

ଗ୍ରାହକ କ୍ଷତିପୂରଣ ନୀତି  
ଜୁନ 2023

ବିଭାଗ	ବିଷୟ	ପୃଷ୍ଠା
1	ପରିଚୟ	2
2	ମାର୍ଗଦର୍ଶିକା ନୀତି	2
3	ପଲିସି	2
3.1	ଅନଧିକୃତ / ତ୍ରୁଟିପୂର୍ଣ୍ଣ ଡେବିଟ୍	2
3.2	ଆକାଉଣ୍ଟକୁ ସିଧାସଳଖ ଡେବିଟ୍ / ଇଲେକ୍ଟ୍ରୋନିକ୍ ପେମେଣ୍ଟ (RTGS / NEFT) / ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଡେବିଟ୍	3
3.3	ଷ୍ଟପ୍ ପେମେଣ୍ଟ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ପରେ ଚେକ୍ ପେମେଣ୍ଟ	3
3.4	ବୈଦେଶିକ ବିନିମୟ ସେବା (ବୈଦେଶିକ ମୁଦ୍ରା ଚେକ୍ ସଂଗ୍ରହ)	3
3.5	ଘରୋଇ ଚେକ୍ ସଂଗ୍ରହ	4
3.6	ପରିବହନରେ ହଜିଯାଇଥିବା ଇନଷ୍ଟ୍ରମେଣ୍ଟ ପାଇଁ କ୍ଷତିପୂରଣ	4
3.7	ଫିକ୍ସଡ୍ ଡିପୋଜିଟ୍	4
3.8	ଡୁପ୍ଲିକେଟ୍ ଡିମାଣ୍ଡ ଡ୍ରାଫ୍ଟର ଜାରି	4
3.9	ବ୍ୟାଙ୍କ ଏଜେଣ୍ଟ ଦ୍ୱାରା ସଂହିତାର ଉଲ୍ଲଙ୍ଘନ	4
3.10	ନିବେଶ ଓ ରିଡେମ୍ପସନ ସ୍ଥିତି ଉପରେ କାର୍ଯ୍ୟ ନ କରିବା	5
3.11	ରଣ ପରିଶୋଧ ଉପରେ କାର୍ଯ୍ୟପଦ୍ଧତିକର ଫେରସ୍ତ	5
3.12	କ୍ରେଡିଟ୍ ଏବଂ/କିମ୍ବା କାରବାରର ଫେରସ୍ତରେ ବିଳମ୍ବ	5
3.13	ବିଫଳ ହୋଇଥିବା ATM କାରବାରରେ କ୍ରେଡିଟ୍ କରିବାରେ ବିଳମ୍ବ	5
3.14	ଡେବିଟ୍ କାର୍ଡ / ମୋବାଇଲ୍ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ / ଇଣ୍ଟରନେଟ୍ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ / କ୍ରେଡିଟ୍ କାର୍ଡରେ ଜାଲିଆତି ହୋଇଥିବା କାରବାର ହେତୁ ଚିପିପର୍ଶ / ଅନଧିକୃତ ଡେବିଟ୍ ଫେରସ୍ତ	6
3.15	ଲକର୍ ସହିତ ଜଡିତ କ୍ଷତିପୂରଣ	15
3.16	ଅପ୍ରତ୍ୟାଶିତ ଘଟଣା	15
3.17	ପ୍ରକୃତ / ପ୍ରତ୍ୟକ୍ଷ କ୍ଷତି	16
3.18	ପୂର୍ଣ୍ଣ ଏବଂ ଚୁଡ଼ାନ୍ତ ସମାଧାନ	16
3.19	ଆପତ୍ତି ଏବଂ ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ	17
4	ଶାସନ	17
4.1	ମାଲିକାନା ଏବଂ ଅନୁମୋଦନ ପ୍ରାଧିକରଣ	17
4.2	ସମୀକ୍ଷା	17

# 1 ପରିଚୟ

ଏହି ପଲିସିର ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ହେଉଛି ଏପରି ଏକ ବ୍ୟବସ୍ଥା ପ୍ରତିଷ୍ଠା କରିବା ଯେଉଁଥିରେ ବ୍ୟାଙ୍କ ପକ୍ଷରୁ ସେବାରେ ଅବହେଳା କିମ୍ବା ବ୍ୟାଙ୍କ ତରଫରୁ ପ୍ରତ୍ୟକ୍ଷ ରୂପେ କୌଣସି ବାଦ୍ ଦେବା କିମ୍ବା କମିସନ୍ କାର୍ଯ୍ୟ କାରଣରୁ କିମ୍ବା ତୃତୀୟ ପକ୍ଷ ଉଲ୍ଲଙ୍ଘନ କାରଣରୁ ଯେଉଁଠି ଲାଭାର୍ଥୀ ବ୍ୟାଙ୍କ ସହିତ କିମ୍ବା ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହିତ ନ ଥାନ୍ତି କିମ୍ବା ଯେଉଁଠି ଉଲ୍ଲଙ୍ଘନ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ଅନୁକୃତ ତେବିଟ୍ ର ରିପୋର୍ଟ କରିବା ପରେ ହୋଇପାରେ, ସେପରିକ୍ଷଣେ କୌଣସି ଆର୍ଥିକ କ୍ଷତି ହେଲେ ବ୍ୟାଙ୍କ କ୍ଷତିପୂରଣ ପ୍ରଦାନ କରିଥାଏ । ତେଣୁ ବ୍ୟାଙ୍କର ଏହି ଗ୍ରାହକ କ୍ଷତିପୂରଣ ନୀତି ଆକାଉଣ୍ଟର ଅନୁକୃତ ତେବିଟ୍, ଟେକ୍ /ଇନଷ୍ଟ୍ରୁମେଣ୍ଟଗୁଡ଼ିକର ବିଲମ୍ବିତ ସଂଗ୍ରହ ପାଇଁ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ସୁଧ ପ୍ରଦାନ, ଷ୍ଟପ୍ ପେମେଣ୍ଟ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ସ୍ଵୀକୃତି ପରେ ଟେକ୍ ଦେୟ ପ୍ରଦାନ, ଭାରତ ଭିତରେ ଅର୍ଥ ପ୍ରେରଣ, ଭାରତ ବାହାରେ ଅର୍ଥ ପ୍ରେରଣ, ବୈଦେଶିକ ମୁଦ୍ରା ବିନିମୟ ସେବା, ରଣ, ପ୍ରି-ପେଡ୍ ଇନଷ୍ଟ୍ରୁମେଣ୍ଟ, ATM ରୁ ନଗଦରାଶି ଉଠାଣ, ଖାନ୍-ଚାଲମ୍ ପାସପାର୍ଡ (OTP) କିମ୍ବା 2 ଫ୍ୟାକ୍ଟର ଅଥେଣ୍ଟିକେସନ୍ (2FA) ଦ୍ଵାରା ସମର୍ପିତ ହୋଇନଥିବା ଅନୁକୃତ ଇଲେକ୍ଟ୍ରୋନିକ୍ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ କାରବାରରୁ ଉପକୃତ୍ଵା ଠକେଇ ସହିତ ଜଡ଼ିତ କ୍ଷେତ୍ର, ଇତ୍ୟାଦିକୁ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରିବା ପାଇଁ ପ୍ରସ୍ତୁତ କରାଯାଇଛି। ଦସ୍ତାବିଜର ପରିସର DBILରେ ସୀମିତ ରହିଛି।

# 2 ମାର୍ଗଦର୍ଶକ ନୀତି

ଏହି ନୀତି ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କ ଆଚରଣରେ ସ୍ପଷ୍ଟତା ଏବଂ ନିରପେକ୍ଷତାର ନୀତି ଉପରେ ଆଧାରିତ । ଏହା ଦୋହରାଯାଇଛି ଯେ ଏହି ନୀତିରେ କେବଳ ବ୍ୟାଙ୍କ କିମ୍ବା ତୃତୀୟ ପକ୍ଷ ଦ୍ଵାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ସେବାରେ ଅଭାବ କାରଣରୁ ଗ୍ରାହକମାନେ ଯେଉଁ ଆର୍ଥିକ କ୍ଷତି ସହିପାରନ୍ତି ତାହାକୁ କ୍ଷତିପୂରଣ ଦିଆଯିବ, ବିଶେଷକରି ଅନୁକୃତ ଇଲେକ୍ଟ୍ରୋନିକ୍ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ କାରବାର କ୍ଷେତ୍ରରେ ଯାହା OTP କିମ୍ବା 2FA ଦ୍ଵାରା ସମର୍ପିତ ନୁହେଁ, ଯାହାକୁ ସିଧାସଳଖ ମାପ କରାଯାଇପାରିବ ଏବଂ ତେଣୁ ଏହି ପଲିସି ଅଧୀନରେ ଦିଆଯାଇଥିବା ପ୍ରତିଶ୍ରୁତିଗୁଡ଼ିକ କୌଣସି ଫୋରମ୍ ସାମନାରେ ବ୍ୟାଙ୍କର କ୍ଷତି ରକ୍ଷା କରିବାରେ ଥିବା କୌଣସି ଅଧିକାର ପ୍ରତି ପକ୍ଷପାତିତା ବିନା ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ଯାହାକି ବ୍ୟାଙ୍କର-ଗ୍ରାହକ ବିବାଦର ସମାଧାନ ପାଇଁ ବିଧିବଦ୍ଧ ଭାବେ ଗଠିତ । RBI ଏବଂ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ପ୍ରାସଙ୍ଗିକ କର୍ତ୍ତୃପକ୍ଷ ଏବଂ ନିୟମାବଳୀ ଦ୍ଵାରା ଜାରି କରାଯାଇଥିବା ନିୟମାବଳୀରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ ଦ୍ଵାରା ନୀତି ପରିଚାଳିତ ହୁଏ ।

# 3 ପଲିସି

## 3.1 ଅନୁକୃତ / ଭୁଲ୍ ତେବିଟ୍

ଯଦି ବ୍ୟାଙ୍କ କୌଣସି ଆକାଉଣ୍ଟକୁ ଅନୁକୃତ/ଭୁଲ୍ ସିଧାସଳଖ ତେବିଟ୍ ପହଞ୍ଚାଇଛି, ତେବେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ସୂଚନା ପାଇବା ପରେ କିମ୍ବା କ୍ଷତି ଯାଞ୍ଚ କରିବା ପରେ ତୁଟିପୂର୍ଣ୍ଣ ତେବିଟର ଆଭ୍ୟନ୍ତରୀଣ ସନ୍ଧାନ ମାଧ୍ୟମରେ ତୁରନ୍ତ ଏଣ୍ଟ୍ରି ପ୍ରତ୍ୟାହାର କରାଯିବ। ଯଦି ଅନୁକୃତ/ତୁଟିପୂର୍ଣ୍ଣ ତେବିଟ୍ ଦ୍ଵାରା ସଞ୍ଚୟ ବ୍ୟାଙ୍କ ଡିପୋଜିଟ ଉପରେ ସୁଧ ପୈଠ କିମ୍ବା ରଣ ଆକାଉଣ୍ଟରେ ବ୍ୟାଙ୍କକୁ ଅତିରିକ୍ତ ସୁଧ ପ୍ରଦାନ ପାଇଁ ଲାଗୁ ହେଉଥିବା ସର୍ବନିମ୍ନ ବାଲାନ୍ସ ହ୍ରାସ ମାଧ୍ୟମରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଆର୍ଥିକ କ୍ଷତି ହୋଇଥାଏ, ତେବେ ବ୍ୟାଙ୍କ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ହୋଇଥିବା କୌଣସି ବାସ୍ତବ ସୁଧ କ୍ଷତି ପାଇଁ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ କ୍ଷତିପୂରଣ ଦେବ (କ୍ଷତିପୂରଣ ରିପୋର୍ଟ ତାରିଖ ନୁହେଁ ବରଂ କାରବାର ତାରିଖ ଆଧାରରେ ଗଣନା କରାଯିବ)। ଯଦି ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ଭୁଲ୍ ହୋଇଥିବା ଏଣ୍ଟ୍ରି ଯାଞ୍ଚରେ କୌଣସି ତୃତୀୟ ପକ୍ଷ ସମ୍ପୃକ୍ତ ନଥିବେ, ତେବେ ବ୍ୟାଙ୍କ ଭୁଲ୍ ତେବିଟ୍ ରିପୋର୍ଟ ତାରିଖଠାରୁ ସର୍ବାଧିକ 7 କାର୍ଯ୍ୟ ଦିବସ ମଧ୍ୟରେ ଯାଞ୍ଚ ପ୍ରକ୍ରିୟା ଶେଷ କରିବାର ବ୍ୟବସ୍ଥା କରିବ। ଯଦି ଯାଞ୍ଚରେ କୌଣସି ତୃତୀୟ ପକ୍ଷ ସମ୍ପୃକ୍ତ ଥାଏ, ତେବେ ସର୍ବୋତ୍ତମ ପ୍ରୟାସ ଭିତ୍ତିରେ ବ୍ୟାଙ୍କ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ଭୁଲ୍ କାରବାର ରିପୋର୍ଟ କରିବା ତାରିଖଠାରୁ ସର୍ବାଧିକ ଏକ ମାସ ମଧ୍ୟରେ ଯାଞ୍ଚ ପ୍ରକ୍ରିୟା ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ କରିବ। ଯଦି ତୃତୀୟ ପକ୍ଷ କୌଣସି କାରଣରୁ ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ଵାରା କରାଯାଇଥିବା ସମସ୍ତ ପ୍ରୟାସ ବ୍ୟତୀତ ପ୍ରତିକ୍ରିୟା ଦିଏ ନାହିଁ କିମ୍ବା ବିଳମ୍ବ ହୁଏ, ତେବେ ଏହି ବିଳମ୍ବକୁ ଉପରୋକ୍ତ ଏକ ମାସର ଅବଧିରୁ ବାଦ୍ ଦିଆଯିବ ଏବଂ ଏହାର ସମାଧାନ ପାଇଁ ଆବଶ୍ୟକ ହେଉଥିବା କୌଣସି ସହାୟତା ପାଇଁ ବ୍ୟାଙ୍କ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ନିକଟକୁ ଯାଇପାରିବ । କ୍ରେଡିଟ୍ କାର୍ଡ ଅପରେସନ୍ ସମ୍ବନ୍ଧରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ରିପୋର୍ଟ କରାଯାଇଥିବା ଅନୁକୃତ ଭୁଲ୍ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସନ୍ଦେହ ପାଇଁ ଏକ ବ୍ୟବସାୟୀ ପ୍ରତିଷ୍ଠାନର ରେଫରେନ୍ସ ଆବଶ୍ୟକ ହୁଏ ତାହା କାର୍ଡ ଆସୋସିଏସନ୍ ଦ୍ଵାରା ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ନିୟମ ଅନୁଯାୟୀ ପରିଚାଳନା କରାଯିବ।

ଯଦି କୌଣସି କ୍ଷତିପୂରଣ ନ ଦେଇ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଆକାଉଣ୍ଟକୁ ଭୁଲ୍ କ୍ରେଡିଟ୍ ପୋଷ୍ଟ କରାଯାଏ ତେବେ ବ୍ୟାଙ୍କ ଆକାଉଣ୍ଟକୁ ଟଙ୍କା ଫେରସ୍ତ କରିବାର ଅଧିକାର ସଂରକ୍ଷିତ ରଖିଥାଏ । DBS ଦ୍ଵାରା ପୋଷ୍ଟ କରାଯାଇଥିବା ଭୁଲ୍ କ୍ରେଡିଟକୁ ପ୍ରତ୍ୟାହାର କରିବା ପାଇଁ, ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସମ୍ପତ୍ତି ଆବଶ୍ୟକ ନାହିଁ। ତେବେ ତୃତୀୟ ପକ୍ଷରୁ ତୁଟି କାରଣରୁ ଭୁଲ୍ କ୍ରେଡିଟ୍ ହେଲେ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଭାବେ ଟଙ୍କା ଫେରସ୍ତ କରିବା ପାଇଁ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପୂର୍ବ ସମ୍ପତ୍ତି ଆବଶ୍ୟକ।

### 3.2 ଆକାଉଣ୍ଟକୁ ସିଧାସଳଖ ଡେବିଟ୍ / NACH ଡେବିଟ୍ / ଇଲେକ୍ଟ୍ରୋନିକ୍ ପେମେଣ୍ଟ (RTGS / NEFT / IMPS / UPI) / ଅନ୍ୟ ଡେବିଟ୍

ବ୍ୟାଙ୍କ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସିଧାସଳଖ ଡେବିଟ୍/ ଷ୍ଟାଣ୍ଡିଂ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ/ ECS କିମ୍ବା NACH ଡେବିଟ୍ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ଠିକ୍ ସମୟରେ ସମ୍ପାଦନ କରିବା ଯଦି ବ୍ୟାଙ୍କ ଏଭଳି ପ୍ରତିଶ୍ରୁତି ପୂରଣ କରିବାରେ ବିଫଳ ହୁଏ ତେବେ ଡେବିଟ୍ ତାରିଖରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଆକାଉଣ୍ଟରେ ପର୍ଯ୍ୟାପ୍ତ ବାଲାନ୍ସ ଉପଲବ୍ଧ ହେଲେ ଏବଂ ବ୍ୟାଙ୍କରେ ଏକ ବୈଧ ଡେବିଟ୍ ନିର୍ଦ୍ଦେଶନାମା / ସ୍ଥାୟୀ ନିର୍ଦ୍ଦେଶ ପଞ୍ଜୀକୃତ ଥିଲେ ବିଳମ୍ବିତ କ୍ରେଡିଟ୍ କାରଣରୁ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଅନ୍ୟ ବ୍ୟାଙ୍କରୁ ଯେଉଁ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ଚାର୍ଜର ସମ୍ମୁଖୀନ ହେବାକୁ ପଡ଼ିପାରେ ତାହାର ଭରଣା କରାଯିବ। ଏହି ପଲିସିରେ କେବଳ କ୍ରେଡିଟ୍ ଯିବାକୁ ଥିବା ଆକାଉଣ୍ଟ ଉପରେ ଆଦାୟ କରାଯାଇଥିବା ଚାର୍ଜକୁ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରାଯିବ, ଏହାର ଅନ୍ୟ କୌଣସି ସମସ୍ୟା ପାଇଁ ନୁହେଁ। RTGS / NEFT / IMPS / UPI ଭଳି ଇଲେକ୍ଟ୍ରୋନିକ୍ ଦେୟ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ସୂଚନା ଦିଆଯାଇଥିବା ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଦ୍ୱାରା ନିୟନ୍ତ୍ରିତ ହେବ ।

ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ସୂଚନା ଦିଆଯାଇଥିବା ଚାରିଫ ଡାଲିକା/ଶୁଳ୍କ ସୂଚୀ ଅନୁଯାୟୀ ଯେକୌଣସି ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ସେବା ଶୁଳ୍କ ସହିତ ବ୍ୟାଙ୍କ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଆକାଉଣ୍ଟକୁ ଡେବିଟ୍ କରିବ । ଯେଉଁଠାରେ ଅଜ୍ଞାତରେ କୌଣସି ସେବା ଶୁଳ୍କ ଆଦାୟ କରାଯାଏ, ସେଠାରେ ବ୍ୟାଙ୍କ ଗ୍ରାହକଙ୍କଠାରୁ ଏ ସଂକ୍ରାନ୍ତରେ ଯୋଗାଯୋଗ ପାଇବାର 7 କାର୍ଯ୍ୟ ଦିବସ ମଧ୍ୟରେ ତ୍ରୁଟିପୂର୍ଣ୍ଣ ଏଣ୍ଟ୍ରିକୁ ପ୍ରତ୍ୟାହାର କରିବ, ଯେଉଁଥିରେ ନିୟମ ଓ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଯାଞ୍ଚ କରାଯିବ। ସହ ସମୟ ସମୟରେ ସେହି ନିୟମ ଓ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ସୂଚନା ଦିଆଯାଇପାରିବ।

ସଞ୍ଚୟ ବ୍ୟାଙ୍କ ଡିପୋଜିଟ ଉପରେ ସୁଧ ପ୍ରଦାନ କିମ୍ବା ରଣ ଆକାଉଣ୍ଟରେ ବ୍ୟାଙ୍କକୁ ଅତିରିକ୍ତ ସୁଧ ପ୍ରଦାନ ପାଇଁ ଲାଗୁ ହେଉଥିବା ସର୍ବନିମ୍ନ ବାଲାନ୍ସ ହ୍ରାସ ହେତୁ ଆଦାୟ କରାଯାଇଥିବା ସୁଧ କିମ୍ବା ଜରିମାନା ଦୃଷ୍ଟିରୁ ଏହି କ୍ଷତିପୂରଣ ସିଧାସଳଖ ଏବଂ ବାସ୍ତବ ଆର୍ଥିକ କ୍ଷତିରେ ସୀମିତ ରହିବ, ବ୍ୟାଙ୍କ ଗ୍ରାହକଙ୍କର ହୋଇଥିବା କୌଣସି ବାସ୍ତବ ସୁଧ କ୍ଷତି କିମ୍ବା ସଞ୍ଚୟ / କରେଣ୍ଡ ଆକାଉଣ୍ଟ/ କିମ୍ବା ଅନ୍ୟ କୌଣସି କର୍ପୋରେଟ୍ ଆକାଉଣ୍ଟରେ ବକେୟା ସର୍ବନିମ୍ନ ବାଲାନ୍ସ ନ ହେବା ପାଇଁ ଆଦାୟ କରାଯାଇଥିବା ଜରିମାନା ପାଇଁ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ କ୍ଷତିପୂରଣ ଦେବ । କ୍ରେଡିଟ୍ କାର୍ଡ ଅପରେସନ୍ ସମ୍ବନ୍ଧରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ରିପୋର୍ଟ କରାଯାଇଥିବା ଅନଧିକୃତ ଭୁଲ୍ ଟ୍ରାଞ୍ଜାକସନ୍, ଯେଉଁଥିପାଇଁ ଏକ ବ୍ୟବସାୟୀ ପ୍ରତିଷ୍ଠାନର ରେଫରେନ୍ସ ଆବଶ୍ୟକ ହୁଏ, କାର୍ଡ ଆସୋସିଏସନ୍ ଦ୍ୱାରା ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ନିୟମ ଅନୁଯାୟୀ ପରିଚାଳନା କରାଯିବ।

#### ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସମ୍ପତ୍ତି ବିନା କ୍ରେଡିଟ୍ କାର୍ଡ ଜାରି/ ସକ୍ରିୟ କରିବା

କ୍ରେଡିଟ୍ କାର୍ଡ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଅନାବଶ୍ୟକ ରଣ କିମ୍ବା ଅନ୍ୟାନ୍ୟ କ୍ରେଡିଟ୍ ସୁବିଧା ପ୍ରଦାନ କରାଯିବା ଉଚିତ ନୁହେଁ । ଯଦି କୌଣସି ଅବାଞ୍ଚିତ କ୍ରେଡିଟ୍ ସୁବିଧା ଗ୍ରହଣକାରୀଙ୍କ ସମ୍ପତ୍ତି ବିନା ଦିଆଯାଏ ଏବଂ ପରବର୍ତ୍ତୀ ସମୟରେ ଏହାକୁ ଆପତ୍ତି କରାଯାଏ, ତେବେ ବ୍ୟାଙ୍କ କେବଳ କ୍ରେଡିଟ୍ ସୀମା ପ୍ରତ୍ୟାହାର କରିବ ନାହିଁ, ବରଂ ଉପଯୁକ୍ତ ବିବେଚନା କରାଯାଇଥିବା ଜରିମାନା ମଧ୍ୟ ଦେବାକୁ ଉତ୍ତରଦାୟୀ ହେବ।

ଅନାବଶ୍ୟକ କାର୍ଡର ଅପବ୍ୟବହାର ଯୋଗୁଁ ହେଉଥିବା କୌଣସି କ୍ଷତି ବ୍ୟାଙ୍କର ଦାୟିତ୍ୱ ହେବ ଏବଂ ଯେଉଁ ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ନାମରେ କାର୍ଡ ଜାରି ହୋଇଛି ତାଙ୍କୁ ଏଥିପାଇଁ ଦାୟୀ କରାଯାଇପାରିବ ନାହିଁ ।

ଯେଉଁଠାରେ ବ୍ୟାଙ୍କ ପ୍ରାପ୍ତିକର୍ତ୍ତାଙ୍କ ବିନା ସମ୍ପତ୍ତିରେ କ୍ରେଡିଟ୍ କାର୍ଡ ଜାରି ଏବଂ ସକ୍ରିୟ କରିଛି ବୋଲି ପ୍ରମାଣିତ ହୁଏ, ସେଠାରେ ବ୍ୟାଙ୍କ ସମୟ ସମୟରେ ନିୟାମକ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ଅନୁଯାୟୀ ଜରିମାନା ଫିଠ କରିବା ସହିତ ଶୁଳ୍କକୁ ତୁରନ୍ତ ପ୍ରତ୍ୟାହାର କରିବ।

#### **ଅସଫଳ କିମ୍ବା 'ବିଫଳ' କାରବାର**

ଅସଫଳ କିମ୍ବା 'ବିଫଳ' କାରବାର ପାଇଁ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ କ୍ଷତିପୂରଣ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ। ସିଧାସଳଖ ଯୋଗାଯୋଗ ସଂଯୋଗ ବିଚ୍ଛିନ୍ନ ହେବା, ATMରେ ନଗଦ ଟଙ୍କା ନ ମିଳିବା, ଅଧିବେଶନର ସମୟ ସରିବା, ବିଭିନ୍ନ କାରଣରୁ ହିତାଧିକାରୀଙ୍କ ଆକାଉଣ୍ଟକୁ କ୍ରେଡିଟ୍ ନ କରିବା ଇତ୍ୟାଦି ବିଭିନ୍ନ କାରଣରୁ ବିଫଳତା ହୋଇପାରେ।

ଯଦି ନିମ୍ନଲିଖିତ କୌଣସି କାରଣରୁ ବିଳମ୍ବ ହୁଏ ତେବେ RTGS/ NEFT/ NACH କାରବାରରେ ବିଳମ୍ବ ହେଲେ ବ୍ୟାଙ୍କ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ କ୍ଷତିପୂରଣ ଦେବାକୁ ଉତ୍ତରଦାୟୀ ହେବ ନାହିଁ।

- ଆକାଉଣ୍ଟକୁ ଅତଳ କରାଯାଇଛି
- ଆକାଉଣ୍ଟ ନିଷ୍ପ୍ରୟ ହୋଇଛି

- ଆକାଉଣ୍ଟ ସୁସ୍ଥ ରହିଛି
- ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ଭୁଲ୍ ହିତାଧିକାରୀ ନାମ ହେତୁ ହିତାଧିକାରୀଙ୍କ ନାମ ଅସମାନତା
- ଭୁଲ କ୍ଲିୟରିଂ କୋଡ୍
- NR –
  - Non-NRE ଦେୟକାରୀ NRE ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ କ୍ରେଡିଟ୍ କରିବାକୁ ଚେଷ୍ଟା କରୁଛନ୍ତି
  - NRO ଆକାଉଣ୍ଟକୁ ଆଭ୍ୟନ୍ତରୀଣ କ୍ରେଡିଟ୍
  - ପାଣିର ଉତ୍ସ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇ ନାହିଁ
- ଅନ୍ୟ କୌଣସି ବୈଧ ବ୍ୟାବସାୟିକ କାରଣ
- କର୍ପୋରେଟ୍ ଗ୍ରାହକମାନେ ବ୍ୟାଙ୍କରୁ ସଂରକ୍ଷିତ କ୍ୟାସ୍/ଡ୍ରୋଡ୍/FX/ଲୋନ୍ ସଲ୍ୟୁସନ୍ ବ୍ୟବହାର କରିଥାନ୍ତି, ତେଣୁ ଯଦି ବିଲମ୍ବ T +1 ବ୍ୟବସାୟ ଦିନରୁ ଅଧିକ ହୁଏ ତେବେ କର୍ପୋରେଟ୍ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ କ୍ଷତିପୂରଣ ପାଇଁ ବିଚାର କରାଯିବ।

ନିମ୍ନଲିଖିତ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀରେ ବ୍ୟାଙ୍କ କିପରି କ୍ଷତିପୂରଣ ରାଶି ହିସାବ କରିବ ତାହା ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ହୋଇଛି:

### RTGS

ଯଦି 2 ଘଣ୍ଟାରୁ ଅଧିକ ସମୟ ସୀମା ପରେ ବିଫଳ ଦେୟ ଫେରସ୍ତ କରିବାରେ କୌଣସି ବିଲମ୍ବ ହୁଏ, ତେବେ ମୂଳ ଗ୍ରାହକ ବର୍ତ୍ତମାନର ରେପୋ ରେଟ୍ ଏବଂ 2% ରେ କ୍ଷତିପୂରଣ ପାଇବାକୁ ଯୋଗ୍ୟ ଅଟନ୍ତି ।

ହିତାଧିକାରୀଙ୍କ ଆକାଉଣ୍ଟକୁ ବିଲମ୍ବ/ଅଣ-କ୍ରେଡିଟ୍ ସମସ୍ୟା ଥିଲେ ଗ୍ରାହକ ନିଜ ବ୍ୟାଙ୍କ/ଶାଖା ସହ ଯୋଗାଯୋଗ କରିପାରିବେ। ଯଦି ସମସ୍ୟାର ସତ୍ତ୍ଵେନାଶନକ ସମାଧାନ ନହୁଏ, ତେବେ UTR ନମ୍ବର ଏବଂ ସମସ୍ୟାର ବିବରଣୀ ସହିତ ଇମେଲ ପଠାଇ ପାରିବେ କିମ୍ବା ନିମ୍ନ ଠିକଣାରେ ଡାକ ମାଧ୍ୟମରେ ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ କରାଯାଇପାରିବ –

ମୁଖ୍ୟ ମହାପ୍ରବନ୍ଧକ

ଗ୍ରାହକ ଶିକ୍ଷା ଓ ସୁରକ୍ଷା ବିଭାଗ

ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ

1ମ ମହଲା, ଅମର ବିଲ୍ଡିଂ

ସାର୍ ପି.ଏମ୍. ରୋଡ୍, ମୁମ୍ବାଇ, 400 001

[cgmcepd@rbi.org.in](mailto:cgmcepd@rbi.org.in)

ଚିହ୍ନଟି: ଉପରୋକ୍ତ ଯୋଗାଯୋଗ ବିବରଣୀ RTGS ସିଷ୍ଟମ ଉପରେ RBI FAQs ଆଧାରରେ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଏ -

[https://www.rbi.org.in/scripts/FS\\_FAQs.aspx?ld=65&fn=9](https://www.rbi.org.in/scripts/FS_FAQs.aspx?ld=65&fn=9)

### NEFT

ଯଦି ବ୍ୟାଙ୍କ ସମାଧାନର ଦୁଇ ଘଣ୍ଟା ମଧ୍ୟରେ NEFT କାରବାର କ୍ରେଡିଟ୍ କିମ୍ବା ଫେରସ୍ତ ହୋଇନଥାଏ, ତେବେ ବ୍ୟାଙ୍କକୁ ପ୍ରତ୍ଵାବିତ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ବିଲମ୍ବିତ ସମୟ ପାଇଁ / କ୍ରେଡିଟ୍ କିମ୍ବା ଫେରସ୍ତ ତାରିଖ ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ବର୍ତ୍ତମାନର RBI LAF ରେପୋ ରେଟ୍ ସହିତ ଦୁଇ ପ୍ରତିଶତ ଜୋରିମାନା ସୁଧ ଦେବାକୁ ପଡିବ, ମାତ୍ର ଯେପରି ହୋଇଥାଇ ନା କାହିଁକି, ଏହି ବିଷୟରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ଏକ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ଦାବିକୁ ଅପେକ୍ଷା ନକରି ଏହା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥାଏ ।

କୌଣସି ବିବାଦ/ଅଭିଯୋଗ ଆସିଲେ ଗ୍ରାହକ ବିବାଦୀୟ କାରବାରର ବିବରଣୀ ନେଇ ବ୍ୟାଙ୍କର ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ସେଲର ଦ୍ଵାରକ୍ଷ ହୋଇପାରିବେ। ବିବରଣୀ ଏଠାରେ ଉପଲବ୍ଧ ଅଛି:

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

NEFT ପାଇଁ ଗ୍ରାହକ ସୁବିଧା କେନ୍ଦ୍ରର ବିବରଣୀ ଏଠାରେ ଦିଆଯାଇଛି:

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

ଯଦି 30 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ ନହୁଏ, ତେବେ ଗ୍ରାହକ "ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ-ଇଣ୍ଟିଗ୍ରେଟେଡ୍ ଅନୁତସମ୍ୟାନ୍ ସ୍କିମ୍ (RB-IOS, 2021)" ଅଧୀନରେ ଅଭିଯୋଗ କରିପାରିବେ। RB-IOS, 2021ରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଏଥିରେ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ RBI ନିୟନ୍ତ୍ରିତ ସଂସ୍ଥା ବିରୋଧରେ ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ କରିବା ପାଇଁ ଏକକ ରେଫରେନ୍ସ ପଏଣ୍ଟ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଛି। RB-IOS, 2021 RBI ୱେବସାଇଟରେ ନିମ୍ନଲିଖିତ ସ୍ଥାନରେ ଉପଲବ୍ଧ: [https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RBIOS2021\\_121121.pdf](https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RBIOS2021_121121.pdf)

ଅଭିଯୋଗଗୁଡ଼ିକୁ ଅନଲାଇନରେ <https://cms.rbi.org.in> ରେ କିମ୍ବା ଉତ୍ସର୍ଗୀକୃତ ଇ-ମେଲ୍ [crpc@rbi.org.in](mailto:crpc@rbi.org.in) ମାଧ୍ୟମରେ ଦାଖଲ କରାଯାଇପାରିବ କିମ୍ବା ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ, 4ର୍ଥ ମହଲା, ସେକ୍ଟର ୧17, ଚଣ୍ଡିଗଡ଼-160 017 ରେ ସ୍ଥାପିତ 'ସେଣ୍ଟ୍ରାଲାଇଜ୍ଡ୍ ରିସିପ୍ସ ଆଣ୍ଡ ପ୍ରୋସେସିଂ ସେଣ୍ଟର' (CRPC)କୁ ଫିଜିକାଲ ମୋଡ୍ ରେ ପଠାଯାଇପାରିବ ନିମ୍ନ ପାଠ୍ୟ ରେ ଦିଆଯାଇଥିବା ଫର୍ମାଟରେ [https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RBIOS2021\\_121121\\_A.pdf](https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RBIOS2021_121121_A.pdf) । ଏକ ଟୋଲ୍ ଫ୍ରି ନମ୍ବର - 14448 (ସକାଳ 9:30ରୁ ଅପରାହ୍ନ 5:15) ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପାଇଁ ବହୁଭାଷୀ ସହାୟତା ସହିତ ଅଭିଯୋଗ ଏବଂ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ସମ୍ପର୍କିତ ସୂଚନା ଦାଖଲ କରିବାରେ ସହାୟତା ପାଇବା ପାଇଁ ଉପଲବ୍ଧ ।

ଚିହ୍ନଟି: ଉପରୋକ୍ତ ଯୋଗାଯୋଗ ବିବରଣୀ NEFT ସିଷ୍ଟମ ଉପରେ RBI FAQs ଆଧାରରେ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଏ:  
[https://www.rbi.org.in/scripts/FS\\_FAQs.aspx?ld=60&fn=9](https://www.rbi.org.in/scripts/FS_FAQs.aspx?ld=60&fn=9)

**IMPS/UPI/NACH/APB:**

<b>1 ଆଧାର ପେମେଣ୍ଟ ଟ୍ରିଭ୍ ସିଷ୍ଟମ୍ (APBS)</b>		
A	ହିତାଧିକାରୀଙ୍କ ଆକାଉଣ୍ଟକୁ ଡିପୋଜିଟ କରିବାରେ ବିଳମ୍ବ ।	ହିତାଧିକାରୀ ବ୍ୟାଙ୍କକୁ T + 1 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ କାରବାରକୁ ପ୍ରତ୍ୟାହାର କରନ୍ତୁ। ଯଦି ବିଳମ୍ବ T + 1 ଦିନରୁ ଅଧିକ ହୁଏ ତେବେ ଦୈନିକ ₹100/-

<b>2 ଇମିଡିଏଟ୍ ପେମେଣ୍ଟ ସିଷ୍ଟମ୍ (IMPS)</b>		
A	ଆକାଉଣ୍ଟ ଡେବିଟ୍ ହୋଇଛି କିନ୍ତୁ ହିତାଧିକାରୀଙ୍କ ଆକାଉଣ୍ଟ କ୍ରେଡିଟ୍ ହୋଇନାହିଁ।	ଯଦି ହିତାଧିକାରୀଙ୍କ ଆକାଉଣ୍ଟକୁ କ୍ରେଡିଟ୍ କରିବାରେ ଅସମର୍ଥ ହୁଅନ୍ତି, ତେବେ ହିତାଧିକାରୀ ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଅଟୋ ରିଭର୍ସାଲ (R) T + 1 ଦିନରେ ସଫଳ ହେବ। ଯଦି ବିଳମ୍ବ T + 1 ଦିନରୁ ଅଧିକ ହୁଏ ତେବେ ଦୈନିକ ₹100/-

<b>3 ନୂନିଫାଇଡ୍ ପେମେଣ୍ଟ ଇଣ୍ଟରଫେସ୍ (UPI)</b>		
A	ଆକାଉଣ୍ଟ ଡେବିଟ୍ ହୋଇଛି କିନ୍ତୁ ହିତାଧିକାରୀଙ୍କ ଆକାଉଣ୍ଟ ଡିପୋଜିଟ ହେଉନାହିଁ (ଫଣ୍ଡ ସ୍ଥାନାନ୍ତର)।	ଯଦି ହିତାଧିକାରୀ ଆକାଉଣ୍ଟକୁ ଡିପୋଜିଟ କରିବାରେ ଅସମର୍ଥ ହୁଅନ୍ତି, ତେବେ ହିତାଧିକାରୀ ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଅଟୋ ରିଭର୍ସାଲ (R) T + 1 ଦିନରେ ସଫଳ ହେବ। ଯଦି ବିଳମ୍ବ T + 1 ଦିନରୁ ଅଧିକ ହୁଏ ତେବେ ଦୈନିକ ₹100/-
b	ଆକାଉଣ୍ଟ ଡେବିଟ୍ ହୋଇଛି କିନ୍ତୁ କାରବାର ନିଶ୍ଚିତତା ବ୍ୟବସାୟୀ ସ୍ଥାନରେ ପ୍ରାପ୍ତ ହୋଇନାହିଁ (ବ୍ୟବସାୟୀଙ୍କୁ ଦେୟ)।	T + 5 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ଅଟୋ-ରିଭର୍ସାଲ। ଯଦି ବିଳମ୍ବ T + 5 ଦିନରୁ ଅଧିକ ହୁଏ ତେବେ ଦୈନିକ ₹100/-

<b>4 ନ୍ୟାସନାଲ ଅଟୋମେଟେଡ୍ କ୍ଲିୟରିଂ ହାଉସ୍ (NACH)</b>		
---------------------------------------------------	--	--

A	ହିତାଧିକାରୀଙ୍କ ଆକାଉଣ୍ଟ ଡିପୋଜିଟ କରିବାରେ ବିଳମ୍ବ କିମ୍ବା ପରିମାଣ ଫେରସ୍ତ।	ହିତାଧିକାରୀ ବ୍ୟାଙ୍କ T + 1 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ କ୍ରେଡିଟ୍ ହୋଇନଥିବା କାରବାରକୁ ପ୍ରତ୍ୟାହାର କରିବ ।	ଯଦି ବିଳମ୍ବ T+1 ଦିନରୁ ଅଧିକ ହୁଏ ତେବେ ଦୈନିକ ₹100/-
B	ଗ୍ରାହକ ବ୍ୟାଙ୍କରେ ଡେବିଟ୍ ଆଦେଶ ପ୍ରତ୍ୟାହାର କରିବା ସତ୍ତ୍ୱେ ଆକାଉଣ୍ଟ ଡେବିଟ୍ ହୋଇଛି।	ଏଭଲି ଡେବିଟ୍ ପାଇଁ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ବ୍ୟାଙ୍କ ଦାୟୀ ରହିବ। T + 1 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ସମାଧାନ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ହେବ।	

ଉପରୋକ୍ତ ଗ୍ରହଣେ RBIର ଯୋଗାଯୋଗ ଅନୁଯାୟୀ କ୍ୟାଲେଣ୍ଡର ଦିନ ପରିପ୍ରେକ୍ଷୀରେ T+1/ T+5 ବ୍ୟବହାର କରିବାକୁ ପଡିବ ।

ଉଲ୍ଲେଖଯୋଗ୍ୟ ଯେ:

- \* ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ TAT ହେଉଛି ବିଫଳ କାରବାରର ସମାଧାନ ପାଇଁ ବାହ୍ୟ ସୀମା; ଏବଂ
- \* ଏଭଲି ବିଫଳ କାରବାରର ଶୀଘ୍ର ସମାଧାନ ଦିଗରେ ବ୍ୟାଙ୍କଗୁଡ଼ିକ ପ୍ରୟାସ କରିବେ।

ଯେଉଁଠାରେ ଆର୍ଥିକ କ୍ଷତିପୂରଣ ଜଡିତ ଥିବ, ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଠାରୁ ଅଭିଯୋଗ କିମ୍ବା ଦାବିକୁ ଅପେକ୍ଷା ନକରି ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଆକାଉଣ୍ଟକୁ ଏହା ପ୍ରଭାବିତ ହେବ ।

ତେବେ ଯଦି ଇକୋ ପାର୍ଟନରଙ୍କ ଠାରେ (ଉଦାହରଣ ସ୍ୱରୂପ, NPCI) ପରିଚାଳନାଗତ/ ବୈଷୟିକ ସମସ୍ୟା କାରଣରୁ ବିଳମ୍ବ ହୁଏ ତେବେ UPI/ IMPS କାରବାରରେ ବିଳମ୍ବ ହେଲେ ବ୍ୟାଙ୍କ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ କ୍ଷତିପୂରଣ ଦେବାକୁ ଉତ୍ତରଦାୟୀ ହେବ ନାହିଁ ।

ପାଣ୍ଡି ଫେରସ୍ତରେ ବିଳମ୍ବ ପାଇଁ NPCI IMPS/ UPI ପୋର୍ଟାଲରେ କ୍ଷତିପୂରଣ ଗଣନାକୁ ସ୍ୱୟଂଚାଳିତ କରିଛି।

- DBS (ହିତାଧିକାରୀ ଭାବରେ) ରୁ ଫେରାଇବାରେ ବିଳମ୍ବ ପାଇଁ, NPCI DBS କୁ ସେଟଲମେଣ୍ଟର ଏକ ଅଂଶ ଭାବରେ ଡେବିଟ୍ କରିବ ଏବଂ ରେମିଟର ବ୍ୟାଙ୍କକୁ କ୍ଷତିପୂରଣ ପ୍ରଦାନ କରିବ । ଏହି କ୍ଷେତ୍ରରେ, DBS ପକେଟ୍ ରୁ କ୍ଷତିପୂରଣ ବ୍ୟାଙ୍କ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ (DBS ଗ୍ରାହକ ନୁହେଁ) ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ।
- ପ୍ରତିପକ୍ଷ ବ୍ୟାଙ୍କରୁ ରିଟର୍ଣ୍ଣ ଦେବାରେ ବିଳମ୍ବ ପାଇଁ (ଯେଉଁଠାରେ DBS ପୈଠକାରୀ ହିତାଧିକାରୀ ଭାବରେ), NPCI ଅନ୍ୟ ବ୍ୟାଙ୍କକୁ ଡେବିଟ୍ କରିବ ଏବଂ DBS କୁ କ୍ଷତିପୂରଣ ପ୍ରଦାନ କରିବ । ଏପରି କ୍ଷେତ୍ରରେ ଅନ୍ୟ ବ୍ୟାଙ୍କ ପକେଟ୍‌ରୁ କ୍ଷତିପୂରଣ DBS ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ।

ଯେଉଁ ଗ୍ରାହକମାନେ TATରେ ବର୍ଣ୍ଣନା କରାଯାଇଥିବା ବିଫଳତାର ପ୍ରତିକାରର ଲାଭ ପାଇନାହାନ୍ତି, ସେମାନେ ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କର ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ଲୋକପାଳଙ୍କ ନିକଟରେ ଅଭିଯୋଗ କରିପାରିବେ।

**ଅବାଞ୍ଚିତ କାର୍ତ୍ତ:**

ଯେଉଁ ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ନାମରେ କାର୍ତ୍ତ ଜାରି ହୋଇଛି, ସେ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ଲୋକପାଳଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ହୋଇପାରିବେ ଯିଏ "ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ-ସମନ୍ୱିତ ଲୋକପାଳ ଯୋଜନା (RB-IOS, 2021)" ର ବ୍ୟବସ୍ଥା ଅନୁଯାୟୀ ଅବାଞ୍ଚିତ କାର୍ତ୍ତ ଗ୍ରହଣକାରୀଙ୍କୁ ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଉଥିବା କ୍ଷତିପୂରଣ ରାଶି ନିର୍ଦ୍ଧାରଣ କରିବେ।

**3.3 ପେମେଣ୍ଟ ବନ୍ଦ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ପରେ ଚେକ୍ ପେମେଣ୍ଟ**

ଯଦି ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା କ୍ଷୁଦ୍ର ପେମେଣ୍ଟ ନିର୍ଦ୍ଦେଶ ଗ୍ରହଣ କରିବା ପରେ କୌଣସି ଚେକ୍ ପୈଠ କରାଯାଏ, ତେବେ ବ୍ୟାଙ୍କ ଏହି ମାମଲାର ସତ୍ତ୍ୱେ ସହ ଚପତ୍ତ କରିବ ଏବଂ ଯଦି ବ୍ୟାଙ୍କକୁ କୌଣସି ପରସ୍ପର ବିରୋଧୀ ନିର୍ଦ୍ଦେଶ ନମିଳେ, ତେବେ ବ୍ୟାଙ୍କ ଏହି କାରବାରକୁ ପ୍ରତ୍ୟାହାର କରିବ ଏବଂ ଗ୍ରାହକ ବ୍ୟାଙ୍କକୁ କାରବାର ବିଷୟରେ ସୂଚନା ଦେବାର 2 କାର୍ଯ୍ୟ ଦିବସ ମଧ୍ୟରେ ମୂଲ୍ୟ-ତାରିଖ କ୍ରେଡିଟ୍ ଦେବ । ଗ୍ରାହକଙ୍କ କୌଣସି ଆର୍ଥିକ କ୍ଷତିକୁ ପ୍ରଦାନ ଅନୁଯାୟୀ ଭରଣା କରାଯିବ

ଉପରୋକ୍ତ ପାରା 3.1 ଅଧୀନରେ ଯଦି କୌଣସି ଅତ୍ୟାବଶ୍ୟକ କାରଣ ଦେଖାଯାଏ, ତେବେ ଗ୍ରାହକର କାରବାର ଇତିହାସ ଆଧାରରେ ବ୍ୟାଙ୍କର ବିବେକ ଅନୁଯାୟୀ ଦେୟ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ।

### 3.4 ବୈଦେଶିକ ମୁଦ୍ରା ସେବା (ବୈଦେଶିକ ମୁଦ୍ରା ଚେକ୍ ସଂଗ୍ରହ)

ବିଦେଶକୁ ପଠାଯାଇଥିବା ବିଦେଶୀ ମୁଦ୍ରାରେ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ଚେକ୍ ସଂଗ୍ରହରେ ବିଳମ୍ବ ପାଇଁ ବ୍ୟାଙ୍କ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ କ୍ଷତିପୂରଣ ଦେବ ନାହିଁ, କାରଣ ବ୍ୟାଙ୍କ ବିଦେଶୀ ବ୍ୟାଙ୍କଗୁଡ଼ିକଠାରୁ ଠିକ୍ ସମୟରେ ରଣ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବାରେ ସମର୍ଥ ହେବ ନାହିଁ । ବ୍ୟାଙ୍କର ଅନୁଭୂତି ହେଉଛି ବିଦେଶରେ ବ୍ୟାଙ୍କରେ ଡ୍ର ହୋଇଥିବା ଇନଷ୍ଟ୍ରମେଣ୍ଟ ସଂଗ୍ରହ କରିବାର ସମୟ ବିଭିନ୍ନ ଦେଶରେ ଏବଂ ଏପରିକି ଗୋଟିଏ ଦେଶ ଭିତରେ, ସ୍ଥାନେ ସ୍ଥାନରେ ଭିନ୍ନ ଭିନ୍ନ ହୋଇଥାଏ । ଅସ୍ଥାୟୀ ଭାବରେ ମଞ୍ଚୁର ହୋଇଥିବା ଇନଷ୍ଟ୍ରମେଣ୍ଟଗୁଡ଼ିକର ପ୍ରତ୍ୟାବର୍ତ୍ତନ ପାଇଁ ସମୟ ସୀମା ମଧ୍ୟ ବିଭିନ୍ନ ଦେଶରେ ଭିନ୍ନ ଭିନ୍ନ ହୋଇଥାଏ । ତେବେ ବ୍ୟାଙ୍କର ନୋଷ୍ଟ୍ରେ ଆକାଉଣ୍ଟରେ ଟଙ୍କା ଡିପୋଜିଟ ହେବା ପରେ ବ୍ୟାଙ୍କ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ରଣ ଦେବାରେ ଅର୍ଥାତ୍ ବିଳମ୍ବ ପାଇଁ କ୍ଷତିପୂରଣ ଦେବ । ଏଭଳି କ୍ଷେତ୍ରରେ କ୍ଷତିପୂରଣ ନିମ୍ନଲିଖିତ ଭାବରେ କାର୍ଯ୍ୟ କରାଯିବ:

- ବ୍ୟାଙ୍କର ଚେକ୍ ସଂଗ୍ରହ ନୀତିରେ ବିଷ୍ଣୁତ ଭାବରେ ରଣ ଆୟରେ ବିଳମ୍ବ ପାଇଁ ସୁଧ
- ବୈଦେଶିକ ମୁଦ୍ରା ହାରରେ ପ୍ରତିକୂଳ ଗତିବିଧି ଯୋଗୁଁ ଯେକୌଣସି ସମ୍ଭାବ୍ୟ କ୍ଷତି ପାଇଁ କ୍ଷତିପୂରଣ

### 3.5 ଘରୋଇ ଚେକ୍ ସଂଗ୍ରହ

ଗ୍ରାହକ କ୍ଷତିପୂରଣ ନୀତି ଅନୁଯାୟୀ, ବ୍ୟାଙ୍କର ଚେକ୍ ସଂଗ୍ରହ ନୀତିରେ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ସମୟଠାରୁ ଅଧିକ ରଣ ଦେବାରେ ବିଳମ୍ବ ହେଲେ ବ୍ୟାଙ୍କ ଏହାର ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ସଂଗ୍ରହ ଇନଷ୍ଟ୍ରମେଣ୍ଟ (ସ୍ଥାନୀୟ/ ବାହାର ଚେକ୍) ପରିମାଣ ଉପରେ ସୁଧ ପ୍ରଦାନ କରିବ। ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଠାରୁ କୌଣସି ଦାବି ନକରି ଏଭଳି ସୁଧ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ। ବିଳମ୍ବିତ ଆଦାୟ ଉପରେ ସୁଧ ପୈଠି ପାଇଁ ବ୍ୟାଙ୍କର ନିଜ ଶାଖା କିମ୍ବା ଅନ୍ୟ ବ୍ୟାଙ୍କ ଉପରେ ଡ୍ର ହୋଇଥିବା ଇନଷ୍ଟ୍ରମେଣ୍ଟ ମଧ୍ୟରେ କୌଣସି ପାର୍ଥକ୍ୟ ରହିବ ନାହିଁ । ବିଳମ୍ବିତ ଆଦାୟ ପାଇଁ ସୁଧ ନିମ୍ନଲିଖିତ ହାରରେ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ:

- ସ୍ଥାନୀୟ ଚେକ୍ କ୍ଷେତ୍ରରେ 3 କାର୍ଯ୍ୟଦିବସରୁ ଅଧିକ ବିଳମ୍ବ ପାଇଁ ଘରୋଇ ସଞ୍ଚୟ ବ୍ୟାଙ୍କ ହାର।
- ଘରୋଇ ସଞ୍ଚୟ ବ୍ୟାଙ୍କ ରେଟ୍ CTS ସେକ୍ଟରରେ ଦେୟ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ବାହାର ଚେକ୍ ସଂଗ୍ରହରେ 3 କାର୍ଯ୍ୟଦିବସରୁ ଅଧିକ ବିଳମ୍ବ ଏବଂ ଅଣ-CTS କେନ୍ଦ୍ରଗୁଡ଼ିକରେ 10 ଟି କାର୍ଯ୍ୟଦିବସ।
- ଯେଉଁଠାରେ ବିଳମ୍ବ 14 କାର୍ଯ୍ୟଦିବସରୁ ଅଧିକ ହେବ, ସେଠାରେ ଘରୋଇ ଅନ୍ତର୍ଯ୍ୟୁ ପାଇଁ ପ୍ରୟୁଜ୍ୟ ହାରରେ ସୁଧ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଅବଧି ପାଇଁ ଡିପୋଜିଟ (ଆଗୁଆ ଉଠାଣ ସୁବିଧା ଥିବା ଘରୋଇ ମିଆଦୀ ଡିପୋଜିଟ ପାଇଁ ପ୍ରୟୁଜ୍ୟ ହାର)।
- ଅସାଧାରଣ ବିଳମ୍ବ, ଅର୍ଥାତ୍ 90 କ୍ୟାଲେଣ୍ଡର ଦିନରୁ ଅଧିକ ବିଳମ୍ବ ହେଲେ ସୁଧ ହାରରେ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ ଅନୁରୂପ ଘରୋଇ ମିଆଦୀ ଡିପୋଜିଟ ହାର (ଆଗୁଆ ଉଠାଣ ସୁବିଧା ଥିବା ଘରୋଇ ମିଆଦୀ ଡିପୋଜିଟ ପାଇଁ ଲାଗୁ ହେଉଥିବା ଦର) ଠାରୁ 2% ଅଧିକ।
- ଯଦି ସଂଗ୍ରହାଧୀନ ଚେକର ଆୟ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଓଭରଡ୍ରାଫ୍ଟ/ରଣ ଆକାଉଣ୍ଟରେ ଡିପୋଜିଟ କରାଯାଏ, ତେବେ ସୁଧ ରଣ ଆକାଉଣ୍ଟରେ ଲାଗୁ ହେଉଥିବା ହାରରେ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ । ଅସାଧାରଣ ବିଳମ୍ବ ପାଇଁ ରଣ ଆକାଉଣ୍ଟରେ ଲାଗୁ ହେଉଥିବା ହାରଠାରୁ 2% ଅଧିକ ହାରରେ ସୁଧ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ।
- କ୍ରେଡିଟ କାର୍ଡ ପାଇଁ, ଯେଉଁଠାରେ କ୍ରେଡିଟ କାର୍ଡ ଗ୍ରାହକ କ୍ରେଡିଟ କାର୍ଡ ଦେୟ ଧାର୍ଯ୍ୟ ତାରିଖର 2 କାର୍ଯ୍ୟ ଦିବସ ମଧ୍ୟରେ ସ୍ଥାନୀୟ ଚେକ୍ ଏବଂ କ୍ରେଡିଟ କାର୍ଡ ଦେୟ ଧାର୍ଯ୍ୟ ତାରିଖର 5 କାର୍ଯ୍ୟ ଦିବସ ପୂର୍ବରୁ ବାହାର ଚେକ୍ ଡିପୋଜିଟ କରନ୍ତି, ବ୍ୟାଙ୍କ କୌଣସି ଜରିମାନା କିମ୍ବା ଦଣ୍ଡନୀୟ ଶୁଳ୍କ ଆଦାୟ କରିବ ନାହିଁ ଏବଂ ବ୍ୟାଙ୍କ ଶେଷରେ କୌଣସି ବିଳମ୍ବିତ କ୍ରେଡିଟ୍ ହେଲେ କ୍ରେଡିଟ୍ କାର୍ଡ ଦେୟ ଧାର୍ଯ୍ୟ ତାରିଖ ମଧ୍ୟରେ ପ୍ରାପ୍ତ ଦେୟକୁ ବିଚାର କରିବ । ତେବେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଶେଷରେ କୌଣସି କାରଣରୁ ବିଳମ୍ବିତ ରଣ କ୍ଷେତ୍ରରେ ବ୍ୟାଙ୍କ ଜରିମାନା କିମ୍ବା ଦଣ୍ଡନୀୟ ଶୁଳ୍କ ଆଦାୟ କରିବ ଏବଂ କ୍ରେଡିଟ୍ କାର୍ଡ ନିୟମାବଳୀ ଏବଂ ସର୍ଭିସ୍ ଅନୁଯାୟୀ ସୁଧ ଆଦାୟ କରିବ ।

### 3.6 ପରିବହନରେ ନଷ୍ଟ ହୋଇଥିବା ଇନଷ୍ଟ୍ରମେଣ୍ଟ/ଇନଷ୍ଟ୍ରମେଣ୍ଟ ପାଇଁ କ୍ଷତିପୂରଣ

ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ସଂଗ୍ରହ ପାଇଁ ବ୍ୟାଙ୍କକୁ ହସ୍ତାନ୍ତର କରାଯିବା ପରେ ଇନଷ୍ଟ୍ରମେଣ୍ଟ ନଷ୍ଟ ହେବା କାରଣରୁ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଆର୍ଥିକ କ୍ଷତି ପାଇଁ ବ୍ୟାଙ୍କର ଗ୍ରାହକ କ୍ଷତିପୂରଣ ନୀତି ମଧ୍ୟ ଚେକ୍ ସଂଗ୍ରହ ପଲିସିରେ ଦର୍ଶାଯିବ । ହଜି ଯାଇଥିବା ଚେକ୍ /ଇନଷ୍ଟ୍ରମେଣ୍ଟ ରାଶି ଉପରେ 10 କାର୍ଯ୍ୟଦିବସ ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ଯଥେଷ୍ଟ ବିଳମ୍ବ ପାଇଁ ବ୍ୟାଙ୍କ ଘରୋଇ ସଞ୍ଚୟ ହାରରେ ସୁଧ ପ୍ରଦାନ କରିବ।

### 3.7 ଫିକ୍ସଡ୍ ଡିପୋଜିଟ

ଯଦି ବ୍ୟାଙ୍କ ପାଣି ଏବଂ ଏଥିପାଇଁ ନିର୍ଦ୍ଦେଶ ପାଇବା ପରେ ମଧ୍ୟ ଫିକ୍ସଡ୍ ଡିପୋଜିଟ ବୁକ୍ ସମ୍ପର୍କୀୟ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ନିର୍ଦ୍ଦେଶ ଉପରେ କାର୍ଯ୍ୟ କରିବାରେ ବିଫଳ ହୁଏ, ତେବେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପାଇଁ ଫିକ୍ସଡ୍ ଡିପୋଜିଟ୍ ପ୍ରାପ୍ତ ନିର୍ଦ୍ଦେଶ ଏବଂ ପାଣି ଅନୁଯାୟୀ ଉଚିତ ମୂଲ୍ୟ ତାରିଖ ସହିତ ବୁକ୍ କରାଯିବ ।

ଏହି ଡିପୋଜିଟର ପରିପକ୍ଷ୍ପତା କ୍ଷେତ୍ରରେ ବ୍ୟାଙ୍କ ଏହି ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ଗ୍ରହଣ କରିବା ପାଇଁ କର୍ ଅଫ୍ ଅବଧି ମଧ୍ୟରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ପରିପକ୍ଷ୍ପତା ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ଅନୁଯାୟୀ କାର୍ଯ୍ୟ କରିବ। ଯଦି ସଞ୍ଚୟ ବ୍ୟାଙ୍କ ଡିପୋଜିଟ ଉପରେ ସୁଧ ପୈଠି କିମ୍ବା ରଣ ଆକାଉଣ୍ଟରେ ବ୍ୟାଙ୍କକୁ ଅତିରିକ୍ତ ସୁଧ ପ୍ରଦାନ ପାଇଁ ଲାଗୁ ହେଉଥିବା ସର୍ବନିମ୍ନ ବାଲାନ୍ସ ହ୍ରାସ କରି ବ୍ୟାଙ୍କ ନିର୍ଦ୍ଦେଶକୁ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ କରିବାରେ ବିଫଳ ହୁଏ, ତେବେ ବ୍ୟାଙ୍କ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଆଦାୟ କରାଯାଇଥିବା ପ୍ରକୃତ ଚାର୍ଜ୍ ଏବଂ ସୁଧକୁ ଭରଣା କରି ଏଭଳି କ୍ଷତି ପାଇଁ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ କ୍ଷତିପୂରଣ ଦେବ ।



### 3.8 ଭୁଫୁଲ୍‌କେଟ୍ ଡିମାଣ୍ଡ ଡ୍ରାଫ୍ଟ ଜାରି

ବ୍ୟାଙ୍କ ଏଭଳି ଅନୁରୋଧ ପାଇବାର ଦିନଠାରୁ ପନ୍ଦର ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଏକ ଭୁଫୁଲ୍‌କେଟ୍ ଡିମାଣ୍ଡ ଡ୍ରାଫ୍ଟ ଜାରି କରିବ ଏବଂ ଆବଶ୍ୟକ କାଗଜପତ୍ର ମାଗିବ । ଏହି ଅବଧି ପରେ ବିଳମ୍ବ ହେଲେ ବ୍ୟାଙ୍କ ଅନୁରୂପ ପରିପକ୍ୱତା ଅବଧି ଆଗୁଆ ଉଠାଣ ସୁବିଧା ଥିବା ଘରୋଇ ମିଆଦୀ ଡିପୋଜିଟ ପାଇଁ ଲାଗୁ ହେଉଥିବା ସୁଧ ହାର) ପାଇଁ ପ୍ରମୁଖ ସ୍ଥାୟୀ ଡିପୋଜିଟ ହାରରେ ସୁଧ ପ୍ରଦାନ କରିବ । ଏହା କେବଳ ସେହି କ୍ଷେତ୍ରରେ ଲାଗୁ ହେବ ଯେଉଁଠାରେ ବ୍ୟାଙ୍କ ଉପରେ ପ୍ରସ୍ତୁତ ଭୁଫୁଲ୍‌କେଟ୍ ଡିମାଣ୍ଡ ଡ୍ରାଫ୍ଟର ଅନୁରୋଧ କ୍ରେତା ଦ୍ୱାରା କରାଯାଇଥାଏ ଏବଂ ତୃତୀୟ ପକ୍ଷ ଅନୁମୋଦନ କ୍ଷେତ୍ରରେ ଲାଗୁ ହେବ ନାହିଁ ।

### 3.9 ଏକେଣ୍ଟଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ବ୍ୟାଙ୍କ ପ୍ରତିଶ୍ରୁତିର ଉଲ୍ଲଂଘନ

ଯଦି ଗ୍ରାହକଙ୍କଠାରୁ କୌଣସି ଅଭିଯୋଗ ପ୍ରାପ୍ତ ହୁଏ ଯେ ବ୍ୟାଙ୍କର ପ୍ରତିନିଧି/ କୋରିଅର୍ କିମ୍ବା DSA କୌଣସି ଅନୁଚିତ ଆଚରଣରେ ନିୟୋଜିତ ଅଛନ୍ତି କିମ୍ବା ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ବ୍ୟାଙ୍କର ପ୍ରତିବନ୍ଧିତା ଉଲ୍ଲଂଘନ କରି କାର୍ଯ୍ୟ କରିଛନ୍ତି, ତେବେ ବ୍ୟାଙ୍କ ଅଭିଯୋଗର ତଦନ୍ତ କରିବା ପାଇଁ ଉପଯୁକ୍ତ ପଦକ୍ଷେପ ଗ୍ରହଣ କରିବ ଏବଂ ଅଭିଯୋଗ ପ୍ରାପ୍ତ ହେବାର 7 କାର୍ଯ୍ୟଦିବସ ମଧ୍ୟରେ ଏବଂ ଯଥାର୍ଥ ସ୍ଥଳେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ରିପୋର୍ଟ ପ୍ରଦାନ କରିବ, ମାମଲା ଭିତ୍ତିରେ ବ୍ୟାଙ୍କର କାରବାରରେ ବାସ୍ତବ ଆର୍ଥିକ କ୍ଷତି ପାଇଁ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ କ୍ଷତିପୂରଣ ପ୍ରଦାନ କରିବ । ଏଥିରେ ଅନ୍ୟ କୌଣସି ଖର୍ଚ୍ଚ ଏବଂ ପରୋକ୍ଷ ଆର୍ଥିକ କିମ୍ବା ଅଣ-ଆର୍ଥିକ କ୍ଷତି ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ନୁହେଁ ।

### 3.10 ନିବେଶ ଓ ରିଡେମ୍ପସନ ସ୍ଥିତି ଉପରେ କାର୍ଯ୍ୟ ନ କରିବା

ଯଦି କୌଣସି ମ୍ୟୁଚୁଆଲ ଫଣ୍ଡରେ ପରବର୍ତ୍ତୀ ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ ପାଇଁ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ବ୍ୟାଙ୍କରେ ଦାଖଲ କରାଯାଇଥିବା କୌଣସି ନିବେଶ କିମ୍ବା ରିଡେମ୍ପସନ୍ ସ୍ଥିତି ଉପରେ ବ୍ୟାଙ୍କ କାର୍ଯ୍ୟ କରିବାରେ ବିଫଳ ହୁଏ, ତେବେ ବ୍ୟାଙ୍କ ବିଲମ୍ବିତ ରାଶି, ପ୍ରଚଳିତ ଘରୋଇ ସଞ୍ଚୟ ବ୍ୟାଙ୍କ ହାରରେ, ଯେଉଁ ସମୟ ମଧ୍ୟରେ ସ୍ଥିତି ବିଲମ୍ବିତ ହୋଇଛି ସେ ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ଭରଣା କରିବ ।

ଯଦି ସୋଭରେନ୍ ଗୋଲ୍ଡ ବଣ୍ଡ (SGB) ପାଇଁ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଆବେଦନ ଖାରଜ ହୋଇଯାଏ, ତେବେ ବ୍ୟାଙ୍କ T+1 କାର୍ଯ୍ୟଦିବସ ମଧ୍ୟରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଟଙ୍କା ଫେରସ୍ତ କରିବାକୁ ସମସ୍ତ ପ୍ରୟାସ କରିବ । ଯଦି ବ୍ୟାଙ୍କ ଶେଷରେ ଆବେଦନକାରୀଙ୍କୁ ଟଙ୍କା ଫେରସ୍ତ କରିବାରେ ବିଳମ୍ବ ହୁଏ, ତେବେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ପ୍ରତି ଦିନର ବିଳମ୍ବ ପାଇଁ ରେପୋ ରେଟ୍ + 2% ରେ କ୍ଷତିପୂରଣ ଦିଆଯିବ । ଆବେଦନ ନିବେଶ ରାଶି ଉପରେ କ୍ଷତିପୂରଣ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ ।

### 3.11 ରଣ ପରିଶୋଧ ସମ୍ପର୍କିତ ଦସ୍ତାବିଜ୍ ଫେରସ୍ତ

ବ୍ୟାଙ୍କ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ, ବନ୍ଧକ ରଖିଥିବା ସମ୍ପତ୍ତିର ସମସ୍ତ ସିଲ୍ୟୁରିଟି/ ଦସ୍ତାବିଜ୍/ ମାଲିକାନା ପତ୍ରକୁ ରାଜି ହୋଇଥିବା କିମ୍ବା ବୁକ୍ସିବନ୍ଧ ସମସ୍ତ ପ୍ରାପ୍ୟ ପରିଶୋଧ ଏବଂ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଆନୁଷ୍ଠାନିକ ଔପଚାରିକତା ଏବଂ ଦସ୍ତାବିଜର 15 କାର୍ଯ୍ୟ ଦିବସ ମଧ୍ୟରେ ଫେରାଇଦେବ ।

ଯଦି ଅନ୍ୟ କୌଣସି ଦାବି ପାଇଁ ସେଟ୍ ଅପ୍ କରିବାର କୌଣସି ଅଧିକାର ପ୍ରୟୋଗ କରିବାକୁ ହୁଏ, ତେବେ ବ୍ୟାଙ୍କ ଅନ୍ୟ ଦାବି ବିଷୟରେ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ବିବରଣୀ ସହିତ ଉପଯୁକ୍ତ ନୋଟିସ୍ ଦେବ ଏବଂ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଦାବିର ସମାଧାନ / ପୈଠ ନ ହେବା ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ବନ୍ଧକ ସମ୍ପତ୍ତିରେ ସିଲ୍ୟୁରିଟି / ଦସ୍ତାବିଜ୍ / ମାଲିକାନା ବଜାୟ ରଖିବ । ବୁକ୍ସିବନ୍ଧ ସମସ୍ତ ବକେୟା ଟଙ୍କା ପରିଶୋଧ କରିବାର 15 କାର୍ଯ୍ୟ ଦିବସରୁ ଅଧିକ ସମୟ ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ବନ୍ଧକ ରଖାଯାଇଥିବା ସମ୍ପତ୍ତିକୁ ସିଲ୍ୟୁରିଟି/ଦସ୍ତାବିଜ୍/ମାଲିକାନା ପତ୍ର ବଦଳରେ ବ୍ୟାଙ୍କ ପକ୍ଷରୁ ବିଳମ୍ବ ହେଲେ ବ୍ୟାଙ୍କ ସର୍ବାଧିକ 5,000/- ଟଙ୍କା ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ପ୍ରତି ସପ୍ତାହରେ 100 ଟଙ୍କା କ୍ଷତିପୂରଣ ପ୍ରଦାନ କରିବ ।

### 3.12 କ୍ରେଡିଟ୍ ଏବଂ / କିମ୍ବା ଗ୍ରାହକସନ୍ ଫେରସ୍ତ ଦେବାରେ ବିଳମ୍ବ

NEFT, RTGS କିମ୍ବା ଗ୍ରାହକଙ୍କ ତରଫରୁ ପ୍ରାପ୍ତ ଅନ୍ୟ କୌଣସି ମାଧ୍ୟମରେ ଆଭ୍ୟନ୍ତରୀଣ ରେମିଟାନ୍ସର କ୍ରେଡିଟ୍ ପ୍ରଦାନ କରିବାରେ ସିଧାସଳଖ ବ୍ୟାଙ୍କ ଦାୟୀ କ୍ଷେତ୍ରରେ ବିଳମ୍ବ ପାଇଁ ବ୍ୟାଙ୍କ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ କ୍ଷତିପୂରଣ ଦେବ । ତୁଟି କିମ୍ବା ଅବହେଳା କାରଣରୁ ପ୍ରକ୍ରିୟାଗତ/ ନିୟାମକ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ଅନୁଯାୟୀ ହିତାଧିକାରୀଙ୍କୁ NEFT/ NECS/ NACH କାର୍ଯ୍ୟର ରଣ ଦେବାରେ ବିଳମ୍ବ ହେଲେ ବ୍ୟାଙ୍କ RBI LAF ରେପୋ ରେଟ୍ ରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ 2 ପ୍ରତିଶତ ଜରିମାନା ସୁଧ ପ୍ରଦାନ କରିବ । ଯଦି ଗ୍ରାହକ ଏଥିପାଇଁ କୌଣସି ଦାବି ଦାଖଲ ନ କରନ୍ତି ତେବେ ମଧ୍ୟ ଜରିମାନା ସୁଧ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ ।

ପ୍ରକ୍ରିୟାଗତ/ ନିୟାମକ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ଅନୁଯାୟୀ ହିତାଧିକାରୀଙ୍କୁ RTGS ରଣ ଦେବାରେ ବିଳମ୍ବ ହେଲେ ବ୍ୟାଙ୍କ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ କାରବାର/ରିଟର୍ଣ୍ଣ ତାରିଖରେ ପ୍ରଚଳିତ REPO ରେଟ୍ ରେ ଜୋରିମାନା ସୁଧ ଏବଂ ଦୈନିକ 2 ପ୍ରତିଶତ ପ୍ରଦାନ କରିବ । ଯଦି ସେହି ଦିନ କ୍ରେଡିଟ୍ ପାଏ ହେବା ସହିତ ରଣରେ ବିଳମ୍ବ ହୁଏ, ତେବେ ଗୋଟିଏ ଦିନ ପାଇଁ କ୍ଷତିପୂରଣ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ । ଯଦି ଗ୍ରାହକ ଏଥିପାଇଁ କୌଣସି ଦାବି ଦାଖଲ ନ କରନ୍ତି ତେବେ ମଧ୍ୟ ଜରିମାନା ସୁଧ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ ।

ଯଦି କୌଣସି କାରଣରୁ ହିଟାଧିକାରୀଙ୍କ ଆକାଉଣ୍ଟକୁ ପାଣି ଡିପୋଜିଟ କରିବା ସମ୍ଭବ ନୁହେଁ ଯେପରିକି ଆକାଉଣ୍ଟ ନାହିଁ, ଆକାଉଣ୍ଟ ଫ୍ରିଜ୍ ଇତ୍ୟାଦି, ତେବେ ପ୍ରାପ୍ତକାରୀ ସଦସ୍ୟଙ୍କ ସଦସ୍ୟ ଇଣ୍ଟରଫେସରେ ଦେୟ ପ୍ରାପ୍ତ ହେବାର ଏକ ଘଣ୍ଟା ମଧ୍ୟରେ କିମ୍ବା RTGS ଦେୟ ପାଇ RTGS ବ୍ୟବସାୟ ଦିବସ ଶେଷ ହେବା ପୂର୍ବରୁ ଅର୍ଥ ମୂଳ ସଦସ୍ୟଙ୍କୁ ଫେରାଇ ଦିଆଯିବ ଏବଂ NEFT କାରବାର ପାଇଁ ସଦସ୍ୟ ଇଣ୍ଟରଫେସରେ ଦେୟ ପ୍ରାପ୍ତିର 2 ଘଣ୍ଟା ମଧ୍ୟରେ ପାଣି ଫେରସ୍ତ କରାଯିବ ।

### 3.13 ବିଫଳ ATM ଗ୍ରାହକସମ୍ପର୍କ କ୍ରେଡିଟ୍ କରିବାରେ ବିଳମ୍ବ

ଗ୍ରାହକ ଅଭିଯୋଗ ପାଇବାର 5 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ବ୍ୟାଙ୍କ ତଦନ୍ତ କରି ଅନୁରୋଧ ଗ୍ରହଣ କିମ୍ବା ପ୍ରତ୍ୟାଖ୍ୟାନ କରିବା ଉପରେ ନିଜର ନିଷ୍ପତ୍ତି ଜଣାଇବ। କ୍ରେଡିଟ୍ ପାସ୍ କରିବାରେ ବିଳମ୍ବ ହେଲେ T+5 ଦିନରୁ ଅଧିକ ବିଳମ୍ବ ହେଲେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଆକାଉଣ୍ଟ/କ୍ରେଡିଟ୍ କାର୍ଡରେ ପ୍ରତିଦିନ 100 ଟଙ୍କା କ୍ଷତିପୂରଣ ଆପେ ଆପେ ଡିପୋଜିଟ ହୋଇଯିବ।

କ୍ର. ନଂ	ଘଟଣାର ବର୍ଣ୍ଣନା	ଅଟୋ-ରିଭର୍ସଲ୍ ଏବଂ କ୍ଷତିପୂରଣ ପାଇଁ ଡାଆ	
		ଅଟୋ-ରିଭର୍ସଲ୍ ପାଇଁ ସମୟସୀମା	କ୍ଷତିପୂରଣ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ
I	II	III	IV
1	ଅଟୋମେଟେଡ୍ ଟେଲର୍ ମେସିନ୍ (ATMs)		
A	ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଆକାଉଣ୍ଟ ତ୍ରୁଟି ହୋଇଛି କିନ୍ତୁ ନଗଦ ଟଙ୍କା ବାହାରିନାହିଁ।	ସର୍ବାଧିକ T + 5 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ବିଫଳ କାରବାରର ପ୍ରୋ-ଆକ୍ଟିଭ ରିଭର୍ସାଲ (R)।	ଆକାଉଣ୍ଟଧାରକଙ୍କ କ୍ରେଡିଟ୍କୁ T+5 ଦିନରୁ ଅଧିକ ବିଳମ୍ବ ହେଲେ ଦୈନିକ ₹ 100/- ଟଙ୍କା ।

ଯଦି ବ୍ୟାଙ୍କ ତରଫରୁ ପ୍ରତ୍ୟାହାର ଏବଂ କ୍ଷତିପୂରଣ ପ୍ରଦାନ କରାନଯାଏ ତେବେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପାଇଁ କାର୍ଯ୍ୟପଦ୍ଧତି

ଗ୍ରାହକ ନେଣଦେଣର ବିବରଣୀ ସହିତ ବ୍ୟାଙ୍କର ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ସେଲର ଦ୍ଵାରା ହୋଇପାରିବେ । ବିବରଣୀ ଏଠାରେ ଉପଲବ୍ଧ ଅଛି:

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

ଯଦି 30 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ ନହୁଏ, ତେବେ ଗ୍ରାହକ "ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ-ଇଣ୍ଟିଗ୍ରେଟେଡ୍ ଲୋକପାଳ ସ୍କିମ୍ (RB-IOS, 2021)" ଅଧୀନରେ ଅଭିଯୋଗ କରିପାରିବେ। RB-IOS, 2021 ରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଏଥିରେ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ RBI ନିୟନ୍ତ୍ରିତ ସଂସ୍ଥା ବିରୋଧରେ ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ କରିବା ପାଇଁ ଏକକ ରେଫରେନ୍ସ ପଏଣ୍ଟ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଛି। RB-IOS, 2021 RBI ୱେବସାଇଟରେ ନିମ୍ନଲିଖିତ ପାଥ୍ ରେ ଉପଲବ୍ଧ: [https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RBIOS2021\\_121121.pdf](https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RBIOS2021_121121.pdf)

ଅଭିଯୋଗଗୁଡ଼ିକୁ ଅନଲାଇନରେ <https://cms.rbi.org.in> ରେ କିମ୍ବା ଉତ୍ସର୍ଗୀକୃତ ଇ-ମେଲ୍ [crpc@rbi.org.in](mailto:crpc@rbi.org.in) ମାଧ୍ୟମରେ ଦାଖଲ କରାଯାଇପାରିବ କିମ୍ବା ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ, 4ର୍ଥ ମହଲା, ସେକ୍ଟର ୧17, ଚଣ୍ଡିଗଡ଼-160 017 ରେ ସ୍ଥାପିତ 'ସେଣ୍ଟ୍ରାଲାଇଜ୍ଡ୍ ରିସିପ୍ସ ଆଣ୍ଡ ପ୍ରୋସେସିଂ ସେଣ୍ଟର' (CRPC)କୁ ଫିଜିକାଲ ମୋଡ୍ ରେ ପଠାଯାଇପାରିବ ନିମ୍ନ ପାଥ୍ ରେ ଦିଆଯାଇଥିବା ଫର୍ମାଟରେ [https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RBIOS2021\\_121121\\_A.pdf](https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RBIOS2021_121121_A.pdf) । ଏକ ଟୋଲ୍ ଫ୍ରି ନମ୍ବର - 14448 (ସକାଳ 9:30ରୁ ଅପରାହ୍ଣ 5:15) ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପାଇଁ ବହୁଭାଷୀ ସହାୟତା ସହିତ ଅଭିଯୋଗ ଏବଂ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ସମ୍ପର୍କିତ ସୂଚନା ଦାଖଲ କରିବାରେ ସହାୟତା ପାଇବା ପାଇଁ ଉପଲବ୍ଧ ।

କାର୍ଡ କାରବାରରେ ଲାଗୁ ହେଉଥିବା କ୍ଷତିପୂରଣ:

କ୍ର. ନଂ	ଘଟଣାର ବର୍ଣ୍ଣନା	ଅଟୋ-ରିଭର୍ସଲ୍ ଏବଂ କ୍ଷତିପୂରଣ ପାଇଁ ଡାଆ	
		ଅଟୋ-ରିଭର୍ସଲ୍ ପାଇଁ ସମୟସୀମା	କ୍ଷତିପୂରଣ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ
I	II	III	IV

2	କାର୍ଡ କାରବାର		
a	କାର୍ଡରୁ କାର୍ଡକୁ ଗ୍ରାହ୍ୟପୂର୍ଣ୍ଣ କାର୍ଡ ଆକାଉଣ୍ଟ ଡେବିଟ୍ ହୋଇଛି କିନ୍ତୁ ହିତାଧିକାରୀ କାର୍ଡ ଆକାଉଣ୍ଟ କ୍ରେଡିଟ୍ ହୋଇନାହିଁ।	ଯଦି ହିତାଧିକାରୀ ଆକାଉଣ୍ଟକୁ କ୍ରେଡିଟ୍ ପ୍ରଭାବିତ ନହୁଏ ତେବେ T + 1 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ସର୍ବଶେଷ ଫେରସ୍ତ କାରବାର (R) ହେବ ।	T + 1 ଦିନରୁ ଅଧିକ ବିଳମ୍ବ ହେଲେ ଦୈନିକ ₹100/- ।
b	ପଏଏମ୍ ଅଫ୍ ସେଲ୍ (PoS) (PoSରେ ନଗଦ ଟଙ୍କା ସମେତ କାର୍ଡ ଉପଲବ୍ଧ)		
	PoSରେ ନଗଦ ଟଙ୍କା ସମେତ ପଏଏମ୍ ଅଫ୍ ସେଲ୍ (PoS) (କାର୍ଡ ଉପଲବ୍ଧ)  ଆକାଉଣ୍ଟ ଡେବିଟ୍ ହୋଇଛି କିନ୍ତୁ ବ୍ୟବସାୟୀ ସ୍ଥାନରେ ନିଶ୍ଚିତତା ପ୍ରାପ୍ତ ହୋଇନାହିଁ ଅର୍ଥାତ୍ ଚାର୍ଜ-ବ୍ଲିପ୍ ସୃଷ୍ଟି ହୋଇନାହିଁ।	T + 5 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ଅଟୋ- ରିଭର୍ସାଲ୍।	T + 5 ଦିନ ରୁ ଅଧିକ ବିଳମ୍ବ ହେଲେ ଦୈନିକ ₹ 100/-
c	କାର୍ଡ ନଟ୍ ପ୍ରେଜେଣ୍ଟ (CNP) (ଇ-କମର୍ସ)		
	ଆକାଉଣ୍ଟ ଡେବିଟ୍ ହୋଇଛି କିନ୍ତୁ ବ୍ୟବସାୟୀଙ୍କ ସିଷ୍ଟମରେ ନିଶ୍ଚିତତା ପ୍ରାପ୍ତ ହୋଇନାହିଁ।		

**3.14 ଡେବିଡ଼ କାର୍ଡ/ ମୋବାଇଲ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ/ ଇଣ୍ଟରନେଟ୍ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ/ କ୍ରେଡିଟ୍ କାର୍ଡରେ ଜାଲିଆଡି କାରଣରୁ ତ୍ରୁଟିପୂର୍ଣ୍ଣ/ ଅନଧିକୃତ ଡେବିଡ଼ ପ୍ରତ୍ୟାହାର**

ୱାନ୍ ଟାଇମ୍ ପାସପୋର୍ଟ୍ କିମ୍ବା 2 ଫ୍ୟାକ୍ଟର ଅଥେଣ୍ଟିକେସନ୍ (2FA) ପରେ ହୋଇଥିବା ଗ୍ରାହକସନ୍ ଉପରେ ଉପକ୍ରମିତ ବାବିକୁ ବ୍ୟାଙ୍କ କ୍ଷତିପୂରଣ ଦେବାକୁ ଉତ୍ତରଦାୟୀ ହେବ ନାହିଁ। ଏଭଳି ବାବି କିମ୍ବା ବାବିକୁ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ପରିମାଣର ହିସାବରେ ପ୍ରତ୍ୟାଖ୍ୟାନ କରାଯିବ।

ଉପରୋକ୍ତ ବ୍ୟତୀତ, ଗ୍ରାହକ ଅନଧିକୃତ କାରବାର କାରଣରୁ ହେଉଥିବା କ୍ଷତି ପାଇଁ ଉତ୍ତରଦାୟୀ ରହିବେ, ଯେପରିକି ଯେଉଁଠାରେ ସେ ଦେୟ ପ୍ରମାଣପତ୍ର ଏବଂ ଆକାଉଣ୍ଟ ସହିତ ଜଡିତ ଅନ୍ୟ କୌଣସି ବିବରଣୀ ଅଂଶୀଦାର କରିଛନ୍ତି ଯାହା ଅଂଶୀଦାର କରାଯିବା ଉଚିତ ନୁହେଁ - ଯେପରିକି ସର୍ଭାବଳୀ ଏବଂ ସମୟ ସମୟରେ କ୍ଲାଏଣ୍ଟ ଶିକ୍ଷା ପ୍ରୟାସରେ ମଧ୍ୟ ଦର୍ଶାଯାଇଛି । ବ୍ୟାଙ୍କକୁ ଅନଧିକୃତ କାରବାର ବିଷୟରେ ରିପୋର୍ଟ ନ କରିବା ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ଗ୍ରାହକ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ କ୍ଷତି ବହନ କରିବେ। ଅନଧିକୃତ କାରବାର ରିପୋର୍ଟ କରିବା ପରେ ଯେକୌଣସି କ୍ଷତି ଘଟିଥାଏ, ତା'ପରେ ପ୍ରତ୍ୟେକ କ୍ଷତି ବ୍ୟାଙ୍କର ଦାୟିତ୍ୱ ଅଟେ ।

**ଅନଧିକୃତ କାରବାର କ୍ଷେତ୍ରରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦାୟିତ୍ୱର ବିବରଣୀ:**

**ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଶୂନ୍ୟ ଦାୟିତ୍ୱ**

1. ନିମ୍ନଲିଖିତ ଇଭେଣ୍ଟଗୁଡ଼ିକରେ ଅନଧିକୃତ କାରବାର ଘଟିଲେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଶୂନ୍ୟ ଦାୟିତ୍ୱ ପାଇବାର ଅଧିକାର ସୃଷ୍ଟି ହେବ:
  - i) ବ୍ୟାଙ୍କ ପକ୍ଷରୁ ଠକେଇ/ ଅବହେଳା/ ଅଭାବ (ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ୱାରା କାରବାର ରିପୋର୍ଟ ହେଉ କିମ୍ବା ନ ହେଉ)।
  - ii) ତୃତୀୟ ପକ୍ଷ ଉଲ୍ଲଙ୍ଘନ ଯେଉଁଠାରେ ଅଭାବ ବ୍ୟାଙ୍କ କିମ୍ବା ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହିତ ନାହିଁ ବରଂ ସିଷ୍ଟମର ଅନ୍ୟ ସ୍ଥାନରେ ରହିଛି, ଏବଂ ଗ୍ରାହକ ଅନଧିକୃତ କାରବାର ବିଷୟରେ ବ୍ୟାଙ୍କରୁ ଯୋଗାଯୋଗ ପାଇବାର ତିନି କାର୍ଯ୍ୟଦିବସ ମଧ୍ୟରେ ବ୍ୟାଙ୍କକୁ ସୂଚିତ କରନ୍ତି ।

**ଜଣେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସୀମିତ ଦାୟିତ୍ୱ**

2. ନିମ୍ନଲିଖିତ କ୍ଷେତ୍ରରେ ଅନଧିକୃତ କାରବାର କାରଣରୁ ହେଉଥିବା କ୍ଷତି ପାଇଁ ଜଣେ ଗ୍ରାହକ ଉତ୍ତରଦାୟୀ ରହିବେ:
  - i) ଯେଉଁ କ୍ଷେତ୍ରରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅବହେଳା କାରଣରୁ କ୍ଷତି ହୁଏ, ଯେପରିକି ସେ କେଉଁଠାରେ ସେୟାର କରିଛନ୍ତି ଦେୟ ପ୍ରମାଣପତ୍ର, ଗ୍ରାହକ ବ୍ୟାଙ୍କକୁ ଅନଧିକୃତ କାରବାର ରିପୋର୍ଟ ନ କରିବା ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ କ୍ଷତି ବହନ କରିବେ। ଅନଧିକୃତ କାରବାରର ରିପୋର୍ଟ ପରେ ହେଉଥିବା କୌଣସି କ୍ଷତିକୁ ବ୍ୟାଙ୍କ ବହନ କରିବ ।
  - ii) ଯେଉଁ କ୍ଷେତ୍ରରେ ଅନଧିକୃତ ଇଲେକ୍ଟ୍ରୋନିକ୍ ବ୍ୟାଙ୍କିଂ କାରବାରର ଦାୟିତ୍ୱ ବ୍ୟାଙ୍କ କିମ୍ବା ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଉପରେ ନଥାଏ, ବରଂ ସିଷ୍ଟମର ଅନ୍ୟ ସ୍ଥାନରେ ରହିଥାଏ ଏବଂ ଯେତେବେଳେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପକ୍ଷରୁ ଏଭଳି କାରବାର ବିଷୟରେ ବ୍ୟାଙ୍କକୁ ଅବଗତ କରାଇବାରେ ବିଳମ୍ବ ହୁଏ (ବ୍ୟାଙ୍କରୁ ଯୋଗାଯୋଗ ପାଇବାର ତାରିଖ ସାତ ଦିନ ପରେ) ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପ୍ରତି ଗ୍ରାହକସନ୍ ଦାୟିତ୍ୱ ଗ୍ରାହକସନ୍ ମୂଲ୍ୟ କିମ୍ବା ନିମ୍ନ ସାରଣୀରେ ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯାଇଥିବା ରାଶି ମଧ୍ୟରେ ସୀମିତ ରହିବ, ଯାହା କମ୍ ଥିବ ।

ସାରଣୀ	
ପଏଣ୍ଟ 2 (ii) ଅଧୀନରେ ଜଣେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସର୍ବାଧିକ ଦାୟିତ୍ୱ	
ଆକାଉଣ୍ଟ ପ୍ରକାର	ସର୍ବାଧିକ ଦାୟିତ୍ୱ(₹)
* BSBID / କ୍ଷୁଦ୍ର ଆକାଉଣ୍ଟ	5,000
* ଅନ୍ୟ ସମସ୍ତ SB ଆକାଉଣ୍ଟ	10,000

*	ପ୍ରି-ପେଡ୍ ପେମେଣ୍ଟ ଇନଷୁରେଣ୍ସ ଏବଂ ଉପହାର କାର୍ଡ	
*	MSME ର କରେଣ୍ଟ/ କ୍ୟାସ୍ କ୍ରେଡିଟ୍ / ଓଭରଡ୍ରାଫ୍ଟ ଆକାଉଣ୍ଟ	
*	ବାର୍ଷିକ ହାରାହାରି ବାଲାନ୍ସ ଥିବା ବ୍ୟକ୍ତିମାନଙ୍କର କରେଣ୍ଟ ଆକାଉଣ୍ଟ / କ୍ୟାସ୍ କ୍ରେଡିଟ୍ / ଓଭରଡ୍ରାଫ୍ଟ ଆକାଉଣ୍ଟ (୦କେଲ ଘଟଣାର 365 ଦିନ ପୂର୍ବରୁ) / ସୀମା 25 ଲକ୍ଷ ଟଙ୍କା ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ	
*	5 ଲକ୍ଷ ଟଙ୍କା ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ସୀମା ବିଶିଷ୍ଟ କ୍ରେଡିଟ୍ କାର୍ଡ	
*	ଅନ୍ୟ ସମସ୍ତ କରେଣ୍ଟ/ କ୍ୟାସ୍ କ୍ରେଡିଟ୍ / ଓଭରଡ୍ରାଫ୍ଟ ଆକାଉଣ୍ଟ	25,000
*	5 ଲକ୍ଷ ଟଙ୍କାରୁ ଅଧିକ ସୀମା ବିଶିଷ୍ଟ କ୍ରେଡିଟ୍ କାର୍ଡ	

3. ତୃତୀୟ ପକ୍ଷ ଉଲ୍ଲଙ୍ଘନରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସାମଗ୍ରିକ ଦାୟିତ୍ଵ, ଉପରୋକ୍ତ ପାରା 1 (ii) ଏବଂ ପାରା 2 (ii) ରେ ବିସ୍ତୃତ ଭାବରେ, ଯେଉଁଠାରେ ଅଭାବ ବ୍ୟାଙ୍କ କିମ୍ବା ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହିତ ନାହିଁ ବରଂ ସିଷ୍ଟମର ଅନ୍ୟ ସ୍ଥାନରେ ରହିଛି, ସାରଣୀ 2 ରେ ସଂକ୍ଷିପ୍ତ ଭାବରେ ଦିଆଯାଇଛି:

ସାରଣୀ 2	
ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦାୟିତ୍ଵର ସାରଣୀ	
ଚିଠି ପାଇବା ଦିନଠାରୁ ଜାଲିଆଡ଼ି କାରବାର ବିଷୟରେ ରିପୋର୍ଟ କରିବାକୁ ସମୟ	ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦାୟିତ୍ଵ (₹)
3 କାର୍ଯ୍ୟଦିବସ ମଧ୍ୟରେ	ଶୂନ୍ୟ ଦାୟିତ୍ଵ
4 ରୁ 7 କାର୍ଯ୍ୟଦିବସ ମଧ୍ୟରେ	କାରବାର ମୂଲ୍ୟ କିମ୍ବା ସାରଣୀ 1 ରେ ଉଲ୍ଲେଖିତ ପରିମାଣ, ଯାହା କମ୍ ଅଟେ
7 କାର୍ଯ୍ୟଦିବସ ବାହାରେ	* ଉଲ୍ଲେଖିତ ଧାରା ଅନୁଯାୟୀ

ସାରଣୀ 2 ରେ ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯାଇଥିବା କାର୍ଯ୍ୟ ଦିନ ସଂଖ୍ୟା ଗ୍ରାହକଙ୍କ ମୂଳ ଶାଖାର କାର୍ଯ୍ୟ ସୂଚୀ ଅନୁଯାୟୀ ଗଣନା କରାଯିବ, ଯୋଗାଯୋଗ ଗ୍ରହଣ ତାରିଖକୁ ବାଦ ଦେଇ ।

**ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଶୂନ୍ୟ ଦାୟିତ୍ଵ / ସୀମିତ ଦାୟିତ୍ଵ ପାଇଁ ପ୍ରତ୍ୟାବର୍ତ୍ତନ ସମୟସୀମା**

4. ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ସୂଚିତ ହେବା ପରେ, ବ୍ୟାଙ୍କ ଅନୁକୃତ ଇଲେକ୍ଟ୍ରୋନିକ୍ କାରବାରରେ ସମ୍ପୃକ୍ତ ରାଶି ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ବିଜ୍ଞପ୍ତି ପ୍ରକାଶ ପାଇବାର 10 କାର୍ଯ୍ୟଦିବସ ମଧ୍ୟରେ (ଯଦି କୌଣସି ବାମା ଦାବି ସମାଧାନ ପାଇ ଅପେକ୍ଷା ନ କରି) ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଆକାଉଣ୍ଟକୁ ଡିପୋଜିଟ କରିବ (ଶ୍ୟାଡୋ ରିଭର୍ସାଲ୍)। ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅବହେଳା କ୍ଷେତ୍ରରେ ମଧ୍ୟ ଅନୁକୃତ ଇଲେକ୍ଟ୍ରୋନିକ୍ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ କାରବାର କ୍ଷେତ୍ରରେ କୌଣସି ଗ୍ରାହକ ଦାୟିତ୍ଵ ଛାଡ଼ି କରିବାକୁ ବ୍ୟାଙ୍କଗୁଡ଼ିକ ସେମାନଙ୍କ ବିବେକ ଅନୁଯାୟୀ ନିଷ୍ପତ୍ତି ନେଇପାରିବେ। ଅନୁକୃତ କାରବାର ତାରିଖ ଅନୁଯାୟୀ କ୍ରେଡିଟ୍ ମୂଲ୍ୟ ହେବ ।

5. ଏହାବ୍ୟତୀତ, ବ୍ୟାଙ୍କଗୁଡ଼ିକ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବେ ଯେ:

- i) ଅଭିଯୋଗ ପରିଚାଳନା ପ୍ରକ୍ରିୟା ଉପରେ ବ୍ୟାଙ୍କର ଅନୁମୋଦିତ ନୀତିରେ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ଭାବରେ ଦର୍ଶାଯାଇଥିବା ଭଲ ଯଦି କୌଣସି ଅଭିଯୋଗ ଅଛି ତେବେ ତାହାର ସମାଧାନ ଏବଂ ଦାୟିତ୍ଵ ସେହି ସମୟ ମଧ୍ୟରେ ସ୍ଥାପିତ ହୁଏ, କିନ୍ତୁ ଅଭିଯୋଗ ପ୍ରାପ୍ତ ହେବାର 90 ଦିନରୁ ଅଧିକ ନୁହେଁ ଏବଂ ଉପରୋକ୍ତ ପଏଣ୍ଟ 1 ରୁ 3 ର ବ୍ୟବସ୍ଥା ଅନୁଯାୟୀ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ କ୍ଷତିପୂରଣ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଏ;
- ii) ଯେଉଁଠାରେ ଏହା ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ କରିବାକୁ କିମ୍ବା ଗ୍ରାହକ ଦାୟିତ୍ଵ ନିର୍ଦ୍ଧାରଣ କରିବାରେ ଅସମର୍ଥ, ଯଦି କୌଣସି 90 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ, ପଏଣ୍ଟ 1ରୁ 3 ମଧ୍ୟରେ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ କ୍ଷତିପୂରଣ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଏ; ଏବଂ
- iii) ଡେବିଟ୍ କାର୍ଡ/ବ୍ୟାଙ୍କ ଆକାଉଣ୍ଟ କ୍ଷେତ୍ରରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ସୁଧ ହାନି ହୁଏ ନାହିଁ ଏବଂ କ୍ରେଡିଟ୍ କାର୍ଡ କ୍ଷେତ୍ରରେ ଗ୍ରାହକ ସୁଧର କୌଣସି ଅତିରିକ୍ତ ବୋଧ୍ଵ ବହନ କରନ୍ତି ନାହିଁ ।

ଯେଉଁଠାରେ ବ୍ୟାଙ୍କ ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ କରିବାକୁ କିମ୍ବା ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦାୟିତ୍ୱ ନିର୍ଦ୍ଧାରଣ କରିବାରେ ଅସମର୍ଥ, ଯଦି କୌଣସି ଅଛି, ତେବେ 90 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ, 1-5 ପାଠାରେ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ କ୍ଷତିପୂରଣ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ।

\* ନିମ୍ନ ଲିଖିତ ଧାରା ଅନୁଯାୟୀ - ଏଭଳି ସମସ୍ତ ସହିଷ୍ଣୁ ଡେବିଟକୁ ବ୍ୟାଙ୍କ ପକ୍ଷରୁ ଆନୁସଙ୍ଗିକ ପ୍ରକ୍ରିୟା ଏବଂ ଆବଶ୍ୟକ ସ୍ଥଳେ ଆଇନ ପ୍ରଣୟନକାରୀ ସଂସ୍ଥା ସହ ମିଶାଇ ଯାଞ୍ଚ କରାଯିବ। କେସ୍-ଟୁ-କେସ୍ ଭିତ୍ତିରେ ଏଭଳି ତଦନ୍ତର ଫଳାଫଳ ଉପରେ ନିର୍ଭର କରେ।

- (i) ଯଦି କୌଣସି 0କେଇ ହୁଏ, ତେବେ ବ୍ୟାଙ୍କ ନିଶ୍ଚିତ ହୁଏ ଯେ ଏହାର କର୍ମଚାରୀମାନେ କୌଣସି ଅଂଶାଦାରଙ୍କ ପ୍ରତି ଅନିୟମିତତା/ 0କେଇ କରିଛନ୍ତି, ତେବେ ଶାଖା ତୁରନ୍ତ ଏହାର ଦାୟିତ୍ୱ ସ୍ୱୀକାର କରିବ ଏବଂ ଦାବି ପୈଠ କରିବ ।
- (ii) ଯେଉଁ କ୍ଷେତ୍ରରେ ବ୍ୟାଙ୍କର ତ୍ରୁଟି ରହିଛି, ବ୍ୟାଙ୍କ ବିନା ଆପଣଙ୍କ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ କ୍ଷତିପୂରଣ ଦେବ ଯଦି କାରବାର ହୁଏ OTP କିମ୍ବା 2 ଫ୍ୟାକ୍ଟର ପ୍ରମାଣିକରଣ କିମ୍ବା ଦସ୍ତାବିଜରେ ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯାଇଥିବା କୌଣସି ମାମଲା ଦ୍ୱାରା ସମର୍ଥିତ ନୁହେଁ।
- (iii) ଯେଉଁ କ୍ଷେତ୍ରରେ ବ୍ୟାଙ୍କର କୌଣସି ଦୋଷ ନାହିଁ କିମ୍ବା ଗ୍ରାହକଙ୍କର କୌଣସି ଦୋଷ ନାହିଁ କିନ୍ତୁ ତ୍ରୁଟି ସିଷ୍ଟମର ଅନ୍ୟ କୌଣସି ସ୍ଥାନରେ ଅଛି, ତେବେ ବ୍ୟାଙ୍କ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ କେବଳ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ହୋଇଥିବା ପ୍ରତ୍ୟକ୍ଷ ଆର୍ଥିକ କ୍ଷତିର 50% (5,000 ଟଙ୍କାରୁ ଅଧିକ ନୁହେଁ) ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ କ୍ଷତିପୂରଣ ଦେବ । ଏଭଳି କ୍ଷତିପୂରଣ ଆକାଉଣ୍ଟ ଜୀବନରେ ମାତ୍ର ଥରେ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ।

ବ୍ୟାଙ୍କ ଏହି କାରଣରୁ ଉପୁଜିଥିବା ଦାବିକୁ ପ୍ରତ୍ୟାଖ୍ୟାନ କରିବାର ଅଧିକାର ସଂରକ୍ଷିତ ରଖିଛି:

- ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ଉପାଦ ଏବଂ ସେବାଗୁଡ଼ିକ ପାଇଁ ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଉଲ୍ଲେଖ
- ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଆକାଉଣ୍ଟର ସୁରକ୍ଷା ଏବଂ ଡେବିଟ୍/ATM/କ୍ରେଡିଟ୍ କାର୍ଡ କିମ୍ବା ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ସମ୍ବେଦନଶୀଳ ସୂଚନା ଇତ୍ୟାଦି କାରବାରର ଇନଷ୍ଟେଣ୍ଟଗୁଡ଼ିକର ସୁରକ୍ଷା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା ପାଇଁ ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ସମୟ ସମୟରେ ଜାରି କରାଯାଇଥିବା ବିଭିନ୍ନ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀକୁ ଗ୍ରାହକ ପାଳନ ନ କରିବା।
- ଗ୍ରାହକମାନେ ସର୍ବଦା ନିଶ୍ଚିତ କରିବା ଆବଶ୍ୟକ ଯେ ସେମାନେ ତୁରନ୍ତ ସତର୍କସୂଚନା ପ୍ରାପ୍ତ କରିବା ପାଇଁ ସେମାନଙ୍କର ବର୍ତ୍ତମାନର ଯୋଗାଯୋଗ ବିବରଣୀ ବିଶେଷ କରି ଏକ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ ମୋବାଇଲ୍ ନମ୍ବର ଏବଂ ଇମେଲ୍ ଆଇଡି ଅପଡେଟ୍ କରିଛନ୍ତି। ବ୍ୟାଙ୍କ ସହିତ ଏଭଳି ଯୋଗାଯୋଗ ସୂଚନା ଅପଡେଟ୍ ରଖିବାରେ ବିଫଳ ହେବା ଫଳରେ ATM/ ଡେବିଟ୍ କାର୍ଡ / କ୍ରେଡିଟ୍ କାର୍ଡ କିମ୍ବା ବ୍ୟାଙ୍କ ଆକାଉଣ୍ଟ କାରବାର / ଆକସେସର ଅନ୍ୟ କୌଣସି ଇଲେକ୍ଟ୍ରୋନିକ୍ ଚ୍ୟାନେଲର ଅପବ୍ୟବହାର ହେତୁ କୌଣସି କ୍ଷତି ସହିବା ପାଇଁ ଗ୍ରାହକ ଦାୟୀ ହୋଇପାରେ ।
- ସହିଷ୍ଣୁ କିମ୍ବା ଜାଲିଆଡି କାରବାର ଯୋଗୁଁ କୌଣସି ପରୋକ୍ଷ କିମ୍ବା ଫଳପ୍ରସ୍ତ କ୍ଷତି ପାଇଁ କୌଣସି କ୍ଷତିପୂରଣ ଗ୍ରହଣ କରାଯିବ ନାହିଁ କିମ୍ବା ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ ନାହିଁ ।

### 3.15 ଲକର ସମ୍ପର୍କୀୟ କ୍ଷତିପୂରଣ

ଯେଉଁ ଘର ସୁରକ୍ଷିତ ତିପୋଜିକୁ ଭାଙ୍ଗି ରଖାଯାଇଛି ସେହି ଘରର ସୁରକ୍ଷା ଏବଂ ନିରାପତ୍ତା ପାଇଁ ବ୍ୟାଙ୍କ ସମସ୍ତ ପଦକ୍ଷେପ ନେଇଛି। ଅବଶ୍ୟ, ଦୁର୍ଭାଗ୍ୟଜନକ ପରିସ୍ଥିତିରେ ଯେଉଁଠାରେ ଅଗ୍ନିକାଣ୍ଡ, ଚୋରି / ଚୋରି ପାଇଁ ଘର ଅନୁକାର ପ୍ରବେଶ/ ତକାୟତି, ଲୁଟ୍, ବିଲ୍ଡିଂ ଭୁଲ୍ସ୍ତୁରା ଭଳି ଘଟଣା ଯୋଗୁଁ ଲକରର ସାମଗ୍ରୀ ନଷ୍ଟ ହୋଇଯାଇଛି, ଏହାର ଅଭାବ, ଅବହେଳା ଏବଂ କୌଣସି ବାଦ୍ ଦିଆଯାଇଥିବା କାର୍ଯ୍ୟ / କମିଶନ ଯୋଗୁଁ କିମ୍ବା ଏହାର କର୍ମଚାରୀ (ମାନଙ୍କ) ଦ୍ୱାରା କରାଯାଇଥିବା 0କେଇ ହେତୁ, ବ୍ୟାଙ୍କଗୁଡ଼ିକର ଦାୟିତ୍ୱ ସୁରକ୍ଷିତ ଜମା ଲକରର ବାର୍ଷିକ ଭଡା ଶହେ ଗୁଣ ସହିତ ସମାନ ହେବ।

### 3.16 ଅପ୍ରତ୍ୟାଶିତ ଘଟଣା

ଘଟଣା

ଅପ୍ରତ୍ୟାଶିତ ଘଟଣା ର ଅର୍ଥ ହେଉଛି ଦୈନିକାନ୍ତରୀଣ, ବନ୍ୟା, ମରୁଡ଼ି, ଭୂମିକମ୍ପ କିମ୍ବା ଅନ୍ୟ ପ୍ରାକୃତିକ ବିପର୍ଯ୍ୟୟ କିମ୍ବା ଅବସ୍ଥା, ବିପର୍ଯ୍ୟୟ, ମଡ଼କ କିମ୍ବା ମହାମାରୀ, ଆତଙ୍କବାଦୀ ଆକ୍ରମଣ, ଯୁଦ୍ଧ କିମ୍ବା ଦଙ୍ଗା, ପରମାଣୁ, ରାସାୟନିକ କିମ୍ବା ଜୈବିକ ପ୍ରଦୂଷଣ, ଶିଳ୍ପ କାର୍ଯ୍ୟ, ବିଦ୍ୟୁତ୍ ବିଫଳତା, କମ୍ପ୍ୟୁଟର ବ୍ରେକଡାଉନ୍ କିମ୍ବା କ୍ଷତି ଏବଂ କୌଣସି ଭୁଲ୍ସ୍ତୁରା, ଅଗ୍ନିକାଣ୍ଡ, ବିସ୍ଫୋରଣ କିମ୍ବା ଦୁର୍ଘଟଣା କିମ୍ବା ଅନ୍ୟାନ୍ୟ କାର୍ଯ୍ୟ ଯାହା ବ୍ୟାଙ୍କର ଯୁକ୍ତିଯୁକ୍ତ ନିୟନ୍ତ୍ରଣ ବାହାରେ ଅଛି ।

ଯେପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ଅପ୍ରତ୍ୟାଶିତ ଘଟଣା କିମ୍ବା ପରିସ୍ଥିତି କାର୍ଯ୍ୟଦକ୍ଷତାକୁ ଅସମ୍ଭବ କରିଦେବ ସେ ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ବ୍ୟାଙ୍କର ଦାୟିତ୍ୱ ନିର୍ବାହ ବନ୍ଦ ରହିବ । ସର୍ବୋତ୍ତମ ପ୍ରୟାସ ଭିତ୍ତିରେ ବ୍ୟାଙ୍କ ଅପ୍ରତ୍ୟାଶିତ ଘଟଣାର ପରିଣାମକୁ ହ୍ରାସ କରିବା ପାଇଁ ଯୁକ୍ତିଯୁକ୍ତ କାର୍ଯ୍ୟାନୁଷ୍ଠାନ ଗ୍ରହଣ କରିବାକୁ ପ୍ରତିଶ୍ରୁତିଦେବ । ଯଦି କୌଣସି ଶିଳ୍ପ ପଦକ୍ଷେପ, ବିଦ୍ୟୁତ୍ ବିଫଳତା, କମ୍ପ୍ୟୁଟର ବ୍ରେକଡାଉନ୍ କିମ୍ବା କ୍ଷତି ହୁଏ, ତେବେ ବ୍ୟାଙ୍କ ଏହାର ସେବା ପ୍ରଦାନରେ ବିଳମ୍ବକୁ ହ୍ରାସ କରିବା ପାଇଁ ଯଥାର୍ଥ ପଦକ୍ଷେପ ଗ୍ରହଣ କରିବ ଏବଂ ଏହାର ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ନିରବଚ୍ଛିନ୍ନ ସେବା ପ୍ରଦାନ କରିବାକୁ ଚେଷ୍ଟା କରିବ ।

ଡେଣ୍ଟ, ବିଲମ୍ବିତ କ୍ରେଡିଟ୍ ପାଇଁ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ କ୍ଷତିପୂରଣ ଦେବାକୁ ବ୍ୟାଙ୍କ ଦାୟୀ ରହିବ ନାହିଁ ଯଦି ଏହି ଅପ୍ରତ୍ୟାଶିତ ଘଟଣା (ବ୍ୟାଙ୍କ ସ୍ଥାନ କିମ୍ବା ଏହାର କରେସପଣ୍ଡେଣ୍ଟ ବ୍ୟାଙ୍କ(ଗୁଡ଼ିକ)ର କ୍ଷତି ଘଟାଏ, ସାଧାରଣ ଯୋଗାଯୋଗର ଅନୁପସ୍ଥିତି କିମ୍ବା ସମସ୍ତ ପ୍ରକାର ପରିବହନ ଇତ୍ୟାଦି) ବ୍ୟାଙ୍କର ନିୟନ୍ତ୍ରଣ ବାହାରେ ଯାହା ନିର୍ଦ୍ଦେଶ ସେବା ବିତରଣ ମାନଦଣ୍ଡ ମଧ୍ୟରେ ଏହାର ବାଧ୍ୟତାମୂଳକ କାର୍ଯ୍ୟ କରିବାକୁ ବାରଣ କରିଥାଏ ।

### 3.17 ପ୍ରକୃତ / ପ୍ରତ୍ୟକ୍ଷ କ୍ଷତି

ଏହି ଗ୍ରାହକ କ୍ଷତିପୂରଣ ନୀତି ଅଧୀନରେ ପ୍ରି-ପେଡ୍ ଇନଷୁରେନ୍ସ ସର୍ଭିସ୍ ସମେତ ବିଭିନ୍ନ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ସେବା ପାଇଁ କେବଳ ବାସ୍ତବ ଓ ପ୍ରତ୍ୟକ୍ଷ କ୍ଷତି (ବିଶେଷ କରି ଆନୁମାନିକ ଓ ପରୋକ୍ଷ କ୍ଷତି) ପରିମାଣରେ ବ୍ୟାଙ୍କ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ କ୍ଷତିପୂରଣ ଦେବାକୁ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ରହିବ, ଯଦି ବ୍ୟାଙ୍କ ପାଇଁ କ୍ଷତିର ଯଥେଷ୍ଟ ପ୍ରମାଣ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଏ ଏବଂ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅବହେଳା ରହୁନାହିଁ।

### 3.18 ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଏବଂ ଚୁଡ଼ାନ୍ତ ସମାଧାନ

ଥରେ ବ୍ୟାଙ୍କ ଉପରୋକ୍ତ ଅନୁଯାୟୀ କ୍ଷତିପୂରଣ ପ୍ରଦାନ କରିବା ପରେ, ଏହାକୁ "ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଏବଂ ଚୁଡ଼ାନ୍ତ ସମାଧାନ" ଭାବରେ ବିବେଚନା କରାଯିବ ଏବଂ ଗ୍ରାହକ କିମ୍ବା ଅନ୍ୟ କାହାଠାରୁ ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଆଉ କୌଣସି ଦାବି ଗ୍ରହଣ କରାଯିବ ନାହିଁ ।

### 3.19 ଆପତ୍ତି ଓ ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ:

DBS ବ୍ୟାଙ୍କ ଇଣ୍ଡିଆ ଲିମିଟେଡ୍ରେ, ଆମେ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବାକୁ ଚାହୁଁଛୁ ଯେ ଆପଣ ଆମଠାରୁ କେବଳ ସର୍ବୋତ୍ତମ ସେବା ପାଇବେ, ଯେଉଁ ସେବା ଆପଣ, ଆମର ମୂଲ୍ୟବାନ ଗ୍ରାହକ ହେତୁ ପାଇବାକୁ ଯୋଗ୍ୟ ଅଟନ୍ତି ।

ବ୍ୟାଙ୍କର ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ନୀତି ନିମ୍ନଲିଖିତ ନୀତିକୁ ଅନୁସରଣ କରେ:

- ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ସବୁବେଳେ ଉପଯୁକ୍ତ ବ୍ୟବହାର କରାଯାଏ ।
- ଗ୍ରାହକମାନେ ଉଠାଇଥିବା ଅଭିଯୋଗକୁ ସୌଜନ୍ୟତାର ସହ ଠିକ୍ ସମୟରେ ସମାଧାନ କରାଯାଏ ।
- ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ସଂଗଠନ ମଧ୍ୟରେ ସେମାନଙ୍କ ଅଭିଯୋଗକୁ ଆଗକୁ ନେବାର ଉପାୟ ଦିଆଯାଏ ଏବଂ ଯଦି ସେମାନେ ସେମାନଙ୍କ ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନରେ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ନ ହୁଅନ୍ତି ତେବେ ସେମାନଙ୍କ ଅଧିକାର ବିଷୟରେ ଅବଗତ କରାଯାଏ ।
- ବ୍ୟାଙ୍କ କର୍ମଚାରୀମାନେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସ୍ୱାର୍ଥ ପ୍ରତି ସଜାଗ ଭାବରେ ଏବଂ ବିନା ପକ୍ଷପାତରେ କାର୍ଯ୍ୟ କରନ୍ତି ।

ଯଦି, କୌଣସି ପର୍ଯ୍ୟାୟରେ, ଆପଣ ଅନୁଭବ କରନ୍ତି ଯେ ଆମର ସେବା ସ୍ତର ଆପଣଙ୍କ ଆଶା ଅନୁଯାୟୀ ନୁହେଁ, ତେବେ ଏଠାରେ ଆପଣ କ'ଣ କରିପାରିବେ:

ଆପଣ ବ୍ୟାଙ୍କର ୱେବସାଇଟରେ ଉପଲବ୍ଧ ବ୍ୟାଙ୍କର ଅଭିଯୋଗ ନୀତିକୁ ଦେଖିପାରିବେ:

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

ଅଭିଯୋଗ ନୀତି ଆପଣଙ୍କୁ ଆପଣଙ୍କ ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ କରିବା ପାଇଁ ଯୋଗାଯୋଗ ବିବରଣୀ, ସମୟସୀମା ଏବଂ ଅଭିଯୋଗ ଆଗକୁ ନେବା ସ୍ତରରେ ସାହାଯ୍ୟ କରିବ। ଯଦି ଆପଣ ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ସମାଧାନରେ ଖୁସି ନୁହଁନ୍ତି, ତେବେ ଏହି ନୀତି ଆପଣଙ୍କୁ ପ୍ରକ୍ରିୟା ଏବଂ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ଲୋକପାଳଙ୍କ ସହ କିପରି ଯୋଗାଯୋଗ କରିବେ ସେ ବିଷୟରେ ମଧ୍ୟ ମାର୍ଗଦର୍ଶନ କରେ

## 4 ଶାସନ

### 4.1 ମାଲିକାନା ଏବଂ ଅନୁମୋଦନ କର୍ତ୍ତୃପକ୍ଷ

ଏହି ନୀତିକୁ DBS ବ୍ୟାଙ୍କ ଇଣ୍ଡିଆ ଲିମିଟେଡ୍ ବୋର୍ଡ୍ ଅନୁମୋଦନ କରିଛି। କୌଣସି ପରିବର୍ତ୍ତନ ଯାହା ବାସ୍ତବ ନୁହେଁ, କିନ୍ତୁ ଆନୁଷ୍ଠାନିକ କିମ୍ବା ପ୍ରଶାସନିକ ପ୍ରକୃତିର, ଅନୁମୋଦନ କର୍ତ୍ତୃପକ୍ଷଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ସ୍ୱାକ୍ଷର ଆବଶ୍ୟକ କରେ ନାହିଁ।

ବୋର୍ଡ୍, ଏହି ନୀତି ମାଧ୍ୟମରେ, CBG ସେବା ଏବଂ ଉତ୍ପାଦ ପାଇଁ ପରିବର୍ତ୍ତନକୁ ଅନୁମୋଦନ କିମ୍ବା ପ୍ରଦାନ କରିବାକୁ ଭାରତୀୟ ଉପଭୋକ୍ତା ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ଗୁପ୍ତ ମୁଖ୍ୟଙ୍କୁ ପ୍ରାଧିକାରଣ ପ୍ରଦାନ କରେ ।

### 4.2 ସମୀକ୍ଷା

ନିରନ୍ତର ପ୍ରାସଙ୍ଗିକତା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା ପାଇଁ ନିୟାମକ ସ୍ଥାନ କିମ୍ବା ଆଭ୍ୟନ୍ତରୀଣ ବିକାଶରେ ଉନ୍ନତି କାରଣରୁ ଯଦି ପୂର୍ବରୁ ପରିବର୍ତ୍ତନ ଆବଶ୍ୟକ ହୁଏ ତେବେ ଏହି ନୀତିକୁ ତିନି ବର୍ଷରେ ଥରେ (ଏକ ମାସ ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ଗ୍ରେସ୍ ପିରିୟଡ୍ ସହିତ) କିମ୍ବା ଏହା ପୂର୍ବରୁ ସମୀକ୍ଷା କରାଯିବା ଉଚିତ୍

ସଂସ୍କରଣ	ଜାରି ହୋଇଥିବା ତାରିଖ	ମୁଖ୍ୟ ପରିବର୍ତ୍ତନଗୁଡ଼ିକର ସାରାଂଶ
1.0	ଡିସେମ୍ବର 2021	- ନୀତି ଜାରି କରାଯାଇଛି
2.0	ଜୁନ୍ 2023	- ପରିଚ୍ଛିନ୍ନ ଯେଉଁଥିରେ ବ୍ୟାଙ୍କ RTGS ବିଫଳ କାରବାର ସମୟ ଅବଧିକୁ କ୍ଷତିପୂରଣ ଦେବାକୁ ଦାୟୀ ନୁହେଁ ତାହା ଅପଡେଟ୍ ହୋଇଛି - ସମୀକ୍ଷା ଅବଧି - ସଂସ୍କରଣ ଇତିହାସ