনদেনৰ বিষয়ে বেংকক উল্লেখ কৰা যিকোনো এটা চেনেলৰ জৰিয়তে তৎকালীনভাৱে বেংকক অৱগত কৰিবলৈ পৰামৰ্শ দিয়া হৈছে, এনে লেনদেন সংঘটিত হোৱাৰ পিছত, বেংকক অৱগত কৰিবলৈ যিমান সময় লাগিব সিমানেই বেংক / গ্ৰাহকৰ লোকচানৰ আশংকা বেছি হ'ব। সংঘটিত হোৱা অকৰ্তৃত্বশীল লেনদেন আৰু/বা কাৰ্ডৰ দৰে পেমেন্ট ইনষ্ট্ৰুমেন্ট আদিৰ চুৰিৰ অভিযোগ দিয়াৰ বাবে বেংকে গ্ৰাহকসকলক অকৰ্তৃত্বশীল লেনদেনৰ ৰিপৰ্ট দিয়াৰ বাবে একাধিক চেনেলৰ জৰিয়তে (নূন্যতমভাৱে ৱেবছাইট, ফোন বেংকিং, SMS, ই-মেইল, , IVR, নিৰ্দিষ্ট টোল-ফ্ৰী হেল্পলাইন আদিৰ জৰিয়তে) 24x7উপলব্ধ সুবিধা প্ৰদান কৰাৰ চেষ্টা কৰিব।

d) বেংকে গ্ৰাহকসকলক SMS আৰু ই-মেইল এলাৰ্টৰ প্ৰতি তৎক্ষণাত "উত্তৰ" দি আপত্তি থাকিলে অৱগত কৰিবলৈও সক্ষম কৰিব। বিকল্প হিচাপে, বেংকে লেনদেন এলাৰ্ট SMSত নিজৰ এটা বিকল্প নম্বৰ প্ৰদান কৰিব লাগিব, য'ত গ্ৰাহকে তৎক্ষণাত উত্তৰ প্ৰেৰণ কৰিব পাৰিব।

e) ইয়াৰ উপৰিও বেংকে ৱেবছাইটৰ হোম পেজত অভিযোগ দাখিলৰ বাবে এটা প্ৰত্যক্ষ লিংক, অকৰ্তৃত্বশীল ইলেক্ট্ৰনিক লেনদেনৰ অভিযোগ দিয়াৰ নিৰ্দিষ্ট বিকল্পৰ সৈতে প্ৰদান কৰিব লাগিব।

f) ক্ষতি/জালিয়াতিৰ অভিযোগ ব্যৱস্থাই এইটোও নিশ্চিত কৰিব লাগিব যে পঞ্জীয়নভুক্ত অভিযোগ নম্বৰৰ সৈতে অভিযোগ স্বীকাৰ কৰি গ্ৰাহকসকললৈ তাৎক্ষণিক সঁহাৰি (অটো ৰেচপ'ঞ্চকে ধৰি) প্ৰেৰণ কৰা হয়।

g) বেংকে এলাৰ্ট প্ৰেৰণ আৰু সেইবোৰৰ উত্তৰ লাভ কৰিবলৈ ব্যৱহাৰ কৰা যোগাযোগ ব্যৱস্থাই বেংকলৈ প্ৰেৰণ কৰা বাৰ্তাৰ সময় আৰু তাৰিখ আৰু গ্ৰাহকৰ উত্তৰ, যদি আছে, লাভ কৰাৰ তাৰিখ লিপিবদ্ধ কৰিব। গ্ৰাহকৰ দায়বদ্ধতাৰ পৰিসৰ নিৰ্ণয় কৰাত এইটো গুৰুত্বপূৰ্ণ হ'ব।

h) গ্ৰাহকৰ পৰা অকৰ্তৃত্বশীল ইলেক্ট্ৰনিক বেংকিং লেনদেনৰ অভিযোগ লাভ কৰাৰ পিছত বেংকে সেই বিশেষ ইলেক্ট্ৰনিক বেংকিং চেনেলৰ জৰিয়তে একাউণ্টত অধিক অকৰ্তৃত্বশীল লেনদেন ৰোধ কৰাৰ বাবে তাৎক্ষণিক পদক্ষেপ গ্ৰহণ কৰিব লাগিব।

3.16.2 গ্ৰাহকৰ দায়বদ্ধতাৰ গণনা:

বেংকে কৰা অনুসন্ধানৰ ফলাফলৰ ওপৰত নিৰ্ভৰ কৰি গ্ৰাহকে তলত দিয়া ধৰণে ক্ষতিপূৰণ লাভ কৰিব :

a) **গ্ৰাহকৰ "শূণ্য দায়বদ্ধতা" থাকে:**

গ্ৰাহকৰ "শূন্য দায়বদ্ধতা"ৰ দাবী উত্থাপন হ'ব, য'ত অকৰ্তৃত্বশীল লেনদেন তলত দিয়া ঘটনাসমূহত সংঘটিত হয়:

i.) বেংকৰ দ্বাৰা কৰা অনুসন্ধানত যেতিয়া বেংকৰ ফালৰ পৰা জালিয়াতি/অৱহেলা/ত্ৰুটি কৰা হৈছে বুলি প্ৰতিপন্ন হয় (গ্ৰাহকে লেনদেনৰ বিষয়ে জনাওক বা নজনাওক)।

ii.) তৃতীয় পক্ষৰ উলংঘন বুলি বেংকৰ অনুসন্ধানত প্ৰতিপন্ন হ'লে, য'ত ত্ৰুটি বেংক বা গ্ৰাহক কাৰো নহয়, কিন্তু দায় চিষ্টেমত থাকে(যেনে বেংকৰ ফালৰ পৰা বা গ্ৰাহকে জালিয়াতি/অৱহেলা/ত্ৰুটি কৰা নাই), আৰু গ্ৰাহকে লেনদেনৰ বিষয়ে বেংকৰ পৰা যোগাযোগ লাভ কৰাৰ 3টা কৰ্ম দিনৰ ভিতৰত বেংকক অবগত কৰিলে।

b) **গ্ৰাহকৰ “সীমিত দায়বদ্ধতা” থাকে:**

এজন গ্ৰাহক অকৰ্তৃত্বশীল লেনদেনৰ কাৰণে হোৱা লোকচানৰ বাবে তলত দিয়া সমূহৰ ক্ষেত্ৰত দায়বদ্ধ হ’ব :

i.) গ্ৰাহকৰ অৱহেলাৰ বাবে, যেনে গ্ৰাহকে পেমেন্টৰ তথ্য আনক দিছিল বা আপোচ কৰিছিল, ফলত হোৱা লোকচানৰ ক্ষেত্ৰত গ্ৰাহকজনে বেংকক অকৰ্তৃত্বশীল লেনদেনৰ কথা নজনোৱা পৰ্যন্ত সমুদায় লোকচান বহন কৰিব। এনে অকৰ্তৃত্বশীল লেনদেনৰ বিষয়ে জনোৱাৰ পিছত হোৱা যিকোনো লোকচান বেংকে ভৰিব ।

ii.) যেতিয়া অকৰ্তৃত্বশীল ইলেক্ট্ৰনিক বেংকিং লেনদেনৰ বাবে বেংক নাইবা গ্ৰাহক কোনো দায়ী নহয় কিন্তু দায় চিষ্টেমৰ ক’ৰবাত থাকে, বেংকৰ দ্বাৰা কৰোৱা অনুসন্ধান মতে(যেনে বেংক বা গ্ৰাহক কাৰো ফালৰ পৰা জালিয়াতি/অৱহেলা/ক্ৰুটি নহয়)আৰু গ্ৰাহকে বেংকৰ পৰা বাৰ্তা পোৱাৰ পিছত গ্ৰাহকে এনে লেনদেনৰ কথা বেংকক জনোৱাত 4ৰ পৰা 7টা কৰ্মদিনতকৈ বেছি পলম কৰিলে, প্ৰতি লেনদেনত গ্ৰাহকৰ দায়িত্ব লেনদেনৰ মূল্যলৈ বা তলৰ তালিকা (1)ত দিয়া পৰিমাণত সীমাবদ্ধ হ’ব, যিটো কম হয়।

তালিকা 1

দফা 3.15.2 b) (ii)ৰ অধীনত এজন গ্ৰাহকৰ সৰ্বাধিক দেনা

একাউন্টৰ প্ৰকাৰ	সৰ্বাধিক গ্ৰাহকৰ দেনা (₹)
• BSBD একাউন্টবোৰ	5,000
• অন্য সকলো চেভিংছ একাউন্টছ • আগতীয়াকৈ পৰিশোধ কৰা ইনষ্ট্ৰুমেন্ট আৰু গিফ্ট কাৰ্ড • MSMEৰ কাৰেন্ট/ কেচ ক্ৰেডিট/ অভাৰড্ৰাফ্ট একাউন্ট • বাৰ্ষিক গড় বেলেন্স থকা ব্যক্তিগত কাৰেন্ট একাউন্ট/ কেচ ক্ৰেডিট/ অভাৰড্ৰাফ্ট একাউন্ট (প্ৰবঞ্চনামূলক ঘটনাৰ আগৰ 365 দিনৰ সময়চোৱাত)/ 25 লাখ টকালৈকে সীমা • ₹5 লাখ টকা সীমাৰ ক্ৰেডিট কাৰ্ড	10,000
• অন্য সকলো কাৰেন্ট/ কেচ ক্ৰেডিট/ অভাৰড্ৰাফ্ট একাউন্ট • ₹5 লাখ টকাতকৈ অধিক সীমাৰ ক্ৰেডিট কাৰ্ড	25,000

c) **গ্ৰাহক “সম্পূৰ্ণ দায়বদ্ধ”:**

i.) যেতিয়া অকৰ্তৃত্বশীল ইলেক্ট্ৰনিক বেংকিং লেনদেনৰ বাবে বেংক নাইবা গ্ৰাহক কোনো দায়ী নহয় কিন্তু দায় চিষ্টেমৰ ক’ৰবাত থাকে, বেংকৰ দ্বাৰা কৰোৱা অনুসন্ধান মতে(যেনে বেংক বা গ্ৰাহক কাৰো ফালৰ পৰা জালিয়াতি/অৱহেলা/ক্ৰুটি নহয়)আৰু গ্ৰাহকে বেংকৰ পৰা বাৰ্তা পোৱাৰ পিছত বেংকক জনোৱাত 7টা কৰ্মদিনতকৈ বেছি পলম কৰিলে, তেনে লেনদেনৰ বিষয়ে অকৰ্তৃত্বশীল লেনদেনৰ ফলত হোৱা সকলো লোকচানৰ বাবে গ্ৰাহকজনেই একমাত্ৰ আৰু সম্পূৰ্ণৰূপে দায়বদ্ধ হ’ব।

ii.) একাউন্ট/কাৰ্ড/পেমেন্ট প্ৰমাণপত্ৰ [পাছৱৰ্ড/PIN/ MPIN/ OTP (এবাৰৰ পাছৱৰ্ড)/ CVVকে ধৰি] বা কেৱল গ্ৰাহকে নিজেই উপলব্ধ কৰা/নিৰ্ধাৰণ কৰা তথ্য (যেনে নেট বেংকিং/ মোবাইল বেংকিং ব্যৱহাৰকাৰী আইডি, পাছৱৰ্ড, UPI VPA আদি) ব্যৱহাৰ কৰি কৰা লেনদেনসমূহক “গ্ৰাহকে কৰা বা গ্ৰাহকৰ অৱহেলাত হোৱা লেনদেন” বুলি গণ্য কৰা হ’ব আৰু এনে লেনদেনৰ বাবে সম্পূৰ্ণ ক্ষতিপূৰণ গ্ৰাহকে বহন কৰিব লাগিব।

iii.) ইয়াৰ উপৰিও, যিবোৰ ক্ষেত্ৰত বেংকে গ্ৰাহকৰ পঞ্জীয়নভুক্ত ইমেইল/মোবাইল নম্বৰলৈ প্ৰেৰণ কৰা দ্বিতীয় কাৰক প্ৰমাণীকৰণ ব্যৱহাৰ কৰি ইলেক্ট্ৰনিক বেংকিং লেনদেন (অকৰ্তৃত্বশীল বুলি অভিযোগ কৰা হৈছে) সফলতাৰে সম্পূৰ্ণ কৰা হৈছিল, তেনে লেনদেনৰ সম্পূৰ্ণ দায়িত্ব গ্ৰাহকে বহন কৰিব।

d) **অকৰ্তৃত্বশীল লেনদেনত দায়বদ্ধতা নিৰ্ণয় কৰাত গ্ৰাহকৰ বাধ্যবাধকতাসমূহ::**

i.) অকৰ্তৃত্বশীল বুলি দাবী কৰা সকলো ইলেক্ট্ৰনিক বেংকিং লেনদেনৰ বাবে বেংকক গ্ৰাহকজনে তেনে অকৰ্তৃত্বশীল লেনদেনৰ বিষয়ে জনোৱাৰ 15 টা কেলেণ্ডাৰ দিনৰ নিৰ্দিষ্ট সময়সীমাৰ ভিতৰত সকলো যাৱতীয় নথিপত্ৰ (যেনে বিবাদ প-পত্ৰ, এজাহাৰৰ প্ৰতিলিপি ইত্যাদি) জমা দিয়াটো বিচাৰিব ।

ii.) নিৰ্দিষ্ট সময়সীমাৰ ভিতৰত নথিপত্ৰ জমা দিয়াত গ্ৰাহকৰ ফালৰ পৰা নথিপত্ৰ যোগান ধৰাত বিফল হ'লে /পলম কৰিলে বেংকে অনুসন্ধান সম্পূৰ্ণ কৰিবলৈ সক্ষম নহ'ব আৰু তেনে অকৰ্তৃত্বশীল লেনদেনৰ সম্পূৰ্ণ দায়িত্ব গ্ৰাহকে বহন কৰিব লাগিব।

iii.) তদুপৰি, গ্ৰাহকৰ একাউণ্টত ভুল ক্ৰেডিট পোষ্ট হ'লে কোনো ক্ষতিপূৰণ নিদিয়াকৈ ধনৰাশি উলটি দিয়াৰ বাবে একাউণ্টটো ডেবিট কৰাৰ অধিকাৰ বেংকে সুৰক্ষিত কৰে। অৱশ্যে,বেংকৰ বিবেচনা অনুসৰি কোনো ব্যতিক্ৰমী পৰিস্থিতিত বেংকে গ্ৰাহকক যিকোনো প্ৰাসংগিক আৰ্থিক লোকচানৰ ক্ষতিপূৰণ দিব পাৰে, ।

e) **গ্ৰাহকৰ সামগ্ৰীক দায়িত্ব:**

i.) বেংকৰ দ্বাৰা কৰা অনুসন্ধান অনুসৰি, ত্ৰুটিৰ বাবে বেংক নাইবা গ্ৰাহক কোনো দায়ী নহয় কিন্তু দায় চিষ্টেমৰ ক'ৰবাত থাকে, তেনে তৃতীয়পক্ষৰ উলংঘনত গ্ৰাহকৰ সমগ্ৰ দায়ব্ধতাৰ বিষয়ে ওপৰৰ পেৰেগ্ৰাফ 3.15.2 (a), (b) আৰু (c)কৰা বৰ্ণনা অনুসৰি সংক্ষিপ্ত ৰূপ তালিকা 2 তলত দিয়া হৈছে:

তালিকা 2- গ্ৰাহকৰ দেনাৰ সাৰাংশ

বেংকৰ পৰা যোগাযোগ লাভ কৰা তাৰিখৰ পৰা প্ৰবঞ্চনাজনিত লেনদেনৰ অভিযোগ কৰিবলৈ লগা সময়	**গ্ৰাহকৰ দেনা (₹)**
3 কৰ্ম দিনৰ ভিতৰত	শূন্য দেনা
4ৰ পৰা 7 কৰ্ম দিনৰ ভিতৰত	লেনদেনৰ মূল্য বা তালিকা 1ত উল্লেখ কৰা ধনৰ পৰিমাণ, যিটো কম হয়
7 কৰ্ম দিনতকৈ অধিক	সম্পূৰ্ণ

ii.) তালিকা 2 ত উল্লেখ কৰা কৰ্মদিনৰ সংখ্যা গ্ৰাহকৰ ঘৰুৱা শাখাৰ কৰ্মসূচী অনুসৰি যোগাযোগ লাভ কৰাৰ তাৰিখ বাদ দি গণনা কৰা হ'ব।

3.16.3 গ্ৰাহকৰ শূণ্য দায়িত্ব/সীমিত দায়িত্বৰ ক্ষেত্ৰত পৰিশোধৰ সময়সীমা:

1. গ্ৰাহকৰ দ্বাৰা অকৰ্তৃত্বশীল লেনদেনৰ বিষয়ে জনোৱাৰ পিছত বেংকে গ্ৰাহকে জনোৱা তাৰিখৰ পৰা 10 টা কৰ্মদিনৰ ভিতৰত সংশ্লিষ্ট একাউণ্টত বিবদমান ধনৰাশি জমা কৰিব(অস্থায়ী/ ছায়া পৰিশোধ) (যদি কোনো বীমা দাবী থাকে তাৰ সমাধান কৰিবলৈ অপেক্ষা নকৰাকৈ)। ক্ৰেডিটৰ মূল্য অকৰ্তৃত্বশীল লেনদেনৰ তাৰিখ অনুসৰি হ'ব লাগিব।

2. কোনো তৃতীয় পক্ষ জড়িত থকা পৰীক্ষণ বা ব্যৱসায়ী প্ৰতিষ্ঠানৰ উল্লেখ প্ৰয়োজন হ'লে তেনেক্ষেত্ৰত কাৰ্ড সংস্থাৰ দ্বাৰা প্ৰস্তুত কৰা নিয়মাৱলী অনুযায়ী চম্ভলা হ'ব ।
3. চেভিংছ আৰু কাৰেন্ট একাউন্ট ধাৰকসকলে অস্থায়ী/ ছায়া পৰিশোধৰ জৰিয়তে ঘুৰাই দিয়া ধনৰাশি গ্ৰাহকৰ সপক্ষে বিবাদ নিস্পত্তি নকৰা পৰ্য্যন্ত ব্যৱহাৰ কৰিব নোৱাৰিব।
4. বেংকে অভিযোগ পোৱাৰ সৰ্বাধিক 90 দিনৰ ভিতৰত অনুসন্ধান সম্পূৰ্ণ কৰাটো আৰু অকৰ্তৃত্বশীল লেনদেনৰ দায়িত্ব সন্দৰ্ভত চূড়ান্ত সিদ্ধান্ত দিয়াটো নিশ্চিত কৰিব।
5. বেংকে 90 দিনৰ ভিতৰত অভিযোগ নিস্পত্তি কৰিবলৈ বা গ্ৰাহকৰ দায়িত্ব, যদি আছে, নিৰূপণ কৰিবলৈ সক্ষম নহ'লে ওপৰৰ পেৰেগ্ৰাফবোৰত উল্লেখ কৰা অনুসৰি গ্ৰাহকক ক্ষতিপূৰণ দিব লাগিব।
6. বেংকে নিশ্চিত কৰিব যে ডেবিট কাৰ্ড/ বেংক একাউন্টৰ ক্ষেত্ৰত গ্ৰাহকে সুতৰ ক্ষতিৰ সন্মুখীন নহয়, আৰু ক্ৰেডিট কাৰ্ডৰ ক্ষেত্ৰত গ্ৰাহকে কোনো অতিৰিক্ত সুতৰ বোজা বহন নকৰিব।

3.17 কৰ্তৃত্বশীল পৰিশোধ প্ৰক্ৰিয়া ব্যৱহাৰ কৰি লেনেদেন বিফল হোৱাৰ বাবে গ্ৰাহকৰ ক্ষতিপূৰণৰ গাঁথনি

ভাৰতীয় ৰিজাৰ্ভ বেংকে(RBI) ইয়াৰ "টাৰ্ণ ৰাউণ্ড টাইমৰ (TAT) সমঞ্জস্য আৰু কৰ্তৃত্বশীল পৰিশোধ প্ৰক্ৰিয়া ব্যৱহাৰ কৰা লেনদেন বিফলৰ বাবে গ্ৰাহকৰ ক্ষতিপূৰণ" বিষয়ৰ ইয়াৰ চাৰ্কোলাত উল্লেখ কৰা গাঁথনি আৰু নিৰ্দেশনাবোৰ বেংকে অনুসৰণ কৰিব।

সময়ে সময়ে জাৰি কৰা এই নিৰ্দেশনাবোৰ তলত উল্লেখ কৰা চেনেল/লেনদেনৰ ক্ষেত্ৰত প্ৰযোজ্য হ'ব:

- মাইক্ৰ'-ATM সহ অটোমেটেড টেলাৰ মেচিন(ATMs)
- কাৰ্ড লেনদেনবোৰ
- ইমিডিয়েল পেমেন্ট চিষ্টেম (IMPS)
- ইউনিফাইড পেমেন্ট ইন্টাৰফেচ (UPI)
- আধাৰ সক্ৰিয় ধন পৰিশোধ প্ৰক্ৰিয়া (আধাৰ পে সহিত)
- আধাৰ পেমেন্ট ব্ৰীজ চিষ্টেম (APBS)
- নেচনেল অটোমেটেড ক্লিয়াৰিং হাউচ (NACH)
- প্ৰিপেইড পেমেন্ট ইনষ্ট্ৰুমেন্টছ(PPIs) - কাৰ্ড / ৱালেট

i. এটা 'বিফল লেনদেন' এনে এটা লেনদেন যিটো কোনো কাৰণত সম্পূৰ্ণ হোৱা নাই, যাৰ বাবে গ্ৰাহক দায়বদ্ধ নহয় যেনে যোগাযোগ লিংক, ATMত নগদ ধন উপলব্ধ নথকা, কাৰ্য্যৰ সময়সীমা শেষ হোৱা আদি। বিফল লেনদেনত সেইবোৰ অন্তৰ্ভূক্ত হয় যিবোৰ সম্পূৰ্ণ তথ্য বা উপযুক্ত তথ্যৰ অভাৱৰ বা এটা বাতিলকৰণ লেনদেন কৰোতে পলমৰ হোৱাৰ ফলত হিতাধীকাৰীৰ একাউন্টত ক্ৰেডিট কৰিব পৰা নাযায়।

ii. 'T' লেনদেনৰ দিন আৰু কেলেণ্ডাৰৰ তাৰিখ বুজায়।

iii. 'R' সেই দিনটো যিদিনা বাতিলকৰণ সম্পূৰ্ণ হয় আৰু লেনদেনৰ প্ৰকাৰ অনুযায়ী ধন জাৰিকৰ্তা/ উদ্যোগতাই লাভ কৰে। বাতিলকৰণে হিতাধীকাৰীৰ পৰা ধন লাভ কৰাৰ একেদিনাৰ অন্তত জাৰিকৰ্তা/ উদোগতাই লাভ কৰিব।

iv. ঘৰুৱা লেনদেন অৰ্থাৎ য'ত উদ্যোগতা আৰু হিতাধীকাৰী দুয়ো ভাৰতীয় হয় আৰু এই গাঁথনিৰ অধীনত অন্তৰ্ভূক্ত হয়।

v. য'ত বিত্তীয় ক্ষতিপূৰণ জড়িত হয়, একেটাই গ্ৰাহকৰ একাউন্টত নিজা ববীয়াকৈ গ্ৰাহকৰ কোনো এটা অভিযোগ বা দাবীৰ অপেক্ষাৰ নকৰাকৈয়ে প্ৰভাৱিত হ'ব।

vi. TATত উল্লেখ কৰা অনুযায়ী যিসকল গ্ৰাহকে বিফলতা সংশোধনৰ লাভ নাপায়, তেওঁলোকে ভাৰতীয় ৰিজাৰ্ভ বেংকৰ একত্ৰীকৃত অম্বুছমেন্ট আঁচনি, 2021ত এটা অভিযোগ পঞ্জীয়ন কৰিব পাৰিব।

অনুমোদিত পেমেন্ট চিষ্টেম ব্যৱহাৰ কৰি বিফল হোৱা লেনদেনৰ বাবে অটো ৰিভাৰ্চেল আৰু গ্ৰাহক ক্ষতিপূৰণৰ বাবে গাঁথনি

ক্ৰমিক নং	**ঘটনাৰ বিৱৰণ**	**অটো-ৰিভাৰ্চেল আৰু গ্ৰাহক ক্ষতিপূৰণৰ বাবে গাঁথনি**	
		অটো-ৰিভাৰ্চেলৰ বাবে সময়সীমা	**পৰিশোধ কৰিবলগা ক্ষতিপূৰণ**
I	**II**	**III**	**IV**
1	**মাইক্ৰ'-ATM সহ অটোমেটেড টেলাৰ মেচিন (ATMs)**		
A	গ্ৰাহকৰ একাউণ্ট ডেবিট কৰা হৈছে কিন্তু নগদ ধন নাই দিয়া	সৰ্বাধিক T + 5 দিনৰ ভিতৰত বিফল লেনদেনৰ প্ৰ'-এক্টিভ ৰিভাৰ্ছল(R)	T +5 দিনতকৈ অধিক দেৰি হ'লে প্ৰতিদিনে ₹ 100/-, একাউণ্ট হোল্ডাৰক ক্ৰেডিট কৰিব
2	**কাৰ্ডৰ লেনদেন**		
A	**কাৰ্ডৰ পৰা কাৰ্ডলৈ হস্তান্তৰ** প্ৰেৰকৰ কাৰ্ড একাউন্টত ডেবিট কিন্তু হিতাধিকাৰীৰ কাৰ্ড একাউণ্টত ক্ৰেডিত কৰা নাই।	লেনদেন ৰিভাৰ্চ কৰিব লাগিব (R) শেহতীয়া T + 1 দিনৰ ভিতৰত, যদিহে হিতাধিকাৰী একাউণ্টত ক্ৰেডিট প্ৰভাৱিত নহয়।	T + 1 দিনতকৈ অধিক দেৰি হ'লে প্ৰতিদিনে ₹ 100/-
B	**পইন্ট অৱ ছেল (PoS) (কাৰ্ড থাকিলে)** **PoSত নগদ ধন অন্তৰ্ভূক্ত কৰি** একাউণ্ট ডেবিট কৰা হৈছে কিন্তু ব্যৱসায়ী স্থানত নিশ্চিত প্ৰমাণ পোৱা নাই যেনে চাৰ্জ-শ্লিপ উৎপন্ন হোৱা নাই	T + 5দিনৰ ভিতৰত অটো-ৰিভাৰ্চেল দিন	T + 5 দিনতকৈ অধিক দেৰি হ'লে প্ৰতিদিনে ₹ 100/-
C	**কাৰ্ড নাথাকিলে (CNP) (ই-কমাৰ্চ)** একাউণ্ট ডেবিট কৰা হৈছে কিন্তু ব্যৱসায়ী সংস্থানত নিশ্চিত প্ৰমাণ পোৱা		
3	**ইমিডিয়েট পেমেন্ট চিষ্টেম(IMPS)**		
A	একাউণ্ট ডেবিট কৰা হৈছে কিন্তু হিতাধীকাৰীৰ একাউন্টত ক্ৰেডিট কৰা নাই	যদি হিতাধিকাৰী একাউণ্টত ক্ৰেডিট কৰিব নোৱাৰে, তেন্তে হিতাধিকাৰী বেংকে শেহতীয়াকৈ T + 1 দিনত অটো ৰিভাৰ্ছল(R) কৰিব	T + 1 দিনতকৈ অধিক দেৰি হ'লে প্ৰতিদিনে ₹ 100/-
4	**ইউনিফাইড পেমেন্ট ইন্টাৰফেছ (UPI)**		
A	একাউণ্ট ডেবিট কৰা হৈছে কিন্তু হিতাধীকাৰীৰ একাউন্টত ক্ৰেডিট কৰা নাই (ধন হস্তান্তৰ)	যদি হিতাধিকাৰী একাউণ্ট ক্ৰেডিট কৰিব নোৱাৰে, তেন্তে হিতাধিকাৰী বেংকে শেহতীয়াকৈ T + 1 দিনত অটো ৰিভাৰ্ছল(R) কৰিব	T + 1 দিনতকৈ অধিক দেৰি হ'লে প্ৰতিদিনে ₹ 100/-
B	একাউণ্ট ডেবিট কৰা হৈছে কিন্তু লেনদেনৰ নিশ্চয়তা ব্যৱসায়ী স্থানত পোৱা নাই (ব্যৱসায়ীক পৰিশোধ).	অটো-ৰিভাৰ্চেল T + 5 দিনৰ ভিতৰত	T + 5 দিনতকৈ অধিক দেৰি হ'লে প্ৰতিদিনে ₹ 100/-

ক্ৰমিক নং	ঘটনাৰ বিৱৰণ	অটো-ৰিভাৰ্চেল আৰু গ্ৰাহক ক্ষতিপূৰণৰ বাবে গাঁথনি	
		*অটো-ৰিভাৰ্চেলৰ বাবে সময়সীমা	পৰিশোধ কৰিবলগা ক্ষতিপূৰণ
I	II	III	IV
5	**আধাৰ সক্ৰিয় ধন পৰিশোধ প্ৰক্ৰিয়া (আধাৰ পে সহিত)**		
A	আপোনাৰ একাউণ্ট ডেবিট কৰা হৈছে কিন্তু ব্যৱসায়ী স্থানত নিশ্চিত প্ৰমাণ পোৱা নাই।	T + 5 দিনৰ ভিতৰত "ক্ৰেডিট এডজাষ্টমেণ্ট" আৰম্ভ কৰিব।	T + 5 দিনতকৈ অধিক দেৰি হ'লে প্ৰতিদিনে ₹ 100/-
B	একাউণ্ট ডেবিট কৰা হৈছে কিন্তু হিতাধীকাৰীৰ একাউন্টত ক্ৰেডিট কৰা নাই		
6	**আধাৰ পেমেন্ট ব্ৰীজ চিষ্টেম (APBS)**		
A	হিতাধিকাৰীৰ একাউণ্টত ক্ৰেডিট কৰাত দেৰি।	হিতাধিকাৰী বেংকে ৰিভাৰ্ছ কৰিব লেনদেন T + 1 দিনৰ ভিতৰত	T + 1 দিনতকৈ অধিক দেৰি হ'লে প্ৰতিদিনে ₹ 100/-
7	**নেচনেল অটোমেটেড ক্লিয়াৰিং হাউচ (NACH)**		
A	হিতাধিকাৰীৰ একাউণ্টত ক্ৰেডিট কৰাত পলম হোৱা বা ধনৰাশি উলটি যোৱা।	হিতাধিকাৰী বেংকে উভটাব ক্ৰেডিট নকৰা লেনদেন T + 1 দিনৰ ভিতৰত	+1 দিনতকৈ অধিক দেৰি হ'লে প্ৰতিদিনে 100/-
B	গ্ৰাহকে বেংকৰ সৈতে ডেবিটৰ নিৰ্দেশনা বাতিল কৰাৰ পিছতো একাউণ্ট ডেবিট কৰা	এনে ডেবিটৰ বাবে গ্ৰাহকৰ বেংক দায়বদ্ধ হ'ব সমস্যা সমাধান কৰিব লাগিব T + 1 দিনৰ ভিতৰত	
8	**প্ৰিপেইড পেমেন্ট ইনষ্ট্ৰুমেন্টছ(PPIs) - কাৰ্ড / ৱালেট**		
A	অফ-আছ লেনদেন ধৰণ অনুসৰি লেনদেন UPI, কাৰ্ড নেটৱৰ্ক, IMPS আদিত কৰিব পাৰে। নিৰ্দিষ্ট ব্যৱস্থাৰ TAT আৰু ক্ষতিপূৰণৰ নিয়ম প্ৰযোজ্য হ'ব।		
B	অন-আছ লেনদেন হিতাধিকাৰীৰ PPI ক্ৰেডিট কৰা হোৱা নাই PPI ডেবিট কৰা হৈছে কিন্তু ব্যৱসায়ী স্থানত লেনদেনৰ নিশ্চিতকৰণ পোৱা নাই।	ধন প্ৰেৰকৰ ক্ষেত্ৰত প্ৰভাৱিত হৈছে একাউণ্ট T + 1 দিনৰ ভিতৰত	যদি দেৰি হয় প্ৰতিদিনে ₹ 100/- T + 1 দিনৰ বাহিৰত

ক্ষতিপূৰণ নিজাববীয়াকৈ পৰিশোধ কৰাৰ নিয়মৰ ব্যতিক্ৰম:

বেংক পৰ্যায়ত বিফল লেনদেনৰ ক্ষতিপূৰণ গ্ৰাহকৰ পৰা অভিযোগ কৰা দাবীৰ বাবে অপেক্ষা নকৰাকৈ গ্ৰাহকক প্ৰদান কৰা হ'ব, অৱশ্যে গ্ৰাহকে অন্য বেংক চেনেলত কৰা লেনদেনৰ ক্ষতিপূৰণ কেৱল নেটৱৰ্কৰ পৰা পোৱা ক্ষতিপূৰণৰ মূল্য লাভ কৰাৰ পিছতহে গ্ৰাহকক প্ৰদান কৰা হ'ব ।

3.18 ক্ৰেডিট ইনফমেশ্যন কোম্পানী (CIC)ক প্ৰদান কৰা ক্ৰেডিট তথ্যৰ প্ৰতিবেদনৰ সৈতে জড়িত অভিযোগৰ বাবে ক্ষতিপূৰণৰ গাঁথনি ক্ৰেডিট ইনফমেশ্যন কোম্পানী (CIC)

a) অভিযোগকাৰীয়ে বেংকে প্ৰদান কৰা বেংকৰ ফৰ্মেট অনুসৰি বিৱৰণ সহ অভিযোগ দাখিল কৰাৰ তাৰিখৰ পৰা ত্ৰিশ (30) কেলেণ্ডাৰ দিনৰ ভিতৰত অভিযোগ নিষ্পত্তি নহ'লে প্ৰতি কেলেণ্ডাৰ দিনত 100 টকা ক্ষতিপূৰণৰ অধিকাৰী হ'ব৷

b) যদিহে বেংকে অভিযোগকাৰী বা কোনো CIC-এ জনোৱাৰ একৈশ (21) কেলেণ্ডাৰ দিনৰ ভিতৰত উপযুক্ত সংশোধন বা সংযোজন কৰি বা অন্য কোনো ধৰণে CIC-সমূহলৈ আপডেট কৰা ক্ৰেডিট তথ্য প্ৰেৰণ কৰাত ব্যৰ্থ হয় তেন্তে অভিযোগকাৰীক ক্ষতিপূৰণ দিব লাগিব৷ বেংকে অভিযোগকাৰী বা কোনো CIC-এ জনোৱাৰ একৈশ (21) কেলেণ্ডাৰ দিনৰ ভিতৰত আপডেট কৰা ক্ৰেডিট তথ্য CICক প্ৰদান কৰা পিছত ন(9) টাকেলেণ্ডাৰ দিনৰ ভিতৰত অভিযোগ নিষ্পত্তি কৰিব নোৱাৰিলে CIC-এ ক্ষতিপূৰণ দিব লাগিব৷

c) অভিযোগকাৰীক বেংকে প্ৰদান কৰিবলগীয়া ক্ষতিপূৰণ (অভিযোগ দাখিল কৰাৰ ত্ৰিশ (30) কেলেণ্ডাৰ দিনৰ ভিতৰত পলমকৈ সমাধানৰ বাবে) সংশ্লিষ্ট ক্ৰেডিটপ্ৰতিষ্ঠান (CIs)/ CICsৰ মাজত সমানুপাতিকভাৱে ভাগ কৰা হ'ব৷ বেংকে RBI ৰ পৰামৰ্শ অনুসৰি এনে ক্ষতিপূৰণ প্ৰদানৰ বাবে গণনা পদ্ধতিৰ সৈতে একেই হ'ব লাগিব৷

d) ক্ষতিপূৰণৰ ধনৰাশি (প্ৰযোজ্য অনুসৰি) অভিযোগকাৰীৰ বেংক একাউণ্টত অভিযোগ নিষ্পত্তি হোৱাৰ পাঁচ (5) কৰ্মদিনৰ ভিতৰত জমা কৰিব লাগিব৷

e) বেংকে অন্যায়ভাৱে ক্ষতিপূৰণ অস্বীকাৰ কৰাৰ ক্ষেত্ৰত, ৰিজাৰ্ভ বেংক – একত্ৰীকৃত অম্বুছমেন্ট আঁচনি, 2021ৰ অধীনত, অভিযোগকাৰীয়ে RBI ৰ অম্বুছমেন্টৰ কাষ চাপিব পাৰে৷

f) ৰিজাৰ্ভ বেংক – একত্ৰীকৃত অম্বুছমেন্ট আঁচনি, 2021ৰ অধীনত এতিয়াও সামৰি নোলোৱা কোনো ক্ষতিপূৰণ বেংকে প্ৰদান কৰিবলৈ অন্যায়ভাৱে অস্বীকাৰ কৰাৰ ক্ষেত্ৰত অভিযোগকাৰীয়ে ভাৰতীয় ৰিজাৰ্ভ বেংকৰ আঞ্চলিক কাৰ্যালয় (ROs) ৰ পৰা কাম কৰা গ্ৰাহক শিক্ষা আৰু সুৰক্ষা কোষ (CEPC) ৰ কাষ চাপিব পাৰে৷

ক্ষতিপূৰণৰ গাঁথনিৰ পৰা বাদ দিয়াসমূহ তলত দিয়া ক্ষেত্ৰসমূহত ওপৰৰ ক্ষতিপূৰণৰ গাঁথনিসমূহ প্ৰযোজ্য নহ'ব:

i. CICRA, 2005 ৰ ধাৰা 18ৰ অধীনত যিবোৰ বিবাদৰ প্ৰতিকাৰৰ ব্যৱস্থা কৰা হৈছে৷ CICRA, 2005ৰ ধাৰা 18ত উল্লেখ আছে যে ক্ৰেডিটৰ তথ্যৰ ব্যৱসায়ৰ সৈতে জড়িত বিষয়সমূহৰ ওপৰত CICs, CIs, ঋণগ্ৰহণকাৰী আৰু গ্ৰাহকৰ মাজত উদ্ভৱ হোৱা বিবাদৰ বাবে আৰু CICRA, 2005ৰ অধীনত যিবোৰৰ কোনো প্ৰতিকাৰ প্ৰদান কৰা হোৱা নাই, তেনে বিবাদৰ নিষ্পত্তি আৰবিটেশ্যন এণ্ড কনচিলেশ্যন এক্ট,1996 অনুসৰি মিলন বা মধ্যস্থতাৰ জৰিয়তে হ'ব৷

ii. অনুসৰি অভিযোগ/প্ৰসংগ সম্পৰ্কত (ক) আভ্যন্তৰীণ প্ৰশাসন, (খ) মানৱ সম্পদ, (গ) কৰ্মচাৰীৰ দৰমহা আৰু পাৰিতোষিক, আৰু (ঘ) বেংকৰ পৰামৰ্শ আৰু বাণিজ্যিক সিদ্ধান্তৰ ধৰণৰ উল্লেখ৷

iii. ক্ৰেডিট স্ক'ৰ/ক্ৰেডিট স্ক'ৰ মডেলৰ গণনাৰ সম্পৰ্কে বিবাদ/অভিযোগৰ সৈতে জড়িত অভিযোগ৷

iv. যিবোৰ অভিযোগৰ আন মঞ্চ যেনে গ্ৰাহক বিবাদ নিৰাময় আয়োগ, আদালত, ন্যায়াধিকৰণ আদিত সিদ্ধান্ত লৈছে বা ইতিমধ্যে বিচাৰাধীন হৈ আছে৷

বেংকে মূল কাৰণ বিশ্লেষণ (RCA) গ্ৰহণ কৰিব আৰু এনে সবিশেষ প্ৰশমন পৰিকল্পনাৰ সৈতে অন্ততঃ বাৰ্ষিক ভিত্তিত ব'ৰ্ড/ব'ৰ্ড সমিতিৰ ওচৰত ৰাখিব লাগিব৷

4. ঘোষণা

ওপৰত উল্লেখ কৰা যিকোনো কথাৰ সত্ত্বেও, বেংকে তলত দিয়া ক্ষেত্ৰত কোনো ক্ষতিপূৰণ দিব নোৱাৰিব:

a) বেংকৰ ঋণ আৰু আগতীয়া কাৰ্য্যকলাপত যিকোনো অভাৱৰ অভিযোগ। অভাৱ হ'ব
   i. যদি ঋণ বন্ধ বা মেচিউৰিটিৰ সময়ত গ্ৰাহকে ঋণ আৰু অগ্ৰিম ধন পূৰণ নকৰে।
   ii. যদি গ্ৰাহকজনৰ মৃত্যু হৈছে আৰু বৈধ নথিপত্ৰ থকা কোনো আইনী উত্তৰাধিকাৰী নাই তেন্তে একেখিনিকে ক্ষতিপূৰণৰ বাবে বিবেচনা কৰা নহ'ব।

b) পুঁজি নথকা আৰু আমানতৰ অনুপালনৰ বাবে অন্য বেংকৰ সৈতে এট পাৰ পেমেণ্ট চুক্তিৰ প্ৰত্যাখ্যান হোৱা।

c) বেংকৰ নিয়ন্ত্ৰণৰ বাহিৰৰ কাৰকৰ বাবে ব্যৱসায় অনুৎপাদিত একাউন্টৰ বাবে পলম হ'লে পলম আদিৰ গণনাৰ বাবে এনে ঘটনাসমূহে সামৰি লোৱা সময়সীমা বাদ দিব লাগিব।

d) য'ত বিষয়সমূহৰ গোচৰৰ উপ-বিচাৰ চলি থাকে আৰু কোনো আদালত, অম্বুছমেন্ট, মধ্যস্থতাকাৰী, বিধিগত কৰ্তৃপক্ষ, চৰকাৰ আদিৰ সন্মুখত বিচাৰাধীন হয়, আৰু/বা তেতিয়া বিষয়টো স্থগিত ৰখাৰ বাবে সুৰক্ষিত কৰা হয়।

5. অপ্ৰত্যাহিত ঘটনা

এই নীতিৰ অধীনত বেংক কোনো ধৰণৰ গ্ৰাহকৰ ক্ষতিপূৰণ দিবলৈ দায়বদ্ধ নহ'ব, যদিহে কোনো অপ্ৰত্যাহিত ঘটনা (ৰাজহুৱা অশান্তি, কূটাঘাতী কাৰ্য্য, তলাবন্ধ, কৰ্মবিৰতি বা অন্য কোনো শ্ৰমিক হস্তক্ষেপ, দূৰ্ঘটনা, জুইলগা, প্ৰাকৃতিক দূৰ্য্যোগ, বা অন্য "দৈৱাধীন ঘটনা", যুদ্ধ, বেংক বা ইয়াৰ আনুষংগিক বেংক(সমূহ)ৰ সুবিধা নষ্ট কৰা, সাধাৰণ যোগাযোগৰ মাধ্যম বা সকলো ধৰণৰ পৰিবহন, আদি অন্তৰ্ভূক্ত, কিন্তু ইয়াতে সীমিত নহয়) বেংকৰ নিয়ন্ত্ৰণৰ বাহিৰৰ নিৰ্দিষ্ট সেৱা প্ৰদান মানদণ্ডৰ ভিতৰত নিজৰ দায়বদ্ধতা পূৰণ কৰাত বাধা দিব।