

ବିଷୟବସ୍ତୁ[ସମ୍ପାଦନା]

1. ପରିଚୟ[ସମ୍ପାଦନା].....	3
9. ମାର୍ଗଦର୍ଶକ ନୀତି.....	୩
3. କ୍ଷତିପୂରଣ ରାଶି ପ୍ରଦାନ ପାଇଁ ସମୟସୀମା.....	3
4. ଅନଧିକୃତ / ଭୁଲ୍ ଡେବିଟ୍	3
5. ଆକାଉଣ୍ଟକୁ ଇସିଏସ୍ ସିଧାସଳଖ ଡେବିଟ୍ / ଅନ୍ୟ ଡେବିଟ୍	4
6. ପରିପକ୍ତା/ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ତାରିଖରେ ମିଆଦୀ ଜମା ପୈଠରେ ବିଳମ୍ବ.....	4
7. NEFT/RTGS ବ୍ୟବହାର କରି ପାଣି ସ୍ଥାନାନ୍ତର.....	5
8. ଷ୍ଟପ୍ ପେମେଣ୍ଟ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ସ୍ୱୀକୃତି ପରେ ଚେକ୍ ପ୍ରଦାନ	5
9. ବୈଦେଶିକ ବିନିମୟ ସେବା.....	5
10. ସ୍ଥାନୀୟ/ବାହାର ଚେକ୍ ବିଳମ୍ବରେ ଆଦାୟ ପାଇଁ ସୁଧ ପ୍ରଦାନ	6
11. ପରିବହନରେ ଉପକରଣ ପାଇଁ କ୍ଷତିପୂରଣ.....	7
12. ବାଣିଜ୍ୟିକ ବ୍ୟାଙ୍କଗୁଡ଼ିକ ଦ୍ୱାରା ସମବାୟ ବ୍ୟାଙ୍କଗୁଡ଼ିକର "ସମାନ ଉପକରଣ" କାରବାର	8
13. ନକଲି ଡ୍ରାଫ୍ଟ ଏବଂ ବିଳମ୍ବ ପାଇଁ କ୍ଷତିପୂରଣ ପ୍ରସଙ୍ଗ	8
14. ବ୍ୟାଙ୍କର ଏଜେଣ୍ଟଙ୍କ ଦ୍ୱାରା କୋଡ୍ ଉଲ୍ଲଙ୍ଘନ	8
15. ରଣଦାତା, ଦାୟିତ୍ୱ; ରଣଧାରୀଙ୍କ ପ୍ରତି ପ୍ରତିବଦ୍ଧତା.....	8
16. ୦କେଇ କ୍ଷେତ୍ରରେ କ୍ଷତିପୂରଣ (ଅଣ-ଡିଜିଟାଲ)	9
17. ତୃତୀୟ-ପକ୍ଷ ଉପାଦାନଗୁଡ଼ିକର ଭୁଲ ବିକ୍ରୟ	9
18. ଏଟିଏମ୍ ଫେଲ୍ :	10
19. ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅଧିକାର ଏବଂ ଦାୟିତ୍ୱ.....	10
20. ବ୍ୟାଙ୍କର ଭୂମିକା ଏବଂ ଦାୟିତ୍ୱ	11
21. ବ୍ୟାଙ୍କକୁ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଅନଧିକୃତ କାରବାର ର ରିପୋର୍ଟ:.....	12
22. ଅନଧିକୃତ ଇଲେକ୍ଟ୍ରୋନିକ୍ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ କାରବାର କ୍ଷେତ୍ରରେ କ୍ଷତିପୂରଣ	13
23. ସୁରକ୍ଷିତ ଜମା ଲକର / ସୁରକ୍ଷିତ ହେପାଜତ ଲେଖା ସୁବିଧା	15
24. ଗ୍ରାହକଙ୍କ ବିନା ସମ୍ମତିରେ ଜାରି ହୋଇଛି କ୍ରେଡିଟ୍ କାର୍ଡ:.....	16
25. କ୍ରେଡିଟ୍ କାର୍ଡ ବନ୍ଦ କରିବାକୁ ଅନୁରୋଧ:.....	16
26. କ୍ରେଡିଟ୍ ସୂଚନାର ବିଳମ୍ବିତ ଅପଡେଟ୍ / ସଂଶୋଧନ ପାଇଁ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ କ୍ଷତିପୂରଣ	16
27. Force Majeure	16
28. ରିପୋର୍ଟ	16
29. Annexures.....	17
30. Glossary	19

1. ପରିଚୟ[ସମ୍ପାଦନା]

ଏହି ପଲିସି ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟରେ ବ୍ୟାଙ୍କର ସେବାରେ ଅଭାବ କିମ୍ବା ବ୍ୟାଙ୍କ କିମ୍ବା ଏହାର କର୍ମଚାରୀଙ୍କ ପାଇଁ ସିଧାସଳଖ କୌଣସି ତ୍ରୁଟି କାରଣରୁ ଗ୍ରାହକମାନେ ଯେଉଁ ଆର୍ଥିକ କ୍ଷତି ସହିପାରନ୍ତି ତାହାର ଭରଣା କିପରି କରାଯିବ ସେ ବିଷୟରେ ସ୍ପଷ୍ଟ ମାର୍ଗଦର୍ଶିକା ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ । ଏହି ନୀତି କେବଳ ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଉଥିବା ସେବାରେ ଅଭାବ ହେତୁ ହୋଇଥିବା ଆର୍ଥିକ କ୍ଷତି ର କ୍ଷତିପୂରଣ ପାଇଁ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ହେବ ଯାହାସିଧାସଳଖ ମାପ କରାଯାଇପାରିବ । ଏହି ନୀତିରେ ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯାଇଥିବା ପ୍ରତିଶ୍ରୁତିଗୁଡ଼ିକ ବ୍ୟାଙ୍କ-ଗ୍ରାହକ ବିବାଦର ସମାଧାନ ପାଇଁ ଗଠିତ କୌଣସି ଫୋରମ୍ କିମ୍ବା କୌଣସି ଅଦାଲତ ସମ୍ମୁଖରେ ନିଜର କ୍ଷତି ରକ୍ଷା କରିବାରେ ବ୍ୟାଙ୍କର କୌଣସି ଅଧିକାର ପ୍ରତି କୌଣସି ପକ୍ଷପାତିତା ବିନା ହେବ । ଏହି ନୀତି ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରେ ନାହିଁ ଏବଂ ସୁନାମ ହାନି ସମ୍ପନ୍ନୀୟ ସୁଯୋଗ କ୍ଷତି / କ୍ଷତି / ଦାବି କାରଣରୁ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ୱାରା କରାଯାଇଥିବା ଦାବି ସମ୍ବନ୍ଧରେ ଲାଗୁ ହୁଏ ନାହିଁ ।

2. ମାର୍ଗଦର୍ଶକ ନୀତି

ଗ୍ରାହକ କ୍ଷତିପୂରଣ ନୀତି ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଚିକିତ୍ସାରେ ସ୍ପଷ୍ଟତା ଏବଂ ନିରପେକ୍ଷତାର ନୀତି ଉପରେ ଆଧାରିତ ହେବ । ଏହି ପଲିସି ପଲିସି ପଲିସିରେ ବର୍ଣ୍ଣିତ ଘଟଣାଗୁଡ଼ିକୁ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରିବ, ଯେଉଁଠାରେ ବ୍ୟାଙ୍କ ବିଭିନ୍ନ ପ୍ରକାର କାରବାର ରୁ ଉତ୍ପନ୍ନ ହୋଇଥିବା କୌଣସି ଆର୍ଥିକ କ୍ଷତି ପାଇଁ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ କ୍ଷତିପୂରଣ ଦେବା ପାଇଁ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ରଖି ଅଟେ ।

ଗ୍ରାହକ କ୍ଷତିପୂରଣ ନୀତି ଗ୍ରହଣ କରି ବ୍ୟାଙ୍କ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ଲୋକପାଳ କିମ୍ବା ଆରବିଆଇନିକଟରେ ଅଭିଯୋଗ ସଂଖ୍ୟା ହ୍ରାସ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ । ଏହି ନୀତି ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବାରେ ସାହାଯ୍ୟ କରିବ ଯେ ବ୍ୟାଙ୍କର ସମସ୍ତ ସ୍ତରର କର୍ମଚାରୀମାନେ କ୍ଷତିପୂରଣ ପ୍ରକ୍ରିୟା ବିଷୟରେ ସମସ୍ତ ପ୍ରକାରଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହିତ ବିଭିନ୍ନ ଶାଖାରେ ସମାନ ଭାବରେ କଥାବାର୍ତ୍ତା କରନ୍ତି । ଏହି ପଲିସି ବ୍ୟାଙ୍କର ଖେତ୍ରସାଇଟରେ ମଧ୍ୟ ଉପଲବ୍ଧ ହେବ । ପଲିସିରେ କ୍ଷତିପୂରଣ ରାଶି ଏବଂ ଦେୟ ପାଇଁ ସମୟସୀମା ନିର୍ଦ୍ଧାରଣ କରାଯାଇଥିବା ବେଳେ, ପଲିସି ଉପରେ କୌଣସି ଅତିରିକ୍ତ ଏବଂ ବ୍ୟତିକ୍ରମ କ୍ଷତିପୂରଣ ପ୍ରଦାନ କରାଗଲେ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ବ୍ୟବସାୟ ବିଭାଗର ବ୍ୟବସାୟ ମୁଖ୍ୟଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଅନୁମୋଦନ କରାଯିବ

3. କ୍ଷତିପୂରଣ ରାଶି ପ୍ରଦାନ ପାଇଁ ସମୟସୀମା

ଯଦି ବ୍ୟାଙ୍କ ଏହି ନୀତି ଅନୁଯାୟୀ କୌଣସି କ୍ଷତିପୂରଣ ଦେବାକୁ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ରଖି, ତେବେ ତଦନ୍ତ ଶେଷ ହେବାର ୭ କାର୍ଯ୍ୟଦିବସ ମଧ୍ୟରେ ଅଭିଯୋଗକାରୀଙ୍କୁ ତାହା ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ ।

ଯେଉଁ କ୍ଷେତ୍ରରେ ନିୟାମକ ଆଧାରରେ ସମୟସୀମା ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ହୋଇଛି, ସେହି ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ କୁ ଅନୁସରଣ କରାଯିବ ।

4. ଅନୁକୃତ / ଭୁଲ୍ ଡେବିଟ୍

4.1. ଯଦି ବ୍ୟାଙ୍କ କୌଣସି ଆକାଉଣ୍ଟକୁ ଅନୁକୃତ/ଭୁଲ୍ ପୂର୍ଣ୍ଣ ସିଧାସଳଖ ଡେବିଟ୍ ପହଞ୍ଚାଇଛି, ତେବେ କାରବାରର ଯଥେଷ୍ଟ ଯାଞ୍ଚ ପରେ ଏଭଳି ଡେବିଟ୍ ବିଷୟରେ ଅବଗତ ହେବା ପରେ ଯଥାଶୀଘ୍ର ଏଣ୍ଟ୍ରି ଫେରାଇ ଦିଆଯିବ । ଏଭଳି କ୍ଷେତ୍ରରେ ବ୍ୟାଙ୍କ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ସିଧାସଳଖ ଆର୍ଥିକ କ୍ଷତି ପାଇଁ କ୍ଷତିପୂରଣ ପ୍ରଦାନ କରିବ, ଏହା ବ୍ୟତୀତ ସମସ୍ତ ବ୍ୟାଙ୍କ ଜମା ଉପରେ ସୁଧ ପ୍ରଦାନ କିମ୍ବା ରଣ ଆକାଉଣ୍ଟରେ ବ୍ୟାଙ୍କକୁ ଅତିରିକ୍ତ ସୁଧ ପ୍ରଦାନ ପାଇଁ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ସର୍ବନିମ୍ନ କ୍ଲୋଜିଂ ବାଲାନ୍ସ ହ୍ରାସ କାରଣରୁ ସମସ୍ତ ଖାତା ସୁଧ ହାନି କିମ୍ବା ସର୍ବନିମ୍ନ ବାଲାନ୍ସ ଆବଶ୍ୟକତାଠାରୁ କମ୍ ବାଲାନ୍ସ ପାଇଁ ଆଦାୟ କରାଯାଉଥିବା କୌଣସି ଶୁଳ୍କ କିମ୍ବା ଅଭାବ କାରଣରୁ ଚେକ୍ ଫେରସ୍ତ ପାଇଁ ଆଦାୟ କରାଯାଉଥିବା କୌଣସି ଶୁଳ୍କ ପାଇଁ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ କ୍ଷତିପୂରଣ ଦେବ । ସକ୍ତଳନରେ ଭୁଲ୍ ଡେବିଟ୍ ତାରିଖରୁ ସର୍ବାଧିକ ୪୫ ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ଗ୍ରାହକ ବ୍ୟାଙ୍କର ଦ୍ୱାରକ୍ଷ ହେବା ଉଚିତ୍ ।

4.2. ଯଦି ଗ୍ରାହକ କି ଦ୍ୱାରା ଭୁଲ୍ ହୋଇଥିବା ଡେବିଟ୍ ଯାଞ୍ଚ ପ୍ରକ୍ରିୟାରେ କୌଣସି ତ୍ରୁଟି ପକ୍ଷ ସାମିଲ ନ ହୁଅନ୍ତି, ତେବେ ବ୍ୟାଙ୍କ ଏଭଳି ଭୁଲ୍ ଡେବିଟ୍ ରିପୋର୍ଟିଂ ତାରିଖଠାରୁ ୭ ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ଯାଞ୍ଚ ପ୍ରକ୍ରିୟା ଶେଷ କରିବାକୁ ଚେଷ୍ଟା କରିବ ।

- 4.3. ଯଦି ଯାଞ୍ଚ ପ୍ରକ୍ରିୟାରେ କୌଣସି ତ୍ରୁଟୀୟ ପକ୍ଷ ସାମିଲ ହୁଅନ୍ତି, ତେବେ ବ୍ୟାଙ୍କ ଏଭଳି ଭୁଲ୍ ଡେଟିଓ୍ ରିପୋର୍ଟ କରିବାର ଚାରିଖଠାରୁ ୧ ମାସ ମଧ୍ୟରେ ଯାଞ୍ଚ ପ୍ରକ୍ରିୟା ଶେଷ କରିବାକୁ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ ।
- 4.4. ଯଦି କୌଣସି କ୍ଷତିପୂରଣ କିମ୍ବା ଫେରସ୍ତ ନ ଦେଇ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଆକାଉଣ୍ଟକୁ ଭୁଲ କ୍ରେଡିଟ୍ ଯୋଷ୍ଟି କରାଯାଏ ତେବେ ବ୍ୟାଙ୍କ ଆକାଉଣ୍ଟକୁ ଟଙ୍କା ଫେରସ୍ତ କରିବାର ଅଧିକାର ସଂରକ୍ଷିତ ରଖିଥାଏ ।
- 4.5. ବିଭିନ୍ନ ତ୍ରୁଟି ପାଇଁ କ୍ଷତିପୂରଣ ରାଶି ଉପରେ ନିଷ୍ପତ୍ତି ନେବା ପାଇଁ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦାୟିତ୍ୱ ସ୍ପଷ୍ଟ ହେବ ଏବଂ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଭଲ ଭାବରେ ଅବଗତ କରାଯିବ ।

5. ଆକାଉଣ୍ଟକୁ ଇସିଏସ୍ ସିଧାସଳଖ ଡେବିଟ୍ / ଅନ୍ୟ ଡେବିଟ୍

- 5.1. ଯଦି ଗ୍ରାହକମାନେ ଇସିଏସ୍ ରୁ ପ୍ରାପ୍ତ କୌଣସି ଡେବିଟ୍ ଗ୍ରହଣ କରିବା ପାଇଁ ସମ୍ମତ ଏବଂ ବୈଧ ଆଦେଶ ପ୍ରଦାନ କରିସାରିଛନ୍ତି ଏବଂ ପ୍ରାପ୍ତ ପ୍ରତ୍ୟକ୍ଷ ଡେବିଟ୍ / ଇସିଏସ୍ ସମ୍ମତ ଏବଂ ସଠିକ୍ ଅଟେ ତେବେ ବ୍ୟାଙ୍କ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ନିର୍ଦ୍ଦେଶ ଅନୁଯାୟୀ ଯେକୌଣସି ସିଧାସଳଖ ଡେବିଟ୍ / ଇସିଏସ୍ କୁ ଠିକ୍ ସମୟରେ ବହନ କରିବାକୁ ଗ୍ରହଣ କରିବ ।
- 5.2. ଯଦି ବ୍ୟାଙ୍କ ସିଧାସଳଖ ବ୍ୟାଙ୍କକୁ ଦାୟୀ କରିପାରେ, ତେବେ ସିଧାସଳଖ ଇସିଏସ୍ ଡେବିଟ୍ ଚାରିଖ ଏବଂ ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା କରାଯାଇଥିବା ପ୍ରକୃତ ଡେବିଟ୍ ଚାରିଖ ମଧ୍ୟରେ ଅବଧି ପାଇଁ ପ୍ରଚଳିତ ସ୍ଥାୟୀ ଜମା ସୁଧ ହାରରେ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ କ୍ଷତିପୂରଣ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ ।
- 5.3. ଇସିଏସ୍ ଡାକରେକ୍ଟ ଡେବିଟ୍ / ଅନ୍ୟ ଡେବିଟ୍ କ୍ଷେତ୍ରରେ, ଯାହା ସମାନ ମାସିକ କିସ୍ତି (ଇଏମଆଇ) ଦେୟ ପାଇଁ ଉଦ୍ଦିଷ୍ଟ, ବ୍ୟାଙ୍କ ଆବଶ୍ୟକ ପ୍ରମାଣ ପ୍ରଦାନ ଏବଂ ଏହାର ପୁଞ୍ଜୀନୁପୁଞ୍ଜ ଡବ୍ଲଡ୍ ପରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଜରିମାନା ସୁଧ ଏବଂ / କିମ୍ବା ବିଳମ୍ବିତ ଦେୟ ଶୁଳ୍କ, ଯଦି କୌଣସି ଅଛି, ଫେରସ୍ତ କରିବ ।
- 5.4. ତେବେ ଏଭଳି ଆର୍ଥିକ କ୍ଷତିର କ୍ଷତିପୂରଣ କେବଳ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ହୋଇଥିବା ବାସ୍ତବ ଖର୍ଚ୍ଚର ଭରଣା ରେ ସୀମିତ ରହିବ ଯେପରିକି ନିର୍ଦ୍ଦେଶ ପାଳନକରିବାରେ ବିଳମ୍ବ/ବିଫଳତା କାରଣରୁ ବାଧାପ୍ରାପ୍ତ ହୋଇଥିବା ପରିଶୋଧ କାର୍ଯ୍ୟସୂଚୀକୁ ସ୍ୱାଭାବିକ କରିବା ପାଇଁ ଗ୍ରାହକ ଦେଇଥିବା ଜରିମାନା/ ସୁଧ ।
- 5.5. ଆରଟିଭିଏସ୍ / ଇଏଫଟି / ଏନଇଏଫଟି ନିର୍ଦ୍ଦେଶ ପରି ଇଲେକ୍ଟ୍ରୋନିକ୍ ଦେୟ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଅବଗତ କରାଯାଇଥିବା ପ୍ରୟତ୍ନ ନିର୍ମମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଦ୍ୱାରା ନିୟନ୍ତ୍ରିତ ହେବ ।
- 5.6. ଶୁଳ୍କ ସୂଚୀରେ ଦର୍ଶାଯାଇଥିବା ପ୍ରୟତ୍ନ ସେବା ଶୁଳ୍କ ସହିତ ବ୍ୟାଙ୍କ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଆକାଉଣ୍ଟକୁ ଡେବିଟ୍ କରିବ । ଯଦି କୌଣସି ଅତିରିକ୍ତ ସର୍ଭିସ୍ ଚାର୍ଜ୍ ବ୍ୟବସ୍ଥା ଅନୁଯାୟୀ ଆଦାୟ କରାଯାଏ ନାହିଁ, ତେବେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦୃଷ୍ଟିକୁ ଆସିବା ପରେ ବ୍ୟାଙ୍କ ତୁରନ୍ତ ଏଭଳି କୌଣସି ଚାର୍ଜ୍ କୁ ପ୍ରତ୍ୟାହାର କରିବ । ଯଦି ଏହା ସହମତି ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଅନୁଯାୟୀ ନ ହୁଏ ତେବେ ହିଁ ଶୁଳ୍କ ପ୍ରତ୍ୟାହାର କରାଯିବ । ଏଭଳି କ୍ଷେତ୍ରରେ ସଞ୍ଚୟ ବ୍ୟାଙ୍କ ଜମା ଉପରେ ସୁଧ ପ୍ରଦାନ କିମ୍ବା ରଖି ଆକାଉଣ୍ଟରେ ବ୍ୟାଙ୍କକୁ ଅତିରିକ୍ତ ସୁଧ ପୈଠ କରିବା ପାଇଁ ଲାଗୁ ହେଉଥିବା ଦୈନିକ କ୍ଲୋଜିଂ ବାଲାନ୍ସ ହ୍ରାସ କିମ୍ବା ସର୍ବନିମ୍ନ ବାଲାନ୍ସ ଆବଶ୍ୟକତାଠାରୁ କମ୍ ବାଲାନ୍ସ ପାଇଁ ଆଦାୟ କରାଯାଇଥିବା କୌଣସି ଶୁଳ୍କ କିମ୍ବା ଟେକ୍ ଫେରସ୍ତ ପାଇଁ ଆଦାୟ କରାଯାଇଥିବା କୌଣସି ଶୁଳ୍କ କାରଣରୁ ସଞ୍ଚୟ ଖାତା ସୁଧ ହ୍ରାସ ମାଧ୍ୟମରେ ବ୍ୟାଙ୍କ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ କୌଣସି ପ୍ରତ୍ୟକ୍ଷ ଆର୍ଥିକ କ୍ଷତି ପାଇଁ କ୍ଷତିପୂରଣ ପ୍ରଦାନ କରିବ । ସକ୍ତଳନ[ସମ୍ପାଦନା] । ଏହା ସହ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ସମୟ ସମୟରେ ଜଣାଇ ଦିଆଯିବ ।

6. ପରିପକ୍ୱତା/ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ଚାରିଖରେ ମିଆଦୀ ଜମା ପୈଠରେ ବିଳମ୍ବ

ଯଦି ପରିପକ୍ୱତା ଚାରିଖରେ ମିଆଦୀ ଜମା ରାଶି ପ୍ରଦାନରେ ବିଳମ୍ବ ହୁଏ, ତେବେ ବ୍ୟାଙ୍କ ନିମ୍ନ ଗଣନା ଅନୁଯାୟୀ କ୍ଷତିପୂରଣ ପ୍ରଦାନ କରିବ ।

ଯଦି ଟର୍ମ ଡିପୋଜିଟ୍ (ଚିଢ଼ି) ପରିପକ୍ୱ ହୁଏ ଏବଂ ଆୟ ପୈଠ କରାନଯାଏ, ତେବେ ବ୍ୟାଙ୍କରେ ଦାବି ହୋଇନଥିବା ରାଶି ପରିପକ୍ୱ ଚିଢ଼ି ଉପରେ ଚୁକ୍ତିଭିତ୍ତିକ ସୁଧ ହାରରେ ଲାଗୁ ହେଉଥିବା ସୁଧ ହାର ଉପରେ ନିର୍ଭର କରିବ

7. NEFT/RTGS ବ୍ୟବହାର କରି ପାଣି ସ୍ଥାନାନ୍ତର

ଗନ୍ତବ୍ୟ ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଦେୟ ନିର୍ଦ୍ଦେଶ ପ୍ରାପ୍ତ ହେବା ପରେ ପାଣି ସ୍ଥାନାନ୍ତର ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ କରିବାରେ ଗନ୍ତବ୍ୟ ବ୍ୟାଙ୍କର କୌଣସି କର୍ମଚାରୀଙ୍କ ତ୍ରୁଟି, ଅବହେଳା କିମ୍ବା ଠକେଇ କାରଣରୁ ଯଦି କୌଣସି ବିଳମ୍ବ କିମ୍ବା କ୍ଷତି ହୁଏ, ତେବେ ଗନ୍ତବ୍ୟ ବ୍ୟାଙ୍କ ବର୍ତ୍ତମାନର ଆରବିଆଇ ଏଲଏଏଫ ରେପୋ ହାରରେ କ୍ଷତିପୂରଣ ପ୍ରଦାନ କରିବ ଏବଂ ବିଳମ୍ବ ଅବଧି ପାଇଁ ୨ ପ୍ରତିଶତ କ୍ଷତିପୂରଣ ପ୍ରଦାନ କରିବ । ଯଦି କୌଣସି କାରଣରୁ ପାଣି ସ୍ଥାନାନ୍ତର ନିର୍ଦ୍ଦେଶ ଫେରାଇବାରେ ବିଳମ୍ବ ହୁଏ; ଗନ୍ତବ୍ୟ ବ୍ୟାଙ୍କ ବର୍ତ୍ତମାନର ଆରବିଆଇ ଏଲଏଏଫ ରେପୋ ରେଟ୍ ରେ ସୁଧ ସହିତ ରାଶି ଫେରସ୍ତ କରିବା ତାରିଖ ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ଦୁଇ ପ୍ରତିଶତ ଫେରସ୍ତ କରିବ ।

8. ଷ୍ଟପ୍ ପେମେଣ୍ଟ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ସ୍ୱୀକୃତି ପରେ ଚେକ୍ ପ୍ରଦାନ

ଯଦି ଷ୍ଟପ୍ ପେମେଣ୍ଟ ନିର୍ଦ୍ଦେଶ ଗ୍ରହଣ କରିବା ଏବଂ ସ୍ୱୀକାର କରିବା ପରେ କୌଣସି ଚେକ୍ ପୈଠ କରାଯାଇଛି, ଏବଂ ବ୍ୟାଙ୍କକୁ ପରବର୍ତ୍ତୀ କୌଣସି ପରସ୍ପର ବିରୋଧୀ ନିର୍ଦ୍ଦେଶ ଦିଆଯାଇନାହିଁ, ତେବେ ବ୍ୟାଙ୍କ ଏଭଳି କୌଣସି କାରବାରକୁ ପ୍ରତ୍ୟାହାର କରିବ ଏବଂ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ମୂଲ୍ୟ ତାରିଖ କ୍ରେଡିଟ୍ ଦେବ । ଆବଶ୍ୟକ ଯାଞ୍ଚ କରିବା ପରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଠାରୁ ଅଭିଯୋଗ ପାଇବାର ୭ କାର୍ଯ୍ୟଦିବସ ମଧ୍ୟରେ ଏଭଳି ଡେବିଟ୍ ଫେରାଇ ଦିଆଯିବ । ଏଭଳି ପରିସ୍ଥିତିରେ ସଞ୍ଚୟ ବ୍ୟାଙ୍କ ଜମା ଉପରେ ସୁଧ ପୈଠ ପାଇଁ ଲାଗୁ ହେଉଥିବା ଦୈନିକ କ୍ଲୋଜିଂ ବାଲାନ୍ସ ହ୍ରାସ କିମ୍ବା ରଣ ଆକାଉଣ୍ଟରେ ଅତିରିକ୍ତ ସୁଧ ପ୍ରଦାନ କିମ୍ବା ସର୍ବନିମ୍ନ ବାଲାନ୍ସ ଆବଶ୍ୟକତାଠାରୁ କମ୍ ବାଲାନ୍ସ କିମ୍ବା ଆଦାୟ କରାଯାଉଥିବା କୌଣସି ଚାର୍ଜ କାରଣରୁ ଆଦାୟ କରାଯାଉଥିବା ଅନ୍ୟ କୌଣସି ଶୁଳ୍କ ହ୍ରାସ ହେତୁ ସଞ୍ଚୟ ଖାତା ସୁଧ ହାନି କାରଣରୁ ବ୍ୟାଙ୍କ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ କୌଣସି ସିଧାସଳଖ ଆର୍ଥିକ କ୍ଷତି ର ପରିମାଣ କୁ ଭରଣା କରିବ । ବାଲାନ୍ସ ଅଭାବ ରୁ ଚେକ୍ ଫେରସ୍ତ ପାଇଁ ।

9. ବୈଦେଶିକ ବିନିମୟ ସେବା

ବିଦେଶୀ ମୁଦ୍ରା ଚେକ୍ ସଂଗ୍ରହ

ବିଦେଶୀକୁ ପଠାଯାଇଥିବା ବିଦେଶୀ ମୁଦ୍ରାରେ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ଚେକ୍ ସଂଗ୍ରହରେ ବିଳମ୍ବ ହେଲେ ବ୍ୟାଙ୍କ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ କ୍ଷତିପୂରଣ ଦେବ ନାହିଁ । ସାଧାରଣତଃ ବିଦେଶରେ ବ୍ୟାଙ୍କରେ ପ୍ରସ୍ତୁତ ଉପକରଣ ସଂଗ୍ରହ ର ସମୟ ବିଭିନ୍ନ ଦେଶରେ ଭିନ୍ନ ଭିନ୍ନ ହୋଇଥାଏ । ଅସ୍ଥାୟୀ ଭାବେ ମଞ୍ଜୁର ହୋଇଥିବା ଉପକରଣଗୁଡ଼ିକର ପ୍ରତ୍ୟାବର୍ତ୍ତନ ସମ୍ପର୍କିତ ସମୟ ନିୟମ ମଧ୍ୟ ବିଭିନ୍ନ ଦେଶରେ ଭିନ୍ନ ଭିନ୍ନ ହୋଇଥାଏ । ଏଭଳି ଉପକରଣକୁ 'ସର୍ବୋତ୍ତମ ପ୍ରୟାସ' ଭିତ୍ତିରେ ସଂଗ୍ରହ ପାଇଁ ଗ୍ରହଣ କରାଯାଏ । ତେବେ ବ୍ୟାଙ୍କର ନୋଟ୍ସ୍, ଆକାଉଣ୍ଟରେ ଟଙ୍କା ନିଜ ପ୍ରତିନିଧିଙ୍କ ନିକଟରେ ଜମା ହେବା ପରେ ବ୍ୟାଙ୍କ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ରଣ ଦେବାର ଅର୍ଥାତ୍ ବିଳମ୍ବ ପାଇଁ କ୍ଷତିପୂରଣ ଦେବ । ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ସ୍ୱାଭାବିକ କୁଲିଂ ଅବଧିକୁ ବିଚାରକୁ ନେଇ କ୍ରେଡିଟ୍ ତାରିଖଠାରୁ ନୋଟ୍ସ୍, ଆକାଉଣ୍ଟ/ ଧାର୍ଯ୍ୟ ତାରିଖ ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ଏକ ସପ୍ତାହରୁ ଅଧିକ ବିଳମ୍ବ ହେଲେ ଏଭଳି କ୍ଷତିପୂରଣ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ ।

- ଏଭଳି ମାମଲାରେ ବ୍ୟାଙ୍କ ନିମ୍ନଲିଖିତ ଭାବରେ କ୍ଷତିପୂରଣ ପ୍ରଦାନ କରିବ:
- ବ୍ୟାଙ୍କର ଚେକ୍ ସଂଗ୍ରହ ନୀତିରେ ଦର୍ଶାଯାଇଥିବା ଅନୁଯାୟୀ ରଣ ଆୟରେ ବିଳମ୍ବ ପାଇଁ ସୁଧ ।
 - କାରବାର ପାଇଁ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ବୈଦେଶିକ ମୁଦ୍ରା ହାରରେ ପ୍ରତିକୂଳ ଗତିବିଧି କାରଣରୁ ଯେକୌଣସି ସମ୍ଭାବ୍ୟ କ୍ଷତି ପାଇଁ କ୍ଷତିପୂରଣ ।

ବିଦେଶୀ ଆଭ୍ୟନ୍ତରୀଣ ରେମିଟାନ୍ସ କ୍ରେଡିଟ୍ କରିବାରେ ବିଳମ୍ବ:

ଫ୍ରେନ୍ଦ୍ ଏକ୍ସଚେଞ୍ଜ ଡିଲିଭ୍ ଆସୋସିଏସନ୍ ଅଫ୍ ଇଣ୍ଡିଆ (ଫ୍ରେଡ୍ଏଆଇ) ନିୟମ ଅନୁଯାୟୀ ସଂସ୍କରଣ ଅନୁଯାୟୀ କ୍ଷତିପୂରଣ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ । ନିୟମ ୪.୫ ଅନୁଯାୟୀ, ଯଦି ବିଦେଶୀ ଆଭ୍ୟନ୍ତରୀଣ ରେମିଟାନ୍ସ ହୁଏ, ତେବେ ବ୍ୟାଙ୍କ କ୍ରେଡିଟ୍ ପରାମର୍ଶ/ନୋଟ୍ସ୍, ବିବରଣୀ ପ୍ରାପ୍ତ ହେବାର ଦୁଇ କାର୍ଯ୍ୟଦିବସ ମଧ୍ୟରେ ହିତାଧିକାରୀଙ୍କୁ ଦେୟ ପ୍ରଦାନ କରିବ କିମ୍ବା ସୂଚନା ପଠାଇବ । ବିଳମ୍ବ ହେଲେ ବ୍ୟାଙ୍କ ହିତାଧିକାରୀଙ୍କୁ ସଞ୍ଚୟ ଖାତା ସୁଧ ହାରଠାରୁ ୨% ଅଧିକ ସୁଧ

ପ୍ରଦାନ କରିବ। ବ୍ୟାଙ୍କ ଏହାର କ୍ଷତିପୂରଣ ନୀତି ଅନୁଯାୟୀ ବିନିମୟ ହାରର ପ୍ରତିକୂଳ ପରିବହନ ପାଇଁ କ୍ଷତିପୂରଣ ମଧ୍ୟ ପ୍ରଦାନ କରିବ

10. ସ୍ଥାନୀୟ/ବାହାର ଚେକ୍ ବିଳମ୍ବରେ ଆଦାୟ ପାଇଁ ସୁଧ ପ୍ରଦାନ

ବ୍ୟାଙ୍କର କ୍ଷତିପୂରଣ ନୀତି ଅନୁଯାୟୀ, ଯଦି ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯାଇଥିବା ସମୟ ସୀମାଠାରୁ ଅଧିକ କ୍ରେଡିଟ୍ ଦେବାରେ ବିଳମ୍ବ ହୁଏ ତେବେ ବ୍ୟାଙ୍କ ଏହାର ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ଚେକ୍ ରାଶି ଉପରେ ସୁଧ ପ୍ରଦାନ କରିବ । ଉପକରଣ ସଂଗ୍ରହରେ ବିଳମ୍ବ ହେତୁ କ୍ଷତିପୂରଣ ବ୍ୟାଙ୍କର ଚେକ୍ ସଂଗ୍ରହ ନୀତିରେ ଦର୍ଶାଯାଇଥିବା ଅନୁଯାୟୀ ହେବ ଯାହା ସୁବିଧା ପାଇଁ ନିମ୍ନରେ ପୁନଃପ୍ରକାଶିତ ହୋଇଛି:

10.1 ବିଳମ୍ବିତ ସ୍ଥାନୀୟ ଚେକ୍ ସଂଗ୍ରହ ପାଇଁ ସୁଧ ପ୍ରଦାନ

- ଯଦି ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ସମୟ ସୀମାଠାରୁ ଅଧିକ କ୍ରେଡିଟ୍ ଦେବାରେ ବିଳମ୍ବ ହୁଏ ତେବେ ବ୍ୟାଙ୍କ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଚେକ୍ ରାଶି ଉପରେ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ସଞ୍ଚୟ ଖାତା ହାରରେ ସୁଧ ପ୍ରଦାନ କରିବ। ସବୁ ପ୍ରକାର ଆକାଉଣ୍ଟରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ବିନା ଚାହିଦାରେ ଏଭଳି ସୁଧ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ। ବିଳମ୍ବିତ ଆଦାୟ ଉପରେ ସୁଧ ପୈଠ କରିବା ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟରେ ବ୍ୟାଙ୍କର ନିଜ ଶାଖା କିମ୍ବା ଅନ୍ୟ ବ୍ୟାଙ୍କ ଉପରେ ଅଣାଯାଇଥିବା ଉପକରଣ ମଧ୍ୟରେ କୌଣସି ପାର୍ଥକ୍ୟ ରହିବ ନାହିଁ ।
- ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ସ୍ଥାନ ପାଇଁ ସାଇକେଲ କ୍ଲିୟର କରିବା ପାଇଁ ସ୍ଥାନୀୟ ଚେକ୍ କ୍ଲିୟରିଂ ପ୍ରକ୍ରିୟା ଅଧୀନରେ ରହିଛି । ସେହି ଦିନ ଶାଖା ପରିସରରେ ଥିବା କାଉଣ୍ଟର ଓ ସଂଗ୍ରହ ବାଙ୍କରେ କଟ୍ ଅଫ୍ ସମୟ ପୂର୍ବରୁ ଗ୍ରହଣ କରାଯାଇଥିବା ଚେକ୍ କ୍ଲିୟରିଂ ପାଇଁ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ। କଟ୍ ଅଫ୍ ସମୟ ପରେ ଜମା ହୋଇଥିବା ଚେକ୍ ଏବଂ ଶାଖା ପରିସର ବାହାରେ ସଂଗ୍ରହ ବାଙ୍କରେ ଜମା ହୋଇଥିବା ଚେକ୍ ପରଦିନ କ୍ଲିୟର କରିବା ପାଇଁ ପଠାଯିବ ।

10.2 ବିଳମ୍ବିତ ବାହାର ଚେକ୍ ସଂଗ୍ରହ ପାଇଁ ସୁଧ ପ୍ରଦାନ

10.2.1 କ୍ଷତିପୂରଣ ନୀତି ଅନୁଯାୟୀ, ଯଦି ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ସମୟ ସୀମାଠାରୁ ଅଧିକ କ୍ରେଡିଟ୍ ଦେବାରେ ବିଳମ୍ବ ହୁଏ ତେବେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଚେକ୍ ର ପରିମାଣ ଉପରେ ସୁଧ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ। ଗ୍ରାହକଙ୍କ ବିନା ଚାହିଦାରେ ଏହି ସୁଧ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ ।

10.2.2 ଦେଶ ଭିତରେ ଥିବା ଆଉଟଷ୍ଟେସନ ସେଣ୍ଟରକୁ ସଂଗ୍ରହ ପାଇଁ ପଠାଯାଇଥିବା ଚେକ୍ ପାଇଁ ନିମ୍ନଲିଖିତ ସମୟ ନିୟମ ଲାଗୁ ହେବ:

- ଚାରୋଟି ପ୍ରମୁଖ ମେଟ୍ରୋ ସେଣ୍ଟର (ନୂଆଦିଲ୍ଲୀ, ମୁମ୍ବାଇ, କୋଲକାତା ଏବଂ ଚେନ୍ନାଇ) ଏବଂ ରାଜ୍ୟର ରାଜଧାନୀଗୁଡ଼ିକ ମଧ୍ୟରୁ ଯେକୌଣସି ଗୋଟିଏରେ ଚେକ୍ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଏ ଯେଉଁଠାରେ ବ୍ୟାଙ୍କର ଏକ ଶାଖା ଅଛି ଏବଂ ଅନ୍ୟ ତିନୋଟି କେନ୍ଦ୍ର ମଧ୍ୟରୁ ଗୋଟିଏରେ ଦେୟଯୋଗ୍ୟ: ସର୍ବାଧିକ 7 ଦିନ ର ଅବଧି ।
- ପ୍ରମୁଖ ସହରଯେଉଁଠାରେ ବ୍ୟାଙ୍କର ଶାଖା ଅଛି: ସର୍ବାଧିକ ଅବଧି ୧୦ ଦିନ ।
- ଅନ୍ୟ ସମସ୍ତ କେନ୍ଦ୍ର: ସର୍ବାଧିକ ଅବଧି ୧୪ ଦିନ
- ଅଣଶାଖା ସ୍ଥାନରେ ଚେକ୍ ଆଦାୟ କରାଯାଏ ଯେ ବ୍ୟାଙ୍କର ପ୍ରତିନିଧି ବ୍ୟାଙ୍କ ସହ ଚୁକ୍ତି ଅଛି କି ନାହିଁ: ସର୍ବାଧିକ ଅବଧି ୧୪ କାର୍ଯ୍ୟ ଦିବସ ।

10.2.3 ବିଳମ୍ବିତ ଆଦାୟ ପାଇଁ ସୁଧ ନିମ୍ନଲିଖିତ ହାରରେ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ:

- ସଞ୍ଚୟ ଖାତା ବ୍ୟାଙ୍କ ରେଟ୍ ୭/୧୦/୧୪ ରୁ ଅଧିକ ବିଳମ୍ବ ସମୟ ପାଇଁ ଯେପରି କି ବାହାର ଚେକ୍ ସଂଗ୍ରହରେ ହୋଇପାରେ ।

- ଯଦି ବିଳମ୍ବ ୧୪ ଦିନରୁ ଅଧିକ ହୁଏ, ତେବେ ବିଳମ୍ବ ଅବଧି ପାଇଁ ଚର୍ମ ଡିପୋଜିଟ୍ ପାଇଁ ପ୍ରୟତ୍ନ ହାରରେ ସୁଧ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ ।
- ଯଦି ଅସାଧାରଣ ବିଳମ୍ବ ହୁଏ, ଅର୍ଥାତ୍ ୯୦ ଦିନରୁ ଅଧିକ ବିଳମ୍ବ ହୁଏ, ତେବେ ବିଳମ୍ବ ଅବଧି ପାଇଁ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଚର୍ମ ଡିପୋଜିଟ୍ ହାରଠାରୁ ୨% ଅଧିକ ହାରରେ ସୁଧ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ ।
- ଯଦି ସଂଗ୍ରହାଧୀନ ଚେକ୍ ର ଆୟ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଓଭରଡ୍ରାଫ୍ଟ/ରଣ ଆକାଉଣ୍ଟରେ ଜମା ହେବାର ଥିଲା, ତେବେ ରଣ ଆକାଉଣ୍ଟରେ ଲାଗୁ ହେଉଥିବା ହାରରେ ସୁଧ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ । ଅସାଧାରଣ ବିଳମ୍ବ ପାଇଁ ରଣ ଆକାଉଣ୍ଟରେ ଲାଗୁ ହେଉଥିବା ହାରଠାରୁ ୨% ଅଧିକ ହାରରେ ସୁଧ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ ।

10.2.4 ଯେଉଁ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ସ୍ଥାନରେ ବ୍ୟାଙ୍କର ଶାଖା ନାହିଁ, ସେଠାରେ ଏହି ଉପକରଣସିଧାସଳଖ ଡ୍ରଇଲ ବ୍ୟାଙ୍କକୁ ସଂଗ୍ରହ ପାଇଁ ପଠାଯିବ କିମ୍ବା କୌଣସି ପ୍ରତିନିଧି ବ୍ୟାଙ୍କ ମାଧ୍ୟମରେ ସଂଗ୍ରହ କରାଯିବ । ଆୟ ପଠାଇବାରେ ବ୍ୟାଙ୍କ ପକ୍ଷରୁ କୌଣସି ଅଯଥା ବିଳମ୍ବ ହେଲେ ବ୍ୟାଙ୍କ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ୧୪ କାର୍ଯ୍ୟଦିବସ ପରେ କୌଣସି କ୍ଷତିପୂରଣ ଦେବାକୁ ଉତ୍ତରଦାୟୀ ରହିବ ନାହିଁ ।

10.2.5 ନଗଦ ପରିଚାଳନା ସେବା: କ୍ୟାସ୍ ମ୍ୟାନେଜମେଣ୍ଟ ସେବା (ସିଏମ୍ଏସ୍) ନେଉଥିବା ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପାଇଁ ବ୍ୟାଙ୍କ ଏବଂ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ମଧ୍ୟରେ ଦ୍ୱିପାକ୍ଷିକ ବୁଝାମଣାର ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଅନୁଯାୟୀ ଉପକରଣ ସଂଗ୍ରହ କରାଯାଏ । ଦ୍ୱିପାକ୍ଷିକ ବୁଝାମଣାର ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଅନୁଯାୟୀ ଜରିମାନା ଆଦାୟ କରାଯିବ ।

11. ପରିବହନରେ ଉପକରଣ ପାଇଁ କ୍ଷତିପୂରଣ

ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ସଂଗ୍ରହ ପାଇଁ ବ୍ୟାଙ୍କକୁ ହସ୍ତାନ୍ତର କରାଯିବା ପରେ ଉପକରଣ ନଷ୍ଟ ହେବା କାରଣରୁ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ହୋଇଥିବା ଆର୍ଥିକ କ୍ଷତି ପାଇଁ ବ୍ୟାଙ୍କର କ୍ଷତିପୂରଣ ନୀତି ଚେକ୍ ସଂଗ୍ରହ ନୀତିରେ ଦର୍ଶାଯାଇଛି ଯାହା ସୁବିଧା ପାଇଁ ନିମ୍ନରେ ପୁନଃପ୍ରକାଶିତ ହୋଇଛି:

ଯଦି ଗ୍ରାନଜିଟରେ କିମ୍ବା କ୍ଲିୟର ପ୍ରକ୍ରିୟାରେ କିମ୍ବା ଦେୟ ପ୍ରଦାନକାରୀ ବ୍ୟାଙ୍କ ଶାଖାରେ ସଂଗ୍ରହ ପାଇଁ ଗ୍ରହଣ କରାଯାଇଥିବା କୌଣସି ଚେକ୍ କିମ୍ବା ଉପକରଣ ହଜିଯାଏ, ତେବେ ବ୍ୟାଙ୍କ ତୁରନ୍ତ ଆକାଉଣ୍ଟଧାରକଙ୍କୁ ସୂଚିତ କରିବ, ଯାହା ଦ୍ୱାରା ଆକାଉଣ୍ଟ ଧାରକ ଦେୟ ବନ୍ଦ କରିବାକୁ ଡ୍ରଉରଙ୍କୁ ଜଣାଇପାରିବେ । ଏହା କେବଳ ଭାରତ ଭିତରେ ଦେୟଯୋଗ୍ୟ ଭାରତୀୟ ମୁଦ୍ରାରେ ଅଙ୍କାଯାଇଥିବା ଉପକରଣଗୁଡ଼ିକ ପାଇଁ ଲାଗୁ ହେବ ।

ଗ୍ରାନଜିଟ୍ ରେ ଚେକ୍ କିମ୍ବା ଉପକରଣ ହଜିଗଲେ, ବ୍ୟାଙ୍କ ଆକାଉଣ୍ଟଧାରୀଙ୍କୁ ନିମ୍ନଲିଖିତ ଉପାୟରେ କ୍ଷତିପୂରଣ ଦେବ:

- ଯଦି ବ୍ୟାଙ୍କ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ସଂଗ୍ରହ ପାଇଁ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ସମୟ ସୀମା (୭/୧୦/୧୪ ଦିନ) ଠାରୁ ଅଧିକ ଉପକରଣ ନଷ୍ଟ ହେବା ବିଷୟରେ ସୂଚିତ କରେ, ତେବେ ଉପରୋକ୍ତ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ହାରରେ ଉପରୋକ୍ତ ଆଦାୟ ଅବଧି (ଅନୁକ୍ଳେଦ ୧୦.୨.୩ରେ ଦିଆଯାଇଥିବା) ଉପରେ ସୁଧ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ ।
- ଏହାବ୍ୟତୀତ, ନକଲି ଚେକ୍ / ଉପକରଣ ପାଇବା ଏବଂ ଏହାର ଆଦାୟରେ ଅଧିକ ବିଳମ୍ବ ହେବା ର ସମ୍ଭାବନା ପାଇଁ ବ୍ୟାଙ୍କ ସଞ୍ଚୟ ଆକାଉଣ୍ଟ ବ୍ୟାଙ୍କ ହାରରେ ଆଉ ୧୫ ଦିନ ପାଇଁ ଚେକ୍ ର ରାଶି ଉପରେ ସୁଧ ପ୍ରଦାନ କରିବ ।
- ଯଦି ନକଲି ଉପକରଣ ପ୍ରଦାନ ପାଇଁ କୌଣସି ବ୍ୟାଙ୍କ/ଅନୁଷ୍ଠାନଠାରୁ ଉପକରଣ ଗ୍ରହଣ କରିବାକୁ ପଡ଼ିବ ତେବେ ବ୍ୟାଙ୍କ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ବାସ୍ତବରେ ୫୦୦/- ଟଙ୍କା ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ଶୁଳ୍କ ପାଇଁ କ୍ଷତିପୂରଣ ଦେବ ।

12. ବାଣିଜ୍ୟିକ ବ୍ୟାଙ୍କଗୁଡ଼ିକ ଦ୍ୱାରା ସମବାୟ ବ୍ୟାଙ୍କଗୁଡ଼ିକର "ସମାନ ଉପକରଣ" କାରବାର

ସମବାୟ ବ୍ୟାଙ୍କଗୁଡ଼ିକର "ସମାନ ଉପକରଣ" ଦେୟ କ୍ଷେତ୍ରରେ, ବ୍ୟାଙ୍କ ଅନ୍ୟ ବ୍ୟାଙ୍କଗୁଡ଼ିକ ଦ୍ୱାରା ପରିଚାଳିତ କରଣ ଆକାଉଣ୍ଟରେ ନିଆଯାଇଥିବା ଟେକ୍‌ଗୁଡ଼ିକୁ ସମ୍ମାନ ଦେବ ନାହିଁ ଯେ ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ଟେକ୍‌ଗୁଡ଼ିକୁ ପାଣି ଯୋଗାଣ ପାଇଁ ବ୍ୟବସ୍ଥା କରାଯାଏ । ପର୍ଯ୍ୟାପ୍ତ ପାଣି ବ୍ୟବସ୍ଥା ଅଭାବରୁ ଟେକ୍ ପୈଠ ନକରିବା/ ବିଳମ୍ବିତ ଦେୟ ପାଇଁ ଟେକ୍ ଧାରକଙ୍କୁ କ୍ଷତିପୂରଣ ଦେବା ପାଇଁ ପ୍ରଦାନକାରୀ ବ୍ୟାଙ୍କ ଦାୟୀ ରହିବ ।

13. ନକଲି ଡ୍ରାଫ୍ଟ ଏବଂ ବିଳମ୍ବ ପାଇଁ କ୍ଷତିପୂରଣ ପ୍ରସଙ୍ଗ

- ପର୍ଯ୍ୟାପ୍ତ କ୍ଷତିପୂରଣ ଆଧାରରେ କ୍ରେଡ଼ାକୁ ହଜିଯାଇଥିବା ଡିମାଣ୍ଡ ଡ୍ରାଫ୍ଟ ବଦଳରେ ବ୍ୟାଙ୍କ ନକଲି ଡିମାଣ୍ଡ ଡ୍ରାଫ୍ଟ ଜାରି କରିବ ।
- ବ୍ୟାଙ୍କ ଏଭଳି ଅନୁରୋଧ ପାଇବାର ୧୫ ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ନକଲି ଡିମାଣ୍ଡ ଡ୍ରାଫ୍ଟ ଜାରି କରିବ ଏବଂ ଏହାକୁ ଜାରି କରିବା ପାଇଁ ଆବଶ୍ୟକ କାଗଜପତ୍ର ମଧ୍ୟ ପ୍ରଦାନ କରିବ ।

ଏହାବ୍ୟତୀତ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ଅବଧିଠାରୁ ଅଧିକ ବିଳମ୍ବ ହେଲେ ବ୍ୟାଙ୍କ ବିଳମ୍ବ ପାଇଁ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ କ୍ଷତିପୂରଣ ଆକାରରେ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ପରିପକ୍ତତାର ସ୍ଥାୟୀ ଜମା ପାଇଁ ପ୍ରୟତ୍ନ ହାରରେ ସୁଧ ପ୍ରଦାନ କରିବ । ଏହା କେବଳ ସେହି ପରିସ୍ଥିତିରେ ଲାଗୁ ହେବ ଯେଉଁଠାରେ ନକଲି ଡିମାଣ୍ଡ ଡ୍ରାଫ୍ଟ ପାଇଁ ଅନୁରୋଧ କ୍ରେଡ଼ା କିମ୍ବା ହିତାଧିକାରୀଙ୍କ ଦ୍ୱାରା କରାଯାଏ ଏବଂ ତୃତୀୟ ପକ୍ଷ ଅନୁମୋଦନ କ୍ଷେତ୍ରରେ ଲାଗୁ ହେବ ନାହିଁ ।

14. ବ୍ୟାଙ୍କର ଏଜେଣ୍ଟଙ୍କ ଦ୍ୱାରା କୋଡ୍ ଉଲ୍ଲଙ୍ଘନ

ଯଦି ବ୍ୟାଙ୍କ ର କର୍ମଚାରୀ, ପ୍ରତିନିଧି, ଅଧିକାରୀ କିମ୍ବା ଏଜେଣ୍ଟ ଅନୁପଯୁକ୍ତ ଆଚରଣରେ ଲିପ୍ତ ହେବା କିମ୍ବା ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଗ୍ରହଣ କରାଯାଇଥିବା ନାଗରିକ ଚାର୍ଟରରେ ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯାଇଥିବା ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପ୍ରତି ପ୍ରତିଶ୍ରେୟ ଉଲ୍ଲଙ୍ଘନ କରିବା ବିଷୟରେ ବ୍ୟାଙ୍କ ଗ୍ରାହକଙ୍କଠାରୁ କୌଣସି ଅଭିଯୋଗ ଗ୍ରହଣ କରେ । ସେହି ଅନୁଯାୟୀ ଅଭିଯୋଗର ତଦନ୍ତ କରିବା ପାଇଁ ବ୍ୟାଙ୍କ ଉପଯୁକ୍ତ ପଦକ୍ଷେପ ଗ୍ରହଣ କରିବ ଏବଂ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ବ୍ୟାଙ୍କ ଜମା ଉପରେ ସୁଧ ପ୍ରଦାନ କିମ୍ବା ରଣ ଆକାଉଣ୍ଟରେ ଅତିରିକ୍ତ ସୁଧ ପ୍ରଦାନ କିମ୍ବା ସର୍ବନିମ୍ନ ବାଲାନ୍ସ ଆବଶ୍ୟକତା କିମ୍ବା କୌଣସି ଠାରୁ କମ୍ ବାଲାନ୍ସ ପାଇଁ ଆଦାୟ କରାଯାଇଥିବା କୌଣସି ଶୁଳ୍କ କିମ୍ବା ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଖାତା ସୁଧ ଉପରେ ସୁଧ ହ୍ରାସ କାରଣରୁ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଖାତା ସୁଧ ହରାଇବା ଦ୍ୱାରା କୌଣସି ପ୍ରତ୍ୟକ୍ଷ ଆର୍ଥିକ କ୍ଷତି ର ପରିମାଣରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ କ୍ଷତିପୂରଣ ପ୍ରଦାନ କରିବ । ବାଲାନ୍ସ ଅଭାବରୁ ଟେକ୍ ଫେରସ୍ତ ପାଇଁ ଶୁଳ୍କ ଆଦାୟ କରାଯାଏ ।

15. ରଣଦାତା, ଦାୟିତ୍ୱ; ରଣଧାରୀଙ୍କ ପ୍ରତି ପ୍ରତିବନ୍ଧତା

ବ୍ୟାଙ୍କ ସମସ୍ତ ବକେୟା ଟଙ୍କା ପରିଶୋଧ କରିବାର ୧୫ କାର୍ଯ୍ୟ ଦିବସ ମଧ୍ୟରେ ବନ୍ଧକ ରଖିଥିବା ସମ୍ପତ୍ତିକୁ ସମସ୍ତ ସିକ୍ୟୁରିଟି/ଦସ୍ତାବିଜ/ମାଲିକାନା ଦସ୍ତାବିଜ(ଗୁଡ଼ିକ)କୁ ଫେରାଇଦେବ । ବ୍ୟାଙ୍କରୁ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ, ଅଂଶୀଦାର, ନିର୍ଦ୍ଦେଶକ କିମ୍ବା ଗ୍ୟାରେଣ୍ଟର ଭାବରେ ରଣ ନେଇଥିବା ବ୍ୟକ୍ତି(ମାନେ)/ଗ୍ୟାରେଣ୍ଟର(ମାନେ)ଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ପ୍ରାପ୍ତ ଅନ୍ୟ କୌଣସି ଆର୍ଥିକ ସୁବିଧା ଅଧୀନରେ ମୂଳ ରାଶି, ସୁଧ, ସେବା ଶୁଳ୍କ ଏବଂ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ସମସ୍ତ ରାଶି ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ । ରାଜି ହୋଇଥିବା କିମ୍ବା ଚୁକ୍ତିବନ୍ଧ ସମସ୍ତ ବକେୟା ପରିଶୋଧ କରିବାର ୧୫ ଦିନରୁ ଅଧିକ ସମୟ ପରେ ବନ୍ଧକ ରଖିଥିବା ସମ୍ପତ୍ତିକୁ ସିକ୍ୟୁରିଟି/ଦସ୍ତାବିଜ/ମାଲିକାନା ପତ୍ର ବଦଳରେ ବ୍ୟାଙ୍କ ତରଫରୁ ବିଳମ୍ବ ହେଲେ ବ୍ୟାଙ୍କ ସର୍ବାଧିକ ୫୦୦ ଟଙ୍କା ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ପ୍ରତି ସପ୍ତାହରେ ୧୦୦ ଟଙ୍କା କ୍ଷତିପୂରଣ ପ୍ରଦାନ କରିବ । ତେବେ ନିମ୍ନଲିଖିତ ମାମଲା ଅଧୀନରେ ବ୍ୟାଙ୍କ ରଣ ନେଇଥିବା/ଗ୍ୟାରେଣ୍ଟର(ମାନଙ୍କ)କୁ କୌଣସି କ୍ଷତିପୂରଣ ପ୍ରଦାନ କରିବ ନାହିଁ:

- ଧାରା 26 ରେ ତାଲିକାଭୁକ୍ତ ହୋଇଥିବା ଫୋର୍ସ ମଜେଉର ଇଭେଣ୍ଟଗୁଡ଼ିକ ।

- ରଣ ନେତୃତ୍ୱ ବ୍ୟକ୍ତି(ମାନଙ୍କ)/ଗ୍ୟାରେଣ୍ଟର(ମାନଙ୍କ) ପକ୍ଷରୁ କୌଣସି ବିଳମ୍ବ। ଉଦାହରଣ ସ୍ୱରୂପ ରଣନେତୃତ୍ୱ(ମାନଙ୍କ)/ଗ୍ୟାରେଣ୍ଟର(ମାନଙ୍କ) ଦ୍ୱାରା ପରିଚୟ ଯାଞ୍ଚ ପ୍ରମାଣ ପତ୍ର ପ୍ରସ୍ତୁତ କରିବାରେ ଅନୁପଲବ୍ଧତା କିମ୍ବା ବିଳମ୍ବ।
- ଯଦି ରଣଗ୍ରହଣକାରୀ(ମାନଙ୍କ)/ଗ୍ୟାରେଣ୍ଟର(ମାନଙ୍କ) ସେମାନଙ୍କର ଆବାସିକ/ମେଲିଂ ଠିକଣା/ଫୋନ୍ ନମ୍ବର ପରିବର୍ତ୍ତନ କରିଛନ୍ତି ଏବଂ ଏହାକୁ ବ୍ୟାଙ୍କକୁ ଜଣାଇ ନାହାନ୍ତି, ଯାହା କାରଣରୁ ବ୍ୟାଙ୍କ ବନ୍ଧକ ଥିବା ସମ୍ପତ୍ତିକୁ ସିକ୍ୟୁରିଟି/ଦସ୍ତାବିଜ/ମାଲିକାନା ଦସ୍ତାବିଜ ସଂଗ୍ରହ ପାଇଁ ସେମାନଙ୍କ ସହ ଯୋଗାଯୋଗ କରିବାକୁ ଅସମର୍ଥ।

ଯଦି ବ୍ୟାଙ୍କ ରଣଗ୍ରହଣକାରୀ(ମାନଙ୍କ)/ଗ୍ୟାରେଣ୍ଟର(ମାନଙ୍କ), ଆଇନଗତ ଉତ୍ତରାଧିକାରୀ, କାର୍ଯ୍ୟନିର୍ବାହୀ, ଉତ୍ତରାଧିକାରୀ, ଯୁକ୍ତ ମାଲିକ/ଧାରକ ଇତ୍ୟାଦିଙ୍କଠାରୁ କୌଣସି ଅଭିଯୋଗ/ଦାବି/ଦାବି ଗ୍ରହଣ କରେ ଏବଂ/କିମ୍ବା ମାଲିକାନା ଦସ୍ତାବିଜ ହସ୍ତାନ୍ତର ନ କରିବା କିମ୍ବା ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ବ୍ୟକ୍ତି(ମାନଙ୍କ) ଇତ୍ୟାଦିକୁ ହସ୍ତାନ୍ତର ନ କରିବାକୁ, ତେବେ ବ୍ୟାଙ୍କ ପକ୍ଷମାନଙ୍କୁ ସେମାନଙ୍କ ବିବାଦର ସମାଧାନ କରିବାକୁ ନିର୍ଦ୍ଦେଶ ଦେବ ଏବଂ ତା'ପରେ ସେହି ମାଲିକାନା ଦସ୍ତାବିଜ ଜାରି କରିବା ପାଇଁ କିମ୍ବା ପ୍ରାପ୍ତ କରିବା ପାଇଁ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ସମସ୍ତଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ସ୍ୱାକ୍ଷରିତ ଏକ ମିଳିତ ଆବେଦନ ସହିତ ବ୍ୟାଙ୍କର ଦ୍ୱାରସ୍ଥ ହେବ । ଦକ୍ଷ କର୍ତ୍ତୃପକ୍ଷ/ଅଦାଲତଙ୍କ ଠାରୁ ଆବଶ୍ୟକ ନିର୍ଦ୍ଦେଶ । ସେପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ବ୍ୟାଙ୍କ ରଣନେତୃତ୍ୱ ବ୍ୟକ୍ତି/ଗ୍ୟାରେଣ୍ଟର(ମାନଙ୍କ)କୁ ସିକ୍ୟୁରିଟି/ଦସ୍ତାବିଜ/ଗାଇଟଲ ଡିଡ୍ ଜାରି କରିବାକୁ ଉତ୍ତରଦାୟୀ ରହିବ ନାହିଁ ଏବଂ ତେଣୁ ଏ ସଂକ୍ରାନ୍ତରେ କୌଣସି ପକ୍ଷକୁ କୌଣସି କ୍ଷତିପୂରଣ ଦେବାକୁ ଉତ୍ତରଦାୟୀ ରହିବ ନାହିଁ ।

ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ରଣ ପରିଶୋଧ/ ସମାଧାନ ଉପରେ ସ୍ଥାବର/ସ୍ଥାବର ସମ୍ପତ୍ତି ଦସ୍ତାବିଜ ପ୍ରକାଶରେ ବିଳମ୍ବ ପାଇଁ କ୍ଷତିପୂରଣ

ଯଦି ମୂଳ ସ୍ଥାବର/ଅସ୍ଥାବର ସମ୍ପତ୍ତି ଦସ୍ତାବିଜ ଜାରି କରିବାରେ ବିଳମ୍ବ ହୁଏ କିମ୍ବା ରଣ ପରିଶୋଧ/ସମାଧାନ ର ୩୦ ଦିନ ପରେ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ରେଜିଷ୍ଟ୍ରେରେ ଚାର୍ଜ ସନ୍ତୋଷ ଫର୍ମ ଦାଖଲ କରିବାରେ ବିଫଳ ହୁଏ, ତେବେ ବ୍ୟାଙ୍କ ଏପରି ବିଳମ୍ବର କାରଣ ରଣଦାତାଙ୍କୁ ଜଣାଇବ । ଯଦି ବ୍ୟାଙ୍କ ପାଇଁ ବିଳମ୍ବ ହୁଏ, ତେବେ ଏହା ପ୍ରତି ଦିନର ବିଳମ୍ବ ପାଇଁ ରଣଧାରୀଙ୍କୁ ୫,୦୦୦/- ଟଙ୍କା ହାରରେ କ୍ଷତିପୂରଣ ଦେବ । ମୂଳ ସ୍ଥାବର/ଅସ୍ଥାବର ସମ୍ପତ୍ତି ଦସ୍ତାବିଜର କ୍ଷତି/କ୍ଷତି କ୍ଷେତ୍ରରେ ବ୍ୟାଙ୍କ ରଣଗ୍ରହଣକାରୀଙ୍କୁ ସ୍ଥାବର/ଅସ୍ଥାବର ସମ୍ପତ୍ତି ଦସ୍ତାବିଜର ନକଲି/ପ୍ରମାଣିତ କପି ହାସଲ କରିବାରେ ସାହାଯ୍ୟ କରିବ ଏବଂ ଉପରୋକ୍ତ ଅନୁଯାୟୀ କ୍ଷତିପୂରଣ ପ୍ରଦାନ କରିବା ବ୍ୟତୀତ ଆନୁସଙ୍ଗିକ ଖର୍ଚ୍ଚ ବହନ କରିବ । ତେବେ ଏଭଳି କ୍ଷେତ୍ରରେ ଏହି ପ୍ରକ୍ରିୟା କୁ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ କରିବା ପାଇଁ ବ୍ୟାଙ୍କକୁ ଅତିରିକ୍ତ ୩୦ ଦିନ ସମୟ ଉପଲବ୍ଧ ହେବ ଏବଂ ବିଳମ୍ବିତ ଅବଧି ଜରିମାନା ତା'ପରେ (ଅର୍ଥାତ୍ ସମୁଦାୟ ୬୦ ଦିନ ପରେ) ଗଣନା କରାଯିବ ।

16. ୦କେଇ କ୍ଷେତ୍ରରେ କ୍ଷତିପୂରଣ (ଅଣ-ଡିଜିଟାଲ)

ସମସ୍ତ ୦କେଇ ମାମଲା ପାଇଁ ନିମ୍ନଲିଖିତ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ:

- ଜାଲିଆଡି କାରବାର କ୍ଷେତ୍ରରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦାୟିତ୍ୱ ପ୍ରମାଣ କରିବାର ବୋଧ ବ୍ୟାଙ୍କ ଉପରେ ରହିବ ।
- ଯଦି ଶାଖା କୌଣସି ଅଂଶୀଦାରଙ୍କ ପ୍ରତି ଏହାର କର୍ମଚାରୀଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଅନିୟମିତତା/ ୦କେଇ ହୋଇଛି ବୋଲି ବିଶ୍ୱାସ କରେ, ତେବେ ବ୍ୟାଙ୍କ/ଶାଖା ତୁରନ୍ତ ଏହାର ଦାୟିତ୍ୱ ସ୍ୱୀକାର କରିବା ଉଚିତ ଏବଂ ନ୍ୟାୟଯୁକ୍ତ ଦାବି ପ୍ରଦାନ କରିବା ଉଚିତ ।
- ଯଦି ବ୍ୟାଙ୍କର ଦୋଷ ଥାଏ, ତେବେ ବ୍ୟାଙ୍କ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ବିନା କୌଣସି କ୍ଷତିପୂରଣରେ କ୍ଷତିପୂରଣ ଦେବ ।
- ଯଦି ବ୍ୟାଙ୍କର କୌଣସି ଦୋଷ ନାହିଁ କିମ୍ବା ଗ୍ରାହକଙ୍କର କୌଣସି ଦୋଷ ନାହିଁ, କିନ୍ତୁ ତୁଟି ସିଷ୍ଟମର କେଉଁଠି ଅଛି, ତେବେ ବ୍ୟାଙ୍କ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ୫୦/- ଟଙ୍କା ସୀମା ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ କ୍ଷତିପୂରଣ ଦେବ । ଏଭଳି କ୍ଷତିପୂରଣ ପ୍ରତ୍ୟେକ ଗ୍ରାହକ ପରିଚୟ ନମ୍ବର (ସିଆଇଏନ୍) ପାଇଁ କେବଳ ଥରେ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ ।

17. ତୃତୀୟ-ପକ୍ଷ ଉପାଦଗୁଡ଼ିକର ଭୁଲ ବିକ୍ରୟ

ଯଦି ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ତୃତୀୟ ପକ୍ଷ ଉପାଦଗୁଡ଼ିକର ଭୁଲ ବିକ୍ରୟ ବିଷୟରେ କିମ୍ବା କୌଣସି ଅନୁଚିତ ଆଚରଣରେ ନିୟୋଜିତ ହେବା ବିଷୟରେ କିମ୍ବା ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଗ୍ରହଣ କରାଯାଇଥିବା କୌଣସି କୋଡ୍ ର ଭଲ୍‌ଫନ କରିବା

ବିଷୟରେ ବ୍ୟାଙ୍କ ଗ୍ରାହକଙ୍କଠାରୁ କୌଣସି ଅଭିଯୋଗ ଗ୍ରହଣ କରେ, ତେବେ ବ୍ୟାଙ୍କ ତଦନ୍ତ ଏବଂ ଅଭିଯୋଗର ପରିଚାଳନା ପାଇଁ ଉପଯୁକ୍ତ ପଦକ୍ଷେପ ଗ୍ରହଣ କରିବ । ଯଦି ବ୍ୟାଙ୍କ କର୍ମଚାରୀଙ୍କ ତ୍ରୁଟି ପ୍ରମାଣିତ ହୁଏ, ତେବେ ମାମଲାର ତଥ୍ୟ ଓ ପରିସ୍ଥିତି ଆଧାରରେ ବ୍ୟାଙ୍କ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଉପଯୁକ୍ତ କ୍ଷତିପୂରଣ ଦେବ ।

18. ଏଟିଏମ୍ ଫେଲ୍ :

୨୦ ସେପ୍ଟେମ୍ବର ୨୦୧୯ (୧୫ ଅକ୍ଟୋବର ୨୦୧୯ରୁ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ) ରେ ଟିଏଟିର ସମ୍ବନ୍ଧ ଏବଂ ବିଫଳ କାରବାରର ଗ୍ରାହକ କ୍ଷତିପୂରଣ ଉପରେ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କର ସର୍ଜୁଲାର DPSS.CO.PD.No ୨୨୯/୦୨.୦୧.୦୧୪/୨୦୧୯-୨୦ ଅନୁଯାୟୀ ଭୁଲ୍ କାରବାର ଚାରିଖଠାରୁ ସର୍ବାଧିକ ଟି+୫ ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ବ୍ୟାଙ୍କଗୁଡ଼ିକ ଭୁଲ୍ ଭାବେ ଡେବିଟ୍ ହୋଇଥିବା ଗ୍ରାହକଙ୍କ ରାଶି ଫେରସ୍ତ କରିବା ବାଧ୍ୟତାମୂଳକ ଅଟେ । ଆନୁଷ୍ଠାନିକ ଅଭିଯୋଗ କିମ୍ବା ଦାବିକୁ ଅପେକ୍ଷା ନକରି ବ୍ୟାଙ୍କ ପ୍ରତି ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଦୈନିକ ୧୦୦/- ଟଙ୍କା କ୍ଷତିପୂରଣ ପ୍ରଦାନ କରିବ । ଉକ୍ତ କ୍ଷତିପୂରଣ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଆକାଉଣ୍ଟରେ ଆପେ ଆପେ ଜମା କରିବାକୁ ପଡ଼ିବ, ଯେଉଁଦିନ ବ୍ୟାଙ୍କ ବିଫଳ ଏଟିଏମ୍ କାରବାର ପାଇଁ କ୍ରେଡିଟ୍ ବହନ କରିବ ।

19. ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅଧିକାର ଏବଂ ଦାୟିତ୍ୱ

a) ଅଧିକାର[ସମ୍ପାଦନା]

ଅନଧିକୃତ ଇଲେକ୍ଟ୍ରୋନିକ୍ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ କାରବାର କ୍ଷେତ୍ରରେ, କାର୍ଡ୍ ଉପସ୍ଥିତ ନାହିଁ / କାର୍ଡ୍ ଉପସ୍ଥିତ ନାହିଁ / ସମସ୍ତ ଡିଜିଟାଲ୍ ଦେୟ ମୋଡ୍ ରେ, ଗ୍ରାହକ ପ୍ରାପ୍ତ କରିବାକୁ ଅଧିକାର ଅଛି:

- ସମସ୍ତ ଆର୍ଥିକ ଇଲେକ୍ଟ୍ରୋନିକ୍ ଡେବିଟ୍ କାରବାର ପାଇଁ ବ୍ୟାଙ୍କରେ ମୋବାଇଲ୍ ୱାଲେଟ୍ ପଞ୍ଜୀକୃତ ହୋଇଥିବା ଏସ୍ ଏମ୍ ଏସ୍ ଆଲର୍ଟ ।
- ଇଣ୍ଟରନେଟ୍ ଏବଂ ମୋବାଇଲ୍ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ଆର୍ଥିକ ଇଲେକ୍ଟ୍ରୋନିକ୍ ଡେବିଟ୍ କାରବାର ପାଇଁ ବ୍ୟାଙ୍କରେ ସତର୍କସୂଚନା ପାଇଁ ବୈଧ ଇ-ମେଲ୍ ଆଇଡି ପଞ୍ଜୀକୃତ ହୋଇଥିବା ଇ-ମେଲ୍ ଆଲର୍ଟ ।
- ପଞ୍ଜୀକୃତ ଇ-ମେଲ୍/ମୋବାଇଲ୍ ୱାଲେଟ୍ ନମ୍ବରରେ ଅଭିଯୋଗ ନମ୍ବର ଏବଂ ଅଭିଯୋଗର ଚାରିଖ ଓ ସମୟ ସହିତ ସୂଚନା ଦିଅନ୍ତୁ ।
- ଏହି ପଲିସି ତତ୍ତ୍ୱମେଣ୍ଟ ଅନୁଯାୟୀ କ୍ଷତିପୂରଣ ଯେଉଁଠାରେ ଲାଗୁ ହୁଏ, ଗ୍ରାହକମାନେ ସେମାନଙ୍କର ଦାୟିତ୍ୱ ପୂରଣ କରିବା ଏବଂ ମାମଲାର ବ୍ୟାଙ୍କର ଅନୁସନ୍ଧାନ ଉପରେ ନିର୍ଭର କରେ ।

b) ଦାୟିତ୍ୱ[ସମ୍ପାଦନା]

ଆର୍ଥିକ କାରବାର କରିବା ପାଇଁ ଗ୍ରାହକ ଯେତେବେଳେ ବି ଭୌତିକ କାର୍ଡ୍, କାର୍ଡ୍ ସୂଚନା କିମ୍ବା ମୋବାଇଲ୍ / ନେଟ୍ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ କିମ୍ବା ଅନ୍ୟ କୌଣସି ଇଲେକ୍ଟ୍ରୋନିକ୍ ମୋଡ୍ ବ୍ୟବହାର କରନ୍ତି କିମ୍ବା ବ୍ୟବହାର କରିବାର ସମ୍ଭାବନା ଥାଏ ସେତେବେଳେ ସେମାନେ ନିମ୍ନଲିଖିତ ଦାୟିତ୍ୱ ପାଳନ କରିବାକୁ ବାଧ୍ୟ ଅଟନ୍ତି । ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦାୟିତ୍ୱମଧ୍ୟରେ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କିଛି ସୀମିତ ନୁହେଁ:

- ଗ୍ରାହକ ସେବା, ଇ-ମେଲ୍ ଆଇଡି ଏବଂ ଶାଖା ଭଳି ଏକାଧିକ ମାଧ୍ୟମରେ ସେମାନଙ୍କ ଅଭିଯୋଗ ରେକର୍ଡ୍ କରନ୍ତୁ ।
- SMS ଗ୍ରାହକସନ୍ ଆଲର୍ଟ (ଇଲେକ୍ଟ୍ରୋନିକ୍ କାରବାର) ପାଇଁ ବାଧ୍ୟତାମୂଳକ ଭାବେ ପଞ୍ଜିକରଣ କରନ୍ତୁ ।
- ଏହି ପରି ବିବରଣୀ ପରିବର୍ତ୍ତନ ହେବା ମାତ୍ରେ ସେମାନଙ୍କ ପଞ୍ଜୀକୃତ ସମ୍ପର୍କ ବିବରଣୀ ଅପଡେଟ୍ କରନ୍ତୁ । ବ୍ୟାଙ୍କ କେବଳ ଶେଷ ଜଣାଶୁଣା ଇ-ମେଲ୍ ଆଇଡି/ମୋବାଇଲ୍ ୱାଲେଟ୍ ନମ୍ବରରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହ ଯୋଗାଯୋଗ କରିବ । ପରିବର୍ତ୍ତନ ସହିତ ବ୍ୟାଙ୍କକୁ ଅପଡେଟ୍ କରିବାରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ବିଫଳତାକୁ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅବହେଳା ଭାବରେ ବିବେଚନା କରାଯିବ ।
- ସମସ୍ତ ଆବଶ୍ୟକ ଯାତ୍ରା କାଗଜପତ୍ର ପ୍ରଦାନ କରନ୍ତୁ - ଗ୍ରାହକ ବିବାଦ ଫର୍ମ, କାରବାରର ପ୍ରମାଣ (ସଫଳତା / ବିଫଳତା) ଏବଂ ପୋଲିସରେ ଅଭିଯୋଗ ମଧ୍ୟ ଦାଖଲ କରିବା ଉଚିତ୍ ଏବଂ ଏହାର ନକଲ ବ୍ୟାଙ୍କକୁ ପ୍ରଦାନ କରିବା ଉଚିତ୍ ।

- ବ୍ୟାଙ୍କର ଡିଜିଟାଲ କର୍ତ୍ତୃପକ୍ଷଙ୍କ ସହ ସହଯୋଗ କରନ୍ତୁ ଏବଂ କାରବାରର ବିବରଣୀ, ଅନୁସନ୍ଧାନ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ଇତ୍ୟାଦି ହାସଲ କରିବା ଦିଗରେ ବ୍ୟାଙ୍କର ମୁକ୍ତିମୁକ୍ତ ଆବଶ୍ୟକତାକୁ ପାଳନ କରନ୍ତୁ ।
- ଡିଜିଟାଲ ପାଇଁ ଆବଶ୍ୟକୀୟ ଦସ୍ତାବିଜ ଯଥା ଗ୍ରାହକ ବିବାଦ ଫର୍ମ, ଅନ୍ତର୍ଜାତୀୟ କାରବାର କ୍ଷେତ୍ରରେ ପାସପୋର୍ଟର ନକଲ ଏବଂ ପୋଲିସ ଅଭିଯୋଗ ସେୟାର କରନ୍ତୁ ।
- ଅତିରିକ୍ତ କ୍ଷତି ର ସମ୍ଭାବନା କୁ ହ୍ରାସ କରିବା ପାଇଁ ବ୍ୟାଙ୍କକୁ ସେମାନଙ୍କ ଆକାଉଣ୍ଟକୁ ଅବରୋଧ କରିବାକୁ ଅଧିକାର ଦିଅନ୍ତୁ ।
- ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣନାଗ୍ରାହୀ ସୂଚନା [ଯେପରିକି କାର୍ଡ ନମ୍ବର, 3D ସୁରକ୍ଷିତ PIN, ଏଟିଏମ୍ PIN, ଅନ୍ୟ ପଞ୍ଜୀକରଣ ନମ୍ବର (URN), ଡେବିଟ୍ / କ୍ରେଡିଟ୍ କାର୍ଡ PIN, କାର୍ଡ ଯାଞ୍ଚ ମୂଲ୍ୟ (ସିଭିଭି), 0101 ମୋବାଇଲ୍ MPIN, 0101 ନେଟ୍ ବ୍ୟାଙ୍କିଂ ଉପଭୋକ୍ତା ପରିଚୟ ଏବଂ ପାସୱାର୍ଡ, ଖାନ୍ ଟାଇମ୍ ପାସୱାର୍ଡ (ଓଟିପି) ଇତ୍ୟାଦି] ବ୍ୟାଙ୍କ କର୍ମଚାରୀଙ୍କ ସମେତ କୌଣସି ସଂସ୍ଥାକୁ ଅଂଶୀଦାର କରିବାକୁ ହେବ ନାହିଁ ।
- ବ୍ୟାଙ୍କର ଖେତ୍ରସାଇଟ୍ ରେ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ସର୍ବୋତ୍ତମ ଅଭ୍ୟାସ ଅନୁଯାୟୀ ସେମାନଙ୍କ ଡିଭାଇସ୍ କୁ ସୁରକ୍ଷିତ ରଖନ୍ତୁ (ଡିଭାଇସ୍ ରେ ସ୍କାନ୍ ଫୋନ୍, ଫିଟ୍ଟର ଫୋନ୍, ଲାପଟପ୍, ଡେସ୍କଟପ୍ ଏବଂ TAB ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ)
- ବ୍ୟାଙ୍କ କ୍ଷେତ୍ରରେ ସମୟ ସମୟରେ ସେମାନଙ୍କ କାରବାରଯାଞ୍ଚ କରନ୍ତୁ ଏବଂ କୌଣସି ତ୍ରୁଟି ହେଲେ ଯଥାଶୀଘ୍ର ବ୍ୟାଙ୍କ ସହ ପ୍ରଶ୍ନ କରନ୍ତୁ ।
- ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ପଠାଯାଇଥିବା ବିଭିନ୍ନ ନିର୍ଦ୍ଦେଶନାମା ଏବଂ ସଚେତନତା ଯୋଗାଯୋଗ କୁ ଯାଆନ୍ତୁ କିମ୍ବା ନିୟମିତ ଭାବରେ <https://www.aubank.in/> ବ୍ୟାଙ୍କର ଖେତ୍ରସାଇଟ୍ କୁ ଯାଞ୍ଚ କରନ୍ତୁ ।
- ଏଟିଏମ୍ / ଡେବିଟ୍ କାର୍ଡ / କ୍ରେଡିଟ୍ କାର୍ଡ ପିନ୍ ବାରମ୍ବାର ପରିବର୍ତ୍ତନ କରନ୍ତୁ, ମାସକୁ ଅତି କମରେ ଥରେ ।
- ସେମାନଙ୍କ ପିନ୍ ମନେରଖନ୍ତୁ ଏବଂ ପିନ୍ କିମ୍ବା କାର୍ଡ କାହା ସହିତ ସେୟାର କରନ୍ତୁ ନାହିଁ, ଏପରିକି ସେମାନଙ୍କ ବନ୍ଧୁ କିମ୍ବା ପରିବାର ମଧ୍ୟ ଅଂଶୀଦାର କରନ୍ତୁ ନାହିଁ ।
- ଏଟିଏମ୍ କାର୍ଡ ବ୍ୟବହାର କରିବା କିମ୍ବା ନଗଦ ଟଙ୍କା ପରିଚାଳନା ପାଇଁ ଅଜଣା ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ସାହାଯ୍ୟ ନିଅନ୍ତୁ ନାହିଁ ।
- ଏଟିଏମ୍ ରୁ ଦୂରେଇ ଯିବା ପୂର୍ବରୁ 'କ୍ୟାନସେଲ୍' ଟାପ ଦବାନ୍ତୁ ଏବଂ କାର୍ଡ ଏବଂ ଗ୍ରାହକସନ୍ ସ୍କିପ୍ ନେବା କୁ ମନେ ରଖିବା ଉଚିତ୍ ।
- ହଜିଯାଇଥିବା/ଚୋରି ହୋଇଥିବା ଏଟିଏମ୍ କାର୍ଡ ସମ୍ପର୍କରେ ତୁରନ୍ତ କାର୍ଡ ପ୍ରଦାନକାରୀ ବ୍ୟାଙ୍କକୁ ଖବର ଦିଅନ୍ତୁ ।
- ମୋବାଇଲ୍ ଫୋନ୍ରେ ଡେବିଟ୍/କ୍ରେଡିଟ୍ କାର୍ଡ ନମ୍ବର, ସିଭିଭି ନମ୍ବର କିମ୍ବା ପିଏନ୍ ଭଳି ଗୋପନୀୟ ତଥ୍ୟ ସମ୍ପର୍କ କରିବାକୁ ହେବ ନାହିଁ ।

ଗ୍ରାହକ ସେମାନଙ୍କ ଆକାଉଣ୍ଟ ସହ ଜଡିତ ଗୋପନୀୟ ସୂଚନାକୁ ସୁରକ୍ଷିତ ରଖିବା ପାଇଁ ଦାୟୀ ରହିବେ ଏବଂ ଏହି ପରି ସୂଚନା ସହିତ ବୁଝାମଣା କରିବା ଏବଂ ସେମାନଙ୍କର ଦାୟିତ୍ୱ ପୂରଣ ନ କରିବା କାରଣରୁ ସୃଷ୍ଟି ହୋଇଥିବା କ୍ଷତି ପାଇଁ ଦାୟୀ ରହିବେ ।

20. ବ୍ୟାଙ୍କର ଭୂମିକା ଏବଂ ଦାୟିତ୍ୱ

- ଇଲେକ୍ଟ୍ରୋନିକ ବ୍ୟାଙ୍କିଂ କାରବାର ପାଇଁ ଏସଏମଏସ ଆଲର୍ଟ ଏବଂ ଇ-ମେଲ ଆଲର୍ଟ ପାଇଁ ବାଧ୍ୟତାମୂଳକ ଭାବେ ପଞ୍ଜୀକରଣ କରିବାକୁ ବ୍ୟାଙ୍କ ଏହାର ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ପରାମର୍ଶ ଦେବ । ଯେଉଁଠି ମୋବାଇଲ୍ ନମ୍ବର ପଞ୍ଜୀକୃତ ହୋଇଛି, ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଗ୍ରାହକସନ୍ ଏସଏମଏସ ଆଲର୍ଟ ପଠାଯିବ । ଯେଉଁଠି ଇ-ମେଲ ଆଇଡି ପଞ୍ଜୀକୃତ ହୋଇଛି, ବ୍ୟାଙ୍କ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଇ-ମେଲ ଆଲର୍ଟ ମଧ୍ୟ ପଠାଇପାରିବ ।
- ଏଭଳି କାରବାର ଘଟିବା ପରେ ଗ୍ରାହକମାନେ ଯେକୌଣସି ଅନଧିକୃତ ଇଲେକ୍ଟ୍ରୋନିକ୍ ବ୍ୟାଙ୍କିଂ କାରବାର ବିଷୟରେ ଯଥାଶୀଘ୍ର ବ୍ୟାଙ୍କକୁ ଜଣାଇବାକୁ ପରାମର୍ଶ ଦିଆଯିବ । ଗ୍ରାହକମାନେ ବ୍ୟାଙ୍କକୁ ଜଣାଇବା ପାଇଁ ଯେତେ ଅଧିକ ସମୟ ନେବେ, ବ୍ୟାଙ୍କ/ଗ୍ରାହକଙ୍କ କ୍ଷତି ହେବାର ଆଶଙ୍କା ସେତେ ଅଧିକ ରହିବ । ବିଫଳ ପ୍ରମାଣୀକରଣ, ବିଫଳ ଲଗଇନ୍ ଏବଂ ଫେଲ୍ ପିନ୍ ଚେଷ୍ଟା କ୍ଷେତ୍ରରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଇମେଲ୍ ଏବଂ ଏସଏମଏସ୍ ମାଧ୍ୟମରେ ସୂଚିତ କରାଯିବ ଯାହା ଦ୍ୱାରା ଗ୍ରାହକ କୌଣସି ଠକେଇ ପ୍ରୟାସ ପାଇଁ ବ୍ୟାଙ୍କକୁ ଜଣାଇପାରିବେ ।
- ଅନଧିକୃତ ଇଲେକ୍ଟ୍ରୋନିକ୍ କାରବାର ରିପୋର୍ଟ କରିବା ପାଇଁ ବ୍ୟାଙ୍କ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ଏକାଧିକ ଚ୍ୟାନେଲ୍ (ଯେପରିକି ଖେତ୍ରସାଇଟ୍, କଷ୍ଟମର୍ କେୟାର, ଆଇଡିଆର୍ ଏବଂ ଯେକୌଣସି ଶାଖାକୁ ରିପୋର୍ଟ) (ଶାଖା କାର୍ଯ୍ୟ ସମୟ ମଧ୍ୟରେ) ମାଧ୍ୟମରେ ୨୪ ଘଣ୍ଟିଆ ଆକସେସ୍ ପ୍ରଦାନ କରିବ ।

- ବ୍ୟାଙ୍କ ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ କରିବା ପାଇଁ ବ୍ୟାଙ୍କର ୱେବସାଇଟରେ ଏକ ସିଧାସଳଖ ଲିଙ୍କ ସମ୍ପର୍କ କରିବ, ଯେଉଁଥିରେ ଅନୁକୃତ ଇଲେକ୍ଟ୍ରୋନିକ୍ କାରବାର ବିଷୟରେ ରିପୋର୍ଟ କରିବାର ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ବିକଳ୍ପ ରହିବ । ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ବ୍ୟବହୃତ ଯୋଗାଯୋଗ ପ୍ରଣାଳୀ ସେମାନଙ୍କୁ ମେସେଜ ଡେଲିଭରି କରିବାର ସମୟ ଏବଂ ତାରିଖ ଏବଂ ଯଦି କୌଣସି ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପ୍ରତିକ୍ରିୟା ମିଳିଥାଏ, ରେକର୍ଡ କରିବ ।
- ଯେଉଁ ଗ୍ରାହକମାନେ ବ୍ୟାଙ୍କକୁ ମୋବାଇଲ ନମ୍ବର ପ୍ରଦାନ କରନ୍ତି ନାହିଁ ସେମାନଙ୍କୁ ବ୍ୟାଙ୍କ ଏଟିଏମ ନଗଦ ଉଠାଣ ବ୍ୟତୀତ ଅନ୍ୟ ଇଲେକ୍ଟ୍ରୋନିକ୍ କାରବାରର ସୁବିଧା ପ୍ରଦାନ କରିପାରିବ ନାହିଁ ।
- ଗ୍ରାହକଙ୍କଠାରୁ ଅଣ-ଅନୁମୋଦିତ ଇଲେକ୍ଟ୍ରୋନିକ୍ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ କାରବାରର ରିପୋର୍ଟ ପାଇବା ପରେ ବ୍ୟାଙ୍କ ତୁରନ୍ତ ଆକାଉଣ୍ଟରେ ଅଧିକ ଅନୁକୃତ ଇଲେକ୍ଟ୍ରୋନିକ୍ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ କାରବାରକୁ ରୋକିବା ପାଇଁ ପଦକ୍ଷେପ ନେବ ।
- ଇ-ମେଲ୍, ଏଟିଏମ୍, ଏସ୍ଏମ୍ଏସ୍, ୱେବସାଇଟ୍ ଏବଂ ସୋସିଆଲ୍ ମିଡିଆ ହ୍ୟାଣ୍ଡେଲ୍ ମାଧ୍ୟମରେ ବ୍ୟାଙ୍କ ନିୟମିତ ଭାବେ ଏହାର କର୍ମଚାରୀ, ଗ୍ରାହକ, ବ୍ୟବସାୟୀ ଏବଂ ଭେଣ୍ଡରମାନଙ୍କୁ ସୁରକ୍ଷିତ ଇଲେକ୍ଟ୍ରୋନିକ୍ କାରବାର ସମ୍ପର୍କରେ ସଚେତନତା କରିବ ।
- ଏହା ବ୍ୟାଙ୍କ ୱେବସାଇଟରେ ଉପଲବ୍ଧ ହେବ । ଏଭଳି ସୂଚନାରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅଧିକାର ଏବଂ ଦାୟିତ୍ୱ ସହିତ ସମ୍ବେଦନଶୀଳ ସୂଚନା ପ୍ରକାଶ ନ କରିବା ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ହେବ । ସଚେତନତା ଯୋଗାଯୋଗରେ ଗ୍ରାହକ କେଉଁ ପରିସ୍ଥିତିରେ କ୍ଷତିପୂରଣ ପାଇବାକୁ ଯୋଗ୍ୟ, କିପରି, କେତେବେଳେ ଏବଂ କାହାକୁ ଅଣ-ଅନୁକୃତ ଇଲେକ୍ଟ୍ରୋନିକ୍ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ କାରବାର ରିପୋର୍ଟ କରାଯିବ, ବହୁତ୍ୱା କ୍ଷତିର ବିପଦକୁ ଦୃଷ୍ଟିରେ ରଖି ତୁରନ୍ତ ରିପୋର୍ଟର ଆବଶ୍ୟକତା, ଅନୁକୃତ ଇଲେକ୍ଟ୍ରୋନିକ୍ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ କାରବାରର ସଂଜ୍ଞା, ସମ୍ବେଦନଶୀଳ ସୂଚନା ଉଦାହରଣ ପାସୱାର୍ଡ, ପିନ୍ ପ୍ରକାଶ କରିବାର ଆବଶ୍ୟକତା ଆଦି ଦିଗ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ହେବ । ଓଟିପି, ଜନ୍ମ ତାରିଖ, କାରବାର ର ବିବରଣୀ ଇତ୍ୟାଦି ।
- ବ୍ୟାଙ୍କ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ରିପୋର୍ଟ କରାଯାଇଥିବା ଅନୁକୃତ ଇଲେକ୍ଟ୍ରୋନିକ୍ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ କାରବାରର ଅନୁସନ୍ଧାନ କରିବା ପାଇଁ ଯୋଗ୍ୟ ବାହ୍ୟ ଭେଣ୍ଡରଙ୍କ ସେବା ବ୍ୟବହାର କରିପାରେ ।
- ଆବଶ୍ୟକ ସ୍ଥଳେ ବ୍ୟାଙ୍କ ବିସ୍ତୃତ ତଦନ୍ତ କରିବ ଏବଂ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ ଏହା ଘଟଣାର କାରଣ ଏବଂ ଦାୟୀ ସଂସ୍ଥାକୁ ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବରେ ଚିହ୍ନଟ କରିପାରିବ ।
- ତଦନ୍ତର ଫଳାଫଳ ଆଧାରରେ ବ୍ୟାଙ୍କ ଏହାର ନିଷ୍ପତ୍ତି ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଜଣାଇବ । ଯଦି ବ୍ୟାଙ୍କ ସପକ୍ଷରେ ଅଭିଯୋଗ ବନ୍ଦ ହେଉଛି ଏବଂ ଗ୍ରାହକ ସମର୍ଥକ ପ୍ରମାଣ ପାଇଁ ଅନୁରୋଧ କରୁଛନ୍ତି, ତେବେ ବ୍ୟାଙ୍କ ଏହାକୁ ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଉପଲବ୍ଧ କରାଯିବ । ବ୍ୟାଙ୍କର ଦାୟିତ୍ୱ ମଧ୍ୟ ରହିଛି ଯେ ଦୁଇଟି କାରକ ପ୍ରମାଣୀକରଣ ନିଶ୍ଚିତ କରିବା ପାଇଁ ସମସ୍ତ ଲଗ୍ / ପ୍ରମାଣ / ରିପୋର୍ଟ ଉପଲବ୍ଧ ଅଛି, ଯେଉଁଠାରେ ଲାଗୁ ହେବ । ଯେକୌଣସି ଅନୁକୃତ ଇଲେକ୍ଟ୍ରୋନିକ୍ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ କାରବାର ଯାହା କେବଳ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଜଣାଥିବା ଦ୍ୱିତୀୟ କାରକ ପ୍ରମାଣୀକରଣ ପରେ ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ କରାଯାଇଛି ତାହା କାରବାର କୁ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ କରିବାରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ / ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଯଥେଷ୍ଟ ପ୍ରମାଣ ଭାବରେ ବିବେଚନା କରାଯିବ ।
- ଯଦି ଅନୁସନ୍ଧାନ ସମୟରେ କିମ୍ବା ପ୍ରାପ୍ତ ବାହ୍ୟ ମତାମତ ଆଧାରରେ, ଯଦି ଏହା ଜଣାପଡ଼େ ଯେ ଗ୍ରାହକ କୌଣସି ବୈଧ କାରବାରକୁ ମିଥ୍ୟା ଦାବି କରିଛନ୍ତି କିମ୍ବା ବିବାଦୀୟ କରିଛନ୍ତି, ତେବେ ବ୍ୟାଙ୍କ ଏଥିରେ ଉପଯୁକ୍ତ ପ୍ରତିକ୍ରିୟା ପଦକ୍ଷେପ ନେବାର ଅଧିକାର ସଂରକ୍ଷିତ ରଖିବ ।

21. ବ୍ୟାଙ୍କକୁ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଅନୁକୃତ କାରବାର ର ରିପୋର୍ଟ:

- ଏଟିଏମ୍ ରେ ଏଟିଏମ୍/ଡେବିଟ୍/କ୍ରେଡିଟ୍/ପ୍ରିପେଡ୍ କାର୍ଡ ଗ୍ରାହକସମ୍ପର୍କ ସମ୍ପର୍କିତ କୌଣସି ଅଭିଯୋଗ ପାଇଁ ଗ୍ରାହକ ଏହାକୁ କାର୍ଡ ପ୍ରଦାନକାରୀ ବ୍ୟାଙ୍କ ନିକଟରେ ଉଠାଇବେ ।
- ଗ୍ରାହକ ମାନେ ଅତି କମରେ ନିମ୍ନଲିଖିତ ବିବରଣୀ ସହିତ ଅଣ-ଅନୁମୋଦିତ ଇଲେକ୍ଟ୍ରୋନିକ୍ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ କାରବାର ବିଷୟରେ ଯଥାଶୀଘ୍ର ବ୍ୟାଙ୍କକୁ ଜଣାଇବେ । ଗ୍ରାହକ ଆକାଉଣ୍ଟ ନମ୍ବର, କାରବାର ତାରିଖ, କାରବାର ପରିମାଣ, ଗ୍ରାହକସମ୍ପର୍କ ତ୍ୟାନ୍ତେଲ୍, ଦେୟ ମୋଡ୍ ।
- ଗ୍ରାହକ ବ୍ୟାଙ୍କର ରିପୋର୍ଟିଂ ପ୍ରକ୍ରିୟା ଅନୁସରଣ କରିବେ ଯଥା:

- a) ସେମାନେ କଷ୍ଟମର କେୟାର, ଆଇଡିଆର, ୱେବସାଇଟ୍ (<https://www.aubank.in/customer-support>), ଇମେଲ୍ ମାଧ୍ୟମରେ କିମ୍ବା ନିକଟସ୍ଥ ଏୟୁ ବ୍ୟାଙ୍କ ଶାଖାରେ ରିପୋର୍ଟ କରିବା ଉଚିତ୍ ।
- b) ବ୍ୟାଙ୍କର ଅଧିକୃତ କର୍ମଚାରୀମାନେ ଚାହିଁଲେ ପୋଲିସରେ ଅଭିଯୋଗ କରନ୍ତୁ ଏବଂ ଏହାର ନକଲ ରକ୍ଷଣାବେକ୍ଷଣ କରନ୍ତୁ ଏବଂ ପୋଲିସରେ ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ କରନ୍ତୁ ।
- c) ଡେବିଟ୍ କାର୍ଡ, କ୍ରେଡିଟ୍ କାର୍ଡ, ମୋବାଇଲ୍ ଇଡିଆର ପେମେଣ୍ଟ ଉପକରଣ କିମ୍ବା ଡିଭାଇସ୍ ହଜିଗଲେ ଗ୍ରାହକ ତୁରନ୍ତ ବ୍ୟାଙ୍କକୁ ଜଣାଇପାରିବେ । ଏଭଳି ଘଟଣା ସମ୍ପର୍କରେ ସୂଚନା ଦେବାରେ ବିଫଳତାକୁ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅବହେଳା ବୋଲି ବିବେଚନା କରାଯିବ ।

22. ଅନଧିକୃତ ଇଲେକ୍ଟ୍ରୋନିକ୍ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ କାରବାର କ୍ଷେତ୍ରରେ କ୍ଷତିପୂରଣ

1. ଅନଧିକୃତ ଇଲେକ୍ଟ୍ରୋନିକ୍ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ କାରବାର

ଯଦି କୌଣସି ଗ୍ରାହକ ଇଲେକ୍ଟ୍ରୋନିକ୍ କାରବାର କରିବାକୁ ଚେଷ୍ଟା କରନ୍ତି, ତେବେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଏକ ଏସଏମଏସ/ଇମେଲ୍ ଆଲର୍ଟ ପଠାଯିବ । ଯଦି ଏହି କାରବାର ଏକ ଅନଧିକୃତ କାରବାର, ତେବେ ଗ୍ରାହକ ଆଇଡିଆର, ୱେବସାଇଟ୍, ଫୋନ୍ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍, ଇମେଲ୍ ଇଡିଆର ମାଧ୍ୟମରେ ଯଥାଶୀଘ୍ର ବ୍ୟାଙ୍କକୁ ଜଣାଇବା ଉଚିତ୍ । ଗ୍ରାହକଙ୍କଠାରୁ ଅନଧିକୃତ କାରବାରର ରିପୋର୍ଟ ପାଇବା ପରେ, ଆକାଉଣ୍ଟରେ ଅଧିକ ଅନଧିକୃତ କାରବାରକୁ ରୋକିବା ପାଇଁ ବ୍ୟାଙ୍କଗୁଡ଼ିକ ତୁରନ୍ତ ପଦକ୍ଷେପ ନେବା ଉଚିତ୍ ।

2. ସମସ୍ତ ଇଲେକ୍ଟ୍ରୋନିକ୍ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ କାରବାର ପାଇଁ ନିମ୍ନଲିଖିତ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ:

ଅନଧିକୃତ ଇଲେକ୍ଟ୍ରୋନିକ୍ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ କାରବାର କ୍ଷେତ୍ରରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦାୟିତ୍ୱ ପ୍ରମାଣ କରିବାର ବୋଧ୍ୟ ବ୍ୟାଙ୍କ ଉପରେ ରହିବ

ଯଦି ନିମ୍ନଲିଖିତ କାରଣରୁ ଅନଧିକୃତ କାରବାର ହୋଇଛି ବୋଲି ବ୍ୟାଙ୍କ ବିଶ୍ୱାସ କରେ, ତେବେ ଗ୍ରାହକଙ୍କର କୌଣସି/ ଗୁଣ୍ୟ ଦାୟିତ୍ୱ ରହିବ ନାହିଁ:

- a) ବ୍ୟାଙ୍କ ପକ୍ଷରୁ ୦କେଇ/ ଅବହେଳା/ ଅଭାବ (ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ରିପୋର୍ଟ ହେଉ କିମ୍ବା ନ ହେଉ) ।
- b) ତୃତୀୟ ପକ୍ଷ ଉଲ୍ଲଙ୍ଘନ ଯେଉଁଠାରେ ଅଭାବ ବ୍ୟାଙ୍କ କିମ୍ବା ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହିତ ନାହିଁ ବରଂ ସିଷ୍ଟମର ଅନ୍ୟ ସ୍ଥାନରେ ରହିଛି, ଏବଂ ଅନଧିକୃତ କାରବାର ବିଷୟରେ ବ୍ୟାଙ୍କରୁ ଯୋଗାଯୋଗ ପାଇବାର ତିନି କାର୍ଯ୍ୟଦିବସ ମଧ୍ୟରେ ଗ୍ରାହକ ବ୍ୟାଙ୍କକୁ ସୂଚିତ କରନ୍ତି ।
- c) ଯଦି କୌଣସି ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅବହେଳା କାରଣରୁ କ୍ଷତି ହୁଏ, ଯେପରିକି ସେ ଦେୟ ପ୍ରମାଣପତ୍ର ସେୟାର କରିଛନ୍ତି, ତେବେ ଅନଧିକୃତ କାରବାର ବିଷୟରେ ବ୍ୟାଙ୍କକୁ ରିପୋର୍ଟ ନ କରିବା ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ଗ୍ରାହକ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ କ୍ଷତି ବହନ କରିବେ । ଅନଧିକୃତ କାରବାର ର ରିପୋର୍ଟ ପରେ ହେଉଥିବା କୌଣସି କ୍ଷତି କୁ ବ୍ୟାଙ୍କ ବହନ କରିବ ।
- d) ଯଦି ବ୍ୟାଙ୍କର କୌଣସି ଦୋଷ ନାହିଁ କିମ୍ବା ଗ୍ରାହକଙ୍କର ଦୋଷ ନାହିଁ, କିନ୍ତୁ ତୁଟି କେଉଁଠି ସିଷ୍ଟମରେ ଅଛି ଏବଂ ଯେତେବେଳେ ବ୍ୟାଙ୍କରୁ ଯୋଗାଯୋଗ ପାଇବାର ଚାରିଦିନ ପରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପକ୍ଷରୁ ଏଭଳି କାରବାର ବିଷୟରେ ବ୍ୟାଙ୍କକୁ ଅବଗତ କରାଯାଇପାରେ ବିଳମ୍ବ ହୁଏ, ଗ୍ରାହକଙ୍କର ପ୍ରତି ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହ ଦାୟିତ୍ୱ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହ ମୂଲ୍ୟ କିମ୍ବା ନିମ୍ନରେ ଦର୍ଶାଯାଇଥିବା ରାଶି ରେ ସୀମିତ ରହିବ, ଯାହା କମ୍ ଥିବ ।

ଆକାଉଣ୍ଟର ପ୍ରକାର:

- a) ବିଏସବିଡି ଆକାଉଣ୍ଟ ପାଇଁ ସର୍ବାଧିକ ୫,୦୦୦ ଟଙ୍କା ଦାୟିତ୍ୱ ରହିଛି ।
- b) ଅନ୍ୟ ସମସ୍ତ ଏସବି ଆକାଉଣ୍ଟ, ପ୍ରି-ପେଡ୍ ପେମେଣ୍ଟ ଇନଷ୍ଟ୍ରୁମେଣ୍ଟ୍ ଏବଂ ଟିପ୍ପୁ କାର୍ଡ, ଏମଏସଏମଇର କରେଣ୍ଟ୍/କ୍ୟାସ୍ କ୍ରେଡିଟ୍/ଓଭରଡ୍ରାଫ୍ଟ୍ ଆକାଉଣ୍ଟ, ବାର୍ଷିକ ହାରାହାରି ବାଲାନ୍ସ ଥିବା ବ୍ୟକ୍ତିଗଣଙ୍କ କରେଣ୍ଟ୍ ଆକାଉଣ୍ଟ/କ୍ୟାସ୍ କ୍ରେଡିଟ୍/ଓଭରଡ୍ରାଫ୍ଟ୍ ଆକାଉଣ୍ଟ (୦କେଇ ହେବାର ୩୬୫ ଦିନ ପୂର୍ବରୁ)/୨୫ ଲକ୍ଷ ଟଙ୍କା ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ସୀମା ଥିବା କ୍ରେଡିଟ୍ କାର୍ଡ ପାଇଁ ୫ ଲକ୍ଷ ଟଙ୍କା ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ସର୍ବାଧିକ ଦାୟିତ୍ୱ ଥିବା କ୍ରେଡିଟ୍ କାର୍ଡ ୧୦,୦୦୦ ଟଙ୍କା ରହିଛି ।

- c) ଅନ୍ୟ ସମସ୍ତ କରଣ/କ୍ୟାସ୍ କ୍ରେଡିଟ୍/ଓଭରଡ୍ରାଫ୍ଟ ଆକାଉଣ୍ଟ ପାଇଁ ୫ ଲକ୍ଷ ଟଙ୍କାରୁ ଅଧିକ ସୀମା ଥିବା କ୍ରେଡିଟ୍ କାର୍ଡ ୨୫,୦୦୦ ଟଙ୍କା ରହିଛି ।

ଏହାବ୍ୟତୀତ, ଯଦି ରିପୋର୍ଟରେ ବିଳମ୍ବ ସାତ କାର୍ଯ୍ୟଦିବସରୁ ଅଧିକ ହୁଏ, ତେବେ ଗ୍ରାହକଦାୟିତ୍ୱ ନିମ୍ନଲିଖିତ କାରଣ ଅନୁଯାୟୀ ନିର୍ଦ୍ଧାରଣ କରାଯିବ:

- a) କାରବାରର ପ୍ରକୃତି[ସମ୍ପାଦନା]
- b) ରିପୋର୍ଟ ସମୟ[ସମ୍ପାଦନା]
- c) ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଦିଆଯାଇଥିବା ଯଥାର୍ଥତା ।
- d) ଏଭଳି କ୍ଷେତ୍ରରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଉଥିବା ସର୍ବାଧିକ କ୍ଷତିପୂରଣ ୨୫,୦ ଟଙ୍କା କିମ୍ବା କେସ୍-ଟୁ-କେସ୍ ଭିତ୍ତିରେ ସମ୍ପୃକ୍ତ ବିଭାଗର ବ୍ୟବସାୟ ମୁଖ୍ୟଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ସ୍ଥିର କରାଯାଇଥିବା ମୂଲ୍ୟ ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ହେବ ।

ଯୋଗାଯୋଗ ଗ୍ରହଣ ତାରିଖକୁ ବାଦ୍ ଦେଇ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ହୋମ୍ ବ୍ରାଞ୍ଚର କାର୍ଯ୍ୟ ସୂଚୀ ଅନୁଯାୟୀ କାର୍ଯ୍ୟ ଦିବସ ସଂଖ୍ୟା ଗଣନା କରାଯିବ ।

3. ପ୍ରତ୍ୟାବର୍ତ୍ତନ ସମୟସୀମା:

ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ବିଜ୍ଞପ୍ତି ପ୍ରକାଶ ପାଇବା ପରେ ବ୍ୟାଙ୍କ ଅନୁକୃତ ଇଲେକ୍ଟ୍ରୋନିକ୍ କାରବାରରେ ସମ୍ପୃକ୍ତ ରାଶିଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଏଭଳି ବିଜ୍ଞପ୍ତି ପ୍ରକାଶ ପାଇବାର ୧୦ କାର୍ଯ୍ୟଦିବସ ମଧ୍ୟରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଆକାଉଣ୍ଟକୁ ଜମା କରିବ । ଅନୁକୃତ କାରବାର ତାରିଖ ଅନୁଯାୟୀ କ୍ରେଡିଟ୍ ମୂଲ୍ୟ ହେବ ।

ଏହାବ୍ୟତୀତ, ବ୍ୟାଙ୍କ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ:

- a) ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ କରାଯାଏ ଏବଂ ଅଭିଯୋଗ ପ୍ରାପ୍ତ ହେବାର ୯୦ ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦାୟିତ୍ୱ ନିର୍ଦ୍ଧାରଣ କରାଯାଏ ଏବଂ ସେହି ଅନୁଯାୟୀ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ କ୍ଷତିପୂରଣ ଦିଆଯାଏ ।
- b) ଯେଉଁଠାରେ ଏହା ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ କରିବାକୁ କିମ୍ବା ଗ୍ରାହକଦାୟିତ୍ୱ ନିର୍ଦ୍ଧାରଣ କରିବାରେ ଅସମର୍ଥ, ଯଦି କୌଣସି ଅଛି, ୯୦ ଦିନ ମଧ୍ୟରେ, ଅନୁକ୍ଳେପ ୧୯ରେ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ କ୍ଷତିପୂରଣ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଏ ।
- c) ଡେବିଟ୍ କାର୍ଡ/ ବ୍ୟାଙ୍କ ଆକାଉଣ୍ଟ କ୍ଷେତ୍ରରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ସୁଧ ହାନି ହୁଏ ନାହିଁ ଏବଂ କ୍ରେଡିଟ୍ କାର୍ଡ କ୍ଷେତ୍ରରେ ଗ୍ରାହକ ସୁଧର କୌଣସି ଅତିରିକ୍ତ ବୋଧ୍ୟ ବହନ କରନ୍ତି ନାହିଁ ।

4. ଅଟୋ ରିଭର୍ସଲ୍ ଏବଂ କ୍ଷତିପୂରଣ ପାଇଁ ଢାଞ୍ଚା

ଏସ୍. ଏନ୍.	ବର୍ଣ୍ଣନା[ସମ୍ପାଦନା]	ଅଟୋ ପ୍ରତ୍ୟାବର୍ତ୍ତନ ଏବଂ କ୍ଷତିପୂରଣ ପାଇଁ ଢାଞ୍ଚା	
		ଅଟୋ-ରିଭର୍ସଲ୍ ପାଇଁ ସମୟସୀମା	କ୍ଷତିପୂରଣ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ
I	II	III	IV
1	ମାଇକ୍ରୋ-ଏଟିଏମ୍ ସମେତ ସ୍ୱୟଂଚାଳିତ ଟେଲର ମେସିନ୍ (ଏଟିଏମ୍)		
A	ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଆକାଉଣ୍ଟ ଡେବିଟ୍ ହେଲା କିନ୍ତୁ ନଗଦ ଟଙ୍କା ବାହାରିଲା ନାହିଁ	ସର୍ବାଧିକ T + 5 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ବିଫଳ କାରବାରର ପ୍ରୋ-ଆକ୍ଟିଭ ରିଭର୍ସଲ୍ (R) ।	ଆକାଉଣ୍ଟଧାରକଙ୍କ କ୍ରେଡିଟ୍ କୁ ଟି + ୫ ଦିନରୁ ଅଧିକ ବିଳମ୍ବ ହେଲେ ଦୈନିକ ୧୦୦/- ଟଙ୍କା
2	କାର୍ଡ କାରବାର		
a	କାର୍ଡ ସ୍ଥାନାନ୍ତର ପାଇଁ କାର୍ଡ କାର୍ଡ ଆକାଉଣ୍ଟ ଡେବିଟ୍ ହୋଇଛି କିନ୍ତୁ ହିତାଧିକାରୀ କାର୍ଡ ଆକାଉଣ୍ଟ କ୍ରେଡିଟ୍ ହୋଇନାହିଁ	ଯଦି ହିତାଧିକାରୀଙ୍କ ଆକାଉଣ୍ଟକୁ କ୍ରେଡିଟ୍ ପ୍ରଭାବିତ ନହୁଏ, ତେବେ ଟି + 1 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ (R) ଅତ୍ୟାଧୁନିକ ହେବ ।	ଟି + ୧ ଦିନ ରୁ ଅଧିକ ବିଳମ୍ବ ହେଲେ ଦୈନିକ ୧୦୦/- ଟଙ୍କା ।
b	ପିଓଏସ୍ ରେ ନଗଦ ଟଙ୍କା ସମେତ ପଏଣ୍ଟ ଅଫ୍ ସେଲ୍ (ପିଓଏସ୍) (କାର୍ଡ ଉପସ୍ଥିତ) ଆକାଉଣ୍ଟ ଡେବିଟ୍ ହୋଇଛି କିନ୍ତୁ ବ୍ୟବସାୟୀ ସ୍ଥାନରେ ନିଶ୍ଚିତ ପ୍ରାପ୍ତ ହୋଇନାହିଁ ଅର୍ଥାତ୍, ଚାର୍ଜ୍-ସ୍ୱିପ୍ ସୃଷ୍ଟି ହୋଇନାହିଁ ।	T + 5 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ଅଟୋ-ରିଭର୍ସଲ୍	ଟି + ୫ ଦିନ ରୁ ଅଧିକ ବିଳମ୍ବ ହେଲେ ଦୈନିକ ୧୦୦/- ଟଙ୍କା
c	କାର୍ଡ ଉପଲବ୍ଧ ନାହିଁ (CNP) (e-ବାଣିଜ୍ୟ) ଆକାଉଣ୍ଟ ଡେବିଟ୍ ହୋଇଛି କିନ୍ତୁ ବ୍ୟବସାୟୀଙ୍କ ସିଷ୍ଟମରେ ନିଶ୍ଚିତ ପ୍ରାପ୍ତ ହୋଇନାହିଁ ।	T + 5 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ଅଟୋ-ରିଭର୍ସଲ୍ । ଟି + ୫ ଦିନ ରୁ ଅଧିକ ବିଳମ୍ବ ହେଲେ ଦୈନିକ ୧୦୦/- ଟଙ୍କା	

ଏସ୍. ଏନ୍.	ବର୍ଣ୍ଣନା[ସମ୍ପାଦନା]	ଅଟୋ ପ୍ରତ୍ୟାବର୍ତ୍ତନ ଏବଂ କ୍ଷତିପୂରଣ ପାଇଁ ତାଞ୍ଜା	
		ଅଟୋ-ରିଭର୍ସଲ୍ ପାଇଁ ସମୟସୀମା	କ୍ଷତିପୂରଣ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ
3	ତୁରନ୍ତ ଦେୟ ବ୍ୟବସ୍ଥା (IMPS)		
a	ଆକାଉଣ୍ଟ ଡେବିଟ୍ ହୋଇଛି କିନ୍ତୁ ହିତାଧିକାରୀଙ୍କ ଆକାଉଣ୍ଟ କ୍ରେଡିଟ୍ ହୋଇନାହିଁ।	ଯଦି ହିତାଧିକାରୀଙ୍କ ଆକାଉଣ୍ଟକୁ କ୍ରେଡିଟ୍ କରିବାରେ ଅସମର୍ଥ ହୁଅନ୍ତି, ତେବେ ହିତାଧିକାରୀ ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଅଟୋ ରିଭର୍ସାଲ (ଆର) ଟି + ୧ ଦିନରେ ସମ୍ପାଦନା।	ଯଦି ବିଳମ୍ବ T + 1 ଦିନରୁ ଅଧିକ ହୁଏ ତେବେ ଦୈନିକ 100/- ଟଙ୍କା।
4	ମୁନିଫାଇଡ୍ ପେମେଣ୍ଟ ଇଣ୍ଟରଫେସ୍ (ୟୁପିଆଇ)		
a	ଆକାଉଣ୍ଟ ଡେବିଟ୍ ହୋଇଛି କିନ୍ତୁ ହିତାଧିକାରୀ ଆକାଉଣ୍ଟ ଜମା ହୋଇନାହିଁ (ସ୍ଥାନାନ୍ତର) ପାଞ୍ଜି)।	ଯଦି ହିତାଧିକାରୀ ଆକାଉଣ୍ଟ ଜମା କରିବାରେ ଅସମର୍ଥ ହୁଅନ୍ତି, ତେବେ ହିତାଧିକାରୀ ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଅଟୋ ରିଭର୍ସାଲ (ଆର) ଟି + 1 ଦିନରେ ସମ୍ପାଦନା ପାଞ୍ଜି)।	ଯଦି ବିଳମ୍ବ T + 1 ଦିନରୁ ଅଧିକ ହୁଏ ତେବେ ଦୈନିକ 100/- ଟଙ୍କା।
b	ଆକାଉଣ୍ଟ ଡେବିଟ୍ ହୋଇଛି କିନ୍ତୁ କାରବାର ନିଶ୍ଚିତ ବ୍ୟବସାୟୀ ସ୍ଥାନରେ ପ୍ରାପ୍ତ ହୋଇନାହିଁ (ବ୍ୟବସାୟୀଙ୍କୁ ଦେୟ)।	T + 5 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ଅଟୋ-ରିଭର୍ସାଲ।	ଯଦି ବିଳମ୍ବ T + 5 ଦିନରୁ ଅଧିକ ହୁଏ ତେବେ ଦୈନିକ 100/- ଟଙ୍କା।
5	ଆଧାର ସମ୍ପର୍କ ପେମେଣ୍ଟ ସିଷ୍ଟମ (ଆଧାର ପେ ସମେତ)		
a	ଆକାଉଣ୍ଟ ଡେବିଟ୍ ହୋଇଛି କିନ୍ତୁ ବ୍ୟବସାୟୀ ସ୍ଥାନରେ ଗ୍ରାହକସମ୍ପର୍କ ନିଶ୍ଚିତ ପ୍ରାପ୍ତ ହୋଇନାହିଁ।	ଅଧିଗ୍ରହଣକାରୀ T + 5 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ "କ୍ରେଡିଟ୍ ଆଡଜଷ୍ଟମେଣ୍ଟ" ଆରମ୍ଭ କରିବେ।	ଯଦି ବିଳମ୍ବ T + 5 ଦିନରୁ ଅଧିକ ହୁଏ ତେବେ ଦୈନିକ 100/- ଟଙ୍କା।
b	ଆକାଉଣ୍ଟ ଡେବିଟ୍ ହୋଇଛି କିନ୍ତୁ ହିତାଧିକାରୀ ଆକାଉଣ୍ଟ କ୍ରେଡିଟ୍ ହୋଇନାହିଁ।	ଅଧିଗ୍ରହଣକାରୀ T + 5 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ "କ୍ରେଡିଟ୍ ଆଡଜଷ୍ଟମେଣ୍ଟ" ଆରମ୍ଭ କରିବେ। ଯଦି ବିଳମ୍ବ T + 5 ଦିନରୁ ଅଧିକ ହୁଏ ତେବେ ଦୈନିକ 100/- ଟଙ୍କା।	ଯଦି ବିଳମ୍ବ T + 5 ଦିନରୁ ଅଧିକ ହୁଏ ତେବେ ଦୈନିକ 100/- ଟଙ୍କା।
6	ଆଧାର ପେମେଣ୍ଟ ବୁକ୍ ସିଷ୍ଟମ୍ (ଏପିଏସ୍)		
a	ହିତାଧିକାରୀଙ୍କ ଆକାଉଣ୍ଟ ଜମା କରିବାରେ ବିଳମ୍ବ।	ହିତାଧିକାରୀ ବ୍ୟାଙ୍କ ଟି + ୧ ଦିନ ମଧ୍ୟରେ କାରବାର ପ୍ରତ୍ୟାହାର କରିବେ।	ଯଦି ବିଳମ୍ବ T + 1 ଦିନରୁ ଅଧିକ ହୁଏ ତେବେ ଦୈନିକ ₹100/-
7	ନ୍ୟାସନାଲ ଅଟୋମେଟେଡ୍ କ୍ଲିୟରିଂ ହାଉସ୍ (ଏନଏସିଏଚ୍)		
a	ହିତାଧିକାରୀଙ୍କ ଆକାଉଣ୍ଟ ଜମା କରିବାରେ ବିଳମ୍ବ କିମ୍ବା ରାଶି ପ୍ରତ୍ୟାହାର	ହିତାଧିକାରୀ ବ୍ୟାଙ୍କ ଟି ଭିତରେ ଅଣ୍ଟରେଡିଟ୍ ହୋଇଥିବା କାରବାରକୁ ପ୍ରତ୍ୟାହାର କରିବେ + 1 ଦିନ।	ଯଦି ବିଳମ୍ବ T + 1 ଦିନରୁ ଅଧିକ ହୁଏ ତେବେ ଦୈନିକ 100/- ଟଙ୍କା।
b	ଗ୍ରାହକବ୍ୟାଙ୍କରେ ଡେବିଟ୍ ଆବେଶ ପ୍ରତ୍ୟାହାର କରିବା ସତ୍ତ୍ୱେ ଆକାଉଣ୍ଟ ଡେବିଟ୍ ଡେବିଟ୍ ହୋଇଛି।	ଏଭଲି ଡେବିଟ୍ ପାଇଁ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ବ୍ୟାଙ୍କ ଦାୟୀ ରହିବ। T + 1 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ରିଜୋଲ୍ୟୁସନ୍ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ହେବ।	ଯଦି ବିଳମ୍ବ T + 1 ଦିନରୁ ଅଧିକ ହୁଏ ତେବେ ଦୈନିକ 100/- ଟଙ୍କା।
8.	ପ୍ରିପେଡ୍ ପେମେଣ୍ଟ ଇନଷ୍ଟ୍ରୁମେଣ୍ଟ୍ (ପିପିଆଇ) – କାର୍ଡ / ସାଲେଟ୍		
a	ଅଫ୍-ୟୁସ କାରବାର ୟୁପିଆଇ, କାର୍ଡ ନେଟୱାର୍କ, ଆଇଏମପିଏସ ଇତ୍ୟାଦିରେ ଏହି କାରବାର ହେବ। ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ବ୍ୟବସ୍ଥାର ଟିଏଟି ଏବଂ କ୍ଷତିପୂରଣ ନିୟମ ଲାଗୁ ହେବ।		
b	ଅନ-ୟୁସ କାରବାର: ହିତାଧିକାରୀଙ୍କ ପିପିଆଇ ଜମା ହୋଇନାହିଁ। ପିପିଆଇ ଡେବିଟ୍ ହୋଇଛି କିନ୍ତୁ ବ୍ୟବସାୟୀ ସ୍ଥାନରେ ଗ୍ରାହକସମ୍ପର୍କ ନିଶ୍ଚିତ ପ୍ରାପ୍ତ ହୋଇନାହିଁ।	ଟି + ୧ ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ରେମିଟରଙ୍କ ଆକାଉଣ୍ଟରେ ପ୍ରତ୍ୟାବର୍ତ୍ତନ ହୋଇଥିଲା।	ଯଦି ବିଳମ୍ବ T + 1 ଦିନରୁ ଅଧିକ ହୁଏ ତେବେ ଦୈନିକ 100/- ଟଙ୍କା।

23. ସୁରକ୍ଷିତ ଜମା ଲକର / ସୁରକ୍ଷିତ ହେପାଜତ ଲେଖା ସୁବିଧା

- ଭୂମିକମ୍ପ, ବନ୍ୟା, ବଜ୍ରପାତ, ବଜ୍ରପାତ ଇତ୍ୟାଦି ପ୍ରାକୃତିକ ବିପର୍ଯ୍ୟୟ ରୁ ସୁଷ୍ଟି ହେଉଥିବା କିମ୍ବା ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଏକମାତ୍ର ଅବହେଳା କାରଣରୁ ବ୍ୟାଙ୍କର ଦାୟିତ୍ୱ –

ଏଥିପାଇଁ ବ୍ୟାଙ୍କ ଦାୟୀ ନୁହେଁ:
 ପ୍ରାକୃତିକ ବିପର୍ଯ୍ୟୟ କିମ୍ବା ଆମ ନିୟନ୍ତ୍ରଣ ବାହାରେ ଥିବା ଅପ୍ରତ୍ୟାଶିତ ଘଟଣା (ଯେପରିକି ଭୂମିକମ୍ପ, ବନ୍ୟା, ବଜ୍ରପାତ ଏବଂ ବଜ୍ରପାତ) କାରଣରୁ ଲକର ସାମଗ୍ରୀର କ୍ଷତି କିମ୍ବା କ୍ଷତି।
 ଗ୍ରାହକଙ୍କ କାର୍ଯ୍ୟ କିମ୍ବା ଅବହେଳା କାରଣରୁ କ୍ଷତି କିମ୍ବା କ୍ଷତି (ଉଦାହରଣ ସ୍ୱରୂପ, ଆପଣଙ୍କ ମିଶ୍ରଣ କୁ ଭୁଲିଯିବା କିମ୍ବା ଆପଣଙ୍କ ଚାବି ହରାଇବା)।

- ଅଗ୍ନିକାଣ୍ଡ, ଚୋରି, ଚୋରି, ଡକାୟତି, ଡକାୟତି, କୋଠା ଭୁଣ୍ଡୁଡ଼ିବା କିମ୍ବା ବ୍ୟାଙ୍କକର୍ମଚାରୀଙ୍କ ଠକେଇ ଭଳି ଘଟଣାରୁ ସୁଷ୍ଟ ହେଉଥିବା ବ୍ୟାଙ୍କର ଦାୟିତ୍ଵ –

ଯଦି ଉପରୋକ୍ତ ଘଟଣା ଯୋଗୁଁ ଲକରର ସାମଗ୍ରୀ ନଷ୍ଟ ହୁଏ, ତେବେ ବ୍ୟାଙ୍କର ଦାୟିତ୍ଵ ସୁରକ୍ଷିତ ଜମା ଲକରର ପ୍ରଚଳିତ ବାର୍ଷିକ ଭଡ଼ାର ଶହେ ଗୁଣ ସମାନ ପରିମାଣରେ ସୀମିତ ରହିବ ।

24. ଗ୍ରାହକଙ୍କ ବିନା ସମ୍ପତ୍ତିରେ ଜାରି ହୋଇଛି କ୍ରେଡିଟ୍ କାର୍ଡ:

- ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଲିଖିତ କିମ୍ବା ଡିଜିଟାଲ ସମ୍ପତ୍ତି ବିନା ଜାରି କରାଯାଇଥିବା କ୍ରେଡିଟ୍ କାର୍ଡ ଏବଂ କାର୍ଡଧାରୀଙ୍କ ସ୍ଵସ୍ଵ ସମ୍ପତ୍ତି ବିନା କାର୍ଡକୁ ସକ୍ରିୟ କରିଥାଏ (କାର୍ଡଧାରୀଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ବ୍ୟବହାର ପାଇଁ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟକୁ କାର୍ଡଧାରକଙ୍କ ସମ୍ପତ୍ତି ଭାବରେ ବିବେଚନା କରାଯିବ), ବ୍ୟାଙ୍କ ତୁରନ୍ତ କାର୍ଡ ଭାରିଆଣ୍ଟ ସହିତ ଜଡିତ ସମସ୍ତ ଚାର୍ଜକୁ ପ୍ରତ୍ୟାହାର କରିବ ଏବଂ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ବିପରୀତ ଚାର୍ଜର ମୂଲ୍ୟର ଦୁଇଗୁଣ ସମାନ ଜରିମାନା ସହିତ କ୍ଷତିପୂରଣ ଦେବ । କ୍ରେଡିଟ୍ କାର୍ଡ ଆକାଉଣ୍ଟର ପରିଚାଳନା ଏମ୍ବ୍ ବ୍ୟାଙ୍କ କ୍ରେଡିଟ୍ କାର୍ଡ ଚୁକ୍ତିନାମାରେ ଦର୍ଶାଯାଇଥିବା ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ କୁ ଅନୁସରଣ କରିବ ।
- ଗ୍ରାହକମାନେ ଭୁଲ ଭାବରେ ରିପୋର୍ଟ କରିଥିବା କୌଣସି କାରବାର, ଏକ ବ୍ୟବସାୟୀ ପ୍ରତିଷ୍ଠାନକୁ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ରେଫରେନ୍ସ ଆବଶ୍ୟକ କରେ, ଭିଆ, ମାଷ୍ଟରକାର୍ଡ, ଡିନର କିମ୍ବା ରୂପେ ନେତୃତ୍ଵ ଦ୍ଵାରା ସ୍ଥାପିତ ଚାର୍ଜବ୍ୟାକ୍ ନିୟମ ାବଳୀ ଅନୁଯାୟୀ ପରିଚାଳନା କରାଯିବ । ବ୍ୟାଙ୍କ ସର୍ବାଧିକ ୯୦ ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ସ୍ପଷ୍ଟୀକରଣ ଏବଂ ଆବଶ୍ୟକ ପଡ଼ିଲେ ଦସ୍ତାବିଜ ପ୍ରମାଣ ପ୍ରଦାନ କରିବାକୁ ପ୍ରତିଶ୍ରୁତି ଦେଇଥାଏ ।

25. କ୍ରେଡିଟ୍ କାର୍ଡ ବନ୍ଦ କରିବାକୁ ଅନୁରୋଧ:

ବ୍ୟାଙ୍କ ପ୍ରାପ୍ତି ତାରିଖଠାରୁ ୭ କାର୍ଯ୍ୟଦିବସ ମଧ୍ୟରେ କାର୍ଡ ବନ୍ଦ ଅନୁରୋଧ ପୂରଣ କରିବାକୁ ପ୍ରତିଶ୍ରୁତି ଦେଇଥାଏ । ଯଦି ଏହି ସମୟ ସୀମା ମଧ୍ୟରେ ବନ୍ଦ ଅନୁରୋଧ ପ୍ରକ୍ରିୟା କରାନଯାଏ, ତେବେ ଯଦି କୌଣସି ବକେୟା ବାଲାନ୍ସ ନଥାଏ, ତେବେ ଆକାଉଣ୍ଟ ବନ୍ଦ ସଫଳ ଭାବରେ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ ନ ହେବା ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ବ୍ୟାଙ୍କ ପ୍ରତିଦିନ ୫୦୦ ଟଙ୍କା ଜରିମାନା ଦେବାକୁ ପଡିବ ।

26. କ୍ରେଡିଟ୍ ସୂଚନାର ବିଲମ୍ବିତ ଅପଡେଟ୍ / ସଂଶୋଧନ ପାଇଁ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ କ୍ଷତିପୂରଣ

ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ସିଆଇଆଇ ଏବଂ ସିଆଇସିମାନଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ରଖି ସୂଚନାର ବିଲମ୍ବିତ ଅପଡେଟ୍ / ସଂଶୋଧନ ପାଇଁ କ୍ଷତିପୂରଣ ଢାଞ୍ଚା କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ କରିବାକୁ ସିଆଇସି ଏବଂ ସିଆଇମାନଙ୍କୁ ନିର୍ଦ୍ଦେଶ ଦେଇଛି ।

27. Force Majeure

ଯଦି କୌଣସି ଅପ୍ରତ୍ୟାଶିତ ଘଟଣା (ସିଭିଲ୍ ହଙ୍ଗାମା, ଭଙ୍ଗାଠୁଜା, ଲକ୍ ଆଉଟ୍, ଧର୍ମଘଟ କିମ୍ବା ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଶ୍ରମ ବିଶୃଙ୍ଖଳା, ଦୁର୍ଘଟଣା, ନିଆଁ, ପ୍ରାକୃତିକ ବିପର୍ଯ୍ୟୟ କିମ୍ବା ଅନ୍ୟାନ୍ୟ "ଭଗବାନଙ୍କ କାର୍ଯ୍ୟ", ଯୁଦ୍ଧ, ବ୍ୟାଙ୍କର ସୁବିଧା କିମ୍ବା ଏହାର ସମ୍ପଦଦାତା ବ୍ୟାଙ୍କ(ଗୁଡ଼ିକ)ର ସାଧାରଣ ଯୋଗାଯୋଗ ମାଧ୍ୟମ କିମ୍ବା ସମସ୍ତ ପ୍ରକାର ପରିବହନର ଅନୁପସ୍ଥିତି, ତେବେ ବିଲମ୍ବିତ ରଖି/ କୌଣସି ସେବା ଉପଲବ୍ଧ ନ ହେବା ପାଇଁ ବ୍ୟାଙ୍କ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ କ୍ଷତିପୂରଣ ଦେବାକୁ ଉତ୍ତରଦାୟୀ ହେବ ନାହିଁ । ଇତ୍ୟାଦି) ବ୍ୟାଙ୍କର ନିୟନ୍ତ୍ରଣ ବାହାରେ ଯାହା ଏହାକୁ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ବିତରଣ ମାନଦଣ୍ଡ ମଧ୍ୟରେ ଏହାର ଦାୟିତ୍ଵ ସମ୍ପାଦନ କରିବାରୁ ରୋକିପାରେ ।

28. ରିପୋର୍ଟିଂ

ବ୍ୟାଙ୍କ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା କ୍ଷତିପୂରଣ ର ତଥ୍ୟ ଗ୍ରାହକ ସେବା ଉପରେ ସ୍ଥାୟୀ କମିଟି ନିକଟରେ ଉପସ୍ଥାପନ କରିବ । ଏହି ସୂଚନା ତ୍ରେମାସିକ ଭିତ୍ତିରେ ବୋର୍ଡ ଅଫ୍ ଡାଇରେକ୍ଟରର ଗ୍ରାହକ ସେବା କମିଟିକୁ ମଧ୍ୟ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ ।

29. Annexures

Annexure-1

ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ସିଆଇ ଏବଂ ସିଆଇସିମାନଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ରଣ ସୂଚନାର ବିଳମ୍ବିତ ଅପଡେଟ୍ / ସଂଶୋଧନ ପାଇଁ କ୍ଷତିପୂରଣ ଢାଞ୍ଚା କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ କରିବାକୁ ସିଆଇସି ଏବଂ ସିଆଇମାନଙ୍କୁ ନିମ୍ନରେ ବିସ୍ତୃତ ଭାବରେ ନିର୍ଦ୍ଦେଶ ଦେଇଛି:

(କ) ଅଭିଯୋଗକାରୀମାନେ ସିଆଇ/ସିଆଇସିଙ୍କ ନିକଟରେ ଅଭିଯୋଗକାରୀଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ କରିବାର ପ୍ରାରମ୍ଭିକ ଦାଖଲ ତାରିଖଠାରୁ ତିରିଶ (୩୦) କ୍ୟାଲେଣ୍ଡର ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ସମାଧାନ ନହେଲେ କ୍ୟାଲେଣ୍ଡର ଦୈନିକ ୧୦୦ ଟଙ୍କା କ୍ଷତିପୂରଣ ପାଇବାକୁ ହକ୍କାର ହେବେ ।

ଶୁଷ୍କୀକରଣ:

1. ସିକ୍ସ, ୨୦୦୫ର ଧାରା ୨୧(୩)ରେ ବ୍ୟବସ୍ଥା ରହିଛି ଯେ ଅଭିଯୋଗକାରୀ ଜଣେ ସିଆଇସି କିମ୍ବା ସିଆଇଙ୍କୁ ଉପଯୁକ୍ତ ସଂଶୋଧନ, ସଂଯୋଜନ କିମ୍ବା ଅନ୍ୟାନ୍ୟ କରି କ୍ରେଡିଟ୍ ସୂଚନା ଅପଡେଟ୍ କରିବାକୁ ଅନୁରୋଧ କରିପାରିବେ ଏବଂ ଏଭଳି ଅନୁରୋଧ ଉପରେ ସିଆଇ କିମ୍ବା ସିଆଇସି ଅନୁରୋଧ କରିବାର ତିରିଶ (୩୦) ଦିନ ମଧ୍ୟରେ କ୍ରେଡିଟ୍ ସୂଚନା ଅପଡେଟ୍ କରିବାକୁ ପଦକ୍ଷେପ ନେବେ ।
2. (ii) ସିଆଇସି ନିୟମ, ୨୦୦୭ର ନିୟମ ୨୦(୩) (ସି)ରେ ବ୍ୟବସ୍ଥା ରହିଛି ଯେ ସିଆଇ କ୍ରେଡିଟ୍ ସୂଚନାର ତ୍ରୁଟି ବିଷୟରେ ସିଆଇକୁ ଅବଗତ କରାଯିବା ଦିନଠାରୁ ୨୧ (୨୧) ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ସିଆଇସି କିମ୍ବା ଅଭିଯୋଗକାରୀଙ୍କ ନିକଟକୁ କ୍ରେଡିଟ୍ ସୂଚନାର ସଂଶୋଧିତ ବିବରଣୀ ପଠାଇବ ।
3. (iii) ସିଆଇସିଆରଏ, ୨୦୦୫ର ଧାରା ୨୧(୩) ଏବଂ କ୍ରେଡିଟ୍ ଇନଫର୍ମେସନ୍ କମ୍ପାନି ନିୟମ, ୨୦୦୭ର ନିୟମ ୨୦(୩) (ସି)ର ମିଳିତ ପଠନ ସିଆଇ ଏବଂ ସିଆଇସିକୁ ମିଳିତ ଭାବେ ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ/ସମାଧାନ ପାଇଁ ସାମଗ୍ରିକ ଭାବେ ତିରିଶ (୩୦) ଦିନର ସୀମା ପ୍ରଦାନ କରିଥାଏ । ବାସ୍ତବରେ, ଏହାର ଅର୍ଥ ହେଉଛି ଜଣେ ସିଆଇକୁ ୨୧ (୨୧) ଦିନ ମିଳିବ ଏବଂ ସିଆଇସିମାନେ ଅଭିଯୋଗର ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ସମାଧାନ ପାଇଁ ଅବଶିଷ୍ଟ ନଅ (୯) ଦିନ ପାଇବେ ।

(ଖ) ଯଦି ସିଆଇ ଅଭିଯୋଗକାରୀ କିମ୍ବା ସିଆଇସିଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଅବଗତ ହେବାର ୨୧ (୨୧) କ୍ୟାଲେଣ୍ଡର ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ଉପଯୁକ୍ତ ସଂଶୋଧନ କିମ୍ବା ସଂଯୋଜନ କରି କିମ୍ବା ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଭାବରେ ସିଆଇସିମାନଙ୍କୁ ଅପଡେଟ୍ କ୍ରେଡିଟ୍ ସୂଚନା ପଠାଇବାରେ ବିଫଳ ହୋଇଛି ତେବେ ଜଣେ ସିଆଇ ଅଭିଯୋଗକାରୀଙ୍କୁ କ୍ଷତିପୂରଣ ପ୍ରଦାନ କରିବେ ।

(ଗ) ଅଭିଯୋଗକାରୀ କିମ୍ବା ସିଆଇସିଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଅବଗତ ହେବାର ୨୧ (୨୧) କ୍ୟାଲେଣ୍ଡର ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ସିଆଇ ସିଆଇ ସିଆଇସିକୁ ଅପଡେଟ୍ କ୍ରେଡିଟ୍ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରିବା ସତ୍ତ୍ୱେ ଅଭିଯୋଗକାରୀ କିମ୍ବା ସିଆଇଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଅବଗତ ହେବାର ତିରିଶ (୩୦) କ୍ୟାଲେଣ୍ଡର ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ କରିବାରେ ବିଫଳ ହେଲେ ସିଆଇସି ଅଭିଯୋଗକାରୀଙ୍କୁ କ୍ଷତିପୂରଣ ପ୍ରଦାନ କରିବେ ।

(ଘ) ଅଭିଯୋଗ ଖାରଜ ହୋଇଥିବା ମାମଲା ସମେତ ସମସ୍ତ ମାମଲାରେ ଅଭିଯୋଗ ଉପରେ କ'ଣ ପଦକ୍ଷେପ ନିଆଯାଇଛି ସେ ସମ୍ପର୍କରେ ସିଆଇ/ସିଆଇସି ଅଭିଯୋଗକାରୀଙ୍କୁ ପରାମର୍ଶ ଦେବେ । ପ୍ରତ୍ୟାଖ୍ୟାନ କ୍ଷେତ୍ରରେ, ପ୍ରତ୍ୟାଖ୍ୟାନର କାରଣ ମଧ୍ୟ ସିଆଇ ଏବଂ ସିଆଇସି ଦ୍ୱାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ ।

(ଙ) ଅଭିଯୋଗକାରୀଙ୍କୁ ସିଆଇସି/ସିଆଇମାନଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା କ୍ଷତିପୂରଣ (ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ କରିବାର ତିରିଶ (୩୦) କ୍ୟାଲେଣ୍ଡର ଦିନରୁ ଅଧିକ ବିଳମ୍ବିତ ସମାଧାନ ପାଇଁ) ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ସିଆଇ/ସିଆଇସିମାନଙ୍କ ମଧ୍ୟରେ ଆନୁପାତିକ ଭାବରେ ବଣ୍ଟନ କରାଯିବ ।

(ଚ) ଯଦି ଅଭିଯୋଗ/ଅଭିଯୋଗରେ ଏକାଧିକ ସିଆଇ କିମ୍ବା ସିଆଇସି ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ଭୁଲ୍ କ୍ରେଡିଟ୍ ସୂଚନା ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ହୁଏ, ତେବେ ଅଭିଯୋଗକାରୀ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ସିଆଇସିଙ୍କ ନିକଟରେ ଅଭିଯୋଗ ପଞ୍ଜୀକୃତ କରିବେ । ସିଆଇସି ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ସମସ୍ତ ସିଆଇଙ୍କ ସହ ସମନ୍ୱୟ ରକ୍ଷା କରିବେ ଏବଂ ଅଭିଯୋଗକାରୀଙ୍କୁ ଅଭିଯୋଗର ଏକ ବିସ୍ତୃତ ସମାଧାନ ପ୍ରଦାନ କରିବେ ।

(ଛ) ଯେଉଁଠାରେ ଅଭିଯୋଗ ସିଆଇସି ଦ୍ୱାରା ଗ୍ରହଣ ଏବଂ ପଞ୍ଜୀକୃତ ହୋଇଛି ଏବଂ ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନରେ ବିଳମ୍ବ ହୋଇଛି, ସେଠାରେ ସିଆଇସି ଚୁଡ଼ାନ୍ତ ସଂକଳ୍ପ ପରେ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ସିଆଇ (ମାନେ) ଏବଂ ଅଭିଯୋଗକାରୀଙ୍କୁ ସମୁଦାୟ ବିଳମ୍ବ (କ୍ୟାଲେଣ୍ଡର ଦିନରେ) ଏବଂ ସିଆଇ (ଗୁଡ଼ିକ) ଏବଂ / କିମ୍ବ ସିଆଇସି ଦ୍ୱାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଉଥିବା କ୍ଷତିପୂରଣ ପରିମାଣ ବିଷୟରେ ଅବଗତ କରିବେ ।

(ଚ) ଯେଉଁଠାରେ ଅଭିଯୋଗ ଜଣେ ସିଆଇ ଦ୍ୱାରା ଗ୍ରହଣ ଏବଂ ପଞ୍ଜୀକୃତ ହୋଇଛି ଏବଂ ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନରେ ବିଳମ୍ବ ହୋଇଛି, ସିଆଇ ଚୁଡ଼ାନ୍ତ ସଂକଳ୍ପ ପରେ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ସିଆଇସି (ମାନେ) ଏବଂ ଅଭିଯୋଗକାରୀଙ୍କୁ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ବିଳମ୍ବ (କ୍ୟାଲେଣ୍ଡର ଦିନରେ) ଏବଂ ସିଆଇ ଏବଂ / କିମ୍ବ ସିଆଇସି (ଗୁଡ଼ିକ) ଦ୍ୱାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଉଥିବା କ୍ଷତିପୂରଣ ପରିମାଣ ବିଷୟରେ ଅବଗତ କରିବେ ।

(i) ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ ର ତାରିଖ ସେହି ତାରିଖ ହେବ ଯେତେବେଳେ ସିଆଇସି କିମ୍ବ ସିଆଇ ଦ୍ୱାରା ସଂଶୋଧିତ କ୍ରେଡିଟ୍ ଇନଫର୍ମେସନ ରିପୋର୍ଟ (ସିଆଇଆର) ଅଭିଯୋଗକାରୀଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ଡାକ ଠିକଣା କିମ୍ବ ଇମେଲ ଆଇଡିକୁ ପଠାଯାଇଛି ।

(ଜ) ସିଆଇସି/ସିଆଇମାନେ ସେମାନଙ୍କ ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ ଫର୍ମାଟରେ (ଉଭୟ ଅଙ୍କୁଲିତ ଏବଂ ଅପ୍ ଲାଇନ୍) ଉପଯୁକ୍ତ ବ୍ୟବସ୍ଥା କରିବେ ଯାହା ଦ୍ୱାରା ଅଭିଯୋଗକାରୀ କ୍ଷତିପୂରଣ ରାଶି ଜମା କରିବା ପାଇଁ ଯୋଗାଯୋଗ ବିବରଣୀ, ଇମେଲ୍ ଆଇଡି ଏବଂ ବ୍ୟାଙ୍କ ଆକାଉଣ୍ଟ ବିବରଣୀ/ ୟୁନିଫାଇଡ୍ ପେମେଣ୍ଟ ଇଣ୍ଟରଫେସ୍ (ୟୁପିଆଇ) ଆଇଡି ଦାଖଲ କରିପାରିବେ । ସଠିକ ବିବରଣୀ ପ୍ରଦାନ କରିବାର ଦାୟିତ୍ୱ ଅଭିଯୋଗକାରୀଙ୍କ ଉପରେ ରହିବ ଏବଂ ଅଭିଯୋଗକାରୀଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଦିଆଯାଇଥିବା କୌଣସି ଭୁଲ ସୂଚନା ପାଇଁ ସିଆଇ/ ସିଆଇସି ଦାୟୀ ରହିବେ ନାହିଁ ।

(କ) କ୍ଷତିପୂରଣ ରାଶି ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନର ୫(୫) କାର୍ଯ୍ୟଦିବସ ମଧ୍ୟରେ ଅଭିଯୋଗକାରୀଙ୍କ ବ୍ୟାଙ୍କ ଆକାଉଣ୍ଟକୁ ଜମା କରାଯିବ ।

(l) ସିଆଇ କିମ୍ବ ସିଆଇସି ଦ୍ୱାରା ଭୁଲ କ୍ଷତିପୂରଣ ମନା କଲେ ଅଭିଯୋଗକାରୀ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ - ସମନ୍ୱିତ ଲୋକପାଳ ଯୋଜନା, ୨୦୨୧ ଅଧୀନରେ ଆରବିଆଇ ଲୋକପାଳଙ୍କ ସହ ଯୋଗାଯୋଗ କରିପାରିବେ ।

(m) ଯଦି ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ - ସମନ୍ୱିତ ଲୋକପାଳ ଯୋଜନା, ୨୦୨୧ ଅଧୀନରେ ଅକ୍ତୁର୍ଣ୍ଣ ହୋଇନଥିବା ସିଆଇମାନଙ୍କ ଦ୍ୱାରା କ୍ଷତିପୂରଣ କୁ ଭୁଲ ଭାବରେ ମନା କରାଯାଏ, ତେବେ ଅଭିଯୋଗକାରୀ ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କର ଆଞ୍ଚଳିକ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟ (ଆରଓ) ରୁ କାର୍ଯ୍ୟ କରୁଥିବା ଉପଭୋକ୍ତା ଶିକ୍ଷା ଏବଂ ସୁରକ୍ଷା ସେଲ୍ (ସିଇପିସି)ର ଦ୍ୱାରକ୍ଷ ହୋଇପାରିବେ ।

(n) ଅଣ-ରକ୍ଷଣାବେକ୍ଷଣ ଯୋଗ୍ୟତା: ନିମ୍ନଲିଖିତ କ୍ଷେତ୍ରରେ କ୍ଷତିପୂରଣ ଢାଞ୍ଚା ଲାଗୁ ହେବ ନାହିଁ:

(i) ସିକ୍ରା, ୨୦୦୫ର ଧାରା ୧୮ ଅନୁଯାୟୀ କେଉଁ ବିବାଦର ପ୍ରତିକାର ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଛି । ସିକ୍ରା, ୨୦୦୫ର ଧାରା ୧୮ରେ ବ୍ୟବସ୍ଥା ରହିଛି ଯେ, ସିଆଇସି, ସିଆଇ, ରଣଧାରୀ ଏବଂ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ମଧ୍ୟରେ ରଣ ସୂଚନା ର ବ୍ୟବସାୟ ସହ ଜଡିତ ପ୍ରସଙ୍ଗରେ ଉପୁଜିଥିବା ବିବାଦ ଏବଂ ଯାହାର କୌଣସି ପ୍ରତିକାର ସିକ୍ରା, ୨୦୦୫ ଅଧୀନରେ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇନାହିଁ, ସେହି ବିବାଦଗୁଡ଼ିକର ସମାଧାନ ମଧ୍ୟସ୍ଥତା ଏବଂ ବୁଝାମଣା ଆଇନ, ୧୯୯୭ରେ ଦିଆଯାଇଥିବା ବୁଝାମଣା କିମ୍ବ ମଧ୍ୟସ୍ଥତା ଦ୍ୱାରା କରାଯିବ ।

(୨) ଆଭ୍ୟନ୍ତରୀଣ ପ୍ରଶାସନ, (ଖ) ମାନବ ସମ୍ବଳ, (ଗ) କର୍ମଚାରୀଙ୍କ ଦରମା ଓ ଦରମା ଏବଂ (ଘ) ସିଆଇସି/ସିଆଇର ପରାମର୍ଶ ଓ ବାଣିଜ୍ୟିକ ନିଷ୍ପତ୍ତିର ପ୍ରକୃତି ସମ୍ପର୍କିତ ଅଭିଯୋଗ/ଉଲ୍ଲେଖ ।

(iii) କ୍ରେଡିଟ୍ ସ୍କୋର/ କ୍ରେଡିଟ୍ ସ୍କୋର ମଡେଲ୍ ର ଗଣନା ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ବିବାଦ/ ଅଭିଯୋଗ ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ଅଭିଯୋଗ ।

(୪) ଉପଭୋକ୍ତା ବିବାଦ ସମାଧାନ ଆୟୋଗ, ଅବାଲତ, ଟ୍ରିବ୍ୟୁନାଲ ଇତ୍ୟାଦି ପାଇଁ ଅନ୍ୟ ାନ୍ୟ ମାମଲାରେ ନିଷ୍ପତ୍ତି ହୋଇସାରିଛି କିମ୍ବ ବିଚାରାଧୀନ ରହିଛି ।

ଉପରୋକ୍ତ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ କୁ ଉଲ୍ଲଂଘନ କରୁଥିବା କିମ୍ବ ଅବହେଳା କରୁଥିବା ସିଆଇସି ଏବଂ ସିଆଇସିସି, ୨୦୦୫ର ବ୍ୟବସ୍ଥା ଅନୁଯାୟୀ ଦଣ୍ଡନୀୟ କାର୍ଯ୍ୟାନୁଷ୍ଠାନ ପାଇଁ ଉତ୍ତରଦାୟୀ ରହିବେ ।

30. Glossary

କାର୍ଯ୍ୟକାଳ[ସମ୍ପାଦନା]	ସଂଜ୍ଞା[ସମ୍ପାଦନା]
ଏଟିଏମ୍	"ସ୍ଵୟଂଚାଳିତ ଟେଲର ମେସିନ" ପାଇଁ ଏକ ସଂକ୍ଷିପ୍ତ ନାମ ଭାବରେ ବ୍ୟବହୃତ ହୁଏ
ବ୍ୟାଙ୍କ	ଏହା ଏୟୁ ସ୍ମଲ ଫାଇନାନ୍ସ ବ୍ୟାଙ୍କକୁ ବୁଝାଏ
ସିଆଇଏନ୍	"ଗ୍ରାହକ ପରିଚୟ ନମ୍ବର" ପାଇଁ ଏକ ସଂକ୍ଷିପ୍ତ ନାମ ଭାବରେ ବ୍ୟବହୃତ ହୁଏ
ଇସିଏସ୍	"ଇଲେକ୍ଟ୍ରୋନିକ୍ କ୍ଲିୟରିଂ ସେବା" ପାଇଁ ଏକ ସଂକ୍ଷିପ୍ତ ନାମ ଭାବରେ ବ୍ୟବହୃତ ହୁଏ
ଇଏମଆଇ	"ସମାନ ମାସିକ କିସ୍ତି" ପାଇଁ ଏକ ସଂକ୍ଷିପ୍ତ ନାମ ଭାବରେ ବ୍ୟବହୃତ ହୁଏ
LAF	"ଲିକ୍ଠ୍ୟୁଡିଟି ଆଡଜଷ୍ଟମେଣ୍ଟ ସୁବିଧା" ପାଇଁ ଏକ ସଂକ୍ଷିପ୍ତ ନାମ ଭାବରେ ବ୍ୟବହୃତ ହୁଏ
NEFT	"ନାଟୀୟ ଇଲେକ୍ଟ୍ରୋନିକ୍ସ ପାଣି ସ୍ଥାନାନ୍ତର" ପାଇଁ ଏକ ସଂକ୍ଷିପ୍ତ ନାମ ଭାବରେ ବ୍ୟବହୃତ ହୁଏ
Nostro Account	ଏହା ଏକ ଘରୋଇ ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ବିଦେଶରେ ଥିବା ଏକ ବ୍ୟାଙ୍କ ଆକାଉଣ୍ଟକୁ ବୁଝାଏ, ଯାହା ସେହି ବିଦେଶୀ ଦେଶର ମୁଦ୍ରାରେ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ । ଏଗୁଡ଼ିକ ମୁଖ୍ୟତଃ ବୈଦେଶିକ ମୁଦ୍ରା ଏବଂ ବାଣିଜ୍ୟ କାରବାରର ସମାଧାନ ପାଇଁ ବ୍ୟବହୃତ ହୁଏ
Par ରେ ଦେୟଯୋଗ୍ୟ	ଏହା ସେହି ଟେକ୍ କୁ ବୁଝାଏ ଯାହାକୁ ସ୍ଥାନୀୟ ଟେକ୍ ଭାବରେ ବିବେଚନା କରାଯିବ, ଯଦିଓ ଇସ୍ତୁ ଏବଂ ଡ୍ରୋଇ ବ୍ୟାଙ୍କ ବିଭିନ୍ନ ସହରରେ ଅଛି । ଟେକ୍ ର ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ରାଶି ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଆକାଉଣ୍ଟକୁ କ୍ରେଡିଟ୍ ହେବ, ବାହାର ଟେକ୍ ଚାର୍ଜ କାଟିବେ ନାହିଁ
ଆରବିଆଇ	"ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ"ର ସଂକ୍ଷିପ୍ତ ନାମ ଭାବରେ ବ୍ୟବହୃତ ହୁଏ
RTGS	"ରିଆଲ ଟାଇମ୍ ଗ୍ରୁସ୍ ସେଟଲମେଣ୍ଟ" ପାଇଁ ଏକ ସଂକ୍ଷିପ୍ତ ନାମ ଭାବରେ ବ୍ୟବହୃତ ହୁଏ

