

**ব্যাঙ্কের গ্রাহক ক্ষতিপূরণ নীতি****সূচীপত্র**

1. পলিসির উদ্দেশ্য.....	2
2. সুযোগ.....	2
3. ক্ষতিপূরণ প্রদান.....	13
4. ফোর্স ম্যাজিউর.....	13
5. গ্রাহকদের দায়িত্ব.....	14
6. সরকারী বিনিয়োগ পণ্য, পেনশন স্কিম (এপিওয়াই এবং এনপিএস) এবং পেনশন.....	14
7. ডিসক্রেইমার ক্লজ:.....	15
8. পলিসির সংশোধন/পরিবর্তন.....	16

## 1. পলিসির উদ্দেশ্য

অ্যাক্সিস ব্যাঙ্ক গ্রাহকদের জন্য উচ্চ স্তরের পরিষেবামান সরবরাহ করে। যদি, ব্যাঙ্কের নিয়ন্ত্রণের বাইরে বা অনিচ্ছাকৃতভাবে কিছু কারণে, ব্যাঙ্ক পৃথক গ্রাহকের সাথে লেনদেনের ক্ষেত্রে প্রতিশ্রুতিবদ্ধ পরিষেবা স্তরগুলি পূরণ করতে অক্ষম হয় তবে এই ক্ষতিপূরণ নীতিটি প্রযোজ্য হবে। নীতিটি আমাদের গ্রাহকদের চিকিত্সায় স্বচ্ছতা এবং ন্যায্যতার নীতিগুলির উপর ভিত্তি করে।

## 2. সুযোগ

নীতিটি কেবলমাত্র ব্যাঙ্ক দ্বারা প্রদত্ত পরিষেবাগুলিতে ঘাটতি বা ব্যাঙ্কের জন্য সরাসরি দায়ী কোনও ত্রুটির কারণে তার দ্বারা সৃষ্ট আর্থিক ক্ষতির জন্য গ্রাহককে ক্ষতিপূরণ দেয়। নীতিটি কভার করে না এবং সুযোগের ক্ষয় বা ক্ষতি বা খ্যাতির ক্ষতির জন্য দাবিগুলির কারণে গ্রাহকদের দ্বারা করা দাবিগুলির ক্ষেত্রে প্রযোজ্য নয়। সুতরাং, ক্ষতিপূরণ নীতিটি অ্যাকাউন্টের অননুমোদিত ডেবিটিং, চেক / ইন্সট্রুমেন্টগুলির বিলম্বিত সংগ্রহের জন্য গ্রাহকদের সুদ প্রদান, স্টপ পেমেন্ট নির্দেশাবলীর স্বীকৃতির পরে চেকের অর্থ প্রদান, ভারতের অভ্যন্তরে রেমিট্যান্স, বৈদেশিক বিনিময় পরিষেবা ইত্যাদি সম্পর্কিত ক্ষেত্রগুলিকে অন্তর্ভুক্ত করার জন্য ডিজাইন করা হয়েছে। ব্যাঙ্ক দ্বারা বিতরণ করা বীমা এবং মিউচুয়াল ফান্ড পণ্যগুলির মতো তৃতীয় পক্ষের পণ্যগুলির সাথে সম্পর্কিত সমস্যাগুলি সমাধানের জন্যও নীতিটি প্রযোজ্য।

নিম্নলিখিত ক্ষেত্রগুলি ব্যাঙ্কের পলিসির ক্ষতিপূরণের আওতায় রয়েছে

### 2.1 অ্যাকাউন্টের ভুল ডেবিটিং

- I. যদি ব্যাঙ্ক একটি অ্যাকাউন্টে একটি ভুল সরাসরি ডেবিট উত্থাপন করে থাকে, ভুল ডেবিট সম্পর্কে অবহিত হওয়ার পরে, যথাযথ যাচাইয়ের পরে এন্ট্রিটি বিপরীত হবে।
- II. এই ক্ষেত্রে, ভুল ডেবিটের ফলে সেভিংস ব্যাঙ্ক ডিপোজিটের উপর সুদ প্রদানের জন্য প্রযোজ্য ন্যূনতম ব্যালেন্স হ্রাস বা ঋণ অ্যাকাউন্টে ব্যাঙ্ককে অতিরিক্ত সুদ প্রদানের জন্য প্রযোজ্য ন্যূনতম ব্যালেন্স হ্রাস বা ব্যালেন্সের ঘাটতির কারণে চেক ফেরতের জন্য আরোপিত কোনও চার্জ হ্রাসের মাধ্যমে গ্রাহকের আর্থিক ক্ষতি হয়েছে, ব্যাঙ্ক সরাসরি আর্থিক ক্ষতির পরিমাণ গ্রাহককে ক্ষতিপূরণ দেবে।
- III. গ্রাহককে ভুল ডেবিটের তারিখ থেকে সর্বোচ্চ এক মাসের মধ্যে ব্যাঙ্কের সাথে যোগাযোগ করতে হবে।
- IV. যদি গ্রাহকের দ্বারা ভুল বলে রিপোর্ট করা এন্ট্রি যাচাইকরণে কোনও তৃতীয় পক্ষের সাথে জড়িত না থাকে তবে ব্যাঙ্ক ভুল ডেবিটের প্রতিবেদনের তারিখ থেকে সর্বোচ্চ 7 কার্যদিবসের মধ্যে যাচাইকরণের প্রক্রিয়াটি সম্পূর্ণ করবে।

- V. যাচাইকরণে যদি কোনও তৃতীয় পক্ষ জড়িত থাকে তবে ব্যাঙ্ক গ্রাহকের দ্বারা ভুল লেনদেনের প্রতিবেদন করার তারিখ থেকে সর্বোচ্চ এক মাসের মধ্যে যাচাইকরণ প্রক্রিয়াটি সম্পন্ন করবে।
- VI. কোনও ক্ষতিপূরণ প্রদান না করে অ্যাকাউন্টে কোনও ভুল ক্রেডিট পোস্ট করা হলে পরিমাণগুলি বিপরীত করার জন্য ব্যাঙ্ক গ্রাহকের অ্যাকাউন্টে ডেবিট করার অধিকার সংরক্ষণ করে।

## 2.2 সার্ভিস চার্জের প্রতি ডেবিট

ব্যাঙ্ক তার দ্বারা বিজ্ঞপিত চার্জের সময়সূচী অনুযায়ী যে কোনও প্রযোজ্য পরিষেবা চার্জের সাথে গ্রাহকের অ্যাকাউন্টে ডেবিট করবে। এই ক্ষেত্রে, ব্যাঙ্ক যে ব্যবস্থাটি লঙ্ঘন করে যে কোনও চার্জ ধার্য করে, এটি গ্রাহকের দ্বারা নির্দেশিত হলে সম্মত শর্তাদি এবং শর্তাবলী যাচাইসাপেক্ষে এটি বিপরীত হবে। গ্রাহকের যে কোনও ফলপ্রসূ আর্থিক ক্ষতি প্যারা 2.1 পয়েন্টের অধীনে সরবরাহিত হিসাবে ক্ষতিপূরণ দেওয়া হবে।

সাব পয়েন্ট iii।

## 2.3 পেমেন্ট বন্ধ করার নির্দেশাবলীর স্বীকৃতির পরে চেকের অর্থ প্রদান

যদি ব্যাঙ্ক কর্তৃক স্টপ পেমেন্ট নির্দেশ স্বীকার করার পরে কোনও চেক প্রদান করা হয় তবে লেনদেনটি বিপরীত হবে এবং গ্রাহকের স্বার্থ রক্ষা করার জন্য মূল্য-তারিখের ক্রেডিট দেওয়া হবে। এই ধরনের ডেবিটগুলি গ্রাহককে ব্যাঙ্ককে লেনদেনের বিষয়টি জানানোর 7 কার্যদিবসের মধ্যে বিপরীত হবে। গ্রাহকের যে কোনও ফলস্বরূপ আর্থিক ক্ষতি প্যারা 2.1 সাব-পয়েন্ট ii এর অধীনে প্রদত্ত হিসাবে ক্ষতিপূরণ দেওয়া হবে।

## 2.4 ইতিবাচক বেতন বিবরণে অমিল সহ চেকের অর্থ প্রদান

গ্রাহকদের দ্বারা জমা দেওয়া ইতিবাচক বেতনের বিবরণের সাথে প্রাপকের নাম বা চেক চিত্রের পরিমাণের সাথে অমিল থাকা সত্ত্বেও সিটিএস ক্লিয়ারিং-এ চেক প্রদান করা হলে, এই ধরনের লেনদেনটি বিপরীত হবে এবং গ্রাহককে মূল্যের তারিখযুক্ত ক্রেডিট দেওয়া হবে। গ্রাহক ব্যাঙ্ককে ঘটনাটি জানানোর 7 কার্যদিবসের মধ্যে এই জাতীয় ডেবিটগুলি উল্টে দেওয়া হবে। এই বিপরীতগুলি প্রযোজ্য হবে না যদি গ্রাহক চেককে সম্মান করার জন্য নিশ্চিতকরণ সরবরাহ করে থাকে, যদিও গ্রাহকের দ্বারা পূর্বে জমা দেওয়া ইতিবাচক বেতনের বিবরণে অমিল রয়েছে।

## 2.5 অ্যাকাউন্টের ডেবিট, গ্রাহকের দ্বারা ব্যাঙ্কের সাথে এনএসিএইচ ডেবিট ম্যাডেট প্রত্যাহার করা সত্ত্বেও

যদি, গ্রাহকের অ্যাকাউন্টে একটি ডেবিট করা হয়েছে, গ্রাহকের দ্বারা ব্যাঙ্কের সাথে ডেবিট ম্যাডেট প্রত্যাহার করা সত্ত্বেও, ব্যাঙ্ক লেনদেনগুলি বিপরীত করবে এবং গ্রাহকের স্বার্থ রক্ষা করার জন্য মূল্যের তারিখযুক্ত ক্রেডিট দেবে। এই ধরনের ডেবিটগুলি লেনদেনের তারিখ (T +1 ক্যালেন্ডার দিন) থেকে 1 ক্যালেন্ডার দিনের মধ্যে বিপরীত হবে (T লেনদেনের তারিখকে প্রতিনিধিত্ব করে)। যদি ব্যাঙ্ক উল্লিখিত সময়ের মধ্যে লেনদেনটি বিপরীত করতে ব্যর্থ হয়, তবে T +1 ক্যালেন্ডার দিনের পরে বিলম্বের প্রতিটি দিনের জন্য প্রতিদিন 100 /- টাকার পরিমাণের জন্য ক্ষতিপূরণ প্রদানযোগ্য হবে।

## 2.6 এনইএফটি এবং আরটিজিএস ব্যবহার করে ফান্ড ট্রান্সফার

বেনিফিশিয়ারি কাস্টমারদের অ্যাকাউন্টে জমা দিতে দেরি হলে বা প্রেরক/প্রেরক ব্যাঙ্কে অ-জমাকৃত অর্থের বিলম্বিত প্রত্যাভর্তনের ক্ষেত্রে ব্যাঙ্ক কর্তৃক শাস্তিমূলক সুদ প্রদান করতে হবে। এই ক্ষেত্রে বিলম্বের সংজ্ঞাটি "ক্রেডিটের সময়" এ পরিবর্তিত হবে।

যদি এনইএফটি লেনদেনটি ব্যাচ সেটেলমেন্ট / আরটিজিএস লেনদেনের পরে দুই ঘন্টার মধ্যে জমা না দেওয়া হয় বা ফেরত না দেওয়া হয় তবে ব্যাঙ্কটি বর্তমান আরবিআই এলএএফ রিপোর্টে প্রভাবিত গ্রাহককে জরিমানামূলক সুদ এবং বিলম্বের সময়ের জন্য / ক্রেডিট বা অর্থ ফেরতের তারিখ পর্যন্ত দুই শতাংশ প্রদান করতে দায়বদ্ধ, যেমনটি হতে পারে, এই বিষয়ে গ্রাহকের দ্বারা দায়ের করা একটি নির্দিষ্ট দাবির জন্য অপেক্ষা না করে গ্রাহকদের অ্যাকাউন্টে সরবরাহ করা হয়। ব্যর্থ অর্থ ফেরত দিতে কোনও বিলম্বের ক্ষেত্রে, মূল গ্রাহক বর্তমান রিপোর্ট প্লাস 2% এ ক্ষতিপূরণ পাওয়ার যোগ্য। এনইএফটি এবং আরটিজিএস লেনদেনের উপর শাস্তিমূলক সুদের অর্থ প্রদান টি পেনাল ইন্টারেস্ট পলিসির প্রাসঙ্গিক ধারা দ্বারা পরিচালিত হয় যা সংগ্রহ এবং অর্থ প্রদানের উপর সিএমএস নীতির একটি অংশ গঠন করে।

## 2.7 সরাসরি ডেবিট / ইসিএস ডেবিট / স্থায়ী নির্দেশাবলী কার্যকর করতে ব্যর্থতা

ব্যাঙ্ক নিম্নলিখিত বিষয়গুলির সাপেক্ষে গ্রাহকদের সরাসরি ডেবিট / ইসিএস ডেবিট / স্থায়ী নির্দেশাবলী সময়মত সম্পাদন করার জন্য প্রতিশ্রুতিবদ্ধ:

- ইসিএস-এর মাধ্যমে প্রাপ্ত যে কোনও ডেবিট গ্রহণ করার জন্য গ্রাহক ইতিমধ্যে বৈধ এবং সম্পূর্ণ ম্যান্ডেট প্রদান করেছেন। গ্রাহক ইতিমধ্যে স্থায়ী নির্দেশাবলীর জন্য একটি ম্যান্ডেট জমা দিয়েছেন।
- প্রাপ্ত সরাসরি ডেবিট / ইসিএস সম্পূর্ণ এবং সঠিক।
- সরাসরি ডেবিট / স্থায়ী নির্দেশাবলী / ইসিএস কার্যকর করার সময় গ্রাহকের অ্যাকাউন্টে পর্যাপ্ত ব্যালেন্স রয়েছে।

উপরোক্ত ধারাগুলির সাপেক্ষে নির্দেশাবলী সম্পাদন করতে ব্যর্থতার ক্ষেত্রে এবং সরাসরি ব্যাঙ্কের জন্য দায়ী কারণগুলির জন্য, ব্যাঙ্ক নিম্নলিখিত লাইনগুলিতে গ্রাহকদের ক্ষতিপূরণ দেবে:

**সরাসরি ডেবিট / ইসিএস ডেবিটের জন্য** - ব্যাঙ্ক বর্তমান আরবিআই এলএএফ রিপোর্টে দন্ডনীয় সুদ প্রদান করে গ্রাহককে ক্ষতিপূরণ দেবে এবং গ্রাহকের দ্বারা উত্থাপিত কোনও দাবি ছাড়াই প্রকৃত ক্রেডিটের তারিখ পর্যন্ত ক্রেডিটের নির্ধারিত তারিখ থেকে 2% প্রদান করবে।

**স্থায়ী নির্দেশাবলীর জন্য** - ব্যাঙ্ক গ্রাহককে প্রতি উপলক্ষে 100 টাকা (সর্বাধিক 1,000/- টাকার বেশি নয়) এমন আর্থিক ক্ষতির পরিমাণ পর্যন্ত ক্ষতিপূরণ দেবে, যা ক্ষতির জন্য যথাযথ সহায়ক নথি সরবরাহ করা সাপেক্ষে। উপরন্তু, স্থায়ী নির্দেশ কার্যকর করার জন্য পুনরুদ্ধার করা পরিষেবা চার্জ, যদি থাকে তবে তাও ফেরত দেওয়া হবে।

## 2.8 ফরেন এক্সচেঞ্জ সার্ভিসেস - বৈদেশিক মুদ্রায় মুদ্রিত ভারতের বাইরে চেক সংগ্রহ

- ব্যাঙ্কের চেক সংগ্রহ নীতি অনুসারে বিদেশে পাঠানো বৈদেশিক মুদ্রায় মনোনীত চেক সংগ্রহে বিলম্বের জন্য ব্যাঙ্ক গ্রাহককে ক্ষতিপূরণ দেবে
- বৈদেশিক মুদ্রার হারের প্রতিকূল গতিবিধির কারণে যে কোনও সম্ভাব্য ক্ষতির জন্য আরও ব্যাঙ্ক গ্রাহককে ক্ষতিপূরণ দেবে।

## 2.9 ভারতের অভ্যন্তরে ইন্সট্রুমেন্টের সংগ্রহ

- সিটিএস ক্লিয়ারিংয়ের মাধ্যমে বা দেশের অভ্যন্তরে কেন্দ্রগুলিতে (বহিমুখী চেক) স্থানীয় শাখাগুলির দ্বারা সংগ্রহের জন্য প্রেরিত চেক এবং অন্যান্য যন্ত্রগুলির ক্ষেত্রে, টিএটি চেক সংগ্রহ নীতিতে সংজ্ঞায়িত হিসাবে অনুসরণ করা হবে।
- নীচে উল্লিখিত চেকগুলি উপলব্ধি করার জন্য ব্যাঙ্ক টিএটি লগ্ননের কারণে গ্রাহকদের ক্ষতিপূরণ দেবে:

**সিটিএস ক্লিয়ারিংয়ের মাধ্যমে উপস্থাপিত স্থানীয় চেকগুলি:** সেভিংস ব্যাঙ্ক সুদের হারে ক্ষতিপূরণ বিলম্বের সংশ্লিষ্ট সময়ের জন্য প্রদান করা হবে।

**বহির্বিভাগের চেকগুলি দেশের মধ্যে কেন্দ্রগুলিতে পাঠানো হয়েছে:** নীতিমালার অংশ হিসাবে, ব্যাঙ্ক তার গ্রাহককে সংগ্রহ যন্ত্রের পরিমাণের উপর সুদ প্রদান করবে, যদি ব্যাঙ্ক চেক কালেকশন পলিসিতে নির্দিষ্ট সময়সীমার বাইরে ঋণ দিতে দেরি হয়। এই ধরনের সুদ সব ধরনের অ্যাকাউন্টে গ্রাহকদের কাছ থেকে কোনও চাহিদা ছাড়াই প্রদান করা হবে। বিলম্বিত সংগ্রহের উপর সুদ পরিশোধের উদ্দেশ্যে ব্যাঙ্কের নিজস্ব শাখায় বা অন্যান্য ব্যাঙ্কগুলিতে আঁকা যন্ত্রগুলির মধ্যে কোনও পার্থক্য থাকবে না।

বিলম্বিত সংগ্রহের জন্য সুদ নিম্নলিখিত হারে প্রদান করা হবে।

- 14 দিন পর্যন্ত বিলম্বের জন্য, সেভিংস ব্যাঙ্ক সুদের হার এবং 14 দিনের বেশি বিলম্বের জন্য, প্রযোজ্য মেয়াদী আমানতের সুদের হার প্রদান করা হবে।
- অসাধারণ বিলম্বের ক্ষেত্রে, অর্থাৎ, 90 দিনের বেশি বিলম্বের ক্ষেত্রে, সংশ্লিষ্ট টার্ম ডিপোজিট হারের চেয়ে 2% হারে সুদ প্রদান করা হবে।
- যদি সংগ্রহের অধীনে চেকের আয় গ্রাহকের একটি ওভারড্রাফ্ট / ঋণ অ্যাকাউন্টে জমা দেওয়া হয় তবে ঋণ অ্যাকাউন্টে প্রযোজ্য হারে সুদ প্রদান করা হবে। অসাধারণ বিলম্বের জন্য, ঋণ অ্যাকাউন্টে প্রযোজ্য হারের চেয়ে 2% হারে সুদ প্রদান করা হবে।

**ক্যাশ ম্যানেজমেন্ট সার্ভিসেস:** ক্যাশ ম্যানেজমেন্ট সার্ভিসেস (সিএমএস) গ্রহণকারী গ্রাহকদের জন্য, ব্যাঙ্ক এবং গ্রাহকদের মধ্যে দ্বিপক্ষীয় চুক্তির শর্তাবলী অনুযায়ী ইন্সট্রুমেন্ট সংগ্রহ করা হয়। জরিমানা, যদি থাকে তবে দ্বিপক্ষীয় চুক্তির শর্তাবলী অনুযায়ী প্রদেয় হবে।

## 2.10 অননুমোদিত ব্যাঙ্কিং লেনদেনের কারণে উদ্ভূত ভুল ডেবিট

বৈদ্যুতিন লেনদেন সম্পর্কিত ব্যতীত, সমস্ত জালিয়াতির ক্ষেত্রে নিম্নলিখিতগুলি নির্ধারণ করা হয়েছে:

- যদি কোনও গ্রাহকের অ্যাকাউন্টে কর্মীদের কোনও সদস্য দ্বারা কোনও জালিয়াতি করা হয় এবং এটি প্রতিষ্ঠিত হয়ে থাকে তবে ব্যাঙ্ক কেবল পরিমাণটি পুনরুদ্ধার করবে না, এটি গ্রাহককে ডিমুর ছাড়াই ক্ষতিপূরণ দেবে।
- যে ক্ষেত্রে ব্যাঙ্ক বা গ্রাহকের কোনও দোষ নেই, কিন্তু দোষটি সিস্টেমের অন্য কোথাও রয়েছে, ব্যাঙ্ক গ্রাহককে 5000/- টাকা পর্যন্ত ক্ষতিপূরণ দেবে। এই ধরনের ক্ষতিপূরণ একটি অ্যাকাউন্টের জীবদ্দশায় কেবল একবারই প্রদান করা হবে।

## 2.11 গ্রাহকদের দ্বারা রিপোর্ট করা অননুমোদিত ইলেকট্রনিক ব্যাঙ্কিং লেনদেন

অননুমোদিত ইলেকট্রনিক ব্যাঙ্কিং লেনদেনগুলি বিস্তৃতভাবে নিম্নলিখিত হিসাবে শ্রেণীবদ্ধ করা হয়:

- i. তহবিল অন্য অ্যাকাউন্টে স্থানান্তর (ব্যাঙ্কের মধ্যে এবং ব্যাঙ্কের বাইরে)
- ii. ক্রেডিট / ডেবিট কার্ড ব্যবহার করে লেনদেন করা হয়েছে
- iii. ক্রেডিট / ডেবিট কার্ড ব্যবহার করে শপিং মলগুলিতে লেনদেন iv। ইউপিআই লেনদেন, প্রিপেইড কার্ড বা ফরেক্স কার্ড
- iv. লেনদেনের ধরণ এবং প্রাপ্ত অনুরোধের তারিখের ভিত্তিতে 90 দিনের ভিত্তিতে চূড়ান্ত রেজেলিউশন করা হবে।

এই ধরনের সমস্ত লেনদেনের জন্য, ক্ষতিপূরণ ব্যাঙ্কের গ্রাহক সুরক্ষা নীতি অনুযায়ী হবে, যা ব্যাঙ্কের ওয়েবসাইটে উপলব্ধ।

## গ্রাহক সুরক্ষা নীতির দিকসমূহ

নীতিটি প্রাথমিক মূল্য লেনদেন থেকে উদ্ভূত দায়বদ্ধতার দায় নিশ্চিত করার জন্য ব্যাঙ্ক এবং গ্রাহকের পক্ষ থেকে বাধ্যবাধকতার রূপরেখা দেয়। নীতিটির সারসংক্ষেপ নিম্নরূপ:

**ব্যাঙ্ককে অবশ্যই নিম্নলিখিতগুলি নিশ্চিত করতে হবে:**

- ইলেকট্রনিক ব্যাঙ্কিং লেনদেনের নিরাপত্তা ও নিরাপত্তা নিশ্চিত করার জন্য যথাযথ ব্যবস্থা ও পদ্ধতি
- গ্রাহকের অভিযোগগুলির সাথে দ্রুত এবং সহানুভূতিশীলভাবে আচরণ করা
- বাধ্যতামূলকভাবে গ্রাহকদের এসএমএসের জন্য রেজিস্ট্রেশন করতে বলুন এবং ইলেকট্রনিক ব্যাঙ্কিং লেনদেনের জন্য ই-মেইল সতর্কতার জন্য যেখানেই উপলব্ধ সেখানে রেজিস্ট্রেশন করতে বলুন



- বাধ্যতামূলকভাবে এসএমএস পাঠান এবং যেখানেই উপলব্ধ ইলেক্ট্রনিক ব্যাঙ্কিং লেনদেনের জন্য ই-মেইল সতর্কতা পাঠান
- গ্রাহকদের অননুমোদিত বৈদ্যুতিন ব্যাঙ্কিং লেনদেনগুলি ঘটনার সাথে সাথে ব্যাঙ্কগুলিতে অবহিত করার পরামর্শ দিন
- ফোন ব্যাঙ্কিং, ওয়েবসাইট (সাপোর্ট সেকশন) আইভিআর (ডেডিকেটেড হেল্পলাইন) এবং ব্রাঞ্চ নেটওয়ার্কের মাধ্যমে অননুমোদিত ইলেক্ট্রনিক ব্যাঙ্কিং লেনদেনের রিপোর্টিং সহজতর করা
- গ্রাহকের দ্বারা রিপোর্ট করা জালিয়াতির তাত্ক্ষণিক স্বীকৃতি নিশ্চিত করুন
- আরও ক্ষতি রোধ করতে গ্রাহকের কাছ থেকে অননুমোদিত লেনদেন প্রাপ্তির পরে তাত্ক্ষণিক পদক্ষেপ নিন
- যদি ব্যাঙ্ক বাহ্যিক বুদ্ধিমত্তার মাধ্যমে বা তার তদন্তের সময় সনাক্ত করে, যে গ্রাহক প্রতারণামূলক লেনদেনের প্রতিবেদন করার ক্ষেত্রে বারবার অপরাধী, তবে এটি কেবল গ্রাহকের দায়বদ্ধতা ঘোষণা করবে না, তবে যথাযথ নোটিশের সাথে সম্পর্কটিও শেষ করবে।

#### গ্রাহককে অবশ্যই নিম্নলিখিতগুলি নিশ্চিত করতে হবে:

- অ্যাকাউন্ট খোলার সময় এসএমএস এবং ইমেল সতর্কতার জন্য বাধ্যতামূলকভাবে রেজিস্ট্রেশন করুন
- মোবাইল নম্বর, ইমেল আইডি এবং যোগাযোগের ঠিকানার যে কোনও পরিবর্তন সম্পর্কে ব্যাঙ্ককে বাধ্যতামূলকভাবে অবহিত করা
- ব্লক / হটলিস্ট কার্ড বা অ্যাকাউন্ট যদি তারা কোনও দূষিত ক্রিয়াকলাপ বা হারিয়ে যাওয়া / চুরির কোনও ঘটনায় সন্দেহ করে
- গ্রাহকরা যে কোনও সময়ে ইমেল, কল বা যোগাযোগের অন্য কোনও মোডে অ্যাকাউন্টের বিবরণ, ক্রেডিট কার্ড নম্বর, পিন, সিভিভি কার্ড সাথে প্রকাশ বা ভাগ করা উচিত নয়
- ইন্টারনেট ব্যাঙ্কিং ও মোবাইল ব্যাঙ্কিংয়ের পাসওয়ার্ডের গোপনীয়তা সব সময় নিশ্চিত করতে হবে
- পাসওয়ার্ডগুলি সুরক্ষিত রাখা হয়েছে এবং কাগজ বা অ্যাক্সেসযোগ্য ইলেক্ট্রনিক ডিভাইসগুলিতে রেকর্ড করা হবে না তা নিশ্চিত করার জন্য গ্রাহকদের
- গ্রাহককে ব্যাঙ্ক দ্বারা ট্রিগার করা লেনদেনের বার্তাটি পরীক্ষা করতে হবে এবং অবিলম্বে কোনও অসঙ্গতি রিপোর্ট করতে হবে
- গ্রাহককে অবশ্যই নির্ধারিত সময়সীমা অনুযায়ী ব্যাঙ্কে প্রয়োজনীয় ডকুমেন্টেশন জমা দিতে হবে অন্যথায় গ্রাহকের দায়বদ্ধতার অধীনে কেসটি বন্ধ হয়ে যায়
- অ্যাকাউন্টের স্টেটমেন্ট নিয়মিত চেক করা উচিত এবং যদি কোনও অসঙ্গতি থাকে তবে তা অবিলম্বে ব্যাঙ্কের কাছে রিপোর্ট করা উচিত
- পাসবুক জারি করা হয়েছে যদি কোনওটি সময়ে সময়ে আপডেট করা উচিত
- ক্রসড / অ্যাকাউন্ট প্রদানকারী চেকগুলি যতদূর সম্ভব ইস্যু করা উচিত
- ব্ল্যাঙ্ক চেকগুলিতে স্বাক্ষর করা উচিত নয়, এবং গ্রাহকদের পাস বুক বা চেক বুক তাদের নমুনা স্বাক্ষর রেকর্ড করা উচিত নয়
- পিন এবং পাসওয়ার্ড নিয়মিত পরিবর্তন করা উচিত

**গ্রাহকের দায়বদ্ধতার সারসংক্ষেপ**

যোগাযোগ প্রাপ্তির তারিখ থেকে প্রতারণামূলক লেনদেনের প্রতিবেদন করার জন্য সময় নেওয়া হয়েছে	গ্রাহকের দায়বদ্ধতা (₹)	
<input type="checkbox"/> 3 কার্যদিবসের মধ্যে	শূন্য দায়বদ্ধতা	
<input type="checkbox"/> 4 থেকে 7 কার্যদিবসের মধ্যে	অন্যান্য সমস্ত সেভিংস অ্যাকাউন্ট	
	অ্যাকাউন্টের ধরণ	<b>Maximum Liability (₹)</b>
	বিএসবিডি অ্যাকাউন্ট	5,000
7 কার্যদিবসের বেশি	অন্যান্য সমস্ত এসবি অ্যাকাউন্ট প্রিপেইড ইন্সট্রুমেন্টস এবং উপহার কার্ড / ফরেন কার্ডস বর্তমান / নগদ ক্রেডিট / ওডি অ্যাকাউন্ট এমএসএমই কারেন্ট অ্যাকাউন্ট / ক্যাশ ক্রেডিট / ওডি অ্যাকাউন্ট বার্ষিক গড় ব্যালেন্স সঙ্গে ব্যক্তিদের (সময় সময়) জালিয়াতির ঘটনার 365 দিন আগে)/ 5 লক্ষ টাকা পর্যন্ত সীমা সহ 25 লক্ষ টাকা পর্যন্ত ক্রেডিট কার্ডসীমা	10,000
	কারেন্ট/ক্যাশ ক্রেডিট/ওডি অ্যাকাউন্ট, ক্রেডিট কার্ড 5 লক্ষ টাকার উপরে সীমা সহ	25000
	সম্পূর্ণ দায়বদ্ধতা যাইহোক, গ্রাহককে 5000/- টাকা পর্যন্ত ক্ষতিপূরণ দেওয়া হবে বা লেনদেনের মূল্য, যেটি কম হবে, ব্যাঙ্কের অনুযায়ী অ্যাকাউন্টের জীবদ্দশায় কেবল একবারই বোর্ড অনুমোদিত ক্ষতিপূরণ নীতি	

উপরে উল্লিখিত কার্যদিবসের সংখ্যা গ্রাহকের হোম শাখার কাজের সময়সূচী অনুযায়ী যোগাযোগের তারিখ ব্যতীত গণনা করা হবে।

**2.12 ব্যাঙ্কের এজেন্ট দ্বারা কোড লঙ্ঘন**

গ্রাহকের কাছ থেকে কোনও অভিযোগ প্রাপ্তির ক্ষেত্রে যে ব্যাঙ্কের প্রতিনিধি / কুরিয়ার বা ডিএসএ কোনও অনুপযুক্ত আচরণে জড়িত বা গ্রাহকদের প্রতি ব্যাঙ্কের প্রতিশ্রুতির কোড লঙ্ঘন করে কাজ করেছে, যা ব্যাঙ্ক স্বেচ্ছায় গ্রহণ করেছে, ব্যাঙ্ক টি তদন্ত এবং অভিযোগটি পরিচালনা করার জন্য যথাযথ পদক্ষেপ নেবে এবং গ্রাহককে সরাসরি আর্থিক ক্ষতির জন্য ক্ষতিপূরণ দেবে (যদি থাকে), গ্রাহকের ক্ষতির জন্য যথাযথ সহায়ক দস্তাবেজ সরবরাহ করা সাপেক্ষে।



### 2.13 কো-অপারেটিভ ব্যাঙ্কগুলোর অ্যাট পার ইন্সট্রুমেন্টস-এর লেনদেন

ব্যাঙ্ক তার সাথে অন্যান্য ব্যাঙ্কের দ্বারা পরিচালিত বর্তমান অ্যাকাউন্টগুলিতে আঁকা চেকগুলিকে সম্মান করবে না, যদি না জারি করা চেকগুলির বিরুদ্ধে অর্থায়নের ব্যবস্থা করা হয়। যে কো-অপারেটিভ ব্যাঙ্কের অ্যাকাউন্ট থেকে চেকগুলি ইস্যু করা হয়েছে তারা পর্যাপ্ত তহবিলের ব্যবস্থা না থাকায় চেকের অর্থ প্রদান না করা / বিলম্বিত অর্থ প্রদানের জন্য চেক ধারককে ক্ষতিপূরণ দেওয়ার জন্য দায়বদ্ধ থাকবে।

### 2.14 সিকিউরিটিজ / ডকুমেন্টস / শিরোনাম দলিল (সিকিউরিটিজ / শিরোনাম দলিলের ক্ষতি) মুক্তির বিলম্ব

ব্যাঙ্কটি ঋণদাতাদের দায়বদ্ধতার নীতিগুলি গ্রহণ করেছে। ঋণদাতার দায়বদ্ধতা এবং গ্রাহকদের প্রতি ব্যাঙ্কের প্রতিশ্রুতির কোডের নির্দেশিকা অনুসারে, ব্যাঙ্ক দ্বারা গৃহীত, ব্যাঙ্ক ঋণগ্রহীতাদের কাছে ফিরে আসবে, বন্ধকী সম্পত্তির সমস্ত সিকিউরিটিজ / ডকুমেন্টস / শিরোনাম দলিল, মূল পরিমাণ, সুদ, ইএমআই, খরচ, পরিশেবা চার্জ এবং অন্যান্য সমস্ত বকেয়া বকেয়া সহ সমস্ত বকেয়া পরিশোধের 15 দিনের মধ্যে। এটি ব্যাঙ্ক থেকে ঋণগ্রহীতার দ্বারা প্রাপ্ত অন্য কোনও ঋণ / ওভারড্রাফ্ট / অন্যান্য আর্থিক সুবিধার অধীনে কোনও বকেয়া না থাকা সাপেক্ষে।

বন্ধকী ঋণের জন্য, যদি ব্যাঙ্ক ঋণ গ্রহণের সময় গ্রাহকের দ্বারা সরবরাহিত সিকিউরিটিজ / ডকুমেন্টস / শিরোনাম দলিলগুলি ভুলভাবে স্থাপন করে থাকে তবে এটি একটি শংসাপত্র জারি করবে যা নির্দেশ করে:

- সিকিউরিটিজ / ডকুমেন্টস / শিরোনাম দলিলগুলি ভুল জায়গায় রয়েছে
- এটি ব্যাঙ্কের খরচে ডুপ্লিকেট ডকুমেন্টস ইত্যাদি অর্জন করে গ্রাহককে সমস্ত সহায়তা প্রদান করবে

নিম্নলিখিত পরিস্থিতিতে ঋণগ্রহীতা (গুলি) / গ্যারান্টার (গুলি) কে কোনও ক্ষতিপূরণ দেওয়া হবে না:

- ফোরস ম্যাজিওর ঘটনাবলী
- যদি ঋণগ্রহীতা (গুলি) / গ্যারান্টার (গুলি) এর পক্ষ থেকে বিলম্ব হয়। উদাহরণস্বরূপ, যদি কোনও ঋণগ্রহীতা (গুলি) / গ্যারান্টার (গুলি) উপলব্ধ না থাকে বা তিনি একই ব্যক্তি তা প্রমাণ করার জন্য প্রয়োজনীয় পরিচয় প্রমাণ না থাকে।
- যদি ঋণগ্রহীতা (গুলি) / গ্যারান্টার (গুলি) তাদের আবাসিক / মেইলিং ঠিকানা / ফোন নম্বর পরিবর্তন করে এবং ব্যাঙ্ককে অবহিত না করে এবং ব্যাঙ্ক নথিগুলির মূল শিরোনাম সংগ্রহের জন্য তাদের সাথে যোগাযোগ করতে সক্ষম না হয়। (ঋণগ্রহীতা (গুলি) / গ্যারান্টার (গুলি) এর যে কোনও একটিতে ফোন, চিঠি বা ইমেলের মাধ্যমে অবহিত করা সমস্ত ঋণগ্রহীতা (গুলি) / গ্যারান্টার (গুলি) কে অবহিত করা হবে।

যদি ব্যাঙ্ক ঋণগ্রহীতা (গুলি) / গ্যারান্টার (গুলি), আইনী উত্তরাধিকারী, নির্বাহক, উত্তরাধিকারী, যৌথ মালিক / হোল্ডার (গুলি) ইত্যাদির কাছ থেকে কোনও অভিযোগ / দাবি / দাবি / চাহিদা গ্রহণ করে, তবে ব্যাঙ্ককে আন্তঃসম্পর্কিত বিরোধ সম্পর্কে অবহিত করে এবং / অথবা শিরোনাম নথিগুলি হস্তান্তর না করে বা নির্দিষ্ট ব্যক্তি (গুলি), ইত্যাদির কাছে হস্তান্তর না করে। ব্যাঙ্ক পক্ষগুলিকে তাদের বিরোধগুলি সমাধান করার নির্দেশ দেবে এবং তারপরে এই জাতীয় শিরোনাম নথিপ্রকাশের জন্য সংশ্লিষ্ট সকলের দ্বারা স্বাক্ষরিত যৌথ আবেদন নিয়ে ব্যাঙ্কের সাথে যোগাযোগ করবে বা উপযুক্ত কর্তৃপক্ষ / আদালতের কাছ থেকে প্রয়োজনীয় নির্দেশনা পাবে। এই সময় পর্যন্ত, ব্যাঙ্ক ঋণগ্রহীতা (গুলি) / গ্যারান্টার (গুলি) (যেমনটি হতে পারে) এর কাছে শিরোনাম নথিগুলি প্রকাশ করার জন্য দায়বদ্ধ থাকবে না এবং কোনও পক্ষকে অর্থ প্রদানের জন্য দায়বদ্ধ থাকবে না।

### **2.15 ব্যর্থ এটিএম লেনদেনগুলি জমা দিতে বিলম্ব**

ব্যাঙ্ক টি লেনদেনের তারিখ থেকে 5 ক্যালেন্ডার দিনের মধ্যে ব্যর্থ এটিএম লেনদেনের প্রো-অ্যাক্টিভ রিভার্সাল সহজতর করবে। উল্লিখিত সময়সীমার মধ্যে লেনদেনটি বিপরীত করতে ব্যাঙ্কের পক্ষ থেকে ব্যর্থ হলে, ব্যাঙ্ক গ্রাহককে 5 ক্যালেন্ডার দিনের বেশি বিলম্বের প্রতিটি দিনের জন্য 100 /- মার্কিন ডলার ক্ষতিপূরণ দেবে।

যদি ব্যর্থ এটিএম লেনদেনকে সন্দেহজনক বলে মনে করা হয় (উল্লিখিত লেনদেনের জন্য উপলব্ধ ব্যাঙ্কের লগ এবং রেকর্ড অনুসারে) বা এমন পরিস্থিতিতে যেখানে লেনদেনটি সফল হয় তবে গ্রাহকের দ্বারা এখনও বিতর্কিত হয়, ব্যাঙ্ক গ্রাহকের কাছ থেকে দাবি / বিরোধ পাওয়ার পরে এবং দাবি / বিরোধের যথাযথ যাচাইয়ের পরে ব্যর্থ লেনদেনের পরিমাণটি বিপরীত করবে, লেনদেনের তারিখ থেকে গ্রাহকের অ্যাকাউন্টে পরিমাণ জমা দেওয়ার তারিখ পর্যন্ত 5 ক্যালেন্ডার দিনের বেশি বিলম্বের প্রতিটি দিনের জন্য ব্যাঙ্ক 100 /- টাকা ক্ষতিপূরণসহ অর্থ জমা দেবে।

বিরোধের ক্ষেত্রে, যা আংশিক ব্যর্থতা / বিতরণের সাথে সম্পর্কিত, ব্যাঙ্ক লেনদেন এবং অন্যান্য রেকর্ডগুলির তদন্তের ভিত্তিতে, বিতর্কিত পরিমাণটি গ্রাহকের অ্যাকাউন্টে জমা দেবে, বিরোধের তারিখ থেকে 5 ক্যালেন্ডার দিনের মধ্যে, লেনদেনের তারিখ থেকে 5 ক্যালেন্ডার দিনের পরে বিলম্বের প্রতিটি দিনের জন্য 100 / - টাকার ক্ষতিপূরণসহ লেনদেনের তারিখ থেকে গ্রাহকের অ্যাকাউন্টে পরিমাণের ক্রেডিটের তারিখ পর্যন্ত 5 ক্যালেন্ডার দিনের বেশি বিলম্বের জন্য।

### **2.16 ব্যর্থ আইএমপিএস/ ইউপিআই লেনদেনগুলি ক্রেডিট করতে বিলম্ব**

একটি ব্যর্থ আইএমপিএস / ইউপিআই (পি 2 পি) লেনদেনের ক্ষেত্রে, যেখানে প্রেরক গ্রাহকের অ্যাকাউন্ট ডেবিট করা হয়েছে কিন্তু বেনিফিশিয়ারি অ্যাকাউন্টটি জমা দেওয়া হয় না (তহবিল স্থানান্তর) হয় না, বেনিফিশিয়ারি ব্যাঙ্ক লেনদেনের তারিখ (T + ক্যালেন্ডার 1) থেকে 1 ক্যালেন্ডার দিনের মধ্যে ব্যর্থ লেনদেনটি বিপরীত করবে। যদি ব্যর্থ আইএমপিএস / ইউপিআই লেনদেনের বিপরীত বিলম্ব উল্লিখিত সময়সীমার বাইরে হয় তবে সুবিধাভোগী ব্যাঙ্ক উল্লিখিত সময়সীমার বাইরে প্রতিদিন 100 /- টাকা ক্ষতিপূরণ প্রদান করবে।

এই ক্ষতিপূরণ প্রযোজ্য হবে না যদি প্রেরক গ্রাহক কোনও ইউপিআই / আইএমপিএস লেনদেনের মাধ্যমে কোনও ভুল সুবিধাভোগীর কাছে তহবিল স্থানান্তর করে থাকেন।

একটি ব্যর্থ ইউপিআই (পি২এম) লেনদেনের ক্ষেত্রে, যেখানে প্রেরক গ্রাহকের অ্যাকাউন্ট ডেবিট করা হয় কিন্তু লেনদেনের নিশ্চয়তা মার্চেন্টের অবস্থানে পাওয়া যায় না, বেনিফিসিয়ারি ব্যাঙ্ক (অর্জিত ব্যাঙ্ক) লেনদেনের তারিখ (T+ ক্যালেন্ডার 5) থেকে 5 ক্যালেন্ডার দিনের মধ্যে লেনদেনের একটি স্বতঃ-বিপরীত শুরু করবে। যদি ব্যর্থ ইউপিআই লেনদেনের বিপরীত দিকে বিলম্ব টি উল্লিখিত সময়সীমার বাইরে হয়, তবে সুবিধাভোগী ব্যাঙ্ক উল্লিখিত সময়সীমার বাইরে প্রতিদিন 100 /- টাকা ক্ষতিপূরণ প্রদান করবে।

### **2.17 ব্যর্থ কার্ডের লেনদেনগুলি ক্রেডিট করতে বিলম্ব**

কার্ড ট্রান্সফার লেনদেনে ব্যর্থ কার্ডের ক্ষেত্রে, যেখানে কার্ড অ্যাকাউন্টটি ডেবিট করা হয় কিন্তু বেনিফিশিয়ারি কার্ড অ্যাকাউন্টটি জমা দেওয়া হয় না, ব্যর্থ লেনদেনের আয় লেনদেনের তারিখ (T+ ক্যালেন্ডার 1) থেকে 1 ক্যালেন্ডার দিনের মধ্যে প্রারম্ভিক কার্ডে বিপরীত হবে। যদি, ব্যর্থ কার্ড থেকে কার্ড লেনদেনের বিপরীত করণে বিলম্ব টি উল্লিখিত সময়সীমার বাইরে থাকে, তবে বেনিফিসিয়ারি ব্যাঙ্ক উল্লিখিত সময়সীমার বাইরে প্রতিদিন 100 /- টাকা ক্ষতিপূরণ প্রদান করবে।

ব্যর্থ পয়েন্ট-অফ-সেল (পিওএস / কার্ড উপস্থিত) এবং ব্যর্থ ই-কমার্স (কার্ড উপস্থিত নয়) লেনদেনের ক্ষেত্রে, যেখানে অ্যাকাউন্টটি ডেবিট করা হয় তবে নিশ্চিতকরণটি মার্চেন্ট অবস্থানে পাওয়া যায় না অর্থাৎ, চার্জ-স্লিপ উত্পন্ন হয় না, লেনদেনটি লেনদেনের তারিখ (T+ ক্যালেন্ডার 5) থেকে 5 ক্যালেন্ডার দিনের মধ্যে স্বয়ংক্রিয়ভাবে বিপরীত হবে। যদি ব্যর্থ পিওএস লেনদেনের বিপরীত করণে বিলম্ব টি +5 ক্যালেন্ডার দিনগুলির উল্লিখিত সময়সীমার বাইরে থাকে তবে সুবিধাভোগী ব্যাঙ্ক উল্লিখিত সময়সীমার বাইরে প্রতিদিন 100 /- টাকা ক্ষতিপূরণ প্রদান করবে।

### **2.18 ব্যর্থ আধার সক্ষম পেমেন্ট সিস্টেম (এইপিএস) লেনদেনের ক্রেডিটে বিলম্ব**

একটি ব্যর্থ AEPS লেনদেনের ক্ষেত্রে, যেখানে গ্রাহকদের অ্যাকাউন্ট ডেবিট করা হয় কিন্তু মার্চেন্ট লোকেশনে নিশ্চিতকরণ পাওয়া যায় না বা যেখানে গ্রাহকদের অ্যাকাউন্ট ডেবিট করা হয় কিন্তু সুবিধাভোগীর অ্যাকাউন্ট জমা দেওয়া হয় না, অধিগ্রহণকারী ব্যাঙ্ক লেনদেনের তারিখ থেকে 5 ক্যালেন্ডার দিনের মধ্যে ক্রেডিট অ্যাডজাস্টমেন্ট শুরু করবে (T+ ক্যালেন্ডার 5)। যদি ক্রেডিট অ্যাডজাস্টমেন্ট শুরু করতে বিলম্ব টি +5 ক্যালেন্ডার দিনগুলির উল্লিখিত সময়সীমার বাইরে থাকে, তবে সুবিধাভোগী ব্যাঙ্ক উল্লিখিত সময়সীমার বাইরে প্রতিদিন 100 /- টাকা ক্ষতিপূরণ প্রদান করবে।

### **2.19 ব্যর্থ আধার পেমেন্ট ব্রিজ সিস্টেম (এপিবিএস) লেনদেনের ক্রেডিটে বিলম্ব**

একটি ব্যর্থ এপিবিএস লেনদেনের ক্ষেত্রে, যেখানে সুবিধাভোগীর অ্যাকাউন্ট জমা দেওয়া হয় না, অধিগ্রহণকারী ব্যাঙ্ক লেনদেনের তারিখ (টি + 1) থেকে 1 ক্যালেন্ডার দিনের মধ্যে বিপরীত শুরু করবে। যদি ক্রেডিট অ্যাডজাস্টমেন্ট শুরু করতে দেরি হয় তবে টি +1 ক্যালেন্ডার দিবসের উল্লিখিত সময়সীমার বাইরে, বেনিফিশিয়ারি ব্যাঙ্ক উল্লিখিত সময়সীমার বাইরে প্রতিদিন 100 /- টাকা ক্ষতিপূরণ প্রদান করবে।

## 2.20 ব্যর্থ ন্যাশনাল অটোমেটেড ক্লিয়ারিং হাউস (এনএসএইচ) লেনদেনের ক্রেডিটে বিলম্ব

বেনিফিসিয়ারি ব্যাঙ্ক T+1 ক্যালেন্ডার দিনের মধ্যে অপ্রকাশিত লেনদেনকে বিপরীত করতে হবে। T+1 ক্যালেন্ডার ডে-র বেশি বিলম্বের জন্য ব্যাঙ্ক প্রতিদিন @ 100 টাকা ক্ষতিপূরণ দেবে।

## 2.21 প্রিপেইড ইন্সট্রুমেন্টস-কার্ড/ওয়ালেটের মাধ্যমে শুরু হওয়া লেনদেনের জন্য সুবিধাভোগী অ্যাকাউন্টের ক্রেডিটে বিলম্ব

**অফ-আস লেনদেন-** লেনদেনটি ইউপিআই, কার্ড নেটওয়ার্ক, আইএমপিএস ইত্যাদির উপর নির্ভর করবে, যেমনটি হতে পারে। সংশ্লিষ্ট সিস্টেমের টিএটি এবং ক্ষতিপূরণের নিয়ম প্রযোজ্য হবে।

**অন-আস লেনদেন-** পিপিআই ডেবিট করা হয়েছে কিন্তু লেনদেনের নিশ্চয়তা মার্চেন্ট লোকেশনে পাওয়া যায়নি। T+1 ক্যালেন্ডার ের দিনে রিভার্সাল কার্যকর করা হবে। T+1 ক্যালেন্ডারের দিনের বাইরে যে কোনও বিলম্বের জন্য, গ্রাহককে প্রতিদিন 100 টাকা ক্ষতিপূরণ দিতে হবে।

## 2.22 ডুপ্লিকেট খসড়া জারিতে বিলম্বের জন্য সুদের অর্থ প্রদান

পর্যাপ্ত ক্ষতিপূরণের ভিত্তিতে ক্রেতাকে ডুপ্লিকেট ড্রাফট ইস্যু করা হবে। ব্যাঙ্ক এই ধরনের অনুরোধ প্রাপ্তির পর থেকে -15 কার্যদিবসের মধ্যে গ্রাহককে ডুপ্লিকেট ড্রাফট (ব্যাঙ্ক ড্র করা) ইস্যু করবে।

নির্ধারিত সময়ের বাইরে বিলম্বের জন্য, ব্যাঙ্ক সংশ্লিষ্ট পরিপক্বতার স্থায়ী আমানতের জন্য প্রযোজ্য হারে গ্রাহককে ক্ষতিপূরণ দেবে। এই ধরনের ক্ষতিপূরণ নির্ধারিত সময়ের মধ্যে এবং তার বেশি দিনের জন্য ফিল্ড ডিপোজিটের জন্য প্রযোজ্য হারে প্রদান করা হবে।

এটি কেবলমাত্র সেই ক্ষেত্রেই প্রযোজ্য হবে যেখানে ডুপ্লিকেট ডিম্যান্ড ড্রাফটের জন্য অনুরোধটি ক্রেতা বা সুবিধাভোগী দ্বারা তৈরি করা হয় এবং তৃতীয় পক্ষের অনুমোদনের ক্ষেত্রে প্রযোজ্য হবে না।

## 2.23 ক্রেডিট কার্ডগুলিতে লেনদেন / চার্জ

যেখানে এটি প্রতিষ্ঠিত হয় যে ব্যাঙ্ক প্রাপকের সম্মতি ছাড়াই একটি ক্রেডিট কার্ড জারি করেছিল, ব্যাঙ্কটি কেবল তাত্ক্ষণিকভাবে চার্জগুলি বিপরীত করবে না, তবে প্রাপককে এই বিষয়ে বিপরীত চার্জের মূল্যের দ্বিগুণ পরিমাণে ক্ষতিপূরণও দেবে। চার্জগুলি কেবলমাত্র সেই চার্জগুলি অন্তর্ভুক্ত করবে যা গ্রাহকের কাছে আরোপিত হয় এমনকি যখন কার্ডে কোনও লেনদেন করা হয়নি এবং এই ধরনের চার্জগুলি আসলে গ্রাহকের কাছ থেকে পুনরুদ্ধার করা হয়েছে।

ক্রেডিট কার্ড অপারেশনের ক্ষেত্রে গ্রাহকদের দ্বারা ভুল হিসাবে রিপোর্ট করা লেনদেনগুলি, যার জন্য একটি বণিক প্রতিষ্ঠানের নির্দিষ্ট রেফারেন্স প্রয়োজন, ভিসা / মাস্টারকার্ড ইন্টারন্যাশনাল দ্বারা নির্ধারিত চার্জব্যাংক নিয়ম অনুযায়ী পরিচালনা করা হবে। ব্যাংক ব্যাখ্যা প্রদান করবে এবং, যদি প্রয়োজন হয়, সর্বোচ্চ 60 দিনের মধ্যে গ্রাহককে ডকুমেন্টারি প্রমাণ প্রদান করবে, যদি লেনদেনের তারিখের 60 দিনের মধ্যে বিরোধ / প্রতিবাদ উত্থাপিত হয় এবং চার্জ স্লিপ সনাক্ত করার জন্য প্রয়োজনীয় চার্জ প্রদান করা হয়।

## 2.24 3য় পক্ষের পণ্যের ভুল বিক্রয়

যদি ব্যাংক গ্রাহকের কাছ থেকে একটি অভিযোগ পায় যে ব্যাংক দ্বারা তৃতীয় পক্ষের পণ্যগুলি ভুলভাবে বিক্রি করা হয়েছে বা অনুপযুক্ত আচরণে জড়িত বা ব্যাংক দ্বারা গৃহীত কোড লঙ্ঘন করে কাজ করা হয়েছে, তবে এটি অভিযোগটি তদন্ত করার জন্য যথাযথ পদক্ষেপ নেবে। যদি ব্যাংক তার কর্মীদের দ্বারা ভুল-বিক্রয়ের কেসটি সনাক্ত করে তবে এটি সমস্যাটির তীব্রতার উপর ভিত্তি করে শাস্তিমূলক ব্যবস্থা গ্রহণ করবে এবং গ্রাহককে যথাযথভাবে ক্ষতিপূরণ দেবে।

## 3. ক্ষতিপূরণ প্রদান

ক্ষতিগ্রস্ত লেনদেনের ব্যাংক-ভ্যালুয়েশনের মাধ্যমে প্রাপ্ত প্রভাবের প্রতিলিপি তৈরি করে ক্ষতিপূরণ প্রদান করা হবে বা নিয়ন্ত্রক দ্বারা বিশেষভাবে বর্ণিত ক্ষতিপূরণের পরিমাণের ক্ষেত্রে, নির্ধারিত ফর্ম এবং পদ্ধতিতে গণনা করা ক্ষতিপূরণের প্রকৃত পরিমাণ ব্যর্থ লেনদেনের আয় সহ গ্রাহকের কাছে জমা দেওয়া হবে।

এই নীতি অনুসারে ক্ষতিপূরণ শুধুমাত্র সেই সব ক্ষেত্রে গ্রাহককে প্রদান করা হয় যেখানে বাদ পড়া বা কমিশনের কোনও কাজ সরাসরি ব্যাংকের জন্য দায়ী।

সুনামের ক্ষতি, সমাজে ভাবমূর্তির ক্ষতি, ব্যবসায়ের ক্ষতি, আয়ের ক্ষতি ইত্যাদির মতো গুণগত দিকগুলির উপর ভিত্তি করে কোনও পরিস্থিতিতেই কোনও দাবি বিবেচনা করা হবে না।

ক্ষতিপূরণের পরিমাণ শুধুমাত্র ব্যাংকের বইগুলিতে যে পরিমাণ অর্থের পরিমাণ থেকে উদ্ভূত হয় তা গ্রাহকের প্রকৃত আর্থিক ক্ষতির মধ্যে সীমাবদ্ধ এবং যে কোনও ক্ষেত্রে, উপরে প্রদত্ত বিভিন্ন পরিষেবাগুলির জন্য নির্ধারিত সর্বোচ্চ সীমাগুলিতে সীমাবদ্ধ।

যদি ব্যাংক নীতি অনুসারে কোনও ক্ষতিপূরণ দিতে দায়বদ্ধ হয় তবে তদন্ত শেষ হওয়ার 7 কার্যদিবসের মধ্যে অভিযোগকারীকে একই অর্থ প্রদান করা হবে বা যেখানে ব্যর্থ লেনদেনের পরিমাণসহ নিয়ন্ত্রক নির্দেশিকাগুলিতে বিশেষভাবে উল্লেখ করা হয়েছে।

## 4. ফোর্স ম্যাজিওর

ব্যাংক কোনও পরিষেবার বিলম্বিত ক্রেডিট / অপ্রাপ্যতার জন্য গ্রাহকদের ক্ষতিপূরণ দিতে দায়বদ্ধ হবে না, যদি কিছু অপ্রত্যাশিত ঘটনা (নাগরিক গোলমাল, নাশকতা, দুর্ঘটনা, আগুন, প্রাকৃতিক দুর্যোগ বা অন্যান্য "ঈশ্বরের আইন" সহ কিন্তু সীমাবদ্ধ নয়, যুদ্ধ, ব্যাংকের সুবিধাগুলির ক্ষতি বা তার সংবাদদাতা ব্যাংক (গুলি), যোগাযোগের স্বাভাবিক উপায়গুলির অনুপস্থিতি বা সমস্ত ধরণের পরিবহন, ইত্যাদি) ব্যাংকের নিয়ন্ত্রণের বাইরে যা নির্দিষ্ট পরিষেবা সরবরাহের পরামিতিগুলির মধ্যে তার বাধ্যবাধকতাগুলি সম্পাদন করতে বাধা দিতে পারে।

## 5. গ্রাহকদের দায়িত্ব

চেক বই, পাসবুক, কার্ড, পিন, যথাযথভাবে জারি করা চেক বা অন্যান্য নিরাপত্তা তথ্যের অসুরক্ষিত চলাচল এবং ব্যাঙ্ক কর্তৃক জারি করা "কী করবেন এবং কী করবেন না" অনুসরণ না করা পর্যন্ত, চেক বই, পাসবুক, কার্ড, পিন, যথাযথভাবে জারি করা চেক বা অন্যান্য নিরাপত্তা তথ্যের অসুরক্ষিত চলাচল এবং ব্যাঙ্ক দ্বারা জারি করা "কী করবেন এবং কী করবেন না" অনুসরণ না করার কারণে গ্রাহকদের ক্ষতির জন্য ব্যাঙ্ক দায়ী থাকবে না।

গ্রাহক প্রতারণামূলকভাবে কাজ করে এবং / অথবা যুক্তিসঙ্গত যত্ন ছাড়াই কাজ করে যার ফলে তার / তার ক্ষতি হয়েছে। হারিয়ে যাওয়া পিনের অপব্যবহার, পাসওয়ার্ডের আপোস বা গোপনীয় তথ্যের সাথে আপোস করার কারণে উদ্ভূত ক্ষতির জন্য ব্যাঙ্কও দায়ী থাকবে না, যতক্ষণ না ব্যাঙ্কটিকে এই ধরনের ক্ষতি / আপোস সম্পর্কে অবহিত করা হয় এবং এর অপব্যবহার রোধ করার জন্য পদক্ষেপ গ্রহণ করা হয়।

### 5.1 ইতিবাচক বেতনের বিবরণ জমা দেওয়া

- 50,000 টাকা বা তার বেশি মূল্যের চেক ইস্যু করার সময় চেকের বিবরণ জমা দেওয়ার জন্য গ্রাহকদের কাছে ইতিবাচক পে প্ল্যাটফর্ম চালু করেছে। ব্যাঙ্ক কোনও জালিয়াতির ক্ষেত্রে, যেখানে ড্রয়ারের স্বাক্ষর এবং চেক পাটটি আসল এবং ইতিবাচক বেতনের বিবরণ গ্রাহকদ্বারা জমা দেওয়া হয় না, তবে ব্যাঙ্ক গ্রাহককে ক্ষতিপূরণ দেওয়ার জন্য দায়বদ্ধ নয়। এই ধরনের ক্ষেত্রে, আরবিআই সিটিএস গ্রিডগুলিতে প্যানেল ফর রেজোলিউশন অফ ডিসপিউটস (পিআরডি) পদ্ধতির অধীনে অভিযোগগুলি গ্রহণ করবে না। উদাহরণস্বরূপ, গ্রাহক বিভিন্ন প্রদানকারীর নাম বা পরিমাণ সহ চেকটি জারি করেছেন এবং প্রতারক এই বিবরণগুলি পরিবর্তন করেছে এবং চেকটি ক্লিয়ার করার সময় ব্যাঙ্কের প্রান্ত থেকে কোনও ত্রুটি নেই।
- আরবিআই সদস্য ব্যাঙ্কগুলিকে ইতিবাচক বেতনের বিবরণ বাধ্যতামূলক করার অনুমতি দিয়েছে যদি চেকের মূল্য 5,00,000/- টাকা বা তার বেশি হয় (অনুগ্রহ করে আরবিআই সার্কুলার নং দেখুন। আরবিআই/2020- 1/41/ডিপিএসএস.সিও আরপিপিডি নং 309/04.07.2005/2020-21 তারিখ 25 সেপ্টেম্বর, 2020)। যাইহোক, ব্যাঙ্ক এই ধারাটি কার্যকর করার সিদ্ধান্ত নিয়েছে যা 01.09.2021 এর পরে পোস্ট করেছে যা গ্রাহককে অবশ্যই চেকের মূল্য 5,00,000 /- টাকা বা তার বেশি হলে বাধ্যতামূলকভাবে ইতিবাচক বেতনের বিবরণ জমা দিতে হবে। 5,00,000/- টাকা এবং তার বেশি মূল্যের চেকের জন্য ইতিবাচক বেতনের বিবরণের অনুপস্থিতিতে (যেমন, গ্রাহকের দ্বারা বিবরণ জমা না দেওয়ার কারণে), চেকটি সিটিএস ক্লিয়ারিংয়ের মাধ্যমে চেকটি উপস্থাপনের সময় উপস্থাপনকারী ব্যাঙ্কের কাছে ফেরত দেওয়া হবে।

## 6. সরকারী বিনিয়োগ পণ্য, পেনশন স্কিম (এপিওয়াই এবং এনপিএস) এবং পেনশন

পিএফআরডিএ-র নির্দেশিকা অনুসারে সার্কুলার নং-এর মাধ্যমে পিএফআরডিএ/02/05/104/0001/2017-আরএনএস –পিওপিএস তারিখ 15ই সেপ্টেম্বর 2017, সমস্ত পিওপিগুলিকে গ্রাহকের অনুরোধ প্রক্রিয়াকরণের জন্য সময়সীমা মেনে চলতে হবে। অনুরোধটি নতুন অ্যাকাউন্ট খোলার / পরবর্তী অবদান / স্থানান্তর পিআরএএন অনুরোধ / প্রস্থান অনুরোধ / অন্য কোনও ধরনের গ্রাহকের অনুরোধ হতে পারে। সময়সীমার সাথে পরিষেবা অনুরোধের তালিকাটি পিএফআরডিএ দ্বারা নির্ধারিত হিসাবে সংজ্ঞায়িত করা হয় এবং বিলম্বের ক্ষেত্রে ক্ষতিপূরণ প্রদান করা হয়।

বিলম্বের ক্ষেত্রে, পিওপি নির্ধারিত হারে গ্রাহককে ক্ষতিপূরণ দিতে এবং গ্রাহকদের পিআরএএন -এ একই ক্রেডিট দিতে দায়বদ্ধ।

এই ধরনের বিলম্বের তথ্য পর্যায়ক্রমিক ভিত্তিতে সিনিয়র ম্যানেজমেন্টের কাছে প্রকাশ করা হবে এবং এটি সিএসসিবিএর কাছে উপস্থাপন করা হবে।

সার্কুলার আরবিআই/2021-22/08 ডিজিবিএ-র মাধ্যমে সেন্ট্রাল পেনশন অ্যাকাউন্টিং অফিসের নির্দেশিকা অনুযায়ী **জিবিডি না। এস-1/31.02.007/2021-22** তারিখ **17 ই মে 2021** তারিখে, সমস্ত এজেন্সি ব্যাঙ্ককে পেনশন বিতরণের প্রক্রিয়াকরণের জন্য সময়সীমা মেনে চলতে হবে।

বিলম্বের ক্ষেত্রে, পেনশন প্রদানকারী ব্যাঙ্কগুলিকে পেনশন / বকেয়া পরিশোধের নির্ধারিত তারিখের পরে বিলম্বের জন্য বার্ষিক 8 শতাংশ একটি নির্দিষ্ট সুদের হারে পেনশন / বকেয়া জমা দিতে বিলম্বের জন্য পেনশনারকে ক্ষতিপূরণ দিতে হবে এবং ক্ষতিপূরণটি একই দিনে পেনশনারের কাছ থেকে কোনও দাবি ছাড়াই স্বয়ংক্রিয়ভাবে পেনশনারের অ্যাকাউন্টে জমা দেওয়া হবে, যখন ব্যাঙ্ক সংশোধিত পেনশন / পেনশন বকেয়ার জন্য ক্রেডিট প্রদান করে, 1 লা অক্টোবর, 2008 সাল থেকে সমস্ত বিলম্বিত পেনশন প্রদানের ক্ষেত্রে।

সার্কুলার RBI/2021-22/08 DGBA-এর মাধ্যমে সেন্ট্রাল পেনশন অ্যাকাউন্টিং অফিসে উল্লিখিত হারে ক্ষতিপূরণ গণনা করা হবে। জিবিডি না। এস-1/31.02.007/2021-22। অর্থ প্রদানের নির্ধারিত তারিখের পরে বিলম্বের জন্য এটি বার্ষিক 8 শতাংশ একটি নির্দিষ্ট সুদের হারে গণনা করা হয় এবং ক্ষতিপূরণটি পেনশনারের অ্যাকাউন্টে জমা দেওয়া হবে।

## 7. ডিসক্রেইমার ক্লাজ

উপরে এখানে যা-ই থাকুক না কেন, নিম্নলিখিত ক্ষেত্রে ব্যাঙ্ক কোন ক্ষতিপূরণ প্রদান করবে না:

I. নন-ফান্ড এবং নিরাপত্তা সম্মতির কারণে অন্যান্য ব্যাঙ্কগুলির সাথে সমান অর্থ প্রদানের চুক্তিতে অসম্মান।

II. ব্যাঙ্কের নিয়ন্ত্রণের বাইরে কারণগুলির কারণে ব্যবসায়ের কাজ না করার কারণে বিলম্ব, এই ধরনের ঘটনাগুলির দ্বারা আচ্ছাদিত সময়কাল বিলম্ব ইত্যাদির গণনার জন্য বাদ দেওয়া হবে।

iii. যেখানে বিষয়গুলি বিচারাধীন এবং আদালত, গুন্ডসম্মান, সালিশকারী, সরকার এবং স্বগিতাদেশের কারণে বিষয়টি স্থগিত করা হয়, সেখানে বিচারাধীন এবং বিচারাধীন বিষয়গুলি বিচারাধীন রয়েছে।

iv. গ্রাহকদের দ্বারা বিতর্কিত ক্রেডিট কার্ড লেনদেনগুলি ডিসা / মাস্টারকার্ড ইন্টারন্যাশনাল / রুপে (এনপিসিআই) দ্বারা নির্ধারিত চার্জব্যাংক নিয়ম অনুসারে পরিচালনা করা হবে। ব্যাঙ্ক টি সর্বোচ্চ 120 দিনের মধ্যে গ্রাহককে ব্যাখ্যা এবং, যদি প্রয়োজন হয় তবে ডকুমেন্টারি প্রমাণ সরবরাহ করবে।

**8. নীতিমালার সংশোধন/পরিবর্তন:**

ব্যাঙ্ক এই নীতিটি সংশোধন / সংশোধন করার অধিকার সংরক্ষণ করে, যখনই উপযুক্ত এবং যথাযথ বলে মনে করা হয়, তার নিজস্ব বিবেচনার ভিত্তিতে  
যাইহোক, ব্যাঙ্ক বার্ষিক বিবরণিতে নীতিটি পর্যালোচনা করার চেষ্টা করবে।

\*\*\*\*\*

শেষ পর্যালোচনা- জুন, 2022