

মাইক্রো এবং ক্ষুদ্র উদ্যোগের প্রতি ব্যাঙ্কের দায়বদ্ধতা সংহিতা

সূচনা

এটি একটি সংহিতা, যা ব্যাঙ্কের জন্য পালনীয় ব্যাঙ্কিং রীতির নূনতম মান স্থির করে যখন তারা মাইক্রো, ক্ষুদ্র এবং মাঝারি উদ্যোগ বিকাশ আইন, ২০০৬-এ নিৰূপিত মাইক্রো এবং ক্ষুদ্র উদ্যোগগুলির সঙ্গে কাজ করে। এই সংহিতা আপনাকে সুকস্ম দেয় এবং আপনার প্রতিদিনের কাজকৰ্ম চালাও ও আৰ্থিক সক্ষম্যৰ সক্ষম ব্যাঙ্কশ্ৰুতির কাছ কী ধৰণেৰ ব্যৱহাৰ কাঙ্ক্ষিত তা বলে দেয়া

এই সংহিতা ভৱতীম বিজাৰ্ভ ব্যাঙ্ক কৰ্তক জাৰি কৰা নিম্নতম মান অথবা তদাৰকি নিৰ্দেশসমূহ বদল অথবা লঙ্ঘন কৰে না এবং আমাৰা সক্ষম সক্ষম জাৰি কৰা ভৱতীম বিজাৰ্ভ ব্যাঙ্কৰ উক্ত আদো/নিৰ্দেশসমূহ পালন কৰে। এই সংহিতাৰ ধাৰাশ্ৰুতি পূৰেৰ নিম্নতম মান অথবা তদাৰকি নিৰ্দেশসমূহ অপেক্ষা উচ্চতৰ মান নিৰ্ধাৰণ কৰে এবং এই উচ্চতৰ মানই ব্ৰজ্য থাকে, যেহেতু সংহিতাটি আমাদেৰ স্বীকৃতিত আমাদেৰ প্রতি আমাদেৰ দায়বদ্ধতা হিঁসাবে সৰ্বোত্তম ব্যাঙ্কিং রীতির প্রতিনিধিত্ব কৰে।

সংহিতাতে, আপনি কলতে ভৱতে মাইক্রো এবং ক্ষুদ্র উদ্যোগশ্ৰুতিকে (এমএসই) এবং ‘আমাৰা’ কলতে যে ব্যাঙ্কৰ সঙ্গ আপনি সম্পর্ক কৰেছিল তাকে বোঝায়া

১.১ এই সংহিতাৰ উদ্দেশ্য

সংহিতাৰ উদ্দেশ্য হল

- ক. সুদক্ষ ব্যাঙ্কিং পৰিষেবা সহজলভ কৰে মাইক্রো এবং ক্ষুদ্র উদ্যোগ ক্ষেত্ৰটিকে আৰও উৎসাহ প্ৰদান কৰা।
- খ. আপনাৰ সঙ্গ কাজ কৰাৰ জন্য নূনতম মান স্থির করে একটি উত্তম এবং ন্যায় ব্যাঙ্কিং রীতি গড়ে তোলা।
- গ. স্বচ্ছতা বৃদ্ধি কৰা যাতে উক্ত পৰিষেবা থেকে যুক্তিসঙ্গতভাৱে আপনি যা আশা কৰতে পাবেন সেই বিষয়ে আপনাৰ আৰও ভাল ধাৰণা হতে পারে।
- ঘ. কাৰ্যকৰ যোগাযোগৰ মাধ্যমে আপনাৰ ব্যৱসা সক্ষম আমাদেৰ ধাৰণাকে আৰও উন্নত কৰা।
- ঙ. উন্নততৰ কাৰ্য পৰিচালনাৰ মানে পোহনাৰ জন্য প্রতিযোগিতাৰ মাধ্যমে বাজাৰেৰ শক্তিশ্ৰুতিকে উৎসাহ প্ৰদান কৰা।
- চ. আপনাৰ এবং আমাদেৰ মধ্যে পৰিচ্ছন্ন এবং আন্তৰিক সম্পর্কেৰ উন্নতি কৰা এবং আপনাৰ ব্যাঙ্কিং সম্পর্কিত প্ৰয়োজন দ্রুত এবং সমস্মতো পদক্ষেপ গ্ৰহণ কৰা।

ছ. ব্যাঙ্কিং ব্যৱস্থায় আশ্ব যোগালা

সংহিতাৰ মান, ধাৰা ২-এৰ মূল দায়বদ্ধতাৰ অর্ন্তগত।

১.২ সংহিতাৰ প্ৰয়োগ

এমএসএইডি আইন, ২০০৬-এ যেভাৱে নিৰূপিত আছে সেই অনুযায়ী পাদ্ৰেৰেৰ শিল্পাংপাদন অথবা উৎপাদন অথবা প্ৰতিমাৰ্কাণ অথবা সংৰক্ষণ-এ নিযুক্ত মাইক্রো ও ক্ষুদ্র উদ্যোগ এবং পৰিষেবা দানে নিযুক্ত-সকলই এমএসই-এৰ অর্ন্তগত।

যতক্ষণ না এটি অন্যৰকম কিছু কলছে, এই সংহিতাটি প্ৰযুক্ত হৰে বৰ্তমান নিম্নতম মান নিৰ্দেশিকৰ তধীনে, নিম্নতম মানভুক্ত সমস্ত উৎপাদন এবং পৰিষেবাৰ ক্ষেত্ৰে, যা শাখা, সহযোগী সংস্থ, যৌথ উদ্যোগ বা এজেন্সি, কাউন্সেৰ মাধ্যমে, দূৰভাষ বা ডাকে, পাৰস্পৰিক আদানপ্ৰদানযোগ্য বৈদ্যুতিন মাধ্যম মাৰফত, বা ইন্টৰনেটে

মাধ্যমে বা অন্য কোনো উপায়ে প্রদত্ত। যাইহোক, এখানে আলোচিত সমস্ত পণ্য আমাদের দ্বারা পরিবেশিত হতেও পারে বা নাও পারে।

ক. কারেন্ট একাউন্ট, মেসাদি আমানত, আর্বক আমানত(বেকারিং ডিপোজিট), এবং অন্যান্য আমানত একাউন্ট।

খ. পেপেন্ট অর্ডার, ডিমান্ড ড্রাফটের মাধ্যমে অর্থপ্রেরণ, তবু মাধ্যমে হস্তান্তর, সমস্ত বৈদ্যুতন লেনদেন যেমন তৎকাল সামগ্রিক লিপিত্তি(আরটিজিএস), বৈদ্যুতন তহকিল হস্তান্তর(ইএফটি), জাতীয় বৈদ্যুতন তহকিল হস্তান্তর(এনইএফটি) অথবা অন্য কোনও উপায়ে অর্থপ্রদান পরিষেবা।

গ. সরকারি লেনদেন সম্পর্কিত ব্যাঙ্কিং পরিষেবা।

ঘ. ডিম্যাট একাউন্ট, ইক্যুটি, সরকারি বণ্ড।

ঙ. ভারতীয় কারেন্সি নোট বিনিময়ের সুবিধা।

চ. চেক/লেক্স-এর আদায়করণ, নিরাপদ হেফাজত পরিষেবা।

ছ. ঋণ এবং অন্যান্য ক্রেডিট সুবিধার অন্তর্গত তহকিল ভিত্তিক নদ ক্রেডিট, ওভারড্রাফট, চেক ও কিল কেল্লা/ডিসকাউন্ট (অন্তর্দেশীয় এবং বৈদেশিক), শর্তসাপেক্ষ লেটার অফ ক্রেডিট-এর দলিলপত্রের (অন্তর্দেশীয় এবং বিদেশি উভয়ই) মধ্যমে নিগোশিয়েশন আন্ডার বিজার্ভ অফ ডকুমেন্টস অন্ডার এলএসআই, এবং তহকিল ভিত্তিক নয় এমন অন্তর্দেশীয় এবং/অথবা বিদেশি লেটার অফ ক্রেডিট (ডিপি বা ডি/এ) স্থাপন করা, গ্যারান্টি (অন্তর্দেশীয় এবং বিদেশি উভয়ই) জারি করা, অন্তর্দেশীয় বা বিদেশি কিল অথবা চেক সংগ্রহ, বিলের কো-প্রোসেসিং এবং আভলইন্সপন, ক্রেতাব ক্রেডিট, ইত্যাদি।

জ. বৈদেশিক মুদ্রা বিনিময় পরিচালনা অফিস(ফেমা)/ভারতীয় বিজার্ভ ব্যাঙ্কের নির্দেশিক-এর অধীনে অনুমোদিত বৈদেশিক মুদ্রা বিনিময় পরিষেবা এবং বিদেশি মুদ্রা পালটানো।

ঝ. আমাদের শাখা এবং/ অথবা আমাদের প্রাধিকৃত প্রতিনিধি বা এজেন্টের মাধ্যমে তৃতীয় পক্ষীয় কিম্বা এবং বিনিয়োগ-পণ্য বাজারজাত করা।

ঞ. বিভিন্ন রকম কার্ড যেমন এটিএম/ডেবিট/ক্রেডিট কার্ড, স্মার্ট কার্ড ইত্যাদি পরিষেবা।

ট. ফ্যাকটরিং পরিষেবা।

১. মার্চেন্ট পরিষেবা।

বড় কালো অক্ষরে লেখা শব্দগুলির অর্থ পরিশিষ্টের শব্দকোষে পাওয়া যাবে।

২. মূল দায়বদ্ধতা

২.১ আপনার প্রতি আমাদের মূল দায়বদ্ধতা

২.১.১ আপনার সঙ্গে আমাদের সমস্ত লেনদেন যাতে ন্যায্য এবং যুক্তিযুক্ত হয় সেই হেতু

ক. ব্যাঙ্ক কন্ট্রোল নদ/চেক মাধ্যমে অর্থপ্রেরণ ও অর্থপ্রদানের মতো নূনতম ব্যাঙ্কিং পরিষেবা প্রদান করা।

খ. দ্রুত এবং দক্ষতার সঙ্গে ক্রেডিট এবং পরিষেবা প্রদান করা।

গ. আমাদের পণ্য ও পরিষেবাগুলি আমাদের কর্মচারীদের দ্বারা অনুসৃত পদ্ধতি ও রীতি মেনে এই সংহিতায় প্রদত্ত মালসু ও প্রতিশ্রুতি অনুযায়ী প্রদান করা।

ঘ. নিশ্চিত করা যে আমাদের পণ্য ও পরিষেবা মেনে প্রাসঙ্গিক বিধি ও নিয়মাবলিকে আঞ্চলিক অর্থে ও তৎসংক্রান্তভাবে মেনে চলা

ঙ. নিশ্চিত করা মেনে আপনার সঙ্গে আমাদের লেনদেন বিস্তৃত এবং স্বচ্ছতার নৈতিক আদর্শ মেনে চলা

চ. নিরাপদ ও বিস্তৃত ব্যক্তিগত রীতি তথা অর্থপ্রদান ও নিষ্পত্তি প্রশাসনের ভিত্তিতে কাজ করা।

ছ. আর্থিক সমস্যার ক্ষেত্রে সহনশীলতার সঙ্গে বিবেচনা করা (নীচে অনুচ্ছেদ ৫.৮ দেখুন)।

২.১.২ আমাদের আর্থিক পণ্য এবং পরিষেবাগুলি কীভাবে কাজ করে সেটি অনুধাবন করার জন্য আমরা নিম্নে বর্ণিত উপায়ে আপনাকে সাহায্য করব

ক. হিন্দি ইংরেজি অথবা উপযুক্ত স্থানীয় ভাষায় সেশলি সম্পর্কে আপনাকে তথ্য সরবরাহ করা।

খ. এটি সুনিশ্চিত করা যে আমাদের বিজ্ঞাপন এবং প্রচার প্রচার পুস্তিকার ভাষা মেনে স্পষ্ট হয় এবং কোনো বন্ধনের বিঘ্ন সৃষ্টি না করে।

গ. এটি সুনিশ্চিত করা যে আপনার কাছে মেনে আমাদের পণ্য ও পরিষেবা এবং সেশলির উপর প্রযোজ্য শর্ত ও বিধি এবং সুদের হার / পরিষেবা মাসুল সম্পর্কে স্বচ্ছ এবং সামগ্রিক ধারণা থাকে।

ঘ. এটি সুনিশ্চিত করা মেনে আমাদের কোনো পণ্য ভুল উপায়ে আপনাকে বিক্রি করা না হয়।

ঙ. আপনাকে এই তথ্য প্রদান করা যে আপনার জন্য কী কী সুবিধা আমরা দিয়েছি এবং সেশলি আপনি কী করে পেতে পারেন এবং প্রসঙ্গের কোনো প্রশ্ন থাকলে তার সদুত্তর পাওয়ার জন্য কার সঙ্গে যোগাযোগ করতে হবে এবং কীভাবে।

২.১.৩ আপনাকে আপনার একাউন্ট অথবা পরিষেবা ব্যবহার করার জন্য নিম্নে বর্ণিত উপায়ে সাহায্য করা

ক. নিয়মিত এবং যথাযথভাবে হালনাগাদের পরিবর্তন সম্পর্কে ওয়াকিবহাল করা।

খ. সুদের হার, মাসুল অথবা শর্ত ও বিধি-তে কোনো পরিবর্তন সম্পর্কে নিয়মিত খবর দেওয়া।

গ. আমাদের শাখাগুলিতে আপনার জন্য নিয়োজিত তথ্য প্রদর্শিত করাঃ

১। কী কী পরিষেবা আমরা দিয়ে থাকি

২। কার্ট একাউন্টের জন্য নূনতম ব্যালান্স কত এবং সেটি না রাখলে কী মাসুল দিতে হবে।

৩। আপনার কোনো অভিযোগ থাকলে শাখায় যে আধিকারিকের সঙ্গে আপনি দেখা করতে পারেন তাঁর নাম

৪। শাখায় আপনার অভিযোগের নিরসন না হলে যে ক্ষেত্রীয়/আঞ্চলিক পরিচালক-এর সঙ্গে আপনি দেখা করতে পাবেন তাঁর নাম ও ঠিকানা।

৫। যে ব্যাঙ্কিং লোক পাল-এর অধিকার ক্ষেত্রের মধ্যে শাখাটি পড়ে তাঁর নাম এবং যোগাযোগ সংক্রান্ত বিশদ।

৬। পুস্তিকা আকারে পাওয়া যায় যে সমস্ত তথ্য।

ঘ. আমাদের ওয়েবসাইটে আমরা নিম্নে বর্ণিত বিষয়গুলি সম্পর্কে আমাদের নীতি প্রদর্শন করেছি:

১। চেক আদায়করণ

২। অভিযোগ নিরসন

৩। ক্ষতিপূরণ

৪। বকেয়া আদায়করণ এবং জামিন পুনরাধিকার করা।

২.১.৪ ভুলত্রুটি ঘটে থাকলে সহানুভূতির সঙ্গে দ্রুত ব্যবস্থা গ্রহণ করা:

ক. দ্রুত ত্রুটি শুধবে নেওয়া এবং ভুল করে মাস্টার ধার্য করা হয়ে থাকলে তা খারিজ করা।

খ. আপনার অভিযোগ বিষয়ে দ্রুত পদক্ষেপ গ্রহণ করা।

গ. আপনি সন্তুষ্ট না হলে আপনাকে জানানো যে আপনি আপনার অভিযোগের ব্যাপারে কীভাবে এগোবেন (নীচে অনুচ্ছেদ ১০ দেখুন)।

ঘ. ব্যাঙ্ক প্রযুক্তিতে ত্রুটির জন্য সমস্যা হয়ে থাকলে তার সমাধানের জন্য উপযুক্ত বিকল্প পথ দেখানো।

২.১.৫ আপনার সমস্ত ব্যক্তিগত এবং বাণিজ্যিক তথ্যকে একান্ত এবং গোপনীয় বলে বিবেচনা করা

নীচে অনুচ্ছেদ ৪-এ উল্লিখিত বিষয়গুলির সাপেক্ষে আমরা আপনার সমস্ত ব্যক্তিগত এবং বাণিজ্যিক তথ্যাদি একান্ত ও গোপনীয় বলে বিবেচনা করব।

২.১.৬ সংহিতার সম্প্রচার করা
আমরা

ক. আপনার (বর্তমান গ্রাহক) অনুবোধে বিনামূল্যে কাউন্টের মাধ্যমে অথবা বৈদ্যুতন যোগাযোগে অথবা ডাকে এক কপি সংহিতা দেব।

খ. আপনি (নতুন গ্রাহক) যখন নতুন একাউন্ট খুলবেন আপনাকে সংহিতার একটি কপি বিনামূল্যে দেব।

গ. আমাদের প্রতিটি শাখায় এবং ওয়েবসাইটে পাঠের জন্য এই সংহিতা প্রদর্শন করব।

ঘ. সুনিশ্চিত কৰিব যাতে প্ৰশিক্ষণৰ মাধ্যমে আমাৰে কৰ্মচৰীকৃত সংহিতা সংক্ৰমিত প্ৰাসংগিক তথ্য পৰিবেশন কৰাত পাবেন এবং সংহিতাটি কৰায়েতে প্ৰয়োগ কৰাত পাবেন।

২.১.৭ অ-বৈষম্যমূলক নীতি গ্ৰহণ ও প্ৰয়োগ

উদ্যোগৰ উদ্যোক্তা/মালিক/অংশীদাৰৰ প্ৰতি আমাৰা ব্ৰহ্ম ত্যাগি লিঙ্গ বৈবাহিক অবস্থান ধৰ্ম তথা শাৰীৰিক বৈকল্য-এৰ ভিত্তিত কোনো ধৰনেৰ বৈষম্য কৰিব না।

৩. তথ্য

সুদেৰ হাৰ সাধাৰণ ফি এবং মাসুল সংক্ৰমিত তথ্য আপনি নিম্নোক্ত যে কোনো মাধ্যমে পেত পাবেন

ক. শাখা তথা সাহায্যকৰী লাইনে ফোন কৰে

খ. আমাৰে ওয়েবসাইট দেখে

গ. আমাৰে ভাৰপ্ৰাপ্ত আধিকৰিক/সাহায্যকৰী ডেস্ক কে ডিজেক্স কৰে

ঘ. আমাৰে শাখা এবং ওয়েবসাইট প্ৰাপ্তৰ মাসুল তালিকা (নীচে অনুস্ক্ৰম ৩.৩ দেখুন) যাচাই কৰে

৩.১ আমাৰা

ক. সব ধৰনেৰ প্ৰকল্প বিশেষ কৰে হেণ্ডেলি ষ্ৰমফাই গ্ৰুপিৰ জন্য মে সম্পৰ্কে আপনাকে তথ্য দেব

খ. আমাৰে প্ৰদেয় ঋণ এবং প্যাম্পহু ফেলন নগদ ক্ৰেডিট, ষ্ৰেদি ঋণ গ্যাবাৰ্টি বিল ডিসকাউন্টিং / ক্ৰয় ব্যালান্স সিট বৰ্হিভূত বিষয় সহ প্ৰয়োগ্য সুদেৰ হাৰ ফি ও মাসুল এবং সুদ গণনাৰ পদ্ধতি সংক্ৰমিত মূল বৈশিষ্ট্যগুলি আমাৰা আপনাকে জনাবো এবং ব্যাখ্যা কৰিব

গ. আপনাৰ প্ৰয়োজন পূৰ্ণ কৰে সেইভাৰে আমাৰা আপনাৰ দ্বাৰা নিব্ৰাচিত আমাৰে পৰিষেবা ও প্ৰাপ্তলিকে আপনাৰে আশানুৰূপ রূপান্তৰিত কৰতে চেষ্টা কৰিব

ঘ. আমাৰে প্য এবং পৰিষেবা যদি একাধিক পদ্ধতিতে আমাৰা নিবেদন কৰি (উদাহৰণস্বৰূপ এটিম ইটবলেট ফোন শাখা মাধ্যমে) সেই ষ্ৰেতে আপনাকে আমাৰা তা জানাব এবং কীভাৰে মে সম্পৰ্কে আৰা জানতে পাবেন তাও জনাব

ঙ. আমাৰে আইনি নিষ্ক্ৰমমূলক ও আভ্যন্তৰীণ নীতিতে শৰ্ত পালনেৰ জন্য আমাৰা জনাব পৰিষে ও ঠিকনা প্ৰমাণেৰ জন্য আপনাৰ নিকট আমাৰে কী তথ্য চাই

৩.২ সুদেৰ হাৰ

সুদের হারে পরিবর্তন

আমাদের পণ্যের উপর সুদের হারে কোনো পরিবর্তন হলে এই সিদ্ধান্তের সাতদিনের মধ্যে নিম্নোক্ত যে কোনো মাধ্যমে যেটি আপনার পক্ষে উপযুক্ত, আপনাকে আমরা তা জানাব

ক. চিঠি

খ. এসএমএস তথ্য

গ. ই-মেল

এই তথ্যটি আপনার পার্টের জন্য আমরা আমাদের ওয়েবসাইটে এবং শাখাগুলিতে প্রদর্শন করব।

৩.৩ মাসুল তালিকা

৩.৩.১ ফি ও মাসুল

ক. আপনার দ্বারা নিব্বাচিত পণ্য ও পরিষেবার উপর যত রকমের মাসুল প্রযোজ্য যেমন নূনতম ব্যালান্স না রাখা বইয়ের চেক আদায় করা, ডিমাণ্ড ড্রাফটের চেক বই এবং একাউন্ট বিবকী জারি করা; একাউন্ট বন্ধ করা এবং এটিম-এলাকায় টাকা জমা দেওয়া বা তেলার জন্য মাসুল ইত্যাদি আমরা আপনাকে জানাব।

খ. আমরা সুনিশ্চিত করব যে বিভিন্ন পরিষেবার উপর লগু ফি ও মাসুল ফোন ব্যালঞ্জের বোর্ড দ্বারা তথ্য কোলা যোগ্য কর্তৃপক্ষ কর্তৃক, সমস্ত শাখাগুলি যার অধিকার যেহেতু মনেই পড়ে এবং যাকে বোর্ড অধিকার দিয়েছে এই বিষয়ে সিদ্ধান্ত নেওয়ার ব্যাপারে, তার দ্বারা অনুমোদিত হয় এবং সেগুলি ফোন সমস্ত শাখার গ্রাহকদের জন্য যুক্তিমূলক ও অ-বৈষম্যমূলক হয়।

গ. আমাদের মাসুল তালিকা আমাদের ওয়েবসাইটে প্রদর্শিত হবে এবং প্রতিটি শাখায় আমাদের পার্টের জন্য কিনামূল্য তার একটি কপি রাখিত হবে।

ঘ. কিনামূল্য যে সমস্ত পরিষেবা আমরা দিয়ে থাকি তার একটি তালিকা আমাদের ওয়েবসাইটে এবং আমাদের শাখাগুলিতে প্রদর্শিত হবে।

ঙ. আপনার দ্বারা নিব্বাচিত পণ্য ও পরিষেবা যে সমস্ত শর্ত ও বিধি দ্বারা নিয়ন্ত্রিত তার কোনো একটি পালন করতে ব্যর্থ হলে তথ্য উল্লঙ্ঘন করলে যে অর্থদণ্ড ধার্য হবে সেই বিষয়ে তথ্য আপনাকে আমরা দেব।

চ. কোনো শাখা কোর ব্যালঞ্জ সলিউশন (সিবিএস)-এ উল্লীত হওয়ার কারণে আমরা মাসুল বৃদ্ধি করব না।

৩.৩.২ ফি এবং মাসুলে পরিবর্তন

যদি আমরা কোনো ফি তথ্য মাসুল পরিবর্তন / সংশোধন করি তথ্য নতুন ফি বা মাসুল চালু করিতবে তা একাউন্ট বিবকী/ই-মেল/এসএমএস বা/তা/ শাখার নোটিশ বোর্ড মাধ্যমে সংশোধিত মাসুল কলং হওয়ার এক মাস পূর্বে বিজ্ঞপিত হবে। আমাদের ওয়েবসাইটেও এই তথ্য পাওয়া যাবে।

৩.৪ শর্ত ও বিধি

ক. আপনি যে পরিষেবা আমাদের থেকে চেয়েছেন তার প্রাসঙ্গিক শর্ত ও বিধি আপনাকে আমরা জানাব
খ. সমস্ত শর্ত ও বিধি ন্যায় রূপা হবে এবং সম্যক অধিকারসমূহ স্থির করে দেওয়া হবে বিশেষ করে যেখানে প্রয়োজ্য নোমিনেশনের সুবিধাগুলির বিষয়ে তা বল দেবে এবং দায় ও বাধ্যবাধকতা বিষয়েও যতখানি সম্ভব সহজ ও স্বকল ভাষায়।

৩.৪.১ শর্ত ও বিধিতে পরিবর্তন

ক. শর্ত ও বিধিতে কোনো প্রকারের পরিবর্তন হলে আমরা আপনাকে আপনার পক্ষ উপযুক্ত নিম্নলিখিত যে কোনো মাধ্যমে জানিয়ে দেব

১. চিঠি

২. এসএমএস অথবা

৩. ই-মেল

পার্শ্বের নিম্নিত্তে আমরা এই তথ্য আমাদের ওয়েবসাইট তথা শাখাগুলিতে প্রদর্শন করব।

খ. সাধারণত শর্ত ও বিধিতে পরিবর্তন এক মাসের বিজ্ঞপ্তি দিয়ে পূর্ববর্তী সময় থেকে করণ হবে।

গ. যদি কোনও বিজ্ঞপ্তি না দিয়ে আমরা পরিবর্তন সাধন করি সে ক্ষেত্রে ৩০ দিনের মধ্যে সেই পরিবর্তন বিজ্ঞপ্তিত হব। যদি এই পরিবর্তন আপনার ক্ষেত্রে অলাভজনক হয় আপনি কোনো অতিরিক্ত মাসুল বা সুদ ছাড়াই ৬০ দিনের মধ্যে কোনো বিজ্ঞপ্তি না দিয়ে আপনার একাউন্ট বন্ধ করে দিতে পারেন অথবা পাল্টে দিতে পারেন।

ঘ. যদি আমরা এক বছরের মধ্যে কোনো বড় ধরনের পরিবর্তন করে থাকি অথবা অনেকগুলি ছোট ছোট পরিবর্তন করে থাকি, আপনার অনুমোদন নতুন শর্ত ও বিধি এর একটি কপি আপনাকে দেব।

৪. একান্ত ও গোপনীয়তা

ক. আমরা আপনার সমস্ত ব্যক্তিগত ও বাণিজ্যিক তথ্য একান্ত ও গোপনীয় হিসেবে রাখব (ক্ষমকীয় যখন আপনি আর আমাদের গ্রাহক নন তখনও) এবং নিম্নলিখিত নিয়ম ও নীতি দ্বারা পরিচালিত হবে। আপনার একাউন্টের কোনো তথ্য বা ডেটা, আপনার কল থেকে অথবা অন্য যেখানে থেকেই প্রাপ্ত হোক, আমরা অন্য কাউকে জানাব না, কোনো কোম্পানি/ আমাদের গোষ্ঠীর সংস্থাকে, নিম্নোক্ত ব্যতিক্রমী পরিস্থিতি বাদে

১. আইনত তথ্য জানালা যে ক্ষেত্রে প্রযোজ্য।

২. উল্লেখের প্রতি কর্তব্যের খাতিরে যখন তথ্য জানাতে হবে

৩. আমাদের স্বার্থ / ঝুঁকি দূর করার বিষয় পৰিকল্পনার হিসেবে যে ক্ষেত্রে তথ্য দেওয়া প্রয়োজন (উদাহরণস্বরূপ প্রত্যাশা রাখার জন্য)। তবুও আমরা এই কারণ দেখিয়ে আপনার বা আপনার একাউন্টের বিষয়ে কোনো তথ্য (আপনার নাম ও ঠিকানা সহ) বিপাকের জন্য আমাদের গোষ্ঠীর অন্য কোম্পানি সহ অন্য কাউকে জানাব না।

৪. যদি আপনি বলেন তথ্য প্রকাশ্য করার জন্য অথবা যদি আপনার অনুমতি থাকে।

খ. যদি আমাদের নিকট থেকে আপনার সম্পর্কে একটি ব্যক্তির তথ্য চাওয়া হয় আমরা আপনার লিখিত অনুমতি ছাড়া তা দিতে পারব না।

গ. আমরা আপনাকে জানাবো আমাদের কাছে থাকা আপনার ব্যক্তিগত তথ্যাদি ব্যবহার করার ক্ষেত্রে বর্তমান আইনি কাঠামোয় আপনার কতখানি অধিকার আছে।

ঘ. আপনি যত্নসহ পরবর্তী না বিশেষভাবে আমাদের অধিকার প্রদান করলে আমরা আপনার ব্যক্তিগত এবং বৈশিষ্ট্যগত তথ্যাদি বিপাকের জন্য কাউকে ব্যবহার করতে দেব না এবং নিওরাও করব না।

৪.১ ঋণ তথ্য কোম্পানি (ক্রেডিট ইনফরমেশন কোম্পানি)

ক. আমরা আপনাকে জানাব ঋণ তথ্য কোম্পানি (সিআইসি) ভূমিকা এবং তারা তাদের সদস্যদের যে তথ্য সংগ্রহ করবে তার দ্বারা আপনার ঋণ পাওয়ার সুযোগ কীভাবে প্রভাবিত হতে পারে।

খ. আপনি যখন আপনার একাউন্ট খুলবেন আমরা আপনার একাউন্টের বিশদ সিআইসি-কে জানাব যার মধ্যে থাকবে আমাদের কাছে আপনার বৈশিষ্ট্যগত / ব্যক্তিগত ঋণ এবং আপনার একাউন্ট পরিচালনার ধরন এবং

আপনার একাউন্ট পরীক্ষা যা আমরা সময়ে সময়ে করতে পাবি।

গ. মাসিক ভিত্তিতে আমাদের থেকে পাওয়া ঋণ সম্পর্কে একটি সাম্প্রতিকতম প্রতিবেদন আমরা সিআইসি-কে দেব।

ঘ. সিআইসি কে দেওয়া প্রতিবেদন আমাদের কল থেকে পাওয়া আপনার ঋণ সম্পর্কেও থাকবে, সেই ক্ষেত্রে যখন

i. ঋণ পরিশোধের ব্যাপারে আপনি সচিব্য পড়েছেন

ii. বকেয়া অর্থ নিয়ে বিবাদ রয়েছে

iii. আপনি পরিশোধ বিষয়ে একটি প্রস্তাব দিয়েছেন যেটি আমাদের সন্তোষজনক মনে হয়নি

ঙ. যদি আপনার ঋণ একাউন্ট পরিশোধ হয়নি দেখিয়ে থাকে এবং আপনি পরবর্তী সময়ে তা মিটিয়ে দিয়ে থাকেন তবুও আমরা এই তথ্য সাম্প্রতিকতম সংযোজন হিসেবে পরবর্তী মাসিক প্রতিবেদনে সিআইসি-কে জানাব।

চ. মাসিক ভিত্তিতে আমরা আপনার একাউন্টের সাম্প্রতিকতম বিশদ সিআইসি-কে জানিয়ে দেব, বিশেষ করে আপনার একাউন্ট যখন 'অ-প্রমিত' (সাব-স্ট্যান্ডার্ড) থেকে উন্নত হয়ে 'প্রমিত' (স্ট্যান্ডার্ড) হয়েছে এবং / অথবা তাৎক্ষণিক জানিয়ে দেব যখন একাউন্ট সন্তোষজনকভাবে বিকল্পিত (কেগ্লাবাইজ) / বন্ধ করা হয়েছে।

ছ. আপনি যখন ঋণ-এর সুবিধা গ্রহণের জন্য আমাদের কাছে আবেদন জানাবেন, আমরা ফি গ্রহণের সাপেক্ষে সিআইসি থেকে পাওয়া ঋণ তথ্য-এর একটি কপি আপনাকে দেব।

৫. ঋণদান

ক. জাতীয় নীতি এবং নিয়ন্ত্রণমূলক নিদান-এর উদ্দেশ্য ও মনোভাব প্রতিফলিত হবে আমাদের ঋণ নীতিতে। আমরা এক-বাতন-প্রক্রিয়ার মাধ্যমে সুবিধা প্রদান করার চেষ্টা করব।

খ. মাইক্রো ও ক্ষুদ্র উদ্যোগ সংক্রান্ত নীতি আঙ্গুৰে ওয়েবসাইটে প্ৰদৰ্শিত হৰে এক শাখায় তা পাওঁয়া যাৰে

আপুনাৰে অকাৰ্জি উল্য। অনুৰোধ জানালে সামান্য মূল্যে আঙ্গুৰা এক কপি আপুনাৰে দিতে পাবি।

গ. নিম্নোক্ত বিষয়ে আপুনাৰে নীতি আঙ্গুৰে ওয়েবসাইটে প্ৰদৰ্শিত হৰে এক শাখায় তাৰ এক কপি পাওঁয়া যাৰে

- মাইক্রো ও ক্ষুদ্র উদ্যোগসমূহক ঋণপ্ৰদান
- মাইক্রো ও ক্ষুদ্র উদ্যোগসমূহৰ পুনৰ্ভাৰণ

ঘ. আপুৰা সমৰ্থ ব্যক্তিগুণি দ্বাৰা মাইক্রো ও ক্ষুদ্র উদ্যোগ-ৰে উল্য ঋণ গ্যাবাৰি নিধি অৰ্ছি (ক্ৰেডিট গ্যাবাৰি ফান্ড ট্ৰাষ্ট ফৰ মাইক্রো এণ্ড স্মল এণ্টাৰপ্ৰাইজ) প্ৰদত্ত ঋণ গ্যাবাৰি প্ৰকল্প-ৰে প্ৰধান বৈশিষ্ট্যগুণি যাৰ মध्ये সুবিধাসমূহ, মাঙ্গুলা এবং শৰ্তেৰ উল্লেখ রয়েছে এবং যা এমপ্ৰাইজৰি উল্য সিগিট্ৰিচম্ৰাই গ্যাবাৰি স্কিম নামে উল্লেখ, আপুনাৰে জানাব। এটি এখন নতুন এবং বৰ্তমান মাইক্রো ও ক্ষুদ্র উদ্যোগগুণি (পৰিষেবা উদ্যোগসমূহ) পেতে পাবে, প্ৰতি ঋণগ্ৰহীতা সৰ্ব্বাধিক ১০০ লক্ষ টকা পৰন্ত। উক্ত প্ৰকল্প অনুসারে এবং থেকে বাদ পড়ৰে খুচৰা বৰকা, শি্ষ্ম প্ৰতিষ্ঠান, প্ৰশিক্ষণ সংস্থায় এবং স্বনির্ভৰ গোষ্ঠী (এমপ্ৰাইজ)।

ঙ. যেখানে কোনও ঋণ, কোনও চলু অনুদান প্ৰকল্প-ৰে অৰ্ছি পড়ে, আপুৰা তাৰ বৈশিষ্ট্যগুণি আপুনাৰে জানাব এবং আপুনাৰে কী কী কৰতে হৰে তাও জানাব।

চ. আৰ্থিক পৰিচালন সম্পৰ্কে সম্ভাৰ্য ঋণগ্ৰহীতাৰে উত্তৰ বৃদ্ধিৰ উল্য আপুৰা কিছু কাৰ্যক্ৰম চলাবোৰ চেষ্টা কৰবা।

চ. মতামত ও প্ৰস্তাব বিনিময়ৰে একটি নিয়মিত পন্থা হিচাবে আপুৰা চেষ্টা কৰবা এমপ্ৰাই ঋণগ্ৰহীতাৰে নিয়ম নিয়মিত বৈঠক কৰতে।

৫.১ আবেদন

আপুৰা

ক. ঋণেৰ উল্য বিনামূল্য, সৰ্বল, প্ৰমাণ্য, সহায়বোধ্য আবেদন ফৰ্ম দেবা।

খ. ঋণ আবেদন ফৰ্ম-ৰে সঙ্গ (আইনি ও নিয়ন্ত্ৰণমূলক প্ৰযোজনীয়তা অনুযায়ী) উম্মা কৰতে হৰে যে সমস্ত নথি, স্ক্ৰেন্ৰিৰ একটি তালিকা আপুৰা দেবা আবেদন ফৰ্ম-ৰে সঙ্গ যাতে আপুনাৰে উম্মা কৰা আবেদন সৰ্বদিক থেকেই পূৰ্ণাঙ্গ হয়। প্ৰযোজনে আপুৰা আপুনাৰে ঋণ আবেদন ফৰ্ম পূৰা কৰাৰ কাজে সাহায্য কৰবা।

গ. আপুনাৰে ঋণ আবেদন ফৰ্ম দেবাৰ সময় বার্ষিক (অ্যানুয়ালাইজড) সুদেৰ হৰে সহ প্ৰযোজ্য সুদেৰ হৰে সম্পৰ্কে তথ্য দেবা এবং যদি প্ৰতিম্যাকৰণেৰে উল্য লাগে তাৰে ফি / মাঙ্গুলা, পূৰে অৰ্থপ্ৰদান কৰাৰ যদি ইচ্ছা প্ৰকাশেৰে সুযোগ থাকে তাৰে মাঙ্গুলা এবং অন্যান্য যা কিছু আপুনাৰে স্বাৰ্থকে প্ৰভাৰিত কৰতে পাবে জানাব যাতে আপুনি অন্যান্য ব্যাঙ্কৰে সঙ্গ একটি বাস্তব তুলনা কৰতে পাবেন এবং সব জেলে বুঝে সিদ্ধান্ত নিতে পাবেন।

ঘ. আপুনাৰে ঋণ আবেদন হাতে পঠালো হোক বা অন-লাইন হোক, তাৰে প্ৰাঞ্জিৰ লিখিত স্বীকৃতি জানাব এবং সেখানেই জানাব আবেদন সম্পৰ্কে নিৰ্ণয় নিতে কত সময় লাগবে।

ঙ. সাধাৰণত, ক্ৰেডিট সুবিধাৰে উল্য আবেদনেৰে প্ৰতিম্যাকৰণেৰে উল্য যে সমস্ত বিশদ বিবকা প্ৰযোজন তা আবেদন উম্মা নেওয়াৰে সময়েই নিয়ম নেওয়া হৰে। যদি অতিৰিক্ত তথ্যেৰে প্ৰযোজন পড়ে, আপুৰা আবেদন প্ৰাঞ্জিৰে সাত

দিন (কাৰেৰে দিন) -ৰে মध्ये আপুনাৰে সঙ্গ যোগাযোগ কৰবা।

চ. বৰ্তমান কোনও ঋণ যেটি সল্লেখজনকভাবে আপুনি চালিয়ে গেলেন, তাৰে নবীকৰণেৰে সময় আপুৰা চেষ্টা কৰবা কেবল মাত্ৰ যে তথ্য আপুনাৰে কাছ নেই এমন কোনও অতিৰিক্ত তথ্য নিতে।

ছ. আপুনাৰে নেওয়া আপুনাৰে অনুমোদিত ঋণ / ক্ৰেডিট-সুবিধা যে সৰ্বাধিক গ্ৰন্থপূৰ্ণ শৰ্ত ও বিধিমাৰ্শট ইম্পাৰ্টেট টাৰ্মস এণ্ড কন্ডিচনস (এমআইটিসি) দ্বাৰা পৰিচালিত হয়, সেটি আপুনাৰে দেবা।

জ. আপুনাৰে আবেদনেৰে অবস্থান অন-লাইন জানালোৰে প্ৰচেষ্টা কৰবা।

ঝ. ৫ লক্ষ টকা পৰন্ত ঋণ, মঞ্জুৰ হোক বা খাৰিজ, প্ৰতিম্যাকৰণেৰে উল্য মাঙ্গুলা গ্ৰহণ কৰবা না।

ঞ. যদি আপুনাৰে আবেদনপত্ৰে সব দিক থেকে পূৰ্ণাঙ্গ হয় ও প্ৰদত্ত তালিকা অনুযায়ী সমস্ত নথি তাৰে সঙ্গ উম্মা দেওয়া হয়ে থাকে সেই ক্ষেত্ৰে আবেদনপ্ৰাঞ্জিৰে তাৰ্মি থেকে ৫ লক্ষ টকা পৰন্ত ঋণ-ৰে আবেদন অথবা চলু কোনও ঋণেৰে সীমা ৫ লক্ষ টকা পৰন্ত বাডালোৰে আবেদন সম্পৰ্কে সিদ্ধান্ত দুই সপ্তাহে মध्ये নেওয়া হৰে; এবং ঋণেৰে সীমা ৫ লক্ষ থেকে ২৫ লক্ষ পৰন্ত হলে চাৰে সপ্তাহেৰে মध्ये; ঋণেৰে সীমা ২৫ লক্ষ টকাৰে উপৰে হলে ৮ সপ্তাহেৰে মध्ये।

৫.২ ঋণ মূল্যায়ন

ক. আমরা

- ১) আপনার আবেদন দেখাা বিশদ যাচাই কৰব আপনার সঙ্গে আপনার ব্যসায়িক ঠিকানা / বাড়িতে এই উদ্দেশ্যে নিযুক্ত আমাদের কর্মী / এজেন্সিদের মাধ্যমে যোগাযোগ স্থাপন কৰা
- ২) আপনাকে অর্থ ঋণদান কৰা অথবা আপনার ওভারড্রাফট বা ঋণগ্রহণের সীমা বাড়ানোর আগে আপনার ঋণ আবেদন যথাযথভাবে যত্নসহকারে যাচাই কৰে মূল্যায়ন কৰবা
- ৩) আপনি যে পৰিকল্পনা বেছেলেন তার যৌক্তিকতা সম্পর্কে আমরা নিঃসংশয় হতে চাইবা
- ৪) আপনার ঋণের প্রয়োজনীয়তা যাচাই কৰার সময় কৰবে আপনার ব্যসায় উপযুক্ত বিশেষ সময় কখন ও তার সময়সূচের প্রকৃতি কী তা ধৰে নিয়ে যখন যেমন প্রয়োজন আলাদা কৰে ঋণের সর্বোচ্চ সীমা ও সাধাৰণ সীমা স্থির কৰবা

খ. ন্যায় মূল্যায়নের জন্য আমাদের নিম্নলিখিত তথ্যগুলি প্রয়োজন হতে পারে

- I. ঋণগ্রহণের উদ্দেশ্য
- II. আপনার ব্যসায় পৰিকল্পনা
- III. আপনার ব্যসায় নিত্যব্যবহৃত নগদ, মুনাফা ও বর্তমান আর্থিক দায়বদ্ধতা, প্রয়োজন একাউন্ট বিবরণী দিয়ে
- IV. আপনার ব্যক্তিগত আর্থিক দায়বদ্ধতা
- V. অতীতে আপনি প্রয়োজনীয় অর্থসংস্থান কীভাবে ব্যবহার কৰেছেন
- VI. ঋণ তথ্য কোম্পানি(ক্রেডিট ইনফরমেশন কোম্পানি) থেকে প্রাপ্ত তথ্য
- VII. ক্রেডিট বেটিং এজেন্সি দ্বারা নির্ধারিত, যদি হয়ে থাকে, আপনার বেটিং
- VIII. অন্যান্য ঋণদাতা / ক্রেডিটর-দের থেকে তথ্য
- IX. বাজারের খবর
- X. প্রয়োজনীয় ক্রেডিট যদি ১০০ লক্ষ টাকার নীচে হয় কোনও জামিন দেখা অছ কিনা অথবা সিগিটিসপ্রুই গ্যাবাটিমুক্ত কিনা
- XI. অন্য যে কোনও প্রাসঙ্গিক তথ্য

গ. আমরা

- I. ১০ লক্ষ টাকা পরন্তু ঋণ অথবা ভারতীয় বিজ্ঞান ব্যাঙ্ক কর্তৃক সময়ে সময়ে নির্দিষ্ট সীমা পরন্তু ঋণের জন্য আমরা কোনও অতিরিক্ত জামিনের উপর জোর দেব না
- II. যদি আমরা আপনার লেনদেনের পূর্ববর্তী ধরনে সন্তুষ্ট হই এবং আপনার আর্থিক সঙ্গতি ভালো এবং পোক্ত হয় জামিন ছাড়াই ২৫ লক্ষ টাকা পরন্তু ঋণ দেওয়ার কথা বিবেচনা কৰব
- III. ১০০ লক্ষ টাকা সীমার অধর্গত আপনাকে মঞ্জুর কৰা ঋণটিকে মাইনে ও ক্ষুদ্র উদ্যোগ-এর জন্য ঋণ গ্যাবাটি নিধি অছি (ক্রেডিট গ্যাবাটি ফান্ড ট্রাস্ট ফর মাইনে গ্যাব স্মল এন্ট্রাপ্ৰাইজস) প্রদত্ত ঋণ গ্যাবাটি প্রকল্প-এর অধর্নে আনার জন্য আপনার সম্মতি গ্রহণ কৰব এবং সেই অনুযায়ী সর্বোচ্চ ১০০ লক্ষ টাকার মধ্যে কোনও সুবিধা দানের জন্য অতিরিক্ত জামিন / অথবা তৃতীয় পক্ষের গ্যাবাটির জন্য জোর দেব না যদি আমাদের অনুমোদিত সেই সুবিধা উপযুক্ত হয় এবং আপনার সম্মতিহ সিগিটিসপ্রুই প্রকল্পের অধর্নে হয়।
- IV. আপনার পৰিকল্পিত বাৰ্ষিক মোট ব্যসায়ালার নূনতম ২০% ভিত্তিতে গণনা কৰে মাইনে ও ক্ষুদ্র উদ্যোগ (শিল্পোৎপাদন) কৰাবের মূলধন যোগান দেব

- V. কৰকৰ মূল্যৰ সীমা উপযুক্তভাৱে বাঢ়াৰে উল্লেখ কৰাৰ অন্তৰ্ভুক্ত কৰাৰ উদ্দেশ্যে উপস্থাপন পৰিকল্পনা ছাডিয়ে গছে অথবা যেনে আপনি প্ৰয়োজনীয় প্ৰমাণ দিয়ে দেখিছে যে কৰকৰ মূল্য সম্পৰ্কে প্ৰাথমিক মূল্যায়ন যথেষ্ট নয়া।

ঘ. গ্যৱান্টি

আপনাৰ দোৰ উল্লেখ আপনি যদি অন্য কাৰো থেকে গ্যৱান্টি অথবা জামিন গ্ৰহণ কৰে চান, আমাৰ আপনাৰ অনুমতি চাইব তাৰে বা তাৰে আইনি উপদেষ্টাকে আপনাৰ অৰ্থসম্বন্ধ সংক্রান্ত গোপনীয় তথ্য দেখাৰ উল্লেখ আমাৰ এ ছাডাও

- I. স্বাধীন আইনি মতামত নেয়াৰ উল্লেখ কৰাৰ যাত্ৰে তাৰে তাৰে দায়বদ্ধতা এক তাৰে সিদ্ধান্তে পৰিকল্পনা ঠিকঠাক অনুমান কৰে ন (যেনে প্ৰয়োজন, যে নথি আমাৰ তাৰে স্বাধীন কৰে কৰ তাৰ মध्ये এই সুপাৰিশ একটা নোটিফিকেশ্বন মতেই সম্পষ্ট ও স্বাভাবিকভাৱে দেখা থাকবে)।
- II. তাৰে জানাৰ যে এই গ্যৱান্টি অথবা অন্য জামিন দিয়ে তাৰে আপনাৰ মতেই দায়বদ্ধ হবেনা।
- III. যে ঋণ সুবিধা আপনি গ্ৰহণ কৰেছে তাৰে গ্যৱান্টিৰে মঞ্জুৰীকৃত ঋণ / ঋণচুক্তি-ৰ শর্ত ও বিধি-ৰ এক কপি দেৱা।
- IV. ঋণ-এৰ গ্যৱান্টিৰে আপনাৰ মেয়াদি / ডিমাণ্ড ঋণ-এৰ একাউন্টৰ বাৰ্ষিক বিবৰ্তীৰ এক কপি পাঠাৰা।

৫.৩ মঞ্জুৰি / খাৰিজ

আমাৰ

ক. ক্রেডিট সুবিধা প্ৰদান কৰাৰ উল্লেখ "পৰিৱৰ্তে তুলসূচী" হিচাবে আমাৰে উল্লেখ কৰাৰ না।

খ. আপনাকে ওভাৰড্ৰাফট প্ৰদান কৰাৰ সময় অথবা বৰ্তমান ওভাৰড্ৰাফট সীমা বাঢ়াৰে সময় জানাৰ যে আপনাৰ ওভাৰড্ৰাফটইল পৰিশোধযোগ্য কিনা।

গ. শর্ত ও বিধিসমূহ এক অন্যান্য সতৰ্কীকৰণা যা চুক্তিবদ্ধ ক্রেডিট সুবিধাটিকে পৰিচালনা কৰে লিখিতভাৱে দেখা হৰে এক মেট্ৰিক যথাযথভাৱে পঞ্জীকৃত কৰে তাৰ এক কপি আপনাকে দেৱা।

ঘ. আমাৰে খৰচে আপনাৰ কৃত ঋণ দলিলসমূহৰ প্ৰামাণ্য কপি ও ঋণ দলিল উল্লিখিত প্ৰতিটি সংশ্লিষ্ট কপি এক তাৰে তালিকা আপনাকে দেৱা।

ঙ. লিখিতভাৱে আপনাকে জানাৰ কী কৰণে আপনাৰ ঋণ অথবা ক্রেডিট সুবিধাৰ উল্লেখ অন্তৰ্ভুক্ত পালন কৰা হয়নি।

চ. একটা বেটী ব্যৱস্থাকে আমাৰ মেলে চলব এক তাৰে সূচকসূচী আপনাকে জানাৰ।

ছ. স্থিৰ হাবে ঋণেৰে মেলে ৫০ লক্ষ টকা পৰন্ত ঋণ-এ মেয়াদ পূৰ্ব পৰিশোধ কৰে দেখা হৰে কোনও ধৰণেৰে প্ৰাক-পৰিশোধজনিত অৰ্থদণ্ড ছাডাই।

জ. অনিয়ত হাবে ঋণেৰে মেলে মেয়াদ পূৰ্ব পৰিশোধৰে অনুমতি দেখা হৰে কোনও ধৰণেৰে প্ৰাক-পৰিশোধজনিত অৰ্থদণ্ড ছাডাই।

ঝ. মঞ্জুৰ কৰা ঋণ মঞ্জুৰি নিৰ্ধাৰকৰী সমস্ত শর্ত ও বিধি পালনৰে তাৰিখ থেকে দুটা কাণ্ডেৰে দিনেৰে মध्ये বিলি কৰা সুনিশ্চিত কৰা।

ঞ. একটা ঋণ পৰিশোধ নিৰ্ধাৰণ (ঋণেৰে মেয়াদকালে মূল ও সুদ পৰিশোধ কৰাৰ নিৰ্ধাৰণ)স্বকৰাহ কৰা।

ট. মঞ্জুৰিপত্ৰ প্ৰদত্ত শর্ত ও বিধি মোতাবেক সময়ে সময়ে এই সুবিধাৰে নবীকৰণ এক পৰ্যালোচনা সুনিশ্চিত কৰা।

৫.৪ কেন্দ্ৰীয় নিবন্ধাগাৰ

যখন আপনি ঋণ-এৰ সুবিধা গ্ৰহণ কৰবেন আমাৰ কেন্দ্ৰীয় নিবন্ধাগাৰেৰে কৰ্মকণ্ড সম্পৰ্কে আপনাকে জানাৰ এক জানাৰ যে এই সম্পৰ্কে লেনদেন ইচ্ছুক যে কোনও ব্যক্তি বা ঋণদাতা চাইলে এখানে সংশ্লিষ্ট বিবৰ্তী বা নথি পেতে পাবেনা।

৫.৫ অর্থবিলি পৰবর্তী

আম্বা

ক. ঋণের মঞ্জুরি, ঋণের চুক্তির শর্তের প্রযোজন ছাড়া অথবা যখন কোনও নতুন / নেতিবাচক তথ্য আমাদের কাছে আসে, সেই ক্ষেত্রে ছাড়া আপনার ব্যবসার কাঙ্ক্ষিত আয় কোনও বকম হস্তক্ষেপ করব না।

খ. আমাদের সঙ্গে সম্পর্ক রাখার ক্ষেত্রে আপনার কোনও ধরনের সতিকায়েব সমস্যা হলে আমরা সহনভুক্তির সঙ্গে বিবেচনা করব এবং আমাদের পর্যবেক্ষণ পদ্ধতি ফেন ইতিবাচক হয় তাহ প্রচেষ্টা করব।

গ. অন্য কোনও ঋণপ্রদানকারী সংস্থ থেকে আপনি পৰবর্তী কোনও ক্রেডিট সুবিধা গ্রহণ করলে আপনার আমাদের উল্লেখ দরকার।

ঘ. নিম্নলিখিতভাবে আপনার কাছে নিম্নোক্ত তথ্যগুলি দেব:

১) আপনার ব্যবসার পৰিকল্পনার পূর্বাভাসের সঙ্গে বাস্তব ফলাফলের একটি তুলনা

২) আপনার ব্যবসায়িক পৰিকল্পনার গুরুত্বপূর্ণ বিষয়সমূহ অগ্রগতি

৩) বার্ষিক হিসেব ফোল ব্যালান্স স্ট (উল্লেখ্যে লিখিত বিবরণ), লাভ ক্ষতির হিসেব এবং অন্যান্য সহায়ক দলিলা

৪) দোদার ও পাওনাদারদের বয়স-ভিত্তিক বিভাজন এবং সংশ্লিষ্ট অর্থের পরিশোধ

ঙ. সুক্ষ্ম স্বাভাবিক বীতি বজায় রেখে আপনার সীমার ভিতরে অহংকা করতে দিন

চ. আপনার পৰিস্থিতিতে বদল হলে আপনার নিকট থেকে আমাদের প্রয়োজনীয় নতুন তথ্য সম্বন্ধে আপনাকে জানাব।

ছ. আপনার বা যে ব্যক্তি / আর্থিক সংস্থ একাউন্ট অধিগ্রহণ করতে চায়, তাদের কাছ থেকে ঋণ একাউন্ট স্থানান্তরিত করার অনুরোধ প্রাপ্তির দুই সপ্তাহের মধ্যে আমরা আমাদের সম্মতি অথবা অন্য যে মত তা আনিতে দেব।

জ. ঋণ পরিশোধ করার সঙ্গে সঙ্গে অথবা সমরোত্ত বা চুক্তি মোতাবেক সমস্ত বকেয়া পরিশোধের ১৫ দিনের মধ্যে আবেদন করে সমস্ত জামিন আমরা মুক্ত করে দেব। কোলো দাবির পৰিপ্রেক্ষিতে যদি পালটা দাবির (সেট-অফ) অধিকার প্রয়োগ করা হয়, আমরা যথা সময়ে অন্য দাবিটি সম্পর্কে বিশদ বিবরণ বিজ্ঞপ্তি মাফকং দেব এবং জামিন / দলিল / বন্ধক সম্পত্তির স্বত্ব ধরে রাখব যতক্ষণ না পরন্তু প্রাসঙ্গিক দাবির নিষ্পত্তি / পরিশোধ হয়।

ঝ. আপনার অনুরোধ প্রাপ্তির দিনই বন্ধক মুক্ত করে / পাঠিয়ে দেব

ঞ. জামিন উদ্ধার করার ২৪ ঘণ্টার মধ্যে অহংকা ক্ষমতা বাতিলের অনুরোধ দেব।

ট. সুদ প্রয়োগ, ফি এবং মাসুলসম্বন্ধিত আপনার একাউন্ট থেকে ডেবিট করা হলে আপনাকে জানান হবে।

ঠ. চলন একাউন্ট (অপারেটিং একাউন্ট)-এর হিসেব বিবরণী পর্যায়ক্রমে দেখা ছাড়াও আমরা আপনাকে আপনার ঋণাদি ঋণ / আদৌ ঋণ (ডিমাণ্ড লোন)সংক্রান্ত বার্ষিক হিসেব বিবরণী দেব।

ড. প্রয়োজন মাসুল তালিকা অনুযায়ী মূল্যসহ আরও বেশি ঋণ বিবরণী আপনাকে সরবরাহ করব।

ঢ. নিম্নলিখিত যে কোনও একটি পক্ষ্য আপনার অগ্রগতি নতুন রাখব

১) পর্যায়ক্রমে আপনার বর্ধিত মজুত বিবরণী (স্টক সেটমেন্ট) পরীক্ষা করে

২) আমাদের কাছে আপনার একাউন্টের লেনদেনের ওপর নজরদারি করে

৩) আপনাকে অর্থ দিয়ে সংস্থান করা মজুত এবং/অথবা সম্পদ যাচাই করার জন্য আমাদের কর্মচারী অথবা প্রাধিকৃত প্রতিনিধিদের আপনার কর্মস্থল পাঠিয়ে

৪) যে ক্ষেত্রে প্রয়োজন আপনার ব্যবসা কেমন চলছে সে সম্পর্কে বাজারের রিপোর্ট সংগ্রহ করে

ণ. এনপিএ হওয়ার পূর্বে চিঠি/মেল অথবা এসএমএস দ্বারা আপনার একাউন্টের অবস্থান আপনাকে জানাতে চেষ্টা করব

ত. আমরা যদি সিদ্ধান্ত গ্রহণ করি চুক্তি মতো অর্থপ্রদান অথবা কাঙ্ক্ষিত ফিবিষে নিতে / স্থগিত করতে অথবা অতিরিক্ত জামিন দাবি করতে, আপনাকে যথেষ্ট আগেই বিজ্ঞপ্তি দিয়ে জানাব।

৫.৬ অর্থ-বিযুক্ত সুবিধা (নন-ফান্ড বেসডফেসিলিটিস)

ক. আমরা যত্নপূৰ্ণে অথবা কাচমাল/ভোগ্যসামগ্ৰী ইত্যাদি কেনাৰ উল্ল্য অর্থ-বিযুক্ত সুবিধা প্ৰদান কৰতে পাৰি।
কম্পানীৰ পত্ৰ(লেটাৰ অফ ক্ৰেডিট) জাৰি কৰে, নিৰ্দেশ দিয়ে, স্বীকৃতি দিব, ব্যৱস্থ কৰে অথবা ছাড় দিয়ে।
কম্পানীৰ পত্ৰ, গ্যাবাৰিটি পত্ৰ আদ্যপত্ৰ ধৰণেৰ সুবিধাগুলি আপনাৰ দ্বাৰা স্বীকৃত জাতীয় অফিছ ছাড়াও ইন্টাৰন্যাশ্যনাল
জ্বেৰ অফ কম্বাৰ্স(আইসিসি) কৰ্তৃক সময় সময় প্ৰকাশিত প্ৰাসংগিক নিয়ম ও অন্যান্য বিয়সামগ্ৰী দ্বাৰা
প্ৰচলিত হয়।

খ. আমরা আপনাৰ আৰ্থিক দায়গুলিৰ গ্যাবাৰিটিৰ হিমেৰে দাঁড়বা।

গ. বস্ত্ৰানি কিল এৰং অভ্যন্তৰীণ বাইবেৰ(আউটষ্টেণ)ব্যবসা ও পৰিষেবা কিল আদ্য কৰায় আমরা আপনাকে
সাহায্য কৰবা।

৫.৭ বিমা

ক. আমরা আপনাকে জানাব যদি কোনও বিমা কোম্পানীৰ এজেট হিমেৰে কোনও ধৰণেৰ বিমা আপনাকে প্ৰস্তাব
কৰা যায়।

খ. আমরা সুনিশ্চিত কৰব এই ধৰণেৰ বিমা পণ্য গ্ৰহণ কৰাৰ উল্ল্য আপনাৰ লিখিত সন্মতি আমাদেৰ কাছে আছে।

গ. যদি কোনও ঋণ আপনি গ্ৰহণ কৰে থাকে আমাদেৰ কাছে জামিন দিয়ে, সেটি কোনও বিশেষ পৰিষেবা
প্ৰদানকাৰী কৰ্তৃক বিমাকৃত হব এম্মন আমরা জোৰ কৰব না।

৫.৮ আৰ্থিক সমস্যা

আমরা কীভাবে সাহায্য কৰতে পাৰি

৫.৮.১. আমরা আৰ্থিক সমস্যায় বিষয়গুলি সহানুভূতিসহ এৰং ইতিবাচকভাবে বিবেচনা কৰবা। আপনি প্ৰথম
সমস্যগুলি চিহ্নিত কৰবেন এৰং যথাশীঘ্ৰ আমাদেৰ জানাবেনা। আমরা সমস্যা সম্পৰ্কে অকাত হলে আপনাকে
লিখিতভাবে জানাব। যেখানে দ্ৰুতত প্ৰয়োজন আমরা আপনাকে দুৰভাষ, ই-মেইল, ফাছা মাধ্যমে যোগাযোগ কৰবা।

৫.৮.২ এই তালিকা কয়কটি দৃষ্টান্ত তুলে ধৰে যে কী আমাদেৰ চিহ্নিত কৰে, বিশেষ কৰে যে যেত্ৰ আপনি আমাদেৰ
কী ঘটলে ব্যাখ্যা কৰবেন।

ক. যদি ব্যকামিক উৎপাদন শ্ৰু কহতে কিল্প হয় এৰং ব্যয় হিমেৰেৰ বাইবেৰ চলে যায়, ইত্যাদি।

খ. যদি সমস্যাপ্ৰায়ভিত্তিক তথ্য যেম্মন মজুত বিকৰী(স্টক স্টেটমেন্ট) তম্মা কৰতে, নবীকৰণ ডাটা দিতে
অপ্ৰাভাবিক দেবি হয়।

গ. যদি আপনাৰ নতন তম্মা / চালু একাউন্ট(কাৰেক্ট একাউন্ট)-এ কে ফেৰত হওয়াৰ ঘটনা অত্যধিক হয় ওঠে।

ঘ. আপনাৰ দ্বাৰা স্বীকৃত মঞ্জুৰীকৃত সীমা বাৰ বাৰ আপনি ছাড়িয়ে যান।

ঙ. যদি আপনাৰ মোট ব্যকসামূল্য অত্যধিক বৃদ্ধি বা হ্রাস ঘটে থাকে যাৰ কোনও ব্যাখ্যা আপনি দেননি।

চ. অযৌক্তিক দীৰ্ঘ সময়ৰ উল্ল্য কাজ বন্ধ / নিলশ্বিত থাকে।

ছ. যদি আপনি লোকসান কৰতে থাকেন।

জ. যদি আপনি সহসা ব্যকসাৰ অংশীদাৰ অথবা সহ-উদ্যক্ত অথবা মূল গ্ৰাহক অথবা কৰ্মকাৰী হাবিয়ে ফেলেন।

ঝ. যদি আপনি আপনাৰ ব্যকসাৰ একটি বড় অংশ বিক্রি কৰে দেন।

ঞ. যদি আপনি ঋণ-এৰ সুবিধা আমাদেৰ কাছে স্বীকৃত উদ্দ্য ছাড়া অন্য উদ্দ্য ব্যকহাৰ কৰেন অথবা ব্যকসা
ভিন্ন অন্য উদ্দ্যে অর্থ চালিত কৰেন।

ট. যদি আপনি নিৰ্দিষ্ট সময়সমত্ৰে সুদ না দেন।

ঠ. যদি আপনি ঋণ পৰিশোধেৰ স্বীকৃত সময়সূচি মেন না চলেন।

ড. আপনাৰ গ্ৰাহকেৰ ওপৰ আপনাৰ দ্বাৰা অহৃত কিল যদি শোধ না হয় বাৰবাৰ ফেৰত আসে।

ঢ. আপনাৰ মাল সৰবৰাহকাৰী কৰ্তৃক আপনাৰ উপৰ অহৃত কিল যদি আপনি বাৰবাৰ না মেটেন।

ণ. আপনাৰ পক্ষ আমাদেৰ দ্বাৰা জাৰি কৰা গ্যাবাৰিটি যখন পৰিশোধেৰ উল্ল্য আসে এৰং আপনি মান্য কৰেন না।

ত. যদি আপনার খাতায় দোনা/দোনাঘরের আকার আপনার একাউন্ট ব্যকসাম্পুলের সঙ্গে সঙ্গতি না বেধে বাড়তে থাকে।

থ. যদি সমস্ত বিদ্যমান আপনার একাউন্টের মাধ্যমে না হয়।

দ. যদি আপনি ঋণ চুক্তির শর্ত পালন না করেন।

ধ. যদি আপনি যথাসময়ে স্বীকৃত তথ্য না পেশ করেন।

ন. যদি অন্য কোনও ঋণদাতা আপনার ব্যবসায় বিরুদ্ধে ব্যবসা তুলে দেওয়ার পিটিশন অথবা অন্য আইনি পদক্ষেপে গ্রহণ করেন।

৫.৮.৩. আমরা সমস্ত বন্ধনের সাহায্য করব আপনাকে আপনার সমস্যা কটিয়ে উঠতে। আপনার সক্রিয় সহযোগিতা নিয়ে আপনার সমস্যা মোকাফিলা করার জন্য আমরা পরিকল্পনা করব এবং লিখিতভাবে জানাব আমরা কী কী করতে সম্মত হয়েছি।

৫.৮.৪. আমরা চেষ্টা করব আপনাকে ঋণ সংক্রান্ত পরামর্শ দিতে যাতে আপনার আর্থিক সমস্যা মোকাফিলায় আমরা সাহায্য করতে পারি।

৫.৮.৫ ক. আপনি কল্ল, আপনার সংক্রান্ত আমরা আপনার উপদেষ্টাদের সঙ্গে একত্রে কাজ করতে পারি। যেটি প্রসঙ্গার্ণ তা হল যে, আপনি বিশ্বস্ততার সঙ্গে কাজ করেন, আমাদের সমস্ত ঘটনা সম্পর্কে অবহিত করেন, আমাদের সঙ্গে যে চুক্তি করেছেন সেটি মেনে চলুন এবং সম্মত থাকতেই প্রয়োজনীয় পরিবর্তনের জন্য তৈরি থাকুন।

খ. আমরা আরও তথ্য/দায়বদ্ধতা দাবি করতে পারি যাতে আপনার সমস্যা বুঝে ওঠার জন্য আমরা একসঙ্গে কাজ করতে পারি।

৫.৯. রুগ্ন এমএসই-গুলির পরিচর্যা এবং ঋণ পুনর্বিন্যাস

যদি আপনার ঋণ একাউন্ট ছয় মাসের অধিক কাল ধরে অপ্রমিত (সাবস্ট্যান্ডার্ড) থাকে অথবা আপনার উদ্যোগসংস্কৃতিকে আমাদের ব্যাঙ্কের নীতি অনুযায়ী রুগ্ন ধরা হয় আমরা একটি পরিচর্যা/ঋণ পুনর্বিন্যাস-এর কর্মসূচি গ্রহণ করার কথা বিবেচনা করব।

পুনর্বিন্যাস/ঋণ পুনর্বিন্যাস-এর জন্য আপনার অনুবোধ পরীক্ষা করার জন্য আমরা

ক. প্রথম দেখে আপনি কার্যকর / সম্ভাব্যরূপে কার্যকর হবেন কিনা।

খ. যদি দেখি আপনি কার্যকর / সম্ভাব্যরূপে কার্যকর, আপনার পুনর্জীবনের জন্য সংস্কারকর্ম শুরু করব।

গ. যদি আপনার উদ্যোগসংস্কৃতি সম্ভাব্যরূপে কার্যকর হয় এক সেট কোনও সহায়-সম্মত (কন্সোলিডেশন) / একাধিক ব্যাঙ্কিং বন্দোবস্ত-এর অধীন হয়, এবং বকেয়ার বড় অংশই আমাদের হয়, আমরা পুনর্বিন্যাস ব্যবস্থা গ্রহণ করব।

ঘ. একটি পুনর্বাসন প্যাকেজ তৈরি করব যার মধ্যে আরবিআই কর্তৃক নির্ধারিত আপনারও প্রতিদান থাকবে এবং সেটি আপনার অনুবোধপ্রাপ্তির সর্বাধিক ৬০ দিনের মধ্যে লগু করব।

যদি আমরা মনে করি পুনর্বাসন প্যাকেজ সফল হবে না, আমরা তার কারণ ব্যাখ্যা করব এবং আপনাকে ও আপনার উপদেষ্টাদের সাহায্য করব অন্য পথ বিবেচনা করতে।

যদি আমরা একটি সমঝোতায় না পৌঁছতে পারি, আমরা পরিকল্পনা করে জানাব কী কারণে আমরা আপনাকে সাহায্য করতে পারব না এবং আপনাকে জানিয়ে দেব কবে থেকে সমর্থন প্রত্যাহার করা হবে।

৫.৯.১ বকেয়ার নিষ্পত্তি

ক. যদি আমরা বকেয়া পরিশোধের জন্য আপনাকে এককালীন নিষ্পত্তি(ওয়ান টাইম সেটলমেন্ট)[ওটিএস] প্রস্তাব দিই, আমরা এই প্রস্তাবের বিশদ ব্যাখ্যা করে দেব।

খ. আমরা লিখিতভাবে প্রস্তাবিত ওটিএস-এর শর্ত ও বিধি উল্লিখিত দেব।

গ. যদি ওটিএস প্রস্তাবে আপনি সম্মত হন, আমরা আপনাকে ব্যাখ্যা করব যে ঋণ তথ্য কম্পানিগ্রেডেট ইন্সুরেন্সন কম্পানি(সিআইসি)-এর নিকট রক্ষিত আপনাকে ঋণদানের ইতিবৃত্তের জন্য এর তাৎপর্য কী।

৬. বকেয়া আদায় এবং জামিন পুনর্দখল নীতি

৬.১ বকেয়া আদায়

ক. যখনই আমরা ঋণ দিয়ে থাকি, আমরা পবিশোধ প্রক্রিয়া ব্যাখ্যা করে দিই,- পরিশোধ, মেয়াদ এবং পবিশোধ সক্ষমসূচি জানিয়ে দিই। তবু, যদি আপনি পবিশোধ সক্ষমসূচি মেনে না চলেন, বকেয়া আদায়ের জন্য দেশের আইন অনুসারে নির্দিষ্ট প্রক্রিয়া অনুসরণ করা হবে, যেটি আপনাকে ঋণ মঞ্জুর করার সময়ই দিয়ে দেওয়া হবে।

খ. এই প্রক্রিয়ার অন্তর্ভুক্ত, আপনাকে বিজ্ঞপ্তি পাঠিয়ে মনে করিয়ে দেওয়া অথবা ব্যক্তিতত্ত্বের আপনার সঙ্গ দেখা করা এবং/অথবা জামিন থাকলে তা পূর্ণদখল করা।

গ. পবিশোধ করতে ব্যর্থ হলে, আমরা বিষয়টি আদায়কারী সংস্থার কাছে পাঠিয়ে দিতে পারি। আমরা আপনাকে জানিয়ে দেব যে আদায়করণ প্রক্রিয়া শুরু হয়ে গেছে।

ঘ. আদায় প্রক্রিয়া শুরু করার সময় আমরা আপনাকে জানাব যদি এই সম্বন্ধে আপনার কোনও অভিযোগ থাকে আপনি আমাদের সাহায্যকারী (হেল্পলাইন) নম্বরে এই বিষয় নিয়ে যোগাযোগ করতে পারেন।

ঙ. আমরা আমাদের আদায়কারী এজেন্টদের দ্বারা কোনও অন্যায্য কাজ হয়ে থাকলে সে সম্বন্ধে আপনার অভিযোগ নিয়ে অনুসন্ধান করব। যদি আমরা আপনার কল থেকে অভিযোগ পাই যে ব্যাঙ্কের প্রতিনিধি/আদায়কারী এজেন্ট অসুস্থ আচরণ করেছেন অথবা সংহিতা লঙ্ঘন করেছেন, আমরা বিষয়টি নিয়ে অনুসন্ধান করব এবং আপনার অভিযোগ প্রাপ্তির ৩০টি কাজের দিনের মধ্যে আমাদের খোঁজ সম্বন্ধে আপনাকে অবহিত করব এবং ফোন প্রযোজ্য, ক্ষতির জন্য, যদি হয়ে থাকে আপনাকে ক্ষতিপূরণ দেব।

৬.২ বকেয়া আদায় এবং জামিন পূর্ণদখল নীতি

ক. আমাদের আদায় নীতি সৌজন্য, ন্যায্য ব্যবহার এবং প্রণোদিত করার ক্ষমতার উপর ভিত্তি করে গড়া। আমরা গ্রাহকদের বিশ্বাস জাগানো ও তাঁদের সঙ্গে দীর্ঘ মেয়াদি সম্পর্ক স্থাপনে বিশ্বাস করি। আমাদের নীতির অংশ হিসেবে -

১. আমরা আপনাকে বকেয়া সম্বন্ধে সমস্ত তথ্য দেব এবং প্রাপ্ত কবর বকেয়া শোধের জন্য যথেষ্ট সময় থাকতে বিজ্ঞপ্তি দিতো।
২. আমরা আপনাকে লিখে জানাব যখন আপনার বিরুদ্ধে বকেয়া আদায়করণের প্রক্রিয়া শুরু হবে।
৩. আমাদের দ্বারা নিমুক্ত আদায়কারী এজেন্সি সংস্থা/কোম্পানি সম্পর্কে বিশদ আমাদের ওয়েবসাইটে প্রদর্শন করব।
৪. অনুবোধ জানালে, আদায়কারী এজেন্সি সংস্থা/কোম্পানি সম্পর্কে বিশদ আমাদের শাখায় রাখা হবে।
৫. বকেয়া আদায় অথবা/এবং জামিন পূর্ণদখল কাজে নিমুক্ত আমাদের কর্মচারীগণ অথবা আমাদের প্রতিনিধিদের তালিকা স্বীকৃত ব্যক্তিগণ নিজেদের পরিচিতি দেবেন এবং আমাদের জাবি করা অনুমোদনপত্র দেখাবেন এবং অনুবোধে আমাদের জাবি করা অথবা আমাদের কর্তৃত্বের অধীন জাবি করা পরিচয় কার্ড আপনাকে দেখাবেন।
৬. কোনও বকেয়া থাকলে কেস আদায়কারী সংস্থার হাতে তুলে দেওয়ার আগে আমাদের যাচাই ব্যবস্থার ভিত্তি দিয়ে সেটিকে নিয়ে যাওয়া হয় যাতে আমাদের কোনও ত্রুটির জন্য যেন আপনাকে ভুগতে না হয়।
- খ. আদায়করণ অথবা/এবং জামিন পূর্ণদখলের কাজে নিমুক্ত আমাদের ব্যাঙ্কের কর্মচারীগণ অথবা ব্যাঙ্কের প্রতিনিধিদের স্বীকৃত ব্যক্তিগণ অতন্ত যত্নশীল হবেন এবং তাঁরা নিম্নোক্ত নির্দেশিকা মেনে চলবেন:
 ১. সাধারণত আপনার সঙ্গে ব্যকসার স্থানে / কর্মস্থলে যোগাযোগ করা হবে এবং যদি আপনার ব্যকসার জাফায় আপনাকে না পাওয়া যায়, আপনার বাসস্থান অথবা কোনও নির্দিষ্ট স্থান না দেওয়া থাকলে আপনার দ্বারা স্বীকৃত প্রতিনিধির পছন্দ মত স্থানে।
 ২. পরিচয় এবং প্রতিনিধিত্বের অধিকার বিষয়ে আপনাকে প্রথমেই জানিয়ে দেওয়া হবে।
 ৩. আপনার গোপনীয়তা ও মর্যাদার সম্মান করা হবে।
 ৪. আপনার সঙ্গে আদায়প্রদান সৌজন্যমূলক হবে।
 ৫. সাধারণত আমাদের প্রতিনিধিরা আপনার সঙ্গে সকাল ৭ টা থেকে সন্ধ্যা ৭ টার মধ্যে যোগাযোগ করবেন যদি না আপনার ব্যকসা বা পেশার বিশেষ পরিস্থিতির প্রয়োজন অন্যথা হয়।
 ৬. আপনার অনুবোধমত নির্দিষ্ট সময় বা স্থানে যোগাযোগ পরিহার করে চলা যতদূর সম্ভব মেনে চলা হবে।
 ৭. সময়, যোগাযোগের সংখ্যা এবং কথোপকথনের বিষয়বস্তু নথিভুক্ত করা হবে।

৬. বকেয়া সংক্রান্ত বিবাদ বা মতসংঘর্ষের নিষ্পত্তি পারস্পরিক সম্মতি এবং শৃঙ্খলাবদ্ধভাবে করার জন্য সব ধরনের সহযোগিতা করা হবে।
৭. বকেয়া আদায়ের জন্য আপনার বাসস্থানে যাওয়ার সময় শালীনতা ও সৌজন্য বজায় রাখা হবে।
১০. অনুপস্থিত সময় ফোন পরিবারে কোনও মন্তব্যের বা বিপর্যয়ের কালে বকেয়া আদায়ের জন্য ফোন/সাময়িক পরিহার করে চলা হবে।
- গ. আমরা একটি আইনসম্মত জামিন পূর্ণদফল নীতি মেনে চলব। এই নীতির একটি প্রতিলিপি ওয়েবসাইটে প্রদর্শিত হবে এবং অনুরোধ প্রতিলিপি দেওয়া হবে।

৭. আমানত একাউন্ট

- ক. আপনি নানা ধরনের একাউন্ট আমাদের কাছে খুলতে পারেন, যেমন চালু(কোকেট) একাউন্ট, মেয়াদি আমানত ইত্যাদি।
- খ. যেখানে অনুমতিপ্রাপ্ত উপবৃত্ত একাউন্টগুলি আপনি মনোনয়ন করার সুবিধাসহ খুলতে পারেন।
- গ. একাউন্ট খোলার সময় আমরা উক্ত একাউন্টগুলি ও মনোনয়ন সুবিধাসমূহের তাৎপর্য আপনাকে ব্যাখ্যা করব।
- ঘ. আমরা আপনাকে নান্দ আমানত সুবিধা (লিকুইড ডিপোজিট ফেরসিটি), প্রিবাই একাউন্ট (সুইপ একাউন্ট) এবং আমাদের দ্বারা পরিবেশিত অন্যান্য সদৃশ পাশ্চাত্য সম্পর্কে, এবং তাদের তাৎপর্য ও অহুর্গত প্রক্রিয়া সম্বন্ধে যেখানে ফোন প্রয়োজন/অথবা অনুমোদিত, একাউন্ট খোলার সময় জানাব।

৭.১ একাউন্ট খোলা এবং আমানত একাউন্ট পরিচালনা

- কেনও আমানত একাউন্ট খোলার পূর্বে আমরা
- ক. “আপনার গ্রাহককে জানা” (কেসাইসি) নির্দেশিকার অধীন প্রয়োজনীয় যত্নশীলতা নেব।
- খ. আপনাকে প্রয়োজনীয় নথি উমা করতে অথবা দেখাতে অথবা তার প্রমাণ দিতে কল
- গ. কেসাইসি, অবৈধ অর্থ বৈধকরণ প্রতিবেদন অথবা অন্য কোনও আইনগত প্রয়োজন কেবল এই তথ্য সংগ্রহ করব। যদি কোনও অতিরিক্ত তথ্য প্রয়োজন হয়, সেটি আলাদা করে চাওয়া হবে এবং আমরা এই ধরনের অতিরিক্ত তথ্য গ্রহণ করার উদ্দেশ্য উল্লেখ করব। আইনের প্রয়োজন বাদে, এ ধরনের তথ্য দেওয়া একটি ঐচ্ছিক বিষয়।
- ঘ. আপনাকে একাউন্ট খোলার ফর্ম এবং অন্যান্য সামগ্রী দেব। স্বেচ্ছিতে বিশদে দেওয়া থাকবে উমা করার জন্য দরকারি তথ্য এবং নথিগুলি, যেগুলি কেসাইসি-এর প্রয়োজন যাচাই করা হবে এবং নথিভুক্ত করা হবে।
- ঙ. আপনাকে প্রক্রিয়াগত আনুষ্ঠানিকতা ব্যাখ্যা করব এবং একাউন্ট খোলার সময় আপনার পক্ষে উত্তর উন্নয়ন বিষয়গুলি স্পষ্ট করে দেব।
- চ. আপনার দ্বারা গৃহীত আমানত সুবিধা পরিচালনা করে যে সর্বাধিক গুরুত্বপূর্ণ শর্ত ও বিধি (এমআইসি), সেটি আপনাকে জানাব।
- ছ. একাউন্ট খোলার সময় ডিপোজিট ইনস্যুরেন্স গ্যারান্টি গ্যারান্টি কর্পোরেশন অফ ইন্ডিয়া (ডিআইসিটিসি) প্রদত্ত বিমা প্রকল্পের অধীন বিমা সুক্ক্ষমা, নির্দিষ্ট সীমা সহ, আপনার সামনে রাখব।

৭.২ আপনার একাউন্ট পরিবর্তন করা

- ক. আপনি চালু(কোকেট) একাউন্ট বন্ধ করতে চাইলে আপনার নির্দেশ পাওয়ার তিনটি কাজের দিনের মধ্যে আমরা সেটি বন্ধ করে দেব।

খ. আমাদেৰ ব্যালঞ্জ অন্য শাখাৰ আপনাৰ একাউন্ট স্থানান্তৰিত কৰাত চাইল আমাৰা তা কৰে দোৱা নতুন শাখাৰ নিৰুট কেণ্ডাইসি-এৰ সঙ্গ যুক্ত কৰাৰীয়া কাচ মিটিং দেওৱাৰ সাপেক্ষে আপনাৰ অনুবোধপত্ৰিৰ এক সপ্তাহেৰ মধ্য নতুন শাখাৰ আপনাৰ একাউন্ট আমাৰা চালু কৰে দোৱা একাউন্ট চালু হওঁয়া মাত্ৰ আপনাকে জানিয়ে দোৱা নতুন শাখাটিকে আপনাৰ স্থায়ী নিৰ্দেশ/প্ৰত্যক্ষ ডেবিট সংক্ৰমণ তথ্য যদি থাকে, আমাৰা জানাবা

খ. আপনি যখন আপনাৰ চালু একাউন্ট আমাদেৰ কাছ তথবা আমাদেৰ কাছ থেকে স্থানান্তৰিত কৰকেন, আমাদেৰ ত্ৰুটি তথবা ক্লিৰেৰ কাৰণ যদি আপনাকে কোনও ব্যালঞ্জ মাসুল গুণতে হয় আমাৰা সেটি বাতিল কৰে/ফেৰত দোৱা

৭.৩ যখন আপনি একাউন্ট আমানত একাউন্ট খুলবেন আমাৰা

ক. আপনাকে জানাব লেনদেনেৰ সংখ্যা, নাদ তোলা ইত্যাদি যেন্তলি বিনা মাসুল বিশেষ প্ৰদত্ত সময়ৰ মধ্য কৰা যাবা

খ. এই সীমা অতিক্ৰম কৰলে যদি হয়, কী ধৰনেৰ মাসুল লাগতে পাৰে। মাসুল তালিকায় কিদ মাসুল দেওঁয়া থাকবে।

গ. আপনাকে জানাব আপনাৰ আমানতে কী হাবে সুদ উল্লা হয়, কীভাবে সেটি গণনা হয় এবং তাৰ প্ৰায়মতমা

৭.৪ নূনতম ব্যালাস

আমানত পাৰাপ্তিৰ ফেৰ চালু একাউন্ট তথবা অন্য ধৰনেৰ কোনও আমানত একাউন্ট-এৰ উল্য, আমাৰা আপনাকে জানাব

ক. এই ধৰনেৰ একাউন্ট পৰিচালনা কৰে যে শৰত ও বিধিসমূহ তাৰ অংশ হিসেবে নূনতম কত ব্যালাস ৰাখতে হয়।

খ. আপনাৰ একাউন্টে নূনতম ব্যালাস ৰক্ষা না কৰতে পাবলে যে মাসুল গুণতে হৰে সে সম্বন্ধে অন্যায় যে সমস্ত মাসুল ধাৰ্য হতে পাৰে সেগুলি মাসুল তালিকায় দেওঁয়া থাকবে।

গ. নূনতম ব্যালাস-এ কোনও পৰিৱৰ্তন হলে যেটি পালন কৰতে হৰে সেই সম্বন্ধে ৩০ দিন আগাম। এই বিজ্ঞপ্তিৰ সময়কাল আমাৰা প্ৰস্তাবিত উচ্চ নূনতম ব্যালাস না ৰক্ষা কৰাৰ উল্য কোনও মাসুল ধাৰ্য কৰব না।

৭.৫ মাসুলসমূহ

আমাদেৰ মাসুল তালিকাৰ অন্তৰ্ভুক্ত থাকবে চেক বই, একাউন্ট বিবৰ্তীৰ অতিৰিক্ত/নবল প্ৰতিলিপি, পাসবই-এৰ সম্বন্ধে কপি, শোধ হওঁয়া চেক-এৰ কপি, ফেলিও মাসুল, ডেবিট কাৰ্ড, এটিম কাৰ্ড, স্বায়ত্ৰ যাচাই, কম ব্যালাসেৰ কাৰণে চেক ফেৰত, একাউন্ট-এ নিৰ্দেশ বা ধৰনে পৰিৱৰ্তন কৰা, অৰ্থপ্ৰদান নিষেধ, স্থায়ী নিৰ্দেশ/বাতিলকৰণ ইত্যাদি জাৰি কৰা বা কৰাৰ উল্য মাসুলসমূহ। প্ৰাথমিকভাৱে যে ছাড় বা লাঘব কৰাৰ সুবিধা

দেওঁয়া হযেছিল ছিল, বৈধ সময়সীমাৰ মধ্য সেই ছাড় বা লাঘব কৰাৰ সুবিধা প্ৰত্যাহৰ কৰা হৰে না। (অনুহ কৰে উপৰ অনুচ্ছেদ ৩.৩ দেখু।)

৭.৬ মেয়াদি আমানত

৭.৬.১ আমানত নবীকৰণ

ক. আমাৰা আপনাৰ থেকে আবেদন ফৰ্ম-এ আপনাৰ আমানত মেয়াদপূৰ্তিৰ পৰ কৰাৰীয়া বিষয়ে নিৰ্দেশ গ্ৰহণ কৰবা

খ. মেয়াদে আমানত মেয়াদপূৰ্তিৰ পৰ আমানত নিষে কৰাৰীয়া বিষয়ে নিৰ্দেশ নেই আমাৰা আপনাকে চিঠি/মেল/এসএমএস মাধ্যমে আমাৰ মেয়াদপূৰ্তিৰ তাৰিখ আগাম জানিয়ে দোৱা

গ. আমাৰা যে আমানত নবীকৰণ কৰা হৰে তাৰ উপৰ সুদেৰ হৰ কী হৰে জানিয়ে দোৱা

৭.৬.২ মেয়াদি আমানতের মেয়াদপূর্ব প্রত্যাহার অম্বা

ক. আপনাকে জানাব মেয়াদি আমানত মেয়াদপূর্ব তুলে নেওয়ার পদ্ধতি কী।

খ. মেয়াদি আমানত মেয়াদ পূর্ণের আগে প্রত্যাহার করার ক্ষেত্রে সুদের হার সংক্রান্ত নীতি আপনাকে জানাব।

৭.৬.৩ সময় পেরিয়ে যাওয়া মেয়াদি আমানত-এর নবীকরণ আপনাকে জানাব মেয়াদপূর্বের পর আমানত নবীকরণ করার ক্ষেত্রে প্রযোজ্য সুদের হার।

৭.৬.৪ আমানতের সাপেক্ষে অগ্রিম আপনাকে ব্যাখ্যা করব মেয়াদি আমানতের বিরুদ্ধে কী ঋণ/ওভারড্রাফট-এর সুবিধা পাওয়া যায়।

৭.৭ বিবরণী

ক. আপনার একাউন্ট পরিচালনা করার জন্য এক তাকে কী লেনদেন হয়েছে পরীক্ষা করার সুবিধার জন্য, অম্বা আপনাকে মাসিক একাউন্টের বিবরণী পাঠাব, যদি না আপনি যে ধরনের একাউন্ট পরিচালনা করেন তার ক্ষেত্রে সেটি অনুমোদিত হয় (যেমন যে একাউন্ট পাসবই থাকে)। আপনি চাইলে অম্বা ই-মেল অথবা আমাদের নিরাপদ ইন্টারনেট ব্যাংকিং পরিষেবা মাধ্যমে বিবরণী পাঠাব, অবশ্যই সেই সুবিধা যদি আমাদের কাছে থাকে।

খ. মাস্টার দিয়ে আপনি যে ধরনের একাউন্ট বাঞ্ছন সে ক্ষেত্রে স্বাভাবিকভাবে যতবার দেখা নিষম তার অধিক বার হিসেব বিবরণী চাইতে পারেন। মাস্টার তালিকায় এই মাস্টারের উল্লেখ থাকবে।

গ. আপনি কাজেটবে আপনার শেষ কর্মসূচি লেনদেন দেখতে পারেন। আপনি এটিম-এ লেনদেনগুলি দেখতে পারেন অথবা আপনার ইন্টারনেট একাউন্ট মাধ্যমে, যেখানেই এ ধরনের সুবিধা আমাদের কাছে বর্তমান।

৭.৮ সুপ্ত / নিষ্ক্রিয় একাউন্ট অম্বা

ক. আপনাকে একাউন্ট খোলার সময় জানাব কী পরিস্থিতিতে আপনার একাউন্টকে নিষ্ক্রিয়/সুপ্ত একাউন্টের শ্রেণিতে ফেলা হবে। আপনাকে আপনার একাউন্ট নিষ্ক্রিয়/সুপ্ত শ্রেণিতে ফেলার অথবা সেটিকে দাবিীন একাউন্ট ধরার তিন মাস আগে এই কথা জানাব এবং পরিশোধ জানাব।

খ. জানাব কী পদ্ধতিতে আপনি যদি চান একাউন্ট ক্রিয়ামূলক করা যাবে।

গ. নিষ্ক্রিয় একাউন্ট পুনরায় সক্রিয় করার জন্য আপনার উপর মাস্টার ধার্য করব না।

৭.৯ আপনার একাউন্ট বন্ধ করা

স্বাভাবিক পরিস্থিতিতে, আপনার একাউন্ট অম্বা অস্থিতপক্ষে ৩০ দিনের বিজ্ঞপ্তি না দিয়ে বন্ধ করব না। পরিস্থিতির উদ্ভঙ্গি হিসেবে, মেসুলি স্বাভাবিক নয় তার মধ্যে পড়ে একাউন্টের অনুপযুক্ত পরিচালনা ইত্যাদি এই ধরনের সমস্যা ক্ষেত্রে, আগেই জারি করা চেকগুলির জন্য আপনাকে বিকল্প ব্যবস্থা গ্রহণ করতে হবে এবং এই একাউন্টের উপর নতুন চেক জারি করা থেকে বিরত থাকতে হবে।

৭.১০ নিকাশি কালচক্র / আদায়করণ পরিষেবা

অম্বা

ক. আপনাকে স্থানীয় লেখ্য(চেক ইত্যাদি)-এর এবং বাইবের(আউটস্টেশন)লেখ্য-এর জন্য নিকাশি কালচক্র সহ অন্যান্য বিশদ জানার ক্ষেত্রে, আদায়করণের জন্য লেখ্য উত্তম করার পূর্বে কখন আপনি টাকা তুলতে পারেন এবং আমাদের চেক আদায়করণ নীতি, যেটি আমাদের ওয়েবসাইটে দেওয়া আছে এবং আপনার দেখার জন্য আমাদের শাখায় পাওয়া যায়, সেটি অনুসারে কখন আপনি কিস্তিগত সুদ পেতে পারেন।

খ. আপনাকে আমাদের চেক আদায়করণ নীতি/ক্ষতিপূরণ নীতি অনুযায়ী লেখ্য আদায় করায় কিস্তিগত কারণে, আপনার দাবি করার জন্য অপেক্ষা না করে, ক্ষতিপূরণ দেওয়া হবে।

গ. বিশদে জানার, যদি বাইবের চেক-এর ক্ষেত্রে অম্বা সঙ্গে সঙ্গে ক্রেডিট করতে পারি এবং কী শর্ত ও বিধি তর্কিত, যেমন কোন সীমা পর্যন্ত আপনার উত্তম দেওয়া লেখ্য ক্রেডিট করা যায়, একাউন্ট পরিচালনা সন্তোষজনক হয় ইত্যাদি।

ঘ. আমাদের চেক আদায়করণ নীতি অনুযায়ী অম্বা কাজ করবে এবং আপনার উত্তম করা চেক/লেখ্য নিকাশি পথে হারিয়ে গিয়ে থাকলে সমস্ত প্রতিলিপি পেতে আপনাকে সমস্ত সহযোগিতা করা হবে।

ঙ. উপরোক্ত তথ্য আপনার একাউন্ট খোলার সময় অথবা যখনই আপনি জানতে চাইবেন জানার। আমাদের নীতিতে কোনও পরিবর্তন হলে, সংশোধিত নীতি আমাদের ওয়েবসাইটে ও শাখায় প্রদর্শিত হবে।

৭.১১ নগদ লেনদেন

ক. যেখানেই আপনার একাউন্ট রাখা হয়েছে, অম্বা চেক/নগদ গ্রহণ করবে এবং কাউন্টারে নগদ দেবে।

খ. অববিআই নির্দেশনামূলে এই ধরনের আমাদের সমস্ত শাখায় অম্বা মফা/ছেড-কটা লোট এবং ধাতুসূত্র(কমেন)পালটে দেবে, ও বিনিময় করবে।

গ. নির্দিষ্ট পরিমাণের উর্ধ্বে লেনদেনের ক্ষেত্রে অম্বা আপনার প্যান চাইবে।

৭.১২ প্রত্যক্ষ ডেবিট এবং স্থায়ী নির্দেশসমূহ

অম্বা

ক. আপনার একাউন্ট খোলার সময় অম্বা আপনাকে জানার কীভাবে প্রত্যক্ষ ডেবিট/স্থায়ী নির্দেশ কাজ করে এবং কীভাবে আপনি স্বেচ্ছা নথিভুক্ত/বাতিল করতে পারেন এবং স্বেচ্ছা কী মাসুল প্রযোজ্য হয়। সময় সময় সংশোধিত মাসুল তালিকা অনুযায়ী মাসুল ধার্য করা হবে।

খ. প্রত্যক্ষ ডেবিট [ধরন বৈদ্যুতিন নিকাশি পরিষেবা(ইসিএস)] এবং অন্যান্য স্থায়ী নির্দেশগুলির জন্য আপনার দেওয়া বাধ্যতামূলক আদেশ অনুযায়ী অম্বা কাজ করবে। বাধ্যতামূলক আদেশ পালন করতে কিস্তি অথবা বর্ধিতর কারণে আপনার আর্থিক ক্ষতি বা অতিরিক্ত ব্যয় হয়ে থাকলে আমাদের ক্ষতিপূরণ নীতি অনুযায়ী আপনাকে ক্ষতিপূরণ দেবে। আমাদের ক্ষতিপূরণ নীতি আমাদের ওয়েবসাইটে পাওয়া যাবে। যদি একাউন্ট যথেষ্ট ব্যালান্স না থাকার কারণে অম্বা বাধ্যতামূলক আদেশ করবার করতে না পারি, সময় সময় সংশোধিত মাসুল তালিকা অনুযায়ী অম্বা আপনার উপর মাসুল ধার্য করবে।

গ. কোনো রাশি অননুমোদিতভাবে/ত্রুটিপূর্ণভাবে আপনার একাউন্ট থেকে ডেবিট হয়ে থাকলে সুদহ আপনার একাউন্ট ফেরত দেওয়া হবে এবং ব্যাঙ্কের ক্ষতিপূরণ নীতি অনুযায়ী ক্ষতিপূরণ দেওয়া হবে।

৭.১৩ অর্থপ্রদান-নিষেধ(স্টপ পেমেন্ট) সুবিধা

অম্বা

আম্বা ব্যক্তি ব্যবস্থার একটি অংশ হিসেবে কাজ করার যাতে আপনি একটি নিবাসদ ও নির্ভরযোগ্য ব্যক্তি এবং অর্থপ্রদান প্রণালী উপভোগ করতে পারেন। সুক্ৰম ব্যবস্থার অংশ হিসেবে নিবিড় নজরদারি তল্য আম্বা মেথাল প্রয়োজন সিসিটিভি কসাব।

৮.২ নিজেদের হালনাগাদ (আপ টু ডেট)করা

অনুগ্রহপূর্ক সূনিশ্চিত করন যে যদি আপনি আপনাব নিম্নোক্ত বিষয় পরিবর্তন আনেন আম্বাদের যতনূব সম্ভব সম্ভব উল্লাকেন

ক. নাম, গঠনতন্ত্র(অংশীদার/অধিকর্তা বদলসহ)

খ. ঠিকানা

গ. ফোন নম্বর

ঘ. ই-মেইল ঠিকানা(যদি এর মাধ্যমেই আপনাব সঙ্গে আম্বা যোগাযোগ কবে থাকি)

৮.৩ আপনাব একাউন্ট পরীক্ষা

ক. আম্বাদের সুপারিশ হল আপনি নিয়মিত আপনাব বিবকী অথবা পাসকই পরীক্ষা করনা। যদি কোনও ভুক্তি থাকে, যেটি আপনাব মন হয় ত্রুটিপূর্ণ, আপনাব তত্ত্বপাৎ আম্বাদের জানালো উচিত যাতে আম্বা বিষয়টি অনুসন্ধান কবে দেখতে পারি। প্রত্যক্ষ ডেবিট এবং স্বয়ী নির্দেশসহ নিয়মিত পরীক্ষা কবল আপনি সূনিশ্চিত হতে পারবেন আপনাব টাকা মেথালে আপনি চেয়েছেন মেথালেই গেছে।

খ. আপনাব একাউন্ট কোনও লেনদেন নিয়ে যদি আম্বাদের তদন্ত কবাব দরকার পড়ে আপনাব আম্বাদের সঙ্গে সহযোগিতা করা উচিত এবং পুলিস/অন্য তদন্তকারী সংস্থাকে যদি এই ব্যাপারে যুক্ত করা হয় তাদের সঙ্গেও আপনাব সহযোগিতা করা উচিত।

৮.৪ যত্নগ্রহণ

আপনাব চেক, পাসকই, কার্ড পিন, পাসওয়ার্ড এবং অন্যান্য সুবক্ষা সংক্রান্ত তথ্য-এর প্রতি যত্নশীল হল আপনি প্রতিকা বাধ কবতে পারবেন এবং আপনাব একাউন্ট সুবক্ষিত রাখতে পারবেন। অনুগ্রহ কবে নিম্নোক্ত পরামর্শগুলি মেলে চলা সূনিশ্চিত করন

ক. কববেন না

১. চেক বই এবং এটিম্ম/ডেবিট/ক্রেডিট কার্ড একসঙ্গে রাখা।

২. সহ কবে খালি চেকের পাত রাখা।

৩. আপনাব পিন, পাসওয়ার্ড অথবা অন্যান্য সুক্ৰম তথ্য লিখ রাখা অথবা নথিভুক্ত কবে রাখা।

৪. অন্য কার্ডকে আপনাব একাউন্টের বিশদ, পাসওয়ার্ড, কার্ড, পিন অথবা সুক্ৰম তথ্য দেখা।

খ. সদাসব্দা

১. ডাকে চেক পাঠালে, যাকে চেক প্রদান কবলে তঁর নাম পরিষ্কারভাবে লিখুন - এই কাজ প্রতিকা আটকাত সহায় কববে। আম্বা সুপারিশ কবব আপনি চেক লেখার সময় উল্টোপিঠে কবল কাগজ বেখে লিখুন যাতে বাসায়নিক পদ্ধতিতে কোনও অদলবদল করা এড়িয়ে চলা যায়।

২. যদি আপনি আপনাব পিন পালটাতে চান, নতুন পিন সতর্কতর সঙ্গে বেছে লি।

৩. আপনাব পিন, পাসওয়ার্ড এবং অন্যান্য সুক্ৰম তথ্য মন রাখুন এবং লিখিত চিঠিতে যদি এগুলি পেয়ে থাকেন মেটি সঙ্গে সঙ্গে নষ্ট কবে ফেলুন।

৪. আপনাব কার্ড আপনাব ব্যক্তিগত হেলতাত নিবাসদে রাখতে যুক্তিসঙ্গত পদক্ষেপ গ্রহা করন এবং আপনাব পিন, পাসওয়ার্ড এবং অন্যান্য সুক্ৰম তথ্য সক্ষম গোপন রাখুন।

৫. আপনাব কার্ডের বসিদ সুবক্ষিত রাখুন এবং মেগুলি যত্নসহকারে নষ্ট কবে ফেলুন।

একাউন্ট প্রক্ৰাইভেড)। চেকের ওপর অব্যবহৃত স্থানে একটি দাগ টেন দিন যাতে অনধিকারী ব্যক্তি অতিরিক্ত সংখ্যা অথবা নাম না যোগ করতে পারে।

অব্যবহার হওয়া থেকে রক্ষা করার চেষ্টা করতে তাস্তক্ষণিক পদক্ষেপ নেবে।

ঘ. যখনই আপনি সন্দেহ করবেন অথবা আশঙ্কিত করবেন যে আপনার চেক বই, কার্ড হাবিস হলে বা চুরি হয়ে গেছে বা অপর কোনও ব্যক্তি পিন, পাসওয়ার্ড অথবা অন্য সুক্ষ্ম তথ্য জেনে ফেললে তখনই আমাদের জানানো আপনার অবশ্য প্রয়োজনীয়।

ঙ. আপনি ক্ষতি সম্পর্কে আমাদের জানাতে পারেন ফোনের মাধ্যমে, আমাদের ২৪ ঘণ্টার মাঙ্গল মুক্ত নম্বর আপনাকে দেখা আছে, এবং তাস্তক্ষণিক লিমিতভাৱে আমাদের সুনিশ্চিত করনা। বিকল্প উপায়ে আপনি আমাদের ই-মেল িক্ষমায পাঠান যা আমরা এই কাঙ্ক্ষিত উল্য আপনাকে দিয়েছি।

চ. যতক্ষণ না আমরা অকাত হচ্ছি সেই সময়ের মধ্যে যে কোনও অব্যবহারের উল্য আপনি দায়ী থাকবেন।

৮.৫ ইন্টারনেট ব্যাঙ্কিং

অন-লাইন ব্যাঙ্কিং নিৰাপদ এক সুবিধাজনক যতক্ষণ পরন্তু আপনি সহজ সুক্ষ্মের একটি নম্বর নিচ্ছনা

অনুগ্রহ করে নিশ্চিত করুন যে আপনি নিম্নলিখিত নিৰ্দেশ পালন করবেন

ক. সোজাসুজি আমাদের ইন্টারনেট ব্যাঙ্কিং সাইট দেখনা কোনও ই-মেল অথবা অন্য সাইট থেকে যোগাযোগের মাধ্যমে সাইটে পৌঁছনা এড়িয়ে চলুন যাতে প্রত্যেক ওয়েবসাইট থেকে দূরে থাকতে পারেন।

খ. আপনার পাস-ওয়ার্ড বা পিন জানতে চেয়ে কোনও ই-মেল অগ্রাহ্য করুন এবং আমাদের জানান যাতে আমরা ঐ বিষয়ে অনুসন্ধান করতে পারি। পুলিশ বা আমরা কখনই আপনার অন-লাইন ব্যাঙ্কিং বা পেমেট কার্ড পিন, অথবা আপনার পাসওয়ার্ড তথ্য জানবার উল্য আপনার সঙ্গে যোগাযোগ করব না।

গ. ইন্টারনেট ব্যাঙ্কিং সাইটে পৌঁছবার উল্য আমরা আপনাকে কল সাইবার কাঙ্ক্ষিত/অধীদারী পিসি ব্যবহার না করতে।

ঘ. আমরা আপনাকে নিৰ্দেশ দেব আপনার পিসি সাম্প্রতিক গ্যাটি ভাইরাস এবং স্পাইওয়্যার সফটওয়্যার দিয়ে নিয়মিত হালনাগাদ করে নেবেন। আপনি সুক্ষ্ম প্রোগ্রাম স্থাপন করতে পারেন হ্যাকার, ভাইরাস অথবা ভ্রমের ডোজান হ'স' আক্রমণের হাত থেকে রক্ষা করতে। সুপারিশ করা হয়েছে বহিরাগতের হাত থেকে আপনার পিসি এবং তার অভ্যন্তরীণ বিষয়গুলিকে রক্ষা করার উল্য কম্পিউটারে একটি উপযুক্ত ফায়ারওয়াল স্থাপন করতে।

ঙ. আপনার অপারেটিং সিস্টেম ফাইল এবং প্রিন্টিং শেয়ার' বিষয়গুলি অক্ষম করে দিন।

চ. যখন ব্যবহার করবেন না আপনার পিসি লগ অফ করে দিন।

ছ. ইন্টারনেট প্রক্ৰাইভের ব্রাউজার আপনার আইডি/পিন সেভ করবেন না।

জ. নিয়মিত আপনার একাউন্ট এবং লেনদেনের ইতিহাস যাচাই করুন।

ঝ. আমাদের নিৰ্দেশ পালন করে চলুন - আমাদের ওয়েবসাইট সাধারকভাবে একটি ভালো জায়গা যেখানে থেকে নিৰাপদে অন-লাইন থাকার উল্য সাহায্য এবং নিৰ্দেশ পাওয়া যাবে।

৮.৬ অর্থপ্রদান(পেমেন্ট) বাতিলকরণ

যদি আপনি একটি পেছট অথবা অনেকগুলি পেছট হেঞ্জলি আপনি অনুমোদন কৰেছল বাতিল কৰতে চন, আপনাকে নিম্নলিখিতগুলি কৰতে হবে

ক. চেকের পেছট বন্ধ কৰতে অথবা স্থায়ী নিৰ্দো বাতিল কৰতে, অথবা সোজাসুজি ডেবিট বাতিল কৰতে আপনি

অবশ্যই লিখিতভাৱে আমাদেৰে জনাবেনা।

খ. পুৰুষ ডেবিট বাতিল কৰতে আপনি আমাদেৰে অবহিত কৰনা আমবা সুপাৰিশ কৰব যে আপনি পুৰুষ ডেবিটেৰে উৎপত্তি স্থলও জানানা।

গ. যদি আপনাব বাতিলৰ সিদ্ধান্তৰে নোটিচ না দেন; পেছট বাতিল কৰা নাও সম্ভব হতে পাৰে।

৮.৭ ক্ষতিৰ জন্য দায়-দায়িত্ব

ক. যদি আপনি পুৰণা কৰেন, আপনাব একাউন্ট সমস্ত ক্ষতিৰ জন্য আপনি দায়ী থাকবেনা।

খ. আপনি যদি যথাযথ সতৰ্কতাৰ সঙ্গ কাজ না কৰেন, এক এই কাৰণে ক্ষতি হয়, আপনি সেই ক্ষতিৰ জন্য দায়ী থাকবেনা।

গ. যদি না আপনি পুৰণা কৰে থাকেন এক যথাযথ সতৰ্কতাৰ সঙ্গ কাজ না কৰেন, কাৰ্ডেৰে অপব্যৱহাৰেৰে জন্য আপনাব দায়বদ্ধতা সীমাবদ্ধ থাকবে কাৰ্ডটি জাৰি হওয়াৰ সময় যে শক্তিশালী নিয়ন্ত্ৰণ কৰেছ তাৰ সাপেক্ষে নিৰ্দিষ্ট ৰাশি পৰন্ত।

ঘ. আপনাব পিন হৰালোৰেৰে জন্য অথবা পাসৱৰ্ড ও অন্যান্য সুৰক্ষিত তথ্যৰে অপব্যৱহাৰেৰে জন্য আপনি দায়বদ্ধ থাকবেন যতক্ষণ পৰন্ত না আমাদেৰে জানানা হযেছ।

৯. পৰিষেবা

৯.১ বৈদেশিক মুদ্রা বিনিময়

ক. আপনি যখন বিদেশী মুদ্রা কিনবেন বা বিক্রি কৰবেন, আমবা এই পৰিষেবা বিষয়ে, বিনিময় হৰ এক বিদেশী মুদ্রা লেনদেৰেৰে ওপৰ প্ৰযুক্ত অন্যান্য মাসুলেৰে বিশদ বিৱৰণ আপনাকে জানাব। যদি তা সম্ভব না হয়, আমবা আপনাকে বল কীভাৱে তা ৰে কৰতে হয়।

খ. আপনি যদি অৰ্থ বিদেশে প্ৰেৰা কৰতে চন, আমবা জানাব কীভাৱে কৰতে হবে এক:

১) নিম্নলিখিতক অৱশ্যসূচীক বিষয়সমূহ অথবা শক্তিশালী সম্পৰ্কে আপনাকে পথনিৰ্দো কৰব যখন যেভাৱে আপনি অনুৰোধ কৰবেন।

২) পৰিষেবাগুলি সম্পৰ্কে বিৱৰণ দেও জানাব কীভাৱে তা ব্যৱহাৰ কৰতে হয়।

৩) যে অৰ্থ আপনি বিদেশে পাঠিয়েছল তা ৰখন সোমানে পাওয়া যাবে এক যদি দেৰি হয় তৰে ক্লিৰে কৰণ সম্পৰ্কে বিশদ জানাব।

৪) বৈদেশিক মুদ্রায় পাটোলেৰে সময় প্ৰযুক্ত বিনিময় হৰ জানাব (যদি লেনদেৰেৰে সময় সম্ভব না হয়, আমবা পৰে জনাব হৰ কত)।

৫) মাসুল বা কমিশন-এৰে বিশদ জানাব, যা আপনাকে দিত হৰে এক সতৰ্ক ৰেৰে দে যে অৰ্থেৰে প্ৰাপ্ত ব্যক্তিকেও বিদেশী ব্যাল্কেৰে মাসুল গুণতে হতে পাৰে।

৬) আপনি বিদেশে অৰ্থ প্ৰেৰণেৰে জন্য যে তথ্য দিয়েছল যথেষ্ট কিনা তা আপনাকে বলব, কোনও গুৰুত্বপূৰ্ণ অথবা অসম্পূৰ্ণ নথিপত্ৰ থাকল, আমবা ততক্ষণে আপনাকে নিৰ্দো দেৰ এক আপনাকে ভুল সংশোধন কৰতে সম্পূৰ্ণ কৰতে সহযোগিতা কৰবা।

গ. অৰ্থচালকৰে ক্ষেত্ৰে আমবা

১) যখন আপনাব ব্যাল্ক একাউন্ট বিদেশে থকে অৰ্থ আমে আপনাকে জানাব মূল অৰ্থ এক মাসুল, যদি ধাৰ্য কৰা হয় থাকে। যদি প্ৰেক সমস্ত মাসুল মিটিয়ে দিতে ৰাজি থাকে, আমবা আপনাব একাউন্ট অৰ্থপ্ৰদান কৰতে কোনও মাসুল নেৰ না।

২) যে দিন ৰাশিটি ওমা হওয়া উচিত, তাৰ থকে ক্লিৰেৰেৰেৰে আমবা আপনাকে ক্ষতিপূৰণ দেৰ

(ক) নির্ধাৰিত তাৰিখৰ পৰে বৰষুণী সময়ৰ সূদ না পাওঁৱৰ উল্য (খ) ফোকেছ হাৰেৰ বিৰুদ্ধ চলোঁৱৰ উল্য আমাদেৰ ওয়েবসাইটে প্ৰদৰ্শিত ব্যাঙ্কৰ ক্ষতিপূৰণ নীতি অনুযায়ী যা প্ৰাপ্য, আপুনাৰ দাবি কৰাৰ উল্য অপেক্ষা না কৰে

ঘ. নিষ্ক্ৰমমূলক / বিধিৰূপে নিৰ্দেশ অনুযায়ী মাংশল ছাড়ইআমৰা প্ৰযোজনীয় সমস্ত প্ৰমাণপত্ৰ জাৰি কৰবা।

৯.২ ভাৰতেৰ ভিতৰে অৰ্থপ্ৰেৰণ

যদি আপুনি ভাৰতেৰ ভেতৰে অৰ্থপ্ৰেৰণ কৰতে চান, আমৰা আপুনাৰ জাৰি কৰাৰ কীভাৱে কৰতে হৰে এক:

ক. পৰিষেবাৰ বৰ্ণনা দেৱ এক কীভাৱে স্বেচ্ছা ব্যৱহাৰ কৰতে হয় জাৰি কৰা

খ. আপুনাৰ প্ৰযোজনীয় উপযোগী স্বাৰ্থপ্ৰেৰণাৰ উল্য উপায় অৰ্থপ্ৰেৰণেৰ প্ৰস্তুত কৰা

গ. সময় সময় সংশোধিত শুদ্ধ তালিকা অনুযায়ী যে কমিশন এক অন্যান্য মাংশল আপুনাৰ দিত হৰে তাৰ বিশদ বিৱৰণা জাৰি কৰা

ঘ. কোনকম বিৱৰণেৰ উল্য ব্যাঙ্কৰ ক্ষতিপূৰণ নীতি অনুযায়ী আপুনাৰ ওপৰ বৰ্তাৰো ক্ষতিঅতিৰিক্ত খৰচেৰ দায় আমৰা পূৰণ কৰে দেৱ আপুনাৰ দাবিৰ অপেক্ষা না কৰে।

১০. অভিযোগ, ক্ষোভ এবং প্ৰতিক্ৰিয়া

১০.১ আভ্যন্তৰীণ পদ্ধতি

ক. আপুনি যদি কোনও অভিযোগ কৰতে চান, আমৰা আপুনাৰ কৰ

১) কীভাৱে তা কৰতে হয়

২) কেথায় অভিযোগ জাৰি কৰে

৩) কৰে নাগাদ উত্তৰ আশা কৰকেন

৪) নিৰূপণেৰ উল্য কৰ কাছ য়েতে হৰে

৫) ফলাফল যদি আপুনি সন্তুষ্ট না হন

খ. আমাদেৰ কৰ্মীৰা আপুনাৰ যে কোনও প্ৰশ্নে আপুনাৰে সাহায্য কৰবো

গ. আমৰা আপুনাৰে জাৰি কৰাৰ কেথায় আপুনি জাৰি কৰাৰে পাবকেন অভিযোগা ন্যাৰুপতৰাৱে ও দ্ৰুত মোকাবিলা কৰবাৰ আমাদেৰ পদ্ধতিৰ বিশদ বিৱৰণা আমৰা আমাদেৰ অভিযোগা নিৰূপণ নীতি আমাদেৰ ওয়েবসাইটে দিহে ৰাখবা

ঘ. অভিযোগা থাকলে আপুনাৰ যোগাযোগেৰ উল্য আধিকাৰিকদেৰ নাম আমৰা শাখাৰুপে প্ৰদৰ্শন কৰবা। শাখাৰুপে আপুনাৰ অভিযোগা নিৰূপণ না হলে আপুনি আমাদেৰ আঞ্চলিক / ষ্ট্ৰেটীয়া পৰিচালক-এৰ নিৰুপিত য়েতে পাবকেন শাখায় প্ৰদৰ্শিত ঠিকনায়া

ঙ. যদি আপুনাৰ লিখিত অভিযোগা আমাদেৰ কাছ আমে, আমৰা চেষ্টা কৰে এক সম্ভাৱেৰে মধ্য আপুনাৰ কাছ প্ৰাপ্তিকৰ / উত্তৰ পাঠাতো যদি দুৰভাষ মাৰুফং আপুনাৰ অভিযোগাটি আমাদেৰ দায়িত্বপ্ৰাপ্ত স্বেচ্ছা অথবা গ্ৰাহক পৰিষেবা নম্বৰ আমে আমৰা আপুনাৰে একটি অভিযোগা কেনেকেন নম্বৰ দেৱ এবং ন্যাৰুপ সময়ৰ মধ্য কাছৰে তহুটি সম্বন্ধে অবহিত কৰবা

চ. বিষয়টি পৰিষেবা কৰাৰ পৰ আমৰা আপুনাৰে আমাদেৰ চূড়ান্ত প্ৰতিক্ৰিয়া জাৰি কৰাৰ তথবা কৰে কেন ফলাফলেৰে উল্য আমাদেৰ আৰু সময় চাই এবং চেষ্টা কৰে আপুনাৰ অভিযোগা পাওঁৱৰ ত্ৰিশ দিনেৰ মধ্য সম্পন্ন কৰতে এক তৎপৰেও আপুনি যদি সন্তুষ্ট না হন তাহলে পৰবৰ্তীতে আপুনাৰ অভিযোগা নেওয়াৰ উপায় সম্পৰ্কে কৰবা

১০.২ ব্যাঙ্কিং লোকপাল প্ৰকল্প

ক. আমাদেৰ ওয়েবসাইটে এবং আমাদেৰ সমস্ত শাখায় বিজ্ঞপ্তি প্ৰদৰ্শন কৰে এই মৰ্মে যে আমৰা ভাৰতীয় বিজ্ঞপ্তি ব্যাঙ্কৰ লোকপাল প্ৰকল্প ২০০৬-এৰ অধীন। এৰ প্ৰতিলিপি নামমাত্ৰ মূল্য চাহিদা অনুযায়ী পাওঁৱা যাবো

খ. অভ্যোগ করার ৩০ দিনের মধ্যে যদি আপনি সন্তোষজনক উত্তর আমাদের থেকে না পান, এবং আপনি মনে করেন অভ্যোগ নিবন্ধনের অন্য কোনও পথ অবলম্বন কৰবেন, আপনি ব্যাঙ্কিং লোকসাল প্রকল্প, ২০০৬-এর অধীন ভূবৃত্তীয় বিজ্ঞান ব্যাঙ্ক কর্তৃক নিযুক্ত ব্যাঙ্কিং লোকসালের নিকট যেতে পারেন। ব্যাঙ্কিং লোকসাল প্রকল্প-এর গুরুত্বপূর্ণ বৈশিষ্ট্যগুলি শাখার নোটিশ বোর্ডে প্রদর্শিত আছে এবং প্রকল্পটি আমাদের ওয়েবসাইটে প্রদর্শিত আছে। আমাদের কর্মসূচীরা এই প্রকল্পের পদ্ধতি সম্বন্ধে আপনাকে ব্যাখ্যা কৰবেন।

১০.৩ সংহিতার বিধানগুলি কতদূর লঙ্ঘন করা হয়েছে এবং গ্রাহক সম্বন্ধিতই বা কোন স্তরে পৌঁছন গেছে সেটি পৰিমাণ কৰার জন্য গ্রাহক-সন্তোষ-নিবৃত্তি(অডিট)কৰাণোর একটি ব্যবস্থা চালু কৰার জন্য একটি নির্দেশিকা আমরা দেব।

১১. বিজ্ঞাপন, বিপণন এবং বিক্রয়

ক. আমরা সুনির্দিষ্ট কৰব যে বিজ্ঞাপন এবং সম্প্রচার বিধিবদ্ধ যেন স্পষ্ট হয় এবং বিভ্রান্তি তৈরি না কৰে।

খ. ব্যাঙ্কিং পৰিষদ অথবা ব্যাঙ্কিং পণ্যের প্রতি দৃষ্টি আকর্ষণকারী কোনও সম্প্রচকমাধ্যমে দেওয়া বিজ্ঞাপন এবং প্রচারের জন্য ব্যবহৃত ক্যালেন্ডার যদি সুদের হারের উল্লেখ থাকে, আমরা আরও জানাব যে অন্যান্য প্রযোজ্য ফি ও মাসল ধার্য হবে কিনা এবং এই তথ্যও যে প্রাসঙ্গিক শর্ত ও বিধির সামগ্রিক বিশদ অনুবোধ পাওয়া যেতে পারে।

গ. যদি আমরা আনুষ্ঠানিক পৰিষদ দেওয়ার জন্য তৃতীয় পক্ষের পৰিষদ গ্রহণ কৰি, আমরা চাইব তবুও যেন আমাদের ব্যক্তিগত এবং ব্যৱসায়িক তথ্য (যদি আদৌ তৃতীয় পক্ষের কাছে এমন কিছু থাকে) ব্যবহারের ক্ষেত্রে আমাদের মত একই পৰিমাণের গুরুত্ব দিয়ে গোপনীয়তা ও সুৰক্ষা বজায় রাখে।

ঘ. আমরা সুনির্দিষ্ট কৰব যে কোনও তৃতীয় পক্ষ বা এজেন্ট যে আমাদের হয়ে কাজ কৰে অথবা আমাদের পণ্য বিক্রি কৰে সংহিতার এতিয়াভুক্ত সমস্ত পৰিষদ বা পণ্যের ক্ষেত্রে যেন সংহিতার বিধি পালন কৰে চলে।

ঙ. আমরা মাঝে মাঝে আপনার ব্যবহার কৰা আমাদের কোনও পণ্যের নতুন বৈশিষ্ট্য সম্বন্ধে আপনাকে জানাব। অন্যান্য পণ্য সম্বন্ধে তথ্য অথবা আমাদের পণ্য/পৰিষদ বিক্রি বাডালোর জন্য নতুন প্রস্তাব আমরা আপনাকে জানাব যদি আপনি এই তথ্য/পৰিষদ গ্রহণ কৰার সম্মতি মেলা মাধ্যমে জানিয়ে থাকেন অথবা আমাদের ওয়েবসাইটে অথবা কোন-আমাদের ব্যাঙ্কিং/গ্রাহক নম্বরে সেই কারণে নিতিকে নথিভুক্ত কৰে থাকেন।

চ. আমরা আমাদের পণ্য/পৰিষদ বিপণনের জন্য যদি প্রত্যক্ষ বিক্রয়কারী এজেন্সি(ডিএসএ)নিযুক্ত কৰি, তাদের জন্য আবেদন সংহিতা প্রস্তাবিত কৰেছি যার মধ্যে অন্যান্য বিষয় বাদে তাদের ব্যক্তিগতভাবে বা কোন মাধ্যমে আমাদের পণ্য বিক্রির জন্য আমাদের কলার সময় নিতাদের পৰিচয়-প্রমাণ দেওয়া থাকবে।

ছ. আমাদের কাছ থেকে আমাদের প্রতিনিধি/ক্যুবিমর অথবা ডিএসএ সম্বন্ধে যদি আমরা অভ্যোগ পাই যে তারা অসঙ্গত আবেদন কৰেছেন বা সংহিতা লঙ্ঘন কৰেছেন, আমরা অনুমোদন কৰার জন্য উপযুক্ত পদক্ষেপ লেব এবং আমাদের দাবি পেশ কৰা পৰন্ত প্রতীক্ষা না কৰেই আমাদের ক্ষতিপূর্ণ নীতি অনুযায়ী ক্ষতি মিটিয়ে দেব।

১২. নজরদারি

ব্যাঙ্কিং কোডস্প্র্যাক্ট স্ট্যান্ডার্ডস্‌বোর্ড অফ ইন্ডিয়া এই সংহিতার নজরদারি কৰে।

১৩. সাহায্য গ্রহণ

এই সংহিতা সম্বন্ধে যদি আপনার অনুসন্ধান থাকে, আপনি আমাদের সঙ্গে যোগাযোগ করতে পারেন দায়িত্বপ্রাপ্ত টেলিফোন হেল্পডেস্ক অথবা গ্রাহক পরিষেবা নম্বরে অথবা ইন্ডিয়ান ব্যাঙ্কস্‌প্যাসোসিয়েশন-এর সঙ্গে যোগাযোগ করুন নিম্নোক্ত ঠিকানায়:

ইন্ডিয়ান ব্যাঙ্কস্‌প্যাসোসিয়েশন

সেটের ১, ওয়ার্ল্ড ট্রেড সেন্টার, কারে প্যারড, মুম্বই ৪০০ ০০৫

টেলি নং. ০২২-২২১৭৪০৪০

ফ্যাক্স ০২২-২২১৮৪২২২

ওয়েবসাইট www.iba.org.in

অথবা যোগাযোগ করুন ব্যাঙ্কিং কোডস্‌প্যান্ড স্ট্যান্ডার্ডস্‌বোর্ড অফ ইন্ডিয়া এই ঠিকানায়

বিগাভ ব্যাঙ্ক অফ ইন্ডিয়া বিল্ডিং

সি-৭, ৪র্থ তল, বাব্রা কুন্লা কমপ্লেক্স, মুম্বই ৪০০০৫১

টেলিফোন: ০২২-২৬৫৭৩৭২৪/২৬৫৭৩৭১১; ফ্যাক্স: ০২২-২৬৫৭৩৭১৯

ই-মেইল: help.bcsbi@rbi.org.in ওয়েবসাইট: www.bcsbi.org.in

১৩.১ আমাদের সমস্ত শাখায় এবং আমাদের ওয়েবসাইটে আমাদের বিজ্ঞপ্তি থাকবে যাতে বলা হবে যে সংহিতার প্রতিলিপি পাওয়া যাবে এবং আপনি কি করে পেতে পারেন এবং অনুরোধে আমরা একটি প্রতিলিপি আপনাকে দিতে পারি।

১৪. সংহিতার পর্যালোচনা

প্রতি দুই বছর এই সংহিতা পর্যালোচনা করা হবে। এই পর্যালোচনা স্বচ্ছতর সঙ্গে করা হবে।

সংযোজনী: শব্দকোষ

এটিএম

স্বয়ংক্রিয় টেলার মেশিন(এটিএম) এমন একটি মেশিন যা থেকে গ্রাহক তাঁর কাৰ্ড এক পিন নম্বৰ ব্যৱহাৰ কৰে নগদ, তথ্য একে অন্যান্য পৰিষেবা পান।

ব্যাল্ক গ্যাৰ্ণাণ্টি

ব্যাল্ক গ্যাৰ্ণাণ্টি হল গ্রাহকৰ তৰফে কোনও তৃতীয় পক্ষৰ কাছ ব্যাল্ক দ্বাৰা, গ্যাৰ্ণাণ্টি দলিল নিৰ্দিষ্ট কোনো পৰিমাণ অৰ্থ দেয়াৰ প্ৰতিশ্ৰুতি, যদি গ্রাহক দলিল নিৰ্দিষ্ট দায় পালন কৰাত অপাকা হয়।

ব্যাল্কিং লোকপাল

ব্যাল্কিং লোকপাল কোনও ব্যাল্কিং পৰিষেবায় ঘটতিৰ কাৰণে গ্রাহকৰ অভিযোগ নিৰসন কল্প ভৱতীয় বিগাৰ্ড ব্যাল্ক দ্বাৰা প্ৰতিষ্ঠিত এক স্বাধীন বিবাদ নিষ্পত্তি কৰ্তৃপক্ষ।

বিল

বিল একটা আৰ্থিক হস্তান্তৰযোগ্য লেখ্য ফেলন বিনিময় পত্ৰ (বিল অফ এছাৰেন্স) বা ঋণপত্ৰ (প্ৰমিসৰি নোট)। বিনিময় পত্ৰ ক্ৰেতাৰ উদ্দেশ্যে বিক্ৰেতা দ্বাৰা জাৰি কৰা বিল যা ক্ৰেতাকে নিৰ্দেশ দেয় সবববাহ কৰা দ্ৰব্য/ প্ৰদত্ত পৰিষেবাৰ জন্য অৰ্থ পৰিশোধ কৰাত। প্ৰমিসৰি নোট ধৰণেৰ বিল প্ৰাপ্ত দ্ৰব্য/প্ৰদত্ত পৰিষেবাৰ জন্য অৰ্থ পৰিশোধৰ প্ৰতিশ্ৰুতিত বিক্ৰেতাৰ প্ৰতি ক্ৰেতা দ্বাৰা জাৰি কৰা বিল।

বিল ক্ৰয়/ডিসকাউন্ট কৰা

বিল ক্ৰয়/ডিসকাউন্ট কৰা পৰ্য বিক্ৰেতাকে ঋণপ্ৰদানেৰ একটা উপায় যিনি ডিমাণ্ড/ইউসালস বিল জাৰি কৰেছে। ডিমাণ্ড বিল ক্ৰয় কৰা হয় একে ইউসালস বিল ডিসকাউন্ট কৰা হয়।

কাৰ্ড

কাৰ্ড কৰতে সাধাৰণভাৱে যে কোনও প্লাষ্টিক কাৰ্ড বোমায়, যা গ্রাহক পৰ্য একে পৰিষেবাৰ মূল্য দিতে অথবা নগদ টকা তুলতে ব্যৱহাৰ কৰেনা। আলাচ্য সংহিতায় এটিএম/ডেবিট/ক্রেডিট কাৰ্ড সকলি কাৰ্ডেৰ অন্তৰ্গত।

নগদ ক্রেডিট/ওভাৰড্ৰাফট

নগদ ক্রেডিট/ওভাৰড্ৰাফট হল ঋণদান সুবিধাৰ একটা বিশেষ ধৰণ যেনে একজন গ্ৰহীতাকে পূৰ্ববস্থিত একটা সীমা মঞ্জুৰ সম্মত তৰ প্ৰয়োজনমতে অৰ্থ ধৰে নেয়াৰ স্বাধীনতা দেয়া হয়। একউন্টে ক্রেডিট তমা হল তিনি মঞ্জুৰীকৃত সীমাৰ মধ্য নতুন কৰে টকা তুলতে পাবেনা। অৰ্থাৎ এই সীমা ঋণেৰ একটা পূৰ্বাবৃত্ত সীমাবেধা হিমাৰে কাজ কৰে। ব্যাল্ক বকেয়া ব্যালেন্সেৰ উপৰ সুদ আদায় কৰে।

নগদ ক্ষতি

নগদ ক্ষতিৰ অৰ্থ নিট ক্ষতিৰ থেকে অবশ্য বিয়োগ কৰা।

চেক আদায়কৰণ নীতি

চেক আদায়কৰণ নীতি কলতে বোমায় ব্যাল্ক উমা পড়া বিভিন্ন স্থানীয় এবং বাইৰেৰ চেক এবং লেখ কেনও একউটে ক্রেডিট কৰাৰ উল্য ব্যাল্ক কৰ্তৃক অনুসৃত নীতি। অন্যান্য বিষয়েৰ সঙ্গে এই নীতিৰ অন্তর্ভুক্ত

- চেক কেনাৰ অনুবোধ
- চেক ক্রেডিট কৰাৰ সময়সীমা
- চেক আদায় কিলঙ্কেৰ কাৰণে প্রদেয় সুদ
- স্থানীয় এবং বাইৰেৰ চেকের তৎকাল ক্রেডিট
- যতযাতে হাবিয়ে গেছে এমন চেক লেখ

ক্ষতিপূৰণ নীতি

ক্ষতিপূৰণ নীতি ব্যাল্কৰ তৰফে ত্রুটি বিচ্যুতিৰ কাৰণে গ্রাহকদের উপর যে আর্থিক ক্ষতি বৰ্তেছে তা পূৰণ কৰাৰ উল্য ব্যাল্ক কৰ্তৃক অনুসৃত নীতি।

ক্রেডিট সুবিধা/ ব্যাল্ক ঋণ

ব্যাল্কৰ কাছ থেকে ক্রেডিট সুবিধা মেয়াদি ঋণের আকাৰে অথবা গ্রাহকদের একটি নির্দিষ্ট সময়ের উল্য দেওয়া ওভারড্রাফট বা নগদ ক্রেডিট আনকৰ হতে পাৰে। বৰেয়া ব্যাল্কৰ উল্য তাকে সুদ দিতে হবে।

ঋণ তথ্য কোম্পানি (সিআইসি)

ঋণ তথ্য কোম্পানিগুলি কোম্পানি আইন, ১৯৫৬-এৰ অধীনে গঠিত ও নিবন্ধীকৃত কোম্পানি এবং বিজাৰ্ভ ব্যাল্ক কৰ্তৃক নিবন্ধীকৰণেৰ প্রমাণপত্র প্রাপ্ত। এই কোম্পানিগুলিকে অধিকৰ দেওয়া হয়ছে তাদের সদস্য ঋণ সংস্থগুলি থেকে প্রেত সংগ্রহ কৰাৰ এবং বিশ্লেষণেৰ পর স্বেপ্তলি সদস্যদের এবং নির্দিষ্ট ব্যবহাৰকাৰীদের মধ্যে প্রচার কৰাৰ।

চালু (কাৰেন্ট) একাউন্ট

এটি এক ধৰণেৰ দাবি আমানত (ডিমান্ড ডিপোজিট), যাৰ থেকে একউটে ব্যাল্কৰ সাপেক্ষে অথবা একটি নির্দিষ্ট অনুমোদিত রাশি পরন্ত, যতবাব ইচ্ছ টকা তোলা যায়।

গ্রাহক

কেনও একসই অথবা তাৰ অনুমোদিত প্রতিনিধি, যাৰ কেনও ব্যাল্ক একউটে আছে অথবা যিনি কেনও ব্যাল্ক থেকে অন্যান্য প্যা/পৰিষেবা গ্রহণ কৰেন।

প্রয়াত ব্যক্তিৰ একাউন্ট

প্রয়াত ব্যক্তিৰ একউটে একটি ডিপোজিট একউটে মেয়ালে হয় একক একউটে ধৰেৰ প্রয়াত অথবা যৌথ একউটে ধৰেৰদের মধ্যে একতল অথবা একাধিক ব্যক্তি প্রয়াত।

ডিম্যাট একাউন্ট

ডিম্বাট একাউন্ট একটি নিবন্ধিত (ডিম্বাট/ডিবিআইড) একাউন্ট যোগে বিনিয়োগকারীর স্টক বৈদ্যুতন আকারে বণ্ডিত।

আমানত (ডিপোজিট) একাউন্ট

- “সময় আমানত” এক ধরনের দাবি আমানত (ডিমান্ড ডিপোজিট) যোগে ব্যাঙ্ক কর্তৃক অক্ষুণ্ণিত একটি নির্দিষ্ট সময়ের মধ্যে টাকা তোলার সংখ্যা এবং টাকা তোলার পদ্ধতি সীমিত হতে হবে।
- “মেয়াদি আমানত” নির্দিষ্ট সময়ের জন্য ব্যাঙ্ক কর্তৃক প্রাপ্ত আমানত যা ওই নির্দিষ্ট মেয়াদের শেষে তোলা যাবে এবং অন্যান্য আমানত যেমন বেকিং/শট ডিপোজিট/ফিক্সড ডিপোজিট/মাসিক ইনকম সার্টিফিকেট/ত্রৈমাসিক ইনকম সার্টিফিকেট ইত্যাদি এর অন্তর্ভুক্ত।
- “নোটিস ডিপোজিট” বিশেষ সময়ের জন্য মেয়াদি আমানত কিন্তু অল্পতপক্ষে পূর্ণ একটি ব্যাঙ্কিং দিনের নোটিস তোলা যাবে।

বৈদ্যুতন নিকাশ পরিষেবা

বৈদ্যুতন নিকাশ পরিষেবা একটি অনলাইন প্রেক্ষাপট যোগে একটি যোগাযোগ নেটওয়ার্কের মাধ্যমে বৈদ্যুতন উপায় ব্যাঙ্ক/শাখা কর্তৃক অর্থপ্রদানের তথ্য অটোমেটেড ক্রিয়াকর্ম হউন প্রেরিত হয়।

বৈদ্যুতন তহবিল স্থানান্তর

বৈদ্যুতন তহবিল স্থানান্তর (ই-ট্রান্সফার) ব্যাঙ্কগুলিকে সাহায্য করার জন্য আবেদন কর্তৃক সূচিত একটি প্রক্রিয়া যোগে গ্রাহকদের, একাউন্ট থেকে একাউন্ট, এক ব্যাঙ্কের শাখা থেকে অন্যটিতে, যোগে ই-ট্রান্সফার পরিষেবা পাওয়া যায় তহবিল স্থানান্তরের সুবিধা দেয়।

ইকুয়িটি

ইকুয়িটি একটি কর্পোরেট সংস্থার মূলধনের অংশ যার প্রতিনিধিত্ব করে বাস্তব অথবা নিবন্ধিত (ডিবিআইড) আকারে কোম্পানির শেয়ার।

ফ্যাকটরিং

সমস্ত ধরনের প্রাপ্তিস্বত্বের ব্যবস্থাপনার জন্য একটি আর্থিক পন্থা হল এই ফ্যাকটরিং। ড্রেডিট কোনও ধরনের বিদ্যমান এটি ন্যূনত পরিবর্তন করে।

সরকারি বন্ড

সরকারি বন্ড সরকারি ঋণ সংগ্রহ করার জন্য কেন্দ্রীয় বা রাজ্য সরকার দ্বারা প্রস্তুত এবং জারি করা একটি ঋণপত্র।

গ্যারান্টি

ব্যক্তি প্রদত্ত প্রতিশ্রুতি

একাউন্টের অনুচিত ব্যবহার

একউইটে যথেষ্ট ব্যালান্স না থাককালীন ক্রেতা জাৰি কৰা; একউইটে অগম/নিৰ্গম ক্ৰেডিট ঘন ঘন ফেলত; অতি অহত একউইট; অথবা একউইট ধাৰকৰ তাঁৰ অনুমোদিত ক্ৰেডিট সীমা ছাড়িয়ে যাওয়া; কেওয়াইসি পদ্ধতি পালন না কৰা; প্ৰত্যক্ষ/অবৈধ কাজ অথবা গ্ৰাহকৰ প্ৰদৰ্শিত প্ৰত্যক্ষমূলক অভিসন্ধি; সন্দেহজনক লেনদেন/পিচমেলত অইন, ২০০২-এৰ অধীনে অবৈধ অথবা বৈধকৰণ কাৰ্য নিষেধ ইত্যাদি একউইটেৰ অনুচিত ব্যৱহাৰৰ উদাহৰণ।

লেটাৰ অফ ক্ৰেডিট

লেটাৰ অফ ক্ৰেডিট ব্যৱহাৰ কৰ্ত্তক জাৰি কৰা নথি, লেটাৰ অফ ক্ৰেডিট বৰ্ণিত নথি উল্লা ৰেখে সাধাৰণত প্ৰাপকক(বৈনিকসিমাৰি)অৰ্থপ্ৰদানেৰ উল্য অপবিবৰ্ত্তনীয় প্ৰতিশ্ৰুতি দিয়া।

মেল

মেল অৰ্থাৎ বাস্তব অথবা বৈদ্যুতিন আকাৰে চিঠি।

মাৰ্চেণ্ট সার্ভিসেস

মাৰ্চেণ্ট সার্ভিসেস কালত সাধাৰণত ব্যৱসা ও পৰিষেবা সংস্থাস্থিৰ উল্য অনুমোদিত মাৰ্চেণ্ট একউইটক বোঝায় যেখানে ক্ৰেডিট/ডেবিট কাৰ্ডেৰ মাধ্যমে অৰ্থপ্ৰদান কৰা যায়। কাৰ্ড লেওয়া যেতে পারে কাৰ্ড টাৰ্মিনাল মাধ্যমে কাউণ্টাৰ, অৰ্থাৎ বিক্ৰয় কেন্দ্ৰে স্থিত যন্ত্ৰ (পেমেন্ট অফ মেল মেশিন)মাধ্যমে অথবা ফোন বা ইন্টাৰনেট মাধ্যমে।

মাইক্ৰো এণ্ড ক্ষুদ্ৰ উদ্যোগ

মাইক্ৰো এণ্ড ক্ষুদ্ৰ উদ্যোগ শিল্পোৎপাদন অথবা পৰিষেবা প্ৰদানে নিয়োজিত থাকে।

মাইক্ৰো উদ্যোগ সঞ্জায়িত হয় এইভাবে:

কোনও সংস্থ, কোনও বড় শিল্পৰ উল্য প্যাসাৰ্ছীৰ শিল্পোৎপাদন বা উৎপাদন নিমুক্ত এণ্ড যাব কৰখানা এক যন্ত্ৰপায়িত বিনিয়োগ ২৫ লাখ টকাৰ অধিক নয়া।

অথবা

পৰিষেবা প্ৰদানে নিয়োজিত সংস্থ যেখানে যন্ত্ৰপায়িত বিনিয়োগ ১০ লাখ টকাৰ বেশি নয়া।

ক্ষুদ্ৰ উদ্যোগ সঞ্জায়িত হয় এইভাবে:

কোনও বড় শিল্পৰ উল্য প্যাসাৰ্ছীৰ শিল্পোৎপাদন অথবা উৎপাদন নিমুক্ত একটি সংস্থ যাব কৰখানা এক যন্ত্ৰপায়িত বিনিয়োগ ২৫ লাখ টকাৰ বেশি কিন্তু ৫ কোটি টকাৰ অধিক না।

অথবা

পৰিষেবা প্ৰদানে নিমুক্ত এক্সন একটি সংস্থ যেখানে যন্ত্ৰপায়িত বিনিয়োগ ১০ লাখ টকাৰ বেশি কিন্তু ২ কোটি টকাৰ অধিক নয়া।

জাতীয় বৈদ্যুতিন তহবিল স্থানান্তৰণ (ন্যাশনাল ইলেক্ট্ৰনিক ফান্ড ট্ৰান্সফাৰ)

জাতীয় বৈদ্যুতিন তহবিল স্থানান্তৰণ (এনইএফটি) পদ্ধতি একটি ৰাষ্ট্ৰব্যাপী তহবিল স্থানান্তৰণ পদ্ধতি যা দেশৰ মধ্যে এক ব্যাল্ঞ্জৰ শাখা থেকে অন্য ব্যাল্ঞ্জৰ শাখায় তহবিল স্থানান্তৰণৰ সুবিধা দেয়া।

নিট সম্পদ

নিট সম্পদ কালত বোঝায় মোট মূলধন এণ্ড অবাধ সংৰক্ষিত নিধিৰ সমষ্টি থেকে পুঞ্জিতক্ষতি বিয়োগ কৰা।

মনোনয়ন সুবিধা

মলোনয়ন সুবিধা ব্যাঙ্কে এই সুবিধা দেয় যে সে প্ৰযাত আমনতকৰীৰ ক্ৰেডিট থকা বাশি তাঁৰ মলোনীতককে প্ৰদান কৰতে পাৰে; ব্যাঙ্কৰ নিৰাপদ ফোনগত প্ৰযাত ব্যক্তি দ্বাৰা বৰ্ষিত দ্ৰব্য মলোনীতককে ফেৰত দিত পাৰে; সেনটি লকাৰে বৰ্ষিত দ্ৰব্য লকাৰ যিনি ভাড়া নিযোজ্ঞ তাঁৰ মূতুতে তাঁৰ মলোনীতককে দিত পাৰে।

অৰ্থ-বিযুক্ত (নন-ফান্ড ভিত্তিক) সুবিধা

নন-ফান্ড ভিত্তিক সুবিধা ব্যাঙ্ক কৰ্তক প্ৰদত্ত ঞ্ৰম সুবিধা যাৰ ওল্য গ্ৰাহক যখন এই সুবিধা গ্ৰহণ কৰেন ব্যাঙ্ক থেকে কোনও অৰ্থ বাইৰে যাওয়াৰ প্ৰযাওন পড়ে না; কিন্তু গ্ৰাহক যদি এই সুবিধা নেন এবং সেই সময় কৃত প্ৰতিশ্ৰুতি পালন না কৰেন পৰবৰ্তীকাল তিনি আৰ্থিক দোৰ দায়ে ওড়িয়া পড়তে পাৰেন । ব্যাঙ্ক গ্যাবান্টি, স্বীকৃতি পত্ৰ এবং লেটাৰ অফ ক্ৰেডিট নন-ফান্ড ভিত্তিক সুবিধাৰ বিভিন্ন আকাৰ।

অনুৎপাদক সম্পদ (নন পাৰফৰ্মিং অ্যাসেট বা এনপিএ)

অনুৎপাদক সম্পদ একটি ঞ্ৰণ অথবা অছিম ফোলা

- ১) মেয়াদি ঞ্ৰণের ক্ষেত্ৰে সুদ এবং/অথবা মূলৰ ওপৰ কিস্তি ১০ দিনের বেশি মেয়াদ উত্তীৰ্ণ পড়ে থাকে।
- ২) একাউট ওভাৰড্ৰাফট/লান্দ ক্ৰেডিট (ওডি/সিসি)-এর ক্ষেত্ৰে আৰ্টে অফ অৰ্ডাৰ' হয়ে পড়ে থাকে।
- ৩) কিল কেনা অথবা ডিস্কাউট কৰাৰ ক্ষেত্ৰে ১০ দিনের বেশি পৰিশোধ-মেয়াদ উত্তীৰ্ণ হয়ে পড়ে থাকে।

প্ৰবৰ্তক (অৰিজিনেটাৰ)

কোনও সংস্থ গ্ৰাহকৰ নিৰ্দো অনুমী তৰ একাউট থেকে পেছমট-আদায় কৰে।

অন্য সুবক্ষা তথ্য

বক্তিত তথ্য এবং অন্যান্য তথ্যৰ নিব্বাচন (গ্ৰাহকৰ জ্ঞত ক্ৰম অনুযায়), যেশ্বলি একাউট ব্যকাৰেৰ সময় গ্ৰাহকৰ পৰিচয় চিহ্নিত কৰাৰ ওল্য ব্যবহাৰ কৰা হয়।

তাৰিখ উত্তীৰ্ণ চেক (স্টেল চেক)

চেক, যা পৰিশোধ কৰা হয়নি কাৰণ উপস্থাপিত কৰাৰ সময় থেকে চেকৰ ওপৰ লিমিত তাৰিখ তিন মাহের বেশি হয় গোছো।

'আউট অফ অৰ্ডাৰ' অবস্থান

কোনও একাউটকে আৰ্টে অফ অৰ্ডাৰ' বলা হবে যদি বকেয়া ব্যালান্স ক্ৰমাগত অনুমোদিত সীমা/তেলাৰ ক্ষমতৰ অতিৰিক্ত হয়ে থাকে। সেইসৰ ক্ষেত্ৰে ফোলা মূল কাৰ্যকৰ একাউট বকেয়া ব্যালান্স অনুমোদিত সীমা/তেলাৰ ক্ষমতৰ কম হয়, কিন্তু ব্যালান্স শিটৰ তাৰিখ থেকে ক্ৰমাগত ১০ দিনের ওল্য কোনও ক্ৰেডিট না হয়ে থাকে অথবা ঞ্ৰ একই সময়ের মধ্যে যে পৰিমাণ সুদ ডেবিট কৰা হয়েছ তাকে পূৰণ কৰাৰ ওল্য ক্ৰেডিট তুলনায় যশ্বষ্ট না হয়, তহলে সেই একাউটকে আৰ্টে অফ অৰ্ডাৰ' বলা হয়।

মেয়াদ উত্তীৰ্ণ (ওভাৰডিউ)

কোনও ঞ্ৰণ সুবিধাৰ অন্তৰ্গত কোনও বাশি ব্যাঙ্কৰ পাওনা হয়ে থাকলে যদি ব্যাঙ্কৰ নিৰ্ধাৰিত দিন তা না শোধ কৰা হয়ে থাকে তবে তাকে মেয়াদ উত্তীৰ্ণ বলা হবে।

প্যান

পাকমাফেট একাউন্ট নম্বৰ (প্যান)একটি সৰু ভাৰতীয় একক সংখ্যা, বৰ্ণমালা ও সংখ্যা মিলিয়ে দাটি অক্ষৰ বিশিষ্ট। আমৰ বিভাগ, ভাৰত সৰকাৰ কৰ্তৃক প্ৰদত্ত। প্যান ল্যামিনেটেড কাৰ্ডেৰ আকাৰে জাৰি কৰা হয়। এটি চিৰস্থায়ী এবং কৰদাতৰ ঠিকনা বা নিৰসৰ্গতৰ পৰিবৰ্তনও যা পৰিবৰ্তিত হৰে না।

পাসওয়ার্ড

গ্ৰাহক দ্বাৰা নিৰ্বাচিত একটি শব্দ অথবা একগুচ্ছ সংখ্যা অথবা একটি বৰ্ণ ও সংখ্যাৰ সমষ্টি যা ফোন ব্যৱহাৰ কৰাৰ বা ইনটৰনেট ব্যৱহাৰ পৰিষেবা প্ৰকাশিকাৰেৰ সংকেত। এটা শব্দজৰণেৰে উল্যও ব্যৱহাৰ কৰা হয়।

অৰ্থপ্ৰদান এবং নিষ্পত্তি ব্যৱস্থা (পেমেন্ট অ্যাৰ্ড সেটেলমেন্ট সিস্টেম)

অৰ্থপ্ৰদান এবং নিষ্পত্তি ব্যৱস্থ কৰতে বোমায় একটি আৰ্থিক ব্যৱস্থ যা তহবিলেৰ জেগালদৰ এবং উপভোক্তৰ মধ্য অৰ্থ স্থানান্তৰেৰে উপায় তেৰি কৰে, সাধাৰণত আৰ্থিক প্ৰতিষ্ঠানসুলিৰ মধ্য ডেবিট এবং ক্রেডিট বিনিময় দ্বাৰা।

পিন

একটি গোপনীয় নম্বৰ, কাৰ্ডেৰ সঙ্গ যাব ব্যৱহাৰ গ্ৰাহকেৰ প্যা/পৰিষেবাৰ মূল্য দিত্ৰে কাদ টকা তুলতে এবং ব্যৱ কৰ্তৃক প্ৰদত্ত অন্যান্য বৈদুতিন পৰিষেবা উপভোগ কৰতে অনুমতি দেয়।

তৎকাল সামগ্ৰিক নিষ্পত্তি ব্যৱস্থা (ৰিয়েল টাইম গ্ৰস সেটেলমেন্ট)

ৰিয়েল টাইম গ্ৰস সেটেলমেন্ট-কে সংক্ষেপে কলা হয় আৰ্টিসিগ্ৰস। ব্যৱহাৰ ব্যৱস্থৰ মাধ্যমে তহবিল স্থানান্তৰেৰে দ্ৰুতম উপায় আৰ্টিসিগ্ৰস। এক এক ভিত্তিত নিষ্পত্তিৰ কাৰণে কলা সামগ্ৰিক নিষ্পত্তি (গ্ৰস) এবং অক্ষেপে কৰতে হয় না বলে কলা হয় তৎকাল (ৰিয়েল টাইম)।

যুক্তিযুক্ত

যুক্তিৰ দ্বাৰা নিয়ন্ত্ৰিত বা যুক্তি এবং চিন্তাৰ ভিত্তিত প্ৰতিষ্ঠিত, সাধাৰণ বুদ্ধিৰ সীমাৰ মধ্যে, অতিমাত্ৰ্য বেষিও নয় অতিমাত্ৰ্য কমও নয়।

পুনৰ্দখল

পুনৰ্দখল একটি পদ্ধতি যাব দ্বাৰা ঋণদাতা (গৃহ বা প্যা ফেলন গাডি জামিন বেথ প্ৰদত্ত ঋণ) জামানত্ৰেৰে দখল লেয় যদি দোদাৰ ঋণেৰ শৰ্তঅনুমায়ী পৰিশোধ কৰতে না পাবে।

পুনৰ্বাসন প্যাকেজ

পুনৰ্বাসন প্যাকেজ ৰুগ্ন ইউনিটেৰে পুনৰ্বাসনেৰে উল্য প্ৰস্তুত প্যাকেজ। প্যাকেজ প্ৰস্তুত কৰতে হৰে আৰবিআই নিদো মান্য কৰে এবং সাধাৰণত প্যাকেজ থাকে

- I. কৰবৰী মূলধন সুদেৰ হাবে ছড়, নিয়ন্ত্ৰক নিৰ্দেশিকা মেল
- II. ফল্ডেড ইটিকেট মেয়াদি ঋণ
- III. কৰবৰী মূলধন মেয়াদি ঋণ

IV. ক্ষেপাদি ঋণ

V. ঐতিহাসিক ঋণ সহায়তা

স্মার্ট কাৰ্ড

স্মার্ট কাৰ্ড একটা প্লাষ্টিক কাৰ্ড প্ৰায় একটা ক্রেডিট কাৰ্ডেৰ মানে, মাইক্ৰোচিপ প্ৰাৰ্থিত যা ডেটা প্ৰোচেস কৰাত সক্ষম। এৰ দ্বাৰা সুৰক্ষিত ভাবে শনাক্তকৰণ, অনুমোদন এক ডেটা সহায় কৰা সম্ভৱ। দূৰভাষ বাৰ্তা, ইলেকট্ৰনিক নগদ পৰিশোধ এক অন্যান্য কৰ্মত ব্যৱহাৰ হয়।

জামিন

ক্ষম সম্পদ যা ঋণ বা অন্য কোনও দায়ৰ সহযোগি হিসাবে ব্যৱহৃত হয়। দোদাৰ ঋণ শোধ কৰাত না পৰিলে, ঋণদাতা ব্যাঙ্ক যে বাণি ঋণ নেওয়া হযেছে তাৰ পৰিবৰ্তে এই সম্পদ দাবি কৰাত পাৰে।

প্ৰাথমিক জামিন দোদাৰকে দেখা ঋণ সুবিধা থেকে প্ৰস্তুত সম্পদ এক / তথবা যা প্ৰত্যক্ষভাৱে দোদাৰেৰ সেই বকৰা / প্ৰকল্পেৰ সপ্তে যুক্ত যাব অন্য ঋণ সুবিধা দেখা হযেছে।

অতিরিক্ত জামিন উক্ত ঋণ সুবিধাৰ জন্য প্ৰদত্ত অন্য যে কোনও জামিন, ক্ষেপ অলংকাৰ বা, বাডি কল্লৰ বাথা ইত্যাদি।

পৰিষেবা

১) ক্ষুদ্ৰ এক মাইক্ৰে পৰিষেবা সংস্কৃষ্টিৰ ক্ষেত্ৰে, পৰিষেবা কলত বোমায়ে ছোট ব্যস্ত এক উল পৰিষ্কাৰ পৰিচালকগণ, ক্ষুদ্ৰ ব্যৱসা, পোষা যুক্ত এক স্বনিযুক্ত ব্যক্তিগণ, এক অন্যান্য সমস্ত পৰিষেবা সংস্কৃষ্টি।

২) ব্যাঙ্ক কৰ্তৃক প্ৰদত্ত পৰিষেবাৰ মধ্য পড়ে অৰ্থপ্ৰকাশ (ডিডি, এক্ৰটি, ট্ৰিটি জাৰি কৰা), নগদ গ্ৰহণ কৰা এক প্ৰদান কৰা, নোট বদল কৰা এক বিদেশি মুদ্রা সৰবৰাহ কৰা, ইত্যাদি গ্ৰাহককে দেখা সুবিধাগুলি।

ৰুগ্ন ইউনিট

ৰুগ্ন ইউনিট কলত সেই ইউনিটকে বোমায়ে যাব একাউন্ট ছয় মাসেৰ বেশি অ-প্ৰমিত (সাকটোভাৰ্ড) হযে আছে, তথবা নিট সম্পদে পুষ্টিভূত ক্ষতিৰ কাৰণে আচাৰ একাউন্টিং বৎসৰে প্ৰায় শতকৰা পঞ্চাশ ভাগ ক্ষয় হযেছে এক উক্ত ইউনিটটি অহত দু কৰ্ম যাবং বাণিজ্যিক উপাদানেৰ সপ্তে যুক্ত।

অ-প্ৰমিত (সাকটোভাৰ্ড)

অ-প্ৰমিত (সাকটোভাৰ্ড) সম্পদ সেই সম্পদকে কলা হবে যেটি ১২ মাস সময় ধৰে তথবা তাৰ কম সময় ধৰে এনপিএ হযে আছে।

মাশুল তালিকা

গ্ৰাহককে দেখা পৰিষেবা এক পণ্যসমূহেৰ উপৰ ধাৰ্য কৰা মাশুলসমূহ।

অপৰিশোধিত চেক

এটি একটা ক্ষম চেক, যেটি অহত ব্যাঙ্ক কৰ্তৃক অপৰিশোধিত (বাউন্ড) হিসেবে ধৰত হযেছে।

