গ্রাহকের ক্ষতিপূরণের নীতি (পলিসি)

ডিসেম্বর 2024

বিভাগ	বিষয়	পৃষ্ঠা
1	ভূমিকা	2
2	পথনির্দেশক নীতি (গাইডিং প্রিন্সিপাল)	2
3	নীতি (পলিসি)	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(সংগ্রহ))	3
3.5	ডোমেস্টিক চেক কালেকশন (দেশীয় চেক সংগ্রহ)	4
3.6	পরিবহনে (ট্রানজিটে) হারিয়ে যাওয়া ইনস্ট্রুমেন্টের জন্য ক্ষতিপূরণ	4
3.7	ফিক্সড ডিপোজিট (স্থায়ী আমানত)	4
3.8	ডুপ্লিকেট ডিমান্ড ড্রাফ্ট জারী করা	4
3.9	ব্যাঙ্ক এজেন্টের দ্বারা কোড লঙ্ঘন	4
3.10	বিনিয়োগ এবং রিডেম্পশন স্লিপ সংক্রান্ত কাজ না করা	5
3.11	লোন (ঋণ) পরিশোধ করার পরে ডকুমেন্ট ফেরত দেওয়া	5
3.12	ক্রেডিট করা 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 ফেরত দেওয়া (রিভার্স করা)	6
3.15	লকার সম্পর্কিত ক্ষতিপূরণ	15
3.16	ফোর্স ম্যাজিউর	15
3.17	প্রকৃত/প্রত্যক্ষ ক্ষতি	16
3.18	সম্পূর্ণ এবং চূড়ান্ত নিষ্পত্তি (ফাইনাল সেটেলমেন্ট)	16
3.19	অভিযোগ ও নালিশের নিষ্পত্তি	17
3.20	ক্রেডিটের তথ্য দেরিতে আপডেট করার/সংশোধন করার জন্য গ্রাহকদেরকে ক্ষতিপূরণ দেওয়া	17
4	নিয়ন্ত্রণ বা পরিচালনা	17
4.1	মালিকানা এবং অনুমোদনকারী কর্তৃপক্ষ	17
4.2	পর্যালোচনা	17

1 ভূমিকা

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

2 পথনির্দেশক নীতি (গাইডিং প্রিন্সিপাল)

এটিতে বারবার বলা হয়েছে যে পলিসিটি শুধুমাত্র সেই আর্থিক ক্ষতির জন্য ক্ষতিপূরণকে কভার করে যা গ্রাহকদের ব্যাঙ্ক বা তৃতীয় পক্ষের দেওয়া পরিষেবাগুলির ঘাটতির কারণে হতে পারে, বিশেষত অননুমোদিত ইলেকট্রনিক ব্যাঙ্কিং লেনদেনের ক্ষেত্রে, যেগুলোকে সরাসরিভাবে পরিমাপ করা যেতে পারে এবং এভাবে এই নীতির (পলিসি) অধীনে প্রতিশ্রুতিগুলি কোনো অধিকারের প্রতি পক্ষপাত ছাড়াই, ব্যাঙ্ক-গ্রাহকের বিরোধের নিষ্পত্তির জন্য যথাযথভাবে গঠিত কোনো ফোরামের সামনে ব্যাঙ্ককে তার অবস্থান রক্ষা করবে। এই নীতিটি (পলিসি) RBI এবং অন্যান্য প্রাসঙ্গিক কর্তৃপক্ষ এবং নিয়ন্ত্রকদের দ্বারা প্রকাশিত নিয়মের পরিবর্তনের দ্বারা পরিচালিত হয়।

3 নীতি (পলিসি)

3.1 অননুমোদিত/ভুল ডেবিট

যদি ব্যাঙ্ক কোনো অ্যাকাউন্টে অননুমোদিত/ভুল ডাইরেক্ট ডেবিট করে থাকে, তবে ক্লায়েন্টের দ্বারা বিষয়টির ব্যাপারে জানানোর পরে বা ভুল ডেবিটটির অভ্যন্তরীণ অনুসন্ধানের মাধ্যমে এটির পজিশন যাচাই করার পরে, এন্ট্রিটিকে অবিলম্বে ফিরিয়ে দেওয়া হবে। যদি অননুমোদিত/ভুল ডেবিটের কারণে সেভিংস ব্যাঙ্কের ডিপোজিটের সুদ পরিশোধের জন্য প্রযোজ্য ন্যূনতম ব্যালেন্স কমে যায় বা একটি লোন অ্যাকাউন্টে ব্যাঙ্ককে অতিরিক্ত সুদ দেওয়ার ফলে গ্রাহকের আর্থিক ক্ষতি হয়, তবে ব্যাঙ্ক 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 ভুল হিসেবে রিপোর্ট করা এন্ট্রির যাচাইকরণে তৃতীয় পক্ষ জড়িত না থাকে, তবে ব্যাঙ্ক ভুল ডেবিট রিপোর্ট করার তারিখের থেকে সর্বোচ্চ 7 কার্যদিবসের মধ্যে যাচাইকরণের প্রক্রিয়াটিকে সম্পূর্ণ করার ব্যবস্থা করবে। যদি, যাচাইকরণে কোনো তৃতীয় পক্ষ জড়িত থাকে, তাহলে ব্যাঙ্ক সর্বোত্তম প্রচেষ্টার ভিত্তিতে গ্রাহকের দ্বারা ভুল লেনদেনের রিপোর্ট করার তারিখের থেকে সর্বোচ্চ এক মাসের মধ্যে যাচাইকরণের প্রক্রিয়াটিকে সম্পন্ন করবে। যদি তৃতীয় পক্ষ কোনো কারণে পরিশোধ না করে বা ব্যাঙ্কের সমস্ত প্রচেষ্টার পরেও দেরি হয়, তাহলে এই ধরণের দেরির সময়কে উপরে বর্ণিত এক মাসের সময়কালের থেকে বাদ দেওয়া হবে এবং ব্যাঙ্ক 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 ব্যাঙ্কের তার অ্যাকাউন্টের 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 টাকাকে ফেরত নেওয়ার জন্য আগের থেকে গ্রাহকের সম্মতি নেওয়ার প্রয়োজন আছে।

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

ব্যাঙ্ক গ্রাহকদের ডাইরেক্ট ডেবিট/স্থায়ী নির্দেশাবলী/ECS বা NACH ডেবিট নির্দেশাবলী সময়মতো সম্পাদন করার দায়িত্ব নেবে। যদি ব্যাঙ্ক এই ধরণের প্রতিশ্রুতিকে পূরণ করতে না পারে, সেক্ষেত্রে গ্রাহককে দেরিতে ক্রেডিট হওয়ার কারণে অন্য ব্যাঙ্কের কাছ থেকে ব্যাঙ্কিং চার্জের সমান ক্ষতিপূরণ দেওয়া হবে, তবে এক্ষেত্রে ডেবিট করার তারিখে গ্রাহকের অ্যাকাউন্টে পর্যাপ্ত ব্যালেন্স উপলব্ধ থাকতে হবে এবং একটি বৈধ ডেবিট ম্যান্ডেট/স্থায়ী নির্দেশনাকে ব্যাঙ্কের সাথে রেজিস্টার করা থাকতে হবে। এই পলিসিটি শুধুমাত্র সেই অ্যাকাউন্টের উপর আরোপিত চার্জগুলিকে কভার করবে, যেটাতে ক্রেডিট করা হয়েছে, এবং অন্য কোনো সমস্যাগুলোকে নয়। RTGS/NEFT/IMPS/UPI/AePS-এর মতো ইলেকট্রনিক পেমেন্টগুলি যে প্রযোজ্য রয়েছে বলে গ্রাহককে জানানো হবে, সেগুলির দ্বারা হবে। ব্যাঙ্কের ওয়েবসাইটে সময়ে সময়ে গ্রাহককে জানানো প্রযোজ্য নিয়ম ও শর্তাবলীর দ্বারা নিয়ন্ত্রিত বা পরিচালিত হবে।
ব্যাঙ্কের দ্বারা ঘোষণা করা শুল্কের তালিকা/চার্জের তালিকা অনুযায়ী ব্যাঙ্ক যে কোনো প্রযোজ্য সার্ভিস চার্জ গ্রাহকের অ্যাকাউন্টের থেকে কেটে নেবে। যদি অজান্তে অসাবধানতাবশত বা ভুলবশত কোনো সার্ভিস চার্জ ধার্য করা হয়, তবে ব্যাঙ্ক 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 এর সাপেক্ষে করা হবে।
ক্ষতিপূরণটি সেভিংস ব্যাঙ্ক ডিপোজিটের সুদ পরিশোধের জন্য প্রযোজ্য ন্যূনতম ব্যালেন্স বা লোন অ্যাকাউন্টে ব্যাঙ্ককে অতিরিক্ত সুদ দেওয়ার জন্য প্রযোজ্য ন্যূনতম ব্যালেন্স কমে যাওয়ার কারণে ধার্য করা সুদ বা জরিমানার পরিপ্রেক্ষিতে প্রত্যক্ষ (সরাসরি) এবং প্রকৃত আর্থিক ক্ষতির মধ্যে সীমাবদ্ধ থাকবে, ব্যাঙ্ক গ্রাহকের করা 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।

ব্যাঙ্কের ক্ষতিপূরণ নীতিতে নিম্নলিখিত ক্ষেত্রগুলি অন্তর্ভুক্ত রয়েছে:

NEFT ও RTGS ব্যবহার করে ফান্ড ট্রান্সফার করা:

যদি ব্যাঙ্ক, ব্যাঙ্কের উপর সোজাসুজি আরোপিত কোনো কাজ বা ভুলের কারণে প্রতিশ্রুতি পূরণ করতে না পারে, সেক্ষেত্রে ব্যাঙ্ক সময়ে সময়ে প্রকাশিত নিয়ন্ত্রক নির্দেশিকাগুলির ভিত্তিতে যে গ্রাহকের ক্ষতি হয়েছে তাঁকে ক্ষতিপূরণ দেবে।

যদি ব্যাচ সেটেলমেন্টের (নিষ্পত্তি) দুই ঘন্টার মধ্যে NEFT (এনইএফটি) লেনদেনকে নিষ্পত্তি না করা হয় বা লেনদেন পাওয়ার 30 মিনিটের মধ্যে RTGS লেনদেনকে নিষ্পত্তি না করা হয়, সেক্ষেত্রে ব্যাঙ্ক ক্ষতিগ্রস্থ গ্রাহকের জন্য বর্তমান RBI LAF রেপো রেটের সাথে দুই শতাংশ যোগ করে দণ্ডমূলক সুদ (পিনাল ইন্টারেস্ট) দিতে বাধ্য থাকবে।

অনলাইনে https://cms.rbi.org.in/ ওয়েবসাইটে অভিযোগ করা যেতে পারে, অথবা crpc@rbi.org.in এই ই-মেইলে নির্দিষ্ট ই-মেইলের মাধ্যমে অথবা RBI, 4th Floor, Sector 17, Chandigarh – 160 017 -এ অবস্থিত 'সেন্ট্রালাইজড রিসিপ্ট অ্যান্ড প্রসেসিং সেন্টার' (CRPC)-এ নিম্নলিখিত ফর্ম্যাটে https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RBIOS2021_121121_A.pdf ফিজিক্যাল মোডে অভিযোগ পাঠানো যেতে পারে। গ্রাহকেরা অভিযোগ দায়ের করার জন্য এবং অভিযোগের নিষ্পত্তির ব্যাপারে তথ্য জানার জন্য টোল-ফ্রি নম্বর 14448 (সকাল 9:30 টা থেকে বিকাল 5:15 টা পর্যন্ত)-এ একাধিক ভাষায় সহায়তা পাবেন।

মনে রাখবেন: উপরোক্ত যোগাযোগের বিস্তারিত বিবরণ RTGS (আরটিজিএস) সিস্টেমে RBI-এর প্রায়শই জিজ্ঞাসিত প্রশ্নের ভিত্তিতে দেওয়া হয়েছে আর সেটি এখানে পাওয়া যাবে - https://www.rbi.org.in/scripts/FS_FAQs.aspx?Id=65&fn=9 এবং এটি RBI-তে হওয়া পরিবর্তন অনুযায়ী পরিবর্তিত হবে।

কোনো বিবাদ/অভিযোগের ক্ষেত্রে, গ্রাহক বিতর্কিত লেনদেনের বিস্তারিত বিবরণ সহ ব্যাঙ্কের অভিযোগের নিষ্পত্তি সেলের কাছে যেতে পারেন। এই বিষয়ে বিস্তারিত বিবরণ ওয়েবসাইটে পাওয়া যাবে:
https://www.dbs.com/india/regulatory-disclosure/important_announcement.page?pid=in-digi-pwebfooter

NEFT -র জন্য গ্রাহক সহায়তা কেন্দ্রের বিস্তারিত 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 ব্যাঙ্ক-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/ ওয়েবসাইটে, অথবা নির্দিষ্ট ই-মেইল crpc@rbi.org.in-এর মাধ্যমে দাখিল করা যেতে পারে অথবা Reserve Bank of India, 4th Floor, Sector 17, Chandigarh - 160 017-এ অবস্থিত 'সেন্ট্রালাইজড রিসিপ্ট অ্যান্ড প্রসেসিং সেন্টার' (CRPC)-এ ফিজিক্যাল 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 সহায়তা সহ অভিযোগ দায়ের এবং অভিযোগের নিষ্পত্তি সংক্রান্ত তথ্যের জন্য সহায়তা নিতে একটি টোল-ফ্রি নম্বর - 14448 (সকাল 9:30 থেকে বিকেল 5:15 পর্যন্ত) - উপলব্ধ রয়েছে।

মনে রাখবেন: উপরোক্ত যোগাযোগের বিস্তারিত বিবরণগুলি এখানে উপলব্ধ NEFT (এনইএফটি) সিস্টেমে RBI-এর প্রায়শই জিজ্ঞাসিত প্রশ্নের (FAQ) ভিত্তিতে দেওয়া হয়েছে- https://www.rbi.org.in/scripts/FS_FAQs.aspx?Id=60&fn=9।

নিচে দেওয়া নির্দেশিকাগুলি উল্লেখ করে যে ব্যাঙ্ক কিভাবে ক্ষতিপূরণের পরিমাণ গণনা করবে: **IMPS/UPI/NACH/APB/AePS:**

1	**আধার পেমেন্ট ব্রিজ সিস্টেম (APBS)**		
A	বেনিফিশিয়ারীর অ্যাকাউন্টে টাকা জমা করতে দেরি।	বেনিফিশিয়ারী ব্যাঙ্ককে T + 1 দিনের মধ্যে লেনদেনের টাকা ফিরিয়ে দিতে হবে।	₹100/- প্রতি দিন যদি T + 1 দিনের বেশি দেরি হয়।

2	**ইমিডিয়েট পেমেন্ট সিস্টেম (IMPS) (তাৎক্ষণিক অর্থপ্রদান ব্যবস্থা)**		
A	অ্যাকাউন্টের থেকে টাকা কেটে নেওয়া হয়েছে কিন্তু বেনিফিশিয়ারীর অ্যাকাউন্টে জমা হয়নি।	যদি বেনিফিশিয়ারী অ্যাকাউন্টে জমা না করা যায়, তবে লেটেস্ট T + 1 দিনের মধ্যে বেনিফিশিয়ারী ব্যাঙ্কের দ্বারা অটো রিভার্সাল (R) করা হবে।	₹100/- প্রতি দিন যদি T + 1 দিনের বেশি দেরি হয়।
3	**ইউনিফাইড পেমেন্টস ইন্টারফেস (UPI)**		
A	অ্যাকাউন্টের থেকে টাকা কেটে নেওয়া হয়েছে কিন্তু বেনিফিশিয়ারী অ্যাকাউন্টে জমা হয়নি (ফান্ডের ট্রান্সফার)।	যদি বেনিফিশিয়ারী অ্যাকাউন্টে জমা না করা যায়, তবে লেটেস্ট T + 1 দিনের মধ্যে বেনিফিশিয়ারী ব্যাঙ্কের দ্বারা অটো রিভার্সাল (R) করা হবে।	₹100/- প্রতি দিন যদি T + 1 দিনের বেশি দেরি হয়।
B	অ্যাকাউন্টের 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 হাউস (NACH)**		
A	বেনিফিশিয়ারীর অ্যাকাউন্টে টাকা জমা করতে বা টাকা ফেরত পাঠাতে দেরি।	বেনিফিশিয়ারী ব্যাঙ্ক T + 1 দিনের মধ্যে আনক্রেডিটেড লেনদেনকে ফিরিয়ে দেবে।	₹100/- প্রতিদিন যদি T + 1 দিনের বেশি দেরি হয়।
B	গ্রাহকের দ্বারা ব্যাঙ্কের সাথে ডেবিট ম্যান্ডেটকে প্রত্যাহার করা সত্ত্বেও অ্যাকাউন্টের থেকে ডেবিট করা হয়েছে।	গ্রাহকের ব্যাঙ্ক এই ধরণের ডেবিটের জন্য দায়ী থাকবে। T+1 দিনের মধ্যে সমাধান দিতে হবে।	
5	**আধার এনাবেল্ড পেমেন্ট সিস্টেম (আধার পে সহ)**		

ক্র. নং	ঘটনার বর্ণনা	অটো-রিভার্সাল এবং ক্ষতিপূরণের জন্য পরিকাঠামো	
		অটো-রিভার্সালের সময়সীমা	**কত ক্ষতিপূরণ দেওয়া হবে**
I	**II**	**III**	**IV**
A	অ্যাকাউন্ট থেকে টাকা কেটে নেওয়া (ডেবিট করা) হয়েছে কিন্তু ব্যবসায়ীর লোকেশনের থেকে নিশ্চিতকরণ পাওয়া যায়নি।	যিনি টাকা পেয়েছেন (অ্যাকোয়াইরার) তাঁকে T+ 5 দিনের মধ্যে "ক্রেডিট অ্যাডজাস্টমেন্ট" শুরু করতে হবে।	T + 5 দিনের বেশি দেরি হলে প্রতিদিন ₹100/-।
B	অ্যাকাউন্ট থেকে টাকা কেটে নেওয়া হয়েছে কিন্তু বেনিফিশিয়ারীর অ্যাকাউন্টে টাকা জমা হয়নি।		

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

* ব্যাঙ্কগুলি এই ধরণের 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 দেওয়া হবে।

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

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

- DBS (বেনিফিশিয়ারী হিসেবে) থেকে ফেরত দিতে দেরি হওয়ার জন্য, NPCI সেটেলমেন্টের অংশ হিসেবে DBS ডেবিট করবে এবং রেমিটার (প্রেরক) ব্যাঙ্ককে ক্ষতিপূরণ দেবে। এই ক্ষেত্রে, DBS-এর পকেটের থেকে ক্ষতিপূরণ ব্যাঙ্কের গ্রাহককে পাঠানো হবে (এবং DBS গ্রাহককে নয়)।
- প্রতিপক্ষ ব্যাঙ্কের (বেনিফিশিয়ারী হিসেবে যেখানে DBS হলো রেমিটার) কাছ থেকে ফেরত দিতে দেরি হওয়ার জন্য, NPCI অন্য ব্যাঙ্কের থেকে ডেবিট করবে এবং DBS-কে ক্ষতিপূরণ দেবে। এই ক্ষেত্রে, অন্য ব্যাঙ্কের পকেটের থেকে ক্ষতিপূরণ DBS গ্রাহককে দেওয়া হবে।

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

অযাচিত কার্ড:

যে ব্যক্তির নামে কার্ডটি ইস্যু করা হয়েছে তিনি ব্যাঙ্কিং ওম্বাডসম্যানের কাছেও যেতে পারেন, যিনি *"রিজার্ভ ব্যাঙ্ক-ইন্টিগ্রেটেড ওম্বাডসম্যান স্কিমের (RB-IOS, 2021)"* নিয়ম অনুসারে অযাচিত কার্ডের প্রাপককে ব্যাঙ্কের দ্বারা প্রদেয় ক্ষতিপূরণের পরিমাণ নির্ধারণ করবেন।

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

ক্রেডিট কার্ডের গ্রাহকদেরকে ক্রেডিট কার্ড অথবা অন্যান্য ক্রেডিট (ঋণ) সুবিধার উপর অযাচিত লোন (ঋণ) দেওয়া হবে না। যদি প্রাপকের সম্মতি ছাড়া অযাচিত ঋণের সুবিধা দেওয়া হয় এবং প্রাপক সেটির বিরুদ্ধে আপত্তি জানায়, তবে ব্যাঙ্ক শুধুমাত্র ক্রেডিটের সীমাই প্রত্যাহার করবে না, বরং উপযুক্ত মনে করা হলে ব্যাঙ্ককে জরিমানাও দিতে হবে।

অযাচিত কার্ডের যে কোনোরকম অপব্যবহারের ফলে হওয়া ক্ষতিগুলির দায়িত্ব ব্যাঙ্ককে নিতে হবে এবং যার নামে কার্ডটি জারি করা হয়েছে, সেই ব্যক্তিকে এর জন্য দায়ী করা হবে না।

যেখানে এটি প্রমাণিত হবে যে ব্যাঙ্ক প্রাপকের সম্মতি ছাড়াই একটি ক্রেডিট কার্ড জারি এবং অ্যাক্টিভেট করেছে, সেখানে ব্যাঙ্ক সময়ে সময়ে নিয়ন্ত্রক নির্দেশিকার সাথে সঙ্গতি রেখে জরিমানা (যদি থাকে) সহ অন্যান্য চার্জগুলি অবিলম্বে প্রত্যাহার করবে।

ক্রেডিট কার্ড বন্ধ করতে দেরি হলে ক্ষতিপূরণ

কার্ডহোল্ডারের দ্বারা সমস্ত বকেয়া টাকা পেমেন্ট করা হয়ে গেলে ব্যাঙ্ক 7টি কার্যদিবসের মধ্যে ক্রেডিট কার্ড বন্ধ করার অনুরোধ মেনে নেবে। যদি অ্যাকাউন্টে কোনো বকেয়া না থাকে সেক্ষেত্রে, যদি ব্যাঙ্কের পক্ষ থেকে সাত কার্যদিবসের মধ্যে অ্যাকাউন্ট বন্ধ করার প্রক্রিয়া সম্পন্ন না করা হয় তাহলে ব্যাঙ্ককে অ্যাকাউন্ট বন্ধ হওয়া পর্যন্ত কার্ডহোল্ডারকে প্রতিদিন ₹500 জরিমানা দিতে হবে।

3.3 পেমেন্ট বন্ধ করার (স্টপ পেমেন্ট) নির্দেশের পরে চেকের পেমেন্ট

যদি ব্যাঙ্কের দ্বারা পেমেন্ট বন্ধ করার নির্দেশ স্বীকার করার পরে কোনো চেকের পেমেন্ট করা হয়, তবে ব্যাঙ্ক সাবধানতার সাথে বিষয়টির তদন্ত করবে এবং যদি ব্যাঙ্ক কোনো পরস্পরবিরোধী (কন্ট্রাডিক্টরি) নির্দেশ না পেয়ে থাকে, তবে ব্যাঙ্ক লেনদেনটিকে ফিরিয়ে দেবে এবং গ্রাহকের ব্যাঙ্ককে 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, ব্যাঙ্কের বিবেচনার ভিত্তিতে পেমেন্ট করা হবে।

3.4 বিদেশী মুদ্রা বিনিময়ের পরিষেবা (বিদেশী মুদ্রার চেক কালেকশন(সংগ্রহ))

বিদেশে পাঠানো বৈদেশিক মুদ্রায় থাকা চেকের কালেকশনে দেরি হওয়ার জন্য ব্যাঙ্ক গ্রাহককে ক্ষতিপূরণ দেবে না, কারণ ব্যাঙ্ক বিদেশী ব্যাঙ্কগুলোর থেকে সময়মতো ক্রেডিট হওয়াকে নিশ্চিত করতে পারবে না। এই বিষয়ে ব্যাঙ্কের অভিজ্ঞতা আছে যে বিদেশের ব্যাঙ্কগুলিতে টাকা ড্র করার 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, ব্যাঙ্ক গ্রাহককে তার সংশ্লিষ্ট ব্যাঙ্কগুলির সাথে ব্যাঙ্কের নস্ট্রো অ্যাকাউন্টে টাকা জমা হয়ে যাওয়ার পর ক্রেডিট করতে অযথা দেরি করলে তার জন্য ক্ষতিপূরণ দেবে। এই ক্ষেত্রে ক্ষতিপূরণের গণনা নিম্নলিখিত নিয়ম অনুযায়ী করা হবে:

- ব্যাঙ্কের 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 চেক কালেকশন (দেশীয় চেক সংগ্রহ)

গ্রাহকের ক্ষতিপূরণের নীতির অংশ হিসেবে, ব্যাঙ্কের চেক কালেকশনের নীতিতে উল্লেখ করা সময়ের পরে টাকা জমা দিতে দেরি হলে ব্যাঙ্ক তার গ্রাহকদের কালেকশনের ইনস্ট্রুমেন্টগুলোর (স্থানীয়/বহিরাগত চেক) টাকার পরিমাণের উপর সুদ দেবে৷ গ্রাহকদের কাছ থেকে কোনো দাবি করা ছাড়াই এই ধরণের সুদ দেওয়া হবে৷ দেরিতে কালেকশনের ক্ষেত্রে সুদ পরিশোধের জন্য ব্যাঙ্কের নিজস্ব শাখায় বা অন্য ব্যাঙ্কে ড্র করার ইনস্ট্রুমেন্টগুলোর মধ্যে কোনো পার্থক্য থাকবে না৷ দেরিতে কালেকশনের জন্য সুদ নিম্নলিখিত হারে দেওয়া হবে:

a) স্থানীয় চেকের ক্ষেত্রে 3 কার্যদিবসের বেশি দেরি হওয়ার সময়সীমার জন্য ডোমেস্টিক সেভিং ব্যাঙ্ক রেট৷

b) CTS কেন্দ্রে প্রদেয় বহিরাগত চেক কালেকশনে 3 কার্যদিবসের বেশি এবং নন-CTS কেন্দ্রগুলিতে 10 কার্যদিবসের দেরি হওয়ার সময়সীমার জন্য ডোমেস্টিক সেভিং ব্যাঙ্ক রেট৷

c) 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)৷*

d) 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)৷*

e) যদি কালেকশনের প্রক্রিয়ার অধীনে থাকা চেকের টাকা গ্রাহকের ওভারড্রাফ্ট/লোন অ্যাকাউন্টে জমা করার কথা থাকে, তবে লোন অ্যাকাউন্টের উপর প্রযোজ্য হারে সুদ দেওয়া হবে৷ অস্বাভাবিক দেরি হওয়ার জন্য, লোন অ্যাকাউন্টের উপর প্রযোজ্য হারের থেকে 2% বেশি হারে সুদ দেওয়া হবে৷

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 ব্যাঙ্ক কোনো জরিমানা বা শাস্তিমূলক শুল্ক ধার্য করবে না এবং ব্যাঙ্কের তরফ থেকে দেরিতে ক্রেডিট হলে, সেক্ষেত্রে ক্রেডিট কার্ডের পেমেন্টের জন্য নির্ধারিত তারিখের মধ্যে পেমেন্ট হয়ে গেছে বলে ধরে নেওয়া হবে৷ তবে, গ্রাহকের কারণে ক্রেডিট হতে দেরি হলে, আংশিক পেমেন্ট বা দেরিতে পেমেন্ট করার ক্ষেত্রে প্রযোজ্য ক্রেডিট কার্ডের নিয়ম ও শর্তাবলী অনুযায়ী ব্যাঙ্ক জরিমানা বা শাস্তিমূলক শুল্ক এবং সুদ ধার্য করবে৷

3.6 পরিবহনে (ট্রানজিটে) হারিয়ে যাওয়া ইনস্ট্রুমেন্টের জন্য ক্ষতিপূরণ

গ্রাহকের দ্বারা কালেকশনের জন্য ব্যাঙ্কের কাছে হস্তান্তর করার পরে ইনস্ট্রুমেন্ট হারিয়ে যাওয়ার কারণে গ্রাহকের হওয়া আর্থিক ক্ষতির জন্য ব্যাঙ্কের গ্রাহকের ক্ষতিপূরণের নীতিকে চেক কালেকশনের নীতিতেও দেখানো হবে৷ 10 কার্যদিবস পর্যন্ত যুক্তিসঙ্গত দেরি হওয়ার জন্য হারানো চেক/ইনস্ট্রুমেন্টের টাকার পরিমাণের উপর ব্যাঙ্ক ডোমেস্টিক সেভিংস হারে সুদ দেবে৷

3.7 ফিক্সড ডিপোজিট (স্থায়ী আমানত)

যদি ব্যাঙ্ক ফিক্সড ডিপোজিট বুকিং সংক্রান্ত গ্রাহকের নির্দেশাবলীতে ফান্ড এবং নির্দেশ পাওয়ার পরেও কাজ করতে ব্যর্থ হয়, তাহলে গ্রাহকের জন্য ফিক্সড ডিপোজিট নির্দেশাবলী এবং প্রাপ্ত ফান্ড অনুযায়ী নির্ধারিত ভ্যালু ডেটের সাথে বুক করা হবে৷

এই ডিপোজিটগুলোর ম্যাচুরিটির ক্ষেত্রে, ব্যাঙ্ক এই নির্দেশগুলি পাওয়ার জন্য কাট-অফ সময়ের মধ্যে গ্রাহকের দ্বারা দেওয়া ম্যাচুরিটির নির্দেশাবলী অনুসারে কাজ করবে৷ যদি ব্যাঙ্ক নির্দেশ পালন করতে ব্যর্থ হয় যার ফলে সেভিংস ব্যাঙ্ক ডিপোজিটের সুদ পরিশোধের জন্য প্রযোজ্য ন্যূনতম ব্যালেন্স কমে যাওয়ার মাধ্যমে বা লোন অ্যাকাউন্টে ব্যাঙ্ককে অতিরিক্ত সুদ দেওয়ার মাধ্যমে গ্রাহকের আর্থিক ক্ষতি হয়, তবে ব্যাঙ্ক গ্রাহকের উপর আরোপিত প্রকৃত চার্জ এবং সুদ পরিশোধ করে এই ধরণের ক্ষতির জন্য গ্রাহককে ক্ষতিপূরণ দেবে৷

3.8 ডুপ্লিকেট ডিমান্ড ড্রাফ্ট জারী করা

প্রয়োজনীয় ডকুমেন্ট সহ ডিমান্ড ড্রাফ্ট ইস্যু করার অনুরোধ পাওয়ার তারিখের থেকে এক পক্ষের (14 দিনের) মধ্যে ব্যাঙ্ক গ্রাহকের জন্য একটি ডুপ্লিকেট ডিমান্ড ড্রাফ্ট ইস্যু করবে৷ এই সময়ের বেশি দেরি হওয়ার ক্ষেত্রে, ব্যাঙ্ক সংশ্লিষ্ট ম্যাচিউরিটির সময়কালের জন্য প্রযোজ্য ফিক্সড ডিপোজিটের হারে সুদ দেবে *(প্রিম্যাচিওর উইথড্রয়ালের সুবিধা সহ ডোমেস্টিক টার্ম ডিপোজিটের জন্য প্রযোজ্য হার)৷* এটি শুধুমাত্র সেই ক্ষেত্রে প্রযোজ্য হবে যেখানে ক্রেতার দ্বারা ব্যাঙ্কের থেকে ড্র করা ডুপ্লিকেট ডিমান্ড ড্রাফ্টের অনুরোধ করা হয়েছে এবং তৃতীয় পক্ষের অনুমোদনের ক্ষেত্রে এটা প্রযোজ্য হবে না৷

3.9 এজেন্টের দ্বারা ব্যাঙ্কের প্রতিশ্রুতি লঙ্ঘন

যদি গ্রাহকের কাছ থেকে এমন কোনো অভিযোগ পাওয়া যায় যে ব্যাঙ্কের প্রতিনিধি/কুরিয়ার বা DSA কোনো অনুপযুক্ত বা অসৎ আচরণ করেছে বা গ্রাহকদের প্রতি ব্যাঙ্কের প্রতিশ্রুতিকে ভঙ্গ করেছে, তবে ব্যাঙ্ক 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, ব্যাঙ্কিং 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 সংক্রান্ত কাজ না করা

যদি ব্যাঙ্ক কোনো গ্রাহকের দ্বারা মিউচুয়াল ফান্ডের প্রক্রিয়ার ক্ষেত্রে এগিয়ে যাওয়ার জন্য ব্যাঙ্কে জমা দেওয়া কোনো বিনিয়োগ বা রিডেম্পশন স্লিপের উপর কাজ না করে, তবে ব্যাঙ্কটি স্লিপটির উপর কাজ হতে যতটা দেরি হয়েছে, সেই সময়ের জন্য প্রচলিত ডোমেস্টিক সেভিংস ব্যাঙ্কের হারে বিলম্বিত টাকার পরিমাণের ক্ষতিপূরণ দেবে।
সার্বভৌম গোল্ড বন্ডের (SGB) জন্য গ্রাহকের আবেদনকে খারিজ করা হলে, ব্যাঙ্ক T+1 কার্যদিবসের মধ্যে গ্রাহককে টাকা ফেরত দেওয়ার সমস্ত রকম প্রচেষ্টা করবে। তবে, ব্যাঙ্কের 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 (ঋণ) পরিশোধ করার পরে ডকুমেন্ট ফেরত দেওয়া

ব্যাঙ্কের নীতি (পলিসি) অনুযায়ী ব্যাঙ্ক সম্মত বা চুক্তিবদ্ধ সমস্ত বকেয়া পরিশোধ করার এবং অন্যান্য সম্পর্কিত ফর্ম্যালিটি ও ডকুমেন্টেশন শেষ করার 30 ক্যালেন্ডার দিনের মধ্যে বন্ধক দেওয়া সম্পত্তি এবং/অথবা নিরাপত্তা হিসেবে রক্ষিত অস্থাবর সম্পত্তি সম্পর্কিত সমস্ত জামানত (সিকিউরিটিজ)/ডকুমেন্টস/টাইটেল ডিড গ্রাহক(দের)-কে ফেরত দেবে।

যদি অন্য কোনো দাবির জন্য সেট অফ করার কোনো অধিকার প্রয়োগ করা হয়, তবে ব্যাঙ্ক অন্যান্য দাবি সম্পর্কে সম্পূর্ণ বিবরণ সহ যথাযথ নোটিশ দেবে এবং জামানত হিসেবে রাখা বন্ধক দেওয়া সম্পত্তি এবং/অথবা অস্থাবর সম্পত্তি সম্পর্কিত ডকুমেন্ট/টাইটেল ডিডগুলো ততদিন পর্যন্ত নিজের কাছে রেখে দেবে (যদি থাকে) যতদিন পর্যন্ত না প্রাসঙ্গিক দাবি(গুলি)-কে নিষ্পত্তি/পেমেন্ট করা হচ্ছে। সম্পূর্ণভাবে ঋণ এবং/অথবা অন্যান্য দাবি পরিশোধ/নিষ্পত্তির করার পরে বন্ধক রাখা সম্পত্তি এবং/অথবা জামানত হিসেবে রাখা অস্থাবর সম্পত্তি সম্পর্কিত ডকুমেন্ট/টাইটেল ডিডগুলো ফেরত দিতে 30 ক্যালেন্ডার দিনের বেশি দেরি হলে, দেরি হওয়া প্রতিটা দিনের জন্য ব্যাঙ্ক 5,000/- টাকা ক্ষতিপূরণ দেবে (সিকিউরিটিজ/ডকুমেন্ট/টাইটেল ডিড দেওয়ার একদিন আগে)।

আসল (অরিজিনাল) স্থাবর/অস্থাবর সম্পত্তির ডকুমেন্ট আংশিকভাবে বা সম্পূর্ণভাবে হারিয়ে গেলে/ক্ষতি হলে, ব্যাঙ্ক গ্রাহককে বন্ধক দেওয়া সম্পত্তির সাথে সম্পর্কিত ডকুমেন্ট/টাইটেল ডিডের ডুপ্লিকেট/সার্টিফাইড কপি পেতে সাহায্য করবে এবং এর জন্য যা খরচ হবে সেটা ব্যাঙ্ক দেবে। এছাড়াও এই ক্ষেত্রে, ঋণ এবং/অথবা অন্যান্য দাবি সম্পূর্ণভাবে পরিশোধ/নিষ্পত্তি করার পরে 60 ক্যালেন্ডার দিনের বেশি দেরির ক্ষেত্রে ব্যাঙ্ক উপরে উল্লেখিত ক্ষতিপূরণ দিতে দায়বদ্ধ থাকবে।

মৃত গ্রাহক(কেরা) যদি সিকিউরিটি (নিরাপত্তা) হিসেবে রাখা স্থাবর সম্পত্তির মালিক হন সেক্ষেত্রে, ব্যাঙ্কের নীতি অনুযায়ী ঋণ চুক্তির শর্তাবলী অনুসারে সমস্ত বকেয়া পাওনা পরিশোধ এবং অন্যান্য সম্পর্কিত ফর্ম্যালিটি ও ডকুমেন্টেশন সম্পূর্ণ করার পরে, উপরোক্ত ক্ষতিপূরণ দেওয়া হবে যদি ব্যাঙ্ক বন্ধক দেওয়া সম্পত্তির সাথে সম্পর্কিত ডকুমেন্ট/টাইটেল ডিড না ফেরত দেয় বা ব্যাঙ্কের সন্তুষ্টির জন্য প্রাসঙ্গিক ডকুমেন্টেশন জমা দেওয়ার দিন থেকে উপরে বর্ণিত সময়ের মধ্যে (30 বা 60 ক্যালেন্ডার দিন) এর চার্জ সন্তুষ্ট না করে।

উপরোক্ত ক্ষতিপূরণ সেক্ষেত্রেও দেওয়া হবে যদি ব্যাঙ্ক স্থাবর/অস্থাবর সম্পত্তির উপর রেজিস্ট্রির ক্ষেত্রে রেজিস্টার করা চার্জগুলোকে সংজ্ঞায়িত সময়ের মধ্যে (প্রযোজ্য অনুযায়ী 30 বা 60 ক্যালেন্ডার দিন) সরিয়ে না নেয়।

*https://www.dbs.com/iwov-resources/pdf/in/Banking-forms/other- forms/Settlement_of_death_claim_Policy.pdf

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

ব্যাঙ্ক 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।

ক্র. নং	ঘটনার বর্ণনা	অটো-রিভার্সাল এবং ক্ষতিপূরণের জন্য পরিকাঠামো	
		অটো-রিভার্সালের জন্য সময়সীমা	কত ক্ষতিপূরণ দেওয়া হবে
I	II	III	IV
1	অটোমেটেড টেলার মেশিন (ATMs)		
A	গ্রাহকের অ্যাকাউন্ট থেকে টাকা কেটে নেওয়া হয়েছে কিন্তু গ্রাহককে নগদ টাকা দেওয়া হয়নি।	সর্বোচ্চ T + 5 দিনের মধ্যে অসফল লেনদেনের প্রো-অ্যাক্টিভ রিভার্সাল (R)।	T + 5 দিনের বেশি দেরি হওয়ার জন্য অ্যাকাউন্ট হোল্ডারের অ্যাকাউন্টে প্রতিদিন 100/- জমা করা হবে।

যদি ব্যাঙ্ক রিভার্সাল (টাকা ফেরত) এবং ক্ষতিপূরণ না দিয়ে থাকে তবে গ্রাহকেরা যে পদক্ষেপগুলি নিতে পারবেন

গ্রাহক লেনদেনের বিস্তারিত বিবরণ সহ ব্যাঙ্কের 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, তাহলে গ্রাহক "দ্য রিজার্ভ ব্যাঙ্ক -ইন্টিগ্রেটেড ওম্বাডসম্যান স্কিম (RB-IOS, 2021)"-এর অধীনে অভিযোগ দায়ের করতে পারেন। RB-IOS, 2021 গ্রাহকদেরকে 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) সেটে Reserve Bank of India, 4th Floor, Sector 17, Chandigarh - 160 017-এ ফিজিক্যাল 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 সহায়তা সহ অভিযোগ দায়ের এবং অভিযোগের নিষ্পত্তি সংক্রান্ত তথ্যের জন্য সহায়তা নিতে একটি টোল-ফ্রি নম্বর - 14448 (সকাল 9:30 থেকে বিকেল 5:15 পর্যন্ত) - উপলব্ধ রয়েছে।

কার্ডের মাধ্যমে লেনদেনে প্রযোজ্য ক্ষতিপূরণ:

ক্র. 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 অ্যাকাউন্টের থেকে টাকা কেটে নিয়েছে কিন্তু বেনিফিশিয়ারী কার্ড অ্যাকাউন্টে জমা হয়নি।	লেনদেন লেটেস্ট T + 1 দিনের মধ্যে রিভার্স করা (R) হবে, যদি ক্রেডিট বেনিফিশিয়ারী অ্যাকাউন্টকে প্রভাবিত না করে।	T + 1 দিনের বেশি দেরি হলে প্রতিদিন ₹100/-।
b	**পয়েন্ট অফ সেলস (PoS) (কার্ড প্রেজেন্ট) PoS (পিওএস)-এ নগদ টাকা সহ**		
	পয়েন্ট অফ সেলস (PoS) (কার্ড প্রেজেন্ট) PoS (পিওএস)-এ নগদ টাকা সহ অ্যাকাউন্টের থেকে টাকা কেটে নিয়েছে কিন্তু ব্যবসায়ীর লোকেশনে কনফার্মেশন পাওয়া যায়নি অর্থাৎ চার্জ-স্লিপ জেনারেট হয়নি।	T + 5 দিনের মধ্যে অটো-রিভার্সাল (অটোমেটিকভাবে ফেরত দেওয়া হবে)।	T + 5 দিনের বেশি দেরি হলে প্রতিদিন ₹100/-
c	কার্ড নট প্রেজেন্ট (CNP) (ই-কমার্স)		
	অ্যাকাউন্টের থেকে টাকা কেটে নিয়েছে কিন্তু ব্যবসায়ীর সিস্টেমে কনফার্মেশন পাওয়া যায়নি		

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

ওয়ানটাইম পাসওয়ার্ড বা 2 ফ্যাক্টর অথেন্টিকেশন (2FA)-এর পরে লেনদেনের ক্ষেত্রে উৎপন্ন হওয়া দাবির ক্ষতিপূরণ দিতে ব্যাঙ্ক দায়বদ্ধ থাকবে না। যদিও এই ধরণের দাবি বা দাবিগুলোকে এর সাথে জড়িত টাকার পরিমাণের নির্বিশেষে যথাযথভাবে তদন্ত 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 ক্রেডেন্সিয়াল 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 ব্যাঙ্কে অননুমোদিত লেনদেনের রিপোর্ট না করা পর্যন্ত সম্পূর্ণ ক্ষতি নিজে বহন করবেন। অননুমোদিত লেনদেনের রিপোর্ট করার পরে যে কোনোরকম ক্ষতি হলে, পরবর্তী প্রতিটি ক্ষতির দায়ভার ব্যাঙ্ক নিয়ে থাকে।

অননুমোদিত লেনদেনের ক্ষেত্রে গ্রাহকের দায়বদ্ধতার বিবরণ:

গ্রাহকের কোনো দায়বদ্ধতা না থাকা

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

গ্রাহকের সীমিত দায়বদ্ধতা

2. নিম্নলিখিত ক্ষেত্রে অননুমোদিত লেনদেনের কারণে ক্ষতির জন্য গ্রাহক দায়ী থাকবেন:
   i) যে ক্ষেত্রে গ্রাহকের অবহেলার কারণে ক্ষতি হয়েছে, যেমন যেখানে তিনি পেমেন্টের ক্রেডেন্সিয়াল শেয়ার করেছেন, সেক্ষেত্রে গ্রাহক সমস্ত ক্ষতি ততক্ষণ নিজে বহন করবেন, যতক্ষণ না তিনি ব্যাঙ্কে অননুমোদিত লেনদেনের ব্যাপারে রিপোর্ট করেন৷ অননুমোদিত লেনদেনের রিপোর্ট করার পরে হওয়া যে কোনো ক্ষতির দায়ভার ব্যাঙ্ক বহন করবে৷
   ii) যে ক্ষেত্রে অননুমোদিত ইলেকট্রনিক ব্যাঙ্কিং লেনদেনের দায়ভার ব্যাঙ্ক বা গ্রাহক কারোরই নয়, বরং সিস্টেমের অন্য কোথাও রয়েছে এবং যখন এই ধরণের একটি লেনদেনের ব্যাপারে ব্যাঙ্ককে জানানোর ক্ষেত্রে গ্রাহকের তরফ থেকে দেরি হয় (ব্যাঙ্কের 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 থাকবে৷

টেবিল 1		
পয়েন্ট 2 (ii) এর অধীনে একজন গ্রাহকের সর্বোচ্চ দায়বদ্ধতা		
অ্যাকাউন্টের ধরণ		**সর্বোচ্চ দায় (₹)**
*	BSBD/ছোট অ্যাকাউন্ট	5,000
*	অন্যান্য সমস্ত SB অ্যাকাউন্ট	10,000
*	প্রি-পেইড পেমেন্ট ইন্সট্রুমেন্ট এবং গিফ্ট কার্ড	
*	MSME (এমএসএমই)-এর কারেন্ট/ক্যাশ ক্রেডিট/ওভারড্রাফ্ট অ্যাকাউন্ট	
*	বার্ষিক গড় ব্যালেন্স সহ কোনো ব্যক্তির কারেন্ট অ্যাকাউন্ট/ক্যাশ ক্রেডিট/ওভারড্রাফ্ট অ্যাকাউন্ট (জালিয়াতির ঘটনার আগের 365 দিন সময়)/25 লক্ষ টাকা পর্যন্ত সীমা	
*	₹5 লক্ষ টাকা পর্যন্ত সীমা সহ ক্রেডিট কার্ড	
*	অন্যান্য সমস্ত কারেন্ট/ক্যাশ ক্রেডিট/ওভারড্রাফ্ট 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 ঘাটতিটি ব্যাঙ্ক বা গ্রাহকের নয়, বরং সিস্টেমের অন্য কোথাও রয়েছে, তা টেবিল 2-এ সংক্ষিপ্তভাবে দেওয়া হয়েছে:

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

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

গ্রাহকের কোনো দায় না থাকা/সীমিত দায়বদ্ধতার জন্য রিভার্সালের সময়সীমা

4. গ্রাহকের দ্বারা বিষয়টি জানানোর পরে, ব্যাঙ্ক অননুমোদিত ইলেকট্রনিক লেনদেনের সাথে জড়িত টাকার পরিমাণকে গ্রাহকের দ্বারা এই ধরণের 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 ব্যাঙ্কগুলি নিজেদের বিবেচনার ভিত্তিতে অননুমোদিত ইলেকট্রনিক ব্যাঙ্কিং লেনদেনের ক্ষেত্রে কোনো গ্রাহককে দায়ভারের থেকে মুক্তি দেওয়ার সিদ্ধান্ত নিতে পারে। ক্রেডিটটা অননুমোদিত লেনদেনের তারিখের থেকে কার্যকরী হবে।

5. এছাড়া, ব্যাঙ্কগুলি এটাও নিশ্চিত করবে যে:
   i) একটি অভিযোগের নিষ্পত্তি করা হয় এবং গ্রাহকের দায়বদ্ধতা, যদি থাকে, সেই সময়ের মধ্যে প্রতিষ্ঠিত হয়, যা কমপ্লেইন হ্যান্ডলিং প্রসেসে ব্যাঙ্কের অনুমোদিত নীতিতে উল্লেখ করা যেতে পারে, কিন্তু সেটা অভিযোগ প্রাপ্তির তারিখ থেকে 90 দিনের বেশি নয়, এবং গ্রাহককে 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 পয়েন্ট 1 থেকে 3-এ নির্ধারিত ক্ষতিপূরণ গ্রাহককে দেওয়া হয়; এবং
   iii) ডেবিট কার্ড/ব্যাঙ্ক অ্যাকাউন্টের ক্ষেত্রে, গ্রাহকের সুদের ক্ষতি হয় না এবং ক্রেডিট কার্ডের ক্ষেত্রে, গ্রাহক সুদের কোনো অতিরিক্ত বোঝা বহন করেন না।

যদি ব্যাঙ্ক 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 অনুযায়ী-** ব্যাঙ্কের দ্বারা অ্যালাইনড প্রসিডিওর (সারিবদ্ধ পদ্ধতি) এবং আইন প্রয়োগকারী সংস্থাগুলির মাধ্যমে, যেখানে যেমন দরকার, এই ধরণের সমস্ত সন্দেহভাজন ডেবিটের তদন্ত করা হবে। কেস-টু-কেস-ভিত্তিতে এই ধরণের তদন্তের ফলাফলের উপর নির্ভর করে।

(i) কোনোরকম প্রতারণার ক্ষেত্রে, যদি ব্যাঙ্ক 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 ব্যাঙ্কের দোষ আছে, ব্যাঙ্ক 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 ব্যাঙ্কের দোষ নেই বা গ্রাহকেরও দোষ নেই, কিন্তু ত্রুটিটি সিস্টেমের অন্য কোথাও রয়েছে, তখন ব্যাঙ্ক গ্রাহককে শুধুমাত্র সরাসরি আর্থিক ক্ষতির জন্য 50% (5,000 টাকার বেশি নয়) পর্যন্ত ক্ষতিপূরণ দেবে। এই ধরণের ক্ষতিপূরণ একটি অ্যাকাউন্টের সারাজীবনে শুধুমাত্র একবার দেওয়া হবে।

ব্যাঙ্কের নিম্নলিখিত কারণে উৎপন্ন হওয়া দাবিকে প্রত্যাখ্যান করার অধিকার রয়েছে:

- ব্যাঙ্কের 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 মেনে না নেওয়া।
- গ্রাহকদের সবসময় এটা নিশ্চিত করতে হবে যে তাঁরা তাঁদের বর্তমান যোগাযোগের বিবরণ, বিশেষ করে একটি চালু মোবাইল নম্বর এবং ইমেইল আইডি আপডেট করেছে, যাতে তাঁরা সেগুলোতে অবিলম্বে সতর্কতা পেতে পারে। ব্যাংকের সাথে এই ধরণের যোগাযোগের তথ্য আপডেট রাখতে ব্যর্থ হলে এর ফলে ATM/ডেবিট কার্ড/ক্রেডিট কার্ড বা ব্যাংক অ্যাকাউন্টের লেনদেন/অ্যাক্সেসের অন্য কোনো ইলেকট্রনিক চ্যানেলের অপব্যবহারের কারণে ক্ষতিগ্রস্থ হওয়ার জন্য গ্রাহককে দায়ী করা হতে পারে।
- সন্দেহভাজন বা প্রতারণামূলক লেনদেনের ফলে উৎপন্ন হওয়া কোনো পরোক্ষ বা ফলস্বরূপ ক্ষতির জন্য কোনো ক্ষতিপূরণ নেওয়া হবে না বা দেওয়া হবে না।

3.14 লকার সম্পর্কিত ক্ষতিপূরণ

যে স্থানে 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।

3.15 ফোর্স ম্যাজিউর

ফোর্স ম্যাজিউর ইভেন্ট মানে হলো ঈশ্বরের কাজ, বন্যা, খরা, ভূমিকম্প বা অন্যান্য প্রাকৃতিক দুর্যোগ বা পরিস্থিতি, দুর্যোগ, মহামারী বা অতিমারী, সন্ত্রাসী হামলা, যুদ্ধ বা দাঙ্গা, পারমাণবিক, রাসায়নিক বা জৈবিক দূষণ, শিল্প-কারখানার কাজ, বিদ্যুৎ বিভ্রাট, কম্পিউটার ব্রেকডাউন (খারাপ হয়ে যাওয়া) 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 পরিস্থিতি কার্যসম্পাদনকে অসম্ভব করে তুলবে। সর্বোত্তম প্রচেষ্টার ভিত্তিতে ব্যাংক ফোর্স ম্যাজিউর ইভেন্টের পরিণতিকে কমাতে যুক্তিসঙ্গত পদক্ষেপ(গুলি) নিতে প্রতিশ্রুতিবদ্ধ। কোনো শিল্পকর্ম, বিদ্যুৎ বিভ্রাট, কম্পিউটার ব্রেকডাউন (খারাপ হয়ে যাওয়া) বা নাশকতার ক্ষেত্রে, ব্যাংক তার পরিষেবাগুলির বিধানে দেরিকে কমাতে যুক্তিসঙ্গত পদক্ষেপ নেবে এবং গ্রাহকদের নিরবচ্ছিন্ন পরিষেবা দেওয়ার চেষ্টা করবে।

তাই, যদি এই অপ্রত্যাশিত ঘটনাগুলি (ব্যাংকের বা তার সংশ্লিষ্ট ব্যাংকের সুবিধার ক্ষতি সহ, যোগাযোগের স্বাভাবিক উপায় বা সমস্ত ধরণের পরিবহনের অনুপস্থিতি ইত্যাদি) 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 পরামিতিগুলির মধ্যে তার দায়িত্বকে পালন করতে বাধা দেয়।

3.16 প্রকৃত/প্রত্যক্ষ ক্ষতি

প্রিপেইড ইন্সট্রুমেন্ট 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।

3.17 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।

3.18 অভিযোগ ও নালিশের নিষ্পত্তি:

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

আপনি ব্যাঙ্কের ওয়েবসাইটে উপলব্ধ ব্যাঙ্কের অভিযোগের নীতি (পলিসি) দেখতে পারেন:

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

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

3.19 ক্রেডিটের তথ্য দেরিতে আপডেট করার/সংশোধন করার জন্য গ্রাহকদেরকে ক্ষতিপূরণ দেওয়া:

RBI ব্যাঙ্ক এবং CIC (ক্রেডিট ইনফরমেশন কোম্পানি)-কে নির্দেশ দিয়েছে যে CIC এবং ব্যাঙ্কগুলির দ্বারা ক্রেডিটের তথ্য দেরিতে আপডেট করার/সংশোধন করার জন্য একটি ক্ষতিপূরণ পরিকাঠামো তৈরি করতে। CIC বা ব্যাঙ্কে গ্রাহকের প্রাথমিক অভিযোগ দায়ের করার তারিখ থেকে 30 ক্যালেন্ডার দিনের মধ্যে (সম্মিলিতভাবে) তাঁদের অভিযোগের সমাধান না করতে পারলে গ্রাহকরা প্রতি ক্যালেন্ডার দিনে 100 টাকা ক্ষতিপূরণ পাওয়ার অধিকারী হবেন। অভিযোগ পাওয়ার 21 দিনের মধ্যে ব্যাঙ্ক যদি সেই অভিযোগকে বন্ধ না করে সেক্ষেত্রে ব্যাঙ্ককে গ্রাহকদের ক্ষতিপূরণ বহন করতে হবে এবং গ্রাহকদেরকে ক্ষতিপূরণ দিতে হবে। অভিযোগ পাওয়ার পর থেকে 9 দিনের মধ্যে (সামগ্রিক 30 দিনের মধ্যে) CIC যদি অভিযোগ বন্ধ না করে তাহলে CIC-কে গ্রাহকদের ক্ষতিপূরণ বহন করতে হবে এবং তাঁদেরকে ক্ষতিপূরণ দিতে হবে। বিস্তারিত পরিকাঠামো এবং উপরে উল্লিখিত বিষয়ে আরো উদাহরণের জন্য 'ক্রেডিটের তথ্য দেরিতে আপডেট করার/সংশোধন করার জন্য গ্রাহকদেরকে ক্ষতিপূরণ দিতে পরিকাঠামো' সম্পর্কে RBI নির্দেশিকা* দেখা উচিত।

* https://rbi.org.in/Scripts/NotificationUser.aspx?Id=12554&Mode=0

4. নিয়ন্ত্রণ বা পরিচালনা

4.1 মালিকানা এবং অনুমোদনকারী কর্তৃপক্ষ

এই নীতিটি **DBS ব্যাংক ইন্ডিয়া লিমিটেড বোর্ডের** দ্বারা অনুমোদিত।

বোর্ড, এই নীতির মাধ্যমে, CBG পরিষেবা এবং প্রোডাক্টগুলির জন্য অ-বস্তুগত পরিবর্তনগুলিকে অনুমোদন করতে **ইন্ডিয়া হেড অফ কনজিউমার ব্যাঙ্কিং গ্রুপ** এবং GTS পরিষেবা ও প্রোডাক্টগুলির জন্য **ইন্ডিয়া হেড অফ গ্লোবাল ট্রানজ্যাকশন সার্ভিসেস**কে **ক্ষমতা 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 পুরোনো বিবরণ**

সংস্করণ	জারি করার তারিখ	**মূল পরিবর্তনের সারাংশ**
1.0	ডিসেম্বর 2021	- পলিসিটি ইস্যু করা হয়েছে
2.0	জুন 2023	- এমন পরিস্থিতি যেখানে RTGS লেনদেন অসফল হওয়ার সময়কালকে আপডেট করা হয়েছে এবং ব্যাংক এর ক্ষতিপূরণ দিতে দায়বদ্ধ নয় - পর্যালোচনার সময়কাল - ভার্সন হিস্ট্রি
3.0	নভেম্বর 2024	- ডিজিটাল পেমেন্ট প্রোডাক্টের অধীনে AePS-এর অন্তর্ভুক্তি - ক্রেডিটের তথ্য দেরিতে আপডেট করার/সংশোধন করার জন্য গ্রাহকদেরকে ক্ষতিপূরণ দেওয়া - নিয়ন্ত্রক নির্দেশিকা অনুযায়ী NEFT এবং RTGS লেনদেনের জন্য প্রভাবিত গ্রাহকদের ক্ষতিপূরণকে সহজ এবং সারিবদ্ধ করা হয়েছে। - মালিকানা এবং অ-বস্তুগত পরিবর্তনের জন্য ক্ষমতা অর্পণ।