গ্রাহকদের প্রতি ব্যাঙ্কের দায়বদ্ধতা সংক্রান্ত বিধি

জানুয়ারি 2014

ব্যাঙ্কিং কোডস এ্যান্ড স্ট্যান্ডার্ড বোর্ড অফ ইন্ডিয়া

www.bcsbi.org.in

এটি গ্রাহকদের অধিকার সংক্রান্ত একটি বিধি যা ব্যাঙ্কিং কাজকর্মের ন্যূনতম মান ঠিক করে। সদস্য ব্যাঙ্কগুলিকে প্রত্যেক ব্যক্তিবিশেষ গ্রাহকের সঙ্গে কাজ করতে গিয়ে এই বিধি মেনে চলতে হবে। এটি গ্রাহকদের সুরক্ষা দেয় এবং ব্যাঙ্কারদের ব্যাখ্যা করে গ্রাহকদের সঙ্গে প্রতিদিনের কাজকর্মে তাদের কাছ থেকে কী ধরনের ব্যবহার প্রত্যাশা করা হয়।

সূচিপত্র | পৃষ্ঠা

1		**ভূমিকা**	7
	1.1	বিধির উদ্দেশ্য	7
	1.2	বিধির প্রয়োগ	7
2		**মূল দায়বদ্ধতা**	8
	2.1	আপনাদের প্রতি আমাদের মূল দায়বদ্ধতা	8
	2.1.1	আপনাদের সঙ্গে আমাদের সব লেনদেন ন্যায্য এবং যুক্তিসঙ্গতভাবে করা	8
	2.1.2	আমাদের আর্থিক পণ্য ও পরিষেবার কার্যকারিতা বুঝতে সাহায্য করা	8
	2.1.3	আপনার এ্যাকাউন্ট অথবা পরিষেবা ব্যবহার করতে আপনাকে সাহায্য করা	9
	2.1.4	ভুল-ভ্রান্তি হয়ে থাকলে সহানুভূতিসহ দ্রুত সেগুলির নিরসন করা	9
	2.1.5	আপনার ব্যক্তিগত তথ্য গোপন এবং সুরক্ষিত রাখা	10
	2.1.6	বিধি বিষয়ে প্রচার করা	10
	2.1.7	বৈষম্যরহিত নীতি গ্রহণ এবং প্রয়োগ করা	10
3		**তথ্য পরিবেশন - স্বচ্ছতা**	10
	3.1	সাধারণ তথ্য	10
	3.2	'ডু নট কল' পরিষেবা	11
	3.3	সুদের হার	11
	3.3.1	সুদের হারে পরিবর্তন	12
	3.4.	মাশুল সূচি	12
	3.4.1	ফি এবং মাশুল	12
	3.4.2	ফি এবং মাশুলে পরিবর্তন	12
	3.5	বিধি এবং শর্ত	12
	3.5.1	বিধি এবং শর্তে পরিবর্তন	13
4		**বিজ্ঞাপন, বিপণন এবং বিক্রয়**	13
5		**গোপনীয়তা এবং বিশ্বস্ততা**	14
	5.1	ক্রেডিট ইনফরমেশন কোম্পানি	14
6		**বকেয়া আদায়**	15
	6.1	বকেয়া আদায় এবং জামিন পুনরাধিকার নীতি	17
7		**অভিযোগ, ক্ষোভ এবং প্রতিক্রিয়া**	17
	7.1	অভ্যন্তরীণ পদ্ধতি	17
	7.2	ব্যাঙ্কিং লোকপাল প্রকল্প	18
	7.3	গ্রাহক সভা	18
	7.4	শাখাস্তরে গ্রাহক পরিষেবা কমিটি বৈঠক	18
8		**পণ্য ও পরিষেবা**	18
	8.1	আমানত এ্যাকাউন্ট	18
	8.1.1	এ্যাকাউন্ট খোলা এবং আমানত এ্যাকাউন্ট পরিচালনা করা	19
	8.1.2	আপনার এ্যাকাউন্ট পরিবর্তন	20
	8.1.3	সেভিংস/কারেন্ট এ্যাকাউন্ট	20
	8.1.3.1	ন্যূনতম ব্যালেন্স	21
	8.1.3.2	মাশুল	21
	8.1.3.3	পাসবই/বিবরণী	22
	8.1.3.4	আমানত এ্যাকাউন্ট আপ-গ্রেড করা	22
	8.1.4	নাবালকের এ্যাকাউন্ট	22
	8.1.5	ইন্-অপারেটিভ এ্যাকাউন্ট/ডরম্যান্ট এ্যাকাউন্ট	22
	8.1.6	আপনার এ্যাকাউন্ট বন্ধ করা	22
	8.2	ক্লিয়ারিং চক্র/আদায় পরিষেবা	23
	8.3	নগদ লেনদেন	23

	8.4	সরাসরি ডেবিট এবং স্থায়ী নির্দেশাবলি	24
	8.5	অর্থপ্রদানের ওপর নিষেধাজ্ঞার সুবিধা	24
	8.6	আপনার তরফে চেক / ডেবিট নির্দেশ	24
	8.7	মেয়াদি আমানত	25
	8.7.1	মেয়াদি আমানতের সাপেক্ষে অগ্রিম অর্থপ্রদান	26
	8.8	মৃত ব্যক্তির এ্যাকাউন্টের দাবির নিষ্পত্তিকরণ	26
	8.8.1	উদ্বর্তক/নমিনি ধারা যুক্ত এ্যাকাউন্ট	26
	8.8.2	উদ্বর্তক/নমিনি ধারাবিহীন এ্যাকাউন্ট	27
	8.8.3	দাবির নিষ্পত্তিকরণের সময়সীমা	27
	8.8.4	মেয়াদি আমানত এ্যাকাউন্টের মেয়াদপূর্ব অবসান	27
	8.8.5	মৃত আমানতকারীর নামে আগত অর্থের ব্যবস্থাপনা	27
	8.9	সেফ ডিপোজিট লকারস	28
	8.10	বৈদেশিক মুদ্রা বিনিময় পরিষেবা	28
	8.11	ভারতের মধ্যে অর্থ-প্রেরণ	29
	8.12	ঋণদান	30
	8.12.1	ঋণ	30
	8.12.1.1	সাধারণ তথ্য	30
	8.12.1.2	ঋণের জন্য আবেদন এবং তাদের প্রক্রিয়াকরণ	31
	8.13	গ্যারান্টি	33
	8.14	সেন্ট্রাল রেজিস্ট্রি	34
	8.15	বকেয়া নিষ্পত্তি	34
	8.16	ঋণ/কার্ডের বকেয়ার সিকিউরিটাইজেশন	35
	8.17	ইলেক্ট্রনিক ব্যাঙ্কিং	35
	8.17.1	পিন এবং পাসওয়ার্ড	35
	8.17.2	ইন্টারনেট ব্যাঙ্কিং	36
	8.17.3	মোবাইল ব্যাঙ্কিং	39
	8.17.4	এটিএম/ ডেবিট এবং ক্রেডিট কার্ড	39
	8.17.4.1	হারানো / চুরি / বিতর্কিত লেনদেন রিপোর্ট করা	40
	8.17.5	ক্রেডিট কার্ড	43
	8.17.5.1	ক্রেডিট কার্ড বিবরণী	44
	8.18	তৃতীয় পক্ষের পণ্য	45
	8.19	ঋণদান সংক্রান্ত পরামর্শ দানের সুবিধা	46
	8.20	নথি প্রাপ্তি	46
9		**ব্যাঙ্কের শাখা বন্ধ / স্থানান্তরণ**	46
10		**আর্থিক উন্নয়নে সামিল করা**	47
11		**বরিষ্ঠ নাগরিক এবং অন্যভাবে সমর্থ ব্যক্তি**	49
12		**আপনার এ্যাকাউন্টের সুরক্ষা**	50
	12.1	নিরাপদ এবং বিশ্বস্ত ব্যাঙ্কিং এবং অর্থপ্রদান পদ্ধতি	50
	12.2	আমাদের সময়োপযোগী করে রাখা	50
	12.3	আপনার এ্যাকাউন্ট পরীক্ষা	50
	12.4	যত্ন গ্রহণ	51
	12.5	অর্থপ্রদান বাতিলকরণ	51
	12.6	ক্ষতিজনিত দায়	52
সংযোজনী - পরিভাষাকোষ			52

ভূমিকা

এটি একটি গ্রাহকদের অধিকার সংক্রান্ত বিধি যা একজন গ্রাহকের সঙ্গে ব্যাঙ্কের কাজকর্ম করার ন্যূনতম মান কী হবে তা নির্ণয় করে। এই বিধি গ্রাহককে নিরাপত্তা দেয় এবং বলে যে প্রতিদিনের ব্যাঙ্কিং লেনদেনের ক্ষেত্রে গ্রাহকের সঙ্গে ব্যাঙ্কের আচরণ কেমন হওয়া উচিত।

এই বিধি রিজার্ভ ব্যাঙ্ক কর্তৃক জারি করা নিয়ন্ত্রণমূলক বা নজরদারিমূলক নির্দেশগুলিকে কোনভাবেই বদলায় না বা অতিক্রম করে না। আমরা সময়ে সময়ে রিজার্ভ ব্যাঙ্কের জারি করা নির্দেশ / দিকনির্দেশগুলি মেনে চলব। নিয়ন্ত্রণমূলক নির্দেশে যে মান ঠিক করা হয়েছে এই বিধিতে তার চেয়েও উচ্চ মান স্থির করার ব্যবস্থা আছে এবং এই উচ্চতর মান কার্যকরী হবে কেননা আপনাদের প্রতি আমাদের দায়বদ্ধতা আছে বলেই সর্বোত্তম আচরণবিধি আমরা স্বেচ্ছায় গ্রহণ করেছি।

আরও ভাল গ্রাহক পরিষেবা প্রসারিত করতে এবং আরও উচ্চ স্তরে গ্রাহক সন্তুষ্টি পেতে আমরা চেষ্টা করব উচ্চতর মানের ব্যাঙ্কিং ব্যবস্থা গ্রহণ করতে।

এই বিধিতে 'আপনি' বলতে গ্রাহক এবং 'আমরা' / 'আমাদের' বলতে ব্যাঙ্ককে বোঝান হয়েছে।

1.1 বিধির উদ্দেশ্য

এই বিধি প্রণয়ন করার কারণঃ

এ. উত্তম এবং ন্যায্য ব্যাঙ্কিং কাজকর্মের উদ্দেশ্যে আপনাদের সঙ্গে লেনদেনের ক্ষেত্রে ন্যূনতম মান স্থির করা

বি. সংশ্লিষ্ট কাজকর্মে স্বচ্ছতা বাড়ানো আপনি যাতে পরিষেবার ক্ষেত্রে আমাদের কাছ থেকে কী দাবি করতে পারেন সেটি আরও ভালভাবে বুঝতে পারেন

সি. কার্য পরিচালনার মান বৃদ্ধির জন্য প্রতিযোগিতার মাধ্যমে বাজারি শক্তিকে উৎসাহিত করা

ডি. আপনি ও আপনার ব্যাঙ্কের মধ্যে ন্যায্য ও আন্তরিক সংযোগ স্থাপন করা

ই. ব্যাঙ্কিং ব্যবস্থার প্রতি আস্থা বাড়ানো

উপধারা 2-এ দেওয়া মূল দায়বদ্ধতাগুলি বিধির মান কী হবে তা সুনিশ্চিত করে

1.2 বিধি-র প্রয়োগ

নীচে প্রদত্ত সমস্ত পণ্য ও পরিষেবার ক্ষেত্রেই এই বিধি প্রযোজ্য, তা সে ব্যাঙ্কের শাখা, সহকারী সংস্থা অথবা এজেন্ট মারফৎ, কাউন্টার বা ফোনের মাধ্যমে অথবা বৈদ্যুতিন যোগাযোগ মাধ্যমে বা

ইন্টারনেট অথবা অপর কোন পদ্ধতি দ্বারাও পরিবেশিত হতে পারে। তবে যে সমস্ত পণ্য এখানে আলোচিত হল, সবগুলি আমরা পরিবেশন করতে পারি অথবা নাও পারি।

এ. কারেন্ট এ্যাকাউন্ট, সেভিংস এ্যাকাউন্ট, মেয়াদি আমানত, রেকারিং ডিপোজিট, পিপিএফ এবং অন্যান্য সমস্ত আমানত এ্যাকাউন্ট

বি. অর্থপ্রদান পরিষেবা যেমন পেনশন, পেমেন্ট অর্ডার, ডিমান্ড ড্রাফ্ট দ্বারা অর্থপ্রেরণ, তার মাধ্যমে হস্তান্তরণ এবং সমস্ত বৈদ্যুতিন লেনদেন, যেমন **আরটিজিএস, এনইএফটি।**

সি. সরকারি লেনদেন সংক্রান্ত ব্যাঙ্কিং পরিষেবা।

ডি. ডিম্যাট এ্যাকাউন্ট, ইক্যুইটি, সরকারি বন্ড।

ই. ভারতীয় কারেন্সি নোট/কয়েন বিনিময় সুবিধা।

এফ. চেক আদায়, নিরাপদ হেফাজতে রাখা, জমা রাখার নিরাপদ লকার-এর সুবিধা।

জি. ঋণ, ওভারড্রাফট্স্ এবং **গ্যারান্টি**।

এইচ. মুদ্রা বদল করা সহ বিদেশি মুদ্রা পরিষেবা

আই. তৃতীয় পক্ষের বিমা অথবা আমাদের শাখা এবং আমাদের অথবা আমাদের প্রাধিকৃত প্রতিনিধি ও এজেন্ট কর্তৃক বিনিয়োগযোগ্য পণ্য বিপণন করা।

জে. কার্ড জাতীয় পণ্য যেমন ক্রেডিট কার্ড, ডেবিট কার্ড, এটিএম কার্ড, স্মার্ট কার্ড এবং আনুষঙ্গিক পরিষেবা (আমাদের পৃষ্ঠপোষকতায় তৈরি সহকারী সংস্থা / কোম্পানি দ্বারা নির্গত কার্ডসমূহ)

গাঢ় কালোয় ছাপা মূল শব্দগুলির মানে শব্দকোষে দেওয়া আছে

2 মূল দায়বদ্ধতা

2.1 আপনাদের প্রতি আমাদের মূল দায়বদ্ধতা

2.1.1 আপনাদের সঙ্গে আমাদের সব লেনদেন ন্যায্য ও যুক্তিসঙ্গতভাবে করাঃ

এ. কাউন্টারে নগদ বা চেক দ্বারা অর্থগ্রহণ করা বা দেওয়ার ন্যূনতম সুবিধা প্রদান

বি. আমাদের পণ্য এবং পরিষেবা পরিবেশনের পদ্ধতিতে বিধি উল্লেখিত মান এবং দায়বদ্ধতা মেনে চলা

সি. আমরা সুনিশ্চিত করব যে আমাদের পণ্য এবং পরিষেবা প্রাসঙ্গিক আইন এবং নিয়মকে মর্মে ও কাজে মেনে চলবে এবং আপনাদের প্রয়োজনের পক্ষে উপযুক্ত হবে

ডি. আপনাদের সঙ্গে আমাদের লেনদেন বিশ্বস্ততা এবং স্বচ্ছতা এবং নৈতিক নিয়মাবলির ওপর প্রতিষ্ঠিত-তা সুনিশ্চিত করা

ই. নিরাপদ ও নির্ভরযোগ্য ব্যাঙ্কিং এবং অর্থপ্রদান ব্যবস্থা কার্যকরী করা।

2.1.2. আমাদের আর্থিক পণ্য এবং পরিষেবার কার্যকারিতা বুঝতে আপনাদের সাহায্য করাঃ

এ. নিম্নে দেওয়া এক বা একাধিক ভাষায় এগুলি সম্পর্কে তথ্য জানানো – হিন্দি, ইংরেজি বা আঞ্চলিক ভাষার মাধ্যমে

বি. আমাদের বিজ্ঞাপণ এবং বিপণন বিষয়ক লেখালিখির ভাষা যেন স্বচ্ছ হয় এবং সেটি কোন ভুল ধারনা তৈরি না করে, তা সুনিশ্চিত করা

সি. আমাদের পণ্য এবং পরিষেবা, তাদের বিধি শর্ত, প্রযোজ্য সুদের হার / পরিষেবা মাশুল বিষয়ে আপনাদের স্পষ্ট তথ্য দেওয়া

ডি. সেগুলির কী উপকারিতা, কীভাবে তার সুযোগ গ্রহণ করা যায়, তার আর্থিক প্রভাব পরিণতি কী এবং প্রয়োজনে কাকে কোথায় যোগাযোগ করা যাবে তা আপনাদের জানিয়ে দেওয়া

2.1.3. আপনার এ্যাকাউন্ট ও পরিষেবা ব্যবহার করতে সাহায্য করাঃ

এ. আপনাকে নিয়মিত সাম্প্রতিকতম তথ্যাদি পরিবেশন করা

বি. সুদের হার/মাশুল বা বিধি-শর্তে কোন পরিবর্তন বিষয়ে আপনাদের নিয়মিত অবহিত রাখা

সি. আপনার অবগতির জন্য আমাদের শাখায় নিম্নোক্ত বিষয়ে প্রদর্শিত করা

i. কী কী পরিষেবা আমরা দিয়ে থাকি

ii. সেভিংস ব্যাঙ্ক এ্যাকাউন্ট এবং কারেন্ট এ্যাকাউন্ট-এ ন্যূনতম কত টাকা রাখতে হবে এবং সেটি না মেনে চললে কী মাশুল দিতে হবে

iii. অভিযোগ থাকলে শাখায় যে আধিকারিকের সঙ্গে যোগাযোগ করতে হবে তার নাম

iv. শাখায় অভিযোগের নিষ্পত্তি না হলে স্থানীয় / আঞ্চলিক পরিচালক / মুখ্য নোডাল আধিকারিক (পিএনও)-এর নাম ও ঠিকানা, যার সঙ্গে আপনি যোগাযোগ করতে পারেন।

v. শাখাটি যে ব্যাঙ্কিং লোকপাল-এর এক্তিয়ারে পড়ে, তার নাম এবং যোগাযোগের বিশদ বিবরণ

vi. পুস্তিকার মাধ্যমে তথ্যাদি দেওয়া.

ডি. নিম্নোক্ত বিষয়ে আমাদের ওয়েবসাইটে আমাদের নীতি উল্লেখ করা

i. আমানত

ii. চেক আদায় (কালেকশন)

iii. অভিযোগ নিষ্পত্তি

iv. ক্ষতিপূরণ

v. বকেয়া আদায় করা এবং জামিন পুনরাধিকারে নেওয়া।

2.1.4 ভুল-ভ্রান্তি হয়ে থাকলে সহানুভূতিসহ সেগুলির নিরসন করা

এ. আমাদের ক্ষতিপূরণ নীতি অনুসারে দোষ-ত্রুটি তৎক্ষণাৎ শুধরে নেওয়া এবং নিজেদের দোষে গ্রাহকের ওপর মাশুল আরোপ হয়ে থাকলে তা তুলে নেওয়া এবং আমাদের দোষে আপনার আর্থিক ক্ষতি হয়ে থাকলে আপনাকে ক্ষতিপূরণ দেওয়া

বি. আপনাদের অভিযোগগুলি সঙ্গে সঙ্গে খতিয়ে দেখা

সি. আপনি সন্তুষ্ট না হয়ে থাকলে আপনার অভিযোগ পরবর্তী স্তরে পাঠানোর পদ্ধতি আপনাকে জানানো

ডি. প্রযুক্তিগত বিফলতার কারণে উদ্ভূত সমস্যা নিরসনের জন্য বিকল্প পথ জানানো

2.1.5 আপনার ব্যক্তিগত তথ্য গোপন ও সুরক্ষিত রাখা

আপনার সমস্ত ব্যক্তিগত তথ্য আমরা গোপন এবং সুরক্ষিত রাখব (নিচে অনুচ্ছেদ 5–এ প্রদত্ত বিষয়ানুসারে)

2.1.6 বিধি বিষয়ে প্রচার করা

আমরা

এ. আপনি আমাদের কাছে এ্যাকাউন্ট খুললে এবং অন্যথায় অনুরোধ করলে বিধির প্রতিলিপি আপনাকে দেব।

বি. প্রতিটি শাখায় এবং আমাদের ওয়েবসাইটে বিধিটি রাখব।

সি. সুনিশ্চিত করব যে বিধি সম্পর্কে প্রাসঙ্গিক তথ্য আপনাকে জানাতে এবং কার্যকরভাবে বিধিটি প্রয়োগ করতে আমাদের কর্মীদের প্রশিক্ষা দেওয়া হবে ।

ডি. বিধি এবং তার ধারাগুলি সম্বন্ধে গ্রাহকদের সচেতনতা বাড়াতে অন্যান্য পদক্ষেপ নেব।

2.1.7 বৈষম্যরহিত নীতি গ্রহণ ও প্রয়োগ করা

বয়স, জাতি, লিঙ্গ, বৈবাহিক অবস্থান, ধর্ম বা প্রতিবন্ধকতার বা আর্থিক অবস্থার ভিত্তিতে আমরা কোনও বৈষম্য করব না।

3. তথ্য পরিবেশন– স্বচ্ছতা

নিম্নলিখিত যে কোনও মাধ্যমে সুদের হার, খরচ এবং মাশুল সংক্রান্ত তথ্যাদি আপনি পেতে পারেনঃ

এ. আমাদের শাখায় নোটিস বোর্ডে
বি. আমাদের শাখায় অথবা হেল্প–লাইন ফোন নম্বরে ফোন করে
সি. ওয়েবসাইট দেখে
ডি. ভারপ্রাপ্ত কর্মী / হেল্প–ডেস্কে জিজ্ঞাসা করে
ই. আমাদের শাখায় / ওয়েবসাইটে মাশুল সূচি দেখে

3.1 সাধারণ তথ্য

আমরা জানাব / দেব:

এ. আপনার চাহিদার অনুরূপ পণ্য এবং পরিষেবা যা আমরা দিয়ে থাকি তার তথ্য

বি. বেসিক সেভিংস ব্যাঙ্ক ডিপোজিট এ্যাকাউন্ট খোলার জন্য কী কী নথিপত্র প্রয়োজন তা আমাদের সব শাখায় স্পষ্টভাবে দ্বিভাষিক / ত্রিভাষিক ভিত্তিতে প্রদর্শিত হবে। ক্ষুদ্র এ্যাকাউন্ট খোলার জন্য নিয়ম শিথিল করার পর যে সমস্ত নথি প্রয়োজন তাও প্রদর্শিত হবে।

সি. আপনি আমাদের কাছে যা জানতে চান, আপনার পছন্দের পণ্য এবং পরিষেবার মূল বৈশিষ্ট্য, প্রযোজ্য সুদের হার, পারিশ্রমিক এবং মাশুল বিষয়ে স্বচ্ছ ধারণা।

ডি. যে সকল মাধ্যমে আমাদের পণ্য এবং পরিষেবা (উদাহরস্বরূপ, শাখা, এটিএম, ফোন এবং নেট ব্যাঙ্কিং) পাওয়া যায় এবং এইসব সম্বন্ধে বিস্তারিত খোঁজ খবরের উপায়।

ই. আইনগত, নিয়ন্ত্রণমূলক এবং অভ্যন্তরীণ নীতি অনুপালন করতে আপনার পরিচিতি এবং ঠিকানার প্রমাণের জন্য যা যা তথ্য আমাদের প্রয়োজন।

এফ. সব ধরণের আমানত এ্যাকাউন্ট, নিরাপদ তত্বাবধানে রক্ষিত সামগ্রী এবং সেফ ডিপোজিট লকার-এর ক্ষেত্রে বিশেষ করে **নমিনেশনের সুবিধা** সংক্রান্ত বিষয়ে আপনার অধিকার ও দায়িত্ব সম্পর্কে তথ্য।

3.2 “ডু নট কল” পরিষেবা

যদি আপনি সোজাসুজিভাবে অথবা আপনার পরিষেবাপ্রদানকারীর মাধ্যমে আমাদের ব্যাঙ্কের ‘ডু নট কল রেজিস্ট্রি’ অথবা ‘ন্যাশনাল ডু নট কল রেজিস্ট্রি’ নথিভুক্ত করে থাকেন, কোনও নতুন পণ্য/পরিষেবা সংক্রান্ত বাণিজ্যিক তথ্য চালু হলে সে বিষয়ে টেলিফোন/এসএমএস/ইমেল দ্বারা বার্তা পাঠানো হবে না। তা সত্বেও, আপনার এ্যাকাউন্টের বিবরণ এবং অন্যান্য গুরুত্বপূর্ণ নির্দেশ এবং তথ্য যেমন আপনার এ্যাকাউন্ট লেনদেন এবং সম্প্রতি উপলব্ধ পণ্য পরিষেবা সঙ্ক্রান্ত সচেতনতা প্রাপ্তির ক্ষেত্রে তা প্রযোজ্য হবে না।

3.3 সুদের হার

যেসব তথ্য আমরা আপনাকে জানাবঃ

এ. আপনার আমানত এবং ঋণের ওপর প্রযোজ্য সুদের হার।

বি. ঋণের ওপর প্রযুক্ত **ফিক্সড রেট অফ ইন্টারেস্ট (স্থির হারে সুদ)**-এর ক্ষেত্রে ঋণ চুক্তিতে সুদ পুনর্বিন্যাসের বিধি, যদি থাকে, এবং তার কার্যকর হওয়ার তারিখ।

সি. ঋণের ওপর প্রযুক্ত (পরিবর্তনশীল সুদের হার) ফ্লোটিং রেট অফ ইন্টারেস্ট-এর ক্ষেত্রে, রেফারেন্স রেট যার সঙ্গে আপনার ফ্লোটিং রেট সম্পর্কিত হবে এবং আপনার ঋণের ওপর প্রকৃত সুদের হার নির্ধারণ করার জন্য রেফারেন্স রেটে প্রযোজ্য প্রিমিয়াম বা ছাড়।

ডি. আপনার কাছে আপনার ঋণের ওপর প্রযোজ্য ফিক্সড রেট অফ ইন্টারেস্ট থেকে ফ্লোটিং রেটে এবং আবার ফ্লোটিং রেট থেকে ফিক্সড রেটে পরিবর্তন করার সুযোগ আছে কিনা, যদি থাকে, তবে তার মাশুল।

ই. কোন কোন সময়ে আপনার আমানতের ওপর আমরা সুদ দেব এবং আপনার ঋণ এ্যাকাউন্টে সুদ ধার্য করব।

এফ. কীভাবে আমরা আপনার আমানত এবং ঋণ এ্যাকাউন্ট-এ সুদ প্রয়োগ করব এবং তা গণনা করব।

3.3.1 সুদের হারে পরিবর্তন

যখনই বিভিন্ন বিষয়ে ঋণের ওপর সুদের হারে কোনও পরিবর্তন এবং রেফারেন্স রেটে কোনও পরিবর্তন হবে যার সঙ্গে ফ্লোটিং রেট অফ ইন্টারেস্ট সম্পর্কিত, আমরা আপনাকে জানাব সিদ্ধান্ত নেওয়ার দুই সপ্তাহের মধ্যে নিম্নলিখিত যে কোনও পদ্ধতিতেঃ

i. চিঠি
ii. ই-মেল
iii. এসএমএস

আমরা আমাদের শাখায় উক্ত তথ্য নোটিস বোর্ডে এবং ওয়েবসাইটে প্রদর্শন করব।

3.4 মাশুল সূচি

3.4.1 ফি এবং মাশুল

এ. আমরা সুনিশ্চিত করব যে আমাদের ফি এবং বিভিন্ন পরিষেবার জন্য পরিষেবা মাশুল ব্যাঙ্কের বোর্ড কর্তৃক অথবা এই বিষয়ে সিদ্ধান্ত নেওয়ার জন্য বোর্ড কর্তৃক প্রাধিকৃত কোনও উপযুক্ত কর্তৃপক্ষ দ্বারা অনুমোদিত এবং ওইগুলি হবে যথাযথ এবং সমশ্রেণির গ্রাহকদের জন্য পক্ষপাতহীন।
বি. আমরা আমাদের মাশুলসূচি আমাদের ওয়েবসাইটে রাখব এবং আপনাদের পর্যবেক্ষণের জন্য প্রত্যেক শাখায় এর প্রতিলিপি পাওয়া যাবে। আমাদের সব শাখায় মাশুলসূচির প্রাপ্তি বিষয়ে বিজ্ঞপ্তি প্রদর্শন করব।
সি. মাশুল সুচিতে আমরা আপনার পছন্দের পণ্য এবং পরিষেবায় প্রযুক্ত মাশুল সংক্রান্ত বিশদ বিবরণ দেব।
ডি. আমরা আপনার বাছাই করা পণ্য এবং পরিষেবা নিয়ন্ত্রক শর্ত ও বিধি পালন না করা / লঙ্ঘণ করার ক্ষেত্রে প্রযোজ্য জরিমানা সংক্রান্ত তথ্য আপনাকে জানাব।

3.4.2 ফি এবং মাশুলে পরিবর্তন

যদি আমরা ফি অথবা মাশুল বৃদ্ধি করি অথবা নতুন কোনও ফি বা মাশুল চালু করি তবে সংশোধিত মাশুল চালু করার এক মাস পূর্বেই তা বিজ্ঞাপিত হবে এ্যাকাউন্টের বিবরণী / ই-মেল / এসএমএস সতর্কতা / আমাদের শাখায় নোটিস বোর্ড-এর মাধ্যমে। এই তথ্য আমাদের ওয়েবসাইটেও পাওয়া যাবে।

3.5 বিধি এবং শর্ত

এ. আপনি যে পণ্য এবং পরিষেবা চেয়েছেন তার প্রাসঙ্গিক বিধি এবং শর্ত আপনাকে আমরা জানাব।
বি. সমস্ত বিধি এবং শর্ত ন্যায্য হবে এবং তা যতদূর সম্ভব সহজ সরল ভাষায় সংশ্লিষ্ট অধিকার, দায়, দায়িত্ব প্রকাশ করবে।

3.5.1 বিধি এবং শর্তে পরিবর্তন

এ. নিম্নোক্ত যে কোনও এক বা একাধিক পদ্ধতির মাধ্যমে বিধি এবং শর্তে আনীত পরিবর্তনগুলি আপনাকে আমরা জানাব সংশোধিত বিধি এবং শর্ত কার্যকরী হওয়ার এক মাস পূর্বে।

i. চিঠি
ii. এ্যাকাউন্ট সংক্রান্ত বিবরণ
iii. এসএমএস
iv. ই–মেল

এই তথ্য আমাদের প্রত্যেক শাখায় বিজ্ঞপ্তি বোর্ডে এবং আমাদের ওয়েবসাইটে পাওয়া যাবে।

বি. সাধারণত এক মাসের বিজ্ঞপ্তি দিয়ে পরিবর্তনগুলি পরবর্তী সময় থেকে কার্যকরী হবে।

সি. যদি বিজ্ঞপ্তি ছাড়াই আমরা কোনও পরিবর্তন করি সেক্ষেত্রে 30 দিনের ভিতর বিজ্ঞপ্তি দেওয়া হবে। যদি এই পরিবর্তন আপনার পক্ষে অসুবিধাজনক হয়, আপনি 60 দিনের মধ্যে কোনও সংশোধিত মাশুল / সুদ ছাড়াই এ্যাকাউন্ট বন্ধ করতে পারেন বা অন্য কোনও উপযুক্ত এ্যাকাউন্টে বদল করতে পারেন।

ডি. বিধি এবং শর্তে যে কোন পরিবর্তন আমাদের ওয়েবসাইটে তৎক্ষণাৎ সময়ানুগ করে দেওয়া হবে। আবেদন করলে, আপনাকে তার একটি প্রতিলিপি দেওয়া হবে।

4. বিজ্ঞাপন, বিপণন এবং বিক্রয়

এ. আমরা নিশ্চিত করব যে আমাদের বিজ্ঞাপনে ব্যবহৃত অথবা কোনও কিছু প্রচলনার্থে তুলে ধরার ক্ষেত্রে ব্যবহৃত বিষয়সামগ্রী পরিষ্কার, বিভ্রান্তিহীন হবে।

বি. কোনও বিজ্ঞাপনে বা প্রচলনে সাহায্যকারী পুস্তিকায় কোনও ব্যাঙ্কিং পরিষেবা বা পণ্যের প্রতি দৃষ্টি আকর্ষণ করা হলে এবং সুদের হার উল্লেখ করা হলে, আমরা আরও জানাব অন্যান্য ফি এবং মাশুল প্রযোজ্য কিনা এবং এর প্রাসঙ্গিক বিধি এবং শর্তের পূর্ণ বিবরণ আবেদন করলে পাওয়া যাবে।

সি. যদি সহায়তা পরিষেবা দেওয়ার জন্য আমরা তৃতীয় পক্ষের সাহায্য গ্রহণ করি, আমরা চাইব যে তারা আপনার ব্যক্তিগত তথ্যাদি (যদি তা তৃতীয় পক্ষের কাছে থাকে) আমরা যেমনভাবে ব্যবহার করি সেই পর্যায়েই গোপনীয়তা এবং বিশ্বস্ততার সঙ্গে ব্যবহার করবে।

ডি. আপনার দ্বারা গৃহীত ও ব্যবহৃত পণ্যের বিবিধ বৈশিষ্টগুলি মাঝেমাঝেই আমরা আপনাকে ই–মেল, এসএমএস বা টেলিফোনের মাধ্যমে জানাব। আমাদের অন্যান্য পরিষেবা / পণ্য সংক্রান্ত

তথ্যাদি বা তাদের প্রচলনার্থে প্রদত্ত সুবিধা বিষয়ে তখনই জানানো হবে যদি আপনি ‘ডু নট কল’ সুবিধার জন্য নিবন্ধিত না হয়ে থাকেন।

ই. আমাদের পণ্য / পরিষেবা বিপণনের জন্য নিযুক্ত প্রত্যক্ষ বিক্রয় সংস্থা (ডিএসএ)-দের আচরণবিধি আমরা নির্দিষ্ট করে দিয়েছি। তারা আমাদের পণ্য বিক্রয়ের জন্য যখন সশরীরে অথবা ফোনে যোগাযোগ করবেন, তখন অন্যান্য বিষয়ের সঙ্গে তাদের আমাদের ব্যাঙ্কের একমাত্র বিক্রয় প্রতিনিধি হিসেবে নিজেদের পরিচিতি জানাতে হবে। আমরা নিশ্চিত করব যে যখনই কোনও তৃতীয় পক্ষ আমাদের হয়ে কাজ করবে অথবা আমাদের পণ্য বিক্রয় করবে, তারা আচরণবিধি পালন করে চলবে।

এফ. যদি আপনার কাছ থেকে কোনও অভিযোগ আসে যে আমাদের প্রতিনিধি / ক্যুরিয়ার বা ডিএসএ যথাযথ ব্যবহার করেনি অথবা আচরণবিধি লঙ্ঘণ করেছে, আমরা বিষয়টি তদন্ত করার জন্য এবং অভিযোগ নিষ্পত্তি করার জন্য উপযুক্ত পদক্ষেপ নেব এবং আমাদের ক্ষতিপূরণ নীতি অনুসারে ক্ষতিপূরণ দেব।

জি. আমরা নিশ্চিত করব যে, তৃতীয় পক্ষ বা প্রতিনিধি যারা আমাদের হয়ে কাজ করছে অথবা আমাদের পণ্য বিক্রি করছে, তারা প্রকাশ করবে বিক্রয় কার্য সম্পন্ন করার জন্য কত ফি অথবা কমিশন তাদের দেওয়া হয়েছে।

5 গোপনীয়তা এবং বিশ্বস্ততা

এ. আপনার সমস্ত ব্যক্তিগত তথ্য আমরা একান্ত ও গোপন মনে করব (এমনকী আপনি গ্রাহকপদ ছেড়ে দেওয়ার পরও) এবং নিম্নোক্ত সিদ্ধান্ত ও নীতি অনুসরণ করব।

বি. নীচে উল্লিখিত বিশেষ পরিস্থিতি বাদ দিয়ে আপনার এ্যাকাউন্ট সংক্রান্ত হিসাব পত্র বা তথ্য, তা আপনার দেওয়া হোক বা অন্য কোনও স্থান থেকে প্রাপ্ত হোক, আমরা অপর কোনও ব্যক্তিকে জানাব না, নিম্নলিখিত ব্যতিক্রমী ক্ষেত্র ছাড়া

I. আইনগত কারণে তথ্য জানাতে হলে অথবা ব্যাঙ্কিং নিয়ন্ত্রকের প্রয়োজন হলে
II. জনগণের প্রতি কর্তব্যের খাতিরে তথ্য উদ্ঘাটন করতে হলে
III. আমাদেরই স্বার্থের খাতিরে তথ্য উদ্ঘাটন করতে হলে (উদাহরণস্বরূপ প্রতারণা রোধ করার জন্য)। কিন্তু এটা কোন কারণ হবে না যে আমাদের বিপণনের সুবিধার জন্য আপনার এ্যাকাউন্ট সংক্রান্ত তথ্য (আপনার নাম এবং ঠিকানা সহ) অন্য কাউকে জানানো, আমাদের গোষ্ঠীর বা অন্য কোম্পানিকে।
IV. আপনি আমাদের তথ্য জানানোর জন্য বলেন বা এ প্রসঙ্গে লিখিত অনুমতি দিয়ে থাকেন
V. যে ক্ষেত্রে ব্যাঙ্ক দ্বারা আপনার বিষয়ে জানাতে বলা হয়, যা আপনার লিখিত অনুমতি ছাড়া আমরা দিতে পারি না

সি. আপনি যদি সুনির্দিষ্টভাবে দায়িত্ব না দিয়ে থাকেন, তাহলে আমরা নিজেদের সহ কাউকেই বিপণনের উদ্দেশ্যে আপনার ব্যক্তগত তথ্য ও খবর ব্যবহার করতে দেব না।

5.1 ক্রেডিট ইনফরমেশন কোম্পানি

যখন আপনি ঋণের সুবিধার জন্য আবেদন করবেন

এ. আমরা আপনার কাছে ব্যাখ্যা করব ক্রেডিট ইনফরমেশন কোম্পানি (সিআইসি)-র ভূমিকার বিষয়ে। তাদের কাছে রাখা তথ্য আমরা পরীক্ষা করব এবং আপনাকে জানাব যে আপনার ঋণ পাওয়ার ব্যাপারে তাদের দেওয়া তথ্যের কতটা প্রভাব পড়বে।

বি. আমরা আপনার অনুরোধে এবং প্রস্তাবিত ফি প্রদান করার পরে সিআইসি থেকে প্রাপ্ত ক্রেডিট তথ্যের প্রতিলিপি আপনাকে দেব।

সি. আমাদের থেকে ঋণ নেওয়ার তথ্য, বিশেষ সময়ের অন্তর অন্তর আমরা সিআইসি-কে জানাব।

ডি. আপনার ব্যাক্তিগত দেনা যা আমাদের কাছে বকেয়া আছে সে বিষয়ে আমরা সিআইসি-কে জানাই যখন

I. ঋণ শোধে আপনি পিছিয়ে পড়েছেন

II. বকেয়া পরিমাণ নিয়ে বিবাদ রয়েছে

ই. যদি আপনার ঋণ পরিশোধে আপনি কখনও অক্ষম হয়ে থাকেন ও পরবর্তীকালে সেটি আবার যথাক্রমে শোধ করে থাকেন, সে ক্ষেত্রে সিআইসি-র নিকট পরবর্তী মাসের প্রতিবেদনে আমরা তা জানিয়ে দেব।

এফ. অনুরোধ করলে আমরা সিআইসি বিষয়ে আপনাকে বিশদ জানাতে পারি। সিআইসি'র কাছে আপনি যে ঋণের সুবিধা পেয়েছেন তার তথ্য আমরা জমা করে থাকি।

6 বকেয়া আদায়

এ. যখনই আমরা ঋণ প্রদান করি, আমরা তার পরিশোধের পদ্ধতি, অর্থাৎ পরিশোধের পরিমাণ, সময়সীমা ও কালানুক্রমিকতা বিষয়ে আপনাকে ওয়াকিবহাল করি। কিন্তু পরিশোধের সময়সূচি যদি আপনি পালন না করেন, সে ক্ষেত্রে দেশের আইনানুগ নির্ধারিত প্রণালীতে বকেয়া আদায় করা হয়।

বি. বকেয়া আদায় এবং জামিন পুনরাধিকার, সেই সঙ্গে আদায়কারী প্রতিনিধি নিয়োগের বিষয়ে আমাদের বোর্ড অনুমোদিত নীতি আছে

সি. আদায়কারী প্রতিনিধি নিয়োগ করার সময় সমস্ত প্রাসঙ্গিক আইন, নিয়ম, নির্দেশিকা এবং অনুমোদন, লাইসেন্স দেওয়া অথবা নিবন্ধিকরণের শর্ত খতিয়ে দেখা হবে।

ডি. আমরা সুনিশ্চিত করব যে আমাদের আদায়কারী প্রতিনিধি উপযুক্তভাবে প্রশিক্ষিত হবেন যাতে তাঁরা তাঁদের দায়িত্ব যথেষ্ট যত্ন ও সংবেদনশীলতার সঙ্গে পালন করেন এবং নিজেদের এক্তিয়ার ছাড়িয়ে না যান।

ই. আমাদের আদায় নীতি সৌজন্যবোধ প্রদর্শন, ন্যায্য আচরণ ও অনুরোধ করার ওপর আধারিত। আমরা গ্রাহকের আস্থা ও দীর্ঘস্থায়ী সম্পর্ক সমৃদ্ধ করার উপর বিশ্বাসী। বকেয়া বিষয়ে সমস্ত তথ্য আপনাকে দেওয়া হবে এবং তার পরিশোধের জন্য যথেষ্ট পূর্বে বিজ্ঞপ্তি দিয়ে জানানো হবে।

এফ. পরিশোধের অক্ষমতার ক্ষেত্রে সেটি বকেয়া আদায়কারী সংস্থার কাছে পাঠানোর পূর্বে বিষয়টি আমরা যাচাই করে দেখে নিই যাতে আমাদের ত্রুটির জন্য যেন আপনাকে ঝামেলা সামলাতে না হয়।

জি. আদায় প্রক্রিয়া প্রারম্ভের পূর্বে আপনাকে লিখিত জানানো হবে। আমরা আপনাকে জানাব আপনার বিষয়টি যে আদায়কারী এজেন্সি / প্রতিনিধিকে দেওয়া হয়েছে তাদের নাম, ঠিকানা এবং টেলিফোন নম্বর।

এইচ. আমাদের দ্বারা নিযুক্ত আদায়কারী প্রতিনিধি সংস্থা / কোম্পানি বিষয়ে বিশদ বিবরণ আমরা ওয়েবসাইটে প্রদর্শিত করব।

আই. অনুরোধ জানালে আপনার জন্য প্রাসঙ্গিক আদায়কারী প্রতিনিধি সংস্থা / কোম্পানির বিশদ বিবরণ শাখাস্তরে আমরা জানাতে পারি।

জে. বকেয়া আদায় বা জামিন পুনরাধিকার করার জন্য আমাদের কর্মচারী বা প্রাধিকৃত প্রতিনিধি নিজের পরিচিতি জানাবেন এবং সে প্রসঙ্গে তারা আমাদের দ্বারা জারি করা প্রাধিকরণ পত্র দেখাবেন এবং আপনারা চাইলে ব্যাঙ্ক অথবা ব্যাঙ্ক কর্তৃপক্ষ দ্বারা প্রদত্ত পরিচিতি কার্ড দেখাবেন

কে. আদায়করণ বা / জামিন পুনরাধিকারের কাজে নিযুক্ত আমাদের কর্মীরা অথবা প্রাধিকৃত প্রতিনিধিরা আমাদের দেওয়া প্রাধিকার পত্র দেখিয়ে তাদের পরিচিতি দেবে এবং কেউ অনুরোধ জানালে ব্যাঙ্ক অথবা ব্যাঙ্কের কর্তৃত্বের অধীনে জারি করা পরিচয়পত্র দেখাবে।

এল. আদায়করণ বা / জামিন পুনরাধিকারের কাজে নিযুক্ত আমাদের কর্মীরা অথবা প্রাধিকৃত প্রতিনিধিরা নিম্নোক্ত নির্দেশাবলি মেনে চলবেনঃ

i. আপনার পছন্দের স্থানে আপনার সঙ্গে যোগাযোগ করা হবে। নির্দিষ্ট করা স্থানের অভাবে আপনার বাসস্থানে এবং সেখানে আপনাকে না পাওয়া গেলে আপনার ব্যবসা / কর্মক্ষেত্রে
ii. প্রতিনিধির পরিচিতি বা প্রতিনিধিত্ব করার প্রাধিকার আপনাকে জানানো হবে
iii. আপনার গোপনীয়তাকে মর্যাদা দেওয়া হবে
iv. আপনার সঙ্গে যোগাযোগ বিনিময় নাগরিক বিধি অনুযায়ী হবে
v. আপনার ব্যবসা বা কর্ম-জনিত বিশেষ পরিস্থিতির কারণে অন্যথা না হলে আমাদের প্রতিনিধিরা স্বাভাবিক নিয়মে সকাল 7 টা থেকে সন্ধে 7 টার মধ্যে আপনার সঙ্গে যোগাযোগ করবে।
vi. বিশেষ কোন সময়ে ফোন করা বা বিশেষ কোন স্থানে যোগাযোগ করা সংক্রান্ত আপনার নিষেধ থাকলে আমরা যথাসম্ভব তাকে সম্মান দেব।
vii. কলের সংখ্যা এবং সময় তথা কথাবার্তার বিষয় নথিভুক্ত করা হবে
viii. বকেয়া সংক্রান্ত বিবাদ বা মতপার্থক্য নিরসনের জন্য পারস্পরিক সম্মতির ভিত্তিতে সুশৃঙ্খল পদ্ধতি অবলম্বন করা হবে এবং সমস্ত রকমের সহযোগিতা করা হবে

ix. বকেয়া আদায়ের জন্য আপনার বাড়িতে দেখা করার সময়ে সৌজন্য এবং ভব্যতা রক্ষা করা হবে। আমাদের আধিকারিক / প্রতিনিধি কোন উপায়ে কোন ব্যক্তির বিরুদ্ধে মৌখিক বা শারীরিক ভীতিপ্রদর্শন করবে না বা কোন ধরনের হয়রান করবে না, জন সমক্ষে অপমান করার উদ্দেশ্যে কোন কাজ করবে না, আপনার পরিবারের সদস্যদের, রেফারি এবং বন্ধুদের ভীতিব্যঞ্জক এবং অনামী ফোন কল অথবা মিথ্যা এবং বিভ্রান্তিমূলক আবেদন জানাবে না।

যাইহোক, আপনার সাম্প্রতিক যোগাযোগের বিশদ আমাদের জানানো আপনারই দায়িত্ব। আপনার প্রদত্ত বিবরণ থেকে ব্যাঙ্ক যদি আপনার সঙ্গে যোগাযোগ করতে অক্ষম হয়, আপনাকে সন্ধান করার জন্য ব্যাঙ্ক বাইরের সূত্র থেকে এবং আপনার বন্ধু / আত্মীয়দের কাছ থেকে খবর জানতে চাইবেন

x. অনুপযুক্ত পরিস্থিতি যেমন পরিবারের কোন শোকের ঘটনা বা বিবাহের মত গুরুত্বপূর্ণ পারিবারিক অনুষ্ঠানের সময়ে এই বকেয়া আদায় হেতু সাক্ষাৎ বা ফোন করা থেকে বিরত থাকা হবে।

xi. আদায়কারী প্রতিনিধি দ্বারা কোন অন্যায্য আচরণ বিষয়ক অভিযোগ আপনার থেকে পেলে আমরা তা নিয়ে অনুসন্ধান করব।

6.1 বকেয়া আদায় এবং জামিন পুনরাধিকার নীতি

আইনের সঙ্গে সাযুজ্যপূর্ণ একটি জামিন পুনরাধিকার নীতি আমরা গ্রহণ করব। উক্ত নীতি আমাদের ওয়েবসাইটে প্রদর্শিত হবে এবং প্রতিলিপি পর্যবেক্ষণের জন্য শাখায় পাওয়া যাবে।

7 অভিযোগ, ক্ষোভ এবং প্রতিক্রিয়া

7.1 অভ্যন্তরীণ পদ্ধতি

এ. অভিযোগ জানাতে চাইলে, আপনাকে আমরা বলে দেবঃ

i. কীভাবে তা করবেন
ii. অভিযোগ কোথায় করতে হবে
iii. কাকে অভিযোগ জানাতে হয়
iv. উত্তরের প্রত্যাশা কখন করবেন
v. নিরসনের জন্য কার কাছে যাবেন
vi. শেষ বিচারে খুশি না হলে কী করবেন

বি. আমাদের কর্মীরা আপনার যে কোন প্রশ্নের ব্যাপারে সহযোগিতা করবেন

সি. অভিযোগ দ্রুত ও ন্যায্যভাবে নিষ্পত্তির জন্য আমাদের গৃহীত পদ্ধতি বিষয়ক বিশদ বিবরণ কোথায় পাবেন, তা আমরা আপনাকে জানাব

ডি. আমরা আধিকারিকদের নাম আমাদের শাখায় প্রদর্শন করব যাঁদের কাছে আপনি কোন অভিযোগ থাকলে নিয়ে আসতে পারেন। যদি শাখাস্তরে আপনার অভিযোগের নিষ্পত্তি না হয় আপনি আমাদের আঞ্চলিক / জোনাল প্রবন্ধক / মুখ্য নোডাল আধিকারিকের সঙ্গে শাখায় প্রদর্শিত ঠিকানায় যোগাযোগ করতে পারেন।

ই. লিখিত অভিযোগের প্রাপ্তিস্বীকার বা সে বিষয়ে প্রতিক্রিয়া এক সপ্তাহের মধ্যেই আমরা পাঠাতে চেষ্টা করব। আপনার অভিযোগ আমাদের দায়িত্বপ্রাপ্ত সহায়তা ডেস্কের বা গ্রাহক পরিষেবার ফোন নম্বরে পাওয়ার ক্ষেত্রে আপনাকে একটি অভিযোগ রেফারেন্স নম্বর দেওয়া হবে যেখানে ঐ ব্যাপারে অগ্রগতির খবরাখবর উপযুক্ত সময়ের মধ্যেই জানানো হবে

এফ. বিষয়টি যাচাই করার পর 30 দিনের মধ্যে আমরা চেষ্টা করব হয় চূড়ান্ত প্রতিক্রিয়া জানিয়ে দিতে নয়তো কেন আরও সময় লাগবে তা জানিয়ে দিতে। আপনি সন্তুষ্ট না হলে বিষয়টি নিয়ে কীভাবে এগোবেন সেটাও আমরা জানিয়ে দেব।

জি. আমাদের কাছে অভিযোগ দাখিল করার 30 দিনের মধ্যে আপনি যদি আমাদের কাছ থেকে সন্তোষজনক উত্তর না পান এবং অভিযোগ নিরসনের অন্য পথের সন্ধান করেন, তাহলে ব্যাঙ্কিং লোকপাল প্রকল্পের অধীনে ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্ক কর্তৃক নিযুক্ত ব্যাঙ্কিং লোকপালের কাছে আবেদন করতে পারেন। আমাদের কর্মীরা এ ব্যাপারে কী পদ্ধতি নিতে হবে তা আপনাকে বুঝিয়ে দেবেন।

7.2 ব্যাঙ্কিং লোকপাল প্রকল্প

আমাদের ওয়েবসাইটে ব্যাঙ্কিং লোকপাল প্রকল্প প্রদর্শিত হবে। অনুরোধ করলে সামান্য মূল্যে তার প্রতিলিপি পাওয়া যাবে। কোন ব্যাঙ্কিং লোকপালের আওতায় শাখাটি পড়ে তার নাম এবং যোগাযোগ বিবরণ আমাদের শাখায় পাবেন।

7.3 গ্রাহক সভা

আমরা চেষ্টা করব বিশেষ সময়ান্তরে গ্রাহক সভার আয়োজন করতে যা একটি নিয়মিত প্রণালী হবে চিন্তাভাবনা এবং প্রস্তাব বিনিময় করার জন্য।

7.4 শাখাস্তরে গ্রাহক পরিষেবা কমিটি বৈঠক

আমরা আমাদের শাখায় প্রদর্শিত করব শাখাস্তরের মাসিক গ্রাহক পরিষেবা কমিটির বৈঠকের তারিখ, যেখানে আপনি মনে করলে উপস্থিত থাকতে পারেন।

8 পণ্য ও পরিষেবা

8.1 আমানত এ্যাকাউন্ট

এ. আমাদের কাছে আপনি বিভিন্ন ধরনের এ্যাকাউন্ট খুলতে পারেন, যেমন, সেভিংস এ্যাকাউন্ট, মেয়াদি জমা, কারেন্ট এ্যাকাউন্ট ইত্যাদি। আপনি সেগুলি খুলতে পারেন নিম্নোক্ত ধরনেঃ

i. একক

ii. যৌথ
iii. যৌথ (যে কেউ অথবা উদ্বর্তক)
iv. যৌথ (পূর্বতন অথবা উদ্বর্তক)
v. যৌথ (অপর বা উদ্বর্তক) অথবা
vi. যে কোনও ধরনের

বি. আমরা সব গ্রাহকদের 'বেসিক সেভিংস ব্যাঙ্ক ডিপোজিট এ্যাকাউন্ট' (বিএসবিডি)-এর সঙ্গে পরিচিত করাব, যেখানে কোনও ন্যুনতম ব্যালেন্সেরও প্রয়োজন নেই। আমরা ন্যুনতম সাধারণ সুবিধা প্রস্তাব করব/দেব কোনও মাশুল ছাড়াই। এ্যাকাউন্টটি খোলার সময়ে আপনাকে স্বচ্ছভাবে প্রাসঙ্গিক বিবরণ জানানো হবে।

সি. উপরোক্ত এ্যাকাউন্টগুলি আপনি নমিনেশন ব্যবস্থাসহ, যেখানে অনুমোদন আছে, খুলতে পারেন।
আমরা এ্যাকাউন্ট খোলার ফর্মে নমিনেশনের (কোনও ব্যক্তিকে মনোনীত করার) সুযোগ এবং পাসবইতে/এ্যাকাউন্টের বিবরণীতে/ এফডিআর-এ নমিনির নাম নির্দেশ করার সুযোগ অন্তর্ভুক্ত করে রাখব। আমরা এ্যাকাউন্ট খোলার সময় উপরোক্ত এ্যাকাউন্টগুলির এবং নমিনেশন ব্যবস্থার তাৎপর্য ব্যাখ্যা করব।
ডি. আমরা আপনার নমিনেশন সংক্রান্ত বিশদ বিবরণের প্রাপ্তিস্বীকার করব এবং আপনার পাসবুকে/এ্যাকাউন্ট বিবরণে/এফডিআর-এ নমিনেশনের ঘটনাটি নথিভুক্ত করে রাখব। আপনার অনুরোধে আমরা নমিনির নামও সূচিত করব।

ই. আমরা আপনাকে জানাব লিকুইড ডিপোজিট ফেসিলিটি, স্যুইপ এ্যাকাউন্ট এবং আমাদের প্রস্তাবিত আরও এই ধরনের পণ্য সম্পর্কে এবং ওই সব এ্যাকাউন্ট খোলার সময়ে তাদের তাৎপর্য এবং পদ্ধতি সম্পর্কেও জানাব।

8.1.1 এ্যাকাউন্ট খোলা এবং আমানত এ্যাকাউন্টের পরিচালনা

কোনও আমানত এ্যাকাউন্ট খোলার আগে, আমরাঃ

এ. ব্যাঙ্কের "আপনার গ্রাহককে জানুন" (কেওয়াইসি) নির্দেশিকার প্রয়োজনমত যা যা করতে হবে তা পালন করব।
বি. উক্ত কাজের জন্য প্রয়োজনীয় নথি ও প্রমাণপত্র জমা দেওয়ার জন্য আপনাকে জানাব।
সি. আমাদের কেওয়াইসি, অবৈধ-টাকা-বৈধকরণ-বিরোধী অথবা অন্য কোনও সংবিধিমূলক প্রয়োজনেই শুধু এ ধরনের তথ্য গ্রহণ করব। যদি অন্য কোনও অতিরিক্ত তথ্য চাওয়া হয়, তাহলে তা পৃথকভাবে চাওয়া হবে এবং এধরনের অতিরিক্ত তথ্য সংগ্রহের উদ্দেশ্যও সুনির্দিষ্টভাবে জানানো হবে। এ ধরনের তথ্য জমা দেওয়ার বিষয়টি স্বেচ্ছামূলক, যদি না আইনের প্রয়োজনে লাগে। আইন প্রয়োগকারী এজেন্সি /ব্যাঙ্কিং নিয়ন্ত্রক-এর প্রয়োজন ছাড়া তথ্যগুলি গোপন রাখা হবে।

ডি. আপনাকে এ্যাকাউন্ট খোলার ফর্ম সরবরাহ করব, যার অন্তর্ভুক্ত থাকবে প্রয়োজনীয় তথ্যাদির বিশদ বিবরণ এবং কেওয়াইসির প্রয়োজনে প্রদেয় নথিপত্র, যেগুলি যাচাই করা হবে এবং/অথবা রেকর্ডে রাখা হবে।

ই. কেওয়াইসির ক্ষেত্রে নথিপত্র নির্দিষ্ট সময়ান্তরে জমা দিতে হবে যাতে প্রয়োজনমত আপনার রেকর্ড সময়ানুগ করে নিতে পারি।

এফ. আমানত এ্যাকাউন্ট খোলার সময়ে প্রকরণগত আনুষ্ঠানিকতা ব্যাখ্যা করব এবং আপনি যা জানতে চাইবেন স্পষ্ট করে বুঝিয়ে দেব।

জি. আপনি যে ধরনের আমানতের সুবিধা চেয়েছেন সেটি পরিচালনা করার জন্য প্রয়োজনীয় অতি গুরুত্বপূর্ণ বিধি ও শর্ত [মোস্ট ইম্পর্ট্যান্ট টার্মস এ্যান্ড কন্ডিশন (এমআইটিসি)] আপনাকে জানাব।

এইচ. এ্যাকাউন্ট খোলার সময়ে, ডিপোজিট ইনস্যুরেন্স এ্যান্ড ক্রেডিট গ্যারান্টি করপোরেশন অফ ইন্ডিয়া কর্তৃক আরোপিত কিছু সীমা এবং শর্ত সাপেক্ষে, বিমা প্রকল্পের অধীনে চালু বিমা সুরক্ষা দেব।

8.1.2 আপনার এ্যাকাউন্ট পরিবর্তন

এ. যদি আপনার কারেন্ট /সেভিংস এ্যাকাউন্ট পছন্দসই না হয়, তাহলে সংশ্লিষ্ট এ্যাকাউন্টে প্রথম অর্থ প্রদানের 14 দিনের মধ্যে, আপনি আমাদের কাছে আসুন অন্য কোনও এ্যাকাউন্টে বদল করে নেওয়ার জন্য। বিকল্পে, আপনি টাকা ফেরত চাইতে পারেন, আমরা আপনার টাকা, এতদিনের অর্জিত সুদসহ ফেরত দেওয়ার ব্যবস্থা করব। আমরা কোনও নোটিস-সময় এবং অতিরিক্ত মাশুলের বিষয়টি উপেক্ষা করব।

বি. আপনি যদি আপনার কারেন্ট / সেভিংস এ্যাকাউন্ট বন্ধ করে দিতে মনস্থ করেন তাহলে আপনার নির্দেশ পাওয়ার তিনটি কাজের দিনের মধ্যে, সব আনুষ্ঠানিকতা সমাধা করার এবং প্রয়োজনীয় নথিপত্র জমা দেওয়ার সাপেক্ষে, আপনার এ্যাকাউন্ট বন্ধ করে দেব।

সি. যদি আপনি আপনার এ্যাকাউন্ট আমাদের ব্যাঙ্কের অন্য কোনও শাখায় স্থানান্তর করতে চান, আমরা তার ব্যবস্থা করে দেব। আপনার আবেদন পাওয়ার পর, আপনার স্বঘোষিত বর্তমান ঠিকানার ভিত্তিতে আমরা এ্যাকাউন্টটি নতুন শাখায় স্থানান্তর করে দেব তিনটি কাজের দিনের মধ্যে এবং এর জন্য আমরা নতুন ঠিকানার প্রমাণ চাইব না। আপনাকে ঠিকানার নথি ভিত্তিক প্রমাণ জমা দিতে হবে ছ' মাস সময়ের মধ্যে। এ্যাকাউন্টটি যখনই সক্রিয় হবে, যতশীঘ্র সম্ভব আমরা আপনাকে জানিয়ে দেব। আপনার চালু স্থায়ী নির্দেশিকা / সরাসরি ডেবিট, যদি থাকে, সেই তথ্যাবলিও নতুন শাখায় সম্বলিত করা হবে।

8.1.3 সেভিংস / কারেন্ট এ্যাকাউন্ট

আপনি যখন কোন আমানত এ্যাকাউন্ট খুলবেন তখন আমরাঃ

এ. একটি নির্দিষ্ট সময়সীমায় বিনা খরচে সর্বাধিক কত সংখ্যক লেনদেন, কী পরিমাণ নগদ টাকা তোলা যাবে ইত্যাদি বিষয়ে আপনাকে জানাব

বি. উপরোক্ত উর্ধ্ব সীমা ছাড়িয়ে গেলে, যদি সেরকম পরিস্থিতি হয়, কী ধরনের মাশুল আদায় করা হবে, সে বিষয়ে আপনাকে জানাব। এইসব খরচের বিশদ তথ্য মাশুল সূচিতে অন্তর্ভুক্ত থাকবে

সি. আপনার সেভিংস আমানত-এর উপর কত সুদ দেওয়া হবে, কীভাবে তার হিসাব করা হয় এবং তার কালসীমা, এইসব আপনাকে জানাব

8.1.3.1 ন্যূনতম ব্যালেন্স

এ. সেভিংস ব্যাঙ্ক এ্যাকাউন্টে ন্যূনতম কত ব্যালান্স রাখতে হবে, তা আমাদের শাখাসমূহে প্রদর্শিত হবে।

বি. সেভিংস ব্যাঙ্ক এ্যাকাউন্ট ও কারেন্ট এ্যাকাউন্ট অথবা অন্য যে কোনও ধরনের আমানত এ্যাকাউন্টের মত আমানত-পণ্যের জন্য আমরা আপনাকে নিম্নলিখিত বিষয়ে জানাবঃ

i. এ ধরনের এ্যাকাউন্ট পরিচালনমূলক বিধি-শর্তের অংশ হিসাবে কত টাকা ন্যূনতম ব্যালেন্স রাখতে হবে

ii. আপনার এ্যাকাউন্টে ন্যূনতম ব্যালেন্স রাখার ব্যর্থতার ক্ষেত্রে কত খরচ আরোপ করা হবে সেই বিষয়ে মাশুল ও খরচের বিশদ তথ্য শুল্ক সূচিতে অন্তর্ভুক্ত থাকবে

iii. ন্যূনতম ব্যালেন্স রাখার নিয়মবিধিতে কোন পরিবর্তন হলে তা 30 দিন আগে জানানো হবে। এই নোটিস কালের সময়ে সদ্য নির্ধারিত উচ্চতর ন্যূনতম ব্যালেন্স না রাখতে পারলে, তার জন্য কোন খরচ আদায় করা হবে না

8.1.3.2 মাশুল

আমাদের মাশুল সূচিতে যেসব বিষয়গুলি অন্তর্ভুক্ত থাকবে সেগুলি হলঃ চেকবই জারি করা, অতিরিক্ত / বিকল্প এ্যাকাউন্ট বিবরণী, বিকল্প পাসবই, অর্থ প্রদত্ত চেকের প্রতিলিপি, ফোলিও চার্জ, ডেবিট কার্ড, এটিএম কার্ড, স্বাক্ষর প্রতিপাদন, চেক ফেরত, এ্যাকাউন্টের নির্দেশ বা আঙ্গিক পরিবর্তন, সেভিংস ব্যাঙ্ক / কারেন্ট এ্যাকাউন্ট বন্ধ করা ইত্যাদি ক্ষেত্রসমূহের জন্য ধার্য খরচ বা মাশুল। সুবিধা / ছাড়ের মূল বৈধ সময়সীমার মধ্যে প্রদত্ত সুবিধা বা ছাড় প্রত্যাহার করা হবে না।

8.1.3.3 পাসবই / বিবরণী

এ. আপনার এ্যাকাউন্টের পরিচালনার ও সেখানে বিভিন্ন লেনদেন পরীক্ষার জন্য আমরা এ্যাকাউন্টের একটি মাসিক বিবরণী/ই-মেল বিবরণী দেওয়ার ব্যবস্থা করব, যদি না আপনি কোন পাসবই (আপনার পছন্দ সাপেক্ষে) চান।

বি. আপনার এ্যাকাউন্টের ধরনের সাপেক্ষে সাধারণভাবে যতবার এ্যাকাউন্ট বিবরণী আপনার প্রাপ্য, একটু বেশি খরচ দিলে ওই বিবরণী আরো বেশি বার পাওয়ার জন্য আমাদের বলতে পারেন। মাশুল সূচিতে এই খরচ সূচিত হবে।

সি. আমরা পাসবই এবং এ্যাকাউন্ট বিবরণীতে আমাদের এই আইসিআরকোড এবং আইএফএস কোড সূচিত করব।

ডি. আমরা পাসবই এবং এ্যাকাউন্ট বিবরণীতে ব্যাঙ্কের কাস্টমার কেয়ার নম্বর / শাখার ফোন নম্বর জানিয়ে দেব

ই. আমরা নিশ্চিত করব যে পাসবইতে হিসাব / বিবরণী হবে সংক্ষিপ্ত, তথ্যমূলক এবং বোধগম্য।

8.1.3.4 আমানত এ্যাকাউন্ট আপ-গ্রেড করা

যদি আপনার এ্যাকাউন্ট আপ-গ্রেড করার শর্ত পূরণ করে, আমরা প্রয়োজনীয় বৈধকরণের পর, লিখিত অথবা অন্য কোনও পদ্ধতিতে অথবা অনুমোদিত ইলেকট্রনিক উপায়ে আপনার সম্মতি পেলে, আপনার এ্যাকাউন্ট আপ-গ্রেড করে দেব।

8.1.4 নাবালকের এ্যাকাউন্ট

এ. আমরা, আবেদন করলে, আপনাকে জানাব কীভাবে একজন নাবালকের নামে এ্যাকাউন্ট খোলা যায় এবং কীভাবে তা পরিচালনা করা যায়।
বি. আমরা যে তারিখে নাবালক সাবালক হবে সেই তারিখটি জানাব।

8.1.5 ইন-অপরেটিভ / ডরম্যান্ট এ্যাকাউন্ট

আমরাঃ
এ. আপনাকে বলব কখন আপনি এ্যাকাউন্ট খুলবেন এবং কী পরিস্থিতিতে আপনার এ্যাকাউন্টটিকে ইন-অপরেটিভ / ডরম্যান্ট এ্যাকাউন্ট হিসেবে শ্রেণীভুক্ত করা হবে। আপনাকে জানিয়ে দেওয়া হবে আপনার এ্যাকাউন্ট ইন-অপরেটিভ / ডরম্যান্ট এ্যাকাউন্ট হিসেবে শ্রেণীভুক্ত হওয়ার কমপক্ষে তিন মাস আগে এবং তার পরবর্তী পরিণাম।
বি. এসএমএস/ ই-মেল করব আপনার এ্যাকাউন্ট ইন-অপরেটিভ / ডরম্যান্ট এ্যাকাউন্ট হিসেবে শ্রেণীভুক্ত হলে তা জানিয়ে।

সি. যৌথ গ্রাহক / গ্রাহকদেরও জানিয়ে দেব এ্যাকাউন্টটি ইন-অপরেটিভ / ডরম্যান্ট এ্যাকাউন্ট হিসেবে শ্রেণীভুক্ত হওয়ার আগে
ডি. আপনাকে বলব এ্যাকাউন্টটি সক্রিয় করতে চাইলে কোন পদ্ধতি অনুসরণ করতে হবে।
ই. এ্যাকাউন্টটি ইন-অপরেটিভ / ডরম্যান্ট এ্যাকাউন্ট হিসেবে শ্রেণীভুক্ত হওয়ার কারণে কোনও মাশুল ধার্য করব না।
এফ. ইন-অপরেটিভ এ্যাকাউন্ট সক্রিয় করতে আপনাকে কোনও মাশুল ধার্য করব না।

8.1.6 আপনার এ্যাকাউন্ট বন্ধ করা

স্বাভাবিক পরিস্থিতিতে আমরা বন্ধ করার কারণ জানিয়ে কমপক্ষে 30 দিনের নোটিস না দিয়ে এ্যাকাউন্ট বন্ধ করব না। এই সকল ক্ষেত্রে, আপনি যে চেকগুলি ইতিপূর্বে জারি করেছেন তার জন্য বিকল্প ব্যবস্থা গ্রহণ করতে হবে এবং এইরূপ এ্যাকাউন্টের ওপর নতুন চেক জারি করা থেকে বিরত থাকতে হবে।

8.2 ক্লিয়ারিং চক্র / আদায় পরিষেবা

এ. আমরা একটি ড্রপ বাক্সের সুবিধা রাখব যাতে আপনি আদায় করতে পাঠানোর জন্য চেক জমা দিতে পারেন। নিশ্চিতভাবে প্রয়োজনীয় সতর্কতা নেওয়া হবে ড্রপ বাক্সে জমা-হওয়া-চেকের সঠিকভাবে এবং দ্রুততার সঙ্গে হিসাব দেওয়ার জন্য। তা সত্ত্বেও, আপনি যদি চান, ড্রপ বাক্সে না ফেলে কাউন্টারে হাতে হাতে জমা দিয়ে প্রাপ্তিস্বীকারের রসিদ নিতে পারেন।

বি. আমরা আপনাকে স্থানীয় এবং বাইরের কেন্দ্রের লেখ্যগুলির (ইনস্ট্রুমেন্ট) ক্লিয়ারিং পর্ব সম্বন্ধে বিশদভাবে জানাব, যেমন, একই দিনে ক্লিয়ারিং-এর জন্য কোন সময়ের মধ্যে লেখ্য জমা দিতে হবে, লেখ্য জমা দেওয়ার পরে কখন আপনি টাকা তুলতে পারবেন এবং আমাদের **চেক আদায় নীতি** অনুসারে কখন আপনি বিলম্বিত আদায়ের জন্য সুদ পেতে পারেন।

সি. আপনার কাছ থেকে কোনো দাবির অপেক্ষা না করেই, লেখ্য আদায়ে কোনও বিলম্বের দরুন আমাদের চেক আদায়/ ক্ষতিপূরণ নীতি অনুসারে আমরা ক্ষতিপূরণ দেব।

ডি. আপনার আদায়ের জন্য জমা করা চেক পরিশোধ না হয়ে ফেরত এলে আমরা সঙ্গে সঙ্গে আপনাকে এসএমএস / ই-মেল-এর মাধ্যমে জানাব।

ই. চেক ভাঙানো না গেলে / প্রত্যাখ্যাত হলে আমরা 24 ঘন্টার মধ্যে সই করা ফেরত মেমো সহ চেক ফেরত দেব। মেমোতে সূচিত থাকবে ফেরতের তারিখ এবং ফেরতের/ প্রত্যাখ্যানের কারণ।

এফ. যদি বাইরের কেন্দ্রের চেকের তাৎক্ষনিক ক্রেডিটের সুবিধা দেওয়া হয়, আমরা প্রযোজ্য বিধি এবং শর্ত যেমন আপনার দাখিল করা কত টাকার লেখ্য পর্যন্ত ক্রেডিট করা যেতে পারে,

ইত্যাদি প্রাসঙ্গিক তথ্য, এবং সন্তোষজনকভাবে এ্যাকাউন্ট পরিচালনার জন্য কী করতে হবে তা জানিয়ে দেব।

জি. প্রক্রিয়াকরণের পথে আপনার দাখিল করা চেক / লেখ্য হারিয়ে গেলে আমরা চেক আদায় নীতি অনুযায়ী কাজ করব এবং আপনার দ্বিতীয় চেক / লেখ্য পাওয়ার জন্য সব রকম সহযোগিতা করব এবং আমাদের চেক আদায় / ক্ষতিপূরণ নীতি অনুযায়ী আপনাকে ক্ষতিপূরণ দেব।

এইচ. যখন আপনি এ্যাকাউন্ট খুলবেন এবং যখনই আপনি চাইবেন আমরা উপরের তথ্য জানাব। যদি আমাদের চেক আদায় নীতিতে কোনও পরিবর্তন হয়, সংশোধিত নীতি আমাদের ওয়েবসাইটে প্রদর্শিত হবে এবং আমাদের শাখায় পাওয়া যাবে।

8.3 নগদ লেনদেন

এ. আমরা নগদ গ্রহণ করব এবং কোর ব্যাঙ্কিং-এর অধীনে আমাদের যে কোনও শাখাতে নগদ প্রদান করব। লেনদেনের ধরনের ওপর কোনও বিধিনিষেধ অথবা মাশুল ধার্য করা থাকলে তা প্রযোজ্য হবে।

বি. আমরা আমাদের সমস্ত শাখায় ময়লা / ছেঁড়াফাটা নোট এবং/অথবা কয়েন বদল করে ভাল মানের, পরিস্কার নোট /কয়েন দেব। যে কোনও পথচলতি গ্রাহককে আমরা একটি নির্দিষ্ট সীমা পর্যন্ত এই সুবিধা দেব।

সি. একটি বিশেষ পরিমাণ টাকার ওপরে লেনদেনের জন্য আমরা আপনার প্যান (পিএএন) চাইতে পারি।

8.4 সরাসরি ডেবিট এবং স্থায়ী নির্দেশাবলি

আমরাঃ

এ. এ্যাকাউন্ট খোলার সময়ে আপনাকে জানাব কীভাবে সরাসরি ডেবিট / স্থায়ী নির্দেশাবলি কাজ করে এবং কীভাবে আপনি ওইগুলি রেকর্ড করতে / বাতিল করতে পারেন এবং ওই কাজের মাশুল। মাশুল সূচি অনুযায়ী মাশুল ধার্য করা হবে।

বি. সরাসরি ডেবিট [ধরা যাক **ইলেকট্রনিক ক্লিয়ারিং সার্ভিস**(ইসিএস)]-এর জন্য আপনার প্রদত্ত আদেশনামা এবং অন্যান্য স্থায়ী নির্দেশাবলি অনুসারে কাজ করব। আদেশনামা পালনে ব্যর্থতা বা কোনও বিলম্বের ক্ষেত্রে আর্থিক ক্ষতি অথবা অতিরিক্ত খরচ হয়ে থাকলে আমরা ব্যাঙ্কের ক্ষতিপূরণ নীতি অনুযায়ী তার ক্ষতিপূরণ করে দেব। যদি আপনার এ্যাকাউন্টে ব্যালেন্স কম থাকার কারণে আদেশনামা পালন না করা যায় তাহলে মাশুল সূচি অনুসারে আমরা মাশুল ধার্য করব।

সি. যখনই স্থির হবে যে, কোনও টাকা অননুমোদিতভাবে / ভুলক্রমে আপনার এ্যাকাউন্ট থেকে ডেবিট করা হয়েছে, সুদ সমেত আপনার এ্যাকাউন্টে ক্রেডিট করে দেব যত তাড়াতাড়ি সম্ভব, এবং ব্যাঙ্কের ক্ষতিপূরণ নীতি অনুসারে আপনাকে ক্ষতিপূরণ দেব।

8.5 অর্থপ্রদানের উপর নিষেধাজ্ঞার সুবিধা

আমরাঃ

এ. আপনার দেওয়া চেকের ক্ষেত্রে আপনার অর্থপ্রদানের উপর নিষেধাজ্ঞা মান্য করব। আপনার নির্দেশ পাওয়া মাত্রেই তার প্রাপ্তি স্বীকার করব এবং পদক্ষেপ নেব যদি না চেকটি ইতিপূর্বেই আমাদের দ্বারা ক্লিয়ার হয়ে গিয়ে থাকে

বি. মাশুল ধার্য করব, যদি থাকে - মাশুল সূচিতে যেমন দেওয়া থাকবে।

সি. যদি অর্থ প্রদানের উপর নিষেধাজ্ঞার প্রাপ্তি স্বীকার করার পরে কোন চেকের অর্থপ্রদান করা হয়ে গিয়ে থাকে তবে ব্যাঙ্কের ক্ষতিপূরণ নীতি অনুযায়ী তা শোধ করব এবং আপনাকে ক্ষতিপূরণ দেব।

8.6 আপনার তরফে চেক / ডেবিট নির্দেশ

আমরাঃ

এ. আমাদের কাছে রাখব মূল চেক / আপনার এ্যাকাউন্ট থেকে অর্থপ্রদানের ডেবিট নির্দেশ অথবা ওইগুলির প্রতিলিপি অথবা সিটিএস-এর অধীনে উপস্থাপন করছে যে ব্যাঙ্ক তার থেকে প্রাপ্ত চেকের প্রতিচ্ছবি,- বিধি অনুযায়ী যতদিন রাখা প্রয়োজন।

বি. আপনাকে দেব চেক / চেকের প্রতিচ্ছবি / ডেবিট নির্দেশ অথবা ওইগুলির প্রতিলিপি যতদিন পর্যন্ত আমাদের কাছে রেকর্ডগুলি থাকবে। আপনার এ্যাকাউন্ট থেকে চেকের অর্থপ্রদান / ডেবিট নির্দেশ বিষয়ে কোন প্রশ্ন উঠলে, যদি একবছর সময়কালের ভিতর চেকটির জন্য অনুরোধ আসে, কোন মাশুল ধার্য করা হবে না এবং সময়কাল এক বছরের অধিক হলে মাশুল-সূচি অনুযায়ী মাশুল ধার্য করা হবে।

সি. আপনাকে জানাব আমরা অর্থ না প্রদান করা চেক (আনপেড) এবং তারিখ পেরিয়ে যাওয়া অপ্রচলিত (মৃত) চেক-এর ব্যাপারে কী করে থাকি। যে মাশুল ধার্য হবে তার বিস্তারিত বিবরণ মাশুল-সূচিতে দেওয়া থাকবে।

8.7 মেয়াদি আমানত

এ. আমাদের কাছে কোন মেয়াদি আমানত রাখার সময় এ্যাকাউন্ট খোলার ফর্মে আপনার আমানত মেয়াদপূর্তির পরে কীভাবে নিষ্পত্তি হবে সে সম্পর্কে আপনার নির্দেশ নিয়ে নেব।

বি. যে ক্ষেত্রে মেয়াদপূর্তির পরে আমানতের নিষ্পত্তি সংক্রান্ত নির্দেশ নেই, আমরা অনেক আগেই চিঠি / মেল / এসএমএস দ্বারা আপনাকে আসন্ন মেয়াদপূর্তির তারিখ সম্পর্কে অবহিত করব।

সি. এরপরও যদি আপনার থেকে কোন নির্দেশ না পাই, আয়কর ছাড়-যুক্ত আমানতগুলি বাদে অন্যান্য আমানতগুলির নবীকরণ করব, সদ্য মেয়াদপূরণ হওয়া আমানতের ক্ষেত্রে প্রযোজ্য সময় এবং সুদের হারে

ডি. মেয়াদপূর্তির আগে মেয়াদি আমানত তুলে নিতে চাইলে আমরা আপনাকে তার পদ্ধতি জানাব। এই তথ্য এ্যাকাউন্ট খোলার ফর্ম / এমআইটিসি / এফডিআর-এর পিছনেও দেওয়া থাকবে।

ই. মেয়াদি আমানত সময়ের আগেই ভাঙালে প্রযোজ্য সুদের হার এবং মাশুল কী দিতে হবে তা আমরা আপনাকে জানাব।

এফ. আমরা আপনার 'পূর্বতন অথবা উদ্বর্তক' / 'যে কেউ অথবা উদ্বর্তক' আদেশ মোতাবেক মেয়াদি আমানত মেয়াদপূর্বে তুলতে দিতে পারি, যদি আপনি এই উদ্দেশ্যে সমস্ত আমানতকারীদের থেকে বিশেষ যৌথ আদেশ নিয়ে আসেন। এ্যাকাউন্ট খোলার ফর্মে আমরা এই ধরনের আদেশ প্রদানের সুযোগ রাখব।

জি. আপনার আমানত গ্রহণ করার সময় আমরা আপনাকে জানাব মেয়াদপূর্তির তারিখের পর সেই আমানত নবীকরণ করলে কী কী বিধি ও শর্ত এবং সুদের হার, প্রযোজ্য হবে। এই তথ্য এ্যাকাউন্ট খোলার ফর্ম / এমআইটিসি / এফডআর-এর পিছনে দেওয়া থাকবে।

এইচ. আমরা আপনাকে আমানতের সুদজনিত আয়ের ওপর আয়কর আইনের নিয়ম সম্পর্কে জানাব, এই আইনের অধীনে আমাদের দায়বদ্ধতা কী জানাব এবং জানাব আপনার কী সুযোগ আছে উৎসে আয়কর কাটা থেকে ছাড়ের জন্য আবেদন করার।

আই. আপনার সুদের আয়ের জন্য যদি আপনার আয়কর দেওয়ার দায় না থাকে আমরা 15G বা 15H, যেমন প্রযোজ্য, আপনার থেকে নেব। সুদের আয়ের ওপর আয়কর দেওয়ার না থাকলে আপনি সময়ে সময়ে এই ধরনের ফর্ম আমাদের কাছে জমা দিতে পারেন। আমরা এই সমস্ত ফর্মের প্রাপ্তি স্বীকার করব।

জে. যদি আপনার আমানতের উপর জমা / প্রদত্ত সুদ থেকে আমরা আয়কর কাটি, নির্দিষ্ট সময়ের মধ্যে প্রয়োজনীয় প্রমাণপত্র জারি করব।

কে. আপনার মেয়াদি আমানতের সুদ, যা আপনার সেভিংস / কারেন্ট এ্যাকাউন্টে ক্রেডিট করা হয়েছে, তার ওপর যদি আয়কর কাটা হয়, তার উল্লেখ পাসবই / হিসেবের বিবরণীতে থাকবে।

8.7.1 মেয়াদি আমানতের সাপেক্ষে অগ্রিম অর্থপ্রদান

মেয়াদি আমানতের সাপেক্ষে ঋণ / ওভারড্রাফট-এর সুবিধা সম্পর্কে আপনাকে আমরা ব্যাখ্যা করব।

8.8 মৃত ব্যক্তির এ্যাকাউন্টের দাবির নিষ্পত্তিকরণ

এ. মৃত ব্যক্তির এ্যাকাউন্টের দাবির নিষ্পত্তির জন্য আমরা একটি সরল পদ্ধতি গ্রহণ করব।

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

8.8.1 উদ্বর্তক / নমিনি ধারাযুক্ত এ্যাকাউন্ট

এ. মৃত আমানতকারীর আমানত এ্যাকাউন্টের ক্ষেত্রে যেখানে আমানতকারী নমিনি পছন্দের সুবিধা ব্যবহার করেছেন এবং বৈধ মনোনয়ন নিষ্পন্ন করেছেন অথবা যেখানে এ্যাকাউন্ট খোলা হয়েছে উদ্বর্তক ধারা সমেত ("উভয় অথবা উদ্বর্তক" অথবা " যে কেউ অথবা উদ্বর্তক" অথবা "পূর্বতন অথবা উদ্বর্তক" অথবা "পরবর্তী অথবা উদ্বর্তক"), জমা অর্থ প্রদত্ত হবে মৃত আমানতকারীর উদ্বর্তক / নমিনি-র পক্ষে নিম্নলিখিত শর্তসাপেক্ষেঃ

(i) উদ্বর্তক / নমিনি-র পরিচয় এবং এ্যাকাউন্ট ধারকের মৃত্যুর ঘটনাকে উপযুক্ত সাক্ষ্যপ্রমাণ সাপেক্ষে প্রতিষ্ঠা করা
(ii) কোন উপযুক্ত কোর্টের, – ব্যাঙ্ককে মৃত ব্যক্তির এ্যাকাউন্ট থেকে অর্থপ্রদান করার নিষেধের আদেশ না থাকে।

এই ধরনের কেসে যে পরিমাণের অর্থই মৃত এ্যাকাউন্টধারকের এ্যাকাউন্টে থাক না কেন, মৃত আমানতকারীর উদ্বর্তক / নমিনি-কে অর্থপ্রদান করা হবে, তাদের কাছে কোন উত্তরাধিকার পত্র, প্রশাসনাদেশ অথবা প্রোবেট ইত্যাদি পেশ করার উপর জোর না দিয়ে অথবা ক্ষতিপূরণপত্র অথবা জামিন না গ্রহণ করে।

বি. উদ্বর্তক / নমিনি ব্যাঙ্ক থেকে অর্থ গ্রহণ করবেন মৃত আমানতকারীর বৈধ উত্তরাধিকারীর অছি হিসেবে, অথার্ৎ উদ্বর্তক / নমিনি-কে ব্যাঙ্ক কর্তৃক এই অর্থপ্রদান কোনভাবেই কোন ব্যক্তির উদ্বর্তক / নমিনি-র বিরুদ্ধে অধিকার বা দাবিকে প্রভাবিত করবে না।

সি. পূর্বোল্লিখিত শর্ত সাপেক্ষে উদ্বর্তক / নমিনিকে প্রদত্ত অর্থ ব্যাঙ্ককে তার দায়বদ্ধতা থেকে পুরোপুরি মুক্তি দেবে।

ডি. "উভয় অথবা উদ্বর্তক" এবং "পূর্বতন অথবা উদ্বর্তক" আদেশযুক্ত মেয়াদি আমানতের ক্ষেত্রে অন্যতম একজন কোন আমানতকারীর মৃত্যুতে জীবিত যৌথ আমানতকারীকে মেয়াদপূর্ব টাকা তোলার অনুমতি দেওয়া যাবে যদি এই বিষয়ে সমস্ত আমানতকারীদের আদেশ থাকে।

8.8.2 উদ্বর্তক / নমিনি ধারাবিহীন এ্যাকাউন্ট

যে ক্ষেত্রে মৃত আমানতকারী কোন নমিনি করে যাননি এবং এ্যাকাউন্টটি নেহাত "উভয় অথবা উদ্বর্তক" (যেমন একক বা যৌথভাবে পরিচালিত এ্যাকাউন্ট হয়) হিসেবে রয়েছে, আমরা আমানতকারীর বৈধ উওরাধিকারীকে টাকা পরিশোধ করার একটি সরল পদ্ধতি গ্রহণ করব, এই লক্ষ্যে যে সাধারণ মানুষকে যেন অসুবিধা এবং অবাঞ্ছিত সমস্যার মুখে না পড়তে হয়। আমাদের ঝুঁকি নিয়ন্ত্রণ নীতির দৃষ্টিভঙ্গি থেকে আমরা একটি ন্যূনতম সীমা নির্ধারণ করব যে পর্যন্ত দাবি মেটানোর জন্য আমরা ক্ষতিপূরণপত্র ছাড়া অন্য কোন নথি জমা দেওয়ার উপর জোর দেব না।

8.8.3 দাবি নিষ্পত্তিকরণের সময়সীমা

আমরা আমানতকারীর মৃত্যুতে দাবির নিষ্পত্তি করব এবং দাবি পেশ করার 15 দিন না অতিক্রম করার মধ্যে উদ্বর্তক (গণ)/ নমিনি (গণ)-কে অর্থ প্রদান করবো এই শর্তে যে আমানতকারীর মৃত্যুর প্রমাণ এবং ব্যাঙ্কের সন্তুষ্টি মতো দাবিদার (গণ)কে উপযুক্ত শণাক্তকরণ দাখিল করতে হবে।

8.8.4 মেয়াদি আমানত এ্যাকাউন্টের মেয়াদ-পূর্ব অবসান

মেয়াদি আমানতের ক্ষেত্রে আমরা এ্যাকাউন্ট খোলার ফর্মেই একটি ধারা যোগ করব এই মর্মে যে আমানতকারীর মৃত্যুতে মেয়াদি আমানতের অকালসমাপ্তির অনুমতি দেওয়া হবে। শর্ত সাপেক্ষে যে ওইরূপ উপযুক্ত সময়ের আগেই টাকা তুলে নেওয়ার অনুমতি এ্যাকাউন্ট খোলার ফর্মেই বিশেষভাবে নির্দিষ্ট থাকবে। ওইরূপ সময়ের আগেই টাকা তুলে নেওয়ার জন্য কোনও জরিমানা ধার্য করা হবে না।

8.8.5 প্রয়াত আমানতকারীর নামে আগত অর্থের ব্যবস্থাপনা

মেয়াদি আমানতের উদ্বর্তক/নমিনির সমস্যা দূর করার জন্য আমরা মৃত আমানতকারীর নামে তাঁর মৃত্যুর পরেও আগত টাকার বিষয়ে করণীয় কাজ সম্পর্কে উদ্বর্তক/নমিনির থেকে উপযুক্ত সম্মতিপত্র/অনুমোদন নিয়ে নেব। এই বিষয়ে আমরা নিম্নোক্ত দুটি পন্থার একটি গ্রহণ করবঃ

(i) আমরা মৃত আমানতকারীর উদ্বর্তক/নমিনি কর্তৃক 'এস্টেট অফ প্রয়াত -------------‘ নামে একটি এ্যাকাউন্ট খোলার জন্য প্রাধিকৃত হতে পারি যেখানে মৃত ব্যক্তির নামে আগত সমস্ত অর্থ ক্রেডিট হবে, অবশ্যই কোন অর্থ তোলা চলবে না।

অথবা

(ii) উদ্বর্তক/নমিনি আমাদের অধিকার দিতে পারে যাতে প্রয়াতের নামে আগত সমস্ত অর্থ প্রেরকের কাছে ফেরত পাঠানো হয় এই কথা লিখে যে "এ্যাকাউন্টধারক প্রয়াত", এবং এই মন্তব্য আমরা উদ্বর্তক/নমিনি-কে জানিয়ে দেব। সেই ক্ষেত্রে উদ্বর্তক/নমিনি/বৈধ উত্তরাধিকারী প্রেরকের সঙ্গে যোগাযোগ করতে পারেন এই মর্মে যে, যে ব্যক্তির এই অর্থ প্রাপ্য (উপকৃত বা বেনেফিশিয়ারি)তাঁর নামে বৈদ্যুতিন হস্তান্তরণ বা নেগোশিয়েবল ইন্সট্রুমেন্টের মাধ্যমে তিনি অর্থপ্রদান করুন।

8.9 সেফ ডিপোজিট লকারস

আমরা যখন উপরোক্ত পরিষেবা দেব তখন আপনাকে সেফ ডিপোজিট লকার এবং মূল্যবান সামগ্রীর নিরাপদ জমা রাখার লকার দেব এবং লকার বন্টনের ক্ষেত্রে প্রযোজ্য বিধি নিয়ম এবং পদ্ধতি পুরোপুরি বিশদভাবে জানিয়ে দেব। আমাদের লকার দেওয়ার সঙ্গে ব্যাঙ্কে স্থায়ী আমানত

রাখার কোন সম্পর্ক নেই। তবু বন্টনের সময় আমরা একটি স্থায়ী আমানত নিয়ে থাকি যা দিয়ে তিন বছরের ভাড়া এবং দরকার পড়লে লকার ভেঙে খোলার খরচও সামিল থাকে।

8.10 বৈদেশিক মুদ্রা বিনিময় পরিষেবা

এ. যখন আপনি বৈদেশিক মুদ্রা ক্রয় বা বিক্রয় করবেন, আমরা আপনাকে বিস্তারিতভাবে এই সংক্রান্ত পরিষেবা, বিনিময় হার এবং বৈদেশিক মুদ্রা বিনিময়ে প্রযোজ্য অন্যান্য মাশুল বিষয়ে জানাব। যদি সম্ভব না হয়, তাহলে আমরা আপনাকে বলব কীভাবে এগুলি নির্ধারণ করতে হবে।

বি. যদি আপনি টাকা বিদেশে পাঠাতে চান, আমরা আপনাকে বলব কীভাবে তা করা সম্ভব এবং আপনাকে দেবঃ

i. পরিষেবার বিবরণ এবং কীভাবে সেগুলি ব্যবহার করবেন

ii. আপনার প্রেরিত টাকা কখন বিদেশে পৌঁছবে তার বিশদ বিবরণ এবং যদি বিলম্ব হয়ে থাকে তাহলে তার কারণ

iii. বৈদেশিক মুদ্রায় পরিবর্তনের সময় বিনিময় হার (যদি লেনদেনের সময় সম্ভব না হয় আমরা পরেও আপনাকে জানাব বিনিময় হার কত ছিল)

iv. আপনার দেয় কমিশন অথবা মাশুলের বিস্তারিত বিবরণ, সঙ্গে থাকবে একটি সতর্কীকরণ এই মর্মে যে অর্থ প্রাপককেও সংশ্লিষ্ট ব্যাঙ্কের মাশুল দিতে হতে পারে।

সি. বিদেশে টাকা পাঠানোর কারণে আপনার প্রদত্ত তথ্যসমূহ যথেষ্ট কিনা আমরা আপনাকে জানাব। যদি তথ্যের মধ্যে কোনও অসামঞ্জস্য বা অসম্পূর্ণতা থাকে, তাহলে আমরা আপনাকে সঙ্গে সঙ্গে জানাব এবং আপনাকে সংশোধন / সম্পাদন করতে সহায়তা করব।

ডি. যদি বিদেশ থেকে টাকা আপনার ব্যাঙ্ক এ্যাকাউন্টে স্থানান্তরিত হয়, আমরা আপনাকে জানাব প্রাপ্ত মূল টাকার পরিমাণ এবং প্রয়োজন হলে দেয় মাশুল কত। যদি প্রেরক সব মাশুল দিয়ে দিতে রাজি থাকেন, তাহলে আমরা আপনার এ্যাকাউন্টে টাকা জমা করে দেব, কোনও মাশুল আদায় করব না।

ই. আপনি চাইলে আমরা আপনাকে আমাদের বৈদেশিক মুদ্রা বিনিময় পরিষেবা সংক্রান্ত প্রয়োজনীয় নিয়ন্ত্রণ বিধি এবং শর্ত পূরণ করতে সাহায্য করব।

এফ. ক্রেডিট করার জন্য টাকাটা যেদিন দরকার সেইদিনের পরে বিলম্ব হলে, নির্দিষ্ট দিনের পরবর্তী সময়ের জন্য ক) সুদ দেওয়ার কারণে এবং খ)ফোরেক্স হার কমে গেলে আপনার কোনও ক্ষতি হলে, আপনাকে ব্যাঙ্কের ক্ষতিপূরণ নীতি অনুযায়ী ক্ষতিপূরণ দেওয়া হবে।

জি. নিয়ন্ত্রক / সংবিধি দ্বারা প্রতিষ্ঠিত নির্দেশের অধীনে যেসব সার্টিফিকেট প্রকাশ করার দরকার হবে তার জন্য কোনও মাশুল লাগবে না।

8.11 ভারতের মধ্যে অর্থপ্রেরণ

যদি ভারতের মধ্যে কোথাও টাকা পাঠাতে চান আমরা আপনাকে জানাব কীভাবে তা সম্ভব এবং আমরাঃ

এ. আপনাকে দেব আমাদের পরিষেবার বিশদ বিবরণ এবং কীভাবে তা প্রয়োগ করতে হবে।

বি. আপনার প্রয়োজন অনুযায়ী টাকা পাঠানোর সবচেয়ে ভাল পদ্ধতি বিষয়ে আপনাকে পরামর্শ দেব।

সি. সমস্ত রকম মাশুলের বিশদ বিবরণ এবং কমিশন আপনাকে জানিয়ে দেব, মাশুল সূচি অনুযায়ী আপনাকে পরিষেবা বাবদ যা দিতে হবে।

ডি. এসএমএস / ই-মেল মারফৎ আপনাকে জানিয়ে দেব মোবাইল ব্যাঙ্কিং/এনইএফটি/আরটিজিএস-এর মাধ্যমে আপনি যে টাকা পাঠিয়ে ছিলেন তার কী গতি / অবস্থান।

ই. এনইএফটি/আরটিজিএস লেনদেন সম্পর্কে আপনার প্রশ্ন/অভিযোগের উত্তর দিতে আমাদের ওয়েবসাইটে কাস্টমার ফেসিলিটেশন সেন্টারের সাম্প্রতিকতম যোগাযোগের বিশদ বিবরণ দেওয়া থাকবে।

এফ. যদি কোনও বিলম্ব হয়, সেক্ষেত্রে বিলম্বের জন্য এবং আপনি কোনও ক্ষতি/বাড়তি খরচের ধাক্কায় পড়লে আপনাকে ক্ষতিপূরণ দেব।

জি. যে কোনও মানুষ, নিয়মিত গ্রাহক না হলেও, ব্যাঙ্কে এলে একটি নির্দিষ্ট সীমার মধ্যে অর্থপ্রেরণের সুবিধা দেব।

8.12 ঋণদান

এ. ঋণ এবং অগ্রিম-এর বিষয়ে আমাদের একটি বোর্ড অনুমোদিত নীতি আছে।

বি. আমরা ঋণ দেওয়ার সিদ্ধান্ত নিয়ে থাকি আপনার আর্থিক অবস্থা এবং পরিশোধ করার ক্ষমতা যথাযথ বিবেচনা করে

সি. ঋণ দেওয়ার সময়ে আমরা লিঙ্গ, জাতি এবং ধর্ম বিচার করি না। তবে, সমাজের বিশেষ বিশেষ অংশের জন্য কোনও প্রকল্প প্রবর্তন করা বা তাতে অংশগ্রহণ করা থেকে আমাদের বিরত করা যাবে না।

8.12.1 ঋণ

8.12.1.1 সাধারণ তথ্য

আমরাঃ

এ. যে ঋণ / ক্রেডিট সুবিধা আপনি চাইছেন তার সবচেয়ে গুরুত্বপূর্ণ বিধি ও শর্ত (এমআইটিসি) আপনাকে জানাব।

বি. ঋণ /ক্রেডিট কার্ড মঞ্জুরি বিষয়ক তথ্য সরবরাহের সময় আপনাকে প্রযোজ্য ফি ও মাশুলসহ আমাদের বিভিন্ন ঋণ ও ক্রেডিট কার্ড পণ্যের মূল বৈশিষ্টগুলি ব্যাখ্যা করে জানাব।

সি. আপনি কীভাবে আবেদন করবেন, তার জন্য কি তথ্য/প্রমাণপত্র আপনার কাছ থেকে আমাদের প্রয়োজন, সে বিষয়ে আপনাকে পরামর্শ দেব। আপনার পরিচয়, ঠিকানা, চাকরি ইত্যাদি এবং সংবিধিবদ্ধ কর্তৃপক্ষ কর্তৃক নির্ধারিত অন্য কোনও আইনি ও নিয়ন্ত্রণমূলক প্রয়োজনের জন্য (যেমন প্যান বিষয়ে) কোন ধরনের তথ্য আমাদের প্রয়োজন, সে বিষয়ে আপনাকে পরামর্শ দেব।

ডি. যদি আমাদের প্রয়োজনীয় বলে মনে হয়, তাহলে আপনার ঋণ/ক্রেডিট কার্ড আবেদনপত্রে উল্লিখিত বিশদ বিবরণ পরীক্ষা করব আপনার বাসস্থানে এবং /অথবা বাণিজ্যিক টেলিফোন নম্বরে যোগাযোগ করে এবং/অথবা বাসস্থানে অথবা বাণিজ্যের স্থানে সশরীরে অথবা আমাদের নিয়োজিত এজেন্সির মাধ্যমে পরিদর্শন করে।

ই. যদি আপনাকে কোনও ওভারড্রাফট প্রদান করি অথবা আপনার চালু ওভারড্রাফট সীমার বৃদ্ধি ঘটাই, তাহলে জানাব আপনার ওই ওভারড্রাফট চাওয়া মাত্র পরিশোধযোগ্য অথবা অন্য রকম কিনা। আরও জানাব ওভারড্রাফট নেওয়া টাকার পরিমান এবং সুদ হিসেব করা।

এফ. যদি আমরা টেলিফোনে ক্রেডিট প্রদান/অনুমোদন করি, আমরা কিন্তু আপনার লিখিত অথবা অন্য কোন মাধ্যমে স্বীকৃতি পাওয়ার পর এবং আপনার সম্মতি অনুমোদিত বৈদ্যুতিন উপায়ে পেলে সেটি প্রয়োজনীয় বৈধতা জানার পরই আপনার এ্যাকাউন্টে ওই অর্থ ক্রেডিট করব।

জি. আমরা অযাচিত, আগেই অনুমোদন দেওয়া কোন ঋণের সুবিধা কোন ভাবেই দেব না; ক্রেডিট কার্ডের সীমা বাড়ান অথবা ব্যক্তিগত ঋণের সীমা বৃদ্ধি করাও এর মধ্যে পড়বে।

8.12.1.2 ঋণের জন্য আবেদন এবং তার প্রক্রিয়াকরণ

এ. কোন ঋণ নেওয়ার সময়, ঋণ আবেদন ফর্মের অংশ হিসেবে আমরা সুদের হার, বার্ষিক হিসেবে সুদের হার, স্থায়ী না পরিবর্তনশীল ইত্যাদি তথ্যসমূহ দেব; আরও জানাব প্রক্রিয়াকরণের ফি/মাশুল, ঋণ মঞ্জুরীকৃত / প্রদত্ত না হলে এ ধরনের ফি-এর কতটা অংশ ফেরত হবে, প্রাক-অর্থপ্রদানের সুযোগ ও তৎজনিত মাশুল, যদি থাকে; বিলম্বে পরিশোধের ক্ষেত্রে দণ্ডমূলক সুদের হার, যদি থাকে; আপনার ঋণ স্থায়ী থেকে পরিবর্তনশীল সুদের হারে রূপান্তরণ করা বা তার বিপরীতের ক্ষেত্রে রূপান্তরণের জন্য মাশুল, যদি থাকে; সুদ পুনর্নির্ধারণ করার কোন বিধি যদি

থাকে, এবং অন্যান্য বিষয় যা ঋণগ্রহীতার স্বার্থকে প্রভাবিত করতে পারে। এই সব জানানোর উদ্দেশ্য যাতে আপনি অন্যান্য ব্যাঙ্কের সঙ্গে তুলনা করে, ভেবে চিন্তে একটি সিদ্ধান্ত নিতে পারেন।

বি. ঋণ আবেদন ফর্মের সঙ্গে আমরা আপনাকে কী কী নথি জমা দিতে হবে তার একটি তালিকা দেব(আইনি ও নিয়ন্ত্রণমূলক প্রয়োজন পূরণ করার জন্য)যাতে আপনি সার্বিকভাবে পূর্ণাঙ্গ আবেদনপত্র জমা করতে পারেন। প্রয়োজনে আমরা আপনাকে আবেদন ফর্ম পূরণ করার ক্ষেত্রে সাহায্য করব।

সি. আপনি অন-লাইন বা হাতে হাতে, যেভাবেই জমা দিন, আমরা আপনার আবেদন জমা দেওয়ার প্রাপ্তিস্বীকার করব এবং তাতে উল্লেখ করে দেব কত সময়ের মধ্যে আবেদনের প্রক্রিয়াকরণ সম্পূর্ণ হবে।

ডি. 20 লক্ষ টাকা পর্যন্ত ঋণের আবেদনের ক্ষেত্রে আমরা প্রাপ্তির তারিখ থেকে 30টি কাজের দিনের মধ্যে আমাদের সিদ্ধান্ত জানিয়ে দেব, যদি আপনার আবেদন সব দিক থেকে পূর্ণ হয় এবং ‘পরীক্ষিত তালিকা’ অনুযায়ী সমস্ত নথিসহ জমা পড়ে থাকে। 20 লক্ষ টাকার ওপরের ঋণের আবেদনের ক্ষেত্রে আমরা যুক্তিসঙ্গত সময়সীমার মধ্যে আমাদের সিদ্ধান্ত জানিয়ে দেব।

ই. আবেদন করার সময়ই যে সমস্ত খুটিঁনাটি আবেদন প্রক্রিয়াকরণের জন্য প্রয়োজন আমরা সংগ্রহ করে নেব। যদি আমাদের কোন বাড়তি তথ্য জানার প্রয়োজন হয়, আপনাকে সঙ্গে সঙ্গে যোগাযোগ করব।

এফ. আমরা লিখিতভাবে জানাব আপনার ঋণ আবেদন খারিজ করার কারণসমূহ।

জি. আমরা মঞ্জুরী পত্রে বিশদে জানাব, কত টাকা মঞ্জুর হয়েছে এবং শর্তাবলি কী কী।

এইচ. আমরা আপনাকে একটি এ্যামোর্টাইজেশন নির্ঘন্ট দেব (ঋনের সময়সীমার মধ্য মূলধন এবং সুদ পরিশোধের নির্ঘন্ট)।

আই. সুদের হারে পরিবর্তনের ক্ষেত্রে আমরা আপনাকে জানাব যে এমন সুযোগ আছে কিনা যাতে আপনি মেয়াদ বদল করে মাসিক কিস্তি একই রাখতে পারেন বা তার বিপরীত করতে পারেন।

জে. আপনার অনুরোধে আমাদের খরচে আপনার করা ঋণের সমস্ত কাগজপত্রের একটি প্রমাণীকৃত প্রতিলিপিসহ তাতে উল্লেখিত সমস্ত সংযুক্ত কাগজপত্রের প্রতিলিপি আপনাকে দেব।

কে. কোন ঋণের জন্য জামিন/অতিরিক্ত জামিন হিসেবে জমা নেওয়া নথি বা দলিলের লিখিত প্রাপ্তিস্বীকার দেব।

এল. আপনার এ্যাকাউন্ট অনুৎপাদক সম্পদ হওয়ার আগে সেটির অবস্থা সম্পর্কে আমরা আপনাকে চিঠি/মেল/এসএমএস মাধ্যমে জানাব।

এম. যদি আমরা সিদ্ধান্ত গ্রহণ করি যে চুক্তির অন্তর্গত পরিশোধ অথবা নিষ্পাদন প্রত্যাহার / ত্বরান্বিত করব অথবা অতিরিক্ত জামিন গ্রহণ করব, আপনাকে সময়ের অনেক আগেই বিজ্ঞপ্তি পাঠাব।

এন. আমরা আপনার মেয়াদি/দাবিভিত্তিক ঋণের বার্ষিক হিসেবের বিবরণী দেব।

ও. মাশুল তালিকার দেওয়া মূল্যে আমরা আপনাকে প্রয়োজনে আরও বেশি বার ঋণ-বিবরণী পাঠাব।

পি. চুক্তিমত বা সম্মতিমত আপনার সমস্ত পাওনা পরিশোধ হওয়ার 15 দিনের মধ্যে আমরা আপনাকে সমস্ত জামিন/দস্তাবেজ/দলিলনামা থেকে বন্ধকী রাখা সম্পত্তি ফেরত দেব। কোন দাবির ওপর যদি কোন পালটা দেনা মেটানোর ব্যাপার থাকে তবে আমরা প্রয়োজনীয় বিজ্ঞপ্তি দাবির খুঁটিনাটিসহ পাঠাব এবং জামিন/দস্তাবেজ/দলিল থেকে বন্ধকী রাখা সম্পত্তি আটকে রাখব যতদিন পর্যন্ত না প্রাসঙ্গিক দাবি নিষ্পত্তি/শোধ হচ্ছে।

কিউ. চুক্তিমত বা সম্মতিমত আপনার সমস্ত পাওনা পরিশোধ হওয়ার 15 দিনের মধ্যে আমরা আপনাকে সমস্ত জামিন/দস্তাবেজ/দলিলনামা থেকে বন্ধকী রাখা সম্পত্তি ফেরত দিতে না পারলে আমরা বিলম্বের জন্য ক্ষতিপূরণ দেব।

আর. ঋণ নেওয়ার সময় আপনি যে জামিন/দস্তাবেজ/দলিলনামা জমা দিয়েছিলেন সেগুলি আমদের দ্বারা হারিয়ে যাওয়ার ক্ষেত্রে আপনার ক্ষতির জন্য আমরা ক্ষতিপূরণ দেব। আমরা হারিয়ে যাওয়া জামিন/দস্তাবেজ/দলিলনামা-র উল্লেখ করে একটি প্রমাণপত্র দেব এবং সেগুলির ডুপ্লিকেট পাওয়ার বিষয়ে সব রকমের সাহায্য করব।

এস. ঋণগ্রহীতার এ্যাকাউন্ট স্থানান্তরণের কোন অনুরোধ আপনার বা কোন ব্যাঙ্ক/আর্থিক প্রতিষ্ঠান থেকে এলে আমরা স্বভাবসিদ্ধভাবে তার প্রক্রিয়াকরণ করব এবং আমাদের সম্মতি অথবা অন্য বিবেচনা দুই সপ্তাহের মধ্যে জানিয়ে দেব।

টি. পরিবর্তনশীল সুদের হারযুক্ত আবাসন ঋণের ক্ষেত্রে আমরা কোন ফোরক্লোজার মাশুল / প্রাক-পরিশোধজনিত দণ্ডমূল্য ধার্য করব না।

8.13 গ্যারান্টি

এ. আপনি যদি চান আপনার দেনার জন্য কোন তৃতীয় পক্ষের থেকে গ্যারান্টি বা অন্য কোন জামিন স্বীকার করি, সেই ক্ষেত্রে আমরা আপনার থেকে অনুমতি চাইব যিনি গ্যারান্টি বা অতিরিক্ত জামিন দিচ্ছেন, সেই ব্যক্তিকে আপনার আর্থিক অবস্থা সংক্রান্ত গোপন তথ্য জানাবার জন্য, অথবা তাঁর আইনি উপদেষ্টাকে জানাবার জন্য।

বি. আমরা আরও

- i. তাঁদের উৎসাহ দেব যেন তাঁরা স্বতন্ত্র আইনি পরামর্শ নেন যাতে তাঁদের সিদ্ধান্ত নেওয়ার কারণে তাঁদের দায়-দায়িত্ব ও সম্ভাব্য পরিণতি তাঁরা বুঝতে পারেন (উপযুক্ত ক্ষেত্রে, তাঁরা যে নথি সই করবেন তাতে এই সুপারিশ স্পষ্ট নোটিস হিসেবে থাকবে)।
- ii. তাঁদের জানাব যে গ্যারান্টি বা অতিরিক্ত জামিন দিয়ে তাঁরা আপনার পরিবর্তে অথবা আপনারই মত দায়বদ্ধ থাকবেন।
- iii. তাঁদের জানাব তাঁদের কী দায়বদ্ধতা থাকবে
- iv. যে ঋণদানের সুবিধা আপনি নিয়েছেন তার গ্যারান্টারকে বিনামূল্যে মঞ্জুরীকৃত ঋণ / ঋণচুক্তির শর্তাবলির একটি প্রতিলিপি পাঠাব।

সি. আপনি যখন কোন ঋণের গ্যারান্টার হওয়ার কথা ভাবছেন, তখন আমরা এই বিষয়গুলি নিয়ে বলবঃ

- i. গ্যারান্টার হিসেবে আপনার দায়
- ii. ব্যাঙ্কের কাছে আপনি কত পরিমাণ দায়-দায়িত্বের জন্য নিজেকে অঙ্গীকারবদ্ধ করছেন
- iii. কোন পরিস্থিতিতে আপনাকে আমরা ডাকব আপনার দায় মেটানোর জন্য
- iv. আপনি যদি গ্যারান্টার হিসেবে টাকা মেটাতে অসমর্থ হন, তাহলে ব্যাঙ্কে আপনার অন্যান্য অর্থের নাগাল আমরা পাব কিনা
- v. একজন গ্যারান্টার হিসাবে আপনার দায়-দায়িত্ব কোন একটি নির্দিষ্ট পরিমাণ পর্যন্ত সীমাবদ্ধ, অথবা তার সীমা নেই
- vi. একজন গ্যারান্টার হিসাবে কোন সময় এবং পরিস্থিতিতে আপনার দায় পরিশোধ হবে এবং কোন পদ্ধতিতে আমরা এ বিষয়ে আপনাকে বিজ্ঞপ্তি দেব।
- vii. আপনি যে ঋণ গ্রহীতার গ্যারান্টার হয়েছেন, তাঁর আর্থিক অবস্থানে কোন বস্তুগত প্রতিকূল পরিবর্তন ঘটেছে কিনা সে বিষয়ে আমরা আপনাকে অবহিত রাখব।

ডি. চুক্তিবদ্ধ সমুদয় ঋণ পরিশোধের 15 দিনের মধ্যে আমরা আপনাকে বন্ধকী সম্পত্তি বিষয়ক সমস্ত জামিনপত্র / নথি / শিরোনাম(টাইটেল) দলিলপত্র ফেরত পাঠাব।

ই. চুক্তিবদ্ধ সমুদয় ঋণ পরিশোধের পরে আমরা আপনাকে বন্ধকী সম্পত্তি বিষয়ক সমস্ত জামিনপত্র / নথি / শিরোনাম দলিলপত্র ফেরত পাঠাতে যদি 15 দিন অতিক্রম করে যায়, তাহলে সেই বিলম্বের জন্য আমরা আপনাকে ক্ষতিপূরণ দেব।
এফ. জামিনপত্র / নথি হারিয়ে গেলে, সেই পরিস্থিতিতে আমরা আপনাকে ক্ষতিপূরণ দেব। আমরা একটি শংসাপত্র জারি করব যাতে হারানো জামিনপত্র / নথির উল্লেখ থাকবে এবং আমরা আপনাকে সব রকমের সাহায্য করব নথিপত্রের ডুপ্লিকেট পাওয়ার ক্ষেত্রে।

8.14 সেন্ট্রাল রেজিস্ট্রি

আপনি যখন কোন ঋণের সুবিধা নেন যার মধ্যে প্রাথমিক এবং অতিরিক্ত জামিন হিসেবে স্থাবর সম্পত্তি যুক্ত, সেই ক্ষেত্রে আমরা আপনাকে সেন্ট্রাল রেজিস্ট্রির কাজকর্ম বিষয়ে জানাব এবং এই বাস্তব তথ্যের সঙ্গে পরিচিত করাব যে তাদের নথিভুক্ত তথ্য যে কোন ঋণদাতা অথবা যে কোন ব্যক্তি, যিনি ওই সম্পত্তি নিয়ে কোন কারবার করতে চা্ন, খোঁজ নিলেই দেখতে পাবেন

8.15 বকেয়া নিষ্পত্তি

এ. যদি আপনি সময়মতো অর্থপ্রদান না করতে পারেন যথাশীঘ্র আমাদের জানাবেন।।

বি. নিয়ন্ত্রণমূলক যে সমস্ত নির্দেশিকা আছে এবং আমাদের নীতির সঙ্গে সাযুজ্য রেখে আমরা সব রকমের বাস্তব আর্থিক সমস্যা সহানুভূতির সঙ্গে ইতিবাচকভাবে বিবেচনা করব।
সি. আমরা চেষ্টা করব আপনাকে সাহায্য করতে যাতে আপনি কোন সমস্যা থাকলে তা অতিক্রম করতে পারেন।
ডি. আপনার বকেয়া শোধ করার জন্য যদি আমরা এককালীন নিষ্পত্তি (ওটিএস)-এর সুযোগ দিই, আমরা আপনাকে তা বিশদে ব্যাখ্যা করব।
ই. আমরা এককালীন নিষ্পত্তি (ওটিএস)-র শর্তাবলি লিখিতভাবে আপনাকে জানাব।
এফ. আপনার বকেয়া যদি ওটিএস-এর অধীনে নিষ্পন্ন হয়, আমরা আপনাকে জানাব সি আই সি-এর কাছে আপনার ঋণগ্রহণের যে ইতিহাস রক্ষিত আছে তার ওপর কী ধরনের প্রভাব পড়বে।

8.16 ঋণ / কার্ডের বকেয়া-র সিকিউরিটাইজেশন

এ. যদি আমরা আপনার ঋণ অথবা কার্ডের বকেয়া অন্যের কাছে সিকিউরিটাইজ (বিক্রি) করি, আমরা তার নাম এবং যোগাযোগের বিশদ জানাব; আরও জানাব আপনার ঋণ / বকেয়ার কত পরিমাণ তাদের হস্তান্তরিত করা হয়েছে। সাধারণত ঋণ / কার্ডের বকেয়া যদি অপ্রমিত (নন-স্ট্যান্ডার্ড) হয় তা এ্যাসেট রিকনস্ট্রাকশন কোম্পানি (এআরসি)-কে নথিভুক্ত করে বিক্রি করার বিবেচনা করা হয়। যে সব ক্ষেত্রে সমঝোতার মাধ্যমে নিষ্পত্তি হয় সেই ক্ষেত্রে এআরসি-কে এ ধরনের সম্পদ দেওয়ার প্রশ্ন ওঠে না।
বি. যাকে আপনার ঋণ / বকেয়া হস্তান্তরিত করা হয়েছে আপনার দায় হবে তাকে আপনি বকেয়া অর্থ পরিশোধ করবেন।

সি. যাকে বা যে সংস্থাকে ঋণ / বকেয়া হস্তান্তরিত করা হয়েছে তারা আপনার ঋণ তথ্য সি আই সি-র কাছে জানাতে থাকবে।

ডি. যাকে আপনার ঋণ / বকেয়া হস্তান্তরিত করা হয়েছে তাঁর বিরুদ্ধে যদি আপনার কোন অভিযোগ থাকে সেই ক্ষেত্রে আমরা আপনাকে সাহায্য করতে চেষ্টা করব।

8.17 ইলেকট্রনিক ব্যাঙ্কিং

8.17.1 পিন এবং পাসওয়ার্ড

এ. আমরা **পিন এবং পাসওয়ার্ড** তৈরি করা, মজুত রাখা এবং তাদের সর্বাঙ্গিন নিরাপত্তার ব্যাপারে আন্তর্জাতিকভাবে স্বীকৃত পদ্ধতি ব্যবহার করি এবং গোপনতা ও নিরাপত্তা সুনিশ্চিত করি।

বি. আমরা শাখায় আপনার পরিচয় যথারীতি শনাক্ত করে আপনার পিন আপনাকে দেব অথবা আমাদের কাছে নথিভুক্ত আপনার ঠিকানায় পাঠিয়ে দেব। আপনি নিজের সুবিধে মত পিন তৈরি করে নিতে পারেন।

সি. আপনার এ্যাকাউন্টের সুরক্ষার স্বার্থে নীচে দেওয়া সহজ পিন অথবা পাসওয়ার্ড ব্যবহার করবেন না

I. জন্ম তারিখ, মাস বা বছর
II. পর পর সংখ্যা, যেমন 3456
III. এমন সংখ্যার রাশি নয় যা সহজে আন্দাজ করা যায়, যেমন 1111
IV. আপনার টেলিফোনের নম্বরের অংশ বিশেষ নয়
V. আপনার কোন কার্ডে মুদ্রিত নম্বরের অংশ বিশেষ নয়
VI. আপনার অন্যান্য ব্যক্তিগত তথ্য (ডাটা), যেমন ড্রাইভিং লাইসেন্স বা আপনার সঙ্গে স্বাভাবিকভাবে সম্পর্কিত কোন নম্বর এবং
VII. পরিবারের সদস্যের নাম, পোষ্য প্রাণী বা রাস্তার নাম

ডি. আপনি আপনার পিন অথবা পাসওয়ার্ড সুরক্ষিত রাখুন

কখনো

I. আপনার কার্ড, পিন বা পাসওয়ার্ড অথবা অন্য সুরক্ষা সংক্রান্ত তথ্য কাউকে ব্যবহার করতে দেবেন না।
II. আপনার পিন, পাসওয়ার্ড অথবা অন্য সুরক্ষা তথ্য লিখে রাখবেন না।
III. মোবাইলে বা ব্রাউজারে পাসওয়ার্ড রাখবেন না
IV. আপনার এ্যাকাউন্টের খুঁটিনাটি, পাসওয়ার্ড / পিন অথবা অন্যান্য সুরক্ষা তথ্য কাউকে দেবেন না, এমন কী যাঁরা নিজেদের ব্যাঙ্কের প্রাধিকৃত প্রতিনিধি বলে দাবি করেন তাঁদেরও নয়।
V. কোন কারণে ব্যাঙ্ক এ্যাকাউন্টের খুঁটিনাটি চাইলে তা দেবেন না
VI. লটারি জেতা / বিদেশ থেকে সস্তায় কোন বিদেশি সংস্থার অর্থদান / এ ধরনের সংস্থার প্রতিনিধি হয়ে কাজ করা কোনও ভারতের অধিবাসী / ব্যক্তিবিশেষ-এর দেওয়া ভুয়ো প্রস্তাবের শিকার হবেন না। এ ধরনের প্রস্তাব সাধারণত চিঠি, ই-মেল, মোবাইল ফোন, এসএমএস মাধ্যমে পাঠান হয়।

সব সময়

I. পিন, পাসওয়ার্ড এবং অন্যান্য সুরক্ষা-তথ্য মনে রাখুন এবং এ বিষয়ে লিখিত কোন কিছু পেয়ে থাকলে সেটা নষ্ট করে ফেলুন।

II. পিন পালটালে নতুন পিন সাবধানে বেছে নিন

III. কঠিন পাসওয়ার্ড বাছবেন এবং তা নিয়মিত বদল করবেন

IV. আপনার কার্ড নিরাপদে এবং নিজের হেফাজতে রাখতে এবং পিন, পাসওয়ার্ড ও অন্যান্য সুরক্ষা-তথ্য সব সময়ে গোপন রাখতে ব্যবস্থা নিন।

V. সতর্ক থাকুন এটিএম বা ক্রয়-কেন্দ্রে যখন আপনি পিন ব্যবহার করবেন কেউ যেন তা দেখতে না পায়।

VI. যখনই আপনি জানতে পারবেন বা আপনার সন্দেহ হবে যে কেউ আপনার পাসওয়ার্ড বা পিন জেনে ফেলেছে, আপনি আমাদের এই ঘটনা সম্বন্ধে বা সম্ভাবনা সম্পর্কে জানানো। অন্য কেউ আপনার পিন বা পাসওয়ার্ড জেনে গেছে বুঝতে পারলে বা সন্দেহ হলে আপনার উচিত সঙ্গে সঙ্গে পিন / পাসওয়ার্ড বদলে ফেলা।

VII. আলাদা আলাদা কার্ড বা উপকরণের জন্য আলাদা আলাদা পিন ও পাসওয়ার্ড রাখুন।

VIII. আপনার কমপিউটার বা মোবাইল খোলার জন্য পাসওয়ার্ড ব্যবহার করুন যাতে আপনার সম্মতি ছাড়া কেউ তা ব্যবহার করতে না পারে।

ই. যদি অন্য কেউ আপনার পিন অথবা অন্য সুরক্ষা-তথ্য জেনে ফেলে, আমাদের জানানো হলে, আমরা সঙ্গে সঙ্গে ব্যবস্থা নেব যাতে তার অপব্যবহার কেউ না করতে পারে।

8.17.2 ইন্টারনেট ব্যাঙ্কিং

এ. আমরা প্রয়োজনীয় পদক্ষেপ নেব যাতে এমন সুরক্ষা বলয় তৈরি করা যায় যে ইন্টারনেট ব্যাঙ্কিং নিরাপদে ব্যবহার করা যায় ও তার মাধ্যমে লেনদেন করা যায়।

বি. আমরা যথোপযুক্ত ব্যবস্থা নেব যাতে আমাদের ইন্টারনেট ব্যাঙ্কিং ব্যবস্থা ও প্রযুক্তি সুরক্ষিত হয় এবং তার নিয়মিত পর্যালোচনা এবং তাকে সময়ানুগ করা জারি থাকে।

সি. আমরা অনলাইন সুরক্ষা বিষয়ে আপনাদের শিক্ষিত করার জন্য বিভিন্ন উদ্যোগ গ্রহণ করব, সময়ে সময়ে ই-মেল অথবা ওয়েবসাইট মাধ্যমে এবং গ্রাহকরা যে সমস্ত স্থানে যান, যেমন এটিএম, ইত্যাদি তার মাধ্যমে।

ডি. আমরা কখনোই আপনার উপস্থিতিতে বা লিখিত (ই-মেল সহ)আকারে আপনার কাছে আপনার ইন্টারনেট ব্যাঙ্কিং সুরক্ষা সম্পর্কিত তথ্য অথবা পাসওয়ার্ড জানতে চাইব না।

ই. যখন প্রথমবার আপনাকে আমরা ইন্টারনেট ব্যাঙ্কিং –এ প্রবেশাধিকার দেব, আমরা আপনাকে জানাব কোথায় আপনি অন-লাইন তথ্যের সুরক্ষা বিষয়ক তথ্য পাবেন যার দ্বারা আপনি নিজেকে ও নিজের কমপিউটারকে প্রতারণা, অভিসন্ধীমূলক কারবার ও অনধিকার লেনদেন থেকে রক্ষা করবেন। এই তথ্যগুলি নিয়মিত সময়ানুগ করা হবে।

এফ. আমরা আপনাকে জানাব আপনার তথ্য বা এ্যাকাউন্টে অননুমোদিত প্রবেশের ঘটনা ঘটে থাকলে অথবা ইন্টারনেট ব্যাঙ্কিং পরিষেবা ব্যবহারের মাধ্যমে কোন বিতর্কিত লেনদেন হয়ে থাকলে আপনার কী পদ্ধতি অনুসরণ করা উচিত এবং আপনাকে যোগাযোগ করার জন্য খুঁটিনাটি জানাব যাতে আপনি জানতে পারার সঙ্গে সঙ্গে অননুমোদিত কার্যকলাপ সম্পর্কে সেখানে জানাতে পারেন।

জি. ইন্টারনেট ব্যাঙ্কিং-এ প্রবেশাধিকার পেলে আপনাকে এই পরিষেবার জন্য প্রযোজ্য শর্ত ও বিধি সম্পর্কে জানাব। ইন্টারনেট ব্যাঙ্কিং-এর শর্ত ও বিধি বিশদে আমাদের ওয়েবসাইটেও পাওয়া যাবে।

এইচ. অন-লাইনে আপনি সমস্ত ধরনের ইন্টারনেট ব্যাঙ্কিং এর সঙ্গে সম্পর্কিত পরিষেবা এবং তাদের মাশুল, যদি থাকে দেখতে পাবেন। ইন্টারনেট ব্যাঙ্কিং পরিষেবা সংক্রান্ত মাশুল আপনি মাশুল-সূচিতেও পাবেন।

আই. নিয়ন্ত্রক দ্বারা সময়ে সময়ে দেওয়া প্রস্তাব মতো আমরা সমস্ত আর্থিক লেনদেনের ক্ষেত্রে অতিরিক্ত প্রমাণ হিসেবে দ্বিতীয়-প্রমাণের ব্যবস্থা রাখব।

জে. আমাদের কাছে নথিভুক্ত যোগাযোগের জায়গায় আমরা আপনাকে এসএমএস / ই-মেল মাধ্যমে সতর্কতা পাঠাব যদি বিশেষভাবে নির্দিষ্ট সীমার বেশি আর্থিক লেনদেন আপনি করেন।

কে. নেটব্যাঙ্কিং ব্যবস্থায় আমরা প্রাপক বা বিল-প্রেরক কর্তৃক যে কোন পঞ্জীকরণ সম্পর্কে আপনাকে এসএমএস / ই-মেল পাঠাব

এল. বৈদ্যুতিন পদ্ধতিতে লেনদেনের ক্ষেত্রে আপনাকে অর্থের পরিমাণ কত হবে, কীভাবে দেওয়া হবে এবং কারা কারা পেতে পারেন সেই সীমা বেঁধে দেওয়ার সুবিধা প্রদান করা হবে। আপনি যদি আপনার পছন্দের কোন পরিবর্তন করতে চান তবে বাড়তি অনুমোদন লাগবে। পছন্দ পরিবর্তনের অনুরোধ পেলে আমরা আপনাকে সতর্কতাবার্তা পাঠাব।

এম. আপনি ইন্টারনেট ব্যাঙ্কিং পরিষেবা থেকে যে কোন সময়ে বেরিয়ে আসতে পারেন। তবে, আপনি নিজের সিদ্ধান্ত সম্পর্কে আমাদের ওয়াকিবহাল রাখবেন এবং যা আনুষ্ঠানিকভাবে করণীয় তা পুরো করবেন।

এন. ইন্টারনেট ব্যাঙ্কিং পরিষেবায় আপনাকে প্রবেশাধিকার দেওয়া বা পরিষেবাটি চালু করার পূর্বে করা লেনদেনের জন্য ক্ষয়ক্ষতি হয়ে থাকলে তার দায় আপনার ওপর বর্তাবে না।

ও. পাসওয়ার্ড বা সুরক্ষা সংক্রান্ত তথ্য আপনার উপস্থিতিতে না দেওয়া হয়ে থাকলে আপনি সেগুলি পেয়েছেন কিনা, এই নিয়ে বিতর্ক হলে আমরা নেহাত আপনার সঠিক ঠিকানায় চিঠি পাঠানোর প্রমাণকে আপনার দ্বারা সেগুলি প্রাপ্তির প্রমাণ হিসেবে ধরব না।

পি. ইন্টারনেট ব্যাঙ্কিং-এ আপনি প্রবেশাধিকার পাওয়ার পর যদি কোন অননুমোদিত লেনদেন হয়, তবে আপনার দায় নিম্নের তুলনায় কম হবে

I. আমাদের জানানোর সময় বাস্তবিক ক্ষতি; অথবা
II. আপনার এ্যাকাউন্টে তুলে নেওয়ার জন্য যে ব্যালান্স থাকত; অথবা
III. এই ধরনের লেনদেনের ক্ষেত্রে যে সীমা আপনি বেঁধে দিয়েছেন
IV. I থেকে III -এর চেয়ে কম অথবা সর্বাধিক 10,000 টাকা

কিউ. যদি আপনি যতটা দ্রুত সম্ভব আমাদের জানানো যে আপনার পাসওয়ার্ড অথবা অন্য কোন সুরক্ষা সংক্রান্ত তথ্য অন্য কোন ব্যক্তি জানতে পেরেছে বা জানতে পারে অথবা আপনার ইন্টারনেট ব্যাঙ্কিং তথ্য অথবা এ্যাকাউন্টে অননুমোদিত কেউ প্রবেশ করেছে, সেই ক্ষেত্রে যে বিশেষ সময় আপনি আমাদের জানিয়েছেন, সেই সময় থেকে কোন ক্ষতির জন্য আপনি দায়ী থাকবেন না, যদি না আপনি প্রতারণামূলকভাবে কাজ করে থাকেন অথবা অবহেলা করে থাকেন অথবা তথ্য ফাঁস হওয়া বা অননুমোদিত প্রবেশের বিষয়ে আপনার হাত থাকে

আর. যদি আমাদের সতর্কতার অভাবে আমাদের ইন্টারনেট ব্যাঙ্কিং ব্যবস্থার সুরক্ষা বিঘ্নিত হয়ে থাকে এবং সেই কারণে প্রত্যক্ষভাবে আপনার ক্ষতি হয়ে থাকে, যার পিছনে আপনার কোন অবদান নেই, সেই ক্ষেত্রে আমরা ক্ষতিপূরণ দেব বা ক্ষতির পরিমাণ শোধ করব।

এস. কয়েকটি সহজ সাবধানতা অবলম্বন করলে অন-লাইন ব্যাঙ্কিং নিরাপদ ও সুবিধাজনক। অনুগ্রহ করে সুনিশ্চিত করুন যে নিম্নলিখিত পরামর্শ আপনি মেনে চলবেনঃ

i. আমাদের সুরক্ষিত ইন্টারনেট ব্যাঙ্কিং সাইটে সোজাসুজি যান। অন্য সাইটের কোন লিংক অথবা ই-মেল মারফৎ সাইটে যাওয়া এড়িয়ে চলবেন। স্পুফ ওয়েবসাইট এড়িয়ে চলার জন্য ডোমেনের নাম যাচাই করে নিন।
ii. কোন ই-মেল আপনার পাসওয়ার্ড বা পিন জানতে চাইলে অগ্রাহ্য করুন এবং আমাদের জানানো যাতে তদন্ত করা যায়। আমরা অথবা পুলিস আপনার অনলাইন ব্যাঙ্কিং বা অর্থপ্রদান করার জন্য প্রয়োজনীয় কার্ডের পিন, অথবা আপনার পাসওয়ার্ড জানার জন্য কখনোই আপনার সঙ্গে যোগাযোগ করব না।
iii. আপনার কাজের পর্ব পুরো হয়ে গেলেই নেটব্যাঙ্কিং থেকে লগ-অফ করে বেরিয়ে আসুন। ‘লগ-আউট’ বোতাম ব্যবহার করুন যাতে আপনার কাজের পর্ব বন্ধ হয়। লগ-অফ করার জন্য কেবল উইন্ডো বন্ধ করবেন না।
iv. আমাদের ইন্টারনেট ব্যাঙ্কিং ওয়েবসাইটে যাওয়ার জন্য সাইবার কাফে অথবা অন্যের সঙ্গে শেয়ার করা কমপিউটারের মাধ্যমে যাবেন না।
v. আপনার কমপিউটার সাম্প্রতিকতম এ্যান্টি-ভাইরাস ও স্প্যাইওয়ারের সাহায্যে সময়ানুগ করে রাখুন।
vi. হ্যাকার, ভাইরাস আক্রমণ অথবা কোন ক্ষতিকারক প্রোগ্রাম থেকে বাঁচার জন্য সুরক্ষা প্রোগ্রাম লাগু করুন।
vii. আপনার পিসি এবং তার সামগ্রীকে বাইরের লোকেদের থেকে রক্ষা করার জন্য উপযুক্ত ফায়ারওয়াল বসান।
viii. আপনার অপারেটিং প্রণালীতে ‘ফাইল এবং প্রিন্টিং শেয়ারিং’ বৈশিষ্ট্যটি নিষ্ক্রিয় করে দিন।
ix. আপনার পিসিটি লগ-অফ করে দিন যখন ব্যবহার করছেন না
x. আপনার আইডি / পিন ইন্টারনেট এক্সপ্লোরার ব্রাউজারে জমা রাখবেন না
xi. আপনার এ্যাকাউন্ট এবং লেনদেনের ইতিহাস নিয়মিত যাচাই করুন
xii. আমাদের পরামর্শ অনুসরণ করুন – আমাদের ওয়েবসাইটগুলি সাধারণত বেশ ভাল জায়গা যা আপনাকে সাহায্য করবে এবং পথ দেখাবে যাতে আপনি অনলাইনে নিরাপদ থাকেন।

8.17.3 মোবাইল ব্যাঙ্কিং

এ. আমরা আমাদের মোবাইলের প্রয়োগগুলি সবই সুরক্ষিত এবং নিয়মিত পর্যালোচনা এবং এই উদ্দেশ্যে সাম্প্রতিক করে রাখার জন্য উপযুক্ত পদ্ধতি অবলম্বন করেছি।

বি. ইন্টারনেট ব্যাঙ্কিং ব্যবহার ছাড়াও যখন আপনি ব্যাঙ্কিং পরিষেবা পাওয়ার জন্য মোবাইল বা অন্য কোন ধরনের সামাজিক মাধ্যম ব্যবহার করছেন, আপনার পদ্ধতিটি সুরক্ষিত রাখার জন্য আপনাকে অতিরিক্ত যত্ন নিতে হবে নিম্নলিখিত ভাবেঃ

i. কখনও আপনার যন্ত্রটিকে অরক্ষিত এবং মোবাইল ব্যাঙ্কিং পরিষেবায় লগ করা অবস্থায় ফেলে রাখবেন না

ii. যন্ত্রটিকে লক করে অথবা অন্য কোনও উপায়ে আপনার মোবাইল ব্যাঙ্কিং পরিষেবার অনধিকার ব্যবহার বন্ধ করে রাখবেন

iii. আপনার যন্ত্রটি যদি হারিয়ে যায় বা চুরি হয়ে যায় যত তাড়াতাড়ি সম্ভব আমাদের জানাবেন

সি. যদি আপনি মোবাইল ব্যাঙ্কিং পরিষেবা চান, আপনার উক্ত পরিষেবার জন্য নিবন্ধিকরণের পরে, আমরা আপনাকে জানাব:

I. আমরা যে সুরক্ষা পদ্ধতি ব্যবহারকারীর প্রাধিকারের জন্য অবলম্বন করেছি

II. 'স্টপ পেমেন্ট' ইত্যাদি নির্দেশের প্রযোজ্যতা এবং তার বিধি এবং শর্ত, যদি থাকে

8.17.4 এটিএম / ডেবিট এবং ক্রেডিট কার্ড

এ. আমরা আপনাকে এটিএম/ডেবিট কার্ড দেব, যদি আপনি যেমন চেয়েছেন সেই ধরনের এ্যাকাউন্টের জন্য স্বাভাবিকভাবে তা জারি করা হয়। যদি আপনি না নিতে চান, নিতে অস্বীকার করতে পারেন।

বি. যেখানে কার্ড আপনাকে ব্যক্তিগতভাবে বিলি করা হবে, সেক্ষেত্রে কার্ড বিলি করার আগে আমরা আপনার পরিচয় সম্বন্ধে অবশ্যই সন্তুষ্ট হব।

সি. আমরা আপনাকে আপনার প্রথম কার্ড সহ পাঠাব পরিষেবা গাইড / মেমবার বুকলেট যেখানে দেওয়া থাকবে বিস্তারিত বিধি ও শর্ত, আপনার কার্ড হারিয়ে গেলে / কার্ডের অপব্যবহার হলে আপনার এ্যাকাউন্টে যে ক্ষতির জন্য আপনি দায়ী হতে পারেন এবং কার্ড ব্যবহার প্রসঙ্গে অন্যান্য প্রাসঙ্গিক তথ্য।

ডি. আমরা আপনাকে জানাব কোন এ্যাকাউন্টের জন্য আপনার কার্ড ব্যবহার করবেন। আমরা আরও জানাব, আপনাকে প্রদত্ত কার্ড একাধিক কাজে ব্যবহার করা যাবে কিনা, যদি যায় সেই কাজগুলি কী কী।

ই. আমরা আপনাকে জানাব বর্তমানে ক্রয়-কেন্দ্রে (পিওএস কাউন্টারে), এটিএম এবং ফোরেক্স লেনদেনের ক্ষেত্রে প্রযোজ্য সীমা কী।

এফ. আমরা আপনাকে জানাব ফি এবং মাশুল কত যা আপনার কার্ডের ক্ষেত্রে প্রযোজ্য হবে।

জি. টাকার পরিমাণ যাই হোক না কেন, প্রতিটি অনলাইন লেনদেনের জন্য আমরা আপনাকে অনলাইন-সতর্কবার্তা পাঠাব। প্রতিবার সতর্কতাবার্তা পাঠাবার সময় আমরা ফোন নম্বর দেব, যেখানে আপনি কার্ড নিষ্ক্রিয় করার জন্য ফোন করতে পারেন যদি লেনদেনটি আপনার নিজের দ্বারা করা না হয়ে থাকে অথবা আপনার কার্ডের অপব্যবহার হয়ে থাকে।

এইচ. আমরা আপনাকে এসএমএস পাঠাব যদি একই দিনে পরপর তিনবার লগ-ইন করতে ভুল হয়।

আই. আপনি অবশ্যই আমাদের নিশ্চিত করবেন যে আপনি আমাদের একেবারে সাম্প্রতিক মোবাইল নম্বর / ই-মেল আইডি জানিয়েছেন যাতে আপনি সঙ্গে সংগে সতর্কতাবার্তা পান। আপনার যোগাযোগ তথ্যের হালনগদ আমাদের কাছে না থাকলে আপনার কার্ডের অপব্যবহারের ফলে কোনও ক্ষতি হয়ে থাকলে তার দায় আপনাকে নিতে হবে।

জে. যখন আপনাকে আমরা কার্ড জারি করব, তখন আপনাকে জানিয়ে দেব কীভাবে সর্বাপেক্ষা ভালভাবে কার্ড সুরক্ষিত রাখবেন। যেমন আপনি অবশ্যইঃ

i. আপনার কার্ড পড়ে থাকা ওয়ালেট, পার্স অথবা গাড়িতে ফেলে যাবেন না, যেখান থেকে তা কারও নজর এড়িয়ে সরিয়ে নেওয়া যায়
ii. আপনি যে মুহূর্তে কার্ডটি পাচ্ছেন তাতে সই করুন
iii. আপনার কার্ড অন্য কোন ব্যক্তিকে/ অপরকে ব্যবহার করতে দেবেন না। ব্যবহার হয়ে গেলে কার্ড ফেরত নিয়ে নেবেন।
iv. আপনার ঠিকানা বদলালে আমাদের জানানো যাতে বদলি কার্ড সঠিক ঠিকানায় পাঠান যায়। এবং
v. যখনই জানতে পারবেন যে আপনার কার্ড হারিয়ে গেছে বা চুরি গেছে সঙ্গে সঙ্গে আমাদের কাছে রিপোর্ট করুন।

8.17.4.1 হারানো / চুরি / বিতর্কিত লেনদেন রিপোর্ট করা

এ. আপনার কার্ড অথবা পিন হারালে, চুরি গেলে বা অনধিকৃত ব্যবহারের জন্য আমরা আপনাকে জানাব কী পদ্ধতি অনুসরণ করবেন

বি. আপনার কার্ড হারান, চুরি যাওয়া, পিন বা পাসওয়ার্ড প্রকাশ হওয়া সম্পর্কে আপনার দায়বদ্ধতা কী হবে আমরা বিধি ও শর্তে তা সংযোজন করব।

সি. আমরা আপনাকে টেলিফোন নম্বর / ইমেল আইডি দেব যা আপনি ব্যবহার করতে পারবেন আপনার কার্ড, পিন অথবা পাসওয়ার্ড হারানো, চুরি বা অনধিকৃত ব্যবহার সম্বন্ধে যত শীঘ্র সম্ভব রিপোর্ট করতে যখনই আপনি জানতে পারবেন যে সেরকম কোন ঘটনা ঘটেছে।

ডি. আপনি যখনই আবিষ্কার করবেন যে আপনার কার্ড হারিয়ে গেছে অথবা চুরি হয়ে গেছে অথবা অন্য কেউ আপনার পিন, পাসওয়ার্ড অথবা অন্য সুরক্ষা তথ্য জেনে গেছে সঙ্গে সঙ্গে সেইগুলি পরিবর্তন করা ছাড়াও যত শীঘ্র সম্ভব আমাদের জানাবেন।

ই. যদি আপনার এটিএম/ডেবিট/ক্রেডিট কার্ড হারিয়ে যায় বা চুরি হয়ে যায়, আপনি আমাদের জানানোর পর আমরা ওইগুলি অপব্যবহার হওয়া থেকে রক্ষার চেষ্টা করতে সঙ্গে সঙ্গে ব্যবস্থা নেব।

এফ. যতক্ষণ পর্যন্ত না আমাদের জানাচ্ছেন, সেই সময়কালের মধ্যে অপব্যবহারের জন্য আপনি দায়বদ্ধ থাকবেন।

জি. হারানো / অপব্যবহারের সংবাদ আমাদের জানানোর পর আমরা হৃত / অপব্যবহৃত কার্ডটি ব্লক করে দেব। আপনি আমাদের চব্বিশ ঘন্টার মাশুলমুক্ত নম্বরে ফোন করে হারানো / অপব্যবহার সম্পর্কে জানাতে পারেন এবং সঙ্গে সঙ্গে ওই মর্মে লিখিত প্রমাণ পাঠাবেন। এই উদ্দেশ্যে আপনাকে প্রদত্ত ই-মেল আইডি ব্যবহার করে আমাদের আপনি ইমেল পাঠাতে পারেন। আমরা আপনাকে শীঘ্রই কার্ডটি বন্ধ করা নিশ্চিতকরণ করব।

এইচ. একবার আপনি আমাদের - আপনার কার্ড হারিয়ে গেছে বা চুরি হয়ে গেছে, অথবা পিন অথবা পাসওয়ার্ড প্রকাশ হয়ে পড়েছে - জানানোর পরে পরবর্তী সময়ে আপনি আপনার কার্ডের কোন অননুমোদিত ব্যবহারের জন্য দায়ী হবেন না। যদি আপনি চাতুরিপূর্ণ এবং অবহেলা করে কাজ করেন তাহলে এই সুরক্ষা প্রযোজ্য হবে না।

আই. বিতর্কিত লেনদেনের ঘটনার ক্ষেত্রে আপনি আমাদের কাছে চাইলে আমরা আপনাকে আরও বিশদ বিবরণ পাঠাব। যে ক্ষেত্রে আপনার দেওয়া যুক্তি আমরা গ্রহণ করি না, সেই ক্ষেত্রে এটা আমাদের দায়িত্ব প্রমাণ করা যে উক্ত লেনদেনে আপনার অনুমোদন ছিল।

জে. যদি আপনি আমাদের ত্রুটিপূর্ণ, অবৈধ বা অননুমোদিত লেনদেন নজরে আনেন, আমরা বিষয়টি তদন্ত করব। যদি দেখা যায় লেনদেনটি ত্রুটিপূর্ণ, অবৈধ অথবা অননুমোদিত, আমরা চার্জব্যাক পদ্ধতি অনুযায়ী লেনদেনটি উলটে দেব।

কে. আপনার কার্ড অথবা যদি প্রযোজ্য হয়, আপনার পিন এবং পাসওয়ার্ড পাওয়ার আগে কোনও ক্ষতি বা হানির জন্য আপনি দায়ী হবেন না যদি আপনি আপনার সাম্প্রতিক ঠিকানা আমাদের জানিয়ে থাকেন। পাসওয়ার্ড বা পিন আপনাকে হাতে হাতে না দেওয়া হয়ে থাকলে আপনি সেগুলি পেয়েছেন কিনা, এই নিয়ে বিতর্ক হলে আমরা নেহাত আপনার সঠিক ঠিকানায় চিঠি পাঠানোর প্রমাণকে আপনার দ্বারা কার্ড, পিন বা পাসওয়ার্ড প্রাপ্তির প্রমাণ হিসেবে ধরব না।

এল. নিম্নলিখিত কারণে ক্ষতির জন্য আপনি দায়ী হবেন নাঃ

(i) ইলেকট্রনিক ব্যাঙ্কিং পরিষেবার সঙ্গে জড়িত আমাদের কর্মীর বা এজেন্টের বা পার্টির প্রতারণামূলক বা অমনোযোগী আচরণ

(ii) যন্ত্রে, কার্ডে বা ব্যবহৃত পদ্ধতিতে কোন ত্রুটি ঘটে থাকলে, যদি না সেটি বার্তা বা বিজ্ঞপ্তি দ্বারা প্রদর্শিত হয়ে থাকে

(iii) আপনার কার্ড, পিন অথবা পাসওয়ার্ড পাওয়ার আগে অননুমোদিত লেনদেন

(iv) অন্য কোন অননুমোদিত লেনদেন যেখানে এটা পরিষ্কার যে ক্ষতির পিছনে আপনার কোনও হাত থাকতে পারে না

এম. আমাদের জানানোর আগে যে কোন ক্ষতির জন্য আপনাকে যে টাকা দিতে হবে তা 10,000 টাকার বেশি হবে না। তা সত্ত্বেও, এই সীমা প্রযোজ্য হবে না যদি

(i) আপনি প্রতারণামূলক অথবা অমনোযোগীভাবে কাজ করে থাকেন, অথবা

(ii) অননুমোদিত কার্ডের ব্যবহারে আপনার হাত থাকে

এন. যে ঘটনায় উপরোক্ত ধারা প্রযোজ্য হয়, আপনার সর্বোচ্চ দায় নিম্নলিখিতগুলির চেয়ে কম হবে

(i) জানানোর সময় প্রকৃত ক্ষতি

(ii) আপনার কার্ড হারানো / চুরি যাওয়ার পর থেকে যে সময় আপনি আমাদের জানিয়েছেন এই মধ্যবর্তী সময়ে আপনার এ্যাকাউন্ট থেকে যে সর্ব্বোচ্চ পরিমাণ টাকা তোলবার অধিকার আপনার ছিল

ও. একটি লেনদেন নিয়ে বিবাদ উপস্থিত করার জন্য আপনি সীমিত সময় পাবেন। আমরা বিধি ও শর্তে এই সময়সীমা আপনাকে জানিয়ে দেব। উক্ত সময়ের মধ্যে ভ্রান্ত, অবৈধ অথবা অননুমোদিত লেনদেন রিপোর্ট করতে ব্যর্থ হওয়ার অর্থ আমরা লেনদেনটি উলটে দিতে পারব না এবং এর জন্য আপনাকে অর্থপ্রদান করতে হবে। সীমিত পরিস্থিতির ক্ষেত্রে আমরা ক্রেডিট কার্ড লেনদেন উলটে দিতে পারি, বিশেষ করে যেখানে ক্রেডিট কার্ড কোম্পানির নিয়ম প্রযোজ্য। উদাহরণস্বরূপ, আমরা ক্রেডিট কার্ড লেনদেন উলটে দিতে পারি না যে ক্ষেত্রে বিতর্কটি ব্যবসায়ীর সঙ্গে পণ্য এবং পরিষেবার গুণগত মান নিয়ে হয়, অথবা আপনি পণ্য এবং পরিষেবার মান সম্পর্কে আপনার মানসিকতার পরিবর্তন করেছেন অথবা আপনি বা ব্যবসায়ী ডেবিট কার্ড লেনদেনে কোন ত্রুটি করেছেন।

পি. আমরা হেল্প ডেস্ক / যোগাযোগকারী ব্যক্তিদের নাম এবং টেলিফোন নম্বর এটিএমযুক্ত ব্যাঙ্কের এটিএম যেখানে রাখা আছে সেখানে প্রদর্শন করব যাতে আপনি অভিযোগ দায়ের করতে পারেন বা নিষ্পত্তি চাইতে পারেন।

কিউ. আমরা সেইসব আধিকারিকদের নাম ও টেলিফোন নম্বরও প্রদর্শন করব যাদের কাছে আপনি অভিযোগ দায়ের করতে পারেন।

আর. প্রস্তাবিত সময়সীমার মধ্যে আমরা এটিএম-এ অসফল লেনদেনজনিত ভুল ডেবিট করা টাকা পুনরায় পরিশোধ করে দেব। প্রস্তাবিত সময়সীমার পর যে কোনও বিলম্বের জন্য আমরা যেমন প্রস্তাবিত আছে সেই রকম ক্ষতিপূরণ দেব, এই শর্তসাপেক্ষে যে আমাদের, অর্থাৎ এটিএম জারি করা ব্যাঙ্কের কাছে দাবি পেশ করা হয়েছে উক্ত লেনদেন ঘটার 30 দিনের মধ্যে।

এস. বিতর্কিত এটিএম লেনদেনের ক্ষেত্রে, বিতর্কের নিষ্পত্তি না হওয়া পর্যন্ত আমরা প্রাসঙ্গিক ক্যামেরা ফুটেজ রক্ষা করব। ওই রকম ফুটেজ পাওয়া যেতে পারে শুধুমাত্র যদি ওইরূপ রেকর্ড সংরক্ষিত রাখার প্রস্তাবিত সময়সীমার মধ্যে কোন বিতর্ক তোলা হয়।

8.17.5 ক্রেডিট কার্ড

এ. যখন আপনি কার্ডের জন্য আবেদন করবেন, আমরা আপনার কাছে প্রাসঙ্গিক বিধি-শর্ত ব্যাখ্যা করব, যেমন মাশুল ও সুদের খরচ এবং অন্যান্য বিলিং ও পেমেন্ট, পড়ে থাকা বকেয়া টাকার

হিসাব-নিকাশ করার পদ্ধতি, শুধুমাত্র 'ন্যূনতম পরিমাণে বকেয়া' মেটানোর আর্থিক তাৎপর্য, নবীকরণ ও সমাপ্তিকরণের পদ্ধতি এবং কার্ডটি পরিচালনা করার জন্য অন্যান্য প্রয়োজনীয় তথ্য।

বি. আপনার আবেদন করার সময়ে সর্বাপেক্ষা গুরুত্বপূর্ণ বিধি ও শর্ত (মোস্ট ইমপর্টেন্ট টার্মস এ্যান্ড কন্ডিশন্স) [এমটিসি]-এর প্রতিলিপি দেব।

সি. আপনি যখন কোন ক্রেডিট কার্ড ব্যবহার করছেন/আবেদন করছেন, তখন আমরা আপনাকে জানাব আমাদের কতটা সময় লাগবে।

ডি. আমরা নিষ্ক্রিয় ক্রেডিট কার্ড (যেটি তখনই ব্যবহার করা যাবে না) জারি করতে পারি যদি আমরা আপনার পরিচিতিকে ক্রেডিট কার্ড জারি করার উপযুক্ত বিবেচনা করি এবং ওইরূপ নিষ্ক্রিয় ক্রেডিট কার্ডকে সক্রিয় করতে পারি একমাত্র আপনার কার্ড গ্রহণে সম্মতি পাওয়ার পরে এবং আপনার কয়েকটি প্রয়োজনীয় পদক্ষেপ নেওয়ার এবং বিশেষভাবে নির্দিষ্ট অন্যান্য কয়েকটি শর্ত পালনের সাপেক্ষে।

ই. যদি আমরা আপনার সম্মতি ছাড়াই কার্ডটি সক্রিয় করি/যে কার্ডের জন্য আপনি সম্মতি দেননি তার জন্য আপনাকে বিল করি, আমরা তৎক্ষণাৎ মাশুল ফেরত দেব এবং সঙ্গে জরিমানাও দেব এবং তার পরিমাণ হবে ফেরত মাশুলের দ্বিগুণ।

এফ. আপনার লিখিত সম্মতি পাওয়ার পরই (বৈদ্যুতিন মাধ্যমে প্রাপ্ত সম্মতি, যার দ্বারা আপনি বিশেষভাবে লেনদেনটিকে স্বীকৃতি দিচ্ছেন এবং সর্বাপেক্ষা গুরুত্বপূর্ণ বিধি ও শর্ত পড়ার পরে এবং ওইরূপ সম্মতির ডিজিটাল রেকর্ডকে সম্মতির প্রমাণ হিসেবে ধরা যায়) আমরা আপনাকে ঋণ / ক্রেডিট সুবিধা দেব এবং ক্রেডিট কার্ডের ঋণের সীমা বর্ধিত করব।

জি. আমরা আপনার মনোনীত ব্যক্তিকে (বা একাধিক ব্যক্তিকে) এ্যাড-অন কার্ড (একাধিক) জারি করতে পারি। আপনার আবেদন অনুসারে, আমরা একটি ক্রেডিট সীমা ধার্য করব (সার্বিক সীমার মধ্যে) আপনাকে প্রদত্ত উক্ত এ্যাড-অন কার্ডের জন্য। আপনি ওইরূপ অতিরিক্ত কার্ড ধারকদের করা সব লেনদেনের জন্য দায়বদ্ধ থাকবেন।

এইচ. যদি আপনার ক্রেডিট কার্ডের সীমা হ্রাস করার জন্য প্রস্তাবিত হয়, আমরা তৎক্ষণাৎ তার কারণসহ এসএমএস/ই-মেল করে এবং পরবর্তীতে লিখিতরূপে তা আপনাকে জানাব।

আই. আপনার কার্ড বাতিলকরণের আবেদন আমরা অবশ্যই পালন করব। আপনার লিখিত অথবা আমাদের কাছে নথিভুক্ত আপনার ই-মেল আইডির মাধ্যমে আপনার অনুরোধ প্রাপ্তির 7 টি কাজের দিনের মধ্যে আমরা ক্রেডিট কার্ডের বাতিল/বন্ধ নিশ্চিত করব, শর্ত সাপেক্ষে যে আপনি বকেয়া টাকা, যদি থাকে, নিষ্পত্তি করেছেন/মিটিয়ে দিয়েছেন।

8.17.5.1 ক্রেডিট কার্ড বিবরণী

এ. আপনার ক্রেডিট কার্ড এ্যাকাউন্ট পরিচালনার ক্ষেত্রে সাহায্য করার এবং ক্রেডিট কার্ড ব্যবহার করে আপনি যে কেনাকাটা করেছেন বা টাকা তুলেছেন তার হিসাব পরীক্ষা করার জন্য আমরা বিনামূল্যে ক্রেডিট কার্ড বিবরণী পাঠাব, যার মধ্যে আপনি যে লেনদেন করেছেন তার বিশদ বিবরণ থাকবে। হয় মাসিক মেলের মাধ্যমে বা আপনি যদি চান, ইন্টারনেটের মাধ্যমে পাঠান হবে। ক্রেডিট কার্ড বিবরণী প্রত্যেক মাসের একটি পূর্বনির্ধারিত দিনে বিনামূল্যে আপনার ঠিকানায় পাঠান হবে, ডাকযোগে / ক্যুরিয়রের মাধ্যমে, অথবা যদি আপনি চান, আমাদের কাছে নথিভুক্ত ই-মেলে। ইন্টারনেটের ব্যাঙ্কিং-এ দেখার জন্যও বিবরণীটি পাওয়া যাবে।

বি. এই তথ্যসমূহ না পেলে, আপনি আমাদের সঙ্গে যোগাযোগ রাখবেন যাতে আমরা বিবরণীটি পুনঃপ্রেরণের ব্যবস্থা করতে পারি এবং আপনিও অর্থ প্রদান করতে পারেন এবং আপত্তিকর কিছু থাকলে তা সময়মতো নজরে আনতে পারেন।

সি. আমরা আপনাকে জানাব ধার্য মাশুল এবং করের সূচিতে, মেয়াদ ও শর্তে কোন পরিবর্তন হলে। সাধারণত পরিবর্তন (সুদের হার এবং প্রয়োজনীয় নিয়ন্ত্রণের ফলে যা যা হয়েছে) কার্যকরী হবে কম করে এক মাসের নোটিস দেওয়ার পরে। এ্যাকাউন্টের মাসিক বিবরণীতে এবং তার প্রতিলিপিতে পরিবর্তনটি সূচিত হবে।

ডি. ক্রেডিট কার্ডের ধারকের অনাদায়ী অবস্থা ক্রেডিট ইনফর্মেশন কোম্পানিকে জানানোর আগে, আমরা বোর্ড অনুমোদিত একটি পদ্ধতি অনুসরণ করব, যার মধ্যে আছে কার্ড ধারককে এক মাসের নোটিস পাঠান।

8.18 তৃতীয় পক্ষের পণ্য

অনুমোদিত হলে, তবেই আমরা তৃতীয় পক্ষের পণ্য যেমন মিউচুয়াল ফান্ড, বিমা ইত্যাদি বিক্রি করব। তৃতীয় পক্ষের আর্থিক পণ্যের বিপণন এবং বিক্রির বিষয়ে আমাদের বোর্ড অনুমোদিত নীতি থাকবে।

এ. যদি আমরা কোন বিনিয়োগ/সম্পদ পরিচালন কোম্পানি অথবা বিমা কোম্পানির প্রতিনিধি হিসাবে কোন বিনিয়োগ পণ্য যেমন মিউচুয়াল ফান্ড অথবা বিমা পণ্য বিক্রি করি, আমরা আপনাকে জানাব।

বি. আমরা সুনিশ্চিত করব যে, যে সমস্ত বিনিয়োগ বা বিমা পণ্য আমরা বিক্রি করব তা বর্তমানে লাগু বিধি ও নিয়মাবলি অনুযায়ী করা হচ্ছে।

সি. আপনি ব্যাঙ্কিং পরিষেবা বা পণ্য আমাদের থেকে গ্রহণ করলে, শর্ত হিসেবে আমরা আপনাকে বাধ্য করব না তৃতীয় পক্ষের কোন পণ্য কিনতে/গ্রাহক হতে।

ডি. আমাদের থেকে নেওয়া ঋণের জন্য জামিন রাখার ক্ষেত্রে আমরা কোন বিশেষ সংস্থা / প্রতিষ্ঠানের দ্বারা তা বিমাকৃত করার জন্য জোর দেব না। আমাদের যদি কোন বিমা পণ্য থাকে তা গ্রহণ করা পুরোপুরি নিজের ইচ্ছের ওপর নির্ভর করছে। আপনি আপনার পছন্দের সংস্থার থেকে বিমা সুবিধা নেবেন।

ই. আমাদের শাখায় বিক্রি হয় যে সমস্ত পণ্য তাদের সুবিধা বিষয়ে আমরা আপনাকে নিয়মিত সময়ের অন্তরে বিজ্ঞাপন/নোটিস বোর্ড/ওয়েবসাইটে, তথ্য/পুস্তিকা বিলি করে জানাব, যতক্ষণ পর্যন্ত না আপনি এভাবে তথ্য পেতে অনিচ্ছা প্রকাশ করেন।

এফ. আমরা সুনিশ্চিত করব, যে সমস্ত বিনিয়োগ এবং বিমা পণ্য আমাদের শাখায় বিক্রি হয় সেগুলির বিষয়ে আপনাকে আমাদের এমন লোকজনেরা ব্যাখ্যা করবেন যাঁরা এ বিষয়ে উপযুক্তভাবে দক্ষ।

জি. বিনিয়োগ/বিমা পণ্য বিক্রির আগে আমরা গ্রাহকদের প্রতি উপযুক্ত ভাবে যত্নশীল হওয়ার জন্য সমস্ত পদক্ষেপ গ্রহণ করব।

এইচ. আমরা আপনাকে কোন পণ্য তখনি বিক্রি করব যখন আমরা বিশ্বাস করব যে সেটি আপনার পক্ষে যথার্থভাবে উপযুক্ত।

আই. আপনি লিখিতভাবে অথবা অনুমোদিত বৈদ্যুতিন মাধ্যমে গ্রাহক হতে / গ্রহণ করতে সম্মতি জানালে এবং প্রয়োজনীয় স্বীকৃতি আদায়ের পরই কোন প্রস্তাবিত পণ্যের জন্য প্রয়োজনীয় আবেদনপত্র বা কাগজপত্র নেব।

জে. আপনাকে প্রস্তাবিত পণ্য সম্পর্কে ও তার শর্ত ও বিধি বিশদে জানাব।

কে. বিভিন্ন পণ্য বিক্রির সঙ্গে জড়িত পরিষেবার মাশুল দেখানো বা জানানো সম্পর্কে আমরা আপনাকে সুনিশ্চিত করব।

এল. প্রকল্প অনুযায়ী সমস্ত আনুষ্ঠানিকতা মিটে যাওয়ার (স্বাস্থ্য পরীক্ষাসহ) 30 দিনের মধ্যে বিবরণী / নীতি বিষয়ক দস্তাবেজ আপনাকে দেওয়া আমরা সুনিশ্চিত করব।

এম. আমরা ব্যবস্থা নেব যাতে বেশির ভাগ 'বিক্রি পরবর্তী পরিষেবা' যেমন এসআইপি মনে করিয়ে দেওয়া এবং সাম্প্রতিকতম ন্যাভ, মেয়াদপূর্তির তারিখ, প্রিমিয়াম দেওয়ার নির্ধারিত তারিখ ইত্যাদি জানানো হয়।

এন. আমরা ব্যবস্থা নেব যাতে নিয়মিত সময়ের অন্তরে আপনাকে যে প্রকল্প/পণ্য আপনি নিয়েছেন তার ভালোমন্দ সম্পর্কে তথ্য দেওয়া যায়।

ও. আমরা যদি কোন মিউচুয়াল ফান্ড/বিমা/অন্যান্য আর্থিক কোম্পানি থেকে তাদের পণ্য বিপণন করার জন্য কমিশন/ অন্যান্য ফি পাই, সে সম্পর্কে খুঁটিনাটি প্রকাশ করব।

8.19 ঋণদান সংক্রান্ত পরামর্শ দানের সুবিধা

ঋণদান সংক্রান্ত পরামর্শ দানের সুবিধার প্রচলন করার জন্য আমরা উদ্যোগী হব। যখনই এইরকম সুবিধা পাওয়া যাবে, কোন বিশেষ কেন্দ্রে আমাদের শাখাগুলিতে যে কোন ব্যক্তি দ্বারা আয়োজিত পরামর্শদানের কেন্দ্রের ঠিকানা এবং সময় প্রদর্শিত হবে যাতে আপনি এই পরিষেবা নিতে পারেন।

8.20 নথি প্রাপ্তি

সংশ্লিষ্ট নথিপত্র যদি সংরক্ষণের নির্ধারিত সময়সীমার মধ্যে পড়ে তাহলে অনুরোধ করলে, নির্দিষ্ট মাশুলের বিনিময়ে, আমরা আপনার লেনদেন সংক্রান্ত প্রয়োজনীয় নথিপত্র আপনাকে দেওয়ার ব্যবস্থা করব।

9 ব্যাঙ্কের শাখা বন্ধ / স্থানান্তরণ

এ. আমরা যদি আমাদের শাখা বন্ধ করা মনস্থ করে থাকি অথবা শাখা অন্য জায়গায় নিয়ে যাই অথবা আপনাকে আর ব্যাঙ্কিং পরিষেবা না দিতে পারি সেই ক্ষেত্রে আমরা

i. দু মাসের নোটিস দেব, যদি ঐ কেন্দ্রে কোন ব্যাঙ্কের কোন শাখা না থাকে

ii. অন্যান্য ক্ষেত্রে এক মাসের নোটিস দেব।

বি. শাখা স্থানান্তরিত হলে নতুন জায়গার পুরো ঠিকানা আপনাকে জানাব

সি. শাখায় কাজের সময়ে কোন পরিবর্তন হলে আপনাকে জানাব।

10 আর্থিক উন্নয়নে সামিল করা

এ. আমরা 'বেসিক সেভিংস ব্যাঙ্ক ডিপোজিট এ্যাকাউন্ট' (বিএসবিডি এ্যাকাউন্ট) -এর সুবিধা দেব; এই এ্যাকাউন্টে কোন ন্যূনতম ব্যালান্স রাখার বাধ্যবাধকতা নেই। তবে নতুন এ্যাকাউন্ট খোলার জন্য রিজার্ভ ব্যাঙ্ক যে সময়ে সময়ে 'নিজের গ্রাহককে জানুন' (কে ওয়াই সি) /অবৈধ-অর্থ-বৈধকরণ নিবারণের জন্য নির্দেশসমূহ দেয় সেগুলি পালন করতে হবে। আমরা অন্যান্য সাধারণ সুবিধাগুলিও দেব, যার মধ্যে এটিএম কার্ড অথবা এটিএম-কাম-ডেবিট কার্ড থাকবে, যার জন্য

কোন মাশুল দিতে হবে না। এ সবই আপনাকে জানানো হবে। এ্যাকাউন্ট খোলার সময় আপনাকে সমস্ত খুঁটিনাটি স্বচ্ছ ভাবে জানানো হবে।

বি. এধরনের এ্যাকাউন্ট খোলার ক্ষেত্রে আমরা সরলিকৃত কে ওয়াই সি বিধির ভিত্তিতে কাজ করব। যদিও এই এ্যাকাউন্টগুলিকে হিসেবে আলাদাভাবে দেখান হবে এবং এগুলির উপর কিছু বাধা-নিষেধ থাকবে যা আপনাকে খুব সহজবোধ্যভাবে এবং স্থানীয় ভাষায় জানানো হবে

সি. আমাদের সমস্ত শাখায় স্পষ্টভাবে দুই বা তিন ভাষায় 'বেসিক সেভিংস ব্যাঙ্ক ডিপোজিট এ্যাকাউন্ট' (বিএসবিডি এ্যাকাউন্ট) খোলার জন্য কী কী প্রয়োজন এবং "ক্ষুদ্র এ্যাকাউন্ট" খোলার জন্য সরলীকৃত কে ওয়াই সি-র ক্ষেত্রে কী কী নথি লাগবে তা লেখা থাকবে।

ডি. আমাদের কর্মীদের মধ্যে, বিশেষ করে যাঁরা সামনে বসে কাজ করেন সেই ধরনের কর্মীদের মধ্যে এ বিষয়ে সচেতনা বাড়ানোর জন্য প্রশিক্ষণ সহ অন্যান্য পদক্ষেপ গ্রহণ করব।

ই. আমরা বিনামূল্যে মূল ব্যাঙ্কিং সুবিধা প্রদান করব যেমন মাসে কয়েকবার টাকা তোলার সুযোগসহ এ্যাকাউন্ট রক্ষণাবেক্ষণ করা, সাধারণ ক্রেডিট কার্ড দেওয়া এবং রাজ্য ও কেন্দ্রীয় সরকারের থেকে প্রাপ্তি বৈদ্যুতিন মাধ্যমে হস্তান্তরিত করা।

এফ. আপনি চাইলে আমরা মূল্যযুক্ত পরিষেবা, বিনামূল্যে অথবা স্বল্প মূল্যে পরিষেবা দেব যা সামনেই বিজ্ঞাপিত করা থাকবে, যে ভাষা আপনি বোঝেন সেই ভাষায়।

জি. পরিষেবা, লেনদেন অথবা মাশুলে কোন পরিবর্তন হলে সেটি বলবৎ হওয়ার অন্তত এক মাস আগেই আপনাকে জানানো হবে।

এইচ. কোন পরিবর্তন হলে আপনাকে আপনার পক্ষে উপযুক্ত মাধ্যমে জানানো হবে, যেমন শাখার নোটিস-বোর্ডে দিয়ে, অথবা বিজনেস করেসপন্ডেন্ট-এর মাধ্যমে, অথবা চিঠি দিয়ে।

আই. যেখানে আমাদের শাখা নেই আমরা চেষ্টা করব একজন বিজনেস করেসপন্ডেন্ট (বিসি) / বিজনেস ফেসিলিটেটর (বিএফ) রাখতে। ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্ক-এর নির্দেশিকা অনুসারে বা তাদের পরিকল্পনা মেনে কোন ব্যাঙ্কবিহীন এলাকায় এটি হতে হবে। এর ফলে এ্যাকাউন্ট খোলা যাবে, আমানত জমা করা যাবে বা তোলা যাবে, যদিও টাকার পরিমাণ বা কতবার লেনদেন করা যাবে তা শর্ত সাপেক্ষ, ব্যালান্স সম্পর্কে খোঁজ নেওয়া যাবে এবং টাকা এক জায়গা থেকে অন্য জায়গায় হস্তান্তরিত করা যাবে।

জে. আমরা চেষ্টা করব মোবাইল ব্যাঙ্কের সুবিধাও দিতে।

কে. অর্থপ্রেরণের অন্যান্য পদ্ধতির সুযোগ দিতেও আমরা চেষ্টা করব, যার মধ্যে রয়েছে মোবাইল ফোন, ইসিএস, এনইএফটি ইত্যাদির মত বৈদ্যুতিন মাধ্যম।।

এল. বিসি / বিএফ-এর যে কোন ভুল বা দোষের জন্য আমরা দায়ী হব এবং তাদের বিরুদ্ধে অভিযোগ দায়ের হলে তার তদন্ত হবে।

এম. প্রয়োজনে আমরা স্বল্প খরচে ঋণদান করব, যদিও শর্ত সাপেক্ষে, এবং সেগুলি আপনাকে জানানো হবে ঋণের জন্য আপনি যখন আবেদন করবেন।

এন. আমরা আপনাকে ব্যাখ্যা করে জানাব বিভিন্ন ধরনের ঋণদান প্রকল্প, আপনার ঋণ আবেদনটি যাচাই করার জন্য ব্যাঙ্কের প্রয়োজন কী কী ন্যূনতম তথ্য, এই ধরনের ঋণের ক্ষেত্রে প্রযোজ্য সব থেকে গুরুত্বপূর্ণ শর্তাবলি, ব্যাঙ্ককে দেওয়ার মত জামিন, সুদের হিসেবের ধরন ও গণনা কতদিন অন্তর করা হয়, পরিশোধের পদ্ধতি ইত্যাদি।

ও. এক লক্ষ টাকা পর্যন্ত ঋণের জন্য আমরা অতিরিক্ত জামিন চাইব না (এমএসই গ্রাহকদের ঋণ বাদে, যে ক্ষেত্রে দশ লক্ষ টাকার ঋণ পর্যন্ত অতিরিক্ত জামিন লাগে না)

পি. ঋণগ্রহণের ফলে যদি আপনি আর্থিক সমস্যার সম্মুখীন হন, আমরা সহানুভূতির সঙ্গে এবং ইতিবাচকভাবে বিবেচনা করব।

কিউ. উপরোক্ত কোন আর্থিক সমস্যার সম্মুখীন হলে আপনি আমাদের জানাবেন, আমরা আপনাকে এই সমস্যা অতিক্রম করার জন্য সহযোগিতা করব।

আর. আমরা আপনার সমস্যা সমাধানে সাহায্য করব, প্রয়োজনে একটি পুনরুদ্ধার প্যাকেজ তৈরি করে, যদি সেই প্যাকেজ আমাদের উভয় পক্ষের স্বার্থের খাতিরে কাঙ্খিত হয়।

এস. আমরা এ্যাকাউন্ট ধারকদের এ্যাকাউন্ট চালনার বিষয়ে শিক্ষিত করব এবং পরিচালিত করব, তা সে সাধারণ শাখা ব্যাঙ্কিং হোক অথবা তথ্য ও সম্প্রচার প্রযুক্তির (আইসিটি) তৈরি মাধ্যমের অধীনে কোন বিশেষ যন্ত্র ইত্যাদি ব্যবহার করে হোক।

টি. আমরা আর্থিক স্বাক্ষরতা অভিযান চালাব গ্রাহকদের শিক্ষিত করার জন্য।

ইউ. শহরে ও গ্রামে বিশেষ চিহ্নিত গোষ্ঠীসমূহের মধ্যে আর্থিক অন্তর্ভুক্তিকরণের উদ্দেশ্যকে এগিয়ে নিয়ে যাওয়ার জন্য আমরা শিবির, স্টল এবং টাউন হলে অনুষ্ঠান সংগঠিত করব।

ভি. ব্যাঙ্কে আমরা এক এমন প্রক্রিয়া চালু করব যাতে সারা দেশে এবং বিশেষ করে ব্যাঙ্কে, আর্থিক উন্নয়নে সামিল করার জন্য কী কী প্রয়াস নেওয়া হচ্ছে সে সম্পর্কে বিভিন্ন স্তরের কর্মীদের শিক্ষিত করা যায়।

ডবলিউ. সেই সব ব্যাঙ্কবিহীন এলাকায়, যেখানে আর্থিক উন্নয়নের প্রয়াস চলেছে সেখানে ব্যাঙ্ক আধিকারিকদের নিয়মিত / লাগাতার পরিদর্শনের ব্যবস্থা চালু করতে হবে এটা দেখার জন্য যে ব্যাঙ্কের প্রয়াস শেষমেশ লাগু হচ্ছে কিনা।

এক্স. আপনাদের যদি কোন অভিযোগ থাকে আমরা চেষ্টা করব সেটি সঙ্গে সঙ্গে দেখা এবং যথাশীঘ্র তার নিষ্পত্তি করা।

ওয়াই. আপনার যদি ব্যাঙ্কের অথবা বিসি / বিএফ-এর বিরুদ্ধে কোন অভিযোগ থাকে আমরা আপনাকে জানাব কীভাবে অভিযোগ দায়ের করা যায় এবং ব্যাঙ্কের ভিতরে অভিযোগ নিরসনের কী পদ্ধতি। যদি ব্যাঙ্ক কর্তৃক আপনার অভিযোগের নিরসন না হয়, অথবা আপনার কাছে সেটি সন্তোষজনক না হয়, আমরা ব্যাঙ্কিং লোকপাল প্রকল্পের কথাও আপনাকে জানাব।

জেড. আমরা আর্থিক উন্নয়নের সামিল করার কর্মসূচি বিষয়ে ব্যাপক প্রচার চালাব এবং গ্রাহকদের বিভিন্ন পণ্য ও পরিষেবা সম্পর্কে শিক্ষিত করব।

11 বরিষ্ঠ নাগরিক এবং অন্যভাবে সমর্থ ব্যক্তিগণ

এ. আমরা আমাদের পক্ষে সর্বোচ্চ প্রয়াস করব যাতে **বরিষ্ঠ নাগরিক**, অন্যভাবে সমর্থ ব্যক্তিগণ এবং নিরক্ষর মানুষের মত বিশেষ ধরনের গ্রাহকরা সহজে এবং অনায়াসে আমাদের কাছে ব্যাঙ্কের পরিষেবা নিতে পারেন। এই প্রয়াসের মধ্যে অন্তর্ভুক্ত এই ধরনের আবেদনকারী এবং গ্রাহকদের পক্ষে সুবিধাজনক নীতি, পণ্য এবং পরিষেবা তৈরি করা।

বি. আপনাদের পক্ষে যাতে ব্যাঙ্কিং পরিষেবা আরও সুগম হয়, আমরা চেষ্টা করব উন্নত প্রণালী এবং পদ্ধতি তৈরি করতে হয়।

সি. আমরা চেষ্টা করব আমাদের শাখা ও এটিএম-এ আপনাদের সশরীরে উপস্থিত হওয়া আরও সুগম করতে।

ডি. আমরা আমাদের কর্মীদের এব্যাপারে শিক্ষিত করব যাতে আপনাদের ব্যাঙ্কিং লেনদেন করার ক্ষেত্রে তারা আপনাদের সাহায্য করতে পারে।

ই. এই বিধিতে যে সমস্ত দায় স্বীকার করা হয়েছে তার অতিরিক্ত

(i) আমরা আপনাদের যথাযোগ্য অগ্রাধিকার দেব। ব্যাঙ্কিং লেনদেন এবং অভিযোগ নিরসনের জন্য আমরা চেষ্টা করব আপনাদের ব্যক্তিগত পরিষেবা দিতে।

(ii) ব্যাঙ্কিং হলে আমরা বসার ব্যবস্থা রাখব।

(iii) এক-বাতায়ন-পদ্ধতি মাধ্যমে আমরা চেষ্টা করব আপনাদের পরিষেবা দিতে।

(iv) আমরা আপনাদের দ্বারা নির্ধারিত সীমা পর্যন্ত আপনাদের দ্বারা স্বীকৃত বা প্রাধিকৃত ব্যক্তি মাধ্যমে অনুমোদনপত্র ও পাসবই উপস্থাপিত করলে টাকা তুলতে দেব।

(v) অসুস্থতা অথবা শাখায় আসা সম্ভব না হলে আমরা আপনার দোরগোড়ায় গিয়ে ব্যাঙ্কিং পরিষেবা দিতে চেষ্টা করব(নগদ / লেখ্য, এ্যাকাউন্টে ক্রেডিট করার জন্য গ্রহণ করব অথবা নগদ / ডিমান্ড ড্রাফটস দেব চেকের বিরুদ্ধে/ লিখিত দাবির ভিত্তিতে)।

(vi) পেনশনারদের ক্ষেত্রে আমরা আপনার এ্যাকাউন্টে ক্রেডিট করা পেনশন উল্লেখ করে পেনশন স্লিপ দেব।

(vii) বিশেষ পরিস্থিতিতে আমরা বাড়ি গিয়ে পেনশন দেওয়ার চেষ্টা করব।

(viii) আমরা লাইফ সার্টিফিকেট গ্রহণ করব। আমাদের ব্যাঙ্কের যে কোন শাখায় আপনারা (পেনশনারগণ) সেগুলি জমা দেবেন।

(ix) বিবিধ অসমর্থতা, মানসিক বৈকল্য, সেরিব্রাল পালসি এবং অটিজমসহ অসমর্থ ব্যক্তিদের জন্য ন্যাশানল ট্রাস্ট এ্যাক্ট, 1999-এর অধীনে কীভাবে আইনি অভিভাবক নিযুক্ত করা যায় সে বিষয়ে আমরা অসমর্থ ব্যক্তিদের আত্মীয়/পিতামাতাদের পরিচালিত করব।

(x) আমরা সুনিশ্চিত করব যে দৃষ্টি-প্রতিবন্ধীদের যেন কোন বৈষম্য ব্যতিরেকে সব ধরনের ব্যাঙ্কিং সুবিধা যেমন চেক বই সুবিধা, এটিএম সুবিধা, নেট ব্যাঙ্কিং সুবিধা, লকার-সুবিধা, খুচরো ঋণ, ক্রেডিট কার্ড ইত্যাদি আবশ্যিকভাবে দেওয়া হয়।

(xi) দৃষ্টি-প্রতিবন্ধীদের সমস্ত ব্যাঙ্কিং সুবিধা পাওয়ার ক্ষেত্রে আমরা সব ধরনের সাহায্য করব।

(xii) আমরা নিয়মিত সভা অনুষ্ঠিত করার প্রয়াস নেব যাতে আপনারা আপনাদের চিন্তাভাবনাগুলো বলতে পারেন এবং যৌথ অভিজ্ঞতা থেকে উপকৃত হতে পারেন।

12 আপনার এ্যাকাউন্টের সুরক্ষা

12.1 নিরাপদ এবং বিশ্বস্ত ব্যাঙ্কিং ও অর্থপ্রদান পদ্ধতি

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

12.2 আমাদের সময়োপযোগী করে রাখা

এ. অনুগ্রহ করে আপনি অবশ্যই আমাদের কাছে নথিভুক্ত করুন আপনার বর্তমান ঠিকানা, ফোন নম্বর, মোবাইল ফোন নম্বর এবং / অথবা ই-মেল আইডি যাতে আমরা আপনাকে প্রয়োজনীয় সতর্কবার্তা পাঠাতে পারি।
বি. অনুগ্রহ করে অবশ্যই আমাদের সঙ্গে সঙ্গে জানিয়ে দিন যখন আপনি নাম, ঠিকানা, ফোন নম্বর এবং ই-মেল আইডি পরিবর্তন করবেন যাতে যখনই দরকার পড়বে আমরা যোগাযোগ করতে পারি।

12.3 আপনার এ্যাকাউন্ট পরীক্ষা

এ. আমরা সুপারিশ করি, আপনি নিয়মিতভাবে আপনার বিবরণী অথবা পাস-বই পরীক্ষা করুন। যদি দেখেন সেখানে কোনও অন্তর্ভুক্তি ভুল বলে মনে হচ্ছে, যত শীঘ্র সম্ভব আমাদের তা জানানো যাতে আমরা বিষয়টি তদন্ত করে দেখতে পারি। সরাসরি ডেবিট ও স্থায়ী আদেশনামা নিয়মিত পরীক্ষা করলে আপনি নিশ্চিত হবেন, অর্থ সেই নির্দিষ্ট স্থানে যাচ্ছে যেখানে আপনি পাঠাতে চেয়েছেন।
বি. যদি আপনার এ্যাকাউন্টের কোনও লেনদেন আমাদের তদন্ত করার প্রয়োজন হয়, তাহলে আমাদের সঙ্গে এবং পুলিশ / অন্যান্য তদন্তকারী এজেন্সি, যদি তাঁদের সাহায্যের আমাদের প্রয়োজন হয়ে থাকে, আপনি অবশ্যই সহযোগিতা করবেন।

12.4 যত্ন গ্রহণ

প্রতারণা আটকাতে এবং আপনার এ্যাকাউন্ট সুরক্ষিত রাখতে আপনার নিজেরই আপনার চেক, পাসবই এবং অন্যান্য সুরক্ষা তথ্য যত্ন করে রাখা জরুরী। অনুগ্রহ করে নিচে প্রদত্ত নির্দেশাবলী আপনি অনুসরন করেন তা নিশ্চিত করুনঃ

এ. করবেন না

i. আপনার চেকবই এবং কার্ড একসঙ্গে রাখা
ii. চেকের ফাঁকা পাতা সই করে রাখা
iii. আপনার এ্যাকাউন্টের বিশদ, পাস-ওয়ার্ড অথবা অন্যান্য সুরক্ষা তথ্য অন্য কাউকে দেওয়া

বি. আমরা আপনাকে পরামর্শ দেব আপনার কার্ড /চেক বই অপব্যবহারের হাত থেকে রুখতে আপনি কী করতে পারেন।
সি. আপনার চেকবই, পাসবই অথবা এটিএম / ডেবিট কার্ড হারিয়ে গেলে বা চুরি গেলে বা অন্য কেউ আপনার **পিন** বা অন্য সুরক্ষা তথ্য জেনে গেলে, আপনি তা আমাদের জানানোর পরেই,

আমরা ওইগুলির অপব্যবহার আটকানোর জন্য সঙ্গে সঙ্গে ব্যবস্থা গ্রহণ করব। আপনারও উচিৎ আপনার পিন /পাসওয়ার্ড পালটে ফেলা, যদি অন্য কেউ তা জেনে ফেলে।

ডি. যদি আপনি সন্দেহ করেন অথবা আবিষ্কার করেন যে, আপনার চেক বই, পাসবই, কার্ড হারিয়ে গেছে বা চুরি হয়ে গেছে অথবা অন্য কেউ আপনার পিন, পাসওয়ার্ড বা অন্য সুরক্ষা তথ্য জেনে যায়, তাহলে আপনি অবশ্যই যত শীঘ্র সম্ভব আমাদের জানাবেন।

ই. আপনি আমাদের ওপরের ক্ষতি সম্বন্ধে আপনাকে প্রদত্ত আমাদের 24 ঘন্টা টোল ফ্রি নম্বরে ফোন করে জানাতে পারেন এবং সঙ্গে সঙ্গে এই মর্মে লিখিতভাবে এর সত্যতা সমর্থন করতে পারেন। বিকল্প ব্যবস্থা হিসেবে, এই উদ্দেশ্যে দেওয়া ই-মেল ঠিকানায়ও আমাদের জানাতে পারেন।

এফ. যতক্ষণ পর্যন্ত না আপনি আমাদের জানাচ্ছেন সেই সময়ের মধ্যে কোনও অপব্যবহারের জন্য আপনি দায়ি থাকবেন।

12.5 অর্থপ্রদান বাতিলকরণ

এ. কোনও চেকের অর্থপ্রদান বন্ধ করতে অথবা ইতিপূর্বে প্রদত্ত স্থায়ী নির্দেশিকা বাতিল করতে অথবা কোনও সরাসরি ডেবিটের নির্দেশ বাতিল করার জন্য আপনাকে অবশ্যই লিখিতভাবে জানাতে হবে।

বি. আমরা আপনার প্রদত্ত আদেশনামা তুলে নেওয়ার জন্য যে কোনও নির্দেশ গ্রহণ করব। উপকৃত(বেনিফিসিয়ারি) / উপভোগকারী (ইউজার) সংস্থা থেকে পূর্ব সম্মতি / অনুমোদন প্রাপ্তির জন্য আপনাকে বাধ্য করব না।

সি. অর্থপ্রদান বাতিল করা যাবে না যদি না আপনার বাতিল করার সিদ্ধান্তের নোটিস না দেন।

ডি. ক্রেডিট কার্ডে অর্থপ্রদান বাতিল করা যাবে চুক্তিমত কিছু বিধি ও শর্ত পালন করার সাপেক্ষে।

12.6 ক্ষতি জনিত দায়

আপনি যদি প্রতারণামূলক কাজ করেন, তাহলে আপনার এ্যাকাউন্টে সমস্ত ক্ষতির জন্য আপনি দায়ী থাকবেন। যদি আপনি যথাযথ যত্ন না নিয়ে কাজ করেন, যার পরিণতিতে ক্ষতি হয়, তাহলে তার জন্য আপনি দায়ী হবেন।

সংযোজনী - পরিভাষাকোষ

এই পরিভাষাগুলি আচরণবিধিতে ব্যবহৃত বিভিন্ন শব্দ ও পদের অর্থ ব্যাখ্যা করে। এগুলি বিশুদ্ধ আইনি বা প্রায়োগিক সংজ্ঞা নয়।

এটিএম

এটি একটি স্বয়ংক্রিয় যন্ত্র (এটিএম), যাতে কোন গ্রাহক পিনসহ তাঁর কার্ড ব্যবহার করে নগদ টাকা, আনুষঙ্গিক তথ্য ও অন্যান্য পরিষেবা সংগ্রহ করতে পারেন।

ব্যাঙ্কিং লোকপাল

বিভিন্ন ব্যক্তি ও ছোটখাটো ব্যবসায়ীদের সঙ্গে তাঁদের ব্যাঙ্কের বিরোধ মীমাংসা করার জন্য রিজার্ভ ব্যাঙ্ক কর্তৃক গঠিত একটি স্বয়ংশাসিত বিরোধ মীমাংসা কর্তৃপক্ষ।

কার্ড

পণ্য ও পরিষেবার দাম মেটানো অথবা নগদ টাকা তোলবার জন্য কোন গ্রাহক যে প্ল্যাস্টিক কার্ডটি ব্যবহার করেন, সেটিকে কার্ড বলা হয়। এই আচরণবিধির মধ্যে অন্তর্ভুক্ত হয়েছে ডেবিট, ক্রেডিট, স্মার্ট এবং এটিএম কার্ড।

ক্রেডিট কার্ড

ক্রেডিট কার্ড হল টাকা ধারের সুবিধাযুক্ত একটি প্লাস্টিক কার্ড, যার সাহায্যে আপনি পণ্য ও পরিষেবার দাম মেটাতে পারেন অথবা নগদ টাকা তুলতে পারেন।

চেক আদায় (কালেকশন) নীতি

চেক আদায় (কালেকশন) নীতি হল কোন এ্যাকাউন্টে ক্রেডিটের জন্য জমা দেওয়া বিভিন্ন স্থানীয় ও বাইরের চেক ইত্যাদির ক্ষেত্রে ব্যাঙ্ক অনুসৃত একটি নীতি। এই নীতিতে অন্যান্য বিষয়ের সঙ্গে আরও যে বিষয়গুলি অন্তর্ভুক্ত রয়েছে, সেগুলি হলঃ

- চেক ক্রয়ের জন্য অনুরোধ
- চেক ক্রেডিটের সময় সীমা
- চেক আদায়ে বিলম্বের ক্ষেত্রে সুদ প্রদান
- স্থানীয় ও বাইরের চেকের ক্ষেত্রে তাৎক্ষণিক ক্রেডিট
- প্রক্রিয়াকরণের মাঝপথে চেক /ইনস্ট্রুমেন্ট হারিয়ে গেলে সেসব ক্ষেত্রে কালেকশন মাশুল।

গ্রাহক

গ্রাহক হলেন এমন একজন ব্যক্তি যাঁর একটি এ্যাকাউন্ট আছে (অন্য ব্যক্তির সঙ্গে যৌথ এ্যাকাউন্ট অথবা একজিকিউটার হিসাবে অথবা অছি অথবা এইচইউএফ-এর কর্তা হিসেবে এ্যাকাউন্ট এরই অন্তর্ভুক্ত কিন্তু একক ব্যবসায়ী/মালিকানা/শরিকি মালিকানা/কোম্পানি, ক্লাব বা সমিতি'র এ্যাকাউন্ট অন্তর্ভুক্ত হবে না) অথবা যিনি ব্যাঙ্ক থেকে অন্য পণ্য / পরিষেবার সুযোগ গ্রহণ করে থাকেন।

কারেন্ট এ্যাকাউন্ট

এমন এক ধরনের চাহিদা ভিত্তিক আমানত, যেখান থেকে ব্যালান্সের সাপেক্ষে অথবা সম্মতির ভিত্তিতে নির্ধারিত পরিমাণ পর্যন্ত যতবার প্রয়োজন টাকা তোলা যায়।

মৃত ব্যক্তির এ্যাকাউন্ট

মৃত ব্যক্তির এ্যাকাউন্ট হল এমন একটি এ্যাকাউন্ট যে ক্ষেত্রে একক এ্যাকাউন্টধারী প্রয়াত হয়েছেন অথবা যৌথ এ্যাকাউন্টের ক্ষেত্রে এক বা একাধিক যৌথ এ্যাকাউন্টধারী প্রয়াত হয়েছেন।

ডিম্যাট এ্যাকাউন্ট

ডিম্যাট এ্যাকাউন্ট হল এক নিরাবয়ব (ডিমেটিরিয়ালাইজড) এ্যাকাউন্ট এবং এমন এক এ্যাকাউন্ট যাতে বিনিয়োগকারীদের শেয়ারপত্রের হিসাব ইলেক্ট্রনিক পদ্ধতিতে রাখা হয়।

আমানত এ্যাকাউন্ট

- "সেভিংস ডিপোজিট" হল এক ধরনের চাহিদাভিত্তিক আমানত যার কিছু নির্দিষ্ট বিধি-নিষেধ রয়েছে। ব্যাঙ্কের অনুমোদনক্রমে একটি নির্দিষ্ট সময়সীমায় কত পরিমাণ টাকা কত সংখ্যক বার তোলা যাবে এব্যাপারে রয়েছে নির্দিষ্ট নিয়মনীতি।
- "মেয়াদি আমানত" হল ব্যাঙ্কের তরফে গৃহীত নির্দিষ্ট সময়ের জন্য এমন একটি আমানত যা উক্ত সময়ের পরেই শুধু তোলা যাবে। এর মধ্যে যে সব আমানত রয়েছে সেগুলি হল রেকারিং / ডবল বেনিফিট ডিপোজিট / শর্ট ডিপোজিট / ফিক্সড ডিপোজিট / মান্থলি ইনকাম সার্টিফিকেট/কোয়ার্টারলি ইনকাম সার্টিফিকেট ইত্যাদি।

- "নোটিস ডিপোজিট" হল একটি বিশেষ সময়সীমার মেয়াদি আমানত কিন্তু কমপক্ষে ব্যাঙ্কের একটি পূর্ণ কর্মদিবসের নোটিসে তোলা যাবে।

ইক্যুইটি

ইক্যুইটির অর্থ হল একটি কর্পোরেট সংস্থার মূলধনের অংশ, যা নিরাবয়ব আকারে (ডিমেটিরিয়ালাইজড) অথবা বাস্তব আকারে শেয়ার হিসাবে থাকে।

বৈদ্যুতিন নিকাশী পরিষেবা (ইলেকট্রনিক ক্লিয়ারিং সার্ভিস)

এটি হল নিকাশী কেন্দ্রের পরিষেবা ব্যবহার করে বৈদ্যুতিন মাধ্যমে একটি ব্যাঙ্ক এ্যাকাউন্ট থেকে আরেকটি ব্যাঙ্ক এ্যাকাউন্টে অর্থ হস্তান্তরিত করা।

সুদের স্থায়ী হার

কোন ঋণের ওপর সুদের স্থায়ী হার বলতে বোঝায়, সংশ্লিষ্ট ঋণের সমগ্র সময়সীমার জন্য সুদের হার অপরিবর্তিত থাকবে অথবা ঋণের বিধি ও শর্তের ওপর নির্ভর করে প্রথম কয়েক বছর পরে এই হারের সংশোধনও হতে পারে।

পরিবর্তনশীল সুদের হার (ফ্লোটিং রেট অফ ইনটারেস্ট)

কোন ঋণের ওপর পরিবর্তনশীল সুদের হার বলতে বোঝায়, ওই সুদের হার স্থির নয়, বরং রেফারেন্স রেটের সঙ্গে তা যুক্ত এবং শেষোক্ত হারের পরিবর্তনের সঙ্গে এই হারেরও পরিবর্তন ঘটবে।

গ্যারান্টি

কোন ব্যক্তি দ্বারা দেওয়া প্রতিশ্রুতি।

সরকারি বন্ড

সরকারি বন্ড হল, সরকারি ঋণ সংগ্রহের উদ্দেশ্যে সরকার কর্তৃক সৃষ্ট ও জারি করা ঋণপত্র।

ইন-অপারেটিভ/ ডরম্যান্ট এ্যাকাউন্ট (নিষ্ক্রিয় / সুপ্ত এ্যাকাউন্ট)

একটি ইন-অপারেটিভ/ ডরম্যান্ট এ্যাকাউন্ট বলতে বোঝায় কোন সেভিংস অথবা কারেন্ট এ্যাকাউন্ট, যেখানে দুবছর যাবৎ কোন লেনদেন হয়নি।

মেল

বাস্তব আকারে বা বৈদ্যুতিন আকারে কোন চিঠি।

এনইএফটি

জাতীয় বৈদ্যুতিন অর্থ হস্তান্তরণ (ন্যাশানল ইলেকট্রনিক ফান্ড ট্রান্সফার) পদ্ধতি হল এমন একটি দেশব্যাপী অর্থ হস্তান্তরণ পদ্ধতি যা যে কোন একটি ব্যাঙ্ক শাখা থেকে দেশের যে কোন ব্যাঙ্ক শাখায় অর্থ হস্তান্তর করার সুবিধা দেয়।

নমিনেশনের সুবিধা

নমিনেশনের সুবিধা ব্যাঙ্ককে কোন মৃত আমানতকারীর ক্রেডিটে থাকা টাকা নমিনিকে দেওয়ার ব্যবস্থা করতে পারে; ব্যাঙ্কের নিরাপদ হেফাজতে থাকা মৃত ব্যক্তির জিনিসপত্র নমিনিকে ফেরত দিতে পারে; লকার ভাড়া নেওয়া গ্রাহকের মৃত্যু হলে ব্যাঙ্ক সেফটি লকারের জিনিসপত্র লকার ভাড়া নেওয়া গ্রাহকের নমিনির হাতে তুলে দিতে পারে।

মেয়াদ পেরোন (অচল) চেক

যে চেক আদায়ের জন্য উপস্থাপন করা হয়েছে চেকটি জারি করার তিন মাস পরে।

প্যান

পার্মানেন্ট এ্যাকাউন্ট নম্বর হল ভারত সরকারের আয়কর দপ্তর প্রদত্ত একটি সর্বভারতীয় মৌলিক নম্বর, যেখানে রয়েছে বর্ণ ও সংখ্যা সমন্বিত দশটি ক্যারেকটার। এটি একটি ল্যামিনেটেড কার্ডের আকারে দেওয়া হয়ে থাকে। এটি একটি স্থায়ী কার্ড এবং করদাতার ঠিকানা পরিবর্তন বা কর নির্ধারক আধিকারিকের পরিবর্তন ঘটলেও এই কার্ডের পরিবর্তন হবে না।

পাসওয়ার্ড

এটি হল গ্রাহক দ্বারা নির্বাচিত একটি শব্দ অথবা রাশি, অথবা তাদের সমন্বয়ে তৈরি একটি সংযোগের জন্য সংকেতলিপি যার মাধ্যমে তিনি কোন ফোন অথবা ইন্টারনেট ব্যাঙ্কিং পরিষেবা ব্যবহার করতে পারবেন। এটি তাঁর পরিচয় শনাক্ত করার জন্যও ব্যবহার করা যাবে।

পিন (ব্যক্তিগত পরিচয় শনাক্তকরণ নম্বর)

এটি একটি গোপন নম্বর, কার্ডের সঙ্গে যেটি ব্যবহার করে গ্রাহক কোন পণ্য / পরিষেবার জন্য অর্থপ্রদান করতে পারেন, নগদ টাকা তুলতে পারেন এবং ব্যাঙ্ক প্রদত্ত অন্যান্য ইলেকট্রনিক পরিষেবা ব্যবহার করতে পারেন।

আরটিজিএস

"আরটিজিএস" - এই সংক্ষিপ্ত নামের পূর্ণাঙ্গ রূপ হল রিয়েল টাইম গ্রস সেটেলমেন্ট (সমসময়ে সামগ্রিক নিষ্পত্তি)। এই পদ্ধতি হল ব্যাঙ্কিং ব্যবস্থায় অর্থ হস্তান্তরণের দ্রুততম মাধ্যম। আরটিজিএস-এর অধীনে লেনদেনগুলির নিষ্পত্তি হয় একে-একে'র ভিত্তিতে, যাকে 'গ্রস সেটলমেন্ট' বলা হচ্ছে এবং 'রিয়াল টাইম' মানে হল কোন সময় ব্যয় না করেই সঙ্গে সঙ্গে নিষ্পত্তি।

রেফারেন্স রেট

এটি হল একটি ব্যাঙ্কের সুদের হারের মাপকাঠি যার ওপর নির্ভর করে যে ঋণগুলির সুদের হার পরিবর্তনশীল তাদের সুদের হার নির্ধারণ করা। সুদের রেফারেন্স রেট বিভিন্ন ব্যাঙ্ক নিজ নিজ নীতি নিয়ম অনুসারে স্থির করে বা সংশোধন করে।

বরিষ্ঠ নাগরিক

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

স্মার্ট কার্ড

স্মার্ট কার্ড হল প্রায় ক্রেডিট কার্ডের আকারে একটি প্লাস্টিক কার্ড, যেখানে অন্তর্ভুক্ত রয়েছে একটি মাইক্রোচিপ যা ডেটা প্রক্রিয়াকরণে সক্ষম। এটি শনাক্তকরণ, প্রমাণীকরণ এবং ডেটা সংরক্ষণের

ব্যবস্থা করে। টেলিফোন কল, বৈদ্যুতিন পদ্ধতিতে নগদ অর্থপ্রদান ও অন্যান্য প্রয়োগের ক্ষেত্রেও এটি ব্যবহার করা যায়।

মাশুল সূচি

গ্রাহকদের জন্য ব্যাঙ্ক প্রদত্ত পণ্য ও পরিষেবার ব্যাঙ্ক নির্ধারিত মাশুল সূচি।

অ-প্রদত্ত চেক

এটি একটি চেক, যা ব্যাঙ্কের তরফে "আনপেড" (বাউন্সড) শিরোনামে ফেরত দেওয়া হয়।

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

বিসিএসবিআই একটি স্বশাসিত সংস্থা হিসেবে গঠিত হয় ফেব্রুয়ারি 2006 সালে -" এই বিষয়টি নজর রাখা এবং সুনিশ্চিত করার জন্য যে, ব্যাঙ্কগুলি তাদের পরিষেবা দেওয়ার সময় গৃহীত ব্যাঙ্কিং বিধি এবং মান সঠিক ভাবে মেনে চলছে কিনা"।

বিসিএসবিআই দুই প্রস্থ বিধি তৈরি করেছে - **গ্রাহকদের প্রতি ব্যাঙ্কের দায়বদ্ধতা সংক্রান্ত বিধি** এবং **অণু এবং ক্ষুদ্র উদ্যোগের প্রতি ব্যাঙ্কের দায়বদ্ধতা সংক্রান্ত বিধি।** এই বিধিগুলি বিসিএসবিআই-এর সদস্য ব্যাঙ্কগুলি গ্রহণ করেছে যার মধ্যে পড়ে তফসিলভুক্ত বাণিজ্যিক ব্যাঙ্ক, শহরাঞ্চলিক সমবায় ব্যাঙ্ক এবং আঞ্চলিক গ্রামীণ ব্যাঙ্কসমূহ।

বিসিএসবিআই তার গঠন এবং ভূমিকায় কোন অভিযোগ নিরসন ফোরাম নয়। তবুও, অভিযোগ এলে বিসিএসবিআই ব্যাঙ্কগুলির নীতি, পদ্ধতি এবং আচরণের মধ্যে ফাঁক থেকে যাওয়ার দিক থেকে সৃষ্টি হওয়া প্রণালীগত অভাব চিহ্নিত করার লক্ষ্যে সেটি পরীক্ষা করে দেখে, এবং সেগুলি শুধরে নেওয়ার জন্য পদক্ষেপ গ্রহণ করে।

বিসিএসবিআই সম্পর্কে আরও খোঁজখবর নিতে হলে অনুগ্রহ করে www.bcsbi.org.in ওয়েবসাইটে লগ করুন।

ব্যাঙ্কিং কোডস এ্যান্ড স্ট্যান্ডার্ডস বোর্ড অফ ইন্ডিয়া
সি–7, 4 তল, ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্ক বিল্ডিং, বান্দ্রা কুরলা কমপ্লেক্স, মুম্বই–400 051
টেলিফোন:022–26573724 / 26573371