



# ଗ୍ରାହକ କ୍ଷତିପୂରଣ ନୀତି

2023

ବିଭାଗ	ବିଷୟ[ସମ୍ପାଦନା]	ପୃଷ୍ଠା
1	ପରିଚୟ	3
2	ମାର୍ଗଦର୍ଶକ ନୀତି	3
3	ନୀତି	3
3.1	ଅନଧିକୃତ / ଭୁଲ୍ ଡେବିଟ୍	3
3.2	ଆକାଉଣ୍ଟକୁ ସିଧାସଳଖ ଡେବିଟ୍ / ଇଲେକ୍ଟ୍ରୋନିକ୍ ଦେୟ (ଆରଟିଜିଏସ / ଏନଇଏଫଟି) / ଅନ୍ୟ ଡେବିଟ୍	4
3.3	ଦେୟ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ବନ୍ଦ କରିବା ପରେ ଚେକ୍ ଦେୟ	8
3.4	ବୈଦେଶିକ ମୁଦ୍ରା ସେବା (ବୈଦେଶିକ ମୁଦ୍ରା ଚେକ୍ ସଂଗ୍ରହ)	8
3.5	ଘରୋଇ ଚେକ୍ ସଂଗ୍ରହ	8
3.6	ପରିବହନରେ ନଷ୍ଟ ହୋଇଥିବା ଉପକରଣ ପାଇଁ କ୍ଷତିପୂରଣ	9
3.7	ସ୍ଥାୟୀ ଜମା	9
3.8	ଡ୍ରାଫ୍ଟ୍ କେବ୍ ଡିମାଣ୍ଡ ଡ୍ରାଫ୍ଟ୍ ଜାରି	9
3.9	ବ୍ୟାଙ୍କ ଏଜେଣ୍ଟଙ୍କ ଦ୍ୱାରା କୋଡ୍ ଉଲ୍ଲଙ୍ଘନ	9
3.10	ନିବେଶ ଏବଂ ରିଡେମ୍ପସନ୍ ସ୍ଥିତି ଉପରେ କାର୍ଯ୍ୟ ନ ହେବା	9
3.11	ରଣ ପରିଶୋଧ ସମ୍ପର୍କିତ ଦସ୍ତାବିଜ୍ ଫେରସ୍ତ	10
3.12	କ୍ରେଡିଟ୍ ଏବଂ / କିମ୍ବା ଗ୍ରାହୀକସନ୍ ଫେରସ୍ତ ଦେବାରେ ବିଳମ୍ବ	10
3.13	ବିଫଳ ଏଟିଏମ୍ ଗ୍ରାହୀକସନ୍ କ୍ରେଡିଟ୍ କରିବାରେ ବିଳମ୍ବ	11
3.14	ଡେବିଟ୍ କାର୍ଡ/ ମୋବାଇଲବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ / ଇଣ୍ଟରନେଟ୍ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ / କ୍ରେଡିଟ୍ କାର୍ଡରେ ଜାଲିଆତି କାରବାର କାରଣରୁ ଭୁଲ୍ / ଅନଧିକୃତ ଡେବିଟ୍ ଫେରସ୍ତ	12
3.15	ଲକର ସମ୍ପର୍କୀୟ କ୍ଷତିପୂରଣ	15
3.16	ଅପ୍ରତ୍ୟାଶିତ ଘଟଣାରେ ରୁକ୍ତି ପୂରଣ ନ ହେବା	16
3.17	ବାସ୍ତବ/ ପ୍ରତ୍ୟକ୍ଷ କ୍ଷତି	16
3.18	ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଏବଂ ରୂପାନ୍ତ ସମାଧାନ	16
3.19	ଆପତ୍ତି ଓ ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ	16
4	ଶାସନ	17
4.1	ମାଲିକାନା ଏବଂ ଅନୁମୋଦନ କର୍ତ୍ତୃପକ୍ଷ	17
4.2	ସମୀକ୍ଷା	17

## 1 ପରିଚୟ

ଏହି ପଲିସିର ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ହେଉଛି ଏପରି ଏକ ବ୍ୟବସ୍ଥା ପ୍ରତିଷ୍ଠା କରିବା ଯେଉଁଥିରେ ବ୍ୟାଙ୍କ ପକ୍ଷରୁ ସେବାରେ ଅବହେଳା କିମ୍ବା ବ୍ୟାଙ୍କ କିମ୍ବା ତୃତୀୟ ପକ୍ଷ ଉଲ୍ଲଙ୍ଘନ କାରଣରୁ ଗ୍ରାହକଙ୍କର କୌଣସି ଆର୍ଥିକ କ୍ଷତି କିମ୍ବା କମିଶନ ପାଇଁ ବ୍ୟାଙ୍କ କ୍ଷତିପୂରଣ ପ୍ରଦାନ କରିଥାଏ ଯେଉଁଠାରେ ବ୍ୟାଙ୍କ କିମ୍ବା ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହିତ ଅଭାବ କିମ୍ବା ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ଅନଧିକୃତ ଡେବିଟ୍ ର କୌଣସି ଉଲ୍ଲଙ୍ଘନ କାରଣରୁ ହୋଇପାରେ । ତେଣୁ ବ୍ୟାଙ୍କର ଏହି ଗ୍ରାହକ କ୍ଷତିପୂରଣ ନୀତି ଆକାଉଣ୍ଟର ଅନଧିକୃତ ଡେବିଟ୍, ଚେକ୍ /ଉପକରଣଗୁଡ଼ିକର ବିଳମ୍ବିତ ସଂଗ୍ରହ ପାଇଁ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ସୁଧ ପ୍ରଦାନ, ଷ୍ଟପ୍ ପେମେଣ୍ଟ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ସ୍ଵୀକୃତି ପରେ ଚେକ୍ ଦେୟ ପ୍ରଦାନ, ଭାରତ ଭିତରେ ପ୍ରେରଣ, ଭାରତ ବାହାରେ ପ୍ରେରଣ, ବୈଦେଶିକ ମୁଦ୍ରା ସେବା, ରଣ, ପ୍ରି-ପେଡ୍ ଉପକରଣ, ଏଟିଏମ୍ ନଗଦ ଉଠାଣ, ଅନଧିକୃତ ଇଲେକ୍ଟ୍ରୋନିକ୍ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ କାରବାରରୁ ସୃଷ୍ଟି ହେଉଥିବା ଠକେଇ ଯାହା ଖାନ୍ ଟାଇମ୍ ପାସପାର୍ଟ (ଓଟିପି) କିମ୍ବା 2 ଫ୍ୟାକ୍ଟର ଅଥେଣ୍ଟିକେସନ୍ (2FA) ଇତ୍ୟାଦି ଦ୍ଵାରା ସମର୍ଥିତ ନୁହେଁ । ଦସ୍ତାବିଜର ପରିସର ଡିଭିଆଇଏଲ୍ ରେ ସୀମିତ ରହିଛି ।

## 2 ମାର୍ଗଦର୍ଶକ ନୀତି

ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପ୍ରତି ବ୍ୟବହାରରେ ସ୍ପଷ୍ଟତା ଏବଂ ନିରପେକ୍ଷତାର ନୀତି ଉପରେ ଏହି ନୀତି ଆଧାରିତ । ଏହା ପୁନରାବୃତ୍ତି କରାଯାଇଛି ଯେ ଏହି ନୀତିରେ କେବଳ ବ୍ୟାଙ୍କ କିମ୍ବା ତୃତୀୟ ପକ୍ଷ ଦ୍ଵାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଉଥିବା ସେବାରେ ଅଭାବ କାରଣରୁ ଗ୍ରାହକମାନେ ଯେଉଁ ଆର୍ଥିକ କ୍ଷତି ସହିପାରନ୍ତି, ବିଶେଷକରି ଅନଧିକୃତ ଇଲେକ୍ଟ୍ରୋନିକ୍ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ କାରବାର କ୍ଷେତ୍ରରେ ଯାହା ଓଟିପି କିମ୍ବା 2FA ଦ୍ଵାରା ସମର୍ଥିତ ନୁହେଁ, ଯାହାକୁ ସିଧାସଳଖ ମାପ କରାଯାଇପାରିବ ଏବଂ ତେଣୁ ଏହି ପଲିସି ଅଧୀନରେ ଦିଆଯାଇଥିବା ପ୍ରତିଶ୍ରୁତିଗୁଡ଼ିକ କୌଣସି ଫୋରମ୍ ସମ୍ମୁଖରେ ବ୍ୟାଙ୍କର ସ୍ଥିତି ରକ୍ଷା କରିବାରେ ଥିବା କୌଣସି ଅଧିକାର ପ୍ରତି ପକ୍ଷପାତିତା ବିନା ଅତ୍ୟୁକ୍ତ । ବ୍ୟାଙ୍କର-ଗ୍ରାହକ ବିବାଦର ସମାଧାନ ପାଇଁ ବିଧିବଦ୍ଧ ଭାବେ ଗଠିତ । ଆରବିଆଇ ଏବଂ ଅନ୍ୟ ପ୍ରାସଙ୍ଗିକ କର୍ତ୍ତୃପକ୍ଷ ଏବଂ ନିୟମାବଳୀ ଦ୍ଵାରା ଜାରି କରାଯାଇଥିବା ନିୟମାବଳୀରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ ଦ୍ଵାରା ନୀତି ପରିଚାଳିତ ହୁଏ ।

## 3 ନୀତି

### 3.1 ଅନଧିକୃତ / ଭୁଲ୍ ଡେବିଟ୍

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

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

**3.2 ଆକାଉଣ୍ଟକୁ ସିଧାସଳଖ ଡେବିଟ୍ / ଏନଏସିଏଚ୍ ଡେବିଟ୍ / ଇଲେକ୍ଟ୍ରୋନିକ୍ ଦେୟ (ଆରଟିଜିଏସ / ଏନଇଏଫଟି / ଆଇଏମ୍ ପିଏସ୍ / ୟୁପିଆଇ ) / ଅନ୍ୟ ଡେବିଟ୍**

ବ୍ୟାଙ୍କ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସିଧାସଳଖ ଡେବିଟ୍/ ଷ୍ଟାଣ୍ଡିଂ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ/ ଇସିଏସ୍ କିମ୍ବା ଏନଏସିଏଚ୍ ଡେବିଟ୍ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ଠିକ୍ ସମୟରେ ସମ୍ପାଦନ କରିବା ଯଦି ବ୍ୟାଙ୍କ ଏଭଳି ପ୍ରତିଶ୍ରୁତି ପୂରଣ କରିବାରେ ବିଫଳ ହୁଏ ତେବେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ବିଲମ୍ବିତ କ୍ରେଡିଟ୍ କାରଣରୁ ଅନ୍ୟ ବ୍ୟାଙ୍କରୁ ସମ୍ମୁଖୀନ ହେବାକୁ ପଡିପାରେ ଯଦି ଡେବିଟ୍ ତାରିଖରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଆକାଉଣ୍ଟରେ ପର୍ଯ୍ୟାପ୍ତ ବାଲାନ୍ସ ଉପଲବ୍ଧ ହୁଏ ଏବଂ ବ୍ୟାଙ୍କରେ ଏକ ବୈଧ ଡେବିଟ୍ ଆଦେଶ / ଷ୍ଟାଣ୍ଡିଂ ନିର୍ଦ୍ଦେଶ ପଞ୍ଜୀକୃତ ହୋଇଥିବ ତେବେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ବ୍ୟାଙ୍କ ଶୁଳ୍କର ପରିମାଣ ଭରଣା କରାଯିବ । ଏହି ପଲିସିରେ କେବଳ କ୍ରେଡିଟ୍ ଯିବାକୁ ଥିବା ଆକାଉଣ୍ଟ ଉପରେ ଆଦାୟ କରାଯାଇଥିବା ଚାର୍ଜ୍ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରାଯିବ, ଏହାର ଅନ୍ୟ କୌଣସି ସମସ୍ୟା ପାଇଁ ନୁହେଁ। ଆରଟିଜିଏସ / ଏନଇଏଫଟି / ଆଇଏମ୍ପିଏସ / ୟୁପିଆଇ ଭଳି ଇଲେକ୍ଟ୍ରୋନିକ୍ ଦେୟ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଅବଗତ ପ୍ରମୁଖ୍ୟ ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ଭାବଳୀ ଦ୍ଵାରା ନିୟନ୍ତ୍ରିତ ହେବ ।

ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ବିଜ୍ଞପ୍ତିପ୍ରାପ୍ତ ଶୁଳ୍କ ସୂଚୀ/ଶୁଳ୍କ ସୂଚୀ ଅନୁଯାୟୀ ଯେକୌଣସି ପ୍ରମୁଖ୍ୟ ସେବା ଶୁଳ୍କ ସହିତ ବ୍ୟାଙ୍କ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଆକାଉଣ୍ଟକୁ ଡେବିଟ୍ କରିବ । ଯେଉଁଠାରେ ଅଜାଣତରେ କୌଣସି ସର୍ଭିସ୍ ଚାର୍ଜ୍ ଆଦାୟ କରାଯାଏ, ସେଠାରେ ବ୍ୟାଙ୍କ ଗ୍ରାହକଙ୍କଠାରୁ ଏ ସଂକ୍ରାନ୍ତରେ ଯୋଗାଯୋଗ ପାଇବାର 7 କାର୍ଯ୍ୟଦିବସ ମଧ୍ୟରେ ତ୍ରୁଟିପୂର୍ଣ୍ଣ ଏଣ୍ଟ୍ରିକୁ ପ୍ରତ୍ୟାହାର କରିବ, ଯେଉଁଥିରେ ନିୟମ ଓ ସର୍ଭାବଳୀ ଯାଞ୍ଚ କରାଯିବା ସହ ସମୟ ସମୟରେ ସୂଚନା ଦିଆଯାଇପାରିବ ।

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

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

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

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

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

**ଅସଫଳ କିମ୍ବା 'ବିଫଳ' କାରବାର**

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

ଯଦି ନିମ୍ନଲିଖିତ କୌଣସି କାରଣରୁ ବିଳମ୍ବ ହୁଏ ତେବେ ଆରଟିଜିଏସ/ ଏନଇଏଫଟି/ ଏନଏସିଏଟ କାରବାରରେ ବିଳମ୍ବ ହେଲେ ବ୍ୟାଙ୍କ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ କ୍ଷତିପୂରଣ ଦେବାକୁ ଉତ୍ତରଦାୟୀ ହେବ ନାହିଁ:

- ଆକାଉଣ୍ଟ ଫ୍ରୀଜ୍ ହୋଇଛି
- ଆକାଉଣ୍ଟ ନିଷ୍ପିନ୍ନ ହୋଇଛି
- ଆକାଉଣ୍ଟ ସୁପ୍ତ ହୋଇଛି
- ହିତାଧିକାରୀଙ୍କ ନାମ ଅସମ୍ପାଦନା କାରଣ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ଭୁଲ୍ ହିତାଧିକାରୀ ନାମ।
- ଭୁଲ କ୍ଲିୟରିଂ କୋଡ୍
- ଏନଆର –
  - o ଅଣ-ଏନଆରଲ ଦେୟତା ଏନଆରଲ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ କ୍ରେଡିଟ୍ କରିବାକୁ ଚେଷ୍ଟା କରୁଛନ୍ତି o ଏନଆରଓ ଆକାଉଣ୍ଟକୁ ଆଭ୍ୟନ୍ତରୀଣ କ୍ରେଡିଟ୍ o ପାଣ୍ଡର ଉତ୍ତର ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇନାହିଁ
- ଅନ୍ୟ କୌଣସି ବୈଧ ବ୍ୟବସାୟିକ କାରଣ
- କର୍ପୋରେଟ୍ ଗ୍ରାହକମାନେ ବ୍ୟାଙ୍କରୁ ଗଠନମୂଳକ ନଗଦ/ଟ୍ରେଡ୍/ଏଫ୍ଏସ୍/ରଣ ସମାଧାନ ବ୍ୟବହାର କରନ୍ତି ତେଣୁ ଯଦି ବିଳମ୍ବ T+1 ବ୍ୟବସାୟିକ ଦିନଠାରୁ ଅଧିକ ହୁଏ, ଯେଉଁଠାରେ T କାରବାର ତାରିଖ ଅଟେ ତେବେ କର୍ପୋରେଟ୍ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ କ୍ଷତିପୂରଣ ପାଇଁ ବିଚାର କରାଯିବ।

ନିମ୍ନ ଲିଖିତ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀରେ ବ୍ୟାଙ୍କ କିପରି କ୍ଷତିପୂରଣ ରାଶି ଗଣନା କରିବ ତାହା ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ହୋଇଛି:

### ଆରଟିଜିଏସ୍

ଯଦି 2 ଘଣ୍ଟାରୁ ଅଧିକ ସମୟ ସାମା ପରେ ବିଫଳ ଦେୟ ଫେରସ୍ତ କରିବାରେ କୌଣସି ବିଳମ୍ବ ହୁଏ, ତେବେ ମୂଳ ଗ୍ରାହକ ବର୍ତ୍ତମାନର ରେସୋ ହାର ଏବଂ 2% ରେ କ୍ଷତିପୂରଣ ପାଇବାକୁ ଯୋଗ୍ୟ ଅଟନ୍ତି ।

ହିତାଧିକାରୀଙ୍କ ଆକାଉଣ୍ଟକୁ ବିଳମ୍ବ/ଅଣ-କ୍ରେଡିଟ୍ ସମସ୍ୟା ଦେଖାଦେଲେ ଗ୍ରାହକ ନିଜ/ନିଜର ବ୍ୟାଙ୍କ/ଶାଖା ସହ ଯୋଗାଯୋଗ କରିପାରିବେ। ଯଦି ସମସ୍ୟାର ସନ୍ତୋଷଜନକ ସମାଧାନ ନ ହୁଏ, ତେବେ ଯୁଟିଆର ନମ୍ବର ଏବଂ ସମସ୍ୟାର ବିବରଣୀ ଦେଇ ଇମେଲ କିମ୍ବା ଡାକ ମାଧ୍ୟମରେ ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ କରାଯାଇପାରିବ -

ମୁଖ୍ୟ ମହାପ୍ରବନ୍ଧକ  
ଗ୍ରାହକ ଶିକ୍ଷା ଓ ସୁରକ୍ଷା ବିଭାଗ  
ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ  
ପ୍ରଥମ ମହଲା, ଅମର ବିଲ୍ଡିଂ  
ସାର୍ ପିଏମ୍ ରୋଡ୍, ମୁମ୍ବାଇ,  
400 001  
[cgmcepd@rbi.org.in](mailto:cgmcepd@rbi.org.in)

ଟିପ୍ପଣୀ: ଉପରୋକ୍ତ ଯୋଗାଯୋଗ ବିବରଣୀ ଆରଟିଜିଏସ୍ ସିଷ୍ଟମ ଉପରେ ଆରବିଆଇ ଏଫ୍ଏକ୍ସ ଆଧାରରେ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଏ -  
[https://www.rbi.org.in/scripts/FS\\_FAQs.aspx?Id=65&fn=9](https://www.rbi.org.in/scripts/FS_FAQs.aspx?Id=65&fn=9)

### ଏନଇଏଫଟି

ଯଦି ବ୍ୟାଙ୍କ ସେଟଲମେଣ୍ଟର ଦୁଇ ଘଣ୍ଟା ମଧ୍ୟରେ ଏନଇଏଫଟି କାରବାର ଜମା କରାନଯାଏ କିମ୍ବା ଫେରସ୍ତ କରାନଯାଏ, ତେବେ ବ୍ୟାଙ୍କ ବର୍ତ୍ତମାନର ଆରବିଆଇ ଏନଇଏଫ ରେପୋ ରେଟ୍ ସହିତ ବିଳମ୍ବ ଅବଧି ପାଇଁ /କ୍ରେଡିଟ୍ କିମ୍ବା ଫେରସ୍ତ ତାରିଖ ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ଦୁଇ ପ୍ରତିଶତରେ ପ୍ରଭାବିତ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଦଣ୍ଡନାୟ ସୁଧ ପ୍ରଦାନ କରିବାକୁ ଉତ୍ତରଦାୟୀ ଅଟେ, ମାମଲା ଯାହା ହେଉନା କାହିଁକି, ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ଦାଖଲ ହେବାକୁ ଥିବା ଏକ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ଦାବିକୁ ଅପେକ୍ଷା ନ କରି ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଆକାଉଣ୍ଟକୁ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ ।

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

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

ଏନଇଏଫଟି ପାଇଁ ଗ୍ରାହକ ସୁବିଧା କେନ୍ଦ୍ରର ବିବରଣୀ ଏଠାରେ ଦିଆଯାଇଛି:

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

ଯଦି 30 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ ନହୁଏ, ତେବେ ଗ୍ରାହକ "ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ-ଇଣ୍ଟିଗ୍ରେଟେଡ୍ ଲୋକପାଳ ସ୍କିମ୍ (ଆରବି-ଆଇଓଏସ୍, 2021)" ଅଧୀନରେ ଅଭିଯୋଗ କରିପାରିବେ। ଆରବି-ଆଇଓଏସ୍, 2021 ହେଉଛି

ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ଆରବିଆଇ ନିୟନ୍ତ୍ରିତ ସଂସ୍ଥା ବିରୋଧରେ ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ କରିବା ପାଇଁ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପାଇଁ ଏକକ ରେଫରେନ୍ସ ପଏଣ୍ଟ। ଆରବି-ଆଇଓଏସ୍, 2021 ଆରବିଆଇ ୱେବସାଇଟରେ ନିମ୍ନଲିଖିତ ପାଥ୍ୟ ରେ ଉପଲବ୍ଧ:

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

<https://cms.rbi.org.in> ଅନଲାଇନରେ କିମ୍ବା ଉତ୍ସର୍ଗୀକୃତ ଇ-ମେଲ୍ [crpc@rbi.org.in](mailto:crpc@rbi.org.in) ମାଧ୍ୟମରେ ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ କରାଯାଇପାରିବ କିମ୍ବା ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ, 4 ଥି ମହଲାସେକ୍ଟର 17, ଚଣ୍ଡିଗଡ଼ରେ ସ୍ଥାପିତ 'ସେଣ୍ଟ୍ରାଲାଇଜ୍ଡ୍ ରିସିପ୍ଟୁ ଆଣ୍ଡ ପ୍ରୋସେସିଂ ସେଣ୍ଟର' (ସିଆରପିସି)କୁ ଫିଜିକାଲ ମୋଡ୍ ରେ ପଠାଯାଇପାରିବ -

[https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RBIOS2021\\_121121\\_A.pdf](https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RBIOS2021_121121_A.pdf) । ଏକ ଟୋଲ୍ ଫ୍ରି ନମ୍ବର - 14448 (ସକାଳ 9:30ରୁ ଅପରାହ୍ନ 5:15) ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପାଇଁ ବହୁଭାଷୀ ସହାୟତା ସହିତ ଅଭିଯୋଗ ଏବଂ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ସମ୍ପର୍କିତ ସୂଚନା ଦାଖଲ କରିବାରେ ସହାୟତା ପାଇବା ପାଇଁ ଉପଲବ୍ଧ ।

ଟିପ୍ପଣୀ: ଉପରୋକ୍ତ ଯୋଗାଯୋଗ ବିବରଣୀ ଏନଇଏଫଟି ସିଷ୍ଟମ ଉପରେ ଆରବିଆଇ ଏଫ୍ଏକ୍ସ ଆଧାରରେ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଏ:

[https://www.rbi.org.in/scripts/FS\\_FAQs.aspx?Id=60&fn=9](https://www.rbi.org.in/scripts/FS_FAQs.aspx?Id=60&fn=9)

ଆଇଏମ୍ ପିଏସ୍ / ୟୁପିଆଇ/ ଏନଏସିଏର୍/ ଏପିବି:

<b>1</b>	<b>ଆଧାର ପେମେଣ୍ଟ ବ୍ରିକ୍ ସିଷ୍ଟମ୍ (ଏପିବିଏସ୍)</b>		
A	ହିତାଧିକାରୀଙ୍କ ଆକାଉଣ୍ଟକୁ କ୍ରେଡିଟ୍ ଦେବାରେ ବିଳମ୍ବ ।	ହିତାଧିକାରୀ ବ୍ୟାଙ୍କ T + 1 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ କାରବାର ପ୍ରତ୍ୟାହାର କରିବ ।	ଯଦି ବିଳମ୍ବ T + 1 ଦିନରୁ ଅଧିକ ହୁଏ ତେବେ ଦୈନିକ 100/-

<b>2</b>	<b>ତୁରନ୍ତ ଦେୟ ବ୍ୟବସ୍ଥା (IMPS)</b>		
A	ଆକାଉଣ୍ଟ ଡେବିଟ୍ ହୋଇଛି କିନ୍ତୁ ହିତାଧିକାରୀଙ୍କ ଆକାଉଣ୍ଟ କ୍ରେଡିଟ୍ ହୋଇନାହିଁ ।	ଯଦି ହିତାଧିକାରୀଙ୍କ ଆକାଉଣ୍ଟକୁ କ୍ରେଡିଟ୍ କରିବାରେ ଅସମର୍ଥ, ତେବେ ହିତାଧିକାରୀ ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ଅଟୋ ରିଭର୍ସାଲ୍ (R) ସଦ୍ୟତମ T+ 1 ଦିନରେ ହେବ ।	ଯଦି ବିଳମ୍ବ T + 1 ଦିନରୁ ଅଧିକ ହୁଏ ତେବେ ଦୈନିକ 100/-

<b>3</b>	<b>ୟୁନିଫାଇଡ୍ ପେମେଣ୍ଟ ଇଣ୍ଟରଫେସ୍ (ୟୁପିଆଇ)</b>		
A	ଆକାଉଣ୍ଟ ଡେବିଟ୍ ହୋଇଛି କିନ୍ତୁ ହିତାଧିକାରୀଙ୍କ ଆକାଉଣ୍ଟ କ୍ରେଡିଟ୍ ହୋଇନାହିଁ (ପାଣି ସ୍ଥାନାନ୍ତର) ।	ଯଦି ହିତାଧିକାରୀ ଆକାଉଣ୍ଟ କ୍ରେଡିଟ୍ କରିବାରେ ଅସମର୍ଥ, ତେବେ ହିତାଧିକାରୀ ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ଅଟୋ ରିଭର୍ସାଲ୍ (R) ସଦ୍ୟତମ T+ 1 ଦିନରେ ହେବ ।	ଯଦି ବିଳମ୍ବ T + 1 ଦିନରୁ ଅଧିକ ହୁଏ ତେବେ ଦୈନିକ 100/-
b	ଆକାଉଣ୍ଟ ଡେବିଟ୍ ହୋଇଛି କିନ୍ତୁ କାରବାର ନିଶ୍ଚିତତା ବ୍ୟବସ୍ଥା ସ୍ଥାନରେ ପ୍ରାପ୍ତ ହୋଇନାହିଁ (ବ୍ୟବସାୟୀଙ୍କୁ ଦେୟ) ।	T + 5 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ଅଟୋ-ରିଭର୍ସାଲ୍ ।	ଯଦି ବିଳମ୍ବ T + 5 ଦିନରୁ ଅଧିକ ହୁଏ ତେବେ ଦୈନିକ 100/-

<b>4</b>	<b>ନ୍ୟାସନାଲ ଅଟୋମେଟେଡ୍ କ୍ଲିୟରିଂ ହାଉସ୍ (ଏନଏସିଏର୍)</b>		
A	ହିତାଧିକାରୀଙ୍କ ଆକାଉଣ୍ଟକୁ କ୍ରେଡିଟ୍ କରିବାରେ ବିଳମ୍ବ କିମ୍ବା ଓଲଟା ଫେରସ୍ତ ।	ହିତାଧିକାରୀ ବ୍ୟାଙ୍କ T + 1 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ କ୍ରେଡିଟ୍ ହୋଇନଥିବା କାରବାରକୁ ଫେରସ୍ତ କରିବ ।	
B	ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ବ୍ୟାଙ୍କରେ ଡେବିଟ୍ ଆଦେଶ ପ୍ରତ୍ୟାହାର ସତ୍ତ୍ୱେ ଆକାଉଣ୍ଟ ଡେବିଟ୍ ହୋଇଛି ।	ଏଭଲି ଡେବିଟ୍ ପାଇଁ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ବ୍ୟାଙ୍କ ଦାୟୀ ରହିବ । T + 1 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ସମାଧାନ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ହେବ ।	ବିଳମ୍ବ ହେଲେ T + 1 ଦିନ ପରେ ଦୈନିକ 100/-

ଉପରୋକ୍ତ ଗ୍ରିଡ୍ ରେ ଆରବିଆଇ ର ଯୋଗାଯୋଗ ଅନୁଯାୟୀ କ୍ୟାଲେଣ୍ଡର ଦିନ ପରିପ୍ରେକ୍ଷୀରେ T+1/ T+5 ବ୍ୟବହାର କରିବାକୁ ପଡିବ । ଉଲ୍ଲେଖଯୋଗ୍ୟ ଯେ:

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

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

ଯଦି ଇକୋ ପାର୍ଟନରଙ୍କ ଶେଷରେ (ଉଦାହରଣ ସ୍ୱରୂପ, ଏନପିସିଆଇ) ପରିଚାଳନାଗତ/ ବୈଷୟିକ ସମସ୍ୟା କାରଣରୁ ବିଳମ୍ବ ହୁଏ ତେବେ ୟୁପିଆଇ/ ଆଇଏମପିଏସ କାରବାରରେ ବିଳମ୍ବ ହେଲେ ବ୍ୟାଙ୍କ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ କ୍ଷତିପୂରଣ ଦେବାକୁ ଉତ୍ତରଦାୟୀ ହେବ ନାହିଁ ।

ପାଣି ଫେରସ୍ତରେ ବିଳମ୍ବ ପାଇଁ ଏନପିସିଆଇ ଆଇଏମ ପିଏସ୍ / ୟୁପିଆଇ ପୋର୍ଟାଲରେ କ୍ଷତିପୂରଣ ଗଣନାକୁ ସ୍ୱୟଂଚାଳିତ କରିଛି ।

- DBS (ହିଡାଧିକାରୀ ଭାବରେ) ରୁ ଫେରିବାରେ ବିଳମ୍ବ ପାଇଁ, ଏନପିସିଆଇ ଡିବିଏସକୁ ସମାଧାନର ଏକ ଅଂଶ ଭାବରେ ଡେବିଟ୍ କରିବ ଏବଂ ରେମିଟର ବ୍ୟାଙ୍କକୁ କ୍ଷତିପୂରଣ ପ୍ରଦାନ କରିବ । ଏହି କ୍ଷେତ୍ରରେ, DBS ପକେଟ୍ ରୁ କ୍ଷତିପୂରଣ ବ୍ୟାଙ୍କ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ (DBS ଗ୍ରାହକ ନୁହେଁ) ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ ।
- ପ୍ରତିପକ୍ଷ ବ୍ୟାଙ୍କ (ହିଡାଧିକାରୀ ଭାବରେ ଯେଉଁଠାରେ DBS ପ୍ରେରଣକାରୀ) ରୁ ଫେରିବାରେ ବିଳମ୍ବ ପାଇଁ, ଏନପିସିଆଇ ଅନ୍ୟ ବ୍ୟାଙ୍କକୁ ଡେବିଟ୍ କରିବ ଏବଂ DBS କ୍ଷତିପୂରଣ ପ୍ରଦାନ କରିବ । ଏପରି କ୍ଷେତ୍ର ଅନ୍ୟ ବ୍ୟାଙ୍କ ପକେଟ୍ ରୁ କ୍ଷତିପୂରଣ DBS ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ ।

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

#### ଅବାଞ୍ଚିତ କାର୍ତ୍ତ:

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

#### **3.3 ଦେୟ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ବନ୍ଦ କରିବା ପରେ ଚେକ୍ ଦେୟ**

ଯଦି ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଷ୍ଟପ୍ ପେମେଣ୍ଟ ନିର୍ଦ୍ଦେଶ ଗ୍ରହଣ କରିବା ପରେ କୌଣସି ଚେକ୍ ଯିଠି କରାଯାଏ, ତେବେ ବ୍ୟାଙ୍କ ଏହି ମାମଲାର ସତର୍କତାର ସହ ତଦନ୍ତ କରିବ ଏବଂ ଯଦି ବ୍ୟାଙ୍କକୁ କୌଣସି ପରସ୍ପର ବିରୋଧୀ ନିର୍ଦ୍ଦେଶ ନମିଳେ, ତେବେ ବ୍ୟାଙ୍କ ଏହି କାରବାରକୁ ପ୍ରତ୍ୟାହାର କରିବ ଏବଂ ଗ୍ରାହକ ବ୍ୟାଙ୍କକୁ କାରବାର ବିଷୟରେ ସୂଚନା ଦେବାର 2 କାର୍ଯ୍ୟ ଦିବସ ମଧ୍ୟରେ ମୂଲ୍ୟ-ତାରିଖ କ୍ରେଡିଟ୍ ଦେବ । ଉପରୋକ୍ତ ପାରା 3.1 ଅନୁଯାୟୀ ଗ୍ରାହକଙ୍କ କୌଣସି ଆର୍ଥିକ କ୍ଷତି ଭରଣା କରାଯିବ । ଯଦି କୌଣସି ଗୁରୁତ୍ୱପୂର୍ଣ୍ଣ କାରଣ ଦେଖାଯାଏ, ତେବେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ କାରବାର ଇତିହାସ ଆଧାରରେ ବ୍ୟାଙ୍କର ବିବେକ ଅନୁଯାୟୀ ଦେୟ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ ।

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

ବିଦେଶକୁ ପଠାଯାଇଥିବା ବିଦେଶୀ ମୁଦ୍ରାରେ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ଚେକ୍ ସଂଗ୍ରହରେ ବିଳମ୍ବ ପାଇଁ ବ୍ୟାଙ୍କ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ କ୍ଷତିପୂରଣ ଦେବ ନାହିଁ, କାରଣ ବ୍ୟାଙ୍କ ବିଦେଶୀ ବ୍ୟାଙ୍କଗୁଡ଼ିକଠାରୁ ଠିକ୍ ସମୟରେ ରଣ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବାରେ ସକ୍ଷମ ହେବ ନାହିଁ । ବ୍ୟାଙ୍କର ଅନୁଭୂତି ହେଉଛି ବିଦେଶରେ ବ୍ୟାଙ୍କରେ ତ୍ରୁ କରାଯାଇଥିବା ଉପକରଣ ସଂଗ୍ରହ କରିବାର ସମୟ ବିଭିନ୍ନ ଦେଶରେ ଏବଂ ଏପରିକି ଗୋଟିଏ ଦେଶ ଭିତରେ, ସ୍ଥାନେ ସ୍ଥାନରେ ଭିନ୍ନ ଭିନ୍ନ ହୋଇଥାଏ । ଅସ୍ଥାୟୀ ଭାବରେ ମଞ୍ଚୁର ହୋଇଥିବା ଉପକରଣଗୁଡ଼ିକର ପ୍ରତ୍ୟାବର୍ତ୍ତନ ପାଇଁ ସମୟ ସୀମା ମଧ୍ୟ ବିଭିନ୍ନ ଦେଶରେ ଭିନ୍ନ ଭିନ୍ନ ହୋଇଥାଏ । ତେବେ ବ୍ୟାଙ୍କର ନୋଣ୍ଟ୍ସ ଆକାଉଣ୍ଟରେ ଚଳା ଜମା ହେବା ପରେ ବ୍ୟାଙ୍କ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ରଣ ଦେବାରେ ଅଯଥା ବିଳମ୍ବ ପାଇଁ କ୍ଷତିପୂରଣ ଦେବ । ଏଭଳି କ୍ଷେତ୍ରରେ କ୍ଷତିପୂରଣ ନିମ୍ନଲିଖିତ ଭାବରେ କାର୍ଯ୍ୟ କରାଯିବ:- ବ୍ୟାଙ୍କର ଚେକ୍ ସଂଗ୍ରହ ନୀତିରେ ବିସ୍ତୃତ ଭାବରେ ରଣ ଆୟରେ ବିଳମ୍ବ ପାଇଁ ସୁଧ

- ବୈଦେଶିକ ମୁଦ୍ରା ହାରରେ ପ୍ରତିକୂଳ ଗତିବିଧି ଯୋଗୁଁ ଯେକୌଣସି ସମ୍ଭାବ୍ୟ କ୍ଷତି ପାଇଁ କ୍ଷତିପୂରଣ



### 3.5 ଘରୋଇ ଚେକ୍ ସଂଗ୍ରହ

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

- a) ଘରୋଇ ସଞ୍ଚୟ ବ୍ୟାଙ୍କ ରେଟ୍ ସ୍ଥାନୀୟ ଚେକ୍ କ୍ଷେତ୍ରରେ 3 କାର୍ଯ୍ୟଦିବସରୁ ଅଧିକ ବିଳମ୍ବ ହୋଇଥାଏ।
- b) ଘରୋଇ ସଞ୍ଚୟ ବ୍ୟାଙ୍କ ପକ୍ଷରୁ ସିଟିଏସ୍ ସେକ୍ଟରରେ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ଆଉଟଷ୍ଟେସନ୍ ଚେକ୍ ସଂଗ୍ରହରେ 3 କାର୍ଯ୍ୟଦିବସରୁ ଅଧିକ ବିଳମ୍ବ ଏବଂ ଅଣ-ସିଟିଏସ୍ ସେକ୍ଟରରେ 10 ଟି କାର୍ଯ୍ୟଦିବସ ରହିଛି।
- c) ଯେଉଁଠାରେ ବିଳମ୍ବ 14 କାର୍ଯ୍ୟଦିବସରୁ ଅଧିକ ହେବ, ସେଠାରେ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଅବଧି ପାଇଁ ଘରୋଇ ମିଆଦୀ ଜମା ଉପରେ ଲାଗୁ ହେଉଥିବା ହାର (ଅକାଳ ଉଠାଣ ସୁବିଧା ଥିବା ଘରୋଇ ମିଆଦୀ ଜମା ପାଇଁ ଲାଗୁ ହେଉଥିବା ଦର) ସୁଧ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ।
- d) ଅସାଧାରଣ ବିଳମ୍ବ, ଅର୍ଥାତ୍ 90 କ୍ୟାଲେଣ୍ଡର ଦିନରୁ ଅଧିକ ବିଳମ୍ବ ହେଲେ, ସୁଧ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଘରୋଇ ମିଆଦୀ ଜମା ହାର (ଅକାଳ ଉଠାଣ ସୁବିଧା ଥିବା ଘରୋଇ ମିଆଦୀ ଜମା ପାଇଁ ଲାଗୁ ହେଉଥିବା ହାର) ଠାରୁ 2% ଅଧିକ ହାରରେ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ।
- e) ଯଦି ସଂଗ୍ରହାଧୀନ ଚେକ୍ ର ଆୟ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଓଭରଡ୍ରାଫ୍ଟ/ରଣ ଆକାଉଣ୍ଟରେ ଜମା ହେବାର ଥିଲା, ତେବେ ସୁଧ ରଣ ଆକାଉଣ୍ଟରେ ଲାଗୁ ହେଉଥିବା ହାରରେ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ। ଅସାଧାରଣ ବିଳମ୍ବ ପାଇଁ ରଣ ଆକାଉଣ୍ଟରେ ଲାଗୁ ହେଉଥିବା ହାରଠାରୁ 2% ଅଧିକ ହାରରେ ସୁଧ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ।
- f) କ୍ରେଡିଟ୍ କାର୍ଡ ପାଇଁ, ଯେଉଁଠାରେ କ୍ରେଡିଟ୍ କାର୍ଡ ଗ୍ରାହକ କ୍ରେଡିଟ୍ କାର୍ଡ ଦେୟ ଧାର୍ଯ୍ୟ ତାରିଖର 2 କାର୍ଯ୍ୟ ଦିବସ ମଧ୍ୟରେ ସ୍ଥାନୀୟ ଚେକ୍ ଏବଂ କ୍ରେଡିଟ୍ କାର୍ଡ ଦେୟ ଧାର୍ଯ୍ୟ ତାରିଖର 5 କାର୍ଯ୍ୟ ଦିବସ ପୂର୍ବରୁ ବାହାର ଚେକ୍ ଜମା କରନ୍ତି, ବ୍ୟାଙ୍କ କୌଣସି ଜରିମାନା କିମ୍ବା ଦଣ୍ଡନୀୟ ଶୁଳ୍କ ଆଦାୟ କରିବ ନାହିଁ ଏବଂ ବ୍ୟାଙ୍କ ଶେଷରେ କୌଣସି ବିଳମ୍ବିତ କ୍ରେଡିଟ୍ ହେଲେ କ୍ରେଡିଟ୍ କାର୍ଡ ଦେୟ ଧାର୍ଯ୍ୟ ତାରିଖ ମଧ୍ୟରେ ପ୍ରାପ୍ତ ଦେୟକୁ ବିଚାର କରିବ। ତେବେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଶେଷରେ କୌଣସି କାରଣରୁ ବିଳମ୍ବିତ ରଣ କ୍ଷେତ୍ରରେ ବ୍ୟାଙ୍କ ଜରିମାନା କିମ୍ବା ଦଣ୍ଡନୀୟ ଶୁଳ୍କ ଆଦାୟ କରିବ ଏବଂ କ୍ରେଡିଟ୍ କାର୍ଡର ନିୟମାବଳୀ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଅନୁଯାୟୀ ସୁଧ ଆଦାୟ କରିବ ।

### 3.6 ପରିବହନରେ ନଷ୍ଟ ହୋଇଥିବା ଉପକରଣ ପାଇଁ କ୍ଷତିପୂରଣ

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

### 3.7 ସ୍ଥାୟୀ ଜମା

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

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

### 3.8 ତୁରନ୍ତ ଡିମାଣ୍ଡ ଡ୍ରାଫ୍ଟ ଜାରି

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

### 3.9 ଏକେଣ୍ଟଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ବ୍ୟାଙ୍କ ପ୍ରତିଶ୍ରୁତିର ଉଲ୍ଲଙ୍ଘନ

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

### 3.10 ନିବେଶ ଏବଂ ରିଡେମ୍ପସନ୍ ସ୍ଲିପ୍ ଉପରେ କାର୍ଯ୍ୟ ନ ହେବା

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

ଯଦି ସାବରେନ୍ ଗୋଲ୍ଡ ବଣ୍ଡ (ଏସଜିବି) ପାଇଁ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଆବେଦନ ଖାରଜ ହୋଇଯାଏ, ତେବେ ବ୍ୟାଙ୍କ T+1 କାର୍ଯ୍ୟଦିବସ ମଧ୍ୟରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଟଙ୍କା ଫେରସ୍ତ କରିବାକୁ ସମସ୍ତ ପ୍ରୟାସ କରିବ । ଯଦିଓ, ବ୍ୟାଙ୍କ ଶେଷରେ ଆବେଦନକାରୀଙ୍କୁ ରାଶି ଫେରସ୍ତ କରିବାରେ ବିଳମ୍ବ ହୁଏ, ତେବେ ପ୍ରତ୍ୟେକ ଦିନ ବିଳମ୍ବ ପାଇଁ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ରେପୋ ରେଟ୍ + 2% କ୍ଷତିପୂରଣ ଦିଆଯିବ । ଆବେଦନ ବିନିଯୋଗ ରାଶି ଉପରେ କ୍ଷତିପୂରଣ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ ।

### 3.11 ରଣ ପରିଶୋଧ ସମ୍ପର୍କିତ ଦସ୍ତାବିଜ୍ ଫେରସ୍ତ

ରଣ ରାଜିନାମା ଅନୁଯାୟୀ ସମସ୍ତ ବକେୟା ପରିଶୋଧ ଏବଂ ବ୍ୟାଙ୍କର ନୀତି ଅନୁଯାୟୀ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଆନୁସଙ୍ଗିକ ଔପଚାରିକତା ଏବଂ ଦସ୍ତାବିଜ୍ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ହେବାର 30 କ୍ୟାଲେଣ୍ଡର ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ବ୍ୟାଙ୍କ ଗ୍ରାହକ(ମାନଙ୍କ), ବନ୍ଧକ ସମ୍ପତ୍ତି ଏବଂ/କିମ୍ବା ସୁରକ୍ଷିତ ଭାବରେ ରଖାଯାଇଥିବା ସ୍ଥାବର ସମ୍ପତ୍ତି ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ସମସ୍ତ ସିକ୍ୟୁରିଟି / ଦସ୍ତାବିଜ୍ / ମାଲିକାନା ଦସ୍ତାବିଜ୍ ଏବଂ / କିମ୍ବା ସୁରକ୍ଷିତ ଭାବରେ ରଖାଯାଇଥିବା ସ୍ଥାବର ସମ୍ପତ୍ତି (ଯଦି ଅଛି) ଫେରାଇଦେବ ।

ଯଦି ଅନ୍ୟ କୌଣସି ଦାବି ପାଇଁ ସେଟ୍ ଅପ୍ କରିବାର କୌଣସି ଅଧିକାର ପ୍ରୟୋଗ କରିବାକୁ ହୁଏ, ତେବେ ବ୍ୟାଙ୍କ ଅନ୍ୟ ଦାବି ଗୁଡ଼ିକ ବିଷୟରେ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ବିବରଣୀ ସହିତ ଉପଯୁକ୍ତ ନୋଟିସ୍ ଦେବ ଏବଂ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଦାବି (ଗୁଡ଼ିକ)ର ସମାଧାନ/ ପୈଠ ନ ହେବା ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ବନ୍ଧକ ରଖାଯାଇଥିବା ସମ୍ପତ୍ତି ଏବଂ / କିମ୍ବା ସ୍ଥାବର ସମ୍ପତ୍ତି ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ଦସ୍ତାବିଜ୍ / ମାଲିକାନା ଦସ୍ତାବିଜ୍ (ଯଦି ଅଛି) ସୁରକ୍ଷା ଭାବରେ ରଖାଯିବ । ଯଦି ରଣ ଏବଂ/କିମ୍ବା ଅନ୍ୟ ଦାବିର ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ପରିଶୋଧ/ ସମାଧାନ ପରେ ବନ୍ଧକ ରଖାଯାଇଥିବା ସମ୍ପତ୍ତି ଏବଂ/କିମ୍ବା ସ୍ଥାବର ସମ୍ପତ୍ତି ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ଦସ୍ତାବିଜ୍/ମାଲିକାନା ଦସ୍ତାବିଜ୍କୁ ସିକ୍ୟୁରିଟି ଭାବେ ରଖାଯାଇଥାଏ (ଯଦି କିଛି) ଏବଂ ଏହା ଦେବାରେ ବ୍ୟାଙ୍କ 30 କ୍ୟାଲେଣ୍ଡର ଦିନରୁ ଅଧିକ ବିଳମ୍ବ କରେ, ତେବେ ବ୍ୟାଙ୍କ ପ୍ରତ୍ୟେକ ଦିନ ବିଳମ୍ବ ପାଇଁ (ସିକ୍ୟୁରିଟିଜ୍ / ଦସ୍ତାବିଜ୍ / ମାଲିକାନା ବିବରଣୀ ଛାଡ଼ିବାର ଗୋଟିଏ ଦିନ ପୂର୍ବରୁ) 5,000/- ଟଙ୍କା କ୍ଷତିପୂରଣ ପ୍ରଦାନ କରିବ ।

ମୂଳ ସ୍ଥାବର/ଅସ୍ଥାବର ସମ୍ପତ୍ତି ଦସ୍ତାବିଜର କ୍ଷତି/ହାନୀ କ୍ଷେତ୍ରରେ ବ୍ୟାଙ୍କ ବନ୍ଧକ ସମ୍ପତ୍ତି ସମ୍ପର୍କୀୟ ଦସ୍ତାବିଜ/ମାଲିକାନା ଦସ୍ତାବିଜର ନକଲି/ପ୍ରମାଣିତ କପି ହାସଲ କରିବାରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ସାହାଯ୍ୟ କରିବ ଏବଂ ବ୍ୟାଙ୍କ ସେ ବାବଦରେ ଆନୁସଙ୍ଗିକ ଖର୍ଚ୍ଚ ବହନ କରିବ । ଏହାବ୍ୟତୀତ ଏପରି କ୍ଷେତ୍ରରେ, ରଣ ପରିଶୋଧ / ସମାଧାନ ଏବଂ / କିମ୍ବା ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଦାବିର ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ପରିଶୋଧ / ସମାଧାନ ପରେ 60 କ୍ୟାଲେଣ୍ଡର ଦିନରୁ ଅଧିକ ବିଳମ୍ବ ହେଲେ ବ୍ୟାଙ୍କ କେବଳ ଉପରୋକ୍ତ ଅନୁଯାୟୀ କ୍ଷତିପୂରଣ ପ୍ରଦାନ କରିବାକୁ ଉତ୍ତରଦାୟୀ ହେବ ।

ମୃତ ଗ୍ରାହକ(ମାନେ) ଅସ୍ଥାବର ସମ୍ପତ୍ତିର ସୁରକ୍ଷା ଭାବରେ ମାଲିକ ଥିଲେ, ରଣ ବୁକ୍ତିର ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଅନୁଯାୟୀ ସମସ୍ତ ବକେୟା ଦେୟ ପରିଶୋଧ କରିବା ଏବଂ ବ୍ୟାଙ୍କର ନୀତି ଅନୁଯାୟୀ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଆନୁସଙ୍ଗିକ ଔପଚାରିକତା ଏବଂ ଦସ୍ତାବିଜ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ହେବା ପରେ, ଉପରୋକ୍ତ କ୍ଷତିପୂରଣ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ ଯଦି ବ୍ୟାଙ୍କ ବନ୍ଧକ ସମ୍ପତ୍ତି ସମ୍ପର୍କୀୟ ଦସ୍ତାବିଜ / ମାଲିକାନା ବିବରଣୀ ଜାରି କରିନାହିଁ କିମ୍ବା ଉପରୋକ୍ତ ସମୟ ଅବଧି ମଧ୍ୟରେ ଏହାର ଚାର୍ଜ ପୂରଣ କରିନାହିଁ (30 କିମ୍ବା 60 କ୍ୟାଲେଣ୍ଡର ଦିନ) ଯେଉଁଦିନଠାରୁ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ କାଗଜପତ୍ର ବ୍ୟାଙ୍କର ସନ୍ତୋଷ ପାଇଁ ଦାଖଲ କରାଯାଏ ।

ଉପରୋକ୍ତ କ୍ଷତିପୂରଣ ମଧ୍ୟ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ ଯଦି ବ୍ୟାଙ୍କ ଉପରୋକ୍ତ ସମୟ ଅବଧି (ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ଭାବରେ 30 କିମ୍ବା 60 କ୍ୟାଲେଣ୍ଡର ଦିନ) ମଧ୍ୟରେ ସ୍ଥାବର/ ଅସ୍ଥାବର ସମ୍ପତ୍ତି ଉପରେ କୌଣସି ରେଜିଷ୍ଟ୍ରିରେ ପଞ୍ଜୀକୃତ ଚାର୍ଜ କୁ ହଟାଇ ନଥାଏ ।

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

ଏନଇଏଫଟି, ଆରଟିଜିଏସ କିମ୍ବା ଗ୍ରାହକଙ୍କ ତରଫରୁ ପ୍ରାପ୍ତ ଅନ୍ୟ କୌଣସି ମାଧ୍ୟମରେ ଆଭ୍ୟନ୍ତରୀଣ ରେମିଟାନ୍ସରୁ କ୍ରେଡିଟ୍ ପ୍ରଦାନ କରିବାରେ ବ୍ୟାଙ୍କ ସିଧାସଳଖ ବ୍ୟାଙ୍କକୁ ଦାୟୀ କରିବାରେ ବିଳମ୍ବ ପାଇଁ ବ୍ୟାଙ୍କ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ କ୍ଷତିପୂରଣ ଦେବ । ତ୍ରୁଟି କିମ୍ବା ଅବହେଳା କାରଣରୁ ପ୍ରକ୍ରିୟାଗତ/ ନିୟାମକ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ଅନୁଯାୟୀ ହିତାଧିକାରୀଙ୍କୁ ଏନଇଏଫଟି/ ଏନଇସିଏସ୍ / ଏନଏସିଏସ୍ କାରବାର ରଣ ଦେବାରେ ବିଳମ୍ବ ହେଲେ ବ୍ୟାଙ୍କ ଆରବିଆଇ ଏଲଏଏଫ ରେପୋ ହାରରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ 2 ପ୍ରତିଶତ ଜରିମାନା ସୁଧ ପ୍ରଦାନ କରିବ । ଯଦି ଗ୍ରାହକ ଏଥିପାଇଁ କୌଣସି ଦାବି ଦାଖଲ ନ କରନ୍ତି ତେବେ ମଧ୍ୟ ଜରିମାନା ସୁଧ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ ।

ପ୍ରକ୍ରିୟାଗତ/ ନିୟାମକ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ଅନୁଯାୟୀ ହିତାଧିକାରୀଙ୍କୁ ଆରଟିଜିଏସ ରଣ ଦେବାରେ ବିଳମ୍ବ ହେଲେ ବ୍ୟାଙ୍କ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ କାରବାର/ରିଟର୍ଣ୍ଣ ତାରିଖରେ ପ୍ରଚଳିତ ରେପୋ ହାରରେ ଦକ୍ଷିଣ ସୁଧ ଏବଂ ଦୈନିକ 2 ପ୍ରତିଶତ ପ୍ରଦାନ କରିବ । ଯଦି ସେହିଦିନ କ୍ରେଡିଟ୍ ପ୍ରଦାନରେ ବିଳମ୍ବ ହୁଏ, ତେବେ ଗୋଟିଏ ଦିନ ପାଇଁ କ୍ଷତିପୂରଣ ଦିଆଯିବ । ଯଦି ଗ୍ରାହକ ଏଥିପାଇଁ କୌଣସି ଦାବି ଦାଖଲ ନ କରନ୍ତି ତେବେ ମଧ୍ୟ ଜରିମାନା ସୁଧ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ ।

ଯଦି କୌଣସି କାରଣରୁ ହିତାଧିକାରୀଙ୍କ ଆକାଉଣ୍ଟକୁ ପାଣି ଜମା କରିବା ସମ୍ଭବ ନୁହେଁ ଯେପରିକି ଆକାଉଣ୍ଟ ନାହିଁ, ଆକାଉଣ୍ଟ ଫ୍ରିଜ୍ ଲଗାଦି, ତେବେ ପ୍ରାପ୍ତକାରୀ ସଦସ୍ୟଙ୍କ ସଦସ୍ୟ ଲଣ୍ଡରଫେସରେ ଦେୟ ପ୍ରାପ୍ତ ହେବାର ଏକ ଘଣ୍ଟା ମଧ୍ୟରେ କିମ୍ବା ଆରଟିଜିଏସ୍ ଦେୟ ପାଇଁ ଆରଟିଜିଏସ୍ ବ୍ୟବସାୟ ଦିବସ ଶେଷ ହେବା ପୂର୍ବରୁ ଅର୍ଥ ମୂଳ ସଦସ୍ୟଙ୍କୁ ଫେରାଇ ଦିଆଯିବ ଏବଂ ଏନଇଏଫଟି କାରବାର ପାଇଁ 2 ଘଣ୍ଟା ମଧ୍ୟରେ ପାଣି ଫେରସ୍ତ କରାଯିବ ।

### 3.13 ବିଫଳ ଏଟିଏମ୍ ଗ୍ରାହକସମ୍ବନ୍ଧିତ କ୍ରେଡିଟ୍ କରିବାରେ ବିଳମ୍ବ

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

କ୍ର. ସଂ.	ଘଟଣାର ବର୍ଣ୍ଣନା	ଅଟୋ-ରିଭର୍ସାଲ୍ ଏବଂ କ୍ଷତିପୂରଣ ପାଇଁ ଡାଆ	
		ଅଟୋ-ରିଭର୍ସାଲ୍ ପାଇଁ ସମୟସୀମା	କ୍ଷତିପୂରଣ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ
I	II	III	IV
1	ଅଟୋମେଟେଡ୍ ଟେଲର୍ ମେସିନ୍ (ଏଟିଏମ୍)		
A	ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଆକାଉଣ୍ଟ ଡେବିଟ୍ ହୋଇଛି କିନ୍ତୁ ନଗଦ ଟଙ୍କା ବାହାରିନାହିଁ।	ସର୍ବାଧିକ T + 5 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ବିଫଳ କାରବାରର ପ୍ରୋ-ଆକ୍ଟିଭ୍ ରିଭର୍ସାଲ୍ (R)।	ଆକାଉଣ୍ଟଧାରକଙ୍କ କ୍ରେଡିଟ୍ କୁ T + 5 ଦିନରୁ ଅଧିକ ବିଳମ୍ବ ହେଲେ ଦୈନିକ 100/- ଟଙ୍କା ।

ଯଦି ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଉଠାଣ ଏବଂ କ୍ଷତିପୂରଣ ଗ୍ରହଣ କରାନଯାଏ ତେବେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପାଇଁ କାର୍ଯ୍ୟପଦ୍ଧା ଗ୍ରାହକ କାରବାରର ବିବରଣୀ ସହିତ ବ୍ୟାଙ୍କର ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ସେଲ୍ ର ଦ୍ୱାରସ୍ଥ ହୋଇପାରିବେ । ବିବରଣୀ ଏଠାରେ ଉପଲବ୍ଧ ଅଛି:

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

ଯଦି 30 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ ନହୁଏ, ତେବେ ଗ୍ରାହକ "ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ-ଇଣ୍ଟିଗ୍ରେଟେଡ୍ ଲୋକପାଳ ସ୍କିମ୍ (ଆରବି-ଆଇଓଏସ୍, 2021)" ଅଧୀନରେ ଅଭିଯୋଗ କରିପାରିବେ। ଆରବି-ଆଇଓଏସ୍, 2021 ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ଆରବିଆଇ ନିୟନ୍ତ୍ରିତ ସଂସ୍ଥା ବିରୋଧରେ ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ କରିବା ପାଇଁ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପାଇଁ ଏକକ ରେଫରେନ୍ସ ପଏଣ୍ଟ ଆରବି-ଆଇଓଏସ୍, 2021 ଆରବିଆଇ ଖେତ୍ରସାଇଟରେ ନିମ୍ନଲିଖିତ ପଥରେ ଉପଲବ୍ଧ:

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

<https://cms.rbi.org.in> ଅନଲାଇନରେ କିମ୍ବା ଉତ୍ସର୍ଗୀକୃତ ଇ-ମେଲ୍ [crpc@rbi.org.in](mailto:crpc@rbi.org.in) ମାଧ୍ୟମରେ ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ କରାଯାଇପାରିବ କିମ୍ବା ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ, 4 ଥି ମହଲା ସେକ୍ଟର 17, ଚଣ୍ଡିଗଡ଼ରେ ସ୍ଥାପିତ 'ସେଣ୍ଟ୍ରାଲାଇଜ୍ଡ୍ ରିସିପ୍ଟୁ ଆଣ୍ଡ ପ୍ରୋସେସିଂ ସେଣ୍ଟର' (ସିଆରପିସି)କୁ ଫିଜିକାଲ ମୋଡ୍ ରେ ପଠାଯାଇପାରିବ -

[https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RBIOS2021\\_121121\\_A.pdf](https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RBIOS2021_121121_A.pdf) । ଏକ ଟୋଲ୍ ଫ୍ରି ନମ୍ବର - 14448 (ସକାଳ 9:30ରୁ ଅପରାହ୍ନ 5:15) ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପାଇଁ ବହୁଭାଷୀ ସହାୟତା ସହିତ ଅଭିଯୋଗ ଏବଂ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ସମ୍ପର୍କିତ ସୂଚନା ଦାଖଲ କରିବାରେ ସହାୟତା ପାଇବା ପାଇଁ ଉପଲବ୍ଧ ।

କାର୍ତ୍ତ କାରବାରରେ ଲାଗୁ ହେଉଥିବା କ୍ଷତିପୂରଣ:

କ୍ର.ସଂ.	ଘଟଣାର ବର୍ଣ୍ଣନା	ଅଟୋ-ରିଭର୍ସାଲ୍ ଏବଂ କ୍ଷତିପୂରଣ ପାଇଁ ଡାଆ	
		ଅଟୋ-ରିଭର୍ସାଲ୍ ପାଇଁ ସମୟସୀମା	କ୍ଷତିପୂରଣ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ
I	II	III	IV
2	କାର୍ତ୍ତ କାରବାର		
a	କାର୍ତ୍ତ ସ୍ଥାନାନ୍ତର ପାଇଁ କାର୍ତ୍ତ କାର୍ତ୍ତ ଆକାଉଣ୍ଟ ଡେବିଟ୍ ହୋଇଛି କିନ୍ତୁ ହିତାଧିକାରୀ କାର୍ତ୍ତ ଆକାଉଣ୍ଟ କ୍ରେଡିଟ୍ ହୋଇନାହିଁ।	ଯଦି ହିତାଧିକାରୀ ଆକାଉଣ୍ଟକୁ କ୍ରେଡିଟ୍ ପ୍ରଭାବିତ ନହୁଏ ତେବେ T+1 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ସର୍ବଶେଷ ରିଭର୍ସାଲ୍ (R) କାରବାର ହେବ।	T + 1 ଦିନ ପରେ ବିଳମ୍ବ ପାଇଁ ଦୈନିକ 100/- ।

b	ପିଓଏସ୍ ରେ ନଗଦ ଟଙ୍କା ସମେତ ପଏଣ୍ଟ ଅଫ୍ ସେଲ୍ (ପିଓଏସ୍) (କାର୍ଡ ଉପସ୍ଥିତ)	T + 5 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ଅଟୋ-ରିଭର୍ସାଲ୍।	T + 1 ଦିନ ପରେ ବିଳମ୍ବ ପାଇଁ ଦୈନିକ 100/-
	ପିଓଏସ୍ ରେ ନଗଦ ଟଙ୍କା ସମେତ ପଏଣ୍ଟ ଅଫ୍ ସେଲ୍ (ପିଓଏସ୍) (କାର୍ଡ ଉପଲକ୍ଷ)		
	ଆକାଉଣ୍ଟ ଡେବିଟ୍ ହୋଇଛି କିନ୍ତୁ ବ୍ୟବସାୟୀ ସ୍ଥାନରେ ନିଶ୍ଚିତତା ପ୍ରାପ୍ତ ହୋଇନାହିଁ ଅର୍ଥାତ୍, ଚାର୍ଜ-ସ୍ଲିପ୍ ସୃଷ୍ଟି ହୋଇନାହିଁ।		
c	କାର୍ଡ ନଟ୍ ପ୍ରେଜେଣ୍ଟ (ସିଏନପି) (ଇ-କମର୍ସ)		
	ଆକାଉଣ୍ଟ ଡେବିଟ୍ ହୋଇଛି କିନ୍ତୁ ବ୍ୟବସାୟୀଙ୍କ ସିଷ୍ଟମରେ ନିଶ୍ଚିତତା ପ୍ରାପ୍ତ ହୋଇନାହିଁ।		

**3.14 ଡେବିଟ୍ କାର୍ଡ/ ମୋବାଇଲ୍ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ / ଇଣ୍ଟରନେଟ୍ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ / କ୍ରେଡିଟ୍ କାର୍ଡରେ ଜାଲିଆତି କାରବାର କାରଣରୁ ଭୁଲ୍ / ଅନଧିକୃତ ଡେବିଟ୍ ପ୍ରତ୍ୟାହାର**

ୱାନ୍ ଟାଇମ୍ ପାସପାର୍ଟ୍ କିମ୍ବା 2 ଫ୍ୟାକ୍ଟର ଅଥେଟିକେସନ୍ (2FA) ପରେ ହୋଇଥିବା ଗ୍ରାହକଙ୍କର ଉପରେ ଉପସ୍ଥିତ ଦାବିକୁ ବ୍ୟାଙ୍କ କ୍ଷତିପୂରଣ ଦେବାକୁ ଉତ୍ତରଦାୟୀ ହେବ ନାହିଁ। ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ପରିମାଣ ନିର୍ବିଶେଷରେ ଏଭଳି ଦାବି କିମ୍ବା ଦାବି ପ୍ରତ୍ୟାଖ୍ୟାନ କରାଯିବ।

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

**ଅନଧିକୃତ କାରବାର କ୍ଷେତ୍ରରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦାୟିତ୍ୱ ର ବିବରଣୀ:**

**ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଶୂନ୍ୟ ଦାୟିତ୍ୱ**

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

**ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସୀମିତ ଦାୟିତ୍ୱ**

2. ନିମ୍ନଲିଖିତ କ୍ଷେତ୍ରରେ ଅନଧିକୃତ କାରବାର କାରଣରୁ ହେଉଥିବା କ୍ଷତି ପାଇଁ ଜଣେ ଗ୍ରାହକ ଉତ୍ତରଦାୟୀ ରହିବେ:

- i) ଯଦି କୌଣସି ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅବହେଳା କାରଣରୁ କ୍ଷତି ହୁଏ, ଯେପରିକି ସେ ଦେୟ ପ୍ରମାଣପତ୍ର ସେୟାର କରିଛନ୍ତି, ତେବେ ଅନଧିକୃତ କାରବାର ବିଷୟରେ ବ୍ୟାଙ୍କକୁ ରିପୋର୍ଟ ନ କରିବା ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ଗ୍ରାହକ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ କ୍ଷତି ବହନ କରିବେ। ଅନଧିକୃତ କାରବାରର ରିପୋର୍ଟ ପରେ ହେଉଥିବା କୌଣସି କ୍ଷତିକୁ ବ୍ୟାଙ୍କ ବହନ କରିବ ।
- ii) ଯେଉଁ କ୍ଷେତ୍ରରେ ଅନଧିକୃତ ଇଲେକ୍ଟ୍ରୋନିକ୍ ବ୍ୟାଙ୍କିଂ କାରବାରର ଦାୟିତ୍ଵ ବ୍ୟାଙ୍କ କିମ୍ବା ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଉପରେ ନଥାଏ, ବରଂ ବ୍ୟବସ୍ଥାର ଅନ୍ୟ ସ୍ଥାନରେ ରହିଥାଏ ଏବଂ ଯେତେବେଳେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପକ୍ଷରୁ ଏଭଳି କାରବାର ବିଷୟରେ ବ୍ୟାଙ୍କକୁ ଅବଗତ କରିବାରେ ବିଳମ୍ବ ହୁଏ (ବ୍ୟାଙ୍କରୁ ଯୋଗାଯୋଗ ପାଇବାର ଚାରିରୁ ସାତ ଦିନ ପରେ) ଗ୍ରାହକଙ୍କର ପ୍ରତି ଗ୍ରାଞ୍ଜାକସନ୍ ଦାୟିତ୍ଵ ଗ୍ରାଞ୍ଜାକସନ୍ ମୂଲ୍ୟ କିମ୍ବା ନିମ୍ନ ସାରଣୀରେ ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯାଇଥିବା ରାଶି ମଧ୍ୟରେ ସୀମିତ ରହିବ, ଯାହା କମ୍ ଥିବ ।

ସାରଣୀ 1		
ପଏଣ୍ଟ 2 (ii) ଅଧୀନରେ ଜଣେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସର୍ବାଧିକ ଦାୟିତ୍ଵ		
ଆକାଉଣ୍ଟ ପ୍ରକାର		₹ ସର୍ବାଧିକ ଦାୟିତ୍ଵ ( )
*	BSBD / କ୍ଷୁଦ୍ର ଆକାଉଣ୍ଟ	5,000
*	ଅନ୍ୟ ସମସ୍ତ SB ଆକାଉଣ୍ଟ	10,000
*	ପ୍ରି-ପେଡ୍ ପେମେଣ୍ଟ ଉପକରଣ ଏବଂ ଉପହାର କାର୍ଡ	
*	କରେଣ୍ଟ / କ୍ୟାସ୍ କ୍ରେଡିଟ୍ / ଏମଏସଏମଇର ଓଭରଡ୍ରାଫ୍ଟ ଆକାଉଣ୍ଟ	
*	ବାର୍ଷିକ ହାରାହାରି ବାଲାନ୍ସ ଥିବା ବ୍ୟକ୍ତିମାନଙ୍କର କରେଣ୍ଟ ଆକାଉଣ୍ଟ / କ୍ୟାସ୍ କ୍ରେଡିଟ୍ / ଓଭରଡ୍ରାଫ୍ଟ ଆକାଉଣ୍ଟ (୦କେଲ ଘଟଣାର 365 ଦିନ ପୂର୍ବରୁ) / ସୀମା 25 ଲକ୍ଷ ଟଙ୍କା ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ	
*	5 ଲକ୍ଷ ଟଙ୍କା ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ସୀମା ବିଶିଷ୍ଟ କ୍ରେଡିଟ୍ କାର୍ଡ	
*	ଅନ୍ୟ ସମସ୍ତ କରେଣ୍ଟ/ କ୍ୟାସ୍ କ୍ରେଡିଟ୍ / ଓଭରଡ୍ରାଫ୍ଟ ଆକାଉଣ୍ଟ	
*	5 ଲକ୍ଷ ଟଙ୍କାରୁ ଅଧିକ ସୀମା ବିଶିଷ୍ଟ କ୍ରେଡିଟ୍ କାର୍ଡ	25,000

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

ସାରଣୀ 2	
ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦାୟିତ୍ଵର ସାରଣୀ	
ଟି ପାଇବା ଦିନଠାରୁ ଜାଲିଆତି କାରବାର ବିଷୟରେ ରିପୋର୍ଟ କରିବାକୁ ସମୟ ଲାଗିଛି	ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦାୟିତ୍ଵ (₹)
3 କାର୍ଯ୍ୟଦିବସ ମଧ୍ୟରେ	ଶୂନ୍ୟ ଦାୟିତ୍ଵ

4ରୁ 7 କାର୍ଯ୍ୟଦିବସ ମଧ୍ୟରେ	କାରବାର ମୂଲ୍ୟ କିମ୍ବା ସାରଣୀ 1 ରେ ଦର୍ଶାଯାଇଥିବା ପରିମାଣ, ଯାହା କମ୍ ଅଟେ
7 କାର୍ଯ୍ୟଦିବସରୁ ଅଧିକ	* ଉଲ୍ଲେଖିତ ଧାରା ଅନୁଯାୟୀ

ସାରଣୀ 2 ରେ ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯାଇଥିବା କାର୍ଯ୍ୟ ଦିବସ ସଂଖ୍ୟା ଯୋଗାଯୋଗ ପ୍ରାପ୍ତ ତାରିଖକୁ ବାଦ୍ ଦେଇ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ମୂଳ ଶାଖାର କାର୍ଯ୍ୟ ସୂଚୀ ଅନୁଯାୟୀ ଗଣନା କରାଯିବ ।

**ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଶୂନ୍ୟ ଦାୟିତ୍ୱ / ସୀମିତ ଦାୟିତ୍ୱ ପାଇଁ ଫେରସ୍ତ ସମୟସୀମା**

4. ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ସୂଚିତ ହେବା ପରେ, ବ୍ୟାଙ୍କ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଏଭଳି ବିଜ୍ଞପ୍ତି ପ୍ରକାଶ ପାଇବାର 10 କାର୍ଯ୍ୟ ଦିବସ ମଧ୍ୟରେ (ଯଦି କୌଣସି ବୀମା ଦାବି ସମାଧାନ ପାଇଁ ଅପେକ୍ଷା ନ କରି) ଅନଧିକୃତ ଇଲେକ୍ଟ୍ରୋନିକ୍ କାରବାରରେ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ରାଶି ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଆକାଉଣ୍ଟକୁ ଜମା କରିବ (ଛାୟା ପ୍ରତ୍ୟାବର୍ତ୍ତନ) । ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅବହେଳା କ୍ଷେତ୍ରରେ ମଧ୍ୟ ଅନଧିକୃତ ଇଲେକ୍ଟ୍ରୋନିକ୍ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ କାରବାର କ୍ଷେତ୍ରରେ କୌଣସି ଗ୍ରାହକ ଦାୟିତ୍ୱ ଛାଡ଼ି କରିବାକୁ ବ୍ୟାଙ୍କଗୁଡ଼ିକ ସେମାନଙ୍କ ବିବେକ ଅନୁଯାୟୀ ନିଷ୍ପତ୍ତି ନେଇପାରିବେ । ଅନଧିକୃତ କାରବାର ତାରିଖ ଅନୁଯାୟୀ କ୍ରେଡିଟ୍ ମୂଲ୍ୟ ହେବ ।
5. ଏହାବ୍ୟତୀତ, ବ୍ୟାଙ୍କଗୁଡ଼ିକ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବେ ଯେ:
  - i) ଅଭିଯୋଗ ପରିଚାଳନା ପ୍ରକ୍ରିୟା ଉପରେ ବ୍ୟାଙ୍କର ଅନୁମୋଦିତ ନୀତିରେ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ହୋଇଥିବା ଭଳି ଏକ ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ ଏବଂ ଦାୟିତ୍ୱ, ଯଦି କୌଣସି ଥାଏ, ତେବେ ସେହି ସମୟ ମଧ୍ୟରେ ସ୍ଥାପିତ ହୁଏ, କିନ୍ତୁ ଅଭିଯୋଗ ଗ୍ରହଣ ତାରିଖଠାରୁ 90 ଦିନରୁ ଅଧିକ ସମୟ ନୁହେଁ, ଏବଂ ଉପରୋକ୍ତ ପଏଣ୍ଟ 1ରୁ 3 ର ବ୍ୟବସ୍ଥା ଅନୁଯାୟୀ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ କ୍ଷତିପୂରଣ ଦିଆଯାଏ;
  - ii) ଯେଉଁଠାରେ ଏହା ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ କରିବାକୁ କିମ୍ବା ଗ୍ରାହକଦାୟିତ୍ୱ ନିର୍ଦ୍ଧାରଣ କରିବାରେ ଅସମର୍ଥ, ଯଦି କୌଣସି 90 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ, ପଏଣ୍ଟ 1ରୁ 3 ମଧ୍ୟରେ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ କ୍ଷତିପୂରଣ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଏ; ଏବଂ
  - iii) ଡେବିଟ୍ କାର୍ଡ/ବ୍ୟାଙ୍କ ଆକାଉଣ୍ଟ କ୍ଷେତ୍ରରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ସୁଧ ହାନି ହୁଏ ନାହିଁ ଏବଂ କ୍ରେଡିଟ୍ କାର୍ଡ କ୍ଷେତ୍ରରେ ଗ୍ରାହକ ସୁଧର କୌଣସି ଅତିରିକ୍ତ ବୋଧ୍ୟ ବହନ କରନ୍ତି ନାହିଁ ।

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

\* ନିମ୍ନରେ ଦର୍ଶାଯାଇଥିବା ଧାରା ଅନୁଯାୟୀ - ଏଭଳି ସମସ୍ତ ସନ୍ଦିଗ୍ଧ ଡେବିଟ୍ ର ଯାଞ୍ଚ ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଆନୁସଙ୍ଗିକ ପ୍ରକ୍ରିୟା ଏବଂ ଆବଶ୍ୟକ ସ୍ଥଳେ ଆଇନ ପ୍ରଣୟନ କାରୀ ସଂସ୍ଥା ସହିତ ମିଳିତ ଭାବରେ କରାଯିବ । ମାମଲା ଭିତ୍ତିରେ ଏଭଳି ତଦନ୍ତର ଫଳାଫଳ ଉପରେ ନିର୍ଭର କରେ ।

- (i) ଯଦି କୌଣସି ଠକେଇ ହୁଏ, ତେବେ ଯଦି ବ୍ୟାଙ୍କ ନିଶ୍ଚିତ ହୁଏ ଯେ ଏହାର କର୍ମଚାରୀମାନେ କୌଣସି ଅଂଶୀଦାରଙ୍କ ପ୍ରତି ଅନିୟମିତତା/ ଠକେଇ କରିଛନ୍ତି, ତେବେ ଶାଖା ତୁରନ୍ତ ଏହାର ଦାୟିତ୍ୱ ସ୍ୱୀକାର କରିବ ଏବଂ ଦାବି ପୈଠ କରିବ ।
- (ii) ଯଦି ନେଣଦେଣ ଓଡିପି କିମ୍ବା 2 ଫ୍ୟାକ୍ଟର ପ୍ରମାଣୀକରଣ କିମ୍ବା ଦସ୍ତାବିଜରେ ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯାଇଥିବା କୌଣସି ମାମଲା ଦ୍ୱାରା ସମର୍ଥିତ ନୁହେଁ ତେବେ ବ୍ୟାଙ୍କ ବିନା ଆପତ୍ତିରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ କ୍ଷତିପୂରଣ ଦେବ ।
- (iii) ଯଦି ବ୍ୟାଙ୍କର କୌଣସି ଦୋଷ ନାହିଁ କିମ୍ବା ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦୋଷ ନାହିଁ କିନ୍ତୁ ତ୍ରୁଟି ସିଷ୍ଟମର ଅନ୍ୟ କୌଣସି ସ୍ଥାନରେ ଅଛି, ତେବେ ବ୍ୟାଙ୍କ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ କେବଳ ସିଧାସଳଖ ଆର୍ଥିକ କ୍ଷତିର 50% (5,000 ଟଙ୍କାରୁ ଅଧିକ ନୁହେଁ) ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ କ୍ଷତିପୂରଣ ଦେବ । ଏଭଳି କ୍ଷତିପୂରଣ ଆକାଉଣ୍ଟ ଜୀବନରେ ମାତ୍ର ଥରେ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ ।

ବ୍ୟାଙ୍କ ଏହି କାରଣରୁ ଉପୁଜିଥିବା ଦାବିକୁ ପ୍ରତ୍ୟାଖ୍ୟାନ କରିବାର ଅଧିକାର ସଂରକ୍ଷିତ ରଖିଛି:

- ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ଉପାଦ ଏବଂ ସେବାଗୁଡ଼ିକ ପାଇଁ ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଉଲ୍ଲେଖନ

- ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଆକାଉଣ୍ଟ ଏବଂ ଡେବିଟ୍/ଏଡିଏମ୍/କ୍ରେଡିଟ୍ କାର୍ଡ କିମ୍ବା ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ସମ୍ବନ୍ଧିତ ସୁରକ୍ଷା ଲବ୍ଧି କାରବାରର ଉପକରଣଗୁଡ଼ିକର ସୁରକ୍ଷା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା ପାଇଁ ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ସମୟ ସମୟରେ ଜାରି କରାଯାଇଥିବା ବିଭିନ୍ନ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀକୁ ଗ୍ରାହକ ପାଳନ କରୁନାହାନ୍ତି ।
- ଗ୍ରାହକମାନେ ସର୍ବଦା ନିଶ୍ଚିତ କରିବା ଆବଶ୍ୟକ ଯେ ସେମାନେ ତୁରନ୍ତ ସତର୍କସୂଚନା ପ୍ରାପ୍ତ କରିବା ପାଇଁ ସେମାନଙ୍କର ବର୍ତ୍ତମାନର ଯୋଗାଯୋଗ ବିବରଣୀ ବିଶେଷ କରି ଏକ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ ମୋବାଇଲ୍ ନମ୍ବର ଏବଂ ଇମେଲ୍ ଆଇଡି ଅପଡେଟ୍ କରିଛନ୍ତି । ବ୍ୟାଙ୍କ ସହିତ ଏଭଳି ଯୋଗାଯୋଗ ସୂଚନା ଅପଡେଟ୍ ରଖିବାରେ ବିଫଳ ହେବା ଫଳରେ ଏଡିଏମ୍ / ଡେବିଟ୍ କାର୍ଡ / କ୍ରେଡିଟ୍ କାର୍ଡ କିମ୍ବା ବ୍ୟାଙ୍କ ଆକାଉଣ୍ଟ କାରବାର / ଆକସେସ୍ ର ଅନ୍ୟ କୌଣସି ଇଲେକ୍ଟ୍ରୋନିକ୍ ଚ୍ୟାନେଲ୍ ର ଅପବ୍ୟବହାର ହେତୁ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ କୌଣସି କ୍ଷତି ସହିବାକୁ ପଡିପାରେ ।
- ସନ୍ଦିଗ୍ଧ କିମ୍ବା ଜାଲିଆଡି କାରବାର ଯୋଗୁଁ କୌଣସି ପରୋକ୍ଷ କିମ୍ବା ଫଳପ୍ରସ୍ତୁତ କ୍ଷତି ପାଇଁ କୌଣସି କ୍ଷତିପୂରଣ ଗ୍ରହଣ କରାଯିବ ନାହିଁ କିମ୍ବା ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ ନାହିଁ ।

**3.15 ଲକର ସମ୍ପର୍କୀୟ କ୍ଷତିପୂରଣ**

ସୁରକ୍ଷିତ ଜମା ଭଣ୍ଡାର ଥିବା ପରିସରର ସୁରକ୍ଷା ପାଇଁ ବ୍ୟାଙ୍କ ପକ୍ଷରୁ ସମସ୍ତ ପଦକ୍ଷେପ ନିଆଯାଇଛି । ତେବେ ଯେଉଁ ଦୁର୍ଭାଗ୍ୟଜନକ ପରିସ୍ଥିତିରେ ବ୍ୟାଙ୍କ ପରିସରରେ ଅଗ୍ନିକାଣ୍ଡ, ଚୋରି/ ଲୁଣ୍ଠନ/ ଡକାୟତି ଭଳି ଘଟଣା ଯୋଗୁଁ ଲକରର ସାମଗ୍ରୀ ନଷ୍ଟ ହେଉଛି, ସେଠାରେ ନିଜର ତୁଟି, ଅବହେଳା ଏବଂ କୌଣସି ତ୍ରୁଟି/କମିସନ କିମ୍ବା କର୍ମଚାରୀଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ହୋଇଥିବା ଠକେଇ କାରଣରୁ ବ୍ୟାଙ୍କ ପରିସରରେ କୋଠା ଭୁଗୁଡ଼ିପଡ଼ିବା ଭଳି ଦୁର୍ଭାଗ୍ୟଜନକ ପରିସ୍ଥିତିରେ ବ୍ୟାଙ୍କର ଦାୟିତ୍ୱ ସୁରକ୍ଷିତ ଜମା ଲକରର ପ୍ରଚଳିତ ବାର୍ଷିକ ଭଡ଼ାର ଶହେ ଗୁଣ ସମାନ ପରିମାଣରେ ସୀମିତ ରହିବ ।

**3.16 ଅପ୍ରତ୍ୟାଶିତ ଘଟଣାରେ ରୁଚ୍ଛି ପୂରଣ ନ ହେବା**

ଅପ୍ରତ୍ୟାଶିତ ଘଟଣାରେ ରୁଚ୍ଛି ପୂରଣ ନ ହେବା ର ଅର୍ଥ ହେଉଛି ଦୈନିକାନ୍ତରାଜ୍ୟ, ବନ୍ୟା, ମରୁଡ଼ି, ଭୂମିକମ୍ପ କିମ୍ବା ଅନ୍ୟ ପ୍ରାକୃତିକ ବିପର୍ଯ୍ୟୟ କିମ୍ବା ଅବସ୍ଥା, ବିପର୍ଯ୍ୟୟ, ସଂକ୍ରାମକ କିମ୍ବା ମହାମାରୀ, ଆତଙ୍କବାଦୀ ଆକ୍ରମଣ, ସୂକ୍ଷ୍ମ କିମ୍ବା ଦଙ୍ଗା, ପରମାଣୁ, ରାସାୟନିକ କିମ୍ବା ଜୈବିକ ପ୍ରଦୂଷଣ, ଶିଳ୍ପ କାର୍ଯ୍ୟ, ଶକ୍ତି ବିଫଳତା, କମ୍ପ୍ୟୁଟର ଭାଙ୍ଗିବା କିମ୍ବା ଭଙ୍ଗାଠୁଟା ଏବଂ କୋଠା ଭୁଗୁଡ଼ିବା, ଅଗ୍ନିକାଣ୍ଡ, ବିସ୍ଫୋରଣ କିମ୍ବା ଦୁର୍ଘଟଣା କିମ୍ବା ଅନ୍ୟାନ୍ୟ କାର୍ଯ୍ୟ ଯାହା ବ୍ୟାଙ୍କର ଯଥାର୍ଥ ନିୟନ୍ତ୍ରଣ ବାହାରେ ଅଛି ।

ଯେପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ଅପ୍ରତ୍ୟାଶିତ ଘଟଣାରେ ରୁଚ୍ଛି ପୂରଣ ନ ହେବା କିମ୍ବା ପରିସ୍ଥିତି ପ୍ରଦର୍ଶନକୁ ଅସମ୍ଭବ କରିରଖିବ ସେ ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ବ୍ୟାଙ୍କର ଦାୟିତ୍ୱ ନିର୍ବାହ ବନ୍ଦ ରହିବ । ସର୍ବୋତ୍ତମ ପ୍ରୟାସ ଭିତ୍ତିରେ ବ୍ୟାଙ୍କ ଏପରି ଘଟଣାର ପରିଶୋଧକୁ ହ୍ରାସ କରିବା ପାଇଁ ଯୁକ୍ତିଯୁକ୍ତ ପଦକ୍ଷେପ (ଗୁଡ଼ିକ) ନେବାକୁ ପ୍ରତିଶ୍ରୁତିବଦ୍ଧ । ଯଦି କୌଣସି ଶିଳ୍ପ ପଦକ୍ଷେପ, ବିଦ୍ୟୁତ୍ ବିଫଳତା, କମ୍ପ୍ୟୁଟର ବ୍ରେକଡାଉନ୍ କିମ୍ବା ଅନ୍ତର୍ଦ୍ଧାତୀ କାର୍ଯ୍ୟ ହୁଏ, ତେବେ ବ୍ୟାଙ୍କ ଏହାର ସେବା ପ୍ରଦାନରେ ବିଳମ୍ବକୁ ହ୍ରାସ କରିବା ପାଇଁ ଯୁକ୍ତିଯୁକ୍ତଗୁଡ଼ିକ ପଦକ୍ଷେପ ଗ୍ରହଣ କରିବ ଏବଂ ଏହାର ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ନିରବଚ୍ଛିନ୍ନ ସେବା ପ୍ରଦାନ କରିବାକୁ ଚେଷ୍ଟା କରିବ ।

ତେଣୁ, ଯଦି ଏହି ବାଧ୍ୟତାମୂଳକ ଘଟଣାଗୁଡ଼ିକ (ବ୍ୟାଙ୍କର ସୁବିଧା କିମ୍ବା ଏହାର କରେସପଣ୍ଡେଣ୍ଟ ବ୍ୟାଙ୍କ(ଗୁଡ଼ିକ)ର କ୍ଷତି, ଯୋଗାଯୋଗର ସାଧାରଣ ମାଧ୍ୟମର ଅନୁପସ୍ଥିତି କିମ୍ବା ସମସ୍ତ ପ୍ରକାର ପରିବହନ ଲବ୍ଧି) ବ୍ୟାଙ୍କର ନିୟନ୍ତ୍ରଣ ବାହାରେ ଥାଏ ଯାହା ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ସେବା ବିତରଣ ମାନଦଣ୍ଡ ମଧ୍ୟରେ ଏହାର ଦାୟିତ୍ୱ ନିର୍ବାହ କରିବାରେ ବାଧା ସୃଷ୍ଟି କରେ ତେବେ ବ୍ୟାଙ୍କ ବିଲମ୍ବିତ କ୍ରେଡିଟ୍ ପାଇଁ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ କ୍ଷତିପୂରଣ ଦେବାକୁ ଉତ୍ତରଦାୟୀ ହେବ ନାହିଁ ।

**3.17 ପ୍ରକୃତ / ପ୍ରତ୍ୟକ୍ଷ କ୍ଷତି**

ପ୍ରିପେଡ୍ ଉପକରଣ ସେବା ସମେତ ବିଭିନ୍ନ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ସେବା ପାଇଁ ଏହି ଗ୍ରାହକ କ୍ଷତିପୂରଣ ନୀତି ଅଧୀନରେ ବ୍ୟାଙ୍କ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ କେବଳ ବାସ୍ତବ ଏବଂ ପ୍ରତ୍ୟକ୍ଷ କ୍ଷତି (ବିଶେଷକରି ଆନୁମାନିକ ଏବଂ ପରୋକ୍ଷ କ୍ଷତି) ପରିମାଣରେ କ୍ଷତିପୂରଣ ଦେବାକୁ ଉତ୍ତରଦାୟୀ ହେବ, ଯଦି ବ୍ୟାଙ୍କ ପାଇଁ କ୍ଷତିର ଯଥେଷ୍ଟ ପ୍ରମାଣ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଏ ଏବଂ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅବହେଳାର ଅନୁପସ୍ଥିତି ଅଧୀନରେ ରହିବ ।



### 3.18 ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଏବଂ ଚୂଡ଼ାନ୍ତ ସମାଧାନ

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

### 3.19 ଆପତ୍ତି ଓ ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ:

DBS ବ୍ୟାଙ୍କ ଇଣ୍ଡିଆ ଲିମିଟେଡରେ, ଆମେ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବାକୁ ଚାହୁଁଛୁ ଯେ ଆପଣ ଆମଠାରୁ କେବଳ ସର୍ବୋତ୍ତମ ସେବା ପାଇବେ, ଯେଉଁ ସେବା ଆପଣ, ଆମର ମୂଲ୍ୟବାନ ଗ୍ରାହକ ଭାବେ ପାଇବାକୁ ହକଦାର ଅଟନ୍ତି ।

ବ୍ୟାଙ୍କର ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ନୀତି ନିମ୍ନଲିଖିତ ନୀତିକୁ ଅନୁସରଣ କରେ:

- ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ସବୁବେଳେ ଉପଯୁକ୍ତ ବ୍ୟବହାର କରାଯାଏ।
- ଗ୍ରାହକମାନେ ଉଠାଇଥିବା ଅଭିଯୋଗକୁ ସୌଜନ୍ୟ ଏବଂ ଠିକ୍ ସମୟରେ ସମାଧାନ କରାଯାଏ ।
- ଗ୍ରାହକମାନେ ଯଦି ସେମାନଙ୍କ ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନରେ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ନ ହୁଅନ୍ତି ତେବେ ସଂଗଠନ ମଧ୍ୟରେ ସେମାନଙ୍କ ଅଭିଯୋଗକୁ ବୃଦ୍ଧି କରିବାର ଉପାୟ ଏବଂ ସେମାନଙ୍କ ଅଧିକାର ବିଷୟରେ ଅବଗତ କରାଯାଏ ।
- ବ୍ୟାଙ୍କ କର୍ମଚାରୀମାନେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସ୍ଵାର୍ଥ ପ୍ରତି ସଜାଗ ଭାବରେ ଏବଂ ବିନା ପକ୍ଷପାତରେ କାମ କରନ୍ତି ।

ଯଦି, କୌଣସି ପର୍ଯ୍ୟାୟରେ, ଆପଣ ଅନୁଭବ କରନ୍ତି ଯେ ଆମର ସେବା ସ୍ତର ଆପଣଙ୍କ ଆଶା ଅନୁଯାୟୀ ନାହିଁ, ତେବେ ଏଠାରେ ଆପଣ କ'ଣ କରିପାରିବେ: ଆପଣ ବ୍ୟାଙ୍କର ୱେବସାଇଟରେ ଉପଲବ୍ଧ ବ୍ୟାଙ୍କର ଅଭିଯୋଗ ନୀତିକୁ ପରିଦର୍ଶନ କରିପାରିବେ:

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

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

## 4 ଶାସନ

### 4.1 ମାଲିକାନା ଏବଂ ଅନୁମୋଦନ କର୍ତ୍ତୃପକ୍ଷ

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

ବୋର୍ଡ, ଏହି ନୀତି ମାଧ୍ୟମରେ, ସିବିଜି ସେବା ଏବଂ ଉତ୍ପାଦ ପାଇଁ ପରିବର୍ତ୍ତନକୁ ଅନୁମୋଦନ କିମ୍ବା ପ୍ରଦାନ କରିବାକୁ ଭାରତୀୟ ଉପଭୋକ୍ତା ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ଗ୍ରୁପ୍ ମୁଖ୍ୟଙ୍କୁ ପ୍ରାଧିକାରଣ ପ୍ରଦାନ କରେ ।

### 4.2 ସମୀକ୍ଷା

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

**ପରିଶିଷ୍ଟ 1****ସଂସ୍କରଣ ଇତିହାସ**

ସଂସ୍କରଣ	ଜାରି ତାରିଖ	ମୁଖ୍ୟ ପରିବର୍ତ୍ତନର ସାରଣୀ
1.0	ଡିସେମ୍ବର 2021	- ନୀତି ଜାରି ହୋଇଛି
2.0	ଜୁନ୍ 2023	- ଯେଉଁ ପରିପ୍ରେକ୍ଷୀରେ ବ୍ୟାଙ୍କ RTGS ବିଫଳ କାରବାର ସମୟ ଅବଧି ଅଦ୍ୟତନ ହୋଇଥିଲେ କ୍ଷତିପୂରଣ ଦେବାକୁ ଦାୟୀ ନୁହେଁ - ସମୀକ୍ଷା ଅବଧି - ସଂସ୍କରଣ ଇତିହାସ