গ্রাহক ক্ষতিপূরণ এবং সুরক্ষা নীতি

সূচীপত্রের সূচক

সিরিয়াল নম্বর	সূচীপত্র	পেজ নম্বর
1	ভূমিকা	**3**
2	গ্রাহকদের দায়িত্ব:	**3**
3	ঘাটতি এবং ক্ষতিপূরণের স্বীকৃতি:	**4**
3.1	ব্যাঙ্ক কর্তৃক অননুমোদিত/ভুল ডেবিট:	**4**
3.2	অ্যাকাউন্টে ইসিএস ডেবিট/ এনএসিএইচ ডেবিট/ সরাসরি ডেবিট/ অন্যান্য ডেবিট:	**4**
3.3	এনইএফটি এবং আরটিজিএস ব্যবহার করে তহবিল স্থানান্তর	**5**
3.4	পেমেন্ট বন্ধ করার নির্দেশাবলীর প্রাপ্তি স্বীকারের পরে চেকের অর্থপ্রদান:	**5**
3.5	স্থানীয় চেকের বিলম্বিত সংগ্রহের জন্য সুদ প্রদান	**5**
3.6	ট্রানজিটে ইন্সট্রুমেন্টের ক্ষতির জন্য ক্ষতিপূরণ:	**5**
3.7	ডুপ্লিকেট ড্রাফ্ট ইস্যু এবং বিলম্বের জন্য ক্ষতিপূরণ:	**6**
3.8	ব্যাঙ্ক এজেন্ট দ্বারা কোড লঙ্ঘন:	**6**
3.9	বাণিজ্যিক ব্যাঙ্ক দ্বারা সমবায় ব্যাঙ্কের “অ্যাট পার ইন্সট্রুমেন্ট” লেনদেন:	**6**
3.10	ঋণদাতার দায়: ঋণগ্রহীতাদের প্রতি অঙ্গীকার – সিকিউরিটিজ/নথিপত্র ফেরত	**6**
3.11	সম্পদ ব্যবস্থাপনা প্রোডাক্ট:	**7**
3.12	বৈদেশিক মুদ্রা বিনিময় পরিষেবা:	**7**
3.13	সেফ ডিপোজিট লকারের সামগ্রীর ক্ষতি বা ড্যামেজ	**7**
3.14	ক্রেডিট কার্ডের জন্য পরিষেবার ঘাটতি	**7**
3.15	গ্রাহককে এফডি/টিডি ম্যাচিউরিটি পরিমাণ পরিশোধে বিলম্বের ক্ষতিপূরণ:	**8**
3.16	সংযোজন অননুমোদিত ইলেকট্রনিক ব্যাঙ্কিং লেনদেনে গ্রাহকের দায়বদ্ধতা সীমিত করা	**8**
3.16.1	আরবিএল ব্যাঙ্কে গ্রাহক দ্বারা অননুমোদিত লেনদেনের রিপোর্ট করা:	**8**
3.16.2	গ্রাহকের দায় গণনা:	**9**
3.16.3	গ্রাহকের দায় শূন্য/ সীমিত দায়বদ্ধতার জন্য ফেরতের সময়সীমা:	**11**
3.17	অনুমোদিত পেমেন্ট সিস্টেম ব্যবহার করে ব্যর্থ লেনদেনের জন্য গ্রাহক ক্ষতিপূরণ	**11**
3.18	ক্রেডিট ইনস্টিটিউশন (সিআই)/ক্রেডিট ইনফরমেশন কোম্পানিতে ক্ষতিপূরণ (সিআইসি) সংক্রান্ত অভিযোগ	**14**
4	ঘোষণা:	**15**
5	ফোর্স ম্যাজিউর	**15**

গ্রাহক ক্ষতিপূরণ এবং সুরক্ষা নীতি

1. ভূমিকা

আরবিএল ব্যাঙ্কের লক্ষ্য নিজের গ্রাহকদের বিভিন্ন ধরনের ব্যাঙ্কিং পরিষেবা প্রদান করা। আরবিএল ব্যাঙ্কের লক্ষ্য নিজের গ্রাহকদের কাছে বিভিন্ন ধরনের ব্যাঙ্কিং পরিষেবা পৌঁছে দেওয়া, কোনও কারণে ব্যাঙ্কের নিয়ন্ত্রণের বাইরে বা অসাবধানতাবশত, গ্রাহকের সাথে লেনদেনের ক্ষেত্রে ব্যাঙ্ক প্রতিশ্রুত পরিষেবার স্তর পূরণ করতে অক্ষম হলে, এই ক্ষতিপূরণ নীতি দেখতে হবে। আরবিএল ব্যাঙ্কের (এরপরে "ব্যাঙ্ক" হিসাবে উল্লেখ করা হয়েছে) এই ক্ষতিপূরণ নীতি বেশ কিছু ক্ষেত্র কভার করার জন্য ডিজাইন করা হয়েছে, যার মধ্যে আছে অ্যাকাউন্টের প্রতারণামূলক লেনদেন, অননুমোদিত/ব্যর্থ ইলেকট্রনিক ব্যাঙ্কিং লেনদেনের বিলম্বিত সমাধান, ক্রেডিট কার্ডের বিলিং সমস্যা, আচরণ বিধির লঙ্ঘন, ক্রেডিট কার্ড অ্যাকাউন্ট বিলম্বিত বন্ধ করা, চেক/ইনস্ট্রুমেন্ট সংগ্রহে বিলম্বের জন্য গ্রাহকদের সুদ প্রদান, পেমেন্ট বন্ধ করার নির্দেশাবলী স্বীকার করার পরে চেকের অর্থ প্রদান, ভারতের মধ্যে রেমিট্যান্স, ডুপ্লিকেট ডিমান্ড ড্রাফ্ট ইস্যু, এটিএম নগদ উত্তোলন, ইত্যাদি , কিন্তু শুধু তাতেই সীমাবদ্ধ নয়।

গ্রাহকের সাথে আচরণে স্বচ্ছতা এবং সততা নীতির উপর ভিত্তি করে নীতিটি প্রস্তুত। ব্যাঙ্কের ক্ষতিপূরণ নীতি প্রতিষ্ঠা করার উদ্দেশ্য ব্যাঙ্কের পক্ষ থেকে পরিষেবার ঘাটতি বা কোনও কিছু বর্জন বা কমিশনের জন্য ব্যাঙ্ক সরাসরি দায়ী হলে, ব্যাঙ্ক গ্রাহকের আর্থিক ক্ষতির জন্য ক্ষতিপূরণ দেবে।

এটি আরোও বলা হয় যে নীতিটি শুধুমাত্র সরাসরি এবং প্রকৃত আর্থিক ক্ষতির সাপেক্ষে ক্ষতিপূরণ কভার করে যা ব্যাঙ্ক প্রদত্ত পরিষেবার ঘাটতির কারণে গ্রাহকের সরাসরি পরিমাপযোগ্য ক্ষতি এবং এই নীতির অধীনে প্রতিশ্রুতিগুলি ব্যাঙ্কে উপলব্ধ আইনগত অধিকারের পথে বাধা সৃষ্টি করে না। স্পষ্টতার স্বার্থে, কোনও অবস্থাতেই ব্যাঙ্ক কোনও পরোক্ষ/আনুষঙ্গিক ক্ষতি, বা লাভজনিত ক্ষতি বা কোনও দূরবর্তী ক্ষতির জন্য দায়ী নয়।

নীতিটি গ্রাহকের ক্রিয়া এবং ব্যাঙ্কের ওয়েবসাইটে আপলোড করা সংশ্লিষ্ট পণ্যের উপর প্রযোজ্য শর্তাবলীর সাপেক্ষ।

ব্যাঙ্কের অভিযোগ নিষ্পত্তি নীতির সাথে এই নীতিটি একত্রে পড়া উচিত। ব্যাঙ্কের অভিযোগ নিষ্পত্তি নীতির বিভিন্ন ধারায় এই নীতিটি একটি অংশ গঠন করবে, এমনকি যেখানে এই নীতির বিশেষ ভূমিকা নেই সেখানেও।

2. গ্রাহকদের দায়িত্ব:

গ্রাহকের উচিত তাদের চেক বই, পাসবুক, কার্ড, পিন, ওটিপি এবং অন্যান্য নিরাপত্তা তথ্যের যত্ন নেওয়া, ব্যাঙ্কের ফেয়ার প্র্যাকটিস কোড নীতিতে উল্লিখিত সুরক্ষা নির্দেশিকাগুলি মেনে চলা এবং বিভিন্ন সময়ে ইমেল, এসএমএস, সোশ্যাল মিডিয়া প্ল্যাটফর্মসহ বিভিন্ন মিডিয়া উৎসের মাধ্যমে, জালিয়াতি প্রতিরোধ করা এবং অ্যাকাউন্ট সুরক্ষিত রাখতে সহায়তা করার জন্য ব্যাঙ্ক থেকে জারি করা অপরিহার্য "কি করবেন এবং কি করবেন না" অনুসরণ করা। গ্রাহকের কোনও ক্ষতির জন্য ব্যাঙ্ক দায়ী থাকবে না, যদি গ্রাহক প্রতারণা করে, অথবা তার/অ্যাকাউন্ট সংক্রান্ত নথি/তথ্য রক্ষার জন্য যুক্তিসঙ্গত যত্ন ছাড়াই কাজ করে, অথবা পিন, ওটিপি, পাসওয়ার্ড বা গোপনীয় তথ্য প্রকাশ করে, এবং যতক্ষণ না পর্যন্ত এই ধরনের ক্ষতি/সমঝোতার বিষয়ে ব্যাঙ্ককে অবহিত করা হয়।

সর্বদা খুব সাবধানে রক্ষা করা উচিত এমন গুরুত্বপূর্ণ ডকুমেন্ট/তথ্যের মধ্যে আছে, তবে সংশ্লিষ্ট তথ্যের মধ্যে সীমাবদ্ধ নয়: আধার/প্যান/ড্রাইভিং লাইসেন্স, নিবন্ধিত মোবাইল নম্বর এবং ইমেল আইডি, পিন, ওটিপি, পাসওয়ার্ড, বা অন্য কোনও বায়োমেট্রিক/গোপনীয় তথ্য, অ্যাকাউন্টের যে কোনও প্রতারণামূলক কার্যকলাপ এড়ানোর জন্য।

3. ঘাটতি এবং ক্ষতিপূরণের স্বীকৃতি:

3.1 ব্যাঙ্ক কর্তৃক অননুমোদিত/ভুল ডেবিট:

a) ব্যাঙ্ক কোনও অ্যাকাউন্টে অননুমোদিত/ভুল ডাইরেক্ট ডেবিট করলে এবং ভুল ডেবিট সম্পর্কে অবহিত হওয়ার পরে, যুক্তিসঙ্গত টাইমলাইনের মধ্যে সঠিক ভ্যালু ডেটসহ এন্ট্রিটি রিভার্স করে দেওয়া হবে।

b) এন্ট্রির যাচাইকরণ (গ্রাহক দ্বারা অননুমোদিত/ভুল বলে রিপোর্ট করা হলে) তৃতীয় পক্ষের সাথে জড়িত না হলে, ব্যাঙ্ক এই জাতীয় ভুল ডেবিট রিপোর্ট করার তারিখ থেকে সর্বোচ্চ 7 কার্যদিবসের মধ্যে যাচাইকরণের প্রক্রিয়া সম্পন্ন করার চেষ্টা করবে।

c) কোনও অননুমোদিত/ভুল ডেবিট যাচাইকরণের সাথে তৃতীয় পক্ষ জড়িত থাকলে বা বিদেশী কেন্দ্রে যাচাইকরণ হলে, ব্যাঙ্ক অননুমোদিত/গ্রাহক দ্বারা ভুল লেনদেন রিপোর্ট করার তারিখ থেকে সর্বোচ্চ এক মাসের মধ্যে যাচাইকরণ প্রক্রিয়া সম্পূর্ণ করার চেষ্টা করবে।

d) এই জাতীয় ঘটনায়, অননুমোদিত/ভুল ডেবিট সেভিংস ব্যাঙ্ক ডিপোজিটের সুদ পরিশোধের জন্য প্রযোজ্য ন্যূনতম ব্যালেন্স হ্রাস করা হলে বা প্রয়োজনীয় ন্যূনতম ব্যালেন্সের নিচে ব্যালেন্স থাকার জন্য চার্জ ধার্য করার মাধ্যমে গ্রাহকের আর্থিক ক্ষতি হলে (এমএবি), বা কোনও লোন অ্যাকাউন্টে ব্যাঙ্ক দ্বারা চার্জ করা অতিরিক্ত সুদের অর্থ প্রদান করতে হলে, ব্যাঙ্ক এই ধরনের ক্ষতির জন্য গ্রাহককে ক্ষতিপূরণ দেবে।

e) ডেবিট/ক্রেডিট কার্ড ব্যবহারের ক্ষেত্রে গ্রাহক দ্বারা রিপোর্ট করা অননুমোদিত/ভুল লেনদেনের জন্য কোনও মার্চেন্ট প্রতিষ্ঠানের রেফারেল প্রয়োজন হলে, সংশ্লিষ্ট কার্ড অ্যাসোসিয়েশন দ্বারা নির্ধারিত নিয়ম অনুযায়ী পরিচালনা করা হবে।

f) (i) কোনও প্রতারণার ক্ষেত্রে, ব্যাঙ্ক যদি নিশ্চিত হয় তার কর্মী দ্বারা কোনও উপাদান সংশ্লিষ্ট অনিয়ম/প্রতারণা সংঘটিত হয়েছে, সেক্ষেত্রে ব্যাঙ্ক অবিলম্বে নিজের দায় স্বীকার করবে এবং দাবি পরিশোধ করবে, (ii)কোনও ভাবে ব্যাঙ্ক ভুল করলে, ব্যাঙ্ক গ্রাহকদের বিনা বাধায় ক্ষতিপূরণ দেবে, এবং (iii) যে ক্ষেত্রে ব্যাঙ্কের দোষ নেই বা গ্রাহকেরও দোষ নেই কিন্তু সিস্টেমের অন্য জায়গায় ত্রুটি, সেই ক্ষেত্রেও ব্যাঙ্ক গ্রাহককে ক্ষতিপূরণ দেবে (একটি সীমা পর্যন্ত)। সারণি 2-এ উল্লিখিত গ্রাহকের সামগ্রিক দায়বদ্ধতা সংশ্লিষ্ট গ্রাহক দায়বদ্ধতার সারাংশ নীচে 3.16.2 (ই) ধারায় জানানো হয়েছে।

3.2 অ্যাকাউন্টে ইসিএস ডেবিট/ এনএসিএইচ ডেবিট/ সরাসরি ডেবিট/ অন্যান্য ডেবিট:

ডেবিট নির্দেশাবলী যথাসময়ে পালন করার জন্য ব্যাঙ্ক গ্রাহকদের প্রতিশ্রুতি দেয় (ক) গ্রাহক ইতিমধ্যে ইসিএস থেকে প্রাপ্ত যে কোনও ডেবিট গ্রহণ করার বৈধ এবং সম্পূর্ণ আদেশ প্রদান করেছেন (খ) প্রাপ্ত ডাইরেক্ট ডেবিট / ইসিএস সম্পূর্ণ এবং সঠিক। উপরোক্ত ধারা (ক) এবং (খ) অনুসারে নির্দেশ পালন করতে ব্যর্থ হলে এবং সরাসরি ব্যাঙ্কের ওপর আরোপিত কারণগুলির জন্য, ডাইরেক্ট /ইসিএস ডেবিটের নির্ধারিত তারিখ এবং ব্যাঙ্ক দ্বারা পরিচালিত প্রকৃত ডেবিটের তারিখের মধ্যবর্তী সময়ের জন্য গ্রাহককে বিদ্যমান সেভিংস সুদের হারে ক্ষতিপূরণ দেওয়া হবে। ডাইরেক্ট /ইসিএস ডেবিটে সমান মাসিক কিস্তির (ইএমআই) অর্থপ্রদানের জন্য, ব্যাঙ্ক গ্রাহককে, পেনাল সুদ, বিলম্বে অর্থপ্রদানের চার্জ, যদি তার প্রমাণ উপস্থাপনের উপর আরোপ করা হয়, ফেরত দেবে। ইলেকট্রনিক পেমেন্ট যেমন আরটিজিএস/ইএফটি/এনইএফটি নির্দেশাবলী গ্রাহককে জানানো প্রযোজ্য নিয়ম ও শর্তাবলী দ্বারা নিয়ন্ত্রিত হবে।

বিভিন্ন সময়ে ব্যাঙ্ক দ্বারা বিজ্ঞাপিত চার্জের শেডিউল অনুসারে ব্যাঙ্ক গ্রাহক অ্যাকাউন্ট থেকে যে কোনও প্রযোজ্য পরিষেবা চার্জ ডেবিট করবে। নিয়ম লঙ্ঘন করে ব্যাঙ্ক কোনও চার্জ কাটলে, সম্মত নিয়ম ও শর্তাবলী যাচাই সাপেক্ষে গ্রাহক দ্বারা নির্দেশিত হলে ব্যাঙ্ক চার্জ ফিরিয়ে দেবে।

3.3 এনইএফটি এবং আরটিজিএস ব্যবহার করে তহবিল স্থানান্তর

ক্রেডিট প্রদান/আরটিজিএস/এনইএফটি লেনদেনের বিলম্ব সাপেক্ষে সুদ প্রদানের ক্ষেত্রে আরবিআই নির্দেশিকা অনুসারে, ব্যাঙ্ক ডেস্টিনেশন অ্যাকাউন্ট হোল্ডারদের ক্রেডিট প্রদানের জন্য বা নির্ধারিত সময়ের মধ্যে রেমিটিং ব্যাঙ্ককে নির্দেশ ফেরত দেওয়ার প্রতিশ্রুতি দেয়। যেসব ক্ষেত্রে কোনও বৈধ কারণ ছাড়াই নির্ধারিত টাইমলাইনের মধ্যে বেনিফিসিয়ারি অ্যাকাউন্টে ক্রেডিট প্রদান করা সম্ভব নয়, সেক্ষেত্রে গ্রাহককে ক্ষতিপূরণ দেওয়া হবে:

আরটিজিএস লেনদেনের ক্ষেত্রে: বর্তমান রেপো রেট + 2% হারে

এনইএফটি লেনদেনের ক্ষেত্রে: আরবিআই এলএএফ রেপো রেট + 2% হারে।

3.4 পেমেন্ট বন্ধ করার নির্দেশাবলীর প্রাপ্তি স্বীকারের পরে চেকের অর্থপ্রদান:

ব্যাঙ্ক দ্বারা স্টপ পেমেন্ট নির্দেশনা স্বীকার করার পরে কোনও চেক প্রদান করা হলে ব্যাঙ্ক লেনদেন ফেরত দেবে এবং গ্রাহক স্বার্থ রক্ষার জন্য ভ্যালু-ডেটেড ক্রেডিট দেবে। গ্রাহক ব্যাঙ্ককে লেনদেন সম্পর্কে অবহিত করার 2 কার্যদিবসের মধ্যে সত্যতা যাচাই করার পরে এই ধরনের ডেবিট ফিরিয়ে দেওয়া হবে। উপরোক্ত অনুচ্ছেদ 3.1 d)-এর অধীনে প্রদত্ত হিসেব অনুসারে গ্রাহককে অনুবর্তী যে কোনও আর্থিক ক্ষতি ক্ষতিপূরণ দেওয়া হবে

3.5 স্থানীয় চেকের বিলম্বিত সংগ্রহের জন্য সুদ প্রদান:

উপকরণ সংগ্রহে বিলম্বের কারণে ক্ষতিপূরণ নিম্নলিখিত ক্ষেত্রে ব্যাঙ্কের চেক সংগ্রহ নীতিতে নির্দেশিত হবে:

a) স্থানীয় চেকগুলির বিলম্বিত সংগ্রহের জন্য সুদ প্রদান
b) ট্রানজিটে/ ক্লিয়ারিং প্রক্রিয়ায় বা পেয়িং ব্যাঙ্কের শাখায় হারিয়ে যাওয়া চেক/ উপকরণ.

3.6 ট্রানজিটে ইন্সট্রুমেন্টের ক্ষতির জন্য ক্ষতিপূরণ:

চেক সংগ্রহ নীতিতে উল্লএখ অনুসারে গ্রাহক দ্বারা সংগ্রহের জন্য ব্যাঙ্কের কাছে হস্তান্তর করার পরে, ইন্সট্রুমেন্টের ক্ষতির কারণে গ্রাহকের আর্থিক ক্ষতির জন্য ব্যাঙ্ক দ্বারা প্রদেয় ক্ষতিপূরণ নীচে প্রতিলিপি করা হয়েছে:

সংগ্রহের জন্য গৃহীত একটি চেক বা ইন্সট্রুমেন্ট ট্রানজিট বা ক্লিয়ারিং প্রক্রিয়ায় বা অর্থপ্রদানকারী ব্যাঙ্কের শাখায় হারিয়ে গেলে, ব্যাঙ্ক ক্ষতির কথা জানতে পেরে অবিলম্বে অ্যাকাউন্টহোল্ডারের নজরে আনবে। অ্যাকাউন্টহোল্ডার সেই অনুযায়ী ড্রয়ারকে স্টপ পেমেন্ট রেকর্ড করার জন্য অবহিত করতে পারেন এবং তার ইস্যু করা চেকের খেয়াল রাখতে বলতে পারেন, যদি থাকে, যাতে হারানো চেক/ইনস্ট্রুমেন্টের পরিমাণ ক্রেডিট না করার কারণে ডিস্অনার করা না হয়। চেকের ড্রয়ারের কাছ থেকে ডুপ্লিকেট উপাদান পাওয়ার জন্য ব্যাঙ্ক গ্রাহককে সমস্ত সহায়তা প্রদান করবে। ব্যাঙ্ক নিম্নলিখিত উপায়ে ট্রানজিটে হারিয়ে যাওয়া উপাদানের ক্ষেত্রে অ্যাকাউন্টধারককে ক্ষতিপূরণ দেবে:

i) এই নীতির ক্লজ 4.5 অনুসারে সংগ্রহের জন্য নির্ধারিত সময়সীমার (7/10/14 দিন, যেমন খুশি হতে পারে) বাইরে গ্রাহককে ইন্সট্রুমেন্টের ক্ষতি সংক্রান্ত তথ্য জানানো হলে, নির্ধারিত সংগ্রহের সময়সীমা অতিক্রম করার জন্য নির্দিষ্ট হারে সুদ প্রদান করা হবে।
ii) এছাড়াও, ডুপ্লিকেট চেক/ইনস্ট্রুমেন্ট পেতে এবং তা সংগ্রহ করতে আরও বিলম্ব হলে ব্যাঙ্ক চেকের পরিমাণের উপর সেভিংস ব্যাঙ্কের হারে আরও 15 দিনের জন্য সুদ প্রদান করবে।
iii) এই জাতীয় ডুপ্লিকেট ইন্সট্রুমেন্ট ইস্যু করার জন্য ফি নেয় এমন ব্যাঙ্ক/প্রতিষ্ঠান একটি ডুপ্লিকেট চেক/ইনস্ট্রুমেন্ট পাওয়ার জন্য কোনও যুক্তিসঙ্গত চার্জের রসিদ দেখালে, ব্যাঙ্ক গ্রাহককে ক্ষতিপূরণ দেবে।

3.7 ডুপ্লিকেট ড্রাফ্ট ইস্যু এবং বিলম্বের জন্য ক্ষতিপূরণ:

ক্রেতার কাছ থেকে এই ধরনের অনুরোধ প্রাপ্তির এক পক্ষকালের মধ্যে একটি ডুপ্লিকেট ড্রাফ্ট জারি করা হবে। এই ধরনের অনুরোধের সাথে অবশ্যই ব্যাঙ্কের নির্ধারিত নথিপত্র থাকতে হবে। উপরোক্ত নির্ধারিত সময়ের পরে বিলম্ব হলে দিনের বেশি বিলম্বের ক্ষেত্রে, সংশ্লিষ্ট সময়ের জন্য ফিক্সড ডিপোজিটে প্রযোজ্য সুদের হারে, ক্ষতিপূরণ হিসাবে গ্রাহককে প্রদান করা হবে।

3.8 ব্যাঙ্ক এজেন্ট দ্বারা কোড লঙ্ঘন:

গ্রাহকের কাছ থেকে অভিযোগ পাওয়া যায় যে ব্যাঙ্কের প্রতিনিধি/কুরিয়ার বা ডিএসএ:

- কোন অনুপযুক্ত আচরণে জড়িত, বা
- গ্রাহকের প্রতি ব্যাঙ্কের প্রতিশ্রুতি কোড লঙ্ঘন করেছে,

ব্যাঙ্ক এ বিষয়ে তদন্ত করতে প্রতিশ্রুতিবদ্ধ এবং অভিযোগ প্রাপ্তির তারিখ থেকে 7 কার্যদিবসের মধ্যে গ্রাহককে ফলাফল জানানোর চেষ্টা করবে এবং যুক্তিসঙ্গত হলে, এই পলিসির অধীনে বিবেচ্য কোনও প্রত্যক্ষ আর্থিক ক্ষতির জন্য গ্রাহককে ক্ষতিপূরণ দেবে, যদি থাকে।

3.9 বাণিজ্যিক ব্যাঙ্ক দ্বারা সমবায় ব্যাঙ্কের "অ্যাট পার ইন্সট্রুমেন্ট" লেনদেন:

ইস্যুকৃত চেকের অর্থায়নের ব্যবস্থা না করা পর্যন্ত অন্য ব্যাঙ্কের রক্ষণাবেক্ষণ করা কারেন্ট অ্যাকাউন্টে ড্র করা চেক ব্যাঙ্ক অনার করবে না। ইস্যুকারী ব্যাঙ্ক পর্যাপ্ত তহবিলের অভাবে চেক হোল্ডারকে চেকের নন-পেমেন্ট/ বিলম্বিত পেমেন্টের জন্য ক্ষতিপূরণ দিতে দায়বদ্ধ।

3.10 ঋণদাতার দায়: ঋণগ্রহীতাদের প্রতি অঙ্গীকার - সিকিউরিটিজ/নথিপত্র ফেরত

a) ফলস্বরূপ, ব্যাঙ্ক সমস্ত স্থাবর/অস্থাবর সম্পত্তির নথি প্রকাশ করবে এবং সম্মত বা চুক্তিবদ্ধ সমস্ত বকেয়া পরিশোধের 30 দিনের মধ্যে যে কোনও নিবন্ধনে নিবন্ধিত চার্জ সরিয়ে দেবে এবং ঋণ বন্ধ করার সময় ঋণগ্রহীতা দ্বারা নিশ্চিত করা রিলিজের স্থানে লেনদেনের ক্ষেত্রে প্রযোজ্য অন্যান্য সমস্ত প্রয়োজনীয়তা পূরণ করবে।

b) মূল স্থাবর/অস্থাবর সম্পত্তির নথি প্রকাশে বিলম্বের ক্ষেত্রে বা ঋণের সম্পূর্ণ পরিশোধ/নিষ্পত্তির 30 দিনের পরে প্রাসঙ্গিক নিবন্ধনে চার্জ সন্তুষ্টি ফর্ম ফাইল করতে ব্যর্থ হলে, ব্যাঙ্ক এই বিলম্বের জন্য ঋণগ্রহীতাকে কারণ জানিয়ে যোগাযোগ করবে এবং ঋণগ্রহীতাকে আর্থিক ক্ষতির জন্য ক্ষতিপূরণ দেবে। যে ক্ষেত্রে বিলম্বের জন্য ব্যাঙ্ক দায়ী, সে ক্ষেত্রে ব্যাঙ্ক ঋণগ্রহীতাকে বিলম্বের প্রতিটি দিনের জন্য ₹5,000/- হারে ক্ষতিপূরণ দেবে।

c) মূল স্থাবর/অস্থাবর সম্পত্তির নথির ক্ষয়/ক্ষতি হলে, আংশিক বা সম্পূর্ণরূপে, ব্যাঙ্ক ঋণগ্রহীতাকে স্থাবর/অস্থাবর সম্পত্তির নথির নকল/প্রত্যয়িত কপি পেতে সহায়তা করবে এবং উপরের অনুচ্ছেদ খ-এ নির্দেশিত ক্ষতিপূরণ পেমেন্ট করার পাশাপাশি সংশ্লিষ্ট খরচ বহন করবে। । এই জাতীয় ক্ষেত্রে, এই প্রক্রিয়া সম্পূর্ণ করার জন্য ব্যাঙ্কের কাছে 30 দিন অতিরিক্ত সময় থাকবে এবং তারপর থেকে বিলম্বকালীন সময়ের জন্য জরিমানা গণনা করা হবে (অর্থাৎ মোট 60 দিনের পরে) ঋণগ্রহীতা/ জামিনদার(গুলি)কে কোনও ক্ষতিপূরণ দেওয়া হবে না, নিম্নলিখিত পরিস্থিতিতে:

- ঋণগ্রহীতা/জামিনদারের পক্ষ থেকে ব্যাঙ্কের সন্তুষ্টির জন্য নথি প্রদান করতে বিলম্ব হলে। উদাহরণস্বরূপ, ঋণগ্রহীতা/জামিনদারদের কেউ উপলব্ধ না হলে বা তিনি একই ব্যক্তি তা প্রমাণ করার জন্য তার কাছে প্রয়োজনীয় পরিচয় প্রমাণ না থাকলে।
- যদি ঋণগ্রহীতা/ জামিনদার(রা) তাদের আবাসিক/ মেলিং ঠিকানা/ ফোন নম্বর পরিবর্তন করে এবং ব্যাঙ্ককে অবহিত না করে থাকে এবং মূল টাইটল ডকুমেন্ট সংগ্রহের জন্য ব্যাঙ্ক তাদের সাথে যোগাযোগ করতে সক্ষম না হয়। (যেকোনও একজনকে ফোন, চিঠি বা

ইমেলের মাধ্যমে অবহিত করা ঋণগ্রহীতা/জামিনদার(দের) সকল ঋণগ্রহীতা/জামিনদার(দের)কে অবহিত করা বলে গণ্য করা হবে।)

- ফোর্স ম্যাজিউর.

3.11 সম্পদ ব্যবস্থাপনা প্রোডাক্ট:

ব্যাঙ্ক, বীমা এবং মিউচুয়াল ফান্ড প্রোডাক্টের কর্পোরেট এজেন্ট এবং ডিস্ট্রিবিউটর। এই ধরনের পরিষেবায় কোনও ঘাটতির জন্য, ব্যাঙ্ক সকল গ্রাহককে টাই-আপ অংশীদারদের কাছে অভিযোগ উত্থাপন করতে সহায়তা করবে।

3.12 বৈদেশিক মুদ্রা বিনিময় পরিষেবা:

বিলম্বিত সংগ্রহের জন্য ক্ষতিপূরণ: অনুমোদিত ডিলাররা ক্রেডিট অ্যাডভাইস/নস্ট্রো স্টেটমেন্ট প্রাপ্তির তারিখ থেকে দুই কার্যদিবসের মধ্যে বেনিফিসিয়ারিকে, যেমন প্রযোজ্য, অর্থ প্রদান বা প্রেরণ করবেন। বেনিফিসিয়ারির কাছ থেকে নির্দেশিকা এবং সমস্ত প্রয়োজনীয় নথি মেনে নিষ্পত্তির নির্দেশ প্রাপ্তির পরে, ব্যাঙ্ক অবিলম্বে বেনিফিসিয়ারি অ্যাকাউন্টে ক্রেডিট করার জন্য তহবিল স্থানান্তর করবে, কিন্তু এই জাতীয় প্রাপ্তির তারিখ থেকে দুই কার্যদিবসের বেশি সময় নেবে না। বিলম্বের ক্ষেত্রে, ব্যাঙ্ক তার সেভিংস ব্যাঙ্ক সুদের হারের উপরে @ 2% বেনিফিসিয়ারি সুদ প্রদান করবে। বিনিময় হারের প্রতিকূল গতিবিধির ক্ষেত্রেও ব্যাঙ্ক ক্ষতিপূরণ প্রদান করবে, যদি থাকে, নিজের ক্ষতিপূরণ নীতি অনুসারে এই ধরনের বিনিময় ক্ষতি গণনার জন্য প্রযোজ্য রেফারেন্স রেট এবং তারিখ উল্লেখ করে।

3.13 সেফ ডিপোজিট লকারের সামগ্রীর ক্ষতি বা ড্যামেজ

অগ্নিকান্ড, চুরি, ছিনতাই, ডাকাতি, প্রবঞ্চনা, বাড়ি ধসে যাওয়া বা ব্যাঙ্ক কর্মচারীদের দ্বারা সংঘটিত প্রতারণার মতো ঘটনা থেকে উদ্ভূত ব্যাঙ্কের দায় – দৃষ্টান্তগুলির মধ্যে লকারের সামগ্রী নষ্ট হওয়ার কারণে উপরে উল্লিখিত ঘটনা বা ব্যাঙ্ক কর্মচারীদের দ্বারা সংঘটিত প্রতারণার জন্য দায়ী হলে, ব্যাঙ্কের দায় সেফ ডিপোজিট লকারের প্রচলিত বার্ষিক ভাড়ার একশো গুণের সমতুল্য হবে।

3.14 ক্রেডিট কার্ডের জন্য পরিষেবার ঘাটতি

a) **কার্ড প্রদান** - যদি প্রতিষ্ঠিত হয় প্রাপকের লিখিত সম্মতি ছাড়াই ব্যাঙ্ক কোনও অযাচিত কার্ড/আপগ্রেড করা বিদ্যমান কার্ড ইস্যু করেছে বা ক্রেডিট কার্ড সক্রিয় করেছে, তাহলে ব্যাঙ্ক অবিলম্বে চার্জ প্রত্যাহার করবে এবং এই বিষয়ে নিয়ন্ত্রক নির্দেশিকা অনুযায়ী চার্জের মূল্য ফেরত হিসেবে প্রাপককে বিনা দ্বিধায় দ্বিগুণ পরিমাণ জরিমানাও দেবে। কার্ড-ইস্যুকারীরা অভিযোগকারীকে তার সময়, খরচ, আর্থিক ক্ষতির

b) **এবং সেইসাথে কার্ড** - ইস্যুকারীর দোষে তাকে যে হয়রানি এবং মানসিক যন্ত্রণা ভোগ করতে হয়েছে এবং যেখানে যথাসময়ে অভিযোগের প্রতিকার করা হয়নি, তার জন্য ক্ষতিপূরণ দিতে দায়বদ্ধ থাকবে । অভিযোগ দায়ের করার তারিখ থেকে সর্বোচ্চ এক মাসের মধ্যে কার্ড-ইস্যুকারীর কাছ থেকে অভিযোগকারী কোনও সন্তোষজনক প্রতিক্রিয়া না পেলে, অভিযোগ/গুলি প্রতিকারের জন্য তার কাছে সংশ্লিষ্ট আরবিআই ওমবাড়সম্যানের অফিসে যাওয়ার বিকল্প থাকবে।

c) **বিলিং বিরোধ** - ভুল লেনদেন -ক্রেডিট কার্ড ক্রিয়াকলাপের ক্ষেত্রে গ্রাহক দ্বারা রিপোর্ট করা ভুল লেনদেন যার জন্য একটি বণিক প্রতিষ্ঠানের রেফারেন্স প্রয়োজন তা কার্ড অ্যাসোসিয়েশন দ্বারা নির্ধারিত নিয়ম অনুযায়ী পরিচালনা করা হবে। কোনও প্রতারণার ক্ষেত্রে, এই ধরনের প্রতারণা কোনও স্টাফ সরাসরি দায়ী হলে গ্রাহকের সরাসরি এবং প্রকৃত ক্ষতির জন্য ব্যাঙ্ক গ্রাহককে ক্ষতিপূরণ দেবে।

d) **কার্ড অ্যাকাউন্ট বন্ধ করার অনুরোধ** – ক্রেডিট কার্ড বন্ধ করার জন্য যেকোনও অনুরোধ 7 কার্যদিবসের মধ্যে সম্মানিত করা হবে, কার্ডধারকের সম্পূর্ণ বকেয়া নিষ্পত্তি সাপেক্ষে। সাত কার্যদিবসের মধ্যে বন্ধ করার প্রক্রিয়া সম্পূর্ণ করতে ব্যর্থ হলে অ্যাকাউন্ট বন্ধ না হওয়া পর্যন্ত বিলম্বের জন্য ব্যাঙ্ককে প্রতিদিন 500 জরিমানা দিতে হবে, যদি গ্রাহকের অ্যাকাউন্টে কোনও বকেয়া না থাকে।

3.15 গ্রাহককে এফডি/টিডি ম্যাচিউরিটি পরিমাণ পরিশোধে বিলম্বের ক্ষতিপূরণ:

কোনও মেয়াদী আমানত (টিডি) ম্যাচিওর করার পর অর্থ পরিশোধ না করা হলে, ব্যাঙ্কের কাছে দাবি না করা টাকা সেভিংস অ্যাকাউন্টের ক্ষেত্রে প্রযোজ্য সুদের হার বা ম্যাচিওরড টিডি-তে চুক্তিবদ্ধ সুদের হার, যেটি কম হবে, আকর্ষণ করবে।

3.16 সংযোজন অননুমোদিত ইলেকট্রনিক ব্যাঙ্কিং লেনদেনে গ্রাহকের দায়বদ্ধতা সীমিত করা

3.16.1 আরবিএল ব্যাঙ্কে গ্রাহক দ্বারা অননুমোদিত লেনদেনের রিপোর্ট করা:

a) ইলেকট্রনিক ব্যাঙ্কিং লেনদেনের জন্য গ্রাহকদের আরবিএল ব্যাঙ্কে এসএমএস সতর্কতার জন্য নিবন্ধন করা এবং যেখানে সম্ভব ই-মেইল সতর্কতার জন্য নিবন্ধন করা বাধ্যতামূলক হবে। ব্যাঙ্ক বাধ্যতামূলকভাবে গ্রাহককে এসএমএস সতর্কতা পাঠাবে, নিবন্ধিত থাকলে, ইমেল সতর্কতা পাঠানো যেতে পারে।

b) যে সমস্ত গ্রাহক ব্যাঙ্কে মোবাইল নম্বর প্রদান করেন না, তাদের ক্ষেত্রে এটিএম নগদ তোলা ছাড়া ব্যাঙ্ক আর কোনও ইলেকট্রনিক লেনদেনের সুবিধা দিতে পারে না।

c) গ্রাহককে পরামর্শ দেওয়া হচ্ছে, কোনও অননুমোদিত ইলেকট্রনিক ব্যাঙ্কিং লেনদেনের বিষয়ে ব্যাঙ্ক দ্বারা বিজ্ঞাপিত যে কোনও চ্যানেলের মাধ্যমে দ্রুত আরবিএল ব্যাঙ্ককে অবহিত করার জন্য, এই ধরনের লেনদেন হওয়ার পরে, ব্যাঙ্ককে অবহিত করতে যত বেশি সময় লাগবে, ব্যাঙ্ক/গ্রাহকের ক্ষতির ঝুঁকি তত বেশি হবে। এটি সহজ করার জন্য, অননুমোদিত লেনদেন যেগুলি ঘটেছে এবং/অথবা হারানো বা চুরি হয়েছে পেমেন্ট যন্ত্র যেমন কার্ড, ইত্যাদি রিপোর্ট করার জন্য ব্যাঙ্ক গ্রাহকদের একাধিক চ্যানেলের মাধ্যমে (ন্যূনতম, ওয়েবসাইট, ফোন ব্যাঙ্কিং, এসএমএস, ই-মেইল, আইভিআর, ডেডিকেটেড টোল-ফ্রি হেল্পলাইন ইত্যাদির মাধ্যমে) 24x7 অ্যাক্সেস দেওয়ার চেষ্টা করবে।

d) ব্যাঙ্ক গ্রাহকদের এসএমএস এবং ই-মেইল সতর্কতার মাধ্যমে অবিলম্বে "উত্তর" দিয়ে আপত্তি জানাতে সক্ষম করবে, যদি থাকে। বিকল্প হিসাবে, ব্যাঙ্ক লেনদেন সতর্কতা এসএমএস -এ একটি বিকল্প নম্বর প্রদান করবে, যাতে গ্রাহক অবিলম্বে উত্তর পাঠাতে পারেন।

e) এছাড়াও, অননুমোদিত ইলেকট্রনিক লেনদেন রিপোর্ট করার নির্দিষ্ট বিকল্প দ্বারা অভিযোগ দায়ের করার জন্য একটি সরাসরি লিঙ্ক ওয়েবসাইটের হোম পেজে ব্যাঙ্ক দ্বারা প্রদান করা হবে।

f) ক্ষতি/জালিয়াতি রিপোর্টিং সিস্টেম নিশ্চিত করবে নিবন্ধিত অভিযোগ নম্বরসহ অভিযোগ স্বীকার করে তাৎক্ষণিক প্রতিক্রিয়ার (স্বয়ংক্রিয় প্রতিক্রিয়া সহ) মাধ্যমে গ্রাহকের কাছে পাঠানো হয়েছে।

g) সতর্কতা পাঠাতে এবং তাদের প্রতিক্রিয়াগুলি ব্যাঙ্ক যে যোগাযোগ ব্যবস্থা ব্যবহার করে গ্রহণ করে সেগুলি ব্যাঙ্ককে পাঠানো বার্তা এবং গ্রাহকের প্রতিক্রিয়া, যদি থাকে, প্রাপ্তির সময় এবং তারিখ রেকর্ড করবে। এটি গ্রাহকের দায়বদ্ধতার পরিমাণ নির্ধারণে গুরুত্বপূর্ণ হবে।

h) গ্রাহকের কাছ থেকে অননুমোদিত ইলেকট্রনিক ব্যাঙ্কিং লেনদেনের রিপোর্ট পাওয়ার পর, ব্যাঙ্ক সেই নির্দিষ্ট ইলেকট্রনিক ব্যাঙ্কিং চ্যানেলের মাধ্যমে অ্যাকাউন্টে আরও অননুমোদিত লেনদেন প্রতিরোধ করার জন্য অবিলম্বে পদক্ষেপ নেবে।

3.16.2 গ্রাহকের দায় গণনা:

আরবিএল ব্যাঙ্ক দ্বারা পরিচালিত তদন্তের ফলাফলের উপর ভিত্তি করে, গ্রাহক নিম্নরূপ ক্ষতিপূরণ পাওয়ার অধিকারী হবেন:

a) **গ্রাহক যখন "দায় শূন্য" :**

একজন গ্রাহক "দায় শূন্য" তখনই হবে, যদি নিম্নলিখিত ক্ষেত্রে অননুমোদিত লেনদেন ঘটে:

i) আরবিএল ব্যাঙ্কের পক্ষ থেকে পরিচালিত তদন্তের মাধ্যমে প্রতিষ্ঠিত (গ্রাহক দ্বারা লেনদেনটি রিপোর্ট করা হোক বা না হোক) অংশগ্রহণকারী বা ইচ্ছাকৃত জালিয়াতি/অবহেলা/ঘাটতি।

ii) আরবিএল ব্যাঙ্ক দ্বারা পরিচালিত তদন্তে প্রতিষ্ঠিত তৃতীয় পক্ষীয় লঙ্ঘন, যেখানে ঘাটতি আরবিএল ব্যাঙ্কের বা গ্রাহকের নয়, বরং সিস্টেমের অন্য কোথাও (অর্থাৎ, কোনও অংশগ্রহণকারী বা ইচ্ছাকৃত প্রতারণা/অবহেলা/অভাব আরবিএল ব্যাঙ্ক বা গ্রাহক পক্ষ থেকে নয়), এবং আরবিএল ব্যাঙ্ক থেকে গ্রাহক লেনদেন সংক্রান্ত যোগাযোগ করার তিন কার্যদিবসের মধ্যে ব্যাঙ্ককে অবহিত করেন।

b) **গ্রাহকের "সীমিত দায়" আছে:**

নিম্নলিখিত ক্ষেত্রে অননুমোদিত লেনদেনের কারণে ক্ষতির জন্য গ্রাহক দায়ী থাকবে:

i) যে ক্ষেত্রে গ্রাহক অবহেলার কারণে লোকসান হয়েছে, যেমন গ্রাহক পেমেন্টের প্রমাণপত্র শেয়ার বা প্রকাশ করে থাকলে, গ্রাহক যতক্ষণ না আরবিএল ব্যাঙ্কে অননুমোদিত লেনদেনের রিপোর্ট করছেন ততক্ষণ পর্যন্ত সম্পূর্ণ ক্ষতি বহন করবেন। এই ধরনের অননুমোদিত লেনদেনের রিপোর্ট করার পরে যে কোনও ক্ষতি আরবিএল ব্যাঙ্ক বহন করবে।

ii) যে ক্ষেত্রে অননুমোদিত ইলেকট্রনিক ব্যাঙ্কিং লেনদেনের দায় আরবিএল ব্যাঙ্কের বা গ্রাহকের নয়, কিন্তু সিস্টেমের অন্য কোথাও আছে, এবং আরবিএল ব্যাঙ্কের তদন্ত অনুসারে (অর্থাৎ কোনও অংশগ্রহণকারী বা ইচ্ছাকৃত জালিয়াতি/ অবহেলা/ ঘাটতি নেই আরবিএল ব্যাঙ্ক বা গ্রাহকের পক্ষ থেকে) চার থেকে সাত কার্যদিবস বিলম্ব হলে, ব্যাঙ্কের কাছ থেকে যোগাযোগ পাওয়ার পরে, গ্রাহকের পক্ষ থেকে আরবিএল ব্যাঙ্ককে এই ধরনের লেনদেন সম্পর্কে অবহিত করার ক্ষেত্রে, লেনদেন প্রতি গ্রাহকের দায় লেনদেনের মূল্য বা নীচের টেবিল 1-এ উল্লিখিত পরিমাণের মধ্যে সীমাবদ্ধ থাকবে, যেটি কম।

টেবিল 1

অনুচ্ছেদ 3.15. 2)(ii)-এর অধীনে একজন গ্রাহকের সর্বোচ্চ দায়বদ্ধতা

অ্যাকাউন্টের ধরন	গ্রাহকের সর্বোচ্চ দায় (₹)
• BSBD অ্যাকাউন্টস	5,000
• অন্যান্য সব SB অ্যাকাউন্ট • প্রি-পেইড পেমেন্ট ইনস্ট্রুমেন্ট এবং গিফ্ট কার্ড • এমএসএমই-গুলির বর্তমান/নগদ ক্রেডিট/ওভারড্রাফ্ট অ্যাকাউন্ট • বার্ষিক গড় ব্যালেন্স সহ ব্যক্তিদের কারেন্ট অ্যাকাউন্ট/ ক্যাশ ক্রেডিট/ ওভারড্রাফ্ট অ্যাকাউন্ট (জালিয়াতির ঘটনার আগের 365 দিনে)/ 25 লাখ পর্যন্ত • 5 লাখ টাকার সীমা পর্যন্ত ক্রেডিট কার্ড	10,000
• অন্যান্য সমস্ত কারেন্ট/ ক্যাশ ক্রেডিট/ ওভারড্রাফ্ট অ্যাকাউন্ট • 5 লাখ টাকার ওপরে ক্রেডিট কার্ডের সীমা	25,000

c) **গ্রাহক "সম্পূর্ণ দায়বদ্ধ":**

i) যে ক্ষেত্রে অননুমোদিত ইলেকট্রনিক ব্যাঙ্কিং লেনদেনের দায় আরবিএল ব্যাঙ্কের বা গ্রাহকের নয়, বরং সিস্টেমের অন্য কোথাও আছে, আরবিএল ব্যাঙ্কের তদন্ত অনুসারে (অর্থাৎ আরবিএল ব্যাঙ্ক বা গ্রাহকের পক্ষ থেকে অংশগ্রহণকারী বা ইচ্ছাকৃত জালিয়াতি /অবহেলা/ঘাটতি নয়) এবং ব্যাঙ্ক থেকে যোগাযোগ পাওয়ার পরে, গ্রাহকের পক্ষ থেকে আরবিএল ব্যাঙ্ককে এই ধরনের লেনদেন সম্পর্কে অবহিত করতে সাত কার্যদিবসের বেশি বিলম্ব হলে, এই ধরনের অননুমোদিত লেনদেনের ফলে উদ্ভূত সমস্ত ক্ষতির জন্য গ্রাহক সম্পূর্ণরূপে দায়বদ্ধ থাকবেন।

ii) অ্যাকাউন্ট/ কার্ড/ পেমেন্ট ক্রেডেনশিয়াল [পাসওয়ার্ড/ পিন/ এমপিআইএন/ ওটিপি (ওয়ান টাইম পাসওয়ার্ড)/ সিভিভি সহ] বা শুধুমাত্র গ্রাহকের নিজে সেট করা তথ্য (যেমন নেট ব্যাঙ্কিং/ মোবাইল ব্যাঙ্কিং ইউজার আইডি, পাসওয়ার্ড, ইউপিআই ভিপিএ, ইত্যাদি) "গ্রাহক দ্বারা সম্পাদিত লেনদেন বা গ্রাহক অবহেলার কারণে" হিসাবে বিবেচিত হবে এবং এই ধরনের লেনদেনের সম্পূর্ণ দায় গ্রাহক দ্বারা বহন করা হবে।

iii) এছাড়াও, গ্রাহক নিবন্ধিত ইমেল/ মোবাইল নম্বরে আরবিএল ব্যাঙ্কের পাঠানো দ্বিতীয় ফ্যাক্টর প্রমাণীকরণ ব্যবহার করে ইলেকট্রনিক ব্যাঙ্কিং লেনদেন (অননুমোদিত বলে অভিযোগ) সফলভাবে সম্পন্ন হলে, সেই লেনদেনের সম্পূর্ণ দায় গ্রাহককে বহন করতে হবে।

d) **অননুমোদিত লেনদেনে দায় নির্ধারণে গ্রাহকের বাধ্যবাধকতা:**

i) অননুমোদিত বলে দাবি করা সমস্ত ইলেকট্রনিক ব্যাঙ্কিং লেনদেনের জন্য, অননুমোদিত লেনদেনের রিপোর্ট করার 15 ক্যালেন্ডার দিনের নির্ধারিত সময়সীমার মধ্যে আরবিএল ব্যাঙ্কের গ্রাহককে প্রাসঙ্গিক নথি (বিরোধ ফর্ম, এফআইআর-এর অনুলিপি, ইত্যাদি সহ) প্রদান করতে হবে।

ii) নির্ধারিত সময়সীমার মধ্যে সমস্ত নথি জমা দিতে গ্রাহকের ব্যর্থতা/ বিলম্বের ক্ষেত্রে, আরবিএল ব্যাঙ্ক তদন্ত শেষ করতে পারবে না এবং এই ধরনের অননুমোদিত লেনদেনের সম্পূর্ণ দায় গ্রাহককে বহন করতে হবে।

iii) এছাড়াও, কোনও ক্ষতিপূরণ প্রদান না করে কোনও গ্রাহকের অ্যাকাউন্টে ভুল ক্রেডিট পোস্ট করা হলে, ব্যাঙ্ক তার অ্যাকাউন্ট থেকে টাকা ফেরত দেওয়ার জন্য ডেবিট করার অধিকার সংরক্ষণ করে। যাইহোক, ব্যতিক্রমী পরিস্থিতিতে ব্যাঙ্কের বিবেচনার ভিত্তিতে ব্যাঙ্ক গ্রাহককে কোনও আনুষঙ্গিক আর্থিক ক্ষতির জন্য ক্ষতিপূরণ দিতে পারে।

e) **গ্রাহকের সামগ্রিক দায়:**

i) তৃতীয় পক্ষের লঙ্ঘনের ক্ষেত্রে গ্রাহকের সামগ্রিক দায়, উপরের অনুচ্ছেদ 3.15, 2.2 এবং 2.3-এ বিশদভাবে বলা হয়েছে, যেখানে ঘাটতি ব্যাঙ্ক বা গ্রাহকের নয়, বরং সিস্টেমের অন্য কোথাও আছে, আরবিএল ব্যাঙ্কের তদন্ত অনুসারে, নীচের টেবিল 2-এ সংক্ষিপ্ত করে বলা হয়েছে:

2- গ্রাহকের দায়বদ্ধতার সারাংশ

আরবিএল ব্যাঙ্ক থেকে যোগাযোগ প্রাপ্তির তারিখ থেকে প্রতারণামূলক লেনদেনের রিপোর্ট করতে সময় লেগেছে	**গ্রাহকের দায় (₹)**
3 কার্যদিবসের মধ্যে	দায় শূন্য
4 থেকে 7 কার্যদিবসের মধ্যে	লেনদেনের মূল্য বা টেবিল 1-এ উল্লিখিত পরিমাণ, যেটি কম
7 কার্যদিবসের পরে	সম্পূর্ণ

ii) টেবিল 2-এ উল্লিখিত কার্যদিবসের সংখ্যা গ্রাহকের নিজস্ব শাখার কাজের সময়সূচী অনুযায়ী গণনা করা হবে, যোগাযোগ প্রাপ্তির তারিখ বাদ দিয়ে।

3.16.3 গ্রাহকের দায় শূন্য/ সীমিত দায়বদ্ধতার জন্য ফেরতের সময়সীমা:

1. অননুমোদিত লেনদেন সম্পর্কে গ্রাহক দ্বারা অবহিত হওয়ার পরে, আরবিএল ব্যাঙ্ক গ্রাহক দ্বারা এই ধরনের বিজ্ঞপ্তির তারিখ থেকে 10 কার্যদিবসের মধ্যে (বীমা দাবির নিষ্পত্তির জন্য অপেক্ষা না করে) বিতর্কিত পরিমাণ (সাময়িক/শ্যাডো রিভার্সাল) সংশ্লিষ্ট অ্যাকাউন্টে জমা করবে, যদি থাকে। ক্রেডিটটি অননুমোদিত লেনদেনের তারিখ হিসাবে ভ্যালু ডেটেড হতে হবে।
2. যাচাইকরণে কোনও তৃতীয় পক্ষ জড়িত থাকলে বা কোনও বণিক প্রতিষ্ঠানের রেফারেন্সের প্রয়োজন হলে, কার্ড অ্যাসোসিয়েশন দ্বারা নির্ধারিত নিয়ম অনুযায়ী এটি পরিচালনা করা হবে।
3. গ্রাহকের পক্ষে বিরোধ নিষ্পত্তি না হওয়া পর্যন্ত সেভিংস এবং কারেন্ট অ্যাকাউন্টধারী অস্থায়ী/ শ্যাডো ক্রেডিট মারফৎ জমাকৃত তহবিল ব্যবহার করতে পারবেন না।
4. অভিযোগ প্রাপ্তির তারিখ থেকে সর্বোচ্চ 90 দিনের মধ্যে ব্যাঙ্ক তদন্ত সম্পূর্ণ করবে এবং অননুমোদিত লেনদেনের দায় সম্পর্কে চূড়ান্ত সমাধান প্রদান নিশ্চিত করবে।
5. অভিযোগ সমাধান বা গ্রাহকের দায় নির্ধারণ করতে ব্যাঙ্ক অক্ষম হলে, যদি থাকে, 90 দিনের মধ্যে, উপরোক্ত অনুচ্ছেদে বর্ণিত ক্ষতিপূরণ গ্রাহককে প্রদান করা হবে।
6. আরবিএল ব্যাঙ্ক নিশ্চিত করবে ডেবিট কার্ড/ব্যাঙ্ক অ্যাকাউন্টের ক্ষেত্রে, গ্রাহকের সুদের ক্ষতি হবে না, এবং ক্রেডিট কার্ডের ক্ষেত্রে, গ্রাহক সুদের কোনও অতিরিক্ত বোঝা বহন করবেন না।

3.17 অনুমোদিত পেমেন্ট সিস্টেম ব্যবহার করে ব্যর্থ লেনদেনের জন্য গ্রাহক ক্ষতিপূরণ

রিজার্ভ ব্যাঙ্ক অফ ইন্ডিয়া (আরবিআই) তার "হারমোনাইজেশন অফ টার্ন অ্যারাউন্ড টাইম (টিএটি) এবং অনুমোদিত পেমেন্ট সিস্টেম ব্যবহার করে ব্যর্থ লেনদেনের জন্য গ্রাহক ক্ষতিপূরণ" সার্কুলারের মাধ্যমে ব্যাঙ্ক দ্বারা অনুসরণ করা কাঠামো এবং নির্দেশিকা নির্ধারণ করেছে।

সময়ে জারি করা এই নির্দেশিকাগুলি নিম্নলিখিত চ্যানেল/লেনদেনের ক্ষেত্রে প্রযোজ্য হবে:

- মাইক্রো-এটিএম সহ অটোমেটেড টেলার মেশিন (এটিএম)
- কার্ড লেনদেন
- তাৎক্ষণিক পেমেন্ট সিস্টেম (আইএমপিএস)
- ইউনিফাইড পেমেন্ট ইন্টারফেস (ইউপিআই)
- আধার সক্ষম পেমেন্ট সিস্টেম (আধার পে সহ)
- আধার পেমেন্ট ব্রিজ সিস্টেম (এপিবিএস)
- জাতীয় স্বয়ংক্রিয় ক্লিয়ারিং হাউস (এনএসিএইচ)
- প্রিপেইড পেমেন্ট ইনস্ট্রুমেন্ট (পিপিআই)- কার্ড/ওয়ালেট

i) কোনও 'ব্যর্থ লেনদেন' মানে যে লেনদেনের জন্য গ্রাহক দায়ী নয়, যেমন যোগাযোগ লিঙ্কে ব্যর্থতা, এটিএম-এ নগদ অনুপলব্ধতা, সেশন শেষ হওয়া ইত্যাদি কারণে সম্পূর্ণরূপে সম্পন্ন হয়নি। ব্যর্থ লেনদেনের মধ্যে সেই ক্রেডিটগুলিও অন্তর্ভুক্ত যা সম্পূর্ণ বা সঠিক তথ্যের অভাব এবং ফেরত লেনদেন শুরু করতে বিলম্বের কারণে সুবিধাভোগী অ্যাকাউন্টে প্রভাব ফেলতে পারেনি।

ii) 'T' দ্বারা লেনদেনের দিন এবং ক্যালেন্ডারের তারিখ বোঝায়।

iii) 'R' দ্বারা বোঝায় রিভার্সাল শেষ হওয়ার দিন এবং যেদিন লেনদেনের ধরনের উপর নির্ভর করে ইস্যুকারী/প্রবর্তক দ্বারা তহবিল গ্রহণ করা হয়। যখন সুবিধাভোগী প্রান্ত থেকে তহবিল প্রাপ্ত হবে এবং ইস্যুকারী/প্রবর্তক প্রান্তে ফেরতের প্রভাব কার্যকর হবে।

iv) ডোমেস্টিক লেনদেন অর্থাৎ, যেখানে প্রবর্তক এবং সুবিধাভোগী উভয়ই ভারতে আছে এবং তারা এই ফ্রেমওয়ার্কের আওতায় আছে।

v) যেখানেই আর্থিক ক্ষতিপূরণ জড়িত থাকুক না কেন, গ্রাহকের কাছ থেকে অভিযোগ বা দাবির অপেক্ষা না করেই গ্রাহকের অ্যাকাউন্ট সুও-মোটোতে তা কার্যকর করা হবে।

vi) যে সমস্ত গ্রাহকরা টিএটি-এ সংজ্ঞায়িত অভিযোগ সমাধানের সুবিধা পাননি, তারা রিজার্ভ ব্যাঙ্ক – ইন্টিগ্রেটেড ওমবাডসম্যান স্কিম, 2021-এ অভিযোগ নথিভুক্ত করতে পারেন।

সংযোজন II – অটো-রিভার্সালের জন্য ফ্রেমওয়ার্ক এবং অনুমোদিত অর্থপ্রদান পদ্ধতি ব্যবহার করে ব্যর্থ লেনদেনের জন্য গ্রাহক ক্ষতিপূরণ			
সিরিয়াল নম্বর	**ঘটনার বর্ণনা**	**অটো-রিভার্সাল এবং ক্ষতিপূরণের জন্য ফ্রেমওয়ার্ক**	
		***অটো-রিভার্সালের জন্য টাইমলাইন**	**ক্ষতিপূরণ প্রদেয়**
I	II	III	IV
1	**মাইক্রো-এটিএম সহ অটোমেটেড টেলার মেশিন (এটিএম)**		
A	গ্রাহকের অ্যাকাউন্ট ডেবিট করা হয়েছে কিন্তু নগদ বিতরণ করা হয়নি।	সর্বাধিক T+5 দিবসের মধ্যে ব্যর্থ লেনদেনের প্রো-অ্যাকটিভ রিভার্সাল (R)।	T+5 দিনের বেশি বিলম্বের জন্য প্রতিদিন ₹ 100/-, অ্যাকাউন্টধারকের ক্রেডিটে জমা হবে।
2	**কার্ড লেনদেন**		
A	**কার্ড থেকে কার্ড ট্রান্সফার** প্রেরকের কার্ড অ্যাকাউন্ট ডেবিট হয়েছে কিন্তু সুবিধাভোগীর কার্ড অ্যাকাউন্টে জমা হয়নি।	বেনিফিসিয়ারি অ্যাকাউন্টে ক্রেডিট করা না হলে, সর্বশেষ T+1 দিনের মধ্যে লেনদেন রিভার্স (R) করা হবে।	T+1 দিনের পরে বিলম্বের জন্য প্রতিদিন ₹ 100/-।
B	**পিওএস-এ নগদ সহ বিক্রয় পয়েন্ট (পিওএস) (কার্ড বর্তমান)** অ্যাকাউন্ট ডেবিট করা হয়েছে কিন্তু মার্চেন্ট অবস্থানে নিশ্চিতকরণ পাওয়া যায়নি অর্থাৎ চার্জ-স্লিপ তৈরি হয়নি।	T+5 -এর মধ্যে অটো-রিভার্সাল দিন	T+5 দিনের বেশি বিলম্বের জন্য প্রতিদিন ₹ 100/-।
C	**কার্ড নট প্রেজেন্ট (CNP) (ই-কমার্স)** অ্যাকাউন্ট ডেবিট করা হয়েছে কিন্তু মার্চেন্ট সিস্টেমে নিশ্চিতকরণ পাওয়া যায়নি।		
3	**তাৎক্ষণিক পেমেন্ট সিস্টেম (IMPS)**		
A	অ্যাকাউন্ট ডেবিট করা হয়েছে কিন্তু সুবিধাভোগী অ্যাকাউন্টে জমা হয়নি।	বেনিফিশিয়ারি অ্যাকাউন্টে ক্রেডিট করতে না পারলে, সর্বশেষT+1 দিনে বেনিফিশিয়ারি ব্যাঙ্ক দ্বারা অটো রিভার্সাল(R)।	T+1 দিনের পরে বিলম্বের জন্য প্রতিদিন ₹ 100/-।

সিরিয়াল নম্বর	ঘটনার বর্ণনা	অটো-রিভার্সাল এবং ক্ষতিপূরণের জন্য ফ্রেমওয়ার্ক	
		*অটো-রিভার্সালের জন্য টাইমলাইন	ক্ষতিপূরণ প্রদেয়
I	II	III	IV
4	**ইউনিফাইড পেমেন্ট ইন্টারফেস (UPI)**		
A	অ্যাকাউন্ট ডেবিট করা হয়েছে কিন্তু সুবিধাভোগী অ্যাকাউন্টে জমা হয়নি (তহবিল স্থানান্তর)।	বেনিফিশিয়ারি অ্যাকাউন্টে ক্রেডিট করতে না পারলে, সর্বশেষT+1 দিনে বেনিফিশিয়ারি ব্যাঙ্ক দ্বারা অটো রিভার্সাল(R(।	T+1 দিনের পরে বিলম্বের জন্য প্রতিদিন ₹ 100/-।
B	অ্যাকাউন্ট ডেবিট করা হয়েছে কিন্তু মার্চেন্ট সিস্টেমে নিশ্চিতকরণ পাওয়া যায়নি (মার্চেন্টকে অর্থপ্রদান)।	T+5 -এর মধ্যে অটো-রিভার্সাল দিন	T+5 দিনের বেশি বিলম্বের জন্য প্রতিদিন ₹ 100/-।
5	**আধার সক্ষম পেমেন্ট সিস্টেম (আধার পে সহ)**		
A	আপনার অ্যাকাউন্ট ডেবিট হয়েছে কিন্তু মার্চেন্ট অবস্থানে লেনদেনের নিশ্চিতকরণ পাওয়া যায়নি।	অধিগ্রহণকারী T+5 দিনের মধ্যে "ক্রেডিট সামঞ্জস্য" শুরু করবে।	T+5 দিনের বেশি বিলম্বের জন্য প্রতিদিন ₹ 100/-।
B	অ্যাকাউন্ট ডেবিট করা হয়েছে কিন্তু সুবিধাভোগী অ্যাকাউন্টে জমা হয়নি।		
6	**আধার পেমেন্ট ব্রিজ সিস্টেম (APBS)**		
A	বেনিফিশিয়ারি অ্যাকাউন্টে জমা করতে বিলম্ব।	বেনিফিশিয়ারি ব্যাঙ্ক রিভার্স করবে T+1 দিনের মধ্যে।	T+1 দিনের পরে বিলম্বের জন্য প্রতিদিন ₹ 100/-।
7	**জাতীয় স্বয়ংক্রিয় ক্লিয়ারিং হাউস (NACH)**		
A	বেনিফিশিয়ারি অ্যাকাউন্টে ক্রেডিট বা পরিমাণ রিভার্স করায় বিলম্ব ।	বেনিফিশিয়ারি ব্যাঙ্ক রিভার্স করবে আনক্রেডিটেড লেনদেন T+1 দিনের মধ্যে।	T+1 দিনের পরে বিলম্বের জন্য প্রতিদিন 100/-।
B	গ্রাহক কর্তৃক ব্যাঙ্কে ডেবিট ম্যান্ডেট প্রত্যাহার করা সত্ত্বেও অ্যাকাউন্ট ডেবিট করা হয়েছে।	এই ধরনের ডেবিটের জন্য গ্রাহকের ব্যাঙ্ক দায়ী থাকবে। রেজোলিউশন সম্পন্ন করতে হবে T+1 দিনের মধ্যে।	
8	**প্রিপেইড পেমেন্ট ইনস্ট্রুমেন্ট (পিপিআই)- কার্ড/ওয়ালেট**		
A	<u>অফ-আস লেনদেন</u> লেনদেন ইউপিআই, কার্ড নেটওয়ার্ক, আইএমপিএস ইত্যাদিতে করা হবে, ক্ষেত্র বিশেষে যেমন প্রযোজ্য। সংশ্লিষ্ট পদ্ধতির টিএটি এবং ক্ষতিপূরণ নিয়ম প্রযোজ্য হবে।		
B	<u>অন-আস লেনদেন</u> বেনিফিশিয়ারির পিপিআই জমা নেই। আপনার অ্যাকাউন্ট ডেবিট হয়েছে কিন্তু মার্চেন্ট অবস্থানে লেনদেনের নিশ্চিতকরণ পাওয়া যায়নি।	রেমিটারের ওপর রিভার্সালের প্রভাব T+1 দিনের মধ্যে।	বিলম্ব হলে প্রতিদিন ₹ 100/- T+1 দিনের মধ্যে।

সুও মোটো ক্ষতিপূরণ প্রদানের নিয়মের ব্যতিক্রম:

ব্যাঙ্ক স্তরে ব্যর্থ লেনদেনের জন্য গ্রাহকের কাছ থেকে ক্ষতিপূরণ অভিযোগের অপেক্ষা না করে গ্রাহককে প্রদান করা হবে, তবে অন্যান্য ব্যাঙ্ক চ্যানেলে গ্রাহক দ্বারা করা লেনদেনের জন্য ক্ষতিপূরণ শুধুমাত্র নেটওয়ার্ক থেকে ক্ষতিপূরণ মূল্য প্রাপ্তির পরেই গ্রাহককে প্রদান করা হবে।

3.18 ক্রেডিট তথ্য রিপোর্টিং সংক্রান্ত অভিযোগের জন্য ক্ষতিপূরণ কাঠামো ক্রেডিট ইনফরমেশন কোম্পানি (সিআইসি)

a) ব্যাঙ্কে অভিযোগ দায়ের করার তারিখ থেকে ত্রিশ (30) ক্যালেন্ডার দিনের মধ্যে অভিযোগ সমাধান না হলে অভিযোগকারী প্রতি ক্যালেন্ডার দিনের জন্য ₹100 ক্ষতিপূরণ পাওয়ার অধিকারী হবেন যদি অভিযোগকারী ব্যাঙ্ক প্রদত্ত বিন্যাস অনুযায়ী অভিযোগ উপস্থাপন করেন।

b) ব্যাঙ্ক উপযুক্ত সংশোধন বা সংযোজন করে বা অন্যথায় অভিযোগকারী বা সিআইসি দ্বারা জানানোর একুশ (21) ক্যালেন্ডার দিনের মধ্যে সিআইসি-কে আপডেট করা ক্রেডিট তথ্য পাঠাতে ব্যর্থ হলে, ব্যাঙ্ক অভিযোগকারীকে ক্ষতিপূরণ প্রদান করবে। অভিযোগকারী দ্বারা অবহিত হওয়ার একুশ (21) ক্যালেন্ডার দিনের মধ্যে ব্যাঙ্ক সিআইসি -কে আপডেট করা ক্রেডিট তথ্য প্রদান করা সত্ত্বেও, সিআইসি নয় (9) ক্যালেন্ডার দিনের মধ্যে অভিযোগের সমাধান করতে ব্যর্থ হলে সিআইসি একটি ক্ষতিপূরণ প্রদান করবে।

c) ব্যাঙ্ক দ্বারা অভিযোগকারীকে প্রদান করা ক্ষতিপূরণ (অভিযোগ দায়ের করার ত্রিশ (30) ক্যালেন্ডার দিন পরে বিলম্বিত সমাধানের জন্য) আনুপাতিকভাবে সংশ্লিষ্ট ক্রেডিট ইনস্টিটিউশন (সিআই)/ সিআইসি -এর মধ্যে ভাগ করা হবে। আরবিআই দ্বারা প্রস্তাবিত এই ধরনের ক্ষতিপূরণ প্রদানের জন্য ব্যাঙ্ক গণনা পদ্ধতি সামঞ্জস্য করবে।

d) ক্ষতিপূরণ পরিমাণ (যেমন প্রযোজ্য) অভিযোগ সমাধানের পাঁচ (5) কার্যদিবসের মধ্যে অভিযোগকারীর ব্যাঙ্ক অ্যাকাউন্টে জমা করা হবে।

e) অভিযোগকারী রিজার্ভ ব্যাঙ্ক - ইন্টিগ্রেটেড ওমবাডসম্যান স্কিম, 2021-এর অধীনে, ব্যাঙ্ক প্রদত্ত ক্ষতিপূরণের ভুলভাবে অস্বীকার করার ক্ষেত্রে আরবিআই ওমবাড়সম্যানের কাছে যেতে পারেন।

f) রিজার্ভ ব্যাঙ্ক - ইন্টিগ্রেটেড ওমবাডসম্যান স্কিম, 2021-এর আওতায় এখনও ব্যাঙ্ক প্রদত্ত ক্ষতিপূরণ ভুলভাবে অস্বীকার করার ক্ষেত্রে, অভিযোগকারী ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্কের আঞ্চলিক অফিস (আরও) থেকে কাজ করা কনজিউমার এডুকেশন অ্যান্ড প্রোটেকশন সেলের (সিইপিসি) কাছে যেতে পারেন।

ক্ষতিপূরণ ফ্রেমওয়ার্ক থেকে বাদ: উপরের ক্ষতিপূরণ কাঠামো নিম্নলিখিত ক্ষেত্রে প্রযোজ্য হবে না:

i) সিআইসিআরএ, 2005- এর ধারা 18- এর অধীনে বিবাদের প্রতিকার দেওয়া হয়েছে। সিআইসিআরএ, 2005-এর 18 ধারায় বলা হয়েছে সিআইসি, সিআই, ঋণগ্রহীতা এবং ক্লায়েন্টের মধ্যে ক্রেডিট তথ্যের ব্যবসা সংক্রান্ত বিষয়ে উদ্ভূত বিরোধ এবং যে ক্ষেত্রে সিআইসিআরএ, 2005-এর অধীনে কোনও প্রতিকার দেওয়া হয়নি, সেই সব বিরোধের ক্ষেত্রে আরবিট্রেশন অ্যান্ড কনসিলিয়েশন অ্যাক্ট, 1996-এ প্রদত্ত সমঝোতা বা সালিশ নিষ্পত্তি করা হবে।

ii) (a) অভ্যন্তরীণ প্রশাসন, (b) মানবসম্পদ, (c) কর্মীদের বেতন ও ভাতা এবং (d) ব্যাঙ্কের পরামর্শ এবং বাণিজ্যিক সিদ্ধান্তের প্রকৃতি সম্পর্কিত অভিযোগ/উল্লেখ।

iii) ক্রেডিট স্কোর/ক্রেডিট স্কোর মডেলের গণনা সংক্রান্ত বিরোধ/অভিযোগ সম্পর্কিত অভিযোগ।

iv) যেসব অভিযোগ সম্পর্কে সিদ্ধান্ত নেওয়া হয়েছে বা ইতিমধ্যেই অন্যান্য ফোরামে যেমন ভোক্তা বিরোধ নিষ্পত্তি কমিশন, আদালত, ট্রাইব্যুনাল ইত্যাদিতে বিচারাধীন।

ব্যাঙ্ক রুট কজ অ্যানালিসিস (আরসিএ) গ্রহণ করবে এবং অন্তত বার্ষিক ভিত্তিতে বোর্ড/বোর্ড কমিটিতে প্রশমন পরিকল্পনাসহ এই ধরনের বিশদ জানাবে।

4. ঘোষণা:

উপরে যা কিছুই বলা থাকুক না কেন, নিম্নলিখিত ক্ষেত্রে ব্যাঙ্ক কোন ক্ষতিপূরণ দেবে না:

a) ব্যাঙ্কের লোন ও অ্যাডভান্স কার্যক্রমে কোনও ঘাটতির অভিযোগ থাকলে। ঘাটতি হচ্ছে

i) ঋণ এবং অগ্রিম ঋণ বন্ধ বা ম্যাচিউরিটির গ্রাহক কর্তৃক পূরণ না হলে।
ii) গ্রাহক মারা গেলে এবং বৈধ নথিসহ কোনও আইনি উত্তরাধিকারী না থাকলে ক্ষতিপূরণের জন্য বিবেচনা করা হবে না।

b) তহবিল-বিহীন এবং নিরাপত্তা সম্মতির কারণে অন্যান্য ব্যাঙ্কের সমান অর্থপ্রদানের চুক্তির অসম্মান।

c) ব্যাঙ্কের নিয়ন্ত্রণ বহির্ভূত বিষয়ের কারণে ব্যবসার অ-কার্যকরনে বিলম্বের ক্ষেত্রে বিলম্ব ইত্যাদি গণনার জন্য এই ধরনের ঘটনার সময় বাদ দেওয়া হবে।

d) বিষয়গুলি কোনও আদালতে বিচারাধীন, রিজার্ভ ব্যাঙ্কের ইন্টিগ্রেটেড ওমবাডসম্যান, সালিসকারী, সংবিধিবদ্ধ কর্তৃপক্ষ, সরকার ইত্যাদির জন্য বিচারাধীন এবং/অথবা স্থগিত হয়ে আটকে থাকলে।

5. ফোর্স ম্যাজিউর

এই নীতি অনুযায়ী কোনও অপ্রত্যাশিত ঘটনায় (নাগরিক গোলযোগ, নাশকতা, লকআউট, ধর্মঘট বা অন্যান্য শ্রমিক ঝামেলা, দুর্ঘটনা, অগ্নিকাণ্ড, প্রাকৃতিক দুর্যোগ অন্যান্য "দৈবী ঘটনা, যুদ্ধের কারণে, ব্যাঙ্ক ফেসিলিটি এবং তার করেস্পন্ডেন্ট ব্যাঙ্ক(গুলি)তে ক্ষয়ক্ষতি হলে, স্বাভাবিক যোগাযোগ ব্যবস্থা বা সমস্ত ধরণের পরিবহনব্যবস্থা ব্যহত হলে, এছাড়াও ব্যাঙ্কের নিয়ন্ত্রণের বাইরে কিছু ঘটনা ঘটলে) ব্যাঙ্কের নির্দিষ্ট ডেলিভারি প্যারামিটারের বাধ্যবাধকতা সম্পাদন করতে বাধাপ্রাপ্ত হলে, বিলম্বিত ক্রেডিট/কোনও পরিষেবার অনুপলব্ধতার জন্য গ্রাহকদের ক্ষতিপূরণ দিতে ব্যাঙ্ক দায়বদ্ধ থাকবে না।