

সামগ্রী

1. ভূমিকা.....	3
২. প্রিন্সিপালস.....	গাইডিং ৩
3. ক্ষতিপূরণের পরিমাণ পরিশোধের সময়সীমা	3
4. অননুমোদিত / ভুল ডেবিট.....	3
5. ইসিএস ডিরেক্ট ডেবিট/অন্যান্য ডেবিটগুলি অ্যাকাউন্টগুলিতে.....	4
6. মেয়াদপূর্তির / নির্ধারিত তারিখে মেয়াদী আমানত পরিশোধে বিলম্ব	5
7. এনইএফটি/আরটিজিএস ব্যবহার করে তহবিল স্থানান্তর	5
8. স্টপ পেমেন্ট নির্দেশাবলী স্বীকৃতির পরে চেক প্রদান.....	5
9. বৈদেশিক মুদ্রা সেবা.....	5
10. স্থানীয়/বহিরাগত চেক বিলম্বিত সংগ্রহের জন্য সুদ প্রদান.....	6
11. ট্রানজিটে যন্ত্রপাতিগুলির জন্য ক্ষতিপূরণ.....	7
12. বাণিজ্যিক ব্যাংক কর্তৃক সমবায় ব্যাংকের "সমমূল্য উপকরণে" লেনদেন.....	8
13. ডুপ্লিকেট খসড়া এবং বিলম্বের জন্য ক্ষতিপূরণ জারি করা.....	8
14. ব্যাংকের এজেন্ট কর্তৃক কোড লঙ্ঘন	8
15. ঋণদাতা, দায়বদ্ধতা; ঋণগ্রহীতাদের প্রতি অস্বীকার	9
16. জালিয়াতির ক্ষেত্রে ক্ষতিপূরণ (অ-ডিজিটাল)	10
17. তৃতীয় পক্ষের পণ্যগুলির ভুল বিক্রয়	10
18. এটিএম বিকল:.....	10
19. গ্রাহকের অধিকার এবং বাধ্যবাধকতা.....	10
20. ব্যাংকের দায়িত্ব ও কর্তব্য	12
21. গ্রাহকের অননুমোদিত লেনদেনের ব্যাঙ্কের কাছে রিপোর্ট করা:	13
22. অননুমোদিত ইলেকট্রনিক ব্যাংকিং লেনদেনের ক্ষেত্রে ক্ষতিপূরণ	13
23. নিরাপদ আমানত লকার / নিরাপদ হেফাজত নিবন্ধ সুবিধা	16
24. গ্রাহকের সম্মতি ছাড়াই জারি করা ক্রেডিট কার্ড:.....	16
25. ক্রেডিট কার্ড বন্ধের অনুরোধ:.....	17
26. ঋণের তথ্য বিলম্বিত আপডেট/সংশোধনের জন্য গ্রাহকদের ক্ষতিপূরণ.....	17
27. ফোর্স ম্যাজিউর	17
28. প্রতিবেদন	17
29. পরিশিষ্ট	17
30. শব্দকোষ.....	20

1. ভূমিকা

এই পলিসি ডকুমেন্টে সুস্পষ্ট গাইডলাইন থাকবে যে ব্যাঙ্কের পক্ষ থেকে পরিষেবার ঘাটতি বা ব্যাঙ্ক বা তার কর্মচারীদের সরাসরি দায়ী কোনও ভুলের কারণে গ্রাহকরা যে কোনও আর্থিক ক্ষতির জন্য কীভাবে ক্ষতিপূরণ দেবেন। এই নীতিটি শুধুমাত্র ব্যাঙ্ক দ্বারা প্রদত্ত পরিষেবাগুলির ঘাটতির কারণে হওয়া আর্থিক ক্ষতির ক্ষতিপূরণের জন্য প্রযোজ্য হবে যা সরাসরি পরিমাপ করা যেতে পারে। এই নীতিমালায় উল্লিখিত অঙ্গীকারগুলি ব্যাংক-গ্রাহক বিরোধ নিষ্পত্তির জন্য গঠিত যে কোনও ফোরামের সামনে বা কোনও আইন আদালতের সামনে তার অবস্থান রক্ষার ক্ষেত্রে ব্যাংকের কোনও অধিকারের প্রতি কোনও ক্ষুণ্ণ হবে না। নীতিটি সুযোগের ক্ষতি / ক্ষতি / খ্যাতি ক্ষতি সম্পর্কিত দাবির কারণে গ্রাহকদের দ্বারা করা দাবির ক্ষেত্রে প্রযোজ্য নয় এবং প্রযোজ্য নয়।

2. গাইডিং প্রিন্সিপালস

গ্রাহক ক্ষতিপূরণ নীতি গ্রাহকদের আচরণে স্বচ্ছতা এবং ন্যায্যতার নীতির উপর ভিত্তি করে তৈরি করা হবে। এই নীতিটি নীতিতে বর্ণিত ঘটনাগুলি কভার করবে, যেখানে ব্যাংক বিভিন্ন ধরনের লেনদেন থেকে উদ্ভূত কোনও আর্থিক ক্ষতির জন্য গ্রাহকদের ক্ষতিপূরণ দিতে দায়বদ্ধ।

গ্রাহক ক্ষতিপূরণ নীতি গ্রহণ করে, ব্যাংক ব্যাঙ্কিং লোকপাল বা আরবিআইয়ের কাছে অভিযোগের সংখ্যা হ্রাস নিশ্চিত করবে। এই নীতি ব্যাঙ্কের সকল স্তরের কর্মীরা যাতে ক্ষতিপূরণ প্রক্রিয়া সম্পর্কে সব ধরনের গ্রাহকদের সঙ্গে অভিন্নভাবে যোগাযোগ করতে পারেন, তা নিশ্চিত করতে সাহায্য করবে। এই পলিসি ব্যাঙ্কের ওয়েবসাইটেও পাওয়া যাবে। নীতিটি ক্ষতিপূরণের পরিমাণ এবং অর্থ প্রদানের সময়সীমা নির্ধারণ করে, পলিসির উপরে এবং তার বাইরে কোনও অতিরিক্ত এবং ব্যতিক্রম ক্ষতিপূরণের ক্ষেত্রে তা সংশ্লিষ্ট ব্যবসায়ের উল্লেখ ব্যবসায়ের প্রধান দ্বারা অনুমোদিত হবে

3. ক্ষতিপূরণের পরিমাণ পরিশোধের সময়সীমা

যদি ব্যাংক পলিসি অনুসারে কোনও ক্ষতিপূরণ দিতে দায়বদ্ধ হয় তবে তদন্ত শেষ হওয়ার 7 কার্যদিবসের মধ্যে অভিযোগকারীকে তা প্রদান করা হবে।

যেসব ক্ষেত্রে সময়সীমা নিয়ন্ত্রক দ্বারা নির্দিষ্ট করা হয়, বিদ্যমান নির্দেশিকাগুলির ভিত্তিতে, সেগুলি অনুসরণ করা হবে।

4. অননুমোদিত / ভুল ডেবিট

- 4.1. যদি ব্যাঙ্ক কোনও অ্যাকাউন্টে অননুমোদিত/ভুল সরাসরি ডেবিট উত্থাপন করে, তবে লেনদেনের যথাযথ যাচাইয়ের পরে এই জাতীয় ডেবিট সম্পর্কে অবহিত হওয়ার সাথে সাথে এন্ট্রিটি পূর্ববর্তী হবে। এই ক্ষেত্রে, ব্যাংক গ্রাহককে সরাসরি আর্থিক ক্ষতির জন্য ক্ষতিপূরণ দেবে, উপরন্তু সঞ্চয় ব্যাংক আমানতের উপর সুদ পরিশোধের জন্য প্রযোজ্য ন্যূনতম ক্লোজিং ব্যালেন্স

হ্রাস বা ঋণ অ্যাকাউন্টে ব্যাংককে অতিরিক্ত সুদ প্রদানের জন্য প্রযোজ্য ন্যূনতম ক্লোজিং ব্যালেন্স হ্রাসের কারণে সঞ্চয়ী অ্যাকাউন্টের সুদের ক্ষতি বা ন্যূনতম ব্যালেন্সের প্রয়োজনীয়তার নীচে ব্যালেন্সের জন্য আরোপিত কোনও চার্জ বা ঘাটতির কারণে চেক ফেরতের জন্য আরোপিত কোনও চার্জের জন্য গ্রাহককে ক্ষতিপূরণ দেবে ভারসাম্য বজায় রেখে। গ্রাহককে ভুল ডেবিটের তারিখ থেকে সর্বোচ্চ ৪৫ দিনের মধ্যে ব্যাংকের সাথে যোগাযোগ করতে হবে।

- 4.2. যদি গ্রাহকের দ্বারা রিপোর্ট করা ডেবিট যাচাইকরণের প্রক্রিয়াটি কোনও তৃতীয় পক্ষের সাথে জড়িত না থাকে, তবে ব্যাংক এই জাতীয় ভুল ডেবিট রিপোর্ট করার তারিখ থেকে 7 দিনের মধ্যে যাচাইকরণের প্রক্রিয়াটি সম্পন্ন করার চেষ্টা করবে।
- 4.3. যদি যাচাইকরণ প্রক্রিয়াটি কোনও তৃতীয় পক্ষের সাথে জড়িত থাকে, ব্যাংক এই জাতীয় ভুল ডেবিট রিপোর্ট করার তারিখ থেকে 1 মাসের মধ্যে যাচাইকরণের প্রক্রিয়াটি নিশ্চিত করবে।
- 4.4. কোনও ক্ষতিপূরণ বা ফেরত না দিয়ে কোনও গ্রাহকের অ্যাকাউন্টে ভুল ক্রেডিট পোস্ট করা হলে পরিমাণগুলি বিপরীত করার জন্য ব্যাংক অ্যাকাউন্টে ডেবিট করার অধিকার সংরক্ষণ করে।
- 4.5. বিভিন্ন ঘাটতির জন্য ক্ষতিপূরণের পরিমাণের বিষয়ে সিদ্ধান্ত নেওয়ার জন্য গ্রাহকের দায়বদ্ধতা স্পষ্ট করা হবে এবং গ্রাহককে ভালভাবে জানানো হবে

5. ইসিএস ডিরেক্ট ডেবিট/অন্যান্য ডেবিটগুলি অ্যাকাউন্টগুলিতে

- 5.1. গ্রাহক যদি ইতিমধ্যেই ইসিএস থেকে প্রাপ্ত ডেবিট গ্রহণ করার জন্য সম্পূর্ণ এবং বৈধ ম্যান্ডেট প্রদান করে থাকেন এবং প্রাপ্ত ডাইরেক্ট ডেবিট/ইসিএস সম্পূর্ণ ও সঠিক হয়, তাহলে ব্যাংক গ্রাহকের নির্দেশ অনুযায়ী সরাসরি ডেবিট/ইসিএস সরাসরি ডেবিট বহন করার উদ্যোগ নেবে।
- 5.2. যদি ব্যাংক সরাসরি ব্যাংকের উপর আরোপিত হতে পারে এমন কারণগুলির জন্য সময়মতো এই ধরনের লেনদেন সম্পাদন করতে ব্যর্থ হয়, তবে গ্রাহকদের সরাসরি ইসিএস ডেবিটের নির্ধারিত তারিখ এবং ব্যাংক কর্তৃক সম্পাদিত প্রকৃত ডেবিটের তারিখের মধ্যবর্তী সময়ের জন্য বিদ্যমান স্থায়ী আমানতের সুদের হারে ক্ষতিপূরণ দেওয়া হবে।
- 5.3. ইসিএস ডাইরেক্ট ডেবিট/অন্যান্য ডেবিটের ক্ষেত্রে যা সমান মাসিক কিস্তি (ইএমআই) পরিশোধের জন্য হয়, ব্যাংক প্রয়োজনীয় প্রমাণ উপস্থাপন এবং তার পুঙ্খানুপুঙ্খ তদন্তের পরে গ্রাহককে, দণ্ডিত সুদ এবং/অথবা দেবী পেমেন্ট চার্জ, যদি থাকে, পরিশোধ করবে।
- 5.4. এই ধরনের আর্থিক ক্ষতির জন্য ক্ষতিপূরণ, তবে, কেবলমাত্র গ্রাহকের প্রকৃত ব্যয়ের পরিশোধের মধ্যে সীমাবদ্ধ থাকবে যেমন ঋণ পরিশোধের সময়সূচী স্বাভাবিক করার জন্য গ্রাহক কর্তৃক প্রদত্ত জরিমানা / সুদ যা নির্দেশ পালনে বিলম্ব / ব্যর্থতার কারণে বিঘ্নিত হয়েছিল।
- 5.5. আরটিজিএস/ইএফটি/এনইএফটি নির্দেশের মতো বৈদ্যুতিন অর্থ প্রদান গ্রাহককে জানানো প্রযোজ্য শর্তাদি ও শর্তাদি দ্বারা পরিচালিত হবে।
- 5.6. ব্যাংক ট্যারিফ সিডিউলে উল্লেখিত প্রযোজ্য সার্ভিস চার্জসহ গ্রাহকের অ্যাকাউন্টে ডেবিট করবে। যদি কোনও অতিরিক্ত সার্ভিস চার্জ নেওয়া হয় তবে এই ব্যবস্থা অনুসারে চার্জ নেওয়া না হলে, গ্রাহকের নজরে আনার পরে ব্যাংক তৎক্ষণাৎ এই জাতীয় চার্জ প্রত্যাহার করবে। চার্জগুলি কেবল সম্মত শর্তাদি ও শর্তাদি অনুসারে না হলে বিপরীত হবে। এই ক্ষেত্রে, সঞ্চয় ব্যাংক আমানতের উপর সুদ পরিশোধের জন্য প্রযোজ্য দৈনিক ক্লোজিং ব্যালেন্স হ্রাস বা ঋণ অ্যাকাউন্টে ব্যাংককে অতিরিক্ত সুদ প্রদানের জন্য প্রযোজ্য দৈনিক ক্লোজিং ব্যালেন্স হ্রাসের

कारणे ब्यांक ग्राहकके सरासरी आर्थिक ऋतिर जन्य ऋतिपूरण देवे वा न्यूनतम ब्यालेन्सेर प्रयोजनीयतार नीचे ब्यालेन्सेर जन्य आरोपित कोनओ चार्ज वा घाटतिर कारणे चेक फेरत देओयार जन्य आरोपित कोनओ चार्ज भारसाम्य। एछाड़ाओ समये समये ग्राहकके जानानो हवे।

6. मेय्यादपूरतिर / निर्धारित तारिखे मेय्यादी आमामत परिशोधे बिलस्र

मेय्यादपूरतिर तारिखे मेय्यादी आमामत अर्थ परिशोधे कोनओ बिलस्रर ऋद्रे, ब्यांक नीचेर गणना अनुय्यायी ऋतिपूरण प्रदान करवे।

यदि कोनओ मेय्यादी आमामत (टीडि) परिपक्क हय एवंग आय अपरिशोधित हय, तवे ब्याङ्केर काछे दाविहीन परिमाणति परिपक्क टिडि र चुक्तिवद्ध सुदेर हारे प्रयोज्य सुदेर हार आकर्षण करवे

7. एनईएफटि/आरटिजिएस ब्यवहार करे तहबिल स्थानान्तर

गन्तव्य ब्याङ्क कर्तक अर्थ प्रदाने र निर्देश प्राप्ति र फले गन्तव्य ब्याङ्केर कोनओ कर्मचारीर पक्क थेके तहबिल स्थानान्तर सम्पन्न हओयार ऋद्रे ऋटि, अवहेला वा जालियातिर कारणे कोनओ बिलस्र वा ऋतिर ऋद्रे सुविधाभोगीके बिलस्रित अर्थ प्रदाने र जन्य, गन्तव्य ब्यांक बिलस्रर समयेर जन्य वर्तमान आरविआई एलएएफ रेपो हारेर साथे 2 शतांश ऋतिपूरण प्रदान करवे। ये कोन कारणे तहबिल हस्तान्तेर निर्देश प्रदाने बिलस्रर ऋद्रे; गन्तव्य ब्यांक वर्तमान आरविआई एलएएफ रेपो हारे सुद सह अर्थ फेरत देवे एवंग फेरतेर तारिख पर्यन्त दुई शतांश।

8. स्टप पेमेन्ट निर्देशावली स्वीकृतिर परे चेक प्रदान

यदि स्टप पेमेन्ट निर्देश ग्रहण एवंग स्वीकार करार परे एकटि चेक परिशोध करा हय, एवंग परवर्तीते ब्यांकके कोन परस्परविरोधी निर्देश जानानो ना हय, ब्यांक एई धरनेर कोन लेनदेन प्रत्याहार करवे एवंग ग्राहकके मूल्य तारिखे र क्रेडिट प्रदान करवे। प्रयोजनीय याचाईयेर परे ग्राहकेर काछ थेके अतिथोग प्राप्ति र 7 कार्यदिवसेर मध्ये एई जातीय डेबिटगुलि पूर्वावस्थाय फिरिये आना हवे। एरूप ऋद्रे ब्यांक सङ्घी ब्यांक आमामतेर उपर सुद परिशोधे र जन्य प्रयोज्य दैनिक क्लोजिंग ब्यालेन्स वा ऋण अ्याकाउन्टे अतिरिक्त सुद प्रदाने र जन्य प्रयोज्य दैनिक क्लोजिंग ब्यालेन्स ह्रास वा न्यूनतम ब्यालेन्सेर प्रयोजनीयतार चेये कम ब्यालेन्स वा आरोपित कोनओ चार्जेर कारणे आरोपित अन्य कोनओ चार्जेर कारणे सङ्घी अ्याकाउन्टेर सुद ह्रासेर कारणे ब्यांक ग्राहकके सरासरी आर्थिक ऋतिर परिमाण पर्यन्त ऋतिपूरण देवे ब्यालेन्सेर घाटतिर कारणे चेक फेरत देओयार जन्य।

9. वैदेशिक मुद्रा सेवा

वैदेशिक मुद्रार चेक संग्रह

विदेशे प्रेरित वैदेशिक मुद्राय निर्धारित चेक संग्रहे बिलस्रर जन्य ब्यांक ग्राहकके ऋतिपूरण देवे ना। साधारणत, विदेशे ब्यांके टाना यन्न संग्रहेर समय देश थेके देशे पृथक हय। अस्थायीभावे छाड़पत्र पाओया यन्नपाति फेरत देओयार समयसीमाओ देश थेके देशे परिवर्तित हय। एई जातीय यन्नगुलि 'सर्वोत्तम प्रचेष्टा' भित्तिते संग्रहेर जन्य गृहीत हय। तवे, ब्यांक तार प्रतिवेदकेर साथे ब्यांकेर नस्ट्री अ्याकाउन्टे जमा देओयार परे ऋण प्रदाने अथौक्तिक बिलस्रर

জন্য গ্রাহককে ক্ষতিপূরণ দেবে। নির্ধারিত স্বাভাবিক কুলিং পিরিয়ড বিবেচনায় নিয়ে ক্রেডিট তারিখ থেকে নস্ট্রো অ্যাকাউন্ট / নির্ধারিত তারিখে এক সপ্তাহের বেশি বিলম্বের জন্য এই জাতীয় ক্ষতিপূরণ দেওয়া হবে।

ব্যাংক নিম্নরূপ ক্ষেত্রে ক্ষতিপূরণ প্রদান করবে:

- ব্যাংকের চেক সংগ্রহ নীতিতে নির্দেশিত অর্থ জমা দিতে বিলম্বের জন্য সুদ।
- লেনদেনের জন্য প্রযোজ্য বৈদেশিক বিনিময় হারের প্রতিকূল আন্দোলনের কারণে যে কোনও সম্ভাব্য ক্ষতির জন্য ক্ষতিপূরণ।

বৈদেশিক রেমিট্যান্স জমা দিতে বিলম্ব:

ফরেন এক্সচেঞ্জ ডিলার্স অ্যাসোসিয়েশন অফ ইন্ডিয়া (ফেডাই) এর অষ্টম সংস্করণ অনুযায়ী ক্ষতিপূরণ দেওয়া হবে। বিধি ৪.৫ অনুযায়ী, বৈদেশিক অভ্যন্তরীণ রেমিট্যান্সের ক্ষেত্রে, ব্যাংক ক্রেডিট পরামর্শ/নস্ট্রো স্টেটমেন্ট প্রাপ্তির তারিখ থেকে দুই কার্যদিবসের মধ্যে সুবিধাভোগীকে অর্থ প্রদান করবে বা অবহিত করবে। বিলম্বের ক্ষেত্রে, ব্যাংক সেভিংস অ্যাকাউন্টের সুদের হারের উপরে @ 2% সুবিধাভোগীর সুদ প্রদান করবে। ব্যাংক তার ক্ষতিপূরণ নীতি অনুসারে বিনিময় হারের বিরূপ আন্দোলনের জন্য ক্ষতিপূরণও প্রদান করবে।

10. স্থানীয়/বহিরাগত চেক বিলম্বিত সংগ্রহের জন্য সুদ প্রদান

ব্যাংকের ক্ষতিপূরণ নীতির অংশ হিসাবে, উল্লিখিত সময়সীমার বাইরে ঋণ প্রদানে বিলম্ব হলে ব্যাংক তার গ্রাহকদের চেকের পরিমাণের উপর সুদ প্রদান করবে। উপকরণ সংগ্রহে বিলম্বের কারণে ক্ষতিপূরণ ব্যাংকের চেক সংগ্রহ নীতিতে নির্দেশিত হবে যা সুবিধার জন্য নীচে পুনরুত্পাদন করা হয়েছে:

10.1 স্থানীয় চেক বিলম্বে সংগ্রহের জন্য সুদ প্রদান

- নির্দিষ্ট সময়সীমার বাইরে ঋণ প্রদানে বিলম্ব হলে ব্যাংক চেকের পরিমাণের উপর গ্রাহককে প্রযোজ্য সঞ্চয়ী অ্যাকাউন্ট হারে সুদ প্রদান করবে। সব ধরনের অ্যাকাউন্টে গ্রাহকদের কাছ থেকে কোনো দাবি ছাড়াই এই ধরনের সুদ প্রদান করা হবে। বিলম্বিত আদায়ের উপর সুদ পরিশোধের উদ্দেশ্যে ব্যাংকের নিজস্ব শাখা বা অন্যান্য ব্যাংকের উপর আঁকা দলিলগুলির মধ্যে কোনও পার্থক্য থাকবে না।
- স্থানীয় চেকগুলি সংশ্লিষ্ট অবস্থানের জন্য ক্লিয়ারিং চক্রের সাফ প্রক্রিয়া সাপেক্ষে। কাট-অফ সময়ের আগে শাখা চত্বরে কাউন্টার এবং সংগ্রহ বাক্সে গৃহীত চেকগুলি একই দিনে ক্লিয়ারিংয়ের জন্য উপস্থাপন করা হবে। কাট-অফ সময়ের পরে এবং শাখা চত্বরের বাইরে সংগ্রহ বাক্সে জমা দেওয়া চেকগুলি পরের দিন ক্লিয়ারিংয়ের জন্য পাঠানো হবে।

10.2 বহিরাগত চেক বিলম্বে সংগ্রহের জন্য সুদ প্রদান

10.2.1 ক্ষতিপূরণ নীতির অংশ হিসাবে, নির্দিষ্ট সময়সীমার বাইরে ক্রেডিট দিতে বিলম্ব হলে চেকের পরিমাণের উপর গ্রাহককে সুদ প্রদান করা হবে। গ্রাহকদের কাছ থেকে কোনো দাবি ছাড়াই সুদ পরিশোধ করা হবে।

10.2.2 দেশের অভ্যন্তরে বহিরাগত কেন্দ্রগুলিতে সংগ্রহের জন্য প্রেরিত চেকের জন্য নিম্নলিখিত সময়ের নিয়মগুলি প্রযোজ্য:

- চারটি প্রধান মেট্রো কেন্দ্রের (নতুন দিল্লি, মুম্বাই, কলকাতা এবং চেন্নাই) যে কোনও একটিতে চেক উপস্থাপিত হয় যেখানে ব্যাংকের একটি শাখা রয়েছে এবং অন্য তিনটি কেন্দ্রের একটিতে প্রদেয় হয়: সর্বাধিক সময়কাল 7 দিন।
- প্রধান শহরগুলি যেখানে ব্যাংকের একটি শাখা রয়েছে: সর্বোচ্চ 10 দিন।
- অন্যান্য কেন্দ্র: সর্বোচ্চ ১৪ দিন
- শাখা বহির্ভূত স্থানে টানা চেক, করেসপন্ডেন্ট ব্যাংকের সাথে ব্যাংকের চুক্তি আছে কিনা: সর্বোচ্চ ১৪ কার্যদিবস।

10.2.3 বিলম্বিত আদায়ের জন্য নিম্নলিখিত হারে সুদ প্রদান করা হবে:

- সেভিংস অ্যাকাউন্ট ব্যাংক রেট 7/10/14 এর পরে বিলম্বের সময়কালের জন্য আউটস্টেশন চেক সংগ্রহের ক্ষেত্রে হতে পারে।
- যদি বিলম্ব 14 দিনের বেশি হয়, তবে বিলম্বের সময়কালের জন্য মেয়াদী আমানতের জন্য প্রযোজ্য হারে সুদ প্রদান করা হবে।
- অস্বাভাবিক বিলম্বের ক্ষেত্রে, অর্থাৎ 90 দিনের বেশি বিলম্বের ক্ষেত্রে, বিলম্বের সময়কালের জন্য সংশ্লিষ্ট মেয়াদী আমানতের হারের উপরে 2% হারে সুদ প্রদান করা হবে।
- সংগ্রহাধীন চেকের আয় গ্রাহকের ওভারড্রাফট/ঋণ অ্যাকাউন্টে জমা দেওয়ার ক্ষেত্রে, ঋণ অ্যাকাউন্টে প্রযোজ্য হারে সুদ প্রদান করা হবে। অস্বাভাবিক বিলম্বের জন্য, ঋণ অ্যাকাউন্টে প্রযোজ্য হারের চেয়ে 2% বেশি হারে সুদ দেওয়া হবে।

10.2.4 নির্দিষ্ট স্থানে যেখানে ব্যাংকের শাখা নেই, সেখানে যন্ত্রটি সরাসরি ড্রয়িং ব্যাংকে সংগ্রহের জন্য পাঠানো হবে বা করেসপন্ডেন্ট ব্যাংকের মাধ্যমে সংগ্রহ করা হবে। আয় প্রেরণে ড্রয়িং ব্যাংকের পক্ষ থেকে কোনও অযৌক্তিক বিলম্বের কারণে, ব্যাংক 14 কার্যদিবসের বাইরে গ্রাহককে কোনও ক্ষতিপূরণ দিতে দায়বদ্ধ থাকবে না।

10.2.5 ক্যাশ ম্যানেজমেন্ট সার্ভিস: ক্যাশ ম্যানেজমেন্ট সার্ভিসেস (সিএমএস) গ্রহণকারী গ্রাহকদের জন্য, ব্যাংক এবং গ্রাহকদের মধ্যে দ্বিপক্ষীয় চুক্তির শর্তাবলী অনুসারে উপকরণ সংগ্রহ করা হয়। দ্বিপক্ষীয় চুক্তির শর্ত অনুযায়ী জরিমানা, যদি থাকে, তা দিতে হবে।

11. ট্রানজিটে যন্ত্রপাতিগুলির জন্য ক্ষতিপূরণ

গ্রাহক কর্তৃক সংগ্রহের জন্য উপকরণ ব্যাংকের কাছে হস্তান্তর করার পরে উপকরণের ক্ষতির কারণে গ্রাহকদের আর্থিক ক্ষতির জন্য ব্যাংকের ক্ষতিপূরণ নীতি চেক সংগ্রহ নীতিতে নির্দেশিত হবে যা সুবিধার জন্য নীচে পুনরুৎপাদন করা হয়েছে:

ট্রানজিট বা ক্লিয়ারিং প্রক্রিয়ায় বা অর্থ প্রদানকারী ব্যাংক শাখায় সংগ্রহের জন্য গৃহীত চেক বা দলিল হারিয়ে গেলে ব্যাংক অবিলম্বে অ্যাকাউন্টধারীকে অবহিত করবে, যাতে অ্যাকাউন্টধারী ড্রয়ারকে অর্থ প্রদান বন্ধ করার জন্য অবহিত করতে পারে। এটি কেবলমাত্র ভারতের মধ্যে প্রদেয় ভারতীয় মুদ্রায় আঁকা যন্ত্রগুলির ক্ষেত্রে প্রযোজ্য হবে।

ট্রানজিটে চেক বা উপকরণ হারিয়ে গেলে, ব্যাংক অ্যাকাউন্টধারীকে নিম্নলিখিত উপায়ে ক্ষতিপূরণ দেবে:

- যদি ব্যাংক গ্রাহককে সংগ্রহের জন্য নির্ধারিত সময়সীমা (ক্ষেত্রমত, ৭/১০/১৪ দিন) অতিক্রম করে উপকরণ হারানোর বিষয়ে অবহিত করে, তাহলে উল্লিখিত আদায় সময়সীমা অতিক্রম করে উল্লিখিত হারে (অনুচ্ছেদ 10.2.3 এ প্রদত্ত হিসাবে) সুদ প্রদান করা হবে।
- উপরন্তু, ব্যাংক নকল চেক / উপকরণ প্রাপ্তি এবং এটি সংগ্রহের ক্ষেত্রে সম্ভাব্য আরও বিলম্বের বিধান করার জন্য চেকের পরিমাণের উপর আরও 15 দিনের জন্য সঞ্চয়ী অ্যাকাউন্ট ব্যাংক হারে সুদ প্রদান করবে।
- ব্যাংক গ্রাহকদের 500 / - টাকা পর্যন্ত প্রকৃত চার্জের জন্য ক্ষতিপূরণ দেবে যা তারা প্রাপ্তির পরে ডুপ্লিকেট চেক / উপকরণ পেতে পারে, যদি কোনও ব্যাংক / প্রতিষ্ঠানের কাছ থেকে উপকরণটি পাওয়া যায় যারা ডুপ্লিকেট উপকরণ ইস্যু করার জন্য একটি ফি চার্জ করবে।

12. বাণিজ্যিক ব্যাংক কর্তৃক সমবায় ব্যাংকের "সমমূল্য উপকরণে" লেনদেন

সমবায় ব্যাংকগুলির "সমমূল্য উপকরণ" প্রদানের ক্ষেত্রে, ব্যাংক অন্য ব্যাংকের দ্বারা রক্ষণাবেক্ষণ করা চলতি অ্যাকাউন্টে টানা চেকগুলি সম্মান করবে না যতক্ষণ না তহবিল চেক ইস্যু করার ব্যবস্থা করা হয়। পর্যাপ্ত তহবিল ব্যবস্থার অভাবে চেক ধারককে চেক পরিশোধ না করা/বিলম্বিত অর্থ প্রদানের জন্য ক্ষতিপূরণ দেওয়ার জন্য ইস্যুকারী ব্যাংক দায়বদ্ধ থাকবে।

13. ডুপ্লিকেট খসড়া এবং বিলম্বের জন্য ক্ষতিপূরণ জারি করা

- ব্যাংক পর্যাপ্ত ক্ষতিপূরণের ভিত্তিতে ক্রেতাকে হারানো ডিমাল্ড ড্রাফটের পরিবর্তে ডুপ্লিকেট ডিমাল্ড ড্রাফট ইস্যু করবে।
- ব্যাংক গ্রাহককে ডুপ্লিকেট ডিমাল্ড ড্রাফট ইস্যু করার জন্য প্রয়োজনীয় নথি সহ এই জাতীয় অনুরোধ প্রাপ্তির পনেরো দিনের মধ্যে ইস্যু করবে।

উপরন্তু, নির্ধারিত সময়সীমার বাইরে যে কোনও বিলম্বের জন্য ব্যাংক গ্রাহককে ক্ষতিপূরণ হিসাবে সংশ্লিষ্ট মেয়াদপূর্তির স্থায়ী আমানতের জন্য প্রযোজ্য হারে সুদ প্রদান করবে। এটি কেবলমাত্র সেই পরিস্থিতিতে প্রযোজ্য হবে যেখানে ডুপ্লিকেট ডিমাল্ড ড্রাফটের জন্য অনুরোধটি ক্রেতা বা সুবিধাভোগী দ্বারা করা হয় এবং তৃতীয় পক্ষের অনুমোদনের ক্ষেত্রে প্রযোজ্য হবে না।

14. ব্যাংকের এজেন্ট কর্তৃক কোড লগঘন

ব্যাংক কর্তৃক গৃহীত সিটিজেন চার্টারে উল্লিখিত ব্যাংকের কর্মচারী, প্রতিনিধি, কর্মকর্তা বা এজেন্ট অসদাচরণ বা গ্রাহকের প্রতি প্রতিশ্রুতি ভঙ্গের বিষয়ে গ্রাহকের কাছ থেকে কোন অভিযোগ পেলে। ব্যাংক তদনুযায়ী অভিযোগ তদন্তের জন্য যথাযথ পদক্ষেপ গ্রহণ করবে এবং সঞ্চয় ব্যাংক আমানতের উপর সুদ পরিশোধ বা ঋণ অ্যাকাউন্টে ব্যাংককে অতিরিক্ত সুদ প্রদানের জন্য প্রযোজ্য দৈনিক ক্লোজিং ব্যালেন্স হ্রাসের কারণে সেভিংস অ্যাকাউন্টের সুদের ক্ষতির ফলে গ্রাহককে সরাসরি যে কোনও আর্থিক ক্ষতির পরিমাণ পর্যন্ত ক্ষতিপূরণ দেবে বা

নূনতম ব্যালেন্সের প্রয়োজনীয়তার চেয়ে কম ব্যালেন্সের জন্য আরোপিত কোনও চার্জ বা অন্য কোনও ব্যালেন্সের ঘাটতির কারণে চেক ফেরত দেওয়ার জন্য চার্জ ধার্য করা হয়।

15. ঋণদাতা, দায়বদ্ধতা; ঋণগ্রহীতাদের প্রতি অঙ্গীকার

ব্যাংক সম্মত বা চুক্তিবদ্ধ সকল পাওনা পরিশোধের ১৫ কার্যদিবসের মধ্যে বন্ধকী সম্পত্তির সকল সিকিউরিটিজ/দলিল/স্বত্বাধিকারী দলিল ঋণগ্রহীতার নিকট ফেরত প্রদান করবে। পাওনাগুলির মধ্যে স্বতন্ত্র, অংশীদার, পরিচালক বা গ্যারান্টার হিসাবে ব্যাংক থেকে ঋণগ্রহীতা (গুলি) / গ্যারান্টার (গুলি) দ্বারা প্রাপ্ত অন্য কোনও আর্থিক সুবিধার অধীনে প্রাপ্য মূল পরিমাণ, সুদ, পরিষেবা চার্জ এবং অন্যান্য সমস্ত পরিমাণ অন্তর্ভুক্ত রয়েছে। বন্ধকী সম্পত্তিতে সিকিউরিটিজ/ডকুমেন্ট/টাইটেল ডিডের বিনিময়ে ব্যাংকের পক্ষ থেকে বিলম্বের ক্ষেত্রে সম্মত বা চুক্তিবদ্ধ সমস্ত পাওনা পরিশোধের 15 দিনের বেশি হলে, ব্যাংক প্রতি সপ্তাহে 100 / – টাকা ক্ষতিপূরণ প্রদান করবে সর্বোচ্চ 500 টাকা সাপেক্ষে। তবে, ব্যাংক নিম্নলিখিত ক্ষেত্রে ঋণগ্রহীতা(দের)/গ্যারান্টার(দের) কোন ক্ষতিপূরণ প্রদান করবে না:

- ধারা 26 এ তালিকাভুক্ত ফোর্স ম্যাজিউর ইভেন্টগুলি।
- ঋণগ্রহীতা(গুলি)/গ্যারান্টার (গুলি) এর পক্ষ থেকে কোনও বিলম্ব। উদাঃ ঋণগ্রহীতা (গুলি) / গ্যারান্টার (গুলি) দ্বারা পরিচয় যাচাইকরণ প্রমাণ উপস্থাপনে অনুপলব্ধতা বা বিলম্ব।
- যদি ঋণগ্রহীতা (গুলি) / গ্যারান্টার (গুলি) তাদের আবাসিক/মেইলিং ঠিকানা / ফোন নম্বর পরিবর্তন করে থাকে এবং ব্যাংককে তা না জানায়, যার কারণে ব্যাংক বন্ধকী সম্পত্তিতে সিকিউরিটিজ / নথি / শিরোনাম দলিল সংগ্রহের জন্য তাদের সাথে যোগাযোগ করতে অক্ষম।

যদি ব্যাংক ঋণগ্রহীতা (গুলি)/গ্যারান্টার (গুলি), আইনী উত্তরাধিকারী, নির্বাহক, উত্তরাধিকারী, যৌথ মালিক / ধারক ইত্যাদির কাছ থেকে আন্তঃ বিরোধ সম্পর্কে যোগাযোগ করে এবং / অথবা শিরোনাম দলিলগুলি হস্তান্তর করতে বা নির্দিষ্ট ব্যক্তি (গুলি) ইত্যাদির কাছে হস্তান্তর না করে, তবে ব্যাংক পক্ষগুলিকে তাদের বিরোধ নিষ্পত্তি করার নির্দেশ দেবে এবং তারপরে এই জাতীয় শিরোনাম নথি প্রকাশ বা প্রাপ্তির জন্য সংশ্লিষ্ট সকলের দ্বারা স্বাক্ষরিত একটি যৌথ আবেদন নিয়ে ব্যাংকের কাছে যোগাযোগ করবে উপযুক্ত কর্তৃপক্ষ/আদালতের প্রয়োজনীয় নির্দেশনা। ততক্ষণ পর্যন্ত ব্যাংক ঋণগ্রহীতা (গুলি) / গ্যারান্টার (গুলি) কে সিকিউরিটিজ / নথি / শিরোনাম দলিল প্রকাশ করতে দায়বদ্ধ থাকবে না এবং তাই এই বিষয়ে কোনও পক্ষকে কোনও ক্ষতিপূরণ দিতে দায়বদ্ধ থাকবে না।

স্বাবর/অস্বাবর সম্পত্তি প্রকাশে বিলম্বের জন্য ক্ষতিপূরণ ব্যক্তিগত ঋণ পরিশোধ/নিষ্পত্তির নথি

মূল স্বাবর/অস্বাবর সম্পত্তির দলিল প্রকাশে বিলম্ব হলে অথবা ঋণ পরিশোধ/নিষ্পত্তির ৩০ দিনের বেশি প্রাসঙ্গিক রেজিস্ট্রিসহ চার্জ সন্তুষ্টি ফর্ম দাখিল করতে ব্যর্থ হলে, ব্যাংক ঋণগ্রহীতাকে এই বিলম্বের কারণ জানাবে। যদি বিলম্বের জন্য ব্যাংক দায়ী হয়, তবে এটি ঋণগ্রহীতাকে প্রতিটি দিনের বিলম্বের জন্য 5,000 / – টাকা হারে ক্ষতিপূরণ দেবে। মূল স্বাবর/অস্বাবর সম্পত্তির দলিলপত্রের আংশিক বা সম্পূর্ণ ক্ষতিগ্রস্ত হলে, ব্যাংক স্বাবর/অস্বাবর সম্পত্তি দলিলের নকল/প্রত্যায়িত অনুলিপি প্রাপ্তিতে ঋণগ্রহীতাকে সহায়তা

করবে এবং উপরে উল্লিখিত ক্ষতিপূরণ প্রদান ছাড়াও সংশ্লিষ্ট খরচ বহন করবে। যাইহোক, এই ক্ষেত্রে, এই প্রক্রিয়াটি সম্পন্ন করার জন্য ব্যাঙ্কের কাছে 30 দিনের অতিরিক্ত সময় পাওয়া যাবে এবং বিলম্বিত সময়ের জরিমানা তারপরে গণনা করা হবে (অর্থাৎ, মোট 60 দিনের পরে)।

16. জালিয়াতির ক্ষেত্রে ক্ষতিপূরণ (অ-ডিজিটাল)

নিম্নলিখিতগুলি সমস্ত জালিয়াতির ক্ষেত্রে প্রযোজ্য:

- প্রতারণামূলক লেনদেনের ক্ষেত্রে গ্রাহকের দায়বদ্ধতা প্রমাণের বোঝা ব্যাঙ্কের উপর থাকবে।
- যদি শাখা নিশ্চিত হয় যে তার কর্মীরা কোনও উপাদানের প্রতি কোনও অনিয়ম / জালিয়াতি করেছে, তবে ব্যাঙ্ক/শাখাকে অবিলম্বে তার দায় স্বীকার করতে হবে এবং ন্যায্য দাবি পরিশোধ করতে হবে।
- ব্যাঙ্কের দোষ থাকলে ব্যাঙ্ক গ্রাহককে বিনা বাধায় ক্ষতিপূরণ দেবে।
- যদি ব্যাঙ্কের কোনও দোষ না থাকে বা গ্রাহকের কোনও দোষ না থাকে, কিন্তু দোষটি সিস্টেমের কোথাও থাকে, ব্যাঙ্ক গ্রাহককে 5000 টাকা পর্যন্ত ক্ষতিপূরণ দেবে। এই ধরনের ক্ষতিপূরণ প্রতিটি গ্রাহক সনাক্তকরণ নম্বর (সিআইএন) জন্য শুধুমাত্র একবার প্রদান করা হবে।

17. তৃতীয় পক্ষের পণ্যগুলির ভুল বিক্রয়

ব্যাঙ্ক কর্তৃক তৃতীয় পক্ষের পণ্যগুলির অপবিক্রয় সম্পর্কে গ্রাহকের কাছ থেকে কোনও অভিযোগ পাওয়ার ক্ষেত্রে, বা কোনও অনুচিত আচরণে জড়িত থাকার বিষয়ে বা ব্যাঙ্ক কর্তৃক গৃহীত কোনও কোড লঙ্ঘন করার বিষয়ে, ব্যাঙ্ক অভিযোগটি তদন্ত এবং পরিচালনা করার জন্য যথাযথ পদক্ষেপ গ্রহণ করবে। যদি ব্যাঙ্ক কর্মচারীদের গাফিলতি ধরা পড়ে, তাহলে ব্যাঙ্ক মামলার তথ্য ও পরিস্থিতির উপর ভিত্তি করে গ্রাহককে উপযুক্ত ক্ষতিপূরণ দেবে।

18. এটিএম বিকল:

ব্যর্থ এটিএম লেনদেনের কারণে ভুলভাবে ডেবিট করা গ্রাহকদের পরিশোধ করা ব্যাঙ্কগুলির জন্য বাধ্যতামূলক, 629/02.01.014/2019-20 DPSS.CO.PD.No 629/02.01.014/2019-20 অনুসারে ভুল লেনদেনের তারিখ থেকে সর্বাধিক 5 দিনের মধ্যে টিএটি 20 সেপ্টেম্বর 2019 তারিখের (15 ই অক্টোবর 2019 থেকে কার্যকর) ব্যর্থ লেনদেনের গ্রাহকের ক্ষতিপূরণ সম্পর্কিত। গ্রাহকের কাছ থেকে আনুষ্ঠানিক অভিযোগ বা দাবির অপেক্ষা না করেই ব্যাঙ্ক সংস্কৃত গ্রাহক, স্বতঃপ্রণোদিত হয়ে প্রতিদিন 100 / - টাকা ক্ষতিপূরণ প্রদান করবে। উল্লিখিত ক্ষতিপূরণটি স্বয়ংক্রিয়ভাবে গ্রাহকের অ্যাকাউন্টে জমা করতে হবে, যেদিন ব্যাঙ্ক ব্যর্থ এটিএম লেনদেনের জন্য ক্রেডিট বহন করে।

19. গ্রাহকের অধিকার এবং বাধ্যবাধকতা

a) অধিকার

এক বা একাধিক কার্ড উপস্থিত না থাকলে/কার্ড প্রেজেন্টেশন/সকল ডিজিটাল পেমেন্ট মোডের মাধ্যমে অননুমোদিত ইলেকট্রনিক ব্যাংকিং লেনদেনের ক্ষেত্রে গ্রাহক যা পাবেন:

- এসএমএস সতর্কতা যেখানে সমস্ত আর্থিক বৈদ্যুতিন ডেবিট লেনদেনের জন্য ব্যাঙ্কে মোবাইল নম্বর নিবন্ধিত রয়েছে।

- ই-মেইল সতর্কতা যেখানে বৈধ ই-মেইল আইডি ইন্টারনেট ও মোবাইল ব্যাংকিং আর্থিক ইলেকট্রনিক ডেবিট লেনদেনের জন্য ব্যাংকের সাথে সতর্কতার জন্য নিবন্ধিত হয়।
- অভিযোগের নম্বর এবং অভিযোগের তারিখ ও সময় সহ নিবন্ধিত ই-মেইল/মোবাইল নম্বরে অবহিতকরণ।
- এই পলিসি ডকুমেন্টের সাথে সামঞ্জস্য রেখে ক্ষতিপূরণ যেখানে প্রযোজ্য, গ্রাহক তাদের বাধ্যবাধকতা পূরণ এবং মামলার ব্যাংকের তদন্ত সাপেক্ষে।

b) বাধ্যবাধকতা

গ্রাহক যখনই আর্থিক লেনদেন পরিচালনার জন্য শারীরিক কার্ড, কার্ডের তথ্য বা মোবাইল / নেট ব্যাংকিং বা অন্য কোনও বৈদ্যুতিন মোড ব্যবহার করেন বা ব্যবহার করার সম্ভাবনা থাকে তখন তারা নিম্নলিখিত বাধ্যবাধকতাগুলি অনুসরণ করতে বাধ্য। গ্রাহকের বাধ্যবাধকতাগুলির মধ্যে রয়েছে তবে সীমাবদ্ধ নয়:

- কাস্টমার কেয়ার, ই-মেইল আইডি এবং শাখার মতো উপলব্ধ একাধিক মোডের মাধ্যমে তাদের অভিযোগ রেকর্ড করুন।
- এসএমএস লেনদেনের সতর্কতার জন্য বাধ্যতামূলকভাবে নিবন্ধন করুন (বৈদ্যুতিন লেনদেন)
- এই জাতীয় বিশদ পরিবর্তন হওয়ার সাথে সাথে তাদের নিবন্ধিত পরিচিতির বিশদ আপডেট করুন। ব্যাংক শুধুমাত্র সর্বশেষ পরিচিত ই-মেইল আইডি/মোবাইল নম্বরে গ্রাহকের সাথে যোগাযোগ করবে। পরিবর্তন সহ ব্যাংক আপডেট করতে গ্রাহকের যে কোনও ব্যর্থতা গ্রাহকের অবহেলা হিসাবে বিবেচিত হবে।
- সমস্ত প্রয়োজনীয় ডকুমেন্টেশন সরবরাহ করুন - গ্রাহক বিরোধ ফর্ম, লেনদেনের প্রমাণ (সাফল্য / ব্যর্থতা) এবং একটি পুলিশ অভিযোগ দায়ের করতে হবে এবং ব্যাংককে এর অনুলিপি সরবরাহ করতে হবে।
- ব্যাংকের তদন্তকারী কর্তৃপক্ষের সাথে সহযোগিতা করুন এবং লেনদেন, তদন্তের উদ্দেশ্য ইত্যাদির বিবরণ পাওয়ার জন্য ব্যাংকের যুক্তিসঙ্গত প্রয়োজনীয়তাগুলি মেনে চলুন।
- তদন্তের জন্য প্রয়োজনীয় প্রাসঙ্গিক নথিগুলি ভাগ করুন যেমন গ্রাহক বিরোধ ফর্ম, আন্তর্জাতিক লেনদেনের ক্ষেত্রে পাসপোর্টের অনুলিপি ও পুলিশ অভিযোগ।
- অতিরিক্ত ক্ষতির সম্ভাবনা হ্রাস করতে ব্যাংককে তাদের অ্যাকাউন্ট (গুলি) ব্লক করার অনুমোদন দিন।
- ব্যাংক কর্মী সহ কোনও সন্তোকে সংবেদনশীল তথ্য [যেমন কার্ড নম্বর, 3D সিকিউর পিন, এটিএম পিন, ইউনিক রেজিস্ট্রেশন নম্বর (ইউআরএন), ডেবিট/ক্রেডিট কার্ড পিন, কার্ড ভেরিফিকেশন ভ্যালু (সিভিভি), 0101 মোবাইল এমপিআইএন, 0101 নেট ব্যাংকিং ইউজার আইডি এবং পাসওয়ার্ড, ওয়ান টাইম পাসওয়ার্ড (ওটিপি) ইত্যাদি] শেয়ার না করা
- ব্যাংকের ওয়েবসাইটে উল্লিখিত সর্বোত্তম অনুশীলন অনুসারে তাদের ডিভাইসটি সুরক্ষিত করুন (ডিভাইসে স্মার্ট ফোন, ফিচার ফোন, ল্যাপটপ, ডেস্কটপ এবং ট্যাব অন্তর্ভুক্ত)
- ব্যাংক স্টেটমেন্টে সময়ে সময়ে তাদের লেনদেনগুলি যাচাই করুন ও কোনও ত্রুটির ক্ষেত্রে যত তাড়াতাড়ি সম্ভব ব্যাংকের সাথে প্রশ্ন উত্থাপন করুন।
- ব্যাংক কর্তৃক প্রেরিত বিভিন্ন নির্দেশনা এবং সচেতনতামূলক যোগাযোগের মাধ্যমে যান বা নিয়মিতভাবে ব্যাংকের ওয়েবসাইটে <https://www.aubank.in/> চেক করুন।
- মাসে অন্তত একবার এটিএম/ডেবিট কার্ড/ক্রেডিট কার্ড পিন ঘন ঘন পরিবর্তন করুন।
- তাদের পিন মুখস্থ করুন এবং পিন বা কার্ডটি কারও সাথে ভাগ করবেন না, এমনকি তাদের বন্ধুবান্ধব বা পরিবারের সাথেও নয়।

- এটিএম কার্ড ব্যবহার বা তাদের নগদ পরিচালনা করার জন্য অপরিচিত কারও কাছ থেকে সহায়তা না নেওয়া
- এটিএম থেকে দূরে যাওয়ার আগে 'ক্যানসেল' কী টিপুন এবং কার্ড এবং লেনদেনের স্লিপ নিতে ভুলবেন না।
- কার্ড ইস্যুকারী ব্যাঙ্কে হারিয়ে যাওয়া/চুরি হওয়া এটিএম কার্ড অবিলম্বে রিপোর্ট করুন
- মোবাইল ফোনে ডেবিট/ক্রেডিট কার্ড নম্বর, সিভিভি নম্বর বা পিনের মতো গোপনীয় তথ্য সংরক্ষণ না করা।

গ্রাহক তাদের অ্যাকাউন্ট সম্পর্কিত গোপনীয় তথ্য সুরক্ষার জন্য দায়বদ্ধ থাকবেন এবং এই ধরনের তথ্যের সাথে আপস করার কারণে এবং তাদের বাধ্যবাধকতাগুলি পূরণ না করার কারণে উদ্ভূত ক্ষতির জন্য দায়বদ্ধ থাকবেন।

20. ব্যাংকের দায়িত্ব ও কর্তব্য

- ব্যাংক তার গ্রাহকদের বৈদ্যুতিন ব্যাংকিং লেনদেনের জন্য এসএমএস সতর্কতা এবং সেইসাথে ই-মেইল সতর্কতার জন্য বাধ্যতামূলকভাবে নিবন্ধন করার পরামর্শ দেবে। যেখানেই মোবাইল নম্বর রেজিস্ট্রেশন করা হবে, সেখানেই গ্রাহকদের কাছে লেনদেনের এসএমএস অ্যালার্ট পাঠানো হবে। যেখানেই ই-মেইল আইডি রেজিস্ট্রেশন করা হবে সেখানেও গ্রাহককে ই-মেইল অ্যালার্ট পাঠাতে পারে ব্যাঙ্ক।
- গ্রাহকদের এই ধরনের লেনদেন সংঘটিত হওয়ার পরে অননুমোদিত বৈদ্যুতিন ব্যাংকিং লেনদেনের বিষয়ে যত তাড়াতাড়ি সম্ভব ব্যাংককে অবহিত করার পরামর্শ দেওয়া হবে। ব্যাংককে অবহিত করতে গ্রাহকের যত বেশি সময় লাগবে, ব্যাংক/গ্রাহকের ক্ষতির ঝুঁকি তত বেশি হবে। ব্যর্থ প্রমাণীকরণ, ব্যর্থ লগইন এবং ব্যর্থ পিন প্রচেষ্টার ক্ষেত্রে গ্রাহককে ইমেল এবং এসএমএসের মাধ্যমে অবহিত করা হবে যাতে গ্রাহক কোনও জালিয়াতির প্রচেষ্টার জন্য ব্যাংককে অবহিত করতে পারেন।
- অননুমোদিত বৈদ্যুতিন লেনদেনের রিপোর্ট করার জন্য ব্যাঙ্ক গ্রাহকদের একাধিক চ্যানেলের মাধ্যমে [যেমন ওয়েবসাইট, কাস্টমার কেয়ার, আইভিআর এবং যে কোনও শাখায় রিপোর্ট করার সময় (শাখার কাজের সময়)] 24x7 অ্যাক্সেস প্রদান করবে।
- ব্যাঙ্ক অভিযোগ দায়ের করার জন্য ব্যাঙ্কের ওয়েবসাইটে একটি সরাসরি লিঙ্ক সক্ষম করবে, অননুমোদিত বৈদ্যুতিন লেনদেনের প্রতিবেদন করার নির্দিষ্ট বিকল্প সহ। ব্যাংক কর্তৃক ব্যবহৃত যোগাযোগ ব্যবস্থাগুলি বার্তা সরবরাহের সময় এবং তারিখ এবং গ্রাহকের প্রতিক্রিয়া, যদি থাকে, প্রাপ্তির রেকর্ড করবে।
- যেসব গ্রাহক ব্যাংকে মোবাইল নম্বর সরবরাহ করেন না তাদের এটিএম নগদ উত্তোলন ব্যতীত ব্যাংক বৈদ্যুতিন লেনদেনের সুবিধা নাও দিতে পারে।
- গ্রাহকের কাছ থেকে অননুমোদিত ইলেকট্রনিক ব্যাংকিং লেনদেনের প্রতিবেদন পাওয়ার পরে, ব্যাংক অ্যাকাউন্টে অননুমোদিত ইলেকট্রনিক ব্যাংকিং লেনদেন রোধ করতে তাত্ক্ষণিক পদক্ষেপ গ্রহণ করবে।
- ব্যাঙ্ক নিয়মিতভাবে তার কর্মী, গ্রাহক, ব্যবসায়ী এবং বিক্রেতাদের ই-মেইল, এটিএম, এসএমএস, ওয়েবসাইট এবং সোশ্যাল মিডিয়া হ্যান্ডেলগুলির মাধ্যমে নিয়মিত ভিত্তিতে নিরাপদ বৈদ্যুতিন লেনদেনের বিষয়ে সচেতনতা পরিচালনা করবে।
- এটি ব্যাঙ্কের ওয়েবসাইটে পাওয়া যাবে। এই জাতীয় তথ্যের মধ্যে গ্রাহকদের অধিকার এবং বাধ্যবাধকতার পাশাপাশি সংবেদনশীল তথ্য প্রকাশ না করা অন্তর্ভুক্ত থাকবে। সচেতনতামূলক যোগাযোগের মধ্যে গ্রাহক ক্ষতিপূরণের অধিকারী, কীভাবে, কখন এবং কার কাছে অননুমোদিত ইলেকট্রনিক ব্যাংকিং লেনদেন রিপোর্ট করা হবে, ক্রমবর্ধমান ক্ষতির ঝুঁকির পরিপ্রেক্ষিতে তাত্ক্ষণিক প্রতিবেদনের প্রয়োজনীয়তা, অননুমোদিত ইলেকট্রনিক ব্যাংকিং লেনদেনের সংজ্ঞা, সংবেদনশীল তথ্য প্রকাশের প্রয়োজনীয়তা উদাহরণ পাসওয়ার্ড, পিন, ওটিপি, জন্ম তারিখ, লেনদেনের বিবরণ ইত্যাদি

- গ্রাহক কর্তৃক রিপোর্ট করা অননুমোদিত বৈদ্যুতিন ব্যাংকিং লেনদেন তদন্ত করতে ব্যাংক যোগ্য বহিরাগত বিক্রেতাদের পরিষেবা ব্যবহার করতে পারে।
- ব্যাংক যেখানে প্রয়োজন সেখানে বিস্তারিত তদন্ত করবে এবং নিশ্চিত করবে যে এটি ঘটনার কারণ এবং দায়ী সত্তা স্পষ্টভাবে সনাক্ত করতে পারে।
- তদন্তের ফলাফলের উপর ভিত্তি করে, ব্যাংক গ্রাহককে তার সিদ্ধান্ত জানাবে। যদি অভিযোগটি ব্যাংকের পক্ষে বন্ধ হয়ে যায় এবং গ্রাহক সমর্থনকারী প্রমাণের জন্য অনুরোধ করেন, তবে ব্যাংক তা উপলব্ধ করবে। টু ফ্যাক্টর অথেনটিকেশন নিশ্চিত করার জন্য সমস্ত লগ/প্রফ/রিপোর্ট পাওয়া যায় কিনা তা প্রমাণ করার দায়িত্বও ব্যাংকের। যে কোনও অননুমোদিত বৈদ্যুতিন ব্যাংকিং লেনদেন যা কেবলমাত্র গ্রাহকের কাছে পরিচিত সেকেন্ড ফ্যাক্টর প্রমাণীকরণের পরে প্রক্রিয়া করা হয়েছে তা লেনদেনটি কার্যকর করার ক্ষেত্রে গ্রাহকের জড়িত / সম্মতির পর্যাপ্ত প্রমাণ হিসাবে বিবেচিত হবে।
- তদন্ত চলাকালীন বা প্রাপ্ত বাহ্যিক প্রতিক্রিয়ার ভিত্তিতে, যদি দেখা যায় যে গ্রাহক মিথ্যাভাবে একটি বৈধ লেনদেন দাবি করেছেন বা বিতর্ক করেছেন, তবে ব্যাংক তার যথাযথ প্রতিরোধমূলক ব্যবস্থা নেওয়ার অধিকার সংরক্ষণ করবে।

21. গ্রাহকের অননুমোদিত লেনদেনের ব্যাংকের কাছে রিপোর্ট করা:

- এটিএম/ডেবিট/ক্রেডিট/প্রিপেইড কার্ড লেনদেন সংক্রান্ত যে কোনও অভিযোগের ক্ষেত্রে গ্রাহককে কার্ড ইস্যুকারী ব্যাংকের কাছে যেতে হবে।
- গ্রাহক অননুমোদিত ইলেকট্রনিক ব্যাংকিং লেনদেনের রিপোর্ট যত তাড়াতাড়ি সম্ভব ব্যাংকের কাছে রিপোর্ট করবেন, অন্ততপক্ষে নিম্নলিখিত বিবরণ সহ। গ্রাহক অ্যাকাউন্ট নম্বর, লেনদেনের তারিখ, লেনদেনের পরিমাণ, লেনদেনের চ্যানেল, পেমেন্ট মোড।
- গ্রাহক ব্যাংকের রিপোর্টিং প্রক্রিয়া অনুসরণ করবেন, যেমন:
 - a) কাস্টমার কেয়ার, আইভিআর, ওয়েবসাইট (<https://www.aubank.in/customer-support>), ই-মেইল অথবা নিকটস্থ এইউ ব্যাংক শাখায় রিপোর্ট করতে হবে।
 - b) পুলিশ অভিযোগ দায়ের করুন ও এর অনুলিপি বজায় রাখুন ও ব্যাংকের অননুমোদিত কর্মীদের দ্বারা চাওয়া হলে পুলিশে অভিযোগ জমা দিন।
 - c) ডেবিট কার্ড, ক্রেডিট কার্ড, মোবাইল ইত্যাদির মতো পেমেন্ট উপকরণ বা ডিভাইস হারিয়ে গেলে বা চুরি হয়ে গেলে গ্রাহককে অবিলম্বে ব্যাংককে অবহিত করতে হবে। এ জাতীয় ঘটনার প্রতিবেদন করতে ব্যর্থতা গ্রাহকের পক্ষ থেকে অবহেলা হিসাবে বিবেচিত হবে।

22. অননুমোদিত ইলেকট্রনিক ব্যাংকিং লেনদেনের ক্ষেত্রে ক্ষতিপূরণ

1. অননুমোদিত ইলেকট্রনিক ব্যাংকিং লেনদেন

কোনও গ্রাহক বৈদ্যুতিন লেনদেনের চেষ্টা করলে, গ্রাহককে একটি এসএমএস/ইমেল সতর্কতা প্রেরণ করা হবে। যদি লেনদেনটি অননুমোদিত লেনদেন হয় তবে গ্রাহককে আইভিআর, ওয়েবসাইট, ফোন ব্যাংকিং, ইমেল ইত্যাদির মাধ্যমে যত তাড়াতাড়ি সম্ভব ব্যাংককে অবহিত করতে হবে। গ্রাহকের কাছ থেকে অননুমোদিত লেনদেনের প্রতিবেদন পাওয়ার পরে, অ্যাকাউন্টে অননুমোদিত লেনদেন রোধ করতে ব্যাংকগুলিকে অবশ্যই তাত্ক্ষণিক পদক্ষেপ নিতে হবে।

2. ইলেক্ট্রনিক ব্যাংকিং সকল লেনদেনের ক্ষেত্রে নিম্নোক্ত শর্তাবলী প্রযোজ্য:

অননুমোদিত বৈদ্যুতিন ব্যাংকিং লেনদেনের ক্ষেত্রে গ্রাহকের দায়বদ্ধতা প্রমাণের বোঝা ব্যাংকের উপর থাকবে

যদি ব্যাংক বিশ্বাস করে যে নিম্নলিখিত কারণগুলির কারণে অননুমোদিত লেনদেন ঘটেছে, তবে গ্রাহকের কোনও / শূন্য দায়বদ্ধতা থাকবে না:

- ব্যাংকের পক্ষ থেকে অবদানকারী জালিয়াতি / অবহেলা / ঘাটতি (লেনদেনটি গ্রাহক দ্বারা রিপোর্ট করা হোক বা না হোক না কেন)।
- তৃতীয় পক্ষের লঙ্ঘন যেখানে ঘাটতি ব্যাংক বা গ্রাহকের সাথে নয় বরং সিস্টেমের অন্য কোথাও থাকে এবং গ্রাহক অননুমোদিত লেনদেন সম্পর্কে ব্যাংক থেকে যোগাযোগ পাওয়ার তিন কার্যদিবসের মধ্যে ব্যাংককে অবহিত করে।
- যে ক্ষেত্রে গ্রাহকের অবহেলার কারণে ক্ষতি হয়েছে, যেমন যেখানে তিনি অর্থপ্রদানের শংসাপত্রগুলি ভাগ করেছেন, গ্রাহক অননুমোদিত লেনদেনের বিষয়টি ব্যাংককে না জানানো পর্যন্ত পুরো ক্ষতি বহন করবেন। অননুমোদিত লেনদেনের প্রতিবেদনের পরে যে কোনও ক্ষতি ব্যাংক বহন করবে।
- যদি ব্যাংকের কোনও দোষ না থাকে বা গ্রাহকের কোনও দোষ না থাকে, কিন্তু ক্রটিটি সিস্টেমের কোথাও থাকে এবং যখন এই ধরনের লেনদেনের বিষয়ে ব্যাংককে অবহিত করার ক্ষেত্রে গ্রাহকের পক্ষ থেকে বিলম্ব হয় (ব্যাংক থেকে যোগাযোগ পাওয়ার পরে চার থেকে সাত কার্যদিবস), গ্রাহকের প্রতি লেনদেনের দায় লেনদেনের মূল্য অথবা নীচে উল্লিখিত পরিমাণের মধ্যে সীমাবদ্ধ থাকবে, যেটি কম।

একাউন্টের ধরন:

- বিএসবিডি অ্যাকাউন্টের জন্য সর্বোচ্চ দায় ৫,০০০ টাকা।
- অন্যান্য সমস্ত এসবি অ্যাকাউন্টের ক্ষেত্রে, প্রি-পেইড পেমেন্ট ইনস্ট্রুমেন্ট এবং গিফট কার্ড, এমএসএমই-র কারেন্ট / ক্যাশ ক্রেডিট/ ওভারড্রাফ্ট অ্যাকাউন্ট, কারেন্ট অ্যাকাউন্ট/ ক্যাশ ক্রেডিট/ বার্ষিক গড় ব্যালেন্স রয়েছে এমন ব্যক্তিদের ওভারড্রাফ্ট অ্যাকাউন্ট (জালিয়াতির ঘটনার আগের 365 দিনের জন্য)/ 25 লক্ষ টাকা পর্যন্ত সীমা, 5 লক্ষ টাকা পর্যন্ত সীমা সহ ক্রেডিট কার্ডের সর্বাধিক দায়বদ্ধতা 10,000 টাকা।
- অন্যান্য সমস্ত বর্তমান/ক্যাশ ক্রেডিট/ওভারড্রাফ্ট অ্যাকাউন্টের ক্ষেত্রে, 5 লক্ষ টাকার বেশি সীমা সহ ক্রেডিট কার্ডের সর্বাধিক দায়বদ্ধতা 25,000 টাকা

উপরন্তু, যদি রিপোর্টিংয়ের বিলম্ব সাত কার্যদিবসের বেশি হয় তবে গ্রাহকের দায়বদ্ধতা নিম্নলিখিত কারণগুলি অনুসারে নির্ধারিত হবে:

- লেনদেনের প্রকৃতি
- রিপোর্ট করার সময়
- গ্রাহক দ্বারা প্রদত্ত যুক্তি।
- এই জাতীয় ক্ষেত্রে গ্রাহকদের সর্বাধিক ক্ষতিপূরণ দেওয়া হবে 25,000 টাকা বা কেস-টু-কেস ভিত্তিতে সংশ্লিষ্ট উল্লম্ব ব্যবসায়ের প্রধানদের দ্বারা নির্ধারিত মূল্য পর্যন্ত।

যোগাযোগ প্রাপ্তির তারিখ বাদ দিয়ে গ্রাহকের হোম শাখার কাজের সময়সূচী অনুযায়ী কার্যদিবসের সংখ্যা গণনা করা হবে।

3. বিপরীত সময়রেখা:

গ্রাহক কর্তৃক অবহিত হওয়ার পরে, ব্যাংক গ্রাহক কর্তৃক এই জাতীয় বিজ্ঞপ্তির তারিখ থেকে 10 কার্যদিবসের মধ্যে গ্রাহকের অ্যাকাউন্টে অননুমোদিত ইলেকট্রনিক লেনদেনের সাথে জড়িত অর্থ জমা দেবে। ক্রেডিটটি অননুমোদিত লেনদেনের তারিখ হিসাবে মূল্যবান হবে।

উপরন্তু, ব্যাংক নিশ্চিত করবে যে:

- অভিযোগ নিষ্পত্তি করা হয় এবং অভিযোগ প্রাপ্তির তারিখ থেকে 90 দিনের মধ্যে গ্রাহকের দায়বদ্ধতা প্রতিষ্ঠিত হয় এবং গ্রাহককে সেই অনুযায়ী ক্ষতিপূরণ দেওয়া হয়।
- যেখানে এটি 90 দিনের মধ্যে অভিযোগটি সমাধান করতে বা গ্রাহকের দায়বদ্ধতা, যদি থাকে তা নির্ধারণ করতে অক্ষম হয়, অনুচ্ছেদ 19 এ বর্ণিত ক্ষতিপূরণ গ্রাহককে প্রদান করা হয়।
- ডেবিট কার্ড / ব্যাংক অ্যাকাউন্টের ক্ষেত্রে, গ্রাহকের সুদের ক্ষতি হয় না এবং ক্রেডিট কার্ডের ক্ষেত্রে গ্রাহককে সুদের কোনও অতিরিক্ত বোঝা বহন করতে হয় না।

4. অটো রিভার্সাল এবং ক্ষতিপূরণের জন্য ফ্রেমওয়ার্ক

এস. এন.	বর্ণনা	স্বয়ংক্রিয় বিপরীত এবং ক্ষতিপূরণের জন্য ফ্রেমওয়ার্ক	
		স্বতঃ-বিপরীত জন্য সময়সীমা	প্রদেয় ক্ষতিপূরণ
আমি	দ্বিতীয়	তৃতীয়	চতুর্থ
1	মাইক্রো-এটিএম সহ অটোমেটেড টেলার মেশিন (এটিএম)		
এক টি	গ্রাহকের অ্যাকাউন্ট ডেবিট করা হয়েছে কিন্তু নগদ বিতরণ করা হয়নি	ব্যর্থ লেনদেনের প্রো-অ্যাক্টিভ রিভার্সাল (আর) সর্বাধিক T + 5 দিনের মধ্যে।	অ্যাকাউন্ট ধারকের ক্রেডিটে টি + 5 দিনের বেশি বিলম্বের প্রতিদিন ₹ 100/-
2	কার্ড লেনদেন		
এক টি	কার্ড থেকে কার্ড স্থানান্তর কার্ড অ্যাকাউন্ট ডেবিট করা হয়েছে কিন্তু সুবিধাভোগী কার্ড অ্যাকাউন্ট ক্রেডিট হয়নি	বেনিফিসিয়ারি অ্যাকাউন্টে ক্রেডিট কার্যকর না হলে লেনদেনটি টি + 1 দিনের মধ্যে সর্বশেষ (আর) প্রত্যাহার করা হবে।	T+ 1 দিনের বেশি বিলম্বের প্রতিদিন ₹ 100/- টাকা।
b	পিওএস-এ নগদ সহ পয়েন্ট অফ সেল (পিওএস) (কার্ড উপহার) অ্যাকাউন্ট ডেবিট করা হয়েছে তবে মার্চেন্ট লোকেশনে কনফার্মেশন পাওয়া যায়নি অর্থাৎ, চার্জ-স্লিপ জেনারেট করা হয়নি।	T + 5 দিনের মধ্যে স্বয়ংক্রিয় বিপরীত	টি + 5 দিনের বেশি বিলম্বের প্রতিদিন ₹ 100/-
c	কার্ড নট প্রেজেন্ট (সিএনপি) (ই-বাণিজ্য) অ্যাকাউন্ট ডেবিট করা হয়েছে তবে বণিকের সিস্টেমে নিশ্চিতকরণ পাওয়া যায়নি।	টি + 5 দিনের মধ্যে স্বয়ংক্রিয় বিপরীত। টি + 5 দিনের বেশি বিলম্বের প্রতিদিন ₹ 100/-	
3	তাৎক্ষণিক পেমেন্ট সিস্টেম (আইএমপিএস)		
এক টি	অ্যাকাউন্ট ডেবিট করা হয়েছে কিন্তু বেনিফিসিয়ারি অ্যাকাউন্ট ক্রেডিট করা হয় না।	বেনিফিসিয়ারি অ্যাকাউন্টে ক্রেডিট করতে না পারলে, বেনিফিসিয়ারি ব্যাঙ্ক দ্বারা অটো রিভার্সাল (আর) সর্বশেষ টি + 1 দিন।	বিলম্ব যদি টি + 1 দিনের বেশি হয় তবে প্রতিদিন ₹100/-
4	ইউনিফাইড পেমেন্ট ইন্টারফেস (UPI)		
এক টি	অ্যাকাউন্ট ডেবিট করা হয়েছে কিন্তু বেনিফিসিয়ারি অ্যাকাউন্ট জমা হয়নি (এর স্থানান্তর তহবিল)।	বেনিফিসিয়ারি অ্যাকাউন্টে ক্রেডিট করতে না পারলে, বেনিফিসিয়ারি ব্যাঙ্ক দ্বারা অটো রিভার্সাল (আর) টি + 1 দিনে সর্বশেষ	বিলম্ব যদি টি + 1 দিনের বেশি হয় তবে প্রতিদিন ₹100/-
b	অ্যাকাউন্ট ডেবিট করা হয়েছে কিন্তু মার্চেন্ট লোকেশনে লেনদেনের নিশ্চয়তা পাওয়া যায়নি (ব্যবসায়ীকে অর্থ প্রদান)।	টি + 5 দিনের মধ্যে স্বয়ংক্রিয় বিপরীত।	বিলম্ব যদি টি + 5 দিনের বেশি হয় তবে প্রতিদিন ₹100/-
5	আধার সক্ষম পেমেন্ট সিস্টেম (আধার পে সহ)		
এক টি	অ্যাকাউন্ট ডেবিট করা হয়েছে কিন্তু মার্চেন্ট লোকেশনে লেনদেনের নিশ্চয়তা পাওয়া যায়নি।	টি + 5 দিনের মধ্যে "ক্রেডিট সমন্বয়" শুরু করতে হবে।	বিলম্ব যদি টি + 5 দিনের বেশি হয় তবে প্রতিদিন ₹100/-

এস. এন.	বর্ণনা	স্বয়ংক্রিয় বিপরীত এবং ক্ষতিপূরণের জন্য ফ্রেমওয়ার্ক	
		স্বতঃ-বিপরীত জন্য সময়সীমা	প্রদেয় ক্ষতিপূরণ
b	অ্যাকাউন্ট ডেবিট করা হয়েছে কিন্তু বেনিফিসিয়ারি অ্যাকাউন্ট ক্রেডিট করা হয়নি।	টি + 5 দিনের মধ্যে "ক্রেডিট সমন্বয়" শুরু করতে হবে। বিলম্ব যদি টি + 5 দিনের বেশি হয় তবে প্রতিদিন ₹100/-	
6 আধার পেমেন্ট ব্রিজ সিস্টেম (এপিবিএস)			
এক টি	বেনিফিসিয়ারির অ্যাকাউন্টে বিলম্ব।	সুবিধাভোগী ব্যাংক টি + 1 দিনের মধ্যে লেনদেন বিপরীত করতে হবে।	₹100/- প্রতিদিন যদি বিলম্ব টি + 1 দিনের বেশি হয়
7 ন্যাশনাল অটোমেটেড ক্লিয়ারিং হাউস (NACH)			
এক টি	সুবিধাভোগীর অ্যাকাউন্টে জমা দিতে বিলম্ব অথবা পরিমাণের বিপরীত	সুবিধাভোগী ব্যাংক টি এর মধ্যে অক্রেডিট লেনদেন বিপরীত করতে + 1 দিন।	বিলম্ব যদি টি + 1 দিনের বেশি হয় তবে প্রতিদিন ₹100/-
b	গ্রাহক কর্তৃক ব্যাংকের সাথে ডেবিট আদেশ প্রত্যাহার করা সত্ত্বেও অ্যাকাউন্ট ডেবিট করা হয়েছে।	এ ধরনের ডেবিটের জন্য গ্রাহকের ব্যাংক দায়ী থাকবে। T + 1 দিনের মধ্যে রেজোলিউশন সম্পন্ন করতে হবে।	বিলম্ব যদি টি + 1 দিনের বেশি হয় তবে প্রতিদিন ₹100/-
8. প্রিপেইড পেমেন্ট ইনস্ট্রুমেন্ট (পিপিআই) - কার্ড / ওয়ালেট			
এক টি	অফ-আস লেনদেন লেনদেনটি ইউপিআই, কার্ড নেটওয়ার্ক, আইএমপিএস ইত্যাদিতে চলবে। সংশ্লিষ্ট ব্যবস্থার টিএটি এবং ক্ষতিপূরণ বিধি প্রযোজ্য হবে।		
b	অন-ইউএস লেনদেন: বেনিফিসিয়ারির পিপিআই ক্রেডিট করা হয়নি। পিপিআই ডেবিট করা হয়েছে কিন্তু মার্চেন্ট লোকেশনে লেনদেনের নিশ্চয়তা পাওয়া যায়নি।	টি + 1 দিনের মধ্যে প্রেরকের অ্যাকাউন্টে বিপরীত কার্যকর হয়েছে।	বিলম্ব যদি টি + 1 দিনের বেশি হয় তবে প্রতিদিন ₹100/-

23. নিরাপদ আমানত লকার / নিরাপদ হেফাজত নিবন্ধ সুবিধা

- ভূমিকম্প, বন্যা, বজ্রপাত, বজ্রপাত ইত্যাদি প্রাকৃতিক দুর্যোগ থেকে উদ্ভূত অথবা গ্রাহকের একক অবহেলার কারণে ব্যাংকের দায়-দায়িত্ব –

ব্যাংক এর জন্য দায়ী নয়:

প্রাকৃতিক দুর্যোগ বা আমাদের নিয়ন্ত্রণের বাইরে অপ্রত্যাশিত ঘটনা (যেমন ভূমিকম্প, বন্যা, বজ্রপাত এবং বজ্রপাত) দ্বারা সৃষ্ট লকারের সামগ্রীর ক্ষতি বা ক্ষতি।
গ্রাহকের ক্রিয়াকলাপ বা অবহেলার কারণে ক্ষতি বা ক্ষতি (উদাঃ, আপনার সংমিশ্রণটি ভুলে যাওয়া বা আপনার চাবি হারানো)।

- অগ্নিকান্ড, চুরি, চুরি, ডাকাতি, ডাকাতি, বিল্ডিং ধসে পড়া বা ব্যাংকের কর্মচারীদের দ্বারা সংঘটিত জালিয়াতির ঘটনা থেকে উদ্ভূত ব্যাংকের দায়বদ্ধতা-

উপরে উল্লিখিত ঘটনাগুলির কারণে লকারের সামগ্রীর ক্ষতি হলে ব্যাংকগুলির দায়বদ্ধতা নিরাপদ আমানত লকারের প্রচলিত বার্ষিক ভাড়ার একশতগুণ সমপরিমাণ পরিমাণে সীমাবদ্ধ থাকবে।

24. গ্রাহকের সম্মতি ছাড়াই জারি করা ক্রেডিট কার্ড:

- গ্রাহকের লিখিত বা ডিজিটাল সম্মতি ছাড়াই জারি করা ক্রেডিট কার্ড এবং কার্ডধারীর সুস্পষ্ট সম্মতি ছাড়াই কার্ডটি সক্রিয় করা (কার্ডধারীর ব্যবহারের অভিপ্রায়টিও কার্ডধারীর সম্মতি হিসাবে বিবেচিত হবে), ব্যাংক অবিলম্বে কার্ড ভেরিফিয়েন্টের সাথে সম্পর্কিত সমস্ত চার্জ প্রত্যাহার করবে এবং গ্রাহককে বিপরীত চার্জের দ্বিগুণ মূল্যের

সমতুল্য জরিমানা দিয়ে ক্ষতিপূরণ দেবে। ক্রেডিট কার্ড অ্যাকাউন্টের অপারেশন AU ব্যাংক ক্রেডিট কার্ড চুক্তিতে বর্ণিত শর্তাবলী মেনে চলবে।

- গ্রাহকদের দ্বারা ভুল হিসাবে রিপোর্ট করা যে কোনও লেনদেন, কোনও বণিক প্রতিষ্ঠানের নির্দিষ্ট রেফারেন্সের প্রয়োজন হয়, ভিসা, মাস্টারকার্ড, ডাইনামাস বা রুপে নেটওয়ার্ক দ্বারা প্রতিষ্ঠিত চার্জব্যাংক প্রবিধান অনুসারে পরিচালিত হবে। ব্যাংক সর্বোচ্চ ৯০ দিনের মধ্যে গ্রাহককে একটি ব্যাখ্যা এবং প্রয়োজনে দালিলিক প্রমাণ সরবরাহ করতে প্রতিশ্রুতিবদ্ধ।

25. ক্রেডিট কার্ড বন্ধের অনুরোধ:

ব্যাংক কার্ড বন্ধের অনুরোধ প্রাপ্তির তারিখ থেকে 7 কার্যদিবসের মধ্যে পূরণ করার প্রতিশ্রুতি দেয়। এই সময়সীমার মধ্যে বন্ধের অনুরোধটি প্রক্রিয়া করা হয় না এমন ক্ষেত্রে, অ্যাকাউন্ট বন্ধ সফলভাবে কার্যকর না হওয়া পর্যন্ত ব্যাংক বিলম্বের প্রতিদিন ₹500 জরিমানা দিতে দায়বদ্ধ থাকবে, যদি কোনও বকেয়া ব্যালেন্স না থাকে।

26. ঋণের তথ্য বিলম্বিত আপডেট/সংশোধনের জন্য গ্রাহকদের ক্ষতিপূরণ

ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাংক সিআইসি এবং সিআইগুলিকে সিআইসি এবং সিআইসি দ্বারা ঋণের তথ্য বিলম্বিত আপডেট / সংশোধনের জন্য ক্ষতিপূরণের কাঠামো বাস্তবায়নের নির্দেশ দেয় যা সংযোজনী-১ এ বর্ণিত রয়েছে।

27. ফোর্স ম্যাজিউর

কোন অপ্রত্যাশিত ঘটনা (নাগরিক হাঙ্গামা, নাশকতা, লকআউট, ধর্মঘট বা অন্যান্য শ্রমিক বিশৃঙ্খলা, দুর্ঘটনা, অগ্নিকাণ্ড, প্রাকৃতিক দুর্যোগ বা অন্যান্য "ঈশ্বরের কাজ", যুদ্ধ, ব্যাংকের সুবিধা বা তার সংবাদদাতা ব্যাংকের (গুলি) ক্ষতি, যোগাযোগের স্বাভাবিক মাধ্যম বা সমস্ত ধরণের পরিবহনের অনুপস্থিতি সহ তবে সীমাবদ্ধ নয় তবে বিলম্বিত ঋণ / কোনও পরিষেবার অনুপলব্ধতার জন্য ব্যাংক গ্রাহকদের ক্ষতিপূরণ দিতে দায়বদ্ধ থাকবে না, ইত্যাদি) ব্যাংকের নিয়ন্ত্রণের বাইরে যা নির্দিষ্ট বিতরণ পরামিতিগুলির মধ্যে তার বাধ্যবাধকতা সম্পাদন করতে বাধা দিতে পারে।

28. প্রতিবেদন

ব্যাংক গ্রাহকদের প্রদত্ত ক্ষতিপূরণের তথ্য গ্রাহক পরিষেবা সম্পর্কিত স্থায়ী কমিটির কাছে উপস্থাপন করবে। এই তথ্য ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে পরিচালনা পর্ষদের গ্রাহক পরিষেবা কমিটিকেও জানানো হবে।

29. পরিশিষ্ট

পরিশিষ্ট-১

ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাংক সিআইসি এবং সিআইগুলিকে সিআইসি এবং সিআইসি দ্বারা ঋণের তথ্য বিলম্বিত আপডেট / সংশোধনের জন্য ক্ষতিপূরণ কাঠামো বাস্তবায়নের নির্দেশ দেয়:

(ক) অভিযোগকারী কর্তৃক সিআই / সিআইসির সাথে অভিযোগ দায়ের করার তারিখ থেকে ত্রিশ (30) ক্যালেন্ডার দিনের মধ্যে তাদের অভিযোগ নিষ্পত্তি না হলে অভিযোগকারীরা প্রতি ক্যালেন্ডার দিনে ₹100 ক্ষতিপূরণ পাওয়ার অধিকারী হবেন।

ব্যাখ্যা:

1. সিআইসিআরএ, 2005 এর ধারা 21 (3) সরবরাহ করে যে কোনও অভিযোগকারী কোনও সিআইসি বা সিআইকে যথাযথ সংশোধন, সংযোজন বা অন্যথায় ক্রেডিট তথ্য আপডেট করার জন্য অনুরোধ করতে পারেন এবং এই জাতীয় অনুরোধের ভিত্তিতে সিআই বা সিআইসি অনুরোধ করার পরে ত্রিশ (30) দিনের মধ্যে ক্রেডিট তথ্য আপডেট করার পদক্ষেপ নেবে।
2. (ii) সিআইসি বিধিমালা, 2006 এর বিধি 20 (3) (সি) বিধান করে যে সিআই ক্রেডিট তথ্যের ত্রুটি সম্পর্কে সিআইকে অবহিত করার তারিখ থেকে একুশ (21) দিনের মধ্যে সিআইসি বা অভিযোগকারীর কাছে ক্রেডিট তথ্যের সংশোধিত বিবরণ প্রেরণ করবে।
3. (iii) সিআইসিআরএ, 2005 এর ধারা 21 (3) এবং ক্রেডিট ইনফরমেশন কোম্পানি রুলস, 2006 এর বিধি 20 (3) (সি) এর সম্মিলিত পাঠ সিআই এবং সিআইসিকে সম্মিলিতভাবে, অভিযোগ নিষ্পত্তি / নিষ্পত্তি করার জন্য ত্রিশ (30) দিনের সামগ্রিক সময়সীমা প্রদান করে। কার্যত, এর অর্থ হ'ল একজন সিআই একুশ (21) দিন পাবেন এবং সিআইসিগুলি অভিযোগের সম্পূর্ণ সমাধানের জন্য কার্যকরভাবে নয় (9) দিনের অবশিষ্টাংশ পাবেন।

(খ) সিআই অভিযোগকারীকে ক্ষতিপূরণ প্রদান করবে যদি সিআই অভিযোগকারী বা সিআইসি কর্তৃক অবহিত হওয়ার একুশ (21) ক্যালেন্ডার দিনের মধ্যে উপযুক্ত সংশোধন বা সংযোজন বা অন্যথায় সিআইসিগুলিতে আপডেট ক্রেডিট তথ্য প্রেরণ করতে ব্যর্থ হয়।

(গ) সিআই অভিযোগকারী বা সিআইসি কর্তৃক অবহিত হওয়ার একুশ (21) ক্যালেন্ডার দিনের মধ্যে সিআইসিকে আপডেট ক্রেডিট তথ্য সরবরাহ করা সত্ত্বেও অভিযোগকারী বা সিআই দ্বারা অবহিত হওয়ার ত্রিশ (30) ক্যালেন্ডার দিনের মধ্যে অভিযোগটি সমাধান করতে ব্যর্থ হলে সিআইসি অভিযোগকারীকে ক্ষতিপূরণ প্রদান করবে।

(ঘ) অভিযোগকারীকে সিআই / সিআইসি দ্বারা অভিযোগটি প্রত্যাখ্যান করা হয়েছে এমন সমস্ত ক্ষেত্রে অভিযোগের বিষয়ে গৃহীত ব্যবস্থা সম্পর্কে পরামর্শ দেওয়া হবে। প্রত্যাখ্যানের ক্ষেত্রে, প্রত্যাখ্যানের কারণগুলিও সিআই এবং সিআইসি দ্বারা সরবরাহ করা হবে।

(ঙ) অভিযোগকারীকে সিআইসি/সিআই কর্তৃক প্রদত্ত ক্ষতিপূরণ (অভিযোগ দায়েরের ত্রিশ (30) ক্যালেন্ডার দিনের বেশি বিলম্বিত সমাধানের জন্য) সংশ্লিষ্ট সিআই/সিআইসিদের মধ্যে আনুপাতিক হারে বণ্টন করতে হবে।

(চ) যেখানে অভিযোগ/অভিযোগের সাথে একাধিক সিআই দ্বারা প্রদত্ত ভুল ক্রেডিট তথ্য জড়িত, অভিযোগটি অভিযোগকারী দ্বারা সংশ্লিষ্ট সিআইসির কাছে নথিভুক্ত করা হবে। সিআইসি সংশ্লিষ্ট সমস্ত সিআইয়ের সাথে সমন্বয় সাধন করবে এবং অভিযোগকারীকে অভিযোগের একটি বিস্তৃত সমাধান সরবরাহ করবে।

(ছ) যেখানে অভিযোগটি সিআইসি দ্বারা গৃহীত হয়েছে এবং নিবন্ধিত হয়েছে এবং অভিযোগের সমাধানে বিলম্ব হয়েছে, সেখানে সিআইসি চূড়ান্ত রেজোলিউশনের পরে সংশ্লিষ্ট সিআই (গুলি) এবং অভিযোগকারীকে মোট বিলম্ব (ক্যালেন্ডারের দিনগুলিতে) এবং সিআই (গুলি) এবং / অথবা সিআইসি দ্বারা প্রদত্ত ক্ষতিপূরণের পরিমাণ সম্পর্কে অবহিত করবে।

(জ) যেখানে অভিযোগটি কোনও সিআই দ্বারা গৃহীত এবং নিবন্ধিত হয়েছে এবং অভিযোগের সমাধানে বিলম্ব হয়েছে, সিআই চূড়ান্ত রেজোলিউশনের পরে সংশ্লিষ্ট সিআইসি (গুলি) এবং অভিযোগকারীকে মোট বিলম্ব (ক্যালেন্ডারের দিনগুলিতে) এবং সিআই এবং / অথবা সিআইসি (গুলি) দ্বারা প্রদত্ত ক্ষতিপূরণের পরিমাণ সম্পর্কে অবহিত করবে।

- (i) অভিযোগের সমাধানের তারিখটি সেই তারিখ হবে যখন সিআইসি বা সিআই দ্বারা অভিযোগকারীর প্রদত্ত ডাক ঠিকানা বা ইমেল আইডিতে সংশোধিত ক্রেডিট ইনফরমেশন রিপোর্ট (সিআইআর) প্রেরণ করা হয়েছে।
- (এ) সিআইসি/সিআই-রা তাদের অভিযোগ জমা দেওয়ার ফর্ম্যাটে (অনলাইন এবং অফলাইন উভয়ই) যথাযথ বিধান করবেন যাতে অভিযোগকারীকে ক্ষতিপূরণের পরিমাণ জমা দেওয়ার জন্য যোগাযোগের বিবরণ, ইমেল আইডি এবং ব্যাঙ্ক অ্যাকাউন্টের বিশদ বিবরণ / ইউনিফাইড পেমেন্ট ইন্টারফেস (ইউপিআই) আইডি জমা দিতে সক্ষম করা যায়। সঠিক বিবরণ দেওয়ার দায়িত্ব অভিযোগকারীর উপর থাকবে এবং অভিযোগকারীর দেওয়া কোনও ভুল তথ্যের জন্য সিআই / সিআইসি দায়বদ্ধ হবেন না।
- (ট) ক্ষতিপূরণের অর্থ অভিযোগ নিষ্পত্তির ৫ (পাঁচ) কার্যদিবসের মধ্যে অভিযোগকারীর ব্যাংক অ্যাকাউন্টে জমা দিতে হবে।
- (১) সিআই বা সিআইসি কর্তৃক অন্যায্যভাবে ক্ষতিপূরণ অস্বীকার করার ক্ষেত্রে অভিযোগকারী রিজার্ভ ব্যাঙ্ক - ইন্টিগ্রেটেড ওম্বুডসম্যান স্কিম, ২০২১-এর অধীনে আরবিআই লোকপালের কাছে যেতে পারেন।
- (ড) রিজার্ভ ব্যাঙ্ক - ইন্টিগ্রেটেড ওম্বুডসম্যান স্কিম, ২০২১-এর আওতায় এখনও আওতাভুক্ত সিআই দ্বারা অন্যায্যভাবে ক্ষতিপূরণ অস্বীকার করার ক্ষেত্রে, অভিযোগকারী ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্কের আঞ্চলিক অফিস (আরও) থেকে কনজিউমার এডুকেশন অ্যান্ড প্রোটেকশন সেল (সিইপিসি) এর কাছে যেতে পারেন।
- (ঢ) অ-রক্ষণাবেক্ষণযোগ্যতা: ক্ষতিপূরণ কাঠামো নিম্নলিখিত ক্ষেত্রে প্রযোজ্য হবে না:
- (i) যে বিরোধগুলির জন্য সিআইসিআরএ, 2005 এর ধারা 18 এর অধীনে প্রতিকার সরবরাহ করা হয়েছে। সিআইসিআরএ, 2005-এর ধারা 18 এ বিধান করা হয়েছে যে সিআইসি, সিআই, ঋণগ্রহীতা এবং ক্লায়েন্টদের মধ্যে ঋণের তথ্যের ব্যবসা সম্পর্কিত বিষয়ে উদ্ভূত বিরোধের জন্য এবং যার জন্য সিআইসিআরএ, 2005 এর অধীনে কোনও প্রতিকার সরবরাহ করা হয়নি, এই জাতীয় বিরোধগুলি আরবিট্রেশন অ্যান্ড কনসিলিয়েশন অ্যাক্ট, 1996 এর বিধান অনুসারে সমঝোতা বা সালিশের মাধ্যমে নিষ্পত্তি করা হবে।
- (ii) (ক) অভ্যন্তরীণ প্রশাসন, (খ) মানবসম্পদ, (গ) কর্মীদের বেতন এবং বেতন, এবং (ঘ) সিআইসি / সিআই এর পরামর্শ এবং বাণিজ্যিক সিদ্ধান্তের প্রকৃতির রেফারেন্স।
- (iii) ক্রেডিট স্কের / ক্রেডিট স্কের মডেলের গণনা সম্পর্কিত বিরোধ / অভিযোগ সম্পর্কিত অভিযোগ।
- (iv) উপভোক্তা বিরোধ নিষ্পত্তি কমিশন, আদালত, ট্রাইব্যুনাল ইত্যাদির মতো অন্যান্য ফোরাম দ্বারা সিদ্ধান্ত নেওয়া হয়েছে বা ইতিমধ্যে বিচারাধীন রয়েছে এমন অভিযোগগুলি।

সিআইসি এবং সিআই যারা উপরোক্ত নির্দেশাবলী লঙ্ঘন করে বা মেনে চলতে ব্যর্থ হয় তারা সিআইসিআরএ, 2005 এর বিধান অনুসারে শাস্তিমূলক পদক্ষেপের জন্য দায়বদ্ধ থাকবে।

