



ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্ক
RESERVE BANK OF INDIA
www.rbi.org.in

আরবিআই/২০১০/১১/৫৪৭

ডিপিএসএস.পিডি.নং.২৬৩২/০২.১০.০০২/২০১০-২০১১

মে ২৭, ২০১১

সভাপতি এবং পরিচালন অধিকর্তা / মুখ্য নির্বাহী আধিকারিক
সমস্ত আরআরবি-সহ তফসিলভুক্ত বাণিজ্যিক ব্যাঙ্ক /
শহরাস্থলিক সমবায় ব্যাঙ্ক / রাজ্য সমবায় ব্যাঙ্ক /
জেলা কেন্দ্রীয় সমবায় ব্যাঙ্ক

মহাশয়া / প্রিয় মহাশয়,

এটিএমগুলিতে বিফল লেনদেনের হিসেবের সংগতিসাধন

দয়া করে যথাক্রমে অক্টোবর ২৩, ২০০৮, ফেব্রুয়ারি ১১, ২০০৯ এবং জুলাই ১৭, ২০০৯ তারিখের আমাদের উপরোক্ত পত্র [ডিপিএসএস নং.৭১১ / ০২.১০.০২ / ২০০৮-২০০৯](#), [১৪২৪ / ০২.১০.০২ / ২০০৮-২০০৯](#), এবং [১০১ / ০২.১০.০২ / ২০০৯-২০১০](#) দেখবেন।

২. রিজার্ভ ব্যাঙ্ক, তাদের বিভিন্ন নির্দেশ লাগু করার ব্যাপারে অন্যান্য ব্যাঙ্কগুলির কাজের উপর সমানতালে নজর রাখছে। নতুন পরিস্থিতির উপর পর্যালোচনার ভিত্তিতে এবং কাজকর্মে দক্ষতা বৃদ্ধির লক্ষ্যে তারা সিদ্ধান্ত নিয়েছে যে:

ক. ইসুইং ব্যাঙ্ক দ্বারা গ্রাহকের অভিযোগ নিষ্পত্তি করার সময়সীমা পূর্বকালীন ১২ দিনের পরিবর্তে গ্রাহকের অভিযোগ প্রাপ্তির দিন থেকে ৭ দিনে কমিয়ে আনা হবে। তদনুসারে, অভিযোগ প্রাপ্তির ৭ দিনের মধ্যে গ্রাহকের একাউন্টে পুনরায় ক্রেডিট করতে অপারগ হলে ১০০ টাকা প্রতিদিন হিসেবে ক্ষতিপূরণ দিতে হবে।

খ. গ্রাহক বিলম্বজনিত এই ক্ষতিপূরণ তখনই পাবেন যদি তিনি লেনদেনের ৩০ দিনের মধ্যে ইসুইং ব্যাঙ্কের নিকট দাবি পেশ করেন।

গ. সেভিংস ব্যাঙ্ক একাউন্টধারীর ক্ষেত্রে অন্য ব্যাঙ্কের এটিএম-এ প্রতি মাসে বিনা মাশুলে লেনদেনের অনুমোদিত সংখ্যার মধ্যে আর্থিক অথবা আর্থিক নয় এধরনের সব লেনদেনকেই ধরা হবে।

ঘ. ইসুইং ব্যাঙ্ক এবং প্রাপক ব্যাঙ্কের মধ্যে এটিএম-এ বিফল লেনদেন সংক্রান্ত বিবাদের নিষ্পত্তি এটিএম সিস্টেম প্রোভাইডারের মাধ্যমেই করতে হবে। সিস্টেম প্রোভাইডারের নিকট বিবাদ নিরসনের যে প্রণালী আছে তার বাইরে কোনও রকমের দ্বিপাক্ষিক নিষ্পত্তির অনুমতি নেই। এই পদক্ষেপ গ্রহণের কারণ হলো ইসুইং ব্যাঙ্ক ও প্রাপক ব্যাঙ্কের মধ্যে ক্ষতিপূরণদান সংক্রান্ত বিবাদের ঘটনা কমানো।

৩. এই নির্দেশ অর্থপ্রদান ও নিষ্পত্তি ব্যবস্থা আইন ২০০৭ (সেগমেন্ট এন্ড সেটেলমেন্ট সিস্টেম এক্ট ২০০৭), (এক্ট ৫১, ২০০৭)-এর অনুলভাগ ১৮-এর অধীন জারি করা হচ্ছে। এই সার্কুলারে প্রদত্ত বিধি অমান্য করলে অর্থপ্রদান ও নিষ্পত্তি ব্যবস্থা আইন ২০০৭, (এক্ট ৫১, ২০০৭)-এ উল্লিখিত শাস্তি প্রযোজ্য হবে।

৪. এই নির্দেশ জুলাই ১, ২০১১ থেকে কার্যকর হবে।

৫. সমস্ত এটিএম এলাকায় এই পরিবর্তনগুলি বিশদভাবে প্রকাশিত করতে হবে এবং গ্রাহকদের ব্যক্তিগতভাবে অবহিত করতে হবে।

৬. দয়া করে প্রাপ্তি স্বীকার করবেন।

আপনার বিশ্বস্ত

জি পদ্মনাভন
মুখ্য মহাপ্রবন্ধক