

গ্রাহকদের প্রতি ব্যাঙ্কের দায়বদ্ধতা সংক্রান্ত বিধি

জানুয়ারি 2018



ব্যাঙ্কিং কোডস স্ট্যাগার্ড
বোর্ড অফ ইণ্ডিয়া
www.bcsbi.org.in

এটি গ্রাহকদের অধিকার সংক্রান্ত একটি বিধি,
যা ব্যাঙ্কিং কাজকর্মের ন্যূনতম মানক ঠিক করে।
আমরা বিসিএসবিআই-এর এক সদস্য হিসাবে
প্রত্যেক গ্রাহকের সঙ্গে লেনদেনের সময়ে এই বিধি
মেনে চলবো। এটি গ্রাহকদের প্রতি সুরক্ষা প্রদান
করে এবং একটি সদস্য ব্যাঙ্কের গ্রাহকদের সঙ্গে এর
প্রতিদিনের কাজকর্মে কীভাবে লেনদেন করা
প্রয়োজন তা ব্যাখ্যা করে।



সূচিপত্র

1.	ভূমিকা	1
1.1	বিধির উদ্দেশ্যাবলী	1
1.2	বিধির প্রয়োগ	2
2	মুখ্য দায়বদ্ধতা	2
2.1	আপনাদের প্রতি আমাদের মুখ্য দায়বদ্ধতা	2
2.1.1	ন্যায় পরিচালনার অধিকার	2
2.1.2	স্বচ্ছতা, ন্যায় এবং সং লেনদেন করার অধিকার	3
2.1.3	উপযোগিতার অধিকার	5
2.1.4	গোপনীয়তার অধিকার	5
2.1.5	অভিযোগ প্রতিকার এবং ক্ষতিপূরণের অধিকার	5
3	তথ্য - স্বচ্ছতা	6
3.1	সাধারণ তথ্য	6
3.2	'ডু নট কল' পরিষেবা	7
3.3	সুদের হার	7
3.3.1	সুদের হারে পরিবর্তন	8
3.4.	মাসুলের অনুসূচি	8
3.4.1	ফি এবং মাসুল	8
3.4.2	ফি এবং মাসুলে পরিবর্তন	9
3.5	নিয়ম ও শর্তাবলী	9
3.5.1	নিয়ম ও শর্তাবলীতে পরিবর্তন	9
4	বিজ্ঞাপন, বিপণন এবং বিক্রী	10
5	গোপনীয়তা এবং বিশ্বস্ততা	11
5.1	ক্রেডিট ইনফর্মেশন কোম্পানীসমূহ	12
6	অভিযোগ, ফোন্ড এবং সহায়ক মতামত	13
6.1	অভ্যন্তরীণ পদ্ধতি	13
6.2	ব্যক্তিগত ওম্বাডসম্যান স্কিম	14
6.3	গ্রাহকদের সভা	14
6.4	শাখাভেদে গ্রাহক পরিষেবা কমিটির সভা	14
7	বকেয়া সংগ্রহ করা	14
7.1	বকেয়া সংগ্রহ করা এবং জামিন পুনরাধিকার নীতি	16
8	প্রোডাক্ট এবং পরিষেবাদি	16
8.1	ডিপোজিট অ্যাকাউন্ট	16
8.1.1	অ্যাকাউন্ট খোলা এবং ডিপোজিট অ্যাকাউন্ট পরিচালন করা	17
8.1.2	আপনার অ্যাকাউন্ট পরিবর্তন করা	18
8.1.3	সেভিংস / কারেন্ট অ্যাকাউন্ট	19
8.1.3.1	ন্যূনতম ব্যালেন্স	19
8.1.3.2	মাসুলসমূহ	20
8.1.3.3	পাসবই / স্টেটমেন্টস্	20
8.1.3.4	ডিপোজিট অ্যাকাউন্ট আপ-গ্রেড এবং ডায়াল অ্যাডেড পরিষেবা যুক্ত করা	20
8.1.3.5	ডিপোজিট অ্যাকাউন্ট ডাউন-গ্রেড করা	21
8.1.4	নাবালকের অ্যাকাউন্ট	21
8.1.5	ইনঅপারেটিভ / ডরম্যান্ট অ্যাকাউন্ট	21
8.1.6	আপনার অ্যাকাউন্ট বন্ধ করা	21
8.2	ক্রিমারিং বৃত্তচক্র / আদায় পরিষেবাদি	21
8.3	নগদ লেনদেন	22
8.4	সরাসরি ডেবিট এবং হাযী নির্দেশাবলী	23
8.5	পেমেন্ট স্থগিত রাখার সুবিধা	23

8.6	আপনার দ্বারা জারি করা চেক / ডেবিট নির্দেশাবলী	23
8.7	মেয়াদি ডিপোজিট	24
8.7.1	মেয়াদি ডিপোজিটের বিনিময়ে অগ্রিম অর্থপ্রদান	25
8.8	মৃত অ্যাকাউন্টধারকের দাবি নিষ্পত্তিকরণ	25
8.8.1	উত্তরজীবী / নমিনী ধারায়ুক্ত অ্যাকাউন্ট	25
8.8.2	উত্তরজীবী / নমিনী ধারাবিহীন অ্যাকাউন্ট	26
8.8.3	দাবি নিষ্পত্তিকরণের জন্যে সময়সীমা	26
8.8.4	মেয়াদি ডিপোজিটকারীর অ্যাকাউন্টের মেয়াদপূর্বক সমাপন	26
8.8.5	মৃত ডিপোজিটকারীর নামে লেনদেনের অর্থ পরিচালনা করা	27
8.8.5.1	পেনশন অ্যাকাউন্ট	27
8.9	সেফ ডিপোজিট লকার্স	27
8.10	বৈদেশিক মুদ্রা বিনিময় পরিষেবা	28
8.11	ভারতের মধ্যেই অর্থ-প্রেরণ	29
8.12	ধার করা	29
8.12.1	লোন	30
8.12.1.1	সাধারণ তথ্য	30
8.12.1.2	লোনের জন্যে আবেদন এবং উহার প্রক্রিয়াকরণ	30
8.13	গ্যারান্টি	33
8.14	সেন্ট্রাল রেজিস্ট্রি অফ সিকিউরিটাইজেশন, অ্যাসেট রিকনস্ট্রাকশন অ্যান্ড সিকিউরিটি ইন্টারেস্ট অফ ইণ্ডিয়া (CERSAI)	34
8.15	বকেয়া নিষ্পত্তিকরণ	34
8.16	লোন / কার্ডের বকেয়া সিকিউরিটাইজেশন	35
8.17	ইলেক্ট্রনিক এবং ডিজিটাল ব্যাঙ্কিং	35
8.17.1	ইন্টারনেট এবং মোবাইল ব্যাঙ্কিং	35
8.17.2.1	পিন এবং পাসওয়ার্ড	38
8.17.2.2	পিন / পাসওয়ার্ড সুরক্ষা করতে নিরাপদ কাজকর্ম / সাবধানতা	39
8.17.3	এটিএম / ডেবিট এবং ক্রেডিট কার্ড	41
8.17.4.1	হারানো, চুরি বা বিতর্কিত লেনদেন রিপোর্ট করা	42
8.17.4.2	অননুমোদিত ইলেক্ট্রনিক ব্যাঙ্কিং লেনদেনের ব্যাপারে সীমিত দায়বদ্ধতা	44
8.17.4.3	শূন্য দায়বদ্ধতা / সীমিত দায়বদ্ধতার জন্যে রিভার্সাল সময়সীমা	45
8.17.5	ক্রেডিট কার্ড	45
8.17.5.1	ক্রেডিট কার্ড স্টেটমেন্ট	47
8.18	তৃতীয় পক্ষের প্রোডাক্ট	48
8.19	ক্রেডিট সংক্রান্ত পরামর্শদানের সুবিধা	50
8.20	নথি প্রাপ্ত করা	50
9	শাখা বন্ধ হওয়া / স্থানান্তরণ	50
10	আর্থিক অন্তর্ভুক্তি	50
11	বরিত্ত নাগরিক এবং ভিন্নভাবে সমর্থ ব্যক্তিগণ	53
12	আপনার অ্যাকাউন্ট সুরক্ষা করা	54
12.1	নিরাপদ এবং বিশ্বস্ত ব্যাঙ্কিং এবং পেয়েন্ট পদ্ধতি	54
12.2	আমাদের হালনাগাদ রাখা	54
12.3	আপনার অ্যাকাউন্ট পরীক্ষা করা	55
12.4	দেখভাল করা	55
12.5	পেয়েন্ট বাতিল করা	56
12.6	লোকসানের জন্যে দায়বদ্ধতা	56
	সংযোজন - পরিভাষাকোষ	57
	সবার্থসাধক নোটিস বোর্ড (ফরম্যাট) সংযোজন 1	63

ভূমিকা

এটা গ্রাহকদের অধিকার সংক্রান্ত বিধি যা একজন গ্রাহকের সঙ্গে লেনদেন করার সময়ে বিসিএসবিআই-এর এক সদস্য হিসাবে আমাদের অনুসরণ করবার ব্যাঙ্কিং কাজকর্মের ন্যূনতম মানক গঠন করে। এটা গ্রাহকদের সুরক্ষা প্রদান করে এবং একটা সদস্য ব্যাঙ্কের প্রতিদিনের ইহার প্রচালনায় গ্রাহকদের সঙ্গে কিভাবে লেনদেন করা প্রয়োজন সেটা ব্যাখ্যা করে।

এই বিধি ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্কের (RBI) নিয়ামক বা তত্ত্বাবধায়ক নির্দেশাবলী পরিবর্তন বা অতিক্রম করে না এবং সময়ে-সময়ে RBI দ্বারা জারি করা নির্দেশাবলী / দিকনির্দেশগুলো আমরা মেনে চলব। নিয়ামক নির্দেশাবলীতে নির্দেশিত সেইসবের তুলনায় এই বিধি হয়ত উচ্চতর মানক গঠন করেছে এবং এমন উচ্চতর মানক আপনাদের প্রতি আমাদের দ্বারা স্বেচ্ছামূলকভাবে একমত হওয়া সেরা কাজকর্মের প্রতিনিধিত্ব করা বিধি হিসাবে বজায় থাকবে।

উত্তম গ্রাহক পরিষেবা প্রসারিত করতে এবং গ্রাহক সন্তুষ্টির উচ্চতর মাত্রা প্রাপ্ত করতে ব্যাঙ্কিং কাজকর্মের উচ্চতর মানক গ্রহণ করার প্রতি আমাদের প্রচেষ্টা থাকবে।

এই বিধিতে ‘আপনি’ / ‘আপনাদের’ বলতে গ্রাহকগণ এবং ‘আমরা’ / ‘আমাদের’ বলতে ব্যাঙ্ক অর্থাৎ গ্রাহক যার সঙ্গে লেনদেন করে সেটা বোঝায়। শাখায় সামিল আছে ব্যাঙ্কিং আউটলেট / পার্ট-টাইম ব্যাঙ্কিং আউটলেট।

1.1 বিধির উদ্দেশ্যাবলী

এই বিধি তৈরী করা হয়েছে:

- ক. আপনাদের সঙ্গে আমাদের লেনদেনে ন্যূনতম মানক গঠন করার দ্বারা উত্তম এবং ন্যায্য ব্যাঙ্কিং কাজকর্ম উন্নীত করতে;
- খ. স্বচ্ছতা বাড়াতে, যাতে আমাদের থেকে আপনারা ন্যায্যসঙ্গতভাবে কি প্রত্যাশ্যা করতে পারেন সেটা আরও ভালভাবে বুঝতে পারেন;
- গ. উচ্চতর পরিচালন মানক প্রাপ্ত করায়, প্রতিযোগিতার মাধ্যমে বাজারগত শক্তিকে উৎসাহিত করতে ;
- ঘ. আপনাদের এবং আপনাদের ব্যাঙ্কের মধ্যে একটা ন্যায্য ও আন্তরিক সম্পর্কতা উন্নীত করতে;
- ঙ. ব্যাঙ্কিং পদ্ধতিতে দৃঢ়বিশ্বাস প্রতিপালন করতে;
- চ. একটা ডিজিটাইজড পরিবেশে ব্যাঙ্কিংয়ের ক্ষেত্রে নিরাপদ ও ন্যায্য গ্রাহক লেনদেন উন্নীত করতে;
- ছ. গ্রাহকদের সচেতনতা বাড়াতে ও গ্রাহক সুরক্ষার উন্নতিসাধন করতে;

অধ্যায় 2'য়ে মুখ্য দায়বদ্ধতাগুলোর দ্বারা বিধির মানক আওতাভুক্ত হয়।

1.2 বিধির প্রয়োগ

এই বিধি নিম্নে তালিকাভুক্ত সমস্ত প্রোডাক্ট ও পরিষেবার প্রতি প্রযোজ্য, তা সেগুলো আমাদের পক্ষে কাজ করা আমাদের শাখা বা এজেন্ট দ্বারা হোক বা কার্ডের থেকে, ফোন মাধ্যমে, পোর্টদ্বারা, ইন্টারঅ্যাক্টিভ ইলেক্ট্রনিক ডিভাইস মাধ্যমে, ইন্টারনেটের ওপর অথবা অন্য যেকোন পদ্ধতির দ্বারা হোক। যদিও, এখানে আলোচিত সমস্ত প্রোডাক্ট আমাদের দ্বারা প্রদত্ত হতে পারে বা নাও হতে পারে।

- ক. **কারেন্ট অ্যাকাউন্ট**, সেভিংস অ্যাকাউন্ট, মেয়াদি ডিপোজিট, রেকারিং ডিপোজিট, পিপিএফ অ্যাকাউন্ট এবং অন্যসব **ডিপোজিট অ্যাকাউন্ট**;
- খ. পেনশন, পেমেন্ট অর্ডার, ডিম্যাণ্ড ড্রাফট, ওয়্যার ট্রান্সফার পছার দ্বারা অর্থপ্রেরণ এবং সমস্ত ইলেক্ট্রনিক লেনদেন অর্থাৎ **আরটিজিএস**, **এনইএফটি**, **আইএমপিএস**, **ইউপিআই**-এর মতো পেমেন্ট পরিষেবা;
- গ. সরকারি লেনদেনের সঙ্গে সম্বন্ধিত ব্যাঙ্কিং পরিষেবাসমূহ;
- ঘ. **ডিম্যাট অ্যাকাউন্ট**, **ইকুইটি**, **সরকারি বণ্ড**;
- ঙ. ভারতীয় কারেন্সী নোট / কয়েন বিনিময় সুবিধা;
- চ. চেক সংগ্রহ করা, নিরাপদ হেফাজত পরিষেবা, নিরাপদ ডিপোজিট লকার সুবিধা;
- ছ. ঋণ, ওভারড্রাফটস এবং **গ্যারেন্টি**;
- জ. অর্থ পরিবর্তন করা সমেত বিদেশি মুদ্রা বিনিময় পরিষেবাদি;
- ঝ. আমাদের শাখা এবং / বা আমাদের অনুমোদিত প্রতিনিধি বা এজেন্টের মাধ্যমে বিপণন করা তৃতীয়পক্ষের বিমা এবং বিনিয়োগ প্রোডাক্টসমূহ;
- ঞ. **ক্রেডিট কার্ড**, ডেবিট কার্ড, **এটিএম কার্ড**, **স্মার্ট কার্ড** এবং পিওএস পরিষেবাদি (আমাদের দ্বারা উন্নীত করা আমাদের সহযোগী সংস্থাসমূহ / কোম্পানীসমূহ দ্বারা প্রদত্ত ক্রেডিট কার্ডসমূহ সমেত) সমেত কার্ড প্রোডাক্টসমূহ;
- ট. ডিজিটাল প্রোডাক্টসমূহ যেমন ই-ওয়ালেট, মোবাইল ব্যাঙ্কিং, ইন্টারনেট ব্যাঙ্কিং, **ইউপিআই**, **ভীম**, **আধার পে**।

যেটা অক্ষরে ছাপা মূল শব্দগুলোর মানে শব্দকোষে দেওয়া হয়েছে।

2. মুখ্য দায়বদ্ধতা

2.1 আপনাদের প্রতি আমাদের মুখ্য দায়বদ্ধতা

2.1.1 ন্যায্য পরিচালনার অধিকার

আপনাদের সঙ্গে আমাদের সমস্ত লেনদেনে ন্যায্যভাবে এবং ন্যায্যসম্মতভাবে কাজ করা :

- ক. ব্যাঙ্কের কাউন্টারে নগদ / চেক প্রাপ্ত এবং পেমেন্ট করা, অর্থপ্রেরণ, ছেঁড়া নোটের বিনিময় ইত্যাদি ন্যূনতম ব্যাঙ্কিং সুবিধাদি প্রদান করার দ্বারা ।
- খ. আমাদের প্রদান করা সকল প্রোডাক্ট এবং পরিষেবা আর আমাদের অনুসরণ করা নানা পদ্ধতি ও কাজকর্মের জন্যে, এই বিধিতে গঠন করা সমস্ত দায়বদ্ধতা এবং মানক পূরণ করার দ্বারা ।
- গ. প্রকৃত অর্থে প্রাসঙ্গিক আইনাদি ও নিয়মাবলী পূরণ করা আর আপনাদের প্রয়োজনের সঙ্গে উপযুক্ত তথা ডিজিট্যাল ব্যাঙ্কিং সমেত ব্যাঙ্কিং দৃশ্যপটের সঙ্গতিপূর্ণভাবে আমাদের সমস্ত প্রোডাক্ট এবং পরিষেবা নিশ্চিত বানানোর দ্বারা ।
- ঘ. আপনাদের সঙ্গে আমাদের লেনদেন, বিশ্বস্ততা এবং স্বচ্ছতার নৈতিক নীতিসমূহের ওপর স্থিতি সুনিশ্চিত করার দ্বারা ।
- ঙ. একটা সুরক্ষিত, সুবিধাজনক ও শক্তিশালী প্রযুক্তিগত পরিবেশে ডিজিট্যাল ব্যাঙ্কিং এবং পেমেন্ট পদ্ধতি প্রদান করার দ্বারা ।
- চ. আমাদের সমস্ত প্রোডাক্ট এবং পরিষেবা প্রদান করার সময়ে বয়স, জাত, লিঙ্গ, বৈবাহিক মর্যাদা, ধর্ম, অক্ষমতা বা আর্থিক মর্যাদার ভিত্তিতে আপনাদের বিরুদ্ধে বৈষম্য না রাখার দ্বারা ।
- ছ. আপনাদের সঙ্গে সমস্ত লেনদেনে ন্যূনতম মানক গঠন করার মাধ্যমে উত্তম ও ন্যায্য ব্যাঙ্কিং কাজকর্ম উন্নীত করার দ্বারা ।
- জ. আপনাদের সঙ্গে একটা ন্যায্য এবং সমদর্শী সম্পর্কতা উন্নীত করার দ্বারা ।
- ঝ. আপনাদের সঙ্গে মুখোমুখী হওয়া আমাদের ষ্ট্রফের পর্যাপ্ত এবং উপযুক্তভাবে প্রশিক্ষণ নিশ্চিত করার দ্বারা, যাতে আমাদের ষ্ট্রফ দ্রুত ও সৌজন্যমূলকভাবে আপনাদের প্রতি মনোযোগ দেন আর সেইসব বিষয় নিয়ে তাড়াতাড়ি ও সহানুভূতির সঙ্গে লেনদেন করেন, যা ভুলবশতঃ হয়ে থাকতে পারে, তার ত্রুটি সংশোধন করা এবং আপনার অভিযোগগুলো তৎপরভাবে সামলানোর দ্বারা ।

2.1.2 স্বচ্ছতা, ন্যায্য এবং সং লেনদেন করার অধিকার

কিভাবে আমাদের সমস্ত আর্থিক প্রোডাক্ট এবং পরিষেবা কাজ করে বুঝতে আমরা আপনাদের সাহায্য করবো এসবের দ্বারা :

- ক. আপনাদের এসব সম্বন্ধে সময়মত ও পর্যাপ্ত তথ্য দেওয়া আর নিম্নের যেকোন এক বা একাধিক ভাষায় - হিন্দী, ইংরাজী বা যথাযথ আঞ্চলিক ভাষার মাধ্যমে আবশ্যিক নিরাপত্তা দেওয়া ।
- খ. এটা সুনিশ্চিত করা যে আমাদের বিজ্ঞাপন এবং বিপণন বিষয়ক লেখালিখি পরিষ্কার এবং বিপথগামী করে না । আমরা এটা নিশ্চিত করতে সর্ব প্রচেষ্টা প্রয়োগ করবো যাতে আমাদের গঠন করা সমস্ত চুক্তি বা সংবিদা স্বচ্ছ হয়, আপনাদের দ্বারা সহজে বোধগম্য হয় ও ভালোভাবে আপনাদের কাছে বার্তা

পৌঁছায়। প্রোডাক্টের মূল্য, জড়িত ঝুঁকিসমূহ, নিয়ম ও শর্তাবলী যা প্রোডাক্টের জীবন বৃত্তচক্র ব্যাপী ব্যবহার পরিচালন করা এবং পারস্পরিক দায়বদ্ধতা সুস্পষ্টভাবে প্রকাশিত হবে। আমরা নিশ্চিত করবো যে আপনারা অন্যায় বাণিজ্য বা বিপণন কাজকর্ম, দমনমূলক চুক্তিমূলক নিয়মাবলী, নেতিবাচক নিশ্চিতকরণ বা বিপথগামী উপস্থাপনা সাপেক্ষ নন। এটা প্রাপ্ত করার জন্যে, আমরা তথ্য স্বচ্ছতার ওপর অধ্যায় 3 এবং বিজ্ঞাপন, বিপণন এবং বিক্রীর ওপর অধ্যায় 4'য়ে দেওয়া কাজকর্ম তথা পদ্ধতি অনুসরণ করবো।

গ. এটা নিশ্চিত করা যে আমাদের প্রোডাক্ট এবং পরিষেবা, ন্যূনতম ব্যালেন্স প্রয়োজনীয়তা, সুদের হার তথা পরিষেবা মাসুলাদির পাশাপাশি উহাদের প্রতি প্রযোজ্য নিয়ম ও শর্তাবলী সম্বন্ধে সম্পূর্ণ তথ্য একটা স্বচ্ছ উপায়ে আপনাদের অগ্রাধিকারযোগ্য অনুসারে নিম্ন পদ্ধতিগুলোর মাধ্যমে আপনাদের দেওয়া :

- i. এসএমএস বা ই-মেইল পাঠানোর দ্বারা
- ii. ইলেক্ট্রনিক বা প্রিন্ট মিডিয়ার মাধ্যমে
- iii. আমাদের ওয়েবসাইটে প্রদর্শন করা
- iv. শাখার নোটিস বোর্ডে প্রদর্শন করা

[উপরি উল্লিখিত তথ্য প্রচার করার অন্যান্য মাধ্যমের অধিকন্তু ওয়েবসাইট এবং শাখার নোটিস বোর্ডে প্রদর্শন করা হবে।]

ঘ. আপনাদের প্রতি প্রদত্ত সুবিধাদি এবং কিভাবে আপনারা এগুলো ভোগ করতে আর আপনাদের অনুসন্ধানগুলো জানানোর জন্যে কার সঙ্গে ও কিভাবে আপনারা যোগাযোগ করতে পারেন তার ওপর তথ্য আপনাদের দেওয়া।

ঙ. আপনাদের অবগতির জন্যে আমাদের শাখায় প্রদর্শন করা

- i. আমাদের প্রদান করা পরিষেবাদি।
- ii. ন্যূনতম ব্যালেন্স প্রয়োজনীয়তা, কোনও থাকলে, সেভিংস ব্যাঙ্ক অ্যাকাউন্টস্ এবং কারেন্ট ব্যাঙ্ক অ্যাকাউন্টসের জন্যে আর উহার বজায় না রাখার জন্যে মাসুলাদি।
- iii. পুস্তিকা আকারে তথ্য পাওয়া যায়।

চ. নিম্নের বিষয়গুলোর ওপর আমাদের ওয়েবসাইটে আমাদের নীতিসমূহ প্রদর্শন করা

- i. ডিপোজিট
- ii. চেক সংগ্রহ করা
- iii. অভিযোগ প্রতিকার করা

- iv. ক্ষতিপূরণ
 - v. বকেয়া আদায় করা এবং জামানত পুনঃ দখল করা
 - vi. গ্রাহক অধিকারের সনদ
 - vii. গ্রাহক সুরক্ষা নীতি (সাইবার জালিয়াতি থেকে সুরক্ষা সমেত)
 - viii. অননুমোদিত ইলেক্ট্রনিক ব্যাঙ্কিং লেনদেনগুলোর ব্যাপারে সীমিত দায়বদ্ধতা
 - ix. বরিস্ত নাগরিক এবং ভিন্নভাবে সক্ষম ব্যক্তিদের জন্য সুবিধাদি।
- ছ. গ্রাহকদের মধ্যে বিধির সচেতনতা বাড়াতে আমরা
- i. আপনি আমাদের কাছে একটা অ্যাকাউন্ট খোলার সময়ে এবং অন্যথায় অনুরোধের ক্ষেত্রে, বিধির একটা কপি আপনাকে দেবো।
 - ii. এই বিধি আমাদের প্রত্যেক শাখায় এবং আমাদের ওয়েবসাইটে পাওয়া যাওয়ার ব্যবস্থা করবো।
 - iii. বিধি সম্বন্ধে প্রাসঙ্গিক তথ্য প্রদান করতে এবং কাজকর্মের মধ্যে ফলপ্রভাবে বিধি রাখতে, আমাদের স্টাফের প্রশিক্ষণপ্রাপ্ত হওয়া নিশ্চিত করবো।
 - iv. সময়ের পর্য্যবৃত্তে বিধির ব্যবস্থাদির ওপর গ্রাহকদের সভা রাখবো।

2.1.3 উপযোগিতার অধিকার

আপনার নানা প্রয়োজন আর আপনার আর্থিক পরিস্থিতির মূল্যনির্ণয় তথা বিজ্ঞাপন, বিপণন ও বিক্রীর ওপর অধ্যায় 4 এবং তৃতীয়পক্ষের প্রোডাক্টের ওপর ধারা 8.18 বোধগম্য করার ভিত্তিতে আমরা উপযুক্ত প্রোডাক্টসমূহ আপনাকে প্রদান করবো।

2.1.4 গোপনীয়তার অধিকার

গোপনীয়তা এবং বিশ্বস্ততার ওপর অধ্যায় 5'য়ে উল্লেখিত বিষয়াদির সঙ্গে গোপনীয় ও বিশ্বস্ত বিষয় হিসাবে আমরা আপনার ব্যক্তিগত তথ্য বিবেচনা করবো।

2.1.5 অভিযোগ প্রতিকার করা এবং ক্ষতিপূরণের অধিকার

ভুল যাওয়া বিষয়াদি আমরা দ্রুত ও সহানুভূতিশীলভাবে সামলাবো :

- ক. দ্রুতরূপে আমাদের ভুলভ্রান্তি সংশোধন করা ও ভুলবশতঃ আমাদের প্রয়োগ করা যেকোন ব্যাঙ্ক মাসুল বাতিল করা এবং আমাদের ক্ষতিপূরণ নীতি অনুসারে আমাদের ভুলের কারণে আপনার বহন করা যেকোন লোকসানের জন্যে আপনাকে ক্ষতিপূরণ দেওয়ার দ্বারা।
- খ. আপনার অভিযোগগুলো দ্রুত সামলানোর দ্বারা।

- গ. আপনি সন্তুষ্ট না হয়ে থাকলে আপনার অভিযোগ পরবর্তী স্তরে পাঠানোর পদ্ধতি আপনাকে জানানোর দ্বারা।
- ঘ. প্রযুক্তিগত বিফলতার কারণে উদ্ভূত হওয়া সমস্যা নিরসনের জন্যে উপযুক্ত বিকল্প পথ জানানোর দ্বারা।
- ঙ. আপনার জ্ঞাতব্যের জন্যে আমাদের শাখায় আমরা প্রদর্শন করবো
 - i. শাখায় পদাধিকারীর নাম, যাঁর কাছে আপনার অভিযোগ থাকলে জানাতে পারেন।
 - ii. রিজিওন্যাল / জোনাল ম্যানেজার / প্রিন্সিপাল নোডাল অফিসারের (PNO) নাম ও ঠিকানা, যাঁর কাছে শাখায় আপনার অভিযোগ নিরসন না হলে জানাতে পারেন।
 - iii. যে আইন-ব্যবস্থার অধীনে শাখা পড়ে তার ব্যাঙ্কিং ওমবাড্‌সম্যানের নাম ও যোগাযোগের বিবরণ।

বিধির অধ্যায় 6'য়ে ব্যাখ্যা করা মতো ব্যাঙ্কিং ওমবাড্‌সম্যান স্কীমের বিবরণ সমেত আপনার অভিযোগ নিরসনের জন্যে আমরা আপনাকে অভ্যন্তরীণ পদ্ধতিগুলোর পরামর্শ দেওয়া হবে।

3. তথ্য - স্বচ্ছতা

আমরা প্রযোজ্য মতো (সংযোজনী 1) দ্বিভাষা / ত্রিভাষায় নির্দেশিত মতো আমাদের পরিসরের মধ্যে সবার্থসাধক নোটিস বোর্ডে (CNB) প্রোডেক্ট, পরিষেবা, সবথেকে গুরুত্বপূর্ণ নিয়ম ও শর্তাবলীর (MITC) ওপর তথ্য প্রদর্শন করবো।

নিম্নে উল্লিখিত বিভিন্ন ধরনের মাধ্যমে সুদের হার, ফি এবং মাসুল সংক্রান্ত তথ্যাদি আপনি পেতে পারেন।

- ক. আমাদের শাখার নোটিস বোর্ড।
- খ. আমাদের শাখায় অথবা হেল্পলাইনে যোগাযোগ করা।
- গ. আমাদের ওয়েবসাইট।
- ঘ. আমাদের ভারপ্রাপ্ত ষ্ট্রফ / হেল্পডেস্কে জিজ্ঞাসা করা।
- ঙ. আমাদের শাখায় / আমাদের ওয়েবসাইটে মাসুল অনুসূচি দেখা।

3.1 সাধারণ তথ্য

আমরা:

- ক. আপনাকে দেবো আপনার নানা প্রয়োজনের উপযুক্ত হতে পারা আমাদের দ্বারা প্রদান করা প্রোডাক্ট এবং পরিষেবার প্রকারসমূহের ওপর তথ্য।

- খ. বেসিক সেভিংস ব্যাঙ্ক ডিপোজিট (BSBD) অ্যাকাউন্ট খোলার জন্যে প্রয়োজনীয় দস্তাবেজ আমাদের সব শাখায় স্পষ্টভাবে দ্বিভাষা /ত্রিভাষায় প্রদর্শিত করবো।
- গ. প্রয়োজ্য সুদের হার, ফি এবং মাসুলাদি সমেত আপনার আগ্রহ থাকা প্রোডাক্ট এবং পরিষেবাদের মুখ্য বৈশিষ্ট্যাবলী ব্যাখ্যা করা পরিষ্কার তথ্য আপনাকে দেবো।
- ঘ. বিভিন্ন চ্যানেল যার যে মাধ্যমে আমাদের প্রোডাক্ট এবং পরিষেবাদি ভোগ করতে পারা যাবে, যেমন - সব শাখা, ব্যাঙ্কিং আউটলেট, বিজনেস করেস্পন্ডেন্ট, বিজনেস ফেসিলিটেটর, এটিএম,মাইক্রো এটিএম, ফোন ব্যাঙ্কিং, মোবাইল ব্যাঙ্কিং, নেট ব্যাঙ্কিং আপনাকে জানানো এবং ঐসব সম্বন্ধে কিভাবে অধিক সন্ধান পাবেন আপনাকে বলবো।
- ঙ. প্রয়োজনীয় আইনি, নিয়ামকমূলক এবং অভ্যন্তরীণ নীতি সঙ্গত করতে আমাদের জন্যে আপনার পরিচিতি এবং ঠিকানা প্রমাণ করতে আপনার থেকে যেসব তথ্যের প্রয়োজন সেটা আপনাকে জানানো।
- চ. আপনাদের অধিকার ও দায়িত্ব, বিশেষতঃ সকল ডিপোজিট অ্যাকাউন্ট, নিরাপদ হেফাজত এবং নিরাপদ ডিপোজিট লকারের ওপর প্রদত্ত **নমিনেশন সুবিধা** ভোগ করার ব্যাপারে তথ্য আপনাদের দেবো।
- ছ. অ্যাকাউন্ট খোলার পূর্বে সেভিংস ব্যাঙ্ক (SB) / কারেন্ট অ্যাকাউন্ট (CA) এবং অন্যসব ডিপোজিট অ্যাকাউন্টের ব্যাপারে আপনাদের নথির জন্যে আপনাদের সবথেকে গুরুত্বপূর্ণ নিয়ম ও শর্তাবলী (MITC) প্রদান করবো।

3.2 ‘ডু নট কল’ পরিষেবা

আপনি সরাসরি বা আপনার পরিষেবা প্রদানকারীর মাধ্যমে আমাদের ব্যাঙ্কের ‘ডু নট কল রেজিস্ট্রি’ বা ‘ন্যাশনাল ডু নট কল রেজিস্ট্রি’ সহযোগে আপনি রেজিস্ট্রি না থাকলে, টেলিফোন কলস / এসএমএস মাধ্যমে আমাদের প্রোডাক্ট/ পরিষেবাদের ব্যাপারে আমরা কোনও অনুরোধ না জানানো বাণিজ্যিক তথ্য আপনাকে প্রেরণ করবো না। যদিও, এটা আপনার অ্যাকাউন্ট স্টেটমেন্টস এবং বর্তমানে আপনি ভোগ করছেন এমনসব প্রোডাক্ট এবং পরিষেবার সঙ্গে-সঙ্গে আপনার অ্যাকাউন্টে লেনদেন করার সঙ্গে জড়িত এসএমএস সতর্কতা সমেত অন্যান্য গুরুত্বপূর্ণ পরামর্শ ও তথ্যের ব্যাপারে তথ্য প্রাপ্ত করায় প্রয়োজ্য হবে না।

3.3 সুদের হার

আমরা আপনাকে এসবের ওপর তথ্য দেবো :

- ক. আপনার ডিপোজিট এবং লোন অ্যাকাউন্টে প্রয়োজ্য সুদের হার।
- খ. **সুদের ফিল্ড রেটে** লোনের ক্ষেত্রে, সুদ পুনর্গঠন ধারার বিবরণ, লোন চুক্তিতে কোনও থাকলে এবং উহার কার্যকরী তারিখ।

- গ. সুদের ফ্লোটিং রেটে লোনের ক্ষেত্রে, রেফারেন্স রেট যার সঙ্গে আপনার ফ্লোটিং রেট সংযুক্ত হবে এবং আপনার লোনের ওপর সুদের প্রকৃত হার নির্ধারণ করার জন্য রেফারেন্স রেটে প্রয়োগিত প্রিমিয়াম বা ডিসকাউন্ট।
- ঘ. আপনার কাছে আপনার ঋণের ওপর প্রযোজ্য ফ্লোটিং রেট থেকে ফ্লোটিং রেটে এবং উল্টোদায় আপনার লোন পরিবর্তন করার জন্যে বিকল্প থাকলে, এক্ষেত্রে উহাতে এককালীন প্রযোজ্য মাসুল লাগে।
- ঙ. কোন কোন সময়ের পর্য্যাবৃত্তে আপনাকে আমরা আপনার ডিপোজিটের ওপর সুদ দিই বা আপনার লোন অ্যাকাউন্টের ওপর সুদ ধার্য্য করি।
- চ. কিভাবে আমরা আপনার ডিপোজিট এবং লোন অ্যাকাউন্টে সুদ প্রয়োগ করি এবং কিভাবে উহার ওপর সুদ গণনা করি।

3.3.1 সুদের হারে পরিবর্তন

আমাদের কাছে পাওয়া যাওয়া সর্বশেষ হালনাগাদ করা গ্রাহকের যোগাযোগ বিবরণে নিম্নলিখিত পছার যেকোনটার দ্বারা আপনাকে আমরা সময়ের পর্য্যাবৃত্তে আমাদের লোন প্রোডাক্টসের ওপর সুদের হারে পরিবর্তনসমূহ এবং রেফারেন্স রেটে পরিবর্তনসমূহ জানাবো:

- ক. চিঠি
- খ. ই-মেল
- গ. এসএমএস
- ঘ. মিডিয়া

আমরা আমাদের শাখায় নোটিস বোর্ডের সঙ্গে-সঙ্গে আমাদের ওয়েবসাইটেও এই তথ্য প্রদর্শন করবো।

3.4 মাসুলের অনুসূচি

3.4.1 ফি এবং মাসুল

- ক. আমাদের বোর্ড বা এই বিষয়ে সিদ্ধান্ত নিতে বোর্ড কর্তৃক যথাযথভাবে অনুমোদিত কোনও উপযুক্ত কর্তৃপক্ষ দ্বারা অনুমোদিত বিভিন্ন পরিষেবার জন্যে আমরা সুনিশ্চিত করব যে আমাদের ফি এবং পরিষেবা মাসুলাদি আমরা সুনিশ্চিত করবো এবং সেটা সমশ্রেণীর গ্রাহকদের জন্যে ন্যায্য ও পক্ষপাতমূলকহীন হবে।
- খ. আমরা আমাদের মাসুলের অনুসূচি আমাদের ওয়েবসাইটে রাখবো এবং আপনাদের পর্যবেক্ষণের জন্যে প্রত্যেক শাখায় এর প্রতিলিপি পাওয়া যাওয়ার ব্যবস্থা করবো। শাখায় মাসুলের অনুসূচি পাওয়া যাওয়া সম্বন্ধে একটা বিজ্ঞপ্তি আমাদের শাখাসমূহে প্রদর্শন করবো।

- গ. আপনার দ্বারা বেছে নেওয়া প্রোডাক্ট এবং পরিষেবায় প্রযোজ্য আমাদের মাসুলের অনুসূচিতে যেকোন মাসুলের বিবরণ আমরা আপনাকে দেবো।
- ঘ. আপনার দ্বারা বেছে নেওয়া প্রোডাক্ট / পরিষেবা পরিচালন করা যেকোন নিয়ম ও শর্তের পর্যবেক্ষণ না করা / লঙ্ঘন করার ক্ষেত্রে লেভিযোগ্য জরিমানাসমূহ সম্বন্ধে তথ্যও আমরা আপনাকে প্রদান করবো।

3.4.2 ফি এবং মাসুলে পরিবর্তন

যদি আমরা ফি অথবা মাসুল বৃদ্ধি করি অথবা কোনও ফি বা মাসুল চালু করি তাহলে সেটা সংশোধিত মাসুল কার্যকরী হওয়ার এক মাসে পূর্বে অ্যাকাউন্টের স্টেটমেন্ট / ই-মেইল / এসএমএস সতর্কতা / আমাদের শাখায় নোটিস বোর্ডের মাধ্যমে বিজ্ঞাপিত হবে। এই তথ্য আমাদের ওয়েবসাইটেও পাওয়া যাবে।

3.5 নিয়ম ও শর্তাবলী

- ক. প্রোডাক্ট এবং পরিষেবার জন্যে প্রাসঙ্গিক নিয়ম ও শর্তাবলী প্রদান করার কথা আমাদের জিজ্ঞেস করতে আমরা আপনাকে পরামর্শ দেবো।
- খ. সমস্ত নিয়ম ও শর্ত ন্যায্য হবে এবং সুস্পষ্টভাবে সংশ্লিষ্ট অধিকার, দায়বদ্ধতা ও অনুগ্রহ গঠন করবে আর যতদূর সম্ভব সহজ ও সরল ভাষায় প্রকাশ করবে।

3.5.1. নিয়ম ও শর্তাবলীতে পরিবর্তন

- ক. নিম্নোক্ত যে কোনও এক বা অধিক চ্যানেলের মাধ্যমে নিয়ম ও শর্তাবলীতে পরিবর্তনসমূহ আমরা আপনাকে সংশোধিত নিয়ম ও শর্তাবলী কার্যকরী হওয়ার এক মাস পূর্বে জানাবো।
- চিঠি
 - অ্যাকাউন্টের স্টেটমেন্ট
 - এসএমএস
 - ই-মেইল

এই তথ্য আমাদের শাখার নোটিস বোর্ডে এবং আমাদের ওয়েবসাইটেও পাওয়া যাবে।

- খ. সাধারণতঃ, এক মাসের বিজ্ঞপ্তি দেওয়ার পরে সম্ভাব্য কার্যকরীসহ পরিবর্তনগুলো করা হবে।
- গ. বিনা বিজ্ঞপ্তিতে আমরা কোনও পরিবর্তন করলে, আমরা 30 দিনের মধ্যেই জ্ঞাত করাবো। এমন পরিবর্তন আপনার পক্ষে অসুবিধাজনক হলে, আপনি বিজ্ঞপ্তির 60 দিনের মধ্যেই, সংশোধিত মাসুল বা সুদ পে করা ছাড়াই আপনার অ্যাকাউন্ট বন্ধ বা অন্য যেকোন যোগ্য অ্যাকাউন্টে পরিবর্তন করতে পারেন।
- ঘ. নিয়ম ও শর্তাবলীতে যেকোন পরিবর্তন আমাদের ওয়েবসাইটে অবিলম্বে আমরা হালনাগাদ করবো।

সময়ানুগ করে দেওয়া হবে। অনুরোধের ওপর, আমরা নতুন নিয়ম ও শর্তাবলীর প্রতিলিপি আপনাকে দেবো।

4. বিজ্ঞাপন, বিপণন এবং বিক্রী

- ক. আমরা নিশ্চিত করবো যে আমাদের সকল বিজ্ঞাপন এবং প্রমোশনাল মেটেরিয়াল সুস্পষ্ট এবং বিপথগামী করে না।
- খ. কোনও বিজ্ঞাপন বা প্রমোশনাল পুস্তিকা, যা ব্যাঙ্কিং পরিষেবা বা প্রোডাক্টের প্রতি দৃষ্টি আকর্ষণ করে বা একটা সুদের হারের সহায়িকা সামিল করে, তাহলে আমরা এটাও নির্দেশিত করবো অন্যান্য ফি এবং মাসুল প্রযোজ্য হবে কিনা এবং এর প্রাসঙ্গিক নিয়ম ও শর্তাবলীর পূর্ণ বিবরণ অনুরোধের ওপর পাওয়া যাবে।
- মাসুল প্রযোজ্য হবে কিনা এবং এর প্রাসঙ্গিক নিয়ম ও শর্তাবলীর পূর্ণ বিবরণ অনুরোধের ওপর পাওয়া যাবে।
- গ. সহায়তা পরিষেবা প্রদান করার জন্যে আমরা তৃতীয়পক্ষের পরিষেবাদি গ্রহণ করলে, আমরা সুনিশ্চিত করবো যে তারা আপনার ব্যক্তিগত তথ্য (যদি এমন তৃতীয় পক্ষের কাছে পাওয়া যায়) আমাদের করা মতো গোপনীয়তা এবং সুরক্ষার সম মাত্রার সঙ্গে সামলাবে।
- ঘ. আমরা সময়-সময়ে আপনাকে ই-মেইল, এসএমএস বা টেলিফোনের মাধ্যমে পাওয়া যাওয়া আমাদের প্রোডাক্টসমূহের বিভিন্ন বৈশিষ্ট্য জানাতে পারি। আমাদের প্রোডাক্টসমূহ / পরিষেবাতির ব্যাপারে আমাদের অন্যান্য প্রোডাক্ট বা প্রমোশনাল অফার্স সম্বন্ধে তথ্য আপনাকে জানানো, কেবলমাত্র যদি আপনি 'ডু নট কল' সুবিধার জন্যে রেজিস্টার্ড না হয়ে থাকেন। ই-মেইলের মাধ্যমে ভাগীদারী করা তথ্যের ব্যাপারে, ভবিষ্যতে এমন যোগাযোগ করা থেকে আনসাবন্ধাইব করার বিকল্প আপনার কাছে থাকছে।
- ঙ. আমরা আমাদের সেইসব ডাইরেক্টসেলিং এজেন্সীসের (DSAs) জন্যে একটা আচরণ বিধি আমরা নির্দেশিত করেছি, যাদের পরিষেবাদি আমরা ভোগ করতে পারি আমাদের প্রোডাক্টসমূহ / পরিষেবাদি বিপণন করতে, যেটা অন্যান্য বিষয়ের মধ্যে, আমাদের ব্যাঙ্কের কেবলমাত্র সেলিং এজেন্ট হিসেবে তাদের নিজেদেরকে শনাক্ত করা প্রয়োজন, যখন তারা ব্যক্তিগতরূপে বা টেলিফোনের মাধ্যমে আমাদের প্রোডাক্ট বিক্রী করার জন্যে আপনাকে অনুরোধ করবেন। আমাদের হয়ে কাজ করা বা আমাদের প্রোডাক্ট বিক্রী করা যেকোন তৃতীয়পক্ষ দ্বারা আচরণবিধি মেনে চলা আমরা সুনিশ্চিত করবো।
- চ. আপনার থেকে কোনও অভিযোগ প্রাপ্ত করার ঘটনায়, যেটাতে আমাদের প্রতিনিধি / কুরিয়ার বা DSA যেকোন অনুপযুক্ত সঞ্চালনে জড়িত আছে বা এই আচরণবিধি লঙ্ঘন করেছে, তখন আমরা তদন্ত করতে এবং অভিযোগ সামলাতে উপযুক্ত পদক্ষেপ নেব এবং আমাদের ক্ষতিপূরণ নীতি অনুসারে লোকসান মেটাবো।

- ছ. আমাদের হয়ে কাজ করা বা আমাদের প্রোডাক্ট বিক্রী করা যেকোন তৃতীয়পক্ষ দ্বারা তাদের বিক্রী সমাপনের ওপর পেড করা ফি বা কমিশন প্রকাশ করা আমরা সুনিশ্চিত করবো।
- জ. আমরা সুনিশ্চিত করবো যে সমস্ত প্রাসঙ্গিক বার্তাও আমাদের বিজ্ঞাপনগুলো সামিল করবে, যেটা বিবেকবর্জিত / অসত্য অফার্সের বিরুদ্ধে সচেতনতা বাড়াণোর জন্যে প্রয়োজনীয় বার্তা দেবে।

5. গোপনীয়তা এবং বিশ্বস্ততা

আপনার সমস্ত ব্যক্তিগত তথ্য আমরা একান্ত ও গোপন বিবেচনা করব (এমনকী আপনি আর আমাদের গ্রাহক না থাকার ক্ষেত্রেও) এবং নিম্নোক্ত তত্ত্ব ও নীতির দ্বারা পথনির্দেশিত হবে:

ক. আপনার দ্বারাই হোক বা অন্যথায় প্রদত্ত আপনার অ্যাকাউন্টের সঙ্গে জড়িত তথ্য বা ডাটা, নিম্নের ব্যতিক্রমী বিষয়গুলোতে ছাড়া আমাদের গ্রুপে অন্যান্য কোম্পানী স্বত্ত্বা সমেত অন্য কারোর কাছে আমরা প্রকাশ করবো না:

- i. লোন, অসুরক্ষিত লোন, ক্রেডিট কার্ড ইত্যাদি সম্বন্ধে ক্রেডিট ইনফর্মেশন কোম্পানীজ (রেগুলেশন) অ্যাক্ট (CICA) অনুসারে ক্রেডিট ইনফর্মেশন কোম্পানীজ (CICs)-এর কাছে তথ্য প্রদান করা।
 - ii. আইন বা ব্যাঙ্কিং নিয়ামক দ্বারা প্রয়োজনীয় তথ্য দেওয়া।
 - iii. সর্বসাধারণের উদ্দেশ্যে কর্তব্য পরিপূরণে তথ্য প্রকাশ করা।
 - iv. আমাদেরই স্বার্থে আমাদের প্রয়োজনে তথ্য দেওয়া (উদাহরণস্বরূপ, প্রতারণা রোধ করতে) কিন্তু বিপণন উদ্দেশ্যের জন্যে, আমাদের গ্রুপে অন্যান্য কোম্পানী সমেত অন্য কারোর কাছে আপনার ও আপনার অ্যাকাউন্টস্ (আপনার নাম এবং ঠিকানা সমেত) সম্বন্ধে তথ্য দেওয়ার হেতু একটা কারণ হিসাবে আমরা এটা ব্যবহার করবো না।
 - v. তথ্য প্রকাশ করতে আপনি আমাদের অনুমোদন করেছেন।
 - vi. যে ক্ষেত্রে ব্যাঙ্ক দ্বারা আপনার সম্বন্ধে একটা ব্যাঙ্কারের সহায়িকা দিতে প্রয়োজনের ক্ষেত্রে, পূর্বে প্রদান না করা থাকলে, আমরা এটা দেওয়ার পূর্বে আপনার লিখিত অনুমতি নেওয়ার আমাদের দরকার হবে।
- খ. আপনি এরূপ করতে সুনির্দিষ্টভাবে আমাদের অনুমোদন না করলে, আমাদের সমেত যেকোন জনের দ্বারা বিপণন উদ্দেশ্যের জন্যে আপনার ব্যক্তিগত তথ্য আমরা ব্যবহার করবো না।
- গ. কেওয়াইসি প্রয়োজনীয়তা ছাড়া আপনার থেকে কোনও তথ্য আমরা সংগ্রহ করলে, আমরা এটা পৃথকভাবে সংগ্রহ করবো এবং অ্যাকাউন্ট খোলার একটা অংশ হিসাবে নয়। অতিরিক্ত যেকোন তথ্য আমরা সংগ্রহ করার ক্ষেত্রে, কি ব্যাপারের জন্যে আমরা এই তথ্য সংগ্রহ করছি সেটা আমরা ব্যাখ্যা করবো এবং সমবিষয়ের জন্যে আমরা আপনার সুনির্দিষ্টসম্মতি নেবো।

5.1 ক্রেডিট ইনফর্মেশন কোম্পানী

আপনি ক্রেডিট সুবিধার জন্যে আবেদন করার ক্ষেত্রে :

- ক. আমরা ক্রেডিট ইনফর্মেশন কোম্পানীজ (CICs)-এর ভূমিকা আপনার কাছে ব্যাখ্যা করবো সেইসঙ্গে আমরা তাদের সঙ্গে পরীক্ষাও করতে পারি এবং ক্রেডিট প্রাপ্তকরতে আপনার সক্ষমতার ওপর তাদের প্রদত্ত তথ্যের প্রভাব থাকতে পারে ।
- খ. আপনার অনুরোধের ওপর এবং নির্দেশিত ফি পেমেন্টের ওপর, CICs থেকে আমাদের দ্বারা প্রাপ্ত হওয়া ক্রেডিট ইনফর্মেশন রিপোর্টের প্রতিলিপি আমরা আপনাকে দেবো ।
- গ. সময়ের পর্য্যাবৃত্তের বিরতিতে CICs-কে আমাদের থেকে আপনার দ্বারা ক্রেডিট ভোগ করার ব্যাপারে সঠিক তথ্য আমরা প্রদান করবো ।
- ঘ. CICs-কে রিপোর্ট করা তথ্যে আমাদের কাছে ঋণী থাকা আপনার ব্যক্তিগত ঋণও সামিল থাকবে যখন
 - i. আপনি আপনার পেমেন্টের সঙ্গে পিছিয়ে পড়েছেন
 - ii. ঋণের অর্থরাশি বিতর্কের মধ্যে রয়েছে
- ঙ. সময় অতিক্রম হওয়া পরিশোধের ক্ষেত্রে আমরা অবিলম্বে ক্রেডিট অবস্থা হালনাগাদ করবো কিন্তু 30 দিনের থেকে কমে নয় । ঘটনার 30 দিনের মধ্যেই আমরা CICs-এর কাছে লোনের ক্লোজার রিপোর্ট করবো । আপনার লোন অ্যাকাউন্ট ঋণপরিশোধে অক্ষম হয়ে থাকলে কিন্তু তারপরে নিয়মিত হলে, আমরা পরবর্তী রিপোর্টে CICs-এর কাছে এই তথ্য হানাগাদ করবো । সেক্ষেত্রে ক্রেডিট বকেয়া অর্থরাশির আংশিক / বিলম্বিত / যেকোন নিষ্পত্তি থাকলে, এটা আপনার ক্রেডিট স্কোরকে প্রভাবিত করবে ।
- চ. CICs-এর কাছে প্রদত্ত তথ্য সঙ্কে বিতর্কের ক্ষেত্রে, CICs-কে রিপোর্ট করার জন্যে কারণ সন্তোষজনক ভাবে ব্যাখ্যা করার দ্বারা বিষয়টা আমরা সমাধান করবো ।
- ছ. অনুরোধের ওপর আমরা আপনাকে জানাবো CICs-এর বিবরণ, যার কাছে আমরা আমাদের থেকে আপনার ভোগ করা ক্রেডিট / লোনের ব্যাপারে তথ্য দাখিল করি ।
- জ. টাঃ 25 লাখ* ও তার উর্দ্ধের স্বেচ্ছাচারী ঋণপরিশোধে অক্ষম ব্যক্তিদের আমরা শনাক্ত এবং ঘোষণা করবো এবং কঠোরভাবে ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্কের পথনির্দেশিকা অনুসারে এমন স্বেচ্ছাচারী ঋণপরিশোধে অক্ষম ব্যক্তিদের নাম ক্রেডিট ইনফর্মেশন কোম্পানীজের কাছে দাখিল করবো ।
- ঝ. টাঃ 1.00 কোটি* ও তার উর্দ্ধের স্বেচ্ছাচারী ঋণপরিশোধে অক্ষম ব্যক্তিদের নাম আমরা কঠোরভাবে ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্কের পথনির্দেশিকা অনুসারে দাখিল করবো, যাঁদের অ্যাকাউন্ট ক্রেডিট ইনফর্মেশন কোম্পানীজের কাছে সন্দেহজনক বা পরিসম্পৎ লোকসান হিসাবে শ্রেণীবদ্ধ হয়েছে ।

*(বা সময়-সময়ে সংশোধিত মতো)

6. অভিযোগ, ক্ষোভ এবং সহায়ক মতামত

6.1 অভ্যন্তরীণ পদ্ধতি

ক. অভিযোগ জানাতে চাইলে, আপনাকে আমরা জানাবো :

- i. কিভাবে তা করবেন ।
- ii. অভিযোগ কোথায় করতে হবে ।
- iii. কার কাছে অভিযোগ করতে হবে ।
- iv. উত্তরের প্রত্যাশা কখন করবেন ।
- v. প্রতিকারের জন্যে কার কাছে যাবেন ।
- vi. পরিণাম সম্বন্ধে আপনি সন্তুষ্ট না হলে কি করবেন ।

খ. আমাদের কর্মীরা আপনার যেকোন প্রশ্নের ব্যাপারে সাহায্য করবেন ।

গ. অভিযোগ ন্যায্যভাবে ও দ্রুতরূপে সামলানোর জন্যে আমাদের পদ্ধতির বিশদ বিবরণ কোথায় পাবেন, তা আমরা আপনাকে জানাবো ।

ঘ. আমরা সেইসব পদাধিকারিকদের নাম আমাদের শাখায় প্রদর্শন করবো, যাঁদের কাছে আপনার কোনও অভিযোগ থাকলে সেটা নিয়ে আসতে পারেন । শাখান্তরে আপনার অভিযোগের নিশ্চিন্তি না হলে, এটা ব্যাক্সের মধ্যেই অভিযোগ প্রতিকার কর্তৃপক্ষের সর্বোচ্চস্তরে নিয়ে যাওয়া সুনিশ্চিত করবো এবং আপনাকে 30 দিনের মধ্যেই চূড়ান্ত প্রতিক্রিয়া জানাবো । আপনি অত্যন্ত কাঙ্ক্ষিত হলে, শাখায় প্রদর্শিত ঠিকানায়, আমাদের আঞ্চলিক/ জোনাল ম্যানেজার / প্রিন্সিপাল নোডাল অফিসারের (PNO) কাছে জানাতে পারেন ।

ঙ. আপনার লিখিত অভিযোগ হ্যাণ্ড ডেলিভারী হলে, আমরা অবিলম্বে প্রাপ্তিস্বীকার করবো এবং একটা “কমপ্লেন্ট রেফারেন্স নম্বর” পৃথকভাবে এসএমএস দ্বারা রেজিস্টার্ড মোবাইল নম্বরে পাঠাবো । আপনার অভিযোগ আমাদের কার্যে নিযুক্ত টেলিফোন হেল্পডেস্ক বা গ্রাহক পরিষেবা নম্বরে ফোন মারফৎ আসলে, আমরা আপনাকে একটা কমপ্লেন্ট রেফারেন্স নম্বর দেবো এবং একটা ন্যায্য সময়কালের মধ্যেই অগ্রগতি আপনাকে জানাবো ।

চ. বিষয়টি পরীক্ষা করার পরে, আমরা আপনাকে আমাদের চূড়ান্ত প্রতিক্রিয়া বা ব্যাখ্যা পাঠাবো যে কেন প্রতিক্রিয়া জানাতে আরো সময় আমাদের দরকার এবং আপনার অভিযোগ প্রাপ্ত করার 30 দিনের মধ্যেই এরূপ করতে আমরা প্রবল চেষ্টা করবো আর আপনাকে জানাবো কিভাবে আপনার অভিযোগ আগে নিয়ে যাবেন, যদি তখনও আপনি সন্তুষ্ট না হ'ন ।

ছ. আমাদের কাছে অভিযোগ দাখিল করার 30 দিনের মধ্যেই, আপনি আমাদের থেকে প্রতিক্রিয়া / সন্তোষজনক প্রতিক্রিয়া না পেলে এবং অভিযোগ প্রতিকারের জন্যে অন্যান্য পথ অনুসরণ করতে চাইলে, আপনি ব্যাঙ্কিং ওম্বাডসম্যান স্কীমের অধীনে ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্ক কর্তৃক নিযুক্ত ব্যাঙ্কিং ওম্বাডসম্যানের কাছে আবেদন করতে পারেন। আমাদের কর্মীরা এই ব্যপারের পদ্ধতি আপনাকে ব্যাখ্যা করবেন।

6.2 ব্যাঙ্কিং ওম্বাডসম্যান স্কীম

আমাদের ওয়েবসাইটে আমরা ব্যাঙ্কিং ওম্বাডসম্যান স্কীম প্রদর্শন করবো। অনুরোধের ওপর সামান্য মূল্যে তার প্রতিলিপি পাওয়া যাবে। কোন ব্যাঙ্কিং ওম্বাডসম্যানের আইনব্যবস্থার মধ্যে শাখাটা পড়ে, তাঁর নাম এবং যোগাযোগের বিবরণ আমাদের শাখায় আমরা প্রদর্শন করবো। ব্যাঙ্কিং ওম্বাডসম্যান একটা বিচারের রায় দেওয়া এবং বিচারের রায়ের বিরুদ্ধে যাওয়ার আমাদের কোনও ভিত্তি না থাকার ক্ষেত্রে, অভিযোগকারীর দ্বারা বিচারের রায়ের লিখিত গ্রহণীয়তার প্রাপ্তিস্বীকারের তারিখ থেকে 30 দিনের মধ্যেই বিচারের রায় আমরা মেনে নেবো।

6.3 গ্রাহকদের সভা

চিন্তাভাবনা ও প্রস্তাবনা বিনিময় করার জন্যে একটা নিয়মিত চ্যানেল হিসাবে সময়ের পর্য্যাবৃত্তে আমরা গ্রাহকদের নিয়ে সভা আয়োজন করতে চেষ্টা করবো।

6.4 শাখান্তরে গ্রাহক পরিষেবা কমিটির সভা

আমরা আমাদের শাখায়, আমাদের মাসিক শাখান্তরের গ্রাহক পরিষেবা কমিটির সভার তারিখ প্রদর্শন করবো, যেটাতে অত্যন্ত কাঙ্ক্ষিত থাকলে, আপনি উপস্থিত থাকতে পারেন।

7. বকেয়া সংগ্রহ করা

ক. যখনই আমরা লোন দিই, আমরা পরিশোধের অনুসূচি, অর্থাৎ অর্থরাশি, মেয়াদকাল এবং পরিশোধের সময়ের পর্য্যাবৃত্ত আপনাকে জানাবো। তথাপি, আপনি পরিশোধের অনুসূচির প্রতি অনুগত না থাকলে, বকেয়া আদায় করার জন্যে দেশের আইনাদি অনুসারে একটা নির্ধারিত প্রক্রিয়া অনুসরণ করা হবে।

খ. বকেয়া আদায় এবং জামিন পুনরাধিকার, সেই সঙ্গে রিকভারী এজেন্ট নিয়োগেরও জন্যে বোর্ড অনুমোদিত নীতি আমাদের আছে।

গ. রিকভারী এজেন্ট নিয়োগ করার সময় সমস্ত প্রাসঙ্গিক আইন, প্রনিয়ম, পথনির্দেশিকা এবং অনুমোদন, লাইসেন্সিং বা রেজিস্ট্রেশনের শর্তাবলী গণ্য করা হবে।

ঘ. আমরা সুনিশ্চিত করব যে আমাদের রিকভারী এজেন্টগণ উপযুক্তভাবে প্রশিক্ষিত হবেন যাতে তাঁরা তাঁদের দায়িত্ব যথেষ্ট যত্ন ও সংবেদনশীলতার সঙ্গে পালন করেন। এটাও নিশ্চিত করবো যে তাঁরা নিজেদের এজিয়ার ছাড়িয়ে যাবেন না।

- ঙ. সংগ্রহ করার আমাদের নীতি সৌজন্যতা, ন্যায্য ব্যবহার ও অনুরোধ করার ওপর গঠিত। আমরা গ্রাহকের আস্থা ও দীর্ঘমেয়াদি সম্পর্কতা সমৃদ্ধ করায় বিশ্বাসী।
- চ. আপনার বকেয়ার ব্যাপারে সমস্ত তথ্য আমরা আপনাকে দেবো এবং বকেয়া পেমেন্টের জন্যে পর্যাপ্ত বিজ্ঞপ্তিদিতে প্রবল চেষ্টা করবো।
- ছ. পরিশোধের অক্ষমতার একটা বিষয় রিকভারী এজেন্সীর কাছে পাঠানোর পূর্বে পরীক্ষা করার একটা পদ্ধতি আমাদের থাকবে, যাতে আমাদের তরফে ক্রেটির ব্যাপারে যেন আপনার অসুবিধা না হয়।
- জ. আপনার বিরুদ্ধে আমরা আদায়ের কার্যবিধির উদ্যোগ নেওয়ার সময়ে যাদের কাছে আপনার বিষয়টা ন্যস্ত করা হয়েছে, সেই রিকভারী এজেন্সী / এজেন্টের নাম আর সেইসঙ্গে তাদের ঠিকানা এবং টেলিফোন নম্বর আপনাকে জানাবো।
- ঝ. আমাদের দ্বারা নিযুক্ত রিকভারী এজেন্সী সংস্থা / কোম্পানীর বিশদ বিবরণ আমাদের ওয়েবসাইটে প্রদান করবো।
- ঞ. অনুরোধের ওপর, জানালে আপনার কাছে প্রাসঙ্গিক রিকভারী এজেন্সী সংস্থা / কোম্পানীর বিশদ বিবরণ আমাদের শাখায় পাওয়া যাওয়ার ব্যবস্থাও করবো।
- ট. বকেয়া আদায় এবং / বা জামিন পুনরাধিকারে আমাদের প্রতিনিধিত্ব করা আমাদের কর্মচারী বা যেকোন অনুমোদিত ব্যক্তি নিজেদেরকে শনাক্ত করবেন এবং আমাদের দ্বারা জারি করা অনুমোদন পত্র দেখাবেন আর অনুরোধের ওপর ব্যাঙ্ক কর্তৃপক্ষ দ্বারা জারি করা তাঁর আইডেন্টিটি কার্ড আপনাকে দেখাবেন।
- ঠ. বকেয়া আদায় এবং / বা জামিন পুনরাধিকারে আমাদের প্রতিনিধিত্ব করা আমাদের সকল কর্মী সদস্য বা যেকোন অনুমোদিত ব্যক্তি গঠন করা নিম্নের পথনির্দেশিকা অনুসরণ করবেন :
- আপনার পছন্দের স্থানে এবং কোনও নির্দিষ্ট স্থানে অনুপস্থিতিতে আপনার বাসস্থানে এবং আপনার বাসস্থানে না পাওয়া গেলে ব্যবসা / পেশার স্থানে সাধারণভাবে আপনার সঙ্গে যোগাযোগ করা হবে।
 - তাঁদের পরিচিতি এবং আমাদের প্রতিনিধিত্ব করার অনুমতি আপনাকে জানানো হবে।
 - আপনার গোপনীয়তাকে মর্যাদা দেওয়া হবে।
 - আপনার সঙ্গে পারস্পরিক ক্রিয়া একটা ভদ্র পছায় হবে।
 - আপনার ব্যবসা বা পেশার বিশেষ পরিস্থিতির প্রয়োজন ছাড়া অন্যথায় আমাদের প্রতিনিধিরা সাধারণতঃ সকাল 7টা থেকে রাত 7টার মধ্যে আপনার সঙ্গে যোগাযোগ করবে।
 - একটা নির্দিষ্ট সময়ে বা একটা নির্দিষ্ট স্থানে কল্ করা এড়াতে আপনার অনুরোধকে আমরা যথাসম্ভব মান্য করবো।

- vii. কলের সময় ও সংখ্যা তথা কথাবার্তার বিষয়বস্তু নথিবদ্ধ করা হবে।
- viii. একটা পারস্পরিক গ্রহণযোগ্য এবং সুশৃঙ্খল পন্থায় বকেয়া সংক্রান্ত বিতর্ক বা পার্থক্য সমাধান করতে সমস্ত রকমের সহযোগিতা দেওয়া হবে।
- ix. বকেয়া সংগ্রহ করার জন্যে আপনার স্থানে দেখা করার সময়ে সৌজন্যতা এবং ভব্যতা বজায় রাখা হবে। আমাদের পদাধিকারিগণ / এজেন্টস সর্বসাধারণের সামনে অপমান করা বা আপনার পারিবারিক সদস্যগণ, রেফারিজ এবং বন্ধুবান্ধবের নিজস্বতায় অনধিকারপ্রবেশ করার অভিপ্রায়, ভয় দেখানো বা অজ্ঞাতনামা কল করা বা মিথ্যা এবং বিপথগামী করা প্রতিনিধিত্বের ভূমিকা সমেত কোনও ব্যক্তির বিরুদ্ধে মৌখিক হোক বা শারীরিক, কোনও ধরনের ভীতিপ্রদর্শন বা হেনস্থা করা অবলম্বন করবে না।
- যদিও, আপনার যোগাযোগের বিশদ হালনাগাদ রাখা আপনারই দায়িত্ব। প্রদত্ত বিবরণে আপনার সঙ্গে ব্যাঙ্ক যোগাযোগ করায় অক্ষম হওয়ার ক্ষেত্রে, আপনার সন্ধান করতে ব্যাঙ্ক সর্বসাধারণের সূত্রগুলো এবং আপনার বন্ধুবান্ধব / আত্মীয়দের কাছে জানতে চাওয়া থেকে পাওয়া যাওয়া তথ্যের পথে যাবে।
- x. বকেয়া সংগ্রহ করতে কল / দেখা করার জন্যে, অনুপযুক্ত উপলক্ষ্যসমূহ - যেমন পরিবারে কোনও মৃত্যু শোক বা বিবাহের মত গুরুত্বপূর্ণ পারিবারিক অনুষ্ঠান এড়াতেই হবে।
- xi. আমাদের রিকভারী এজেন্টদের অন্যায় কাজকর্ম সম্বন্ধে অভিযোগ আপনার থেকে আসা যেকোন অভিযোগের আমরা তদন্ত করবো।

7.1 বকেয়া সংগ্রহ করা এবং জামিন পুনরাধিকার নীতি

আইনের সঙ্গে সাযুজ্য রেখে বকেয়া সংগ্রহ করা ও জামানত পুনরাধিকার নীতি আমরা অনুসরণ করবো। উক্ত নীতি আমাদের ওয়েবসাইটে প্রদর্শিত হবে এবং সমবিষয়ের প্রতিলিপি পর্যবেক্ষণের জন্যে আমাদের শাখায় পাওয়া যাবে।

8 প্রোডাক্ট এবং পরিষেবা

8.1 ডিপোজিট অ্যাকাউন্ট

ক. আমাদের কাছে আপনি বিভিন্ন ধরনের অ্যাকাউন্ট খুলতে পারেন, যেমন, সেভিংস অ্যাকাউন্ট, মেয়াদি জমারাগি, কারেন্ট অ্যাকাউন্ট ইত্যাদি। আপনি এমনসব অ্যাকাউন্ট খুলতে পারেন নিম্নোক্ত ধরণে:

- i. একক
- ii. যৌথ
- iii. যৌথ (যে কেউ অথবা উত্তরজীবী)

- iv. যৌথ (পূর্বতন অথবা উত্তরজীবী)
- v. যৌথ (শেষোক্তবা উত্তরজীবী)
- অথবা
- vi. অন্য যেকোন ধরণের
- খ. কোনও ন্যূনতম ব্যালেন্সের প্রয়োজনীয়তা ছাড়াই আপনার জন্যে ‘বেসিক সেভিংস ব্যাঙ্ক ডিপোজিট অ্যাকাউন্ট’ (BSBD অ্যাকাউন্ট) পাওয়া যাওয়ার ব্যবস্থা আমরা করবো। কোনও মাসুল ছাড়াই আমরা পাসবইসমূহ* সমেত ন্যূনতম প্রচলিত সুবিধাদি / অফার প্রদান করবো।
- *পেমেন্ট ব্যাঙ্কস এবং স্মল ফিন্যান্স ব্যাঙ্কসের জন্যে, পাসবই / অ্যাকাউন্টের স্টেটমেন্টের সঙ্গে সম্পর্কিত প্রনিয়মসমূহ প্রযোজ্য প্রচালনা করা পথনির্দেশিকা অনুসারে হবে। পেমেন্ট ব্যাঙ্কস এবং স্মল ফিন্যান্স ব্যাঙ্কস পাসবইয়ের পরিবর্তে কাগজে ছাপার আকারে / ইলেক্ট্রনিক আকারে অ্যাকাউন্টের স্টেটমেন্ট প্রদান অনুমোদন করে।
- গ. উপরোক্ত অ্যাকাউন্টগুলো আপনার দ্বারা যেখানে অনুমোদনযোগ্য মতো নমিনেশন সুবিধাসহ, খুলতে পারবেন। অ্যাকাউন্ট খোলার ফর্মে, নমিনেশনের জন্যে অপশনের সঙ্গে পাসবই / অ্যাকাউন্টের স্টেটমেন্ট / ফিল্ড ডিপোজিট রিসিপ্টস (FDRs)‘য়ে নমিনী নাম নির্দেশ করার জন্যে অপশনও আমরা সামিল করবো। অ্যাকাউন্ট খোলার সময় পূর্ববর্তি অ্যাকাউন্টগুলোর কার্যবিস্তার করার সঙ্গে নমিনেশন সুবিধাও আমরা ব্যাখ্যা করবো।
- ঘ. আমরা আপনার নমিনেশন বিবরণের প্রাপ্তিস্বীকার করবো এবং পাসবই / অ্যাকাউন্টের স্টেটমেন্ট / FDRs‘য়ে নমিনেশনে প্রকৃত তথ্য নথিভুক্ত করবো। আপনার লিখিত অনুরোধে, আমরা উহার ওপর নমিনীর নামও সূচিত করবো।
- চ. আমরা পাসবইয়ে ডিপোজিট বিমা সুরক্ষা সম্বন্ধে তথ্য প্রদান করবো।
- ছ. আমরা পাসবইয়ে সকল লেনদেনের পর্যাপ্তবিবরণ প্রদান করবো।
- জ. আমরা লিকুইড ডিপোজিট সুবিধা, সুইপ অ্যাকাউন্ট এবং আমাদের দ্বারা প্রদান করা সমরূপ প্রকারের প্রোডাক্টসমূহ এবং তাদের কার্যবিস্তার করা ও জড়িত পদ্ধতিসমূহ সম্বন্ধেও আপনাকে অ্যাকাউন্ট খোলার সময়ে জানাবো।

8.1.1 অ্যাকাউন্ট খোলা এবং ডিপোজিট অ্যাকাউন্ট পরিচালন করা

যেকোন ডিপোজিট অ্যাকাউন্ট খোলার আগে, আমরা :

- ক. “নো ইওর কাষ্টমার” (KYC) পথনির্দেশিকার অন্তর্গত প্রয়োজন মতো যথাযথ অধ্যবসায় সম্পাদন করবো।
- খ. উহা করতে আপনাকে আবশ্যিক দস্তাবেজ এবং প্রমাণ দাখিল করতে বলবো।

- গ. আমাদের **KYC**, অর্থাপাচার প্রতিরোধ করা বা অন্য কোনও বিধিবদ্ধ প্রয়োজনীয়তা পূরণ করতেই শুধুমাত্র এমন তথ্য প্রাপ্ত করবো। যেকোন অতিরিক্ত তথ্য চাওয়ার ক্ষেত্রে, এটা পৃথকভাবে চাওয়া হবে এবং এমন অতিরিক্ত তথ্য প্রাপ্ত করার জন্যে আমরা কারণ ব্যাখ্যা করবো। এমন তথ্য প্রদান করাটা হবে স্বেচ্ছামূলক, যদি না আইনের প্রয়োজন হয়। আইন বলবৎ করা এজেন্সি / ব্যাঙ্কিং নিয়ামক দ্বারা প্রয়োজন না হলে তথ্য গোপন রাখা হবে।
- ঘ. অ্যাকাউন্ট খোলার ফর্ম প্রদান করবো, যার সঙ্গে থাকবে বর্ণিত করবার অত্যাবশ্যিক প্রয়োজনীয় তথ্য এবং যাচাইকরণের নিমিত্ত দাখিল করবার দস্তাবেজ এবং / বা **KYC** প্রয়োজনীয়তা পূরণ করার জন্যে নথিবন্ধের হেতু বিশদ বিবরণ।
- ঙ. প্রয়োজনমত আমাদের রেকর্ড হালনাগাদ করায় আমাদের সক্ষম করতে সময়ের একটা পর্য্যবৃত্তে **KYC**’র ব্যাপারে আপনাকে দস্তাবেজ দাখিল করতে বলবো।
- চ. ডিপোজিট অ্যাকাউন্ট খোলার সময়ে আপনার দ্বারা জানতে চাওয়া প্রকরণগত রীতিনীতি ব্যাখ্যা করবো এবং আবশ্যিক বিশ্লেষণ প্রদান করবো।
- ছ. আপনাকে আপনার ভোগ করতে চাওয়া ডিপোজিট সুবিধা পরিচালন করা মোষ্ট ইম্পর্ট্যান্ট টার্মস অ্যাণ্ড কণ্ডিশন (**MITC**) আপনাকে জানাব।
- জ. অ্যাকাউন্ট খোলার সময়ে, ডিপোজিট ইন্স্যুরেন্স অ্যাণ্ড ক্রেডিট গ্যারেন্টি কর্পোরেশন অফ ইণ্ডিয়া (**DICGC**) কর্তৃক প্রদত্ত ডিপোজিট ইন্স্যুরেন্স স্কীম এবং উহার নিয়ম ও শর্তাবলীর বিশদ বিবরণ, **MITC**’র অংশ হিসাবে আপনার কাছে পাওয়া যাওয়া করবো।

8.1.2 আপনার অ্যাকাউন্ট পরিবর্তন করা

- ক. আপনি আপনার পছন্দের কারেন্ট / সেভিংস অ্যাকাউন্টের ব্যাপারে খুশী না থাকলে, আপনি অ্যাকাউন্ট খোলার 14 দিনের মধ্যেই আমাদের দ্বারা প্রদত্ত আমাদের অন্য যেকোন অ্যাকাউন্ট / প্রোডাক্টে পরিবর্তন করতে আমাদের কাছে বলতে পারেন। বিকল্পরূপে, আপনি অ্যাকাউন্টে হয়ত অর্জিত হওয়া যেকোন সুদের সঙ্গে একত্রে উহা বন্ধ করার জন্যে আমাদের বলতে পারেন। এমন ক্ষেত্রে কোনও জরিমানা মাসুল প্রয়োগিত হবে না।
- খ. আপনি আপনার কারেন্ট / সেভিংস অ্যাকাউন্ট বন্ধ করতে চাইলে, আপনার সম্পূর্ণ করা সকল রীতি এবং সকল প্রয়োজনীয় দস্তাবেজ দাখিল করা সাপেক্ষে, আপনার নির্দেশ প্রাপ্তকরার তিনটি কাজের দিনের মধ্যেই আমরা উহা করবো।
- গ. আপনি আপনার সক্রিয় ও প্রচালনামূলক অ্যাকাউন্ট আমাদের ব্যাঙ্কের আরেকটা শাখায় স্থানান্তর করতে চাইলে, আমরা উহা করবো। আপনার অনুরোধ প্রাপ্তকরার ওপর, নতুন করে ঠিকানার প্রমাণ না চাওয়া ছাড়াই এবং আপনার বর্তমান ঠিকানা দেওয়া আপনার থেকে স্ব-ঘোষণার ভিত্তিতে ও (তিনটি) কাজের দিনের মধ্যেই ট্রান্সফেরী শাখাতে আমরা স্থানান্তর করবো। আপনাকে ছ’ মাস সময়কালের মধ্যেই এই ঠিকানার নথিগত প্রমাণ দাখিল করতেই হবে। অ্যাকাউন্ট প্রচালনাগত

হওয়া মাত্রই অতি শীঘ্র আমরা আপনাকে জ্ঞাত করবো। ট্রান্সফেরী শাখাকে আপনার বিদ্যমান থাকা স্থায়ী নির্দেশক/সরাসরি ডেবিট, কোনও থাকলে, তার ওপর তথ্য প্রদান করতে হবে।

8.1.3 সেভিংস / কারেন্ট অ্যাকাউন্ট

আপনি একটা ডিপোজিট অ্যাকাউন্ট খোলার সময়ে আমরা :

- ক. আপনাকে লেনদেনের সংখ্যা, নগদ এটিএম উইথড্রয়াল ইত্যাদি সম্বন্ধে জানাবো, যা একটা প্রদত্ত সময়কালে বিনা মাসুলে করতে পারা যাবে।
- খ. এমন সীমা ছাড়িয়ে যাওয়ার ক্ষেত্রে, কোনও থাকলে, মাসুলাদির ধরণ সম্বন্ধে আপনাকে জানাবো। মাসুলাদির বিবরণ আমাদের মাসুল অনুসূচিতে সামিল থাকবে।
- গ. আপনার সেভিংস ডিপোজিটের ওপর কোন সুদের হার পেড হয়, কিভাবে এটা গণনা করা হয় এবং এটা পেমেন্টের সময়ের পর্য্যবৃত্ত আপনাকে জানাবো।

8.1.3.1 ন্যূনতম ব্যালেন্স

- ক. সেভিংস ব্যাঙ্ক অ্যাকাউন্টে বজায় রাখবার ন্যূনতম ব্যালেন্স আমাদের শাখাসমূহে প্রদর্শিত হবে।
- খ. সেভিংস ব্যাঙ্ক অ্যাকাউন্ট এবং কারেন্ট অ্যাকাউন্ট বা অন্য যেকোন প্রকার ডিপোজিট অ্যাকাউন্টের মতো ডিপোজিট প্রোডাক্টের ব্যাপারে আমরা আপনাকে জানাবো :
 - i. এমন অ্যাকাউন্টসের প্রচালনা পরিচালন করার নিয়ম ও শর্তাবলীর অংশ হিসাবে বজায় রাখবার ন্যূনতম ব্যালেন্স।
 - ii. আপনার অ্যাকাউন্টে ন্যূনতম ব্যালেন্স বজায় রাখায় ব্যর্থতার ক্ষেত্রে কত মাসুল লেভিযুক্ত হবে। মাসুলাদির বিবরণ মাসুল অনুসূচিতে সামিল থাকবে।
 - iii. ন্যূনতম ব্যালেন্স বজায় রাখায় কোনও পরিবর্তন হলে তা 30 দিন আগে জানানো হবে। এই বিজ্ঞপ্তি সময়কাল চলাকালীন, নির্দেশিত এমন উচ্চতর ন্যূনতম ব্যালেন্স বজায় না রাখার জন্যে কোনও মাসুল আমরা লেভিযুক্ত করবো না। অধিকন্তু, সেক্ষেত্রে একটা অপশন থাকবে **BSBD** অ্যাকাউন্টে পরিবর্তন করার, যার জন্যে আমরা যেকোন মাসুল লেভিযুক্ত করার পূর্বে আপনাকে জানাবো।
 - iv. ন্যূনতম ব্যালেন্স বজায় না রাখার জন্যে মাসুলাদির লেভির হিসাবের ওপর একান্তভাবে সেভিংস অ্যাকাউন্টে ব্যালেন্স নেতিবাচকে পরিণত না হওয়া আমরা নিশ্চিত করবো। অ্যাকাউন্ট বন্ধ বা পুনরায় চালু হওয়ার ক্ষেত্রে, আমরা ন্যূনতম ব্যালেন্স বজায় না রাখার কারণে লেভিযুক্ত হওয়া আনপেড মাসুলাদি পেমেন্ট করাতে চাইবো না।
 - v. আপনার দ্বারা বজায় রাখতে হবার ন্যূনতম ব্যালেন্স বজায় না রাখার জন্যে মাসুলাদি পরিলক্ষিত ঘাটতির ব্যাপ্তিতে আনুপাতিক হবে।

8.1.3.2 মাসুলসমূহ*

আমাদের মাসুল সূচিতে যেসব বিষয়গুলি অন্তর্ভুক্ত থাকবে সেগুলি হল : চেকবই জারি করা, অতিরিক্ত / বিকল্প অ্যাকাউন্ট বিবরণী, বিকল্প পাসবই, অর্থ প্রদত্ত চেকের প্রতিলিপি, ফোলিও চার্জ, ডেবিট কার্ড, এটিএম কার্ড, স্বাক্ষর যাচাইকরণ, চেক ফেরৎ, অ্যাকাউন্টের নির্দেশ বা আঙ্গিক পরিবর্তন, সেভিংস ব্যাঙ্ক / কারেন্ট অ্যাকাউন্ট বন্ধ করা, হোম / নন-হোম শাখা নগদ প্রত্যাহার / জমা, ব্যাঙ্কের নিজস্ব / অন্য ব্যাঙ্কের এটিএম / মাইক্রো এটিএম ইত্যাদির জন্যে ধার্য খরচ বা মাসুলাদি আমাদের মাসুল অনুসূচিতে সামিল থাকবে। বিশেষ ছাড় বা নিরসনের মূল বৈধ সময়সীমা চলাকালীন প্রদত্ত বিশেষ ছাড় বা নিরসন প্রত্যাহার করা হবেনা।

8.1.3.3 পাসবই / ষ্টেটমেন্টস্

- ক. আপনার অ্যাকাউন্ট প্রচালনা ও সেখানে বিভিন্ন লেনদেন পরীক্ষার জন্য আমরা অ্যাকাউন্টের একটি মাসিক বিবরণী / ই-মেল বিবরণী দেওয়ার ব্যবস্থা করব, যদি না আপনি কোন পাসবই (আপনার পছন্দসাপেক্ষে) চান। এটা ডিজিট্যাল চ্যানেলসের মাধ্যমেও পাওয়া যেতে পারে।
- খ. আপনার অ্যাকাউন্টের প্রকার সাপেক্ষে সাধারণভাবে যতবার অ্যাকাউন্ট বিবরণী আপনার প্রাপ্য, একটু বেশি খরচ দিলে ওই বিবরণী আরো বেশী বার পাওয়ার জন্যে আমাদের বলতে পারেন। আমাদের মাসুল অনুসূচিতে এই খরচ সূচিত হবে।
- গ. আমরা চেকবই, পাসবই এবং অ্যাকাউন্ট বিবরণীতে আমাদের MICR কোড এবং IFS কোড সূচিত করব।
- ঘ. আমরা পাসবই এবং অ্যাকাউন্ট বিবরণীতে ব্যাঙ্কের কাস্টমার কেয়ার নম্বর / শাখার ফোন নম্বর জানিয়ে দেব।
- ঙ. আমরা একটা আর্থিক বছরে একবার নিখরচায় সবিশদ ‘ ষ্টেটমেন্ট অফ লোন অ্যাকাউন্ট’ প্রধান করবো। এই ষ্টেটমেন্ট অনলাইন সুবিধা বা ই-মেইল দ্বারা পাওয়া যাবে এবং এইসব মাধ্যমের অনুপস্থিতিতে ডাক মারফৎ। লোন অ্যাকাউন্টের ডুপ্লিকেট বা অধিক প্রতিলিপি আপনার প্রয়োজনের ক্ষেত্রে, মাসুলাদি প্রদেয়যোগ্য হবে, যেটা আমাদের ওয়েবসাইটে মাসুল অনুসূচিতে এবং লোন সম্বন্ধিত দস্তাবেজে প্রকাশিত হবে।

*পেমেন্ট ব্যাঙ্কস এবং স্মল ফিন্যান্স ব্যাঙ্কসের জন্যে, অ্যাকাউন্টের পাসবই/ ষ্টেটমেন্টের সঙ্গে সম্বন্ধিত বিধিনিয়ম হবে প্রযোজ্য প্রচালনা করা পথনির্দেশিকা অনুসারে।

8.1.3.4 ডিপোজিট অ্যাকাউন্ট আপ-গ্রেড করা এবং ভ্যালু অ্যাডেড পরিষেবা যুক্ত করা

আপনার অ্যাকাউন্ট আপ-গ্রেডেশন বা ভ্যালু অ্যাডেড পরিষেবাতির জন্যে নিয়মাবলী পূরণ করার ক্ষেত্রে, আমরা একমাত্র আপনার লিখিত সম্মতি বা অন্য যেকোন মাধ্যম, যেক্ষেত্রে আবশ্যিক বৈধকরণের পরে প্রামাণিক ইলেক্ট্রনিক পছার মাধ্যমে প্রাপ্ত হওয়া আপনার সম্মতি প্রাপ্তকরণের পরে করবো।

8.1.3.5 ডিপোজিট অ্যাকাউন্ট ডাউন-গ্রেড করা

উচ্চতর প্রোডাক্ট সংস্করণ থেকে নিম্নতর প্রোডাক্ট সংস্করণে অ্যাকাউন্ট ডাউনগ্রেড হওয়াতে আমরা আপনাকে জানাবো। ত্রিশ দিনের নোটিস দেওয়ার পরে আমরা অ্যাকাউন্ট ডাউনগ্রেড করবো।

8.1.4 নাবালকের অ্যাকাউন্ট

- ক. আবেদন করলে, আমরা আপনাকে জানাব কীভাবে একজন নাবালকে নামে অ্যাকাউন্ট খোলা যায় এবং কীভাবে তা পরিচালনা করা যায়।
- খ. যে তারিখে নাবালক হবে সাবালক সেই তারিখটি আমরা জানাব।

8.1.5 ইন-অপরেটিভ / ডরম্যান্ট অ্যাকাউন্ট

আমরা :

- ক. আপনি আপনার অ্যাকাউন্ট খোলার সময়ে আমরা আপনাকে জানাবো, কোন পরিস্থিতির অধীনে আপনার অ্যাকাউন্ট **ইন-অপরেটিভ / ডরম্যান্ট অ্যাকাউন্ট** হিসেবে শ্রেণীভুক্ত হবে। আপনার অ্যাকাউন্ট ইন-অপরেটিভ / ডরম্যান্ট হিসেবে শ্রেণীভুক্ত হওয়ার কমপক্ষে তিন মাস আগে এবং উহার পরবর্তী পরিণাম নথিভুক্ত আপনার সর্বশেষ ঠিকানায় এবং / বা ই-মেইলে জানাবো।
- খ. আপনার অ্যাকাউন্ট ইন-অপরেটিভ / ডরম্যান্ট হিসেবে শ্রেণীভুক্ত হওয়ায় এসএমএস / ই-মেইল পাঠাতেও চেষ্টা করবো।
- গ. যৌথ গ্রাহক / গ্রাহকদের জানিয়ে দেব যে অ্যাকাউন্ট ইন-অপরেটিভ / ডরম্যান্ট হিসেবে শ্রেণীভুক্ত হয়েছে।
- ঘ. আপনি অ্যাকাউন্ট সক্রিয় করতে চাইলে অনুসরণ করার পদ্ধতি আপনাকে জানাবো।
- ঙ. অ্যাকাউন্ট ইন-অপরেটিভ / ডরম্যান্ট হওয়ার কারণে কোনও মাসুল ধার্য করবো না।
- চ. ইন-অপরেটিভ অ্যাকাউন্টের সক্রিয়করণের জন্যে আপনাকে কোনও মাসুল ধার্য করব না।
- ছ. এসএমএস ই-মেইল বা চিঠি সমেত বিভিন্ন চ্যানেলের মাধ্যমে আপনার অনুরোধ ডরম্যান্ট অ্যাকাউন্টের সক্রিয়করণের ওপর আপনাকে জানাবো।

8.1.6 আপনার অ্যাকাউন্ট বন্ধ করা

স্বাভাবিক পরিস্থিতিতে আমরা বন্ধ করার কারণ জানিয়ে কমপক্ষে 30 দিনের নোটিস না দিয়ে অ্যাকাউন্ট বন্ধ করব না। এইসব ক্ষেত্রে, আপনি যে চেকগুলি ইতিপূর্বে জারি করেছেন তার জন্যে বিকল্প ব্যবস্থা গ্রহণ করতে হবে এবং এমন অ্যাকাউন্টের ওপর নতুন চেক জারি করা থেকে বিরত থাকতে হবে।

8.2 ক্রিয়ারিং বৃত্তচক্র / সংগ্রহ পরিষেবা

- ক. আমরা একটি ড্রপ বন্ধের সুবিধা রাখব যাতে আপনি সংগ্রহের জন্যে পাঠানো চেক জমা দিতে পারেন। নিশ্চিতভাবে প্রয়োজনীয় সতর্কতা নেওয়া হবে ড্রপ বন্ধে জমা হওয়া চেকের সঠিকভাবে এবং দ্রুততার সঙ্গে হিসাবিত করার জন্যে। তথাপি, আপনি যদি চান, ড্রপ বন্ধে না ফেলে কাউন্টারে হাতে হাতে জমা দিয়ে প্রাপ্তিস্বীকারের রসিদ নিতে পারেন।
- খ. আমরা আপনাকে একই দিনে ক্লিয়ারিং-এর জন্যে কোন সময়ের মধ্যে ইনস্ট্রুমেন্ট দাখিল করতে হবে তার বিবরণ সমেত, স্থানীয় এবং বহির্স্থানের ইনস্ট্রুমেন্ট ক্লিয়ারিং বৃত্তচক্র সম্বন্ধে বিশদভাবে জানাব, যেমন ইনস্ট্রুমেন্ট দাখিল করার পরে কখন আপনি টাকা তুলতে পারবেন এবং আমাদের **চেক সংগ্রহ নীতি** অনুসারে কখন আপনি বিলম্বিত সংগ্রহের ওপর সুদ পাওয়ার হকদার হবেন।
- গ. আপনার কাছ থেকে কোনো দাবির অপেক্ষা না করেই, ইনস্ট্রুমেন্ট সংগ্রহে কোনও বিলম্বের দরুন আমাদের চেক সংগ্রহ / ক্ষতিপূরণ নীতি অনুসারে আমরা ক্ষতিপূরণ দেব।
- ঘ. আপনার দ্বারা সংগ্রহের জন্যে জমা দেওয়া চেক পেড না হয়ে ফেরৎ এলে আমরা অবিলম্বে আপনাকে এসএমএস /ই-মেইলের মাধ্যমে জানাব।
- ঙ. ফেরতের তারিখের সঙ্গে-সঙ্গে 24 ঘণ্টার মধ্যেই পেমেন্ট ফেরৎ / প্রত্যাখ্যানের জন্যে কারণ নির্দেশ করা যথাযথভাবে স্বাক্ষরিত রিটার্ন মেমোর সঙ্গে একত্রে পেড না হওয়া / প্রত্যাখ্যাত চেক আমরা ফেরৎ দেবো।
- চ. বহির্স্থানের চেকের তাৎক্ষণিক ক্রেডিট প্রদত্ত হলে, প্রযোজ্য নিয়ম ও শর্তাবলী যেমন আপনার দ্বারা দাখিল করা কত সীমা পর্যন্ত ইনস্ট্রুমেন্ট ক্রেডিট করা হতে পারে সমেত প্রাসঙ্গিক তথ্য আমরা প্রদান করবো।
- ছ. প্রক্রিয়াকরণের পথে আপনার দাখিল করা চেক / ইনস্ট্রুমেন্ট হারিয়ে গেলে আমরা চেক সংগ্রহ / ক্ষতিপূরণ নীতি অনুযায়ী কাজ করব এবং ডুপ্লিকেট চেক / ইনস্ট্রুমেন্ট প্রাপ্তকরতে আপনার জন্যে সমস্ত সহায়তা প্রদান করবো।
- জ. আপনি আপনার অ্যাকাউন্ট খোলার সময়ে এবং যখনই আপনি এটার জন্যে বলবেন তখনই আমরা উপরি তথ্য জানাব। আমাদের চেক সংগ্রহ নীতিতে কোনও পরিবর্তন হলে, সংশোধিত নীতি আমাদের ওয়েবসাইটে প্রদর্শিত হবে এবং আমাদের সকল শাখায় পাওয়া যাবে।

8.3 নগদ লেনদেন

- এ. আমরা নগদ গ্রহণ করব এবং কোর ব্যাঙ্কিং-এর অধীনে আমাদের যে কোনও শাখাতে নগদ প্রদান করব। লেনদেনের ধরণের ওপর কোনও বিধিনিষেধ অথবা মাসুল ধার্য করা থাকলে তা প্রযোজ্য হবে।
- বি. আমরা আমাদের সমস্ত শাখায় প্রতিদিন একটা নির্দেশিত সীমা পর্যন্ত ময়লা / ছেঁড়াফাটা নোট এবং / অথবা কয়েনের বিনিময়ে ভালো গুণমানের, পরিষ্কার নোট / কয়েন দেব। নির্দেশিত সীমার মধ্যেই

ওয়াক-ইন গ্রাহকদের প্রতিও আমরা এই সুবিধা প্রসারিত করবো।

সি. একটি সুনির্দিষ্ট অর্থরাশির ওপরে লেনদেনের জন্যে আমাদের কাছে আপনার প্যান দেখানোর প্রয়োজন হবে।

8.4 সরাসরি ডেবিট এবং স্থায়ী নির্দেশাবলী

আমরা:

ক. অ্যাকাউন্ট খোলার সময়ে আপনাকে জানাব কিভাবে সরাসরি ডেবিট / স্থায়ী নির্দেশাবলী কাজ করে এবং কিভাবে আপনি ওগুলো রেকর্ড করতে / বাতিল করতে পারেন এবং ওই কাজের মাসুল / মাসুল অনুসূচি অনুযায়ী মাসুল ধার্য করা হবে।

খ. সরাসরি ডেবিট [ন্যাশনাল ইলেক্ট্রনিক ক্রিয়ারিং সার্ভিস (NECS) / ন্যাশনাল অটোমেটেড ক্রিয়ারিং হাউস (NACH)]-এর জন্যে আপনার দ্বারা প্রদত্ত আদেশনামা এবং অন্যান্য স্থায়ী নির্দেশাবলীর ওপর কাজ করব। আদেশনামা পালনে যেকোন বিলম্ব বা ব্যর্থতার ক্ষেত্রে আর্থিক ক্ষতি অথবা অতিরিক্ত খরচ হয়ে থাকলে আমরা ব্যাঙ্কের ক্ষতিপূরণ নীতি অনুযায়ী তার ক্ষতিপূরণ দেব। যদি আপনার অ্যাকাউন্টে ব্যালেন্স কম থাকার কারণে আদেশনামা পালন না করা যায় তাহলে মাসুল অনুসূচি অনুসারে আমরা মাসুল ধার্য করব।

গ. যখনই এটা নির্ধারিত হবে যে, কোনও অর্থরাশি অননুমোদিতভাবে / ভুলক্রমে আপনার অ্যাকাউন্ট থেকে ডেবিট হয়েছে, তখনই অতি শীঘ্র সুদের সঙ্গে একত্রে আপনার অ্যাকাউন্টে ক্রেডিট করে দেব এবং আমাদের ক্ষতিপূরণ নীতি অনুসারে আপনাকে ক্ষতিপূরণ দেব।

8.5 পেমেন্ট স্থগিত রাখার সুবিধা

আমরা:

ক. আপনার দেওয়া চেকের ক্ষেত্রে আপনার অর্থপ্রদানের ওপর নিষেধাজ্ঞা মান্য করব। আপনার নির্দেশ পাওয়া মাত্রই তার প্রাপ্তি স্বীকার করব এবং পদক্ষেপ নেব যদি না চেকটি ইতিপূর্বেই আমাদের দ্বারা ক্রিয়ার হয়ে গিয়ে থাকে।

খ. মাসুল ধার্য করব, যদি থাকে - মাসুল অনুসূচিতে নির্দেশিত মতো।

গ. আপনার দ্বারা পেমেন্ট স্থগিত রাখার নির্দেশ প্রাপ্তকরার পরে একটা চেকের অর্থ পেড হওয়ার ক্ষেত্রে আমাদের ক্ষতিপূরণ নীতি অনুযায়ী আপনাকে অর্থ ফেরৎ এবং ক্ষতিপূরণ দেব।

8.6 আপনার দ্বারা জারি করা চেক / ডেবিট নির্দেশাবলী

আমরা:

ক. আমাদের কাছে রাখব মূল চেক / আপনার অ্যাকাউন্ট থেকে উহার ওপর কাজ করা ডেবিট নির্দেশ বা ওগুলোর প্রতিলিপি বা চেক ট্রানকেশন সিস্টেম (CTC)-এর অধীনে উপস্থাপন করা থেকে প্রাপ্ত

চেকের প্রতিকরূপ রাখবো, আইন দ্বারা প্রয়োজন মতো সময়কাল ধরে ।

খ. আপনাকে দেব চেক / চেকের প্রতিকরূপ / উহার ওপর কাজ করা ডেবিট নির্দেশ বা প্রমাণ হিসাবে উহার প্রতিলিপি যতদিন পর্যন্ত আমাদের কাছে রেকর্ডগুলো পাওয়া যাবে । আপনার অ্যাকাউন্ট থেকে চেকের অর্থপ্রদান / ডেবিট নির্দেশ বিষয়ে কোন প্রশ্ন উঠলে, এক বছর সময়কালের মধ্যে চেকের জন্যে অনুরোধ আসলে, কোনও মাসুল লেভীযুক্ত হবে না । এই সময়কালের পরে অনুরোধ প্রাপ্ত করার ব্যাপারে মাসুল অনুসূচি অনুযায়ী লেভী ধার্য করা হবে ।

গ. আপনাকে জানাব আনপেড চেক এবং তারিখ পেরিয়ে যাওয়া (পুরনো) চেক-এর ব্যাপারে আমরা কি করে থাকি । লেভীযুক্ত হওয়া মাসুলাদির বিবরণ আমাদের মাসুল অনুসূচিতে সামিল থাকবে ।

8.7 মেয়াদি ডিপোজিট

ক. আপনি আমাদের কাছে মেয়াদি ডিপোজিট রাখার সময়, আমরা অ্যাকাউন্ট খোলার ফর্মে আপনার থেকে মেয়াদপূর্তিতে আপনার ডিপোজিটের বিলিবন্দেজ করার জন্যে নির্দেশাবলী প্রাপ্তকরবো ।

খ. মেয়াদপূর্তিতে ডিপোজিট বিলিবন্দেজ করার কোনও নির্দেশ না থাকার ক্ষেত্রে, ইহার মেয়াদপূর্তির আসন্ন তারিখ সন্মুখে আমরা চিঠি / ই-মেইল / এসএমএস মাধ্যমে অত্যন্ত আগাম আপনাকে জানাবো ।

গ. এরপরও আপনার থেকে কোন নির্দেশ না পাওয়ার ক্ষেত্রে, আয়কর সঞ্চয়ী ডিপোজিটসমূহ ইত্যাদির মতো ডিপোজিটগুলো বহির্ভুক্ত ডিপোজিট আমরা বিদ্যমান থাকা সুদের হারে মেয়াদপূর্তি হওয়া ডিপোজিট হিসাবে সম সময়কালের জন্যে নবীকরণ করবো ।

ঘ. মেয়াদপূর্তির আগে মেয়াদি ডিপোজিট প্রত্যাহারের জন্যে আমরা আপনাকে তার পদ্ধতি জানাব । এই তথ্যও অ্যাকাউন্ট খোলার ফর্ম / এমআইটিসি / এফডিআর-এর পিছনে পাওয়া যাবে ।

ঙ. মেয়াদি আমানত সময়ের আগেই ভাঙলে প্রযোজ্য সুদের হার এবং মাসুল কি দিতে হবে তা আমরা আপনাকে জানাব ।

চ. মেয়াদি ডিপোজিটের মেয়াদপূর্তির পূর্বে প্রত্যাহারের জন্যে প্রযোজ্য সুদের হার এবং মাসুলাদি আমরা আপনাকে জানাব ।

ছ. আমরা ‘পূর্বতন বা উত্তরজীবী’ / ‘যে কেউ বা উত্তরজীবী’ আদেশ মোতাবেক মেয়াদি ডিপোজিটের মেয়াদপূর্তি-পূর্বক প্রত্যাহারের অনুমতি আপনাকে দেবো, এই উদ্দেশ্যের হেতু সমস্ত ডিপোজিটকারীর থেকে দেওয়া সুনির্দিষ্ট যৌথ আদেশের শর্তে । অ্যাকাউন্ট খোলার ফর্মে আমরা এমন আদেশ প্রদান করবো ।

জ. আপনার ডিপোজিটে জমা হওয়া সুদজনিত আয়ে প্রযোজ্য আয়কর আইনের ব্যবস্থা, আইনের অধীনে আমাদের দায়বদ্ধতা এবং উৎসে আয়কর বাদ যাওয়া থেকে রেহাই চাওয়ার জন্যে আপনার প্রতি পাওয়া যাওয়া বন্দোবস্ত আমরা আপনাকে জানাবো ।

ঝ. আপনার সুদের আয়ের ওপর আপনার কর দেওয়ার দায় না থাকলে, আবেদনের সময়ে আপনার থেকে আমরা প্রযোজ্য মতো 15G বা 15H ফর্ম গ্রহণ করবো। আপনাকে আর্থিক বছরের শুরুতে প্রয়োজন মতো এমন ফর্ম আমাদের কাছে জমা দিতে হতে পারে, আপনার সুদের আয়ের ওপর কর দিতে আপনি দায়বদ্ধ না থাকলে। সময়ে সময়ে এই ধরনের ফর্ম আমাদের কাছে জমা দিতে পারেন। আমরা এমনসব ফর্মের প্রাপ্তিস্বীকার করব।

ঞ. আপনার ডিপোজিটের ওপর পেড / জমা হওয়া সুদ থেকে আমরা আয়কর কাটলে, নির্দিষ্ট সময়ের মধ্যেই প্রয়োজনীয় শংসাপত্র আমরা জারি করব।

8.7.1 মেয়াদি ডিপোজিটের বিনিময়ে অগ্রিম অর্থপ্রদান

মেয়াদি ডিপোজিটের বিনিময়ে পাওয়া যাওয়া লোন / ওভারড্রাফট-এর সুবিধা আমরা ব্যাখ্যা করব।

8.8 মৃত অ্যাকাউন্টধারকের দাবি নিষ্পত্তিকরণ

ক. মৃত ডিপোজিটরের দাবি নিষ্পত্তির জন্যে প্রচালনাগত পদ্ধতি আমাদের ডিপোজিট নীতির অংশ হিসাবে শাখায় এবং আমাদের ওয়েবসাইটে পাওয়া যায়।

বি. মৃত ব্যক্তির অ্যাকাউন্টের নিষ্পত্তির জন্যে আমরা দাবি-ফর্ম দেব তাঁদের, যাঁরা আমাদের সঙ্গে যোগাযোগ করবেন ফর্মের জন্যে। আমাদের ওয়েবসাইটেও আমরা দাবি-ফর্ম রাখব।

8.8.1 উত্তরজীবী / নমিনী ধারায়ুক্ত অ্যাকাউন্ট

ক. মৃত ডিপোজিটকারীর ডিপোজিট অ্যাকাউন্টের ক্ষেত্রে, যেখানে ডিপোজিটকারীর নমিনী পছন্দের সুবিধা ব্যবহার করা এবং বৈধ মনোনয়ন সম্পাদন করা বা উত্তরজীবী ধারাসহ (“উভয় বা উত্তরজীবী ” বা “যে কেউ বা উত্তরজীবী” বা “পূর্বতন বা উত্তরজীবী ” বা “পরবর্তী বা উত্তরজীবী ”) অ্যাকাউন্ট খোলার ক্ষেত্রে, ডিপোজিট অ্যাকাউন্টে ব্যালেন্সের পেমেন্ট মৃত ডিপোজিট অ্যাকাউন্টধারকের উত্তরজীবী(গণ) /নমিনীকে করা হবে এই শর্তে:

(i) উত্তরজীবী(গণ) / নমিনীর পরিচয় এবং উপযুক্ত দস্তাবেজের প্রমাণের মাধ্যমে প্রতিষ্ঠিত হওয়া অ্যাকাউন্টধারকের মৃত্যুর বাস্তবিক কারণ।

(ii) কোন উপযুক্ত কোর্টের, - ব্যাঙ্কতে মৃত ব্যক্তির অ্যাকাউন্ট থেকে পেমেন্ট করা থেকে ব্যাঙ্ককে নিরত করায় যোগ্য আদালতের আদেশ না থাকা।

এমন বিষয়ে, যে পরিমাণ অর্থই মৃত অ্যাকাউন্টধারকের অ্যাকাউন্টে থাক না কেন, সেটা মৃত ডিপোজিটকারীর উত্তরজীবী (গণ) /নমিনীকে প্রদান করা হবে, তাঁদের প্রতি কোনও উত্তরাধিকার পত্র, প্রশাসনিক বা প্রোবট ইত্যাদি পেশ করার ওপর জোর না দিয়ে বা ক্ষতিপূরণপত্র অথবা জামিন না প্রাপ্ত করে।

খ. উত্তরজীবী(গণ) / নমিনী ব্যাঙ্ক থেকে অর্থ গ্রহণ করবেন মৃত ডিপোজিটকারীর আইনানুগ

- উত্তরাধিকারীর অছি হিসেবে, অর্থাৎ এমন পেমেন্ট অধিকার বা দাবিকে প্রভাবিত করবে না, যেটা উত্তরজীবী(গণ) /নমিনীর বিরুদ্ধে কোনও ব্যক্তির থাকতে পারে, যাঁকে পেমেন্ট করা হয়েছে।
- গ. পূর্বোল্লিখিত শর্তাবলী সাপেক্ষে উত্তরজীবী(গণ) /নমিনীকে করা পেমেন্ট, ব্যাঙ্কের দায়বদ্ধতার পূর্ণ মুক্তি গঠন করবে।
- ঘ. “যে কেউ বা উত্তরজীবী” বা “পূর্বতন বা উত্তরজীবী” আদেশযুক্ত মেয়াদি ডিপোজিটের ক্ষেত্রে, ডিপোজিটকারীদের একজনের মৃত্যুতে, জীবিত যৌথ ডিপোজিটকারীর দ্বারা ডিপোজিটের মেয়াদপূর্তি-পূর্বক প্রত্যাহার অনুমোদিত হবে কেবলমাত্র এই প্রভাবের প্রতি সমস্ত ডিপোজিটকারীর থেকে আদেশ মেলে। মেয়াদপূর্তি-পূর্বক প্রত্যাহার আমাদের কাছে বজায় থাকা সময়কালের জন্যে ডিপোজিটের তারিখ ও বিনা জরিমানার ওপর প্রযোজ্য সুদের হারে অনুমতিযোগ্য হবে।
- ঙ. এটা হয়ত মনে রাখতে হবে যে একটা যৌথ ডিপোজিট অ্যাকাউন্টের ক্ষেত্রে, সকল ডিপোজিটকারীর দুর্ভাগ্যজনিত মৃত্যুর ঘটনার পরেই কেবলমাত্র নমিনীর অধিকার উদ্ভিত হয়।
- চ. নমিনেশন রেজিস্ট্রেশনের সময়ে, পাসবই / অ্যাকাউন্টের স্টেটমেন্ট / এফডিআর’য়ে নমিনীর নাম নির্দেশ করা বা না করার অপশন আপনার কাছে থাকবে।

8.8.2 উত্তরজীবী /নমিনী ধারাবিহীন অ্যাকাউন্ট

মৃত ডিপোজিটকারী কোনও নমিনী না করে থাকা বা “যে কেউ বা উত্তরজীবী”(যেমন একক বা যৌথভাবে প্রচালনাগত অ্যাকাউন্ট) হিসেবে উত্তরজীবী”(যেমন একক বা যৌথভাবে প্রচালনাগত অ্যাকাউন্ট) হিসেবে রীতিগত সেইসব ছাড়া অ্যাকাউন্টগুলোর জন্যে, সাধারণ ব্যক্তির প্রতি অসুবিধাজনকতা ও অবাঞ্ছিত কষ্ট এড়ানোর একান্ত প্রয়োজনীয় দরকার লক্ষ্য রেখে, ডিপোজিটকারীর আইনানুগ উত্তরাধিকারী(গণ)-এর প্রতি পরিশোধ করার জন্যে একটি সরল পদ্ধতি আমরা গ্রহণ করবো। আমাদের ঝুঁকি ব্যবস্থাপনা নীতির সঙ্গে অনুরূপতায়, আমরা একটা ন্যূনতম সূত্রপাত সীমা নির্দিষ্ট করবো (যেটা আমাদের শাখায় চাহিদার ওপর জ্ঞাত তৈরী করবে) সেই পর্যন্ত, যে দাবিগুলো মৃত ডিপোজিটারদের উদ্দেশ্যে নিষ্পত্তি হবে, ক্ষতিপূরণের পত্র ছাড়া অন্য যেকোন দস্তাবেজ তৈরী করার ওপর দৃঢ়তার সঙ্গে বলা ছাড়া নিষ্পত্তি করা হবে।

8.8.3 দাবি নিষ্পত্তিকরণের জন্যে সময়সীমা

আমরা ডিপোজিটকারীর মৃত্যুতে দাবির নিষ্পত্তি করব এবং দাবি পেশ করার 15 দিন অতিক্রান্ত না হওয়ার মধ্যেই উত্তরজীবী(গণ) /নমিনী(গণ)’কে অর্থ প্রদান করবো এই শর্তে যে ডিপোজিটকারীর মৃত্যুর প্রমাণ এবং ব্যাঙ্কের সন্তুষ্টি মতো দাবিদার(গণ) উপযুক্ত শনাক্তকরণ দাখিল করবেন।

8.8.4 মেয়াদি ডিপোজিট অ্যাকাউন্টের মেয়াদপূর্বক সমাপন

মেয়াদি ডিপোজিটের ক্ষেত্রে আমরা অ্যাকাউন্ট খোলার ফর্মে একটি ধারা যোগ করব এই মর্মে যে ডিপোজিটকারীর মৃত্যুতে মেয়াদি ডিপোজিটের অকাল সমাপ্তির অনুমতি দেওয়া হবে। শর্ত সাপেক্ষে যে

ঐরূপ উপযুক্ত সময়ের আগেই টাকা তুলে নেওয়ার অনুমতি, অ্যাকাউন্ট খোলার ফর্মে বিশেষভাবে নির্দিষ্ট থাকবে। ঐরূপ সময়ের আগেই টাকা তুলে নেওয়ার জন্যে কোনও জরিমানা ধার্য করা হবে না।

8.8.5 মৃত ডিপোজিটকারীর নামে লেনদেনের অর্থ পরিচালনা করা

মেয়াদি ডিপোজিটের উত্তরজীবী / নমিনীর সমস্যা দূর করার জন্যে আমরা মৃত ডিপোজিটকারীর নামে তাঁর মৃত্যুর পরেও লেনদেনে অর্থের বিষয়ে করণীয় কাজ সম্পর্কে উত্তরজীবী / নমিনীর থেকে উপযুক্ত সম্মতিপত্র / অনুমোদন নেব। এই বিষয়ে আমরা নিম্নের দু' পছার একটা গ্রহণ করব:

(i) আমরা মৃত আমানতকারীর উত্তরজীবী / নমিনী কর্তৃক 'এস্টেট অফ মৃত ব্যক্তি.....-এর নামে একটা অ্যাকাউন্ট খুলতে অনুমোদন করবো, যেখানে মৃত ব্যক্তির নামে লেনদেনের সমস্ত অর্থ ক্রেডিট হবে, তবে কোনও অর্থ প্রত্যাহার করা যাবে না শর্তে।

অথবা

(ii) উত্তরজীবী / নমিনীর দ্বারা আমরা অনুমোদিত হবো যাতে মৃতের নামে লেনদেনের সমস্ত অর্থ প্রেরকের কাছে ফেরৎ পাঠানো যায় এটা উল্লেখ করে যে "অ্যাকাউন্টধারক মৃত" এবং সেই মতো উত্তরজীবী(গণ) / নমিনীকে জানিয়ে দেব। তারপর উত্তরজীবী(গণ) / নমিনী / আইনানুগ উত্তরাধিকারী(গণ), যথাযথ সুবিধাভোগীর নামে নেগোশিয়েবেল ইনস্ট্রুমেন্ট বা ইলেক্ট্রনিক ট্রান্সফারের মাধ্যমে পেমেন্ট কার্যকরী করতে প্রেরকের সঙ্গে যোগাযোগ করতে পারবেন।

8.8.5.1 পেনশন অ্যাকাউন্ট *

- আমরা আপনাকে জানানো, পেনশন ক্রেডিটের জন্যে সেভিংস ব্যাঙ্ক অ্যাকাউন্টের নিমিত্ত নমিনেশন সুবিধা পাওয়া যায়।
- আমরা আপনাকে জানানো যে ব্যাঙ্কিং কোম্পানীজ (নমিনেশন) রুল্‌স, 1985 হলো এরিয়ার্স অফ পেনশন (নমিনেশন) রুল্‌স, 1983'র থেকে স্বতন্ত্র।
- আমরা আপনাকে জানানো যে পেনশনের বাকী পাওনা প্রাপ্ত করার জন্যে এরিয়ার্স অফ পেনশন (নমিনেশন) রুল্‌সের অধীনে আপনার দ্বারা ক্ষমতা ব্যবহৃত করা নমিনেশন আমাদের কাছে আপনার দ্বারা রাখা ডিপোজিট অ্যাকাউন্টসের উদ্দেশ্যের জন্যে বৈধ হবে না। এর জন্যে আপনি নমিনী সুবিধা ভোগ করতে চাওয়ার ক্ষেত্রে ব্যাঙ্কিং কোম্পানীজ (নমিনেশন) রুল্‌স, 1985 হিসাবে একটা পৃথক নমিনেশন আবশ্যিক।

[দ্রষ্টব্য : পেনশনভোগীদের দ্বারা আমাদের কাছে থাকা ডিপোজিট অ্যাকাউন্টের ক্ষেত্রে বিধির 8.8.5 ধারা প্রয়োগ করা হবে না].

8.9 সেফ ডিপোজিট লকার্স

ক সেফ ডিপোজিট লকার্স এবং এই পরিষেবা প্রদান করার ক্ষেত্রে মূল্যবান সামগ্রীর নিরাপদ

ডিপোজিটের জন্যেও প্রযোজ্য বিধিনিয়ম ও পদ্ধতির সম্পূর্ণ বিবরণ আমরা আপনাকে দেবো আর সমবিষয়ের মধ্যে পার্থক্য তথা এইসব পরিষেবার মাসুলাদি ও অনবদ্য বৈশিষ্ট্যাবলী ব্যাখ্যা করবো। আমাদের লকার দেওয়ার সঙ্গে ব্যাঙ্কে ফিক্সড ডিপোজিট রাখার কোনও সম্পর্ক নেই। তথাপি, আবার্টনের সময় আমরা একটি ফিক্সড ডিপোজিট নিয়ে থাকি যা দিয়ে তিন বছরের ভাড়া এবং দরকার পড়লে লকার ভেঙে খোলার জন্যে খরচও সামিল থাকবে। আমরা আপনাকে আপনার সেফ ডিপোজিট লকারের সময় অতিক্রান্ত হওয়া ভাড়ার জন্যে নথিবদ্ধ সর্বশেষ ঠিকানায় এবং /বা ই-মেইলে মনে করানো বার্তা পাঠাবো। লকার চুক্তি অনুসারে বকেয়া ভাড়া পেড না হওয়া পর্যন্ত লকারের প্রচালনা সীমাবদ্ধ করার অধিকার আমাদের কাছে থাকবে। চুক্তিতে আমরা এই ধারা সামিল করবো।

খ. আমরা আপনাকে পরামর্শ দেবো যে একটা সেফ ডিপোজিট লকার ভাড়া করা, পাট্রিদাতা আর ইজারাদারের মধ্যে একটা সম্পর্ক সৃষ্টি করে আর নিরাপদ ও সুরক্ষিত পরিবেশে সেফ ডিপোজিট লকারে অবাধ প্রবেশতার জন্যে পাট্রিদাতার অধিকার থাকে।

8.10 বৈদেশিক মুদ্রা বিনিময় পরিষেবা

ক. যখন আপনি বৈদেশিক মুদ্রা ক্রয় বা বিক্রয় করেন, তখন আমরা আপনাকে বিস্তারিতভাবে এই সংক্রান্ত পরিষেবা, বিনিময় হার এবং বৈদেশিক মুদ্রা বিনিময়ে প্রযোজ্য অন্যান্য মাসুল বিষয়ে জানাব। যদি সম্ভব না হয়, তাহলে আমরা আপনাকে বলব কিভাবে এসব নির্ধারণ করতে হবে।

খ. যদি আপনি টাকা পাঠাতে চান, আমরা আপনাকে বলব কিভাবে এটা করবেন এবং আপনাকে দেব:

- i. পরিষেবার বিবরণ এবং কিভাবে সেগুলি ব্যবহার করবেন।
- ii. আপনার প্রেরিত টাকা কখন বিদেশে পৌঁছবে তার বিশদ বিবরণ এবং যদি বিলম্ব হয়ে থাকে তাহলে তার কারণ।
- iii. বৈদেশিক মুদ্রায় পরিবর্তনের সময় বিনিময় হার (যদি লেনদেনের সময় সম্ভব না হয় আমরা পরেও আপনাকে জানাব বিনিময় হার কত ছিল)।
- iv. আপনার দেয় কমিশন অথবা মাসুলের বিস্তারিত বিবরণ, সঙ্গে থাকবে একটি সতর্কীকরণ এই মর্মে যে অর্থ প্রাপককেও সংশ্লিষ্ট ব্যাঙ্কের মাসুল দিতে হতে পারে।

গ. বিদেশে টাকা পাঠানোর ব্যাপারে আপনার প্রদত্ত তথ্যসমূহ যথেষ্ট কিনা আমরা আপনাকে জানাব। যদি তথ্যের মধ্যে কোনও অসামঞ্জস্যতা বা অসম্পূর্ণতা থাকে, তাহলে আমরা আপনাকে অবিলম্বে জানাব এবং আপনাকে সংশোধন /সম্পাদন করতে সহায়তা করব।

ঘ. বিদেশ থেকে অর্থ আপনার ব্যাঙ্ক অ্যাকাউন্টে স্থানান্তরিত হলে, আমরা আপনাকে জানাব প্রাপ্ত মূল অর্থের পরিমাণ এবং লেভিযুক্ত কোনও থাকলে, মাসুলাদি। এমনকি প্রেরক সব মাসুল দিয়ে দিতে রাজি থাকলেও, আপনার অ্যাকাউন্টে টাকা অর্থ ক্রেডিট করার সময়ে প্রক্রিয়া থেকে আমাদের মাসুলাদি /বিধিবদ্ধ করসমূহ তখনও আমরা কেটে নেব।

- ঙ. আপনি চাইলে আমরা আপনাকে আমাদের বৈদেশিক মুদ্রা বিনিময় পরিষেবা সংক্রান্ত নিয়ামক প্রয়োজনীয়তা এবং শর্তাবলী সম্বন্ধে পথনির্দেশিত করবো।
- চ. ক্রেডিট করার জন্যে অর্থ যেদিন দরকার সেইদিনের পরে বিলম্ব হলে, নির্দিষ্ট দিনের পরবর্তী সময়ের জন্যে i) সুদ দেওয়ার কারণে এবং ii) ফোরেক্স হার কমে গেলে আপনার কোনও ক্ষতি হলে, আপনাকে ব্যাঙ্কের ক্ষতিপূরণ নীতি অনুসারে ক্ষতিপূরণ দেওয়া হবে।
- ছ. নিয়ামক/বিধিবদ্ধ নির্দেশাবলীর অধীনে জারি হবার প্রয়োজনীয় সকল সার্টিফিকেট নামমাত্র মাসুলাদিতে জারি করা হবে, সার্টিফিকেট ব্যতীত যেটা আমাদের ওয়েবসাইটে প্রদর্শিত হবে, যা বিধিবদ্ধ এবং বিনা মাসুলে জারি করা হবে।

8.11 ভারতের মধ্যেই অর্থ-প্রেরণ

আপনি ভারতের মধ্যেই কোথাও অর্থ পাঠাতে চাইলে, আমরা আপনাকে জানাব কিভাবে এটা সম্ভব এবং

- ক. আপনাকে দেব আমাদের পরিষেবার বিশদ বিবরণ এবং কিভাবে তা প্রয়োগ করতে হবে।
- খ. আপনার প্রয়োজন অনুযায়ী টাকা পাঠানোর সবচেয়ে ভাল পদ্ধতি বিষয়ে আপনাকে পরামর্শ দেব।
- গ. সমস্ত রকম মাসুলের বিশদ বিবরণ এবং কমিশন আপনাকে জানিয়ে দেব, যা মাসুল অনুসূচি অনুযায়ী আপনাকে পরিষেবা বাবদ দিতে হবে।
- ঘ. এসএমএস / ই-মেইল মারফৎ আপনাকে জানিয়ে দেব মোবাইল ব্যাঙ্কিং / এনইএফটি / আরটিজিএস-এর মাধ্যমে আপনি যে টাকা পাঠিয়েছিলেন তার কি গতিবিধি / অবস্থান।
- ঙ. এনইএফটি / আরটিজিএস লেনদেন / ডিজিট্যাল ব্যাঙ্কিং সম্পর্কে আপনার প্রশ্ন / অভিযোগের উত্তর দিতে আমাদের ওয়েবসাইটে কাস্টমার ফেসিলিটেশন সেন্টারের সাম্প্রতিকতম যোগাযোগের বিশদ বিবরণ দেওয়া থাকবে।
- চ. যদি কোনও বিলম্ব হয়, সেক্ষেত্রে বিলম্বের জন্যে এবং আপনাকে কোনও ক্ষতি / বাড়তি খরচ বহন করতে হলে, আমাদের ক্ষতিপূরণ নীতি অনুসারে আপনাকে আমরা ক্ষতিপূরণ দেব।
- ছ. আমরা ওয়াক-ইন গ্রাহকদের প্রতি নির্দেশিত সীমার মধ্যেই অর্থপ্রেরণ সুবিধা প্রসারিত করবো।

8.12 ধার করা

- ক. লোন এবং অগ্রিম-এর বিষয়ে আমাদের একটি বোর্ড অনুমোদিত নীতি আছে।
- খ. আমরা লোন দেওয়ার সিদ্ধান্ত নিয়ে থাকি আপনার আর্থিক অবস্থা এবং পরিশোধ করার ক্ষমতা যথাযথ বিবেচনা করে।
- গ. লেন দেওয়ার সময়ে আমরা লিঙ্গ, জাতি এবং ধর্ম বিচার করি না। তবে, সমাজের বিশেষ বিশেষ অংশের জন্যে কোনও প্রকল্প প্রবর্তন করা বা তাতে অংশগ্রহণ করা থেকে আমাদের বিরত করা যাবে না।

8.12.1 লোন

8.12.1.1 সাধারণ তথ্য

আমরা:

- ক. আপনার চাওয়া লোন / ক্রেডিট সুবিধার সবচেয়ে গুরুত্বপূর্ণ বিধি ও শর্ত (এমআইটিসি) আপনাকে জানাব।
- খ. আবেদনের সূত্র করার সময়ে এবং লোন / ক্রেডিট কার্ড মঞ্জুর জানানোর সময়ে আপনাকে প্রয়োজ্য ফি ও মাসুলসহ আমাদের বিভিন্ন লোন ও ক্রেডিট কার্ড প্রোডাক্টের মূল বৈশিষ্ট্যাবলী ব্যাখ্যা করা তথ্য জানাবো।
- গ. আপনি কিভাবে আবেদন করবেন, তার জন্যে কি তথ্য / প্রমাণপত্র আপনার কাছ থেকে আমাদের প্রয়োজন, সে বিষয়ে আপনাকে পরামর্শ দেব। আপনার পরিচয়, ঠিকানা, নিয়োগ ইত্যাদি এবং নিয়ামক কর্তৃপক্ষ দ্বারা নির্ধারিত অন্য যেকোন আইনি ও নিয়ন্ত্রণমূলক প্রয়োজনের জন্যে (যেমন প্যান বিবরণ) কোন ধরনের তথ্য আমাদের প্রয়োজন, সে বিষয়ে আপনাকে পরামর্শ দেব।
- ঘ. আমাদের দ্বারা আবশ্যিক বিবেচিত হলে, আপনার লোন / ক্রেডিট কার্ড আবেদনপত্রে উল্লিখিত বিশদ বিবরণ, আপনার বাসস্থান এবং / বা ব্যবসার টেলিফোন নম্বর এবং / বা অন্যান্য বিকল্প চ্যানেলের মাধ্যমে যোগাযোগ করা এবং / বা এই ব্যাপারের জন্যে আমাদের দ্বারা নিযুক্ত এজেন্সীর মাধ্যমে বাস্তবিকরূপে আপনার বাসস্থান এবং / বা ব্যবসার ঠিকানায় পরিদর্শন করে আমরা যাচাই করবো।
- ঙ. আপনাকে কোনও ওভারড্রাফট প্রদান করলে বা আপনার বর্তমান ওভারড্রাফট সীমার বৃদ্ধি ঘটালে, আমরা আপনাকে জানাব আপনার ওভারড্রাফট দাবির ওপর পরিশোধযোগ্য বা অন্যথা কিনা। প্রয়োজন হলে, আমরা ওভারড্রাফট নেওয়া অর্থের পরিমাণ এবং সুদের সঙ্গে-সঙ্গে জরিমানা সুদের হিসেব করা সম্বন্ধে পরামর্শও দেবো।
- চ. টেলিফোন মারফৎ ক্রেডিট প্রদান / অনুমোদন করার ক্ষেত্রে, আমরা আপনার লিখিত বা এসএমএস / ই-মেইলের মতো অন্য যেকোন মাধ্যমে গ্রহণীয়তা প্রাপ্ত করার পরে এবং যেক্ষেত্রে আপনার সম্মতি অনুমোদিত বৈদ্যুতিন মাধ্যমে প্রাপ্ত হলে, আবশ্যিক বৈধকরণের পরে আপনার অ্যাকাউন্টে ঐ অর্থ ক্রেডিট করব।
- ছ. আমরা অযাচিত, আগেই অনুমোদন দেওয়া কোন লোনের সুবিধা কোনভাবেই দেব না ; ক্রেডিট কার্ডের সীমা বাড়ানো বা ব্যক্তিগত লোনের সীমা বৃদ্ধি করাও এর মধ্যে পড়বে।

8.12.1.2 লোনের জন্যে আবেদন এবং উহার প্রক্রিয়াকরণ

- ক. কোন লোন নেওয়ার সময় লোনের আবেদন ফর্মের অংশ হিসেবে আমরা সুদের হার, বার্ষিক হিসেবে সুদের হার, স্থায়ী না পরিবর্তনশীল ইত্যাদি তথ্যসমূহ দেব ; আরও জানাব প্রক্রিয়াকরণের ফি /

মাসুল, লোন মঞ্জুর / প্রদত্ত না হলে এমন ধরণের ফি-এর কতটা অংশ ফেরৎ হবে, প্রাক-অর্থপ্রদানের সুযোগ ও তৎজনিত মাসুল, যদি থাকে ; বিলম্বে পরিশোধের ক্ষেত্রে দশমূলক সুদের হার, যদি থাকে ; আপনার লোন স্থায়ী থেকে পরিবর্তনশীল সুদের হারে রূপান্তরণ করা বা তার বিপরীতের ক্ষেত্রে রূপান্তরণের জন্য মাসুল, যদি থাকে ; সুদ পুনর্নির্ধারণ করার কোন বিধি যদি থাকে এবং অন্যান্য বিষয় যা ঋণগ্রহীতার স্বার্থকে প্রভাবিত করতে পারে । এইসব জানানোর উদ্দেশ্য হলো, যাতে আপনি অন্যান্য ব্যাক্সের সঙ্গে তুলনা করে, ভেবেচিন্তে একটি সিদ্ধান্ত নিতে পারেন ।

- খ. লোনের আবেদন ফর্মের সঙ্গে আমরা আপনাকে কি কি নথিপত্র জমা দিতে হবে তার একটি তালিকা দেব (আইনি ও নিয়ন্ত্রমূলক প্রয়োজন পূরণ করার জন্যে), যাতে আপনি সার্বিকভাবে পূর্ণাঙ্গ আবেদনপত্র জমা দিতে পারেন । প্রয়োজনে আমরা আপনাকে আবেদন ফর্ম পূরণ করার ক্ষেত্রে সাহায্য করব ।
- গ. আপনি অন-লাইন বা হাতে হাতে, যেভাবেই জমা দিন, আমরা আপনার আবেদন জমা নেওয়ার প্রাপ্তিস্বীকার করব এবং তাতে উল্লেখ করবো কত সময়ের মধ্যে আবেদনের প্রক্রিয়াকরণ সম্পূর্ণ হবে ।
- ঘ. আমাদের বিদ্যমান থাকা নীতি অনুসারে আপনার লোনের ওপর আমাদের সিদ্ধান্ত জানাবো, যেটা আপনার আবেদন সর্বব্যাপারে সম্পূর্ণ এবং প্রদত্ত ‘পরীক্ষা তালিকা’ অনুসারে সকল নথিপত্রের সঙ্গে একত্রে দাখিল হওয়ার শর্তে, ওয়েবসাইটে পাওয়া যায় ।
- ঙ. সাধারণতঃ লোনের আবেদন করার সময়ই আবেদন প্রক্রিয়াকরণের জন্যে প্রয়োজনীয় সকল বিবরণ আমরা সংগ্রহ করবো । কোনও বাড়তি তথ্যের আমাদের প্রয়োজনের ক্ষেত্রে, আমরা অবিলম্বে আপনার সঙ্গে যোগাযোগ করব ।
- চ. আমরা লিখিতভাবে জানাব আপনার লোনের আবেদন খারিজ করার কারণ(সমূহ) । লোনের আবেদনের এমন বাতিলকরণের জন্যে কারণ(সমূহ) বিবৃত করে পত্র বা ই-মেইল মাধ্যমে আমরা এটা জানাতে পারি ।
- ছ. আমরা মঞ্জুর হওয়া অর্থরাশি এবং নিয়ম ও শর্তাবলীর বিশদ বিবরণসহ মঞ্জুর-পত্র আপনাকে দেবো ।
- জ. আমরা আপনাকে একটি অ্যামোটাইজেশন অনুসূচি দেব (লোনের অবধির জন্যে মূল অর্থরাশি এবং সুদ পরিশোধের অনুসূচি) দেবো ।
- ঝ. সুদের হারে পরিবর্তনের ক্ষেত্রে আমরা আপনাকে জানাব যে এমন সুযোগ আছে কিনা যাতে আপনি মেয়াদ বদল করে মাসিক কিস্তি একই রাখতে পারেন বা তার বিপরীত করতে পারেন ।
- ঞ. আপনার অনুরোধে, ডিসবার্সমেন্ট ওয়েলকাম কিট অনুসারে লোনের নথিপত্রে উল্লিখিত সমস্ত সংযুক্ত কাগজপত্রের প্রত্যেকটার একটা প্রতিলিপির সঙ্গে একত্রে আমাদের খরচে আপনার দ্বারা সম্পাদন করা লোনের সকল দস্তাবেজের অনুমোদিত প্রতিলিপি সরবরাহ করবো । যদিও, আমাদের

- অনুসূচি অনুসারে অতিরিক্ত অনুমোদিত প্রতিলিপির জন্যে ন্যায্য মাসুলাদি লেভিযুক্ত হবে।
- ট. যেকোন লোনের জন্যে, জামানত / কোলাটেরল হিসাবে দলিলের সঙ্গে নেওয়া সমস্ত নথিপত্রের জন্যে আমরা লিখিত রসিদ দেবো।
- ঠ. নন পারফর্মিং অ্যাসেটে (এনপিএ) পরিণত হওয়ার আগে আপনার অ্যাকাউন্টের অবস্থা সম্পর্কে আমরা আপনাকে চিঠি / ই-মেইল বা এসএমএস মাধ্যমে জানাব।
- ড. যদি আমরা সিদ্ধান্ত গ্রহণ করি যে চুক্তির অন্তর্গত পরিশোধ অথবা নিষ্পাদন প্রত্যাহার / ত্বরান্বিত করব বা অতিরিক্ত জামানত গ্রহণ করব, তাহলে আমরা যথেষ্ট আগাম আপনাকে বিজ্ঞপ্তি পাঠাব।
- ঢ. আমরা আপনার মেয়াদি / ডিম্যাণ্ড লোনের অ্যাকাউন্টের বার্ষিক স্টেটমেন্ট আপনাকে দেব।
- ত. আমরা আপনাকে প্রয়োজন হলে আরও ঘনঘন লোনের স্টেটমেন্ট পাঠাব, একটা খরচে, যেটা মাসুল অনুসূচিতে নির্দেশিত হবে।
- থ. সম্মতিযুক্ত বা চুক্তিযুক্ত আপনার সমস্ত পাওনা পরিশোধের 15 দিনের মধ্যেই আমরা আপনাকে সমস্ত জামানত / দস্তাবেজ / দলিলনামা থেকে বন্ধক রাখা সম্পত্তি ফেরৎ দেব এবং সেন্ট্রাল রেজিস্ট্রি ফর সিকিউরিটাইজেশন, অ্যাসেট রিকনস্ট্রাকশন অ্যান্ড সিকিউরিটি ইন্সট্রুমেন্ট (সিইআরএসএআই)-এর কাছে আমাদের মাসুলের সন্তুষ্টির ব্যাপারে রিপোর্ট দেবো। কোনও দাবির ওপর যদি কোনও পালটা দেনা মেটানোর ব্যাপার থাকে তবে আমরা প্রয়োজনীয় বিজ্ঞপ্তি দাবির খুঁটিনাটিসহ পাঠাব এবং জামানত / দস্তাবেজ / দলিল থেকে বন্ধক রাখা সম্পত্তি আটকে রাখব যতদিন পর্যন্ত না প্রাসঙ্গিক দাবি নিষ্পত্তি / শোধ হচ্ছে।
- দ. সম্মতিযুক্ত বা চুক্তিযুক্ত আপনার সমস্ত পাওনা পরিশোধের 15 দিনের মধ্যেই আমরা আপনাকে সমস্ত জামানত / দস্তাবেজ / দলিলনামা থেকে বন্ধক রাখা সম্পত্তি ফেরৎ দিতে না পারলে বা আমাদের ক্ষতিপূরণ নীতি সঙ্গে সমতা রেখে আমাদের মাসুলের ব্যাপারে সিইআরএসএআই-এর কাছে রিপোর্ট করায় যেকোন বিলম্বের জন্যে ক্ষতিপূরণ দেব।
- ধ. লোন নেওয়ার সময় আপনি যে জামানত / দস্তাবেজ / দলিলনামা জমা দিয়েছিলেন সেগুলি আমাদের দ্বারা হারিয়ে যাওয়ার ক্ষেত্রে আপনার ক্ষতির জন্যে আমরা ক্ষতিপূরণ দেব। আমরা হারিয়ে যাওয়া জামানত / দস্তাবেজ / দলিলনামার উল্লেখ করে একটি প্রমাণপত্র দেব এবং আমাদের খরচে ডুপ্লিকেট দস্তাবেজ ইত্যাদি প্রাপ্তকরার জন্যে আপনাকে সর্বকম সাহায্য করব।
- ন. ঋণগ্রহীতার অ্যাকাউন্ট স্থানান্তরণের কোনও অনুরোধ আপনার বা কোনও ব্যাঙ্ক / আর্থিক প্রতিষ্ঠান থেকে এলে আমরা স্বভাবসিদ্ধভাবে আপনার স্পষ্ট সম্মতির সঙ্গে একত্রে প্রক্রিয়াকরণ করব এবং আমাদের ঐকমত্য বা অন্যথা, অনুরোধ প্রাপ্ততার দু' সপ্তাহের মধ্যে জানিয়ে দেব।
- প. নিজস্ব ফাণ্ড থেকে পেড করাই হোক বা অন্যান্য ব্যাঙ্ক দ্বারা টেকওভার করা নির্বিশেষে আপনাকে (আপনার স্বতন্ত্র সক্ষমতায়) মঞ্জুর করা সকল ফ্লোটিং রেট মেয়াদি লোনের ওপর ফোরক্লোজার মাসুল / প্রি-পেমেন্ট জরিমানা লেভিযুক্ত করবো না।

ফ. বলবৎ থাকা যেকোন সাবসিডি স্কীম বা সাবভেনশন স্কীমের অধীনে সুরক্ষিত হবার একটা লোন যোগ্য হওয়ার ক্ষেত্রে আমরা আপনাকে এমন স্কীমের বৈশিষ্ট্য ব্যাখ্যা করবো আপনার দরকার হবার যেকোন প্রয়োজনীয়তা পরিপূরণ করবো।

8.13 গ্যারেন্টি

ক. আপনি যদি চান আপনার দেনার জন্যে কোন তৃতীয় পক্ষের থেকে গ্যারেন্টি বা অন্য কোন জামানত স্বীকার করি, সেক্ষেত্রে যিনি গ্যারেন্টি বা অতিরিক্ত জামানত দিচ্ছেন, সেই ব্যক্তিকে আপনার আর্থিক অবস্থা সংক্রান্ত গোপন তথ্য জানাবার জন্যে বা তাঁর আইনি উপদেষ্টাকে জানাবার জন্যে আমরা আপনার থেকে অনুমতি চাইব।

খ. এছাড়াও আমরা :

- i. তাঁদের উৎসাহ দেব যেন তাঁরা স্বতন্ত্র আইনি পরামর্শ নেন, যাতে তাঁদের সিদ্ধান্ত নেওয়ার কারণে তাঁদের দায়-দায়িত্ব ও সম্ভাব্য পরিণতি তাঁরা বুঝতে পারেন (উপযুক্ত ক্ষেত্রে, তাঁরা যে নথি সই করবেন তাতে এই সুপারিশ স্পষ্ট নোটিস হিসেবে থাকবে)।
- ii. তাঁদের জানাব যে গ্যারেন্টি বা অতিরিক্ত জামানত দিয়ে তাঁরা আপনার পরিবর্তে বা আপনারই মত দায়বদ্ধ থাকবেন।
- iii. তাঁদের জানাব তাঁদের কি দায়বদ্ধতা থাকবে।
- iv. যে ধার করার সুবিধা আপনি নিয়েছেন তার গ্যারেন্টারকে বিনামূল্যে মঞ্জুর হওয়া লোন / লোনচুক্তির শর্তাবলীর একটি প্রতিলিপি পাঠাব।

গ. আপনি যখন কোনও লোনের গ্যারেন্টার হওয়ার কথা ভাবছেন, তখন আমরা এই বিষয়গুলি নিয়ে বলব :

- i. গ্যারেন্টার হিসেবে আপনার দায়
- ii. ব্যাঙ্কের কাছ আপনি কত পরিমাণ দায়-দায়িত্বের জন্যে নিজেকে অঙ্গীকারবদ্ধ করছেন
- iii. কোন পরিস্থিতিতে আপনাকে আমরা ডাকব আপনার দায় মেটানোর জন্যে
- iv. আপনি যদি গ্যারেন্টার হিসেবে টাকা মেটাতে অসমর্থ হন, তাহলে ব্যাঙ্কে থাকা আপনার অন্যান্য অর্থের নাগাল আমরা পাবো কিনা।
- v. একজন গ্যারেন্টার হিসাবে আপনার দায়-দায়িত্ব কোনও একটি নির্দিষ্ট পরিমাণ পর্যন্ত সীমাবদ্ধ বা তার সীমা নেই
- vi. একজন গ্যারেন্টার হিসাবে কোন সময় এবং পরিস্থিতিতে আপনার দায় পরিশোধ হবে এবং কোন পদ্ধতিতে আমরা এ বিষয়ে আপনাকে বিস্তারিত দেব।

- vii. আপনি যে ঋণগ্রহীতার গ্যারেন্টার হয়েছেন, তাঁর আর্থিক অবস্থানে কোনও বস্তুগত প্রতিকূল পরিবর্তন ঘটেছে কিনা সে বিষয়ে আমরা আপনাকে অবহিত রাখব।
- ঘ. চুক্তিবদ্ধ সমুদয় লোন পরিশোধের 15 দিনের মধ্যেই আমরা আপনাকে বন্ধক রাখা সম্পত্তি বিষয়ক সমস্ত জামানতপত্র / নথি / শিরোনাম (টাইটেল) দলিলপত্র ফেরৎ পাঠাব।
- ঙ. চুক্তিবদ্ধ সমুদয় লোন পরিশোধের পরে আমরা আপনাকে বন্ধক রাখা সম্পত্তি বিষয়ক সমস্ত জামানতপত্র / নথি / শিরোনাম দলিলপত্র ফেরৎ দিতে যদি 15 দিন অতিক্রম হয়ে যায়, তাহলে সেই বিলম্বের জন্যে আমরা আপনাকে ক্ষতিপূরণ দেব।
- চ. জামানতপত্র / নথি হারিয়ে গেলে, সেই পরিস্থিতিতে আমরা আপনাকে ক্ষতিপূরণ দেব। আমরা একটি শংসাপত্র জারি করব যাতে হারানো জামানতপত্র / নথির উল্লেখ থাকবে এবং নথিপত্রের ডুপ্লিকেট পাওয়ার ক্ষেত্রে আমরা আপনাকে সর্বকম সাহায্য করব।

8.14 সেন্ট্রাল রেজিষ্ট্রি অফ সিকিউরিটাইজেশন, অ্যাসেট রিকনস্ট্রাকশন অ্যাণ্ড সিকিউরিটি ইন্টারেস্টঅফ ইণ্ডিয়া (CERSAI)

আপনি যখন কোনও লোনের সুবিধা ভোগ করেন তখন প্রাথমিক এবং অতিরিক্ত জামানত হিসেবে স্থাবর সম্পত্তি এবং / বা অস্থাবর যুক্ত থাকার ক্ষেত্রে আমরা আপনাকে CERSAI-এর কাজকর্ম বিষয়ে জানাব এবং এই বাস্তব তথ্যের সঙ্গে পরিচিত করাব যে তাদের নথিভুক্ত তথ্য যেকোন ঋণদাতা বা যেকোন ব্যক্তি, যিনি ওই সম্পত্তি / পরিসম্পত্তি নিয়ে কোনও কারবার করতে চান, খোঁজ নিলেই দেখতে পাবেন। আমরা আমাদের মাসুল CERSAI'কে জানাবো।

8.15 বকেয়া নিষ্পত্তিকরণ

- ক. আপনি সময়মতো আপনার অর্থপ্রদান না করতে পারলে যত শীঘ্র সম্ভব আমাদের জানাবেন।
- খ. নিয়ন্ত্রণমূলক যেসব নির্দেশিকা আছে এবং আমাদের নীতির সঙ্গে সাযুজ্য রেখে আমরা সর্বকম বাস্তব আর্থিক সমস্যা সহানুভূতির সঙ্গে ইতিবাচকভাবে বিবেচনা করব।
- গ. আমরা চেষ্টা করব আপনাকে সাহায্য করতে যাতে আপনার কোনও সমস্যা থাকলে তা অতিক্রম করতে পারেন।
- ঘ. আপনার বকেয়া শোধ করার জন্যে যদি আমরা এককালীন নিষ্পত্তি (ওটিএস)'র সুযোগ দিই, আমরা আপনাকে তা বিশদে ব্যাখ্যা করব।
- ঙ. আমরা এককালীন নিষ্পত্তি (ওটিএস)'র শর্তাবলী লিখিতভাবে আপনাকে জানাব।
- চ. আপনার বকেয়া যদি ওটিএস-এর অধীনে নিষ্পন্ন হয়, আমরা আপনাকে জানাব, সি আই সি'র কাছে আপনার ঋণগ্রহণের যে ইতিহাস রক্ষিত আছে তার ওপর কি ধরণের প্রভাব পড়বে।

8.16 লোন / কার্ডের বকেয়া সিকিউরিটাইজেশন

- ক. আমরা আপনার লোন / কার্ডের ওপরের বকেয়া অন্যের কাছে সিকিউরিটাইজ (বিক্রী) করলে, আমরা তার নাম এবং যোগাযোগের বিশদ বিবরণ জানাবৎ আরও জানাব আপনার লোন / কার্ডের ওপরের বকেয়ার কত পরিমাণ তাদের হস্তান্তরিত করা হয়েছে। সাধারণভাবে, লোন / কার্ডের ওপরের বকেয়া যেটা নন পারফর্মিং অ্যাসেটস (NPAs) বিবেচিত হয়, দায়ভার ন্যস্তের মাধ্যমে অ্যা কোম্পানীর কাছে বিক্রী করার জন্যে। যেখানে আপসের মাধ্যমে বকেয়ার নিষ্পত্তি হয়, সেখানে ARC'র কাছে এমন অ্যাসেট দেওয়ার প্রশ্ন ওঠে না।
- খ. যাকে আপনার লোন / বকেয়া হস্তান্তরিত করা হয়েছে, তাকে বকেয়া অর্থ পরিশোধ করা দায় আপনার থাকবে।
- গ. যাকে বা যে সংস্থাকে লোন / বকেয়া হস্তান্তরিত করা হয়েছে তারা আপনার লোনের তথ্য সি আই সি -র কাছে জানাতে থাকবে।
- ঘ. যাকে আপনার লোন / বকেয়া হস্তান্তরিত করা হয়েছে তাঁর বিরুদ্ধে যদি আপনার কোন অভিযোগ থাকে সেক্ষেত্রে আমরা আপনাকে সহায়তা দিতে চেষ্টা করব।
- ঙ. আমাদের দ্বারা যাকে আপনার লোন / বকেয়া হস্তান্তরিত করা হয়েছে তাঁর বিরুদ্ধে সকল অভিযোগের জন্যে, সমাধানের হেতু আমরা নোডাল অথরিটি'তে বজায় থাকবো। আমরা এইসব অভিযোগকে আমাদের বিরুদ্ধে তাঁদের হিসাবে বিবেচনা করবো এবং সেগুলো দ্রুততার সঙ্গে সমাধান হওয়া নিশ্চিত করবো।

8.17 ইলেকট্রনিক এবং ডিজিট্যাল ব্যাঙ্কিং

8.17.1 ইন্টারনেট এবং মোবাইল ব্যাঙ্কিং

নিরাপদ ও সুরক্ষিত ইন্টারনেট এবং মোবাইল ব্যাঙ্কিং প্রদান করতে আমরা উপযুক্ত পদক্ষেপ নেবো। আমাদের পদ্ধতি ও প্রযুক্তি নিরাপদ ও সুরক্ষিত এবং সময়ের পর্যা্যবৃত্তে উহার পুনর্সমীক্ষা ও হালনাগাদ করা আমরা নিশ্চিত করবো।

- ক. বিপদ প্রশমিত করতে ও অননুমোদিত লেনদেন থেকে উদিত হওয়া দায়বদ্ধতা থেকে গ্রাহকদের সুরক্ষা দিতে আমরা শক্তিশালী ও গতিময় প্রতারণা প্রতিরোধক এবং নির্ধারণ কলাকৌশল কার্যবসিত করবো।
- খ. ইন্টারনেট এবং মোবাইল ব্যাঙ্কিং সুরক্ষার ওপর তথা পেমেণ্ট সঙ্কিত প্রতারণা থেকে প্রতিরোধকের ওপর আপনাকে শিক্ষিত করতে বিভিন্ন প্রয়াস আমরা গ্রহণ করবো, এইসব পছার দ্বারা :
- আমাদের ওয়েবসাইটে প্রাসঙ্গিক তথ্য প্রদর্শন করা
 - এটিএম এবং শাখার মতো গ্রাহক সংস্পর্শ স্থানে তথ্য প্রদর্শন করা
 - সময়ের পর্যা্যবৃত্তে শিক্ষামূলক ই-মেইলস

- গ. ইন্টারনেট / মোবাইল ব্যাঙ্কিং পরিষেবাতে আপনার প্রবেশতা থাকার ক্ষেত্রে, আমরা এমনসব পরিষেবার সঙ্গে জড়িত প্রযোজ্য নিয়ম ও শর্তাবলীও আপনাকে জানাবো। সকল ইন্টারনেট / মোবাইল ব্যাঙ্কিং সম্বন্ধিত পরিষেবা এবং জড়িত মাসুলাদি, কোনও থাকলে, তা আমাদের ওয়েবসাইটে প্রদর্শিত করবো আর আপনার কাছে পাওয়া যাওয়া বানাবো।
- ঘ. আপনার অনলাইন তথ্য সুরক্ষা করতে এবং কম্পিউটার / মোবাইল হ্যাণ্ডসেট ব্যবহার করার সময়ে প্রতারণা, কেলেক্কারি বা অননুমোদিত লেনদেন থেকে নিজেকে সুরক্ষা করতে আপনার প্রয়োজনীয় তথ্য কোথায় পাবেন সেটাও আমরা আপনাকে জানাবো। এই তথ্য সময়-সময়ে হালনাগাদ করবো।
- ঙ. আমরা সময়-সময়ে নিয়ামক দ্বারা নির্দেশিত মতো, আর্থিক লেনদেনের জন্যে পর্যাপ্ত প্রামাণিক প্রক্রিয়া সম্পাদন করবো।
- চ. আপনার দ্বারা নেওয়া অর্থরাশি নির্বিশেষে সকল প্রকার লেনদেনের জন্যে আমরা আপনাকে এসএমএস / অনলাইন ই-মেইল সতর্কতা পাঠাবো।
- ছ. বর্তমান লেনদেনের সঙ্গে-সঙ্গে আইডিআর লেনদেন নয়, সকল অন-লাইন কার্ডের জন্যে কার্ডের ওপর নজরে না পড়া তথ্যের ভিত্তিতে অতিরিক্ত বিষয় প্রামাণিকতা / বৈধকরণের জন্যে আমরা আপনাকে বলবো।
- জ. নেটব্যাঙ্কিংয়ের ওপর করা সকল পেয়ী / বিলার রেজিস্ট্রেশনে আমরা আপনাকে এসএমএস / ই-মেইল পাঠাবো।
- ঝ. মূল্য, লেনদেনের মাধ্যম, লেনদেনের সংখ্যা ও লেনদেনের ওপর এবং ইলেক্ট্রনিক মাধ্যমে লেনদেনের জন্যে একটা দৈনিক ক্যাপ স্থির করার সুবিধা আমরা আপনাকে প্রদান করার ক্ষেত্রে, বিকল্পগুলো আপনার পরিবর্তন করার ঘটনায় একটা অতিরিক্ত অনুমোদন আমাদের প্রয়োজন হবে। বিকল্প পরিবর্তনের জন্যে অনুরোধ প্রাপ্তকরার সময়ে আমরা আপনাকে একটা সতর্কতা বার্তা পাঠাবো।
- ঞ. মোবাইল ব্যাঙ্কিং পরিষেবা হলো নেটওয়ার্ক স্বতন্ত্র, অর্থাৎ গ্রাহকের কাছে থাকা যেকোন নেটওয়ার্ক অপারেটরের মোবাইল ফোন একটা ব্যাঙ্কে অ্যাকাউন্ট থেকে একই ব্যাঙ্কের অন্য যেকোন অ্যাকাউন্টে বা অন্য কোনও ব্যাঙ্ক থেকে অর্থ স্থানান্তর করতে পারেন।
- ট. আপনি মোবাইল ব্যাঙ্কিং পরিষেবা বেছে নিলে, পরিষেবার জন্যে আপনার রেজিস্ট্রেশনের পূর্বে আমরা আপনাকে জানাবো :
- ব্যবহারকারীর প্রামাণিকতার জন্যে আমাদের দ্বারা গ্রহণ করা সুরক্ষা পদ্ধতি ;
 - গ্রাহকের রেজিস্ট্রেশন এবং পরিষেবাদের সক্রিয়করণের মধ্যে নেওয়া সময় ;
 - প্রয়োগসক্ষমতা বা অন্যথায় পেমেন্ট স্থগিত রাখার নির্দেশাবলী এবং সমবিষয়ের জন্যে মেনে নেওয়ার কোনওকিছু থাকলে, তার নিয়ম ও শর্তাবলী।

- ঠ. এটিএম, ওয়েবসাইট, ফোন ব্যাঙ্কিং, আইভিআর, এসএমএস ইত্যাদির মতো বহুবিধ চ্যানেলের মাধ্যমে মোবাইল ব্যাঙ্কিং পরিষেবার রেজিস্ট্রেশনের জন্যে আপনি আবেদন করতে পারেন। সমবিষয়ের জন্যে আপনাকে শাখায় আসার দরকার হবে।
- ড. মোবাইল ব্যাঙ্কিং লেনদেনসমূহ সম্পূর্ণরূপে তাৎক্ষণিক এবং ফিরতি হওয়ার অক্ষম। তাই পেমেন্ট স্থগিত রাখার বিশেষ সুবিধা সীমিত।
- ঢ. আপনি যেকোন সময়ে ইন্টারনেট / মোবাইল ব্যাঙ্কিং পরিষেবার বাইরে আসতে পারেন। যদিও, আপনার সিদ্ধান্ত অবশ্যই আমাদের জানিয়ে রাখতে এবং নিশ্চিত করতে হবে যে আপনি প্রয়োজনীয় রীতিনীতি সম্পূর্ণ করেছেন।
- ত. ব্যক্তিগতরূপে আপনাকে জারি না করা পাসওয়ার্ড বা সুরক্ষা তথ্য প্রাপ্ততার ব্যাপারে যেকোন বিতর্কে, প্রমাণ হিসাবে আপনার সঠিক রেজিস্ট্রার্ড ঠিকানায় পাঠানোর প্রমাণ প্রকৃতই আমাদের কাছে থাকবে না, যা আপনার দ্বারা তাঁরা প্রাপ্তকরেছেন।
- থ. পর্যাপ্ত এবং সরল সাবধানতা আপনার নেওয়ার ক্ষেত্রে অনলাইন ব্যাঙ্কিং নিরাপদ ও সুবিধাজনক। অনুগ্রহ করে নিম্নে প্রদত্ত পরামর্শ আপনার অনুসরণ করা নিশ্চিত করুন:
- সরাসরিভাবে আমাদের সুরক্ষিত ইন্টারনেট ব্যাঙ্কিং সাইট ভিজিট করা। আরেকটা সাইট বা একটা ই-মেইল থেকে একটা লিঙ্কের মাধ্যমে সাইটে প্রবেশতা এড়ানো এবং প্রতারণা করা ওয়েবসাইট এড়াতে প্রদর্শিত অধিকৃত নাম যাচাই করা।
 - আপনার কাজের পর্ব শেষ হওয়ার ক্ষেত্রে ইন্টারনেট ব্যাঙ্কিং লগ আউট করা। লগ আউট করতে 'লগ আউট' বটন ব্যবহার করুন, যাতে কাজের পর্ব শেষ হয়। লগ অফ করতে শুধু উইণ্ডো বন্ধ না করা।
 - ব্যবহার না করার সময় আপনার পি সি লগ অফ করা।
 - এয়ারপোর্ট, রেলওয়ে স্টেশন, সাইবার-ক্যাফের মতো অসুরক্ষিত নেটওয়ার্ক বা অন্য যেকোন পাবলিক নেটওয়ার্ক / ওয়াই-ফাই ইত্যাদিতে ইন্টারনেট ব্যাঙ্কিং ব্যবহার করা এড়ানো।
 - আপনার ব্রউসারের (ইন্টারনেট এক্সপ্লোরার, গুগল ক্রোম ইত্যাদি) একদম সাম্প্রতিক সংস্করণ সহযোগে আপনার কম্পিউটার / ল্যাপটপ হালনাগাদ করা।
 - হ্যাকার্স, ভাইরাস আক্রমণ বা যেকোন বিদ্রোহপরায়ণ প্রোগ্রামের বিরুদ্ধে সুরক্ষা করতে সিকিউরিটি প্রোগ্রামস ইনস্টল করা। নিয়মিত ভিত্তিতে আপনার সিকিউরিটি প্রোগ্রাম বা অ্যান্টিভাইরাস হালনাগাদ করা।
 - আপনার ডিভাইস / ল্যাপটপ / মোবাইল ইত্যাদি এবং আউটসাইডারদের থেকে ইহার বিষয়বস্তু সুরক্ষা করতে একটা উপযুক্ত ফায়ারওয়াল ইনস্টল করা।
 - আপনার অপারেটিং সিস্টেমে 'ফাইল অ্যাণ্ড প্রিন্টিং শেয়ারিং' বৈশিষ্ট্য অক্ষম করা।

- ix. বৈদ্যুতিন আর্থিক লেনদেন / ইন্টারনেট ব্যাঙ্কিং সঞ্চালন করার সময়ে অগ্রাধিকারযোগ্য ভাবে ভার্সিয়াল কিপ্যাড ব্যবহার করা।
- ন. ইন্টারনেট ব্যাঙ্কিং ব্যবহার করার সময়, আপনার অনুগ্রহ ছাড়া, আপনার ডিভাইস সুরক্ষা করতে নিম্নলিখিত অতিরিক্ত যত্ন আপনার নেওয়ার দরকার হবে, ব্যাঙ্কিং পরিষেবাদি প্রবেশতা করতে একটা মোবাইল অ্যাপ্লিকেশন বা সোস্যাল মিডিয়ার অন্য যেকোন আকার ব্যবহার করার সময় :
- অনুপস্থিত অবস্থায় এবং মোবাইল ব্যাঙ্কিং পরিষেবায় লগ থাকায় আপনার ডিভাইস ছেড়ে না যাওয়া
 - আপনার মোবাইল ব্যাঙ্কিং পরিষেবার অননুমোদিত ব্যবহার প্রতিরোধ করতে আপনার ডিভাইস লক করা
 - আপনার ডিভাইস হারিয়ে বা চুরি হয়ে গেলে যত শীঘ্র সম্ভব আমাদের জানানো
 - যখন যেমন একটা নতুন ভার্সন / আপগ্রেড রিলিজের ক্ষেত্রে আপনার মোবাইল ব্যাঙ্কিং অ্যাপ্ হালনাগাদ করা
 - আপনার মোবাইলে সদ্য আসা সিকিউরিটি প্যাচেস পাওয়া যাওয়া নিশ্চিত করতে আপনার মোবাইল ব্যাঙ্কিং প্রচালনা পদ্ধতি হালনাগাদ করা।
 - অনুমোদিত ডীলারের থেকে আপনার মোবাইল ফোন কেনা
 - আপনার মোবাইলে সকল অ্যাপ্ ডাউনলোড হওয়ার অনুমোদন পরীক্ষা করা নিশ্চিত হওয়া। অবিশ্বস্ত সূত্রগুলো থেকে অ্যাপ্স ডাউনলোড না করা।
- প. এটার ব্যবহার করা হয়ে গেলে মোবাইল ব্যাঙ্কিং অ্যাপ্লিকেশন লগ আউট করুন। নিয়মিতরূপে আপনার অ্যাকাউন্ট এবং লেনদেন ইতিহাস পরীক্ষা করুন।
- ফ. যেকোন ই-মেইলের (এমনকি যদি সেটা আমাদের ব্যাঙ্ক থেকে পাঠানো দেখায়) প্রতি সাড়া দেওয়া হিসাবে আপনার ইন্টারনেট / মোবাইল ব্যাঙ্কিং সিকিউরিটি তথ্য ভাগীদারি করবেন না বা আপনার পাসওয়ার্ড প্রকাশ করবেন না। অনুগ্রহ করে সমবিষয় আমাদের দ্বারা তদন্ত করার জন্যে আমাদের জানানো। পুলিশ অথবা আমাদের থেকে কখনোই আপনার অনলাইন ব্যাঙ্কিং বা পেমেন্ট কার্ড **পিন্স** বা আপনার পাসওয়ার্ড তথ্য প্রকাশ করতে আপনাকে বলা হবে না।
- ব. মোবাইল ব্যাঙ্কিং পরিষেবার বাইরে উদ্ভিত হওয়া গ্রাহকের অভিযোগ / ক্ষোভ ব্যাঙ্কিং ওম্বাডসম্যান (BO) ক্লীমের অধীনে আওতাভুক্ত হয়।

8.17.2.1 পিন এবং পাসওয়ার্ড

- ক. একটা পাসওয়ার্ড হলো কয়েকটা বর্ণের মালা, যা অনুমোদন করার প্রক্রিয়া চলাকালীন একজন ব্যবহারকারীর পরিচিতি যাচাই করতে ব্যবহৃত হয়। পাসওয়ার্ড গুরুত্বপূর্ণ, যাতে সংবেদনশীল ডাটা বা একটা গুরুত্বপূর্ণ তথ্য ভুল হাতে না পড়ে।

- খ. আপনার সুরক্ষার জন্যে **পিন্স** এবং **পাসওয়ার্ডসের** গোপনীয়তা ও সুরক্ষা সুনিশ্চিত করতে উহাদের সঙ্গে সম্বন্ধিত তৈরী, মজুত এবং প্রান্তিক সুরক্ষার পদ্ধতিগুলোর জন্যে আন্তর্জাতিকভাবে গ্রহণীয় মানকসমূহের সঙ্গে আমরা নিশ্চিত করবো।
- গ. যথাযথ শনাক্তকরণের পরে, আমাদের কাছে নথিবদ্ধ আপনার পঞ্জীকৃত ঠিকানায় বা আমাদের শাখায় সীলবদ্ধ খামে ভরে আমরা আপনার পিন পাঠাবো।
- ঘ. আমরা সুনিশ্চিত করবো যে আপনার সাম্প্রতিক যোগাযোগের বিবরণ (মোবাইল নম্বর, ই-মেইল আইডি এবং ল্যাণ্ডলাইন নম্বর) ব্যাকের কাছে পঞ্জীকৃত ও হালনাগাদ করা আছে।
- ঙ. আপনার অ্যাকাউন্টের সুরক্ষার উদ্দেশ্যে, আপনাকে একটা শক্তিশালী পিন / পাসওয়ার্ড অবশ্যই বেছে নিতে এবং নিয়মিতরূপে সেটা পরিবর্তন করতে হবে।

8.17.2.2 পিন বা পাসওয়ার্ডসুরক্ষা করতে নিম্নলিখিত নিরাপদ কাজকর্ম/সাবধানতাও আপনাকে গ্রহণ করতে হবে।

পিন /পাসওয়ার্ড তৈরী করতে :

ক. একটা শক্তিশালী পাসওয়ার্ড তৈরী করতে নিম্নের পথনির্দেশিকা অনুসরণ করুন :

- পরিচিত নাম ব্যবহার না করা যা সহজেই আবিষ্কার করার যোগ্য (নিজের, স্বামী / স্ত্রী, সন্তান, বাবা /মা, পোষ্য জীব ইত্যাদি)
- আপনার নিজের (শখ, জন্মদিন, প্রিয় ক্রীড়া ইত্যাদি) সম্বন্ধে সাধারণভাবে জ্ঞাত বিষয়াদি ব্যবহার করা এড়ানো
- অভিধানে মেলা শব্দ ব্যবহার করবেন না, যেহেতু সফটওয়্যার প্রোগ্রামস্ সম্ভাব্য শব্দসমূহের জন্যে খুঁজতে এবং পাসওয়ার্ড আন্দাজ করতে পারে। পরিবর্তে ভুলভাল বানানের শব্দের সমন্বয় নিন, অভিধানের আক্রমণ প্রতিরোধ করতে
- কমপক্ষে ছয় বা অধিক বর্ণ ব্যবহার করুন। পাসওয়ার্ডে বেশী বর্ণমানে এটা বেশী সুরক্ষিত।
- কোনও ব্যক্তি / সফটওয়্যার প্রোগ্রামের জন্যে আপনার পাসওয়ার্ড আন্দাজ করা বেশী কঠিন বানাতে নানা অক্ষর ও অক্ষের সমন্বয় কাজে লাগান
- সন্ধান করা অধিক কঠিন পাসওয়ার্ড বানাতে বিশেষ বর্ণ (@, #, %, \$ ইত্যাদি) ব্যবহার করুন
- বড় এবং ছোট হাতের অক্ষরের একটা সমন্বয় ব্যবহার করুন, যেটা অধিক সুরক্ষিত পাসওয়ার্ড সৃষ্টিকরতে সাহায্য করবে

খ. পিন সৃষ্টিকরতে নিম্নসমূহ ব্যবহার করবেন না :

- জন্ম তারিখ, মাস বা বছর;

- পর পর সংখ্যা (যেমন 3456);
- এমন অঙ্কের সমন্বয় নয় যা সহজে আন্দাজ করতে পারা যাবে (যেমন 1111);
- আপনার টেলিফোন নম্বরের অংশসমূহ;
- আপনার যেকোন কার্ডে মুদ্রিত ক্রমাঙ্কে থাকা অঙ্কের অংশসমূহ;
- সহজে প্রাণ্ডযোগ্য অন্যান্য ব্যক্তিগত ডাটা (যেমন ড্রাইভিং লাইসেন্স, আপনার গাড়ীর নম্বর বা আপনার সঙ্গে সহজে সংযোজিত অন্যান্য নম্বর)

*এটা কেবলমাত্র বর্ণনামূলক এবং সামগ্রিক তালিকা নয়।

আপনার অ্যাকাউন্টে অননুমোদিত লেনদেন প্রতিরোধ করার জন্যে সাবধানতা :

অকরণীয় :

- আপনার কার্ড, পিন, পাসওয়ার্ড বা অন্য সুরক্ষা তথ্য অন্য কাউকে ব্যবহার করতে দেবেন না।
- আপনার পিন, পাসওয়ার্ড বা অন্য সুরক্ষা তথ্য লিখে বা নথিবদ্ধ করে রাখবেন না।
- ব্রউজার্স (যেমনইন্টারনেট এক্সপ্লোরার, গুগল ক্রোম, ফায়ারফক্স ইত্যাদি) বা ই-কমার্স সাইটস বা মোবাইলে আপনার পাসওয়ার্ড(স) স্টোর করবেন না।
- আপনার ফোনে আপনার মোবাইল ব্যাঙ্কিং লগইন এবং পাসওয়ার্ড সেভ করবেন।
- আপনার অ্যাকাউন্টের বিবরণ, পাসওয়ার্ড / পিন / ওটিপি বা অন্যান্য সুরক্ষা তথ্য কাউকে দেবেন না, এমন কি যাঁরা নিজেদের ব্যাঙ্কের অনুমোদিত প্রতিনিধি বলে দাবি করেন তাঁদেরও নয়।
- আপনার ব্যাঙ্ক অ্যাকাউন্টের বিশ্বাসযোগ্য পরিচয়-পত্রগুলোর (ইন্টারনেট ব্যাঙ্কিং পাসওয়ার্ড, এটিএম পিন, সিভিভি, কার্ডের অন্তিম তারিখ ইত্যাদি) জন্যে জিজ্ঞেস করা কোনও যোগাযোগবার্তায় সাড়া দেবেন না।
- এমনকি সুবিধা বিচ্ছিন্ন করার হুমকি বা একটা আকর্ষণীয় অফার দেওয়া বা অন্য যেকোন কারণ উল্লেখ করা কোনও বার্তা থাকলেও সাড়া দেবেন না। চিঠি, ই-মেইল, মোবাইল ফোন, এসএমএস ইত্যাদির মাধ্যমে এমন সকল যোগাযোগ বার্তা অগ্রাহ্য করতেই হবে।
- অসত্য অফার্স / লটারি জেতা / সুনির্দিষ্ট বিদেশী অস্তিত্ব দ্বারা বিদেশ থেকে বিদেশী মুদ্রায় সম্ভা অর্থভাণ্ডারের অর্থপ্রেরণ / স্বতন্ত্রের শিকার হবেন না। এইসবে হয়ত সামিল থাকবে এমন অস্তিত্ব / স্বতন্ত্রের প্রতিনিধি হয়ে কাজ করা কোনও ভারতের অধিবাসী।

এইসব বার্তা প্রায়শঃ এক বন্ধু, ব্যাঙ্ক বা অন্য বৈধ সূত্র থেকে আসবে, আপনাকে নির্দেশ করে

ব্যক্তিগত তথ্য যেমন আপনার ব্যবহার করা নাম এবং পাসওয়ার্ড বা ক্রেডিট কার্ড তথ্য প্রদান করে আপনাকে ফাঁদে ফেলতে তৈরী করা সুনির্দিষ্টওয়েবসাইটে ।

- কোনও সন্দেহজনক ই-মেইল / এসএমএস'য়ে ক্লিক করবেন না এবং ই-মেইল / এসএমএস আপনি বিশ্বাস না করলে আপনার তথ্য প্রদান করবেন না ।
- পি সি / মোবাইল হ্যাণ্ডসেটে আপনি এন্টার করা আপনার পাসওয়ার্ড বা এটিএম বা পয়েন্টস অফ সেল (POS) কাউন্টারে আপনার কার্ড ব্যবহার করার সময়ে পিন দেখতে সুযোগ দেবেন না ।

সর্বদা :

- পিন / পাসওয়ার্ড নিয়মিত বিরতিতে - কমপক্ষে প্রতি 3 থেকে 6 মাসে বদলাবেন । আপনার পূর্বেকার পাসওয়ার্ড পুনরায় রাখবেন না ।
- আপনার পিন, পাসওয়ার্ড এবং অন্যান্য সুরক্ষা তথ্য মনে রাখুন এবং কোনও লিখিত বার্তা পেয়ে থাকলে সেটা বিনষ্ট করবেন ।
- আপনার ব্যক্তিগত হেফাজতে আপনার কার্ড নিরাপদে রাখতে ন্যায্য পদক্ষেপ নেবেন এবং আপনার পিন, পাসওয়ার্ড ও অন্যান্য সুরক্ষা তথ্য সব সময়ে গোপন রাখবেন । পালটালে নতুন পিন সাবধানে বেছে নিন
- বিভিন্ন কার্ড বা ডিভাইসের জন্যে বিভিন্ন পিন বা পাসওয়ার্ড ব্যবহার করবেন ।
- আপনার কম্পিউটার / ল্যাপটপ / মোবাইলের জন্যে একটা পাওয়ার-অন / অ্যাকসেস পাসওয়ার্ড এবং আপনার কম্পিউটার / ল্যাপটপ / মোবাইলের ওপর একটা স্ক্রীনসেভার পাসওয়ার্ড ব্যবহার করবেন, যাতে আপনার সম্মতি ছাড়া অন্য কেউ আপনার ই-মেইল আইডি বা মোবাইল নম্বর পরিবর্তনের ক্ষেত্রে অবিলম্বে আপনার ব্যাঙ্কে (ব্যাঙ্কের অনুমোদিত পদাধিকারী বা অনুমোদিত চ্যানেলের মাধ্যমে) জানাবেন ।

8.17.3 এটিএম/ডেবিট এবং ক্রেডিট কার্ড

- ক. আমরা আপনাকে এটিএম / ডেবিট কার্ড দেব, যদি আপনার বেছে নেওয়া অ্যাকাউন্টের প্রকারের সঙ্গে এটা স্বাভাবিকভাবে জারি হয়ে থাকে ।
- খ. নতুন কার্ড / বদলি কার্ড (ডেবিটের সঙ্গে-সঙ্গে ক্রেডিট কার্ড) অত্যাবশ্যকভাবে কেবলমাত্র ইএমভি চিপ্ এবং পিন সক্ষম কার্ড হবে । আপনি এটা না নিতে চাইলে, কার্ড গ্রহণ করা অস্বীকার করতে পারেন ।
- গ. আপনাকে ব্যক্তিগতভাবে কার্ড পাঠানোর ক্ষেত্রে, কার্ড পাঠাবার আগে আমরা আপনার পরিচয় সম্বন্ধে অবশ্যই সন্তুষ্ট হব ।

- ঘ. আমরা আপনাকে আপনার প্রথম কার্ডের সঙ্গে একত্রে পরিষেবা গাইড / মেম্বার বুকলেট পাঠাবো, যার মধ্যে দেওয়া থাকবে বিশদে নিয়ম ও শর্তাবলী, আপনার কার্ড হারিয়ে গেলে / কার্ডের অপব্যবহার হলে, আপনার অ্যাকাউন্টের ক্ষতির জন্যে আপনি দায়ী হতে পারেন এবং কার্ড ব্যবহার সম্বন্ধে অন্যান্য প্রাসঙ্গিক তথ্য।
- ঙ. আমরা আপনাকে জানাব কোন অ্যাকাউন্টের জন্যে আপনার কার্ড ব্যবহার হতে পারে। আমরা আপনাকে আরও জানাব, প্রদত্ত কার্ড একাধিক কাজে ব্যবহার করা যাবে কিনা, যদি যায় তাহলে সেই কাজগুলো কি।
- চ. আমরা আপনাকে জানাব বর্তমান লেনদেনের সীমা, যা পিওএস কাউন্টার, এটিএম এবং ফোরেক্স লেনদেনে প্রযোজ্য হয়।
- ছ. আমরা আপনাকে ফি এবং মাসুলের পরামর্শ দেবো, যা আপনার কার্ডের ক্ষেত্রে প্রযোজ্য।
- জ. নিম্নলিখিত পদক্ষেপগুলো নেওয়ার দ্বারা আপনার কার্ড সুরক্ষিত রাখুন:
- আপনি যে মুহূর্তে কার্ডটি পাচ্ছেন তাতে সই করুন
 - আপনার কার্ড আপনি অনুপস্থিত অবস্থায় (ওয়ালেট / পার্সের মধ্যে) বা একটা জায়গায় (যেমন আপনার গাড়ি) ফেলে যাবেন না, যেখান থেকে এটা নজর এড়িয়ে সরিয়ে নেওয়া যাবে
 - আপনার কার্ড অন্য কাউকে দেবেন না বা মার্চেন্টস এম্বলিশমেন্ট (যেমন রেইস্ট্রেন্ট, পেট্রোল পাম্প ইত্যাদি) সমেত নানা স্থানে আপনার কার্ড অপরকে ব্যবহার করতে দেবেন না
 - ব্যবহার হয়ে গেলে সর্বদা মনে করে কার্ড ফেরৎ নিয়ে নেবেন
 - আপনার ঠিকানা বদলালে দস্তাবেজ সহ আমাদের জানাবেন, যাতে যখনই প্রয়োজন, একটা বদলি কার্ড আপনার সঠিক ঠিকানায় পাঠানো যায়।
 - বিতর্কিত / বিফল হওয়া এটিএম লেনদেনসমূহ সম্বন্ধিত অভিযোগগুলো, কার্ড জারি করা ব্যাঙ্কের কাছে দায়ের করতে হবে (অনুমোদিত অফিসিয়াল বা চ্যানেলের মাধ্যমে)।

8.17.4.1 হারানো, চুরি বা বিতর্কিত লেনদেন রিপোর্ট করা

- ক. আপনার কার্ড বা পিন হারানো, চুরি যাওয়া বা অননুমোদিত ব্যবহার রিপোর্ট করতে আপনাকে অবশ্যই অনুসরণ করার পদ্ধতি আমরা আপনাকে জানাবো।
- খ. আপনার কার্ড হারানো, চুরি যাওয়া বা আপনার পিন বা পাসওয়ার্ড প্রকাশ হওয়া সম্পর্কে আপনার দায়বদ্ধতা কি হবে আমরা তা নিয়ম ও শর্তাবলীতে সামিল করবো।
- গ. আমরা আপনার মোবাইল নম্বর এবং যেখানে পাওয়া যায়, ই-মেইল আইডি রেজিস্ট্রার করার সক্ষমতা প্রদান করবো, যেকোন ইলেক্ট্রনিক লেনদেন সক্রিয় করার পূর্বে।

- ঘ. আমরা 24 x 7 ভিত্তির ওপর একটা অননুমোদিত লেনদেন রিপোর্ট করতে আপনাকে সক্ষম করার জন্যে বহুবিধ চ্যানেল প্রদান করবো। এইসব চ্যানেল হবে হেল্পলাইন, এসএমএস, ই-মেইল, আইডিআর, ওয়েবসাইট ইত্যাদি। কাজের সময় চলাকালীন আপনার হোমব্রাঞ্চেও এমন লেনদেন রিপোর্ট করতে পারেন। অধিকন্তু, আমরা আপনাকে সেইসব চ্যানেলের বিবরণও প্রদান করবো, যার মাধ্যমে আপনি আপনার কার্ড ব্লক করতে পারেন। কার্ডের ব্যবহার ব্লক হওয়া নিশ্চিতকরণ বার্তা আপনাকে দ্রুত পাঠাবো।
- ঙ. সম্ভব হলে, এসএমএস মারফৎ ইনবিল্ট জবাব সুবিধা প্রদান করবো। যদিও আমাদের সকল এসএমএস সতর্কতায় সামিল থাকবে অবিলম্বে আমাদের সঙ্গে যোগাযোগ করার বিকল্প নম্বর / মোবাইলনম্বর / ই-মেইল আইডি।
- চ. অননুমোদিত ইলেক্ট্রনিক লেনদেন রিপোর্ট করার সুনির্দিষ্ট বিকল্পসহ আমাদের ওয়েবসাইটের হোম পেজে, অভিযোগ দায়ের করার জন্যে একটা সরাসরি লিঙ্ক আমরা প্রদান করবো।
- ছ. আমরা আপনাকে হারানো / প্রতারণা রিপোর্ট করার পদ্ধতি প্রদান করবো, যা রেজিস্টার্ড অভিযোগ নম্বরের সঙ্গে একত্রে অভিযোগের প্রাপ্তিস্বীকার আপনাকে জানাতে অবিলম্বে প্রতিক্রিয়া পাঠাবো।
- জ. আপনি যখনই আবিষ্কার করবেন যে আপনার কার্ড হারিয়ে গেছে বা চুরি হয়ে গেছে বা অন্য কেউ আপনার পিন, পাসওয়ার্ড বা অন্য সুরক্ষা তথ্য জেনে গেছে, তখনই অবিলম্বে ওগুলো পরিবর্তন করা ছাড়াও যত শীঘ্র সম্ভব আমাদের জানাবেন। আমাদের আপনার জানানোর ওপর, অপব্যবহার প্রতিরোধ করতে আমরা অবিলম্বে পদক্ষেপ নেবো (যেমন আপনার কার্ড ব্লক করা বা পিন পুনরায় সেট করা, হতে পারা ঘটনা হিসাবে)।
- ঝ. আপনি আমাদের আপনার কার্ড হারিয়ে যাওয়া বা চুরি হওয়া বা আপনার পিন বা পাসওয়ার্ড প্রকাশ হওয়া একবার জানানোয়, তারপরে আপনার কার্ডের কোনও অননুমোদিত ব্যবহারের জন্যে আপনি দায়ী থাকবেন না।
- ঞ. অননুমোদিত লেনদেনের আপনার অভিযোগের ওপর, আপনার অ্যাকাউন্টে পুনরায় অননুমোদিত লেনদেন প্রতিরোধ করতে আমরা অবিলম্বে পদক্ষেপ নেবো।
- ট. একটা অননুমোদিত লেনদেনের কারণে লোকসানের জন্যে দায়বদ্ধতা, সেই সময়ে বলবৎ থাকা নিয়ামক থেকে বিধিনিয়মের ভিত্তিতে হবে।
- ঠ. আপনার কার্ড বা প্রযোজ্য হলে, আপনার পিন এবং পাসওয়ার্ড আপনি প্রাপ্ত করার পূর্বে লোকসানের জন্যে আপনি দায়ী হবেন না, এই শর্তে যে আপনি আপনার বর্তমান ঠিকানা আমাদের জানিয়েছেন।
- ড. অভিযোগ দায়ের করার জন্যে এবং / বা কার্ড হারানো / আপস হওয়া রিপোর্ট / ব্লক করার জন্যে এটিএম স্থানে ব্যাঙ্কের নিজস্ব এটিএম-এর হেল্প ডেস্ক / যোগাযোগ করার ব্যক্তির টেলিফোন নম্বর / টোল-ফ্রী নম্বর আমরা প্রদর্শন করবো। অনুগ্রহ করে প্রতিকারের জন্যে কেবলমাত্র আপনার কার্ড জারি করা ব্যাঙ্কেই অভিযোগ দায়ের করা নিশ্চিত করুন।

- ঢ. সকল এটিএম'য়ে এটিএম আইডি প্রদর্শিত আছে। সমবিষয় অভিযোগ / মতামত জানানোর সময়ে আপনাকে উল্লেখ করেতেই হবে। এটিএম অভিযোগ দায়ের করার জন্যে ফর্ম এটিএম পরিসরের মধ্যেই পাওয়া যায়।
- ত. নির্দেশিত সময়সীমার মধ্যেই বিফল হওয়া এটিএম লেনদেনে ভুলভাবে ডেবিট হওয়া অর্থরাশি আমরা পুনরায় প্রদান করবো। নির্দেশিত সময়সীমার পরে যেকোন বিলম্বের জন্যে, আমরা নির্দেশিত মতো ক্ষতিপূরণ দেবো, এই শর্তে যে লেনদেনের 30 দিনের মধ্যেই আমাদের কাছে (অর্থাৎ এটিএম কার্ড জারি করা ব্যাঙ্ক) দাবি দায়ের হয়েছে।
- থ. বিতর্কিত এটিএম লেনদেনের ক্ষেত্রে, বিতর্কের নিষ্পত্তি পর্যন্ত প্রাসঙ্গিক ক্যামেরা ফুটেজ আমরা বজায় রাখবো। এমন ফুটেজে প্রবেশতা পাওয়া যাবে কেবলমাত্র এমন রেকর্ডসের নির্দেশিত সংরক্ষণ সময়কালের মধ্যেই বিতর্ক উত্থাপিত হলে।

8.17.4.2 অননুমোদিত ইলেক্ট্রনিক ব্যাঙ্কিং লেনদেনের ব্যাপারে সীমিত দায়বদ্ধতা

- ক. নিম্নলিখিত ঘটনাসমূহে অননুমোদিত লেনদেনের ক্ষেত্রে শূন্য দায়বদ্ধতার জন্যে আপনি হকদার হবেন:
- প্রদায়ক প্রতারণা / অমনোযোগী / অভাব আমাদের দিক থেকে।
 - তৃতীয়পক্ষের চ্যুতি যেক্ষেত্রে পদ্ধতির মধ্যে অন্যত্র অভাব পতিত হয় এবং অননুমোদিত লেনদেনের ব্যাপারে আমাদের থেকে বার্তা প্রাপ্ততার তিনটে কাজের দিনের মধ্যেই আপনি আমাদের জানানোয়।
- খ. নিম্নলিখিত ঘটনাসমূহে অননুমোদিত লেনদেনের কারণে ঘটা লোকসানের জন্যে আপনি দায়ী হবেন:
- আপনার অমনোযোগিতার কারণে লোকসানের ক্ষেত্রে, যেমন যেখানে আপনি পেমেন্ট পরিচয়পত্র ভাগীদারি করেছেন, আমাদের কাছে আপনি অননুমোদিত লেনদেন রিপোর্ট না করা পর্যন্ত সমগ্র লোকসান আপনাকে বহন করতে হবে। অননুমোদিত লেনদেন রিপোর্ট করার পরে ঘটা যেকোন লোকসান আমাদের দ্বারা বহনীয় হবে।
 - না আমাদের কাছে, না আপনার কাছে পতিত হওয়া, কিন্তু পদ্ধতির মধ্যে অন্যত্র পতিত হওয়া অননুমোদিত ইলেক্ট্রনিক ব্যাঙ্কিং লেনদেনের জন্যে দায়বদ্ধতার ক্ষেত্রে এবং যখন এমন লেনদেন আমাদের জানানোয় আপনার দিকের বিলম্ব (আমাদের থেকে বার্তা প্রাপ্তকরার পরে চার থেকে সাত কাজের দিনের) হয়, তখন আপনার লেনদেন পিছু দায়বদ্ধতা সীমিত হবে ঐ লেনদেন মূল্য বা অর্থরাশির প্রতি যেটা এই বিষয়ের ওপর সময়-সময়ে জারি করা ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্কের পথনির্দেশে উল্লিখিত মতো কম হয়।
 - অধিকন্তু, সাত কাজের দিনের পরে আপনার দ্বারা রিপোর্ট করায় বিলম্ব হলে, আপনার দায় নিরূপিত হবে আমাদের বোর্ড অননুমোদিত নীতি অনুসারে, যেটা সর্বসাধারণের স্থানে।

আমাদের ওয়েবসাইটে পাওয়া যাবে। অ্যাকাউন্ট খোলার সময়ে বিষয়টির ওপর ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্কের নির্দেশাবলী অনুসারে ফর্মুলাকৃত আপনার দায়বদ্ধতার ব্যাপারে আমাদের নীতির বিবরণ আমরা প্রদান করবো। বিষয়টির ওপর আমাদের নীতি সম্বন্ধেও সকল গ্রাহককে স্বতন্ত্রভাবে জানাবো।

8.17.4.3 শূন্য দায়বদ্ধতা/সীমিত দায়বদ্ধতার জন্যে রিভার্সাল সময়সীমা

আপনার দ্বারা জ্ঞাত করানো হওয়ার ওপর, আপনার দ্বারা এমন জ্ঞাতকরণের তারিখ থেকে 10 কাজের দিনের মধ্যেই (বিমা দাবি নিষ্পত্তির জন্যে অপেক্ষা করা ছাড়াই, কোনও থাকলে) আপনার অ্যাকাউন্টে অননুমোদিত লেনদেনে জড়িত অর্থরাশি আমরা ক্রেডিট (শ্যাডো রিভার্সাল) করবো।

অধিকন্তু আমরা নিশ্চিত করবো যে:

- i. আপনার অভিযোগ সমাধান হয়েছে এবং দায়বদ্ধতা কোনও থাকলে, এমন সময়ের মধ্যেই প্রতিষ্ঠিত হয়েছে, হয়ত আমাদের বোর্ড অনুমোদিত নীতি মতো, কিন্তু অভিযোগ প্রাপ্ততার তারিখ থেকে 90 দিন অতিক্রম না হয়ে এবং বিষয়টির ওপর ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্কের পথনির্দেশিকা অনুসারে ক্ষতিপূরণ করা হবে।
- ii. 90 দিনের মধ্যেই অভিযোগ সমাধান বা আপনার দায়বদ্ধতা, কোনও থাকলে সেটা নিরূপণ করতে আমরা অক্ষম হওয়ার ক্ষেত্রে, ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্কের পথনির্দেশিকা অনুসারে ক্ষতিপূরণ পেড হবে।
- iii. ডেবিট কার্ড / ব্যাঙ্ক অ্যাকাউন্টের ক্ষেত্রে, আপনাকে সুদের লোকসান ভোগ করতে হবে না এবং ক্রেডিট কার্ডের ক্ষেত্রে, আপনাকে সুদের কোনও অতিরিক্ত বোঝা বহন করতে হবে না।

8.17.5 ক্রেডিট কার্ড

ক. যখন আপনি কার্ডের জন্যে আবেদন করবেন, আমরা আপনাকে প্রাসঙ্গিক নিয়ম ও শর্তাবলী ব্যাখ্যা করব, যেমন মাসুল ও সুদের খরচ এবং অন্যান্য বিলিং ও পেমেন্ট, পড়ে থাকা বকেয়া টাকার হিসাব-নিকাশ করার পদ্ধতি, শুধুমাত্র 'ন্যূনতম পরিমাণে বকেয়া' মেটানোর আর্থিক তাৎপর্য, নবীকরণ ও সমাপ্তিকরণের পদ্ধতি এবং কার্ড প্রচালনা করার জন্যে অন্যান্য প্রয়োজনীয় তথ্য।

খ. আমরা মোষ্টইম্পোর্টেন্ট টার্মস অ্যাণ্ড কন্ডিশন্স (MITC) নিম্নরূপে দেশের এক আকারে প্রকাশ করবো:

- i. বিপণন চলাকালীন - ‘ফীসমূহ এবং মাসুলাদির’ ওপর MITC
- ii. আবেদন ওয়েলকাম কিটে - ইন্টার-অ্যালিয়া* সমেত সমস্ত MITC*
- iii. ক্রেডিট কার্ড বিলিংয়ের ওপর - ফীসমূহ এবং মাসুলাদির ওপর MITC, ড্র্য করার সীমা
- iv. একটা চলমান ভিত্তির ওপর, নিয়ম ও শর্তাবলীর যেকোন পরিবর্তন।

*তৃতীয়পক্ষের প্রতারণার ক্ষেত্রে আপনার দায়বদ্ধতা বা যেখানে আপনি প্রতারণাতে অংশদান করেননি।

গ. ক্রেডিট কার্ড ভোগ করার সময়ে / আবেদন করার জন্যে আমাদের চিহ্নিত করা সময় আমরা আপনাকে জানাবো। কার্ড প্রোডাক্টসমূহের ওপর (পৃথকভাবে রিটেল ক্রেয়ের জন্যে এবং নগদ অগ্রিমের জন্যে, (পার্থক্য থাকলে) সমান লক্ষণীয়তা সহ বার্ষিক ফী এবং অ্যানুয়ালাইজড পার্সেন্টেজ রেটস (APR) উল্লেখ করবো। APR গণনার পদ্ধতি, বিলম্বিত পেমেন্ট মাসুল এবং সুদের গণনা পরিষ্কাররূপে উদাহরণসহ ব্যাখ্যা করা হবে। এইসব দিক মাসিক স্টেটমেন্টে দেখানোর অতিরিক্ত ওয়েলকাম কিটে দেখানো হবে। প্রতি মাসে কেবলমাত্র ন্যূনতম পেমেন্ট করার প্রভাবের প্রতি একটা বিজ্ঞপ্তি আপনার বকেয়া থাকা ব্যালেন্সের ওপর অনুবর্তী সুদ পেমেন্টের সঙ্গে পরিশোধ প্রসারিত করার পরিণাম হবে, যা সমস্ত মাসিক স্টেটমেন্টে লক্ষণীয়ভাবে প্রদর্শিত হবে। আমরা সুদের হারও উল্লেখ করবো, যেটা মাসুলযুক্ত হবে পেড না হওয়া অর্থরাশি এবং অন্যান্য মাসুলের ওপর, যদি আপনি মাসিক ক্রেডিট কার্ড স্টেটমেন্টে উল্লিখিত মতো কেবলমাত্র “ন্যূনতম অর্থরাশি বকেয়া” পে করা বেছে নেন।

MITC’তে, আমরা সুনির্দিষ্টভাবে ব্যাখ্যা করবো যে, পূর্বতন মাসের বিলের কোনও ব্যালেন্স বকেয়া থাকলে, “ফ্রী ক্রেডিট পিরিয়ড” নষ্ট হয়ে যায়।

ঘ. আমরা নিষ্ক্রিয় (যেটি তখনই ব্যবহার করা যাবে না) ক্রেডিট জারি করতে পারি যদি আমরা আপনার ক্রেডিট কার্ড জারি করার জন্যে আপনার প্রোফাইল উপযুক্ত বিবেচনা করি এবং এমন নিষ্ক্রিয় কার্ড সক্রিয় পরিণত হতে পারে একমাত্র আপনার কার্ড গ্রহণ করার সম্মতি জানানো এবং প্রয়োজন মতো ইহার সক্রিয়করণের জন্যে পদক্ষেপ নেওয়ার পরে এবং নির্দিষ্ট হতে পারে এমন অন্যান্য শর্তাবলী সাপেক্ষে।

ঙ. যদি আমরা আপনার সম্মতি ছাড়াই কার্ড সক্রিয় করি বা আপনার সম্মতি না দেওয়া কার্ডের জন্যে আপনাকে বিল করি, তাহলে আমরা শুধুমাত্র তৎক্ষণাত্ মাসুলাদি ফেরৎ দেব না উপরন্তু ফেরৎ মাসুলের মূল্যের দ্বিগুণের সঙ্গে একটা জরিমানা অর্থরাশিও দেব।

চ. আমরা কেবলমাত্র আপনার লিখিত সম্মতিসহ আপনার কার্ডের ওপর লোন / ক্রেডিট সুবিধা প্রসারিত বা ক্রেডিট সীমা বর্ধিত করব। বৈদ্যুতিন পছার মাধ্যমে প্রাপ্ত সম্মতি, যেক্ষেত্রে আপনি বিশেষভাবে লেনদেন বৈধ করছেন এবং MITC পড়েছেন আর যেখানে এমন সম্মতির ডিজিট্যাল রেকর্ডকে সম্মতির প্রমাণ হিসেব ধরা হতে পারে, সেটাও সম্মতি হিসাবে বিবেচিত হবে।

ছ. আপনার দ্বারা মনোনীত করা ব্যক্তি(গণ)-এর প্রতি আমরা অ্যাড-অন কার্ড (সমূহ) জারি করতে পারি। আপনার অনুরোধে, আমরা একটা ক্রেডিট সীমা গঠন করবো (সামগ্রিক সীমার মধ্যেই) আপনাকে জারি করা অ্যাড-অন কার্ড(সমূহ)-এর জন্যে।

আপনি এমন অতিরিক্ত কার্ড ধারকদের দ্বারা করা সব লেনদেনের জন্যে দায়বদ্ধ থাকবেন।

জ. আপনার ক্রেডিট কার্ডের সীমা হ্রাস হবে প্রস্তাবিত হলে, আপনার অনুরোধ ব্যতীত আমরা আপনাকে

ত্রিশ দিনের বিজ্ঞপ্তিদেবো এবং এসএমএস /ই-মেইল /পত্র দ্বারা উহার কারণও আপনাকে জানাব।

- ঝা. আমরা নিশ্চিত করবো যে বাতিলকরণ / সীমা হ্রাস করার জন্যে আপনার আবেদন আমরা মেনে নিচ্ছি এবং আপনার লিখিত বা আমাদের কাছে রেজিস্টার্ড আপনার ই-মেইল আইডির মাধ্যমে অনুরোধ প্রাপ্ত হওয়ার 7 কাজের দিনের মধ্যেই আপনাকে ক্রেডিট কার্ডের বাতিলকরণ /সীমা হ্রাস করা নিশ্চিত করব, এই শর্তে যে বকেয়া অর্থরাশি, যদি থাকে, নিষ্পত্তি /পেড হয়েছে।
- ঞ. আমাদেরকে আমাদের বকেয়া পেমেন্টে আপনি বিফল হলে ব্যাক্সের কাছে সে যাই হোক যেকোন অ্যাকাউন্টে বা ব্যাক্সের অধিকার বা হেফাজতে থাকা, সম সক্ষমতায়, আপনার ক্রেডিটে অবস্থিত, কার্ডধারক হওয়ায়, আপনার অন্তর্ভুক্ত সকল অর্থের ওপর একটা পূর্বস্বত্ব রাখা এবং পৃথক করে সরিয়ে রাখার অধিকার আমাদের কাছে থাকবে।
- ট. বিমা কোম্পানীগুলোর সঙ্গে জোট বাঁধায়, আমাদের কার্ডধারকদের আমরা কোনও বিমা সুরক্ষা প্রদান করার ক্ষেত্রে, দুর্ঘটনাজনিত মৃত্যু এবং অক্ষমতাগত সুবিধালাভের উদ্দেশ্যে বিমা সুরক্ষার জন্যে নমিনী /গণ-এর বিবরণ আপনার থেকে লিখিতভাবে প্রাপ্ত করবো। আমরা নিশ্চিত করবো যে প্রাসঙ্গিক নমিনেশন বিবরণ নথিবদ্ধ হয়েছে বিমা কোম্পানীর দ্বারা, যারা বিমা সুরক্ষার সঙ্গে জড়িয়ে থাকা দাবিসমূহ সামলাবেন।
- ঠ. কম মূল্যের অনলাইন কার্ড নট প্রেজেন্ট (CNP) লেনদেনসমূহ সহজতর করতে, প্রয়োজনীয় অ্যাডিশনাল ফ্যাক্টর অথেন্টিকেশন (AFA) শিথিল করা হয়েছে। তদানুসারে, আমরা (কার্ড জারি করা ব্যাক্স) একটা ঐচ্ছিক ভিত্তির ওপর আপনাকে “পেমেন্ট অথেন্টিকেশন সল্যুশন” প্রদান করবো। আপনার সম্মতি পেতে ও আপনার অপশন সক্রিয় করতে, আমরা একটা এককালীন রেজিস্ট্রেশন প্রক্রিয়া সুবিধা আমরা প্রদান করবো। এমনসব সমাধানের অধীনে AFA-এর জন্যে শিথিলকরণ প্রযোজ্য হবে লেনদেন পিছু টাঃ2000/- এর সর্বাধিক মূল্যের জন্যে CNP লেনদেনের হেতু প্রযোজ্য হবে। আমরা আপনাকে নিম্নতর প্রতি লেনদেন সীমা গঠন করাও সহজতর করবো।
- ড. এই বিধির ধারা 8.17.4.2 অনুসারে অননুমোদিত বৈদ্যুতিন লেনদেনের দায় আমরা বহন করবো।

8.17.5.1 ক্রেডিট কার্ড স্টেটমেন্ট

- ক. আপনার ক্রেডিট কার্ড অ্যাকাউন্ট পরিচালনার ক্ষেত্রে সাহায্য করা এবং ক্রেডিট কার্ড ব্যবহার করে আপনি যে কেনাকাটা করেছেন বা টাকা তুলেছেন তার হিসাব পরীক্ষা করার জন্যে আমরা বিনামূল্যে ক্রেডিট কার্ড স্টেটমেন্ট পাঠাব, যার মধ্যে আপনি যে লেনদেন করেছেন তার বিশদ বিবরণ থাকবে। হয় মাসিক মেলের মাধ্যমে বা আপনি যদি চান, ইন্টারনেটের মাধ্যমে পাঠান হবে। ক্রেডিট কার্ড স্টেটমেন্ট প্রত্যেক মাসের একটি পূর্বনির্ধারিত দিনে বিনামূল্যে আপনার ঠিকানায় পাঠান হবে, ডাকযোগে।

কুরিয়ারের মাধ্যমে বা যদি আপনি চান, আমাদের কাছে নথিভুক্ত আপনার ই-মেইলে। ইন্টারনেটের ব্যাকসিংয়ে দেখার জন্যেও স্টেটমেন্ট পাওয়া যাবে। আমরা ভুল বিল তৈরী ও জারি না করা নিশ্চিত

করবো, না আমরা লেভী ধার্য্য করবো, যা আমাদের দ্বারা জ্ঞাত করা হয়নি। যেকোন বিলের বিরুদ্ধে অভিযোগ ওঠার ক্ষেত্রে, আমরা ব্যাখ্যা প্রদান করবো আর আবশ্যিক হলে, বন্ধুত্বপূর্ণভাবে অভিযোগ প্রতিকার করার উদ্দেশ্যে সপ্ত দিনের একটা সর্বাধিক সময়কালের মধ্যেই আপনাকে দস্তাবেজগত প্রমাণও প্রদান করবো। ভ্রমপূর্ণ মাসুলাদির ক্ষেত্রে ফিরতি হয়, ফিরতি মাসুল বকেয়াদির নিষ্পত্তি হিসাবে বিবেচিত হবে না।

- খ. এই স্টেটমেন্ট না পেলে, আপনি আমাদের সঙ্গে যোগাযোগ রাখবেন যাতে আমরা স্টেটমেন্ট পুনঃপ্রেরণের ব্যবস্থা করতে পারি আর আপনিও অর্থ প্রদান করতে পারেন এবং আপত্তিকর কিছু থাকলে তা সময়মতো নজরে আনতে পারেন।
- গ. আমরা আপনাকে ফী এবং মাসুলের অনুসূচি তথা নিয়ম ও শর্তাবলীতে পরিবর্তন জানাব। জ্ঞাত করাবো। সাধারণতঃ পরিবর্তন (সুদের হার এবং যা নিয়ামক প্রয়োজনীয়তার পরিণামস্বরূপ হয় সেইসব ছাড়া) কমপক্ষে এক মাসের বিজ্ঞপ্তি দেওয়ার পরে সম্ভাব্য কার্যকরীতা সহ করা হবে। অ্যাকাউন্টের মাসিক স্টেটমেন্ট বা উহার প্রতিলিপির সঙ্গে একত্রে পরিবর্তনসমূহ জ্ঞাত করা হবে। বিফলতার ক্ষেত্রে, সমবিষয় ক্রেডিট ইনফর্মেশন কোম্পানীজের (CICs) কাছে রিপোর্ট করা হবে।
- ঘ. ক্রেডিট কার্ডধারকের অনাদায়ী অবস্থা সন্থকে ক্রেডিট ইনফর্মেশন কোম্পানীকে জানানোর আগে, আমরা বোর্ড অনুমোদিত একটি পদ্ধতি অনুসরণ করব, যার মধ্যে সামিল থাকে কার্ডধারককে জারি করা যথেষ্ট বিজ্ঞপ্তি জারি করা। ভুল বিলের ফিরতি হওয়া স্বত্বেও, বিনা বিজ্ঞাপিত মাসুল CICs'র কাছে রিপোর্ট করার কারণ হবে না। আমরা নিষ্পত্তি হওয়া হিসাবে মাসুলাদির ফিরতি হওয়া বিবেচনা করার ক্ষেত্রে, আমরা CIC'কে নিষ্পত্তি সন্থকে জানাবো এবং CIC'র কাছে রিপোর্ট হওয়া সমবিষয় আপনাকে জানাবো।

8.18 তৃতীয় পক্ষের প্রোডাক্ট

SEBI (মিউচুয়াল ফাণ্ড) এবং IRDAI (ইন্স্যুরেন্স প্রোডাক্টস)-এর মতো সংশ্লিষ্ট নিয়ামকদের দ্বারা জারি করা সার্টিফিকেট অফ রেজিস্ট্রেশন বিষয়ে কর্পোরেট এজেন্সী ব্যবস্থাপনার অধীনে পেনশন ফাণ্ডস, মিউচুয়াল ফাণ্ডস এবং বিমা ইত্যাদির মতো তৃতীয় পক্ষের প্রোডাক্টস আমরা বিতরণ করবো। আমাদের কাছে IRDAI (রেজিস্ট্রেশন অফ কর্পোরেট এজেন্টস) রেগুলেশন 2015'র সঙ্গে সমতা রেখে ইন্স্যুরেন্স প্রোডাক্টস বিক্রীর জন্যে বোর্ড অনুমোদিত নীতি আছে।

- ক. আমরা বিনিয়োগ / পরিসম্পৎ পরিচালন কোম্পানী বা বিমা কোম্পানীর এজেন্ট হিসাবে কোনও প্রকার বিনিয়োগ প্রোডাক্ট, যেমন মিউচুয়াল ফাণ্ড বা ইন্স্যুরেন্স প্রোডাক্ট অফার করলে, সেটা আমরা আপনাকে জানাবো। আমাদের হয়ে তৃতীয় পক্ষের প্রোডাক্টস বিক্রী বা বিপণন করার হেতু আমাদের পরিসর ব্যবহার করা যেকোন ব্যক্তির জন্যে আমরা দায়ী থাকবো।
- খ. আমরা নিশ্চিত করব যে, আমাদের দ্বারা সমস্ত বিনিয়োগ বা বিমা প্রোডাক্ট বিদ্যমান থাকা নিয়ম ও প্রবিধান অনুসারে বিক্রী হয়।

- গ. আপনি ব্যাঙ্কিং পরিষেবা বা প্রোডাক্ট আমাদের থেকে গ্রহণ করলে, শর্ত হিসেবে আমরা আপনাকে বাধ্য করব না তৃতীয় পক্ষের কোনও প্রোডাক্ট কিনতে / গ্রাহক হতে ।
- ঘ. আমাদের থেকে নেওয়া লোনের জন্যে জামানত রাখার ক্ষেত্রে আমরা কোনও বিশেষ সংস্থা / প্রতিষ্ঠানের দ্বারা সেটা বিমাকৃত করার জন্যে জোর দেব না । আমাদের কোনও বিমা প্রোডাক্ট থাকলে সেটা গ্রহণ করা পুরোপুরি নিজের ইচ্ছের ওপর নির্ভর করছে । আপনি আপনার পছন্দের সংস্থার থেকে বিমা সুবিধা নেবেন ।
- ঙ. আমাদের শাখায় বিক্রী হওয়া প্রোডাক্টের উপযোগিতা সঙ্কে আমরা নিয়মিত বিরতিতে বিজ্ঞাপন / নোটিস বোর্ড / ওয়েবসাইটে তথ্য / প্রচারপত্র বিলি ইত্যাদি, পছার দ্বারা আপনাকে প্রশিক্ষিত করবো, যদি না আপনি এমন তথ্য প্রাপ্তনা করা বেছে নিয়ে থাকেন ।
- চ. আমরা সুনিশ্চিত করব যে, শাখায় বিক্রীত সমস্ত বিনিয়োগ এবং বিমা প্রোডাক্ট সেইসব ব্যক্তি ব্যাখ্যা করবেন যাঁরা প্রোডাক্ট বিক্রী করতে যথাযথভাবে দক্ষ ও প্রশিক্ষণপ্রাপ্ত ।
- ছ. আপনাকে অফার করা প্রোডাক্টের সবিশদ নিয়ম ও শর্তাবলী প্রদান করবো (মিউচুয়াল ফাণ্ডের ক্ষেত্রে মুখ্য তথ্য মেমোর্যান্ডাম এবং প্রোডাক্টরোশিয়ার, বিমা প্রোডাক্টের ক্ষেত্রে বিক্রীর বর্ণনা) ।
- জ. আমরা আপনাকে বিনিয়োগ / বিমা প্রোডাক্ট বিক্রী করার পূর্বে উপযুক্ত গ্রাহক যথাযথ অধ্যবসায় পদক্ষেপ প্রয়োগ করবো ।
- ঝ. আপনার জন্যে যথাযথ ও উপযুক্ত বলে আমরা বিশ্বাস করলেই কেবলমাত্র আপনাকে একটা প্রোডাক্ট বিক্রী করবো ।
- ঞ. আপনি লিখিতভাবে বা অনুমোদিত বৈদ্যুতিন পছার মাধ্যমে / আবশ্যিক বৈধকরণের পরেই কেবলমাত্র আপনি প্রোডাক্ট সাবস্কাইব / ভোগ করতে সম্মতি দেওয়ার পরে, একটা প্রোডাক্ট অফার করার জন্যে প্রয়োজনীয় আবেদন ও দস্তাবেজ আমরা প্রাপ্তকরবো ।
- ট. আমরা সুনিশ্চিত করবো যে স্কীম অনুযায়ী সমস্ত রীতিনীতি সম্পূর্ণতা (স্বাস্থ্য পরীক্ষাসহ) থেকে 30 দিনের মধ্যেই আপনার কাছে স্টেটমেন্ট / নীতি বিষয়ক দস্তাবেজ ডেলিভারী হবে ।
- ঠ. আমরা SIP মনে করানো, সাম্প্রতিকতম NAV, মেয়াদপূর্তির তারিখ, প্রিমিয়াম পেমেন্টের অস্তিম তারিখ ইত্যাদির মতো সর্বাধিক সম্ভব ‘বিক্রী পরবর্তী পরিষেবা’ প্রদান করার ব্যবস্থা করবো ।
- ড. পরিষেবা প্রদানকারীদের থেকে আপনার ভোগ করা স্কীম / প্রোডাক্টসমূহের পারফরমেন্সের ওপর সময়ের পর্যাবৃত্তে তথ্য আপনাকে তারা প্রদান করবে । কোনও সুনির্দিষ্ট পরিষেবার আপনার প্রয়োজনের ক্ষেত্রে, আমরা আপনার থেকে সুনির্দিষ্ট অনুরোধ প্রাপ্ততার ওপর সমবিষয় সহজতর করবো ।
- ঢ. আমরা যদি কোন মিউচুয়াল ফাণ্ড / বিমা / অন্যান্য আর্থিক কোম্পানী থেকে তাদের প্রোডাক্ট বিপণন করার জন্যে কমিশন / অন্যান্য ফী পাই, সে সম্পর্কে খুঁটিনাটি প্রকাশ করব ।
- ত. বিমা / মিউচুয়াল ফাণ্ড / অন্য তৃতীয়পক্ষের বিনিয়োগ প্রোডাক্টের মতো প্যারা ব্যাঙ্কিং কার্যকলানের

ওপর ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্কের পথনির্দেশিকার সঙ্গে আমরা অনুগত থাকবো।

খ. আমরা সুনিশ্চিত করবো যে বিভিন্ন প্রোডাক্ট বিক্রীর জন্যে সম্বন্ধিত পরিষেবাদের হেতু মাসুলাদি প্রদর্শিত হবে ও আপনার কাছে পাওয়া যাওয়া হবে।

8.19 ক্রেডিট সংক্রান্ত পরামর্শদানের সুবিধা

ক্রেডিট সংক্রান্ত পরামর্শদানের সুবিধার প্রচলন করার জন্যে আমরা উদ্যোগী হব। যখনই এইরকম সুবিধা পাওয়া যাবে, কোন বিশেষ কেন্দ্রে আমাদের শাখাগুলোতে যেকোন ব্যক্তি দ্বারা আয়োজিত পরামর্শদানের ঠিকানা এবং সময় প্রদর্শিত হবে, যাতে আপনি এই পরিষেবা নিতে পারেন।

8.20 নথি প্রাপ্ত করা

অনুরোধের ওপর, সংশ্লিষ্ট নথিপত্রের নির্দেশিত সংরক্ষণ সময়কালের মধ্যেই, একটা মূল্যের বিনিময়ে আমরা আপনার লেনদেন সংক্রান্ত প্রয়োজনীয় নথিপত্র আপনাকে দেওয়ার ব্যবস্থা করব।

9. ব্যাঙ্কের শাখা বন্ধ হওয়া/স্থানান্তরণ

ক. আমরা যদি আমাদের শাখা বন্ধ করা মনস্থ করে থাকি বা শাখা অন্য জায়গায় নিয়ে যাই বা আপনাকে আর ব্যাঙ্কিং পরিষেবা না দিতে পারি সেক্ষেত্রে আমরা আপনাকে -

- দু' মাসের নোটিস দেব, যদি ঐ কেন্দ্রে কোনও ব্যাঙ্কের কোনও শাখা না থাকে ও
- অন্যান্য ক্ষেত্রে এক মাসের নোটিস দেব।

খ. শাখা স্থানান্তরিত হলে নতুন জায়গার পুরো ঠিকানা আপনাকে জানাব।

গ. শাখার কাজের সময়ে কোনও পরিবর্তন হলে আপনাকে জানাব।

10. আর্থিক অন্তর্ভুক্তি

ক. সময়-সময়ে ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্ক / ভারত সরকার (GOI) দ্বারা জারি করা ব্যাঙ্ক অ্যাকাউন্ট খোলার জন্যে নো ইওর কাষ্টমার (KYC)/অ্যান্টি-মানি ল্যাওয়ারিং (AML)-এর ওপর নির্দেশাবলী মেনে চলা সাপেক্ষে, ন্যূনতম ব্যালাপ্সের প্রয়োজনীয়তা ছাড়াই 'বেসিক সেভিংস ব্যাঙ্ক ডিপোজিট অ্যাকাউন্ট' (BSBD অ্যাকাউন্ট) / স্মল অ্যাকাউন্ট / জন-ধন অ্যাকাউন্ট পাওয়া যাওয়ার ব্যবস্থা আমরা করবো। আমরা অন্যান্য সাধারণ সুবিধাসমূহও দেব, যার মধ্যে এটিএম কার্ড বা এটিএম-কাম-ডেবিট কার্ড থাকবে, যার জন্যে কোন মাসুল দিতে হবে না। অ্যাকাউন্ট খোলার সময় আপনাকে স্বচ্ছভাবে প্রাসঙ্গিক বিবরণ জানানো হবে।

খ. এই ধরনের অ্যাকাউন্ট খোলার ক্ষেত্রে আমরা সরলীকৃত KYC বিধির ভিত্তিতে কাজ করব। যদিও এই অ্যাকাউন্টগুলোকে হিসাবের মধ্যে আলাদাভাবে দেখান হবে এবং এগুলোর ওপর কিছু বাধা-নিষেধ থাকবে যা আপনাকে খুব সহজবোধ্যভাবে এবং স্থানীয় ভাষায় জানানো হবে।

- গ. আমাদের সমস্ত শাখায় স্পষ্টভাবে দুই বা তিন ভাষায় “বেসিক সেভিংস ব্যাঙ্ক ডিপোজিট অ্যাকাউন্ট” খোলার জন্যে কী কী প্রয়োজন এবং “স্মল অ্যাকাউন্ট” / জন-ধন অ্যাকাউন্ট খোলার জন্যে সরলীকৃত KYC বিধির ক্ষেত্রে কী কী নথি লাগবে সেটাও আমরা প্রদর্শিত করবো ।
- ঘ. আমাদের কর্মচারীদের মধ্যে, বিশেষতঃ সামনের সারির কর্মচারীদের মধ্যে উপরি বিষয় সম্বন্ধে সচেতনতা সৃষ্টিকরতে, প্রশিক্ষণ সমেত নানা পদক্ষেপও আমরা নেবো ।
- ঙ. আমরা বিনামূল্যে মূল ব্যাঙ্কিং সুবিধা প্রদান করব, যেমন মাসে কতবার টাকা তোলায় সুযোগসহ অ্যাকাউন্ট রক্ষণাবেক্ষণ করা, সাধারণ ক্রেডিট কার্ড দেওয়া এবং রাজ্য ও কেন্দ্রীয় সরকারের থেকে প্রাপ্ত বৈদ্যুতিন মাধ্যমে হস্তান্তরিত করা ।
- চ. আপনি চাইলে আমরা মূল্যযুক্ত পরিষেবা, বিনামূল্যে বা স্বল্প মূল্যে পরিষেবা দেব, যা সামনেই বিজ্ঞাপিত করা থাকবে, যে ভাষা আপনি বোঝেন সেই ভাষায় ।
- ছ. পরিষেবা, লেনদেন বা মাসুলে কোন পরিবর্তন হলে সেটা বলবৎ হওয়ার অন্ততঃ এক মাস আগেই আপনাকে জানানো হবে ।
- জ. কোনও পরিবর্তন হলে আপনাকে আপনার পক্ষে উপযুক্ত মাধ্যমে জানানো হবে, যেমন শাখার নোটিস বোর্ডে প্রদর্শিত করা বা বিজনেস করেসপণ্ডেন্টের মাধ্যমে বা চিঠি পাঠিয়ে ।
- ঝ. যেখানে আমাদের শাখা নেই আমরা চেষ্টা করব একজন বিজনেস করেসপণ্ডেন্ট (BC)/বিজনেস ফেসিলিটের (BF) রাখতে । ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্কের পথনির্দেশিকা অনুসারে বা তাদের পরিকল্পনা মেনে যেকোন ব্যাঙ্কবিহীন এলাকায় হতে হবে । এর ফলে অ্যাকাউন্ট খোলা, ডিপোজিট এবং টাকা প্রত্যাহার করা যাবে, অর্থরাশি ও লেনদেনের বার সাপেক্ষে, ব্যালান্স অনুসন্ধান ইত্যাদি, সেইসঙ্গে এক জায়গা থেকে অন্য জায়গায় অর্থ হস্তান্তর করাও যাবে ।
- ঞ. আমরা চেষ্টা করব মোবাইল ব্যাঙ্কের সুবিধাও দিতে ।
- ট. অর্থপ্রেরণের অন্যান্য পদ্ধতির সুযোগ দিতেও আমরা চেষ্টা করব, যার মধ্যে রয়েছে মোবাইল ফোন, NECS, NEFT ইত্যাদির মতো বৈদ্যুতিন মাধ্যম ।
- ঠ. ব্যাঙ্কিং আউটলেট/BC/BF-এর যেকোন ভুল বা দোষের জন্যে আমরা দায়ী হব এবং তাদের বিরুদ্ধে অভিযোগ দায়ের হলে তার তদন্ত হবে ।
- ড. প্রয়োজনে আমরা স্বল্প খরচে লোন দেবো, যদিও শর্ত সাপেক্ষে এবং সেগুলো আপনাকে জানানো হবে, আপনি লোনের জন্যে যখন আবেদন করবেন ।
- ঢ. আমরা আপনাকে ব্যাখ্যা করে জানাব ন্যূনতম তথ্য সমেত পাওয়া যাওয়া বিভিন্ন ধরনের ক্রেডিট প্ল্যান, যা আপনার লোনের আবেদন প্রক্রিয়াকরণের জন্যে ব্যাঙ্কের দরকার হতে পারে, এমন লোনের ক্ষেত্রে প্রযোজ্য সবথেকে গুরুত্বপূর্ণ শর্তাবলী, ব্যাঙ্কে রাখার মতো জামানত, সুদের হিসেবের ধরন ও গণনা কতদিন অন্তর করা হয়, পরিশোধের পদ্ধতি ইত্যাদি ।

- ত. MSE গ্রাহকদের প্রতি লোন ব্যতীত প্রায়োরিটি সেক্টর লেণ্ডিংয়ের অধীনে সরকারের স্পন্সর করা স্কিমগুলোর জন্যে এক লাখ টাকা পর্যন্ত ক্রেডিট সীমার জন্যে আমরা কোলাটেরাল জামানত দিতে বলবো না, যেক্ষেত্রে টাঃ 10 লাখের উচ্চতর কোলাটেরাল মুক্ত সীমা প্রযোজ্য হয়। টাঃ 4 লাখ পর্যন্ত বা এডুকেশন লোন স্কিমের অধীনে সময়-সময়ে পরিমার্জিত মতো শিক্ষা লোনের জন্যে ওপর আমরা কোলাটেরাল জামানত দিতে বলবো না।
- থ. ক্রেডিট সুবিধার সম্পর্কে আপনি আর্থিক সমস্যার সন্মুখীন হলে, এমন ক্ষেত্রে আমরা সহানুভূতির সঙ্গে এবং ইতিবাচকভাবে বিবেচনা করব।
- দ. উপরোক্ত মতো আপনার যেকোন আর্থিক সমস্যার সন্মুখীন হওয়া আপনি আমাদের জানাতে পারেন, যাতে আপনার অসুবিধা অতিক্রমে আমরা আপনাকে সাহায্য করতে পারি। আপনার লোনের আবেদন প্রক্রিয়াকরণের সময় “নো ডিউজ” সার্টিফিকেট প্রাপ্তকরণের জন্যে এটা স্বয়ং বরাদ্দ করা একটা নির্দিষ্টসরকার স্পন্সর্ড স্কিম না হলে, সকল প্রকার লোনের জন্যে আমরা আপনার থেকে (স্বতন্ত্র ঋণগ্রহীতা এবং সেক্স হেল্প গ্রুপ (JLGs)) “নো ডিউজ” সার্টিফিকেট প্রাপ্ত করার ওপর জোর দেবো না।
- ধ. আমরা আপনার অসুবিধাসমূহ অতিক্রমে আপনাকে সাহায্য করব, প্রয়োজনে একটি পুনরুদ্ধার প্যাকেজ তৈরি করে, যদি এমন প্যাকেজ আমাদের উভয় পক্ষের স্বার্থ কাঙ্ক্ষিত বিবেচিত হয়।
- ন. আমরা অ্যাকাউন্ট ধারকদের ব্যাঙ্ক অ্যাকাউন্ট প্রচালনার বিষয়ে শিক্ষিত ও পথচালিত করব, তা সে স্বাভাবিক শাখার অধীনেই হোক বা ইনফর্মেশন অ্যাণ্ড কমিউনিকেশন টেকনোলজী (ICT)’র নানা ডিভাইস ব্যবহার করা সমেত অর্টারনেট চ্যানেলের মাধ্যমেই হোক।
- প. আমরা আর্থিক স্বাক্ষরতা কার্যকলাপ গ্রহণ করবো গ্রাহকদের শিক্ষিত করার জন্যে।
- ফ. আমরা চিহ্নিত গোষ্ঠীর দ্বারা অংশগ্রহণসহ শহরে ও গ্রামে আর্থি অন্তর্ভুক্তির কারণ উন্নীত করতে নানা শিবির, স্টল এবং টাউন হল অনুষ্ঠান আয়োজন করব।
- ব. সাধারণভাবে দেশে এবং বিশেষ করে ব্যাঙ্কে, আর্থিক অন্তর্ভুক্তির প্রচেষ্টা সঙ্ঘর্ষে সর্বস্তর ব্যাপী আমাদের কর্মচারীদের শিক্ষিত করায় ব্যাঙ্কে আমরা একটা কার্যকৌশল প্রবর্তন করবো।
- ভ. সেইসব ব্যাঙ্কবিহীন এলাকায়, যেখানে আর্থিক অন্তর্ভুক্তির প্রয়াস চলছে, সেখানে ব্যাঙ্ক আধিকারিকদের নিয়মিত/ লাগাতার পরিদর্শনের একটা পদ্ধতি আমরা রাখবো, ব্যাঙ্কের প্রচেষ্টার অস্তিম-কার্যবসিত করা সুনিশ্চিত করতে।
- ম. আপনার কোনও অভিযোগ থাকলে আমরা দ্রুত দেখার এবং যথা শীঘ্র তার সমাধান করার চেষ্টা করবো।
- য. ব্যাঙ্ক বা ইহার ব্যাঙ্কিং আউটলেট/BC/BF-এর বিরুদ্ধে আপনার কোনও অভিযোগ থাকলে, আমরা আপনাকে অভিযোগ দায়ের করার পছা এবং ব্যাঙ্কে অভিযোগ সমাধানের কার্যকৌশল

জানাবো। সেইসঙ্গে ব্যাঙ্ক কর্তৃক আপনার অভিযোগের সমাধান না হওয়া বা সমাধানে আপনি সন্তুষ্ট না হওয়ার ক্ষেত্রে, ব্যাঙ্কিং ওম্বাডসম্যান স্কীমের কথাও জানাবো।

২. আমরা আর্থিক অন্তর্ভুক্তি কার্যক্রমের এবং বিভিন্ন প্রোডাক্ট তথা পরিষেবা সঞ্চকে গ্রাহকদের শিক্ষিত করতে ব্যাপক প্রচার করবো।

11. বরিষ্ঠ নাগরিক এবং ভিন্নভাবে সমর্থ ব্যক্তিগণ

ক. আমরা আমাদের পক্ষে সর্বোচ্চ প্রয়াস করব যাতে বরিষ্ঠ নাগরিক, ভিন্নভাবে সমর্থ ব্যক্তিগণ এবং নিরক্ষর মানুষের মতো আমাদের বিশেষ গ্রাহকগণ সহজে এবং অনায়াসে আমাদের কাছে ব্যাঙ্কের পরিষেবা নিতে পারেন। এই প্রয়াসের মধ্যে সামিল থাকবে এমন আবেদনকারী এবং গ্রাহকদের পক্ষে সুবিধাজনক নীতি, প্রোডাক্ট এবং পরিষেবা তৈরি করা।

খ. আপনাদের দ্বারা ব্যাঙ্কিং পরিষেবা প্রাপ্ততা উন্নত করতে আমরা প্রণালী এবং পদ্ধতি উন্নত করতে চেষ্টা করবো।

গ. আমাদের শাখায় এবং এটিএম'য়ে আপনাদের বাস্তবিক প্রাপ্ততা বানাতে আমরা চেষ্টা করবো। বিভিন্ন ব্যাঙ্কিং সুবিধা প্রাপ্ত করতে বরিষ্ঠ নাগরিক, ভিন্নভাবে সমর্থ ব্যক্তিদের জন্যে এটা সহজতর বানাতে ব্যাঙ্কের শাখায় এবং এটিএম'য়ে র‍্যাম্পস এবং হ্যাণ্ড রেলিং বরাদ্দ করতে আমরা চেষ্টা করবো।

ঘ. আমরা আমাদের কর্মচারীদের এই ব্যাপারে শিক্ষিত করব যাতে তাঁরা আপনাদের ব্যাঙ্কিং লেনদেন করার ক্ষেত্রে সাহায্য করতে পারেন।

ঙ. এই বিধিতে করা অন্যসব অঙ্গীকারের অধিকন্তু:

i. আমরা আপনাদের যথাযোগ্য অগ্রাধিকার দেব। ব্যাঙ্কিং লেনদেন এবং অভিযোগ প্রতিকারের জন্যে আমরা আপনাদের ব্যক্তিগত পরিষেবা দিতে চেষ্টা করবো।

ii. ব্যাঙ্কিং হলে আমরা বসার ব্যবস্থা রাখতে চেষ্টা করবো।

iii. সিঙ্গেল উইণ্ডো কার্যকৌশলের মাধ্যমে আমরা আপনাদের পরিষেবা দিতে চেষ্টা করবো।

ix. আপনাদের দ্বারা নির্ধারিত সীমা পর্যন্ত আপনাদের দ্বারা স্বীকৃত বা অনুমোদিত ব্যক্তির মাধ্যমে অনুমোদনপত্র এবং পাসবই উপস্থাপিত করার ক্ষেত্রে আমরা টাকা তুলতে দেব।

v. অসুস্থ স্বাস্থ্য বা শাখায় আসায় অক্ষমতা ইত্যাদির মতো বিশেষ পরিস্থিতিতে আমরা আপনার 'দোরগোড়ায়' ব্যাঙ্কিং পরিষেবা দিতে চেষ্টা করব (নগদ / অ্যাকাউন্টে ক্রেডিট করার জন্যে ইনষ্ট্রুমেন্টস নেওয়া বা নগদ জারি করা চেক লিখিত ফরমাশের বিনিময়ে নগদ / ডিম্যাণ্ড ড্রাফটস ডেলিভারী)।

70-এর বেশী বয়সী বরিশ্ঠ নাগরিক ও ভিন্নভাবে সমর্থ বা রুগ্ণ ব্যক্তিগণের (চিকিৎসাগতভাবে শংসিত পুরনো অসুস্থতা বা অক্ষমতা) সঙ্গে দুর্বল দৃষ্টিশক্তি ব্যক্তিদের জন্যে, এমন গ্রাহকদের পরিসর বাসস্থানে রসিদের বিনিময়ে নগদ এবং ইনস্ট্রুমেন্টস নেওয়া, ডিম্যাণ্ড ড্রাফটস ডেলিভারী দেওয়া, KYC দস্তাবেজ তথা লাইফ সার্টিফিকেট দাখিল করার মতো মূল ব্যাঙ্কিং সুবিধাদির হেতু দোড়গোড়ায় ব্যাঙ্কিং প্রদান করতে সংশ্লিষ্ট প্রচেষ্টা আমরা করবো।

- vi. পেনশনভোগীদের ক্ষেত্রে আমরা তাঁদের অ্যাকাউন্টে ক্রেডিট করা পেনশন উল্লেখ করে পেনশন স্লিপ দেব।
- vii. বিশেষ পরিস্থিতিতে আমরা দোড়গোড়ায় পেনশনের অর্থ দেওয়ার ব্যবস্থা করতে চেষ্টা করব।
- viii. আমরা লাইফ সার্টিফিকেট গ্রহণ করবো, যেটা আপনার (পেনশনভোগী) দ্বারা আমাদের ব্যাঙ্কের যেকোন শাখায় দাখিল করার প্রয়োজন হবে, সমবিষয়ের জন্যে কেন্দ্রস্থ করা ডাটা বজায় রাখার দ্বারা।
- ix. বিবিধ অসমর্থতা, মানসিক বৈকল্য, সেরিব্রাল পালসি এবং অটিজমসহ অসমর্থ ব্যক্তিদের জন্যে ন্যাশনাল ট্রাস্ট অ্যাক্ট, 1999-এর অধীনে কিভাবে আইনানুগ অভিভাবক নিযুক্ত করা যায় সে বিষয়ে আমরা অসমর্থ ব্যক্তিদের আত্মীয় / পিতা-মাতাদের আমরা পথনির্দেশিত করবো।
- x. আমরা সুনিশ্চিত করব যে দৃষ্টি-প্রতিবন্ধীদের প্রতি কোনও বৈষম্যতা ছাড়া চেক বই সুবিধা, এটিএম সুবিধা, নেট ব্যাঙ্কিং সুবিধা, লকারের সুবিধা, রিটেল লোন, ক্রেডিট কার্ড ইত্যাদির মতো সকল ব্যাঙ্কিং সুবিধা নিয়ত একরূপভাবে প্রদান করা।
- xi. দৃষ্টি-প্রতিবন্ধীদের সমস্ত ব্যাঙ্কিং সুবিধা পাওয়ার ক্ষেত্রে আমরা সব ধরনের সাহায্য করব।
- xii. আমরা নিয়মিত সভার ব্যবস্থা করতে চেষ্টা করবো, যাতে সংগৃহীত অভিজ্ঞতা থেকে আপনারা বলতে পারেন।

12. আপনার অ্যাকাউন্ট সুরক্ষা করা

12.1 নিরাপদ এবং বিশ্বস্ত ব্যাঙ্কিং এবং পেমেন্ট পদ্ধতি

- ক. আমরা সর্বোত্তম চেষ্টা করব এমন বিশ্বস্ত ব্যাঙ্কিং এবং অর্থপ্রদান পদ্ধতি আপনাকে দিতে, যার ওপর আপনি নির্ভর করতে পারেন।
- খ. আমরা নিরাপত্তা ব্যবস্থার অঙ্গ হিসেবে সিসিটিভি লাগাব নিবিড় নজরদারী করার জন্য।

12.2 আমাদের হালনাগাদ রাখা

- ক. অনুগ্রহ করে আপনি অবশ্যই আমাদের কাছে আপনার বর্তমান ঠিকানা, ফোন নম্বর, মোবাইল ফোন

নম্বর এবং / বা ই-মেল আইডি নথিভুক্ত করুন, যাতে আমরা আপনাকে প্রয়োজনীয় সতর্কবার্তা পাঠাতে পারি।

- খ. অনুগ্রহ করে আপনি আমাদের দ্রুত জানানো নিশ্চিত করুন, যখন আপনি প্রয়োজনীয় মতো নাম ও ঠিকানার প্রমাণ, ফোন নম্বর এবং ই-মেইল আইডি পরিবর্তনের সহায়ক দস্তাবেজসহ আপনার নাম, ঠিকানার পরিবর্তন করবেন, যাতে যখনই দরকার পড়ে আমরা আপনার সঙ্গে যোগাযোগ করতে সক্ষম হই।

12.3 আপনার অ্যাকাউন্ট পরীক্ষা করা

- ক. আমরা সুপারিশ করি, আপনি নিয়মিতভাবে আপনার স্টেটমেন্ট বা পাসবই পরীক্ষা করুন। যদি দেখেন সেখানে কোনও অন্তর্ভুক্তি ভুল বলে মনে হচ্ছে, যত শীঘ্র সম্ভব আমাদের তা জানান, যাতে আমরা বিষয়টি তদন্ত করে দেখতে পারি। সরাসরি ডেবিট ও স্থায়ী নির্দেশ নিয়মিত পরীক্ষা করলে আপনি নিশ্চিত হবেন, যেখানে আপনি পাঠাতে চেয়েছেন, অর্থ সেখানে যাচ্ছে।
- খ. যদি আপনার অ্যাকাউন্টের কোনও লেনদেন আমাদের তদন্ত করার প্রয়োজন হয়, তাহলে আমাদের সঙ্গে এবং পুলিশ / অন্যান্য তদন্তকারী এজেন্সী, তাদের সাহায্য নেওয়ার প্রয়োজন আমাদের হলে, আপনি অবশ্যই সহযোগিতা করবেন।

12.4 দেখভাল করা

প্রতারণা আটকাতে এবং আপনার অ্যাকাউন্ট সুরক্ষিত রাখতে আপনার নিজেরই চেক, পাসবই এবং অন্যান্য সুরক্ষা তথ্য যত্ন করে রাখা জরুরি। অনুগ্রহ করে নিম্নে প্রদত্ত পরামর্শ আপনার অনুসরণ করা নিশ্চিত করুন:

- ক.
- আপনার চেকবই এবং কার্ড একত্রে রাখবেন না।
 - চেকের ফাঁকা পাতা সই করে রাখবেন না।
 - আপনার অ্যাকাউন্টের বিবরণ, পাসওয়ার্ড বা অন্যান্য সুরক্ষা তথ্য অন্য কাউকে দেবেন না।
- খ. আমরা আপনাকে পরামর্শ দেব আপনার কার্ড / চেকবইয়ের অপব্যবহার প্রতিরোধে আপনি কি করতে পারেন।
- গ. আপনার চেকবই, পাসবই বা এটিএম / ডেবিট কার্ড হারিয়ে গেলে বা চুরি হলে বা অন্য কেউ আপনার পিন বা অন্য সুরক্ষা তথ্য জেনে গেলে, সেটা আপনি আমাদের জানানোর পরেই, আমরা ওগুলোর অপব্যবহার প্রতিরোধের জন্যে অবিলম্বে ব্যবস্থা গ্রহণ করব। অন্য কেউ জেনে যাওয়ার ক্ষেত্রে, আপনারও উচিত আপনার পিন / পাসওয়ার্ড বদলানো।
- ঘ. যদি আপনি সন্দেহ করেন বা আবিষ্কার করেন যে, আপনার চেকবই, পাসবই, কার্ড হারিয়ে বা চুরি

হয়ে গেছে বা অন্য কেউ আপনার পিন, পাসওয়ার্ড বা অন্য সুরক্ষা তথ্য জেনে গেছে, তাহলে আপনি অবশ্যই যত শীঘ্র সম্ভব আমাদের জানাবেন।

- ঙ. উপরি ক্ষতির সম্বন্ধে আপনাকে দেওয়া আমাদের 24 ঘণ্টা টোল-ফ্রী নম্বরে ফোন করে আমাদের জানাতে এবং অবিলম্বে এই মর্মে লিখিতভাবে নিশ্চিত করা পাঠাতে পারবেন। বিকল্প ব্যবস্থা হিসেবে, এই ব্যাপারের জন্য আপনাকে আমাদের দেওয়া ই-মেইল ঠিকানাতে জানাতে পারেন।
- চ. যতক্ষণ পর্যন্ত না আপনি আমাদের জানাচ্ছেন, সেই সময়ের মধ্যে কোনও অপব্যবহারের জন্যে আপনি দায়ী থাকবেন।

12.5 পেমেন্ট বাতিল করা

- ক. কোনও চেকের পেমেন্ট স্থগিত রাখা বা ইতিপূর্বে প্রদত্ত স্থায়ী নির্দেশ বাতিল করা বা কোনও সরাসরি ডেবিটের নির্দেশ দেওয়ার জন্যে আপনাকে অবশ্যই লিখিতভাবে জানাতে হবে।
- খ. সুবিধাভোগী / ব্যবহারকারী প্রতিষ্ঠান থেকে পূর্ব প্রত্যাহারের জন্যে আগাম ঐকমত্য / অনুমোদন প্রাপ্ত করতে বাধ্যবাধকতা ছাড়াই আমরা আপনার দ্বারা আদেশনামা প্রত্যাহারের ওপর যেকোন নির্দেশ গ্রহণ করব।
- গ. আপনি বাতিল করার সিদ্ধান্তের বিজ্ঞপ্তি না দিলে, পেমেন্ট বাতিল করা সম্ভব হবে না।
- ঘ. ক্রেডিট কার্ড পেমেন্টের বাতিলকরণ, চুক্তিমত অন্যান্য নিয়ম ও শর্তাবলী সাপেক্ষে হবে।

12.6 লোকসানের জন্যে দায়বদ্ধতা

আপনি যদি প্রতারণামূলক কাজ করেন, তাহলে আপনার অ্যাকাউন্টের সমস্ত ক্ষতির জন্যে আপনি দায়ী থাকবেন। যদি আপনি যথাযথ যত্ন না নিয়ে কাজ করেন, যার পরিণতিতে ক্ষতি হয়েছে, তাহলে তার জন্যে আপনি দায়ী হবেন।

সংযোজন - পরিভাষাকোষ

এইসব সংজ্ঞা আচরণবিধিতে ব্যবহৃত শব্দসমূহ ও পদের অর্থ ব্যাখ্যা করে। এগুলো বিশুদ্ধ আইনি বা কারিগরী সংজ্ঞা নয়।

আধার পে :

একটা মোবাইল অ্যাপ্, যা বায়োমেট্রিক কার্ড ব্যবহার করে ডিজিট্যাল পেমেন্টস সক্ষম করে।

অ্যাপ্ :

অ্যাপ্ হচ্ছে “অ্যাপ্লিকেশনের” সংক্ষিপ্ত রূপ। একটা অ্যাপ্লিকেশন হলো একটা সফটওয়্যার প্রোগ্রাম, যা ব্যবহারকারীর জন্যে সরাসরি একটা সুনির্দিষ্ট ক্রিয়া সম্পাদন করতে তৈরী হয়েছে।

এটিএম

একটা অটোমেটেড টেলার মেশিন [ATM] হলো একটা যন্ত্র, যেটাতে একজন গ্রাহক নগদ, তথ্য ও অন্যান্য পরিষেবা প্রাপ্ত করতে পিনের সঙ্গে একত্রে তাঁর কার্ড ব্যবহার করতে পারেন।

ব্যাকিং ওম্বাডসম্যান

বিভিন্ন ব্যক্তি ও ছোট ব্যবসার সঙ্গে তাঁদের ব্যাঙ্কের বিতর্ক সামলাতে ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্ক দ্বারা গঠিত একটি স্বতন্ত্র বিতর্ক সমাধান কর্তৃপক্ষ।

ব্যাকিং আউটলেট

একটা ফিঙ্কড পয়েন্ট সার্ভিস ডেলিভারী ইউনিট, যা ব্যাঙ্কের কর্মচারীগণ বা ইহার বিজনেস করেস্পন্ডেন্ট দ্বারা তত্ত্বাবধান হয়, যেখানে ডিপোজিট গ্রহণ করা, চেক নগদকরণ/নগদ প্রত্যাহার বা অর্থ ধার করার পরিষেবাদি প্রদত্ত হয় কমপক্ষে সপ্তাহের পাঁচ দিনের জন্যে প্রতিদিন ন্যূনতম চার ঘণ্টার জন্যে।

ভিম : ভারত ইন্টারফেস ফর মানি হচ্ছে ইউনিফায়েড পেমেন্ট ইন্টারফেস (UPI)-এর ভিত্তির ওপর ন্যাশনাল পেমেন্টস কর্পোরেশন অফ ইণ্ডিয়া (NPCI) দ্বারা বিকশিত করা একটা মোবাইল অ্যাপ্।

কার্ড

পণ্য ও পরিষেবার জন্যে দাম মেটাতে বা নগদ প্রত্যাহার করতে একজন গ্রাহকের ব্যবহার করতে পারা যেকোন প্লাস্টিক কার্ডের জন্যে একটা প্রচলিত শব্দ। এই আচরণবিধিতে, এটা সামিল করেছে ডেবিট, ক্রেডিট, স্মার্ট এবং এটিএম কার্ড।

ক্রেডিট কার্ড

ক্রেডিট কার্ড হলো ক্রেডিট সুবিধায়ুক্ত একটা প্লাস্টিক কার্ড, যেটা আপনাকে পণ্য ও পরিষেবার জন্যে

দাম মেটাতে বা নগদ প্রত্যাহার করতে সুযোগ দেয়।

চেক সংগ্রহ করার নীতি

একটা অ্যাকাউন্টে ক্রেডিটের জন্যে ব্যাঙ্কে জমা হওয়া বিভিন্ন স্থানীয় ও বহির্স্থানের চেক এবং ইনষ্ট্রুমেন্টের ব্যাপারে একটা ব্যাঙ্ক দ্বারা অনুসৃত নীতিকে চেক সংগ্রহ করার নীতি উল্লেখ করে। এই নীতি অন্যান্য সবকিছুর মধ্যে সামলায় এসবের সঙ্গে

- চেক ক্রেয়ের অনুরোধ
- চেক ক্রেডিটের জন্যে সময় সীমা
- চেক সংগ্রহ করায় বিলম্বের ক্ষেত্রে সুদের পেমেন্ট
- স্থানীয় ও বহির্স্থানের চেকের ক্ষেত্রে তাৎক্ষণিক ক্রেডিট
- পথিমধ্যে চেক/ইনষ্ট্রুমেন্ট হারানো এবং এমন সংগ্রহ করার জন্যে মাসুলাদি।

গ্রাহক

গ্রাহক হলেন এমন একজন ব্যক্তি যাঁর একটা অ্যাকাউন্ট আছে (অন্য ব্যক্তির সঙ্গে যৌথ অ্যাকাউন্ট বা একজিকিউটার হিসাবে বা অছি বা HUF-এর কর্তা হিসেবে অ্যাকাউন্টেরই অন্তর্ভুক্ত কিন্তু একক ব্যবসায়ী/মালিকানা/শরিকী মালিকানা/কোম্পানী, ক্লাব বা সমিতি'র অ্যাকাউন্ট অন্তর্ভুক্ত হবেন না) বা যিনি ব্যাঙ্ক থেকে অন্য প্রোডাক্ট/পরিষেবার সুযোগ ভোগ করেন।

কারেন্ট অ্যাকাউন্ট

চাহিদা ডিপোজিটের এক আকার, যেখান থেকে অ্যাকাউন্টের ব্যালেন্সের ওপর নির্ভর করে বা সম্মত হওয়া একটা নির্দিষ্ট অর্থরাশি পর্যন্ত প্রত্যাহার করার সুযোগ মেলে।

মৃত ব্যক্তির অ্যাকাউন্ট

মৃত ব্যক্তির অ্যাকাউন্ট হলো এমন একটা অ্যাকাউন্ট যেক্ষেত্রে একক অ্যাকাউন্টধারী প্রয়াত হয়েছেন বা যৌথ অ্যাকাউন্টের ক্ষেত্রে এক বা একাধিক যৌথ অ্যাকাউন্টধারী প্রয়াত হয়েছেন।

ডিম্যাট অ্যাকাউন্ট

ডিম্যাট অ্যাকাউন্ট হলো একটা ডিমেটরিয়ালাইজড অ্যাকাউন্ট এবং এমন এক অ্যাকাউন্ট যাতে বিনিয়োগকারীদের শেয়ারপত্রের হিসাব ইলেক্ট্রনিক পদ্ধতিতে রাখা হয়।

ডিপোজিট অ্যাকাউন্টস

- “সেভিংস ডিপোজিট” হলো এক ধরনের চাহিদাভিত্তিক ডিপোজিট যার কিছু নির্দিষ্ট বিধিনিষেধ আছে। ব্যাঙ্কের অনুমোদনক্রমে একটি নির্দিষ্ট সময়সীমা কত পরিমাণ অর্থ কত বার

প্রত্যাহার করা যাবে সেই ব্যাপারে আছে নির্দিষ্ট নিয়মনীতি ।

- “মেয়াদি ডিপোজিট” হলো ব্যাঙ্কের তরফে গৃহীত নির্দিষ্ট সময়ের জন্যে এমন এক ডিপোজিট যা উক্ত সময়ের পরেই শুধু তোলা যাবে । এর মধ্যে যেসব ডিপোজিট রয়েছে সেগুলো হলো রেকারিং/ডবল বেনিফিট ডিপোজিট/শর্ট ডিপোজিট/ফ্লক্স ডিপোজিট/মাছলি ইনকাম সার্টিফিকেট/কোয়ার্টার্লি ইনকাম সার্টিফিকেট ইত্যাদি ।
- “নোটিস ডিপোজিট” হলো এক বিশেষ সময়সীমার মেয়াদি ডিপোজিট, কিন্তু কমপক্ষে ব্যাঙ্কের এক পূর্ণ কর্মদিবসের বিজ্ঞপ্তিতে প্রত্যাহার করা যাবে ।

ইকুইটি

ইকুইটির অর্থ হলো একটা কর্পোরেট সংস্থার মূলধনের অংশ, যা ডিমেটরিয়ালাইজড বা বাস্তবাকারে শেয়ার হিসাবে থাকে ।

বৈদ্যুতিন ক্লিয়ারিং পরিষেবা

এটা হলো একটা ক্লিয়ারিং হাউসের পরিষেবা ব্যবহার করে বৈদ্যুতিন মাধ্যমে একটা ব্যাঙ্ক অ্যাকাউন্ট থেকে আরেকটা ব্যাঙ্ক অ্যাকাউন্টে অর্থ হস্তান্তরিত করা ।

সুদের স্থায়ী হার

যেকোন লোনের ওপর সুদের স্থায়ী হার বলতে বোঝায়, সংশ্লিষ্ট লোনের সমগ্র সময়সীমার জন্যে সুদের হার অপরিবর্তিত থাকতে পারে বা লোনের নিয়ম ও শর্তাবলীর ওপর নির্ভর করে প্রথম কয়েক বছর পরে এই হারের সংশোধনও হতে পারে ।

সুদের ফ্লোটিং হার

যেকোন লোনের সুদের ফ্লোটিং হার বলতে বোঝায়, সেই সুদের হার স্থির নয়, বরং রেফারেন্স রেটের সঙ্গে শেযোক্ত হারের পরিবর্তনের সঙ্গে যুক্ত এবং শেযোক্ত হারের পরিবর্তনের সঙ্গে এই হারও পরিবর্তন ঘটবে ।

গ্যারেন্টি

এটার জন্যে প্রাথমিকভাবে দায়বদ্ধ ব্যক্তির দ্বারা একটা বিফলতার ঘটনায় আরেকজন ব্যক্তির ঋণ বা অনুগ্রহের পেমেন্ট বা পারফরমেন্স নিশ্চিত করতে লিখিত দায়িত্ব নেওয়া ।

সরকারি বণ্ড

সরকারি বণ্ড হলো, সরকারি লোন সংগ্রহের উদ্দেশ্যে সরকার কর্তৃক সৃষ্ট ও জারি করা ঋণপত্র ।

ইনঅপারেটিভ/ডরম্যান্ট অ্যাকাউন্ট

একটা ইনঅপারোটভ/ডরম্যান্ট অ্যাকাউন্ট বলতে বোঝায়, একটা সেভিংস বা কারেন্ট অ্যাকাউন্ট, যেটাতে দু' বছর সময়কাল ধরে কোনও লেনদেন হয়নি।

IMPS

ইমিডিয়েট পেমেন্ট সার্ভিস হলো মোবাইল ফোনের মাধ্যমে একটা ইন্টারব্যাঙ্ক ইলেক্ট্রনিক ইনস্ট্যান্ট মোবাইল মানি ট্রান্সফার পরিষেবা।

ন্যাশনাল ইলেকট্রনিক ক্রিয়ারিং সার্ভিস

ভারতের মধ্যেই বৈদ্যুতিন অর্থভাণ্ডার হস্তান্তরের জন্যে ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্ক (RBI) দ্বারা প্রবর্তিত একটা পদ্ধতি।

ন্যাশনাল অটোম্যাটেড ক্রিয়ারিং হাউস

এটা হচ্ছে ইন্টারব্যাঙ্ক, ব্যাঙ্ক, আর্থিক প্রতিষ্ঠান, কর্পোরেট এবং সরকারের জন্যে হাই ভল্যুম বৈদ্যুতিন হস্তান্তর সহজতর করতে একটা ওয়েব ভিত্তিক প্ল্যাটফর্ম।

NEFT

ন্যাশনাল ইলেক্ট্রনিক ফাণ্ড ট্রান্সফার (NEFT) পদ্ধতি হলো দেশের মধ্যে যেকোন একটা ব্যাঙ্ক শাখা থেকে অন্য যেকোন ব্যাঙ্ক শাখায় অর্থ হস্তান্তর সহজতর করতে দেশব্যাপী অর্থ হস্তান্তর করার এক পদ্ধতি।

নমিনেশনের সুবিধা

নমিনেশনের সুবিধা ব্যাঙ্ক'কে সক্ষম করে : ডিপোজিটকারীর ক্রেডিট হওয়ার জন্যে থাকা অর্থরাশি মৃত ডিপোজিটকারীর নমিনীকে পেমেন্ট করতে ; ব্যাঙ্কের নিরাপদ হেফাজতে পড়ে থাকা মৃত ব্যক্তির জিনিসপত্র নমিনীকে ফেরৎ দিতে ; সেফ ডিপোজিট লকারের ভাড়া নেওয়া গ্রাহকের মৃত্যুর ঘটনায়, সেফ ডিপোজিট লকারের জিনিসপত্র লকার ভাড়া নেওয়া গ্রাহকের নমিনীর কাছে মুক্ত করতে।

আউট-অফ-ডেট (পুরাতন) চেক

চেক জারি করার তিন মাস পরে সংগ্রহ করার জন্যে উপস্থাপন করা একটা চেক।

PAN (পার্মানেন্ট অ্যাকাউন্ট নম্বর)

পার্মানেন্ট অ্যাকাউন্ট নম্বর হলো ভারত সরকারের আয়কর দপ্তর দ্বারা আর্বিচিত বর্ণ ও সংখ্যার মিলিত দশটি ক্যারেকটার সম্বলিত একটা সর্বভারতীয় অনন্যনম্বর। এটা একটা ল্যামিনেটেড কার্ডের আকারে জারি করা হয়। এটা চিরস্থায়ী এবং করদাতার ঠিকানার পরিবর্তন বা কর নির্ধারক আধিকারিকের পরিবর্তনের সঙ্গে পরিবর্তন হবে না।

পার্ট টাইম ব্যাঙ্কিং আউটলেট

একটা ব্যাঙ্কিং আউটলেট, যা প্রতিদিন ন্যূনতম চার ঘণ্টার জন্যে এবং সপ্তাহের পাঁচ দিনের জন্যে পরিষেবার ডেলিভারী প্রদান করে।

পাসওয়ার্ড

এটা হলো গ্রাহক দ্বারা বেছে নেওয়া শব্দ বা রাশি বা উহার সমন্বয়ে তৈরি একটা অ্যাকসেস কোড যা তাঁকে ফোন বা ইন্টারনেট ব্যাঙ্কিং পরিষেবা ব্যবহার করার সুযোগ দেয়। শনাক্তকরণের জন্যেও এটা ব্যবহৃত হয়।

PIN (পার্সোনাল আইডেন্টিফিকেশন নম্বর)

একটা গোপন নম্বর, যা কার্ডের সঙ্গে একত্রে ব্যবহার করে গ্রাহককে পণ্য/পরিষেবার জন্যে পে করতে, নগদ প্রত্যাহার এবং ব্যাঙ্ক দ্বারা প্রদত্ত অন্যান্য ইলেকট্রনিক পরিষেবা ব্যবহার করতে সুযোগ দেয়।

PoS (পয়েন্ট অফ সেল)

PoS বা সয়াইপ মেশিন হিসাবে জনপ্রিয়ভাবে জ্ঞাত, যেটা নগদবিহীন পরিমণ্ডলে গ্রাহকদের কাছে পণ্য বা পরিষেবা বিক্রী সম্পাদন করতে একটা মার্চেন্ট এন্টবলিশমেন্টের (ME) প্রতি প্রদত্ত টেকনোলজীক্যাল ইনস্ট্রুমেন্ট। সকল গ্রাহককে তাঁর ডেবিট, ক্রেডিট বা প্রিপেড কার্ড সয়াইপ করতেই হবে।

RTGS

“RTGS” এই সংক্ষিপ্ত নামের পূর্ণাঙ্গ রূপ হল রিয়েল টাইম গ্রস সেটেলমেন্ট। RTGS পদ্ধতি ব্যাঙ্কিং চ্যানেলের মাধ্যমে অর্থভাণ্ডার হস্তান্তর করার দ্রুততম পছা প্রদান করে। RTGS-এর অধীনে লেনদেনের নিষ্পত্তি হয় একের-সঙ্গে-একের ভিত্তিতে, যাকে ‘গ্রস সেটেলমেন্ট’ বলা হয় এবং ‘রিয়াল টাইম’ মানে হল কোনও অপেক্ষার সময়কাল ছাড়াই।

রেফারেন্স রেট

এটি হলো সংযুক্ত সুদের ফ্লোটিং হারের অধীনে মঞ্জুর হওয়া লোনের ওপর সুদের প্রতি একটা ব্যাঙ্কের সুদের হারের বেঞ্চমার্ক রেট। স্বতন্ত্র ব্যাঙ্কগুলোর দ্বারা তাদের নীতি অনুসারে সুদের রেফারেন্স রেট নির্ধারিত/কিছুটা পরিবর্তিত হয়।

বরিষ্ঠ নাগরিক

বরিষ্ঠ নাগরিক হলেন এমন এক ব্যক্তি যাঁর বয়স ষাট অতিক্রম করেছে।

নিষ্পত্তি হওয়া অ্যাকাউন্ট

সময় অতিক্রান্ত বকেয়া পরিশোধের জন্যে একটা ব্যাঙ্ক দ্বারা প্রদত্ত “ওয়ান টাইম সেটেলমেন্ট” (OTS) স্কীমের অধীনে নিষ্পত্তি হওয়া একটা লোন অ্যাকাউন্ট। এটা সাব্যস্ত করে যে, ঋণগ্রহীতা কিছু অর্থরাশি পেড করার সময়ে খুব সম্ভবতঃ মূলতঃ সম্মত হওয়ার সঙ্গে পুরো অর্থরাশি ছিল না। এমন

নিষ্পত্তি হওয়া অ্যাকাউন্টস্ রিপোর্ট করা হয় CICs-এর কাছে, ঋণগ্রহীতার ক্রেডিট ইতিহাস হালনাগাদ করার জন্যে।

স্মার্ট কার্ড

স্মার্ট কার্ড হলো একটা এমবেডেড মাইক্রোচিপ যুক্ত প্রায় ক্রেডিট কার্ডের সাইজের একটা প্লাস্টিক কার্ড, যা ডাটা প্রক্রিয়া করতে পারে। এটা শনাক্তকরণ, প্রমাণীকরণ এবং ডাটা মজুতকরণের এক সুরক্ষিত উপায় প্রদান করে। এটা টেলিফোন কল করা, বৈদ্যুতিন নগদ পেমেন্ট এবং অন্যান্য প্রয়োগের জন্যে ব্যবহৃত হতে পারবে।

মাসুলের অনুসূচি

ব্যাঙ্ক ইহার গ্রাহকদের প্রতি ইহার দ্বারা প্রদত্ত প্রোডাক্ট এবং পরিষেবার ওপর একটা ব্যাঙ্ক কর্তৃক লেভিযুক্ত করা মাসুলাদির বিশদ বিবরণের একটা অনুসূচি।

ইউনিফায়েড পেমেন্ট ইন্টারফেস (UPI)

এটা পেমেন্টের এক পদ্ধতি, যা একটা স্মার্ট কার্ড ব্যবহার করার দ্বারা যেকোন দু'টো ব্যাঙ্ক অ্যাকাউন্টের মধ্যে, পূর্বনির্ধারিত ই-মেইল আইডি ব্যবহার করার দ্বারা অর্থ হস্তান্তর করার সুযোগ দেয়।

আনপেড চেক

এটা একটা চেক, যা ব্যাঙ্কের দ্বারা 'আনপেড' (বাউন্সড) হিসাবে ফেরৎ হয়।

সংযোজন 1

সবার্থসাধক নোটস বোর্ডের

ফরম্যাট

(.....তারিখ পর্যন্ত হালনাগাদ করা)

ক. গ্রাহক পরিষেবা তথ্য :

আমরা যেসব পরিষেবা প্রদান করি সেগুলো আমরা প্রদর্শিত করেছি

- আমরা শাখায় ডিপোজিট এবং ফোরেঞ্জ রেটসমূহের ওপর মুখ্য সুদের হার পৃথকভাবে প্রদর্শিত করেছি।
- সকল ডিপোজিট অ্যাকাউন্ট, নিরাপদ হেফাজতে থাকা জিনিসপত্র এবং নিরাপদ ডিপোজিট ভল্টের ক্ষেত্রে নমিনেশন সুবিধা পাওয়া যায়।
- আমরা ময়লা ও ছেঁড়াফাটা নোট বিনিময় করি।
- আমরা সকল মূল্যহারের মুদ্রা গ্রহণ/বিনিময় করি।
- স্থানীয় এবং বহির্স্থানের চেক সংগ্রহ করার জন্যে প্রযোজ্য সময়সীমার হেতু অনুগ্রহ করে আমাদের চেক সংগ্রহ করার নীতি দেখুন।
- আমরা সন্তোষজনক অ্যাকাউন্টের জন্যে, টাঃ _____ পর্যন্ত বহির্স্থানের চেক অবিলম্বে ক্রেডিট হওয়া প্রদান করি (অনুগ্রহ করে চেক সংগ্রহ করার নীতি দেখুন)।
- ব্যঙ্কের BPLR (বেঞ্চমার্ক প্রাইম লেণ্ডিং রেট)/MCLR (মার্জিনাল কস্ট অফ লেণ্ডিং রেট) এবং ইহার কার্যকরী তারিখ।

খ. পরিষেবা মাসুলাদি :

ক্রম নং	অ্যাকাউন্টের প্রকার	ন্যূনতম ব্যালেন্স প্রয়োজন (মাসিক/ত্রৈমাসিক/ষাণ্মাসিক) ₹	উহা বজায় না রাখার জন্যে মাসুলাদি ₹
1.	সেভিংস অ্যাকাউন্ট		

গ. ক্ষোভ প্রতিকার করা :

- আপনার কোনও ক্ষোভ/অভিযোগ থাকলে, অনুগ্রহ করে জানান :
- শাখা স্তরে আপনার অভিযোগের সমাধান না হয়ে থাকলে, আপনি রিজিওন্যাল / জোন্যাল ম্যানেজারকে জানাতে পারে এখানে : (ঠিকানা)
- শাখা স্তরে আপনার ক্ষোভ সমাধান না হলে, আপনি ব্যাঙ্কিং ওম্বডসম্যানকে জানাতে পারেন এখানে : (নাম, ঠিকানা, টেলিফোন নম্বর এবং ই-মেইল ঠিকানা দিতেই হবে)

ঘ. প্রদত্ত অন্যান্য পরিষেবা :

- i. আমরা ডিজিটাল পেমেন্টস এবং পরিষেবাদি প্রদানও করি।
- ii. আমরা ‘বেসিক সেভিংস ব্যাঙ্ক ডিপোজিট অ্যাকাউন্টস’ খুলি।
- iii. আমরা প্রত্যক্ষ কর সংগ্রহ গ্রহণ করি। (চালানের ওপর PAN/TAN অনুগ্রহ করে উল্লেখ করুন। ড্রপ বক্সে চালান ফেলবেন না)। (ব্যাঙ্ক দ্বারা প্রচালিত হলে)
- iv. আমরা পাবলিক প্রভিডেন্ট ফাণ্ড অ্যাকাউন্টস খুলি (ব্যাঙ্ক দ্বারা প্রচালিত হলে)
- v. সিনিয়ার সিটিজেন্স সেভিংস স্কিম, 2004 এখানে প্রচালিত হয় (ব্যাঙ্ক দ্বারা প্রচালিত হলে)
- vi. প্রধানমন্ত্রীর রোজগার যোজনা ভারত সরকার এবং রাজ্য সরকার দ্বারা স্পন্সর করা অন্যান্য স্কিম এখানে প্রচালিত হয় (ব্যাঙ্ক দ্বারা প্রচালিত হলে)
- vii. আমরা MSME লোন্স/প্রোডাক্টস/মুদ্রা লোন্স প্রদান করি।
- viii. আমরা কিশাণ ক্রেডিট কার্ডস জারি করি (ব্যাঙ্ক দ্বারা প্রচালিত হলে)
- ix. প্রধানমন্ত্রীর ত্রাণ তহবিলের জন্যে দান এখানে গ্রহণীয় হয়।

ঙ. পুস্তিকার আকারে পাওয়া যাওয়া তথ্য

(অনুগ্রহ করে ‘মে আই হেল্প ইউ’ কাউন্টারে বলুন)

- i. ওপরে (ক) থেকে (ঘ)’য়ে উল্লিখিত সমস্ত দফা।
- ii. কারেন্সী এক্সচেঞ্জ সুবিধাদির জন্যে সিটিজেন্স চার্টার।
- iii. প্রচলিত লেনদেনগুলোর জন্যে সময়ের নিয়মবিধি।
- iv. সকল ব্যাঙ্ক নোটের ডিজাইন এবং সুরক্ষা বৈশিষ্ট্য।
- v. সকল ডিপোজিট, চেক সংগ্রহ করা, স্ফোভ প্রতিকারের কার্যকৌশল, ক্ষতিপূরণ, বকেয়া সংগ্রহ এবং জামানত পুনরায় দখল করা, গ্রাহকের অধিকার নীতি এবং গ্রাহক সুরক্ষা নীতির সঙ্গে সম্বন্ধিত পলিসি দস্তাবেজ।
- vi. বিনা মাসুলে দেওয়া পরিষেবাদি সমেত সম্পূর্ণ পরিষেবা মাসুলাদি।
- vii. ন্যায্য কাজকর্মের বিধি/ক্রেডিট কার্ড প্রচালনাসমূহের জন্যে ন্যায্য কাজকর্মের বিধি/গ্রাহকদের প্রতি ব্যাঙ্কের অঙ্গীকারের বিধি/মাইক্রো এবং ক্ষুদ্র বাণিজ্য-উদ্যোগের প্রতি অঙ্গীকারের বিধি।

পরিসরের বাইরের দিকে প্রদত্ত হবার তথ্য :

- ব্যাঙ্ক/শাখার নাম :
- সাপ্তাহিক ছুটি :
- সাপ্তাহিক শাখা নন-ব্যাঙ্কিং দিন :
- শাখার কাজের সময়কাল :

এই বিধি ব্যাঙ্কিং কোডস অ্যাণ্ড স্ট্যান্ডার্ডস বোর্ড অফ ইণ্ডিয়া (BCSBI) কর্তৃক ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্ক, ইণ্ডিয়ান ব্যাঙ্কস অ্যাসোসিয়েশন এবং সদস্য ব্যাঙ্কদের সঙ্গে সহযোগিতায় তৈরি করা হয়েছে। এই বিধির কেন্দ্রীয় লক্ষ্য হল সুষ্ঠু এবং ন্যায্য ব্যাঙ্কিং আচরণ গড়ে তোলা, ন্যূনতম মান ঠিক করা, স্বচ্ছতা বাড়ানো, কাজকর্মের মান আরো উন্নত করা এবং সবার উপরে ব্যাঙ্কার-গ্রাহকদের মধ্যে আন্তরিক সম্পর্ক গড়ে তোলা যা ব্যাঙ্কিং ব্যবস্থা সম্পর্কে সাধারণ মানুষের আস্থা বাড়িয়ে তুলবে।

BCSBI একটি স্বশাসিত সংস্থা হিসেবে গঠিত হয় ফেব্রুয়ারি 2006 সালে -“এই বিষয়টি নজর রাখা এবং সুনিশ্চিত করার জন্যে যে, ব্যাঙ্কগুলো নিজেদের পরিষেবা দেওয়ার সময় গৃহীত ব্যাঙ্কিং বিধি এবং মান সঠিকভাবে মেনে চলছে কিনা”।

BCSBI দু’ প্রস্থ বিধি তৈরি করেছে - **গ্রাহকদের প্রতি ব্যাঙ্কের অঙ্গীকারের বিধি** এবং **মাইক্রো তথা ক্ষুদ্র বাণিজ্য-উদ্যোগের প্রতি ব্যাঙ্কের অঙ্গীকারের বিধি**। এই বিধিসমূহ BCSBI-এর সদস্য ব্যাঙ্কগুলো দ্বারা গ্রহণীয় হয়েছে, যাতে সামিল আছে অনুসূচিত বাণিজ্যিক ব্যাঙ্কসমূহ, পৌর সমবায় ব্যাঙ্কসমূহ এবং আঞ্চলিক গ্রামীণ ব্যাঙ্কসমূহ।

ইহার গঠন এবং বাধ্যবাধকতার দ্বারা BCSBI অভিযোগ প্রতিকারের একটা ফোরাম নয়। যদিও, BCSBI ব্যাঙ্কগুলোতে সমস্ত নীতি, পদ্ধতি ও কার্যাব্যাসের মধ্যে ফাঁক হিসাবে, প্রণালীগত অভাব কোনও থাকলে, সেটা শনাক্ত করার দৃষ্টিভঙ্গীসহ অভিযোগগুলোতে নজর দেয় এবং সেগুলো সংশোধনের জন্যে পদক্ষেপ গ্রহণ করে।

BCSBI সম্বন্ধে অধিক তথ্যের জন্যে, অনুগ্রহ করে www.bcsbi.org.in ওয়েবসাইটে লগ করুন।

