

ବ୍ୟାଙ୍କର ଗ୍ରାହକ କ୍ଷତିପୂରଣ ନୀତି

ବିଷୟବସ୍ତୁ

1. ନୀତିର ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ	2
2. ପରିସର	2
3. କ୍ଷତିପୂରଣ ପ୍ରଦାନ	13
4. ବଳ ପୂର୍ବକ	13
5. ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦାୟିତ୍ୱ	14
6. ସରକାରୀ ନିବେଶ ଉତ୍ପାଦ, ପେନସନ ଯୋଜନା (ଏପିଏଲ ଏବଂ ଏନପିଏସ) ଏବଂ ପେନସନ	14
7. ଅସ୍ୱୀକାର ଧାରା.....	15
8. ସେ ନୀତିର ସଂଶୋଧନ/ସଂଶୋଧନ :	16
ଶେଷ ସମୀକ୍ଷା - ଜୁନ୍, 2022.....	16

1. ନୀତିର ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ

ଆକ୍ସିସ୍ ବ୍ୟାଙ୍କ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପାଇଁ ଉଚ୍ଚ ସ୍ତରର ସେବା ମାନକ ପ୍ରଦାନ କରେ । ଇଭେଣ୍ଟରେ, ବ୍ୟାଙ୍କର ନିୟନ୍ତ୍ରଣ ବାହାରେ କିମ୍ବା ଅଜାଣତରେ, ବ୍ୟାଙ୍କ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହ କାରବାରରେ କରାଯାଇଥିବା ସେବା ସ୍ତର ପୂରଣ କରିବାକୁ ଅସମର୍ଥ, ଏହି କ୍ଷତିପୂରଣ ଆୟନ ନୀତି ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ହେବ । ଏହି ନୀତି ଆମ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଚିକିତ୍ସାରେ ସ୍ପଷ୍ଟତା ଏବଂ ନିରପେକ୍ଷତାର ନୀତି ଉପରେ ଆଧାରିତ ।

2. ପରିସର

ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ପରିଚାଳିତ ସେବାରେ ଅଭାବ କିମ୍ବା ବ୍ୟାଙ୍କ ପାଇଁ ସିଧାସଳଖ ଦାୟୀ କୌଣସି ତ୍ରୁଟି କାର୍ଯ୍ୟ ହେତୁ ତାଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ହୋଇଥିବା ଆର୍ଥିକ କ୍ଷତି ପାଇଁ ନୀତି ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ କ୍ଷତିପୂରଣ ଦେଇଥାଏ । ଏହି ନୀତି କଭର୍ କରେ ନାହିଁ ଏବଂ ସୁଯୋଗ କ୍ଷତି କିମ୍ବା କ୍ଷତି କିମ୍ବା ପ୍ରତିଷ୍ଠାକ୍ଷତି ପାଇଁ ଦାବି ହେତୁ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ଵାରା କରାଯାଇଥିବା ଦାବି ସମ୍ବନ୍ଧରେ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ନୁହେଁ । ତେଣୁ କ୍ଷତିପୂରଣ ଏନ ନୀତି, ଆକାଉଣ୍ଟର ଅନଧିକୃତ ଡେବିଟିଂ, ଚେକ୍ /ଉପକରଣର ବିଳମ୍ବିତ ସଂଗ୍ରହ ପାଇଁ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ସୁଧ ପ୍ରଦାନ, ଦେୟ ନିର୍ଦ୍ଦେଶବଦ୍ଧ କରିବାର ସ୍ଵୀକୃତି ପରେ ଚେକ୍ ଦେୟ, ଭାରତ ମଧ୍ୟରେ ପ୍ରେରଣ, ବୈଦେଶିକ ମୁଦ୍ରା ସେବା ଇତ୍ୟାଦି ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ କ୍ଷେତ୍ରକୁ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରିବା ପାଇଁ ଡିଜାଇନ୍ କରାଯାଇଛି । ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ବିତରଣ କରାଯାଇଥିବା ବୀମା ଏବଂ ମ୍ୟୁଚୁଆଲ୍ ଫଣ୍ଡ ଉପରେ ପରି ତୃତୀୟ ପକ୍ଷ ଉପରେ ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ସମସ୍ୟାର ସମାଧାନ ପାଇଁ ମଧ୍ୟ ପଲିସି ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ।

ନିମ୍ନଲିଖିତ କ୍ଷେତ୍ରଗୁଡ଼ିକ ବ୍ୟାଙ୍କର ନୀତି କ୍ଷତିପୂରଣରେ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ

2.1 ଆକାଉଣ୍ଟର ତ୍ରୁଟିପୂର୍ଣ୍ଣ ଡେବିଟିଂ

- I. ଯଦି ବ୍ୟାଙ୍କ ଏକ ତ୍ରୁଟିପୂର୍ଣ୍ଣ ସିଧାସଳଖ ଡେବିଟ୍ ଏକ ଆକାଉଣ୍ଟକୁ ଉଠାଇଛି, ତ୍ରୁଟିପୂର୍ଣ୍ଣ ଡେବିଟ୍ ବିଷୟରେ ଅବଗତ ହେବା ପରେ, ଉପଯୁକ୍ତ ଯାଞ୍ଚ ପରେ ପ୍ରବେଶ ଓଲଟା ହେବ ।
- II. ଇଭେଣ୍ଟରେ, ତ୍ରୁଟିପୂର୍ଣ୍ଣ ଡେବିଟ୍ ସଞ୍ଚୟ ବ୍ୟାଙ୍କ ଜମା ଉପରେ ସୁଧ ଦେୟ କିମ୍ବା ରଖି ଆକାଉଣ୍ଟରେ ବ୍ୟାଙ୍କକୁ ଅତିରିକ୍ତ ସୁଧ ଦେୟ କିମ୍ବା ବାଲାନ୍ସ ହ୍ରାସ ପାଇଁ ଆଦାୟ କରାଯାଉଥିବା କୌଣସି ଦେୟ ପାଇଁ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ସର୍ବନିମ୍ନ ବାଲାନ୍ସ ହ୍ରାସ କରି ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଫିନାଏନସିଆଲ୍ କ୍ଷତି ଘଟାଇଛି । ସର୍ବନିମ୍ନ ବାଲାନ୍ସ ଆବଶ୍ୟକତା କିମ୍ବା ବାଲାନ୍ସ ଅଭାବ ହେତୁ ଚେକ୍ ଫେରସ୍ତ ପାଇଁ ଆଦାୟ କରାଯାଉଥିବା କୌଣସି ଦେୟଠାରୁ କମ୍, ବ୍ୟାଙ୍କ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ସିଧାସଳଖ ଆର୍ଥିକ କ୍ଷତି ର ପରିମାଣ ପୂରଣ କରିବ ।
- III. ଗ୍ରାହକ ତ୍ରୁଟିପୂର୍ଣ୍ଣ ଡେବିଟ୍ ତାରିଖଠାରୁ ସର୍ବାଧିକ ଏକ ମାସ ମଧ୍ୟରେ ବ୍ୟାଙ୍କ ନିକଟକୁ ଯିବା ଉଚିତ୍ ।
- IV. ଯଦି ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ତ୍ରୁଟିପୂର୍ଣ୍ଣ ବୋଲି ରିପୋର୍ଟ ହୋଇଥିବା ପ୍ରବେଶଯାଞ୍ଚରେ ତୃତୀୟ ପକ୍ଷ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ନହୁଏ, ତେବେ ବ୍ୟାଙ୍କ ତ୍ରୁଟିପୂର୍ଣ୍ଣ ଡେବିଟ୍ ରିପୋର୍ଟ ତାରିଖଠାରୁ ସର୍ବାଧିକ 7 କାର୍ଯ୍ୟ ଦିବସ ର ଅବଧି ମଧ୍ୟରେ ଯାଞ୍ଚ ପ୍ରକ୍ରିୟା ସମାପ୍ତ କରିବ ।

- V. ଯଦି ଯାଞ୍ଚକରଣରେ ଏକ ତୃତୀୟ ପକ୍ଷ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ହୁଏ, ତେବେ ବ୍ୟାଙ୍କଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ତୁଟିପୂର୍ଣ୍ଣ ଗ୍ରାଞ୍ଜାକସନ୍ ରିପୋର୍ଟ ତାରିଖଠାରୁ ଏକ ମାସର ସର୍ବାଧିକ ମି ଅବଧି ମଧ୍ୟରେ ଯାଞ୍ଚ ପ୍ରକ୍ରିୟା ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ କରିବ ।
- VI. ଯଦି କୌଣସି କମ୍ପ୍ୟୁଟରସେସନ୍ ଦେଇ ନକରି ଆକାଉଣ୍ଟରେ ଏକ ଭୁଲ୍ କ୍ରେଡିଟ୍ ପୋଷ୍ଟ କରାଯାଏ ତେବେ ପରିମାଣକୁ ଓଲଟାଇବା ପାଇଁ ବ୍ୟାଙ୍କ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଆକାଉଣ୍ଟକୁ ଡେବିଟ୍ କରିବାର ଅଧିକାର ସଂରକ୍ଷିତ ରଖିଛି ।

2.2 ସେବା ଦେଇ ପ୍ରତି ଡେବିଟ୍

ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ବିଜ୍ଞପ୍ତି କରାଯାଇଥିବା ଦେୟର କାର୍ଯ୍ୟସୂଚୀ ଅନୁଯାୟୀ କୌଣସି ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ସେବା ଚାର୍ଜ ସହିତ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଆକାଉଣ୍ଟକୁ ଡେବିଟ୍ କରିବ । ଯଦି ଏହି ଘଟଣାରେ, ବ୍ୟାଙ୍କ ବ୍ୟବସ୍ଥାର ଉଲ୍ଲଙ୍ଘନ କରି କୌଣସି ଦେୟ ଆଦାୟ କରେ ଏହା ସହମତ ରୁକ୍ତି ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଯାଞ୍ଚ ଅଧୀନରେ କଷ୍ଟମୂଲ୍ୟ ଦ୍ଵାରା ଦର୍ଶାଯାଇଥିବା ବେଳେ ସମାନ ଓଲଟା ହେବ । ପାରା 2.1 ପଦ୍ଧତି ଅଧୀନରେ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ଅନୁଯାୟୀ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ କୌଣସି ଫଳାଫଳ ଆର୍ଥିକ କ୍ଷତି କ୍ଷତିପୂରଣ ଦିଆଯିବ ସର୍ବ ପଦ୍ଧତି ଆଇଆଇ ।

2.3 ବନ୍ଦ ଦେୟ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀର ସ୍ଵୀକୃତି ପରେ ଚେକ୍ ଦେୟ

ଯଦି ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ଦେୟ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ କରିବା ପରେ ଏକ ଚେକ୍ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଛି, ତେବେ ଗ୍ରାଞ୍ଜାକସନ୍ ଓଲଟା ହେବ ଏବଂ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସୁଧ ସୁରକ୍ଷା ପାଇଁ ମୂଲ୍ୟ-ତାରିଖ କ୍ରେଡିଟ୍ ଦିଆଯିବ । ଗ୍ରାହକ ବ୍ୟାଙ୍କକୁ ଗ୍ରାଞ୍ଜାକସନ୍ ସୂଚନା ଦେବାର ୭ ଟି ଖୋ ରକି ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ଏହିପରି ଡେବିଟ୍ ଓଲଟା ହେବ । ପାରା 2.1 ଉପ-ପଦ୍ଧତି ଦ୍ଵିତୀୟ ଅଧୀନରେ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ଅନୁଯାୟୀ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ କୌଣସି ଫଳାଫଳ ଆର୍ଥିକ କ୍ଷତି କ୍ଷତିପୂରଣ ଦିଆଯିବ ।

2.4 ସକରାମ୍ଭକ ବେତନ ବିବରଣୀରେ ମେଳ ଖାଉନଥିବା ଚେକ୍ ଦେୟ

ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ଦାଖଲ କରାଯାଇଥିବା ସକରାମ୍ଭକ ବେତନ ବିବରଣୀ ସହିତ ଚେକ୍ ଫଟୋରେ ଦେୟ ନାମ କିମ୍ବା ରାଶିରେ ମେଳ ଖାଉ ନଥିବା ସତ୍ତ୍ୱେ ସିଟିଏସ୍ କ୍ଲିୟରିଂରେ ଚେକ୍ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବା କ୍ଷେତ୍ରରେ, ଏହିପରି ଗ୍ରାଞ୍ଜାକସନ୍ ଓଲଟା ହେବ ଏବଂ ମୂଲ୍ୟ ତାରିଖ କ୍ରେଡିଟ୍ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଦିଆଯିବ । ଗ୍ରାହକ ଏହି ଘଟଣାକୁ ବ୍ୟାଙ୍କକୁ ସୂଚନା ଦେବାର ୭ ଟି କାର୍ଯ୍ୟ ଦିବସ ମଧ୍ୟରେ ସୁଦ୍ଧା ଏହି ଡେବିଟ୍ ଓଲଟା ହେବ । ଗ୍ରାହକ ଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ପୂର୍ବରୁ ଦାଖଲ କରାଯାଇଥିବା ସକରାମ୍ଭକ ବେତନ ବିବରଣୀରେ ମେଳ ଖାଉ ନଥିଲେ ମଧ୍ୟ ଯଦି ଗ୍ରାହକ ଚେକ୍ ସମ୍ମାନ ପାଇଁ ନିଶ୍ଚିତକରଣ ପ୍ରଦାନ କରିଛନ୍ତି ତେବେ ଏହି ଓଲଟପାଲଟ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ହେବ ନାହିଁ ।

2.5 ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ବ୍ୟାଙ୍କ ସହିତ ଏନଏଚ୍ ଏଚ୍ ଡେବିଟ୍ ଜନାଦେଶ ପ୍ରତ୍ୟାହାର ସତ୍ତ୍ୱେ ଆକାଉଣ୍ଟର ଡେବିଟ୍

ଯଦି ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ବ୍ୟାଙ୍କ ସହିତ ଡେବିଟ୍ ଜନାଦେଶ ପ୍ରତ୍ୟାହାର ସତ୍ତ୍ୱେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଆକାଉଣ୍ଟରେ ଏକ ଡେବିଟ୍ କରାଯାଇଛି, ବ୍ୟାଙ୍କ ଗ୍ରାଞ୍ଜାକସନ୍ ଓଲଟା କରିବ ଏବଂ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସ୍ଵାର୍ଥ ରକ୍ଷା ପାଇଁ ମୂଲ୍ୟ ତାରିଖ କ୍ରେଡିଟ୍ ଦେବ । ଏହିପରି ଡେବିଟ୍ ଗ୍ରାଞ୍ଜାକସନ୍ ତାରିଖ (ଟି+1 କାଲେଣ୍ଡରୀୟ ଦିନ) (ଟି ଗ୍ରାଞ୍ଜାକସନ୍ ତାରିଖକୁ ପ୍ରତିନିଧିତ୍ୱ କରେ) ଠାରୁ 1 କ୍ୟାଲେଣ୍ଡରୀୟ ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ଓଲଟା ହେବ । ଯଦି ବ୍ୟାଙ୍କ ଉକ୍ତ ଅବଧି ମଧ୍ୟରେ କାରବାରକୁ ଓଲଟାଇବାରେ ବିଫଳ ହୁଏ, କ୍ଷତିପୂରଣ

ଟି+1 କ୍ୟାଲେଣ୍ଡର ଦିନରୁ ବିଳମ୍ବର ପ୍ରତ୍ୟେକ ଦିନ ପାଇଁ ଦୈନିକ 100/- ଟଙ୍କା ଦେୟ ହେବ।

2.6 ଏନଇଏଫଟି ଏବଂ ଆରଟିଜିଏସ ବ୍ୟବହାର କରି ପାଣି ସ୍ଥାନାନ୍ତର

ହିତାଧିକାରୀ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଆକାଉଣ୍ଟକୁ କ୍ରେଡିଟ୍ କରିବାରେ ବିଳମ୍ବ ହେଲେ କିମ୍ବା ରିମିଟିସନ୍/ରିମିଟିଂ ବ୍ୟାଙ୍କକୁ ଅଣ-କ୍ରେଡିଟ୍ ପରିମାଣର ବିଳମ୍ବରେ ଫେରସ୍ତ କରିବା କ୍ଷେତ୍ରରେ ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ଦଣ୍ଡବିଧାନ ସୁଧ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ । ଏହି ମାମଲାରେ ବିଳମ୍ବର ସଂଜ୍ଞା "କ୍ରେଡିଟ୍ ସମୟ"କୁ ପରିବର୍ତ୍ତନ କରାଯିବ

ଯଦି ବ୍ୟାଙ୍କ ସେଟେଲମେଣ୍ଟ / ଆରଟିଜିଏସ ଗ୍ରାହକସନ୍ କ୍ରେଡିଟ୍ ପ୍ରାପ୍ତ ହେବାର 30 ମିନିଟ୍ ମଧ୍ୟରେ କ୍ରେଡିଟ୍ ନହେବା ପରେ ଏନଇଏଫଟି ଗ୍ରାହକସନ୍ କ୍ରେଡିଟ୍ କିମ୍ବା ଫେରସ୍ତ ହୋଇନାହିଁ, ତେବେ ବ୍ୟାଙ୍କ ପ୍ରଭାବିତ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଦଣ୍ଡବିଧାନ ସୁଧ ଦେବାକୁ ଦାୟୀ ଅଟେ ବର୍ତ୍ତମାନର ଆରବିଆଇ ଏଲଏଏଫ ରେପୋ ରେଟ୍ ଏବଂ ବିଳମ୍ବ ଅବଧି ପାଇଁ ଦୁଇ ପ୍ରତିଶତ / କ୍ରେଡିଟ୍ କିମ୍ବା ଫେରସ୍ତ ତାରିଖ ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ, ଯେପରି ହୋଇପାରେ , ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଆକାଉଣ୍ଟକୁ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଏ । ଏହି ପରିପ୍ରେକ୍ଷୀରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ଏକ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ଦାବି ଦାଖଲ କରିବାକୁ ଅପେକ୍ଷା ନକରି । ବିଫଳ ଦେୟ ଫେରସ୍ତ କରିବାରେ କୌଣସି ବିଳମ୍ବ ହେଲେ, ଉତ୍ପନ୍ନ ଗ୍ରାହକ ବର୍ତ୍ତମାନର ରେପୋ ହାର ରେ କ୍ଷତିପୂରଣ ପାଇବାକୁ ଯୋଗ୍ୟ ଏବଂ 2% । ଏନଇଏଫଟି ଏବଂ ଆରଟିଜିଏସ କାରବାର ଉପରେ ଦଣ୍ଡବିଧାନ ସୁଧ ଦେୟ ସଂଗ୍ରହ ଏବଂ ଦେୟ ଉପରେ ସିଏମଏସ ନୀତିର ଏକ ଅଂଶ ଗଠନ କରୁଥିବା ଦଣ୍ଡସୁଧ ନୀତିର ପ୍ରାସଙ୍ଗିକ ଧାରା ଦ୍ଵାରା ପରିଚାଳିତ ।

2.7 ଡାଇରେକ୍ଟ ଡେବିଟ୍ / ଇସିଏସ୍ ଡେବିଟ୍ / ଷ୍ଫାଞ୍ଚି ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ କରିବାରେ ବିଫଳତା

ବ୍ୟାଙ୍କ ନିମ୍ନଲିଖିତ ଅଧୀନରେ ସମୟରେ ଡାଇରେକ୍ଟ ଡେବିଟ୍ / ଇସିଏସ୍ ଡେବିଟ୍ / ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଷ୍ଫାଞ୍ଚି ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ କରିବାକୁ ପ୍ରତିଶ୍ରୁତି ଦେଇଥାଏ:

- ଗ୍ରାହକ ଇସିଏସ୍ ମାଧ୍ୟମରେ ପ୍ରାପ୍ତ ହୋଇଥିବା ଯେକୌଣସି ଡେବିଟ୍ ଗ୍ରହଣ କରିବାକୁ ବୈଧ ଏବଂ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଜନାଦେଶ ପ୍ରଦାନ କରିସାରିଛନ୍ତି । ଗ୍ରାହକ ଠିଆ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ପାଇଁ ଏକ ଜନାଦେଶ ଦାଖଲ କରିସାରିଛନ୍ତି ।
- ପ୍ରାପ୍ତ ହୋଇଥିବା ଡାଇରେକ୍ଟ ଡେବିଟ୍ / ଇସିଏସ୍ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଏବଂ ସଠିକ୍ ଅଟେ ।
- ସିଧାସଳଖ ଡେବିଟ୍ / ଷ୍ଫାଞ୍ଚି ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ/ ଇସିଏସ୍ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ କରିବା ସମୟରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଆକାଉଣ୍ଟରେ ପର୍ଯ୍ୟାପ୍ତ ବାଲାନ୍ସ ଅଛି ।

ଉପରୋକ୍ତ ଧାରା ଅଧୀନରେ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ କରିବାରେ ବିଫଳତା ଏବଂ ବ୍ୟାଙ୍କକୁ ସିଧାସଳଖ ଦାୟୀ କାରଣ ପାଇଁ, ବ୍ୟାଙ୍କ ନିମ୍ନଲିଖିତ ଲାଜନରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ କ୍ଷତିପୂରଣ ଦେବ:

ସିଧାସଳଖ ଡେବିଟ୍ / ଇସିଏସ୍ ଡେବିଟ୍ ପାଇଁ - ବ୍ୟାଙ୍କ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ଉଠାଯାଇଥିବା କୌଣସି ଦାବି ବିନା କ୍ରେଡିଟ୍ ତାରିଖଠାରୁ ପ୍ରକୃତ କ୍ରେଡିଟ୍ ତାରିଖ ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ କର୍ଷଣ ଆରବିଆଇ ଏଲଏଏଫ୍ ରେପୋ ରେଟ୍ ରେ ଦଣ୍ଡବିଧାନ ସୁଧ ଦେଇ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ କ୍ଷତିପୂରଣ ଦେବ ।

ସ୍ଥାୟୀ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ପାଇଁ - ବ୍ୟାଙ୍କ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଆର୍ଥିକ କ୍ଷତିର ପରିମାଣ ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ କ୍ଷତିପୂରଣ ଦେବ ଯାହା ଟଙ୍କାରୁ ଅଧିକ ନୁହେଁ । ପ୍ରତି ଅବସର ରେ 100 (ସର୍ବାଧିକ ଟ. 1,000/-) ପ୍ରଦାନ କରିବା ଅଧୀନରେ

କ୍ଷତିକୁ ନିହିତ କରିବା ପାଇଁ ଉପଯୁକ୍ତ ସହାୟକ ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟ୍ | ଏହା ବ୍ୟତୀତ, ଷ୍ଟାକ୍ସିଂ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ କରିବା ପାଇଁ ପୁନରୁଦ୍ଧାର ହୋଇଥିବା ସେବା ଦେୟ ମଧ୍ୟ ଫେରସ୍ତ କରାଯିବ ।

2.8 ବିଦେଶୀ ମୁଦ୍ରା ସେବା - ବିଦେଶୀ ମୁଦ୍ରାରେ ନାମିତ ଭାରତ ବାହାରେ ଟେକ୍ ସଂଗ୍ରହ

- ବ୍ୟାଙ୍କର ଟେକ୍ ସଂଗ୍ରହ ନୀତି ଅନୁଯାୟୀ ବିଦେଶୀ ଦେଶକୁ ପଠାଯାଇଥିବା ବିଦେଶୀ ମୁଦ୍ରାରେ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ଟେକ୍ ସଂଗ୍ରହରେ ବିଳମ୍ବ ପାଇଁ ବ୍ୟାଙ୍କ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ କ୍ଷତିପୂରଣ ଦେବ
- ପରବର୍ତ୍ତୀ ବ୍ୟାଙ୍କ ମଧ୍ୟ ବିଦେଶୀ ମୁଦ୍ରା ହାରରେ ପ୍ରତିକୂଳ ଗତି ଏନଟି ହେତୁ କୌଣସି ସମ୍ଭାବ୍ୟ କ୍ଷତି ପାଇଁ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ କ୍ଷତିପୂରଣ ଦେବ |

2.9 ଭାରତ ମଧ୍ୟରେ ଯନ୍ତ୍ରଗୁଡ଼ିକର ସଂଗ୍ରହ

- ସିଟିଏସ୍ କ୍ଲିୟରିଂ ମାଧ୍ୟମରେ ସ୍ଥାନୀୟ ଶାଖା ଦ୍ଵାରା ସଂଗ୍ରହ ପାଇଁ ପଠାଯାଇଥିବା ଟେକ୍ ଏବଂ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଉପକରଣ କିମ୍ବା ଦେଶ ମଧ୍ୟରେ ଥିବା କେନ୍ଦ୍ରଗୁଡ଼ିକୁ (ଆଉଟଷ୍ଟେସନ ଟେକ୍) କ୍ଷେତ୍ରରେ, ଟିଏଟି ଟେକ୍ ସଂଗ୍ରହ ନୀତିରେ ବ୍ୟାଖ୍ୟା ଅନୁଯାୟୀ ପାଳନ କରାଯିବ |
- ଉଲ୍ଲେଖିତ ବେଳୋତ୍ତରୁ ଅନୁଯାୟୀ ଟେକ୍ ହୃଦୟଙ୍ଗମ ପାଇଁ ବ୍ୟାଙ୍କ ଟିଏଟି ଉଲ୍ଲଂଘନ ହେତୁ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ କ୍ଷତିପୂରଣ ଦେବ:
ସିଟିଏସ୍ କ୍ଲିୟରିଂ ମାଧ୍ୟମରେ ଉପସ୍ଥାପିତ ସ୍ଥାନୀୟ ଟେକ୍: ସଞ୍ଚୟ ବ୍ୟାଙ୍କ ସୁଧ ହାରରେ କ୍ଷତିପୂରଣ ବିଳମ୍ବର ଅନୁରୂପ ଅବଧି ପାଇଁ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ |

ଦେଶ ମଧ୍ୟରେ ଥିବା କେନ୍ଦ୍ରଗୁଡ଼ିକୁ ପଠାଯାଇଥିବା ଆଉଟଷ୍ଟେସନ ଟେକ୍: ନୀତିର ଏକ ଅଂଶ ଭାବରେ , ବ୍ୟାଙ୍କ ଏହାର ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ସମୟ ଅବଧି ପରେ କ୍ରେଡିଟ୍ ଦେବାରେ ବିଳମ୍ବ ହେଲେ ସଂଗ୍ରହ ଉପକରଣର ପରିମାଣ ଉପରେ ସୁଧ ଦେବ | ବ୍ୟାଙ୍କ ଟେକ୍ କଲେକ୍ଟର୍ ପଲିସିରେ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ସମସ୍ତ ପ୍ରକାରର ଆକାଉଣ୍ଟରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ କୌଣସି ଚାହିଦା ବିନା ଏହିପରି ସୁଧ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ | ବିଳମ୍ବିତ ସଂଗ୍ରହ ଉପରେ ସୁଧ ପ୍ରଦାନ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟରେ ବ୍ୟାଙ୍କର ନିଜସ୍ଵ ଶାଖା କିମ୍ବା ଅନ୍ୟ ବ୍ୟାଙ୍କରେ ଅଙ୍କିତ ଉପକରଣ ମଧ୍ୟରେ କୌଣସି ପାର୍ଥକ୍ୟ ରହିବ ନାହିଁ |

ବିଳମ୍ବିତ ସଂଗ୍ରହ ପାଇଁ ସୁଧ ନିମ୍ନଲିଖିତ ହାରରେ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ |

- 14 ଦିନ ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ବିଳମ୍ବ ଅବଧି ପାଇଁ , ସୁଧର ସଞ୍ଚୟ ବ୍ୟାଙ୍କ ହାର ଏବଂ 14 ଦିନରୁ ଅଧିକ ବିଳମ୍ବ ପାଇଁ, ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ମିଆଦୀ ଜମା ହାର ସୁଧ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ |
- ଅସାଧାରଣ ବିଳମ୍ବ କ୍ଷେତ୍ରରେ, ଅର୍ଥାତ୍ 90 ଦିନରୁ ଅଧିକ ସୁଧବିଳମ୍ବ ଅନୁରୂପ ଟର୍ମ ଡିପୋଜିଟ୍ ହାରଠାରୁ 2% ଅଧିକ ହାରରେ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ |
- ଯଦି ସଂଗ୍ରହ ଅଧୀନରେ ଟେକ୍ ର ଆୟ ଏକ ଓଭରଡ୍ରାଫ୍ଟକୁ ଶ୍ରେୟ ଦିଆଯିବ |
 / ଗ୍ରାହକଙ୍କ ରଣ ଆକାଉଣ୍ଟ , ରଣ ଆକାଉଣ୍ଟରେ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ହାରରେ ସୁଧ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ । ଅସାଧାରଣ ବିଳମ୍ବ ପାଇଁ, ରଣ ଆକାଉଣ୍ଟରେ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ହାରଠାରୁ 2% ଅଧିକ ହାରରେ ସୁଧ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ ।

ନଗଦ ପରିଚାଳନା ସେବା: ନଗଦ ପରିଚାଳନା ସେବା (ସିଏମଏସ) ଲାଭ କରୁଥିବା ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପାଇଁ, ବ୍ୟାଙ୍କ ଏବଂ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ମଧ୍ୟରେ ଦ୍ୱିପାକ୍ଷିକ ଚୁକ୍ତିନାମାର ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଅନୁଯାୟୀ ଉପକରଣ ସଂଗ୍ରହ କରାଯାଏ । ବିଲା ଟେରାଲ ଚୁକ୍ତିନାମାର ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଅନୁଯାୟୀ ଜରିମାନା, ଯଦି ଥାଏ, ଦେୟ ହେବ ।

2.10 ଅନଧିକୃତ ବ୍ୟାଙ୍କିଂ କାରବାର କାରଣରୁ ଡ୍ରାଟିପୁରୁଷ ଡେବିଟ୍ ଉପନ ହୁଏ

ଇଲେକ୍ଟ୍ରୋନିକ୍ କାରବାର ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ମାମଲା ବ୍ୟତୀତ ସମସ୍ତ ଠକେଇ ମାମଲା ପାଇଁ ନିମ୍ନଲିଖିତ ଧାର୍ଯ୍ୟ କରାଯାଇଛି:

- ଯଦି ଜଣେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଆକାଉଣ୍ଟରେ କର୍ମଚାରୀଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଏକ ଠକେଇ କରାଯାଇଛି , ଏବଂ ଏହା ଏତେ ସ୍ଥାପିତ ହୋଇଛି, ବ୍ୟାଙ୍କ କେବଳ ପରିମାଣ ପୁନରୁଦ୍ଧାର କରିବ ନାହିଁ, ତେବେ ଏହା ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ବିନା ଡ୍ରାମୁରରେ କ୍ଷତିପୂରଣ ଦେବ ।
- ଯେଉଁ କ୍ଷେତ୍ରରେ ବ୍ୟାଙ୍କ କିମ୍ବା ଗ୍ରାହକଙ୍କର କୌଣସି ଦୋଷ ନାହିଁ, କିନ୍ତୁ ଡ୍ରାଟି ସି ଷ୍ଟେମରେ ଅନ୍ୟତ୍ର ଅଛି, ବ୍ୟାଙ୍କ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଟଙ୍କା ସୀମା ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ କ୍ଷତିପୂରଣ ଦେବ । 5000/-। ଏହିପରି କ୍ଷତିପୂରଣ କେବଳ ଥରେ ଏକ ଆକାଉଣ୍ଟଜୀବନମଧ୍ୟରେ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ ।

2.11 ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଅନଧିକୃତ ଇଲେକ୍ଟ୍ରୋନିକ୍ ବ୍ୟାଙ୍କିଂ ଗ୍ରାଞ୍ଜାକସନ୍ ରିପୋର୍ଟ୍ ହୋଇଛି

ଅନଧିକୃତ ଇଲେକ୍ଟ୍ରୋନିକ୍ ବ୍ୟାଙ୍କିଂ କାରବାରଗୁଡ଼ିକ ବ୍ୟାପକ ଭାବରେ କମ୍ ବର୍ଗୀକୃତ ହୋଇଛି:

- i. ଅନ୍ୟ ଆକାଉଣ୍ଟକୁ ପାସି ସ୍ଥାନାନ୍ତର (ବ୍ୟାଙ୍କ ମଧ୍ୟରେ ଏବଂ ବ୍ୟାଙ୍କ ବାହାରେ)
- ii. କ୍ରେଡିଟ୍ / ଡେବିଟ୍ କାର୍ଡ ବ୍ୟବହାର କରି ଗ୍ରାଞ୍ଜାକସନ୍ କରାଯାଇଛି
- iii. କ୍ରେଡିଟ୍ / ଡେବିଟ୍ କାର୍ଡ ଆଇଡି ବ୍ୟବହାର କରି ସପି ମଲ୍ ରେ ଗ୍ରାଞ୍ଜାକସନ୍ । ଯୁପିଆଇ ଗ୍ରାଞ୍ଜାକସନ୍ସ, ପ୍ରିପେଡ୍ କାର୍ଡ କିମ୍ବା ଫରେକ୍ସ କାର୍ଡ
- iv. ଗ୍ରାଞ୍ଜାକସନ୍ସ ର ପ୍ରକାର ଏବଂ ପ୍ରାପ୍ତ ଅନୁରୋଧ ତାରିଖ 90 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ଚୁଡ଼ାନ୍ତ ରିଜୋଲ୍ୟୁସନ୍ କରାଯିବ।

ଏହିପରି ସମସ୍ତ କାରବାର ପାଇଁ, କ୍ଷତିପୂରଣ ବ୍ୟାଙ୍କର ଗ୍ରାହକ ସୁରକ୍ଷା ନୀତି ଅନୁଯାୟୀ ହେବ, ଯାହା ବ୍ୟାଙ୍କର ୱେବସାଇଟରେ ଉପଲବ୍ଧ ।

ଗ୍ରାହକ ସୁରକ୍ଷା ନୀତିର ଦିଗଗୁଡ଼ିକ

ଜାଲିଆତି କାରବାରରୁ ଉତ୍ପନ୍ନ ଦାୟିତ୍ୱ ଦାୟିତ୍ୱ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା ପାଇଁ ବ୍ୟାଙ୍କ ଏବଂ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ତରଫରୁ ବାଧ୍ୟତାମୂଳକ ନୀତି ବର୍ଣ୍ଣନା କରେ । ନୀତିର ସାରାଂଶ ଗୁଡ଼ିକ ଏହିପରି ଅଧୀନରେ ଅଛି:

ବ୍ୟାଙ୍କନିଶ୍ଚିତ କରିବା ଆବଶ୍ୟକ ନିମ୍ନଲିଖିତ:

- ଇଲେକ୍ଟ୍ରୋନିକ୍ ବ୍ୟାଙ୍କିଂ କାରବାରର ନିରାପତ୍ତା ଏବଂ ନିରାପତ୍ତା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା ପାଇଁ ଉପଯୁକ୍ତ ସିଷ୍ଟମ୍ ଏବଂ ପଦ୍ଧତି
- ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅଭିଯୋଗ ସହିତ ଶୀଘ୍ର ଏବଂ ସହାନୁଭୂତିଶୀଳ ଭାବରେ କାରବାର କରିବା
- ଇଲେକ୍ଟ୍ରୋନିକ୍ ବ୍ୟାଙ୍କିଂ କାରବାର ପାଇଁ ଇ-ମେଲ୍ ସତର୍କତାପାଇଁ ଯେଉଁଠାରେ ଉପଲବ୍ଧ ରେଜିଷ୍ଟର ଅଛି ସେଠାରେ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ଏସଏମଏସ ପାଇଁ ପଞ୍ଜିକରଣ କରିବାକୁ ବାଧ୍ୟତାମୂଳକ ଭାବରେ କୁହୁଛି

- ବାଧ୍ୟତାମୂଳକ ଭାବରେ ଏସଏମଏସ ପ୍ରେରଣ କରନ୍ତୁ ଏବଂ ଯେଉଁଠାରେ ଉପଲବ୍ଧ ଇଲେକ୍ଟ୍ରୋନିକ୍ ବ୍ୟାଙ୍କିଂ କାରବାର ପାଇଁ ଇ-ମେଲ୍ ସତର୍କ ପ୍ରେରଣ କରନ୍ତୁ
- ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ଅନଧିକୃତ ଇଲେକ୍ଟ୍ରୋନିକ୍ ବ୍ୟାଙ୍କିଂ ଗ୍ରାହକସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ତୁରନ୍ତ ବ୍ୟାଙ୍କଗୁଡ଼ିକୁ ସୂଚିତ କରିବାକୁ ପରାମର୍ଶ ଦିଅନ୍ତୁ
- ଫୋନ୍ ବ୍ୟାଙ୍କିଂ, ଷ୍ଟେସାଭଲ୍ (ସମର୍ପନ ବିଭାଗ) ଆଇଡିଆର (ଉତ୍ସର୍ଗାକୃତ ହେଲ୍ପଲାଇନ୍) ଏବଂ ଶାଖା ନେଟୱାର୍କ ମାଧ୍ୟମରେ ଅନଧିକୃତ ଇଲେକ୍ଟ୍ରୋନିକ୍ ବ୍ୟାଙ୍କିଂ ଗ୍ରାହକସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ରିପୋର୍ଟ କୁ ସୁରମା କରନ୍ତୁ
- ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ରିପୋର୍ଟ ହୋଇଥିବା ପ୍ରାୟତଃ ତୁରନ୍ତ ସ୍ଵୀକୃତି ନିଶ୍ଚିତ କରନ୍ତୁ
- ଅଧିକ କ୍ଷତି କୁ ରୋକିବା ପାଇଁ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଠାରୁ ଏକ ଅନଧିକୃତ ଗ୍ରାହକସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ପ୍ରାପ୍ତ କରିବା ଉପରେ ତୁରନ୍ତ ପଦକ୍ଷେପ ନିଅନ୍ତୁ
- ଯଦି ବ୍ୟାଙ୍କ ବାହ୍ୟ ଗୁପ୍ତତା ମାଧ୍ୟମରେ କିମ୍ବା ଏହାର ଅନୁସନ୍ଧାନ ସମୟରେ ଚିହ୍ନଟ କରେ, ତେବେ ଗ୍ରାହକ ଜାଲିଆତି କାରବାର ରିପୋର୍ଟ କରିବାରେ ବାରମ୍ବାର ଅପରାଧୀ, ତେବେ ଏହା ହେବ କେବଳ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦାୟିତ୍ଵ ଘୋଷଣା କରନ୍ତୁ ନାହିଁ, ବରଂ ଉପଯୁକ୍ତ ବିଜ୍ଞପ୍ତି ସହିତ ସମ୍ପର୍କକୁ ମଧ୍ୟ ସମାପ୍ତ କରନ୍ତୁ

ଗ୍ରାହକ ନିଶ୍ଚିତ ଭାବରେ ନିମ୍ନଲିଖିତ ନିଶ୍ଚିତ କରିବେ :

- ଆକାଉଣ୍ଟ ଖୋଲିବା ସମୟରେ ଏସଏମଏସ ଏବଂ ଇମେଲ୍ ସତର୍କଗୁଡ଼ିକ ପାଇଁ ବାଧ୍ୟତାମୂଳକ ଭାବରେ ପଞ୍ଜିକରଣ କରନ୍ତୁ
- ମୋବାଇଲ୍ ନମ୍ବର, ଇମେଲ୍ ଆଇଡି ଏବଂ ଯୋଗାଯୋଗ ଠିକଣାର କୌଣସି ପରିବର୍ତ୍ତନ ବିଷୟରେ ବ୍ୟାଙ୍କକୁ ବାଧ୍ୟତାମୂଳକ ଭାବରେ ସୂଚିତ କରନ୍ତୁ
- ଯଦି ସେମାନେ କୌଣସି ହାନୀକାରକ କାର୍ଯ୍ୟକଳାପକୁ ସନ୍ଦେହ କରନ୍ତି କିମ୍ବା ହଜିଯାଇଥିବା /ଚୋରି ଘଟଣାରେ ଅବରୋଧ/ହତାଶିତ କାର୍ଯ୍ୟ କିମ୍ବା ଆକାଉଣ୍ଟ
- କୌଣସି ସମୟରେ ଗ୍ରାହକମାନେ ମେଲ୍, କଲ୍ କିମ୍ବା ଅନ୍ୟ କୌଣସି ଯୋଗାଯୋଗ ମୋଡ୍ ରେ କାହା ସହିତ ଆକାଉଣ୍ଟ ବିବରଣୀ, କ୍ରେଡିଟ୍ କାର୍ଡ ନମ୍ବର, PPଇ, ସିଭିଭି ପ୍ରକାଶ କିମ୍ବା ଅଂଶୀଦାର କରିବା ଉଚିତ୍ ନୁହେଁ
- ଇଣ୍ଟରନେଟ୍ ବ୍ୟାଙ୍କିଂ ଏବଂ ମୋବାଇଲ୍ ବ୍ୟାଙ୍କିଂ ପାଇଁ ପାସୱାର୍ଡର ଗୋପନୀୟତା ସବୁବେଳେ ନିଶ୍ଚିତ କରାଯିବା ଉଚିତ୍ ।
- ପାସୱାର୍ଡ ସୁରକ୍ଷିତ ରଖିବା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା ପାଇଁ ଗ୍ରାହକମାନେ ଏବଂ କାଗଜରେ ରେକର୍ଡ ୍ ନହେବା କିମ୍ବା ପ୍ରବେଶଯୋଗ୍ୟ ଇଲେକ୍ଟ୍ରୋନିକ୍ ଡିଭାଇସ୍ ଗୁଡ଼ିକ
- ଗ୍ରାହକ ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ଟ୍ରିଗର୍ ହୋଇଥିବା ଗ୍ରାହକସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ସନ୍ଦେଶ ଯାଞ୍ଚ କରିବା ଉଚିତ୍ ଏବଂ ତୁରନ୍ତ କୌଣସି ଅସଙ୍ଗତି ରିପୋର୍ଟ କରିବା ଉଚିତ୍
- ଗ୍ରାହକ ନିଶ୍ଚିତ ଭାବରେ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ସମୟସୀମା ଅନୁଯାୟୀ ବ୍ୟାଙ୍କକୁ ଆବଶ୍ୟକତାମୁଖ୍ୟମେ ଶେଷତା ଦାଖଲ କରିବା ଆବଶ୍ୟକ ଅନ୍ୟଥା ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦାୟିତ୍ଵ ଅଧୀନରେ ମାମଲା ବନ୍ଦ ହୋଇଯାଏ ।
- ଆକାଉଣ୍ଟର ବିବୃତ୍ତି ନିୟମିତ ଭାବରେ ଯାଞ୍ଚ କରାଯିବା ଉଚିତ୍ ଏବଂ ଯଦି କୌଣସି ତୁରନ୍ତ ବ୍ୟାଙ୍କକୁ ରିପୋର୍ଟ କରାଯିବା ଉଚିତ୍ ତେବେ ଅସଙ୍ଗତି ହେବା ଉଚିତ୍
- ଯଦି ସମୟ ସମୟରେ କୌଣସି ଅପଡେଟ୍ କରାଯିବା ଉଚିତ୍ ତେବେ ପାସ୍ ବୁକ୍ ଜାରି କରାଯାଇଛି
- କ୍ରସ୍ / ଆକାଉଣ୍ଟ ପେଇ ଟେକ୍ ଯଥାସମ୍ଭବ ଜାରି କରାଯିବା ଉଚିତ୍
- ଖାଲି ଟେକ୍ ସ୍ଵାକ୍ଷର ିତ ହେବା ଉଚିତ୍ ନୁହେଁ, ଏବଂ ଗ୍ରାହକମାନେ ପାସ୍ ବୁକ୍ କିମ୍ବା ଟେକ୍ ବୁକ୍ ରେ ସେମାନଙ୍କର ନମୁନା ଦସ୍ତଖତ ରେକର୍ଡ କରିବା ଉଚିତ୍ ନୁହେଁ
- ନିୟମିତ ଭାବରେ PPଇ & ପାସୱାର୍ଡ ପରିବର୍ତ୍ତନ କରାଯିବା ଉଚିତ୍

ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦାୟିତ୍ବ ସାରାଂଶ

ଯୋଗାଯୋଗ ପ୍ରାପ୍ତ କରିବା ତାରିଖଠାରୁ ଜାଲିଆତି କାରବାର ରିପୋର୍ଟକରିବାକୁ ସମୟ ନିଆଯାଇଛି	ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦାୟିତ୍ବ (₹)								
☐ 3 କାର୍ଯ୍ୟ ଦିବସ ମଧ୍ୟରେ ☐ 4 ରୁ 7 କାର୍ଯ୍ୟ ଦିବସ ମଧ୍ୟରେ	ଶୂନ୍ୟ ଦାୟିତ୍ବ ଅନ୍ୟ ସମସ୍ତ ଏସବି ଆକାଉଣ୍ଟଗୁଡ଼ିକ								
	<table> <tr> <th>ଆକାଉଣ୍ଟର ପ୍ରକାର</th><th>ସର୍ବାଧିକ ଦାୟିତ୍ବ (₹)</th></tr> <tr> <td>ବିଏସବିଆକାଉଣ୍ଟଗୁଡ଼ିକ</td><td>5,000</td></tr> <tr> <td>ଅନ୍ୟ ସମସ୍ତ ଏସବି ଆକାଉଣ୍ଟ ପ୍ରିପେଡ୍ ଇନଷ୍ଟ୍ରୁମେଣ୍ଟ୍ ଏବଂ ଉପହାର କାର୍ଡଗୁଡ଼ିକ/ଫରେନ୍ କାର୍ଡ କରେଣ୍ଟ/କ୍ୟାସ୍ କ୍ରେଡିଟ୍/ଓଡି ଆକାଉଣ୍ଟ ବାର୍ଷିକ ହାରାହାରି ବାଲାନ୍ସ ଥିବା ବ୍ୟକ୍ତିବିଶେଷଙ୍କ ଏମଏସଏମଲ କରେଣ୍ଟ ଆକାଉଣ୍ଟ/କ୍ୟାସ୍ କ୍ରେଡିଟ୍ /ଓଡିଆକାଉଣ୍ଟଗୁଡ଼ିକର (ସମୟରେ) ୦୧୧୯ ଘଟଣାର 365 ଦିନ ପୂର୍ବରୁ)/ 25 ଲକ୍ଷ ଟଙ୍କା ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ସୀମିତ ସୀମା ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ କ୍ରେଡିଟ୍ କାର୍ଡଗୁଡ଼ିକ 5 ଲକ୍ଷ ଟଙ୍କା</td><td>10,000</td></tr> <tr> <td>ସମ୍ପତ୍ତି/ନଗଦ କ୍ରେଡିଟ୍/ଓଡି ଆକାଉଣ୍ଟ, କ୍ରେଡିଟ୍ କାର୍ଡଗୁଡ଼ିକ ଟଙ୍କାରୁ ଅଧିକ ସୀମା ସହିତ 5 ଲକ୍ଷ</td><td>25000</td></tr> </table>	ଆକାଉଣ୍ଟର ପ୍ରକାର	ସର୍ବାଧିକ ଦାୟିତ୍ବ (₹)	ବିଏସବିଆକାଉଣ୍ଟଗୁଡ଼ିକ	5,000	ଅନ୍ୟ ସମସ୍ତ ଏସବି ଆକାଉଣ୍ଟ ପ୍ରିପେଡ୍ ଇନଷ୍ଟ୍ରୁମେଣ୍ଟ୍ ଏବଂ ଉପହାର କାର୍ଡଗୁଡ଼ିକ/ଫରେନ୍ କାର୍ଡ କରେଣ୍ଟ/କ୍ୟାସ୍ କ୍ରେଡିଟ୍/ଓଡି ଆକାଉଣ୍ଟ ବାର୍ଷିକ ହାରାହାରି ବାଲାନ୍ସ ଥିବା ବ୍ୟକ୍ତିବିଶେଷଙ୍କ ଏମଏସଏମଲ କରେଣ୍ଟ ଆକାଉଣ୍ଟ/କ୍ୟାସ୍ କ୍ରେଡିଟ୍ /ଓଡିଆକାଉଣ୍ଟଗୁଡ଼ିକର (ସମୟରେ) ୦୧୧୯ ଘଟଣାର 365 ଦିନ ପୂର୍ବରୁ)/ 25 ଲକ୍ଷ ଟଙ୍କା ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ସୀମିତ ସୀମା ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ କ୍ରେଡିଟ୍ କାର୍ଡଗୁଡ଼ିକ 5 ଲକ୍ଷ ଟଙ୍କା	10,000	ସମ୍ପତ୍ତି/ନଗଦ କ୍ରେଡିଟ୍/ଓଡି ଆକାଉଣ୍ଟ, କ୍ରେଡିଟ୍ କାର୍ଡଗୁଡ଼ିକ ଟଙ୍କାରୁ ଅଧିକ ସୀମା ସହିତ 5 ଲକ୍ଷ	25000
ଆକାଉଣ୍ଟର ପ୍ରକାର	ସର୍ବାଧିକ ଦାୟିତ୍ବ (₹)								
ବିଏସବିଆକାଉଣ୍ଟଗୁଡ଼ିକ	5,000								
ଅନ୍ୟ ସମସ୍ତ ଏସବି ଆକାଉଣ୍ଟ ପ୍ରିପେଡ୍ ଇନଷ୍ଟ୍ରୁମେଣ୍ଟ୍ ଏବଂ ଉପହାର କାର୍ଡଗୁଡ଼ିକ/ଫରେନ୍ କାର୍ଡ କରେଣ୍ଟ/କ୍ୟାସ୍ କ୍ରେଡିଟ୍/ଓଡି ଆକାଉଣ୍ଟ ବାର୍ଷିକ ହାରାହାରି ବାଲାନ୍ସ ଥିବା ବ୍ୟକ୍ତିବିଶେଷଙ୍କ ଏମଏସଏମଲ କରେଣ୍ଟ ଆକାଉଣ୍ଟ/କ୍ୟାସ୍ କ୍ରେଡିଟ୍ /ଓଡିଆକାଉଣ୍ଟଗୁଡ଼ିକର (ସମୟରେ) ୦୧୧୯ ଘଟଣାର 365 ଦିନ ପୂର୍ବରୁ)/ 25 ଲକ୍ଷ ଟଙ୍କା ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ସୀମିତ ସୀମା ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ କ୍ରେଡିଟ୍ କାର୍ଡଗୁଡ଼ିକ 5 ଲକ୍ଷ ଟଙ୍କା	10,000								
ସମ୍ପତ୍ତି/ନଗଦ କ୍ରେଡିଟ୍/ଓଡି ଆକାଉଣ୍ଟ, କ୍ରେଡିଟ୍ କାର୍ଡଗୁଡ଼ିକ ଟଙ୍କାରୁ ଅଧିକ ସୀମା ସହିତ 5 ଲକ୍ଷ	25000								
7 କାର୍ଯ୍ୟ ଦିବସ ବାହାରେ	ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଦାୟିତ୍ବ ତଥାପି, ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ 5000/- ଟଙ୍କା କିମ୍ବା ଗ୍ରାହକସବୁ ମୂଲ୍ୟର ସୀମା ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ କ୍ଷତିପୂରଣ ଦିଆଯିବ, ଯାହା କମ୍, ବ୍ୟାଙ୍କ ଅନୁଯାୟୀ ଆକାଉଣ୍ଟର ଜୀବନକାଳରେ କେବଳ ଥରେ ବୋର୍ଡ କ୍ଷତିପୂରଣ ନୀତି ଅନୁମୋଦନ କରିଛି								

ଯୋଗାଯୋଗ ଗ୍ରହଣ କରିବାର ତାରିଖକୁ ବାଦ ଦେଇ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ହୋମ୍ ଶାଖାର କାର୍ଯ୍ୟ ସୂଚୀ ଅନୁଯାୟୀ ଉପରୋକ୍ତ କାର୍ଯ୍ୟ ଦିବସସଂଖ୍ୟା ଗଣନା କରାଯିବ ।

2.12 ବ୍ୟାଙ୍କର ଏଜେଣ୍ଟଙ୍କ ଦ୍ଵାରା କୋଡ୍ ଉଲ୍ଲଙ୍ଘନ

ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଠାରୁ କୌଣସି ଅଭିଯୋଗ ଗ୍ରହଣ କରିବା କ୍ଷେତ୍ରରେ ଯେ ବ୍ୟାଙ୍କର ପ୍ରତିନିଧି / କୋରିଅର୍ କିମ୍ବା ଡିଏସଏ କୌଣସି ଇମ୍ପର୍ ଓପର୍ ଆଚରଣରେ ନିୟୋଜିତ ହୋଇଛନ୍ତିକିମ୍ବା ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପ୍ରତି ବ୍ୟାଙ୍କର ପ୍ରତିବଦ୍ଧତା ସଂହିତାର ଉଲ୍ଲଙ୍ଘନ କରିଛନ୍ତି, ଯାହା ବ୍ୟାଙ୍କ ଗ୍ରହଣ କରିଛି ସ୍ଵେଚ୍ଛାକୃତ ଭାବେ ବ୍ୟାଙ୍କ ନେବ

ଅଭିଯୋଗର ଅନୁସନ୍ଧାନ ଏବଂ ପରିଚାଳନା କରିବା ଏବଂ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ସିଧାସଳଖ ଆର୍ଥିକ କ୍ଷତି ପାଇଁ କ୍ଷତିପୂରଣ ଦେବା ପାଇଁ ଉପଯୁକ୍ତ ପଦକ୍ଷେପ (ଯଦି କୌଣସି ଥାଏ), କ୍ଷତି ପାଇଁ ଉପଯୁକ୍ତ ସହାୟକ ତତ୍ତ୍ୱମେଣ୍ଟ ପ୍ରଦାନ କରୁଥିବା ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅଧୀନରେ । ଏହା ଆକ୍ସିସ୍ ବ୍ୟାଙ୍କ କର୍ମଚାରୀଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଥିଆଇଆରଡି ପାର୍ଟି ଉତ୍ପାଦ ବିକ୍ରୟ ପାଇଁ ମଧ୍ୟ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ।

2.13 ସମବାୟ ବ୍ୟାଙ୍କଗୁଡ଼ିକର 'ଆର୍ ପାର୍ ଇନଷୁମେଣ୍ଟସ୍'ର କାରବାର

ଜାରି ହୋଇଥିବା ଚେକ୍ ବିରୁଦ୍ଧରେ ପାଣି ପାଇଁ ବ୍ୟବସ୍ଥା ନହେଲେ ବ୍ୟାଙ୍କ ଅନ୍ୟ ବ୍ୟାଙ୍କଦ୍ୱାରା ରକ୍ଷଣାବେକ୍ଷଣ କରାଯାଇଥିବା ସାମ୍ପ୍ରତିକ ଆକାଉଣ୍ଟରେ ଅଙ୍କିତ ଚେକ୍ କୁ ସମ୍ମାନ ଦେବ ନାହିଁ । ଯେଉଁ ସମବାୟ ବ୍ୟାଙ୍କରୁ ଚେକ୍ ଜାରି କରାଯାଇଛି, ପର୍ଯ୍ୟାପ୍ତ ପାଣି ବ୍ୟବସ୍ଥା ର ଅନୁପସ୍ଥିତିରେ ଚେକ୍ ଧାରକଙ୍କୁ ଅଣ-ଦେୟ / ବିଳମ୍ବରେ ଚେକ୍ ଦେୟ ପାଇଁ ଏନସେବ୍ କରିବା ପାଇଁ ଦାୟୀ ହେବ ।

2.14 ସିକ୍ୟୁରିଟି / ତତ୍ତ୍ୱମେଣ୍ଟ / ଟାଇଟଲ୍ ଡିଡ୍ (ସିକ୍ୟୁରିଟି/ ଟାଇଟଲ୍ ଡିଡ୍ ହରାଇବା) ରିଲିଫ୍ କରିବାରେ ବିଳମ୍ବ

ବ୍ୟାଙ୍କ ରଣଦାତାଙ୍କ ଦାୟିତ୍ୱ ନୀତି ଗ୍ରହଣ କରିଛି । ରଣଦାତାଙ୍କ ଦାୟିତ୍ୱ ପାଇଁ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ଏବଂ ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଗ୍ରହଣ କରାଯାଇଥିବା ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପ୍ରତି ବ୍ୟାଙ୍କର ପ୍ରତିବଦ୍ଧତା ସଂହିତା ଦୃଷ୍ଟିରୁ , ବ୍ୟାଙ୍କ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ଫେରିବ, ବକ୍ଷକ ସମ୍ପର୍କର ସମସ୍ତ ସିକ୍ୟୁରିଟି / ତତ୍ତ୍ୱମେଣ୍ଟ / ଟିଟ୍ଲ ଡିଡ୍, ମୂଳ ପରିମାଣ, ସୁଧ, ଇଏମଆଇ, ଖର୍ଚ୍ଚ ସହିତ ରାଜି କିମ୍ବା ବୁକ୍ତିହୋଇଥିବା ସମସ୍ତ ଦେୟ ପରିଶୋଧ କରିବାର 15 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ । ସେବା ଦେୟ ଏବଂ ଅନ୍ୟ ସମସ୍ତ ପରିମାଣ ଦେୟ। ବ୍ୟାଙ୍କରୁ ରଣଗ୍ରହୀତା ଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ପ୍ରାପ୍ତ ଅନ୍ୟ କୌଣସି ରଣ / ଓଭରଡ୍ରାଫ୍ଟ / ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଆର୍ଥିକ ସୁବିଧା ଅଧୀନରେ ଏହା କୌଣସି ବକେୟା ନାହିଁ ।

ବକ୍ଷକ ରଣ ପାଇଁ, ଯଦି ବ୍ୟାଙ୍କ ରଣ ପାଇବା ସମୟରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ସିକ୍ୟୁରିଟି / ତତ୍ତ୍ୱମେଣ୍ଟ / ଟାଇଟଲ୍ ଡିଡ୍ ଭୁଲ୍ କରିଦେଇଛି, ତେବେ ଏହା ଏକ ସାର୍ଟିଫିକେଟ୍‌ର ସୂଚିତ କରିବ;

- i. ସିକ୍ୟୁରିଟି/ ତତ୍ତ୍ୱମେଣ୍ଟ / ଟାଇଟଲ୍ ଡିଡ୍ ଭୁଲ୍ ଅଟେ
- ii. ଏହା ନକଲ ତତ୍ତ୍ୱମେଣ୍ଟ, ଇତ୍ୟାଦି ହାସଲ କରି ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ସମସ୍ତ ସହାୟତା ପ୍ରଦାନ କରିବ । ବ୍ୟାଙ୍କର ମୂଲ୍ୟରେ

ନିମ୍ନଲିଖିତ ପରିସ୍ଥିତିରେ ରଣଗ୍ରହୀତା(ଗୁଡିକ)/ ଗ୍ୟାରେଣ୍ଟର(ଗୁଡିକ)ଙ୍କୁ କୌଣସି କ୍ଷତିପୂରଣ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ ନାହିଁ:

- i. ଫୋର୍ସ ମାଜୁର ଇଭେଣ୍ଟସ୍
- ii. ଯଦି ରଣଗ୍ରହୀତା (ଗୁଡିକ)/ ଗ୍ୟାରେଣ୍ଟର(ଗୁଡିକ) ତରଫରୁ ବିଳମ୍ବ ହୁଏ। ଉଦାହରଣ ସ୍ୱରୂପ ଯଦି କୌଣସି ରଣଗ୍ରହୀତା(ଗୁଡିକ)/ ଗ୍ୟାରେଣ୍ଟର(ଗୁଡିକ) ଉପଲବ୍ଧ ନାହିଁ କିମ୍ବା ସେ ସମାନ ବ୍ୟକ୍ତି ବୋଲି ପ୍ରମାଣ କରିବାକୁ ପରିଚୟ ପ୍ରମାଣ ଆବଶ୍ୟକ କରନ୍ତି ନାହିଁ।
- iii. ଯଦି ରଣଗ୍ରହୀତା(ଗୁଡିକ)/ ଗ୍ୟାରେଣ୍ଟର(ଗୁଡିକ) ସେମାନଙ୍କର ରେସିଡେନ୍‌ଟିଆଲ୍ / ମେଲିଂ ଠିକଣା/ ଫୋନ୍ ନମ୍ବର ପରିବର୍ତ୍ତନ କରିଛନ୍ତି ଏବଂ ବ୍ୟାଙ୍କକୁ ସୂଚିତ କରିନାହାନ୍ତି ଏବଂ ବ୍ୟାଙ୍କ ତତ୍ତ୍ୱମେଣ୍ଟଗୁଡିକର ମୂଳ ଟାଇଟଲ୍ ସଂଗ୍ରହ ପାଇଁ ସେମାନଙ୍କ ସହ ଯୋଗାଯୋଗ କରିବାକୁ ସକ୍ଷମ ନୁହେଁ। (ଫୋନ୍, ଟିଠି କିମ୍ବା ଦ୍ୱାରା ସୂଚନା

କୌଣସି ରଣଗ୍ରହୀତା(ଗୁଡିକ)/ ଗ୍ୟାରେଣ୍ଟର(ଗୁଡିକ)ଙ୍କୁ ଇମେଲ୍ ସମସ୍ତ ରଣଗ୍ରହୀତା(ଗୁଡିକ)/ ଗ୍ୟାରେଣ୍ଟର (ଗୁଡିକ) ପାଇଁ ସୂଚନା ବୋଲି ବିବେଚନା କରାଯିବ।

ଯଦି ବ୍ୟାଙ୍କ ରଣଗ୍ରହୀତା(ଗୁଡିକ)/ ଗ୍ୟାରେଣ୍ଟର(ଗୁଡିକ), ଆଇନଗତ ଉତ୍ତରାଧିକାରୀ, ନିର୍ବାହୀ, ଉତ୍ତରାଧିକାରୀ, ଯୁଗ୍ମ ମାଲିକ/ ଧାରକ(ଗୁଡିକ) ଇତ୍ୟାଦିଙ୍କ ଠାରୁ କୌଣସି ଅଭିଯୋଗ/ ଦାବି/ ଦାବି ଗ୍ରହଣ କରେ, ତେବେ ଆନ୍ତଃ ସେ ବିବାଦ ବିଷୟରେ ବ୍ୟାଙ୍କକୁ ସୂଚନା ଦେବା ଏବଂ/ କିମ୍ବା ଟାଇଟଲ୍ ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟସ୍ତାନ୍ତର ନକରିବା କିମ୍ବା ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ବ୍ୟକ୍ତି(ଗୁଡିକ) ଇତ୍ୟାଦିଙ୍କୁ ହସ୍ତାନ୍ତର ନକରିବା। ବ୍ୟାଙ୍କ ପକ୍ଷମାନଙ୍କୁ ସେମାନଙ୍କର ବିବାଦର ସମାଧାନ କରିବାକୁ ନିର୍ଦ୍ଦେଶ ଦେବ ଏବଂ ଏହା ପରେ ଏହିପରି ଟାଇଟଲ୍ ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟସ୍ତାନ୍ତର କିମ୍ବା ଦକ୍ଷ କର୍ତ୍ତୃପକ୍ଷ/ ଅଦାଲତରୁ ଆବଶ୍ୟକ ନିର୍ଦ୍ଦେଶ ପାଇବା ପାଇଁ ସମସ୍ତ ସମ୍ପୃକ୍ତ ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ସ୍ଵାକ୍ଷରିତ ମିଳିତ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ତା'ସହିତ ବ୍ୟାଙ୍କନିକଟକୁ ଯିବ । ଏହି ସମୟ ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ, ବ୍ୟାଙ୍କ ରଣଗ୍ରହୀତା(ଗୁଡିକ)/ ଗ୍ୟାରେଣ୍ଟର(ଗୁଡିକ) (ଯେପରି ହୋଇପାରେ) ଟାଇଟଲ୍ ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟସ୍ତାନ୍ତର ରିଲିଜ୍ କରିବାକୁ ଦାୟୀ ହେବ ନାହିଁ ଏବଂ କୌଣସି ପକ୍ଷକୁ ଦେୟ ଦେବାକୁ ଦାୟୀ ହେବ ନାହିଁ।

2.15 କ୍ରେଡିଟ୍ କରିବାରେ ବିଳମ୍ବ ବିଫଳ ଏଟିଏମ୍ ଗ୍ରାହକସମସ୍ତ

ବ୍ୟାଙ୍କ କାରବାର ତାରିଖଠାରୁ 5 କ୍ୟାଲେଣ୍ଡର ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ବିଫଳ ଏଟିଏମ୍ କାରବାରର ସକ୍ରିୟ ଓଲଟପାଲଟକୁ ସୁଗମ କରିବ । ଉକ୍ତ ସମୟସୀମା ମଧ୍ୟରେ କାରବାରକୁ ଓଲଟାଇବାରେ ବ୍ୟାଙ୍କର ବିଫଳତା କ୍ଷେତ୍ରରେ, ବ୍ୟାଙ୍କ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ପ୍ରତ୍ୟେକ ପାଇଁ 100/- ଟଙ୍କା କ୍ଷତିପୂରଣ ଦେବ 5 କ୍ୟାଲେଣ୍ଡର ଦିନରୁ ଅଧିକ ବିଳମ୍ବର ଦିନ।

ଯଦି ବିଫଳଏଟିଏମ୍ ଗ୍ରାହକସମସ୍ତ ସନ୍ଦିଗ୍ଧ ବୋଲି ଜଣାପଡେ (ଉକ୍ତ ଗ୍ରାହକସମସ୍ତ ପାଇଁ ଉପଲବ୍ଧ ବ୍ୟାଙ୍କ ଲଗ୍ ଏବଂ ରେକର୍ଡଅନୁଯାୟୀ) କିମ୍ବା ଯେଉଁ ପରିସ୍ଥିତିରେ ଗ୍ରାହକସମସ୍ତ ସଫଳ ହୁଏ କିନ୍ତୁ ତଥାପି ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ବିବାଦୀୟ, ବ୍ୟାଙ୍କ ବିଫଳ ଗ୍ରାହକସମସ୍ତ ର ଆମେ ଖୋଲିବା, ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଠାରୁ ଦାବି / ବିବାଦ ପାଇବା ପରେ ଏବଂ ଦାବି/ ବିବାଦର ଉପଯୁକ୍ତ ଯାଞ୍ଚ ପରେ ଓଲଟା କରିବ, ଗ୍ରାହକସମସ୍ତ ତା'ରୁ ଠାରୁ ଆରମ୍ଭ କରି ତାରିଖ ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ 5 କ୍ୟାଲେଣ୍ଡର ଦିନରୁ ଅଧିକ ବିଳମ୍ବର ପ୍ରତ୍ୟେକ ଦିନ ବିଳମ୍ବ ପାଇଁ ବ୍ୟାଙ୍କ 100/- ଟଙ୍କା କ୍ଷତିପୂରଣ ସହିତ ରାଶି କ୍ରେଡିଟ୍ କରିବ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଆକାଉଣ୍ଟକୁ ପରିମାଣର କ୍ରେଡିଟ୍ ।

ବିବାଦ କ୍ଷେତ୍ରରେ, ଯାହା ଆଂଶିକ ବିଫଳତା / ବିତରଣ ସହିତ ଜଡିତ, ବ୍ୟାଙ୍କ ଗ୍ରାହକସମସ୍ତ ଏବଂ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ରେକର୍ଡଗୁଡିକର ଅନୁସନ୍ଧାନ ପରେ, ତାରିଖଠାରୁ 5 କ୍ୟାଲେଣ୍ଡର ଦିନର ଅବଧି ମଧ୍ୟରେ ବିବାଦୀୟ ପରିମାଣକୁ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଆକାଉଣ୍ଟକୁ କ୍ରେଡିଟ୍ କରିବ ଗ୍ରାହକସମସ୍ତ ତାରିଖଠାରୁ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଆକାଉଣ୍ଟକୁ ପରିମାଣର କ୍ରେଡିଟ୍ ତାରିଖ ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ 5 କ୍ୟାଲେଣ୍ଡର ଦିନରୁ ଅଧିକ ବିଳମ୍ବର ପ୍ରତ୍ୟେକ ଦିନ ପାଇଁ 100/- ଟଙ୍କା କ୍ଷତିପୂରଣ ସହିତ ବିବାଦର ।

2.16 ବିଫଳ ଆଇଏମପିଏସ/ ଯୁପିଆଇ ଗ୍ରାହକସମସ୍ତ କ୍ରେଡିଟ୍ କରିବାରେ ବିଳମ୍ବ

ଏକ ବିଫଳ ଆଇଏମପିଏସ / ଯୁପିଆଇ (ପି2ପି) ଗ୍ରାହକସମସ୍ତ କ୍ଷେତ୍ରରେ, ଯେଉଁଠାରେ ରିମିଟ୍ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଆକାଉଣ୍ଟ ତେବିଟ୍ କରାଯାଇଛି କିନ୍ତୁ ହିତାଧିକାରୀ ଆକାଉଣ୍ଟକୁ କ୍ରେଡିଟ୍ କରାଯାଇ ନାହିଁ (ପାଣି ସ୍ଥାନାନ୍ତର), ହିତାଧିକାରୀ ବ୍ୟାଙ୍କ କାରବାର ତାରିଖ (ଟି+କ୍ୟାଲେଣ୍ଡର) ଠାରୁ 1 ସି ଆଲେଣ୍ଡର ଦିନ ର ଅବଧି ମଧ୍ୟରେ ବିଫଳ କାରବାରକୁ ଓଲଟା କରିବ। ଯଦି ବିଫଳ ଆଇଏମପିଏସ/ଯୁପିଆଇ ଗ୍ରାହକସମସ୍ତର ଓଲଟା ବିଳମ୍ବ ହୁଏ

ଉକ୍ତ ସମୟସୀମା ବାହାରେ, ହିତାଧିକାରୀ ବ୍ୟାଙ୍କ ଉକ୍ତ ସମୟସୀମା ବାହାରେ ଦୈନିକ 100/- ଟଙ୍କା କ୍ଷତିପୂରଣ ପ୍ରଦାନ କରିବ ।

ଯଦି ରିମିଟିଂ ଗ୍ରାହକ ଏକ ଯୁପିଆଇ/ ଆଇଏମପିଏସ କାରବାର ମାଧ୍ୟମରେ ଏକ ଭୁଲ ୍ବିଏନେଫିସିଆରୀକୁ ପାଣ୍ଠି ସ୍ଥାନାନ୍ତର କରିଛନ୍ତି ତେବେ ଏହି କ୍ଷତିପୂରଣ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ହେବ ନାହିଁ।

ଏକ ବିଫଳ ଯୁପିଆଇ (ପି2ଏମ) ଗ୍ରାହକସନ୍ କ୍ଷେତ୍ରରେ, ଯେଉଁଠାରେ ରିମିଟିଂ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଆକାଉଣ୍ଟ ଡେବିଟ୍ ହୋଇଛି କିନ୍ତୁ ବ୍ୟବସାୟୀ ସ୍ଥାନରେ ଗ୍ରାହକସନ୍ ନିଶ୍ଚିତକରଣ ପ୍ରାପ୍ତ ହୋଇନାହିଁ, ହିତାଧିକାରୀ ବ୍ୟାଙ୍କ (ବ୍ୟାଙ୍କ ଅଧିଗ୍ରହଣ) ଗ୍ରାହକସନ୍ ତାରିଖ (ଟି+ କ୍ୟାଲେଣ୍ଡର୍ 5) ଠାରୁ 5 କ୍ୟାଲେଣ୍ଡର୍ ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ଟିଆର ଆନସାକ୍ସନ୍ ର ଏକ ଅଟୋ-ଓଲଟା ଆରମ୍ଭ କରିବ। ଯଦି ବିଫଳ ଯୁପିଆଇ କାରବାରର ଓଲଟା ବିଳମ୍ବ ଉକ୍ତ ସମୟସୀମା ବାହାରେ, ହିତାଧିକାରୀ ବ୍ୟାଙ୍କ ଉକ୍ତ ଟାଇମଫ୍ ରାମେ ବାହାରେ ଦୈନିକ 100/- ଟଙ୍କା କ୍ଷତିପୂରଣ ଦେବେ।

2.17 ବିଫଳ କାର୍ଡ ଗ୍ରାହକସନ୍ କ୍ରେଡିଟ୍ କରିବାରେ ବିଳମ୍ବ

କାର୍ଡଗ୍ରାହକ ଗ୍ରାହକସନ୍ ସକ୍ଷେପ ଏକ ବିଫଳ କାର୍ଡ କ୍ଷେତ୍ରରେ, ଯେଉଁଠାରେ କାର୍ଡ ଆକାଉଣ୍ଟ ଡେବିଟ୍ ହୋଇଛି କିନ୍ତୁ ହିତାଧିକାରୀ କାର୍ଡ ଆକାଉଣ୍ଟ କ୍ରେଡିଟ୍ ହୋଇନାହିଁ, ବିଫଳ ଗ୍ରାହକସନ୍ ଆୟ 1 କ୍ୟାଲେଣ୍ଡର୍ ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ଆରମ୍ଭ କାର୍ଡକୁ ଓଲଟା ହେବ ଓଏଫ ଗ୍ରାହକସନ୍ (ଟି+ କ୍ୟାଲେଣ୍ଡର୍ 1)। ଯଦି, କାର୍ଡ କାରବାରରେ ବିଫଳ କାର୍ଡର ଓଲଟପାଲଟ ରେ ବିଳମ୍ବ ଉକ୍ତ ସମୟ ସୀମା ବାହାରେ, ହିତାଧିକାରୀ ବ୍ୟାଙ୍କ ଉକ୍ତ ସମୟ ସୀମା ବାହାରେ ଦୈନିକ 100/- ଟଙ୍କା କ୍ଷତିପୂରଣ ଦେବେ ।

ବିଫଳ ପଏଣ୍ଟ-ଅଫ୍-ସାଲ୍ସ (ପିଓଏସ୍ / କାର୍ଡ ଉପସ୍ଥିତ) ଏବଂ ବିଫଳ ଲ-କମର୍ସ (କାର୍ଡ ଉପସ୍ଥିତ ନାହିଁ) ଗ୍ରାହକସନ୍ କ୍ଷେତ୍ରରେ, ଯେଉଁଠାରେ ଆକାଉଣ୍ଟ ଡେବିଟ୍ ହୋଇଛି କିନ୍ତୁ ବ୍ୟବସାୟୀ ସ୍ଥାନରେ ନିଶ୍ଚିତକରଣ ପ୍ରାପ୍ତ ହୋଇନାହିଁ ଅର୍ଥାତ୍ ଟାର୍ଜ-ସ୍ଲିପ୍ ସୃଷ୍ଟି ହୋଇନାହିଁ, ଗ୍ରାହକସନ୍ 5 କାଲେଣ୍ଡା ମଧ୍ୟରେ ସ୍ୱତଃ-ଓଲଟା ହେବ ଗ୍ରାହକସନ୍ ତାରିଖଠାରୁ ଆର ଦିନ (ଟି+ କ୍ୟାଲେଣ୍ଡର୍ 5)। ଯଦି ବିଫଳ ପିଓଏସ୍ କାରବାରର ଓଲଟା ବିଳମ୍ବ ଟି+5 କ୍ୟାଲେଣ୍ଡର୍ ଦିନର ଉକ୍ତ ସମୟ ସୀମା ବାହାରେ, ହିତାଧିକାରୀ ବ୍ୟାଙ୍କ ଉକ୍ତ ସମୟ ସୀମା ବାହାରେ ଦୈନିକ 100/- ଟଙ୍କା କ୍ଷତିପୂରଣ ପ୍ରଦାନ କରିବ।

2.18 ବିଫଳ ଆଧାର ସକ୍ଷେପ ଦେୟ ପ୍ରଣାଳୀ (ଏଇପିଏସ୍) ଗ୍ରାହକସନ୍ କ୍ରେଡିଟ୍ କରିବାରେ ବିଳମ୍ବ

ଏକ ବିଫଳ ଏଇପିଏସ୍ ଗ୍ରାହକସନ୍ କ୍ଷେତ୍ରରେ, ଯେଉଁଠାରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଆକାଉଣ୍ଟ ଡେବିଟ୍ ହୋଇଛି କିନ୍ତୁ ବ୍ୟବସାୟୀ ସ୍ଥାନରେ ନିଶ୍ଚିତକରଣ ପ୍ରାପ୍ତ ହୁଏ ନାହିଁ କିମ୍ବା ଯେଉଁଠାରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଆକାଉଣ୍ଟ ଡେବିଟ୍ ହୋଇଛି କିନ୍ତୁ ହିତାଧିକାରୀଙ୍କ ଆକାଉଣ୍ଟ କ୍ରେଡିଟ୍ ହୋଇନାହିଁ, ଅଧିଗ୍ରହଣ କାରୀ ବ୍ୟାଙ୍କ ଆରମ୍ଭ କରିବ ଗ୍ରାହକସନ୍ ତାରିଖ (ଟି+ କ୍ୟାଲେଣ୍ଡର୍ 5)ରୁ 5 କ୍ୟାଲେଣ୍ଡର୍ ଦିନ ମଧ୍ୟରେ କ୍ରେଡିଟ୍ ଆଡଜଷ୍ଟମେଣ୍ଟ। ଯଦି, କ୍ରେଡିଟ୍ ଆଡଜଷ୍ଟମେଣ୍ଟ ଆରମ୍ଭ କରିବାରେ ବିଳମ୍ବ ଟି+5 କ୍ୟାଲେଣ୍ଡର୍ ଦିନର ଉକ୍ତ ସମୟ ସୀମା ବାହାରେ, ହିତାଧିକାରୀ ବ୍ୟାଙ୍କ ଉକ୍ତ ସମୟ ସୀମା ବାହାରେ ଦୈନିକ 100/- ଟଙ୍କା କ୍ଷତିପୂରଣ ପ୍ରଦାନ କରିବ ।

2.19 ବିଫଳ ଆଧାର ଦେୟ ଟ୍ରିବ୍ ସିଷ୍ଟମ୍ (ଏପିବିଏସ୍) କାରବାରକୁ କ୍ରେଡିଟ୍ କରିବାରେ ବିଳମ୍ବ

ଏକ ବିଫଳ ଏପିବିଏସ୍ ଗ୍ରାହକସନ୍ କ୍ଷେତ୍ରରେ, ଯେଉଁଠାରେ ହିତାଧିକାରୀଙ୍କ ଆକାଉଣ୍ଟ କ୍ରେଡିଟ୍ ହୋଇନାହିଁ, ଅଧିଗ୍ରହଣ କାରୀ ବ୍ୟାଙ୍କ ଗ୍ରାହକସନ୍ ତାରିଖ (ଟି+1)ରୁ 1 କ୍ୟାଲେଣ୍ଡର୍ ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ଓଲଟା ଆରମ୍ଭ କରିବ। ଇଭେଣ୍ଟରେ,

କ୍ରେଡିଟ୍ ଆଡଜଷ୍ଟମେଣ୍ଟ ଆରମ୍ଭ କରିବାରେ ବିଳମ୍ବ ଟି+1 କ୍ୟାଲେଣ୍ଡର ଦିନର ଉକ୍ତ ସମୟ ସୀମା ବାହାରେ, ହିତାଧିକାରୀ ବ୍ୟାଙ୍କ ଉକ୍ତ ସମୟ ସୀମା ବାହାରେ ଦୈନିକ 100/- ଟଙ୍କା କ୍ଷତିପୂରଣ ପ୍ରଦାନ କରିବ ।

2.20 ବିଫଳ ଜାତୀୟ ସ୍ୱୟଂଚାଳିତ କ୍ଲିୟରିଂ ହାଉସ୍ (ଏଚ୍ ଏଚ୍ ଏଚ୍)ର କ୍ରେଡିଟ୍ ରେ ବିଳମ୍ବ

ଟି+1 କ୍ୟାଲେଣ୍ଡର ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ଅଣକ୍ରେଡିଟ୍ ହୋଇଥିବା ଗ୍ରାହକସମ୍ବନ୍ଧ ଓଲଟା କରିବାକୁ ହିତାଧିକାରୀ ବ୍ୟାଙ୍କ । ଟି+୧ କ୍ୟାଲେଣ୍ଡର ଦିନ ବାହାରେ ବିଳମ୍ବ ପାଇଁ ବ୍ୟାଙ୍କ ଦୈନିକ ୧୦୦ ଟଙ୍କା @ କ୍ଷତିପୂରଣ ଦେବ ।

2.21 ପ୍ରିପେଡ୍ ଇନଷ୍ଟ୍ରୁମେଣ୍ଟ୍ - କାର୍ଡ୍ /ୱାଲେଟ୍ ମାଧ୍ୟମରେ ଆରମ୍ଭ ହୋଇଥିବା ଗ୍ରାହକସମ୍ବନ୍ଧ ପାଇଁ ହିତାଧିକାରୀ ଆକାଉଣ୍ଟର କ୍ରେଡିଟ୍ ରେ ବିଳମ୍ବ

ଅପସ୍ ଗ୍ରାହକସମ୍ବନ୍ଧ - ଏହି ଗ୍ରାହକସମ୍ବନ୍ଧ ଯୁପିଆଇ, କାର୍ଡ୍ ନେଟୱାର୍କ, ଆଇଏମ୍ ପିଏସ୍ ଇତ୍ୟାଦିରେ ଚାଲିବ, ଯେପରି ମାମଲା ହୋଇପାରେ। ସମ୍ପୃକ୍ତ ବ୍ୟବସ୍ଥାର ଟିଏଟି ଏବଂ କ୍ଷତିପୂରଣ ନିୟମ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ହେବ ।

ଅନ୍ -ଆମେରିକା ଗ୍ରାହକସମ୍ବନ୍ଧ - ପିପିଆଇ ଡେବିଟ୍ ହୋଇଛି କିନ୍ତୁ ବ୍ୟବସାୟୀ ସ୍ଥାନରେ ଗ୍ରାହକସମ୍ବନ୍ଧ ନିଶ୍ଚିତକରଣ ପ୍ରାପ୍ତ ହୋଇନାହିଁ। ଟି+1 କ୍ୟାଲେଣ୍ଡର ଦିନରେ ଓଲଟା ପ୍ରଭାବ ହେବ। ଟି+1 କ୍ୟାଲେଣ୍ଡର ଦିନ ବାହାରେ କୌଣସି ବିଳମ୍ବ ପାଇଁ, ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଦୈନିକ 100 ଟଙ୍କା @ କ୍ଷତିପୂରଣ ଦିଆଯିବ ।

2.22 ନକଲ ଡ୍ରାଫ୍ଟ ପ୍ରସଙ୍ଗରେ ବିଳମ୍ବ ପାଇଁ ସୁଧ ଦେୟ

ପର୍ଯ୍ୟାପ୍ତ କ୍ଷତିପୂରଣ ଆଧାରରେ କ୍ରେଡିଟ୍ ନକଲ ଡ୍ରାଫ୍ଟ ଜାରି କରାଯିବ । ବ୍ୟାଙ୍କ ଏହିପରି ଅନୁରୋଧ ଗ୍ରହଣ କରିବା ଠାରୁ -15 କାର୍ଯ୍ୟ ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ନକଲ ଡ୍ରାଫ୍ଟ (ବ୍ୟାଙ୍କରେ ଅଙ୍କିତ) ଜାରି କରିବ ।

ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ଅବଧି ବାହାରେ ବିଳମ୍ବ ପାଇଁ, ବ୍ୟାଙ୍କ ଅନୁରୂପ ପରିପକ୍ୱତାର ସ୍ଥିର ଜମା ପାଇଁ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ହାରରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ କ୍ଷତିପୂରଣ ଦେବ। ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ଅବଧିଠାରୁ ଅଧିକ ଦିନ ପାଇଁ ସ୍ଥିର ଜମା ପାଇଁ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ହାରରେ ଏହିପରି କ୍ଷତିପୂରଣ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ ।

ଏହା କେବଳ ସେହି କ୍ଷେତ୍ରରେ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ହେବ ଯେଉଁଠାରେ ନକଲ ଚାହିଦା ଡ୍ରାଫ୍ଟ ପାଇଁ ଅନୁରୋଧ କ୍ରେଡିଟ୍ କିମ୍ବା ହିତାଧିକାରୀଙ୍କ ଦ୍ୱାରା କରାଯାଏ ଏବଂ ତୃତୀୟ ପକ୍ଷ ଅନୁମୋଦନ କ୍ଷେତ୍ରରେ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ହେବ ନାହିଁ ।

2.23 କ୍ରେଡିଟ୍ କାର୍ଡରେ ଗ୍ରାହକସମ୍ବନ୍ଧ / ଦେୟ

ଯେଉଁଠାରେ ଏହା ପ୍ରମାଣିତ ହୋଇଛି ଯେ ବ୍ୟାଙ୍କ ପ୍ରାପ୍ତକର୍ତ୍ତାଙ୍କ ସହମତି ବିନା ଏକ କ୍ରେଡିଟ୍ କାର୍ଡ ଜାରି କରିଛି, ବ୍ୟାଙ୍କ କେବଳ ତୁରନ୍ତ ଦେୟ କୁ ଓଲଟା କରିବ ନାହିଁ ବରଂ ବିନା କ୍ଷତିପୂରଣ ମଧ୍ୟ ଦେବ । ଏହି ପରିପ୍ରେକ୍ଷାରେ ଓଲଟା ହୋଇଥିବା ଚାର୍ଜର ମୂଲ୍ୟର ଦୁଇଗୁଣ ପରିମାଣର ପ୍ରାପ୍ତକର୍ତ୍ତାଙ୍କୁ ଡିମାନ୍ଦ କରନ୍ତୁ। ଚାର୍ଜରେ କେବଳ ସେହି ଦେୟ ଗୁଡିକ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ହେବ ଯାହା ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଆଦାୟ କରାଯାଏ ଏପରିକି କାର୍ଡରେ କୌଣସି ଗ୍ରାହକସମ୍ବନ୍ଧ କରାଯାଇ ନାହିଁ ଏବଂ ଏହିପରି ଦେୟ ପ୍ରକୃତରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ପୁନରୁଦ୍ଧାର କରାଯାଇଛି।

କ୍ରେଡିଟ୍ କାର୍ଡ୍ ଅପରେସନ୍ ସମ୍ବନ୍ଧରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ତ୍ରୁଟିପୂର୍ଣ୍ଣ ଭାବରେ ରିପୋର୍ଟ ହୋଇଥିବା ଗ୍ରାହକସନ୍, ଯାହା ଏକ ବ୍ୟବସାୟୀ ପ୍ରତିଷ୍ଠାନର ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ସନ୍ଦର୍ଭ ଆବଶ୍ୟକ କରେ ଭିସା/ମାଷ୍ଟରକାର୍ଡ୍‌ଇଣ୍ଟରନ୍ୟାସନାଲ୍ ଦ୍ଵାରା ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ଚାର୍ଜ୍‌ବ୍ୟାଙ୍କ ନିୟମ ଅନୁଯାୟୀ ପରିଚାଳନା କରାଯିବ । ବ୍ୟାଙ୍କ ବ୍ୟାଖ୍ୟା ପ୍ରଦାନ କରିବ ଏବଂ ଯଦି ଆବଶ୍ୟକ ହୁଏ, ତେବେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ସର୍ବାଧିକ 60 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟାରୀ ପ୍ରମାଣ ପ୍ରଦାନ କରିବ, ଯଦି ଗ୍ରାହକସନ୍ ତାରିଖର 60 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ବିବାଦ/ବିରୋଧ ଉଠାଯାଏ ଏବଂ ଚାର୍ଜ୍‌ସ୍ଲିପ୍ ଖୋଜିବା ପାଇଁ ଆବଶ୍ୟକ ଦେୟ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଏ ।

2.24 3ଟିମାସ ପକ୍ଷ ଉପାଦାନ ମିଶ୍ର-ଏସଏଲିଂ

ଯଦି ବ୍ୟାଙ୍କ ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ତୃତୀୟ ପକ୍ଷ ଉପାଦାନ ଭୁଲ୍ ବିକ୍ରୟ ଅଭିଯୋଗ କରି କିମ୍ବା ଅନୁପଯୁକ୍ତ ଆଚରଣରେ ନିୟୋଜିତ କିମ୍ବା ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ଗ୍ରହଣ କରାଯାଇଥିବା କୋଡ୍ ଉଲ୍ଲଙ୍ଘନ କରି କାର୍ଯ୍ୟ କରିଥିବା ଅଭିଯୋଗର ଅନୁସନ୍ଧାନ ପାଇଁ ଉପଯୁକ୍ତ ପଦକ୍ଷେପ ନେବ ବୋଲି ଅଭିଯୋଗ ର ଅନୁସନ୍ଧାନ ପାଇଁ ଉପଯୁକ୍ତ ପଦକ୍ଷେପ ନେବ। ଯଦି ବ୍ୟାଙ୍କ ଏହାର କର୍ମଚାରୀଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ଭୁଲ୍ ବିକ୍ରୟ ମାମଲା ଟିକ୍ସ୍ କରେ ତେବେ ଏହା ସମସ୍ୟାର ଗମ୍ଭୀରତା ଉପରେ ଆଧାର କରି ଡିସ୍କ୍‌ଆଇପିଏଲାରୀ କାର୍ଯ୍ୟ ଆରମ୍ଭ କରିବ ଏବଂ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଉପଯୁକ୍ତ କ୍ଷତିପୂରଣ ଦେବ ।

3. କ୍ଷତିପୂରଣ ପ୍ରଦାନ

ପ୍ରଭାବିତ କାରବାରର ବ୍ୟାଙ୍କ-ମୂଲ୍ୟାଙ୍କନ ମାଧ୍ୟମରେ ପ୍ରାପ୍ତ ପ୍ରଭାବକୁ ନକଲ କରି କିମ୍ବା ନିୟାମକ ଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ଭାବରେ ଦର୍ଶାଯାଇଥିବା କ୍ଷତିପୂରଣ ରାଶି କ୍ଷେତ୍ରରେ, ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ଫର୍ମ ଏବଂ ପଦ୍ଧତିରେ ଗଣନା କରାଯାଇଥିବା କ୍ଷତିପୂରଣର ପ୍ରକୃତ ପରିମାଣ ବିଫଳ କାରବାରର ଆୟ ସହିତ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଶ୍ରେୟ ଦିଆଯିବ ।

ଏହି ନୀତି ଅନୁଯାୟୀ କ୍ଷତିପୂରଣ କେବଳ ସେହି କ୍ଷେତ୍ରରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଦେୟ ଅଟେ ଯେଉଁଠାରେ କୌଣସି ତ୍ରୁଟି କିମ୍ବା କମିଶନ ସିଧାସଳଖ ବ୍ୟାଙ୍କ ପାଇଁ ଦାୟୀ ।

କୌଣସି ପରିସ୍ଥିତିରେ, ପ୍ରତିଷ୍ଠା କ୍ଷତି, ସମାଜରେ ଭାବମୂର୍ତ୍ତି ହରାଇବା, ବ୍ୟବସାୟ ହରାଇବା, ଆୟ ହରାଇବା ଇତ୍ୟାଦି ପରି ଗୁଣାତ୍ମକ ଦିଗ ଉପରେ ଆଧାର କରି କୌଣସି ଦାବି ବିଚାର କରାଯିବ ନାହିଁ ।

କ୍ଷତିପୂରଣ ପରିମାଣ କେବଳ ବ୍ୟାଙ୍କର ପୁସ୍ତକରେ ଥିବା ପରିମାଣରୁ ଉତ୍ପନ୍ନ ସିଉକ୍ସମରର ପ୍ରକୃତ ଆର୍ଥିକ କ୍ଷତି ରେ ସୀମିତ ଏବଂ ଯେକୌଣସି ପରିସ୍ଥିତିରେ, ଉପରୋକ୍ତ ବିଭିନ୍ନ ସେବା ପାଇଁ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ସର୍ବାଧିକ ସୀମା ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ।

ଯଦି ବ୍ୟାଙ୍କ ନୀତି ଅନୁଯାୟୀ କୌଣସି କ୍ଷତିପୂରଣ ଦେବାକୁ ଦାୟୀ, ତେବେ ଅନୁସନ୍ଧାନ ସମାପ୍ତ ହେବା ଠାରୁ 7 କାର୍ଯ୍ୟ ଦିନ ମଧ୍ୟରେ କିମ୍ବା ବିଫଳ କାରବାରର ପରିମାଣ ସହିତ ନିୟାମକ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀରେ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ଭାବରେ ଦର୍ଶାଯାଇଥିବା ଅଭିଯୋଗକାରୀଙ୍କୁ ସମାନ ପାଇଁ ଦିଆଯିବ ।

4. ବଳ ପୂର୍ବକ

ଯଦି କିଛି ଅପ୍ରତ୍ୟାକ୍ଷିତ ଘଟଣା (ନାଗରିକ ଗଣ୍ଡଗୋଳ, ଭଙ୍ଗାରୁଜା ରେ ସୀମିତ ନୁହେଁ, ତେବେ ବ୍ୟାଙ୍କ କୌଣସି ସେବାର ବିଳମ୍ବିତ କ୍ରେଡିଟ୍/ଉପଲବ୍ଧତା ପାଇଁ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ କ୍ଷତିପୂରଣ ଦେବାକୁ ଦାୟୀ ହେବ ନାହିଁ,

ଦୁର୍ଘଟଣା, ଅଗ୍ନି, ପ୍ରାକୃତିକ ବିପର୍ଯ୍ୟୟ କିମ୍ବା ଅନ୍ୟାନ୍ୟ "ଭଗବାନଙ୍କ କାର୍ଯ୍ୟ", ଯୁଦ୍ଧ, ବ୍ୟାଙ୍କର ସୁବିଧା କିମ୍ବା ଏହାର ସମ୍ପାଦନାତା ବ୍ୟାଙ୍କ (ଗୁଡିକ), ଯୋଗାଯୋଗର ସାଧାରଣ ମାଧ୍ୟମକିମ୍ବା ସମସ୍ତ ପ୍ରକାରର ପରିବହନଜ୍ଞତାଦିର ଅନୁପସ୍ଥିତିଜ୍ଞତାଦିର କ୍ଷତି। ବ୍ୟାଙ୍କର ନିୟନ୍ତ୍ରଣ ବାହାରେ ଯାହାଏହାକୁ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ସେବା ବିତରଣ ପାରାମିତରମଧ୍ୟରେ ଏହାର ବାଧ୍ୟତାମୂଳକ କାର୍ଯ୍ୟ କରିବାକୁ ପୂର୍ବାନୁମାନ କରିପାରେ ।

5. ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦାୟିତ୍ଵ

ଚେକ୍ ବୁକ୍, ପାସ୍ ବୁକ୍ , କାର୍ଡ, ପିନ୍, ବିଧିବଦ୍ଧ ଭାବରେ ଜାରି ହୋଇଥିବା ଅସୁରକ୍ଷିତ ଗତିବିଧି କୁ ସୁରକ୍ଷିତ ରଖିବାରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସତର୍କତାର ଅଭାବ ହେତୁ ଗ୍ରାହକଙ୍କ କ୍ଷତି ପାଇଁ ବ୍ୟାଙ୍କ ଦାୟୀ ହେବ ନାହିଁ । ଚେକ୍ କିମ୍ବା ଅନ୍ୟ ସୁରକ୍ଷା ସୂଚନା ଏବଂ ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ଜାରି କରାଯାଇଥିବା "କର ଏବଂ ତତ୍ତ୍ଵ" ଅନୁସରଣ କରୁନାହିଁ, ଯେପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ବ୍ୟାଙ୍କ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ସୂଚିତ ହୋଇନାହିଁ।

ଗ୍ରାହକ ଜାଣିଆଡି କରି କାର୍ଯ୍ୟ କରନ୍ତି ଏବଂ/କିମ୍ବା ବିନାକାରଣରେ କାର୍ଯ୍ୟ କରନ୍ତି ଯାହା ଫଳରେ ତାଙ୍କୁ କ୍ଷତି ପହଞ୍ଚାଇଛି । ହଜିଯାଇଥିବା ପିନ୍ ର ଅପବ୍ୟବହାର, ପାସୱାର୍ଡ୍ ଆପୋଷ ବୁଝାମଣା କିମ୍ବା ଗୋପନୀୟ ସୂଚନାରୁ ଉତ୍ପନ୍ନ କ୍ଷତି ପାଇଁ ବ୍ୟାଙ୍କ ମଧ୍ୟ ଦାୟୀ ହେବ ନାହିଁ, ଯେପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ବ୍ୟାଙ୍କକୁ ଏପରି କ୍ଷତି/ଆପୋଷ ବୁଝାମଣା ବିଷୟରେ ସୂଚିତ କରାଯାଇନାହିଁ ଏବଂ ଏହାର ଅପବ୍ୟବହାରକୁ ରୋକିବା ପାଇଁ ହା ପଦକ୍ଷେପ ନିଆଯାଇଛି।

5.1 ସକରାମ୍ଭକ ବେତନ ବିବରଣୀ ଦାଖଲ କରିବା

- ବ୍ୟାଙ୍କ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ୫୦,୦୦୦ ଟଙ୍କା ମୂଲ୍ୟର ଚେକ୍ ପ୍ରଦାନ ସମୟରେ ଚେକ୍ ବିବରଣୀ ଦାଖଲ କରିବା ପାଇଁ ସକରାମ୍ଭକ ବେତନ ପ୍ଲଟଫର୍ମକୁ ସକ୍ଷମ କରିଛି । କୌଣସି ଠକେଇ କ୍ଷେତ୍ରରେ, ଯେଉଁଥିରେ ଦ୍ରୁତରର ଦସ୍ତଖତ ଏବଂ ଚେକ୍ ପତ୍ର ପ୍ରକୃତ ଏବଂ ସକରାମ୍ଭକ ବେତନ ବିବରଣୀ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ଦାଖଲ କରାଯାଏ ନାହିଁ , ତେବେ ବ୍ୟାଙ୍କ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ କ୍ଷତିପୂରଣ ଦେବାକୁ ଦାୟୀ ନୁହେଁ । ଏହିପରି କ୍ଷେତ୍ରରେ, ଆରବିଆଲ ସିଟିଏସ୍ ଗ୍ରୀଡ୍ରେ ବିବାଦସମାଧାନ (ପିଆରଡି) ବ୍ୟବସ୍ଥା ପାଇଁ ପ୍ୟାନେଲ ଅଧୀନରେ ଅଭିଯୋଗକୁ ମନୋରଞ୍ଜନ କରିବ ନାହିଁ । ଉଦାହରଣ ସ୍ଵରୂପ, ଗ୍ରାହକ ବିଭିନ୍ନ ଦେୟନାମ କିମ୍ବା ପରିମାଣ ସହିତ ଚେକ୍ ଜାରି କରିଛନ୍ତି ଏବଂ ଠକ୍ ଏହି ବିବରଣୀକୁ ପରିବର୍ତ୍ତନ କରିଛନ୍ତି ଏବଂ ଚେକ୍ ସଫା କରିବା ସମୟରେ ବ୍ୟାଙ୍କର ଶେଷରୁ କୌଣସି ତ୍ରୁଟି ନାହିଁ ।
- ଯଦି ଚେକ୍ ମୂଲ୍ୟ 5,00,000/- ଟଙ୍କା ଏବଂ ତା'ଠାରୁ ଅଧିକ ତେବେ ଆରବିଆଲ ସଦସ୍ୟ ବ୍ୟାଙ୍କଗୁଡ଼ିକୁ ସକରାମ୍ଭକ ବେତନ ବିବରଣୀ ବାଧ୍ୟତାମୂଳକ କରିବାକୁ ଅନୁମତି ଦେଇଛି (ଦୟାକରି ଆରବିଆଲ ସର୍କୁଲାର ନମ୍ବରକୁ ରେଫର୍ କରନ୍ତୁ। ଆରବିଆଲ/2020-1/41/ଡିପିଏସ୍ଏସ୍.ସିଓ. RPPD.No। 309/04.07.2005/2020-21 ସେପ୍ଟେମ୍ବର 25, 2020 ତାରିଖ)। ତଥାପି, ବ୍ୟାଙ୍କ ଏହି ଧାରାକୁ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ କରିବାକୁ ନିଷ୍ପତ୍ତି ନେଇଛି। 01.09.2021 ପୋଷ୍ଟ ଯାହା ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ବାଧ୍ୟତାମୂଳକ ଭାବରେ ବିଏମଆଇଟି ପଜିଟିଭ୍ ପେ ବିବରଣୀ ସୁ କରିବା ଆବଶ୍ୟକ ଯଦି ଚେକ୍ ମୂଲ୍ୟ 5,00,000/- ଟଙ୍କା ଉପରେ ଅଛି । ଉପରୋକ୍ତ (ଅର୍ଥାତ୍ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ବିବରଣୀ ଦାଖଲ ନକରିବା କାରଣରୁ) ଉପରେ (ଅର୍ଥାତ୍, ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ବିବରଣୀ ଦାଖଲ ନକରିବା କାରଣରୁ) ଚେକ୍ ପାଇଁ ପଜିଟିଭ୍ ପେ ବିବରଣୀ ଅନୁପସ୍ଥିତିରେ, ସିଟିଏସ୍ କ୍ଲିୟରିଂ ମାଧ୍ୟମରେ ଚେକ୍ ଉପସ୍ଥାପିତ ହେବା ପରେ ଚେକ୍ ଉପସ୍ଥାପନା ବ୍ୟାଙ୍କକୁ ଫେରସ୍ତ କରାଯିବ।

6. ସରକାରୀ ନିବେଶ ଉତ୍ପାଦ, ପେନସନ ଯୋଜନା (ଏପିସାଇ ଏବଂ ଏନପିଏସ୍) ଏବଂ ପେନସନ

ପିଏଫଆରଡିଏ ଭିତେ ସର୍ଜୁଲାର ନମ୍ବର ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ଅନୁଯାୟୀ | ପିଏଫଆରଡିଏ/02/05/104/0001/2017-ଆରଏନଏସ-ପିଓପି 15 ସେପ୍ଟେମ୍ବର 2017 ତାରିଖ, ସମସ୍ତ ପିଓପି ଗ୍ରାହକ ଅନୁରୋଧପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ ପାଇଁ ସମୟସୀମା ପାଳନ କରିବା ଆବଶ୍ୟକ । ଅନୁରୋଧ ହୁଏତ ନୂତନ ଆକାଉଣ୍ଟ ଖୋଲିବା / ପରବର୍ତ୍ତୀ କଣ୍ଟ୍ରାକ୍ଟସ୍ୱୟନ୍ / ସ୍ଥାନାନ୍ତରିତ ପିଆରଏଏନ୍ ଅନୁରୋଧ / ପ୍ରସ୍ଥାନ ଅନୁରୋଧ / ଅନ୍ୟ କୌଣସି ପ୍ରକାରର ଗ୍ରାହକ ଅନୁରୋଧ ହୋଇପାରେ। ସମୟସୀମା ସହିତ ସେବା ଅନୁରୋଧର ତାଲିକା ପିଏଫଆରଡିଏ ଦ୍ୱାରା ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ଅନୁଯାୟୀ ବ୍ୟାଖ୍ୟା କରାଯାଇଛି ଏବଂ ବିଳମ୍ବ କ୍ଷେତ୍ରରେ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଉଥିବା କ୍ଷତିପୂରଣ ସହିତ ।

ବିଳମ୍ବ କ୍ଷେତ୍ରରେ, ପିଓପିନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ହାରରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ କ୍ଷତିପୂରଣ ଦେବାକୁ ଏବଂ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପିଆରଏଏନକୁ ସମାନ କ୍ରେଡିଟ୍ କରିବାକୁ ସକ୍ଷମ ଅଟେ।

ଏହିପରି ବିଳମ୍ବର ତଥ୍ୟ ପର୍ଯ୍ୟାୟକ୍ରମେ ବରିଷ୍ଠ ପରିଚାଳନାକୁ ପ୍ରକାଶ କରାଯିବ ଏବଂ ଏହା ସିଏସସିବିରେ ଉପସ୍ଥାପିତ ହେବ ।

କେନ୍ଦ୍ରୀୟ ପେନସନ ଆକାଉଣ୍ଟ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟର ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ଅନୁଯାୟୀ ସର୍ଜୁଲାର ଆରବିଆଇ/2021-22/08 ଡିଜିଟିଏଲ ଜିବିଡି ନାହିଁ ଏସ-1/31.02.007/2021-22 17 ମେ 2021 ତାରିଖ, ସମସ୍ତ ଏଜେନ୍ସି ବ୍ୟାଙ୍କପେନସନ ବିତରଣ ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ ପାଇଁ ସମୟସୀମା ପାଳନ କରିବା ଆବଶ୍ୟକ ।

ବିଳମ୍ବ କ୍ଷେତ୍ରରେ, ପେନସନ ଡେୟ ବ୍ୟାଙ୍କଗୁଡ଼ିକ ପେନସନ୍ ଡେୟ ପ୍ରଦାନକାରୀ ବ୍ୟାଙ୍କଗୁଡ଼ିକ ଡେୟ ଧାର୍ଯ୍ୟ ତାରିଖ ପରେ ବିଳମ୍ବ ପାଇଁ ବାର୍ଷିକ 8 ପ୍ରତିଶତ ସ୍ଥିର ସୁଧ ହାରରେ ପେନସନ୍ / ବକେୟା ରଖି ଦେବାରେ ବିଳମ୍ବ ପାଇଁ ପେନସନଭୋଗୀଙ୍କୁ କ୍ଷତିପୂରଣ ଦେବା ଉଚିତ୍ ଏବଂ କ୍ଷତିପୂରଣ ହେବ । ଅକ୍ଟୋବର 1, 2008 ରୁ କରାଯାଇଥିବା ସମସ୍ତ ବିଳମ୍ବିତ ପେନସନ ଡେୟ ସମ୍ବନ୍ଧରେ ବ୍ୟାଙ୍କ ସଂଶୋଧିତ ପେନସନ/ ପେନସନ ବକେୟା ପାଇଁ ରଣ ପ୍ରଦାନ କରୁଥିବା ଦିନ ପେନସନଭୋଗୀଙ୍କ କୌଣସି ଦାବି ବିନା ପେନସନଭୋଗୀଙ୍କ ଆକାଉଣ୍ଟକୁ ସ୍ୱତଃସ୍ୱତ ଭାବେ ଶ୍ରେୟ ଦିଆଯାଇଛି ।

କେନ୍ଦ୍ରୀୟ ପେନସନ ଆକାଉଣ୍ଟ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟ ଭିତେ ସର୍ଜୁଲାର ଆରବିଆଇ/୨୦୨୧-୨୨/୦୮ ଡିଜିଟିଏଲ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ହାରରେ କ୍ଷତିପୂରଣ ଗ୍ରହଣ କରାଯିବ। ଜିବିଡି ନାହିଁ ଏସ-1/31.02.007/2021-22। ଡେୟ ଧାର୍ଯ୍ୟ ତାରିଖ ପରେ ବିଳମ୍ବ ପାଇଁ ଏହା ବାର୍ଷିକ ୮ ପ୍ରତିଶତ ସ୍ଥିର ସୁଧ ହାରରେ ଗଣନା କରାଯାଏ ଏବଂ କ୍ଷତିପୂରଣ ପେନସନଭୋଗୀଙ୍କ ଆକାଉଣ୍ଟକୁ ଶ୍ରେୟ ଦିଆଯିବ ।

7. ଅସ୍ୱୀକାର ଧାରା

ଉପରୋକ୍ତ ଏଠାରେ ଥିବା କୌଣସି ଜିନିଷ ସତ୍ତ୍ୱେ, ବ୍ୟାଙ୍କ ନିମ୍ନଲିଖିତ ମାମଲାରେ କୌଣସି କ୍ଷତିପୂରଣ ଦେବ ନାହିଁ:

- I. ଅଣ-ପାଣ୍ଡି ଏବଂ ସୁରକ୍ଷା ଅନୁପାଳନ ହେତୁ ଅନ୍ୟ ବ୍ୟାଙ୍କଗୁଡ଼ିକ ସହିତ ସମାନ ଡେୟ ଚୁକ୍ତିନାମାରେ ଅସମ୍ମାନ ।
- II. ବ୍ୟାଙ୍କର ନିୟନ୍ତ୍ରଣ ବାହାରେ ଥିବା କାରଣହେତୁ ବ୍ୟବସାୟର କାର୍ଯ୍ୟ ନକରିବା କାରଣରୁ ବିଳମ୍ବ ଏହିପରି ଘଟଣାଦ୍ୱାରା ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ଅବଧି ବିଳମ୍ବର ଗଣନା ଇତ୍ୟାଦି ପାଇଁ ବାଦ ଦିଆଯିବ ।

- III. ଯେଉଁଠାରେ ପ୍ରସଙ୍ଗଗୁଡ଼ିକ ବିଚାରାଧୀନ ଏବଂ ଅଦାଲତ, ଲୋକପାଳ, ମଧ୍ୟସ୍ଥ, ସରକାର ଏବଂ ରହିବା କାରଣରୁ ମାମଲା ସ୍ଥଗିତ ରଖାଯାଏ ।
- IV. ଭିକ୍ଷା/ମାଷ୍ଟରକାର୍ଡ ଇଣ୍ଟରନ୍ୟାସନାଲ/ରୂପେ (ଏନପିସିଆଇ) ଦ୍ଵାରା ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ଚାର୍ଜବ୍ୟାଙ୍କ ନିୟମ ଅନୁଯାୟୀ କଷ୍ଟମ୍ ଏର୍ସ ଦ୍ଵାରା ବିବାଦୀୟ କ୍ରେଡିଟ୍ କାର୍ଡ କାରବାର ପରିଚାଳନା କରାଯିବ । ବ୍ୟାଙ୍କ ସର୍ବାଧିକ 120 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ବ୍ୟାଖ୍ୟା ଏବଂ ଯଦି ଆବଶ୍ୟକ ହୁଏ, ତତ୍ତ୍ଵମେଷ୍ଠାରୀ ପ୍ରମାଣ ପ୍ରଦାନ କରିବ ।

8. ସେ ନୀତିର ସଂଶୋଧନ/ସଂଶୋଧନ :

ବ୍ୟାଙ୍କ ଏହାର ଏକମାତ୍ର ବିବେକ ଅନୁଯାୟୀ, ଏହି ନୀତିକୁ ସଂଶୋଧନ/ସଂଶୋଧନ କରିବାର ଅଧିକାର ସଂରକ୍ଷିତ ରଖୁଛି, ଯେପରି କି ଏବଂ ଯେତେବେଳେ ଉପଯୁକ୍ତ ଏବଂ ଉପଯୁକ୍ତ ବୋଲି ବିବେଚନା କରାଯାଏ । ତଥାପି, ବ୍ୟାଙ୍କ ବାର୍ଷିକ ବ୍ୟବଧାନରେ ନୀତିର ସମୀକ୍ଷା କରିବାକୁ ଚେଷ୍ଟା କରିବ ।

ଶେଷ ସମୀକ୍ଷା - ଜୁନ୍, 2022