



গ্রাহক ক্ষতিপূরণ নীতি  
2023

খণ্ড	বিষয়	পৃষ্ঠা
1	ভূমিকা	3
2	গাইডিং প্রিন্সিপালস	3
3	নীতি	3
3.1	অননুমোদিত / ভুল ডেবিট	3
3.2	অ্যাকাউন্টগুলিতে সরাসরি ডেবিট/বৈদ্যুতিন অর্থ প্রদান (আরটিজিএস / এনইএফটি) / অন্যান্য ডেবিট	4
3.3	স্টপ পেমেন্ট নির্দেশাবলীর পরে চেক প্রদান	8
3.4	বৈদেশিক মুদ্রা চেক সংগ্রহ (বৈদেশিক মুদ্রা চেক সংগ্রহ)	8
3.5	দেশীয় চেক সংগ্রহ	8
3.6	ট্রানজিটে হারিয়ে যাওয়া যন্ত্রপাতিগুলির জন্য ক্ষতিপূরণ	9
3.7	ফিক্সড ডিপোজিট	9
3.8	ডুপ্লিকেট ডিমান্ড ড্রাফট ইস্যু	9
3.9	ব্যাক এজেন্ট দ্বারা কোড লঙ্ঘন	9
3.10	বিনিয়োগ ও রিডেম্পশন স্লিপে কাজ না করা	9
3.11	ঋণ পরিশোধের ক্ষেত্রে নথি ফেরত	10
3.12	ঋণ এবং/অথবা লেনদেনের রিটার্ন দিতে বিলম্ব	10
3.13	বার্থ এটিএম লেনদেনে বিলম্ব	11
3.14	ডেবিট কার্ড/মোবাইল ব্যাঙ্কিং/ইন্টারনেট ব্যাঙ্কিং/ক্রেডিট কার্ডগুলিতে প্রভারণামূলক লেনদেনের কারণে ক্রটিশুক্ত/অননুমোদিত ডেবিটগুলির বিপরীত	12
3.15	লকার সম্পর্কিত ক্ষতিপূরণ	15
3.16	ফোর্স ম্যাজিউর	16
3.17	প্রকৃত/ প্রত্যক্ষ ক্ষতি	16
3.18	পূর্ণ ও চূড়ান্ত নিষ্পত্তি	16
3.19	অভিযোগ ও অভিযোগের প্রতিকার	16
4	শাসন	18
4.1	মালিকানা ও অননুমোদনকারী কর্তৃপক্ষ	18
4.2	পর্যালোচনা	18

## 1 ভূমিকা

এই নীতির উদ্দেশ্য হ'ল এমন একটি সিস্টেম প্রতিষ্ঠা করা যার মাধ্যমে ব্যাঙ্ক গ্রাহককে ব্যাঙ্কের পক্ষ থেকে পরিষেবার ঘাটতি বা কোনও ত্রুটি বা কমিশনের কারণে গ্রাহকের যে কোনও আর্থিক ক্ষতির জন্য ক্ষতিপূরণ দিতে পারে বা সরাসরি ব্যাঙ্ক বা তৃতীয় পক্ষের লক্ষ্যের জন্য দায়ী যেখানে ঘাটতি ব্যাঙ্ক বা গ্রাহকের সাথে নেই বা গ্রাহকের অননুমোদিত ডেবিটের কোনও লক্ষ্যের কারণে রিপোর্ট করা হয়েছে। ব্যাঙ্কের এই গ্রাহক ক্ষতিপূরণ নীতিটি তাই অ্যাকাউন্টের অননুমোদিত ডেবিট, চেক / উপকরণ বিলম্বিত সংগ্রহের জন্য গ্রাহকদের সুদ প্রদান, স্টপ পেমেন্ট নির্দেশাবলী স্বীকৃতির পরে চেক প্রদান, ভারতের অভ্যন্তরে রেমিট্যান্স, ভারতের বাইরে রেমিট্যান্স, বৈদেশিক মুদ্রা পরিষেবা, ঋণদান, প্রি-পেইড উপকরণ, এটিএম নগদ উত্তোলন, অননুমোদিত বৈদ্যুতিন ব্যাংকিং লেনদেন থেকে উদ্ভূত জালিয়াতি যা সমর্থিত নয় ওয়ান-টাইম পাসওয়ার্ড (ওটিপি) বা 2 ফ্যাক্টর প্রমাণীকরণ (2 এফএ), ইত্যাদি দ্বারা। নথির পরিধি ডিবিআইএলের মধ্যেই সীমাবদ্ধ।

## 2 গাইডিং প্রিন্সিপালস

নীতিটি গ্রাহকদের সাথে আচরণে স্বচ্ছতা ও ন্যায্যতার নীতির উপর ভিত্তি করে। এটি পুনরাবৃত্তি করা হয় যে পলিসিটি কেবলমাত্র আর্থিক ক্ষতির জন্য ক্ষতিপূরণ অন্তর্ভুক্ত করে যা গ্রাহকরা ব্যাংক বা তৃতীয় পক্ষের দ্বারা প্রদত্ত পরিষেবাদের ঘাটতির কারণে হতে পারে, বিশেষত অননুমোদিত বৈদ্যুতিন ব্যাংকিং লেনদেনের ক্ষেত্রে যা ওটিপি বা 2 এফএ দ্বারা সমর্থিত নয়, যা সরাসরি পরিমাপ করা যেতে পারে এবং এই নীতির অধীনে প্রতিশ্রুতিগুলি কোনও ফোরামের সামনে তার অবস্থান রক্ষার ক্ষেত্রে ব্যাংকের কোনও অধিকারের প্রতি ক্ষুণ্ণ হবে না ব্যাংকার-গ্রাহক বিরোধ নিষ্পত্তির জন্য যথাযথভাবে গঠিত। নীতিটি আরবিআই এবং অন্যান্য প্রাসঙ্গিক কর্তৃপক্ষ এবং নিয়ন্ত্রকদের দ্বারা প্রকাশিত নিয়ন্ত্রণের পরিবর্তনগুলি দ্বারা পরিচালিত হয়।

## 3 নীতি

### 3.1 অননুমোদিত / ভুল ডেবিট

যদি ব্যাংক কোনও অ্যাকাউন্টে অননুমোদিত/ভ্রান্ত সরাসরি ডেবিট উত্থাপন করে থাকে তবে অবস্থানটি যাচাই করার পরে ক্লায়েন্ট দ্বারা অবহিত হওয়ার সাথে সাথে বা ত্রুটিযুক্ত ডেবিটের অভ্যন্তরীণ অনুসন্ধানের মাধ্যমে এক্সিটি অবিলম্বে বিপরীত হবে। অননুমোদিত/ভ্রান্ত ডেবিটের ফলে সঞ্চয়ী ব্যাংক আমানতের উপর সুদ পরিশোধের জন্য প্রযোজ্য ন্যূনতম ব্যালেন্স ট্রাস বা ঋণ অ্যাকাউন্টে ব্যাংককে অতিরিক্ত সুদ প্রদানের জন্য গ্রাহকের আর্থিক ক্ষতি হয়, ব্যাংক গ্রাহকের যে কোনও প্রকৃত সুদের ক্ষতির জন্য গ্রাহককে ক্ষতিপূরণ দেবে (ক্ষতিপূরণ লেনদেনের তারিখের ভিত্তিতে গণনা করা হবে এবং রিপোর্টিংয়ের তারিখ নয়)। গ্রাহকের দ্বারা ভুল রিপোর্ট করা এক্সিটর যাচাইকরণে তৃতীয় পক্ষের জড়িত না হলে, ব্যাংক ত্রুটিপূর্ণ ডেবিট রিপোর্ট করার তারিখ থেকে সর্বোচ্চ 7 কার্যদিবসের মধ্যে যাচাইকরণের প্রক্রিয়াটি সম্পন্ন করার ব্যবস্থা করবে। যদি যাচাইকরণে তৃতীয় পক্ষ জড়িত থাকে, তবে গ্রাহক কর্তৃক ভুল লেনদেনের প্রতিবেদন করার তারিখ থেকে সর্বোচ্চ এক মাসের মধ্যে ব্যাংক সর্বোত্তম প্রচেষ্টার ভিত্তিতে যাচাইকরণ প্রক্রিয়া সম্পন্ন করবে। যদি তৃতীয় পক্ষ কোনও কারণে ব্যাঙ্কের সমস্ত প্রচেষ্টার বাইরে প্রতিদান না দেয় বা বিলম্ব না করে, তবে এই ধরনের বিলম্ব উপরে বর্ণিত এক মাসের সময়কাল থেকে বাদ দেওয়া হবে এবং ব্যাঙ্ক গ্রাহকের কাছে যে কোনও সহায়তার জন্য যোগাযোগ করতে পারে যা এটি সমাধান করার জন্য প্রয়োজনীয়। ক্রেডিট কার্ড অপারেশনগুলির ক্ষেত্রে গ্রাহকদের দ্বারা রিপোর্ট করা অননুমোদিত ভ্রান্ত লেনদেন যার জন্য কোনও বণিক প্রতিষ্ঠানের রেফারেন্স প্রয়োজন কার্ড অ্যাসোসিয়েশন দ্বারা নির্ধারিত বিধি অনুসারে পরিচালিত হবে।

কোনও ক্ষতিপূরণ না দিয়ে কোনও গ্রাহকের অ্যাকাউন্টে ভুল ক্রেডিট পোস্ট করা হলে পরিমাণগুলি বিপরীত করার জন্য ব্যাংক অ্যাকাউন্টে ডেবিট করার অধিকার সংরক্ষণ করে। DBS দ্বারা পোস্ট করা ভুল ক্রেডিট বিপরীত করার জন্য, গ্রাহকের সম্মতির প্রয়োজন নেই। যাইহোক, তৃতীয় পক্ষের ত্রুটির কারণে সম্পূর্ণরূপে ভুল ক্রেডিট ক্ষেত্রে পরিমাণ বিপরীত করার জন্য, এই ধরনের বিপরীত করার জন্য গ্রাহকের পূর্ব সম্মতি প্রয়োজন।

### 3.2 সরাসরি ডেবিট/ন্যাচ ডেবিট/বৈদ্যুতিন অর্থ প্রদান (আরটিজিএস / এনইএফটি / আইএমপিএস / ইউপিআই) / অ্যাকাউন্টগুলিতে অন্যান্য ডেবিট

ব্যাংক গ্রাহকদের সরাসরি ডেবিট / স্থায়ী নির্দেশাবলী / ইসিএস বা এনএসইইচ ডেবিট নির্দেশাবলী সময়মতো সম্পাদন করার উদ্যোগ নেবে। যদি ব্যাংক এই ধরনের প্রতিশ্রুতি পূরণে ব্যর্থ হয়, তবে ডেবিটের তারিখে গ্রাহকের অ্যাকাউন্টে পর্যাপ্ত ব্যালেন্স পাওয়া থাকলে গ্রাহককে বিলম্বিত ঋণের কারণে অন্য ব্যাংক থেকে যে ব্যাংকিং চার্জের মুখোমুখি হতে পারে তা গ্রাহককে ক্ষতিপূরণ দেওয়া হবে এবং একটি বৈধ ডেবিট ম্যান্ডেট / স্থায়ী নির্দেশ ব্যাংকে নিবন্ধিত হয়েছে। এই নীতিটি কেবলমাত্র সেই অ্যাকাউন্টে আরোপিত চার্জগুলি কভার করবে যা ক্রেডিটটি যেতে হয়েছিল এবং এর অন্য কোনও সমস্যার জন্য নয়। আরটিজিএস / এনইএফটি / আইএমপিএস / ইউপিআই এর মতো বৈদ্যুতিন অর্থ প্রদানগুলি গ্রাহককে জানানো প্রযোজ্য শর্তাবলী দ্বারা পরিচালিত হবে।

ব্যাংক কর্তৃক বিজ্ঞাপিত ট্যারিফ শিডিউল/তফসিল অনুযায়ী প্রযোজ্য সার্ভিস চার্জ সহ গ্রাহকের অ্যাকাউন্টে ডেবিট করবে। যে ক্ষেত্রে অসাবধানতাবশতঃ ভুলবশতঃ কোন সার্ভিস চার্জ ধার্য করা হয়, সে ক্ষেত্রে ব্যাংক গ্রাহকের নিকট হইতে এই বিষয়ে যোগাযোগ প্রাপ্তির 7 কার্যদিবসের মধ্যে ত্রুটিপূর্ণ এক্সিটি প্রত্যাহার করিবে এবং শর্তাবলী এবং সময়ে সময়ে অবহিত অন্যান্য শর্তাবলী যাচাই সাপেক্ষে।

ক্ষতিপূরণটি সঞ্চয় ব্যাংক আমানতের উপর সুদ পরিশোধের জন্য প্রযোজ্য ন্যূনতম ব্যালেন্স ট্রাস বা ঋণ অ্যাকাউন্টে ব্যাংককে অতিরিক্ত সুদ প্রদানের জন্য প্রযোজ্য জরিমানার ক্ষেত্রে সরাসরি এবং প্রকৃত আর্থিক ক্ষতির মধ্যে সীমাবদ্ধ থাকবে, ব্যাংক গ্রাহকের দ্বারা প্রকৃত সুদের ক্ষতি বা সঞ্চয় / বর্তমান অ্যাকাউন্টের কারণে ন্যূনতম ব্যালেন্সের রক্ষণাবেক্ষণ না করার জন্য চার্জ করা জরিমানার জন্য গ্রাহককে ক্ষতিপূরণ দেবে / অথবা অন্য কোন কর্পোরেট অ্যাকাউন্ট। ক্রেডিট কার্ড অপারেশনগুলির ক্ষেত্রে গ্রাহকদের দ্বারা রিপোর্ট করা অননুমোদিত ড্রাফট লেনদেন, যার জন্য কোনও বণিক প্রতিষ্ঠানের রেফারেন্স প্রয়োজন কার্ড অ্যাসোসিয়েশন দ্বারা নির্ধারিত নিয়ম অনুসারে পরিচালিত হবে।

### গ্রাহকের সম্মতি ছাড়াই ক্রেডিট কার্ড ইস্যু / সক্রিয়করণ

ক্রেডিট কার্ড গ্রাহকদের অযাচিত ঋণ বা অন্যান্য ঋণ সুবিধা দেওয়া উচিত নয়। যদি প্রাপকের সম্মতি ছাড়া অযাচিত ঋণের সুবিধা বাড়ানো হয় এবং প্রাপক তাতে আপত্তি জানায়, তবে ব্যাংক কেবল ক্রেডিট সীমা প্রত্যাহারই করবে না, উপযুক্ত বলে বিবেচিত জরিমানা প্রদানেও দায়বদ্ধ থাকবে।

অযাচিত কার্ডের অপব্যবহারের ফলে উদ্ভূত যে কোনও ক্ষতি ব্যাংকের দায়বদ্ধতা থাকবে এবং যে ব্যক্তির নামে কার্ডটি জারি করা হয়েছে তার জন্য তাকে দায়ী করা যাবে না।

যেখানে এটি প্রতিষ্ঠিত হয় যে ব্যাংক প্রাপকের সম্মতি ছাড়াই একটি ক্রেডিট কার্ড জারি করেছে এবং সক্রিয় করেছে, ব্যাংক সময়ে সময়ে নিয়ন্ত্রক নির্দেশিকা অনুসারে জরিমানা প্রদানের সাথে সাথে চার্জগুলি অবিলম্বে প্রত্যাহার করবে।

### অসফল বা 'ব্যর্থ' লেনদেন

অসফল বা 'ব্যর্থ' লেনদেনের জন্য গ্রাহককে ক্ষতিপূরণ দেওয়া হবে। ব্যর্থতা সরাসরি গ্রাহকের জন্য দায়ী নয় এমন বিভিন্ন কারণের কারণে হতে পারে যেমন যোগাযোগ সংযোগ বিচ্ছিন্ন হওয়া, এটিএমএ নগদ অর্থের অভাব, সেশনের সময়-আউট, বিভিন্ন কারণে সুবিধাভোগীর অ্যাকাউন্টে ক্রেডিট না দেওয়া ইত্যাদি। তবে, আরটিজিএস / এনইএফটি / এনএসিএইচ লেনদেনে বিলম্বের ক্ষেত্রে ব্যাংক গ্রাহককে ক্ষতিপূরণ দিতে দায়বদ্ধ থাকবে না যদি নিম্নলিখিত কোনও কারণে বিলম্ব হয়:

- অ্যাকাউন্ট ফ্রিজ করা হয়েছে
- অ্যাকাউন্ট নিষ্ক্রিয় করা হয়েছে
- অ্যাকাউন্ট সুপ্ত
- গ্রাহকের দেওয়া ভুল সুবিধাভোগীর নামের কারণে সুবিধাভোগীর নাম মিলছে না।
- ভুল ক্রিমারিং কোড
- এনআর -
  - নন-এনআরই প্রদানকারী এনআরই গ্রাহককে ক্রেডিট করার চেষ্টা করছেন
  - এনআরও অ্যাকাউন্টে অভ্যন্তরীণ ঋণ
  - তহবিলের উৎস সরবরাহ করা হয়নি
- অন্য কোনও বৈধ ব্যবসায়িক কারণ
- কর্পোরেট গ্রাহকরা ব্যাংক থেকে কাঠামোগত নগদ / বাণিজ্য / এফএক্স / ঋণ সমাধান ব্যবহার করে, তাই কর্পোরেট গ্রাহকরা ক্ষতিপূরণের জন্য বিবেচিত হবেন যদি বিলম্বটি টি+1 ব্যবসায়িক দিন অতিক্রম করে যেখানে টি লেনদেনের তারিখ হয়।

নীচের নির্দেশিকাগুলি নির্দিষ্ট করে যে ব্যাংক কীভাবে ক্ষতিপূরণের পরিমাণ গণনা করবে:

### আরটিজিএস

2 ঘন্টার সময়সীমার বাইরে ব্যর্থ অর্থ ফেরত দিতে কোনও বিলম্বের ক্ষেত্রে, মূল গ্রাহক বর্তমান রেপো রেট প্লাস 2% এ ক্ষতিপূরণ পাওয়ার যোগ্য।

বেনিফিসিয়ারির অ্যাকাউন্টে বিলম্ব/ক্রেডিট না হওয়ার সমস্যা থাকলে গ্রাহক তার ব্যাংক/শাখায় যোগাযোগ করতে পারেন। যদি সমস্যাটি সন্তোষজনকভাবে সমাধান না হয় তবে ইউটিআর নম্বর এবং সমস্যার বিবরণ দিয়ে নিম্নলিখিত ঠিকানায় ইমেল বা ডাকযোগে অভিযোগ দায়ের করা যেতে পারে -

প্রধান মহাব্যবস্থাপক  
গ্রাহক শিক্ষা ও সুরক্ষা বিভাগ  
ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাংক  
প্রথম তল, অমর বিল্ডিং স্যার  
পি.এম. রোড, মুম্বাই, 400 001  
[cgmcepd@rbi.org.in](mailto:cgmcepd@rbi.org.in)

দ্রষ্টব্য: উপরের যোগাযোগের বিশদটি আরটিজিএস সিস্টেমে আরবিআই এফএকিউগুলির ভিত্তিতে দেওয়া হয়েছে -

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

### এনইএফটি

যদি ব্যাচ নিষ্পত্তির দুই ঘন্টার মধ্যে এনইএফটি লেনদেন জমা না হয় বা ফেরত না দেওয়া হয়, তবে ব্যাংক ক্ষতিগ্রস্ত গ্রাহককে বর্তমান আরবিআই এলএএফ রেপো রেটে দণ্ডিত সুদ প্রদান করতে দায়বদ্ধ এবং বিলম্বের সময়কালের জন্য / ক্রেডিট বা ফেরতের তারিখ পর্যন্ত দুই শতাংশ, যেমনটি হতে পারে, এক্ষেত্রে গ্রাহকের অ্যাকাউন্টে গ্রাহকের দ্বারা নির্দিষ্ট দাবি দায়ের করার জন্য অপেক্ষা না করেই দেওয়া হয়।

কোনও বিরোধ / অভিযোগের ক্ষেত্রে, গ্রাহক বিতর্কিত লেনদেনের বিশদ সহ ব্যাংকের অভিযোগ নিষ্পত্তি সেলে যেতে পারেন। বিস্তারিত এখানে পাওয়া যায়:

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

এনইএফটির জন্য গ্রাহক সুবিধা কেন্দ্রের বিশদ এখানে দেওয়া হয়েছে:

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

30 দিনের মধ্যে অভিযোগের সমাধান না হলে, গ্রাহক "রিজার্ভ ব্যাংক-ইন্টিগ্রেটেড ওম্বডসম্যান স্কিম (আরবি-আইওএস, 2021)" এর অধীনে অভিযোগ করতে পারেন। আরবি-আইওএস, 2021 গ্রাহকদের জন্য একটি একক রেফারেন্স পয়েন্ট প্রদান করে, এতে উল্লেখিত আরবিআই নিয়ন্ত্রিত সংস্থাগুলির বিরুদ্ধে অভিযোগ দায়ের করার জন্য। আরবি-আইওএস, 2021 আরবিআই ওয়েবসাইটে নিম্নলিখিত পাথে উপলব্ধ:

[https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RBIOS2021\\_121121.pdf](https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RBIOS2021_121121.pdf)

অভিযোগগুলি <https://cms.rbi.org.in> অনলাইনে, অথবা [crpc@rbi.org.in](mailto:crpc@rbi.org.in) নিবেদিত ই-মেইলের মাধ্যমে যের করা যেতে পারে বা রিজার্ভ ব্যাঙ্ক অফ ইন্ডিয়া, চতুর্থ তল, সেক্টর 17, চণ্ডীগড় - 160 017-এ স্থাপিত 'সেন্ট্রালাইজড রিসিস্ট অ্যান্ড প্রসেসিং সেন্টার' (সিআরপিএস) এ নিম্নলিখিত পথে প্রদত্ত ফর্ম্যাটে পাঠানো [https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RBIOS2021\\_121121\\_A.pdf](https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RBIOS2021_121121_A.pdf) একটি টোল-ফ্রি নম্বর - 14448 (সকাল 9:30 টা থেকে বিকাল 5:15 টা) - গ্রাহকদের জন্য বহুভাষিক সহায়তায় অভিযোগ এবং অভিযোগ নিষ্পত্তি সম্পর্কিত তথ্য দায়ের করতে সহায়তা চাইতে উপলব্ধ।

দ্রষ্টব্য: উপরের যোগাযোগের বিশদটি এনইএফটি সিস্টেমে আরবিআই একএকিউগুলির ভিত্তিতে এখানে উপলব্ধ রয়েছে: [https://www.rbi.org.in/scripts/FS\\_FAQs.aspx?Id=60&fn=9](https://www.rbi.org.in/scripts/FS_FAQs.aspx?Id=60&fn=9)

আইএমপিএস / ইউপিআই / টু / এপিবি:

<b>1</b>	<b>আধার পেমেন্ট ব্রিজ সিস্টেম (এপিবিএস)</b>		
A	ঋণ প্রদানে বিলম্ব বেনিফিসিয়ারির অ্যাকাউন্ট।	সুবিধাভোগী ব্যাঙ্ক টি + 1 দিনের মধ্যে লেনদেন বিপরীত করতে হবে।	যদি বিলম্ব টি + 1 দিনের বেশি হয় তবে প্রতিদিন 100/- প্রতিদিন।
<b>2</b>	<b>তাস্তিক পেমেন্ট সিস্টেম (আইএমপিএস)</b>		
A	অ্যাকাউন্ট ডেবিট করা হয়েছে কিন্তু বেনিফিসিয়ারির অ্যাকাউন্ট ক্রেডিট করা হয় না।	বেনিফিসিয়ারির অ্যাকাউন্টে ক্রেডিট করতে না পারলে, বেনিফিসিয়ারির ব্যাঙ্ক দ্বারা অটো রিভার্সাল (আর) টি তে সর্বশেষ + 1 দিন।	যদি বিলম্ব টি + 1 দিনের বেশি হয় তবে প্রতিদিন 100/- প্রতিদিন।
<b>3</b>	<b>ইউনিকাইড পেমেন্ট ইন্টারফেস (ইউপিআই)</b>		
A	অ্যাকাউন্ট ডেবিট করা হয়েছে কিন্তু বেনিফিসিয়ারির অ্যাকাউন্ট জমা হয় না (তহবিল স্থানান্তর)।	বেনিফিসিয়ারির অ্যাকাউন্টে ক্রেডিট করতে না পারলে, বেনিফিসিয়ারির ব্যাঙ্ক দ্বারা অটো রিভার্সাল (আর) টি তে সর্বশেষ + 1 দিন।	যদি বিলম্ব টি + 1 দিনের বেশি হয় তবে প্রতিদিন 100/- প্রতিদিন।
B	অ্যাকাউন্ট ডেবিট করা হয়েছে কিন্তু মার্চেন্ট লোকেশনে লেনদেনের নিশ্চয়তা পাওয়া যায়নি (ব্যবসায়ীকে অর্থ প্রদান)।	টি + 5 দিনের মধ্যে স্বয়ংক্রিয় বিপরীত।	যদি বিলম্ব টি + 5 দিনের বেশি হয় তবে প্রতিদিন 100/- প্রতিদিন।
<b>4</b>	<b>ন্যাশনাল অটোমেটেড ক্লিয়ারিং হাউস (এনএসিএইচ)</b>		
A	বিলম্ব মধ্যে ঋণ সুবিধাভোগী অ্যাকাউন্ট বা পরিমাণের বিপরীত।	বেনিফিসিয়ারির ব্যাঙ্ক রিভার্স করবে অস্বীকৃত লেনদেন টি + 1 দিনের মধ্যে।	বিলম্ব হলে প্রতিদিন 100/- টি + 1 দিনের বাইরে।
B	ব্যাঙ্কের সাথে ডেবিট ম্যান্ডেট প্রত্যাহার করা সত্ত্বেও অ্যাকাউন্ট ডেবিট করা হয়েছে ক্রেতা।	এ ধরনের ডেবিটের জন্য গ্রাহকের ব্যাঙ্ক দায়ী থাকবে। রেজোলিউশন সম্পন্ন করতে হবে টি + 1 দিনের মধ্যে।	

উপরের গ্রিডে, আরবিআইয়ের যোগাযোগ অনুসারে ক্যালেন্ডার দিনের প্রসঙ্গে টি +1 / টি + 5 ব্যবহার করতে হবে।

এটি উল্লেখ করা যেতে পারে যে:

- \* নির্ধারিত টিএটি ব্যর্থ লেনদেনের সমাধানের জন্য বাইরের সীমা; এবং
- \* ব্যাঙ্কগুলি এই জাতীয় ব্যর্থ লেনদেনের দ্রুত সমাধানের জন্য প্রচেষ্টা করবে।

যেখানেই আর্থিক ক্ষতিপূরণ জড়িত থাকবে, গ্রাহকের কাছ থেকে অভিযোগ বা দাবির অপেক্ষা না করেই তা গ্রাহকের অ্যাকাউন্টে স্বতঃপ্রণোদিত হয়ে যাবে।

তবে, ইকো-পার্টনার (যেমন, এনপিসিআই) পরিচালনা/প্রযুক্তিগত সমস্যার কারণে বিলম্ব হলে ইউপিআই / আইএমপিএস লেনদেনে বিলম্বের ক্ষেত্রে ব্যাংক গ্রাহককে ক্ষতিপূরণ দিতে দায়বদ্ধ থাকবে না।

তহবিলের রিটার্ন চিহ্নিত করতে বিলম্বের জন্য এনপিসিআইয়ের আইএমপিএস / ইউপিআই পোর্টালগুলিতে স্বয়ংক্রিয় ক্ষতিপূরণ গণনা রয়েছে।

- DBS (সুবিধাভোগী হিসাবে) থেকে প্রত্যাবর্তনে বিলম্বের জন্য, এনপিসিআই নিষ্পত্তির অংশ হিসাবে DBS ডেবিট করবে এবং প্রেরক ব্যাংককে ক্ষতিপূরণ দেবে। এক্ষেত্রে DBS পকেট থেকে ক্ষতিপূরণ হবে ব্যাংকের গ্রাহককে (DBS গ্রাহককে নয়)।
- কাউন্টারপার্টি ব্যাঙ্ক থেকে রিটার্নে বিলম্বের জন্য (সুবিধাভোগী হিসাবে যেখানে DBS প্রেরক), এনপিসিআই অন্য ব্যাঙ্ককে ডেবিট করবে এবং DBS কে ক্ষতিপূরণ দেবে। এক্ষেত্রে অন্য ব্যাঙ্কের পকেট থেকে ক্ষতিপূরণ চলে যাবে DBS গ্রাহককে।

যে গ্রাহকরা টিএটি-তে সংজ্ঞায়িত ব্যর্থতার প্রতিকারের সুবিধা পাবেন না, তারা ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্কের ব্যাঙ্কিং লোকপালের কাছে অভিযোগ দায়ের করতে পারেন।

### **অযাচিত কার্ড:**

যে ব্যক্তির নামে কার্ডটি জারি করা হয়েছে তিনি ব্যাঙ্কিং লোকপালের কাছেও যেতে পারেন যিনি "রিজার্ভ ব্যাঙ্ক-ইন্টিগ্রেটেড ওয়ুডসম্যান স্কিম (আরবি-আইওএস, 2021)" এর বিধান অনুসারে অযাচিত কার্ডের প্রাপককে ব্যাংক কর্তৃক প্রদেয় ক্ষতিপূরণের পরিমাণ নির্ধারণ করবেন।

### **3.3 স্টপ পেমেন্ট নির্দেশাবলীর পরে চেক পেমেন্ট**

ব্যাংক কর্তৃক স্টপ পেমেন্ট নির্দেশ স্বীকৃত হওয়ার পরেও যদি কোনও চেক প্রদান করা হয়, তবে ব্যাংক বিষয়টি সাবধানতার সাথে তদন্ত করবে এবং যদি ব্যাংক কর্তৃক কোনও পরস্পরবিরোধী নির্দেশনা না পাওয়া যায়, তবে ব্যাংক লেনদেনটি প্রত্যাহার করবে এবং গ্রাহককে লেনদেনটি অবহিত করার 2 কার্যদিবসের মধ্যে মূল্য-তারিখযুক্ত ক্রেডিট দেবে। উপরের অনুল্লেখ 3.1 এর অধীনে প্রদত্ত হিসাবে গ্রাহকের যে কোনও ফলস্বরূপ আর্থিক ক্ষতি ক্ষতিপূরণ দেওয়া হবে। কোনও ওভাররাইডিং ফ্যাক্টরের ক্ষেত্রে, গ্রাহকের লেনদেনের ইতিহাসের ভিত্তিতে ব্যাঙ্কের বিবেচনার ভিত্তিতে অর্থ প্রদান করা হবে।

### **3.4 বৈদেশিক মুদ্রা চেক সংগ্রহ (বৈদেশিক মুদ্রা চেক সংগ্রহ)**

বিদেশে প্রেরিত বৈদেশিক মুদ্রায় নির্ধারিত চেক সংগ্রহে বিলম্বের জন্য ব্যাংক গ্রাহককে ক্ষতিপূরণ দেবে না, কারণ ব্যাংক বিদেশী ব্যাংক থেকে সময়মতো ঋণ নিশ্চিত করতে সক্ষম হবে না। এটি ব্যাংকের অভিজ্ঞতা যে বিদেশে ব্যাংকে টানা যন্ত্রপাতি সংগ্রহের সময় দেশ থেকে দেশে এবং এমনকি একটি দেশের মধ্যে, স্থান থেকে স্থানে পৃথক হয়। অস্থায়ীভাবে সাক্ষ হওয়া যন্ত্রপাতি ফেরত দেওয়ার সময়সীমাও দেশ থেকে দেশে পরিবর্তিত হয়। তবে, ব্যাংক তার ক্রেডিটপেন্ডেন্ট ব্যাংকগুলির সাথে ব্যাংকের নস্ট্রো অ্যাকাউন্টে জমা দেওয়ার পরে ঋণ প্রদানে অযৌক্তিক বিলম্বের জন্য গ্রাহককে ক্ষতিপূরণ দেবে। এই জাতীয় ক্ষেত্রে ক্ষতিপূরণ নিম্নরূপে কাজ করা হবে: - ব্যাংকের চেক সংগ্রহ নীতিতে বর্ণিত অর্থ জমা দেওয়ার বিলম্বের জন্য সুদ - বৈদেশিক বিনিময় হারের প্রতিকূল গতিবিধির কারণে যে কোনও সম্ভাব্য ক্ষতির জন্য ক্ষতিপূরণ

### **3.5 দেশীয় চেক সংগ্রহ**

গ্রাহক ক্ষতিপূরণ নীতির অংশ হিসাবে, ব্যাংকের চেক সংগ্রহ নীতিতে উল্লিখিত সময়ের পরে ঋণ প্রদানে বিলম্ব হলে ব্যাংক তার গ্রাহকদের সংগ্রহের উপকরণের (স্থানীয় / বাহ্যিক চেক) পরিমাণের উপর সুদ প্রদান করবে। গ্রাহকদের কাছ থেকে কোনও দাবি ছাড়াই এই জাতীয় সুদ প্রদান করা হবে। বিলম্বিত আদায়ের উপর সুদ পরিশোধের জন্য ব্যাংকের নিজস্ব শাখা বা অন্যান্য ব্যাংকের উপর টানা যন্ত্রের মধ্যে কোন পার্থক্য থাকবে না। বিলম্বিত আদায়ের জন্য সুদ নিম্নলিখিত হারে প্রদান করা হবে:

- a) স্থানীয় চেকের ক্ষেত্রে 3 কার্যদিবসের বেশি বিলম্বের সময়কালের জন্য ডোমেস্টিক সেভিংস ব্যাঙ্কের হার।
- b) সিটিএস কেন্দ্রগুলিতে প্রদেয় আউটস্টেশন চেক সংগ্রহের ক্ষেত্রে 3 কার্যদিবসের বেশি বিলম্বের সময়কালের জন্য ডোমেস্টিক সেভিংস ব্যাঙ্কের হার এবং নন-সিটিএস কেন্দ্রগুলিতে 10 কার্যদিবসের জন্য।
- c) যেখানে বিলম্ব 14 কার্যদিবসের বেশি হয়, সেক্ষেত্রে সংশ্লিষ্ট সময়ের জন্য অভ্যন্তরীণ মেয়াদী আমানতের ক্ষেত্রে প্রযোজ্য হারে সুদ প্রদান করা হবে (অকাল প্রত্যাহার সুবিধাসহ দেশীয় মেয়াদী আমানতের জন্য প্রযোজ্য হার)।
- d) অস্বাভাবিক বিলম্বের ক্ষেত্রে, অর্থাৎ, 90 ক্যালেন্ডার দিনের বেশি বিলম্বের ক্ষেত্রে, সংশ্লিষ্ট ডোমেস্টিক টার্ম ডিপোজিট হারের (অকাল প্রত্যাহারের সুবিধা সহ দেশীয় মেয়াদী আমানতের জন্য প্রযোজ্য হার) চেয়ে 2% বেশি হারে সুদ প্রদান করা হবে।
- e) সংগ্রহাধীন চেকের আয় গ্রাহকের ওভারড্রাফট/ঋণ অ্যাকাউন্টে জমা দেওয়ার ক্ষেত্রে, ঋণ অ্যাকাউন্টে প্রযোজ্য হারে সুদ প্রদান করা হবে। অস্বাভাবিক বিলম্বের জন্য, ঋণ অ্যাকাউন্টে প্রযোজ্য হারের চেয়ে 2% বেশি হারে সুদ দেওয়া হবে।
- f) ক্রেডিট কার্ডের ক্ষেত্রে, যেক্ষেত্রে ক্রেডিট কার্ডের গ্রাহক 2 কার্যদিবসের মধ্যে লোকাল চেক এবং ক্রেডিট কার্ড প্রদানের নির্ধারিত তারিখের 5 কার্যদিবসের মধ্যে আউটস্টেশন চেক জমা দেন, সেখানে ব্যাংক কোন জরিমানা বা দণ্ডমূলক চার্জ আরোপ করবে না এবং ব্যাংকের শেষে কোন বিলম্বিত ঋণের ক্ষেত্রে ক্রেডিট কার্ড প্রদানের নির্ধারিত তারিখের মধ্যে প্রাপ্ত অর্থ প্রদান বিবেচনা করবে। তবে, গ্রাহকের পক্ষ থেকে বিলম্বিত ঋণের ক্ষেত্রে, ব্যাংক জরিমানা বা দণ্ড চার্জ আরোপ করবে এবং ক্রেডিট কার্ডের শর্তাবলী বা প্রযোজ্য ক্ষেত্রে বিলম্বিত অর্থ প্রদানের জন্য প্রযোজ্য শর্তাবলী অনুসারে সুদ আরোপ করবে।

### 3.6 ট্রানজিটে হারিয়ে যাওয়া যন্ত্রপাতিগুলির জন্য ক্ষতিপূরণ

গ্রাহক কর্তৃক সংগ্রহের জন্য ব্যাংকে হস্তান্তর করার পরে উপকরণের ক্ষতির কারণে গ্রাহকের আর্থিক ক্ষতির জন্য ব্যাংকের গ্রাহক ক্ষতিপূরণ নীতিও চেক সংগ্রহ নীতিতে নির্দেশিত হবে। হারানো চেক/উপকরণের পরিমাণের উপর 10 কার্যদিবস পর্যন্ত যুক্তিসঙ্গত বিলম্বের জন্য ব্যাংক অভ্যন্তরীণ সঞ্চয় হারে সুদ প্রদান করবে।

### 3.7 ফিক্সড ডিপোজিট

যদি ব্যাংক তহবিল এবং নির্দেশাবলী পাওয়ার পরেও স্থায়ী আমানত বুকিং সম্পর্কিত গ্রাহকের নির্দেশাবলী কার্যকর করতে ব্যর্থ হয়, তবে গ্রাহকের জন্য ফিক্সড ডিপোজিট নির্দেশাবলী এবং প্রাপ্ত তহবিল অনুসারে যথাযথ মূল্যের তারিখ সহ বুক করা হবে।

এই আমানতের মেয়াদপূর্তির ক্ষেত্রে, ব্যাংক এই নির্দেশাবলী পাওয়ার জন্য কাট-অফ পিরিয়ডের মধ্যে গ্রাহকের দ্বারা প্রদত্ত মেয়াদপূর্তির নির্দেশ অনুযায়ী কাজ করবে। যদি ব্যাংক ঋণ অ্যাকাউন্টে সুদ পরিশোধের জন্য প্রযোজ্য ন্যূনতম ব্যালেন্স ট্রাস বা ঋণ অ্যাকাউন্টে ব্যাংককে অতিরিক্ত সুদ প্রদানের জন্য প্রযোজ্য ন্যূনতম ব্যালেন্স ট্রাসের মাধ্যমে গ্রাহকের আর্থিক ক্ষতির সম্মুখীন হয়, তবে ব্যাংক গ্রাহককে আরোপিত প্রকৃত চার্জ এবং সুদ পরিশোধ করে গ্রাহককে এই ক্ষতির জন্য ক্ষতিপূরণ দেবে।

### 3.8 ডুপ্লিকেট ডিম্যান্ড ড্রাফট ইস্যু

ব্যাংক প্রয়োজনীয় ডকুমেন্টেশন সহ এই জাতীয় অনুরোধ প্রাপ্তির তারিখ থেকে পনেরো দিনের মধ্যে গ্রাহককে একটি ডুপ্লিকেট ডিম্যান্ড ড্রাফট জারি করবে। এই সময়সীমার পরে বিলম্বের ক্ষেত্রে, ব্যাংক সংশ্লিষ্ট মেয়াদপূর্তির সময়ের জন্য প্রযোজ্য স্থায়ী আমানত হারে সুদ প্রদান করবে (*অকাল প্রত্যাহারের সুবিধা সহ দৈনিক মেয়াদী আমানতের জন্য প্রযোজ্য হার*)। এটি কেবলমাত্র সেই ক্ষেত্রেই প্রযোজ্য হবে যেখানে ব্যাংক টানা ডুপ্লিকেট ডিম্যান্ড ড্রাফটের অনুরোধটি ফ্রেতা দ্বারা করা হয় এবং তৃতীয় পক্ষের অনুমোদনের ক্ষেত্রে প্রযোজ্য হবে না।

### 3.9 এজেন্ট দ্বারা ব্যাংকের প্রতিশ্রুতি লঙ্ঘন

গ্রাহকের নিকট হইতে এই মর্মে কোন অভিযোগ প্রাপ্তির ক্ষেত্রে যে, ব্যাংকের প্রতিনিধি/কুরিয়ার বা DSA নিরাপত্তা কর্তৃপক্ষ কোন অসৎ আচরণে লিপ্ত হইয়াছে বা গ্রাহকের প্রতি ব্যাংকের প্রতিশ্রুতি ভঙ্গ করিয়াছে, তাহা হইলে ব্যাংক অভিযোগ তদন্ত করিবার জন্য যথাযথ ব্যবস্থা গ্রহণ করিবে এবং অভিযোগ প্রাপ্তির তারিখ হইতে 7 কার্যদিবসের মধ্যে এবং যেক্ষেত্রে যুক্তিসঙ্গত বিবেচিত হয়, কেস বাই কেস ভিত্তিতে ব্যাংকিং লেনদেনে প্রকৃত আর্থিক ক্ষতির জন্য গ্রাহককে ক্ষতিপূরণ দেবে। এর মধ্যে অন্য কোনও ব্যয় এবং পরোক্ষ আর্থিক বা অ-আর্থিক ক্ষতি অন্তর্ভুক্ত নয়।



### 3.10 বিনিয়োগ ও রিডেম্পশন স্লিপে কাজ না করা

যদি ব্যাঙ্ক কোনও মিউচুয়াল ফান্ডে পরবর্তী প্রক্রিয়াকরণের জন্য কোনও গ্রাহক দ্বারা ব্যাঙ্কে জমা দেওয়া কোনও বিনিয়োগ বা রিডেম্পশন স্লিপের উপর কাজ করতে ব্যর্থ হয়, তবে ব্যাঙ্ক বিলম্বিত পরিমাণের ক্ষতিপূরণ দেবে, বিদ্যমান গার্বন্ড সঞ্চয় ব্যাঙ্ক হারে, যে সময়ের মধ্যে স্লিপটি বিলম্বিত হয়েছে।

সার্বভৌম গোল্ড বন্ড (এসজিবি) এর জন্য গ্রাহকের আবেদন প্রত্যাখ্যান করা হলে, ব্যাঙ্ক টি+1 কার্যদিবসের মধ্যে গ্রাহককে ফেরত দেওয়ার জন্য সমস্ত প্রচেষ্টা করবে। তবে, অর্থ ফেরত দিতে ব্যাঙ্কের পক্ষ থেকে বিলম্বের ক্ষেত্রে গ্রাহকদের প্রতিটি দিনের বিলম্বের জন্য রেপো হারে + 2% ক্ষতিপূরণ দেওয়া হবে। ক্ষতিপূরণ দেওয়া হবে আবেদনের বিনিয়োগের পরিমাণের উপর।

### 3.11 ঋণ পরিশোধের ক্ষেত্রে নথি ফেরত

ব্যাঙ্কের নীতি অনুযায়ী ঋণ চুক্তির মেয়াদ এবং অন্যান্য সম্পর্কিত আনুষ্ঠানিকতা এবং ডকুমেন্টেশনের সমাপ্তি অনুসারে সমস্ত বকেয়া পাওনা পরিশোধের 30টি ক্যালেন্ডার দিনের মধ্যে ব্যাঙ্ক গ্রাহক(গুলি), বন্ধককৃত সম্পত্তি এবং/অথবা নিরাপত্তা হিসাবে রক্ষিত অস্থাবর সম্পত্তি সম্পর্কিত সমস্ত জামানত/দস্তাবেজ/টাইটেল ডিডগুলিকে ফেরত দেবে।

যদি অন্য কোন দাবীর ক্ষেত্রে সেট অফ করার কোন অধিকার প্রয়োগ করা হয়, তবে ব্যাঙ্ক অন্যান্য দাবী সম্পর্কে সম্পূর্ণ বিবরণ সহ যথাযথ নোটিশ প্রদান করবে এবং বন্ধকী সম্পত্তি এবং/অথবা অস্থাবর সম্পত্তি সম্পর্কিত দলিল (যদি থাকে) প্রাসঙ্গিক দাবি(গুলি) নিষ্পত্তি / পরিশোধ না হওয়া পর্যন্ত সংরক্ষণ করবে। বন্ধকী সম্পত্তি এবং/অথবা অস্থাবর সম্পত্তি এবং / অথবা ঋণ সম্পূর্ণ পরিশোধ / অন্যান্য দাবির পরে জামানত হিসাবে রাখা (যদি থাকে) সম্পর্কিত নথি / শিরোনাম দলিল (যদি থাকে) ফেরত দেওয়ার জন্য ব্যাঙ্কের 30 ক্যালেন্ডার দিনের বেশি কোনও বিলম্ব হয়, তবে ব্যাঙ্ক বিলম্বের প্রতিটি দিনের জন্য (সিকিউরিটিজ / নথি / শিরোনাম দলিল প্রকাশের দিন থেকে একদিন আগে) 5,000 / - টাকা ক্ষতিপূরণ প্রদান করবে।)

মূল স্থাবর/অস্থাবর সম্পত্তির নথি হারিয়ে গেলে/ক্ষতি হলে, আংশিক বা সম্পূর্ণরূপে, ব্যাঙ্ক গ্রাহককে বন্ধককৃত সম্পত্তি সম্পর্কিত নথি/শিরোনাম দলিলের ডুপ্লিকেট/প্রত্যয়িত কপি পেতে সহায়তা করবে এবং সেই অনুসারে সংশ্লিষ্ট খরচ ব্যাঙ্ক বহন করবে। উপরন্তু, ঋণ পরিশোধ / অথবা অন্যান্য দাবির সম্পূর্ণ পরিশোধ / নিষ্পত্তির পরে 60 ক্যালেন্ডার দিনের বেশি বিলম্বের ক্ষেত্রে ব্যাঙ্ক উপরে উল্লিখিত ক্ষতিপূরণ প্রদান করতে দায়বদ্ধ থাকবে।

মৃত গ্রাহক(গণ) জামানত হিসাবে স্থাবর সম্পত্তির মালিক হলে, ঋণ চুক্তির শর্তাবলী অনুসারে সমস্ত বকেয়া পাওনা পরিশোধ এবং ব্যাঙ্কের নীতি অনুসারে অন্যান্য সম্পর্কিত আনুষ্ঠানিকতা এবং ডকুমেন্টেশন সম্পন্ন করার পরে, উপরোক্ত ক্ষতিপূরণ প্রদানযোগ্য হবে যদি ব্যাঙ্ক বন্ধকী সম্পত্তি সম্পর্কিত নথি / শিরোনাম দলিল প্রকাশ না করে বা উপরে বর্ণিত সময়সীমার মধ্যে তার চার্জ সন্তুষ্ট না করে (30 বা 60 ক্যালেন্ডার) দিন) যেদিন থেকে ব্যাঙ্কের সন্তুষ্ট অনুযায়ী প্রাসঙ্গিক ডকুমেন্টেশন জমা দেওয়া হয়।

উপরোক্ত ক্ষতিপূরণও প্রদেয় হবে যদি ব্যাঙ্ক উপরে বর্ণিত সময়সীমার মধ্যে (প্রযোজ্য হিসাবে 30 বা 60 ক্যালেন্ডার দিন) স্থাবর/অস্থাবর সম্পত্তিতে কোনও রেজিস্ট্রার সাথে নিবন্ধিত চার্জগুলি অপসারণ না করে।

### 3.12 ঋণ এবং/অথবা লেনদেনের রিটার্ন দিতে বিলম্ব

গ্রাহকদের পক্ষ থেকে প্রাপ্ত এনইএফটি, আরটিজিএস বা অন্য কোনও উপায়ে অভ্যন্তরীণ রেমিট্যান্সের ক্রেডিট প্রদানের ক্ষেত্রে ব্যাংকের সরাসরি বিলম্বের জন্য ব্যাংক গ্রাহকদের ক্ষতিপূরণ দেবে। ত্রুটি বা অবহেলার কারণে পদ্ধতিগত/নিয়ন্ত্রক নির্দেশিকা অনুসারে সময়সীমার বাইরে সুবিধাভোগীকে এনইএফটি / এনইসিএস / এনএসইইচ লেনদেনে ক্রেডিট করতে বিলম্বের জন্য, ব্যাংক গ্রাহককে আরবিআই এলএএফ রেশো রেট প্লাস দুই শতাংশ জরিমানা সুদ প্রদান করবে। গ্রাহক কর্তৃক এই মর্মে কোনও দাবি দায়ের না করা হলেও দণ্ডিত সুদ গ্রাহককে প্রদান করা হবে।

পদ্ধতিগত/নিয়ন্ত্রক নির্দেশিকা অনুসারে সময়সীমার বাইরে সুবিধাভোগীকে আরটিজিএস জমা দিতে বিলম্বের জন্য, ব্যাংক গ্রাহককে লেনদেন/রিটার্নের তারিখে প্রচলিত আরইপিও হারে দণ্ডিত সুদ প্রদান করবে এবং প্রতিদিন 2 শতাংশ প্রদান করবে। একই দিনে পাস করা ঋণের সাথে ঋণে বিলম্বের ক্ষেত্রে, ক্ষতিপূরণ হিসেবে একদিনের জন্য বেতন দিতে হবে। গ্রাহক কর্তৃক এই মর্মে কোনও দাবি দায়ের না করা হলেও দণ্ডিত সুদ গ্রাহককে প্রদান করা হবে।

যদি কোনও কারণে সুবিধাভোগীর অ্যাকাউন্টে তহবিল জমা দেওয়া সম্ভব না হয় যেমন অ্যাকাউন্টের অস্তিত্ব নেই, অ্যাকাউন্ট হিমায়িত ইত্যাদি, প্রাপক সদস্যের সদস্য ইন্টারফেসে অর্থ প্রদানের প্রাপ্তির এক ঘন্টার মধ্যে বা আরটিজিএস প্রদানের জন্য আরটিজিএস ব্যবসায়িক দিন শেষ হওয়ার আগে তহবিলগুলি মূল সদস্যকে ফেরত দেওয়া হবে এবং এনইএফটি লেনদেনের জন্য তহবিল পেমেন্ট প্রাপ্তির 2 ঘন্টার মধ্যে ফেরত দেওয়া হবে সদস্য ইন্টারফেসে।

### 3.13 ব্যর্থ এটিএম লেনদেনে বিলম্ব

গ্রাহকের অভিযোগ প্রাপ্তির 5 দিনের মধ্যে ব্যাংক তদন্ত করে আবেদন গ্রহণ বা প্রত্যাখ্যানের বিষয়ে সিদ্ধান্ত জানাবে। ক্রেডিট দিতে দেরি হলে, টি + 5 দিনের বেশি বিলম্বের জন্য প্রতিদিন 100 টাকা ক্ষতিপূরণ, গ্রাহকের কাছ থেকে কোনও দাবি ছাড়াই গ্রাহকের অ্যাকাউন্ট / ক্রেডিট কার্ডে স্বয়ংক্রিয়ভাবে জমা দেওয়া হবে।

শ্রেণি: না।	ঘটনার বিবরণ	স্বয়ংক্রিয়-বিপরীত এবং ক্ষতিপূরণের জন্য ক্রেমওয়ার্ক	
		অটো-রিভার্সাল জন্য সময়সীমা	প্রদেয় ক্ষতিপূরণ
I	II	III	IV
1	অটোমেটেড টেলার মেশিন (এটিএম)		
A	গ্রাহকের অ্যাকাউন্ট ডেবিট করা হয়েছে কিন্তু নগদ বিতরণ করা হয়নি।	ব্যর্থ লেনদেনের প্রো-অ্যাক্টিভ রিভার্সাল (আর) সর্বাধিক টি + 5 দিনের মধ্যে।	টি + 5 দিনের বেশি বিলম্বের প্রতিদিন 100/- প্রতি দিন, অ্যাকাউন্টধারীর ক্রেডিটে।

যদি প্রত্যাহার এবং ক্ষতিপূরণ ব্যাঙ্ক দ্বারা বহন না করা হয় তবে গ্রাহকের জন্য পদক্ষেপের কোর্স

গ্রাহক লেনদেনের বিশদ সহ ব্যাঙ্কের অভিযোগ নিষ্পত্তি সেলে যোগাযোগ করতে পারেন। বিস্তারিত এখানে পাওয়া যায়:

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

যদি 30 দিনের মধ্যে অভিযোগের সমাধান না হয়, গ্রাহক "দ্য রিজার্ভ ব্যাঙ্ক-ইন্টিগ্রেটেড ওয়ুডসম্যান স্কিম (আরবি-আইওএস, 2021)" এর অধীনে অভিযোগ করতে পারেন। আরবি-আইওএস, 2021 একটি একক সরবরাহ করে গ্রাহকদের এতে উল্লিখিত আরবিআই নিয়ন্ত্রিত সংস্থার বিরুদ্ধে অভিযোগ দায়ের করার জন্য রেফারেন্স পয়েন্ট। আরবি-আইওএস, 2021 আরবিআই ওয়েবসাইটে নিম্নলিখিত পথে পাওয়া যায়:

[https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RBIOS2021\\_121121.pdf](https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RBIOS2021_121121.pdf)

অভিযোগগুলি <https://cms.rbi.org.in> অনলাইনে, অথবা [crpc@rbi.org.in](mailto:crpc@rbi.org.in) নিবেদিত ই-মেইলের মাধ্যমে দ্রুত করা যেতে পারে বা রিজার্ভ ব্যাঙ্ক অফ ইন্ডিয়া, চতুর্থ তল, সেক্টর 17, চণ্ডীগড় - 160 017-এ স্থাপিত 'সেন্ট্রালইজড রিসিস্ট অ্যান্ড প্রসেসিং সেন্টার' (সিআরপিসি) এ নিম্নলিখিত পথে প্রদত্ত ফর্ম্যাটে পাঠানো যেতে পারে - [https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RBIOS2021\\_121121\\_A.pdf](https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RBIOS2021_121121_A.pdf)। একটি টোল-ফ্রি নম্বর - 14448 (সকাল 9:30 টা থেকে বিকাল 5:15 টা) - গ্রাহকদের জন্য বহুভাষিক সহায়তায় অভিযোগ এবং অভিযোগ নিষ্পত্তি সম্পর্কিত তথ্য দায়ের করতে সহায়তা চাইতে উপলব্ধ।

**কার্ড লেনদেনে প্রযোজ্য ক্ষতিপূরণ:**

এস.এল. না।	ঘটনার বিবরণ	স্বয়ংক্রিয়-বিপরীত এবং ক্ষতিপূরণের জন্য ফ্রেমওয়ার্ক	
		অটো-রিভার্সালের জন্য সময়সীমা	প্রদেয় ক্ষতিপূরণ
I	II	III	IV
2	<b>কার্ড লেনদেন</b>		
a	<b>কার্ড থেকে কার্ড স্থানান্তর</b>	লেনদেন বিপরীত করতে হবে (আর) টি + 1 দিনের মধ্যে সর্বশেষ, যদি সুবিধাভোগীর অ্যাকাউন্টে ক্রেডিট প্রভাবিত না হয়।	টি + 1 দিনের বেশি বিলম্বের প্রতিদিন 100/- প্রতিদিন।
	কার্ড অ্যাকাউন্ট ডেবিট করা হয়েছে কিন্তু সুবিধাভোগী কার্ড অ্যাকাউন্ট ক্রেডিট করা হয়নি।		
b	<b>পিওএস-এ নগদ সহ পয়েন্ট অফ সেল (পিওএস) (কার্ড উপস্থাপনা করা)</b>		
	পিওএস-এ নগদ সহ পয়েন্ট অফ সেল (পিওএস) (কার্ড প্রজেন্ট)	টি + 5 দিনের মধ্যে স্বয়ংক্রিয় বিপরীত।	টি + 5 দিনের বেশি বিলম্বের প্রতিদিন 100/-
c	অ্যাকাউন্ট ডেবিট করা হয়েছে তবে মার্চেন্ট লোকেশনে কনফার্মেশন পাওয়া যায়নি অর্থাৎ, চার্জ-স্লিপ জেনারেট করা হয়নি।		
	কার্ড নট প্রজেন্ট (সিএনপি) (ইকমার্স)		
	অ্যাকাউন্ট ডেবিট করা হয়েছে তবে বণিকের সিস্টেমে নিশ্চিতকরণ পাওয়া যায়নি।		

**3.14 ডেবিট কার্ড/মোবাইল ব্যাঙ্কিং/ইন্টারনেট ব্যাঙ্কিং/ক্রেডিট কার্ডগুলিতে প্রতারণামূলক লেনদেনের কারণে ক্রেডিট/অননুমোদিত ডেবিটগুলির বিপরীত**

ওয়ানটাইম পাসওয়ার্ড বা 2 ফ্যাক্টর প্রমাণীকরণ (2 এফএ) দ্বারা অনুসরণ করা লেনদেনের উপর উত্থাপিত দাবির ক্ষতিপূরণ দেওয়ার জন্য ব্যাংক দায়বদ্ধ থাকবে না। জড়িত পরিমাণ নির্বিশেষে এই জাতীয় দাবি বা দাবি প্রত্যাখ্যান করা হবে।

উপরোক্ত বিষয়গুলি ছাড়াও, গ্রাহক অননুমোদিত লেনদেনের কারণে হওয়া ক্ষতির জন্য দায়বদ্ধ থাকবেন যেখানে কোনও গ্রাহকের অবহেলার কারণে ক্ষতি হয়েছে, যেমন যেখানে তিনি অর্থ প্রদানের শংসাপত্রগুলি ভাগ করেছেন এবং অ্যাকাউন্ট সম্পর্কিত অন্য কোনও বিবরণ যা ভাগ করা উচিত নয় - যেমন শর্তাদি এবং সময়ে সময়ে ক্লায়েন্ট শিফার প্রচেষ্টায় জানানো হয়েছে। গ্রাহক অননুমোদিত লেনদেনের বিষয়টি ব্যাংকে না জানানো পর্যন্ত পুরো ক্ষতির সম্মুখীন হবেন।

**অননুমোদিত লেনদেনের ক্ষেত্রে গ্রাহকের দায়বদ্ধতার বিবরণ:**

**গ্রাহকের শূন্য দায়বদ্ধতা**

1. নিম্নলিখিত ইভেন্টগুলিতে অননুমোদিত লেনদেন ঘটলে শূন্য দায়বদ্ধতার জন্য গ্রাহকের এনটাইটেলমেন্ট উত্থাপিত হবে:

- i) ব্যাংকের পক্ষ থেকে অবদানকারী জালিয়াতি / অবহেলা / ঘাটতি (গ্রাহকের দ্বারা লেনদেনের প্রতিবেদন করা হোক বা না হোক না কেন)।
- ii) তৃতীয় পক্ষের লক্ষণ যেখানে ঘাটতি ব্যাংক বা গ্রাহকের সাথে নয় বরং সিস্টেমের অন্য কোথাও থাকে এবং গ্রাহক অননুমোদিত লেনদেন সম্পর্কে ব্যাংক থেকে যোগাযোগ পাওয়ার তিন কার্যদিবসের মধ্যে ব্যাংককে অবহিত করে।

**গ্রাহকের সীমিত দায়বদ্ধতা**

2. নিম্নলিখিত ক্ষেত্রে অননুমোদিত লেনদেনের কারণে হওয়া ক্ষতির জন্য একজন গ্রাহক দায়বদ্ধ থাকবেন:

- i) যে ক্ষেত্রে কোনও গ্রাহকের অবহেলার কারণে ক্ষতি হয়েছে, যেমন যেখানে তিনি অর্থপ্রদানের শংসাপত্রগুলি ভাগ করে নিয়েছেন, গ্রাহক অননুমোদিত লেনদেনের বিষয়টি ব্যাংকে না জানানো পর্যন্ত পুরো ক্ষতি বহন করবেন। অননুমোদিত লেনদেনের প্রতিবেদনের পরে যে কোনও ক্ষতি ব্যাংক দ্বারা বহন করা হবে।
- ii) যে ক্ষেত্রে অননুমোদিত ইলেকট্রনিক ব্যাংকিং লেনদেনের দায়ভার ব্যাংক বা গ্রাহকের না থাকে, বরং সিস্টেমের অন্যত্র থাকে এবং যখন এই ধরনের লেনদেনের বিষয়ে ব্যাংককে অবহিত করার ক্ষেত্রে গ্রাহকের পক্ষ থেকে বিলম্ব হয় (ব্যাংক থেকে যোগাযোগ পাওয়ার পরে চার থেকে সাত কার্যদিবস), গ্রাহকের প্রতি লেনদেনের দায় লেনদেনের মূল্য অথবা নীচে টেবিলে উল্লিখিত পরিমাণের মধ্যে সীমাবদ্ধ থাকবে, যেটি কম।

সারণী 1		
পয়েন্ট 2 (ii) এর অধীনে গ্রাহকের সর্বাধিক দায়বদ্ধতা		
অ্যাকাউন্টের ধরন		₹ সর্বোচ্চ দায়বদ্ধতা ( )
*	বিএসবিডি / ছোট হিসাব	5,000
*	অন্যান্য সমস্ত এসবি অ্যাকাউন্ট	10,000
*	প্রি-পেইড পেমেন্ট ইনস্ট্রুমেন্ট এবং গিফট কার্ড	
*	এমএসএমইগুলির বর্তমান / নগদ ক্রেডিট/ওভারড্রাফ্ট অ্যাকাউন্ট	
*	বার্ষিক গড় ব্যালেন্স সহ ব্যক্তিদের বর্তমান অ্যাকাউন্ট / নগদ ক্রেডিট / ওভারড্রাফ্ট অ্যাকাউন্ট (জালিয়াতির ঘটনার আগের 365 দিনের মধ্যে) / 25 লক্ষ টাকা পর্যন্ত সীমা	
*	5 লক্ষ টাকা পর্যন্ত সীমা সহ ক্রেডিট কার্ড	
*	অন্যান্য সমস্ত বর্তমান / নগদ ক্রেডিট / ওভারড্রাফ্ট অ্যাকাউন্ট	25,000
*	5 লক্ষ টাকার বেশি সীমা সহ ক্রেডিট কার্ড	

3. তৃতীয় পক্ষের লক্ষ্যে গ্রাহকের সামগ্রিক দায়বদ্ধতা, উপরের অনুচ্ছেদ 1 (ii) এবং অনুচ্ছেদ 2 (ii) এ বিশদ হিসাবে, যেখানে ঘাটতি ব্যাংক বা গ্রাহকের সাথে নয় তবে সিস্টেমের অন্য কোথাও রয়েছে, সারণী 2 এ সংক্ষিপ্ত করা হয়েছে:

টেবিল 2	
গ্রাহকের দায়বদ্ধতার সারসংক্ষেপ	
যোগাযোগ পাওয়ার তারিখ থেকে প্রতারণামূলক লেনদেনের প্রতিবেদন করতে সময় লেগেছে	গ্রাহকের দায় (₹)
3 কার্যদিবসের মধ্যে	শূন্য দায়বদ্ধতা
4 থেকে 7 কার্যদিবসের মধ্যে	লেনদেনের মূল্য অথবা টেবিল 1 এ উল্লিখিত পরিমাণ, যেটি কম
7 কার্যদিবসের বাইরে	*উল্লিখিত ধারা অনুযায়ী

সারণী 2-এ উল্লিখিত কার্যদিবসের সংখ্যা\_যোগাযোগ প্রাপ্তির তারিখ ব্যতীত গ্রাহকের হোম শাখার কার্যসূচী অনুসারে গণনা করা হবে।

#### গ্রাহকের শূন্য দায়বদ্ধতা / সীমিত দায়বদ্ধতার জন্য বিপরীত সময়সীমা

4. গ্রাহক কর্তৃক অবহিত হওয়ার পর, ব্যাংক অননুমোদিত ইলেকট্রনিক লেনদেনের সাথে জড়িত অর্থ (শ্যাডো রিভার্সাল) গ্রাহক কর্তৃক উক্ত বিতরণের তারিখ থেকে 10 কার্যদিবসের মধ্যে গ্রাহকের অ্যাকাউন্টে জমা করবে (বীমা দাবি নিষ্পত্তির জন্য অপেক্ষা না করে, যদি থাকে)। গ্রাহকের অবহেলার ক্ষেত্রেও অননুমোদিত বৈদ্যুতিন ব্যাংকিং লেনদেনের ক্ষেত্রে ব্যাংকগুলি তাদের বিবেচনার ভিত্তিতে কোনও গ্রাহকের দায়বদ্ধতা মওকুফ করার সিদ্ধান্ত নিতে পারে। ক্রেডিটটি অননুমোদিত লেনদেনের তারিখ হিসাবে মূল্যবান হবে।

5. উপরন্তু, ব্যাংকগুলি নিশ্চিত করবে যে:

- i) অভিযোগ নিষ্পত্তি করা হয় এবং গ্রাহকের দায়বদ্ধতা, যদি থাকে, সেই সময়ের মধ্যে প্রতিষ্ঠিত হয়, যা অভিযোগ পরিচালনা প্রক্রিয়া সম্পর্কিত ব্যাংকের অনুমোদিত নীতিতে নির্দিষ্ট করা যেতে পারে, কিন্তু তা অভিযোগ প্রাপ্তির তারিখ থেকে 90 দিনের বেশি নয় এবং গ্রাহককে উপরের পয়েন্ট 1 থেকে 3 এর বিধান অনুসারে ক্ষতিপূরণ দেওয়া হয়;
- ii) যে ক্ষেত্রে অভিযোগ নিষ্পত্তি করতে বা গ্রাহকের দায় নির্ধারণ করতে অক্ষম হয়, যদি থাকে, 90 দিনের মধ্যে, পয়েন্ট 1 থেকে 3 এ বর্ণিত ক্ষতিপূরণ গ্রাহককে প্রদান করা হয়; এবং
- iii) ডেবিট কার্ড / ব্যাংক অ্যাকাউন্টের ক্ষেত্রে, গ্রাহক সুদের ক্ষতির সম্মুখীন হন না এবং ক্রেডিট কার্ডের ক্ষেত্রে গ্রাহক সুদের কোনও অতিরিক্ত বোঝা বহন করেন না।

যদি ব্যাংক 90 দিনের মধ্যে অভিযোগটি সমাধান করতে বা গ্রাহকের দায়বদ্ধতা নির্ধারণ করতে অক্ষম হয়, তবে অনুচ্ছেদ 1-5 এ বর্ণিত ক্ষতিপূরণ গ্রাহককে প্রদান করা হবে।

**\* নীচে উল্লিখিত ধারা অনুসারে** - এই জাতীয় সমস্ত সন্দেহজনক ডেবিটগুলি ব্যাংক দ্বারা যেখানে প্রয়োজন সেখানে সংযুক্ত পদ্ধতি এবং আইন প্রয়োগকারী সংস্থার সাথে একত্রে তদন্ত করা হবে। কেস-টু-কেস-ভিত্তিতে এই জাতীয় তদন্তের ফলাফলের উপর নির্ভর করে।

- (i) কোন জালিয়াতির ক্ষেত্রে, যদি ব্যাংক নিশ্চিত হয় যে তার কর্মীরা কোনও উপাদানের প্রতি কোনও অনিয়ম / জালিয়াতি করেছে, শাখা অবিলম্বে তার দায়বদ্ধতা স্বীকার করবে এবং দাবি পরিশোধ করবে।
- (ii) যে ক্ষেত্রে ব্যাংকের দোষ রয়েছে, ব্যাংক গ্রাহককে আপত্তি ছাড়াই ক্ষতিপূরণ দেবে যদি লেনদেন ওটিপি বা 2 ফ্যাক্টর প্রমাণীকরণ বা দলিলে উল্লিখিত কোনও ক্ষেত্রে সমর্থিত না হয়।
- (iii) যে ক্ষেত্রে ব্যাংকের কোনও দোষ নেই বা গ্রাহকের কোনও দোষ নেই কিন্তু দোষটি সিস্টেমের অন্য কোথাও রয়েছে, সে ক্ষেত্রে ব্যাংক গ্রাহককে কেবলমাত্র গ্রাহকের প্রত্যক্ষ আর্থিক ক্ষতির 50% (5,000 টাকার বেশি নয়) ক্ষতিপূরণ দেবে। এই ধরনের ক্ষতিপূরণ একটি অ্যাকাউন্টের জীবদ্দশায় শুধুমাত্র একবারই প্রদান করা হবে।

ব্যাংক নিম্নলিখিত কারণে উদ্ধৃত দাবি প্রত্যাখ্যান করার অধিকার সংরক্ষণ করে:

- ব্যাংক দ্বারা প্রদত্ত পণ্য এবং পরিষেবাদের জন্য শর্তাবলী লঙ্ঘন
- গ্রাহকের অ্যাকাউন্ট এবং লেনদেনের উপকরণ যেমন ডেবিট / এটিএম / ক্রেডিট কার্ড, বা অন্যান্য সংবেদনশীল তথ্য ইত্যাদির সুরক্ষা নিশ্চিত করার জন্য গ্রাহক কর্তৃক সময়ে সময়ে ব্যাংক কর্তৃক প্রকাশিত বিভিন্ন নির্দেশিকা মেনে না চলা।

- গ্রাহকদের অবশ্যই সর্বদা নিশ্চিত করতে হবে যে তারা তাৎক্ষণিকভাবে সতর্কতা পেতে তাদের বর্তমান যোগাযোগের বিশদ, বিশেষত একটি কার্যকরী মোবাইল নম্বর ও ইমেল আইডি আপডেট করেছেন। ব্যাঙ্কের সাথে এই জাতীয় যোগাযোগের তথ্য আপডেট রাখতে ব্যর্থতার ফলে এটিএম / ডেবিট কার্ড / ক্রেডিট কার্ড বা ব্যাঙ্ক অ্যাকাউন্ট লেনদেন/অ্যাক্সেসের অন্য কোনও বৈদ্যুতিন চ্যানেলের অপব্যবহারের কারণে গ্রাহকের যে কোনও ক্ষতির জন্য দায়বদ্ধ করা হতে পারে।
- প্রস্তুত সন্দেহভাজন বা প্রতারণামূলক লেনদেন থেকে উদ্ধৃত কোনও পরোক্ষ বা ফলস্বরূপ ক্ষতির জন্য কোনও ক্ষতিপূরণ গ্রহণ বা প্রদান করা হবে না।

### 3.15 লকার সম্পর্কিত ক্ষতিপূরণ

নিরাপদ আমানত ভন্টগুলি যে প্রাপ্তনে রাখা হয়েছে সেগুলির সুরক্ষা ও সুরক্ষার জন্য ব্যাংক সমস্ত পদক্ষেপ নিয়েছে। তবে দুর্ভাগ্যজনক ক্ষেত্রে যেখানে অগ্নিকাণ্ড, চুরি/ডাকাতি, ডাকাতি, বিস্ফোরণ ধসের মতো ঘটনার কারণে লকারের সামগ্রীর ক্ষতি হয় তার নিজস্ব ক্রটি, অবহেলা এবং কোনও ক্রটি / কমিশন বা তার কর্মচারী (গুলি) দ্বারা সংঘটিত জালিয়াতির কারণে ব্যাংকের প্রাপ্তনে ঘটে, ব্যাংকের দায়বদ্ধতা নিরাপদ আমানত লকারের প্রচলিত বার্ষিক ভাডার একশতগুণ সমপরিমাণ পরিমাণে সীমাবদ্ধ হবে।

### 3.16 ফোর্স ম্যাজিউর

ফোর্স ম্যাজিউর ইভেন্ট অর্থ ঈশ্বরের কাজ, বন্যা, খরা, ভূমিকম্প বা অন্যান্য প্রাকৃতিক দুর্যোগ বা অবস্থা, দুর্যোগ, মহামারী বা মহামারী, সন্ত্রাসী আক্রমণ, যুদ্ধ বা দাঙ্গা, পারমাণবিক, রাসায়নিক বা জৈবিক দূষণ, শিল্প কর্ম, বিদ্যুৎ ব্যর্থতা, কম্পিউটার বিকল বা নাশকতা, এবং ভবন ধস, অগ্নিকাণ্ড, বিস্ফোরণ বা দুর্ঘটনা বা এই জাতীয় অন্য কোনও কাজ যা ব্যাংকের যুক্তিসঙ্গত নিয়ন্ত্রণের বাইরে।

যতক্ষণ পর্যন্ত ফোর্স মেজিউর ইভেন্ট বা পরিস্থিতি কার্য সম্পাদনকে অসম্ভব করে তোলে ততক্ষণ ব্যাংকের বাধ্যবাধকতা সম্পাদন স্থগিত থাকবে। সর্বোত্তম প্রচেষ্টার ভিত্তিতে ব্যাংক ফোর্স মেজিউর ইভেন্টের পরিণতি হ্রাস করার জন্য যুক্তিসঙ্গত পদক্ষেপ (গুলি) নিতে প্রতিশ্রুতিবদ্ধ। কোন শিল্প কর্মকাণ্ড, বিদ্যুৎ বিকল, কম্পিউটার বিকল বা অন্তর্ঘাতের ক্ষেত্রে ব্যাংক তার সেবা প্রদানের বিলম্ব হ্রাস করার জন্য যুক্তিসঙ্গত পদক্ষেপ গ্রহণ করবে এবং তার গ্রাহকদের নিরবচ্ছিন্ন সেবা প্রদানের চেষ্টা করবে।

অতএব, এই ফোর্স ম্যাজিউর ইভেন্টগুলি (ব্যাংকের সুবিধাগুলি বা তার ক্রেসপন্ডেন্ট ব্যাংক (গুলি) ক্ষতিগ্রস্ত হওয়া সহ, যোগাযোগের স্বাভাবিক মাধ্যম বা সমস্ত ধরনের পরিবহন ইত্যাদির অনুপস্থিতি ইত্যাদি) যদি ব্যাংকের নিয়ন্ত্রণের বাইরে থাকে যা নির্দিষ্ট পরিষেবা বিতরণ পরামিতিগুলির মধ্যে তার বাধ্যবাধকতাগুলি সম্পাদন করতে বাধা দেয় তবে ব্যাংক গ্রাহকদের বিলম্বিত ক্রেডিটের জন্য ক্ষতিপূরণ দিতে দায়বদ্ধ থাকবে না।

### 3.17 প্রকৃত / প্রত্যক্ষ ক্ষতি

প্রিমেইড ইন্সট্রুমেন্ট সার্ভিসসহ বিভিন্ন ব্যাংকিং সেবার জন্য এই গ্রাহক ক্ষতিপূরণ নীতিমালার অধীনে গ্রাহককে প্রকৃত ও প্রত্যক্ষ ক্ষতির (বিশেষ করে ধারণাগত ও পরোক্ষ ক্ষতি) পরিমাণ পর্যন্ত ক্ষতিপূরণ দিতে ব্যাংক দায়বদ্ধ থাকবে, তবে শর্ত থাকে যে, ব্যাংকের ক্ষতির যথেষ্ট প্রমাণ সরবরাহ করা হয় এবং গ্রাহকের পক্ষ থেকে অবহেলার অনুপস্থিতি সাপেক্ষে।

### 3.18 পূর্ণ ও চূড়ান্ত নিষ্পত্তি

একবার ব্যাংক উপরে উল্লিখিত ক্ষতিপূরণ প্রদান করার পরে, এটি একটি "সম্পূর্ণ এবং চূড়ান্ত নিষ্পত্তি" হিসাবে গণ্য হবে এবং গ্রাহক বা অন্য কারও কাছ থেকে ব্যাংক কর্তৃক আর কোনও দাবি গ্রহণ করা হবে না।

### 3.19 অভিযোগ ও অভিযোগের প্রতিকার:

DBS ব্যাংক ইন্ডিয়া লিমিটেডে, আমরা নিশ্চিত করতে চাই যে আপনি আমাদের কাছ থেকে কেবলমাত্র সর্বোত্তম পরিষেবা পান, পরিষেবাটি যা আপনি, আমাদের মূল্যবান গ্রাহক, প্রাপ্য।

ব্যাঙ্কের অভিযোগ নিষ্পত্তি নীতি নিম্নলিখিত নীতিগুলি অনুসরণ করে:

- গ্রাহকদের সাথে সব সময় ন্যায্য আচরণ করা হয়।
- গ্রাহকদের দ্বারা উত্থাপিত অভিযোগগুলি সৌজন্য এবং সমঝোযোগী পদ্ধতিতে মোকাবেলা করা হয়।
- গ্রাহকদের প্রতিষ্ঠানের মধ্যে তাদের অভিযোগ বাড়ানোর উপায় এবং তাদের অভিযোগের সমাধানে সন্তুষ্ট না হলে তাদের অধিকার সম্পর্কে অবহিত করা হয়।
- ব্যাংক কর্মীরা সরল বিশ্বাসে এবং পক্ষপাতহীনভাবে গ্রাহকদের স্বার্থের দিকে কাজ করে।

যদি, যে কোনও পর্যায়ে, আপনি মনে করেন যে আমাদের পরিষেবার স্তরগুলি আপনার প্রত্যাশা অনুযায়ী নয়, তবে আপনি যা করতে পারেন তা এখানে: আপনি ব্যাঙ্কের ওয়েবসাইটে উপলব্ধ ব্যাঙ্কের অভিযোগ নীতিটি দেখতে পারেন:

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

অভিযোগ নীতি আপনাকে আপনার অভিযোগ দায়ের করার জন্য যোগাযোগের বিশদ, সময়সীমা এবং বর্ধনের স্তরগুলিতে সহায়তা করবে। যদি আপনি ব্যাঙ্ক প্রদত্ত রেজোলিউশনে খুশি না হন, তাহলে এই নীতি আপনাকে প্রক্রিয়া এবং কিভাবে ব্যাঙ্কিং লোকপালের কাছে যেতে হবে সে সম্পর্কেও গাইড করে

## 4 শাসন

### 4.1 মালিকানা ও অনুমোদনকারী কর্তৃপক্ষ

এই নীতিটি DBS ব্যাংক ইন্ডিয়া লিমিটেড বোর্ড দ্বারা অনুমোদিত। যে কোনও পরিবর্তন যা সারণ্য নয়, তবে প্রকৃতির আনুষঙ্গিক বা প্রশাসনিক, অনুমোদনকারী কর্তৃপক্ষের দ্বারা সাইন-অফের প্রয়োজন হয় না।

বোর্ড, এই নীতির মাধ্যমে, CBG পরিষেবা এবং পণ্যগুলির জন্য পরিবর্তনগুলি অনুমোদন বা অর্পণ করার জন্য কনজিউমার ব্যাঙ্কিং গ্রুপের ভারতীয় প্রধানের কাছে কর্তৃত্ব অর্পণ করে।

### 4.2 পর্যালোচনা

এই নীতিটি তিন বছরে একবার (এক মাস পর্যন্ত গ্রেস পিরিয়ড সহ) বা তার আগে পর্যালোচনা করা উচিত যদি অব্যাহত প্রাসঙ্গিকতা নিশ্চিত করার জন্য নিয়ন্ত্রক স্থান বা অভ্যন্তরীণ বিকাশের কারণে পরিবর্তনগুলি আগে প্রয়োজন হয়



সংস্করণ	ইস্যুর তারিখ	মূল পরিবর্তনগুলির সংক্ষিপ্তসার
1.0	ডিসেম্বর 2021	- নীতিমালা জারি করা হয়েছে
2.0	জুন 2023	- এমন পরিস্থিতি যার মাধ্যমে ব্যাঙ্ক আরটিজিএস ব্যর্থ লেনদেনের সময়কাল আপডেট করার জন্য দায়বদ্ধ নয় - রিভিউ পিরিয়ড - সংস্করণ ইতিহাস