

বেঙ্কৰ গ্ৰাহক ক্ষতিপূৰণ নীতি

সমলসমূহ

1. আঁচনিখনৰ উদ্দেশ্য	2
2. পৰিসৰ	2
3. ক্ষতিপূৰণ বঁটা	13
4. বল প্ৰয়োগ কৰক.....	13
5. গ্ৰাহকৰ দায়িত্ব.....	14
6. চৰকাৰী বিনিয়োগ সামগ্ৰী, পেঞ্চন আঁচনি (এপিআই আৰু এনপিএছ) আৰু পেঞ্চন.....	14
7. অস্বীকাৰৰ ধাৰা:	15
8. আঁচনিখনৰ সংশোধন/সংস্কৰণ	16

1. আঁচনিখনৰ উদ্দেশ্য

এক্সিছ বেংকে গ্ৰাহকসকলৰ বাবে উচ্চ স্তৰৰ সেৱাৰ মানদণ্ড প্ৰদান কৰে। যদি, বেংকৰ নিয়ন্ত্ৰণৰ বাহিৰত বা অজানিতে কিছুমান কাৰণত, বেংকে ব্যক্তিগত গ্ৰাহকৰ সৈতে লেনদেনত প্ৰতিশ্ৰুতিবদ্ধ সেৱাৰ স্তৰ পূৰণ কৰিবলৈ অক্ষম হয়, এই ক্ষতিপূৰণ আঁচনি প্ৰযোজ্য হ'ব। আঁচনিখন আমাৰ গ্ৰাহকসকলৰ চিকিৎসাত স্বচ্ছতা আৰু নিৰপেক্ষতাৰ নীতিৰ ওপৰত আধাৰিত।

2. পৰিসৰ

আঁচনিখনে গ্ৰাহকক কেৱল বেংকে আগবঢ়োৱা সেৱাৰ অভাৱ বা বেংকৰ বাবে পোনপটীয়াকৈ দায়ী কৰা যিকোনো ভুলকাৰ্যৰ বাবে হে তেওঁ/তাইৰ দ্বাৰা হোৱা বিত্তীয় লোকচানৰ বাবে ক্ষতিপূৰণ দিয়ে। আঁচনিখনে সুযোগ হেৰুওৱা বা ক্ষতি বা খ্যাতি হেৰুওৱাৰ দাবীৰ বাবে গ্ৰাহকসকলে কৰা দাবীৰ ক্ষেত্ৰত সামৰি লোৱা নাই আৰু প্ৰযোজ্য নহয়। সেয়েহে ক্ষতিপূৰণ আঁচনিখন অননুমোদিত একাউন্ট ডেবিট কৰা, চেক/উপকৰণ বিলম্বিত সংগ্ৰহৰ বাবে গ্ৰাহকসকলক সূত পৰিশোধ, ষ্টপ পেমেণ্ট নিৰ্দেশনা স্বীকাৰ কৰাৰ পিছত চেক পৰিশোধ, ভাৰতৰ ভিতৰত প্ৰেৰণ, বৈদেশিক মুদ্ৰা সেৱা আদি ৰখাৰ বাবে প্ৰস্তুত কৰা হৈছে। বেংকে বিতৰণ কৰা বীমা আৰু মিউচুৱেল ফাণ্ড সামগ্ৰীৰ দৰে তৃতীয় পক্ষৰ সামগ্ৰীৰ সৈতে সম্পৰ্কিত সমস্যাবোৰ সমাধান কৰাৰ বাবেও আঁচনিখন প্ৰযোজ্য।

বেংকৰ আঁচনিৰ ক্ষতিপূৰণত নিম্নলিখিত ক্ষেত্ৰবোৰ সামৰি লোৱা হয়।

2.1 একাউন্টৰ ত্ৰুটিপূৰ্ণ ডেবিট

- I. যদি বেংকে এটা একাউন্টলৈ ভুল পোনপটীয়া ডেবিট উত্থাপন কৰিছে, ভুল ডেবিটৰ বিষয়ে অৱগত হোৱাৰ পিছত, প্ৰবিষ্টিটো উপযুক্ত প্ৰমাণীকৰণৰ পিছত বিপৰীত কৰা হ'ব।
- II. ঘটনাতো, ভুল ডেবিটৰ ফলত সঞ্চয় বেংকজমাৰ ওপৰত সূত পৰিশোধ ৰ বাবে প্ৰযোজ্য নিম্নতম বেলেঞ্চ হ্ৰাস কৰা বা ঋণ একাউন্টত বেংকক অতিৰিক্ত সূত পৰিশোধ কৰা বা বেলেঞ্চ নিম্নতম বেলেঞ্চ প্ৰয়োজনীয়তাৰ তলত পৰিলে বা বেলেঞ্চৰ হ্ৰাসৰ বাবে আৰোপ কৰা যিকোনো মাচুল, বেলেঞ্চৰ হ্ৰাসৰ বাবে আৰোপ কৰা যিকোনো মাচুল হ্ৰাস কৰাৰ ফলত গ্ৰাহকৰ বিত্তীয় লোকচান হৈছে, বেংকে গ্ৰাহকক প্ৰত্যক্ষ বিত্তীয় লোকচানৰ পৰিমাণলৈকে ক্ষতিপূৰণ দিব।
- III. গ্ৰাহকে ভুল ডেবিটৰ তাৰিখৰ পৰা সৰ্বাধিক এক মাহৰ ভিতৰত বেংকৰ ওচৰলৈ যাব লাগে।
- IV. যদি গ্ৰাহকে জনোৱা প্ৰৱেশৰ প্ৰমাণীকৰণত তৃতীয় পক্ষ জড়িত নহয়, বেংকে ভুল ডেবিটৰ প্ৰতিবেদন দিয়াৰ তাৰিখৰ পৰা সৰ্বাধিক 7 কৰ্মদিনৰ ভিতৰত প্ৰমাণীকৰণৰ প্ৰক্ৰিয়া সম্পূৰ্ণ কৰিব।

- V. যদি প্রমাণীকরণ তৃতীয় পক্ষ অন্তর্ভুক্ত থাকে, বেঙ্কে গ্রাহকৰ দ্বাৰা ভুল লেনদেনৰ প্ৰতিবেদন দিয়াৰ তাৰিখৰ পৰা সৰ্বাধিক এক মাহৰ ভিতৰত প্ৰমাণীকৰণ প্ৰক্ৰিয়া সম্পূৰ্ণ কৰিব।
- VI. বেঙ্কে কোনো ক্ষতিপূৰণ পৰিশোধ নকৰাকৈ একাউন্টত ভুল ক্রেডিট পোষ্ট কৰিলে পৰিমাণবোৰ সলনি কৰাৰ বাবে গ্ৰাহকৰ একাউন্ট ডেবিট কৰাৰ অধিকাৰ সংৰক্ষিত ৰাখে।

2.2 সেৱা মাচুলৰ বাবে ডেবিট

বেঙ্কে ইয়াৰ দ্বাৰা জাননী দিয়া মাচুলৰ অনুসূচী অনুসৰি যিকোনো প্ৰযোজ্য সেৱা মাচুলৰ সৈতে গ্ৰাহকৰ একাউন্ট ডেবিট কৰিব। যদি, সন্মত চৰ্তাৱলী আৰু নিয়মাৱলীৰ প্ৰমাণীকৰণ সাপেক্ষে গ্ৰাহকে আঙুলিয়াই দিয়াৰ সময়ত বেঙ্কে ব্যৱস্থা উলংঘন কৰি যিকোনো মাচুল আদায় কৰে।

পেৰা 2.1 পইন্টৰ অধীনত প্ৰদান কৰা অনুসৰি গ্ৰাহকৰ যিকোনো পৰিণামস্বৰূপ বিত্তীয় লোকচান ৰক্ষা কৰা হ'ব।

পইন্ট ii চাব।

2.3 পৰিশোধ বন্ধ কৰাৰ নিৰ্দেশনা স্বীকাৰ কৰাৰ পিছত চেক পৰিশোধ

যদি বেঙ্কে পৰিশোধ বন্ধ কৰাৰ নিৰ্দেশনা স্বীকাৰ কৰাৰ পিছত চেক এখন পৰিশোধ কৰা হয়, লেনদেনটো বিপৰীত কৰা হ'ব আৰু গ্ৰাহকৰ স্বার্থ সুৰক্ষিত কৰিবলৈ মূল্য-তাৰিখৰ ক্রেডিট দিয়া হ'ব। গ্ৰাহকে বেঙ্কক লেনদেনৰ বিষয়ে অৱগত কৰাৰ 7 কৰ্মদিনৰ ভিতৰত এনে ডেবিট বিপৰীত কৰা হ'ব। পেৰা 2.1 উপ-বিন্দু ii-ৰ অধীনত প্ৰদান কৰা অনুসৰি গ্ৰাহকৰ যিকোনো পৰিণামস্বৰূপ বিত্তীয় লোকচান পূৰণ কৰা হ'ব।

2.4 ধনাত্মক দৰমহাৰ বিৱৰণত অমিল থকা চেক পৰিশোধ

গ্ৰাহকসকলে দাখিল কৰা ধনাত্মক দৰমহাৰ বিৱৰণৰ সৈতে চেক ছবিত পৰিশোধকাৰীৰ নাম বা পৰিমাণ অমিল থকা স্বত্বেও চিটিএছ ক্লিয়াৰিংত চেক পৰিশোধ কৰাৰ ক্ষেত্ৰত, এনে লেনদেন বিপৰীত কৰা হ'ব আৰু গ্ৰাহকক মূল্য তাৰিখৰ ক্রেডিট প্ৰদান কৰা হ'ব। গ্ৰাহকে ঘটনাটো বেঙ্কক জনোৱাৰ 7 কৰ্মদিনৰ ভিতৰত এনে ডেবিট বোৰ বিপৰীত কৰা হ'ব। গ্ৰাহকে আগতে দাখিল কৰা ধনাত্মক দৰমহাৰ বিৱৰণৰ অমিল থাকিলেও যদি গ্ৰাহকে চেকটো সন্মান কৰাৰ বাবে নিশ্চিতি প্ৰদান কৰে তেন্তে এই বিপৰীতবোৰ প্ৰযোজ্য নহ'ব।

2.5 একাউন্টৰ ডেবিট, গ্ৰাহকৰ দ্বাৰা বেঙ্কৰ সৈতে এন.এ.চি.এইচ. ডেবিট আদেশ প্ৰত্যাহাৰ কৰা স্বত্বেও

যদি গ্ৰাহকৰ একাউন্টত ডেবিট কৰা হয়, গ্ৰাহকৰ দ্বাৰা বেঙ্কৰ ওচৰত ডেবিট আদেশ প্ৰত্যাহাৰ কৰা স্বত্বেও, বেঙ্কে লেনদেনবোৰ বিপৰীত কৰিব আৰু গ্ৰাহকৰ স্বার্থ সুৰক্ষিত কৰিবলৈ মূল্য তাৰিখৰ ক্রেডিট দিব। এনে ডেবিটবোৰ লেনদেনৰ তাৰিখৰ পৰা 1 কেলেণ্ডাৰ দিনৰ ভিতৰত বিপৰীত কৰা হ'ব (টি-য়ে লেনদেনৰ তাৰিখ প্ৰতিনিধিত্ব কৰে)। যদি বেঙ্কে উক্ত ম্যাদৰ ভিতৰত লেনদেনটো বিপৰীত কৰাত

বিফল হয়, টি+1 কেলেণ্ডাৰ দিনৰ পিছত প্ৰতিদিনে বিলম্বৰ বাবে প্ৰতিদিনে 100/- টকাৰ পৰিমাণৰ বাবে ক্ষতিপূৰণ পৰিশোধ কৰিব লাগিব।

2.6 এনইএফটি আৰু আৰটিজিএছ ব্যৱহাৰ কৰি পুঁজি স্থানান্তৰ

হিতাধিকাৰী গ্ৰাহকৰ একাউন্টক্রেডিট কৰাত পলম হ'লে বা ৰেমিটাৰ/ৰেমিটিং বেঙ্কক ক্রেডিট নোহোৱা পৰিমাণ বিলম্বিতভাৱে ঘূৰাই দিয়াৰ ক্ষেত্ৰত বেঙ্কে পৰিশোধ কৰিব লগা শাস্তিমূলক সূত। এই ক্ষেত্ৰত বিলম্বৰ সংজ্ঞা "ক্রেডিটৰ সময়" লৈ সলনি কৰা হ'ব

যদি এন.ই.এফ.টি. লেনদেনটো ক্রেডিট বা ৰিফাণ্ডৰ তাৰিখলৈকে/ বেচ নিষ্পত্তি / আৰ.টি.জি.এছ. লেনদেনক্রেডিট প্ৰাপ্ত হোৱাৰ 30 মিনিটৰ ভিতৰত ক্রেডিট নকৰাৰ দুঘণ্টাৰ ভিতৰত ক্রেডিট বা ঘূৰাই দিয়া নহয়, তেনেহ'লে বেঙ্কে বৰ্তমানৰ আৰ.বি.আই. এল.এ.এফ. ৰেপো ৰেটত প্ৰভাৱিত গ্ৰাহকক শাস্তিমূলক সূত পৰিশোধ কৰিবলৈ দায়বদ্ধ হয় আৰু বিলম্বৰ সময়ৰ বাবে / ক্রেডিট বা ৰিফাণ্ডৰ তাৰিখলৈকে, যিহেতু ঘটনাটো হ'ব পাৰে, গ্ৰাহকে এই সন্দৰ্ভত এক নিৰ্দিষ্ট দাবী দাখিল কৰাৰ বাবে অপেক্ষা নকৰাকৈ গ্ৰাহকৰ একাউন্টত বহন কৰিব লাগিব। বিফল পৰিশোধ ঘূৰাই দিয়াত যিকোনো পলম হ'লে, উদ্ভৱ হোৱা গ্ৰাহকে বৰ্তমানৰ ৰেপো ৰেট যোগ 2% হাৰত ক্ষতিপূৰণ প্ৰাপ্ত কৰিবলৈ যোগ্য। এন.ই.এফ.টি. আৰু আৰ.টি.জি.এছ. লেনদেনৰ ওপৰত শাস্তিমূলক সূত পৰিশোধ সংগ্ৰহ আৰু পৰিশোধৰ ওপৰত চি.এম.এছ. নীতিৰ এটা অংশ গঠন কৰা দণ্ডসূত নীতিৰ প্ৰাসঙ্গিক ধাৰাৰ দ্বাৰা নিৰ্দেশিত হয়।

2.7 প্ৰত্যক্ষ ডেবিট / ইচিএছ ডেবিট/ স্থায়ী নিৰ্দেশনা কাৰ্য্যকৰী কৰাত ব্যৰ্থতা

বেঙ্কে নিম্নলিখিতবোৰ সাপেক্ষে সময়মতে গ্ৰাহকৰ ডাইৰেক্ট ডেবিট / ইচিএছ ডেবিট / স্থায়ী নিৰ্দেশনা পালন কৰাৰ দায়িত্ব লয়:

- i. গ্ৰাহকে ইতিমধ্যে ইচিএছৰ জৰিয়তে প্ৰাপ্ত যিকোনো ডেবিট গ্ৰহণ কৰিবলৈ বৈধ আৰু সম্পূৰ্ণ আদেশ প্ৰদান কৰিছে। গ্ৰাহকে ইতিমধ্যে স্থায়ী নিৰ্দেশনাৰ বাবে আদেশ দাখিল কৰিছে।
- ii. প্ৰাপ্ত পোনপটীয়া ডেবিট/ ইচিএছ সম্পূৰ্ণ আৰু শুদ্ধ।
- iii. পোনপটীয়া ডেবিট/ স্থায়ী নিৰ্দেশনা/ ইচিএছ কাৰ্য্যকৰী কৰাৰ সময়ত গ্ৰাহকৰ একাউন্টত পৰ্যাপ্ত বেলেঞ্চ থাকে।

ওপৰোক্ত ধাৰাসাপেক্ষে নিৰ্দেশনাবোৰ পালন কৰাত ব্যৰ্থ হ'লে আৰু বেঙ্কৰ বাবে পোনপটীয়াকৈ দায়ী কাৰণত, বেঙ্কে গ্ৰাহকসকলক নিম্নলিখিত শাৰীবোৰত ক্ষতিপূৰণ দিব:

পোনপটীয়া ডেবিট / ইচিএছ ডেবিটৰ বাবে - গ্ৰাহকে উত্থাপন কৰা কোনো দাবী অবিহনে বেঙ্কে বৰ্তমানৰ আৰ.বি.আই. এল.এ.এফ. ৰেপো ৰেটত শাস্তিমূলক সূত পৰিশোধ কৰি গ্ৰাহকক ক্ষতিপূৰণ দিব আৰু গ্ৰাহকে উত্থাপন কৰা কোনো দাবী অবিহনে প্ৰকৃত ঋণৰ নিৰ্ধাৰিত তাৰিখৰ পৰা 2% যোগ দিব।

ষ্টেণ্ডিং নিৰ্দেশনাৰ বাবে - লোকচান ৰখাৰ বাবে সঠিক সহায়ক নথিপত্ৰ প্ৰদান কৰা সাপেক্ষে বেঙ্কে গ্ৰাহকক প্ৰতিবাৰ 100 টকাৰ অধিক নোহোৱা বিত্তীয় লোকচানৰ পৰিমাণ

(সৰ্বাধিক 1,000/-টকা) ক্ষতিপূৰণ দিব। ইয়াৰ উপৰিও, স্থায়ী নিৰ্দেশনা কাৰ্য্যকৰী কৰাৰ বাবে উদ্ধাৰ কৰা সেৱা মাচুল, যদি থাকে, ঘূৰাই দিয়া হ'ব।

2.8 বৈদেশিক মুদ্রা সেৱা – বৈদেশিক মুদ্রাত নিৰ্ধাৰিত ভাৰতৰ বাহিৰত চেক সংগ্ৰহ

- i. বেঙ্কৰ চেক সংগ্ৰহ নীতি অনুসৰি বিদেশী দেশলৈ প্ৰেৰণ কৰা বিদেশী মুদ্রাত নিৰ্ধাৰিত চেক সংগ্ৰহত পলম হোৱাৰ বাবে বেঙ্কে গ্ৰাহকক ক্ষতিপূৰণ দিব
- ii. লগতে বেঙ্কে বৈদেশিক মুদ্রণহাৰত প্ৰতিকূল চলাচলৰ বাবে গ্ৰাহকক যিকোনো সাম্ভাৱ্য লোকচানৰ বাবে ক্ষতিপূৰণ দিব।

2.9 ভাৰতৰ ভিতৰত উপকৰণ সংগ্ৰহ

- i. চিটিএছ ক্লিয়াৰিং ৰ জৰিয়তে স্থানীয় শাখাবোৰে সংগ্ৰহৰ বাবে প্ৰেৰণ কৰা চেক আৰু অন্যান্য উপকৰণৰ ক্ষেত্ৰত বা দেশৰ ভিতৰত থকা কেন্দ্ৰবোৰলৈ (বহিঃকেন্দ্ৰৰ চেক) প্ৰেৰণ কৰাৰ ক্ষেত্ৰত, চেক সংগ্ৰহ নীতিত নিৰ্ধাৰিত অনুসৰি টি.এ.টি. পালন কৰা হ'ব।

- ii. বেঙ্কে তলত উল্লেখ কৰা অনুসৰি চেক প্ৰাপ্ত কৰাৰ বাবে টি.এ.টি. উলংঘনৰ বাবে গ্ৰাহকসকলক ক্ষতিপূৰণ দিব:

চিটিএছ ক্লিয়াৰিং জৰিয়তে উপস্থাপন কৰা স্থানীয় চেকসমূহ: সঞ্চয় বেঙ্কৰ সূতৰ হাৰত ক্ষতিপূৰণ বিলম্বৰ একে সময়ৰ বাবে পৰিশোধ কৰা হ'ব।

দেশৰ ভিতৰত কেন্দ্ৰসমূহলৈ প্ৰেৰণ কৰা বহিঃকেন্দ্ৰৰ চেকসমূহ: আঁচনিখনৰ অংশ হিচাপে, বেঙ্কচেক সংগ্ৰহ নীতিত নিৰ্ধাৰিত সময়ৰ পিছত ঋণ দিয়াত পলম হ'লে বেঙ্কে ইয়াৰ গ্ৰাহকক সংগ্ৰহ উপকৰণৰ পৰিমাণৰ ওপৰত সূত পৰিশোধ কৰিব। সকলো ধৰণৰ একাউন্টত গ্ৰাহকৰ পৰা কোনো চাহিদা অবিহনে এনে সূত পৰিশোধ কৰা হ'ব। বিলম্বিত সংগ্ৰহৰ ওপৰত সূত পৰিশোধ কৰাৰ উদ্দেশ্যে বেঙ্কৰ নিজা শাখা বা আন বেংকত অংকিত উপকৰণবোৰৰ মাজত কোনো পাৰ্থক্য নাথাকিব।

বিলম্বিত সংগ্ৰহৰ বাবে সূত নিম্নলিখিত হাৰত পৰিশোধ কৰা হ'ব।

- i. 14 দিনলৈকে বিলম্বৰ বাবে, সঞ্চয় বেঙ্কৰ সূতৰ হাৰ আৰু 14 দিনৰ অধিক বিলম্বৰ বাবে, প্ৰযোজ্য ম্যাদী জমাৰ হাৰ পৰিশোধ কৰা হ'ব।
- ii. অসাধাৰণ বিলম্বৰ ক্ষেত্ৰত, অৰ্থাৎ 90 দিনৰ অধিক সূত অতিক্ৰম কৰা বিলম্ববোৰ সংশ্লিষ্ট ম্যাদী জমা হাৰতকৈ 2% অধিক হাৰত পৰিশোধ কৰা হ'ব।
- iii. যদি সংগ্ৰহৰ অধীনত চেকৰ উপাৰ্জন গ্ৰাহকৰ অভাৱড্ৰাফ্ট/ঋণ একাউন্টত জমা কৰিব লগা হয়, ঋণ একাউন্টত প্ৰযোজ্য হাৰত সূত পৰিশোধ কৰা হ'ব। অসাধাৰণ বিলম্বৰ বাবে, ঋণ একাউন্টত প্ৰযোজ্য হাৰতকৈ 2% অধিক হাৰত সূত পৰিশোধ কৰা হ'ব।

নগদ ব্যৱস্থাপনা সেৱাসমূহ: নগদ ব্যৱস্থাপনা সেৱা (চিএমএছ) প্ৰাপ্ত কৰা গ্ৰাহকসকলৰ বাবে, বেংক আৰু গ্ৰাহকৰ মাজত দ্বিপাক্ষিক চুক্তিৰ চৰ্তাৱলী অনুসৰি উপকৰণ সংগ্ৰহ কৰা হয়। দ্বিপাক্ষিক চুক্তিৰ চৰ্তাৱলী অনুসৰি যদি জৰিমনা থাকে, পৰিশোধ কৰিব লাগিব।

2.10 অননুমোদিত বেংকিং লেনদেনৰ বাবে উদ্ভৱ হোৱা ক্ৰটিপূৰ্ণ ডেবিট

ইলেক্ট্ৰনিক লেনদেন সম্পৰ্কীয় গোচৰৰ বাহিৰে সকলো প্ৰৱঞ্চনাৰ গোচৰৰ বাবে নিম্নলিখিতবোৰ নিৰ্ধাৰণ কৰা হৈছে:

- যদি গ্ৰাহকৰ একাউণ্টত কৰ্মচাৰীৰ এজন সদস্যই প্ৰৱঞ্চনা কৰিছে, আৰু ই ইমান প্ৰতিষ্ঠিত হৈছে, বেংকে কেৱল পৰিমাণটো পুনৰুদ্ধাৰ নকৰে, ই গ্ৰাহকক ক্ষতিপূৰণ দিব।
- যিবোৰ ক্ষেত্ৰত বেংক বা গ্ৰাহকৰ কোনো দোষ নাই, কিন্তু ক্ৰটিটো ছিষ্টেমৰ আন ঠাইত আছে, বেংকে গ্ৰাহকক 5000/- টকাৰ সীমালৈকে ক্ষতিপূৰণ দিব। এনে ক্ষতিপূৰণ একাউণ্টটোৰ জীৱনকালত কেৱল এবাৰহে পৰিশোধ কৰা হ'ব।

2.11 গ্ৰাহকৰ দ্বাৰা প্ৰতিবেদিত অননুমোদিত ইলেক্ট্ৰনিক বেংকিং লেনদেন

অননুমোদিত ইলেক্ট্ৰনিক বেংকিং লেনদেনবোৰ কম শ্ৰেণীবদ্ধ কৰা হৈছে:

- i. পুঞ্জি আন একাউণ্টলৈ স্থানান্তৰ (বেংকৰ ভিতৰত আৰু বেংকৰ বাহিৰত)
- ii. ক্রেডিট / ডেবিট কাৰ্ড ব্যৱহাৰ কৰি কৰা লেনদেন
- iii. ক্রেডিট / ডেবিট কাৰ্ড আইডি ব্যৱহাৰ কৰি স্থপিং মলবোৰত লেনদেন। ইউ.পি.আই লেনদেন, প্ৰিপেইড কাৰ্ড বা ফৰেক্স কাৰ্ড
- iv. লেনদেনৰ প্ৰকাৰ আৰু প্ৰাপ্ত অনুৰোধৰ তাৰিখৰ ওপৰত আধাৰিত কৰি 90 দিনৰ ভিতৰত চূড়ান্ত সমাধান কৰা হ'ব।

এনে সকলো লেনদেনৰ বাবে, ক্ষতিপূৰণ বেংকৰ গ্ৰাহক সুৰক্ষা নীতি অনুসৰি হ'ব, যি বেংকৰ ৱেবছাইটত উপলব্ধ।

গ্ৰাহক সুৰক্ষা নীতিৰ দিশসমূহ

আঁচনিখনে বেংক আৰু গ্ৰাহকৰ হৈ প্ৰৱঞ্চনামূলক লেনদেনৰ ফলত উদ্ভৱ হোৱা দায়বদ্ধতাৰ দায়িত্ব নিশ্চিত কৰাৰ বাবে দায়বদ্ধতাৰ বূপৰেখা প্ৰস্তুত কৰে। আঁচনিখনৰ সাৰাংশ নিম্নগামী:

বেংকে নিম্নলিখিতবোৰ নিশ্চিত কৰিব লাগিব:

- ইলেক্ট্ৰনিক বেংকিং লেনদেনৰ সুৰক্ষা আৰু সুৰক্ষা নিশ্চিত কৰাৰ বাবে উপযুক্ত প্ৰণালী আৰু প্ৰক্ৰিয়া
- গ্ৰাহকৰ অভিযোগৰ সৈতে দ্ৰুত আৰু সহানুভূতিশীলভাৱে মোকাবিলা কৰা
- বাধ্যতামূলকভাৱে গ্ৰাহকসকলক এছএমএছৰ বাবে পঞ্জীয়ন কৰিবলৈ কওঁক আৰু য'তেই ইলেক্ট্ৰনিক বেংকিং লেনদেনৰ বাবে ই-মেইল এলাৰ্টৰ বাবে পঞ্জীয়ন উপলব্ধ হয়

- বাধ্যতামূলকভাৱে এছএমএছ প্ৰেৰণ কৰক আৰু য'তেই উপলব্ধ হয় ইলেক্ট্ৰনিক বেঙ্কিং লেনদেনৰ বাবে ই-মেইল এলাট প্ৰেৰণ কৰক
- গ্ৰাহকসকলক ঘটনা সংঘটিত হোৱাৰ লগে লগে বেঙ্কবোৰক অননুমোদিত ইলেক্ট্ৰনিক বেঙ্কিং লেনদেনৰ বিষয়ে অৱগত কৰিবলৈ পৰামৰ্শ দিয়ক
- ফোন বেঙ্কিং, ৱেবছাইট (সমৰ্থন শাখা) আইভিআৰ (সমৰ্পিত হেল্পলাইন) আৰু শাখা নেটৱৰ্কৰ জৰিয়তে অননুমোদিত ইলেক্ট্ৰনিক বেঙ্কিং লেনদেনৰ প্ৰতিবেদন দিয়াত সহায় কৰে
- গ্ৰাহকৰ দ্বাৰা জনোৱা ফ্ৰাণ্ডি-ব তাৎক্ষণিক স্বীকৃতি নিশ্চিত কৰিব
- অধিক ক্ষতি প্ৰতিহত কৰিবলৈ গ্ৰাহকৰ পৰা অননুমোদিত লেনদেন প্ৰাপ্ত কৰাৰ ক্ষেত্ৰত তাৎক্ষণিক পদক্ষেপ ল'ব
- যদি বেঙ্কে বাহ্যিক বুদ্ধিমত্তাৰ জৰিয়তে বা ইয়াৰ অনুসন্ধানৰ সময়ত চিনাক্ত কৰে যে গ্ৰাহক জন প্ৰৱঞ্চনামূলক লেনদেনৰ প্ৰতিবেদন দিয়াত বাৰে বাৰে অপৰাধী, তেনেহ'লে ই কেৱল গ্ৰাহকৰ দায়বদ্ধতা ঘোষণা নকৰে, লগতে উপযুক্ত জাননীৰ সৈতে সম্পৰ্কটো সমাপ্ত কৰিব।

গ্ৰাহকে নিম্নলিখিতবোৰ নিশ্চিত কৰিব লাগিব:

- একাউন্ট খোলাৰ সময়ত এছএমএছ আৰু ইমেইল সতৰ্কবাণীৰ বাবে বাধ্যতামূলকভাৱে পঞ্জীয়ন কৰক
- মোবাইল নম্বৰ, ইমেইল আইডি আৰু যোগাযোগ ঠিকনাৰ যিকোনো পৰিৱৰ্তনৰ বিষয়ে বেঙ্কক বাধ্যতামূলকভাৱে অৱগত কৰিব
- যদি তেওঁলোকে কোনো ক্ষতিকাৰক কাৰ্যকলাপ সন্দেহ কৰে বা হেৰুওৱা /চুৰি হোৱাৰ ক্ষেত্ৰত অৱৰোধ/হটলিষ্ট কাৰ্ড বা একাউন্ট অৱৰোধ কৰক
- যিকোনো সময়তে গ্ৰাহকসকলে মেইল, কল বা যোগাযোগৰ আন কোনো পদ্ধতিৰ যোগেদি একাউন্টৰ বিৱৰণ, ক্রেডিট কাৰ্ড নম্বৰ, পিন, চিভিভি কাৰোবাৰ সৈতে প্ৰকাশ বা ভাগ বতৰা কৰিব নালাগে
- ইণ্টাৰনেট বেঙ্কিং আৰু ম'বাইল বেঙ্কিংৰ বাবে পাছৱৰ্ডৰ গোপনীয়তা সকলো সময়তে নিশ্চিত কৰিব লাগে।
- গ্ৰাহকসকলে পাছৱৰ্ডবোৰ সুৰক্ষিত ৰখাটো নিশ্চিত কৰিব আৰু কাগজ বা সুলভ ইলেক্ট্ৰনিক ডিভাইচত ৰেকৰ্ড কৰিব নালাগে
- গ্ৰাহকে বেঙ্কৰ দ্বাৰা আৰম্ভ হোৱা লেনদেন বাৰ্তা পৰীক্ষা কৰিব লাগে আৰু যিকোনো বিসংগতি তৎক্ষণাৎ জনাব লাগে
- গ্ৰাহকে নিৰ্ধাৰিত সময়সীমা অনুসৰি বেঙ্কৰ ওচৰত প্ৰয়োজনীয় নথিপত্ৰ দাখিল কৰিব লাগিব অন্যথা গ্ৰাহকৰ দায়বদ্ধতাৰ অধীনত কেছটো বন্ধ হৈ থাকিব লাগিব
- একাউন্টৰ বিবৃতি নিয়মীয়াকৈ পৰীক্ষা কৰিব লাগে আৰু যদি কোনো একাউন্টত লগে লগে জনাব লাগে তেনেহ'লে বিসংগতি থাকিব লাগে
- পাছবুক জাৰী কৰা হৈছে যদি সময়ে সময়ে কোনো আপডেট কৰিব লাগে
- ক্ৰছ কৰা / একাউন্ট পৰিশোধকাৰী চেক যিমান দূৰ সম্ভৱ জাৰী কৰিব লাগে
- খালী চেকত স্বাক্ষৰ কৰিব নালাগে, আৰু গ্ৰাহকসকলে তেওঁলোকৰ নমুনাৰ স্বাক্ষৰ পাছ বুক বা চেক বুকত ৰেকৰ্ড কৰিব নালাগে
- পিন আৰু পাছৱৰ্ডবোৰ নিয়মীয়াকৈ সলনি কৰিব লাগে

গ্ৰাহকৰ দায়বদ্ধতাৰ সাৰাংশ

যোগাযোগ প্ৰাপ্ত কৰাৰ তাৰিখৰ পৰা প্ৰৱঞ্চনামূলক লেনদেনৰ প্ৰতিবেদন দিবলৈ সময় লোৱা হৈছে	গ্ৰাহকৰ দায়বদ্ধতা (₹)	
☐ 3 কমদিনৰ ভিতৰত	শূন্য দায়বদ্ধতা	
☐ 4 ৰ পৰা 7 কমদিনৰ ভিতৰত	অন্য সকলো এছবি একাউন্ট	
	একাউন্টৰ ধৰণ	সৰ্বাধিক দায়বদ্ধতা (₹)
	বিএচবিডি একাউন্টসমূহ	5,000
	আন সকলো এছ.বি. একাউন্ট প্ৰিপেইড ইনষ্ট্ৰুমেন্ট আৰু গিফ্ট কাৰ্ড/ফৰেক্স কাৰ্ড বৰ্তমান/নগদ ক্রেডিট/অ'ডি এক্স.চি.টি. এম.এছ.এম.ই.-ৰ চলিত একাউন্ট/কেছ ক্রেডিট/বাৰ্ষিক গড় বেলেঞ্চ থকা ব্যক্তিৰ অ'ডি এক্স.চি.টি. (সময়ত) প্ৰৱঞ্চনাৰ ঘটনাৰ 365 দিন আগতে)/ 5 লাখ টকালৈকে সীমাৰ সৈতে 25 লাখ টকালৈকে ক্রেডিট কাৰ্ড সীমিত কৰা	10,000
7 কমদিনৰ বাহিৰত	বৰ্তমান/নগদ ক্রেডিট/অ'ডি একাউন্ট, ক্রেডিট কাৰ্ড 5 লাখ টকাৰ ওপৰত সীমা ৰখা	25000
	সম্পূৰ্ণ দায়বদ্ধতা অৱশ্যে, গ্ৰাহকক 5000/- টকাৰ সীমা লৈকে ক্ষতিপূৰণ দিব লাগিব বা লেনদেনৰ মূল্য, যিটো কম হ'ব, বেঞ্চৰ অনুসৰি একাউন্টৰ জীৱনকালত কেৱল এবাৰহে। বোৰ্ডে ক্ষতিপূৰণ নীতি অনুমোদিত কৰিছে	

যোগাযোগ প্ৰাপ্ত কৰাৰ তাৰিখ বাদ দি গ্ৰাহকৰ গৃহ শাখাৰ কৰ্মসূচী অনুসৰি ওপৰত উল্লেখ কৰা কমদিনৰ সংখ্যা গণনা কৰা হ'ব।

2.12 বেঞ্চৰ এজেন্টৰ দ্বাৰা কোড উলংঘন

বেঞ্চৰ প্ৰতিনিধি / কুৰিয়াৰ বা ডিএছএ-য়ে কোনো অনুচিত আচৰণ দেখুৱালে বা গ্ৰাহকৰ প্ৰতি বেঞ্চৰ প্ৰতিশ্ৰুতি বিধি উলংঘা কৰি কাম

কৰিছে বুলি গ্ৰাহকৰ পৰা যিকোনো অভিযোগ প্ৰাপ্ত কৰাৰ ক্ষেত্ৰত, বেঙ্কে অভিযোগটোৰ অনুসন্ধান আৰু নিয়ন্ত্ৰণ কৰিবলৈ আৰু গ্ৰাহকক প্ৰত্যক্ষ বিত্তীয় লোকচানৰ বাবে ক্ষতিপূৰণ দিবলৈ উপযুক্ত পদক্ষেপ ল'ব। লোকচান হোৱা বাবে গ্ৰাহকে সঠিক সহায়ক দস্তাবেজ প্ৰদান কৰা সাপেক্ষে। এইটো এক্সিছ বেংকৰ কৰ্মচাৰীৰ দ্বাৰা তৃতীয় পক্ষৰ সামগ্ৰী বিক্ৰী কৰাৰ ক্ষেত্ৰতো প্ৰযোজ্য।

2.13 সমবায় বেংকৰ 'এট পাৰ ইনষ্ট্ৰুমেন্ট'ৰ লেনদেন

বেঙ্কে ইয়াৰ সৈতে আন বেঙ্কৰ দ্বাৰা বক্ষণাবেক্ষণ কৰা চলিত একাউন্টত অংকিত চেকবোৰক সন্মান নকৰে যেতিয়ালৈকে জাৰী কৰা চেকৰ বিপৰীতে পুঁজিৰ ব্যৱস্থা কৰা নহয়। যিটো কাউন্টৰ পৰা চেক জাৰী কৰা হৈছে সেই সমবায় বেঙ্কে পৰ্যাপ্ত পুঁজিৰ ব্যৱস্থাৰ অভাৱত চেক পৰিশোধ নকৰা / বিলম্বিত পৰিশোধৰ বাবে চেক ধাৰকক ক্ষতিপূৰণ দিয়াৰ বাবে দায়বদ্ধ হ'ব।

2.14 চিকিউৰিটিজ / ডকুমেণ্ট / টাইটেল ডিড মুকলি কৰাত পলম (চিকিউৰিটি/ টাইটেল ডিড হেৰুওৱা)

বেঙ্কে ঋণদাতাৰ দায়বদ্ধতাৰ নীতি গ্ৰহণ কৰিছে। ঋণদাতাৰ দায়বদ্ধতাৰ বাবে নিৰ্দেশনা আৰু বেঙ্কে গ্ৰহণ কৰা গ্ৰাহকসকলৰ প্ৰতি বেঙ্কৰ প্ৰতিশ্ৰুতিৰ সংহিতাৰ ক্ষেত্ৰত, বেঙ্কে ঋণ লওঁতাসকললৈ ঘূৰি আহিব, বন্ধকী সম্পত্তিৰ সকলো চিকিউৰিটি / নথিপত্ৰ / শীৰ্ষক দলিল, মূল পৰিমাণ, সূত, ইএমআই, ব্যয়, সেৱা মাচুল আৰু অন্যান্য সকলো পৰিমাণসহ সন্মত বা চুক্তিবদ্ধ সকলো প্ৰাপ্য পৰিশোধৰ 15 দিনৰ ভিতৰত। এইটো বেঙ্কৰ পৰা ঋণ লওঁতাই লাভ কৰা আন কোনো ঋণ / অভাৱড্ৰাফ্ট / অন্যান্য বিত্তীয় সুবিধাৰ অধীনত কোনো বকেয়া নাথাকিলে।

বন্ধকী ঋণৰ বাবে, যদি বেঙ্কে ঋণ প্ৰাপ্ত কৰাৰ সময়ত গ্ৰাহকে প্ৰদান কৰা চিকিউৰিটি / নথিপত্ৰ / শীৰ্ষক দলিলবোৰ ভুলকৈ ৰাখিছে, ই এক প্ৰমাণপত্ৰ জাৰী কৰিব য'ত উল্লেখ কৰা হৈছে;

- i. যে চিকিউৰিটি/ ডকুমেণ্ট / টাইটেল ডিডবোৰ ভুল হয়
- ii. ই বেঙ্কৰ মূল্যত নকল নথিপত্ৰ আদি প্ৰাপ্ত কৰি গ্ৰাহকক সকলো ধৰণৰ সহায় আগবঢ়াব।
নিম্নলিখিত পৰিস্থিতিত ঋণ লওঁতা(সকল)/গেৰাণ্টৰক কোনো ক্ষতিপূৰণ প্ৰদান কৰা নহ'ব:
 - i. শক্তিশালী অপ্ৰত্যাশিত ঘটনা
 - ii. যদি ঋণ লওঁতা(বোৰ)/গেৰাণ্টৰ(বোৰ)ৰ ফালৰ পৰা পলম হয়। যেনে, যদি কোনো ঋণ লওঁতা/গেৰাণ্টৰ(সকল) উপলব্ধ নহয় বা তেওঁ একেজন ব্যক্তি বুলি প্ৰমাণ কৰিবলৈ পৰিচয় প্ৰমাণৰ প্ৰয়োজন নাই।
 - iii. যদি ঋণ লওঁতা(সকল)/ গেৰাণ্টৰ(সকল) তেওঁলোকৰ আৱাসিক/ মেইলিং ঠিকনা/ ফোন নম্বৰ সলনি কৰিছে আৰু বেঙ্কক অৱগত কৰা নাই আৰু বেঙ্কে নথিপত্ৰৰ মূল শীৰ্ষক সংগ্ৰহৰ বাবে তেওঁলোকৰ সৈতে যোগাযোগ কৰিবলৈ সক্ষম নহয়।
(যিকোনো ঋণ লওঁতা(সকল)/ গেৰাণ্টৰ(সকল)লৈ ফোন, পত্ৰ বা ইমেইলযোগে অৱগত কৰাটো সকলো ঋণ লওঁতা/গেৰাণ্টৰ(বোৰ)ক অৱগত কৰা বুলি গণ্য কৰা হ'ব।

যদি বেঙ্কে ঋণ লওঁতা(সকল)/গেৰাণ্টৰ(বোৰ), আইনী উত্তৰাধিকাৰী, জীৱিত, উত্তৰাধিকাৰী, যুটীয়া মালিক/ ধাৰক(বোৰ), আদিৰ পৰা কোনো অভিযোগ/ দাবী/ আপত্তি প্ৰাপ্ত কৰে, আন্তঃ বিবাদৰ বিষয়ে বেঙ্কক অৱগত কৰা আৰু/ বা শীৰ্ষক নথিপত্ৰ হস্তান্তৰ নকৰা বা সেইবোৰ নিৰ্দিষ্ট ব্যক্তিক হস্তান্তৰ নকৰা ইত্যাদি। বেঙ্কে পক্ষবোৰক তেওঁলোকৰ বিবাদ সমাধান কৰিবলৈ নিৰ্দেশ দিব আৰু তাৰ পিছত এনে

শীৰ্ষক নথিপত্ৰ মুকলি কৰাৰ বাবে সংশ্লিষ্ট সকলোৱে স্বাক্ষৰ কৰা যুটীয়া আবেদনৰ সৈতে বেঙ্কৰ কাষ চাপিব বা সক্ষম কৰ্তৃপক্ষ/আদালতৰ পৰা প্ৰয়োজনীয় নিৰ্দেশনা প্ৰাপ্ত কৰিব। তেতিয়ালৈকে, বেঙ্ক শীৰ্ষক নথিপত্ৰবোৰ স্বাণ লগুতা(বোৰ)/গেৰাণ্ট(বোৰ) (যিদৰে হ'ব পাৰে) মুকলি কৰিবলৈ দায়বদ্ধ নহ'ব আৰু কোনো পক্ষক পৰিশোধ কৰিবলৈ দায়বদ্ধ নহ'ব।

2.15 ক্রেডিট কৰাত বিলম্ব বিফল এটিএম লেনদেন

বেঙ্ক লেনদেনৰ তাৰিখৰ পৰা 5 কেলেণ্ডাৰ দিনৰ ভিতৰত বিফল এটিএম লেনদেনৰ সক্ৰিয় বিপৰীত কৰণত সহায় কৰিব। নিৰ্ধাৰিত সময়সীমাৰ ভিতৰত লেনদেনটো বিপৰীত কৰাত বেঙ্কৰ ফালৰ পৰা বিফল হ'লে, বেঙ্ক গ্ৰাহকক 5 কেলেণ্ডাৰ দিনৰ পিছত প্ৰতিদিনে বিলম্বৰ বাবে 100/- টকাৰ পৰিমাণ ক্ষতিপূৰণ দিব।

যদি বিফলতা এটিএম লেনদেনসন্দেহজনক বুলি ধৰা পৰে (উক্ত লেনদেনৰ বাবে উপলব্ধ বেঙ্কৰ লগ আৰু ৰেকৰ্ড অনুসৰি) বা এনে পৰিস্থিতিত য'ত লেনদেনটো সফল হয় কিন্তু তথাপিও গ্ৰাহকৰ দ্বাৰা বিতৰ্কিত হয়, গ্ৰাহকৰ পৰা দাবী / বিবাদ প্ৰাপ্ত কৰাৰ পিছত বেঙ্ক বিফল লেনদেনৰ পৰিমাণ বিপৰীত কৰিব আৰু দাবী/ বিবাদৰ যথাযথ প্ৰমাণীকৰণৰ পিছত, বেঙ্ক লেনদেনৰ তাৰিখৰ পৰা গ্ৰাহকৰ একাউণ্টলৈ পৰিমাণৰ ক্রেডিট ৰ তাৰিখলৈকে 5 কেলেণ্ডাৰ দিনৰ অধিক বিলম্বৰ প্ৰতিটো দিনৰ বাবে 100/- টকাৰ ক্ষতিপূৰণৰ সৈতে পৰিমাণটো ক্রেডিট কৰিব।

আংশিক বিফলতা / বিতৰণৰ সৈতে সম্পৰ্কিত বিবাদৰ ক্ষেত্ৰত, বেঙ্ক লেনদেন আৰু অন্যান্য ৰেকৰ্ডৰ অনুসন্ধানৰ পিছত, বিবাদৰ তাৰিখৰ পৰা 5 কেলেণ্ডাৰ দিনৰ ভিতৰত, লেনদেনৰ তাৰিখৰ পৰা গ্ৰাহকৰ একাউণ্টলৈ পৰিমাণৰ স্বাণৰ তাৰিখলৈকে 5 কেলেণ্ডাৰ দিনৰ অধিক বিলম্বৰ বাবে 100/- টকাৰ ক্ষতিপূৰণৰ সৈতে বিতৰ্কিত পৰিমাণটো গ্ৰাহকৰ একাউণ্টলৈ ক্রেডিট কৰিব।

2.16 বিফল আই.এম.পি.এছ./ইউ.পি.আই. লেনদেনত ক্রেডিট কৰাত পলম

বিফল আই.এম.পি.এছ. / ইউ.পি.আই. (পি2পি) লেনদেনৰ ক্ষেত্ৰত, য'ত প্ৰেৰণ কৰা গ্ৰাহকৰ একাউণ্ট ডেবিট কৰা হৈছে কিন্তু হিতাধিকাৰী একাউণ্টটো

ক্রেডিট কৰা নহয় (পুঁজি স্থানান্তৰ), হিতাধিকাৰী বেঙ্ক লেনদেনৰ তাৰিখৰ পৰা 1 কেলেণ্ডাৰ দিনৰ ভিতৰত বিফল লেনদেনটো বিপৰীত কৰিব। যদি বিফল আই.এম.পি.এছ./ইউ.পি.আই. লেনদেনৰ বিপৰীত দিশত পলম হোৱাটো নিৰ্ধাৰিত সময়সীমাৰ বাহিৰত হয়, হিতাধিকাৰী বেঙ্ক নিৰ্ধাৰিত সময়সীমাৰ বাহিৰত প্ৰতিদিনে

100/- টকাৰ ক্ষতিপূৰণ পৰিশোধ কৰিব।

যদি প্রেরণকাৰী গ্ৰাহকে ইউ.পি.আই./আই.এম.পি.এছ. লেনদেনৰ দ্বাৰা এজন ভুল হিতাধিকাৰীলৈ পুঁজি স্থানান্তৰ কৰে তেনেহ'লে এই ক্ষতিপূৰণ প্ৰযোজ্য নহ'ব।

যদি ইউ.পি.আই. (পি2এম) লেনদেন এটা বিফল হয়, য'ত ৰিমিটিং গ্ৰাহকৰ একাউন্ট ডেবিট কৰা হয় কিন্তু ব্যৱসায়িক স্থানত লেনদেননিশ্চিতকৰণ প্ৰাপ্ত নহয়, হিতাধিকাৰী বেঙ্কে (বেঙ্ক অধিগ্ৰহণ কৰা) লেনদেনৰ তাৰিখৰ পৰা 5 কেলেণ্ডাৰ দিনৰ ভিতৰত লেনদেনৰ স্বয়ং-বিপৰীত আৰম্ভ কৰিব।" যদি, বিফল ইউ.পি.আই. লেনদেনৰ বিপৰীত কৰণত পলম হোৱাটো নিৰ্ধাৰিত সময়সীমাৰ বাহিৰত, হিতাধিকাৰী বেঙ্কে নিৰ্ধাৰিত সময়সীমাৰ বাহিৰত প্ৰতিদিনে 100/- টকাৰ ক্ষতিপূৰণ পৰিশোধ কৰিব।

2.17 বিফল কাৰ্ড লেনদেনক্রেডিট কৰাত পলম

কাৰ্ড স্থানান্তৰ লেনদেনৰ বাবে বিফল কাৰ্ডৰ ক্ষেত্ৰত, য'ত কাৰ্ড একাউন্ট ডেবিট কৰা হয় কিন্তু হিতাধিকাৰী কাৰ্ড একাউন্ট ক্রেডিট কৰা নহয়, বিফল লেনদেনৰ উপাৰ্জন লেনদেনৰ তাৰিখৰ পৰা 1 কেলেণ্ডাৰ দিনৰ ভিতৰত আৰম্ভকৰা কাৰ্ডলৈ ঘূৰাই দিয়া হ'ব (টি+ কেলেণ্ডাৰ 1)। যদি, কাৰ্ড লেনদেনৰ বাবে বিফল কাৰ্ডখন ওলোটো কৰাত পলম হোৱাটো উক্ত সময়সীমাৰ বাহিৰত, হিতাধিকাৰী বেঙ্কে উক্ত সময়সীমাৰ বাহিৰত প্ৰতিদিনে 100/- টকাৰ ক্ষতিপূৰণ পৰিশোধ কৰিব।

বিফল পইন্ট-অফ-চেল (পি.ও.এছ./ কাৰ্ড উপস্থিত) আৰু বিফল ই-কমাৰ্চ (কাৰ্ড উপস্থিত নহয়) লেনদেনৰ ক্ষেত্ৰত, য'ত একাউন্টটো ডেবিট কৰা হয় কিন্তু ব্যৱসায়িক স্থানত নিশ্চিতকৰণ প্ৰাপ্ত নহয়, অৰ্থাৎ চাৰ্জ-স্লিপ সৃষ্টি নহয়, লেনদেনৰ তাৰিখৰ পৰা 5 কেলেণ্ডাৰ দিনৰ ভিতৰত লেনদেনটো স্বয়ং-বিপৰীত কৰা হ'ব (টি+ কেলেণ্ডাৰ 5)। যদি, বিফল পি.ও.এছ. লেনদেনৰ বিপৰীত দিশত পলম হোৱাটো টি+5 কেলেণ্ডাৰ দিনৰ উল্লিখিত সময়সীমাৰ বাহিৰত, হিতাধিকাৰী বেঙ্কে উক্ত সময়সীমাৰ বাহিৰত প্ৰতিদিনে 100/- টকাৰ ক্ষতিপূৰণ পৰিশোধ কৰিব।

2.18 বিফল আধাৰ সক্ষম পৰিশোধ প্ৰণালী (এইপিএছ) লেনদেনত বিলম্ব

বিফল এ.ই.পি.এছ. লেনদেনৰ ক্ষেত্ৰত, য'ত গ্ৰাহকৰ একাউন্ট ডেবিট কৰা হয় কিন্তু ব্যৱসায়িক স্থানত নিশ্চিতি প্ৰাপ্ত নহয় বা য'ত গ্ৰাহকৰ একাউন্ট ডেবিট কৰা হয় কিন্তু হিতাধিকাৰীৰ একাউন্ট ক্রেডিট কৰা নহয়, অধিগ্ৰহণকাৰী বেঙ্কে লেনদেনৰ তাৰিখৰ পৰা 5 কেলেণ্ডাৰ দিনৰ ভিতৰত ক্রেডিট এডজাষ্টমেণ্ট আৰম্ভ কৰিব (টি+ কেলেণ্ডাৰ 5)। যদি, ঋণ সমন্বয় আৰম্ভ কৰাত পলম হোৱাটো টি+5 কেলেণ্ডাৰ দিনৰ উল্লিখিত সময়সীমাৰ বাহিৰত, হিতাধিকাৰী বেঙ্কে উল্লিখিত সময়সীমাৰ বাহিৰত প্ৰতিদিনে 100/- টকাৰ ক্ষতিপূৰণ পৰিশোধ কৰিব।

2.19 বিফল আধাৰ পেমেণ্ট ব্ৰিজ চিষ্টেম (এপিবিএছ) লেনদেনত বিলম্ব

বিফল এ.পি.বি.এছ. লেনদেনৰ ক্ষেত্ৰত, য'ত হিতাধিকাৰীৰ একাউন্ট ক্রেডিট কৰা নহয়, অধিগ্ৰহণকাৰী বেঙ্কে লেনদেনৰ তাৰিখৰ পৰা 1 কেলেণ্ডাৰ দিনৰ ভিতৰত বিপৰীত আৰম্ভ কৰিব (টি+1)। ঘটনাত, ক্রেডিট এডজাষ্টমেণ্ট আৰম্ভ কৰাত পলম হোৱাটো টি+1 কেলেণ্ডাৰ দিনৰ উল্লিখিত সময়সীমাৰ বাহিৰত, হিতাধিকাৰী বেঙ্কে উক্ত সময়সীমাৰ বাহিৰত

প্রতিদিনে 100/- টকাৰ ক্ষতিপূৰণ পৰিশোধ কৰিব।

2.20 বিফল ৰাষ্ট্ৰীয় স্বয়ংক্ৰিয় ক্লিয়াৰিং হাউচ (এনএচি) লেনদেনৰ ক্রেডিটত পলম

হিতাধিকাৰী বেঞ্চে টি+1 কেলেণ্ডাৰ দিনৰ ভিতৰত ক্রেডিট নোহোৱা লেনদেনটো বিপৰীত কৰিব। বেঞ্চে টি+1 কেলেণ্ডাৰ দিনৰ পিছত বিলম্বৰ বাবে প্ৰতিদিনে 100 টকাৰ @ ক্ষতিপূৰণ দিব।

2.21 প্ৰিপেইড ইনষ্ট্ৰুমেন্ট- কাৰ্ড/ৱালেটৰ জৰিয়তে আৰম্ভ কৰা লেনদেনৰ বাবে হিতাধিকাৰী একাউন্টৰ ক্রেডিটত পলম

অফছ লেনদেন- লেনদেনটো ইউ.পি.আই., কাৰ্ড নেটৱৰ্ক, আই.এম.পি.এছ. আদিত চলিব, যেনেকৈ হ'ব পাৰে। সংশ্লিষ্ট প্ৰণালীৰ টিএটি আৰু ক্ষতিপূৰণ নিয়ম প্ৰযোজ্য হ'ব।

অন-ইউএছ লেনদেন- পিপিআই ডেবিট কৰা হৈছে কিন্তু ব্যৱসায়িক স্থানত লেনদেননিশ্চিতকৰণ প্ৰাপ্ত কৰা হোৱা নাই। টি+1 কেলেণ্ডাৰ দিনত বিপৰীত প্ৰভাৱিত হ'ব। টি+1 কেলেণ্ডাৰ দিনৰ পিছত যিকোনো বিলম্বৰ বাবে, গ্ৰাহকক প্ৰতিদিনে 100 টকাৰ @ ক্ষতিপূৰণ দিব লাগিব।

2.22 ডুপ্লিকেট ড্ৰাফ্ট জাৰী কৰাত পলম হোৱাৰ বাবে সূত পৰিশোধ

পৰ্যাপ্ত ক্ষতিপূৰণৰ আধাৰত ক্ৰেতাক ডুপ্লিকেট খচৰা জাৰী কৰা হ'ব। বেঞ্চে এনে অনুৰোধ প্ৰাপ্ত কৰাৰ পৰা -15 কৰ্মদিনৰ ভিতৰত গ্ৰাহকক ডুপ্লিকেট ড্ৰাফ্ট (বেঙ্কত অংকিত) জাৰী কৰিব।

নিৰ্ধাৰিত ম্যাদৰ পিছত পলম হোৱাৰ বাবে, বেঞ্চে গ্ৰাহকক সংশ্লিষ্ট ম্যাদপূৰ্তিৰ স্থিৰ জমাৰ বাবে প্ৰযোজ্য হাৰত ক্ষতিপূৰণ দিব। নিৰ্ধাৰিত ম্যাদৰ উপৰিও দিনৰ বাবে স্থিৰ জমাৰ বাবে প্ৰযোজ্য হাৰত এনে ক্ষতিপূৰণ পৰিশোধ কৰা হ'ব।

এইটো কেৱল সেই ক্ষেত্ৰত প্ৰযোজ্য হ'ব য'ত ক্ৰেতা বা হিতাধিকাৰীৰ দ্বাৰা নকল চাহিদা খচৰাৰ বাবে অনুৰোধ কৰা হয় আৰু তৃতীয় পক্ষৰ অনুমোদনৰ ক্ষেত্ৰত প্ৰযোজ্য নহ'ব।

2.23 ক্রেডিট কাৰ্ডত লেনদেন / মাচুল

য'ত এইটো প্ৰমাণিত হয় যে বেঞ্চে প্ৰাপ্তকৰ্তাৰ সন্মতি অবিহনে ক্রেডিট কাৰ্ড জাৰী কৰিছিল, বেঞ্চে কেৱল মাচুলবোৰ তৎক্ষণাৎ বিপৰীত নকৰে কিন্তু লগতে প্ৰাপ্তকৰ্তাক এই ক্ষেত্ৰত বিপৰীত মাচুলৰ মূল্যৰ দুগুণ পৰিমাণৰ ডিমাৰ অবিহনে ক্ষতিপূৰণ পৰিশোধ কৰিব। মাচুলবোৰত কেৱল সেই মাচুলবোৰ অন্তৰ্ভুক্ত থাকিব যিবোৰ গ্ৰাহকক আৰোপ কৰা হয় আনকি কাৰ্ডখনত কোনো লেনদেন কৰা নহ'লেও আৰু এনে মাচুল প্ৰকৃততে গ্ৰাহকৰ পৰা পুনৰুদ্ধাৰ কৰা হৈছে।

ক্রেডিট কার্ড কার্যকলাপৰ ক্ষেত্ৰত গ্ৰাহকসকলে ভুল বুলি জনোৱা লেনদেনবোৰ, যাৰ বাবে ব্যৱসায়িক প্রতিষ্ঠানটোৰ নিৰ্দিষ্ট প্ৰসংগৰ প্ৰয়োজন হয়, ভিছা/মাষ্টাৰকাৰ্ড ইণ্টাৰনেচনেলৰ দ্বাৰা নিৰ্ধাৰিত চাৰ্জবেক নিয়ম অনুসৰি পৰিচালনা কৰা হ'ব। বেঙ্কে ব্যাখ্যা প্ৰদান কৰিব আৰু প্ৰয়োজন হ'লে, সৰ্বাধিক 60 দিনৰ ভিতৰত গ্ৰাহকক তথ্যপ্ৰমাণ প্ৰদান কৰিব, যদিহে লেনদেনৰ তাৰিখৰ 60 দিনৰ ভিতৰত বিবাদ/প্ৰতিবাদ উত্থাপন কৰা হয় আৰু চাৰ্জ স্লিপ টো চিনাক্ত কৰাৰ বাবে প্ৰয়োজনীয় মাচুল পৰিশোধ কৰা হয়।

2.24 তৃতীয় পক্ষৰ সামগ্ৰীৰ ভুল বিক্ৰী

যদি বেঙ্কে বেঙ্কৰ দ্বাৰা তৃতীয় পক্ষৰ সামগ্ৰী ভুলকৈ বিক্ৰী কৰা বা অনুচিত আচৰণত লিপ্ত হোৱা বা বেঙ্কে গ্ৰহণ কৰা কোড উলংঘা কৰি কাম কৰাৰ অভিযোগ গ্ৰাহকৰ পৰা অভিযোগ প্ৰাপ্ত কৰে, তেন্তে অভিযোগটোৰ তদন্ত কৰাৰ বাবে উপযুক্ত পদক্ষেপ ল'ব। যদি বেঙ্কে ইয়াৰ কৰ্মচাৰীৰ দ্বাৰা ভুল বিক্ৰী কৰাৰ ঘটনা চিনাক্ত কৰে ই সমস্যাটোৰ তীব্ৰতাৰ ওপৰত আধাৰিত কৰি অনুশাসনমূলক ব্যৱস্থা গ্ৰহণ কৰিব আৰু গ্ৰাহকক উপযুক্ত ক্ষতিপূৰণ দিব

3. ক্ষতিপূৰণ বঁটা

প্ৰভাৱিত লেনদেনৰ বেক-মূল্যায়নৰ জৰিয়তে প্ৰাপ্ত প্ৰভাৱপ্ৰতিলিপি কৰি বা নিয়ন্ত্ৰকে নিৰ্ধাৰিত কৰা প্ৰপত্ৰ আৰু পদ্ধতিত গণনা কৰা ক্ষতিপূৰণৰ প্ৰকৃত পৰিমাণ গ্ৰাহকক বিফল লেনদেনৰ উপাৰ্জনৰ সৈতে জমা কৰা হ'ব।

এই আঁচনি অনুসৰি ক্ষতিপূৰণ কেৱল সেইবোৰ ক্ষেত্ৰত গ্ৰাহকক পৰিশোধ কৰিব লাগিব য'ত যিকোনো ভুল বা কমিছন বেঙ্কৰ বাবে পোনপটীয়াকৈ দায়ী। কোনো দাবী, যিকোনো পৰিস্থিতিত, গুণগত দিশেৰে খ্যাতিৰ ক্ষতি, সমাজত প্ৰতিচ্ছবি হেৰুওৱা, ব্যৱসায় হেৰুওৱা, উপাৰ্জন হেৰুওৱা আদিৰ ওপৰত আধাৰিত কৰি

বিবেচনা কৰা নহ'ব।

ক্ষতিপূৰণৰ পৰিমাণ কেৱল বেঙ্কৰ কিতাপত থকা পৰিমাণৰ পৰা উদ্ভৱ হোৱা গ্ৰাহকৰ প্ৰকৃত বিত্তীয় লোকচানত সীমাবদ্ধ আৰু যিকোনো ক্ষেত্ৰত, ওপৰত দিয়া বিভিন্ন সেৱাৰ বাবে নিৰ্ধাৰিত সৰ্বাধিক সীমালৈ।

যদি বেঙ্কে আঁচনি অনুসৰি যিকোনো ক্ষতিপূৰণ পৰিশোধ কৰিবলৈ দায়বদ্ধ হয়, তেন্তে অনুসন্ধান সম্পূৰ্ণ হোৱাৰ পৰা 7 কৰ্মদিনৰ ভিতৰত বা য'ত বিফল লেনদেনৰ পৰিমাণৰ সৈতে নিয়ন্ত্ৰক নিৰ্দেশনাত বিশেষভাৱে উল্লেখ কৰা হয়, সেইবোৰ অভিযোগকাৰীক পৰিশোধ কৰা হ'ব।

4. শক্তিশালী অপ্ৰত্যাশিত ঘটনা

বেঙ্কে গ্ৰাহকসকলক কোনো সেৱা বিলম্বিত ক্রেডিট/উপলব্ধ নোহোৱাৰ বাবে ক্ষতিপূৰণ দিবলৈ দায়বদ্ধ নহ'ব, যদি বেঙ্কৰ নিয়ন্ত্ৰণৰ বাহিৰত কোনো অপ্ৰত্যাশিত ঘটনা (অসামৰিক হুলস্থূল, ধ্বংসাত্মক, দুৰ্ঘটনা, জুই, প্ৰাকৃতিক দুৰ্যোগ বা অন্যান্য "দৈৱৰ কাৰ্য্য", যুদ্ধ, বেঙ্কৰ সুবিধা

ইয়াৰ সংবাদদাতা বেক্সৰ ক্ষতি, যোগাযোগৰ সচৰাচৰ উপায় বা সকলো ধৰণৰ পৰিবহনৰ অনুপস্থিতি আদিসহ) ই নিৰ্ধাৰিত সেৱা বিতৰণ মাপকাঠিৰ ভিতৰত ইয়াৰ দায়বদ্ধতা পালন কৰাত বাধা দিব পাৰে।

5. গ্ৰাহকৰ দায়িত্ব

চেক বহী, পাছবুক, কাৰ্ড, পিন, যথাযথভাৱে জাৰী কৰা চেক বা অন্যান্য সুৰক্ষা তথ্যৰ অসুৰক্ষিত চলাচল আৰু বেক্সে জাৰী কৰা "কৰিব আৰু নকৰিব" অনুসৰণ নকৰাৰ বাবে গ্ৰাহকৰ সাৱধানতাৰ অভাৱৰ বাবে গ্ৰাহকৰ লোকচানৰ বাবে বেক্স দায়বদ্ধ নহ'ব, যেতিয়ালৈকে গ্ৰাহকে বেক্সক জাননী নিদিয়ে।

গ্ৰাহকে প্ৰৱঞ্চনাৰে কাম কৰে আৰু/বা যুক্তিসংগত যত্ন অবিহনে কাম কৰে যাৰ ফলত তেওঁৰ/তাইৰ ক্ষতি হৈছে। হেৰুওৱা পিনৰ অপব্যৱহাৰ, পাছৱৰ্ড বা গোপনীয় তথ্যৰ আপোচৰ ফলত হোৱা লোকচানৰ বাবে বেক্সে দায়বদ্ধ নহ'ব, যেতিয়ালৈকে বেক্সক এনে লোকচান/আপোচৰ বিষয়ে অৱগত কৰা নহয় আৰু ইয়াৰ অপব্যৱহাৰৰ প্ৰতিহত কৰিবলৈ পদক্ষেপ লোৱা নহয়।

5.1 ধনাত্মক দৰমহাৰ বিৱৰণ দাখিল কৰা

- বেক্সে 50,000 টকাৰ মূল্যৰ চেক জাৰী কৰাৰ সময়ত চেকৰ বিৱৰণ দাখিল কৰাৰ বাবে গ্ৰাহকসকলক ধনাত্মক বেতন প্লেটফৰ্ম সক্ষম কৰিছে। যিকোনো প্ৰৱঞ্চনাৰ ক্ষেত্ৰত, য'ত ড্ৰয়াৰৰ স্বাক্ষৰ আৰু চেক পাত প্ৰকৃত আৰু ধনাত্মক দৰমহাৰ বিৱৰণ গ্ৰাহকে দাখিল নকৰে, তেনেহ'লে বেক্স গ্ৰাহকক ক্ষতিপূৰণ দিবলৈ দায়বদ্ধ নহয়। এনে ক্ষেত্ৰত, আৰ.বি.আই.-য়ে চি.টি.এছ. গ্ৰিডত বিবাদ নিষ্পত্তিৰ বাবে পেনেলৰ (পি.আৰ.ডি.) প্ৰণালীৰ অধীনত অভিযোগ গ্ৰহণ নকৰিব। যেনে, গ্ৰাহকে বিভিন্ন পৰিশোধকাৰীৰ নাম বা পৰিমাণৰ সৈতে চেকটো জাৰী কৰিছে আৰু প্ৰৱঞ্চকে এই বিৱৰণবোৰ সলনি কৰিছে আৰু চেকপৰিষ্কাৰ কৰাৰ সময়ত বেক্সৰ শেষৰ পৰা কোনো ত্ৰুটি নাই।
- আৰ.বি.আই.-য়ে সদস্য বেক্সবোৰক ধনাত্মক দৰমহাৰ বিৱৰণ বাধ্যতামূলক কৰিবলৈ অনুমতি দিছে যদি চেকৰ মূল্য 5,00,000/- টকা আৰু অধিক হয় (অনুগ্ৰহ কৰি আৰ.বি.আই. চাৰ্কুলাৰ নম্বৰ চাওক। আৰ.বি.আই./2020- 1/41/ডি.পি.এছ.এছ.চি.ও. আৰপিপিডি। 25 ছেপ্টেম্বৰ, 2020 তাৰিখৰ 309/04.07.2005/2020-21 নম্বৰ)। অৱশ্যে, বেক্সে 01.09.2021 পদৰ পৰা এই ধাৰাটো কাৰ্যকৰী কৰাৰ সিদ্ধান্ত লৈছে যিটো গ্ৰাহকে বাধ্যতামূলকভাৱে ধনাত্মক দৰমহাৰ বিৱৰণ দাখিল কৰিব লাগিব যদি চেকৰ মূল্য 5,00,000/- টকা আৰু অধিক হয়। 5,00,000/- টকা মূল্যৰ চেকৰ বাবে ধনাত্মক দৰমহাৰ বিৱৰণৰ অনুপস্থিতিত (অৰ্থাৎ গ্ৰাহকে বিৱৰণ দাখিল নকৰাৰ বাবে), চেকটো চিটিএছ ক্লিয়াৰিংৰ জৰিয়তে উপস্থাপন কৰাৰ সময়ত চেকটো উপস্থাপন কাৰী বেক্সলৈ ঘূৰাই দিয়া হ'ব।

6. চৰকাৰী বিনিয়োগ সামগ্ৰী, পেঞ্চন আঁচনি (এপিৱাই আৰু এনপিএছ) আৰু পেঞ্চন

পিএফআৰডিএ-ৰ নিৰ্দেশনা অনুসৰি চাৰ্কুলাৰ নং. 15 ছেপ্টেম্বৰ' 2017 তাৰিখৰ **পিএফআৰডিএ/02/05/104/0001/2017-আৰএনএছ-পি.ও.পি.**, সকলো পি.ও.পি.-য়ে গ্ৰাহকৰ অনুৰোধপ্ৰক্ৰিয়াৰ সময়সীমা মানি চলিব লাগিব। অনুৰোধটো হ'ব পাৰে নতুন একাউন্ট খোলা / পৰৱৰ্তী অৱদান / স্থানান্তৰ কৰা পিআৰএএন অনুৰোধ / প্ৰস্থান অনুৰোধ / আন যিকোনো ধৰণৰ গ্ৰাহকৰ অনুৰোধ। সময়সীমাৰ সৈতে সেৱা অনুৰোধৰ তালিকাপিএফআৰডিএ-ৰ দ্বাৰা নিৰ্ধাৰিত কৰা অনুসৰি নিৰ্ধাৰণ কৰা হয় আৰু লগতে পলম হ'লে পৰিশোধ কৰিব লগা ক্ষতিপূৰণ।

পলম হ'লে, পি.ও.পি.-য়ে নিৰ্ধাৰিত হাৰত গ্ৰাহকক ক্ষতিপূৰণ পৰিশোধ কৰিবলৈ আৰু গ্ৰাহক পি.আৰ.এ.এন.-ক সেইটো ক্রেডিট কৰিবলৈ দায়বদ্ধ।

এনে বিলম্বৰ তথ্য সময়ে সময়ে জ্যেষ্ঠ ব্যৱস্থাপনালৈ প্ৰকাশ কৰা হ'ব আৰু সেইবোৰ চিএছচিবিৰ ওচৰত উপস্থাপন কৰা হ'ব।

কেন্দ্ৰীয় পেঞ্চন একাউন্টিং কাৰ্যালয়ৰ নিৰ্দেশনা অনুসৰি চাৰ্কুলাৰ **আৰবিআই/2021-22/08 ডিজিবিএ. জিবিডি. নং. 17 মে 2021**

তাৰিখৰ এছ-1/31.02.007/2021-22, সকলো এজেঞ্চী বেঞ্চে পেঞ্চন বিতৰণ প্ৰক্ৰিয়াকৰণৰ সময়সীমা মানি চলিব লাগিব।

পলম হ'লে, পেঞ্চন পৰিশোধ কৰা বেঞ্চবোৰে পেঞ্চন পৰিশোধ কৰা বেঞ্চবোৰে পৰিশোধৰ নিৰ্ধাৰিত তাৰিখৰ পিছত পলম হোৱাৰ বাবে বছৰি 8 শতাংশ নিৰ্ধাৰিত সূতৰ হাৰত পেঞ্চন/বকেয়া ঋণ দিয়াত পলম হোৱাৰ বাবে ক্ষতিপূৰণ দিব লাগে আৰু সেই দিনাই যেতিয়া বেঞ্চে সংশোধিত পেঞ্চন/পেঞ্চন বকেয়াৰ বাবে ঋণ বহন কৰে, সেই দিনাই পেঞ্চনাৰৰ একাউন্টত স্বয়ংক্ৰিয়ভাৱে ক্ষতিপূৰণ প্ৰদান কৰা হ'ব। 1 অক্টোবৰ, 2008-ৰ পৰা কৰা সকলো বিলম্বিত পেঞ্চন পৰিশোধৰ সন্দৰ্ভত।

ক্ষতিপূৰণটো কেন্দ্ৰীয় পেঞ্চন একাউন্টিং কাৰ্যালয়ত নিৰ্ধাৰিত হাৰত গণনা কৰা হ'ব, চাৰ্কুলাৰ **আৰবিআই/2021-22/08 ডিজিবিএ. জিবিডি. নং. 17 মে 2021**। এছ-1/31.02.007/2021-22। পৰিশোধৰ নিৰ্ধাৰিত তাৰিখৰ পিছত বিলম্বৰ বাবে ইয়াক বছৰি 8 শতাংশ ৰ স্থিৰ সূতৰ হাৰত গণনা কৰা হয় আৰু ক্ষতিপূৰণ পেঞ্চনাৰৰ একাউন্টত জমা কৰা হ'ব।

7. অস্বীকাৰ ধাৰা

ওপৰত ইয়াত থকা যিকোনো বস্তু থকা স্বত্বেও, বেঞ্চে নিম্নলিখিত ক্ষেত্ৰত কোনো ক্ষতিপূৰণ পৰিশোধ নকৰিব:

- I. পুঁজি বিহীন আৰু সুৰক্ষা অনুপালনৰ বাবে, অন্যান্য বেঞ্চৰ সৈতে সমান পৰিশোধ চুক্তিৰ অসন্মান।
- II. বেঞ্চৰ নিয়ন্ত্ৰণৰ বাহিৰত থকা কাৰকৰ বাবে ব্যৱসায় নকৰাৰ বাবে বিলম্ব হোৱা, বিলম্ব আদি গণনাৰ বাবে এনে ঘটনাবোৰৰ দ্বাৰা আৱৰা ম্যাদ বাদ দিয়া হ'ব।

য'ত বিষয়বোৰ বিচাৰাধীন আৰু আদালত, লোকপাল, মধ্যস্থতাকাৰী, চৰকাৰ আৰু স্থগিত ৰখাৰ বাবে বিষয়বোৰ স্থগিত ৰখা হয়।

গ্ৰাহকৰ দ্বাৰা বিতৰ্কিত ক্রেডিট কাৰ্ড লেনদেনবোৰ ভিছা/মাষ্টাৰকাৰ্ড ইণ্টাৰনেচনেল/ৰুপে (এনপিচিআই)ৰ দ্বাৰা নিৰ্ধাৰিত চাৰ্জবেক নিয়ম অনুসৰি পৰিচালনা কৰা হ'ব। বেক্সে সৰ্বাধিক 120 দিনৰ ভিতৰত গ্ৰাহকক ব্যাখ্যা আৰু প্ৰয়োজন হ'লে তথ্যপ্ৰমাণ প্ৰদান কৰিব।

8. আঁচনিখনৰ সংশোধন/সংস্কৰণ:

বেক্সে এই আঁচনিখন সংশোধন/সংস্কৰণ কৰাৰ অধিকাৰ সংৰক্ষিত ৰাখে, যেতিয়াই উপযুক্ত আৰু সঠিক বুলি গণ্য কৰা হয়, ইয়াৰ একমাত্ৰ বিবেচনাত। অৱশ্যে, বেক্সে বাৰ্ষিক ব্যৱধানত আঁচনিখন পুনৰীক্ষণ কৰিবলৈ চেষ্টা কৰিব।

অন্তিম পৰ্যালোচনা – জুন, 2022