



সূচিপত্র

১.	ভূমিকা	৩
১.১	বিধি'র উদ্দেশ্য	৩
১.২	বিধি'র প্রয়োগ	৪
২.	মূল দায়বদ্ধতা	৫
২.১	আপনাদের প্রতি আমাদের মূল দায়বদ্ধতা	৫
৩.	তথ্য পরিবেশন - স্বচ্ছতা	৮
৩.১	সাধারণ	৯
৩.২	'ডু নট কল' পরিষেবা	১০
৩.৩	সুদের হার	১০
৩.৪	মাশুল সূচি	১১
৩.৫	বিধি এবং শর্ত	১২
৪.	বিজ্ঞাপন, বিপণন এবং বিক্রয়	১৩
৫.	গোপনতা এবং বিশ্বস্ততা	১৪
৫.১	ক্রেডিট রেফারেন্স এজেন্সি	১৬
৬.	বকেয়া আদায়	১৭
৬.১	ঋণপত্র-পুনরাধিকার নীতি	১৯
৭.	অভিযোগ, ক্ষোভ এবং প্রতিক্রিয়া	১৯
৭.১	অভ্যন্তরীণ পদ্ধতি	১৯
৭.২	ব্যক্তিগত লোকপাল পরিষেবা	২০
৮.	পণ্য ও পরিষেবা	২১
৮.১	আমানত অ্যাকাউন্ট	২১
৮.২	ক্রিয়ারিং চক্র / আদায় পরিষেবা	২৯
৮.৩	নগদ লেনদেন	৩০
৮.৪	অর্থপ্রদানের উপর নিষেধাজ্ঞা সুবিধা	৩১
৮.৫	আপনার তরফে চেক / ডেবিট নির্দেশ	৩২
৮.৬	শাখা বন্ধ / স্থানান্তরণ	৩২
৮.৭	মৃত ব্যক্তির অ্যাকাউন্টের দাবির নিষ্পত্তিকরণ	৩৩
৮.৮	সেফ ডিপোজিট লকারস	৩৬



৮.৯	বিদেশী মুদ্রা বিনিময় পরিষেবা	৩৬
৮.১০	অন্তঃভারত টাকা প্রেরণ	৩৭
৮.১১	ঋণদান	৩৮
৮.১২	গ্যারান্টি	৪১
৮.১৩	সাধারণ তথ্য	৪২
৮.১৪	ক্রেডিট কার্ড	৪৪
৮.১৫	বীমা	৪৭
৮.১৬	মোবাইল ব্যাঙ্কিং	৪৭
৮.১৭	ঋণদান সংক্রান্ত পরামর্শ দানের সুবিধা	৪৭
৮.১৮	নথি প্রাপ্তি	৪৮
৯.	আপনার অ্যাকাউন্টের সুরক্ষা	৪৮
৯.১	নিরাপদ এবং বিশ্বস্ত ব্যাঙ্কিং ও প্রদান ব্যবস্থা	৪৮
৯.২	আমাদের সময়োপযোগী করে রাখবেন	৪৮
৯.৩	আপনার অ্যাকাউন্ট পরীক্ষা	৪৯
৯.৪	যত্ন-গ্রহণ	৪৯
৯.৫	ইন্টারনেট ব্যাঙ্কিং	৫১
৯.৬	অর্থ প্রদান বাতিল	৫৩
৯.৭	ক্ষতিজনিত দায়	৫৩
১০.	তত্ত্বাবধান	৫৪
১১.	সাহায্য প্রাপ্তি	৫৪
১২.	আচরণবিধি-সমীক্ষা	৫৫
	সংযোজনী - শব্দকোষ	৫৫



ভূমিকা

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

এই বিধি রিজার্ভ ব্যাঙ্ক কর্তৃক জারি করা নিয়ন্ত্রণমূলক বা নজরদারিমূলক নির্দেশগুলিকে কোনভাবেই পুনর্স্থাপিত বা অতিক্রম করে না এবং আমরা সময়ে সময়ে রিজার্ভ ব্যাঙ্কের জারি করা নির্দেশ / দিকনির্দেশগুলি মেনে চলবো। 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 দায়বদ্ধতার দরুণ সর্বোত্তম আচরণবিধি আমরা স্বেচ্ছায় গ্রহণ করেছি।

এই বিধিতে ‘আপনি’ বলতে গ্রাহক এবং ‘আমরা’ বলতে ব্যাঙ্ককে বোঝানো হয়েছে।

১.১ বিধি’র উদ্দেশ্য

এই বিধি প্রণয়ন করার কারণ :

- (ক) আপনাদের সঙ্গে লেনদেনের ক্ষেত্রে ন্যূনতম মান স্থির করা হয়েছে উত্তম ও ন্যায্য ব্যাঙ্কিং কাজকর্মের উদ্দেশ্যে
- (খ) সংশ্লিষ্ট কাজকর্মে স্বচ্ছতা বাড়ানো আপনি যাতে পরিষেবার ক্ষেত্রে কী দাবি করতে পারেন সেটি আরও ভালভাবে অনুধাবন করতে পারেন
- (গ) কার্য পরিচালনার মান বৃদ্ধির জন্য প্রতিযোগিতার মাধ্যমে বাজারী শক্তিকে উৎসাহিত করা



- (ঘ) আপনি ও আপনার ব্যাঙ্কের মধ্যে ন্যায্য ও আন্তরিক সংযোগ স্থাপন করা
- (ঙ) ব্যাঙ্কিং ব্যবস্থার প্রতি আস্থা পরিপুষ্ট করা।

উপধারা ২-এ প্রদত্ত মূল দায়বদ্ধতার মাধ্যমে বিধির মান সুনিশ্চিত করা হয়েছে।

১.২ বিধি-র প্রয়োগ

নীচে প্রদত্ত সমস্ত পণ্য ও পরিষেবার ক্ষেত্রেই এই বিধি প্রযোজ্য, তা সে শাখা, সহকারী সংস্থা অথবা এজেন্ট দ্বারাও যদি আমাদের পক্ষ থেকে প্রদত্ত হয়, সেগুলি কাউন্টারে, ফোনে, পত্র মারফৎ, বৈদ্যুতিন যোগাযোগ মাধ্যমে বা ইন্টারনেট দ্বারাও পরিবেশিত হতে পারে। যদিও এখানে উল্লেখিত সমস্ত পণ্য আমরা নাও পরিবেশন করতে পারি।

- ক) কারেন্ট অ্যাকাউন্ট, সেভিংস অ্যাকাউন্টস্, মেয়াদী জমা, রেকারিং ডিপোজিট, পিপিএফ এবং অন্যান্য সমস্ত জমা অ্যাকাউন্টস্।
- খ) প্রদান পরিষেবা যেমন পেনশন, পেমেন্ট অর্ডার, ডিম্যান্ড ড্রাফ্ট দ্বারা অর্থ-প্রেরণ, তার মাধ্যমে স্থানান্তরণ এবং সমস্ত বৈদ্যুতিন লেনদেন, যেমন আরটিজিএস, ইএফটি, এনইএফটি।
- গ) সরকারী লেনদেন সংক্রান্ত ব্যাঙ্কিং পরিষেবা।
- ঘ) ডিম্যাট অ্যাকাউন্ট, ইকুইটি, সরকারী বন্ড।
- ঙ) ভারতীয় কারেন্সি নোট বিনিময় সুবিধা।
- চ) চেক আদায়, নিরাপদ সংরক্ষণ পরিষেবা, নিরাপদ জমা লকার ব্যবস্থা।
- ছ) ঋণ, ওভারড্রাফটস্ এবং গ্যারান্টি।



- জ) বিদেশী মুদ্রা পরিষেবা মুদ্রা বিনিময় সহ।
- ঝ) তৃতীয় পক্ষীয় বীমা এবং শাখার দ্বারা লগ্নি-পণ্য বিক্রয়।
- ঞ) **ক্রেডিট কার্ড সহ কার্ড** জাতীয় পণ্য, ডেবিট কার্ড, **এটিএম কার্ড, স্মার্ট কার্ড** এবং আনুষঙ্গিক পরিষেবা (আমাদের দ্বারা পৃষ্ঠপোষিত সহকারী সংস্থা / কোম্পানি দ্বারা নির্গত ক্রেডিট কার্ড সহ)।

মূল শব্দগুলির (গাঢ় কালোয় মুদ্রিত) অর্থ শব্দকোষে দেওয়া হয়েছে।

২. মূল দায়বদ্ধতা

২.১ আপনাদের প্রতি আমাদের মূল দায়বদ্ধতা

২.১.১ আপনাদের সঙ্গে আমাদের যুক্তিসঙ্গত ও ন্যায্যভাবে লেনদেন করা এইভাবে :

- ক) নগদ / চেক দ্বারা কাউন্টারে অর্থ গ্রহণ বা প্রদান করার ন্যূনতম সুবিধা দেওয়া
- খ) আমাদের পণ্য এবং পরিষেবা যেভাবে যে পদ্ধতিতে আমরা পরিবেশন করি তা যেন বিধি উল্লেখিত মান এবং দায়বদ্ধতা মেনে চলে
- গ) আমাদের পণ্য এবং পরিষেবা প্রাসঙ্গিক আইন এবং নিয়মকে মর্মে এবং কার্যে যেন মেনে চলে
- ঘ) আপনাদের সঙ্গে লেনদেনে বিশ্বস্ততা এবং স্বচ্ছতার নীতি মেনে চলা সুনিশ্চিত করা
- ঙ) নিরাপদ এবং বিশ্বস্ত ব্যাঙ্কিং এবং প্রদান ব্যবস্থা কার্যকরী করা।



২.১.২ আমাদের আর্থিক পণ্য এবং পরিষেবার কার্যকারিতা উপলব্ধি করায় আপনাদের সাহায্য করা :

- ক) নিম্নোক্ত একটি বা একাধিক ভাষায় সেগুলি বিষয়ে তথ্য দেওয়া - হিন্দি, ইংরেজী অথবা উপযুক্ত আঞ্চলিক ভাষা
- খ) আমাদের বিজ্ঞাপন এবং বিপণন বিষয়ক লেখালিখির ভাষা যেন স্বচ্ছ হয় এবং বিভ্রান্তিমূলক না হয়
- গ) আপনাদের যেন আমাদের পণ্য এবং পরিষেবা বিষয়ে স্পষ্ট তথ্য দেওয়া হয় - তাদের বিধি শর্ত, প্রযোজ্য সুদের হার / পরিষেবা-মাশুল
- ঘ) আপনাদের জানানো যে সেগুলির কী উপকারিতা, কী ভাবে তার সুযোগ গ্রহণ করা করা যায়, তার আর্থিক প্রভাব পরিণতি কী এবং প্রয়োজনে কাকে কোথায় যোগাযোগ করা যাবে।

২.১.৩ আপনার অ্যাকাউন্ট ব্যবহার ও পরিষেবা পাওয়ার ব্যাপারে সাহায্য করা :

- ক) আপনাকে নিয়মিত সাম্প্রতিকতম তথ্যাদি পরিবেশন করা
- খ) সুদের হার / মাশুল বা বিধি-শর্তে কোনও পরিবর্তন বিষয়ে আপনাদের নিয়মিত অবহিত রাখা
- গ) আপনার অবগতির জন্য শাখায় প্রদর্শিত করা
 - (১) কী কী পরিষেবা আমরা দিয়ে থাকি
 - (২) সেভিংস ব্যাঙ্ক অ্যাকাউন্ট এবং নো ফ্রিলস অ্যাকাউন্ট-এ ন্যূনতম কত টাকা রাখতে হবে এবং সেটি না মেনে চললে কী মাশুল দিতে হবে



- (৩) অভিযোগ থাকলে শাখায় যে আধিকারিকের সঙ্গে যোগাযোগ করতে হবে তার নাম
 - (৪) শাখায় অভিযোগের নিষ্পত্তি না হলে স্থানীয় / আঞ্চলিক প্রবন্ধকের নাম এবং ঠিকানা
 - (৫) শাখাটি যে ব্যাঙ্কিং লোকপাল-এর এজিয়ারে পড়ে তার নাম এবং যোগাযোগের বিশদ বিবরণ
 - (৬) পুস্তিকার মাধ্যমে তথ্যাদি দেওয়া।
- ঘ) নিম্নোক্ত বিষয়ে আমাদের ওয়েবসাইটে আমাদের নীতি উল্লেখ করা
- (১) চেক আদায় (কালেকশন)
 - (২) অভিযোগ নিষ্পত্তি
 - (৩) ক্ষতিপূরণ
 - (৪) বকেয়া আদায় করা এবং ঋণপত্রের পুনরাধিকার।

২.১.৪ ভুল-ভ্রান্তি হয়ে থাকলে সেই ক্ষেত্রে সহানুভূতিসহ দ্রুত নিম্ন পদ্ধতিতে সেগুলি নিরসন করার প্রয়াস নেওয়া :

- ক) দোষ-ত্রুটি তৎক্ষণাৎ শুধরে নেওয়া এবং নিজেদের দোষে গ্রাহকের ওপর মাশুল আরোপ হয়ে থাকলে তা তুলে নেওয়া
- খ) আপনাদের অভিযোগগুলি সঙ্গে সঙ্গে খতিয়ে দেখা
- গ) আপনি সন্তুষ্ট না হয়ে থাকলে আপনার অভিযোগ পরবর্তী স্তরে পাঠানোর পদ্ধতি আপনাকে জানানো (অনুচ্ছেদ ৭ দেখবেন)



- ঘ) যান্ত্রিক / প্রযুক্তিগত গোলযোগের কারণে সমস্যা ঘটে থাকলে তার নিরসনের জন্য বিকল্প ব্যবস্থা গ্রহণ করা।

২.১.৫ আপনার ব্যক্তিগত তথ্য গোপন ও সুরক্ষিত রাখা

আপনার সমস্ত ব্যক্তিগত তথ্য আমরা গোপন এবং সুরক্ষিত রাখবো (অনুচ্ছেদ ৫-এ প্রদত্ত বিষয়ানুসারে)।

২.১.৬ বিধি বিষয়ে প্রচারের ক্ষেত্রে আমরা :

- ক) আপনি অনুরোধ করলে বিধি-র প্রতিলিপি কাউন্টারে, বৈদ্যুতিন মাধ্যমে বা ডাক-এ আপনাকে দেবো
- খ) নতুন অ্যাকাউন্ট খোলার সময় বিধি-র প্রতিলিপি দেবো
- গ) প্রতিটি শাখায় এবং আমাদের ওয়েবসাইটে বিধিটি রাখবো / তুলে ধরবো
- ঘ) কর্মীদের প্রশিক্ষণের মাধ্যমে সুনিশ্চিত করবো যেন তারা আপনাকে প্রাসঙ্গিক তথ্য জানাতে পারেন এবং বিধি প্রয়োগ করতে পারেন।

২.১.৭ বৈষম্যরহিত নীতি গ্রহণ ও প্রয়োগ করা

বয়স, জাতি, লিঙ্গ, বৈবাহিক অবস্থান, ধর্ম বা প্রতিবন্ধকতার ভিত্তিতে আমরা কোনও বৈষম্য করবো না।

৩. তথ্য পরিবেশন - স্বচ্ছতা

নিম্নলিখিত যে কোনও মাধ্যমে সুদের হার, সাধারণ খরচ এবং মাশুল সংক্রান্ত তথ্যাদি আপনি পেতে পারেন :



- ক) আমাদের শাখায় বিজ্ঞপ্তি বোর্ডে
- খ) আমাদের শাখায় অথবা সাহায্য প্রদানকারী ফোন নম্বর-এ ফোন করে
- গ) ওয়েবসাইট দেখে
- ঘ) ভারপ্রাপ্ত কর্মী / সহায়তা-ডেস্কে জিজ্ঞাসা করে
- ঙ) পরিষেবা সংক্রান্ত নির্দেশিকা / **মাশুল সূচি** দেখে।

৩.১ সাধারণ

আমরা জানাবো / দেবো :

- ক) আপনার পছন্দের পণ্য এবং পরিষেবার মূল বৈশিষ্ট্য - সুদের হার, পারিশ্রমিক এবং মাশুল বিষয়ে স্বচ্ছ ধারণা
- খ) সেইসব পণ্য এবং পরিষেবা যা আমরা দিয়ে থাকি এবং যেটি আপনার চাহিদার অনুরূপ, সে বিষয়ে তথ্য
- গ) যদি কোনও পণ্য এবং পরিষেবা একাধিক মাধ্যমে (উদাহরণ স্বরূপ, এটিএম, ইন্টারনেট, ফোন বা শাখা স্তরে) পরিবেশন করা হয়. সেই বিষয়ে বিস্তারিত খোঁজ খবরের উপায় ও স্থান
- ঘ) আইনগত, নিয়ন্ত্রণমূলক এবং অভ্যন্তরীণ নীতির প্রয়োজনে আপনার পরিচিতি এবং ঠিকানার প্রমাণের জন্য যা যা তথ্য আমাদের প্রয়োজন
- ঙ) সব ধরনের জমা অ্যাকাউন্ট, নিরাপদ তত্ত্বাবধানে রক্ষিত সামগ্রী বা নিরাপদ জমা ভল্টের ক্ষেত্রে **নোমিনেশন ব্যবস্থা** সংক্রান্ত অন্যান্য বিষয়ে আপনার অধিকার ও দায়িত্ব বিষয়ে আপনাকে অবহিত করা।



৩.২ 'ডু নট কল' পরিষেবা

আমাদের গ্রাহক হওয়া মাত্র আপনার নাম 'ডু নট কল' পরিষেবায় আপনা থেকেই অন্তর্ভুক্ত করে নেওয়া হবে। আপনি লিখিতভাবে অনুরোধ না করা পর্যন্ত কোনও নতুন পণ্য / পরিষেবা চালু হলে সে বিষয়ে টেলিফোন / এসএমএস / ই-মেল দ্বারা বার্তা পাঠানো হবে না।

৩.৩ সুদের হার

যে সব তথ্য আমরা আপনাদের জানাতে চাই :

- ক) (১) আপনার জমা এবং ঋণের ওপর প্রযোজ্য সুদের হার
- (২) যদি আপনার নেওয়া ঋণের ওপর **স্থির হারে সুদ** নির্দিষ্ট হয়ে থাকে এবং ঋণ চুক্তিতে সুদ পুনর্বিন্যাসের বিধি থাকে, সেই ক্ষেত্রে তার বিশদ বিবরণ তথা পুনর্বিন্যাসের তারিখ
- (৩) যদি আপনার ঋণের ওপর প্রযুক্ত পরিবর্তনশীল সুদের হার (ফ্লোটিং) হয়, সেক্ষেত্রে আপনার ঋণের সঙ্গে যুক্ত **রেফারেন্স রেট**, তাতে প্রযোজ্য প্রিমিয়াম ও ছাড়। এই রেফারেন্স রেট বিভিন্ন সময়ে সমস্ত ঋণ গ্রহীতাদের ক্ষেত্রেই অভিন্ন থাকবে
- (৪) ন্যূনতম সুদের হার-এর বিধি ঋণ চুক্তির অন্তর্গত কি না
- (৫) সুদের স্থির হার থেকে পরিবর্তনশীল হারে বা তার বিপরীত প্রক্রিয়ায় পাল্টানোর সুযোগ আমরা দেবো কি না, দিলে তার দরুণ প্রযোজ্য মাশুল
- খ) কোন সময়ে আপনার জমার ওপর সুদ দেওয়া হবে এবং কখন আপনার ঋণ অ্যাকাউন্টে সুদ নেওয়া হবে



গ) আপনার জমা এবং অ্যাকাউন্টে কী ভাবে সুদ গণনা হয় এবং তা প্রযুক্ত হয়।

৩.৩.১ সুদের হারে পরিবর্তন

আমরা আপনাকে জানানো যখনই সুদের হারে কোনও পরিবর্তন হবে, রেফারেন্স রেটে পরিবর্তন হবে যা আবার যুক্ত থাকে পরিবর্তনশীল সুদের হারের সঙ্গে। নিম্নোক্ত যে কোনও পদ্ধতিতে তা জানানো হবে :

- (১) শাখায় বিজ্ঞপ্তি দিয়ে
- (২) হিসেব নিকেশ বিবরণের সঙ্গে দেওয়া সংযোজনীতে
- (৩) চিঠি
- (৪) ই-মেল
- (৫) এস এম এস
- (৬) ওয়েবসাইট
- (৭) সংবাদপত্র

৩.৪ মাশুল সূচি

৩.৪.১ পারিশ্রমিক এবং মাশুল

ক) মাশুল সূচি সংক্রান্ত বিজ্ঞপ্তি শাখায় প্রদর্শিত হবে যা আপনি বিনামূল্যে দেখতে চাইতে পারেন।



- খ) মাশুল সূচিতে আপনার পছন্দের পণ্য এবং পরিষেবায় প্রযুক্ত মাশুল সংক্রান্ত বিশদ বিবরণ থাকবে।
- গ) আপনার নেওয়া পণ্য এবং পরিষেবার শর্ত বিধি লঙ্ঘনের ক্ষেত্রে প্রযোজ্য জরিমানা সংক্রান্ত তথ্য আপনাকে জানানো হবে।

৩.৪.২ ফি এবং মাশুলে পরিবর্তন

যদি আমরা এই সব মাশুলে আবার কোনও নতুন পরিবর্তন আনি সেটি চালু হওয়ার এক মাস পূর্বেই তা বিজ্ঞাপিত হবে।

৩.৫ বিধি এবং শর্ত

- ক) আপনি যে পরিষেবা চেয়েছেন তার বিধি এবং শর্ত আপনাকে আমরা জানানো হবে।
- খ) সমস্ত বিধি এবং শর্ত ন্যায্য হতে হবে এবং তা আপনার অধিকারগুলিকে ব্যক্ত করবে যতদূর সম্ভব সহজ সরল ভাষায় বিশেষত তা যদি নোমিনেশন সংক্রান্ত হয়, তাছাড়াও আপনার দায় দায়িত্ব সংক্রান্ত হয়।

৩.৫.১ বিধি এবং শর্তে পরিবর্তন

- ক) নিম্নোক্ত যে কোনও এক বা একাধিক পদ্ধতির মাধ্যমে বিধি এবং শর্তে আনীত পরিবর্তনগুলি আপনাকে আমরা জানানো হবে :

- (১) অ্যাকাউন্ট সংক্রান্ত বিবরণ / পাশ বই
- (২) এ টি এম
- (৩) প্রত্যেক শাখার বিজ্ঞপ্তি বোর্ডে



- (৪) ইন্টারনেট, ই-মেল সহ এবং ওয়েবসাইট
- (৫) সংবাদপত্র
- (৬) এস এম এস
- খ) সাধারণত এক মাসের বিজ্ঞপ্তি দিয়ে পরিবর্তনগুলি পরবর্তী সময় থেকে কার্যকরী হবে।
- গ) যদি বিজ্ঞপ্তি ছাড়াই আমরা কোনও পরিবর্তন করি সেক্ষেত্রে ৩০ দিনের ভিতর বিজ্ঞপ্তি দেওয়া হবে। যদি এই পরিবর্তন আপনার পক্ষে অসুবিধাজনক হয়, আপনি ৬০ দিনের মধ্যে কোনও অতিরিক্ত মাসুল ছাড়াই অ্যাকাউন্ট বন্ধ করতে পারেন বা বদল করতে পারেন।
- ঘ) বিধি এবং শর্তে যে কোনও রদবদল আমাদের ওয়েবসাইটে তৎক্ষণাৎ যথাযথ পরিবর্তন সহ দেখা যাবে। অনুরোধ জানালে, আপনাকে তার একটি প্রতিলিপি বা সংক্ষিপ্তসার দেওয়া হবে।

৪. বিজ্ঞাপন, বিপণন এবং বিক্রয়

- ক) বিজ্ঞাপনে ব্যবহৃত অথবা কোনও কিছু প্রচলনার্থে তুলে ধরার ক্ষেত্রে ব্যবহৃত বিষয়সামগ্রী যেন স্বচ্ছ হয়, বিভ্রান্তিমূলক না হয়।
- খ) কোনও ব্যাঙ্কিং পরিষেবা বা পণ্যের প্রতি দৃষ্টি আকর্ষণ করার জন্য যে কোনও মাধ্যমে করা বিজ্ঞাপন বা সংশ্লিষ্ট ব্যবহৃত লেখা / বইপত্রে যদি সুদের হার উল্লেখ করা হয়, তা হলে আমরা আরও জানাবো যে অন্যান্য কী পারিশ্রমিক এবং মাসুল তার ওপর প্রযোজ্য এবং প্রাসঙ্গিক বিধি এবং শর্তের পূর্ণ বিবরণ অনুরোধে আমরা দিতে পারি।



- গ) আপনাকে দেওয়া পরিষেবার পরিপূরক হিসেবে যদি আমরা তৃতীয় পক্ষের সাহায্য গ্রহণ করি, আমরা চাইবো আপনাদের ব্যক্তিগত তথ্যাদি (যদি তা তৃতীয় পক্ষের নিকটে যায়) ব্যবহার করার ক্ষেত্রে যেন তারা সমপর্যায়ে বিশ্বস্ততা এবং নিরাপত্তা বজায় রাখে।
- ঘ) আপনার দ্বারা গৃহীত ও ব্যবহৃত পণ্যের বিবিধ বৈশিষ্ট্যগুলি মাঝে মধ্যেই আমরা আপনাকে জানাবো। আমাদের অন্যান্য পরিষেবা / পণ্য সংক্রান্ত তথ্যাদি বা তাদের প্রচলনার্থে প্রদত্ত সুবিধা বিষয়ে তখনই জানানো হবে যদি আপনি ডাক সহযোগে অথবা নিজেস্বত্ব আমাদের ওয়েবসাইটে নিবন্ধিত করে থাকেন অথবা আমাদের ফোন ব্যাঙ্কিং / গ্রাহক পরিষেবা নম্বরে এই সব তথ্য পাঠানোর প্রয়োজনীয় অনুমতি দিয়ে থাকেন।
- ঙ) আমাদের পণ্য / পরিষেবা বিপণনের জন্য নিযুক্ত প্রত্যক্ষ বিক্রয় সংস্থা (ডিএসএ)-দের আচরণবিধি আমরা নির্দিষ্ট করেছি। তারা আমাদের পণ্য বিক্রয়ের জন্য যখন সশরীরে অথবা ফোনে যোগাযোগ করবেন, তখন তাদের নিজেদের পরিচিতি জানাতে হবে। যখনই কোনও তৃতীয় পক্ষ আমাদের হয়ে কাজ করবে অথবা আমাদের পণ্য বিক্রয় করবে, যদি সে পণ্য এবং পরিষেবা বিধি-র আওতায় পড়ে তাদের সংশ্লিষ্ট বিধি শর্ত মেনে চলতে হবে।
- চ) যদি আমাদের প্রতিনিধি / কুরিয়ার বা সংস্থার আচরণ যথোপযুক্ত না হয় বা তারা বিধিসম্মত কাজ না করে থাকেন এবং এই মর্মে যদি আমরা আপনাদের অভিযোগ পাই, আমরা অনুসন্ধান চালানো তথা সমস্যা নিরসনের উদ্দেশ্যে পদক্ষেপ গ্রহণ করবো এবং আমাদের ক্ষতিপূরণ নীতি অনুসারে ক্ষতিপূরণ দেবো।

৫. গোপনতা এবং বিশ্বস্ততা

আপনার সমস্ত ব্যক্তিগত তথ্য আমরা একান্ত ও গোপন মনে করবো (এমন কী আপনি গ্রাহকত্ব ছেড়ে দেওয়ার পরও) এবং নিম্নোক্ত সিদ্ধান্ত ও নীতি অনুসরণ



করবো। নীচে উল্লিখিত বিশেষ পরিস্থিতি বাদ দিয়ে আপনার অ্যাকাউন্ট সংক্রান্ত হিসাব পত্র বা তথ্য, তা আপনার দেওয়া হোক বা অন্য কোনও স্থান থেকে প্রাপ্ত হোক, আমরা অপর কোনও ব্যক্তিকে জানাবো না। এমন কী অন্য কোনও কোম্পানি বা আমাদেরই গোষ্ঠীগত অন্য সংস্থাকেও যদি :

- ক) আইনগত কারণে তথ্য জানাতে হয়
- খ) জনগণের প্রতি কর্তব্য সাপেক্ষে তথ্য উদঘাটন করতে হয়
- গ) আমাদেরই স্বার্থের খাতিরে তথ্য উদঘাটন করতে হয় (উদাহরণ স্বরূপ প্রতারণা রোধ করার জন্য)। কিন্তু এটি আমরা কখনই কারণ হিসেবে ব্যবহার করবো না আপনার অ্যাকাউন্ট সংক্রান্ত তথ্য আমাদের গোষ্ঠীর অন্য কোম্পানির সামনে উদঘাটন করার জন্য (আপনার নাম এবং ঠিকানা সহ) আমাদের বিপণনে সুবিধা হবে বলে
- ঘ) আপনি আমাদের তথ্য জানানোর জন্য বলেন বা এপ্রসঙ্গে লিখিত অনুমতি দিয়ে থাকেন
- ঙ) যে ক্ষেত্রে ব্যাঙ্ক দ্বারা আপনার বিষয়ে জানাতে বলা হয়। আপনার লিখিত অনুমতি ছাড়া তা দিতে পারি না।

আপনার নিজস্ব দেওয়া তথ্যাদি. যেগুলি আমরা সুরক্ষিত রাখি, সেগুলি আপনার জানার ক্ষেত্রে, আমরা আপনাকে জানাবো যে বর্তমান আইনি পরিকাঠামোয় আপনার কী ও কতটা অধিকার আছে।

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



৫.১ ক্রেডিট রেফারেন্স এজেন্সি

- ক) আমরা আপনার কাছে ব্যাখ্যা করবো ক্রেডিট রেফারেন্স এজেন্সি (সিআরএ)-র ভূমিকা বিষয়ে, তাদের জন্য যাচাই করবো এবং জানাবো যে আপনার ঋণ পাওয়ার ব্যাপারে তাদের দেওয়া তথ্যের কতটা প্রভাব পড়বে।
- খ) আমাদের থেকে ঋণ পাওয়ার তথ্যগুলি প্রতি মাসে আমরা সিআরএ-কে জানাই।
- গ) আপনার ব্যক্তিগত দেনা যা আমাদের কাছে বকেয়া আছে সে বিষয়ে আমরা সিআরএ-কে জানাই, এমন কী যখন
- (১) ঋণ পরিশোধে আপনি পিছিয়ে পড়েছেন
 - (২) বকেয়া পরিমাণ নিয়ে বিবাদ রয়েছে
 - (৩) আপনি যে সব প্রস্তাব দিয়েছেন তা আমাদের কাছে সন্তোষজনক নয়।
- ঘ) যদি আপনার ঋণ পরিশোধে আপনি কখনও অক্ষম হয়ে থাকেন ও পরবর্তীকালে সেটি আবার যথাক্রমে শোধ করে থাকেন, সে ক্ষেত্রে সিআরএ-র নিকট পরবর্তী মাসের প্রতিবেদনে আমরা তা জানিয়ে দেবো।
- ঙ) আমাদের নিকট ঋণ নেওয়ার জন্য যদি আপনি আবেদন করেন, আপনার অনুরোধ ও প্রস্তাবিত মূল্যের বিনিময়ে সিআরএ-র থেকে পাওয়া ঋণ সংক্রান্ত তথ্যের একটি প্রতিলিপি আপনাকে আমরা দেবো।



৬. বকেয়া আদায়

যখনই আমরা ঋণ প্রদান করি, আমরা তার পরিশোধের পদ্ধতি, অর্থাৎ পরিশোধের পরিমাণ, সময়সীমা ও কালক্রমিকতা বিষয়ে আপনাকে ওয়াকিবহাল করি। কিন্তু পরিশোধের সময়সূচি যদি আপনি না জানেন, সে ক্ষেত্রে দেশের আইনানুগ নির্ধারিত প্রণালীতে বকেয়া আদায় করা হয়। আপনাকে বিজ্ঞপ্তি পাঠানো বা ব্যক্তিগত সাক্ষাতের মাধ্যমে জানানো এবং / অথবা যে ক্ষেত্রে প্রয়োজ্য ঋণপত্র পুনারিধকার করা এই প্রণালীরই অন্তর্গত।

আমাদের আদায় নীতি সৌজন্যবোধ প্রদর্শন, ন্যায্য আচরণ ও অনুরোধ করার ওপর আধারিত। আমরা গ্রাহক বিশ্বাস ও দীর্ঘস্থায়ী বন্ধনকে সমৃদ্ধ করতে বিশ্বাসী।

- ক) আমাদের দ্বারা নিযুক্ত আদায়কারী প্রতিনিধি সংস্থা / কোম্পানি বিষয়ে বিশদ বিবরণ আমরা ওয়েবসাইটে প্রদর্শিত করবো।
- খ) অনুরোধ জানালে আদায়কারী প্রতিনিধি সংস্থা / কোম্পানির বিশদ বিবরণ শাখাস্তরে আমরা জানাতে পারি।
- গ) বকেয়া আদায় বা ঋণপত্র পুনারিধকার করার জন্য আমাদের কর্মচারী বা প্রাধিকৃত প্রতিনিধি নিজের পরিচিতি জানাবেন এবং সে প্রসঙ্গে তার প্রাধিকরণ পত্র দেখাবেন এবং আপনারা চাইলে ব্যাঙ্ক অথবা ব্যাঙ্ক কর্তৃত্ব দ্বারা প্রদত্ত পরিচিতি কার্ড দেখাবেন।
- ঘ) বকেয়া বিষয়ে সমস্ত তথ্য আপনাকে দেওয়া হবে এবং তার পরিশোধের জন্য যথেষ্ট পূর্বে বিজ্ঞপ্তি দিয়ে জানানো হবে।
- ঙ) পরিশোধে অক্ষমতার ক্ষেত্রে সেটি বকেয়া আদায়কারী সংস্থার কাছে পাঠানোর পূর্বে বিষয়টি আমরা যাচাই করে দেখে নিই যাতে আমাদের ক্রটির জন্য যেন আপনাকে ঝামেলা সামলাতে না হয়।



- চ) আদায় প্রক্রিয়া প্রারম্ভের পূর্বে আপনাকে লিখিত জানানো হবে।
- ছ) আদায়করণ বা / ঋণপত্র পুনারিধকারের কাছে নিযুক্ত আমাদের কর্মীরা অথবা প্রাধিকৃত প্রতিনিধিরা নিম্নোক্ত নির্দেশাবলী মেনে চলবেন :
- (১) আপনার পছন্দের স্থানে আপনার সঙ্গে যোগাযোগ করা হবে নির্দিষ্ট করা স্থানের অভাবে আপনার বাসস্থানে এবং সেখানে আপনাকে না পাওয়া গেলে আপনার ব্যবসা / কর্মক্ষেত্রে
 - (২) প্রতিনিধিত্ব করা সংক্রান্ত পরিচিতি বা প্রাধিকার আপনাকে জানানো হবে
 - (৩) আপনার গোপনীয়তাকে মর্যাদা দেওয়া হবে
 - (৪) আপনার সঙ্গে সংযোগ নাগরিক বিধিসম্মত হবে
 - (৫) আপনার ব্যবসা বা কর্ম-জনিত বিশেষ পরিস্থিতি অন্যথা না চাইলে আমাদের প্রতিনিধিরা স্বাভাবিক নিয়মে সকাল ৭টা থেকে সন্ধ্যা ৭টার মধ্যে আপনার সঙ্গে যোগাযোগ করবে
 - (৬) বিশেষ কোনও সময়ে ফোন করা বা বিশেষ কোনও স্থানে যোগাযোগ করা সংক্রান্ত আপনার নিষেধ থাকলে আমরা যথাসম্ভব তাকে সম্মান দেবো
 - (৭) ডাকের সংখ্যা এবং সময় তথা কথাবার্তার বিষয় নথিভুক্ত করা হবে
 - (৮) বকেয়া সংক্রান্ত বিবাদ বা মতপার্থক্য নিরসনের জন্য পারস্পরিক সম্মতির ভিত্তিতে সুশৃঙ্খল পদ্ধতি অবলম্বন করা হবে এবং সমস্ত রকমের সহযোগিতা করা হবে



- (৯) বকেয়া আদায়ের জন্য আপনার বাড়িতে দেখা করার সময়ে সৌজন্য এবং ভব্যতা রক্ষা করা হবে।
- (১০) অনুপযুক্ত পরিস্থিতি যেমন পরিবারে কোনও মৃত্যুর ঘটনা বা বিপর্যয়ের সময়ে এই বকেয়া আদায় হেতু সাক্ষাৎ বা ফোন করা থেকে বিরত থাকা হবে।
- (১১) আদায়কারী প্রতিনিধির দ্বারা কোনও অন্যায় আচরণ বিষয়ক আপনার থেকে পেলে আমরা তা নিয়ে অনুসন্ধান করবো।

৬.১ ঋণপত্র পুনরাধিকার নীতি

আইনের সঙ্গে সাযুজ্যপূর্ণ একটি ঋণপত্র পুনরাধিকার নীতি আমরা গ্রহণ করবো। অনুরোধে তার প্রতিলিপি আপনাকে দেওয়া হবে।

৭. অভিযোগ, ক্ষোভ এবং প্রতিক্রিয়া

৭.১ অভ্যন্তরীণ পদ্ধতি

- ক) অভিযোগ জানাতে চাইলে, আপনাকে আমরা বলে দেবো :
- (১) কীভাবে তা করবেন
 - (২) অভিযোগ কোথায় করতে হবে
 - (৩) কীভাবে অভিযোগ জানাতে হয়
 - (৪) উত্তরের প্রত্যাশা কখন করবেন
 - (৫) নিরসনের জন্য কার কাছে যাবেন



(৬) শেষ বিচারে খুশি না হতে পারলে কী করবেন।

আমাদের কর্মীরা আপনার যে কোনও প্রশ্নের ব্যাপারে সহযোগিতা করবেন।

- খ) অভিযোগ দ্রুত ও ন্যায্যভাবে নিষ্পত্তির জন্য আমাদের গৃহীত পদ্ধতি বিষয়ক বিশদ বিবরণ কোথায় পাবেন, তা আমাদের কর্মীরা আপনাকে জানাবেন।
- গ) লিখিত অভিযোগের প্রাপ্তিস্বীকার বা সে বিষয়ে প্রতিক্রিয়া এক সপ্তাহের মধ্যেই আমরা পাঠাতে চেষ্টা করবো। আপনার অভিযোগ আমাদের দায়িত্বপ্রাপ্ত সহায়তা ডেস্কের বা গ্রাহক পরিষেবার ফোন নম্বরে পাওয়ার ক্ষেত্রে আপনাকে একটি অভিযোগ উল্লেখ নম্বর দেওয়া হবে যেখানে ঐ ব্যাপারে অগ্রগতির খবরাখবর উপযুক্ত সময়ের মধ্যেই জানানো হবে।
- ঘ) বিষয়টি যাচাই করার পর ৩০ দিনের মধ্যেই আমরা চেষ্টা করবো হয় চূড়ান্ত প্রতিক্রিয়া জানিয়ে নয়তো কেন আরও সময় লাগবে তা জানিয়ে দিতে। আপনি সন্তুষ্ট না হলে বিষয়টি নিয়ে কীভাবে এগোবেন সেটাও আমরা জানিয়ে দেবো।

৭.২ ব্যাঙ্কিং লোকপাল যোজনা

- ক) আমাদের ওয়াবসাইটে ব্যাঙ্কিং লোকপাল যোজনা প্রদর্শিত হবে। সামান্য মূল্যে তার প্রতিলিপি পাওয়া যাবে। যে ব্যাঙ্কিং লোকপালের আওতায় কোন শাখা পড়ে, তার নাম এবং যোগাযোগ বিবরণ আমাদের শাখায় পাবেন।
- খ) শাখায় অভিযোগ জানানোর জন্য নির্দিষ্ট আধিকারিকের নাম প্রদর্শিত করা হবে। শাখাস্তরে আপনার অভিযোগের নিষ্পত্তি না হলে আপনি শাখায় বিজ্ঞাপিত ঠিকানায় আঞ্চলিক / ক্ষেত্রীয় প্রবন্ধকের সঙ্গে দেখা করতে পারেন।



- গ) অভিযোগ দায়ের করার ৩০ দিনের মধ্যে সন্তোষজনক জবাব না পেলে আপনি ক্ষোভ নিরসনের জন্য অন্য পন্থা নিতে পারেন, আপনি রিজার্ভ ব্যাঙ্ক দ্বারা নিযুক্ত ব্যাঙ্কিং লোকপাল যোজনার অন্তর্গত ব্যাঙ্কিং লোকপালের নিকট যেতে পারেন। আমাদের কর্মীরা এ ব্যাপের কী পদ্ধতি নিতে হবে তা আপনাকে বুঝিয়ে দেবেন।

৮. পণ্য ও পরিষেবা

৮.১ আমানত অ্যাকাউন্ট

- ক) আমাদের এখানে আপনি বিভিন্ন ধরনের অ্যাকাউন্ট খুলতে পারেন, যেমন সেভিংস অ্যাকাউন্ট, মেয়াদী জমা, কারেন্ট অ্যাকাউন্ট কিংবা 'সীমিত সুবিধার অ্যাকাউন্ট'। নিম্নোক্ত ধাঁচে আপনি সেগুলি খুলতে পারেন :

- (১) একক
- (২) যৌথ
- (৩) যৌথ (যে কেউ অথবা উদ্বর্তক)
- (৪) যৌথ (পূর্বতন অথবা উদ্বর্তক)
- (৫) যৌথ (অপর বা উদ্বর্তক); অথবা
- (৬) যে কোনও ধরনের।

- খ) উপরোক্ত অ্যাকাউন্টগুলি আপনি নোমিনেশন ব্যবস্থা সহ বা বাদে, খুলতে পারেন। আমরা অ্যাকাউন্ট খোলার ফর্মে নোমিনেশনের সুযোগ অন্তর্ভুক্ত করে রাখবো। উপরোক্ত অ্যাকাউন্টগুলির তথ্য নোমিনেশন ব্যবস্থার তাৎপর্য অ্যাকাউন্ট খোলার সময় আপনার সামনে ব্যাখ্যা করা হবে।



- গ) আপনার নোমিনেশন সংক্রান্ত বিশদ বিবরণের আমরা প্রাপ্তি স্বীকার করবো এবং আপনার পাশবুকে / অ্যাকাউন্ট বিবরণ / এফডিআর-এ নোমিনেশনের ঘটনাটি নথিভুক্ত করে রাখবো। অনুরোধে, নোমিনির নামও সেখানে দেওয়া যেতে পারে।
- ঘ) অ্যাকাউন্ট খোলার সময় আমরা লিকুইড ডিপোজিট ফেসিলিটি, সুইপ অ্যাকাউন্ট ইত্যাদি ও তদৃশ আমাদের অন্যান্য পণ্য বিষয়ে, তাদের তাৎপর্য ও পদ্ধতি বিষয়ে আপনাকে জানাবো।

অ্যাকাউন্ট খোলা এবং আমানত অ্যাকাউন্টের পরিচালনা

কোনও আমানত অ্যাকাউন্ট খোলার আগে, আমরা :

- ক) ব্যাঙ্কের 'নো ইওর কাস্টোমার' (কেওয়াইসি) নির্দেশিকার যথাযথ নিষ্পন্ন করবো
- খ) প্রয়োজনীয় নথি ও প্রমাণপত্র জমা দেওয়ার জন্য আপনাকে জানাবো
- গ) আমাদের কেওয়াইসি, অ্যান্টি মানি লন্ডারিং অথবা অন্য কোনও সংবিধিমূলক প্রয়োজনেই শুধু আমরা এ ধরনের তথ্য গ্রহণ করবো। যদি অন্য কোনও অতিরিক্ত তথ্য চাওয়া হয়, তাহলে তা পৃথকভাবে চাওয়া হবে এবং এ ধরনের অতিরিক্ত তথ্য সংগ্রহের উদ্দেশ্যও সুনির্দিষ্টভাবে জানানো হবে। এ ধরনের তথ্য জমা দেওয়ার বিষয়টি স্বেচ্ছামূলক
- ঘ) আপনাকে অ্যাকাউন্ট খোলার ফর্ম ও অন্যান্য জিনিস আমরা সরবরাহ করবো। এইসব কাগজপত্রে অন্তর্ভুক্ত থাকবে প্রয়োজনীয় তথ্য-বিবরণী, যেগুলি জমা দিতে হবে এবং সত্য-প্রতিপাদনের জন্য এবং / অথবা তথ্য কেওয়াইসি প্রয়োজন মেটানোর নথিভুক্তির জন্য আনুষঙ্গিক নথিপত্র দেখাতে হবে



- ঙ) কোনও আমানত অ্যাকাউন্ট খোলার সময়ে, আপনার চাওয়া পদ্ধতিগত আনুষঙ্গিকতা জানানো এবং প্রয়োজনীয় ব্যাখ্যাও দেব
- চ) অ্যাকাউন্ট খোলার সময়ে, ডিপোজিট ইন্সুরেন্স অ্যান্ড ক্রেডিট গ্যারান্টি কর্পোরেশন অব ইন্ডিয়া (ডিআইসিজিসি) কর্তৃক প্রদত্ত কিছু সীমাও শর্তসাপেক্ষে, বীমা প্রকল্পে চলতি বীমা আওতার বিশদ বিবরণ আপনাকে জানানো।

আপনার অ্যাকাউন্ট বদলানো

- ক) আপনি যদি আপনার কারেন্ট / সেভিংস অ্যাকাউন্ট পছন্দ বিষয়ে সুখী না হন, তাহলে সংশ্লিষ্ট অ্যাকাউন্টে প্রথম অর্থ প্রদানের ১৪ দিনের মধ্যে, আমরা আপনাকে আমাদের অন্য কোনও অ্যাকাউন্টে স্থানান্তর করার ব্যাপারে সাহায্য করবো, অথবা আমরা আপনার টাকা, এতদিন অর্জিত সুদ সহ ফেরত দেওয়ার ব্যবস্থা করবো। আমরা কোনও নোটিশ-সময় এবং অতিরিক্ত মাসুলের বিষয়টি উপেক্ষা করবো।
- খ) আপনি যদি আপনার কারেন্ট / সেভিংস অ্যাকাউন্ট বন্ধ করে দিতে মনস্থ করেন তাহলে আপনার নির্দেশ প্রাপ্তির তিনটি কাজের দিনের মধ্যে আপনার অ্যাকাউন্ট বন্ধ করে দেব।
- গ) যদি আপনি আপনার অ্যাকাউন্ট আমাদের ব্যাঙ্কের অন্য কোনও শাখায় স্থানান্তর করতে চান, আমরা তার ব্যবস্থা করে দেব। নতুন শাখায় প্রয়োজনীয় কেওয়াইসি আনুষঙ্গিকতা নিশ্চিন্তি সাপেক্ষে, আপনার অনুরোধ প্রাপ্তির দুই সপ্তাহের মধ্যে নতুন শাখায় আপনার অ্যাকাউন্ট সক্রিয় হয়ে যাবে। অ্যাকাউন্টটি ষখনই সক্রিয় হবে, তখনই যতশীঘ্র সম্ভব আমরা আপনাকে জানিয়ে দেব। আপনার স্থায়ী নির্দেশিকা / প্রত্যক্ষ ডেবিট, যদি থাকে, সেই তথ্যাবলিও নতুন শাখায় সম্বলিত করা হবে।



ঘ) আপনি যদি আপনার কারেন্ট / সেভিংস অ্যাকাউন্ট আমাদের কাছে বা আমাদের কাছ থেকে স্থানান্তর করেন, তাহলে কোনও ক্রেডিট বা আমাদের তরফের অযথা বিলম্বের জন্য যদি আপনার ওপর কোনও ব্যাঙ্ক চার্জ ধার্য করা হয় তাহলে তা মকুব করা হবে।

৮.১.১ সেভিংস / কারেন্ট অ্যাকাউন্ট

আপনি যখন কোনও আমানত অ্যাকাউন্ট খুলবেন, তখন আমরা :

- ক) একটি নির্দিষ্ট সময় সীমায় বিনা খরচে সর্বাধিক সংখ্যক লেনদেন, নগদ টাকা তোলা ইত্যাদি করা যাবে, সেই বিষয়ে আপনাকে জানানো হবে।
- খ) উপরোক্ত উর্ধ্বসীমা ছাড়িয়ে গেলে, যদি সেরকম পরিস্থিতি হয়, কী ধরনের মাশুল আদায় করা হবে, সে বিষয়ে আপনাকে জানানো হবে। এইসব খরচের বিশদ তথ্য মাশুল সূচিতে অন্তর্ভুক্ত থাকবে।
- গ) আপনার **সেভিংস আমানত**-এর ওপর কত সুদ দেওয়া হবে, কীভাবে তার হিসাব করা হয় এবং তার কালসীমা, এইসব আপনাকে জানানো হবে।

ন্যূনতম ব্যালেন্স

সেভিংস ব্যাঙ্ক অ্যাকাউন্টে ন্যূনতম কত ব্যালেন্স রাখতে হবে, তা আমাদের শাখাসমূহে প্রদর্শিত হবে।

সেভিংস ব্যাঙ্ক অ্যাকাউন্ট ও কারেন্ট অ্যাকাউন্ট অথবা অন্য যে কোনও ধরনের আমানত অ্যাকাউন্টের মতো আমানত-পণ্যের জন্য আমরা আপনাকে নিম্নলিখিত বিষয়ে জানাব :

- ক) এ ধরনের অ্যাকাউন্ট পরিচালনমূলক বিধি-শর্তের অংশ হিসাবে কত টাকা ন্যূনতম ব্যালেন্স রাখতে হবে সেই বিষয়ে



- খ) আপনার অ্যাকাউন্টে ন্যূনতম ব্যালেন্স রাখার ব্যর্থতার ক্ষেত্রে কত খরচ আরোপ করা হবে সেই বিষয়ে মাশুল ও খরচের বিশদ তথ্য শুল্ক সূচিতে অন্তর্ভুক্ত থাকবে
- গ) ন্যূনতম ব্যালেন্স রাখার নিয়মবিধিতে কোনও পরিবর্তন হলে তা ৩০ দিন আগে জানানো হবে। এই নোটিস দানের সময়ে সদ্য নির্ধারিত উচ্চতর ন্যূনতম ব্যালেন্স না রাখতে পারলে, তার জন্য কোনও খরচ আদায় করা হবে না।

মাশুল

আমাদের মাশুলসূচিতে যেসব বিষয়গুলি অন্তর্ভুক্ত থাকবে সেগুলি হল : চেকবই নির্গমন, অতিরিক্ত / বিকল্প অ্যাকাউন্ট বিবরণী, বিকল্প পাশবই, অর্থ প্রদত্ত চেকের প্রতিলিপি, ফোলিও চার্জ, ডেবিট কার্ড, এটিএম কার্ড, স্বাক্ষর প্রতিপাদন, অপ্রতুল ব্যালেন্সের কারণে চেক ফেরৎ, অ্যাকাউন্টের নির্দেশ ও আঙ্গিক পরিবর্তন, সেভিংস ব্যাঙ্ক / কারেন্ট অ্যাকাউন্ট বন্ধ করা ইত্যাদি ক্ষেত্রসমূহের জন্য ধার্য খরচ বা মাশুল। সুবিধা / ছাড়ের মূল সময়সীমায় প্রদত্ত সুবিধা বা ছাড় (যেমন লাইফ টাইম ক্রেডিট কার্ডের ওপর নবীকরণ মাশুলের ধারাবাহিক মকুব) প্রত্যাহার করা হবে না।

বিবরণী

- ক) আপনার অ্যাকাউন্টের ব্যবস্থাপনা ও সেখানে বিভিন্ন লিখিত অন্তর্ভুক্তি পরীক্ষা নিরীক্ষার জন্য আমরা অ্যাকাউন্টের একটি মাসিক বিবরণী দেওয়ার ব্যবস্থা করবো, যদি না আপনি কোনও পাশবই-এর জন্য ইচ্ছা প্রকাশ করেন।
- খ) আপনার অ্যাকাউন্টের ধরণের সাপেক্ষে যে অ্যাকাউন্ট বিবরণী সাধারণভাবে আপনার প্রাপ্য, তার চেয়ে বেশী হারে, কিছু খরচ দিলে, ওই বিবরণী পাওয়ার জন্য আমাদের বলতে পারেন।



- গ) আপনি কাউন্টারে আপনার কিছু অতীত লেনদেন নজর করতে পারবেন। এছাড়াও, এটিএম, ইন্টারনেট, ফোন-মাধ্যম, মোবাইল ব্যাঙ্কিং, যেখানে আমাদের এইসব সুবিধা রয়েছে, সেগুলিও দেখার সুযোগ পাবেন।
- ঘ) তাছাড়াও, আপনি যদি চান তাহলে ই-মেল অথবা আমাদের নিরাপদ ইন্টারনেট ব্যাঙ্কিং পরিষেবার মাধ্যমেও আপনাকে অ্যাকাউন্ট বিবরণী পাঠাতে পারি, যদি অবশ্য সেখানে আমাদের এ রকম ব্যবস্থা থাকে।
- ঙ) আপনার পাশবইয়ে / বিবরণীতে লিখিত অন্তর্ভুক্তিগুলি হবে সংক্ষিপ্ত ও সুস্পষ্ট, এ ব্যাপারে আপনাকে নিশ্চয়তা দেব।

৮.১.২ মেয়াদী জমা

আপনি যখন আমাদের কাছে কোনও মেয়াদী জমা রাখবেন, তখন আমরা :

- ক) আপনার কাছ থেকে এই মর্মে নির্দেশ সংগ্রহ করবো যে মেয়াদপূর্তিতে আপনার জমার অর্থপ্রদান করবো
- খ) মেয়াদপূর্তির আগে মেয়াদী জমার টাকা তোলার নিয়ম কানুন আপনাকে জানাবো
- গ) মেয়াদী জমার অপরিণত অর্থ প্রদানের ক্ষেত্রে প্রযোজ্য সুদের হার ও আনুষঙ্গিক খরচ-খরচা বিষয়েও আপনাকে জানাবো
- ঘ) মেয়াদপূর্তির তারিখের পরে আপনি যদি আমানতের নবীকরণ করেন, তাহলে সংশ্লিষ্ট শর্তবিধি ও সুদের হার, আপনার আমানত গ্রহণের সময়েই আমরা জানাবো



- ঙ) আপনার আমানতের ওপর প্রাপ্য সুদভিত্তিক আয়ের ওপর প্রযোজ্য আয়কর-বিধি ব্যবস্থা, এই বিধি মোতাবেক আমাদের দায়বদ্ধতা এবং উৎসে কর কাটা থেকে ছাড়ের জন্য ব্যবস্থা, এসবই আপনাকে জানানো
- চ) আপনার সুদের আয়ের জন্য আয়কর দেওয়ার আপনার যদি কোনও দায় না থাকে, তাহলে আপনার কাছ থেকে ১৫ এইচ / ১৫ জি ফর্ম আমরা সংগ্রহ করবো
- ছ) আপনার আমানতের উপর পুঞ্জিত সুদের জন্য আমরা যদি কোনও আয়কর কাটি, তাহলে আমরা আপনাকে যথোপযুক্ত সার্টিফিকেট দেব।

ব্যাক্স আমানতের সাপেক্ষে অগ্রিম টাকা প্রদান

আমরা মেয়াদী জমার সাপেক্ষে ঋণ / জমার অতিরিক্ত টাকা পাওয়ার সুবিধা বিষয়ে ব্যাখ্যা করব।

৮.১.৩ 'নো ফিলস্' অ্যাকাউন্ট

ব্যাক্সের তরফে আমরা পাচ্ছি শূন্য অথবা অত্যন্ত কম জমার প্রাথমিক ব্যাঙ্কিং - 'নো ফিলস্' অ্যাকাউন্ট। ওইরূপ অ্যাকাউন্টে বিভিন্ন পরিষেবা / সামগ্রীর জন্য ধার্য মূল্য নির্ধারিত হবে অন্য একটি পৃথক নির্ঘণ্টে (ট্যারিফ সিডিউলে)। উক্ত অ্যাকাউন্টে লেনদেনের প্রকৃতি এবং মাসুল সংখ্যা সীমাবদ্ধ থাকবে যা কিনা আপনাকে (গ্রাহককে) অ্যাকাউন্ট খোলার সময়ে খুব পরিষ্কারভাবে জানিয়ে দেওয়া হবে।

৮.১.৪ নাবালকের অ্যাকাউন্ট

ব্যাক্সের তরফে আমরা আপনাকে (গ্রাহককে) জানাব, যদি প্রয়োজন হয়, ঐভাবে একজন নাবালক জমা অ্যাকাউন্ট খুলতে পারে এবং তা কার্যকর করতে পারে।



৮.১.৫ বিশেষ অ্যাকাউন্ট

বিশিষ্ট গ্রাহকদের যথা **বরিষ্ঠ নাগরিক**, শারীরিক প্রতিবন্ধকতায়ুক্ত ব্যক্তি এবং নিরক্ষর ব্যক্তি-র আমাদের ওপর নির্ভর করা সহজ এবং সুবিধাজনক করতে আমরা সর্বোত্তম প্রচেষ্টা দেব। প্রচেষ্টার মধ্যে গণ্য হবে আবেদনকারী এবং গ্রাহকদের জন্য সুবিধাজনক পলিসি, পণ্য এবং পরিষেবা প্রদান।

আমরা অ্যাকাউন্ট খোলার পদ্ধতি এবং অন্যান্য শর্তবিধি জানিয়ে দেব সেইসব ব্যক্তিকে যাঁরা অন্ধ / অন্যান্য শারীরিক প্রতিবন্ধী, অবশ্যই এই সাপেক্ষে যে তিনি (স্ত্রী / পুরুষ) স্বয়ং ব্যাঙ্কে আসবেন এমন একজন সাক্ষীকে সঙ্গে নিয়ে যিনি ওই ব্যক্তি এবং ব্যাঙ্ক উভয়ের কাছে পরিচিত।

৮.১.৬ সুপ্ত / নিষ্ক্রিয় অ্যাকাউন্ট

আমরা :

- ক) আপনাকে বলব কখন আপনি আপনার অ্যাকাউন্ট খুলবেন এবং কত সময় অ্যাকাউন্টটি কার্যকর থাকলে আপনার অ্যাকাউন্টটিকে **সুপ্ত / নিষ্ক্রিয় অ্যাকাউন্ট** হিসাবে শ্রেণীভুক্ত করা যাবে। আপনার অ্যাকাউন্ট সুপ্ত / নিষ্ক্রিয় হিসেবে শ্রেণীভুক্ত হলে অথবা দাবীহীন হিসেবে বিবেচিত হলে এবং তার পরবর্তী ফলসমূহ আপনাকে তিনমাস আগেই জানিয়ে দেওয়া হবে
- খ) অ্যাকাউন্ট সুপ্ত / নিষ্ক্রিয় হিসেবে বিবেচিত হওয়ার আগে যৌথ গ্রাহকদের জানিয়ে দেব
- গ) আপনাকে বলবো অ্যাকাউন্ট সক্রিয় করতে চাইলে কোন পদ্ধতি অনুসরণ করতে হবে
- ঘ) নিষ্ক্রিয় অ্যাকাউন্ট সক্রিয় করতে কোনও মাশুল ধার্য করব না।



৮.১.৭ আপনার অ্যাকাউন্ট বন্ধ করা

স্বাভাবিক পরিস্থিতিতে আমরা কমপক্ষে ৩০ দিনের নোটিশ না দিয়ে আপনার অ্যাকাউন্ট বন্ধ করবো না। স্বাভাবিক নয় এমন পরিস্থিতির উদাহরণ হিসেবে বলা যায় রীতিবিরুদ্ধ অ্যাকাউন্ট পরিচালনা ইত্যাদি। ওই সকল ক্ষেত্রে আপনাকে যে চেকগুলি ইতিপূর্বেই জারি করেছেন তার জন্য বিকল্প ব্যবস্থা করতে হবে এবং ওইরূপ অ্যাকাউন্টের ওপর নতুন চেক জারি করা থেকে বিরত থাকতে হবে।

৮.২ ক্লিয়ারিং চক্র / আদায় পরিষেবা

আমরা :

- ক) আপনাকে জানানো স্থানীয় এবং বাইরের কেন্দ্রের চেক ইত্যাদির ক্লিয়ারিং চক্র সম্বন্ধে বিশদভাবে যেমন চেক ইত্যাদি জমা দেওয়ার পরে কখন আপনি টাকা তুলতে পারবেন এবং কখন আপনি আমাদের চেক আদায় পদ্ধতি অনুসারে বিলম্বজনিত সুদ পাওয়ার হকদার হতে পারেন
- খ) আমাদের চেক সংগ্রহ (কালেকশন) / ক্ষতিপূরণ পদ্ধতি অনুসারে আমরা আপনাকে ক্ষতিপূরণ দেব চেক আদায়ে কোনও বিলম্বের জন্য, আপনার কাছ থেকে দাবীর অপেক্ষা না করেই
- গ) বিস্তারিত জানানো, প্রযোজ্য শর্ত সমেত যেমন কোন সীমা পর্যন্ত আপনার ইনস্ট্রুমেন্ট জমা করা যাবে এবং সন্তোষজনকভাবে অ্যাকাউন্টের কাজ করে যদি আমরা বাইরের কেন্দ্রের চেক তৎক্ষণাৎ জমা করি
- ঘ) চেক সংগ্রহ নীতি অনুসরণ করে কাজ করবো এবং আপনাকে সব রকমের সহযোগিতা দেব একটি বিকল্প চেক / ইনস্ট্রুমেন্ট পেতে যদি এক স্থান থেকে অন্য স্থানে যাবার সময় আপনার জমা করা চেক / ইনস্ট্রুমেন্ট হারিয়ে যায়



- ঙ) উপরের তথ্যসমূহ জানানো যখন আপনি আপনার অ্যাকাউন্ট খুলবেন এবং যখনই আমাদের কাছে জানতে চাইবেন। যদি আমাদের নীতিতে কোনও পরিবর্তন হয়, তাহলে পরিবর্তিত নীতি আমাদের ওয়েবসাইটে এবং আমাদের সমস্ত শাখায় প্রদর্শিত হবে।

৮.৩ নগদ লেনদেন

- ক) আমরা চেক / নগদ গ্রহণ করবো এবং কোর ব্যালেন্স-এর অধীনে আমাদের যে কোনও শাখাতে নগদ বিতরণ করবো। লেনদেনের ধরণের ওপর কোন নিষেধাজ্ঞার সাপেক্ষে অথবা মাশুল ধার্য করবো, যদি ওইরূপ লেনদেনের ওপর তা প্রযোজ্য হয়।
- খ) আরবিআই নির্দেশ অনুসারে আমরা বদল করে দেব ময়লা / ছেঁড়াফাটা নোট এবং / অথবা ছোট মুদ্রায়।
- গ) উপরে উল্লিখিত লেনদেনের জন্য একটি বিশেষ পরিমাণ টাকার উপরে আমরা আপনাকে আপনার পিএএন (প্যান) চাইতে পারি।
- ঘ) ব্যর্থ এটিএম লেনদেনে ভুলক্রমে ডেবিট করা টাকা আমরা পূরণ করে দেব আপনার অভিযোগ পাওয়ার দিন থেকে সর্বাপেক্ষা বেশী সময় ১২ কাজের দিনের মধ্যে।

৮.৩.১ প্রত্যক্ষ ডেবিট এবং স্থায়ী নির্দেশাবলী

আমরা :

- ক) অ্যাকাউন্ট খোলার সময়ে আপনাকে জানানো কীভাবে প্রত্যক্ষ ডেবিট / স্থায়ী নির্দেশাবলী কাজ করে এবং কীভাবে আপনি ওইগুলি রেকর্ড করতে / বাতিল করতে পারেন এবং ওই কাজের মাশুল। সময় সময় পরিমার্জিত মাশুল সূচি অনুযায়ী মাশুল ধার্য করা হবে।



- খ) প্রত্যক্ষ ডেবিট করা যাক ইলেকট্রনিক ক্লিয়ারিং সার্ভিসেস (ইসিএস)ম-এর জন্য আপনার প্রদত্ত আদেশনামা এবং অন্যান্য স্থায়ী নির্দেশাবলী অনুসারে কাজ করবো। 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 অ্যাকাউন্টে অপ্রতুল ব্যালেন্সের কারণে আদেশনামা না পালন করা যায় তাহলে সময় সময় পরিশোধিত মাসুল সূচি অনুসারে আমরা মাসুল ধার্য করবো।
- গ) সুদ সমেত আপনার অ্যাকাউন্টে টাকা ফেরৎ দেব যত তাড়াতাড়ি সম্ভব যখনই স্থিরকৃত হবে যে তা অনধিকৃতভাবে / ভুলক্রমে আপনার অ্যাকাউন্ট থেকে ডেবিট করা হয়েছে প্রত্যক্ষ ডেবিটের আদেশ অনুসারে এবং ব্যাঙ্কের ক্ষতিপূরণ নীতি অনুসারে আপনাকে ক্ষতিপূরণ করে দেব।

৮.৪ অর্থপ্রদানের উপর নিষেধাজ্ঞার সুবিধা

আমরা :

- ক) আপনার দেওয়া চেকের ক্ষেত্রে আপনার অর্থপ্রদানের উপর নিষেধাজ্ঞা মান্য করবো। আপনার নির্দেশ পাওয়া মাত্রই তার প্রাপ্তি স্বীকার করবো এবং পদক্ষেপ নেব যদি না চেকটি ইতিপূর্বেই আমাদের দ্বারা ক্লিয়ার না হয়ে গিয়ে থাকে
- খ) মাসুল ধার্য করবো, যদি থাকে কোনও এবং সময় সময় সংশোধিত মাসুল সূচিতে সংযুক্ত করবো
- গ) যদি অর্থ প্রদানের উপর নিষেধাজ্ঞার প্রাপ্তি স্বীকার করার পরে কোনও চেকের অর্থ প্রদান করা হয়ে গিয়ে থাকে তবে ব্যাঙ্কের ক্ষতিপূরণ নীতি অনুযায়ী তা পূরণ করবো এবং আপনাকে ক্ষতিপূরণ দেব।



৮.৫ আপনার তরফে চেক / ডেবিট নির্দেশ

আমরা :

- ক) রাখবো মূল চেক / আপনার অ্যাকাউন্ট থেকে অর্থ প্রদানের ডেবিট নির্দেশ অথবা ওইগুলির প্রতিলিপি সেই সময় পর্যন্ত যতটা আইনে চাইবে
- খ) আপনাকে দেব চেক / ডেবিট নির্দেশ অথবা সাক্ষ্য হিসাবে ওইগুলির প্রতিলিপি যতদিন পর্যন্ত আমাদের কাছে রেকর্ডগুলি থাকবে। আপনার অ্যাকাউন্ট থেকে চেকের প্রদত্ত অর্থ / ডেবিট নির্দেশ বিষয়ে প্রশ্ন উঠলে, যদি একবছর সময়কালের ভিতর অনুরোধ আসে, কোনও মাসুল ধার্য করা হবে না এবং সময়কাল এক বছরের অধিক হলে মাসুল সূচি অনুযায়ী মাসুল ধার্য করা হবে
- গ) আপনাকে জানাবো কীভাবে আমরা অর্থ না প্রদান করা চেক (আনপেড চেক) এবং অপ্রচলিত (মৃত) চেক (আউট-অব-ডেট বস্টলম চেক) ব্যবহার করি। সময় সময় সংশোধিত মাসুল সূচিতে ধার্য মাসুলের বিস্তারিত বিবরণ সংযোজিত হবে।

৮.৬ শাখা বন্ধ / স্থানান্তরণ

যদি আমরা আমাদের শাখা বন্ধ করতে মনস্থ করি অথবা যদি আমরা আমাদের শাখা স্থানান্তর করতে চাই, আমরা আপনাকে দেব :

- ক) তিন মাসের নোটিশ যদি আপনার কেন্দ্রে কাজ করছে কোনও ব্যাঙ্কের কোনও শাখা না থাকে এবং আপনাকে জানাবো কীভাবে আমরা আপনাকে ব্যাঙ্কিং পরিষেবা দিয়ে যাব
- খ) যদি আপনার কেন্দ্রে অন্য কোনও ব্যাঙ্কের কোনও শাখা কাজ করে থাকে তাহলে দুই মাসের নোটিশ।



৮.৭ মৃত ব্যক্তির অ্যাকাউন্টের দাবীর নিষ্পত্তিকরণ

৮.৭.১ মৃত ব্যক্তির অ্যাকাউন্ট (ডিসিজিড অ্যাকাউন্ট)-এর দাবীর নিষ্পত্তিকরণের জন্য আমরা একটি সরলীকৃত পদ্ধতি অবলম্বন করবো।

ক) উদ্বর্তক / মনোনীত ব্যক্তি-র ধারা যুক্ত অ্যাকাউন্ট

মৃত আমানতকারীর জমা অ্যাকাউন্টের ক্ষেত্রে যেখানে আমানত উত্তরাধিকারী পছন্দের সুবিধা ব্যবহার করেছেন এবং বৈধ মনোনয়ন নিষ্পন্ন করেছেন অথবা যেখানে অ্যাকাউন্ট খোলা হয়েছে উদ্বর্তন ধারা সমেত (উদ্বর্তক জীবিতদের মধ্যে

যে কেউ অথবা যে কেউ অথবা প্রথম ব্যক্তি অথবা দ্বিতীয় ব্যক্তি বা উদ্বর্তক), জমা অর্থ প্রদত্ত হবে মৃত আমানত উদ্বর্তককারীর / মনোনীত ব্যক্তির পক্ষে নিম্নলিখিত শর্তসাপেক্ষে :

- (১) উদ্বর্তক / মনোনীত ব্যক্তির শনাক্তকরণ পরিচিতি এবং অ্যাকাউন্ট গ্রাহকের মৃত্যুর ঘটনাকে উপযুক্ত সাক্ষ্যপ্রমাণ সাপেক্ষে প্রতিষ্ঠা করা
- (২) উপযুক্ত কোর্ট থেকে এমন কোনও অর্ডার নেই যা ব্যাঙ্ককে মৃত ব্যক্তির অ্যাকাউন্ট থেকে অর্থপ্রদান করতে নিরস্ত করবে
- (৩) উদ্বর্তক / মনোনীত ব্যক্তির নিকট পরিষ্কার করে জানাতে হবে যে তিনি মৃত আমানতকারীর আইনসম্মত উত্তরাধিকারীর অছি হিসাবে অর্থ পাবেন অর্থাৎ তাঁকে ওইরূপ অর্থপ্রদান করলেই তাঁর অর্থপ্রাপ্তির বিরুদ্ধে অন্য কোনও ব্যক্তির অধিকার বা দাবী গ্রাহ্য হবে না - এমন নয়।

পূর্বোল্লিখিত শর্ত সাপেক্ষে উদ্বর্তক / নোমিনিকে প্রদত্ত অর্থ ব্যাঙ্ককে তার দায়বদ্ধতা থেকে পুরোপুরি মুক্তি দেবে। এই সমস্ত ক্ষেত্রে মৃত আমানতকারীর



উদ্বর্তক / আমানতকারীর নোমিনিকে অর্থ প্রদান করা হবে তাঁর কাছ থেকে উত্তরাধিকারের শংসাপত্র, প্রশাসনিক পত্র অথবা প্রোবেট ইত্যাদি অথবা

ক্ষতিপূরণের চুক্তিপত্র অথবা জামিন প্রদানের জন্য জোর না করে, মৃত অ্যাকাউন্ট গ্রাহকের খাতে জমা টাকার পরিমাণ যাই হোক না কেন।

খ) উদ্বর্তক / নোমিনি-র ধারাবিহীন অ্যাকাউন্ট

যে সব ক্ষেত্রে মৃত আমানতকারী কোনও মনোনীত ব্যক্তি নির্বাচন করে যাননি অথবা যে কেউ বা উদ্বর্তক (যেমন একক অথবা যৌথভাবে পরিচালনা করার অ্যাকাউন্ট) বিন্যাসে নেই যে অ্যাকাউন্ট এগুলির জন্য আমরা আমানতকারীর আইনসম্মত উত্তরাধিকারীকে অর্থ প্রদান করতে একটি সরলীকৃত পদ্ধতি অবলম্বন করবো এই কথা মাথায় রেখে যে সাধারণ মানুষ যাতে অযথা হয়রানি এবং অসুবিধা এড়িয়ে যেতে পারেন।

ঝুঁকি পরিচালনা পদ্ধতির কথা মাথায় রেখে, মৃত আমানতকারীর অ্যাকাউন্টে অবশিষ্ট অর্থের জন্য আমরা একটি ন্যূনতম সীমারেখা স্থির করবো যে পর্যন্ত প্রয়াত আমানতকারীর দাবীদায়ার ক্ষতিপূরণের চুক্তিপত্র ব্যতীত অন্য কোনও নথিপত্র ছাড়াই নিষ্পত্তি হবে।

গ) মেয়াদী জমা অ্যাকাউন্টের অকাল সমাপ্তি

মেয়াদী জমার ক্ষেত্রে, আমরা অ্যাকাউন্ট খোলার ফর্মেই একটি ধারা যোগ করবো এই মর্মে যে আমানতকারীর মৃত্যুতে মেয়াদী জমার অকাল সমাপ্তির অনুমতি দেওয়া হবে। শর্ত সাপেক্ষে যে ওইরূপ উপযুক্ত সময়ের আগেই টাকা তুলে নেওয়ার অনুমতি অ্যাকাউন্ট খোলার ফর্মে বিশেষভাবে নির্দিষ্ট থাকবে। ওইরূপ সময়ের আগেই টাকা তুলে নেওয়ার জন্য কোনও জরিমানা ধার্য করা হবে না।



ঘ) প্রয়াত আমানতকারীর নামে টাকার প্রবাহ বিষয়ে ব্যবস্থাপনা

মেয়াদী জমার উদ্বর্তক / মনোনীত ব্যক্তির কষ্ট এড়াতে প্রয়াত আমানতকারীর নামে পর্যায় ক্রমিক অর্থ প্রবাহের ব্যবস্থা বিষয়ে আমরা উপযুক্ত চুক্তি / প্রাধিকার আদায় করে নেব। এই প্রসঙ্গে আমরা নিম্নলিখিত দুটি পদক্ষেপের যে কোনও একটি অবলম্বন করবো :

- (১) মৃত আমানতকারী দ্বারা আমাদের অধিকার দিতে হবে অ্যাকাউন্ট খোলার জন্য এই মর্মে প্রয়াত অমুকের সম্পদ যেখানে সব পাইপলাইন প্রবাহের অনুমতি দেওয়া হবে প্রয়াত আমানতকারী অ্যাকাউন্টে জমা করার জন্য কিন্তু কোনও টাকা তোলা যাবে না।

অথবা

- (২) উদ্বর্তক / নমিনি কর্তৃক আমাদের এই অধিকার দেওয়া হবে পর্যায় ক্রমিক প্রবাহ প্রেরককে ফেরৎ পাঠাতে হবে মস্তব্য সহ ‘অ্যাকাউন্টের গ্রাহক প্রয়াত’ এবং উদ্বর্তক / মনোনীত ব্যক্তিকে তা সঙ্গে সঙ্গে জানাতে হবে। উদ্বর্তক(গণ) / মনোনীত ব্যক্তি(গণ) / আইন সঙ্গত উত্তরাধিকারী(গণ) তখন প্রেরককে বলতে পারেন নেগোশিয়েবল ইনস্ট্রুমেন্টের মাধ্যমে টাকা পাঠাতে অথবা উপযুক্ত উত্তরাধিকারীর নামে ইলেকট্রনিক পদ্ধতিতে হস্তান্তর করতে।

৮.৭.২ দাবী নিষ্পত্তিকরণের সময়সীমা

আমরা প্রয়াত আমানতকারীর তরফে দাবী নিষ্পত্তি করবো এবং উদ্বর্তক (গণ) / মনোনীত ব্যক্তি (গণ) কে অর্থ প্রদান করবো দাবি পেশ প্রাপ্তির দিন থেকে ১৫ দিন না অতিক্রম করার মধ্যে এই শর্তে যে আমানতকারীর মৃত্যুর প্রমাণ এবং ব্যাঙ্কের সন্তুষ্টি মতো দাবির উপযুক্ত শনাক্তকরণ দাখিল করতে হবে।



৮.৮ সেফ ডিপোজিট লকারস

আমরা উক্ত পরিষেবা দিলে আপনাকে সেফ ডিপোজিট লকারের ক্ষেত্রে প্রযোজ্য বিধি নিয়ম এবং পদ্ধতি পুরোপুরি বিশদভাবে জানিয়ে দেব।

৮.৯ বিদেশী মুদ্রা বিনিময় পরিষেবা

- ক) যখন আপনি বিদেশী মুদ্রা ক্রয় বা বিক্রয় করবেন, আমরা আপনাকে অবগত করবো বিস্তারিতভাবে এই সংক্রান্ত পরিষেবা, বিনিময় হার এবং বিদেশী মুদ্রা বিনিময়ে প্রযোজ্য অন্যান্য মাশুল বিষয়ে। যদি সম্ভব না হয়, তাহলে আমরা আপনাকে বলবো কীভাবে এগুলি বার করতে হবে।
- খ) আপনি যদি টাকা বিদেশে পাঠাতে চান, আমরা আপনাকে বলবো কীভাবে তা করা সম্ভব এবং আপনাকে দেব :
- (১) পরিষেবার বিবরণ এবং কীভাবে সেগুলি ব্যবহার করবেন
 - (২) বিশদ বিবরণ কখন আপনার বিদেশে প্রেরিত টাকা সেখানে পৌঁছবে এবং যদি বিলম্ব হয়ে থাকে তাহলে তার কারণ
 - (৩) বিদেশী মুদ্রায় পরিবর্তনের সময় বিনিময় হার (যদি লেনদেনের সময় সম্ভব না হয় আমরা পরেও আপনাকে জানাবো বিনিময় হার কত)
 - (৪) আপনার দেয় কমিশন অথবা মাশুলের বিস্তারিত বিবরণ সঙ্গে থাকবে একটি সতর্কীকরণ এই মর্মে যে অর্থ প্রাপককেও বিদেশী ব্যাঙ্কের মাশুল দিতে হতে পারে।
- গ) বিদেশে টাকা পাঠানোর কারণে আপনার প্রদত্ত তথ্যসমূহ যথেষ্ট কি না আমরা আপনাকে জানাবো। যদি তথ্যের মধ্যে কোনও অসামঞ্জস্য বা



অসম্পূর্ণতা থাকে, তাহলে আমরা আপনাকে সঙ্গে সঙ্গে জানাবো এবং আপনাকে সংশোধন / নির্দিষ্টকরণ করতে সহায়তা দেব।

- ঘ) যদি বিদেশ থেকে টাকা আপনার ব্যাঙ্ক অ্যাকাউন্টে হস্তান্তরিত হয়, আমরা আপনাকে প্রাপ্ত মূল টাকার পরিমাণ এবং প্রয়োজন হলে দেয় মাশুল কত - তা জানাবো। যদি প্রেরক সব মাশুল দিয়ে দিতে রাজী থাকেন, তাহলে আপনি আপনার অ্যাকাউন্টে টাকা দিলে আমরা কোনও মাশুল আদায় করবো না।
- ঙ) আপনি আবেদন করলে আমরা আপনাকে আমাদের চাহিদা অনুযায়ী বিদেশী মুদ্রা বিনিময় পরিষেবা সংক্রান্ত প্রয়োজনীয় নিয়ন্ত্রণ বিধি এবং শর্তগুলি পূরণ করতে সাহায্য করবো।
- চ) টাকা জমা পড়ার নির্দিষ্ট দিনের পরে বিলম্ব হলে, ওই দিনের পরবর্তী সময়ের জন্য সুদ হিসাবে দেয় যে কোনও রকম টাকার জন্য আমরা আপনাকে ক্ষতিপূরণ দেব এবং (ফোরেক্স রেট) বিনিময় হারের প্রতিকূল চলাচলের জন্য ক্ষতিপূরণ দেব ব্যাঙ্কের ক্ষতিপূরণ নীতি অনুযায়ী।
- ছ) নিয়ন্ত্রক নির্দেশের বা সংবিধি দ্বারা প্রতিষ্ঠিত নির্দেশের অধীনে প্রকাশিতব্য সমস্ত শংসাপত্র প্রকাশের জন্য কোনও মাশুল লাগবে না।

৮.১০ অন্তঃভারত টাকা প্রেরণ

যদি আপনি ভারতের মধ্যে কোথাও টাকা পাঠাতে চান আমরা আপনাকে জানাবো কীভাবে তা সম্ভব এবং আমরা :

- ক) আপনাকে দেব পরিষেবার বিশদ বিবরণ এবং কীভাবে তা ব্যবহার করতে হবে



- খ) আপনার প্রয়োজন অনুযায়ী টাকা পাঠানোর সবচেয়ে ভাল পদ্ধতি বিষয়ে আপনাকে পরামর্শ দেব
- গ) সমস্ত রকম মাসুলের বিশদ বিবরণ আপনাকে জানিয়ে দেব যেমন কমিশন হিসেবে আপনাকে পরিষেবা বাবদ সময় সময় সংশোধিত মাসুল সূচি অনুযায়ী যা দিতে হবে।

যদি কোনও বিলম্ব হয় তাহলে আমরা বিলম্বের জন্য আপনার কোনও ক্ষতি / অতিরিক্ত ব্যয় হয়ে থাকলে তার জন্য ক্ষতিপূরণ দেব।

৮.১১ ঋণদান

আপনাকে কোনও টাকা ঋণ দেওয়ার অথবা ওভারড্রাফট ক্রেডিট কার্ড-এর সীমা বাড়ানোর অথবা অন্যান্য ঋণ দেওয়ার পূর্বে আমরা বিবেচনা করে দেখবো যে আপনি তা শোধ করতে পারবেন কিনা।

যদি আমরা সাহায্য না করতে পারি, ঋণ আবেদন বাতিল করার কারণ (গুলি) লিখে জানাব। যদি আপনি আমাদের কাছে চান যে আমরা আপনার দায়বদ্ধতার জন্য অপর কোনও ব্যক্তির কাছ থেকে জামিন বা নিশ্চয়তা গ্রহণ করব, তাহলে আমরা আপনার অনুমতি চাইতে পারি যে যে ব্যক্তি আপনাকে জামিন বা নিশ্চয়তা দিচ্ছে বা আপনার আইনি উপদেষ্টাকে আপনার অর্থনৈতিক অবস্থা বিষয়ে গোপন তথ্যসমূহ তাকে জানানো হোক।

আমরা আরও :

- ক) তাঁদের উৎসাহিত করবো নিরপেক্ষ আইনি সহায়তা গ্রহণ করতে এবং নিশ্চিত করতে যে তাঁরা তাঁদের দায়বদ্ধতা সস্বন্ধে সচেতন এবং তাঁদের মতামতের (যেখানে প্রয়োজন, আমরা যে সব নথিপত্রে তাঁদের সই করতে বলবো সেই সুপারিশ পরিষ্কার এবং স্পষ্ট নোটিশ হিসেবে ব্যবহৃত হবে)



- খ) তাঁদের বলবো যে জামিন বা নিশ্চয়তা দিয়ে আপনার পরিবর্তে বা আপনার মতই তাঁরাও দায়বদ্ধ হয়ে যেতে পারেন
- গ) তাঁদের বলবো যে তাঁদের দায়বদ্ধতা কী।

৮.১১.১ ঋণ পণ্য

ঋণ এবং তার প্রক্রিয়াকরণের আবেদন

- ক) একটি ঋণ পণ্য সৃষ্টি করার সময়, আমরা হাজির করবো ঋণ আবেদন ফর্মের অংশ ভাগ, উপযুক্ত সুদের হার পরিবর্তনশীল বা স্থির যা-ই হোক না কেন, সেই সংক্রান্ত তথ্য, এর সঙ্গে প্রক্রিয়াকরণ সংক্রান্ত মূল্য / মাসুল। এইরূপ মূল্য ফেরৎ যোগ্য যদি ঋণের টাকা মঞ্জুর / বন্টন না হয়ে থাকে, টাকা পাওয়ার পূর্বের পছন্দ এবং মাসুল, যদি থাকে, পরিশোধের বিলম্ব হেতু প্রদেয় শাস্তিমূলক সুদের হার, যদি থাকে, আপনার ঋণ স্থির থেকে পরিবর্তনশীল সুদের হারে অথবা বিপরীতে বদল করা, সুদের পুনঃস্থিরীকরণ ধারার অস্তিত্ব এবং ঋণ গ্রহীতার স্বার্থ হানি হয় এমন যে কোনও বিষয়ে, যাতে অন্য ব্যাক্সের সঙ্গে অর্থপূর্ণ তুলনা করা চলে এবং আপনার কর্তৃক গৃহীত সিদ্ধান্ত আমরা অবগত হই।
- খ) আমরা অবশ্যই আপনার ঋণ আবেদন ফর্মের প্রাপ্তি স্বীকার করবো। আমরা সব রকমের চেষ্টা করবো আপনার আবেদন পত্রের উপর সময় নির্দিষ্ট করে দিতে যার মধ্যে আপনি পেতে আশা করতে পারেন ঋণ আবেদনের উত্তরে আমাদের মত কী।
- গ) আমরা আপনাকে জানাবো আপনার প্রাপ্ত ঋণ / ক্রেডিট সুবিধার নিয়ন্ত্রক সর্বাপেক্ষা গুরুত্বপূর্ণ মেয়াদ / শর্ত।

(দ্রষ্টব্য স্তবক ৩.৩ - সুদের হার এবং স্তবক ৮.১৫ - বীমা)



- ঘ) সাধারণত ঋণ আবেদন পত্রের প্রক্রিয়াকরণের জন্য প্রয়োজনীয় কাগজপত্র আবেদন করার সময়ে আমরা সংগ্রহ করে থাকি। যদি আমরা আরও অতিরিক্ত তথ্য দরকার মনে করি তাহলে তৎক্ষণাৎ আপনার সঙ্গে যোগাযোগ করে নেব।
- ঙ) আমরা আপনাকে দেব মঞ্জুরী পত্র যেখানে বিশদভাবে জানানো থাকবে কত টাকা মঞ্জুর হয়েছে এবং কী তার মেয়াদ এবং শর্ত (দ্রষ্টব্য স্তবক ৩.৫), আপনার এবং একই সঙ্গে ব্যাঙ্কের তরফেও দায়-দায়িত্ব ইত্যাদি।
- চ) আমরা আপনাকে একটি ঋণশোধের সূচি দেব (ঋণের মেয়াদের মধ্যে সুদ এবং মূল পরিশোধের সূচি)।
- ছ) আমরা আপনাকে আরও জানানো সুদের হার পরিবর্তিত হলে আপনি পছন্দ করবেন যে মাসিক কিস্তি একই রেখে মেয়াদের সময় বৃদ্ধি করবেন, নাকি মেয়াদের সময় এক রেখে মাসিক কিস্তি বাড়াবেন।
- জ) আমাদের খরচে আমরা সরবরাহ করবো আপনার দ্বারা সত্যতা প্রমাণিত ঋণ সংক্রান্ত নথিপত্র, উক্ত নথিপত্রে উল্লিখিত সব সংলগ্ন পত্রের প্রতিলিপি সহ।
- ঝ) আমরা যে কোনও ঋণের সংশ্লিষ্ট নথি জামানত / সমগোত্র হিসেবে গ্রহণ করলে বা আপনার কাছ থেকে তারিখাঙ্কিত বা তারিখবিহীন চেক নিলে সব কিছুর জন্য লিখিত রসিদ দেব।
- ঞ) আমরা আপনার দাখিল করা অপ্রদত্ত চেক / তারিখ অতিক্রান্ত চেক ফেরৎ দেব যদি ইএমআই / সমগ্র ঋণ-এর পুরো টাকা পেয়ে যাই।
- ট) আমরা আপনাকে সব জামানত / নথিপত্র / বন্ধক রাখা সম্পত্তি স্বত্বধারী দলিল চুক্তিবদ্ধ তারিখে পরিশোধের ১৫ দিনের মধ্যে ফেরৎ দেব। যদি কোনও দাবীর ওপর বৈষম্য প্রদর্শনের অধিকার প্রয়োগ করতে হয়, সেক্ষেত্রে আমরা ওইরূপ দাবী সংক্রান্ত বিশদ বিবরণের নোটিশ দেব এবং



যতদিন না দাবী ফয়সালা হয় বা টাকা না দেওয়া হয় ততদিন পর্যন্ত জামিন / নথিপত্র / বন্ধকী সম্পত্তির স্বত্বধারী দলিলপত্র রক্ষা করে যাব।

- ঠ) চুক্তিমত বা সম্মতি অনুযায়ী নির্ধারিত তারিখে পাওনা শোধ করে দেওয়ার ১৫ দিন পরে যদি জামিন / নথিপত্র / বন্ধকী সম্পত্তির স্বত্বধারী দলিল ফেরৎ দেওয়া হয় তাহলে তজ্জনিত বিলম্বের জন্য আমরা আপনাকে ক্ষতিপূরণ দেব।
- ড) আমরা ঋণ দেব লিঙ্গ, জাতি এবং ধর্ম নির্বিশেষে। যাইহোক, এই কারণে আমরা বাধাপ্রাপ্ত হব না সমাজের বিভিন্ন অংশের জন্য রচনা করা প্রকল্পের প্রতিষ্ঠানীকরণ করতে বা অংশীদার হতে।
- ঢ) আমরা ঋণগ্রহীতা বা ব্যাঙ্ক / আর্থিক প্রতিষ্ঠান - যে কোনও জায়গা থেকে অনুরোধ এলে স্বাভাবিক গতিতে তার প্রক্রিয়াকরণ করবো এবং আমাদের সহমত বা অন্য মত জানিয়ে দেব অনুরোধ প্রাপ্তির ২১ দিনের মধ্যে।

৮.১২ গ্যারান্টি

- ক) আপনি যখন কোনও ঋণের গ্যারান্টির হওয়ার কথা ভাবছেন, তখন আমরা এই বিষয়গুলি নিয়ে বলবো :
- (১) একজন গ্যারান্টির হিসাবে আপনার দায়
 - (২) ব্যাঙ্কের কাছে আপনি কত পরিমাণ দায়-দায়িত্বের জন্য নিজেকে অঙ্গীকার বদ্ধ করছেন
 - (৩) কোন পরিস্থিতিতে আপনাকে আমরা ডাকবো আপনার দায় মেটানোর জন্য



- (৪) আপনি যদি গ্যারান্টার হিসাবে টাকা মেটাতে অসমর্থ হন, তাহলে ব্যাঙ্কে আপনার অন্যান্য অর্থের নাগাল আমরা পাব কিনা
- (৫) একজন গ্যারান্টার হিসাবে আপনার দায়-দায়িত্ব কোনও একটি নির্দিষ্ট পরিমাণ পর্যন্ত সীমাবদ্ধ, অথবা তা অসীম
- (৬) একজন গ্যারান্টার হিসাবে কোন সময় এবং পরিস্থিতিতে আপনার দায় পরিশোধ হবে এবং কোন পদ্ধতিতে আমরা এ বিষয়ে আপনাকে বিজ্ঞপ্তি দেব।
- খ) আপনি যে ঋণগ্রহীতার গ্যারান্টার হয়েছেন, তাঁর আর্থিক অবস্থানে কোনও বস্তুগত প্রতিকূল পরিবর্তন ঘটেছে কিনা, সে বিষয়ে আমরা আপনাকে অবহিত রাখবো।
- গ) চুক্তিবদ্ধ সমুদয় ঋণ পরিশোধের ১৫ দিনের মধ্যে আমরা আপনাকে বন্ধকী সম্পত্তি বিষয়ক সমস্ত জামিনপত্র / নথি / শিরোনাম দলিলপত্র ফেরৎ পাঠাবো।
- ঘ) চুক্তিবদ্ধ সমুদয় ঋণ পরিশোধের পরে আমরা আপনাকে বন্ধকী সম্পত্তি বিষয়ক সমস্ত জামিনপত্র / নথি / শিরোনাম দলিলপত্র ফেরৎ পাঠাতে যদি ১৫ দিন অতিক্রম করে যায়, তাহলে সেই বিলম্বের জন্য আমরা আপনাকে ক্ষতিপূরণ দেব।

৮.১৩ সাধারণ তথ্য

আমরা :

- ক) ঋণ / ক্রেডিট কার্ড মঞ্জুরি বিষয়ক তথ্য সরবরাহের সময়ে আপনাকে প্রয়োজ্য ফি ও মাশুলসহ আমাদের বিভিন্ন ঋণ ও ক্রেডিট কার্ড পণ্যের মূল বৈশিষ্ট্যগুলি ব্যাখ্যা করে জানাবো



- খ) যে ঋণ / ক্রেডিট সুবিধা আপনি গ্রহণ করেছেন তার সবচেয়ে গুরুত্বপূর্ণ বিধি-শর্ত (এমটিপি) আপনাকে জানাবো
- গ) আপনি কীভাবে আবেদন করতে সমর্থ হবেন, তার জন্য কী তথ্য / প্রমাণপত্র আপনার কাছ থেকে আমাদের প্রয়োজন, সে বিষয়ে আপনাকে পরামর্শ দেব। আপনার প্রমাণচিহ্ন, ঠিকানা, চাকরি ইত্যাদি এবং অন্য কোনও আইনি ও নিয়ন্ত্রণমূলক প্রয়োজন পরিপূরণ করার জন্য সংবিধিবদ্ধ কর্তৃপক্ষ নির্ধারিত (অর্থাৎ প্যান বিষয়ক বিশদে) কোন ধরনের তথ্য প্রমাণ আমাদের প্রয়োজন, সে বিষয়ে আমরা আপনাকে পরামর্শ দেব
- ঘ) যদি আমাদের প্রয়োজনীয় বলে মনে হয়, তাহলে আপনার ঋণ / ক্রেডিট কার্ড আবেদনপত্রে উল্লিখিত বিশদ বিবরণ পরীক্ষা করবো আপনার বাসস্থানে যোগাযোগ করে এবং / অথবা বাণিজ্যিক টেলিফোন নম্বরে এবং / অথবা সশরীরে আপনার বাসস্থান পরিদর্শন করে এবং / অথবা আপনার বাণিজ্যিক ঠিকানায় আমাদের নিয়োজিত এজেন্সি মারফৎ
- ঙ) আমরা যদি আপনাকে কোনও ওভারড্রাফ্ট প্রদান করি, অথবা আপনার চলতি ওভারড্রাফ্ট সীমার বৃদ্ধি ঘটাই, তাহলে আমরা এ-ও জানাবো আপনার ঐ ওভারড্রাফ্ট চাওয়া মাত্র পরিশোধযোগ্য অথবা অন্য রকম কিনা
- চ) ক্রেডিট কার্ড সীমার বৃদ্ধি ও ব্যক্তিগত ঋণ সীমার টপ আপ সংযোজনসহ কোনও আঙ্গিকে কোনও অসমর্থিত প্রাক-অনুমোদিত ঋণ সুবিধা প্রদান করি না
- ছ) লিখিতভাবে আপনার গ্রহণ স্বীকৃতি পাওয়ার পরে যদি আমরা টেলিফোনযোগে মঞ্জুরিকৃত ঋণের সঙ্গে আপনার ক্রেডিট সুবিধাকে প্রদান / অনুমোদন করি



জ) কার্ড বিষয়ক আপনার সম্মতি / বিল ছাড়াই যদি আমরা সে রকম কিছু করি, তাহলে আমরা শুধু সঙ্গে সঙ্গে মাসুল ফিরিয়েই দেব না, আমরা উপরোক্ত মাসুল বা খরচের দ্বিগুণ আপনাকে ফেরৎ দেব।

৮.১৪ ক্রেডিট কার্ড

৮.১৪.১ সাধারণ তথ্য

- ক) যখন আপনি কার্ডের জন্য আবেদন করবেন, আমরা আপনার কাছে প্রাসঙ্গিক বিধি-শর্ত ব্যাখ্যা করবো, যেমন মাসুল ও সুদের খরচ, বিলিং ও পেমেন্ট, বকেয়া হিসাব-নিকাশ করার পদ্ধতি, নবীকরণ ও সমাপ্তিকরণ পদ্ধতি এবং কার্ডটি পরিচালনা করার জন্য আপনার প্রয়োজনীয় তথ্য-অবধান।
- খ) আপনার আবেদন করার সময়ে মোস্ট ইমপোর্টেন্ট টার্মস অ্যান্ড কন্ডিশনস (এমটিসি)-এর প্রতিলিপি দেব।
- গ) আপনি যখন কোনও পণ্য / পরিষেবার সুযোগ গ্রহণ / আবেদন করছেন, তখন আমরা আমাদের সুনির্দিষ্ট সময়ের পর্যায় বিষয়ে আপনাকে জানাবো।
- ঘ) আপনার কার্ড যদি হারিয়ে যায় / অপব্যবহৃত হয়, সেই কারণে বিশদ বিধি-শর্ত, আপনার দায়জনিত আপনার অ্যাকাউন্টের ক্ষতি ইত্যাদি সম্বলিত একটি পরিষেবা নির্দেশিকা / সদস্য পুস্তিকা এবং আপনার প্রথম কার্ডসহ আপনার কার্ডের ব্যবহারের ক্ষেত্রে প্রাসঙ্গিক তথ্য পাঠাবো।
- ঙ) আমরা ৫০,০০০ টাকা ও তদুর্ধ্ব পরিমাণের সব 'কার্ড নট প্রেজেন্ট' লেনদেনের ক্ষেত্রে আপনার জন্য 'অনলাইন অ্যালাটমেন্ট' ব্যবস্থা করবো।



- চ) আপনার কার্ড বিবরণী মুদ্রিত রয়েছে, অথচ আপনি সেই লেনদেন স্বীকার করছেন না, সেরকম ক্ষেত্রে, আপনি যদি আমাদের কাছে চান, তাহলে আপনাকে আরও বিশদ বিবরণ দেব। যদি কোনও কোনও ক্ষেত্রে, আপনার বক্তব্য না মানি, আপনাকে তখন তথ্য-প্রমাণ দেব যে, বিতর্কিত লেনদেনটি আপনার দায়িত্বেই করা হয়েছে।

৮.১৪.২ ক্রেডিট কার্ড নির্গমন / পিন

- ক) আপনার জানানো মেল ঠিকানায় অথবা আপনারই জানানো অন্য কোনও বিকল্প ঠিকানায় (যদি আমরা মেল ঠিকানায় পাঠাতে না পারি) কুরিয়ার / ডাক মারফৎ ক্রেডিট কার্ড / পিন পাঠাবো। বিকল্পরূপে যদি আপনি ইচ্ছা প্রকাশ করেন, আমরা উপযুক্ত শনাক্তকরণের পর আপনার ক্রেডিট কার্ড / পিন আমাদের শাখায় পাঠাবো।
- খ) আমরা নিষ্ক্রিয় ক্রেডিট কার্ড পাঠাতে পারি যদি আমরা আপনার পরিচিতিতে ক্রেডিট কার্ড জারি করার উপযুক্ত বিবেচনা করি এবং ওইরূপ নিষ্ক্রিয় ক্রেডিট কার্ডকে সক্রিয় করতে পারি। সক্রিয়করণের প্রয়োজনে আপনি কয়েকটি পদক্ষেপ নেওয়ার পরে এবং বিশেষভাবে নির্দিষ্ট অন্য কোনও শর্ত সাপেক্ষে।
- গ) যদি আমরা আপনার সম্মতি ছাড়াই কার্ডটি সক্রিয় করি / যে কার্ডের জন্য আপনি সম্মতি দেননি তার জন্য আপনাকে বিল করি, আমরা তৎক্ষণাৎ মাসুলের বিপরীতকরণই শুধু করবো না জরিমানাও দেব এবং তার পরিমাণ হবে বিপরীত মাসুলের দ্বিগুণ।
- ঘ) আমরা আপনার লিখিত সম্মতি পেলে কার্ডের ওপর ঋণ দান করব / ক্রেডিটের ব্যবস্থা করবো / ক্রেডিট সীমা বর্ধিত করবো।



- ঙ) যদি আপনার ক্রেডিট কার্ডের সীমা হ্রাস পায়, আমরা তৎক্ষণাৎ এসএমএস / ই-মেল করে এবং পরবর্তীতে লিখিতরূপে তা আপনাকে জানাবো।
- চ) পিন (নিজস্ব শনাক্তকরণ সংখ্যা) যখনই দেওয়া হবে, তখনই মেল ঠিকানায় আপনাকে আলাদাভাবে জানানো হবে।

৮.১৪.৩ ক্রেডিট কার্ড বিবরণ

- ক) আপনার ক্রেডিট কার্ড অ্যাকাউন্ট সামলানোর ক্ষেত্রে সাহায্য করার এবং ক্রেডিট কার্ড ব্যবহার করে আপনি যে কেনাকাটা করেছেন বা টাকা তুলেছেন তার হিসাব পরীক্ষা করার জন্য আমরা বিনামূল্যে ক্রেডিট কার্ড ব্যবহার করে লেনদেনের বিশদ বিবরণ পাঠাবো হয় মাসিক মেলের মাধ্যমে, বা আপনি যদি চান, ইন্টারনেটের মাধ্যমে। ক্রেডিট কার্ড বিবরণ প্রত্যেক মাসের একটি পূর্বনির্ধারিত দিনে বিনামূল্যে আপনার মেল ঠিকানায় পাঠানো হবে।
- খ) এই তথ্যসমূহের অপ্রাপ্তিতে, আপনাকে আমাদের সঙ্গে যোগাযোগ রেখে চলতে হবে যাতে আমরা বিবরণটি পুনঃপ্রেরণের ব্যবস্থা করতে পারি এবং আপনিও অর্থ প্রদান করতে পারেন এবং আপত্তিকর কিছু থাকলে তা সময়মতো নজরে আনতে পারেন।
- গ) আমরা আপনাকে জানাবো ধার্য মাসুল এবং করের সূচিতে মেয়াদ ও শর্তে কোনও পরিবর্তন হলে। সাধারণত পরিবর্তন (সুদের হার এবং প্রয়োজনীয় নিয়ন্ত্রণের ফল) ভাবী ফলদায়ী হবে কম করে এক মাসের নোটিশ দেওয়ার পরে। অ্যাকাউন্টের মাসিক বিবরণে এবং তার প্রতিলিপিতে পরিবর্তনটি সূচিত হবে।



৮.১৫ বীমা

- ক) যদি আমরা কোনও বীমা কোম্পানির প্রতিনিধি হিসাবে আমানত ও ক্রেডিট কার্ডের ওপর কোনও ধরনের বীমার সুবিধা দেওয়ার কাজ করি, তাহলে আমরা আপনাকে জানাবো।
- খ) আমরা এই বিষয়টি সুনিশ্চিত করবো যে, এইসব বীমা-পণ্যের সুযোগ গ্রহণের ক্ষেত্রে আপনার লিখিত সম্মতি পেয়েছি।
- গ) আপনার নেওয়া ঋণের সংশ্লিষ্ট ঋণপত্রের ক্ষেত্রে, আমরা বীমার জন্য কোনও বিশেষ বীমা কোম্পানির অনুকূলে পীড়াপীড়ি করবো না।

৮.১৬ মোবাইল ব্যাঙ্কিং

আপনি যদি মোবাইল ব্যাঙ্কিং পরিষেবা চান, তাহলে আপনার নিবন্ধিকরণের আগে, পরিষেবা বিষয়ে আমরা আপনাকে এই বিষয়গুলি জানাবো :

- ক) ব্যবহারকারীর প্রমাণীকরণ ও আইনী ঝুঁকির ক্ষেত্রে, যদি থাকে, আমাদের গৃহীত নিরাপত্তা ব্যবস্থা উপরোক্ত প্রক্রিয়ার সঙ্গে যুক্ত রয়েছে
- খ) অর্থ প্রদান নিষেধ বা অন্য কিছুর প্রয়োগ বিধি এবং গ্রহণের শর্ত ও বিধি ব্যবস্থা, যদি থাকে, তাও উপরোক্ত প্রক্রিয়ার সঙ্গে যুক্ত রয়েছে।

৮.১৭ ঋণদান সংক্রান্ত পরামর্শ দানের সুবিধা

ঋণদান সংক্রান্ত পরামর্শ দানের সুবিধার প্রচলন করার জন্য আমরা উদ্যোগী হব।



৮.১৮ নথি প্রাপ্তি

সংশ্লিষ্ট নথিপত্র সংরক্ষণের নির্ধারিত সময়সীমার মধ্যে যদি হয়, তাহলে অনুরোধ সাপেক্ষে, নির্দিষ্ট মাসুলের বিনিময়ে, আমরা আপনার লেনদেন সংক্রান্ত প্রয়োজনীয় নথিপত্র আপনাকে দেওয়ার ব্যবস্থা করবো।

৯. আপনার অ্যাকাউন্টের সুরক্ষা

৯.১ নিরাপদ এবং বিশ্বস্ত ব্যাঙ্কিং ও পেমেন্ট পদ্ধতি

নিরাপদ এবং বিশ্বস্ত ব্যাঙ্কিং ও পেমেন্ট পদ্ধতিকে একটি শিল্প হিসাবে আমরা সহযোগিতা করবো যাতে আপনি একটি নিরাপদ এবং সুরক্ষিত ব্যাঙ্কিং ও পেমেন্ট পদ্ধতির সুবিধা গ্রহণ করতে পারেন, যেখানে আপনি আপনার আস্থা রাখতে পারেন।

নিরাপত্তা ব্যবস্থার অংশ হিসাবে, নিবিড় পর্যবেক্ষণের জন্য সিসিটিভি প্রচলনের ব্যবস্থা করবো।

৯.২ আমাদের সময়োপযোগী করে রাখবেন

যতদূর সম্ভব তাড়াতাড়ি আমাদের জানিয়ে দেওয়ার বিষয়টি নিশ্চিত করুন যখন আপনি এই বিষয়গুলি পরিবর্তন করবেন :

ক) নাম

খ) ঠিকানা

গ) ফোন নম্বর

ঘ) ই-মেল ঠিকানা (যদি আপনার সঙ্গে যোগাযোগের মাধ্যম এটি হয়)।



৯.৩ আপনার অ্যাকাউন্টটিকে পরীক্ষা করুন

- ক) আমরা অনুরোধ করি, আপনি নিয়মিতভাবে আপনার বিবরণী অথবা পাশবই পরীক্ষা করুন। যদি দেখেন সেখানে কোনও ভুল অন্তর্ভুক্তি রয়েছে, তাহলে যত শীঘ্র সম্ভব আমাদের তা জানাবেন, যাতে আমরা ওই বিষয়ে তদন্ত করতে পারি। সরাসরি ডেবিট ও নির্দিষ্ট আদেশনামার উপর নিয়মিত পরীক্ষার মাধ্যমে আপনি নিশ্চিত হবেন, অর্থ সেই নির্দিষ্ট স্থানেই যাচ্ছে, যেখানে আপনি পাঠাতে চেয়েছেন।
- খ) যদি আপনার অ্যাকাউন্টের কোনও লেনদেন আমাদের তদন্ত করার প্রয়োজন হয়, তাহলে আমাদের সঙ্গে এবং পুলিশ / অন্যান্য তদন্তকারী এজেন্সি, যদি তাঁদের আমরা নিয়োগ করে থাকি, তাহলে তাঁদের সঙ্গে আপনার সহযোগিতা করা উচিত।

৯.৪ যত্ন-গ্রহণ

আপনার চেক, পাশবই, কার্ড, পিন এবং **অন্যান্য নিরাপত্তা তথ্য**-এর আপনার তরফে যত্ন-গ্রহণ প্রতারণা আটকানো ও আপনার অ্যাকাউন্ট রক্ষণাবেক্ষণের জন্য জরুরি। আপনি নিম্ন-প্রদত্ত নির্দেশাবলি অনুসরণ করেন কিনা, সেই বিষয়টি নিশ্চিত করুন :

ক) যেগুলি করবেন না -

- (১) আপনার চেকবই ও কার্ড একসঙ্গে রাখা
- (২) চেকের ফাঁকা পাতা সই করে রাখা
- (৩) অন্য কাউকে আপনার কার্ড, পিন, **পাশওয়ার্ড** অথবা অন্যান্য নিরাপত্তা তথ্য ব্যবহার করতে দেওয়া



- (৪) আপনার পিন, পাশওয়ার্ড অথবা অন্যান্য নিরাপত্তা তথ্য কোথাও লিখে রাখা অথবা রেকর্ড করা
- (৫) আপনার বিশদ অ্যাকাউন্ট বিবরণী, পাশওয়ার্ড অথবা অন্যান্য নিরাপত্তা তথ্য অন্য কাউকে দেওয়া।

খ) সর্বদা -

- (১) আপনি যদি ডাকযোগে চেক পাঠান, তাহলে আপনি যাকে চেকটি প্রদান করেন, তাঁর নামটি স্পষ্টভাবে লিখবেন, এই পদ্ধতি প্রতারণা আটকাতে সাহায্য করবে। আমাদের পরামর্শ হল, বাসায়নিক পরিবর্তন আটকাতে আপনি এই ধরনের চেক লেখার সঙ্গে সঙ্গে উল্টোদিকে কার্বন ব্যবহার করুন
- (২) আপনি যদি আপনার পিন পরিবর্তন করেন, তাহলে সাবধানে আপনার পিন বেছে নিন
- (৩) আপনার পিন, পাশওয়ার্ড ও অন্যান্য নিরাপত্তা তথ্য মুখস্থ করে নিন এবং আপনি এগুলি হাতে পাওয়ার সঙ্গে সঙ্গে, যদি কোনও লিখিত যোগাযোগ করে থাকেন, সেগুলি নষ্ট করে দিন
- (৪) আপনার হেফাজতে কার্ডের নিরাপদ সংরক্ষণের জন্য এবং আপনার পিন, পাশওয়ার্ড ও অন্যান্য নিরাপত্তা তথ্যাবলি সর্বদা গোপন রাখার জন্য যথোপযুক্ত পদক্ষেপ নেন
- (৫) আপনার কার্ডের রসিদগুলি নিরাপদে রাখুন এবং খুব সাবধানে সেগুলি নষ্ট করে দেবেন
- (৬) আপনি যদি কোনও ব্যাঙ্ক অ্যাকাউন্টে কোনও চেক প্রদান করেন, তাহলে চেকের উপর অ্যাকাউন্টধারীর নাম লিখবেন বক খ গ ব্যাঙ্ক - অ্যাকাউন্ট চ ছ জম। চেকের অব্যবহৃত অংশ



বরাবর একটি লাইন টেনে দেবেন যাতে কোনও আজো-
বাজে লোক অতিরিক্ত নম্বর ও নাম না লিখে দিতে
পারে।

- গ) আপনার কার্ড / চেক বই অপব্যবহার এড়িয়ে সুরক্ষা করার জন্য আমরা আপনাকে পরামর্শ দেব।
- ঘ) যদি আপনার চেক বই., পাশ বই অথবা এটিএম / ডেবিট কার্ড হারিয়ে যায় অথবা চুরি হয়ে যায় অথবা যদি অন্য কেউ আপনার পিন অথবা অন্যান্য নিরাপত্তা তথ্য জেনে যায়, তাহলে, আপনি আমাদের তা জানালে, সেগুলির অপব্যবহার আটকানোর জন্য সঙ্গে সঙ্গে ব্যবস্থা গ্রহণ করবো।
- ঙ) এটা আবশ্যিক যে, যদি আপনি সন্দেহ করেন অথবা আবিষ্কার করেন যে, আপনার চেক বই, পাশ বই, কার্ড হারিয়ে গেছে বা চুরি হয়ে গেছে অথবা কেউ আপনার পিন, পাশওয়ার্ড বা অন্যান্য নিরাপত্তা তথ্য জেনে ফেলেছে, তাহলে যতশীঘ্র সম্ভব আপনি তা আমাদের জানাবেন।
- চ) যে ২৪ ঘন্টা টোল ফ্রী নম্বর আপনাকে দেওয়া আছে, আপনি ঐ হারানোর সংবাদ, সেখানেও জানাতে পারেন এবং আমাদের সেই মর্মে একটি লিখিত নিশ্চয়তা পত্রও পাঠাতে পারেন সঙ্গে সঙ্গে। বিকল্প ব্যবস্থা হিসাবে, যে ঠিকানা এতদুদ্দেশ্যে আপনাকে দেওয়া আছে, সেই ঠিকানায় ই-মেল পাঠিয়েও আপনি জানাতে পারেন।
- ছ) আপনার তরফে আমাদের জানানোর সময় পর্যন্ত যে কোনও ধরণের অপব্যবহারের জন্য আপনিই দায়ী থাকবেন।

৯.৫ ইন্টারনেট ব্যাঙ্কিং

যতদিন পর্যন্ত আপনি একগুচ্ছ সরল সতর্কতা মূলক ব্যবস্থা গ্রহণ করতে পারবেন, ততদিন অনলাইন ব্যাঙ্কিং নিরাপদ ও সুবিধাজনক। দয়া করে সুনিশ্চিত করুন যে নিম্নলিখিত নির্দেশগুলি আপনি অনুসরণ করছেন :



- ক) আমাদের ইন্টারনেট ব্যাঙ্কিং সাইটটি সরাসরি দেখুন। অন্য সাইট বা ই-মেল-এর মাধ্যমে নির্দিষ্ট সাইটে সংযোগের চেষ্টা পরিহার করুন এবং ভূতূড়ে ওয়েবসাইট এড়িয়ে যেতে প্রদর্শিত ডোমেন-কে পরীক্ষা করুন।
- খ) আপনার পাশওয়ার্ড অথবা পিন জানতে চায়, এরকম ই-মেল উপেক্ষা করুন এবং ওই বিষয়টি আমরা যাতে তদন্ত করতে পারি, তার জন্য আমাদের জানান। পুলিশ বা আমরা, কেউই কখনই আপনার অনলাইন ব্যাঙ্কিং বা পেমেন্ট কার্ড পিন অথবা আপনার পাশওয়ার্ড তথ্য প্রকাশ করার জন্য আপনাকে যোগাযোগ করবো না।
- গ) আমরা আপনাকে এই মর্মে পরামর্শ দেব যে, আমাদের ইন্টারনেট ব্যাঙ্কিং সাইটে সংযোগ স্থাপনের জন্য কোনও সাইবার কাফে / শরিকী পিসি ব্যবহার করবেন না।
- ঘ) সাম্প্রতিকতম অ্যান্টি-ভাইরাস ইত্যাদি দ্বারা আপনার পিসিকে নিয়মিতভাবে আপডেট করার জন্য আপনাকে বলবো। প্রবঞ্চক, ভাইরাস-আক্রমণ অথবা সন্দেহজনক 'ট্রয়ের ঘোড়া' কর্মসূচির বিরুদ্ধে সুরক্ষার জন্য আপনি নিরাপত্তা কর্মসূচির ব্যবস্থা করতে পারেন। ইন্টারনেট পিসি এবং তার অন্তর্ভুক্তকে রক্ষা করার জন্য একটি উপযুক্ত অগ্নি-প্রাচীর বসানোর জন্য সুপারিশ করা হচ্ছে।
- ঙ) আপনার কার্যকরী পদ্ধতিতে 'ফাইল এবং মুদ্রণ-শরিকানা' বৈশিষ্ট্যটিকে অকেজো করে রাখুন।
- চ) ব্যবহার-এর অবস্থায় না থাকলে আপনার পিসিকে লগ অফ করে রাখবেন।
- ছ) ইন্টারনেট এক্সপ্লোরার রাউসার-এ আপনার আইডি / পিন স্টোর করবেন না।



- জ) আপনার অ্যাকাউন্ট ও লেনদেনের বিবরণী নিয়মিতভাবে পরীক্ষা করুন।
- ঝ) আমাদের পরামর্শ অনুসরণ করুন - আমাদের ওয়েবসাইট সচরাচর এমন একটি ক্ষেত্র, যেখান থেকে আপনি অনলাইনে কীভাবে নিরাপদে থাকা যায়, সে বিষয়ে সহায়তা ও নির্দেশ পাবেন।

৯.৬ অর্থপ্রদান বাতিল করণ

আপনার অনুমোদনপ্রাপ্ত কোনও অর্থপ্রদান অথবা একগুচ্ছ অর্থপ্রদান যদি বাতিল করতে চান, তাহলে আপনাকে নিম্নলিখিত প্রক্রিয়া নিশ্চয় করতে হবে :

- ক) কোনও চেকের অর্থপ্রদান বন্ধ করতে অথবা ইতিপূর্বে প্রদত্ত স্থায়ী নির্দেশিকা বাতিল করতে অথবা কোনও সরাসরি ডেবিটের জন্য আপনাকে অবশ্যই লিখিতভাবে জানাতে হবে
- খ) কোনও সরাসরি ডেবিট বাতিল করতে হলে, আপনাকে অতি অবশ্যই আমাদের জানাতে হবে। আমরা পরামর্শ দেব, আপনি সরাসরি ডেবিটের মূল উৎসকেও জানাবেন
- গ) আপনি বাতিলকরণ বিষয়ে আপনার সিদ্ধান্তের নোটিশ যদি না দেন, তাহলে সংশ্লিষ্ট অর্থপ্রদান বাতিল করা সম্ভব নাও হতে পারে
- ঘ) ক্রেডিট কার্ড অর্থপ্রদানের বাতিলকরণ নির্ধারিত বিধি ও পরিস্থিতি সাপেক্ষেই গ্রাহ্য হবে।

৯.৭ ক্ষয়-ক্ষতিজনিত দায়িত্ব

- ক) আপনি যদি প্রতারণামূলক কাজ করেন, তাহলে আপনার অ্যাকাউন্টে সমস্ত ক্ষয়-ক্ষতির জন্য আপনি-ই দায়ী থাকবেন।



- খ) আপনি যদি প্রতারণামূলক অথবা যত্নবিহীনভাবে কোনও কাজ না করে থাকেন, তাহলে সংশ্লিষ্ট কার্ডের অপব্যবহার বিষয়ক দায়িত্ব কার্ড নির্গমনের ক্ষেত্রে বিধিবদ্ধ ও নির্ধারিত শর্ত সাপেক্ষেই সীমাবদ্ধ থাকবে।
- গ) আমাদের না জানানো এবং অপব্যবহার প্রতিরোধে আমাদের পদক্ষেপ গ্রহণের আগে পর্যন্ত পিন হারিয়ে যাওয়া অথবা আপনার পাশওয়ার্ডের বা সুরক্ষিত তথ্য বিষয়ক সমঝোতা ইত্যাদি অপব্যবহার বিষয়ে আপনিই দায়ী হতে পারেন।

১০. তত্ত্বাবধান

দি ব্যাঙ্কিং কোডস অ্যান্ড স্ট্যান্ডার্ডস বোর্ড অফ ইন্ডিয়া সংশ্লিষ্ট আচরণবিধির তত্ত্বাবধান করে। বিশদ যোগাযোগের ঠিকানা নীচে দেওয়া হল :

দি ব্যাঙ্কিং কোডস অ্যান্ড স্ট্যান্ডার্ডস বোর্ড অফ ইন্ডিয়া
সি-৭, রিজার্ভ ব্যাঙ্ক অফ ইন্ডিয়া বিল্ডিং
বান্দ্রা কুরলা কমপ্লেক্স
মুম্বই - ৪০০ ০৫১

টোলিফোন : ০২২-২৬৫৭১০৯৬ ফ্যাক্স : ০২২-২৬৫৭৩৭১৯
ই-মেল : ceo.bcsbi@rbi.org.in
ওয়েবসাইট : www.bcsbi.org.in

১১. সাহায্য প্রাপ্তি

আচরণবিধি বিষয়ে আপনার যদি কোনও জিজ্ঞাসা থাকে, তাহলে আপনি আমাদের দায়িত্বপ্রাপ্ত সহায়তা ডেস্ক অথবা গ্রাহক পরিষেবা নম্বরে যোগাযোগ করতে পারেন অথবা ইন্ডিয়ান ব্যাঙ্কস' অ্যাসোসিয়েশনের নিম্নলিখিত ঠিকানায় যোগাযোগ করতে পারেন।



ইন্ডিয়ান ব্যাঙ্কস' অ্যাসোসিয়েশন
৬ষ্ঠ তল, সেন্টার ১ বিল্ডিং
ওয়ার্ল্ড ট্রেড সেন্টার কমপ্লেক্স, কাফে প্যারেড
মুম্বই - ৪০০ ০০৫

ই-মেল : code@iba.org.in

ওয়েবসাইট : www.iba.org.in

অথবা, উপরোক্ত ঠিকানায় দি ব্যাঙ্কিং কোডস অ্যান্ড স্ট্যান্ডার্ডস বোর্ড অফ ইন্ডিয়ায় যোগাযোগ করুন।

১১.১ আমাদের সমস্ত শাখায় ও আমাদের ওয়েবসাইটে বিজ্ঞপ্তি দেওয়া হবে যেখানে বিশদে বলা থাকবে আচরণবিধির প্রতিলিপি পাওয়া যাবে এবং আপনি কীভাবে তার একটি প্রতিলিপি পাবেন এবং অনুরোধক্রমে আমরা তার একটি কপি আপনাকে সরবরাহ করবো।

১২. আচরণবিধির সমীক্ষা

তিন বছরের একটি সময় সীমায় এই আচরণবিধির সমীক্ষা করা হবে। এই সমীক্ষাটিও পরিচালিত হবে একটি স্বচ্ছ পদ্ধতিতে।

সংযোজনী - পরিভাষা সংগ্রহ

এই সংজ্ঞাগুলির মধ্যে রয়েছে আচরণবিধিতে ব্যবহৃত বিভিন্ন শব্দ ও পদের অর্থ বা ব্যাখ্যা। এগুলি নির্ধারিত আইনী বা কেতাবী সংজ্ঞা নয়।

এটিএম

একটি স্বয়ংক্রিয় টেলার যন্ত্র (এটিএম) হল এমন একটি যন্ত্র যেখানে কোনও গ্রাহক পিন সহ তাঁর কার্ড ব্যবহার করে নগদ টাকা, আনুষঙ্গিক তথ্য ও অন্যান্য পরিষেবা সংগ্রহ করতে পারেন।



ব্যাঙ্কিং লোকপাল

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

কার্ড

পণ্য পরিষেবার দাম মেটানো অথবা নগদ টাকা তোলবার জন্য কোনও গ্রাহক যে প্লাস্টিক কার্ডটি ব্যবহার করেন, সেটিকে কার্ড বলা হয়। এই আচরণবিধিতে, এর মধ্যে রয়েছে ডেবিট, ক্রেডিট, স্মার্ট এবং এটিএম কার্ড।

ক্রেডিট কার্ড

ক্রেডিট কার্ড হল টাকা ধারের সুবিধা সহ 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 কোনও অ্যাকাউন্টে ক্রেডিটের জন্য জমা দেওয়া বিভিন্ন স্থানীয় ও বাইরের চেক ইত্যাদির ক্ষেত্রে ব্যাঙ্ক অনুসৃত একটি নীতি। এই নীতিতে সুনির্দিষ্টভাবে যে বিষয়গুলি অন্তর্ভুক্ত রয়েছে, সেগুলি হল :

- চেক ক্রয়ের জন্য অনুরোধ
- চেক ক্রেডিটের সময় সীমা
- চেক কালেকশনে 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 অ্যাকাউন্ট আছে বহু অন্য ব্যক্তির সঙ্গে যৌথ অ্যাকাউন্ট অথবা এমন কোনও অ্যাকাউন্ট, একজিকিউটর হিসাবে যেটি সক্রিয় অথবা অছি অথবা এইচইউএফ-এর কর্তা হিসাবে সক্রিয়, এরকম

অ্যাকাউন্ট সমেত, কিন্তু এইসব অ্যাকাউন্ট বাদ দিয়ে, যেমন সর্বস্বত্ত্ব ব্যবসায়ী / মালিকানাভিত্তিক, শরিকি মালিকানা, কোম্পানিসমূহ, ক্লাব এবং সমিতিম অথবা যিনি ব্যাঙ্ক থেকে অন্য পণ্য / পরিষেবার সুযোগ গ্রহণ করে থাকেন।

কারেন্ট অ্যাকাউন্ট

এমন এক ধরনের চাহিদা ভিত্তিক আমানত, যেখান থেকে সংশ্লিষ্ট অ্যাকাউন্ট ব্যালেন্সের আবস্থা সাপেক্ষে অথবা একটি নির্দিষ্ট ঐকমত্য-পরিমাণ পর্যন্ত যতবার প্রয়োজন, ততবার টাকা তোলার সুযোগ থাকে।

মৃত ব্যক্তির অ্যাকাউন্ট

মৃত ব্যক্তির অ্যাকাউন্ট হল এমন একটি আমানত অ্যাকাউন্ট, যেক্ষেত্রে একক অ্যাকাউন্টধারী প্রয়াত হয়েছে অথবা যৌথ অ্যাকাউন্টের ক্ষেত্রে এক বা একাধিক যৌথ অ্যাকাউন্টধারীর মৃত্যু হয়েছে।

ডিম্যাট অ্যাকাউন্ট

ডিম্যাট অ্যাকাউন্ট হল বি-বস্তুগত এমন একটি অ্যাকাউন্ট যেখানে বিনিয়োগকারীদের শেয়ার পত্রের হিসাব ইলেকট্রনিক পদ্ধতিতে রাখা হয়।



আমানত অ্যাকাউন্ট

- ‘সেভিংস ডিপোজিট’ হল এক ধরনের চাহিদাভিত্তিক আমানত যার কিছু নির্দিষ্ট বিধি-নিষেধ রয়েছে ব্যাঙ্কের অনুমোদনক্রমে একটি নির্দিষ্ট সময়সীমায় নির্দিষ্ট পরিমাণ টাকা নির্দিষ্ট কত সংখ্যক বার টাকা তোলা যাবে - এব্যাপারে রয়েছে নির্দিষ্ট নিয়মনীতি।
- ‘টার্ম ডিপোজিট’ হল ব্যাঙ্কের তরফে গৃহীত নির্দিষ্ট সময়ের জন্য এমন একটি আমানত যা একটি নির্দিষ্ট সময়ের পরেই শুধু তোলা যাবে এবং এর মধ্যে যে সব আমানত রয়েছে, সেগুলি হল রেকারিং / ডবল বেনিফিট ডিপোজিট / শর্ট ডিপোজিট / ফ্লক্সড ডিপোজিট / মাসুলি ইনকাম সার্টিফিকেট / কোয়ার্টার্লি ইনকাম সার্টিফিকেট ইত্যাদি।
- ‘নোটিশ ডিপোজিট’ হল একটি বিশেষ সময়সীমার টার্ম ডিপোজিট, যা কমপক্ষে একটি পূর্ণ দিবসের নোটিশ সাপেক্ষে তোলা যাবে।

সুপ্ত / নিষ্ক্রিয় অ্যাকাউন্ট

সুপ্ত / নিষ্ক্রিয় অ্যাকাউন্ট হল একটি সেভিংস ব্যাঙ্ক অথবা কারেন্ট অ্যাকাউন্ট যেখানে, দুবছরেরও বেশী সময় ধরে কোনও লেনদেন করা হয়নি।

ইএফটি

ইলেকট্রনিক ফান্ড ট্রান্সফার (ইএফটি) হল আরবিআই প্রচলিত একটি প্রকল্প যেখানে গ্রাহককে এক অ্যাকাউন্ট থেকে অন্য অ্যাকাউন্টে অর্থ স্থানান্তরের বিশেষ সুবিধা দেওয়া হয় - ইএফটি-র পরিষেবা রয়েছে এমন জায়গাতে একটি ব্যাঙ্ক শাখা থেকে অন্য শাখায় এই প্রক্রিয়ায় অর্থ স্থানান্তর করা যায়। বর্তমানে ইএফটি ১৫টি কেন্দ্রে সীমাবদ্ধ রয়েছে, যেসব স্থানে আরবিআই কার্যালয় রয়েছে।



ইকুইটি

ইকুইটি-র অর্থ হল কোনও কর্পোরেট সত্ত্বার মূলধনের একটি অংশ যা বস্তুগত বা বি-বস্তুগত আঙ্গিকে সংশ্লিষ্ট কোম্পানির শেয়ার হিসাবে প্রতিনিধিত্ব করে থাকে।

ইলেকট্রনিক ক্লিয়ারিং পরিষেবা

এটি হল, ক্লিয়ারিং হাউসের পরিষেবা ব্যবহার করে একটি ব্যাঙ্ক অ্যাকাউন্ট থেকে অন্য একটি ব্যাঙ্ক অ্যাকাউন্টে অর্থ-স্থানান্তরের ইলেকট্রনিক মাধ্যম।

সুদের নির্দিষ্ট হার

কোনও ঋণের ওপর সুদের নির্দিষ্ট হার বলতে বোঝায়, সংশ্লিষ্ট ঋণের সমগ্র সময়সীমার জন্য সুদের হার অপরিবর্তিত থাকবে অথবা ঋণের বিধি ও শর্তের ওপর নির্ভর করে, কয়েক বছর পরে এই হারের পুনর্বিন্যাসও ঘটানো যেতে পারে।

পরিবর্তনশীল সুদের হার

কোনও ঋণের ওপর পরিবর্তনশীল সুদের হার বলতে বোঝায়, ওই সুদের হার নির্দিষ্ট নয়, বরং রেফারেন্স রেটের সঙ্গে তা যুক্ত এবং সংশ্লিষ্ট বিধি ও শর্ত সাপেক্ষে এটি শেষোক্ত হারের পরিবর্তনের অনুপাতে এই হারেরও পরিবর্তন ঘটবে।

গ্যারান্টি

কোনও ব্যক্তি দ্বারা প্রদত্ত কোনও প্রতিশ্রুতি।

সরকারি বন্ড

সরকারি বন্ড হল, সরকারি ঋণ সংগ্রহের উদ্দেশ্যে সৃষ্ট ও নির্গমিত ঋণপত্র।



মেল

বস্তুগত বা ইলেকট্রনিক আঙ্গিকে কোনও পত্র।

এনইএফটি

ন্যাশনাল ইলেকট্রনিক ফান্ডস ট্রান্সফার (এনইএফটি) পদ্ধতি হল এমন একটি দেশজোড়া অর্থ স্থানান্তরণ পদ্ধতি যা যে কোনও একটি ব্যাঙ্ক শাখা থেকে দেশের যে কোনও ব্যাঙ্ক শাখায় অর্থ স্থানান্তর করতে সাহায্য করে।

‘নো ফ্রিলস’ অ্যাকাউন্ট

‘নো ফ্রিলস’ অ্যাকাউন্ট হল একটি বুনয়াদী ব্যাঙ্কিং অ্যাকাউন্ট। এই ধরনের অ্যাকাউন্ট শূন্য অথবা খুবই কম পরিমাণে ব্যালেন্স হলেও অসুবিধা নেই। এ ধরনের অ্যাকাউন্টে প্রযোজ্য মাসুল-মূল্যও খুবই কম। এ ধরনের অ্যাকাউন্টের ক্ষেত্রে প্রাপ্য পরিষেবাও খুবই সীমিত।

নমিনেশনের সুবিধা

নমিনেশনের সুবিধা ব্যাঙ্ককে এইসব কাজ নিষ্পন্ন করার সুযোগ করে দেয়; কোনও মৃত ব্যক্তির, মৃত্যুকাল পর্যন্ত আমানতের টাকা নমিনিকে দেওয়ার ব্যবস্থা করতে পারে; ব্যাঙ্কের নিরাপদ হেফাজতে থাকা মৃত ব্যক্তির জিনিসপত্র নমিনিকে ফেরৎ দেওয়া; লকার ভাড়টের মৃত্যু হলে সেফটি লকারের জিনিসপত্র লকার ভাড়টের নমিনির কাছে খুলে দেওয়া।

সৃজনকারক

এটি এমন একটি সাংগঠনিকতা, যা গ্রাহকের নির্দেশ মোতাবেক তাঁর অ্যাকাউন্ট থেকে অর্থ সংগ্রহ করেন।



অন্যান্য নিরাপত্তা তথ্য

ব্যক্তিগত খুটিনাটি ও তথ্যের নির্বাচন (গ্রাহক জানেন, সেই রকম পর্যালোচনায়), অ্যাকাউন্ট ব্যবহার করার সময়ে যেকুলির ব্যবহারের প্রয়োজন হয়ে থাকে।

তারিখ অতিক্রান্ত (পুরাতন) চেক

যে চেক, নির্গমনের তারিখের ছয় মাস পরে কালেকশনের জন্য উপস্থাপিত করা হয়েছে।

প্যান

স্থায়ী অ্যাকাউন্ট নম্বর হল ভারত সরকারের আয়কর দপ্তর প্রদত্ত একটি সর্বভারতীয় মৌলিক নম্বর, যেখানে রয়েছে বর্ণ ও সংখ্যা সমন্বিত দশ সংখ্যা বৈশিষ্ট্য পরিচিতি। 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।

পাশওয়ার্ড

এটি হতে পারে গ্রাহক নির্বাচিত একটি শব্দ অথবা সংখ্যাগুচ্ছ অথবা সংযোগ সংকেত ভিত্তিতে একটি সমন্বয় যার মাধ্যমে গ্রাহক টেলিফোন ও ইন্টারনেট ব্যাঙ্কিং পরিষেবা সংযোগ স্থাপন করতে পারবেন। শনাক্তকরণের জন্যও এটি ব্যবহৃত হয়ে থাকে।

অর্থপ্রদান ও নিষ্পত্তি পদ্ধতি

অর্থপ্রদান ও নিষ্পত্তি পদ্ধতি হল এমন একটি প্রক্রিয়া যা আর্থিক প্রতিষ্ঠানসমূহের নিজেদের মধ্যে পারস্পরিক ডেবিট অথবা ক্রেডিটের বিনিময়ের মাধ্যমে অর্থ সরবরাহকারী ও তার ব্যবহারকারীর মধ্যে অর্থের স্থানান্তর ঘটায়।



পিন (ব্যক্তিগত শনাক্তকরণ নম্বর)

এটি একটি গোপন নম্বর, কার্ডসহ যেটির ব্যবহারের মাধ্যমে গ্রাহক পণ্য / পরিষেবার দাম মেটাতে পারেন, নগদ টাকা তুলতে পারেন এবং ব্যাঙ্ক প্রদত্ত অন্যান্য ইলেকট্রনিক পরিষেবা ব্যবহার করতে পারেন।

আরটিজিএস

‘আরটিজিএস’ এই সাংকেতিক নামের পূর্ণাঙ্গ রূপ হল রিয়েল টাইম গ্রস সেটেলমেন্ট, আরটিজিএস পদ্ধতি হল ব্যাঙ্কিং প্রক্রিয়ায় অর্থ স্থানান্তরের দ্রুততম

মাধ্যম। আরটিজিএস-এর অধীনে লেনদেনসমূহের নিষ্পত্তি করা হয় এক-থেকে-এক ভিত্তিতে, যেটিকে বলা হয় ‘গ্রস সেটেলমেন্ট’ এবং ‘রিয়েল টাইম’-এ অর্থাৎ কোনও প্রতীক্ষমান সময় ছাড়াই।

রেফারেন্স রেট

এটি হল কোনও ব্যাঙ্কের বেঞ্চমার্ক হার, যেখানে কোনও মঞ্জুরীকৃত ঋণের সঙ্গে পরিবর্তনশীল সুদের হার সংযুক্ত রয়েছে। সুদের রেফারেন্স রেট বিভিন্ন ব্যাঙ্ক নিজ নিজ নীতি নিয়ম অনুসারে করে থাকে।

জামানত

কোনও ঋণ বা অন্যান্য দায়ের সমর্থনে ব্যবহৃত সম্পদ।

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 তথ্য পরিসংখ্যান প্রক্রিয়াকরণে সক্ষম। এটি শনাক্তকরণ, প্রমাণীকরণ এবং তথ্য পরিসংখ্যান সংরক্ষণের ব্যবস্থা করে। টেলিফোন কল, ইলেকট্রনিক পদ্ধতিতে নগদ অর্থ প্রদান 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 ফেরৎ দেওয়া হয়।

