

# গ্রাহকের ক্ষতিপূরণ নীতি

2022

## বিষয়

1 পরিচিতি.....	3
2 নির্দেশনামূলক নীতিমালা .....	3
3 নীতি.....	3
3.1 অননুমোদিত / ভুল ডেবিট.....	3
3.2 ডাইরেক্ট ডেবিট/NACH ডেবিট/ইলেক্ট্রনিক পেমেন্ট (RTGS/NEFT/IMPS/UPI)/অন্যান্য অ্যাকাউন্টে ডেবিট.....	3
3.3 পেমেন্ট বন্ধ করার নির্দেশের পরে চেকের অর্থপ্রদান.....	7
3.4 বৈদেশিক বিনিময় পরিষেবা (বিদেশী মুদ্রা চেক সংগ্রহ).....	7
3.5 স্থানীয় চেক সংগ্রহ.....	7
3.6 ট্রানজিটে হারিয়ে যাওয়া উপকরণের জন্য ক্ষতিপূরণ.....	8
3.7 স্বামী আমানত.....	8
3.8 ডুপ্লিকেট ডিম্যান্ড ড্রাফ্ট ইস্যুকরণ.....	8
3.9 এজেন্ট দ্বারা ব্যাংকের প্রতিশ্রুতি লঙ্ঘন.....	8
3.10 বিনিয়োগ এবং রিডেম্পশন স্লিপের উপর কাজ না করা.....	9
3.11 ঋণ পরিশোধের নথিপত্র ফেরত.....	9
3.12 ক্রেডিট এবং/অথবা লেনদেন ফেরত দিতে বিলম্ব.....	9
3.13 ব্যর্থ ATM লেনদেন ক্রেডিট করতে বিলম্ব.....	9
3.14 কার্ড/মোবাইল ব্যাংকিং/ইন্টারনেট ব্যাংকিং/ক্রেডিট কার্ডে প্রতারণামূলক লেনদেনের কারণে ভুল/অননুমোদিত ডেবিটগুলিকে ফেরত প্রদান.....	11
3.15 লকার সম্পর্কিত ক্ষতিপূরণ.....	13
3.16 ফোর্স ম্যাজিওর.....	13
3.17 প্রকৃত / প্রত্যক্ষ ক্ষতি.....	14
3.18 সম্পূর্ণ এবং চূড়ান্ত নিষ্পত্তি.....	14
3.19 অভিযোগ ও বিরোধের প্রতিকার:.....	14
4 শাসন.....	14
4.1 মালিকানা এবং অনুমোদনকারী কর্তৃপক্ষ.....	14
4.2 পর্যালোচনা.....	15

## 1 পরিচিতি

এই নীতির উদ্দেশ্য হল এমন একটি ব্যবস্থা প্রতিষ্ঠা করা যেখানে ব্যাংক গ্রাহককে কোনও আর্থিক ক্ষতির জন্য ক্ষতিপূরণ প্রদান করে যা গ্রাহককে ব্যাংকের পক্ষ থেকে পরিষেবার ঘাটতি বা ব্যাংক বা তৃতীয় পক্ষের সরাসরি দায়ী করা বাদ দেওয়া বা কমিশনের কোনও কাজ হতে পারে যেখানে ঘাটতি ব্যাংক বা গ্রাহকের সাথে নয় বা গ্রাহকের অননুমোদিত ডেবিট রিপোর্ট করার পরে কোনও লক্ষণ হতে পারে। ব্যাংকের এই গ্রাহক ক্ষতিপূরণ নীতি তাই, অ্যাকাউন্টের অননুমোদিত ডেবিট, চেক/উপকরণের বিলম্বিত সংগ্রহের জন্য গ্রাহকদের সুদের অর্থ প্রদান, পেমেন্ট বন্ধ করার নির্দেশাবলীর স্বীকৃতির পরে চেকের অর্থ প্রদান, ভারতের মধ্যে রেমিট্যান্স, বাইরে রেমিট্যান্স সংক্রান্ত ক্ষেত্রগুলিকে কভার করার জন্য ডিজাইন করা হয়েছে। ভারত, বৈদেশিক মুদ্রার পরিষেবা, ঋণ, প্রি-পেইড উপকরণ, এটিএম নগদ তোলা, অননুমোদিত ইলেকট্রনিক ব্যাংকিং লেনদেনের ফলে উদ্ভূত জালিয়াতি যা ওয়ান-টাইম পাসওয়ার্ড (OTP) বা 2 ফ্যাক্টর প্রমাণীকরণ (2FA) দ্বারা সমর্থিত নয়। নথিটি ডিবিআইএল-এর মধ্যে সীমাবদ্ধ।

## 2 নির্দেশনামূলক নীতিমালা

নীতিটি গ্রাহকদের সাথে আচরণে স্বচ্ছতা এবং ন্যায্যতার নীতির উপর ভিত্তি করে। এটি পুনর্বিবেচনা করা হয়েছে যে নীতিটি শুধুমাত্র আর্থিক ক্ষতির জন্য ক্ষতিপূরণ কভার করে যা গ্রাহকরা ব্যাংক বা তৃতীয় পক্ষের মাধ্যমে প্রদত্ত পরিষেবার ঘাটতির কারণে হতে পারে বিশেষত অননুমোদিত ইলেকট্রনিক ব্যাংকিং লেনদেনের ক্ষেত্রে যা OTP বা 2FA দ্বারা সমর্থিত নয়, যা পরিমাপ করা যেতে পারে। প্রত্যক্ষভাবে এবং যেমন এই নীতির অধীনে প্রতিশ্রুতিগুলি কোনও অধিকারের প্রতি কুসংস্কার ছাড়াই, ব্যাংকের-গ্রাহক বিরোধের নিষ্পত্তির জন্য যথাযথভাবে গঠিত কোনও ফোরামের সামনে ব্যাংককে তার অবস্থান রক্ষা করতে হবে। নীতি RBI এবং অন্যান্য প্রাসঙ্গিক কর্তৃপক্ষ এবং নিয়ন্ত্রকদের দ্বারা প্রকাশিত প্রবিধানের পরিবর্তনের মাধ্যমে পরিচালিত হয়।

## 3 নীতি

### 3.1 অননুমোদিত / ভুল ডেবিট

যদি ব্যাংক কোনও অ্যাকাউন্টে একটি অননুমোদিত/ভুল সরাসরি ডেবিট উত্থাপন করে থাকে, তাহলে ক্লায়েন্টের মাধ্যমে অবহিত হওয়ার পরে বা অবস্থান যাচাই করার পরে ভুল ডেবিটটির অভ্যন্তরীণ অনুসন্ধানের মাধ্যমে এন্ট্রিটি অবিলম্বে ফিরিয়ে দেওয়া হবে। যদি অননুমোদিত/ভুল ডেবিট সক্ষম ব্যাংকের আমানতের সুদ পরিশোধের জন্য প্রয়োজ্য ন্যূনতম ব্যালেন্স হ্রাস করে বা ঋণ অ্যাকাউন্টে ব্যাংকে অতিরিক্ত সুদ প্রদানের মাধ্যমে গ্রাহকের আর্থিক ক্ষতির কারণ হয়, তবে ব্যাংক গ্রাহকের কোনো প্রকৃত সুদের ক্ষতির জন্য গ্রাহককে ক্ষতিপূরণ প্রদান করবে (ক্ষতিপূরণ লেনদেনের তারিখের ভিত্তিতে গণনা করা হবে এবং প্রতিবেদনের তারিখ নয়)। গ্রাহকের মাধ্যমে ভুল বলে রিপোর্ট করা এন্ট্রির যাচাইকরণে তৃতীয় পক্ষ জড়িত না থাকলে, ব্যাংক ভুল ডেবিট রিপোর্ট করার তারিখ থেকে সর্বোচ্চ 7 কার্যদিবসের মধ্যে যাচাইকরণের প্রক্রিয়াটি সম্পূর্ণ করার ব্যবস্থা করবে। যদি, যাচাইকরণে তৃতীয় পক্ষ জড়িত থাকে, তাহলে ব্যাংক সর্বোত্তম প্রচেষ্টার ভিত্তিতে গ্রাহকের মাধ্যমে ভুল লেনদেনের রিপোর্ট করার তারিখ থেকে সর্বোচ্চ এক মাসের মধ্যে যাচাইকরণ প্রক্রিয়া সম্পন্ন করে। যদি তৃতীয় পক্ষ ব্যাংকের সমস্ত প্রচেষ্টার বাইরে কোনও কারণে প্রতিদান না দেয় বা বিলম্ব না করে, তবে এই জাতীয় বিলম্ব উপরে বর্ণিত এক মাসের সময়কাল থেকে বাদ দেওয়া হবে এবং ব্যাংক গ্রাহকের কাছে যে কোনও সহায়তার জন্য যোগাযোগ করতে পারে। একই সমাধান করা প্রয়োজন। ক্রেডিট কার্ড ক্রিয়াকলাপের ক্ষেত্রে গ্রাহকদের দ্বারা রিপোর্ট করা অননুমোদিত ভুল লেনদেন যার জন্য একটি মার্চেন্ট প্রতিষ্ঠানের রেফারেন্স প্রয়োজন তা কার্ড অ্যাসোসিয়েশন দ্বারা নির্ধারিত নিয়ম অনুযায়ী পরিচালনা করা হবে।

কোনো ক্ষতিপূরণ না দিয়ে কোনো গ্রাহকের অ্যাকাউন্টে ভুল ক্রেডিট পোস্ট করা হলে ব্যাংক তার অ্যাকাউন্ট থেকে টাকা রিভার্স করার জন্য ডেবিট করার অধিকার সংরক্ষণ করে। DBS দ্বারা পোস্ট করা ভুল ক্রেডিট প্রত্যাবর্তনের জন্য, গ্রাহকের সম্মতির প্রয়োজন নেই। যাহোক, তৃতীয় পক্ষের ত্রুটির কারণে সম্পূর্ণরূপে ভুল ক্রেডিট ক্ষেত্রে পরিমাণ বিপরীত করার জন্য, এই ধরনের বিপরীত করার জন্য গ্রাহকের পূর্ব সম্মতি প্রয়োজন।

### 3.2 ডাইরেক্ট ডেবিট/NACH ডেবিট/ইলেকট্রনিক পেমেন্ট (RTGS/NEFT/IMPS/UPI)/অন্যান্য অ্যাকাউন্টে ডেবিট

ব্যাংক সময়মত গ্রাহকদের সরাসরি ডেবিট / স্থায়ী নির্দেশাবলী / ECS বা NACH ডেবিট নির্দেশাবলী সম্পাদন করার দায়িত্ব গ্রহণ করবে। যদি ব্যাংক এই ধরনের প্রতিশ্রুতি পূরণ করতে ব্যর্থ হয় তবে গ্রাহককে ব্যাংকিং চার্জের অনুপাতে ক্ষতিপূরণ দেওয়া হবে যা তাকে বিলম্বিত ক্রেডিটের কারণে অন্য ব্যাংকের থেকে সম্মুখীন হতে হতে পারে

যদি তারিখে গ্রাহকের অ্যাকাউন্টে পর্যাপ্ত ব্যালেন্স পাওয়া যায়। ডেবিট এবং একটি বৈধ ডেবিট ম্যান্ডেট/ স্থায়ী নির্দেশনা ব্যাংকে নিবন্ধিত হয়েছে। এই পলিসি শুধুমাত্র যে অ্যাকাউন্টে ক্রেডিট করা হবে তার উপর আরোপিত চার্জগুলি কভার করবে, এবং এর অন্য কোনও সমস্যার জন্য নয়। RTGS/NEFT/IMPS/UPI-এর মতো ইলেকট্রনিক পেমেন্টগুলি গ্রাহককে জানানো প্রযোজ্য নিয়ম ও শর্তাবলী দ্বারা নিয়ন্ত্রিত হবে।

ব্যাংক গ্রাহকের অ্যাকাউন্টে যে কোনও ব্যাংকের শুল্ক সময়সূচী/চার্জের সময়সূচী অনুযায়ী প্রযোজ্য পরিষেবা চার্জ দিয়ে ডেবিট করবে। যেখানে অসাবধানতাবশত ভুলবশত কোন সার্ভিস চার্জ ধার্য করা হয়, ব্যাংক গ্রাহকের কাছ থেকে এই বিষয়ে যোগাযোগ প্রাপ্ত হওয়ার 7 কার্যদিবসের মধ্যে নিয়ম ও শর্তাবলী এবং অন্যান্য নিয়ম ও শর্তাবলী যা সময়মতো জানানো হতে পারে তা যাচাই সাপেক্ষে ভুল এন্ট্রিটি ফিরিয়ে দেবে।

ক্ষতিপূরণটি সেভিংস ব্যাংক ডিপোজিটের সুদ পরিশোধের জন্য প্রযোজ্য ন্যূনতম ব্যালেন্স ট্রাস বা ঋণ অ্যাকাউন্টে ব্যাংকে অতিরিক্ত সুদ প্রদানের কারণে প্রযোজ্য সুদ বা জরিমানার পরিপ্রেক্ষিতে সরাসরি এবং প্রকৃত আর্থিক ক্ষতির মধ্যে সীমাবদ্ধ থাকবে, ব্যাংক গ্রাহকের কোনো প্রকৃত সুদের ক্ষতির জন্য বা সঞ্চয়/কারেন্ট অ্যাকাউন্ট/অথবা অন্য কোনো কর্পোরেট অ্যাকাউন্টে ন্যূনতম ব্যালেন্স রক্ষণাবেক্ষণ না করার জন্য চার্জ করা জরিমানা গ্রাহককে ক্ষতিপূরণ দিতে হবে। ক্রেডিট কার্ড ফ্রিয়াকলাপের ক্ষেত্রে গ্রাহকদের মাধ্যমে রিপোর্ট করা অননুমোদিত ভুল লেনদেন, যার জন্য একটি বণিক প্রতিষ্ঠানের রেফারেন্স প্রয়োজন হয় কার্ড অ্যাসোসিয়েশন দ্বারা নির্ধারিত নিয়ম অনুযায়ী পরিচালনা করা হবে।

### **গ্রাহকের সম্মতি ছাড়া ক্রেডিট কার্ড ইস্যু/অ্যাক্টিভেশন**

ক্রেডিট কার্ড গ্রাহকদের অযাচিত ঋণ বা অন্যান্য ক্রেডিট সুবিধা দেওয়া উচিত নয়। যদি একটি অযাচিত ক্রেডিট সুবিধা প্রাপকের সম্মতি ব্যতীত বাড়ানো হয় এবং পরবর্তী বিষয়গুলি একই সাথে থাকে, তবে ব্যাংক কেবল ক্রেডিট সীমা প্রত্যাহার করবে না, তবে উপযুক্ত বিবেচিত হবে এমন জরিমানা দিতেও দায়বদ্ধ।

অযাচিত কার্ডের অপব্যবহারের ফলে উদ্ভূত যে কোনও ক্ষতির দায়ভার ব্যাংক বহন করবে এবং যার নামে কার্ডটি ইস্যু করা হয়েছে তাকে এর জন্য দায়ী করা যাবে না।

যেখানে এটি প্রতিষ্ঠিত হয় যে ব্যাংক প্রাপকের সম্মতি ছাড়াই একটি ক্রেডিট কার্ড ইস্যু করেছে এবং সক্রিয় করেছে, ব্যাংক সময়ে সময়ে নিয়ন্ত্রক নির্দেশিকাগুলির সাথে সঙ্গতি রেখে জরিমানা প্রদানের সাথে সাথে সাথে চার্জগুলি ফিরিয়ে দেবে।

### **নিষ্ফল বা 'ব্যর্থ' লেনদেন**

নিষ্ফল বা 'ব্যর্থ' লেনদেনের জন্য গ্রাহককে ক্ষতিপূরণ দেওয়া হবে। ব্যর্থতা বিভিন্ন কারণের কারণে হতে পারে যা সরাসরি গ্রাহকের জন্য দায়ী নয় যেমন ব্যাহত হওয়া যোগাযোগের সংযোগ, এটিএম-এ নগদ অনুপলব্ধতা, সেশনের সময় শেষ হওয়া, বিভিন্ন কারণে সুবিধাভোগীর অ্যাকাউন্টে ক্রেডিট না হওয়া ইত্যাদি।

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

### **RTGS**

ব্যর্থ পেমেন্ট ফেরত দিতে কোনো বিলম্বের ক্ষেত্রে, মূল গ্রাহক বর্তমান রেপো রেট প্লাস 2% ক্ষতিপূরণ পাওয়ার যোগ্য। সুবিধাভোগী অ্যাকাউন্টে বিলম্ব/ক্রেডিট না হওয়ার সমস্যা থাকলে গ্রাহক তার ব্যাংক/শাখায় যোগাযোগ করতে পারেন। সমস্যাটি সন্তোষজনকভাবে সমাধান না হলে, UTR নম্বর এবং সমস্যার বিশদ বিবরণ দিয়ে নিম্নলিখিত ঠিকানায় ইমেইল বা ডাকযোগে অভিযোগ দায়ের করা যেতে পারে -

প্রধান সাধারণ ব্যবস্থাপক

গ্রাহক শিক্ষা ও প্রতিরক্ষার বিভাগ

রিজার্ভ ব্যাংক অফ ইন্ডিয়া

1st ফ্লোর, আমার বিল্ডিং

স্যার পি. এম. রোড,

মুম্বাই, 400 001

[cgmcepd@rbi.org.in](mailto:cgmcepd@rbi.org.in)

দ্রষ্টব্য: উপরে যোগাযোগের বিশদ বিবরণ দেওয়া হয়েছে RBI FAQs এর ভিত্তিতে RTGS সিস্টেমে উপলব্ধ রয়েছে - [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)

## NEFT

যদি ব্যাচ নিষ্পত্তির পর দুই ঘন্টার মধ্যে NEFT লেনদেন ক্রেডিট না হয় বা ফেরত দেওয়া না হয়, তাহলে ব্যাংক ক্ষতিগ্রস্ত গ্রাহককে বর্তমান RBI LAF রেপো রেট প্লাস দুই শতাংশ বিলম্বের সময়/ক্রেডিট করার তারিখ পর্যন্ত পেনাল সুদ দিতে দায়বদ্ধ, অথবা এই বিষয়ে গ্রাহকের দ্বারা একটি নির্দিষ্ট দাবি দায়ের করার জন্য অপেক্ষা না করে গ্রাহকদের অ্যাকাউন্টে অর্থ ফেরত দেওয়া হয়।

কোনো বিরোধ/অভিযোগের ক্ষেত্রে, গ্রাহক বিতর্কিত লেনদেনের বিশদ বিবরণ সহ ব্যাংকের অভিযোগ নিষ্পত্তি সেলের কাছে যেতে পারেন। বিস্তারিত এখানে উপলব্ধ রয়েছে:

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

NEFT-এর গ্রাহক সুবিধা কেন্দ্রের বিশদ বিবরণ এখানে দেওয়া হয়েছে:

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

30 দিনের মধ্যে অভিযোগের সমাধান না হলে, গ্রাহক “The Reserve Bank-Integrated Ombudsman Scheme (RB-IOS, 2021)”-এর অধীনে অভিযোগ করতে পারেন। RB-IOS, 2021 গ্রাহকদের সেখানে নির্দিষ্ট করা RBI নিয়ন্ত্রিত সংস্থাগুলির বিরুদ্ধে অভিযোগ দায়ের করার জন্য একটি একক রেফারেন্স পয়েন্ট প্রদান করে। RB-IOS, 2021 RBI ওয়েবসাইটে নিম্নলিখিত স্থানে উপলব্ধ রয়েছে:

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

অভিযোগগুলি অনলাইনে <https://cms.rbi.org.in>-এ দাখিল করা যেতে পারে, অথবা ডেডিকেটেড ই-মেইল [crpc@rbi.org.in](mailto:crpc@rbi.org.in)-এর মাধ্যমে অথবা 'কেন্দ্রীভূত প্রাপ্তি ও প্রক্রিয়াকরণ কেন্দ্র' (CRPC) সেটে ফিজিক্যাল মোডে পার্থানো যেতে পারে। ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাংক, 4র্থ তলা, সেক্টর 17, চণ্ডীগড় - 160 017-এ নিম্নলিখিত লিংকে দেওয়া ফরম্যাটে উপলব্ধ রয়েছে-[https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RBIOS2021\\_121121\\_A.pdf](https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RBIOS2021_121121_A.pdf)। একটি টোল-ফ্রি নম্বর - 14448 (সকাল 9:30 থেকে বিকাল 5:15) - এছাড়াও গ্রাহকদের জন্য উপলব্ধ বহু-ভাষিক সমর্থন সহ অভিযোগ দাখিল করতে এবং অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত তথ্য সহায়তা চাইতে উপলব্ধ রয়েছে।

দ্রষ্টব্য: উপরে যোগাযোগের বিশদ বিবরণ দেওয়া হয়েছে NEFT সিস্টেমের উপর RBI FAQ গুলির ভিত্তিতে এখানে উপলব্ধ রয়েছে:

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

যাহোক, RTGS/NEFT লেনদেনে বিলম্বের ক্ষেত্রে গ্রাহককে ক্ষতিপূরণ দিতে ব্যাংক দায়বদ্ধ থাকবে না যদি বিলম্ব নিম্নলিখিত কোনও কারণে হয়:

- অ্যাকাউন্ট স্থগিত করা হয়েছে
- অ্যাকাউন্ট নিষ্ক্রিয় রয়েছে
- অ্যাকাউন্ট সাময়িকভাবে নিষ্ক্রিয় রয়েছে
- নন-এনআরই প্রদানকারী এনআরই গ্রাহককে ক্রেডিট করার চেষ্টা করছেন
- এনআরও অ্যাকাউন্টে অভ্যন্তরীণ ক্রেডিট
- অন্য কোন বৈধ ব্যবসায়িক কারণ

- কর্পোরেট গ্রাহকরা ব্যাংক থেকে স্ট্রাকচার্ড ক্যাশ/ট্রেড/এফএক্স/লোন সলিউশন ব্যবহার করে, তাই কর্পোরেট গ্রাহকদের ক্ষতিপূরণের জন্য বিবেচনা করা হবে যদি বিলম্ব T+1 ব্যবসায়িক দিনের বেশি হয় যেখানে T হল লেনদেনের তারিখ।

**IMPS/UPI/NACH/APB:**

<b>1</b>	<b>আধার পেমেন্ট ব্রিজ সিস্টেম (APBS)</b>		
A	সুবিধাভোগীর অ্যাকাউন্টে জমা করতে বিলম্ব।	T + 1 দিনের মধ্যে লেনদেন ফিরিয়ে আনতে সুবিধাভোগী ব্যাংক।	₹100/- প্রতিদিন যদি বিলম্ব T + 1 দিনের বেশি হয়।
<b>2</b>	<b>তাৎক্ষণিক পেমেন্ট সিস্টেম (IMPS)</b>		
A	অ্যাকাউন্ট ডেবিট করা হয়েছে কিন্তু সুবিধাভোগীর অ্যাকাউন্ট ক্রেডিট করা হয় না।	সুবিধাভোগীর অ্যাকাউন্টে ক্রেডিট করতে অক্ষম হলে, T + 1 দিনে সুবিধাভোগী ব্যাংকের মাধ্যমে অটো রিভার্সাল (R)।	₹100/- প্রতিদিন যদি বিলম্ব T + 1 দিনের বেশি হয়।
<b>3</b>	<b>ইউনিফাইড পেমেন্ট ইন্টারফেস (UPI)</b>		
A	অ্যাকাউন্ট ডেবিট করা হয়েছে কিন্তু সুবিধাভোগীর অ্যাকাউন্টে জমা হয় না (তহবিল স্থানান্তর)।	সুবিধাভোগীর অ্যাকাউন্টে ক্রেডিট করতে না পারলে, T + 1 দিনে বেনিফিশিয়ারি ব্যাংকের দ্বারা অটো রিভার্সাল (R)।	₹100/- প্রতিদিন যদি বিলম্ব T + 1 দিনের বেশি হয়।
b	অ্যাকাউন্ট ডেবিট করা হয়েছে কিন্তু মার্চেন্টের অবস্থানে লেনদেনের নিশ্চিতকরণ পাওয়া যায়নি (বণিককে অর্থপ্রদান)।	T + 5 দিনের মধ্যে স্বয়ংক্রিয়-ফেরত।	₹100/- প্রতিদিন যদি বিলম্ব T + 5 দিনের বেশি হয়।
<b>4</b>	<b>ন্যাশনাল অটোমেটেড ক্লিয়ারিং হাউস (NACH)</b>		
A	সুবিধাভোগীর অ্যাকাউন্টে ক্রেডিট করতে বিলম্ব বা অর্থের বিপরীত।	সুবিধাভোগী ব্যাংক T + 1 দিনের মধ্যে জমা না দেওয়া লেনদেন ফিরিয়ে দেবে।	₹100/- প্রতিদিন যদি বিলম্ব T + 1 দিনের বেশি হয়।
B	গ্রাহক কর্তৃক ব্যাংকে ডেবিট ম্যান্ডেট প্রত্যাহার করা সত্ত্বেও অ্যাকাউন্ট ডেবিট করা হয়েছে।	গ্রাহকের ব্যাংক এই ধরনের ডেবিটের জন্য দায়ী থাকবে। রেজোলিউশন T + 1 দিনের মধ্যে সম্পন্ন করতে হবে।	

উপরের গ্রিডে, ক্যালেন্ডার দিবসের প্রেক্ষাপটে RBI যোগাযোগ অনুযায়ী T+1/ T+5 ব্যবহার করতে হবে।

এটি লক্ষ করা যেতে পারে যে:

- নির্ধারিত TAT হল ব্যর্থ লেনদেনের রেজোলিউশনের বাইরের সীমা; এবং
- ব্যাংকগুলি এই ধরনের ব্যর্থ লেনদেনের দ্রুত সমাধানের জন্য চেষ্টা করবে।

যেখানেই আর্থিক ক্ষতিপূরণ জড়িত থাকুক না কেন, গ্রাহকের কাছ থেকে অভিযোগ বা দাবির জন্য অপেক্ষা না করে, গ্রাহকের অ্যাকাউন্টে স্বতঃপ্রণোদিতভাবে এটি প্রভাবিত হবে।

যাহোক, ইকো-পার্টনারের প্রান্তে (যেমন, NPCI) অপারেশনাল/টেকনিক্যাল সমস্যার কারণে বিলম্ব হলে UPI/IMPS লেনদেনে বিলম্বের ক্ষেত্রে ব্যাংক গ্রাহককে ক্ষতিপূরণ দিতে দায়বদ্ধ থাকবে না।

NPCI IMPS/UPI পোর্টালগুলিতে তহবিল ফেরত দিতে বিলম্বের জন্য স্বয়ংক্রিয় ক্ষতিপূরণ গণনা করেছে।

- ডিবিএসের (বেনিফিশিয়ারি হিসাবে) থেকে রিটার্নে বিলম্বের জন্য, NPCI নিষ্পত্তির অংশ হিসাবে DBS ডেবিট করবে এবং প্রেরক ব্যাংকে ক্ষতিপূরণ প্রদান করবে। এই ক্ষেত্রে, ডিবিএস-এর পকেট থেকে ক্ষতিপূরণ ব্যাংকের গ্রাহককে পাঠানো হবে (এবং ডিবিএস গ্রাহকে নয়)।
- কাউন্টারপার্টি ব্যাংকের কাছ থেকে ফেরত দিতে বিলম্বের জন্য (যেখানে DBS প্রেরক হয় সুবিধাতোগী), NPCI অন্য ব্যাংক থেকে ডেবিট করবে এবং DBS-কে ক্ষতিপূরণ দেবে। এই ক্ষেত্রে, অন্য ব্যাংকের পকেট থেকে ক্ষতিপূরণ ডিবিএস গ্রাহককে দেওয়া হবে।

যে সমস্ত গ্রাহকরা TAT-তে সংজ্ঞায়িত ব্যর্থতার প্রতিকারের সুবিধা পান না, তারা রিজার্ভ ব্যাংক অফ ইন্ডিয়ার ব্যাংকিং ন্যায়পালের কাছে অভিযোগ নথিভুক্ত করতে পারেন।

### **অযাচিত কার্ড:**

যার নামে কার্ডটি ইস্যু করা হয়েছে তিনি ব্যাংকিং ন্যায়পালের কাছেও যেতে পারেন যিনি "রিজার্ভ ব্যাংক-ইন্টিগ্রেটেড ওমবুডসম্যান স্কিমের (RB-IOB, 2021) বিধান অনুসারে অযাচিত কার্ডের প্রাপককে ব্যাংকের মাধ্যমে প্রদেয় ক্ষতিপূরণের পরিমাণ নির্ধারণ করবেন।।

### **3.3 পেমেন্ট বন্ধ করার নির্দেশের পরে চেকের অর্থপ্রদান**

যদি ব্যাংকের মাধ্যমে স্টপ পেমেন্ট নির্দেশনা স্বীকার করার পরে একটি চেক প্রদান করা হয়, তবে ব্যাংক বিষয়টি সাবধানতার সাথে তদন্ত করবে এবং যদি ব্যাংকের মাধ্যমে কোনও পরস্পরবিরোধী নির্দেশ না পাওয়া যায় তবে ব্যাংক লেনদেনটি ফিরিয়ে দেবে এবং গ্রাহকের 2 কার্যদিবসে ব্যাংকে লেনদেন সম্পর্কে অবহিত করা ভ্যালু-ডেটেড ক্রেডিট প্রদান করবে। উপরোক্ত অনুচ্ছেদ 3.1-এর অধীনে দেওয়া হিসাবে গ্রাহকের যে কোনও ফলস্বরূপ আর্থিক ক্ষতি পূরণ করা হবে। কোনো ওভাররাইডিং ফ্যাক্টরের ক্ষেত্রে, গ্রাহকের লেনদেনের ইতিহাসের ভিত্তিতে ব্যাংকের বিবেচনার ভিত্তিতে অর্থপ্রদান করা হবে।

### **3.4 বৈদেশিক বিনিময় পরিষেবা (বিদেশী মুদ্রা চেক সংগ্রহ)**

বিদেশী দেশে পাঠানো বৈদেশিক মুদ্রায় মনোনীত চেক সংগ্রহে বিলম্বের জন্য ব্যাংক গ্রাহককে ক্ষতিপূরণ দেবে না, কারণ ব্যাংক বিদেশী ব্যাংক থেকে সময়মতো ঋণ নিশ্চিত করতে পারবে না। এটা ব্যাংকের অভিজ্ঞতা যে বিদেশের ব্যাংকগুলিতে টানা যন্ত্র সংগ্রহের সময় দেশ থেকে দেশে এমনকি একটি দেশের মধ্যেও স্থানভেদে আলাদা হতে পারে। সাময়িকভাবে সাক্ষর করা যন্ত্রের ফেরত দেওয়ার সময় নিয়মগুলিও দেশ থেকে দেশে পরিবর্তিত হয়। যাহোক, ব্যাংক তার সংশ্লিষ্ট ব্যাংকগুলির সাথে ব্যাংকের নস্ট্রো অ্যাকাউন্টে অর্থ জমা হয়ে গেলে ক্রেডিট প্রদানে অথবা বিলম্বের জন্য ব্যাংক গ্রাহককে ক্ষতিপূরণ দেবে। এই ধরনের ক্ষেত্রে ক্ষতিপূরণ নিম্নলিখিত হিসাবে কাজ করা হবে:

- ব্যাংকের চেক সংগ্রহ নীতিতে বিশদ বিবরণ অনুযায়ী অর্থ জমা দিতে বিলম্বের জন্য সুদ
- বৈদেশিক মুদ্রার হারে প্রতিকূল গতিবিধির কারণে সম্ভাব্য ক্ষতির জন্য ক্ষতিপূরণ

### **3.5 স্থানীয় চেক সংগ্রহ**

গ্রাহক ক্ষতিপূরণ নীতির অংশ হিসাবে, ব্যাংকের চেক সংগ্রহ নীতিতে নির্দিষ্ট সময়ের পরে ক্রেডিট দিতে বিলম্ব হলে ব্যাংক তার গ্রাহকদের সংগ্রহের উপকরণের পরিমাণের (স্থানীয়/বহিরাগত চেক) উপর সুদ প্রদান করবে। গ্রাহকদের কাছ থেকে কোনো দাবি করা ছাড়াই এই ধরনের সুদ প্রদান করা হবে। বিলম্বিত আদায়ে সুদ পরিশোধের জন্য ব্যাংকের নিজস্ব শাখায় বা অন্য ব্যাংকে আঁকা যন্ত্রগুলির মধ্যে কোনও পার্থক্য থাকবে না। বিলম্বিত সংগ্রহের জন্য সুদ নিম্নলিখিত হারে প্রদান করা হবে:

- a) স্থানীয় চেকের ক্ষেত্রে 3 কার্যদিবসের পরে বিলম্বের সময়ের জন্য ডোমেস্টিক সেভিং ব্যাংক রেট।
- b) সিটিএস কেন্দ্রে প্রদেয় বহিরাগত চেক সংগ্রহে 3 কার্যদিবসের পরে বিলম্বের সময়কালের জন্য ঘরোয়া সঞ্চয় ব্যাংকের হার এবং নন-সিটিএস কেন্দ্রগুলিতে 10 কার্যদিবস।



- c) যেখানে বিলম্ব 14 কার্যদিবসের বেশি হয়, সেখানে সংশ্লিষ্ট সময়ের জন্য পারিবারিক মেয়াদী আমানতের জন্য প্রযোজ্য হারে সুদ প্রদান করা হবে (অকাল প্রত্যাহার সুবিধা সহ পারিবারিক মেয়াদী আমানতের জন্য প্রযোজ্য হার)।
- d) অস্বাভাবিক বিলম্বের ক্ষেত্রে, অর্থাৎ, 90 ক্যালেন্ডার দিনের বেশি বিলম্ব হলে, সংশ্লিষ্ট পারিবারিক মেয়াদী আমানতের হারের 2% বেশি হারে সুদ প্রদান করা হবে (অকাল প্রত্যাহার সুবিধা সহ গার্হস্থ্য মেয়াদী আমানতের জন্য প্রযোজ্য হার)।
- e) সংগ্রহের অধীনে থাকা চেকের অর্থ গ্রাহকের একটি ওভারড্রাফ্ট/লোন অ্যাকাউন্টে জমা করা হলে, ঋণ অ্যাকাউন্টে প্রযোজ্য হারে সুদ প্রদান করা হবে। অস্বাভাবিক বিলম্বের জন্য, ঋণ অ্যাকাউন্টে প্রযোজ্য হারের 2% বেশি হারে সুদ প্রদান করা হবে।
- f) ক্রেডিট কার্ডের জন্য, যেখানেই ক্রেডিট কার্ড গ্রাহক 2 কার্যদিবসের মধ্যে স্থানীয় চেক জমা করেন এবং ক্রেডিট কার্ডের অর্থপ্রদানের নির্ধারিত তারিখের আগে 5 কার্যদিবসের মধ্যে বাইরের চেক জমা করেন, ব্যাংক কোনও জরিমানা বা জরিমানা চার্জ ধার্য করবে না এবং এর মধ্যে প্রাপ্ত পেমেন্ট বিবেচনা করবে। ব্যাংকের শেষে ক্রেডিট বিলম্বিত হওয়ার ক্ষেত্রে ক্রেডিট কার্ড পেমেন্টের শেষ তারিখ। যাহোক, গ্রাহকের কারণে ক্রেডিট বিলম্বিত হওয়ার ক্ষেত্রে, ব্যাংক জরিমানা বা জরিমানা চার্জ এবং সুদ ধার্য করবে ক্রেডিট কার্ডের শর্তাবলী অনুযায়ী আংশিক পেমেন্ট বা বিলম্বিত অর্থপ্রদানের জন্য প্রযোজ্য শর্তাবলী অনুযায়ী হবে।

### 3.6 ট্রানজিটে হারিয়ে যাওয়া উপকরণের জন্য ক্ষতিপূরণ

গ্রাহকের মাধ্যমে সংগ্রহের জন্য ব্যাংকের কাছে হস্তান্তর করার পরে উপকরণ হারানোর কারণে গ্রাহকের আর্থিক ক্ষতির জন্য ব্যাংকের গ্রাহক ক্ষতিপূরণ নীতিও চেক সংগ্রহ নীতিতে নির্দেশিত হবে। হারানো চেক/উপকরণের পরিমাণের উপর 10 কার্যদিবস পর্যন্ত যুক্তিসঙ্গত বিলম্বের জন্য ব্যাংকের পারিবারিক সঞ্চয় হারে সুদ প্রদান করবে।

### 3.7 স্থায়ী আমানত

যদি ব্যাংক ফিক্সড ডিপোজিট বুকিং সম্পর্কিত গ্রাহকের নির্দেশাবলীতে তহবিল এবং নির্দেশ পাওয়ার পরেও কাজ করতে ব্যর্থ হয়, তাহলে গ্রাহকের জন্য ফিক্সড ডিপোজিট নির্দেশাবলী এবং প্রাপ্ত তহবিল অনুযায়ী নির্ধারিত মূল্য তারিখের সাথে বুক করা হবে।

এই আমানতের পরিপক্বতার ক্ষেত্রে, ব্যাংক এই নির্দেশগুলি পাওয়ার জন্য কাট-অফ সময়ের মধ্যে গ্রাহকের দ্বারা প্রদত্ত ম্যাচিউরিটি নির্দেশাবলী অনুসারে কাজ করবে। যে ক্ষেত্রে ব্যাংক নির্দেশ পালন করতে ব্যর্থ হয় যার ফলে সেভিংস ব্যাংক ডিপোজিটের সুদ পরিশোধের জন্য প্রযোজ্য ন্যূনতম ব্যালেন্স কমিয়ে বা লোন অ্যাকাউন্টে ব্যাংকে অতিরিক্ত সুদ প্রদানের মাধ্যমে গ্রাহকের আর্থিক ক্ষতি হয়, ব্যাংক প্রকৃত চার্জ এবং গ্রাহকের উপর আরোপিত সুদ পরিশোধ করে এই ধরনের ক্ষতির জন্য গ্রাহককে ক্ষতিপূরণ প্রদান করবে।

### 3.8 ডুপ্লিকেট ডিমাল্ড ড্রাফ্ট ইস্যুকরণ

প্রয়োজনীয় ডকুমেন্টেশন সহ এই ধরনের অনুরোধ প্রাপ্তির তারিখ থেকে এক পাশ্বিকের মধ্যে ব্যাংক গ্রাহককে একটি ডুপ্লিকেট ডিমাল্ড ড্রাফ্ট ইস্যু করবে। এই সময়ের পরে বিলম্বের ক্ষেত্রে, ব্যাংক সংশ্লিষ্ট মেয়াদপূর্তির সময়কালের জন্য প্রযোজ্য স্থায়ী আমানতের হারে সুদ প্রদান করবে (অকাল প্রত্যাহার সুবিধা সহ পারিবারিক মেয়াদী আমানতের জন্য প্রযোজ্য হার)। এটি শুধুমাত্র সেই ক্ষেত্রে প্রযোজ্য হবে যেখানে ব্যাঙ্কে টানা ডুপ্লিকেট ডিমাল্ড ড্রাফ্টের অনুরোধ ক্রেতার দ্বারা করা হয়েছে এবং তৃতীয় পক্ষের অনুমোদনের ক্ষেত্রে প্রযোজ্য হবে না।

### 3.9 এজেন্ট দ্বারা ব্যাংকের প্রতিশ্রুতি লঙ্ঘন

ব্যাংকের প্রতিনিধি/কুরিয়ার বা ডিএসএ গ্রাহকদের প্রতি ব্যাংকের প্রতিশ্রুতি লঙ্ঘন করে বা কোনও অনুপযুক্ত আচরণে লিপ্ত হয়েছে বা গ্রাহকদের কাছ থেকে কোনও অভিযোগ প্রাপ্তির ক্ষেত্রে, ব্যাংক অভিযোগটি তদন্ত করার জন্য যথাযথ পদক্ষেপ নেবে এবং ফলাফলগুলিকে জানাবে। অভিযোগ প্রাপ্তির তারিখ থেকে 7 কার্যদিবসের মধ্যে এবং যেখানেই যুক্তিযুক্ত হবে, গ্রাহককে ব্যাংকিং লেনদেনে প্রকৃত আর্থিক ক্ষতির জন্য ক্ষতিপূরণ দেবে, প্রতিটি ক্ষেত্রে ভিত্তিতে। এতে অন্য কোনো খরচ এবং পরোক্ষ আর্থিক বা অ-আর্থিক ক্ষতির অন্তর্ভুক্ত নয়।



### 3.10 বিনিয়োগ এবং রিডেম্পশন স্লিপের উপর কাজ না করা

মিউচুয়াল ফান্ডে অগ্রগতি প্রক্রিয়াকরণের জন্য গ্রাহকের দ্বারা ব্যাংকে জমা দেওয়া কোনও বিনিয়োগ বা রিডেম্পশন স্লিপগুলির উপর ব্যাংক কাজ করতে ব্যর্থ হলে, প্রচলিত দেশীয় সঞ্চয় ব্যাংকের হারে, যে সময়ের জন্য স্লিপ বিলম্বিত হয়েছে, ব্যাংকটি বিলম্বিত পরিমাণের ক্ষতিপূরণ প্রদান করবে।

সার্বভৌম গোল্ড বন্ডের (SGB) জন্য গ্রাহকের আবেদন প্রত্যাখ্যান করা হলে, ব্যাংক T+1 কার্যদিবসের মধ্যে গ্রাহককে ফেরত দেওয়ার সমস্ত প্রচেষ্টা করবে। যাহোক, ব্যাংকের শেষে আবেদনকারীকে অর্থ ফেরত দিতে বিলম্বের ক্ষেত্রে, গ্রাহকদের বিলম্বের প্রতিটি দিনের জন্য রেপো রেট + 2% ক্ষতিপূরণ দেওয়া হবে। আবেদনের বিনিয়োগের পরিমাণের উপর ক্ষতিপূরণ দেওয়া হবে।

### 3.11 ঋণ পরিশোধের নথিপত্র ফেরত

সম্মত বা চুক্তিবদ্ধ সমস্ত পাওনা পরিশোধের 15 কার্যদিবসের মধ্যে বন্ধককৃত সম্পত্তির সমস্ত সিকিউরিটিজ/ডকুমেন্টস/টাইটেল ডিড এবং অন্যান্য সম্পর্কিত আনুষ্ঠানিকতা এবং ডকুমেন্টেশন গ্রাহককে ব্যাংক ফেরত দেবে।

যদি অন্য কোনো দাবির জন্য সেট অফ করার কোনো অধিকার প্রয়োগ করা হয়, তবে ব্যাংক অন্যান্য দাবি সম্পর্কে পূর্ণ বিবরণ সহ যথাযথ নোটিশ দেবে এবং প্রাসঙ্গিক দাবি নিষ্পত্তি / পরিশোধ না হওয়া পর্যন্ত বন্ধককৃত সম্পত্তির সিকিউরিটিজ / নথি / শিরোনাম বজায় রাখবে। চুক্তিবদ্ধ সমস্ত বকেয়া পরিশোধের 15 কার্যদিবসের পরে বন্ধক রাখা সম্পত্তির সিকিউরিটিজ/নথিপত্র/টাইটেল ডিডের বিনিময়ে ব্যাংকের পক্ষ থেকে বিলম্বের জন্য, ব্যাংক প্রতি সপ্তাহে সর্বোচ্চ Rs.100/- থেকে 5,000/- ক্ষতিপূরণ দেবে।

### 3.12 ক্রেডিট এবং/অথবা লেনদেন ফেরত দিতে বিলম্ব

এনইএফটি, আরটিজিএস বা গ্রাহকদের পক্ষ থেকে প্রাপ্ত অন্য কোনো উপায়ে অভ্যন্তরীণ রেমিট্যান্সের ক্রেডিট প্রদানে ব্যাংক সরাসরি দায়ী করা বিলম্বের জন্য ব্যাংক গ্রাহকদের ক্ষতিপূরণ প্রদান করবে। ত্রুটি বা অবহেলার কারণে পদ্ধতিগত/নিয়ন্ত্রক নির্দেশিকা অনুযায়ী সময়সীমার বাইরে সুবিধাভোগীকে NEFT/NECS/NACH লেনদেন জমা দিতে বিলম্বের জন্য, ব্যাংক গ্রাহককে RBI LAF রেপো রেট প্লাস দুই শতাংশে পেনাল সুদ প্রদান করবে। সেই প্রভাবে গ্রাহকের দ্বারা কোনো দাবি না করা হলেও দণ্ডনীয় সুদ গ্রাহককে প্রদান করা হবে।

পদ্ধতিগত/নিয়ন্ত্রক নির্দেশিকা অনুযায়ী টাইমলাইনের বাইরে সুবিধাভোগীকে RTGS জমা দিতে বিলম্বের জন্য, ব্যাংক বর্তমান রেপো হারে প্রতিদিন দুই শতাংশের সাথে গ্রাহকের জরিমানা সুদ প্রদান করবে। একই দিনে পাস ক্রেডিট সহ ক্রেডিট বিলম্বের ক্ষেত্রে, এক দিনের জন্য ক্ষতিপূরণ প্রদান করা হবে। সেই প্রভাবে গ্রাহকের মাধ্যমে কোনো দাবি না করা হলেও দণ্ডনীয় সুদ গ্রাহককে প্রদান করা হবে।

যদি কোনো কারণে সুবিধাভোগীর অ্যাকাউন্টে তহবিল জমা করা সম্ভব না হয়, যেমন অ্যাকাউন্টের অস্তিত্ব নেই, অ্যাকাউন্ট স্বগিত, ইত্যাদি, তহবিল প্রাপক সদস্যের সদস্য ইন্টারফেসে অর্থপ্রদান প্রাপ্তির এক ঘন্টার মধ্যে বা RTGS অর্থপ্রদানের জন্য RTGS ব্যবসায়িক দিন শেষ হওয়ার আগে মূল সদস্যকে ফেরত দেওয়া হবে যেখানে NEFT লেনদেনের জন্য সদস্য ইন্টারফেসে অর্থ প্রদানের 2 ঘন্টার মধ্যে তহবিল ফেরত দেওয়া হবে।

### 3.13 ব্যর্থ ATM লেনদেন ক্রেডিট করতে বিলম্ব

ব্যাংক তদন্ত করবে এবং গ্রাহকের অভিযোগ পাওয়ার পর থেকে 5 দিনের মধ্যে অনুরোধ গ্রহণ বা প্রত্যাখ্যান করার বিষয়ে তার সিদ্ধান্ত জানাবে। ক্রেডিট পাস করতে বিলম্বের ক্ষেত্রে, T + 5 দিনের বেশি বিলম্বের জন্য প্রতিদিন 100 টাকা ক্ষতিপূরণ গ্রাহকের কোনো দাবি ছাড়াই স্বয়ংক্রিয়ভাবে গ্রাহকের অ্যাকাউন্ট/ক্রেডিট কার্ডে জমা হবে।

ক্রমিক নং	ঘটনার বিবরণ	অটো-রিভার্সালের ও ক্ষতিপূরণের ফ্রেমওয়ার্ক	
		অটো-রিভার্সালের	জন্য প্রদেয় ক্ষতিপূরণ
I	II	III	IV
1	অটোমেটেড টেলার মেশিন (ATMs)		

A	গ্রাহকের অ্যাকাউন্ট ডেবিট করা হয়েছে কিন্তু নগদ বিতরণ করা হয়নি।	সর্বাধিক T + 5 দিনের মধ্যে ব্যাংক লেনদেনের প্রো-অ্যাকাউন্ট রিভার্সাল (R)।	₹100/- প্রতি দিনে T + 5 দিনের বেশি বিলম্বের জন্য, অ্যাকাউন্ট ব্যবহারকারীর ক্রেডিট।
---	--	---	--

### গ্রাহকের জন্য কার্যক্রম যদি বিপরীত এবং ক্ষতিপূরণ ব্যাংকের মাধ্যমে বহন করা না হয়

গ্রাহক লেনদেনের বিশদ বিবরণ সহ ব্যাংকের অভিযোগ নিষ্পত্তি সেলের কাছে যেতে পারেন। বিস্তারিত এখানে পাওয়া যায়:

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

30 দিনের মধ্যে অভিযোগের সমাধান না হলে, গ্রাহক “The Reserve Bank-Integrated Ombudsman Scheme (RB-IOS, 2021)”-এর অধীনে অভিযোগ করতে পারেন। RB-IOS, 2021 গ্রাহকদের সেখানে নির্দিষ্ট করা RBI নিয়ন্ত্রিত সংস্থাগুলির বিরুদ্ধে অভিযোগ দায়ের করার জন্য একটি একক রেফারেন্স পয়েন্ট প্রদান করে। RB-IOS, 2021 RBI ওয়েবসাইটে নিম্নলিখিত লিংকে উপলব্ধ রয়েছে:

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

অভিযোগগুলি অনলাইনে <https://cms.rbi.org.in>-এ দাখিল করা যেতে পারে, অথবা ডেডিকেটেড ই-মেইল [crpc@rbi.org.in](mailto:crpc@rbi.org.in)-এর মাধ্যমে অথবা 'কেন্দ্রীভূত প্রাপ্তি ও প্রক্রিয়াকরণ কেন্দ্র' (CRPC) সেটে ফিজিক্যাল মোডে পাঠানো যেতে পারে। রিজার্ভ ব্যাংক অফ ইন্ডিয়া, 4র্থ তলা, সেক্টর 17, চণ্ডীগড় - 160 017-এ নিম্নলিখিত লিংকে ফরম্যাট দেওয়া রয়েছে - [https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RBIOS2021\\_121121\\_A.pdf](https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RBIOS2021_121121_A.pdf)। একটি টোল-ফ্রি নম্বর - 14448 (সকাল 9:30 থেকে 5:15 pm) - বহু-ভাষিক সহায়তা সহ অভিযোগ দায়ের এবং অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত তথ্যের জন্য গ্রাহকদের সহায়তা নেওয়ার জন্যও উপলব্ধ রয়েছে।

### কার্ড লেনদেনে ক্ষতিপূরণ প্রযোজ্য:

ক্রমিক নং	ঘটনার বিবরণ	অটো-রিভার্সালের ও ক্ষতিপূরণের ফ্রেমওয়ার্ক	
		অটো-রিভার্সালের	জন্য প্রদেয় ক্ষতিপূরণ
I	II	III	IV
2	<b>কার্ডের লেনদেন</b>		
a	<b>কার্ড থেকে কার্ডে লেনদেন</b> কার্ডের অ্যাকাউন্ট ডেবিট করা হয়েছে, কিন্তু সুবিধাভোগীর কার্ড ক্রেডিট করা হয় নাই।	লেনদেন রিভার্স করা হবে (R) সর্বশেষ T + 1 দিনের মধ্যে, যদি ক্রেডিট সুবিধাভোগী অ্যাকাউন্টে প্রভাবিত না হয়।	T + 1 দিনের বেশি বিলম্বের জন্য প্রতিদিন ?100/-
b	<b>PoS-এ নগদ সহ পয়েন্ট অফ সেল (PoS) (কার্ড রয়েছে)</b>		
	PoS এ নগদ সহ বিক্রয় পয়েন্ট (PoS) (কার্ড বর্তমান)	T + 5 দিনের মধ্যে অটো-রিভার্সাল।	T + 5 দিনের বেশি বিলম্বের জন্য প্রতিদিন ?100/-
	অ্যাকাউন্ট ডেবিট করা হয়েছে কিন্তু মার্চেন্টের অবস্থানে নিশ্চিতকরণ পাওয়া যায়নি অর্থাৎ চার্জ-স্লিপ তৈরি হয়নি।		
c	<b>কার্ড নট প্রেজেন্ট (CNP) (ইকমার্স)</b>		

অ্যাকাউন্ট ডেবিট করা হয়েছে কিন্তু মার্চেন্টের সিস্টেমে নিশ্চিতকরণ পাওয়া যায়নি।	
---	--

### 3.14 কার্ড/মোবাইল ব্যাংকিং/ইন্টারনেট ব্যাংকিং/ক্রেডিট কার্ডে প্রতারণামূলক লেনদেনের কারণে ভুল/অননুমোদিত ডেবিটগুলিকে ফেরত প্রদান

ওয়ান-টাইম পাসওয়ার্ড বা 2 ফ্যাক্টর অথেনটিকেশন (2FA) দ্বারা অনুসরণ করা লেনদেনের ক্ষেত্রে উদ্ধৃত দাবির ক্ষতিপূরণ দিতে ব্যাংক দায়বদ্ধ থাকবে না। এই ধরনের দাবি বা দাবিগুলি জরিত অর্থের পরিমাণের ভিত্তিতে প্রত্যাক্ষান করা হবে।

উপরোক্ত ছাড়াও, অননুমোদিত লেনদেনের কারণে ক্ষতির জন্য গ্রাহক দায়বদ্ধ থাকবেন যেখানে গ্রাহকের অবহেলার কারণে ক্ষতি হয়েছে, যেমন সে কোথায় পেমেন্টের সনদপত্র শেয়ার করেছে এবং এর সাথে সম্পর্কিত অন্য কোনো বিবরণ অ্যাকাউন্ট যা শেয়ার করা উচিত নয় - যেমনটি নিয়ম ও শর্তাবলীতে জানানো হয়েছে এবং সময়ে সময়ে ক্লায়েন্ট শিক্ষার প্রচেষ্টায় জানানো হয়েছে। গ্রাহক ব্যাংকে অননুমোদিত লেনদেনের রিপোর্ট না করা পর্যন্ত সম্পূর্ণ ক্ষতি বহন করবেন। অননুমোদিত লেনদেনের রিপোর্ট করার পরে যে কোনও ক্ষতি ঘটলে, তারপরে প্রতিটি ক্ষতির দায়ভার ব্যাংক বহন করবে।

#### অননুমোদিত লেনদেনের ক্ষেত্রে গ্রাহকের দায়বদ্ধতার বিবরণ:

##### একজন গ্রাহকের শূন্য দায়

- নিম্নলিখিত ইভেন্টগুলিতে অননুমোদিত লেনদেন ঘটলে শূন্য দায়বদ্ধতার জন্য গ্রাহকের এনটাইটেলমেন্ট উঠবে:
  - ব্যাংকের পক্ষ থেকে অবদানমূলক জালিয়াতি / অবহেলা / ঘাটতি (গ্রাহক দ্বারা লেনদেনটি রিপোর্ট করা হোক বা না হোক)।
  - তৃতীয় পক্ষের লঙ্ঘন যেখানে ঘাটতিটি ব্যাংকের বা গ্রাহকের নয় কিন্তু সিস্টেমের অন্য কোথাও রয়েছে এবং গ্রাহক অননুমোদিত লেনদেনের বিষয়ে ব্যাংক থেকে যোগাযোগ পাওয়ার তিন কার্যদিবসের মধ্যে ব্যাংকে অবহিত করে।

##### একজন গ্রাহকের সীমিত দায়

- নিম্নলিখিত ক্ষেত্রে অননুমোদিত লেনদেনের কারণে ক্ষতির জন্য একজন গ্রাহক দায়ী থাকবে:
  - যে ক্ষেত্রে গ্রাহকের অবহেলার কারণে ক্ষতি হয়েছে, যেমন সে যেখানে অর্থপ্রদানের সনদপত্রগুলি ভাগ করেছে, সে সমস্ত ক্ষতি গ্রাহক বহন করবে যতক্ষণ না সে/সে ব্যাংকে অননুমোদিত লেনদেনের রিপোর্ট না করে। অননুমোদিত লেনদেনের রিপোর্ট করার পরে ঘটতে থাকা কোনও ক্ষতি ব্যাংক বহন করবে।
  - যে ক্ষেত্রে অননুমোদিত ইলেকট্রনিক ব্যাংকিং লেনদেনের দায়ভার ব্যাংক বা গ্রাহকের নয়, তবে সিস্টেমের অন্য কোথাও রয়ে যায় এবং যখন বিলম্ব হয় (ব্যাংক থেকে যোগাযোগ পাওয়ার পরে চার থেকে সাত কার্যদিবসের মধ্যে) এই ধরনের লেনদেন ব্যাংক অবহিত করার ক্ষেত্রে গ্রাহকের পক্ষ থেকে, গ্রাহকের প্রতি লেনদেনের দায় লেনদেনের মূল্য বা নীচের টেবিলে উল্লিখিত পরিমাণের মধ্যে সীমাবদ্ধ থাকবে, যেটি কিনা কম।

টেবিল 1	
ময়েন্ট 2 এর অধীনে গ্রাহকের সর্বোচ্চ দায়ভার (ii)	
অ্যাকাউন্টের ধরণ	সর্বোচ্চ দায়ভার (?)
* BSBD / ক্ষুদ্র অ্যাকাউন্ট	5,000
* অন্যান্য সকল SB অ্যাকাউন্ট	10,000

*	প্রি-পেইড পেমেন্ট ইনস্ট্রুমেন্ট এবং উপহার কার্ড	
*	এমএসএমই-এর কারেন্ট/ক্যাশ ক্রেডিট/ওভারড্রাফ্ট অ্যাকাউন্ট	
*	বার্ষিক গড় ব্যালেন্স সহ ব্যক্তিদের কারেন্ট অ্যাকাউন্ট / ক্যাশ ক্রেডিট / ওভারড্রাফ্ট অ্যাকাউন্ট (জালিয়াতির ঘটনার আগের 365 দিন সময়) / 25 লক্ষ টাকা পর্যন্ত সীমা	
*	5 লক্ষ টাকা পর্যন্ত সীমা সহ ক্রেডিট কার্ড।	
*	অন্যান্য সমস্ত বর্তমান / নগদ ক্রেডিট / ওভারড্রাফ্ট অ্যাকাউন্ট	25,000
*	5 লক্ষ টাকার উপরে সীমা সহ ক্রেডিট কার্ড	

3. তৃতীয় পক্ষের লক্ষ্যনের ক্ষেত্রে গ্রাহকের সামগ্রিক দায়, উপরে অনুচ্ছেদ 1 (ii) এবং অনুচ্ছেদ 2 (ii) তে বিশদ বিবরণ দেওয়া হয়েছে, যেখানে ঘাটতিটি ব্যাংক বা গ্রাহকের নয় বরং সিস্টেমের অন্য কোথাও রয়েছে, এতে সংক্ষিপ্ত করা হয়েছে টেবিল 2:

টেবিল 2	
গ্রাহকের দায়বদ্ধতার সারসংক্ষেপ	
যোগাযোগ প্রাপ্তির তারিখ থেকে প্রতারণামূলক লেনদেনের রিপোর্ট করতে সময় লাগে।	গ্রাহকের দায়বদ্ধতা (?)
3 কার্যদিবসের মধ্যে	শূন্য দায়বদ্ধতা
4 থেকে 7 কার্যদিবসের মধ্যে	লেনদেনের মূল্য বা সারণি 1-এ উল্লিখিত পরিমাণ, যেটি কম
7 কার্যদিবসের বাইরে	*উল্লিখিত ধারা অনুযায়ী

টেবিল 2-এ উল্লিখিত কার্যদিবসের সংখ্যা গ্রাহকের হোম শাখার কাজের সময়সূচী অনুযায়ী যোগাযোগ প্রাপ্তির তারিখ ব্যতীত গণনা করা হবে।

### শূন্য দায়/গ্রাহকের সীমিত দায়বদ্ধতার জন্য রিভার্সাল টাইমলাইন

4. গ্রাহকের দ্বারা অবহিত হওয়ার পরে, গ্রাহকের দ্বারা এই ধরনের বিজ্ঞপ্তির তারিখ থেকে 10 কার্যদিবসের মধ্যে গ্রাহকের অ্যাকাউন্টে অননুমোদিত ইলেকট্রনিক লেনদেনের সাথে জড়িত ব্যাংক (বিমা দাবির নিষ্পত্তির জন্য অপেক্ষা না করে) জমা করবে। এমনকি গ্রাহকের অবহেলার ক্ষেত্রেও অননুমোদিত ইলেকট্রনিক ব্যাংকিং লেনদেনের ক্ষেত্রে ব্যাংকগুলি তাদের বিবেচনার ভিত্তিতে গ্রাহকের কোনও দায়বদ্ধতা মওকুফ করার সিদ্ধান্ত নিতে পারে। ক্রেডিটটি অননুমোদিত লেনদেনের তারিখ হিসাবে তারিখের মূল্য হতে হবে।
5. আরও, ব্যাংকগুলি নিশ্চিত করবে যে:
- একটি অভিযোগের সমাধান করা হয় এবং গ্রাহকের দায়, যদি থাকে, সেই সময়ের মধ্যে প্রতিষ্ঠিত হয়, যা অভিযোগ হ্যান্ডলিং প্রক্রিয়া সম্পর্কিত ব্যাংকের অননুমোদিত নীতিতে উল্লেখ করা যেতে পারে, কিন্তু অভিযোগ প্রাপ্তির তারিখ থেকে 90 দিনের বেশি নয়, এবং উপরের পয়েন্ট 1 থেকে 3 এর বিধান অনুসারে গ্রাহককে ক্ষতিপূরণ দেওয়া হয়;
  - যেখানে এটি অভিযোগের সমাধান করতে বা গ্রাহকের দায় নির্ধারণ করতে অক্ষম হয়, যদি থাকে, 90 দিনের মধ্যে, গ্রাহককে 1 থেকে 3 পয়েন্টে নির্ধারিত ক্ষতিপূরণ প্রদান করা হয়; এবং

- iii) ডেবিট কার্ড/ব্যাংক অ্যাকাউন্টের ক্ষেত্রে, গ্রাহকের সুদের ক্ষতি হয় না, এবং ক্রেডিট কার্ডের ক্ষেত্রে, গ্রাহক সুদের কোনো অতিরিক্ত বোঝা বহন করেন না।

যেখানে ব্যাংক অভিযোগের সমাধান করতে বা গ্রাহকের দায় নির্ধারণ করতে অক্ষম, যদি থাকে, 90 দিনের মধ্যে, অনুচ্ছেদ 1-5-এ নির্ধারিত ক্ষতিপূরণ গ্রাহককে প্রদান করা হবে।

**\*নিচে উল্লিখিত ধারা অনুসারে** - এই ধরনের সমস্ত সন্দেহভাজন ডেবিট ব্যাংকের মাধ্যমে সারিবদ্ধ পদ্ধতি এবং আইন প্রয়োগকারী সংস্থাগুলির সাথে যেখানে প্রয়োজন সেখানে তদন্ত করা হবে। কেস-টু-কেস-ভিত্তিতে এই ধরনের তদন্তের ফলাফলের উপর নির্ভর করে।

- (i) কোনো প্রতারণার ক্ষেত্রে, যদি ব্যাংক নিশ্চিত হয় যে তার কর্মীদের দ্বারা কোনও উপাদানের প্রতি একটি অনিয়ম/জালিয়াতি করা হয়েছে, তাহলে শাখাটি অবিলম্বে তার দায় স্বীকার করবে এবং দাবি পরিশোধ করবে।
- (ii) যে ক্ষেত্রে ব্যাংকের দোষ আছে, ব্যাংকের গ্রাহককে আপত্তি ছাড়াই ক্ষতিপূরণ দেবে শুধুমাত্র যদি লেনদেনটি OTP বা 2 ফ্যাক্টর প্রমাণীকরণ বা নথিতে উল্লিখিত কোনও ক্ষেত্রে সমর্থন না করে।
- (iii) যে ক্ষেত্রে ব্যাংক বা গ্রাহকের কোনও দোষ নেই কিন্তু ত্রুটিটি সিস্টেমের অন্য কোথাও রয়েছে, তবে ব্যাংক গ্রাহককে শুধুমাত্র সরাসরি আর্থিক ক্ষতির 50% পর্যন্ত (INR 5,000 এর বেশি নয়) ক্ষতিপূরণ দেবে। গ্রাহক দ্বারা ভোগান্তি। এই ধরনের ক্ষতিপূরণ একটি অ্যাকাউন্টের জীবনে শুধুমাত্র একবার দেওয়া হবে।

ব্যাংক এই কারণে উদ্বৃত্ত দাবি প্রত্যাখ্যান করার অধিকার সংরক্ষণ করে:

- ব্যাংকের দেওয়া পণ্য ও পরিষেবার শর্তাবলী লঙ্ঘন
- গ্রাহকের অ্যাকাউন্ট এবং লেনদেনের উপকরণ যেমন ডেবিট/এটিএম/ক্রেডিট কার্ড, বা অন্যান্য সংবেদনশীল তথ্য ইত্যাদির সুরক্ষা নিশ্চিত করার জন্য সময়ে সময়ে ব্যাংকের দ্বারা প্রকাশিত বিভিন্ন নির্দেশিকাগুলি গ্রাহকের দ্বারা অনুসরণ না করা।
- গ্রাহকদের সর্বদা নিশ্চিত করতে হবে যে তারা তাদের বর্তমান যোগাযোগের জন্য বিশেষ করে একটি কর্মরত মোবাইল নম্বর এবং ইমেল আইডি অবিলম্বে সতর্কতা পাওয়ার জন্য বিবরণ আপডেট করেছে। ব্যাংকের সাথে এই ধরনের যোগাযোগের তথ্য আপডেট রাখতে ব্যর্থ হলে এটিএম/ডেবিট কার্ড/ক্রেডিট কার্ড বা ব্যাংক অ্যাকাউন্টের লেনদেন/অ্যাক্সেসের অন্য কোনো ইলেকট্রনিক চ্যানেলের অপব্যবহারের কারণে যে কোনো ক্ষতির জন্য গ্রাহককে দায়ী করা হতে পারে।
- সন্দেহভাজন বা প্রতারণামূলক লেনদেনের ফলে উদ্বৃত্ত কোনো পরোক্ষ বা ফলস্বরূপ ক্ষতির জন্য কোনো ক্ষতিপূরণ গ্রহণ করা হবে না বা প্রদান করা হবে না।

### 3.15 লকার সম্পর্কিত ক্ষতিপূরণ

যে প্রাপ্তনে সেফ ডিপোজিট ভল্ট রয়েছে তার সুরক্ষা ও নিরাপত্তার জন্য ব্যাংক সমস্ত পদক্ষেপ নিয়েছে। যাহোক, দুর্ভাগ্যজনক পরিস্থিতিতে যেখানে ব্যাংকের নিজস্ব ত্রুটি, অবহেলা এবং কোনো ভুল/কমিশনের কারণে ব্যাংকের প্রাপ্তনে আগুন, চুরি/ডাকাতি/ডাকাতি, ডাকাতি, ভবন ধসের মতো ঘটনার কারণে লকারের সামগ্রী নষ্ট হয়ে যায় বা এর কর্মচারীদের দ্বারা সংঘটিত প্রতারণার জন্য দায়ী, ব্যাংকের দায় সেফ ডিপোজিট লকারের প্রচলিত বার্ষিক ভাড়ার একশ গুণের সমান পরিমাণে সীমাবদ্ধ থাকবে।

### 3.16 ফোর্স ম্যাজিওর

ফোর্স ম্যাজিওর ইভেন্ট মানে ঐশ্বরিক কাজ, বন্যা, খরা, ভূমিকম্প বা অন্যান্য প্রাকৃতিক দুর্যোগ বা পরিস্থিতি, দুর্যোগ, মহামারী বা মহামারী, সন্ত্রাসী হামলা, যুদ্ধ বা দাঙ্গা, পারমাণবিক, রাসায়নিক বা জৈবিক দূষণ, শিল্প কর্ম, বিদ্যুৎ ব্যর্থতা, কম্পিউটার ভাঙ্গা বা নাশকতা এবং ভবন ধসে পড়া, আগুন, বিস্ফোরণ বা দুর্ঘটনা বা এই জাতীয় অন্যান্য কাজ যা ব্যাংকের যুক্তিসঙ্গত নিয়ন্ত্রণের বাইরে।

যতদিন ফোর্স ম্যাজিওর ইভেন্ট বা পরিস্থিতি কার্যসম্পাদনকে অসম্ভব করে তোলে ততদিন পর্যন্ত ব্যাংকের দায়িত্ব পালন স্থগিত থাকবে। সর্বোত্তম প্রচেষ্টার ভিত্তিতে ব্যাংক একটি ফোর্স ম্যাজিওর ইভেন্টের পরিণতি কমাতে যুক্তিসঙ্গত

পদক্ষেপ(গুলি) নিতে প্রতিশ্রুতিবদ্ধ। কোনো শিল্পকর্ম, বিদ্যুৎ ব্যর্থতা, কম্পিউটার ভাঙ্গন বা নাশকতার ক্ষেত্রে, ব্যাংক তার পরিষেবাগুলির বিধানে বিলম্ব কমাতে যুক্তিসঙ্গত পদক্ষেপ নেবে এবং তার গ্রাহকদের নিরবচ্ছিন্ন পরিষেবা প্রদানের চেষ্টা করবে।

তাই, যদি এই জোরপূর্বক ঘটনাগুলি ঘটে (ব্যাঙ্কের সুবিধা বা তার সংশ্লিষ্ট ব্যাঙ্কের ক্ষতি সহ, যোগাযোগের স্বাভাবিক উপায়ের অনুপস্থিতি বা সমস্ত ধরণের পরিবহন ইত্যাদি) ব্যাঙ্কের নিয়ন্ত্রণের বাইরে যা এটিকে নির্দিষ্ট পরিষেবা প্রদানের পরামিতিগুলির মধ্যে তার দায়বদ্ধতা সম্পাদন করতে বাধা দেয়, তবে বিলম্বিত ক্রেডিটগুলির জন্য গ্রাহকদের ক্ষতিপূরণ দেওয়ার জন্য ব্যাংক দায়বদ্ধ থাকবে না।

### 3.17 প্রকৃত / প্রত্যক্ষ ক্ষতি

প্রি-পেইড ইন্সট্রুমেন্ট পরিষেবা সহ বিভিন্ন ব্যাংকিং পরিষেবার জন্য এই গ্রাহক ক্ষতিপূরণ নীতির অধীনে শুধুমাত্র প্রকৃত এবং প্রত্যক্ষ ক্ষতির পরিমাণ (বিশেষত ধারণাগত এবং পরোক্ষ ক্ষতি বাদ দিয়ে) গ্রাহককে ক্ষতিপূরণ দিতে ব্যাংক দায়বদ্ধ থাকবে, যদি ক্ষতির যথেষ্ট প্রমাণ থাকে ব্যাংক প্রদান করা হয় এবং গ্রাহকের পক্ষ থেকে অবহেলার অনুপস্থিতি সাপেক্ষে হবে।

### 3.18 সম্পূর্ণ এবং চূড়ান্ত নিষ্পত্তি

একবার ব্যাংক উপরে উল্লিখিত হিসাবে ক্ষতিপূরণ প্রদান করলে, এটিকে "সম্পূর্ণ এবং চূড়ান্ত নিষ্পত্তি" হিসাবে বোঝানো হবে এবং গ্রাহক বা অন্য কারো কাছ থেকে ব্যাঙ্কের দ্বারা আর কোন দাবি গ্রহণ করা হবে না।

### 3.19 অভিযোগ ও বিরোধের প্রতিকার:

ডিবিএস ব্যাংক ইন্ডিয়া লিমিটেড (DBS Bank India Limited)–এ, আমরা নিশ্চিত করতে চাই যে আপনি আমাদের কাছ থেকে শুধুমাত্র সেরা পরিষেবা পান, যে পরিষেবাটি আপনি আমাদের মূল্যবান গ্রাহকের প্রাপ্য।

ব্যাঙ্কের অভিযোগ নিষ্পত্তি নীতি নিম্নলিখিত নীতিগুলি অনুসরণ করে:

- গ্রাহকদের সর্বদা ন্যায্য আচরণ করা হয়।
- গ্রাহকদের দ্বারা উত্থাপিত অভিযোগ সৌজন্যের সাথে এবং একটি সময়মত পদ্ধতিতে মোকাবেলা করা হয়।
- গ্রাহকদের সংগঠনের মধ্যে তাদের অভিযোগ বাড়ানোর উপায় এবং তাদের অভিযোগের সমাধানে সন্তুষ্ট না হলে তাদের অধিকার সম্পর্কে অবহিত করা হয়।
- ব্যাঙ্কের কর্মীরা গ্রাহকদের স্বার্থের জন্য সরল বিশ্বাসে এবং কোনো পক্ষপাত ছাড়াই কাজ করে।

যদি, কোনো পর্যায়ে, আপনি মনে করেন যে আমাদের পরিষেবার স্তরগুলি আপনার প্রত্যাশা অনুযায়ী নয়, তাহলে আপনি যা করতে পারেন তা হল:

আপনি ব্যাঙ্কের ওয়েবসাইটে উপলব্ধ ব্যাঙ্কের অভিযোগ নীতি দেখতে পারেন:

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

অভিযোগের নীতি আপনাকে যোগাযোগের বিশদ বিবরণ, টাইমলাইন এবং আপনার অভিযোগ দায়ের করার জন্য বৃদ্ধির স্তরে সহায়তা করবে। যদি, আপনি ব্যাঙ্কের দেওয়া রেজোলিউশনে সন্তুষ্ট না হন, নীতিটি আপনাকে প্রক্রিয়া এবং কীভাবে ব্যাংকিং ন্যায়পালের কাছে যেতে হবে সে বিষয়েও নির্দেশনা প্রদান করবে।

## 4 শাসন

### 4.1 মালিকানা এবং অনুমোদনকারী কর্তৃপক্ষ

এই নীতিটি ডিবিএস ব্যাংক ইন্ডিয়া লিমিটেড বোর্ড দ্বারা অনুমোদিত। যেকোন পরিবর্তন যা মৌলিক নয়, কিন্তু আনুষঙ্গিক বা প্রশাসনিক প্রকৃতির, অনুমোদনকারী কর্তৃপক্ষের দ্বারা সাইন-অফের প্রয়োজন হয় না।

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

#### 4.2 পর্যালোচনা

এই নীতিটি বার্ষিক পর্যালোচনা করা উচিত (তিন মাস পর্যন্ত গ্রেস পিরিয়ড সহ) বা যখন ক্রমাগত প্রাসঙ্গিকতা নিশ্চিত করার জন্য উপাদান পরিবর্তনের প্রয়োজন/উপযুক্ত