

ଗ୍ରାହକ କ୍ଷତିପୂରଣ ନୀତି

2022

ବିଷୟ

1. ପରିଚୟ	3
2. ମାର୍ଗଦର୍ଶୀ ନୀତି.....	3
3. ନୀତି.....	3
3.1 ଅଣପ୍ରାଧୀକୃତ/ ଭୁଲ୍ ଡେବିଟ୍	3
3.2 ପ୍ରତ୍ୟକ୍ଷ ଡେବିଟ୍/ ଏନଏସିଏର୍ ଡେବିଟ୍/ ଲଲେକ୍‌ଗ୍ରୋନିକ୍ ପେମେଣ୍ଟ (ଆରଟିକିଏସ୍/ ଏନଇଏଫଟି/ଆଇଏମପିଏସ୍/ୟୁପିଆଇ) ଆକାଉଣ୍ଟରେ ଅନ୍ୟ ଡେବିଟ୍.....	4
3.3 ପଇଠ ବନ୍ଦ କରିବାର ନିର୍ଦ୍ଦେଶ ପରେ ଚେକର ପଇଠ	8
3.4 ବିଦେଶୀ ମୁଦ୍ରା ସେବା (ବିଦେଶୀ ମୁଦ୍ରା ଚେକ୍ ସଂଗ୍ରହ).....	8
3.5 ଘରୋଇ ଚେକ୍ ସଂଗ୍ରହ.....	9
3.6 ଗ୍ରାନ୍ତଜିଟରେ ହଜି ଯାଇଥିବା ଲନଷ୍ଟ୍ରମେଣ୍ଟ ପାଇଁ କ୍ଷତିପୂରଣ	9
3.7 ସାବଧୁ ଜମା.....	9
3.8 ଭୁଲ୍‌କେଟ୍ ଡିମାଣ୍ଡ ଡ୍ରାଫ୍ଟ ଜାରି କରିବା.....	10
3.9 ବ୍ୟାଙ୍କର ଏଜେଣ୍ଟଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ପ୍ରତିଶ୍ରୁତିର ଉଲ୍ଲଙ୍ଘନ.....	10
3.10 ନିବେଶ ଓ ବିମୋଚନ ସ୍ଥିତ ଉପରେ କାର୍ଯ୍ୟାନୁଷ୍ଠାନ ଗ୍ରହଣ ନକରିବା.....	10
3.11 ରଣର ପରିଶୋଧ କ୍ଷେତ୍ରରେ କାଗଜାଚର ଫେରସ୍ତ	10
3.12 କ୍ରେଡିଟ୍ ଦେବା ଏବଂ/ କିମ୍ବା ଗ୍ରାନ୍ତଜାକ୍‌ସନର ଫେରସ୍ତରେ ବିଳମ୍ବ.....	11
3.13 ବିଫଳ ଏଟିଏମ୍ ଗ୍ରାନ୍ତଜାକ୍‌ସନ କୁ କ୍ରେଡିଟ୍ କରିବାରେ ବିଳମ୍ବ.....	11
3.14 ଡେବିଟ୍ କାର୍ଡ୍/ ମୋବାଇଲ୍ ବ୍ୟାଙ୍କିଂ / ଇଣ୍ଟରନେଟ୍ ବ୍ୟାଙ୍କିଂ/ କ୍ରେଡିଟ୍ କାର୍ଡ୍ ଉପରେ ଜାଲିଆତି ଗ୍ରାନ୍ତଜାକ୍‌ସନ କାରଣରୁ ଭୁଲ୍/ ଅଣପ୍ରାଧୀକୃତ ଡେବିଟ୍‌କୁ ଫେରସ୍ତ ନେବା	13
3.15 ଲକର୍ସ୍ ସମ୍ବନ୍ଧିତ କ୍ଷତିପୂରଣ	17
3.16 ଅପ୍ରତ୍ୟାଶିତ ଘଟଣା :.....	17
3.17 ବାସ୍ତବିକ / ପ୍ରତ୍ୟକ୍ଷ କ୍ଷତି.....	17
3.18 ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଓ ଅତିମ ସମାଧାନ.....	17
3.19 କମ୍ପ୍ଲେକ୍ସ ତଥା ଅଭିଯୋଗର ନିବାରଣ	18
4. ଶାସନ	18
4.1 ମାଲିକାନା ଓ ଅନୁମୋଦନ ପ୍ରାଧୀକରଣ	18
4.2 ସମୀକ୍ଷା	18

1. ପରିଚୟ

ଏହି ନୀତିର ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ଏକ ଏପରି ପ୍ରଣାଳୀ ସ୍ଥାପିତ କରିବା ଯେଉଁଥିରେ ବ୍ୟାଙ୍କ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ବ୍ୟାଙ୍କ ଡରଫ୍ଟରୁ ସେବାରେ ହ୍ରାସ ବା ବ୍ୟାଙ୍କ ଉପରେ ଆରୋପ କରାଯାଇଥିବା କୌଣସି ତ୍ରୁଟି ବା କାର୍ଯ୍ୟ ବା ତୃତୀୟ ପକ୍ଷ ଦ୍ଵାରା ଉଲ୍ଲଙ୍ଘନ, ଯେଉଁଥିରେ ବ୍ୟାଙ୍କ ବା ଗ୍ରାହକଙ୍କର କୌଣସି ସମସ୍ୟା ନାହିଁ ବା ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ଅଣପ୍ରାଧୀକୃତ ଡେବିଟର ସୂଚନା ଦେବା ପରେ କୌଣସି ଉଲ୍ଲଙ୍ଘନ କାରଣରୁ ହେଉଥିବା କୌଣସି ଆର୍ଥିକ କ୍ଷତିର ପୂରଣ କରିଥାଏ। ଏଥିପାଇଁ ବ୍ୟାଙ୍କର ଏହି ଗ୍ରାହକ କ୍ଷତିପୂରଣ ନୀତି, ଆକାଉଣ୍ଟରେ ଅଣପ୍ରାଧୀକୃତ ଡେବିଟ୍, ଚେକ୍/ ଇନଷ୍ଟ୍ରୁମେଣ୍ଟର ବିଳମ୍ବିତ ସଂଗ୍ରହ ପାଇଁ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ସୁଧର ପଇଠ, ପଇଠ ବନ୍ଦ କରିବାର ନିର୍ଦ୍ଦେଶର ପ୍ରାପ୍ତିପ୍ରାକାର ପରେ ଚେକ୍ ପଇଠ, ଭାରତ ମଧ୍ୟରେ ପ୍ରେରଣ, ଭାରତ ବାହାରକୁ ପ୍ରେରଣ, ବିଦେଶୀ ମୁଦ୍ରା ସେବା, ରଣ, ପ୍ରି-ପେଡ୍ ଇନଷ୍ଟ୍ରୁମେଣ୍ଟ, ଏଟିଏମ୍ କ୍ୟାସ, ଅଣପ୍ରାଧୀକୃତ ବ୍ୟାଙ୍କିଂ କାରବାରରୁ ଉତ୍ପନ୍ନ ଜାଲିଆତି ଯାହା ୱାନ୍ ଟାଇମ୍ ପାସପାର୍ଟ୍ (ଓଟିପି) ବା 2 ଫାକ୍ଟର ପ୍ରମାଣୀକରଣ (2ଏଫ) ଦ୍ଵାରା ସମର୍ପିତ ନୁହେଁ, ଆଦି ସମ୍ବନ୍ଧିତ କ୍ଷେତ୍ରକୁ କଭର କରିବା ପାଇଁ କରାଯାଇଛି। କାରଜାତର ସୀମା ଡିବିଆଇଏଲ୍ ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ହିଁ ସୀମିତ ଅଟେ।

2. ମାର୍ଗଦର୍ଶୀ ନୀତି

ଏହି ନୀତି ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହିତ ବ୍ୟବହାରରେ ପାରଦର୍ଶିତା ଏବଂ ନିରପେକ୍ଷତାର ସିଦ୍ଧାନ୍ତ ଉପରେ ଆଧାରିତ। ଏହା ପୁନରାବୃତ୍ତି କରାଯାଇଛି ଯେ ଏହି ନୀତିରେ କେବଳ ଆର୍ଥିକ ହାନୀର କ୍ଷତିପୂରଣକୁ କଭର କରାଯାଇଛି ଯାହା ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ବ୍ୟାଙ୍କ ବା ତୃତୀୟ ପକ୍ଷ ଦ୍ଵାରା ଦିଆ ଯାଉଥିବା ସେବାରେ ଅଭାବ କାରଣରୁ ହୋଇପାରେ, ବିଶେଷ ଭାବରେ ଅଣପ୍ରାଧୀକୃତ ଇଲେକ୍ଟ୍ରୋନିକ୍ ବ୍ୟାଙ୍କିଂ ଟ୍ରାନ୍ଜାକ୍ସନ କ୍ଷେତ୍ରର ଯେଉଁ ଓଟିପି 2ଏଫଏ ଦ୍ଵାରା ସମର୍ପିତ ନୁହେଁ, ଯାହାକୁ ପ୍ରତ୍ୟକ୍ଷ ଭାବରେ ମାପ କରାଯାଇପାରେ ଏବଂ ଏହି ପରି ଏହି ନୀତି ଅନ୍ତର୍ଗତ ଦର୍ଶା ଯାଇଥିବା ପ୍ରତିବନ୍ଧିତ ବ୍ୟାଙ୍କ-ଗ୍ରାହକ ବିବାଦର ସମାଧାନ ପାଇଁ ବିଧିପୂର୍ବକ ଗଠନ କରାଯାଇଥିବା କୌଣସି ଫୋରମ ନିକଟରେ ନିଜର ପକ୍ଷ ରଖିବାରେ ବ୍ୟାଙ୍କର କୌଣସି ଅଧିକାର ଉପରେ ପ୍ରତିକୂଳ ପ୍ରଭାବ ପଡ଼ିନାଥାଏ। ଏହି ନୀତି ଆରବିଆଇ ଏବଂ ଅନ୍ୟ ସମ୍ବନ୍ଧିତ ପ୍ରାଧୀକରଣ ଏବଂ ନିୟାମକ ଦ୍ଵାରା ଜାରି ରେଗୁଲେସନରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ ଦ୍ଵାରା ନିର୍ଦ୍ଦେଶିତ ହୋଇଥାଏ।

3. ନୀତି

3.1 ଅଣପ୍ରାଧୀକୃତ/ ଭୁଲ୍ ଡେବିଟ୍

ଯଦି ବ୍ୟାଙ୍କ କୌଣସି ଆକାଉଣ୍ଟରୁ ଅଣପ୍ରାଧୀକୃତ/ ଭୁଲ୍ ପ୍ରତ୍ୟକ୍ଷ ଡେବିଟ୍ କରିଛନ୍ତି, ତେବେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ସୂଚୀତ କରାଯିବା ପରେ ବା ଭୁଲ୍ ଡେବିଟର ଆଭ୍ୟନ୍ତରୀଣ ଅନୁସନ୍ଧାନ ମାଧ୍ୟମରେ, ଭିତ୍ତିକୁ ସତ୍ୟାପିତ କରିବା ପରେ, ଏଣ୍ଟ୍ରି କୁ ତୁରନ୍ତ ରିଭର୍ସ କରାଯିବ। ଯଦି ଅଣପ୍ରାଧୀକୃତ/ ଭୁଲ୍ ଡେବିଟରର ପରିଣାମସ୍ଵରୂପ ସଞ୍ଚୟ ବ୍ୟାଙ୍କ ଜମାରେ ସୁଧର ପଇଠ ବା ରଣ ଖାତାରେ ବ୍ୟାଙ୍କକୁ ଅତିରିକ୍ତ ସୁଧର ପଇଠ ପାଇଁ ଲାଗୁ ସର୍ବନିମ୍ନ ଶେଷ ପରିମାଣରେ କମ୍ ହେବା କ୍ଷେତ୍ରରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଆର୍ଥିକ କ୍ଷତି ହୋଇଥାଏ, ତେବେ ବ୍ୟାଙ୍କ ଗ୍ରାହକ ଦ୍ଵାରା ବହନ କରାଯାଇଥିବା କୌଣସି ବାସ୍ତବିକ ସୁଧ ହାନୀ ପାଇଁ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ କ୍ଷତିପୂରଣ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ (କ୍ଷତିପୂରଣର ହିସାବ ଟ୍ରାନ୍ଜାକ୍ସନ ତାରିଖ ଆଧାରରେ କରାଯିବ ଓ ଏହା ସୂଚନା ମିଳିଥିବା ତାରିଖର ଆଧାରରେ କରାଯିବ ନାହିଁ)। ଗ୍ରାହକ ଯେଉଁ ଭୁଲ୍ ଟ୍ରାନ୍ଜାକ୍ସନର ସୂଚନା ଦେଇଛନ୍ତି, ଯଦି ତାହାର ଯାଞ୍ଚରେ କୌଣସି ତୃତୀୟ ପକ୍ଷ ସାମିଲ୍ ନୁହେଁ ତେବେ ବ୍ୟାଙ୍କ ଭୁଲ୍ ଡେବିଟର ସୂଚନା ତାରିଖରୁ ସର୍ବାଧିକ 7 ଟି କାର୍ଯ୍ୟଦିବସ ଅବଧି ମଧ୍ୟରେ ଯାଞ୍ଚ ପ୍ରକ୍ରିୟା ସମାପ୍ତ କରିବାର ବ୍ୟବସ୍ଥା କରିବ। ଯଦି ଯାଞ୍ଚରେ କୌଣସି ତୃତୀୟ ପକ୍ଷ ସାମିଲ୍ ରହିଥାନ୍ତି, ତେବେ ବ୍ୟାଙ୍କ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ଭୁଲ୍ ଟ୍ରାନ୍ଜାକ୍ସନ ସୂଚନା କରିବାର ତାରିଖ ଠାରୁ ସର୍ବାଧିକ ଏକ ମାସର ଅବଧି ମଧ୍ୟରେ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ପ୍ରତ୍ୟେକ୍ଷା କରି ଯାଞ୍ଚ ପ୍ରକ୍ରିୟାକୁ ସମାପ୍ତ କରିବେ। ଯଦି ତୃତୀୟ ପକ୍ଷ କୌଣସି କାରଣରୁ କୌଣସି ଉତ୍ତର ନଦିଅଛି ବା ବ୍ୟାଙ୍କର ସମସ୍ତ ପ୍ରତ୍ୟେକ୍ଷା ସତ୍ତ୍ୱେ ବିଳମ୍ବ ହୁଏ, ତେବେ ଏପରି ବିଳମ୍ବ କ୍ଷେତ୍ରରେ ଦର୍ଶା ଯାଇଥିବା ଏକ ମାସର ଅବଧିରୁ ବାହାରେ ରଖାଯିବ ଏବଂ ବ୍ୟାଙ୍କ ଏହାର ସମାଧାନ

କରିବା ପାଇଁ କୌଣସି ସହାୟତା ପାଇଁ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହିତ ସମ୍ପର୍କ କରିବ। କ୍ରେଡିଟ୍ କାର୍ଡ ସମ୍ପାଳନ ସମ୍ବନ୍ଧିତ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ସୂଚୀତ ଅନଧିକୃତ/ ତ୍ରୁଟିପୂର୍ଣ୍ଣ ଗ୍ରାହକାକ୍ଷୟକୁ ଯାହା ପାଇଁ ଏକ ବ୍ୟବସାୟ ପ୍ରତିଷ୍ଠାନ ସମ୍ବନ୍ଧରେ ଆବଶ୍ୟକତା ହୋଇଥାଏ, କାର୍ଡ ଆସୋସିଏସନ୍ ଦ୍ଵାରା ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ନିୟମ ଅନୁସାରେ ଏହାର ପରିଚାଳନା କରାଯିବ।

ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଆକାଉଣ୍ଟରେ ଭୁଲ୍ କ୍ରେଡିଟ୍ ହୋଇଯିବା କ୍ଷେତ୍ରରେ ବ୍ୟାଙ୍କ କୌଣସି କ୍ଷତିପୂରଣର ପଇଠ ବିନା ପରିମାଣକୁ ଫେରସ୍ତ ନେବା ପାଇଁ ଡେବିଟ୍ କରିବାର ଅଧିକାର ସୁରକ୍ଷିତ ରଖିଛି। ଡିବିଏସ୍ ଦ୍ଵାରା କରାଯାଇଥିବା ତ୍ରୁଟିପୂର୍ଣ୍ଣ କ୍ରେଡିଟ୍ ଫେରସ୍ତ କରିବା ପାଇଁ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହମତିର ଆବଶ୍ୟକତା ନାହିଁ। ଯଦିଓ, କୌଣସି ତୃତୀୟ ପକ୍ଷରୁ କୌଣସି ଭୁଲ୍ କାରଣରୁ ହୋଇଥିବା ଭୁଲ୍ କ୍ରେଡିଟ୍ କ୍ଷେତ୍ରରେ ପରିମାଣକୁ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଭାବରେ ଫେରସ୍ତ କରିବା ପାଇଁ, ଏହି ପ୍ରକାର ଫେରସ୍ତ କରିବାପାଇଁ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଠାରୁ ପୂର୍ବ ସହମତିର ଆବଶ୍ୟକତା ହୋଇଥାଏ।

3.2 ପ୍ରତ୍ୟକ୍ଷ ଡେବିଟ୍/ ଏନଏସିଏର୍ ଡେବିଟ୍/ ଇଲେକ୍ଟ୍ରୋନିକ୍ ପେମେଣ୍ଟ (ଆରଟିଜିଏସ୍/ ଏନଇଏଫଟି/ଆଇଏମପିଏସ୍/ୟୁପିଆଇ) ଆକାଉଣ୍ଟରେ ଅନ୍ୟ ଡେବିଟ୍

ବ୍ୟାଙ୍କ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ପ୍ରତ୍ୟକ୍ଷ ଡେବିଟ୍/ ସ୍ଥାୟୀ ନିର୍ଦ୍ଦେଶ/ ଇସିଏସ୍ ବା ଏନଏସିଏର୍ ଡେବିଟ୍ ନିର୍ଦ୍ଦେଶକୁ ସମୟରେ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ କରିବାକୁ ପ୍ରତିଶ୍ରୁତି ଦେବ। ଯଦି ବ୍ୟାଙ୍କ ଏହି ପ୍ରକାର ପ୍ରତିବନ୍ଧିତାକୁ ପୂରଣ କରିବାରେ ବିଫଳ ହୁଏ, ତେବେ ଗ୍ରାହକ ଏହି ବ୍ୟାଙ୍କିଂ ଶୁଳ୍କର ଭରଣା କରାଯିବ, ଯାହା ତାଙ୍କୁ ଅନ୍ୟ କୌଣସି ବ୍ୟାଙ୍କରେ ବିଳମ୍ବିତ କ୍ରେଡିଟ୍ କାରଣରୁ ପ୍ରଦାନ କରିବାରେ ପଡ଼ି ପାରେ, ଯଦି ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଖାତାରେ ଡେବିଟର ତାରିଖକୁ ପର୍ଯ୍ୟାପ୍ତ ଶେଷ ରାଶି ଉପଲବ୍ଧ ରହିଥିବ ଏବଂ ବ୍ୟାଙ୍କରେ ଏକ ବୈଧ ଡେବିଟ୍ ମ୍ୟାନଡେଟ୍/ ସ୍ଥାୟୀ ନିର୍ଦ୍ଦେଶ ପଞ୍ଜୀକୃତ କରାଯାଇଥିବ। ଏହି ନୀତି କେବଳ ସେହି ଖାତାରେ ଲଗା ଯାଇଥିବା ଶୁଳ୍କକୁ କଭର କରିବ ଯେଉଁଥିରେ କ୍ରେଡିଟ୍ ହେବାର ଥିଲା, ଏହା ଅନ୍ୟ କୌଣସି ବିଷୟ ପାଇଁ ହେବ ନାହିଁ। ଇଲେକ୍ଟ୍ରୋନିକ୍ସ ପଇଠ ଯଥା ଆରଟିଜିଏସ୍/ ଏନଇଏଫଟି/ ଆଇଏମପିଏସ୍/ ୟୁପିଆଇ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ସୂଚୀତ ଲାଗୁ ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତ ଦ୍ଵାରା ପରିଚାଳିତ ହେବ।

ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ଅଧିକୃତ ଶୁଳ୍କ ଅନୁସୂଚୀ / ପ୍ରଭାବର ଅନୁସୂଚୀ ଅନୁସାରେ ବ୍ୟାଙ୍କ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଖାତାରୁ କୌଣସି ଲାଗୁ ସେବା ଶୁଳ୍କକୁ ଡେବିଟ୍ କରିବ। ଯେଉଁ କ୍ଷେତ୍ରରେ ଭୁଲରେ ସେବା ଶୁଳ୍କରେ ଲଗା ଯାଇଛି, ବ୍ୟାଙ୍କ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହିତ ଏହି ସମ୍ବନ୍ଧରେ ସମ୍ପର୍କ ପ୍ରାପ୍ତ କରିବା ପାଇଁ 7 ଟି କାର୍ଯ୍ୟ ଦିବସ ମଧ୍ୟରେ ନିୟମ ଓ ସର୍ତ୍ତ ତଥା ଏପରି ଅନ୍ୟ ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତକୁ ଯାଞ୍ଚ ଅଧୀନରେ ଭୁଲ୍ ଏଣ୍ଟ୍ରିକୁ ଫେରସ୍ତ କରିବ ଯାହା ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ସମୟ ମଧ୍ୟରେ ସୂଚୀତ କରାଯିବ।

ସଞ୍ଚୟ ବ୍ୟାଙ୍କ ଜମା ଉପରେ ସୁଧର ପଇଠ ବା ରଣ ଖାତାରେ ବ୍ୟାଙ୍କକୁ ଅତିରିକ୍ତ ସୁଧର ପଇଠ ପାଇଁ ଲାଗୁ ସର୍ବନିମ୍ନ ଶେଷ ପରିମାଣରେ କମ ହେବା କାରଣରୁ ସୁଧରେ ହୋଇଥିବା ପ୍ରତ୍ୟକ୍ଷ ବା ବାସ୍ତବିକ ଆର୍ଥିକ କ୍ଷତି ବା ଲାଗୁ କରାଯାଇଥିବା ଜେରିମାନା ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ହିଁ କ୍ଷତିପୂରଣ ସୀମିତ ରହିବ, ବ୍ୟାଙ୍କ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ଵାରା କରାଯାଇଥିବା କୌଣସି ବାସ୍ତବିକ ସୁଧର ହାନୀ ବା ସଞ୍ଚୟ/ କରେଣ୍ଟ ଆକାଉଣ୍ଟ/ ବା ଅନ୍ୟ କୌଣସି କର୍ପୋରେଟ୍ ଖାତାରେ ସର୍ବନିମ୍ନ ଅକ୍ତିମ ପରିମାଣ ବଜାୟ ନରଖିବା କ୍ଷେତ୍ରରେ ଲଗା ଯାଇଥିବା ଜେରିମାନା ପ୍ରତି ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ କ୍ଷତିପୂରଣ ପ୍ରଦାନ କରିବ। କ୍ରେଡିଟ୍ କାର୍ଡ ସମ୍ପାଳନ ସମ୍ବନ୍ଧରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ସୂଚୀତ ଅନଧିକୃତ ତ୍ରୁଟିପୂର୍ଣ୍ଣ ଗ୍ରାହକାକ୍ଷୟ ଯାହା ପାଇଁ ଜଣେ ବ୍ୟବସାୟ ପ୍ରତିଷ୍ଠାନ ସମ୍ବନ୍ଧରେ ଆବଶ୍ୟକତା ହୋଇଥାଏ, କାର୍ଡ ଆସୋସିଏସନ୍ ଦ୍ଵାରା ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ନିୟମ ଅନୁସାରେ ପରିଚାଳନା କରାଯିବ।

ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହମତି ବିନା କ୍ରେଡିଟ୍ କାର୍ଡ ଜାରି କରିବା/ ସଞ୍ଜୁଳି କରିବା

କ୍ରେଡିଟ୍ କାର୍ଡ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଅବାଞ୍ଚିତ ରଖି ବା ଅନ୍ୟ କ୍ରେଡିଟ୍ ସୁବିଧା ପ୍ରଦାନ କରିବା ଉଚିତ୍ ନୁହେଁ। ଯଦି ଗ୍ରହଣକାରୀଙ୍କ ସହମତି ବିନା କୌଣସି ଅବାଞ୍ଚିତ ରଖି ସୁବିଧା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥାଏ ଏବଂ ଗ୍ରାହକ ଏହାର ବିରୋଧ କରନ୍ତି, ତେବେ ବ୍ୟାଙ୍କ କେବଳ କ୍ରେଡିଟ୍ ସୀମାକୁ ଫେରସ୍ତ ନେବ ନାହିଁ, ବରଂ ଏଥିପାଇଁ ପ୍ରୟୁକ୍ତ ଥିବା ଜୋରିମାନାର ପଇଠ କରିବା ପାଇଁ ମଧ୍ୟ ଉତ୍ତରଦାୟୀ ରହିବ।

ଅବାଞ୍ଚିତ କାର୍ଡର ଦୁରୁପଯୋଗ ଦ୍ୱାରା ହେଉଥିବା କୌଣସି ପଇଠର ଦାୟୀତ୍ୱ ବ୍ୟାଙ୍କର ହେବ ଏବଂ ଯେଉଁ ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ନାମରେ କାର୍ଡ ଜାରି କରାଯାଇଥିବ, ତାକୁ ଏଥିପାଇଁ ଦାୟୀ କରାଯାଇ ପାରିବ ନାହିଁ।

ଯେଉଁଠାରେ ଏହା ପ୍ରମାଣିତ ହେବ ଯେ ବ୍ୟାଙ୍କ ପ୍ରାପ୍ତକର୍ତ୍ତାଙ୍କ ସହମତି ବିନା କ୍ରେଡିଟ୍ କାର୍ଡ ଜାରି କରିଛନ୍ତି ଏବଂ ଆକ୍ସିଡେଟ୍ କରିଛନ୍ତି, ବ୍ୟାଙ୍କ ସମୟକୁ ସମୟରେ ଜାରି ନିୟାମକ ଗାଇଡଲାଇନ୍ ଅନୁରୂପ ଜରିମାନା, ଯଦି କିଛି ଥାଏର ପଇଠ ସହିତ ତୁରନ୍ତ ଶୁଳ୍କର ଫେରସ୍ତ କରିବ।

ଅସଫଳ ବା ବିଫଳ ଗ୍ରାହକାକ୍ଷୟନ

ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଅସଫଳ ବା ବିଫଳ ଗ୍ରାହକାକ୍ଷୟନ ପାଇଁ କ୍ଷତିପୂରଣ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ। ଏପରି ବିଫଳତା ବିଭିନ୍ନ କାରକ କାରଣରୁ ହୋଇପାରେ ଯାହା ସିଧା ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଉପରେ ଲାଗୁ କରାଯାଇ ପାରିବ ନାହିଁ ଯେପରିକି ସଞ୍ଚାର ଲିଙ୍କରେ ବ୍ୟବଧାନ, ଏଡିଏମରେ ନଗଦର ଅନୁପଲବ୍ଧତା, ସେସନର ସମୟର ସମାପ୍ତ ହେବା, ବିଭିନ୍ନ କାରଣରୁ ହିତାଧିକାରୀଙ୍କ ଖାତାରେ କ୍ରେଡିଟ୍ ନହେବା ଆଦି।

ନିମ୍ନରେ ଦିଆଯାଇଥିବା ଗାଇଡଲାଇନ୍ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ କରିଥାଏ ଯେ ବ୍ୟାଙ୍କ କ୍ଷତିପୂରଣର ରାଶିର ହିସାବ କିପରି କରିବ :

ଆରଟିକିଏସ୍

ବିଫଳ ପଇଠକୁ ଫେରସ୍ତ କରିବାରେ କୌଣସି ବିଳମ୍ବ କ୍ଷେତ୍ରରେ, ମୂଳ ଗ୍ରାହକ ବର୍ତ୍ତମାନର ରେପୋ ରେଟ୍ ପୂର୍ବ 2%ରେ କ୍ଷତିପୂରଣ ପ୍ରାପ୍ତ କରିବା ପାଇଁ ଯୋଗ୍ୟ ଅଟନ୍ତି। ହିତାଧିକାରୀଙ୍କ ଆକାଉଣ୍ଟରେ କ୍ରେଡିଟ୍ ହେବାରେ ବିଳମ୍ବ/ କ୍ରେଡିଟ୍ ନହେବା କ୍ଷତିରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ନିଜର ବ୍ୟାଙ୍କ/ ଶାଖା ସହିତ ଯୋଗାଯୋଗ କରିପାରିବେ। ଯଦି ସମସ୍ୟାର ସମାଧାନ ସନ୍ତୋଷଜନକ ଭାବରେ ହୋଇ ପାରେ ନାହିଁ, ତେବେ ଯୁଟିଆର ନମ୍ବର ଏବଂ ବିଷୟର ବିବରଣୀ ପ୍ରଦାନ କରି ଇମେଲ୍ ବା ଡାକ ଦ୍ୱାରା ନିମ୍ନଲିଖିତ ଠିକଣାରେ ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ କରାଯାଇପାରିବ –

ମୁଖ୍ୟ ମହାପ୍ରବନ୍ଧକ
ଗ୍ରାହକ ଶିକ୍ଷା ଓ ସୁରକ୍ଷା ବିଭାଗ
ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ
ପ୍ରଥମ ମହଲା, ଅମର ବିଲ୍ଡିଂ
ସାର ପି.ଏମ. ରୋଡ୍
ମୁମ୍ବାଇ -400001
cgmcepd@rbi.org.in

ନୋଟ୍ : ଉପରେ ଦିଆ ଯାଇଥିବା ଯୋଗାଯୋଗ ବିବରଣୀ https://www.rbi.org.in/scripts/FS_FAQs.aspx?Id=65&fn=9 ରେ ଉପଲବ୍ଧ ଆରଟିକିଏସ୍ ସିଷ୍ଟମରେ ଆରବିଆଇକୁ ପ୍ରାୟତଃ ପଚରା ଯାଉଥିବା ପ୍ରଶ୍ନର ଆଧାରରେ ଦିଆ ଯାଇଛି।

ଏନଇଏଫଟି

ଯଦି ବ୍ୟାଙ୍କ ସେଟେଲମେଣ୍ଟ ପରେ ଦୁଇ ଘଣ୍ଟା ମଧ୍ୟରେ ଏନଇଏଫଟି ଗ୍ରାନ୍ତକାରୀଙ୍କୁ କ୍ରେଡିଟ୍ ବା ଫେରସ୍ତ ହୁଏ ନାହିଁ, ତେବେ ବ୍ୟାଙ୍କ ପ୍ରଭାବିତ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ବର୍ତ୍ତମାନ ଆରବିଆଇ ଏଲଏଏଫ୍ ରେପୋ ରେଟ୍ ପୂର୍ବ ଦୁଇ ପ୍ରତିଶତ, ବିଳମ୍ବିତ ଅବଧି ପାଇଁ / କ୍ରେଡିଟ୍ ବା ରିଫଣ୍ଡ ତାରିଖ ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ, ବିଷୟ ଯାହା ହୋଇଥିବ, ତାହାକୁ ଜରିମାନା ସୁଦ୍ଧା ପଇଠ କରିବା ପାଇଁ ଉତ୍ତରଦାୟୀ ରହିବେ ଏବଂ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ଏହି ସମ୍ବନ୍ଧରେ କୌଣସି ବିଶେଷ ଦାବୀ ଦାଖଲ କରିବାର ପ୍ରତିକ୍ଷା ନକରି ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଆକାଉଣ୍ଟରେ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ।

କୌଣସି ବିବାଦ/ ଅଭିଯୋଗ କ୍ଷେତ୍ରରେ ଗ୍ରାହକ ବିବାଦୀୟ ଗ୍ରାନ୍ତକାରୀଙ୍କୁ ବିବରଣୀ ସହିତ ବ୍ୟାଙ୍କର ଅଭିଯୋଗ ନିବାରଣ ପ୍ରକୋଷ୍ଠ ସହିତ ଯୋଗାଯୋଗ କରିପାରିବେ। ବିବରଣୀ ଏଠାରେ ଉପଲବ୍ଧ ରହିଛି :

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

ଏନଇଏଫଟି ପାଇଁ ଗ୍ରାହକ ସୁବିଧା କେନ୍ଦ୍ରର ବିବରଣୀ ଏଠାରେ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଛି :

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

ଯଦି 30 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ ନହୁଏ, ତେବେ ଗ୍ରାହକ “ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ-ଏକାକୃତ ଲୋକପାଳ ଯୋଜନା (ଆରବି-ଆଇଏଏସ୍, 2021)” ଅନ୍ତର୍ଗତ ଅଭିଯୋଗ କରିପାରିବେ। ଆରବି-ଆଇଏଏସ୍, 2021 ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଏଥିରେ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ଆରବିଆଇ ବିନିୟମିତ ସଂସ୍ଥାଙ୍କ ବିପକ୍ଷରେ ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ କରିବା ପାଇଁ ସିଜିଲ୍ ରେଫରେନ୍ସ ପଏଣ୍ଟ ପ୍ରଦାନ କରିଥାଏ। ଆରବି-ଆଇଏଏସ୍, 2021 ଆରବିଆଇର ଖେବସାଇଟରେ ନିମ୍ନଲିଖିତ ପାଠ୍ୟ ରେ ଉପଲବ୍ଧ ରହିଛି :

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

ଅଭିଯୋଗକୁ <https://cms.rbi.org.in> ରେ ଅନଲାଇନରେ ଦାଖଲ କରାଯାଇପାରିବ ବା ସମର୍ପିତ ଇମେଲ୍ crpc@rbi.org.in ମାଧ୍ୟମରେ କରାଯାଇପାରିବ ବା ଫିଜିକାଲ୍ ମୋଡ୍ ଜରିଆରେ ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ, ଚତୁର୍ଥ ମହଲା, ସେକ୍ଟର 17, ଚଣ୍ଡିଗଡ଼ – 160017 ରେ ସ୍ଥାପିତ ‘ସେଣ୍ଟ୍ରାଲାଇଜଡ୍ ରିସିପ୍ଟ ଆଣ୍ଡ ପ୍ରୋସେସିଂ ସେଣ୍ଟର’ (ସିଆରପିସି) ରେ ନିମ୍ନଲିଖିତ ପଥରେ ଦିଆଯାଇଥିବା ଫର୍ମାଟରେ ପଠା ଯାଇପାରିବ। https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RBIOS2021_121121_A.pdf । ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପାଇଁ ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ କରିବାଏବଂ ଅଭିଯୋଗ ନିବାରଣ ଉପରେ ସୂଚନା ପ୍ରାପ୍ତ କରିବା ପାଇଁ ଏକ ଟୋଲ୍ ଫ୍ରି ନମ୍ବର 14448 (ସକାଳ 9.30 ଘ. ରୁ ଅପରାହ୍ନ 5.15 ଘ. ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ) – ମଧ୍ୟ ଉପଲବ୍ଧ ରହିଛି ଏବଂ ଏଥିରେ ଅନେକ ଭାଷାରେ ସୁବିଧା ଉପଲବ୍ଧ ରହିଛି।

ସୂଚନା : ଉପରୋକ୍ତ ଯୋଗାଯୋଗ ବିବରଣୀ https://www.rbi.org.in/scripts/FS_FAQs.aspx?Id=60&fn=9 ରେ ଉପଲବ୍ଧ ଏନଇଏଫଟି ପ୍ରଣାଳୀରେ ଆରବିଆଇଙ୍କୁ ବାରମ୍ବାର ପଚରା ଯାଉଥିବା ପ୍ରଶ୍ନର ଆଧାରରେ ଦିଆଯାଇଛି :

ଯଦିଓ, ଆରବିଆଇଏଏସ୍/ ଏନଇଏଫଟି ଗ୍ରାନ୍ତକାରୀଙ୍କୁ ରେ ବିଳମ୍ବ କ୍ଷେତ୍ରରେ ବ୍ୟାଙ୍କ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ କ୍ରେଡିଟ୍ ପ୍ରଦାନ କରିବା ପାଇଁ ଉତ୍ତରଦାୟୀ ରହିବେ ନାହିଁ ଯଦି ନିମ୍ନଲିଖିତ କାରଣ ମଧ୍ୟରୁ କୌଣସି କାରଣରୁ ବିଳମ୍ବ ହୋଇଥିବ :

- ଖାତା ଫ୍ରିଜ୍ କରି ଦିଆଯାଇଥିବ
- ଖାତା ଲନଆକ୍ଟିଭ୍ ରହିଥିବ
- ଖାତା ନିଷ୍ପିନ୍ନ ଥିବ
- ଅଣ-ଏନଆଇଏଏ ପଇଠକାରୀ ଏନଆଇଏଏ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ କ୍ରେଡିଟ୍ କରିବାର ପ୍ରୟାସ କରୁଥିବ
- ଏନଆରଓ ଆକାଉଣ୍ଟରେ ଲନଖର୍ଚ୍ଚ କ୍ରେଡିଟ୍

- କୌଣସି ଅନ୍ୟ ମାନ୍ୟ ବ୍ୟାବସାୟିକ କାରଣ
- କର୍ପୋରେଟ୍ ଗ୍ରାହକ ବ୍ୟାଙ୍କ ସହିତ ସଂରଚିତ ନଗଦ/ ବ୍ୟବସାୟ/ଏଫଏସ୍ / ରଣ ସମାଧାନର ଉପଯୋଗ କରିଥାଏ। ଏଥିପାଇଁ କର୍ପୋରେଟ୍ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ କ୍ଷତିପୂରଣ ଦେବା ଉପରେ ବିଚାର କରାଯିବ ଯଦି T+1 ବ୍ୟବସାୟ ଦିନରୁ ଅଧିକ ବିଳମ୍ବ ହୋଇଥାଏ, ଯାହା T ଗ୍ରାହକାକ୍ଷୟର ତାରିଖ ଅଟେ।

ଆଇଏମପିଏସ୍/ ଯୁପିଆଇ/ ଏନଏସିଏସ୍/ ଏପିବି :

1	ଆଧାର ପେମେଣ୍ଟ ବ୍ରିକ୍ ସିଷ୍ଟମ୍ (ଏପିବିଏସ୍)		
A	ହିତାଧିକାରୀଙ୍କ ଆକାଉଣ୍ଟରେ କ୍ରେଡିଟ୍ ହେବାରେ ବିଳମ୍ବ	ହିତାଧିକାରୀ ବ୍ୟାଙ୍କ T+1 ଦିନ ଭିତରେ ଗ୍ରାହକାକ୍ଷୟ ଫେରସ୍ତ କରିବ।	100/- ଟଙ୍କା ପ୍ରତି ଦିନ ଯଦି ବିଳମ୍ବ T+1 ଦିନରୁ ଅଧିକ ହୋଇଥାଏ।
2.	ଡକ୍ଟର ପଇଠ ପ୍ରଣାଳୀ (ଆଇଏମପିଏସ୍)		
A	ଆକାଉଣ୍ଟରୁ ଡେବିଟ୍ ହୋଇଛି କିନ୍ତୁ ହିତାଧିକାରୀଙ୍କ ଖାତାରେ କ୍ରେଡିଟ୍ ହୋଇ ନାହିଁ	ଯଦି ହିତାଧିକାରୀଙ୍କ ଖାତାରେ କ୍ରେଡିଟ୍ ହେଉ ନାହିଁ, ତେବେ ହିତାଧିକାରୀ ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ସର୍ବାଧିକ T+1 ଦିନରେ ଅଟୋ ରିଭର୍ସାଲ୍ (ଆର)।	ଟ.100/- ପ୍ରତି ଦିନ ଯଦି ବିଳମ୍ବ T+1 ରୁ ଅଧିକ ହୁଏ
3	ୟୁନିଫାଏଡ୍ ପେମେଣ୍ଟ ଇଣ୍ଟରଫେସ୍ (ୟୁପିଆଇ)		
A	ଆକାଉଣ୍ଟରୁ ଡେବିଟ୍ ହୋଇଛି କିନ୍ତୁ ହିତାଧିକାରୀଙ୍କ ଖାତାରେ କ୍ରେଡିଟ୍ ହୋଇ ନାହିଁ (ଫଣ୍ଡ ଗ୍ରାହସଫର)	ଯଦି ହିତାଧିକାରୀଙ୍କ ଖାତାରେ କ୍ରେଡିଟ୍ ହେଉ ନାହିଁ, ତେବେ ହିତାଧିକାରୀ ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ସର୍ବାଧିକ T+1 ଦିନରେ ଅଟୋ ରିଭର୍ସାଲ୍ (ଆର)।	ଟ.100/- ପ୍ରତି ଦିନ ଯଦି ବିଳମ୍ବ T+1 ରୁ ଅଧିକ ହୁଏ
B	ଆକାଉଣ୍ଟରୁ ଡେବିଟ୍ ହୋଇଛି କିନ୍ତୁ ମର୍ଚ୍ଚାଶୁ ସ୍ଥାନରେ ଗ୍ରାହକାକ୍ଷୟ ସୁନିଶ୍ଚିତ ହୋଇ ନାହିଁ (ମର୍ଚ୍ଚାଶୁ ପଇଠ)	T+5 ଦିନ ଭିତରେ ଅଟୋ ରିଭର୍ସାଲ୍	ଟ.100/- ପ୍ରତି ଦିନ ଯଦି ବିଳମ୍ବ T+5 ରୁ ଅଧିକ ହୁଏ
4	ନ୍ୟାସନାଲ୍ ଅଟୋମେଟେଡ୍ କ୍ଲିୟରିଂ ହାଉସ୍ (ଏନଏସିଏଟ)		
A	ହିତାଧିକାରୀଙ୍କ ଆକାଉଣ୍ଟରେ ଜମା ହେବାରେ ବିଳମ୍ବ ବା ରାଶିର ରିଭରସାଲ୍	ହିତାଧିକାରୀ T+1 ଦିନ ଭିତରେ କ୍ରେଡିଟ୍ ହୋଇନଥିବା ଗ୍ରାହକାକ୍ଷୟକୁ ଫେରସ୍ତ କରିବ।	ଟ.100/- ପ୍ରତି ଦିନ ଯଦି ବିଳମ୍ବ T+1 ରୁ ଅଧିକ ହୁଏ
B	ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ବ୍ୟାଙ୍କରେ ଡେବିଟ୍ ମ୍ୟାଷ୍ଟେର୍ ରଦ୍ଦ ହେବା ସତ୍ତ୍ଵେ ଡେବିଟ୍ ହୋଇଛି।	ଏପରି ଡେବିଟ୍ ପାଇଁ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ବ୍ୟାଙ୍କ ଦାୟୀ ରହିବ। T+1 ଦିନ ଭିତରେ ସମାଧାନକୁ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ କରାଯିବା ଉଚିତ୍।	-

ଉପରୋକ୍ତ ଗ୍ରାହକ, ଆରବିଆଇ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ଅନୁସାରେ କ୍ୟାଲେଣ୍ଡର ଦିବସରେ T+1 / T+5 ର ଉପଯୋଗ କରାଯିବ।

ଏଠାରେ ଧ୍ୟାନ ପ୍ରଦାନ କରିବା ଉଚିତ୍ ଯେ

- ବିଫଳ ଗ୍ରାହକାକ୍ଷୟର ସମାଧାନ ପାଇଁ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ଟିଏଟି ବାହ୍ୟ ସୀମା ଅଟେ, ତଥା

- ବ୍ୟାଙ୍କ ଏପରି ବିଫଳ ଗ୍ରାନ୍ତାକ୍ଷୟନର ତୁରନ୍ତ ସମାଧାନ ଦିଗରେ ପ୍ରଚେଷ୍ଟା କରିବ ।

ଯେଉଁଠାରେ ଆର୍ଥିକ କ୍ଷତିପୂରଣ ସାମିଲ ହୋଇଥିବ, ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଠାରୁ ଅଭିଯୋଗ ବା ଦାବୀ ଗ୍ରହଣ କରିବାର ପ୍ରତିକ୍ଷା ନକରି ତାହା ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଖାତାରେ ଆପେ ଆପେ ପ୍ରଭାବିତ ହେବ ।

ଯଦିଓ, ବ୍ୟାଙ୍କ ଯୁପିଆଇ/ଆଇଏମପିଏସ୍ ଗ୍ରାନ୍ତାକ୍ଷୟନରେ ବିଳମ୍ବ କ୍ଷେତ୍ରରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ କ୍ଷତିପୂରଣ ଦେବା ପାଇଁ ଉତ୍ତରଦାୟୀ ରହିବେ ନାହିଁ ଯଦି ଇକୋ –ପାର୍ଟନରଙ୍କ ତରଫରୁ ପରିଚାଳନା/ ପ୍ରଯୁକ୍ତି ବିଷୟ (ଯେପରି ଏନପିସିଆଇ) କାରଣରୁ ବିଳମ୍ବ ହୋଇଥାଏ ।

ଏନପିସିଆଇ ପାଣ୍ଟିର ଫେରସ୍ତରେ ବିଳମ୍ବ ପାଇଁ ଆଇଏମପିଏସ୍/ ଯୁପିଆଇ ଯୋଗାଣରେ କ୍ଷତିପୂରଣର ହିସାବକୁ ଅଟୋମେଟ୍ କରନ୍ତି ।

- ଡିବିଏସ୍ (ହିତାଧିକାରୀ ଭାବରେ) ପାଣ୍ଟି ଫେରସ୍ତରେ ବିଳମ୍ବ ପାଇଁ, ଏନପିସିଆଇ ସମାଧାନର ଏକ ଅଂଶ ଭାବରେ ଡିବିଏସ୍ ଡେଭିଟ୍ କରିବ ଏବଂ ରେମିଟର ବ୍ୟାଙ୍କକୁ କ୍ଷତିପୂରଣ ସେଟେଲମେଣ୍ଟ କରିବ । ଏହି ବିଷୟରେ, ଡିବିଏସ୍ କୁ ପକ୍ଷରୁ କରାଯାଇଥିବା କ୍ଷତିପୂରଣ ରେମିଟିଂ ବ୍ୟାଙ୍କର ଗ୍ରାହକ (ଏବଂ ଡିବିଏସ୍ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ନୁହେଁ) କୁ ମିଳିବ ।

ଯେଉଁ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଟିଏଟିରେ ପରିଭାଷିତ ବିଫଳତାର ନିବାରଣର ଲାଭ ମିଳି ନାହିଁ, ସେ ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କର ବ୍ୟାଙ୍କିଂ ଲୋକପାଳନଙ୍କ ନିକଟରେ ନିଜର ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ କରିପାରିବେ ।

ଅବାଞ୍ଚିତ କାର୍ତ୍ତ୍ୱ

ଯେଉଁ ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ନାମରେ କୌଣସି କାର୍ତ୍ତ୍ୱ ଜାରି କରାଯାଇଥିବ, ସେ ମଧ୍ୟ ବ୍ୟାଙ୍କିଂ ଲୋକପାଳଙ୍କ ସହିତ ଯୋଗାଯୋଗ କରିପାରିବେ, ଯିଏ “ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଏକାକୃତ ଲୋକପାଳ ଯୋଜନା” (ଆରବି-ଆଇଓଏସ୍, 2021)” ବ୍ୟବସ୍ଥା ଅନୁସାରେ ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଅବାଞ୍ଚିତ କାର୍ତ୍ତ୍ୱର ପ୍ରାପ୍ତକର୍ତ୍ତାଙ୍କୁ ଦେୟ କ୍ଷତିପୂରଣ ପରିମାଣର ନିର୍ଦ୍ଧାରଣ କରିବ ।

3.3 ପଇଠ ବନ୍ଦ କରିବାର ନିର୍ଦ୍ଦେଶ ପରେ ଚେକର ପଇଠ

ଯଦି ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ପଇଠ ରୋକିବାର ନିର୍ଦ୍ଦେଶ ପାଇବା ପରେ ଚେକର ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥାଏ, ତେବେ ବ୍ୟାଙ୍କ ମାମଲାର ସାବଧାନତାପୂର୍ବକ ଯାଞ୍ଚ କରିବ ଏବଂ ଯଦି ବ୍ୟାଙ୍କକୁ କୌଣସି ବିରୋଧାଭାସୀ ନିର୍ଦ୍ଦେଶ ପ୍ରାପ୍ତ ହୋଇ ନଥାଏ, ତେବେ ବ୍ୟାଙ୍କ ଗ୍ରାନ୍ତାକ୍ଷୟନର ଫେରସ୍ତ କରିବ ଏବଂ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ବ୍ୟାଙ୍କର ଗ୍ରାନ୍ତାକ୍ଷୟନର ସୂଚନା ଦିଆଯିବାର 2 ଟି କାର୍ଯ୍ୟ ଦିବସ ମଧ୍ୟରେ ଭାଲ୍ୟୁ ଡେଟେଡ୍ କ୍ରେଡିଟ୍ ପ୍ରଦାନ କରିବ । ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ବନ୍ଦନ କରାଯାଇଥିବା କୌଣସି ପରିଣାମସ୍ୱରୂପ ଆର୍ଥିକ କ୍ଷତିପୂରଣର ଭରଣା ଉପରେ ଅନୁଚ୍ଛେଦ 3.1 ରେ ଅନୁସାରେ କରାଯିବ । କୌଣସି ଓଭରରାଇଡିଂ କାରକ କ୍ଷେତ୍ରରେ, ଗ୍ରାହକ ଗ୍ରାନ୍ତାକ୍ଷୟନର ଇତିହାସ ଆଧାରରେ, ବ୍ୟାଙ୍କର ବିବେକ ଅନୁସାରେ ପଇଠ କରାଯିବ ।

3.4 ବିଦେଶୀ ମୁଦ୍ରା ସେବା (ବିଦେଶୀ ମୁଦ୍ରା ଚେକ୍ ସଂଗ୍ରହ)

ବିଦେଶରେ ବିଦେଶୀ ମୁଦ୍ରାରେ ପଠା ଯାଇଥିବା ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ଚେକର ସଂଗ୍ରହରେ ବିଳମ୍ବ ପାଇଁ ବ୍ୟାଙ୍କ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ କ୍ଷତିପୂରଣ ପ୍ରଦାନ କରିବ ନାହିଁ । କାରଣ ବ୍ୟାଙ୍କ ବିଦେଶୀ ବ୍ୟାଙ୍କରୁ ସମୟରେ କ୍ରେଡିଟ୍ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା ପାଇଁ ସମ୍ମତ ହେବ ନାହିଁ । ଏହା ବ୍ୟାଙ୍କର ଅଭିଜ୍ଞତା ରହିଛି ଯେ ବିଦେଶୀ ବ୍ୟାଙ୍କରେ ଆହରଣ କରାଯାଇଥିବା ଇନଷ୍ଟ୍ରୁମେଣ୍ଟର ସଂଗ୍ରହଣର ସମୟ ଗୋଟିଏ ଦେଶରୁ ଅନ୍ୟ ଦେଶରେ ଏବଂ ଏପରି ମଧ୍ୟ ଗୋଟିଏ ଦେଶ ମଧ୍ୟରେ, ଗୋଟିଏ ସ୍ଥାନରୁ ଅନ୍ୟ ସ୍ଥାନରେ ଭିନ୍ନ ହୋଇଥାଏ । ଅଣଅତିମ ଭାବରେ ସ୍ୱୀକୃତ ବିଷୟର ଫେରସ୍ତ ପାଇଁ ସମୟ ମାନଦଣ୍ଡ ମଧ୍ୟ ଗୋଟିଏ ଦେଶରୁ ଅନ୍ୟ ଦେଶରେ ଭିନ୍ନ ହୋଇଥାଏ । ଯଦିଓ ବ୍ୟାଙ୍କର ସମ୍ପର୍କକାରୀ ବ୍ୟାଙ୍କକୁ ନୋଷ୍ଟ୍ରେ ଆକାଉଣ୍ଟରେ ଆୟ ଜମା ହେବା ପରେ, କ୍ରେଡିଟ୍ ଦେବାରେ ଅନୁଚିତ ବିଳମ୍ବ ହେବା କ୍ଷେତ୍ରରେ ବ୍ୟାଙ୍କ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ କ୍ଷତିପୂରଣ ପ୍ରଦାନ କରିବ । ଏପରି କ୍ଷେତ୍ରରେ କ୍ଷତିପୂରଣର ହିସାବ ନିମ୍ନ ଅନୁସାରେ କରାଯିବ ।

- ବ୍ୟାଙ୍କର ଚେକ୍ ସଂଗ୍ରହ ନୀତିରେ ଦର୍ଶା ଯାଇଥିବା ଅନୁସାରେ ଅର୍ଥ ଜମା କରିବାରେ ବିଳମ୍ବ ପାଇଁ ସୁଧ

- ବିଦେଶୀ ବିନିମୟ ହାରରେ ପ୍ରତିକୂଳ କମ୍ ବେଶୀ କାରଣରୁ କୌଣସି ସମ୍ଭାବିତ କ୍ଷତି ପାଇଁ କ୍ଷତିପୂରଣ

3.5 ଘରୋଇ ଟେକ୍ ସଂଗ୍ରହ

ଗ୍ରାହକ କ୍ଷତିପୂରଣ ନୀତିର ଭାଗ ରୂପରେ, ଯଦି କ୍ରେଡିଟ୍ ଦେଉଥିବା ବ୍ୟାଙ୍କର ଟେକ୍ ସଂଗ୍ରହ ନୀତିରେ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ସମୟରୁ ଅଧିକ ବିଳମ୍ବ ହୁଏ, ତେବେ ବ୍ୟାଙ୍କ ନିଜର ଗ୍ରାହକଙ୍କ କଲେକ୍ସନ ଇନଷ୍ଟ୍ରୁମେଣ୍ଟ (ଲୋକାଲ୍ / ଆଉଟ୍‌ଷ୍ଟେସନ ଟେକ୍) ପରିମାଣ ଉପରେ ସୁଧ ପଇଠ କରିବ। ଏହିପରି ସୁଧର ପଇଠ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ୱାରା କୌଣସି ଦାବୀ କରାଯାଇନଥିଲେ ମଧ୍ୟ କରାଯିବ। ବିଳମ୍ବିତ ସଂଗ୍ରହ ରେ ସୁଧର ପଇଠ ପାଇଁ ବ୍ୟାଙ୍କ ନିଜର ଶାଖା ବା ଅନ୍ୟ ବ୍ୟାଙ୍କରେ ଆହରିତ ଇନଷ୍ଟ୍ରୁମେଣ୍ଟରେ କୌଣସି ଅନ୍ତର କରିବ ନାହିଁ। ବିଳମ୍ବିତ ସଂଗ୍ରହ ପାଇଁ ସୁଧର ପଇଠ ନିମ୍ନ ହାରରେ କରାଯିବ :

- a) ସ୍ଥାନୀୟ ଟେକ୍ କ୍ଷେତ୍ରରେ 3 ଟି କାର୍ଯ୍ୟ ଦିବସରୁ ଅଧିକ ବିଳମ୍ବ ପାଇଁ ଘରୋଇ ସଞ୍ଚୟ ହାର
- b) ସିଟିଏସ୍ କେନ୍ଦ୍ରରେ ଦେୟ ବାହ୍ୟ ଟେକ୍ ସଂଗ୍ରହରେ 3 ଟି କାର୍ଯ୍ୟ ଦିବସ ଏବଂ ଅଣ-ସିଟିଏସ୍ କେନ୍ଦ୍ରରେ 10 କାର୍ଯ୍ୟ ଦିବସ ରୁ ଅଧିକ ବିଳମ୍ବ ଅବଧି ପାଇଁ ଘରୋଇ ସଞ୍ଚୟ ବ୍ୟାଙ୍କ ହାର।
- c) ଯେଉଁଠାରେ 14 କାର୍ଯ୍ୟ ଦିବସରେ ଅଧିକ ବିଳମ୍ବ ହୋଇଥାଏ, ସେଠାରେ ସୁଧର ପଇଠ ସମ୍ବନ୍ଧିତ ଅବଧି ପାଇଁ ଘରୋଇ ସାବଧି ଜମା ଉପରେ ଲାଗୁ ଦର ଅନୁସାରେ କରାଯିବ (ସମୟ ପୂର୍ବରୁ ଉଠାଣ ସୁବିଧା ସହିତ ଘରୋଇ ସାବଧି ଜମା ପାଇଁ ଲାଗୁ ହାର)
- d) ଅସାଧାରଣ ବିଳମ୍ବ କ୍ଷେତ୍ରରେ, ଅର୍ଥାତ୍ 90 କ୍ୟାଲେଣ୍ଡର ଦିବସରୁ ଅଧିକ ବିଳମ୍ବ କ୍ଷେତ୍ରରେ, ସୁଧର ପଇଠ ସମ୍ବନ୍ଧିତ ଘରୋଇ ସାବଧି ଜମା ହାର (ସମୟ ପୂର୍ବରୁ ଉଠାଣ ସୁବିଧା ସହିତ ଘରୋଇ ସାବଧି ଜମା ପାଇଁ ଲାଗୁ ହାର) ଠାରୁ 2% ଅଧିକ ହାରରେ କରାଯିବ।
- e) ଯଦି ସଂଗ୍ରହ ଅଧୀନରେ ଟେକ୍ ଆୟ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଓଭରଡ୍ରାଫ୍ଟ/ ରଣ ଖାତାରେ ଜମା କରାଯିବାକୁ ଥିଲା, ତେବେ ସୁଧର ପଇଠ ରଣ ଖାତାରେ ଲାଗୁ ହାରରେ କରାଯିବ। ଅସାଧାରଣ ବିଳମ୍ବ କ୍ଷେତ୍ରରେ ରଣ ଖାତାରେ ଲାଗୁ ହାରରୁ 2% ଅଧିକ ହାରରେ ସୁଧର ପଇଠ କରାଯିବ।
- f) କ୍ରେଡିଟ୍ କାର୍ଡ୍ ପାଇଁ, ଯେଉଁଠାରେ କ୍ରେଡିଟ୍ କାର୍ଡ୍ ଗ୍ରାହକ କ୍ରେଡିଟ୍ କାର୍ଡ୍ ପଇଠର ଦେୟ ତାରିଖ ଠାରୁ 2 କାର୍ଯ୍ୟ ଦିବସ ମଧ୍ୟରେ ସ୍ଥାନୀୟ ଟେକ୍ ଜମା କରିଥିବେ ଏବଂ 5 ଟି କାର୍ଯ୍ୟ ଦିବସ ମଧ୍ୟରେ ବାହ୍ୟ ଟେକ୍ ଜମା କରିଥାନ୍ତି, ତେବେ ବ୍ୟାଙ୍କ କୌଣସି ଜୋରିମାନା ବା ଦଣ୍ଡାତ୍ମକ ଶୁଳ୍କ ଲଗାଇବ ନାହିଁ ଏବଂ ବ୍ୟାଙ୍କ ତରଫରୁ କ୍ରେଡିଟ୍ ହେବାରେ କୌଣସି ପ୍ରକାର ବିଳମ୍ବ ହେବା କ୍ଷେତ୍ରରେ ଏପରି ଧରାଯିବ ଯେ କ୍ରେଡିଟ୍ କାର୍ଡ୍ ପଇଠର ଦେୟ ତାରିଖ ଭିତରେ ପଇଠ କରାଯାଇଛି। ଅନ୍ୟପକ୍ଷରେ, ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପକ୍ଷରୁ କୌଣସି କାରଣରୁ କ୍ରେଡିଟ୍ ବିଳମ୍ବିତ ହେବା କ୍ଷେତ୍ରରେ, ବ୍ୟାଙ୍କ ଆଂଶିକ ପଇଠ ବା ବିଳମ୍ବିତ ପଇଠ, ଯେପରି ଲାଗୁ ହେଉଥିବ, ପାଇଁ ଲାଗୁ କ୍ରେଡିଟ୍ କାର୍ଡ୍ ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତ ଅନୁସାରେ ଜୋରିମାନା ବା ଦଣ୍ଡାତ୍ମକ ଶୁଳ୍କ ଲାଗୁ କରିବ ଏବଂ ସୁଧ ଲାଗୁ ହେବ।

3.6 ଗ୍ରାହକଙ୍କ ହଜି ଯାଇଥିବା ଇନଷ୍ଟ୍ରୁମେଣ୍ଟ ପାଇଁ କ୍ଷତିପୂରଣ

ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ସଂଗ୍ରହ ପାଇଁ ବ୍ୟାଙ୍କକୁ ଲିଖିତ ଭାବରେ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବା ପରେ ଲିଖିତ ହଜିବା କାରଣରୁ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ହୋଇଥିବା ଆର୍ଥିକ କ୍ଷତି ପାଇଁ ବ୍ୟାଙ୍କର ଗ୍ରାହକ କ୍ଷତିପୂରଣ ନୀତିକୁ ମଧ୍ୟ ଟେକ୍ ସଂଗ୍ରହ ନୀତିରେ ଦର୍ଶାଇବେ। ବ୍ୟାଙ୍କ ହଜି ଥିବା ଟେକ୍ ରାଶି/ ଲିଖିତ ପରିମାଣର 10 କାର୍ଯ୍ୟ ଦିବସ ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ଉଚିତ୍ ବିଳମ୍ବ ପାଇଁ ଘରୋଇ ସଞ୍ଚୟ ହାରରେ ସୁଧର ପଇଠ କରିବ।

3.7 ସାବଧି ଜମା

ଯଦି ବ୍ୟାଙ୍କ ସାବଧି ଜମାର ବୁକିଂ ପାଇଁ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଠାରୁ ନିର୍ଦ୍ଦେଶ ଓ ପାଣ୍ଟି ପ୍ରାପ୍ତ କରିବା ପରେ ମଧ୍ୟ, ସାବଧି ଜମା ବୁକିଂ ସମ୍ବନ୍ଧରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ନିର୍ଦ୍ଦେଶରେ କାର୍ଯ୍ୟ କରିବାରେ ବିଫଳ ହୁଅନ୍ତି, ତେବେ ନିର୍ଦ୍ଦେଶ ଓ ପ୍ରାପ୍ତ ଧନ ଅନୁସାରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପାଇଁ ସାବଧି ଜମାର ଦେୟ ମୂଲ୍ୟ ତାରିଖ ଅନୁସାରେ ବୁକ୍ କରାଯିବ।

ଏହି ଜମାର ପରିପକ୍ୱତା କ୍ଷେତ୍ରରେ ବ୍ୟାଙ୍କ ଏହି ନିର୍ଦ୍ଦେଶକୁ ପ୍ରାପ୍ତ କରିବାର କର୍ ଅର୍ଥ ଅବଧି ମଧ୍ୟରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଦିଆ ଯାଇଥିବା ପରିପକ୍ୱତା ନିର୍ଦ୍ଦେଶ ଅନୁସାରେ କାର୍ଯ୍ୟ କରିବ। ଯଦି ବ୍ୟାଙ୍କ ନିର୍ଦ୍ଦେଶରେ କାର୍ଯ୍ୟ କରିବାରେ ବିଫଳ ହୁଏ ଯାହାର ପରିଣାମସ୍ୱରୂପ ସଞ୍ଚୟ ବ୍ୟାଙ୍କ ଜମା ଉପରେ ସୁଧର ପଇଠ ବା ରଣ ଆକାଉଣ୍ଟରେ ବ୍ୟାଙ୍କକୁ ଅତିରିକ୍ତ ସୁଧର ପଇଠ ପାଇଁ ଲାଗୁ ସର୍ବନିମ୍ନ ଚୁଡ଼ାନ୍ତ ପରିମାଣରେ କମ୍ ହେବା କ୍ଷେତ୍ରରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଆର୍ଥିକ କ୍ଷତି ହୋଇଥାଏ। ତେବେ ବ୍ୟାଙ୍କ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଉପରେ ଲାଗୁ କରାଯାଇଥିବା ବାସ୍ତବିକ ଶୁଳ୍କ ଏବଂ ସୁଧର କ୍ଷତିପୂରଣ କରି ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଏହି ପ୍ରକାର କ୍ଷତିର ଭରଣା କରିବ।

3.8 ଡ୍ରୁପ୍‌କେଟ୍ ଡିମାଣ୍ଡ ଡ୍ରାଫ୍ଟ ଜାରି କରିବା

ବ୍ୟାଙ୍କ ଡ୍ରୁପ୍‌କେଟ୍ ଡିମାଣ୍ଡ ଡ୍ରାଫ୍ଟ ଜାରି କରିବାର ଅନୁରୋଧ ପ୍ରାପ୍ତ ହେବାର ତାରିଖ ଠାରୁ ଏକ ପକ୍ଷ ମଧ୍ୟରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଠାରୁ ଆବଶ୍ୟକୀୟ କାଗଜାତ ଗ୍ରହଣ କରିବ ଏବଂ ଏହା ସହିତ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଡ୍ରୁପ୍‌କେଟ୍ ଡିମାଣ୍ଡ ଡ୍ରାଫ୍ଟ ଜାରି କରିବ। ଏହି ଅବଧିରୁ ଅଧିକ ବିଳମ୍ବ ହେବା କ୍ଷେତ୍ରରେ, ବ୍ୟାଙ୍କ ସେହି ପରିପକ୍ୱତା ଅବଧି ପାଇଁ ଲାଗୁ ସାବଧି ଜମା ହାରରେ ସୁଧର ପଇଠ କରିବ (ସମୟ ପୂର୍ବରୁ ଉଠାଣ ସୁବିଧା ସହିତ ଘରୋଇ ସାବଧି ଜମା ପାଇଁ ଲାଗୁ ହାର)। ଏହା କେବଳ ଏହି ବିଷୟରେ ଲାଗୁ ହେବ ଯେଉଁଠାରେ କ୍ରେଡିଟ୍ ଦ୍ୱାରା ଆହରଣ ହୋଇଥିବା ଡ୍ରୁପ୍‌କେଟ୍ ଡିମାଣ୍ଡ ଡ୍ରାଫ୍ଟର ଅନୁରୋଧ କରାଯାଇଥାଏ ଏବଂ ଚୁଡ଼ାନ୍ତ ପକ୍ଷର ସମର୍ପନ କ୍ଷେତ୍ରରେ ଏହା ଲାଗୁ ହେବ ନାହିଁ।

3.9 ବ୍ୟାଙ୍କର ଏଜେଣ୍ଟଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ପ୍ରତିଶ୍ରୁତିର ଉଲଙ୍ଘନ

ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଠାରୁ କୌଣସି ଅଭିଯୋଗ ପ୍ରାପ୍ତ ହେବା କ୍ଷେତ୍ରରେ ବ୍ୟାଙ୍କର ପ୍ରତିନିଧି/ କୋରିୟର ବା ଡି-ଏସ-ଏ ଯଦି କୌଣସି ଅନୁଚିତ୍ ଆଚରଣ କରିଥାନ୍ତି ବା ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପ୍ରତି ବ୍ୟାଙ୍କର ପ୍ରତିବନ୍ଧିତାର ଉଲଙ୍ଘନ କରି କୌଣସି କାର୍ଯ୍ୟ କରିଥାନ୍ତି, ବ୍ୟାଙ୍କ ଅଭିଯୋଗର ଯାଞ୍ଚ କରିବା ପାଇଁ ଉଚିତ୍ ପଦକ୍ଷେପ ଗ୍ରହଣ କରିବ ଏବଂ ଅଭିଯୋଗ ପ୍ରାପ୍ତ ହେବା ତାରିଖ ଠାରୁ 7 କାର୍ଯ୍ୟ ଦିବସ ମଧ୍ୟରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଯାଞ୍ଚ ନିଷ୍ପତ୍ତି ସୂଚୀତ କରିବ ଏବଂ ଯେଉଁଠାରେ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ହୋଇଥିବ, ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ବ୍ୟାଙ୍କ ଗ୍ରାନ୍ତକାକ୍ଷନ ରେ ହୋଇଥିବା ବାସ୍ତବିକ ଆର୍ଥିକ କ୍ଷତି ପାଇଁ କେସରୁ କେସ ଭିତ୍ତିରେ କ୍ଷତିପୂରଣ କରାଯିବ। ଏଥିରେ ଅନ୍ୟ କୌଣସି ଖର୍ଚ୍ଚ ଓ ପରୋକ୍ଷ ଆର୍ଥିକ ବା ଅଣ-ଆର୍ଥିକ କ୍ଷତି ସାମିଲ ନାହିଁ।

3.10 ନିବେଶ ଓ ବିମୋଚନ ସ୍ଥିତ ଉପରେ କାର୍ଯ୍ୟାନୁଷ୍ଠାନ ଗ୍ରହଣ ନକରିବା

ଯଦି ବ୍ୟାଙ୍କ କୌଣସି ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ୱାରା କୌଣସି ମ୍ୟୁଚୁଆଲ୍ ଫଣ୍ଡକୁ ଆଗକୁ ପ୍ରୋସେସିଂ କରିବା ପାଇଁ ବ୍ୟାଙ୍କରେ ଜମା କରାଯାଇଥିବା କୌଣସି ନିବେଶ ବା ବିମୋଚନ ସ୍ଥିତରେ କାର୍ଯ୍ୟାନୁଷ୍ଠାନ ଗ୍ରହଣ କରିବାରେ ବିଫଳ ହୁଏ, ତେବେ ବ୍ୟାଙ୍କ ସେହି ଅବଧି ପାଇଁ ମାନ୍ୟ ଘରୋଇ ସଞ୍ଚୟ ବ୍ୟାଙ୍କ ହାରରେ ବିଳମ୍ବିତ ରାଶିର କ୍ଷତିପୂରଣ ପ୍ରଦାନ କରିବ ଯେଉଁ ଅବଧି ପାଇଁ ସ୍ଥିତରେ ବିଳମ୍ବ ହୋଇଥିବ।

ଯଦି ସଭରେନ୍ ଗୋଲ୍ଡ ବଣ୍ଡ (ଏସଜିବି) ପାଇଁ ଗ୍ରାହକ ଆବେଦନ ଅସ୍ୱୀକାର କରି ଦିଆଯାଏ ତେବେ ବ୍ୟାଙ୍କ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ T+1 କାର୍ଯ୍ୟ ଦିବସ ମଧ୍ୟରେ ରାଶି ଫେରସ୍ତ କରିବାର ସମସ୍ତ ପ୍ରକାର ପ୍ରଚେଷ୍ଟା କରିବ। ଯଦିଓ ବ୍ୟାଙ୍କ ପକ୍ଷରୁ ଆବେଦକଙ୍କ ପରିମାଣ ଫେରସ୍ତ କରିବାରେ ବିଳମ୍ବ ହେବା କ୍ଷେତ୍ରରେ, ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ପ୍ରତ୍ୟେକ ବିଳମ୍ବିତ ଦିନ ପାଇଁ ରେପୋ ରେଟ୍ +2% ଉପରେ କ୍ଷତିପୂରଣ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ। ଏହି କ୍ଷତିପୂରଣର ପଇଠ ଆବେଦନ ନିବେଶ ପରିମାଣ ଉପରେ କରାଯିବ।

3.11 ରଣର ପରିଶୋଧ କ୍ଷେତ୍ରରେ କାଗଜାତର ଫେରସ୍ତ

ବ୍ୟାଙ୍କ ସହମତି ବା ଅନୁବନ୍ଧିତ ଦେୟ ପରିମାଣର ପରିଶୋଧ ଓ ଅନ୍ୟ ସମ୍ବନ୍ଧିତ ଔପଚାରିକତା ଏବଂ ତତ୍ତ୍ୱମେଣ୍ଟେସନକୁ ପୂରଣ କରିବାର 15 ଟି କାର୍ଯ୍ୟ ଦିବସ ମଧ୍ୟରେ ବନ୍ଧକ ରଖା ଯାଇଥିବା ସମ୍ପତ୍ତିର ସମସ୍ତ ସିକ୍ୟୁରିଟି/ କାଗଜାତ/ ଟାଇଟଲ୍ ଡିଡ୍‌କୁ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଫେରସ୍ତ କରିଦେବ।

ଯଦି ଅନ୍ୟ କୌଣସି ଦାବୀ ପାଇଁ ସମାୟୋଜନର ଅଧିକାର ପ୍ରୟୋଗ କରାଯିବାକୁ ଥାଏ ତେବେ ବ୍ୟାଙ୍କ ଅନ୍ୟ ଦାବୀ ବିଷୟରେ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ବିବରଣୀ ସହିତ ଆବଶ୍ୟକ ସୂଚନା ଦେବ ଏବଂ ସମ୍ବନ୍ଧିତ ଦାବୀକୁ ସମାଧାନ/ ପଇଠ ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ବନ୍ଧକ ରଖା ଯାଇଥିବା ସମ୍ପତ୍ତିର ସିକ୍ୟୁରିଟି/ କାଗଜାତ/ ଟାଇଟଲ୍ ଡିଡ୍ କୁ ନିଜ ପାଖରେ ରଖିବ। ଯଦି ବ୍ୟାଙ୍କ ପକ୍ଷରୁ ବନ୍ଧକ ରଖା ଯାଇଥିବା କୌଣସି ସମ୍ପତ୍ତି ଯଥା ସିକ୍ୟୁରିଟି/

କାଗଜାତ/ ଟାଇପେଲ୍ ଡିଡ୍ କୁ ଫେରସ୍ତ କରିବାରେ ଅନୁବନ୍ଧିତ ସମସ୍ତ ବକେୟାର ପଇଠ ପରେ 15 କାର୍ଯ୍ୟ ଦିବସରୁ ଅଧିକ ବିଳମ୍ବ ହୁଏ ତେବେ ବ୍ୟାଙ୍କ ପ୍ରତି ସପ୍ତାହରେ 100/- ଟଙ୍କାର କ୍ଷତିପୂରଣ ଦେବ, ଯାହା ସର୍ବାଧିକ 5000/- ଟଙ୍କା ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ହେବ।

3.12 କ୍ରେଡିଟ୍ ଦେବା ଏବଂ/ କିମ୍ବା ଗ୍ରାନ୍ତକାରୀଙ୍କର ଫେରସ୍ତରେ ବିଳମ୍ବ

ବ୍ୟାଙ୍କ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ତରଫରୁ ପ୍ରାପ୍ତ ଏନଇଏଫଟି, ଆରଟିଜିଏସ୍ ବା ଅନ୍ୟ କୌଣସି ମାଧ୍ୟମରେ ଇନଷ୍ଟାଣ୍ଟ ରେମିଟାନ୍ସ କୁ କ୍ରେଡିଟ୍ କରିବାରେ ପ୍ରତ୍ୟକ୍ଷ ଭାବରେ ବ୍ୟାଙ୍କ କାରଣରୁ ହୋଇଥିବା ବିଳମ୍ବ ପାଇଁ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ କ୍ଷତିପୂରଣ ପ୍ରଦାନ କରିବ। ପ୍ରତିକ୍ରିୟାତ୍ମକ/ ନିୟାମକ ଗାଇଡଲାଇନର ଅନୁସାରେ ଭୁଲ୍ ବା ତ୍ରୁଟି କାରଣରୁ ହିତାଧିକାରୀ କୁ ଏନଇଏଫଟି/ ଏନଇସିଏସ୍/ ଏନଏସିଏସ୍ ଗ୍ରାନ୍ତକାରୀଙ୍କ କ୍ରେଡିଟ୍ କରିବାରେ ସମୟ ସୀମାରେ ହୋଇଥିବା ବିଳମ୍ବ ପାଇଁ ବ୍ୟାଙ୍କ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଆରବିଆଇ ଏଲଏଏଫ୍ ରେପୋ ରେଟ୍ ହାର ଦୁଇ ପ୍ରତିଶତ ରେ ଜରିମାନା ସୁଧକୁ ପଇଠ କରିବ। ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଜରିମାନା ସୁଧର ପଇଠ ନିଶ୍ଚିତ କରାଯିବ, ଯଦିଓ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଏହି ବିଷୟରେ କୌଣସି ଦାବୀ ଦାଖଲ କରାଯାଇ ନଥିବ।

ପ୍ରତିକ୍ରିୟାତ୍ମକ/ ନିୟାମକ ଗାଇଡଲାଇନ୍ ଅନୁସାରେ ହିତାଧିକାରୀଙ୍କୁ ଆରଟିଜିଏସ୍ କ୍ରେଡିଟ୍ କରିବାରେ ସମୟ ସୀମା ପରେ ହୋଇଥିବା ବିଳମ୍ବ ପାଇଁ ବ୍ୟାଙ୍କ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ବର୍ତ୍ତମାନ ରେପୋ ରେଟ୍ ପୂର୍ବ ଦୁଇ ପ୍ରତିଶତ ପ୍ରତି ଦିନରେ ଜରିମାନା ସୁଧର ପଇଠ କରେହି ଦିନ କ୍ରେଡିଟ୍ ପାରିତ କରାଯିବ। କ୍ରେଡିଟ୍ ହେବାରେ ବିଳମ୍ବ କ୍ଷେତ୍ରରେ, ଏକ ଦିନ ପାଇଁ କ୍ଷତିପୂରଣର ପଇଠ କରାଯିବ। ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଜରିମାନା ସୁଧର ପଇଠ ନିଶ୍ଚିତ ଭାବରେ କରାଯିବ, ଯଦିଓ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଏହି ବିଷୟରେ କୌଣସି ଦାବୀ ଦାଖଲ କରାଯାଇନଥିବ।

କୌଣସି କାରଣରୁ, ଯେପରିକି ଆକାଉଣ୍ଟରେ ଉପସ୍ଥିତ ନାହିଁ, ଆକାଉଣ୍ଟ ବନ୍ଦ କରି ଦିଆଯାଇଥାଏ, ଆଦି ହିତାଧିକାରୀଙ୍କୁ ଖାତାରେ ଅର୍ଥରାଶି କ୍ରେଡିଟ୍ କରିବା ସମ୍ଭବ ନହେବା କ୍ଷେତ୍ରରେ, ପ୍ରାପ୍ତକର୍ତ୍ତା ସଦସ୍ୟକୁ ସଦସ୍ୟ ଇଣ୍ଟରଫେସରେ ପଇଠ ପ୍ରାପ୍ତ ହେବାର ଏକ ଘଣ୍ଟା ମଧ୍ୟରେ ବା ଆରଟିଜିଏସ୍ ପଇଠ ହେତୁ ଆରଟିଜିଏସ୍ ବ୍ୟାବସାୟିକ ଦିବସର ଶେଷ ପୂର୍ବରୁ ମୂଳ ସଦସ୍ୟଙ୍କୁ ପାଖିର ଫେରସ୍ତ କରିଦିଆଯିବ ଯେତେବେଳେକି ଏନଇଏଫଟି ଗ୍ରାନ୍ତକାରୀଙ୍କ କ୍ଷେତ୍ରରେ ସଦସ୍ୟ ଇଣ୍ଟରଫେସ୍ ରେ ପଇଠ ପ୍ରାପ୍ତ ହେବାର 2 ଘଣ୍ଟା ମଧ୍ୟରେ ଅର୍ଥ ଫେରସ୍ତ କରି ଦିଆଯିବ।

3.13 ବିଫଳ ଏଟିଏମ୍ ଗ୍ରାନ୍ତକାରୀଙ୍କୁ କ୍ରେଡିଟ୍ କରିବାରେ ବିଳମ୍ବ

ବ୍ୟାଙ୍କ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅଭିଯୋଗ ପ୍ରାପ୍ତ କରିବା ପରେ ଏହାର ଯାଞ୍ଚ କରିବେ ଏବଂ ଅଭିଯୋଗ ପ୍ରାପ୍ତ ହେବାର 5 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ଅନୁରୋଧକୁ ସ୍ୱୀକାର ବା ଅସ୍ୱୀକାର କରାଯାଇଛି ଏହା ବିଷୟରେ ନିଜର ନିଷ୍ପତ୍ତି ଅବଗତ କରାଇବେ। କ୍ରେଡିଟ୍ ପାରିତ ହେବାରେ ବିଳମ୍ବ ସ୍ଥିତିରେ, ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପକ୍ଷରୁ କୌଣସି ଦାବୀ ବିନା T+5 ଦିନରୁ ଅଧିକ ବିଳମ୍ବ କ୍ଷେତ୍ରରେ ଦିନ ପ୍ରତି 100 ଟଙ୍କା କ୍ଷତିପୂରଣ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଆକାଉଣ୍ଟ/ କ୍ରେଡିଟ୍ କାର୍ଡରେ ଅଟୋମେଟିକ୍ ଭାବରେ ଜମା କରି ଦିଆଯିବ।

କ୍ର.ନଂ.	ଘଟଣାର ବିବରଣୀ	ଅଟୋ-ରିଭର୍ସାଲ୍ ଓ କ୍ଷତିପୂରଣର ରୂପରେଖ	
		ଅଟୋ ରିଭର୍ସାଲ୍ ପାଇଁ ସମୟ ସୀମା	ପ୍ରଦେୟ କ୍ଷତିପୂରଣ
I	II	III	IV
1	ଅଟୋମେଟେଡ୍ ଟେଲର ମେସିନ୍ (ଏଟିଏମ୍)		
A	ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଖାତାରୁ ଡେବିଟ୍ ହୋଇଛି କିନ୍ତୁ ନଗଦ ପରିମାଣ ମିଳି ନାହିଁ	ସର୍ବାଧିକ T+5 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ବିଫଳ ଗ୍ରାନ୍ତକାରୀଙ୍କୁ ପ୍ରୋଆକ୍ଟିଭ୍ ରିଭର୍ସାଲ୍ (ଆର)	T+5 ଦିନରୁ ଅଧିକ ବିଳମ୍ବରେ ପ୍ରତି ଦିନ 100/- ଟଙ୍କା ଆକାଉଣ୍ଟଧାରୀଙ୍କ ଆକାଉଣ୍ଟରେ ଜମା କରାଯିବ।

ଯଦି ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା କ୍ଷତିପୂରଣ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇନଥାଏ ତେବେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପାଇଁ କାର୍ଯ୍ୟାନୁଷ୍ଠାନ ଗ୍ରହଣ କରିବାର କ୍ରମ :

ଗ୍ରାହକ ଗ୍ରାନ୍ତାକ୍ଷୟନ ବିବରଣୀ ସହିତ ବ୍ୟାଙ୍କରେ ଅଭିଯୋଗ ନିବାରଣ ପ୍ରକାଶ ସହିତ ଯୋଗାଯୋଗ କରିପାରିବେ। ବିବରଣୀ ଏଠାରେ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଛି :

<https://www.dbs.com/in/treasures/common/redressal-of-complaints-and-grievances.page>
 ଯଦି 30 ଦିନ ଭିତରେ ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ ହୁଏ ନାହିଁ, ତେବେ ଗ୍ରାହକ “ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ-ଏକିକୃତ ଲୋକପାଳ ଯୋଜନା (ଆରବି-ଆଇଓଏସ୍ 2021) ଅନ୍ତର୍ଗତ ଅଭିଯୋଗ କରିପାରିବେ। ଆରବି-ଆଇଓଏସ୍, 2021 ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ଏଥିରେ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ଆରବିଆଇ ବିନିୟମିତ ସଂସ୍ଥା ବିପକ୍ଷରେ ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ କରିବା ପାଇଁ ସିଜିଲ୍ ରେଫରେନ୍ସ ପଏଣ୍ଟ ପ୍ରଦାନ କରିଥାଏ। ଆରବି-ଆଇଓଏସ୍, 2021 ଆରବିଆଇର ଖେବସାଇଟରେ ନିମ୍ନଲିଖିତ ପାଥରେ ଉପଲବ୍ଧ ରହିଛି :

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

ଅଭିଯୋଗକୁ <https://cms.rbi.org.in> ରେ ଅନଲାଇନରେ ଦାଖଲ କରାଯାଇପାରିବ ବା ସମର୍ପିତ ଇମେଲ୍ crpc@rbi.org.in ମାଧ୍ୟମରେ କରାଯାଇପାରିବ ବା ଫିଜିକାଲ୍ ମୋଡ୍ ଜରିଆରେ ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ, ଚତୁର୍ଥ ମହଲା, ସେକ୍ଟର 17, ଚଣ୍ଡିଗଡ଼ – 160017 ରେ ସ୍ଥାପିତ ‘ସେଣ୍ଟ୍ରାଲାଇଜଡ୍ ରିସପ୍ଟ ଆଣ୍ଡ ପ୍ରୋସେସିଂ ସେଣ୍ଟର’ (ସିଆରପିସି) ରେ ନିମ୍ନଲିଖିତ ପଥରେ ଦିଆଯାଇଥିବା ଫର୍ମାଟରେ ପଠା ଯାଇପାରିବ। https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RBIOS2021_121121_A.pdf । ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପାଇଁ ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ କରିବା ଏବଂ ଅଭିଯୋଗ ନିବାରଣ ଉପରେ ସୂଚନା ପ୍ରାପ୍ତ କରିବା ପାଇଁ ଏକ ଟୋଲ୍ ଫ୍ରି ନମ୍ବର 14448 (ସକାଳ 9.30 ଘ. ରୁ ଅପରାହ୍ନ 5.15 ଘ. ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ) – ମଧ୍ୟ ଉପଲବ୍ଧ ରହିଛି ଏବଂ ଏଥିରେ ଅନେକ ଭାଷାରେ ସୁବିଧା ଉପଲବ୍ଧ ରହିଛି।

କାର୍ଡ୍ ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ଗ୍ରାନ୍ତାକ୍ଷୟନରେ ଲାଗୁ କ୍ଷତିପୂରଣ

କ୍ର.ନଂ.	ଘଟଣାର ବିବରଣୀ	ଅଟୋ-ରିଭର୍ସାଲ୍ ଓ କ୍ଷତିପୂରଣର ରୂପରେଖ	
		ଅଟୋ ରିଭର୍ସାଲ୍ ପାଇଁ ସମୟ ସୀମା	ପ୍ରଦେୟ କ୍ଷତିପୂରଣ
I	II	III	IV
2	କାର୍ଡ୍ ଗ୍ରାନ୍ତାକ୍ଷୟନ		
a	କାର୍ଡ୍‌ରୁ କାର୍ଡ୍ ଗ୍ରାନ୍ତସଫର	ଯଦି ହିତାଧିକାରୀଙ୍କ ଆକାଉଣ୍ଟରେ କ୍ରେଡିଟ୍ ହୋଇ ନାହିଁ, ତେବେ ସର୍ବାଧିକ T+1 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ଗ୍ରାନ୍ତାକ୍ଷୟନକୁ ରିଭର୍ସ (ଆର) କରାଯିବ।	T+1 ଦିନରୁ ଅଧିକ ବିଳମ୍ବରେ ପ୍ରତି ଦିନ 100/- ଟଙ୍କା
	କାର୍ଡ୍ ଆକାଉଣ୍ଟରୁ ଡେବିଟ୍ ହୋଇଛି କିନ୍ତୁ ହିତାଧିକାରୀଙ୍କ କାର୍ଡ୍ ଆକାଉଣ୍ଟରେ କ୍ରେଡିଟ୍ ହୋଇ ନାହିଁ।		
b.	ପଏମେଣ୍ଟ ଅଫ୍ ସେଲ୍ (ପିଓଏସ୍) (କାର୍ଡ୍ ପ୍ରେଜେଣ୍ଟ) ଯେଉଁଥିରେ ପିଏସ୍ ନଗଦ ମଧ୍ୟ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ	T+5 ଦିନରେ ଅଟୋ ରିଭର୍ସାଲ୍	T+5 ଦିନରୁ ଅଧିକ ବିଳମ୍ବରେ ପ୍ରତି ଦିନ 100/- ଟଙ୍କା
	ପଏମେଣ୍ଟ ଅଫ୍ ସେଲ୍ (ପିଓଏସ୍) (କାର୍ଡ୍ ପ୍ରେଜେଣ୍ଟ) ଯେଉଁଥିରେ ରହିଛି ପିଓଏସ୍ ର କ୍ୟାସ୍		
	ଆକାଉଣ୍ଟରୁ ଡେବିଟ୍ ହୋଇଛି କିନ୍ତୁ ମର୍ଚ୍ଚାଣ୍ଡ ସ୍ଥାନରେ ସୁନିଶ୍ଚିତକରଣ ମିଳି ନାହିଁ ଯଥା ଚାର୍ଜ୍-ସ୍ଲିପ୍ ଜେନେରେଟ୍ ହୋଇ ନାହିଁ		
c.	କାର୍ଡ୍ ନଟ୍ ପ୍ରେଜେଣ୍ଟ (ସିଏନପି)		
	ଆକାଉଣ୍ଟ ଡେବିଟ୍ ହୋଇଛି କିନ୍ତୁ ମର୍ଚ୍ଚାଣ୍ଡ ସିଷ୍ଟମରେ କନ୍ଫର୍ମେସନ		

ପ୍ରାପ୍ତ ହୋଇ ନାହିଁ		
-------------------	--	--

3.14 ଡେବିଟ୍ କାର୍ଡ୍/ ମୋବାଇଲ୍ ବ୍ୟାଙ୍କିଂ / ଇଣ୍ଟରନେଟ୍ ବ୍ୟାଙ୍କିଂ/ କ୍ରେଡିଟ୍ କାର୍ଡ୍ ଉପରେ ଜାଲିଆତି ଗ୍ରାନ୍ତକାର୍ଯ୍ୟ କାରଣରୁ ଭୁଲ୍/ ଅଣପ୍ରାଧୀକୃତ ଡେବିଟ୍‌କୁ ଫେରସ୍ତ ନେବା

ବ୍ୟାଙ୍କ ଗ୍ରାନ୍ତକାର୍ଯ୍ୟ ଉପରେ ଉତ୍ତର ହେଉଥିବା ଦାବୀର କ୍ଷତିପୂରଣ ପାଇଁ ଉତ୍ତରଦାୟୀ ରହିବ ନାହିଁ, ଯେଉଁଥିପାଇଁ ଖାନ ଟାଇମ ପାସପାର୍ଟ ବା 2 ଫାକ୍ଟର ପ୍ରମାଣୀକରଣ (2ଏଫ) ଆବଶ୍ୟକ ହୋଇଥାଏ। ଏହିପରି ଦାବୀ ବା ଦାବୀଗୁଡ଼ିକୁ ସାମିଲ୍ ପରିମାଣ ସତ୍ତ୍ୱେ ଅସ୍ୱୀକାର କରି ଦିଆଯିବ।

ଉପରୋକ୍ତ ବ୍ୟତୀତ, ଗ୍ରାହକ ଏହି ବିଷୟରେ ଅଣପ୍ରାଧୀକୃତ ଗ୍ରାନ୍ତକାର୍ଯ୍ୟ କାରଣରୁ ହେଉଥିବା କ୍ଷତି ପାଇଁ ଉତ୍ତରଦାୟୀ ରହିବ ଯେଉଁଠାରେ କ୍ଷତି ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଦାୟୀତ୍ୱହୀନତା କାରଣରୁ ହୋଇଥିବ, ଯେପରିକି ସେ ପଇଠ କ୍ରିଡେନ୍ସିଆଲ୍ ଏବଂ ଆକାଉଣ୍ଟ ସମ୍ବନ୍ଧିତ ଅନ୍ୟ କୌଣସି ବରଣୀ ପ୍ରଦାନ କରିଛନ୍ତି ବା ଯାହାକୁ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବା ଉଚିତ୍ ନୁହେଁ – ଯାହାକୁ ନିୟମ ଓ ସର୍ତ୍ତରେ ଦର୍ଶା ଯାଇଛି ଏବଂ ଯାହାକୁ ସମୟକୁ ସମୟ ଗ୍ରାହକ ଶିକ୍ଷା ପ୍ରଦେଶରେ ଦର୍ଶା ଯାଇଥାଏ। ଯେ ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ଗ୍ରାହକ ବ୍ୟାଙ୍କ କୁ ଅଣପ୍ରାଧୀକୃତ ଗ୍ରାନ୍ତକାର୍ଯ୍ୟ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରିନଥାନ୍ତି ସେ ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ହୋଇଥିବା ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ କ୍ଷତି ଗ୍ରାହକ ବହନ କରିବେ। ଅଣପ୍ରାଧୀକୃତ ସୂଚନା ଦେବା ପରେ କୌଣସି କ୍ଷତି, ଏହା ପରେ ପ୍ରତ୍ୟେକ କ୍ଷତିର ଦାୟୀତ୍ୱ ବ୍ୟାଙ୍କ ବହନ କରିଥାଏ।

ଅଣପ୍ରାଧୀକୃତ ଗ୍ରାନ୍ତକାର୍ଯ୍ୟ କ୍ଷେତ୍ରରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦାୟୀତ୍ୱ ବିବରଣୀ

ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଶୂନ୍ୟ ଦେୟତା

1. ଜଣେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଶୂନ୍ୟ ଦେୟତାର ଯୋଗ୍ୟତା ସେଠାରେ ଉତ୍ତର ହେବ ଯେଉଁଠାରେ ନିମ୍ନଲିଖିତ ଘଟଣାରେ ଅଣପ୍ରାଧୀକୃତ ଗ୍ରାନ୍ତକାର୍ଯ୍ୟ ହୋଇଥିବ :

- i) ବ୍ୟାଙ୍କ ଡେବିଟ୍ କର୍ମଚାରୀ ଜାଲିଆତି/ ଦାୟୀତ୍ୱହୀନତା/ ଅଭାବ (ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଗ୍ରାନ୍ତକାର୍ଯ୍ୟର ସୂଚନା ଦିଆ ଯାଇଥାଉ ବା ନଥାଉ)
- ii) ତୃତୀୟ ପକ୍ଷଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଉଲ୍ଲଙ୍ଘନ ଯେଉଁଠାରେ ଅଭାବ ବ୍ୟାଙ୍କର ନାହିଁ କିମ୍ବା ଗ୍ରାହକଙ୍କର ନାହିଁ ବରଂ ସିଷ୍ଟମରେ ବା ଅନ୍ୟ କୌଣସି ସ୍ଥାନରେ ସମସ୍ୟା ରହିଛି, ଏବଂ ଗ୍ରାହକ ଅଣପ୍ରାଧୀକୃତ କାରବାର ବିଷୟରେ ବ୍ୟାଙ୍କରୁ ଯୋଗାଯୋଗ ପ୍ରାପ୍ତ କରିବାର ତିନିଟି କାର୍ଯ୍ୟ ଦିବସ ମଧ୍ୟରେ ବ୍ୟାଙ୍କକୁ ସୂଚାତ କରିଥାଏ।

ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସୀମିତ ଦେୟତା

2. ଜଣେ ଗ୍ରାହକ ନିମ୍ନଲିଖିତ କ୍ଷେତ୍ରରେ ଅଣପ୍ରାଧୀକୃତ ଗ୍ରାନ୍ତକାର୍ଯ୍ୟ କାରଣରୁ ହେଉଥିବା କ୍ଷତି ପାଇଁ ଉତ୍ତରଦାୟୀ ରହିବେ :

- i) ଏପରି ବିଷୟ ଯେଉଁଠାରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଦାୟୀତ୍ୱହୀନତା କାରଣରୁ କ୍ଷତି ହୋଇଛି, ଯେପରିକି ଯେଉଁଠାରେ ସେ ପେମେଣ୍ଟ କ୍ରିଡେନ୍ସିଆଲ୍ ପ୍ରଦାନ କରିଛନ୍ତି, ଯେପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ଗ୍ରାହକ ବ୍ୟାଙ୍କକୁ ଅଣପ୍ରାଧୀକୃତ ଗ୍ରାନ୍ତକାର୍ଯ୍ୟ ବିଷୟରେ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରି ନାହାନ୍ତି ସେ ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ହୋଇଥିବା ସମସ୍ତ କ୍ଷତି ଗ୍ରାହକ ବହନ କରିବେ। ଅଣପ୍ରାଧୀକୃତ ଗ୍ରାନ୍ତକାର୍ଯ୍ୟ ସୂଚନା ଦେବା ପରେ ହେଉଥିବା କୌଣସି କ୍ଷତିର ବହନ ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା କରାଯିବ।
- ii) ଏପରି ବିଷୟ ଯେଉଁଠାରେ ଅଣପ୍ରାଧୀକୃତ ଇଲେକ୍ଟ୍ରୋନିକ୍ ବ୍ୟାଙ୍କିଂ ଗ୍ରାନ୍ତକାର୍ଯ୍ୟର ଦାୟୀତ୍ୱ ବ୍ୟାଙ୍କର ନୁହେଁ ବା ଗ୍ରାହକଙ୍କର ମଧ୍ୟ ନୁହେଁ, ବରଂ ସିଷ୍ଟମରେ କିଛି କାରଣରୁ ହୋଇଥାଏ ଏବଂ ଯେତେବେଳେ ଏହି ପ୍ରକାର ଗ୍ରାନ୍ତକାର୍ଯ୍ୟ ବିଷୟରେ ବ୍ୟାଙ୍କକୁ ସୂଚାତ କରିବାରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଡେବିଟ୍ (ବ୍ୟାଙ୍କରୁ ଯୋଗାଯୋଗ ପ୍ରାପ୍ତ କରିବା ପରେ ତାରି ରୁ ସାତ କାର୍ଯ୍ୟ ଦିବସ) ବିଳମ୍ବ ହୋଇଥାଏ ସେତେବେଳେ ପ୍ରତ୍ୟେକ ଗ୍ରାନ୍ତକାର୍ଯ୍ୟ ପାଇଁ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଦେୟତା, ଗ୍ରାନ୍ତକାର୍ଯ୍ୟ ମୂଲ୍ୟ ବା ତଳେ ଦିଆଯାଇଥିବା ତାଲିକାରେ ଉଲ୍ଲିଖିତ ପରିମାଣ, ଯାହା କମ୍ ହୋଇଥିବା ସେହି ମଧ୍ୟରେ ସୀମିତ ରହିବ।

ତାଲିକା 1		
ପଏଣ୍ଟ 2 (ii) ଅନ୍ତର୍ଗତ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସର୍ବାଧିକ ଦେୟତା		
	ଆକାଉଣ୍ଟର ପ୍ରକାର	ସର୍ବାଧିକ ଦେୟତା (ଟ.)
*	ବିଏସବିଡି / କ୍ଷୁଦ୍ର ଆକାଉଣ୍ଟ	5,000
*	ଅନ୍ୟ ସମସ୍ତ ଏସବି ଆକାଉଣ୍ଟ	10,000
*	ପ୍ରିପେଡ୍ ପେମେଣ୍ଟ ଇନଷ୍ଟ୍ରୁମେଣ୍ଟ ଓ ଗିଫ୍ଟ କାର୍ଡ	
*	କରେଣ୍ଟ/ କ୍ୟାସ କ୍ରେଡିଟ୍/ଏମଏସଏମଇ ର ଓଭରଡ୍ରାଫ୍ଟ ଆକାଉଣ୍ଟ	
*	କରେଣ୍ଟ ଆକାଉଣ୍ଟ/ କ୍ୟାସ କ୍ରେଡିଟ୍/ ଓଭରଡ୍ରାଫ୍ଟ ଆକାଉଣ୍ଟ ଯେଉଁଥିରେ ବାର୍ଷିକ ହାରାହାରି ଅନ୍ତିମ ବାଲାନ୍ସ (ଜାଲିଆତି ଘଟଣା ପୂର୍ବରୁ 365 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ) 25 ଲକ୍ଷ ଟଙ୍କା ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ	
*	5 ଲକ୍ଷ ଟଙ୍କା ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତର ସୀମା ଥିବା କ୍ରେଡିଟ୍ କାର୍ଡ	
*	ଅନ୍ୟ ସମସ୍ତ କରେଣ୍ଟ/ କ୍ୟାସ କ୍ରେଡିଟ୍/ ଓଭରଡ୍ରାଫ୍ଟ ଆକାଉଣ୍ଟ	25,000
*	ଟ.5 ଲକ୍ଷରୁ ଅଧିକ ଲିମିଟ୍ ଥିବା କ୍ରେଡିଟ୍ କାର୍ଡ	

3. ଉପରେ ଦିଆ ଯାଇଥିବା ଅନୁଚ୍ଛେଦ 1 (ii) ଏବଂ ଅନୁଚ୍ଛେଦ 2 (ii) ରେ ଦିଆଯାଇଥିବା ବିବରଣୀ ଅନୁସାରେ, ତୃତୀୟ ପକ୍ଷ ଦ୍ୱାରା କରାଯାଇଥିବା ଉଲ୍ଲଙ୍ଘନରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ସମଗ୍ର ଦେୟତା, ଯେଉଁଠାରେ ବ୍ୟାଙ୍କର ବା ଗ୍ରାହକଙ୍କର ସମସ୍ୟା ନାହିଁ, ବରଂ ସିଷ୍ଟମରେ ବା ଅନ୍ୟ କୌଣସି ସ୍ଥାନରେ ରହିଛି, ତାହାକୁ ତାଲିକା 2 ରେ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଛି।

ତାଲିକା 2	
ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦେୟତାର ସାରାଂଶ	
ଯୋଗାଯୋଗ ପ୍ରାପ୍ତ କରିବା ତାରିଖରୁ ଜାଲିଆତି ହୋଇଥିବା ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସୂଚନା କରିବାରେ ଲାଗୁଥିବା ସମୟ	ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦେୟତା (ଟଙ୍କା)
3 ଟି କାର୍ଯ୍ୟ ଦିବସ ମଧ୍ୟରେ	ଶୂନ୍ୟ ଦେୟତା
4 ରୁ 7 ଟି କାର୍ଯ୍ୟ ଦିବସ ମଧ୍ୟରେ	ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସୂଚନା ମୂଲ୍ୟ ବା ତାଲିକା 1 ରେ ଉଲ୍ଲେଖିତ ପରିମାଣ ଯାହା କମ୍ ହୋଇଥିବ
7 ଟି କାର୍ଯ୍ୟ ଦିବସ ପରେ	* ଉଲ୍ଲେଖିତ ସର୍ତ୍ତ ଅନୁସାରେ

ତାଲିକା 2 ରେ ନିମ୍ନଲିଖିତ କାର୍ଯ୍ୟ ଦିବସର ସଂଖ୍ୟାର ଗଣନା ଯୋଗାଯୋଗ ପ୍ରାପ୍ତ କରିବାର ତାରିଖକୁ ଛାଡ଼ି ଗ୍ରାହକଙ୍କ ହୋମ ବ୍ରାଞ୍ଚର କାର୍ଯ୍ୟସୂଚୀ ଅନୁସାରେ କରାଯିବ।

ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଶୂନ୍ୟ ଦେୟତା / ସୀମିତ ଦେୟତା ପାଇଁ ରିଭର୍ସାଲ୍ ସମୟ ରେଖା

4. ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଅଧିକାରୀଙ୍କୁ କରାଯିବା ପରେ, ବ୍ୟାଙ୍କ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ତରଫରୁ ଏପରି ଅଧିକାରୀଙ୍କୁ ପ୍ରାପ୍ତ କରିବାର ତାରିଖରୁ 10 କାର୍ଯ୍ୟ ଦିବସ ମଧ୍ୟରେ (ବାମୀ ଦାବୀ, ଯଦି କିଛି ଥାଏ ତାହାର ସମାଧାନର ପ୍ରତୀକ୍ଷା ବିନା) ଅନୁଧିକୃତ ଇଲେକ୍ଟ୍ରୋନିକ୍ ଗ୍ରାହକଙ୍କରେ ସୀମିତ ରାଶିକୁ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଆକାଉଣ୍ଟରେ ଜମା କରିଦେବ। (ସାତୋ ରିଭର୍ସାଲ୍)। ବ୍ୟାଙ୍କ ନିଜର ବିବେକରେ ଅଣପ୍ରାଧିକୃତ ଇଲେକ୍ଟ୍ରୋନିକ୍ ବ୍ୟାଙ୍କିଂ କାରବାର ବିଷୟରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କର ଦାୟିତ୍ୱଶୀଳତା କ୍ଷେତ୍ରରେ ମଧ୍ୟ କୌଣସି ଗ୍ରାହକ ଦେୟତାକୁ ଛାଡ଼ି କରିବାର ନିଷ୍ପତ୍ତି ନେଇ ପାରେ। କ୍ରେଡିଟ୍ ଅଣପ୍ରାଧିକୃତ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସୂଚନା ତାରିଖ ଅନୁସାରେ ମୂଲ୍ୟ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ହେବ।

5. ଏହା ବ୍ୟତୀତ, ବ୍ୟାଙ୍କ ଏହା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ :

i) ଏକ ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ କରାଯିବ ଏବଂ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦେୟତା ଯଦି କିଛି ଥାଏ, ତାହାକୁ ଏହି ସମୟ ଭିତରେ ସ୍ଥାପିତ କରାଯିବା ଆବଶ୍ୟକ, ଯେପରିକି ଅଭିଯୋଗ ପରିଚାଳନା ପ୍ରକ୍ରିୟାରେ ବ୍ୟାଙ୍କର ଅନୁମୋଦିତ ନୀତିରେ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ କରାଯାଇଛି, କିନ୍ତୁ ଏପରି କରିବାରେ ଅଭିଯୋଗ ପ୍ରାପ୍ତ ହେବାର ତାରିଖ ଠାରୁ 90 ଦିନରୁ ଅଧିକ ସମୟ ଲାଗିବା ଉଚିତ୍ ନୁହେଁ ଏବଂ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଉପର ପଏଣ୍ଟ 1 ରୁ 3 ର ବ୍ୟବସ୍ଥା ଅନୁସାରେ କ୍ଷତିପୂରଣ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ ।

ii) ଯେଉଁଠାରେ ବ୍ୟାଙ୍କ ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ କରିବାର ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଦେୟତା, ଯଦି କିଛି ଥାଏ, ତାହାର ନିର୍ଦ୍ଧାରଣ 90 ଦିନ ଭିତରେ କରିବାରେ ଅସମର୍ଥ ହୁଅନ୍ତି, ତେବେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ପଏଣ୍ଟ 1 ରୁ 3 ରେ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ କ୍ଷତିପୂରଣର ପଇଠ କରାଯିବ; ତଥା

iii) ଡେବିଟ୍ କାର୍ଡ୍/ ବ୍ୟାଙ୍କ ଖାତା ବିଷୟରେ, ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ସୁଧର କ୍ଷତି ହୋଇ ନଥାଏ ଏବଂ କ୍ରେଡିଟ୍ କାର୍ଡ୍ ମାମଲାରେ, ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଉପରେ ସୁଧର କୌଣସି ଅତିରିକ୍ତ ବୋଧ୍ୟ ପଡ଼ିନଥାଏ ।

ଯେଉଁଠାରେ ବ୍ୟାଙ୍କ 90 ଦିନ ଭିତରେ ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ କରିବା ବା ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଦେୟତା, ଯଦି କିଛି ଥାଏ, ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ କରିବାରେ ଅସମର୍ଥ ହୁଏ ତେବେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଅନୁଲେଖ 1-5 ରେ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ କ୍ଷତିପୂରଣର ପଇଠ କରାଯିବ ।

* ତଳେ ଉଲ୍ଲେଖିତ ଧାରା ଅନୁସାରେ – ଏପରି ସମସ୍ତ ସହିଷ୍ଣୁ ଡେବିଟ୍ କାର୍ଡ୍‌ର ଯାଞ୍ଚ ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ପ୍ରକ୍ରିୟା ଏବଂ ଆଇନ୍ ପ୍ରବର୍ତ୍ତନ ସଂସ୍ଥାର ସମନ୍ୱୟରେ କରାଯିବ, ଯେଉଁଠାରେ ଆବଶ୍ୟକତା ରହିଥିବ । କେସରୁ କେସ୍ ଭିତ୍ତିରେ କରାଯାଇଥିବା ଏପରି ଯାଞ୍ଚର ପରିଣାମର ଆଧାରରେ :

i) କୌଣସି ଜାଲିଆତିପୂର୍ଣ୍ଣ ମାମଲାରେ, ଯଦି ବ୍ୟାଙ୍କକୁ ଏହା ବିଶ୍ୱାସ ହୁଏ ଯେ ଏହାର କର୍ମଚାରୀଙ୍କ ଦ୍ୱାରା କୌଣସି ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ପ୍ରତି କୌଣସି ଅନିୟମିତତା/ ଜାଲିଆତି କାର୍ଯ୍ୟ କରାଯାଇଛି, ତେବେ ଶାଖା ତୁରନ୍ତ ନିଜର ଦାୟତ୍ୱକୁ ସ୍ୱୀକାର କରିବ ଏବଂ ଦାବୀର ପଇଠ କରିବ ।

ii) ଏପରି ମାମଲାରେ ଯେଉଁଠାରେ ବ୍ୟାଙ୍କର ଭୁଲ୍ ରହିଥିବ, ବ୍ୟାଙ୍କ ବିନା କୌଣସି ଆପତ୍ତିରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ କେବଳ ସେତେବେଳେ କ୍ଷତିପୂରଣ ଦେବ ଯେତେବେଳେ ଗ୍ରାନ୍ତକାରୀଙ୍କର ଓଡିପି ବା 2 ଫାକ୍ଟର ଅଥେଣ୍ଟିକେସନ ବା କାଗଜାତରେ ଉଲ୍ଲିଖିତ କୌଣସି ମାମଲା ଦ୍ୱାରା ସମର୍ଥିତ ହୋଇନଥିବ ।

iii) ଏପରି ମାମଲାରେ ଯେଉଁଠାରେ ବ୍ୟାଙ୍କର ଭୁଲ ନଥିବ ବା ଗ୍ରାହକଙ୍କର ଭୁଲ ନଥିବ, କିନ୍ତୁ ତ୍ରୁଟି ସିଷ୍ଟମରେ ବା ଅନ୍ୟ କୌଣସି ସ୍ଥାନରେ ରହିଥାଏ ତେବେ ବ୍ୟାଙ୍କ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ହୋଇଥିବା ପ୍ରତ୍ୟକ୍ଷ ଆର୍ଥିକ କ୍ଷତିର କେବଳ 50% (5,000 ଟଙ୍କାରୁ ଅଧିକ ନୁହେଁ) ଭରଣା କରିବ । ଏହିପରି କ୍ଷତିପୂରଣର ପଇଠ ଖାତାରେ ଜୀବନକାଳରେ କେବଳ ଗୋଟିଏ ଥର କରାଯିବ ।

ବ୍ୟାଙ୍କ ନିମ୍ନଲିଖିତ କାରଣରୁ ଉତ୍ପନ୍ନ ହେଉଥିବା ଦାବୀକୁ ଅସ୍ୱୀକାର କରିବାର ଅଧିକାର ସୁରକ୍ଷିତ ରଖିଛି :

- ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଉପସ୍ଥାପନ କରାଯାଇଥିବା ଉତ୍ପାଦ ଏବଂ ସେବାର ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତର ଉଲଙ୍ଘନ
- ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଖାତା ଏବଂ ଗ୍ରାନ୍ତକାରୀଙ୍କର ଜନସ୍ମୃତେ ଯଥା ଡେବିଟ୍/ ଏଟିଏମ୍/ କ୍ରେଡିଟ୍ କାର୍ଡ୍ ବା ଅନ୍ୟ ସମ୍ବେଦନଶୀଳ ସୂଚନା ଆଦିର ସୁରକ୍ଷା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା ପାଇଁ ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ସମୟକୁ ସମୟ ଜାରି କରାଯାଇଥିବା ବିଭିନ୍ନ ଗାଇଡଲାଇନ ଗୁଡ଼ିକୁ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ପାଳନ କରିବା ।
- ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ସର୍ବଦା ଏହା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରାଯିବ ଆବଶ୍ୟକ ଯେ ସେ ନିଜର ବର୍ତ୍ତମାନ ସମ୍ପର୍କ ବିବରଣୀ ବିଶେଷ ଭାବରେ ଏକ କାର୍ଯ୍ୟକ୍ଷମ ମୋବାଇଲ ନମ୍ବର ଏବଂ ଇମେଲ୍ ଆଇଡି ଅପଡେଟ୍ କରିଛନ୍ତି ଯଦ୍ୱାରା ତାଙ୍କୁ ସଠିକ୍ ସମୟରେ ଆଲର୍ଟ ମିଳିପାରିବ । ବ୍ୟାଙ୍କରେ ଏହି ପ୍ରକାରର ସମ୍ପର୍କ ସୂଚନାକୁ ଅପଡେଟ୍ ରଖିବାରେ ବିଫଳତା କ୍ଷେତ୍ରରେ ପରିଣାମସ୍ୱରୂପ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଏଟିଏମ୍/ ଡେବିଟ୍ କାର୍ଡ୍/ କ୍ରେଡିଟ୍ କାର୍ଡ୍ ବା

ବ୍ୟାଙ୍କ ଖାତାର ଗ୍ରାନ୍ତାଙ୍କୁ/ ଆକ୍ସେସ ର ଅନ୍ୟ କୌଣସି ଇଲେକ୍ଟ୍ରୋନିକ୍ ଚ୍ୟାନେଲର ଦୁରୁପଯୋଗ କାରଣରୁ ହେଉଥିବା କୌଣସି କ୍ଷତି ପାଇଁ ଉତ୍ତରଦାୟୀ ବୋଲି ଧରାଯିବ।

- ସନ୍ଦେହଜନକ ବା ଜାଲିଆତିମୂଳକ ଗ୍ରାନ୍ତାଙ୍କୁ ସମ୍ବନ୍ଧରେ ଉପଲବ୍ଧ ହେଉଥିବା କୌଣସି ପରୋକ୍ଷ ବା ପରିଶୋଧନ କ୍ଷତି ପାଇଁ କୌଣସି କ୍ଷତିପୂରଣ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ ନାହିଁ ବା ପେମେଣ୍ଟ କରାଯିବ ନାହିଁ।

3.15 ଲକର୍ସ ସମ୍ବନ୍ଧିତ କ୍ଷତିପୂରଣ

ବ୍ୟାଙ୍କ ଯେଉଁ ପରିସରରେ ସେପ୍ ଡିପୋଜିଟ୍ ଭଲ୍ଟ ରଖିଛି, ତାହାର ସୁରକ୍ଷା ପାଇଁ ସମସ୍ତ ପଦକ୍ଷେପ ଗ୍ରହଣ କରିଛି। ଯଦିଓ ଦୁର୍ଭାଗ୍ୟପୂର୍ଣ୍ଣ କ୍ଷେତ୍ରରେ ଯେଉଁଠାରେ ଲକରର ସାମଗ୍ରୀର କ୍ଷତି ନିଆଁ, ଚୋରି/ ଲୁଟ/ତକାୟତି, ବ୍ୟାଙ୍କର ପରିସରରେ ନିଜର ସମସ୍ୟା, ଦାୟୀତ୍ୱହୀନତା ଓ ଡ୍ରୁଟି/ ଭୁଲ୍ ର , ବିଲଡିଂ ଭାଙ୍ଗିଯିବା ଆଦି କୌଣସି କାର୍ଯ୍ୟ କାରଣରୁ ବା ନିଜର କର୍ମଚାରୀଙ୍କ ଦ୍ୱାରା କରାଯାଇଥିବା ଜାଲିଆତି କାରଣରୁ ହୋଇଥାଏ, ତେବେ ବ୍ୟାଙ୍କର ଦେୟତା ସେପ୍ ଡିପୋଜିଟ୍ ଲକରରେ ପ୍ରଚଳିତ ବାର୍ଷିକ ଉତ୍ତର ଶହେ ଗୁଣା ସମାନ ରାଶି ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ସୀମିତ ରହିବ।

3.16 ଅପ୍ରତ୍ୟାଶିତ ଘଟଣା :

ଅପ୍ରତ୍ୟାଶିତ ଘଟଣାର ଅର୍ଥ ହେଉଛି ଦୈନିକ କାର୍ଯ୍ୟ, ବନ୍ୟା, ମରୁଡ଼ି, ଭୂମିକମ୍ପ ବା ଅନ୍ୟ ପ୍ରାକୃତିକ ବିପଦ ବା ସ୍ଥିତି, ବିପଦ, ମହାମାରୀ ବା ବିଶ୍ୱମହାମାରୀ, ଆତଙ୍କବାଦ ଆକ୍ରମଣ, ଯୁଦ୍ଧ ବା ଦଙ୍ଗା, ପରମାଣୁ, ରସାୟନିକ ବା ଜୈବିକ ପ୍ରଦୂଷଣ, ଔଦ୍ୟୋଗିକ କାର୍ଯ୍ୟାନୁଷ୍ଠାନ, ବିଦ୍ୟୁତ୍ ସମସ୍ୟା, କମ୍ପ୍ୟୁଟରରେ ଡ୍ରୁଟି ବା ଜାଣିଶୁଣି କ୍ଷତି ପହଞ୍ଚାଇବା, ଏବଂ ବିଲଡିଂ ଭାଙ୍ଗିଯିବା, ନିଆଁ, ବିସ୍ଫୋରଣ ବା ଦୁର୍ଘଟଣା ଆଦି ଏପରି ଅନ୍ୟ କାର୍ଯ୍ୟ ଯାହା ବ୍ୟାଙ୍କର ଯଥୋଚିତ ନିୟନ୍ତ୍ରଣ ବାହାରେ ରହିଛି।

ବ୍ୟାଙ୍କର ଦାୟୀତ୍ୱକୁ ପ୍ରଦର୍ଶନ ସେ ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ନିଲମ୍ବିତ ରହିବ ଯେପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ଅପ୍ରତ୍ୟାଶିତ ଘଟଣା ବା ପରିସ୍ଥିତି କାରଣରୁ କାର୍ଯ୍ୟ ପ୍ରଦର୍ଶନ ଅସମ୍ଭବ ହୋଇଥିବ ହୋଇଥାଏ। ସର୍ବୋତ୍ତମ ପ୍ରୟାସ ଆଧାରରେ ବ୍ୟାଙ୍କ ଅପ୍ରତ୍ୟାଶିତ ଘଟଣାର ପରିଶୋଧକୁ କମ୍ କରିବା ପାଇଁ ଉଚିତ୍ କାର୍ଯ୍ୟାନୁଷ୍ଠାନ କରିବା ପାଇଁ ପ୍ରତିଶ୍ରୁତିବଦ୍ଧ ଅଟେ। କୌଣସି ଔଦ୍ୟୋଗିକ କାର୍ଯ୍ୟାନୁଷ୍ଠାନ, ବିଦ୍ୟୁତ୍ ସମସ୍ୟା, କମ୍ପ୍ୟୁଟରରେ ଡ୍ରୁଟି ବା ଜାଣିଶୁଣି କ୍ଷତି କରିବା କ୍ଷେତ୍ରରେ, ବ୍ୟାଙ୍କ ନିଜର ସେବାର ବ୍ୟବସ୍ଥାରେ ବିଳମ୍ବକୁ କମ୍ କରିବା ପାଇଁ ଉଚିତ୍ ପଦକ୍ଷେପ ଗ୍ରହଣ କରିବ ଏବଂ ନିଜର ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ବିନା କୌଣସି ସମସ୍ୟାରେ ସେବା ପ୍ରଦାନ କରିବାର ଚେଷ୍ଟା କରିବ।

ଏଥିପାଇଁ, ବ୍ୟାଙ୍କ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ବିଲମ୍ବିତ କ୍ରେଡିଟ୍ ପାଇଁ କ୍ଷତିପୂରଣ ପ୍ରଦାନ କରିବା ପାଇଁ ଉତ୍ତରଦାୟୀ ରହିବ ନାହିଁ ଯଦି ଏହି ଅପ୍ରତ୍ୟାଶିତ ଘଟଣା (ବ୍ୟାଙ୍କର ଫ୍ୟାସିଲିଟି ବା ଏହାର କରେସପଣ୍ଡେଣ୍ଟ ବ୍ୟାଙ୍କର ଫ୍ୟାସିଲିଟିର କ୍ଷତି, ଯୋଗାଯୋଗର ସାଧାରଣ ସାଧନର ଅନୁପସ୍ଥିତି ବା ସମସ୍ତ ପ୍ରକାର ପରିବହନ ଆଦିର ଅନୁପସ୍ଥିତି ଇତ୍ୟାଦି) ବ୍ୟାଙ୍କର ନିୟନ୍ତ୍ରଣ ବାହାରେ ରହିଥିବ ଯାହା ଏହାକୁ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ସେବା ବିତରଣ ମାନ ଭିତରେ ନିଜର ଦାୟୀତ୍ୱକୁ ପୂରଣ କରିବାକୁ ପ୍ରତିବନ୍ଧକ ସୃଷ୍ଟି କରିଥାଏ।

3.17 ବାସ୍ତବିକ / ପ୍ରତ୍ୟକ୍ଷ କ୍ଷତି

ବ୍ୟାଙ୍କ ଏହି ଗ୍ରାହକ କ୍ଷତିପୂରଣ ନୀତି ଅନ୍ତର୍ଗତ ପ୍ରିପେଡ୍ ଲିଷ୍ଟର ସେବା ସହିତ ବିଭିନ୍ନ ବ୍ୟାଙ୍କ ସେବା ପାଇଁ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ କେବଳ ବାସ୍ତବିକ ଏବଂ ପ୍ରତ୍ୟକ୍ଷ ହାନୀ (ବିଶେଷ ଭାବରେ କାଳ୍ପନିକ ଏବଂ ପରୋକ୍ଷ ହାନୀ କୁ ଛାଡ଼ି) କ୍ଷତିପୂରଣ କରିବା ପାଇଁ ଉତ୍ତରଦାୟୀ ରହିବ, ଯଦି ବ୍ୟାଙ୍କରେ ଆରୋପ ହୋଇଥିବା କ୍ଷତିର ପର୍ଯ୍ୟାପ୍ତ ପ୍ରମାଣ ବ୍ୟାଙ୍କକୁ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବ ଏବଂ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପକ୍ଷରୁ ଦାୟୀତ୍ୱହୀନତାର ଅଭାବର ଅଧୀନ ହୋଇଥିବ।

3.18 ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଓ ଅତିମ ସମାଧାନ

ଗୋଟିଏ ଥର ଯେତେବେଳେ ବ୍ୟାଙ୍କ ଉପରେ ଦର୍ଶା ଯାଇଥିବା କ୍ଷତିପୂରଣ ପଇଠ କରିଦେଇଛନ୍ତି, ତେବେ ତାହାକୁ “ପୂର୍ଣ୍ଣ ଓ ଅତିମ ସମାଧାନ” ଭାବରେ ଧରାଯିବ ଏବଂ ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଗ୍ରାହକ ବା କୌଣସି ଅନ୍ୟ ଦାବୀ ଉପରେ ବିଚାର କରାଯିବ ନାହିଁ।

3.19 କମ୍ପ୍ଲେଣ୍ଟ ତଥା ଅଭିଯୋଗର ନିବାରଣ

ଡିବିଏସ୍ ବ୍ୟାଙ୍କ ଇଣ୍ଡିଆ ଲିମିଟେଡରେ ଆମେ ଏହା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବାକୁ ଚାହୁଁଛୁ ଯେ ଆପଣଙ୍କୁ ଆମ ପକ୍ଷରୁ କେବଳ ସେହି ସର୍ବୋତ୍ତମ ସେବା ମିଳିବ, ଯାହା ଆପଣ ଆମର ମୂଲ୍ୟବାନ ଗ୍ରାହକ ଭାବରେ ପାଇବାର ଅଧିକାର ରଖିଛନ୍ତି।

ବ୍ୟାଙ୍କର ଅଭିଯୋଗ ନିବାରଣ ନୀତି ନିମ୍ନଲିଖିତ ସିଦ୍ଧାନ୍ତରେ ପାଳନ କରିଥାଏ :

- ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହିତ ପ୍ରତି ସମୟରେ ନିରପେକ୍ଷ ବ୍ୟବହାର କରାଯାଇଥାଏ।
- ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ଵାରା କରାଯାଇଥିବା ଅଭିଯୋଗକୁ ଶିଘ୍ରତାର ଓ ସମୟବଦ୍ଧ ଉପାୟରେ ସମାଧାନ କରାଯାଇଥାଏ।
- ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଅନୁଷ୍ଠାନ ଭିତରେ ନିଜର ଅଭିଯୋଗକୁ ଏକ୍ସଲୋଚ୍ କରିବାର ଉପାୟ ଏବଂ ତାହାର ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନରୁ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ନହେବା କ୍ଷେତ୍ରରେ ତାହାର ଅଧିକାର ବିଷୟରେ ସୂଚୀତ କରାଯାଇଥାଏ।
- ବ୍ୟାଙ୍କର କର୍ମଚାରୀ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହିତ ପ୍ରତି ସର୍ବଭାବନାପୂର୍ବକ ଏବଂ ବିନା କୌଣସି ପକ୍ଷପାତରେ କାମ କରିବେ।

ଯଦି କୌଣସି ସ୍ତରରେ ଅପାଣ୍ଟକୁ ଏହା ଅନୁଭବ ହୁଏ ଯେ ଆମର ସେବାର ସ୍ତର ଆପଣଙ୍କର ଆଶାର ଅନୁରୂପ ହୋଇ ନାହିଁ, ତେବେ ଆପଣ ଏହା କରିପାରିବେ :

ଆପଣ ବ୍ୟାଙ୍କର ୱେବସାଇଟରେ ଉପଲବ୍ଧ ବ୍ୟାଙ୍କର ଅଭିଯୋଗ ନୀତି ଦେଖି ପାରିବେ : <https://www.dbs.com/in/treasures/common/redressal-of-complaints-and-grievances.page>

ଅଭିଯୋଗ ନୀତି ଆପଣଙ୍କ ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ କରିବା ପାଇଁ ଯୋଗାଯୋଗ ବିବରଣୀ, ସମୟସୀମା ଏବଂ ଏକ୍ସଲୋସନ ସ୍ତର ସମ୍ବନ୍ଧରେ ଆପଣଙ୍କୁ ସହାୟତା କରିବ। ଯଦି ଆପଣ ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ସମାଧାନରେ ଖୁସି ନାହାନ୍ତି, ତେବେ ନୀତି ଆପଣଙ୍କ ପ୍ରକ୍ରିୟା ଏବଂ ବ୍ୟାଙ୍କ ଲୋକପାଳଙ୍କ ସହିତ ଯୋଗାଯୋଗ କରିବାର ଉପାୟ ଉପରେ ମାର୍ଗଦର୍ଶନ କରିବ।

4. ଶାସନ

4.1 ମାଲିକାନା ଓ ଅନୁମୋଦନ ପ୍ରାଧୀକରଣ

ଏହି ନୀତି ଡିବିଏସ୍ ବ୍ୟାଙ୍କ ଇଣ୍ଡିଆ ଲିମିଟେଡ ବୋର୍ଡ୍ ଦ୍ଵାରା ଅନୁମୋଦିତ ଅଟେ। କୌଣସି ପରିବର୍ତ୍ତନ ଯାହା ବାସ୍ତବିକ ନୁହେଁ, କିନ୍ତୁ ପ୍ରକୃତିରେ ଆକର୍ଷକ ବା ପ୍ରଶାସନିକ ଅଟେ, ସେଥିପାଇଁ ଅନୁମୋଦନ ପ୍ରାଧୀକାରୀ ଦ୍ଵାରା ସାଇନ୍ ଅଫ୍ ର ଆବଶ୍ୟକତା ହୋଇ ନଥାଏ।

ବୋର୍ଡ୍, ଏହି ନୀତି ମାଧ୍ୟମରେ, ସିଦ୍ଧି ସେବା ଏବଂ ଉତ୍ପାଦ ପାଇଁ କଞ୍ଚୁମର ବ୍ୟାଙ୍କ ଗୁପ୍ତ ଇଣ୍ଡିଆ ହେଡ୍ ଲୁ ପ୍ରମୁଖ ଅଧିକାର ପ୍ରଦାନ କରୁଛି।

4.2 ସମୀକ୍ଷା

ଏହି ନୀତିର ନିରନ୍ତର ପ୍ରାସଙ୍ଗିକତା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା ପାଇଁ ବାର୍ଷିକ ଭାବରେ (ତିନି ମାସର ଗ୍ରେସ ପିରିୟଡ୍ ସହିତ) ବା ଯେତେବେଳେ ଭୌତିକ ପରିବର୍ତ୍ତନ ଆବଶ୍ୟକ/ ଉପଯୁକ୍ତ ହୋଇଥିବ, ସମୀକ୍ଷା କରାଯିବ ଆବଶ୍ୟକ।