

গ্রাহকের ক্ষতিপূরণের নীতি

জুন 2023

| অধ্যায় | বিষয় | পৃষ্ঠা |
|---------|---|--------|
| 1 | ভূমিকা | 2 |
| 2 | পথনির্দেশক নীতি | 2 |
| 3 | নীতি | 2 |
| 3.1 | অননুমোদিত/ভুল ডেবিট | 2 |
| 3.2 | অ্যাকাউন্টে ডাইরেক্ট (সরাসরি) ডেবিট/ইলেক্ট্রনিক পেমেন্ট (RTGS/NEFT)/অন্যান্য ডেবিট | 3 |
| 3.3 | পেমেন্ট বন্ধ করার নির্দেশের পরে চেকের পেমেন্ট | 3 |
| 3.4 | বিদেশী মুদ্রা বিনিময়ের পরিষেবা (বিদেশী মুদ্রার চেক কালেকশন) | 3 |
| 3.5 | ডোমেস্টিক (দেশীয়) চেক কালেকশন | 4 |
| 3.6 | ট্রানজিটে হারিয়ে যাওয়া ইনস্ট্রুমেন্টের জন্য ক্ষতিপূরণ | 4 |
| 3.7 | ফিক্সড ডিপোজিট | 4 |
| 3.8 | ডুপ্লিকেট ডিমান্ড ড্রাফট ইস্যু করা | 4 |
| 3.9 | ব্যাংক এজেন্টের দ্বারা বিধি লঙ্ঘন | 4 |
| 3.10 | বিনিয়োগ এবং রিডেম্পশন স্লিপ অনুযায়ী কাজ না করা | 5 |
| 3.11 | লোন পরিশোধ করার পরে ডকুমেন্ট ফেরত দেওয়া | 5 |
| 3.12 | ক্রেডিট দেওয়া এবং/অথবা লেনদেনের টাকা ফেরত দিতে দেরি করা | 5 |
| 3.13 | অসফল ATM লেনদেনের টাকা ক্রেডিট (জমা) করতে দেরি করা | 5 |
| 3.14 | ডেবিট কার্ড/মোবাইল ব্যাঙ্কিং/ইন্টারনেট ব্যাঙ্কিং/ক্রেডিট কার্ডগুলিতে প্রতারণামূলক লেনদেনের কারণে ভুল/অননুমোদিত ডেবিটগুলিকে রিভার্স করা (ফিরিয়ে দেওয়া) | 6 |
| 3.15 | লকার সম্পর্কিত ক্ষতিপূরণ | 15 |
| 3.16 | ফোর্স ম্যাজিউর বা নিয়ন্ত্রণের বাইরের ঘটনা | 15 |
| 3.17 | প্রকৃত/প্রত্যক্ষ ক্ষতি | 16 |
| 3.18 | সম্পূর্ণ এবং চূড়ান্ত নিষ্পত্তি (ফাইনাল সেটেলমেন্ট) | 16 |
| 3.19 | অভিযোগ ও নালিশের নিষ্পত্তি | 17 |
| 4 | নিয়ন্ত্রণ বা পরিচালনা | 17 |
| 4.1 | মালিকানা এবং অনুমোদনকারী কর্তৃপক্ষ | 17 |
| 4.2 | পর্যালোচনা | 17 |

1 ভূমিকা

এই নীতির উদ্দেশ্য হলো এমন একটি ব্যবস্থা প্রতিষ্ঠা করা যেখানে ব্যাংক গ্রাহককে এমন কোনো আর্থিক ক্ষতির জন্য ক্ষতিপূরণ দেয়, যে ক্ষতি ব্যাংকের পক্ষ থেকে পরিষেবায় ঘাটতি বা সরাসরি ব্যাংক বা তৃতীয় পক্ষের নিয়ম লঙ্ঘনের কারণে হওয়া কোনো ভুল বা কমিশনের কাজের ফলে গ্রাহকের হতে পারে, যেখানে ব্যাংকের তরফে বা গ্রাহকের তরফ থেকেও কোনো ঘাটতি থাকে না বা গ্রাহকের দ্বারা অননুমোদিত ডেবিটের রিপোর্ট করার পরে কোনো নিয়মকে লঙ্ঘন করা হয়। তাই, ব্যাংকের এই গ্রাহকের ক্ষতিপূরণের নীতিটিকে অ্যাকাউন্টের অননুমোদিত ডেবিট, চেক/ইনস্ট্রুমেন্টের দেরিতে কালেকশনের জন্য গ্রাহকদের সুদের পেমেন্ট করা, পেমেন্ট বন্ধ করার নির্দেশের স্বীকৃতির পরে চেকের পেমেন্ট করা, ভারতের মধ্যে রেমিট্যান্স, ভারতের বাইরে রেমিট্যান্স, বৈদেশিক মুদ্রা পরিষেবা, অর্থ ধার দেওয়া, প্রি-পেইড ইনস্ট্রুমেন্ট, ATM-এর থেকে নগদ টাকা তোলা, অননুমোদিত ইলেকট্রনিক ব্যাঙ্কিং লেনদেনের ফলে হওয়া জালিয়াতি যা ওয়ান-টাইম পাসওয়ার্ড (OTP) বা 2 ফ্যাক্টর অথেন্টিকেশন (2FA) দ্বারা সমর্থিত নয় ইত্যাদি সংক্রান্ত ক্ষেত্রগুলিকে আওতাভুক্ত করার জন্য ডিজাইন করা হয়েছে। ডকুমেন্টটির প্রসার DBIL-এর মধ্যে সীমাবদ্ধ রয়েছে।

2 পথনির্দেশক নীতি

এই নীতিটিকে গ্রাহকদের সাথে আচরণের স্বচ্ছতা এবং ন্যায্যতার নীতির উপর ভিত্তি করে তৈরি করা হয়েছে। এটিতে পুনরাবৃত্তি করা হচ্ছে যে, নীতিটি শুধুমাত্র সেই আর্থিক ক্ষতির জন্য ক্ষতিপূরণকে আওতাভুক্ত করে যা গ্রাহকদের ব্যাংক বা তৃতীয় পক্ষের দেওয়া পরিষেবাগুলির ঘাটতির কারণে হতে পারে, বিশেষত অননুমোদিত ইলেকট্রনিক ব্যাঙ্কিং লেনদেনের ক্ষেত্রে যা OTP বা 2FA-এর দ্বারা সমর্থিত নয়, যাকে সরাসরিভাবে পরিমাপ করা যেতে পারে এবং এভাবে এই নীতির অধীনে প্রতিশ্রুতিগুলি কোনো অধিকারের প্রতি পক্ষপাত ছাড়াই, ব্যাংক-গ্রাহকের বিরোধের নিষ্পত্তির জন্য যথাযথভাবে গঠিত কোনো ফোরামের সামনে ব্যাংককে তার অবস্থানের প্রতিরক্ষা করবে। এই নীতিটি (পলিসি) RBI এবং অন্যান্য প্রাসঙ্গিক কর্তৃপক্ষ এবং নিয়ন্ত্রকদের দ্বারা প্রকাশিত নিয়মের পরিবর্তনের দ্বারা পরিচালিত হয়।

3 নীতি

3.1 অননুমোদিত/ভুল ডেবিট

যদি ব্যাংক কোনো অ্যাকাউন্টে অননুমোদিত/ভুল ডেবিট ডেবিট করে থাকে, তবে ক্লায়েন্টের দ্বারা বিষয়টির ব্যাপারে জানানোর পরে বা ভুল ডেবিটটির অভ্যন্তরীণ অনুসন্ধানের মাধ্যমে এটির অবস্থান যাচাই করার পরে, এন্ট্রিটিকে অবিলম্বে ফিরিয়ে দেওয়া হবে। যদি অননুমোদিত/ভুল ডেবিটের কারণে সেভিংস ব্যাংকের ডিপোজিটের সুদ পরিশোধের জন্য প্রযোজ্য ন্যূনতম ব্যালেন্স কমে যায় বা একটি লোন অ্যাকাউন্টে ব্যাংককে অতিরিক্ত সুদ দেওয়ার ফলে গ্রাহকের আর্থিক ক্ষতি হয়, তবে ব্যাংক গ্রাহকের যে কোনো প্রকৃত সুদের ক্ষতির জন্য গ্রাহককে ক্ষতিপূরণ দেবে (ক্ষতিপূরণের পরিমাণ লেনদেনের তারিখের ভিত্তিতে গণনা করা হবে, রিপোর্টের তারিখের ভিত্তিতে নয়)। যদি গ্রাহকের দ্বারা রিপোর্ট করা ত্রুটিপূর্ণ এন্ট্রির যাচাইকরণে তৃতীয় পক্ষ জড়িত না থাকে, তবে ব্যাংক ভুল ডেবিট রিপোর্ট করার তারিখ থেকে সর্বোচ্চ 7 কার্যদিবসের মধ্যে যাচাইকরণের প্রক্রিয়াটিকে সম্পূর্ণ করার ব্যবস্থা করবে। যদি, যাচাইকরণে কোনো তৃতীয় পক্ষ জড়িত থাকে, তাহলে ব্যাংক সর্বোত্তম প্রচেষ্টার ভিত্তিতে গ্রাহকের ত্রুটিপূর্ণ লেনদেন সংক্রান্ত রিপোর্ট করার তারিখ থেকে সর্বোচ্চ এক মাসের মধ্যে যাচাইকরণের প্রক্রিয়াটিকে সম্পন্ন করা হবে। যদি তৃতীয় পক্ষ কোনো কারণে পরিশোধ না করে বা ব্যাংকের সমস্ত প্রচেষ্টার পরেও দেরি হয়, তাহলে এই ধরনের দেরির সময়কে উপরে বর্ণিত এক মাসের সময়কালের থেকে বাদ দেওয়া হবে এবং ব্যাংক এই সমস্যার সমাধান করার জন্য প্রয়োজনীয় যে কোনো সহায়তার জন্য গ্রাহকের সাথে যোগাযোগ করতে পারে। ক্রেডিট কার্ডের ক্রিয়াকলাপের ক্ষেত্রে গ্রাহকদের দ্বারা রিপোর্ট করা অননুমোদিত/ভুল লেনদেন, যার জন্য একটি ব্যবসায়ী প্রতিষ্ঠানের রেফারেন্সের প্রয়োজন হয়, একে কার্ড অ্যাসোসিয়েশনের দ্বারা নির্ধারিত নিয়ম অনুযায়ী পরিচালনা করা হবে।

যদি কোনোরকম ক্ষতিপূরণ না দিয়ে কোনো গ্রাহকের অ্যাকাউন্টে ভুল ক্রেডিট পোস্ট করা হয়, তবে ব্যাংকের তার অ্যাকাউন্ট থেকে টাকা ফেরত নেওয়ার জন্য ডেবিট করার অধিকার রয়েছে। DBS-এর দ্বারা পোস্ট করা ভুল ক্রেডিট ফেরত নেওয়ার (রিভার্স করা) জন্য, গ্রাহকের

সম্মতির প্রয়োজন নেই। তবে, তৃতীয় পক্ষের ত্রুটির কারণে সম্পূর্ণরূপে ভুল ক্রেডিটের ক্ষেত্রে টাকা ফেরত নেওয়ার জন্য আগের থেকে গ্রাহকের সম্মতি নেওয়ার প্রয়োজন আছে।

3.2 অ্যাকাউন্টে ডাইরেক্ট (সরাসরি) ডেবিট/NACH ডেবিট/ইলেক্ট্রনিক পেমেন্ট (RTGS/NEFT/IMPS/UPI)/অন্যান্য ডেবিট

ব্যাংক গ্রাহকদের ডাইরেক্ট ডেবিট/স্থায়ী নির্দেশ/ECS বা NACH ডেবিট নির্দেশ সময়মতো সম্পাদন করার দায়িত্ব নেবে। যদি ব্যাংক এই ধরনের প্রতিশ্রুতিকে পূরণ করতে না পারে, সেক্ষেত্রে গ্রাহককে দেরিতে ক্রেডিট হওয়ার কারণে অন্য ব্যাংকের কাছ থেকে ব্যাংকিং চার্জের সমান ক্ষতিপূরণ দেওয়া হবে, তবে এক্ষেত্রে ডেবিট করার তারিখে গ্রাহকের অ্যাকাউন্টে পর্যাপ্ত ব্যালেন্স উপলব্ধ থাকতে হবে এবং একটি বৈধ ডেবিট ম্যান্ডেট/স্থায়ী নির্দেশকে ব্যাংকের সাথে রেজিস্টার করা থাকতে হবে। এই পলিসিটি শুধুমাত্র সেই অ্যাকাউন্টের উপর আরোপিত চার্জগুলিকে আওতাভুক্ত করবে, যেটাতে ক্রেডিট করা হয়েছে, এবং অন্য কোনো সমস্যাকে নয়। RTGS/NEFT/IMPS/UPI-এর মতো ইলেকট্রনিক পেমেন্টগুলিতে যে নিয়ম ও শর্তাবলী প্রযোজ্য রয়েছে বলে গ্রাহককে জানানো হবে, তা সেগুলির দ্বারা নিয়ন্ত্রিত হবে।

ব্যাংকের দ্বারা ঘোষণা করা শুষ্কের তালিকা/চার্জের তালিকা অনুযায়ী ব্যাংক যে কোনো প্রযোজ্য সার্ভিস চার্জ গ্রাহকের অ্যাকাউন্ট থেকে ডেবিট করবে। যদি অজান্তে ভুলবশত কোনো সার্ভিস চার্জ ধার্য করা হয়, তবে ব্যাংক গ্রাহকের কাছ থেকে এই বিষয়ে জানতে পারার 7 কার্যদিবসের মধ্যে ভুল এন্ট্রিটিকে ফিরিয়ে দেবে, আর এটা নির্দিষ্ট নিয়ম ও শর্তাবলীকে ভালোভাবে যাচাই করে এবং অন্যান্য কিছু নিয়ম ও শর্তাবলী যার ব্যাপারে সময়ে সময়ে গ্রাহককে জানানো হয়ে থাকে তার সাপেক্ষে করা হবে।

ক্ষতিপূরণটি সেভিংস ব্যাংক ডিপোজিটের সুদ পরিশোধের জন্য প্রযোজ্য ন্যূনতম ব্যালেন্স বা লোন অ্যাকাউন্টে ব্যাংককে অতিরিক্ত সুদ দেওয়ার জন্য প্রযোজ্য ন্যূনতম ব্যালেন্স কমে যাওয়ার কারণে ধার্য করা সুদ বা জরিমানার পরিপ্রেক্ষিতে প্রত্যক্ষ এবং প্রকৃত আর্থিক ক্ষতির মধ্যে সীমাবদ্ধ থাকবে, ব্যাংক গ্রাহকের হওয়া যে কোনো প্রকৃত সুদের ক্ষতির জন্য অথবা সেভিংস/কারেন্ট অ্যাকাউন্ট/অথবা অন্য কোনো কর্পোরেট অ্যাকাউন্টে ন্যূনতম ব্যালেন্স বজায় না রাখার জন্য চার্জ করা জরিমানার জন্য গ্রাহককে ক্ষতিপূরণ দেবে। ক্রেডিট কার্ডের ক্রিয়াকলাপের ক্ষেত্রে গ্রাহকদের দ্বারা রিপোর্ট করা অননুমোদিত ভুল লেনদেন, যার জন্য একটি ব্যবসায়ী প্রতিষ্ঠানের রেফারেন্সের প্রয়োজন হয়, একে কার্ড অ্যাসোসিয়েশনের দ্বারা নির্ধারিত নিয়ম অনুযায়ী পরিচালনা করা হবে।

গ্রাহকের সম্মতি ছাড়া ক্রেডিট কার্ড ইস্যু করা/অ্যাক্টিভেশন করা (সক্রিয় করা)

ক্রেডিট কার্ডের গ্রাহকদের অযাচিত লোন বা অন্যান্য ক্রেডিটের সুবিধা দেওয়া উচিত নয়। যদি কোনো অযাচিত ক্রেডিটের সুবিধাকে প্রাপকের সম্মতি ছাড়া বাড়িয়ে দেওয়া হয় এবং পরবর্তীকালে এই বিষয়ে প্রাপক আপত্তি জানায়, তবে ব্যাংক কেবলমাত্র ক্রেডিটের সীমাকেই প্রত্যাহার করবে তাই নয়, এর সাথে বিবেচনা অনুযায়ী উপযুক্ত জরিমানা দিতেও দায়ী থাকবে।

অযাচিত কার্ডের অপব্যবহারের ফলে হওয়া যে কোনো ক্ষতির দায়ভার ব্যাংকের হবে এবং যে ব্যক্তির নামে কার্ডটি ইস্যু করা হয়েছে, তাঁকে এর জন্য দায়ী করা যাবে না।

যদি এটি প্রমাণিত হয় যে ব্যাংক প্রাপকের সম্মতি ছাড়াই ক্রেডিট কার্ড ইস্যু এবং অ্যাক্টিভেট (সক্রিয়) করেছিল, তবে ব্যাংক সময়ে সময়ে নিয়ন্ত্রক নির্দেশিকাগুলির সাথে সামঞ্জস্য রেখে জরিমানা (যদি ধার্য করা থাকে) দেওয়ার সাথে সাথে অবিলম্বে চার্জগুলিকেও ফিরিয়ে দেবে।

অসফল বা 'ব্যর্থ' লেনদেন

অসফল বা 'ব্যর্থ' লেনদেনের জন্য গ্রাহককে ক্ষতিপূরণ দেওয়া হবে। লেনদেন বিভিন্ন কারণে অসফল হতে পারে যার জন্য সরাসরি গ্রাহক দায়ী থাকেন না, যেমন যোগাযোগের সংযোগ বিঘ্নিত হওয়া, ATM-গুলোতে নগদ টাকা না থাকা, সেশনের সময় শেষ হয়ে যাওয়া, বিভিন্ন কারণে বেনিফিশিয়ারির (সুবিধাভোগী) অ্যাকাউন্টে ক্রেডিট না হওয়া ইত্যাদি।

তবে, যদি নিম্নলিখিত যে কোনো একটি কারণের জন্য RTGS/NEFT/NACH লেনদেনে দেরি হয়, সেক্ষেত্রে ব্যাংক গ্রাহককে ক্ষতিপূরণ

দিতে দায়বদ্ধ থাকবে না, সেই কারণগুলো হলো:

- অ্যাকাউন্ট ফ্রোজেন হয়ে গেলে
- অ্যাকাউন্ট ইনঅ্যাক্টিভ (নিষ্ক্রিয়) হয়ে গেলে
- অ্যাকাউন্ট ডরম্যান্ট হয়ে গেলে
- গ্রাহক ভুল বেনিফিশিয়ারির (সুবিধাভোগী) নাম দেওয়ার ফলে বেনিফিশিয়ারির নামের মিল না থাকার কারণে
- ভুল ক্লিয়ারিং কোড
- NR –
 - নন-NRE প্রদানকারী NRE গ্রাহককে ক্রেডিট করার চেষ্টা করছেন
 - NRO অ্যাকাউন্টে ইনওয়ার্ড ক্রেডিট
 - ফান্ডের উৎস দেওয়া হয়নি
- অন্য কোনো বৈধ বিজনেস কারণ
 - কর্পোরেট গ্রাহকের ব্যাংকের থেকে স্ট্রীকচার্ড ক্যাশ/ট্রেড/FX/লোন সংক্রান্ত সমাধানগুলি ব্যবহার করে। তাই, যদি দেরি T+1 ব্যবসায়িক দিনের বেশি হয়, যেখানে T হলো লেনদেনের তারিখ, তবে কর্পোরেট গ্রাহকদের ক্ষতিপূরণের জন্য বিবেচনা করা হবে।

নিচের নির্দেশিকাগুলি এটা উল্লেখ করে যে, ব্যাংক কিভাবে ক্ষতিপূরণের পরিমাণ গণনা করবে:

RTGS

অসফল পেমেন্ট ফেরত দিতে 2 ঘন্টা সময়সীমার বেশি কোনোরকম দেরি হওয়ার ক্ষেত্রে, মূল গ্রাহক বর্তমান রেপো রেট এবং 2% ক্ষতিপূরণ পাওয়ার যোগ্য হবেন।

বেনিফিশিয়ারি (সুবিধাভোগী) অ্যাকাউন্টে দেরিতে ক্রেডিট হওয়া/একেবারেই ক্রেডিট না হওয়ার সমস্যা থাকলে গ্রাহক তাঁর ব্যাংক/শাখায় যোগাযোগ করতে পারেন। সমস্যাটির সন্তোষজনকভাবে সমাধান না হলে, UTR নম্বর এবং সমস্যার বিস্তারিত বিবরণ দিয়ে ইমেইল করে বা নিম্নলিখিত ঠিকানায় ডাকের মাধ্যমে অভিযোগ দায়ের করা যেতে পারে -

চিফ জেনারেল ম্যানেজার

কাস্টমার এডুকেশন অ্যান্ড প্রোটেকশন ডিপার্টমেন্ট

রিজার্ভ ব্যাংক অফ ইন্ডিয়া

1ম ফ্লোর, অমর বিল্ডিং

স্যার পি.এম. রোড, মুম্বাই, 400 001

cgmcepd@rbi.org.in

মনে রাখবেন: উপরের যোগাযোগের বিবরণগুলি এখানে উপলব্ধ RTGS সিস্টেমে RBI FAQ-এর ভিত্তিতে দেওয়া হয়েছে –

https://www.rbi.org.in/scripts/FS_FAQs.aspx?Id=65&fn=9

NEFT

যদি ব্যাচ সেটেলমেন্টের পর দুই ঘন্টার মধ্যে NEFT লেনদেন জমা না হয় বা ফেরত না দেওয়া হয়, তাহলে ব্যাংক ক্ষতিগ্রস্ত গ্রাহককে শাস্তিমূলক সুদ ও দেরির সময়সীমা/ক্রেডিটের বা রিফান্ডের তারিখ পর্যন্ত, বিষয়টি যাই হোক না কেন, বর্তমান RBI LAF রেপো রেটে এবং দুই শতাংশ জরিমানা দিতে দায়বদ্ধ হবে, এই বিষয়ে গ্রাহকের দ্বারা দায়ের করা নির্দিষ্ট দাবির জন্য অপেক্ষা না করেই গ্রাহকদের অ্যাকাউন্টে টাকা ফেরত দেওয়া হয়।

কোনো বিবাদ/অভিযোগের ক্ষেত্রে, গ্রাহক বিতর্কিত লেনদেনের বিস্তারিত বিবরণ সহ ব্যাংকের অভিযোগ নিষ্পত্তি সেলের কাছে যেতে পারেন। এই বিষয়ে বিস্তারিত বিবরণ এখানে পাওয়া যাবে:

<https://www.dbs.com/in/treasures/common/redressal-of-complaints-and-grievances.page>

NEFT-এর গ্রাহক সুবিধা কেন্দ্রের বিশদ বিবরণ এখানে দেওয়া হয়েছে:

<https://www.dbs.com/in/treasures/rtgs-neft-customer-facilitation-centre.page>

যদি 30 দিনের মধ্যে অভিযোগের সমাধান না হয়, তবে গ্রাহক “দ্য রিজার্ভ ব্যাংক-ইন্টিগ্রেটেড ওম্বডসম্যান স্কিম (RB-IOS, 2021)”-এর অধীনে অভিযোগ দায়ের করতে পারেন। RB-IOS, 2021 গ্রাহকদের এখানে নির্দিষ্ট করা RBI নিয়ন্ত্রিত সংস্থাগুলির বিরুদ্ধে অভিযোগ দায়ের করার জন্য একটি একক রেফারেন্স পয়েন্ট প্রদান করে। RB-IOS, 2021 RBI ওয়েবসাইটে নিচে দেওয়া পাঠ্যে উপলব্ধ রয়েছে: https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RBIO2021_121121.pdf

অভিযোগগুলিকে অনলাইনে <https://cms.rbi.org.in>-এ, অথবা নির্দিষ্ট ই-মেইল crpc@rbi.org.in -এর মাধ্যমে দাখিল করা যেতে পারে অথবা 'সেন্ট্রালাইজড রিসিপিট অ্যান্ড প্রসেসিং সেন্টার' (CRPC) সেটে রিজার্ভ ব্যাংক অফ ইন্ডিয়া, 4র্থ ফ্লোর, সেক্টর 17, চণ্ডীগড় - 160 017-এ ব্যবহারিক মোডে পাঠানো যেতে পারে। অভিযোগ নিম্নলিখিত পাঠ্যে দেওয়া ফর্ম্যাটে দাখিল করতে হবে - https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RBIO2021_121121_A.pdf . গ্রাহকদের জন্য বহু-ভাষিক সাপোর্ট সহ অভিযোগ দায়ের এবং অভিযোগের নিষ্পত্তি সংক্রান্ত তথ্যের জন্য সহায়তা নিতে একটি টোল-ফ্রি নম্বর - 14448 (সকাল 9:30টা থেকে বিকেল 5:15টা পর্যন্ত) - উপলব্ধ রয়েছে।

মনে রাখবেন: উপরোক্ত যোগাযোগের বিবরণগুলি এখানে উপলব্ধ NEFT সিস্টেমে RBI FAQ-গুলির ভিত্তিতে দেওয়া হয়েছে:

https://www.rbi.org.in/scripts/FS_FAQs.aspx?Id=60&fn=9

IMPS/UPI/NACH/APB:

| 1 | আধার পেমেন্ট ব্রিজ সিস্টেম (APBS) | | |
|---|---|---|---|
| A | বেনিফিশিয়ারির অ্যাকাউন্টে টাকা জমা হতে দেরি হওয়া। | বেনিফিশিয়ারির ব্যাংককে T + 1 দিনের মধ্যে লেনদেনের টাকা ফিরিয়ে দিতে হবে। | ₹100/- প্রতি দিন যদি T + 1 দিনের বেশি দেরি হয়। |

| 2 | ইমিডিয়েট পেমেন্ট সিস্টেম (IMPS) | | |
|---|---|---|---|
| A | অ্যাকাউন্ট থেকে টাকা কেটে নেওয়া হয়েছে কিন্তু বেনিফিশিয়ারি অ্যাকাউন্টে জমা হয়নি। | যদি বেনিফিশিয়ারি অ্যাকাউন্টে জমা না করা যায়, তবে ন্যূনতম T + 1 দিনের মধ্যে বেনিফিশিয়ারি ব্যাংকের দ্বারা অটো রিভার্সাল (R) করা হবে। | ₹100/- প্রতি দিন যদি T + 1 দিনের বেশি দেরি হয়। |
| 3 | ইউনিফাইড পেমেন্ট ইন্টারফেস (UPI) | | |
| A | অ্যাকাউন্ট থেকে টাকা কেটে নেওয়া | যদি বেনিফিশিয়ারি অ্যাকাউন্টে জমা না | ₹100/- প্রতি দিন যদি T + 1 দিনের |

| | | | |
|---|--|--|---|
| | হয়েছে কিন্তু বেনিফিশিয়ারি অ্যাকাউন্টে জমা হয়নি (ফান্ড ট্রান্সফার)। | করা যায়, তবে ন্যূনতম T + 1 দিনের মধ্যে বেনিফিশিয়ারি ব্যাংকের দ্বারা অটো রিভার্সাল (R) করা হবে। | বেশি দেরি হয়। |
| b | অ্যাকাউন্ট থেকে টাকা কেটে নেওয়া হয়েছে কিন্তু ব্যবসায়ীর লোকেশনে লেনদেনের কনফার্মেশন পাওয়া যায়নি (ব্যবসায়ীকে পেমেন্ট করা)। | T + 5 দিনের মধ্যে অটো-রিভার্সাল। | ₹100/- প্রতি দিন যদি T + 5 দিনের বেশি দেরি হয়। |

| | | | |
|----------|--|---|---|
| 4 | ন্যাশনাল অটোমেটেড ক্লিয়ারিং হাউজ (NACH) | | |
| A | বেনিফিশিয়ারি অ্যাকাউন্টে টাকা জমা করতে বা টাকা ফেরত পাঠাতে দেরি হওয়া। | বেনিফিশিয়ারি ব্যাংক T + 1 দিনের মধ্যে ক্রেডিট না হওয়া লেনদেনকে ফিরিয়ে দেবে। | ₹100/- প্রতি দিন যদি T + 1 দিনের বেশি দেরি হয়। |
| B | গ্রাহকের দ্বারা ব্যাংকের সাথে থাকা ডেবিট ম্যান্ডেট প্রত্যাহার করা সত্ত্বেও অ্যাকাউন্ট থেকে ডেবিট করা হয়েছে। | গ্রাহকের ব্যাংক এই ধরনের ডেবিটের জন্য দায়ী থাকবে। সমাধান T + 1 দিনের মধ্যে সম্পন্ন করতে হবে। | |

উপরের গ্রিডে, RBI কমিউনিকেশন অনুযায়ী ক্যালেন্ডার দিবসের প্রেক্ষাপটে T+1/T+5 ব্যবহার করতে হবে।

এটি লক্ষ্য করা যেতে পারে যে:

- * নির্ধারিত TAT হলো অসফল লেনদেনের সমাধানের বাইরের সীমা; এবং
- * ব্যাংকগুলি এই ধরনের অসফল লেনদেনগুলির দ্রুত সমাধানের জন্য চেষ্টা করবে।

যেখানেই আর্থিক ক্ষতিপূরণ জড়িত থাকুক না কেন, সেটা গ্রাহকের কাছ থেকে অভিযোগ বা দাবির জন্য অপেক্ষা না করেই নিজে থেকেই গ্রাহকের অ্যাকাউন্টে দিয়ে দিতে হবে।

তবে, ইকো-পার্টনারের তরফ থেকে (যেমন, NPCI) অপারেশনাল/টেকনিক্যাল সমস্যার কারণে দেরি হওয়ায় UPI/IMPS লেনদেনে দেরি হলে ব্যাংক গ্রাহককে ক্ষতিপূরণ দিতে দায়বদ্ধ থাকবে না।

NPCI ফান্ড ফেরত দিতে দেরি হওয়ার জন্য IMPS/UPI পোর্টালগুলিতে অটোমেটিকভাবে ক্ষতিপূরণের গণনা করে থাকে।

- DBS (বেনিফিশিয়ারি হিসেবে) থেকে ফেরত দিতে দেরি হওয়ার জন্য, NPCI সেটেলমেন্টের অংশ হিসেবে DBS ডেবিট করবে এবং রেমিটার (প্রেরক) ব্যাংককে ক্ষতিপূরণ দেবে। এই ক্ষেত্রে, DBS-এর পকেট থেকে ক্ষতিপূরণ ব্যাংকের গ্রাহককে পাঠানো হবে (এবং DBS গ্রাহককে নয়)।

- প্রতিপক্ষ ব্যাংকের (বেনিফিশিয়ারি হিসেবে যেখানে DBS হলো রেমিটার) কাছ থেকে ফেরত দিতে দেরি হওয়ার জন্য, NPCI অন্য ব্যাংকের থেকে ডেবিট করবে এবং DBS-কে ক্ষতিপূরণ দেবে। এই ক্ষেত্রে, অন্য ব্যাংকের পকেট থেকে ক্ষতিপূরণ DBS গ্রাহককে দেওয়া হবে।

যে সমস্ত গ্রাহকেরা TAT-তে বর্ণিত ব্যর্থতার প্রতিকারের সুবিধা পান না, তাঁরা রিজার্ভ ব্যাংক অফ ইন্ডিয়ার ব্যাঙ্কিং ওম্বডসম্যানের কাছে অভিযোগ নথিভুক্ত করতে পারেন।

অযাচিত কার্ড:

যে ব্যক্তির নামে কার্ডটি ইস্যু করা হয়েছে তিনি ব্যাঙ্কিং ওষাডসম্মানের কাছেও যেতে পারেন, যিনি "রিজার্ভ ব্যাংক-ইন্সটিটেটেড ওষাডসম্মান স্কিমের (RB-IOS, 2021)" নিয়ম অনুসারে ব্যাংকের দ্বারা অযাচিত কার্ডের প্রাপককে প্রদেয় ক্ষতিপূরণের পরিমাণ নির্ধারণ করবেন।

3.3 পেমেন্ট বন্ধ করার নির্দেশের পরে চেকের পেমেন্ট

যদি ব্যাংকের দ্বারা পেমেন্ট বন্ধ করার নির্দেশ স্বীকার করার পরে কোনো চেকের পেমেন্ট করা হয়, তবে ব্যাংক সাবধানতার সাথে বিষয়টির তদন্ত করবে এবং যদি ব্যাংক কোনো পরস্পরবিরোধী (কন্ট্রাডিক্টরি) নির্দেশ না পেয়ে থাকে, তবে ব্যাংক লেনদেনটিকে ফিরিয়ে দেবে এবং গ্রাহকের ব্যাংককে লেনদেনটি সম্পর্কে জানানোর 2 কার্যদিবসের মধ্যে ভ্যালু-ডেটেড ক্রেডিট দেবে। যে কোনো কারণে গ্রাহকের হওয়া আর্থিক ক্ষতির জন্য

উপরোক্ত অনুচ্ছেদ 3.1-এর অধীনে দেওয়া হিসাব অনুযায়ী ক্ষতিপূরণ দেওয়া হবে। কোনো ওভাররাইডিং ফ্যাক্টরের ক্ষেত্রে, গ্রাহকের আগের লেনদেনের বিবরণের উপর ভিত্তি করে, ব্যাংকের বিবেচনার ভিত্তিতে পেমেন্ট করা হবে।

3.4 বিদেশী মুদ্রা বিনিময়ের পরিষেবা (বিদেশী মুদ্রার চেক কালেকশন)

বিদেশে পাঠানো বৈদেশিক মুদ্রায় থাকা চেকের কালেকশনে দেরি হওয়ার জন্য ব্যাংক গ্রাহককে ক্ষতিপূরণ দেবে না, কারণ ব্যাংক বিদেশী ব্যাংকগুলো থেকে সময়মতো ক্রেডিট হওয়াকে নিশ্চিত করতে পারবে না। এই বিষয়ে ব্যাংকের অভিজ্ঞতা আছে যে, বিদেশের ব্যাংকগুলিতে টাকা তোলায় ইনস্ট্রুমেন্টের কালেকশনের সময় বিভিন্ন দেশে এমনকি একটি দেশের মধ্যে বিভিন্ন স্থানেও আলাদা হয়। সাময়িকভাবে ক্লিয়ার করা ইনস্ট্রুমেন্ট ফেরত দেওয়ার সময়ের নিয়মও বিভিন্ন দেশে বিভিন্ন রকম হয়। তবে, ব্যাংক গ্রাহককে তার সংশ্লিষ্ট ব্যাংকগুলির সাথে ব্যাংকের নস্ট্রো অ্যাকাউন্টে টাকা জমা হয়ে যাওয়ার পর ক্রেডিট করতে অথবা দেরি করলে তার জন্য ক্ষতিপূরণ দেবে। এই ক্ষেত্রে ক্ষতিপূরণের গণনা নিম্নলিখিত নিয়ম অনুযায়ী করা হবে:

- ব্যাংকের চেক কালেকশনের নীতিতে বর্ণিত বিবরণ অনুযায়ী টাকা জমা দিতে দেরি হওয়ার জন্য সুদ
- বৈদেশিক মুদ্রার বিনিময়ের হারে প্রতিকূল কমা-বাড়ার কারণে কোনো সম্ভাব্য ক্ষতির জন্য ক্ষতিপূরণ

3.5 ডোমেস্টিক (দেশীয়) চেক কালেকশন

গ্রাহকের ক্ষতিপূরণের নীতির অংশ হিসেবে, ব্যাংকের চেক কালেকশনের নীতিতে উল্লেখ করা সময়ের পরে টাকা জমা দিতে দেরি হলে ব্যাংক তার গ্রাহকদের কালেকশনের ইনস্ট্রুমেন্টগুলোর (স্থানীয়/বহিরাগত চেক) টাকার পরিমাণের উপর সুদ দেবে। গ্রাহকদের কাছ থেকে কোনো দাবি করা ছাড়াই এই ধরনের সুদ দেওয়া হবে। দেরিতে কালেকশনের ক্ষেত্রে সুদ পরিশোধের জন্য ব্যাংকের নিজস্ব শাখায় বা অন্য ব্যাংকে ড্র করা ইনস্ট্রুমেন্টগুলোর মধ্যে কোনো পার্থক্য থাকবে না। দেরিতে কালেকশনের জন্য সুদ নিম্নলিখিত হারে দেওয়া হবে:

- স্থানীয় চেকের ক্ষেত্রে 3 কার্যদিবসের বেশি দেরি হওয়ার সময়সীমার জন্য ডোমেস্টিক সেভিংস ব্যাংক রেট।
- CTS কেন্দ্রে প্রদেয় বহিরাগত চেক কালেকশনে 3 কার্যদিবসের বেশি এবং নন-CTS কেন্দ্রগুলিতে 10 কার্যদিবসের দেরি হওয়ার সময়সীমার জন্য ডোমেস্টিক সেভিংস ব্যাংক রেট।
- যেখানে দেরি 14 কার্যদিবসের বেশি হয়, সেক্ষেত্রে সংশ্লিষ্ট সময়ের জন্য ডোমেস্টিক টার্ম ডিপোজিটের জন্য প্রযোজ্য হারে সুদ দেওয়া হবে (প্রিম্যাচিওর উইথড্রয়ালের সুবিধা সহ ডোমেস্টিক টার্ম ডিপোজিটের জন্য প্রযোজ্য হার)।
- অস্বাভাবিক দেরি হওয়ার ক্ষেত্রে, অর্থাৎ 90 ক্যালেন্ডার দিনের বেশি দেরি হলে, সংশ্লিষ্ট ডোমেস্টিক টার্ম ডিপোজিট হারের 2% বেশি হারে সুদ দেওয়া হবে (প্রিম্যাচিওর উইথড্রয়ালের সুবিধা সহ ডোমেস্টিক টার্ম ডিপোজিটের জন্য প্রযোজ্য হার)।
- যদি কালেকশন প্রক্রিয়ার অধীনে থাকা চেকের টাকা গ্রাহকের ওভারড্রাফট/লোন অ্যাকাউন্টে জমা করার কথা থাকে, তবে লোন অ্যাকাউন্টের উপর প্রযোজ্য হারে সুদ দেওয়া হবে। অস্বাভাবিক দেরি হওয়ার জন্য, লোন অ্যাকাউন্টের উপর প্রযোজ্য হারের থেকে 2% বেশি

হারে সুদ দেওয়া হবে।

f) ক্রেডিট কার্ডের ক্ষেত্রে, যদি ক্রেডিট কার্ডের গ্রাহক ক্রেডিট কার্ডের পেমেন্ট করার জন্য নির্ধারিত তারিখের আগের 2 কার্যদিবসের মধ্যে স্থানীয় চেক জমা করেন এবং 5 কার্যদিবসের মধ্যে বাইরের চেক জমা করেন, তবে ব্যাংক কোনো জরিমানা বা শাস্তিমূলক শুল্ক ধার্য করবে না এবং ব্যাংকের তরফ থেকে দেয়তে ক্রেডিট হলে, সেক্ষেত্রে ক্রেডিট কার্ডের পেমেন্টের জন্য নির্ধারিত তারিখের মধ্যে পেমেন্ট হয়ে গেছে বলে ধরে নেওয়া হবে। তবে, গ্রাহকের কারণে ক্রেডিট হতে দেরি হলে, আংশিক পেমেন্ট বা দেয়তে পেমেন্ট করার ক্ষেত্রে প্রযোজ্য ক্রেডিট কার্ডের নিয়ম ও শর্তাবলী অনুযায়ী ব্যাংক জরিমানা বা শাস্তিমূলক শুল্ক এবং সুদ ধার্য করবে।

3.6 ট্রানজিটে হারিয়ে যাওয়া ইনস্ট্রুমেন্টের জন্য ক্ষতিপূরণ

গ্রাহকের দ্বারা কালেকশনের জন্য ব্যাংকের কাছে হস্তান্তর করার পরে ইনস্ট্রুমেন্ট হারিয়ে যাওয়ার কারণে গ্রাহকের হওয়া আর্থিক ক্ষতির জন্য ব্যাংকের গ্রাহকের ক্ষতিপূরণের নীতিটিকে চেক কালেকশনের নীতিতেও দেখানো হবে। 10 কার্যদিবস পর্যন্ত যুক্তিসঙ্গত দেরি হওয়ার জন্য হারানো চেক/ইনস্ট্রুমেন্টের টাকার পরিমাণের উপর ব্যাংক ডোমেস্টিক সেভিংস হারে সুদ দেবে।

3.7 ফিল্ড ডিপোজিট

যদি ব্যাংক ফিল্ড ডিপোজিট বুকিং সংক্রান্ত গ্রাহকের নির্দেশে ফান্ড এবং নির্দেশনা পাওয়ার পরেও কাজ করতে ব্যর্থ হয়, তাহলে গ্রাহকের জন্য ফিল্ড ডিপোজিট নির্দেশ এবং প্রাপ্ত ফান্ড অনুযায়ী নির্ধারিত ভ্যালু ডেটের সাথে বুক করা হবে।

এই ডিপোজিটগুলোর ম্যাচিউরিটির ক্ষেত্রে, ব্যাংক এই নির্দেশগুলি পাওয়ার জন্য কাট-অফ সময়ের মধ্যে গ্রাহক প্রদত্ত ম্যাচিউরিটির নির্দেশ অনুসারে কাজ করবে। যদি ব্যাংক নির্দেশ পালন করতে ব্যর্থ হয় যার ফলে সেভিংস ব্যাংক ডিপোজিটের সুদ পরিশোধের জন্য প্রযোজ্য ন্যূনতম ব্যালেন্স কমে যাওয়ার মাধ্যমে বা লোন অ্যাকাউন্টে ব্যাংককে অতিরিক্ত সুদ দেওয়ার মাধ্যমে গ্রাহকের আর্থিক ক্ষতি হয়, তবে ব্যাংক গ্রাহকের উপর আরোপিত প্রকৃত চার্জ এবং সুদ পরিশোধ করে এই ধরনের ক্ষতির জন্য গ্রাহককে ক্ষতিপূরণ দেবে।

3.8 ডুপ্লিকেট ডিমান্ড ড্রাফট ইস্যু করা

প্রয়োজনীয় ডকুমেন্ট সহ ডিমান্ড ড্রাফট ইস্যু করার অনুরোধ পাওয়ার তারিখ থেকে এক পক্ষের (14 দিনের) মধ্যে ব্যাংক গ্রাহকের জন্য একটি ডুপ্লিকেট ডিমান্ড ড্রাফট ইস্যু করবে। এই সময়ের বেশি দেরি হওয়ার ক্ষেত্রে, ব্যাংক সংশ্লিষ্ট ম্যাচিউরিটির সময়কালের জন্য প্রযোজ্য ফিল্ড ডিপোজিটের হারে সুদ দেবে। *(প্রিম্যাচিওর উইথড্রয়ালের সুবিধা সহ ডোমেস্টিক টার্ম ডিপোজিটের জন্য প্রযোজ্য হার)*। এটি শুধুমাত্র সেই ক্ষেত্রে প্রযোজ্য হবে যেখানে ক্রেতার দ্বারা ব্যাংক থেকে ড্র করা ডুপ্লিকেট ডিমান্ড ড্রাফটের অনুরোধ করা হয়েছে এবং তৃতীয় পক্ষের অনুমোদনের ক্ষেত্রে এটা প্রযোজ্য হবে না।

3.9 এজেন্টের দ্বারা ব্যাংকের প্রতিশ্রুতি লঙ্ঘন

যদি গ্রাহকের কাছ থেকে এমন কোনো অভিযোগ পাওয়া যায় যে, ব্যাংকের প্রতিনিধি/কুরিয়ার বা DSA কোনো অনুপযুক্ত আচরণ করেছে বা গ্রাহকদের প্রতি ব্যাংকের প্রতিশ্রুতিকে লঙ্ঘন করেছে, তবে ব্যাংক অভিযোগটির তদন্ত করার জন্য উপযুক্ত পদক্ষেপ নেবে এবং যেক্ষেত্রে যুক্তিযুক্ত হবে, সেক্ষেত্রে গ্রাহকের থেকে অভিযোগ পাওয়ার তারিখের থেকে 7 কার্যদিবসের মধ্যে গ্রাহককে এর ফলাফল জানাবে এবং প্রতিটি কেসের ভিত্তিতে, ব্যাংকিং লেনদেনে প্রকৃত আর্থিক ক্ষতির জন্য গ্রাহককে ক্ষতিপূরণ দেবে। এতে অন্য কোনো খরচ এবং পরোক্ষ আর্থিক বা আর্থিক নয় এমন ক্ষতি অন্তর্ভুক্ত থাকবে না।

3.10 বিনিয়োগ এবং রিডেম্পশন স্লিপ অনুযায়ী কাজ না করা

যদি ব্যাংক কোনো গ্রাহকের দ্বারা মিউচুয়াল ফান্ডের প্রক্রিয়ার ক্ষেত্রে এগিয়ে যাওয়ার জন্য ব্যাংকে জমা দেওয়া কোনো বিনিয়োগ বা

রিডেম্পশন স্লিপ অনুযায়ী কাজ না করে, তবে ব্যাংকটি স্লিপটির উপর কাজ হতে যতটা দেরি হয়েছে, সেই সময়ের জন্য প্রচলিত ডোমেস্টিক সেভিংস ব্যাংকের হারে বিলম্বিত টাকার পরিমাণের ক্ষতিপূরণ দেবে।

সোভেরেইন গোল্ড বন্ডের (SGB) জন্য গ্রাহকের আবেদনকে খারিজ করা হলে, ব্যাংক T+1 কার্যদিবসের মধ্যে গ্রাহককে টাকা ফেরত দেওয়ার সমস্ত রকম প্রচেষ্টা করবে। তবে, ব্যাংকের তরফ থেকে আবেদনকারীকে টাকা ফেরত দিতে দেরি হওয়ার ক্ষেত্রে, গ্রাহককে দেরি হওয়ার প্রতিটি দিনের জন্য রেপো রেট + 2% ক্ষতিপূরণ দেওয়া হবে। আবেদনের বিনিয়োগের পরিমাণের উপর ক্ষতিপূরণ দেওয়া হবে।

3.11 লোন পরিশোধ করার পরে ডকুমেন্ট ফেরত দেওয়া

ব্যাংক সম্মত বা চুক্তিবদ্ধ সমস্ত বকেয়া পরিশোধ করার এবং অন্যান্য সম্পর্কিত ফর্ম্যালাটি ও ডকুমেন্টেশন শেষ করার 15 কার্যদিবসের মধ্যে বন্ধক দেওয়া সম্পত্তির সমস্ত সিকিউরিটিজ/ডকুমেন্টস/টাইটেল ডিড গ্রাহকের কাছে ফেরত দেবে।

যদি অন্য কোনো দাবির জন্য মীমাংসা করতে কোনো অধিকার প্রয়োগ করা হয়, তবে ব্যাংক অন্যান্য দাবি সম্পর্কিত পূর্ণ বিবরণ সহ যথাযথ নোটিশ দেবে এবং প্রাসঙ্গিক দাবির নিষ্পত্তি/পরিশোধ না হওয়া পর্যন্ত বন্ধককৃত সম্পত্তির সিকিউরিটিজ/ডকুমেন্ট/টাইটেল নিজের কাছে রাখবে। যদি চুক্তিবদ্ধ সমস্ত বকেয়া পরিশোধের 15 কার্যদিবসের পরেও বন্ধক রাখা সম্পত্তির সিকিউরিটিজ/ডকুমেন্ট/টাইটেল ডিড ফিরিয়ে দেওয়ার ক্ষেত্রে ব্যাংকের তরফ থেকে দেরি হয়, তবে সেজন্য ব্যাংক প্রতি সপ্তাহে 100/- টাকা ক্ষতিপূরণ দেবে যা সর্বোচ্চ 5,000/টাকার সাপেক্ষে হবে।

3.12 ক্রেডিট দেওয়া এবং/অথবা লেনদেনের টাকা ফেরত দিতে দেরি করা

গ্রাহকদের পক্ষ থেকে প্রাপ্ত ইনওয়ার্ড রেমিটিয়ান্স যেমন NEFT, RTGS বা অন্য কোনো উপায়ে ক্রেডিট দেওয়ার ক্ষেত্রে সরাসরি হওয়া দেরির জন্য ব্যাংক গ্রাহকদের ক্ষতিপূরণ দেবে। ক্রটি বা অবহেলার কারণে বেনিফিশিয়ারিকে (সুবিধাভোগী) NEFT/NECS/NACH লেনদেন জমা দিতে পদ্ধতিগত/নিয়ন্ত্রক নির্দেশিকা অনুযায়ী সময়সীমার বেশি দেরি হওয়ার জন্য, ব্যাংক গ্রাহককে RBI LAF রেপো রেট এবং দুই শতাংশ শাস্তিমূলক সুদ দেবে। গ্রাহকের তরফ থেকে এই বিষয়ে কোনো দাবি না থাকলেও শাস্তিমূলক সুদ গ্রাহককে দেওয়া হবে।

বেনিফিশিয়ারিকে (সুবিধাভোগী) RTGS জমা দিতে পদ্ধতিগত/নিয়ন্ত্রক নির্দেশিকা অনুসারে সময়সীমার বেশি দেরি হওয়ার জন্য, ব্যাংক লেনদেন/রিটার্নের তারিখে প্রচলিত REPO হারের সাথে প্রতিদিন দুই শতাংশ যোগ করে গ্রাহককে শাস্তিমূলক সুদ দেবে। একই দিনে পাস করা ক্রেডিট সহ ক্রেডিটে দেরি হওয়ার ক্ষেত্রে, এক দিনের জন্য ক্ষতিপূরণ দেওয়া হবে। গ্রাহকের তরফ থেকে এই বিষয়ে কোনো দাবি না থাকলেও শাস্তিমূলক সুদ গ্রাহককে দেওয়া হবে।

যদি কোনো কারণে, যেমন অ্যাকাউন্টের অস্তিত্ব নেই, অ্যাকাউন্ট ফ্রোজেন হয়ে গেছে ইত্যাদির ফলে বেনিফিশিয়ারির অ্যাকাউন্টে ফান্ড জমা করা সম্ভব না হয়, তবে ফান্ড প্রাপক সদস্যের মেম্বার ইন্টারফেসে পেমেন্ট পাওয়ার এক ঘন্টার মধ্যে অথবা RTGS পেমেন্টের জন্য RTGS ব্যবসায়িক দিন শেষ হওয়ার আগে মূল সদস্যকে ফেরত দেওয়া হবে, যেখানে NEFT লেনদেনের জন্য মেম্বার ইন্টারফেসে পেমেন্ট পাওয়ার 2 ঘন্টার মধ্যে ফান্ড ফেরত দেওয়া হবে।

3.13 অসফল ATM লেনদেনের টাকা ক্রেডিট (জমা) করতে দেরি করা

ব্যাংক তদন্ত করবে এবং গ্রাহকের থেকে অভিযোগ পাওয়ার 5 দিনের মধ্যে গ্রাহকের অনুরোধ গ্রহণ করা হয়েছে নাকি প্রত্যাখ্যান করা হয়েছে সেই বিষয়ে তার সিদ্ধান্ত জানাবে। ক্রেডিট পাস করতে দেরি হওয়ার ক্ষেত্রে, T + 5 দিনের বেশি দেরির জন্য প্রতিদিন 100 টাকা করে ক্ষতিপূরণ গ্রাহকের কোনো দাবি ছাড়াই অটোমেটিকভাবে গ্রাহকের অ্যাকাউন্ট/ক্রেডিট কার্ডে জমা করা হবে।

| ক্রমিক নং | ঘটনার বর্ণনা | অটো-রিভার্সাল এবং ক্ষতিপূরণের জন্য পরিকাঠামো | |
|-----------|---|---|--|
| | | অটো-রিভার্সালের জন্য সময়সীমা | কত ক্ষতিপূরণ দেওয়া হবে |
| I | II | III | IV |
| 1 | অটোমেটেড টেলার মেশিনস (ATMs) | | |
| A | গ্রাহকের অ্যাকাউন্ট থেকে টাকা কেটে নেওয়া হয়েছে কিন্তু টাকা বের হয়নি। | সর্বাধিক T + 5 দিনের মধ্যে অসফল লেনদেনের প্রো-অ্যাকটিভ রিভার্সাল (R)। | ₹100/- প্রতিদিন হিসেবে T + 5 দিনের বেশি দেরি হওয়ার জন্য অ্যাকাউন্ট হোল্ডারের অ্যাকাউন্টে জমা করা হবে। |

যদি ব্যাংক রিভার্সাল (টাকা ফেরত) এবং ক্ষতিপূরণ না দিয়ে থাকে তবে গ্রাহকেরা যে কাজগুলো করতে পারেন গ্রাহক লেনদেনের বিস্তারিত বিবরণ সহ ব্যাংকের অভিযোগ নিষ্পত্তি সেলের কাছে যেতে পারেন। এই বিষয়ে বিস্তারিত বিবরণ এখানে পাওয়া যাবে:

<https://www.dbs.com/in/treasures/common/redressal-of-complaints-and-grievances.page>

যদি 30 দিনের মধ্যে অভিযোগের সমাধান না হয়, তবে গ্রাহক “দ্য রিজার্ভ ব্যাংক-ইন্টিগ্রেটেড ওম্বাডসম্যান স্কিম (RB-IOS, 2021)”-এর অধীনে অভিযোগ দায়ের করতে পারেন। RB-IOS, 2021 গ্রাহকদের সেখানে নির্দিষ্ট করা RBI নিয়ন্ত্রিত সংস্থাগুলির বিরুদ্ধে অভিযোগ দায়ের করার জন্য একটি একক রেফারেন্স পয়েন্ট প্রদান করে। RB-IOS, 2021 RBI ওয়েবসাইটে নিচে দেওয়া পাথে উপলব্ধ রয়েছে:

https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RBIOS2021_121121.pdf

অভিযোগগুলিকে অনলাইনে <https://cms.rbi.org.in> -এ, অথবা নির্দিষ্ট ই-মেইল crpc@rbi.org.in -এর মাধ্যমে দাখিল করা যেতে পারে অথবা 'সেন্ট্রালাইজড রিসিপ্ট অ্যান্ড প্রসেসিং সেন্টার' (CRPC) সেট আপে রিজার্ভ ব্যাংক অফ ইন্ডিয়া, 4র্থ ফ্লোর, সেক্টর 17, চণ্ডীগড় - 160 017-এ ব্যবহারিক মোডে পাঠানো যেতে পারে। অভিযোগ নিম্নলিখিত পাথে দেওয়া ফর্ম্যাটে দাখিল করতে হবে - https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RBIOS2021_121121_A.pdf. গ্রাহকদের জন্য বহু-ভাষিক সাপোর্ট সহ অভিযোগ দায়ের এবং অভিযোগের নিষ্পত্তি সংক্রান্ত তথ্যের জন্য সহায়তা নিতে একটি টোল-ফ্রি নম্বর - 14448 (সকাল 9:30টা থেকে বিকেল 5:15টা পর্যন্ত) - উপলব্ধ রয়েছে।

কার্ডের মাধ্যমে লেনদেনে প্রযোজ্য ক্ষতিপূরণ:

| ক্রমিক নং | ঘটনার বর্ণনা | অটো-রিভার্সাল এবং ক্ষতিপূরণের জন্য পরিকাঠামো | |
|-----------|---|---|---|
| | | অটো-রিভার্সালের জন্য সময়সীমা | কত ক্ষতিপূরণ দেওয়া হবে |
| I | II | III | IV |
| 2 | কার্ডের মাধ্যমে লেনদেন | | |
| a | কার্ড থেকে কার্ডে ট্রান্সফার কার্ড অ্যাকাউন্ট থেকে টাকা কেটে নিয়েছে কিন্তু বেনিফিশিয়ারি কার্ড অ্যাকাউন্টে তা জমা হয়নি। | লেনদেন নূনতম T + 1 দিনের মধ্যে রিভার্স করা (R) হবে, যদি ক্রেডিট বেনিফিশিয়ারি অ্যাকাউন্টকে প্রভাবিত না করে। | ₹100/- প্রতি দিন T + 1 দিনের বেশি দেরি হলে। |

| | | | |
|---|--|----------------------------------|---|
| b | পয়েন্ট অফ সেল (PoS) (কার্ড প্রেজেন্ট) PoS-এ নগদ সহ | | |
| | পয়েন্ট অফ সেল (PoS) (কার্ড প্রেজেন্ট) PoS-এ নগদ সহ | T + 5 দিনের মধ্যে অটো-রিভার্সাল। | ₹100/- প্রতি দিন T + 5 দিনের বেশি দেরি হলে। |
| c | অ্যাকাউন্ট থেকে টাকা কেটে নিয়েছে কিন্তু ব্যবসায়ীর লোকেশনে কনফার্মেশন পাওয়া যায়নি অর্থাৎ চার্জ-স্লিপ জেনারেট হয়নি। | | |
| | কার্ড নট প্রেজেন্ট (CNP) (ইকমার্স) | | |
| | অ্যাকাউন্ট থেকে টাকা কেটে নিয়েছে কিন্তু ব্যবসায়ীর সিস্টেমে কনফার্মেশন পাওয়া যায়নি | | |

3.14 ডেবিট কার্ড/মোবাইল ব্যাঙ্কিং/ইন্টারনেট ব্যাঙ্কিং/ক্রেডিট কার্ডগুলিতে প্রতারণামূলক লেনদেনের কারণে ভুল/অননুমোদিত ডেবিটগুলিকে রিভার্স করা (ফিরিয়ে দেওয়া)

ওয়ান-টাইম পাসওয়ার্ড বা 2 ফ্যাক্টর অথেন্টিকেশন (2FA)-এর পরে লেনদেনের ক্ষেত্রে উৎপন্ন হওয়া দাবির ক্ষতিপূরণ দিতে ব্যাংক দায়বদ্ধ থাকবে না। এই ধরনের দাবি বা দাবিগুলোকে এর সাথে জড়িত টাকার পরিমাণ নির্বিশেষে প্রত্যাখ্যান করা হবে।

উপরোক্ত কারণ ছাড়াও, গ্রাহক সেই ক্ষেত্রে অননুমোদিত লেনদেনের কারণে হওয়া ক্ষতির জন্য দায়বদ্ধ থাকবেন, যেখানে গ্রাহকের অবহেলার কারণে ক্ষতি হয়েছে, যেমন তিনি পেমেন্টের ক্রেডেনশিয়াল এবং অ্যাকাউন্টের সাথে সম্পর্কিত অন্য কোনো বিবরণ শেয়ার করেছেন, যা শেয়ার করা উচিত নয় - এই ব্যাপারে নিয়ম ও শর্তাবলীতে জানানো হয়েছে এবং সময়ে সময়ে ক্লায়েন্টকে শিক্ষা দেওয়ার বিভিন্ন প্রচেষ্টায় জানানো হয়েছে। গ্রাহক ব্যাংকে অননুমোদিত লেনদেনের রিপোর্ট না করা পর্যন্ত সম্পূর্ণ ক্ষতি নিজে বহন করবেন। অননুমোদিত লেনদেনের রিপোর্ট করার পরে যে কোনো রকম ক্ষতি হলে, পরবর্তী প্রতিটি ক্ষতির দায়ভার ব্যাংক নিয়ে থাকে।

অননুমোদিত লেনদেনের ক্ষেত্রে গ্রাহকের দায়বদ্ধতার বিবরণ:

গ্রাহকের কোনো দায় না থাকা

- নিম্নোক্ত ঘটনাগুলিতে অননুমোদিত লেনদেন হলে সেখানে গ্রাহকের কোনো দায়বদ্ধতা থাকবে না:
 - ব্যাংকের তরফ থেকে হওয়া অবদানমূলক (কন্ট্রিবিউটারী) প্রতারণা/অবহেলা/ঘাটতি (গ্রাহকের দ্বারা লেনদেনটির রিপোর্ট করা হোক বা না হোক)।
 - তৃতীয় পক্ষের নিয়ম লঙ্ঘন যেখানে ঘাটতিটি ব্যাংকের বা গ্রাহকের থাকে না, কিন্তু সিস্টেমের অন্য কোথাও থাকে এবং গ্রাহক অননুমোদিত লেনদেনের বিষয়ে ব্যাংকের থেকে খবর পাওয়ার তিন কার্যদিবসের মধ্যে ব্যাংককে সেই বিষয়ে জানান।

গ্রাহকের সীমিত দায়

- নিম্নলিখিত ক্ষেত্রে অননুমোদিত লেনদেনের কারণে ক্ষতির জন্য একজন গ্রাহক দায়ী থাকবেন:
 - যে ক্ষেত্রে গ্রাহকের অবহেলার কারণে ক্ষতি হয়েছে, যেখানে তিনি পেমেন্টের ক্রেডেনশিয়াল শেয়ার করেছেন, সেক্ষেত্রে গ্রাহক সমস্ত ক্ষতি ততক্ষণ নিজে বহন করবেন, যতক্ষণ না তিনি ব্যাংকে অননুমোদিত লেনদেনের ব্যাপারে রিপোর্ট করেন। অননুমোদিত লেনদেনের রিপোর্ট করার পরে হওয়া যে কোনো ক্ষতির দায়ভার ব্যাংক বহন করবে।
 - যে ক্ষেত্রে অননুমোদিত ইলেকট্রনিক ব্যাঙ্কিং লেনদেনের দায়ভার ব্যাংক বা গ্রাহক কারোরই নয়, বরং সিস্টেমের অন্য কোথাও রয়েছে এবং যখন এই ধরনের একটি লেনদেনের ব্যাপারে ব্যাংককে জানানোর ক্ষেত্রে গ্রাহকের তরফ থেকে দেরি হয়

(ব্যাংকের থেকে খবর পাওয়ার পর চার থেকে সাত কার্যদিবসের মধ্যে), গ্রাহকের প্রতি লেনদেনের দায়ভার লেনদেনের ভ্যালু বা নিচের টেবিলে উল্লিখিত টাকার পরিমাণ, যেটি কম হবে, তার মধ্যে সীমাবদ্ধ থাকবে।

| টেবিল 1 | | |
|---|---|----------------------------|
| পয়েন্ট 2 (ii)-এর অধীনে একজন গ্রাহকের সর্বোচ্চ দায়বদ্ধতা | | |
| অ্যাকাউন্টের ধরণ | | সর্বোচ্চ দায়বদ্ধতা (₹) |
| * | BSBD/ছোট অ্যাকাউন্ট | 5,000 |
| * | অন্যান্য সব SB অ্যাকাউন্ট | 10,000 |
| * | প্রি-পেইড পেমেন্ট ইনস্ট্রুমেন্ট এবং গিফট কার্ড | |
| * | MSME-গুলির কারেন্ট/ক্যাশ ক্রেডিট/ওভারড্রাফট অ্যাকাউন্ট | |
| * | বার্ষিক গড় ব্যালেন্স সহ কোনো ব্যক্তির কারেন্ট অ্যাকাউন্ট/ক্যাশ ক্রেডিট/ওভারড্রাফট অ্যাকাউন্ট (জালিয়াতির ঘটনার আগের 365 দিন সময়ে)/25 লক্ষ টাকা পর্যন্ত সীমা | |
| * | 5 লক্ষ টাকা পর্যন্ত সীমা সহ ক্রেডিট কার্ড | |
| * | অন্যান্য সমস্ত কারেন্ট/ক্যাশ ক্রেডিট/ওভারড্রাফট অ্যাকাউন্ট | 25,000 |
| * | 5 লক্ষ টাকার উপরের সীমা সহ ক্রেডিট কার্ড | |

3. তৃতীয় পক্ষের নিয়ম লঙ্ঘনের ক্ষেত্রে গ্রাহকের সামগ্রিক দায়, যেমনটা উপরে অনুচ্ছেদ 1 (ii) এবং অনুচ্ছেদ 2 (ii)-এ বিশদভাবে বলা হয়েছে, যেখানে ঘটনটি ব্যাংক বা গ্রাহকের নয়, বরং সিস্টেমের অন্য কোথাও রয়েছে, তা টেবিল 2-এ সংক্ষিপ্তভাবে দেওয়া হয়েছে:

| টেবিল 2 | |
|--|---|
| গ্রাহকের দায়বদ্ধতার সারাংশ | |
| প্রতারণার খবর পাওয়ার তারিখ থেকে প্রতারণামূলক লেনদেনের রিপোর্ট করতে যে সময় লেগেছে | গ্রাহকের দায়বদ্ধতা (₹) |
| 3 কার্যদিবসের মধ্যে | কোনো দায় থাকে না |
| 4 থেকে 7 কার্যদিবসের মধ্যে | লেনদেনের ভ্যালু বা টেবিল 1-এ উল্লিখিত টাকার পরিমাণ, যেটি কম হবে |
| 7 কার্যদিবসের বেশি সময় | *উল্লিখিত ধারা অনুযায়ী |

টেবিল 2-এ উল্লিখিত কার্যদিবসের সংখ্যাকে, খবর পাওয়ার তারিখকে বাদ দিয়ে, গ্রাহকের হোম ব্রাঞ্চের কাজের সময়সূচী অনুযায়ী গণনা করা হবে।

গ্রাহকের কোনো দায় না থাকা/সীমিত দায়বদ্ধতার জন্য রিভার্সালের সময়সীমা

4. গ্রাহকের দ্বারা বিষয়টি জানানোর পরে, ব্যাংক অননুমোদিত ইলেকট্রনিক লেনদেনের সাথে জড়িত টাকার পরিমাণকে গ্রাহকের দ্বারা এই ধরনের বিষয় জানানোর তারিখের থেকে 10 কার্যদিবসের মধ্যে (বীমার ক্লেইমের সেটেলমেন্টের অপেক্ষা না করে, যদি থেকে

থাকে) গ্রাহকের অ্যাকাউন্টে (শ্যাডো রিভার্সাল) জমা করবে। এমনকি গ্রাহকদের অবহেলার ক্ষেত্রেও ব্যাংকগুলি নিজেদের বিবেচনার ভিত্তিতে অননুমোদিত ইলেকট্রনিক ব্যাঙ্কিং লেনদেনের ক্ষেত্রে কোনো গ্রাহককে দায়ভারের থেকে মুক্তি দেওয়ার সিদ্ধান্ত নিতে পারে। ক্রেডিটটি অননুমোদিত লেনদেনের তারিখের থেকে কার্যকরী হবে।

5. এছাড়া, ব্যাংকগুলি এটাও নিশ্চিত করবে যে:

- i) একটি অভিযোগের যাতে নিষ্পত্তি করা হয় এবং গ্রাহকের দায়বদ্ধতা, যদি থাকে, সেই সময়ের মধ্যে প্রতিষ্ঠিত হয়, যা কমপ্লেন্ট হ্যাণ্ডলিং প্রসেসে ব্যাংকের অনুমোদিত নীতিতে উল্লেখ করা যেতে পারে, কিন্তু সেটা অভিযোগ প্রাপ্তির তারিখের থেকে 90 দিনের বেশি নয়, এবং গ্রাহককে যাতে উপরের পয়েন্ট 1 থেকে 3-এর নিয়ম অনুযায়ী ক্ষতিপূরণ দেওয়া হয়;
- ii) যদি 90 দিনের মধ্যে অভিযোগের সমাধান করতে বা গ্রাহকের দায়বদ্ধতা, যদি থাকে, নির্ধারণ করতে সক্ষম না হয়, তাহলে যাতে পয়েন্ট 1 থেকে 3-এ নির্ধারিত ক্ষতিপূরণ গ্রাহককে দেওয়া হয়; এবং
- iii) ডেবিট কার্ড/ব্যাংক অ্যাকাউন্টের ক্ষেত্রে, গ্রাহকের সুদের ক্ষতি না হয়, এবং ক্রেডিট কার্ডের ক্ষেত্রে, গ্রাহক যাতে সুদের কোনো অতিরিক্ত বোঝা বহন না করেন।

যদি ব্যাংক 90 দিনের মধ্যে অভিযোগের সমাধান করতে বা গ্রাহকের দায়, যদি থাকে, নির্ধারণ করতে না পারে, তবে অনুচ্ছেদ 1-5-এ নির্ধারিত ক্ষতিপূরণ গ্রাহককে দেওয়া হবে।

***নিচে উল্লিখিত ধারা অনুসারে** - ব্যাংকের দ্বারা সমন্বিত পদ্ধতিগুলি এবং আইন প্রয়োগকারী সংস্থাগুলির মাধ্যমে, যেখানে যেমন দরকার, এই ধরনের সমস্ত সন্দেহভাজন ডেবিটের তদন্ত করা হবে। কেস-টু-কেস-ভিত্তিতে তা এই ধরনের তদন্তের ফলাফলের উপর নির্ভর করে।

- (i) কোনোরকম প্রতারণার ক্ষেত্রে, যদি ব্যাংক নিশ্চিত হয় যে, তার কর্মীদের দ্বারা কোনো গ্রাহকের প্রতি অনিয়ম/জালিয়াতি করা হয়েছে, তাহলে শাখাটি অবিলম্বে তার দায় স্বীকার করবে এবং দাবি পরিশোধ করবে।
- (ii) যে ক্ষেত্রে ব্যাংকের দোষ আছে, ব্যাংক কোনো আপত্তি ছাড়াই গ্রাহককে ক্ষতিপূরণ দেবে, শুধুমাত্র যদি লেনদেনটি OTP বা 2 ফ্যাক্টর অথেন্টিকেশন বা ডকুমেন্টে উল্লিখিত কোনো ক্ষেত্রে সমর্থন না করে।
- (iii) এমন ক্ষেত্রে যেখানে ব্যাংকের দোষ নেই বা গ্রাহকেরও দোষ নেই, কিন্তু ক্রেডিট সিস্টেমের অন্য কোথাও রয়েছে, তখন ব্যাংক গ্রাহককে শুধুমাত্র সরাসরি আর্থিক ক্ষতির জন্য 50% পর্যন্ত ক্ষতিপূরণ দেবে (5,000 টাকার বেশি নয়)। এই ধরনের ক্ষতিপূরণ একটি অ্যাকাউন্টে সারাজীবনে শুধুমাত্র একবার দেওয়া হবে।

ব্যাংকের নিম্নলিখিত কারণে উৎপন্ন হওয়া দাবিকে প্রত্যাখ্যান করার অধিকার রয়েছে:

- ব্যাংকের দেওয়া পণ্য ও পরিষেবার নিয়ম ও শর্তাবলীকে লঙ্ঘন করা।
- গ্রাহকের অ্যাকাউন্ট এবং লেনদেনের উপকরণ যেমন ডেবিট/ATM/ক্রেডিট কার্ড, বা অন্যান্য সংবেদনশীল তথ্য ইত্যাদির সুরক্ষা নিশ্চিত করার জন্য সময়ে সময়ে ব্যাংকের দ্বারা প্রকাশিত বিভিন্ন নির্দেশিকাগুলি গ্রাহকের পালন না করা।
- গ্রাহকদের সবসময় এটা নিশ্চিত করতে হবে যে, তাঁরা তাঁদের বর্তমান যোগাযোগের বিবরণ, বিশেষ করে একটি চালু মোবাইল নম্বর এবং ইমেইল আইডি আপডেট করেছেন, যাতে তাঁরা সেগুলোতে অবিলম্বে সতর্কতা পেতে পারেন। ব্যাংকের সাথে এই ধরনের যোগাযোগের তথ্য আপডেট রাখতে ব্যর্থ হলে এর ফলে ATM/ডেবিট কার্ড/ক্রেডিট কার্ড বা ব্যাংক অ্যাকাউন্টের লেনদেন/অ্যাক্সেসের অন্য কোনো ইলেকট্রনিক চ্যানেলের অপব্যবহারের কারণে ক্ষতিগ্রস্ত হওয়ার জন্য গ্রাহককে দায়ী করা হতে পারে।
- সন্দেহভাজন বা প্রতারণামূলক লেনদেনের ফলে উৎপন্ন হওয়া কোনো পরোক্ষ বা ফলস্বরূপ ক্ষতির জন্য কোনো ক্ষতিপূরণকে আমল করা হবে না বা দেওয়া হবে না।

3.15 লকার সম্পর্কিত ক্ষতিপূরণ

যে পরিসরে সেফ ডিপোজিট ভল্টগুলোকে রাখা হয়েছে তার সুরক্ষা ও নিরাপত্তার জন্য ব্যাংক সমস্ত পদক্ষেপ নিয়েছে। তবে, দুর্ভাগ্যজনক

পরিস্থিতিতে যদি ব্যাংকের নিজস্ব ত্রুটি, অবহেলা এবং কোনো ভুল/কমিশনের কারণে ব্যাংকের পরিসরে আগুন লাগা, চুরি/সিঁধ কেটে চুরি/লুট করা, ডাকাতি, বিল্ডিং ধসে পড়ার মতো ঘটনার কারণে বা ব্যাংকের কর্মচারীদের দ্বারা করা প্রতারণার জন্য লকারের সামগ্রী নষ্ট হয়ে যায়, তবে ব্যাংকের দায়বদ্ধতা সেফ ডিপোজিট লকারের প্রচলিত বার্ষিক ভাড়ার একশ গুণের সমতুল্য টাকার পরিমাণে সীমাবদ্ধ থাকবে।

3.16 ফোর্স ম্যাজিউর বা নিয়ন্ত্রণের বাইরের ঘটনা

ফোর্স ম্যাজিউর ইভেন্ট মানে হলো ঈশ্বরের কাজ, বন্যা, খরা, ভূমিকম্প বা অন্যান্য প্রাকৃতিক দুর্যোগ বা পরিস্থিতি, বিপর্যয়, মহামারী বা অতিমারী, সন্ত্রাসী হামলা, যুদ্ধ বা দাঙ্গা, পারমাণবিক, রাসায়নিক বা জৈবিক দূষণ, শিল্প-কারখানার কাজ, বিদ্যুৎ বিভ্রাট, কম্পিউটার ব্রেকডাউন বা নাশকতা, এবং বিল্ডিং ধসে পড়া, আগুন লাগা, বিস্ফোরণ বা দুর্ঘটনা বা এই জাতীয় অন্যান্য কাজ যা যুক্তিসঙ্গতভাবে ব্যাংকের নিয়ন্ত্রণের বাইরে থাকে।

ব্যাংকের দায়িত্ব পালন ততদিন পর্যন্ত স্থগিত থাকবে যতদিন পর্যন্ত ফোর্স ম্যাজিউর ইভেন্ট বা পরিস্থিতিটি কার্যসম্পাদনকে অসম্ভব করে তুলবে। সর্বোত্তম প্রচেষ্টার ভিত্তিতে ব্যাংক ফোর্স ম্যাজিউর ইভেন্টের পরিণতিকে কমাতে যুক্তিসঙ্গত পদক্ষেপ(গুলি) নিতে প্রতিশ্রুতিবদ্ধ। কোনো শিল্পকর্ম, বিদ্যুৎ বিভ্রাট, কম্পিউটার ব্রেকডাউন বা নাশকতার ক্ষেত্রে, ব্যাংক তার পরিষেবাগুলির বিধানে দেরি হওয়া কমাতে যুক্তিসঙ্গত পদক্ষেপ নেবে এবং গ্রাহকদের নিরবচ্ছিন্ন পরিষেবা দেওয়ার চেষ্টা করবে।

তাই, যদি এই অপ্রত্যাশিত ঘটনাগুলি (ব্যাংকের বা তার সংশ্লিষ্ট ব্যাংকের সুবিধার ক্ষতি, যোগাযোগের স্বাভাবিক উপায় বা সমস্ত ধরনের পরিবহনের অনুপস্থিতি ইত্যাদি সহ) ঘটে, তবে দেরিতে ক্রেডিট হওয়ায় গ্রাহকদের ক্ষতিপূরণ দেওয়ার জন্য ব্যাংক দায়বদ্ধ থাকবে না। কারণ, এই ঘটনাগুলো ব্যাংকের নিয়ন্ত্রণের বাইরে থাকে, যা এটিকে নির্দিষ্ট পরিষেবা প্রদানের মাপকাঠিগুলির মধ্যে তার দায়িত্বকে পালন করতে বাধা দেয়।

3.17 প্রকৃত/প্রত্যক্ষ ক্ষতি

প্রি-পেইড ইনস্ট্রুমেন্ট পরিষেবা সহ বিভিন্ন ব্যাঙ্কিং পরিষেবার জন্য এই গ্রাহকের ক্ষতিপূরণের নীতির অধীনে ব্যাংক গ্রাহককে শুধুমাত্র প্রকৃত এবং প্রত্যক্ষ ক্ষতির (বিশেষভাবে কাল্পনিক এবং পরোক্ষ ক্ষতি) জন্য ক্ষতিপূরণ দিতে দায়বদ্ধ থাকবে, যদি এক্ষেত্রে ক্ষতির জন্য ব্যাংককে দায়ী করে এমন যথেষ্ট প্রমাণ থাকে এবং এতে গ্রাহকের তরফ থেকে অবহেলার বিষয়টি অনুপস্থিত থাকে।

3.18 সম্পূর্ণ এবং চূড়ান্ত নিষ্পত্তি (ফাইনাল সেটেলমেন্ট)

একবার ব্যাংক উপরে উল্লিখিত হিসেব অনুযায়ী ক্ষতিপূরণ দিয়ে দিলে, এটিকে "সম্পূর্ণ এবং চূড়ান্ত নিষ্পত্তি" হিসেবে বোঝানো হবে এবং গ্রাহক বা অন্য কারো কাছ থেকে ব্যাংকের দ্বারা আর কোন দাবি গ্রহণ করা হবে না।

3.19 অভিযোগ ও নালিশের নিষ্পত্তি:

DBS ব্যাংক ইন্ডিয়া লিমিটেডে, আমরা এটা নিশ্চিত করতে চাই যে আপনি যেন আমাদের কাছ থেকে শুধুমাত্র সেরা পরিষেবাটি পান, যে পরিষেবাটি আপনার মতো আমাদের একজন মূল্যবান গ্রাহকের প্রাপ্য।

ব্যাংকের অভিযোগ নিষ্পত্তির নীতি নিম্নলিখিত নিয়মগুলিকে অনুসরণ করে:

- গ্রাহকদের সাথে সবসময় ভালো আচরণ করা হয়।
- গ্রাহকদের দায়ের করা অভিযোগের ক্ষেত্রে যাতে সৌজন্যের সাথে এবং সময়মত একটি নির্দিষ্ট পদ্ধতি অনুযায়ী মোকাবেলা করা হয়।

- গ্রাহকদের সংগঠনের মধ্যে যাতে তাঁদের অভিযোগকে এগিয়ে নিয়ে যাওয়ার উপায় সম্পর্কে জানানো হয় এবং যদি তাঁরা তাঁদের অভিযোগের সমাধানে সন্তুষ্ট না হন, তবে যাতে তাঁদের নিজেদের অধিকার সম্পর্কে জানানো হয়।
- ব্যাংকের কর্মীরা যাতে গ্রাহকদের স্বার্থের জন্য সরল বিশ্বাসে এবং কোনো পক্ষপাত ছাড়াই কাজ করেন।

যদি, কোনো পর্যায়ে, আপনি মনে করেন যে আমাদের পরিষেবার স্তরগুলি আপনার প্রত্যাশাকে পূরণ করতে পারছে না, তাহলে আপনি যা করতে পারেন তা হলো:

আপনি ব্যাংকের ওয়েবসাইটে উপলব্ধ ব্যাংকের অভিযোগের নীতি দেখতে পারেন:

<https://www.dbs.com/in/treasures/common/redressal-of-complaints-and-grievances.page>

অভিযোগের নীতি আপনাকে আপনার অভিযোগ দায়ের করার জন্য যোগাযোগের বিশদ বিবরণ, সময়সীমা এবং বৃদ্ধির স্তর সম্পর্কে জানিয়ে সহায়তা করবে। যদি, আপনি ব্যাংকের দেওয়া সমাধানে সন্তুষ্ট না হন, নীতিটি আপনাকে প্রক্রিয়া এবং কিভাবে ব্যাঙ্কিং ওম্বডসম্যানের কাছে যেতে হবে সে বিষয়েও নির্দেশ দেবে।

4 নিয়ন্ত্রণ বা পরিচালনা

4.1 মালিকানা এবং অনুমোদনকারী কর্তৃপক্ষ

এই নীতিটি **DBS ব্যাংক ইন্ডিয়া লিমিটেড বোর্ড** দ্বারা অনুমোদিত। কোনো পরিবর্তন যেটা বাস্তব নয়, কিন্তু প্রাসঙ্গিক বা প্রশাসনিক প্রকৃতির, সেটার জন্য অনুমোদনকারী কর্তৃপক্ষের দ্বারা হস্তাক্ষর করার প্রয়োজন হয় না।

বোর্ড, এই নীতির মাধ্যমে, CBG পরিষেবা এবং পণ্যগুলির জন্য পরিবর্তনের অনুমোদন দেওয়া বা অর্পণ করার জন্য **কনজিউমার ব্যাঙ্কিং গ্রুপের ভারতীয় প্রধানকে কর্তৃত্ব অর্পণ করে।**

4.2 পর্যালোচনা

নিয়মিত প্রাসঙ্গিকতাকে নিশ্চিত করার জন্য নিয়ন্ত্রক স্থানের উন্নয়ন বা অভ্যন্তরীণ উন্নয়নের কারণে পরিবর্তন করার দরকার হলে এই নীতিটিকে তিন বছরে একবার (এক মাস পর্যন্ত গ্রেস পিরিয়ড সহ) বা তার আগে পর্যালোচনা করা উচিত।

পরিশিষ্ট 1 সংস্করণের পূর্ব বিবরণ

| সংস্করণ | জারি করার তারিখ | মূল পরিবর্তনের সারাংশ |
|---------|-----------------|---|
| 1.0 | ডিসেম্বর 2021 | - নীতি ইস্যু করা হয়েছে |
| 2.0 | জুন 2023 | - এমন পরিস্থিতিগুলি যেখানে RTGS লেনদেন অসফল হওয়ার সময়কালকে আপডেট করা হয়েছে এবং ব্যাংক এর ক্ষতিপূরণ দিতে দায়বদ্ধ নয় - পর্যালোচনার সময়কাল - সংস্করণের পূর্ব বিবরণ |