

কাটক আৰু  
স্টাৰলি বাথক



ভাৰতীয় ৰিজাৰ্ভ বেঙ্ক  
RESERVE BANK OF INDIA  
www.rbi.org.in

# বেঙ্কৰ প্ৰতিশ্ৰুতিৰ ক'ড ব্যক্তিগত গ্ৰাহকৰ বাবে



ভাৰতীয় বেঙ্কিং ক'ড  
আৰু ষ্টেণ্ডাৰ্ড বোৰ্ড  
www.bcsbi.org.in

ই হ'ল এক ঐচ্ছিক ক'ড যি ভিন্ন ভিন্ন গ্ৰাহকৰ সৈতে লেনদেনৰ সময়ত বেঙ্কে মানি চলিবলগীয়া বেঙ্কিং প্ৰথাৰ ন্যূনতম মান নিৰ্ধাৰণ কৰে। ই আপোনালৈ সুৰক্ষা প্ৰদান কৰে আৰু আপোনাক জানিব দিয়ে আপোনাৰ দৈনন্দিন কাম-কাজৰ ক্ষেত্ৰত বেঙ্কে আপোনাৰ সৈতে কেনেদৰে আচৰণ কৰা উচিত। ক'ডত 'আপুনি'ৰ অৰ্থ হ'ল গ্ৰাহক আৰু 'আমি' মানে হ'ল সেই বেঙ্ক যাৰ সৈতে গ্ৰাহকে লেনদেন কৰে।

## 1.1 ক'ডৰ উদ্দেশ্য

এই ক'ড গঢ়া হৈছে **ক.** আপোনাৰ সৈতে ব্যৱহাৰ কৰাৰ বাবে ন্যূনতম মান নিৰ্ধাৰিত কৰি ভাল আৰু ন্যায্যোচিত বেঙ্কিং প্ৰথাৰ উত্তৰণ ঘটাবলৈ; **খ.** স্বচ্ছতা বৃদ্ধি কৰিবলৈ যাতে আপুনি ভালদৰে বুজি পাব পাৰে বেঙ্কিং সেৱাসমূহৰ 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 প্ৰণালীলৈ বিশ্বাস লৈ আহিবলৈ।

ক'ডৰ মান বিভাগ 2-ত দিয়া মুখ্য প্ৰতিশ্ৰুতিত চামিল হৈ আছে।

## 1.2 ক'ডৰ প্ৰয়োগ

আন প্ৰকাৰে উল্লেখ নাথাকিলে, এই ক'ডৰ সকলো অংশ তলত তালিকাভুক্ত সকলো যোজনা তথা সেৱাতে প্ৰযোজ্য হ'ব, লাগিলে সেয়া শাখা বা সহায়ক সংস্থাৰ দ্বাৰা কাউণ্টাৰত, ফোনত, ডাক যোগে, ইণ্টাৰএক্টিভ ইলেক্ট্ৰনিক আহিলাৰ জৰিয়তে, ইণ্টাৰনেটত বা আন যিকোনো পদ্ধতিৰে প্ৰদান কৰা নহওক। অৱশ্যে ইয়াত উল্লেখিত সকলো যোজনা সকলো বেঙ্কে আগবঢ়াবও পাৰে বা নবঢ়াবও পাৰে। **ক.** কাৰেণ্ট একাউন্ট, চেভিংচ একাউন্ট, টাৰ্ম ডিপজিট, ৰিকাৰিং ডিপজিট, পিপিএফ একাউন্ট আৰু আন সকলো ডিপজিট একাউন্ট। **খ.** ধন আদায় সেৱা, যেনে ধৰক পেনচন, পে'মেণ্ট অৰ্ডাৰ, ডিমাণ্ড ড্ৰাফ্ট আৰু ৱায়াৰ ট্ৰেঞ্চফাৰৰ দ্বাৰা ধন প্ৰেৰণ। **গ.** চৰকাৰী লেনদেনৰ সৈতে জড়িত বেঙ্কিং সেৱাসমূহ। **ঘ.** ডিমেট একাউন্ট, ইকুইটী, চৰকাৰী বণ্ড। **ঙ.** ভাৰতীয় কাৰেন্সি নোট বিনিময় সুবিধা। **চ.** চেক সংগ্ৰহ, নিৰাপদ অভিবক্ষা সেৱা, সুৰক্ষিত জমা লকাৰ সুবিধা। **ছ.** ঋণ আৰু অ'ভাৰড্ৰাফ্ট। **জ.** মুদ্ৰা সালসলনি সমন্বিতে বিদেশী মুদ্ৰা বিনিময় সেৱা। **ঝ.** আমাৰ শাখাৰ জৰিয়তে বিক্ৰী কৰা তৃতীয় পক্ষৰ বীমা তথা বিনিয়োগ যোজনা। **ঞ.** ক্ৰেডিট কাৰ্ড, ডেবিট কাৰ্ড সহ কাৰ্ড সামগ্ৰী, এটিএম কাৰ্ড আৰু সেৱা (আমাৰ সহায়ক সংস্থা/আমাৰ দ্বাৰা প্ৰবৰ্তিত কোম্পানীয়ে আগবঢ়োৱা ক্ৰেডিট কাৰ্ড সমন্বিতে)।

## 2. মুখ্য প্ৰতিশ্ৰুতিসমূহ

### 2.1 আপোনাৰ প্ৰতি আমাৰ মুখ্য প্ৰতিশ্ৰুতিসমূহ

#### 2.1.1. নিম্নলিখিত কৰ্মৰাজিৰ দ্বাৰা আপোনাৰ সৈতে আমাৰ সকলো ব্যৱহাৰ যথোচিত আৰু যুক্তিসংগত কৰি তোলা:

**ক.** বেঙ্কৰ কাউণ্টাৰত নগদ ধন/চেক প্ৰাপ্তি তথা আদায়ৰ ন্যূনতম বেঙ্কিং সেৱা আগবঢ়োৱা। **খ.** আমাৰ দ্বাৰা নিবেদিত যোজনা আৰু সেৱাৰ বাবে তথা আমাৰ ষ্টাফে মানি চলা ক্ৰিয়াবিধি আৰু প্ৰথাতে এই ক'ডৰ প্ৰতিশ্ৰুতি আৰু মান পূৰণ কৰা। **গ.** আমাৰ যোজনা আৰু সেৱা সঞ্চকীয় আইন আৰু বিনিয়ম সম্পূৰ্ণৰূপে পালন কৰাতো 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 প্ৰণালী চালনা কৰা।

#### 2.1.2. নিম্নলিখিত কৰ্মৰাজিৰ দ্বাৰা আমাৰ 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 সঠিক স্থানীয় ভাষা। **খ.** আমাৰ বিজ্ঞাপন আৰু প্ৰচাৰ সঞ্চীয় লেখা-মেলা যাতে স্পষ্ট হয় আৰু ভ্ৰমজনক নহয় তাক নিশ্চিত কৰা। **গ.** আমাৰ যোজনা আৰু সেৱা সঞ্চয়ে, এইবিলাকৰ ওপৰত প্ৰযোজ্য নিয়ম আৰু চৰ্ত সঞ্চয়ে তথা সুদৰ হাৰ/সেৱা শুল্ক সঞ্চয়ে আপোনাক যাতে স্পষ্ট তথ্য দিয়া হয় তাক সুনিশ্চিত কৰা। **ঘ.** আপোনাৰ লাভ কি কি, আপুনি লাভ কেনেকৈ লব পাৰে, এইবিলাকৰ বিত্তীয় নিহিতাৰ্থ কি তথা আপোনাৰ প্ৰশ্নৰ বা অনুসন্ধানৰ উত্তৰ পাবলৈ আপুনি কাৰ সৈতে আৰু কেনেকৈ যোগাযোগ কৰিব সেই কথা আপোনাক জনোৱা।

### **2.1.3. আপোনাৰ একাউন্ট বা সেৱাৰ ব্যৱহাৰৰ ক্ষেত্ৰত সহায় কৰা:**

ক. নিয়মিতৰূপে যথোচিত শেষতীয়া তথ্য প্ৰদান কৰা। **খ.** সুদৰ হাৰ, শুল্ক বা নিয়ম-চৰ্তত ঘটা পৰিবৰ্তন সঞ্চয়ে আপোনাক জনাই থকা।

### **2.1.4. কিবা ভুল হৈ গলে খৰতকীয়াকৈ আৰু সহানুভূতিৰে ব্যৱস্থা গ্ৰহণ কৰা:**

ক. ভুল ততালিকে শুধৰোৱা আৰু আমাৰ ভুলৰ কাৰণে ধাৰ্য কৰা কোনো বন্ধ শুল্ক বিলোপ কৰা। **খ.** আপোনাৰ অভিযোগৰ ততালিকে ব্যৱস্থা লোৱা। **গ.** যদি আপুনি তেতিয়াও সন্তুষ্ট নহয় তেন্তে আপোনাৰ অভিযোগ আগুৱাই কেনেকৈ নিব তাক জনোৱা (পেৰা নং 7 চাওক)। **ঘ.** প্ৰযুক্তি সঞ্চীয় অসফলতাৰ বাবে দেখা দিয়া সমস্যা দূৰ কৰাৰ বাবে উপযোগী বৈকল্পিক উপায় আগবঢ়োৱা।

### **2.1.5. আপোনাৰ সমস্ত ব্যক্তিগত তথ্য প্ৰাইভেট আৰু গোপনীয়ভাবে ৰখা:**

তলৰ পেৰা নং 5-ত উল্লেখিত চৰ্ত সাপেক্ষে আমি আপোনাৰ সমস্ত ব্যক্তিগত তথ্য প্ৰাইভেট আৰু গোপনীয়ভাবে ৰাখিম।

### **2.1.6. ক'ডৰ প্ৰচাৰৰ বাবে আমি**

ক. আপোনাক (ইতিমধ্যে থকা গ্ৰাহকক) ক'ডৰ এটা প্ৰতিলিপি প্ৰদান কৰিম; **খ.** আপোনাক (নতুন গ্ৰাহকক) আপুনি একাউন্ট খোলাৰ পাছত ক'ডৰ এটা প্ৰতিলিপি প্ৰদান কৰিম; **গ.** অনুৰোধ প্ৰাপ্ত কৰিলে কাউন্টাৰত বা ইলেক্ট্ৰনিক সংযোগ মাধ্যমেদি বা ডাকযোগে এই ক'ড পাব পৰা কৰি তুলিম; **ঘ.** প্ৰত্যেক শাখাত আৰু আমাৰ ৱেবচাইটত এই ক'ড পাব পৰা কৰি তুলিম, তথা **ঙ.** ক'ড সঞ্চীয় তথ্য আগবঢ়াব পৰাকৈ আৰু ক'ড অনুযায়ী ব্যৱস্থা লব পৰাকৈ আমাৰ ষ্টাফক প্ৰশিক্ষণ দিয়াতো সুনিশ্চিত কৰিম।

### **2.1.7 ভেদভাববিহীন নীতি গ্ৰহণ কৰা আৰু কামত খটুওৱা**

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

## **3. তথ্য**

আপুনি নিম্নলিখিত যিকোনো এটাৰ জৰিয়তে সুদৰ হাৰ, সৰ্বসাধাৰণ মাচুল তথা শুল্ক সঞ্চয়ে তথ্য প্ৰাপ্ত কৰিব পাৰে: **ক.** আমাৰ শাখাসমূহত জাননী চাই; **খ.** আমাৰ শাখালৈ বা হেল্পলাইনলৈ ফোন কৰি; **গ.** আমাৰ ৱেবচাইট চাই; **ঘ.** আমাৰ নিৰ্দিষ্ট ষ্টাফ/সহায়তা ডেস্কক সুধি; অথবা **ঙ.** চাৰ্ভিচ গাইড/শুল্ক অনুসূচী পঢ়ি।

### **3.1 আপুনি এজন গ্ৰাহক হোৱাৰ আগতে:**

ক. আপুনি আগ্ৰহী বুলি আমাক জনোৱা সেই যোজনা আৰু সেৱাসমূহৰ মুখ্য বৈশিষ্ট্যসমূহ বৰ্ণনা কৰি আমি স্পষ্ট তথ্য আগবঢ়াম; **খ.** আমি যি যি প্ৰকাৰৰ যোজনা আৰু সেৱা আগবঢ়াওঁ তথা যি আপোনাৰ প্ৰয়োজন অনুসৰি হব পাৰে সেই বিষয়ে আপোনালৈ তথ্য আগবঢ়াম; **গ.** যদি একাধিক ধৰণেৰে (উদাহৰণ স্বৰূপে- এটিএম-ৰ জৰিয়তে, ইন্টাৰনেটত, ফোনত, শাখাসমূহত ইত্যাদি) আমাৰ যোজনা আৰু সেৱা আগবঢ়াওঁ সেই কথা তথা এইবিলাকৰ বিষয়ে আপুনি কেনেকৈ অধিক জানিব পাৰিব সেই কথা আমি জনাম; **ঘ.** বিধিসম্মত, বিনিয়ামক আৰু আভ্যন্তৰীণ নীতিগত প্ৰয়োজনীয়তা পূৰাবলৈ, আপোনাৰ পৰিচয় তথা ঠিকনাৰ প্ৰমাণ ৰূপে আপোনাৰ পৰা কি তথ্যৰ প্ৰয়োজন সেই কথা আমি জনাম।

### **3.2 আপুনি যেতিয়া এজন গ্ৰাহক হব, তেতিয়া:**

ক. প্ৰযোজ্য সুদৰ হাৰ/মাচুল আৰু শুল্ক সম্বন্ধিত যোজনাখনৰ মুখ্য বৈশিষ্ট্য সঞ্চয়ে আমি আপোনালৈ অধিক তথ্য আগবঢ়াম; **খ.** সমস্ত ডিপজিট একাউন্ট, নিৰাপদ অভিবক্ষাত ৰখা বস্তু তথা সুৰক্ষিত জমা ভল্ট সন্দৰ্ভত আপোনাৰ অধিকাৰ আৰু দায়িত্বৰ বিষয়ে, বিশেষকৈ নামাঙ্কন সুবিধাৰ বিষয়ে আপোনাক আমি অতিৰিক্ত তথ্য প্ৰদান কৰিম; **গ.** 'ফোন নকৰিব' সেৱাত আপোনাৰ নাম আপোনা-আপুনি পঞ্জীভুক্ত কৰিম। যেতিয়ালৈকে আপুনি লিখিতৰূপত নজনায় যে কোনো তথ্য/সেৱা লবৰ বাবে আপুনি সন্মতি দিছে, তেতিয়ালৈকে আমি কোনো নতুন যোজনা/সেৱাৰ বিষয়ে টেলিফোন/এচএমএচ/ই-মেইলৰ জৰিয়তে আপোনাক নজনোওঁ বা আপোনালৈ আগবঢ়াওঁ।

### **3.3 সুদৰ হাৰ**

আমি আপোনালৈ

ক. আপোনাৰ একাউন্টত জমা তথা ঋণ দুয়োতে প্ৰযোজ্য সুদৰ হাৰৰ তথ্য আগবঢ়াম; **খ.** আপোনাৰ জমাখনত কেতিয়া আমি সুদ দিম বা আপোনাৰ ঋণ একাউন্টত কেতিয়া সুদ লম সেই বিষয়ে তথ্য আগবঢ়াম;

গ. আপোনাৰ একাউন্টত সুদ কেনেকৈ লগাওঁ আৰু সুদ গণনাৰ কি পদ্ধতি সেই বিষয়ে তথ্য আগবঢ়াম।

### সুদৰ হাৰত পৰিবৰ্তন

আমাৰ যোজনাৰ সুদৰ হাৰৰ পৰিবৰ্তন ঘটিলে আমি আপোনাক জনাম।

### 3.4 দৰ সূচী

#### মাচুল আৰু শুল্ক

ক. আমি আমাৰ শাখাত প্ৰদৰ্শন কৰিম: i) দৰ সূচী সঙ্কীয় এখন জাননী ফলক আৰু এইখন আপুনি বিনামূল্যে চাব পাৰিব; ii) সেৱাসমূহৰ এখন সূচী যাক বিনামূল্যে আগবঢ়োৱা হব; iii) চেভিংচ বেক একাউন্টত ন্যূনতম জমা বজাই নাৰাখিলে, বাহিৰৰ চেকৰ ধন আদায় দিলে, ডিমাণ্ড ড্ৰাফ্ট আৰু চেক বুক জাৰি কৰিলে, একাউন্টৰ বিৱৰণ দিলে, একাউন্ট বন্ধ কৰিলে তথা এটিএম-ত ধনৰাশি জমা দিলে/উলিয়ালে ভৰিবলগীয়া শুল্কৰ জাননী। খ. আপুনি বাছি লোৱা আমাৰ যোজনা আৰু সেৱাত প্ৰযোজ্য কোনো শুল্কৰ দৰ সূচীত আমি বিশদ বিৱৰণ দিম। গ. আপুনি বাছি লোৱা যোজনা/ সেৱা নিয়ন্ত্ৰিত কৰা যিকোনো নিয়ম আৰু চৰ্ত উলংঘন কৰাৰ/মানি নচলাৰ ক্ষেত্ৰত প্ৰযোজ্য দণ্ডৰ বিষয়েও আমি আপোনাক জনাম।

#### মাচুল আৰু শুল্কত পৰিবৰ্তন

যদি আমি এই শুল্ক বৃদ্ধি কৰো বা কোনো নতুন শুল্ক ধাৰ্য কৰো, তেন্তে সংশোধিত শুল্ক লগোৱাৰ/কাৰ্যকৰী কৰাৰ তাৰিখৰ পৰা এমাহ আগতে তাৰ জাননী দিয়া হব।

### 3.5 নিয়ম আৰু চৰ্ত

ক. যেতিয়া আপুনি গ্ৰাহক হৈ পৰে বা কোনো যোজনা/সেৱাৰ সুবিধা প্ৰথম বাৰৰ বাবে গ্ৰহণ কৰে, তেন্তে আপুনি আমাক যি সেৱা আগবঢ়াবলৈ কয়, সেই সেৱা সঙ্কীয় নিয়ম আৰু চৰ্তৰ বিষয়ে আমি আপোনাক জনাম। খ. সমস্ত নিয়ম আৰু চৰ্ত ন্যায়সংগত কৰিম তথা সংশ্লিষ্ট অধিকাৰ, বিশেষকৈ নামাঙ্কন সুবিধা সঙ্কীয় আৰু লগতে দেয়তা তথা দায়িত্বৰ কথা স্পষ্ট ভাবে আৰু যথাসম্ভৱ সহজ-সৰল ভাষাত আমি উল্লেখ কৰিম।

#### নিয়ম আৰু চৰ্তত পৰিবৰ্তন

ক. যেতিয়া আপুনি গ্ৰাহক হৈ পৰে, তেতিয়া আমি নিম্নলিখিত যিকোনো মাধ্যমৰ দ্বাৰা নিয়ম আৰু চৰ্তত ঘটা পৰিবৰ্তনৰ কথা জনাম: i) একাউন্ট বিৱৰণ/পাছ বুক, ii) এটিএম iii) প্ৰত্যেক শাখাৰে জাননী ফলক iv) ই-মেইল আৰু ৱেবচাইট সমন্বিতে ইন্টাৰনেট v) বাতৰি কাকত। খ. সাধাৰণতে এমাহ আগতে জাননী দি সম্ভাব্য তাৰিখৰ পৰা এই পৰিবৰ্তন ঘটোৱা হব। গ. কোনো জাননী নিদিয়াকৈ আমি যদি কিবা পৰিবৰ্তন ঘটোওঁ, তেন্তে আমি এনে পৰিবৰ্তনৰ বিষয়ে 30 দিনৰ ভিতৰতে জাননী দিম। যদি এনে পৰিবৰ্তন আপোনাৰ বাবে ক্ষতিকাৰক হয়, তেন্তে আপুনি 60 দিনৰ ভিতৰত আৰু কোনো জাননী নিদিয়াকৈ আৰু কোনো অতিৰিক্ত শুল্ক বা সুদ নভৰাকৈ আপোনাৰ একাউন্ট বন্ধ কৰিব পাৰিব বা ৰূপান্তৰ কৰিব পাৰিব। ঘ. আমি যদি একেটা বছৰৰ ভিতৰতে কোনো বৃহৎ পৰিবৰ্তন ঘটোওঁ বা যথেষ্ট বেছি সৰু-সুৰা পৰিবৰ্তন ঘটোওঁ, তেন্তে আপোনাৰ পৰা অনুৰোধ পালে আমি আপোনাক নতুন নিয়ম আৰু চৰ্তৰ প্ৰতিলিপি বা পৰিবৰ্তনৰ সাৰাংশ দিম।

## 4. বিজ্ঞাপন, বিপণন আৰু বিক্ৰী

ক. আমি সুনিশ্চিত কৰিম যাতে সকলো বিজ্ঞাপন তথা প্ৰচাৰমূলক সামগ্ৰী স্পষ্ট হয় আৰু ভ্ৰমজনক নহয়। খ. যিকোনো প্ৰচাৰমাধ্যম আৰু প্ৰচাৰমূলক লেখা-মেলাত দিয়া যিকোনো বিজ্ঞাপনত, য'ত কোনো বেকিং সেৱা বা যোজনাৰ প্ৰতি মনোযোগ আকৰ্ষণ কৰা হৈছে আৰু য'ত সুদৰ হাৰৰ উল্লেখ কৰা হৈছে, আমি এই কথাও জনাম তাত আন কোনো মাচুল আৰু শুল্ক প্ৰযোজ্য হব নে নহয় তথা নিশ্চিত কৰিম যাতে আপুনি অনুৰোধ কৰিলে সংশ্লিষ্ট নিয়ম আৰু চৰ্তৰ সম্পূৰ্ণ বিৱৰণ আপুনি পায়। গ. যদিহে আমি সহায়ক সেৱা প্ৰদানৰ বাবে কোনো তৃতীয় পক্ষৰ সেৱা গ্ৰহণ কৰো, তেন্তে আমি বিচাৰিম যাতে এনে তৃতীয় পক্ষই আপোনাৰ ব্যক্তিগত তথ্য (যদিহে তেওঁলোকে ইয়াক প্ৰাপ্ত কৰে) সিমানেই গোপনীয়তা আৰু সুৰক্ষাৰ সৈতে চম্বালে যিদৰে আমি সেই কাম কৰো। ঘ. আমি সময়ে সময়ে আপুনি লোৱা আমাৰ যোজনাৰ বিভিন্ন বৈশিষ্ট্যৰ বিষয়ে জনাই থাকিম। আমাৰ আন যোজনাৰ তথ্য বা আমাৰ যোজনা/সেৱা সঙ্কীয় উদগণিমূলক অফাৰৰ তথ্য আপোনালৈ তেহে মাত্ৰ পঠিওৱা হব যদিহে আপুনি এনে তথ্য/সেৱা পাবৰ বাবে ডাকযোগে বা আমাৰ ৱেবচাইটত তাৰ বাবে ৰেজিষ্টাৰ কৰি বা আমাৰ ফোন বেকিং/গ্ৰাহক সেৱা নম্বৰযোগে আপোনাৰ সন্মতি প্ৰদান কৰে। ঙ. আমি আমাৰ প্ৰত্যক্ষ বিক্ৰয় এজেন্সিৰ বাবে, যাৰ সেৱা আমি আমাৰ যোজনা/সেৱা বিপণনৰ বাবে গ্ৰহণ 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 নিজৰ পৰিচয় দিব লাগিব। চ. আমাৰ প্ৰতিনিধি/কুৰিয়াৰ বা প্ৰত্যক্ষ বিক্ৰয় এজেন্সিয়ে 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 যথোচিত পদক্ষেপ লম।

## 5. প্ৰাইভেচি আৰু গোপনীয়তা

আমি আপোনাৰ সমস্ত ব্যক্তিগত তথ্য প্ৰাইভেচি আৰু গোপনীয় বুলি গণ্য কৰিম (আনকি আপুনি আমাৰ গ্ৰাহক হৈ নৰলেও) আৰু নিম্নলিখিত সিদ্ধান্ত আৰু নীতিৰ দ্বাৰা আমি চালিত হম। নিম্নলিখিত ব্যতিক্ৰান্ত ক্ষেত্ৰসমূহ বাদ দি, আপোনাৰ একাউন্ট সঞ্চালিত তথ্য বা ডেটা, লাগিলে আপুনি সেই দিয়ক বা আনপ্ৰকাৰে প্ৰাপ্ত কৰা হওক, আমাৰ গ্ৰুপৰ আন কোম্পানী গোট সমন্বিতে কাৰো ওচৰত আমি ব্যক্ত নকৰো:

**ক.** যদি এনে তথ্য আমি আইন অনুসৰি দিবলগীয়া হয়। **খ.** যদি সেই তথ্য ব্যক্ত কৰাতো জনসাধাৰণৰ প্ৰতি আমাৰ কৰ্তব্য হৈ পৰে। **গ.** যদি আমাৰ স্বার্থ ৰক্ষার্থে এই তথ্য দিব লগাত পৰে (উদাহৰণ স্বৰূপে, প্ৰৱঞ্চনা ৰোধ কৰাৰ বাবে), কিন্তু আমি ইয়াক আপোনাৰ বিষয়ে বা আপোনাৰ একাউন্টৰ বিষয়ে (আপোনাৰ নাম আৰু ঠিকনা সমন্বিতে), আমাৰ গ্ৰুপৰ আন কোম্পানী সহ আন যিকোনোকে বিপণনৰ উদ্দেশ্যে তথ্য দিবৰ বাবে কাৰণ হিচাপে ব্যৱহাৰ নকৰো। **ঘ.** যদি তথ্য ব্যক্ত কৰাৰ বাবে আপুনি আমাক কয় বা আমি আপোনাৰ অনুমতি লাভ কৰো। **ঙ.** যদিহে আপোনাৰ বিষয়ে বেঞ্চাৰৰ ৰেফাৰেন্স দিবলৈ আমাক কোৱা হয়, আমি ইয়াক দিয়াৰ আগতে আপোনাৰ লিখিত অনুমতিৰ প্ৰয়োজন হব। **চ.** আপোনাৰ বিষয়ে যি ব্যক্তিগত ৰেকৰ্ড আমাৰ ওচৰত আছে, তাৰ ওচৰ চপাৰ বাবে বিদ্যমান বিধিসম্মত পৰিকাঠামোৰ অন্তৰ্গত প্ৰাপ্ত আপোনাৰ অধিকাৰৰ সীমা সম্বন্ধে আমি আপোনাক জনাম। **ছ.** যদিহে আপুনি আমাক বিশেষভাবে প্ৰাধিকৃত কৰি নোতোলে, আমি সমন্বিতে আমি কাকো আপোনাৰ ব্যক্তিগত তথ্য বিপণনৰ উদ্দেশ্যে ব্যৱহাৰ কৰিবলৈ নিদিওঁ।

### 5.1 ক্ৰেডিট ৰেফাৰেন্স এজেঞ্চি

**ক.** যেতিয়া আপুনি আপোনাৰ একাউন্ট খোলে, তেতিয়া আমি আপোনাক জনাম আপোনাৰ একাউন্টৰ বিৱৰণ ক্ৰেডিট ৰেফাৰেন্স এজেঞ্চিক কেতিয়া আমি দিব পাৰো আৰু কেতিয়া সেইবিলাক পৰীক্ষা কৰা হব। **খ.** আপুনি আমাক শুজিবলগীয়া হৈ থকা ধাৰৰ বিষয়ে আমি ক্ৰেডিট ৰেফাৰেন্স এজেঞ্চিক তথ্য প্ৰদান কৰিব পাৰো, যদিহে: **i)** আপুনি আপোনাৰ পৰিশোধৰ ক্ষেত্ৰত পিছ পৰি আছে; **ii)** শুজিবলগীয়া ধনৰাশি বিবাদমান অৱস্থাত নাই; আৰু **iii)** আমাৰ আনুষ্ঠানিক দাবীৰ পাছত, আপোনাৰ ঋণ পৰিশোধৰ বিষয়ে আপোনাৰ প্ৰস্তাবত আমি সন্তুষ্ট নহয়। **গ.** এনে ক্ষেত্ৰত, আমি লিখিত ৰূপত আপোনাক জনাম যে আপুনি আমাক শুজিবলগীয়া হৈ থকা ঋণৰ বিষয়ে ক্ৰেডিট ৰেফাৰেন্স এজেঞ্চিক তথ্য দিবলৈ আমি আঁচনি লৈছো। লগতে, ক্ৰেডিট ৰেফাৰেন্স এজেঞ্চিৰ কি ভূমিকা তথা ক্ৰেডিট পাব পৰা আপোনাৰ ক্ষমতাৰ ওপৰত এনে এজেঞ্চিয়ে প্ৰদান কৰা তথ্যৰ কি প্ৰভাৱ সেই বিষয়ে আমি আপোনাক বুজাম। **ঘ.** যদি আপুনি আমাক অনুমতি দিয়ে, আপোনাৰ একাউন্টৰ দৈনন্দিন লেনদেনৰ বিষয়ে আন তথ্য ক্ৰেডিট ৰেফাৰেন্স এজেঞ্চিক আমি দিব পাৰো। **ঙ.** আমি ক্ৰেডিট ৰেফাৰেন্স এজেঞ্চিক আপোনাৰ বিষয়ে দিয়া তথ্যৰ এটা প্ৰতিলিপি বা ক্ৰেডিট ৰেফাৰেন্স এজেঞ্চিয়ে কেনেদৰে কাম কৰে সেই কথা বৰ্ণাই থোৱা লিফ্লেট আপোনাক দিম।

## 6. পাওনা ধনৰ সংগ্ৰহ

যেতিয়াই আমি আপোনাক ঋণ দিওঁ, তেতিয়া ধনৰাশি, ম্যাদ, আৱৰ্তন কাল আদিৰ দ্বাৰা পৰিশোধৰ প্ৰক্ৰিয়াৰ বিষয়ে বুজাই দিওঁ। তথাপি যদি আপুনি পৰিশোধৰ অনুসূচী মানি নচলে, তেন্তে প্ৰাপ্য ধনৰাশি উচল কৰাৰ অৰ্থে দেশৰ আইন অনুযায়ী এটা নিৰ্ধাৰিত প্ৰণালী মানি চলা হব। এই প্ৰণালীত চামিল হৈ থাকিব আপোনালৈ ন'টিচ পঠিয়াই বা আপোনাক ব্যক্তিগতভাবে লগ ধৰি সোঁৱৰাই দিয়া আৰু/বা যদি কোনো চিকিওৰিটি আছে তাৰ পুনৰ দখল লোৱা।

আমাৰ সংগ্ৰহ নীতি শিষ্টাচাৰ, ন্যায্যোচিত ব্যৱহাৰ আৰু বুজোৱা-মেলাৰ ওপৰত আধাৰিত। আমি গ্ৰাহকৰ বিশ্বাস বিকশিত কৰাত তথা দীৰ্ঘদিনীয়া সঞ্চ গঢ়ি তোলাত বিশ্বাসী। পাওনা ধনৰ সংগ্ৰহ বা/আৰু চিকিওৰিটি পুনৰ দখলৰ বাবে যোৱা আমাৰ ষ্টাফ বা আমাক প্ৰতিনিধিত্ব কৰিবলৈ প্ৰাধিকৃত কৰা কোনো ব্যক্তিয়ে নিজেই চিনাকী দিব আৰু আমি জাৰি কৰা অধিকাৰ পত্ৰ দেখুৱাব তথা অনুৰোধ জনালে বেঞ্চৰ দ্বাৰা বা বেঞ্চৰ অনুমোদনৰ অধীনত জাৰি কৰা পৰিচয়পত্ৰ দেখুৱাব। আমি আপোনাক পাওনা ধন সঞ্চালিত সকলো তথ্য প্ৰদান কৰিম তথা পাওনা ধন আপুনি আদায় দিব পৰাকৈ আপোনাক পৰ্যাপ্ত সূচনা দিবলৈ প্ৰচেষ্টা চলাম।

সংগ্ৰহ বা/আৰু চিকিওৰিটি পুনৰ দখলৰ ক্ষেত্ৰত আমাৰ ষ্টাফৰ সকলো সদস্যই বা আমাৰ বেঞ্চক প্ৰতিনিধিত্ব কৰিবলৈ প্ৰাধিকৃত যিকোনো ব্যক্তিয়ে নিম্নলিখিত নিৰ্দেশ পালন কৰিব:

**ক.** সাধাৰণতে আপোনাৰ কোনো পছন্দৰ স্থানত আৰু যদি কোনো বিশেষ নিৰ্ধাৰিত স্থান নাথাকে তেন্তে আপোনাৰ বাসগৃহত আৰু আপুনি যদি আপোনাৰ বাসগৃহত নাথাকে তেন্তে আপোনাৰ ব্যৱসায়/জীৱিকাৰ স্থানত আপোনাৰ সৈতে যোগাযোগ কৰিব। **খ.** পৰিচয় আৰু প্ৰতিনিধিত্বৰ প্ৰাধিকাৰৰ বিষয়ে আপোনাক ততালিকে জনাই দিব। **গ.** আপোনাৰ প্ৰাইভেচি ৰক্ষা কৰিব। **ঘ.** আপোনাৰ সৈতে ভদ্ৰভাবে কথা-বতৰা পাতিব। **ঙ.** আপোনাৰ ব্যৱসায় বা জীৱিকাৰ বিশেষ পৰিস্থিতিৰ কাৰণে অন্যভাবে প্ৰয়োজন নহলে, আমাৰ প্ৰতিনিধিয়ে সাধাৰণতে 0700 বজাৰ পৰা 1900 বজাৰ মাজত আপোনাক লগ ধৰিব। **চ.** কোনো বিশেষ সময়ত বা কোনো বিশেষ স্থানত ফোন নকৰিবলৈ জনোৱা আপোনাৰ অনুৰোধ যথাসম্ভৱ ৰক্ষা কৰিব। **ছ.** ফোন কৰাৰ সময় আৰু সংখ্যা তথা বাৰ্তালাপৰ বিষয়-বস্তু দলিলভুক্ত কৰিব। **জ.** পাওনা ধন সঞ্চালিত বিবাদ বা

মতভেদ পাৰস্পৰিকভাবে গ্ৰহণযোগ্য আৰু শৃঙ্খলাবদ্ধ উপায়েৰে দূৰ কৰিবলৈ সম্পূৰ্ণ সহায়তা আগবঢ়াব।  
**ঝ.** পাওনা ধন সংগ্ৰহৰ বাবে আপোনাৰ স্থানলৈ যোৱাৰ সময়ত শিষ্টতা আৰু শালীনতা বজাই ৰাখিব।  
**ঞ.** অনুচিত উপলক্ষ্যত যেনে ধৰক পৰিয়ালৰ শোকাতুৰ অৱস্থাত বা আন কোনো বিপদৰ সময়ত প্ৰাপ্য ধন সংগ্ৰহৰ বাবে ফোন কৰাৰ/ওচৰ চাপাৰ পৰা বিৰত থাকিব।

### 6.1 চিকিওৰিটি পুনৰ দখল নীতিৰ বিৱৰণ:

আমি আইন অনুসৰি চিকিওৰিটি পুনৰ দখল নীতি মানি চলিম। অনুৰোধ জনালে এই নীতিৰ প্ৰতিলিপি পাব পৰা যাব।

## 7. অভিযোগ, ওজৰ-আপত্তি আৰু ফীডবেক

### 7.1 আভ্যন্তৰীণ কাৰ্যপদ্ধতি

**ক.** আপুনি যদি অভিযোগ কৰিব বিচাৰে, তেন্তে আমি আপোনাক জনাম এই কাম কেনেকৈ কৰিব:  
**i)** অভিযোগ ক’ত কৰিব **ii)** অভিযোগ কেনেকৈ কৰিব **iii)** কেতিয়ালৈকে প্ৰত্যুত্তৰ পোৱাৰ আশা ৰাখিব **iv)** সমাধানৰ বাবে কাৰ ওচৰ চাপিব **v)** ফলাফলৰ বাবে সুখী নহলে কি কৰা উচিত **vi)** আপোনাৰ যিকোনো প্ৰশ্নৰ বাবে আমাৰ ষ্টাফে আপোনাক সহায় কৰিব।  
**খ.** যেতিয়া আপুনি আমাৰ গ্ৰাহক হব, তেতিয়া আমি আপোনাক জনাম অভিযোগ ন্যায্যোচিত আৰু খৰতকীয়াকৈ সমাধানৰ বাবে আমাৰ কাৰ্যপদ্ধতিৰ বিতং বিৱৰণ ক’ত পোৱা যাব।  
**গ.** আপোনাৰ অভিযোগ যদি লিখিতভাবে প্ৰাপ্ত কৰা হয়, তেন্তে এসপ্তাহৰ ভিতৰত আমি প্ৰাপ্তিস্বীকাৰ/উত্তৰ পঠিয়াবলৈ প্ৰচেষ্টা চলাম। যদি আপোনাৰ অভিযোগ নিৰ্দিষ্ট টেলিফোন হেল্পডেস্ক বা গ্ৰাহক সেৱা নম্বৰলৈ ফোনযোগে পঠিওৱা হয়, তেন্তে আমি আপোনাক অভিযোগ ৰেফাৰেন্স নম্বৰ এটা দিম আৰু যথোচিত সময়ৰ ভিতৰত এই দিশত ঘটা অগ্ৰগতিৰ খতিয়ান দি থাকিম।  
**ঘ.** বিষয়টো পৰীক্ষা কৰাৰ পাছত, আমি আমাৰ চূড়ান্ত উত্তৰ পঠিয়াম অথবা উত্তৰ দিবলৈ কিয় অধিক সময়ৰ প্ৰয়োজন হৈছে তাক জনাম তথা আপোনাৰ অভিযোগ প্ৰাপ্ত কৰাৰ ছমাহৰ ভিতৰতে উত্তৰ পঠিয়াবলৈ যত্ন কৰিম আৰু তেতিয়াও আপুনি সন্তুষ্ট নহলে আপোনাৰ অভিযোগ কেনেকৈ আগুৱাই নিব সেই কথা জনাম।

### 7.2 বেঙ্কিং লোকপাল সেৱা

**ক.** আমি আমাৰ ৱেবচাইটত তথা আমাৰ সকলো শাখাত এই মৰ্মে এখন জাননী প্ৰদৰ্শিত কৰিম যে আমি ভাৰতীয় ৰিজাৰ্ভ বেঙ্কৰ বেঙ্কিং লোকপাল যোজনা, 2006-ৰ অন্তৰ্ভুক্ত। অনুৰোধ জনালে ইয়াৰ প্ৰতিলিপি নামমাত্ৰ মাজুলি দি প্ৰাপ্ত কৰিব পৰা যাব।  
**খ.** আমাৰ ওচৰত অভিযোগ দাখিল কৰাৰ 30 দিনৰ ভিতৰত যদি আপুনি আমাৰ পৰা সন্তোষজনক উত্তৰ নাপায় আৰু আপোনাৰ ওজৰ-আপত্তি দূৰীকৰণৰ বাবে আন উপায় অৱলম্বন কৰিব বিচাৰে, তেন্তে বেঙ্কিং লোকপাল যোজনা 2006-ৰ অধীনত ভাৰতীয় ৰিজাৰ্ভ বেঙ্কৰ দ্বাৰা নিযুক্ত বেঙ্কিং লোকপালৰ আপুনি ওচৰ চাপিব পাৰে। বেঙ্কিং লোকপাল যোজনাৰ মুখ্য বৈশিষ্ট্যসমূহ শাখাসমূহৰ জাননী ফলকত তথা যোজনাখন আমাৰ ৱেবচাইটত প্ৰদৰ্শন কৰা হৈছে। আমাৰ ষ্টাফে আপোনাক এই সংক্ৰান্ত কাৰ্যবিধি বুজাই দিব।

## 8. যোজনা আৰু সেৱা

### 8.1 ডিপজিট একাউন্ট

আপুনি আমাৰ সৈতে বিভিন্ন প্ৰকাৰৰ একাউন্ট, যেনে ধৰক “ন’ ফ্ৰিল্‌চ” একাউন্ট সমন্বিতে চেভিংছ একাউন্ট, টাৰ্ম ডিপজিট, কাৰেণ্ট একাউন্ট আদি খুলিব পাৰে। এনে একাউন্ট আপুনি খুলিব পৰাৰ ধৰণসমূহ হ’ল **i)** চিংগল **ii)** সংযুক্ত **iii)** সংযুক্ত (কোনো এজন বা উত্তৰজীৱী) **iv)** সংযুক্ত (পূৰ্ববৰ্তী ব্যক্তি বা উত্তৰজীৱী) **v)** সংযুক্ত (পৰবৰ্তী ব্যক্তি বা উত্তৰজীৱী) **vi)** বা অন্য কোনো ধৰণ।

উপৰোক্ত একাউন্টসমূহ নামাঙ্কন সুবিধা সহ বা অবিহনে আপুনি খুলিব পাৰে। আপুনি একাউন্ট খোলাৰ সময়ত উপৰোক্ত একাউন্টসমূহৰ আৰু লগতে নামাঙ্কন সুবিধাৰ নিহিতাৰ্থৰ বিষয়ে বুজাই দিম।

তদুপৰি আপুনি একাউন্ট খোলাৰ সময়ত তৰল (লিকুইড) জমা সুবিধা, চুইপ একাউন্ট আৰু আমি আগবঢ়োৱা এনে ধৰণৰ যোজনাৰ বিষয়ে তথা এইবিলাকৰ নিহিতাৰ্থ আৰু ক্ৰিয়াবিধিৰ বিষয়ে আপোনাক জনাম।

### ডিপজিট একাউন্ট খোলা আৰু সঞ্চালন

কোনো ডিপজিট একাউন্ট খোলাৰ আগতে আমি: **ক.** বেঙ্কৰ গাইডলাইন “আপোনাৰ গ্ৰাহকক জানি লওক” (কেওৱাইচি)-ৰ প্ৰয়োজনীয়তা অনুযায়ী যথোচিত সাৱধানতা অৱলম্বন কৰিম; **খ.** ইয়াৰ বাবে আৱশ্যকীয় সকলো নথিপত্ৰ বা প্ৰমাণ দাখিল বা প্ৰদান কৰিবলৈ কাম; **গ.** আমাৰ কেওৱাইচি, এন্টি মানি লগাৰিং বা আন কোনো বিশ্বাসনীয় প্ৰয়োজনীয়তা পূৰোৱাৰ বাবেহে কেৱল এনে তথ্য প্ৰাপ্ত কৰিম। যদিহে কোনো অতিৰিক্ত তথ্যৰ প্ৰয়োজন পৰে, তেন্তে তাক পৃথকভাবে বিচৰা হব আৰু এনে অতিৰিক্ত তথ্য বিচৰাৰ উদ্দেশ্য আমি উল্লেখ কৰিম। এনে তথ্যৰ প্ৰদান ঐচ্ছিক হব। **ঘ.** একাউন্ট খোলাৰ ফৰ্ম আৰু অন্য কাগজপত্ৰ আপোনাক দিম। তাত দাখিল কৰিবলগীয়া আৱশ্যকীয় তথ্যৰ বিৱৰণ থাকিব তথা কেওৱাইচি-ৰ আৱশ্যকতা পূৰণ কৰিবলৈ সত্যনিৰূপণ আৰু/বা ৰেকৰ্ডৰ বাবে আগবঢ়াব লগীয়া নথিপত্ৰৰ বিৱৰণ থাকিব। **ঙ.** আপুনি

ডিপজিট একাউন্ট খোলাৰ সময়ত কাৰ্যবিধি সম্বন্ধীয় আনুষ্ঠানিকতা আপোনাক বুজাই দিম আৰু আপুনি বিচৰা আৱশ্যকীয় স্পষ্টীকৰণ প্ৰদান কৰিম। **চ.** একাউন্ট খোলাৰ সময়ত, ডিপজিট ইঞ্চিওৱেঞ্চ এণ্ড ক্রেডিট গেৰাণ্টী কৰ্পোৰেশ্যন অব ইণ্ডিয়া (ডিআইচিচিচি)-ৰ দ্বাৰা নিৰ্ধাৰিত কিছু সীমাৰেখা আৰু চৰ্ত সাপেক্ষে, বীমা যোজনাৰ অধীনত বলবৎ বীমা সুৰক্ষাৰ বিতং বিৱৰণ আপুনি পাব পৰা কৰি তুলিম।

### **আপোনাৰ একাউন্টৰ পৰিবৰ্তন**

**ক.** আপোনাৰ একাউন্টত প্ৰথম ধন আদায় দিয়াৰ 14 দিনৰ ভিতৰত, যদি আপুনি আপোনাৰ কাৰেণ্ট বা চেভিংছ একাউন্টৰ (টাৰ্ম ডিপজিট একাউন্ট বাদ দি) বাছনিক লৈ সন্তুষ্ট নহয়, তেন্তে আন কোনো একাউন্টলৈ চুইচ কৰাত আমি আপোনাক সহায় কৰিম অথবা সুদৰ সৈতে, যদিহে অৰ্জন কৰে, আপোনাৰ ধন আমি ঘূৰাই দিম। আমি কোনো জাননী কাল আৰু কোনো অতিৰিক্ত শুল্কৰ প্ৰতি মনোযোগ নিদিম। **খ.** যদি আপুনি আপোনাৰ কাৰেণ্ট/চেভিংছ একাউন্ট বন্ধ কৰিব বিচাৰে, তেন্তে আমি আপোনাৰ নিৰ্দেশ প্ৰাপ্ত কৰাৰ 5টা কৰ্মদিবসৰ ভিতৰত আপোনাৰ একাউন্ট বন্ধ কৰি দিম। **গ.** যদি আপুনি আপোনাৰ একাউন্ট আমাৰ বেঙ্কৰ আন কোনো শাখালৈ স্থানান্তৰ কৰিব বিচাৰে, তেন্তে আমি কৰি দিম। আপোনাৰ অনুৰোধ প্ৰাপ্ত কৰাৰ দুসপ্তাহৰ ভিতৰত নতুন শাখাটোত আপোনাৰ একাউন্ট আৰম্ভ হৈ যাব, এই সাপেক্ষে যে আপুনি নতুন শাখাটোত কেওৱাইচি সম্বন্ধীয় প্ৰয়োজনীয় আনুষ্ঠানিকতা পূৰণ কৰি দিব লাগিব। একাউন্ট আৰম্ভ হোৱাৰ লগে লগেই আমি আপোনাক খবৰ দিম। নতুন শাখাটোক আপোনাৰ স্থায়ী নিৰ্দেশ/প্ৰত্যক্ষ বিকলন যদি কিবা আছে জনাই দিম। **ঘ.** আপোনাৰ কাৰেণ্ট একাউন্ট আমালৈ বা আমাৰ পৰা স্থানান্তৰ কৰাৰ সময়ত আমাৰ কোনো ভুলৰ কাৰণে বা আমাৰ দ্বাৰা অনাৱশ্যক পলম হোৱাৰ কাৰণে যদি আপুনি কোনো বেঙ্ক শুল্ক দিবলগীয়া হয় তেন্তে আমি তাক বাতিল কৰিম।

### **8.1.1 চেভিংছ/কাৰেণ্ট একাউন্ট**

যেতিয়া আপুনি ডিপজিট একাউন্ট খোলে, আমি **ক.** কোনো নিৰ্দিষ্ট সময়ৰ মাজত বিনামূল্যে কৰিব পৰা লেনদেন, নগদ ধন আহৰণ আদিৰ সংখ্যাৰ বিষয়ে আপোনাক জনাম; **খ.** এনে সীমা অতিক্ৰম কৰাৰ পাছত শুল্কৰ স্বৰূপৰ বিষয়ে, যদি থাকে, জনাম; শুল্কৰ বিতং বিৱৰণ দৰ সূচীত অন্তৰ্ভুক্ত হৈ থাকিব; **গ.** আপোনাৰ চেভিংছ একাউন্টত কি হাৰত সুদ দিয়া হৈছে, ইয়াৰ গণনা কেনেকৈ কৰা হয় আৰু ইয়াৰ ম্যাদৰ অন্তৰালৰ বিষয়ে জনাম।

### **ন্যূনতম বেলেঞ্চ**

চেভিংছ একাউন্টত বজাই ৰাখিবলগীয়া ন্যূনতম জমাৰাশি আমাৰ শাখাসমূহত প্ৰদৰ্শন কৰি ৰখা হব।

জমা যোজনা, যেনে চেভিংছ বেঙ্ক একাউন্ট আৰু কাৰেণ্ট একাউন্ট বা আন যিকোনো প্ৰকাৰৰ ডিপজিট একাউন্টৰ বাবে, আমি আপোনাক **ক.** এনে একাউন্টৰ সঞ্চালন নিয়ন্ত্ৰণ কৰা নিয়ম আৰু চৰ্তৰ অংশৰূপে বজাই ৰাখিবলগীয়া ন্যূনতম জমাৰাশিৰ বিষয়ে জনাম; **খ.** আপোনাৰ দ্বাৰা একাউন্টত ন্যূনতম জমাৰাশি বজাই ৰাখিব নোৱাৰাৰ ক্ষেত্ৰত ধাৰ্য শুল্কৰ বিষয়ে জনাম। শুল্কৰ বিতং বিৱৰণ দৰ সূচীত অন্তৰ্ভুক্ত হৈ থাকিব।

### **শুল্ক**

চেক বুক জাৰি, একাউন্টৰ অতিৰিক্ত/ডুপ্লিকেট বিৱৰণ, ডুপ্লিকেট পাছবুক, আদায়কৃত চেকৰ প্ৰতিলিপি, ফলিঅ' শুল্ক, ডেবিট কাৰ্ড, এটিএম কাৰ্ড, স্বাক্ষৰৰ সত্যনিৰূপণ, অপৰ্যাপ্ত জমাৰাশিৰ বাবে চেকৰ প্ৰত্যৰ্পণ, নিৰ্দেশ বা একাউন্টৰ ধৰণত পৰিবৰ্তন আদিৰ কাৰণে বিশেষ শুল্ক আমাৰ দৰ সূচীত অন্তৰ্ভুক্ত কৰা হব। ৰেহাই/সাহায্যৰ মূল বৈধ কালৰ ভিতৰত প্ৰদত্ত ৰেহাই বা সাহায্য (যেনে ধৰক আজীৱন ক্রেডিট কাৰ্ডৰ ওপৰত নবীকৰণ মাচুলৰ স্থায়ী ৰেহাই) প্ৰত্যাহাৰ কৰা নহব।

### **বিৱৰণ**

**ক.** আপোনাৰ একাউন্ট মেনেজ কৰাত তথা তাৰ প্ৰৱিষ্টি পৰীক্ষা কৰাত সহায় কৰাৰ বাবে আমি আপোনালৈ একাউন্টৰ মাহেকীয়া বিৱৰণ প্ৰদান কৰিম, যদিহে যি একাউন্ট আপোনাৰ আছে তাৰ বাবে এনে কৰা অনুচিত নহয় (যেনে এনে এটা একাউন্ট য'ত আপোনাৰ পাছবুক আছে)। **খ.** আপোনাৰ একাউন্টৰ বাবে সাধাৰণতে প্ৰদান কৰা একাউন্টৰ বিৱৰণৰ উপৰিও আপুনি শুল্ক ভৰি ততোধিক বাৰ একাউন্টৰ বিৱৰণ বিচাৰিব পাৰে। এই শুল্ক দৰ সূচীত উল্লেখ কৰা থাকিব। **গ.** আপুনি কাউন্টাৰত শেষৰ কেইটামান লেনদেন চাব পাৰিব। তদুপৰি যি ক্ষেত্ৰত আমাৰ ওচৰত এনে সুবিধা আছে, আপোনাৰ লেনদেন এটিএম-ত বা আপোনাৰ ইন্টাৰনেট একাউন্টৰ জৰিয়তেও আপুনি চাবলৈ সক্ষম হব। **ঘ.** যদিহে আপুনি ইচ্ছা কৰে আৰু আমাৰ ওচৰত তেনে সুবিধা আছে তেন্তে আমি আপোনাৰ একাউন্টৰ বিৱৰণ ই-মেইল বা আমাৰ সুৰক্ষিত ইন্টাৰনেট বেঙ্কিং সেৱাৰ জৰিয়তেও আপোনালৈ পঠিয়াম।

### **8.1.2 টাৰ্ম ডিপজিট**

#### **টাৰ্ম ডিপজিটৰ ম্যাদপূৰ্বে আহৰণ**

আমি **ক.** ম্যাদৰ সমাপ্তিৰ আগতে টাৰ্ম ডিপজিটৰ ধন উলিওৱাৰ কাৰ্যবিধি আপোনাক জনাম; **খ.** টাৰ্ম ডিপজিট ম্যাদৰ সমাপ্তিৰ আগতে উলিওৱাৰ ক্ষেত্ৰত প্ৰয়োজ্য সুদৰ হাৰৰ নীতি ব্যক্ত কৰিম।

### কালাতীত টাৰ্ম ডিপজিটৰ নৱীকৰণ

যদি আপুনি ম্যাদপূৰ্ণৰ তাৰিখৰ পাছত জমাখন নৱীকৰণ কৰিব বিচাৰে, তেন্তে আমি আপোনাক প্ৰযোজ্য সুদৰ হাৰৰ বিষয়ে জনাম।

### জমাখনৰ বিপৰীতে অগ্ৰিম

টাৰ্ম ডিপজিটত প্ৰাপ্ত ঋণ/অ'ভাৰড্ৰাফ্টৰ সুবিধা আমি আপোনাক জনাম।

#### 8.1.3 “ন’ ফ্লিচ” একাউন্ট

‘শূন্য’ বা অতি কম ন্যূনতম জমাৰাশিৰ সৈতে এটা মূল বেঙ্কিং “ন’ ফ্লিচ” একাউন্ট আমি আপোনাক প্ৰাপ্ত কৰোৱাম। এনে এটা একাউন্টত বিভিন্ন সেৱা/যোজনাৰ বাবে প্ৰযোজ্য শুল্ক এখন পৃথক দৰ সূচীত উল্লেখ কৰা হ'ব। এনে একাউন্টত লেনদেনৰ স্বৰূপ আৰু সংখ্যা সীমিত কৰা যাব পাৰে যাৰ বিষয়ে আপোনাক একাউন্ট খোলাৰ সময়তে সুস্পষ্ট ভাবে জনাই দিয়া হ'ব।

#### 8.1.4 নাবালকৰ একাউন্ট

যদিহে আমাক সোধা হয় আমি জনাই দিম নাবালকৰ একাউন্ট কেনেকৈ খুলিব পৰা যায় আৰু ইয়াৰ পৰিচালন কেনেকৈ কৰিব পৰা যায়।

#### 8.1.5 বিশেষ একাউন্ট

আমি আমাৰ বিশেষ গ্ৰাহক, যেনে ধৰক জ্যেষ্ঠ নাগৰিক, শাৰীৰিকভাবে অক্ষম ব্যক্তি আৰু অশিক্ষিত ব্যক্তি আদিৰ বাবে আমাৰ সৈতে বেঙ্কিংৰ কাম সহজ আৰু সুবিধাজনক কৰি তুলিবলৈ যৎপৰোনাস্তি চেষ্টা চলাম। এই কামৰ অন্তৰ্গত থাকিব এনে আবেদক আৰু গ্ৰাহকৰ বাবে নীতি, যোজনা আৰু সেৱা সুবিধাজনক কৰি তোলা।

আমি দৃষ্টিহীন/অন্যান্য শাৰীৰিকভাবে অক্ষম ব্যক্তিক একাউন্ট খোলাৰ কাৰ্যবিধি তথা অন্য নিয়ম আৰু চৰ্তৰ বিষয়ে জনাম, এই সাপেক্ষে যে তেওঁ বেঙ্কলৈ নিজেই এনে এজন সাক্ষীৰ সৈতে আহিব লাগিব যিজন সাক্ষী সেই ব্যক্তি আৰু বেঙ্ক দুয়োৰে পৰিচিত।

সাধাৰণতে অশিক্ষিত ব্যক্তি আৰু দৃষ্টিহীন ব্যক্তিলৈ চেকবুকৰ সুবিধা প্ৰদান কৰা নহয়। তথাপি খুচুৰা ঋণ, ইউটিলিটি বিল আদি সময়ে সময়ে পৰিশোধৰ বাবে, আপোনাৰ স্বার্থৰ ৰক্ষার্থে সুৰক্ষাৰ সৈতে আপোনালৈ চেকবুক জাৰি কৰাৰ কথা বিবেচনা কৰিম।

#### 8.1.6 নিষ্ক্ৰিয়/অব্যৱহৃত একাউন্ট

আমি ক. আপোনাক একাউন্ট খোলাৰ সময়তে জনাম আপোনাৰ একাউন্ট অপাৰেট নকৰিলে কিমান দিনৰ পাছত ইয়াক নিষ্ক্ৰিয়/অব্যৱহৃত একাউন্টৰূপে ধৰা হ'ব। আপোনাৰ একাউন্টক নিষ্ক্ৰিয়, অব্যৱহৃত ৰূপে বৰ্গীকৃত কৰাৰ বা গৰাকীহীন একাউন্ট ৰূপে গণ্য কৰাৰ তথা তাক দৰ সূচী অনুযায়ী পুনৰ সক্ৰিয় কৰি তোলাৰ শুল্ক সমন্বিতে তাৰ পৰিণাম আদিৰ বিষয়ে আপোনাক তিনি মাহৰ আগতে জনাম; খ. আপুনি যদি আপোনাৰ একাউন্ট সক্ৰিয় কৰি তুলিব বিচাৰে তেন্তে তাৰ বাবে মানি চলিবলগীয়া কাৰ্যবিধি আপোনাক জনাম।

#### 8.1.7 আপোনাৰ একাউন্ট বন্ধ কৰা

সাধাৰণ পৰিস্থিতিত, অতি কমেও 30 দিনৰ ন'টীচ নিদিয়াকৈ আপোনাৰ একাউন্ট আমি বন্ধ নকৰো। ‘সাধাৰণ’ নহয় বুলি ধৰা পৰিস্থিতিৰ ভিতৰত একাউন্ট অনুচিতভাবে পৰিচালনা কৰা আদিও পৰে। এনে ক্ষেত্ৰত আপুনি ইতিমধ্যে জাৰি কৰা চেকৰ বাবে বিকল্প ব্যৱস্থা কৰিব লাগিব তথা এনে একাউন্টত নতুন চেক কটাৰ পৰা বিৰত থাকিব লাগিব।

### 8.2 ক্লিয়েৰিং চক্ৰ/সংগ্ৰহ সেৱা

ক. সংগ্ৰহৰ বাবে লেখ্য (ইন্সট্ৰুমেন্ট) দাখিল কৰাৰ পাছত আপুনি ধন কেতিয়া উলিয়াব পাৰিব আৰু আমাৰ চেক সংগ্ৰহ নীতি অনুযায়ী আপুনি বিলম্বিত সুদৰ বাবে কেতিয়া যোগ্য হ'ব ইত্যাদি বিৱৰণ সমন্বিতে আপোনাক স্থানীয় লেখ্য আৰু বাহিৰৰ লেখ্যৰ বাবে ক্লিয়েৰিং চক্ৰৰ বিষয়ে আমি আপোনাক জনাম। খ. যদিহে আমি বাহিৰৰ চেকৰ বাবে ততালিকে ক্ৰেডিট সুবিধা প্ৰদান কৰো তেন্তে আমি আপোনাক প্ৰযোজ্য নিয়ম আৰু চৰ্ত, যেনে আপুনি দাখিল কৰা লেখ্যৰ বাবে ক্ৰেডিটৰ সীমা, সম্ভৱতাৰে একাউন্টৰ পৰিচালন আদি সমন্বিতে বিতং বিৱৰণ দিম। গ. আমি আমাৰ চেক সংগ্ৰহ নীতি অনুযায়ী কামত আগবাঢ়িম আৰু আপুনি দাখিল কৰা চেক/লেখ্য প্ৰেৰণ কালত হেৰাই যোৱাৰ ক্ষেত্ৰত ডুপ্লিকেট চেক/লেখ্য আপুনি প্ৰাপ্ত কৰিব পৰাত সম্পূৰ্ণ সহায়তা আমি যাচিম। ঘ. যেতিয়া আপুনি একাউন্ট খুলিব আৰু পাছত যেতিয়াই আপুনি বিচাৰিব উপৰোক্ত তথ্য আমি আপোনাক দিম। যদি আমাৰ নীতিত কোনো পৰিবৰ্তন ঘটে, তেন্তে সংশোধিত নীতি আমাৰ ৱেবচাইটত আৰু আমাৰ সকলো শাখাত প্ৰদৰ্শিত কৰিম।

### 8.3 নগদ ধনৰ লেনদেন

আপোনাৰ একাউন্ট আপুনি য'তেই ৰাখে, তাৰ কাউন্টাৰত চেক/নগদ ধন গ্ৰহণ কৰিম আৰু নগদ ধন প্ৰদান কৰিম। ভাৰতীয় ৰিজাৰ্ভ বেঙ্কৰ নিৰ্দেশ অনুযায়ী, আমাৰ এনে শাখাত আমি পুৰণা/ফটা-ছিটা নোট আৰু/

বা খুচুৰা পইচা অদল-বদল কৰিম।

এক নিৰ্ধাৰিত ধনৰাশিৰ ওপৰত লেনদেনৰ বাবে আপুনি পেন (PAN) কাৰ্ড দাখিল কৰাৰ প্ৰয়োজন পৰিব।

### 8.3.1 প্ৰত্যক্ষ বিকলন আৰু স্থায়ী নিৰ্দেশ

**ক.** আপুনি একাউন্ট খোলাৰ সময়ত, প্ৰত্যক্ষ বিকলন (ডাইৰেক্ট ডেবিট) আৰু স্থায়ী নিৰ্দেশে কি দৰে কাম কৰে তথা আপুনি কেনেদৰে এইবিলাক লিপিবদ্ধ/বাতিল কৰিব পাৰিব আৰু এইবিলাকৰ সৈতে জড়িত 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 পলম বা বিফলতাৰ ফলস্বৰূপে দেখা দিয়া বিত্তীয় লোকচান বা অতিৰিক্ত খৰচৰ বাবে বেঙ্কৰ ক্ষতিপূৰণ নীতি অনুসৰি ক্ষতিপূৰণ দিম। যদি আপোনাৰ একাউন্টত অপৰ্যাপ্ত জমাখনৰ বাবে আমি আদেশ পালন কৰিব নোৱাৰো, তেন্তে সময়ে সময়ে সংশোধিত দৰ সূচী অনুযায়ী শুল্ক লগাম। **গ.** প্ৰেৰকৰ এজেন্ট ৰূপে যেতিয়া আমি কাম কৰো, ইলেক্ট্ৰনিক ক্লিয়েৰিং সেৱা (ইচিএচ)-ৰ যোগেদি প্ৰেৰণ কৰাৰ সময়ত প্ৰেৰণ প্ৰাপ্তকৰ্তা জনলৈ আমি প্ৰেৰণ বাৰ্তা পঠিয়াওঁ। **ঘ.** প্ৰত্যক্ষ বিকলনৰ অন্তৰ্গত যেতিয়াই নিৰ্ধাৰণ কৰা হয় যে আপোনাৰ একাউন্টৰ পৰা অনধিকাৰভাৱে/ভুলবশতঃ বিকলন কৰি দিয়া হৈছে, লগে লগে সুদৰ সৈতে আপোনাৰ একাউন্টলৈ ধন ঘূৰাই দিয়া হব তথা বেঙ্কৰ ক্ষতিপূৰণ নীতি অনুযায়ী আপোনাক ক্ষতিপূৰণ দিয় হব।

### 8.4 ধন-আদায় ৰোধ (পে'মেণ্ট ষ্টপ) কৰাৰ সুবিধা

**ক.** আপুনি জাৰি কৰা চেকৰ ক্ষেত্ৰত ধন-আদায় ৰোধ কৰাৰ নিৰ্দেশ আমি গ্ৰহণ কৰিম। আপোনাৰ নিৰ্দেশ পোৱাৰ লগে লগে আমি প্ৰাপ্তি স্বীকাৰ কৰিম আৰু বিহিত ব্যৱস্থা লম, এই চৰ্তত যে যদিহে এই চেক আমি ইতিমধ্যে ক্লিয়েৰ কৰা নাই। **খ.** আমি যদিহে কোনো শুল্ক আছে তাক লগাম আৰু সময়ে সময়ে সংশোধিত দৰ সূচীত তাক অন্তৰ্ভুক্ত কৰিম। **গ.** যদিহে ধন-আদায় ৰোধ কৰাৰ নিৰ্দেশ প্ৰাপ্তি স্বীকাৰৰ পাছত চেকৰ ধন আদায় দিয়া হয়, তেন্তে বেঙ্কৰ ক্ষতিপূৰণ নীতি অনুযায়ী আপোনাৰ ব্যয়পূৰণ কৰিম আৰু আপোনাক ক্ষতিপূৰণ দিম।

### 8.5 আপোনাৰ দ্বাৰা জাৰিকৃত চেক/বিকলন নিৰ্দেশ

**ক.** আপোনাৰ একাউন্টৰ পৰা প্ৰদত্ত মূল চেক/বিকলন নিৰ্দেশ বা এইবিলাকৰ প্ৰতিলিপি বা এইবিলাকৰ চিত্ৰ আইনৰ দ্বাৰা আৱশ্যক পৰা সময়লৈকে আমি ৰাখিম; **খ.** আমাৰ ওচৰত ৰেকৰ্ড থকালৈকে, সাক্ষ্য স্বৰূপে চেক/বিকলন নিৰ্দেশ বা ইয়াৰ প্ৰতিলিপি দিম। আপোনাৰ একাউন্টৰ পৰা প্ৰদত্ত চেক/বিকলন নিৰ্দেশ সম্বন্ধে বিবাদে দেখা দিলে, যদিহে তাৰ অনুৰোধ এবছৰ সময়ৰ ভিতৰত কৰা হয় তেন্তে কোনো শুল্ক লোৱা নহব আৰু এবছৰ সময়ৰ পাছত, দৰ সূচী অনুযায়ী শুল্ক লগোৱা হব; **গ.** আমি আপোনাক জনাম অপ্ৰদত্ত চেক আৰু 'আউট অব ডেট' চেকৰ ক্ষেত্ৰত কি ব্যৱস্থা লওঁ। একাউন্টত জমাখনৰ অভাবত চেক অপ্ৰদত্ত ভাবে ঘূৰাই দিলে আমি শুল্ক লগাম। সময়ে সময়ে সংশোধিত দৰ সূচীত শুল্কৰ বিৱৰণ অন্তৰ্ভুক্ত কৰা হব।

### 8.6 বেঙ্কৰ সমাপ্তি/স্থানান্তৰ

যদিহে আমি আমাৰ শাখা বন্ধ কৰিবলৈ বা স্থানান্তৰ কৰিবলৈ আঁচনি লওঁ, তেন্তে আমি **ক.** আপোনাৰ কেন্দ্ৰত কাৰ্যৰত যিকোনো বেঙ্কৰ কোনো শাখা নাথাকিলে, তিনি মাহৰ ন'টিচ দিম আৰু আপোনালৈ বেকিং সেৱা আগবঢ়োৱা কেনেদৰে অব্যাহত ৰাখিম তাক জনাম; **খ.** আপোনাৰ কেন্দ্ৰত কাৰ্যৰত আন যিকোনো বেঙ্কৰ যদি কোনো শাখা থাকে, তেন্তে দুমাহৰ ন'টিচ দিম।

### 8.7 মৃত একাউন্ট-ধাৰকৰ ক্ষেত্ৰত দাবীৰ নিষ্পত্তি

#### 8.7.1 মৃত একাউন্ট-ধাৰকৰ একাউন্ট নিষ্পত্তিৰ বাবে আমি সৰল কাৰ্যবিধি মানি চলিম।

#### ক. উত্তৰজীৱী/মনোনীত ব্যক্তিৰ দফাৰ সৈতে একাউন্ট

মৃত জমাকৰ্তাৰ ডিপজিট একাউন্টৰ ক্ষেত্ৰত, য'ত জমাকৰ্তাই নামাঙ্কন সুবিধাৰ প্ৰয়োগ তথা বৈধ নামাঙ্কন কৰিছিল অথবা যিকোনো উত্তৰজীৱিতা ("দুয়োৰে এজন বা উত্তৰজীৱী" বা "যিকোনো এজন বা উত্তৰজীৱী" বা "পূৰ্ববর্তী ব্যক্তি বা উত্তৰজীৱী" অথবা "পৰবর্তী ব্যক্তি বা উত্তৰজীৱী") দফাৰ সৈতে একাউন্ট খোলা হৈছিল, মৃত একাউন্ট-ধাৰকৰ উত্তৰজীৱী/মনোনীত ব্যক্তি (সকল)-ক ডিপজিট একাউন্টৰ বাকী ধনৰাশি আদায় দিয়া হব, যদিহে i) উত্তৰজীৱী/মনোনীত ব্যক্তিৰ পৰিচয় তথা একাউন্ট-ধাৰকৰ মৃত্যুৰ সত্যতা যথোচিত দলিলপত্ৰৰ সাক্ষ্যৰ জৰিয়তে প্ৰমাণিত কৰা হয়; ii) মৃত ব্যক্তিৰ একাউন্টৰ পৰা ধন আদায় দিয়াত বেঙ্কৰ বাধা দি উচিত ন্যায়ালয়ৰ পৰা কোনো আদেশ নাথাকে; আৰু iii) উত্তৰজীৱী/মনোনীত ব্যক্তিক এই কথা স্পষ্ট কৰি দিয়া হৈছে যে তেওঁ 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 ব্যক্তিৰ বিৰুদ্ধে যিকোনো ব্যক্তিকে থাকিব পৰা অধিকাৰ বা দাবী প্ৰভাবিত নহব।

উপৰোক্ত চৰ্তৰ অধীনত, উত্তৰজীৱী/মনোনীত ব্যক্তিক দিয়া ধন-আদায়ৰ দ্বাৰা বেঙ্কৰ দেয়তাৰ সম্পূৰ্ণৰূপে পৰিশোধ হৈ যাব। এনে ক্ষেত্ৰত, উত্তৰাধিকাৰ প্ৰমাণপত্ৰ, প্ৰশাসনিক পত্ৰ বা প্ৰমাণিত ইচ্ছাপত্ৰ আদি যোগান ধৰিবলৈ দাবী নজনোৱাকৈ অথবা উত্তৰজীৱী/মনোনীত ব্যক্তিৰ পৰা কোনো ক্ষতিপূৰণ বণ্ড বা জামিন প্ৰাপ্ত



নকৰাকৈ, মৃত একাউন্ট-ধাৰকৰ একাউন্টত থকা ধনৰাশি, লাগিলে যিমনেই নাথাকক, মৃত জমাকৰ্তাৰ উত্তৰজীৱী/মনোনীত ব্যক্তিক আদায় দিয়া হব।

#### **খ. উত্তৰজীৱী/মনোনীত ব্যক্তিৰ দফা বিহীন একাউন্ট**

যি ক্ষেত্ৰত মৃত জমাকৰ্তাই কোনো নামাঙ্কন কৰা নাছিল অথবা “কোনো এজন বা উত্তৰজীৱী” (যেনে ধৰক একক বা সংযুক্তভাবে পৰিচালিত একাউন্ট) হিচাপে বৰ্গীকৃত একাউন্ট বাদ দি বাকী একাউন্টৰ ক্ষেত্ৰত, আমি সাধাৰণ ব্যক্তিক অসুবিধা বা অকাৰণতে কষ্ট নিদিবলৈ আঞ্জাসূচক আৱশ্যকতাৰ কথা মনত ৰাখি জমাকৰ্তাৰ বৈধ উত্তৰাধিকাৰীক ধন পৰিশোধৰ বাবে সৰল প্ৰণালী গ্ৰহণ কৰিম। আমাৰ বিপদাশঙ্কা ব্যৱস্থাপন প্ৰণালীৰ প্ৰতি লক্ষ্য ৰাখি, আমি মৃত জমাকৰ্তাৰ একাউন্টত বাকী ধনৰাশিৰ বাবে নূন্যতম প্ৰাৰম্ভিক সীমা নিৰ্ধাৰণ কৰিম, যি সীমালৈকে ক্ষতিপূৰণ পত্ৰ বাদ দি আন কোনো নথিপত্ৰ নিবিচৰাকৈয়ে মৃত জমাকৰ্তা সঞ্চয় দাবী নিষ্পত্তি কৰিব পৰা যাব।

#### **গ. টাৰ্ম ডিপজিট একাউন্টৰ ম্যাদপূৰ্বে সমাপ্তি**

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

#### **ঘ. মৃত জমাকৰ্তাৰ নামত নগদ ধনৰ প্ৰবাহ**

ডিপজিট একাউন্টৰ উত্তৰজীৱী/মনোনীত ব্যক্তিক কষ্ট নিদিবৰ বাবে, আমি মৃত একাউন্ট-ধাৰকৰ নামত প্ৰক্ৰিয়াধীন নগদ ধনৰ প্ৰবাহৰ সন্দৰ্ভত উত্তৰজীৱী/মনোনীত ব্যক্তিৰ পৰা আমি যথোচিত চুক্তি/প্ৰাধিকাৰ প্ৰাপ্ত কৰিম। এই সঙ্কত আমি নিম্নলিখিত দুটা বিকল্পৰ মাজৰে এটা গ্ৰহণ কৰিবলৈ বিবেচনা কৰিম:

i) ‘মৃত শ্ৰী \_\_\_\_\_-ৰ সম্পত্তি’-ৰ ৰূপত একাউন্ট খুলিবৰ বাবে মৃত একাউন্ট-ধাৰকৰ উত্তৰজীৱী/মনোনীত ব্যক্তিৰ দ্বাৰা আমাক প্ৰাধিকৃত কৰা যাব পাৰে। এনে একাউন্টত মৃত একাউন্ট-ধাৰকৰ নামত প্ৰক্ৰিয়াধীন প্ৰবাহ জমা বা ক্ৰেডিট কৰাৰ অনুমতি দিয়া যাব, এই চৰ্তত যে কোনো ধন উলিওৱা হোৱা যদিহে নাই। বা ii) উত্তৰজীৱী/মনোনীত ব্যক্তিৰ দ্বাৰা আমাক প্ৰাধিকৃত কৰা যাব পাৰে যাতে প্ৰেৰকলৈ “একাউন্ট-ধাৰক মৃত” বুলি লিখি প্ৰক্ৰিয়াধীন প্ৰবাহ ওলোটাই পঠিয়াব পাৰে আৰু সেই অনুসৰি উত্তৰজীৱী/মনোনীত ব্যক্তিক জনাই দিব পাৰে। তাৰপাছত উত্তৰজীৱী/মনোনীত ব্যক্তি/বৈধ উত্তৰাধিকাৰীয়ে প্ৰেৰকৰ সৈতে যোগাযোগ কৰি হস্তান্তৰযোগ্য লেখ্য বা ইচএচ-ৰ জৰিয়তে সঠিক হিতাধিকাৰীৰ নামত ধন আদায় দিবলৈ কব পাৰে।

#### **8.7.2 দাবী নিষ্পত্তিৰ বাবে সময় সীমা**

আমি মৃত জমাকৰ্তা সঞ্চয় দাবী নিষ্পত্তি কৰিবলৈ দাবী প্ৰাপ্ত কৰা তাৰিখৰ পৰা 15 দিনৰ ভিতৰত উত্তৰজীৱী/মনোনীত ব্যক্তিক ধন আদায় দিবলৈ প্ৰচেষ্টা চলাম, এই চৰ্তত যে বেঙ্ক সন্তুষ্ট হোৱাকৈ জমাকৰ্তাৰ মৃত্যুৰ প্ৰমাণ তথা দাবীৰ উপযুক্ত পৰিচয় প্ৰদান কৰিব লাগিব।

#### **8.8 সুৰক্ষিত জমা লকাৰ**

আমি চেক ডিপজিট লকাৰ আৰু মূল্যৱান বস্ত্ৰৰ সুৰক্ষিত জমাৰ ক্ষেত্ৰত প্ৰযোজ্য নিয়ম আৰু কাৰ্যবিধিৰ সম্পূৰ্ণ বিৱৰণ আপোনাক দিম যদিহে আমি এই সেৱা আগবঢ়াওঁ।

#### **8.9 বিদেশী মুদ্ৰা বিনিময় সেৱা**

ক. যেতিয়া আপুনি বিদেশী মুদ্ৰা কিনে বা বেচে, তেতিয়া আমি এই সেৱাৰ তথ্য, বিদেশী মুদ্ৰা লেনদেনত প্ৰযোজ্য বিনিময় দৰ আৰু অন্য শুল্কৰ বিতং বিৱৰণ দিম। যদি ই সম্ভৱ নহয়, তেন্তে আমি আপোনাক জনাম ইয়াৰ গণনা কেনেকৈ কৰা হয়। খ. আপুনি যদি মুদ্ৰা বিদেশলৈ স্থানান্তৰ কৰিব বিচাৰে তেন্তে আমি জনাম এই কাম কেনেকৈ কৰিব পাৰি তথা আপোনাক আমি দিম: i) সেৱাসমূহৰ বিৱৰণ আৰু সেইবিলাক কেনেকৈ ব্যৱহাৰ কৰিব পাৰি; ii) আপুনি বিদেশলৈ পঠিওৱা মুদ্ৰা কেতিয়া তাত গৈ পোৱা উচিত আৰু পলম, যদিহে হয়, তাৰ কাৰণ আদিৰ বিৱৰণ; iii) বিদেশী মুদ্ৰালৈ পৰিবৰ্তনৰ বাবে প্ৰযোজ্য বিনিময় দৰ (যদি লেনদেনৰ সময়ত সম্ভৱ নহয়, তেন্তে পাছত এই দৰ আমি জনাই দিম); iv) আপুনি ভৰিবলগীয়া কমিশ্যন বা শুল্কৰ বিৱৰণ তথা এটা সাৱধানবাণী এই মৰ্মে যে মুদ্ৰা প্ৰাপ্ত কৰা ব্যক্তিয়েও বিদেশী বেঙ্কৰ শুল্ক দিবলগীয়া হব পাৰে; v) 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 শুধৰোৱাত/সম্পূৰ্ণ কৰাত সহায় কৰিম; vi) যদিহে বিদেশৰ পৰা আপোনাৰ বেঙ্ক একাউন্টলৈ মুদ্ৰা স্থানান্তৰ কৰা হৈছে, তেন্তে আমি আপোনাক প্ৰাপ্ত কৰা মূল ধনৰাশি তথা তাত ধাৰ্য কৰা শুল্কৰ, যদি আছে, বিষয়ে জনাম। যদিহে প্ৰেৰণকৰ্তাই সকলো শুল্ক ভৰিবলৈ সন্মত হয়, তেন্তে আমি আপোনাৰ একাউন্টত সেই ধন জমা দিয়াৰ সময়ত কোনো শুল্ক নলওঁ; vii) আমি প্ৰদান কৰা বিদেশী মুদ্ৰা বিনিময় সেৱা সঞ্চয় নিয়ামক প্ৰয়োজনীয়তা বা চৰ্তৰ বিষয়ে আপুনি অনুৰোধ জনালে, আমি আপোনাক পথ প্ৰদৰ্শন কৰিম; viii) ধনৰাশি জমা কৰাৰ নিৰ্দিষ্ট তাৰিখৰ পাছত পলম

হোৱাৰ ক্ষেত্ৰত, আপোনাক (ক) নিৰ্দিষ্ট তাৰিখৰ পাছত নিৰ্দিষ্ট কালছোৱাৰ বাবে সুদত কোনো প্ৰকাৰৰ লোকচানৰ বাবে তথা (খ) বেঙ্কৰ ক্ষতিপূৰণ নীতি অনুযায়ী বিদেশী মুদ্ৰা দৰৰ প্ৰতিকূল গতিৰ বাবেও ক্ষতিপূৰণ দিম। ix) নিয়ামক/বিধিবসম্মত নিৰ্দেশৰ অধীনত জাৰি কৰিবলগীয়া সকলো প্ৰমাণপত্ৰ বিনামূল্যে জাৰি কৰিম।

### 8.10 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 দৰ সূচী অনুযায়ী সেৱাসমূহৰ বাবে আপুনি দিবলগীয়া কমিশ্যন সম্বন্ধিত সকলো শুল্কৰ সবিশেষ তথ্য ব্যক্ত কৰিম।

পলম হোৱাৰ ক্ষেত্ৰত বেঙ্কৰ ক্ষতিপূৰণ নীতি অনুসৰি আপোনাৰ লোকচান/অতিৰিক্ত খৰচৰ বাবে আমি ক্ষতিপূৰণ দিম।

### 8.11 ধাৰ প্ৰদান

আপোনাক কোনো ধন দিয়াৰ আগতে বা আপোনাৰ অ'ভাৰড্ৰাফ্ট, ক্ৰেডিট কাৰ্ডৰ সীমা বা আন কোনো ধাৰৰ সীমা বঢ়োৱাৰ আগতে, আপুনি ইয়াক পৰিশোধ কৰিবলৈ সক্ষম হবনে নহয় তাক নিৰ্ধাৰণ কৰিম।

যি ক্ষেত্ৰত আবেদন জনোৱা ঋণৰ পৰিমাণ দুই লাখ টকাতকৈ কম হয় সেই ক্ষেত্ৰত আমি সহায় কৰিব নোৱাৰিলে, প্ৰত্যাখ্যান কৰাৰ কাৰণ আমি লিখিতভাৱে জনাম। আপোনাৰ দেয়তাৰ বাবে আনৰ পৰা গেৰাণ্টী বা আন চিকিওৰিটি আমি গ্ৰহণ কৰাতো যদি আপুনি বিচাৰে, তেন্তে আমি সেই ব্যক্তিজনক যি জনে গেৰাণ্টী বা আন চিকিওৰিটি দিব বা তেওঁৰ বিধি পৰামৰ্শদাতাক আপোনাৰ বিত্তৰ বিষয়ে গোপন তথ্য দিবলৈ আপোনাৰ অনুমতি বিচাৰিব পাৰে। তদুপৰি আমি ক. তেওঁলোকক নিৰপেক্ষ বিধি পৰামৰ্শ লবলৈ উৎসাহিত কৰিম যাতে তেওঁলোকে তেওঁলোকৰ প্ৰতিশ্ৰুতি তথা তেওঁলোকৰ সিদ্ধান্তৰ সম্ভাৱ্য পৰিণামৰ কথা বুজি পায় (য'ত উচিত, সেই ক্ষেত্ৰত আমি তেওঁলোকক চহী কৰিবলৈ কোৱা নথিপত্ৰত এনে অনুমোদনৰ কথা স্পষ্ট আৰু প্ৰকট ৰূপত থাকিব); খ. তেওঁলোকক কম যে গেৰাণ্টী বা আন চিকিওৰিটি দিয়াৰ ফলত আপোনাৰ পৰিবৰ্তে তেওঁলোক বা লগতে তেওঁলোকো দায়ী হব পাৰে তথা গ. তেওঁলোকৰ দায়িত্ব কি হব জনাম।

#### 8.11.1 ঋণ যোজনা সমূহ

ঋণৰ বাবে আবেদন আৰু ইয়াৰ প্ৰচেচিং: ক. আপুনি ঋণ বিচাৰাৰ সময়ত, আমি সেই ঋণত প্ৰযোজ্য সুদৰ হাৰ, প্ৰচেচিঙৰ বাবে, যদি আছে, কোনো মাচুল/শুল্ক, আগতীয়া ধন আদায়ৰ বিকল্প আৰু মাচুল, যদি আছে তথা এনে কোনো বিষয় যাৰ দ্বাৰা ঋণ লওঁতাৰ স্বাৰ্থ প্ৰভাৱান্বিত হয়, এই সকলোৰে বিষয়ে আমি তথ্য প্ৰদান কৰিম যাতে আন বেঙ্কৰ যোজনাৰ সৈতে এইবিলাকৰ সাৰ্থক তুলনা কৰি চাব পাৰে আৰু আপুনি সঠিক সিদ্ধান্ত লব পাৰে। খ. সাধাৰণতে ঋণ আবেদনৰ প্ৰচেচিঙৰ বাবে প্ৰয়োজনীয় সকলো বিৱৰণ আবেদন দিয়াৰ সময়তে আমি সংগ্ৰহ কৰিম। কোনো অতিৰিক্ত তথ্যৰ প্ৰয়োজন পৰাৰ ক্ষেত্ৰত আমি লগে লগে আপোনাৰ সৈতে যোগাযোগ কৰিম। গ. আমি আপোনাক ঋণৰ সীমা তথা ইয়াৰ নিয়ম আৰু চৰ্ত জনাম। ঘ. অনুৰোধ জনালে, আপুনি দাখিল কৰা ঋণৰ সকলো দলিলপত্ৰৰ অধিপ্ৰমাণিত প্ৰতিলিপি আৰু তাৰ লগতে ঋণ দলিলপত্ৰত উল্লেখিত সকলো সংলগ্ন নথিপত্ৰৰ প্ৰতিলিপি আমাৰ খৰচত আপোনাক দিম। ঙ. ঋণ দিয়াৰ ক্ষেত্ৰত আমি লিঙ্গ, জাতি আৰু ধৰ্মৰ ভিত্তিত কোনো ভেদভাব নকৰো। অৱশ্যে, এই কথাই আমাক সমাজৰ বিভিন্ন বৰ্গৰ বাবে গঢ়ি তোলা যোজনা প্ৰবৰ্তিত কৰাত বা তাৰ সৈতে সহযোগিতা কৰাত কোনো বাধা দিব নোৱাৰিব। চ. ধাৰৰ একাউন্ট স্থানান্তৰৰ বাবে অনুৰোধৰ প্ৰচেচিং গতানুগতিকভাৱে আমি ধাৰ লওঁতা অথবা কোনো বেঙ্ক/বিত্তীয় সংস্থাৰ পৰা প্ৰাপ্ত অনুৰোধতহে কৰিম।

### 8.12 গেৰাণ্টী

আপুনি যেতিয়া কোনো ঋণৰ বাবে গেৰাণ্টী হবলৈ বিবেচনা কৰে, তেন্তে আমি আপোনাক এইবিলাকৰ বিষয়ে জনাম: ক. গেৰাণ্টীৰ ৰূপে আপোনাৰ দায়িত্ব। খ. বেঙ্কৰ প্ৰতি আপুনি প্ৰতিশ্ৰুতি দিবলগীয়া দেয়তাৰ ধনৰাশি। গ. পৰিস্থিতিসমূহ যেতিয়া আমি আপোনাৰ দেয়তা আদায় দিবলৈ কম। ঘ. গেৰাণ্টীৰ ৰূপে ধন আদায় দিবলৈ ব্যৰ্থ হলে, বেঙ্কত থকা আপোনাৰ আন ধনৰ সাহায্য লব পাৰিমনে নাই সেই কথা জনাম। ঙ. গেৰাণ্টীৰ ৰূপে আপোনাৰ দেয়তা কোনো বিশেষ মাত্ৰালৈকে সীমিত নে সেয়া অসীমিত তাক জনাম। আৰু চ. সময় আৰু পৰিস্থিতি জনাম য'ত গেৰাণ্টীৰ ৰূপে আপোনাৰ দেয়তা ডিচ্চাৰ্জ কৰা হব আৰু সেই পদ্ধতিৰ কথা কম যাৰ দ্বাৰা আপোনাক এই বিষয়ে জনাম।

আপুনি যাৰ গেৰাণ্টী হৈছে সেই ধাৰ লওঁতাজনৰ আৰ্থিক স্থিতিত কোনো প্ৰতিকূল পৰিবৰ্তন দেখা গলেও আপোনাক জনাম।

### 8.13 সাধাৰণ তথ্য

আমি ক. 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 পূৰা তথ্য দিম।

খ. আবেদন জনাওঁতে আপোনাৰ পৰা আমাক লগা তথ্য/নথিপত্ৰ আদিৰ কথা জনাম। তদুপৰি আপোনাৰ পৰা আমাক লগা আপোনাৰ পৰিচয়, ঠিকনা, জীৱিকা আদি সঞ্চীয় নথিপত্ৰ অথবা এনে কোনো নথিপত্ৰ যাক বিধিসম্মত কৰ্তৃপক্ষৰ দ্বাৰা বৈধ আৰু নিয়ামক প্ৰয়োজনীয়তা অনুপালনৰ বাবে বিচৰা হৈছে (যেনে ধৰক পেন কাৰ্ডৰ বিৱৰণ), এই সকলো কথাও আপোনাক জনাম। গ. আমি যদি আৱশ্যক বুলি ভাবো, তেন্তে আপুনি ক্রেডিট কাৰ্ডৰ আবেদনপত্ৰত যি বিৱৰণ দিছে তাৰ সত্যনিৰূপণৰ বাবে, এই উদ্দেশ্যে আমি নিযুক্তি দিয়া আমাৰ এজেণ্টৰ জৰিয়তে আপোনাৰ বাসস্থানৰ আৰু/বা কাৰ্যালয়ৰ ফোন নম্বৰত আপোনাৰ সৈতে যোগাযোগ কৰিম আৰু/বা আপোনাৰ বাসস্থানত আৰু/বা ব্যৱসায় বা কৰ্মস্থানৰ ঠিকনাত লগ ধৰিম। ঘ. যদি আমি আপোনাক অ'ভাৰড্ৰাফ্টৰ সুবিধা দিওঁ বা আপোনাৰ অ'ভাৰড্ৰাফ্টৰ বৰ্তমানৰ সীমা বঢ়াই দিওঁ তেন্তে আমি আপোনাক জনাম আপোনাৰ অ'ভাৰড্ৰাফ্ট 'অন ডিমাণ্ড' নে অন্যথাই পৰিশোধ্য হ'ব। প্ৰয়োজন পৰিলে আমি আপোনাক জনাম আহৰণ কৰা অধিক অ'ভাৰড্ৰাফ্ট ধনৰাশিৰ গণনা কেনেকৈ কৰা হয় আৰু তাৰ সুদৰ হাৰ কেনেকৈ নিৰ্ণয় কৰা হয়।

## 8.14 ক্রেডিট কাৰ্ড

### 8.14.1 সাধাৰণ তথ্য

ক. আপুনি যেতিয়া কাৰ্ডৰ বাবে আবেদন জনাব, সেই সময়ত আমি আপোনাক জনাম সকলো সংশ্লিষ্ট নিয়ম আৰু চৰ্ত, যেনে ধৰক শুল্ক আৰু সুদৰ মালুল, বিলিং আৰু ধন-আদায়, অ'ভাৰডিউজ গণনাৰ পদ্ধতি, নবীকৰণ আৰু সমাপ্তিৰ প্ৰক্ৰিয়া আৰু আন এনে কোনো তথ্য যাক ক্রেডিট কাৰ্ড সঞ্চালনৰ বাবে আপোনাৰ দৰকাৰ হ'ব পাৰে। খ. যেতিয়া আপুনি আমাৰ যোজনা/সেৱা লব/তাৰ বাবে আবেদন জনাব, তেতিয়া আপোনাক আমাৰ লক্ষ্যৰ 'টাৰ্ন এৰাউণ্ড টাইম'-ৰ কথা জনাম। গ. আপোনাৰ প্ৰথম কাৰ্ডখনৰ সৈতে আমি আপোনালৈ চাৰ্ভিচ গাইড/মেম্বাৰ বুকলেট পঠিয়াম য'ত বিতংকৈ নিয়ম আৰু চৰ্ত থাকিব তথা আপোনাৰ কাৰ্ড হেৰালে/অপব্যৱহাৰ কৰিলে আপোনাৰ একাউন্টত হ'ব পৰা লোকচানৰ বাবে আপোনাৰ দায়িত্ব তথা আপোনাৰ কাৰ্ডৰ ব্যৱহাৰৰ সৈতে জড়িত অন্য তথ্য থাকিব। ঘ. আপোনাৰ কাৰ্ডৰ বিৱৰণত দিয়া কোনো লেনদেন আপুনি বুজি নাপালে, আমি আপোনাক অধিক বিৱৰণ দিম যদি আপুনি বিচাৰে। যি ক্ষেত্ৰত আপোনাৰ দাবী আমি গ্ৰহণ নকৰো, সেই ক্ষেত্ৰত আমি প্ৰমাণ দিম যে সেই লেনদেনৰ বাবে আপুনিয়েই অনুমোদন জনাইছিল।

### 8.14.2 ক্রেডিট কাৰ্ড/পিনৰ জাৰিকৰণ

ক. আপোনাৰ ক্রেডিট কাৰ্ড/পিন আমি কুৰিয়াৰ/ডাকযোগে কেৱল আপুনি দিয়া ডাক ঠিকনালৈ অথবা আপুনি দিয়া বিকল্প ঠিকনালৈ (যদি ডাক ঠিকনাত পঠিওৱা সম্ভৱ নহ'ল) পঠিয়াই দিম। বিকল্পৰূপে, আপুনি যদি বিচাৰে আপোনাৰ ক্রেডিট কাৰ্ড/পিন আপোনাৰ যথোচিত চিনাক্তকৰণৰ পাছত আমাৰ শাখাত আপোনাক ডেলিভাৰি দিব পাৰে। খ. আমি আপোনালৈ নিষ্ক্ৰিয় (যাক লগে লগে ব্যৱহাৰৰ বাবে সাজু কৰি ৰখা নহয়) ক্রেডিট কাৰ্ডো জাৰি কৰিব পাৰে যদিহে আমি আপোনাৰ প্ৰ'ফাইল কাৰ্ড জাৰি কৰাৰ বাবে যথোচিত বুলি বিবেচনা কৰো। এনে নিষ্ক্ৰিয় ক্রেডিট কাৰ্ড তেতিয়াহে কেৱল সক্ৰিয় হ'ব যেতিয়া আপুনি আৱশ্যকীয় পদক্ষেপ ল'ব তথা ই নিৰ্দিষ্ট আন চৰ্তৰ অধীন হ'ব। গ. কেৱল আপোনাৰ অনুমতি লৈহে আপোনাৰ কাৰ্ডত ঋণ/ক্রেডিট সুবিধা প্ৰদান কৰিম/ঋণৰ সীমা বৃদ্ধি কৰিম। ঘ. যেতিয়াই আপোনাৰ পিন (PIN-ব্যক্তিগত চিনাক্তকৰণ সংখ্যা) আবৰ্তন কৰা হ'ব, আপোনাৰ ডাক ঠিকনালৈ ইয়াক পৃথকভাৱে পঠিওৱা হ'ব।

### 8.14.3 ক্রেডিট কাৰ্ডৰ বিৱৰণ

ক. ক্রেডিট কাৰ্ড একাউন্টৰ ব্যৱস্থাপনত আপোনাক সহায় কৰিবলৈ তথা ক্রেডিট কাৰ্ডৰ জৰিয়তে কৰা ক্ৰয়/নগদ ধন আহৰণৰ সবিশেষ তথ্য আপুনি পৰীক্ষা কৰিব পাৰিবলৈ, আমি আপোনালৈ ক্রেডিট কাৰ্ডৰ বিৱৰণ মাহিলি ডাকযোগে আৰু আপুনি ইচ্ছা কৰিলে ইন্টাৰনেটৰ জৰিয়তে পঠিয়াম। ক্রেডিট কাৰ্ডৰ বিৱৰণ প্ৰতি মাহতে পূৰ্বনিৰ্ধাৰিত তাৰিখত আপোনাৰ ডাক ঠিকনালৈ বিনামূল্যে পঠিওৱা হ'ব। খ. এই তথ্য আপুনি নোপোৱাৰ ক্ষেত্ৰত, অনুগ্ৰহ কৰি আমাৰ সৈতে যোগাযোগ কৰিব আৰু এই বিৱৰণ আমি পুনৰ পঠিওৱাৰ ব্যৱস্থা কৰিম যাতে আপুনি ইয়াৰ ধন-আদায় দিব পাৰে আৰু ক'ৰবাত আপত্তি থাকিলে আমাক সময়মতে জনাব পাৰে। গ. মালুল আৰু শুল্কৰ অনুসূচীত তথ্য নিয়ম আৰু চৰ্তত কোনো পৰিবৰ্তন ঘটিলে আপোনাক জনাম/সূচিত কৰিম। সাধাৰণতে পৰিবৰ্তন (সুদৰ হাৰ তথা বিনিয়ামক প্ৰয়োজনীয়তাৰ বাবে ঘটা পৰিবৰ্তন বাদ দি) অতি কমেও এমাহৰ আগতে জাননী দি তাৰপাছত ঘটোৱা হ'ব। এই পৰিবৰ্তন একাউন্টৰ মাহেকীয়া বিৱৰণ বা তাৰ প্ৰতিলিপিৰ সৈতে সূচিত কৰা হ'ব।

## 9. আপোনাৰ একাউন্টৰ সুৰক্ষা

### 9.1 সুৰক্ষিত আৰু নিৰ্ভৰযোগ্য বেঙ্কিং আৰু পৰিশোধ প্ৰণালী

উদ্যোগ হিচাপে আমি সহযোগিতা আগবঢ়াম যাতে আপুনি সুৰক্ষিত আৰু নিৰ্ভৰযোগ্য বেঙ্কিং তথা বিশ্বাসযোগ্য পৰিশোধ প্ৰণালীৰ লাভ উঠাব পাৰে। সুৰক্ষা ব্যৱস্থাৰ অংশৰূপে আমি সূক্ষ্মভাৱে নিৰীক্ষণৰ বাবে চিচিটিভি লগাম।

### 9.2 শেষতীয়া তথ্য যোগান

নিম্নলিখিত ক্ষেত্ৰত যেতিয়াই কোনো পৰিবৰ্তন ঘটে, অনুগ্ৰহ কৰি আমাক যথাসম্ভৱ সোনকালে জনাবলৈ মনত ৰাখিব :

**ক.** নাম , **খ.** ঠিকনা , **গ.** ফোন নম্বৰ বা **ঘ.** ই-মেইল ঠিকনা (যদিহে আমি ইয়াৰ দ্বাৰা যোগাযোগ কৰো) ।

### 9.3 আপোনাৰ একাউন্টৰ পৰীক্ষণ

**ক.** আমাৰ অনুমোদন হ'ল আপুনি আপোনাৰ বিৱৰণ বা পাছবুক নিয়মিতৰূপে চেক কৰক । যদি কোনো প্ৰক্ৰিষ্টি (এণ্টি) আপুনি ভুল বুলি ভাবে, তেন্তে তাৰ বিষয়ে আমাক যথাসম্ভৱ সোনকালে জনাব যাতে আমি তাৰ অনুসন্ধান কৰিব পাৰো । প্ৰত্যক্ষ বিকলন আৰু স্থায়ী নিৰ্দেশ নিয়মিতৰূপে পৰীক্ষা কৰিলে এই কথা সুনিশ্চিত হব যে আপোনাৰ ধন তালৈকে গৈছে যলৈ পঠিয়াবলৈ আপুনি দি থৈছে । **খ.** যদি আমি আপোনাৰ একাউন্টৰ কোনো লেনদেন অনুসন্ধান কৰাৰ প্ৰয়োজন পৰে আৰু যদি পুলিচ/তদন্তকাৰী সংস্থাক ইয়াৰ সৈতে জড়িত কৰাৰ প্ৰয়োজন পৰে তেন্তে আপুনিও সহযোগ কৰিব লাগিব ।

### 9.4 মনোযোগ দিব

প্ৰবন্ধনা ৰোধ কৰিবলৈ আৰু আপোনাৰ একাউন্ট সুৰক্ষিত ৰাখিবলৈ আপোনাৰ চেক, পাছবুক, কাৰ্ড, পিন আৰু সুৰক্ষাৰ আন তথ্যৰ প্ৰতি আপুনি চকু দি থকা অতি আৱশ্যক । নিম্নলিখিত পৰামৰ্শসমূহ মানি চলাতো অনুগ্ৰহ কৰি সুনিশ্চিত কৰক : **ক.** কেতিয়াও **i)** আপোনাৰ চেকবুক আৰু কাৰ্ড একেলগে নাৰাখিব; **ii)** খালী চেকত চহী কৰি নাৰাখিব; **iii)** আন কাকো আপোনাৰ কাৰ্ড, পিন, পাছৱৰ্ড বা আন সুৰক্ষা তথ্য ব্যৱহাৰ কৰিবলৈ নিদিব; **iv)** আপোনাৰ পিন, পাছৱৰ্ড বা আন সুৰক্ষা তথ্য লিখি নাৰাখিব বা ৰেকৰ্ড কৰি নথব । **v)** আপোনাৰ একাউন্টৰ বিৱৰণ, পাছৱৰ্ড বা আন সুৰক্ষা তথ্য কাকো নিদিব । **খ.** সদায়েই- **i)** ডাকযোগে চেক পঠিয়ালে যালৈ পঠিয়াইছে তেওঁৰ নাম স্পষ্ট আখৰেৰে লিখিব যাতে প্ৰবন্ধনা ৰোধ কৰাত সহায় হয় । আমাৰ চুপাৰিছ হ'ল এনে চেক লিখাৰ সময়ত তলত কাৰ্বন ওলোটাকৈ ৰাখিব যাতে ৰাসায়নিকৰ দ্বাৰা একো সলাব পৰা নাযায় । **ii)** যদি আপুনি পিন সলনি কৰে নতুন পিন সাৱধানে ৰাখিব । **iii)** আপোনাৰ পিন, পাছৱৰ্ড আৰু আন সুৰক্ষা তথ্য মনত ৰাখি লব আৰু এই বিলাকৰ যদি কোনো লিখিত বাৰ্তা আপুনি পায় তাক পোৱাৰ লগে লগে নষ্ট কৰিব । **iv)** আপোনাৰ ব্যক্তিগত অভিবন্ধাত আপোনাৰ কাৰ্ড নিৰাপদে ৰাখিবলৈ যথোপযুক্ত পদক্ষেপ লব তথা আপোনাৰ পিন, পাছৱৰ্ড আৰু আন সুৰক্ষা তথ্য গোপনে ৰাখিব । **v)** কাৰ্ডৰ ৰচিদ সুৰক্ষিত ভাবে ৰাখিব আৰু সাৱধানে নষ্ট কৰিব । **vi)** যদি আপুনি চেক কোনো বেঙ্ক একাউন্টত জমা দিছে তেন্তে চেকত একাউন্ট ধাৰকৰ নাম লিখিব (কথগ বেঙ্ক একাউন্ট-চছজ) । চেকৰ খালী ঠাইত এডাল আঁচ টানি দিব যাতে কোনো অনধিকৃত ব্যক্তিয়ে তাত অতিৰিক্ত সংখ্যা বা নাম যোগ দিব নোৱাৰে । **গ.** আপোনাৰ কাৰ্ড/চেকবুক অপব্যৱহাৰৰ পৰা সুৰক্ষিত ৰাখিবলৈ আপুনি কি কৰা উচিত তাক আমি জনাম । **ঘ.** যদিহে আপোনাৰ চেকবুক, পাছবুক বা এটিএম/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 । **ঙ.** 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 । **চ.** হেৰুওৱাৰ কথা আপুনি আমালৈ আপোনাক দি থোৱা আমাৰ 24 ঘণ্টা কাৰ্যৰত ট'ল ফ্ৰি নম্বৰত জনাব পাৰে আৰু এই সম্বন্ধে শীঘ্ৰে লিখিতৰূপেও জনাই দৃঢ় প্ৰতিপন্ন কৰিব পাৰে । বিকল্প স্বৰূপে, এই উদ্দেশ্যে আপোনাক দিয়া আমাৰ ই-মেইল ঠিকনাতো এই কথা আমাক জনাব পাৰে । **ছ.** যেতিয়ালৈকে আমাক জনোৱা নহয়, সেই সময়লৈকে হোৱা কোনো অপব্যৱহাৰৰ বাবে আপুনি দায়ী হব ।

### 9.5 ইন্টাৰনেট বেঙ্কিং

অনলাইন বেঙ্কিং তেতিয়ালৈকে নিৰাপদ আৰু সুবিধাজনক যেতিয়ালৈকে আপুনি কিছুমান সাধাৰণ সতৰ্কতা অৱলম্বন কৰি থাকে । অনুগ্ৰহ কৰি নিম্নলিখিত পৰামৰ্শসমূহ মানি চলিব ।

**ক.** পোনপটীয়াকৈ আমাৰ ইন্টাৰনেট বেঙ্কিং চাইটলৈ যাব । আন কোনো চাইট বা ই-মেইলৰ জৰিয়তে এই চাইটলৈ নাহিব আৰু নকল ৱেবচাইটৰ পৰা হাত সাৰিবলৈ ড'মেনৰ প্ৰদৰ্শিত নাম পৰীক্ষা কৰি চাব । **খ.** আপোনাৰ পাছৱৰ্ড বা পিনৰ বিষয়ে সোধা কোনো ই-মেইল উপেক্ষা কৰিব তথা আমাক জনাব যাতে আমি তদন্ত কৰিব পাৰো । আপোনাৰ অনলাইন বেঙ্কিং বা পৰিশোধ কাৰ্ডৰ পিন বা আপোনাৰ পাছৱৰ্ডৰ বিষয়ে জানিব দিবলৈ পুলিচ অথবা আমি কেতিয়াও আপোনাৰ সৈতে যোগাযোগ নকৰো । **গ.** আমি আপোনাক পৰামৰ্শ দিওঁ যে আমাৰ ইন্টাৰনেট বেঙ্কিং চাইট চাবৰ বাবে চাইবাৰ কেফে/সম্মিলিত পিচি ব্যৱহাৰ নকৰিব । **ঘ.** আমি আপোনাক পৰামৰ্শ দিওঁ যে আপুনি আপোনাৰ পিচি শেষতীয়া এণ্টি-ভাইৰাচ আৰু স্পাই-ৱেৰ চফ্টৱেৰৰ দ্বাৰা নিয়মিতৰূপে আপডেট কৰিব । হেকাৰ্চ, ভাইৰাচৰ আক্ৰমণ বা ধূৰ্ত্ত “ট্ৰ’জান হৰ্চ” প্ৰ’গ্ৰামৰ পৰা সুৰক্ষিত হৈ ৰবলৈ আপুনি কোনো চিকিওৰিটি প্ৰ’গ্ৰাম ইন্সটল কৰিব পাৰে । আমি চুপাৰিছ কৰো যে এটা উপযুক্ত ফায়াৰওৱাল আপোনাৰ কম্পিউটাৰত ইন্সটল কৰি আপোনাৰ পিচি আৰু তাত থকা সামগ্ৰী

ইন্টাৰনেটত থকা বাহ্যিক কাৰকৰ পৰা আপুনি সুৰক্ষিত কৰি তোলাক। **ঙ.** আপোনাৰ অপাৰেটিং চিষ্টেমৰ 'ফাইল এণ্ড প্ৰিন্টিং শ্বেয়াৰিং' বৈশিষ্ট্য নিষ্ক্ৰিয় কৰি তুলিব। **চ.** ব্যৱহাৰ নকৰা সময়ত পিচি লগ অফ কৰি দিব। **ছ.** ইন্টাৰনেট এক্সপ্ল'ৰাৰ ব্ৰাউজাৰত আপোনাৰ আইডি/পিন ষ্ট'ৰ নকৰিব। **জ.** আপোনাৰ একাউন্ট আৰু লেনদেনৰ বিৱৰণ নিয়মিতৰূপে পৰীক্ষা কৰিব। **ঝ.** আমাৰ পৰামৰ্শ মানক-অনলাইনত সুৰক্ষিত হৈ ৰোৱাৰ বাবে সহায়তা আৰু পথপ্ৰদৰ্শন লাভ কৰিবলৈ আমাৰ ৱেবচাইট হ'ল উত্তম স্থান।

### 9.6 পৰিশোধ নাকচ কৰা

আপুনি যদি কোনো পৰিশোধ বা এলানি পৰিশোধ বদ কৰিব বিচাৰে, তেন্তে আপুনি: **ক.** চেকৰ পৰিশোধ ৰখাবৰ বাবে অথবা স্থায়ী নিৰ্দেশ বা প্ৰত্যক্ষ বিকলন নাকচ কৰাৰ বাবে, আপুনি আমাক লিখিতভাবে জনাব লাগিব। **খ.** প্ৰত্যক্ষ বিকলন বদ কৰিবলৈ আপুনি আমাক জনাব লাগিব। আমি চুপাৰিছ কৰো যে আপুনি প্ৰত্যক্ষ বিকলনৰ সন্দৰ্ভত "অ'ৰিজিনেটৰ"-কো খবৰ দিয়ক। **গ.** পৰিশোধ বদ কৰা সম্ভব নহ'ব পাৰে যদিহে বদ কৰা সম্পৰ্কীয় আপোনাৰ সিদ্ধান্তৰ জাননী আমাক নিদিয়ে। **ঘ.** ক্রেডিট কাৰ্ড সম্বন্ধীয় পৰিশোধ বাতিলকৰণ নিৰ্ধাৰিত অন্যান্য নিয়ম আৰু চৰ্তৰ অধীন হ'ব।

### 9.7 লোকচানৰ বাবে দায়িত্ব

**ক.** আপুনি যদি প্ৰবঞ্চনামূলক কাম কৰে, আপোনাৰ একাউন্টৰ সমগ্ৰ লোকচানৰ বাবে আপুনি দায়ী হ'ব। আপুনি যদি যথোপযুক্ত সতৰ্ক নোহোৱাকৈ কাম কৰে আৰু ইয়াৰ ফলত লোকচান হয়, তাৰবাবে আপুনি জগৰীয়া হ'ব। **খ.** যদি আপুনি প্ৰবঞ্চনামূলকভাবে বা বিনা সতৰ্কতাৰে কোনো কাম কৰা নাই, তেন্তে কাৰ্ড জাৰি নিয়ন্ত্ৰিত কৰা নিয়ম আৰু চৰ্ত অনুসৰি নিৰ্ধাৰিত ধনৰাশি পৰ্যন্ত আপোনাৰ কাৰ্ডৰ অপব্যৱহাৰৰ বাবে আপোনাৰ দায়িত্ব সীমিত হ'ব। **গ.** আপোনাৰ পিন হেৰুওৱাৰ অথবা পাছৱৰ্ড বা আন সুৰক্ষা তথ্য আনে পোৱাৰ ফলত হোৱা লোকচানৰ বাবে আপুনি তেতিয়ালৈকে দায়ী হৈ ৰ'ব যেতিয়ালৈকে আমাক নজনায়ে আৰু এনে অপব্যৱহাৰ ৰোধ কৰিবলৈ আমি ব্যৱস্থা নলওঁ।

## 10. তদাৰকীকৰণ

এই ক'ড তদাৰক কৰে 'ভাৰতীয় বেঙ্কিং ক'ড আৰু ষ্টেণ্ডাৰ্ড বোৰ্ড'-এ যাৰ নিৰ্দেশকৰ অন্তৰ্গত শাসকীয় পৰিষদৰ সদস্যসকলো আছে। যোগাযোগৰ বিৱৰণ তলত দাঙি ধৰা হ'ল: **ভাৰতীয় বেঙ্কিং ক'ড আৰু ষ্টেণ্ডাৰ্ড বোৰ্ড, ভাৰতীয় ৰিজাৰ্ভ বেঙ্ক বিল্ডিং, চি-7, 4ৰ্থ মহলা, বান্দ্রা-কুৰ্লা কমপ্লেক্স, মুম্বাই-400 051, ফোন: 26573715; ফেক্স: 26573719, ই-মেইল: ceo.bcsbi@rbi.org.in; ৱেবচাইট: www.bcsbi.org.in**

## 11. সহায় প্ৰাপ্ত কৰা

যদি আপুনি ক'ড সম্পৰ্কীয় কোনো কথা জানিব বিচাৰে, আমাৰ নিৰ্দিষ্ট টেলিফোন হেল্পডেস্ক বা গ্ৰাহক সেৱা নম্বৰত আমাৰ সৈতে যোগাযোগ কৰক বা তলৰ ঠিকনাত ইণ্ডিয়ান বেঙ্ক্ছ এছোছিয়েশ্যনৰ সৈতে যোগাযোগ কৰক: **ইণ্ডিয়ান বেঙ্ক্ছ এছোছিয়েশ্যন, 6ষ্ঠ মহলা, চেণ্টাৰ। বিল্ডিং, ৱৰ্ল্ড ট্ৰেড চেণ্টাৰ কমপ্লেক্স, কাফ পেৰেড, মুম্বাই - 400 021, ফোন: 022-22174040, ফেক্স: 022-22184222, ই-মেইল: unni@iba.org.in; ৱেবচাইট: www.iba.org.in**

অথবা ভাৰতীয় বেঙ্কিং ক'ড আৰু ষ্টেণ্ডাৰ্ড বোৰ্ড-ৰ সৈতে উপৰোক্ত ঠিকনাত যোগাযোগ কৰক।

**11.1** ক'ডৰ প্ৰতিলিপি পোৱা যায় আৰু আপুনি তাক কেনেকৈ প্ৰাপ্ত কৰিব পাৰিব তথা আপোনাৰ অনুৰোধত আমি তাৰ প্ৰতিলিপি যে আপুনি পাব পৰা কৰি তুলিম ইয়াৰ স্পষ্টীকৰণ আমাৰ সকলো শাখাৰ জাননী ফলকত তথা আমাৰ ৱেবচাইটত দিম।

## 12. ক'ডৰ সমীক্ষা

এই ক'ডৰ সমীক্ষা তিনি বছৰৰ ভিতৰত কৰা হ'ব। এই সমীক্ষা স্বচ্ছৰূপত কৰা হ'ব।

**জনহিতাৰ্থে প্ৰচাৰকৰ্তা : ভাৰতীয়  
ৰিজাৰ্ভ বেঙ্ক**