

সমলসমূহ

1. পৰিচয়.....	3
2. নীতি.....	নিৰ্দেশনামূলক 3
3. ক্ষতিপূৰণৰ পৰিমাণ পৰিশোধৰ সময়সীমা.....	3
4. অননুমোদিত / ক্ৰটিপূৰ্ণ ডেবিট.....	3
5. একাউণ্টলৈ ইচিএছ ডাইৰেক্ট ডেবিট / অন্যান্য ডেবিট.....	4
6. ম্যাদপূৰ্তি/নিৰ্ধাৰিত তাৰিখত ম্যাদী জমা পৰিশোধত বিলম্ব.....	5
7. এনইএফটি/আৰটিজিএছ ব্যৱহাৰ কৰি পুঁজি স্থানান্তৰ.....	5
8. পৰিশোধ বন্ধ কৰাৰ নিৰ্দেশনা স্বীকাৰ কৰাৰ পিছত চেক পৰিশোধ কৰা.....	5
9. বৈদেশিক মুদ্ৰা সেৱা.....	5
10. স্থানীয়/বহিৰ্বিশ্বৰ চেকৰ বিলম্বিত সংগ্ৰহৰ বাবে সূত পৰিশোধ.....	6
11. পৰিবহনত সঁজুলিৰ বাবে ক্ষতিপূৰণ.....	7
12. বাণিজ্যিক বেঙ্কৰ দ্বাৰা সমবায় বেঙ্কৰ "সমান সঁজুলি" লেনদেন.....	8
13. ডুপ্লিকেট ড্ৰাফ্ট জাৰী কৰা আৰু বিলম্বৰ বাবে ক্ষতিপূৰণ.....	8
14. বেঙ্কৰ এজেণ্টৰ দ্বাৰা কোড উলংঘন.....	8
15. ঋণদাতা, দায়বদ্ধতা; ঋণ লগুঁতাসকলৰ প্ৰতি প্ৰতিশ্ৰুতি.....	9
16. প্ৰৱৰ্ত্তনাৰ ক্ষেত্ৰত ক্ষতিপূৰণ (অ-ডিজিটেল).....	10
17. তৃতীয় পক্ষৰ সামগ্ৰীৰ ভুল বিক্ৰী.....	10
18. এটিএম বিফলতা:.....	10
19. গ্ৰাহকৰ অধিকাৰ আৰু দায়বদ্ধতা.....	10
20. বেঙ্কৰ ভূমিকা আৰু দায়বদ্ধতা.....	12
21. গ্ৰাহকৰ দ্বাৰা বেঙ্কলৈ অননুমোদিত লেনদেনৰ প্ৰতিবেদন:.....	13
22. অননুমোদিত ইলেক্ট্ৰনিক বেঙ্কিং লেনদেনৰ ক্ষেত্ৰত ক্ষতিপূৰণ.....	13
23. সুৰক্ষিত জমা লকাৰ / সুৰক্ষিত জিন্মাৰ প্ৰবন্ধসুবিধা.....	16
24. গ্ৰাহকৰ সন্মতি অবিহনে ক্ৰেডিট কাৰ্ড জাৰী কৰা হৈছে:.....	17
25. ক্ৰেডিট কাৰ্ড বন্ধ কৰাৰ অনুৰোধ:.....	17
26. ক্ৰেডিট তথ্য বিলম্বিত ভাৱে উঠা/সংশোধন কৰাৰ বাবে গ্ৰাহকসকলক ক্ষতিপূৰণ.....	17
27. বলপূৰ্বক মেজুৰ.....	17
28. প্ৰতিবেদন.....	17
29. পৰিশিষ্টসমূহ.....	18
30. শব্দাৱলী.....	20

1. পৰিচয়

এই আঁচনি দস্তাবেজখনে বেঙ্কৰ সেৱাত অভাৱ বা বেঙ্ক বা ইয়াৰ কৰ্মচাৰীসকলৰ বাবে পোনপটীয়াকৈ দায়ী যিকোনো ভুলকাৰ্যৰ বাবে গ্ৰাহকসকলক তেওঁলোকে বহন কৰিব পৰা যিকোনো বিত্তীয় লোকচানৰ বাবে কেনেদৰে ক্ষতিপূৰণ দিব লাগে তাৰ স্পষ্ট নিৰ্দেশনা নিৰ্ধাৰণ কৰিব। এই আঁচনিখন কেৱল বেঙ্কে আগবঢ়োৱা সেৱাৰ অভাৱৰ বাবে হোৱা বিত্তীয় লোকচানৰ বাবে ক্ষতিপূৰণৰ বাবে প্ৰযোজ্য হ'ব যাক পোনপটীয়াকৈ জোখা যায়। এই আঁচনিত উল্লেখ কৰা প্ৰতিশ্ৰুতিবোৰ বেঙ্ক-গ্ৰাহক বিবাদ সমাধানৰ বাবে গঠন কৰা যিকোনো মঞ্চৰ আগত বা যিকোনো আদালতৰ সন্মুখত বেঙ্কৰ কোনো অধিকাৰৰ প্ৰতি কোনো পক্ষপাতিত্ব নকৰাকৈ হ'ব। আঁচনিখনে অন্তৰ্ভুক্ত নকৰে আৰু সুনাম হেৰুওৱাসম্পৰ্কে সুযোগ হেৰুওৱা/ক্ষতি/দাবীৰ বাবে গ্ৰাহকসকলে কৰা দাবীৰ ক্ষেত্ৰত প্ৰযোজ্য নহয়।

2. নিৰ্দেশক নীতিসমূহ

গ্ৰাহকৰ চিকিৎসাত স্বচ্ছতা আৰু নিৰপেক্ষতাৰ নীতিৰ ওপৰত আধাৰিত হ'ব গ্ৰাহক ক্ষতিপূৰণ নীতি। এই আঁচনিখনে আঁচনিখনত বৰ্ণনা কৰা ঘটনাবোৰ সামৰি ল'ব, য'ত বিভিন্ন প্ৰকাৰৰ লেনদেনৰ পৰা উদ্ভৱ হোৱা যিকোনো বিত্তীয় লোকচানৰ বাবে গ্ৰাহকসকলক ক্ষতিপূৰণ দিবলৈ বেঙ্ক দায়বদ্ধ।

গ্ৰাহক ক্ষতিপূৰণ নীতি গ্ৰহণ কৰি, বেঙ্কে বোন্ধিং লোকপাল বা আৰ.বি.আই.-ৰ ওচৰত অভিযোগৰ সংখ্যা হ্রাস কৰাটো নিশ্চিত কৰিব। এই নীতিয়ে নিশ্চিত কৰাত সহায় কৰিব যে বেঙ্কৰ সকলো স্তৰৰ কৰ্মচাৰীসকলে ক্ষতিপূৰণ প্ৰক্ৰিয়াসম্পৰ্কে সকলো প্ৰকাৰৰ গ্ৰাহকৰ সৈতে বিভিন্ন শাখাত সমানভাৱে বাৰ্তালাপ কৰে। এই নীতিবেঙ্কৰ ৱেবছাইটতো উপলব্ধ হ'ব। যদিও আঁচনিখনে পৰিশোধৰ বাবে ক্ষতিপূৰণৰ পৰিমাণ আৰু সময়সীমা নিৰ্ধাৰণ কৰে, পৰিশোধ কৰিবলগা আঁচনিখনৰ উপৰিও যিকোনো অতিৰিক্ত আৰু ব্যতিক্ৰম ক্ষতিপূৰণৰ ক্ষেত্ৰত সংশ্লিষ্ট ব্যৱসায় উল্লেখ্যব্যৱসায়ৰ ব্যৱসায়মুৰব্বীৰ দ্বাৰা অনুমোদিত হ'ব

3. ক্ষতিপূৰণৰ পৰিমাণ পৰিশোধৰ সময়সীমা

যদি বেঙ্কে আঁচনি অনুসৰি যিকোনো ক্ষতিপূৰণ পৰিশোধ কৰিবলৈ দায়বদ্ধ হয়, অনুসন্ধান সম্পূৰ্ণ হোৱাৰ 7 কৰ্মদিনৰ ভিতৰত অভিযোগকাৰীক সেইটো পৰিশোধ কৰা হ'ব।

যিবোৰ উদাহৰণৰ বাবে নিয়ন্ত্ৰক আধাৰৰ দ্বাৰা সময়সীমা নিৰ্ধাৰণ কৰা হয়, সেইবোৰ অনুসৰণ কৰা হ'ব।

4. অননুমোদিত / ক্ৰটিপূৰ্ণ ডেবিট

- যদি বেঙ্কে একাউন্ট এটালৈ অননুমোদিত/ক্ৰটিপূৰ্ণ পোনপটীয়া ডেবিট উত্থাপন কৰিছে, লেনদেনৰ যথাযথ প্ৰমাণীকৰণৰ পিছত, এনে ডেবিটৰ বিষয়ে অৱগত হোৱাৰ পিছত প্ৰৱেশটো অতি সোনকালে বিপৰীত কৰা হ'ব। এনে ক্ষেত্ৰত, বেঙ্কে গ্ৰাহকক প্ৰত্যক্ষ বিত্তীয় লোকচানৰ

বাবে ক্ষতিপূৰণ দিব, ইয়াৰ উপৰিও যিকোনো পৰিমাণৰ বাবে গ্ৰাহকক ক্ষতিপূৰণ দিব, সঞ্চয় বেঞ্চজমাৰ ওপৰত সূত পৰিশোধৰ বাবে প্ৰযোজ্য নিম্নতম সমাপ্তি বেলেঙ্গ হ্লাস বা ঋণ একাউণ্টত বেঞ্চক অতিৰিক্ত সূত পৰিশোধ কৰাৰ বাবে বা নিম্নতম বেলেঙ্গৰ প্ৰয়োজনীয়তাৰ তলত বা হ্লাস বখাৰ বাবে আৰোপ কৰা যিকোনো মাচুলৰ বাবে গ্ৰাহকক ক্ষতিপূৰণ দিব। ভাৰসাম্যত। গ্ৰাহকে ভুল ডেবিটৰ তাৰিখৰ পৰা সৰ্বাধিক 45 দিনৰ ভিতৰত বেঞ্চৰ ওচৰলৈ যাব লাগে।

- 4.2. যদি গ্ৰাহকে ভুল বুলি জনোৱা ডেবিটৰ প্ৰমাণীকৰণ প্ৰক্ৰিয়াত কোনো তৃতীয় পক্ষ অন্তৰ্ভুক্ত নহয়, বেঞ্চে এনে ভুল ডেবিটৰ প্ৰতিবেদন দিয়াৰ তাৰিখৰ পৰা 7 দিনৰ ভিতৰত প্ৰমাণীকৰণৰ প্ৰক্ৰিয়াটো সম্পূৰ্ণ কৰিবলৈ চেষ্টা কৰিব।
- 4.3. যদি প্ৰমাণীকৰণ প্ৰক্ৰিয়াত তৃতীয় পক্ষ অন্তৰ্ভুক্ত থাকে, বেঞ্চে এনে ভুল ডেবিটৰ প্ৰতিবেদন দিয়াৰ তাৰিখৰ পৰা 1 মাহৰ ভিতৰত প্ৰমাণীকৰণৰ প্ৰক্ৰিয়া সম্পূৰ্ণ কৰাটো নিশ্চিত কৰিব।
- 4.4. কোনো ক্ষতিপূৰণ বা ধন ঘূৰাই নিদিয়াকৈ গ্ৰাহকৰ একাউণ্টত ভুল ক্ৰেডিট পোষ্ট কৰিলে পৰিমাণবোৰ সলনি কৰাৰ বাবে বেঞ্চে একাউণ্টটো ডেবিট কৰাৰ অধিকাৰ সংৰক্ষিত ৰাখে।
- 4.5. বিভিন্ন অভাৱৰ বাবে ক্ষতিপূৰণৰ পৰিমাণৰ ওপৰত সিদ্ধান্ত লোৱাৰ বাবে গ্ৰাহকৰ দায়বদ্ধতা স্পষ্ট কৰা হ'ব আৰু গ্ৰাহকক ভালদৰে জনোৱা হ'ব।

5. একাউণ্টলৈ ইচিএছ ডাইৰেক্ট ডেবিট / অন্যান্য ডেবিট

- 5.1. গ্ৰাহকে সময়মতে নিৰ্দেশনা দিয়া অনুসৰি যিকোনো পোনপটীয়া ডেবিট/ইচিএছ পোনপটীয়া ডেবিট কঢ়িয়াই নিয়াৰ দায়িত্ব ল'ব যদিহে গ্ৰাহকসকলে ইতিমধ্যে ইচিএছৰ পৰা প্ৰাপ্ত যিকোনো ডেবিট গ্ৰহণ কৰিবলৈ সম্পূৰ্ণ আৰু বৈধ আদেশ প্ৰদান কৰিছে আৰু প্ৰাপ্ত কৰা ডাইৰেক্ট ডেবিট/ইচিএছ সম্পূৰ্ণ আৰু শুদ্ধ।
- 5.2. যদি বেঞ্চে এনে লেনদেন বোৰ সময়মতে কৰাত ব্যৰ্থ হয় যিবোৰ বেঞ্চৰ বাবে পোনপটীয়াকৈ দায়ী কৰিব পাৰি, গ্ৰাহকসকলক প্ৰত্যক্ষ ইচিএছ ডেবিটৰ নিৰ্ধাৰিত তাৰিখ আৰু বেঞ্চে কৰা প্ৰকৃত ডেবিটৰ তাৰিখৰ মাজৰ সময়ৰ বাবে প্ৰচলিত ফিল্ড ডিপজিট সূতৰ হাৰত ক্ষতিপূৰণ দিয়া হ'ব।
- 5.3. ই.চি.এছ. ডাইৰেক্ট ডেবিট/ অন্যান্য ডেবিটৰ ক্ষেত্ৰত যিবোৰ সমান মাহিলী কিস্তি (ই.এম.আই.) পৰিশোধৰ বাবে হয়, বেঞ্চে গ্ৰাহকক, প্ৰয়োজনীয় প্ৰমাণ প্ৰস্তুত কৰাৰ পিছত আৰু ইয়াৰ পুংখানুপুংখ অনুসন্ধানৰ পিছত শাস্তিমূলক সূত আৰু/বা বিলম্বিত পৰিশোধ মাচুল, যদি থাকে, পৰিশোধ কৰিব।
- 5.4. এনে বিত্তীয় লোকচানৰ বাবে ক্ষতিপূৰণ কেৱল গ্ৰাহকে বহন কৰা প্ৰকৃত ব্যয়ৰ পৰিশোধত সীমাবদ্ধ থাকিব, যেনে পৰিশোধৰ সময়সূচী স্বাভাৱিক কৰিবলৈ গ্ৰাহকে পৰিশোধ কৰা জৰিমনা/সূত যি নিৰ্দেশনা পালনত পলম/বিফলতাৰ বাবে বিচলিত হৈছিল।
- 5.5. ইলেক্ট্ৰনিক পৰিশোধ যেনে আৰটিজিএছ/ইএফটি/এনইএফটি নিৰ্দেশনা গ্ৰাহকক জনোৱা অনুসৰি প্ৰযোজ্য চৰ্তাৱলী আৰু নিয়মাৱলীৰ দ্বাৰা নিয়ন্ত্ৰিত হ'ব।
- 5.6. বেঞ্চে শুদ্ধ অনুসূচীত উল্লেখ কৰা অনুসৰি প্ৰযোজ্য সেৱা মাচুলৰ সৈতে গ্ৰাহকৰ একাউণ্ট ডেবিট কৰিব। যিকোনো অতিৰিক্ত সেৱা মাচুল লোৱা বখাৰ ক্ষেত্ৰত ব্যৱস্থা অনুসৰি নহয়, গ্ৰাহকৰ দ্বাৰা দৃষ্টিগোচৰ হোৱাৰ পিছত বেঞ্চে এনে যিকোনো মাচুল তৎক্ষণাত বিপৰীত কৰিব।

মাচুলবোৰ কেৱল তেতিয়াহে বিপৰীত কৰা হ'ব যদি ই সন্মত চৰ্তাৱলী আৰু নিয়মাৱলী অনুসৰি নহয়। এনে ক্ষেত্ৰত, সঞ্চয় বেঞ্চজমাৰ ওপৰত সূত পৰিশোধ বা ঋণ একাউণ্টত বেঞ্চক অতিৰিক্ত সূত পৰিশোধ কৰাৰ বাবে প্ৰযোজ্য দৈনিক সমাপ্তি বেলেঞ্চ হ্ৰাস বা নিম্নতম বেলেঞ্চপ্ৰয়োজনীয়তাৰ তলত বা চেক ঘূৰাই দিয়াৰ বাবে আৰোপ কৰা যিকোনো মাচুল ৰখাৰ বাবে বেঞ্চে সঞ্চয় একাউণ্টৰ সূত হেৰুওৱাৰ দ্বাৰা যিকোনো প্ৰত্যক্ষ বিত্তীয় লোকচানৰ বাবে গ্ৰাহকক ক্ষতিপূৰণ দিব। ভাৰসাম্য। লগতে সময়ে সময়ে গ্ৰাহকক জনোৱা হ'ব।

6. ম্যাদপূৰ্তি/নিৰ্ধাৰিত তাৰিখত ম্যাদী জমা পৰিশোধত বিলম্ব

ম্যাদী জমাৰ পৰিমাণ ম্যাদী জমা ৰখাৰ পৰিমাণ পৰিশোধ কৰাত যিকোনো পলম হ'লে, বেঞ্চে তলৰ গণনা অনুসৰি ক্ষতিপূৰণ পৰিশোধ কৰিব।

যদি এটা ম্যাদী জমা (টিডি) পৰিপক্ক হয় আৰু উপাৰ্জন পৰিশোধ কৰা নহয়, বেঞ্চৰ ওচৰত দাবী নকৰা পৰিমাণে পৰিপক্ক টিডিৰ ওপৰত চুক্তিবদ্ধ সূতৰ হাৰত প্ৰযোজ্য সূতৰ হাৰ আকৰ্ষণ কৰিব।

7. এনইএফটি/আৰটিজিএছ ব্যৱহাৰ কৰি পুঁজি স্থানান্তৰ

গন্তব্য বেঞ্চৰ দ্বাৰা পৰিশোধনিৰ্দেশনা প্ৰাপ্ত কৰাৰ বাবে পুঁজি স্থানান্তৰ সম্পূৰ্ণ কৰাৰ ক্ষেত্ৰত গন্তব্য বেঞ্চৰ কৰ্মচাৰী এজনৰ ত্ৰুটি, অৱহেলা বা প্ৰৱঞ্চনাৰ ফলত যিকোনো বিলম্ব বা লোকচানৰ ক্ষেত্ৰত, গন্তব্য বেঞ্চে বৰ্তমানৰ আৰবিআই এলএএফ ৰেপো ৰেটত ক্ষতিপূৰণ পৰিশোধ কৰিব আৰু বিলম্বৰ সময়ৰ বাবে 2 শতাংশ পৰিশোধ কৰিব। যিকোনো কাৰণতে পুঁজি স্থানান্তৰনিৰ্দেশনা ঘূৰাই দিয়াত পলম হ'লে; গন্তব্য বেঞ্চে বৰ্তমানৰ আৰবিআই এলএএফ ৰেপো ৰেটত সূতৰ সৈতে পৰিমাণটো ঘূৰাই দিব আৰু ঘূৰাই দিয়াৰ তাৰিখলৈকে দুই শতাংশ ঘূৰাই দিব।

8. পৰিশোধ বন্ধ কৰাৰ নিৰ্দেশনা স্বীকাৰ কৰাৰ পিছত চেক পৰিশোধ কৰা

যদি চেক এখন প্ৰাপ্ত কৰাৰ পিছত আৰু ষ্টপ পেমেণ্ট নিৰ্দেশনা স্বীকাৰ কৰাৰ পিছত পৰিশোধ কৰা হয়, আৰু বেঞ্চক পৰৱৰ্তী কোনো বিৰোধী নিৰ্দেশনা জনোৱা হোৱা নাই, বেঞ্চে এনে যিকোনো লেনদেন বিপৰীত কৰিব আৰু গ্ৰাহকক মূল্য তাৰিখৰ ক্রেডিট দিব। প্ৰয়োজনীয় প্ৰমাণীকৰণ কৰাৰ পিছত গ্ৰাহকৰ পৰা অভিযোগ প্ৰাপ্ত হোৱাৰ পৰা 7 কৰ্মদিনৰ ভিতৰত এনে ডেবিট বোৰ বিপৰীত কৰা হ'ব। এনে পৰিস্থিতিত, বেঞ্চে বেঞ্চ জমা ৰাহি কৰাৰ বাবে প্ৰযোজ্য দৈনিক সমাপ্তি বেলেঞ্চ হ্ৰাস কৰাৰ বাবে বা ঋণ একাউণ্টত অতিৰিক্ত সূত পৰিশোধ কৰাৰ বাবে প্ৰযোজ্য দৈনিক সমাপ্তি বেলেঞ্চ হ্ৰাস কৰাৰ বাবে বা নিম্নতম বেলেঞ্চ প্ৰয়োজনীয়তা বা আৰোপ কৰা যিকোনো মাচুলৰ তলত বেলেঞ্চ হ্ৰাস হোৱাৰ বাবে আৰোপ কৰা আন যিকোনো মাচুলৰ বাবে গ্ৰাহকক যিকোনো প্ৰত্যক্ষ বিত্তীয় লোকচানৰ পৰিমাণ, যদি থাকে, ক্ষতিপূৰণ দিব। বেলেঞ্চৰ অভাৱৰ বাবে চেক ঘূৰাই দিয়াৰ বাবে।

9. বৈদেশিক মুদ্ৰা সেৱা

বিদেশী মুদ্ৰাৰ চেক সংগ্ৰহ

বেঞ্চে বিদেশলৈ প্ৰেৰণ কৰা বিদেশী মুদ্ৰাত নিৰ্ধাৰিত চেক সংগ্ৰহত পলম হোৱাৰ বাবে গ্ৰাহকক ক্ষতিপূৰণ নিদিব। সাধাৰণতে, বিদেশৰ বেংকত অংকিত সঁজুলি সংগ্ৰহৰ সময় দেশভেদে পৃথক হয়। অস্থায়ীভাৱে পৰিষ্কাৰ কৰা সঁজুলিবোৰ ঘূৰাই দিয়াৰ সময়ৰ নিয়মবোৰো দেশভেদে পৃথক হয়। এনে সঁজুলিবোৰ 'সৰ্বশ্ৰেষ্ঠ প্ৰচেষ্টা' ভিত্তিত সংগ্ৰহৰ বাবে গ্ৰহণ কৰা হয়। অৱশ্যে, বেঞ্চে ইয়াৰ সংবাদদাতাৰ সৈতে বেঞ্চৰ নষ্টো একাউণ্টত ধন জমা কৰাৰ পিছত ঋণ বহন কৰাত অপ্ৰয়োজনীয় বিলম্বৰ বাবে

গ্ৰাহকক ক্ষতিপূৰণ দিব। নিৰ্ধাৰিত স্বাভাৱিক শীতলকৰণ ম্যাদ বিবেচনা কৰাৰ পিছত ক্ৰেডিটৰ তাৰিখৰ পৰা নষ্টো একাউণ্ট/ নিৰ্ধাৰিত তাৰিখলৈ এক সপ্তাহৰ অধিক বিলম্বৰ বাবে এনে ক্ষতিপূৰণ দিয়া হ'ব।

বেঙ্কে এনে ধৰণৰ ঘটনাৰ অধীনত ক্ষতিপূৰণ দিব:

- বেঙ্কৰ চেক সংগ্ৰহ নীতিত উল্লেখ কৰা অনুসৰি উপাৰ্জন ক্ৰেডিট কৰাত পলম হোৱাৰ বাবে সূত।
- লেনদেনৰ বাবে প্ৰযোজ্য বৈদেশিক মুদ্ৰা হাৰত প্ৰতিকূল চলাচলৰ বাবে যিকোনো সাম্ভাৱ্য লোকচানৰ বাবে ক্ষতিপূৰণ।

বিদেশী আভ্যন্তৰীণ প্ৰেৰণ ক্ৰেডিট কৰাত পলম:

ফৰেইন এক্সচেঞ্জ ডিলাৰ এছ'চিয়েচন অফ ইণ্ডিয়া (এফ.ই.ডি.এ.আই.) নিয়ম অষ্টম সংস্কৰণ অনুসৰি ক্ষতিপূৰণ পৰিশোধ কৰা হ'ব। নিয়ম 4.5 অনুসৰি, বিদেশী ভিতৰলৈ প্ৰেৰণ কৰিলে, বেঙ্কে ক্ৰেডিট পৰামৰ্শ/নষ্টো বিবৃতি প্ৰাপ্ত কৰাৰ তাৰিখৰ পৰা দুটা কৰ্মদিনত হিতাধিকাৰীক পৰিশোধ বা অৱগত কৰিব। পলম হ'লে, বেঙ্কে হিতাধিকাৰীৰ সূত সঞ্চয় একাউণ্টৰ সূতৰ হাৰতকৈ 2% অধিক @ পৰিশোধ কৰিব। বেঙ্কে ইয়াৰ ক্ষতিপূৰণ নীতি অনুসৰি বিনিময় হাৰৰ প্ৰতিকূল চলাচলৰ বাবে ক্ষতিপূৰণ পৰিশোধ কৰিব, যদি থাকে।

10. স্থানীয়/বহিৰ্কেन्द्रৰ চেকৰ বিলম্বিত সংগ্ৰহৰ বাবে সূত পৰিশোধ

বেঙ্কৰ ক্ষতিপূৰণ নীতিৰ অংশ হিচাপে, বেঙ্কে ইয়াৰ গ্ৰাহকসকলক চেকৰ পৰিমাণৰ ওপৰত সূত পৰিশোধ কৰিব যদি উল্লেখ কৰা সময়সীমাৰ বাহিৰত খণ দিয়াত পলম হয়। সঁজুলি সংগ্ৰহত পলম হোৱাৰ বাবে ক্ষতিপূৰণ বেঙ্কৰ চেক সংগ্ৰহ নীতিত উল্লেখ কৰা অনুসৰি হ'ব যাক সুবিধাৰ বাবে তলত পুনৰ প্ৰস্তুত কৰা হৈছে:

10.1 স্থানীয় চেকৰ বিলম্বিত সংগ্ৰহৰ বাবে সূত পৰিশোধ

- যদি নিৰ্ধাৰিত সময়সীমাৰ পিছত খণ দিয়াত পলম হয় তেনেহ'লে বেঙ্কে প্ৰযোজ্য সঞ্চয় একাউণ্টহাৰত গ্ৰাহকক চেকৰ পৰিমাণৰ সূত পৰিশোধ কৰিব। সকলো ধৰণৰ একাউণ্টত গ্ৰাহকৰ পৰা কোনো চাহিদা অবিহনে এনে সূত পৰিশোধ কৰা হ'ব। বিলম্বিত সংগ্ৰহৰ ওপৰত সূত পৰিশোধ কৰাৰ এই উদ্দেশ্যৰ বাবে বেঙ্কৰ নিজা শাখা বা আন বেঙ্কত অংকিত সঁজুলিবোৰৰ মাজত কোনো পাৰ্থক্য নাথাকিব।
- স্থানীয় চেকবোৰ সংশ্লিষ্ট স্থানৰ বাবে ক্লিয়াৰিং চক্ৰৰ ক্লিয়াৰিং প্ৰক্ৰিয়াসাপেক্ষে। কাৰ্ট-অফ সময়ৰ আগতে শাখা চৌহদত কাউণ্টাৰ আৰু সংগ্ৰহ বাকচত গ্ৰহণ কৰা চেকবোৰ একেদিনাই ক্লিয়াৰিং কৰাৰ বাবে উপস্থাপন কৰা হ'ব। কাৰ্ট-অফ সময়ৰ পিছত আৰু শাখা চৌহদৰ বাহিৰত সংগ্ৰহ বাকচত জমা কৰা চেকবোৰ পিছদিনা ক্লিয়াৰ কৰাৰ বাবে প্ৰেৰণ কৰা হ'ব।

10.2 বহিৰ্কেन्द्रৰ চেক বিলম্বিত সংগ্ৰহৰ বাবে সূত পৰিশোধ

10.2.1 ক্ষতিপূৰণ আঁচনিৰ অংশ হিচাপে, নিৰ্ধাৰিত সময়সীমাৰ পিছত ক্ৰেডিট দিয়াত পলম হ'লে চেকৰ পৰিমাণৰ ওপৰত গ্ৰাহকক সূত পৰিশোধ কৰা হ'ব। গ্ৰাহকৰ পৰা কোনো দাবী অবিহনে সূত পৰিশোধ কৰা হ'ব।

10.2.2 দেশৰ ভিতৰত বহিঃকেन्द्रলৈ সংগ্ৰহৰ বাবে প্ৰেৰণ কৰা চেকৰ বাবে নিম্নলিখিত সময়ৰ নিয়মবোৰ প্ৰযোজ্য:

- চাৰিটা মুখ্য মেট্ৰ' কেন্দ্ৰ (নতুন দিল্লী, মুম্বাই, কলকাতা আৰু চেন্নাই) আৰু ৰাজ্যৰ ৰাজধানীবোৰৰ যিকোনো এটাত উপস্থাপন কৰা চেক য'ত বেঙ্কৰ এটা শাখা আছে আৰু আন তিনিটা কেন্দ্ৰৰ এটাত পৰিশোধ যোগ্য: সৰ্বাধিক 7 দিনৰ ম্যাদ।
- মুখ্য চহৰ য'ত বেঙ্কৰ এটা শাখা আছে: সৰ্বাধিক 10 দিনৰ ম্যাদ।
- আন সকলো কেন্দ্ৰ: সৰ্বাধিক 14 দিনৰ ম্যাদ
- বেঙ্কৰ সংবাদদাতা বেঙ্কৰ সৈতে চুক্তি আছে নে নাই সেই বিষয়ে শাখা বিহীন স্থানত অংকিত চেক: সৰ্বাধিক ম্যাদ 14 কৰ্মদিন।

10.2.3 বিলম্বিত সংগ্ৰহৰ বাবে সূত নিম্নলিখিত হাৰত পৰিশোধ কৰা হ'ব:

- 7/10/14-ৰ অধিক বিলম্বৰ বাবে সঞ্চয় একাউণ্ট বেঙ্কৰ হাৰ কিয়নো কেছটো বহিৰকেন্দ্ৰৰ চেক সংগ্ৰহৰ ক্ষেত্ৰত হ'ব পাৰে।
- যদি বিলম্ব 14 দিনৰ অধিক হয়, বিলম্বৰ ম্যাদৰ বাবে ম্যাদী জমাৰ বাবে প্ৰযোজ্য হাৰত সূত পৰিশোধ কৰা হ'ব।
- অসাধাৰণ বিলম্বৰ ক্ষেত্ৰত, অৰ্থাৎ 90 দিনতকৈ অধিক বিলম্বৰ ক্ষেত্ৰত, বিলম্বৰ ম্যাদৰ বাবে সংশ্লিষ্ট ম্যাদী জমা হাৰতকৈ 2% অধিক হাৰত সূত পৰিশোধ কৰা হ'ব।
- যদি সংগ্ৰহৰ অধীনত চেকৰ উপাৰ্জন গ্ৰাহকৰ অভাৱড্ৰাফ্ট/ঋণ একাউণ্টত জমা কৰিব লগা হয়, ঋণ একাউণ্টত প্ৰযোজ্য হাৰত সূত পৰিশোধ কৰা হ'ব। অসাধাৰণ বিলম্বৰ বাবে, ঋণ একাউণ্টত প্ৰযোজ্য হাৰতকৈ 2% অধিক হাৰত সূত পৰিশোধ কৰা হ'ব।

10.2.4 বেঙ্কৰ কোনো শাখা নথকা কিছুমান স্থানত, সঁজুলিটো পোনপটীয়াকৈ ড্ৰয়ী বেঙ্কলৈ সংগ্ৰহৰ বাবে প্ৰেৰণ কৰা হ'ব বা সংবাদদাতা বেঙ্কৰ জৰিয়তে সংগ্ৰহ কৰা হ'ব। উপাৰ্জন প্ৰেৰণ কৰাত ড্ৰয়ী বেঙ্কৰ ফালৰ পৰা যিকোনো অযৌক্তিক বিলম্বৰ বাবে, বেঙ্কে গ্ৰাহকক কোনো ক্ষতিপূৰণ পৰিশোধ কৰিবলৈ দায়বদ্ধ নহ'ব, 14 কৰ্মদিনৰ পিছত।

10.2.5 নগদ ব্যৱস্থাপনা সেৱা: নগদ ব্যৱস্থাপনা সেৱা (চিএমএছ) প্ৰাপ্ত কৰা গ্ৰাহকসকলৰ বাবে, বেঙ্ক আৰু গ্ৰাহকৰ মাজত দ্বিপাক্ষিক চুক্তিৰ চৰ্তাৱলী অনুসৰি সঁজুলি সংগ্ৰহ কৰা হয়। দ্বিপাক্ষিক চুক্তিৰ চৰ্তাৱলী অনুসৰি জৰিমনা, যদি থাকে, পৰিশোধ কৰিব লাগিব।

11. পৰিবহনত সঁজুলিৰ বাবে ক্ষতিপূৰণ

গ্ৰাহকে সংগ্ৰহৰ বাবে বেঙ্কক হস্তান্তৰ কৰাৰ পিছত সঁজুলিহে হেৰুওৱাৰ ফলত গ্ৰাহকসকলে হোৱা বিত্তীয় লোকচানৰ বাবে বেঙ্কৰ ক্ষতিপূৰণ নীতি চেক সংগ্ৰহ নীতিত উল্লেখ কৰা অনুসৰি হ'ব যিটো সুবিধাৰ বাবে তলত পুনৰ প্ৰস্তুত কৰা হৈছে:

যদি সংগ্ৰহৰ বাবে গ্ৰহণ কৰা চেক বা সঁজুলি এটা পৰিবহন বা ক্লিয়াৰিং প্ৰক্ৰিয়াত বা পৰিশোধ কৰা বেঙ্ক শাখাত হেৰাই যায়, বেঙ্কে লগে লগে একাউণ্ট ধাৰকক অৱগত কৰিব, যাতে একাউণ্ট

ধাৰকে পৰিশোধ বন্ধ কৰিবলৈ ড্ৰয়াৰক জনাব পাৰে। এইটো কেৱল ভাৰতৰ ভিতৰত পৰিশোধ যোগ্য আইএনআৰত অঁকা সঁজুলিৰ ক্ষেত্ৰত প্ৰযোজ্য হ'ব।

পৰিবহনত চেক বা সঁজুলি হেৰুওৱাৰ ক্ষেত্ৰত, বেঙ্কে একাউন্ট ধাৰকক নিম্নলিখিত ধৰণে ক্ষতিপূৰণ দিব:

- যদি বেঙ্কে গ্ৰাহকক সংগ্ৰহৰ বাবে নিৰ্ধাৰিত সময়সীমাৰ বাহিৰত সঁজুলি হেৰুওৱাৰ বিষয়ে অৱগত কৰে (কেছটো হ'ব পাৰে 7/10/14 দিন), ওপৰত নিৰ্ধাৰিত হাৰত (অনুচ্ছেদ 10.2.3-ত দিয়া অনুসৰি) উক্ত সংগ্ৰহৰ ম্যাদ অতিক্ৰম কৰাৰ বাবে সূত পৰিশোধ কৰা হ'ব।
- ইয়াৰ উপৰিও, বেঙ্কে চেকৰ পৰিমাণৰ ওপৰত সঞ্চয় একাউন্ট বেঙ্ক হাৰত 15 দিনৰ বাবে সূত পৰিশোধ কৰিব যাতে ডুপ্লিকেট চেক/সঁজুলি প্ৰাপ্ত কৰাত আৰু ইয়াৰ সংগ্ৰহত অধিক বিলম্ব হোৱাৰ সম্ভাৱনা থাকে।
- বেঙ্কে গ্ৰাহকসকলক 500/- টকালৈকে প্ৰকৃত মাচুলৰ বাবে ক্ষতিপূৰণ দিব যিটো তেওঁলোকে প্ৰাপ্তি প্ৰস্তুত কৰাৰ পিছত ডুপ্লিকেট চেক/সঁজুলি প্ৰাপ্ত কৰিব পাৰে, যদি সঁজুলিটো বেঙ্ক/প্ৰতিষ্ঠানটোৰ পৰা প্ৰাপ্ত কৰিব লাগে যিয়ে ডুপ্লিকেট সঁজুলিজাৰীকৰাৰ বাবে মাচুল ল'ব।

12. বাণিজ্যিক বেঙ্কৰ দ্বাৰা সমবায় বেঙ্কৰ "সমান সঁজুলি" লেনদেন

সমবায় বেঙ্কবোৰৰ "সমান সঁজুলি" পৰিশোধ কৰাৰ ক্ষেত্ৰত, বেঙ্কে আন বেঙ্কৰ দ্বাৰা ৰক্ষণাবেক্ষণ কৰা চলিত একাউন্টত অংকিত চেকবোৰ সন্মান নকৰিব যেতিয়ালৈকে পুঁজিৰ চেক জাৰী কৰাৰ ব্যৱস্থা কৰা নহয়। পৰ্যাপ্ত পুঁজিৰ ব্যৱস্থাৰ অভাৱত চেক পৰিশোধ নকৰা/বিলম্বিত পৰিশোধকৰাৰ বাবে চেক ধাৰকক ক্ষতিপূৰণ দিয়াৰ বাবে জাৰীকৰ্তা বেঙ্ক দায়বদ্ধ হ'ব।

13. ডুপ্লিকেট ড্ৰাফ্ট জাৰী কৰা আৰু বিলম্বৰ বাবে ক্ষতিপূৰণ

- পৰ্যাপ্ত ক্ষতিপূৰণৰ ওপৰত আধাৰিত কৰি ক্ৰেতাক হেৰুওৱা চাহিদা খচৰাৰ সলনি বেঙ্কে ডুপ্লিকেট ডিমাণ্ড ড্ৰাফ্ট জাৰী কৰিব।
- বেঙ্কে এনে অনুৰোধ প্ৰাপ্ত কৰাৰ পৰা এক পষেকৰ ভিতৰত গ্ৰাহকক ডুপ্লিকেট ডিমাণ্ড ড্ৰাফ্ট জাৰী কৰিব আৰু লগতে সেইবোৰ জাৰী কৰাৰ বাবে প্ৰয়োজনীয় নথিপত্ৰ ও লাগাম দিব।

লগতে, নিৰ্ধাৰিত ম্যাদৰ বাহিৰত যিকোনো বিলম্বৰ বাবে বেঙ্কে বিলম্বৰ বাবে গ্ৰাহকক ক্ষতিপূৰণ হিচাপে সংশ্লিষ্ট ম্যাদপূৰ্তিৰ স্থিৰ জমাৰ বাবে প্ৰযোজ্য হাৰত সূত পৰিশোধ কৰিব। এইটো কেৱল এনে পৰিস্থিতিত প্ৰযোজ্য হ'ব য'ত ক্ৰেতা বা হিতাধিকাৰীৰ দ্বাৰা নকল ডিমাণ্ড ড্ৰাফ্টৰ বাবে অনুৰোধ কৰা হয় আৰু তৃতীয় পক্ষৰ অনুমোদনৰ ক্ষেত্ৰত প্ৰযোজ্য নহ'ব।

14. বেঙ্কৰ এজেণ্টৰ দ্বাৰা কোড উলংঘন

যদি বেঙ্কে বেঙ্কৰ কৰ্মচাৰী, প্ৰতিনিধি, বিষয়া বা এজেণ্টৰ অনুচিত আচৰণত লিপ্ত হোৱা বা বেঙ্কে গ্ৰহণ কৰা নাগৰিক চাৰ্টাৰত উল্লেখ কৰা অনুসৰি গ্ৰাহকৰ প্ৰতি প্ৰতিশ্ৰুতি উলংঘা কৰা সম্পৰ্কে গ্ৰাহকৰ পৰা কোনো অভিযোগ প্ৰাপ্ত কৰে। বেঙ্কে সেই অনুসৰি অভিযোগটো অনুসন্ধান

কৰিবলৈ আৰু সঞ্চয় বেঞ্চজমাৰ ওপৰত সূত পৰিশোধ বা ঋণ একাউণ্টত বেঞ্চক অতিৰিক্ত সূত পৰিশোধ কৰাৰ বাবে প্ৰযোজ্য দৈনিক সমাপ্তি বেলেঞ্চ হ্রাস কৰাৰ বাবে বা নিম্নতম বেলেঞ্চৰ প্ৰয়োজনীয়তা বা যিকোনো যিকোনো পৰিমাণৰ তলত বেলেঞ্চ ৰখাৰ বাবে আৰোপ কৰা যিকোনো মাচুলৰ বাবে সঞ্চয় একাউণ্টৰ সূত হেৰুওৱাৰ ফলত হোৱা যিকোনো প্ৰত্যক্ষ বিত্তীয় লোকচানৰ পৰিমাণগ্ৰাহকক ক্ষতিপূৰণ দিয়াৰ বাবে উপযুক্ত পদক্ষেপ ল'ব। বেলেঞ্চৰ অভাৱৰ বাবে চেক ঘূৰাই দিয়াৰ বাবে আৰোপ কৰা মাচুল।

15. ঋণদাতা, দায়বদ্ধতা; ঋণ লগুঁতাসকলৰ প্ৰতি প্ৰতিশ্ৰুতি

সন্মত বা চুক্তিবদ্ধ হোৱা সকলো প্ৰাপ্য পৰিশোধকৰাৰ 15 কৰ্মদিনৰ ভিতৰত বেঞ্চে বন্ধকী সম্পত্তিলৈ ঋণ লগুঁতা/গেৰাণ্টৰ(বোৰ)/গেৰাণ্টৰ(বোৰ)লৈ ঘূৰি আহিব। প্ৰাপ্য পৰিমাণবোৰৰ ভিতৰত আছে ব্যক্তিগত, অংশীদাৰ, সঞ্চালক বা গেৰাণ্টৰ হিচাপে বেঞ্চৰ পৰা ঋণ লগুঁতাই লাভ কৰা আন যিকোনো বিত্তীয় সুবিধাৰ অধীনত প্ৰাপ্য মূল ধন, সূত, সেৱা মাচুল আৰু আন সকলো পৰিমাণ। সন্মত বা চুক্তিবদ্ধ হোৱা সকলো প্ৰাপ্য পৰিশোধৰ 15 দিনৰ পিছত বন্ধকী সম্পত্তিৰ বাবে চিকিউৰিটি/ডকুমেণ্ট/টাইটেল ডিডৰ বিনিময়ত বেঞ্চৰ হৈ পলম হ'লে, বেঞ্চে সৰ্বাধিক 500 টকা সাপেক্ষে প্ৰতি সপ্তাহত 100/- টকাৰ ক্ষতিপূৰণ পৰিশোধ কৰিব। অৱশ্যে, বেঞ্চে নিম্নলিখিত ঘটনাবোৰৰ অধীনত ঋণ লগুঁতা(সকল)/গেৰাণ্টৰ(সকলক) কোনো ক্ষতিপূৰণ পৰিশোধ নকৰিব:

- ধাৰা ২৬ ত তালিকাভুক্ত কৰা অনুসৰি মেজুৰ ঘটনাবোৰ বলৱৎ কৰক।
- ঋণ লগুঁতা(বোৰ)/গেৰাণ্টৰ(বোৰ)ৰ ফালৰ পৰা যিকোনো বিলম্ব। যেনে ঋণ লগুঁতা(বোৰ)/গেৰাণ্টৰ(বোৰ)ৰ দ্বাৰা পৰিচয় প্ৰমাণীকৰণ প্ৰমাণ প্ৰস্তুত কৰাত অনুপলব্ধতা বা বিলম্ব।
- যদি ঋণ লগুঁতাই তেওঁলোকৰ আৱাসিক/মেইলিং ঠিকনা/ফোন নম্বৰ সলনি কৰিছে আৰু বেঞ্চক সেইবোৰ জনোৱা নাই, যাৰ বাবে বেঞ্চে বন্ধকী সম্পত্তিত চিকিউৰিটি/ডকুমেণ্ট/টাইটেল ডিড সংগ্ৰহৰ বাবে তেওঁলোকৰ সৈতে যোগাযোগ কৰিবলৈ অক্ষম হয়।

যদি বেঞ্চে ঋণ লগুঁতা(সকল)/গেৰাণ্টৰ(বোৰ), আইনী উত্তৰাধিকাৰী, এক্সিকিউটৰ, উত্তৰাধিকাৰী, যুটীয়া মালিক/ধাৰক আদিৰ পৰা কোনো অভিযোগ/দাবী/দাবী প্ৰাপ্ত কৰে, আন্তঃসংযোগ বিবাদৰ বিষয়ে যোগাযোগ কৰা আৰু/বা সেইবোৰ নিৰ্দিষ্ট ব্যক্তিক হস্তান্তৰ নকৰা বা নিৰ্দিষ্ট ব্যক্তিক হস্তান্তৰ নকৰা, বেঞ্চে পক্ষবোৰক তেওঁলোকৰ বিবাদ সমাধান কৰিবলৈ নিৰ্দেশ দিব আৰু তাৰ পিছত বেঞ্চৰ দ্বাৰা স্বাক্ষৰিত নথিপত্ৰ সমূহ প্ৰাপ্ত কৰিব। সক্ষম কৰ্তৃপক্ষ/আদালতৰ পৰা প্ৰয়োজনীয় নিৰ্দেশনা। তেতিয়ালৈকে বেঞ্চে ঋণ লগুঁতা(সকল)/গেৰাণ্টৰ(বোৰ)ক চিকিউৰিটি/ডকুমেণ্ট/টাইটেল ডিড মুকলি কৰিবলৈ দায়বদ্ধ নহ'ব আৰু সেয়েহে এই সন্দৰ্ভত কোনো পক্ষক কোনো ক্ষতিপূৰণ পৰিশোধ কৰিবলৈ দায়বদ্ধ নহ'ব।

ব্যক্তিগত ঋণ পৰিশোধ/নিষ্পত্তিৰ ওপৰত স্থাৱৰ/স্থাৱৰ সম্পত্তিনথি মুকলি কৰাত পলম হোৱাৰ বাবে ক্ষতিপূৰণ

মূল চলনশীল/স্থাৱৰ সম্পত্তিৰ নথিপত্ৰ মুকলি কৰাত পলম হ'লে বা ঋণৰ সম্পূৰ্ণ পৰিশোধ/নিষ্পত্তিৰ 30 দিনৰ পিছত প্ৰাসঙ্গিক পঞ্জীৰ সৈতে চাৰ্জ সন্তুষ্টি প্ৰপত্ৰ দাখিল কৰাত বিফল হ'লে, বেঞ্চে এনে বিলম্বৰ বাবে ঋণ লগুঁতাৰ কাৰণবোৰ জনাব। যদি বিলম্ববেঞ্চৰ বাবে দায়ী হয়, ই প্ৰতিদিনৰ বিলম্বৰ বাবে ঋণ লগুঁতাক 5,000/- টকাহাৰত ক্ষতিপূৰণ দিব। মূল

চলনশীল/স্থায়ী সম্পত্তিৰ ক্ষতি/ক্ষতিৰ ক্ষেত্ৰত, আংশিক বা সম্পূৰ্ণৰূপে, বেঙ্কে ঋণ লওঁতাক স্থায়ী/স্থায়ী সম্পত্তিৰ নকল/প্ৰমাণিত প্ৰতিলিপি প্ৰাপ্ত কৰাত সহায় কৰিব আৰু ওপৰত উল্লেখ কৰা অনুসৰি ক্ষতিপূৰণ পৰিশোধ কৰাৰ উপৰিও সম্পৰ্কিত ব্যয় বহন কৰিব। অৱশ্যে, এনে ক্ষেত্ৰত, এই প্ৰক্ৰিয়াটো সম্পূৰ্ণ কৰিবলৈ বেঙ্কৰ ওচৰত অতিৰিক্ত 30 দিনৰ সময় উপলব্ধ হ'ব, আৰু তাৰ পিছত বিলম্বিত ম্যাদৰ জৰিমনা গণনা কৰা হ'ব (অৰ্থাৎ মুঠ 60 দিনৰ পিছত)।

16. প্ৰৱৰ্ত্তনাৰ ক্ষেত্ৰত ক্ষতিপূৰণ (অ-ডিজিটেল)

সকলো প্ৰৱৰ্ত্তনাৰ ক্ষেত্ৰত নিম্নলিখিতবোৰ প্ৰযোজ্য:

- প্ৰৱৰ্ত্তনামূলক লেনদেনৰ ক্ষেত্ৰত গ্ৰাহকৰ দায়বদ্ধতা প্ৰমাণ কৰাৰ বোজা বেঙ্কৰ ওপৰত থাকিব।
- যদি শাখাই নিশ্চিত হয় যে ইয়াৰ কৰ্মচাৰীসকলে যিকোনো উপাদানৰ প্ৰতি অনিয়ম / প্ৰৱৰ্ত্তনা কৰিছে, বেঙ্ক/শাখাই লগে লগে ইয়াৰ দায়বদ্ধতা স্বীকাৰ কৰিব লাগে আৰু ন্যায়সঙ্গত দাবী পৰিশোধ কৰিব লাগে।
- যদি বেঙ্কৰ দোষ আছে, বেঙ্কে কোনো ধৰণৰ ক্ষতিপূৰণ অবিহনে গ্ৰাহকক ক্ষতিপূৰণ দিব।
- যদি বেঙ্কৰ কোনো দোষ নাই বা গ্ৰাহকৰ কোনো দোষ নাই, কিন্তু ক্ৰটিটো চিষ্টেমৰ কোনো ঠাইত আছে, বেঙ্কে গ্ৰাহকক 5000/- টকাৰ সীমালৈকে ক্ষতিপূৰণ দিব। এনে ক্ষতিপূৰণ প্ৰতিজন গ্ৰাহক চিনাক্তকৰণ নম্বৰ (চিআইএন) বাবে কেৱল এবাৰহে পৰিশোধ কৰা হ'ব।

17. তৃতীয় পক্ষৰ সামগ্ৰীৰ ভুল বিক্ৰী

বেঙ্কে বেঙ্কৰ দ্বাৰা তৃতীয় পক্ষৰ সামগ্ৰীৰ ভুল বিক্ৰী সম্পৰ্কে গ্ৰাহকৰ পৰা যিকোনো অভিযোগ প্ৰাপ্ত কৰাৰ ক্ষেত্ৰত, বা কোনো অনুচিত আচৰণত লিপ্ত হোৱাৰ বিষয়ে বা বেঙ্কে গ্ৰহণ কৰা যিকোনো কোড উলংঘা কৰাৰ বিষয়ে, বেঙ্কে অভিযোগটো অনুসন্ধান আৰু নিয়ন্ত্ৰণ কৰাৰ বাবে উপযুক্ত পদক্ষেপ ল'ব। যদি বেঙ্ককৰ্মচাৰীসকলৰ দ্বাৰা ক্ৰটি বোৰ প্ৰতিষ্ঠা কৰা হয়, বেঙ্কে কেছটোৰ তথ্য আৰু পৰিস্থিতিৰ ওপৰত আধাৰিত কৰি গ্ৰাহকক উপযুক্ত ক্ষতিপূৰণ দিব।

18. এটিএম বিফলতা:

বিফল এটিএম লেনদেনৰ বাবে গ্ৰাহকসকলক অন্যায়ভাৱে ডেবিট কৰা পৰিমাণ পৰিশোধ কৰাটো বেঙ্কৰ বাবে বাধ্যতামূলক, আৰবিআইৰ বিজ্ঞপ্তি অনুসৰি ভুল লেনদেনৰ তাৰিখৰ পৰা সৰ্বাধিক টি+5 দিনৰ ভিতৰত, টি.এ.টি.-ৰ সামঞ্জস্যআৰু 20 ছেপ্টেম্বৰ 2019 তাৰিখৰ পৰা 20 ছেপ্টেম্বৰ 2019 তাৰিখৰ বিফল লেনদেনৰ গ্ৰাহক ক্ষতিপূৰণৰ ওপৰত 629/02.014/2019-20 DPSS.CO.PD.No। বেঙ্কে গ্ৰাহকৰ পৰা আনুষ্ঠানিক অভিযোগ বা দাবীৰ বাবে অপেক্ষা নকৰাকৈ পীড়িত গ্ৰাহক, চুও মোটোক প্ৰতিদিনে 100/- টকাৰ ক্ষতিপূৰণ পৰিশোধ কৰিব। উক্ত ক্ষতিপূৰণটো গ্ৰাহকৰ একাউণ্টত স্বয়ংক্ৰিয়ভাৱে জমা কৰিব লাগিব, যিদিনা বেঙ্কে বিফল এটিএম লেনদেনৰ বাবে ক্ৰেডিট বহন কৰে।

19. গ্ৰাহকৰ অধিকাৰ আৰু দায়বদ্ধতা

a) অধিকাৰসমূহ

এক বা একাধিক কাৰ্ড উপস্থিত নথকা/কাৰ্ড উপস্থিত/সকলো ডিজিটেল পৰিশোধ মোডৰ সৈতে অননুমোদিত ইলেক্ট্ৰনিক বেঙ্কিং লেনদেনৰ ক্ষেত্ৰত, গ্ৰাহকে প্ৰাপ্ত কৰাৰ অধিকাৰ আছে:

- সকলো বিত্তীয় ইলেক্ট্ৰনিক ডেবিট লেনদেনৰ বাবে বেঙ্কত মোবাইল নম্বৰ পঞ্জীয়ন কৰা এছ.এম.এছ. সতৰ্কবাণী।
- ইণ্টাৰনেট আৰু ম'বাইল বেঙ্কিং বিত্তীয় ইলেক্ট্ৰনিক ডেবিট লেনদেনৰ বাবে বেঙ্কৰ সৈতে সতৰ্কবাণীৰ বাবে বৈধ ই-মেইল আইডি পঞ্জীয়ন কৰা ই-মেইল এলাৰ্ট।
- অভিযোগ নম্বৰ আৰু তাৰিখ আৰু অভিযোগৰ সময়ৰ সৈতে পঞ্জীভুক্ত ই-মেইল/ম'বাইল নম্বৰত অৱগত কৰা।
- য'তেই প্ৰযোজ্য হয় এই আঁচনি দস্তাবেজৰ সৈতে সামঞ্জস্য ৰাখি ক্ষতিপূৰণ, গ্ৰাহকে তেওঁলোকৰ দায়বদ্ধতা পূৰণ কৰা আৰু গোচৰটোৰ বেঙ্কৰ অনুসন্ধান সাপেক্ষে।

b) দায়বদ্ধতাসমূহ

গ্ৰাহকে যেতিয়াই ভৌতিক কাৰ্ড, কাৰ্ড তথ্য বা ম'বাইল/নেট বেঙ্কিং বা আন যিকোনো ইলেক্ট্ৰনিক মোড ব্যৱহাৰ কৰে বা বিত্তীয় লেনদেন কৰাৰ বাবে আন যিকোনো ইলেক্ট্ৰনিক মোড ব্যৱহাৰ কৰে বা ব্যৱহাৰ কৰাৰ সম্ভাৱনা থাকে তেতিয়াই নিম্নলিখিত দায়বদ্ধতাৰ দ্বাৰা আৱদ্ধ। গ্ৰাহকৰ দায়বদ্ধতাবোৰৰ ভিতৰত আছে কিন্তু ইয়াত সীমাবদ্ধ নহয়:

- গ্ৰাহক সেৱা, ই-মেইল আইডি আৰু শাখাৰ দৰে উপলব্ধ যিকোনো একাধিক পদ্ধতিৰ জৰিয়তে তেওঁলোকৰ অভিযোগ নথিভুক্ত কৰক।
- এছ.এম.এছ. লেনদেন সতৰ্কবাণীৰ বাবে বাধ্যতামূলকভাৱে পঞ্জীয়ন কৰক (ইলেক্ট্ৰনিক লেনদেন)
- এনে বিৱৰণ সলনি হোৱাৰ লগে লগে তেওঁলোকৰ পঞ্জীভুক্ত যোগাযোগৰ বিৱৰণ আপডেট কৰক। বেঙ্ক কেৱল অস্তিম জ্ঞাত ই-মেইল আইডি/ম'বাইল নম্বৰত গ্ৰাহকৰ ওচৰলৈ যাব। পৰিৱৰ্তনৰ সৈতে বেঙ্ক আপডেট কৰাত গ্ৰাহকৰ যিকোনো বিফলতাক গ্ৰাহকৰ অৱহেলা বুলি গণ্য কৰা হ'ব।
- সকলো প্ৰয়োজনীয় নথিপত্ৰ প্ৰদান কৰক - গ্ৰাহক বিবাদ প্ৰপত্ৰ, লেনদেনৰ প্ৰমাণ (সফলতা/বিফলতা) আৰু লগতে আৰক্ষীৰ অভিযোগ দাখিল কৰিব লাগে আৰু বেঙ্কক ইয়াৰ প্ৰতিলিপি প্ৰদান কৰিব লাগে।
- বেঙ্কৰ অনুসন্ধানকাৰী কৰ্তৃপক্ষৰ সৈতে সহযোগিতা কৰক আৰু লেনদেন, অনুসন্ধানৰ উদ্দেশ্য আদিৰ বিৱৰণ প্ৰাপ্ত কৰাৰ বাবে বেঙ্কৰ যুক্তিসংগত প্ৰয়োজনীয়তাবোৰ পালন কৰক।
- অনুসন্ধানৰ বাবে প্ৰয়োজন অনুসৰি প্ৰাসংগিক নথিপত্ৰ ভাগ-বতৰা কৰক যেনে গ্ৰাহক বিবাদ প্ৰপত্ৰ, আন্তৰ্জাতিক লেনদেনৰ ক্ষেত্ৰত পাছপোৰ্টৰ প্ৰতিলিপি আৰু আৰক্ষীৰ অভিযোগ।
- অতিৰিক্ত লোকচানৰ সম্ভাৱনা হ্ৰাস কৰিবলৈ বেঙ্কক তেওঁলোকৰ একাউণ্ট(বোৰ) অৱৰোধ কৰিবলৈ কৰ্তৃত্ব প্ৰদান কৰক।
- সংবেদনশীল তথ্য [যেনে কাৰ্ড নম্বৰ, ৩ডি সুৰক্ষিত পিন, এটিএম পিন, ইউনিক ৰেজিষ্ট্ৰেচন নম্বৰ (ইউআৰএন), ডেবিট/ক্রেডিট কাৰ্ড পিন, কাৰ্ড প্ৰমাণীকৰণ মূল্য (চিভিভি), 0101 মোবাইল এমপিআইএন, 0101 নেট বেঙ্কিং ব্যৱহাৰকাৰী আইডি আৰু পাছৱৰ্ড, ৱান টাইম পাছৱৰ্ড (ওটিপি), ইত্যাদি বেঙ্ক কৰ্মচাৰীসহ যিকোনো প্ৰতিষ্ঠানক ভাগ বতৰা নকৰিব।
- বেঙ্কৰ ৱেবছাইটত নিৰ্ধাৰিত সৰ্বশ্ৰেষ্ঠ পদ্ধতি অনুসৰি তেওঁলোকৰ ডিভাইচ সুৰক্ষিত কৰক (ডিভাইচত স্মাৰ্ট ফোন, ফিচাৰ ফোন, লেপটপ, ডেস্কটপ আৰু টিএবি অন্তৰ্ভুক্ত থাকে)
- বেঙ্ক বিবৃতিত সময়ে সময়ে তেওঁলোকৰ লেনদেনবোৰ পৰীক্ষা কৰক আৰু যিকোনো ত্ৰুটিৰ ক্ষেত্ৰত যিমান সম্ভৱ সোনকালে বেঙ্কৰ ওচৰত প্ৰশ্ন উত্থাপন কৰক।

- বেঙ্কৰ দ্বাৰা প্ৰেৰণ কৰা বিভিন্ন নিৰ্দেশনা আৰু সজাগতা যোগাযোগৰ মাজেৰে যাওঁক বা নিয়মীয়াকৈ <https://www.aubank.in/> বেঙ্কৰ ৱেবছাইটত পৰীক্ষা কৰক ।
- এ.টি.এম./ডেবিট কাৰ্ড/ক্রেডিট কাৰ্ড পিন সঘনাই সলনি কৰক, মাহত কমেও এবাৰ।
- তেওঁলোকৰ পিন মনত ৰাখিব আৰু পিন বা কাৰ্ডখন কাৰো সৈতে ভাগ-বতৰা নকৰিব, আনকি তেওঁলোকৰ বন্ধু বা পৰিয়ালৰ সৈতেও নহয়।
- এটিএম কাৰ্ড ব্যৱহাৰ কৰা বা তেওঁলোকৰ নগদ ধন চম্ভালিবলৈ অচিনাকি লোকৰ পৰা সহায় নল'ব
- এটিএমৰ পৰা আঁতৰি যোৱাৰ আগতে 'কেঞ্চেল' কীটো টিপক আৰু কাৰ্ড খন আৰু লেনদেনস্লিপ ল'বলৈ মনত ৰাখিব লাগে।
- কাৰ্ড জাৰী কৰা বেঙ্কক হেৰুওৱা/চুৰি হোৱা এটিএম কাৰ্ডত লগে লগে প্ৰতিবেদন দিয়ক
- গোপনীয় তথ্য যেনে ডেবিট/ক্রেডিট কাৰ্ড নম্বৰ, চিভিভি নম্বৰ বা ম'বাইল ফোনত পিন সংৰক্ষণ নকৰিব।

গ্ৰাহক তেওঁলোকৰ একাউণ্টৰ সৈতে সম্পৰ্কিত গোপনীয় তথ্য সুৰক্ষিত কৰাৰ বাবে দায়বদ্ধ হ'ব আৰু এনে তথ্যৰ সৈতে আপোচ কৰা আৰু তেওঁলোকৰ দায়বদ্ধতা পূৰণ নকৰাৰ ফলত হোৱা লোকচানৰ বাবে দায়বদ্ধ হ'ব।

20. বেঙ্কৰ ভূমিকা আৰু দায়বদ্ধতা

- বেঙ্কে ইয়াৰ গ্ৰাহকসকলক ইলেক্ট্ৰনিক বেঙ্কিং লেনদেনৰ বাবে এছ.এম.এছ. এলাৰ্ট আৰু লগতে ই-মেইল এলাৰ্টৰ বাবে বাধ্যতামূলকভাৱে পঞ্জীয়ন কৰিবলৈ পৰামৰ্শ দিব। লেনদেনৰ এছ.এম.এছ. সতৰ্কবাণী গ্ৰাহকসকললৈ প্ৰেৰণ কৰা হ'ব, য'ত ম'বাইল নম্বৰ পঞ্জীয়ন কৰা হয়। বেঙ্কে অতিৰিক্তভাৱে গ্ৰাহকসকললৈ ই-মেইল এলাৰ্ট প্ৰেৰণ কৰিব পাৰে, য'ত ই-মেইল আইডি পঞ্জীয়ন কৰা হয়।
- এনে লেনদেন সংঘটিত হোৱাৰ পিছত গ্ৰাহকসকলক যিকোনো অননুমোদিত ইলেক্ট্ৰনিক বেঙ্কিং লেনদেনৰ বিষয়ে বেঙ্কক সোনকালে অৱগত কৰিবলৈ পৰামৰ্শ দিয়া হ'ব। বেঙ্কক অৱগত কৰিবলৈ গ্ৰাহকসকলে যিমান দীঘলীয়া সময় ল'ব, বেঙ্ক/গ্ৰাহকৰ লোকচানৰ আশংকা সিমান বেছি হ'ব। বিফল প্ৰমাণীকৰণ, বিফল লগইন আৰু বিফল পিন চেষ্টাৰ ক্ষেত্ৰত গ্ৰাহকক ইমেইল আৰু এছএমএছৰ জৰিয়তে অৱগত কৰা হ'ব যাতে গ্ৰাহকে যিকোনো প্ৰৱঞ্চনাৰ প্ৰচেষ্টাৰ বাবে বেঙ্কক অৱগত কৰিব পাৰে।
- বেঙ্কে গ্ৰাহকসকলক অননুমোদিত ইলেক্ট্ৰনিক লেনদেনৰ প্ৰতিবেদন দিয়াৰ বাবে একাধিক চেনেলৰ জৰিয়তে 24এক্স7 প্ৰৱেশাধিকাৰ প্ৰদান কৰিব [যেনে ৱেবছাইট, গ্ৰাহক সেৱা, আইভিআৰ আৰু যিকোনো শাখাক প্ৰতিবেদন দিয়া।] ।
- বেঙ্কে অভিযোগ দাখিল কৰাৰ বাবে বেঙ্কৰ ৱেবছাইটত পোনপটীয়া লিংক এটা সক্ষম কৰিব, অননুমোদিত ইলেক্ট্ৰনিক লেনদেনৰ প্ৰতিবেদন দিয়াৰ নিৰ্দিষ্ট বিকল্পৰ সৈতে। বেঙ্কে ব্যৱহাৰ কৰা যোগাযোগ প্ৰণালীবোৰে বাৰ্তাপ্ৰদানৰ সময় আৰু তাৰিখ আৰু গ্ৰাহকৰ সঁহাৰি প্ৰাপ্ত কৰাৰ সময় আৰু তাৰিখ নথিভুক্ত কৰিব, যদি থাকে, তেওঁলোকক।
- বেঙ্কে বেঙ্কক মোবাইল নম্বৰ প্ৰদান নকৰা গ্ৰাহকসকলক এটিএম নগদ ধন উলিওৱাৰ বাহিৰে ইলেক্ট্ৰনিক লেনদেনৰ সুবিধা প্ৰদান নকৰিব পাৰে।
- গ্ৰাহকৰ পৰা এক অ-কৰ্তৃত্বশীল ইলেক্ট্ৰনিক বেঙ্কিং লেনদেনৰ প্ৰতিবেদন প্ৰাপ্ত কৰাৰ পিছত, বেঙ্কে একাউণ্টত অধিক অননুমোদিত ইলেক্ট্ৰনিক বেঙ্কিং লেনদেন প্ৰতিহত কৰিবলৈ তাৎক্ষণিক পদক্ষেপ ল'ব।
- বেঙ্কে নিয়মীয়াকৈ ইয়াৰ কৰ্মচাৰী, গ্ৰাহক, ব্যৱসায়ী আৰু বিক্ৰেতাসকলক সুৰক্ষিত ইলেক্ট্ৰনিক লেনদেনৰ বিষয়ে সজাগতা পৰিচালনা কৰিব: ই-মেইল, এটিএম, এছএমএছ, ৱেবছাইট আৰু ছ'চিয়েল মিডিয়া হেণ্ডেল।

- এইটো বেংকৰ ৱেবছাইটত উপলব্ধ কৰা হ'ব। এনে তথ্যত গ্ৰাহকৰ অধিকাৰ আৰু দায়বদ্ধতা অন্তৰ্ভুক্ত থাকিব আৰু লগতে সংবেদনশীল তথ্য প্ৰকাশ নকৰাও অন্তৰ্ভুক্ত থাকিব। সজাগতা যোগাযোগত এনে পৰিস্থিতি অন্তৰ্ভুক্ত থাকিব য'ত গ্ৰাহক ক্ষতিপূৰণৰ অধিকাৰী, কেনেকৈ, কেতিয়া আৰু কাক অ-কৰ্তৃত্বপ্ৰাপ্ত ইলেক্ট্ৰনিক বেঙ্কিং লেনদেনৰ প্ৰতিবেদন দিব লাগিব, লোকচান বৃদ্ধিহোৱাৰ আশংকা, অননুমোদিত ইলেক্ট্ৰনিক বেঙ্কিং লেনদেনৰ সংজ্ঞা, সংবেদনশীল তথ্য উদাহৰণ পাছৱৰ্ড প্ৰকাশৰ প্ৰয়োজনীয়তা, পিন, ওটিপি, জন্ম তাৰিখ, লেনদেনৰ বিৱৰণ ইত্যাদি।
- গ্ৰাহকে জনোৱা অননুমোদিত ইলেক্ট্ৰনিক বেঙ্কিং লেনদেনৰ অনুসন্ধান কৰিবলৈ বেঙ্কে যোগ্য বাহ্যিক বিক্ৰেতাৰ সেৱা ব্যৱহাৰ কৰিব পাৰে।
- বেঙ্কে য'ত প্ৰয়োজন হয় বিতং অনুসন্ধান কৰিব আৰু নিশ্চিত কৰিব যে ই ঘটনাটোৰ কাৰণ আৰু দায়বদ্ধ সন্তোষপ্ৰাপ্তভাৱে চিনাক্ত কৰিব পাৰে।
- অনুসন্ধানৰ ফলাফলৰ ওপৰত আধাৰিত কৰি, বেঙ্কে ইয়াৰ সিদ্ধান্ত গ্ৰাহকক জনাব। যদি অভিযোগটো বেঙ্কৰ পক্ষত বন্ধ কৰা হয়, আৰু গ্ৰাহকে সমৰ্থন প্ৰমাণৰ বাবে অনুৰোধ কৰে, তেনেহ'লে বেঙ্কে সেইটো উপলব্ধ কৰিব। বেঙ্কৰ ওচৰত প্ৰমাণ কৰাৰ দায়িত্ব আছে যে দুটা কাৰক প্ৰমাণীকৰণ নিশ্চিত কৰাৰ বাবে সকলো লগ/প্ৰফ/প্ৰতিবেদন উপলব্ধ, য'তেই প্ৰয়োজ্য হয়। কেৱল গ্ৰাহকক জনা দ্বিতীয় কাৰক প্ৰমাণীকৰণৰ পিছত প্ৰক্ৰিয়া কৰা যিকোনো অননুমোদিত ইলেক্ট্ৰনিক বেঙ্কিং লেনদেনক লেনদেনটো কাৰ্যকৰী কৰাৰ ক্ষেত্ৰত গ্ৰাহকৰ অন্তৰ্ভুক্তি/সন্মতিৰ পৰ্যাপ্ত প্ৰমাণ হিচাপে বিবেচনা কৰা হ'ব।
- যদি অনুসন্ধানৰ সময়ত বা প্ৰাপ্ত বাহ্যিক প্ৰতিক্ৰিয়াৰ ওপৰত আধাৰিত কৰি, যদি দেখা যায় যে গ্ৰাহকে বৈধ লেনদেন এটা মিছাকৈ দাবী কৰিছে বা বিতৰ্কিত কৰিছে, বেঙ্কে একেটাতে যথাযথ প্ৰতিৰোধমূলক ব্যৱস্থা লোৱাৰ অধিকাৰ সংৰক্ষিত ৰাখিব।

21. গ্ৰাহকৰ দ্বাৰা বেঙ্কলৈ অননুমোদিত লেনদেনৰ প্ৰতিবেদন:

- এটিএম এটাত এটিএম/ডেবিট/ক্রেডিট/প্ৰিপেইড কাৰ্ড লেনদেন সম্পৰ্কীয় যিকোনো অভিযোগৰ বাবে, গ্ৰাহকে ইয়াক কাৰ্ড জাৰী কৰা বেঙ্কৰ সৈতে গ্ৰহণ কৰিব।
- গ্ৰাহকে অতি সোনকালে বেঙ্কক অ-কৰ্তৃত্বপ্ৰাপ্ত ইলেক্ট্ৰনিক বেঙ্কিং লেনদেনৰ বিষয়ে জনাব, কমেও নিম্নলিখিত বিৱৰণবোৰৰ সৈতে। গ্ৰাহক একাউণ্ট নম্বৰ, লেনদেনৰ তাৰিখ, লেনদেনৰ পৰিমাণ, লেনদেন চেনেল, পৰিশোধ মোড।
- গ্ৰাহকে বেঙ্কৰ প্ৰতিবেদন প্ৰক্ৰিয়া অনুসৰণ কৰিব:
 - a) তেওঁলোকে গ্ৰাহক সেৱা, আইভিআৰ, ৱেবছাইট (<https://www.aubank.in/customer-support>), ইমেইল বা নিকটতম এ.ইউ. বেঙ্ক শাখাৰ জৰিয়তে প্ৰতিবেদন দিব লাগে।
 - b) আৰক্ষীৰ অভিযোগ দাখিল কৰক আৰু ইয়াৰ প্ৰতিলিপি ৰক্ষণাবেক্ষণ কৰক আৰু বেঙ্কৰ কৰ্তৃত্বপ্ৰাপ্ত কৰ্মচাৰীৰ দ্বাৰা বিচাৰিলে আৰক্ষীৰ অভিযোগ দাখিল কৰক।
 - c) পৰিশোধ সঁজুলি বা ডিভাইচ যেনে ডেবিট কাৰ্ড, ক্রেডিট কাৰ্ড, ম'বাইল আদি হেৰুওৱা বা চুৰি হোৱাৰ ক্ষেত্ৰত গ্ৰাহকে তৎক্ষণাত বেঙ্কক অৱগত কৰিব। এনে ঘটনাৰ প্ৰতিবেদন দিয়াত ব্যৰ্থহোৱাটো গ্ৰাহকৰ অৱহেলা হিচাপে গণ্য কৰা হ'ব।

22. অননুমোদিত ইলেক্ট্ৰনিক বেঙ্কিং লেনদেনৰ ক্ষেত্ৰত ক্ষতিপূৰণ

1. অননুমোদিত ইলেক্ট্ৰনিক বেঙ্কিং লেনদেন

যদি গ্ৰাহকে ইলেক্ট্ৰনিক লেনদেন ৰ চেপ্টা কৰে, গ্ৰাহকলৈ এছএমএছ/ ইমেইল এলাৰ্ট প্ৰেৰণ কৰা হ'ব। যদি লেনদেনটো এক অননুমোদিত লেনদেন হয়, গ্ৰাহকে বেঙ্কক অতি সোনকালে অৱগত কৰিব লাগে যদিও আইভিআৰ, ৱেবছাইট, ফোন বেঙ্কিং, ইমেইল ইত্যাদি। গ্ৰাহকৰ পৰা অননুমোদিত লেনদেনৰ প্ৰতিবেদন প্ৰাপ্ত কৰাৰ পিছত, বেঙ্কবোৰে একাউণ্টত অধিক অননুমোদিত লেনদেন প্ৰতিহত কৰিবলৈ তাৎক্ষণিক পদক্ষেপ ল'ব লাগিব।

2. সকলো ইলেক্ট্ৰনিক বেঙ্কিং লেনদেনৰ বাবে নিম্নলিখিতবোৰ প্ৰযোজ্য:

অননুমোদিত ইলেক্ট্ৰনিক বেঙ্কিং লেনদেনৰ ক্ষেত্ৰত গ্ৰাহকৰ দায়বদ্ধতা প্ৰমাণ কৰাৰ বোজা বেঙ্কৰ ওপৰত থাকিব

যদি বেঙ্কে বিশ্বাস কৰে যে নিম্নলিখিত কাৰণবোৰৰ বাবে অননুমোদিত লেনদেন হৈছে, গ্ৰাহকৰ কোনো/ শূন্য দায়বদ্ধতা নাথাকিব:

- বেঙ্কৰ ফালৰ পৰা অৱদানকাৰী প্ৰৱঞ্চনা/ অৱহেলা/ অভাৱ (লেনদেনটো গ্ৰাহকে জনায় নে নকৰে সেয়া নিৰ্বিশেষে)।
- তৃতীয় পক্ষৰ উলংঘন য'ত অভাৱটো বেঙ্কৰ গ্ৰাহকৰ ওচৰত নহয় কিন্তু প্ৰণালীটোৰ আন ঠাইত থাকে, আৰু গ্ৰাহকে বেঙ্কৰ পৰা অননুমোদিত লেনদেনসম্পৰ্কে যোগাযোগ প্ৰাপ্ত কৰাৰ তিনিটা কৰ্মদিনৰ ভিতৰত বেঙ্কক অৱগত কৰে।
- যিবোৰ ক্ষেত্ৰত গ্ৰাহকৰ অৱহেলাৰ ফলত লোকচান হয়, যেনে তেওঁ পৰিশোধৰ প্ৰমাণপত্ৰ ক'ত ভাগ-বতৰা কৰিছে, গ্ৰাহকে বেঙ্কক অননুমোদিত লেনদেনৰ বিষয়ে জনোৱালৈকে সম্পূৰ্ণ লোকচান বহন কৰিব। অননুমোদিত লেনদেনৰ প্ৰতিবেদনৰ পিছত হোৱা যিকোনো লোকচান বেঙ্কে বহন কৰিব লাগিব।
- যদি বেঙ্কৰ কোনো দোষ নাই বা গ্ৰাহকৰ কোনো দোষ নাই, কিন্তু ত্ৰুটিটো চিষ্টেমৰ কোনো ঠাইত আছে আৰু যেতিয়া এনে লেনদেনৰ বিষয়ে বেঙ্কক অৱগত কৰাত গ্ৰাহকৰ ফালৰ পৰা (বেঙ্কৰ পৰা যোগাযোগ প্ৰাপ্ত কৰাৰ চাৰিৰ পৰা সাত দিনৰ) পলম হয়, গ্ৰাহকৰ প্ৰতিটো লেনদেনৰ দায়বদ্ধতা লেনদেনৰ মূল্য বা তলত উল্লেখ কৰা পৰিমাণত সীমাবদ্ধ থাকিব, যিটো কম হয়।

একাউণ্টৰ প্ৰকাৰ:

- বি.এছ.বি.ডি. একাউণ্টৰ বাবে সৰ্বাধিক দায়বদ্ধতা হৈছে 5,000 টকা।
- আন সকলো এছ.বি. একাউণ্টৰ বাবে, প্ৰি-পেইড পেমেণ্ট ইনষ্ট্ৰুমেণ্ট আৰু গিফ্ট কাৰ্ড, এম.এছ.এম.ই.-ৰ চলিত/ নগদ ক্ৰেডিট/ অভাৱড্ৰাফ্ট একাউণ্ট, বাৰ্ষিক গড় বেলেঞ্চ থকা ব্যক্তিৰ চলিত একাউণ্ট/ নগদ ক্ৰেডিট/ অভাৱড্ৰাফ্ট একাউণ্ট (জালিয়াতিৰ ঘটনাৰ আগৰ 365 দিনৰ বাবে)/ 5 লাখ টকালৈকে সীমাথকা ক্ৰেডিট কাৰ্ড হৈছে সৰ্বাধিক 10,000 টকা।
- আন সকলো চলিত/ নগদ ক্ৰেডিট/ অভাৱড্ৰাফ্ট একাউণ্টৰ বাবে, 5 লাখ টকাৰ ওপৰত সীমা থকা ক্ৰেডিট কাৰ্ড হৈছে সৰ্বাধিক দায়বদ্ধতা হৈছে 25,000 টকা।

লগতে, যদি প্ৰতিবেদন দিয়াত পলম সাতটা কৰ্মদিনৰ বাহিৰত হয়, গ্ৰাহকৰ দায়বদ্ধতা নিম্নলিখিত কাৰণবোৰ অনুসৰি নিৰ্ধাৰণ কৰা হ'ব:

- লেনদেনৰ প্ৰকৃতি
- প্ৰতিবেদন কৰাৰ সময়
- গ্ৰাহকে দিয়া যৌক্তিকতা।
- এনে ক্ষেত্ৰত গ্ৰাহকসকলক পৰিশোধ কৰিব লগা সৰ্বাধিক ক্ষতিপূৰণ হ'ব 25,000 টকা লৈকে বা কেছ-টু-কেছ আধাৰত সংশ্লিষ্ট উল্লেখ ব্যৱসায়িক মুৰব্বীসকলে নিৰ্ধাৰণ কৰা মূল্য।

যোগাযোগ প্ৰাপ্ত কৰাৰ তাৰিখ বাদ দি গ্ৰাহকৰ গৃহ শাখাৰ কৰ্মসূচী অনুসৰি কৰ্মদিনৰ সংখ্যা গণনা কৰা হ'ব।

3. বিপৰীত সময়ৰেখা:

গ্ৰাহকৰ দ্বাৰা জাননী দিয়াৰ পিছত, গ্ৰাহকে এনে অধিসূচনা দিয়া তাৰিখৰ পৰা 10 কৰ্মদিনৰ ভিতৰত অননুমোদিত ইলেক্ট্ৰনিক লেনদেনৰ সৈতে জড়িত পৰিমাণগ্ৰাহকৰ একাউণ্টলৈ ক্ৰেডিট কৰিব। ক্ৰেডিটটো অননুমোদিত লেনদেনৰ তাৰিখৰ তাৰিখৰ মূল্য হ'ব।

লগতে, বেঙ্কে নিশ্চিত কৰিব যে:

- অভিযোগ সমাধান কৰা হয় আৰু অভিযোগ প্ৰাপ্ত কৰাৰ তাৰিখৰ পৰা 90 দিনৰ ভিতৰত গ্ৰাহকৰ দায়বদ্ধতা প্ৰতিষ্ঠিত হয়, আৰু সেই অনুসৰি গ্ৰাহকক ক্ষতিপূৰণ দিয়া হয়।
- য'ত ই অভিযোগটো সমাধান কৰিবলৈ বা গ্ৰাহকৰ দায়বদ্ধতা নিৰ্ধাৰণ কৰিবলৈ অক্ষম হয়, যদি থাকে, 90 দিনৰ ভিতৰত, অনুচ্ছেদ 19-ত নিৰ্ধাৰিত কৰা ক্ষতিপূৰণ গ্ৰাহকক পৰিশোধ কৰা হয়।
- ডেবিট কাৰ্ড/ বেঙ্ক একাউণ্টৰ ক্ষেত্ৰত, গ্ৰাহকে সূত হেৰুওৱা নাই, আৰু ক্ৰেডিট কাৰ্ডৰ ক্ষেত্ৰত, গ্ৰাহকে কোনো অতিৰিক্ত সূতৰ বোজা বহন নকৰে।

4. অটো ৰিভাৰ্চেল আৰু ক্ষতিপূৰণৰ বাবে ফ্ৰেমৱৰ্ক

এছ. এন.	বিৱৰণ	স্বয়ং বিপৰীত আৰু ক্ষতিপূৰণৰ বাবে ফ্ৰেমৱৰ্ক	
		স্বয়ং-বিপৰীতকৰণৰ সময়ৰেখা	পৰিশোধ যোগ্য ক্ষতিপূৰণ
মই	২	তৃতীয়	চতুৰ্থ
1	মাইক্ৰ'-এটিএম সহ স্বয়ংক্ৰিয় টেলাৰ মেচিন (এটিএম)		
A	গ্ৰাহকৰ একাউণ্ট ডেবিট কৰা হৈছে কিন্তু নগদ ধন প্ৰদান কৰা হোৱা নাই	সৰ্বাধিক টি + 5 দিনৰ ভিতৰত বিফল লেনদেনৰ সক্ৰিয় বিপৰীত (আৰ)।	একাউণ্ট ধাৰকৰ ক্ৰেডিটলৈ টি + 5 দিনৰ পিছত প্ৰতিদিনে 100/- ₹ বিলম্ব হয়
2	কাৰ্ড লেনদেন		
a	কাৰ্ড স্থানান্তৰৰ কাৰ্ড কাৰ্ড একাউণ্ট ডেবিট কৰা হৈছে কিন্তু হিতাধিকাৰী কাৰ্ড একাউণ্ট ক্ৰেডিট কৰা হোৱা নাই	যদি হিতাধিকাৰী একাউণ্টত ক্ৰেডিট প্ৰভাৱিত নহয়, তেন্তে টি + 1 দিনৰ ভিতৰত লেনদেন টো শেহতীয়াকৈ বিপৰীত কৰিব লাগিব।	টি + 1 দিনৰ পিছত প্ৰতিদিনে 100/- ₹ বিলম্ব।
b	পইণ্ট অফ চেল (পি.ও.এছ.) (কাৰ্ড প্ৰেজেণ্ট) যাৰ ভিতৰত আছে পি.ও.এছ.-ত নগদ ধন একাউণ্ট ডেবিট কৰা হৈছে কিন্তু ব্যৱসায়িক অৱস্থানত নিশ্চিতকৰণ প্ৰাপ্ত কৰা হোৱা নাই অৰ্থাৎ, চাৰ্জ-স্লিপ সৃষ্টি হোৱা নাই।	টি + 5 দিনৰ ভিতৰত স্বয়ং-বিপৰীত	টি + 5 দিনৰ পিছত প্ৰতিদিনে 100/- ₹ বিলম্ব
c	কাৰ্ড উপস্থিত নহয় (চিএনপি) (ই-বাণিজ্য) একাউণ্ট ডেবিট কৰা হৈছে কিন্তু ব্যৱসায়ীৰ প্ৰণালীত নিশ্চিতকৰণ প্ৰাপ্ত কৰা হোৱা নাই।	টি + 5 দিনৰ ভিতৰত স্বয়ং-বিপৰীত। টি + 5 দিনৰ পিছত প্ৰতিদিনে 100/- ₹ বিলম্ব	
3	তাৎক্ষণিক পৰিশোধ প্ৰণালী (আই.এম.পি.এছ.)		
a	একাউণ্ট ডেবিট কৰা হৈছে কিন্তু হিতাধিকাৰীৰ একাউণ্ট ক্ৰেডিট কৰা হোৱা নাই।	যদি হিতাধিকাৰী একাউণ্টলৈ ক্ৰেডিট কৰিবলৈ অক্ষম হয়, টি + 1 দিনত হিতাধিকাৰী বেঙ্কৰ দ্বাৰা অটো ৰিভাৰ্চেল (আৰ)।	যদি বিলম্ব টি + 1 দিনৰ বাহিৰত হয় তেন্তে প্ৰতিদিনে ₹100/- টকা।
4	ইউনিফাইড পেমেণ্টচ ইণ্টাৰফেচ (ইউপিআই)		
a	একাউণ্ট ডেবিট কৰা হৈছে কিন্তু হিতাধিকাৰী একাউণ্ট ক্ৰেডিট কৰা হোৱা নাই (স্থানান্তৰ পুঁজি)।	যদি হিতাধিকাৰী একাউণ্টটো ক্ৰেডিট কৰিবলৈ অক্ষম হয়, টি + 1 দিনত হিতাধিকাৰী বেঙ্কৰ দ্বাৰা অটো ৰিভাৰ্চেল (আৰ)।	যদি বিলম্ব টি + 1 দিনৰ বাহিৰত হয় তেন্তে প্ৰতিদিনে ₹100/- টকা।
b	একাউণ্ট ডেবিট কৰা হৈছে কিন্তু ব্যৱসায়িক স্থানত	টি + 5 দিনৰ ভিতৰত স্বয়ং-বিপৰীত।	যদি পলম হয় তেন্তে প্ৰতিদিনে 100/- ₹।

এছ. এন.	বিৱৰণ	স্বয়ং বিপৰীত আৰু ক্ষতিপূৰণৰ বাবে ফ্ৰেমৱৰ্ক	
		স্বয়ং-বিপৰীতকৰণৰ সময়ৰেখা	পৰিশোধ যোগ্য ক্ষতিপূৰণ
	লেনদেননিশ্চিতকৰণ প্ৰাপ্ত কৰা হোৱা নাই (ব্যৱসায়িক পৰিশোধ)।		
5	আধাৰ সক্ষম পৰিশোধ প্ৰণালী (আধাৰ পৰিশোধ সহ)		
a	একাউন্ট ডেবিট কৰা হৈছে কিন্তু ব্যৱসায়িক স্থানত লেনদেননিশ্চিতকৰণ প্ৰাপ্ত কৰা হোৱা নাই।	অধিগ্ৰহণকাৰীয়ে টি + 5 দিনৰ ভিতৰত "ক্রেডিট এডজাষ্টমেন্ট" আৰম্ভ কৰিব।	যদি পলম হয় তেন্তে প্ৰতিদিনে 100/- ₹।
b	একাউন্ট ডেবিট কৰা হৈছে কিন্তু হিতাধিকাৰীৰ একাউন্ট ক্রেডিট কৰা হোৱা নাই।	অধিগ্ৰহণকাৰীয়ে টি + 5 দিনৰ ভিতৰত "ক্রেডিট এডজাষ্টমেন্ট" আৰম্ভ কৰিব। যদি পলম হয় তেন্তে প্ৰতিদিনে 100/- ₹।	
6	আধাৰ পৰিশোধ দলং প্ৰণালী (এপিবিএছ)		
a	হিতাধিকাৰীৰ একাউন্ট ক্রেডিট কৰাত পলম।	হিতাধিকাৰী বেঙ্কে টি + 1 দিনৰ ভিতৰত লেনদেনটো বিপৰীত কৰিব।	যদি বিলম্ব টি + 1 দিনৰ বাহিৰত হয় তেন্তে প্ৰতিদিনে 100/- ₹
7	ৰাষ্ট্ৰীয় স্বয়ংক্ৰিয় ক্ৰিয়াবিং হাউচ (এনএচি)		
a	হিতাধিকাৰীৰ একাউন্ট ক্রেডিট কৰাত পলম হোৱা বা পৰিমাণ বিপৰীত কৰা	হিতাধিকাৰী বেঙ্কে টি-ৰ ভিতৰত ক্রেডিট নোহোৱা লেনদেনটো বিপৰীত কৰিব + 1 দিন।	যদি বিলম্ব টি + 1 দিনৰ বাহিৰত হয় তেন্তে প্ৰতিদিনে ₹100/- টকা।
b	গ্ৰাহকৰ দ্বাৰা বেঙ্কৰ সৈতে ডেবিট আদেশ প্ৰত্যাহাৰ কৰাৰ পিছতো একাউন্ট ডেবিট কৰা হৈছে।	এনে ডেবিটৰ বাবে গ্ৰাহকৰ বেঙ্ক দায়বদ্ধ হ'ব। টি + 1 দিনৰ ভিতৰত সম্পূৰ্ণ কৰিব লগা ৰিজলিউশ্বন।	যদি বিলম্ব টি + 1 দিনৰ বাহিৰত হয় তেন্তে প্ৰতিদিনে ₹100/- টকা।
8.	প্ৰিপেইড পেমেণ্ট ইনষ্ট্ৰুমেন্ট (পিপিআই) – কাৰ্ড / ৱালেট		
a	অফ-ইউএছ লেনদেন লেনদেনটো ইউ.পি.আই., কাৰ্ড নেটৱৰ্ক, আই.এম.পি.এছ. আদিত চলিব। সংশ্লিষ্ট প্ৰণালীৰ টিএটি আৰু ক্ষতিপূৰণনিয়ম প্ৰযোজ্য হ'ব।		
b	অন-ইউএছ লেনদেন: হিতাধিকাৰীৰ পিপিআই ক্রেডিট কৰা হোৱা নাই। পিপিআই ডেবিট কৰা হৈছে কিন্তু ব্যৱসায়িক স্থানত লেনদেনৰ নিশ্চিতি প্ৰাপ্ত হোৱা নাই।	টি + 1 দিনৰ ভিতৰত ৰেমিটাৰএকাউন্টত বিপৰীত প্ৰভাৱ পেলাইছে।	যদি বিলম্ব টি + 1 দিনৰ বাহিৰত হয় তেন্তে প্ৰতিদিনে ₹100/- টকা।

23. সুৰক্ষিত জমা লকাৰ / সুৰক্ষিত জিম্বাৰ প্ৰবন্ধসুবিধা

- ভূমিকম্প, বানপানী, বজ্ৰপাত, বজ্ৰপাত আদিৰ দৰে প্ৰাকৃতিক দুৰ্যোগৰ ফলত উদ্ভৱ হোৱা বেঙ্কৰ দায়বদ্ধতা বা গ্ৰাহকৰ একমাত্ৰ অৱহেলাৰ বাবে –

বেঙ্কইয়াৰ বাবে দায়বদ্ধ নহয়:

প্ৰাকৃতিক দুৰ্যোগ বা আমাৰ নিয়ন্ত্ৰণৰ বাহিৰত অপ্ৰত্যাশিত ঘটনাৰ ফলত হোৱা লকাৰৰ সামগ্ৰী হেৰুওৱা বা ক্ষতি হোৱা (যেনে ভূমিকম্প, বানপানী, বজ্ৰপাত, আৰু বজ্ৰপাত)।
গ্ৰাহকৰ কাৰ্য্য বা অৱহেলাৰ ফলত হোৱা লোকচান বা ক্ষতি (যেনে, আপোনাৰ সংমিশ্ৰণ পাহৰি যোৱা বা আপোনাৰ চাবি হেৰুওৱা)।

- জুই, চুৰি, চুৰি, ডকাইতি, ডকাইতি, ভৱন খহি পৰা বা বেঙ্কৰ কৰ্মচাৰীসকলে কৰা প্ৰৱঞ্চনাৰ দৰে ঘটনাৰ পৰা উদ্ভৱ হোৱা বেঙ্কৰ দায়বদ্ধতা –

ওপৰত উল্লেখ কৰা ঘটনাৰ ফলত লকাৰৰ সামগ্ৰী হেৰুওৱাৰ ক্ষেত্ৰত, বেঙ্কৰ দায়বদ্ধতা সুৰক্ষিত জমা লকাৰৰ প্ৰচলিত বাৰ্ষিক ভাড়াৰ এশ গুণৰ সমান পৰিমাণত সীমাবদ্ধ থাকিব।

24. গ্ৰাহকৰ সন্মতি অবিহনে ক্ৰেডিট কাৰ্ড জাৰী কৰা হৈছে:

- গ্ৰাহকৰ লিখিত বা ডিজিটেল সন্মতি অবিহনে জাৰী কৰা ক্ৰেডিট কাৰ্ড আৰু কাৰ্ডধাৰকৰ স্পষ্ট সন্মতি অবিহনে কাৰ্ডখন সক্ৰিয় কৰা (কাৰ্ডধাৰকৰ দ্বাৰা ব্যৱহাৰৰ অভিপ্ৰায়কো কাৰ্ডধাৰকৰ সন্মতি হিচাপে বিবেচনা কৰা হ'ব), বেঙ্কে কাৰ্ড প্ৰকাৰৰ সৈতে সম্পৰ্কিত সকলো মাচুল তৎক্ষণাত্ বিপৰীত কৰিব আৰু গ্ৰাহকক বিপৰীত মাচুলৰ দুগুণ মূল্যৰ সমান জৰিমনাৰে ক্ষতিপূৰণ দিব। ক্ৰেডিট কাৰ্ড একাউণ্টৰ কাৰ্যকৰীকৰণে এইউ বেঙ্ক ক্ৰেডিট কাৰ্ড চুক্তিত উল্লেখ কৰা চৰ্তাৱলী আৰু নিয়মাৱলী মানি চলিব।
- গ্ৰাহকৰ দ্বাৰা ভুল বুলি জনোৱা যিকোনো লেনদেন, ব্যৱসায়িক প্ৰতিষ্ঠানৰ বাবে নিৰ্দিষ্ট প্ৰসংগৰ প্ৰয়োজন, ভিছা, মাষ্টাৰকাৰ্ড, ডাইনাৰ, বা ৰূপে নেটৱৰ্কৰ দ্বাৰা স্থাপিত চাৰ্জবেক নিয়মাৱলী অনুসৰি পৰিচালনা কৰা হ'ব। বেঙ্কে সৰ্বাধিক 90 দিনৰ ভিতৰত গ্ৰাহকক এক ব্যাখ্যা আৰু প্ৰয়োজন হ'লে তথ্যপ্ৰমাণ প্ৰদান কৰাৰ প্ৰতিশ্ৰুতি দিয়ে।

25. ক্ৰেডিট কাৰ্ড বন্ধ কৰাৰ অনুৰোধ:

বেঙ্কে প্ৰাপ্তিৰ তাৰিখৰ পৰা 7 কৰ্মদিনৰ ভিতৰত কাৰ্ড বন্ধৰ অনুৰোধ পূৰণ কৰাৰ প্ৰতিশ্ৰুতি দিয়ে। যিবোৰ ক্ষেত্ৰত এই সময়সীমাৰ ভিতৰত বন্ধৰ অনুৰোধ প্ৰক্ৰিয়া কৰা নহয়, একাউণ্ট বন্ধ সফলতাবে সম্পাদন নোহোৱালৈকে বেঙ্কে প্ৰতিদিনে ₹500 জৰিমনা পৰিশোধ কৰিবলৈ দায়বদ্ধ হ'ব, যদিহে কোনো বকেয়া বেলেঞ্চ নাথাকে।

26. ক্ৰেডিট তথ্য বিলম্বিত ভাৱে উঠা/সংশোধন কৰাৰ বাবে গ্ৰাহকসকলক ক্ষতিপূৰণ

ভাৰতীয় ৰিজাৰ্ভ বেঙ্কে চিআইচি আৰু চিআইক পৰিশিষ্ট-1-ত বিতংভাৱে উল্লেখ কৰা অনুসৰি চিআই আৰু চিআইচিৰ দ্বাৰা ঋণ তথ্য বিলম্বিত ভাৱে উদগনি/সংশোধনকৰাৰ বাবে ক্ষতিপূৰণৰ পৰিকাঠামো কাৰ্যকৰী কৰিবলৈ নিৰ্দেশ দিয়ে।

27. বলপূৰ্বক মেজুৰ

বেঙ্কে গ্ৰাহকসকলক কোনো অপ্ৰত্যাশিত ঘটনাৰ ক্ষেত্ৰত বিলম্বিত ঋণ/ কোনো সেৱা উপলব্ধ নোহোৱাৰ বাবে ক্ষতিপূৰণ দিবলৈ দায়বদ্ধ নহ'ব (অসামৰিক হুলস্থূল, নাশকতা, লকআউট, ধৰ্মঘট বা অন্যান্য শ্ৰমিক বিভ্ৰান্তি, দুৰ্ঘটনা, জুই, প্ৰাকৃতিক দুৰ্যোগ বা অন্যান্য "ঈশ্বৰৰ কাৰ্য", যুদ্ধ, বেঙ্কৰ সুবিধাৰ ইয়াৰ সংবাদদাতা বেঙ্কৰ (বোৰ), সচৰাচৰ যোগাযোগৰ উপায়ৰ অনুপস্থিতি, সকলো ধৰণৰ পৰিবহনৰ অনুপস্থিতি সহ কিন্তু সীমাবদ্ধ নহয়। ইত্যাদি) বেঙ্কৰ নিয়ন্ত্ৰণৰ বাহিৰত যি ইয়াক নিৰ্ধাৰিত বিতৰণ মাপকাঠিৰ ভিতৰত ইয়াৰ দায়বদ্ধতা পালন কৰাত বাধা দিব পাৰে।

28. প্ৰতিবেদন

বেঙ্কে গ্ৰাহকসকলক পৰিশোধ কৰা ক্ষতিপূৰণৰ তথ্য গ্ৰাহক সেৱাৰ স্থায়ী সমিতিৰ ওচৰত উপস্থাপন কৰিব। এই তথ্যবোৰ তিনিমহীয়া ভিত্তিত পৰিচালক মণ্ডলীৰ গ্ৰাহক সেৱা সমিতিকো জনোৱা হ'ব।

29. পৰিশিষ্টসমূহ

পৰিশিষ্ট-1

ভাৰতীয় ৰিজাৰ্ভ বেঞ্চে চিআইচি আৰু চিআইক তলত দিয়া বিৱৰণ অনুসৰি চিআই আৰু চিআইচিৰ দ্বাৰা ঋণ তথ্য বিলম্বিত ভাৱে উঠাই দিয়া/সংশোধন কৰাৰ বাবে ক্ষতিপূৰণৰ পৰিকাঠামো কাৰ্যকৰী কৰিবলৈ নিৰ্দেশ দিছে:

(ক) অভিযোগকাৰীসকলে অভিযোগকাৰীৰ দ্বাৰা চিআই/চিআইচিৰ ওচৰত প্ৰাৰম্ভিক দাখিল কৰাৰ তাৰিখৰ পৰা ত্ৰিশ (30) কেলেণ্ডাৰ দিনৰ ভিতৰত তেওঁলোকৰ কম প্লেইণ্ট সমাধান নকৰিলে প্ৰতি কেলেণ্ডাৰ দিনত ₹100 ক্ষতিপূৰণ প্ৰাপ্ত কৰিব লাগিব।

ব্যাখ্যা:

1. চি.আই.চি.আৰ.এ., 2005-ৰ ধাৰা 21 (3)ত উল্লেখ কৰা হৈছে যে অভিযোগকাৰী এজনে উপযুক্ত সংশোধন, সংযোজন বা অন্য থাকোতে ক্ৰেডিট তথ্য আপডেট কৰিবলৈ চি.আই.চি. বা চি.আই.চি.-ক অনুৰোধ কৰিব পাৰে, আৰু এনে অনুৰোধকৰিলে চি.আই. বা চি.আই.চি.-য়ে এনে কৰিবলৈ অনুৰোধ কৰাৰ ত্ৰিশ (30) দিনৰ ভিতৰত ক্ৰেডিট তথ্য আপডেট কৰিবলৈ পদক্ষেপ ল'ব।
2. (আইআই) চি.আই.চি. নিয়ম, 2006-ৰ নিয়ম 20 (গ)ত উল্লেখ কৰা হৈছে যে চি.আই.-য়ে ঋণ তথ্যৰ শুদ্ধ বিৱৰণবোৰ চি.আই.চি. বা অভিযোগকাৰীলৈ একবিংশ (21) দিনৰ ভিতৰত প্ৰেৰণ কৰিব যেতিয়া চি.আই.-ক ঋণ তথ্যৰ অশুদ্ধতাৰ বিষয়ে অৱগত কৰা হৈছিল।
3. (তৃতীয়) চি.আই.চি.আৰ.এ., 2005 আৰু ক্ৰেডিট তথ্য কোম্পানীনিয়ম, 2006-ৰ নিয়ম 20 (3) (গ)ৰ ধাৰা 21(3)ৰ সন্মিলিত পঢ়াটোৱে চি.আই. আৰু চি.আই.চি.-ক সামূহিকভাৱে, অভিযোগটো সমাধান/নিষ্পত্তি কৰাৰ বাবে ত্ৰিশ (30) দিনৰ সামগ্ৰিক সীমা প্ৰদান কৰে। প্ৰকৃততে, ইয়াৰ অৰ্থ হ'ব যে চি.আই.-য়ে একুশ (21) দিন পাব আৰু চি.আই.চি.-য়ে অভিযোগটোৰ সম্পূৰ্ণ সমাধানৰ বাবে কাৰ্যকৰীভাৱে ন (9) দিনৰ বাকী থিনি পাব।

(খ) যদি চি.আই.-য়ে অভিযোগকাৰী বা চি.আই.চি.-ৰ দ্বাৰা অৱগত হোৱাৰ একবিংশ (21) কেলেণ্ডাৰ দিনৰ ভিতৰত উপযুক্ত সংশোধন বা সংযোজন কৰি বা অন্যথা চি.আই.চি.-লৈ আপডেটেড ক্ৰেডিট তথ্য প্ৰেৰণ কৰাত বিফল হয় তেনেহ'লে চি.আই.-য়ে অভিযোগকাৰীক ক্ষতিপূৰণ পৰিশোধ কৰিব।

(গ) অভিযোগকাৰী বা চি.আই.চি.-ৰ দ্বাৰা অৱগত কৰাৰ ত্ৰিশ (30) কেলেণ্ডাৰ দিনৰ ভিতৰত চি.আই.চি.-য়ে অভিযোগটো সমাধান কৰাত বিফল হ'লে চি.আই.চি.-য়ে অভিযোগকাৰী বা চি.আই.চি.-ৰ দ্বাৰা অৱগত কৰাৰ একবিংশ (21) কেলেণ্ডাৰ দিনৰ ভিতৰত চি.আই.চি.-ক আপডেট কৰা ক্ৰেডিট তথ্য প্ৰদান কৰা স্বত্বেও অভিযোগকাৰীক ক্ষতিপূৰণ পৰিশোধ কৰিব।

(ঘ) অভিযোগকাৰীক অভিযোগটো নাকচ কৰা গোচৰসহ সকলো ক্ষেত্ৰত অভিযোগৰ ওপৰত লোৱা পদক্ষেপৰ বিষয়ে চি.আই./চি.আই.চি.-ৰ দ্বাৰা পৰামৰ্শ দিয়া হ'ব। প্ৰত্যাখ্যানৰ ক্ষেত্ৰত, প্ৰত্যাখ্যানৰ কাৰণবোৰ চি.আই. আৰু চি.আই.চি.-ৰ দ্বাৰাও প্ৰদান কৰা হ'ব।

(ঙ) অভিযোগকাৰীক চি.আই.চি./চি.আই.-য়ে প্ৰদান কৰিব লগা ক্ষতিপূৰণ (অভিযোগ দাখিল কৰাৰ ত্ৰিশ (30) কেলেণ্ডাৰ দিনৰ পিছত বিলম্বিত সমাধানৰ বাবে) সংশ্লিষ্ট চি.আই./চি.আই.চি.-ৰ মাজত সমানুপাতিকভাৱে বিভাজন কৰা হ'ব।

(চ) য'ত অভিযোগ/অভিযোগত একাধিক চিআই-ৰ দ্বাৰা প্ৰদান কৰা অশুদ্ধ ক্ৰেডিট তথ্য অন্তৰ্ভুক্ত থাকে, অভিযোগটো অভিযোগকাৰীয়ে সংশ্লিষ্ট চি.আই.চি.-ৰ সৈতে পঞ্জীয়ন কৰিব। চি.আই.চি.-য়ে সংশ্লিষ্ট সকলো চি.আই.-ৰ সৈতে সমন্বয় কৰিব আৰু অভিযোগকাৰীক অভিযোগৰ এক বিস্তৃত সমাধান প্ৰদান কৰিব।

(জি) য'ত অভিযোগটো চি.আই.চি.-ৰ দ্বাৰা প্ৰাপ্ত আৰু পঞ্জীয়ন কৰা হৈছে আৰু অভিযোগৰ সমাধানত পলম হৈছে, চি.আই.চি.-য়ে চূড়ান্ত সমাধানৰ পিছত সংশ্লিষ্ট চি.আই.(সকল) আৰু অভিযোগকাৰীক অৱগত কৰিব, মুঠ বিলম্ব (কেলেণ্ডাৰ দিনত) আৰু চি.আই.(এছ.) আৰু/বা চি.আই.চি.-য়ে পৰিশোধ কৰিব লগা ক্ষতিপূৰণৰ পৰিমাণ সম্পৰ্কে।

(জি) য'ত অভিযোগটো চিআই এজনে প্ৰাপ্ত কৰিছে আৰু পঞ্জীয়ন কৰিছে আৰু অভিযোগৰ সমাধানত পলম হৈছে, চিআইয়ে চূড়ান্ত সমাধানৰ পিছত সংশ্লিষ্ট চিআইচি(সকল) আৰু অভিযোগকাৰীক অৱগত কৰিব, মুঠ বিলম্ব (কেলেণ্ডাৰ দিনত) আৰু চিআই আৰু/বা চিআইচি(বোৰে পৰিশোধ কৰিব লগা ক্ষতিপূৰণৰ পৰিমাণ) সম্পৰ্কে।

(আই) অভিযোগৰ সমাধানৰ তাৰিখ হ'ব সেই তাৰিখ যেতিয়া চিআইচি বা চিআইৰ দ্বাৰা অভিযোগকাৰীয়ে প্ৰদান কৰা ডাক ঠিকনা বা ইমেইল আইডিলৈ সংশোধিত ক্ৰেডিট তথ্য প্ৰতিবেদন (চিআইআৰ) প্ৰেৰণ কৰা হৈছে।

(জে) চি.আই.চি./চি.আই.-য়ে ক্ষতিপূৰণৰ পৰিমাণ ক্ৰেডিট কৰাৰ বাবে অভিযোগকাৰীক যোগাযোগৰ বিৱৰণ, ইমেইল আইডি, আৰু বেঙ্ক একাউণ্টৰ বিৱৰণ/ ইউনিফাইড পেমেণ্ট ইণ্টাৰফেচ (ইউ.পি.আই.) আই.ডি. দাখিল কৰিবলৈ সক্ষম কৰাৰ বাবে তেওঁলোকৰ অভিযোগ দাখিল বিন্যাসত (অনলাইন আৰু অফলাইন দুয়োটা) উপযুক্ত ব্যৱস্থা কৰিব। সঠিক বিৱৰণ প্ৰদান কৰাৰ দায়িত্ব অভিযোগকাৰীৰ ওপৰত থাকিব আৰু অভিযোগকাৰীয়ে প্ৰদান কৰা যিকোনো ভুল তথ্যৰ বাবে চিআই/চিআইচিসকলক দায়বদ্ধ কৰা নহ'ব।

(কে) অভিযোগৰ সমাধানৰ পাঁচ (5) কৰ্মদিনৰ ভিতৰত ক্ষতিপূৰণৰ পৰিমাণ অভিযোগকাৰীৰ বেঙ্ক একাউণ্টত জমা কৰা হ'ব।

(ল) অভিযোগকাৰীয়ে ৰিজাৰ্ভ বেঙ্ক - ইণ্টিগ্ৰেটেড লোকপাল আঁচনি, 2021-ৰ অধীনত, চি.আই. বা চি.আই.চি.-ৰ দ্বাৰা ক্ষতিপূৰণ ভুলভাৱে অস্বীকাৰ কৰাৰ ক্ষেত্ৰত আৰ.বি.আই. লোকপালৰ ওচৰলৈ যাব পাৰে।

(এম) ৰিজাৰ্ভ বেঙ্ক - ইণ্টিগ্ৰেটেড অম্বুডচমেন আঁচনি, 2021-ৰ অধীনত এতিয়াও অন্তৰ্ভুক্ত কৰিব লগা চিআইৰ দ্বাৰা ক্ষতিপূৰণ ভুলভাৱে অস্বীকাৰ কৰাৰ ক্ষেত্ৰত, অভিযোগকাৰীয়ে ভাৰতীয় ৰিজাৰ্ভ বেঙ্কৰ আঞ্চলিক কাৰ্যালয়ৰ (আৰআ') পৰা কাম কৰি থকা উপভোক্তা শিক্ষা আৰু সুৰক্ষা কোষৰ (চিইপিচি) কাষ চাপিব পাৰে।

(এন) অ-ৰক্ষণাবেক্ষণযোগ্যতা: নিম্নলিখিত ক্ষেত্ৰত ক্ষতিপূৰণৰ পৰিকাঠামো প্ৰযোজ্য নহ'ব:

(আই) চিআইচিআৰএ, 2005-ৰ ধাৰা 18-ৰ অধীনত কোনবোৰ প্ৰতিকাৰ প্ৰদান কৰা হৈছে সেই বিবাদ। চি.আই.চি.আৰ.এ., 2005-ৰ ধাৰা 18-ত উল্লেখ কৰা হৈছে যে ঋণ তথ্যৰ ব্যৱসায় সম্পৰ্কীয় বিষয়ত চি.আই.চি., চি.আই., ঋণ লগুতা আৰু গ্ৰাহকসকলৰ মাজত উদ্ভৱ হোৱা বিবাদৰ বাবে আৰু যাৰ বাবে চি.আই.চি.আৰ.এ., 2005-ৰ অধীনত কোনো প্ৰতিকাৰ প্ৰদান কৰা হোৱা নাই, এনে বিবাদবোৰ মধ্যস্থতা আৰু মীমাংসা আইন, 1996-ত প্ৰদান কৰা অনুসৰি মীমাংসা বা মধ্যস্থতাৰ দ্বাৰা নিষ্পত্তি কৰা হ'ব।

(ক) আভ্যন্তৰীণ প্ৰশাসন, (খ) মানৱ সম্পদ, (গ) কৰ্মচাৰীৰ দৰমহা আৰু পৰিশোধ, আৰু (ঘ) চিআইচি/চিআইৰ পৰামৰ্শ আৰু বাণিজ্যিক সিদ্ধান্তৰ প্ৰকৃতিৰ (ঘ) প্ৰসংগ। (তৃতীয়) ক্ৰেডিট স্কোৰ/ ক্ৰেডিট স্কোৰ মডেলৰ গণনা সম্পৰ্কে বিবাদ/অভিযোগ সম্পৰ্কীয় অভিযোগ।

(চতুৰ্থ) উপভোক্তা বিবাদ নিষ্পত্তি আয়োগ, আদালত, ন্যায়াধিকৰণ আদিৰ দৰে আন এটাৰ বাবে সিদ্ধান্ত লোৱা হৈছে বা ইতিমধ্যে বিচাৰাধীন হৈ আছে।

ওপৰোক্ত নিৰ্দেশনাবোৰ পালন কৰা চি.আই.চি. আৰু চি.আই.-বোৰ শাস্তিমূলক পদক্ষেপৰ বাবে দায়বদ্ধ হ'ব, 2005-ৰ বিধান অনুসৰি।

30. শব্দাৱলী

শব্দ	সংজ্ঞা
এটিএম	"স্বয়ংক্রিয় টেলাৰ মেচিন"ৰ সংক্ষিপ্ত ৰূপ হিচাপে ব্যৱহাৰ কৰা হয়
পাৰ	ই এ.ইউ. স্মল ফাইনেন্স বেঙ্কক বুজায়
চিআইএন	"গ্ৰাহক পৰিচয় নম্বৰ" ৰ সংক্ষিপ্ত ৰূপ হিচাপে ব্যৱহাৰ কৰা হয়
ইচিএছ	"ইলেক্ট্ৰনিক ক্লিয়াৰিং সেৱা"ৰ সংক্ষিপ্ত ৰূপ হিচাপে ব্যৱহাৰ কৰা হয়
ইএমআই	"সমান মাহিলী কিস্তি" ৰ সংক্ষিপ্ত ৰূপ হিচাপে ব্যৱহাৰ কৰা হয়
এলএএফ	"লিকুইডিটি এডজাষ্টমেণ্ট ফেচিলিটি"ৰ সংক্ষিপ্ত ৰূপ হিচাপে ব্যৱহাৰ কৰা হয়
এনইএফটি	"নেচনেল ইলেক্ট্ৰনিক্স ফাণ্ড ট্ৰেন্সফাৰ"ৰ সংক্ষিপ্ত ৰূপ হিচাপে ব্যৱহাৰ কৰা হয়
নষ্ট্ৰো একাউণ্ট	ই এক ঘৰুৱা বেঙ্কৰ দ্বাৰা বিদেশত থকা বেঙ্ক একাউণ্টক বুজায়, যি সেই বিদেশী দেশৰ মুদ্ৰাত নিৰ্ধাৰিত। এইবোৰ মুখ্যতঃ বৈদেশিক মুদ্ৰা আৰু বাণিজ্য লেনদেনৰ নিষ্পত্তিৰ বাবে ব্যৱহাৰ কৰা হয়
পাৰত পৰিশোধ যোগ্য	ই চেকবোৰক বুজায় যাক স্থানীয় চেক হিচাপে গণ্য কৰা হ'ব, আনকি জাৰী কৰা আৰু ড্ৰয়ি বেঙ্ক বিভিন্ন চহৰত থাকিলেও। চেকৰ সম্পূৰ্ণ পৰিমাণ গ্ৰাহক একাউণ্টত ক্ৰেডিট হ'ব, বহিঃকেন্দ্ৰৰ চেক মাচুল কৰ্তন নকৰাকৈ
আৰবিআই	"ভাৰতীয় ৰিজাৰ্ভ বেংক"ৰ সংক্ষিপ্ত ৰূপ হিচাপে ব্যৱহাৰ কৰা হয়
আৰটিজিএছ	"ৰিয়েল টাইম গ্ৰছ ছেটেলমেণ্ট"ৰ সংক্ষিপ্ত ৰূপ হিচাপে ব্যৱহাৰ কৰা হয়

