গ্ৰাহকৰ প্ৰতি বেঙ্কৰ প্ৰতিশ্ৰুতিবদ্ধতাৰ সংহিতা

জানুৱাৰী ২০১৪

বেঙ্কিং ক'ডচ এণ্ড ষ্টেণ্ডাৰ্ড বৰ্ড অফ ইণ্ডিয়া

www.bcsbi.org.in

ই হ'ল এক গ্ৰাহক অধিকাৰ আচৰণ বিধি যি ভিন্ন ভিন্ন গ্ৰাহকৰ সৈতে লেনদেনৰ সময়ত বেঙ্কে মানি চলিবলগীয়া বেঙ্কিং প্ৰথাৰ ন্যুনতম মান নিৰ্ধাৰণ কৰে । ই আপোনালৈ সুৰক্ষা প্ৰদান কৰে আৰু আপোনাক জানিব দিয়ে আপোনাৰ দৈনন্দিন কাম-কাজৰ ক্ষেত্ৰত বেঙ্কে আপোনাৰ সৈতে কেনেদৰে আচৰণ কৰা উচিত ।

সূচীপত্ৰ

(পৃষ্ঠা নং)

১.প্ৰাৰম্ভণ.. ১

১.১আচৰণ বিধিৰি উদ্দেশ্য...................................... ১

১.২ আচৰণ বিধিৰ প্ৰয়োগ ২

২. মুখ্য প্ৰতিশ্ৰুতি সমূহ ৩

২.১ আপোনাৰ প্ৰতি আমাৰ প্ৰুতিশ্ৰুতিসমূহ ৩

৩. সূচনা-স্বচ্ছতা ৫

৩.১ সাধাৰণ ৬

৩.২ ফোন নকৰিব সেৱা ৬

৩.৩ সুদৰ হাৰ ৭

৩.৪ শুল্ক সূচী ৮

৩.৫ নিয়ম আৰু চৰ্তাৱলী ৮

৪. বিজ্ঞাপন, বিপণন আৰু বিক্ৰী ৯

৫. গোপনীয়তা আৰু বিশ্বস্ততা ১০

৫.১. ক্ৰেডিট ইনফৰ্মেচন কোম্পানী ১১

৬. পাওনা ধন সংগ্ৰহ ১২

৬.১ চিকিউৰিটি পুনৰ দখল নীতিৰ বিৱৰণ ১৪

৭. অভিযোগ, ওজৰ আপত্তি আৰু প্ৰতিসূচনা ১৪
৭.১ আভ্যন্তৰীণ কাৰ্যপদ্ধতি ১৪
৭.২.বেংকিং লোকপাল আঁচনি ১৬
৭.৩ গ্ৰাহকৰ সভা ১৬
৭.৪ শাখা ভিত্তিক গ্ৰাহক সেৱা সমিতিৰ সভা ১৬

৮. যোজনা আৰু সেৱাসমূহ ১৬
৮.১ ডিপজিট একাউণ্ট ১৬
৮.২. ক্লিয়েৰিং চক্ৰ/সংগ্ৰহ সেৱা ২১
৮.৩ নগদ ধনৰ লেনদেন ২২
৮.৪ প্ৰত্যক্ষ বিকলন আৰু স্থায়ী নিৰ্দেশ ২৩
৮.৫. প্ৰদান ৰোধ (পেমেণ্ট ষ্টপ) কৰাৰ সুবিধা ২৩
৮.৬ আপোনাৰ দ্বাৰা জাৰিকৃত চেক/ বিকলণ নিৰ্দেশ ২৪
৮.৭ টাৰ্ম ডিপজিট ২৪
৮.৮ মৃত একাউণ্ট-ধাৰকৰ ক্ষেত্ৰত দাবীৰ নিষ্পত্তি ২৫
৮.৯ সুৰক্ষিত জমা লকাৰ ২৮
৮.১০ বিদেশী মুদ্ৰা বিনিময় সেৱা ২৮
৮.১১ ভাৰতৰ ভিতৰত ধন প্ৰেৰণ ২৯
৮.১২ ধাৰ প্ৰদান ৩০
৮.১৩ গেৰাণ্টী ৩৪
৮.১৪ কেন্দ্ৰীয় পঞ্জীয়ন ৩৫
৮.১৫ দেয় ৰাশিৰ সমাধান ৩৫
৮.১৬ ঋণ সুৰক্ষিতকৰণ/কাৰ্ডৰ দেয়ধন ৩৬
৮.১৭ ইলেক্ট্ৰনিক বেংকিং ৩৭
৮.১৮ তৃতীয় পক্ষৰ যোজনা ৫০
৮.১৯ ঋণ পৰামৰ্শদানৰ সুবিধা ৫২
৮.২০ ৰেকৰ্ড পাবলৈ ৫২

৯. বেংকৰ শাখা বন্ধ / স্থানান্তৰ ৫২

১০. আৰ্থিক অন্তৰ্ভুক্তিকৰণ ৫৩

১১. জ্যেষ্ঠ নাগৰিক আৰু শাৰীৰিক ভাৱে অক্ষম বা নিঃসহায় লোকৰ বাবে ... ৫৬

১২. আপোনাৰ একাউণ্টৰ সুৰক্ষা ৫৭
১২.১ সুৰক্ষিত আৰু নিৰ্ভৰযোগ্য বেঙ্কিং আৰু আদায় প্ৰণালী ৫৭
১২.২ আমাক শেহতীয়া তথ্য যোগান ৫৮
১২.৩ আপোনাৰ একাউণ্টৰ পৰীক্ষণ ৫৮
১২.৪ যতন ল'ব ৫৮
১২.৫ ভুক্তান নাকচ কৰা ৫৯
১২.৬ লোকচানৰ বাবে দায়িত্ব ৬০

ভাৰতীয় ৰিজাৰ্ভ বেঙ্ক

১ প্ৰাৰম্ভণ

ই হ'ল এক গ্ৰাহক অধিকাৰ আচৰণ বিধি যি ভিন্ন ভিন্ন গ্ৰাহকৰ সৈতে লেনদেনৰ সময়ত বেঙ্কে মানি চলিবলগীয়া বেঙ্কিং প্ৰথাৰ ন্যুনতম মান নিৰ্ধাৰণ কৰে । ই আপোনালৈ সুৰক্ষা প্ৰদান কৰে আৰু আপোনাক জানিব দিয়ে আপোনাৰ দৈনন্দিন কাম-কাজৰ ক্ষেত্ৰত বেঙ্কে আপোনাৰ সৈতে কেনেদৰে আচৰণ কৰা উচিত ।

এই আচৰণ বিধিয়ে ভাৰতীয় ৰিজাৰ্ভ বেংকৰ (R.B.I.) বিনিয়ামক অথবা পৰ্যবেক্ষণকাৰী নিৰ্দেশাৱলী অধিকাৰ অথবা অধিক্ৰমণ নকৰে আৰু ৰিজাৰ্ভ বেঙ্কে সময়ে-সময়ে দি থকা নিৰ্দেশ /আদেশসমূহ আমি মানি চলিম । এই বিধিৰ উপবন্ধসমূহে বিনিয়ামক নিৰ্দেশাৱলীত সুচোৱাতকৈ উচ্চতৰ মান নিৰ্ধাৰণ কৰিব পাৰে আৰু এনে ক্ষেত্ৰত উচ্চতৰ মানেই বাহাল থাকিব , যিহেতু এই আচৰণ বিধিয়ে শ্ৰেষ্ঠ প্ৰথাকেই প্ৰতিনিধিত্ব কৰে যাক আপোনাৰ প্ৰতি আমাৰ প্ৰতিশ্ৰুতিবদ্ধতা হিচাপে আমি স্বেচ্ছাই মানি লৈছো । এই আচৰণ বিধিত "আপুনি"ৰ অৰ্থ হ'ল গ্ৰাহক আৰু "আমি/আমাৰ" মানে হ'ল সেই বেঙ্ক যাৰ সৈতে গ্ৰাহকে লেনদেন কৰে ।

১.১ আচৰণ বিধিৰ উদ্দেশ্য–

এই আচৰণ বিধি গঢ়া হৈছে —-

ক) আপোনাৰ সৈতে কৰা আমাৰ ব্যৱহাৰৰ ন্যুনতম মান নিৰ্ধাৰিত কৰি ভাল আৰু ন্যায়োচিত বেঙ্কিং প্ৰথাৰ উত্তৰণ ঘটাবলৈ,

খ) স্বচ্ছতা বৃদ্ধি কৰিবলৈ যাতে আপুনি ভালদৰে বুজি পাব পাৰে আমাৰ পৰা যুক্তিযুক্তভাৱে আপুনি কি আশা কৰিব পাৰে ;

গ) বজাৰৰ শক্তিসমূহলৈ উৎসাহ যোগাই প্ৰতিযোগিতাৰ জৰিয়তে সঞ্চালনৰ উচ্চ মান প্ৰাপ্ত কৰিবলৈ ;

ঘ) আপোনাৰ বেঙ্ক আৰু আপোনাৰ মাজত সন্তোষজনক আৰু সৌহাৰ্দপূৰ্ণ সম্বন্ধ বঢ়াবলৈ ;

ঙ) বেঙ্কিং প্ৰণালীৰ প্ৰতি বিশ্বাস আনিবলৈ

চ) আচৰণ বিধিৰ মান বিভাগ ২-ত দিয়া মূখ্য প্ৰতিশ্ৰুতি সমূহত চামিল হৈ আছে ।

১.২ আচৰণ বিধিৰ প্ৰয়োগ

এই আচৰণ বিধি তলত তালিকাবদ্ধ সকলো যোজনা তথা সেৱাতে প্ৰযোজ্য হ'ব, লাগিলে সেয়া আমাৰ শাখা বা প্ৰতিনিধি সকলৰ দ্বাৰা কাউণ্টাৰত , ফোনত , ডাক যোগে , ইণ্টাৰএক্টিভ ইলেক্ট্ৰনিক আহিলাৰ জৰিয়তে, ইণ্টাৰনেট বা আন যিকোনো পদ্ধতিৰে প্ৰদান কৰা নহওক । অৱশ্যে ইয়াত উল্লেখিত সকলো যোজনা সকলো বেঙ্কে আগবঢ়াবও পাৰে বা নবঢ়াবও পাৰে ।

ক) কাৰেণ্ট একাউণ্ট, চেভিংচ একাউণ্ট, টাৰ্ম ডিপজিট, ৰিকাৰিং ডিপজিট, পিপিএফ একাউণ্ট আৰু আন সকলো ডিপজিট একাউণ্ট ।

খ) ধন আদায় সেৱা, যেনে ধৰক পেনচন, পে'মেণ্ট অৰ্ডাৰ, ডিমাণ্ড ড্ৰাফ্ট আৰু ৱায়াৰ ট্ৰেঞ্চফাৰৰ দ্বাৰা ধন প্ৰেৰণ আৰু সকলো ইলেক্ট্ৰনিক লেন দেন যেনে আৰ টি জি এছ, এন ই এফ টি ।

গ) চৰকাৰী লেনদেনৰ সৈতে জড়িত বেঙ্কিং সেৱাসমূহ ।

ঘ) ডিমেট একাউণ্ট, ইকুইটী, চৰকাৰী বণ্ড ।

ঙ) ভাৰতীয় কাৰেন্সি নোট / মূদ্ৰা বিনিময় সুবিধা ।

চ) চেক সংগ্ৰহ , নিৰাপদ অভিৰক্ষা সেৱা , সুৰক্ষিত জমা লকাৰ সুবিধা ।

ছ) ঋণ, অ'ভাৰ ড্ৰাফ্ট গেৰাণ্টী ।

জ) মুদ্ৰা সালসলনি সমন্বিতে বিদেশী মুদ্ৰা বিনিময় সেৱা ।

ঝ) আমাৰ শাখা আৰু / অথবা প্ৰাধিকৃত প্ৰতিনিধি বা এজেণ্টৰ জৰিয়তে বিক্ৰী কৰা তৃতীয় পক্ষৰ বীমা তথা বিনিয়োগ যোজনা ।

ঞ) ক্ৰেডিট কাৰ্ড , ডেবিট কাৰ্ড , এটিম কাৰ্ড, স্মাৰ্ট কাৰ্ড সহ কাৰ্ড সামগ্ৰী আৰু সেৱা (আমাৰ সহায়ক সংস্থা/আমাৰ দ্বাৰা প্ৰবৰ্তিত কোম্পানীয়ে আগবঢ়োৱা ক্ৰেডিট কাৰ্ড সমন্বিতে) ।

২ মূখ্য প্ৰতিশ্ৰুতিসমূহ

২.১ আপোনাৰ প্ৰতি আমাৰ মূখ্য প্ৰতিশ্ৰুতিসমূহ

২.১.১ নিম্নলিখিত কৰ্মৰাজিৰ দ্বাৰা আপোনাৰ সৈতে আমাৰ সকলো ব্যৱহাৰ যথোচিত আৰু যুক্তিসঙ্গত কৰি তোলা :

ক) বেঙ্কৰ কাউণ্টাৰত নগদ ধন/চেক আদি প্ৰাপ্তি তথা আদায়ৰ ন্যূনতম সেৱা আগবঢ়োৱা ।

খ) আমাৰ দ্বাৰা নিবেদিত যোজনা আৰু সেৱা তথা আমি মানি চলা ক্ৰিয়াবিধি আৰু প্ৰথাত এই ক'ডৰ প্ৰতিশ্ৰুতি আৰু মান পূৰণ কৰা ।

গ) আপোনাৰ প্ৰয়োজন অনুসৰি আমাৰ যোজনা আৰু সেৱাই যথাযথ আইন আৰু বিনিময় সম্পূৰ্ণৰূপে পালন কৰাটো সুনিশ্চিত কৰি তোলা ।

ঘ) আপোনাৰ সৈতে আমাৰ ব্যৱহাৰ যাতে সততা আৰু স্পষ্টতাৰ নৈতিক তত্ত্বৰ ভেটিত গঢ়া হয় তাক নিশ্চিত কৰা ।

ঙ) সুৰক্ষিত আৰু নিৰ্ভৰযোগ্য বেঙ্কিং আৰু ধন আদায় প্ৰনালী চালনা কৰা ।

২.১.২. নিম্নলিখিত কৰ্মৰাজিৰ দ্বাৰা আমাৰ বিত্তীয় যোজনা তথা সেৱাই কেনেদৰে কাম কৰে তাক বুজাত আপোনাক সহায় কৰা :

ক) সেইবিলাকৰ বিষয়ে ইয়াৰে যিকোনো এটা বা একাধিক ভাষাত আপোনালৈ তথ্য যোগান ধৰা , হিন্দী , ইংৰাজী বা উপযুক্ত স্থানীয় ভাষা ।

খ) আমাৰ বিজ্ঞাপন আৰু প্ৰচাৰ সম্বন্ধীয় লেখা - মেলা যাতে স্পষ্ট হয় আৰু ভ্ৰমজনক নহয় তাক নিশ্চিত কৰা ।

গ) আমাৰ যোজনা আৰু সেৱা সম্বন্ধে , এইবিলাকৰ ওপৰত প্ৰযোজ্য নিয়ম আৰু চৰ্ত সম্বন্ধে তথা সুদৰ হাৰ/ সেৱা শুল্ক সম্বন্ধে আপোনাক যাতে স্পষ্ট তথ্য দিয়া হয় তাক সুনিশ্চিত কৰা ।

ঘ) আপোনাৰ লাভ কি কি , আপুনি লাভ কেনেকৈ লব পাৰে , তথা আপোনাৰ প্ৰশ্নৰ বা অনুসন্ধানৰ উত্তৰ পাবলৈ আপুনি কাৰ সৈতে আৰু কেনেকৈ যোগাযোগ কৰিব সেই কথা আপোনাক জনোৱা।

২.১.৩. আপোনাৰ একাউণ্ট বা সেৱাৰ ব্যৱহাৰৰ ক্ষেত্ৰত সহায় কৰা:

ক) নিয়মিতৰূপে যথোচিত শেহতীয়া তথ্য প্ৰদান কৰা

খ) সুদৰ হাৰ, শুল্ক বা নিয়ম-চৰ্তত ঘটা পৰিবৰ্তন সম্বন্ধে আপোনাক জনাই থকা ।

গ) আমাৰ শাখাসমূহত আপোনাৰ জ্ঞাতাৰ্থে প্ৰদৰ্শন কৰা,

i. আমি আগবঢ়োৱা সেৱাসমূহ

ii. সঞ্চয় বেংক একাউণ্ট আৰু কাৰেণ্ট একাউণ্টত যদি ন্যুনতম জমাৰাশি আৱশ্যক আৰু তেনেকৈ নৰখাৰ বাবে ভৰণীসমূহ ।

iii. আপোনাৰ অভিযোগ নিস্পত্তিৰ কাৰণে শাখাটোত লগ ধৰিব লগা বিষয়াগৰাকীৰ নাম ।

iv. শাখাত আপোনাৰ অভিযোগ নিস্পত্তি নোহোৱাৰ ক্ষেত্ৰত আপুনি লগ ধৰিব পৰা মাণ্ডলিক/আঞ্চলিক প্ৰৱন্ধক/প্ৰধান কেন্দ্ৰীয় বিষয়াৰ নাম আৰু ঠিকনা ।

v. শাখা অধিকাৰ ক্ষেত্ৰাধীন বেংকিং লোকপালৰ নাম আৰু যোগাযোগৰ সবিশেষ ।

vi. প্ৰাপ্ত তথ্যাৱলীৰ পুস্তিকা ।

ঘ) আমাৰ ৱেবচাইটযোগে নিজৰ এই সমূহ নীতিৰ সম্পৰ্কীয় প্ৰদৰ্শন ,

i. জমাৰাশি

ii. চেক সংগ্ৰহন

iii. অভিযোগ নিস্পত্তিকৰণ

iv. ক্ষতিপূৰণ

v. দেয়/প্ৰাপ্য ৰাশিৰ সংগ্ৰহ আৰু আমানত পুনৰ ধাৰণা ।

২.১.৪ কিবা ভুল হৈ গলে খৰতকীয়াকৈ আৰু সহানুভুতিৰে ব্যৱস্থা গ্ৰহণ কৰা:

ক) ভুল ততালিকে শুধৰোৱা আৰু আমাৰ ভুলৰ কাৰণে ধাৰ্য কৰা কোনো বেঙ্ক শুল্ক উঠাই লোৱা আৰু ক্ষতিপূৰণ নীতি অনুযায়ী আমাৰ ভূলৰ বাবে আপুনি ভৰিব লগা হোৱা যিকোনো বিত্তীয় ক্ষতিৰ ক্ষতিপূৰণ প্ৰদান।

খ) আপোনাৰ অভিযোগৰ ততালিকে ব্যৱস্থা লোৱা ।

গ) যদি আপুনি তেতিয়াও সন্তুষ্ট নহয় তেন্তে আপোনাৰ অভিযোগ আগুৱাই কেনেকৈ নিব তাক জনোৱা ।

ঘ) প্ৰযুক্তি সম্বন্ধীয় অসফলতাৰ বাবে দেখা দিয়া সমস্যা দূৰ কৰাৰ বাবে উপযোগী বৈকল্পিক উপায় আগবঢ়োৱা ।

২.১.৫ আপোনাৰ সমস্ত ব্যক্তিগত তথ্য আপোনাৰ নিজা আৰু গোপনীয়ভাৱে ৰখা:

তলৰ পেৰা নং ৫-ত উল্লেখিত চৰ্ত সাপেক্ষে আমি আপোনাৰ সমস্ত ব্যক্তিগত তথ্য একান্ত নিজা আৰু গোপনীয়ভাৱে ৰাখিম ।

২.১.৬ ক'ড (সংহিতা) ৰ প্ৰচাৰৰ বাবে আমি:

ক) আপোনাক ক'ডৰ এটা প্ৰতিলিপি আপুনি আমাৰ সৈতে একাউন্ট খোলাৰ সময়ত অথবা অনুৰোধ সাপেক্ষে প্ৰদান কৰিম ।

খ) প্ৰত্যেক শাখাত আৰু আমাৰ ৱেবচাইটত এই ক'ড পাব পৰা কৰি তুলিম, তথা

গ) ক'ড সম্বন্ধীয় তথ্য আগবঢ়াব পৰাকৈ আৰু ক'ড অনুযায়ী সফলতাপূৰ্বক ভাৱে ব্যৱস্থা লব পৰাকৈ আমাৰ কৰ্মচাৰী/বিষয়াবৰ্গক প্ৰশিক্ষণ দিয়াতো সুনিশ্চিত কৰিম।

ঘ) ক'ড সম্বন্ধীয় তথ্য আৰু ইয়াৰ চৰ্ত্ত সমূহ সম্পৰ্কে সজাগতা গ্ৰাহকৰ মাজত বৃদ্ধি কৰিবলৈ আন কিছুমান ব্যৱস্থা গ্ৰহণ কৰিম ।

২.১.৭. ভেদভাববিহীন নীতি গ্ৰহণ কৰা আৰু কামত খটুওৱা

আমি বয়স, জাতি, লিঙ্গ, বৈবাহিক স্থিতি, ধৰ্ম বা বিকলাঙ্গতাৰ অথবা আৰ্থিক স্থিতিৰ ভিত্তিত কাৰো প্ৰতি ভেদভাব নেদেখুৱাম ।

৩ সূচনা-স্বচ্ছতা

আপুনি নিম্নলিখিত যিকোনো এটাৰ জৰিয়তে সুদৰ হাৰ, মাচুল তথা শুল্ক সম্বন্ধে তথ্য প্ৰাপ্ত কৰিব পাৰে

ক) আমাৰ শাখাসমূহত প্ৰদৰ্শিত জাননী চাই,

খ) আমাৰ শাখালৈ বা হেল্পলাইনলৈ ফোন কৰি,

গ) আমাৰ ৱেবচাইট চাই,
ঘ) আমাৰ নিৰ্দিষ্ট কৰ্মচাৰী/সহায়তা ডেস্কক সুধি অথবা
ঙ) আমাৰ শাখা সমূহত/ৱেবচাইটত শুল্কঅনুসূচী পঢ়ি।

৩.১ সাধাৰণ

আমি এইখিনি কৰিম

ক) আমি যি যি প্ৰকাৰৰ যোজনা আৰু সেৱা আগবঢ়াওঁ যি আপোনাৰ প্ৰয়োজন অনুসৰি হব পাৰে সেই বিষয়ে আপোনালৈ তথ্য আগবঢ়াম ।

খ) বুনিয়াদী সঞ্চয় জমা একাউণ্ট খুলিবৰ বাবে আৰশ্যকীয় কাগজ পত্ৰৰ জাননী সমূহ স্পষ্টভাৱে দ্বিভাষিক/ত্ৰৈভাষিক ৰূপত বেংকৰ শাখা সমূহত আঁৰি থোৱা হব । “সৰু একাউণ্ট” খুলিবৰ বাবে আৰশ্যকীয় শিথিল নিয়মাৱলীও আমি আঁৰি থম।

গ) আপুনি আমাৰ যি যোজনা আৰু সেৱাসমূহৰ বিষয়ে আগ্ৰহী বুলি আমাক জনায়, আমি তাৰেই মুখ্য বৈশিষ্টসমূহ বৰ্ণনা কৰি সুদৰ হাৰ, মাছুল, শুল্ক আদি সমন্বিতে স্পষ্ট তথ্য আগবঢ়াম ।

ঘ) বিভিন্ন ধৰণেৰে যেনে শাখাসমূহত, এটিএম-ৰ জৰিয়তে, ফোনত, নেট বেংকিং যিবোৰৰ দ্বাৰা আমাৰ যোজনা আৰু সেৱা আপুণি গ্ৰহণ কৰিব পাৰে আৰু এইবিলাকৰ বিষয়ে আপুনি কেনেকৈ অধিক জানিব পাৰিব সেই কথাও আমি জনাম ।

ঙ) বিধিসন্মত, বিনিয়ামক আৰু আভ্যন্তৰীণ নীতিগত প্ৰয়োজনীয়তা পুৰাবলৈ, আপোনাৰ পৰিচয় তথা ঠিকনাৰ প্ৰমাণ ৰূপে আপোনাৰ পৰা কি তথ্যৰ প্ৰয়োজন সেই কথা আমি জনাম ।

চ) বিশেষকৈ সকলো ডিপজিট একাউণ্ট, নিৰাপদ অভিৰক্ষা সেৱা আৰু চেফ ডিপজিট লকাৰ সেৱাৰ ক্ষেত্ৰত আগবঢ়োৱা মনোনয়ন সুবিধা গ্ৰহণ কৰাৰ বিষয়ে আপোনাক অৱগত কৰিম।

৩.২ ফোন নকৰিব সেৱা

আপুনি যদি আপোনাৰ সেৱা যোগানকাৰীৰ জৰিয়তে অথবা আমাৰ ৱেবছাইটত / দুৰভাষণ আদিৰ জৰিয়তে “পঞ্জীভূক্ত নকৰিব” বা “ জাতীয় পঞ্জীভূক্ত নকৰিব” সেৱাত পঞ্জীয়ন কৰে, আমাৰ যোজনা আৰু সেৱাৰ বিষয়ে আপুনি নিবিচৰা কোনো ব্যৱসায়িক তথ্য টেলিফোন / এছ

এম এছ / ই-মেইল জৰিয়তে আমি অপোনালৈ আগনবঢ়াওঁ। যিয়ে নহওক, আপোনাৰ একাউণ্ট বিৰৰণী আৰু আন আৱ্যশকীয় পৰামৰ্শ আৰু জাননী লগতে আপোনাৰ একাউণ্টৰ আদান-প্ৰদানৰ লগত জৰিত তথ্য তথা আপুনি বৰ্ত্তমান ব্যৱহাৰ কৰি থকা যোজনা আৰু সেৱাৰ ওপৰত এই সেৱা প্ৰযোজ্য নহব ।

৩.৩ সুদৰ হাৰ

আমি আপোনাক

ক) আপোনাৰ জমা আৰু ঋণ একাউণ্ট উভয়তে প্ৰযোজ্য সুদৰ হাৰৰ তথ্য দিম ।

খ) নিৰ্দিষ্ট হাৰত (fixed rate) ঋণৰ ক্ষেত্ৰত, ঋণৰ চুক্তিপত্ৰত যদি থাকে, সুদ পুনৰ নিৰ্ধাৰন খণ্ডৰ সবিশেষ তাৰ প্ৰযোজ্য তাৰিখ জনাম ।

গ) অস্থিৰ সুদৰ হাৰত লোৱা ঋণৰ ক্ষেত্ৰত, আপোনাৰ অস্থিৰ হাৰ সংযোজিত হব লগা সন্দৰ্ভ হাৰ (Reference Rate) আৰু আপোনাৰ ঋণৰ প্ৰকৃত সুদৰ হাৰ নিৰ্ধাৰনৰ বাবে সন্দৰ্ভ হাৰত প্ৰযোজ্য হব লগা প্ৰিমিয়াম আৰু ডিস্কাউণ্টৰ বিষয়ে জনাম ।

ঘ) আপোনাৰ ঋণত নিৰ্দিস্ট হাৰৰ পৰা অস্থিৰ হাৰলৈ অথবা তাৰ বিপৰীত হোৱাৰ বিকল্প ব্যৱস্থা থাকিব নে নাথাকে, আৰু থাকিলে তাৰ বাবে ভৰণী কি হব ।

ঙ) যেতিয়া আপোনাৰ জমাৰাশিৰ বাবদ অথবা আপোনাৰ ঋণ একাউণ্টত সুদ লগাম ।

চ) আপোনাৰ জমাৰাশিত / ঋণ একাউণ্টত কেনেকৈ আমি সুদ লগাওঁ আৰু কেনেকৈ আমি সুদ গণনা কৰো ।

৩.৩.১ সুদৰ হাৰ সলনি

আমাৰ ঋণ যোজনাৰ সুদৰ হাৰৰ সাল সলনি অথবা অস্থিৰ সুদৰ হাৰ সংযোজিত হোৱা সন্দৰ্ভ হাৰৰ সাল-সলনিৰ বিষয়ে সিদ্ধান্ত ১৫ দিনৰ ভিতৰত তলৰ যিকোনো এটা বা একাধিক উপায়েৰে আপোনাক জনাম :

ক) চিঠিযোগে

খ) ই-মেইল যোগে

গ) এছ. এম. এছ যোগে

আমি এই সম্পৰ্কে জাননী আমাৰ শাখা সমূহৰ জাননী-ফলকৰ লগতে আমাৰ ৱেবচাইটত প্ৰকাশ কৰিম ।

৩.৪ শুল্ক সূচী

৩.৪.১ মাচুল আৰু শুল্ক

ক) আমি সুনিশ্চিত কৰিম যে আমাৰ বিভিন্ন সেৱাৰ ওপৰত লগা মাচুল আৰু সেৱা শুল্ক যাতে বেংকৰ বোৰ্ড অথবা বেংকৰ বোৰ্ডৰ দ্বাৰা প্ৰাধিকৃত কোনো সুযোগ্য প্ৰাধিকৰণৰ দ্বাৰা স্বীকৃত হয় আৰু যাতে এই সকলোবোৰ একেধৰণৰ গ্ৰাহকৰ বাবে বিচাৰপুৰ্ণ আৰু অভেদাত্মক হয় ।

খ) আপুনি পঢ়িব পৰাকৈ আমাৰ শুল্কসুচীৰ প্ৰতিলিপি বেংকৰ প্ৰতি শাখাত আৰু আমাৰ ৱেবচাইটত প্ৰদৰ্শন কৰিম । শুল্কসুচীৰ প্ৰাপ্যতাৰ বিষয়ে আমাৰ শাখা সমূহত জাননী প্ৰদৰ্শন কৰিম ।

গ) আমাৰ শুল্কসুচীত আপুনি বাচি লোৱা আমাৰ যোজনা আৰু সেৱাত প্ৰযোজ্য যিকোনো শুল্কৰ হাৰৰ সবিশেষ জনাম ।

ঘ) আপুনি বাচি লোৱা যোজনা / সেৱাৰ কোনো চৰ্তৰ উলংঘন / মানি নচলাৰ ক্ষেত্ৰত প্ৰযোজ্য দণ্ডৰ বিষয়েও আপোনাক জনাম ।

৩.৪.২ মাচুল আৰু শুল্কৰ পৰিৱৰ্তন

যদি আমি এই শুল্ক বৃদ্ধি কৰো বা কোনো শুল্ক ধাৰ্য কৰো, তেন্তে সংশোধিত শুল্ক বলবৎ কৰা তাৰিখৰ এমাহ আগতে তাৰ জাননী ই-মেইল/ এছ এম এছ যোগে / আমাৰ শাখাৰ জাননী ফলকত দিয়া হব । এই জাননী আমাৰ ৱেবচাইটতো বিচাৰিলে পাব ।

৩.৫ নিয়ম আৰু চৰ্ত

ক. আপুনি আমাক আগবঢ়াবলৈ কোৱা সেৱাৰ ক্ষেত্ৰত প্ৰযোজ্য সংশ্লিষ্ট নিয়ম আৰু চৰ্তৰ বিষয়ে আপোনাক জনাম ।

খ. আমি সমস্ত নিয়ম আৰু চৰ্ত ন্যায়সঙ্গত হব আৰু সংশ্লিষ্ট অধিকাৰ আৰু দেয়তা তথা দায়বদ্ধতাৰ বিষয়ে স্পষ্টভাৱে পাৰ্যমানে সহজ সৰল ভাষাত বুজাই দিয়া হব ।

৩.৫.১ নিয়ম আৰু চৰ্তৰ সালসলনি

ক) নিয়ম আৰু চৰ্তাৱলীৰ সালসলনিৰ বিষয়ে সফল হব পৰাকৈ আমি এমাহ আগতে তলৰ যিকোনো এটা বা ততোধিক উপায়েৰে আপোনাক জনাম:

i. পত্ৰ যোগে
ii. একাউণ্টৰ বিৱৰণী যোগে
iii. এছ এম এছ যোগে
iv. ই-মেইল যোগে

এই সম্পৰ্কে সকলো জাননী আমাৰ শাখা সমূহৰ জাননী ফলক আৰু ৱেবচাইটত প্ৰদৰ্শন কৰা হব ।

খ) সাধাৰণতে এমাহৰ আগতীয়া জাননী দি নিৰ্দ্ধাৰিত তাৰিখৰ পৰা এই পৰিবৰ্তন প্ৰযোজ্য কৰা হব ।

গ) যদি আমি জাননী নিদিয়াকৈ কোনো সালসলনি ঘটাওঁ, তেন্তে এনে সালসলনিৰ বিষয়ে ৩০ দিনৰ ভিতৰত জাননী দিম। যদি এনে পৰিৱৰ্তন আপোনাৰ বাবে অসুবিধাজনক হয়, তেন্তে আপুনি জাননী দিয়াৰ ৬০ দিনৰ ভিতৰত অতিৰিক্ত শুল্ক বা সুদ নভৰাকৈ আপোনাৰ একাউণ্ট বন্ধ কৰিব পাৰিব বা ৰূপান্তৰ কৰিব পাৰিব ।

ঘ) নিয়ম আৰু চৰ্তাৱলীৰ সালসলনি ঘটালে আমি আমাৰ ৱেবচাইটত ততাতৈয়াকৈ শেহতীয়া তথ্য প্ৰদৰ্শন কৰিম । অনুৰোধ সাপেক্ষে, নতুন নিয়ম আৰু চৰ্তাৱলীৰ এটা প্ৰতিলিপি আপোনাক দিম ।

৪ বিজ্ঞাপন, বিপণন আৰু বিক্ৰী

ক) আমাৰ সকলো বিজ্ঞাপন তথা প্ৰচাৰমূলক সামগ্ৰী যাতে স্পষ্ট হয় আৰু ভ্ৰমজনক নহয়, তাক আমি সুনিশ্চিত কৰিম ।

খ) যিকোনো বিজ্ঞাপনত অথবা প্ৰচাৰমূলক লেখা-মেলাত যদি কোনো বেঙ্কিং সেৱা বা যোজনাৰ প্ৰতি মনোযোগ আকৰ্ষণ কৰা হয় যত সুদৰ হাৰৰ উল্লেখ কৰা হৈছে, তাত আন কোনো মাচুল আৰু শুল্ক প্ৰযোজ্য হব নে নহয় তাকো নিশ্চিত কৰিম আৰু জনাম যে

অনুৰোধ সপেক্ষে সংশ্লিষ্ট নিয়ম আৰু চৰ্তৰ সম্পূৰ্ণ বিৰৰণ পোৱা যাব ।

গ) যদিহে আমি সহায়ক সেৱা প্ৰদানৰ বাবে কোনো তৃতীয় পক্ষৰ সেৱা গ্ৰহন কৰো, তেন্তে আমি বিচাৰিম যাতে তেওঁলোকে আপোনাৰ ব্যক্তিগত তথ্য (যদিহে তেওঁলোকৰ হাতত থাকে) সিমানেই গোপনীয়তা আৰু সুৰক্ষাৰ সৈতে চম্ভালি ৰাখে, যিদৰে আমি ৰাখো ।

ঘ) আমি সময়ে সময়ে আপুনি লোৱা আমাৰ যোজনাৰ বিভিন্ন বৈশিষ্ট্যৰ বিষয়ে ই-মেইল, এছ এম এছ বা টেলিফোন যোগে জনাই থাকিম । আমাৰ আন যোজনাৰ তথ্য বা আমাৰ যোজনা/সেৱা সম্বন্ধীয় উদগণিমূলক সেৱাৰ বিষয়ে তথ্য আপোনালৈ তেহে পঠিওৱা হব যদিহে আপুনি "ফোন-নকৰিব" সুবিধা ব্যৱস্থাত পঞ্জীয়নভুক্ত হোৱা নাই ।

ঙ) আমি আমাৰ প্ৰত্যক্ষ বিক্ৰয় এজেঞ্চিৰ (Direct Selling Agency) বাবে , যাৰ সেৱা আমি আমাৰ যোজনা/সেৱা বিপণনৰ বাবে গ্ৰহন কৰিব পাৰো, এখন আচৰণ সংহিতা নিৰ্ধাৰণ কৰিছো। ইয়াত অন্যান্য কথাৰ লগতে উল্লেখ আছে যে তেওঁলোকে যেতিয়া আমাৰ যোজনা বিক্ৰীৰ বাবে ব্যক্তিগতভাবে বা ফোনযোগে আপোনাৰ ওচৰ চাপিব তেতিয়া তেওঁলোকে নিজকে কেৱল আমাৰ বেংকৰ বিক্ৰয় এজেণ্ট বুলি পৰিচয় দিব লাগিব। আমাৰ হৈ কাম কৰা বা আমাৰ যোজনা বিক্ৰী কৰা কোনো তৃতীয় পক্ষ বা এজেণ্ট,এই ক'ডে সামৰি লোৱা আচৰণ সংহিতা মানি চলে, সেইটো আমি নিশ্চিত কৰিম।

চ) আমাৰ প্ৰতিনিধি /কুৰিয়াৰ বা প্ৰত্যক্ষ বিক্ৰয় এজেঞ্চিয়ে কোনো অনুচিত আচৰণ কৰা বুলি বা এই ক'ড উলংঘন কৰা বুলি আপোনাৰ পৰা যদি কোনো অভিযোগ পাওঁ , তেন্তে আমি তাৰ অনুসন্ধান কৰাৰ, অভিযোগৰ বাবে ব্যৱস্থা লোৱাৰ তথা ক্ষতিপূৰণ দিয়াৰ বাবে আমাৰ ক্ষতিপূৰণ নীতিৰ অধীনত যথোচিত পদক্ষেপ লম।

ছ) আমি সুনিশ্চিত কৰিম যে কোনো তৃতীয় পক্ষ অথবা আমাৰ হকে কাম কৰা এজেণ্ট আমাৰ যোজনা বিক্ৰী সম্পন্ন কৰাৰ বাবে পোৱা মাচুল অথবা কমিচন আপোনাক যাতে জনায় ।

৫ গোপনীয়তা আৰু বিশ্বস্ততা -

ক) আমি আপোনাৰ সমস্ত ব্যক্তিগত তথ্য বিশ্বস্ত আৰু গোপনীয় বুলি গণ্য কৰিম (আনকি আপুনি আমাৰ গ্ৰাহক হৈ নৰলেও)আৰু নিম্নলিখিত সিদ্ধান্ত আৰু নীতিৰ দ্বাৰা আমি চালিত হম ।

খ) নিম্নলিখিত ব্যতিক্রম সমূহ বাদ দি আপোনাৰ একাউণ্ট সম্বন্ধীয় কোনো তথ্য লাগিলে আপুনিয়েই দিয়ক বা আন প্ৰকাৰে প্ৰাপ্ত কৰা হওক, আমাৰ গ্ৰুপৰ আন কোম্পানী গোট সমন্বিতে কাৰো ওচৰত আমি ব্যক্ত নকৰো ,

i. যদি এনে তথ্য আমি আইন অনুসৰি দিবলগীয়া হয় ।

ii. যদি সেই তথ্য ব্যক্ত কৰাটো জনসাধাৰণৰ প্ৰতি আমাৰ কৰ্তব্য হৈ পৰে ।

iii. যদি আমাৰ স্বাৰ্থ ৰক্ষাৰ্থে এই তথ্য দিব লগাত পৰে (উদাহৰণ স্বৰূপে, প্ৰৱঞ্চনা ৰোধ কৰাৰ বাবে), কিন্তু আমি ইয়াক আপোনাৰ বিষয়ে বা আপোনাৰ একাউণ্টৰ বিষয়ে (আপোনাৰ নাম আৰু ঠিকনা সমন্বিতে) আমাৰ গ্ৰুপৰ আন কোম্পানী সহ আন যিকোনোকে বিপণনৰ উদ্দেশ্যে তথ্য দিবৰ বাবে অজুহাত হিচাপে ব্যৱহাৰ নকৰো ।

iv. যদি তথ্য ব্যক্ত কৰাৰ বাবে আপুনি আমাক কয় ।

v. যদিহে আপোনাৰ বিষয়ে বেঙ্কাৰৰ ৰেফাৰেন্স দিবলৈ আমাক কোৱা হয়, আমি ইয়াক দিয়াৰ আগতে আপোনাৰ লিখিত অনুমতিৰ প্ৰয়োজন হব ।

গ) আপুনি আমাক বিশেষ ভাৱে প্ৰাধিকৃত নকৰিলে আমি নিজে তথা আন কাকো আপোনাৰ ব্যক্তিগত তথ্য বিপণনৰ উদ্দেশ্য ব্যৱহাৰ কৰিবলৈ নিদিওঁ ।

৫.১. ক্ৰেডিট ইনফৰ্মেচন কোম্পানী

আপুনি আমাৰ পৰা ঋণ বিচাৰি আবেদন কৰাৰ সময়ত:

ক) আমি আপোনাক ক্ৰেডিট ইনফৰ্মেচন কোম্পানীৰ (CIC) ভূমিকাৰ বিষয়ে, লগতে আমি তেওঁলোকৰ পৰা কোনবোৰ কথা জানিব বিচাৰো আৰু ঋণ লাভৰ বাবে আপোনাৰ সামৰ্থ্যৰ ওপৰত এনে কম্পানীয়ে প্ৰদান কৰা তথ্যৰ কি প্ৰভাৱ সেই বিষয়ে আপোনাক বুজাই দিম ।

খ) অনুৰোধ সাপেক্ষে আৰু নিৰ্ধাৰিত মাচুল আদায় দিলে , CIC ৰ পৰা আমি পোৱা ঋণ তথ্যৰ প্ৰতিলিপি এটা আপোনাক দিম ।

গ) আপুনি আমাৰ পৰা লোৱা ঋণৰ বিষয়ে CIC ক মাহেকীয়া ভিত্তিত জনাই থকা হয় ।

ঘ) CIC ক জনোৱা তথ্যত আপুনি আমাক পৰিশোধ কৰিবলগীয়া ঋণৰ বিষয়ে জনাম যেতিয়া ঃ-

১. পৰিশোধৰ ক্ষেত্ৰত আপুনি পিছ পৰি আছে ।

২. আমাক শুজিবলগা ৰাশি বিবদমান অৱস্থাত আছে ।

৩. আপুনি দিয়া প্ৰস্তাৱত আমি সন্তুষ্ট হোৱা নাই ।

ঙ) যদি আপোনাৰ ঋণ একাউণ্ট সময় মতে ঋণ-পৰিশোধ নকৰাত অনিয়মীয়া হৈ পৰে আৰু পিছত নিয়মীয়া কৰা হয় , CICক দিয়া পৰৱৰ্তী মাহৰ প্ৰতিবেদনত এই বিষয়ে শেহতীয়া তথ্য জনোৱাৰ ব্যৱস্থা ল'ম ।

চ) আপোনাৰ অনুৰোধ সাপেক্ষে আপুনি আমাৰ পৰা লোৱা ঋণ / ঋণ সুবিধাৰ বিষয়ে যিবোৰ **CIC**ক আমি জাননী দিও সেই **CIC** সমূহৰ বিষয়ে সবিশেষ বিৱৰণী আমি আপোনাক জনাম ।

৬ পাওনা ধন সংগ্ৰহ

ক) যেতিয়া আমি আপোনাক ঋণ দিওঁ , তেতিয়া ধনৰাশি , ম্যাদ, আৱৰ্তন কাল আদিৰ দ্বাৰা পৰিশোধৰ অনুসূচীৰ বিষয়ে বুজাই দিম । তথাপি যদি আপুনি পৰিশোধৰ অনুসূচী মানি নচলে, তেন্তে প্ৰাপ্য ধনৰাশি উচল কৰাৰ অৰ্থে দেশৰ আইন অনুযায়ী এটা নিৰ্ধাৰিত প্ৰণালী মানি চলা হব ।

খ) পৰিশোধ এজেণ্টৰ নিযুক্তিকে ধৰি ধন সংগ্ৰহ আৰু চিকিউৰিটি পুণৰ দখল সম্পৰ্কে বোৰ্ডে অনুমোদন কৰা নীতি আমাৰ থাকিব ।

গ) পৰিশোধ এজেণ্টৰ নিযুক্তিৰ সময়ত সকলো প্ৰাসংগিক নীতি, নিৰ্দেশনা, নিয়মাৱলী আৰু পঞ্জীকৃত অথবা বীমাকৃত, অনুমোদিত চুক্তি সমূহ দাঙি ধৰা হব ।

ঘ) আমাৰ পৰিশোধ এজেণ্ট সমূহে তেওঁলোকৰ দায়িত্ব সমূহ ভালদৰে আৰু সংবেদনশীলতাৰে পালন কৰিবলৈ প্ৰশিক্ষণপ্ৰাপ্ত হোৱাটো তথা তেওঁলোকে যাতে তেওঁলোকৰ সীমা অতিক্ৰম নকৰে এই সম্পৰ্কেও সুনিশ্চিত কৰা হব ।

ঙ) আমাৰ সংগ্ৰহ নীতি শিষ্টাচাৰ, ন্যায়োচিত ব্যৱহাৰ আৰু বুজোৱা-মেলাৰ ওপৰত আধাৰিত। আমি গ্ৰাহকৰ বিশ্বাস অৰ্জন কৰাত তথা দীৰ্ঘদিনীয়া সম্বন্ধ গঢ়ি তোলাত বিশ্বাসী ।

চ) আপোনাৰ পৰা পাওনা ধন সম্বন্ধীয় সকলো তথ্য আপোনাক প্ৰদান কৰিম আৰু পাওনা ধন আপুনি আদায় দিব পৰাকৈ আপোনাক পৰ্যাপ্ত সূচনা দিবলৈ চেষ্টা কৰিম ।

ছ) আমাৰ বিচ্যুতিৰ বাবে যাতে আপোনাৰ হাৰাশাস্তি নহয়, তাৰ বাবে পৰিশোধ এজেণ্টীক

অনাদায় গোচৰ গতোৰাৰ আগতে সকলো তথ্য চালি জাৰি চোৱাৰ পদ্ধতি ৰাখিম ।

জ) আপোনাৰ বিৰুদ্ধে ধন অনাদায়ৰ গোচৰ প্ৰক্ৰিয়া আৰম্ভ কৰাৰ সময়ত আপোনাক পৰিশোধ এজেঞ্চী/এজেণ্টৰ নাম, ঠিকনা, টেলিফোন নম্বৰ সকলো লিখিতভাৱে জনাম ।

ঝ) আমি নিয়োজিত কৰা ৰিকভাৰী এজেঞ্চী প্ৰতিষ্ঠান/কোম্পানীৰ বিষয়ে আমাৰ ৱেবচাইটত সবিশেষ প্ৰকাশ কৰিম ।

ঞ) শাখা সমূহত আপোনাৰ বাবে প্ৰাসংগিক আমাৰ ৰিকভাৰী এজেঞ্চী প্ৰতিষ্ঠান/কোম্পানীৰ বিষয়েও অনুৰোধ সাপেক্ষে জনাম ।

ট) পাওনা ধনৰ সংগ্ৰহ বা /আৰু চিকিউৰিটী পুনৰ দখলৰ বাবে যোৱা আমাৰ কৰ্মচাৰী বা আমাক প্ৰতিনিধিত্ব কৰিবলৈ প্ৰাধিকৃত যিকোনো ব্যক্তিয়ে নিজৰ চিনাকী দিব আৰু আমি দিয়া অধিকাৰ পত্ৰ দেখুৱাব আৰু অনুৰোধ সাপেক্ষে, বেংকৰ দ্বাৰা বা বেংকৰ কৰ্তৃত্বৰ অধীনত দিয়া পৰিচয়পত্ৰ দেখুৱাব ।

ঠ) সংগ্ৰহ বা /আৰু চিকিউৰিটি পুনৰ দখলৰ ক্ষেত্ৰত আমাৰ কৰ্মচাৰীৰ সকলো সদস্যই বা আমাৰ বেঙ্কক প্ৰতিনিধিত্ব কৰিবলৈ প্ৰাধিকৃত যোকোনো ব্যক্তিয়ে নিম্নলিখিত নিৰ্দেশ পালন কৰিব ।

i. সাধাৰণতে আপোনাৰ কোনো পছন্দৰ স্থানত আৰু যদি কোনো বিশেষ নিৰ্ধাৰিত স্থান নাথাকে তেন্তে আপোনাৰ বাসগৃহত আৰু আপুনি যদি আপোনাৰ বাসগৃহত নাথাকে তেন্তে আপোনাৰ ব্যৱসায়/কৰ্মস্থানত আপোনাৰ সৈতে যোগাযোগ কৰিব ।

ii. পৰিচয় আৰু প্ৰতিনিধিত্বৰ প্ৰাধিকাৰৰ বিষয়ে আপোনাক ততালিকে জনাই দিব ।

iii. আপোনাৰ গোপনীয়তা ৰক্ষা কৰিব ।

iv. আপোনাৰ সৈতে ভদ্ৰ ভাৱে কথা-বতৰা পাতিব ।

v. আপোনাৰ ব্যৱসায় বা জীৱিকাৰ বিশেষ পৰিস্থিতিৰ কাৰণে অন্যভাৱে প্ৰয়োজন নহলে, আমাৰ প্ৰতিনিধিয়ে সাধাৰণতে ৰাতিপুৱা ৭ বজাৰ পৰা সন্ধিয়া ৭ বজাৰ মাজত আপোনাক লগ ধৰিব ।

vi. কোনো বিশেষ সময়ত বা কোনো বিশেষ স্থানত ফোন নকৰিবলৈ জনোৱা আপোনাৰ অনুৰোধ যথাসম্ভৱ ৰক্ষা কৰিব ।

vii. ফোন কৰাৰ সময় আৰু সংখ্যা তথা বাৰ্তালাপৰ বিষয়-বস্তু দলিলভুক্ত কৰিব ।

viii. পাওনা ধন সম্বন্ধীয় বিবাদ বা মতভেদ পাৰস্পৰিকভাবে গ্ৰহনযোগ্য আৰু

শৃঙ্খলাবদ্ধ উপায়েৰে দূৰ কৰিবলৈ সম্পূৰ্ণ সহায়তা আগবঢ়াব ।

ix. পাওনা ধন সংগ্ৰহৰ বাবে আপোনাৰ স্থানলৈ যোৱাৰ সময়ত শিষ্টতা আৰু শালীনতা বজাই ৰাখিব । আমাৰ বিষয়া / প্ৰতিনিধিয়ে মিছা কথা আৰু বিপথে পৰিচালিত কৰিব পৰা কোনো কাৰ্য্য আৰু বেনামী আহ্বানেৰে আৰু ভীতি প্ৰদৰ্শন কাৰ্যেৰে আপোনাৰ বন্ধু, পৰিয়াল তথা অন্যান্যৰ গোপনীয়তা ভংগ হোৱা বা ৰাজহুৱা ভাৱে অপমানজনক কোনো কাম নাইবা মানুহৰ বিৰুদ্ধে মৌখিক অথবা শাৰীৰিক ভীতি প্ৰদৰ্শন অথবা হাৰাশাস্তিৰ আশ্ৰয় নলয় ।

আনহাতে, আপোনাৰ নিজৰ সম্পৰ্কে সকলো তথ্য নবীকৰণ কৰি থকাটো আপোনাৰ দায়িত্ব । বেংকে যদি আপোনাৰ লগত যোগাযোগ কৰিবলৈ অসমৰ্থ হয়, তেনেহলে বেংকে ৰাজহুৱা সুত্ৰ আৰু আপোনাৰ বন্ধু / আপোনাৰ সম্বন্ধীয় মানুহক এই সম্পৰ্কে সুধি আপোনাৰ বিষয়ে জানি লব পাৰিব ।

x. অনুচিত উপলক্ষ্যত যেনে ধৰক পৰিয়ালৰ শোকাতুৰ অৱস্থাত বা বিয়াৰ নিচিনা আন কোনো জৰুৰী শুভ কাৰ্যৰ সময়ত প্ৰাপ্য ধন সংগ্ৰহৰ বাবে ফোন কৰাৰ/ওচৰ চপাৰ পৰা বিৰত থাকিব ।

xi. পৰিশোধ প্ৰতিনিধিয়ে কোনো অনুচিত কাৰ্য কৰা বুলি আপোনাৰ পৰা অভিযোগ পালে আমি সেই বিষয়ে অনুসন্ধান কৰিম ।

৬.১ চিকিউৰিটি পুনৰ দখল নীতিৰ বিৱৰণ :

আমি আইন অনুসিৰি চিকিউৰিটি পুনৰ দখল নীতি মানি চলিম । এই নীতি সম্বন্ধে আমাৰ ৱেবচাইটত দেখুওৱা হব আৰু শাখা সমূহত এই আইনৰ প্ৰতিলিপি আপোনাৰ অৱলোকনৰ বাবে সহজ লভ্য হব ।

৭ অভিযোগ, ওজৰ আপত্তি আৰু প্ৰতিসূচনা

৭.১ আভ্যন্তৰীণ কাৰ্যপদ্ধতি

ক) আপুনি যদি অভিযোগ কৰিব বিচাৰে, তেন্তে আমি আপোনাক জনাম এই কাম কেনেকৈ কৰিব:

i) অভিযোগ কেনেকৈ কৰিব ।

ii) অভিযোগ ক'ত কৰিব ।

iii) কাৰ ওচৰত অভিযোগ অনা হব।

iv) সমাধান কেতিয়া আশা কৰিব পাৰে ।

v) সামাধানৰ বাবে কাৰ ওচৰ চাপিব ।

vi) ফলাফলৰ বাবে সন্তুষ্ট নহলে কি কৰা উচিত ।

খ) আপোনাৰ যিকোনো প্ৰশ্নৰ বাবে আমাৰ কৰ্মচাৰীয়ে আপোনাক সহয় কৰিব ।

গ) অভিযোগ ন্যায়োচিত আৰু খৰতকীয়াকৈ সমাধানৰ বাবে আমাৰ কাৰ্যপদ্ধতিৰ বিতং বিৱৰণ ক'ত পোৱা যাব আমি আপোনাক জনাম ।

ঘ) আপোনাৰ ওজৰ আপত্তিৰ ক্ষেত্ৰত আমাৰ শাখাৰ কাষ চাপিব পৰা কৰ্মচাৰীৰ নাম প্ৰদৰ্শন কৰিম । শাখা পৰ্যায়ত আপোনাৰ অভিযোগ নিষ্পত্তি নহলে, আমাৰ শাখাত প্ৰদৰ্শন কৰা ঠিকনাত আঞ্চলিক/মাণ্ডলিক প্ৰৱন্ধকৰ কাষ চাপিব পাৰে ।

ঙ) আপোনাৰ অভিযোগ যদি লিখিতভাৱে প্ৰাপ্ত কৰা হয় , তেন্তে এসপ্তাহৰ ভিতৰত আমি প্ৰাপ্তি স্বীকাৰ /উত্তৰ পঠিয়াবলৈ প্ৰচেষ্টা চলাম । যদি আপোনাৰ অভিযোগ নিৰ্দষ্ট টেলিফোন হেল্পডেস্ক বা গ্ৰাহক সেৱা নম্বৰলৈ ফোনযোগে পঠিওৱা হয়, তেন্তে আমি আপোনাক অভিযোগ প্ৰসংগত নম্বৰ এটা দিম আৰু যথোচিত সময়ৰ ভিতৰত এই দিশত ঘটা অগ্ৰগতিৰ বিষয়ে জনাই থাকিম ।

চ) বিষয়টো পৰীক্ষা কৰাৰ পাছত, আমি আমাৰ চূড়ান্ত উত্তৰ পঠিয়াম অথবা উত্তৰ দিবলৈ কিয় অধিক সময়ৰ প্ৰয়োজন হৈছে তাক জনাম তথা আপোনাৰ অভিযোগ প্ৰাপ্ত কৰাৰ ৩০ দিনৰ ভিতৰতে উত্তৰ পঠিয়াবলৈ যত্ন কৰিম আৰু তেতিয়াও আপুনি সন্তুষ্ট নহলে আপোনাৰ অভিযোগ কেনেকৈ আগুৱাই নিব সেই কথা জনাম ।

ছ) আমাৰ ওচৰত অভিযোগ দাখিল কৰাৰ ৩০ দিনৰ ভিতৰত যদি আপুনি আমাৰ পৰা সন্তোষজনক উত্তৰ নাপায় আৰু আপোনাৰ ওজৰ-আপত্তি দূৰীকৰণৰ বাবে আন উপায় অৱলম্বন কৰিব বিচাৰে, তেন্তে বেঙ্কিং লোকপাল যোজনাৰ অধীনত ভাৰতীয় ৰিজাৰ্ভ বেংকৰ দ্বাৰা নিযুক্ত বেঙ্কিং লোকপালৰ আপুনি ওচৰ চাপিব পাৰে । আমাৰ কৰ্মচাৰীয়ে আপোনাক এই সংক্ৰান্ত-কাৰ্য্যবিধি বুজাই দিব ।

৭.২.বেংকিং লোকপাল আঁচনি

আমাৰ ৱেবচাইটত বেঙ্কিং লোকপাল আঁচনিৰ বিষয়ে প্ৰদৰ্শন কৰিম । অনুৰোধ সাপেক্ষে, নামমাত্ৰ মাচুল দি ইয়াৰ প্ৰতিলিপি পাব পাৰিব । আমাৰ শাখা সমূহ যি জন বেঙ্কিং লোকপালৰ কাৰ্য্যক্ষেত্ৰাধীন, তেওঁৰ নাম আৰু ঠিকনা শাখাসমূহত প্ৰদৰ্শন কৰিম ।

৭.৩ গ্ৰাহকৰ সভা

আমি গ্ৰাহক সকলৰ মনৰ ভাব আৰু সদুপদেশবোৰ আদান প্ৰদান কৰিবৰ বাবে নিয়মিত ৰূপে এক সাময়িক ব্যৱধানত সভা আদি পাতিবলৈ যত্ন কৰিম ।

৭.৪ শাখা ভিত্তিক গ্ৰাহক সেৱা সমিতিৰ সভা

আপোনালোকে যদি বিচাৰে, আপোনালোক উপস্হিত থাকিব পৰা আমাৰ মাহিলী শাখা ভিত্তিক সমিতিৰ সভাৰ তাৰিখ আমাৰ শাখা সমূহৰ জাননী ফলকত প্ৰদৰ্শন কৰিম ।

৮ যোজনা আৰু সেৱাসমূহ

৮.১ ডিপজিট একাউণ্ট

ক) আপুনি আমাৰ সৈতে বুনিয়াদী সঞ্চয় একাউণ্টকে ধৰি বিভিন্ন প্ৰকাৰৰ একাউণ্ট, যেনে চেভিংচ্ একাউণ্ট, টাৰ্ম ডিপজিট, কাৰেণ্ট একাউণ্ট আদি খুলিব পাৰে । এনে একাউণ্ট আপুনি খুলিব পৰাৰ ধৰণসমূহ হল

১) গাইগুটীয়া

২) সংযুক্ত

৩) সংযুক্ত (কোনো এজন বা উত্তৰজীৱী)

৪) সংযুক্ত (পূৰ্ব্বৱৰ্তী ব্যক্তি বা উত্তৰজীৱি)

৫) সংযুক্ত (পৰৱৰ্তী ব্যক্তি বা উত্তৰজীৱী)

৬) বা অন্য কোনো ধৰণ ।

খ) আৱশ্যকীয় নিম্নতম ৰাশি নোহোৱাকৈ আমি সকলো গ্ৰাহকৰ বাবে “বুনিয়াদী সঞ্চয় বেংক জমা একাউণ্ট”(BSBD Account) সহজলভ্য কৰি তুলিম । কোনো শুল্ক

নোহোৱাকৈ সকলোৰে বাবে সাধাৰন সুবিধা আগ বঢ়াম / যোগান ধৰিম । একাউণ্ট খোলাৰ সময়ত সকলো প্ৰাসঙ্গিকতা আপোনাক স্বচ্ছভাৱে জনোৱা হব ।

গ) ওপৰোক্ত একাউণ্ট আপুনি নামাংকনসহ অনুমতিপ্ৰাপ্ত হলে খুলিব পাৰে। একাউণ্ট খোলা প্ৰপত্ৰত মনোনয়নৰ ঐচ্ছিক সুবিধা তথা মনোনীত ব্যক্তিৰ নাম পাছ বুক / একাউণ্ট বিৰৰনী/এফ ডি আৰ অত দেখুওৱাৰ সুবিধা অন্তৰ্ভুক্ত কৰিম । একাউণ্ট খোলাৰ সময়ত ওপৰোক্ত একাউণ্ট সমূহৰ আৰু লগতে মনোনয়ন সুবিধাৰ নিহিতাৰ্থৰ বিষয়ে বুজাই দিম ।

ঘ) আপোনাৰ মনোনয়ন বিৰৰণৰ প্ৰাপ্তি স্বীকাৰ কৰিম আৰু পাছবুক/একাউণ্ট বিৰৰণী/এফ ডি আৰত মনোনয়নৰ তথ্য লিপিবদ্ধ কৰিম । আপোনাৰ অনুৰোধ সাপেক্ষে সেইবিলাকত মনোনীত ব্যক্তিৰ নাম উল্লেখ কৰিম ।

ঙ) নগদ জমা সুবিধা, চুইপ একাউণ্ট আৰু আমি আগবঢ়োৱা এনেধৰণৰ যোজনাৰ বিষয়ে তথা এইবিলাকৰ নিহিতাৰ্থ আৰু ক্ৰিয়া বিধিৰ বিষয়েও আপোনাক আমি একাউণ্ট খোলাৰ সময়ত জনাম ।

৮.১.১ একাউণ্ট খোলা আৰু ডিপজিট একাউণ্টৰ সঞ্চালনা

কোনো ডিপজিট একাউণ্ট খোলাৰ আগতে আমি

ক) আপোনাৰ গ্ৰাহকক জানি লওক (KYC) -নিৰ্দেশৰ প্ৰয়োজনীয়তা অনুযায়ী যথোচিত সাৱধানতা অৱলম্বন কৰিম ।

খ) ইয়াৰ বাবে আপোনাক আৱশ্যকীয় সকলো নথিপত্ৰ বা প্ৰমান দাখিল বা প্ৰদান কৰিবলৈ কম ।

গ) আমাৰ কেওৱাইচি (KYC), এণ্টি মানি লণ্ডাৰিং বা আন কোনো বিধিসন্মত প্ৰয়োজনীয়তা পূৰোৱাৰ বাবেহে কেৱল এনে তথ্য প্ৰাপ্ত কৰিম । যদিহে কোনো অতিৰিক্ত তথ্যৰ প্ৰয়োজন পৰে, তেন্তে তাক পৃথকভাৱে বিচৰা হব আৰু এনে অতিৰিক্ত তথ্য বিচৰাৰ উদ্দেশ্য আমি উল্লেখ কৰিম । এনে তথ্যৰ প্ৰদান স্বেচ্ছামূলক হব । আইন প্ৰবৰ্ত্তন এজেঞ্চী/বেঙ্কিং প্ৰবন্ধকৰ্ত্তাই নিবিচাৰিলে সকলো তথ্য গোপন ৰখা হব ।

ঘ) একাউণ্ট খোলাৰ প্ৰপত্ৰ আৰু অন্য কাগজপত্ৰ আপোনাক দিম । তাত দাখিল কৰিবলগীয়া আৱশ্যকীয় তথ্যৰ বিৰৰণ থাকিব তথা কেওৱাইচি-ৰ আৱশ্যকতা পূৰণ কৰিবলৈ সত্যনিৰূপণ আৰু/বা ৰেকৰ্ডৰ বাবে আগবঢ়াব লগীয়া নথিপত্ৰৰ বিৰৰণ থাকিব ।

ঙ) সময় মতে আমাৰ তথ্য সমূহ নবীকৰণ কৰি থাকিবলৈ এক নিৰ্দিষ্ট সাময়িক ব্যৱধানত আপুনি আমাৰ কে ওৱাই চিৰ সপক্ষে লিখিত প্ৰমাণ পত্ৰ জমা দিব লাগিব ।

চ) আপুনি ডিপজিত একাউণ্ট খোলা সময়ত কাৰ্য্যবিধি সম্বন্ধীয় আনুষ্ঠানিকতা আপোনাক বুজাই দিম আৰু আপুনি বিচৰা আৱশ্যকীয় স্পষ্টীকৰণ প্ৰদান কৰিম ।

ছ) আপুনি লাভ কৰিব বিচৰা জমা-সুবিধা সঞ্চালন কৰিবলৈ আমি আটাইতকে আৱশ্যকীয় নিয়ম আৰু চৰ্ত(MITC) আপোনাক দিম ।

জ) একাউণ্ট খোলাৰ সময়ত, ডিপজিট ইঞ্চিওৰেন্স এণ্ড ক্ৰেডিট গেৰাণ্টী কৰ্পোৰেশ্যন অব ইণ্ডিয়া (ডিআইচিজিচি)-ৰ দ্বাৰা নিৰ্ধাৰিত কিছু সীমাৰেখা আৰু চৰ্ত সাপেক্ষে, বীমা যোজনাৰ অধীনত বলবৎ বীমা সুৰক্ষাৰ বিতং বিৱৰণ আপুনি পাব পৰা কৰি তুলিম ।

৮.১.২ আপোনাৰ একাউণ্টৰ পৰিৱৰ্তন

ক) আপোনাৰ একাউণ্টত প্ৰথম ধন আদায় দিয়াৰ ১৪ দিনৰ ভিতৰত, যদি আপুনি আপোনাৰ কাৰেণ্ট বা চেভিংচ একাউণ্টৰ (টাৰ্ম ডিপজিট একাউণ্ট বাদ দি) বাছনিক লৈ সন্তুষ্ট নহয়, তেন্তে আন কোনো একাউণ্টলৈ সলনি কৰাৰ বাবে আমাক প্ৰস্তাৱ দিব পাৰে। প্ৰকাৰান্তৰে আপুনি অৰ্জন কৰা সুদৰ সৈতে আপোনাৰ ধন আপুনি ঘুৰাই বিচাৰিব পাৰে। আমি কোনো জাননী কাল আৰু কোনো অতিৰিক্ত শুল্কৰ প্ৰতি মনোযোগ নিদিম ।

খ) যদি আপুনি আপোনাৰ কাৰেণ্ট /চেভিংচ একাউণ্ট বন্ধ কৰিব বিচাৰে , তেন্তে আমি আপোনাৰ নিৰ্দেশ প্ৰাপ্ত কৰাৰ ৩ টা কৰ্ম দিৱসৰ ভিতৰতে সকলো আৱশ্যকীয় তথ্য জমা দিয়াৰ পিছত আৰু সকলো নিয়মানুসাৰে হোৱাৰ পিছত আপোনাৰ একাউণ্ট বন্ধ কৰি দিম ।

গ) যদি আপুনি আপোনাৰ একাউণ্ট আমাৰ বেঙ্কৰ আন কোনো শাখালৈ স্থানান্তৰ কৰিব বিচাৰে, তেন্তে আমি কৰি দিম । আপোনাৰ অনুৰোধ প্ৰাপ্ত কৰাৰ ৩ কৰ্ম দিৱসৰ ভিতৰত কোনো ধৰণৰ প্ৰমান নিবিচৰাকৈয়ে আপুনি দিয়া বৰ্ত্তমানৰ ঠিকনাৰ ভিত্তিত স্থানান্তৰিত কৰিবলগীয়া শাখালৈ আপোনাৰ একাউণ্ট স্হানান্তৰ কৰিম । আপুনি আপোনাৰ ঠিকনাৰ প্ৰমাণ বিষয়ক তথ্য ৬ মাহৰ ভিতৰত জমা দিব লাগিব । একাউণ্ট আৰম্ভ হোৱাৰ লগে লগে আমি আপোনাক খবৰ দিম । নতুন শাখাটোক আপোনাৰ স্থায়ী নিৰ্দেশ/প্ৰত্যক্ষ বিকলন যদি কিবা আছে জনাই দিম ।

৮.১.৩ চেভিংচ/কাৰেণ্ট একাউণ্ট

যেতিয়া আপুনি ডিপজিট একাউণ্ট খোলে, আমি ,

ক) কোনো নিৰ্দিষ্ট সময়ৰ মাজত কিমানবাৰ আপুনি বিনামূল্যে লেনদেন, নগদ ধন আহৰণ আদি কৰিব পাৰিব সেই বিষয়ে আপোনাক জনাম,

খ) এনে সীমা অতিক্ৰম কৰাৰ পাছত শুল্কৰ স্বৰূপৰ বিষয়ে, যদি থাকে জনাম, শুল্কৰ বিতং বিতৰণ দৰ সূচীত অন্তৰ্ভুক্ত হৈ থাকিব ।

গ) আপোনাৰ চেভিংচ একাউণ্টত কি হাৰত কি ম্যাদত সুদ দিয়া হৈছে, ইয়াৰ গণনা কেনেকৈ কৰা হয় আৰু জমা দিয়াৰ আৰধিকতাৰ বিষয়ে জনাম ।

৮.১.৩.১ ন্যূনতম জমাৰাশি

ক) চেভিংচ্ একাউণ্টত বজাই ৰাখিবলগীয়া ন্যূনতম জমাৰাশি আমাৰ শাখাসমূহত প্ৰদৰ্শন কৰি ৰখা হব।

খ) জমা যোজনা, যেনে চেভিংচ্ বেঙ্ক একাউণ্ট আৰু কাৰেণ্ট একাউণ্ট বা আন যিকোনো প্ৰকাৰৰ ডিপজিট একাউণ্টৰ বাবে আপোনাক

i) এনে একাউণ্টৰ সঞ্চালন নিয়ন্ত্ৰণ কৰা নিয়ম আৰু চৰ্তৰ অংশৰূপে বজাই ৰাখিবলগীয়া ন্যূনতম জমাৰাশিৰ বিষয়ে জনাম ,

ii) আপোনাৰ দ্বাৰা একাউণ্টত ন্যূনতম জমাৰাশি বজাই ৰাখিব নোৱাৰাৰ ক্ষেত্ৰত ধাৰ্য্য শুল্কৰ বিষয়ে জনাম । শুল্কৰ বিতং বিৱৰণ দৰ সূচীত অন্তৰ্ভূক্ত হৈ থাকিব ।

iii) জমা ৰাখিব লগা ন্যূনতম ৰাশিৰ পৰিৱৰ্তনৰ বিষয়ে ৩০ দিন আগতে জনাম । জাননীৰ এই সময়ছোৱাত, নিৰ্ধাৰিত উচ্চ ন্যূনতম জমাৰাশি নৰখা কাৰণে আপোনাৰ পৰা কোনো ভৰণী লোৱা নহয় ।

৮.১.৩.২ শুল্ক

চেক বুক জাৰি , একাউণ্টৰ অতিৰিক্ত/ডুপ্লিকেট বিৱৰণ, ডুপ্লিকেট পাছবুক, আদায়কৃত চেকৰ প্ৰতিলিপি, ফলিঅ শুল্ক, ডেবিট কাৰ্ড, এটিএম কাৰ্ড, স্বাক্ষৰৰ সত্যনিৰূপণৰ বাবে চেকৰ প্ৰত্যাৰ্পণ, নিৰ্দেশ বা একাউণ্টৰ ধৰণত পৰিবৰ্তন সঞ্চয়/কাৰেণ্ট একাউণ্ট বন্ধ কৰা আদিৰ

কাৰণে বিশেষ শুল্ক আমাৰ দৰ সূচীত অন্তৰ্ভুক্ত কৰা হব। আগবঢ়োৱা ৰেহাই/সাহায্যৰ মূল বৈধ কালৰ ভিতৰত প্ৰত্যাহাৰ কৰা নহব।

৮.১.৩.৩ পাছবুক / বিৱৰণ

ক) আপোনাৰ একাউণ্ট ছোৱাছিতা কৰাত তথা তাৰ প্ৰৱিষ্টি পৰীক্ষা কৰাত সহায় কৰাৰ বাবে আমি আপোনালৈ একাউণ্টৰ মাহেকীয়া বিৱৰণ / ই-মেইল (আপোনাৰ অনুমোদন অনুযায়ী) প্ৰদান কৰিম, যদিহে আপুনি পাছবুকৰ সুবিধা লোৱা নাই ।

খ) আপোনাৰ একাউণ্টৰ বাবে সাধাৰণ সময়সূচীমতে প্ৰদান কৰা একাউণ্টৰ বিৱৰণৰ উপৰিও আপুনি শুল্ক ভৰি ততোধিক বাৰ একাউণ্টৰ বিৱৰণ বিচাৰিব পাৰে । তাৰ বাবে লগা শুল্ক দৰ সূচীত উল্লেখ কৰা থাকিব ।

গ) আমি পাছবুক আৰু বিৱৰণীত MICR কোড আৰু IFS কোড স্পষ্ট ভাৱে উল্লেখ কৰিম ।

ঘ) আমি পাছবুক আৰু বিৱৰণীত গ্ৰাহক সুৰক্ষাৰ বাবে বেঙ্কৰ নম্বৰ / শাখাৰ যোগাযোগৰ নম্বৰ যোগান ধৰিম ।

ঙ) আপোনাৰ পাছবুক/বিৱৰণীত কৰা প্ৰৱিষ্টিসমূহ যাতে চমু আৰু বোধগম্য হয় তাক আমি নিশ্চিত কৰিম ।

৮.১.৩.৪ জমা একাউণ্টৰ উন্নীতকৰণ

আপোনাৰ একাউণ্টৰ নবীকৰণৰ সময় আহিলে আমি আপোনাৰ পৰা প্ৰয়োজনীয় বৈধ স্বীকৃতিপ্ৰাপ্ত বিধিসন্মত বৈদ্যুতিক মাধ্যমৰ দ্বাৰা অথবা লিখিত সন্মতি পোৱাৰ পিছত আমি আপোনাৰ একাউণ্ট নবীকৰণ কৰিম ।

৮.১.৪ নাবালকৰ একাউণ্ট

ক) আপোনাৰ অনুৰোধ মৰ্মে নাবালকৰ একাউণ্ট কেনেকৈ খুলিব পৰা যায় আৰু ইয়াৰ পৰিচালনা কেনেকৈ কৰিব পৰা যায় আমি জনাই দিম ।

খ) নাবালক পূৰ্ণ বয়স্ক প্ৰাপ্ত হোৱাৰ তাৰিখটো আমি জনাই দিম ।

৮.১.৫ নিষ্ক্ৰিয় /অব্যৱহৃত একাউণ্ট

ক) আমি আপোনাক একাউণ্ট খোলাৰ সময়তে জনাম যে কি অৱস্থাৰ ভিত্তিত আপোনাৰ একাউণ্ট নিষ্ক্ৰিয়/অব্যৱহৃত একাউণ্ট ৰূপে ধৰা হব। আপোনাৰ একাউণ্টক নিষ্ক্ৰিয়/অব্যৱহৃত ৰূপে বৰ্গীকৃত কৰাৰ পৰিণাম আদিৰ বিষয়ে আপোাক তিনি মাহৰ আগতে জনাম ।

খ) আপোনাৰ একাউণ্ট নিষ্ক্ৰিয় / অব্যৱহৃত হিচাপে বৰ্গীকৃত হোৱাৰ কথা এছ এম এছ / ই-মেইল যোগে আমি জনাবলৈ চেষ্টা কৰিম ।

গ) একাউণ্ট অব্যৱহৃত /নিষ্ক্ৰিয় হিচাপে শ্ৰেণীভুক্ত কৰাৰ আগতে যুটীয়া ধাৰকসকলকো জনোৱা হব ।

ঘ) আপুনি যদি একাউণ্টটো সক্ৰিয় কৰিবলৈ বিচাৰে, তেন্তে তাৰবাবে কৰিব লগীয়া কাৰ্য্যবিধি আপোনাক জনাম ।

ঙ) নিষ্ক্ৰিয় / অব্যৱহৃত একাউণ্ট হোৱা বাবে কোনো শুল্ক গ্ৰহণ কৰা নহব।

চ) অব্যৱহৃত একাউণ্ট সক্ৰিয় কৰাৰ বাবে কোনো শুল্ক লগোৱা নহয়।

৮.১.৬ আপোনাৰ একাউণ্ট বন্ধ কৰা

সাধাৰণ পৰিস্থিতিত এনেকুৱা বন্ধৰ কাৰণ দৰ্শাই অতি কমেও ৩০ দিনৰ জাননী নিদিয়াকৈ আপোনাৰ একাউণ্ট আমি বন্ধ নকৰো। এনে ক্ষেত্ৰত আপুনি ইতিমধ্যে জাৰি কৰা চেকৰ বাবে বিকল্প ব্যৱস্থা কৰিব লাগিব তথা এনে একাউণ্টত নতুন চেক জাৰী কৰাৰ পৰা বিৰত থাকিব লাগিব ।

৮.২ সমাশোধন (**Clearing**) চক্ৰ/সংগ্ৰহ সেৱা

ক) চেক জমা দিবৰ বাবে আমি এক ড্ৰপ-বক্স সুবিধা আপোনাৰ বাবে যোগান ধৰিব পাৰো। ড্ৰপ-বক্সত জমা দিয়া চেক যথাৰ্থ ভাৱে আৰু সময়মতে মূল্য নিৰূপণ হৈছে নে নাই তাৰবাবে আৱশ্যকীয় সতৰ্কতা সুনিশ্চিত কৰা হব। তদুপৰি, যদি আপুনি বিচাৰে, আপুনি চেক ড্ৰপ-বক্সত দিয়াৰ সলনি প্ৰাপ্তি স্বীকাৰৰ বাবে কাউণ্টাৰতো হাতে হাতে দিব পাৰে ।

খ) আমি সংগ্ৰহৰ বাবে চেক/ড্ৰাফট (ইন্সট্ৰুমেণ্ট) আদি দাখিল কৰাৰ পাছত আপুনি ধন কেতিয়া উলিয়াব পাৰিব আৰু আমাৰ চেক সংগ্ৰহৰ অন্তিম সময় নীতি অনুযায়ী আপুনি

বিলম্বিত সুদৰ বাবে কেতিয়া যোগ্য হব ইত্যাদি বিৰৰণ সমন্বিতে আপোনাক স্থানীয় আৰু বাহিৰৰ চেক আদিৰ বাবে ক্লিয়েৰিং চক্র বিষয়ে আপোনাক জনাম।

গ) চেক আদি(instrument) সংগ্রহ কৰাত যিকোনো বিলম্বৰ বাবে, আপোনাৰ পৰা দাবীৰ বাবে অপেক্ষা নকৰাকৈ আমাৰ চেক সংগ্রহ/ ক্ষতিপূৰণ নীতিৰ মতে আপোনাক ক্ষতি আদায় দিম।

ঘ) যদি আপুনি জমা দিয়া চেক সংগৃহীত নোহোৱাকৈ ঘূৰি আহে, তেন্তে অতি সোনকালে এছ এম এছ / ই-মেইল যোগে আমি অপোনাক জনাই দিম ।

ঙ) আমি অপোনাৰ অসংগৃহীত / অস্বীকৃত চেক কিয় সংগ্রহৰ বাবে স্বীকৃত নহল / কিয় ঘূৰাই দিয়া হল, ঘূৰাই দিয়াৰ তাৰিখ সকলো জনাই যথাযোগ্য স্বাক্ষৰ প্রদানেৰে ২৪ ঘণ্টাৰ ভিতৰত আপোনাক ঘূৰাই দিম ।

চ) যদি আমি বাহিৰৰ (outstation) চেকৰ বাবে ততালিকে ক্রেডিট সুবিধা প্রদান কৰো, তেন্তে আমি আপোনাক প্রযোজ্য নিয়ম আৰু চর্ত, যেনে আপুনি জমা দিয়া চেকৰ বাবে ক্রেডিটৰ সর্বোচ্চ সীমা, সন্তুষ্টতাৰে একাউণ্ট পৰিচালনা আদি সমন্বিতে প্রাসংগিক সকলো তথ্য বিতংভাৱে জনাম ।

ছ) আমি আমাৰ চেক সংগ্রহ নীতি অনুসৰি চলিম আৰু কেনেবাকৈ আপুনি জমা দিয়া চেক লেনদেনৰ মাজত হেৰাই গলে চেক-সংগ্রহ নীতি / ক্ষতিপূৰণ নীতিৰ আধাৰত ক্ষতিপূৰণ দি ডুপ্লিকেট চেক/ড্রাফট আদি উলিয়াবলৈ সর্বতো প্রকাৰে সহায় কৰিম ।

জ) যেতিয়া আপুনি একাউণ্ট খুলিব আৰু পাছত যেতিয়াই আপুনি বিচাৰিব ওপৰোক্ত তথ্য আমি আপোনাক দিম। যদি আমাৰ চেক সংগ্রহ নীতিত কোনো পৰিবর্তন ঘটোৱা হয় , তেন্তে সংশোধিত নীতি আমাৰ ৱেবচাইটত আৰু আমাৰ সকলো শাখাত প্রদর্শিত কৰিম ।

৮.৩ নগদ ধনৰ লেনদেন

ক) কোৰ বেংকিঙৰ অধীনৰ আমাৰ যিকোনো শাখাতে চেক/নগদ ধন গ্রহন কৰিম আৰু নগদ প্রদান কৰিম যদিহে এনে লেনদেনৰ বাবে প্রযোজ্য লেনদেনৰ ধৰণ বা শুল্ক সম্পর্কীয় কোনো বাধা নিষেধ নাথাকে।

খ) আমি লেতেৰা /ফটা ছিটা নোট আৰু /বা সৰু মুদ্রা বদলাই উচ্চ পর্যায়ৰ / পৰিস্কাৰ নোট/মুদ্রা আমাৰ শাখা সমূহত বিতৰণ কৰিম। আমি এই সুবিধা নির্দ্ধাৰিত সীমাৰ ভিতৰত

তৎকালিক গ্ৰাহক সকললৈও আগবঢ়াম।

গ) নিৰ্দিষ্ট ধনৰাশিৰ ওপৰত লেনদেনৰ বাবে আপুনি PAN কাৰ্ড দাখিল কৰাৰ প্ৰয়োজন হব।

৮.৪ প্ৰত্যক্ষ বিকলন আৰু স্থায়ী নিৰ্দেশ

ক) আমি, আপুনি একাউণ্ট খোলাৰ সময়ত, প্ৰত্যক্ষ বিকলন (Direct Debit) আৰু স্থায়ী নিৰ্দেশে কিদৰে কাম কৰে তথা আপুনি কেনেদৰে এইবিলাক লিপবদ্ধ/বাতিল কৰিব পাৰিব আৰু এই বিলাকৰ সৈতে জৰিত শুল্ক আদিৰ বিষয়ে জনাম। সময়ে সময়ে সংশোধিত দৰ সূচী অনুযায়ী শুল্ক লোৱা হব।

খ) প্ৰত্যক্ষ বিকলন (যেনে ধৰক ইচিএচ)- ৰ বাবে আপুনি দিয়া আদেশ আৰু আন স্থায়ী নিৰ্দেশৰ বাবে ব্যৱস্থা লম । আদেশ পালন কৰোতে হোৱা বিলম্ব বা বিফলতাৰ ফলস্বৰূপে দেখা দিয়া বিত্তীয় লোকচান বা অতিৰিক্ত খৰচৰ বাবে বেঙ্কৰ ক্ষতিপূৰণ নীতি অনুসৰি ক্ষতিপূৰণ দিম। যদি আপোনাৰ একাউণ্টত অপৰ্য্যপ্ত জমা ধনৰ বাবে আমি আদেশ পালন কৰিব নোৱাৰো, তেন্তে সময়ে সময়ে সংশোধিত দৰ সূচী অনুযায়ী শুল্ক লগাম ।

গ) আপোনাৰ একাউণ্টৰ পৰা অনধিকাৰভাবে /ভূলবশতঃ প্ৰত্যক্ষ বিকলন কৰি দিয়া হৈছে বুলি নিৰ্দ্ধাৰণ কৰাৰ লগে লগে সুদৰ সৈতে আপোনাৰ একাউণ্টলৈ ধন ঘূৰাই দিয়া হব তথা বেঙ্কৰ ক্ষতিপূৰণ নীতি অনুযায়ী আপোনাক ক্ষতিপূৰণ দিয়া হব ।

৮.৫ প্ৰদান ৰোধ (Stop Payment) কৰাৰ সুবিধা

ক) আমি আপুনি জাৰি কৰা চেকৰ ক্ষেত্ৰত ধন - আদায় ৰোধ কৰাৰ নিৰ্দেশ গ্ৰহন কৰিম । আপোনাৰ নিৰ্দেশ পোৱাৰ লগে লগে আমি প্ৰাপ্তি স্বীকাৰ কৰিম আৰু যদিহে এই চেক আমি ইতিমধ্যেই ক্লিয়েৰ কৰা নাই, তেন্তে বিহিত ব্যৱস্থা লম ।

খ) শুল্ক সূচীত দেখুৱাৰ দৰেই শুল্ক নিৰ্ধাৰণ কৰিম।

গ) যদিহে ধন-আদায় ৰোধ কৰাৰ নিৰ্দেশৰ প্ৰাপ্তি স্বীকাৰৰ পাছত চেকৰ ধন আদায় দিয়া হয়, তেন্তে বেঙ্কৰ ক্ষতিপূৰণ নীতি অনুযায়ী আপোনাৰ ব্যয়পূৰণ কৰিম আৰু আপোনাক ক্ষতিপূৰণ দিম।

৮.৬ আপোনাৰ দ্বাৰা জাৰিকৃত চেক/ বিকলন নির্দেশ

ক) CTSৰ আধাৰত প্রদর্শিত আপোনাৰ একাউণ্টৰ পৰা প্রদত্ত মুল চেক/বিকলণ নির্দেশ বা এইবিলাকৰ প্রতিলিপি বা এইবিলাকৰ চিত্র আইন মতে আৱশ্যক হোৱা সময়লৈকে আমি ৰাখিম ।

খ) আমাৰ ওচৰত ৰেকর্ড থকালৈকে, সাক্ষ্য স্বৰূপে চেক/চেকৰ চিত্র/বিকলণ নির্দেশ বা ইয়াৰ প্রতিলিপি আপোনাক দিম । আপোনাৰ একাউণ্টৰ পৰা প্রদত্ত চেক/বিকলণ নির্দেশ সম্বন্ধে বিবাদে দেখা দিলে, যদিহে তাৰ অনুৰোধ চেকত দিয়া তাৰিখ অনুযায়ী এবছৰ সময়ৰ ভিতৰত কৰা হয় তেন্তে কোনো শুল্ক লোৱা নহব আৰু এবছৰ সময়ৰ পাছত, দৰ সূচী অনুযায়ী শুল্ক লগোৱা হব ।

গ) আমি অনাদায় চেক আৰু নির্ধাৰিত সময়সীমা পাৰ হৈ যোৱা চেকৰ ক্ষেত্রত কি ব্যৱস্থা লওঁ আপোনাক জনাম। সময়ে সময়ে সংশোধিত দৰ সূচীত শুল্কৰ বিৱৰণ অন্তর্ভুক্ত কৰা হব ।

৮.৭ টার্ম ডিপজিট

ক) যেতিয়া আপুনি আমাৰ ওচৰত টার্ম -ডিপজিট একাউণ্ট খুলিব তেতিয়া আমি ম্যাদ সমাপ্তিত আপোনাৰ জমাৰাশিৰ কি ব্যৱস্থা কৰিব লাগিব তাৰ বাবে আবেদন প্রপত্রত আপোনাৰ পৰা আদেশ ল’ম ।

খ) জমাধনৰ ম্যাদ সমাপ্তিৰ বিষয়ে তাত যদি কোনো নির্দেশাৱলী নাথাকে, তেন্তে ম্যাদ সমাপ্তিৰ আসন্ন তাৰিখ সম্বন্ধে আপোনাক আমি পত্রযোগে / মেইল যোগে নহলে এছ এম এছ যোগে আগতীয়াকৈ জনাম।

গ) তথাপিও যদি আপোনাৰ পৰা একো আদেশ নাপাও, তেন্তে কৰ আদিত বাহিৰে আগৰ সূদৰ হাৰতেই নিৰ্দ্দিষ্ট সময় ছোৱাৰ ভিতৰতেই আমি আপোনাৰ জমা ধন নবীকৰণ কৰিম।

ঘ) ম্যাদ সমাপ্তিৰ পূর্বে টার্ম -ডিপজিট প্রত্যাহাৰ কৰাৰ প্রক্রিয়া আপোনাক জনাম। এই জাননী একাউণ্ট প্রপত্র/ MITC/ FDRৰ ওলোটা ভাগতো উপলব্ধ হব ।

ঙ) টার্ম ডিপজিটৰ ম্যাদ সমাপ্তিৰ পূর্বে প্রত্যাহাৰৰ বাবে প্রযোজ্য সুদৰ হাৰ আৰু শুল্কৰ বিষয়ে আপোনাক জনাম।

চ) পূৰ্বৰ অথবা উত্তৰপূৰুষ / কোনোজন অথবা উত্তৰ পুৰুষলৈ দিয়া আদেশাজ্ঞা অনুসৰি আপোনাৰ টাৰ্ম ডিপজিটৰ ম্যাদ সমাপ্তিৰ পূৰ্বেই উঠাই লোৱাৰ অনুজ্ঞাপত্ৰ আমি দিম যদিহে আপুনি সকলো জমাকৰ্তাৰ পৰা লোৱা যুগ্ম আদেশাজ্ঞা আমাক দিয়ে । একাউণ্ট খোলা প্ৰপত্ৰত তেনে আদেশাজ্ঞা আমি যোগান ধৰিম ।

ছ) ম্যাদ সমাপ্তিৰ অন্তত ডিপজিট নবীকৰণৰ ক্ষেত্ৰত প্ৰযোজ্য চৰ্তাৱলী আৰু সুদৰ হাৰৰ বিষয়ে, ডিপজিট গ্ৰহন কৰাৰ সময়ত জনাম। এই জাননী একাউণ্ট প্ৰপত্ৰ/ MITC/ FDRৰ ওলোটা ভাগতো উপলব্ধ হব ।

জ) আপোনাৰ একাউণ্টত জমা ৰখা ধনৰাশিৰ বিপৰীতে অৰ্জন হোৱা সুদৰ ক্ষেত্ৰত প্ৰযোজ্য আয়কৰ আইনৰ প্ৰাৱধানসমূহ, আইনখনৰ অধীনত থকা আমাৰ বাধ্যবাধকতা আৰু (TDS) সুত্ৰতে কৰ আদায়ৰ পৰা ৰেহাইলাভৰ বাবে থকা ব্যৱস্থাৱলী সম্বন্ধে আপোনাক আমি পৰামৰ্শ দিম ।

ঝ) যদি সুদৰ উপাৰ্জনৰ বাবে, কৰ দিয়াৰ বাবে আপুনি দায়বদ্ধ নহয়, তেন্তে আবেদনৰ সময়তে আপোনাৰ পৰা 15H/15G প্ৰপত্ৰ আপোনাৰ পৰা ৰাখিম। যদি আপুনি আপোনাৰ সুদ-আয়ৰ ওপৰত আয়কৰ দিয়াৰ বাবে দায়বদ্ধ নহয়, আপুনি আৱশ্যকতা অনুসৰি সময়ে সময়ে তেনে প্ৰপত্ৰ আমাৰ ওচৰত জমা দিব পাৰে । আমি আপোনাৰ প্ৰপত্ৰ প্ৰাপ্তি স্বীকাৰ কৰি লম ।

ঞ) আপোনাৰ জমাধনৰ বিনিময়ত পোৱা সুদৰ পৰা কৰ কৰ্তন কৰিলে আমি তাৰ আৱশ্যকীয় প্ৰমানপত্ৰ নিৰ্দ্দিষ্ট চৰ্ত আৰোপিত সময়ৰ ভিতৰত দিম ।

ট) যদি আপোনাৰ চেভিংচ একাউণ্ট / কাৰেণ্ট একাউণ্টৰ পাছ বুক / একাউণ্ট বিৱৰণীত টাৰ্মৰ ডিপোজিটৰ সুদ জমা হয়, তেন্েত আমি কৰ-কৰ্ত্তনৰ বিষয়ে আপোনাক জনাম ।

৮.৭.১ জমাধনৰ বিপৰীতে অগ্ৰিম

টাৰ্ম ডিপজিটৰ বিপৰীতে প্ৰাপ্ত ঋণ /অভাৰড্ৰাফ্টৰ সুবিধা আমি আপোনাক জনাম।

৮.৮ মৃত একাউণ্ট-ধাৰকৰ ক্ষেত্ৰত দাবীৰ নিষ্পত্তি

ক) মৃত একাউণ্টৰ-ধাৰকৰ একাউণ্ট নিষ্পত্তিৰ বাবে আমি সৰল কাৰ্য্যবিধি মানি চলিম ।

খ) মৃত লোক সকলৰ একাউণ্ট নিষ্পত্তিৰ বাবে যি সকলে আমাক প্ৰপত্ৰ বিচাৰে সেইসকলক

আমি দাবী-প্ৰপত্ৰ যোগান ধৰিম । আমি আমাৰ ৱেবচাইটতো দাবী-প্ৰপত্ৰ সংস্থাপন কৰিম ।

৮.৮.১ উত্তৰজীৱী/মনোনীত ব্যক্তিৰ দফাৰ সৈতে একাউণ্ট

ক) মৃত জমাকাৰীৰ ডিপজিট একাউণ্টৰ ক্ষেত্ৰত, য'ত জমাকৰ্তাই মনোনয়ন সুবিধাৰ প্ৰয়োগ তথা বৈধ মনোনয়ন কৰিছিল অথবা যিক্ষেত্ৰত উত্তৰজীৱিতা ("দুয়োৰে এজন বা উত্তৰজীৱী" বা "যিকোনো এজন বা উত্তৰজীৱী" বা "পূৰ্ববৰ্তী ব্যক্তি বা উত্তৰজীৱী" অথবা "পৰবৰ্তী ব্যক্তি বা উত্তৰজীৱী") দফাৰ সৈতে একাউণ্ট খোলা হৈছিল, মৃত একাউণ্ট-ধাৰকৰ উত্তৰজীৱী/মনোনীত ব্যক্তি (সকল)-ক ডিপজিট একাউণ্টৰ অৱশেষ ধনৰাশি আদায় দিয়া হব , যদিহে -

i. উত্তৰজীৱী/মনোনীত ব্যক্তিৰ পৰিচয় তথা একাউণ্ট- ধাৰকৰ মৃত্যুৰ সত্যতা যথোচিত দলিল পত্ৰৰ সাক্ষ্যৰ জৰিয়তে প্ৰমাণিত কৰা হয়;

ii. মৃত ব্যক্তিৰ একাউণ্টৰ পৰা ধন আদায় দিয়াত বেঙ্কক বাধা দিয়া উচিত-ন্যায়ালয়ৰ পৰা কোনো আদেশ নাথাকে। এনে ক্ষেত্ৰত একাউণ্ট-ধাৰকৰ কিমান ধন জমা আছে তাৰ কোনো বিচাৰ নকৰাকৈ মৃত ব্যক্তিৰ উত্তৰজীৱি (সকলক) / মনোনীত ব্যক্তিৰ পৰা কোনো ধৰণৰ জমাবন্দী অথবা ক্ষতিপূৰণ বন্দ অথবা মৃতকৰ প্ৰমাণ পত্ৰ অথবা প্ৰশাসনীয় পত্ৰ, উত্তৰাধিকাৰ প্ৰমাণপত্ৰ দাবি নকৰাকৈ আমি মৃতকৰ উত্তৰজীৱি (সকলক) / মনোনীত ব্যক্তিক মৃতকৰ পাবলগীয়া আদায় দিম ।

খ) উত্তৰজীৱী/ মনোনীত ব্যক্তি মৃত জমাকৰ্তাৰ বৈধ উত্তৰাধিকাৰীৰ ট্ৰাষ্টী হিচাপে বেঙ্কৰ পৰা ধন-আদায় প্ৰাপ্ত কৰিব অৰ্থাৎ তেওঁক দিয়া এনে ধন-আদায়ৰ দ্বাৰা, ধন-আদায় লাভ কৰা উত্তৰজীৱী/মনোনীত বক্তিৰ বিৰুদ্ধে যিকোনো বক্তিৰে থাকিব পৰা অধিকাৰ বা দাবী প্ৰভাবিত নহব।

গ) উপৰোক্ত চৰ্তৰ অধীনত, উক্তৰজীৱি/ মনোনীত ব্যক্তিক দিয়া ধন-আদায়ৰ দ্বাৰা বেঙ্কৰ দায়বদ্ধতা সম্পূৰ্ণৰূপে পালন হৈ যাব।

ঘ) কোনো এজন অথবা উত্তৰজীৱি অথবা ভূতপূৰ্ব অথবা উত্তৰজীৱিৰ আজ্ঞানুসৰি সাময়িক জমাৰ ক্ষেত্ৰত জমাকৰ্ত্তা সকলৰ কোনো এজনৰ মৃত্যু হলে জীৱিত যুগ্ম জমাকৰ্ত্তা জনে সময়ৰ পূৰ্বে ধন আদায় কৰিবলৈ সমৰ্থ হব যদিহে সকলো জমাকাৰীৰ দ্বাৰা দিয়া হোৱা আজ্ঞাপত্ৰ থাকে ।

৮.৮.২ উত্তৰজীৱি/মনোনীত ব্যক্তিৰ দফা বিহীন একাউণ্ট

যি ক্ষেত্ৰত মৃত জমাকৰ্তাই কোনো মনোয়ন কৰা নাছিল অথবা "কোনো এজন বা উত্তৰাজীৱী"(যেনে ধৰক একক বা সংযুক্তভাবে পৰিচালিত একাউণ্ট) হিচাপে বৰ্গীকৃত একাউণ্ট বাদ দি বাকী একাউণ্টৰ ক্ষেত্ৰত, আমি সাধাৰণ ব্যক্তিক অসুবিধা বা অকাৰণতে কষ্ট নিদিয়াৰ জৰুৰী আৰশ্যকতাৰ কথা মনত ৰাখি জমাকৰ্তাৰ বৈধ উত্তৰাধিকাৰীক ধন পৰিশোধৰ বাবে সৰল প্ৰণালী গ্ৰহণ কৰিম। আমাৰ লোকচান আশঙ্কা-ব্যৱস্থাপন-প্ৰণালী (Risk Mangement Policy) ৰ প্ৰতি লক্ষ্য ৰাখি, আমি মৃত জমাকৰ্তাৰ একাউণ্টত অৱশেষ ধনৰাশিৰ বাবে এক নূন্যতম সীমা নিৰ্ধাৰণ কৰিম, যি সীমালৈকে ক্ষতি পূৰণৰ এখন পত্ৰৰ বাহিৰে আন কোনো নথিপত্ৰ নিবিচৰাকৈয়ে মৃত জমাকৰ্তা সম্বন্ধীয় দাবী নিষ্পত্তি কৰিব পৰা যাব।

৮.৮.৩ দাবী নিষ্পত্তিৰ বাবে সময় সীমা

বেঙ্কক সন্তুষ্ট কৰিব পৰাকৈ উপযুক্ত দাবীদাৰৰ পৰিচয় পত্ৰ আৰু জমাকৰ্তাৰ মৃত্যুৰ প্ৰমাণ পত্ৰ পোৱাৰ ১৫ দিনৰ ভিতৰতে আমি মৃত জমাকৰ্তাৰ একাউণ্ট নিষ্পত্তিকৰণ কৰিম তথা মৃতকৰ উত্তৰজীৱি/মনোনীত ব্যক্তিৰ নামত ধন আদায় দিম ।

৮.৮.৪ টাৰ্ম ডিপজিট একাউণ্টৰ ম্যাদপূৰ্বে সমাপ্তি

টাৰ্ম ডিপজিটৰ ক্ষেত্ৰত, আমি একাউণ্ট খোলাৰ ফৰ্মতেই এটা দফা সংযোগ কৰিম, যত জমাকৰ্তাৰ মৃত্যু ঘটিলে টাৰ্ম ডিপজিট ম্যাদপূৰ্বে সমাপ্ত ঘটোৱাৰ বাবে অনুমতি দিয়া যাব। যি চৰ্ত সাপেক্ষে ম্যাদপূৰ্বে ধন উলিওৱাৰ অনুমতি দিয়া যাব, তাক একাউণ্ট খোলাৰ ফৰ্মতে উল্লেখ কৰা হব। এনে ম্যাদপূৰ্বে ধন উলিওৱাৰ ক্ষেত্ৰত দণ্ডমূলক শুল্ক লগোৱা নহব।

৮.৮.৫ মৃত জমাকৰ্তাৰ নামত নগদ ধনৰ প্ৰবাহ

ডিপজিট একাউণ্টৰ উত্তৰজীৱী/মানোনীত ব্যক্তিক কষ্ট নিদিবৰ বাবে, আমি মৃত একাউণ্ট-ধাৰকৰ নামত প্ৰক্ৰিয়াধীন নগদ ধনৰ প্ৰবাহৰ সন্দৰ্ভত উত্তৰজীৱী/মনোনীত ব্যক্তিৰ পৰা আমি

যথোচিত চুক্তি/প্ৰাধিকাৰ প্ৰাপ্ত কৰিম । এই সম্বন্ধত আমি নিম্নলিখিত দুটা বিকল্পৰ মাজেৰে এটা গ্ৰহণ কৰিবলৈ বিবেচনা কৰিম

i. "মৃত ____ ৰ সম্পত্তি"- ৰ ৰূপত একাউণ্ট খুলিবৰ বাবে মৃত একাউণ্ট-ধাৰকৰ উত্তৰজীৱী/মনোনীত ব্যক্তিৰ দ্বাৰা আমাক প্ৰাধিকৃত কৰা যাব পাৰে । এনে একাউণ্টত মৃত একাউণ্ট-ধাৰকৰ নামত প্ৰক্ৰিয়াধীন প্ৰবাহ জমা বা ক্ৰেডিট কৰাৰ অনুমতি দিয়া যাব এই চৰ্তত যে, যাতে কোনো ধন উলিওৱা নহয় বা

ii. উত্তৰজীৱি/মনোনীত ব্যক্তিৰ দ্বাৰা আমাক প্ৰাধিকৃত কৰা যাব পাৰে যাতে প্ৰেৰকলৈ একাউণ্ট-ধাৰক মৃত বুলি লিখি প্ৰক্ৰিয়াধীন প্ৰবাহ ওলোটাই পঠিয়াব পাৰো আৰু সেই অনুসৰি উত্তৰজীৱী/মনোনীত ব্যক্তিক জনাই দিব পাৰো। তাৰপাছত উত্তৰজীৱী/মনোনীত ব্যক্তি/বৈধ উত্তৰাধিকাৰীয়ে প্ৰেৰকৰ সৈতে যোগাযোগ কৰি হস্তান্তৰযোগ্য লেখ্য (Negotiable Instrument) বা ETF- ৰ জৰিয়তে সঠিক হিতাধিকাৰীৰ নামত ধন আদায় দিবলৈ কব পাৰে ।

৮.৯ সুৰক্ষিত জমা লকাৰ

আমি সুৰক্ষিত জমা লকাৰ আৰু মূল্যৱান বস্তুৰ সুৰক্ষিত জমাৰ ক্ষেত্ৰত প্ৰযোজ্য নিয়ম আৰু কাৰ্যবিধিৰ সম্পূৰ্ণ বিৱৰণ আপোনাক দিম যদিহে আমি এই সেৱা আগবঢ়াওঁ। নিৰ্ধাৰিত জমা (Fixed Deposit) ৰখা ঠাইৰ লগত সংযোগ নকৰাকৈয়ে আমি লকাৰ আবণ্টন কৰিম। আনহাতে, লকাৰ আবণ্টনৰ সময়তে লকাৰৰ ভাড়া সঠিক সময়ত আদায় সুনিশ্চিত কৰিবলৈ আমি ৩ বছৰৰ ভাড়া আৰু লকাৰ ভাঙিবলগীয়া পৰ্য্যায় আহিলে দিবলগীয়া শুল্ক সামৰি লোৱা এটা নিৰ্ধাৰিত জমা আপোনাৰ পৰা লব পাৰোঁ।

৮.১০ বিদেশী মুদ্ৰা বিনিময় সেৱা

ক) যেতিয়া আপুনি বিদেশী মুদ্ৰা কিনে বা বেচে, তেতিয়া আমি এই সেৱাৰ তথ্য, বিদেশী মুদ্ৰা লেনদেনত প্ৰযোজ্য বিনিময় দৰ আৰু শুল্কৰ বিতং বিৱৰণ দিম । যদি এয়া সম্ভৱ নহয়, তেন্তে আমি আপোনাক জনাম ইয়াৰ গণনা কেনেকৈ কৰা হয় ।

খ) আপুনি যদি ধন বিদেশলৈ স্থানান্তৰ কৰিব বিচাৰে তেন্তে আমি জনাম এই কাম কেনেকৈ কৰিব পাৰি তথা আপোনাক আমি নিম্নলিখিত সমূহ দিম:

i. সেৱাসমূহৰ বিৱৰণ আৰু সেইবিলাক কেনেকৈ ব্যৱহাৰ কৰিব পাৰি।

ii. আপুনি বিদেশলৈ পঠিওৱা ধন কেতিয়া তাত গৈ পোৱা উচিত আৰু পলম যদিহে হয়, তাৰ কাৰণ আদিৰ বিৱৰণ।

iii. বিদেশী মুদ্ৰালৈ পৰিৱৰ্তনৰ বাবে প্ৰযোজ্য বিনিময় দৰ (যদি লেনদেনৰ সময়ত সম্ভৱ নহয়, তেন্তে পাছত এই দৰ আমি জনাই দিম)।

iv. আপুনি ভৰিবলগীয়া কমিশ্যন বা শুল্কৰ বিৱৰণ তথা এই মৰ্মে এটা সাৱধানবাণী যে মুদ্ৰা প্ৰাপ্ত কৰা ব্যক্তিয়েও যোগাযোগকাৰী বেঙ্কত শুল্ক দিবলগীয়া হব পাৰে।

গ) আমি আপোনাক জনাম বিদেশত ধন-আদায় দিবৰ বাবে আপুনি দাখিল কৰা তথ্য পৰ্যাপ্ত হয় নে নহয়। কোনো বিসংগতি বা অসম্পূৰ্ণ দলিলপত্ৰৰ ক্ষেত্ৰত, আমি আপোনাক ততালিকে জনাম আৰু তাক সুধৰোৱাত সম্পূৰ্ণ কৰাত সহায় কৰিম।

ঘ) যদিহে বিদেশৰ পৰা আপোনাৰ বেঙ্ক একাউণ্টলৈ ধন স্থানান্তৰ কৰা হৈছে, তেন্তে আমি আপোনাক প্ৰাপ্ত কৰা মূল ধনৰাশি তথা ধাৰ্য কৰা শুল্কৰ, যদি আছে, বিষয়ে জনাম। যদিহে প্ৰেৰণ কৰ্তাই সকলো শুল্ক ভৰিবলৈ সন্মত হয়, তেন্তে আমি আপোনাৰ একাউণ্টত সেই ধন জমা দিয়াৰ সময়ত কোনো শুল্ক নলওঁ।

ঙ) আপুনি অনুৰোধ জনালে, আমি প্ৰদান কৰা বিদেশী মুদ্ৰা বিনিময় সেৱা সম্বন্ধীয় নিয়ামক প্ৰয়োজনীয়তা বা চৰ্তৰ বিষয়ে আমি আপোনাক দিহা দিম।

চ) ধনৰাশি জমা কৰাৰ নিৰ্দিষ্ট তাৰিখৰ পাছত পলম হোৱাৰ ক্ষেত্ৰত, আপোনাক

(ক) নিৰ্দিষ্ট তাৰিখৰ পাছত নিৰ্দিষ্ট কালছোৱাৰ বাবে সুদৰ লোকচানৰ বাবে তথা

(খ) বেঙ্কৰ ক্ষতিপূৰণ নীতি অনুযায়ী বিদেশী মুদ্ৰা দৰৰ প্ৰতিকূল গতিৰ বাবেও ক্ষতিপূৰণ দিম ।

ছ) নিয়ামক/বিধিসন্মত নিৰ্দেশৰ অধীনত জাৰি কৰিবলগীয়া সকলো প্ৰমানপত্ৰ বিনামূল্যে জাৰি কৰিম ।

৮.১১ ভাৰতৰ ভিতৰত ধন প্ৰেৰণ

আপুনি যদি ভাৰতৰ ভিতৰতে ধন প্ৰেৰণ কৰিব বিচাৰে তেন্তে কেনেকৈ কৰিব লাগে আমি জনাম তথা

ক) সেৱাসমূহৰ বিৱৰণ আৰু সেইবিলাক কেনেকৈ ব্যৱহাৰ কৰিব লাগে তাক জনাম ।

খ) আপোনাৰ প্ৰয়োজনীয়তা অনুযায়ী ধন প্ৰেৰণৰ সৰ্বোত্তম উপায়ৰ দিহা দিম ।

গ) সময়ে সময়ে সংশোধন কৰা দৰসূচী অনুযায়ী সেৱাসমূহৰ বাবে আপুনি দিবলগীয়া কমিশ্যন সমন্বিতে সকলো শুল্কৰ সবিশেষ তথ্য ব্যক্ত কৰিম ।

ঘ) মোবাইল বেঙ্কিং/এন ই এফ টি/আৰ টি জি এছ যোগে আপোনালৈ প্ৰেৰিত ধনৰ ভাগ্য/স্থিতি সম্পৰ্কে আমি অপোনাক এছ এম এছ/ই-মেইল যোগে জাননী দিম।

ঙ) এন ই এফ টি/আৰ টি জি এছ সম্বন্ধে আপোনাৰ প্ৰশ্ন/অভিযোগ থাকিলে তাক নিষ্পত্তি কৰিবলৈ গ্ৰাহকৰ সুবিধা কেন্দ্ৰৰ নবীকৃত ঠিকনাৰ বিৱৰণ আমাৰ ৱেবচাইটত উপলব্ধ কৰাম।

চ) পলম হোৱাৰ ক্ষেত্ৰত বেঙ্কৰ ক্ষতিপূৰণ নীতি অনুসৰি আপোনাৰ লোকচান/অতিৰিক্ত খৰছৰ বাবে আমি ক্ষতিপূৰণ দিম ।

ছ) আমি নিৰ্দ্ধাৰিত সীমাৰ ভিতৰত যিকোনো সাধাৰণ গ্ৰাহকলৈও ধন প্ৰেষণৰ সুবিধা আগবঢ়াম ।

৮.১২ ধাৰ প্ৰদান

ক) ঋণ আৰু অগ্ৰিম ৰাশিৰ ওপৰত বোৰ্ডে অনুমোদন কৰা নীতি আমাৰ থাকিব।

খ) আপোনাৰ আৰ্থিক আৰু ঋণ পৰিশোধ কৰাৰ সামৰ্থ্যক সতৰ্কতাৰে আৰু ন্যায্য মূল্যাংকনেৰে বিবেচনা কৰাৰ ওপৰত আমাৰ ঋণ-দানৰ সিদ্ধান্ত নিৰ্দ্ধাৰিত কৰা হব।

গ) ঋণ দানৰ ক্ষেত্ৰত আমি লিঙ্গ, জাতি-বৰ্ণ আৰু ধৰ্মৰ ভিত্তিত কোনো বৈষম্য নামানো। অৱশ্যে এই কথাই আমাক সমাজৰ বিভিন্ন বৰ্গৰ বাবে আঁচনি প্ৰবৰ্ত্তন কৰাত বা তেনে আঁচনিত যোগ দিয়াত কোনো বাধা দিব নোৱাৰিব।

৮.১২.১ ঋণ সমূহ

৮.১২.১.১ সাধাৰণ তথ্য

আমি

ক) আপুনি বিচৰা ঋণ/ক্ৰেডিট কাৰ্ডৰ সুবিধাৱলী পৰিচালনা কৰা অতিশয় গুৰুত্বপূৰ্ণ নিয়ম আৰু চৰ্তাৱলী (MITC) আমি আপোনাক দিম ।

খ) আপোনাক ঋণ/ক্ৰেডিট কাৰ্ডৰ মঞ্জুৰীৰ বিষয়ে জনোৱাৰ সময়তে, আমাৰ ঋণ আৰু ক্ৰেডিট কাৰ্ড সম্ভাৰৰ মুখ্য বৈশিষ্ট্যসমূহ তথা লগতে তাত প্ৰযোজ্য মাচুল আৰু শুল্কৰ কথা বুজাই আপোনাক সম্পূৰ্ণ তথ্য দিম ।

গ) আবেদন জনাওঁতে আপোনাৰ পৰা আমাক লগা তথ্য/নথিপত্ৰ আদিৰ কথা জনাম। তদুপৰি আপোনাৰ পৰা আমাক লগা আপোনাৰ পৰিচয়,ঠিকনা, জীৱিকা আদি সম্বন্ধীয় নথিপত্ৰ অথবা বিধিসন্মত কৰ্তৃপক্ষৰ নিৰ্দ্দেশ আৰু বিধিগত/নিয়ামক অনুপালনৰ বাবে বিচৰা নথিপত্ৰ সম্পৰ্কে (যেনে ধৰক পেন কাৰ্ড বিৱৰণ), এই সকলো কথা আপোনাক জনাম।

ঘ) আমি যদি আৱশ্যক বুলি ভাৱো, তেন্তে আপুনি ক্ৰেডিট কাৰ্ডৰ আবেদনপত্ৰত যি বিৱৰণ দিছে তাৰ সত্যনিৰূপণৰ বাবে, আপোনাৰ বাসস্থানৰ আৰু/বা কাৰ্যালয়ৰ ফোন নম্বৰত আপোনাৰ সৈতে এই উদ্দেশ্য আমি নিযুক্তি দিয়া আমাৰ এজেঞ্চিৰ জৰিয়তে যোগাযোগ কৰিম আৰু/বা আপোনাৰ বাসস্থানত আৰু/বা ব্যৱসায় বা কৰ্মস্থানৰ ঠিকনাত লগ ধৰিম।

ঙ) যদি আমি আপোনাক অভাৰড্ৰাফটৰ সুবিধা দিওঁ বা আপোনাৰ অভাৰড্ৰাফটৰ বৰ্তমানৰ সীমা বঢ়াই দিওঁ তেন্তে আপোনাৰ অভাৰড্ৰাফট আমি বিচৰাৰ লগে-লগে নে অন্যথাই পৰিশোধ হব আমি আপোনাক জনাম। প্ৰয়োজন হলে আমি আপোনাক এনে একাউণ্টত ধনৰাশিৰ অধিক আহৰণ কেনেকৈ নিৰ্ণয় কৰা হয় আৰু সুদ কেনেকৈ গণনা কৰা হয়, তাক জনাম ।

চ) টেলিফোনযোগে ঋণ সুবিধা আগবঢ়ালে/মঞ্জুৰ কৰিলে, আপোনাৰ পৰা লিখিত সন্মতি পোৱাৰ পিছততহে মঞ্জুৰিকৃত ঋণ ৰাশি আপোনাৰ একাউণ্টত জমা কৰিম অথবা অন্য কোনো উপায়ে য'ত আৱশ্যকীয় প্ৰামাণ্য ইলেকট্ৰনিক মাধ্যমৰ যোগেদি আপোনাৰ সন্মতি পোৱাৰ পিছততহে জমা কৰিম।

ছ) ক্ৰেডিট কাৰ্ডৰ সীমা বঢ়োৱা আৰু ব্যক্তিগত ধাৰৰ সীমা পুণৰ নিৰ্দ্ধাৰন কৰাকে ধৰি কোনো ধৰণৰ অবাঞ্চিত প্ৰাক-মঞ্জুৰীকৃত ক্ৰেডিট সুবিধা আগনবঢ়াওঁ,

৮.১২.১.২ ঋণৰ বাবে আবেদন আৰু ইয়াৰ প্ৰক্ৰিয়া (Processing)

ক) ঋণ এটা আৰম্ভ কৰাৰ সময়ত আবেদন প্ৰপত্ৰৰ অংশ হিচাপে, অস্থিৰ বা নিৰ্দিষ্ট লগতে বছৰেকীয়া সুদৰ হাৰ, লগতে প্ৰচেছিঙৰ বাবে দিবলগীয়া মাচুল/শুল্ক, ঋণ মঞ্জুৰ/ বিতৰণ নহলে ঘূৰাই দিবলগা এনে মাচুলৰ ৰাশি, সময়ৰ পূৰ্বে আদায় দিয়াৰ ঐচ্ছিক সুবিধা আৰু মাচুল, যদিহে থাকে, বিলম্বিত পৰিশোধৰ বাবে সুদৰ দণ্ড হাৰ, যদি প্ৰযোজ্য হয়, নিৰ্দিষ্টৰ

পৰা অস্থিৰ হাৰলৈ অথবা অস্থিৰ হাৰৰ পৰা নিৰ্দিষ্ট হাৰলৈ ঋণ সলনি কৰাৰ বাবদ দিবলগা ৰূপান্তৰণ মাচুল, যিকোনো সুদ পুনৰ নিৰ্ধাৰণ খণ্ডৰ স্থিতি আৰু আন তেনেবোৰ বিষয় যাৰ দ্বাৰা ঋণীৰ স্বাৰ্থ প্ৰভাৱগ্ৰস্ত হয়, এই সকলোৰে বিষয়ে সুচিত কৰিম যাতে আপুনি অন্য বেঙ্কৰ যোজনাৰ সৈতে অৰ্থপূৰ্ণ তুলনা কৰিব পাৰে আৰু সঠিক সিদ্ধান্ত লব পাৰে।

খ) আমি আপোনাক সকলো ফালৰ পৰা সম্পূৰ্ণ ৰূপে দাখিল কৰিব পৰাকৈ ঋণ আবেদন প্ৰপত্ৰৰ সৈতে তথ্য সমূহৰ পৰিক্ষা-সূছীও (আৱশ্যকীয় ন্যায্য আৰু নিয়ামক আজ্ঞাপত্ৰ) যোগান ধৰিম। আপোনি বিচাৰিলে ঋণ আবেদন পত্ৰ ভৰ্ত্তি কৰাতো আমি সহায় কৰিম।

গ) আমি সততে আপোনাৰ ঋণ আবেদন হাতেৰে অথবা অনলাইনেৰে জমা দিয়াৰ প্ৰাপ্তি স্বীকাৰ কৰিম। আপোনাৰ ঋণ আবেদনত, যি সময়ছোৱাৰ ভিতৰত আপুনি আপোনাৰ ঋণ অনুৰোধ সম্পৰ্কীয় সিদ্ধান্তৰ বিষয়ে জানিব পাৰিব, সেই অৱধি উল্লেখ কৰিবলৈ পাৰ্যমানে চেষ্টা কৰিম।

ঘ) ২০ লাখ টকালৈকে আবেদন কৰা আপোনাৰ ঋণৰ ওপৰত লোৱা সিদ্ধান্ত আপোনাৰ ঋণ আবেদন পত্ৰ পোৱাৰ ৩০ কাৰ্য্য দিৱসৰ ভিতৰত আমি আপোনাক জনাম, যদিহে আপোনাৰ ঋণ আবেদন পত্ৰ সকলো ফালৰ পৰা সম্পূৰ্ণ হয় তথা আমাৰ তথ্য সম্বলিত পৰীক্ষা সূচীত দিয়া সকলো তথ্যৰ সৈতে দাখিল কৰা হয়। ২০ লাখ টকাৰ ওপৰৰ ঋণৰ আবেদন সম্বন্ধে লোৱা আমাৰ সিদ্ধান্ত এক ন্যায্য ভাবে বিবেচিত সময়ৰ ভিতৰত আমি আপোনাক ব্যক্ত কৰিম।

ঙ) সচৰাচৰ ঋণ আবেদন প্ৰছেচিংৰ বাবে প্ৰয়োজনীয় সকলো তথ্য আমি আবেদন দিয়াৰ সময়তে সংগ্ৰহ কৰিম। কোনো অতিৰিক্ত তথ্যৰ প্ৰয়োজন হলে আমি লগে-লগে আপোনাৰ লগত যোগাযোগ কৰিম।

চ) আমি আপোনাৰ ঋণ আবেদন পত্ৰ নামঞ্জুৰ হোৱাৰ কাৰণ সমূহ লিখিত ভাৱে আপোনাক জনাম।

ছ) মঞ্জুৰ কৰা ৰাশি, নিয়ম আৰু চৰ্তাৱলী আদি সবিশেষ জনাই আমি আপোনাক মঞ্জুৰী পত্ৰ দিম।

জ) আমি আপোনাক ঋণ পৰিশোধৰ সূচী এখন (ঋণৰ কালছোৱাৰ বাবে মূল আৰু সুদ পৰিশোধৰ সূচী) দিম ।

ঝ) সুদৰ হাৰ সলনি হোৱাৰ ক্ষেত্ৰত সম পৰিমাণৰ মাহিলী কিস্তি অপৰিবৰ্তিত ৰাখিবলৈ আৰু

অৱধি বৃদ্ধি কৰিবলৈ অথবা তাৰ ওলোটাটো কৰাৰ বিকল্প সুবিধা আপোনাৰ আছে নে নাই, আপোনাক জনাম ।

ঞ) আপোনাৰ অনুৰোধ মৰ্মে আপুনি দাখিল কৰা সকলো ঋণ নথিৰ সত্য নিৰ্দ্ধপিত প্ৰতিলিপি, ঋণ নথিত উল্লিখিত সকলো সংলগ্নকৰ একোটা প্ৰতিলিপি সমন্বিতে আমাৰ খৰচত যোগান ধৰিম।

ট) যিকোনো ঋণৰ বাবে আমি চিকিউৰিটি/সমৰ্থক আমানত হিচাপে গ্ৰহণ কৰা সম্পত্তিৰ স্বত্বাধিকাৰমূলক সকলো নথিৰ লিখিত ৰছিদ দিম ।

ঠ) আপোনাৰ একাউণ্ট এন পি এ হোৱাৰ পূৰ্বেই ইয়াৰ অৱস্থা সম্পৰ্কে আমি আপোনাক পত্ৰযোগে/মেইলযোগে অথবা এছ এম এছ যোগে জনাবলৈ যত্ন কৰিম ।

ড) আমি যদি ওপৰঞ্চি চিকিউৰিটি বিচাৰো অথবা চৰ্ত্তৰ অধীনত আপোনাৰ দ্বাৰা সম্পাদিত কাৰ্য্য উন্নত কৰণ অথবা আপোনাৰ দ্বাৰা দেয় কাৰ্য্যত গতি আনিব পাৰো তেন্তে আমি আগতীয়াকৈ আপোনাক যথোচিত ভাৱে জাননী দিম ।

ঢ) আমি আপোনাৰ সময় (term) /ডিমাণ্ড ঋণৰ একাউণ্টৰ বাৰ্ষিক বিৱৰণী যোগান ধৰিম ।

ণ) আমাৰ দৰ সূচীত উল্লেখিত খৰচত আমি আপোনাক আপোনাৰ প্ৰয়োজন অনুসৰি ঋণ বিৱৰণী যোগান ধৰিম।

ত) সন্মত হোৱা বা চুক্তিবদ্ধ হোৱা সকলো দেয় পৰিশোধৰ ১৫ দিনৰ ভিতৰত সকলো চিকিউৰিটি/নথি/ সম্পত্তি বন্ধকৰ স্বত্তাধিকাৰ দলিল (Title Deeds) আপোনাক ঘূৰাই দিম । অন্য কোনো দাবীৰ বাবে ব্যৱস্থাপনাৰ অধিকাৰ (right to set off) সাব্যস্ত কৰিব লগীয়া থাকিলে আমি তেনে দাবীৰ সবিশেষ উল্লেখ কৰি ন্যায্য জানৈনী দিম আৰু সংশ্লিষ্ট দাবী নিষ্পত্তি/শোধ নকৰা পৰ্যন্ত চিকিউৰিটি/নথি/সম্পত্তি বন্ধকৰ স্বত্তাধিকাৰ আমাৰ হাতত ৰাখিম।

থ) সন্মত হোৱা বা চুক্তিবদ্ধ হোৱা সকলো দেয় পৰিশোধৰ ক্ষেত্ৰত চিকিউৰিটি/নথি/সম্পত্তি বন্ধকৰ স্বত্তাধিকাৰ দলিল ঘূৰাই দিয়াত ১৫ দিনতকৈ পলম হলে আমি আপোনাক ক্ষতিপূৰণ দিম ।

দ) আপুনি লাভ কৰা ঋণৰ আমাক জমা দিয়া চিকিউৰিটি / দলিল পত্ৰ আদি যদি ঘটনাক্ৰমে হেৰাই যায়, তেন্তে আমি আপোনাক তাৰবাবে ক্ষতিপূৰণ আদায় দিম। চিকিউৰিটি/ দলিল-পত্ৰ হেৰাই যোৱাৰ কথা উল্লেখ কৰি আমি আপোনাক প্ৰমাণ-পত্ৰ দিম আৰু হেৰোৱা

দলিলাদিৰ প্ৰতিলিপি লাভ কৰিবলৈ সকলো সহায় আগবঢ়াম।

ধ) আপোনাৰ, বেংক অথবা বিত্তীয় প্ৰতিষ্ঠানৰ পৰা পোৱা ঋণ একাউণ্ট স্থানান্তৰৰ বাবে অনুৰোধৰ প্ৰচেছিং আমি গতানুগতিক ভাৱে কৰিম আৰু তেনে অনুৰোধ পোৱাৰ ২ সপ্তাহৰ ভিতৰত আমাৰ সন্মতি অথবা অন্যথা জনাই দিম ।

ন) অস্থিৰ সূদৰ হাৰ বহন কৰা গৃহ ঋণৰ ওপৰত প্ৰতিবন্ধী শুল্ক / পূৰ্বে আদায়িত জৰিমনা লোৱা নহব ।

৮.১৩ গেৰাণ্টী

ক) আপোনাৰ দেয়তাৰ বাবে যদি আনৰ কোনো তৃতীয় পক্ষৰ পৰা গেৰাণ্টী বা আন চিকিউৰিটি আমি গ্ৰহণ কৰাটো যদি আপুনি বিচাৰে, তেন্তে আমি গেৰাণ্টী বা আন চিকিউৰিটি দিব খোজা সেই ব্যক্তি জনক বা তেওঁৰ বিধি পৰামৰ্শদাতাক আপোনাৰ বিত্তৰ বিষয়ে গোপন তথ্য দিবলৈ আপোনাৰ অনুমতি বিচাৰিব পাৰো ।

খ) তদুপৰি আমি

i. তেওঁলোকক নিৰপেক্ষ বিধি পৰামৰ্শ লবলৈ উৎসাহিত কৰিম যাতে তেওঁলোকে তেওঁলোকৰ প্ৰতিশ্ৰুতি তথা তেওঁলোকৰ সিদ্ধান্তৰ সম্ভাব্য পৰিঁমৰ কথা বুজি পায় (যত উচিত সেই ক্ষেত্ৰত আমি তোওঁলোকক চহী কৰিবলৈ কোৱা নথিপত্ৰত এনে অনুমোদনৰ কথা স্পষ্ট আৰু প্ৰকট ৰূপত থাকিব)

ii. তেওঁলোকক কম যে গেৰাণ্টী বা আন চিকিউৰিটি দিয়াৰ ফলত আপোনাৰ পৰিৱৰ্তে তেওঁলোক বা তেওঁলোকো আপোনাৰ লগতে দায়ী হব পাৰে

iii. তেওলোকৰ দেয়তা কি হব জনাম ।

iv. আপুনি লাভ কৰা ঋণ সুবিধাৰ ঋণ অনুমোদন / ঋণ চুক্তিৰ নিবন্ধন আৰু চৰ্ত সমূহৰ প্ৰতিলিপি গেৰাণ্টৰ সকলক বিনা খৰচে প্ৰদান কৰা হ'ব ।

গ) আপুনি যেতিয়া কোনো ঋণৰ বাবে গেৰাণ্টৰ হবলৈ বিবেচনা কৰে, আমি আপোনাক এইবিলাকৰ বিষয়ে জনাম

i. গেৰাণ্টৰ ৰূপে আপোনাৰ দেয়তা ।

ii. বেঙ্কৰ প্ৰতি আপুনি প্ৰতিশ্ৰুতি দিবলগীয়া ধনৰাশি ।

iii. যিবোৰ পৰিস্থিতিত আমি আপোনাক দেয়তা আদায় দিবলৈ কম ।

iv. গেৰাণ্টৰ ৰূপে ধন আদায় দিবলৈ ব্যৰ্থ হলে, বেঙ্কত থকা আপোনাৰ আন ধনৰ সাহায্য লব পাৰিবনে নাই সেইকথা জনাম ।
v. গেৰাণ্টৰ ৰূপে আপোনাৰ দেয়তা কোনো বিশেষ মাত্ৰালৈকে সীমিত নে সেয়া অসীমিত তাক জনাম । আৰু
vi. কেনেকুৱা সময় আৰু পৰিস্থিতিত গেৰাণ্টৰ ৰূপে আপোনাক আপোনাৰ দেয়তাৰ পৰা মুক্ত কৰা হব আৰু আপোনাক এই বিষয়ে কেনেকৈ জনোৱা হব,সেই কথা কম ।
vii. আপুনি যাৰ গেৰাণ্টৰ হৈছে সেই ধাৰ লওঁতাজনৰ আৰ্থিক স্থিতিত কোনো প্ৰতিকূল পৰিৱৰ্তন দেখা গলে আপোনাক জনাম ।

ঘ) আপুনি সন্মত বা চুক্তিবদ্ধ হোৱা সকলো দেয় পৰিশোধৰ ১৫ দিনৰ ভিতৰত আপোনাৰ সকলো চিকিউৰিটি/নথি/সম্পত্তি বন্ধকীৰ স্বত্তাধিকাৰমূলক নথি পত্ৰ আপোনাক ঘূৰাই দিম ।

ঙ) আপুনি সন্মত হোৱা বা চুক্তিবদ্ধ হোৱা সকলো দেয় পৰিশোধৰ ক্ষেত্ৰত চিকিউৰিটি/নথি/সম্পত্তি বন্ধকীৰ স্বত্তাধিকাৰমূলক নথি ঘূৰাই দিয়াত ১৫ দিনতকৈ পলম হলে আমি আপোনাক ক্ষতিপূৰণ দিম ।

চ) আপোনাৰ চিকিউৰিটি/নথিসমূহ ঘটনাক্ৰমে যদি হেৰুৱাই পেলাওঁ তেন্তে সেই ক্ষতিৰ ক্ষতিপূৰণ আমি প্ৰদান কৰিম । হেৰোৱা চিকিউৰিটি/নথিসমূহৰ কথা উল্লেখ কৰি আমি আপোনাক প্ৰমাণ পত্ৰ প্ৰদান কৰিম আৰু নথিসমূহৰ প্ৰতিলিপি পোৱাৰ ক্ষেত্ৰত সকলো সহায় আগবঢ়াম ।

৮.১৪ কেন্দ্ৰীয় পঞ্জীয়ন

আপুনি অস্থাবৰ সম্পত্তিক প্ৰাথমিক অথবা আনুসংগিক চিকিউৰিটি হিচাপে ৰাখি যেতিয়া ঋণ সুবিধা গ্ৰহণ কৰে, ইয়াৰ বিশদ বিৱৰণ কেন্দ্ৰীয় পঞ্জীয়ন কাৰ্য্যালয়ত ৰাখিবলৈ আমি পৰামৰ্শ আগবঢ়াওঁ, কিয়নো কোনো ঋণদাতা অথবা সম্পত্তি লেন-দেন সম্পৰ্কে জানিব খোজা যিকোনো মানুহেই যাতে বিচাৰিলেই ইয়াৰ বিশদ বিৱৰণ পাব পাৰে ।

৮.১৫ দেয় ৰাশিৰ সমাধান

ক) আপুনি যদি সময়মতে দেয়ধন পৰিশোধ কৰিব নোৱাৰে, তেন্তে যিমান পাৰি সিমান

সোনকালে আমাক জনাব ।

খ) আমি আমাৰ নিয়ন্ত্ৰক দিশসমূহ আৰু আমাৰ নীতিৰ লগত সামঞ্জস্য ৰাখি আপোনাৰ অকৃত্ৰিম আৰ্থিক সংকটৰ সকলো অৱস্থা সহানুভূতিৰে তথা বাস্তৱিকভাৱে বিবেচনা কৰিম ।

গ) আমি আপোনাৰ সংকট সমূহ দূৰ কৰিবলৈ চেষ্টা কৰিম ।

ঘ) আমি যদি আপোনাক দেয় ধন পৰিশোধৰ বাবে এককালীন সমাধানৰ প্ৰস্তাৱ আগবঢ়াও, তেন্তে এই প্ৰস্তাৱ সম্বন্ধে বিস্তৃত বিৱৰণৰ ব্যাখ্যা আপোনাৰ আগত দাঙি ধৰিম ।

ঙ) আপোনালৈ আগবঢ়োৱা এককালীন সমাধান সূত্ৰৰ সময় আৰু চৰ্ত্ত সম্বন্ধে আমি লিখিত ৰূপে আপোনাক জনাম ।

চ) যদি এককালীন সমাধান সূত্ৰৰ অধিনত আপুনি আপোনাৰ দেয়ধন আদায় দিয়ে, চি আই চিৰ দ্বাৰা অণুৰক্ষণ কৰা আপোনাৰ জমা বুৰঞ্জীত আমি এই সমাধানৰ তাৎপৰ্য্য ব্যাখ্যা কৰিম ।

৮.১৬ ঋণ সুৰক্ষিতকৰণ/কাৰ্ডৰ দেয়ধন

ক) আপোনাৰ ঋণ বিক্ৰীকৰাৰ ক্ষেত্ৰত /বেলেগ এক সংস্থালৈ আপোনাৰ কাৰ্ডৰ দেয় ধন দিয়াৰ ক্ষেত্ৰত হস্তান্তৰিত হোৱা দেয় ধন/আপোনাৰ ঋণৰ ৰাশিৰ পৰিমাণৰ সৈতে এনেকুৱা সংস্থা সমূহৰ নাম আৰু ঠিকনা আমি আপোনাক জনাম। (প্ৰাকৃতিক) বাস্তৱিক স্তৰত ঋণ /কাৰ্ডৰ দেয়ধন যিবোৰ মানসম্পন্ন নহয়, সেইবোৰ নিৰ্দিষ্ট কাৰ্য্যাৱলীৰ জৰিয়তে সম্পত্তি পুণৰীক্ষণ কোম্পাণীক (ARC) বিক্ৰী কৰিবলৈ বুলি বিবেচিত হয় । যিবোৰ দেয় ধন বুজাপৰাৰ মাজেৰে সমাধান কৰা হয় সেইবোৰ এ আৰ চিত দিয়াৰ কথা নাহে ।

খ) যি ঋণ/ দেয়ধন অন্য কোনো সংস্থালৈ হস্তান্তৰ কৰা হৈছে - আপুনি সেই সংস্থাৰ প্ৰতি দেয় ধন দিবলৈ দায়বদ্ধ হব লাগিব ।

গ) যি সংস্থালৈ ঋণ/দেয় ৰাশি হস্তান্তৰ কৰা হৈছে, সেই সংস্থাই চি আই চিক আপোনাৰ ঋণ জমা বিৱৰণ সম্পৰ্কে সকলো কথা জনাই থাকিব ।

ঘ) আমাৰ দ্বাৰা যি সংস্থালৈ ঋণ/ দেয় ধন হস্তান্তৰ কৰা হৈছে, সেই সংস্থাৰ বিৰুদ্ধে আপোনাৰ যদি কিবা অভিযোগ থাকে, তেন্তে এই ক্ষেত্ৰত আপোনাক সহায় কৰিবলৈ আমি বিশেষ প্ৰযত্ন কৰিম ।

৮.১৭ ইলেক্ট্ৰনিক বেংকিং

৮.১৭.১ পিন আৰু পাছৱৰ্ড

ক) আপোনাৰ সুৰক্ষাৰ বাবে পিন আৰু পাছৱৰ্ডৰ গোপনীয়তা আৰু নিৰাপত্তা সুনিশ্চিত কৰিবলৈ ইয়াৰ লগত জড়িত সঞ্চালন পদ্ধতি সঞ্চিত কৰণ আৰু সৰ্বশেষ সুৰক্ষাৰ বাবে আন্তৰ্জাতিক ভাৱে স্বীকৃত মানদণ্ডকহে আমি মানি চলিম।

খ) আপোনাৰ "পিন" আমাৰ হাতত থকা তথ্য-পাতি অনুসৰি আপোনাৰ ঠিকনাত বা উপযুক্ত পৰিচয় পোৱাৰ পিছতহে আমাৰ শাখাৰ পৰা আপোনালৈ মোকলাই দিম । আপোনাৰ সুবিধামতেও আপুনি পিন সঞ্চালন কৰিব পাৰে।

গ) আপোনাৰ একাউণ্টৰ সুৰক্ষাৰ বাবে তলত দিয়া তালিকা অনুসৰি সৰল 'পিন' অথবা পাছৱৰ্ড বৰ্জন কৰিব লাগে:

i. জন্মৰ তাৰিখ, মাহ অথবা বছৰ
ii. আনুক্ৰমিক সংখ্যা (যেনে ৩৪৫৬)
iii. সংখ্যা সংগতি যিটো সহজে অনুমেয় (যেনে- ১১১১)
iv. আপোনাৰ টেলিফোন নম্বৰৰ কোনো অংশ
v. আপোনাৰ কাৰ্ডত ছপোৱা সংখ্যাবোৰৰ যি কোনো এটি ক্ৰম সংখ্যাৰ অংশবিশেষ
vi. অন্যান্য সহজেই বোধগম্য ব্যক্তিগত আধাৰ সামগ্ৰী (যেনে ড্ৰাইভিং লাইচেন্স অথবা আন সংখ্যা – যিবোৰ সহজতেই আপোনাৰ সৈতে সম্বন্ধিত) আৰু
vii. আপোনাৰ পৰিয়ালৰ সদস্যৰ নাম, পোহনীয়া প্ৰাণী অথবা পথৰ নাম-

ঘ) আপুনি আপোনাৰ "পিন" অথবা "পাছৱৰ্ডক" সুৰক্ষিত কৰিবই লাগিব ।

নকৰিব /যতন লব

i. আপোনাৰ কাৰ্ড, পিন, পাছৱৰ্ড অথবা অন্যান্য কোনো নিৰাপদ ভাৱে ৰাখিবলগীয়া তথ্য আন কাকো ব্যৱহাৰ কৰিবলৈ নিদিব ।
ii. আপোনাৰ পিন, পাছৱৰ্ড অথবা অন্যান্য সুৰক্ষা -সম্পৰ্কীয় তথ্য লিখিত ৰূপত নাৰাখিব ।

iii. আপোনাৰ মোবাইল ফোন /ব্রাউজাৰত পাছৱৰ্ড লিখি নাৰাখিব ।

iv. বেংকৰ প্ৰাধিকৃত প্ৰতিনিধিসকলকে ধৰি অন্য কাকো আপোনাৰ একাউণ্টৰ সবিশেষ বিৱৰণ, পাছৱৰ্ড / পিন অথবা অন্যান্য বীমা সম্পৰ্কীয় তথ্য নিদিব ।

v. যি কোনো কাৰণতেই বেংক একাউণ্টৰ সবিশেষ বিৱৰণ বিচাৰি খোজা কোনো যোগাযোগকাৰীক সহাৰি নিদিব ।

vi. কল্পিত মিছা প্ৰস্তাৱ /লটাৰী বিজেতা /কোনো ব্যক্তিৰ দ্বাৰা বিদেশী সংস্থাৰ প্ৰতিনিধি স্বৰূপে কাম কৰা ভাৰতীয় বাসিন্দাকে ধৰি দেশৰ বাহিৰত থকা নিৰ্দ্দিষ্ট কোনো বিদেশী সংস্থাৰ দ্বাৰা প্ৰেৰিত বিদেশী মুদ্ৰাৰ সস্তীয়া ধন প্ৰেষণৰ দ্বাৰা প্ৰলোভিত নহব । এই ধৰণৰ প্ৰস্তাৱবোৰ সাধাৰনতে পত্ৰযোগে, ই-মেইলযোগে, এছ্ এম এছ্ ইত্যাদি যোগে আহে ।

<u>**সদায় মনত ৰাখিব**</u>

i. আপোনাৰ পিন, পাছৱৰ্ড আৰু আন সুৰক্ষা তথ্য মনত ৰাখি লব আৰু এই বিলাকৰ যদি কোনো লিখিত বাৰ্ত্তা আপুনি পায় তাক পোৱাৰ লগে লগে নষ্ট কৰিব ।

ii. যদি আপুনি পিন সলনি কৰে নতুন পিন সাৱধানে বাছিব ।

iii. আপুনি এটা “শক্তিশালী” পাছৱৰ্ড বাচিব আৰু নিয়মিত ৰূপে ইয়াক সলনি কৰিব ।

iv. আপোনাৰ নিজৰ লগত আপোনাৰ কাৰ্ড নিৰাপদে ৰাখিবলৈ যথোপযুক্ত পদক্ষেপ লব তথা আপোনাৰ পিন, পাছৱৰ্ড আৰু আন সুৰক্ষা তথ্য সকলোসময়তে গোপনে ৰাখিব ।

v. আপুনি এ টি এম মেচিনত কাৰ্ড ব্যৱহাৰ কৰিবৰ সময়ত অথবা বিক্ৰী কাউণ্টাৰত (POS) কাৰ্ড ব্যৱহাৰৰ সময়ত কোনেও যাতে পিন নম্বৰটো দেখা নাপায় তাৰ বাবে বিশেষভাৱে সতৰ্ক হব ।

vi. আপোনাৰ পিন, অথবা পাছৱৰ্ড যদি কোনোবাই পাইছে বুলি বা পোৱাৰ সম্ভাৱনা আছে বুলি আপুনি সন্দেহ কৰে তেন্তে লগে লগে পিন অথবা পাছৱৰ্ডৰ অইনৰ আগত প্ৰকাশ হোৱাৰ কথাটো আমাক জনাই দিব। অইনে আপোনাৰ পিন অথবা

পাছৱৰ্ড জানিছে বুলি সন্দেহ কৰাৰ লগে লগেই আপোনাৰ পিন / পাছৱৰ্ড সলাই লব ।

vii. বেলেগ কাৰ্ড অথবা বেলেগ সামগ্ৰীৰ বাবে আপুনি বেলেগ পিন অথবা পাছৱৰ্ড ব্যৱহাৰ কৰিব।

viii. আপুনি আপোনাৰ পি চি/মোবাইলৰ বুটাম খোলাৰ বাবে এটা পাছৱৰ্ড ব্যৱহাৰ কৰিব, পি চি খুলিবলৈ স্ক্ৰীনচেভাৰ পাছৱৰ্ড ব্যৱহাৰ কৰিব যাতে আন কোনোৱে আপোনাৰ অনুমতি নোহোৱাকৈ আপোনাৰ পিচি/মোবাইল খুলিব নোৱাৰে ।

ঙ) যদিহে আন কোনোবাই আপোনাৰ পিন অথবা সুৰক্ষা তথ্য জানিবলৈ পায়, তেন্তে আপুনি আমাক জনালে আমি ইয়াৰ অপব্যৱহাৰ ৰোধ কৰিবলৈ ততালিকে ব্যৱস্থা লম ।

৮.১৭.২ ইণ্টাৰনেট বেংকিঙ

ক) ইণ্টাৰনেট বেংকিঙৰ দ্বাৰা লেনদেন কৰিব পৰাকৈ তথা ইণ্টাৰনেট বেংকিঙলৈ এক নিৰাপদ প্ৰবেশ মাৰ্গ স্থাপন কৰাৰ বাবে প্ৰয়োজনীয় সুৰক্ষা পদ্ধতি অটুত ৰাখিবলৈ আমি সকলো ধৰণৰ আৱশ্যকীয় সতৰ্কতা ব্যৱস্থা অৱলম্বন কৰিম ।

খ) ইণ্টাৰনেট বেংকিঙ আৰু প্ৰদ্যোগিক নীতি (technology) সুৰক্ষিত ৰাখিবলৈ আৰু এই উদ্দেশ্যে নিয়মিতৰূপে পুনৰীক্ষণ আৰু নবীকৰণ কৰিবলৈ আমি সকলোধৰনৰ সমুচিত ব্যৱস্থা হাতত লম ।

গ) অনলাইন নিৰাপত্তা সম্পৰ্কে আপোনাক শিক্ষিত কৰিবলৈ আমি সাময়িক ই-মেইল যোগে, ৱেবচাইট যোগে আৰু এ টি এমৰ নিচিনা গ্ৰাহকৰ সংস্পৰ্শত থকা সেই সমূহৰ যোগে বিভিন্ন ধৰনৰ শিক্ষামূলক ব্যৱস্থা হাতত লম ।

ঘ) আমি ব্যক্তি হিচাপে অথবা লিখিতভাবে (ই-মেইলকে ধৰি) আপোনাৰ ইণ্টাৰনেট বেংকিং সুৰক্ষা জাননী নিশ্চিত কৰিবলৈ অথবা পাছৱৰ্ড প্ৰকাশ কৰিবলৈ আপোনাক কেতিয়াও অনুৰোধ নকৰো ।

ঙ) আমি যেতিয়া আপোনাক ইণ্টাৰনেট বেংকিং সেৱাত প্ৰথম প্ৰবেশৰ বাবে সুবিধা প্ৰদান কৰো, তেতিয়া আপুনি আৰু আপোনাৰ নিজৰ কম্পিউটাৰটো কোনো চল চাতুৰী, কেলেংকাৰী অথবা অনাধিকৃত লেনদেনৰ পৰা ৰক্ষা পৰিবলৈ আৰু আপোনাৰ অনলাইনৰ তথ্যবোৰত সুৰক্ষা প্ৰদান কৰিবলৈ ক'ৰ পৰা আৱশ্যকীয় তথ্য সংগ্ৰহ কৰিব পাৰি আমি

আপোনাক জনাম । এই তথ্য সময়ে সময়ে নবীকৰণ কৰা হৈ থাকিব।

চ) আপোনাৰ তথ্য সমূহত, একাউণ্টত অনাধিকাৰ প্ৰবেশ কৰিলে কেনেকৈ জনাব লাগে, ইণ্টাৰনেট বেংকিং সেৱাৰ যোগেদি বিবাদিত লেন দেন সংঘটিত কৰিলে কেনেকৈ লিখিব লাগে এই সম্পৰ্কে কাৰ্য্যপদ্ধতি আমি আপোনাক জনাম তথা সম্পৰ্ক কৰিব লগীয়া সকলো তথ্য আপোনালৈ আগ বঢ়াম যাতে আপুনি অনাধিকৃত কাৰ্য্য ক্ৰমনিকা সম্পৰ্কে জ্ঞাত হোৱাৰ লগে লগে আমাক জনাব পাৰে ।

ছ) আপুনি ইণ্টাৰনেট বেংকিংঙত প্ৰবেশ কৰাৰ লগে লগেই এই সেৱা সম্পৰ্কে প্ৰযোজ্য চৰ্ত আৰু বিধি সমূহ আমি আপোনাক জনাম । আমাৰ ৱেবছাইটতো ইণ্টাৰনেট বেংকিঙৰ বিধি আৰু চৰ্ত সমূহৰ বিশদ বিৱৰণ দিয়া থাকিব ।

জ) ইণ্টাৰনেট বেংকিং সেৱাৰ লগত জড়িত যদি কিবা শুল্ক আদি থাকে, আমি সেইবোৰ প্ৰকাশ কৰিম আৰু অনলাইনযোগেও দিয়া থাকিব । ইণ্টাৰনেট বেংকিং সেৱাৰ লগত জড়িত শুল্কৰ বিষয়ে “দৰ সূচী”তো উল্লেখ থাকিব ।

ঝ) আৰ্থিক লেনদেনৰ কাৰণে সময়ে সময়ে নিয়ণ্ত্ৰকৰ দ্বাৰা ঘোষিত ওপৰঞ্চি প্ৰামাণিক পদ্ধতি দ্বিতীয় কাৰক মাপকৰ জৰিয়তে আমি বহন কৰিম ।

ঞ) নিৰ্দ্দিষ্ট সীমাৰ বাহিৰত আপুনি কৰা আৰ্থিক লেনদেনৰ বাবে আমি আমাৰ লগত থকা পঞ্জীকৃত ঠিকনাত আপোনাৰ এচএমএচ/ই-মেইল যোগে সকিয়নি পঠিয়াই দিম।

ট) নেট বেংকিঙত পঞ্জীয়ন হোৱা সকলো প্ৰাপক / বিলকৰ্ত্তাক আমি এচ এমএচ / ই-মেইল পঠাম ।

ঠ) আমি ইলেক্ট্ৰনিক মাধ্যমৰ লেনদেন কৰা মূল্য, লেনদেনৰ মাধ্যম আৰু লাভাৰ্থী সকলক ইলেক্ট্ৰনিক মাধ্যম যোগে ‘আচ্ছাদন’ দিয়াৰ সুবিধা আগবঢ়াম। ঘটনাক্ৰমে আপুনি বিকল্প ব্যৱস্থা গ্ৰহন কৰিলে (আমি ওপৰঞ্চি অধিকাৰ পত্ৰ বিচাৰিম)। যেতিয়া বিকল্প বিচাৰি অনুৰোধ আহে, তেতিয়া আমি আপোনালৈ সকিয়নি পঠিয়াম ।

ড) আপুনি যিকোনো সময়তে ইণ্টাৰনেট বেংকিং সেৱাৰ বিকল্প ব্যৱস্থা লব পাৰে। যিয়ে নহওক, আপুনি আপোনাৰ সিদ্ধান্ত আৰু অপেক্ষিত (শিষ্টাচাৰ) নিয়ম পালন সম্পূৰ্ণ কৰাৰ নিশ্চয়তাৰ কথা আমাক নিশ্চয়কৈ জনাব লাগিব ।

ঢ) ইণ্টাৰনেট বেংকিং সুবিধা সক্ৰিয় হোৱাৰ আগতে / পৰিচালিত হোৱাৰ আগতে যদি লেনদেনত আপুনি হেৰুৱাব লগীয়া হয় – তাৰ বাবে আপুনি দায়বদ্ধ হব লাগিব ।

ণ) পাছৱৰ্ড অথবা সুৰক্ষা তথ্য যদি আপুনি হাতে হাতে নোপোৱাৰ বাবে বিবাদৰ সূত্ৰপাত হয়, মাথো আপোনালৈ পঠোৱা শুদ্ধ ঠিকনাৰ প্ৰমাণ দাঙি ধৰাৰ কথাতেই আমি সন্তুষ্ট নাথাকিম ।

ত) আপুনি ইণ্টাৰনেট বেংকিংৰ সুবিধাৰ সাধন সমূহ লাভ কৰাৰ পিছত যদি অনধিকৃত লেনদেন সংঘটিত হয়, তেন্তে আপোনাৰ দায়িত্ব নিম্নলিখিত ক্ষেত্ৰৰ ন্যুন্যতম হব –

i. প্ৰকৃত ক্ষতি সম্বন্ধে আমাক জনোৱাৰ পাছত অথবা

ii. আপোনাৰ একাউণ্টৰ পৰা ধন উঠাব পৰাকৈ থকা ধনৰাশি

iii. এনেকুৱা লেনদেনৰ বাবে বান্ধি দিয়া সীমা –

iv. (i)ৰ পৰা (iii) ৰ ভিতৰত কম অথবা অধিকতম ১০,০০০ টকালৈকে ।

থ) আপোনাৰ পাছৱৰ্ড অথবা সুৰক্ষা তথ্য সম্পৰ্কে যদি কোনোবাই জানিবলৈ পাৰিছে, অথবা আপোনাৰ ইণ্টাৰনেট বেংকিং তথ্যত অথবা আপোনাৰ একাউণ্টত কাৰোবাৰ অনধিকাৰ আগমন ঘটিছে এই বিষয়ে যদি আপুনি সমুচিত তৎপৰতাৰে আমাক জনায়, আপুনি যদি অসাৱধান বশতঃ অথবা চল-চাতুৰীৰ বলী হৈ সেই অনধিকাৰ প্ৰকাশ আৰু প্ৰবেশত ভাগ নলয়, তেন্তে আমাক জনোৱাৰ সময়ৰ পৰাই আপোনাৰ কোনো ক্ষতিৰ বাবে আপুনি দায়ী হব নালাগে ।

দ) সমুচিত সাৱধানতা অবলম্বনত আমি অসফল হোৱাৰ ফলত যদি আমাৰ ইণ্টাৰনেট বেংকিং পদ্ধতিত সুৰক্ষাৰ উলংঘন হয়, তাৰ বাবে আপুনি যদি প্ৰত্যক্ষ ভাবে ক্ষতি ভৰিব লগীয়া হয়, তেন্তে আপুনি একো ভৰিব নালাগে; সেই ক্ষতিৰ ধন আমি ব্যয় কৰিম অথবা আমি ওভতাই দিম ।

ধ) অনলাইন বেঙ্কিং তেতিয়ালৈকে নিৰাপদ আৰু সুবিধাজনক যেতিয়ালৈকে আপুনি কিছুমান সাধাৰণ সতৰ্কতা অৱলম্বন কৰে । অনুগ্ৰহ কৰি নিম্নলিখিত পৰমাৰ্শসমূহ মানি চলিব।

i. পোনপটীয়াকৈ আমাৰ ইণ্টাৰনেট বেঙ্কিং চাইটলৈ যাব। আন কোনো চাইট বা ই-মেইলৰ জৰিয়তে এই চাইটলৈ নাহিব আৰু নকল ৱেবচাইটৰ পৰা হাত সাৰিবলৈ ডমেনৰ প্ৰদৰ্শিত নাম পৰীক্ষা কৰি চাব।

ii. আপোনাৰ পাছৱৰ্ড বা পিনৰ বিষয়ে সোধা ই-মেইল উপেক্ষা কৰিব তথা আমাক জনাব যাতে আমি তদন্ত কৰিব পাৰো। আপোনাৰ অনলাইন বেঙ্কিং বা পৰিশোধ কাৰ্ডৰ পিন বা আপোনাৰ পাছৱৰ্ডৰ বিষয়ে জানিবলৈ পুলিচ

অথবা আমি কেতিয়াও আপোনাৰ সৈতে যোগাযোগ নকৰো।

iii. আপোনাৰ নেট বেংকিঙৰ সময় সমাপ্ত হোৱাৰ পাছত আপুনি লগ-অফ কৰিব । তাৰ পিছত লগ-আউটৰ বুটাম টিপিব যাতে সময় সমাপ্ত হয়। কেৱল লগ-অফ কৰি উইন্দো বন্ধ নকৰিব ।

iv. আমি আপোনাক পৰামৰ্শ দিওঁ যে আমাৰ ইণ্টাৰনেট বেঙ্কিং চাইট চাবৰ বাবে চাইবাৰ কেফে/আনৰ লগত ভাগবটৰা কৰা কম্প্যুটাৰ ব্যৱহাৰ নকৰিব।

v. আমি আপোনাক পৰমাৰ্শ দিওঁ যে আপুনি আপোনাৰ কম্প্যুটাৰ শেহতীয়া এণ্টি-ভাইৰাচ আৰু স্পাই-ৱেৰ চফট্‌ৱেৰৰ দ্বাৰা নিয়মিতৰূপে অপডেট কৰিব।

vi. হেকাৰ্চ, ভাইৰাচৰ আক্ৰমণ বা দুৰ্ভাৱনাপূৰ্ণ প্ৰগ্ৰামৰ পৰা সুৰক্ষিত হৈ ৰবলৈ আপুনি কোনো চিকিউৰিটি প্ৰগ্ৰাম সংস্হাপন(install) কৰিব পাৰে।

vii. এটা উপযুক্ত ফায়াৰওৱাল আপোনাৰ কম্পিউটাৰত সংস্হাপন কৰি আপোনাৰ পি চি আৰু তাত থকা সামগ্ৰী ইণ্টাৰনেটত থকা বাহ্যিক কাৰকৰ পৰা সুৰক্ষিত ৰাখিবলৈ আমি আপেনাক পৰামৰ্শ দিওঁ।

viii. আপোনাৰ অপাৰেটিং চিষ্টেমৰ ফাইল এণ্ড প্ৰিণ্টিং শ্বেয়াৰিং বৈশিষ্ট্য নিষ্ক্ৰিয় কৰি ৰাখিব।

ix. ব্যৱহাৰ নকৰা সময়ত পি চি লগ অফ কৰি দিব।

x. ইণ্টাৰনেট এক্সপ্লৰাৰ ব্ৰাউজাৰত আপোনাৰ আইডি/পিন ষ্টৰ নকৰিব।

xi. আপোনাৰ একাউণ্ট আৰু লেনদেনৰ বিৱৰণ নিয়মিতৰূপে পৰীক্ষা কৰিব ।

xii. আমাৰ পৰামৰ্শ মানক-অনলাইনত সুৰক্ষিত হৈ ৰোৱাৰ বাবে সহায় আৰু নিৰ্দ্দেশনা লাভ কৰিবলৈ আমাৰ ৱেবচাইট হল উত্তম স্থান ।

৮.১৭.৩ মোবাইল বেঙ্কিং

ক) আমাৰ মোবাইল আবেদন পত্ৰ সমুহৰ সুৰক্ষাৰ বাবে আৰু তাৰ নিয়মিত পুনৰীক্ষণ আৰু নবীকৰণৰ বাবে আমি উচিত মূল্যাংকণ ব্যৱস্থা হাতত লম ।

খ) ইণ্টাৰনেট বেংকিং ব্যৱহাৰ কৰাৰ সময়ত আপোনাৰ থকা দায়িত্বৰ উপৰিও আপুনি যেতিয়া

মোবাইল আবেদন অথবা বেংকিং সেৱাত প্ৰবেশৰ বাবে অন্য কোনো সামাজিক মাধ্যম ব্যৱহাৰ কৰে, তেতিয়া আপোনাৰ ‘যতন সমূহ’ তলত দিয়া ধৰণে সুৰক্ষিত ৰাখিবৰ বাবে আপুনি ওপৰঞ্চি সতৰ্কতা ব্যৱস্থা অৱলম্বন কৰিব লাগিব ।

i. মোবাইল বেংকিঙৰ সময়ত আপোনাৰ যতনবোৰ লগ-অফ আৰু ধ্যান নিদিয়াকৈ পেলাই নথব ।

ii. আপোনাৰ মোবাইল বেংকিং সেৱাৰ যাতে অনধিকাৰ ব্যৱহাৰ নহয় তাৰবাবে আপুনি আপোনাৰ যতন বন্ধ কৰি ৰাখিব লাগিব অথবা অন্য কোনো ব্যৱস্থা হাতত লব লাগিব ।

iii. আপোনাৰ যতন যদি হেৰাই যায় বা চুৰি হৈ যায়, তেতিয়া সকলো সম্ভাব্য তৎপৰতাৰে আপুনি আমাক জনাই দিব ।

গ) আপুনি যদি মোবাইল বেংকিং সেৱা বাচি লয়, সেই সেৱাৰ বাবে আপোনাক পঞ্জীভূক্ত কৰাৰ আগতে আপোনাক জনাম ঃ

i. ব্যৱহাৰকাৰী সত্যনিৰূপণৰ বাবে আমি গ্ৰহন কৰা সুৰক্ষা কাৰ্যপদ্ধতি।

ii. stop payment(ভুক্তান বন্ধ কৰক)আদেশ মনা হব নে নহয় অথবা আৰু তাৰ বাবে যদি থাকে, গ্ৰহনৰ নিয়ম আৰু চৰ্তাবলী।

৮.১৭.৪ এ টি এম / ক্ৰেডিট কাৰ্ড আৰু ডেবিট কাৰ্ড

ক) আমি আপোনাক এটিএম /ডেবিট কাৰ্ড আপোনালৈ বিধিসন্মত ভাবে দিয়া হোৱা আপুনি বাচি লোৱা এ্‌কাউন্টৰ সপেক্ষহে আগবঢ়াম । আপুনি যদি নিবিচাৰে তেন্তে আপুনি গ্ৰহণ কৰিবলৈ অস্বীকাৰ কৰিবও পাৰে ।

খ) আপোনালৈ ব্যক্তিগতভাবে কাৰ্ড প্ৰদান কৰাৰ আগতে আপোনাৰ পৰিচয় সম্বন্ধে আমি নিশ্চিত ভাবে সন্তুষ্ট হব লাগিব ।

গ) আপোনাৰ প্ৰথম কাৰ্ডখনৰ সৈতে আমি আপোনালৈ চাৰ্ভিজ গাইড/মেম্বাৰ বুকলেট পঠিয়াম যত বিতংকৈ নিয়ম আৰু চৰ্ত থাকিব তথা আপোনাৰ কাৰ্ড হেৰালে/অপব্যৱহাৰ হলে আপোনাৰ একাউণ্টত হব পৰা লোকচানৰ বাবে আপোনাৰ দায়িত্ব তথা আপোনাৰ কাৰ্ডৰ ব্যৱহাৰৰ সৈতে জড়িত অন্য তথ্য থাকিব ।

ঘ) আপোনাৰ কাৰ্ডখন আপোনাৰ কোনটো একাউন্টত প্ৰৱেশ যোগ্য আমি আপোনাক জনাম ।

আপোনাৰ নামত কাৰ্য্যকৰী কৰা কাৰ্ডখনে এটাতকৈ বেছি কাম সম্পাদন কৰিব পাৰে নেকি, যদি পাৰে -সেই কাৰ্য্যবোৰ কি কি এই কথাও আমি আপোনাক জনাম ।

ঙ) আমি আপোনাক চালু লেনদেনৰ সীমা যিটো POS কাউণ্টাৰ, এ টি এম আৰু বিদেশী মুদ্ৰা লেনদেনত প্ৰয়োগ কৰা হয় - এই সম্পৰ্কে উপদেশ দিম ।

চ) আপোনাৰ কাৰ্ডত প্ৰযোজ্য হোৱা মাচুল আৰু শুল্ক সম্পৰ্কে আমি আপোনাক উপদেশ দিম।

ছ) আমি আপোনাৰ সকলোধৰণৰ কাৰ্ডৰ লেনদেনৰ বাবে ধনৰাশি বিচাৰ নকৰাকৈ “অনলাইন সাবধানতা” যোগান ধৰিম । আপুনি কাৰ্ড প্ৰয়োগ কৰাৰ প্ৰতি সময়তে আমি আপোনালৈ একোটা সংকেত প্ৰেৰণ কৰিম –য’ত আপোনাক এটা টেলিফোন নম্বৰ প্ৰেৰণ কৰিম যাৰ লগত যোগাযোগ কৰি আপুনি আপোনাৰ কাৰ্ড নিষ্ক্ৰিয় কৰিব পাৰে - যদি আপোনাৰ দ্বাৰা লেনদেন সংঘটিত হোৱা নাই অথচ আপোনাৰ কাৰ্ডৰ অপপ্ৰয়োগ হৈছে।

জ) আপোনাৰ একেদিনাই ক্ৰমাণুগতভাৱে তিনিবাৰ কৰা চেষ্টা যদি ভুল হয় সেই পৰিপ্ৰেক্ষিতত আমি আপোনাক এটা এছ্ এম এছ প্ৰেৰণ কৰিম ।

ঝ) আপুনি সদায় নিশ্চিত কৰিব যে আপোনাৰ বৰ্তমান মোবাইল নম্বৰ / ই-মেইল আদি আমাক জনাইছে যাতে আপুনি অতিশীঘ্ৰে সাৱধান বাণী পাব পাৰে । আমাৰ লগত আপোনাৰ যোগাযোগ তথ্য নিশ্চিত কৰাত যদি আপুনি ব্যৰ্থ হয় তেন্তে আপোনাৰ কাৰ্ড অপব্যৱহাৰৰ ফলত হোৱা যিকোনো ক্ষতিৰ বাবে আপুনি দায়ী হব পাৰে ।

ঞ) আমি যেতিয়া আপোনালৈ কাৰ্ড কাৰ্য্যকৰী কৰোঁ, তেতিয়া এই কাৰ্ডৰ সুৰক্ষাৰ বাবে আটাইতকৈ সুৰক্ষিত উপায়বোৰ আপোনাক জনাম- উদাহৰণ স্বৰূপে ঃ

i. আপোনাৰ কাৰ্ডখন আপুনি সাধাৰনতে ব্যৱহাৰ নকৰা ৱালেট, মোনা অথবা বাহন বা য‘তে ত’তে নথব য’ৰ পৰা আপুনি নজনাকৈ আপোনাৰ কাৰ্ডখন আঁতৰাই নিব পাৰে।

ii. আপুনি কাৰ্ডখন পোৱাৰ লগেলগেই স্বাক্ষৰ কৰিব ।

iii. আপুনি আপোনাৰ কাৰ্ডখন কাকো নিদিব বা কাকো ব্যৱহাৰ কৰিবলৈ নিদিব। সদায় ব্যৱহাৰ কৰাৰ পিছত কাৰ্ডখন পুনৰ লৈ লবলৈ নাপাহৰিব ।

iv. আপুনি যদি আপোনাৰ ঠিকনা সলনি কৰে তেন্তে আমাক জনাব যাতে আপোনাৰ শুদ্ধ ঠিকনাত আমি নতুন এখন কাৰ্ড (Replacement

Card) পঠিয়াব পাৰোঁ, আৰু-

v. আপোনাৰ কাৰ্ডখন হেৰাই যোৱাৰ বা চুৰি হোৱাৰ কথা গম পোৱাৰ লগেলগেই আমাক জনাব ।

৮.১৭.৪.১ হেৰাই যোৱা /চুৰি হোৱা / বিতৰ্কিত লেনদেন সম্পৰ্কে জাননীকৰণ

ক) আপোনাৰ কাৰ্ড অথবা পিন হেৰালে, চুৰিহলে নাইবা অনধিকৃতভাৱে ব্যৱহাৰ হলে আমাক নিশ্চিত ভাৱে জনাবলৈ প্ৰয়োজন হোৱা কাৰ্য্যপ্ৰণালী আমি আপোনাক জনাম ।

খ) আপোনাৰ কাৰ্ড হেৰোৱা বা চুৰি হোৱাৰ লগত জড়িত আপোনাৰ দায়িত্ব অথবা আপোনাৰ পিন অথবা পাছৱৰ্ড প্ৰকাশ কৰাৰ লগত জড়িত আপোনাৰ দায়িত্ব সম্বন্ধে আমাৰ নিয়ম আৰু চৰ্ত্তাৱলীত আমি অন্তৰ্ভূক্ত কৰিম ।

গ) আমি আপোনাৰ বাবে টেলিফোন নম্বৰ / ই-মেইল পৰিচয় পত্ৰ যোগান ধৰিম, য'ত আপোনাৰ হেৰাই যোৱা, চুৰি হোৱা বা অনধিকাৰ ভাৱে ব্যৱহৃত হোৱা আপোনাৰ কাৰ্ড, পিন অথবা পাছৱৰ্ডৰ বিষয়ে আপুনি জনাৰ লগে লগেই বা তেনে ঘটনা ঘটাৰ লগে লগেই আমাক জনাব পাৰে ।

ঘ) আপোনাৰ কাৰ্ড হেৰালে বা চুৰি হ'লে, অথবা কোনোবাই যদি আপোনাৰ পিন নম্বৰ, পাছৱৰ্ড অথবা অন্যান্য সুৰক্ষা তথ্য জানিবলৈ পোৱা বুলি গম পোৱাৰ লগে লগেই এই তথ্য সমূহ তৎক্ষনাৎ পৰিবৰ্তন কৰাৰ উপৰিও আমাক নিশ্চয়কৈ জনাব ।

ঙ) আপোনাৰ এটিএম /ডেবিট /ক্ৰেডিট কাৰ্ড যদি কেতিয়াবা হেৰাই অথবা চুৰি হয়, আপুনি আমাক জনোৱাৰ ভিত্তিত সেই সকলোবোৰৰ অপব্যৱহাৰ নহবলৈ আমি তৎক্ষণিক ব্যৱস্থা হাতত লম ।

চ) আমাক নজনোৱালৈকে ইয়াৰ অপব্যৱহাৰৰ বাবে আপুনিয়েই দায়ী হব পাৰে ।

ছ) আমি আপোনাৰ কাৰ্ড হেৰুওৱা বা অপৰ্ব্যৱহাৰ হোৱা বুলি গম পোৱাৰ লগে লগেই ইয়াক ব্যৱহাৰৰ অনুপযোগী কৰি পেলাম। আপুনি আপোনাৰ হৃত /অপৰ্ব্যৱহৃত কাৰ্ডৰ বিষয়ে আমাৰ ২৪ ঘণ্টীয়া কৰ মুক্ত নম্বৰত আমাক ফোন কৰি জনাব পাৰে আৰু সোনকালে কাৰ্য্যকৰী হোৱাকৈ লিখিতভাৱে দৃঢ় প্ৰমাণ পঠিয়াই দিব পাৰে। আমি আপোনাক এই উদ্দেশ্যত ব্যৱহাৰ কৰিবলৈ দিয়া ই-মেইল পৰিচয় সংখ্যা পত্ৰ যোগে ই-মেইল বাৰ্ত্তাও পঠিয়াব পাৰে। আমি আপোনাক অতি সোনকালেই আপোনাৰ কাৰ্ড বন্ধ কৰাৰ নিশ্চিত

প্ৰমাণ পঠিয়াই দিম।

জ) প্ৰথমতে যদি আপোনাৰ কাৰ্ড হেৰোৱা অথবা চুৰি হোৱা বুলি অথবা আপোনাৰ পিন বা পাছৱৰ্ড প্ৰকাশ হৈ যোৱা বুলি আমাক জানিবলৈ দিয়ে – তেতিয়া সেই সময়ৰ পিছত যি কোনো অনধিকৃত ব্যৱহাৰৰ বাবে আপুনি দায়ী নহয় । আপুনি যদি অবহেলা কৰে বা চল চাতুৰীৰ আশ্ৰয় লয়, তেন্তে এই সুৰক্ষা আপোনাৰ ক্ষেত্ৰত প্ৰযোজ্য নহব ।

ঝ) বিতৰ্কিত লেনদেনৰ ক্ষেত্ৰত আপুনি যদি বিচাৰে আমি আপোনাক বিস্তাৰিত ভাৱে বিৱৰণ দাঙি ধৰিম । কোনো লেনদেনৰ ক্ষেত্ৰত য'ত আমি আপোনাৰ দাবী মানি নলও, সেই বিতৰ্কিত লেনদেনটো আপুনিয়েই প্ৰাধিকৃত কৰা বুলি প্ৰমান কৰাটো আমাৰেই দায়িত্ব হব।

ঞ) আপুনি যদি আমাক কোনো এটা ভুল, অবিধিসন্মত অথবা অনধিকৃত লেনদেনৰ কথা কয়, তেন্তে আমি সেইটো তদন্ত কৰিম। যদি লেনদেন ভুল, অবিধিগত অথবা অনধিকৃত হিচাপে দেখা যায়, তেন্তে আমি পৃষ্ঠমূল্য পদ্ধতি(Chargeback Process) ৰে লেনদেন ওভোতাই দিম ।

ট) যদি আপুনি আপোনাৰ বৰ্ত্তমান ঠিকনা আমাক দিছে তেন্তে আপোনাৰ কাৰ্ড অথবা পিন আৰু পাছৱৰ্ড (যদি প্ৰযোজ্য হয়) পোৱাৰ আগতে যদি কোনো ক্ষতিৰ মুখামুখি হয় – তাৰ বাবে আপুনি দায়ী নহয়। আপোনালৈ হাতে হাতে নিদিয়া অথচ আপোনাৰ শুদ্ধ ঠিকনাত পঠোৱা কাৰ্ড, পিন অথবা পাছৱৰ্ড প্ৰাপ্তিৰ ক্ষেত্ৰত উদ্ভৱ হোৱা যিকোনো বিতৰ্কৰ সময়ত, আমি আপোনাৰ শুদ্ধ ঠিকনালৈ প্ৰেৰণ কৰা প্ৰমাণকে আপুনি কাৰ্ড, পিন অথবা পাছৱৰ্ড পোৱাৰ নিশ্চিত প্ৰমাণ হিছাবে মানি নলওঁ।

ঠ) আপুনি তলত দিয়া কাৰণবোৰৰ পৰা হব পৰা ক্ষতিৰ বাবে দায়ী নহয়-

i. ইলেকট্ৰনিক বেংকিং সেৱাৰ সুবিধাৰ সৈতে জড়িত আমাৰ কৰ্মচাৰী অথবা প্ৰতিনিধি অথবা ব্যক্তিৰ চলনাপূৰ্বক অথবা অসাবধানী ব্যৱহাৰৰ বাবে আপুনি দায়ী নহয় ।

ii. মেচিন, কাৰ্ড অথবা ব্যৱহৃত পদ্ধতিত সংঘটিত হোৱা ভুলৰ বাবে, যিটো স্পষ্ট নহয় অথবা কোনো বাৰ্তাৰ দ্বাৰা বুজোৱা বা প্ৰদৰ্শিত নহয় – তাৰবাবে আপুনি দায়ী নহয় ।

iii. আপুনি কাৰ্ড, পিন অথবা পাছৱৰ্ড পোৱাৰ আগতে হোৱা অনধিকৃত লেনদেনৰ বাবে দায়ী নহয় ।

iv. আন কোনো অনধিকৃত লেনদেন য'ত এইটো স্পষ্ট ভাবে আছে যে আপুনি ক্ষতিৰ বাবে ভাগ লব নালাগিলহেঁতেন ।

ড) আমাক জনোৱাৰ আগতে ঘটি যোৱা যি কোনো ক্ষতিৰ বাবে আপুনি ভৰিব লগা দায়বদ্ধতা ১০,০০০ (দহ হেজাৰ) টকাতকৈ বেছি নহয়। তথাপি এই সীমাবদ্ধতা কেতিয়াবা প্ৰযোজ্য নহয় যদি

i. আপুনি শঠতা অথবা অসাৱধানতা দেখুৱায়;

ii. আপুনি যদি আপোনাৰ কাৰ্ডখনৰ অনধিকাৰ ব্যৱহাৰৰ বাবে দিয়ে ।

ঢ) ওপৰত উল্লিখিত খণ্ড যদি প্ৰযোজ্য হয়, তেন্তে আপোনাৰ অধিকতম দায়বদ্ধতা নিম্নলিখিত চৰ্ত্তৰ ন্যুন্যতম হব ঃ

i. আপুনি জনোৱা সময়ত ঘটা প্ৰকৃত ক্ষতিৰ পৰিমাণ; অথবা

ii. আপোনাৰ কাৰ্ডখন হেৰোৱা / চুৰিহোৱা সময়ৰ পৰা আমাক জনোৱা সময়লৈ আপুনি আপোনাৰ একাউন্টৰ পৰা অধিকতম যি ৰাশি তুলিব পৰাৰ অধিকাৰী হ'লহেঁতেন ।

ণ) লেনদেনৰ বিতৰ্ক উত্থাপন কৰিবলৈ আপোনাক সময়সীমা বান্ধি দিয়া হব। আমি সময় আৰু চৰ্ত্তৰ ভিতৰত সেই সময়সীমা আপোনাক জনাম । সেই সময়সীমাৰ ভিতৰত যদি আপুনি অশুদ্ধ, অবিধিসন্মত অথবা অনধিকৃত লেনদেন সম্পৰ্কে জনাবলৈ অকৃতকাৰ্য্য হয়, তেন্তে আমি লেনদেনৰ অৰ্থ ঘূৰাই দিব নোৱাৰিম আৰু আপুনিয়েই ইয়াৰ বাবে অৰ্থ ভৰিব লাগিব। এক সীমিত পৰিবেশৰ অধীনতহে আমি আপোনাৰ ক্ৰেডিট কাৰ্ডৰ লেনদেনৰ অৰ্থ ঘূৰাব পাৰো, বিশেষকৈ য'ত ক্ৰেডিট কাৰ্ড কোম্পানীয়ে নিয়ম প্ৰযোজ্য কৰিছে । উদাহৰণ স্বৰূপে, আমি আপোনাক ক্ৰেডিট কাৰ্ডৰ লেনদেনৰ অৰ্থ ঘূৰাব নোৱাৰিম যদিহে বস্তু আৰু সেৱাৰ মান সম্পৰ্কে দোকানদাৰৰ লগত আপোনাৰ মতভেদ আছে অথবা বস্তু আৰু সেৱাৰ মানদণ্ড সম্পৰ্কে আপোনাৰ মন সলনি কৰিছে অথবা ডেবিট কাৰ্ড লেনদেনৰ ক্ষেত্ৰত আপোনাৰ বা দোকানদাৰৰ দ্বাৰা কিবা ভুল ভ্ৰান্তি ঘটিছে ।

ত) শুধৰণি বিচাৰি অভিযোগ উত্থাপন কৰিৱ পৰাকৈ এ টি এম অধিকাৰী বেংকৰ লগত সম্পৰ্ক স্থাপন কৰিব পৰা ব্যক্তি /সহায়-মেজৰ টেলিফোন নম্বৰ এ টি এম থকাস্থানত আমি প্ৰদৰ্শন কৰিম ।

থ) অভিযোগ উত্থাপন যাৰ ওচৰত কৰা হয়, সেই বিষয় ববীয়াৰ নাম আৰু টেলিফোন নম্বৰ

আমি প্ৰদৰ্শিত কৰি ৰাখিম ।

দ) এ টি এমৰ পৰা লেনদেনত অকৃতকাৰ্য্য হোৱাৰ ফলস্বৰূপে ভুলক্ৰমে বিয়োগ হৈ যোৱা অৰ্থ খিনি আমি নিৰ্দ্ধাৰিত সময়ৰ ভিতৰত ঘূৰাই দিম । নিৰ্দ্ধাৰিত সময়সীমাৰ বাহিৰত কেতিয়াবা যদি পলম হয়, লেনদেনৰ ৩০ দিনৰ ভিতৰত আমাক অৰ্থাৎ এটি এম কাৰ্ড বিতৰণ কৰা বেংকক অভিযোগ উত্থাপন কৰিলে আমি নিদ্ধাৰণ কৰামতে ক্ষতিপূৰণ দিবলৈ সাজু আছোঁ ।

ধ) এ টি এমৰ বিতৰ্কিত লেনদেনৰ ক্ষেত্ৰত বিতৰ্ক শেষ নোহোৱালৈকে আমি কেমেৰাৰ প্ৰাসংগিক ফটোৰ টুকুৰাবোৰ সংৰক্ষণ কৰি ৰাখিম। সংৰক্ষণৰ নিৰ্দ্ধাৰিত সময় সীমাৰ ভিতৰত যদি বিতৰ্ক উত্থাপিত হয়, তেতিয়াহে সেই ফটোবোৰ দাখিল কৰিব পৰা যাব বা দাখিল কৰিবলৈ সুবিধা হব ।

৮.১৭.৫ ক্ৰেডিট কাৰ্ড

ক) আপুনি যেতিয়া কাৰ্ডৰ বাবে আবেদন জনাব, সেই সময়ত আমি আপোনাক সকলো সংশ্লিষ্ট নিয়ম আৰু চৰ্ত জনাম, যেনে ধৰক মাচুল, সুদ আৰু অন্য হাৰ, বিল প্ৰক্ৰিয়া আৰু ধন আদায়, অভাৰডিউজ গণনাৰ পদ্ধতি, দিবলগীয়া হোৱা ন্যূনতম পৰিমাণৰ আৰ্থিক তাৎপৰ্য্য, নবীকৰণ আৰু সমাপ্তিৰ প্ৰক্ৰিয়া আৰু এনে আন সকলো তথ্য যাক ক্ৰেডিট কাৰ্ড সঞ্চালনৰ বাবে আপোনাৰ দৰকাৰ হব পাৰে।

খ) আবেদনৰ সময়তে আমি আপোনাক অতি গুৰুত্বপূৰ্ণ নিয়ম আৰু চৰ্তাৱলীৰ এটা প্ৰতিলিপি দিম ।

গ) যেতিয়া আপুনি আমাৰ ক্ৰেডিট কাৰ্ড লব/তাৰ বাবে আবেদন জনাব, তেতিয়া আপোনাক আমাৰ লক্ষ্য (Turn Around Time)-ৰ কথা জনাম ।

ঘ) আমি আপোনালৈ নিষ্ক্ৰিয় (যাক লগে-লগে ব্যৱহাৰৰ বাবে সাজু কৰি ৰখা নহয়) ক্ৰেডিট কাৰ্ডো জাৰি কৰিব পাৰো যদিহে আমি আপোনাৰ প্ৰফাইল কাৰ্ড জাৰি কৰাৰ বাবে যথোচিত বুলি বিবেচনা কৰো। এনে নিষ্ক্ৰিয় ক্ৰেডিট কাৰ্ড আপুনি গ্ৰহণ কৰা বুলি ব্যক্ত কৰাৰ পাছত তথা আৱশ্যকীয় পদক্ষেপ লোৱাৰ পাছত আৰু নিৰ্দিষ্ট চৰ্ত্তসমূহ পূৰণ হোৱাৰ পাছতহে সক্ৰিয় হব ।

ঙ) আপোনাৰ সন্মতি অবিহনে কাৰ্ড সক্ৰিয় কৰিলে অথবা আপুনি সন্মতি নিদিয়া কাৰ্ডৰ বাবে

বিল দিলে, আমি সেই ভৰণী লগে লগে ৰদ-বদল কৰাই নহয় বৰঞ্চ ৰদ-বদল কৰা ৰাশিৰ দুগুণ মূল্য দণ্ডও ভৰিম ।

চ) কেৱল আপোনাৰ লিখিত অনুমতি লৈহে আপোনাৰ কাৰ্ডত ঋণ/ক্ৰেডিট সুবিধা প্ৰদান কৰিম/ঋণৰ সীমা বৃদ্ধি কৰিম । ইলেকট্ৰনিক মাধ্যমৰ জৰিয়তে পোৱা সন্মতি, যি মাধ্যমত আপুনি লেনদেনক বিশেষভাৱে মান্যতা দিয়ে আৰু য'ত আপুনি এম.আই.টি.চি(MITC)ৰ পাঠ লৈছে আৰু য'ত সন্মতিৰ এনেকুৱা স্যাংখিক চিহ্নক (Digital Records) প্ৰমাণ হিচাপে পুনৰুদ্ধাৰ কৰিব পাৰি, তাকো সন্মতি হিচাপে আমি গ্ৰহণ কৰিম।

ছ) আপুনি অনুমোদন কৰা ব্যক্তি(ব্যক্তি সকল)ৰ নামত আমি এখন (বা ততোধিক) সংযোগী কাৰ্ড (Add-on Card) দিব পাৰোঁ। আমি আপোনাৰ অনুৰোধ মৰ্মে আপোনালৈ পঠোৱা সংযোগী কাৰ্ড খনৰ (কাৰ্ড কেইখনৰ) বাবে এটা (ক্ৰেডিট) ঋণ সীমাৰেখা (সমস্ত সীমাৰেখাৰ ভিতৰত) নিশ্চিত কৰিম । এনেকুৱা ওপৰঞ্চি কাৰ্ড-ধাৰকসকলে কৰা সকলো লেনদেনৰ বাবে অপুনি উত্তৰদায়ী হব ।

জ) আপোনাৰ কাৰ্ডৰ ক্ৰেডিট সীমা যদি হ্ৰাস কৰিবলৈ প্ৰস্তাৱ লোৱা হয়, তেন্তে এই বিষয়ে ইয়াৰ কাৰণ সহ আমি ততালিকে এচ. এম. এচ/ই-মেইল যোগে আৰু তাৰ পিচত লিখিত ভাৱে জনাম ।

ঝ) আমাৰ ওচৰত পঞ্জীকৃত থকা আপোনাৰ ই-মেইল ঠিকনাৰ জৰিয়তে অথবা আপুনি লিখিত ভাবে পঠোৱা ক্ৰেডিট কাৰ্ড বন্ধকৰণ / ৰদকৰণ আৰু ৰদ নিশ্চিতকৰণ কৰিবলৈ পঠোৱা অপোনাৰ অনুৰোধ আমি ৭ কাৰ্যশীল দিনৰ ভিতৰত পালন কৰিবলৈ সুনিশ্চিত কৰিম, যদিহে আপোনাৰ সকলো দিবলগীয়া ধন ইতিমধ্যে পৰিশোধ কৰা হৈছে।

৮.১৭.৫.১ ক্ৰেডিট কাৰ্ডৰ প্ৰবিৰৰণ

ক) ক্ৰেডিট কাৰ্ড একাউণ্টৰ ব্যৱস্থাপনত আপোনাক সহায় কৰিবলৈ তথা ক্ৰেডিট কাৰ্ডৰ জৰিয়তে কৰা ক্ৰয় / নগদ ধন আহৰণৰ সবিশেষ তথ্য আপুনি পৰীক্ষা কৰি চোৱাৰ সুবিধা দিবলৈ আমি আপোনালৈ ক্ৰেডিট কাৰ্ডৰ মাহিলী বিৰৰণৰ লগতে ক্ৰেডিট কাৰ্ডৰ দ্বাৰা হোৱা /ক্ৰেডিট কাৰ্ড ব্যৱহাৰ হোৱা লেনদেনৰ সবিশেষ বিনামূল্যে আপোনালৈ পঠিয়াম । ক্ৰেডিত কাৰ্ডৰ বিৰৰণ প্ৰতি মাহতে পূৰ্ব নিৰ্ধাৰিত তাৰিখত আমাৰ ওচৰত আপোনাৰ

পঞ্জীকৃত ডাক ঠিকনালৈ বিনামূল্যে ডাক যোগে /কুৰিয়াৰ সেৱা যোগে / আপুনি ইচ্ছা কৰিলে ই-মেইল যোগে পঠিওৱা হব । এই বিৰৰণ ইণ্টাৰনেট বেংকিঙত চাব পৰাৰ বহুল ব্যৱস্থাও থাকিব ।

খ) এই বিৰৰণ আপুনি নোপোৱাৰ ক্ষেত্ৰত, অনুগ্ৰহ কৰি আমাৰ সৈতে যোগাযোগ কৰিব আৰু এই বিৰৰণ আমি পুনৰ পঠিওৱাৰ ব্যৱস্থা কৰিম যাতে আপুনি ইয়াৰ ধন-আদায় দিব পাৰে আৰু কৰবাত আপত্তি থাকিলে আমাক সময়মতে জনাব পাৰে।

গ) মাচুল আৰু শুল্কৰ অনুসূচীত তথা নিয়ম আৰু চৰ্তত কোনো পৰিৱৰ্তন ঘটিলে আপোনাক জনাম/সূচিত কৰিম । সাধাৰণতে পৰিৱৰ্তন (সুদৰ হাৰ তথা বিনিয়ামক প্ৰয়োজনীয়তাৰ বাবে ঘটা পৰিৱৰ্তন বাদ দি) অতি কমেও এমাহৰ আগতে জাননী দি তাৰপাছত ঘটোৱা হব। এই পৰিৱৰ্তন একাউণ্টৰ মাহেকীয়া বিৰৰণ বা তাৰ প্ৰতিলিপিৰ সৈতে সূচিত কৰা হব ।

ঘ) কাৰ্ড ধাৰকৰ ব্যতিক্ৰম স্থিতি সম্পৰ্কে ক্ৰেডিট জ্ঞান কোম্পাণীক জনোৱাৰ আগতে কাৰ্ড গ্ৰাহকলৈ প্ৰেষণ কৰা পৰ্য্যাপ্ত জাননীকে ধৰি আমি বোৰ্ডে অনুমোদন কৰা কাৰ্য্যপ্ৰণালী দৃঢ়ভাৱে মানি লম ।

৮.১৮ তৃতীয় পক্ষৰ যোজনা

আমি তৃতীয় পক্ষৰ যোজনা যেনে মিউচুৱেল ফাণ্ড, বীমা ইত্যাদি বিক্ৰী কৰিবলৈ দায়িত্ব লব পাৰোঁ, যদিহে আমি তাকে কৰিবলৈ অধিকাৰ লাভ কৰোঁ । তৃতীয় পক্ষৰ আৰ্থিক যোজনাসমূহ বিপণন আৰু বিতৰণ কৰিবলৈ বোৰ্ডে অনুমোদন কৰা নীতি আমাৰ হাতত থাকিব।

ক) যদিহে কোনো পুঁজি নিবেশ /এচেট প্ৰৱন্ধণ কোম্পানী অথবা বীমা কোম্পানীৰ এজেণ্ট হিচাপে কোনো বিনিয়োগ যোজনা যেনে পাৰস্পৰিক নিধি অথবা বীমা যোজনা আমি আগবঢ়াওঁ, তেন্তে এই বিষয়ে আমি আপোনাক জনাম ।

খ) আমি সুনিশ্চিত কৰিম যে আমি বিক্ৰী কৰা বিনিয়োগ আৰু বীমা যোজনা সমূহে প্ৰচলিত নিয়ম আৰু অধিনিয়ম মানি চলে ।

গ) আমাৰ বেঙ্কিং সেৱাৰ অথবা যোজনা আপুনি গ্ৰহণ কৰাৰ বিনিময়ত আমি আপোনাক কোনো তৃতীয় পক্ষৰ যোজনা কিনিবলৈ /গ্ৰাহক হবলৈ বাধ্য নকৰোঁ ।

ঘ) আমাৰ পৰা লোৱা ধাৰৰ বাবে আপুনি যোগান ধৰা চিকিউৰিটিৰ ক্ষেত্ৰত, একে সংগঠনৰ / কোনো নিৰ্দ্দিষ্ট বীমা কৰ্ত্তাৰ পৰা বীমা ৰক্ষা লবলৈ আপোনাক জোৰ নকৰোঁ। আমি যদি

কোনো বীমা যোজনা আগবঢ়াও তাক গ্ৰহণ কৰাটো সম্পূৰ্ণৰূপে স্বেচ্ছাপূৰ্বক হব । আপোনাৰ পছন্দ মতে সেৱা যোগানকাৰীৰ পৰা বীমা সুৰক্ষা লাভ কৰাৰ ক্ষেত্ৰত আপুনি মুক্ত বুলি বিবেচিত হব ।

ঙ) আমি এক নিয়মিত সময়ৰ ব্যৱধানত আপোনাক বিজ্ঞাপন যোগে/জাননী ফলক যোগে /ৱেবচাইটত জাননী দিয়াৰ যোগে/ পুস্তিকা বিতৰণ ইত্যাদিৰ যোগেদি আমাৰ শাখা সমূহত বিক্ৰী হোৱা যোজনাৰ লাভ সম্বন্ধে আপোনাক শিক্ষাদান কৰিম, যদিহে আপুনি এই সম্পৰ্কে কোনো তথ্য নালাগে বুলি নকয়।

চ) আমি নিশ্চিত কৰিম যে আমাৰ শাখা সমূহত বিক্ৰী হোৱা বিনিয়োগ আৰু বীমা যোজনাৰ বিষয়ে আপোনাৰ আগত ব্যাখ্যা কৰা কৰ্মচাৰী সকল যোজনা বিক্ৰী কৰিব পৰাকৈ যথাযোগ্য ভাবে শিক্ষিত হয়।

ছ) আমি আপোনাক বিনিয়োগ/বীমা যোজনা বিক্ৰী কৰাৰ আগতে গ্ৰাহকৰ যথোচিত পৰিশ্ৰমৰ সাধন সমূহ প্ৰয়োগ কৰিম ।

জ) আমি আপোনাৰ বাবে অনুকূল আৰু সঠিক বুলি বিবেচনা কৰি লৈহে কোনো যোজনা আপোনাক বিক্ৰী কৰিম ।

ঝ) আৱশ্যকীয় মান্যতা প্ৰাপ্তিৰ পিছত লিখিত ভাবে অথবা নিৰ্ভৰযোগ্য ইলেকট্ৰনিক উপায়ে আপুনি গ্ৰাহক হবলৈ সন্মতি প্ৰকাশ কৰিলে/যোজনা গ্ৰহণ কৰিব বিচাৰিলেহে আমি যোজনা আগবঢ়াবলৈ দৰকাৰী আবেদন আৰু লিখিত প্ৰমাণ গ্ৰহণ কৰিম ।

ঞ) আপোনালৈ আগবঢ়োৱা যোজনা সম্বন্ধে আমি চৰ্ত্ত আৰু স্থিতি সবিশেষ ভাবে যোগান ধৰিম।

ট) বিভিন্ন ধৰণৰ যোজনা বিক্ৰীৰ লগত জড়িত সেৱাৰ বাবে লগা হোৱা শুল্কসমূহ আপোনাৰ সুবিধাৰ্থে প্ৰদৰ্শন কৰিববলৈ আৰু আপুনি পাব পৰাকৈ আমি সুনিশ্চিত কৰিম।

ঠ) আমি নিশ্চিত কৰিম যে আঁচনি অনুসৰি সকলো নিয়ম কানুন সমাপ্ত হোৱাৰ (চিকিৎসা সম্বন্ধীয় পৰীক্ষাক ধৰি) ৩০ দিনৰ ভিতৰত বিবৰণ / নীতি প্ৰলেখ আপোনালৈ প্ৰদান কৰিম।

ড) আমি যথাসম্ভৱ “ বিক্ৰীৰ পাছৰ সেৱা ” যেনে এচ আই পি, নবীনতম এন এ ভি, পৰিপক্কতাৰ তাৰিখ, পাৰিতোষিক জমা দিয়াৰ সমুচিত তাৰিখ ইত্যাদিৰ স্মৰণ-পত্ৰ দিয়াৰ ব্যৱস্থা কৰিম।

ঢ) আপুনি গ্ৰহণ কৰা আঁচনি/যোজনা উপস্থাপনৰ ওপৰত তথ্য আমি সময়ে সময়ে পোৱাৰ ব্যৱস্থা কৰিম।

ণ) কোনো পাৰস্পৰিক নিধি (Mutual Fund) / বীমা / অন্যান্য অৰ্থনৈতিক কোম্পানীৰ যোজনা সমূহ আমি বিপণন কৰাৰ বাবে পোৱা যিকোনো ধৰণৰ শুল্ক / অন্যান্য মাচুল প্ৰকাশ কৰিম।

৮.১৯ ঋণ পৰামৰ্শদানৰ সুবিধা

ঋণ পৰামৰ্শদানৰ সুবিধা আগবঢ়াবলৈ আমি পাৰ্য্যমানে চেষ্টা কৰিম । য'তেই এই সুবিধাবোৰ সুচল, আপুনি সেই সুবিধা গ্ৰহণ কৰিব পৰাকৈ যিকোনো বেংকৰদ্বাৰা সেই কেন্দ্ৰত স্থাপন কৰা পৰামৰ্শ কেন্দ্ৰৰ ঠিকনা, সময় ইত্যাদি আমাৰ শাখাৰ এটা নিৰ্দ্দিষ্ট কেন্দ্ৰত আমি প্ৰদৰ্শনৰ ব্যৱস্থা কৰিম ।

৮.২০ ৰেকৰ্ড পাবলৈ

অনুৰোধ কৰিলে, আপোনাৰ লেনদেন সম্পৰ্কীয় ৰেকৰ্ড পাতি মূল্যৰ বিনিময়ত আপোনাক যোগান ধৰিম, যদিহে এনে ৰেকৰ্ড সংৰক্ষণৰ বাবে নিৰ্দ্ধাৰিত সময়ছোৱাৰ ভিতৰত হয় ।

৯ বেংকৰ শাখা বন্ধ / স্থানান্তৰ

ক) আমি যদি শাখা বন্ধ কৰাৰ পৰিকল্পনা কৰো অথবা আমি যদি আমাৰ শাখা পৰিবৰ্ত্তন কৰো অথবা আপোনাক বেঙ্কিং সেৱা আগবঢ়াবলৈ যদি আমি সক্ষম নহও, তেন্তে আমি আপোনাক -

i. যদি সেই কেন্দ্ৰত কোনো বেঙ্কৰ শাখা কাৰ্য্যৰত নাথাকে তেন্তে দুমাহৰ জাননী দিম;

ii. অন্যান্য ঘটনাৰ বাবে এমাহৰ জাননী দিম।

খ) যদি শাখা স্থানান্তৰ কৰো, তেন্তে আপোনাক আমাৰ শাখাৰ নতুন স্থিতি সম্পৰ্কে সম্পূৰ্ণ ঠিকনা অবগত কৰাম ।

গ) যদি শাখাৰ কাৰ্য্যৰ সময়ৰ কিবা পৰিবৰ্ত্তন ঘটে, তেন্তে আমি আপোনাক অবগত কৰাম।

১০ আৰ্থিক অন্তৰ্ভুক্তিকৰণ

ক) বেংক একাউন্ট খোলাৰ বাবে ৰিজাৰ্ভ বেংকে সময়ে সময়ে প্ৰকাশ কৰা আপোনাৰ গ্ৰাহকক জানো আহক (KYC) / কলাধন শোধন বিৰোধী (Anti-money Laundering) নিৰ্দ্দেশাৱলী পালন কৰি প্ৰয়োজন হোৱা নুন্যতম ধনৰাশি নোহোৱাকৈ "বুনিয়াদী সঞ্চয় জমা একাউণ্ট" (বি এচ বি ডি একাউন্ট) খোলাৰ সকলো সুচল ব্যৱস্থা আমি কৰি দিম । এ টি এম কাৰ্ড অথবা এ টি এমৰ লগতে ডেবিট কাৰ্ডৰ সুবিধাকে ধৰি নুন্যতম সাধাৰণ সুবিধা আমি বিনামূল্যে আগবঢ়াম/যোগান ধৰিম, যাৰ বিষয়ে আপোনাক অবগত কৰোৱা হব। একাউন্ট খোলাৰ সময়ত প্ৰাসংগিক সবিশেষ বিৱৰণ স্বচ্ছভাবে আপোনাক জনোৱা হব ।

খ) সহজীকৃত কে ওৱাই চি মানৰ আধাৰতো এনেকুৱা একাউন্ট খুলিবলৈ আমি সুবিধা বিস্তৃতভাৱে আগবঢ়াম। যিয়ে নহওক, এনেকুৱা একাউন্টবোৰ ওপৰঞ্চি "সৰু একাউন্ট" হিছাবে গণ্য কৰা হব আৰু কিছুমান বিষয়ত সীমাবদ্ধ হব, যিবোৰ বিষয় সম্পৰ্কে আপোনাক সহজে বুজিব পৰাকৈ আৰু স্থানীয় ভাষাত জনাই দিয়া হব ।

গ) "বুনিয়াদী সঞ্চয় জমা বেংক একাউন্ট" খোলাৰ বাবে লগা আৱশ্যকীয় বিষয়বোৰ আৰু "সৰু একাউন্ট" খোলাৰ বাবে সৰলীকৃত কে ওৱাই চি মানৰ আধাৰত প্ৰয়োজন হোৱা তথ্যপাতি সমূহ আমি আমাৰ সকলো শাখাতে দ্বিভাষিক /ত্ৰৈভাৰিক ৰূপত উৎকৃষ্টভাৱে প্ৰদৰ্শন কৰিম ।

ঘ) আমাৰ কৰ্মচাৰী সকলৰ মাজত বিশেষকৈ প্ৰধান অংশত কাম কৰা কৰ্মচাৰী সকলৰ মাজত এই বিষয়ে সজাগতা জন্মাবলৈ প্ৰশিক্ষণকে ধৰি আমি কিছুমান ব্যৱস্থাও হাতত লম ।

ঙ) আমি বিনামুল্যে বুনিয়াদী বেঙ্কিঙৰ সুবিধাসমূহ যেনে এমাহত একাউন্টৰ পৰা অৰ্থ আহৰণত নিৰ্দ্দিষ্ট সংখ্যা, সাধাৰণ ক্ৰেডিট কাৰ্ড আৰু ৰাজ্য আৰু কেন্দ্ৰীয় চৰকাৰৰ পৰা ইলেকট্ৰনিক মঞ্চ যোগে লাভ হস্তান্তৰকৰণ আদি ব্যৱস্থাবোৰ সহজ - উপলব্ধ কৰি তুলিম ।

চ) আমি আপোনাক ওপৰঞ্চি মূল্য সেৱা (Value Added Service) যোগান ধৰিম (যদি আপুনি বিচাৰে), বিনামূল্যে অথবা কম মূল্যত, যিবোৰ আপুনি জানিব পৰা আৰু বুজিব পৰা ভাষাত অধিসূচিত কৰা হব ।

ছ) যদি সেৱা, লেনদেন অথবা শুল্কৰ কিবা পৰিবৰ্তন ঘটে, তেন্তে ই কাৰ্য্যকৰী হোৱাৰ এমাহ আগতে জনাই দিয়া হব ।

জ) যদি কিবা পৰিবৰ্তন থাকে, তেন্তে আপোনাক উপযুক্ত মাধ্যম যোগে যেনে শাখাৰ জাননী ফলকত প্ৰদৰ্শন কৰি অথবা ব্যৱসায়িক পত্ৰাচাৰ যোগে অথবা পত্ৰ প্ৰেৰণৰ যোগে জনোৱা হব ।

ঝ) য'ত আমাৰ শাখা নাই, তেনে বেংক নোহোৱা অঞ্চলত পথ নিৰ্দেশনা অনুসৰি আৰু যদি আছে ৰিজাৰ্ভ বেংকৰ সন্মতি সাপেক্ষ পথ-মানচিত্ৰ যোগে একাউন্ট খোলা, জমা থোৱা অৰু ধন আহৰণ, জমাৰাশি আৰু লেনদেনে সংখ্যা, বাকীৰোৱা জমাৰাশিৰ অনুসন্ধান ইত্যাদি, আনকি ইঠাইৰ পৰা সিঠাইলৈ অৰ্থ হস্তান্তৰণৰ সুবিধা আদি আমি ব্যৱসায়িক পত্ৰাচাৰী (বিচি) (Business Correspondent(BC))/ব্যৱসায়িক সুবিধাকাৰক(বিএফ) (Business Facilitator(BF)) যোগে পাৰ্য্যমানে দিবলৈ যত্ন কৰিম ।

ঞ) আমি ভ্ৰাম্যমান বেঙ্কিং সুবিধা আগবঢ়াবলৈ পাৰ্য্যমানে চেষ্টা কৰিম ।

ট) আমি মোবাইল ফোন, ইলেকট্ৰনিক মঞ্চ যেনে ই চি এচ, এন ই এফ টি ইত্যাদিকে ধৰি ধন প্ৰেষণৰ অন্যান্য মাধ্যম সমূহ যোগান ধৰিবলৈও পাৰ্য্যমানে চেষ্টা কৰিম ।

ঠ) আমি বিচি/বি এফৰ ভুল আৰু দালালী কাৰ্য সমূহৰ বাবে দায়বদ্ধ হম আৰু এইবোৰৰ বিৰুদ্ধে দাঙি ধৰা অভিযোগ সমূহ তদন্তৰ ব্যৱস্থা কৰাম।

ড) আমি প্ৰয়োজন হলে বহন কৰিব পৰা খৰচত ঋণ সুবিধা আগবঢ়াম, যিটোৰ নিয়ম আৰু চৰ্ত্ত সমূহ ঋণ সুবিধা লাভৰ বাবে আবেদন কৰাৰ সময়ত আপোনাক জনোৱা হব ।

ঢ) আমাৰ উপলব্ধ বিভিন্ন যোজনাৰ বিষয়ে, তাৰ ন্যুনতম তথ্য, যিবোৰ আপোনাৰ ঋণ আবেদনৰ বাবে বেংকে বিচাৰে, এনেধৰণৰ ঋণৰ বাবে প্ৰযোজ্য আটাইতকৈ জৰুৰী নিয়ম আৰু চৰ্ত্ত, সুৰক্ষা উপায় যিটোৰ মূল্য বেংকক দাবী কৰা হয়, সুদৰ হাৰৰ শৈলী আৰু সময়সীমা, ঋণ পৰিশোধ প্ৰনালী ইত্যাদিৰ বিষয়ে আমি আপোনাক সবিশেষ জনাম ।

ণ) আমি এক লাখ টকাৰ ঋণলৈ কোনো আনুসংগিক সুৰক্ষা উপায়ৰ বাবে জোৰ নকৰো (এম এচ ই গ্ৰাহকলৈ দিয়া ঋণৰ বাহিৰে য'ত আনুসংগিক নোহোৱাকৈ উচ্চ ঋণ সীমা ১০ লাখলৈ প্ৰযোজ্য)।

ত) আপুনি ঋণ সুবিধা লাভ কৰাৰ ক্ষেত্ৰত কিবা আৰ্থিক সংকটৰ সন্মুখীন হলে আমি সেই পৰিস্থিতি সহানুভূতিৰে আৰু ইতিবাচক দিশেৰে বিবেচনা কৰিম ।

থ) ওপৰত বৰ্ণোৱাৰ দৰে যিকোনো আৰ্থিক সংকটৰ মুখামুখি হলে সেই বিপদসংকুল

পৰিস্থিতি প্ৰতিহত কৰিব পৰাকৈ আপোনাক সহায় কৰিববলৈ আপুনি আমাক অবগত কৰাব পাৰে।

দ) আমি আপোনাৰ সংকট সমূহ দূৰ কৰিববলৈ য'ত প্ৰয়োজন হয়, এক পুনৰুজ্জীৱন পেকেজ প্ৰস্তুত কৰি আপোনাক সহায় কৰিববলৈ পাৰ্য্যামানে চেষ্টা কৰিম, যদি এনেকুৱা পেকেজ উভয়ৰে লাভৰ বাবে বাঞ্ছনীয় বুলি বিবেচিত হয় ।

ধ) বেংক একাউন্ট পৰিচালনা কৰাৰ ক্ষেত্ৰত একাউন্ট ধাৰকক সাধাৰণ শাখা বেঙ্কিং পদ্ধতিৰে নহলে তথ্য আৰু যোগাযোগ প্ৰযুক্তিৰে সমৰ্থ মঞ্চৰ অধীনত বিজ্ঞান সাধন ব্যৱহাৰ কৰাকে ধৰি বিকল্প শাখাৰ জৰিয়তে শিক্ষাদান আৰু পথ প্ৰদৰ্শন কৰিম।

ন) আমি গ্ৰাহকক শিক্ষিত কৰিববলৈ অৰ্থনৈতিক সাক্ষৰতা কাৰ্য্য পদ্ধতি গ্ৰহন কৰিম ।

প) বিশেষ লক্ষ্য দল(Target Group)ৰ অংশ গ্ৰহনেৰে চহৰ আৰু গাৱঁত অৰ্থনৈতিক সমাবেশন বৃদ্ধি কৰিববলৈ আমি শিবিৰ, দোকান আৰু চহৰীয়া প্ৰেক্ষাগৃহ (Townhall) সভা আয়োজন কৰিম ।

ফ) দেশৰ সাৰ্বিক ক্ষেত্ৰত আৰু বিশেষকৈ বেংকত অৰ্থনৈতিক সমাবেশনৰ প্ৰচেষ্টাৰ বিষয়ে আমাৰ কৰ্মচকৰীক শিক্ষিত কৰি তুলিববলৈ বেংকত এক প্ৰযুক্তি-প্ৰক্ৰিয়া প্ৰস্তুত কৰিম।

ব) যিবোৰ বেংক নথকা অঞ্চলত বেংকৰ দ্বাৰা অৰ্থনৈতিক সমাবেশনৰ প্ৰচেষ্টা লোৱা হৈছে, সেই প্ৰচেষ্টা সমূহৰ কাৰ্য্যকৰী কৰণ নিশ্চিত কৰিববলৈ আমাৰ বেংক বিষয়া সকলে নিয়মিতভাৱে/অবিৰত ভাৱে যাব পৰাকৈ এক পদ্ধতি স্থাপন কৰিম ।

ভ) আপোনাৰ অভিযোগ, যদি কিবা থাকে আমি অতিশীঘ্ৰে ধ্যান দি সমাধান কৰিববলৈ পাৰ্য্যমানে চেষ্টা কৰিম।

ম) যদি আপোনাৰ বেংক অথবা ইয়াৰ বিচি / বি এফৰ বিৰুদ্ধে কিবা অভিযোগ থাকে, আমি আপোনাক অভিযোগ উত্থাপন কৰা পদ্ধতি আৰু অভিযোগ সমাধানৰ বাবে বেংকৰ প্ৰক্ৰিয়া, লগতে বেঙ্কিং লোকপাল আঁচনিৰ বিষয়ে অবগত কৰাম, যদিহে আপোনাৰ সমস্যা সমাধান নহয় বা বেংকে দিয়া সমাধান আপোনাৰ মনঃপুত নহয় ।

য) আমি অৰ্থনৈতিক সমাবেশন আঁচনি সম্পৰ্কে বহুলভাৱে প্ৰচাৰ চলাম আৰু নানা ধৰনৰ যোজনা আৰু সেৱাৰ বিষয়ে গ্ৰাহক সকলক শিক্ষাদান কৰিম ।

১১ জ্যেষ্ঠ নাগৰিক আৰু শাৰীৰিক ভাৱে অক্ষম বা নিঃসহায় লোকৰ বাবে -

ক) আমি আমাৰ বিশেষ গ্ৰাহক সকলৰ বাবে যেনে ধৰক জ্যেষ্ঠ নাগৰিক, শাৰীৰিকভাবে অক্ষম আৰু নিৰক্ষৰ ব্যক্তি আদিক আমাৰ সৈতে বেঙ্কিঙৰ কাম সহজ আৰু সুবিধাজনক কৰি তুলিবলৈ চেষ্টা চলাম । ইয়াৰ বাবে এনে আবেদক আৰু গ্ৰাহকৰ বাবে যোজনা আৰু সেৱা প্ৰস্তুত কৰাটো অন্তৰ্ভুক্ত হব ।

খ) আমি বেঙ্কিং সেৱাত আপোনাৰ প্ৰবেশ উন্নত কৰিবলৈ পদ্ধতি সমূহ আৰু প্ৰণালী সমূহৰ বিকাশৰ বাবে পাৰ্য্যমানে চেষ্টা কৰিম ।

গ) আমি আমাৰ শাখা সমূহ আৰু এটিএম সমূহত আপোনাৰ শাৰীৰিক প্ৰবেশ সুচল কৰি তুলিবলৈ পাৰ্য্যমানে চেষ্টা কৰিম ।

ঘ) আপুনি বেঙ্কিং লেনদেন চলাই নিয়াত সহায় কৰিবলৈ আৰু আপোনাৰ সৈতে কথা বতৰাত ভাগ লবলৈ আমাৰ কৰ্মচাৰী সকলক সংবেদনশীল কৰি তুলিম ।

ঙ) এই নিয়মাৱলীত অন্তৰ্ভূক্ত কৰা আন সকলো প্ৰতিশ্ৰুতিৰ উপৰিও–

i. আমি আপোনাৰ উচিত অগ্ৰাধিকাৰৰ লগত সহমত স্থাপন কৰিম । বেঙ্কিং লেনদেন আৰু অভিযোগ নিবাৰণ সুবিধাৰ বাবে আমি আপোনাক ব্যক্তিগত সেৱা আগবঢ়াবলৈ পাৰ্য্যমানে চেষ্টা কৰিম ।

ii. আমি বেঙ্কিং ভৱনত ৰহাৰ ব্যৱস্থা কৰিবলৈ পাৰ্য্যমানে চেষ্টা কৰিম ।

iii. আমি আপোনাক একস্থান প্ৰক্ৰিয়াৰে (Single Window Mechanism) আমাৰ সেৱা আগবঢ়াবলৈ পাৰ্য্যমানে চেষ্টা কৰিম ।

iv. আপুনি প্ৰাধিকৃত কৰা ব্যক্তি কেইজনক, আপুনি দিয়া অধিকাৰ পত্ৰ আৰু পাছবুক আমাৰ ওচৰত সাব্যস্ত কৰাৰ পাছতহে আপুনি ধৰি দিয়া সীমালৈ আপোনাৰ অৰ্থ আহৰণৰ অনুমতি আমি প্ৰদান কৰিম।

v. আমি কিছুমান বিশেষ পৰিবেশত যেনে বেয়া স্বাস্থ্য হ'লে, শাখালৈ আহিবলৈ অপাৰগ হোৱা সকলৰ ক্ষেত্ৰত দুৱাৰে দুৱাৰে বেংক সেৱা (যেনে একাউন্টত জমা ৰাখিবলৈ অৰ্থ/লেখাপত্ৰ সংগ্ৰহ অথবা অৰ্থ প্ৰদান/চেকৰ সলনি ডিমান্ড ড্ৰাফট্ দিয়া/লিখনিৰে অধিগ্ৰহন কৰা) আগবঢ়াবলৈ পাৰ্য্যমানে ব্যৱস্থা কৰিম।

vi. আমি আপোনাৰ বাবে (পেঞ্চনভোগী সকলৰ বাবে) আপোনাৰ একাউন্টত

জমা হোৱা পেঞ্চনৰ সবিশেষ থকা এক পেঞ্চন (টুকুৰা) শ্লিপ আগবঢ়াম ।

vii. আমি কিছুমান বিশেষ পৰিবেশত আপোনাক দুৱাৰডলিত পেঞ্চন দিয়াৰ ব্যৱস্থা কৰিবলৈ পাৰ্য্যমানে চেষ্টা কৰিম ।

viii. আপোনাৰ দ্বাৰা (পেঞ্চন ভোগী) জমা দিবলগীয়া আৱশ্যকীয় জীৱিত প্ৰমাণ পত্ৰ আমি আমাৰ বেংকৰ যি কোনো শাখাতে গ্ৰহণ কৰিম।

ix. আমি ১৯৯৯ চনৰ জাতীয় ন্যাস আইনৰ অধীনত শাৰীৰিক ভাৱে অক্ষম লোক যেনে আনৰ লগত কথাপাতিবলৈ বা সম্পৰ্ক কৰিবলৈ অপৰাগ, মস্তিষ্কৰ পক্ষাঘাতত আক্ৰান্ত, মানসিক ৰোগী আৰু বহুধৰনৰ অক্ষমতা থকা মানুহ সকলৰ ক্ষেত্ৰত কেনেকৈ ন্যায়িক অভিভাৱক (অৰ্থাৎ যিসকলে এই অক্ষম লোক সকলৰ বাবে একাউণ্ট খুলিবলৈ আৰু একাউন্ট পৰিচালনা কৰিব পাৰে) নিয়োগ কৰিব পাৰে - এই বিষয়ে শাৰীৰিক ভাৱে অক্ষম লোকৰ সম্পৰ্কীয় সকলক / মাতা পিতাক আমি পথ দেখুৱাম ।

x. আমি দৃষ্টিগত ভাৱে অক্ষম লোকক কোনো বৈষম্য নোহোৱাকৈ বেঙ্কিং সুবিধাসমূহ যেনে চেক পত্ৰ সুবিধা, এটি এম সুবিধা, ইন্টাৰনেট বেঙ্কিং সুবিধা, লকাৰ সুবিধা, ক্ষুদ্ৰ ঋণ সুবিধা, ক্ৰেডিট কাৰ্ডৰ সুবিধা ইত্যাদি নিৰ্বিবাদে আগবঢ়াবলৈ নিশ্চিয়তা দিম ।

xi. আমি দৃষ্টিহীন লোকৰ বিভিন্ন ধৰণৰ বেঙ্কিং সুবিধা উপভোগ কৰিব পৰাকৈ সম্ভৱপৰ সকলো সহায় আগবঢ়াবলৈ সাজু আছো ।

xii. আমি নিয়মিত সভা পাতিবলৈ পাৰ্য্যামানে চেষ্টা কৰিম যাতে আপুনি আপোনাৰ ভাৱনা ব্যক্ত কৰিব পাৰে আৰু সমূহীয়া অভিজ্ঞতাৰ পৰা লাভ আদায় কৰিব পাৰে।

১২ আপোনাৰ একাউণ্টৰ সুৰক্ষা

১২.১ সুৰক্ষিত আৰু নিৰ্ভৰযোগ্য বেঙ্কিং আৰু আদায় প্ৰণালী

ক) আপুনি যাতে সুৰক্ষিত আৰু নিৰ্ভৰযোগ্য বেঙ্কিং তথা বিশ্বাসযোগ্য প্ৰণালীৰ লাভ উঠাব পাৰে, তাক সুৰক্ষিত কৰিবলৈ আমি যৎপৰোনাস্তি চেষ্টা কৰিম।

খ) সুৰক্ষা ব্যৱস্থাৰ অংশৰূপে আমি সুবিধাজনক স্হলত চিচিটিভি লগাম আৰু সুক্ষ্মভাবে

নীৰিক্ষণ/পৰ্যবেক্ষণ কৰিম।

১২.২ আমাক শেহতীয়া তথ্য যোগান

ক) আপুনি আমাৰ লগত থকা আপোনাৰ স্থায়ী ঠিকনা, ফোন নম্বৰ, মোবাইল নম্বৰ আৰু /অথবা ই-মেইল পৰিচয়-পত্ৰ সুনিশ্চিত কৰক যাতে আমি আপোনালৈ প্ৰয়োজনীয় সংকেত পঠিয়াব পাৰোঁ।

খ) আপুনি আপোনাৰ নাম, ঠিকনা, ফোন আৰু ই-মেইল সলনি কৰিলে লগে লগেই আমাক জনোৱাতো সুনিশ্চিত কৰিব যাতে আমি প্ৰয়োজন হলেই আপোনাৰ লগত যোগাযোগ কৰিব পাৰোঁ ।

১২.৩ আপোনাৰ একাউণ্টৰ পৰীক্ষণ

ক) আমি আপোনাক আপোনাৰ বিৱৰণ বা পাছবুক নিয়মিতৰূপে পৰীক্ষা কৰাৰ পৰমাৰ্শ দিওঁ। যদি কোনো প্ৰৱিষ্টি (Entry)আপুনি ভুল বুলি ভাবে, তেন্তে তাৰ বিষয়ে আমাক যথাসম্ভৱ সোনকালে জনাব যাতে আমি তাৰ অনুসন্ধান কৰিব পাৰো। প্ৰত্যক্ষ বিকলন আৰু স্থায়ী নিৰ্দেশ নিয়মিতৰূপে পৰীক্ষা কৰি থাকিলে আপোনাৰ ধন যলৈ পঠিয়াবলৈ আপুনি নিৰ্দ্দেশ দি থৈছে, তালৈকে গৈছে বুলি আপুনি নিশ্চিত হব পাৰিব।

খ) যদি আমি আপোনাৰ একাউণ্টৰ কোনো লেনদেন অনুসন্ধান কৰাৰ প্ৰয়োজন হয় আৰু যদি পুলিচ /তদন্তকাৰী সংস্থাক ইয়াৰ সৈতে জড়িত কৰাৰ প্ৰয়োজন হয় তেন্তে আপুনি আমাৰ আৰু পুলিচ/তদন্তকাৰীৰ লগত সহযোগ কৰিব লাগিব।

১২.৪ যতন ল’ব

প্ৰৱঞ্চনা ৰোধ কৰিবলৈ আৰু আপোনাৰ একাউণ্ট সুৰক্ষিত ৰাখিবলৈ আপোনাৰ চেক, পাছবুক, আৰু অন্যান্য সুৰক্ষা তথ্যৰ প্ৰতি আপুনি চকু দি থকা অতি আৱশ্যক। নিম্নলিখিত পৰামৰ্শসমুহ মানি চলাটো অনুগ্ৰহ কৰি সুনিশ্চিত কৰক :

ক) কেতিয়াও

i. আপোনাৰ চেকবুক আৰু কাৰ্ড একেলগে নাৰাখিব ;

ii. খালী চেকত চহী কৰি নকৰিব ;

iii. আপোনাৰ একাউণ্টৰ বিৱৰণ, পাছৱৰ্ড বা আন সুৰক্ষা তথ্য কাকো নিদিব ।

খ) আপোনাৰ কাৰ্ড /চেকবুক অপব্যৱহাৰৰ পৰা সুৰক্ষিত ৰাখিবলৈ আপুনি কি কৰা উচিত তাক আমি জনাম ।

গ) যদিহে আপোনাৰ চেকবুক, পাছবুক বা এ টি এম / ডেবিট কাৰ্ড হেৰায় বা চুৰি হয় অথবা আন কোনোবাই আপোনাৰ পিন বা আন সুৰক্ষা তথ্যৰ বিষয়ে জানি যায়, তেন্তে আপুনি আমাক জনালে আমি ইয়াৰ অপব্যৱহাৰ ৰোধ কৰিবলৈ ততালিকে ব্যৱস্থা লম ।

যদি আন কোনোবাই আপোনাৰ পিন /পাছৱৰ্ড জানে, তাক আপুনি সলাই লোৱা উচিত ।

ঘ) যদি আপোনাৰ সন্দেহ হয় বা আপুনি জানিবলৈ পায় যে আপোনাৰ চেকবুক, পাছবুক হেৰাইছে বা চুৰি হৈছে অথবা কোনোবাই আপোনাৰ পিন, পাছৱৰ্ড বা সুৰক্ষা সম্বন্ধীয় তথ্য জানিছে তেন্তে আপুনি লগে লগেই আমাক জনোৱা অত্যাৱশ্যক ।

ঙ) হেৰুওৱাৰ কথা আপুনি আমালৈ আপোনাক দি থোৱা আমাৰ ২৪ ঘণ্টাতে কাৰ্যৰত বিনামূলীয়া নম্বৰত জনাব পাৰে আৰু ইয়াৰ সমৰ্থনত শীঘ্ৰে লিখিতৰূপেও জনাব পাৰে। অথবা, এই উদ্দেশ্যে আপোনাক দিয়া আমাৰ ই-মেইল ঠিকনাতো এই কথা আমাক জনাব পাৰে ।

চ) যেতিয়ালৈকে আমাক জনোৱা নহয়, সেই সময়লৈকে হোৱা কোনো অপব্যৱহাৰৰ বাবে আপুনি দায়ী হব ।

১২.৫ ভুক্তান নাকচ কৰা

ক) চেক-প্ৰদান ৰখাবৰ বাবে অথবা স্থায়ী নিৰ্দ্দেশ বা প্ৰত্যক্ষ বিকলন (Direct debit) নাকচ কৰাৰ বাবে, আপুনি আমাক লিখিতভাৱে জনাব লাগিব ।

খ) আমি লাভভোক্তা /উপভোক্তা সংস্থাৰ পৰা আগতীয়া সহমত /অনুমোদন নোহোৱাকৈ আপোনাৰ দ্বাৰা আদেশ (Mandate) উঠাই লোৱাৰ যিকোনো পৰামৰ্শ গ্ৰহণ কৰিম ।

গ) যদিহে ৰদ কৰা সম্পৰ্কীয় আপোনাৰ সিদ্ধান্তৰ জাননী আমাক নিদিয়ে, পেমেণ্ট বন্ধ কৰা

আমাৰ বাবে সম্ভৱপৰ নহব ।

ঘ) ক্রেডিট কার্ড সম্বন্ধীয় প্রদান বাতিলকৰণ নির্ধাৰিত অন্যান্য নিয়ম আৰু চৰ্তৰ অধীন হব ।

১২.৬ লোকচানৰ বাবে দায়িত্ব

আপুনি যদি প্রৱঞ্চনামুলক কাম কৰে, আপোনাৰ একাউন্টৰ সমগ্র লোকচানৰ বাবে আপুনি দায়ী হব। আপুনি যদি যথোপযুক্ত সতর্ক নোহোৱাকৈ কাম কৰে আৰু ইয়াৰ ফলত লোকচান হয়, তাৰবাবেও আপুনি জগৰীয়া হব ।

--------------------XXX--------------------

অনুবন্ধ - শব্দাৱলী (**Annex- Glossary**)

এই সংজ্ঞাসমুহে আচৰণ বিধিত ব্যৱহৃত শব্দাৱলী আৰু নামাংকণৰ অৰ্থ বুজাব । এই বিলাক কোনো বিধিগত বা কাৰিকৰী সংজ্ঞা নহয় ।

ATM

অটোমেটেড টেলাৰ মেচিন(ATM) এনে এটা যন্ত্ৰ যত গ্ৰাহকে নগদ টকা, সূচনা আৰু অন্যান্য সেৱা লাভ কৰাৰ বাবে PIN ৰ সৈতে নিজৰ কাৰ্ড ব্যৱহাৰ কৰিব পাৰে।

Banking Ombudsman

ব্যক্তিবিশেষ আৰু ক্ষুদ্ৰ ব্যৱসায় প্ৰতিষ্ঠানে তেওঁলোকৰ বেংকৰ সৈতে হোৱা বিবাদ নিস্পতি কৰিবৰ কাৰণে ভাৰতীয় ৰিজাৰ্ভ বেংকে গঠন কৰা এক স্বতন্ত্ৰ বিবাদ মীমাংসাকাৰী প্ৰধিকৰণ।

Card

যিকোনো প্লাষ্টিক কাৰ্ডৰ বাবে সামুহিক নামাকৰণ, যাক গ্ৰাহকে সামগ্ৰী আৰু সেৱাৰ মূল্য দিবৰ বাবে বা নগদ টকা উলিওৱাৰ বাবে ব্যৱহাৰ কৰিব পাৰে । এই code (সংহিতা)ত ডেবিট, ক্ৰেডিট, স্মাৰ্ট আৰু ATM কাৰ্ড সমুহ ইয়াৰ অন্তৰ্ভূক্ত ।

Credit Card

ক্ৰেডিট কাৰ্ড হ'ল ধাৰাৰ সুবিধাযুক্ত এনে এবিধ প্লাষ্টিক কাৰ্ড যি আপোনাক সামগ্ৰী আৰু সেৱাৰ প্ৰদানৰ কাৰণে আৰু নগদ টকা উলিয়াবলৈ সুবিধা দিয়ে ।

Cheque Collection Policy চেক সংগ্ৰহ নীতি

কোনো এটা একাউন্টত জমাভূক্ত কৰিবৰ কাৰণে জমা দিয়া স্থানীয় তথা বাহিৰা অঞ্চলৰ চেক ইনষ্টুমেন্টৰ ক্ষেত্ৰত বেংকটোৱে অনুসৰণ কৰা নীতি। এই নীতিয়ে অন্য কথাৰ লগতে এইখিনি সামৰি লয় ঃ

- চেক ক্ৰয় অনুৰোধ
- চেকৰ জমা ভুক্তিৰ কাৰণে সময়সীমা নিৰ্ধাৰণ
- চেক সংগ্ৰহত হোৱা বিলম্বৰ ক্ষেত্ৰত সুদ প্ৰদান
- স্থানীয় আৰু বাহিৰা চেকৰ তৎকাল জমাভূক্তি
- স্থানান্তৰণৰ সময়ত চেক/ইনষ্টুমেন্টহেৰোৱা আৰু এনে সংগ্ৰহৰ বাবে ভৰণী।

Customer গ্ৰাহক

এনে এজন ব্যক্তি যাৰ একাউন্ট আছে আন এজন ব্যক্তিৰ সৈতে যুতিয়া একাউন্ট বা এজন নিষ্টাদক বা এজন ট্ৰাষ্টী বা হিন্দু অভিভক্ত পৰিয়াল (HUF)ৰ কৰ্ত্তা হিচাপ একাউন্ট, কিন্তু একমাত্ৰ ব্যৱসায়ী /স্বত্তাধিকাৰ, পাৰ্টনাৰশ্বিপ প্ৰতিষ্ঠান, কোম্পানী, ক্লাব আৰু সমিতি বহিৰ্ভূত অথবা যি বেংকৰ পৰা অন্য যোজনা/সেৱা প্ৰাপ্ত কৰে।

Current Account (কাৰেন্ট একাউণ্ট)

এক প্ৰকাৰৰ demand deposit (খোজা মাত্ৰে পোৱা জমা) য'ৰ পৰা, একাউণ্টত থকা শেষৰাশিৰ ওপৰত ভিত্তি কৰি অথবা নিৰ্দিষ্ট সন্মত ৰাশি পৰ্যন্ত যিমানবাৰ ইচ্ছা সিমানবাৰ টকা উলিয়াব পৰা যায় ।

Deceased Account (মৃত একাউণ্ট)

এনে এক জমা একাউণ্ট য'ত গাইগুটিয়া একাউণ্ট ধাৰকৰ মৃত্যু হৈছে বা যৌথ একাউণ্টৰ ক্ষেত্ৰত এজন বা ততোধিক ধাৰকৰ মৃত্যু হৈছে ।

Demat Account

ডিমেট একাউণ্টে কাগজৰহিত একাউণ্টক বুজায় আৰু ই এনে এক একাউণ্ট য'ত বিনিয়োগকাৰীৰ Stock(শ্বেয়াৰ) সমূহ ইলেক্ট্ৰনিক আকাৰত ৰখা হয় ।

Deposit Account (জমা একাউণ্ট)

- Savings deposit (সঞ্চয় জমা) বুলিলে এনে এক প্ৰকাৰৰ খোজা মাত্ৰে পোৱা জমা একাউণ্ট সূচায় য'ত বেংকে এক নিৰ্দিষ্ট সময়ছোৱাৰ ভিতৰত অনুমতি দিয়া বাৰলৈকে অৰু ৰাশিলৈকে টকা উলিওৱাৰ বাধা নিষেধ থাকে ।
- Term deposit(**ম্যাদী জমা**) মানে বেংকে নিৰ্দিষ্ট অৱধিৰ কাৰণে গ্ৰহন কৰা জমা যাক সেই নিৰ্দিষ্ট সময়ৰ পিছতহে উলিয়াব পৰা যায় আৰু ইয়াত ৰেকাৰিং/দ্বৈত লাভ /হ্ৰস্বকালীন জমা/ফিক্সড ডিপজিত /মাহিলি উপাৰ্জন প্ৰমানপত্ৰ / তিনিমহীয়া উপাৰ্জন প্ৰমানপত্ৰ আদি অন্তৰ্ভূক্ত ।
- “Notice Deposit” মানে নিৰ্দিষ্ট সময় এছোৱাৰ বাবে ৰখা ম্যাদি জমা যাক কমেও এটা সম্পূৰ্ণ বেংক কৰ্মদিনৰ জাননী দিহে উলিয়াব পৰা যায় ।

Equity

ইকুইটী বুলিলে কোনো কৰ্পোৰেট প্ৰতিষ্ঠানৰ একাংশ মূলধন সূচায়, যাক কোম্পানীটোৰ শাৰীৰিক অথবা কাগজৰহিত আকাৰৰ শ্বেয়াৰে প্ৰতিনিধিত্ব কৰে ।

Electronic Clearing Service

ইলেক্ট্ৰনিক ক্লিয়েৰিং চাৰ্ভিছ (ECS) হ'ল ক্লিয়েৰিং হাউছ(সমাসোধন গৃহ)ৰ জৰিয়তে এটা বেংক একাউণ্টৰ পৰা আন এটা বেংক একাউণ্টলৈ ইলেক্ট্ৰনিক পুঁজি স্থানান্তৰণৰ এক প্ৰণালী ।

Fixed rate of interest

কোনো ঋণৰ নিৰ্দিষ্ট সুদৰ হাৰ বুলিলে সেই ঋণৰ সমগ্ৰ কালছোৱাৰ বাবে নিৰ্দিষ্ট হাৰৰ সুদ বুজায় অথবা যাক নিয়ম আৰু চৰ্তাৱলী সাপেক্ষে প্ৰথম কেইবছৰমানৰ পাছত সংশোধন কৰা হ'ব পাৰে ।

Floating Rate of interest

ঋণত / সুদৰ অস্থিৰ দৰ বুলিলে সুদৰ হাৰ নিৰ্দিষ্ট হোৱাটো নুসূচায় কিন্তু (Reference rate) সন্দৰ্ভ-হাৰৰ লগত সংযোজিত আৰু নিয়ম তথা চৰ্তাৱলী অনুযায়ী সন্দৰ্ভ হাৰৰ পৰিৱৰ্তন অনুপাতে এই হাৰ পৰিবৰ্তিত হ'ব ।

Guarantee

গেৰাণ্টি বা নিশ্চয়তা হ'ল কোনো ব্যক্তিয়ে প্ৰদান কৰা প্ৰতিশ্ৰুতি।

Government Bond

চৰকাৰী বণ্ড হল ৰাজহুৱা ঋন সংগ্ৰহৰ উদ্দেশ্যে চৰকাৰ সৃষ্টি তথা জাৰি কৰা ইবিধ চিকিউৰিটি ।

Inoperative /Dormant Account

নিষ্ক্ৰিয় / সুপ্ত একাউণ্ট হ'ল দুবছৰৰ অধিক সময়জুৰি লেনদেন নথকা সঞ্চয় বেংক বা কাৰেণ্ট একাউণ্ট ।

Mail

কাগজ বা ইলেক্টনিক আকাৰত দিয়া চিঠি ।

NEFT

নেশ্যেনল ইলেক্টিক ফাণ্ড ট্ৰেন্সফাৰ প্ৰণালী হ'ল এটা বেংক শাখাৰ পৰা দেশৰ অন্য যিকোনো বেংকৰ শখালৈ পূজি স্থানান্তৰকৰণ কৰিব পৰা এক ৰাষ্ট্ৰজোৰা পূজি স্থানান্তৰণ প্ৰণালী।

Nomination Facility

মনোনয়ন সুবিধাই বেংকক এইবিলাক কাম কৰিবলৈ সামাৰ্থ্য দিয়ে, কোনো জমাকৰ্তাৰ মৃত্যু হোৱাৰ ক্ষেত্ৰত তেওঁৰ একাউন্টৰ জমা হৈ থকা ধনৰাশি মৃত জমাকৰ্তাৰ মনোনীত ব্যক্তিক প্ৰদান কৰা, বেংকৰ সুৰক্ষা অভিৰক্ষাত (Custody)ৰখা সামগ্ৰী মৃত জমাকৰ্তাৰ মনোনীত ব্যক্তিক ঘূৰাই দিয়া,লকাৰৰ ভাড়া লোৱা ব্যক্তিৰ মৃত্যু হলে সুৰক্ষা লকাৰত থোৱা বয়-বস্তু তেওঁৰ মনোনীত ব্যক্তিক মুকলি কৰি দিয়া।

Out-of-date(Stale)cheque

ম্যাদ উকলি যোৱা চেক অৰ্থাৎ এনে চেক যাক লিখা তাৰিখৰ ছমাহ পাছত সংগ্ৰহৰ বাবে দাখিল কৰা হয় ।

PAN

পাৰ্মানেণ্ট একাউণ্ট নাম্বাৰ হ'ল আয়কৰ বিভাগে ধাৰ্য কৰা দহটা বৰ্ণ সংখ্যানুক্ৰমিক স্বৰূপবিশিষ্ট সৰ্বভাৰতীয় অনন্য সংখ্যা । ইয়াক লেমিনেটেড কাৰ্ডৰ আকাৰত জাৰি কৰা হয় । ই স্থায়ী নম্বৰ আৰু এছেচিৰ ঠিকনা সলনি হলে বা এছেচিং বিষয়া বদলি হলেও সলনি নহয় ।

Password

ফোন বেংকিং বা ইণ্টাৰনেট বেংকিং সেৱা ব্যৱহাৰ কৰিবলৈ গ্ৰাহকক অনুমতি দিয়া একচেছ কডৰ এনে এক বা একাধিক শব্দ বা সংখ্যা বা দুয়োটাৰে সংমিশ্ৰণ যাক গ্ৰাহকে নিজে বাচি লয়। চিনাক্তকৰণৰ বাবে ই ব্যৱহৃত হয় ।

PIN (Personal Identification Number)

ব্যক্তিগত চিনাক্তকৰণ সংখ্যা হ'ল এবিধ গোপনীয় সংখ্যা যাক কাৰ্ডৰ সৈতে ব্যৱহাৰ কৰি গ্ৰাহকে সামগ্ৰী/সেৱাৰ বাবদ ধন প্ৰদান কৰিব পাৰে, নগদ টকা উলিয়াব পাৰে আৰু বেংকে আগবঢ়োৱা অন্যান্য ইলেক্ট্নিক সেৱা ব্যৱহাৰ কৰিব পাৰে ।

RTGS

ৰিয়েল টাইম গ্ৰছ চেট্‌লমেণ্ট (RTGS) এ বেকিং প্ৰণালীৰ জৰিয়তে পুজি স্থানান্তৰকৰণৰ আটাইতকৈ খৰতকীয়া সুবিধা আগবঢ়ায় । RTGS ৰ অধীনৰ লেনদেন সমূহ প্ৰত্যক্ষ বা আছুতীয়া ভিত্তিত কৰা হয় যাক gross বুলি কোৱা হয় আৰু 'ৰিয়েল টাইম' তৎকল, অৰ্থাত অলপো অপেক্ষা কৰিব নলগা বুজায়।

Reference Rate

সন্দৰ্ভ হাৰ হ'ল একোটা বেংকৰ নূন্যতম সুদৰ যাৰ লগত, অস্থিৰ হাৰৰ সুদত মঞ্জুৰ কৰা ঋনৰ সুদ সংযোজিত । সংশ্লিষ্ট বেংকে নিজা নীতি অনুযায়ী সুদৰ সন্দৰ্ভ হাৰ নিৰ্ধাৰণ/সংশোধন কৰে ।

Senior Citizen

জ্যেষ্ঠ নাগৰিক হ'ল এনে এগৰাকী ব্যক্তি যাৰ বয়স ৬০ বছৰৰ অধিক ।

Smart Card

স্মাৰ্ট কাৰ্ড, ক্ৰেডিট কাৰ্ডৰ আকাৰৰ এনে এবিধ প্লাষ্টিক কাৰ্ড যত ডটা প্ৰছেচ কৰিব পৰা Microchip সংযোজিত থাকে । Data ৰ চিনাক্তকৰণ, সত্যনিৰূপণ আৰু storage ৰ ই এক সুৰক্ষিত প্ৰণালী । ইয়াক টেলিফোন কলিং, ইলেক্ট্নিক নগদ প্ৰদান আৰু অন্যান্য কামৰ ক্ষেত্ৰত ব্যৱহাৰ কৰিব পাৰি ।

Tarrif Schedule

শুল্ক সূচী বুলিলে বেংকে গ্ৰাহকক আগবঢ়োৱা যোজনা আৰু সেৱাৰ ওপৰত আৰোপ কৰা শুল্ক বা ভৰণীৰ বিস্তৃত সূচীক বুজায় ।

Unpaid Cheque

এনে এক চেক যাক বেংকে অপ্ৰদত্ত (bounced) বুলি ঘূৰাই পঠায় ।

এই আচাৰ সংহিতা ৰিজাৰ্ভ বেংক, ইণ্ডিয়ান বেংক এচোচিয়েচন আৰু সদস্য বেংক সমূহৰ সহযোগত বেংকিং কোডচ আৰু ষ্টেণ্ডাৰ্ড বোৰ্ড অব ইণ্ডিয়াৰ উদ্যোগত বিকাশ লাভ কৰিছে । এই সংহিতাৰ কেন্দ্ৰীয় উদ্দেশ্য হৈছে - উত্তম আৰু সততাপূৰ্ণ বেংকিং অনুশীলন উন্নত কৰা, নুন্যতম মানদণ্ড স্থিৰ কৰা, স্বচ্ছতা বৃদ্ধি কৰা, উচ্চ পৰিচালনাৰ মানদণ্ড সম্পাদন কৰা আৰু সকলোৰে ওপৰত বেংক আৰু গ্ৰাহকৰ আন্তৰিক সম্বন্ধ উন্নত কৰা - যিটোৱে বেংকিং পদ্ধতিৰ প্ৰতি সাধাৰণ মানুহৰ বিশ্বাস গঢ়ি তোলাত সহায়তা কৰিব ।

বেংকিং কোডচ আৰু ষ্টেণ্ডাৰ্ড বোৰ্ড অব ইণ্ডিয়া (বি চি এচ বি আই) ২০০৬ বৰ্ষৰ ফেব্ৰুৱাৰী মাহত প্ৰতিষ্ঠা লাভ কৰা এটা স্বতন্ত্ৰ প্ৰতিষ্ঠান; যিয়ে বেংক সমূহৰ বেংকিং সেৱা প্ৰদানৰ সময়ত তেওঁলোকৰ দ্বাৰা গৃহীত বেংকিং আচৰণ বিধি আৰু মানদণ্ড যাতে সত্যতা পূৰ্বক ভাৱনাৰে মানি চলে তাকে নিৰীক্ষণ কৰে আৰু সুনিশ্চিত কৰে ।

বেংকিং কোডচ আৰু ষ্টেণ্ডাৰ্ড বোৰ্ড অব ইণ্ডিয়াই (বি চি এচ বি আই) দুই ধৰণৰ আচৰণ বিধি প্ৰকাশ কৰিছে - **গ্ৰাহকৰ প্ৰতি দায়বদ্ধ বেংকৰ আচৰণ বিধি** আৰু **সূক্ষ্ম আৰু ক্ষুদ্ৰ উদ্যোগৰ প্ৰতি দায়বদ্ধ আচৰণ বিধি** । এই আচৰণ বিধি সমূহ বি চি এচ বি আইৰ সদস্য বেংক সমূহৰ দ্বাৰা গৃহীত কৰা হৈছে য'ত তালিকা ভুক্ত বাণিজ্যিক বেংকসমূহ, চহৰীয়া কো-অপাৰেটিভ বেংক সমূহ আৰু আঞ্চলিক গ্ৰাম্য বেংক সমূহক অন্তৰ্ভূক্ত কৰা হৈছে ।

বি চি এচ বি আই - ইয়াৰ ৰূপৰেখা আৰু অধিদেশৰ ফালৰ পৰা ই অভিযোগ দূৰকৰা মঞ্চ নহয় । যি হওক, বি চি এচ বি আইয়ে বেংকৰ নীতিসমূহত, প্ৰণালী সমূহত আৰু অনুশীলন সমূহত যদি কিবা ক্ৰুটি থাকে সেই ক্ৰুটি সমূহ সৰ্বাংগভাৱে চিনাক্ত কৰাৰ উদ্দেশ্যেৰে অভিযোগবোৰ লক্ষ কৰে, আৰু সেইবোৰৰ সংশোধনৰ বাবে কাৰ্য্যপন্থা হাতত লয় ।

বি চি এচ বি আই ৰ বিষয়ে আৰু বেছি তথ্য জানিবলৈ হলে আপুনি অনুগ্ৰহ কৰি আমাৰ ৱেৱচাইট www.bcsbi.org.in – অত লগ-অন কৰক ।