

গ্ৰাহকৰ প্ৰতি বেঙ্কৰ প্ৰতিশ্ৰুতিবদ্ধতাৰ পুনৰীক্ষিত তথা সংশোধিত সংহিতা

আগষ্ট - ২০০৯

বি.চি.এচ.বি.আই

বেঙ্কিং ক'ডচ এণ্ড ষ্টেণ্ডাৰ্ড ব'ৰ্ড অফ ইণ্ডিয়া

## সূচী পত্ৰ

(পৃষ্ঠা নং)

1. প্ৰাৰম্ভণ -----
  - 1.1 আচৰণ বিধিৰ উদ্দেশ্য -----
  - 1.2 আচৰণ বিধিৰ প্ৰয়োগ -----
2. মুখ্য প্ৰতিশ্ৰুতি সমূহ -----
  - 2.1 আপোনাৰ প্ৰতি আমাৰ প্ৰতিশ্ৰুতিসমূহ -----
3. সূচনা --- স্বচ্ছতা -----
  - 3.1 সাধাৰণ -----
  - 3.2 'ফোন নকৰিব'সেৱা -----
  - 3.3 সুদৰ হাৰ -----
  - 3.4 শুদ্ধ সূচী -----
  - 3.5 নিয়ম আৰু চৰ্তাৱলী -----
4. বিজ্ঞাপন, বিপনন আৰু বিক্ৰী -----
5. গোপনীয়তা আৰু বিশ্বস্ততা -----
  - 5.1 ক্ৰেডিট ৰেফাৰেন্স এজেন্সী -----
6. পাওনা ধন সংগ্ৰহ -----
  - 6.1 চিকিউৰিটি পুনৰ দখল নীতি -----
7. অভিযোগ, ওজৰ--আপত্তি আৰু প্ৰতিসূচনা -----
  - 7.1 আভ্যন্তৰীণ কাৰ্যপদ্ধতি -----
  - 7.2 বেংকিং লোকপাল আঁচনি -----
8. যোজনা আৰু সেৱা সমূহ -----
  - 8.1 ডিপজিট একাউন্ট -----
  - 8.2 ক্লিয়েৰিং চক্ৰ/সংগ্ৰহ সেৱা -----

- 8.3 নগদ ধনৰ লেনদেন -----
  - 8.4 ভুক্তান ৰোধ কৰাৰ সুবিধা -----
  - 8.5 আপোনাৰদ্বাৰা জাৰীকৃত চেক/বিকলন নিৰ্দেশ ----
  - 8.6 বেংকৰ শাখা বন্ধ/স্থানান্তৰ -----
  - 8.7 মৃত একাউণ্ট ধাৰকৰ ক্ষেত্ৰত দাবীৰ নিষ্পত্তি ---
  - 8.8 সুৰক্ষিত জমা লকাৰ -----
  - 8.9 বিদেশী মুদ্ৰা বিনিময় সেৱা -----
  - 8.10 ভাৰতৰ ভিতৰত ধন প্ৰেৰণ -----
  - 8.11 ধাৰ প্ৰদান -----
  - 8.12 গেৰাণ্টি -----
  - 8.13 সাধাৰণ তথ্য -----
  - 8.14 ক্ৰেডিট কাৰ্ড -----
  - 8.15 বীমা -----
  - 8.16 মোবাইল বেংকিং -----
  - 8.17 ক্ৰেডিট কাউন্সেলিং ফেচিলিটি -----
  - 8.18 ৰেকৰ্ড পোৱাটো -----
9. আপোনাৰ একাউণ্টৰ সুৰক্ষা -----
    - 9.1 সুৰক্ষিত আৰু নিৰ্ভৰযোগ্য বেংকিং ভুক্তান প্ৰণালী--
    - 9.2 শেহতীয়া তথ্য যোগান -----
    - 9.3 আপোনাৰ একাউণ্টৰ পৰীক্ষণ -----
    - 9.4 যতন ল'ব -----
    - 9.5 ইণ্টাৰনেট বেংকিং -----
10. নিৰীক্ষণ -----
  11. সহায় লাভ কৰা -----
  12. আচৰণ বিধিৰ পুনৰীক্ষণ -----

-----X-----

-----

# ভাৰতীয় ৰিজাৰ্ভ বেঙ্ক

## প্ৰাৰম্ভণ

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

এই আচৰণ বিধিয়ে ভাৰতীয় ৰিজাৰ্ভ বেংকৰ (R.B.I) বিনিয়ামক অথবা পৰ্যবেক্ষণকাৰী নিৰ্দেশাৱলী অধিকাৰ অথবা অধিক্ৰমণ নকৰে আৰু ৰিজাৰ্ভ বেঙ্কে সময়ে-সময়ে দি থকা নিৰ্দেশ/আদেশসমূহ আমি মানি চলিমা। এই বিধিৰ উপবন্ধসমূহে বিনিয়ামক নিৰ্দেশাৱলীত সূচোৱাতকৈ উচ্চতৰ মান নিৰ্ধাৰণ কৰিব পাৰে আৰু এনে ক্ষেত্ৰত উচ্চতৰ মানেই বাহাল থাকিব, যিহেতু এই আচৰণ বিধিয়ে শ্ৰেষ্ঠ প্ৰথাকেই প্ৰতিনিধিত্ব কৰে যাক আপোনাৰ প্ৰতি আমাৰ প্ৰতিশ্ৰুতিবদ্ধতা হিচাপে আমি স্বেচ্ছাই মানি লৈছো।

### 1.1 আচৰণ বিধিৰ উদ্দেশ্য

এই আচৰণ বিধি গঢ়া হৈছে--

- ক. আপোনাৰ সৈতে কৰা ব্যৱহাৰৰ ন্যূনতম মান নিৰ্ধাৰিত কৰি ভাল আৰু ন্যায্যোচিত বেঙ্কিং প্ৰথাৰ উত্তৰণ ঘটাবলৈ;
- খ. স্বচ্ছতা বৃদ্ধি কৰিবলৈ যাতে আপুনি ভালদৰে বুজি পাব পাৰে বেঙ্কিং সেৱাসমূহৰ পৰা যুক্তিযুক্তভাৱে আপুনি কি আশা কৰিব পাৰে;
- গ. বজাৰৰ শক্তিসমূহলৈ উৎসাহ যোগাই প্ৰতিযোগিতাৰ জৰিয়তে সঙ্কলনৰ উচ্চ মান প্ৰাপ্ত কৰিবলৈ;
- ঘ. আপোনাৰ বেঙ্ক আৰু আপোনাৰ মাজত সন্তোষজনক আৰু সৌহাৰ্দপূৰ্ণ সম্বন্ধ বঢ়াবলৈ;
- ঙ. বেঙ্কিং প্ৰণালীৰ প্ৰতি বিশ্বাস আনিবলৈ
- চ. আচৰণ বিধিৰ মান বিভাগ 2-ত দিয়া মুখ্য প্ৰতিশ্ৰুতি সমূহত চামিল হৈ আছে।

### 1.2 আচৰণ বিধিৰ প্ৰয়োগ

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

ক. কাৰেণ্ট একাউণ্ট, চেভিং একাউণ্ট, টাৰ্ম ডিপজিট, ৰিকাৰিং ডিপজিট, পিপিএফ একাউণ্ট আৰু আন সকলো ডিপজিট একাউণ্ট।

খ. ধন আদায় সেৱা, যেনে ধৰক পেনচন, পে'মেণ্ট অৰ্ডাৰ, ডিমাণ্ড ড্ৰাফট আৰু ৱায়াৰ ট্ৰেন্সফাৰৰ দ্বাৰা ধন প্ৰেৰণ আৰু সকলো ইলেক্ট্ৰনিক লেনদেন যেনে আৰ টি জি এছ, ই এফ টি, এন ই এফ টি।

গ. চৰকাৰী লেনদেনৰ সৈতে জড়িত বেঙ্কিং সেৱাসমূহ।

ঘ. ডিমেট একাউণ্ট, ইকুইটি, চৰকাৰী বণ্ড।

ঙ. ভাৰতীয় কাৰেন্সি নোট বিনিময় সুবিধা।

চ. চেক সংগ্ৰহ, নিৰাপদ অভিবক্ষা সেৱা, সুৰক্ষিত জমা লকাৰ সুবিধা।

ছ. ঋণ, অ'ভাৰড্ৰাফট গেৰাণ্টী।

জ. মুদ্ৰা সালসলনি সমন্বিতে বিদেশী মুদ্ৰা বিনিময় সেৱা।

ঝ. আমাৰ শাখাৰ জৰিয়তে বিক্ৰী কৰা তৃতীয় পক্ষৰ বীমা তথা বিনিয়োগ যোজনা।

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

## 2. মুখ্য প্ৰতিশ্ৰুতিসমূহ

### 2.1 আপোনাৰ প্ৰতি আমাৰ মুখ্য প্ৰতিশ্ৰুতিসমূহ

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

ক. বেঙ্কৰ কাউণ্টাৰত নগদ ধন/চেক প্ৰাপ্তি তথা আদায়ৰ নূন্যতম সেৱা আগবঢ়োৱা।

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

গ. আমাৰ যোজনা আৰু সেৱাই যথাথথ আইন আৰু বিনিয়ম সম্পূৰ্ণৰূপে পালন কৰাটো সুনিশ্চিত কৰি তোলা।

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

ঙ. সুৰক্ষিত আৰু নিৰ্ভৰযোগ্য বেঙ্কিং আৰু ধন আদায় প্ৰণালী চালনা কৰা।

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

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

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

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

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

**2.1.3. আপোনাৰ একাউণ্ট বা সেৱাৰ ব্যৱহাৰৰ ক্ষেত্ৰত সহায় কৰা:**

ক. নিয়মিতৰূপে যথোচিত শেহতীয়া তথ্য প্ৰদান কৰা।

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

গ. আমাৰ শাখাসমূহত আপোনাৰ জ্ঞাতাৰ্থে প্ৰদৰ্শন কৰা:

i. আমি আগবঢ়োৱা সেৱাসমূহ

ii. সম্বণ্ডয় বেংক একাউণ্ট আৰু সীমিত সুবিধাৰ একাউণ্টৰ বাবে ৰাখিব লগা ন্যূনতম আৱশ্যিক জমাৰাশি আৰু তেনেকৈ নৰখাৰ বাবে ভৰণীসমূহ।

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

iv. শাখাত আপোনাৰ অভিযোগ নিষ্পত্তি নোহোৱাৰ ক্ষেত্ৰত আপুনি লগ ধৰিব পৰা মাণ্ডলিক/আঞ্চলিক প্ৰৱন্ধকৰ নাম আৰু ঠিকনা।

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

vi. প্ৰাপ্ত তথ্যাৱলীৰ পুস্তিকা।

ঘ. আমাৰ ৱেবচাইটযোগে নিজৰ এই সমূহ নীতিৰ সম্পৰ্কীয় প্ৰদৰ্শন:

i. চেক সংগ্ৰহন

ii. অভিযোগ নিষ্পত্তিকৰণ

iii. ক্ষতিপূৰণ

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

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

ক. ভুল ততালিকে শুধৰোৱা আৰু আমাৰ ভুলৰ কাৰণে ধাৰ্য কৰা কোনো বেঙ্ক শুল্ক উঠাই লোৱা।

খ. আপোনাৰ অভিযোগৰ ততালিকে ব্যৱস্থা লোৱা।

গ. যদি আপুনি তেতিয়াও সন্তুষ্ট নহয় তেন্তে আপোনাৰ অভিযোগ আগুৱাই কেনেকৈ নিব তাক জনোৱা (পেৰা নং7 চাওক)।

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

**2.1.5. আপোনাৰ সমস্ত ব্যক্তিগত তথ্য আপোনাৰ নিজা আৰু গোপনীয়ভাবে ৰখা:**

তলৰ পেৰা নং5-ত উল্লেখিত চৰ্ত সাপেক্ষে আমি আপোনাৰ সমস্ত ব্যক্তিগত তথ্য আপোনাৰ একান্ত নিজা আৰু গোপনীয়ভাবে ৰাখিম।

**2.1.6. ক'ডৰ প্ৰচাৰৰ বাবে আমি**

ক. আপোনাক (ইতিমধ্যে থকা গ্ৰাহকক) ক'ডৰ এটা প্ৰতিলিপি অনুৰোধ সাপেক্ষে, কাউণ্টাৰত অথবা ইলেক্ট্ৰনিক প্ৰনালীযোগে প্ৰদান কৰিম;

খ. আপোনাক (নতুন গ্ৰাহকক) আপুনি একাউন্ট খোলাৰ পাছত ক'ডৰ এটা প্ৰতিলিপি প্ৰদান কৰিম;

গ. প্ৰত্যেক শাখাত আৰু আমাৰ ৱেবচাইটত এই ক'ড পাব পৰা কৰি তুলিম, তথা

ঘ. ক'ড সম্বন্ধীয় তথ্য আগবঢ়াব পৰাকৈ আৰু ক'ড অনুযায়ী ব্যৱস্থা লব পৰাকৈ আমাৰ কৰ্মচাৰী/বিষয়াবৰ্গক প্ৰশিক্ষণ দিয়াতো সুনিশ্চিত কৰিম।

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

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

### 3. সূচনা-স্বচ্ছতা

আপুনি নিম্নলিখিত যিকোনো এটাৰ জৰিয়তে সুদৰ হাৰ, সৰ্বসাধাৰণ মাচুল তথা শুষ্ক সম্বন্ধে তথ্য প্ৰাপ্ত কৰিব পাৰে:

- ক. আমাৰ শাখাসমূহত প্ৰদৰ্শিত জাননী চাই;
- খ. আমাৰ শাখালৈ বা হেল্পলাইনলৈ ফোন কৰি;
- গ. আমাৰ ৱেবচাইট চাই;
- ঘ. আমাৰ নিৰ্দিষ্ট কৰ্মচাৰী/সহায়তা ডেস্কক সুধি অথবা
- ঙ. চাৰ্ভিচ গাইড/শুষ্কঅনুসূচী পঢ়ি।

### 3.1 সাধাৰণ

আমি এইখিনি কৰিম:

ক. আপুনি আমাৰ যি যোজনা আৰু সেৱাসমূহৰ বিষয়ে আগ্ৰহী বুলি আমাক জনায়, আমি তাৰেই মুখ্য বৈশিষ্ট্যসমূহ বৰ্ণনা কৰি সুদৰ হাৰ, মাচুল, শুষ্ক আদি সম্বন্ধিত স্পষ্ট তথ্য আগবঢ়াম;

খ. আমি যি যি প্ৰকাৰৰ যোজনা আৰু সেৱা আগ বঢ়াওঁ যি আপোনাৰ প্ৰয়োজন অনুসৰি হব পাৰে সেই বিষয়ে আপোনালৈ তথ্য আগবঢ়াম;

গ. যদি একাধিক ধৰণেৰে (উদাহৰণ স্বৰূপে-এটিএম-ৰ জৰিয়তে, ইণ্টাৰনেটত, ফোনত, শাখাসমূহত ইত্যাদি) আমাৰ যোজনা আৰু সেৱা আগবঢ়াওঁ সেই কথা তথা এইবিলাকৰ বিষয়ে আপুনি কেনেকৈ অধিক জানিব পাৰিব সেই কথাও আমি জনাম;

ঘ. বিধিসম্মত, বিনিয়ামক আৰু আভ্যন্তৰীণ নীতিগত প্ৰয়োজনীয়তা পূৰাবলৈ, আপোনাৰ পৰিচয় তথা ঠিকনাৰ প্ৰমাণ ৰূপে আপোনাৰ পৰা কি তথ্যৰ প্ৰয়োজন সেই কথা আমি জনাম।

ঙ. বিশেষকৈ সকলো ডিপজিট একাউন্ট, নিৰাপদ অভিবক্ষা সেৱা আৰু চেফ ডিপজিট ভল্ট সেৱাৰ ক্ষেত্ৰত আগবঢ়োৱা মনোনয়ন সুবিধা গ্ৰহণ কৰাৰ বিষয়ে আপোনাক অৱগত কৰিম।

### 3.2 'ফোন নকৰিব' সেৱা

আপুনি আমাৰ গ্ৰাহক হোৱাৰ লগে-লগে 'ফোন নকৰিব' সেৱাত আপোনাৰ নাম আপোনা-আপুনি পঞ্জীভুক্ত কৰিম। আমি কোনো নতুন যোজনা/সেৱাৰ বিষয়ে টেলিফোন/এছ এম এছ/ই-মেইলৰ জৰিয়তে তেতিয়ালৈকে আপোনাক নজনাও বা আপোনালৈ আগনবঢ়াওঁ, যেতিয়ালৈকে আপুনি লিখিতৰূপত নজনায়ে যে তেনে সেৱা/তথ্য লবৰ বাবে আপোনাৰ সন্মতি আমাক নিদিয়।

### 3.3 সুদৰ হাৰ

আমি আপোনাক:

(i) আপোনাৰ জমা আৰু ঋন একাউন্ট উভয়তে প্ৰযোজ্য সুদৰ হাৰৰ তথ্য দিমা।

(ii) নিৰ্দিষ্ট হাৰত (floating rate) ঋনৰ ক্ষেত্ৰত, ঋনৰ চুক্তিপত্ৰত যদি থাকে, সুদ পুনৰ নিৰ্ধাৰন খণ্ডৰ সবিশেষ তাৰ প্ৰযোজ্য তাৰিখ জনাম।

(iii) অস্থিৰ সুদৰ হাৰত লোৱা ঋনৰ ক্ষেত্ৰত, আপোনাৰ অস্থিৰ হাৰ সংযোজিত হ'ব লগা সন্দৰ্ভ হাৰ আৰু আপোনাৰ ঋনৰ সুদৰ হাৰ নিৰ্ধাৰনৰ বাবে সন্দৰ্ভ হাৰত প্ৰযোজ্য হ'ব লগা প্ৰিমিয়াম আৰু ডিস্কাউণ্টৰ বিষয়ে জনাম। বিভিন্ন সময়ত ঋনৰ বাবে চুক্তিবদ্ধ গ্ৰাহকৰ বাবে এই সন্দৰ্ভ হাৰ সমান হৈ থাকিব।

(iv) ঋনৰ চুক্তিত ন্যূনতম সুদৰ হাৰ খণ্ড থাকিব নে নাথাকে।

(v) আপোনাৰ ঋনত নিৰ্দিষ্ট হাৰৰ পৰা অস্থিৰ হাৰলৈ অথবা তাৰ বিপৰীত হোৱাৰ বিকল্প ব্যৱস্থা থাকিব নে নাথাকে, আৰু থাকিলে তাৰ বাবে ভৰণী কি হ'ব।

(খ) যেতিয়া আপোনাৰ জমাৰাশিৰ বাবদ অথবা আপোনাৰ ঋন একাউন্টত সুদ লগাম।

(গ) আপোনাৰ জমাৰাশিত/ঋন একাউন্টত কেনেকৈ আমি সুদ লগাওঁ আৰু কেনেকৈ আমি সুদ গণনা কৰো।

### সুদৰ হাৰ সলনি

3.3.1. সুদৰ হাৰৰ সাল সলনি অথবা অস্থিৰ সুদৰ হাৰ সংযোজিত হোৱা সন্দৰ্ভ হাৰৰ সাল-সলনিৰ বিষয়ে তলৰ যিকোনো এটা বা একাধিক উপায়েৰে আপোনাক জনাম:

(i) শাখাসমূহত জাননী দি

- (ii) একাউণ্ট বিৱৰণৰ অনুবন্ধত
- (iii) চিঠিযোগে
- (iv) ই-মেইল
- (v) এছ. এম. এছ
- (vi) ৱেবচাইট
- (vii) বাতৰি কাকত

### 3.4. শুদ্ধ সূচী

#### 3.4.1. মাচুল আৰু শুদ্ধ

ক. আমাৰ শাখাত প্ৰদৰ্শিত জাননী যোগে শুদ্ধ সূচী প্ৰদৰ্শন কৰিম আৰু আপুনি তাক বিনামূল্যে চাব পাৰিব।

খ. আমাৰ শুদ্ধ সূচীত আপুনি বাচি লোৱা আমাৰ যোজনা আৰু সেৱাত প্ৰযোজ্য যিকোনো শুদ্ধৰ হাৰৰ সবিশেষ জনাম।

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

#### 3.4.2. মাচুল আৰু শুদ্ধৰ পৰিৱৰ্তন

যদি আমি এই শুদ্ধ বৃদ্ধি কৰো বা নতুন কোনো শুদ্ধ ধাৰ্য কৰো, তেন্তে সংশোধিত শুদ্ধ বলবৎ কৰা তাৰিখৰ এমাহ আগতে তাৰ জাননী দিয়া হ'ব।

### 3.5. নিয়ম আৰু চৰ্ত

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

খ. আমি সমস্ত নিয়ম আৰু চৰ্ত ন্যাযসঙ্গত হ'ব আৰু সংশ্লিষ্ট অধিকাৰ, বিশেষকৈ মনোনয়ন সুবিধা সম্বন্ধীয় আৰু দেয়তা তথা দায়বদ্ধতাৰ বিষয়ে স্পষ্টভাৱে আৰু পাৰ্যমানে সহজ সৰল ভাষাত বুজাই দিয়া হ'ব।

#### 3.5.1. নিয়ম আৰু চৰ্তৰ সালসলনি

ক. নিয়ম আৰু চৰ্তাৱলীৰ সালসলনিৰ বিষয়ে আমি তলৰ যিকোনো এটা বা ততোধিক উপায়েৰে আপোনাক জনাম:

- (i) একাউণ্টৰ বিৱৰণী/পাছ বুক
- (ii) এ.টি.এম.
- (iii) প্ৰতিটো শাখাৰ নটিচ ব'ৰ্ডত

(iv) ইণ্টাৰনেট, ই-মেইল আৰু ৱেবচাইটকে ধৰি

(v) বাতৰি কাকত

(vi) এছ.এম.এছ.

খ. সাধাৰণতে এমাহৰ আগতীয়া জাননী দি নিৰ্দ্ধাৰিত তাৰিখৰ পৰা এই পৰিৱৰ্তন প্ৰযোজ্য কৰা হ'ব।

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

ঘ. নিয়ম আৰু চৰ্তাৱলীৰ সালসলনি ঘটালে আমি আমাৰ ৱেবচাইটত ততাতৈয়াকৈ শেহতীয়া তথ্য প্ৰদৰ্শন কৰিম। অনুৰোধ সাপেক্ষে, নতুন নিয়ম আৰু চৰ্তাৱলীৰ এটা প্ৰতিলিপি অথবা সালসলনিৰ সংক্ষিপ্ত বিৱৰণী আপোনাক দিমা।

#### 4. বিজ্ঞাপন, বিপণন আৰু বিক্ৰী

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

খ. যিকোনো প্ৰচাৰমাধ্যমৰ যোগেদি দিয়া বিজ্ঞাপনত অথবা প্ৰচাৰমূলক লেখা-মেলাত যদি কোনো বেঙ্কিং সেৱা বা যোজনাৰ প্ৰতি মনোযোগ আকৰ্ষন কৰা হয় য'ত সুদৰ হাৰৰ উল্লেখ কৰা হৈছে, তাত আন কোনো মাচুল আৰু শুল্ক প্ৰযোজ্য হ'ব নে নহয় তাকো নিশ্চিত কৰিম আৰু জনাময়ে অনুৰোধ সাপেক্ষে সংশ্লিষ্ট নিয়ম আৰু চৰ্তৰ সম্পূৰ্ণ বিৱৰণ পোৱা যাব।

গ. যদিহে আমি সহায়ক সেৱা প্ৰদানৰ বাবে কোনো তৃতীয় পক্ষৰ সেৱা গ্ৰহণ কৰো, তেন্তে আমি বিচাৰিম যাতে এনে তৃতীয় পক্ষই আপোনাৰ ব্যক্তিগত তথ্য (যদিহে তেওঁলোকৰ হাতত থাকে) সিমানেই গোপনীয়তা আৰু সুৰক্ষাৰ সৈতে চস্তালি ৰাখে যিদৰে আমি ৰখো।

ঘ. আমি সময়ে সময়ে আপুনি লোৱা আমাৰ যোজনাৰ বিভিন্ন বৈশিষ্ট্যৰ বিষয়ে জনাই থাকিম। আমাৰ আন যোজনাৰ তথ্য বা আমাৰ যোজনা/সেৱা সম্বন্ধীয় উদগণিমূলক সেৱাৰ বিষয়ে তথ্য আপোনালৈ তেহে পঠিওৱা হ'ব যদিহে

আপুনি এনে তথ্য/সেৱা পাবৰ বাবে ডাকযোগে বা আমাৰ ৱেবচাইটত তাৰবাবে ৰেজিষ্টাৰ কৰি বা আমাৰ ফোন বেঙ্কিং/গ্ৰাহক সেৱা নম্বৰযোগে আপোনাৰ সন্মতি প্ৰদান কৰে।

ঙ. আমি আমাৰ প্ৰত্যক্ষ বিক্ৰয় এজেন্সিৰ (Direct Selling Agency) বাবে, যাৰ সেৱা আমি আমাৰ যোজনা/সেৱা বিপণনৰ বাবে গ্ৰহণ কৰিব পাৰো, এখন আচৰণ-সংহিতা নিৰ্ধাৰণ কৰিছো। ইয়াত অন্যান্য কথাৰ লগতে উল্লেখ আছে যে তেওঁলোকে যেতিয়া আমাৰ যোজনা বিক্ৰীৰ বাবে ব্যক্তিগতভাবে বা ফোনযোগে আপোনাৰ ওচৰ চাপিব তেতিয়া তেওঁলোকে নিজৰ পৰিচয় দিব লাগিব। আমাৰ হৈ কাম কৰা বা আমাৰ যোজনা বিক্ৰী কৰা কোনো তৃতীয় পক্ষ বা এজেন্ট, এই ক'ডে সামৰি লোৱা সকলো যোজনা আৰু সেৱাৰ ক্ষেত্ৰত আচৰণ সংহিতা মানি চলে, সেইটো আমি নিশ্চিত কৰিম।

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

## 5. গোপনীয়তা আৰু বিশ্বস্ততা

আমি আপোনাৰ সমস্ত ব্যক্তিগত তথ্য বিশ্বস্ত আৰু গোপনীয় বুলি গণ্য কৰিম (আনকি আপুনি আমাৰ গ্ৰাহক হৈ নৰলেও) আৰু নিম্নলিখিত সিদ্ধান্ত আৰু নীতিৰ দ্বাৰা আমি চালিত হম। নিম্নলিখিত ব্যতিক্ৰম সমূহ বাদ দি, আপোনাৰ একাউণ্ট সম্বন্ধীয় কোনো তথ্য লাগিলে আপুনিয়ই দিয়ক বা আনপ্ৰকাৰে প্ৰাপ্ত কৰা হওক, আমাৰ গ্ৰুপৰ আন কোম্পানী গোট সমন্বিতে কাৰো ওচৰত আমি ব্যক্ত নকৰো:

ক. যদি এনে তথ্য আমি আইন অনুসৰি দিবলগীয়া হয়।

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

গ. যদি আমাৰ স্বার্থ ৰক্ষার্থে এই তথ্য দিব লগাত পৰে (উদাহৰণ স্বৰূপে, প্ৰৱন্ধনা ৰোধ কৰাৰ বাবে), কিন্তু আমি ইয়াক আপোনাৰ বিষয়ে বা আপোনাৰ একাউণ্টৰ বিষয়ে (আপোনাৰ নাম আৰু ঠিকনা সমন্বিতে), আমাৰ গ্ৰুপৰ আন কোম্পানী সহ আন যিকোনোকে বিপণনৰ উদ্দেশ্যে তথ্য দিবৰ বাবে অজুহাত

হিচাপে ব্যৱহাৰ নকৰো।

ঘ. যদি তথ্য ব্যক্ত কৰাৰ বাবে আপুনি আমাক কয় বা আমি আপোনাৰ অনুমতি লাভ কৰো।

ঙ. যদিহে আপোনাৰ বিষয়ে বেঞ্চাৰৰ ৰেফাৰেন্স দিবলৈ আমাক কোৱা হয়, আমি ইয়াক দিয়াৰ আগতে আপোনাৰ লিখিত অনুমতিৰ প্ৰয়োজন হ'ব।

আপোনাৰ বিষয়ে যি ব্যক্তিগত ৰেকৰ্ড আমাৰ ওচৰত আছে, তাক জনাৰ বাবে বিধি সন্মত ভাবে আপোনাৰ যি অধিকাৰ আছে, তাক আমি আপোনাক জনাম। আপুনি আমাক বিশেষভাবে প্ৰাধিকৃত নকৰিলে আমি নিজে তথা আন কাকো আপোনাৰ ব্যক্তিগত তথ্য বিপণনৰ উদ্দেশ্যে ব্যৱহাৰ কৰিবলৈ নিদিওঁ।

### 5.1. ক্রেডিট ৰেফাৰেন্স এজেন্সী

ক. আমি আপোনাক ক্রেডিট ৰেফাৰেন্স এজেন্সীৰ (CRA) ভূমিকাৰ বিষয়ে, লগতে আমি তেওঁলোকৰ পৰা কোনবোৰ কথা জানিব বিচাৰো আৰু ঋন লাভৰ বাবে আপোনাৰ সামৰ্থ্যৰ ওপৰত এনে এজেন্সীয়ে প্ৰদান কৰা তথ্যৰ কি প্ৰভাৱ সেই বিষয়ে আপোনাক বুজাই দিম।

খ. আপুনি আমাৰ পৰা লোৱা ঋনৰ বিষয়ে CRAক মাহেকীয়া ভিত্তিত জনাই থকা হয়।

গ. CRAক জনোৱা তথ্যত আপুনি আমাক পৰিশোধ কৰিবলগীয়া ঋণৰ বিষয়ে জনাম, আনকি যেতিয়া:--

- i. পৰিশোধৰ ক্ষেত্ৰত আপুনি পিছ পৰি আছে।
- ii. আমাক শুজিবলগা ৰাশি বিবদমান অৱস্থাত আছে।
- iii. আপুনি দিয়া প্ৰস্তাৱত আমি সন্তুষ্ট হোৱা নাই।

ঘ. যদি আপোনাৰ ঋন একাউণ্ট সময়মতে ঋণৰ পৰিশোধ নকৰাত অনিয়মীয়া হৈ পৰে আৰু পিছত নিয়মীয়া কৰা হয়, CRAক দিয়া পৰৱৰ্তী মাহৰ প্ৰতিবেদনত এই বিষয়ে শেহতীয়া তথ্য জনোৱাৰ ব্যৱস্থা ল'ম।

ঙ. আপুনি আমাৰ পৰা ঋন বিচাৰি আবেদন কৰাৰ সময়ত, অনুৰোধ সাপেক্ষে, আৰু নিৰ্ধাৰিত মাচুল আদায় দিলে, CRAৰ পৰা আমি পোৱা ঋন তথ্যৰ প্ৰতিলিপি এটা আপোনাক দিম।

### 6. পাওনা ধন সংগ্ৰহ

যেতিয়া আমি আপোনাক ঋণ দিওঁ, তেতিয়া ধনৰাশি, ম্যাদ, আৱৰ্তন কাল

আদিৰ দ্বাৰা পৰিশোধৰ প্ৰক্ৰিয়াৰ বিষয়ে বুজাই দিমা তথাপি যদি আপুনি পৰিশোধৰ অনুসূচী মানি নচলে, তেন্তে প্ৰাপ্য ধনৰাশি উচল কৰাৰ অৰ্থে দেশৰ আইন অনুযায়ী এটা নিৰ্ধাৰিত প্ৰণালী মানি চলা হ'ব। এই প্ৰণালী অনুসৰি আপোনালৈ ন'টিচ পঠিয়াই বা আপোনাক ব্যক্তিগতভাবে লগ ধৰি সোঁৱৰাই দিয়া হ'ব আৰু/বা যদি কোনো চিকিউৰিটি আছে তাৰ পুনৰ দখল লোৱা হ'ব। আমাৰ সংগ্ৰহ নীতি শিষ্টাচাৰ, ন্যায্যোচিত ব্যৱহাৰ আৰু বুজোৱা-মেলাৰ ওপৰত আধাৰিত। আমি গ্ৰাহকৰ বিশ্বাস অৰ্জন কৰাত তথা দীৰ্ঘদিনীয়া সম্বন্ধ গঢ়ি তোলাত বিশ্বাসী।

ক. আমি নিয়োজিত কৰা ৰিকভাৰী এজেন্সি প্ৰতিষ্ঠান/কোম্পানীৰ বিষয়ে আমাৰ ৱেবচাইটত প্ৰকাশ কৰিম।

খ. শাখা সমূহত আমাৰ ৰিকভাৰী এজেন্সি প্ৰতিষ্ঠান/কোম্পানীৰ বিষয়েও অনুৰোধসাপেক্ষে জনাম।

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

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

ঙ. আমাৰ বিচ্যুতিৰ বাবে যাতে আপোনাৰ হাৰাশাস্তি নহয়, তাৰ বাবে সংগ্ৰহ এজেন্সীক অনাদায় গোচৰ গতোৱাৰ আগতে সকলো তথ্য চালি জাৰি চোৱাৰ পদ্ধতি ৰাখিম।

চ. আপোনাৰ বিৰুদ্ধে ধন অনাদায়ৰ গোচৰ প্ৰক্ৰিয়া আৰম্ভ কৰাৰ সময়ত আপোনাক লিখিতভাৱে জনাম।

ছ. সংগ্ৰহ বা/আৰু চিকিউৰিটি পুনৰ দখলৰ ক্ষেত্ৰত আমাৰ কৰ্মচাৰীৰ সকলো সদস্যই বা আমাৰ বেঙ্কক প্ৰতিনিধিত্ব কৰিবলৈ প্ৰাধিকৃত যিকোনো ব্যক্তিয়ে নিম্নলিখিত নিৰ্দেশ পালন কৰিব:

ক. সাধাৰণতে আপোনাৰ কোনো পছন্দৰ স্থানত আৰু যদি কোনো বিশেষ নিৰ্ধাৰিত স্থান নাথাকে তেন্তে আপোনাৰ বাসগৃহত আৰু আপুনি যদি আপোনাৰ

বাসগৃহত নাথাকে তেন্তে আপোনাৰ ব্যৱসায়/কৰ্ম স্থানত আপোনাৰ সৈতে যোগাযোগ কৰিব।

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

গ. আপোনাৰ গোপনীয়তা ৰক্ষা কৰিব।

ঘ. আপোনাৰ সৈতে ভদ্ৰভাবে কথা-বতৰা পাতিব।

ঙ. আপোনাৰ ব্যৱসায় বা জীৱিকাৰ বিশেষ পৰিস্থিতিৰ কাৰণে অন্যভাবে প্ৰয়োজন নহলে, আমাৰ প্ৰতিনিধিয়ে সাধাৰণতে ৰাতিপোৱা ৭ বজাৰ পৰা সন্ধিয়া ৭ বজাৰ মাজত আপোনাক লগ ধৰিব।

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

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

জ. পাওনা ধন সম্বন্ধীয় বিবাদ বা মতভেদ পাৰস্পৰিকভাবে গ্ৰহণযোগ্য আৰু শৃঙ্খলাবদ্ধ উপায়েৰে দূৰ কৰিবলৈ সম্পূৰ্ণ সহায়তা আগবঢ়াব।

ঝ. পাওনা ধন সংগ্ৰহৰ বাবে আপোনাৰ স্থানলৈ যোৱাৰ সময়ত শিষ্টতা আৰু শালীনতা বজাই ৰাখিব।

ঞ. অনুচিত উপলক্ষ্যত যেনে ধৰক পৰিয়ালৰ শোকাতুৰ অৱস্থাত বা আন কোনো বিপদৰ সময়ত প্ৰাপ্য ধন সংগ্ৰহৰ বাবে ফোন কৰাৰ/ওচৰ চপাৰ পৰা বিৰত থাকিব।

ট. সংগ্ৰহকাৰী এজেন্সিয়ে কোনো অনুচিত কাৰ্য কৰা বুলি আপোনাৰ পৰা অভিযোগ পালে আমি সেই বিষয়ে অনুসন্ধান কৰিম।

### 6.1. চিকিউৰিটি পুনৰ দখল নীতিৰ বিৱৰণ:

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

## 7. অভিযোগ, ওজৰ আপত্তি আৰু প্ৰতিসূচনা

### 7.1. আভ্যন্তৰীণ কাৰ্যপদ্ধতি

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

- i) অভিযোগ ক'ত কৰিব
- ii) অভিযোগ কেনেকৈ কৰিব
- iii) কেতিয়ালৈকে প্রত্যুত্তৰ পোৱাৰ আশা ৰাখিব
- iv) সামাধানৰ বাবে কাৰ ওচৰ চাপিব
- v) ফলাফলৰ বাবে সুখী নহলে কি কৰা উচিত

আপোনাৰ যিকোনো প্ৰশ্নৰ বাবে আমাৰ কৰ্মচাৰীয়ে আপোনাক সহায় কৰিব।

খ. অভিযোগ ন্যায্যোচিত আৰু খৰতকীয়াকৈ সমাধানৰ বাবে আমাৰ কাৰ্যপদ্ধতিৰ বিতং বিৱৰণ ক'ত পোৱা যাব আমি আপোনাক জনাম।

গ. আপোনাৰ অভিযোগ যদি লিখিতভাৱে প্ৰাপ্ত কৰা হয়, তেন্তে এসপ্তাহৰ ভিতৰত আমি প্ৰাপ্তিস্বীকাৰ/উত্তৰ পঠিয়াবলৈ প্ৰচেষ্টা চলাম। যদি আপোনাৰ অভিযোগ নিৰ্দিষ্ট টেলিফোন হেল্পডেস্ক বা গ্ৰাহক সেৱা নম্বৰলৈ ফোনযোগে পঠিওৱা হয়, তেন্তে আমি আপোনাক অভিযোগ ৰেফাৰেন্স নম্বৰ এটা দিম আৰু যথোচিত সময়ৰ ভিতৰত এই দিশত ঘটা অগ্ৰগতিৰ বিষয়ে জনাই থাকিম।

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

## 7.2. বেংকিং লোকপাল আঁচনি

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

খ. আপোনাৰ ওজৰ আপত্তিৰ ক্ষেত্ৰত আমাৰ শাখাত কাষ চাপিব পৰা কৰ্মচাৰীৰ নাম প্ৰদৰ্শন কৰিম। শাখা পৰ্যায়ত আপোনাৰ অভিযোগ নিষ্পত্তি নহ'লে, আমাৰ শাখাত প্ৰদৰ্শন কৰা ঠিকনাত আঞ্চলিক/মাণ্ডলিক প্ৰবন্ধকৰ কাষ চাপিব পাৰে।

গ. আমাৰ ওচৰত অভিযোগ দাখিল কৰাৰ 30 দিনৰ ভিতৰত যদি আপুনি আমাৰ পৰা সন্তোষজনক উত্তৰ নাপায় আৰু আপোনাৰ ওজৰ-আপত্তি দূৰীকৰণৰ

বাবে আন উপায় অৱলম্বন কৰিব বিচাৰে, তেন্তে বেংকিং লোকপাল যোজনাৰ অধীনত ভাৰতীয় ৰিজাৰ্ভ বেঙ্কৰ দ্বাৰা নিযুক্ত বেংকিং লোকপালৰ আপুনি ওচৰ চাপিব পাৰে। আমাৰ ষ্টাফে আপোনাক এই সংক্ৰান্ত কাৰ্যবিধি বুজাই দিব।

## 8. যোজনা আৰু সেৱাসমূহ

### 8.1 ডিপজিট একাউন্ট

ক. আপুনি আমাৰ সৈতে ন' ফিল্‌চ্ একাউন্টকে ধৰি বিভিন্ন প্ৰকাৰৰ একাউন্ট, যেনে চেভিংচ্ একাউন্ট, টাৰ্ম ডিপজিট, কাৰেণ্ট একাউন্ট আদি খুলিব পাৰে। এনে একাউন্ট আপুনি খুলিব পৰাৰ ধৰণসমূহ হ'ল

i) গাইণ্ডটীয়া

ii) সংযুক্ত

iii) সংযুক্ত (কোনো এজন বা উত্তৰজীৱী)

iv) সংযুক্ত (পূৰ্ববৰ্তী ব্যক্তি বা উত্তৰজীৱী)

v) সংযুক্ত (পৰবৰ্তী ব্যক্তি বা উত্তৰজীৱী)

vi) বা অন্য কোনো ধৰণ।

খ. উপৰোক্ত একাউন্ট আপুনি নামাংকনসহ বা ইয়াৰ অবিহনে খুলিব পাৰে। একাউন্ট খোলাৰ প্ৰপত্ৰত মনোনয়নৰ ঐচ্ছিক সুবিধা অন্তৰ্ভুক্ত কৰিম। একাউন্ট খোলাৰ সময়ত উপৰোক্ত একাউন্ট সমূহৰ আৰু লগতে মনোনয়ন সুবিধাৰ নিহিতাৰ্থৰ বিষয়ে বুজাই দিম।

গ. আপোনাৰ মনোনয়ন বিৱৰণৰ প্ৰাপ্তি স্বীকাৰ কৰিম আৰু পাছবুক/একাউন্ট ষ্টেটমেন্ট/এফ ডি আৰত মনোনয়নৰ তথ্য লিপিবদ্ধ কৰিম। আপোনাৰ অনুৰোধ সাপেক্ষে সেইবিলাকত মনোনীত ব্যক্তিৰ নাম উল্লেখ কৰিম।

ঘ. নগদ জমা সুবিধা, চুইপ একাউন্ট আৰু আমি আগবঢ়োৱা এনেধৰণৰ যোজনাৰ বিষয়ে তথা এইবিলাকৰ নিহিতাৰ্থ আৰু ক্ৰিয়া বিধিৰ বিষয়েও আপোনাক আমি একাউন্ট খোলাৰ সময়ত জনাম।

### একাউন্ট খোলা আৰু ডিপজিট একাউন্টৰ সন্মালনা

কোনো ডিপজিট একাউন্ট খোলাৰ আগতে আমি:

ক. “আপোনাৰ গ্ৰাহকক জানি লওক” (কেওৱাইচি)-নিৰ্দেশৰ প্ৰয়োজনীয়তা অনুযায়ী যথোচিত সাৱধানতা অৱলম্বন কৰিম;

খ. ইয়াৰ বাবে আপোনাক আৱশ্যকীয় সকলো নথিপত্ৰ বা প্ৰমাণ দাখিল বা

প্ৰদান কৰিবলৈ কম;

গ. আমাৰ কেওৰাইচি (KYC), এণ্টি মানি লগুৰিং বা আন কোনো বিধিসন্মত প্ৰয়োজনীয়তা পূৰোৱাৰ বাবেহে কেৱল এনে তথ্য প্ৰাপ্ত কৰিম। যদিহে কোনো অতিৰিক্ত তথ্যৰ প্ৰয়োজন পৰে, তেন্তে তাক পৃথকভাৱে বিচৰা হব আৰু এনে অতিৰিক্ত তথ্য বিচৰাৰ উদ্দেশ্য আমি উল্লেখ কৰিম। এনে তথ্যৰ প্ৰদান স্বেচ্ছামূলক হব।

ঘ. একাউন্ট খোলাৰ ফৰ্ম আৰু অন্য কাগজপত্ৰ আপোনাক দিমা। তাত দাখিল কৰিবলগীয়া আৱশ্যকীয় তথ্যৰ বিৱৰণ থাকিব তথা কেওৰাইচি-ৰ আৱশ্যকতা পূৰণ কৰিবলৈ সত্যনিৰূপণ আৰু/বা ৰেকৰ্ডৰ বাবে আগবঢ়াব লগীয়া নথিপত্ৰৰ বিৱৰণ থাকিব।

ঙ. আপুনি ডিপজিট একাউন্ট খোলা সময়ত কাৰ্যবিধি সম্বন্ধীয় আনুষ্ঠানিকতা আপোনাক বুজাই দিম আৰু আপুনি বিচৰা আৱশ্যকীয় স্পষ্টীকৰণ প্ৰদান কৰিম।

চ. একাউন্ট খোলাৰ সময়ত, ডিপজিট ইন্সিওৰেন্স এণ্ড ক্রেডিট গেৰাণ্টি কোৰ্পোৰেশ্যন অব ইণ্ডিয়া (ডিআইচিজিচি)-ৰ দ্বাৰা নিৰ্ধাৰিত কিছু সীমাৰেখা আৰু চৰ্ত সাপেক্ষে, বীমা যোজনাৰ অধীনত বলবৎ বীমা সুৰক্ষাৰ বিতং বিৱৰণ আপুনি পাব পৰা কৰি তুলিম।

### আপোনাৰ একাউন্টৰ পৰিবৰ্তন

ক. আপোনাৰ একাউন্টত প্ৰথম ধন আদায় দিয়াৰ 14 দিনৰ ভিতৰত, যদি আপুনি আপোনাৰ কাৰেণ্ট বা চেভিং একাউন্টৰ (টাৰ্ম ডিপজিট একাউন্ট বাদ দি) বাছনিক লৈ সন্তুষ্ট নহয়, তেন্তে আন কোনো একাউন্টলৈ সলনি কৰাত আমি আপোনাক সহায় কৰিম অথবা অৰ্জন কৰা সুদৰ সৈতে, আপোনাৰ ধন আমি ঘূৰাই দিম। আমি কোনো জাননী কাল আৰু কোনো অতিৰিক্ত শুল্কৰ প্ৰতি মনোযোগ নিদিম।

খ. যদি আপুনি আপোনাৰ কাৰেণ্ট/চেভিং একাউন্ট বন্ধ কৰিব বিচাৰে, তেন্তে আমি আপোনাৰ নিৰ্দেশ প্ৰাপ্ত কৰাৰ 3টা কৰ্ম দিবসৰ ভিতৰত আপোনাৰ একাউন্ট বন্ধ কৰি দিম।

গ. যদি আপুনি আপোনাৰ একাউন্ট আমাৰ বেঙ্কৰ আন কোনো শাখালৈ স্থানান্তৰ কৰিব বিচাৰে, তেন্তে আমি কৰি দিম। আপোনাৰ অনুৰোধ প্ৰাপ্ত কৰাৰ দুসপ্তাহৰ ভিতৰত নতুন শাখাটোত আপুনি কেওৰাইচি (KYC) সম্বন্ধীয়

আনুষ্ঠানিকতা পূৰ্ণ কৰা সাপেক্ষে আপোনাৰ একাউণ্ট আৰম্ভ হৈ যাব। একাউণ্ট আৰম্ভ হোৱাৰ লগে লগেই আমি আপোনাক খবৰ দিম। নতুন শাখাটোক আপোনাৰ স্থায়ী নিৰ্দেশ/প্ৰত্যক্ষ বিকলন যদি কিবা আছে জনাই দিম।

ঘ. আপোনাৰ কাৰেণ্ট একাউণ্ট আমালৈ বা আমাৰ পৰা স্থানান্তৰ কৰাৰ সময়ত আমাৰ কোনো ভুলৰ কাৰণে বা আমাৰ দ্বাৰা অনাৱশ্যক পলম হোৱাৰ কাৰণে যদি আপুনি কোনো বেঙ্ক শুল্ক দিবলগীয়া হয় তেন্তে আমি তাক বাতিল কৰিম।

### 8.1.1 চেভিংচ/কাৰেণ্ট একাউণ্ট

যেতিয়া আপুনি ডিপজিট একাউণ্ট খোলে, আমি

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

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

গ. আপোনাৰ চেভিংচ একাউণ্টত কি হাৰত কি ম্যাদত সুদ দিয়া হৈছে আৰু ইয়াৰ গণনা কেনেকৈ কৰা হয় সেই বিষয়ে জনাম।

### ন্যূনতম জমাৰাশি

চেভিংচ একাউণ্টত বজাই ৰাখিবলগীয়া ন্যূনতম জমাৰাশি আমাৰ শাখাসমূহত প্ৰদৰ্শন কৰি ৰখা হ'ব।

জমা যোজনা, যেনে চেভিংচ বেঙ্ক একাউণ্ট আৰু কাৰেণ্ট একাউণ্ট বা আন যিকোনো প্ৰকাৰৰ ডিপজিট একাউণ্টৰ বাবে, আমি আপোনাক

ক. এনে একাউণ্টৰ সঞ্চালন নিয়ন্ত্ৰণ কৰা নিয়ম আৰু চৰ্তৰ অংশৰূপে বজাই ৰাখিবলগীয়া ন্যূনতম জমাৰাশিৰ বিষয়ে জনাম;

খ. আপোনাৰ দ্বাৰা একাউণ্টত ন্যূনতম জমাৰাশি বজাই ৰাখিব নোৱাৰাৰ ক্ষেত্ৰত ধাৰ্য শুল্কৰ বিষয়ে জনাম। শুল্কৰ বিতং বিৱৰণ দৰ সূচীত অন্তৰ্ভুক্ত হৈ থাকিব।

গ. জমা ৰাখিব লগা ন্যূনতম ৰাশিৰ পৰিৱৰ্তনৰ বিষয়ে 30 দিন আগতে জনাম। জাননীৰ এই সময়ছোৱাত, নিৰ্ধাৰিত উচ্চ ন্যূনতম জমাৰাশি নৰখা কাৰণে আপোনাৰ পৰা কোনো ভৰণী লোৱা নহয়।

### শুল্ক

চেক বুক জাৰি, একাউন্টৰ অতিৰিক্ত/ডুপ্লিকেট বিৱৰণ, ডুপ্লিকেট পাছবুক, আদায়কৃত চেকৰ প্ৰতিলিপি, ফলিঅ' শুল্ক, ডেবিট কাৰ্ড, এটিএম কাৰ্ড, স্বাক্ষৰৰ সত্যনিৰূপণ, অপৰ্যাপ্ত জমাখনৰ বাবে চেকৰ প্ৰত্যাৰ্পণ, নিৰ্দেশ বা একাউন্টৰ ধৰণত পৰিবৰ্তন সম্পৰ্কে /কাৰেণ্ট একাউন্ট বন্ধ কৰা আদিৰ কাৰণে বিশেষ শুল্ক আমাৰ দৰ সূচীত অন্তৰ্ভুক্ত কৰা হ'ব। আগবঢ়োৱা ৰেহাই/সাহায্যৰ মূল বৈধ কালৰ ভিতৰত (যেনে ধৰক আজীৱন ক্রেডিট কাৰ্ডৰ ওপৰত নবীকৰণ মাচুলৰ স্থায়ী ৰেহাই) প্ৰত্যাহাৰ কৰা নহ'ব।

### বিৱৰণ

ক. আপোনাৰ একাউন্ট ছোৱাছিতা কৰাত তথা তাৰ প্ৰিষ্টি পৰীক্ষা কৰাত সহায় কৰাৰ বাবে আমি আপোনালৈ একাউন্টৰ মাহেকীয়া বিৱৰণ প্ৰদান কৰিম, যদিহে আপুনি পাছবুকৰ সুবিধা লোৱা নাই।

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

গ. আপুনি কাউণ্টাৰত শেহতীয়া কেইটামান লেনদেন চাব পাৰিব। তদুপৰি সুবিধা থকা ক্ষেত্ৰত আপুনি আপোনাৰ লেনদেন এটিএম-ত বা আপোনাৰ ইণ্টাৰনেট একাউন্টৰ জৰিয়তে ফোনযোগে অথবা মবাইল বেঙ্কিং যোগে চাবলৈ সক্ষম হ'ব।

ঘ. যদিহে আপুনি ইচ্ছা কৰে আৰু যদি আমাৰ ওচৰত তেনে সুবিধা আছে তেন্তে আমি আপোনাৰ একাউন্টৰ বিৱৰণ ই-মেইল বা আমাৰ সুৰক্ষিত ইণ্টাৰনেট বেঙ্কিং সেৱাৰ জৰিয়তেও আপোনালৈ পঠিয়াম।

ঙ. আপোনাৰ পাছবুক/বিৱৰণত কৰা প্ৰিষ্টিসমূহ যাতে চমু আৰু বোধগম্য হয় তাক আমি নিশ্চিত কৰিম।

### 8.1.2 টাৰ্ম ডিপজিট

যেতিয়া আপুনি আমাৰ ওচৰত টাৰ্ম-ডিপজিট একাউন্ট খুলিব তেতিয়া আমি:

ক. ম্যাদ সমাপ্তিত আপোনাৰ জমাৰাশিৰ কি ব্যৱস্থা কৰিব লাগিব তাৰ বাবে আবেদন প্ৰপত্ৰত আপোনাৰ পৰা আদেশ ল'ম।

খ. ম্যাদ সমাপ্তিৰ পূৰ্বে টাৰ্ম-ডিপজিট প্ৰত্যাহাৰ কৰাৰ কাৰ্যবিধি আপোনাক

জনাৰু।

গ. টাৰ্ম ডিপজিটৰ ম্যাদ সমাপ্তিৰ পূৰ্বে প্ৰত্যাহাৰৰ বাবে প্ৰযোজ্য সুদৰ হাৰ আৰু শুঙ্কৰ বিষয়ে আপোনাক জনাৰু।

ঘ. ম্যাদ সমাপ্তিৰ অন্তত ডিপজিট নবীকৰণৰ ক্ষেত্ৰত প্ৰযোজ্য চৰ্তাৱলী আৰু সুদৰ হাৰৰ বিষয়ে, ডিপজিট গ্ৰহণ কৰাৰ সময়ত জনাৰু।

ঙ. আপোনাৰ একাউণ্টত জমা ৰখা ধনৰাশিৰ বিপৰীতে অৰ্জন হোৱা সুদৰ ক্ষেত্ৰত প্ৰযোজ্য আয়কৰ আইনৰ প্ৰাৰধানসমূহ, আইনখনৰ অধীনত থকা আমাৰ বাধ্যবাধকতা আৰু (TDS) সূত্ৰতে কৰ আদায়ৰ পৰা ৰেহাই লাভৰ বাবে থকা ব্যৱস্থাৱলী সম্বন্ধে আপোনাক পৰামৰ্শ দিমা।

চ. যদি সুদৰ উপাৰ্জনৰ বাবে কৰ দিয়াৰ বাবে আপুনি দায়বদ্ধ নহয়, তেন্তে আবেদনৰ সময়তে আপোনাৰ পৰা 15H/15G প্ৰপত্ৰ আপোনাৰ পৰা ৰাখিমা।

ছ. আপোনাৰ জমাধনৰ বিনিময়ত পোৱা সুদৰ পৰা কৰ কৰ্তন কৰিলে আমি তাৰ আৱশ্যকীয় প্ৰমাণপত্ৰ দিমা।

**জমাধনৰ বিপৰীতে অগ্ৰিম**

টাৰ্ম ডিপজিটৰ বিপৰীতে প্ৰাপ্ত ঋণ/অ'ভাৰড্ৰাফটৰ সুবিধা আমি আপোনাক জনাৰু।

### **8.1.3 "ন' ফিল্‌চ" একাউণ্ট**

'শূন্য' বা অতি কম ন্যূনতম জমাৰাশিৰ সৈতে এটা "ন' ফিল্‌চ" একাউণ্ট আমি আপোনাক আগবঢ়াৰু। এনে এটা একাউণ্টত থকা বিভিন্ন সেৱা/যোজনাৰ বাবে প্ৰযোজ্য শুঙ্ক এখন পৃথক দৰ সূচীত উল্লেখ কৰা হ'ব। এনে একাউণ্টত লেনদেনৰ স্বৰূপ আৰু সংখ্যা সীমিত কৰা যাব পাৰে যাৰ বিষয়ে আপোনাক একাউণ্ট খোলাৰ সময়তে সুস্পষ্ট ভাবে জনাই দিয়া হ'ব।

### **8.1.4 নাবালকৰ একাউণ্ট**

আমাক সুধিলে আমি জনাই দিম নাবালকৰ একাউণ্ট কেনেকৈ খুলিব পৰা যায় আৰু ইয়াৰ পৰিচালনা কেনেকৈ কৰিব পৰা যায়।

### **8.1.5 বিশেষ একাউণ্ট**

আমি আমাৰ বিশেষ গ্ৰাহক সকলৰ বাবে, যেনে ধৰক জেষ্ঠ নাগৰিক, শাৰীৰিকভাবে অক্ষম আৰু নিৰক্ষৰ ব্যক্তি আদিক আমাৰ সৈতে বেঙ্কিঙৰ কাম সহজ আৰু সুবিধাজনক কৰি তুলিবলৈ যৎপৰোনাস্তি চেষ্টা চলাৰু। ইয়াৰ বাবে

এনে আবেদক আৰু গ্ৰাহকৰ বাবে সুবিধাজনক নীতি, যোজনা আৰু সেৱা প্ৰস্তুত কৰাটো অন্তৰ্ভুক্ত হ'ব।

আমি দৃষ্টিহীন/অন্যান্য শাৰীৰিকভাবে অক্ষম ব্যক্তিক একাউণ্ট খোলাৰ কাৰ্যবিধি তথা অন্য নিয়ম আৰু চৰ্তৰ বিষয়ে জনাম, যদিহে তেওঁ বেঙ্কলৈ নিজেই তেওঁক আৰু বেঙ্ক দুয়ো পকে জনা এজন সাক্ষীৰ সৈতে আহে।

### 8.1.6 নিষ্ক্ৰিয়/অব্যৱহৃত একাউণ্ট

ক. আমি আপোনাক একাউণ্ট খোলাৰ সময়তে জনাম আপোনাৰ একাউণ্ট কিমান দিনলৈ অপাৰেট নকৰিলে ইয়াক নিষ্ক্ৰিয়/অব্যৱহৃত একাউণ্টৰূপে ধৰা হ'ব। আপোনাৰ একাউণ্টক নিষ্ক্ৰিয়, অব্যৱহৃত ৰূপে বৰ্গীকৃত কৰাৰ বা দাবীদাৰ নথকা একাউণ্ট ৰূপে গণ্য কৰাৰ তথা তাৰ পৰিণাম আদিৰ বিষয়ে আপোনাক তিনি মাহৰ আগতে জনাম;

খ. একাউণ্ট অব্যৱহৃত/নিষ্ক্ৰিয় হিচাপে শ্ৰেণীভুক্ত কৰাৰ আগতে যুটীয়া ধাৰকসকলকো জনোৱা হ'ব।

গ. আপুনি যদি একাউণ্টটো সক্ৰিয় কৰিবলৈ বিচাৰে, তেন্তে তাৰবাবে কৰিব লগীয়া কাৰ্যবিধি আপোনাক জনাম।

ঘ. অব্যৱহৃত একাউণ্ট সক্ৰিয় কৰাৰ বাবে কোনো শুল্ক লগোৱা নহয়।

### 8.1.7 আপোনাৰ একাউণ্ট বন্ধ কৰা

সাধাৰণ পৰিস্থিতিত, অতি কমেও 30 দিনৰ জাননী নিদিয়াকৈ আপোনাৰ একাউণ্ট আমি বন্ধ নকৰো। 'সাধাৰণ' নহয় বুলি ধৰা পৰিস্থিতিৰ ভিতৰত একাউণ্ট অনুচিতভাৱে পৰিচালনা কৰা আদি পৰে। এনে ক্ষেত্ৰত আপুনি ইতিমধ্যে জাৰি কৰা চেকৰ বাবে বিকল্প ব্যৱস্থা কৰিব লাগিব তথা এনে একাউণ্টত নতুন চেক জাৰী কৰাৰ পৰা বিৰত থাকিব লাগিব।

### 8.2 ক্লিয়েৰিং চক্ৰ/সংগ্ৰহ সেৱা

ক. আমি সংগ্ৰহৰ বাবে চেক/ড্ৰাফট্ (ইন্সট্ৰুমেণ্ট) আদি দাখিল কৰাৰ পাছত আপুনি ধন কেতিয়া উলিয়াব পাৰিব আৰু আমাৰ চেক সংগ্ৰহ নীতি অনুযায়ী আপুনি বিলম্বিত সুদৰ বাবে কেতিয়া যোগ্য হ'ব ইত্যাদি বিৱৰণ সমন্বিতে আপোনাক স্থানীয় আৰু বাহিৰৰ চেক আদিৰ বাবে ক্লিয়েৰিং চক্ৰৰ বিষয়ে আপোনাক জনাম।

খ. চেক আদি (instrument) সংগ্ৰহ কৰাত যিকোনো বিলম্বৰ বাবে,

আপোনাৰ পৰা দাবীৰ বাবে অপেক্ষা নকৰাকৈ, আমাৰ চেক সংগ্ৰহ/ক্ষতিপূৰণ নীতিৰ মতে আপোনাক ক্ষতি আদায় দিমা।

গ. যদি আমি বাহিৰৰ (Outstation) চেকৰ বাবে ততালিকে ক্রেডিট সুবিধা প্ৰদান কৰো, তেন্তে আমি আপোনাক প্ৰযোজ্য নিয়ম আৰু চৰ্ত, যেনে আপুনি জমা দিয়া চেকৰ বাবে ক্রেডিটৰ সৰ্বোচ্চ সীমা, সন্তুষ্টতাৰে একাউন্ট পৰিচালনা আদি সমন্বিতে বিতংভাৱে জনাম।

ঘ. আমি আমাৰ চেক সংগ্ৰহ নীতি অনুসৰি চলিম আৰু কেনেবাকৈ আপুনি জমা দিয়া চেক লেনদেনৰ মাজত হেৰাই গলে ডুপ্লিকেট চেক/ড্ৰাফট আদি উলিয়াবলৈ সৰ্ব্বতো প্ৰকাৰে সহায় কৰিম।

ঙ. যেতিয়া আপুনি একাউন্ট খুলিব আৰু পাছত যেতিয়াই আপুনি বিচাৰিব উপৰোক্ত তথ্য আমি আপোনাক দিমা। যদি আমাৰ নীতিত কোনো পৰিবৰ্তন ঘটেৱা হয়, তেন্তে সংশোধিত নীতি আমাৰ ৱেবচাইটত আৰু আমাৰ সকালো শাখাত প্ৰদৰ্শিত কৰিম।

### 8.3 নগদ ধনৰ লেনদেন

(ক) ক'ৰ বেংকিঙৰ অধীনৰ আমাৰ যিকোনো শাখাতে চেক/নগদ ধন গ্ৰহণ কৰিম আৰু নগদ প্ৰদান কৰিম যদিহে এনে লেনদেনৰ বাবে প্ৰযোজ্য লেনদেনৰ ধৰণ বা শুল্ক সম্পৰ্কীয় কোনো বাধা নিষেধ নাথাকে।

(খ) RBI ৰ নিৰ্দেশাৱলী অনুযায়ী আমাৰ এনেবোৰ শাখাত লেতেৰা/ফটা ছিটা নোট আৰু/বা সৰু মুদ্ৰা বদলাই দিমা।

(গ) নিৰ্দিষ্ট ধনৰাশিৰ ওপৰত লেনদেনৰ বাবে আপুনি PAN কাৰ্ড দাখিল কৰাৰ প্ৰয়োজন হ'ব।

(ঘ) ATM ৰ যোগেদি লেনদেনত ভুলভাৱে ব্যয়ভুক্ত হোৱা ৰাশিৰ বিপৰীতে আপোনাৰ পৰা অভিযোগ পোৱা তাৰিখৰ পৰা সৰ্বাধিক ১২ কৰ্মদিনৰ ভিতৰত সেইৰাশি আপোনাক পৰিশোধ কৰিম।

#### 8.3.1 প্ৰত্যক্ষ বিকলন আৰু স্থায়ী নিৰ্দেশ

(ক) আমি, আপুনি একাউন্ট খোলাৰ সময়ত, প্ৰত্যক্ষ বিকলন (ডাইৰেক্ট ডেবিট) আৰু স্থায়ী নিৰ্দেশে কিদৰে কাম কৰে তথা আপুনি কেনেদৰে এইবিলাক লিপিবদ্ধ/বাতিল কৰিব পাৰিব আৰু এইবিলাকৰ সৈতে জৰিত শুল্ক আদিৰ বিষয়ে জনাম। সময়ে সময়ে সংশোধিত দৰ সূচী অনুযায়ী শুল্ক লোৱা হ'ব।

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

(গ) আপোনাৰ একাউণ্টৰ পৰা অনধিকাৰভাৱে/ভুলবশত: প্রত্যক্ষ বিকলন কৰি দিয়া হৈছে বুলি নিৰ্দ্ধাৰণ কৰাৰ লগে লগে সুদৰ সৈতে আপোনাৰ একাউণ্টলৈ ধন ঘূৰাই দিয়া হব তথা বেঙ্কৰ ক্ষতিপূৰণ নীতি অনুযায়ী আপোনাক ক্ষতিপূৰণ দিয়া হব।

#### 8.4 প্রদান ৰোধ (পে'মেণ্ট ষ্টপ) কৰাৰ সুবিধা

(ক) আমি আপুনি জাৰি কৰা চেকৰ ক্ষেত্ৰত ধন-আদায় ৰোধ কৰাৰ নিৰ্দেশ গ্ৰহণ কৰিম। আপোনাৰ নিৰ্দেশ পোৱাৰ লগে লগে আমি প্ৰাপ্তি স্বীকাৰ কৰিম আৰু যদিহে এই চেক আমি ইতিমধ্যেই ক্লিয়েক কৰা নাই বিহিত ব্যৱস্থা লমা।

(খ) যদিহে কোনো শুষ্ক আছে তাক লগাম আৰু সময়ে সময়ে সংশোধিত দৰ সূচীত তাক অন্তৰ্ভুক্ত কৰিম।

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

#### 8.5 আপোনাৰ দ্বাৰা জাৰিকৃত চেক/বিকলন নিৰ্দেশ

(ক) আপোনাৰ একাউণ্টৰ পৰা প্ৰদত্ত মূল চেক/বিকলন নিৰ্দেশ বা এইবিলাকৰ প্ৰতিলিপি বা এইবিলাকৰ চিত্ৰ আইন মতে আৱশ্যক হোৱা সময়লৈকে আমি ৰাখিম;

(খ) আমাৰ ওচৰত ৰেকৰ্ড থকালৈকে, সাক্ষ্য স্বৰূপে চেক/বিকলন নিৰ্দেশ বা ইয়াৰ প্ৰতিলিপি আপোনাক দিমা। আপোনাৰ একাউণ্টৰ পৰা প্ৰদত্ত চেক/বিকলন নিৰ্দেশ সম্বন্ধে বিবাদে দেখা দিলে, যদিহে তাৰ অনুৰোধ এবছৰ সময়ৰ ভিতৰত কৰা হয় তেন্তে কোনো শুষ্ক লোৱা নহব আৰু এবছৰ সময়ৰ পাছত, দৰ সূচী অনুযায়ী শুষ্ক লগোৱা হব;

(গ) আমি অনাদায় চেক আৰু নিৰ্দ্ধাৰিত সময়সীমা পাৰ হৈ যোৱা চেকৰ

ক্ষেত্ৰত কি ব্যৱস্থা লওঁ আপোনাক জনাম। সময়ে সময়ে সংশোধিত দৰ সূচীত শুদ্ধৰ বিৱৰণ অন্তৰ্ভুক্ত কৰা হ'ব।

## 8.6 বেঙ্কৰ শাখা বন্ধ/স্থানান্তৰ

যদিহে আমি আমাৰ শাখা বন্ধ কৰিবলৈ বা স্থানান্তৰ কৰিবলৈ আঁচনি লওঁ, তেন্তে আমি

(ক) আপোনাৰ অঞ্চলত আন কোনো বেঙ্কৰ শাখা নাথাকিলে আপোনাক তিনি মাহৰ ন'টিচ দিম আৰু আপোনালৈ বেঙ্কিং সেৱা কেনেদৰে অব্যাহত ৰাখিম তাক জনাম;

(খ) আপোনাৰ কেন্দ্ৰত কাৰ্যৰত আন যিকোনো বেঙ্কৰ যদি কোনো শাখা থাকে, তেন্তে দুমাহৰ ন'টিচ দিম।

## 8.7 মৃত একাউন্ট-ধাৰকৰ ক্ষেত্ৰত দাবীৰ নিষ্পত্তি

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

### (ক) উত্তৰজীৱী/মনোনীত ব্যক্তিৰ দফাৰ সৈতে একাউন্ট

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

i) উত্তৰজীৱী/মনোনীত ব্যক্তিৰ পৰিচয় তথা একাউন্ট-ধাৰকৰ মৃত্যুৰ সত্যতা যথোচিত দলিলপত্ৰৰ সাক্ষ্যৰ জৰিয়তে প্ৰমাণিত কৰা হয়;

ii) মৃত ব্যক্তিৰ একাউন্টৰ পৰা ধন আদায় দিয়াত বেঙ্কক বাধা দি উচিত ন্যায়ালয়ৰ পৰা কোনো আদেশ নাথাকে; আৰু

iii) উত্তৰজীৱী/মনোনীত ব্যক্তিক এই কথা স্পষ্ট কৰিদিয়া হৈছে যে তেওঁ মৃত জমাকৰ্তাৰ বৈধ উত্তৰাধিকাৰীৰ ট্ৰাষ্টী হিচাপে বেঙ্কৰ পৰা ধন-আদায় প্ৰাপ্ত কৰিব অৰ্থাৎ তেওঁক দিয়া এনে ধন-আদায়ৰ দ্বাৰা, ধন-আদায় লাভ কৰা উত্তৰজীৱী/মনোনীত ব্যক্তিৰ বিৰুদ্ধে যিকোনো ব্যক্তিকে থাকিব পৰা অধিকাৰ বা দাবী প্ৰভাৱিত নহ'ব।

উপৰোক্ত চৰ্তৰ অধীনত, উত্তৰজীৱী/মনোনীত ব্যক্তিক দিয়া ধন-আদায়ৰ দ্বাৰা বেঙ্কৰ দায়বদ্ধতা সম্পূৰ্ণৰূপে পালন হৈ যাব। এনে ক্ষেত্ৰত, উত্তৰাধিকাৰ প্ৰমাণপত্ৰ, প্ৰশাসনিক পত্ৰ বা প্ৰমাণিত ইচ্ছাপত্ৰ আদি যোগান ধৰিবলৈ দাবী নজনোৱাকৈ অথবা উত্তৰজীৱী/মনোনীত ব্যক্তিৰ পৰা কোনো ক্ষতিপূৰণ বণ্ড বা জামিন প্ৰাপ্ত নকৰাকৈ, মৃত একাউণ্ট-ধাৰকৰ একাউণ্টত থকা ধনৰাশি, লাগিলে যিমানেই নাথাকক, মৃত জমাকৰ্তাৰ উত্তৰজীৱী/মনোনীত ব্যক্তিক আদায় দিয়া হ'ব।

#### (খ) উত্তৰজীৱী/মনোনীত ব্যক্তিৰ দফা বিহীন একাউণ্ট

যি ক্ষেত্ৰত মৃত জমাকৰ্তাই কোনো মনোনয়ন কৰা নাছিল অথবা “কোনো এজন বা উত্তৰজীৱী” (যেনে ধৰক একক বা সংযুক্তভাৱে পৰিচালিত একাউণ্ট) হিচাপে বৰ্ণীকৃত একাউণ্ট বাদ দি বাকী একাউণ্টৰ ক্ষেত্ৰত, আমি সাধাৰণ ব্যক্তিক অসুবিধা বা অকাৰণতে কষ্ট নিদিয়াৰ জৰুৰী আৱশ্যকতাৰ কথা মনত ৰাখি জমাকৰ্তাৰ বৈধ উত্তৰাধিকাৰীক ধন পৰিশোধৰ বাবে সৰল প্ৰণালী গ্ৰহণ কৰিম। আমাৰ লোকচান আশঙ্কা ব্যৱস্থাপন প্ৰণালীৰ প্ৰতি লক্ষ্য ৰাখি, আমি মৃত জমাকৰ্তাৰ একাউণ্টত অৱশেষ ধনৰাশিৰ বাবে এক নূন্যতম সীমা নিৰ্ধাৰণ কৰিম, যি সীমালৈকে ক্ষতিপূৰণৰ এখন পত্ৰৰ বাহিৰে আন কোনো নথিপত্ৰ নিবিচৰাকৈয়ে মৃত জমাকৰ্তা সম্বন্ধীয় দাবী নিষ্পত্তি কৰিব পৰা যাব।

#### (গ) টাৰ্ম ডিপজিট একাউণ্টৰ ম্যাদপূৰ্বে সমাপ্তি

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

#### (ঘ) মৃত জমাকৰ্তাৰ নামত নগদ ধনৰ প্ৰবাহ

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

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

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

### 8.7.2 দাবী নিষ্পত্তিৰ বাবে সময় সীমা

আমি মৃত জমাকৰ্তা সম্বন্ধীয় দাবী নিষ্পত্তি কৰিবলৈ দাবী প্ৰাপ্ত কৰা তাৰিখৰ পৰা ২৫ দিনৰ ভিতৰত উত্তৰজীৱী/মনোনীত ব্যক্তিক ধন আদায় দিবলৈ প্ৰচেষ্টা চলাম, এই চৰ্তত যে বেঙ্ক সম্ভৱ হোৱাকৈ জমাকৰ্তাৰ মৃত্যুৰ প্ৰমাণ তথা দাবীৰ উপযুক্ত পৰিচয় প্ৰদান কৰিব লাগিব।

### 8.8 সুৰক্ষিত জমা লকাৰ

আমি চেফ ডিপজিত লকাৰ আৰু মূল্যৱান বস্তুৰ সুৰক্ষিত জমাৰ ক্ষেত্ৰত প্ৰযোজ্য নিয়ম আৰু কাৰ্যবিধিৰ সম্পূৰ্ণ বিৱৰণ আপোনাক দিম যদিহে আমি এই সেৱা আগবঢ়াওঁ।

### 8.9 বিদেশী মুদ্ৰা বিনিময় সেৱা

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

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

- (i) সেৱাসমূহৰ বিৱৰণ আৰু সেইবিলাক কেনেকৈ ব্যৱহাৰ কৰিব পাৰি;
- (ii) আপুনি বিদেশলৈ পঠিওৱা ধন কেতিয়া তাত গৈ পোৱা উচিত আৰু

পলম, যদিহে হয়, তাৰ কাৰণ আদিৰ বিৱৰণ;

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

(iv) আপুনি ভৰিবলগীয়া কমিছ্যন বা শুষ্কৰ বিৱৰণ তথা এই মৰ্মে এটা সাৱধানবাণী যে মুদ্ৰা প্ৰাপ্ত কৰা ব্যক্তিয়েও বিদেশৰ বেঙ্কত শুষ্ক দিবলগীয়া হব পাৰে;

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

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

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

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

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

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

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

### 8.10 ভাৰতৰ ভিতৰত ধন প্ৰেৰণ

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

(ক) সেৱাসমূহৰ বিৱৰণ আৰু সেইবিলাক কেনেকৈ ব্যৱহাৰ কৰিব লাগে

তাক জনাম।

(খ) আপোনাৰ প্ৰয়োজনীয়তা অনুযায়ী ধন প্ৰেৰণৰ সৰ্বোত্তম উপায়ৰ দিহা দিমা।

(গ) সময়ে সময়ে সংশোধন কৰা দৰসূচী অনুযায়ী সেৱাসমূহৰ বাবে আপুনি দিবলগীয়া কমিশ্যন সমন্বিতে সকলো শুদ্ধৰ সবিশেষ তথ্য ব্যক্ত কৰিমা।  
পলম হোৱাৰ ক্ষেত্ৰত বেঙ্কৰ ক্ষতিপূৰণ নীতি অনুসৰি আপোনাৰ লোকচান/অতিৰিক্ত খৰচৰ বাবে আমি ক্ষতিপূৰণ দিমা।

### 8.11 ধাৰ প্ৰদান

আপোনাক কোনো ঋণ দিয়াৰ আগতে বা আপোনাৰ অ'ভাৰড্ৰাফট, ক্রেডিট কাৰ্ডৰ সীমা বা আন কোনো ধাৰৰ সীমা বঢ়োৱাৰ আগতে, আপুনি ইয়াক পৰিশোধ কৰিবলৈ সক্ষম হবনে নহয় তাক নিৰ্ধাৰণ কৰিমা। আমি সহায় কৰিব নোৱাৰিলে, প্ৰত্যখ্যান কৰাৰ কাৰণ আমি লিখিত ভাবে জনাম। আপোনাৰ দেয়তাৰ বাবে যদি আনৰ পৰা গেৰাণ্টী বা আন চিকিওৰিটি আমি গ্ৰহন কৰাটো যদি আপুনি বিচাৰে, তেন্তে আমি গেৰাণ্টী বা আন চিকিওৰিটি দিব খোজা সেই ব্যক্তি জনক বা তেওঁৰ বিধি পৰামৰ্শদাতাক আপোনাৰ বিত্তৰ বিষয়ে গোপন তথ্য দিবলৈ আপোনাৰ অনুমতি বিচাৰিব পাৰো। তদুপৰি আমি

(ক) তেওঁলোকক নিৰপেক্ষ বিধি পৰামৰ্শ লবলৈ উৎসাহিত কৰিম যাতে তেওঁলোকে তেওঁলোকৰ প্ৰতিশ্ৰুতি তথা তেওঁলোকৰ সিদ্ধান্তৰ সম্ভব্য পৰিণামৰ কথা বুজি পায় (য'ত উচিত সেই ক্ষেত্ৰত আমি তেওঁলোকক চহী কৰিবলৈ কোৱা নথিপত্ৰত এনে অনুমোদনৰ কথা স্পষ্ট আৰু প্ৰকট ৰূপত থাকিব);

(খ) তেওঁলোকক কম যে গেৰাণ্টী বা আন চিকিওৰিটি দিয়াৰ ফলত আপোনাৰ পৰিবৰ্তে তেওঁলোক বা তেওঁলোকো আপোনাৰ লগতে দায়ী হব পাৰে

(গ) তেওঁলোকৰ দেয়তা কি হব জনাম।

#### 8.11.1 ঋণ যোজনা সমূহ

ঋণৰ বাবে আবেদন আৰু ইয়াৰ প্ৰচেছিং

(ক) ঋন এটা আৰম্ভ কৰাৰ সময়ত আবেদন প্ৰপত্ৰৰ অংশ হিচাপে, অস্থিৰ বা নিৰ্দিষ্ট হাৰৰ সুদৰ হাৰ, লগতে প্ৰচেছিংৰ বাবে দিবলগীয়া মাচুল/শুল্ক, ঋন মঞ্জুৰ/বিতৰণ নহলে ঘূৰাই দিবলগা এনে মাচুলৰ বাৰ্শি, সময়ৰ পূৰ্বে আদায় দিয়াৰ ঐচ্ছিক সুবিধা আৰু মাচুল, যদিহে থাকে, বিলম্বিত পৰিশোধৰ বাবে সুদৰ

দণ্ড হাৰ, যদি প্ৰযোজ্য, নিৰ্দিষ্টৰ পৰা অস্থিৰ হাৰলৈ অথবা অস্থিৰ হাৰৰ পৰা নিৰ্দিষ্ট হাৰলৈ ঋন সলনি কৰাৰ বাবে দিবলগা ৰূপান্তৰণ মাচুল, যিকোনো সুদ পূৰণৰ নিৰ্ধাৰণ খণ্ডৰ স্থিতি আৰু আন তেনেবোৰ বিষয় যাৰ দ্বাৰা ঋনীৰ স্বার্থ প্ৰভাৱগ্ৰস্ত হয়, এই সকলোৰে বিষয়ে সূচিত কৰিম যাতে আপুনি অন্য বেংকৰ যোজনাৰ সৈতে অৰ্থপূৰ্ণ তুলনা কৰিব পাৰে আৰু সঠিক সিদ্ধান্ত ল'ব পাৰে।

(খ) আমি সততে আপোনাৰ ঋন আবেদনৰ প্ৰাপ্তি স্বীকাৰ কৰিম। আপোনাৰ ঋন আবেদনত, যি সময়ছোৱাৰ ভিতৰত আপুনি আপোনাৰ ঋন অনুৰোধ সম্পৰ্কীয় সিদ্ধান্তৰ বিষয়ে জানিব পাৰিব, সেই অৱধি উল্লেখ কৰিবলৈ পাৰ্য্যমানে চেষ্টা কৰিম।

(গ) আপুনি গ্ৰহণ কৰা ঋন-সুবিধাক পৰিচালনা কৰা অতি গুৰুত্বপূৰ্ণ নিয়ম তথা চৰ্তাৱলী MITC আপোনাক দিম।

(দফা 3.3 -সুদৰ হাৰ আৰু দফা 8.15 -বীমা চাওক)

(ঘ) সচৰাচৰ ঋন আবেদন প্ৰচেছিঙৰ বাবে প্ৰয়োজনীয় সকলো তথ্য আমি আবেদন দিয়াৰ সময়তে সংগ্ৰহ কৰিম। কোনো অতিৰিক্ত তথ্যৰ প্ৰয়োজন হলে আমি লগে-লগে আপোনাৰ লগত যোগাযোগ কৰিম।

(ঙ) মঞ্জুৰীকৰা ৰাশি, নিয়ম আৰু চৰ্তাৱলী (দফা 3.5 চাওক), আপোনাৰ আৰু বেংকৰ উত্তৰদায়িত্ব আদিৰ সবিশেষ জনাই আমি আপোনাক মঞ্জুৰী পত্ৰ দিম।

(চ) আমি আপোনাক ঋন পৰিশোধৰ সূচী এখন (ঋনৰ কালছোৱাৰ বাবে মূল আৰু সুদ পৰিশোধৰ সূচী) দিম।

(ছ) সুদৰ হাৰ সলনি হোৱাৰ ক্ষেত্ৰত সম পৰিমাণৰ মাহিলি কিস্তি অপৰিবৰ্তিত ৰাখিবলৈ আৰু অৱধি বৃদ্ধি কৰিবলৈ অথবা তাৰ ওলোটোটো কৰাৰ বিকল্প সুবিধা আপোনাৰ আছে নে নাই, আপোনাক জনাম।

(জ) আপুনি দাখিল কৰা সকলো ঋন নথিৰ সত্য নিৰূপিত প্ৰতিলিপি, ঋন নথিত উল্লেখিত সকলো সংলগ্নকৰ একোটা প্ৰতিলিপি, সমন্বিতে আমাৰ খৰছত যোগান ধৰিম।

(ঝ) যিকোনো ঋনৰ বাবে আমি চিকিউৰিটি/সমৰ্থক আমানত হিচাপে গ্ৰহণ কৰা সম্পত্তিৰ স্বত্বাধিকাৰমূলক সকলো নথিৰ লগতে আপোনাৰ পৰা পোৱা সকলো দিনাংকিত/অদিনাংকিত চেকৰ লিখিত ৰছিদ দিম।

(ঞ) সম্পূৰ্ণ মাহিলি কিস্তি/ঋণৰ সম্পূৰ্ণ বাশি আপুনি আদায় দিলে সকলো অনাদায় চেক/উত্তৰ দিনাংকিত চেকবোৰ আপোনাক ঘূৰাই দিম।

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

(ঠ) সন্মত হোৱা বা চুক্তিবদ্ধ হোৱা সকলো দেয় পৰিশোধৰ ক্ষেত্ৰত চিকিউৰিটি/নথি/সম্পত্তি বন্ধকৰ স্বত্বাধিকাৰ বিলেখ ঘূৰাই দিয়াত ১৫ দিনতকৈ পলম হলে আমি আপোনাক ক্ষতিপূৰণ দিম।

(ড) ঋন দিয়াৰ ক্ষেত্ৰত আমি লিঙ্গ, জাতি আৰু ধৰ্মৰ ভিত্তিত কোনো ভেদভাৱ নকৰো। অৱশ্যে, এই কথাই আমাক সমাজৰ বিভিন্ন বৰ্গৰ বাবে আচনি প্ৰৱৰ্তন কৰাত বা তেনে আচনিত যোগ দিয়াত কোনো বাধা দিব নোৱাৰিব।

(ঢ) ঋণ লওঁতা, বেংক অথবা বিত্তীয় প্ৰতিষ্ঠানৰ পৰা পোৱা ঋণ একাউণ্ট স্থানান্তৰৰ বাবে অনুৰোধৰ প্ৰচেছিং আমি গতানুগতিকভাৱে কৰিম আৰু তেনে অনুৰোধ পোৱাৰ ২১ দিনৰ ভিতৰত আমাৰ সন্মতি অথবা অন্যথা জনাই দিম।

## 8.12 গেৰাণ্টী

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

- (ক) গেৰাণ্টৰ ৰূপে আপোনাৰ দেয়তা।
- (খ) বেঙ্কৰ প্ৰতি আপুনি প্ৰতিশ্ৰুতি দিবলগীয়া দেয়তাৰ ধনবাশি।
- (গ) যিবোৰ পৰিস্থিতিত আমি আপোনাক দেয়তা আদায় দিবলৈ কম।
- (ঘ) গেৰাণ্টৰ ৰূপে ধন আদায় দিবলৈ ব্যৰ্থ হলে, বেঙ্কত থকা আপোনাৰ আন ধনৰ সাহায্য লব পাৰিবনে নাই সেইকথা জনাম।
- (ঙ) গেৰাণ্টৰ ৰূপে আপোনাৰ দেয়তা কোনো বিশেষ মাত্ৰালৈকে সীমিত নে সেয়া অসীমিত তাক জনাম। আৰু
- (চ) কেনেকুৱা সময় আৰু পৰিস্থিতিত গেৰাণ্টৰ ৰূপে আপোনাক আপোনাৰ দেয়তাৰ পৰা মুক্ত কৰা হব আৰু আপোনাক এই বিষয়ে কেনেকৈ জনোৱা হ'ব,

সেই কথা কমা।

খ. আপুনি যাৰ গেৰাণ্টৰ হৈছে সেই ধাৰ লগুঁতাজনৰ আৰ্থিক স্থিতিত কোনো প্ৰতিকূল পৰিবৰ্তন দেখা গলে আপোনাক জনাম।

গ. আপুনি সন্মত বা চুক্তিবদ্ধ হোৱা সকলো দেয় পৰিশোধৰ ১৫ দিনৰ ভিতৰত আপোনাৰ সকলো চিকিউৰিটি/নথি/সম্পত্তি বন্ধকীৰ স্বত্বাধিকাৰমূলক নথি পত্ৰ আপোনাক ঘূৰাই দিমা।

ঘ. আপুনি সন্মত হোৱা বা চুক্তিবদ্ধ হোৱা সকলো দেয় পৰিশোধৰ ক্ষেত্ৰত চিকিউৰিটি/নথি/সম্পত্তি বন্ধকীৰ স্বত্বাধিকাৰমূলক নথি ঘূৰাই দিয়াত ১৫ দিনতকৈ পলম হলে আমি আপোনাক ক্ষতিপূৰণ দিমা।

### 8.13 সাধাৰণ তথ্য

আমি (ক) আপোনাক ঋণ/ক্রেডিট কাৰ্ডৰ মঞ্জুৰীৰ বিষয়ে জনোৱাৰ সময়তে, আমাৰ ঋণ আৰু ক্রেডিট কাৰ্ড সম্ভাৰৰ মুখ্য বৈশিষ্টসমূহ তথা লগতে তাত প্ৰযোজ্য মাচুল আৰু শুল্কৰ কথা বুজাই আপোনাক সম্পূৰ্ণ তথ্য দিমা।

(খ) আপুনি লোৱা ঋণ/ক্রেডিট কাৰ্ডৰ সুবিধাৱলী পৰিচালনা কৰা অতিশয় গুৰুত্বপূৰ্ণ নিয়ম আৰু চৰ্তাৱলী (MITC) আমি আপোনাক দিমা।

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

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

(ঙ) যদি আমি আপোনাক অ'ভাৰড্ৰাফ্টৰ সুবিধা দিওঁ বা আপোনাৰ অ'ভাৰড্ৰাফ্টৰ বৰ্তমানৰ সীমা বঢ়াই দিওঁ তেন্তে আপোনাৰ অ'ভাৰড্ৰাফ্ট আমি বিচৰাৰ লগে লগে নে অন্যথাই পৰিশোধ্য হব আমি আপোনাক জনাম। প্ৰয়োজন হলে আমি আপোনাক এনে একাউণ্টত ধনৰাশিৰ অধিক আহৰণ কেনেকৈ নিৰ্ণয়

কৰা হয় আৰু তাৰ ওপৰত সুদ কেনেকৈ গণনা কৰা হয়, তাক জনাম।

(চ) ক্রেডিট কাৰ্ডৰ লিমিট বঢ়োৱা আৰু ব্যক্তিগত ধাৰৰ সীমা টপ-আপ কৰাকে ধৰি কোনো ধৰণৰ অবাঞ্ছিত প্ৰাক-মঞ্জুৰীকৃত ক্রেডিট সুবিধা আগনবঢ়াওঁ,

(ছ) টেলিফোনযোগে ঋণ সুবিধা আগবঢ়ালে/মঞ্জুৰ কৰিলে, আপোনাৰ পৰা লিখিত সন্মতি পোৱাৰ পাছতহে মঞ্জুৰীকৃত ঋণ ৰাশি আপোনাৰ একাউন্টত জমা কৰিম।

(জ) আপোনাৰ সন্মতি নোহোৱাকৈ তেনে কৰিলে/আপুনি সন্মতি নিদিয়া ৰাশিৰ বাবে কাৰ্ডত বিল কৰিলে, সেই ভৰণী লগে-লগে বদ কৰাই নহয় বৰষুণ আমি বদ-বদল কৰা ৰাশিৰ দুগুণ মূল্যৰ দণ্ডও ভৰিম।

## 8.14 ক্রেডিট কাৰ্ড

### 8.14.1 সাধাৰণ তথ্য

(ক) আপুনি যেতিয়া কাৰ্ডৰ বাবে আবেদন জনাব, সেই সময়ত আমি আপোনাক জনাম সকলো সংশ্লিষ্ট নিয়ম আৰু চৰ্ত, যেনে ধণ্ডৰক মাচুল আৰু সুদৰ হাৰ, বিলিং আৰু ধন-আদায়, অ'ভাৰডিউজ গণনাৰ পদ্ধতি, নবীকৰণ আৰু সমাপ্তিৰ প্ৰক্ৰিয়া আৰু এনে কোনো আন সকলো তথ্য যাক ক্রেডিট কাৰ্ড সন্মতনৰ বাবে আপোনাৰ দৰকাৰ হ'ব পাৰে।

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

(গ) যেতিয়া আপুনি আমাৰ যোজনা/সেৱা ল'ব/তাৰবাবে আবেদন জনাব, তেতিয়া আপোনাক আমাৰ লক্ষ্যৰ 'টাৰ্ন এৰাউণ্ড টাইম'-ৰ কথা জনাম।

(ঘ) আপোনাৰ প্ৰথম কাৰ্ডখনৰ সৈতে আমি আপোনালৈ চাৰ্ভিচ গাইড/মেম্বাৰ বুকলেট পঠিয়াম য'ত বিতংকৈ নিয়ম আৰু চৰ্ত থাকিব তথা আপোনাৰ কাৰ্ড হেৰালে/অপব্যৱহাৰ হলে আপোনাৰ একাউন্টত হ'ব পৰা লোকচানৰ বাবে আপোনাৰ দায়িত্ব তথা আপোনাৰ কাৰ্ডৰ ব্যৱহাৰৰ সৈতে জড়িত অন্য তথ্য থাকিব।

(ঙ) 5000 টকা আৰু উচ্চতৰ মূল্যৰ সকলো 'card not present' (কাৰ্ড পোৱা নাই) লেনদেনৰ বাবে আমি আপোনাক 'Online Alert' দিম।

চ. আপোনাৰ কাৰ্ডৰ বিৱৰণত দিয়া কোনো লেনদেন আপুনি বুজি নাপালে, যদি আপুনি বিচাৰে আমি আপোনাক অধিক বিৱৰণ দিম। যি ক্ষেত্ৰত আপোনাৰ দাবী

আমি গ্ৰহন নকৰো, সেই ক্ষেত্ৰত আমি প্ৰমান দিম যে সেই লেনদেনৰ বাবে আপুনিয়ই অনুমোদন জনাইছিল।

#### 8.14.2 ক্ৰেডিট কাৰ্ড/পিনৰ জাৰিকৰণ

(ক) আপোনাৰ ক্ৰেডিট কাৰ্ড/পিন আমি কুৰিয়াৰ/ডাকযোগে কেৱল আপুনি দিয়া ডাক ঠিকনালৈ অথবা আপুনি দিয়া বিকল্প ঠিকনালৈ (যদি ডাক ঠিকনাত পঠিওৱা সম্ভৱ ন'হল) পঠিয়াই দিম। বিকল্পস্বৰূপে, আপুনি যদি বিচাৰে আপোনাৰ ক্ৰেডিট কাৰ্ড/পিন আপোনাৰ যথোচিত চিনাক্তকৰণৰ পাছত আমাৰ শাখাত আপোনাক ডেলিভাৰি দিব পাৰো।

(খ) আমি আপোনালৈ নিষ্ক্ৰিয় (যাক লগে লগে ব্যৱহাৰৰ বাবে সাজু কৰি ৰখা নহয়) ক্ৰেডিট কাৰ্ডে জাৰি কৰিব পাৰো যদিহে আমি আপোনাৰ প্ৰ'ফাইল কাৰ্ড জাৰি কৰাৰ বাবে যথোচিত বুলি বিবেচনা কৰো। এনে নিষ্ক্ৰিয় ক্ৰেডিট কাৰ্ড আপুনি আৱশ্যকীয় পদক্ষেপ লোৱাৰ পাচত আৰু নিৰ্দিষ্ট চৰ্তসমূহ পূৰণ হোৱাৰ পাচতহে সক্ৰিয় হব।

(গ) আপোনাৰ সন্মতি অবিহনে কাৰ্ড সক্ৰিয় কৰিলে/আপুনি সন্মতি নিদিয়া কাৰ্ডৰ বাবে বিল দিলে, আমি সেই ভৰণী লগে-লগে বদ-বদল কৰাই নহয় বৰঞ্চ বদ-বদল কৰা ৰাশিৰ দুগুণ মূল্য দণ্ডও ভৰিম।

(ঙ) কেৱল আপোনাৰ লিখিত অনুমতি লৈহে আপোনাৰ কাৰ্ডত ঋণ/ক্ৰেডিট সুবিধা প্ৰদান কৰিম/ঋণৰ সীমা বৃদ্ধি কৰিম।

(চ) আপোনাৰ কাৰ্ডৰ ক্ৰেডিট সীমা যদি হ্রাস কৰা হয়, আমি ততালিকে এচ এম্ এচ/ই-মেইল ৰোগে আৰু তাৰ পিচত লিখিত ভাবে জনাম।

(ছ) যেতিয়া আপোনাৰ পিন (PIN-ব্যক্তিগত চিনাক্তকৰণ সংখ্যা) আবণ্টন কৰা হয়, আপোনাৰ ডাক ঠিকনালৈ ইয়াক পৃথকভাৱে পঠিওৱা হয়।

#### 8.14.3 ক্ৰেডিট কাৰ্ডৰ প্ৰবিৱৰণ

(ক) ক্ৰেডিট কাৰ্ড একাউণ্টৰ ব্যৱস্থাপনত আপোনাক সহায় কৰিবলৈ তথা ক্ৰেডিট কাৰ্ডৰ জৰিয়তে কৰা ক্ৰয়/নগদ ধন আহৰণৰ সবিশেষ তথ্য আপুনি পৰীক্ষা কৰি চোৱাৰ সুবিধা দিবলৈ, আমি আপোনালৈ ক্ৰেডিট কাৰ্ডৰ বিৱৰণ বিনামূল্যে মাহিলি ডাকযোগে আৰু আপুনি ইচ্ছা কৰিলে ইণ্টাৰনেটৰ জৰিয়তে পঠিয়াম। ক্ৰেডিট কাৰ্ডৰ বিৱৰণ প্ৰতি মাহতে পূৰ্বনিৰ্ধাৰিত তাৰিখত আপোনাৰ ডাক ঠিকনালৈ বিনামূল্যে পঠিওৱা হব।

(খ) এই তথ্য আপুনি নোপোৱাৰ ক্ষেত্ৰত, অনুগ্রহ কৰি আমাৰ সৈতে যোগাযোগ কৰিব আৰু এই বিৱৰণ আমি পুনৰ পঠিওৱাৰ ব্যৱস্থা কৰিম যাতে আপুনি ইয়াৰ ধন-আদায় দিব পাৰে আৰু ক'ৰবাত আপত্তি থাকিলে আমাক সময়মতে জনাব পাৰে।

(গ) মাচুল আৰু শুষ্কৰ অনুসূচিত তথা নিয়ম আৰু চৰ্তত কোনো পৰিবৰ্তন ঘটিলে আপোনাক জনাম/সূচিত কৰিম। সাধাৰণতে পৰিবৰ্তন (সুদৰ হাৰ তথা বিনিয়ামক প্ৰয়োজনীয়তাৰ বাবে ঘটা পৰিবৰ্তন বাদ দি) অতি কমেও এমাহৰ আগতে জননী দি তাৰপাছত ঘটোৱা হ'ব। এই পৰিবৰ্তন একাউণ্টৰ মাহেকীয়া বিৱৰণ বা তাৰ প্ৰতিলিপিৰ সৈতে সূচিত কৰা হ'ব।

### 8.15 বীমা

(ক) আমি আপোনাক জনাম, যদিহে কোনো বীমা কোম্পানীৰ এজেন্ট হিচাপে জমা ৰাশি আৰু ক্রেডিট কাৰ্ডত কোনো ধৰণৰ বীমা আগবঢ়াওঁ।

(খ) এনে বীমা যোজনা প্ৰাপ্ত কৰাৰ বাবে আপোনাৰ লিখিত অনুমতি লোৱাটো আমি নিশ্চিত কৰিম।

(গ) আমাৰ পৰা লোৱা ধাৰৰ বাবে দাখিল কৰা চিকিউৰিটিৰ ক্ষেত্ৰত, কোনো নিৰ্দিষ্ট বীমা কৰ্তাৰ পৰা বীমা ৰক্ষা লবলৈ আপোনাক জোৰ নকৰো।

### 8.16 মোবাইল বেংকিং

আপুনি যদি মোবাইল বেংকিং সেৱা বাচি লয়, সেই সেৱাৰ বাবে আপোনাক পঞ্জীভুক্ত কৰাৰ আগতে আপোনাক জনাম:

(ক) ব্যৱহাৰকাৰী সত্যনিৰূপণৰ বাবে আমি গ্ৰহন কৰা সুৰক্ষা কাৰ্যপদ্ধতি আৰু তাৰ সৈতে জড়িত থাকিব পৰা বিধিগত বিপদশংকা।

(খ) **Stop payment** (ভুক্তান বন্ধ কৰক) আদেশ মনা হ'ব নে নহয় অথবা আৰু তাৰ বাবে যদি থাকে, গ্ৰহনৰ নিয়ম আৰু চৰ্তাৱলী।

### 8.17 ক্রেডিট কাউন্সেলিং ফেচিলিটি

ঋণ পৰামৰ্শদান সুবিধা আগবঢ়াবলৈ আমি পাৰ্যমানে চেষ্টা কৰিম।

### 8.18 ৰেকৰ্ড পোৱাটো

অনুৰোধ কৰিলে, আপোনাৰ লেনদেন সম্পৰ্কীয় ৰেকৰ্ডপাতি মূল্যৰ বিনিময়ত আপোনাক যোগান ধৰিম, যদিহে এনে ৰেকৰ্ড সংৰক্ষণৰ বাবে নিৰ্ধাৰিত সময়ছোৱাৰ ভিতৰৰ হয়।

## 9. আপোনাৰ একাউণ্টৰ সুৰক্ষা

### 9.1 সুৰক্ষিত আৰু নিৰ্ভৰযোগ্য বেঙ্কিং আৰু ভোক্তান প্ৰণালী

উদ্যোগ হিচাপে আমি সহযোগিতা আগবঢ়াম যাতে আপুনি সুৰক্ষিত আৰু নিৰ্ভৰযোগ্য বেঙ্কিং তথা বিশ্বাসযোগ্য প্ৰণালীৰ লাভ উঠাব পাৰে।

সুৰক্ষা ব্যৱস্থাৰ অংশৰূপে আমি চিচিটিভি লগাম আৰু সুক্ষ্মভাবে নীৰিক্ষণ/পৰ্যবেক্ষণ কৰিম।

### 9.2 আমাক শেহতীয়া তথ্য যোগান

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

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

### 9.3 আপোনাৰ একাউণ্টৰ পৰীক্ষণ

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

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

### 9.4 যতন ল'ব

প্ৰবঞ্চনা ৰোধ কৰিবলৈ আৰু আপোনাৰ একাউণ্ট সুৰক্ষিত ৰাখিবলৈ আপোনাৰ চেক, পাছবুক, কাৰ্ড, পিন আৰু সুৰক্ষাৰ আন তথ্যৰ প্ৰতি আপুনি চকু দি থকা অতি আৱশ্যক। নিম্নলিখিত পৰামৰ্শসমূহ মানি চলাটো অনুগ্ৰহ কৰি সুনিশ্চিত কৰক:

(ক) কেতিয়াও i) আপোনাৰ চেকবুক আৰু কাৰ্ড একেলগে নাৰাখিব;

ii) খালী চেকত চহী কৰি নাৰাখিব;

iii) আন কাকো আপোনাৰ কাৰ্ড, পিন, পাছৱৰ্ড বা আন সুৰক্ষা তথ্য ব্যৱহাৰ কৰিবলৈ নিদিব;

iv) আপোনাৰ পিন, পাছৱৰ্ড বা আন সুৰক্ষা তথ্য লিখি নাৰাখিব বা ৰেকৰ্ড কৰি নথবা।

v) আপোনাৰ একাউণ্টৰ বিৱৰণ, পাছৱৰ্ড বা আন সুৰক্ষা তথ্য কাকো নিদিব।

(খ) সদায়েই- i) ডাকযোগে চেক পঠিয়ালে যালৈ পঠিয়াইছে তেওঁৰ নাম স্পষ্ট আখৰেৰে লিখিব যাতে প্ৰবন্ধনা ৰোধ কৰাত সহায় হয়।

আমাৰ পৰামৰ্শ হল যে এনে চেক লিখাৰ সময়ত তলত কাৰ্বন ওলোটাকৈ ৰাখিব যাতে ৰাসায়নিক পদাৰ্থৰ দ্বাৰা একো

সলাব পৰা নাযায়।

ii) যদি আপুনি পিন সলনি কৰে নতুন পিন সাৱধানে ৰাখিব।

iii) আপোনাৰ পিন, পাছৱৰ্ড আৰু আন সুৰক্ষা তথ্য মনত ৰাখি লব আৰু এই বিলাকৰ যদি কোনো লিখিত বাৰ্তা

আপুনি পায় তাক পোৱাৰ লগে লগে নষ্ট কৰিব।

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

v) কাৰ্ডৰ ৰচিদ সুৰক্ষিত ভাবে ৰাখিব আৰু সাৱধানে নষ্ট কৰিব।

vi) যদি আপুনি চেক কোনো বেঙ্ক একাউণ্টত জমা দিছে তেন্তে চেকত একাউণ্ট ধাৰকৰ নাম লিখিব (কংগ বেঙ্ক একাউণ্ট চছজ)। চেকৰ খালী ঠাইত এডাল আঁচ টানি দিব যাতে কোনো অনধিকৃত ব্যক্তিয়ে তাত অতিৰিক্ত

সংখ্যা বা নাম যোগ দিব নোৱাৰে।

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

(ঘ) যদিহে আপোনাৰ চেকবুক, পাছবুক বা এটিএম/ডেবিট কাৰ্ড হেৰায়

বা চুৰি হয় অথবা আন কোনোবাই আপোনাৰ পিন বা আন সুৰক্ষা তথ্যৰ বিষয়ে জানি যায়, তেন্তে আপুনি আমাক জনালে আমি ইয়াৰ অপব্যৱহাৰ ৰোধ কৰিবলৈ ততালিকে ব্যৱস্থা লম।

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

(চ) হেৰুওৱাৰ কথা আপুনি আমালৈ আপোনাক দি থোৱা আমাৰ ২৪ ঘণ্টাতে কাৰ্যৰত ট'ল ফ্ৰি নম্বৰত জনাব পাৰে আৰু ইয়াৰ সমৰ্থনত শীঘ্ৰে লিখিতৰূপেও জনাব পাৰে। অথবা, এই উদ্দেশ্যে আপোনাক দিয়া আমাৰ ই-মেইল ঠিকনাতো এই কথা আমাক জনাব পাৰে।

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

### 9.5 ইণ্টাৰনেট বেঙ্কিং

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

(ক) পোনপটীয়াকৈ আমাৰ ইণ্টাৰনেট বেঙ্কিং চাইটলৈ যাব। আন কোনো চাইট বা ই-মেইলৰ জৰিয়তে এই চাইটলৈ নাহিব আৰু নকল ৱেবচাইটৰ পৰা হাত সাৰিবলৈ ড'মেনৰ প্ৰদৰ্শিত নাম পৰীক্ষা কৰি চাব।

(খ) আপোনাৰ পাছৱৰ্ড বা পিনৰ বিষয়ে সোধা ই-মেইল উপেক্ষা কৰিব তথা আমাক জনাব যাতে আমি তদন্ত কৰিব পাৰো। আপোনাৰ অনলাইন বেঙ্কিং বা পৰিশোধ কাৰ্ডৰ পিন বা আপোনাৰ পাছৱৰ্ডৰ বিষয়ে জানিবলৈ পুলিচ অথবা আমি কেতিয়াও আপোনাৰ সৈতে যোগাযোগ নকৰো।

(গ) আমি আপোনাক পৰামৰ্শ দিওঁ যে আমাৰ ইণ্টাৰনেট বেঙ্কিং চাইট চাবৰ বাবে চাইবাৰ কেফে/আনৰ লগত ভাগবটৰা কৰি ব্যৱহাৰ কৰা কম্পিউটাৰ ব্যৱহাৰ নকৰিব।

(ঘ) আমি আপোনাক পৰামৰ্শ দিওঁ যে আপুনি আপোনাৰ কম্পিউটাৰত শেষতীয়া এণ্টি-ভাইৰাচ আৰু স্পাই-ৱেব চফটৱেৰৰ দ্বাৰা নিয়মিতৰূপে

আপডেট কৰিবা। হেৰাৰ্চ, ভাইৰাচৰ আক্ৰমণ বা ধূৰ্ত “ট্ৰ’জান হৰ্চ” প্ৰ’গ্ৰামৰ পৰা সুৰক্ষিত হৈ ৰবলৈ আপুনি কোনো চিকিউৰিটি প্ৰ’গ্ৰাম ইন্সটল কৰিব পাৰে। এটা উপযুক্ত ফায়াৰৱ’ৰাল আপোনাৰ কম্পিউটাৰত ইন্সটল কৰি আপোনাৰ পিচি আৰু তাত থকা সামগ্ৰী ইণ্টাৰনেটত থকা বাহ্যিক কাৰকৰ পৰা সুৰক্ষিত ৰাখিবলৈ আমি আপোনাক পৰামৰ্শ দিওঁ।

(ঙ) আপোনাৰ অপাৰেটিং চিষ্টেমৰ ‘ফাইল এণ্ড প্ৰিণ্টিং শ্বেয়াৰিং’ বৈশিষ্ট্য নিষ্ক্ৰিয় কৰি ৰাখিবা।

(চ) ব্যৱহাৰ নকৰা সময়ত পিচি লগ অফ কৰি দিবা।

(ছ) ইণ্টাৰনেট এক্সপ্ল’ৰাৰ ব্ৰাউজাৰত আপোনাৰ আইডি/পিন ষ্ট’ৰ নকৰিবা।

(জ) আপোনাৰ একাউণ্ট আৰু লেনদেনৰ বিৱৰণ নিয়মিতৰূপে পৰীক্ষা কৰিবা।

(ঝ) আমাৰ পৰামৰ্শ মানক-অনলাইনত সুৰক্ষিত হৈ ৰোৱাৰ বাবে সহায় আৰু নিৰ্দেশনা লাভ কৰিবলৈ আমাৰ ৱেবচাইট হ’ল উত্তম স্থান।

## 9.6 ভুক্তান নাকচ কৰা

আপুনি নিজে অনুমোদন কৰা কোনো ভুক্তান বা এলানি ভুক্তান যদি ৰদ কৰিব বিচাৰে, তেন্তে আপুনি:

(ক) চেকৰ প্ৰদান ৰখাবৰ বাবে অথবা স্থায়ী নিৰ্দেশ বা প্ৰত্যক্ষ বিকলন নাকচ কৰাৰ বাবে, আপুনি আমাক লিখিতভাৱে জনাব লাগিব।

(খ) প্ৰত্যক্ষ বিকলন ৰদ কৰিবলৈ আপুনি আমাক জনাব লাগিব। প্ৰত্যক্ষ বিকলনৰ সন্দৰ্ভত “অ’ৰিজিনেটৰ”-কো খবৰ দিয়াৰ বাবে আপোনাক আমি পৰামৰ্শ দিওঁ।

(গ) যদিহে ৰদ কৰা সম্পৰ্কীয় আপোনাৰ সিদ্ধান্তৰ জাননী আমাক নিদিয়ে, পেমেণ্ট বন্ধ কৰা আমাৰ বাবে সম্ভৱগুণৰ নহব।

(ঘ) ক্ৰেডিট কাৰ্ড সম্বন্ধীয় প্ৰদান বাতিলকৰণ নিৰ্ধাৰিত অন্যান্য নিয়ম আৰু চৰ্তৰ অধীন হব।

## 9.7 লোকচানৰ বাবে দায়িত্ব

(ক) আপুনি যদি প্ৰবন্ধনামূলক কাম কৰে, আপোনাৰ একাউণ্টৰ সমগ্ৰ লোকচানৰ বাবে আপুনি দায়ী হব। আপুনি যদি যথোপযুক্ত সতৰ্ক নোহোৱাকৈ কাম কৰে আৰু ইয়াৰ ফলত লোকচান হয়, তাৰবাবেও আপুনি জগৰীয়া হব।

(খ) যদি আপুনি প্ৰবন্ধনামূলকভাবে বা বিনা সতৰ্কতাৰে কোনো কাম কৰা নাই, তেন্তে কাৰ্ড জাৰি নিয়ন্ত্ৰিত কৰা নিয়ম আৰু চৰ্ত অনুসৰি নিৰ্ধাৰিত ধনৰাশি পৰ্যন্ত আপোনাৰ কাৰ্ডৰ অপব্যৱহাৰৰ বাবে আপোনাৰ দায়িত্ব সীমিত হ'ব।

(গ) আপোনাৰ পিন হেৰুওৱাৰ অথবা পাছৱৰ্ড বা আন সুৰক্ষা তথ্য আনে পোৱাৰ ফলত হোৱা লোকচানৰ বাবে আপুনি যেতিয়ালৈকে আমাক নজনায়ে আৰু এনে অপব্যৱহাৰ ৰোধ কৰিবলৈ আমি ব্যৱস্থা নলওঁ, তেতিয়ালৈকে অপব্যৱহাৰৰ ফলত হোৱা সকলো লোকচানৰ দায়িত্ব আপোনাৰ হ'ব।

## 10. নিৰীক্ষণ (Monitoring)

Banking Codes and Standards Board of India ই এই আচৰণ বিধি (code) নিৰীক্ষণ কৰে। যোগাযোগৰ ঠিকনা:

The Banking Codes and Standard Board of India, C-7  
Reserve Bank of India Building, Bandra Kurla  
Complex, Mumbai-400051.

টেলিফোন: 022-16571096, Fax: 022-26573719 E-Mail: ceo.bcsbi  
@ rbi.org.in Website: www.bcsbi.org.in

## 11. সহায় লাভ কৰা

আপুনি যদি আচৰণ বিধি (code) সম্পৰ্কীয় কোনো কথা জানিবলৈ বিচাৰে, আমাৰ নিৰ্দিষ্ট টেলিফোন হেল্পডেস্ক বা গ্ৰাহক সেৱা নম্বৰত আমাৰ সৈতে যোগাযোগ কৰক বা তলৰ ঠিকনাত ইণ্ডিয়ান বেংক এচোছিয়েচনৰ সৈতে যোগাযোগ কৰক: Indian Banks Association, 6th Floor, Centre 1  
Building, World Trade Centre Complex, Cuffe Parade, Mumbai-  
400005.

E-mail: code @ iba.org.in Website: www. iba.org.in অথবা, ভাৰতীয় বেংকিং ক'ড আৰু ষ্টেণ্ডাৰ্ড বোৰ্ডৰ সৈতে ওপৰৰ ঠিকনাত যোগাযোগ কৰক।

11.1. আমাৰ সকলো শাখাত আৰু বেচাইটত এই code আচৰণ বিধিৰ প্ৰতিলিপি পোৱা যায় বুলি আৰু কেনেকৈ পাব পাৰি তাক বুজাই আৰু তাৰ প্ৰতিলিপি আপোনাৰ অনুৰোধ সাপেক্ষে আপোনাক প্ৰাপ্ত কৰাম বুলি প্ৰকাশ কৰিম।

## 12. আচৰণ বিধিৰ (code) পুনৰীক্ষণ

এই code ৰ পুনৰীক্ষণ তিনিবছৰ সময়ৰ ভিতৰত কৰা হ'ব। এই পুনৰীক্ষণ স্বচ্ছতাৰে কৰা হ'ব।

## অনুবন্ধ-শব্দাৱলী (Annex-Glossary)

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

### ATM

অটোমেটেড টেলৰ মেচিন (ATM) এনে এটা যন্ত্ৰ য'ত গ্ৰাহকে নগদ টকা, সূচনা আৰু অন্যান্য সেৱা লাভ কৰাৰ বাবে PINৰ সৈতে নিজৰ কাৰ্ড ব্যৱহাৰ কৰিব পাৰে।

### Banking Ombudsman

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

### Card

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

### Credit Card

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

### চেক সংগ্ৰহ নীতি

কোনো এটা একাউণ্টত জমাভুক্ত কৰিবৰ কাৰণে জমা দিয়া স্থানীয় তথা বাহিৰা অঞ্চলৰ চেক আৰু ইন্সট্ৰুমেণ্টৰ ক্ষেত্ৰত বেংকটোৱে অনুসৰণ কৰা নীতি। এই নীতিয়ে অন্য কথাৰ লগতে এইখিনি সামৰি লয়:

- . চেক ক্ৰয় অনুৰোধ
- . চেকৰ জমা ভুক্তিৰ কাৰণে সময়সীমা নিৰ্ধাৰণ
- . চেক সংগ্ৰহত হোৱা বিলম্বৰ ক্ষেত্ৰত সুদ প্ৰদান
- . স্থানীয় আৰু বাহিৰা চেকৰ তৎকাল জমাভুক্তি
- . স্থানান্তৰণৰ সময়ত চেক/ইন্সট্ৰুমেণ্ট হেৰোৱা আৰু এনে সংগ্ৰহৰ

বাবে ভৰণী।

গ্ৰাহক

এনে এজন ব্যক্তি যাৰ একাউন্ট আছে [আন এজন ব্যক্তিৰ সৈতে যুটীয়া একাউন্ট বা এজন নিষ্পাদক বা ট্ৰাষ্টী বা হিন্দু অবিভক্ত পৰিয়াল (HUF)ৰ কৰ্ত্তা হিচাপে একাউন্ট, কিন্তু একমাত্ৰ ব্যৱসায়ী/স্বত্বাধিকাৰ, পাৰ্টনাৰশ্বিপ প্ৰতিষ্ঠান, কোম্পানী, ক্লাব আৰু সমিতি বহিৰ্ভূত] অথবা যি বেংকৰ পৰা অন্য যোজনা/সেৱা প্ৰাপ্ত কৰে।

### **কাৰেণ্ট একাউন্ট**

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

### **Deceased Account (মৃত একাউন্ট)**

এনে এক জমা একাউন্ট য'ত গাইগুটীয়া একাউন্ট ধাৰকৰ মৃত্যু হৈছে বা যৌথ একাউন্টৰ ক্ষেত্ৰত এজন বা ততোধিক ধাৰকৰ মৃত্যু হৈছে।

### **Demat Account**

ডিমেট একাউন্টে কাগজৰহিত একাউন্টক বুজায় আৰু ই এনে এক একাউন্ট য'ত বিনিয়োগকাৰীৰ Stock (শ্বেয়াৰ) সমূহ ইলেকট্ৰনিক আকাৰত ৰখা হয়।

### **Deposit Account (জমা একাউন্ট)**

. Savings deposit (সঞ্চয় জমা) বুলিলে এনে এক প্ৰকাৰৰ খোজা মাত্ৰে পোৱা জমা একাউন্ট সূচায় য'ত বেংকে এক নিৰ্দিষ্ট সময়ছোৱাৰ ভিতৰত অনুমতি দিয়া বাৰলৈকে আৰু বাৰ্শিলৈকে টকা উলিওৱাৰ বাধা নিষেধ থাকে।

. Term deposit (ম্যাদী জমা) মানে বেংকে নিৰ্দিষ্ট অবধিৰ কাৰণে গ্ৰহন কৰা জমা যাক সেই নিৰ্দিষ্ট সময়ৰ পিছতহে উলিয়াব পৰা যায় আৰু ইয়াত ৰেকাৰিঙ/দ্বৈত লাভ জমা/হুস্বকালীন জমা/ফিল্ড ডিপজিট/মাহিলি উপাৰ্জন প্ৰমানপত্ৰ/তিনিমহীয়া উপাৰ্জন প্ৰমানপত্ৰ আদি অন্তৰ্ভুক্ত।

. "Notice Deposit" মানে নিৰ্দিষ্ট সময় এছোৱাৰ বাবে ৰখা ম্যাদী জমা যাক কমেও এটা সম্পূৰ্ণ বেংক কৰ্মদিনৰ জাননী দিহে উলিয়াব পৰা যায়।

### **Dormant / Inoperative Account**

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

### **EFT**

ইলেক্ট্ৰনিক ফাণ্ড ট্ৰেন্সফাৰ (EFT) হ'ল EFT সেৱা থকা বেংক শাখাৰ এটা একাউণ্টৰ পৰা আন এটা শাখাৰ একাউণ্টলৈ পূৰ্জি স্থানান্তৰণৰ বাবে গ্ৰাহকলৈ সুবিধা আগবঢ়োৱাৰ ক্ষেত্ৰত বেংকক সহায় কৰিবৰ কাৰণে RBIএ প্ৰৱৰ্তন কৰা এক আচনি। ৰিজাৰ্ভ বেংকৰ কাৰ্যালয় থকা ১৫টা কেন্দ্ৰত সদ্যহতে এই সেৱা সীমাৰদ্ধ।

### **Equity**

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

### **Electronic Clearing Service**

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

### **Fixed Rate of Interest**

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

### **Floating Rate of Interest**

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

### **Guarantee**

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

### **Government Bond**

চৰকাৰী বণ্ড হ'ল ৰাজহুৱা ঋন সংগ্ৰহৰ উদ্দেশ্যে চৰকাৰে সৃষ্টি তথা জাৰি কৰা এবিধ চিকিউৰিটি ?

### **Mail**

কাগজ বা ইলেক্ট্ৰনিক আকাৰত দিয়া চিঠি।

### **NEFT**

নেশ্যনেল ইলেক্ট্ৰনিক ফাণ্ড ট্ৰেন্সফাৰ প্ৰণালী হ'ল এটা বেংক শাখাৰ পৰা দেশৰ অন্য যিকোনো বেংকৰ শাখালৈ পূৰ্জি স্থানান্তৰণ কৰিব পৰা এক ৰাষ্ট্ৰজোৰা পূৰ্জি স্থানান্তৰণ প্ৰণালী।

### **'No Frills' Account**

সীমিত সুবিধায়ুক্ত (No Frills) একাউন্ট হ'ল এবিধ মৌলিক বেংকিং একাউন্ট। এনে একাউন্টত হয় শূন্য জমাৰাশি থাকে অথবা অতি কম পৰিমাণৰ থাকে। এনে একাউন্টৰ শুল্ক বা ভৰণী অতি কম। এনে একাউন্টত উপলব্ধ সুবিধাও সীমিত।

### **Nomination Facility**

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

### **Originator**

গ্ৰাহকৰ নিৰ্দেশ অনুযায়ী একোজন গ্ৰাহকৰ একাউন্টৰ পৰা ৰাশি সংগ্ৰহ কৰা প্ৰতিষ্ঠান।

### **Other Security Information**

এনে এলানি নিৰ্বাচিত ব্যক্তিগত তথ্য আৰু সূচনা, (গ্ৰাহকে জনা ক্ৰমত যুগুতোৱা) যাক একাউন্ট ব্যৱহাৰৰ সময়ত চিনাক্তকৰণৰ বাবে ব্যৱহাৰ কৰিব পাৰি।

### **Out-of-date (Stale) cheque**

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

### **PAN**

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

### **Password**

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

### **Payment and Settlement System**

ভুক্তান তথা বন্দোবস্তি প্ৰণালীয়ে এনে এক বিত্তীয় প্ৰণালী সূচায় যি হ'ল/সচৰাচৰ বিত্তীয় প্ৰতিষ্ঠান সমূহৰ মাজত জমাভুক্তি আৰু ব্যয়ভুক্তিসমূহ বিনিময় কৰি পূজিৰ যোগানকাৰী আৰু ব্যৱহাৰকাৰীৰ মাজত টকা স্থানান্তৰণৰ এক উপায়।

### **PIN (Personal Identification Number)**

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

### **RTGS**

ৰিয়েল টাইম গ্ৰছ চেট্লেমেণ্ট (RTGS) এ বেকিং প্ৰণালীৰ জৰীয়েতে পূজি স্থানান্তৰণৰ আটাইতকৈ খৰতকীয়া সুবিধা আগবঢ়ায়। RTGSৰ অধীনৰ লেনদেন সমূহ প্ৰত্যক্ষ বা আছুতীয়া ভিত্তিত কৰা হয় যাক gross বুলি কোৱা হয় আৰু 'ৰিয়েল টাইমে' তৎকাল, অৰ্থাৎ অলপো অপেক্ষা কৰিব নলগা বুজায়।

### **Reference Rate**

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

### **Security**

ঋণ বা অন্যান্য দেনাৰ বাবে সমৰ্থন হিচাপে ব্যৱহৃত সা-সম্পত্তিক বুজায়।

### **Senior Citizen**

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

### **Smart Card**

স্মাৰ্ট কাৰ্ড, ক্ৰেডিট কাৰ্ডৰ আকাৰৰ এনে এবিধ প্লাষ্টিক কাৰ্ড য'ত ডেটা প্ৰচেছ কৰিব পৰা microchip সংযোজিত থাকে। Data ৰ চিনাক্তকৰণ, সত্যনিৰূপণ আৰু storageৰ ই এক সুৰক্ষিত প্ৰণালী। ইয়াক টেলিফোন কলিং, ইলেক্ট্ৰনিক নগদ প্ৰদান আৰু অন্যান্য কামৰ ক্ষেত্ৰত ব্যৱহাৰ কৰিব পাৰি।

### **Tarrif Schedule**

শুল্ক সূচী বুলিলে বেংকে গ্ৰাহকক আগবঢ়োৱা যোজনা আৰু সেৱাৰ

ঔপৰত আৰোপ কৰা শুদ্ধ বা ভৰণীৰ বিস্তৃত সূচীক বুজায়।

### **Unpaid Cheque**

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