



ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ କ୍ଷତିପୂରଣ ଓ ସୁରକ୍ଷା ନୀତି

ବିଷୟବସ୍ତୁ ସୂଚୀ

କ୍ର. ସଂ.	ବିଷୟ	ପୃଷ୍ଠା ନଂ
1	ପରିଚୟ	3
2	ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦାୟିତ୍ୱ:	3
3	ଅଭାବ ଏବଂ କ୍ଷତିପୂରଣର ସ୍ୱୀକୃତି:	4
3.1	ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଅନୁକୃତ / ତ୍ରୁଟିପୂର୍ଣ୍ଣ ଡେବିଟ୍:	4
3.2	ଇସିଏସ୍ ଡେବିଟ୍ / ଏନଏସିଏସ୍ ଡେବିଟ୍ / ଡାଇରେକ୍ଟ ଡେବିଟ୍ / ଆକାଉଣ୍ଟକୁ ଅନ୍ୟ ଡେବିଟ୍ :	4
3.3	ଏନଇଏଫଟି ଏବଂ ଆରଟିଜିଏସ୍ ବ୍ୟବହାର କରି ଅର୍ଥ ସ୍ଥାନାନ୍ତର	5
3.4	ଦେୟ ବନ୍ଧ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀର ସ୍ୱୀକୃତି ପରେ ଚେକ୍ ରାଶି ପ୍ରଦାନ:	5
3.5	ଚେକ୍ ର ବିଲମ୍ବିତ ସଂଗ୍ରହ ପାଇଁ ସୁଧ ଦେୟ	5
3.6	ଟ୍ରାଞ୍ଜିଟରେ ଲନଷ୍ଟମେଣ୍ଟ୍ ହଜିବା ପାଇଁ କ୍ଷତିପୂରଣ:	5
3.7	ଡ୍ରାଫ୍ଟକେର୍ ଡ୍ରାଫ୍ଟ ଜାରି ଏବଂ ବିଲମ୍ବ ପାଇଁ କ୍ଷତିପୂରଣ:	6
3.8	ବ୍ୟାଙ୍କର ପ୍ରତିନିଧି/କୋରିଅର୍ କିମ୍ବା ଡିଏସଏଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଆଚାର ସଂହିତାର ଉଲ୍ଲଙ୍ଘନ:	6
3.9	ବାଣିଜ୍ୟିକ ବ୍ୟାଙ୍କଗୁଡ଼ିକ ଦ୍ୱାରା ସମବାୟ ବ୍ୟାଙ୍କଗୁଡ଼ିକର "ଆର୍ ପାର୍ ଲନଷ୍ଟମେଣ୍ଟ୍" କାରବାର:	6
3.10	ରଣଦାତାଙ୍କ ଦାୟିତ୍ୱ: ରଣଧାରୀଙ୍କ ପ୍ରତି ପ୍ରତିବନ୍ଧିତା - ପ୍ରତିଭୂତି / ଦସ୍ତାବିଜର ଫେରସ୍ତ	6
3.11	ଧନ ପରିଚାଳନା ଉପାଦଗୁଡ଼ିକ:	7
3.12	ବୈଦେଶିକ ମୁଦ୍ରା ସେବା:	7
3.13	ସୁରକ୍ଷିତ ଜମା ଲକରର ଜିନିଷ ହାନି କିମ୍ବା କ୍ଷତି	7
3.14	କ୍ରେଡିଟ୍ କାର୍ଡ ପାଇଁ ସେବା ଅଭାବ	7
3.15	ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଏଫଟି / ଟିଡି ପରିପକ୍ୱତା ରାଶି ପ୍ରଦାନ କରିବାରେ ବିଲମ୍ବ ଉପରେ କ୍ଷତିପୂରଣ:	8
3.16	ଅନୁକୃତ ଲଲେକ୍ସ୍ମାନିକ୍ ବ୍ୟାଙ୍କିଂ ଟ୍ରାଞ୍ଜାକସନ୍ ରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦାୟିତ୍ୱ ସୀମିତ କରିବା	8
3.16.1	ଗ୍ରାହକ ବ୍ୟାଙ୍କକୁ ଅନୁକୃତ ଟ୍ରାଞ୍ଜାକସନ୍ ରିପୋର୍ଟ କରିବେ:	8
3.16.2	ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦାୟିତ୍ୱ ହିସାବ:	9
3.16.3	ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଶୂନ୍ୟ ଦାୟିତ୍ୱ / ସୀମିତ ଦାୟିତ୍ୱ ପାଇଁ ଫେରସ୍ତ ସମୟସୀମା:	11
3.17	ପ୍ରାଧିକୃତ ଦେୟ ପ୍ରଣାଳୀ ବ୍ୟବହାର କରି ବିଫଳ ଟ୍ରାଞ୍ଜାକସନ୍ ପାଇଁ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ କ୍ଷତିପୂରଣ	12
3.18	କ୍ରେଡିଟ୍ ଅନୁଷ୍ଠାନ (ସିଆଇ)/କ୍ରେଡିଟ୍ ସୁଚନା କମ୍ପାନୀ (ସିଆଇସି) ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ଅଭିଯୋଗ ଉପରେ କ୍ଷତିପୂରଣ	15
4	ଅସ୍ୱୀକରଣ:	16
5	ଅପ୍ରତ୍ୟାଶିତ ଘଟଣାରେ ତୁଚ୍ଛ ରକ୍ଷା କରିବାରେ ବିଫଳତା	16

ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ କ୍ଷତିପୂରଣ ଓ ସୁରକ୍ଷା ନୀତି

1. ପରିଚୟ

ଆରବିଏଲ୍ ବ୍ୟାଙ୍କ ଏହାର ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ବିଭିନ୍ନ ପ୍ରକାରର ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ସେବା ପ୍ରଦାନ କରିବାକୁ ଲକ୍ଷ୍ୟ ରଖୁଛି । ଯଦି କୌଣସି କାରଣରୁ ଯାହା ବ୍ୟାଙ୍କର ନିୟନ୍ତ୍ରଣ ବାହାରେ ଥାଏ କିମ୍ବା ଅନିଚ୍ଛାକୃତ ଭାବରେ, ବ୍ୟାଙ୍କ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହିତ କାରବାରରେ ପ୍ରତିଶ୍ରୁତିବଦ୍ଧ ସେବା ସ୍ତର ପୂରଣ କରିବାରେ ଅସମର୍ଥ ହୁଏ, ତେବେ ଏହି କ୍ଷତିପୂରଣ ନୀତି ଲାଗୁ କରାଯିବ । ଆରବିଏଲ୍ ବ୍ୟାଙ୍କର ଏହି କ୍ଷତିପୂରଣ ନୀତି (ଏହା ପରେ "ବ୍ୟାଙ୍କ" ଭାବରେ ସମ୍ବୋଧିତ) ଆକାଉଣ୍ଟରେ ହେଉଥିବା ଜାଲିଆତି କାରବାର, ଅନଧିକୃତ/ ବିଫଳ ଇଲେକ୍ଟ୍ରୋନିକ୍ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ କାରବାରର ବିଳମ୍ବିତ ସମାଧାନ, କ୍ରେଡିଟ୍ କାର୍ଡରେ ବିଲିଂ ବିବାଦ, ଆଚରଣ ବିଧି ଉଲ୍ଲଙ୍ଘନ, କ୍ରେଡିଟ୍ କାର୍ଡ ଆକାଉଣ୍ଟର ବିଳମ୍ବିତ ବନ୍ଦ, ଟେକ୍ / ଇନଷ୍ଟାମେଣ୍ଟ ବିଳମ୍ବରେ ସଂଗ୍ରହ ପାଇଁ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ସୁଧ ପ୍ରଦାନ, ଷ୍ଟପ୍ ପେମେଣ୍ଟ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ପାଇବା ପରେ ଟେକ୍ ରାଶି ପ୍ରଦାନ, ଭାରତ ଭିତରେ ଅର୍ଥ ପ୍ରେରଣ, ବୈଦେଶିକ ମୁଦ୍ରା ସେବା, ଡ୍ରାଫ୍ଟ୍ କେସ୍ ଡିମାଣ୍ଡ ଡ୍ରାଫ୍ଟ୍ ଜାରି କରିବା, ଏଟିଏମ୍ କ୍ୟାସ୍ ଉଠାଣ ଇତ୍ୟାଦି କ୍ଷେତ୍ରଗୁଡ଼ିକୁ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରିବା ପାଇଁ ପ୍ରସ୍ତୁତ କରାଯାଇଛି ।

ଏହି ନୀତି ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ବ୍ୟବହାରରେ ସ୍ପଷ୍ଟତା ଏବଂ ନିରାପେକ୍ଷତାର ନୀତି ଉପରେ ଆଧାରିତ । ବ୍ୟାଙ୍କର କ୍ଷତିପୂରଣ ନୀତି ଏକ ବ୍ୟବସ୍ଥା ପ୍ରତିଷ୍ଠା କରିବା ପାଇଁ ସୃଷ୍ଟି କରାଯାଇଛି ଯାହା ଦ୍ଵାରା ବ୍ୟାଙ୍କ ଏହା ତରଫରୁ ସେବାରେ ଅଭାବ ହେତୁ କିମ୍ବା ବ୍ୟାଙ୍କର ପ୍ରତ୍ୟକ୍ଷ କୌଣସି ତ୍ରୁଟି କିମ୍ବା କମିଶନ ହେତୁ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ କୌଣସି ଆର୍ଥିକ କ୍ଷତି ପାଇଁ କ୍ଷତିପୂରଣ ଦେଇଥାଏ ।

ଏହା ପୁନର୍ବାର କୁହାଯାଇଛି ଯେ ଏହି ନୀତିରେ କେବଳ ପ୍ରତ୍ୟକ୍ଷ ଏବଂ ପ୍ରକୃତ ଆର୍ଥିକ କ୍ଷତି ପାଇଁ କ୍ଷତିପୂରଣ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ଯାହାକି ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ସେବାରେ ଅଭାବ କାରଣରୁ ଗ୍ରାହକମାନେ ଭୋଗିପାରନ୍ତି ଯାହାକୁ କି ପ୍ରତ୍ୟକ୍ଷ ଭାବେ ପରିମାପ କରାଯାଇପାରିବ ଏବଂ ଏହି ନୀତି ଅନୁଯାୟୀ ଦିଆଯାଇଥିବା ପ୍ରତିଶ୍ରୁତିଗୁଡ଼ିକ ବ୍ୟାଙ୍କରେ ଉପଲବ୍ଧ ଆଇନଗତ ଅଧିକାରକୁ କ୍ଷୁଣ୍ଣ କରେ ନାହିଁ । କ୍ଷତିପୂରଣ ପରିସୀମାରେ ବ୍ୟାଙ୍କ କୌଣସି ପରୋକ୍ଷ/ପରିଣାମଜନିତ କ୍ଷତି, କିମ୍ବା ଲାଭ ହାନି କିମ୍ବା କୌଣସି ଦୂରତ୍ଵ କ୍ଷତି ପାଇଁ ଦାୟୀ ନୁହେଁ ।

ଏହି ନୀତି ଗ୍ରାହକଙ୍କ କାର୍ଯ୍ୟ ଏବଂ ବ୍ୟାଙ୍କର ଖେତ୍ରସାଇଟରେ ଅପଲୋଡ୍ ହୋଇଥିବା ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଉପାଦାନ ଉପରେ ଲାଗୁ ହେଉଥିବା ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଉପରେ ନିର୍ଭର କରେ ।

ଏହି ପଲିସିକୁ ବ୍ୟାଙ୍କର ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ନୀତି ସହ ମିଶାଇ ପଢ଼ିବା ଉଚିତ୍ । ବ୍ୟାଙ୍କର ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ନୀତିର ଧାରାଗୁଡ଼ିକ ଏହି ନୀତିର ଏକ ଅଂଶ ହେବ ଯେଉଁଠାରେ ଏହି ନୀତିରେ ବିଶେଷ ଭାବରେ ସମ୍ବୋଧିତ କରାଯାଇ ନାହିଁ ।

2. ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦାୟିତ୍ଵ:

ଗ୍ରାହକମାନେ ସେମାନଙ୍କ ଟେକ୍ ବୁକ୍, ପାସବୁକ୍, କାର୍ଡ, ପିନ୍, ଓଟିପି ଏବଂ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ସୁରକ୍ଷା ସୂଚନାର ଯତ୍ନ ନେବା, ବ୍ୟାଙ୍କ ଏହାର ଉଚିତ ଅଭ୍ୟାସ ସଂହିତା ନୀତିରେ ଉଲ୍ଲେଖ କରିଥିବା ସୁରକ୍ଷା ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ପାଳନ କରିବା ଏବଂ ଇମେଲ୍, ଏସ୍ଏମ୍ଏସ୍, ସୋସିଆଲ ମିଡିଆ ପ୍ଲାଟଫର୍ମ୍ ସମେତ ବିଭିନ୍ନ ମିଡିଆ ଉପ ମାଧ୍ୟମରେ ସମୟ ସମୟରେ ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ଜାରି କରାଯାଇଥିବା "କ'ଣ କରିବେ ଏବଂ କ'ଣ କରିବେ ନାହିଁ" ଅନୁସରଣ କରିବା ଉଚିତ୍, ଯାହା ଠକେଇକୁ ରୋକିବା ଏବଂ ସେମାନଙ୍କ ଆକାଉଣ୍ଟକୁ ସୁରକ୍ଷିତ ରଖିବାରେ ସାହାଯ୍ୟ କରିବା ପାଇଁ ଜରୁରୀ ଅଟେ । ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପାଇଁ କୌଣସି କ୍ଷତି ପାଇଁ ବ୍ୟାଙ୍କ ଦାୟୀ ହେବ ନାହିଁ, ଯଦି ଗ୍ରାହକ ଜାଲିଆତି ଭାବରେ କାର୍ଯ୍ୟ କରନ୍ତି, କିମ୍ବା ତାଙ୍କ/ଆକାଉଣ୍ଟ ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟ/ ସୂଚନାକୁ ସୁରକ୍ଷିତ ନ ରଖନ୍ତି, କିମ୍ବା ପିନ୍, ଓଟିପି, ପାସୱାର୍ଡ୍, କିମ୍ବା ଗୋପନୀୟ ସୂଚନାକୁ ସୁରକ୍ଷିତ ନ ରଖନ୍ତି, ଯେପରିକି ବ୍ୟାଙ୍କକୁ ଏହିପରି କ୍ଷତି/ ସଂକଟରେ ପଡ଼ିବା ବିଷୟରେ ସୂଚିତ କରାଯାଇନାହିଁ ଏବଂ ଏସବୁର ଅପବ୍ୟବହାରକୁ ରୋକିବା ପାଇଁ ବ୍ୟାଙ୍କ ପଦକ୍ଷେପ ନ ନେଇଛି ।

ଗୁରୁତ୍ଵପୂର୍ଣ୍ଣ ଦସ୍ତାବିଜ୍/ ସୂଚନାକୁ ସର୍ବଦା ଅତି ସାବଧାନତାର ସହ ସୁରକ୍ଷିତ ରଖିବା ଉଚିତ୍ କିନ୍ତୁ ଏହି ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ସୂଚନାରେ ସୀମିତ ନୁହେଁ: ଆକାଉଣ୍ଟରେ କୌଣସି ଜାଲିଆତି ନ ହେବା ପାଇଁ ଆଧାର/ପ୍ୟାନ୍/ଡ୍ରାଇଭିଂ ଲାଇସେନ୍ସ, ପଞ୍ଜୀକୃତ ମୋବାଇଲ୍ ନମ୍ବର ଏବଂ ଇମେଲ୍ ଆଇଡି, ପିନ୍, ଓଟିପି, ପାସୱାର୍ଡ୍ କିମ୍ବା ଅନ୍ୟ କୌଣସି ବାୟୋମେଟ୍ରିକ୍/ଗୋପନୀୟ ସୂଚନା ।

3. ଅଭାବ ଏବଂ କ୍ଷତିପୂରଣର ସ୍ୱୀକୃତି:

3.1 ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଅନଧିକୃତ / ତ୍ରୁଟିପୂର୍ଣ୍ଣ ଡେବିଟ୍:

- ଯଦି ବ୍ୟାଙ୍କ ଏକ ଆକାଉଣ୍ଟକୁ ଅନଧିକୃତ/ତ୍ରୁଟିପୂର୍ଣ୍ଣ ପ୍ରତ୍ୟକ୍ଷ ଡେବିଟ୍ କରିଛି ଏବଂ ତ୍ରୁଟିପୂର୍ଣ୍ଣ ଡେବିଟ୍ ବିଷୟରେ ଅବଗତ ହେବା ପରେ, ଉପଯୁକ୍ତ ଯାଞ୍ଚ ପରେ ଯଥାର୍ଥ ସମୟସୀମା ମଧ୍ୟରେ ଉପଯୁକ୍ତ ମୂଲ୍ୟ ତାରିଖ ସହିତ ଏଣ୍ଟ୍ରିକୁ ପ୍ରତ୍ୟାହାର କରାଯିବ।
- ଯଦି ଏଣ୍ଟ୍ରି ଯାଞ୍ଚ (ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଅନଧିକୃତ/ ତ୍ରୁଟିପୂର୍ଣ୍ଣ ବୋଲି ରିପୋର୍ଟ ହୋଇଛି) ଏକ ତୃତୀୟ ପକ୍ଷକୁ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରେ ନାହିଁ, ତେବେ ବ୍ୟାଙ୍କ ଏହିପରି ତ୍ରୁଟିପୂର୍ଣ୍ଣ ଡେବିଟ୍ ରିପୋର୍ଟ ତାରିଖଠାରୁ ସର୍ବାଧିକ 7 ଟି କାର୍ଯ୍ୟ ଦିବସ ଅବଧି ମଧ୍ୟରେ ଯାଞ୍ଚ ପ୍ରକ୍ରିୟା ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ କରିବାକୁ ଚେଷ୍ଟା କରିବ।
- ଯଦି, ଏକ ଅନଧିକୃତ/ତ୍ରୁଟିପୂର୍ଣ୍ଣ ଡେବିଟ୍ ଯାଞ୍ଚରେ ଏକ ତୃତୀୟ ପକ୍ଷ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କିମ୍ବା ଯେଉଁଠାରେ ବିଦେଶୀ କେନ୍ଦ୍ରରେ ଯାଞ୍ଚକରଣ କରାଯିବ, ବ୍ୟାଙ୍କ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଅନଧିକୃତ/ତ୍ରୁଟିପୂର୍ଣ୍ଣ ଗ୍ରାହକସନ୍ ରିପୋର୍ଟ ତାରିଖଠାରୁ ଏକ ମାସର ସର୍ବାଧିକ ଅବଧି ମଧ୍ୟରେ ଯାଞ୍ଚ ପ୍ରକ୍ରିୟା ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ କରିବାକୁ ଚେଷ୍ଟା କରିବ।
- ଏପରି ଘଟଣା ଯେଉଁଥିରେ, ଅନଧିକୃତ/ ତ୍ରୁଟିପୂର୍ଣ୍ଣ ଡେବିଟ୍ ସଞ୍ଚୟ ବ୍ୟାଙ୍କ ଜମା ଉପରେ ସୁଧ ଦେୟ ପାଇଁ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ସର୍ବନିମ୍ନ ବାଲାନ୍ସ ହ୍ରାସ କରି ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପାଇଁ ଆର୍ଥିକ କ୍ଷତି ଘଟିଛି, କିମ୍ବା ସର୍ବନିମ୍ନ ବାଲାନ୍ସ ଆବଶ୍ୟକତା (ଏମଏସି) ଠାରୁ କମ୍ ବାଲାନ୍ସ ପାଇଁ ଶୁଳ୍କ ଲାଗୁ ହୋଇଛି, ଏକ ଲୋନ୍ ଆକାଉଣ୍ଟରେ ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଅତିରିକ୍ତ ସୁଧ ଦେୟ ଆଦାୟ ହୋଇଛି, କିମ୍ବା ବାଲାନ୍ସ କମ୍ ଥିବା କାରଣରୁ ଟେକ୍ ଫେରସ୍ତ ପାଇଁ ଶୁଳ୍କ ଲାଗୁ ହୋଇଛି, ତେବେ ବ୍ୟାଙ୍କ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଏପରି କ୍ଷତି ପାଇଁ କ୍ଷତିପୂରଣ ଦେବ ।
- ଡେବିଟ୍ / କ୍ରେଡିଟ୍ କାର୍ଡ୍ ଅପରେସନ୍ ସମ୍ବନ୍ଧରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ରିପୋର୍ଟ ହୋଇଥିବା ଅନଧିକୃତ / ତ୍ରୁଟିପୂର୍ଣ୍ଣ ଗ୍ରାହକସନ୍, ଯାହା ଏକ ବ୍ୟବସାୟୀ ପ୍ରତିଷ୍ଠାନକୁ ରେଫରାଲ୍ ଆବଶ୍ୟକ କରେ, ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ କାର୍ଡ୍ ଆସୋସିଏସନ୍ ଦ୍ୱାରା ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ଚାର୍ଜ୍‌ବ୍ୟାକ୍ ନିୟମ ଅନୁଯାୟୀ ପରିଚାଳନା କରାଯିବ।
- (i) କୌଣସି ଠକେଇ କ୍ଷେତ୍ରରେ ଯଦି ବ୍ୟାଙ୍କ ନିଶ୍ଚିତ ହୁଏ ଯେ ଏହାର କର୍ମଚାରୀମାନେ କୌଣସି ଅଂଶୀଦାରଙ୍କ ପ୍ରତି ଅନିୟମିତତା/ ଠକେଇ କରିଛନ୍ତି, ତେବେ ବ୍ୟାଙ୍କ ତୁରନ୍ତ ଏହାର ଦାୟିତ୍ୱ ସ୍ୱୀକାର କରିବ ଏବଂ ଦାବି ପୈଠ କରିବ, (ii) ଯେଉଁ କ୍ଷେତ୍ରରେ ବ୍ୟାଙ୍କର ତ୍ରୁଟି ଅଛି, ବ୍ୟାଙ୍କ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ବିନା ଆପତ୍ତିରେ କ୍ଷତିପୂରଣ ଦେବ, ଏବଂ (iii) ଯେଉଁ କ୍ଷେତ୍ରରେ ବ୍ୟାଙ୍କର କୌଣସି ଦୋଷ ନାହିଁ କିମ୍ବା ଗ୍ରାହକଙ୍କର ଦୋଷ ନାହିଁ କିନ୍ତୁ ଦୋଷ ବ୍ୟବସ୍ଥାରେ ଅନ୍ୟତ୍ର ଅଛି, ତେବେ ବ୍ୟାଙ୍କ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ କ୍ଷତିପୂରଣ ଦେବ (ଏକ ସୀମା ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ) ଯେପରି ସାରଣୀ 2 - ଧାରା 3.16.2 (e) ରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦାୟିତ୍ୱର ସାରାଂଶରେ ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯାଇଛି ଯାହା ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସାମଗ୍ରିକ ଦାୟିତ୍ୱ ସହିତ ସମ୍ବନ୍ଧିତ ଅଟେ ।

3.2 ଇସିଏସ୍ ଡେବିଟ୍ / ଏନଏସିଏସ୍ ଡେବିଟ୍ / ଡାଇରେକ୍ଟ ଡେବିଟ୍ / ଆକାଉଣ୍ଟକୁ ଅନ୍ୟ ଡେବିଟ୍ :

ଠିକ୍ ସମୟରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଡେବିଟ୍ ନିର୍ଦ୍ଦେଶନାମା କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ କରିବାକୁ ବ୍ୟାଙ୍କ ଦାୟିତ୍ୱ ଗ୍ରହଣ କରେ ଯଦି (କ) ଇସିଏସ୍ ପ୍ରାପ୍ତ କୌଣସି ଡେବିଟ୍ ଗ୍ରହଣ କରିବାକୁ ଗ୍ରାହକ ପୂର୍ବରୁ ଚୈଧ ଏବଂ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ନିର୍ଦ୍ଦେଶ ପ୍ରଦାନ କରିସାରିଛନ୍ତି (ଖ) ପ୍ରତ୍ୟକ୍ଷ ଡେବିଟ୍ / ଇସିଏସ୍ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଏବଂ ସଠିକ୍ ଅଟେ । ଉପରୋକ୍ତ ଧାରା (କ) ଏବଂ (ଖ) ଅନୁଯାୟୀ ନିର୍ଦ୍ଦେଶନାମା କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ କରିବାରେ ବିଫଳତା ଏବଂ ସିଧାସଳଖ ବ୍ୟାଙ୍କ ଦାୟୀ କାରଣରୁ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ପ୍ରତ୍ୟକ୍ଷ / ଇସିଏସ୍ ଡେବିଟ୍ ଧାର୍ଯ୍ୟ ତାରିଖ ଏବଂ ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା କରାଯାଇଥିବା ପ୍ରକୃତ ଡେବିଟ୍ ତାରିଖ ମଧ୍ୟରେ ଥିବା ଅବଧି ପାଇଁ ସଞ୍ଚୟ ସୁଧ ହାରରେ କ୍ଷତିପୂରଣ ଦିଆଯିବ। ପ୍ରତ୍ୟକ୍ଷ / ଇସିଏସ୍ ଡେବିଟ୍ ଯାହା ସମାନ ମାସିକ କିସ୍ତି (ଇଏମଆଇ) ଦେୟ ପାଇଁ ଉଦ୍ଦିଷ୍ଟ, ବ୍ୟାଙ୍କ ଏହାର ପ୍ରମାଣ ଦାଖଲ କରିବା ପରେ ଯଦି କୌଣସି ଶୁଳ୍କ ଆଦାୟ କରାଯାଇଥାଏ ତେବେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଜରିମାନା ସୁଧ, ବିଳମ୍ବିତ ଦେୟ ଶୁଳ୍କ ଫେରସ୍ତ କରିବ । ଆରଟିଜିଏସ୍ / ଇଏଫଟି / ଏନଇଏଫଟି ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ପରି ଇଲେକ୍ଟ୍ରୋନିକ୍ ଦେୟ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଅବଗତ କରାଯାଇଥିବା ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଦ୍ୱାରା ନିୟନ୍ତ୍ରିତ ହେବ ।

ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ସୂଚିତ ହୋଇଥିବା ଦେୟର ଅନୁସୂଚୀ ଅନୁଯାୟୀ ବ୍ୟାଙ୍କ କୌଣସି ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ସେବା ଶୁଳ୍କ ସହିତ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଆକାଉଣ୍ଟକୁ ଡେବିଟ୍ କରିବ । ଯଦି ବ୍ୟାଙ୍କ ବ୍ୟବସ୍ଥାର ଉଲ୍ଲଙ୍ଘନ କରି କୌଣସି ଶୁଳ୍କ ଆଦାୟ କରେ, ତେବେ ବ୍ୟାଙ୍କ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଦର୍ଶାଯାଇଥିବା ମୂଲ୍ୟ ତାରିଖ ସହିତ ଶୁଳ୍କକୁ ଫେରସ୍ତ କରିବ ଯାହାକି ସହମତ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଏବଂ ସମୟ ସମୟରେ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଉଥିବା ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଯାଞ୍ଚରେ କରାଯିବ ।

3.3 ଏନଇଏଫଟି ଏବଂ ଆରଟିଜିଏସ ବ୍ୟବହାର କରି ଅର୍ଥ ସ୍ଥାନାନ୍ତର

ଆରଟିଜିଏସ/ଏନଇଏଫଟି କାରବାରର କ୍ରେଡିଟ୍ /ରିଟର୍ଣ୍ଣ ଦେବାରେ ବିଳମ୍ବ ହେଲେ ସୁଧ ପୈଠ ଉପରେ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କର ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ଅନୁଯାୟୀ, ବ୍ୟାଙ୍କ ଉଦ୍ଦିଷ୍ଟ ଆକାଉଣ୍ଟ ଧାରକଙ୍କୁ କ୍ରେଡିଟ୍ ପ୍ରଦାନ କରିବାକୁ କିମ୍ବା ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ସମୟ ସୀମା ମଧ୍ୟରେ ରିମିଟ୍ ବ୍ୟାଙ୍କକୁ ନିର୍ଦ୍ଦେଶ ଫେରସ୍ତ କରିବାକୁ ପ୍ରତିଶ୍ରୁତି ଦେଇଥାଏ । ଯଦି ବିନା କୌଣସି ବୈଧ କାରଣରେ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ସମୟ ସୀମା ମଧ୍ୟରେ ହିତାଧିକାରୀଙ୍କ ଆକାଉଣ୍ଟକୁ କ୍ରେଡିଟ୍ ପହଞ୍ଚାଇବା ସମ୍ଭବ ନୁହେଁ, ତେବେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ କ୍ଷତିପୂରଣ ଦିଆଯିବ:

ଆରଟିଜିଏସ କାରବାର ପାଇଁ: ବର୍ତ୍ତମାନର ରେପୋ ହାର + 2% ରେ

ଏନଇଏଫଟି କାରବାର ପାଇଁ: ଆରବିଆଇ ଏଲଏଏଫ ରେପୋ ହାର + 2% ରେ ।

3.4 ଦେୟ ବନ୍ଦ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀର ସ୍ୱୀକୃତି ପରେ ଟେକ୍ ରାଶି ପ୍ରଦାନ:

ଯଦି ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଏକ ଷ୍ଟପ୍ ପେମେଣ୍ଟ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ସ୍ୱୀକାର କରାଯିବା ପରେ ଏକ ଟେକ୍ ରାଶି ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଛି, ଏବଂ ବ୍ୟାଙ୍କକୁ କୌଣସି ପରବର୍ତ୍ତୀ ଏବଂ ପରସ୍ପର ବିରୋଧୀ ନିର୍ଦ୍ଦେଶ ମିଳିନାହିଁ, ବ୍ୟାଙ୍କ କାରବାରକୁ ପ୍ରତ୍ୟାହାର କରିବ ଏବଂ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସ୍ୱାର୍ଥ ରକ୍ଷା ପାଇଁ ମୂଲ୍ୟ-ଦିନାଙ୍କିତ କ୍ରେଡିଟ୍ ଦେବ। ଗ୍ରାହକ ବ୍ୟାଙ୍କକୁ କାରବାର ସମ୍ପର୍କରେ ଅବଗତ କରିବାର 2ଟି କାର୍ଯ୍ୟଦିବସ ମଧ୍ୟରେ ତଥ୍ୟ ହସ୍ତଗତ ହେବା ପରେ ଏଭଳି ଡେବିଟ୍ କୁ ପ୍ରତ୍ୟାହାର କରାଯିବ। ଉପରୋକ୍ତ ଅନୁଚ୍ଛେଦ 3.1 d) ଅଧୀନରେ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ଅନୁଯାୟୀ ଗ୍ରାହକଙ୍କ କୌଣସି ଆର୍ଥିକ କ୍ଷତି ଭରଣା କରାଯିବ

3.5 ଟେକ୍ ର ବିଳମ୍ବିତ ସଂଗ୍ରହ ପାଇଁ ସୁଧ ଦେୟ:

ଇନଷ୍ଟ୍ରୁମେଣ୍ଟ ସଂଗ୍ରହରେ ବିଳମ୍ବ ହେତୁ କ୍ଷତିପୂରଣ ନିମ୍ନଲିଖିତ କ୍ଷେତ୍ରରେ ବ୍ୟାଙ୍କର ଟେକ୍ ସଂଗ୍ରହ ନୀତିରେ ଦର୍ଶାଯାଇଥିବା ଅନୁଯାୟୀ ହେବ:

- ଟେକ୍ ର ବିଳମ୍ବିତ ସଂଗ୍ରହ ପାଇଁ ସୁଧ ଦେୟ
- ଗ୍ରାଞ୍ଜିଟରେ / କ୍ଲିୟରିଂ ପ୍ରକ୍ରିୟାରେ କିମ୍ବା ବ୍ୟାଙ୍କର ଦେୟ କରିବା ଶାଖାରେ ଟେକ୍ / ଇନଷ୍ଟ୍ରୁମେଣ୍ଟ ହଜିଯିବା।

3.6 ଗ୍ରାଞ୍ଜିଟରେ ଇନଷ୍ଟ୍ରୁମେଣ୍ଟ ହଜିବା ପାଇଁ କ୍ଷତିପୂରଣ:

ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ସଂଗ୍ରହ ପାଇଁ ବ୍ୟାଙ୍କକୁ ହସ୍ତାନ୍ତର ହେବା ପରେ, ଇନଷ୍ଟ୍ରୁମେଣ୍ଟ ହଜିବା କାରଣରୁ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ହୋଇଥିବା ଆର୍ଥିକ କ୍ଷତି ପାଇଁ ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା କ୍ଷତିପୂରଣ।

ଯଦି ସଂଗ୍ରହ ପାଇଁ ଗ୍ରହଣ କରାଯାଇଥିବା ଏକ ଟେକ୍ କିମ୍ବା ଏକ ଇନଷ୍ଟ୍ରୁମେଣ୍ଟ, ଗମନାଗମନରେ କିମ୍ବା କ୍ଲିୟରିଂ ପ୍ରକ୍ରିୟାରେ କିମ୍ବା ବ୍ୟାଙ୍କର ଦେୟ କରିବା ଶାଖାରେ ହଜିଯାଏ, ବ୍ୟାଙ୍କ ତୁରନ୍ତ କ୍ଷତି ବିଷୟରେ ଜାଣିବା ପରେ ଆକାଉଣ୍ଟଧାରକଙ୍କ ଦୃଷ୍ଟିକୁ ତାହା ଆଣିବ । ଆକାଉଣ୍ଟଧାରକ ସେହି ଅନୁଯାୟୀ ଡ୍ରୟରଙ୍କୁ ଷ୍ଟପ୍ ପେମେଣ୍ଟ ରେକର୍ଡ କରିବାକୁ ସୂଚିତ କରିପାରିବେ ଏବଂ ସେହି ଟେକ୍ ଗୁଡ଼ିକର ମଧ୍ୟ ଯଦ୍ୱ ନେଇପାରିବେ, ଯଦି କୌଣସି ଥାଏ, ଯାହା ହଜିଯାଇଥିବା ଟେକ୍ / ଇନଷ୍ଟ୍ରୁମେଣ୍ଟଗୁଡ଼ିକର ପରିମାଣର କ୍ରେଡିଟ୍ ନ ହେବାରୁ ଅସ୍ୱୀକାର ହୋଇନାହିଁ ଯାହାକି ତାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଜାରି ହୋଇଥିଲା । ଟେକ୍ ଡ୍ରୟରଙ୍କଠାରୁ ଏକ ଡ୍ରୁପ୍‌କେଟ୍ ଇନଷ୍ଟ୍ରୁମେଣ୍ଟ ପାଇବା ପାଇଁ ବ୍ୟାଙ୍କ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ସମସ୍ତ ସହାୟତା ପ୍ରଦାନ କରିବ । ନିମ୍ନଲିଖିତ ଉପାୟରେ ଗ୍ରାଞ୍ଜିଟରେ ହଜିଯାଇଥିବା ଇନଷ୍ଟ୍ରୁମେଣ୍ଟଗୁଡ଼ିକ ସମ୍ବନ୍ଧରେ ବ୍ୟାଙ୍କ ଆକାଉଣ୍ଟଧାରକଙ୍କୁ କ୍ଷତିପୂରଣ ଦେବ:

- ଯଦି ଇନଷ୍ଟ୍ରୁମେଣ୍ଟ ହଜିବା ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ସୂଚନା ସଂଗ୍ରହ ପାଇଁ ଧାର୍ଯ୍ୟ ସମୟ ସୀମା (7/10/14 ଦିନ, ମାମଲା ଯେପରି ହୋଇପାରେ) ପରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଏ, ତେବେ ଟେକ୍ ସଂଗ୍ରହ ନୀତିରେ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ଦରରେ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ଆଦାୟ ଅବଧିଠାରୁ ଅଧିକ ଅବଧି ପାଇଁ ସୁଧ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ।
- ଏହା ବ୍ୟତୀତ, ବ୍ୟାଙ୍କ ସଞ୍ଚୟ ବ୍ୟାଙ୍କ ହାରରେ 15 ଦିନର ପରବର୍ତ୍ତୀ ଅବଧି ପାଇଁ ଟେକ୍ ର ପରିମାଣ ଉପରେ ସୁଧ ଦେବ, ଯେଉଁଠି ଏହାର ଡ୍ରୁପ୍‌କେଟ୍ ଟେକ୍ / ଇନଷ୍ଟ୍ରୁମେଣ୍ଟ ଏବଂ ସଂଗ୍ରହ ପାଇବାରେ ଅଧିକ ବିଳମ୍ବ ହେବାର ସମ୍ଭାବନା ରହିଛି ।

- iii. ବ୍ୟାଙ୍କ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ରହିତ ଉପସ୍ଥାପନ ଉପରେ, କୌଣସି ଯୁକ୍ତିଯୁକ୍ତ ଦେୟ ପାଇଁ କ୍ଷତିପୂରଣ ଦେବ, ଯାହାକି ବ୍ୟାଙ୍କ/ ଅନୁଷ୍ଠାନରୁ ଏକ ଡ୍ରାଫ୍ଟ୍ କେନ୍ଦ୍ର ଟେକ୍ / ଇନଷ୍ଟ୍ରୁମେଣ୍ଟ ପାଇବା ପାଇଁ ତାଙ୍କୁ ଦେୟ ଦେବାକୁ ପଡ଼ିଥିଲା, ଯିଏ କି ଏଭଳି ଡ୍ରାଫ୍ଟ୍ କେନ୍ଦ୍ର ଇନଷ୍ଟ୍ରୁମେଣ୍ଟ ଜାରି କରିବା ପାଇଁ ଶୁଳ୍କ ଆଦାୟ କରନ୍ତି ।

3.7 ଡ୍ରାଫ୍ଟ୍ କେନ୍ଦ୍ର ଦ୍ଵାରା ଜାରି ଏବଂ ବିଳମ୍ବ ପାଇଁ କ୍ଷତିପୂରଣ:

କ୍ରେଡ଼ିଟ୍ ଠାରୁ ଏପରି ଅନୁରୋଧ ପ୍ରାପ୍ତ ହେବା ଠାରୁ ପନ୍ଦର ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ଏକ ଡ୍ରାଫ୍ଟ୍ କେନ୍ଦ୍ର ଦ୍ଵାରା ଜାରି କରାଯିବ । ଏହିପରି ଅନୁରୋଧ ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ଡ୍ରାଫ୍ଟ୍ କେନ୍ଦ୍ର ଦ୍ଵାରା ଆବଶ୍ୟକ । ଶାଖାରେ ଆବଶ୍ୟକ କାର୍ଯ୍ୟକ୍ରମ ପାଇବା ପରେ ଉପରୋକ୍ତ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ଅବଧିଠାରୁ ଅଧିକ ବିଳମ୍ବ ହେଲେ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଅବଧିର ଫିକ୍ସଡ୍ ଡିପୋଜିଟ୍ ପାଇଁ ଲାଗୁ ହେଉଥିବା ହାରରେ ସୁଧ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ କ୍ଷତିପୂରଣ ଆକାରରେ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ ।

3.8 ବ୍ୟାଙ୍କର ପ୍ରତିନିଧି/କୋରିଅର୍ କିମ୍ବା ଡିଏସଏଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ଆଚାର ସଂହିତାର ଉଲ୍ଲଙ୍ଘନ:

ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଠାରୁ କୌଣସି ଅଭିଯୋଗ ପାଇବା ଘଟଣାରେ ଯେ ବ୍ୟାଙ୍କର ପ୍ରତିନିଧି / କୋରିଅର୍ କିମ୍ବା ଡିଏସଏ:

- କୌଣସି ଅନୁପଯୁକ୍ତ ଆଚରଣରେ ନିୟୋଜିତ, କିମ୍ବା
- ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପ୍ରତି ବ୍ୟାଙ୍କର ପ୍ରତିବଦ୍ଧତା ସଂହିତାର ଉଲ୍ଲଙ୍ଘନ କରି କାର୍ଯ୍ୟ କରିଛନ୍ତି,

ବ୍ୟାଙ୍କ ଏହି ଘଟଣାର ଅନୁସନ୍ଧାନ କରିବାକୁ ପ୍ରତିବଦ୍ଧ ଏବଂ ଅଭିଯୋଗ ଗ୍ରହଣ ତାରିଖ ଠାରୁ 7 ଟି କାର୍ଯ୍ୟଦିବସ ମଧ୍ୟରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ପ୍ରାପ୍ତ ତଥ୍ୟ ଜଣାଇବାକୁ ଚେଷ୍ଟା କରିବ ଏବଂ ଏପରି ସିଧାସଳଖ ଉଲ୍ଲଙ୍ଘନ ପାଇଁ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ହେଉଥିବା ଯେ କୌଣସି ପ୍ରତ୍ୟକ୍ଷ ଆର୍ଥିକ କ୍ଷତି ପାଇଁ କ୍ଷତିପୂରଣ ଦେବ, ଯାହା ଏହି ନୀତି ଅନୁଯାୟୀ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ହୋଇଥାଏ ।

3.9 ବାଣିଜ୍ୟିକ ବ୍ୟାଙ୍କଗୁଡ଼ିକ ଦ୍ଵାରା ସମବାୟ ବ୍ୟାଙ୍କଗୁଡ଼ିକର "ଆର୍ ପାର୍ ଇନଷ୍ଟ୍ରୁମେଣ୍ଟ" କାରବାର:

ଜାରି ହୋଇଥିବା ଟେକ୍ ପାଇଁ ଅର୍ଥ ବ୍ୟବସ୍ଥା ନ ହେବା ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ବ୍ୟାଙ୍କ ଏହା ପାଖରେ ଥିବା ଅନ୍ୟ ବ୍ୟାଙ୍କଗୁଡ଼ିକ ଦ୍ଵାରା ପରିଚାଳିତ କରେଣ୍ଡ ଆକାଉଣ୍ଟରେ ଡ୍ରା ହୋଇଥିବା ଟେକ୍ କୁ ଗ୍ରହଣ କରିବ ନାହିଁ । ପର୍ଯ୍ୟାପ୍ତ ପାଣି ବ୍ୟବସ୍ଥାର ଅନୁପସ୍ଥିତିରେ ଟେକ୍ ଧାରକଙ୍କୁ ଅଣ-ଦେୟ/ବିଳମ୍ବ ଦେୟ ପାଇଁ କ୍ଷତିପୂରଣ ଦେବା ପାଇଁ ଜାରିକର୍ତ୍ତା ବ୍ୟାଙ୍କ ଦାୟୀ ରହିବ ।

3.10 ରଣଦାତାଙ୍କ ଦାୟିତ୍ଵ: ରଣଧାରୀଙ୍କ ପ୍ରତି ପ୍ରତିବଦ୍ଧତା - ପ୍ରତିଭୂତି / ଦସ୍ତାବିଜର ଫେରସ୍ତ

- a) ବ୍ୟାଙ୍କ ସମସ୍ତ ମୂଳ ସ୍ଥାବର/ଅସ୍ଥାବର ସମ୍ପତ୍ତି ଦସ୍ତାବିଜ ଫେରସ୍ତ କରିବ ଏବଂ ରଣ ବନ୍ଦ ସମୟରେ ରଣଧାରକଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ନିଶ୍ଚିତ ହୋଇଥିବା କାରବାର ଉପରେ ଲାଗୁ ହେଉଥିବା ଅନ୍ୟ ସମସ୍ତ ଆବଶ୍ୟକତା ପୂରଣ, ସହମତ ହୋଇଥିବା କିମ୍ବା ଚୁକ୍ତିବଦ୍ଧ ସମସ୍ତ ଦେୟ ପରିଶୋଧ କରିବାର 30 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ କୌଣସି ରେଜିଷ୍ଟ୍ରିରେ ପଞ୍ଜୀକୃତ ଚାର୍ଜ୍ କୁ ହଟାଇବ ।
- b) ଯଦି ମୂଳ ସ୍ଥାବର/ଅସ୍ଥାବର ସମ୍ପତ୍ତି ଦସ୍ତାବିଜ ଫେରସ୍ତ କରିବାରେ ବିଳମ୍ବ ହୁଏ କିମ୍ବା ରଣ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ପରିଶୋଧ/ ସମାଧାନର 30 ଦିନ ପରେ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ରେଜିଷ୍ଟ୍ରିରେ ଚାର୍ଜ୍ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ଫର୍ମ ଦାଖଲ କରିବାରେ ବିଫଳ ହୁଏ, ତେବେ ବ୍ୟାଙ୍କ ଏଭଳି ବିଳମ୍ବର କାରଣ ରଣକର୍ତ୍ତାଙ୍କୁ ଜଣାଇବ ଏବଂ ବ୍ୟାଙ୍କ ରଣଦାତାଙ୍କୁ ଆର୍ଥିକ କ୍ଷତି ପାଇଁ କ୍ଷତିପୂରଣ ଦେବ । ଯଦି ବ୍ୟାଙ୍କ ତରଫରୁ ବିଳମ୍ବ ହୁଏ, ତେବେ ବ୍ୟାଙ୍କ ପ୍ରତି ଦିନ ବିଳମ୍ବ ପାଇଁ ରଣକର୍ତ୍ତାଙ୍କୁ ₹5,000/- ହାରରେ କ୍ଷତିପୂରଣ ଦେବ ।
- c) ମୂଳ ସ୍ଥାବର/ଅସ୍ଥାବର ସମ୍ପତ୍ତି ଦସ୍ତାବିଜର ଆଂଶିକ କିମ୍ବା ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ କ୍ଷତି ଘଟିଲେ, ବ୍ୟାଙ୍କ ରଣକର୍ତ୍ତାଙ୍କୁ ସ୍ଥାବର/ଅସ୍ଥାବର ସମ୍ପତ୍ତି ଦସ୍ତାବିଜର ନକଲି/ପ୍ରମାଣିତ କପି ହାସଲ କରିବାରେ ସାହାଯ୍ୟ କରିବ ଏବଂ ଉପରୋକ୍ତ ଅନୁକ୍ଷେପ b ରେ ଦର୍ଶାଯାଇଥିବା କ୍ଷତିପୂରଣ ପ୍ରଦାନ ବ୍ୟତୀତ ଆନୁସଙ୍ଗିକ ଖର୍ଚ୍ଚ ବହନ କରିବ । ଏଭଳି କ୍ଷେତ୍ରରେ, ଏହି ପ୍ରକ୍ରିୟା ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ କରିବା ପାଇଁ ବ୍ୟାଙ୍କ ପାଖରେ ଅତିରିକ୍ତ 30 ଦିନ ସମୟ ରହିବ ଏବଂ ବିଳମ୍ବ ଅବଧି ଜରିମାନା ତା'ପରେ ହିସାବ କରାଯିବ (ଅର୍ଥାତ୍ ସମୁଦାୟ 60 ଦିନର ଅବଧି ପରେ) ନିମ୍ନଲିଖିତ ପରିସ୍ଥିତିରେ ରଣକର୍ତ୍ତା(ମାନେ) / ଗ୍ୟାରେଣ୍ଟର (ମାନଙ୍କୁ) କୌଣସି କ୍ଷତିପୂରଣ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ ନାହିଁ:

- ଯଦି ରଣଗ୍ରହୀତା/ଗ୍ୟାରେଣ୍ଟର(ମାନେ) ବ୍ୟାଙ୍କର ସନ୍ତୁଷ୍ଟି ପାଇଁ ଦସ୍ତାବିଜ ପ୍ରଦାନ କରିବାରେ ବିଳମ୍ବ କରନ୍ତି । ଉଦାହରଣ ସ୍ବରୂପ, ଯଦି ରଣଗ୍ରହୀତା/ଗ୍ୟାରେଣ୍ଟର(ମାନଙ୍କ) ମଧ୍ୟରୁ କେହି ଉପଲବ୍ଧ ନୁହଁନ୍ତି କିମ୍ବା ତାଙ୍କ ପାଖରେ ସେ ସମାନ ବ୍ୟକ୍ତି ବୋଲି ପ୍ରମାଣ କରିବା ପାଇଁ ଆବଶ୍ୟକ ପରିଚୟ ପତ୍ର ନାହିଁ ।
- ଯଦି ରଣଗ୍ରହୀତା/ଗ୍ୟାରେଣ୍ଟର(ମାନେ) ସେମାନଙ୍କର ଆବାସିକ/ ମେଲିଂ ଠିକଣା/ ଫୋନ୍ ନମ୍ବର ପରିବର୍ତ୍ତନ କରିଛନ୍ତି ଏବଂ ବ୍ୟାଙ୍କକୁ ଅବଗତ କରିନାହାନ୍ତି ତେବେ ବ୍ୟାଙ୍କ ଅରିଜିନାଲ୍ ଟାଇଟଲ୍ ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟ ସଂଗ୍ରହ ପାଇଁ ସେମାନଙ୍କ ସହ ଯୋଗାଯୋଗ କରିବାକୁ ସକ୍ଷମ ହୋଇନାହିଁ । (ରଣଗ୍ରହୀତା/ଗ୍ୟାରେଣ୍ଟର(ମାନଙ୍କ) ମଧ୍ୟରୁ ଯେକୌଣସି ଜଣକୁ ଫୋନ୍, ଟିପି କିମ୍ବା ଇମେଲ୍ ମାଧ୍ୟମରେ ସୂଚନା ଦେବା ସମସ୍ତ ରଣଗ୍ରହୀତା/ଗ୍ୟାରେଣ୍ଟର(ମାନଙ୍କ)କୁ ସୂଚନା ବୋଲି ବିବେଚନା କରାଯିବ ।
- ଅପ୍ରତ୍ୟାଶିତ ଘଟଣାରେ ତୁଚ୍ଛ ରକ୍ଷା କରିବାରେ ବିଫଳତା

3.11 ଧନ ପରିଚାଳନା ଉପାଦଗୁଡ଼ିକ:

ବ୍ୟାଙ୍କ ହେଉଛି ବୀମା ଏବଂ ମ୍ୟୁଚୁଆଲ୍ ଫଣ୍ଡ ଉପାଦର ଏକ କର୍ପୋରେଟ୍ ଏଜେଣ୍ଟ ଏବଂ ବିତରକ । ଏହିପରି ସେବାରେ କୌଣସି ଅଭାବ ପାଇଁ, ବ୍ୟାଙ୍କ ସମସ୍ତ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଟାଲ-ଅପ୍ ପାର୍ଟନରମାନଙ୍କ ପାଖରେ ସେମାନଙ୍କର ଅଭିଯୋଗ କରିବାରେ ସାହାଯ୍ୟ କରିବ ।

3.12 ବୈଦେଶିକ ମୁଦ୍ରା ସେବା:

ବିଳମ୍ବିତ ଦେୟ ପାଇଁ କ୍ଷତିପୂରଣ: ଅଧିକୃତ ଡିଲରମାନେ କ୍ରେଡିଟ୍ ପରାମର୍ଶ/ ନୋଷ୍ଟା ବିବରଣୀ ପ୍ରାପ୍ତ ହେବାର ଦୁଇ ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ହିତାଧିକାରୀଙ୍କୁ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କିମ୍ବା ପ୍ରେରଣ କରିବେ । ହିତାଧିକାରୀଙ୍କଠାରୁ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ସହିତ ନିଷ୍ପାସନ ନିର୍ଦ୍ଦେଶ ଏବଂ ସମସ୍ତ ଆବଶ୍ୟକ ଦସ୍ତାବିଜ ମିଳିବା ପରେ, ବ୍ୟାଙ୍କ ତୁରନ୍ତ ହିତାଧିକାରୀଙ୍କ ଆକାଉଣ୍ଟରେ କ୍ରେଡିଟ୍ ପାଇଁ ପାଣ୍ଠି ସ୍ଥାନାନ୍ତର କରିବ କିନ୍ତୁ ତାହା ପ୍ରାପ୍ତି ତାରିଖଠାରୁ ଦୁଇ ଦିନରୁ ଅଧିକ ହେବ ନାହିଁ । ବିଳମ୍ବ ହେଲେ ବ୍ୟାଙ୍କ ଏହାର ସଞ୍ଚୟ ବ୍ୟାଙ୍କ ସୁଧ ହାର ଉପରେ ହିତାଧିକାରୀଙ୍କୁ @ 2% ହାରରେ ସୁଧ ପ୍ରଦାନ କରିବ । ବିନିମୟ ହାରର ପ୍ରତିକୂଳ ଗତି ପାଇଁ ମଧ୍ୟ ବ୍ୟାଙ୍କ ଏହାର କ୍ଷତିପୂରଣ ନୀତି ଅନୁଯାୟୀ କ୍ଷତିପୂରଣ ପ୍ରଦାନ କରିବ, ଯେଉଁଥିରେ ଏହି ବିନିମୟ କ୍ଷତିର ହିସାବ କରିବା ପାଇଁ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ରେଫରେନ୍ସ ହାର ଏବଂ ତାରିଖ ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯାଇଛି ।

3.13 ସୁରକ୍ଷିତ ଜମା ଲକରର ଜିନିଷ ହାନି କିମ୍ବା କ୍ଷତି

ଅଗ୍ନିକାଣ୍ଡ, ଚୋରି, ଘରେ ପଶି ଚୋରି, ତକାୟତି, ଲୁଟ୍, କୋଠା ଭୁଣ୍ଡୁଡ଼ିବା କିମ୍ବା ବ୍ୟାଙ୍କର କର୍ମଚାରୀଙ୍କ ଦ୍ବାରା ହୋଇଥିବା ଠକେଇ କ୍ଷେତ୍ରରେ ବ୍ୟାଙ୍କର ଦାୟିତ୍ବ – ଯେଉଁ କ୍ଷେତ୍ରରେ ଲକରର ଜିନିଷ ଉପରୋକ୍ତ ଘଟଣା ଯୋଗୁଁ କିମ୍ବା ଏହାର କର୍ମଚାରୀ (ବୃନ୍ଦ)ଙ୍କ ଦ୍ବାରା ହୋଇଥିବା ଠକେଇ କାରଣରୁ ହୋଇଥାଏ, ସେଠାରେ ବ୍ୟାଙ୍କଗୁଡ଼ିକର ଦାୟିତ୍ବ ସୁରକ୍ଷିତ ଜମା ଲକରର ପ୍ରଚଳିତ ବାର୍ଷିକ ଭଡ଼ାର ଶହେ ଗୁଣ ସମାନ ପରିମାଣରେ ହେବ ।

3.14 କ୍ରେଡିଟ୍ କାର୍ଡ ପାଇଁ ସେବା ଅଭାବ

- କାର୍ଡ ଜାରି କରିବା - ଯେଉଁଠାରେ ଏହା ପ୍ରମାଣିତ ହୋଇଛି ଯେ ବ୍ୟାଙ୍କ ପ୍ରାପ୍ତକର୍ତ୍ତାଙ୍କ ସହମତି ବିନା ଏକ ଅବାଞ୍ଛିତ କାର୍ଡ ଜାରି କରିଛି/ପୂର୍ବରୁ ଥିବା କାର୍ଡକୁ ଅପଗ୍ରେଡ୍ କରିଛି ଏବଂ ଏକ କ୍ରେଡିଟ୍ କାର୍ଡ ସକ୍ରିୟ କରିଛି, ବ୍ୟାଙ୍କ କେବଳ ଶୁଳ୍କ ତୁରନ୍ତ ଫେରସ୍ତ କରିବ ନାହିଁ, ବରଂ ପ୍ରାପ୍ତକର୍ତ୍ତାଙ୍କୁ ଜରିମାନା ମଧ୍ୟ ଦେବ, ଯାହା ଏହି ପରିପ୍ରେକ୍ଷୀରେ ନିୟାମକ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ଅନୁଯାୟୀ ରିଭର୍ସ ଚାର୍ଜ ମୂଲ୍ୟର ଦୁଇ ଗୁଣ ଅଟେ ।
- କାର୍ଡ ଜାରିକାରୀମାନେ ଅଭିଯୋଗକାରୀଙ୍କୁ ଟାଲ ସମୟ, ଖର୍ଚ୍ଚ, ଆର୍ଥିକ କ୍ଷତି ଏବଂ କାର୍ଡ ପ୍ରଦାନକାରୀଙ୍କ ତୁଟି ପାଇଁ ଟାଲ ଦ୍ବାରା ହୋଇଥିବା ନିର୍ଯାତନା ଏବଂ ମାନସିକ ଯନ୍ତ୍ରଣା ଏବଂ ଯେଉଁଠାରେ ଅଭିଯୋଗର ଠିକ୍ ସମୟରେ ସମାଧାନ ହୋଇନାହିଁ, ସେଥିପାଇଁ କ୍ଷତିପୂରଣ ଦେବାକୁ ଉତ୍ତରଦାୟୀ ରହିବେ । ଯଦି କୌଣସି ଅଭିଯୋଗକାରୀ ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ ତାରିଖଠାରୁ ସର୍ବାଧିକ ଏକ ମାସ ମଧ୍ୟରେ କାର୍ଡ ପ୍ରଦାନକାରୀଙ୍କଠାରୁ ସନ୍ତୋଷଜନକ ଉତ୍ତର ନ ପାଆନ୍ତି, ତେବେ ତାଙ୍କ ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ ପାଇଁ ସମ୍ପୃକ୍ତ ଆରବିଆଲ ଓୟୁଡସମ୍ୟାନଙ୍କ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟକୁ ଯିବାର ବିକଳ୍ପ ରହିବ ।

- c) ବିଲିଂ ବିବାଦ - କ୍ରେଡିଟ୍ କାର୍ଡ ବ୍ୟବହାର ସମ୍ବନ୍ଧରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ରିପୋର୍ଟ ହୋଇଥିବା ଡୁବିପୁର୍ଣ୍ଣ ଗ୍ରାହକସନ୍ ଯାହା ଏକ ବ୍ୟବସାୟୀ ପ୍ରତିଷ୍ଠାନର ସନ୍ଦର୍ଭ ଆବଶ୍ୟକ କରେ ତାହାକୁ କାର୍ଡ ଆସୋସିଏସନ୍ ଦ୍ଵାରା ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ନିୟମ ଅନୁଯାୟୀ ପରିଚାଳନା କରାଯିବ। ଯଦି କୌଣସି କର୍ମଚାରୀଙ୍କ ପ୍ରତ୍ୟକ୍ଷ କାର୍ଯ୍ୟ ଯୋଗୁଁ ଏଭଳି ଠକେଇ ହୁଏ ତେବେ ବ୍ୟାଙ୍କ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ସିଧାସଳଖ ଓ ବାସ୍ତବ କ୍ଷତି ପୂରଣ କରିବ।
- d) କାର୍ଡ ଆକାଉଣ୍ଟ ବନ୍ଦ ପାଇଁ ଅନୁରୋଧ - ଏକ କ୍ରେଡିଟ୍ କାର୍ଡ ବନ୍ଦ କରିବାକୁ କୌଣସି ଅନୁରୋଧ 7 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ କରାଯିବ, ତେବେ ଏଥିପାଇଁ କାର୍ଡଧାରକ ଦେୟଗୁଡିକର ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ପରିଶୋଧ କରିଥିବା ଆବଶ୍ୟକ । 7 ଟି କାର୍ଯ୍ୟଦିବସ ମଧ୍ୟରେ ବନ୍ଦ ପ୍ରକ୍ରିୟା ସମାପ୍ତ କରିବାରେ ବ୍ୟାଙ୍କର ବିଫଳତା କ୍ଷେତ୍ରରେ ବିଳମ୍ବ ପାଇଁ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଆକାଉଣ୍ଟ ବନ୍ଦ ହେବା ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ଦୈନିକ ₹ 500 ଜରିମାନା ଦିଆଯିବ, ତେବେ ଏଥିପାଇଁ ଆକାଉଣ୍ଟରେ କୌଣସି ବକେୟା ନ ଥିବା ଆବଶ୍ୟକ ।

3.15 ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଏଫଡି / ଟିଡି ପରିପକ୍ଷତା ରାଶି ପ୍ରଦାନ କରିବାରେ ବିଳମ୍ବ ଉପରେ କ୍ଷତିପୂରଣ:

ଯଦି ଚର୍ଚ୍ଚିତ ପୋଜିଟିଭ (ଟିଡି) ପରିପକ୍ଷ ହୁଏ ଏବଂ ଆୟ ପୈଠ ହୋଇନଥାଏ, ତେବେ ବ୍ୟାଙ୍କରେ ଦାବି ହୋଇନଥିବା ରାଶି ସଞ୍ଚୟ ଆକାଉଣ୍ଟ କିମ୍ବା ପରିପକ୍ଷ ଟିଡି ଉପରେ ବୁକ୍ସିଭିଜିକ ସୁଧ ହାର, ଯାହା କମ୍ ଥିବ ସେଥିପାଇଁ ସୁଧ ହାର ଲାଗୁ ହେବ ।

3.16 ଅନଧିକୃତ ଇଲେକ୍ଟ୍ରୋନିକ୍ ବ୍ୟାଙ୍କିଂ ଗ୍ରାହକସନ୍ ରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦାୟିତ୍ଵ ସୀମିତ କରିବା

3.16.1 ଗ୍ରାହକ ବ୍ୟାଙ୍କକୁ ଅନଧିକୃତ ଗ୍ରାହକସନ୍ ରିପୋର୍ଟ କରିବେ:

- a) ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପାଇଁ ବ୍ୟାଙ୍କରେ ଏସଏମଏସ ଆଲର୍ଟ ପାଇଁ ପଞ୍ଜିକରଣ କରିବା ବାଧ୍ୟତାମୂଳକ ହେବ ଏବଂ ଯେଉଁଠାରେ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ଇଲେକ୍ଟ୍ରୋନିକ୍ ବ୍ୟାଙ୍କିଂ କାରବାର ପାଇଁ ଇ-ମେଲ୍ ଆଲର୍ଟ ପାଇଁ ରେଜିଷ୍ଟର କରାଯିବ । ବ୍ୟାଙ୍କ ବାଧ୍ୟତାମୂଳକ ଭାବରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଏସଏମଏସ ଆଲର୍ଟ ପ୍ରେରଣ କରିବ, ପଞ୍ଜିକରଣ ହୋଇଥିଲେ ଇମେଲ୍ ଆଲର୍ଟଗୁଡିକ ପ୍ରେରଣ ହୋଇପାରେ ।
- b) ବ୍ୟାଙ୍କକୁ ମୋବାଇଲ୍ ନମ୍ବର ପ୍ରଦାନ କରୁନଥିବା ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଏଟିଏମ୍ କ୍ୟାସ୍ ଉଠାଣ ବ୍ୟତୀତ ଇଲେକ୍ଟ୍ରୋନିକ୍ ଗ୍ରାହକସନ୍ ସୁବିଧା ବ୍ୟାଙ୍କ ପ୍ରଦାନ କରିନପାରେ।
- c) ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ସୂଚିତ କରାଯାଇଥିବା କୌଣସି ଉପାୟ ମାଧ୍ୟମରେ ଯଥାଶୀଘ୍ର କୌଣସି ଅନଧିକୃତ ଇଲେକ୍ଟ୍ରୋନିକ୍ ବ୍ୟାଙ୍କିଂ ଗ୍ରାହକସନ୍ ବିଷୟରେ ବ୍ୟାଙ୍କକୁ ସୂଚିତ କରିବାକୁ ପରାମର୍ଶ ଦିଆଯାଇଛି, ବ୍ୟାଙ୍କକୁ ସୂଚିତ କରିବାକୁ ଯେତେ ଅଧିକ ସମୟ ନିଆଯିବ ବ୍ୟାଙ୍କ / ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପାଇଁ କ୍ଷତି ହେବାର ଆଶଙ୍କା ସେତେ ଅଧିକ ହେବ। ଘଟିଥିବା ଅନଧିକୃତ କାରବାର ଏବଂ / କିମ୍ବା କାର୍ଡ, ଇଡିଆଡି ପେମେଣ୍ଟ ଇନଷ୍ଟ୍ରୁମେଣ୍ଟ ହଜିବା/ଚୋରୀ ହେବା ଇଡିଆଡିର ରିପୋର୍ଟ କରିବା ପାଇଁ ବ୍ୟାଙ୍କ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ଏକାଧିକ ଚ୍ୟାନେଲ୍ (ସର୍ବନିମ୍ନ ଭାବେ, ୱେବସାଇଟ୍, ଫୋନ୍ ବ୍ୟାଙ୍କିଂ, ଏସଏମଏସ୍, ଇ-ମେଲ୍, ଆଇଡିଆର୍, ଏକ ଉତ୍ତରୀକୃତ ଟୋଲ୍ ଫ୍ରି ହେଲ୍ପଲାଇନ୍ ଇଡିଆଡି ମାଧ୍ୟମରେ) ମାଧ୍ୟମରେ 24 ଘଣ୍ଟିଆ ସୁବିଧା ପ୍ରଦାନ କରିବାକୁ ପ୍ରୟାସ କରିବ।
- d) ଯଦି କୌଣସି ଆପଡି ଥାଏ, ତେବେ ବ୍ୟାଙ୍କ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ଏସଏମଏସ ଏବଂ ଇ-ମେଲ୍ ଆଲର୍ଟର "ଉତ୍ତର" ମାଧ୍ୟମରେ ତୁରନ୍ତ ପ୍ରତିକ୍ରିୟା ଦେବାକୁ ସମ୍ମତ କରିବ । ଏହାର ବିକଳ୍ପ ଭାବେ ବ୍ୟାଙ୍କ ଗ୍ରାହକସନ୍ ଆଲର୍ଟ ଏସଏମଏସରେ ଏକ ବିକଳ୍ପ ନମ୍ବର ପ୍ରଦାନ କରିବ, ଯାହାକୁ ଗ୍ରାହକ ତୁରନ୍ତ ଉତ୍ତର ପଠାଇ ପାରିବେ ।
- e) ଏହାବ୍ୟତୀତ ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ ପାଇଁ ଏକ ସିଧାସଳଖ ଲିଙ୍କ୍, ଅନଧିକୃତ ଇଲେକ୍ଟ୍ରୋନିକ୍ କାରବାର ବିଷୟରେ ରିପୋର୍ଟ କରିବାର ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ବିକଳ୍ପ ସହିତ ବ୍ୟାଙ୍କ ୱେବସାଇଟ୍ ର ହୋମ୍ ପେଜ୍ ରେ ପ୍ରଦାନ କରିବ।
- f) କ୍ଷତି/ ଠକେଇ ରିପୋର୍ଟିଂ ବ୍ୟବସ୍ଥା ମଧ୍ୟ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ ପଞ୍ଜୀକୃତ ଅଭିଯୋଗ ନମ୍ବର ସହିତ ଅଭିଯୋଗକୁ ସ୍ଵୀକାର କରୁଥିବା ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ତୁରନ୍ତ ପ୍ରତିକ୍ରିୟା (ଅଟୋ ପ୍ରତିକ୍ରିୟା ସମେତ) ପଠାଯିବ ।
- g) ସତର୍କ ସୂଚନା ପଠାଇବା ଏବଂ ସେଥିରେ ସେମାନଙ୍କ ପ୍ରତିକ୍ରିୟା ପ୍ରାପ୍ତ କରିବା ପାଇଁ ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ବ୍ୟବହୃତ ଯୋଗାଯୋଗ ପ୍ରଣାଳୀଗୁଡିକ ବ୍ୟାଙ୍କକୁ ପଠାଯାଇଥିବା ମେସେଜର ସମୟ ଏବଂ ତାରିଖ ଏବଂ ଯଦି କୌଣସି ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପ୍ରତିକ୍ରିୟା ପ୍ରାପ୍ତ କରେ ତାହା ରେକର୍ଡ୍ କରିବ । ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦାୟିତ୍ଵ ପରିମାଣ ନିର୍ଦ୍ଧାରଣ କରିବାରେ ଏହା ଗୁରୁତ୍ଵପୂର୍ଣ୍ଣ ହେବ ।

- h) ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଠାରୁ ଏକ ଅନଧିକୃତ ଇଲେକ୍ଟ୍ରୋନିକ୍ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ଗ୍ରାଞ୍ଜାକସନ୍ ରିପୋର୍ଟ ପାଇବା ପରେ, ବ୍ୟାଙ୍କ ସେହି ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ଇଲେକ୍ଟ୍ରୋନିକ୍ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ଚ୍ୟାନେଲ୍ ମାଧ୍ୟମରେ ଆକାଉଣ୍ଟରେ ଅଧିକ ଅନଧିକୃତ ଗ୍ରାଞ୍ଜାକସନ୍ ରୋକିବା ପାଇଁ ଚୁରତ ପଦକ୍ଷେପ ନେବ।

3.16.2 ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦାୟିତ୍ୱ ହିସାବ:

ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା କରାଯାଇଥିବା ଅନୁସନ୍ଧାନର ଫଳାଫଳ ଆଧାରରେ, ଗ୍ରାହକ ପରବର୍ତ୍ତୀ ସମୟରେ କ୍ଷତିପୂରଣ ପାଇବାକୁ ହକଦାର ହେବେ:

a) ଗ୍ରାହକଙ୍କର “କୌଣସି ଦାୟିତ୍ୱ ନାହିଁ”:

“ଶୂନ୍ୟ ଦାୟିତ୍ୱ” ପାଇଁ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅଧିକାର ସୃଷ୍ଟି ହେବ, ଯେଉଁଠାରେ ନିମ୍ନଲିଖିତ ଘଟଣାଗୁଡ଼ିକରେ ଅନଧିକୃତ କାରବାର ହୁଏ:

- ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା କରାଯାଇଥିବା ଅନୁସନ୍ଧାନ ଦ୍ୱାରା ସ୍ଥାପିତ ବ୍ୟାଙ୍କ ତରଫରୁ ଠକେଇ/ ଅବହେଳା / ଅଭାବ (ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଗ୍ରାଞ୍ଜାକସନ୍ ରିପୋର୍ଟ ହୋଇଥାଇ କିମ୍ବା ନ ହୋଇଥାଇ)।
- ତୃତୀୟ ପକ୍ଷ ଉଲ୍ଲଙ୍ଘନ, ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା କରାଯାଇଥିବା ଅନୁସନ୍ଧାନ ଦ୍ୱାରା ସ୍ଥାପିତ, ଯେଉଁଠାରେ ଅଭାବ ବ୍ୟାଙ୍କ କିମ୍ବା ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପାଖରେ ନାହିଁ କିନ୍ତୁ ସିଷ୍ଟମରେ ଅନ୍ୟତ୍ର ଅଛି (ଅର୍ଥାତ୍ ବ୍ୟାଙ୍କ କିମ୍ବା ଗ୍ରାହକଙ୍କ ତରଫରୁ କୌଣସି ଠକେଇ/ ଅବହେଳା / ଅଭାବ ରହିନାହିଁ), ଏବଂ ଗ୍ରାହକ କାରବାର ସମ୍ବନ୍ଧରେ ବ୍ୟାଙ୍କରୁ ଯୋଗାଯୋଗ ପାଇବାର 3 ଟି କାର୍ଯ୍ୟ ଦିବସ ମଧ୍ୟରେ ବ୍ୟାଙ୍କକୁ ସୂଚିତ କରନ୍ତି ।

b) ଗ୍ରାହକଙ୍କ “ସୀମିତ ଦାୟିତ୍ୱ” ଅଛି:

ନିମ୍ନଲିଖିତ କ୍ଷେତ୍ରରେ ଅନଧିକୃତ ଗ୍ରାଞ୍ଜାକସନ୍ କାରଣରୁ ହେଉଥିବା କ୍ଷତି ପାଇଁ ଜଣେ ଗ୍ରାହକ ଦାୟୀ ରହିବେ:

- ଯଦି କୌଣସି ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅବହେଳା ହେତୁ କ୍ଷତି ହୁଏ, ଯେପରିକି ଗ୍ରାହକ କେଉଁଠାରେ ଦେୟ ପରିଚୟପତ୍ର ଅଂଶୀଦାର କରିଛନ୍ତି କିମ୍ବା ବୁଝାମଣା କରିଛନ୍ତି, ଗ୍ରାହକ ବ୍ୟାଙ୍କକୁ ଅନଧିକୃତ ଗ୍ରାଞ୍ଜାକସନ୍ ରିପୋର୍ଟ ନ କରିବା ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ କ୍ଷତି ସହିବେ । ଏହିପରି ଅନଧିକୃତ ଗ୍ରାଞ୍ଜାକସନ୍ ରିପୋର୍ଟ କରିବା ପରେ ଘଟୁଥିବା କୌଣସି କ୍ଷତି ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ବହନ କରାଯିବ ।
- ଯଦି ଅନଧିକୃତ ଇଲେକ୍ଟ୍ରୋନିକ୍ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ କାରବାର ପାଇଁ ଦାୟିତ୍ୱ ବ୍ୟାଙ୍କ କିମ୍ବା ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପାଖରେ ନାହିଁ, କିନ୍ତୁ ସିଷ୍ଟମରେ ଅନ୍ୟତ୍ର ଅଛି, ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା କରାଯାଇଥିବା ଅନୁସନ୍ଧାନ ଅନୁଯାୟୀ (ଅର୍ଥାତ୍ ବ୍ୟାଙ୍କ କିମ୍ବା ଗ୍ରାହକଙ୍କ ତରଫରୁ କୌଣସି ଠକେଇ/ ଅବହେଳା / ଅଭାବ ରହିନାହିଁ) ଏବଂ ଯେତେବେଳେ 4ରୁ 7ଟି କାର୍ଯ୍ୟ ଦିବସ ବିଳମ୍ବ ହୁଏ, ବ୍ୟାଙ୍କରୁ ଯୋଗାଯୋଗ ପାଇବା ପରେ, ଏପରି ଗ୍ରାଞ୍ଜାକସନ୍ ବିଷୟରେ ବ୍ୟାଙ୍କକୁ ସୂଚିତ କରିବାରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ତରଫରୁ, ପ୍ରତି ଗ୍ରାଞ୍ଜାକସନ୍ ମୂଲ୍ୟ କିମ୍ବା ନିମ୍ନ ସାରଣୀ 1 ରେ ଦର୍ଶାଯାଇଥିବା ପରିମାଣରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦାୟିତ୍ୱ ସୀମିତ ରହିବ, ଯାହା କମ୍ ହେବ।

ସାରଣୀ 1

ଅନୁକ୍ଷେପ 3.15. 2 b) (ii) ଅଧୀନରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସର୍ବାଧିକ ଦାୟିତ୍ୱ

ଆକାଉଣ୍ଟ ପ୍ରକାର	ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସର୍ବାଧିକ ଦାୟିତ୍ୱ (₹)
ବିଏସବିଡି ଆକାଉଣ୍ଟ	5,000
- ସମସ୍ତ ସଞ୍ଚୟ ବ୍ୟାଙ୍କ ଆକାଉଣ୍ଟ - ପ୍ରି-ପେଡ୍ ପେମେଣ୍ଟ ଇନଷ୍ଟ୍ରୁମେଣ୍ଟ ଏବଂ ଗିଫ୍ଟ କାର୍ଡଗୁଡ଼ିକ - ଏମଏସଏମଗୁଡ଼ିକର କରେଣ୍ଟ/ କ୍ୟାସ୍ କ୍ରେଡିଟ୍ / ଓଭରଡ୍ରାଫ୍ଟ ଆକାଉଣ୍ଟଗୁଡ଼ିକ - ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ଶେଷକର କରେଣ୍ଟ ଆକାଉଣ୍ଟ/ କ୍ୟାସ୍ କ୍ରେଡିଟ୍ / ଓଭରଡ୍ରାଫ୍ଟ ଆକାଉଣ୍ଟ ଯାହାର ବାର୍ଷିକ ହାରାହାରି ବାଲାନ୍ସ (ଠକେଇ ଘଟଣା ପୂର୍ବରୁ 365 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ)/ ₹ 25 ଲକ୍ଷ ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ସୀମିତ ₹ 5 ଲକ୍ଷ ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ସୀମା ସହିତ କ୍ରେଡିଟ୍ କାର୍ଡ	10,000
- ଅନ୍ୟ ସମସ୍ତ କରେଣ୍ଟ / କ୍ୟାସ୍ କ୍ରେଡିଟ୍ / ଓଭରଡ୍ରାଫ୍ଟ ଆକାଉଣ୍ଟ ₹ 5 ଲକ୍ଷ ସୀମାରୁ ଅଧିକ ସହିତ କ୍ରେଡିଟ୍ କାର୍ଡ	25,000

c) ଗ୍ରାହକ “ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଦାୟୀ”:

- ଯେଉଁ କ୍ଷେତ୍ରରେ ଅନଧିକୃତ ଇଲେକ୍ଟ୍ରୋନିକ୍ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ କାରବାରର ଦାୟିତ୍ୱ ବ୍ୟାଙ୍କ କିମ୍ବା ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପାଖରେ ନାହିଁ, କିନ୍ତୁ ସିଷ୍ଟମରେ ଅନ୍ୟତ୍ର ଅଛି, ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା କରାଯାଇଥିବା ଅନୁସନ୍ଧାନ ଅନୁଯାୟୀ (ଅର୍ଥାତ୍ ବ୍ୟାଙ୍କ କିମ୍ବା ଗ୍ରାହକଙ୍କ ତରଫରୁ ଠକେଇ/ଅବହେଳା/ ଅଭାବ ରହିନାହିଁ) ଏବଂ ଯେତେବେଳେ ବ୍ୟାଙ୍କରୁ ଯୋଗାଯୋଗ ପାଇବା ପରେ 7 ଦିନ ବିଳମ୍ବ ହୁଏ, ଗ୍ରାହକଙ୍କ ତରଫରୁ ଏହିପରି ଗ୍ରାହକସନ୍ଦର୍ଭ ବିଷୟରେ ବ୍ୟାଙ୍କକୁ ସୂଚିତ କରିବାରେ, ଗ୍ରାହକ କେବଳ ଏହିପରି ଅନଧିକୃତ ଗ୍ରାହକସନ୍ଦର୍ଭରୁ ଉତ୍ପନ୍ନ ସମସ୍ତ କ୍ଷତି ପାଇଁ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଭାବରେ ଦାୟୀ ହେବେ।
- ଗ୍ରାହକସନ୍ଦର୍ଭ ଯେଉଁଠାରେ ଆକାଉଣ୍ଟ/କାର୍ଡ/ପେମେଣ୍ଟ କ୍ରେଡିଟ୍‌ଗୁଡ଼ିକ [ପାସପୋର୍ଟ /ପିନ୍ /ଏମପିନ୍ /ଓଟପି (ୱାନ୍ ଟାଇମ୍ ପାସପୋର୍ଟ)/ସିଭିଭି] ବ୍ୟବହାର କରି କରାଯାଇଛି କିମ୍ବା ଯେଉଁଠାରେ ଗ୍ରାହକସନ୍ଦର୍ଭ କେବଳ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହ ଉପଲବ୍ଧ ସୂଚନା ସହିତ କରାଯାଇଛି (ଯେପରିକି ନେଟ୍ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍/ମୋବାଇଲ୍ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ଉପଭୋକ୍ତା ଆଇଡି, ପାସପୋର୍ଟ, ଯୁଗ୍ମଆଇ ଡିପିଏ ଇତ୍ୟାଦି), ଏହାକୁ “ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ୱାରା କରାଯାଇଥିବା ଗ୍ରାହକସନ୍ଦର୍ଭ କିମ୍ବା ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅବହେଳା କାରଣରୁ ହୋଇଥିବା” ଭାବରେ ବିବେଚନା କରାଯିବ ଏବଂ ଏହିପରି ଗ୍ରାହକସନ୍ଦର୍ଭ ପାଇଁ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଦାୟିତ୍ୱ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ବହନ କରାଯିବ।
- ଆହୁରି ମଧ୍ୟ, ଯେଉଁ କ୍ଷେତ୍ରରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପଞ୍ଜିକୃତ ଇମେଲ୍ / ମୋବାଇଲ୍ ନମ୍ବରକୁ ପଠାଯାଇଥିବା ଦ୍ୱିତୀୟ ଫ୍ୟାକ୍ଟର ପ୍ରାମାଣିକରଣ ମାଧ୍ୟମରେ ଇଲେକ୍ଟ୍ରୋନିକ୍ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ଗ୍ରାହକସନ୍ଦର୍ଭ (ଅନଧିକୃତ ଭାବେ ଅଭିଯୋଗ କରାଯାଇଛି) ସଫଳ ହୋଇଥିଲା, ଏହିପରି ଗ୍ରାହକସନ୍ଦର୍ଭ ପାଇଁ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଦାୟିତ୍ୱ ଗ୍ରାହକ ବହନ କରିବେ।

d) ଅନଧିକୃତ ଗ୍ରାହକସନ୍ଦର୍ଭରେ ଦାୟିତ୍ୱ ନିର୍ଦ୍ଧାରଣରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ବାଧ୍ୟତା:

- ଅନଧିକୃତ ବୋଲି ଦାବି କରାଯାଇଥିବା ସମସ୍ତ ଇଲେକ୍ଟ୍ରୋନିକ୍ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ଗ୍ରାହକସନ୍ଦର୍ଭ ପାଇଁ, ବ୍ୟାଙ୍କ ଅନଧିକୃତ ଗ୍ରାହକସନ୍ଦର୍ଭ ରିପୋର୍ଟ କରୁଥିବା ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ 15 କ୍ୟାଲେଣ୍ଡର୍ ଦିନର ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ସମୟ ସୀମା ମଧ୍ୟରେ ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟ (ବିବାଦ ଫର୍ମ, ଏଫଆଇଆର କପି ଇତ୍ୟାଦି ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ) ପ୍ରଦାନ କରିବା ଆବଶ୍ୟକ ।
- ଯଦି ଏକ ଘଟଣାରେ ଗ୍ରାହକ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ସମୟସୀମା ମଧ୍ୟରେ ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟ ପ୍ରଦାନ କରିବାରେ ବିଫଳ ହୁଅନ୍ତି/ବିଳମ୍ବ କରନ୍ତି, ବ୍ୟାଙ୍କ ଅନୁସନ୍ଧାନ ଶେଷ କରିବାକୁ ଅସମର୍ଥ ହେବ ଏବଂ ଏହିପରି ଅନଧିକୃତ ଗ୍ରାହକସନ୍ଦର୍ଭ (ଗୁଡିକ)ର ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଦାୟିତ୍ୱ ଗ୍ରାହକ ବହନ କରିବେ।

iii.) ଏହାବ୍ୟତୀତ ଯଦି କୌଣସି କ୍ଷତିପୂରଣ ନ ଦେଇ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଆକାଉଣ୍ଟକୁ ଭୁଲ କ୍ରେଡିଟ୍ ପୋଷ୍ଟ କରାଯାଏ ତେବେ ବ୍ୟାଙ୍କ ଆକାଉଣ୍ଟକୁ ଟଙ୍କା ଫେରସ୍ତ କରିବାର ଅଧିକାର ସଂରକ୍ଷିତ ରଖାଯାଏ । ତେବେ ବିଶେଷ ପରିସ୍ଥିତିରେ ବ୍ୟାଙ୍କ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ କୌଣସି ଆନୁଷ୍ଠାନିକ ଆର୍ଥିକ କ୍ଷତି ପାଇଁ ବ୍ୟାଙ୍କର ବିବେକ ଅନୁସାରେ କ୍ଷତିପୂରଣ ଦେଇପାରିବ ।

e) ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସାମଗ୍ରିକ ଦାୟିତ୍ୱ:

i.) ତୃତୀୟ ପକ୍ଷ ଉଲ୍ଲେଖନରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସାମଗ୍ରିକ ଦାୟିତ୍ୱ, ଉପରୋକ୍ତ ଅନୁଚ୍ଛେଦ 3.15.2 (a), (b) ଏବଂ (c) ରେ ଯେପରି ବିସ୍ତୃତ ଭାବରେ ରହିଛି, ଯେଉଁଠାରେ ଅଭାବ ବ୍ୟାଙ୍କ କିମ୍ବା ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପାଖରେ ନାହିଁ, କିନ୍ତୁ ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା କରାଯାଇଥିବା ଅନୁସନ୍ଧାନ ଅନୁଯାୟୀ ସିଷ୍ଟମରେ ଅନ୍ୟତ୍ର ଅଛି, ନିମ୍ନ ସାରଣୀ 2 ରେ ସଂକ୍ଷିପ୍ତ ହୋଇଛି:

ସାରଣୀ 2- ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦାୟିତ୍ୱର ସାରାଂଶ

ବ୍ୟାଙ୍କରୁ ଯୋଗାଯୋଗ ପାଇବା ତାରିଖଠାରୁ ଜାଲିଆତି କାରବାର ରିପୋର୍ଟ କରିବାକୁ ନିଆଯାଇଥିବା ସମୟ	ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦାୟିତ୍ୱ (₹)
3 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ	ଶୂନ୍ୟ ଦାୟିତ୍ୱ
4-7 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ	ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସ୍ୱଳ୍ପ ମୂଲ୍ୟ କିମ୍ବା ସାରଣୀ 1 ରେ ଦର୍ଶାଯାଇଥିବା ପରିମାଣ, ଯାହା କମ୍ ହେବ
7 ଦିନ ପରେ	ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ

ii.) ଯୋଗାଯୋଗ ପ୍ରାପ୍ତ କରିବାର ତାରିଖକୁ ବାଦ ଦେଇ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ମୂଳ ଶାଖାର କାର୍ଯ୍ୟସୂଚୀ ଅନୁଯାୟୀ ସାରଣୀ 2 ରେ ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯାଇଥିବା କାର୍ଯ୍ୟ ଦିବସ ସଂଖ୍ୟା ଗଣନା କରାଯିବ ।

3.16.3 ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଶୂନ୍ୟ ଦାୟିତ୍ୱ / ସୀମିତ ଦାୟିତ୍ୱ ପାଇଁ ଫେରସ୍ତ ସମୟସୀମା:

1. ଅନଧିକୃତ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ସୂଚିତ ହେବା ପରେ, ବ୍ୟାଙ୍କ ବିବାଦୀୟ ପରିମାଣକୁ (ଅସ୍ଥାୟୀ/ ଛାୟା ଫେରସ୍ତ) ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଏପରି ସୂଚନା ତାରିଖଠାରୁ 10 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଆକାଉଣ୍ଟକୁ କ୍ରେଡିଟ୍ କରିବ (ବୀମା ଦାବିର ସମାଧାନ ପାଇଁ ଅପେକ୍ଷା ନ କରି, ଯଦି ଥାଏ) । ଅନଧିକୃତ କାରବାର ତାରିଖ ଅନୁଯାୟୀ କ୍ରେଡିଟ୍ ମୂଲ୍ୟ ହେବ ।
2. ଯେଉଁଠାରେ ଯାଞ୍ଚକରଣ ଏକ ତୃତୀୟ ପକ୍ଷକୁ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରେ କିମ୍ବା ଏକ ବ୍ୟବସାୟ ପ୍ରତିଷ୍ଠାନର ସନ୍ଦର୍ଭ ଆବଶ୍ୟକ କରେ, କାର୍ଡ୍ ଆସୋସିଏସନ୍ ଦ୍ୱାରା ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ନିୟମ ଅନୁଯାୟୀ ତାହାକୁ ପରିଚାଳନା କରାଯିବ ।
3. ସେଭିଙ୍ଗ୍ ଏବଂ କରେଣ୍ଟ ଆକାଉଣ୍ଟ ଧାରକ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସପକ୍ଷରେ ବିବାଦର ସମାଧାନ ନହେବା ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ଅସ୍ଥାୟୀ/ଛାୟା କ୍ରେଡିଟ୍ ମାଧ୍ୟମରେ କ୍ରେଡିଟ୍ ହୋଇଥିବା ପାଣ୍ଠି ବ୍ୟବହାର କରିବାକୁ ସମର୍ଥ ହେବେ ନାହିଁ ।
4. ବ୍ୟାଙ୍କ ଅନୁସନ୍ଧାନ ସମାପ୍ତ କରିବା ଏବଂ ଅଭିଯୋଗ ଗ୍ରହଣ ତାରିଖଠାରୁ ସର୍ବାଧିକ 90 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ଅନଧିକୃତ କାରବାରର ଦାୟିତ୍ୱ ଉପରେ ତୁଡ଼ାନ୍ତ ସମାଧାନ ପ୍ରଦାନ କରିବା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ ।
5. ଯେଉଁଠାରେ ବ୍ୟାଙ୍କ ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ କରିବାକୁ କିମ୍ବା ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦାୟିତ୍ୱ ନିର୍ଦ୍ଧାରଣ କରିବାକୁ ଅସମର୍ଥ, ଯଦି କୌଣସି ଥାଏ, 90 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ, ଉପରୋକ୍ତ ଅନୁଚ୍ଛେଦରେ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ କ୍ଷତିପୂରଣ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ ।
6. ବ୍ୟାଙ୍କ ନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ ଡେବିଟ୍ କାର୍ଡ୍/ ବ୍ୟାଙ୍କ ଆକାଉଣ୍ଟ କ୍ଷେତ୍ରରେ, ଗ୍ରାହକ ସୁଧ ହରାଇବେ ନାହିଁ, ଏବଂ କ୍ରେଡିଟ୍ କାର୍ଡ୍ କ୍ଷେତ୍ରରେ, ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସୁଧର କୌଣସି ଅତିରିକ୍ତ ବୋଧ୍ୟ ବହନ କରେ ନାହିଁ ।

3.17 ପ୍ରାଧିକୃତ ଦେୟ ପ୍ରଣାଳୀ ବ୍ୟବହାର କରି ବିଫଳ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଶୁଦ୍ଧିପୂରଣ

"ଚର୍ଚ୍ଚିତ ଆରାଉଣ୍ଡ ଟାଇମ୍ (ଟିଏଟି)ର ସମନ୍ୱୟ ଏବଂ ଅଧିକୃତ ଦେୟ ପ୍ରଣାଳୀ ବ୍ୟବହାର କରି ବିଫଳ କାରବାର ପାଇଁ ଗ୍ରାହକ ଶୁଦ୍ଧିପୂରଣ" ଉପରେ ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ (ଆରବିଆଇ)ର ସର୍ଜୁଲାର ବ୍ୟାଙ୍କଗୁଡ଼ିକ ପାଇଁ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ନିର୍ଦ୍ଧାରଣ କରିଛି ଯାହାକୁ ବ୍ୟାଙ୍କମାନେ ଅନୁସରଣ କରିବେ ।

ସମୟ ସମୟରେ ଜାରି କରାଯାଇଥିବା ଏହି ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ନିମ୍ନରେ ଦର୍ଶାଯାଇଥିବା ଚ୍ୟାନେଲ/ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ପାଇଁ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ହେବ:

- ମାଇକ୍ରୋ-ଏଟିଏମ୍ ସମେତ ଅଟୋମେଟେଡ୍ ଟେଲର୍ ମେସିନ୍ (ଏଟିଏମ୍)
- କାର୍ଡ୍ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ
- ଇମିଡିଏଟ୍ ପେମେଣ୍ଟ ସିଷ୍ଟମ୍ (ଆଇଏମପିଏସ୍)
- ୟୁନିଫାଏଡ୍ ପେମେଣ୍ଟ ଇଣ୍ଟରଫେସ୍ (ୟୁପିଆଇ)
- ଆଧାର ସକ୍ଷମ ଦେୟ ବ୍ୟବସ୍ଥା (ଆଧାର ପେ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ)
- ଆଧାର ପେମେଣ୍ଟ ଟ୍ରିବ୍ ସିଷ୍ଟମ୍ (ଏପିବିଏସ୍)
- ନ୍ୟାସନାଲ୍ ଅଟୋମେଟେଡ୍ କ୍ଲିୟରିଂ ହାଉସ୍ (ଏନଏସିଏସ୍)
- ପ୍ରିପେଡ୍ ପେମେଣ୍ଟ ଇନଷ୍ଟ୍ରୁମେଣ୍ଟ୍ (ପିପିଆଇ) – କାର୍ଡ୍ / ଖାଲେଟ୍

- i. A 'ବିଫଳ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ' ହେଉଛି ଏକ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଯାହା କୌଣସିମିତେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ କାରଣରୁ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ହୋଇନାହିଁ ଯେପରିକି ଯୋଗାଯୋଗ ଲିଙ୍କରେ ବିଫଳତା, ଏଟିଏମ୍ ରେ ନଗଦ ରାଶିର ଉପଲବ୍ଧତା ନାହିଁ, ଅଧିବେଶନର ସମୟ ଶେଷ ଲଭ୍ୟାଦି। ବିଫଳ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ନେଇ ମଧ୍ୟ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ଯାହା ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ସୂଚନାର ଅଭାବ କିମ୍ବା ଉପଯୁକ୍ତ ସୂଚନାର ଅଭାବ ଏବଂ ଏକ ରିଭର୍ସ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଆରମ୍ଭ କରିବାରେ ବିଳମ୍ବ ହେତୁ ହିତାଧିକାରୀ ଆକାଉଣ୍ଟକୁ ପ୍ରଭାବିତ ହୋଇପାରିବ ନାହିଁ।
- ii. 'T' ହେଉଛି ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଦିନ ଏବଂ କ୍ୟାଲେଣ୍ଡର ତାରିଖକୁ ସୂଚିତ କରେ ।
- iii. 'R' ହେଉଛି ସେହି ଦିନ ଯେଉଁଦିନ ରିଭର୍ସାଲ୍ ସମାପ୍ତ ହୁଏ ଏବଂ କାରବାରର ପ୍ରକାର ଉପରେ ନିର୍ଭର କରି କାରିକର୍ତ୍ତା/ପ୍ରବର୍ତ୍ତକଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ପାଣି ଗ୍ରହଣ କରାଯାଏ । ହିତାଧିକାରୀଙ୍କଠାରୁ ପାଣି ପ୍ରାପ୍ତ ହେବା ଦିନ ପ୍ରଦାନକାରୀ / ପ୍ରବର୍ତ୍ତକଙ୍କ ପାଖରେ ରିଭର୍ସାଲ୍ ପ୍ରଭାବ ପଡ଼ିବ ।
- iv. ଘରୋଇ କାରବାର ଅର୍ଥାତ୍ ଯେଉଁଠାରେ ଉଭୟ ପ୍ରବର୍ତ୍ତକ ଏବଂ ହିତାଧିକାରୀ ଭାରତ ମଧ୍ୟରେ ଅଛନ୍ତି ସେମାନେ ଏହି ଢାଞ୍ଚା ଅଧୀନରେ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ।
- v. ଯେଉଁଠାରେ ଆର୍ଥିକ ଶୁଦ୍ଧିପୂରଣ ଜଡ଼ିତ ଅଛି, ଗ୍ରାହକଙ୍କଠାରୁ ଅଭିଯୋଗ କିମ୍ବା ଦାବିକୁ ଅପେକ୍ଷା ନ କରି ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଆକାଉଣ୍ଟ ଉପରେ ସ୍ୱତଃ ସେହି ପ୍ରଭାବ ପଡ଼ିବ ।
- vi. ଯେଉଁ ଗ୍ରାହକମାନେ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ସମୟସୀମାରେ ବ୍ୟାଖ୍ୟା କରାଯାଇଥିବା ବିଫଳତାର ସମାଧାନରେ ଲାଭ ପାଆନ୍ତି ନାହିଁ, ସେମାନେ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ-ସମନ୍ୱିତ ଓପ୍ଟୁସମ୍ୟାନ ସ୍କିମ୍, 2021 ରେ ଅଭିଯୋଗ ପଞ୍ଜିକରଣ କରିପାରିବେ ।

ଅଧିକୃତ ଦେୟ ପ୍ରଣାଳୀ ବ୍ୟବହାର କରି ବିଫଳ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସମ୍ପର୍କରେ ସ୍ୱତଃ-ଫେରସ୍ତ ଏବଂ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ କ୍ଷତିପୂରଣ ବ୍ୟବସ୍ଥା			
କ୍ର.ସଂ.	ଘଟଣାର ବିବରଣୀ	ସ୍ୱତଃ-ଫେରସ୍ତ ଏବଂ କ୍ଷତିପୂରଣ ପାଇଁ ବ୍ୟବସ୍ଥା	
		ସ୍ୱତଃ-ଫେରସ୍ତ ପାଇଁ ସମୟସୀମା	ପୈଠଯୋଗ୍ୟ କ୍ଷତିପୂରଣ
I	II	III	IV
1	ମାଲକୋ-ଏଟିଏମ୍ ସମେତ ଅଟୋମେଟେଡ୍ ଟେଲର୍ ମେସିନ୍ (ଏଟିଏମ୍)		
A	ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଆକାଉଣ୍ଟ ଡେବିଟ୍ ହୋଇଛି କିନ୍ତୁ ନଗଦ ରାଶି ବାହାରି ନାହିଁ।	ସର୍ବାଧିକ T + 5 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ବିଫଳ କାରବାରର ପ୍ରୋ-ଆକ୍ଟିଭ ରିଭର୍ସାଲ (R).	T + 5 ଦିନ ପରେ ଦିନକୁ ₹100/-, ଆକାଉଣ୍ଟ ଧାରକଙ୍କୁ କ୍ରେଡିଟ୍ ।
2	କାର୍ଡ ଗ୍ରାହକଙ୍କ		
A	କାର୍ଡରୁ କାର୍ଡ ଗ୍ରାନସଫର୍ ରିମିଟର୍ କାର୍ଡ ଆକାଉଣ୍ଟ ଡେବିଟ୍ ହୋଇଛି କିନ୍ତୁ ହିତାଧିକାରୀଙ୍କ କାର୍ଡ ଆକାଉଣ୍ଟ କ୍ରେଡିଟ୍ ହୋଇନାହିଁ ।	ଯଦି ହିତାଧିକାରୀଙ୍କ ଆକାଉଣ୍ଟକୁ କ୍ରେଡିଟ୍ ହୋଇନାହିଁ, ତେବେ T + 1 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଫେରସ୍ତ (R) ହେବ।	T + 1 ଦିନ ପରେ ବିଳମ୍ବ ପାଇଁ ଦିନକୁ ₹100/- ।
B	ପିଓଏସ ରେ କ୍ୟାଶ୍ ସମେତ ପଏଣ୍ଟ ଅଫ୍ ସେଲ୍ (ପିଓଏସ) (କାର୍ଡ ପ୍ରେଜେଣ୍ଟ) । ଆକାଉଣ୍ଟ ଡେବିଟ୍ ହୋଇଛି କିନ୍ତୁ ନିଶ୍ଚିତକରଣ ବ୍ୟବସାୟିକ ସ୍ଥାନରେ ପ୍ରାପ୍ତ ହୋଇନାହିଁ ଅଥାତ୍ ଚାର୍ଜ-ବ୍ଲିପ୍ ସୃଷ୍ଟି ହୋଇନାହିଁ।	T + 5 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ଅଟୋ-ରିଭର୍ସାଲ୍।	T + 5 ଦିନ ପରେ ବିଳମ୍ବ ପାଇଁ ଦିନକୁ ₹100/- ।
C	କାର୍ଡ ଉପସ୍ଥାପିତ ନୁହେଁ (CNP) (ଇ-କମର୍ସ) ଆକାଉଣ୍ଟ ଡେବିଟ୍ ହୋଇଛି କିନ୍ତୁ ବ୍ୟବସାୟୀଙ୍କ ସିଷ୍ଟମରେ ନିଶ୍ଚିତକରଣ ପ୍ରାପ୍ତ ହୋଇନାହିଁ ।		
3	ଇମିଡିଏଟ୍ ପେମେଣ୍ଟ ସିଷ୍ଟମ୍ (ଆଇଏମପିଏସ୍)		
A	ଆକାଉଣ୍ଟ ଡେବିଟ୍ ହୋଇଛି କିନ୍ତୁ ହିତାଧିକାରୀ ଆକାଉଣ୍ଟ କ୍ରେଡିଟ୍ ହୋଇନାହିଁ ।	ଯଦି ହିତାଧିକାରୀଙ୍କ ଆକାଉଣ୍ଟକୁ କ୍ରେଡିଟ୍ କରିବାରେ ଅସମର୍ଥ, ତେବେ ହିତାଧିକାରୀ ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା T + 1 ଦିନରେ ଅଟୋ ରିଭର୍ସାଲ (R) ହେବ।	T + 1 ଦିନ ପରେ ବିଳମ୍ବ ପାଇଁ ଦିନକୁ ₹100/- ।
4	ୟୁନିଫାଏଡ୍ ପେମେଣ୍ଟ ଇଣ୍ଟରଫେସ୍ (ୟୁପିଆଇ)		
A	ଆକାଉଣ୍ଟ ଡେବିଟ୍ ହୋଇଛି କିନ୍ତୁ ହିତାଧିକାରୀ ଆକାଉଣ୍ଟ କ୍ରେଡିଟ୍ ହୋଇନାହିଁ (ପାଣି ସ୍ଥାନାନ୍ତର)।	ଯଦି ହିତାଧିକାରୀ ଆକାଉଣ୍ଟ ଜମା କରିବାରେ ଅସମର୍ଥ ହୁଅନ୍ତି, ତେବେ ହିତାଧିକାରୀ ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା T + 1 ଦିନରେ ଅଟୋ ରିଭର୍ସାଲ (R) ହେବ।	T + 1 ଦିନ ପରେ ବିଳମ୍ବ ପାଇଁ ଦିନକୁ ₹100/- ।
B	ଆକାଉଣ୍ଟ ଡେବିଟ୍ ହୋଇଛି କିନ୍ତୁ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ନିଶ୍ଚିତକରଣ ବ୍ୟବସାୟୀ ଅବସ୍ଥାନରେ ପ୍ରାପ୍ତ ହୋଇନାହିଁ (ବ୍ୟବସାୟୀଙ୍କୁ ଦେୟ)।	T + 5 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ଅଟୋ-ରିଭର୍ସାଲ୍।	T + 5 ଦିନ ପରେ ବିଳମ୍ବ ପାଇଁ ଦିନକୁ ₹100/- ।

କ୍ର.ସଂ.	ଘଟଣାର ବିବରଣୀ	ସ୍ୱତଃ-ଫେରସ୍ତ ଏବଂ କ୍ଷତିପୂରଣ ପାଇଁ ବ୍ୟବସ୍ଥା	
		ସ୍ୱତଃ-ଫେରସ୍ତ ପାଇଁ ସମୟସୀମା	ପୈଠଯୋଗ୍ୟ କ୍ଷତିପୂରଣ
I	II	III	IV
5	ଆଧାର ସମ୍ପତ୍ତି ଦେୟ ବ୍ୟବସ୍ଥା (ଆଧାର ପେ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ)		
A	ଆକାଉଣ୍ଟ ଡେବିଟ୍ ହୋଇଛି କିନ୍ତୁ ବ୍ୟବସାୟୀ ସ୍ଥାନରେ କାରବାର ନିଶ୍ଚିତକରଣ ପ୍ରାପ୍ତ ହୋଇନାହିଁ ।	ଅଧିଗ୍ରହଣକାରୀ T + 5 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ "କ୍ରେଡିଟ୍ ଆଡଜଷ୍ଟମେଣ୍ଟ" ଆରମ୍ଭ କରିବେ ।	T + 5 ଦିନ ପରେ ବିଳମ୍ବ ପାଇଁ ଦିନକୁ ₹100/- ।
B	ଆକାଉଣ୍ଟ ଡେବିଟ୍ ହୋଇଛି କିନ୍ତୁ ହିତାଧିକାରୀ ଆକାଉଣ୍ଟ କ୍ରେଡିଟ୍ ହୋଇନାହିଁ ।		
6	ଆଧାର ପେମେଣ୍ଟ ଟ୍ରିଗ୍ ସିଷ୍ଟମ୍ (ଏପିବିଏସ୍)		
A	ହିତାଧିକାରୀଙ୍କ ଆକାଉଣ୍ଟରେ ଜମା କରିବାରେ ବିଳମ୍ବ ।	ହିତାଧିକାରୀ ବ୍ୟାଙ୍କ T + 1 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ କାରବାର ଫେରସ୍ତ କରିବ ।	T + 1 ଦିନ ପରେ ବିଳମ୍ବ ପାଇଁ ଦିନକୁ ₹100/- ।
7	ନ୍ୟାସନାଲ୍ ଅଟୋମେଟେଡ୍ କ୍ଲିୟରିଂ ହାଉସ୍ (ଏନଏସିଏସ୍)		
A	ହିତାଧିକାରୀଙ୍କ ଆକାଉଣ୍ଟରେ ଜମା କରିବାରେ ବିଳମ୍ବ କିମ୍ବା ପରିମାଣ ଫେରସ୍ତ ।	ହିତାଧିକାରୀ ବ୍ୟାଙ୍କ T + 1 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ କ୍ରେଡିଟ୍ ହୋଇନଥିବା କାରବାରକୁ ପ୍ରତ୍ୟାହାର କରିବ ।	T+1 ଦିନ ପରେ ବିଳମ୍ବ ପାଇଁ ₹100/- ।
B	ଗ୍ରାହକ ବ୍ୟାଙ୍କରେ ଡେବିଟ୍ ଆଦେଶ ପ୍ରତ୍ୟାହାର କରିବା ସତ୍ତ୍ୱେ ଆକାଉଣ୍ଟ ଡେବିଟ୍ ହୋଇଛି ।	ଏଭଲି ଡେବିଟ୍ ପାଇଁ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ବ୍ୟାଙ୍କ ଦାୟୀ ରହିବ । T + 1 ଦିନ ଭିତରେ ସମାଧାନ କରାଯିବ ।	
8	ପ୍ରିପେଡ୍ ପେମେଣ୍ଟ ଇନଷ୍ଟ୍ରୁମେଣ୍ଟ (ପିପିଆଇ) – କାର୍ଡ୍ / ଖାଲେଟ୍		
A	ଅନ୍ୟ ଏଡିଏମରେ କାରବାର (ଅର୍ଡ୍-ଅର୍ଡ୍ ଟ୍ରାଞ୍ଜାକ୍ସନ୍) ମୁଦିଆଇ, କାର୍ଡ ନେଟୱାର୍କ, ଆଇଏମପିଏସ ଇତ୍ୟାଦିରେ କାରବାର, ମାମଲା ଯାହା ହୋଇଥାଉନା କାହିଁକି । ଟିଏଟି ଏବଂ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ବ୍ୟବସ୍ଥାର କ୍ଷତିପୂରଣ ନିୟମ ଲାଗୁ ହେବ ।		
B	ବ୍ୟାଙ୍କରେ କାରବାର (ଅର୍ଡ୍-ଅର୍ଡ୍ ଟ୍ରାଞ୍ଜାକ୍ସନ୍) ହିତାଧିକାରୀଙ୍କ ପିପିଆଇ ଜମା ହୋଇନାହିଁ । ପିପିଆଇ ଡେବିଟ୍ ହୋଇଛି କିନ୍ତୁ ବ୍ୟବସାୟୀ ସ୍ଥାନରେ କାରବାର ନିଶ୍ଚିତକରଣ ପ୍ରାପ୍ତ ହୋଇନାହିଁ ।	ରେମିଟର୍ ଆକାଉଣ୍ଟରେ ରିଭର୍ସାଲ୍ T + 1 ଦିନ ଭିତରେ ହୋଇଛି ।	T + 1 ଦିନ ପରେ ବିଳମ୍ବ ହେଲେ ଦୈନିକ ₹100/-

ସ୍ୱତଃ କ୍ଷତିପୂରଣ ପ୍ରଦାନ ନିୟମର ବ୍ୟତିକ୍ରମ:

ବ୍ୟାଙ୍କ ସ୍ତରରେ ବିଫଳ କାରବାର ପାଇଁ କ୍ଷତିପୂରଣ ଦେବା ପାଇଁ ଗ୍ରାହକଙ୍କଠାରୁ ଅଭିଯୋଗ କିମ୍ବା ଦାବିକୁ ଅପେକ୍ଷା ନ କରି ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ, କିନ୍ତୁ ଅନ୍ୟ ବ୍ୟାଙ୍କ ଚ୍ୟାନେଲଗୁଡିକରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ୱାରା କରାଯାଇଥିବା କାରବାରର କ୍ଷତିପୂରଣ କେବଳ ନେଟୱାର୍କରୁ କ୍ଷତିପୂରଣ ମୂଲ୍ୟ ପ୍ରାପ୍ତ ହେବା ପରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ ।

3.18 କ୍ରେଡିଟ୍ ଇନଫରମେସନ କମ୍ପାନୀ (ସିଆଇସି)କୁ କ୍ରେଡିଟ୍ ସୂଚନା ରିପୋର୍ଟ କରିବା ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ଅଭିଯୋଗ ପାଇଁ କ୍ଷତିପୂରଣ ଢାଞ୍ଚା

- ଯଦି ଅଭିଯୋଗକାରୀ ବ୍ୟାଙ୍କ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ଫର୍ମାଟ୍ ଅନୁଯାୟୀ ଅଭିଯୋଗ ବିବରଣୀ ପ୍ରଦାନ କରନ୍ତି ତେବେ ବ୍ୟାଙ୍କରେ ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ ତାରିଖଠାରୁ ତିରିଶ (30) ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ ନ ହେଲେ ଅଭିଯୋଗକାରୀମାନେ କ୍ୟାଲେଣ୍ଡର ଦିନ ପିଛା ₹100 କ୍ଷତିପୂରଣ ପାଇବାକୁ ହକଦାର ହେବେ।
- ଯଦି ବ୍ୟାଙ୍କ ଅଭିଯୋଗକାରୀ କିମ୍ବା ସିଆଇସିଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ଅବଗତ ହେବାର ଏକୋଇଶ (21) ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ଉପଯୁକ୍ତ ସଂଶୋଧନ କିମ୍ବା ସଂଯୋଜନ କରି କିମ୍ବା ଅନ୍ୟାନ୍ୟ କରି ସିଆଇସିମାନଙ୍କୁ ଅପଡେଟ୍ କ୍ରେଡିଟ୍ ସୂଚନା ପଠାଇବାରେ ବିଫଳ ହୋଇଛି ତେବେ ବ୍ୟାଙ୍କ ଅଭିଯୋଗକାରୀଙ୍କୁ କ୍ଷତିପୂରଣ ପ୍ରଦାନ କରିବ । ଯଦି ଅଭିଯୋଗକାରୀ କିମ୍ବା ସିଆଇସିଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ଅବଗତ ହେବାର ଏକୋଇଶ (21) ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ବ୍ୟାଙ୍କ ସିଆଇସିଙ୍କୁ ଅପଡେଟ୍ କ୍ରେଡିଟ୍ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରିବା ସତ୍ତ୍ୱେ ସିଆଇସି ନଅ (9) କ୍ୟାଲେଣ୍ଡର ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ କରିବାରେ ବିଫଳ ହୁଏ ତେବେ ଏକ ସିଆଇସି କ୍ଷତିପୂରଣ ପ୍ରଦାନ କରିବେ।
- ଅଭିଯୋଗକାରୀଙ୍କୁ ବ୍ୟାଙ୍କ ପକ୍ଷରୁ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା କ୍ଷତିପୂରଣ (ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ କରିବାର ତିରିଶ (30) ଦିନରୁ ଅଧିକ ବିଳମ୍ବିତ ସମାଧାନ ପାଇଁ) ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ କ୍ରେଡିଟ୍ ଇନଷ୍ଟିଚ୍ୟୁସନ୍ (ସିଆଇସି)/ସିଆଇସିମାନଙ୍କ ମଧ୍ୟରେ ଆନୁପାତିକ ହେବ। ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କର ପରାମର୍ଶ ଅନୁଯାୟୀ ଏଭଳି କ୍ଷତିପୂରଣ ପ୍ରଦାନ ପାଇଁ ବ୍ୟାଙ୍କ ଗଣନା ପଦ୍ଧତିକୁ ସମନ୍ୱିତ କରିବ ।
- କ୍ଷତିପୂରଣ ରାଶି (ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ) ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନର ପାଞ୍ଚ (5) ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ଅଭିଯୋଗକାରୀଙ୍କ ବ୍ୟାଙ୍କ ଆକାଉଣ୍ଟକୁ ଜମା କରାଯିବ ।
- ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ- ସମନ୍ୱିତ ଓମ୍ବୁଡ଼ସମାଧାନ ଯୋଜନା, 2021 ଅଧୀନରେ ଅଭିଯୋଗକାରୀ ଆରବିଆଇ ଓମ୍ବୁଡ଼ସମାଧାନଙ୍କ ସହ ଯୋଗାଯୋଗ କରିପାରିବେ ।
- ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ- ସମନ୍ୱିତ ଓମ୍ବୁଡ଼ସମାଧାନ ଯୋଜନା, 2021 ଅଧୀନରେ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ହୋଇନଥିବା ବ୍ୟାଙ୍କ ପକ୍ଷରୁ ଭୁଲ୍ କ୍ଷତିପୂରଣ ନ ମିଳିଲେ ଅଭିଯୋଗକାରୀ ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କର ଆଞ୍ଚଳିକ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟ (ଆରଓ)ରୁ କାର୍ଯ୍ୟ କରୁଥିବା ଉପଭୋକ୍ତା ଶିକ୍ଷା ଓ ସୁରକ୍ଷା ପ୍ରକୋଷ୍ଠ (ସିଇପିସି)ର ଦ୍ଵାରକ ହୋଇପାରିବେ।

କ୍ଷତିପୂରଣ ଢାଞ୍ଚା ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ: ନିମ୍ନଲିଖିତ ମାମଲାରେ ଉପରୋକ୍ତ କ୍ଷତିପୂରଣ ଢାଞ୍ଚା ଲାଗୁ ହେବ ନାହିଁ:

- ବିବାଦ ଯାହା ପାଇଁ ସିକ୍ରା(CICRA), 2005 ର ଧାରା 18 ଅନୁଯାୟୀ ପ୍ରତିକାର ବ୍ୟବସ୍ଥା କରାଯାଇଛି । ସିକ୍ରା, 2005 ର ଧାରା 18 ରେ ବ୍ୟବସ୍ଥା ରହିଛି ଯେ, ସିଆଇସି, ସିଆଇ, ରଣକର୍ତ୍ତା ଏବଂ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ମଧ୍ୟରେ ରଖି ସୂଚନାର ବ୍ୟବସାୟ ସହ ଜଡ଼ିତ ପ୍ରସଙ୍ଗରେ ଉତ୍ପୁଜିଥିବା ବିବାଦ ପାଇଁ ଏବଂ ଯାହାର କୌଣସି ପ୍ରତିକାର ସିକ୍ରା, 2005 ଅଧୀନରେ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇନାହିଁ, ସେହି ବିବାଦଗୁଡ଼ିକର ସମାଧାନ ମଧ୍ୟସ୍ଥତା ଏବଂ ବୁଝାମଣା ଆଇନ, 1996 ରେ ଦିଆଯାଇଥିବା ବୁଝାମଣା କିମ୍ବା ମଧ୍ୟସ୍ଥତା ଦ୍ଵାରା କରାଯିବ ।
- (କ) ଆଭ୍ୟନ୍ତରୀଣ ପ୍ରଶାସନ, (ଖ) ମାନବ ସମ୍ବଳ, (ଗ) କର୍ମଚାରୀଙ୍କ ଦରମା ଓ ପରିଚାଳନା ଏବଂ (ଘ) ବ୍ୟାଙ୍କର ପରାମର୍ଶ ଓ ବାଣିଜ୍ୟିକ ନିଷ୍ପତ୍ତିର ପ୍ରକୃତି ସମ୍ପର୍କିତ ଅଭିଯୋଗ/ ରେଫରେନ୍ସ।
- କ୍ରେଡିଟ୍ ଷ୍ଟୋର୍/ କ୍ରେଡିଟ୍ ଷ୍ଟୋର୍ ମଡେଲ୍ ଗଣନାକୁ ନେଇ ବିବାଦ/ ଅଭିଯୋଗ ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ଅଭିଯୋଗ ।
- ଉପଭୋକ୍ତା ବିବାଦ ସମାଧାନ ଆୟୋଗ, ଅଦାଲତ, ଟ୍ରିବ୍ୟୁନାଲ ଇତ୍ୟାଦି ପାଇଁ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ମାମଲାରେ ନିଷ୍ପତ୍ତି ନିଆଯାଇଛି କିମ୍ବା ବିଚାରାଧୀନ ରହିଛି ।

ବ୍ୟାଙ୍କ ରୁଟ୍ କଲ୍ ଆନାଲିସିସ୍ (ଆରସିଏ) ହାତକୁ ନେବ ଏବଂ ବାର୍ଷିକ ଭିତ୍ତିରେ ଅତି କମରେ ବୋର୍ଡ/ବୋର୍ଡ କମିଟିକୁ ପ୍ରଶମନ ଯୋଜନା ସହିତ ଏଭଳି ବିବରଣୀ ପ୍ରଦାନ କରିବ।

4. ଅସ୍ୱୀକରଣ

ଉପରୋକ୍ତ ସତ୍ତ୍ୱେ, ବ୍ୟାଙ୍କ ନିମ୍ନଲିଖିତ ମାମଲାରେ କୌଣସି କ୍ଷତିପୂରଣ ଦେବ ନାହିଁ:

- a) ବ୍ୟାଙ୍କର ରଣ ଏବଂ ଅଗ୍ରୀମ କାର୍ଯ୍ୟକଳାପରେ କୌଣସି ଅଭାବ ରହିଥିଲେ। ଅଭାବ
 - i. ଯଦି ରଣ ବନ୍ଦ କିମ୍ବା ପରିପକ୍ୱତା ସମୟରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ରଣ ଏବଂ ଅଗ୍ରୀମ ପୈଠ ହୋଇନଥାଏ ।
 - ii. ଯଦି ଗ୍ରାହକଙ୍କ ମୃତ୍ୟୁ ଘଟିଛି ଏବଂ ବୈଧ କାଗଜପତ୍ର ସହିତ କୌଣସି ଆଇନଗତ ଉତ୍ତରାଧିକାରୀ ନାହାନ୍ତି ତେବେ କ୍ଷତିପୂରଣ ପାଇଁ ବିଚାର କରାଯିବ ନାହିଁ ।
- b) ପାଣି ଅଭାବ ଏବଂ ପ୍ରତିଭୂତି ଅନୁପାଳନ କାରଣରୁ ଅନ୍ୟ ବ୍ୟାଙ୍କ ସହିତ ଆର୍-ପାର୍ ପେମେଣ୍ଟ ଟୁଚ୍ଛି ପାଳନ ହୋଇନପାରିବା।
- c) ବ୍ୟାଙ୍କର ନିୟନ୍ତ୍ରଣ ବାହାରେ ଥିବା କାରଣରୁ ବ୍ୟବସାୟର ଅଣ-କାର୍ଯ୍ୟକାରୀତା ହେତୁ ବିଳମ୍ବ ହେଲେ ବିଳମ୍ବ ହିସାବ ପାଇଁ ଏହିପରି ଘଟଣାଗୁଡ଼ିକ ଦ୍ୱାରା ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ସମୟକୁ ବାଦ ଦିଆଯିବ।
- d) ଯେଉଁଠାରେ ପ୍ରସଙ୍ଗଗୁଡ଼ିକ ବିଚାରାଧୀନ ଏବଂ କୌଣସି ଅଦାଲତ, ଓମ୍ବୁଡ଼ସମ୍ୟାନ୍, ଆର୍ବିଟ୍ରେଟର୍, ବୈଧାନିକ କର୍ତ୍ତୃପକ୍ଷ, ସରକାର ଇତ୍ୟାଦିରେ ବିଚାରାଧୀନ ରହିଛି, ଏବଂ/କିମ୍ବା ରହିତାଦେଶ କାରଣରୁ ଏହି ମାମଲାକୁ ସ୍ଥଗିତ ରଖାଯାଇଛି।

5. ଅପ୍ରତ୍ୟାଶିତ ଘଟଣାରେ ଟୁଚ୍ଛି ରକ୍ଷା କରିବାରେ ବିଫଳତା

ଯଦି କିଛି ଅପ୍ରତ୍ୟାଶିତ ଘଟଣା (ନାଗରିକ ଗଣଗୋଳ, ଭଙ୍ଗାରୁଜା, ଲକ୍ଷ୍ମୀଭଙ୍ଗ, ଧର୍ମଘଟ କିମ୍ବା ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଶ୍ରମିକ ବିଶ୍ୱଙ୍ଗଳା, ଦୁର୍ଘଟଣା, ଅଗ୍ନିକାଣ୍ଡ, ପ୍ରାକୃତିକ ବିପର୍ଯ୍ୟୟ କିମ୍ବା ଅନ୍ୟ "ଦୈବୀ ଦୁର୍ଘଟଣା", ଯୁଦ୍ଧ, ବ୍ୟାଙ୍କର ସୁବିଧା କିମ୍ବା ଏହାର ସମ୍ପର୍କିତ ବ୍ୟାଙ୍କ (ଗୁଡ଼ିକ) କ୍ଷତି, ଯୋଗାଯୋଗର ସାଧାରଣ ମାଧ୍ୟମ କିମ୍ବା ସମସ୍ତ ପ୍ରକାରର ପରିବହନର ଅନୁପସ୍ଥିତି ଇତ୍ୟାଦି ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କିନ୍ତୁ ସୀମିତ ନୁହେଁ) ଯାହା ବ୍ୟାଙ୍କର ନିୟନ୍ତ୍ରଣ ବାହାରେ ରହିଥାଏ, ଏହାକୁ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ସେବା ବିତରଣ ମାନଦଣ୍ଡ ମଧ୍ୟରେ ଏହାର ବାଧ୍ୟତାମୂଳକ କାର୍ଯ୍ୟ କରିବାକୁ ପ୍ରତିରୋଧ କରେ, ତେବେ ବ୍ୟାଙ୍କ ଏହାର ନୀତି ଅନୁଯାୟୀ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ କ୍ଷତିପୂରଣ ଦେବାକୁ ଦାୟୀ ହେବ ନାହିଁ।