

ଗ୍ରାହକ କ୍ଷତିପୂରଣ ନୀତି
ଡିସେମ୍ବର 2024

ବିଭାଗ	ବିଷୟ	ପୃଷ୍ଠା
1	ପରିଚୟ	2
2	ମାର୍ଗଦର୍ଶକ ନୀତି	2
3	ନୀତି	2
3.1	ଅନୁକୃତ/ତୁଟିପୁଣ୍ୟ ଡେବିଟ୍	2
3.2	ପ୍ରତ୍ୟକ୍ଷ ଡେବିଟ୍/ଇଲେକ୍ଟ୍ରୋନିକ୍ ଦେୟ (RTGS/NEFT)/ଆକାଉଣ୍ଟରେ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଡେବିଟ୍	3
3.3	ପେମେଣ୍ଟ ବନ୍ଦ କରିବା ନିର୍ଦ୍ଦେଶ ପରେ ଚେକ୍ ପେମେଣ୍ଟ	3
3.4	ବୈଦେଶିକ ମୁଦ୍ରା ସେବା (ବୈଦେଶିକ ମୁଦ୍ରା ଚେକ୍ ସଂଗ୍ରହ)	3
3.5	ଘରୋଇ ଚେକ୍ ସଂଗ୍ରହ	4
3.6	ପରିବହନ ସମୟରେ ହଜିଯାଇଥିବା ଇନଷୁରେନ୍ସ ପାଇଁ କ୍ଷତିପୂରଣ	4
3.7	ଫିକ୍ସଡ୍ ଡିପୋଜିଟ୍	4
3.8	ଡ୍ରାଫ୍ଟ୍ କେବ୍ ଡିମାଣ୍ଡ ଡ୍ରାଫ୍ଟ୍ ଜାରି	4
3.9	ବ୍ୟାଙ୍କ ଏଜେଣ୍ଟଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ସଂହିତାର ଉଲ୍ଲଙ୍ଘନ	4
3.10	ନିବେଶ ଏବଂ ରିଡେମ୍ପସନ୍ ସ୍ଥିତି ଉପରେ କାର୍ଯ୍ୟ ନ କରିବା	5
3.11	ରଣ ପରିଶୋଧ ପରେ ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟ ଫେରସ୍ତ	5
3.12	ଏହାକୁ ବହନ କରିବାରେ ବିଳମ୍ବ ଏବଂ/କିମ୍ବା କାରବାର ଫେରସ୍ତ	5
3.13	ବିଫଳ ATM କାରବାରକୁ କ୍ରେଡିଟ୍ କରିବାରେ ବିଳମ୍ବ	5
3.14	ଡେବିଟ୍ କାର୍ଡ/ମୋବାଇଲ୍ ବ୍ୟାଙ୍କିଂ/ଇଣ୍ଟରନେଟ୍ ବ୍ୟାଙ୍କିଂ/କ୍ରେଡିଟ୍ କାର୍ଡରେ ଠକେଇ ଯୋଗୁଁ ତୁଟିପୁଣ୍ୟ/ଅନୁକୃତ ଡେବିଟ୍ ପ୍ରତ୍ୟାବର୍ତ୍ତନ	6
3.15	ଲକର୍ ସମ୍ପର୍କୀୟ କ୍ଷତିପୂରଣ	15
3.16	ଅପ୍ରତ୍ୟାଶିତ ଘଟଣା	15
3.17	ପ୍ରକୃତ/ପ୍ରତ୍ୟକ୍ଷ କ୍ଷତି	16
3.18	ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଏବଂ ଚୁଡ଼ାନ୍ତ ସମାଧାନ	16
3.19	ଆପତ୍ତି ଏବଂ ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ	17
3.20	କ୍ରେଡିଟ୍ ସୂଚନାର ବିଳମ୍ବ ଅବ୍ୟତନ/ସଂଶୋଧନ ପାଇଁ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ କ୍ଷତିପୂରଣ	17
4	ବ୍ୟବସ୍ଥା	17
4.1	ମାଲିକାନା ଏବଂ ଅନୁମୋଦନ କର୍ତ୍ତୃପକ୍ଷ	17
4.2	ସମୀକ୍ଷା	17

1 ପରିଚୟ

ଏହି ନୀତିର ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ହେଉଛି ଏକ ବ୍ୟବସ୍ଥା ସ୍ଥାପନ କରିବା ଯେଉଁଠାରେ ବ୍ୟାଙ୍କ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ବ୍ୟାଙ୍କ ପକ୍ଷରୁ ସେବାରେ ଅଭାବ କିମ୍ବା ବ୍ୟାଙ୍କ କିମ୍ବା ତୃତୀୟ ପକ୍ଷ ଉଲ୍ଲଙ୍ଘନ ଦ୍ଵାରା ସିଧାସଳଖ ଦାୟୀ କୌଣସି ଭୁଲ କିମ୍ବା କମିଶନ କାର୍ଯ୍ୟ ପାଇଁ କ୍ଷତିପୂରଣ ପ୍ରଦାନ କରେ, ଯେଉଁଠାରେ ଅଭାବ ବ୍ୟାଙ୍କ କିମ୍ବା ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହିତ ନୁହେଁ କିମ୍ବା ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ଅନଧିକୃତ ଡେବିଟ୍ ରିପୋର୍ଟ ପରେ କୌଣସି ଉଲ୍ଲଙ୍ଘନ ନୁହେଁ । ତେଣୁ ବ୍ୟାଙ୍କର ଏହି ଗ୍ରାହକ କ୍ଷତିପୂରଣ ନୀତି, ଆକାଉଣ୍ଟର ଅନଧିକୃତ ଡେବିଟ୍, ଟେକ୍/ଇନଷ୍ଟ୍ରୁମେଣ୍ଟଗୁଡ଼ିକର ବିଳମ୍ବ ସଂଗ୍ରହ ପାଇଁ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ସୁଧ ପ୍ରଦାନ, ପେମେଣ୍ଟ ବନ୍ଦ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀର ସ୍ଵୀକୃତି ପରେ ଟେକ୍ ପ୍ରଦାନ, ଭାରତ ମଧ୍ୟରେ ଟଙ୍କା ପଠାଇବା, ଭାରତ ବାହାରେ ଟଙ୍କା ପଠାଇବା, ବିଦେଶୀ ମୁଦ୍ରା ସେବା, ରଣ ଦେବା, ପ୍ରି-ପେଡ୍ ଉପକରଣ, ATM ନଗଦ ଉଠାଣ, ଅନଧିକୃତ ଇଲେକ୍ଟ୍ରୋନିକ୍ ବ୍ୟାଙ୍କିଂ କାରବାରରୁ ସୃଷ୍ଟି ହେଉଥିବା ଠକେଇ ଇତ୍ୟାଦି ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ କ୍ଷେତ୍ରଗୁଡ଼ିକୁ କଭର କରିବା ପାଇଁ ପ୍ରସ୍ତୁତ କରାଯାଇଛି । ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟର ପରିସର DBIL ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ସୀମିତ ।

2 ମାର୍ଗଦର୍ଶକ ନୀତି

ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପ୍ରତି ବ୍ୟବହାରରେ ସ୍ପଷ୍ଟତା ଏବଂ ନିରପେକ୍ଷତାର ନୀତି ଉପରେ ଏହି ନିୟମ ଆଧାରିତ । ଏହା ପୁନର୍ବାର କୁହାଯାଉଛି ଯେ ଏହି ନୀତି କେବଳ ଆର୍ଥିକ କ୍ଷତି ପାଇଁ କ୍ଷତିପୂରଣ ପ୍ରଦାନ କରେ ଯାହା ଗ୍ରାହକମାନେ ବ୍ୟାଙ୍କ କିମ୍ବା ତୃତୀୟ ପକ୍ଷ ଦ୍ଵାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ସେବାରେ ଅଭାବ ଯୋଗୁଁ ସହିପାରନ୍ତି, ବିଶେଷକରି ଅନଧିକୃତ ଇଲେକ୍ଟ୍ରୋନିକ୍ ବ୍ୟାଙ୍କିଂ କାରବାର କ୍ଷେତ୍ରରେ ଯାହା ସିଧାସଳଖ ଜାଣିହେବ । ତେଣୁ ଏହି ନୀତି ଅଧୀନରେ ପ୍ରତିବନ୍ଧିତ ବ୍ୟାଙ୍କ ତରଫରୁ ବ୍ୟାଙ୍କର-ଗ୍ରାହକ ବିବାଦର ବିଚାର ପାଇଁ ଗଠିତ ଯେକୌଣସି ମଞ୍ଚରେ ନିଜର ସ୍ଥିତି ରକ୍ଷା କରିବାର କୌଣସି ଅଧିକାର ପ୍ରତି କୌଣସି ପକ୍ଷପାତ ନ କରି କରିବ । ନୀତି RBI ଏବଂ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ପ୍ରାସଙ୍ଗିକ କର୍ତ୍ତୃପକ୍ଷ ଏବଂ ନିୟାମକଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ପ୍ରକାଶିତ ନିୟମରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ ଦ୍ଵାରା ପରିଚାଳିତ ।

3 ନୀତି

3.1 ଅନଧିକୃତ/ଡୁବିପୂର୍ଣ୍ଣ ଡେବିଟ୍

ଯଦି ବ୍ୟାଙ୍କ କୌଣସି ଆକାଉଣ୍ଟରେ ଅନଧିକୃତ/ଭୁଲ ସିଧାସଳଖ ଡେବିଟ୍ ଉଠାଇଥାଏ, ତେବେ ଗ୍ରାହକ ଦ୍ଵାରା ସୂଚନା ପାଇବା ପରେ କିମ୍ବା ଡୁବିପୂର୍ଣ୍ଣ ଡେବିଟ୍ ବିଷୟରେ ଆଭ୍ୟନ୍ତରୀଣ ସନ୍ଧାନ ମାଧ୍ୟମରେ, ସ୍ଥିତି ଯାଞ୍ଚ କରିବା ପରେ ଏଣ୍ଟିକୁ ତୁରନ୍ତ ପ୍ରତ୍ୟାହାର କରାଯିବ । ଯଦି ଅନଧିକୃତ/ଭୁଲ ଡେବିଟ୍ ସଞ୍ଚୟ ବ୍ୟାଙ୍କ ଜମା ଉପରେ ସୁଧ ପ୍ରଦାନ ପାଇଁ ପ୍ରମୁଖ୍ୟ ସର୍ବନିମ୍ନ ବାଲାନ୍ସ ହ୍ରାସ କିମ୍ବା ରଣ ଆକାଉଣ୍ଟରେ ବ୍ୟାଙ୍କକୁ ଅତିରିକ୍ତ ସୁଧ ପ୍ରଦାନ କରି ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଆର୍ଥିକ କ୍ଷତି ପହଞ୍ଚାଇଥାଏ, ତେବେ ବ୍ୟାଙ୍କ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ହୋଇଥିବା ଯେକୌଣସି ପ୍ରକୃତ ସୁଧ କ୍ଷତି ପାଇଁ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ କ୍ଷତିପୂରଣ ଦେବ (କ୍ଷତିପୂରଣ ରିପୋର୍ଟ ତାରିଖ ନୁହେଁ, କାରବାର ତାରିଖ ଆଧାରରେ ଗଣନା କରାଯିବ) । ଯଦି ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ଡୁବିପୂର୍ଣ୍ଣ ବୋଲି ରିପୋର୍ଟ କରାଯାଇଥିବା ଏଣ୍ଟିର ଯାଞ୍ଚରେ କୌଣସି ତୃତୀୟ ପକ୍ଷ ସାମିଲ ନଥାଏ, ତେବେ ବ୍ୟାଙ୍କ ଡୁବିପୂର୍ଣ୍ଣ ଡେବିଟ୍ ରିପୋର୍ଟ ତାରିଖ ଠାରୁ ସର୍ବାଧିକ 7 କାର୍ଯ୍ୟ ଦିବସ ମଧ୍ୟରେ ଯାଞ୍ଚ ପ୍ରକ୍ରିୟା ସମାପ୍ତ କରିବାର ବ୍ୟବସ୍ଥା କରିବ । ଯଦି ଯାଞ୍ଚ ପ୍ରକ୍ରିୟାରେ କୌଣସି ତୃତୀୟ ପକ୍ଷ ସାମିଲ ଥାଏ, ତେବେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ଡୁବିପୂର୍ଣ୍ଣ କାରବାର ରିପୋର୍ଟ କରିବା ତାରିଖରୁ ସର୍ବାଧିକ ଏକ ମାସ ମଧ୍ୟରେ ବ୍ୟାଙ୍କ ସର୍ବୋତ୍ତମ ପ୍ରୟାସରେ ଯାଞ୍ଚ ପ୍ରକ୍ରିୟା ସମାପ୍ତ କରିବ । ଯଦି ତୃତୀୟ ପକ୍ଷ କୌଣସି କାରଣରୁ ପ୍ରତିକ୍ରିୟା ଦିଅନ୍ତି ନାହିଁ କିମ୍ବା ଯଦି ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ଵାରା କରାଯାଇଥିବା ସମସ୍ତ ପ୍ରୟାସ ବ୍ୟତୀତ କୌଣସି ବିଳମ୍ବ ହୁଏ, ତେବେ ସେହି ବିଳମ୍ବକୁ ଉପରୋକ୍ତ ଏକ ମାସର ଅବଧିରୁ ବାଦ୍ ଦିଆଯିବ ଏବଂ ଏହାର ସମାଧାନ ପାଇଁ ଆବଶ୍ୟକ ହେଉଥିବା କୌଣସି ସହାୟତା ପାଇଁ ବ୍ୟାଙ୍କ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ନିକଟକୁ ଯାଇପାରିବ । କ୍ରେଡିଟ୍ କାର୍ଡ କାର୍ଯ୍ୟ ସମ୍ପର୍କରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ରିପୋର୍ଟ କରାଯାଇଥିବା ଅନଧିକୃତ ଡୁବିପୂର୍ଣ୍ଣ କାରବାର ଯାହା ପାଇଁ ଏକ ବାଣିଜ୍ୟ ପ୍ରତିଷ୍ଠାନର ଉଲ୍ଲେଖ ଆବଶ୍ୟକ ହୁଏ, କାର୍ଡ ଆସୋସିଏସନ୍ ଦ୍ଵାରା ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ନିୟମ ଅନୁଯାୟୀ ଏହା ପରିଚାଳନା କରାଯିବ ।

ଯଦି କୌଣସି କ୍ଷତିପୂରଣ ବିନା ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଆକାଉଣ୍ଟରେ ଭୁଲ କ୍ରେଡିଟ୍ ପୋଷ୍ଟ କରାଯାଏ, ତେବେ ବ୍ୟାଙ୍କ ଆକାଉଣ୍ଟରୁ ଟଙ୍କା ଫେରାଇବା ପାଇଁ ଆକାଉଣ୍ଟରୁ ଟଙ୍କା ଡେବିଟ୍ କରିବାର ଅଧିକାର ସଂରକ୍ଷଣ କରେ। DBS ଦ୍ଵାରା ପୋଷ୍ଟ କରାଯାଇଥିବା ଭୁଲ କ୍ରେଡିଟ୍ ଫେରସ୍ତ ପାଇଁ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସମ୍ପତ୍ତି ଆବଶ୍ୟକ ନାହିଁ। ଅବଶ୍ୟ, ତୃତୀୟ ପକ୍ଷର ତ୍ରୁଟି ଯୋଗୁଁ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଭୁଲ କ୍ରେଡିଟ୍ କ୍ଷେତ୍ରରେ ଟଙ୍କା ଫେରାଇବା ପାଇଁ, ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପୂର୍ବ ସମ୍ପତ୍ତି ଆବଶ୍ୟକ।

3.2 ପ୍ରତ୍ୟକ୍ଷ ଡେବିଟ୍/NACH ଡେବିଟ୍/ଇଲେକ୍ଟ୍ରୋନିକ୍ ପେମେଣ୍ଟ (RTGS/NEFT/IMPS/UPI/AePS)/ଆକାଉଣ୍ଟରେ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଡେବିଟ୍

ବ୍ୟାଙ୍କ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସିଧାସଳଖ ଡେବିଟ୍/ସ୍ଥାୟୀ ନିର୍ଦ୍ଦେଶ/ECS କିମ୍ବା NACH କିମ୍ବା ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଡେବିଟ୍ ନିର୍ଦ୍ଦେଶଗୁଡ଼ିକୁ ସମୟସୀମା ମଧ୍ୟରେ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ କରିବାକୁ ବାଧ୍ୟ ହେବ। ଯଦି ବ୍ୟାଙ୍କ ଏପରି ପ୍ରତିଶ୍ରୁତି ପୂରଣ କରିବାରେ ବିଫଳ ହୁଏ, ତେବେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ବିଳମ୍ବ କ୍ରେଡିଟ୍ ଯୋଗୁଁ ଅନ୍ୟ ବ୍ୟାଙ୍କରୁ ସମ୍ମୁଖୀନ ହେବାକୁ ପଡ଼ିଥିବା ବ୍ୟାଙ୍କ ଶୁଳ୍କ ଅନୁଯାୟୀ କ୍ଷତିପୂରଣ ଦିଆଯିବ, ଯଦି ଡେବିଟ୍ ଚାରିଖରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଆକାଉଣ୍ଟରେ ପର୍ଯ୍ୟାପ୍ତ ରାଶି ଉପଲବ୍ଧ ଥାଏ ଏବଂ ଏକ ବୈଧ ଡେବିଟ୍ ନିର୍ଦ୍ଦେଶ/ସ୍ଥାୟୀ ନିର୍ଦ୍ଦେଶ ବ୍ୟାଙ୍କରେ ପଞ୍ଜିକୃତ ହୋଇଥିବା ଏହି ନୀତି କେବଳ କ୍ରେଡିଟ୍ ଆକାଉଣ୍ଟରେ ଲାଗୁ ହୋଇଥିବା ଶୁଳ୍କକୁ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରିବ, ଏବଂ ଏହାର ଅନ୍ୟ କୌଣସି ସମସ୍ୟା ପାଇଁ ନୁହେଁ। RTGS/NEFT/IMPS/UPI/AePS ଭଳି ଇଲେକ୍ଟ୍ରୋନିକ୍ ପେମେଣ୍ଟଗୁଡ଼ିକ ବ୍ୟାଙ୍କର ଖେତ୍ରସାଇତରେ ଅନ୍ୟତମ ମାଧ୍ୟମରେ ସମୟ ସମୟରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ସୂଚିତ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଦ୍ଵାରା ନିୟନ୍ତ୍ରିତ ହେବ।

ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ସୂଚିତ ଶୁଳ୍କ ସୂଚୀ/ଶୁଳ୍କ ସୂଚୀ ଅନୁଯାୟୀ ବ୍ୟାଙ୍କ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଆକାଉଣ୍ଟରୁ ଯେକୌଣସି ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ସେବା ଶୁଳ୍କ ଡେବିଟ୍ କରିବ। ଯେଉଁଠାରେ ଏକ ସେବା ଶୁଳ୍କ ଅଜାଣତରେ/ଭୁଲରେ ଆଦାୟ କରାଯାଏ, ବ୍ୟାଙ୍କ ଗ୍ରାହକଙ୍କଠାରୁ ଏହି ସମ୍ପର୍କରେ ଯୋଗାଯୋଗ ପାଇବାର 7 କାର୍ଯ୍ୟ ଦିବସ ମଧ୍ୟରେ ତ୍ରୁଟିପୂର୍ଣ୍ଣ ପ୍ରବେଶକୁ ପ୍ରତ୍ୟାହାର କରିବ, ଯାହା ସମୟ ସମୟରେ ସୂଚନା ଦିଆଯାଇଥିବା ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଏବଂ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଯାଞ୍ଚ କରିବା ଆବଶ୍ୟକ।

କ୍ଷତିପୂରଣ ସଞ୍ଚୟ ବ୍ୟାଙ୍କ ଜମା ଉପରେ ସୁଧ ପ୍ରଦାନ ପାଇଁ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ସର୍ବନିମ୍ନ ବାଲାନ୍ସ ହ୍ରାସ କିମ୍ବା ରଖି ଆକାଉଣ୍ଟରେ ବ୍ୟାଙ୍କକୁ ଅତିରିକ୍ତ ସୁଧ ପ୍ରଦାନ ଯୋଗୁଁ ଲାଗୁ ହୋଇଥିବା ସୁଧ କିମ୍ବା ଜୋରିମାନା କ୍ଷେତ୍ରରେ ସିଧାସଳଖ ଏବଂ ପ୍ରକୃତ ଆର୍ଥିକ କ୍ଷତି ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ସୀମିତ ରହିବ, ବ୍ୟାଙ୍କ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ହୋଇଥିବା ଯେକୌଣସି ପ୍ରକୃତ ସୁଧ କ୍ଷତି କିମ୍ବା ସଞ୍ଚୟ/କରେଣ୍ଡା ଆକାଉଣ୍ଟ/କିମ୍ବା ଅନ୍ୟ କୌଣସି କର୍ପୋରେଟ୍ ଆକାଉଣ୍ଟରେ ସର୍ବନିମ୍ନ ବାଲାନ୍ସ ନ ରଖିବା ପାଇଁ ଆଦାୟ କରାଯାଇଥିବା ଜୋରିମାନା ପାଇଁ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ କ୍ଷତିପୂରଣ ଦେବା କ୍ରେଡିଟ୍ କାର୍ଡ କାର୍ଯ୍ୟ ସମ୍ପର୍କରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ରିପୋର୍ଟ କରାଯାଇଥିବା ଅନଧିକୃତ ତ୍ରୁଟିପୂର୍ଣ୍ଣ କାରବାର, ଯାହା ପାଇଁ ଏକ ବ୍ୟବସାୟୀ ପ୍ରତିଷ୍ଠାନର ଉଲ୍ଲେଖ ଆବଶ୍ୟକ ହୁଏ, କାର୍ଡ ସଂଘ ଦ୍ଵାରା ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ନିୟମ ଅନୁଯାୟୀ ପରିଚାଳନା କରାଯିବ।

ବ୍ୟାଙ୍କର କ୍ଷତିପୂରଣ ନୀତିରେ ନିମ୍ନଲିଖିତ କ୍ଷେତ୍ରଗୁଡ଼ିକ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ:

NEFT ଏବଂ RTGS ବ୍ୟବହାର କରି ପାଣି ସ୍ଥାନାନ୍ତର

ଯଦି ବ୍ୟାଙ୍କ ସିଧାସଳଖ ଭାବରେ କୌଣସି କାର୍ଯ୍ୟ କିମ୍ବା ଭୁଲ ଯୋଗୁଁ ପ୍ରତିଶ୍ରୁତି ପୂରଣ କରିବାରେ ବିଫଳ ହୁଏ, ତେବେ ବ୍ୟାଙ୍କ ସମୟ ସମୟରେ ପ୍ରକାଶିତ ପ୍ରଭାବିତ ଗ୍ରାହକ ଆଧାର ନିୟାମକ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀକୁ କ୍ଷତିପୂରଣ ଦେବ।

ଯଦି NEFT କାରବାର ବ୍ୟାଙ୍କ ସମାଧାନ ପରେ ଦୁଇ ଘଣ୍ଟା ମଧ୍ୟରେ ସମାଧାନ ହୁଏ ନାହିଁ/କାରବାର ପ୍ରାପ୍ତିର 30 ମିନିଟ୍ ମଧ୍ୟରେ RTGS କାରବାର ସମାଧାନ ହୁଏ ନାହିଁ, ତେବେ ବ୍ୟାଙ୍କ ପ୍ରଭାବିତ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ବର୍ତ୍ତମାନର RBI LAF ରେପୋ ହାର ସହିତ ଦୁଇ ପ୍ରତିଶତ ଜୋରିମାନା ସୁଧ ଦେବାକୁ ଦାୟୀ ରହିବ।

ଅଭିଯୋଗଗୁଡ଼ିକ <https://cms.rbi.org.in> ରେ ଅନଲାଇନରେ ଦାଖଲ କରାଯାଇପାରିବ, crpc@rbi.org.in ରେ ଇ-ମେଲ୍ କରାଯାଇପାରିବ କିମ୍ବା ପତ୍ର ମାଧ୍ୟମରେ 'କେନ୍ଦ୍ରୀୟ ପ୍ରାପ୍ତି ଏବଂ ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ କେନ୍ଦ୍ର', (CRPC) RBI, 4th Floor, Sector 17, Chandigarh – 160 017 କୁ ନିମ୍ନଲିଖିତ - https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RBIOS2021_121121_A.pdf ପ୍ରଦତ୍ତ ଫର୍ମରେ ପଠାଯାଇପାରିବ । ଏକ ଟୋଲ୍-ଫ୍ରି ନମ୍ବର - 14448 (ସକାଳ 9:30 ରୁ ସନ୍ଧ୍ୟା 5:15) - ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କ ପାଇଁ ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ କରିବାରେ ସହାୟତା ଏବଂ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ସମ୍ପର୍କରେ ସୂଚନା ପାଇବା ପାଇଁ ବହୁଭାଷୀ ସହାୟତା ସହିତ ଉପଲବ୍ଧ।

ଟିପ୍ପଣୀ: ଉପରୋକ୍ତ ଯୋଗାଯୋଗ ବିବରଣୀ RTGS ସିଷ୍ଟମରେ RBI ସାଧାରଣ ପ୍ରଶ୍ନ ଆଧାରରେ ଦିଆଯାଇଛି -

https://www.rbi.org.in/scripts/FS_FAQs.aspx?Id=65&fn=9 ଏବଂ ଏହା ପରିବର୍ତ୍ତନ ଅଧୀନ ହୋଇପାରେ ।

କୌଣସି ବିବାଦ/ଅଭିଯୋଗ କ୍ଷେତ୍ରରେ, ଗ୍ରାହକ ବିବାଦୀୟ କାରବାରର ବିବରଣୀ ସହିତ ବ୍ୟାଙ୍କର ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ପ୍ରକୋଷକୁ ଯୋଗାଯୋଗ କରିପାରିବେ। ଖେବସାଇଡ୍ https://www.dbs.com/india/regulatory-disclosure/important_announcement.page?pid=in-digi-pweb-footer

କୁ ପରିବର୍ତ୍ତନ କରି ଅଧିକ ବିବରଣୀ ପାଇପାରିବେ NEFT ପାଇଁ ଗ୍ରାହକ ସୁବିଧା କେନ୍ଦ୍ରର ବିବରଣୀ ଏଠାରେ ଦିଆଯାଇଛି:

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

ଯଦି ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ 30 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ନ ହୁଏ, ତେବେ ଗ୍ରାହକ "ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ-ସମନ୍ୱିତ ଲୋକପାଳ ଯୋଜନା (RB-IOS, 2021)" ଅଧୀନରେ ଅଭିଯୋଗ କରିପାରିବେ। RB-IOS, 2021 ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ଏଥିରେ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ RBI ନିୟନ୍ତ୍ରିତ ସଂସ୍ଥାଗୁଡ଼ିକ ବିରୁଦ୍ଧରେ ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ କରିବା ପାଇଁ ଏକକ ରେଫରେନ୍ସ ପଏଣ୍ଟ ପ୍ରଦାନ କରେ। RB-IOS, 2021 RBI ଖେବସାଇଡ୍ରେ ନିମ୍ନଲିଖିତ ପାଠ୍ୟ ରେ ଉପଲବ୍ଧ: https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RBIOS2021_121121.pdf

ଅଭିଯୋଗଗୁଡ଼ିକ <https://cms.rbi.org.in> ରେ ଅନଲାଇନରେ ଦାଖଲ କରାଯାଇପାରିବ, crpc@rbi.org.in ରେ ଇ-ମେଲ୍ କରାଯାଇପାରିବ କିମ୍ବା ପତ୍ର ମାଧ୍ୟମରେ 'କେନ୍ଦ୍ରୀୟ ପ୍ରାପ୍ତି ଏବଂ ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ କେନ୍ଦ୍ର' (CRPC), Reserve Bank of India, 4th Floor, Sector 17, Chandigarh – 160 017 କୁ ନିମ୍ନଲିଖିତ -

https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RBIOS2021_121121_A.pdf ପ୍ରଦତ୍ତ ଫର୍ମାଟରେ ପଠାଯାଇପାରିବ । ଏକ ଟୋଲ୍-ଫ୍ରି ନମ୍ବର - 14448 (ସକାଳ 9:30 ରୁ ସନ୍ଧ୍ୟା 5:15) - ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କ ପାଇଁ ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ କରିବାରେ ସହାୟତା ଏବଂ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ସମ୍ପର୍କରେ ସୂଚନା ପାଇବା ପାଇଁ ବହୁଭାଷୀ ସହାୟତା ସହିତ ଉପଲବ୍ଧ।

ଟିପ୍ପଣୀ: ଉପରୋକ୍ତ ଯୋଗାଯୋଗ ବିବରଣୀ ଏଠାରେ ଉପଲବ୍ଧ NEFT ସିଷ୍ଟମ ଉପରେ RBI FAQs ଆଧାରରେ ଦିଆଯାଇଛି:

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

ବ୍ୟାଙ୍କ କ୍ଷତିପୂରଣ ରାଶି କିପରି ହିସାବ କରିବ ତାହା ନିମ୍ନଲିଖିତ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀରେ ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯାଇଛି:

IMPS/UPI/NACH/APB/AePS:

1	ଆଧାର ପେମେଣ୍ଟ ଟ୍ରିବୁ ସିଷ୍ଟମ୍ (APBS)		
A	ହିତାଧିକାରୀଙ୍କ ଆକାଉଣ୍ଟରେ ଜମା କରିବାରେ ବିଳମ୍ବ।	ହିତାଧିକାରୀ ବ୍ୟାଙ୍କ T + 1 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ କାରବାରକୁ ପ୍ରତ୍ୟାବର୍ତ୍ତନ କରିବ।	ବିଳମ୍ବ T + 1 ଦିନରୁ ଅଧିକ ହେଲେ ପ୍ରତିଦିନ ₹100/-।
2	ଇମିଡିଏଟ୍ ପେମେଣ୍ଟ ସିଷ୍ଟମ୍ (IMPS)		
A	ଆକାଉଣ୍ଟ ଡେବିଟ୍ ହୋଇଛି କିନ୍ତୁ ହିତାଧିକାରୀଙ୍କ ଆକାଉଣ୍ଟରେ ଜମା ହୋଇନାହିଁ।	ହିତାଧିକାରୀଙ୍କ ଆକାଉଣ୍ଟରେ ଜମା କରିବାରେ ଅସମର୍ଥ ହେଲେ, ହିତାଧିକାରୀ ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ସର୍ବାଧିକ T + 1 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ସ୍ୱୟଂ ପ୍ରତ୍ୟାବର୍ତ୍ତନ (R)।	ବିଳମ୍ବ T + 1 ଦିନରୁ ଅଧିକ ହେଲେ ପ୍ରତିଦିନ ₹100/-।
3	ୟୁନିଫାଏଡ୍ ପେମେଣ୍ଟ୍ ଇଣ୍ଟରଫେସ୍ (UPI)		

A	ଆକାଉଣ୍ଟ ଡେବିଟ୍ ହୋଇଛି କିନ୍ତୁ ହିତାଧିକାରୀଙ୍କ ଆକାଉଣ୍ଟରେ ଜମା ହୋଇନାହିଁ (ଫଣ୍ଡ ଟ୍ରାନ୍ସଫର)।	ହିତାଧିକାରୀଙ୍କ ଆକାଉଣ୍ଟରେ ଜମା କରିବାରେ ଅସମର୍ଥ ହେଲେ, ହିତାଧିକାରୀ ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ସର୍ବାଧିକ T + 1 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ସ୍ଵୟଂ ପ୍ରତ୍ୟାବର୍ତ୍ତନ (R)।	ବିଳମ୍ବ T + 1 ଦିନରୁ ଅଧିକ ହେଲେ ପ୍ରତିଦିନ ₹100/-।
B	ଆକାଉଣ୍ଟ ଡେବିଟ୍ ହୋଇଛି କିନ୍ତୁ ବାଣିଜ୍ୟ ସ୍ଥାନରେ କାରବାର ନିଶ୍ଚିତକରଣ ମିଳିନାହିଁ (ବ୍ୟବସାୟୀଙ୍କୁ ଦେୟ)।	T + 5 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ସ୍ଵୟଂ-ପ୍ରତ୍ୟାବର୍ତ୍ତନ।	ବିଳମ୍ବ T + 5 ଦିନରୁ ଅଧିକ ହେଲେ ପ୍ରତିଦିନ ₹100/-।

4	ନ୍ୟାସନାଲ ଅଟୋମେଟେଡ୍ କ୍ଲିୟରିଂ ହାଉସ୍ (NACH)		
A	ହିତାଧିକାରୀଙ୍କ ଆକାଉଣ୍ଟରେ ଜମା କରିବାରେ ବିଳମ୍ବ କିମ୍ବା ରାଶି ଫେରାଇବା।	ଲାଭାର୍ଥୀ ବ୍ୟାଙ୍କ T + 1 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ଅଣକ୍ରେଡିଟ୍ ହୋଇଥିବା କାରବାରକୁ ଫେରାଇବ।	ବିଳମ୍ବ T + 1 ଦିନରୁ ଅଧିକ ହେଲେ ପ୍ରତିଦିନ ₹100/-।
B	ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ବ୍ୟାଙ୍କ ସହିତ ଡେବିଟ୍ ନିର୍ଦ୍ଦେଶ ପ୍ରତ୍ୟାହାର ସତ୍ତ୍ୱେ ଆକାଉଣ୍ଟ ଡେବିଟ୍ ହୋଇଛି।	ଗ୍ରାହକଙ୍କ ବ୍ୟାଙ୍କ ଏପରି ଡେବିଟ୍ ପାଇଁ ଦାୟୀ ରହିବ। T + 1 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ସମାଧାନ ସମାପ୍ତ ହେବ।	
5	ଆଧାର ସକ୍ଷମ ପେମେଣ୍ଟ ସିଷ୍ଟମ (ଆଧାର ପେ ସମେତ)		
କ୍ର. ସଂ.	ଘଟଣାର ବର୍ଣ୍ଣନା	ସ୍ଵୟଂ-ପ୍ରତ୍ୟାବର୍ତ୍ତନ ଏବଂ କ୍ଷତିପୂରଣ ପାଇଁ ଡାଞ୍ଚା	
		ସ୍ଵୟଂ-ପ୍ରତିକାର ପାଇଁ ସମୟସୀମା	ପ୍ରଦାନଯୋଗ୍ୟ କ୍ଷତିପୂରଣ
I	II	III	IV
A	ଆକାଉଣ୍ଟ ଡେବିଟ୍ ହୋଇଛି କିନ୍ତୁ ବାଣିଜ୍ୟ ସ୍ଥାନରେ କାରବାର ନିଶ୍ଚିତକରଣ ପ୍ରାପ୍ତ ହୋଇନାହିଁ।	କ୍ରୟକାରୀଙ୍କୁ T + 5 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ "କ୍ରେଡିଟ୍ ଆଡଜଷ୍ଟମେଣ୍ଟ" ଆରମ୍ଭ କରିବାକୁ ପଡିବ।	ବିଳମ୍ବ T + 5 ଦିନରୁ ଅଧିକ ହେଲେ ପ୍ରତିଦିନ ₹100/-।
B	ଆକାଉଣ୍ଟ ଡେବିଟ୍ ହୋଇଛି କିନ୍ତୁ ହିତାଧିକାରୀଙ୍କ ଆକାଉଣ୍ଟରେ ଜମା ହୋଇନାହିଁ।		

ଉପରୋକ୍ତ ଗ୍ରୀଡ୍‌ରେ, RBI ଯୋଗାଯୋଗ ଅନୁଯାୟୀ କ୍ୟାଲେଣ୍ଡର ଦିନ ପରିପ୍ରେକ୍ଷୀରେ T+1/T+5 ବ୍ୟବହାର କରିବାକୁ ପଡିବ। ଏହା ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯାଇପାରେ ଯେ:

* ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ TAT ହେଉଛି ବିଫଳ କାରବାରର ସମାଧାନ ପାଇଁ ବାହ୍ୟ ସୀମା; ଏବଂ

* ବ୍ୟାଙ୍କଗୁଡ଼ିକ ଏପରି ବିଫଳ କାରବାରର ଶୀଘ୍ର ସମାଧାନ ପାଇଁ ଚେଷ୍ଟା କରିବେ।

ଯେଉଁଠାରେ ଆର୍ଥିକ କ୍ଷତିପୂରଣ ଜଡିତ ଥାଏ, ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅଭିଯୋଗ କିମ୍ବା ଦାବିକୁ ଅପେକ୍ଷା ନ କରି, ଏହା ସ୍ବତଃ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଆକାଉଣ୍ଟକୁ ଦେବ।

ତଥାପି, ଇକୋ-ପାର୍ଟନରଙ୍କ ପକ୍ଷରୁ (ଯଥା, NPCI) କାର୍ଯ୍ୟକ୍ଷମ/ବୈଷୟିକ ସମସ୍ୟା ଯୋଗୁଁ ବିଳମ୍ବ ହେଲେ UPI/IMPS କାରବାରରେ ବିଳମ୍ବ ହେଲେ ବ୍ୟାଙ୍କ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ କ୍ଷତିପୂରଣ ଦେବାକୁ ଦାୟୀ ରହିବ ନାହିଁ।

ପାଣି ଫେରସ୍ତ ଚିହ୍ନିତ କରିବାରେ ବିଳମ୍ବ ପାଇଁ NPCI IMPS/UPI ପୋର୍ଟାଲରେ ସ୍ୱୟଂଚାଳିତ କ୍ଷତିପୂରଣ ଗଣନା ସୁବିଧା ରହିଛି।

- DBS ରୁ ଫେରସ୍ତରେ ବିଳମ୍ବ ପାଇଁ (ଲାଭାର୍ଥୀ ଭାବରେ), NPCI ସମାଧାନର ଏକ ଅଂଶ ଭାବରେ DBS ତେବିର୍ କରିବ ଏବଂ ପ୍ରେରକ ବ୍ୟାଙ୍କକୁ କ୍ଷତିପୂରଣ ପ୍ରଦାନ କରିବ। ଏହି କ୍ଷେତ୍ରରେ, DBS ର ପକେଟରୁ କ୍ଷତିପୂରଣ ପ୍ରଦାନକାରୀ ବ୍ୟାଙ୍କ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ (ଏବଂ DBS ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ନୁହେଁ) ଦିଆଯିବ।
- ପ୍ରତିପକ୍ଷ ବ୍ୟାଙ୍କରୁ ଫେରସ୍ତରେ ବିଳମ୍ବ ପାଇଁ (ଲାଭାର୍ଥୀ ଭାବରେ ଯେଉଁଠାରେ DBS ପ୍ରେରକ ଅଟେ), NPCI ଅନ୍ୟ ବ୍ୟାଙ୍କକୁ ତେବିର୍ କରିବ ଏବଂ DBS କୁ କ୍ଷତିପୂରଣ ପ୍ରଦାନ କରିବ। ଏହି କ୍ଷେତ୍ରରେ, ଅନ୍ୟ ବ୍ୟାଙ୍କର ପକେଟରୁ କ୍ଷତିପୂରଣ DBS ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଦିଆଯିବ।

ଯେଉଁ ଗ୍ରାହକମାନେ TAT ପରିଭାଷିତ ବିଫଳତାର ପ୍ରତିକାରର ଲାଭ ପାଆନ୍ତି ନାହିଁ, ସେମାନେ ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କର ବ୍ୟାଙ୍କିଂ ଲୋକପାଳଙ୍କ ନିକଟରେ ଅଭିଯୋଗ ପଞ୍ଜୀକୃତ କରିପାରିବେ।

ଅନାବଶ୍ୟକ କାର୍ତ୍ତ:

ଯେଉଁ ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ନାମରେ କାର୍ତ୍ତ ଜାରି କରାଯାଇଛି, ସେ ବ୍ୟାଙ୍କିଂ ଲୋକପାଳଙ୍କ ସହ ମଧ୍ୟ ଯୋଗାଯୋଗ କରିପାରିବେ ଯିଏ *"ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ-ସମନ୍ୱିତ ଲୋକପାଳ ଯୋଜନା (RBI-IOS, 2021)"* ର ବ୍ୟବସ୍ଥା ଅନୁଯାୟୀ ଅନାବଶ୍ୟକ କାର୍ତ୍ତ ପ୍ରାପ୍ତକର୍ତ୍ତାଙ୍କୁ ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ପ୍ରଦତ୍ତ କ୍ଷତିପୂରଣ ପରିମାଣ ନିର୍ଣ୍ଣୟ କରିବେ।

ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସମ୍ପତ୍ତି ବିନା କ୍ରେଡିଟ୍ କାର୍ତ୍ତ ଜାରି/ସକ୍ରିୟକରଣ

କ୍ରେଡିଟ୍ କାର୍ତ୍ତ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ କ୍ରେଡିଟ୍ କାର୍ତ୍ତ କିମ୍ବା ଅନ୍ୟାନ୍ୟ କ୍ରେଡିଟ୍ ସୁବିଧାରେ ଅନାବଶ୍ୟକ ରଣ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ ନାହିଁ। ଯଦି ଗ୍ରହଣକାରୀଙ୍କ ସମ୍ପତ୍ତି ବିନା ଏକ ଅବାଞ୍ଛିତ କ୍ରେଡିଟ୍ ସୁବିଧା ବୃଦ୍ଧି କରାଯାଏ ଏବଂ ସଂପୃକ୍ତ ବ୍ୟକ୍ତି ଏହାର ପ୍ରତିବାଦ କରନ୍ତି, ତେବେ ବ୍ୟାଙ୍କ କେବଳ କ୍ରେଡିଟ୍ ସୀମା ପ୍ରତ୍ୟାହାର କରିବ ନାହିଁ ବରଂ ଉପଯୁକ୍ତ ଜୋରିମାନା ଦେବାକୁ ମଧ୍ୟ ଦାୟୀ ରହିବ।

ଅବାଞ୍ଛିତ କାର୍ତ୍ତର ଅପବ୍ୟବହାରରୁ ହେଉଥିବା ଯେକୌଣସି କ୍ଷତି ବ୍ୟାଙ୍କର ଦାୟିତ୍ୱ ହେବ ଏବଂ ଯାହାଙ୍କ ନାମରେ କାର୍ତ୍ତ ଜାରି କରାଯାଇଛି ସେ ଏଥିପାଇଁ ଦାୟୀ ରହିବେ ନାହିଁ।

ଯେତେବେଳେ ଏହା ପ୍ରତିଷ୍ଠିତ ହୁଏ ଯେ ବ୍ୟାଙ୍କ ଗ୍ରହଣକାରୀଙ୍କ ସମ୍ପତ୍ତି ବିନା ଏକ କ୍ରେଡିଟ୍ କାର୍ତ୍ତ ଜାରି ଏବଂ ସକ୍ରିୟ କରିଛି, ସେତେବେଳେ ବ୍ୟାଙ୍କ ସମୟ ସମୟରେ ନିୟାମକ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ଅନୁଯାୟୀ ଜରିମାନା ପ୍ରଦାନ ସହିତ ତୁରନ୍ତ ଶୁଳ୍କକୁ ପ୍ରତ୍ୟାହାର କରିବ।

କ୍ରେଡିଟ୍ କାର୍ତ୍ତ ବନ୍ଦ କରିବାରେ ବିଳମ୍ବ ହେଲେ କ୍ଷତିପୂରଣ

କାର୍ତ୍ତଧାରକଙ୍କ ସମସ୍ତ ଦେୟ ପ୍ରଦାନ ଉପରେ ବ୍ୟାଙ୍କ 7 କାର୍ଯ୍ୟ ଦିବସ ମଧ୍ୟରେ କ୍ରେଡିଟ୍ କାର୍ତ୍ତ ବନ୍ଦ କରିବା ପାଇଁ ଅନୁରୋଧକୁ ସ୍ୱୀକାର କରିବ। ଯଦି ବ୍ୟାଙ୍କ ସାତ କାର୍ଯ୍ୟ ଦିବସ ମଧ୍ୟରେ ବନ୍ଦ ପ୍ରକ୍ରିୟା ସମାପ୍ତ କରିବାରେ ବିଫଳ ହୁଏ, ତେବେ ଆକାଉଣ୍ଟ ବନ୍ଦ ହେବା ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ କାର୍ତ୍ତଧାରକଙ୍କୁ ପ୍ରତି ଦିନ ₹500 ଜରିମାନା ଦେବାକୁ ପଡିବ, ତେବେ ଆକାଉଣ୍ଟରେ କୌଣସି ବକେୟା ନଥିବା ଆବଶ୍ୟକ।

3.3 ସ୍ଥଗିତ ଦେୟ ନିର୍ଦ୍ଦେଶ ପରେ ଚେକ୍ ପ୍ରଦାନ

ଯଦି ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ସ୍ଥଗିତ ଦେୟ ନିର୍ଦ୍ଦେଶ ସ୍ୱୀକାର କରାଯିବା ପରେ ଏକ ଚେକ୍ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଛି, ତେବେ ବ୍ୟାଙ୍କ ଏହାର ସତର୍କତାର ସହିତ ତଦନ୍ତ କରିବ ଏବଂ ଯଦି ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା କୌଣସି ବିରୋଧାଭାସୀ ନିର୍ଦ୍ଦେଶ ପ୍ରାପ୍ତ ହୋଇନଥାଏ, ତେବେ ବ୍ୟାଙ୍କ କାରବାରକୁ ପ୍ରତ୍ୟାହାର କରିବ ଏବଂ ଗ୍ରାହକ ବ୍ୟାଙ୍କକୁ କାରବାର ବିଷୟରେ ଜଣାଇବାର 2 କାର୍ଯ୍ୟ ଦିବସ ମଧ୍ୟରେ ମୂଲ୍ୟ-ତାରିଖର କ୍ରେଡିଟ୍ ଦେବ। ଉପରୋକ୍ତ ଅନୁଚ୍ଛେଦ 3.1 ଅନୁଯାୟୀ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଯେକୌଣସି ପରିଣାମସ୍ୱରୂପ ଆର୍ଥିକ କ୍ଷତି ପାଇଁ କ୍ଷତିପୂରଣ ଦିଆଯିବ। କୌଣସି ପ୍ରମୁଖ କାରଣ କ୍ଷେତ୍ରରେ, ଗ୍ରାହକଙ୍କ କାରବାର ଇତିହାସ ଉପରେ ଆଧାର କରି ବ୍ୟାଙ୍କର ବିବେଚନା ଅନୁଯାୟୀ ଦେୟ କରାଯିବ।

3.4 ବୈଦେଶିକ ମୁଦ୍ରା ସେବା (ବୈଦେଶିକ ମୁଦ୍ରା ଚେକ୍ ସଂଗ୍ରହ)

ବାହାର ଦେଶଗୁଡ଼ିକୁ ପଠାଯାଇଥିବା ବିଦେଶୀ ମୁଦ୍ରାରେ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ଚେକ୍ ସଂଗ୍ରହରେ ବିଳମ୍ବ ପାଇଁ ବ୍ୟାଙ୍କ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ କ୍ଷତିପୂରଣ ଦେବ ନାହିଁ, କାରଣ ବ୍ୟାଙ୍କ ବିଦେଶୀ ବ୍ୟାଙ୍କଗୁଡ଼ିକରୁ ସମୟୋଚିତ କ୍ରେଡିଟ୍ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିପାରିବ ନାହିଁ। ଏହା ବ୍ୟାଙ୍କର ଅଭିଜ୍ଞତା ଯେ ବାହାର ଦେଶର ବ୍ୟାଙ୍କଗୁଡ଼ିକ ଉପରେ ଡ୍ର ହୋଇଥିବା ଇନଷ୍ଟ୍ରୁମେଣ୍ଟ ସଂଗ୍ରହ ପାଇଁ ସମୟ ଦେଶ ଦେଶ ମଧ୍ୟରେ, ସ୍ଥାନରୁ ସ୍ଥାନ ଭିନ୍ନ ହୋଇଥାଏ। ଅସ୍ଥାୟୀ ଭାବରେ କ୍ଲିୟର ହୋଇଥିବା ଇନଷ୍ଟ୍ରୁମେଣ୍ଟ ଗୁଡ଼ିକର ଫେରସ୍ତ ପାଇଁ ସମୟ ନିୟମ ମଧ୍ୟ ଦେଶ ଅନୁସାରେ ଭିନ୍ନ ହୋଇଥାଏ। ତଥାପି, ବ୍ୟାଙ୍କର ସମ୍ପର୍କିତ ବ୍ୟାଙ୍କଗୁଡ଼ିକ ସହିତ ନୋଷ୍ଟ୍ରେ ଆକାଉଣ୍ଟରେ ଅର୍ଥ ଜମା ହେବା ପରେ ବ୍ୟାଙ୍କ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ କ୍ରେଡିଟ୍ ପ୍ରଦାନ କରିବାରେ ଅଯଥା ବିଳମ୍ବ ପାଇଁ କ୍ଷତିପୂରଣ ଦେବ। ଏପରି ପରିସ୍ଥିତିରେ କ୍ଷତିପୂରଣ ନିମ୍ନଲିଖିତ ଭାବରେ ସ୍ଥିର କରାଯିବ:

- ବ୍ୟାଙ୍କ ଚେକ୍ ସଂଗ୍ରହ ନୀତିରେ ବିସ୍ତୃତ ଭାବରେ ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯାଇଥିବା ଅର୍ଥ ଜମା କରିବାରେ ବିଳମ୍ବ ପାଇଁ ସୁଧ
- ବୈଦେଶିକ ମୁଦ୍ରା ହାରରେ ପ୍ରତିକୂଳ ଗତିବିଧି ଯୋଗୁଁ ଯେକୌଣସି ସମ୍ଭାବ୍ୟ କ୍ଷତି ପାଇଁ କ୍ଷତିପୂରଣ

3.5 ଘରୋଇ ଚେକ୍ ସଂଗ୍ରହ

ଗ୍ରାହକ କ୍ଷତିପୂରଣ ନୀତିର ଅଂଶ ଭାବରେ, ବ୍ୟାଙ୍କର ଚେକ୍ ସଂଗ୍ରହ ନୀତିରେ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ସମୟଠାରୁ ଅଧିକ ସମୟ ପାଇଁ କ୍ରେଡିଟ୍ ଦେବାରେ ବିଳମ୍ବ ହେଲେ, ବ୍ୟାଙ୍କ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ସଂଗ୍ରହ ଇନଷ୍ଟ୍ରୁମେଣ୍ଟ ପରିମାଣ (ସ୍ଥାନୀୟ/ବାହ୍ୟ ଚେକ୍) ଉପରେ ସୁଧ ପ୍ରଦାନ କରିବ। ଗ୍ରାହକଙ୍କଠାରୁ କୌଣସି ଦାବି ନକରି ଏପରି ସୁଧ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ। ବିଳମ୍ବିତ ସଂଗ୍ରହ ଉପରେ ସୁଧ ପ୍ରଦାନ ପାଇଁ ବ୍ୟାଙ୍କର ନିଜସ୍ବ ଶାଖା କିମ୍ବା ଅନ୍ୟ ବ୍ୟାଙ୍କରେ ବାହାର କରାଯାଇଥିବା ଇନଷ୍ଟ୍ରୁମେଣ୍ଟ ମଧ୍ୟରେ କୌଣସି ପାର୍ଥକ୍ୟ ରହିବ ନାହିଁ। ବିଳମ୍ବ ସଂଗ୍ରହ ପାଇଁ ସୁଧ ନିମ୍ନଲିଖିତ ହାରରେ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ:

- a) ସ୍ଥାନୀୟ ଚେକ୍ କ୍ଷେତ୍ରରେ 3 କାର୍ଯ୍ୟ ଦିବସରୁ ଅଧିକ ବିଳମ୍ବ ପାଇଁ ଘରୋଇ ସଞ୍ଚୟ ବ୍ୟାଙ୍କ ହାର।
- b) CTS କେନ୍ଦ୍ରରେ ଦେୟ ହେଉଥିବା ବାହାର ଚେକ୍ ସଂଗ୍ରହରେ 3 କାର୍ଯ୍ୟ ଦିବସରୁ ଅଧିକ ବିଳମ୍ବ ପାଇଁ ଘରୋଇ ସଞ୍ଚୟ ବ୍ୟାଙ୍କ ହାର ଏବଂ ଅଣ- CTS କେନ୍ଦ୍ରରେ 10 କାର୍ଯ୍ୟ ଦିବସରୁ ଅଧିକ ବିଳମ୍ବ ପାଇଁ ଘରୋଇ ସଞ୍ଚୟ ବ୍ୟାଙ୍କ ହାର।
- c) ଯେଉଁଠାରେ ବିଳମ୍ବ 14 କାର୍ଯ୍ୟ ଦିବସରୁ ଅଧିକ ହୁଏ, ସେହି ସମୟ ପାଇଁ ଘରୋଇ ମିଆଦୀ ଜମା ପାଇଁ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ହାରରେ ସୁଧ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ (ଆଗୁଆ ଉଠାଣ ସୁବିଧା ସହିତ ଘରୋଇ ମିଆଦୀ ଜମା ପାଇଁ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ହାର)।
- d) ଅସାଧାରଣ ବିଳମ୍ବ କ୍ଷେତ୍ରରେ, ଅର୍ଥାତ୍, 90 କ୍ୟାଲେଣ୍ଡର ଦିନରୁ ଅଧିକ ବିଳମ୍ବ ହେଲେ, ସେହି ସମୟ ପାଇଁ ଘରୋଇ ମିଆଦୀ ଜମା ହାର (ଆଗୁଆ ଉଠାଣ ସୁବିଧା ସହିତ ଘରୋଇ ମିଆଦୀ ଜମା ପାଇଁ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ହାର) ଠାରୁ 2% ଅଧିକ ହାରରେ ସୁଧ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ।
- e) ସଂଗ୍ରହ ଅନ୍ତର୍ଗତ ଚେକ୍ ର ଆୟ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଓଭରଡ୍ରାଫ୍ଟ/ରଣ ଆକାଉଣ୍ଟରେ ଜମା କରାଯିବା କ୍ଷେତ୍ରରେ, ରଣ ଆକାଉଣ୍ଟରେ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ହାରରେ ସୁଧ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ। ଅସାଧାରଣ ବିଳମ୍ବ ପାଇଁ, ରଣ ଆକାଉଣ୍ଟରେ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ହାରଠାରୁ 2% ଅଧିକ ହାରରେ ସୁଧ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ।
- f) କ୍ରେଡିଟ୍ କାର୍ଡ ପାଇଁ, ଯେଉଁଠାରେ କ୍ରେଡିଟ୍ କାର୍ଡ ଗ୍ରାହକ କ୍ରେଡିଟ୍ କାର୍ଡ ଦେୟ ତାରିଖର 2 କାର୍ଯ୍ୟ ଦିବସ ମଧ୍ୟରେ ସ୍ଥାନୀୟ ଚେକ୍ ଏବଂ 5 କାର୍ଯ୍ୟ ଦିବସ ପୂର୍ବରୁ ବାହାର ଚେକ୍ ଜମା କରନ୍ତି, ବ୍ୟାଙ୍କ କୌଣସି ଜରିମାନା କିମ୍ବା ଦଣ୍ଡନୀୟ ଶୁଳ୍କ ଆଦାୟ କରିବ ନାହିଁ ଏବଂ ବ୍ୟାଙ୍କ ପକ୍ଷରୁ କୌଣସି ବିଳମ୍ବ କ୍ରେଡିଟ୍ କ୍ଷେତ୍ରରେ କ୍ରେଡିଟ୍ କାର୍ଡ ଦେୟ ତାରିଖ ମଧ୍ୟରେ ପ୍ରାୟ ଦେୟକୁ ବିଚାର କରିବ। ତଥାପି, ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପକ୍ଷରୁ କାରଣ ପାଇଁ ବିଳମ୍ବ କ୍ରେଡିଟ୍ କ୍ଷେତ୍ରରେ, ବ୍ୟାଙ୍କ ଜରିମାନା କିମ୍ବା ଦଣ୍ଡନୀୟ ଶୁଳ୍କ ଆଦାୟ କରିବ ଏବଂ ଅଂଶ ଦେୟ କିମ୍ବା ବିଳମ୍ବ ଦେୟ ପାଇଁ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ କ୍ରେଡିଟ୍ କାର୍ଡ ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଅନୁଯାୟୀ ସୁଧ ଆଦାୟ କରିବ।

3.6 ପରିବହନ ସମୟରେ ହଜିଯାଇଥିବା ଇନଷୁରେନ୍ସ ପାଇଁ କ୍ଷତିପୂରଣ

ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ବ୍ୟାଙ୍କକୁ ସଂଗ୍ରହ ପାଇଁ ହସ୍ତାନ୍ତର କରାଯିବା ପରେ ଇନଷୁରେନ୍ସ ହଜିଯିବା ଯୋଗୁଁ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଆର୍ଥିକ କ୍ଷତି ପାଇଁ ବ୍ୟାଙ୍କର ଗ୍ରାହକ କ୍ଷତିପୂରଣ ନୀତି ମଧ୍ୟ ଟେକ୍ ସଂଗ୍ରହ ନୀତିରେ ସୂଚିତ ହେବ। ହଜିଯାଇଥିବା ଟେକ୍/ଇନଷୁରେନ୍ସ ରାଶି ଉପରେ 10 କାର୍ଯ୍ୟ ଦିବସ ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ଯୁକ୍ତିଯୁକ୍ତ ବିଳମ୍ବ ପାଇଁ ବ୍ୟାଙ୍କ ଘରୋଇ ସଞ୍ଚୟ ହାରରେ ସୁଧ ପ୍ରଦାନ କରିବ।

3.7 ଫିକ୍ସଡ୍ ଡିପୋଜିଟ୍

ଯଦି ବ୍ୟାଙ୍କ ପାଣି ଏବଂ ନିର୍ଦ୍ଦେଶ ପାଇବା ପରେ ମଧ୍ୟ ଛାୟା ଜମା ବୁକିଂ ସମ୍ପର୍କୀୟ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ନିର୍ଦ୍ଦେଶ ଉପରେ କାର୍ଯ୍ୟ କରିବାରେ ବିଫଳ ହୁଏ, ତେବେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପାଇଁ ଛାୟା ଜମା ନିର୍ଦ୍ଦେଶ ଏବଂ ପ୍ରାପ୍ତ ପାଣି ଅନୁଯାୟୀ ଦେୟ ମୂଲ୍ୟ ତାରିଖ ସହିତ ବୁକ୍ କରାଯିବ।

ଏହି ଜମାଗୁଡ଼ିକର ପରିପକ୍ୱତା କ୍ଷେତ୍ରରେ, ବ୍ୟାଙ୍କ ଏହି ନିର୍ଦ୍ଦେଶ ପାଇବା ପାଇଁ କଟ-ଅଫ୍ ଅବଧି ମଧ୍ୟରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ପରିପକ୍ୱତା ନିର୍ଦ୍ଦେଶ ଅନୁଯାୟୀ କାର୍ଯ୍ୟ କରିବ। ଯଦି ବ୍ୟାଙ୍କ ନିର୍ଦ୍ଦେଶ ଉପରେ କାର୍ଯ୍ୟ କରିବାରେ ବିଫଳ ହୁଏ ଯାହା ଫଳରେ ସଞ୍ଚୟ ବ୍ୟାଙ୍କ ଜମା ଉପରେ ସୁଧ ପ୍ରଦାନ ପାଇଁ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ସର୍ବନିମ୍ନ ବାଲାନ୍ସ ହ୍ରାସ କିମ୍ବା ରଖି ଆକାଉଣ୍ଟରେ ବ୍ୟାଙ୍କକୁ ଅତିରିକ୍ତ ସୁଧ ପ୍ରଦାନ କରି ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଆର୍ଥିକ କ୍ଷତି ପହଞ୍ଚାଏ, ତେବେ ବ୍ୟାଙ୍କ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଏପରି କ୍ଷତି ପାଇଁ କ୍ଷତିପୂରଣ ଦେବ ଏବଂ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଏପରି ଲାଗୁ ହୋଇଥିବା ପ୍ରକୃତ ଶୁଳ୍କ ଏବଂ ସୁଧ ଫେରସ୍ତ କରିବ।

3.8 ଡ୍ରୁପ୍‌କେର୍ ଡିମାଣ୍ଡ ଡ୍ରାଫ୍ଟ ଜାରି

ବ୍ୟାଙ୍କ ଏପରି ଅନୁରୋଧ ପାଇବା ଦିନଠାରୁ ପନ୍ଦର ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଆବଶ୍ୟକୀୟ ଡ୍ରୁପ୍‌କେର୍ ସହିତ ଏକ ଡ୍ରୁପ୍‌କେର୍ ଡିମାଣ୍ଡ ଡ୍ରାଫ୍ଟ ପ୍ରଦାନ କରିବ। ଏହି ସମୟଠାରୁ ଅଧିକ ବିଳମ୍ବ ହେଲେ, ବ୍ୟାଙ୍କ ଅନୁରୂପ ପରିପକ୍ୱତା ଅବଧି ପାଇଁ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ଛିର ଜମା ହାରରେ ସୁଧ ପ୍ରଦାନ କରିବ (*ଆଗୁଆ ଉଠାଣ ସୁବିଧା ସହିତ ଘରୋଇ ମିଆଦୀ ଜମା ପାଇଁ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ହାର*)। ଏହା କେବଳ ସେହି କ୍ଷେତ୍ରରେ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ହେବ ଯେଉଁଠାରେ ବ୍ୟାଙ୍କରେ ତ୍ରୁ ହୋଇଥିବା ଡ୍ରୁପ୍‌କେର୍ ଡିମାଣ୍ଡ ଡ୍ରାଫ୍ଟର ଅନୁରୋଧ କ୍ରେତାଙ୍କ ଦ୍ଵାରା କରାଯାଇଥାଏ ଏବଂ ତୃତୀୟ-ପକ୍ଷ ଅନୁମୋଦନ କ୍ଷେତ୍ରରେ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ହେବ ନାହିଁ।

3.9 ଏଜେଣ୍ଟଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ବ୍ୟାଙ୍କ ପ୍ରତିବନ୍ଧିତାର ଉଲ୍ଲଙ୍ଘନ

ଯଦି ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଠାରୁ କୌଣସି ଅଭିଯୋଗ ପ୍ରାପ୍ତ ହୁଏ ଯେ ବ୍ୟାଙ୍କର ପ୍ରତିନିଧି/କୋରିଅର କିମ୍ବା DSA କୌଣସି ଅନୁଚିତ ଆଚରଣରେ ଲିପ୍ତ ଅଛନ୍ତି କିମ୍ବା ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପ୍ରତି ବ୍ୟାଙ୍କର ପ୍ରତିଶ୍ରୁତି ଉଲ୍ଲଙ୍ଘନ କରିଛନ୍ତି, ତେବେ ଅଭିଯୋଗ ପ୍ରାପ୍ତି ତାରିଖରୁ 7 କାର୍ଯ୍ୟ ଦିବସ ମଧ୍ୟରେ ବ୍ୟାଙ୍କ ଅଭିଯୋଗର ତଦନ୍ତ କରିବ ଏବଂ ଫଳାଫଳ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଜଣାଇବା ପାଇଁ ଉପଯୁକ୍ତ ପଦକ୍ଷେପ ଗ୍ରହଣ କରିବ ଏବଂ ଯେଉଁଠାରେ ଯଥାର୍ଥ ହୁଏ, ପ୍ରତ୍ୟେକ ମାମଲା ଆଧାରରେ ବ୍ୟାଙ୍କ କାରବାରରେ ପ୍ରକୃତ ଆର୍ଥିକ କ୍ଷତି ପାଇଁ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ କ୍ଷତିପୂରଣ ଦେବ। ଏଥିରେ ଅନ୍ୟ କୌଣସି ଖର୍ଚ୍ଚ ଏବଂ ପରୋକ୍ଷ ଆର୍ଥିକ କିମ୍ବା ଅଣ-ଆର୍ଥିକ କ୍ଷତି ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ନୁହେଁ।

3.10 ନିବେଶ ଏବଂ ରିଟେନସନ୍ ସ୍କିମ୍ ଉପରେ କାର୍ଯ୍ୟ ନ କରିବା

ଯଦି ବ୍ୟାଙ୍କ କୌଣସି ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ମ୍ୟୁଚୁଆଲ୍ ଫଣ୍ଡକୁ ପରବର୍ତ୍ତୀ ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ ପାଇଁ ବ୍ୟାଙ୍କରେ ଦାଖଲ କରାଯାଇଥିବା କୌଣସି ନିବେଶ କିମ୍ବା ରିଟେନସନ୍ ସ୍କିମ୍ ଉପରେ କାର୍ଯ୍ୟ କରିବାରେ ବିଫଳ ହୁଏ, ତେବେ ବ୍ୟାଙ୍କ ବିଳମ୍ବ ହୋଇଥିବା ପରିମାଣ ପାଇଁ, ପ୍ରତ୍ୟେକ ଘରୋଇ ସଞ୍ଚୟ ବ୍ୟାଙ୍କ ହାରରେ, ସ୍କିମ୍ ବିଳମ୍ବ ହୋଇଥିବା ଅବଧି ପାଇଁ କ୍ଷତିପୂରଣ ଦେବ।

ଯଦି ସୋଭେରିନ୍ ଗୋଲ୍ଡ ବଣ୍ଡ (SGB) ପାଇଁ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଆବେଦନ ପ୍ରତ୍ୟାଖ୍ୟାନ କରାଯାଏ, ତେବେ ବ୍ୟାଙ୍କ T+1 କାର୍ଯ୍ୟ ଦିବସ ମଧ୍ୟରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଟଙ୍କା ଫେରସ୍ତ କରିବାକୁ ସମସ୍ତ ପ୍ରୟାସ କରିବ। ତଥାପି, ବ୍ୟାଙ୍କ ପକ୍ଷରୁ ଆବେଦନକାରୀଙ୍କୁ ଟଙ୍କା ଫେରସ୍ତ କରିବାରେ ବିଳମ୍ବ ହେଲେ, ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ପ୍ରତ୍ୟେକ ଦିନ ବିଳମ୍ବ ପାଇଁ ରେପୋ ହାର + 2% କ୍ଷତିପୂରଣ ଦିଆଯିବ। କ୍ଷତିପୂରଣ ଆବେଦନ ହୋଇଥିବା ନିବେଶ ପରିମାଣ ଉପରେ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ।

3.11 ରଣ ପରିଶୋଧ ପରେ ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟ ଫେରସ୍ତ

ରଣ ବୁକ୍ତିନାମାର ଅବଧି ଅନୁଯାୟୀ ସମସ୍ତ ବକେୟା ଦେୟ ପରିଶୋଧ ଏବଂ ବ୍ୟାଙ୍କର ନୀତି ଅନୁଯାୟୀ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ଔପଚାରିକତା ଏବଂ ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟେସନ୍ ସମାପ୍ତ ହେବାର 30 କ୍ୟାଲେଣ୍ଡର ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ବ୍ୟାଙ୍କ ଗ୍ରାହକ(ମାନଙ୍କୁ), ବକ୍ଷକ ସମ୍ପତ୍ତି ଏବଂ/ଅଥବା ସୁରକ୍ଷା ଭାବରେ ରଖାଯାଇଥିବା ଅସ୍ଥାବର ସମ୍ପତ୍ତି ସହିତ ଜଡ଼ିତ ସମସ୍ତ ସିକ୍ୟୁରିଟିଜ୍/ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟ/ଟାଇଟଲ୍ ଡିଡ୍ ଫେରାଇବ।

ଯଦି ଅନ୍ୟ କୌଣସି ଦାବି ପାଇଁ ସେବ୍ ଅଫ୍ କରିବାର ଅଧିକାର ପ୍ରୟୋଗ କରାଯାଏ, ତେବେ ବ୍ୟାଙ୍କ ଅନ୍ୟ ଦାବି ବିଷୟରେ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ବିବରଣୀ ସହିତ ଯଥାଯଥ ନୋଟିସ୍ ଦେବ ଏବଂ ବକ୍ଷକ ସମ୍ପତ୍ତି ଏବଂ/ଅଥବା ଅସ୍ଥାବର ସମ୍ପତ୍ତି ସହିତ ଜଡ଼ିତ ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟ/ଟାଇଟଲ୍ ଡିଡ୍ (ଯଦି ଥାଏ) ସୁରକ୍ଷା ଭାବରେ ରଖାଯାଇଥିବା (ଯଦି ଥାଏ) ରଖେ ଯେପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ସମ୍ପୃକ୍ତ ଦାବି (ଗୁଡ଼ିକ) ସମାଧାନ/ପରିଶୋଧ ନହୁଏ। ରଣ ଏବଂ/ଅଥବା ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଦାବିର ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ପରିଶୋଧ/ସମାଧାନ ପରେ ବକ୍ଷକ ସମ୍ପତ୍ତି ଏବଂ/ଅଥବା ଅସ୍ଥାବର ସମ୍ପତ୍ତି ସହିତ ଜଡ଼ିତ ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟ/ଟାଇଟଲ୍ ଡିଡ୍ (ଯଦି ଥାଏ) ଫେରସ୍ତ କରିବାରେ ବ୍ୟାଙ୍କକୁ 30 କ୍ୟାଲେଣ୍ଡର ଦିନରୁ ଅଧିକ ସମୟ ଲାଗିଲେ, ବ୍ୟାଙ୍କ ବିଳମ୍ବର ପ୍ରତ୍ୟେକ ଦିନ ପାଇଁ (ସିକ୍ୟୁରିଟିଜ୍/ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟ/ଟାଇଟଲ୍ ଡିଡ୍ ମୁକ୍ତ ହେବାର ଗୋଟିଏ ଦିନ ପୂର୍ବରୁ) 5,000/- ଟଙ୍କା କ୍ଷତିପୂରଣ ଦେବ।

ମୂଳ ଅସ୍ଥାବର/ସ୍ଥାବର ସମ୍ପତ୍ତି ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟ/ଟାଇଟଲ୍ ଡିଡ୍ ର କ୍ଷତି/ହାନୀ ହେଲେ, ଆଂଶିକ କିମ୍ବା ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଭାବରେ, ବ୍ୟାଙ୍କ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ବକ୍ଷକ ସମ୍ପତ୍ତି ସହିତ ଜଡ଼ିତ ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟ/ଟାଇଟଲ୍ ଡିଡ୍ ର ନକଲ/ପ୍ରମାଣିତ କପି ପାଇବାରେ ସହାୟତା କରିବ ଏବଂ ବ୍ୟାଙ୍କ ଏଥିପାଇଁ ଜଡ଼ିତ ଖର୍ଚ୍ଚ ବହନ କରିବ। ଆହୁରି ମଧ୍ୟ, ଏପରି ପରିସ୍ଥିତିରେ, ରଣ ଏବଂ/କିମ୍ବା ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଦାବିର ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ପରିଶୋଧ/ସମାଧାନ ପରେ 60 କ୍ୟାଲେଣ୍ଡର ଦିନରୁ ଅଧିକ ବିଳମ୍ବ ହେଲେ ବ୍ୟାଙ୍କ ଉପରେ ଉଲ୍ଲେଖିତ କ୍ଷତିପୂରଣ ଦେବାକୁ ବାଧ୍ୟ ରହିବ।

ଯଦି ମୃତ ଗ୍ରାହକ(ମାନେ) ସ୍ଥାବର ସମ୍ପତ୍ତିକୁ ସୁରକ୍ଷା ଭାବରେ ରଖିଛନ୍ତି, ତେବେ ରଣ ବୁକ୍ତିନାମାର ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଅନୁଯାୟୀ ସମସ୍ତ ବକେୟା ଦେୟ ପରିଶୋଧ କରିବା ଏବଂ ବ୍ୟାଙ୍କର ନୀତି ଅନୁଯାୟୀ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ଔପଚାରିକତା ଏବଂ ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟେସନ୍ ସମାପ୍ତ କରିବା ପରେ, ଉପରୋକ୍ତ କ୍ଷତିପୂରଣ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ ଯଦି ବ୍ୟାଙ୍କ ବକ୍ଷକ ସମ୍ପତ୍ତି ସହିତ ଜଡ଼ିତ ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟ/ଟାଇଟଲ୍ ଡିଡ୍ ମୁକ୍ତ କରିନାହିଁ କିମ୍ବା ବ୍ୟାଙ୍କର ସନ୍ତୁଷ୍ଟି ପାଇଁ ପ୍ରାସଙ୍ଗିକ ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟ ଦାଖଲ ହେବାର ଦିନଠାରୁ ଉପରେ ପରିଭାଷିତ ସମୟ ଅବଧି (30 କିମ୍ବା 60 କ୍ୟାଲେଣ୍ଡର ଦିନ) ମଧ୍ୟରେ ଏହାର ଦେୟ ପୂରଣ କରିନାହିଁ।

ଯଦି ବ୍ୟାଙ୍କ ଉପରେ ପରିଭାଷିତ ସମୟ ଅବଧି (30 କିମ୍ବା 60 କ୍ୟାଲେଣ୍ଡର ଦିନ) ମଧ୍ୟରେ ସ୍ଥାବର/ଅସ୍ଥାବର ସମ୍ପତ୍ତି ଉପରେ ପଞ୍ଜିକୃତ ଦେୟ ହଟାଏ ନାହିଁ ତେବେ ଉପରୋକ୍ତ କ୍ଷତିପୂରଣ ମଧ୍ୟ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ।

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

3.12 ବିଫଳ ATM କାରବାରକୁ କ୍ରେଡିଟ୍ କରିବାରେ ବିଳମ୍ବ

ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅଭିଯୋଗ ପାଇବାର 5 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ବ୍ୟାଙ୍କ ତଦନ୍ତ କରିବ ଏବଂ ଅନୁରୋଧକୁ ଗ୍ରହଣ କିମ୍ବା ପ୍ରତ୍ୟାଖ୍ୟାନ କରିବା ସମ୍ପର୍କରେ ତାଙ୍କର ନିଷ୍ପତ୍ତି ଜଣାଇବ। କ୍ରେଡିଟ୍ ପ୍ରଦାନ କରିବାରେ ବିଳମ୍ବ ହେଲେ, T + 5 ଦିନରୁ ଅଧିକ ବିଳମ୍ବ ପାଇଁ ପ୍ରତିଦିନ 100 ଟଙ୍କା କ୍ଷତିପୂରଣ, ଗ୍ରାହକଙ୍କ କୌଣସି ଦାବି ବିନା ସ୍ୱୟଂଚାଳିତ ଭାବରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଆକାଉଣ୍ଟ/କ୍ରେଡିଟ୍ କାର୍ଡରେ ଜମା ହୋଇଯିବ।

କ୍ର. ସଂ.	ଘଟଣାର ବର୍ଣ୍ଣନା	ସ୍ୱୟଂ-ପ୍ରତ୍ୟାବର୍ତ୍ତନ ଏବଂ କ୍ଷତିପୂରଣ ପାଇଁ ଢାଞ୍ଚା	
		ସ୍ୱୟଂ-ପ୍ରତିକାର ପାଇଁ ସମୟସୀମା	ପ୍ରଦାନଯୋଗ୍ୟ କ୍ଷତିପୂରଣ
I	II	III	IV
1	ସ୍ୱୟଂଚାଳିତ ଟେଲର ମେସିନ୍ (ATM)		
A	ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଆକାଉଣ୍ଟରୁ ଡେବିଟ୍ ହୋଇଛି କିନ୍ତୁ ନଗଦ ରାଶି ବାହାରି ନାହିଁ।	ସର୍ବାଧିକ T + 5 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ବିଫଳ କାରବାରର ସକ୍ରିୟ ପ୍ରତ୍ୟାବର୍ତ୍ତନ (R)।	T + 5 ଦିନରୁ ଅଧିକ ବିଳମ୍ବ ପ୍ରତି ଦିନ ₹100/-, ଆକାଉଣ୍ଟଧାରୀଙ୍କୁ କ୍ରେଡିଟ୍ ହେବ।

ଯଦି ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ପ୍ରତ୍ୟାବର୍ତ୍ତନ ଏବଂ କ୍ଷତିପୂରଣ ପ୍ରଦାନ କରାନଯାଏ ତେବେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପାଇଁ କାର୍ଯ୍ୟପଦ୍ଧତି

ଗ୍ରାହକ କାରବାରର ବିବରଣୀ ସହିତ ବ୍ୟାଙ୍କର ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ପ୍ରକୋଷକୁ ଯୋଗାଯୋଗ କରିପାରିବେ। ବିବରଣୀ ଏଠାରେ ଉପଲବ୍ଧ:

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

ଯଦି ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ 30 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ନ ହୁଏ, ତେବେ ଗ୍ରାହକ "ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ-ସମନ୍ୱିତ ଲୋକପାଳ ଯୋଜନା (RB-IOS, 2021)" ଅଧୀନରେ ଅଭିଯୋଗ କରିପାରିବେ। RB-IOS, 2021 ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ଏଥିରେ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ RBI ନିୟନ୍ତ୍ରିତ ସଂସ୍ଥାଗୁଡ଼ିକ ବିରୁଦ୍ଧରେ ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ କରିବା ପାଇଁ ଏକକ ରେଫରେନ୍ସ ପଏଣ୍ଟ ପ୍ରଦାନ କରେ। RB-IOS, 2021 RBI ୱେବସାଇଟରେ ନିମ୍ନଲିଖିତ ପାଥ୍ୟରେ ଉପଲବ୍ଧ: https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RBIOS2021_121121.pdf

ଅଭିଯୋଗଗୁଡ଼ିକ <https://cms.rbi.org.in> ରେ ଅନଲାଇନରେ ଦାଖଲ କରାଯାଇପାରିବ, crpc@rbi.org.in ରେ ଇ-ମେଲ୍ କରାଯାଇପାରିବ କିମ୍ବା ପତ୍ର ମାଧ୍ୟମରେ 'କେନ୍ଦ୍ରୀୟ ପ୍ରାପ୍ତି ଏବଂ ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ କେନ୍ଦ୍ର' (CRPC), Reserve Bank of India, 4th Floor, Sector 17, Chandigarh – 160 017 କୁ ନିମ୍ନଲିଖିତ -

https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RBIOS2021_121121_A.pdf. ପ୍ରଦତ୍ତ ଫର୍ମାଟରେ ପଠାଯାଇପାରିବ । ଏକ ଟୋଲ୍-ଫ୍ରି ନମ୍ବର - 14448 (ସକାଳ 9:30 ରୁ ସନ୍ଧ୍ୟା 5:15) - ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କ ପାଇଁ ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ କରିବାରେ ସହାୟତା ଏବଂ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ସମ୍ପର୍କରେ ସୂଚନା ପାଇବା ପାଇଁ ବହୁଭାଷୀ ସହାୟତା ସହିତ ଉପଲବ୍ଧ।

କାର୍ତ୍ତ କାରବାରରେ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ କ୍ଷତିପୂରଣ:

କ୍ର. ସଂ.	ଘଟଣାର ବର୍ଣ୍ଣନା	ସ୍ୱୟଂ-ପ୍ରତ୍ୟାବର୍ତ୍ତନ ଏବଂ କ୍ଷତିପୂରଣ ପାଇଁ ଢାଞ୍ଚା	
		ସ୍ୱୟଂ-ପ୍ରତିକାର ପାଇଁ ସମୟସୀମା	ପ୍ରଦାନଯୋଗ୍ୟ କ୍ଷତିପୂରଣ
I	II	III	IV
2	କାର୍ତ୍ତ କାରବାର		
a	କାର୍ତ୍ତରୁ କାର୍ତ୍ତ ଛାନାନ୍ତର କାର୍ତ୍ତ ଆକାଉଣ୍ଟ ଡେବିଟ୍ ହୋଇଛି କିନ୍ତୁ ହିତାଧିକାରୀଙ୍କ କାର୍ତ୍ତ ଆକାଉଣ୍ଟରେ କ୍ରେଡିଟ୍ ହୋଇନାହିଁ।	ଯଦି ହିତାଧିକାରୀଙ୍କ ଆକାଉଣ୍ଟରେ କ୍ରେଡିଟ୍ ପ୍ରତିଫଳିତ ନ ହୁଏ, ତେବେ ଗ୍ରାହକସମ୍ପର୍କ T + 1 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ପ୍ରତ୍ୟାବର୍ତ୍ତନ (R) କରାଯିବ।	T+ 1 ଦିନରୁ ଅଧିକ ବିଳମ୍ବ ପାଇଁ ପ୍ରତି ଦିନ ₹100/-।
b	ପଏଣ୍ଟ ଅଫ୍ ସେଲ୍ (PoS) (କାର୍ତ୍ତ ପ୍ରେଜେଣ୍ଟ) PoS ରେ ନଗଦ ସମେତ		

	ପଏଣ୍ଟ ଅଫ୍ ସେଲ୍ (PoS) (କାର୍ଡ ପ୍ରେଜେଣ୍ଟ୍) PoS ରେ ନଗଦ ସମ୍ପର୍କ	T + 5 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ସ୍ୱୟଂ-ପ୍ରତ୍ୟାବର୍ତ୍ତନ।	T + 5 ଦିନରୁ ଅଧିକ ବିଳମ୍ବ ପାଇଁ ପ୍ରତି ଦିନ ₹100/-
	ଆକାଉଣ୍ଟ ଡେବିଟ୍ ହୋଇଛି କିନ୍ତୁ ବ୍ୟବସାୟୀଙ୍କ ସ୍ଥାନରେ ନିଶ୍ଚିତକରଣ ମିଳିନାହିଁ ଅର୍ଥାତ୍, ଚାର୍ଜ-ବ୍ଲକ୍ ବାହାରି ନାହିଁ।		
c	କାର୍ଡ ପ୍ରେଜେଣ୍ଟ୍ ନାହିଁ (CNP) (ଇକମର୍ସ)		
	ଆକାଉଣ୍ଟ ଡେବିଟ୍ ହୋଇଛି କିନ୍ତୁ ବ୍ୟବସାୟୀଙ୍କ ସିଷ୍ଟମରେ ନିଶ୍ଚିତକରଣ ପ୍ରାପ୍ତ ହୋଇନାହିଁ।		

3.13 ଡେବିଟ୍ କାର୍ଡ/ମୋବାଇଲ୍ ବ୍ୟାଙ୍କିଂ/ଇଣ୍ଟରନେଟ୍ ବ୍ୟାଙ୍କିଂ/କ୍ରେଡିଟ୍ କାର୍ଡରେ ଠକେଇ ଯୋଗୁଁ ତୁଚ୍ଛପୂର୍ଣ୍ଣ/ଅନଧିକୃତ ଡେବିଟ୍ ପ୍ରତ୍ୟାବର୍ତ୍ତନ।

ଯଦି ଗୋଟିଏ ଥର ପାସପାର୍ଟ କିମ୍ବା 2 ଫ୍ୟାକ୍ଟର ପ୍ରମାଣୀକରଣ (2FA) ଦ୍ୱାରା ପ୍ରମାଣିତ ହୁଏ, ତେବେ ଏକ କାରବାର ଉପରେ ଉପୁଜିଥିବା କୌଣସି ଦାବିକୁ ବ୍ୟାଙ୍କ କ୍ଷତିପୂରଣ ଦେବାକୁ ଦାୟୀ ହେବ ନାହିଁ। ଅବଶ୍ୟ ସମସ୍ତ ଦାବି ଯାହା ସମ୍ପୃକ୍ତ ପରିମାଣ ନିର୍ଦ୍ଦେଶରେ ଉପଯୁକ୍ତ ଭାବରେ ଚଢ଼ା କରାଯିବ।

ଉପରୋକ୍ତ ବିଷୟଗୁଡ଼ିକ ବ୍ୟତୀତ, ଗ୍ରାହକ ଅନଧିକୃତ କାରବାର ଯୋଗୁଁ ହେଉଥିବା କ୍ଷତି ପାଇଁ ଦାୟୀ ରହିବେ ଯେଉଁ କ୍ଷେତ୍ରରେ କ୍ଷତି ଜଣେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅବହେଳା ଯୋଗୁଁ ହୋଇଥାଏ, ଯେପରିକି ସେ ଦେୟ ପ୍ରମାଣପତ୍ର ଏବଂ ଆକାଉଣ୍ଟ ସହ ଜଡ଼ିତ ଅନ୍ୟ କୌଣସି ବିବରଣୀ ଅଂଶୀଦାର କରିଛନ୍ତି ଯାହା ଅଂଶୀଦାର କରାଯିବା ଉଚିତ ନୁହେଁ - ଯେପରି ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀରେ ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯାଇଛି ଏବଂ ସମୟ ସମୟରେ ଗ୍ରାହକ ଶିକ୍ଷା ପ୍ରୟାସରେ ମଧ୍ୟ ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯାଇଛି। ଗ୍ରାହକ ବ୍ୟାଙ୍କକୁ ଅନଧିକୃତ କାରବାର ରିପୋର୍ଟ ନ କରିବା ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ କ୍ଷତି ବହନ କରିବେ। ଅନଧିକୃତ କାରବାରର ରିପୋର୍ଟ ପରେ ଯେକୌଣସି କ୍ଷତି ହୁଏ, ତା'ପରେ ପ୍ରତ୍ୟେକ କ୍ଷତି ବ୍ୟାଙ୍କର ଦାୟିତ୍ୱ।

ଅନଧିକୃତ କାରବାର କ୍ଷେତ୍ରରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦାୟିତ୍ୱର ବିବରଣୀ:

ଗ୍ରାହକର ଶୂନ୍ୟ ଦାୟିତ୍ୱ

- ନିମ୍ନଲିଖିତ ଘଟଣାରେ ଅନଧିକୃତ କାରବାର ଘଟିଲେ ଜଣେ ଗ୍ରାହକଙ୍କର ଦାୟିତ୍ୱ ରହିବ ନାହିଁ:
 - ବ୍ୟାଙ୍କ ପକ୍ଷରୁ ଯୋଗଦାନକାରୀ ଠକେଇ/ଅବହେଳା/ଅଭାବ (ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ୱାରା କାରବାର ରିପୋର୍ଟ କରାଯାଇଛି କି ନାହିଁ ତାହା ନିର୍ଦ୍ଦେଶରେ)।
 - ତୃତୀୟ ପକ୍ଷ ଉଲ୍ଲଙ୍ଘନ, ଯେଉଁଠାରେ ଅଭାବ ବ୍ୟାଙ୍କ କିମ୍ବା ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପାଖରେ ନାହିଁ ବରଂ ସିଷ୍ଟମର ଅନ୍ୟ କୌଣସି ସ୍ଥାନରେ ଥାଏ, ଏବଂ ଗ୍ରାହକ ଅନଧିକୃତ କାରବାର ସମ୍ପର୍କରେ ବ୍ୟାଙ୍କରୁ ଯୋଗାଯୋଗ ପାଇବାର ତିନିଟି କାର୍ଯ୍ୟ ଦିବସ ମଧ୍ୟରେ ବ୍ୟାଙ୍କକୁ ସୂଚିତ କରନ୍ତି।

ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସୀମିତ ଦାୟିତ୍ୱ

- ନିମ୍ନଲିଖିତ କ୍ଷେତ୍ରରେ ଅନଧିକୃତ କାରବାର ଯୋଗୁଁ ହୋଇଥିବା କ୍ଷତି ପାଇଁ ଗ୍ରାହକ ଦାୟୀ ରହିବେ:
 - ଯେଉଁ କ୍ଷେତ୍ରରେ କ୍ଷତି ଜଣେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅବହେଳା ଯୋଗୁଁ ହୋଇଛି, ଯେପରିକି ସେ ଦେୟ ପ୍ରମାଣପତ୍ର ଅଂଶୀଦାର କରିଛନ୍ତି, ଗ୍ରାହକ ବ୍ୟାଙ୍କକୁ ଅନଧିକୃତ କାରବାର ରିପୋର୍ଟ ନ କରିବା ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ କ୍ଷତି ବହନ କରିବେ। ଅନଧିକୃତ କାରବାର ରିପୋର୍ଟ କରିବା ପରେ ହୋଇଥିବା ଯେକୌଣସି କ୍ଷତି ବ୍ୟାଙ୍କ ବହନ କରିବ।

- ii) ଯେଉଁ କ୍ଷେତ୍ରରେ ଅନଧିକୃତ ଇଲେକ୍ଟ୍ରୋନିକ୍ ବ୍ୟାଙ୍କିଂ କାରବାରର ଦାୟିତ୍ବ ବ୍ୟାଙ୍କ କିମ୍ବା ଗ୍ରାହକଙ୍କ ନୁହେଁ, ବରଂ ସିଷ୍ଟମର ଅନ୍ୟତ୍ର ଥାଏ ଏବଂ ଯେତେବେଳେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପକ୍ଷରୁ ଏପରି କାରବାର ବିଷୟରେ ବ୍ୟାଙ୍କକୁ ସୂଚିତ କରିବାରେ ବିଳମ୍ବ ହୁଏ (ବ୍ୟାଙ୍କରୁ ଯୋଗାଯୋଗ ପାଇବା ପରେ ଚାରିରୁ ସାତ କାର୍ଯ୍ୟ ଦିବସ), ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପ୍ରତି କାରବାର ଦାୟିତ୍ବ କାରବାର ମୂଲ୍ୟ କିମ୍ବା ନିମ୍ନରେ ଉଲ୍ଲେଖିତ ପରିମାଣ ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ସୀମିତ ହେବ, ଯାହା କମ୍ ହେବ।

ସାରଣୀ- 1		
ପଏଣ୍ଟ 2 (ii) ଅନୁଯାୟୀ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସର୍ବାଧିକ ଦାୟିତ୍ବ		
ଆକାଉଣ୍ଟର ପ୍ରକାର		ସର୍ବାଧିକ ଦାୟିତ୍ବ (₹)
*	BSBD/କ୍ଷୁଦ୍ର ଆକାଉଣ୍ଟ	5,000
*	ଅନ୍ୟ ସମସ୍ତ ସଞ୍ଚୟ ଆକାଉଣ୍ଟ	10,000
*	ପ୍ରି-ପେଡ୍ ପେମେଣ୍ଟ ଇନଷ୍ଟ୍ରୁମେଣ୍ଟ ଏବଂ ଟିଏଫ୍ କାର୍ଡ	
*	MSME ମାନକର କରେଣ୍ଟ/କ୍ୟାସ୍ କ୍ରେଡିଟ୍/ଓଭରଡ୍ରାଫ୍ଟ ଆକାଉଣ୍ଟ	
*	ବାର୍ଷିକ ହାରାହାରି ବାଲାନ୍ସ (ଜାଲିଆତି ଘଟଣା ପୂର୍ବରୁ 365 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ)/25 ଲକ୍ଷ ଟଙ୍କା ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ସୀମା ଥିବା ବ୍ୟକ୍ତିମାନଙ୍କର କରେଣ୍ଟ ଆକାଉଣ୍ଟ/କ୍ୟାସ୍ କ୍ରେଡିଟ୍/ଓଭରଡ୍ରାଫ୍ଟ ଆକାଉଣ୍ଟ	
*	5 ଲକ୍ଷ ଟଙ୍କା ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ସୀମା ସହିତ କ୍ରେଡିଟ୍ କାର୍ଡ	25,000
*	ଅନ୍ୟ ସମସ୍ତ କରେଣ୍ଟ/କ୍ୟାସ୍ କ୍ରେଡିଟ୍/ଓଭରଡ୍ରାଫ୍ଟ ଆକାଉଣ୍ଟ	
*	5 ଲକ୍ଷ ଟଙ୍କାରୁ ଅଧିକ ସୀମା ସହିତ କ୍ରେଡିଟ୍ କାର୍ଡ	

3. ଉପରୋକ୍ତ ଅନୁକ୍ଷେପ 1 (ii) ଏବଂ ଅନୁକ୍ଷେପ 2 (ii) ରେ ବିଷ୍ଟୃତ ଭାବରେ ଦର୍ଶାଯାଇଥିବା ତୃତୀୟ ପକ୍ଷ ଉଲ୍ଲେଖନରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସାମଗ୍ରିକ ଦାୟିତ୍ବ, ଯେଉଁଠାରେ ଅଭାବ ବ୍ୟାଙ୍କ କିମ୍ବା ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପାଖରେ ନାହିଁ ବରଂ ସିଷ୍ଟମର ଅନ୍ୟତ୍ର ଅଛି, ତାହାକୁ ସାରଣୀ 2 ରେ ସଂକ୍ଷିପ୍ତ କରାଯାଇଛି:

ସାରଣୀ- 2	
ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦାୟିତ୍ବର ସାରାଂଶ	
ଯୋଗାଯୋଗ ପାଇବା ତାରିଖରୁ ୦କେଲ କାରବାର ରିପୋର୍ଟ କରିବାକୁ ଲାଗିଥିବା ସମୟ	ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦାୟିତ୍ବ (₹)
3 କାର୍ଯ୍ୟ ଦିବସ ମଧ୍ୟରେ	ଶୂନ୍ୟ ଦାୟିତ୍ବ
4 ରୁ 7 କାର୍ଯ୍ୟ ଦିବସ ମଧ୍ୟରେ	କାରବାର ମୂଲ୍ୟ କିମ୍ବା ସାରଣୀ 1ରେ ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯାଇଥିବା ପରିମାଣ, ଯାହା କମ୍ ହେବ
7 କାର୍ଯ୍ୟ ଦିବସ ମଧ୍ୟରେ	*ଉଲ୍ଲେଖିତ ଧାରା ଅନୁଯାୟୀ

ସାରଣୀ 2ରେ ଉଲ୍ଲେଖିତ କାର୍ଯ୍ୟ ଦିବସ ସଂଖ୍ୟା ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଘରୋଇ ଶାଖାର କାର୍ଯ୍ୟସୂଚୀ ଅନୁସାରେ ଗଣନା କରାଯିବ, ଯୋଗାଯୋଗ ଗ୍ରହଣ କରିବାର ତାରିଖକୁ ବାଦ ଦିଆଯିବ ।

ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଶୂନ୍ୟ ଦାୟିତ୍ୱ/ସୀମିତ ଦାୟିତ୍ୱ ପାଇଁ ପ୍ରତ୍ୟାବର୍ତ୍ତନ ସମୟସୀମା

4. ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ସୂଚିତ ହେବା ପରେ, ବ୍ୟାଙ୍କ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଏପରି ସୂଚନା ତାରିଖରୁ 10 କାର୍ଯ୍ୟ ଦିବସ ମଧ୍ୟରେ (ଯଦି କୌଣସି ବୀମା ଦାବି ସମାଧାନ ପାଇଁ ଅପେକ୍ଷା ନ କରି) ଅନୁକୃତ ଇଲେକ୍ଟ୍ରୋନିକ୍ କାରବାରରେ ଜଡ଼ିତ ପରିମାଣକୁ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଆକାଉଣ୍ଟରେ କ୍ରେଡିଟ୍ (ଛାୟା ପ୍ରତ୍ୟାବର୍ତ୍ତନ) କରିବା ବ୍ୟାଙ୍କଗୁଡ଼ିକ ମଧ୍ୟ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅବହେଳା କ୍ଷେତ୍ରରେ ମଧ୍ୟ ଅନୁକୃତ ଇଲେକ୍ଟ୍ରୋନିକ୍ ବ୍ୟାଙ୍କିଂ କାରବାର କ୍ଷେତ୍ରରେ ଯେକୌଣସି ଗ୍ରାହକ ଦାୟିତ୍ୱ ଛାଡ଼ କରିବାକୁ ନିଷିଦ୍ଧ ନେଇପାରିବେ। କ୍ରେଡିଟ୍ ମୂଲ୍ୟ ଅନୁକୃତ କାରବାର ତାରିଖ ଅନୁଯାୟୀ ହେବ।
5. ଏହା ସହିତ, ବ୍ୟାଙ୍କଗୁଡ଼ିକ ନିଶ୍ଚିତ କରିବେ ଯେ:
 - i) ବ୍ୟାଙ୍କ ଅନୁମୋଦିତ ଅଭିଯୋଗ ପରିଚାଳନା ପ୍ରକ୍ରିୟା ନୀତିରେ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ସମୟ ମଧ୍ୟରେ ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ ଏବଂ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦାୟିତ୍ୱ, ଯଦି କୌଣସି ଥାଏ, ତାହା ପ୍ରତିଷ୍ଠିତ ହେବ, ଯାହା ଅଭିଯୋଗ ଗ୍ରହଣ ତାରିଖରୁ 90 ଦିନରୁ ଅଧିକ ହେବ ନାହିଁ, ଏବଂ ଉପରୋକ୍ତ ପଏଣ୍ଟ 1 ରୁ 3 ର ବ୍ୟବସ୍ଥା ଅନୁଯାୟୀ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ କ୍ଷତିପୂରଣ ଦିଆଯିବ;
 - ii) ଯେଉଁଠାରେ ଏହା ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ କରିବାରେ କିମ୍ବା ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦାୟିତ୍ୱ ନିର୍ଣ୍ଣୟ କରିବାରେ ଅକ୍ଷମ ହୁଏ, ଯଦି କୌଣସି ଥାଏ, 90 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ, ପଏଣ୍ଟ 1 ରୁ 3 ରେ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ କ୍ଷତିପୂରଣ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ; ଏବଂ
 - iii) ଡେବିଟ୍ କାର୍ଡ/ବ୍ୟାଙ୍କ ଆକାଉଣ୍ଟ କ୍ଷେତ୍ରରେ, ଗ୍ରାହକ ସୁଧ ହରାଇବେ ନାହିଁ, ଏବଂ କ୍ରେଡିଟ୍ କାର୍ଡ କ୍ଷେତ୍ରରେ, ଗ୍ରାହକ ସୁଧର କୌଣସି ଅତିରିକ୍ତ ବୋଧ୍ୟ ବହନ କରିବେ ନାହିଁ।

ଯେଉଁଠାରେ ବ୍ୟାଙ୍କ ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ କରିପାରିବ ନାହିଁ କିମ୍ବା ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦାୟିତ୍ୱ ନିର୍ଣ୍ଣୟ କରିପାରିବ ନାହିଁ, ଯଦି କୌଣସି ଥାଏ, 90 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ, ଅନୁକ୍ଷେପ 1-5 ରେ ଉଲ୍ଲେଖିତ କ୍ଷତିପୂରଣ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ।

*ନିମ୍ନରେ ଉଲ୍ଲେଖିତ ଧାରା ଅନୁଯାୟୀ - ଆବଶ୍ୟକକ୍ଷମେ ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ସମନ୍ୱିତ ପ୍ରକ୍ରିୟା ଏବଂ ଆଇନ ପ୍ରବର୍ତ୍ତନକାରୀ ସଂସ୍ଥା ସହିତ ମିଳିତ ଭାବରେ ଏହିପରି ସମସ୍ତ ସମସ୍ତ ଦେୟତା ତଦନ୍ତ କରାଯିବ। ମାମଲା ଭିତ୍ତିରେ ଏପରି ତଦନ୍ତର ଫଳାଫଳ ଉପରେ ନିର୍ଭର କରି କରାଯିବ।

- (i) କୌଣସି ଠକେଇ କ୍ଷେତ୍ରରେ, ଯଦି ବ୍ୟାଙ୍କ ନିଶ୍ଚିତ ହୁଏ ଯେ ଏହାର କର୍ମଚାରୀଙ୍କ ଦ୍ୱାରା କୌଣସି ଅଂଶାଦାରଙ୍କ ପ୍ରତି ଅନିୟମିତତା/ଠକେଇ କରାଯାଇଛି, ତେବେ ଶାଖା ତୁରନ୍ତ ଏହାର ଦାୟିତ୍ୱ ସ୍ୱୀକାର କରିବ ଏବଂ ଦାବି ପ୍ରଦାନ କରିବ।
- (ii) ଯେଉଁ କ୍ଷେତ୍ରରେ ବ୍ୟାଙ୍କ ଦୋଷୀ, ବ୍ୟାଙ୍କ କେବଳ ଯଦି କାରବାର OTP କିମ୍ବା 2 ଫ୍ୟାକ୍ଟର ପ୍ରମାଣୀକରଣ କିମ୍ବା ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟରେ ଉଲ୍ଲେଖିତ କୌଣସି ମାମଲା ଦ୍ୱାରା ସମର୍ଥିତ ନୁହେଁ ତେବେ ହିଁ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଆପଣ ବିନା କ୍ଷତିପୂରଣ ଦେବ ।
- (iii) ଯେଉଁ କ୍ଷେତ୍ରରେ ବ୍ୟାଙ୍କର ଦୋଷ ନାହିଁ କିମ୍ବା ଗ୍ରାହକଙ୍କର ଦୋଷ ନାହିଁ, କିନ୍ତୁ ଦୋଷ ସିଦ୍ଧାନ୍ତ ଅନ୍ୟ କୌଣସି ସ୍ଥାନରେ ଅଛି, ସେ କ୍ଷେତ୍ରରେ ବ୍ୟାଙ୍କ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ କେବଳ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ହୋଇଥିବା ସିଧାସଳଖ ଆର୍ଥିକ କ୍ଷତିର 50% (ଟ. 5,000 ରୁ ଅଧିକ ନୁହେଁ) ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ କ୍ଷତିପୂରଣ ଦେବ। ଏପରି କ୍ଷତିପୂରଣ ଏକ ଆକାଉଣ୍ଟର ଜୀବନକାଳରେ କେବଳ ଥରେ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ।

ବ୍ୟାଙ୍କ ନିମ୍ନଲିଖିତ କାରଣରୁ ଉପସ୍ଥିତ ବାଦିଗୁଡ଼ିକୁ ପ୍ରତ୍ୟାଖ୍ୟାନ କରିବାର ଅଧିକାର ସଂରକ୍ଷଣ କରେ:

- ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ଉପାଦ ଏବଂ ସେବା ପାଇଁ ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀର ଉଲ୍ଲଙ୍ଘନ
- ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଆକାଉଣ୍ଟ ଏବଂ ଡେବିଟ୍/ATM/କ୍ରେଡିଟ୍ କାର୍ଡ, କିମ୍ବା ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ସମ୍ବେଦନଶୀଳ ସୂଚନା ଇତ୍ୟାଦିର ସୁରକ୍ଷା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା ପାଇଁ ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ସମୟ ସମୟରେ ଜାରି କରାଯାଇଥିବା ବିଭିନ୍ନ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀକୁ ଗ୍ରାହକ ପାଳନ ନ କରିବା।
- ଗ୍ରାହକମାନେ ସର୍ବଦା ନିଶ୍ଚିତ କରିବା ଉଚିତ ଯେ ସେମାନେ ତୁରନ୍ତ ସତର୍କତା ପାଇବା ପାଇଁ ସେମାନଙ୍କର ବର୍ତ୍ତମାନର ଯୋଗାଯୋଗ ବିବରଣୀ ବିଶେଷକରି ଏକ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ ମୋବାଇଲ୍ ନମ୍ବର ଏବଂ ଇମେଲ୍ ଆଇଡି ଅପଡେଟ୍ କରିଛନ୍ତି। ବ୍ୟାଙ୍କ ସହିତ ଏପରି ଯୋଗାଯୋଗ ସୂଚନା ଅପଡେଟ୍ ନ ରଖିବା ଫଳରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ATM/ଡେବିଟ୍ କାର୍ଡ/କ୍ରେଡିଟ୍ କାର୍ଡ କିମ୍ବା ବ୍ୟାଙ୍କ ଆକାଉଣ୍ଟ କାରବାର/ପ୍ରବେଶର ଅନ୍ୟ କୌଣସି ଇଲେକ୍ଟ୍ରୋନିକ୍ ଚ୍ୟାନେଲର ଅପବ୍ୟବହାର ଯୋଗୁଁ ହୋଇଥିବା କ୍ଷତି ପାଇଁ ଦାୟୀ ରଖାଯାଇପାରେ।

- ସନ୍ଦିଗ୍ଧ କିମ୍ବା ପ୍ରତାରଣାମୂଳକ କାରବାରରୁ ଉପକୃତ୍ୱବା କୌଣସି ପରୋକ୍ଷ କିମ୍ବା ପରିଣାମସ୍ୱରୂପ କ୍ଷତି ପାଇଁ କୌଣସି କ୍ଷତିପୂରଣ ସ୍ୱାକାର କରାଯିବ ନାହିଁ କିମ୍ବା ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ ନାହିଁ।

3.14 ଲକର୍ ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ କ୍ଷତିପୂରଣ

ସେପ୍ ଡିପୋଜିଟ୍ ଭଲ୍ଗୁଡ଼ିକ ଯେଉଁ ପରିସରରେ ରହିଛି ତାହାର ସୁରକ୍ଷା ଏବଂ ନିରାପତ୍ତା ପାଇଁ ବ୍ୟାଙ୍କ ସମସ୍ତ ପଦକ୍ଷେପ ନେଇଛି। ତଥାପି, ଦୁର୍ଭାଗ୍ୟଜନକ ପରିସ୍ଥିତିରେ ଯେଉଁଠାରେ ଲକରର ସାମଗ୍ରୀର କ୍ଷତି ବ୍ୟାଙ୍କ ପରିସରରେ ଅଗ୍ନିକାଣ୍ଡ, ଚୋରି/ଲୁଟ୍/ଡକାୟତି, ଲୁଣ୍ଠନ, କୋଠା ଭୁଣ୍ଡୁଡ଼ି ପଡ଼ିବା ଭଳି ଘଟଣା ଯୋଗୁଁ ହୁଏ, ବ୍ୟାଙ୍କର ନିଜର ତୁଟି, ଅବହେଳା ଏବଂ କୌଣସି ଭୁଲ୍/କମିସନ୍ କିମ୍ବା କର୍ମଚାରୀଙ୍କ ଦ୍ୱାରା କରାଯାଇଥିବା ଠକେଇ ଯୋଗୁଁ ହୁଏ, ବ୍ୟାଙ୍କର ଦାୟିତ୍ୱ ସେପ୍ ଡିପୋଜିଟ୍ ଲକରର ପ୍ରଚଳିତ ବାର୍ଷିକ ଭଡ଼ାର ଶହେ ଗୁଣ ସମାନ ପରିମାଣ ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ସୀମିତ ରହିବ।

3.15 ଅପ୍ରତ୍ୟାଶିତ ଘଟଣା

ଅପ୍ରତ୍ୟାଶିତ ଘଟଣା ଅର୍ଥ ହେଉଛି ଦୈବୀ ଦୁର୍ବପାକ, ବନ୍ୟା, ମରୁଡ଼ି, ଭୂମିକମ୍ପ କିମ୍ବା ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ପ୍ରାକୃତିକ ବିପର୍ଯ୍ୟୟ କିମ୍ବା ଅବସ୍ଥା, ବିପର୍ଯ୍ୟୟ, ସଂକ୍ରାମକ ରୋଗ କିମ୍ବା ମହାମାରୀ, ଆତଙ୍କବାଦୀ ଆକ୍ରମଣ, ଯୁଦ୍ଧ କିମ୍ବା ଦଙ୍ଗା, ପରମାଣୁ, ରାସାୟନିକ କିମ୍ବା ଜୈବିକ ପ୍ରଦୂଷଣ, ଶିଳ୍ପ କାର୍ଯ୍ୟ, ବିଦ୍ୟୁତ୍ ବିଫଳତା, କମ୍ପ୍ୟୁଟର ବ୍ରେକଡାଉନ୍ କିମ୍ବା ଅନ୍ତର୍ଜାତୀ କାର୍ଯ୍ୟ, ଏବଂ କୋଠା ଭୁଣ୍ଡୁଡ଼ିବା, ଅଗ୍ନିକାଣ୍ଡ, ବିସ୍ଫୋରଣ କିମ୍ବା ଦୁର୍ଘଟଣା କିମ୍ବା ଏପରି ଅନ୍ୟାନ୍ୟ କାର୍ଯ୍ୟ ଯାହା ବ୍ୟାଙ୍କର ଯୁକ୍ତିଯୁକ୍ତ ନିୟନ୍ତ୍ରଣ ବାହାରେ ରହିଥାଏ ।

ଯେପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ଅପ୍ରତ୍ୟାଶିତ ଘଟଣା କିମ୍ବା ପରିସ୍ଥିତି କାର୍ଯ୍ୟ ସମ୍ପାଦନକୁ ଅସମ୍ଭବ କରିଥାଏ ସେପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ବ୍ୟାଙ୍କର ଦାୟିତ୍ୱ ପାଳନ ସ୍ଥିତି ରହିବ । ସର୍ବୋତ୍ତମ ପ୍ରୟାସ ଆଧାରରେ ବ୍ୟାଙ୍କ ଏକ ଅପ୍ରତ୍ୟାଶିତ ଘଟଣା ପରିଣାମକୁ କମ କରିବା ପାଇଁ ଯୁକ୍ତିଯୁକ୍ତ ପଦକ୍ଷେପ ଗ୍ରହଣ କରିବାକୁ ପ୍ରତିବଦ୍ଧ ଅଟେ। ଯେକୌଣସି ଶିଳ୍ପ କାର୍ଯ୍ୟ, ବିଦ୍ୟୁତ୍ ବିଫଳତା, କମ୍ପ୍ୟୁଟର ବ୍ରେକଡାଉନ୍ କିମ୍ବା ଅନ୍ତର୍ଜାତୀ କାର୍ଯ୍ୟ କ୍ଷେତ୍ରରେ, ବ୍ୟାଙ୍କ ଏହାର ସେବା ପ୍ରଦାନରେ ବିଳମ୍ବକୁ ହ୍ରାସ କରିବା ପାଇଁ ଯୁକ୍ତିଯୁକ୍ତ ପଦକ୍ଷେପ ଗ୍ରହଣ କରିବ ଏବଂ ଏହାର ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ନିରବଚ୍ଛିନ୍ନ ସେବା ପ୍ରଦାନ କରିବାକୁ ଚେଷ୍ଟା କରିବ।

ତେଣୁ, ଯଦି ଏହି ଅପ୍ରତ୍ୟାଶିତ ଘଟଣାଗୁଡ଼ିକ ବ୍ୟାଙ୍କ ସୁବିଧା କିମ୍ବା ଏହାର ସମ୍ପର୍କିତ ବ୍ୟାଙ୍କ(ଗୁଡ଼ିକର କ୍ଷତି, ଯୋଗାଯୋଗର ସାଧାରଣ ମାଧ୍ୟମର ଅନୁପସ୍ଥିତି କିମ୍ବା ସମସ୍ତ ପ୍ରକାରର ପରିବହନ ଇତ୍ୟାଦି) ବ୍ୟାଙ୍କର ନିୟନ୍ତ୍ରଣ ବାହାରେ ଥାଏ ଯାହା ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ସେବା ପ୍ରଦାନ ମାନଦଣ୍ଡ ମଧ୍ୟରେ ଏହାର ଦାୟିତ୍ୱ ପାଳନ କରିବାରେ ବାଧା ସୃଷ୍ଟି କରେ, ତେବେ ବ୍ୟାଙ୍କ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ବିଳମ୍ବ ରଖି ପାଇଁ କ୍ଷତିପୂରଣ ଦେବାକୁ ଦାୟୀ ରହିବ ନାହିଁ।

3.16 ପ୍ରକୃତ/ପ୍ରତ୍ୟକ୍ଷ କ୍ଷତି

ପ୍ରି-ପେଡ୍ ଇନଷୁରେନ୍ସ ସେବା ସମେତ ବିଭିନ୍ନ ବ୍ୟାଙ୍କିଂ ସେବା ପାଇଁ ଏହି ଗ୍ରାହକ କ୍ଷତିପୂରଣ ନୀତି ଅନୁଯାୟୀ କେବଳ ପ୍ରକୃତ ଏବଂ ପ୍ରତ୍ୟକ୍ଷ କ୍ଷତି (ବିଶେଷତଃ କାଳ୍ପନିକ ଏବଂ ପରୋକ୍ଷ କ୍ଷତି) ପରିମାଣ ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ବ୍ୟାଙ୍କ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ କ୍ଷତିପୂରଣ ଦେବାକୁ ଦାୟୀ ରହିବ, ଯଦି ବ୍ୟାଙ୍କକୁ କ୍ଷତିର ପର୍ଯ୍ୟାପ୍ତ ପ୍ରମାଣ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଏ ଏବଂ ଏହା ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅବହେଳାର ଅନୁପସ୍ଥିତି ଉପରେ ନିର୍ଭର କରିବ।

3.17 ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଏବଂ ଚୂଡ଼ାନ୍ତ ସମାଧାନ

ଉପରୋକ୍ତ ଭାବରେ ବ୍ୟାଙ୍କ କ୍ଷତିପୂରଣ ପ୍ରଦାନ କରିବା ପରେ, ଏହାକୁ " ସଂପୂର୍ଣ୍ଣ ଏବଂ ଚୂଡ଼ାନ୍ତ" ସମାଧାନ" ଭାବରେ ବ୍ୟାଖ୍ୟା କରାଯିବ ଏବଂ ଗ୍ରାହକ କିମ୍ବା ଅନ୍ୟ କାହାଠାରୁ ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଆଉ କୌଣସି ଦାବି ଗ୍ରହଣ କରାଯିବ ନାହିଁ।

3.18 ଆପଣ ଏବଂ ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ:

DBS ବ୍ୟାଙ୍କ ଇଣ୍ଡିଆ ଲିମିଟେଡରେ, ଆମେ ନିଶ୍ଚିତ କରିବାକୁ ଚାହୁଁଛୁ ଯେ ଆପଣ ଆମଠାରୁ କେବଳ ସର୍ବୋତ୍ତମ ସେବା ପାଆନ୍ତୁ, ଯେଉଁ ସେବା ଆପଣ ଆମର ମୂଲ୍ୟବାନ ଗ୍ରାହକ ଭାବେ ପାଇବାକୁ ଯୋଗ୍ୟ ଅଟନ୍ତି।

ଆପଣ ବ୍ୟାଙ୍କର ୱେବସାଇଟରେ ଉପଲବ୍ଧ ବ୍ୟାଙ୍କର ଅଭିଯୋଗ ନୀତି ପରିଦର୍ଶନ କରିପାରିବେ:

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

ଅଭିଯୋଗ ନୀତି ଆପଣଙ୍କୁ ଯୋଗାଯୋଗ ବିବରଣୀ, ସମୟସୀମା ଏବଂ ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ କରିବା ପାଇଁ ବୃଦ୍ଧିତ ସ୍ତର ସହିତ ସାହାଯ୍ୟ କରିବ। ଯଦି ଆପଣ ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ସମାଧାନରେ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ନୁହଁନ୍ତି, ତେବେ ଏହି ନୀତି ଆପଣଙ୍କୁ ପ୍ରକ୍ରିୟା ଏବଂ ବ୍ୟାଙ୍କ ଲୋକପାଳଙ୍କ ପାଖକୁ କିପରି ଯିବେ ସେ ବିଷୟରେ ମଧ୍ୟ ମାର୍ଗଦର୍ଶନ କରେ।

3.19 କ୍ରେଡିଟ୍ ସୂଚନାର ବିଳମ୍ବ ଅବ୍ୟତନ/ସଂଶୋଧନ ପାଇଁ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ କ୍ଷତିପୂରଣ:

CIC ଏବଂ ବ୍ୟାଙ୍କଗୁଡ଼ିକ ଦ୍ଵାରା ରଖା ସୂଚନାର ବିଳମ୍ବିତ ଅପଡେଟ୍/ସଂଶୋଧନ ପାଇଁ କ୍ଷତିପୂରଣ ପଦ୍ଧତି କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ କରିବାକୁ RBI ବ୍ୟାଙ୍କ ଏବଂ CIC (କ୍ରେଡିଟ୍ ଇନଫର୍ମେସନ୍ କମ୍ପାନୀ) କୁ ନିର୍ଦ୍ଦେଶ ଦେଇଥିଲା।

ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ଵାରା CIC କିମ୍ବା ବ୍ୟାଙ୍କରେ ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ କରିବାର ପ୍ରାରମ୍ଭିକ ତାରିଖରୁ 30 କ୍ୟାଲେଣ୍ଡର ଦିନ (ସାମୁହିକ ଭାବରେ) ମଧ୍ୟରେ ଯଦି ସେମାନଙ୍କର ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ ନ ହୁଏ, ତେବେ ଗ୍ରାହକମାନେ ପ୍ରତି କ୍ୟାଲେଣ୍ଡର ଦିନରେ 100 ଟଙ୍କା କ୍ଷତିପୂରଣ ପାଇବାକୁ ହକଦାର ହେବେ। ଅଭିଯୋଗ ପାଇବାର 21 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ବ୍ୟାଙ୍କ ପକ୍ଷରୁ ଅନୁପାଳନ ବ୍ୟବସ୍ଥା ସମାପ୍ତ ନ ହେଲେ ବ୍ୟାଙ୍କ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ କ୍ଷତିପୂରଣ ଦେବ। ଅଭିଯୋଗ ପାଇବାର 9 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ (ସାମଗ୍ରିକ 30 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ) CIC ପକ୍ଷରୁ ଅନୁପାଳନ ସମାପ୍ତ ନ ହେଲେ CIC ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ କ୍ଷତିପୂରଣ ଦେବ। ଉପରୋକ୍ତ ବିଷ୍ଣୁତ ଢାଞ୍ଚା ଏବଂ ଅଧିକ ଉଦାହରଣ ପାଇଁ 'କ୍ରେଡିଟ୍ ସୂଚନାର ବିଳମ୍ବ ଅବ୍ୟତନ/ସଂଶୋଧନ ପାଇଁ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ କ୍ଷତିପୂରଣ ପାଇଁ ପଦ୍ଧତି' ଉପରେ RBI ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ* କୁ ଦେଖିବା ଉଚିତ୍ ।

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

4 ବ୍ୟବସ୍ଥା

4.1 ମାଲିକାନା ଏବଂ ଅନୁମୋଦନ କର୍ତ୍ତୃପକ୍ଷ

ଏହି ନୀତି DBS ବ୍ୟାଙ୍କ ଇଣ୍ଡିଆ ଲିମିଟେଡ୍ ବୋର୍ଡ୍ ଦ୍ଵାରା ଅନୁମୋଦିତ।

ଏହି ନୀତି ମାଧ୍ୟମରେ, ବୋର୍ଡ୍ CBG ସେବା ଏବଂ ଉପାଦ ପାଇଁ ଅଣ-ସାମଗ୍ରୀ ପରିବର୍ତ୍ତନଗୁଡ଼ିକୁ ଅନୁମୋଦନ କରିବା ପାଇଁ ଭାରତ ଉପଭୋକ୍ତା ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ଗୋଷ୍ଠୀ ମୁଖ୍ୟ କୁ ଏବଂ GTS ସେବା ଏବଂ ଉପାଦ ପାଇଁ ଭାରତ ବିଶ୍ଵ କାରବାର ସେବା ମୁଖ୍ୟ କୁ କର୍ତ୍ତୃତ୍ଵ ପ୍ରଦାନ କରେ।

4.2 ସମୀକ୍ଷା

ନିୟନ୍ତ୍ରକ କ୍ଷେତ୍ରରେ ବିକାଶ କିମ୍ବା ଆଭ୍ୟନ୍ତରୀଣ ବିକାଶ ଯୋଗୁଁ ଯଦି ପରିବର୍ତ୍ତନ ପୂର୍ବରୁ ଆବଶ୍ୟକ ହୁଏ, ତେବେ ନିରନ୍ତର ପ୍ରାସଙ୍ଗିକତା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା ପାଇଁ ଏହି ନୀତି ପ୍ରତି ତିନି ବର୍ଷରେ ଥରେ (ଗୋଟିଏ ମାସ ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ଗ୍ରେସ ପିରିୟଡ୍ ସହିତ) କିମ୍ବା ତା'ପୂର୍ବରୁ ସମୀକ୍ଷା କରାଯିବା ଉଚିତ୍ ।

ସଂସ୍କରଣ	କାରି ତାରିଖ	ମୁଖ୍ୟ ପରିବର୍ତ୍ତନଗୁଡ଼ିକର ସାରାଂଶ
1.0	ଡିସେମ୍ବର 2021	- ପଲିସି ଜାରି
2.0	ଜୁନ୍ 2023	- ଯେଉଁ ପରିସ୍ଥିତିରେ RTGS ବିଫଳ କାରବାର ପାଇଁ ବ୍ୟାଙ୍କ କ୍ଷତିପୂରଣ ଦେବାକୁ ଦାୟୀ ନୁହେଁ ତାହାର ସମୟ ଅବଧି ଅବ୍ୟତନ ହୋଇଛି - ସମୀକ୍ଷା ଅବଧି - ସଂସ୍କରଣ ଇତିହାସ
3.0	ନଭେମ୍ବର 2024	- ଡିଜିଟାଲ୍ ପେମେଣ୍ଟ ଉପ୍ଯାଦ ଅଧୀନରେ AePS ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରିବା - କ୍ରେଡିଟ୍ ସୂଚନାର ବିଳମ୍ବ ଅପଡେସନ୍/ସଂଶୋଧନ ପାଇଁ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ କ୍ଷତିପୂରଣ - ନିୟାମକ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ଅନୁଯାୟୀ NEFT ଏବଂ RTGS କାରବାର ପାଇଁ ପ୍ରଭାବିତ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ କ୍ଷତିପୂରଣ ସରଳୀକୃତ ଏବଂ ସମନ୍ୱିତ କରାଯାଇଛି। - ଅଣ-ବସ୍ତୁଗତ ପରିବର୍ତ୍ତନ ପାଇଁ ମାଲିକାନା ଏବଂ କ୍ଷମତା ପ୍ରଦାନ।