

কাটুন  
আর কাছে রাখুন



ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্ক  
RESERVE BANK OF INDIA  
[www.rbi.org.in](http://www.rbi.org.in)

# ব্যাঙ্কের অঙ্গীকারের কোড ব্যক্তিগত গ্রাহকবর্গের জন্য



ব্যাঙ্কিং কোডস অ্যান্ড স্ট্যান্ডার্ডস  
বোর্ড অফ ইণ্ডিয়া  
[www.bcsbi.org.in](http://www.bcsbi.org.in)

এটি একটি স্বেচ্ছাকৃত কোড, যা ব্যক্তিগত পর্যায়ে গ্রাহকদের সঙ্গে ব্যবহারের সময়ে ব্যাঙ্কের নিজেদের ব্যাঙ্কিং প্রথার ন্যূনতম মানক নির্ধারণ করে। এটি আপনাকে সুরক্ষা জোগায় এবং আপনার দৈনন্দিন কাজকর্ম সম্পাদনের সময়ে আপনার সঙ্গে ব্যাঙ্কের তরফের প্রত্যাশিত আচরণবিধি সম্পর্কে, যে-সম্বন্ধে স্পষ্ট ব্যাখ্যা দেয়। কোড-এ ‘আপনার’ অর্থ হল গ্রাহক আর ‘আমরা’ শব্দটির মানে যে-ব্যাঙ্কের সঙ্গে গ্রাহক কাজের ব্যাপারে লেনদেন করছেন।

## 1.1 কোড-এর উদ্দেশ্য

এই কোড গড়া হয়েছে যাতে **ক.** আপনার সঙ্গে ব্যাঙ্কের তরফ থেকে আপনার প্রাপ্য পরিষেবা সম্পর্কে ন্যূনতম মানক নির্ধারণের মাধ্যমে ভালো ও নিরপেক্ষ ব্যাঙ্কিং প্রথাসমূহ প্রবর্তনে উৎসাহদন **খ.** কাজকর্মে স্বচ্ছতা বাড়ানো যাতে আপনি আরও ভালোভাবে বুঝতে পারেন **গ.** কর্মসম্পালনে উন্নততর মান অর্জনের অভিলাষে প্রতিযোগিতার মাধ্যমে বাজার শক্তিগুলোকে উৎসাহিত করা **ঘ.** আপনার এবং আপনার ব্যাঙ্কের মাঝে এক নিরপেক্ষ ও সৌহার্দ্যপূর্ণ সম্বন্ধ গড়ে তোলা **ঙ.** ব্যাঙ্কিং কর্মপ্রণালিতে ভরসা জোগানো।

কোডের মানকসমূহ অনুবিভাগ 2-তে ‘মুখ্য অঙ্গীকারসমূহ’-এর অধীনে বিবৃত আছে।

### 1.2 কোডের প্রয়োগ

যতক্ষণ পর্যন্ত না অন্যভাবে উল্লেখিত হচ্ছে, এই কোডের সমস্ত অংশ নীচের তালিকাভুক্ত সমস্ত উৎপাদন এবং পরিষেবার উপর প্রযোজ্য, হোক চাই তা শাখাগুলো বা সহায়ক সংস্থাসমূহ দ্বারা, কাউন্টারে, ফোনে, ডাক মাধ্যমে, ইন্টারঅ্যাক্টিভ ইলেকট্রনিক সরঞ্জামের সাহায্যে বা অন্য কোনও পদ্ধতিতে দেওয়া হোক। অবশ্য, এখানে আলোচিত সমস্ত উৎপাদন সমস্ত ব্যাঙ্ক দ্বারা নিবেদিত হতে বা নাও হতে পারে। **ক.** কারেন্ট অ্যাকাউন্ট, সেভিংস অ্যাকাউন্ট, মেয়াদি জমা, রেকারিং ডিপোজিট, পিপিএফ অ্যাকাউন্ট এবং অন্যান্য সমস্ত ডিপোজিট অ্যাকাউন্ট। **খ.** পেমেন্ট পরিষেবাসমূহ, যেমন পেনশন, পেমেন্ট অর্ডার, ডিমান্ড ড্রাফট এবং ওয়ার ট্রান্সফার। **গ.** সরকারি লেনদেনের সঙ্গে জড়িত ব্যাঙ্কিং পরিষেবাসমূহ। **ঘ.** ডিম্যাট অ্যাকাউন্ট, ইকুইটি, সরকারি বন্ডসমূহ। **ঙ.** ভারতীয় কারেন্সি নোট বিনিময়ের সুযোগ। **চ.** চেক সংগ্রহ, নিরাপদ অভিরক্ষা পরিষেবা, সুরক্ষিত জমা লকারের সুবিধা। **ছ.** ঋণ এবং ওভার ড্রাফট। **জ.** মুদ্রা পরিবর্তন সহ বিদেশি মুদ্রা পরিষেবা। **ঝ.** আমাদের শাখাগুলোর মাধ্যমে বিক্রিত তৃতীয় পক্ষ বিমা এবং বিনিয়োগ উৎপাদনসমূহ। **ঞ.** ক্রেডিট কার্ড, ডেবিট কার্ড, এটিএম কার্ড এবং পরিষেবাসমূহ সমেত কার্ড উৎপাদনসমূহ (আমাদের দ্বারা প্রোৎসাহিত আমাদের সহায়ক/কোম্পানিসমূহ দ্বারা নিবেদিত ক্রেডিট কার্ডসমূহ সমেত)।

## 2. মুখ্য অঙ্গীকারসমূহ

### 2.1 আপনার কাছে আমাদের মুখ্য অঙ্গীকারসমূহ

#### 2.1.1. আপনার সঙ্গে আমাদের সমস্ত ব্যবহারে নিরপেক্ষ ও সুসঙ্গত আচরণ নিম্নরূপে সুনিশ্চিত করা :

**ক.** আমাদের কাউন্টারে আপনাকে নগদ/চেকের গ্রহণ তথা পেমেন্টের মতো ন্যূনতম ব্যাঙ্কিং সুবিধা প্রদান। **খ.** আমাদের নিবেদিত সমস্ত উৎপাদন এবং পরিষেবার জন্য তথা আমাদের স্টাফ দ্বারা অনুসৃত কর্মপদ্ধতি ও প্রথাসমূহের ব্যাপারে এই কোডে বিবৃত অঙ্গীকার এবং মানকসমূহ অনুসরণ। **গ.** আমাদের উৎপাদনসমূহ ও পরিষেবার প্রাথমিক সমস্ত আইন ও প্রনিয়ম আক্ষরিক অর্থে পুরোপুরি মেনে চলা সুনিশ্চিত করা। **ঘ.** আপনার সঙ্গে আমাদের সমস্ত লেনদেন সততা ও স্বচ্ছতার নৈতিক সিদ্ধান্তের ওপর নির্ভরশীল তাকে সুনিশ্চিত করা। **ঙ.** সুরক্ষিত ও নির্ভরযোগ্য ব্যাঙ্কিং তথা পেমেন্ট প্রণালি অবলম্বন।

#### 2.1.2. আমাদের সমস্ত উৎপাদন এবং পরিষেবা কীভাবে কাজ করে, নিম্নরূপ ব্যাখ্যা তা আপনার বুঝতে সহায়তা করবে:

**ক.** এসব সম্বন্ধে নিম্নরূপ এক বা একাধিক ভাষায় আপনাকে তথ্য সরবরাহ করা: হিন্দি, ইংরেজি বা উপযুক্ত স্থানীয় ভাষা। **খ.** এটা সুনিশ্চিত করা যে আমাদের সমস্ত বিজ্ঞাপন ও প্রচারধর্মী কাগজপত্র সুস্পষ্ট, এবং বিভ্রান্তিকর নয়। **গ.** এটা সুনিশ্চিত করা যে আমাদের সমস্ত উৎপাদন ও পরিষেবা সম্বন্ধে, তাদের ওপর প্রযোজ্য শর্তাবলি এবং সুদহার/সেবাশুল্ক এসব ব্যাপারে স্পষ্ট তথ্য জোগানো। **ঘ.** আপনার কী কী সুবিধালাভ হবে, কীভাবে আপনি লাভের সুযোগ নিতে পারেন, তাদের আর্থিক তাৎপর্য কী কী এবং আপনার সমস্ত জিজ্ঞাস্যের উত্তর পেতে কার সঙ্গে এবং কীভাবে যোগাযোগ করতে হবে, সেসব সম্বন্ধে তথ্য সরবরাহ।

#### 2.1.3. আপনার অ্যাকাউন্ট বা আমাদের পরিষেবা ব্যবহারে আপনাকে নিম্নরূপে সহায়তা করবে:

**ক.** নিয়মিত উপায়ে আপনাকে উপযুক্ত ও সদ্যতন (সর্বশেষ) পরিসংখ্যান জোগানো। **খ.** সুদহারের পরিবর্তন, নানান চার্জ বা শর্তাবলির পরিবর্তন সম্বন্ধে আপনাকে অবহিত রাখা।

#### 2.1.4. কাজকর্মে কোনওরকম ভুলচুক হলে নিম্নরূপে তার দ্রুত ও সহানুভূতি সহকারে ব্যবস্থা গ্রহণ:

**ক.** ভুলের চটপট সংশোধন এবং আমাদের ভুলের কারণে কোনও ব্যাঙ্ক চার্জ নেওয়া হয়ে থাকলে তা রদ করা

**খ.** আপনার অভিযোগের বিষয়ে দ্রুত ব্যবস্থা গ্রহণ। **গ.** আপনি যদি তাতেও সন্তুষ্ট না হন, আপনার অভিযোগ নিয়ে কীভাবে এগোবেন সেই ব্যাপারে বলা (7 নং প্যারা দেখুন) **ঘ.** প্রযুক্তিগত ব্যর্থতার কারণে উদ্ভূত সমস্যা দূর করতে উপযুক্ত বিকল্প পথ অবলম্বন।

### **2.1.5. আপনার সমস্ত ব্যক্তিগত তথ্যাবলিকে প্রাইভেট তথা গোপনীয় রাখা :**

নীচে 5 নং প্যারাতে উল্লেখিত বিষয়গুলোর সাপেক্ষে আপনার সমস্ত ব্যক্তিগত তথ্যাবলি প্রাইভেট ও গোপনীয় রাখা হবে।

### **2.1.6. কোডের প্রচারের জন্য আমরা**

**ক.** আপনাকে (বর্তমান গ্রাহক) কোডের একটি প্রতিলিপি সরবরাহ করব। **খ.** আপনি (নতুন গ্রাহক) যখন অ্যাকাউন্ট খুলবেন, তখন কোডের একটি প্রতিলিপি আপনাকে দেব। **গ.** অনুরোধ জানানো হলে কাউন্টারে বা ইলেকট্রনিক যোগাযোগের মাধ্যমে বা ডাকযোগে এই কোডের সরবরাহ করব; **ঘ.** প্রত্যেক শাখায় এবং আমাদের ওয়েবসাইটে এই কোডের প্রাপ্তিব্যবস্থা করব; এবং **ঙ.** এটা সুনিশ্চিত করব যে কোডের ব্যাপারে তথ্যাদি সরবরাহ এবং কোডের ব্যবহারে আমাদের স্টাফেরা প্রশিক্ষিত।

### **2.1.7 বৈষম্যহীন নীতি গ্রহণ ও তার অনুশীলন**

আমরা বয়স, জাতি, লিঙ্গ, বৈবাহিক স্থিতি, ধর্ম বা পঙ্গুত্বের কারণে কোনওরকম বৈষম্য করব না।

## **3. তথ্যাবলি**

আপনি নিম্নরূপ কোনও একটি সূত্রের মাধ্যমে সুদের হার, অভিন্ন শুল্ক তথা চার্জ এসবের ব্যাপারে তথ্যাবলি পেতে পারেন: **ক.** আমাদের শাখাগুলোতে নোটিস দেখে; **খ.** আমাদের শাখাগুলোতে বা হেল্প-লাইনে ফোন করে; **গ.** আমাদের ওয়েবসাইটে দেখে; **ঘ.** আমাদের সুনির্দিষ্ট স্টাফ/সহায়তা ডেস্কে জিজ্ঞাসা করে; অথবা **ঙ.** সেবা নির্দেশিকা/দরসূচি দেখে।

### **3.1 আপনি গ্রাহক হবার আগে আমরা**

**ক.** যেসব উৎপাদন এবং পরিষেবার ব্যাপারে আপনি আগ্রহী, সেসব ব্যাপারে মুখ্য বৈশিষ্ট্যাবলির স্পষ্ট ব্যাখ্যা দেব; **খ.** আমাদের নিবেদিত যে-কোনও উৎপাদন বা পরিষেবা যা হয়তো আপনার প্রয়োজনগুলো মেটাতে পারে, সেসব ব্যাপারে আপনাকে তথ্য জোগাব; **গ.** যদি কোনও উৎপাদন বা পরিষেবা একাধিক উপায়ে নিবেদন করি (যেমন ধরুন, এটিএম, ইন্টারনেটের মাধ্যমে, বা ফোনে, শাখাগুলোতে, ইত্যাদি) তবে ওই বিষয়ে আরও বিশদ তথ্য কীভাবে পেতে পারেন এসব আমরা আপনাকে জানাব; **ঘ.** আইনি, নিয়ামক তথা অভ্যন্তরীণ নীতিগত প্রয়োজনীয়তাগুলো মেটানোর জন্য আপনার পরিচয় তথা ঠিকানা প্রমাণের জন্য আপনার কাছে থেকে আমাদের কী কী তথ্য জানা দরকার, আমরা আপনাকে তা বলব।

### **3.2 আপনি যখন আমাদের গ্রাহক হয়ে যাবেন, তখন আমরা**

**ক.** প্রযোজ্য সুদের হার/শুল্ক তথা চার্জ সহ উৎপাদের মুখ্য বৈশিষ্ট্যাবলি সম্বন্ধে আমরা আপনাকে আরও তথ্য দেব; **খ.** সমস্ত ডিপোজিট অ্যাকাউন্ট, সুরক্ষিত অভিরক্ষাতে থাকা বস্তুসামগ্রী তথা সুরক্ষিত জমা ভল্টের ব্যাপারে আপনার অধিকার ও দায়িত্বসমূহ, বিশেষ করে মনোনয়নের সুবিধার ব্যাপারে আমরা আপনাকে অতিরিক্ত তথ্য সরবরাহ করব; **গ.** স্বয়ংক্রিয় উপায়ে “ফোন করবেন না” সেবার অধীনে আপনার নাম রেজিস্টার করে দেব। যতক্ষণ না আপনি লিখিত আকারে আমাদের এই তথ্য/পরিষেবা গ্রহণের ব্যাপারে আপনার সম্মতি জানাচ্ছেন, আমরা কোনও নতুন উৎপাদন/পরিষেবার ব্যাপারে টেলিফোন/এসএমএস/ই-মেল-এর মাধ্যমে আপনাকে কোনও তথ্য জানাব না।

### **3.3 সুদের হার**

আমরা আপনাকে নিম্নলিখিত ব্যাপারে তথ্য জানাব

**ক.** আপনার অ্যাকাউন্টসমূহ, জমা তথা ঋণ, দু’টোর ওপরই প্রযোজ্য সুদের হার; **খ.** আপনার জমা অঙ্কের ওপর কখন সুদের অঙ্ক দেব বা ঋণের অ্যাকাউন্টের ওপর কখন চার্জ বসাব; **গ.** আপনার অ্যাকাউন্টের ওপর কীভাবে সুদ লাগাই এবং সুদের হিসাব গণনার পদ্ধতি।

### **সুদের হারে পরিবর্তন**

আমাদের উৎপাদনগুলোর সুদের পরিবর্তন ঘটলে আমরা আপনাকে সে-ব্যাপারে তথ্যাদি জানাব।

### **3.4 দর সূচি**

#### **শুল্ক ও চার্জ**

**ক.** আমাদের শাখাগুলোতে আমরা এগুলি প্রদর্শিত করব: **i)** দরসূচির ব্যাপারে একটি নোটিস এবং আপনি তা বিনাব্যয়ে দেখার জন্য চাইতে পারেন; **ii)** নিঃশুল্ক পরিষেবার একটি তালিকা; **iii)** সেভিংস ব্যাঙ্ক অ্যাকাউন্টে ন্যূনতম অঙ্ক না রাখলে, বাইরের চেকের কালেকশন, ডিমান্ড ড্রাফট ও চেকবইর ইস্যুকরণ, হিসাব

বিবরণী, অ্যাকাউন্ট বন্ধ করা এবং এটিএম-এ অঙ্ক জমা করা/তোলার ওপর প্রযোজ্য চার্জের ব্যাপারে নোটিস; **খ.** আপনার পছন্দ করা কোনও উৎপাদন বা পরিষেবার ওপর কোনও চার্জ প্রযোজ্য হলে আমাদের দর সূচিতে আপনাকে আমরা বিবরণ জানাব; **গ.** আপনার পছন্দ করা উৎপাদ/পরিষেবার ব্যাপারে প্রযোজ্য শর্তাদির লঙ্ঘন/অবমাননার ক্ষেত্রে প্রদেয় শাস্তির ব্যাপারেও আমরা আপনাকে তথ্য জোগাব।

### **শুষ্ক তথা চার্জ পরিবর্তন**

আমরা যদি এসব চার্জ কোনও বৃদ্ধি ঘটাই বা নতুন কোনও চার্জের প্রবর্তন করি, তবে সংশোধিত চার্জ আদায়ের/কার্যকর করার তারিখের এক মাস আগেই বিজ্ঞপ্তির মাধ্যমে জানানো হবে।

### **3.5 শর্তাবলি**

**ক.** আপনি যখন গ্রাহক হচ্ছেন বা কোনও উৎপাদন/পরিষেবার প্রথম বার ব্যবহার করছেন, তখন আপনি আমাদের কাছে যে-সেবা চেয়েছেন, আমরা সেটার ব্যাপারে শর্তাদির তথ্যাবলি আপনাকে জানাব। **খ.** সমস্ত শর্তাবলি নিরপেক্ষ হবে এবং বিশেষভাবে মনোনয়নের সুবিধার ব্যাপারে দায়দায়িত্ব ও বাধ্যবাধকতার ব্যাপারে সংশ্লিষ্ট অধিকারসমূহ স্পষ্ট উল্লেখিত থাকবে এবং তা যথাসম্ভব সহজ-সরল ভাষায় হবে।

### **শর্তাবলিতে পরিবর্তন**

**ক.** আপনি যখন গ্রাহক হয়ে যাচ্ছেন, তখন নিম্নরূপ কোনও একটি উপায়ের মাধ্যমে শর্তাবলিতে পরিবর্তন সম্বন্ধে তথ্যাদি আপনাকে জানাব: **i)** হিসাব বিবরণী/পাসবই, **ii)** এটিএম **iii)** প্রত্যেক শাখাতে নোটিস বোর্ড **iv)** ই-মেল এবং ওয়েবসাইট সহ ইন্টারনেট **v)** সংবাদপত্র। **খ.** সাধারণত এক মাসের নোটিস জারী করে ভবিষ্যতে কার্যকর তারিখে পরিবর্তন প্রযোজ্য হবে; **গ.** যদি আমরা বিনা নোটিসে কোনও পরিবর্তন করে থাকি, তবে 30 দিনের মধ্যে পরিবর্তনের বিজ্ঞপ্তি দেব। যদি এই পরিবর্তন আপনার পক্ষে অসুবিধাজনক মনে হয়, তবে আপনি 60 দিনের মধ্যে এবং বিনা নোটিসেই এবং কোনও রকম অতিরিক্ত চার্জ বা সুদ না দিয়েই আপনার অ্যাকাউন্ট বন্ধ বা রূপান্তর করতে পারেন। **ঘ.** যদি আমরা কোনও এক বছরে কোনও বিরাট পরিবর্তন বা বেশ কিছু ছোটখাটো পরিবর্তন ঘটিয়ে থাকি, তবে আমরা, আপনার অনুরোধক্রমে, নতুন শর্তাবলির একটি প্রতিলিপি বা পরিবর্তনের সারাংশ আপনাকে দিতে পারি।

## **4. বিজ্ঞাপন, বিপণন এবং বিক্রি**

**ক.** আমরা এটা সুনিশ্চিত করব যে সমস্ত বিজ্ঞাপনী এবং প্রচারধর্মী সন্টার সুস্পষ্ট, এবং বিভ্রান্তিকর নয়; **খ.** যে-কোনও মিডিয়া এবং প্রচারধর্মী কাগজপত্রে যে-কোনও বিজ্ঞাপনে যাতে কিনা কোনও ব্যাঙ্কিং পরিষেবা বা উৎপাদের রয়েছে, আমরা এটাও নির্দেশিত করব যে তাতে অন্যান্য শুষ্ক এবং খরচাদি প্রযোজ্য হবে কি না এবং এটাও যে, অনুরোধ সাপেক্ষে প্রাসঙ্গিক শর্তাবলির পূর্ণ বিবরণ সরবরাহ করতে হবে। **গ.** আমরা যদি সহায়ক পরিষেবা দেবার জন্য কোনও তৃতীয় পক্ষের সহায়তা নিই, তবে আমরা এটাই চাইব যে তেমন তৃতীয় পক্ষ আপনার ব্যক্তিগত তথ্যাবলির (যদি তেমন তৃতীয় পক্ষের কাছে প্রাপ্ত হয়ে থাকে) ওপর ঠিক তেমনই গোপনীয়তা আর সুরক্ষার সঙ্গে ব্যবস্থা নেবে যা আমরা হলে করতাম। **ঘ.** আমরা বিভিন্ন সময়ান্তরে আপনার নেওয়া আমাদের উৎপাদিত সন্টারের নানাবিধ বিশিষ্টতা ঘিরে আপনাকে জানাব। আমাদের অন্যান্য উৎপাদন সম্বন্ধিত তথ্যাবলি বা আমাদের উৎপাদন সন্টার/পরিষেবার পরিপ্রেক্ষিত প্রচারমূলক অফারের ব্যাপারে তথ্যাবলি আপনাকে কেবল তখনই জানাব যদি আপনি তেমন তথ্য/পরিষেবার জন্য ডাক বা আমাদের ওয়েবসাইটে বা আমাদের ফোন ব্যাঙ্কিং/গ্রাহক সেবা নম্বরে নিজের নাম রেজিস্টার করে আপনার সম্মতি জানান; **ঙ.** আমরা আমাদের প্রত্যক্ষ বিক্রয় এজেন্সিসমূহের (ডিএসএ) জন্য, যাঁদের সেবা-সহায়তা আমরা নিজেদের উৎপাদন/পরিষেবার বিপণনের জন্য নিতে পারি, তাদের জন্য এক আচারবিধি নির্ধারিত করেছি। তাতে অন্যান্য বিষয়ের পাশাপাশি যখন তারা আমাদের উৎপাদন ব্যক্তিগতভাবে বা ফোনের মাধ্যমে বিক্রয়ের জন্য আপনার সঙ্গে যোগাযোগ করবে, তখন তাদের নিজের পরিচিতি দিতে হবে; **চ.** আপনার কাছ থেকে আমরা যদি এমন কোনও অভিযোগ পাই যে আমাদের প্রতিনিধি/কুরিয়ার বা ডিএসএ আপনার সঙ্গে অনুচিত আচরণ করেছে বা এই কোডের লঙ্ঘনমূলক কাজে লিপ্ত হয়েছিল, তবে আমরা তা অনুসন্ধান এবং বিচার ও অভিযোগসাপেক্ষ ক্ষতিপূরণের জন্য উপযুক্ত পদক্ষেপ নেব।

## **5. প্রাইভেসি এবং গোপনীয়তা**

আপনার সমস্ত ব্যক্তিগত তথ্যাবলি প্রাইভেট এবং গোপনীয় রাখব (এমনকী আপনি আর গ্রাহক না থাকলেও), এবং নিম্নরূপ সত্যদর্শ ও নীতিসমূহ দ্বারা পরিচালিত হব। আমরা আপনার অ্যাকাউন্টের সঙ্গে সংশ্লিষ্ট তথ্যাদি বা ডাটা, তা আপনি দিয়ে থাকুন বা অন্যথায় প্রাপ্ত, আমাদের গ্রুপের অন্যান্য কোম্পানি বা সংস্থা সহ কারও কাছে প্রকাশ করব না, নিম্নরূপ ব্যতিক্রমী ক্ষেত্রগুলি ছাড়া:

**ক.** যদি আইনের দাবিতে আমাদের এই তথ্য দিতে হয়; **খ.** যদি জনগণের প্রতি কর্তব্যের খাতিরে তথ্য প্রকাশ করতে হয়; **গ.** যদি আমাদের নিজেদের স্বার্থের খাতিরে তথ্য দিতে হয় (যেমন, প্রতারণা এড়ানোর জন্য), তবে আপনার বা আপনার অ্যাকাউন্ট (আপনার নাম ও ঠিকানা সহ) সম্বন্ধে অন্য কাউকে তথ্য দেবার জন্য এটাকে আমরা কারণ হিসেবে ব্যবহার করব না—বিপণনের উদ্দেশ্যে আমাদের গোষ্ঠীর অন্যান্য কোম্পানি সহ; **ঘ.** আপনি যদি আমাদের তথ্য প্রকাশ করতে বলেন, বা আমাদের কাছে যদি আপনার অনুমতি থাকে; **ঙ.** আপনার সম্বন্ধে ব্যাঙ্কারের রেফারেন্স যদি চাওয়া হয়, তবে তা দেবার আগে আমরা আপনার কাছ থেকে লিখিত অনুমতি চাইব; **চ.** আপনার সম্বন্ধে যে-ব্যক্তিগত রেকর্ডপত্র আমাদের কাছে আছে, তার নাগাল পাওয়ার জন্য বর্তমান আইনি কাঠামোর অধীনে আপনার অধিকারের সীমা সম্বন্ধে আমরা আপনাকে ব্যাখ্যা করে বলব; **ছ.** যদি আপনি আমাদের সুনির্দিষ্টভাবে তেমন করার অনুমোদন না দেন, তবে স্বয়ং আমাদের সমেত কাউকেই বিপণনের উদ্দেশ্যে আপনার ব্যক্তিগত তথ্যাদি আমরা ব্যবহার করতে দেব না।

### 5.1 ঋণ প্রসঙ্গ এজেন্সিসমূহ

**ক.** যখন আপনি আপনার অ্যাকাউন্ট খোলেন, তখন আমরা আপনাকে বলে দেব যে আপনার অ্যাকাউন্টের বিবরণ আমরা কখন ঋণ প্রসঙ্গ এজেন্সির হাতে তুলে দিতে পারি আর কখনই বা তাদের সঙ্গে যাচাইপত্র করতে পারি; **খ.** আমাদের কাছে আপনার যে-ঋণ আছে, সে-সম্বন্ধে আমরা ঋণ প্রসঙ্গ এজেন্সিকে তথ্যাদি দিতে পারি যদি: **i)** আপনি নিজের পেমেন্টের ব্যাপারে পিছিয়ে পড়েন; **ii)** দেয় অঙ্ক বিবাদস্পদ না হয়; এবং **iii)** আমাদের আনুষ্ঠানিক দাবির পরে, ঋণ শোধের ব্যাপারে আপনার প্রস্তাবে আমরা সন্তুষ্ট না হই; **গ.** এসব ক্ষেত্রে, আপনাকে আমরা লিখিতভাবে জানিয়ে দেব যে, আপনার দ্বারা আমাদের দেয় ঋণের ব্যাপারে ঋণ প্রসঙ্গ এজেন্সিসমূহকে তথ্যাদি দেওয়ার পরিকল্পনা আমাদের রয়েছে। আবার তারই পাশাপাশি ঋণ প্রসঙ্গ এজেন্সিগুলোর ভূমিকা কী, এবং ঋণ পাওয়ার ব্যাপারে আপনার সামর্থ্যের বিষয়ে তাদের দেওয়া তথ্যের কী প্রভাব পড়তে পারে, তা আমরা আপনাকে পরিষ্কার বলব। **ঘ.** আপনি যদি আমাদের তেমন অনুমতি দিয়ে থাকেন, তবে আপনার অ্যাকাউন্টের দৈনন্দিন সম্ভালন সম্বন্ধে অন্যান্য তথ্যাদি ঋণ প্রসঙ্গ এজেন্সিগুলোর হাতে তুলে দিতে পারি। **ঙ.** আপনার সম্বন্ধে ঋণ প্রসঙ্গ এজেন্সিকে দেওয়া তথ্যাদির একটা প্রতিলিপি আমরা আপনাকে দেব, বা তাদের প্রচারপত্র আপনাকে দেব যা ঋণ প্রসঙ্গ এজেন্সিগুলোর কর্মধারার ওপর আলোকপাত করবে।

## 6. বকেয়া অঙ্কের সংগ্রহ

যখনই আমরা আপনাকে ঋণ দেব, আমরা আপনাকে পরিশোধের অঙ্ক, সময়কাল, কালমাত্রা অনুযায়ী পরিশোধের প্রক্রিয়া ইত্যাদির মাধ্যমে পরিশোধের প্রক্রিয়া, বুঝিয়ে দেব। তবুও, আপনি যদি পরিশোধের সূচি পালন না করেন, তবে প্রাপ্য অঙ্ক উশুল করার জন্য, দেশের আইন অনুসরণে নির্ধারিত প্রণালী পালন করা হবে। এই পদ্ধতিতে আপনাকে নোটিস পাঠিয়ে বা ব্যক্তিগতভাবে সাক্ষাতের মাধ্যমে আপনাকে মনে করানো হবে আর/বা যদি কোনও সুরক্ষা জমা থাকে, তবে তা পুনরাধিকৃত হবে।

আমাদের সংগ্রহের নীতি শিষ্টাচার, যথোচিত ব্যবহার, এবং বোঝানোর ওপর কেন্দ্রিত। গ্রাহকের আস্থা বাড়ানো এবং দীর্ঘ-মেয়াদি সম্বন্ধ গড়ে তোলায় আমরা বিশ্বাসী। আমাদের স্টাফ বা আমাদের প্রতিনিধিত্বকারী অন্য কোনও ব্যক্তি যাকে প্রাপ্য অঙ্কের সংগ্রহ বা/এবং সুরক্ষার পুনরাধিকার গ্রহণের জন্য আমাদের প্রতিনিধিত্ব করার অনুমোদন দেওয়া হয়েছে, তিনি নিজের পরিচয় দেবেন এবং আমাদের দ্বারা ইস্যু করা অধিকার পত্র দেখাবেন এবং আপনার দ্বারা অনুরোধ হলে ব্যাঙ্ক দ্বারা বা ব্যাঙ্কের কর্তৃত্বাধীনে ইস্যুকৃত তাঁর পরিচয় পত্র আপনাকে দেখাবেন। আমরা বকেয়া অঙ্কের ব্যাপারে সমস্ত তথ্যাদি আপনাকে জোগাব এবং বকেয়া পরিশোধের জন্য পর্যাপ্ত নোটিস দেবার প্রয়াস করব।

সংগ্রহ বা/এবং সুরক্ষার পুনরাধিকার কাজে আমাদের ব্যাঙ্কের প্রতিনিধিত্ব করার জন্য স্টাফের সমস্ত সদস্যগণ বা অন্য কোনও ব্যক্তি নিম্নে সুনির্দিষ্ট নির্দেশিকাসমূহ মেনে চলবেন:

**ক.** সাধারণত আপনার পছন্দকৃত জায়গাতেই আপনার সঙ্গে যোগাযোগ করা হবে এবং যদি কোনও বিশেষ স্থান নির্দিষ্ট না থাকে, তবে আপনার নিবাসস্থলে আর আপনাকে যদি আবাসস্থলে না পাওয়া যায়, তবে আপনাকে ব্যবসাস্থলে/কর্মস্থলে যোগাযোগ করা হবে। **খ.** পরিচিতি এবং প্রতিনিধিত্ব করার অধিকার সম্বন্ধে একেবারে প্রথম সুযোগেই আপনাকে জানানো হবে। **গ.** আপনার গোপনীয়তাকে সম্মান জানানো হবে। **ঘ.** আপনার সঙ্গে শিষ্টাচারে আলোচনা করা হবে। **ঙ.** সাধারণত আমাদের প্রতিনিধি আপনার সঙ্গে 0700টা থেকে 1900 টার মধ্যে যোগাযোগ করবেন, যদি না আপনার ব্যবসায়ের বিশেষ প্রয়োজনের কারণে অন্য সময়ের দরকার পড়ে। **চ.** একটা বিশেষ সময়ে বা কোনও বিশেষ স্থানে কল না করার জন্য আপনার অনুরোধকে যতদূর সম্ভব সম্মান জানানো হবে। **ছ.** কলের সময় ও সংখ্যা এবং কথাবার্তার বিষয়বস্তু লিখে রাখা হবে। **জ.** বকেয়ার ব্যাপারে



সবরকম বাদবিসম্বাদ বা মতানৈক্যের পারস্পরিকভাবে গ্রহণযোগ্য এবং শৃঙ্খলিত উপায়ে সমাধানের জন্য সবরকম সহায়তা দেওয়া হবে। **ঝ.** বকেয়া সংগ্রহের জন্য আপনার বাসস্থানে পরিদর্শনকালে শিষ্টতা ও শালিনতা বজায় রাখা হবে। **ঞ.** পরিবারে মৃত্যুশোক বা অনুরূপ বিপদআপদ জাতীয় দুর্ঘটনামূলক অনুষ্ঠানে বকেয়া সংগ্রহের জন্য ফোন/দেখা করার ব্যাপারটা এড়ানো হবে।

### 6.1 সুরক্ষা পুনরাধিকার নীতি বিবরণ:

আমরা আইনের অনুশাসন মেনে সুরক্ষা পুনরাধিকার নীতি অনুসরণ করে চলব। অনুরোধ জানালে নীতির একটি প্রতিলিপি তুলে দেওয়া হবে।

## 7. অভিযোগ, অনুযোগ এবং সম্পর্কিত প্রত্যুত্তর

### 7.1 অভ্যন্তরীণ পদ্ধতিসমূহ

**ক.** আপনি যদি কোনও অভিযোগ জানাতে চান তো আমরা আপনাকে বলে দেব কীভাবে তা করতে হবে: **i)** কোথায় অভিযোগ জানানো যেতে পারে **ii)** কীভাবে অভিযোগ পেশ করা উচিত **iii)** কখন উত্তর প্রত্যাশা করতে পারেন **iv)** সমাধানের জন্যে কার সঙ্গে যোগাযোগ করতে হবে **v)** ফলাফল ঘিরে আপনি যদি সন্তুষ্ট না হন, তবে কী করবেন **vi)** আপনার যে-কোনও প্রশ্নের ব্যাপারে আমাদের স্টাফ আপনাকে সহায়তা করবেন। **খ.** আপনি যখন আমাদের গ্রাহক হবেন, তখন অভিযোগের ন্যায্য ও দ্রুত সমাধান পদ্ধতির বিবরণ কোথায় পেতে পারেন সেটা আমরা আপনাকে বলে দেব। **গ.** আপনার অভিযোগ যদি লিখিতভাবে পাওয়া যায়, তবে এক সপ্তাহের মধ্যে তার প্রাপ্তিস্বীকৃতি/উত্তর পাঠাবার প্রচেষ্টা আমরা করব। আপনার অভিযোগ যদি আমাদের নির্দিষ্ট টেলিফোন সহায়তা ডেস্ক বা গ্রাহক সেবা নম্বরে আসে, তবে আমরা আপনাকে অভিযোগ প্রসঙ্গ নম্বর দেব এবং একটা সঙ্গত সময়কালের মধ্যে প্রগতির ব্যাপারে আপনাকে অবহিত রাখব। **ঘ.** ব্যাপারটি যাচাইপত্র করার পরে, আমরা আপনার কাছে আমাদের চূড়ান্ত উত্তর পাঠাব অথবা উত্তর দেওয়ার জন্য কেন আমাদের সময় দরকার সেটা আপনাকে ব্যাখ্যা করে বোঝাব আর সেটা করতে চেষ্টা করব আপনার অভিযোগ পাওয়ার ছ’ সপ্তাহের মধ্যে আর আপনি যদি তাতেও সন্তুষ্ট না হন, তবে কীভাবে আপনার অভিযোগকে আরও এগিয়ে নিয়ে যাবেন সেটাও বলে দেব।

### 7.2 ব্যাঙ্কিং লোকপাল সেবা

**ক.** আমরা নিজেদের ওয়েবসাইটে এবং আমাদের সকল শাখাতে একটি নোটিস টাঙাব যাতে বিবৃত থাকবে যে আমরা ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্কের ব্যাঙ্কিং লোকপাল যোজনা 2006-এর আওতায় রয়েছি। নামমাত্র খরচ দিয়ে অনুরোধ জানালে তার প্রতিলিপি পাওয়া যাবে। **খ.** আমাদের কাছে অভিযোগ জানানোর 30 দিনের মধ্যে আপনি যদি আমাদের কাছ থেকে সন্তোষজনক উত্তর না পান এবং আপনার অভিযোগসমূহের সমাধানের জন্য আপনি যদি অন্যান্য পছন্দ অর্জন করেনে আগ্রহী হন, তবে আপনি ব্যাঙ্কিং লোকপাল যোজনা, 2006-এর অধীনে ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্ক কর্তৃক নিযুক্ত ব্যাঙ্কিং লোকপালের শরণ নিতে পারেন। ব্যাঙ্কিং লোকপাল যোজনার মুখ্য বৈশিষ্ট্যাবলি শাখা নোটিস বোর্ডগুলোতে প্রদর্শিত আছে এবং যোজনাটি পূর্ণত আমাদের ওয়েবসাইটে প্রদর্শিত আছে। এই ব্যাপারে আমাদের স্টাফ পদ্ধতিটি আপনাকে বুঝিয়ে বলবেন।

## 8. উৎপাদন এবং পরিষেবাসমূহ

### 8.1 ডিপোজিট অ্যাকাউন্টসমূহ

আপনি আমাদের কাছে বিভিন্ন ধরনের অ্যাকাউন্ট খুলতে পারেন, যেমন, সেভিংস অ্যাকাউন্ট, মেসাদি জমা, কারেন্ট অ্যাকাউন্ট, এমনকী ‘নো ফ্রিল্‌স’ অ্যাকাউন্ট ইত্যাদি। আপনি নিম্নরূপ প্রকারের এসব অ্যাকাউন্ট খুলতে পারেন। **i)** একক (সিঙ্গেল) **ii)** সংযুক্ত (জয়েন্ট) **iii)** সংযুক্ত (যে-কেউ বা উত্তরজীবী) **iv)** সংযুক্ত (পূর্ববর্তী বা উত্তরজীবী) **v)** সংযুক্ত (পরবর্তী বা উত্তরজীবী) **vi)** বা অন্য কোনও প্রকারে।

মনোনয়নের সুবিধা সহ বা ছাড়াই এসব অ্যাকাউন্ট খুলতে পারেন। অ্যাকাউন্ট খোলার সময়ে পূর্ববর্তী অ্যাকাউন্টগুলোর তাৎপর্য এবং মনোনয়নের সুবিধাবলি সঙ্ক্ষে বুঝিয়ে বলা হবে।

আমরা আপনাকে আমাদের নিবেদিত লিকুইড ডিপোজিট ফেসিলিটি (বা তরল জমা সুবিধা), সুইপ অ্যাকাউন্ট আর অনুরূপ ধরনের অন্যান্য উৎপাদন সম্ভার, তাদের তাৎপর্য এবং সংশ্লিষ্ট পদ্ধতিসমূহ ইত্যাদির ব্যাপারেও অ্যাকাউন্ট খোলার সময়ে আপনাকে অবহিত করব।

### অ্যাকাউন্ট খোলা এবং ডিপোজিট অ্যাকাউন্টের সঞ্চালন

যে-কোনও ডিপোজিট অ্যাকাউন্ট খোলার আগে আমরা **ক.** “আপনার গ্রাহককে চিনুন” (কেওয়াইসি) শীর্ষক ব্যাঙ্কের নির্দেশিকাতে বর্ণিত সমস্ত সাবধানী উপায় সঙ্ক্ষে জানাব; **খ.** তা করার জন্য আপনাকে সমস্ত দস্তাবেজ বা প্রমাণাদি হাজির করতে বলব; **গ.** আমাদের কেওয়াইসি, অ্যান্টি মানি লন্ডারিং বা অন্য কোনও বিধিবদ্ধ

প্রয়োজনীয়তা পূরণের জন্য দরকারি তথ্যাদি সংগ্রহ করুন। যদি কোনও অতিরিক্ত তথ্য চাওয়া হয়, তবে তা আলাদাভাবে চাওয়া হবে আর তেমন অতিরিক্ত তথ্যাদি চাইবার উদ্দেশ্য আমরা স্পষ্টভাবে বলে দেব এইরূপ তথ্যাদির সরবরাহ স্বেচ্ছামূলক ব্যাপার হবে। **ঘ.** অ্যাকাউন্ট খোলার ফর্ম এবং অন্যান্য সামগ্রী আমরা আপনাকে দেব। তাতে বাঞ্ছিত অত্যাবশ্যক তথ্যাবলির বিবরণ থাকবে এবং কেওয়াইসি-র প্রয়োজনীয়তা মেটানোর জন্য যাচাইকরণ এবং/বা রেকর্ডের জন্য জমা দেওয়ার দস্তাবেজের বিবরণ থাকবে; **ঙ.** আপনার দ্বারা ডিপোজিট অ্যাকাউন্ট খোলার সময়ে ক্রিয়াবিধি সম্পর্কিত আনুষ্ঠানিক কর্তব্যসমূহের ব্যাখ্যা দেবে আর আপনার বাঞ্ছিত ও আবশ্যিক ব্যাখ্যাদান করবে; **চ.** অ্যাকাউন্ট খোলার সময়ে, ডিপোজিট ইন্সিওরেন্স অ্যান্ড ক্রেডিট গ্যারান্টি কর্পোরেশন অফ ইন্ডিয়া (ডিআইসিজিসি) কর্তৃক নির্ধারিত শর্তসীমার সাপেক্ষে বিমা যোজনার অধীনে বলবৎ বিমা সুরক্ষার বিবরণ আপনাকে সরবরাহ করা হবে।

### **আপনার অ্যাকাউন্ট বদলানো**

**ক.** আপনি যদি অ্যাকাউন্ট আপনার প্রথম পেমেন্ট করার 14 দিনের মধ্যে কারেন্ট বা সেভিংস অ্যাকাউন্টের (কেবল মেয়াদি জমা অ্যাকাউন্ট ব্যতীত) আপনার পছন্দ ঘিরে সন্তুষ্ট না হন, তবে আমাদের অন্য ধরনের অ্যাকাউন্ট আপনাকে রূপান্তরের ব্যাপারে আমরা সাহায্য করব অথবা যদি কোনও সুদ অর্জিত হয়ে থাকে সেই সুদ সমেত আপনার টাকা আমরা ফিরিয়ে দেব। কোনও নোটিসের সময়কাল বা বাড়তি চার্জের ব্যাপারটা আমরা উপেক্ষা করব। **খ.** আপনি যদি আপনার কারেন্ট/সেভিংস অ্যাকাউন্ট বন্ধ করার সিদ্ধান্ত নেন, তবে আপনার কাছ থেকে নির্দেশ পাবার পাঁচ কার্যদিবসের মধ্যে আমরা আপনার অ্যাকাউন্ট বন্ধ করব। **গ.** আপনার অ্যাকাউন্ট যদি আমাদের ব্যাঙ্কের অন্য কোনও শাখায় আপনি স্থানান্তর করতে চান, আমরা তা করে দেব। নতুন শাখায় আপনার অ্যাকাউন্ট আপনার কাছ থেকে অনুরোধ পাবার দু'সপ্তাহের মধ্যে চালু হয়ে যাবে—অবশ্য এই শর্তসাপেক্ষে যে নতুন শাখায় আপনি প্রয়োজনীয় কেওয়াইসি আনুষ্ঠানিক প্রয়োজনীয়তা পূর্ণ করেছেন। অ্যাকাউন্ট চালু হওয়ামাত্র আমরা আপনাকে জানিয়ে দেব। নতুন শাখাকে আপনার স্থায়ী নির্দেশ, সরাসরি বিকলন (ডায়রেক্ট ডেবিট), যদি কিছু থাকে, জানানো হবে। **ঘ.** আমাদের কাছ থেকে আপনার কারেন্ট অ্যাকাউন্টের স্থানান্তরণের সময়ে যদি আমাদের দ্বারা কোনও ভুলচুকের বা অহেতুক বিলম্বের কারণে আপনার কোনওরকম ব্যাঙ্ক চার্জ দেয় হয়, তা হলে আমরা সেটা রদ করব।

### **8.1.1 সেভিংস/কারেন্ট অ্যাকাউন্ট**

যখন আপনি ডিপোজিট অ্যাকাউন্ট খুলবেন, আমরা **ক.** আপনাকে জানিয়ে দেব যে একটা নির্দিষ্ট সময়কালের মধ্যে বিনা খরচে কত বার লেনদেন, নগদ তোলা, ইত্যাদি করতে পারেন; **খ.** উক্ত সীমার পরে, যদি লাগে, তবে কী ধরনের চার্জ দিতে হবে, সেটা আপনাকে জানাব। চার্জের বিবরণ দর সূচিতে অন্তর্ভুক্ত হবে; **গ.** আপনার সেভিংস ডিপোজিটের ওপর কী হারে সুদ দেওয়া হয়, কীভাবে তার হিসেব করা হয় এবং তার কালমাত্রার ব্যাপারে আপনাকে জানিয়ে দেব।

### **ন্যূনতম জমারাশি**

সেভিংস ব্যাঙ্ক অ্যাকাউন্টে যে ন্যূনতম জমারাশি বজায় রাখতে হবে তা আমাদের শাখাগুলোতে প্রদর্শিত থাকবে।

সেভিংস ব্যাঙ্ক অ্যাকাউন্ট এবং কারেন্ট অ্যাকাউন্ট বা অন্য যে-কোনও ধরনের ডিপোজিট অ্যাকাউন্ট জাতীয় জমা উৎপাদগুলোর জন্য আমরা আপনাকে **ক.** এসব অ্যাকাউন্টের নিয়ন্ত্রক শর্তাবলির অঙ্গ হিসেবে যে-ন্যূনতম অঙ্ক আপনাকে অ্যাকাউন্টে বজায় রাখতে হবে, সে-সম্বন্ধে জানাব; **খ.** অ্যাকাউন্টে আপনি ন্যূনতম অঙ্ক বজায় রাখতে ব্যর্থ হলে আপনার কাছ থেকে যে খরচ আদায় করা হবে, সেই চার্জের ব্যাপারে আপনাকে জানাব। চার্জসমূহের বিবরণ দর সূচিতে অন্তর্ভুক্ত থাকবে।

### **চার্জসমূহ**

চেক বুকের ইস্যুকরণ, অ্যাকাউন্টের অতিরিক্ত/ডুপ্লিকেট বিবরণী, ডুপ্লিকেট পাসবই, পেড চেকসমূহের কপি, ফোলিও চার্জ, ডেবিট কার্ড, এটিএম কার্ড, স্বাক্ষরের সত্যতা-প্রমাণ, অপরিপূর্ণ ব্যালান্সের কারণে চেক ফেরত, আদেশের পরিবর্তন বা অ্যাকাউন্টের ধরন ইত্যাদি আমাদের দর সূচিতে অন্তর্ভুক্ত থাকবে। ট্রাণ/ছাড়-এর (যেমন আজীবন ক্রেডিট কার্ডের ওপর নবীকরণ শুল্কের স্থায়ী ছাড়) মূল বৈধতার সময়কালে প্রদত্ত ট্রাণ/ছাড় প্রত্যাহার করা হবে না।

### **বিবরণ**

**ক.** আপনার অ্যাকাউন্টের সঞ্চালন এবং তাতে এন্ট্রিগুলো যাচাই করার সহায়তা হিসেবে, যদি না আপনার

কাছে থাকা অ্যাকাউন্টটির পক্ষে অনুচিত বা পরিগণিত হয় (যেমন, সেই অ্যাকাউন্ট যার জন্য আপনার পাসবই আছে), আমরা আপনার অ্যাকাউন্টের মাসিক বিবরণ আপনাকে দেব। **খ.** একটা চার্জের বিনিময়ে, আপনার ধরনের অ্যাকাউন্টের জন্য সাধারণত যা পাওয়া যায়, তার চেয়ে বেশি ঘন-ঘন আপনার অ্যাকাউন্টের বিবরণ দেবার জন্য আপনি আমাদের বলতে পারেন। এই চার্জ দর সূচিতে নির্দেশিত থাকবে। **গ.** আপনি কাউন্টারে গত কয়েকটি লেনদেন দেখতে পারেন। যেখানে আমাদের কাছে তেমন সুবিধা আছে, আপনার লেনদেনগুলো আপনি এটিএম-এ বা আপনার ইন্টারনেট অ্যাকাউন্টের মাধ্যমেও দেখতে পারেন। **ঘ.** আপনি যদি ইচ্ছেপ্রকাশ করেন, অবশ্য আমাদের কাছে যদি তেমন সুবিধা থাকে, আমরা ই-মেলের সাহায্য, বা আমাদের সুরক্ষিত ইন্টারনেট ব্যাঙ্কিং পরিষেবার মাধ্যমেও আপনার অ্যাকাউন্টের বিবরণ আপনাকে পাঠাব।

### **8.1.2 মেয়াদি জমারশি**

#### **মেয়াদি জমারশির প্রাক-মেয়াদপূর্তিতে তোলা**

আমরা আপনাকে: **ক.** মেয়াদপূর্তির পূর্বেই মেয়াদি জমারশি তোলার পদ্ধতি আপনাকে জানাব; **খ.** মেয়াদি জমারশি প্রাক-মেয়াদপূর্তিতে তোলার জন্য সুদহারের নীতি আপনার কাছে ব্যক্ত করব।

#### **কালাতীত মেয়াদি জমারশির পুনর্নবীকরণ**

যদি আপনি মেয়াদপূর্তির তারিখের পরে, আপনার জমারশির পুনর্নবীকরণ করতে চান, তবে আমরা আপনাকে প্রয়োজ্য সুদহার বলে দেব।

#### **জমারশির পরিপ্রেক্ষিতে অগ্রিম**

আমরা আপনাকে মেয়াদি জমারশির পরিপ্রেক্ষিতে ঋণ/ওভারড্রাফটের সুবিধা সম্বন্ধে বুঝিয়ে বলব।

### **8.1.3 'নো ফ্রিলস' অ্যাকাউন্ট**

আমরা আপনাকে 'শূন্য' বা অত্যন্ত কম অঙ্কের ন্যূনতম ব্যালান্সের এক মূল ব্যাঙ্কিং 'নো ফ্রিলস' অ্যাকাউন্ট-এর সুবিধা দেব। তেমন অ্যাকাউন্টে বিভিন্ন পরিষেবা/উৎপাদের জন্য প্রয়োজ্য চার্জ বা খরচ একটি আলাদা দর সূচিতে উল্লেখিত থাকবে। এই অ্যাকাউন্টগুলোতে লেনদেনের ধরন ও সংখ্যা সীমিত থাকতে পারে, যা অ্যাকাউন্ট খোলার সময়ে স্বচ্ছ উপায়ে আপনাকে জানিয়ে দেওয়া হবে।

### **8.1.4 অপ্রাপ্তবয়স্কদের অ্যাকাউন্ট**

আপনি যদি আমাদের জিজ্ঞেস করেন তবে আমরা আপনাকে বলে দেব কীভাবে অপ্রাপ্তবয়স্করা অ্যাকাউন্ট খুলতে পারে আর কীভাবেই বা তা সঞ্চালিত করা যেতে পারে।

### **8.1.5 বিশেষ অ্যাকাউন্ট**

আমাদের বিশেষ গ্রাহকদের, যেমন বরিষ্ঠ নাগরিকবৃন্দ; শারীরিক দৃষ্টিকোণে অশক্ত ব্যক্তিবর্গ এবং নিরক্ষর মানুষদের আমাদের সঙ্গে ব্যাঙ্কিংকাজকে আরও সহজ ও সুবিধাজনক করে তোলার জন্য আমরা সর্বতোভাবে চেষ্টা চালিয়ে যাব। সেসব বিশেষ আবেদনকারী এবং গ্রাহকদের জন্য সুবিধাজনক নীতি, উৎপাদন ও পরিষেবা গড়ে তোলা তার অন্তর্ভুক্ত থাকছে।

অন্ধ/অন্যান্য শারীরিক দৃষ্টিকোণে অশক্ত ব্যক্তিগণকে অ্যাকাউন্ট খোলার পদ্ধতি এবং অন্যান্য শর্তাবলি সম্বন্ধে জানাব, অবশ্য এটাই শর্ত থাকবে যে তাঁরা ব্যাঙ্কে স্বয়ং আসবেন এমন একজন সাক্ষীকে সঙ্গে নিয়ে যিনি সেই ব্যক্তি তথা ব্যাঙ্ক উভয়ের কাছেই পরিচিত।

সাধারণত নিরক্ষর মানুষজন এবং অন্ধ ব্যক্তিদের কোনও চেকবই দেওয়া হয় না। অবশ্য, নির্দিষ্ট সময়ান্তরে খুচরো ঋণের পরিশোধ, সুবিধা (ইউটিলিটি) বিলের পেমেন্ট প্রদান ইত্যাদি কাজের সুবিধার্থে আপনার স্বার্থের সুরক্ষার জন্য কিছু রক্ষাকবচ (সেফগার্ড) সহ চেকবই ইস্যু করার ব্যাপারটা আমরা বিবেচনা করব।

### **8.1.6 নিষ্ক্রিয়/অপ্রবর্তী অ্যাকাউন্ট**

আমরা আপনাকে **ক.** অ্যাকাউন্ট খোলার সময়ে বলে দেব যে অ্যাকাউন্ট সঞ্চালিত না করা হলে কতটা সময় পরে তা নিষ্ক্রিয়/অপ্রবর্তী অ্যাকাউন্ট হয়ে পড়বে। আপনার অ্যাকাউন্টকে নিষ্ক্রিয়, অপ্রবর্তী শ্রেণিভুক্ত করার বা অদাবিকৃত অ্যাকাউন্ট হিসেবে বিবেচনা করার এবং দর সূচি অনুসরণে তার পুনঃসক্রিয়করণের চার্জ সহ অন্যান্য পরিণতিসমূহ তিন মাস আগে আপনাকে জানিয়ে দেব; **খ.** অ্যাকাউন্টটি যদি সক্রিয় করে তুলতে চান তবে কী কী পদ্ধতি অনুসরণ করতে হবে, সে সম্বন্ধে বলে দেব।

### **8.1.7 আপনার অ্যাকাউন্ট বন্ধ করা**

সাধারণ পরিস্থিতিতে, কমপক্ষে 30 দিনের নোটিস না দিয়ে আমরা আপনার অ্যাকাউন্ট বন্ধ করব না। পরিস্থিতির উদাহরণ, যা 'স্বাভাবিক' বিবেচিত নয়, তার মধ্যে অ্যাকাউন্টের অনুচিত সঞ্চালন ইত্যাদি অন্তর্ভুক্ত রয়েছে।



তেমন সমস্ত ক্ষেত্রে, আপনার দ্বারা ইস্যু করা চেকগুলোর জন্য আপনাকে বিকল্প ব্যবস্থা করতে হবে এবং তেমন অ্যাকাউন্টের ওপর নতুন চেক ইস্যু করা থেকে বিরত থাকবেন।

### 8.2 ক্রিয়ারিং সাইকল/সংগ্রহ পরিষেবা

**ক.** আমরা আপনাকে সংগ্রহের উপকরণগুলো জমা দেবার পরে কখন আপনি টাকা তুলতে পারেন এবং আমাদের চেক কালেকশন নীতি অনুসরণে কখন আপনি বিলম্বিত সুদ অর্জনের অধিকারী হবেন এসব জাতীয় বিবরণ সহ স্থানীয় উপকরণসমূহ এবং বাইরের উপকরণসমূহের জন্য ক্রিয়ারিং সাইকেলের ব্যাপারে বলে দেব। **খ.** যদি আপনার বাইরের চেকের জন্য অবিলম্বে ক্রেডিট সুবিধা প্রদান করি, তবে প্রযোজ্য শর্তাবলি সহ, যেমন আপনার দ্বারা জমাকৃত উপকরণের জন্য ক্রেডিটের সীমা, অ্যাকাউন্টের সন্তোষজনক সঞ্চালন ইত্যাদি সহ বিবরণ সরবরাহ করব। **গ.** আমরা আমাদের চেক কালেকশন নীতি অনুসরণ করে এগিয়ে যাব এবং একটা ডুপ্লিকেট চেক/উপকরণ পাওয়ার ব্যাপারে সর্বকম সহায়তা জুগিয়ে চলব যদি আপনার দ্বারা জমাকৃত চেকটি যাত্রাপথে হারিয়ে যায়। **ঘ.** আপনার অ্যাকাউন্ট খোলার সময়ে এবং যখনই আপনি চাইবেন উপরোক্ত তথ্যাবলি দেব। আমাদের নীতিতে যদি কোনওরকম পরিবর্তন ঘটে, তবে আমাদের ওয়েবসাইটে এবং আমাদের সকল শাখায় সংশোধিত নীতি প্রদর্শন করা হবে।

### 8.3 নগদ লেনদেন

যেখানেই আপনার অ্যাকাউন্ট থাকুক না কেন, কাউন্টারে আমরা চেক/নগদ গ্রহণ করব এবং নগদে প্রদান করব। আরবিআই নির্দেশিকা অনুসরণে আমরা পুরোনো/ফাঁটা ছেড়া নোট এবং/বা ছোট মুদ্রা আমাদের সেসব শাখাগুলোতে বিনিময় করব।

একটা সুনির্দিষ্ট অঙ্কের উর্ধ্বে লেনদেনের জন্য আমরা হয়তো আপনার 'প্যান (পিএএন)' নম্বর চাইতে পারি।

#### 8.3.1 প্রত্যক্ষ বিকলন ও স্থায়ী নির্দেশ

আমরা আপনাকে **ক.** প্রত্যক্ষ ও স্থায়ী নির্দেশ কীভাবে কাজ করে আর আপনি কী উপায়ে সেগুলো রেকর্ড/রদ করতে পারেন আর তার সঙ্গে সম্বন্ধিত চার্জসমূহ অ্যাকাউন্ট খোলার সময়ে আপনাকে বলে দেব। বিভিন্ন সময়ান্তরে সংশোধিত দর সূচি অনুযায়ী চার্জ ধার্য করা হবে। **খ.** প্রত্যক্ষ বিকলন [যেমন ইলেকট্রনিক ক্রিয়ারিং সার্ভিস (ইসিএস)] এবং অন্যান্য স্থায়ী নির্দেশ জাতীয় আপনার আদেশ অনুযায়ী আমরা ব্যবস্থা নেব। আদেশ পালনে কোনও বিলম্ব বা ব্যর্থতার পরিণতিতে কোনও আর্থিক ক্ষতি বা বাড়াতি খরচ হয়, তবে ব্যাঙ্কের ক্ষতিপূরণ নীতি অনুসরণে ক্ষতিপূরণ করব। যদি আপনার অ্যাকাউন্টে অপরিপূর্ণ ব্যালাস থাকার কারণে আদেশ সম্পাদন না করা যায়, তবে সময়-সময়ান্তরে সংশোধিত দর সূচি অনুযায়ী আমরা চার্জ আদায় করব। **গ.** প্রেরকের এজেন্ট হিসেবে কাজ করার সময়ে, ইলেকট্রনিক ক্রিয়ারিং সার্ভিস-এর ব্যাপারে প্রেরণ করার সময়ে প্রেরণ-এর প্রাপককে প্রেরণের খবর পাঠাব; **ঘ.** প্রত্যক্ষ বিকলনের অধীনে যখনই এটা নির্ধারিত হচ্ছে যে আপনার অ্যাকাউন্ট থেকে অননুমোদিত/ভ্রাম্যাক উপায়ে বিকলন করা হয়েছে, তক্ষুনি সুদ সহ সেই অঙ্ক আপনার অ্যাকাউন্টে ফিরিয়ে দেওয়া হবে এবং ব্যাঙ্কের ক্ষতিপূরণ নীতি অনুসরণে আপনাকে ক্ষতিপূরণ দেওয়া হবে।

#### 8.4 পেমেন্ট বন্ধ সংক্রান্ত সুবিধা

আমরা **ক.** আপনার দ্বারা ইস্যুকৃত চেকের ব্যাপারে, পেমেন্ট বন্ধ রাখার জন্য আপনার নির্দেশ গ্রহণ করব। আপনার নির্দেশ পাওয়ার সঙ্গে সঙ্গে আমরা প্রাপ্তিস্বীকৃতি জানাব এবং যদি এই চেকগুলো আমাদের দ্বারা ইতিমধ্যেই ক্রিয়ার না করা হয়ে থাকে, তবে ব্যবস্থা গ্রহণ করব। **খ.** চার্জ আদায় করব, যদি কিছু থাকে, এবং তা সময়-সময়ান্তরে সংশোধিত দর সূচিতে অন্তর্ভুক্ত থাকবে। **গ.** 'পেমেন্ট বন্ধ রাখুন' নির্দেশের প্রাপ্তিস্বীকারের পরে যদি কোনও চেকের পেমেন্ট করা হয়, তবে ব্যাঙ্কের ক্ষতিপূরণ নীতি অনুসরণে আমরা আপনাকে প্রতিপূরণ করব ও ক্ষতিপূরণ দেব।

#### 8.5 আপনার দ্বারা প্রদত্ত চেক/বিকলন নির্দেশ

আমরা **ক.** আপনার অ্যাকাউন্ট থেকে পেমেন্ট করা মূল চেক/বিকলন নির্দেশগুলো বা সেগুলোর প্রতিলিপি বা ছবি আইনি প্রয়োজনে যতদিন দরকার ততদিন রাখব; **খ.** যতদিন পর্যন্ত আমাদের কাছে রেকর্ড থাকছে চেক/বিকলন নির্দেশ বা তার প্রতিলিপি প্রমাণ হিসেবে দেব। আপনার অ্যাকাউন্ট থেকে প্রদত্ত চেক/বিকলন নির্দেশ সম্বন্ধে যদি কোনও বিসম্বাদ উপস্থিত হয়, তবে এক বছরের মধ্যে অনুরোধ করার ক্ষেত্রে, কোনও চার্জ আদায় করা হবে না, এবং এক বছর সময়কাল ছাপিয়ে গেলে দর সূচি অনুযায়ী চার্জ আদায় করা হবে; **গ.** অপ্রদত্ত (আনপেড) চেক এবং আউট-অফ-ডেট (স্টেল) চেকের ওপর আমরা কী ব্যবস্থা নেব সেটা আমরা আপনাকে বলব। অ্যাকাউন্টে ব্যালাস থাকার অভাবে ফেরতপাঠানো অপ্রদত্ত চেকগুলোর জন্য আমরা চার্জ আদায়

করব। বিভিন্ন সময়ান্তরে সংশোধিত দর সূচিতে দেয় চার্জের বিবরণ অন্তর্ভুক্ত থাকবে।

### **৪.৬ শাখা বন্ধ/শিফট করা**

আমরা যদি নিজেদের শাখা বন্ধ বা শিফট করতে চাই, তবে আমরা আপনাকে **ক.** আপনার কেন্দ্রে কোনও ব্যাঙ্কের কোনও কার্যরত শাখা না থাকলে, তিন মাসের নোটিস দেব এবং কীভাবে আমরা আপনাকে ব্যাঙ্কিং সুবিধা দেওয়া চালিয়ে যাব, সেই ব্যাপারেও আমরা আপনাকে জানাব; **খ.** আপনার কেন্দ্রে যদি কোনও ব্যাঙ্কের কার্যরত কোনও শাখা থাকে, তবে দু' মাসের নোটিস দেব।

### **৪.৭ পরলোকগত অ্যাকাউন্ট ধারকের পরিপ্রেক্ষিতে দাবির নিষ্পত্তি**

#### **৪.৭.১ পরলোকগত অ্যাকাউন্ট ধারকদের অ্যাকাউন্টগুলোর নিষ্পত্তির জন্য আমরা একটা সরলীকৃত পদ্ধতি অনুসরণ করব।**

#### **ক. উত্তরজীবী/মনোনীতক দফা সহ অ্যাকাউন্ট**

পরলোকগত জমাকর্তার ডিপোজিট অ্যাকাউন্টের ক্ষেত্রে, যেখানে জমাকর্তা মনোনয়নের সুবিধা ব্যবহার তথা বৈধ মনোনয়ন করেছিলেন অথবা যেখানে উত্তরজীবিতা শর্ত (“কেউ একজন বা উত্তরজীবী”, বা “যে-কেউ বা উত্তরজীবী”, অথবা “পূর্ববর্তী ব্যক্তি বা উত্তরজীবী” বা “পরবর্তী বা উত্তরজীবী”) সহ অ্যাকাউন্ট খুলেছিলেন, সেখানে পরলোকগত অ্যাকাউন্ট-ধারকের উত্তরজীবী (গণ)/মনোনীতককে ডিপোজিট অ্যাকাউন্টের উদ্বর্ত (ব্যালান্স) অঙ্কের পেমেন্ট করা হবে এই শর্তে যে **i)** উত্তরজীবী (গণ)/মনোনীতক (গণ)-এর পরিচয় এবং অ্যাকাউন্ট ধারকের মৃত্যুর ব্যাপারটা উপযুক্ত দলিল প্রমাণাদির মাধ্যমে প্রতিষ্ঠিত করা হয়েছে; **ii)** যোগ্য আদালত থেকে এমন কোনও হুকুম আসেনি যে মৃতের অ্যাকাউন্ট থেকে পেমেন্ট করা থেকে বিরত থাকতে ব্যাঙ্ককে নির্দেশ দেওয়া হয়েছে; এবং **iii)** উত্তরজীবী (গণ)/মনোনীতককে এটা স্পষ্ট করা হয়েছে যে তারা পরলোকগত জমাকর্তার আইনি উত্তরাধিকারীদের ট্রাস্টী হিসেবে ব্যাঙ্ক থেকে পেমেন্ট গ্রহণ করবেন, অর্থাৎ, তাকে প্রদান করা এমন পেমেন্টের দরুন পেমেন্ট করা হয়েছে এমন উত্তরজীবী (গণ)/মনোনীতকের বিরুদ্ধে কোনও ব্যক্তির অধিকার বা দাবিকে প্রভাবিত করবে না।

পূর্বোক্ত শর্তাবলি সাপেক্ষে উত্তরজীবী (গণ)/মনোনীতককে করা পেমেন্ট ব্যাঙ্কের দায়দায়িত্বের পূর্ণ সম্পাদন সূচিত করবে। এমন সব ক্ষেত্রে, উত্তরাধিকারের শংসাপত্র, প্রশাসনের চিঠি বা প্রোবেট (ইষ্টিপ্রমাণ) ইত্যাদি দাখিলের দাবি বা উত্তরজীবী (গণ)/মনোনীতক-এর কাছ থেকে কোনও ক্ষতিবহন বা জামিন মুচলেকা, পরলোকগত অ্যাকাউন্ট ধারকের অ্যাকাউন্টে অঙ্করাশির পরিমাণ যা-ই হোক সেটা নির্বিশেষে, পরলোকগত জমাকর্তার উত্তরজীবী (গণ)/মনোনীতককে পেমেন্ট করা হবে।

#### **খ. উত্তরজীবী/মনোনীতক দফা বিহীন অ্যাকাউন্ট**

সেসব ক্ষেত্রে যেখানে পরলোকগত জমাকর্তা কোনও মনোনয়ন করেননি বা “কেউ একজন বা উত্তরজীবী” (যেমন ধরুন একক বা যুগ্ম রূপে সংগঠিত অ্যাকাউন্ট) ধরনের ছাড়া অন্য কোনও রকমের অ্যাকাউন্টের জন্য, আমরা সাধারণ মানুষের অসুবিধা বা অকারণ কষ্ট না দিয়ে জমাকর্তার আইনি উত্তরাধিকারীগণকে রিপেমেন্টের জন্য সরল পদ্ধতি অবলম্বন করব। আমাদের ঝুঁকি পরিচালন ব্যবস্থার কথা মাথায় রেখে পরলোকগত জমাকর্তার অ্যাকাউন্টে থাকা ব্যালান্সের জন্য আমরা একটা ন্যূনতম প্রাথমিক সীমা নির্ধারণ করব যে সীমা পর্যন্ত ক্ষতিবহন পত্র ছাড়া অন্য কোনও দলিলদস্তাবেজ পেশের জন্য পীড়াপীড়ি না করেই পরলোকগত জমাকর্তাদের পরিপ্রেক্ষিতে দাবির নিষ্পত্তি করা যেতে পারে।

#### **গ. মেয়াদি জমা অ্যাকাউন্টের মেয়াদপূর্ব সমাপ্তি**

মেয়াদি জমারশির ক্ষেত্রে, আমরা অ্যাকাউন্ট খোলার জন্য ফর্মেই একটা ধারা সংযুক্ত করব যাতে জমাকর্তার মৃত্যু হলে, মেয়াদি জমারশির মেয়াদপূর্ব সমাপ্ত করার অনুমতি দেওয়া হবে। কী কী শর্তের সাপেক্ষে তেমন মেয়াদপূর্ব টাকা তোলা অনুমোদন দেওয়া হবে, সেটা অ্যাকাউন্ট খোলার ফর্মেও সুনির্দিষ্ট করা থাকবে। তেমন মেয়াদপূর্ব টাকাতোলা পরিণতিতে কোনও শাস্তিমূলক চার্জ দিতে হবে না।

#### **ঘ. পরলোকগত জমাকর্তার নামে নগদের প্রবাহ**

ডিপোজিট অ্যাকাউন্টের উত্তরজীবী (গণ)/মনোনীতকদের কষ্ট এড়ানোর জন্য, পরলোকগত অ্যাকাউন্ট ধারকের নামে প্রক্রিয়াধীন নগদ প্রবাহের সম্বন্ধে সমুচিত চুক্তি/উত্তরজীবী (গণ)/মনোনীতকের কাছ থেকে অধিকারপ্রাপ্ত হবে। এই বিষয়ে, নিম্নরূপ দু'টো উপায়ের একটি অবলম্বনের কথা বিবেচনা করব:

**i)** আমরা পরলোকগত অ্যাকাউন্ট ধারকের উত্তরজীবী (গণ)/মনোনীতক দ্বারা ‘শ্রী \_\_\_\_\_, পরলোকগত-এর এস্টেট’ খাঁচে একটি অ্যাকাউন্ট খোলার অনুমোদন নিতে পারি, যেখানে পরলোকগত

অ্যাকাউন্ট ধারকের নামে প্রক্রিয়াধীন প্রবাহের জমা করার অনুমতি দেওয়া হবে এই শর্তে যে কোনও টাকা তোলা হবে না। অথবা ii) উত্তরজীবী (গণ)/মনোনীতক দ্বারা আমাদের অধিকার দেওয়া হবে যে আমরা প্রেরককে “অ্যাকাউন্ট ধারক পরলোকগত” লিখে প্রক্রিয়াধীন প্রবাহকে ফিরিয়ে দিতে পারি এবং নীতি অনুযায়ী উত্তরজীবী (গণ)/মনোনীতককে অবহিত করতে পারি। এরপর উত্তরজীবী (গণ)/মনোনীতক/মনোনীতক/আইনি উত্তরাধিকারীগণ প্রেরকের সঙ্গে যোগাযোগ করে সম্প্রদেয় পত্র বা ইসিএস ট্রান্সফারের মাধ্যমে উপযুক্ত উপস্থত্বভোগীর নামে পেমেন্ট করার জন্য বলতে পারেন।

### 8.7.2 দাবি নিষ্পত্তির জন্য সময়সীমা

আমরা পরলোকগত জমাকর্তার সঙ্গে সম্বন্ধিত দাবি নিষ্পাদনের জন্য দাবি প্রাপ্তির তারিখ থেকে 15 দিনের মধ্যে উত্তরজীবী (গণ)/মনোনীতক (গণ)-কে পেমেন্ট করার প্রচেষ্টা করব এই শর্তসাপেক্ষে যে ব্যাঙ্কের সম্ভূতির জন্য জমাকর্তার মৃত্যুর প্রমাণ তথা দাবি (সমূহ)-র উপযুক্ত পরিচয় পেশ করা হবে।

### 8.8 সেফ ডিপোজিট লকার

আমরা সেফ ডিপোজিট লকার (সুরক্ষিত জমা লকার) তথা মূল্যবান সামগ্রীর সুরক্ষিত জমার জন্য প্রযোজ্য নিয়মাবলি এবং কার্যপদ্ধতির পূর্ণ বিবরণ আপনাকে দেব, যদি আমরা এই পরিষেবা নিবেদন করি।

### 8.9 বিদেশি মুদ্রা পরিষেবা

**ক.** যখন আপনি বিদেশি মুদ্রা কেনেন বা বেচেন, আমরা আপনাকে এই পরিষেবার তথ্যাদি, বিনিময় হারের বিবরণ এবং বিদেশি মুদ্রা লেনদেনের ক্ষেত্রে প্রযোজ্য অন্যান্য চার্জ ইত্যাদি জানাব। যদি তা সম্ভব না হয়, কীভাবে তার গণনা করা হয় তা জানাব। **খ.** যদি আপনি বিদেশে টাকা স্থানান্তর করতে চান, কীভাবে তা করতে হয় আমরা আপনাকে বলব এবং আমরা আপনাকে দেব: **i)** সেবাসমূহের বিবরণ এবং কীভাবে তাদের ব্যবহার করতে হয়; **ii)** আপনার পাঠানো টাকা কখন বিদেশে গিয়ে পৌঁছাবে এবং বিলম্বের কারণসমূহ, যদি ঘটে; **iii)** বিদেশি মুদ্রায় রূপান্তরণের সময়ে প্রযুক্ত বিনিময় হার (লেনদেনের সময়ে যদি তা সম্ভব না হয়, তবে পরে আমরা জানিয়ে দেব কী দর ছিল); **iv)** কমিশন বা চার্জ যা আপনাকে ভারতে হবে তার বিবরণ, সঙ্গে এক সতর্কতা যে টাকার প্রাপককেও হয়তো বিদেশি ব্যাঙ্কের চার্জ দিতে হতে পারে; **v)** বিদেশে পেমেন্ট প্রদানের জন্য আপনার প্রদত্ত তথ্যাবলি পর্যাপ্ত কি না সেটাও আমরা আপনাকে বলে দেব। কোনওরকম অসঙ্গতি বা অসম্পূর্ণ দস্তাবেজের ক্ষেত্রে, আমরা আপনাকে চটপট জানিয়ে দেব এবং তার সংশোধন/পূর্ণ করতে আপনাকে সহায়তা করব; **vi)** যদি বিদেশ থেকে আপনার ব্যাঙ্ক অ্যাকাউন্টে টাকা স্থানান্তর করা হয়, আমরা আপনাকে প্রাপ্ত মূল অঙ্ক এবং কোনও চার্জ নেওয়া হয়ে থাকলে সে-সম্বন্ধে বলে দেব। প্রেরক যদি সমস্ত চার্জ প্রদানে সম্মত হয়ে থাকেন, তবে আপনার অ্যাকাউন্টে টাকা জমা করার সময়ে আমরা কোনও চার্জ নেব না; **vii)** আপনি অনুরোধ জানালে আমাদের দ্বারা নিবেদিত বিদেশি মুদ্রা সংশ্লিষ্ট নিয়ামকি চাহিদা বা শর্তাবলি সম্বন্ধে আমরা আপনাকে পথনির্দেশ করব; **viii)** অঙ্ক জমা হওয়ার জন্য নির্ধারিত তারিখ পেরিয়ে বিলম্ব ঘটলে, আপনাকে ক্ষতিপূরণ দেওয়া হবে; **(ক)** শেষ তারিখের পরে বকেয়া সময়কালের জন্য সুদের কারণে কোনও ধরনের ক্ষতির জন্য, **(খ)** ব্যাঙ্কের ক্ষতিপূরণ নীতি অনুসরণে বিদেশি মুদ্রা হারের প্রতিকূল ওঠানামার জন্যও। **ix)** নিয়ামক/বিধিবদ্ধ নির্দেশাবলির অধীনে প্রয়োজনীয় সমস্ত সার্টিফিকেট বিনাখরচে ইস্যু করা হবে।

### 8.10 ভারতের মধ্যে প্রেরণ

আপনাকে যদি ভারতের অভ্যন্তরে টাকা পাঠাতে হয়, কীভাবে তা করতে হয় আমরা আপনাকে বলে দেব এবং **ক.** সেবাসমূহের বিবরণ এবং তাদের ব্যবহার সম্বন্ধে জানাব; **খ.** আপনার প্রয়োজনের উপযোগী টাকা পাঠানোর সেবা উপায় সম্বন্ধে আপনাকে পরামর্শ দেব; **গ.** বিভিন্ন সময়ান্তরে সংশোধিত দর সূচি অনুযায়ী এই পরিষেবার জন্য কমিশন সহ যে-সমস্ত চার্জ আপনাকে দিতে হবে, তার বিবরণ আমরা প্রকাশ করব।

কোনওরকম বিলম্ব ঘটলে ব্যাঙ্কের ক্ষতিপূরণ নীতি অনুসরণে আপনার হওয়া ক্ষতি/অতিরিক্ত খরচাদির জন্য আপনাকে আমরা ক্ষতিপূরণ দেব।

### 8.11 ঋণ দান

আপনাকে কোনও টাকা ঋণ দেওয়ার আগে বা আপনার ওভারড্রাফট, ক্রেডিট কার্ডের সীমা বা অন্যান্য ঋণের সীমা বাড়ানোর আগে, আমরা মূল্যায়ন করে দেখব আপনি তা পরিশোধের যোগ্য কি না।

আমরা যদি আপনাকে সহায়তা করতে না পারি, তবে যেখানে আবেদনকৃত ঋণের অঙ্ক দু’লক্ষ টাকা ছাপিয়ে যায়নি, সেক্ষেত্রে প্রত্যখ্যানের কারণ লিখিতভাবে আমরা আপনাকে জানাব। আপনার দায়দায়িত্বের জন্য কারও কাছ থেকে গ্যারান্টি বা অন্যান্য জামিন আমরা গ্রহণ করি এটা যদি চান, তবে আমরা হয়তো আপনার কাছ থেকে এই মর্মে অনুমতি চাইতে পারি যে, যে-ব্যক্তি গ্যারান্টি বা অন্য সিকিউরিটি দিচ্ছেন, বা তাদের আইনি

পরামর্শদাতাকে, আপনার গোপনীয় আর্থিক তথ্যাবলি জানাব। এ ছাড়াও আমরা : **ক.** তাঁদের অঙ্গীকার এবং তাঁদের সিদ্ধান্তের (যেখানে সঙ্গত, আমরা তাঁদের যেসব দলিলদস্তাবেজে সহ করতে বলব, তাতে এই সুপারিশ এক স্পষ্ট এবং প্রচ্ছন্ন নোটিস হিসেবে থাকবে) পরিণাম সম্বন্ধে সুনিশ্চিত হতে নিরপেক্ষ আইনি পরামর্শ নিতে উৎসাহিত করব; **খ.** আমরা তাঁদের বলব যে গ্যারান্টি বা অন্যান্য জামিন দেবার মাধ্যমে তাঁরাই হয়তো পরিবর্তে দায়বদ্ধ হয়ে পড়বেন, বা তথা, আপনি; এবং **গ.** তাঁদের কী দায়বদ্ধতা হবে, তা বলে দেব।

### 8.11.1 ঋণ উৎপাদসমূহ

ঋণের জন্য আবেদন এবং তাদের প্রক্রিয়াকরণ **ক.** কোনও ঋণ দেওয়ার সময়ে আমরা সেই ঋণের ওপর প্রযোজ্য সুদহার, সংশ্লিষ্ট ফী/চার্জ, কিছু থাকলে, প্রক্রিয়াকরণের জন্য প্রদেয়, প্রাক-পেমেন্ট বিকল্পসমূহ এবং চার্জ, কিছু থাকলে, এবং এমন অন্য কোনও বিষয় যা ঋণগ্রহীতার স্বার্থকে প্রভাবিত করে, যাতে অন্যান্য ব্যাঙ্কগুলো প্রদত্ত অনুরূপ উৎপাদগুলোর সঙ্গে অর্থবহ তুলনা করা যেতে পারে এবং আপনি জ্ঞাতসারে সিদ্ধান্ত নিতে পারেন, এসব ব্যাপারে আমরা আপনাকে তথ্যাদি দেব; **খ.** সাধারণত ঋণের আবেদনপত্রের প্রক্রিয়াকরণের জন্য প্রয়োজনীয় সমস্ত বিবরণ আবেদনের সময়েই আমরা আপনার কাছ থেকে সংগ্রহ করে নেব। কোনও বাড়তি তথ্যের প্রয়োজন ঘটলে আমরা অবিলম্বে আপনার সঙ্গে যোগাযোগ করব; **গ.** শর্তাবলি সহ ক্রেডিট লিমিট বা ঋণের সীমা আমরা আপনাকে জানিয়ে দেব; **ঘ.** নিজেদের খরচে আমরা আপনার দ্বারা সম্পাদিত ঋণের সমস্ত দস্তাবেজের প্রামাণীকৃত প্রতিলিপি এবং তার সঙ্গে ঋণের দস্তাবেজে উল্লেখিত সমস্ত সংলগ্নীর প্রত্যেকটির একটি করে প্রতিলিপি আপনার অনুরোধক্রমে দেব; **ঙ.** লিঙ্গ, জাতি বা ধর্মের কারণে ঋণের বিষয়ে আমরা কোনওরকম বৈষম্য করব না। অবশ্য, এটা সমাজের বিভিন্ন স্তরের জন্য রচিত যোজনাগুলো প্রবর্তনে বা অংশগ্রহণে বাধাদান করছে না। **চ.** সাধারণ ক্ষেত্রসমূহে, ঋণগ্রহীতা অথবা কোনও ব্যাঙ্ক/আর্থিক সংস্থার কাছ থেকে প্রাপ্ত অনুরোধের ভিত্তিতেই ঋণের অ্যাকাউন্টের স্থানান্তরের ব্যাপারে ব্যবস্থা নেব।

### 8.12 গ্যারান্টি

যখন আপনি কোনও ঋণের জন্য গ্যারান্টিদাতা হবার কথা বিবেচনা করছেন, আমরা নিম্নরূপ বিষয়াবলি সম্বন্ধে আপনাকে জানাব : **ক.** গ্যারান্টিদাতা হিসেবে আপনার দায়দায়িত্ব; **খ.** ব্যাঙ্কের কাছে কী অঙ্কের দায়বদ্ধতার জন্য আপনি অঙ্গীকার করতে যাচ্ছেন; **গ.** সেসব পরিস্থিতি যখন আমরা আপনার দায়বদ্ধতার জন্য অঙ্কপ্রদান করতে বলব; **ঘ.** গ্যারান্টিদাতা হিসেবে আপনি যদি নিজের দায়বদ্ধতার অঙ্ক মেটাতে অসমর্থ হন; তবে ব্যাঙ্কে আপনার অন্যান্য ধনরাশি থেকে কি আমরা সেই অঙ্ক নিতে পারি; **ঙ.** গ্যারান্টিদাতা হিসেবে আপনার দায়বদ্ধতা কি একটা সুনির্দিষ্ট অঙ্ক পর্যন্ত সীমিত আছে, না কি সেটা অসীমিত? এবং **চ.** সময় এবং পরিস্থিতিসমূহ যখন গ্যারান্টিদাতা হিসেবে আপনার দায়বদ্ধতা থেকে মুক্তি দেওয়া হবে আর কী উপায়েই বা সেই ব্যাপারে আমরা আপনাকে অবহিত করব। আপনি যে-ঋণগ্রহীতার গ্যারান্টিদাতা হিসেবে দাঁড়িয়েছেন, তাঁর আর্থিক পরিস্থিতির কোনও গুরুতর প্রতিকূল পরিবর্তন হলে, সেই ব্যাপারে আমরা আপনাকে অবহিত করব।

### 8.13 সাধারণ তথ্যাবলি

আমরা **ক.** ঋণ/ক্রেডিট কার্ডের মঞ্জুরী জানানোর সময়ে আমাদের ঋণ এবং ক্রেডিট কার্ড উৎপাদগুলোর ওপর প্রযোজ্য সকল ফী তথা চার্জ সহ মুখ্য বৈশিষ্ট্যাবলির ব্যাখ্যা সহ নানান তথ্যাদি জোগাব। **খ.** আপনাকে আবেদন জানাতে সক্ষম করে তুলতে আপনার কাছ থেকে কী কী তথ্য/দস্তাবেজ দরকার, সেই ব্যাপারে আপনাকে পরামর্শ দেব। আইনি ও নিয়ামকি চাহিদাগুলো মেটানোর জন্য, আপনার পরিচয়, ঠিকানা, কর্মনিযুক্তি ইত্যাদির পরিপ্রেক্ষিতে যেসব দস্তাবেজ আপনার কাছ থেকে আমাদের পাওয়া দরকার, এবং বিধিবদ্ধ কর্তৃপক্ষের শর্তাধীনে হয়তো প্রাপ্তব্য অন্য কোনও দস্তাবেজ (যেমন ধরুন, প্যান বিবরণ) সবকিছুর জন্যই আমরা আপনাকে পরামর্শও দেব। **গ.** আমাদের দ্বারা প্রয়োজন অনুভূত হলে, ক্রেডিট কার্ডের আবেদনে আপনার দ্বারা উল্লেখিত বিবরণসমূহ আপনার বাড়ির এবং/বা বাণিজ্যিক টেলিফোন নম্বরগুলোতে আপনাকে যোগাযোগ করে এবং/বা এই উদ্দেশ্যের জন্য আমাদের দ্বারা নিযুক্ত এজেন্সিসমূহের মাধ্যমে সশরীরে আপনার বাড়িতে এবং/বা ব্যবসাক্ষেত্রের ঠিকানাতে উপস্থিতির মাধ্যমে যাচাই করব। **ঘ.** আমরা যদি আপনাকে ওভারড্রাফটের সুবিধা দিই বা আপনার বর্তমান ওভারড্রাফটের সীমাতে বৃদ্ধি ঘটাই, তবে আমরা আপনাকে জানিয়ে দেব এই ওভারড্রাফট কি দাবি করা মাত্র না অন্য কোনও উপায়ে পুনঃপ্রদেয় হবে। প্রয়োজন হলে, এই ওভারড্রাফট অঙ্কের গণনাপদ্ধতি সম্বন্ধে এবং মেঘাদোত্তীর্ণ ঋণ অঙ্কের ও সুদ গণনা পদ্ধতি সম্বন্ধে আমরা আপনাকে পরামর্শ দেব।

### 8.14 ক্রেডিট কার্ড

#### 8.14.1 সাধারণ তথ্যাবলি

**ক.** যখন আপনি কার্ডের জন্য আবেদন জানাবেন, আমরা আপনাকে জানাব প্রাসঙ্গিক বিধিনির্দেশ ও শর্তাবলি,



যেমন ধরুন, শুষ্ক ও সুদ চার্জ, বিলিং ও পেমেন্ট, মেয়াদোত্তীর্ণ নবীকরণের জন্য গণনা পদ্ধতি এবং সমাপন পদ্ধতিসমূহ, এবং অন্য যে-কোনও তথ্য যা আপনার কার্ডটি সঞ্চালনের জন্য আপনার প্রয়োজন। **খ.** আপনি যখন কোনও উৎপাদ/পরিষেবা নিচ্ছেন/আবেদন জানাচ্ছেন, আমরা তখন আপনাকে আমাদের লক্ষ্যমাত্রার টার্ন অ্যারাউন্ড টাইম আপনাকে বলে দেব। **গ.** আমরা আপনাকে একটি সেবা গাইড/সদস্য বুকলেট পাঠাব যাতে বিধিনির্দেশ ও শর্তাবলির বিস্তৃত বিবরণ আছে, আপনার কার্ডের হারানো/অপব্যবহারের ক্ষেত্রে আপনার অ্যাকাউন্টে যেসব ক্ষতির দায় আপনার ওপর বর্তাতে পারে আর আপনার কার্ডের ব্যবহার সক্ষমিত প্রাসঙ্গিক তথ্যাবলি, এবং তার সঙ্গে থাকবে আপনার প্রথম কার্ড। **ঘ.** বিবরণ কার্ডে দেখানো কোনও লেনদেন আপনি যদি বুঝতে না পারেন, তবে আপনি অনুরোধ জানালে আমরা আরও বিবরণ দেব। যেসব ক্ষেত্রে আপনার দাবিকে আমরা মেনে নিতে পারব না, সেসব ক্ষেত্রে সংশ্লিষ্ট লেনদেনের ব্যাপারে আপনার অনুমোদনের প্রমাণাদি আমরা আপনাকে দেব।

#### **8.14.2 ক্রেডিট কার্ড/পিন (পিআইএন) প্রদান**

**ক.** আপনার ক্রেডিট কার্ড/পিন কেবল আপনার দ্বারা উল্লেখিত ডাকঠিকানায় বা আপনার প্রদত্ত বিকল্প ঠিকানায় (যদি ডাকঠিকানায় পৌঁছে দিতে আমরা অসমর্থ হই) আমরা কুরিয়ার/ডাক-এর মাধ্যমে পাঠাব। বিকল্প ব্যবস্থায়, আপনি ইচ্ছুক হলে উপযুক্ত শনাক্তকরণের পরে আপনার ক্রেডিট কার্ড/পিন আমাদের শাখায় পাঠাতে পারি। **খ.** আমরা আপনাকে নিষ্ক্রিয় (অব্যবহারযোগ্য) ক্রেডিট কার্ড-ও ইস্যু করতে পারি এই শর্তসাপেক্ষে যে আপনার প্রোফাইল কার্ড ইস্যু করার সমুচিত প্রতিপন্ন হবে আর এই নিষ্ক্রিয় কার্ড তখনই সক্রিয় হবে যখন আপনি তাকে সক্রিয় করার জন্য প্রয়োজনীয় পদক্ষেপ নেবেন এবং তা কিছু সুনির্দিষ্ট শর্তপূরণ সাপেক্ষ হবে। **গ.** আমরা কেবল আপনার সম্মতিতেই আপনার কার্ডের ওপর ঋণ পাওয়া/ঋণের সুবিধা/ঋণের সীমা বাড়ানো এসব সুযোগ দেব। **ঘ.** যখনই 'পিন' (পিআইএন-পার্সোনাল আইডেন্টিফিকেশন নাম্বার) আবর্ণিত করা হবে, তখন আপনার ডাকঠিকানায় আলাদাভাবে পাঠানো হবে।

#### **8.14.3 ক্রেডিট কার্ড বিবরণ**

**ক.** ক্রেডিট কার্ড সঞ্চালনে সহায়তা প্রদান আর ক্রেডিট কার্ডের মাধ্যমে করা কেনাকাটা/নগদ তোলার বিবরণাদি যাচাই করার জন্য আমরা আপনাকে বিনাখরচে ক্রেডিট কার্ড লেনদেনের বিবরণ মাসিক ভিত্তিতে ডাকযোগে আর আপনার ইচ্ছাক্রমে ইন্টারনেটের মাধ্যমেও পাঠাব। ক্রেডিট কার্ড বিবরণ প্রত্যেক মাসে পূর্বনির্ধারিত তারিখে নিখরচায় আপনার ডাকঠিকানায় পাঠানো হবে। **খ.** যদি আপনি এই তথ্যাদি না পান, তবে অনুগ্রহ করে আমাদের সঙ্গে যোগাযোগ করবেন যাতে আমরা এই বিবরণ পুনরায় পাঠানোর ব্যবস্থা করতে পারি যাতে আপনি পেমেন্ট করতে পারেন এবং কিছু ব্যতিক্রম ঘটে থাকলে সময় থাকতে বিশেষভাবে আলোকপাত করতে পারেন। **গ.** শুষ্ক এবং চার্জের তথা শর্তাবলির সূচিতে কোনওরকম পরিবর্তন ঘটলে আমরা আপনাকে জানাব/অবহিত রাখব। সাধারণত চার্জের পরিবর্তন (সুদহার এবং নিয়ামকি চাহিদা পূরণের নিমিত্ত প্রযোজ্যতা ছাড়া) কমপক্ষে একমাসের নোটিস দিয়ে ভবিষ্যতে কার্যকর ভিত্তিতে করা হয়। এসব পরিবর্তন অ্যাকাউন্টের মাসিক বিবরণ বা তার প্রতিলিপির সঙ্গে জ্ঞাপন করা হয়।

### **9. আপনার অ্যাকাউন্ট সুরক্ষিত রাখা**

#### **9.1 সুরক্ষিত আর নির্ভরযোগ্য ব্যাঙ্কিং আর পেমেন্ট প্রণালি**

উদ্যোগের দৃষ্টিকোণে আমরা আপনাকে সহযোগিতা করব যাতে সুরক্ষিত আর নির্ভরযোগ্য ব্যাঙ্কিং আর বিশ্বাসযোগ্য পেমেন্ট প্রণালির সুবিধা আপনি উশুল করতে পারেন। সুরক্ষা ব্যবস্থা গ্রহণের অঙ্গ হিসেবে তীক্ষ্ণ পাহারাদারি রাখার জন্য আমরা সিসিটিভি বসাব।

#### **9.2 আমাদের সদ্যতন রাখা**

অনুগ্রহ করে আপনার নিম্নলিখিত তথ্যাদির পরিবর্তনের ব্যাপারে যথাশীঘ্র আমাদের জানাবেন।

**ক.** নাম:

**খ.** ঠিকানা:

**গ.** ফোন নম্বর: অথবা

**ঘ.** ই-মেল ঠিকানা (যদি এই ব্যবস্থায় আমরা যোগাযোগ রাখি)

#### **9.3 আপনার অ্যাকাউন্ট যাচাই**

**ক.** আমাদের সুপারিশ এটাই যে নিয়মিত আপনার বিবরণ বা পাসবই যাচাই করবেন। কোনও এন্ট্রি যদি আপনার কাছে ভুল মনে হয় তবে সঙ্গে-সঙ্গে তা আমাদের জানাবেন যাতে আমরা তার অনুসন্ধান করতে পারি। সরাসরি



বিকলন (ডায়রেক্ট ডেবিট) এবং স্থায়ী আদেশের ওপর নিয়মিত যাচাই রাখাটা এটা সুনিশ্চিত হতে সাহায্য করবে যে, আপনি যেখানে চাইছেন সেখানেই আপনার টাকাটা যাচ্ছে। **খ.** আপনার অ্যাকাউন্টের কোনও লেনদেন নিয়ে আমাদের যদি তদন্তের দরকার পড়ে, তবে আপনি আমাদের সঙ্গে, এবং আমরা যদি পুলিশ/অন্যান্য তদন্তকারী এজেন্সিকে জড়িত করতে চাই, তবে তাঁদের সঙ্গেও সহযোগিতা করবেন।

#### 9.4 এসবের খেয়াল রাখুন

প্রতারণা এড়ানোয় এবং আপনার অ্যাকাউন্ট সুরক্ষিত রাখতে আপনার সমস্ত চেক, পাসবই, কার্ড, পিন এবং অন্যান্য সুরক্ষা তথ্যাবলির ওপর আপনার খেয়াল রাখাটা অত্যন্ত জরুরি। অনুগ্রহ করে নিম্নরূপ পরামর্শগুলো সুনিশ্চিতভাবে মেনে চলবেন: **ক.** এসব করবেন না - **i)** কার্ড আর চেকবই একসাথে রাখা; **ii)** খালি চেকের ওপর সই করে রাখা; **iii)** অন্য কাউকে আপনার কার্ড, পিন, পাসওয়ার্ড বা অন্য সুরক্ষা তথ্য ব্যবহার করতে দেওয়া; **iv)** আপনার পিন, পাসওয়ার্ড বা অন্য সুরক্ষা তথ্য লিখে বা রেকর্ড করে রাখা; **v)** আপনার অ্যাকাউন্টের বিবরণ পাসওয়ার্ড বা অন্য সুরক্ষা তথ্য কাউকে দেওয়া। **খ.** সর্বদা এসব করবেন- **i)** যদি আপনি ডাকযোগে চেক পাঠান, তবে যে-ব্যক্তিকে চেকের পেমেন্ট করা হচ্ছে তার নাম স্পষ্ট অক্ষরে লিখবেন, তাতে প্রতারণা আটকানো সহজ হয়। আমাদের সুপারিশ হল যে সেইসব চেক লেখার সময়ে; **ii)** উল্টো কার্বন রাখবেন যাতে রাসায়নিক সংশোধন থেকে বাঁচানো যায়; **iii)** যদি আপনি পিন বদলান, তবে নতুন পিন খুব সাবধানতার সঙ্গে বাছবেন; **iv)** নিজের পিন, পাসওয়ার্ড এবং অন্য সুরক্ষা তথ্যাদি মুখস্থ করে রাখুন আর আপনি যদি এই ব্যাপারে কোনও লিখিত তথ্যাদি পেয়ে থাকেন তবে তা বিনষ্ট করে ফেলুন; **v)** নিজের কার্ডকে ব্যক্তিগত আওতায় সুরক্ষিত রাখার জন্য প্রয়োজনীয় পদক্ষেপ নিন আর নিজের পিন, পাসওয়ার্ড ও অন্য সুরক্ষা তথ্যাদিকে সর্বদা গোপন রাখুন; **vi)** কার্ড রসিদগুলো সুরক্ষিত রাখবেন আর সাবধানতার সঙ্গে বিনষ্ট করে ফেলবেন; **vii)** আপনি যদি কোনও ব্যাঙ্ক অ্যাকাউন্টে চেক প্রদান করেন তবে অ্যাকাউন্টধারকের নাম (কখনও ব্যাঙ্ক অ্যাকাউন্ট-চছজ) চেকের ওপর লিখুন। চেকের খালি জায়গাটাতে একটি রেখা টানুন যাতে অননুমোদিত ব্যক্তি অতিরিক্ত সংখ্যা বা নাম জুড়তে না পারেন। **গ.** কার্ড/চেকবইকে অপব্যবহার থেকে সুরক্ষিত রাখার জন্য আপনার কী করণীয়, সেই ব্যাপারে আমরা আপনাকে বলে দেব। **ঘ.** যদি আপনার চেকবই, পাসবই বা এটিএম/ডেবিট কার্ড হারিয়ে যায় বা চুরি হয়, অথবা অন্য কেউ আপনার পিন বা অন্য সুরক্ষা তথ্যাদি জেনে ফেলে, তবে আপনি আমাদের জানালে, আমরা তক্ষুনি ব্যবস্থা নেব এবং অপব্যবহারের হাত থেকে বাঁচানোর চেষ্টা করব; **ঙ.** যদি আপনার সন্দেহ জাগে বা বোঝেন যে আপনার চেকবই, পাসবই, কার্ড হারিয়ে গেছে বা চুরি হয়েছে বা অন্য কেউ আপনার পিন, পাসওয়ার্ড বা অন্যান্য সুরক্ষা তথ্যাদি জেনেছে তবে অবিলম্বে আমাদের তা জানানোটা অত্যন্ত জরুরি; **চ.** এই হারানোর খবরটা আপনাকে দেওয়া আমাদের 24 ঘণ্টার টোল-ফ্রী নম্বরে ফোনের মাধ্যমে জানাতে পারেন অথবা সেই ব্যাপারে অবিলম্বে লিখিত জানিয়ে প্রতিপন্ন করতে পারেন। বিকল্প ব্যবস্থায়, আপনাকে এই উদ্দেশ্যে দেওয়া আমাদের ই-মেল ঠিকানায়ও আপনি জানাতে পারেন; **ছ.** যতক্ষণ পর্যন্ত আপনি আমাদের অবহিত না করছেন, ততক্ষণ পর্যন্ত অপব্যবহারের দায় আপনার ওপর বর্তাবে।

#### 9.5 ইন্টারনেট ব্যাঙ্কিং

অনলাইন ব্যাঙ্কিং ততক্ষণ পর্যন্ত নিরাপদ ও সুরক্ষিত যতক্ষণ পর্যন্ত আপনি কিছু সহজ-সরল সুরক্ষা পদ্ধতি অবলম্বন করবেন। অনুগ্রহ করে নিম্নরূপ পরামর্শ অনুসরণ সুনিশ্চিতভাবে করবেন।

**ক.** সরাসরি আমাদের ইন্টারনেট ব্যাঙ্কিং সাইট দেখুন। অন্য কোনও সাইটের বা কোনও ই-মেলের লিঙ্কের মাধ্যমে সাইট দেখা এড়িয়ে চলবেন এবং জাল ওয়েবসাইটের হাত থেকে বাঁচতে প্রদর্শিত ডোমেন নাম যাচাই করে নেবেন। **খ.** আপনার পাসওয়ার্ড বা পিন চাওয়া কোনও ই-মেল পেলে উপেক্ষা করবেন এবং সেই ব্যাপারে আমাদের কাছে জানাবেন যাতে আমরা তার তদন্ত করতে পারি। কারণ না পুলিশ কর্তৃপক্ষ বা আমরা কেউই কখনওই আপনার সঙ্গে যোগাযোগ করে আপনার অনলাইন ব্যাঙ্কিং বা পেমেন্ট কার্ডের পিন, বা আপনার পাসওয়ার্ডের তথ্যাদি জানতে চাইব না। **গ.** আমাদের পরামর্শ হল যে, আমাদের ইন্টারনেট ব্যাঙ্কিং সাইটের নাগাল পেতে সাইবার কাফে/শেয়ার্ড পিসি ব্যবহার করবেন না। **ঘ.** আমাদের পরামর্শ হল যে, নিয়মিত আপনার পিসি-কে নতুনতম অ্যান্টি-ভাইরাস এবং স্পাইওয়্যার সফটওয়্যার-এর সাহায্যে সদ্যতন করে রাখবেন। সর্বকম ভাইরাস, হ্যাকার বা দুরভিসন্ধিমূলক 'ট্রোজান হর্স' প্রোগ্রামের বিরুদ্ধে সুরক্ষিত রাখতে সুরক্ষা প্রোগ্রাম বসাতে পারেন। আপনার পিসি ও তার কনটেন্টের সুরক্ষার জন্য কমপিউটারে একটা উপযোগী ফায়ারওয়াল বসানোর জন্য সুপারিশ করা হচ্ছে যাতে তা ইন্টারনেটে থাকা বহিরাগতদের হাত থেকে বাঁচতে পারে। **ঙ.** আপনার অপারেটিং ব্যবস্থাতে থাকা 'ফাইল অ্যান্ড প্রিন্ট শেয়ারিং' বৈশিষ্ট্যটাকে নিষ্ক্রিয় করে দিন। **চ.** ব্যবহার না করলে সময়ে পিসি-টা লগ অফ করে রাখুন। **ছ.** ইন্টারনেট এক্সপ্লোরার ব্রাউসারে আপনার আইডি/পিন স্টোর করবেন না। **জ.** আপনার অ্যাকাউন্ট আর লেনদেন নিয়মিত পর্যায়ে যাচাই করবেন। **ঝ.** আমাদের পরামর্শ মেনে চলুন-

-অনলাইনে কীভাবে নিরাপদ থাকতে হয় সে-ব্যাপারে সহায়তা ও নির্দেশনা পাওয়ার একটা ভালো জায়গা আমাদের ওয়েবসাইট।

### 9.6 পেমেন্ট রদ করা

আপনি যদি কোনও পেমেন্ট বা একগুচ্ছ পেমেন্ট দেওয়া রদ করতে চান, তবে আপনার করণীয় হবে এসব :  
**ক.** চেকের পেমেন্ট আটকানোর জন্য বা স্থায়ী আদেশ বা সরাসরি বিকলন (debit) রদ করার জন্য আপনাকে আমাদের কাছে লিখিতরূপে জানাতে হবে। **খ.** সরাসরি বিকলন বাতিল করার জন্য আপনাকে আমাদের জানাতে হবে। আমাদের সুপারিশ হল যে, প্রত্যক্ষ বিকলনের ব্যাপারেও আপনি “ওরিজিনেটর”-কে অবহিত করুন। **গ.** রদ করার ব্যাপারে আপনার সিদ্ধান্তের নোটিস যদি আপনি না দেন তবে পেমেন্ট রদ করা হয়তো সম্ভব নাও হতে পারে। **ঘ.** ক্রেডিট কার্ড সম্বন্ধিত পেমেন্টের রদকরণ কিছু সুনির্দিষ্ট শর্তাবলি সাপেক্ষ হবে।

### 9.7 ক্ষতির দায়দায়িত্ব

**ক.** যদি আপনি কপটতাপূর্ণ কাজে লিপ্ত হন, তবে আপনার অ্যাকাউন্টের সমস্ত ক্ষতির দায়িত্ব আপনার ওপর বর্তাবে। আপনি যদি দায়িত্বহীনতার সঙ্গে কোনও কাজ করেন এবং তার জন্য কোনও ক্ষতি হয়, তবে তার দায়দায়িত্ব আপনার হবে। **খ.** যদি আপনি কপটতার সঙ্গে বা দায়িত্বহীনভাবে কোনও কাজ না করে থাকেন, তবে কার্ড প্রদান সম্বন্ধিত শর্তাবলি অনুসরণে আপনার কার্ডের অপব্যবহারজনিত ক্ষতির অঙ্কের দায়িত্ব একটা সুনির্দিষ্ট সীমা পর্যন্ত আপনার ওপর বর্তাবে। **গ.** আপনি নিজের পিন নম্বর হারানো অথবা নিজের পাসওয়ার্ডের বা অন্যান্য সুরক্ষিত তথ্যাবলির সঙ্গে আপস করার কারণে অপব্যবহারের জন্য দায়িত্ব হয়তো সেই সময় পর্যন্ত আপনার ওপর বর্তাবে যখন আপনি আমাদের জানিয়েছেন এবং অপব্যবহার আটকানোর ব্যবস্থা আমরা নিয়েছি।

## 10. নজরদারি

ব্যাকিং কোডস অ্যান্ড স্ট্যান্ডার্ডস বোর্ড অফ ইণ্ডিয়া, যাঁদের পরিচালকমণ্ডলীতে শাসন পরিষদের সদস্যরাও আছেন, কোড মনিটর করবেন। তাদের সঙ্গে যোগাযোগের বিবরণ নিম্নরূপ: **দ্য ব্যাকিং কোডস অ্যান্ড স্ট্যান্ডার্ডস বোর্ড অফ ইণ্ডিয়া, রিজার্ভ ব্যাঙ্ক অফ ইণ্ডিয়া বিল্ডিং, সি-7, 4র্থ তল, বান্দ্রা-কুর্লা কমপ্লেক্স, মুম্বই-400 051 টেলিফোন : 022-26573715; ফ্যাক্স : 022-26573719, ই-মেল : ceo.bcsbi@rbi.org.in; ওয়েবসাইট : www.bcsbi.org.in**

## 11. সহায়তালভ

কোড সম্বন্ধে আপনার কোনওরকম জিজ্ঞাস্য থাকলে, আপনি আমাদের সুনির্দিষ্ট টেলিফোন হেল্পডেস্ক বা কাস্টমার সার্ভিস নম্বর-এ যোগাযোগ করতে পারেন, অথবা ইন্ডিয়ান ব্যাঙ্কস্ অ্যাসোসিয়েশন-এর সঙ্গে নিম্নলিখিত ঠিকানায় যোগাযোগ করুন নিম্নরূপ ঠিকানায়: **ইণ্ডিয়ান ব্যাঙ্কস্ অ্যাসোসিয়েশন, 6ষ্ঠ তল, সেন্টার 1 বিল্ডিং, ওয়ার্ল্ড ট্রেড সেন্টার কমপ্লেক্স, কাফ প্যারেড, মুম্বই-400 021, ফোন : 022-22174040, ফ্যাক্স : 022-22184222, ই-মেল : unni@iba.org.in; ওয়েবসাইট : www.iba.org.in** অথবা উপরোক্ত ঠিকানায় ব্যাকিং কোডস অ্যান্ড স্ট্যান্ডার্ডস বোর্ড অফ ইণ্ডিয়া-র সঙ্গেও যোগাযোগ করতে পারেন।

**11.1** আমাদের সমস্ত শাখায় নোটিসের মাধ্যমে এবং আমাদের ওয়েবসাইটে ব্যাখ্যা করে জানিয়ে দেব কোড-এর কপি পাওয়া যাচ্ছে ও কীভাবে তা পাওয়া যেতে পারে এবং এটাও জানাব যে আপনার অনুরোধক্রমে আমরা আপনাকে কপি পাঠাব।

## 12. কোডের পর্যালোচনা

তিন বছর সময়ের মধ্যেই এই কোডের পর্যালোচনা করা হবে। প্রচ্ছন্ন উপায়ে এই পর্যালোচনা সম্পাদিত হবে।

**ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্ক কর্তৃক  
জনস্বার্থে প্রচারিত**