



Indian Banks' Association

**বিশেষ প্রয়োজনীয়তা থকা
গ্রাহকসকলৰ বাবে বেংকৰ গাইড
আৰু
বিকলাঙ্গ ব্যক্তি**

বিশেষ প্রয়োজনীয়তা থকা গ্ৰাহক আৰু বিকলাঙ্গ ব্যক্তিসকলৰ বাবে নিয়ম, নিৰ্দেশনা আৰু কাৰ্য

ইণ্ডিয়ান বেংক এছ'চিয়েশ্যনৰ দ্বাৰা সংকলিত
ব্যক্তিসকলৰ বাবে বেঙ্কিং সুবিধাৰ ওপৰত আই.বি.এ. বৰ্কিং
গ্রুপ

বিশেষ প্রয়োজনীয়তাৰ সৈতে)

1 আগষ্ট 2017

"প্ৰতিবন্ধী ব্যক্তিসকলৰ বাবে বিত্তীয় অন্তৰ্ভুক্তি গঢ়ি
তুলিবলৈ বেঙ্কিং সেৱাৰ অভিজ্ঞতা গুৰুত্বপূৰ্ণ"

"বিকলাঙ্গতা হৈছে সামাজিকভাৱে সৃষ্টি কৰা সমস্যা
আৰু
ব্যক্তি এজনৰ গুণ নহয়"

কিতাপখনৰ বিষয়ে

এই হেণ্ডবুক হৈছে **অন্তৰ্ভুক্ত বেঙ্কিং** সম্পৰ্কীয় **নিয়ম আৰু নিয়মাবলীৰ** এক সংকলন যাক বিশেষ প্রয়োজনীয়তা থকা গ্ৰাহক আৰু বিকলাঙ্গ ব্যক্তিসকলৰ বাবে উপলব্ধ দায়বদ্ধতা আৰু আইনৰ কাৰ্যকৰী ৰূপায়ণ নিশ্চিত কৰিবলৈ পালন কৰিব লাগিব।

নিয়ম, আইন আৰু নিৰ্দেশনাৰ সংকলন **1 আগষ্ট 2017 তাৰিখে আপডেট কৰা হয়।**

এই নথিখনৰ উদ্দেশ্য হৈছে **বেংকাৰসকলৰ** লগতে **বিশেষ প্রয়োজনীয়তা আৰু বিকলাঙ্গতা থকা ব্যক্তিসকলৰ** বাবে সকলো প্ৰাসংগিক তথ্যৰ **প্ৰস্তুত প্ৰসংগ হিচাপে কাম কৰা**। এই কিতাপখনে সজাগতা বিয়পোৱাত আৰু প্ৰতিবন্ধী ব্যক্তিসকলৰ অধিকাৰৰ বিষয়ে বেংক কৰ্মচাৰীসকলক সংবেদনশীল কৰাত সহায় কৰিব। বেংককৰ্মচাৰীসকলে আৰবিআই আৰু অন্যান্য নিয়ামক সংস্থাৰ দ্বাৰা জাৰী কৰা নিৰ্দেশনাসমূহৰ কঠোৰ ৰূপায়ণ নিশ্চিত কৰিব লাগিব।

- + **ভাৰতীয় ৰিজাৰ্ভ বেঙ্কৰ (আৰবিআই)** নিয়মঅনুসৰি কোনো বৈষম্য নোহোৱাকৈ সকলো বেঙ্কিং সেৱা অন্ধ আৰু নিম্ন দৃষ্টিৰ গ্ৰাহকসকলক আগবঢ়াব লাগিব। ভাৰতীয় ৰিজাৰ্ভ বেঙ্কৰ নিৰ্দেশনাবলীয়ে লগতে নিশ্চিত কৰে যে তৃতীয় পক্ষৰ চেক, এটিএম সুবিধা, নেট বেঙ্কিং সুবিধা, লকাৰ সুবিধা, খুচুৰা ঋণ আৰু ক্রেডিট কাৰ্ডকে ধৰি সকলো বেঙ্কিং সুবিধা কোনো বৈষম্য অবিহনে দৃষ্টিহীনলোকক অৱশ্যেই আগবঢ়োৱা হয়।
- + **ইণ্ডিয়ান বেংক এছ'চিয়েচন (আই.বি.এ.)** প্ৰক্ৰিয়াগত নিৰ্দেশনাবলীত এইটোও কোৱা হৈছে যে অন্ধ আৰু নিম্ন দৃষ্টিৰ গ্ৰাহকসকলক কোনো বৈষম্য অবিহনে সকলো বেঙ্কিং সেৱা আগবঢ়াব লাগিব, দৃষ্টিশক্তিসম্পন্ন গ্ৰাহকৰ সমান।
- + **বেঙ্কিং কোড আৰু ষ্টেণ্ডাৰ্ডব'ৰ্ড অফ ইণ্ডিয়াৰ (বিচিএছবিআই)** বেঙ্কৰ প্ৰতিশ্ৰুতি সংহিতাত কোৱা হৈছে "আমি আমাৰ বিশেষ গ্ৰাহক যেনে জ্যেষ্ঠ নাগৰিক, বিশেষভাৱে সক্ষম আৰু নিৰক্ষৰ ব্যক্তিসকলৰ বাবে আমাৰ সৈতে বেংক কৰাটো সহজ আৰু সুবিধাজনক কৰি তুলিবলৈ আমাৰ সৰ্বশ্ৰেষ্ঠ প্ৰচেষ্টা কৰিম"।
- + **প্ৰতিবন্ধী ব্যক্তিৰ অধিকাৰ (আৰপিডি) আইন 2016-য়ে** প্ৰতিবন্ধী ব্যক্তিৰ অধিকাৰৰ ওপৰত ৰাষ্ট্ৰসংঘৰ সন্মিলনত প্ৰভাৱ পেলাইছে আৰু **আৰপিডি নিয়ম 2017-এ** প্ৰতিটো প্ৰতিষ্ঠানক প্ৰতিবন্ধী ব্যক্তিসকলৰ বাবে এক সমান সুযোগ নীতি প্ৰকাশ কৰিবলৈ নিৰ্দেশ দিছে।
- + **মানসিক স্বাস্থ্য যত্ন অধিনিয়ম 2017-ত** 'অৱগত সন্মতি' আৰু 'মানসিক ৰোগ' নিৰ্ধাৰণ কৰা হৈছে। আইনখনৰ ধাৰা 3.5-ত কোৱা হৈছে "এজন ব্যক্তিৰ মানসিক ৰোগৰ নিৰ্ণয়ৰ অৰ্থ অকলে নহ'ব বা এইটো বুজাব নোৱাৰিব যে ব্যক্তিজন অশুদ্ধ মনৰ যেতিয়ালৈকে তেওঁক এখন সক্ষম আদালতে এনেদৰে ঘোষণা নকৰে।"
- + বেঙ্কিং ডিজিটেল সামগ্ৰীব্যৱহাৰযোগ্য আৰু **বিকলাঙ্গ ব্যক্তিসকলৰ বাবে উপলব্ধ** কৰাৰ বাবে ৱেব আৰু ম'বাইল অভিগম্যতাৰ মানদণ্ডঅনুসৰণ কৰা।

সমলৰ তালিকা

জ্যেষ্ঠ নম্বৰ।

বিষয়সমূহ

পৃষ্ঠা নং

আৰ.বি.	5
1. বোন্ধং লোকপাল আচান, 2006 ৰ ওপৰত সতৰ্কবাণী - (14 জুলাই, 2017 তাৰখে	6
2. বোন্ধং লোকপাল আচান (1 জুলাইৰ পৰা সংশোধিত আৰু কাৰ্যকৰী হিচাপে, 2017)	11
3. বুদ্ধৰ দ্বাৰা পেশ্বন প্ৰত্যাহাৰ! অসুস্থ! অক্ষম! অক্ষম পেশ্বনাৰ - প্ৰথম জুলাই ২০১৭	12
4. এছচ.এফ.চি.এছ.-ৰ দ্বাৰা দৃষ্টিহীন ব্যক্তিসকলক স্বাৰ্থৰ সুবিধা - 3 ডিচেম্বৰ 2015	14
5. পাৰাশষ্ট - দৃষ্টিহীনসকলৰ বাবে স্বাৰ্থ সুবিধাৰ বাবে দৃষ্টান্তমূলক নিৰ্দেশনা ব্যক্তি	15
6. গ্ৰাহক সেৱাৰ ওপৰত আৰ.বি.আই. মাষ্টাৰ চাকুলাৰ - 1 জুলাই 2015	17
7. আৰ.বি.আই. মাষ্টাৰ চাকুলাৰৰ পৰা পি.ডাব্লু.ডি. গ্ৰাহক সেৱাৰ সেৱা সম্পৰ্কিত মুখ্য 2015	18
8. অগ্ৰাধিকাৰ খণ্ডৰ স্বাৰ্থ - বিকলাঙ্গ ব্যক্তি (পিডাব্লু.ডি.) - অন্তৰ্ভুক্ত ৰ অধীনত দুৰ্বল শাখা - 13 মাৰ্চ 2015	23
9. বেঞ্চশাখাৰ এ.টি.এম.বোৰ সহজলভ্য কৰাৰ প্ৰয়োজনীয়তা থকা ব্যক্তিসকলৰ বাবে বিকলাঙ্গতা - 11 জুন 2014	24
10. বেঞ্চশাখাৰ এ.টি.এম.-ৰ প্ৰয়োজনীয়তা থকা ব্যক্তিসকলৰ বাবে উপলব্ধ কাৰ্য লাগব বিকলাঙ্গতা - 21 মে 2014	26
11. আইনা আভাৰকছ প্ৰমাণপত্ৰ - 13 জানুৱাৰী 2014	28
12. চাক্ষুণ্যভাৱে প্ৰত্যাহ্বান জনোৱাৰ বাবে বোন্ধং সুবিধাসমূহ! বিকলাঙ্গ ব্যক্তি - পঞ্চম ছেপ্টেম্বৰ ২০১২	30
13. বেঞ্চশাখাৰ এ.টি.এম.-ৰ প্ৰয়োজনীয়তা থকা ব্যক্তিসকলৰ বাবে উপলব্ধ কাৰ্য লাগব বিকলাঙ্গতা - 13 এপ্ৰিল 2009	31
14. দৃষ্টিশক্তিৰ বাবে বোন্ধং সুবিধা - 4 জুন 2008	32
আই.বি.	33
15. আই.বি.এ. মডেল গ্ৰাহক আধিকাৰ নীতি-5 ফেব্ৰুৱাৰী 2015	34
16. বেঞ্চত আভ্যোগ নিষ্পত্তিৰ বাবে আই.বি.এ. আই নীতি- 5 ফেব্ৰুৱাৰী 2015	43
17. কথা কোৱা এটিএমৰ প্ৰৱেশদ্বাৰত আই.বি.এ. পোষ্টাৰ প্ৰদৰ্শন কৰা হ'ব - 16 জানুৱাৰী 2014	46
18. আভ্যগম্য এটিএমৰ ওপৰত আই.বি.এ. মানদণ্ড - 27 ফেব্ৰুৱাৰী 2013	49
19. দৃষ্টিহীন লোকসকলক বোন্ধং সুবিধা প্ৰদান কৰা আই.বি.এ. নিৰ্দেশনা - 1৮ নৱেম্বৰ ২০০৮	69

বিচিএছবিআই -		74
20.	গ্ৰাহকসকলৰ প্ৰতি বেঙ্কাৰ প্ৰতিশ্ৰুতিৰ বিচিএছবিআই কোড - জানুৱাৰী 2014	75
21.	আভিযোগ নিষ্পত্তি	77
এনএছডিএল -		78
22.	অন্ধ ব্যক্তিৰ জমাকতাৰ হিচাপ খোলা আৰু সঞ্চালন কৰা	79
23.	এজন অন্ধ ব্যক্তিৰ একাউণ্ট খোলা	81
আইন আৰু নিৰ্দেশনা -		82
24.	বিকলাঙ্গ ব্যক্তিৰ আধিকাৰ নিয়ম, 2017	83
25.	বিকলাঙ্গ ব্যক্তিসকলৰ আধিকাৰ আইন, 2016	84
26.	ইউএনচআৰাপাড বাধ্যবাধকতা	88
27.	ৰাষ্ট্ৰায় ন্যাস নিয়মাবলী, 2001	90
28.	আটজম, চোৰেলে পলাচ থকা ব্যক্তিসকলৰ কল্যাণৰ বাবে ৰাষ্ট্ৰায় ন্যাস, মানসিক বিকাৰ আৰু একাধিক বিকলাঙ্গতা আইন, 1999	93
29.	মানসিক স্বাস্থ্য যত্ন আইন, 2017	94
30.	প্ৰতিবন্ধা ব্যক্তিসকলৰ চুক্তিবদ্ধ ক্ষমতা	96
31.	স্থায়ীভাৱে অক্ষম শিশু/ভাই-ভনী আৰু নিভৰশালসকলৰ বাবে পেঞ্চন প্ৰাক্ৰিয়া পিতৃ-মাতৃ	97
আদালতৰ আদেশ -		98
32.	চিচিপাড অৰ্ডাৰ তাৰিখ: 23.02.2012	99
33.	চিচিপাড অৰ্ডাৰ তাৰিখ: 05.09.2005	104
অভিগম্যতা -		111
34.	সুগম্য ভাৰত অভিযান (সুগম্য ভাৰত অভিযান)	112
35.	ভাৰত চৰকাৰৰ ৱেবছাইটসমূহৰ বাবে নিৰ্দেশনা	114
36.	ৱেব অভিগম্যতা	115
37.	ম'বাইল অভিগম্যতা	116
38.	সাবজনীন ইলেক্ট্ৰনিক অভিগম্যতাৰ ওপৰত ৰাষ্ট্ৰায় নীতি	117
39.	সেৱাবিলৰ ইলেক্ট্ৰনিক বিতৰণ বিল, 2011	118
40.	সুসংগত নিৰ্দেশনা আৰু প্ৰতিবন্ধক মুক্ত নামতস্থানৰ মানদণ্ড বিকলাঙ্গ ব্যক্তিসকলৰ বাবে পৰিৱেশ	119
41.	আন্তৰ্জাতিক অনুশালন - সুলভ বোৰ্ডিং	120
চৰ্তাৱলী প্ৰসংগ -		121

আৰবিআই

1. বেঙ্কিং লোকপাল আঁচনি, 2006-ৰ ওপৰত সঘনাই সোধা প্ৰশ্ন - (14 জুলাই, 2017 তাৰিখে আপডেট কৰা হৈছে)
2. বেঙ্কিং লোকপাল আঁচনি (1 জুলাই, 2017 তাৰিখৰ পৰা সংশোধিত আৰু কাৰ্যকৰী হিচাপে)
3. বৃদ্ধা/ৰুগীয়া/ অক্ষম/ অক্ষম পেশনাৰ দ্বাৰা পেশন প্ৰত্যাহাৰ - 1 জুলাই 2017
4. এইচ.এফ.চি.এছ.-ৰ দ্বাৰা দৃষ্টিহীন ব্যক্তিসকলক ঋণৰ সুবিধা - 3 ডিচেম্বৰ 2015
5. পৰিশিষ্ট - দৃষ্টিহীন ব্যক্তিসকলৰ বাবে ঋণসুবিধাৰ বাবে দৃষ্টান্তমূলক নিৰ্দেশনা
6. গ্ৰাহক সেৱাৰ ওপৰত আৰ.বি.আই. মাষ্টাৰ চাৰ্কুলাৰ - 1 জুলাই 2015
7. মাষ্টাৰ চাৰ্কুলাৰৰ পৰা পিডব্লিউডি গ্ৰাহক সেৱাৰ সৈতে সম্পৰ্কিত মুখ্য বিষয়বোৰ - 1 জুলাই 2015
8. অগ্ৰাধিকাৰ খণ্ডৰ ঋণ - বিকলাঙ্গ ব্যক্তি (পিডব্লিউডি) - দুৰ্বল শ্ৰেণীৰ অধীনত অন্তৰ্ভুক্তি - 13 মাৰ্চ 2015
9. বেঙ্ক শাখাৰ এ.টি.এম.বোৰ প্ৰতিবন্ধী ব্যক্তিসকলৰ বাবে উপলব্ধ কৰাৰ প্ৰয়োজনীয়তা - 11 জুন 2014
10. বেঙ্কশাখাৰ এ.টি.এম.-ৰ প্ৰয়োজনীয়তা প্ৰতিবন্ধী ব্যক্তিসকলৰ বাবে উপলব্ধ কৰিব লাগিব - 21 মে 2014
11. আইনী অভিভাৱকত্ব প্ৰমাণপত্ৰ - 13 জানুৱাৰী 2014
12. দৃষ্টিশক্তিৰে প্ৰত্যাৱৰ্তনজনিত / বিকলাঙ্গ ব্যক্তিসকলৰ বাবে বেঙ্কিং সুবিধা - 5 ছেপ্টেম্বৰ 2012
13. বেঙ্কশাখাৰ এ.টি.এম.-ৰ প্ৰয়োজনীয়তা প্ৰতিবন্ধী ব্যক্তিসকলৰ বাবে উপলব্ধ কৰিব লাগিব - 13 এপ্ৰিল 2009
14. দৃষ্টিশক্তিৰ বাবে বেঙ্কিং সুবিধা - 4 জুন 2008

1. বেঙ্কিং লোকপাল আঁচনি, 2006 ৰ ওপৰত সঘনাই সোধা প্ৰশ্ন - (14 জুলাই, 2017 তাৰিখে আপডেট কৰা হৈছে)

1. বেঙ্কিং লোকপাল আঁচনি কি?

বেঙ্কৰ দ্বাৰা প্ৰদান কৰা কিছুমান সেৱা সম্পৰ্কীয় অভিযোগৰ সমাধানৰ বাবে বেঙ্ক গ্ৰাহকসকলৰ বাবে বেঙ্ক লোকপাল আঁচনি হৈছে এক দ্রুত আৰু সস্তা মঞ্চ। বেঙ্কিং লোকপাল আঁচনিখন 1995 চনৰ পৰা কাৰ্য্যকৰী হোৱাকৈ আৰ.বি.আই.-ৰ দ্বাৰা বেঙ্কিং নিয়ন্ত্ৰণ অধিনিয়ম, 1949-ৰ ধাৰা 35 এ-ৰ অধীনত প্ৰৱৰ্তন কৰা হৈছে। বৰ্তমান বেঙ্কিং লোকপাল আঁচনি 2006 (1 জুলাই, 2017 লৈকে সংশোধন কৰা অনুসৰি) কাৰ্য্যকৰী হৈ আছে।

2. বেঙ্কিং লোকপাল কোন?

বেঙ্কিং লোকপাল হৈছে বেঙ্কিং লোকপাল আঁচনি 2006-ৰ দফা 8-ৰ অধীনত নিৰ্ধাৰিত অভিযোগৰ ভিত্তিত অন্তৰ্ভুক্ত কিছুমান বেঙ্কিং সেৱাৰ অভাৱৰ বিৰুদ্ধে গ্ৰাহকৰ অভিযোগ নিষ্পত্তি কৰিবলৈ ভাৰতীয় ৰিজাৰ্ভ বেঙ্কে নিযুক্ত কৰা এজন জ্যেষ্ঠ বিষয়া (1 জুলাই, 2017 লৈকে সংশোধন কৰা অনুসৰি)।

3. কিমানজন বেঙ্কিং অম্বুডছমেন নিযুক্ত কৰা হৈছে আৰু সেইবোৰ ক'ত অৱস্থিত?

আজিৰ তাৰিখলৈকে, বিশজন বেঙ্কিং অম্বুডছমেনক তেওঁলোকৰ কাৰ্যালয়ৰ সৈতে নিযুক্তি দিয়া হৈছে যিবোৰ বেছিভাগ ৰাজ্যৰ ৰাজধানীত অৱস্থিত। বেঙ্কিং লোকপাল কাৰ্যালয়সমূহৰ ঠিকনা আৰু যোগাযোগৰ বিৱৰণ আঁচনিখনৰ পৰিশিষ্ট 1-ৰ অধীনত প্ৰদান কৰা হৈছে।

4. বেঙ্কিং লোকপাল আঁচনি, 2006-ৰ অধীনত কোনবোৰ বেঙ্ক অন্তৰ্ভুক্ত আছে?

সকলো অনুসূচিত বাণিজ্যিক বেংক, আঞ্চলিক গ্ৰাম্য বেংক আৰু অনুসূচিত প্ৰাথমিক সমবায় বেংকবোৰ আঁচনিখনৰ অধীনত অন্তৰ্ভুক্ত কৰা হৈছে।

5. অভিযোগৰ ভিত্তি কি?

বেঙ্কিং সেৱাবোৰত নিম্নলিখিত অভাৱসম্পৰ্কীয় যিকোনো অভিযোগ বেঙ্কিং লোকপালে প্ৰাপ্ত কৰিব আৰু বিবেচনা কৰিব পাৰে:

- চেক, খচৰা, বিল আদি পৰিশোধ বা সংগ্ৰহত পৰিশোধ নকৰা বা অত্যাধিক বিলম্ব;
- পৰ্যাপ্ত কাৰণ অবিহনে, যিকোনো উদ্দেশ্যৰ বাবে নিবিদা কৰা সৰু মূল্যৰ নোট, আৰু ইয়াৰ সন্দৰ্ভত কমিছন আদায় কৰাৰ বাবে গ্ৰহণ নকৰা;
- পৰ্যাপ্ত কাৰণ অবিহনে, নিবিদা কৰা মুদ্ৰা আৰু ইয়াৰ সন্দৰ্ভত কমিছন আদায় কৰাৰ বাবে গ্ৰহণ নকৰা;
- আভ্যন্তৰীণ প্ৰেৰণ পৰিশোধ ত পৰিশোধ নকৰা বা বিলম্ব;
- খচৰা জাৰী কৰাত বিফলতা বা বিলম্ব, অৰ্ডাৰ পৰিশোধ বা বেংকৰ চেক;
- নিৰ্ধাৰিত কামৰ সময় অনুসৰণ নকৰা;
- বেঙ্ক বা ইয়াৰ প্ৰত্যক্ষ বিক্ৰী কাৰী এজেন্টৰ দ্বাৰা লিখিতভাৱে প্ৰতিশ্ৰুতি দিয়া বেঙ্কিং সুবিধা (ঋণ আৰু অগ্ৰিমৰ বাহিৰে) প্ৰদান কৰাত বিফলতা বা বিলম্ব;
- বিলম্ব, পক্ষৰ একাউণ্টত উপাৰ্জন নকৰা, জমা পৰিশোধ নকৰা বা ৰিজাৰ্ভ বেঙ্কৰ নিৰ্দেশনা পালন নকৰা, যদি থাকে, যিকোনো সঞ্চয়ত জমাৰ ওপৰত সূতৰ হাৰৰ বাবে প্ৰযোজ্য, বেঙ্কৰ সৈতে ৰক্ষণাবেক্ষণ কৰা চলিত বা আন একাউণ্টত;

- বিদেশৰ পৰা প্ৰেৰণ কৰা ধন, জমা আৰু বেঙ্ক সম্পৰ্কীয় অন্যান্য বিষয়ৰ সন্দৰ্ভত ভাৰতত একাউণ্ট থকা অনাবাসী ভাৰতীয়সকলৰ অভিযোগ;
- অস্বীকাৰকৰাৰ কোনো বৈধ কাৰণ অবিহনে জমা একাউণ্ট খুলিবলৈ অস্বীকাৰ;
- গ্ৰাহকক পৰ্যাপ্ত আগতীয়া জাননী অবিহনে মাচুল আদায় কৰা;
- বেঙ্ক বা ইয়াৰ সহায়ক কোম্পানীৰ দ্বাৰা ভাৰতত এটিএম / ডেবিট কাৰ্ড আৰু প্ৰিপেইড কাৰ্ড কাৰ্যকলাপৰ ওপৰত ৰিজাৰ্ভ বেঙ্কৰ নিৰ্দেশনা পালন নকৰা
- ক্রেডিট কাৰ্ড কাৰ্যকলাপৰ ওপৰত ৰিজাৰ্ভ বেঙ্কৰ নিৰ্দেশনা অনুসৰি বেঙ্ক বা ইয়াৰ সহায়ক কোম্পানীবোৰে অনুসৰণ নকৰা
- বেঙ্কৰ দ্বাৰা ভাৰতত মোবাইল বেঙ্কিং / ইলেক্ট্ৰনিক বেঙ্কিং সেৱা সন্দৰ্ভত ৰিজাৰ্ভ বেঙ্কৰ নিৰ্দেশনা পালন নকৰা
- পেঞ্চন বিতৰণ নকৰা বা বিলম্ব হোৱা (যিমান পৰিমাণে অভিযোগটো সংশ্লিষ্ট বেঙ্কৰ ফালৰ পৰা কৰা পদক্ষেপৰ বাবে দায়ী কৰিব পাৰি, কিন্তু ইয়াৰ কৰ্মচাৰীসকলৰ সন্দৰ্ভত নহয়);
- ৰিজাৰ্ভ বেঙ্ক/চৰকাৰৰ প্ৰয়োজন অনুসৰি কৰাৰ বাবে পৰিশোধ গ্ৰহণ কৰিবলৈ অস্বীকাৰ বা পলম কৰা;
- জাৰী কৰাত অস্বীকাৰ বা পলম কৰা, বা সেৱা ত বিফলহোৱা বা চৰকাৰী চিকিউৰিটিৰ সেৱা বা ৰিডেম্পচনত পলম হোৱা;
- উপযুক্ত জাননী অবিহনে বা পৰ্যাপ্ত কাৰণ অবিহনে জমা একাউণ্ট বোৰ বলপূৰ্বক বন্ধ কৰা;
- একাউণ্টসমূহ বন্ধ কৰিবলৈ বা পলম কৰিবলৈ অস্বীকাৰ কৰা;
- বেঙ্কে গ্ৰহণ কৰা ন্যায্য পদ্ধতিৰ কোড পালন নকৰা;
- ভাৰতীয় বেঙ্কিং কোড আৰু মানক পৰিষদৰ দ্বাৰা জাৰী কৰা আৰু বেঙ্কে গ্ৰহণ কৰা গ্ৰাহকসকলৰ প্ৰতি বেঙ্কৰ প্ৰতিশ্ৰুতি সংহিতাৰ ব্যৱস্থাবোৰ পালন নকৰা;
- বেঙ্কৰ দ্বাৰা পুনৰুদ্ধাৰ এজেন্টৰ নিযুক্তিৰ ওপৰত ৰিজাৰ্ভ বেঙ্কৰ নিৰ্দেশনা পালন নকৰা;
- বেঙ্কৰ দ্বাৰা বীমা / মিউচুৱেল ফাণ্ড / অন্যান্য তৃতীয় পক্ষৰ বিনিয়োগ সামগ্ৰী বিক্ৰী কৰাৰ দৰে পেৰা-বেঙ্কিং কাৰ্যকলাপৰ ওপৰত ৰিজাৰ্ভ বেঙ্কৰ নিৰ্দেশনা পালন নকৰা
- বেঙ্কিং বা অন্যান্য সেৱাৰ সন্দৰ্ভত ৰিজাৰ্ভ বেঙ্কে জাৰী কৰা নিৰ্দেশনা উলংঘন সম্পৰ্কীয় আন যিকোনো বিষয়।

ঋণ আৰু অগ্ৰগতিৰ সন্দৰ্ভত সেৱাত অভাৱৰ নিম্নলিখিত ভিত্তিত গ্ৰাহক এজনে অভিযোগ দাখিল কৰিব পাৰে

- সূতৰ হাৰৰ ওপৰত ৰিজাৰ্ভ বেঙ্কৰ নিৰ্দেশনা পালন নকৰা;
- ঋণৰ আৱেদন নিষ্পত্তিৰ বাবে অনুমোদন, বিতৰণ বা নিৰ্ধাৰিত সময়সূচী পালন নকৰাত পলম;
- আবেদনকাৰীক বৈধ কাৰণ প্ৰদান নকৰাকৈ ঋণৰ বাবে আবেদন গ্ৰহণ নকৰা; আৰু
- বেঙ্কে গ্ৰহণ কৰা অনুসৰি ঋণদাতাসকলৰ বাবে ন্যায্য পদ্ধতিৰ কোডৰ ব্যৱস্থাবোৰ পালন নকৰা বা **গ্ৰাহকসকলৰ প্ৰতি বেঙ্কৰ প্ৰতিশ্ৰুতিৰ সংহিতা, যেনেকৈ হ'ব পাৰে;**
- ৰিজাৰ্ভ বেঙ্কৰ আন কোনো নিৰ্দেশনা বা নিৰ্দেশনা সময়ে সময়ে এই উদ্দেশ্যৰ বাবে ৰিজাৰ্ভ বেঙ্কে নিৰ্ধাৰণ কৰিব নোৱাৰে।
- বেঙ্কিং লোকপালে এনে ধৰণৰ আন বিষয়ৰ সৈতেও মোকাবিলা কৰিব পাৰে যিবোৰ ৰিজাৰ্ভ বেঙ্কে সময়ে সময়ে নিৰ্ধাৰণ কৰিব পাৰে।

6. কেতিয়া এজনে অভিযোগ দাখিল কৰিব পাৰে?

যদি সংশ্লিষ্ট বেঞ্চ এজনৰ অভিযোগ প্ৰাপ্ত কৰাৰ এমাহৰ ভিতৰত বেঞ্চৰ পৰা উত্তৰ প্ৰাপ্ত নহয়, বা বেঞ্চ অভিযোগটো নাকচ কৰে, বা যদি অভিযোগকাৰীবেঞ্চ দিয়া উত্তৰত সন্তুষ্ট নহয় তেনেহ'লে বেঞ্চিং লোকপালৰ সন্মুখত অভিযোগ দাখিল কৰিব পাৰে।

7. লোকপালে কেতিয়া এজনৰ অভিযোগ বিবেচনা নকৰিব? যদি এজনৰ

অভিযোগ বিবেচনা কৰা নহ'ব:

- এজনে প্ৰথমে তেওঁৰ অভিযোগৰ নিষ্পত্তিৰ বাবে তেওঁৰ বেঞ্চৰ কাষ চপা নাই।
- বেঞ্চৰ উত্তৰ প্ৰাপ্ত কৰাৰ তাৰিখৰ পৰা বা কোনো উত্তৰ প্ৰাপ্ত নহ'লে এবছৰৰ ভিতৰত অভিযোগ কৰা নাই, আৰু বেঞ্চৰ ওচৰত কৰা অভিযোগৰ তাৰিখৰ পৰা এবছৰ আৰু এমাহতকৈ অধিক সময় অতিক্ৰম কৰাৰ পিছত বেঞ্চিং লোকপালৰ ওচৰত অভিযোগ কৰা হৈছে।
- অভিযোগৰ বিষয়বস্তু নিষ্পত্তিৰ বাবে বিচাৰাধীন / ইতিমধ্যে আন যিকোনো মঞ্চ যেনে আদালত, উপভোক্তা আদালত আদিত মোকাবিলা কৰা হৈছে।
- তুচ্ছ বা বেদনাদায়ক অভিযোগ।
- প্ৰতিষ্ঠানটোৱে অভিযোগ কৰিছিল যে আঁচনিখনৰ অধীনত অন্তৰ্ভুক্ত নহয়।
- অভিযোগৰ বিষয়বস্তু বেঞ্চিং লোকপাল আঁচনিৰ দফা ৪-ৰ অধীনত নিৰ্ধাৰিত অভিযোগৰ ভিত্তিৰ সৈতে সম্পৰ্কিত নহয়। যদি অভিযোগটো একেটা বিষয়ৰ বাবে হয় যিটো পূৰ্বৰ যিকোনো প্ৰক্ৰিয়াত বেঞ্চিং লোকপালৰ কাৰ্যালয়ৰ জৰিয়তে নিষ্পত্তি কৰা হৈছিল।

8. বেঞ্চিং লোকপালৰ সন্মুখত অভিযোগ দাখিল কৰাৰ প্ৰক্ৰিয়া কি?

এজনে কেৱল এখন সাধাৰণ কাকতত লিখি বেঞ্চিং লোকপালৰ সৈতে অভিযোগ দাখিল কৰিব পাৰে। এজনে ইয়াক অনলাইনত ("অভিযোগ দাখিল কৰিবলৈ ইয়াত ক্লিক কৰক") বা বেঞ্চিং লোকপাললৈ ইমেইল প্ৰেৰণ কৰিও ফাইল কৰিব পাৰে। আমাৰ ৱেবছাইটত আঁচনিখনৰ বিৱৰণৰ সৈতে এটা প্ৰপত্ৰ আছে। অৱশ্যে, এই ফৰ্মেটটো ব্যৱহাৰ কৰাটো বাধ্যতামূলক নহয়।

9. এজনে তেওঁৰ অভিযোগ ক'ত দাখিল কৰিব পাৰে?

এজনে বেঞ্চিং লোকপালৰ কাৰ্যালয়ত তেওঁৰ অভিযোগ দাখিল কৰিব পাৰে যাৰ অধিকাৰক্ষেত্ৰত, বেঞ্চ শাখাই অভিযোগ কৰিছে।

কেন্দ্ৰীভূত কাৰ্যকলাপৰ সৈতে ক্রেডিট কাৰ্ড আৰু অন্যান্য প্ৰকাৰৰ সেৱা সম্পৰ্কীয় অভিযোগৰ বাবে, বেঞ্চিং লোকপালৰ সন্মুখত অভিযোগ দাখিল কৰিব পাৰি যাৰ আঞ্চলিক অধিকাৰক্ষেত্ৰৰ ভিতৰত গ্ৰাহকৰ বিলিং ঠিকনা অৱস্থিত। (বেঞ্চিং লোকপালৰ ঠিকনা আৰু কাৰ্যক্ষেত্ৰৰ বাবে ইয়াত ক্লিক কৰক)

10. এজন কৰ্তৃত্বপ্ৰাপ্ত প্ৰতিনিধিৰ দ্বাৰা অভিযোগ দাখিল কৰিব পাৰিনে?

হয়। অভিযোগকাৰীএজন কৰ্তৃত্বপ্ৰাপ্ত প্ৰতিনিধিৰ দ্বাৰা দাখিল কৰিব পাৰি (এজন অধিবক্তাৰ বাহিৰে)।

11. বেঞ্চিং লোকপালৰ সৈতে অভিযোগ দাখিল কৰাৰ বাবে কোনো ব্যয় জড়িত আছে নেকি?

নহয়। বেঙ্কিং লোকপালে গ্ৰাহকৰ অভিযোগ দাখিল আৰু সমাধানকৰাৰ বাবে কোনো মাতুল আদায় নকৰে।

12. পুৰস্কাৰএটাত নিৰ্ধাৰিত কৰা ক্ষতিপূৰণৰ পৰিমাণৰ কোনো সীমা আছে নেকি?

অভিযোগকাৰীয়ে ভোগ কৰা যিকোনো লোকচানৰ বাবে ক্ষতিপূৰণৰ দ্বাৰা বেঙ্কে অভিযোগকাৰীক পৰিশোধ কৰিব লগা পৰিমাণটো বেঙ্কৰ আইন বা বাদ পৰাৰ পৰা পোনপটীয়াকৈ উদ্ভৱ হোৱা পৰিমাণবা 20 লাখ (₹ দুই নিযুত) ₹ সীমিত, যিটো কম হয়।

13. মানসিক যন্ত্ৰণা আৰু উৎপীড়নৰ বাবে ক্ষতিপূৰণ দাবী কৰিব পাৰিনে?

বেঙ্কিং লোকপালে মানসিক যন্ত্ৰণা আৰু নিৰ্যাতনৰ বাবে অভিযোগকাৰীক 1 লাখ (₹ এক লাখ)ৰ ₹ অধিক ক্ষতিপূৰণ প্ৰদান কৰিব পাৰে। বেঙ্কিং লোকপালে অভিযোগকাৰীৰ সময় হেৰুওৱা, অভিযোগকাৰীয়ে বহন কৰা ব্যয়, এনে পুৰস্কাৰ পাছ কৰাৰ সময়ত অভিযোগকাৰীয়ে ভোগ কৰা নিৰ্যাতন আৰু মানসিক বেদনাবিবেচনা কৰিব।

14. আবেদনখনত কি বিৱৰণৰ প্ৰয়োজন?

অভিযোগকাৰীৰ নাম আৰু ঠিকনা, অভিযোগ কৰা বেঙ্কৰ শাখা বা কাৰ্যালয়ৰ নাম আৰু ঠিকনা, নথিপত্ৰৰ দ্বাৰা সমৰ্থিত অভিযোগৰ জন্ম দিয়া তথ্য, যদি থাকে, অভিযোগকাৰীৰ ক্ষতিৰ প্ৰকৃতি আৰু পৰিমাণ, বেঙ্কিং লোকপালৰ পৰা বিচৰা সকাহ আৰু ধাৰা 9(3)ৰ অধীনত অভিযোগকাৰীয়ে পালন কৰিব লগা চৰ্তাৱলী পালন কৰাৰ বিষয়ে ঘোষণা। বেঙ্কিং লোকপাল আঁচনিৰ।

15. বেঙ্কিং লোকপালৰ দ্বাৰা অভিযোগ প্ৰাপ্ত হোৱাৰ পিছত কি হয়?

বেঙ্কিং লোকপালে মীমাংসা বা মধ্যস্থতাৰ জৰিয়তে অভিযোগত নাম থকা অভিযোগকাৰী আৰু বেঙ্কৰ মাজত হোৱা চুক্তিৰ দ্বাৰা অভিযোগৰ নিষ্পত্তিৰ প্ৰচাৰ কৰিবলৈ চেষ্টা কৰে।

যদি নিষ্পত্তিৰ চৰ্তাৱলী (বেঙ্কে আগবঢ়োৱা) এজনৰ অভিযোগৰ সম্পূৰ্ণ আৰু চূড়ান্ত নিষ্পত্তিৰ বাবে গ্ৰহণযোগ্য হয়, বেঙ্কিং লোকপালে নিষ্পত্তিৰ চৰ্তাৱলী অনুসৰি এক নিৰ্দেশ প্ৰদান কৰিব যি বেঙ্ক আৰু অভিযোগকাৰীৰ বাবে বাধ্যতামূলক হৈ পৰে।

16. বেঙ্কিং লোকপালে যিকোনো পৰ্যায়ত অভিযোগ এটা অগ্ৰাহ্য কৰিব পাৰিবনে?

হয়। বেঙ্কিং লোকপালে যিকোনো পৰ্যায়ত অভিযোগ এটা নাকচ কৰিব পাৰে যদি তেওঁক দেখা যায় যে তেওঁক কৰা অভিযোগ হৈছে:

- ওপৰত উল্লেখ কৰা অভিযোগৰ ভিত্তিত নহয়
- বেঙ্কিং লোকপালৰ পৰা বিচৰা ক্ষতিপূৰণ ₹ 20 লাখ (₹ দুই নিযুত)ৰ বাহিৰত।
- বিস্তৃত তথ্যচিত্ৰ আৰু মৌখিক প্ৰমাণবিবেচনা ৰ প্ৰয়োজন আৰু বেঙ্কিং লোকপালৰ সন্মুখত প্ৰক্ৰিয়াবোৰ এনে অভিযোগৰ নিৰ্ণয়ৰ বাবে উপযুক্ত নহয়
- অভিযোগটো কোনো পৰ্যাপ্ত কাৰণ অবিহনে
- অভিযোগ যে ইয়াক অভিযোগকাৰীয়ে যুক্তিসংগত অধ্যৱসায়ৰ সৈতে অনুসৰণ নকৰে

- বেঙ্কিং লোকপালৰ মতে অভিযোগকাৰীৰ কোনো লোকচান বা ক্ষতি বা অসুবিধা হোৱা নাই।

17. যদি অভিযোগটো চুক্তিৰ দ্বাৰা নিষ্পত্তি নহয় তেন্তে কি হ'ব?

যদি এক মাহৰ ভিতৰত এক চুক্তিৰ দ্বাৰা অভিযোগ এটা নিষ্পত্তি কৰা নহয়, বেঙ্কিং লোকপালে পুৰস্কাৰ এটা পাছ কৰিবলৈ আগলৈ আগবাঢ়ে। পুৰস্কাৰ এটা পাছ কৰাৰ আগতে, বেঙ্কিং লোকপালে অভিযোগকাৰী আৰু বেঙ্কক তেওঁলোকৰ গোচৰ উপস্থাপন কৰাৰ যুক্তিসংগত সুযোগ প্ৰদান কৰে।

এই বঁটাটো সম্পূৰ্ণ আৰু চূড়ান্ত নিষ্পত্তিত গ্ৰহণ কৰা বা ইয়াক প্ৰত্যাখ্যান কৰাটো অভিযোগকাৰীৰ ওপৰত নিৰ্ভৰ কৰে।

18. যদি কোনোবাই বেঙ্কিং লোকপালৰ সিদ্ধান্ত অস্বীকাৰ কৰে তেন্তে আৰু কোনো আশ্ৰয় উপলব্ধ আছে নেকি?

দফা 12-ৰ অধীনত জাৰী কৰা পুৰস্কাৰ বা বেঙ্কিং লোকপালৰ সিদ্ধান্তৰ দ্বাৰা ক্ষুব্ধ যিকোনো ব্যক্তিয়ে বেঙ্কিং লোকপাল আঁচনি 2006-ৰ দফা 13-ৰ (জি) উপ-দফাত (জি) নিৰ্ধাৰিত কাৰণৰ বাবে অভিযোগটো নাকচ কৰে (1 জুলাই, 2017 লৈকে সংশোধন কৰা অনুসৰি) আপীল কৰ্তৃপক্ষৰ ওচৰলৈ যাব পাৰে। আপীল কৰ্তৃপক্ষক আৰবিআইৰ এজন উপ গভৰ্ণৰৰ হাতত ন্যস্ত কৰা হৈছে।

আইন অনুসৰি তেওঁৰ/তাইৰ বাবে উপলব্ধ অন্যান্য আশ্ৰয় আৰু/বা প্ৰতিকাৰবোৰো অন্বেষণ কৰিব পাৰি। আঁচনিখনৰ অধীনত আপীল কৰ্তৃপক্ষৰ সন্মুখত আপীল দাখিল কৰাৰ বিকল্পও বেংকৰ ওচৰত আছে।

19. আপীল দাখিল কৰাৰ কোনো সময় সীমা আছে নেকি?

পুৰস্কাৰ প্ৰাপ্ত কৰাৰ তাৰিখৰ 30 দিনৰ ভিতৰত অভিযোগ টো নাকচ কৰা বেঙ্কিং লোকপালৰ পুৰস্কাৰ বা সিদ্ধান্তৰ বিৰুদ্ধে আপীল দাখিল কৰিব পাৰে, আপীল কৰ্তৃপক্ষই, যদি তেওঁ সন্তুষ্ট হয় যে আবেদনকাৰীৰ সময়ৰ ভিতৰত আপীলৰ বাবে আবেদন নকৰাৰ পৰ্যাপ্ত কাৰণ আছিল, লগতে 30 দিনৰ অধিক সময় ৰখাৰ অনুমতি দিব পাৰে।

20. আপীল কৰ্তৃপক্ষই আপীলৰ সৈতে কেনেদৰে মোকাবিলা কৰে?

আপীল কৰ্তৃপক্ষই হ'ব পাৰে:

- আবেদনটো খাৰিজ কৰক; বা
- আবেদনৰ অনুমতি দিয়ক আৰু পুৰস্কাৰটো আঁতৰাই ৰাখক; বা
- আপীল কৰ্তৃপক্ষই প্ৰয়োজনীয় বা সঠিক বুলি বিবেচনা কৰিব পৰা এনে নিৰ্দেশনা অনুসৰি নতুন নিষ্পত্তিৰ বাবে বিষয়টো বেঙ্কিং লোকপাললৈ প্ৰেৰণ কৰক; বা
- পুৰস্কাৰটো সংশোধন কৰক আৰু পৰিৱৰ্তিত পুৰস্কাৰটো কাৰ্যকৰী কৰাৰ বাবে প্ৰয়োজন হ'ব পৰা এনে নিৰ্দেশনাবোৰ পাছ কৰক; বা

v. আন যিকোনো অৰ্ডাৰ পাছ কৰক কিয়নো ই উপযুক্ত বুলি বিবেচনা কৰিব পাৰে।

উৎস: <https://www.rbi.org.in/scripts/FAQView.aspx?Id=24>
শীৰ্ষ

2. বেঙ্কিং লোকপাল আঁচনি (1 জুলাই, 2017 তাৰিখৰ পৰা সংশোধিত আৰু কাৰ্যকৰী হিচাপে)

বেঙ্কিং লোকপাল আঁচনি 2006
(1 জুলাই, 2017 লৈকে সংশোধন কৰা অনুসৰি)
ভাৰতীয় ৰিজাৰ্ভ বেংক
কেন্দ্ৰীয় কাৰ্যালয়
মুম্বাই

বেঙ্কিং লোকপাল আঁচনি 2006 অধিসূচনা

ৰেফ. চি.ই.পি.ডি. পিআৰএছ। নম্বৰ 6317 /13.01.01/2016-17
জুন 16, 2017

বেঙ্কিং নিয়ন্ত্ৰণ আইন, 1949 (1949-ৰ 10) ধাৰা 35এ-ৰ দ্বাৰা প্ৰদান কৰা ক্ষমতাপ্ৰয়োগ আৰু ইয়াৰ অধিসূচনা ৰেফ(আই) আৰপিচিডিৰ আংশিক সংশোধনত। বি.ও.এছ. 26 ডিচেম্বৰ, 2005 তাৰিখৰ 441/13.01.01/200506, (আইআই) চিএছডি। বি.ও.এছ. 4638 /13.01.01/2006-07 তাৰিখ 24 মে, 2007 আৰু (তৃতীয়) চি.এছ.ডি. বি.ও.এছ. 3 ফেব্ৰুৱাৰী, 2009 তাৰিখৰ 4736/13.01.01/2008-09 নম্বৰ, ভাৰতীয় ৰিজাৰ্ভ বেংকে ইয়াৰ দ্বাৰা বেঙ্কিং লোকপাল আঁচনি 2006 ইয়াত নিৰ্ধাৰিত পৰিমাণলৈকে সংশোধন কৰে। ভাৰতীয় ৰিজাৰ্ভ বেংকে ইয়াৰ দ্বাৰা নিৰ্দেশ দিছে যে সকলো বাণিজ্যিক বেংক, আঞ্চলিক গ্ৰাম্য বেংক আৰু অনুসূচিত প্ৰাথমিক সমবায় বেংকে ইয়াৰ দ্বাৰা সংশোধন কৰা অনুসৰি বেঙ্কিং লোকপাল আঁচনি, 2006 পালন কৰিব।

2. আঁচনিখনৰ সংশোধনীবোৰ 1 জুলাই, 2017 তাৰিখৰ পৰা কাৰ্যকৰী হ'ব।

এছডি/-
(এছ এছ মুদ্ৰা)

উৎস: https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/Content/PDFs/BOS2006_2302017.pdf

বেঙ্কিং লোকপালৰ কাৰ্যালয়ৰ নাম আৰু ঠিকনা

উৎস: <https://rbi.org.in/Scripts/AboutUsDisplay.aspx?pg=BankingOmbudsmen.htm>

শীৰ্ষ

3. বৃদ্ধ/ ৰূগীয়া/ অক্ষম/ অক্ষম পেঞ্চনাৰসকলৰ দ্বাৰা পেঞ্চন প্ৰত্যাহাৰ- 1 জুলাই 2017

মাষ্টাৰ চাৰ্কুলাৰ - এজেন্সি বেঙ্কৰ দ্বাৰা চৰকাৰী পেঞ্চন বিতৰণ

আৰবিআই/2017-18/1

ডিজিবিএ। জিবিডি। নম্বৰ-1/31.05.001/2017-18

জুলাই 1, 2017

সকলো এজেন্সি বেংক

মৰমৰ ছাৰ/মেডাম

মাষ্টাৰ চাৰ্কুলাৰ - এজেন্সি বেঙ্কৰ দ্বাৰা চৰকাৰী পেঞ্চন বিতৰণ

অনুগ্ৰহ কৰি ওপৰোক্ত বিষয়টোৰ ওপৰত 1 জুলাই, 2015 তাৰিখৰ আমাৰ মাষ্টাৰ চাৰ্কুলাৰ আৰবিআই/2015-16/63 চাওক। আমি এতিয়া মাষ্টাৰ চাৰ্কুলাৰ সংশোধন আৰু আপডেট কৰিছো যি ভাৰতীয় ৰিজাৰ্ভ বেঙ্কে 30 জুন, 2017 লৈকে জাৰী কৰা বিষয়টোৰ ওপৰত গুৰুত্বপূৰ্ণ নিৰ্দেশনাবোৰ একত্ৰিত কৰে।

2. আপোনাৰ তথ্যৰ বাবে সংশোধিত মাষ্টাৰ চাৰ্কুলাৰৰ এটা প্ৰতিলিপি সংলগ্ন কৰা হৈছে। এই বিজ্ঞপ্তিটো আমাৰ ৱেবছাইট www.mastercirculards.rbi.org.in পৰাও ডাউনলোড কৰা হ'ব পাৰে।

আপোনাৰ বিশ্বস্ততাৰে

(এছ. ৰামাস্বামী)

প্ৰধান মুখ্য মহাপ্ৰৱন্ধক

এনচিএল।: ওপৰৰ দৰে

বৃদ্ধ/ ৰূগীয়া/ বিকলাঙ্গ/ অক্ষম পেঞ্চনাৰৰ দ্বাৰা পেঞ্চন প্ৰত্যাহাৰ

14. বেঙ্কৰ পৰা পেঞ্চন / পাৰিবাৰিক পেঞ্চন প্ৰত্যাহাৰৰ ক্ষেত্ৰত ৰোগী আৰু বিকলাঙ্গ পেঞ্চনাৰসকলে সন্মুখীন হোৱা সমস্যা/ অসুবিধাৰ যত্ন লোৱাৰ বাবে, এজেঞ্চী বেঙ্কবোৰে এনে পেঞ্চনাৰসকলক নিম্নবৰ্ণনা তলত শ্ৰেণীবদ্ধ কৰিব পাৰে:

- চেক এখনত স্বাক্ষৰ কৰিবলৈ অত্যাধিক অসুস্থ / বেঙ্কত শাৰীৰিকভাৱে উপস্থিত থাকিব নোৱাৰা পেঞ্চনাৰ
- পেঞ্চনাৰ যি কেৱল বেঙ্কত শাৰীৰিকভাৱে উপস্থিত থাকিব নোৱাৰে কিন্তু কিছুমান শাৰীৰিক ত্ৰুটি / অক্ষমতাৰ বাবে চেক/ প্ৰত্যাহাৰ প্ৰপত্ৰত তেওঁৰ বুঢ়া আঙুলিৰ ছাপ দিব নোৱাৰে।

15. এনে বৃদ্ধ/ৰূগীয়া/অক্ষম পেঞ্চনাৰসকলক তেওঁলোকৰ একাউণ্ট চলাবলৈ সক্ষম কৰাৰ লক্ষ্যৰে, বেঙ্কবোৰে নিম্নলিখিত প্ৰক্ৰিয়াটো অনুসৰণ কৰিব পাৰে:

- বৃদ্ধা/ৰুগীয়া পেঞ্চনাৰৰ বুঢ়া আঙুলি বা ভৰিৰ আঙুলিৰ ছাপ য'তেই প্ৰাপ্ত কৰা হয়, ইয়াক বেঙ্কাৰ পৰিচিত দুজন স্বতন্ত্ৰ সাক্ষীয়ে চিনাক্ত কৰিব লাগে, যাৰ এজন দায়িত্বশীল বেঙ্ক বিষয়া হ'ব লাগে।
- য'ত পেঞ্চনাৰে আনকি তেওঁৰ বুঢ়া আঙুলি/ভৰিৰ আঙুলিৰ ছাপ দিব নোৱাৰে আৰু লগতে বেঙ্কত শাৰীৰিকভাৱে উপস্থিত থাকিব নোৱাৰে, চেক/প্ৰত্যাহাৰ প্ৰপত্ৰত এটা চিহ্ন প্ৰাপ্ত কৰিব পাৰি, যাক দুজন স্বতন্ত্ৰ সাক্ষীয়ে চিনাক্ত কৰিব লাগে, যাৰ এজন দায়িত্বশীল বেঙ্ক বিষয়া হ'ব লাগে।

সেই অনুসৰি, সংস্থাৰ বেঙ্কাবোৰক তেওঁলোকৰ শাখাবোৰক তেওঁলোকৰ জাননী বোৰ্ডত এই সন্দৰ্ভত জাৰী কৰা নিৰ্দেশনাবোৰ প্ৰদৰ্শন কৰিবলৈ নিৰ্দেশ দিবলৈ অনুৰোধ কৰা হৈছে যাতে ৰুগীয়া আৰু বিকলাঙ্গ পেঞ্চনাৰসকলে এই সুবিধাবোৰসম্পূৰ্ণভাৱে ব্যৱহাৰ কৰিব পাৰে। বেংকাবোৰক বিষয়টোত কৰ্মচাৰীসকলক সংবেদনশীল কৰিবলৈ আৰু যিকোনো সন্দেহৰ ক্ষেত্ৰত আমাৰ ৱেবছাইট www.rbi.org.in আয়োজন কৰা পেঞ্চন বিতৰণৰ ওপৰত এফ.এ.কিউ. উল্লেখ কৰিবলৈও পৰামৰ্শ দিয়া হৈছে।

উৎস: https://rbi.org.in/Scripts/BS_ViewMasCirculardetails.aspx?id=11020

শীৰ্ষ

4. এইচ.এফ.চি.এছ.-ৰ দ্বাৰা দৃষ্টিহীন ব্যক্তিসকলক ঋণৰ সুবিধা - 3 ডিচেম্বৰ 2015

নেচনেল হাউচিং বেংক

এনএইচবি(এনডি)/ডিআৰএছ/পলিচী চাৰ্কুলাৰ নং 73/2015-16 ডিচেম্বৰ 3, 2015

সকলো পঞ্জীভুক্ত হাউচিং ফাইনেঞ্চ কোম্পানী

মৰমৰ ছাৰ/মেডাম

এইচ.এফ.চি.-ৰ দ্বাৰা দৃষ্টিহীন লোকসকলক ঋণৰ সুবিধা

এইটো আমাৰ দৃষ্টিগোচৰ কৰা হৈছে যে কিছুমান দৃষ্টিহীন ব্যক্তিয়ে হাউচিং ফাইনেঞ্চ কোম্পানীৰ (এইচএফচি) পৰা গৃহ ঋণৰ সুবিধা প্ৰাপ্ত কৰাত সমস্যাৰ সন্মুখীন হৈছে। মন কৰিব পাৰি যে এইচ.এফ.চি.-ৰ দ্বাৰা আগবঢ়োৱা ঋণসুবিধাবোৰ বিকলাঙ্গতাৰ ভিত্তিত দৃষ্টিহীনলোকক অস্বীকাৰ কৰিব নোৱাৰি কিয়নো তেওঁলোক আইনীভাৱে চুক্তিকৰিবলৈ সক্ষম।

2. সেয়েহে, এইচ.এফ.চি.-বোৰক নিশ্চিত কৰিবলৈ পৰামৰ্শ দিয়া হৈছে যে অক্ষমতাৰ ভিত্তিত দৃষ্টিহীন ব্যক্তিজনক ঋণৰ সুবিধা সহ সামগ্ৰী, সেৱা, সুবিধা আদি সম্প্ৰসাৰিত কৰাত কোনো বৈষম্য নহ'ব। এইচ.এফ.চি.-য়ে তেওঁলোকৰ শাখা/কাৰ্যালয়বোৰক তেওঁলোকে আগবঢ়োৱা বিভিন্ন সামগ্ৰী / সেৱা প্ৰাপ্ত কৰাৰ বাবে দৃষ্টিহীনসকলক সকলো সম্ভৱ সহায় আগবঢ়াবলৈ পৰামৰ্শ দিব পাৰে। এই সন্দৰ্ভত ঋণ সুবিধাৰ বাবে দৃষ্টান্তমূলক নিৰ্দেশনা পৰিশিষ্টত দিয়া হৈছে।

3. অনুগ্ৰহ কৰি অনুপালন নিশ্চিত কৰক। আপোনাৰ বিশ্বস্ততাৰে

(ড. সঞ্জীৱ শৰ্মা) কাৰ্যবাহী সঞ্চালক

এনচিএল।: ওপৰৰ দৰে

সম্পূৰ্ণৰূপে ভাৰতীয় ৰিজাৰ্ভ বেংকৰ মালিকানাধীন

কোৰ 5-এ, 4ৰ্থ মহলা, ইণ্ডিয়া হেবিটেট চেণ্টাৰ। লোধি ৰোড, নতুন দিল্লী-110003।

ফোন : পিবিএক্স 011-2464 9031 ফেক্স : 011-2464 6988, 24649041

ৱেবছাইট : www.nhb.org.in ই-মেইল : ho@nhb.org.in গ্ৰাম : এনআইৱাছ বেঙ্ক

উৎস : http://test.nhb.org.in/Regulation/Policy_Circular.php

[http://test.nhb.org.in/Regulation/NHB\(এনডি\)-DRS-Policy-Circular-No-73-2015-16.pdf](http://test.nhb.org.in/Regulation/NHB(এনডি)-DRS-Policy-Circular-No-73-2015-16.pdf)

শীৰ্ষ

5. দৃষ্টিহীন ব্যক্তিসকলৰ বাবে ঋণৰ সুবিধাৰ বাবে পৰিশিষ্ট - দৃষ্টান্তমূলক নিৰ্দেশনা

1. হাউচিং ফাইনেঞ্চ কোম্পানীবোৰে আগবঢ়োৱা সকলো সামগ্ৰী, সেৱা, সুবিধা আদি দৃষ্টিহীন লোকসকলৰ বাবে উপলব্ধ কৰিব লাগে আৰু এইচ.এফ.চি.-ৰ সকলো শাখা / কাৰ্যালয়ত আগবঢ়াব লাগে।
2. সকলো সামগ্ৰী, সেৱা, সুবিধা আদি দৃষ্টিহীন গ্ৰাহকসকলক আন গ্ৰাহকক আগবঢ়োৱা ধৰণে উপলব্ধ কৰিব লাগিব আৰু তেওঁলোকৰ দৃষ্টিশক্তিৰ দুৰ্বলতা ঋণ এটা মঞ্জুৰ/অস্বীকাৰ কৰাৰ বাবে এক চৰ্ত হ'ব নালাগে।
3. এইচ.এফ.চি.-য়ে দৃষ্টিহীন গ্ৰাহক এজনক আন যিকোনো গ্ৰাহকৰ দৰে একে সুবিধা প্ৰদান কৰিব লাগিব।
4. এইচ.এফ.চি.-য়ে তেওঁলোকৰ দ্বাৰা এজন দৃষ্টিহীন গ্ৰাহকক আগবঢ়োৱা সামগ্ৰী, সেৱা, সুবিধা আদি সম্প্ৰসাৰিত কৰাৰ বাবে একে প্ৰক্ৰিয়া অনুসৰণ কৰিব লাগিব যিদৰে ই ইয়াৰ আন গ্ৰাহকৰ বাবে কৰে।
5. দৃষ্টিহীন গ্ৰাহকৰ ওপৰত সূত পৰিশোধ, জামানত আৰু অন্যান্য চৰ্তাৱলীৰ কোনো অতিৰিক্ত বোজা আৰোপ কৰিব নালাগে।
6. যদি এইচ.এফ.চি.-ৰ ক্রেডিট পলিচীয়ে ইয়াৰ দ্বাৰা সম্প্ৰসাৰিত যিকোনো প্ৰকাৰৰ ঋণ সুবিধাৰ বাবে সহ-ঋণ লগুতা বা আন গ্ৰাহকৰ বাবে গেৰাণ্টৰৰ বাবে জোৰ নিদিয়, তেনেহ'লে দৃষ্টিহীন গ্ৰাহকৰ বাবে সেইটো জোৰ দিব নালাগে।
7. এইচ.এফ.চি.য়ে দৃষ্টিহীন গ্ৰাহকসকলক নিৰক্ষৰ গ্ৰাহকৰ সৈতে সমান কৰিব নালাগে।
8. এইচ.এফ.চি.-য়ে দৃষ্টিহীন গ্ৰাহকসকলক তেওঁলোকৰ বুঢ়া আঙুলিৰ ছাপ ব্যৱহাৰ কৰা দৃষ্টিহীন গ্ৰাহকসকলক কোনো সেৱা অস্বীকাৰ কৰিব নালাগে। যদি প্ৰয়োজন হয়, এইচ.এফ.চি.-য়ে দৃষ্টিহীন গ্ৰাহকৰ পৰা অতিৰিক্ত নথি হিচাপে বুঢ়া আঙুলিৰ প্ৰভাৱৰ ঘোষণা ল'ব পাৰে।
9. দৃষ্টিহীন গ্ৰাহক এজনক প্ৰপত্ৰ পঢ়া আৰু পূৰণ কৰা, স্লিপ আদিৰ দৰে অতিৰিক্ত সুবিধা প্ৰদান কৰিব লাগে। শাখা / কাৰ্যালয়ৰ বিষয়া / মেনেজাৰে গ্ৰাহকৰ প্ৰয়োজন হ'লে সাক্ষীৰ উপস্থিতিত ব্যৱসায়ৰ নিয়ম ৱালী আৰু অন্যান্য চৰ্তাৱলী আৰু নিয়মাৱলী পঢ়ি শুনাব লাগে।
21. এইচ.এফ.চি.-য়ে দৃষ্টিহীন গ্ৰাহকজনক ঋণ ল'বলৈ বা তেওঁ বাছনি কৰা যিকোনো ব্যক্তিৰ সৈতে যুটীয়াভাৱে আগবঢ়োৱা আন যিকোনো সুবিধা প্ৰাপ্ত কৰিবলৈ অনুমতি দিব লাগিব, যিসকল দৃষ্টিহীন/তেওঁ লোকসকলক অন্তৰ্ভুক্ত কৰে।
22. দৃষ্টিহীন গ্ৰাহকসকলক তেওঁলোকৰ একাউণ্ট চলাবলৈ এজন ব্যক্তি/ব্যক্তিক তেওঁলোকৰ পাৱাৰ অফ এটৰ্ণী বা মেণ্ডেট হোল্ডাৰ হিচাপে নিযুক্তি দিয়াৰ অনুমতি দিয়া হ'ব পাৰে, যদি দৃষ্টিহীন গ্ৰাহকে বিচাৰে।
23. শাখা / কাৰ্যালয়ৰ বিষয়া / মেনেজাৰে সামগ্ৰীটো আগবঢ়োৱাৰ আগতে দৃষ্টিহীন গ্ৰাহক / সম্ভাৱ্য গ্ৰাহক এজনক তেওঁৰ অধিকাৰ আৰু দায়বদ্ধতাৰ বিষয়ে অৱগত কৰিব লাগিব।

24. দৃষ্টিহীন গ্ৰাহকৰ নথিপত্ৰৰ প্ৰয়োজনীয়তা আন যিকোনো গ্ৰাহকৰ দৰে একে হ'ব লাগিব। একাউণ্টটো স্পষ্টভাৱে "একাউণ্ট ধাৰক জন দৃষ্টিহীন" হিচাপে চিহ্নিত কৰিব লাগিব।

25. প্ৰয়োজন হ'লে এইচ.এফ.চি.-য়ে দৃষ্টিহীন গ্ৰাহকক সকলো নথিপত্ৰৰ প্ৰতিলিপি ডিজিটেল ৰূপত প্ৰদান কৰিব লাগে।

26. এইচ.এফ.চি.-য়ে দৃষ্টিহীন গ্ৰাহকক আটাইতকৈ গুৰুত্বপূৰ্ণ চৰ্তাৱলী আৰু নিয়মাৱলীৰ (এম.আই.টি.চি.) এটা প্ৰতিলিপি প্ৰদান কৰিব লাগে, যদি তেওঁলোকে বিচাৰে তেনেহ'লে ব্ৰেইল প্ৰপত্ৰ বা পাঠ পঢ়িব পৰা পি.ডি.এফ.-ত দৃষ্টিহীন গ্ৰাহকক।

16. এইচ.এফ.চি.-য়ে দৃষ্টিহীন গ্ৰাহকক ইলেক্ট্ৰনিক ক্লিয়াৰিং সেৱা (ই.চি.এছ.) সুবিধা প্ৰদান কৰিব লাগে।

এইটো মনত ৰাখিব পাৰি যে এই নিৰ্দেশনাবোৰ কেৱল দৃষ্টান্তমূলক আৰু কোনো ব্যৱস্থাৰ দ্বাৰা সম্পূৰ্ণ নহয়।

[শীৰ্ষ](#)

6. গ্ৰাহক সেৱাৰ ওপৰত আৰ.বি.আই. মাষ্টাৰ চাৰ্কুলাৰ - 1 জুলাই 2015

আৰবিআই/2015-16/59

ডিবিআৰ নং লেগ.বিচি। 21/09.07.006/2015-16

জুলাই 1, 2015

আশাধা ১০, ১৯৩৭

সকলো অনুসূচিত বাণিজ্যিক বেঙ্ক (আৰ.আৰ.বি. বাদ দি)

মৰমৰ ছাৰ,

বেঙ্কত গ্ৰাহক সেৱাৰ ওপৰত মাষ্টাৰ চাৰ্কুলাৰ

অনুগ্ৰহ কৰি 30 জুন, 2014 লৈকে গ্ৰাহক সেৱাৰ ক্ষেত্ৰত আমাৰ দ্বাৰা জাৰী কৰা গুৰুত্বপূৰ্ণ নিৰ্দেশনাবোৰ একত্ৰিত কৰি 01 জুলাই, 2014 তাৰিখৰ মাষ্টাৰ চাৰ্কুলাৰ ডি.বি.ও.ডি. নং লেগ.21.09.006/2014-15 চাওক। এই মাষ্টাৰ চাৰ্কুলাৰে 30 জুন, 2015 লৈকে জাৰী কৰা ওপৰোক্ত বিষয়বোৰৰ নিৰ্দেশনা একত্ৰিত কৰে।

2. বেঙ্কবোৰক তেওঁলোকৰ সকলো শাখাত চাৰ্কুলাৰৰ প্ৰতিলিপি উপলব্ধ হোৱাটো নিশ্চিত কৰিবলৈও পৰামৰ্শ দিয়া হৈছে যাতে গ্ৰাহকসকলে সেইটো অনুসৰণ কৰিব পাৰে।

আপোনাৰ বিশ্বস্ততাৰে,

(সুদৰ্শন সেন)

মুখ্য মহাপ্ৰৱন্ধক-ভাৰপ্ৰাপ্ত

উৎস: https://rbi.org.in/scripts/BS_ViewMasCirculardetails.aspx?id=9862

শীৰ্ষ

আৰ.বি.আই. মাষ্টাৰ চাৰ্কুলাৰ 2015-ৰ পৰা পি.ডব্লিউ.ডি. গ্ৰাহক সেৱাৰ সৈতে সম্পৰ্কিত 7. KEY পইণ্ট

1.1 সাধাৰণ

শাখাসমূহৰ সাধাৰণ ব্যৱস্থাপনাৰ বাবে নীতি

বেঙ্কাৰ প্ৰণালীবোৰ উন্নত গ্ৰাহক সেৱা প্ৰদান কৰাৰ দিশত অভিমুখী হ'ব লাগে আৰু তেওঁলোকে সময়ে সময়ে তেওঁলোকৰ প্ৰণালী আৰু গ্ৰাহক সেৱাৰ ওপৰত তেওঁলোকৰ প্ৰভাৱ অধ্যয়ন কৰা উচিত। শাখাবোৰৰ সাধাৰণ ব্যৱস্থাপনাৰ বাবে বেঙ্কাবোৰৰ এক বোৰ্ড অনুমোদিত নীতি থাকিব লাগে য'ত নিম্নলিখিত দিশবোৰ অন্তৰ্ভুক্ত থাকিব পাৰে: -

(ক) পেঞ্চনাৰ, জ্যেষ্ঠ নাগৰিক, বিকলাঙ্গ ব্যক্তি আদিৰ ওপৰত নিৰ্দিষ্ট গুৰুত্ব দি পৰ্যাপ্ত স্থান, সঠিক আচবাব, খোৱা পানীৰ সুবিধা প্ৰদান কৰাৰ বাবে বিশেষ মনোযোগ প্ৰদান কৰি শাখাসমূহৰ দ্বাৰা আন্তঃগাঁথনিৰ সুবিধা প্ৰদান কৰা।

9. বৃদ্ধ আৰু অক্ষম ব্যক্তিৰ দ্বাৰা একাউণ্টৰ সঞ্চালন

9.1 ৰোগী/বৃদ্ধ/অক্ষম অ-পেঞ্চন একাউণ্ট ধাৰকসকলৰ বাবে সুবিধা

পেঞ্চন একাউণ্ট ধাৰকসকলক আগবঢ়োৱা সুবিধাবোৰ অ-পেঞ্চন একাউণ্ট ধাৰকসকলৰ বাবেও সম্প্ৰসাৰিত কৰিব লাগে যিসকল অসুস্থ / বৃদ্ধ / অক্ষম আৰু যুটীয়া একাউণ্ট খুলিবলৈ আৰু পৰিচালনা কৰিবলৈ ইচ্ছুক নহয়।

9.2 ৰোগী / বৃদ্ধ / অক্ষম একাউণ্ট ধাৰকৰ প্ৰকাৰ

ৰোগী / বৃদ্ধ / অক্ষম একাউণ্ট ধাৰকৰ ঘটনাবোৰ নিম্নলিখিত শ্ৰেণীত পৰে:

(a) চেক এখনত স্বাক্ষৰ কৰিবলৈ অত্যাধিক অসুস্থ একাউণ্ট ধাৰক / তেওঁৰ বেঙ্কা একাউণ্টৰ পৰা টকা উলিয়াবলৈ বেঙ্কত শাৰীৰিকভাৱে উপস্থিত থাকিব নোৱাৰে কিন্তু চেক/প্ৰত্যাহাৰ প্ৰপত্ৰত তেওঁৰ বুঢ়া আঙুলিৰ ছাপ দিব পাৰে;

(b) একাউণ্ট ধাৰক এজন যি কেৱল বেঙ্কত শাৰীৰিকভাৱে উপস্থিত থাকিব নোৱাৰে কিন্তু কিছুমান শাৰীৰিক অক্ষমতাৰ বাবে চেক/প্ৰত্যাহাৰ প্ৰপত্ৰত তেওঁৰ বুঢ়া আঙুলিৰ ছাপ ও লগাব নোৱাৰে।

9.3 কাৰ্যকৰী প্ৰক্ৰিয়া

পুৰণি / ৰুগীয়া একাউণ্ট ধাৰকসকলক তেওঁলোকৰ বেংক একাউণ্ট পৰিচালনা কৰিবলৈ সক্ষম কৰাৰ লক্ষ্যৰে, বেঞ্চবোৰে প্ৰক্ৰিয়াটো নিম্নলিখিত ধৰণে অনুসৰণ কৰিব পাৰে:-

- ৰোগী/বৃদ্ধ/অক্ষম একাউণ্ট ধাৰকৰ বুঢ়া আঙুলি বা ভৰিৰ আঙুলিৰ ছাপ য'তেই প্ৰাপ্ত কৰা হয়, ইয়াক বেঞ্চৰ পৰিচিত দুজন স্বতন্ত্ৰ সাক্ষীয়ে চিনাক্ত কৰিব লাগে, যাৰ এজন দায়িত্বশীল বেঞ্চ বিষয়া হ'ব লাগে।
- য'ত গ্ৰাহকে আনকি তেওঁৰ বুঢ়া আঙুলিৰ ছাপ দিব নোৱাৰে আৰু লগতে বেঞ্চত শাৰীৰিকভাৱে উপস্থিত থাকিব নোৱাৰে, চেক / প্ৰত্যাহাৰ প্ৰপত্ৰত এটা চিহ্ন প্ৰাপ্ত কৰিব পাৰি যাক দুজন স্বতন্ত্ৰ সাক্ষীয়ে চিনাক্ত কৰিব লাগে, যাৰ এজন দায়িত্বশীল বেঞ্চ বিষয়া হ'ব লাগে।
- ওপৰত প্ৰাপ্ত কৰা চেক / প্ৰত্যাহাৰ প্ৰপত্ৰৰ আধাৰত বেঞ্চৰ পৰা পৰিমাণটো কোনে উলিয়াব আৰু সেই ব্যক্তিজনক দুজন স্বতন্ত্ৰ সাক্ষীয়ে চিনাক্ত কৰিব লাগে বুলি গ্ৰাহকক বেঞ্চক ইংগিত দিবলৈও কোৱা হ'ব পাৰে। যিজন ব্যক্তিয়ে প্ৰকৃততে বেংকৰ পৰা ধন উলিওৱা হ'ব তেওঁক তেওঁৰ স্বাক্ষৰ বেঞ্চত দাখিল কৰিবলৈ কোৱা উচিত।

9.4 দুয়োখন হাত হেৰুওৱাৰ বাবে স্বাক্ষৰ কৰিব নোৱাৰা ব্যক্তি এজনৰ ক্ষেত্ৰত আই.বি.এ.-ৰ মতামত

ভাৰতীয় বেংক সংস্থাই তেওঁলোকৰ পৰামৰ্শদাতাৰ পৰা দুয়োখন হাত হেৰুওৱা আৰু চেক / প্ৰত্যাহাৰ প্ৰপত্ৰত স্বাক্ষৰ কৰিব নোৱাৰা ব্যক্তি এজনৰ বেঞ্চ একাউণ্ট খোলাৰ প্ৰশ্নত প্ৰাপ্ত কৰা মতামত নিম্নগামী:

"সাধাৰণ ধাৰা আইনৰ ক্ষেত্ৰত, ইয়াৰ ব্যাকৰণগত তাৰতম্য আৰু জ্ঞানীয় অভিব্যক্তিৰ সৈতে "স্বাক্ষৰ" শব্দটো, তেওঁৰ নাম লিখিব নোৱাৰা ব্যক্তি এজনৰ সন্দৰ্ভত, ইয়াৰ ব্যাকৰণগত তাৰতম্য আৰু কগনেট অভিব্যক্তিৰ সৈতে "চিহ্ন" অন্তৰ্ভুক্ত কৰিব। উচ্চতম ন্যায়ালয়ে এআইআৰ 1950 - উচ্চতম ন্যায়ালয়, 265-ত কৈছে যে স্বাক্ষৰ কৰিব লগা ব্যক্তিজনৰ মাজত শাৰীৰিক সম্পৰ্ক থাকিব লাগিব আৰু স্বাক্ষৰ টো এটা চিহ্নৰ জৰিয়তে হ'ব পাৰে। এই চিহ্নটো ব্যক্তিজনে যিকোনো ধৰণে ৰাখিব পাৰে। পৰামৰ্শ অনুসৰি ই ভৰিৰ আঙুলিৰ প্ৰভাৱ হ'ব পাৰে। এয়া চিহ্নৰ জৰিয়তে হ'ব পাৰে যিকোনো ব্যক্তিয়ে স্বাক্ষৰ কৰিব লগা ব্যক্তিজনৰ হৈ ৰাখিব পাৰে, স্বাক্ষৰ কৰিব লগা ব্যক্তিজনৰ সৈতে শাৰীৰিক সম্পৰ্ক থকা সঁজুলি এটাৰ দ্বাৰা চিহ্নটো ৰাখিব পাৰে"।

10. বিকলাঙ্গ ব্যক্তিসকলক বেঞ্চৰ সুবিধা প্ৰদান কৰা

প্ৰতিবন্ধী ব্যক্তিৰ মুখ্য আয়ুক্তৰ ৰায়ৰ ওপৰত আধাৰিত কৰি আই.বি.এ.-ৰ দ্বাৰা প্ৰস্তুত কৰা 10.1 নিৰ্দেশনা

ভাৰতীয় বেংক সংস্থাই ইয়াৰ সদস্য বেংকসমূহৰ ৰূপায়ণৰ বাবে প্ৰতিবন্ধী লোকসকলক বেংকিং সুবিধা প্ৰদানকৰাৰ বাবে কাৰ্যকৰী নিৰ্দেশনা প্ৰস্তুত কৰিছে। বেঞ্চবোৰে কাৰ্যকৰী নিৰ্দেশনাবোৰ সতৰ্কতাৰে গ্ৰহণ/অনুসৰণ কৰা উচিত।

10.2 বিকলাঙ্গ ব্যক্তিসকলৰ বাবে বেঙ্ক শাখা / এটিএমৰ প্ৰয়োজনীয়তা উপলব্ধ কৰা

বেঙ্কবোৰক সকলো বিদ্যমান এটিএম / ভৱিষ্যতৰ এটিএমক ৰেম্প প্ৰদান কৰাৰ বাবে প্ৰয়োজনীয় পদক্ষেপ ল'বলৈ পৰামৰ্শ দিয়া হৈছে যাতে হুইল চেয়াৰ ব্যৱহাৰকাৰী / বিকলাঙ্গ ব্যক্তিসকলে সেইবোৰ সহজে প্ৰাপ্ত কৰিব পাৰে। এনেদৰে ব্যৱস্থা কৰাৰ যত্ন লোৱা হ'ব পাৰে যাতে এ.টি.এম.-ৰ উচ্চতাই হুইলচেয়াৰ ব্যৱহাৰকাৰীসকলৰ দ্বাৰা তেওঁলোকৰ ব্যৱহাৰত বাধা সৃষ্টি নকৰে। অৱশ্যে, যিবোৰ ক্ষেত্ৰত এনে ৰেম্প সুবিধা প্ৰদান কৰাটো অপ্ৰয়োজনীয়, সেয়া স্থায়ীভাৱে পুথিৱীত স্থিৰ কৰা হওঁক বা অন্য থাকোক, এই প্ৰয়োজনীয়তা প্ৰদান কৰা হ'ব পাৰে, সংশ্লিষ্ট শাখা বা এটিএমত ৰেকৰ্ড আৰু প্ৰদৰ্শিত কাৰণৰ বাবে।

বেঙ্কবোৰে উপযুক্ত পদক্ষেপ ল'ব লাগিব, যাৰ ভিতৰত আছে বেঙ্কশাখাৰ প্ৰৱেশদ্বাৰত ৰেম্প প্ৰদান কৰা, য'ত সম্ভৱ হয়, যাতে বিকলাঙ্গ/হুইল চেয়াৰ ব্যৱহাৰকাৰীসকলে বেঙ্কৰ শাখাত প্ৰৱেশ কৰিব পাৰে আৰু কোনো অসুবিধা নোহোৱাকৈ ব্যৱসায় কৰিব পাৰে। বেঙ্কবোৰক এই সন্দৰ্ভত হোৱা অগ্ৰগতিৰ বিষয়ে তেওঁলোকৰ নিজ নিজ গ্ৰাহক সেৱা সমিতিক সময়ে সময়ে অৱগত কৰিবলৈ আৰু অনুপালন নিশ্চিত কৰিবলৈ পৰামৰ্শ দিয়া হৈছে।

10.3 দৃষ্টিহীন ব্যক্তিসকলক বেঙ্কিং সুবিধা প্ৰদান কৰা

দৃষ্টিহীন ব্যক্তিসকলৰ দ্বাৰা বেঙ্কিং সুবিধাপ্ৰাপ্তিৰ সুবিধা ৰখাৰ বাবে, বেঙ্কবোৰক চেক বুক সুবিধা / এটিএম / লকাৰ সঞ্চালন আদিসহ বেঙ্কিং সুবিধা প্ৰদান কৰিবলৈ পৰামৰ্শ দিয়া হৈছে, যিহেতু তেওঁলোক আইনীভাৱে চুক্তি কৰিবলৈ সক্ষম।

2791/2003 নং গোচৰটোত, প্ৰতিবন্ধী ব্যক্তিৰ মুখ্য আয়ুক্তৰ মাননীয় আদালতে 5 ছেপ্টেম্বৰ, 2005 তাৰিখৰ আদেশ প্ৰদান কৰিছিল যাক আই.বি.এ.-য়ে 20 অক্টোবৰ, 2005 তাৰিখৰ তেওঁলোকৰ বৃত্তাকাৰ পত্ৰ খন সকলো সদস্য বেঙ্কলৈ প্ৰেৰণ কৰিছিল। ওপৰোক্ত আদেশত, মাননীয় আদালতে নিৰ্দেশ দিছে যে বেঙ্কবোৰে চেক বুক সুবিধা, এটিএম সুবিধা আৰু লকাৰ সুবিধাসহ সকলো বেঙ্কিং সুবিধা দৃষ্টিহীনসকলক আগবঢ়াব লাগে আৰু লগতে তেওঁলোকক নগদ ধন উলিওৱাত সহায় কৰিব লাগে।

লগতে, ওপৰোক্ত আদেশৰ দফা 14-ত, মাননীয় আদালতে লক্ষ্য কৰিছে যে দৃষ্টিহীন ব্যক্তিসকলক উক্ত সুবিধাটো পৰিচালনা/ব্যৱহাৰ কৰাৰ বিপদাশংকাৰ সম্ভাৱনাৰ ওপৰত চেক বুক, লকাৰ আৰু এটিএমৰ সুবিধা অস্বীকাৰ কৰিব নোৱাৰি, কিয়নো আন গ্ৰাহকৰ ক্ষেত্ৰতো বিপদাশংকাৰ উপাদান জড়িত থাকে।

সেয়েহে বেঙ্কবোৰে নিশ্চিত কৰিব লাগে যে চেক বুকসুবিধা যেনে তৃতীয় পক্ষৰ চেক, এটিএম সুবিধা, নেট বেঙ্কিং সুবিধা, লকাৰ সুবিধা, খুচুৰা ঋণ, ক্রেডিট কাৰ্ড আদি, কোনো বৈষম্য অবিহনে দৃষ্টিহীনলোকক অৱশ্যেই আগবঢ়োৱা হয়।

বেঙ্কবোৰে তেওঁলোকৰ শাখাবোৰক বিভিন্ন বেঙ্কিং সুবিধা প্ৰাপ্ত কৰাৰ বাবে দৃষ্টিহীনলোকক সকলো সম্ভৱ সহায় আগবঢ়াবলৈ পৰামৰ্শ দিব পাৰে।

10.3.1 দৃষ্টিশক্তিৰ দুৰ্বলতা থকা ব্যক্তিসকলৰ দ্বাৰা ব্যৱহাৰৰ সুবিধাৰ বাবে ব্ৰেইল কীপেডৰ সৈতে এ.টি.এম. কথা পতা

বেঞ্চবোৰে 1 জুলাই, 2014-ৰ পৰা স্থাপন কৰা সকলো নতুন এটিএম ব্ৰেইল কীপেডৰ সৈতে কথা পতা এটিএম হিচাপে প্ৰস্তুত কৰিব লাগে। বেঞ্চবোৰে সকলো বিদ্যমান এটিএমক ব্ৰেইল কীপেডৰ সৈতে কথা পতা এটিএম হিচাপে ৰূপান্তৰ কৰাৰ বাবে এক পথ মেপ নিৰ্ধাৰণ কৰিব লাগে আৰু সেইবোৰৰ সময়ে সময়ে ব'ৰ্ডৰ গ্ৰাহক সেৱা সমিতিয়ে পুনৰীক্ষণ কৰিব পাৰে।

ওপৰোক্তবোৰৰ উপৰিও, কম দৃষ্টিশক্তি থকা ব্যক্তিৰ ব্যৱহাৰৰ বাবে সকলো বেঞ্চ শাখাত মেগনিফাইং গ্লাছ প্ৰদান কৰিব লাগে, য'ত তেওঁলোকে সহজে বেঙ্কিং লেনদেন কৰাৰ প্ৰয়োজন হয়। শাখাবোৰে বিকলাঙ্গ ব্যক্তিসকলৰ বাবে উপলব্ধ মেগনিফাইং গ্লাছ আৰু অন্যান্য সুবিধাৰ উপলব্ধতাৰ বিষয়ে এক বিশিষ্ট স্থানৰ জাননীত প্ৰদৰ্শন কৰিব লাগে।

**** 11. অটিজম, চেৰিব্ৰেল পালচি, মানসিক বিকাৰ, মানসিক ৰোগ আৰু মানসিক বিকলাঙ্গতা থকা ব্যক্তিসকলৰ বেঞ্চ একাউণ্ট খোলা/সঞ্চালন কৰাৰ উদ্দেশ্যে নিৰ্দেশনা**

ওপৰোক্ত ব্যক্তিসকলৰ বেঞ্চ একাউণ্ট খোলা/ সঞ্চালন কৰাৰ উদ্দেশ্যে নিম্নলিখিত নিৰ্দেশনাবোৰ প্ৰযোজ্য হ'ব:

- i. মানসিক স্বাস্থ্য আইন, 1987-ত মানসিক ৰোগীসকলৰ চিকিৎসা আৰু যত্ন সম্পৰ্কীয় এক আইন প্ৰদান কৰা হৈছে আৰু তেওঁলোকৰ সম্পত্তি আৰু বিষয়ৰ সন্দৰ্ভত উন্নত ব্যৱস্থা কৰা হৈছে। উক্ত আইন অনুসৰি, "মানসিকভাৱে অসুস্থ ব্যক্তি"ৰ অৰ্থ হৈছে মানসিক বিকাৰৰ বাহিৰে আন যিকোনো মানসিক বিকাৰৰ বাবে চিকিৎসাৰ প্ৰয়োজন হোৱা ব্যক্তি। এই আইনৰ ধাৰা 53 আৰু 54-ত মানসিকভাৱে অসুস্থ ব্যক্তি আৰু কিছুমান ক্ষেত্ৰত, মেনেজাৰসকলক তেওঁলোকৰ সম্পত্তিৰ সন্দৰ্ভত নিযুক্তি দিয়াৰ ব্যৱস্থা কৰা হৈছে। নিৰ্ধাৰিত নিয়োগ কৰ্তৃপক্ষ হৈছে মানসিক স্বাস্থ্য আইন, 1987-ৰ অধীনত জিলা আদালত আৰু জিলাসংগ্ৰাহক।
- ii. অটিজম, চেৰিব্ৰেল পালচি, মানসিক বিকলাঙ্গতা আৰু একাধিক বিকলাঙ্গতা থকা ব্যক্তিৰ কল্যাণৰ বাবে ৰাষ্ট্ৰীয় ন্যাসে, 1999-ত কিছুমান নিৰ্দিষ্ট বিকলাঙ্গতা সম্পৰ্কীয় আইন প্ৰদান কৰে। সেই আইনৰ ধাৰা 2-ৰ ধাৰা (জে)ত "বিকলাঙ্গ ব্যক্তি" এজনক সংজ্ঞায়িত কৰা হৈছে যাৰ অৰ্থ হৈছে অটিজম, চেৰিব্ৰেল পালচি, মানসিক বিকাৰ বা এনে যিকোনো দুই বা ততোধিক স্থিতিৰ সংমিশ্ৰণৰ সৈতে সম্পৰ্কিত যিকোনো স্থিতিত ভুগি থকা ব্যক্তি এজন আৰু ইয়াত গুৰুতৰ একাধিক বিকলাঙ্গতাত ভুগি থকা ব্যক্তি এজন অন্তৰ্ভুক্ত থাকে। এই আইনে স্থানীয় পৰ্যায়ৰ সমিতি এখনক এজন অভিভাৱক নিযুক্ত কৰাৰ ক্ষমতা প্ৰদান কৰে, এজন বিকলাঙ্গ ব্যক্তিক, যাৰ ব্যক্তিজনৰ যত্ন আৰু বিকলাঙ্গ ব্যক্তিজনৰ সম্পত্তি থাকিব।
- iii. বেঞ্চবোৰক ওপৰত উল্লেখ কৰা আইনী স্থিতিটো মন কৰিবলৈ পৰামৰ্শ দিয়া হৈছে আৰু সংশ্লিষ্ট আইনৰ অধীনত, সংশ্লিষ্ট আইনৰ অধীনত সক্ষম কৰ্তৃপক্ষই জাৰী কৰা আদেশ/প্ৰমাণপত্ৰৰ ওপৰত নিৰ্ভৰ কৰিব পাৰে আৰু নিৰ্দেশনা দিব পাৰে, বেঞ্চ একাউণ্ট খোলা/পৰিচালনা কৰাৰ উদ্দেশ্যৰ বাবে অভিভাৱক/মেনেজাৰ নিয়োগ কৰিব পাৰে। সন্দেহৰ ক্ষেত্ৰত, সঠিক আইনী পৰামৰ্শ প্ৰাপ্ত কৰাৰ যত্ন লোৱা হ'ব পাৰে।

বেঞ্চবোৰে লগতে নিশ্চিত কৰিব পাৰে যে তেওঁলোকৰ শাখাবোৰে তেওঁলোকৰ গ্ৰাহকসকলক সঠিক নিৰ্দেশনা প্ৰদান কৰে যাতে বিকলাঙ্গ ব্যক্তিসকলৰ অভিভাৱক/মেনেজাৰসকলে এই ক্ষেত্ৰত কোনো অসুবিধাৰ সন্মুখীন নহয়।

**11.1 অটিজম, চেৰিব্ৰেল পালচি, মানসিক বিকাৰ আৰু একাধিক বিকলাঙ্গতা
অধিনিয়ম, 1999 থকা ব্যক্তিসকলৰ কল্যাণৰ বাবে ৰাষ্ট্ৰীয় ন্যাসৰ অধীনত স্থাপিত
স্থানীয় স্তৰসমিতিসম্পৰ্কীয় তথ্য প্ৰদৰ্শন**

দিল্লী উচ্চ ন্যায়ালয়ৰ সন্মুখত উপস্থাপিত এটা গোচৰত, মাননীয় ন্যায়ালয়ে নিৰ্দেশ দিছিল যে সকলো বেঙ্কে নিশ্চিত কৰিব লাগে যে তেওঁলোকৰ শাখাবোৰ আইনৰ অধীনত সুবিধাবোৰৰ বিষয়ে এক সুস্পষ্ট স্থানত প্ৰদৰ্শন কৰা উচিত (মানসিক বিকলাঙ্গতা আইন); (আইআই) প্ৰমাণপত্ৰ জাৰী কৰাৰ উদ্দেশ্যে আৰু মানসিক বিকলাঙ্গতা আইনৰ অধীনত জাৰী কৰা প্ৰমাণপত্ৰ গ্ৰহণযোগ্য বুলি পক্ষবোৰে স্থানীয় পৰ্যায়ৰ সমিতিৰ কাষ চাপিব পাৰে; আৰু (তৃতীয়) সেই অঞ্চলৰ স্থানীয় পৰ্যায়ৰ সমিতিৰ বিৱৰণ। ন্যায়ালয়ে আৰু নিৰ্দেশ দিছিল যে তথ্যবোৰ স্থানীয় ভাষা আৰু ইংৰাজী / হিন্দী (বা দুয়োটা) প্ৰদৰ্শন কৰা হ'ব। বেংকসমূহক আদালতৰ ওপৰোক্ত আদেশবোৰ কঠোৰভাৱে পালন কৰিবলৈ পৰামৰ্শ দিয়া হৈছে।

উৎস: https://rbi.org.in/scripts/BS_ViewMasCirculardetails.aspx?id=9862

**** (বেংকৰ বাবে টোকা - মানসিক স্বাস্থ্য আইন, 1987 মানসিক স্বাস্থ্য যত্ন আইন 2017-ৰ দ্বাৰা প্ৰতিস্থাপিত। লগতে প্ৰতিবন্ধী ব্যক্তিৰ অধিকাৰ আইন 2016 চাওক)**

শীৰ্ষ

৪. অগ্ৰাধিকাৰ খণ্ডৰ ঋণ - বিকলাঙ্গ ব্যক্তি (পিডব্লিউডি) - দুৰ্বল শ্ৰেণীৰ অধীনত অন্তৰ্ভুক্তি -13 মাৰ্চ 2015

আৰবিআই/2014-15/499

FIDD.CO। পৰিকল্পনা।বিচি.51/04.09.01/2014-15

মাৰ্চ 13, 2015

অধ্যক্ষ / পৰিচালনা সঞ্চালক/ মুখ্য কাৰ্যবাহী বিষয়া
[সকলো অনুসূচিত বাণিজ্যিক বেংক, (আঞ্চলিক গ্ৰাম্য বেংকৰ বাহিৰে)]

মৰমৰ ছাৰ/মেডাম,

অগ্ৰাধিকাৰ খণ্ডৰ ঋণ - প্ৰতিবন্ধী ব্যক্তি (পিডব্লিউডি) - দুৰ্বল শ্ৰেণীৰ অধীনত অন্তৰ্ভুক্তি

- অনুগ্ৰহ কৰি আমাৰ মাষ্টাৰ চাৰ্কুলাৰ RPCD.CO অনুচ্ছেদ 4 চাওক। অগ্ৰাধিকাৰ খণ্ডৰ ঋণ-লক্ষ্য আৰু শ্ৰেণীবিভাজনৰ ওপৰত 1 জুলাই, 2014 তাৰিখৰ পৰিকল্পনা।বিচি 10/04.09.01/2014-15।
2. এইটো সিদ্ধান্ত লোৱা হৈছে যে বিকলাঙ্গ ব্যক্তিসকলক অগ্ৰাধিকাৰ খণ্ডৰ ঋণ দুৰ্বল শ্ৰেণীৰ অধীনত শ্ৰেণীবিভাজনৰ বাবে যোগ্য হ'ব।
 3. এই নিৰ্দেশনাসমূহ এই বিজ্ঞপ্তিৰ তাৰিখৰ পৰা কাৰ্যকৰী।

আপোনাৰ বিশ্বস্ততাৰে,
(পি মনোজ)
উপ মহাপ্ৰবন্ধক

উৎস: <https://www.rbi.org.in/scripts/NotificationUser.aspx?Id=9600&Mode=0>

শীৰ্ষ

9. বেঞ্চ শাখাৰ এ.টি.এম.বোৰ প্ৰতিবন্ধী ব্যক্তিসকলৰ বাবে উপলব্ধ কৰাৰ প্ৰয়োজনীয়তা - 11 জুন 2014

ভাৰতীয় ৰিজাৰ্ভ বেংক

আৰবিআই/2013-14/ 637

ইউবিডি। বিপিডি। Cir.No. 70/13.03.000/2013-14

জুন 11, 2014

মুখ্য কাৰ্যবাহী বিষয়া

সকলো প্ৰাথমিক (নগৰীয়া) সমবায় বেংক

মৰমৰ ছাৰ / মেডাম

বেঞ্চশাখা/এটিএমবোৰ বিকলাঙ্গ ব্যক্তিসকলৰ বাবে উপলব্ধ কৰাৰ প্ৰয়োজনীয়তা

অনুগ্ৰহ কৰি আমাৰ বৃত্তাকাৰ UBD.CO চাওক। বিপিডি। (পিচিবি) 29 এপ্ৰিল, 2009 তাৰিখৰ 63/9.39.000/2008-09 তাৰিখৰ চিৰ, য'ত বেঞ্চবোৰক সকলো বিদ্যমান আৰু ভৱিষ্যতৰ এটিএমত ৰেম্প প্ৰদান কৰিবলৈ আৰু ব্ৰেইল কীপেডৰ সৈতে কথা কোৱা এটিএম হিচাপে স্থাপন কৰা নতুন এটিএমৰ কমেও এক তৃতীয়াংশ প্ৰস্তুত কৰিবলৈ পৰামৰ্শ দিয়া হৈছিল। দৃষ্টিহীন লোকসকলৰ প্ৰয়োজনীয়তা পূৰণ কৰাৰ বাবে সাধাৰণতে প্ৰতিটো অঞ্চলত ব্ৰেইল কীপেডৰ সৈতে কমেও এটা কথা কোৱা এটিএম উপলব্ধ হোৱাটো নিশ্চিত কৰিবলৈও পৰামৰ্শ দিয়া হৈছিল।

2. ইউচিবিবোৰক এতিয়া বেঞ্চ শাখাৰ প্ৰৱেশদ্বাৰত ৰেম্প প্ৰদান কৰাৰ বাবে উপযুক্ত পদক্ষেপ ল'বলৈ পৰামৰ্শ দিয়া হৈছে যাতে বিকলাঙ্গ / হুইল চেয়াৰ ব্যৱহাৰকাৰীসকলে বেঞ্চৰ শাখাত প্ৰৱেশ কৰিব পাৰে আৰু কোনো অসুবিধা নোহোৱাকৈ ব্যৱসায় কৰিব পাৰে। বেঞ্চবোৰক এই ক্ষেত্ৰত হোৱা অগ্ৰগতিৰ বিষয়ে তেওঁলোকৰ পৰিষদৰ পৰিচালক মণ্ডলী/গ্ৰাহক সেৱা সমিতিক সময়ে সময়ে অৱগত কৰিবলৈ আৰু অনুপালন নিশ্চিত কৰিবলৈ পৰামৰ্শ দিয়া হৈছে। অৱশ্যে, যিবোৰ ক্ষেত্ৰত এনে ৰেম্প সুবিধা প্ৰদান কৰাটো অপ্ৰয়োজনীয়, সেয়া স্থায়ীভাৱে পৃথিৱীত স্থিৰ কৰা হওঁক বা অন্য থাকোক, প্ৰয়োজনীয়তা প্ৰদান কৰা হ'ব পাৰে, সংশ্লিষ্ট শাখা বা এটিএমত ৰেকৰ্ড বা প্ৰদৰ্শিত কাৰণৰ বাবে।

3. দেখা গৈছে যে কিছুমান বেংকে এতিয়ালৈকে ব্ৰেইল কীপেডৰ সৈতে কথা পতা এটিএম হিচাপে স্থাপন কৰা নতুন এটিএমৰ কমেও এক তৃতীয়াংশ প্ৰস্তুত কৰা নাই যিটো ওপৰত উল্লেখ কৰা আমাৰ বিজ্ঞপ্তিৰ পৰামৰ্শ অনুসৰি। সেয়েহে, এইটো পৰামৰ্শ দিয়া হৈছে যে বেঞ্চবোৰে 1 জুলাই, 2014-ৰ পৰা স্থাপন কৰা সকলো নতুন এটিএম ব্ৰেইল কীপেডৰ সৈতে এ.টি.এম.-ৰ সৈতে কথা পাতিব লাগে আৰু বিদ্যমান এটিএমবোৰ এনেদৰে ৰূপান্তৰ কৰাৰ বাবে এক পথ মেপ নিৰ্ধাৰণ কৰিব লাগে।

24 এপ্ৰিল, 2009 তাৰিখৰ আমাৰ বিজ্ঞপ্তিত পৰামৰ্শ অনুসৰি ব্ৰেইল কীপেডৰ সৈতে এ.টি.এম.-ৰ সৈতে কথা পাতিব আৰু পৰিষদৰ পৰিচালক মণ্ডলী/গ্ৰাহক সেৱা সমিতিয়ে সময়ে সময়ে সেইবোৰ পুনৰীক্ষণ কৰিব পাৰে।

4. ওপৰোক্ত বোৰৰ উপৰিও, বেঙ্কৰ সকলো শাখাত কম দৃষ্টিশক্তি থকা ব্যক্তিৰ ব্যৱহাৰৰ বাবে, য'ত তেওঁলোকক প্ৰয়োজন হয়, সহজে বেঙ্কিং লেনদেন কৰাৰ বাবে মেগনিফাইং গ্লাছ প্ৰদান কৰিব লাগে। শাখাবোৰে বিকলাঙ্গ ব্যক্তিসকলৰ বাবে উপলব্ধ মেগনিফাইং গ্লাছ আৰু অন্যান্য সুবিধাৰ উপলব্ধতাৰ বিষয়ে এক বিশিষ্ট স্থানৰ জাননীত প্ৰদৰ্শন কৰিব লাগে।

আপোনাৰ বিশ্বস্ততাৰে, (পি.কে.অৰোৰা)
জেনেৰেল মেনেজাৰ

উৎস: <https://rbi.org.in/scripts/NotificationUser.aspx?Id=8936&Mode=0>

শীৰ্ষ

10. বেঙ্ক শাখাৰ এ.টি.এম. বোৰ প্ৰতিবন্ধী ব্যক্তিসকলৰ বাবে উপলব্ধ কৰাৰ প্ৰয়োজনীয়তা - 21 মে 2014

ভাৰতীয় ৰিজাৰ্ভ বেংক

আৰবিআই/2013-14/598

ডিবিওডি। নং লেগ.বিচি.113 /09.07.005/2013-14

মে 21, 2014

সকলো অনুসূচিত বাণিজ্যিক বেঙ্ক (আৰ.আৰ.বি. বাদ দি)

মৰমৰ ছাৰ/মেডাম,

বেঙ্ক শাখা / এটিএমবোৰ বিকলাঙ্গ ব্যক্তিসকলৰ বাবে উপলব্ধ কৰাৰ প্ৰয়োজনীয়তা

অনুগ্ৰহ কৰি আমাৰ বৃত্তাকাৰ ডিবিআই চাওক। 13 এপ্ৰিল, 2009 তাৰিখৰ নম্বৰ লেগ.বিচি.123/09.07.005/2008-09 তাৰিখৰ শিৰোনাম যুক্ত বিষয়ত, য'ত বেঙ্কবোৰক সকলো বিদ্যমান আৰু ভৱিষ্যতৰ এটিএমত ৰেম্প প্ৰদান কৰিবলৈ আৰু ব্ৰেইল কীপেডৰ সৈতে কথা কোৱা এটিএম হিচাপে স্থাপন কৰা নতুন এটিএমৰ কমেও এক তৃতীয়াংশ প্ৰস্তুত কৰিবলৈ পৰামৰ্শ দিয়া হৈছিল।

2. আমি ভাৰত চৰকাৰৰ জৰিয়তে ৰাইজৰ পৰা কেইবাটাও পৰামৰ্শ লাভ কৰি আহিছো আৰু অন্যথা, দৈনন্দিন বেঙ্কিং লেনদেন কৰাৰ বাবে প্ৰতিবন্ধী ব্যক্তিসকলৰ দ্বাৰা বেংক শাখা আৰু এটিএমত সহজে প্ৰৱেশাধিকাৰ প্ৰদান কৰাৰ ক্ষেত্ৰত। আমি এনে পৰামৰ্শবোৰ পৰীক্ষা কৰিছো। ওপৰোক্ত বিজ্ঞপ্তিত পৰামৰ্শ দিয়া অনুসৰি, বেঙ্কবোৰে সকলো বিদ্যমান এটিএম / ভৱিষ্যতৰ এটিএমক ৰেম্প প্ৰদান কৰাৰ বাবে প্ৰয়োজনীয় পদক্ষেপ ল'ব লাগিব যাতে হুইল চেয়াৰ ব্যৱহাৰকাৰী /বিকলাঙ্গ ব্যক্তিসকলে সেইবোৰ সহজে প্ৰাপ্ত কৰিব পাৰে। এনেদৰে ব্যৱস্থা কৰাৰ যত্ন লোৱা হ'ব পাৰে যাতে এ.টি.এম.-ৰ উচ্চতাই হুইলচেয়াৰ ব্যৱহাৰকাৰীসকলৰ দ্বাৰা তেওঁলোকৰ ব্যৱহাৰত বাধা সৃষ্টি নকৰে। অৱশ্যে, যিবোৰ ক্ষেত্ৰত এনে ৰেম্প সুবিধা প্ৰদান কৰাটো অপ্ৰয়োজনীয়, সেয়া স্থায়ীভাৱে পৃথিৱীত স্থিৰ কৰা হওঁক বা অন্য থাকোক, এই প্ৰয়োজনীয়তা প্ৰদান কৰা হ'ব পাৰে, সংশ্লিষ্ট শাখা বা এটিএমত ৰেকৰ্ড আৰু প্ৰদৰ্শিত কাৰণৰ বাবে।

4. বেঙ্কবোৰে উপযুক্ত পদক্ষেপ ল'ব লাগিব, যাৰ ভিতৰত আছে বেঙ্কশাখাৰ প্ৰৱেশদ্বাৰত ৰেম্প প্ৰদান কৰা, য'ত সম্ভৱ হয়, যাতে বিকলাঙ্গ/হুইল চেয়াৰ ব্যৱহাৰকাৰীসকলে বেঙ্কৰ শাখাত প্ৰৱেশ কৰিব পাৰে আৰু কোনো অসুবিধা নোহোৱাকৈ ব্যৱসায় কৰিব পাৰে। বেঙ্কবোৰক এই সন্দৰ্ভত হোৱা অগ্ৰগতিৰ বিষয়ে তেওঁলোকৰ নিজ নিজ গ্ৰাহক সেৱা সমিতিৰ সময় সময় অৱগত কৰিবলৈ আৰু অনুপালন নিশ্চিত কৰিবলৈ পৰামৰ্শ দিয়া হৈছে। 2

5. লগতে, এইটো আমাৰ দৃষ্টিগোচৰ হৈছে যে কিছুমান বেঙ্কে ওপৰৰ পৰামৰ্শ অনুসৰি ব্ৰেইল কীপেডৰ সৈতে কথা পতা এটিএম হিচাপে স্থাপন কৰা নতুন এটিএমৰ কমেও এক তৃতীয়াংশ প্ৰস্তুত কৰা নাই। সেয়েহে, এইটো পুনৰাবৃত্তি কৰা হৈছে যে বেঙ্কবোৰে 1 জুলাই, 2014 তাৰিখৰ পৰা স্থাপন কৰা সকলো নতুন এটিএম ব্ৰেইল কীপেডৰ সৈতে কথা পতা এটিএম হিচাপে প্ৰস্তুত কৰিব লাগে। বেঙ্কবোৰে সকলো বিদ্যমান এটিএমক ব্ৰেইল কীপেডৰ সৈতে কথা পতা এটিএম হিচাপে ৰূপান্তৰ কৰাৰ বাবে এক পথ মেপ নিৰ্ধাৰণ কৰিব লাগে আৰু সেইবোৰ সময়ে সময়ে ব'ৰ্ডৰ গ্ৰাহক সেৱা সমিতিয়ে পুনৰীক্ষণ কৰিব পাৰে।

6. ওপৰোক্তবোৰৰ উপৰিও, কম দৃষ্টিশক্তি থকা ব্যক্তিৰ ব্যৱহাৰৰ বাবে সকলো বেঙ্ক শাখাত মেগনিফাইং গ্লাছ প্ৰদান কৰিব লাগে, য'ত তেওঁলোকে সহজে বেঙ্কিং লেনদেন কৰাৰ প্ৰয়োজন হয়। শাখাবোৰে বিকলাঙ্গ ব্যক্তিসকলৰ বাবে উপলব্ধ মেগনিফাইং গ্লাছ আৰু অন্যান্য সুবিধাৰ উপলব্ধতাৰ বিষয়ে এক বিশিষ্ট স্থানৰ জাননীত প্ৰদৰ্শন কৰিব লাগে।

আপোনাৰ বিশ্বস্ততাৰে,
(ৰাজেশ বাৰ্মা)
চিফ জেনেৰেল মেনেজাৰ

উৎস: <https://www.rbi.org.in/scripts/NotificationUser.aspx?Id=8891&Mode=0>

শীৰ্ষ

11. আইনী অভিভাৱকত্ব প্ৰমাণপত্ৰ - 13 জানুৱাৰী 2014 ভাৰতীয়

ৰিজাৰ্ড বেঞ্চ

আৰবিআই/2013-14/444

ডিবিওডি। নং লেগ.বিচি.84/09.07.005/2013-14

জানুৱাৰী 13, 2014

সকলো অনুসূচীত বাণিজ্যিক বেঞ্চ (আৰ.আৰ.বি. বাদ দি)

মৰমৰ ছাৰ/মেডাম,

****মানসিক স্বাস্থ্য অধিনিয়ম, 1987 আৰু নেচনেল ট্ৰাষ্ট ফৰ দা ৱেলফেয়াৰ অফ পাৰচন্স ফৰ দা ৱেলফেয়াৰ অফ অটিজম, চেৰিব্ৰেল পালচি, মেন্টাল ৰিটাৰ্ডেচন এণ্ড একাধিক ডিচেবিলিটিএক্ট, 1999 ৰ অধীনত আইনী অভিভাৱকত্ব প্ৰমাণপত্ৰ জাৰী কৰা হৈছে**

অনুগ্ৰহ কৰি আমাৰ বৃত্তাকাৰ ডিবিআই চাওক। নং লেগ.বিচি.51/09.07.005/2007-08 তাৰিখ 19 নৱেম্বৰ, 2007 য'ত বেংকবোৰক, অন্যান্য বিষয়ৰ সৈতে, মানসিক স্বাস্থ্য অধিনিয়ম, 1987-ৰ অধীনত জিলা আদালতৰ দ্বাৰা বা অটিজম, চেৰিব্ৰেল পালচি, মানসিক বিকলাঙ্গতা আৰু একাধিক বিকলাঙ্গতা অধিনিয়ম, 1999 থকা ব্যক্তিসকলৰ কল্যাণৰ বাবে ৰাষ্ট্ৰীয় ন্যাসৰ অধীনত স্থানীয় স্তৰ সমিতিয়ে জাৰী কৰা অভিভাৱকত্ব প্ৰমাণপত্ৰৰ ওপৰত নিৰ্ভৰ কৰিবলৈ পৰামৰ্শ দিয়া হৈছিল, অটিজম থকা বিকলাঙ্গ ব্যক্তিসকলৰ দ্বাৰা বেঞ্চ একাউণ্ট খোলা/ পৰিচালনা কৰাৰ উদ্দেশ্যে। চেৰিব্ৰেল পালচি, মানসিক বিকাৰ আৰু একাধিক বিকলাঙ্গতা।

2. ওপৰোক্ত বিজ্ঞপ্তিত সন্নিবিষ্ট নিৰ্দেশনাবোৰৰ চুপাৰচেছনত, বেঞ্চ একাউণ্ট খোলা / সঞ্চালন কৰাৰ উদ্দেশ্যে নিম্নলিখিত নিৰ্দেশনাবোৰ প্ৰযোজ্য হ'ব:

i. মানসিক স্বাস্থ্য অধিনিয়ম, 1987-ত মানসিক ৰোগীসকলৰ চিকিৎসা আৰু যত্ন সম্পৰ্কীয় এক আইন আৰু তেওঁলোকৰ সম্পত্তি আৰু বিষয়ৰ সন্দৰ্ভত উন্নত ব্যৱস্থা কৰাৰ ব্যৱস্থা কৰা হৈছে। উক্ত আইন অনুসৰি, "মানসিকভাৱে অসুস্থ ব্যক্তি"ৰ অৰ্থ হৈছে মানসিক বিকাৰৰ বাহিৰে আন যিকোনো মানসিক বিকাৰৰ বাবে চিকিৎসাৰ প্ৰয়োজন হোৱা ব্যক্তি। এই আইনৰ ধাৰা 53 আৰু 54-ত মানসিকভাৱে অসুস্থ ব্যক্তি আৰু কিছুমান ক্ষেত্ৰত, মেনেজাৰসকলক তেওঁলোকৰ সম্পত্তিৰ সন্দৰ্ভত নিযুক্তি দিয়াৰ ব্যৱস্থা কৰা হৈছে। নিৰ্ধাৰিত নিয়োগ কৰ্তৃপক্ষ হৈছে মানসিক স্বাস্থ্য আইন, 1987-ৰ অধীনত জিলা আদালত আৰু জিলাসংগ্ৰাহক।

ii. নেচনেল ট্ৰাষ্ট ফৰ ৱেলফেয়াৰ অৱ পাৰচন্স অৱ পাৰচন্স উইথ অটিজম, চেৰিব্ৰেল পালচি, মেন্টাল ৰিটাৰ্ডেচন এণ্ড একাধিক ডিচেবিলিটিছ এক্ট, 1999-ত কিছুমান নিৰ্দিষ্ট বিকলাঙ্গতা সম্পৰ্কীয় আইন প্ৰদান কৰা হৈছে। সেই আইনৰ ধাৰা 2-ৰ ধাৰা (জে)ত "বিকলাঙ্গ ব্যক্তি" এজনক সংজ্ঞায়িত কৰা হৈছে যাৰ অৰ্থ হৈছে অটিজম, চেৰিব্ৰেল পালচি, মানসিক বিকাৰ বা এনে যিকোনো দুই বা ততোধিক স্থিতিৰ সংমিশ্ৰণৰ সৈতে সম্পৰ্কিত যিকোনো স্থিতিত ভুগি থকা ব্যক্তি এজন আৰু ইয়াত গুৰুতৰ একাধিক বিকলাঙ্গতাত ভুগি থকা ব্যক্তি এজন অন্তৰ্ভুক্ত থাকে। এই আইন

স্থানীয় পৰ্যায়ৰ সমিতি এখনক এজন অভিভাৱক নিযুক্ত কৰাৰ ক্ষমতা প্ৰদান কৰে, প্ৰতিবন্ধী ব্যক্তি এজনৰ বাবে, যাৰ ব্যক্তিজনৰ যত্ন আৰু বিকলাঙ্গ ব্যক্তিৰ সম্পত্তি থাকিব।

তৃতীয়।বেঞ্চবোৰক ওপৰত উল্লেখ কৰা আইনী স্থিতিটো মন কৰিবলৈ পৰামৰ্শ দিয়া হৈছে আৰু নিৰ্ভৰ কৰিব পাৰে

সংশ্লিষ্ট আইনৰ অধীনত সক্ষম কৰ্তৃপক্ষই জাৰী কৰা অৰ্ডাৰ/প্ৰমাণপত্ৰৰ দ্বাৰা নিৰ্দেশিত হ'ব আৰু নিৰ্দেশিত হ'ব, বেঞ্চ একাউণ্ট খোলা/সঞ্চালন কৰাৰ উদ্দেশ্যে অভিভাৱক/মেনেজাৰ নিয়োগ কৰা। সন্দেহৰ ক্ষেত্ৰত, সঠিক আইনী পৰামৰ্শ প্ৰাপ্ত কৰাৰ যত্ন লোৱা হ'ব পাৰে।

3. বেঞ্চ লগতে নিশ্চিত কৰিব পাৰে যে তেওঁলোকৰ শাখাবোৰে তেওঁলোকৰ গ্ৰাহকসকলক সঠিক নিৰ্দেশনা প্ৰদান কৰে যাতে বিকলাঙ্গ ব্যক্তিসকলৰ অভিভাৱক/মেনেজাৰসকলে এই ক্ষেত্ৰত কোনো অসুবিধাৰ সন্মুখীন নহয়।

আপোনাৰ বিশ্বস্ততাৰে,

(ৰাজেশ বাৰ্মা)

চিফ জেনেৰেল মেনেজাৰ

উৎস: <https://rbi.org.in/SCRIPTs/NotificationUser.aspx?Id=8689&Mode=0>

**** (বেংকৰ বাবে টোকা - মানসিক স্বাস্থ্য আইন, 1987 মানসিক স্বাস্থ্য যত্ন আইন 2017-ৰ দ্বাৰা প্ৰতিস্থাপিত হৈছে।)**

শীৰ্ষ

12. দৃষ্টিশক্তিৰে প্ৰত্যাছানজনিত / বিকলাঙ্গ ব্যক্তিসকলৰ বাবে বেঙ্কিং সুবিধা - 5 ছেপ্টেম্বৰ 2012

ভাৰতীয় ৰিজাৰ্ভ বেংক

আৰবিআই /2012-13/191
ডিবিওডি। নহয়। লেগ.বিচি. 38/09.07.005/2012-13
ছেপ্টেম্বৰ 5, 2012

সকলো অনুসূচিত বাণিজ্যিক বেঙ্ক (আৰ.আৰ.বি. বাদ দি)

মৰমৰ চাৰ

দৃষ্টিশক্তিৰে প্ৰত্যাছানজনিত / বিকলাঙ্গ ব্যক্তিসকলৰ বাবে বেঙ্কিং সুবিধা

অনুগ্ৰহ কৰি আমাৰ বৃত্তাকাৰ ডিবিআই চাওক। নহয়। লেগ স্থিতিপূৰ্ব। 91/09.07.005/2007-08 তাৰিখ 4 জুন, 2008 তাৰিখৰ শিৰোনাম দিয়া বিষয়ত পৰামৰ্শ দিয়া হৈছে যে চেক বুক সুবিধা, তৃতীয় পক্ষৰ চেক, এটিএম সুবিধা, নেট বেঙ্কিং সুবিধা, লকাৰ সুবিধা, খুচুৰা ঋণ, ক্রেডিট কাৰ্ড আদিৰ দৰে সকলো বেঙ্কিং সুবিধা সদায়ে কোনো বৈষম্য অবিহনে চাক্ষুষভাৱে প্ৰত্যাছান জনোৱা হয়। লগতে, অনুগ্ৰহ কৰি চাকুলাৰ ডিবিআই ও চাওক। 13 এপ্ৰিল, 2009 তাৰিখৰ নং লেগ.বিচি.123/09.07.005/2008-09 তাৰিখত বেঙ্কবোৰক সকলো বিদ্যমান এটিএম / ভৱিষ্যতৰ এটিএমৰে ৰেম্প প্ৰদান কৰাৰ বাবে প্ৰয়োজনীয় পদক্ষেপ ল'বলৈ আৰু ব্ৰেইল কীপেডৰ সৈতে কথা কোৱা এটিএম হিচাপে স্থাপন কৰা নতুন এটিএমৰ কমেও এক তৃতীয়াংশ প্ৰস্তুত কৰিবলৈ পৰামৰ্শ দিয়া হৈছে।

2. প্ৰতিবন্ধী ব্যক্তিসকলৰ মুখ্য আয়ুজ্যৰ কাৰ্যালয়ে আমাৰ দৃষ্টি গোচৰত উপনীত হৈছে যে দৃষ্টিহীন ব্যক্তিসকলে ইণ্টাৰনেট বেঙ্কিংৰ দৰে বেঙ্কিং সুবিধা প্ৰাপ্ত কৰাত সমস্যাৰ সন্মুখীন হৈছে। সেয়েহে, বেঙ্কবোৰক ওপৰোক্ত বিজ্ঞপ্তিবোৰত সন্নিবিষ্ট নিৰ্দেশনাবোৰ কঠোৰভাৱে পালন কৰিবলৈ আৰু অন্ধতা, নিম্ন-দৃষ্টি শক্তি আৰু অন্যান্য বিকলাঙ্গতা থকা ব্যক্তিসকলৰ বাবে সকলো বেঙ্কিং সুবিধা প্ৰসাৰিত কৰিবলৈ পৰামৰ্শ দিয়া হৈছে।

আপোনাৰ বিশ্বস্ততাৰে,
(ৰাজেশ বাৰ্মা)
চিফ জেনেৰেল মেনেজাৰ

উৎস: https://www.rbi.org.in/scripts/BS_CircularIndexDisplay.aspx?Id=7548

শীৰ্ষ

13. বেংক শাখাৰ এ.টি.এম. বোৰ প্ৰতিবন্ধী ব্যক্তিসকলৰ বাবে উপলব্ধ কৰাৰ প্ৰয়োজনীয়তা - 13 এপ্ৰিল 2009

ভাৰতীয় ৰিজাৰ্ভ বেংক

আৰবিআই/2008-09/431

ডিবিওডি। নং লেগ.বিচি.123 /09.07.005/2008-09 এপ্ৰিল 13, 2009

সকলো অনুসূচিত বাণিজ্যিক বেংক

(আৰ.আৰ.বি. বাদ দি)

মৰমৰ ছাৰ,

বেংক শাখা / এটিএমবোৰ বিকলাঙ্গ ব্যক্তিসকলৰ বাবে উপলব্ধ কৰাৰ প্ৰয়োজনীয়তা

আমি ভাৰত চৰকাৰৰ পৰা ৰেম্প প্ৰদান কৰি বিকলাঙ্গ ব্যক্তিসকলৰ বাবে বেংক শাখা আৰু এটিএম সহজে উপলব্ধ কৰাৰ বাবে কেইবাটাও পৰামৰ্শ লাভ কৰি আহিছো য়াতে হুইল চেয়াৰ ব্যৱহাৰকাৰীসকলে সেইবোৰত প্ৰৱেশ কৰিব পাৰে আৰু যন্ত্ৰটোৰ উচ্চতাও তেওঁলোকৰ বাবে উপযুক্ত হয়। লগতে আমি দৃষ্টিশক্তিৰ দুৰ্বলতা থকা ব্যক্তিসকলৰ দ্বাৰা ব্যৱহাৰৰ সুবিধাৰ বাবে ব্ৰেইলত আখৰৰ সৈতে স্পীকিং ছফ্টৱেৰ আৰু কী পেড স্থাপন কৰাৰ বাবে পৰামৰ্শ লাভ কৰি আহিছো।

2. আমি ওপৰোক্ত পৰামৰ্শবোৰ পৰীক্ষা কৰিছো আৰু বেংকবোৰক সকলো বিদ্যমান এটিএম / ভৱিষ্যতৰ এটিএমক ৰেম্প প্ৰদান কৰাৰ বাবে প্ৰয়োজনীয় পদক্ষেপ ল'বলৈ পৰামৰ্শ দিয়া হৈছে য়াতে হুইল চেয়াৰ ব্যৱহাৰকাৰী / বিকলাঙ্গ ব্যক্তিসকলে সহজে সেইবোৰপ্ৰাপ্ত কৰিব পাৰে আৰু এনেদৰে ব্যৱস্থা কৰিব পাৰে য়াতে এ.টি.এম.-ৰ উচ্চতাই হুইলচেয়াৰ ব্যৱহাৰকাৰীৰ দ্বাৰা ইয়াৰ ব্যৱহাৰত বাধা সৃষ্টি নকৰে। **বেংকবোৰে বেংকশাখাৰ প্ৰৱেশদ্বাৰত ৰেম্প প্ৰদান কৰাকে ধৰি উপযুক্ত পদক্ষেপ ল'ব পাৰে** য়াতে বিকলাঙ্গ / হুইল চেয়াৰ ব্যৱহাৰকাৰীসকলে বেংকৰ শাখাত প্ৰৱেশ কৰিব পাৰে আৰু বেছি অসুবিধা নোহোৱাকৈ ব্যৱসায় কৰিব পাৰে।

3. লগতে, বেংকবোৰে ব্ৰেইল কীপেডৰ সৈতে কথা পাতি থকা এটিএম হিচাপে স্থাপন কৰা নতুন এটিএমৰ কমেও এক তৃতীয়াংশ প্ৰস্তুত কৰিব লাগে আৰু সেইবোৰ কৌশলগতভাৱে আন বেংকৰ সৈতে আলোচনা কৰি ৰাখিব লাগে য়াতে দৃষ্টিহীন লোকসকলৰ প্ৰয়োজনীয়তা পূৰণ কৰাৰ বাবে প্ৰতিটো অঞ্চলত ব্ৰেইল কীপেডৰ সৈতে কমেও এটা কথা কোৱা এটিএম সাধাৰণতে উপলব্ধ হয়। বেংকবোৰে এনে কথোপকথন কৰা এটিএমৰ অৱস্থানবোৰ তেওঁলোকৰ দৃষ্টিহীন গ্ৰাহকৰ দৃষ্টিগোচৰ কৰিব পাৰে।

আপোনাৰ বিশ্বস্ততাৰে

(প্ৰশান্ত চৰণ)

মুখ্য মহাপ্ৰৱন্ধক-ভাৰপ্ৰাপ্ত

উৎস: <https://www.rbi.org.in/scripts/NotificationUser.aspx?Mode=0&Id=4923>

শীৰ্ষ

14. দৃষ্টিশক্তিৰ বাবে বেঙ্কিং সুবিধা - 4 জুন 2008

ভাৰতীয় ৰিজাৰ্ভ বেংক

আৰবিআই / 2007-08 / 358

ডিবিওডি। নং লেগ বিচি। 91 /09.07.005/2007-08

জুন 8, ২০০৮

লৈ

সকলো অনুসূচিত বাণিজ্যিক বেংক

(আৰ.আৰ.বি. বাদ দি)

মৰমৰ ছাৰ,

দৃষ্টিশক্তিৰ বাবে বেঙ্কিং সুবিধাসমূহ

এইটো আমাৰ দৃষ্টিগোচৰ কৰা হৈছে যে দৃষ্টিহীন ব্যক্তিসকলে বেংকিং সুবিধা প্ৰাপ্ত কৰাত সমস্যাৰ সন্মুখীন হৈছে। মন কৰিব পাৰি যে চেক বুক সুবিধা / এটিএম / লকাৰ আদিৰ সঞ্চালন কে ধৰি বেঙ্কিং সুবিধাবোৰ দৃষ্টিহীনলোকক অস্বীকাৰ কৰিব নোৱাৰি কিয়নো তেওঁলোক আইনীভাৱে চুক্তিকৰিবলৈ সক্ষম।

2. স্মৰ্তব্য যে ২৭৯১/২০০৩ নং গোচৰত মাননীয় আদালতৰ মুখ্য আদালত

প্ৰতিবন্ধী ব্যক্তিৰ আয়ুক্তই 05.09.2005 তাৰিখৰ আদেশ প্ৰদান কৰিছিল যিটো আই.বি.এ.-য়ে সকলো সদস্য বেঙ্কলৈ 20 অক্টোবৰ, 2005 তাৰিখৰ তেওঁলোকৰ বৃত্তাকাৰ পত্ৰ প্ৰেৰণ কৰিছিল। ওপৰোক্ত আদেশত, মাননীয় আদালতে নিৰ্দেশ দিছে যে বেঙ্কবোৰে চেক বুক সুবিধা, এটিএম সুবিধা আৰু লকাৰ সুবিধাসহ সকলো বেঙ্কিং সুবিধা দৃষ্টিহীনসকলক আগবঢ়াব লাগে আৰু লগতে তেওঁলোকক নগদ ধন উলিওৱাত সহায় কৰিব লাগে। লগতে, ওপৰোক্ত আদেশৰ পেৰা 14-ত, মাননীয় আদালতে লক্ষ্য কৰিছে যে দৃষ্টিহীন ব্যক্তিসকলক উক্ত সুবিধাটো পৰিচালনা/ব্যৱহাৰ কৰাৰ বিপদাশংকাৰ সম্ভাৱনাৰ ওপৰত চেক বুক, লকাৰ আৰু এটিএমৰ সুবিধা অস্বীকাৰ কৰিব নোৱাৰি, কিয়নো আন গ্ৰাহকৰ ক্ষেত্ৰতো বিপদাশংকাৰ উপাদান জড়িত থাকে।

3. সেয়েহে বেঙ্কবোৰক নিশ্চিত কৰিবলৈ পৰামৰ্শ দিয়া হৈছে যে চেক বুকসুবিধা যেনে তৃতীয় পক্ষৰ চেক, এটিএম সুবিধা, নেট বেঙ্কিং সুবিধা, লকাৰ সুবিধা, খুচুৰা ঋণ, ক্রেডিট কাৰ্ড আদিৰ দৰে সকলো বেঙ্কিং সুবিধা কোনো বৈষম্য অবিহনে দৃষ্টিহীনলোকক অৱশ্যেই আগবঢ়োৱা হয়। বেঙ্কবোৰে তেওঁলোকৰ শাখাবোৰক বিভিন্ন বেঙ্কিং সুবিধা প্ৰাপ্ত কৰাৰ বাবে দৃষ্টিহীনলোকক সকলো সম্ভৱ সহায় আগবঢ়াবলৈ পৰামৰ্শ দিব পাৰে।

আপোনাৰ বিশ্বস্ততাৰে

(প্ৰশান্ত চৰণ)

মুখ্য মহাপ্ৰৱন্ধক-ভাৰপ্ৰাপ্ত

উৎস: <https://www.rbi.org.in/Scripts/NotificationUser.aspx?Id=4226&Mode=0>

শীৰ্ষ

আই.বি.এ.

15. আই.বি.এ. মডেল গ্ৰাহক অধিকাৰ নীতি - 5 ফেব্ৰুৱাৰী 2015
16. বেংকত গ্ৰিভান্স নিষ্পত্তিৰ বাবে আই.বি.এ. আৰ্হি নীতি - 5 ফেব্ৰুৱাৰী 2015
17. কথা কোৱা এটিএমৰ প্ৰৱেশদ্বাৰত আই.বি.এ. পোষ্টাৰ প্ৰদৰ্শন কৰা হ'ব - 16 জানুৱাৰী 2014
18. অভিগম্য এটিএমৰ ওপৰত আই.বি.এ. মানদণ্ড - 27 ফেব্ৰুৱাৰী 2013
19. দৃষ্টিহীন লোকসকলক বেঙ্কিং সুবিধা প্ৰদান কৰা আই.বি.এ. নিৰ্দেশনা - 18 নৱেম্বৰ 2008

15. আই.বি.এ. মডেল গ্ৰাহক অধিকাৰ নীতি-5 ফেব্ৰুৱাৰী 2015

নম্বৰ চিআইআৰ/আৰবি/চিএছ/1292

ফেব্ৰুৱাৰী 5, 2015

সকলো বেংকৰ মুখ্য কাৰ্যবাহী

মৰমৰ ছাৰ/মেডাম,

মডেল গ্ৰাহক অধিকাৰ নীতি

আৰ.বি.আই.-য়ে নিম্নলিখিত পাঁচটা মৌলিক গ্ৰাহক অধিকাৰৰ সৈতে গ্ৰাহক অধিকাৰৰ এখন খচৰা প্ৰস্তুত কৰিছিল - (আই) ন্যায্য চিকিৎসাৰ অধিকাৰ (আই.আই.) স্বচ্ছতা আৰু সৎ লেনদেনৰ অধিকাৰ, (তৃতীয়) উপযুক্ততাৰ অধিকাৰ, (চতুৰ্থ) গোপনীয়তাৰ অধিকাৰ, (বনাম) অভিযোগ নিষ্পত্তিৰ অধিকাৰ আৰু

22 আগষ্ট 2014 তাৰিখে তেওঁলোকৰ ৱেবছাইটত ৰাজহুৱা মন্তব্যৰ বাবে প্ৰতিটো অধিকাৰৰ ব্যাখ্যামূলক টোকাৰ সৈতে ক্ষতিপূৰণ। আই.বি.এ.-য়ে খচৰাখনৰ ওপৰত ইয়াৰ সদস্য বেংকবোৰৰ পৰা প্ৰাপ্ত মতামতবোৰ একত্ৰিত কৰিছিল আৰু ২৬ ছেপ্টেম্বৰ ২০১৪ তাৰিখে পৰিচালনা সমিতিৰ বৈঠকৰ দ্বাৰা পৰীক্ষাৰ পিছত আৰ.বি.আই.লৈ প্ৰেৰণ কৰিছিল। বিভিন্ন অংশীদাৰৰ পৰা পোৱা মতামত অধ্যয়ন কৰাৰ পিছত, ভাৰতীয় ৰিজাৰ্ভ বেংকে আই.বি.এ. আৰু বি.চি.এছ.বি.আই.- ক এক **মডেল গ্ৰাহক অধিকাৰ নীতি প্ৰস্তুত কৰিবলৈ অনুৰোধ কৰিছিল, যিটো অন্যান্য বিষয়ৰ সৈতে সামঞ্জস্যপূৰ্ণ ভাৱে প্ৰাক্তন নিয়ামক নিৰ্দেশনানুসৰি।** সেই অনুসৰি, পৰিচালনা সমিতিৰ দ্বাৰা যথাযথভাৱে অনুমোদিত আৰ.বি.আই.-লৈ প্ৰস্তুত আৰু প্ৰেৰণ কৰা পাঁচটা মৌলিক গ্ৰাহক অধিকাৰ সামৰি খচৰা মডেল গ্ৰাহক অধিকাৰ নীতি।

এতিয়া, আৰ.বি.আই.-য়ে 27 জানুৱাৰী, 2015 তাৰিখৰ তেওঁলোকৰ যোগাযোগ ৰক্ষা কৰি আমাক খচৰাত কিছুমান পৰিৱৰ্তনৰ সৈতে মডেল পলিচী ডকুমেণ্টখন অনুমোদিত কৰাৰ পৰামৰ্শ দিছে আৰু আই.বি.এ.-ক সদস্য বেংকবোৰলৈ নথিখন প্ৰেৰণ কৰিবলৈ অনুৰোধ জনাইছে যিয়ে তেওঁলোকক অতি সোনকালে তেওঁলোকৰ নিজা বোৰ্ড অনুমোদিত নীতি প্ৰস্তুত কৰিবলৈ কৈছে কিন্তু 31 জুলাই, 2015-ৰ পিছত নহয়। আৰবিআইৰ পত্ৰৰ এটা প্ৰতিলিপি আৰু মডেল পলিচী ডকুমেণ্ট সংলগ্ন কৰা হৈছে।

বিষয়টো ২০১৫ চনৰ ৩১ জানুৱাৰীত অনুষ্ঠিত আইবিএ পৰিচালনা সমিতিৰ বৈঠকত ৰখা হৈছিল। সমিতিখনে আইবিএক ইয়াৰ সদস্য বেংকসমূহৰ মাজত আদৰ্শ গ্ৰাহক অধিকাৰ নীতি প্ৰচাৰ কৰাৰ বাবে অনুমোদন জনাইছিল।

আমি আপোনাক অনুগ্ৰহ কৰি আপোনাৰ নিজা বোৰ্ড অনুমোদিত গ্ৰাহক অধিকাৰ নীতি অতি সোনকালে প্ৰস্তুত কৰিবলৈ অনুৰোধ জনাইছো কিন্তু আৰ.বি.আই.-ক পৰামৰ্শ অধীনত 31 জুলাই, 2015-ৰ পিছত নহয়। আমি আপোনাক আপোনাৰ দ্বাৰা পৃষ্ঠপোষকতা কৰা আৰ.আৰ.বি.-ক একে ধৰণৰ বোৰ্ড অনুমোদিত গ্ৰাহক অধিকাৰ নীতি গ্ৰহণ কৰিবলৈ পৰামৰ্শ দিবলৈ অনুৰোধ জনাইছো/মডেল পলিচী ডকুমেণ্টখন আমাৰ ৱেবছাইটত www.iba.org.in আপলোড কৰা হৈছে [গ্ৰাহক যত্ন - মডেল পলিচী ডকুমেণ্টৰ শীৰ্ষকৰ অধীনত]।

আপোনাৰ বিশ্বস্ততাৰে,

কে উল্লিঞ্চন
উপ মুখ্য কাৰ্যবাহী

উৎস : <http://www.iba.org.in/ModelPolicy.asp>
<http://www.iba.org.in/Model%20Policy/No CIR RB CS 1292 dtd 05 02 15 Model Customer Rights%20Policy.pdf>

শীৰ্ষ

আই.বি.এ. মডেল গ্ৰাহক অধিকাৰ নীতি

গ্ৰাহক সুৰক্ষা হৈছে বিত্তীয় অন্তৰ্ভুক্তিৰ এক অবিচ্ছেদ্য দিশ। এনে সুৰক্ষা বৃদ্ধি কৰাৰ বাবে গৰুৱা অভিজ্ঞতা আৰু বিশ্বব্যাপী সৰ্বশ্ৰেষ্ঠ পদ্ধতিৰ ওপৰত আধাৰিত কৰি নিম্নলিখিত বিস্তৃত গ্ৰাহক অধিকাৰ নীতি প্ৰস্তুত কৰা হৈছে।

গ্ৰাহক অধিকাৰ নীতিয়ে ভাৰতীয় ৰিজাৰ্ভ বেঞ্চৰ দ্বাৰা নিয়ন্ত্ৰিত বেংকৰ গ্ৰাহকসকলৰ মৌলিক অধিকাৰ সন্নিবিষ্ট কৰে। ই গ্ৰাহকৰ অধিকাৰ আৰু বেঞ্চৰ দায়িত্ববোৰো বৰ্ণনা কৰে। আঁচনিখন বেঞ্চ বা ইয়াৰ এজেন্টসকলে আগবঢ়োৱা সকলো সামগ্ৰী আৰু সেৱাৰ ক্ষেত্ৰত প্ৰযোজ্য হয়, সেয়া কাউণ্টাৰত প্ৰদান কৰা হওঁক, ফোনযোগে, পোষ্টযোগে, ইণ্টাৰনেটত, ইণ্টাৰনেটত বা আন যিকোনো পদ্ধতিৰে।

1. ন্যায্য চিকিৎসাৰ অধিকাৰ

গ্ৰাহক আৰু বিত্তীয় সেৱা প্ৰদানকাৰী দুয়োৰে সৌজন্যৰ সৈতে ব্যৱহাৰ কৰাৰ অধিকাৰ আছে। বিত্তীয় সামগ্ৰী আগবঢ়োৱা আৰু প্ৰদান কৰোঁতে গ্ৰাহকক লিংগ, বয়স, ধৰ্ম, জাতি আৰু শাৰীৰিক সামৰ্থ্যৰ দৰে ভিত্তিত অন্যায়ভাৱে বৈষম্যমূলক ব্যৱহাৰ কৰা উচিত নহয়।

ওপৰোক্ত সোঁফালৰ অনুসৰণত, বেঞ্চে কৰিব -

- গ্ৰাহকৰ সৈতে সকলো লেনদেনত নিম্নতম মানদণ্ড নিৰ্ধাৰণ কৰি ভাল আৰু নিৰপেক্ষ বেকিং পদ্ধতিৰ প্ৰচাৰ কৰা;
- বেঞ্চ আৰু গ্ৰাহকৰ মাজত এক ন্যায্য আৰু ন্যায্যসঙ্গত সম্পৰ্ক গঢ়ি তোলা;
- গ্ৰাহকসকলক পৰ্যাপ্ত আৰু উপযুক্তভাৱে প্ৰশিক্ষণ বেঞ্চৰ কৰ্মচাৰীসকলক প্ৰশিক্ষণ দিয়ক;
- নিশ্চিত কৰিব যাতে কৰ্মচাৰীসকলে গ্ৰাহক আৰু তেওঁলোকৰ ব্যৱসায়ত তৎক্ষণাত আৰু নম্ৰতাৰে উপস্থিত থাকে;
- সকলো গ্ৰাহকৰ সৈতে নিৰপেক্ষ ব্যৱহাৰ কৰক আৰু লিংগ, বয়স, ধৰ্ম, জাতি, সাক্ষৰতা, অৰ্থনৈতিক স্থিতি শাৰীৰিক সামৰ্থ্য আদিৰ দৰে ভিত্তিত কোনো গ্ৰাহকৰ বিৰুদ্ধে বৈষম্য নকৰিব। অৱশ্যে, বেঞ্চৰ বিশেষ আঁচনি বা সামগ্ৰী থাকিব পাৰে যিবোৰ বিশেষভাৱে লক্ষ্য বজাৰ গোটৰ সদস্যসকলৰ বাবে প্ৰস্তুত কৰা হয় বা গ্ৰাহকৰ পাৰ্থক্যৰ বাবে সুৰক্ষিত, বাণিজ্যিকভাৱে গ্ৰহণযোগ্য অৰ্থনৈতিক যুক্তি ব্যৱহাৰ কৰিব পাৰে। মহিলা বা পিছপৰা শ্ৰেণীৰ দৰে এক ইতিবাচক পদক্ষেপৰ অংশ হিচাপে বেঞ্চৰ আঁচনি বা সামগ্ৰীও থাকিব পাৰে। এনে আঁচনি / সামগ্ৰীবোৰ অন্যায় বৈষম্যৰ সমান নহ'ব। এনে বিশেষ আঁচনি বা চৰ্তাৱলীৰ যৌক্তিকতা বেঞ্চে য'ত প্ৰয়োজন হয় বৰ্ণনা কৰিব;
- সকলো সামগ্ৰী আৰু সেৱা আগবঢ়োৱাৰ সময়ত ওপৰোক্ত নীতিটো প্ৰয়োগ কৰাটো নিশ্চিত কৰিব;
- নিশ্চিত কৰিব যে আগবঢ়োৱা সামগ্ৰী আৰু সেৱাবোৰ প্ৰাসংগিক আইন আৰু নিয়মাবলী অনুসৰি হয়;

যদিও তেওঁলোকৰ গ্ৰাহকসকলক অসুবিধামুক্ত আৰু নিৰপেক্ষ আচৰণ প্ৰদান কৰাটো বেঞ্চৰ প্ৰচেষ্টা হ'ব, বেঞ্চে তেওঁলোকৰ গ্ৰাহকসকলে বেঞ্চৰ সৈতে তেওঁলোকৰ লেনদেনত নম্ৰতা আৰু সততাৰে আচৰণ কৰিব বুলি আশা কৰিব।

বেঙ্কাৰ আভ্যন্তৰীণ অভিযোগ প্ৰণালীৰ অধীনত তেওঁলোকৰ সকলো প্ৰতিকাৰ শেষ কৰাৰ পিছত তেওঁলোকৰ গ্ৰাহকসকলক বেঙ্কাৰ আভ্যন্তৰীণ অভিযোগ নিষ্পত্তি যন্ত্ৰৰ কাষ চাপিবলৈ আৰু বৈকল্পিক মঞ্চৰ কাষ চাপিবলৈ উৎসাহিত কৰাটো বেঙ্কাৰ প্ৰয়াস হ'ব।

2. স্বচ্ছতাৰ অধিকাৰ, নিৰপেক্ষ আৰু সৎ লেনদেন

বিত্তীয় সেৱা প্ৰদানকাৰীয়ে ই ফ্ৰেম কৰা চুক্তি বা চুক্তিবোৰ স্বচ্ছ, সহজে বুজি পোৱা আৰু সাধাৰণ ব্যক্তিক ভালদৰে জনোৱা নিশ্চিত কৰিবলৈ সকলো প্ৰচেষ্টা কৰা উচিত। সামগ্ৰীৰ মূল্য, সম্পৰ্কিত বিপদাশংকা, সামগ্ৰীৰ জীৱন চক্ৰৰ ওপৰত ব্যৱহাৰ নিয়ন্ত্ৰণ কৰা চৰ্তাৱলী আৰু নিয়মাৱলী আৰু গ্ৰাহক আৰু বিত্তীয় সেৱা প্ৰদানকাৰীৰ দায়িত্বস্পষ্টভাৱে প্ৰকাশ কৰিব লাগে। গ্ৰাহকজন অন্যায় ব্যৱসায় বা বিপণন পদ্ধতি, বলপূৰ্বক চুক্তিগত চৰ্তাৱলী বা বিভ্ৰান্তিকৰ প্ৰতিনিধিত্বৰ অধীন হ'ব নালাগে। তেওঁলোকৰ সম্পৰ্কৰ সময়ছোৱাত, বিত্তীয় সেৱা প্ৰদানকাৰীয়ে গ্ৰাহকক শাৰীৰিক ক্ষতিৰ ভাৱুকি দিব নোৱাৰে, অথবা প্ৰভাৱ পেলাব নোৱাৰে, বা স্পষ্ট হাৰাশাস্তিত লিপ্ত হ'ব নোৱাৰে।

ওপৰোক্ত সোঁফালৰ অনুসৰণত, বেঙ্কা কৰিব -

- i) সম্পূৰ্ণ স্বচ্ছতা নিশ্চিত কৰিব যাতে গ্ৰাহকে বেঙ্কাৰ পৰা যুক্তিসংগতভাৱে / নিৰপেক্ষভাৱে কি আশা কৰিব পাৰে সেই বিষয়ে ভালদৰে বুজি ব পাৰে;
- ii) নিশ্চিত কৰিব যে গ্ৰাহকৰ সৈতে বেঙ্কাৰ লেনদেন ইকুইটি, অখণ্ডতা আৰু স্বচ্ছতাৰ নৈতিক নীতিৰ ওপৰত নিৰ্ভৰ কৰে;
- iii) গ্ৰাহকসকলক ইয়াৰ সামগ্ৰী আৰু সেৱা, চৰ্তাৱলী আৰু নিয়মাৱলী, আৰু সৰল আৰু সহজে বুজিব পৰা ভাষাত সূতৰ হাৰ / সেৱা মাচুল, আৰু পৰ্যাপ্ত তথ্যপ্ৰদান কৰিব যাতে গ্ৰাহকে সামগ্ৰীৰ এক উপযুক্ত আৰু অৱগত বাছনি কৰিব বুলি যুক্তিসংগতভাৱে আশা কৰিব পাৰি;
- iv) নিশ্চিত কৰিব যাতে সকলো চৰ্তাৱলী আৰু নিয়মাৱলী নিৰপেক্ষ হয় আৰু সংশ্লিষ্ট অধিকাৰ, দায়বদ্ধতা আৰু দায়বদ্ধতাস্পষ্টভাৱে আৰু যিমান দূৰ সম্ভৱ সৰল আৰু সৰল ভাষাত নিৰ্ধাৰণ কৰক;
- v) সামগ্ৰীৰ সৈতে সম্পৰ্কিত মুখ্য বিপদাশংকাৰ লগতে গ্ৰাহকজনৰ বাবে বিশেষভাৱে ক্ষতিগ্ৰস্ত হ'ব পৰা যিকোনো সুবিধাৰ বিষয়ে জনাব। সামগ্ৰী বা সেৱাৰ সৈতে সম্পৰ্কিত আটাইতকৈ গুৰুত্বপূৰ্ণ চৰ্তাৱলী আৰু নিয়মাৱলী (এম.আই.টি.চি.) সামগ্ৰীটো আগবঢ়োৱাৰ সময়ত গ্ৰাহকৰ দৃষ্টিগোচৰ কৰা হ'ব। সাধাৰণতে, এইটো নিশ্চিত কৰা হ'ব যে এনে চৰ্তাৱলীয়ে গ্ৰাহকৰ ভৱিষ্যতপছন্দত বাধা নিদিয়।
- vi) শাখা বা ৱেবছাইটত জাননী বোৰ্ডত বা হেল্প-লাইন বা হেল্প-ডেস্কৰ জৰিয়তে আৰু য'ত উপযুক্ত হয় গ্ৰাহকক পোনপটীয়াকৈ অৱগত কৰা হ'ব, সূতৰ হাৰ, মাচুল আৰু মাচুলৰ বিষয়ে তথ্য প্ৰদান কৰিব;
- vii) তেওঁলোকৰ ৱেবছাইটত শুদ্ধ অনুসূচী প্ৰদৰ্শন কৰক আৰু ইয়াৰ এটা প্ৰতিলিপি গ্ৰাহকৰ পৰ্যবেক্ষণৰ বাবে প্ৰতিটো শাখাত উপলব্ধ কৰা হ'ব। লগতে ইয়াৰ শাখাবোৰত শাখাত শুদ্ধ অনুসূচীৰ উপলব্ধতাৰ বিষয়ে এখন জাননী প্ৰদৰ্শন কৰা হ'ব;
-) গ্ৰাহকে বাছনি কৰা সামগ্ৰী আৰু সেৱাবোৰৰ বাবে প্ৰযোজ্য সকলো মাচুল, যদি থাকে, তেওঁলোকৰ শুদ্ধ অনুসূচীত বিৱৰণ দিয়ক;

নৱম) সংশোধিত চৰ্তাৱলী আৰু নিয়মাৱলী কাৰ্য্যকৰী হোৱাৰ কমেও এমাহ আগতে গ্ৰাহকে সন্মত হোৱা অনুসৰি এখন পত্ৰ বা একাউণ্ট, এছ.এম.এছ বা ইমেইলৰ জৰিয়তে চৰ্তাৱলী আৰু নিয়মাৱলীৰ যিকোনো পৰিৱৰ্তনৰ বিষয়ে গ্ৰাহকক অৱগত কৰিব;

ক) এমাহৰ জাননী দিয়াৰ পিছত হে এনে পৰিৱৰ্তন বোৰ সম্ভাৱ্য প্ৰভাৱৰ সৈতে কৰা টো নিশ্চিত কৰিব। যদি বেঙ্কে গ্ৰাহকৰ বাবে অনুকূল এনে জাননী নিদিয়াকৈ কোনো পৰিৱৰ্তন কৰিছে, ই এনে পৰিৱৰ্তনৰ 30 দিনৰ ভিতৰত পৰিৱৰ্তনটো অৱগত কৰিব। যদি পৰিৱৰ্তনটো গ্ৰাহকৰ বাবে বিৰূপ হয়, নিম্নতম 30 দিনৰ আগতীয়া জাননী প্ৰদান কৰা হ'ব আৰু গ্ৰাহকক বিকল্প প্ৰদান কৰা হ'ব পাৰে, একাউণ্টটো বন্ধ কৰিবলৈ বা এনে জাননীৰ 60 দিনৰ ভিতৰত সংশোধিত মাচুল বা সূত পৰিশোধ নকৰাকৈ আন যিকোনো যোগ্য একাউণ্টলৈ সলনি কৰিবলৈ;

ছি) গ্ৰাহকে বাছনি কৰা সামগ্ৰী / সেৱাসমূহ নিয়ন্ত্ৰণ কৰা যিকোনো চৰ্তাৱলী আৰু নিয়মাৱলী পালন নকৰিলে / উলংঘা কৰাৰ ক্ষেত্ৰত উপলব্ধ জৰিমনাবোৰৰ বিষয়ে তথ্য প্ৰদান কৰক;

জীয়াই) জমা, চেক সংগ্ৰহ, অভিযোগ নিষ্পত্তি, ক্ষতিপূৰণ আৰু প্ৰাপ্য ধন সংগ্ৰহ আৰু সুৰক্ষা পুনৰ্দখলৰ ওপৰত বেঙ্কৰ নীতিসমূহ ৰাজহুৱা ডমেইনত প্ৰদৰ্শন কৰা;

তৃতীয়) গ্ৰাহকসকলক সম্পূৰ্ণ, সঠিক আৰু সততাৰে প্ৰাসংগিক তথ্য প্ৰদান কৰাৰ বাবে নিৰ্দিষ্ট সামগ্ৰী এটাত লেনদেন কৰা কৰ্মচাৰীসকলক সঠিকভাৱে প্ৰশিক্ষণ দিয়াটো নিশ্চিত কৰিবলৈ সকলো প্ৰচেষ্টা কৰক;

দ্বাদশ) সামগ্ৰী / সেৱা এটা প্ৰাপ্ত কৰাৰ বাবে দাখিল কৰা আবেদনগ্ৰহণ / গ্ৰহণ নকৰাৰ বিষয়ে বেঙ্কে সিদ্ধান্ত লোৱা অনুসৰি এক যুক্তিসংগত সময়ৰ ভিতৰত আবেদনকাৰীক যোগাযোগ কৰা টো নিশ্চিত কৰিব আৰু আবেদন গ্ৰহণ নকৰাৰ/ অস্বীকাৰ নকৰাৰ কাৰণবোৰ লিখিতভাৱে জনাব। এনে ম্যাদ বেঙ্কৰ ৱেবছাইটত আৰু নিৰ্দিষ্ট সামগ্ৰী বা সেৱাৰ প্ৰয়োগৰ ক্ষেত্ৰতো জাননী দিয়া হ'ব

ষোড়শ) ইয়াৰ বিষয়ে তথ্য স্পষ্টভাৱে যোগাযোগ কৰক -

- নিৰ্দিষ্ট সামগ্ৰী বন্ধ কৰা,
- তেওঁলোকৰ কাৰ্যালয়ৰ স্থানান্তৰ
- কামৰ সময়ৰ পৰিৱৰ্তন
- টেলিফোন নম্বৰৰ পৰিৱৰ্তন
- যিকোনো কাৰ্যালয় বা শাখা বন্ধ কৰা

- কমেও 30 দিনৰ আগতীয়া জাননীৰ সৈতে। লগতে নিশ্চিত কৰে যে তথ্য প্ৰকাশ হৈছে সামগ্ৰী / সম্পৰ্কৰ জীৱন-চক্ৰৰ জৰিয়তে এক চলিত প্ৰক্ৰিয়া আৰু সেইবোৰে নিষ্ঠাৰে অনুসৰণ কৰিব। সকলো পৰিৱৰ্তনৰ বিষয়ে তথ্য গ্ৰাহকক আগতীয়াকৈ জনোৱা নিশ্চিত কৰিবলৈ ৱেব-ছাইটকে ধৰি যোগাযোগৰ সকলো সম্ভৱ চেনেল ব্যৱহাৰ কৰা নিশ্চিত কৰিব;

ষোড়শ) গ্ৰাহকে সন্দেহ কৰা, আৱিষ্কাৰ কৰা বা সন্মুখীন হোৱা যিকোনো গুৰুত্বপূৰ্ণ ঘটনাৰ প্ৰতিবেদন দিয়াৰ প্ৰয়োজনীয়তা সহ আইন আৰু/বা বেঙ্কিং নিয়মাৱলীত সন্নিবিষ্ট অধিকাৰ আৰু দায়বদ্ধতাৰ সামগ্ৰী বিক্ৰী কৰাৰ সময়ত গ্ৰাহকক পৰামৰ্শ দিয়ক;

ষোড়শ) গ্ৰাহকৰ কৰ্মচাৰীসকলে সামগ্ৰী বা সেৱা এটা প্ৰাপ্ত কৰাৰ বাবে গ্ৰাহকৰ ওচৰলৈ গ'লে সামগ্ৰী / সেৱাসম্পৰ্কীয় সকলো প্ৰাসংগিক তথ্য প্ৰদান কৰিব আৰু লগতে গ্ৰাহকক অৱগত সিদ্ধান্ত ল'বলৈ সক্ষম কৰাৰ লক্ষ্যৰে বজাৰত উপলব্ধ একে ধৰণৰ সামগ্ৰীৰ তথ্যগত সম্পদৰ নিৰ্দেশনা প্ৰদান কৰিব;

xviii) গ্ৰাহকক যুক্তিসংগত বা চুক্তিবদ্ধ আগতীয়া জাননী নিদিয়াকৈ গ্ৰাহকৰ সম্পৰ্ক সমাপ্ত নকৰিব;

viii) গ্ৰাহকক তেওঁৰ একাউন্ট, বিত্তীয় সম্পৰ্ক পৰিচালনা কৰাৰ বাবে সকলো উপলব্ধ উপায়েৰে সহায় কৰিব যেনে একাউন্ট বিবৃতি/পাছবুক, সতৰ্কবাণী, সামগ্ৰীৰ প্ৰদৰ্শনৰ বিষয়ে সময়মতে তথ্য, ম্যাদী জমা পৰিপক্কতা ইত্যাদি;

ix) নিশ্চিত কৰিব যাতে সকলো বিপণন আৰু প্ৰচাৰমূলক সামগ্ৰী স্পষ্ট হয় আৰু বিভ্ৰান্তিকৰ নহয়;

x) গ্ৰাহকক শাৰীৰিক ক্ষতিৰ ভাবুকি নিদিব, প্ৰভাৱ পেলাব বা এনে আচৰণত লিপ্ত নহ'ব যাক যুক্তিসংগতভাৱে অবাঞ্ছিত হাৰাশাস্তি বুলি গণ্য কৰা হ'ব। কেৱল স্বাভাৱিক উপযুক্ত ব্যৱসায়িক পদ্ধতিবোৰ পালন কৰাটো নিশ্চিত কৰিব।

) নিশ্চিত কৰিব যাতে সামগ্ৰী/সেৱা আৰু ইয়াৰ গাঁথনিৰ ওপৰত মাচুল আৰু মাচুল গ্ৰাহকৰ বাবে অযৌক্তিক নহয়

3. উপযুক্ততাৰ অধিকাৰ

আগবঢ়োৱা সামগ্ৰীবোৰ গ্ৰাহকৰ প্ৰয়োজনীয়তাৰ বাবে উপযুক্ত হ'ব লাগে আৰু গ্ৰাহকৰ বিত্তীয় পৰিস্থিতি আৰু বুজাবুজিৰ মূল্যাঙ্কনৰ ওপৰত আধাৰিত কৰি।

ওপৰোক্ত সোঁফালৰ অনুসৰণত, বেঙ্কে কৰিব -

i) নিশ্চিত কৰিব যে বিক্ৰীৰ আগতে গ্ৰাহকসকলৰ বাবে সামগ্ৰীৰ উপযুক্ততা মূল্যাঙ্কন কৰাৰ বাবে ইয়াৰ এখন বোৰ্ড অনুমোদিত নীতি আছে;

ii) বিক্ৰী কৰা বা আগবঢ়োৱা সামগ্ৰী বা সেৱা গ্ৰাহকৰ প্ৰয়োজনীয়তাৰ বাবে উপযুক্ত আৰু ইয়াৰ দ্বাৰা কৰা মূল্যাঙ্কনৰ ওপৰত আধাৰিত কৰি গ্ৰাহকৰ বিত্তীয় স্থিতি আৰু বুজাবুজিৰ বাবে অনুপযুক্ত নহয় বুলি নিশ্চিত কৰিবলৈ চেষ্টা কৰক। এনে মূল্যায়ন ইয়াৰ ৰেকৰ্ডত সঠিকভাৱে নথিভুক্ত কৰা হ'ব

iii) তৃতীয় পক্ষৰ সামগ্ৰীবিলাক কেৱল তেতিয়াহে বিক্ৰী কৰিব যদি ইয়াক এনে কৰিবলৈ কৰ্তৃত্ব দিয়া হয়, তৃতীয় পক্ষৰ বিত্তীয় সামগ্ৰীৰ বিপণন আৰু বিতৰণৰ বাবে বোৰ্ড অনুমোদিত নীতি প্ৰস্তুত কৰাৰ পিছত;

iv) বেঙ্কৰ পৰা প্ৰাপ্ত যিকোনো সেৱাৰ বাবে গ্ৰাহক এজনক কোনো তৃতীয় পক্ষৰ সামগ্ৰী ৰখাৰ বাবে বাধ্য নকৰিব;

v) নিশ্চিত কৰিব যে বিক্ৰী কৰা সামগ্ৰী বা সেৱা আগবঢ়োৱা হৈছে, তৃতীয় পক্ষৰ সামগ্ৰীসহ, বহিমুখী নিয়ম আৰু নিয়মানুসৰি;

vi) গ্ৰাহকক সামগ্ৰীৰ উপযুক্ততা নিৰ্ধাৰণ কৰিবলৈ বেঙ্কে বিচৰা সকলো প্ৰাসংগিক আৰু যুক্তিসংগত তথ্য তৎক্ষণাত আৰু সততাৰে প্ৰদান কৰাৰ দায়িত্বৰ বিষয়ে গ্ৰাহকক জনাব।

4. গোপনীয়তাৰ অধিকাৰ

গ্ৰাহকৰ ব্যক্তিগত তথ্য গোপনীয় ৰাখিব লাগে যদিহে তেওঁলোকে বিত্তীয় সেৱা প্ৰদানকাৰীক নিৰ্দিষ্ট সন্মতি প্ৰদান নকৰে বা আইনৰ অধীনত এনে তথ্য প্ৰদান কৰিব নালাগে বা ইয়াক এক বাধ্যতামূলক ব্যৱসায়িক উদ্দেশ্যৰ বাবে প্ৰদান কৰা হয় (উদাহৰণ স্বৰূপে, তথ্য কোম্পানীবোৰক ক্রেডিট কৰিবলৈ)। গ্ৰাহকক সম্ভাৱ্য বাধ্যতামূলক ব্যৱসায়িক উদ্দেশ্যৰ বিষয়ে আগতীয়াকৈ অৱগত কৰিব লাগে। গ্ৰাহকসকলৰ সকলো ধৰণৰ যোগাযোগ, ইলেক্ট্ৰনিক বা অন্য থাকোতে সুৰক্ষা দিয়াৰ অধিকাৰ আছে, যি তেওঁলোকৰ গোপনীয়তা উলংঘা কৰে।

ওপৰোক্ত সোঁফালৰ অনুসৰণত, বেঙ্কে কৰিব -

আই) গ্ৰাহকৰ ব্যক্তিগত তথ্যক ব্যক্তিগত আৰু গোপনীয় বুলি গণ্য কৰক (আনকি গ্ৰাহকে আমাৰ সৈতে বেঙ্কিং নকৰিলেও), আৰু সাধাৰণ নিয়ম হিচাপে, এনে তথ্য ইয়াৰ সহায়ক / সহযোগী, চুক্তি প্ৰতিষ্ঠান আদিকে ধৰি আন কোনো ব্যক্তি/প্ৰতিষ্ঠানক কোনো উদ্দেশ্যৰ বাবে প্ৰকাশ নকৰিব যেতিয়ালৈকে:

- a. গ্ৰাহকে এনে প্ৰকাশক স্পষ্টভাৱে লিখিতভাৱে কৰ্তৃত্ব প্ৰদান কৰিছে
- b. প্ৰকাশ আইন / নিয়ন্ত্ৰণৰ দ্বাৰা বাধ্য হয়;
- c. বেঙ্কৰ জনসাধাৰণৰ প্ৰতি কৰ্তব্য আছে অৰ্থাৎ ৰাজহুৱা স্বার্থত প্ৰকাশ কৰা
- d. বেঙ্কে প্ৰকাশৰ জৰিয়তে ইয়াৰ স্বার্থ সুৰক্ষিত কৰিব লাগিব
- e. এইটো এটা নিয়ন্ত্ৰকভাৱে বাধ্যতামূলক ব্যৱসায়িক উদ্দেশ্যৰ বাবে যেনে ক্রেডিট তথ্য কোম্পানী বা ঋণ সংগ্ৰহ সংস্থাবোৰক ডিফল্ট প্ৰকাশ কৰা

আই.আই.) নিশ্চিত কৰক যে এনে সম্ভাৱ্য বাধ্যতামূলক প্ৰকাশবোৰ গ্ৰাহকক লিখিতভাৱে তৎক্ষণাত জনোৱা হ'ব

তৃতীয়) গ্ৰাহকে বিশেষভাৱে কৰ্তৃত্ব প্ৰদান নকৰিলে গ্ৰাহকৰ ব্যক্তিগত তথ্য বিপণনৰ উদ্দেশ্যে ব্যৱহাৰ বা ভাগ-বতৰা নকৰিব;

চতুৰ্থ) গ্ৰাহকৰ সৈতে যোগাযোগ কৰোঁতে ভাৰতীয় টেলিকম নিয়ামক কৰ্তৃপক্ষই জাৰী কৰা টেলিকম বাণিজ্যিক যোগাযোগ গ্ৰাহক পছন্দ নিয়মাৱলী, 2010 (ৰাষ্ট্ৰীয় গ্ৰাহক পছন্দ পঞ্জীয়ন) পালন কৰিব লাগিব।

5. অভিযোগ নিষ্পত্তি আৰু ক্ষতিপূৰণৰ অধিকাৰ

গ্ৰাহকৰ আগবঢ়োৱা সামগ্ৰীৰ বাবে বিত্তীয় সেৱা প্ৰদানকাৰীক দায়বদ্ধ কৰাৰ আৰু যিকোনো বৈধ অভিযোগ পুনৰ পৰিষ্কাৰ কৰাৰ এক স্পষ্ট আৰু সহজ উপায় থকাৰ অধিকাৰ আছে। প্ৰদানকাৰীয়ে ইয়াৰ তৃতীয় পক্ষৰ সামগ্ৰীবিক্ৰীৰ পৰা উদ্ভৱ হোৱা অভিযোগৰ নিষ্পত্তিৰ সুবিধা ও দিব লাগে। বিত্তীয় সেৱা প্ৰদানকাৰীয়ে ভুল, আচৰণত ত্ৰুটি, লগতে প্ৰদৰ্শন নকৰা বা প্ৰদৰ্শনত বিলম্বৰ বাবে ইয়াৰ আঁচনি খন জনাব লাগিব, সেয়া প্ৰদানকাৰীৰ দ্বাৰা হওক বা অন্য থাকোক। এনে ঘটনা সংঘটিত হ'লে আঁচনিখনে গ্ৰাহকৰ অধিকাৰ আৰু কৰ্তব্য নিৰ্ধাৰণ কৰিব লাগিব।

ওপৰোক্ত সোঁফালৰ অনুসৰণত, বেঙ্কে কৰিব -

আই) ভুল হোৱা সকলো বস্তুৰ সৈতে সহানুভূতিশীল আৰু দ্ৰুততাৰে মোকাবিলা কৰা;

- ii) ভুলবোৰ তৎক্ষণাত্ শুদ্ধ কৰক;
- iii) ভুলকৈ আৰু ভুলকৈ প্ৰয়োগ কৰা যিকোনো মাচুল বাতিল কৰক;
- iv) গ্ৰাহকৰ ভুলৰ বাবে গ্ৰাহকে হোৱা যিকোনো প্ৰত্যক্ষ বিত্তীয় ক্ষতিৰ বাবে ক্ষতিপূৰণ দিব।

বেঙ্কেও কৰিব -

- i) গ্ৰাহকৰ বাবে উপলব্ধ অভিযোগ নিষ্পত্তি প্ৰক্ৰিয়াসহ ইয়াৰ গ্ৰাহক অভিযোগ নিষ্পত্তি নীতি ৰাজহুৱা ক্ষেত্ৰত ৰাখিব;
- v) নিৰ্ধাৰিত সময়ৰ ভিতৰত আৰু চুক্তিৰ সন্মত চৰ্তাৱলী অনুসৰি গ্ৰাহকৰ লেনদেন পৰিচালনা/ নিষ্পত্তি কৰাত বিলম্ব / ত্ৰুটিৰ বাবে ক্ষতিপূৰণ আঁচনি ৰাজহুৱা ক্ষেত্ৰত ৰাখক;
- vi) এক শক্তিশালী আৰু প্ৰতিক্ৰিয়াশীল অভিযোগ নিষ্পত্তি প্ৰক্ৰিয়া নিশ্চিত কৰিব আৰু গ্ৰাহকৰ দ্বাৰা যোগাযোগ কৰিব লগা অভিযোগ নিষ্পত্তি কৰ্তৃপক্ষক স্পষ্টভাৱে সূচিত কৰিব;
- vii) অভিযোগ নিষ্পত্তি প্ৰণালী গ্ৰাহকসকলৰ বাবে সহজে উপলব্ধ কৰা;
- viii) গ্ৰাহকক কেনেদৰে অভিযোগ কৰিব লাগে, কাৰ ওচৰত এনে অভিযোগ কৰিব লাগে, কেতিয়া উত্তৰ আশা কৰিব লাগে আৰু যদি গ্ৰাহক ফলাফলত সন্তুষ্ট নহয় তেন্তে কি কৰিব লাগে সেই বিষয়ে পৰামৰ্শ দিয়ক;
- ix) অভিযোগ নিষ্পত্তি কৰ্তৃপক্ষ / নোডেল বিষয়াৰ নাম, ঠিকনা আৰু যোগাযোগৰ বিৱৰণ প্ৰদৰ্শন কৰক। অভিযোগৰ সমাধানৰ সময় সীমা সকলো সেৱা বিতৰণ স্থানত স্পষ্টভাৱে প্ৰদৰ্শিত / উপলব্ধ হ'ব;
- x) অভিযোগটো পূৰ্ব নিৰ্ধাৰিত সময়ৰ ভিতৰত পুনৰ পৰিধান নকৰিলে বেঙ্কিং লোকপালৰ ওচৰত তেওঁৰ অভিযোগ বৃদ্ধি কৰাৰ বিকল্পৰ বিষয়ে অভিযোগকাৰীক অৱগত কৰিব;
- xi) বেঙ্কিং লোকপাল আঁচনিৰ বিষয়ে ৰাজহুৱা ক্ষেত্ৰত তথ্য ৰাখক;
- xii) গ্ৰাহকৰ সম্পৰ্কত প্ৰদৰ্শনে বেঙ্কিং লোকপালৰ নাম আৰু যোগাযোগৰ বিৱৰণ পইণ্ট কৰে যাৰ অধিকাৰক্ষেত্ৰত বেঙ্কৰ শাখা টো পৰে।

লগতে, বেঙ্কে কৰিব -

- i) তিনিটা কৰ্মদিনৰ ভিতৰত সকলো আনুষ্ঠানিক অভিযোগ স্বীকাৰ কৰক (ইলেক্ট্ৰনিক উপায়েৰে দাখিল কৰা অভিযোগসহ) আৰু ইয়াক এক যুক্তিসংগত ম্যাদৰ ভিতৰত সমাধান কৰিবলৈ কাম কৰক, 30 দিনৰ অধিক নহয় (অভিযোগ নিষ্পত্তিৰ বাবে দায়বদ্ধ সৰ্বোচ্চ পদবীৰ আভ্যন্তৰীণ বিষয়াৰ দ্বাৰা অভিযোগবৃদ্ধি আৰু পৰীক্ষাৰ সময় সহ)। গ্ৰাহকৰ পৰা বিচৰা সকলো প্ৰয়োজনীয় তথ্য প্ৰাপ্ত হোৱাৰ পিছত 30 দিনৰ ম্যাদ গণনা কৰা হ'ব;
- ii) যদি গ্ৰাহক কোনো বিবাদৰ সমাধানত সন্তুষ্ট নহয়, বা বিবাদ নিয়ন্ত্ৰণ প্ৰক্ৰিয়াৰ ফলাফলৰ সৈতে সন্তুষ্ট নহয় তেনেহ'লে অভিযোগ এটা সমাধানৰ বাবে পীড়িত গ্ৰাহকসকলক বেঙ্কিং লোকপাল আঁচনিৰ বিৱৰণ প্ৰদান কৰিব;

ইয়াৰ উপৰিও, বেঙ্কে স্পষ্টভাৱে বৰ্ণনা কৰিব, গ্ৰাহকৰ সম্পৰ্ক স্থাপন কৰাৰ সময়ত, লোকচানৰ দায়বদ্ধতা, লগতে সকলো পক্ষৰ অধিকাৰ আৰু দায়বদ্ধতা, যদি সামগ্ৰীবোৰে নিৰ্দিষ্টতা অনুসৰি প্ৰদৰ্শন নকৰে বা ভুল হৈ থাকে। অৱশ্যে, বেঙ্কে ইয়াৰ যুক্তিসংগত নিয়ন্ত্ৰণৰ বাহিৰত থকা বাহ্যিক পৰিস্থিতিৰ ফলত হোৱা যিকোনো লোকচানৰ বাবে দায়বদ্ধ নহ'ব (যেনে বজাৰৰ পৰিৱৰ্তন, বজাৰৰ চলকৰ বাবে সামগ্ৰীৰ প্ৰদৰ্শন ইত্যাদি)। খ) গ্ৰাহকক পলম নকৰাকৈ ঘূৰাই দিয়া টো নিশ্চিত কৰক আৰু যদি এইটো হয় তেন্তে ডিমাৰ কৰক

কোনো বিতৰ্কিত লেনদেনৰ বিষয়ে গ্ৰাহকক যুক্তিসংগত সন্দেহৰ বাহিৰে দেখুৱাব নোৱাৰি
(সূত/মাচুলৰ সৈতে)

উৎস:

<http://www.iba.org.in/Model%20Policy/Model Customer Rights Policy Amended Fin আল ২৭ ১ 15.pdf>

শীৰ্ষ

16. বেঙ্কাবোৰত অভিযোগ নিষ্পত্তিৰ বাবে আই.বি.এ. আৰ্হি নীতি-5 ফেব্ৰুৱাৰী 2015

1. পৰিচয়

প্ৰতিযোগিতামূলক বেঙ্কিংৰ বৰ্তমান পৰিস্থিতিত, গ্ৰাহক সেৱাত উৎকৃষ্টতা হৈছে নিৰন্তৰ ব্যৱসায়বিকাশৰ বাবে আটাইতকৈ গুৰুত্বপূৰ্ণ সঁজুলি। গ্ৰাহকৰ অভিযোগযিকোনো কৰ্পোৰেট সংস্থাৰ ব্যৱসায়িক জীৱনৰ অংশ। বেংকৰ বাবে এইটো বেছি কাৰণ বেংকবোৰ সেৱা সংগঠন। সেৱা সংগঠন হিচাপে, গ্ৰাহক সেৱা আৰু গ্ৰাহকৰ সন্তুষ্টি যিকোনো বেঙ্কৰ মুখ্য চিন্তা হ'ব লাগে। বেঙ্কে বিশ্বাস কৰে যে কেৱল নতুন গ্ৰাহকক আকৰ্ষিত কৰাৰ বাবেই নহয়, লগতে বিদ্যমান সেৱাবোৰ ধৰি ৰখাৰ বাবেও তৎক্ষণাত আৰু দক্ষ সেৱা প্ৰদান কৰাটো অত্যাৱশ্যকীয়। এই আঁচনি দস্তাবেজৰ উদ্দেশ্য হৈছে সঠিক সেৱা প্ৰদান আৰু সমীক্ষা প্ৰণালীৰ জৰিয়তে গ্ৰাহকৰ অভিযোগ আৰু অভিযোগৰ উদাহৰণ হ্ৰাস কৰা আৰু গ্ৰাহকৰ অভিযোগ আৰু অভিযোগৰ তৎক্ষণাত নিষ্পত্তি নিশ্চিত কৰা। পৰ্যালোচনা প্ৰণালীয়ে সামগ্ৰীৰ বৈশিষ্ট্য আৰু সেৱা প্ৰদানৰ ত্ৰুটিবোৰ চিনাক্ত কৰাত সহায় কৰিব লাগে। গ্ৰাহকৰ অসন্তুষ্টিয়ে বেঙ্কৰ নাম আৰু প্ৰতিচ্ছবি নষ্ট কৰিব। অভিযোগ নিষ্পত্তিৰ ওপৰত বেঙ্কৰ নীতিয়ে নিম্নলিখিত নীতিবোৰ অনুসৰণ কৰে।

- গ্ৰাহকসকলক সকলো সময়তে উচিত ব্যৱহাৰ কৰা হয়
- গ্ৰাহকসকলে উত্থাপন কৰা অভিযোগবোৰ সৌজন্য আৰু সময়মতে মোকাবিলা কৰা হয়
- গ্ৰাহকসকলক সংগঠনৰ ভিতৰত তেওঁলোকৰ অভিযোগ/অভিযোগ বৃদ্ধি কৰাৰ পথ আৰু বিকল্প প্ৰতিকাৰৰ অধিকাৰৰ বিষয়ে সম্পূৰ্ণভাৱে অৱগত কৰা হয়, যদি তেওঁলোকে তেওঁলোকৰ অভিযোগৰ প্ৰতি বেঙ্কৰ সঁহাৰিত সম্পূৰ্ণসন্তুষ্ট নহয়।
- বেঙ্কে সকলো অভিযোগ দক্ষতাৰে আৰু নিৰপেক্ষভাৱে ব্যৱহাৰ কৰিব কিয়নো সেইবোৰে বেঙ্কৰ সুনাম আৰু ব্যৱসায় ক্ষতিগ্ৰস্ত কৰিব পাৰে যদি অন্যথা পৰিচালনা কৰা হয়।
- বেঙ্ককৰ্মচাৰীসকলে সৎ বিশ্বাসেৰে আৰু গ্ৰাহকৰ স্বার্থৰ প্ৰতি কুসংস্কাৰ অবিহনে কাম কৰিব লাগিব।

বেঙ্কৰ নিষ্পত্তি প্ৰণালীঅধিক অৰ্থপূৰ্ণ আৰু কাৰ্যকৰী কৰাৰ বাবে, এনে উদ্দেশ্যৰ বাবে এক সংগঠিত প্ৰণালী গঢ়ি তোলা প্ৰয়োজন। এনে প্ৰণালীয়ে নিশ্চিত কৰিব যে বিচৰা নিষ্পত্তি ন্যায্যসঙ্গত আৰু নিৰপেক্ষ আৰু নিয়ম আৰু নিয়ন্ত্ৰণৰ নিৰ্ধাৰিত ফ্ৰেম-কামৰ ভিতৰত অনুমোদিত। আঁচনিদস্তাবেজখন সকলো শাখাতে উপলব্ধ কৰা হ'ব। সংশ্লিষ্ট কৰ্মচাৰীসকলক অভিযোগ নিয়ন্ত্ৰণ প্ৰক্ৰিয়াৰ বিষয়ে অৱগত কৰিব লাগে।

1.1 গ্ৰাহকৰ অভিযোগ ৰ বাবে উদ্ভৱ হয়;

- a. গ্ৰাহকৰ সৈতে লেনদেন কৰাৰ ক্ষেত্ৰত ক্ষীপ্ৰতাৰ দিশবোৰ
 - b. গ্ৰাহকসকলৰ বাবে উপলব্ধ কৰা ফাংচন/ব্যৱস্থাৰ অপ্ৰয়োজনীয়তা বা প্ৰত্যাশিত সেৱাআৰু প্ৰদান কৰা প্ৰকৃত সেৱাৰ মানদণ্ডৰ ব্যৱধান।
- যদি গ্ৰাহকবেঙ্কে প্ৰদান কৰা সেৱাসমূহত সন্তুষ্ট নহয় তেন্তে তেওঁৰ অভিযোগ পঞ্জীয়ন কৰাৰ সম্পূৰ্ণ অধিকাৰ আছে। তেওঁ তেওঁৰ অভিযোগ লিখিতভাৱে, মথিলাভাৱে বা টেলিফোনযোগে দিব পাৰে। যদি গ্ৰাহকৰ অভিযোগ নিৰ্ধাৰিত সময়ৰ ভিতৰত সমাধান কৰা নহয় বা যদি তেওঁ বেঙ্কে প্ৰদান কৰা সমাধানত সন্তুষ্ট নহয়, তেন্তে তেওঁ তেওঁৰ অভিযোগ বা অভিযোগ নিষ্পত্তিৰ বাবে উপলব্ধ অন্যান্য আইনী পথৰ সৈতে বেঙ্কিং লোকপালৰ ওচৰলৈ যাব পাৰে।

2. গ্ৰাহকৰ অভিযোগ/ অভিযোগ নিয়ন্ত্ৰণ কৰিবলৈ আভ্যন্তৰীণ যন্ত্ৰ2.1 ব'ৰ্ডৰ গ্ৰাহক সেৱা

সমিতি

ব'ৰ্ডৰ এই উপ-সমিতিখনে তেওঁৰ একাউণ্টৰ কাৰ্যকলাপৰ বাবে জমাকৰ্তাৰ মৃত্যুৰ চিকিৎসা, সামগ্ৰী অনুমোদন প্ৰক্ৰিয়া আৰু জমাকৰ্তাৰ সন্তুষ্টিৰ বাৰ্ষিক জৰীপ আৰু এনে সেৱাৰ ত্ৰিবাৰ্ষিক অডিটৰ দৰে বিষয়বোৰ অন্তৰ্ভুক্ত কৰি এক সামগ্ৰিক জমা নীতি প্ৰস্তুত কৰাৰ বাবে দায়বদ্ধ হ'ব। সমিতিখনে প্ৰদান কৰা গ্ৰাহক সেৱাৰ মানদণ্ডৰ ওপৰত প্ৰভাৱ পেলাৱা আন যিকোনো বিষয়ো পৰীক্ষা কৰিব। এই সমিতিয়ে গ্ৰাহক সেৱাৰ স্থায়ী সমিতিৰ কাম-কাজও পৰ্যালোচনা কৰিব।

2.2 গ্ৰাহক সেৱাৰ স্থায়ী সমিতি

গ্ৰাহক সেৱা সম্পৰ্কীয় স্থায়ী সমিতিৰ অধ্যক্ষতা কৰিব বেঙ্কাৰ পৰিচালনা সঞ্চালক/ কাৰ্যবাহী সঞ্চালকে। বেংকৰ দুইৰ পৰা তিনিজন জ্যেষ্ঠ বিষয়াৰ উপৰিও, সমিতিখনত সদস্য হিচাপে ৰাইজৰ পৰা দুইৰ পৰা তিনিজন বিশিষ্ট অ-কাৰ্যবাহী ও লোৱা হ'ব। সমিতিখনৰ নিম্নলিখিত কামবোৰ থাকিব।

- বিভিন্ন মহলৰ পৰা প্ৰাপ্ত গ্ৰাহক সেৱাৰ মানদণ্ডৰ ওপৰত ফীড-বেক মূল্যায়ন কৰক। সমিতিখনে গ্ৰাহক সেৱা আৰু বেঙ্কাৰ সংহিতাত প্ৰতিশ্ৰুতিৰূপায়ণৰ ওপৰত মন্তব্য/ফীড-বেক পৰ্যালোচনা কৰিব
- বিচিএছবিআইৰ পৰা প্ৰাপ্ত গ্ৰাহকসকলৰ প্ৰতি প্ৰতিশ্ৰুতি।
- গ্ৰাহক সেৱা সম্পৰ্কীয় সকলো নিয়ামক নিৰ্দেশনা বেঙ্কে অনুসৰণ কৰাটো নিশ্চিত কৰিবলৈ সমিতিদায়বদ্ধ হ'ব। ইয়াৰ বাবে, সমিতিয়ে জোনেল/আঞ্চলিক মেনেজাৰ/কাৰ্যকৰী মুৰব্বীৰ পৰা প্ৰয়োজনীয় ফিড-বেক প্ৰাপ্ত কৰিব।
- সমিতিখনে নিষ্পত্তিৰ বাবে দায়বদ্ধ কাৰ্যকৰী মুৰব্বীসকলৰ দ্বাৰা ইয়াক উল্লেখ কৰা অমীমাংসিত অভিযোগ/অভিযোগবোৰো বিবেচনা কৰিব আৰু তেওঁলোকৰ পৰামৰ্শ আগবঢ়াব।
- সমিতিখনে ইয়াৰ প্ৰদৰ্শনৰ প্ৰতিবেদন তিনিমহীয়া ব্যৱধানত পৰিষদৰ গ্ৰাহক সেৱা সমিতিৰ ওচৰত দাখিল কৰিব।

2.3 নোডেল বিষয়া আৰু অভিযোগ আৰু অভিযোগ নিয়ন্ত্ৰণ কৰিবলৈ অন্যান্য মনোনীত বিষয়া *

বেঙ্কে জেনেৰেল মেনেজাৰ (বা ইয়াৰ সমতুল্য) পদবীৰ এজন নোডেল বিষয়া নিয়োগ কৰিব যি সমগ্ৰ বেঙ্কাৰ বাবে গ্ৰাহক সেৱা আৰু অভিযোগ নিয়ন্ত্ৰণ ৰূপায়ণৰ বাবে দায়বদ্ধ হ'ব। বেঙ্কে তেওঁলোকৰ নিয়ন্ত্ৰণত থকা শাখাবোৰৰ সন্দৰ্ভত অভিযোগৰ অভিযোগ নিয়ন্ত্ৰণ কৰিবলৈ জোনেল/আঞ্চলিক কাৰ্যালয়ত নিৰ্দিষ্ট কেন্দ্ৰত আন মনোনীত বিষয়ানিয়োগ কৰিব পাৰে। নোডেল বিষয়াৰ নাম আৰু যোগাযোগৰ বিৱৰণ শাখা জাননী বোৰ্ডত প্ৰদৰ্শন কৰা হ'ব।

[*ব্যক্তিগত বেঙ্কাবোৰে সামগ্ৰী আৰু সেৱা প্ৰদানৰ বাবে ব্যৱহৃত ইয়াৰ প্ৰশাসনিক গাঁথনি/ চেনেলৰ ওপৰত নিৰ্ভৰ কৰি অভিযোগ আৰু অভিযোগ নিয়ন্ত্ৰণ কৰিবলৈ বিভিন্ন স্তৰত বিষয়া নিযুক্তিৰ বিষয়ে সিদ্ধান্ত ল'ব পাৰে।]

3. বাধ্যতামূলক প্ৰদৰ্শনৰ প্ৰয়োজনীয়তা

বেঙ্কে প্ৰদান কৰাটো বাধ্যতামূলক;

- অভিযোগ আৰু পৰামৰ্শ প্ৰাপ্ত কৰাৰ বাবে উপযুক্ত ব্যৱস্থা।
- নোডেল বিষয়াৰ নাম, ঠিকনা আৰু যোগাযোগ নম্বৰ
- অঞ্চলটোৰ বেঙ্কিং লোকপালৰ যোগাযোগৰ বিৱৰণ
- গ্ৰাহকৰ প্ৰতি বেঙ্কাৰ প্ৰতিশ্ৰুতিৰ সংহিতা/ন্যায্য অনুশীলনী কোড

4. অভিযোগৰ নিষ্পত্তি

শাখাৰ দ্বাৰা গ্ৰাহকৰ সেৱাৰ সন্দৰ্ভত অভিযোগ/অভিযোগৰ সমাধানৰ বাবে শাখা প্ৰৱন্ধক দায়বদ্ধ। শাখাসমূহত প্ৰাপ্ত সকলো অভিযোগ বন্ধ কৰাটো নিশ্চিত কৰাৰ বাবে তেওঁ দায়বদ্ধ হ'ব। গ্ৰাহকৰ সন্তুষ্টিঅনুসৰি অভিযোগটো সম্পূৰ্ণৰূপে সমাধান কৰিব লাগে আৰু যদি গ্ৰাহক সন্তুষ্ট নহয়, তেন্তে সমস্যাটো বৃদ্ধি কৰাৰ বাবে তেওঁক বিকল্প পথ প্ৰদান কৰা উচিত। যদি শাখা প্ৰৱন্ধকে অনুভৱ কৰে যে সমস্যাটো সমাধান কৰাটো তেওঁৰ স্তৰত সম্ভৱ নহয় তেন্তে তেওঁ নিৰ্দেশনাৰ বাবে গোচৰটো আঞ্চলিক বা আঞ্চলিক কাৰ্যালয়লৈ প্ৰেৰণ কৰিব পাৰে। একেদৰে, যদি আঞ্চলিক বা আঞ্চলিক কাৰ্যালয়ে দেখিলে যে তেওঁলোকে সমস্যাটো সমাধান কৰিবলৈ সক্ষম নহয় তেনেহ'লে এনে ঘটনাবোৰ নোডেল বিষয়াৰ ওচৰলৈ প্ৰেৰণ কৰা হ'ব পাৰে।

4.1 সময়সীমা

অভিযোগসঠিক দৃষ্টিকোণত চাব লাগিব কিয়নো তেওঁলোকে পৰোক্ষভাৱে বেংকৰ কামত এটা দুৰ্বল স্থান প্ৰকাশ কৰে। প্ৰাপ্ত অভিযোগসকলো সম্ভৱ দিশৰ পৰা বিশ্লেষণ কৰিব লাগে। অভিযোগবোৰ নিয়ন্ত্ৰণ কৰিবলৈ আৰু শাখা, আঞ্চলিক আৰু মুখ্য কাৰ্যালয়কে ধৰি সকলো স্তৰত নিষ্পত্তি কৰাৰ বাবে নিৰ্দিষ্ট সময় সূচী নিৰ্ধাৰণ কৰা হ'ব পাৰে। শাখা মেনেজাৰে বেঞ্চে নিৰ্ধাৰিত সময়সীমাৰ ভিতৰত অভিযোগটো সমাধান কৰিবলৈ চেষ্টা কৰিব লাগে।

গ্ৰাহকৰ সৈতে যিকোনো সমস্যাৰ ওপৰত বেঞ্চৰ স্থিতিৰ যোগাযোগ এক গুৰুত্বপূৰ্ণ প্ৰয়োজনীয়তা। প্ৰাপ্ত অভিযোগবোৰ যাৰ সৈতে জড়িত বিষয়বোৰ পৰীক্ষা কৰাৰ বাবে কিছু সময়ৰ প্ৰয়োজন হ'ব সেইবোৰ অৱশ্যেই তৎক্ষণাত স্বীকাৰ কৰিব লাগে। শাখা আৰু আঞ্চলিক কাৰ্যালয়ে প্ৰতি মাহৰ শেষত মুখ্য কাৰ্যালয়লৈ প্ৰাপ্ত অভিযোগৰ ওপৰত ব্যৱস্থা গ্ৰহণ কৰা প্ৰতিবেদন প্ৰেৰণ কৰিব লাগিব।

5. গ্ৰাহকৰ সৈতে বাৰ্তালাপ

বেঞ্চে স্বীকাৰ কৰে যে বেঞ্চৰ কৰ্মচাৰীৰ দ্বাৰা গ্ৰাহকৰ সৈতে ব্যক্তিগত বাৰ্তালাপৰ জৰিয়তে গ্ৰাহকৰ প্ৰত্যশা/প্ৰয়োজনীয়তা/অভিযোগবোৰ ভালদৰে প্ৰশংসা কৰিব পাৰি। সংগঠিত গ্ৰাহকৰ বৈঠক, কণ্টক মাহত এবাৰ গ্ৰাহকসকলক এটা বাৰ্তা দিব যে বেঞ্চে তেওঁলোকৰ যত্ন লয় আৰু গ্ৰাহক সেৱাৰ উন্নতিৰ বাবে তেওঁলোকৰ মতামত/পৰামৰ্শক মূল্য দিয়ে। বেংক সেৱাৰ বিষয়ে গ্ৰাহকসকলৰ মাজত সজাগতাৰ অভাৱৰ বাবে বহুতো অভিযোগ উত্থাপিত হয় আৰু এনে বাৰ্তালাপে গ্ৰাহকসকলক বেঞ্চে সেৱাবোৰ ভালদৰে প্ৰশংসা কৰাত সহায় কৰিব। বেঞ্চৰ ক্ষেত্ৰত গ্ৰাহকৰ প্ৰয়োজনীয়তা পূৰণ কৰাৰ বাবে ইয়াৰ সামগ্ৰী আৰু সেৱাবোৰ সংশোধন কৰাৰ বাবে গ্ৰাহকৰ পৰা পোৱা প্ৰতিক্ৰিয়া মূল্যবান ইনপুট হ'ব।

6. অভিযোগ নিয়ন্ত্ৰণ কৰাৰ ক্ষেত্ৰত অপাৰেটিং কৰ্মচাৰীসকলক সংবেদনশীল কৰা

অভিযোগ নিয়ন্ত্ৰণৰ বাবে কৰ্মচাৰীসকলক সঠিকভাৱে প্ৰশিক্ষণ দিয়া উচিত। আমি মানুহৰ সৈতে লেনদেন কৰি আছে আৰু সেয়েহে মতৰ পাৰ্থক্য আৰু ঘৰ্ষণৰ ক্ষেত্ৰউদ্ভৱ হ'ব পাৰে। মুক্ত মন আৰু মুখত হাঁহি এটা মাৰি আমি গ্ৰাহকৰ আত্মবিশ্বাস জিকিবলৈ সক্ষম হ'ব লাগে। **ক্ৰোধিত গ্ৰাহকসকলক নিয়ন্ত্ৰণ কৰাৰ বাবে প্ৰয়োজনীয় কোমল দক্ষতা প্ৰদান কৰা, প্ৰশিক্ষণ কাৰ্যসূচীৰ এক অবিচ্ছেদ্য অংশ হ'ব। অনুসূচী /অভিযোগ/অভিযোগ নিষ্পত্তিৰ বাবে আভ্যন্তৰীণ যন্ত্ৰই সকলো স্তৰত সুচাৰুৰূপে আৰু দক্ষতাৰে কাম কৰাটো নিশ্চিত কৰাটো নোডেল বিষয়াৰ দায়িত্ব হ'ব। তেওঁ বিভিন্ন স্তৰত কৰ্মচাৰীৰ প্ৰশিক্ষণৰ প্ৰয়োজনীয়তাৰ ওপৰত এইচআৰ বিভাগক মতামত দিয়া উচিত।**

উৎস: <http://www.iba.org.in/ModelPolicy.asp>

[http://www.iba.org.in/Model%20Policy/b\)%20আইবিএ%20মডেল%20পলিচি%20ফৰ%20গ্ৰিভা](http://www.iba.org.in/Model%20Policy/b)%20আইবিএ%20মডেল%20পলিচি%20ফৰ%20গ্ৰিভা)

<nce%20Redressal%20in%20Banks.pdf>

শীৰ্ষত

17. কথা কোৱা এটিএমৰ প্ৰৱেশদ্বাৰত প্ৰদৰ্শিত হ'ব আই.বি.এ. পোষ্টাৰ - 16 জানুৱাৰী 2014

ইণ্ডিয়ান বেংকএছ'চিয়েচন

নং চিআইআৰ/আৰবি/এটিএমভিচিপি/8667 জানুৱাৰী 16, 2014

সকলো সদস্য বেংকৰ মুখ্য কাৰ্যবাহী

মৰমৰ ছাৰ/মেডাম,

দৃষ্টিহীন ব্যক্তিৰ বাবে এ.টি.এম. স্থাপন কৰা হৈছে

অন্তৰ্ভুক্ত বেঙ্কিংলক্ষ্য কৰা পদক্ষেপবোৰৰ অংশ হিচাপে, আৰ.বি.আই.-য়ে শেহতীয়াকৈ সাধাৰণ গ্ৰাহকসকলক প্ৰদান কৰা দৃষ্টিহীন ব্যক্তিসকলক সকলো বেঙ্কিং সুবিধা প্ৰদান কৰাৰ বাবে নিৰ্দেশনা জাৰী কৰিছে। এই সেৱাবোৰৰ ভিতৰত আছে চেক বুক সুবিধা, এটিএম কাৰ্ড, মোবাইল আৰু ইণ্টাৰনেট বেঙ্কিং সুবিধা। ভাৰতত 15 নিযুতৰো অধিক দৃষ্টিহীন ব্যক্তি আছে, আৰু বেঙ্কবোৰে এই ব্যক্তিসকলৰ বেঙ্কিং প্ৰয়োজনীয়তা পূৰণ কৰিবলৈ সক্ষম হোৱাটো নিশ্চিত কৰিবলৈ বিশেষ প্ৰচেষ্টা কৰা প্ৰয়োজন। ভাৰতীয় ৰিজাৰ্ভ বেঙ্কৰ নিৰ্দেশনানুসৰি, সকলো বেঙ্কে দৃষ্টিহীন ব্যক্তিসকলক বেঙ্কিং সেৱা প্ৰদান কৰাৰ প্ৰচেষ্টা চলাইছে। অৱশ্যে, প্ৰতিক্ৰিয়াই সূচায় যে দৃষ্টিহীন ব্যক্তিসকলে গ্ৰাউণ্ড পৰ্যায়ত যথেষ্ট অসুবিধাৰ সন্মুখীন হয়, সেয়া একাউণ্ট খোলা, চেক বুক সুৰক্ষিত কৰা, এটিএম কাৰ্ড সুৰক্ষিত কৰা বা নেট বেঙ্কিং সুবিধা প্ৰাপ্ত কৰা।

2. ভাৰতীয় ৰিজাৰ্ভ বেঙ্কে পৰামৰ্শ দিছিল যে বেঙ্কবোৰে ব্ৰেইল কীপেডৰ সৈতে কথা পাতি থকা এটিএম হিচাপে স্থাপন কৰা নতুন এটিএমৰ কমেও এক তৃতীয়াংশ প্ৰস্তুত কৰিব লাগে আৰু সেইবোৰ কৌশলগতভাৱে আন বেংকৰ সৈতে আলোচনা কৰি ৰাখিব লাগে যাতে দৃষ্টিহীন লোকসকলৰ প্ৰয়োজনীয়তা পূৰণ কৰাৰ বাবে প্ৰতিটো অঞ্চলত ব্ৰেইল কীপেডৰ সৈতে কমেও এটা কথা কোৱা এটিএম উপলব্ধ হয়।

3. দৃষ্টিহীন ব্যক্তিসকলৰ বাবে এটিএম প্ৰণালীৰ ওপৰত আই.বি.এ. উপ-সমিতিয়ে এটিএমৰ কথা কোৱাৰ বিষয়টো তৈয়াৰ কৰিছিল আৰু সুগম এটিএমৰ বাবে ৱৰ্কফ্লো আৰু স্ক্ৰীণ শ্বটৰ সম্পূৰ্ণ উদাহৰণৰ সৈতে অভিগম্য এটিএমৰ বাবে মানদণ্ড প্ৰস্তুত কৰিছে যিটো সম্পূৰ্ণ, ব্যাপক আৰু অত্যন্ত ব্যৱহাৰকাৰী অনুকূল। এই মানদণ্ডবোৰে অন্ধ আৰু নিম্ন দৃষ্টি ব্যৱহাৰকাৰী আৰু হুইলচেয়াৰ ব্যৱহাৰকাৰীসকলৰ বাবে 'অভিগম্যতা' সুবিধাবোৰ কি গঠন কৰে আৰু বিভিন্ন বেংকৰ উপলব্ধ এটিএমবোৰৰ মাজত কাৰ্যকৰী নিয়োজন আৰু একতা নিশ্চিত কৰিবলৈ আৰু সেয়েহে অন্তিম উপভোক্তাৰ স্তৰত সহজতা নিশ্চিত কৰাৰ বাবে অনুসৰণ কৰিব লগা প্ৰক্ৰিয়া মানদণ্ডবোৰ ৰখা হয়। ইয়াৰ সম্পূৰ্ণ উদাহৰণৰ সৈতে সুগম এটিএমৰ মানদণ্ড

সুগম এটিএমৰ দ্বাৰা গ্ৰহণ কৰা এক সুগম এটিএমৰ বাবে ৱৰ্কফ্লো আৰু স্ক্ৰীণ শ্বট তাৰ পিছত সদস্য বেংকসমূহলৈ আইবিএ গ্ৰহণৰ বাবে প্ৰচাৰ কৰা হৈছিল।

4. আই.বি.এ. উপ-সমিতিয়ে সুগম এটিএমৰ বাবে মানদণ্ড গ্ৰহণ কৰাৰ সময়ত, লগতে পৰামৰ্শ দিছিল যে আই.বি.এ.-য়ে এটিএম প্ৰৱেশদ্বাৰত এখন বোৰ্ড প্ৰদৰ্শন কৰাৰ বিষয়েও বিবেচনা কৰিব পাৰে, যাতে এক নিৰ্দিষ্ট এটিএম বিশেষভাৱে প্ৰত্যাৱৰ্তনৰ বাবে প্ৰস্তুত কৰা হয়। পৰিশিষ্ট - 1

5. বিষয়টো সংগঠনৰ পৰিচালনা সমিতিৰ বৈঠকত আলোচনা কৰা হৈছিল আৰু সিদ্ধান্ত লোৱা হৈছিল যে সদস্য বেংকবোৰক এ.টি.এম. প্ৰৱেশদ্বাৰত পৰিশিষ্টত দিয়া অনুসৰি (দেখুওৱা ৰং অনুসৰি) বোৰ্ডখন প্ৰদৰ্শন কৰিবলৈ অনুৰোধ কৰা হ'ব পাৰে যিটো ইয়াৰ বাবে সক্ষম কৰা হৈছে, দৃষ্টিহীন ব্যক্তিৰ সুবিধাৰ বাবে।

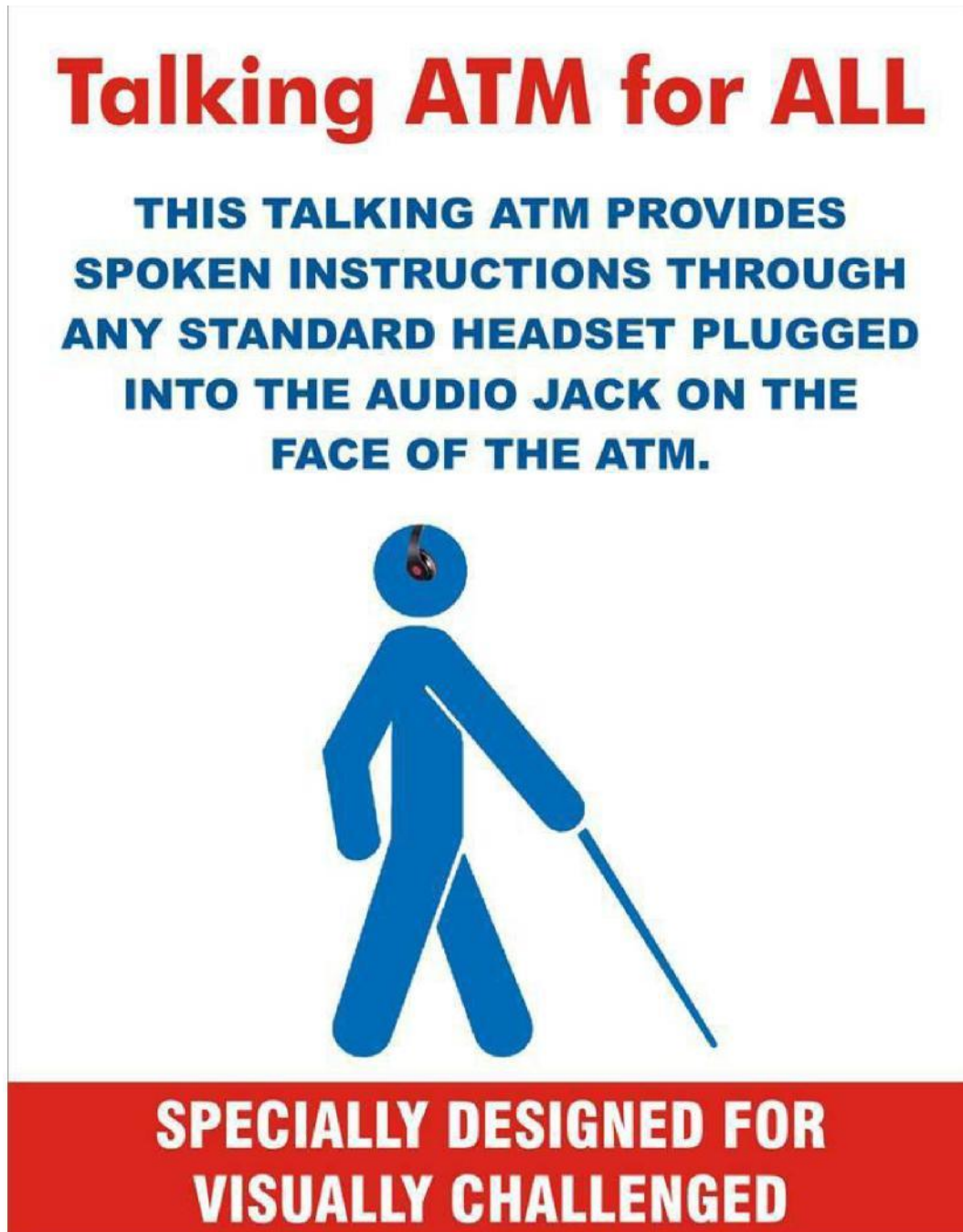
6. সেই অনুসৰি আমি আপোনাক দৃষ্টিহীন ভ্ৰাতৃত্বৰ সুবিধাৰ বাবে বোৰ্ডখন প্ৰদৰ্শন কৰাৰ বিষয়ে বিবেচনা কৰিবলৈ অনুৰোধ জনাইছো।

আপোনাৰ বিশ্বস্ততাৰে,

কে উল্লিকৃষ্ণন
উপ মুখ্য কাৰ্যবাহী

এনচিএল: ওপৰৰ দৰে

সংলগ্ন - আই.বি.এ. টকিং এটিএম পোষ্টাৰ



শীৰ্ষ

18. অভিগম্য এটিএমৰ ওপৰত আই.বি.এ. মানদণ্ড - 27 ফেব্ৰুৱাৰী 2013

নম্বৰ চিআইআৰ/আৰবি/এটিএমভিচিপি/6846
ফেব্ৰুৱাৰী 27, 2013

সকলো সদস্য বেংকৰ মুখ্য কাৰ্যবাহী

মৰমৰ ছাৰ/মেডাম,

দৃষ্টিহীন ব্যক্তিৰ বাবে এ.টি.এম. স্থাপন কৰা হৈছে

আমি আৰবিআইৰ বৃত্তাকাৰ ভাইড ডিবিঅ'ডিৰ কথা কওঁ। নং লেগ.বিচি.123/09.07.005/2008-09 তাৰিখ 13 এপ্ৰিল 2009 তাৰিখৰ যিয়ে নিৰ্দেশ দিয়ে যে সকলো নতুন আৰু বিদ্যমান এটিএমত হুইল চেয়াৰ ব্যৱহাৰকাৰীসকলৰ বাবে অভিগম্যতাৰ সুবিধা আছে। ই লগতে নিৰ্দেশ দিয়ে যে সকলো নতুন এটিএমৰ 1/3 ভাগে অন্ধ আৰু নিম্ন দৃষ্টি ব্যৱহাৰকাৰীসকলৰ বাবে অভিগম্যতা সুবিধা নিশ্চিত কৰে। তাত এটা ফলো আপ আৰবিআই চাকুলাৰ ভাইড ডিবিঅ'ডিও আছে। নং লেগ.বিচি.38/09.07.005/2012-13 তাৰিখ 5 ছেপ্টেম্বৰ 2012 তাৰিখৰ একেটা পুনৰাবৃত্তি। ভাৰতীয় ৰিজাৰ্ভ বেঙ্কৰ বিজ্ঞপ্তিৰ পিছত আই.বি.এ.-য়ে দৃষ্টিহীন ব্যক্তিসকলৰ বাবে এটিএম প্ৰণালীৰ ওপৰত এখন উপ-সমিতি গঠন কৰিছিল। অকাৰ্যকৰী আৰ্হিৰ লগতে মানককৰণৰ অভাৱৰ বাবে ক্ষেত্ৰখনত সৃষ্টি হোৱা প্ৰাৰম্ভিক সমস্যাবোৰ আঁতৰ কৰিবলৈ উপসমিতিখন স্থাপন কৰা হৈছিল। ইয়াৰ উদ্দেশ্য আছিল সুলভ এ.টি.এম. কাৰ্যকৰী আৰু সম্ভৱ ক্ৰছ কাণ্ট্ৰী স্থাপন নিশ্চিত কৰাৰ বাবে সামূহিকভাৱে কাম কৰা। উপ-সমিতিয়ে বিগত বছৰবোৰত এটিএম নিৰ্মাতাসকলৰ সৈতে ইয়াৰ আলোচনা আৰু বাৰ্তালাপৰ জৰিয়তে মুখ্য উদ্বেগবোৰ সমাধান কৰিবলৈ আৰু সমগ্ৰ দেশত সুলভ এটিএমৰ কাৰ্যকৰী নিয়োজনৰ পদক্ষেপ আগবঢ়াবলৈ সক্ষম হৈছে। উল্লেখনীয় যে জেভিয়াৰৰ ৰিচ'ৰ্ট চেণ্টাৰ ফৰ দ্য ভিজুৱেলি চেলেঞ্জড (এক্সআৰচিভিচি)ৰ সহযোগত উপ-সমিতিৰ সফল কাম-কাজ আৰু ভাৰতীয় ইউনিয়ন বেংক আৰু ভাৰতীয় ষ্টেট বেংকৰ দ্বাৰা গ্ৰহণ কৰা অগ্ৰণী পদক্ষেপসমূহে সমগ্ৰ দেশত ২০০০ তকৈও অধিক এনে যন্ত্ৰ মোতায়েন কৰি ভাৰতত দ্বিভাষিক সুলভ এটিএমক বাস্তৱত পৰিণত কৰিছে। এইবোৰ আংশিকভাৱে কোৱা এটিএম পৰিহাৰ কৰাৰ বাবে প্ৰয়োজন আছিল য'ত কেইটামান ভইচ প্ৰম্পট থাকিব পাৰে কিন্তু অভিগম্যতাৰ চৰ্ত পূৰণ নকৰে আৰু লগতে ইতিমধ্যে সফল মডেলবোৰৰ পৰা শিকি প্ৰচেষ্টাৰ পুনৰাবৃত্তি পৰিহাৰ কৰে। ওপৰোক্ত বোৰৰ প্ৰতি লক্ষ্য ৰাখি, সুগম এটিএমৰ বাবে মানদণ্ডৰ ওপৰত বৰ্তমানৰ দস্তাবেজৰ উদ্দেশ্য হৈছে বিভিন্ন বেংকৰ সুলভ এটিএম যন্ত্ৰবোৰৰ মাজত কাৰ্যকৰী নিয়োজন আৰু একতা নিশ্চিত কৰাৰ বাবে সকলো বেঙ্কে গ্ৰহণ কৰিব পৰা উদ্যোগৰ চৰ্ত নিৰ্ধাৰণ কৰা আৰু সেয়েহে অন্তিম গ্ৰাহকৰ স্তৰত সহজতা প্ৰদান কৰা। .../-

24 আগষ্ট 2012 তাৰিখে অনুষ্ঠিত ওপৰোক্ত উপ-সমিতিৰ বৈঠকত, ভাৰতীয় ষ্টেট বেংক, আইচিআইচিআই বেঙ্ক আৰু উপ-সমিতিয়ে গঠন কৰা এইচডিএফচি বেঙ্কৰ সদস্যসকলক লৈ ৱৰ্কিং গ্ৰুপে এক প্ৰতিবেদন দাখিল কৰিছিল। প্ৰতিবেদনখনে এটা এটিএমত দৃষ্টিহীন ব্যক্তি এজনৰ দ্বাৰা নগদ ধন উলিওৱাৰ বাবে এক প্ৰক্ৰিয়া প্ৰবাহৰ পৰামৰ্শ দিছিল। প্ৰতিবেদনখন ২০১২ চনৰ ১৯ নৱেম্বৰত ইয়াৰ বৈঠকত স্থায়ী সমিতিৰ ওচৰত দাখিল কৰা হৈছিল। সমিতিখনে বিষয়টো বিতংভাৱে বিবেচনা কৰিছিল আৰু ইউনিয়ন বেংক অফ ইণ্ডিয়া আৰু এক্সআৰচিভিচিৰ দ্বাৰা প্ৰস্তুত কৰা সুগম এটিএমৰ মানদণ্ড (1) প্ৰচাৰ কৰাৰ সিদ্ধান্ত লৈছিল আৰু

(2), সদস্য বেঙ্কবোৰৰ মাজত পৰামৰ্শ দিয়া প্ৰক্ৰিয়া প্ৰবাহ আৰু অতিৰিক্ত সুবিধা। স্থায়ী সমিতিৰ সিদ্ধান্তটো ২০১২ চনৰ ৩০ নৱেম্বৰত অনুষ্ঠিত বৈঠকত সংস্থাটোৰ পৰিচালনা সমিতিয়ে অনুমোদন জনাইছিল। এ.টি.এম.-ত (পৰিশিষ্ট-2) এজন দৃষ্টিহীন ব্যক্তিৰ দ্বাৰা নগদ ধন উলিওৱাৰ বাবে অভিগম্য এটিএমৰ মানদণ্ড (পৰিশিষ্ট-1) আৰু প্ৰক্ৰিয়া প্ৰবাহৰ এটা প্ৰতিলিপি এটিএম মানদণ্ড উন্নীতকৰণৰ বাবে আৱদ্ধ কৰা হৈছে। সদস্য বেঙ্কবোৰক অনুগ্ৰহ কৰি আপোনাৰ নিয়োজন প্ৰক্ৰিয়াৰ ভিতৰত এ.টি.এম.-ত এজন দৃষ্টিহীন ব্যক্তিৰ দ্বাৰা নগদ ধন উলিওৱাৰ বাবে অভিগম্য এটিএমৰ মানদণ্ড আৰু প্ৰক্ৰিয়া প্ৰবাহ গ্ৰহণ কৰাৰ বিষয়ে বিবেচনা কৰিবলৈ অনুৰোধ কৰা হৈছে।

আপোনাৰ বিশ্বস্ততাৰে,

কে উন্নিক্ৰম
উপ মুখ্য কাৰ্যবাহী

[শীৰ্ষ](#)

পৰিশিষ্ট - সুলভ এটিএমৰ বাবে আই.বি.এ. মানদণ্ড

সুলভ এটিএমৰ বাবে মানদণ্ড



ইয়াৰ দ্বাৰা গ্ৰহণ কৰা হৈছে

ভাৰতীয় বেংক" সংস্থা

আৰবিআইৰ বিজ্ঞপ্তি - আৰবিআই/2008-09/431 ডিবিঅ'ডি। নং
লেগ.বিচি.123/09.07.005/2008-09 তাৰিখ 13 এপ্ৰিল 2009 তাৰিখৰ সকলো নতুন আৰু
বিদ্যমান এটিএমত হুইলচেয়াৰ ব্যৱহাৰকাৰীসকলৰ বাবে অভিগম্যতাৰ সুবিধা আছে। ই
লগতে নিৰ্দেশ দিয়ে যে সকলো নতুন এটিএমৰ 1/3 ভাগে অন্ধ আৰু নিম্ন দৃষ্টি
ব্যৱহাৰকাৰীসকলৰ বাবে অভিগম্যতা সুবিধা নিশ্চিত কৰে। বিভিন্ন বেংকৰ দ্বাৰা উক্ত বিজ্ঞপ্তি
জাৰী কৰাৰ পিছৰ আধাৰত আৰু লগতে জেভিয়াৰৰ ৰিচ'ৰ্চ চেণ্টাৰ ফৰ দা ভিজুৱেলি
চেলেঞ্জড (এক্সআৰচিভিচি)ৰ দ্বাৰা বিভিন্ন এটিএম নিৰ্মাতা আৰু বেংকৰ অংশীদাৰীত্বত কৰা
আৰ এণ্ড ডি কামৰ ওপৰত আধাৰিত কৰি, এক সুলভ এটিএম গঠন কৰা নিৰ্দিষ্ট বিশেষত্ববোৰ
ৰখাএক মানদণ্ড নথিপত্ৰ থকাটো উপযুক্ত অনুভৱ কৰা হৈছে।

এই মানদণ্ডবোৰে অন্ধ আৰু নিম্ন দৃষ্টি ব্যৱহাৰকাৰী আৰু হুইলচেয়াৰ
ব্যৱহাৰকাৰীসকলৰ বাবে 'অভিগম্যতা' সুবিধাবোৰ কি গঠন কৰে
আৰু বিভিন্ন বেংকৰ উপলব্ধ এটিএমবোৰৰ মাজত কাৰ্যকৰী
নিয়োজন আৰু একতা নিশ্চিত কৰিবলৈ আৰু সেয়েহে অন্তিম
উপভোক্তাৰ স্তৰত সহজতা নিশ্চিত কৰাৰ বাবে অনুসৰণ কৰিব লগা
প্ৰক্ৰিয়া মানদণ্ডবোৰ ৰখা হয়। বেংক আৰু এটিএম নিৰ্মাতা দুয়োৰে
মাজত উদ্যোগটোত কথা কোৱা এটিএম প্ৰক্ৰিয়াটো মানক কৰাৰ
প্ৰয়োজনীয়তা আছে।



সুগম এটিএমৰ বাবে অনুসৰণ কৰিব লগা সুবিধাসমূহ

বিকাশ, পৰীক্ষা আৰু ৰূপায়ণৰ উদ্দেশ্যৰ বাবে এক সুগম এটিএমৰ মৌলিক নীতি হৈছে এনে এটা যন্ত্ৰ নিশ্চিত কৰা যি ব্যৱহাৰকাৰীক সম্পূৰ্ণ অক্ষৰ ব্যৱহাৰকাৰীসকলৰ বাবে ভইচ গাইডেন্সৰ জৰিয়তে খালী স্ক্ৰীণেৰে সকলো লেনদেন সফলতাৰে সম্পূৰ্ণ কৰিবলৈ সক্ষম কৰে, নিম্ন দৃষ্টি / আংশিক দৃষ্টিশক্তি সম্পন্ন ব্যৱহাৰকাৰীৰ বাবে স্পষ্ট স্ক্ৰীণ ডাটাৰ জৰিয়তে স্বতন্ত্ৰ ব্যৱহাৰৰ অনুমতি দিয়ে আৰু লুইল চেয়াৰ ব্যৱহাৰকাৰীসকলৰ বাবে কাৰ্যকৰী শাৰীৰিক প্ৰৱেশাধিকাৰ প্ৰদান কৰে। তলৰ সুবিধাবোৰ বিভিন্ন ব্যৱহাৰকাৰী প্ৰ'ফাইল অনুসৰি তালিকাভুক্ত কৰা হৈছে।

সম্পূৰ্ণৰূপে অক্ষৰ ব্যৱহাৰকাৰী

লেনদেনৰ সুবিধাসমূহ: (সুবিধাবোৰ এ.টি.এম. লেনদেন প্ৰবাহত প্ৰদৰ্শিত হ'ব লগা ক্ৰম অনুসৰি তালিকাভুক্ত কৰা হৈছে।)

- অডিঅ' ষ্টাৰ্ট-আপ বিকল্প:** অডিঅ' সক্ৰিয়কৰণ এ.টি.এম. হেডফোন জেকত হেডফোন টো সুমুৱাই দিয়াৰ জৰিয়তে প্ৰদান কৰিব লাগিব।
- স্বাগতম বার্তা আৰু ভাষা বিকল্প:** অডিঅ' ষ্টাৰ্ট-আপটো ভাষাৰ মেনু পছন্দৰ সৈতে ব্যৱহাৰকাৰীৰ বাবে স্বাগতম ঠিকনাৰে আৰম্ভ হ'ব লাগে (নিম্নলিখিতবোৰৰ এটা: ইংৰাজী, হিন্দী / আঞ্চলিক)। এই পছন্দটো নম্বৰ পেড কী 1, 2 বা 3 ৰ দ্বাৰা সক্ৰিয় কৰিব লাগে।
- ভলিউম নিয়ন্ত্ৰণ বিকল্প:** প্ৰদান কৰিব লগা ইউনিটত এটা ভলিউম নিয়ন্ত্ৰণ ক্ষমতা আৰু ইয়াক অডিঅ' প্ৰম্পট হিচাপে প্ৰদান কৰা প্ৰয়োজন। ভলিউম বৃদ্ধি বা হ্ৰাস কৰাৰ বিকল্প হিচাপে নম্বৰ পেড কী 1 আৰু 2 দিব লাগিব। যিহেতু এই সময়ত সহায় কাৰ্যক্ষমতা এতিয়াও দিয়া হোৱা নাই, নম্বৰ পেড কীৰ বাহিৰে আন যিকোনো ফাংচন কী ব্যৱহাৰ কৰি নম্বৰ পেডৰ সন্দৰ্ভত সম্পূৰ্ণ দিশ প্ৰদান কৰিব লাগিব।
- লুকুৱাওক / ব্লেংক আউট স্ক্ৰীণ:** ভিজুৱেল ডিচপ্লে লুকুৱাবলৈ / খালী কৰাৰ বিকল্পৰ সৈতে লেনদেন অধিৱেশন আৰম্ভ কৰিব লাগিব। পূৰ্ব-ঘোষিত নম্বৰ পেড কী এটা টিপি এই পছন্দটো সক্ৰিয় / নিষ্ক্ৰিয় কৰিব লাগে। এই সুবিধাই ব্যৱহাৰকাৰীৰ বাবে অতিৰিক্ত সুৰক্ষাৰ অনুমতি দিয়ে। বাছনি কৰা বিকল্পৰ ওপৰত আধাৰিত কৰি যন্ত্ৰটোৱে স্ক্ৰীণখন লুকুৱাই ৰখা হৈছে নে এতিয়াও দৃশ্যমান সেয়া ঘোষণা কৰিব লাগিব।
- সহায় / অভিযুক্তীকৰণ কাৰ্যক্ষমতা:** যন্ত্ৰলৈ এটা সম্পূৰ্ণ ভইচ গাইডেড অৰিয়েণ্টেচন বিকল্প বা পোনপটীয়াকৈ প্ৰদান কৰিবলগা লেনদেনলৈ এৰি যাওক। অভিযুক্তীকৰণে এটিএম মেচিনৰ সম্পূৰ্ণ লেআউট, ফাংচন কী - তেওঁলোকৰ নম্বৰ, তেওঁলোকৰ অৱস্থান, নম্বৰ পেড - চিহ্ন কী, কাৰ্ড স্লট, মানি আউটলেট আৰু ৰচিদ প্ৰিণ্টাৰৰ অৱস্থান সহ নম্বৰ পেডত থকা কীৰ সংখ্যা প্ৰদান কৰিব লাগিব। শূনাৰ বিকল্প

নম্বৰ পেডত পূৰ্ব-ঘোষিত কী এটা হেঁচি অৰিয়েণ্টেচন বা পোনপটীয়াকৈ লেনদেনলৈ জঁপিয়াই সক্ৰিয় কৰিব লাগে। অৰিয়েণ্টেচন পাঠ বুজিবলৈ সৰল হ'ব লাগে।

অডিঅ' অভিযুক্তকৰণ বাৰ্তাৰ উদাহৰণ: আপোনাৰ সন্মুখত এটা ক্লীণ আছে। কীপেডটো আপোনাৰ ক্লীণৰ তলত আছে, আপুনি আপোনাৰ সমগ্ৰ এটিএম কাৰ্যকলাপত কীপেড ব্যৱহাৰ কৰিব, বিভিন্ন বিকল্প বাছনি কৰিবলৈ আৰু ডাটা প্ৰবিষ্ট কৰিবলৈ। এই কীপেডটো এটা মানক টেলিফোন কীপেড, লগতে ইয়াৰ সোঁফালে চাৰিটা অতিৰিক্ত কী আছে। ক্লীয়াৰ কী হৈছে ৩ নম্বৰৰ সোঁফালে, এটা উত্থাপিত উলম্ব চিহ্ন থকা। বাতিল কী হৈছে ৬ নম্বৰৰ সোঁফালে এটা উত্থাপিত ক্ৰছ চিহ্ন আছে। এণ্টাৰ কী হৈছে ৭ নম্বৰৰ সোঁফালে, এটা উত্থাপিত বৃত্ত চিহ্ন থকা। কেছ ডিচপেন্সাৰ স্লটটো কীপেডৰ তলত, এটিএমৰ সন্মুখৰ মুখত, ৰচিদ প্ৰিণ্টাৰ স্লটটো এ.টি.এম.-ৰ সন্মুখৰ মুখত ক্লীণৰ তলৰ বাওঁফালে থাকে। কাৰ্ড অন্তৰ্ভুক্ত স্লটটো এ.টি.এম.-ৰ সন্মুখৰ মুখত ক্লীণৰ তলৰ সোঁফালে থাকে। ইয়াৰ উপৰিও, ৰচিদ, নগদ ধন আৰু কাৰ্ড স্লটৰ স্থিতি বিচাৰিবলৈ ব্ৰেইল লেবেল লগোৱা হয়। অনুগ্ৰহ কৰি আপোনাৰ হেডফোন পিনটো উলিয়াই আনিব, আপুনি আপোনাৰ এটিএম অপাৰেচন সম্পূৰ্ণ কৰাৰ পিছত। অভিযুক্তকৰণ বাৰ্তা পুনৰাবৃত্তি কৰিবলৈ - আপোনাৰ লেনদেন অব্যাহত ৰাখিবলৈ, ২ টিপক।

৬. লেনদেন মেনু আৰু প্ৰক্ৰিয়া: সকলো এটিএম ফাংচনৰ বাবে সম্পূৰ্ণ ভইচ গাইডেড সহায় থাকিব লাগিব। মনত ৰাখিব লগা নিৰ্দিষ্ট বিশেষত্ববোৰ হৈছে:

- প্ৰতিটো ক্লীণ ডিচপেন্স সম্পূৰ্ণৰূপে মাত দিয়া প্ৰয়োজন। যেনে মেনু, ক্ৰটি বাৰ্তা, প্ৰম্পট ইত্যাদি। একমাত্ৰ কথিত অডিঅ' আউটপুট হ'ব পিন যাক প্ৰতিটো প্ৰবিষ্টৰ বাবে * (তাৰকা) হিচাপে বিপ বা ভইচ আউট কৰিব লাগিব।
- পুনৰাবৃত্তি: এটা পুনৰাবৃত্তি কাৰ্যক্ষমতাই ব্যৱহাৰকাৰীক প্ৰবিষ্ট / ঠিক থকাৰ আগতে বিকল্প আৰু প্ৰবিষ্টৰ শুদ্ধতা প্ৰমাণিত কৰাত সহায় কৰিব। বাৰ্তাবোৰ স্বয়ংক্ৰিয়ভাৱে পুনৰাবৃত্তি কৰিব লাগে। উপযুক্ত স্থানত যেতিয়া এজন অন্ধ ব্যৱহাৰকাৰীয়ে ডাটা প্ৰবিষ্ট কৰে যেনে পিন প্ৰবিষ্ট বা পৰিমাণ প্ৰৱেশ ইত্যাদি তেতিয়া ভইচ গাইডেড স্থগিত কৰা হয়।
- আইভিআৰ টাইপ অপাৰেচন: কেৱল কীপেডৰ জৰিয়তে কৰিব লগা সকলো অপাৰেচন। ইণ্টাৰেক্টিভ ভইচ সঁহাৰি প্ৰকাৰ। কথা কোৱাৰ সময়ত এফডিকে কাৰ্যক্ষমতা অক্ষম কৰা হয়। কোৱা টো সৰল, সহজ আৰু অধিক সুলভ। সকলো লেনদেন নম্বৰ কী ১ আৰু ২ ব্যৱহাৰ কৰি কৰিব পাৰি আৰু এনেদৰে মেনু-চাবমেনু ফৰমেটত কৰিব পাৰি।
- এটা টাচ ক্লীণ এটিএমৰ সৈতে সদায়ে এটা নিয়মীয়া কীপেড থাকিব লাগিব প্ৰণালী।
- ক্লীণত পৰিমাণ / একাউণ্ট নম্বৰ প্ৰবিষ্ট কৰা বা আন যিকোনো ডাটা (পিনৰ বাহিৰে) খুৱাই দিয়া কীপেড নম্বৰবোৰ স্ব-ভইচিং হ'ব লাগে।
- মূল্য সংযোজন সেৱা যেনে বিল আৰু অন্যান্য পৰিশোধৰ ক্ষেত্ৰত, এই নিৰ্দেশনাৱলীত বৰ্ণনা কৰা অনুসৰি একে ধৰণৰ অভিগম্যতাৰ মানদণ্ড অনুসৰণ কৰা প্ৰয়োজন।
- ফাংচনটো সম্পাদন কৰাৰ বাবে কোনটো কী হেঁচা দিব লাগিব আৰু চাৰিটো ক'ত পোৱা যাব সেয়া অৱগত কৰাৰ বাবে লেনদেনৰ আদেশবোৰ স্পষ্ট আৰু নিৰ্দিষ্ট হ'ব লাগিব। সমগ্ৰ মডিউলটোৰ বাবে চাবলৈ দিশৰ প্ৰবাহ মানক কৰা প্ৰয়োজন।
- নগদ ধন সংগ্ৰহ, কাৰ্ড অন্তৰ্ভুক্ত কৰা আৰু ৰচিদ সংগ্ৰহ কৰাৰ লেনদেনত, লেনদেন কমাণ্ডত থকা ব্যৱহাৰকাৰীক কাৰ্ড স্লটৰ স্থিতি, ধন বিপনী আৰু ৰচিদ প্ৰিণ্টাৰৰ স্থিতি সম্পৰ্কে ভইচ প্ৰেৰিত কৰা প্ৰয়োজন।
- ক্ৰটি বাৰ্তাসমূহ: ক্ৰটি বাৰ্তাসমূহ কণ্ঠ স্বৰ সূচিত কৰিব লাগিব। ওলোটো কাৰ্ড এখনৰ ফলত কাৰ্ডখন ভুলকৈ ৰখা অডিঅ' প্ৰম্পট হ'ব লাগে।
- ভইচ আউটপুটৰ সৈতে ক্লীণ টেক্সট চিফ্ৰনাইজেচন সম্পূৰ্ণ কৰক।

সকলো লেনদেনৰ বাবে কামৰ প্ৰবাহৰ সম্পূৰ্ণ উদাহৰণ পৰিশিষ্ট এ-ত সংলগ্ন কৰা হৈছে।

অতিৰিক্ত বৈশিষ্ট্যসমূহ

1. **হেডফোন:** হেডফোন জেকে ইউনিভাৰ্চেল ষ্টেণ্ডাৰ্ড পিন আকাৰ ব্যৱহাৰ কৰিব লাগে।
2. **ব্ৰেইল লেবেলসমূহ:**
 - কাৰ্ড স্লট, কেছ ডিচপেন্সাৰ, ৰচিদ প্ৰিণ্টাৰ আৰু হেডফোন জেক স্লটবোৰ ব্ৰেইল লেবেলৰ সৈতে সহায় কৰিব লাগিব।
 - 'এইটো এটা কথা কোৱা এটিএম' বুলি উল্লেখ কৰা এটা অতিৰিক্ত ব্ৰেইল লেবেলও স্ক্ৰীণৰ ওপৰত ৰাখিব লাগিব।
 - চুক্তিবদ্ধ ব্ৰেইল ব্যৱহাৰ কৰি ব্ৰেইল লেবেল সৃষ্টি কৰিব লাগিব।
 - সকলো ব্ৰেইল লেবেল যিমান সম্ভৱ নিৰ্দিষ্ট আইটেমৰ ওচৰত ৰাখিব লাগিব। যিমান দূৰ সম্ভৱ 1 ইঞ্চি (25 মিমি)তকৈ অধিক ব্যৱধান বজাই ৰাখিব লাগে।
3. যদি এজন ব্যৱহাৰকাৰীয়ে 10 ছেকেণ্ডৰ বাবে কোনো বুটাম টিপিব নোৱাৰে, চিষ্টেমে স্বয়ংক্ৰিয়ভাৱে **প্ৰস্পটবোৰ পুনৰাবৃত্তি** কৰিব লাগে।
4. এটিএম যন্ত্ৰৰ বাবে সময় 30 ছেকেণ্ড হ'বলৈ পৰামৰ্শ দিয়া হয় কিয়নো ই এজন দৃষ্টিহীন ব্যক্তিৰ বাবে লেনদেনসম্পূৰ্ণ কৰিবলৈ পৰ্যাপ্ত সময় দিয়ে।
5. **টেক্সট-টু-স্পীচ (টিটিএছ) প্ৰযুক্তিৰ ব্যৱহাৰ।** টিটিএছ ইঞ্জিনৰ দ্বাৰা শব্দবোৰ সঠিকভাৱে ঘোষণা নকৰিলে শব্দৰ সালসলনিৰ সৈতে মনোৰম টিটিএছ কণ্ঠস্বৰৰ ব্যৱহাৰ সম্ভৱতঃ ভাৰতীয় উচ্চাৰণ।
6. এটিএম কিয়স্কৰ প্ৰৱেশদ্বাৰৰ পৰা সহজলভ্য যন্ত্ৰলৈ স্পৰ্শকাতৰ / গাঁথনিযুক্ত মজিয়াৰ নিৰ্দেশনা **থাকিব লাগিব।** ই নিশ্চিত কৰিব যে দৃশ্যমানভাৱে প্ৰত্যাশানপ্ৰাপ্ত ব্যক্তিজনে কিয়স্কৰ ভিতৰত থকা সকলোবোৰৰ পৰা সুলভ যন্ত্ৰটো স্বতন্ত্ৰভাৱে বিচাৰি উলিয়াব পাৰে।
7. **কুইক এটিএম অপাৰেচনৰ বাবে স্কিপএবিলিটিৰ সুবিধা:** গ্ৰাহকে টকিং মোড সক্ষম কৰিবলৈ এটিএম অডিঅ' জেকত হেডফোন পিন অন্তৰ্ভুক্ত কৰে আৰু তেওঁৰ এটিএম কাৰ্ড অন্তৰ্ভুক্ত কৰে: ডিফল্ট অনুসৰি ইংৰাজী ভাষা বাছনি কৰা হয় আৰু স্ক্ৰীণবোৰ লুকুৱাই ৰখা হয়।



এজন অন্ধ ব্যৱহাৰকাৰীৰ বাবে দ্ৰুত এটিএম অপাৰেচনৰ ক্ষেত্ৰত পৰামৰ্শ দিয়া কামৰ প্ৰবাহ

নিম্নলিখিত ধৰণৰ: - তেওঁৰ / তাইৰ এটিএম কাৰ্ড খন সুমুৱায়।

ডিফল্ট ভাষা অনুসৰি বাছনি কৰা হৈছে **ইংৰাজী** আৰু পৰ্দাবোৰ **লুকুৱাই**
ৰখা হৈছে (ওপৰত বৰ্ণনা কৰা অনুসৰি)।

- অনুগ্ৰহ কৰি আপোনাৰ পিন বাৰ্তা প্ৰবিষ্ট কৰক।
- পিন প্ৰবিষ্ট কৰাৰ পিছত

এ.টি.এম.-এ লেনদেনৰ বিকল্প প্ৰদান কৰে।

- > নগদ ধন উলিওৱা।
- > সন্তুলন অনুসন্ধান।
- > পিন পৰিৱৰ্তন।

8. ভাষা সমৰ্থন: **বহুভাষিক** সমৰ্থন। দুটা ভাষাৰে আৰম্ভ কৰিবলৈ, ইংৰাজী আৰু হিন্দী দুয়োটা।
9. দৃষ্টিশক্তি আৰু অক্ষম দুয়োৰে বাবে **এটিএম ব্যৱহাৰ**।
10. কোনো বিশেষ এটিএম কাৰ্ড নাই।
11. নিজৰ বেংকৰ লগতে **অন্যান্য বেংকৰ** এটিএম কাৰ্ড ব্যৱহাৰ সম্ভৱ।
12. **সুগম মেনুৱেল**: এইটো পৰামৰ্শ দিয়া হয় যে বেঙ্কাৰে সুলভ ফৰ্মেটত (অন্ধ ব্যক্তিসকলৰ বাবে সুলভ ফৰ্মেটবোৰ হৈছে **ব্ৰেইল**, **ডেইজি** ডিজিটেল টকিং বুক, **সুলভ পিডিএফ**, **ই-টেবুলেট**, **এইচটিএম**, **ডাঙৰ ফণ্ট বুক** ইত্যাদি) উপলব্ধ কৰিব যাতে ব্যৱহাৰকাৰীক সম্পূৰ্ণ অভিযুক্তিত প্ৰদান কৰিব পাৰি।
13. লগতে এইটোও **পৰামৰ্শ দিয়া** হয় যে **তিনিটা মুখ্য এটিএম কাৰ্যকলাপ** (নগদ ধন উলিওৱা, বেলেঞ্চ অনুসন্ধান আৰু পিন পৰিৱৰ্তন) আৰম্ভ কৰাৰ পিছত বেঙ্কাৰে **সকলো এটিএম ফাংচন** পৰ্যায়অনুসৰি **সুলভ কথা কোৱা মোডত উপলব্ধ** কৰাৰ লক্ষ্য ৰাখিব লাগে।

নিম্ন দৃষ্টি / আংশিক দৃষ্টিশক্তি থকা ব্যৱহাৰকাৰী

1. **ৰঙৰ বৈসাদৃশ্য**: পাঠ আৰু পৃষ্ঠভূমিৰ বাবে ভাল কণ্ট্ৰাষ্ট (ডাঠ আৰু পোহৰ) - মনিটৰত আৰু লগতে ফাংচন কীবোৰত। (গাঢ় পৃষ্ঠভূমিৰ বিপৰীতে উজ্জ্বল ৰং। যেনে ক'লাৰ ওপৰত বগা বা নীলাৰ ওপৰত হালধীয়া)।
2. **ফণ্ট ষ্টাইল**: নন চেৰিফ ফণ্ট।
3. **ফণ্টৰ আকাৰ**: ডাঙৰ: আকাৰ "আই" আখৰৰ ওপৰত আধাৰিত কৰি বৰ্ণবোৰ 3/16 ইঞ্চি উচ্চ তম হ'ব লাগে।
4. **পাঠ আৰু কণ্ট্ৰ'লৰ** সমকালীনকৰণ।
5. **সহজে পঢ়াৰ বাবে চাৰিবোৰত** বোল্ড আৰু ডাঙৰ সংখ্যা / নাম।

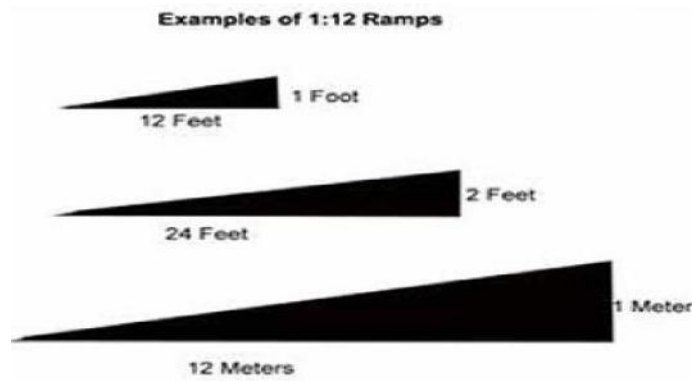
হুইলচেয়াৰ ব্যৱহাৰকাৰী

1. প্ৰৱেশ বিন্দু:

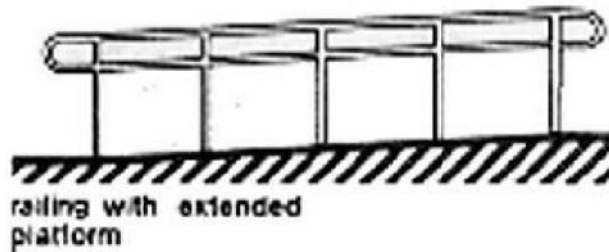
- মাটিৰ স্তৰৰ পৃষ্ঠ।
- কোনো সীমা নাই।
- যদি পৃষ্ঠটো উচ্চতাত থাকে তেন্তে এটা ৰেম্প প্ৰদান কৰিব লাগিব।

2. ৰেম্প:

- ঢাল: সৰ্বাধিক 1:12 গ্ৰেডিয়েণ্টৰ সৈতে এটা ৰেম্প। ৰেম্পটো ওপৰলৈ উঠোৱা মাটিৰ ওপৰত থকা প্ৰতি ইঞ্চি (25 মিমি)ৰ বাবে, 12 ইঞ্চি (305 মিমি) ৰেম্প দৈৰ্ঘ্য প্ৰদান কৰে।



- প্ৰস্থ: প্ৰস্থ নিম্নতম 1200 মিমি (48 ইঞ্চি) হ'ব লাগে।
- অৱতৰণ স্থান: উলম্ব উত্থানৰ প্ৰতি 750 মিমি (30 ইঞ্চি)ত অৱতৰণ কৰিব লাগে। অৱতৰণ স্থানৰ আকাৰ নিম্নতম 1500 মিমি এক্স 1500 মিমি (60 ইঞ্চি এক্স 60 ইঞ্চি) পৰিষ্কাৰ স্থান হ'ব লাগিব। ৰেম্পৰ ওপৰ আৰু তলত এটা স্পষ্ট অৱতৰণস্থান থাকিব লাগে।
- হেণ্ড ৰেল: ৰেম্পৰ দুয়োফালে আদৰ্শভাৱে হেণ্ড ৰেল। দুটা স্তৰত হেণ্ড ৰেল 760 মিমি (30 ইঞ্চি) আৰু 900 মিমি (36 ইঞ্চি)। দুয়োটা মুৰ বৃত্তাকাৰ বা গ্ৰাউণ্ড কৰিব লাগিব আৰু ৰেম্পৰ ওপৰ আৰু তলৰ পৰা 300 মিমি (12 ইঞ্চি) সম্প্ৰসাৰিত কৰিব লাগিব।
- ৰেম্প আৰু লেণ্ডিংৰ পৃষ্ঠ পিছলি যোৱা প্ৰতিৰোধী হ'ব লাগিব।



3. দুৱাৰ:

- পৰীক্ষাৰ দুৱাৰ খোলা: যদি এটিএম কিয়স্কত দুৱাৰ থাকে ই 900 মিমি (36 ইঞ্চি) স্পষ্ট খোলা প্ৰদান কৰিব লাগে।
- হেণ্ডেল: মজিয়াৰ স্তৰৰ পৰা 800 মিমি (32 ইঞ্চি) আৰু 1000 মিমি (40 ইঞ্চি)ৰ মাজত স্থান থাকিব লাগিব।
- প্ৰকাৰ আৰু কজা: হেণ্ডেলবোৰ লিভাৰপ্ৰকাৰৰ হ'ব লাগে আৰু 20নিউটনতকৈ বেছি বলৰ সৈতে কাৰ্যক্ষম হ'বলৈ কজা বোৰ মসৃণ হ'ব লাগে।
- অৱতৰণ স্থান: সকলো দুৱাৰ ভিতৰৰ বা বাহিৰত খোলা বা স্লাইডিং প্ৰকাৰৰ বাবে, বেঞ্চৰ পিছত 1500 মিমি এক্স 1500 মিমি (60 এক্স 60 ইঞ্চি) অৱতৰণ স্থান অতি আৱশ্যক, হুইলচেয়াৰ ব্যৱহাৰকাৰীক দুৱাৰখন খুলিবলৈ অনুমতি দিয়া। অৱতৰণটো পিছলি যোৱা প্ৰতিৰোধী হ'ব লাগিব।

4. কিউবিকলৰ আকাৰ:

- বাসৰ স্থান: হুইলচেয়াৰৰ 180 ডিগ্ৰী মেনুৱেৰ এটা 60 ইঞ্চি (1524 মিমি) ব্যাসৰ স্থান বা 60 ইঞ্চি (1524 মিমি) বাই 60 ইঞ্চি (1524 মিমি) টি-আকৃতিৰ স্থান উপলব্ধ হ'ব লাগে।
- পৰীক্ষাৰ মজিয়াৰ আকাৰ: কিউবিকলৰ নিম্নতম পৰীক্ষাৰ মজিয়াৰ আকাৰ 1800 মিমি (72 ইঞ্চি) বাই 1800 মিমি (72 ইঞ্চি) হ'ব লাগিব। (অৰ্থাৎ এটিএম মেচিনৰ কাষত)।

5. যন্ত্ৰৰ উচ্চতা আৰু গভীৰতা:

- সৰ্বাধিক উচ্চতা: হুইলচেয়াৰ ব্যৱহাৰকাৰীয়ে পোৱাৰ সম্ভাৱনা থকা যিকোনো অবজেক্টৰ ভিতৰত, হয় টাচ স্ক্ৰীণ, নাম পেড বা এটিএম কিউবিকলৰ আন যিকোনো শ্বেল্ফ 800 মিমি - 1000 মিমি (32 ইঞ্চি - 40 ইঞ্চি)ৰ পৰিসৰত ৰাখিব লাগিব।
- গভীৰতা: যদি এখন টেবুল / শ্বেল্ফ প্ৰদান কৰা হয়, হুইলচেয়াৰৰ বাবে ভৰি আৰু আঁঠুৰ স্থান থাকিব লাগে যাৰ নিম্নতম পৰীক্ষাৰ আঁঠুৰ স্থান 700 মিমি (28 ইঞ্চি) ওখ আৰু 280 মিমি - 300 মিমি (11 ইঞ্চি - 12 ইঞ্চি) গভীৰ।

বিশেষ টোকা

প্ৰকৃত এটিএম লেনদেনত বহুতো পৰিস্থিতি থাকিব পাৰে। প্ৰতিখন স্ক্ৰীণৰ বাবে - ইংৰাজী আৰু হিন্দী দুয়োটা ভাষাতে পাঠ সঠিকভাৱে মাত মাতিব লাগে।

অভিগম্যতা সুবিধাবোৰ সূক্ষ্ম কৰিবলৈ অন্ধ, নিম্ন দৃষ্টি শক্তি আৰু হুইলচেয়াৰ ব্যৱহাৰকাৰীৰ পৰা পৰীক্ষা আৰু প্ৰতিক্ৰিয়া প্ৰাপ্ত কৰাৰ বাবে সময় ব্যয় কৰাৰ প্ৰয়োজন আছে। এইটো বিশেষকৈ প্ৰথম কথা কোৱা এটিএম মডেলৰ বাবে অতি আৱশ্যক।

বেংক, এটিএম নিৰ্মাণ আৰু বিভিন্ন মডেলৰ মাজত প্ৰকৃত কামৰ প্ৰবাহ পৃথক হ'ব পাৰে। অৱশ্যে পৰামৰ্শ দিয়া নিৰ্দেশনা অনুসৰি যিমান সম্ভৱ প্ৰবাহ আৰু কথা কোৱা এটিএম কাৰ্যকলাপবোৰ মানক কৰাৰ প্ৰয়োজন আছে। এইটো মুখ্যতঃ অন্ধ ব্যৱহাৰকাৰীৰ দৃষ্টিকোণৰ পৰা আৰু বেংক আৰু এটিএম নিৰ্মাতাসকলৰ বাবে সকলোৰে বাবে এটা সমাধান থকাটো ভাল হ'ব।

পৰিশিষ্ট ক

সুগম এটিএমৰ দ্বাৰা গ্ৰহণ কৰা এক সুগম এটিএমৰ বাবে ৱৰ্কফ্লো আৰু স্ক্ৰীণ শ্বটৰ সম্পূৰ্ণ
উদাহৰণ

(এই প্ৰবাহ সম্পূৰ্ণ, বিস্তৃত আৰু অত্যন্ত ব্যৱহাৰকাৰী অনুকূল।)

কামৰ প্ৰবাহত দুটা অংশ থাকিব।

প্ৰথম অংশটো এ.টি.এম. কাৰ্ড অন্তৰ্ভুক্ত কৰা আৰু পিন প্ৰবিষ্ট কৰাৰ আগতে (বেঙ্কাৰ চুইচলৈ
সংযোগ কৰাৰ আগতে)। এটা **অফলাইন** মোডত)

দ্বিতীয় অংশটো হৈছে এটিএম কাৰ্ড অন্তৰ্ভুক্ত কৰাৰ পিছত আৰু পিন প্ৰবিষ্ট কৰাৰ পিছত (অৰ্থাৎ
বেঙ্কাৰ চুইচলৈ সংযোজিত হোৱাৰ পিছত)। এটা **অনলাইন** মোডত)

প্ৰথম অংশৰ বাবে কামৰ প্ৰবাহ - অফলাইন মোড।

1. গ্ৰাহকে হেডফোনটো এটিএম অডিঅ' জেকত প্লাগ কৰে - টকিং মোড সক্ষম কৰা হয়।
2. অডিঅ' বাৰ্তা স্বাগতম।
3. ভাষাৰ পছন্দ।
4. কীপেডৰ (ইপিপি) জৰিয়তে ভলিউম নিয়ন্ত্ৰণ সমন্বয়।
5. এটিএম স্ক্ৰীণৰ বাবে লুকুৱাওক বা প্ৰদৰ্শন কৰক।
6. অভিযুক্তকৰণ বাৰ্তা শুনিব বা এৰি যাব।
7. অভিযুক্তকৰণ বাৰ্তা পুনৰাবৃত্তি কৰক বা অব্যাহত ৰাখক।
8. এটিএম কাৰ্ড সুমুৱাওক।

দ্বিতীয় অংশৰ বাবে কামৰ প্ৰবাহ - অনলাইন মোড।

1. আপোনাৰ পিন প্ৰবিষ্ট কৰক।
2. এটিএম লেনদেনসমূহ
- নগদ ধন উলিওৱা - বেলেঞ্চ অনুসন্ধান - পিন পৰিৱৰ্তন
3. নগদ ধন উলিওৱাৰ বাবে এক্স টিপক।
বেলেঞ্চ অনুসন্ধানৰ বাবে এক্স টিপক।
পিন পৰিৱৰ্তনৰ বাবে এক্স টিপক।
(ইয়াত ব্যৱহৃত এক্স কিয়নো কীপেড নম্বৰ মেপিং বেঙ্কাৰ এফডিকে বিকল্পৰ ওপৰত নিৰ্ভৰ কৰিব।)

বিভিন্ন লেনদেনৰ বাবে লেনদেনৰ প্ৰবাহ

মই। নগদ ধন উলিওৱা

- আপুনি নগদ ধন উলিওৱা বাছনি কৰিছে। টিপক
 - 1 - নিশ্চিত কৰিবলৈ
 - 2 - ঘূৰি যাবলৈ
- অনুগ্ৰহ কৰি আপোনাৰ একাউণ্ট বাছনি কৰক। টিপক
 - 1 - সঞ্চয় একাউণ্ট
 - 2 - চলিত একাউণ্ট
- অনুগ্ৰহ কৰি পৰিমাণটো প্ৰবিষ্ট কৰক আৰু প্ৰবিষ্ট কৰা পৰিমাণটো কেৱল এটা অংকতে নহয় সম্পূৰ্ণৰূপে ঘোষণা কৰিব লাগে। যেনে এক, দহ, এশ, হাজাৰ, দহ হাজাৰ ইত্যাদি।
- আপুনি টকাৰ এক্সএক্স/- প্ৰবিষ্ট কৰিছে
 - 1 - নিশ্চিত কৰিবলৈ / যদি শুদ্ধ হয়
 - 2 - ঘূৰি যাবলৈ / যদি অশুদ্ধ
- যদি আপুনি ৰচিদ বিচাৰে প্ৰেছ কৰক
 - 1 - যদি হয়
 - 2 - যদি নহয়
- অনুগ্ৰহ কৰি ৰওক; আমি আপোনাৰ অনুৰোধ প্ৰক্ৰিয়া কৰি আছোঁ।
- অনুগ্ৰহ কৰি আপোনাৰ নগদ ধন আৰু ৰচিদ সংগ্ৰহ কৰক, যদি আপুনি ৰচিদ বিচাৰিছে।
- এক্স বেঙ্ক এটিএম ব্যৱহাৰ কৰাৰ বাবে ধন্যবাদ।

দ্বিতীয়। সন্তুলন অনুসন্ধান

- আপুনি বেলেঞ্চ অনুসন্ধান বাছনি কৰিছে। টিপক
 - 1 - নিশ্চিত কৰিবলৈ
 - 2 - ঘূৰি যাবলৈ
- অনুগ্ৰহ কৰি আপোনাৰ একাউণ্ট বাছনি কৰক। টিপক
 - 1 - সঞ্চয় একাউণ্ট
 - 2 - চলিত একাউণ্ট

- যদি আপুনি ৰচিদ বিচাৰে প্ৰেছ কৰক
 - 1 - যদি হয়
 - 2 - যদি নহয়
- অনুগ্ৰহ কৰি ৰওক; আমি আপোনাৰ অনুৰোধ প্ৰক্ৰিয়া কৰি আছোঁ।
- আপোনাৰ একাউণ্টত বেলেন্স হৈছে এক্স এক্স /- টকা।
- অনুগ্ৰহ কৰি আপোনাৰ ৰচিদ সংগ্ৰহ কৰক, যদি আপুনি ইয়াক বিচাৰিছে।
- এক্স বেঙ্ক এটিএম ব্যৱহাৰ কৰাৰ বাবে ধন্যবাদ।

তৃতীয়। পিন পৰিৱৰ্তন

- আপুনি পিন পৰিৱৰ্তন বাছনি কৰিছে। টিপক
 - 1 - নিশ্চিত কৰিবলৈ
 - 2 - ঘূৰি যাবলৈ
- অনুগ্ৰহ কৰি আপোনাৰ নতুন পিন প্ৰবিষ্ট কৰক।
- অনুগ্ৰহ কৰি আপোনাৰ নতুন পিন পুনৰ প্ৰবিষ্ট কৰক (পিন প্ৰবিষ্ট কৰোঁতে বিপ বা *(ষ্টাৰ)ৰ অডিঅ' প্ৰম্পট টো ক'ব লাগিব)।
- অনুগ্ৰহ কৰি ৰওক; আমি আপোনাৰ অনুৰোধ প্ৰক্ৰিয়া কৰি আছোঁ।
- আপোনাৰ পিন সফলতাৰে সলনি কৰা হৈছে।
- এক্স বেঙ্ক এটিএম ব্যৱহাৰ কৰাৰ বাবে ধন্যবাদ।

কথা কোৱা এটিএমৰ বাবে এক্সৰাইজেড বেঞ্চৰ কামৰ প্ৰবাহ অডিঅ' আৰু স্ক্ৰীণ দুয়োটা পাঠৰ সৈতে এখন টেবল ফৰ্মেটত তলত দিয়া ৰখা হৈছে। একেটা মানক কৰিব পাৰি।

অডিঅ' কোৱা হৈছে		স্ক্ৰীণ টেক্সট	
হেডফোনটো জেকত প্লাগ কৰাৰ লগে লগে, ভইচ গাইডেন্স (টকিং মোড) হ'ব আৰম্ভ।		প্ৰথম স্ক্ৰীণ হৈছে এক্সৰাইজেড বেঞ্চৰ মানক এটিএম স্ক্ৰীণ। শেহতীয়া সামগ্ৰীৰ তথ্য আৰু "অনুগ্ৰহ কৰি আপোনাৰ কাৰ্ড অন্তৰ্ভুক্ত কৰক" বাৰ্তাৰ সৈতে স্ক্ৰীণ সলনি হৈ থাকে। এক্সৰাইজেড বেঞ্চত "অনুগ্ৰহ কৰি আপোনাৰ কাৰ্ড অন্তৰ্ভুক্ত কৰক" ৰ বাবে দ্বিভাষিক হিন্দী আৰু ইংৰাজী পাঠ	
ইংৰাজী অডিঅ'	হিন্দী অডিঅ'	ইংৰাজী পদাৰ পাঠ	হিন্দী স্ক্ৰীণ ৰ পাঠ
এক্সৰাইজেড বেঞ্চত সুলভ এটিএমলৈ স্বাগতম	এক্সৰাইজেড বঁক কে এক্সেসসৰল এটিএম মেন আপকা স্বাগত হৈ.	এক্সৰাইজেড বেঞ্চৰ ব্ৰেণ্ডেড স্ক্ৰীণৰ পাঠ তলত দিয়া অনুসৰি প্ৰদৰ্শিত হৈছে। এক্সৰাইজেড বেঞ্চৰ এটিএমলৈ স্বাগতম অনুগ্ৰহ কৰি আপোনাৰ কাৰ্ড সুমুৱাওক	এক্সৰাইজেড বেঞ্চৰ ব্ৰেণ্ডেড স্ক্ৰীণৰ পাঠ তলত দিয়া অনুসৰি প্ৰদৰ্শিত হৈছে। এক্সৰাইজেড বেঞ্চৰ এটিএম মে ইএপিকে স্বাগত হে ক্ৰিপায়া এপিএনএ কাৰ্ড প্ৰতিস্থ কেৰে
অনুগ্ৰহ কৰি আপোনাৰ পছন্দৰ এটা ভাষা বাছনি কৰক। ইংৰাজীৰ বাবে 1, হিন্দীৰ বাবে 2 বাছনি কৰক	अपनी पसन्द की भाषा का चयन करें, इसललशा के सलये एक दबायें,	আপোনাৰ ভাষা বাছনি কৰক - ইংৰাজী - হিন্দী	অপানি পাচান্দ কি ভাষা কা চুনাভ কৰে - ইংৰাজী - হিন্দী
ভলিউম নিয়ন্ত্ৰণ ভলিউম বৃদ্ধি কৰিবলৈ 1 টিপক, ভলিউম হ্ৰাস কৰিবলৈ 2 টিপক আগবাঢ়িবলৈ প্ৰেছ এণ্টাৰ প্ৰবিষ্ট কৰক এণ্টাৰ হৈছে নম্বৰ 9 ৰ অধিকাৰ (আয়তন বৃদ্ধি / হ্ৰাস জানিবলৈ বিপ)	ध वसन सनयंत्रण आवाज बढाने के सलए एक दबाएं आवाज कम करने के सलए दो दबाएं . आगे दबाएं एन्टर बटन	ভলিউম বৃদ্ধি কৰিবলৈ "1" টিপক ভলিউম হ্ৰাস কৰিবলৈ "2" টিপক আগবাঢ়িবলৈ প্ৰবিষ্ট টিপক।	আৱাজ বধনে কে লিয়ে "1" ডাবানি আৱাজ কাম কাৰ্ণে কে লিয়ে "2" ডাবানি এজে জেন কে লিয়ে "এণ্টাৰ" ডাবানি

আই.বি.এ. - বিশেষ প্রয়োজনীয়তা থকা গ্রাহক আৰু বিকলাঙ্গ ব্যক্তিসকলৰ বাবে বেঙ্কাৰৰ নিৰ্দেশনা

অডিঅ' অধিবেশনে আপোনাক বেঙ্কিঙৰ সময়ত গোপনীয়তাৰ বাবে এটিএম স্ক্ৰীণ লুকুৱাবলৈ আৰু প্ৰদৰ্শন কৰিবলৈ অনুমতি দিয়ে অধিবেশন	यह ऑसियो सत्र, आपके बैंककग सत्र, के दौरान, आपकी गोपनीयता के ददखाने की सुसवधा देता है। सस्करीनें छुपाने या सलए आपको एटीएम।	স্ক্ৰীণবোৰ লুকুৱাবলৈ "1" টিপক স্ক্ৰীণসমূহ প্ৰদৰ্শন কৰিবলৈ "2" টিপক	স্ক্ৰীণ চিপানে কে লিয়ে "1" ডাবানি স্ক্ৰীণ দিখানে কে লিয়ে "2" ডাবানি
এটিএম স্ক্ৰীণলুকুৱাবলৈ অনুগ্ৰহ কৰি এ টি এম স্ক্ৰীণসমূহ প্ৰদৰ্শন কৰিবলৈ 1 টিপক অনুগ্ৰহ কৰি 2 টিপক	ए टी ए म स द क री न छु पाने के सलए, कृ पया एक द बाएं ए टी ए म स द क री न द द खाने के सलए, दो द बाएं .		
আপোনাৰ এটিএম স্ক্ৰীণবোৰ লুকুৱাই ৰখা হৈছে।	आ प की ए टी ए म स स् क री न्स प्र दर् श श त न ही की जा रही हैं.	तो दो दबायें जानकारी सुनना चाहते हैं यदद आप एटीएम तो कृ पया एक इस्ते माल करने सम्बन्धी	---
আপোনাৰ এটিএম স্ক্ৰীণপ্ৰদৰ্শিত হৈছে	आ प की ए टी ए म स स् क री न्स प्र दर् श श त की जा रही हैं.	दबायें जानकारी नहीं सुनना चाहते यदद आप एटीएम इस्ते माल करने सम्बन्धी।	---
অডিঅ' অধিবেশনে আপোনাৰ লেনদেন আৰম্ভ কৰাৰ আগতে এটা চমু এটিএম অভিযুক্তিকৰণ শুনিবলৈ অনুমতি দিয়ে, অভিযুক্তিকৰণ এৰাই যাবলৈ, অনুগ্ৰহ কৰি 1 টিপক, অভিযুক্তিকৰণ শুনিবলৈ, অনুগ্ৰহ কৰি 2 টিপক।	यह ऑसियो सत्र, लेनदेन शुरू करने से पहले, ए टी ए म इस्ते माल करने सम्बन्धी संसिप्त जानकारी, सुनने की सुसवधा प्रदान करता है। यदद आप ए टी म		এ.টি.এম. অভিযুক্তিকৰণ বাদ দিবলৈ "1" টিপক এটিএম অভিযুক্তিকৰণ শুনিবলৈ "2" টিপক

---	---
-----	-----

এটিএম নির্দেশন কো
বেণ্ড কাৰ্ণে
কে.ই. এল.আই.ৰাই. "1"
ডাবানি

এটিএম নির্দেশন কো
চুনানে কে লিয়ে "2"
ডাবানি

এটিএম অডিঅ'ৰ দিশ - এ.টি.এম. মডেল অনুসৰি অৰিয়েণ্টেচন বাৰ্তা টো হ'ব। ইয়াৰ বাবে এটা
উদাহৰণ নির্দেশনা শাখাত প্ৰদান কৰা হৈছে।

আপুনি অভিযুক্তকৰণটো বাছনি কৰিছে, শুনিব	আপুনি এটিম ই স্তমাল কৰনে সম্বন্ধী সংসিদ্দ জানকাৰী, সুননে কা, সবকল্য চুনা হৈ	---	---
আপুনি অভিযুক্তকৰণটো শুনিবলৈ বাছনি কৰিছে, নহয়।		---	---

আপুনি এটিম
ই স্তমাল
কৰনে সম্বন্ধী
সংসিদ্দ

1-আগষ্ট-2017

-63-



	জানকাৰী, নহীঁ সুননে কা, সবকল্য চুনা হৈ।		
অৰিয়েণ্টেচন মেচেজ পুনৰাবৃত্তি কৰিবলৈ 1 টিপক বা আপোনাৰ লেনদেন অব্যাহত ৰাখিবলৈ 2 টিপক।	সংসিদ্দ জানকাৰী দিৱ সে সুননে কে সল এ দৰাং। আগ	এ.টি.এম. অভিযুক্তীকৰণ পুনৰাবৃত্তি কৰিবলৈ "1" টিপক অব্যাহত ৰাখিবলৈ "2" টিপক	এটিএম নিৰ্দেশন কো দোবাৰা সুৰানে কে লিয়ে "1" ডাবানি জাৰি ৰাখানে কে লিয়ে "2" ডাবানি
অনুগ্ৰহ কৰি আপোনাৰ এটিএম কাৰ্ড খন সুমুৱাওক। কাৰ্ড স্লট সোঁফালে আছে।	কৃপয়া অপনা, এটিএম কাৰ্ড ি লৈ। কাৰ্ড খাচা আপকে দাসহনী ওঁৰ হৈ।	দ্বিভাষিক পাঠ প্ৰদৰ্শন কৰা এক্সৰাইজেড বেঞ্চৰ ৱেণ্ডেড স্ক্ৰীণ অনুগ্ৰহ কৰি আপোনাৰ কাৰ্ড ক্ৰিপায়া এপিএনএ কাৰ্ড প্ৰভিষ্ট কেৰে সুমুৱাওক	
অনুগ্ৰহ কৰি আপোনাৰ এটিএম পিন প্ৰভিষ্ট কৰক আৰু অব্যাহত ৰাখিবলৈ এণ্টাৰ টিপক, যদি আপুনি কোনো ভুল কৰে কেৱল স্পষ্টকৈ হেঁচক, স্পষ্ট কীটো হৈছে 3 নম্বৰৰ সোঁফালে।	কৃপয়া অপনা এটিএম সকলয়ৰ বটন সকলয়ৰ বটন সকলয়ৰ দৰাং	এক্সৰাইজেড বেঞ্চৰ ৱেণ্ডেড স্ক্ৰীণ অনুগ্ৰহ কৰি আপোনাৰ পিন প্ৰভিষ্ট কৰক	
নগদ ধন উলিওৱাৰ বাবে এক্স টিপক বেলেস অনুসন্ধানৰ বাবে এক্স টিপক পিন পৰিৱৰ্তনৰ বাবে এক্স টিপক এক্স টিপক	প্ৰকট ৱাশৰ ক সল এ, এক্স দৰাং, খাত কা বৈল সজাননে কে সল এ, এক্স দৰাং, সুপন	এক্সৰাইজেড বেঞ্চৰ ৱেণ্ডেড স্ক্ৰীণ অনুগ্ৰহ কৰি আপোনাৰ লেনদেন বাছনি কৰক	

(ইয়াত ব্যৱহৃত এক্স কিয়নো কীপেড নম্বৰ মেপিং বেঞ্চৰ এফডিকে বিকল্পৰ ওপৰত নিৰ্ভৰ কৰিব।)

এটা এটিএমত দৃষ্টিহীন ব্যক্তি এজনৰ দ্বাৰা নগদ ধন উলিওৱাৰ বাবে পৰামৰ্শ দিয়া প্ৰক্ৰিয়া প্ৰবাহ

দ্বাৰা গ্ৰহণ কৰা হৈছে

ভাৰতীয় বেংক সংস্থা

ভাৰতীয় ষ্টেট বেঙ্ক, আইচিআইচিআই বেঙ্ক আৰু এইচডিএফচি বেঙ্কৰ সদস্যসকলক লৈ গঠিত উপ-সমিতিয়ে গঠন কৰা বৰ্কিং গ্ৰুপৰ দ্বাৰা এটা এটিএমত দৃষ্টিহীন ব্যক্তি এজনৰ দ্বাৰা নগদ ধন উলিওৱাৰ বাবে প্ৰক্ৰিয়া প্ৰবাহৰ পৰামৰ্শ দিয়া হৈছে

গ্ৰাহকে অডিঅ' জেক সুমুৱাই দিয়ে:

1. এক্সৰাইজেড বেঙ্ক এটিএমলৈ স্বাগতম।
2. অনুগ্ৰহ কৰি ভাষাটো বাছনি কৰক। টিপক
1 - ইংৰাজী
2 - হিন্দী
3. আপুনি ইংৰাজী/হিন্দীক আপোনাৰ পছন্দৰ ভাষা হিচাপে বাছনি কৰিছে। ভলিউম বৃদ্ধি কৰিবলৈ 1-টিপক
2-কম ভলিউম
4. অডিঅ' অধিবেশনে আপোনাক এটিএম স্ক্ৰীণ লুকুৱাবলৈ বা প্ৰদৰ্শন কৰিবলৈ অনুমতি দিয়ে
বেঙ্কিং অধিবেশনৰ সময়ত গোপনীয়তা। টিপক
1 - এটিএম স্ক্ৰীণ লুকুৱাবলৈ
2 - এটিএম স্ক্ৰীণ প্ৰদৰ্শন কৰিবলৈ
5. গোপনীয়তাৰ বাবে লুকাই থকা স্ক্ৰীণ/ আপোনাৰ এটিএম স্ক্ৰীণ প্ৰদৰ্শিত হয়। টো
অডিঅ' অধিবেশনে আপোনাৰ লেনদেন আৰম্ভ কৰাৰ আগতে এটা চমু এটিএম অভিযুক্তকৰণ শুনিবলৈ
অনুমতি দিয়ে। টিপক
1 - অভিযুক্তকৰণ শুনিবলৈ
2 - অভিযুক্তকৰণ এৰাই যাবলৈ
6. অভিযুক্তকৰণ বাৰ্তাৰ পুনৰাবৃত্তি কৰিবলৈ, টিপক
1 - হয়
2 - আপোনাৰ লেনদেন অব্যাহত ৰাখিবলৈ
7. অনুগ্ৰহ কৰি আপোনাৰ এটিএম তথা ডেবিট কাৰ্ড সুমুৱাওক আৰু ইয়াক আঁতৰাওক।
8. অনুগ্ৰহ কৰি আপোনাৰ পিন প্ৰবিষ্ট কৰক আৰু প্ৰবিষ্ট টিপক।
9. অনুগ্ৰহ কৰি আপোনাৰ লেনদেন বাছনি কৰক। টিপক
1 - নগদ ধন উলিওৱা 2 - বেলেঞ্চ অনুসন্ধান
3 - পিন পৰিৱৰ্তন

আই.বি.এ. - বিশেষ প্রয়োজনীয়তা থকা গ্ৰাহক আৰু বিকলাঙ্গ ব্যক্তিসকলৰ বাবে বেঞ্চাৰৰ নিৰ্দেশনা

10. আপুনি নগদ ধন উলিওৱা বাছনি কৰিছে। টিপক
1 – নিশ্চিত কৰিবলৈ
2 – বাতিল কৰিবলৈ
11. অনুগ্ৰহ কৰি আপোনাৰ একাউণ্ট বাছনি কৰক।
1 – সঞ্চয় একাউণ্ট
2 – চলিত একাউণ্ট
12. অনুগ্ৰহ কৰি পৰিমাণটো প্ৰবিষ্ট কৰক আৰু প্ৰবিষ্ট টিপক।
13. আপুনি 100/- টকা প্ৰবিষ্ট কৰিছে
1 – নিশ্চিত কৰিবলৈ
2 – বাতিল কৰিবলৈ
14. অনুগ্ৰহ কৰি অপেক্ষা কৰক, আমি আপোনাৰ অনুৰোধ প্ৰক্ৰিয়া কৰি আছোঁ।
15. অনুগ্ৰহ কৰি আপোনাৰ নগদ ধন আৰু ৰচিদ সংগ্ৰহ কৰক।
16. আপোনাৰ লেনদেন সম্পূৰ্ণ হৈছে। এক্সৰাইজেড বেঞ্চ এটিএম ব্যৱহাৰ কৰাৰ বাবে আপোনাক ধন্যবাদ।

এ.টি.এম. গ্ৰাহক ৰ দ্বাৰা দৃষ্টিহীন ব্যক্তি এজনৰ দ্বাৰা বেলেঞ্চ অনুসন্ধানৰ বাবে

পৰামৰ্শ দিয়া প্ৰক্ৰিয়া প্ৰবাহই অডিঅ' জেক অন্তৰ্ভুক্ত কৰে: (1 ৰ পৰা 9 লৈ

10. **পদক্ষেপবোৰ সচৰাচৰ হয়**
আপুনি বেলেঞ্চ অনুসন্ধান বাছনি কৰিছে। টিপক
1 – নিশ্চিত কৰিবলৈ
2 – ঘূৰি যাবলৈ
11. অনুগ্ৰহ কৰি আপোনাৰ একাউণ্ট বাছনি কৰক।
1 – সঞ্চয় একাউণ্ট
2 – চলিত একাউণ্ট
12. অনুগ্ৰহ কৰি ৰওক। আমি আপোনাৰ অনুৰোধ প্ৰক্ৰিয়া কৰি আছোঁ।
13. আপোনাৰ একাউণ্টত বেলেঞ্চ হৈছে 100/- টকা। অনুগ্ৰহ কৰি আপোনাৰ ৰচিদ সংগ্ৰহ কৰক।
14. আপোনাৰ লেনদেন সম্পূৰ্ণ হৈছে। এক্সৰাইজেড বেঞ্চ এটিএম ব্যৱহাৰ কৰাৰ বাবে আপোনাক ধন্যবাদ।

এ.টি.এম.-ত এজন দৃশ্যমান প্ৰত্যাহ্বানপ্ৰাপ্ত ব্যক্তিৰ দ্বাৰা পিন পৰিৱৰ্তনৰ বাবে

পৰামৰ্শ দিয়া প্ৰক্ৰিয়া প্ৰবাহ গ্ৰাহকে অডিঅ' জেক অন্তৰ্ভুক্ত কৰে: **(1 ৰ পৰা 9**

লৈ পদক্ষেপবোৰ সচৰাচৰ হয়)

10. আপুনি পিন পৰিৱৰ্তন বাছনি কৰিছে। টিপক
1 – নিশ্চিত কৰিবলৈ
2 – ঘূৰি যাবলৈ
11. অনুগ্ৰহ কৰি আপোনাৰ নতুন পিন প্ৰতিষ্ঠা কৰক।
12. অনুগ্ৰহ কৰি আপোনাৰ নতুন পিন পুনৰ প্ৰতিষ্ঠা কৰক।
13. অনুগ্ৰহ কৰি অপেক্ষা কৰক, আমি আপোনাৰ অনুৰোধ প্ৰক্ৰিয়া কৰি আছোঁ।
14. আপোনাৰ পিন সফলতাৰে সলনি কৰা হৈছে।
15. আপোনাৰ লেনদেন সম্পূৰ্ণ হৈছে। এক্সৰাইজেড বেংক এটিএম ব্যৱহাৰ কৰাৰ বাবে আপোনাক ধন্যবাদ।

এ.টি.এম.-ত কাৰ্ড ৰিডাৰৰ প্ৰকাৰৰ ওপৰত নিৰ্ভৰ কৰি পদক্ষেপ -7-ৰ ভাষা পৃথক হ'ব পাৰে (ডিপ কাৰ্ড ৰিডাৰ বা মটৰচালিত এটা)। যিকোনো পৰ্যায়ত লেনদেন বিফল হ'লে স্ক্ৰীণত ওলোৱা বাৰ্তাটো গ্ৰাহকক পঢ়ি শুনাৰ লাগিব। অভিযুক্তকৰণটো হ'ব কী পেড, কেছ ডিচপেন্সাৰ, কাৰ্ড ৰিডাৰ, লেনদেন ৰচিদ আৰু কী পেডৰ বিৱৰণ আদিৰ দৰে স্ক্ৰীণত অৱস্থানৰ বিষয়ে।

অতিৰিক্ত বৈশিষ্ট্যসমূহ:

1. দ্ৰুত এটিএম অপাৰেচনৰ বাবে স্ক্ৰিপএবিলিটিৰ বিশেষত্ব।

যদি দৃশ্যমান ভাৱে প্ৰত্যাহ্বান জনোৱা গ্ৰাহকে অডিঅ' জেক অন্তৰ্ভুক্ত কৰাৰ পিছত কাৰ্ডখন সুমুৱাই দিয়ে, তেনেহ'লে ডিফল্ট ভাষাটো ইংৰাজী হ'ব আৰু দ্ৰুত অপাৰেচনৰ বাবে পদক্ষেপ 1 ৰ পৰা 6 বাদ দিয়া হ'ব।

2. যিকোনো নম্বৰ কীৰ জৰিয়তে কথা কোৱা মোড সক্ষম কৰাৰ সুবিধা।

প্ৰথম এটিএম অপাৰেচন সম্পূৰ্ণ হোৱাৰ পিছত যদি এজন গ্ৰাহকে টকিং মোড ব্যৱহাৰ কৰি আছে, অধিক এটিএম অপাৰেচন অব্যাহত ৰাখিব বিচাৰে, তেন্তে তেওঁ যিকোনো এটা নম্বৰ কী টিপি পুনৰ কথা কোৱা মোড সক্ষম কৰিব পাৰিব লাগিব। (দ্বিতীয়/৩য় লেনদেনৰ বাবে হেডফোন জেক আঁতৰোৱা আৰু অন্তৰ্ভুক্ত নকৰিবলৈ।)

19. দৃষ্টিহীন লোকসকলক বেঙ্কিং সুবিধা প্ৰদান কৰা আই.বি.এ. নিৰ্দেশনা - 18 নৱেম্বৰ 2008

নম্বৰ চিই/আৰবি-1/ভিআইপি/1766
নৱেম্বৰ 18, 2008

সকলো সদস্য বেংকৰ মুখ্য কাৰ্যবাহী

মৰমৰ ছাৰ,

দৃষ্টিহীন ব্যক্তিসকলক বেঙ্কিং সুবিধা প্ৰদান কৰা

আমি 4 ফেব্ৰুৱাৰী, 2006 তাৰিখৰ আমাৰ বৃত্তাকাৰ নম্বৰ চি.আই.আৰ./আৰ.বি./1230-ৰ বিষয়ে উল্লেখ কৰিছোঁ য'ত শিৰোনাম দিয়া বিষয়টোৰ ওপৰত প্ৰক্ৰিয়াগত নিৰ্দেশনা অন্তৰ্ভুক্ত কৰা হৈছে। যাৰ পিছত, আমি বেঙ্কবোৰে প্ৰদান কৰা সুবিধা আৰু সেৱা আৰু তেওঁলোকে সন্মুখীন হোৱা ভূমি স্তৰৰ অসুবিধাসম্পৰ্কে দৃষ্টিহীন ব্যক্তিসকলৰ পৰা কেইবাটাও প্ৰতিনিধিত্ব লাভ কৰিছোঁ। আপুনি অৱগত, দৃষ্টিহীন লোকসকলক প্ৰদান কৰিব লগা সুবিধাসম্পৰ্কে নতুন দিল্লীৰ মুখ্য প্ৰতিবন্ধী ব্যক্তি আয়ুক্তৰ আদালতে 5 ছেপ্টেম্বৰ, 2005 তাৰিখৰ আদেশ অনুসৰি প্ৰক্ৰিয়াগত নিৰ্দেশনা জাৰী কৰিছিল।

দৃষ্টিহীন ব্যক্তিসকলৰ অভিযোগৰ পিছত, দৃষ্টিহীন ব্যক্তিসকলক স্বাভাৱিক বেঙ্কিং সুবিধাৰ পৰা বঞ্চিত নকৰাটো নিশ্চিত কৰিবলৈ প্ৰয়োজনীয় পদক্ষেপ লোৱাৰ বাবে 2008 চনৰ মে মাহত প্ৰতিবন্ধী ব্যক্তিআয়ুক্তই পুনৰ বিত্ত মন্ত্ৰালয় আৰু ভাৰতীয় ৰিজাৰ্ভ বেঙ্কক এক পৰামৰ্শ জাৰী কৰিছিল।

পৰৱৰ্তী সময়ত, আৰ.বি.আই.-য়ে, বৃত্তাকাৰ ডি.বি.ও.ডি. ভাইড কৰে। নং লেগ
বিচি.91/09.07.005/2007-08 তাৰিখ

4 জুন 2008-ত বেংকবোৰক পৰামৰ্শ দিয়া হৈছিল যে সকলো বেঙ্কে দৃষ্টিহীন ব্যক্তি এজনক একে সেৱা প্ৰদান কৰিব লাগিব যিদৰে কোনো বৈষম্য নোহোৱাকৈ আন যিকোনো ব্যক্তিৰ বাবে হয়। বিজ্ঞপ্তিখনত কোৱা হৈছে যে বেঙ্কবোৰে দৃষ্টিহীনসকলক প্ৰতিটো সুবিধা যেনে চেক বুক সুবিধা, এটিএম সুবিধা, নেট বেঙ্কিং সুবিধা, লকাৰ সুবিধা, খুচুৰা ঋণ, ক্রেডিট কাৰ্ড আদি প্ৰদান কৰিব লাগিব।

ওপৰোক্ত আৰ.বি.আই. বিজ্ঞপ্তিৰ পিছত, আমি গ্ৰাহক সেৱা আৰু গ্ৰাহক অধিকাৰৰ ওপৰত আই.বি.এ. উপ-সমিতিৰ সৈতে আলোচনা কৰি ফেব্ৰুৱাৰী 2006-ত জাৰী কৰা প্ৰক্ৰিয়াগত নিৰ্দেশনাবোৰ সংশোধন কৰাৰ প্ৰয়োজনীয়তা পৰীক্ষা কৰিছিলোঁ। আমি মুম্বাইস্থিত এটা স্বেচ্ছাসেৱী সংগঠনৰ সৈতেও বৰ্তালাপ কৰিছিলোঁ যিয়ে প্ৰতিবন্ধী লোকসকলৰ কল্যাণৰ বাবে কাম কৰিছিল। বৰ্তালাপবোৰে ইংগিত দিছিল যে শেহতীয়া বছৰবোৰত প্ৰযুক্তিউদ্ভাৱনে দৃষ্টিহীন লোকসকলক স্বাভাৱিক জীৱন যাপন কৰাত যথেষ্ট শক্তিশালী কৰি তুলিছে। কম্পিউটাৰ আৰু ম'বাইল ফোনৰ বাবে স্ক্ৰীণ ৰিডাৰৰ দৰে প্ৰযুক্তিৰ এপ্লিকেচন, যিবোৰ দৃষ্টিহীন ব্যক্তিসকলে অনলাইন/নেট বেঙ্কিংৰ বাবে ব্যৱহাৰ কৰি আছে, আমাক প্ৰদৰ্শন কৰা হৈছিল। দৃষ্টিহীন ব্যক্তিসকলে প্ৰথমে মুদ্ৰিত নথিপত্ৰ আদি পঢ়িব আৰু বুজিব পাৰে আৰু তাৰ পিছত সেইবোৰ স্ক্ৰীণ ৰিডাৰৰ দ্বাৰা পঢ়ি শুনাব পাৰে।

লগতে, আমি ছফ্টৱেৰ ফাৰ্মৰ দ্বাৰা আঙুলিৰ প্ৰিণ্ট প্ৰযুক্তি বিকশিত কৰা দেখিছোঁ যি বেঙ্কবোৰক তেওঁলোকৰ প্ৰণালীত স্বাক্ষৰৰ ঠাইত দৃষ্টিহীন ব্যক্তিসকলৰ বুঢ়া আঙুলিৰ ছাপ সংৰক্ষণ কৰিবলৈ সক্ষম কৰিব। বুঢ়া আঙুলিৰ ছাপৰ সৈতে তেওঁলোকৰ দ্বাৰা প্ৰমাণীকৰণ কৰা চেকবোৰ স্কেন কৰিব পাৰি আৰু চেকটো সন্মান কৰিবলৈ চিষ্টেমত সংৰক্ষণ কৰা ছবিখনৰ তুলনাত ছবিখন স্কেন কৰিব পাৰি। এইটো পৰামৰ্শ দিয়া হৈছে যে যেতিয়া এই প্ৰযুক্তিটো সম্পূৰ্ণৰূপে বিকশিত কৰা হয় আৰু বজাৰত উপলব্ধ কৰা হয়, বেঙ্কবোৰে ইয়াক তেওঁলোকৰ মূল বেঙ্কিং প্লেটফৰ্মৰ সৈতে একত্ৰিত কৰাৰ কথা বিবেচনা কৰিব লাগে যাতে চেক বুকসুবিধা দৃষ্টিহীন লোকৰ এক বৃহৎ অংশলৈ সম্প্ৰসাৰিত কৰিব পাৰি।

আমাৰ দৃষ্টি আকৰ্ষণ কৰা হৈছিল প্ৰতিবন্ধী ব্যক্তিৰ অধিকাৰৰ ওপৰত ৰাষ্ট্ৰসংঘৰ সন্মিলনৰ প্ৰতি, যি স্পষ্টভাৱে বিকলাঙ্গ ব্যক্তিসকলৰ অধিকাৰ আৰু সেৱাসমূহত তেওঁলোকৰ প্ৰৱেশাধিকাৰৰ প্ৰতি প্ৰতিশ্ৰুতিবদ্ধ। সন্মিলনৰ অনুচ্ছেদ 9-এ প্ৰতিবন্ধী ব্যক্তিসকলক স্বতন্ত্ৰভাৱে জীয়াই থাকিবলৈ আৰু জীৱনৰ সকলো দিশতে সম্পূৰ্ণৰূপে অংশগ্ৰহণ কৰিবলৈ সক্ষম কৰে আৰু লগতে তেওঁলোকক নগৰ আৰু গ্ৰাম্য অঞ্চলত মুকলি বা ৰাইজৰ বাবে প্ৰদান কৰা সুবিধা আৰু সেৱাৰ সুবিধা প্ৰদান কৰে।

ইয়াৰ উপৰিও, অনুচ্ছেদ 12-ত কোৱা হৈছে যে "বিকলাঙ্গ ব্যক্তিসকলৰ সম্পত্তিৰ গৰাকী বা উত্তৰাধিকাৰী হোৱাৰ সমান অধিকাৰ নিশ্চিত কৰিবলৈ, তেওঁলোকৰ নিজৰ বিত্তীয় বিষয়নিয়ন্ত্ৰণ কৰিবলৈ আৰু বেংক ঋণ, বন্ধকী আৰু অন্যান্য প্ৰকাৰৰ বিত্তীয় ঋণৰ সমান প্ৰৱেশাধিকাৰ প্ৰাপ্ত কৰাৰ বাবে পক্ষবোৰে সকলো উপযুক্ত আৰু কাৰ্যকৰী ব্যৱস্থা গ্ৰহণ কৰিব, আৰু নিশ্চিত কৰিব যে বিকলাঙ্গ ব্যক্তিসকল তেওঁলোকৰ সম্পত্তিৰ পৰা যথেষ্টভাৱে বঞ্চিত নহয়।"

আশা কৰা হৈছে যে আৰবিআইয়ে জাৰী কৰা নিৰ্দেশনাৰ ফলত দৃষ্টিহীন লোকসকলক জাৰী কৰা এটিএম কাৰ্ডৰ সংখ্যা বৃদ্ধি পাব। এইটোৱে দৃষ্টিহীন লোকসকলৰ দ্বাৰা অসুবিধামুক্ত কাৰ্যকলাপৰ সুবিধাৰ বাবে কথা কোৱা এটিএম স্থাপনৰ ক্ষেত্ৰত বৃদ্ধি কৰিব। বেংকসমূহক য'ত সম্ভৱ হয় কথা কোৱা এটিএম স্থাপন কৰাৰ বিষয়ে বিবেচনা কৰিবলৈ অনুৰোধ কৰা হৈছে। ওপৰোক্ত বোৰৰ প্ৰতি লক্ষ্য ৰাখি, আমি দৃষ্টিহীন লোকসকলক বেঙ্কিং সুবিধা প্ৰদান কৰাৰ বাবে প্ৰক্ৰিয়াগত নিৰ্দেশনাবোৰ সংশোধন কৰিছো, যাৰ প্ৰতিলিপি আৱদ্ধ কৰা হৈছে। দস্তাবেজখন চূড়ান্ত কৰাৰ সময়ত উপ-সমিতিয়ে বিবেচনা কৰিছিল যে এটিএম সুবিধা, অনলাইন বেঙ্কিং সুবিধা আদিৰ বাবে অনুৰোধ কেৱল দৃষ্টিহীন ব্যক্তিৰ পৰাহে আহিব যিসকলে আৱেদনবোৰ ব্যৱহাৰ কৰিবলৈ সক্ষম। সদস্যসকলক সংশোধিত প্ৰক্ৰিয়াগত নিৰ্দেশনাবোৰ অনুগ্ৰহ কৰি বিবেচনা কৰিবলৈ আৰু অপাৰেটিং কৰ্মচাৰীসকলক প্ৰয়োজনীয় নিৰ্দেশনা জাৰী কৰিবলৈ অনুৰোধ কৰা হৈছে।

আপোনাৰ বিশ্বস্ততাৰে,

কে উল্লিকৃষ্ণন
ডাই চিফ এক্সিকিউটিভ

এনচিএল: ওপৰৰ দৰে

দৃষ্টিহীন ব্যক্তিসকলৰ বাবে বেঙ্কিং সুবিধাৰ বাবে প্ৰক্ৰিয়াগত নিৰ্দেশনা

আই. সাধাৰণ নিৰ্দেশনা

1. দৃষ্টিহীন লোকসকলৰ বাবে বেঙ্কিং সুবিধা বেঙ্কৰ সকলো শাখাত প্ৰদান কৰিব লাগে।
2. বেংকে দৃষ্টিহীন গ্ৰাহকসকলক নিৰক্ষৰ গ্ৰাহকৰ সৈতে সমান কৰিব নালাগে।
3. সকলো বেঙ্কে দৃষ্টিহীন গ্ৰাহক/সম্ভাৰ্য গ্ৰাহকক আন যিকোনো গ্ৰাহকৰ দৰে একে সুবিধা প্ৰদান কৰিব লাগিব। কিন্তু একে সময়তে গ্ৰাহকসকলক এনে কিছুমান সুবিধাত অন্তৰ্ভুক্ত বিপদাশংকাৰ বিষয়ে অৱগত কৰিব লাগে যিসাধাৰণ গ্ৰাহকৰ বাবে তাতকৈ অধিক হ'ব পাৰে।
4. প্ৰয়োজন হ'লে দৃষ্টিহীন গ্ৰাহক এজনক প্ৰপত্ৰ পঢ়া আৰু পূৰণ কৰা, স্লিপ, চেক প্ৰদান কৰাৰ দৰে অতিৰিক্ত সুবিধা প্ৰদান কৰিব লাগে।
5. বেঙ্ক একাউণ্ট টো চলাবলৈ বুঢ়া আঙুলিৰ ছাপ ব্যৱহাৰ কৰা দৃষ্টিহীন গ্ৰাহকসহ দৃষ্টিহীন গ্ৰাহকসকলক কোনো সেৱা অস্বীকাৰ কৰা উচিত নহয়।
6. দৃষ্টিহীন গ্ৰাহক এজনক কোনো ব্যক্তিৰ সৈতে যুটীয়াভাৱে বা কোনো ব্যক্তিৰ উপস্থিতিত বেঙ্ক একাউণ্ট চলাবলৈ বাধ্য কৰিব নালাগে।
7. দৃষ্টিহীন গ্ৰাহকসকলক তেওঁলোকৰ পাৱাৰ অফ এটৰ্নি বা মেণ্ডেট হোল্ডাৰ হিচাপে এজন ব্যক্তি/ব্যক্তিক তেওঁলোকৰ বেঙ্ক একাউণ্ট চলাবলৈ নিযুক্তি দিয়াৰ অনুমতি দিয়া হ'ব পাৰে যদি দৃষ্টিহীন গ্ৰাহকে এনে কৰে।

2. বেংক একাউণ্ট খোলা

1. বেঙ্কে আগবঢ়োৱা সকলো বেঙ্কিং সামগ্ৰী দৃষ্টিহীন লোকসকলৰ বাবে উপলব্ধ কৰিব লাগে।
2. বেঙ্কে দৃষ্টিহীন ব্যক্তি এজনৰ একাউণ্ট খোলাৰ বাবে একে প্ৰক্ৰিয়া অনুসৰণ কৰিব লাগিব যিদৰে ই ইয়াৰ আন গ্ৰাহকসকলৰ বাবে কৰে।
3. তেওঁক একাউণ্টটো আনৰ সৈতে গাই বা যুটীয়াভাৱে খুলিবলৈ অনুমতি দিব লাগিব।
4. বেঙ্কে দৃষ্টিহীন গ্ৰাহকক দৃষ্টিহীন/তেওঁ বাছনি কৰা যিকোনো ব্যক্তিৰ সৈতে এক যুটীয়া একাউণ্ট খুলিবলৈ অনুমতি দিব লাগিব যাৰ ভিতৰত আছে দৃষ্টিহীন ব্যক্তি(সকল)।
5. শাখাৰ বিষয়া/মেনেজাৰে গ্ৰাহকৰ প্ৰয়োজন হ'লে সাক্ষীৰ উপস্থিতিত ব্যৱসায়ৰ নিয়ম আৰু অন্যান্য চৰ্তাৱলী আৰু নিয়মাৱলী পঢ়ি শুনাব লাগে।
6. বেঙ্ক শাখা মেনেজাৰে একাউণ্ট খোলাৰ আগতে দৃষ্টিহীন গ্ৰাহক/সম্ভাৰ্য গ্ৰাহক এজনক তেওঁৰ অধিকাৰ আৰু দায়বদ্ধতাৰ বিষয়ে অৱগত কৰিব লাগিব।
7. দৃষ্টিহীন গ্ৰাহকৰ নথিপত্ৰৰ প্ৰয়োজনীয়তা আন যিকোনো গ্ৰাহকৰ দৰে একে হ'ব লাগিব।
8. একাউণ্টটো স্পষ্টভাৱে "একাউণ্ট ধাৰক জন দৃষ্টিহীন" হিচাপে চিহ্নিত কৰিব লাগিব।

3. নগদ ধন / চেক বহীৰ সুবিধা প্ৰত্যাহাৰ

1. দৃষ্টিহীন গ্ৰাহকসকলক নগদ পৰিশোধসম্পৰ্কে সকলো গ্ৰাহকক প্ৰদান কৰা নগদ ধন উলিওৱাৰ সুবিধা প্ৰদান কৰিব লাগিব।
2. যদি দৃষ্টিহীন গ্ৰাহকে বেঙ্কত নগদ ধন উলিয়ায় তেনেহ'লে আন এজন বেঙ্ক কৰ্মচাৰী/বিষয়াৰ উপস্থিতিত পৰিশোধ কৰিব লাগিব। দৃষ্টিহীন গ্ৰাহকে এনে সাক্ষী উপস্থিত থাকিবলৈ অনুৰোধ নকৰালৈকে কোনো বাহিৰৰ সাক্ষীৰ প্ৰয়োজন নাই।
3. অপাৰেচনবোৰ স্ব-প্ৰত্যাহাৰত সীমাবদ্ধ থাকিব নালাগে।

4. দৃষ্টিহীন ব্যক্তিক চেক বহীৰ সুবিধা অস্বীকাৰ কৰিব নালাগে।
5. দৃষ্টিহীন গ্ৰাহকৰ দ্বাৰা এনে চেক বহী ব্যৱহাৰ সম্পৰ্কীয় সকলো প্ৰক্ৰিয়া আন গ্ৰাহকৰ অনুসৰি হ'ব লাগিব।
6. দৃষ্টিহীন ব্যক্তিসকলে তৃতীয় পক্ষক জাৰী কৰা চেকবোৰ সন্মানিত কৰিব লাগে, যদি অন্যথা ক্ৰমত হয়।

আইভি। ক্রেডিট কাৰ্ড / ডেবিট কাৰ্ড

1. দৃষ্টিহীন গ্ৰাহকসকলক অনুৰোধ কৰিলে ক্রেডিট কাৰ্ড/ডেবিট কাৰ্ড জাৰী কৰিব লাগিব।
2. ক্রেডিট/ডেবিট কাৰ্ড সম্পৰ্কীয় সকলো নিয়ম আৰু নিয়ম সংশ্লিষ্ট বেঙ্কৰ ৱেব-ছাইটত সুলভ ফৰ্মেটত উপলব্ধ হ'ব লাগিব। এইবোৰ দৃষ্টিহীন ব্যক্তি আৰু অনুভৱ কৰা বিপদাশংকাৰ কাৰকবোৰ তেওঁলোকক বুজাই দিয়া উচিত।
3. বেঙ্কবোৰে ফটোগ্ৰাফৰ সৈতে ক্রেডিট/ডেবিট কাৰ্ড জাৰী কৰাৰ বিষয়ে বিবেচনা কৰিব পাৰে। এই আলোকচিত্ৰখনে এক চিনাক্তকৰণ/প্ৰমাণীকৰণ হিচাপে কাম কৰিব।

ভি. এটিএম/ডেবিট কাৰ্ড

1. দৃষ্টিহীন গ্ৰাহকসকলক এটিএম সুবিধা প্ৰাপ্ত কৰাৰ অনুমতি দিব লাগিব।
2. বেঙ্কবোৰে এইটোও নিশ্চিত কৰিব লাগে যে এটিএমবোৰ অন্যান্য শ্ৰেণীৰ বিকলাঙ্গ ব্যক্তি যেনে অৰ্থোপেদিকভাৱে অক্ষম লোকসকলৰ বাবে উপলব্ধ।

ভি. লাইন বেঙ্কিং / ম'বাইল বেঙ্কিং আৰু টেলি বেঙ্কিং/ফোন বেঙ্কিং

1. সকলো বেংকৰ সুগম ৱেবছাইট থাকিব লাগিব আৰু আন্তৰ্জাতিক অভিজ্ঞতাৰ মানদণ্ড অনুসৰণ কৰিব লাগিব।
2. ৱেব এপ্লিকেচন, ডেস্কটপ এপ্লিকেচন আৰু ম'বাইল এপ্লিকেচনৰ দৰে এপ্লিকেচনৰ সন্মুখীন হোৱা সকলো গ্ৰাহক দৃষ্টিহীন ব্যক্তিৰ বাবে উপলব্ধ হ'ব লাগে।
3. বেঙ্কবোৰৰ ব্যৱহাৰকাৰী প্ৰমাণীকৰণ/পাছৱৰ্ড প্ৰমাণীকৰণৰ বিকল্প পদ্ধতি থাকিব লাগে।
4. সকলো সুবিধা বিশেষকৈ গ্ৰাহক সুৰক্ষাৰ সৈতে সম্পৰ্কিত লোকসকল দৃষ্টিহীন ব্যক্তিৰ বাবে উপলব্ধ হ'ব লাগিব।

সপ্তম। লকাৰ

1. দৃষ্টিহীন গ্ৰাহকসকলক অনুৰোধ কৰিলে লকাৰসুবিধা প্ৰদান কৰিব লাগে।
2. অপাৰেচনৰ বাবে সুবিধাজনকভাৱে অৱস্থিত উপযুক্ত লকাৰ আৱণ্টন কৰা হ'ব পাৰে।
3. দৃষ্টিহীন গ্ৰাহক এজনক লকাৰ জাৰী কৰাৰ বাবে বেঙ্কৰ প্ৰক্ৰিয়াবোৰ আন যিকোনো গ্ৰাহকৰ দৰে একে হ'ব লাগিব।
4. লকাৰ চলোৱাৰ বাবে দৃষ্টিহীন গ্ৰাহক এজনক নিম্নলিখিত বিকল্পবোৰ দিয়া হ'ব পাৰে:
 - a. অপাৰেচন - চিংলি
 - b. অপাৰেচন - আবেদনকাৰীৰ পছন্দ অনুসৰি এজন নিৰ্ভৰযোগ্য ব্যক্তিৰ সহায়ত চিংগলি।
 - c. অপাৰেচন - যুটীয়াভাৱে।
5. লকাৰটো খোলাৰ সময়ত লকাৰৰ ভাৰপ্ৰাপ্ত ব্যক্তিজনক উপস্থিত থাকিবলৈ বা লকাৰটো বন্ধ হোৱাৰ পিছত একো এৰি দিয়া হোৱা নাই নে পৰি যোৱা নাই পৰীক্ষা কৰিবলৈ এজন দৃষ্টিহীন গ্ৰাহকে অনুৰোধ কৰিব পাৰে।

অষ্টম। ঋণ

1. দৃষ্টিহীন গ্ৰাহকসকলক আন গ্ৰাহকসকলক আগবঢ়োৱা ঋণ উপলব্ধ কৰিব লাগিব আৰু তেওঁলোকৰ দৃষ্টিশক্তিৰ দুৰ্বলতা ঋণ এটা মঞ্জুৰ/অস্বীকাৰ কৰাৰ বাবে এক চৰ্ত হ'ব নালাগে।
2. দৃষ্টিহীন গ্ৰাহকৰ ওপৰত সূত পৰিশোধ, জামানত আৰু অন্যান্য চৰ্তাৱলীৰ কোনো অতিৰিক্ত বোজা আৰোপ কৰিব নালাগে।

শীৰ্ষ

বিচিএছবিআই

20. গ্ৰাহকসকলৰ প্ৰতি বেঙ্কাৰ প্ৰতিশ্ৰুতিৰ বিচিএছবিআই কোড - **জানুৱাৰী 2014**

21. অভিযোগ নিষ্পত্তি

20. গ্ৰাহকসকলৰ প্ৰতি বেঙ্কাৰ প্ৰতিশ্ৰুতিৰ বিচিএছবিআই কোড - জানুৱাৰী 2014

ভাৰতীয় বেঙ্কিং কোড আৰু মানক পৰিষদ

11. জ্যেষ্ঠ নাগৰিক আৰু বিশেষভাৱে সক্ষম ব্যক্তি

- a) আমি আমাৰ বিশেষ গ্ৰাহক যেনে জ্যেষ্ঠ নাগৰিক, বিশেষভাৱে সক্ষম আৰু নিৰক্ষৰ ব্যক্তিসকলৰ বাবে আমাৰ সৈতে বেংক কৰাটো সহজ আৰু সুবিধাজনক কৰি তুলিবলৈ আমাৰ সৰ্বশ্ৰেষ্ঠ প্ৰচেষ্টা কৰিম। ইয়াত অন্তৰ্ভুক্ত থাকিব এনে আবেদনকাৰী আৰু গ্ৰাহকৰ বাবে সুবিধাজনক আঁচনি, সামগ্ৰী আৰু সেৱা প্ৰস্তুত কৰা।
- b) আমি আপোনাৰ দ্বাৰা বেংকিং সেৱাৰ প্ৰৱেশাধিকাৰ উন্নত কৰাৰ বাবে প্ৰণালী আৰু প্ৰক্ৰিয়া বিকশিত কৰিবলৈ চেষ্টা কৰিম।
- c) আমি আমাৰ শাখা আৰু এটিএমবোৰলৈ শাৰীৰিক প্ৰৱেশাধিকাৰ আপোনাৰ বাবে সুবিধাজনক কৰিবলৈ চেষ্টা কৰিম।
- d) আপোনাৰ বেঙ্কিং লেনদেন বোৰ সম্পাদন কৰাত আপোনাক সহায় কৰিবলৈ আমি আপোনাৰ সৈতে বাৰ্তালাপ কৰা আমাৰ কৰ্মচাৰীসকলক সংবেদনশীল কৰিম।
- e) এই কোডত কৰা আন সকলো প্ৰতিশ্ৰুতিৰ উপৰিও -
 - I. আমি আপোনাক যথাযথ অগ্ৰাধিকাৰ দিম। আমি আপোনাক বেঙ্কিং লেনদেন আৰু অভিযোগনিষ্পত্তিৰ বাবে ব্যক্তিগতকৃত সেৱা প্ৰদান কৰিবলৈ চেষ্টা কৰিম।
 - II. আমি বেংকিং হলত বহাৰ ব্যৱস্থা প্ৰদান কৰিবলৈ চেষ্টা কৰিম।
 - III. আমি একক উইণ্ডো প্ৰণালীৰ জৰিয়তে আপোনাক আমাৰ সেৱা প্ৰদান কৰিবলৈ চেষ্টা কৰিম।
 - IV. আমি আপোনাৰ পুঁজি প্ৰত্যাহাৰৰ অনুমতি দিম, আপোনাৰ দ্বাৰা নিৰ্ধাৰিত সীমালৈকে, আপোনাৰ দ্বাৰা কৰ্তৃত্বপত্ৰ পত্ৰ আৰু পাছবুক প্ৰস্তুত কৰাৰ বাবে আপোনাৰ দ্বাৰা কৰ্তৃত্বপ্ৰাপ্ত ব্যক্তিসকলৰ দ্বাৰা।
 - V. আমি বিশেষ পৰিস্থিতিযেনে বেয়া স্বাস্থ্য, শাখালৈ আহিব নোৱাৰা আদিৰ দৰে বিশেষ পৰিস্থিতিত 'দুৱাৰমুখ' বেঙ্কিং (একাউণ্টত ঋণৰ বাবে নগদ ধন/সঁজুলি বা নগদ ধন ৰখাৰ বাবে বা চেক জাৰী কৰাৰ বিপৰীতে ডিমাণ্ড ড্ৰাফ্ট বিতৰণ কৰা) প্ৰদান কৰিবলৈ চেষ্টা কৰিম।
 - VI. আমি আপোনাৰ একাউণ্টত জমা কৰা পেঞ্চনৰ বিৱৰণ থকা আপোনাক (পেঞ্চনাৰ) পেঞ্চন স্লিপ জাৰী কৰিম।
 - VII. আমি বিশেষ পৰিস্থিতিত, দুৱাৰমুখত পেঞ্চন বিতৰণ কৰাৰ ব্যৱস্থা কৰিবলৈ চেষ্টা কৰিম।
 - VIII. আমি আমাৰ বেঙ্কাৰ যিকোনো শাখাত আপুনি (পেঞ্চনাৰ) দাখিল কৰিব লগা জীৱন প্ৰমাণপত্ৰ গ্ৰহণ কৰিম।

- . আমি অটিজম, চেৰিব্ৰেল পালচি, মানসিক বিকাৰ আৰু একাধিক বিকলাঙ্গতা থকা বিকলাঙ্গ ব্যক্তিসকলৰ বাবে ৰাষ্ট্ৰীয় ন্যাস অধিনিয়ম, 1999-ৰ অধীনত কেনেদৰে আইনী অভিভাৱক নিয়োগ কৰিব লাগে সেই বিষয়ে বিকলাঙ্গ ব্যক্তিসকলৰ আত্মীয়/অভিভাৱকসকলক নিৰ্দেশনা দিম যিয়ে তেতিয়া এনে ব্যক্তিসকলৰ বাবে একাউণ্ট খুলিব আৰু পৰিচালনা কৰিব পাৰে।
- I. আমি নিশ্চিত কৰিম যে সকলো বেঙ্কিং সুবিধা যেনে চেক বুক সুবিধা, এটিএম সুবিধা, নেট বেঙ্কিং সুবিধা, লকাৰ সুবিধা, খুচুৰা ঋণ, ক্রেডিট কাৰ্ড ইত্যাদি, কোনো বৈষম্য অবিহনে দৃষ্টিহীনলোকক অৱশ্যেই আগবঢ়োৱা হয়।
- II. আমি বিভিন্ন বেংকিং সুবিধা প্ৰাপ্ত কৰাৰ বাবে দৃষ্টিহীনসকলক সকলো সম্ভৱ সহায় আগবঢ়াব।
- III. আমি নিয়মীয়া সভাৰ ব্যৱস্থা কৰিবলৈ চেষ্টা কৰিম যাতে আপুনি আপোনাৰ উদ্বেগবোৰ ক'ব পাৰে আৰু সামূহিক অভিজ্ঞতাৰ পৰা লাভান্বিত হ'ব পাৰে।

উৎস: http://www.bcsbi.org.in/Codes_CommitmentCustomers.html

শীৰ্ষ

21. অভিযোগ নিষ্পত্তি

আপোনাৰ অভিযোগ ৰদ কৰিবলৈ, আপুনি এইটোকৰিবই লাগিব

- সংশ্লিষ্ট শাখাৰ ওচৰত লিখিতভাৱে অভিযোগ দাখিল কৰক।
- যদি শাখাত আপোনাৰ অভিযোগ ৰদ কৰা নহয়, আপুনি বেঙ্কৰ উচ্চকৰ্তা (আঞ্চলিক / জেনেল মেনেজাৰ)ৰ ওচৰলৈ যাব পাৰে যাৰ যোগাযোগৰ বিৱৰণ শাখাত উপলব্ধ থাকিব লাগে।
- যদি আপুনি বেঙ্কত আপোনাৰ অভিযোগ দাখিল কৰাৰ 30 দিনৰ ভিতৰত উত্তৰ প্ৰাপ্ত নকৰে বা আপুনি উত্তৰটোত সন্তুষ্ট নহয়, আপুনি বেঙ্কিং লোকপালৰ ওচৰলৈ যাব পাৰে যাৰ অধিকাৰক্ষেত্ৰত শাখাটো পৰে। বেঙ্কিং লোকপালৰ যোগাযোগৰ বিৱৰণ শাখাত উপলব্ধ হ'ব লাগিব আৰু লগতে www.rbi.org.in>হোম>মোৰলিংক>অভিযোগ>বেঙ্কিং লোকপাল আঁচনিত উপলব্ধ হ'ব লাগিব।

বেঙ্কিং কোড আৰু ষ্টেণ্ডাৰ্ড ব'ৰ্ড অফ ইণ্ডিয়াই সদস্য বেংকবোৰত প্ৰণালীগত পৰিৱৰ্তন আনিবলৈ চেষ্টা কৰে যাতে এই বেঙ্কবোৰে নিম্নতম ভাৱে বেঙ্কিং সেৱাসমূহ ক'ডৰ ক্ষেত্ৰত প্ৰতিশ্ৰুতিবদ্ধ হোৱাটো নিশ্চিত কৰিব পাৰে। বিচিএছবিআইয়ে ব্যক্তিগত অভিযোগৰ মোকাবিলা নকৰে।

উৎস: <http://www.bcsbi.org.in/GrievanceRedressal.html>

শীৰ্ষ

এনএচডিএল

22. অন্ধ ব্যক্তিৰ জমাকৰ্তাৰ হিচাপ খোলা আৰু সঞ্চালন কৰা

23. এজন অন্ধ ব্যক্তিৰ একাউণ্ট খোলা

22. অন্ধ ব্যক্তিৰ জমাকৰ্তাৰ হিচাপ খোলা আৰু সঞ্চালন কৰা

নেচনেল চিকিউৰিটিজ ডিপজিটৰী লিমিটেড

অংশগ্ৰহণকাৰী আন্তঃপৃষ্ঠ

বৃত্তাকাৰ

বৃত্তাকাৰ নম্বৰ। এন.এছ.ডি.এল./পলিচী/2007/0049

তাৰিখ : আগষ্ট 21, 2007

উপ : সংশোধিত প্ৰক্ৰিয়া - অন্ধ ব্যক্তিৰ জমাএকাউণ্ট খোলা আৰু সঞ্চালন কৰা

যিহেতু সকলো ডিপজিটৰী অংশগ্ৰহণকাৰী (ডিপি) অৱগত যে এন.এছ.ডি.এল.-য়ে ইয়াৰ বৃত্তাকাৰ নম্বৰ টো ব্যৱহাৰ কৰে। 26 আগষ্ট, 2005 তাৰিখৰ এনএছডিএল/পিআই/2005/1584-এ এজন অন্ধ ব্যক্তিৰ দ্বাৰা হিতাধিকাৰী একাউণ্ট খোলাসম্পৰ্কে স্পষ্টীকৰণ জাৰী কৰিছিল। ওপৰোক্ত স্পষ্টীকৰণটো এন.এছ.ডি.এল.-ৰ দ্বাৰা অন্ধ/অন্ধ ব্যক্তিসকলৰ স্বার্থ সুৰক্ষিত আৰু সুৰক্ষিত কৰাৰ উদ্দেশ্যৰে জাৰী কৰা হৈছিল।

এন.এছ.ডি.এল.-য়ে অন্ধ ব্যক্তিসকলৰ বিকাশ আৰু কল্যাণৰ বাবে কাম কৰা কেইবাটাও সংগঠনৰ পৰা সামূহিক প্ৰতিনিধিত্ব লাভ কৰিছে, ওপৰোক্ত বিজ্ঞপ্তিত নিৰ্ধাৰিত প্ৰয়োজনীয়তাবোৰ পূৰণ কৰাৰ ক্ষেত্ৰত অন্ধ ব্যক্তিসকলে সন্মুখীন হোৱা ব্যৱহাৰিক অসুবিধাৰ বিষয়ে।

এন.এছ.ডি.এল.-য়ে প্ৰাপ্ত কৰা বিভিন্ন প্ৰতিনিধিত্বৰ কথা বিবেচনা কৰি আৰু অন্ধ ব্যক্তিসকলৰ বিকাশ আৰু কল্যাণৰ বাবে কাম কৰা সংগঠনবোৰৰ প্ৰতিনিধিসকলৰ কথা শুনি আৰু প্ৰযুক্তিগত উন্নতি আৰু অন্ধ ব্যক্তি(সকলৰ) স্বতন্ত্ৰভাৱে কাম আৰু প্ৰতিনিধিত্ব কৰাৰ আকাংক্ষাৰ প্ৰতি লক্ষ্য ৰাখি, ডি.পি.সকলক ইয়াৰ দ্বাৰা চাকুলাৰ নম্বৰৰ বিষয়বস্তুৰ চিকিৎসা কৰিবলৈ পৰামৰ্শ দিয়া হৈছে। এন.এছ.ডি.এল./পি.আই./2005/1584 তাৰিখ 26 আগষ্ট, 2005 তাৰিখবাতিল কৰা হৈছে আৰু তাৎক্ষণিক প্ৰভাৱৰ সৈতে নিম্নলিখিত প্ৰকাৰে হিতাধিকাৰী একাউণ্ট খোলা আৰু সঞ্চালন কৰাৰ বাবে অন্ধ ব্যক্তিৰ পৰা প্ৰাপ্ত আবেদনৰ সৈতে মোকাবিলা কৰক:

1) এন.এছ.ডি.এল. চাকুলাৰ নম্বৰ, এন.এছ.ডি.এল./পি.আই./2004/1622 আৰু এন.এছ.ডি.এল./পি.আই./2004/2117-ত নিৰ্ধাৰিত প্ৰক্ৰিয়া অনুসৰি পৰিচয়ৰ প্ৰমাণ, ঠিকনাৰ প্ৰমাণ আৰু (ইয়াৰ পিছত গ্ৰাহক বুলি উল্লেখ কৰা) ফটো প্ৰাপ্ত কৰক। এন.এছ.ডি.এল. চাকুলাৰ নম্বৰ, এন.এছ.ডি.এল./পলিচী/2007/0016 আৰু এন.এছ.ডি.এল./পলিচী/2007/0022-ত নিৰ্ধাৰিত প্ৰক্ৰিয়া অনুসৰি ক্ৰমান্বয়ে 16 মাৰ্চ, 2007 আৰু 18 এপ্ৰিল, 2007 তাৰিখৰ গ্ৰাহকৰ 'ব্যক্তিগত' প্ৰমাণীকৰণ সম্পন্ন কৰক। গ্ৰাহকৰ পেন কাৰ্ড প্ৰাপ্ত কৰক আৰু এনএছডিএল চাকুলাৰ নম্বৰত নিৰ্ধাৰিত প্ৰক্ৰিয়াটো অনুসৰণ কৰক। 3 মাৰ্চ, 2006 তাৰিখৰ এনএছডিএল/পলিচী/2006/0007।

2) সঙ্গীৰ প্ৰয়োজনীয়তা প্ৰত্যাহাৰ কৰা হয়।

3) ডি.পি.-য়ে গ্ৰাহকৰ দ্বাৰা অনুৰোধ কৰিলে গ্ৰাহকক পঢ়ি শুনাব আৰু বুজাব লাগে, একাউণ্ট খোলা প্ৰপত্ৰৰ সমল আৰু ডি.পি.-ক্লায়েণ্ট চুক্তি। যদি গ্ৰাহক এজন নিৰক্ষৰ হয়, ডিপিয়ে এন.এছ.ডি.এল. চাকুলাৰ নম্বৰত নিৰ্ধাৰিত প্ৰক্ৰিয়াটো অনুসৰণ কৰিব লাগে। এনএছডিএল/পিআই/2002/0709 তাৰিখ 3 মে, 2002।

4) ডিপিএম চিষ্টেমত একাউণ্ট খোলা প্ৰপত্ৰত দিয়া অনুসৰি ডিপিয়ে গ্ৰাহকৰ স্বাক্ষৰ(বোৰ) ধৰিব লাগে। লগতে, ডিপিএম প্ৰণালীত এটা মন্তব্য ৰাখিব লাগে (কৰ্তৃত্বপ্ৰাপ্তৰ অধীনত)

স্বাক্ষৰকাৰীৰ বিৱৰণ 'স্বাক্ষৰকাৰী' স্তৰীণত) যে গ্ৰাহকজন "দৃশ্যমানভাৱে প্ৰত্যাহ্বানপ্ৰাপ্ত"। লগতে, যদি গ্ৰাহক নিৰক্ষৰ হয়, তেন্তে ডিপিয়ে মন্তব্যটো "দৃষ্টিশক্তিৰ প্ৰত্যাহ্বান আৰু বুঢ়া আঙুলিৰ প্ৰভাৱ" হিচাপে ৰাখিব লাগে।

5) এনে গ্ৰাহকসকলক ডেলিভাৰী ইনষ্ট্ৰাকচন শ্লিপ (ডি.আই.এছ.) জাৰী, পুনৰ জাৰী আৰু প্ৰক্ৰিয়াকৰণৰ বাবে, ডি.পি.সকলক এন.এছ.ডি.এল. চাৰ্কুলাৰ নম্বৰত নিৰ্ধাৰিত প্ৰক্ৰিয়াটো অনুসৰণ কৰিবলৈ পৰামৰ্শ দিয়া হৈছে। 5 আগষ্ট, 2004 তাৰিখৰ এনএছডিএল/পিআই/2004/1401। ডিপিসকলে এনএছডিএল চাৰ্কুলাৰ নং অনুসৰণ কৰিব লাগিব। 15 ফেব্ৰুৱাৰী, 2007 তাৰিখৰ এনএছডিএল/পলিচী/2007/0011 ডি.আই.এছ.-ত ছেবি বিজ্ঞপ্তি সন্দৰ্ভত। লগতে যোগ দিয়া হৈছে যে এনে গ্ৰাহকসকলক জাৰী কৰা ডি.আই.এছ.-ৰ ওপৰত "দৃশ্যমান ভাৱে প্ৰত্যাহ্বানজনিত" বা "দৃশ্যমান ভাৱে প্ৰত্যাহ্বান জনোৱা আৰু বুঢ়া আঙুলিৰ প্ৰভাৱ" হিচাপে পূৰ্ব-মোহৰ লগোৱা উচিত। লগতে, এই গ্ৰাহকসকলে ডি.আই.এছ. প্ৰদান কৰিবলৈ ডি.পি.-ৰ কাৰ্যালয়লৈ যাব লাগে, কেৱল তেওঁলোক নিৰক্ষৰ হ'লেহে।

ডি.পি.সকলক মন কৰিবলৈ অনুৰোধ কৰা হৈছে যে ওপৰোক্ত প্ৰক্ৰিয়াবোৰ এই বিজ্ঞপ্তি জাৰী কৰাৰ পিছত খোলা নতুন একাউণ্টৰ বাবে আৰু লগতে বিদ্যমান গ্ৰাহকসকলৰ বাবে ডি.আই.এছ. প্ৰক্ৰিয়াকৰণৰ বাবে প্ৰযোজ্য হ'ব।

ইয়াৰ বাবে আৰু হৈ
নেচনেল চিকিউৰিটিজ ডিপজিটৰী লিমিটেড

এছডি/-

ভূষণ মাইদেউ উপ-ৰাষ্ট্ৰপতি

উৎস: https://nsdl.co.in/business/cirRec_21Aug07.php

শীৰ্ষ

23. এজন অন্ধ ব্যক্তিৰ একাউণ্ট খোলা

নেচনেল চিকিউৰিটিজ ডিপজিটৰী লিমিটেড

অংশগ্ৰহণকাৰী আন্তঃপৃষ্ঠ

পৰিশিষ্ট

'একাউণ্ট খোলা'ত মাষ্টাৰ চাৰ্কুলাৰ - সংস্কৰণ 1

(9) এজন অন্ধ ব্যক্তিৰ একাউণ্ট খোলা (21 আগষ্ট, 2007 তাৰিখৰ
এনএছডিএল/পলিচী/2007/0049)

(a) পইণ্ট নম্বৰত নিৰ্ধাৰণ কৰা প্ৰক্ৰিয়া অনুসৰি পি.ও.আই., ঠিকনাৰ প্ৰমাণ আৰু অন্ধ ব্যক্তিজনৰ (ইয়াৰ পিছত গ্ৰাহক বুলি উল্লেখ কৰা) ফটো প্ৰাপ্ত কৰক। (মই) (1) 1.3। পইণ্ট নম্বৰত নিৰ্ধাৰণ কৰা প্ৰক্ৰিয়া অনুসৰি গ্ৰাহকৰ 'ব্যক্তিগতভাৱে' প্ৰমাণীকৰণ কৰা। (মই) (1) 1.1. গ্ৰাহকৰ পেন কাৰ্ড প্ৰাপ্ত কৰক আৰু পইণ্ট নম্বৰত নিৰ্ধাৰণ কৰা প্ৰক্ৰিয়াটো অনুসৰণ কৰক। (মই) (2) 2.1.

(b) ডি.পি.-য়ে গ্ৰাহকৰ দ্বাৰা অনুৰোধ কৰিলে গ্ৰাহকক পঢ়ি শুনাব আৰু বুজাব লাগে, একাউণ্ট খোলা প্ৰপত্ৰৰ সমল আৰু ডি.পি.-ক্লায়েণ্ট চুক্তি। যদি গ্ৰাহক এজন নিৰক্ষৰ হয়, ডি.পি.-য়ে 8 নং পইণ্টত নিৰ্ধাৰিত প্ৰক্ৰিয়াটো অনুসৰণ কৰিব লাগে।

(c) ডিপিএম চিষ্টেমত একাউণ্ট খোলা প্ৰপত্ৰত দিয়া অনুসৰি ডিপিয়ে গ্ৰাহকৰ স্বাক্ষৰ(বোৰ) ধৰিব লাগে। লগতে, ডিপিএম প্ৰণালীত এটা মন্তব্য দিব লাগে ('স্বাক্ষৰকাৰী' স্ক্ৰীণত কৰ্তৃত্বপ্ৰাপ্ত স্বাক্ষৰকাৰীৰ বিৱৰণৰ অধীনত) যে গ্ৰাহকক "দৃশ্যমানভাৱে প্ৰত্যাহ্বান জনোৱা হৈছে"। লগতে, যদি গ্ৰাহক নিৰক্ষৰ হয়, তেন্তে ডিপিয়ে মন্তব্যটো "দৃষ্টিশক্তিৰ প্ৰত্যাহ্বান আৰু বুঢ়া আঙুলিৰ প্ৰভাৱ" হিচাপে ৰাখিব লাগে।

(d) এনে গ্ৰাহকসকলৰ ডেলিভাৰী ইনষ্টাৰ্ণকচন শ্লিপ (ডি.আই.এছ.) জাৰী, পুনৰ জাৰী আৰু প্ৰক্ৰিয়াকৰণৰ বাবে, ডি.পি.সকলক এন.এছ.ডি.এল. চাৰ্কুলাৰ নম্বৰত নিৰ্ধাৰিত প্ৰক্ৰিয়াটো অনুসৰণ কৰিবলৈ পৰামৰ্শ দিয়া হৈছে। 5 আগষ্ট, 2004 তাৰিখৰ এনএছডিএল/পিআই/2004/1401। ডিপিসকলে এনএছডিএল চাৰ্কুলাৰ নং অনুসৰণ কৰিব লাগিব। 15 ফেব্ৰুৱাৰী, 2007 তাৰিখৰ এনএছডিএল/পলিচী/2007/0011 ডি.আই.এছ.-ত ছেবি বিজ্ঞপ্তি সন্দৰ্ভত। লগতে যোগ দিয়া হৈছে যে এনে গ্ৰাহকসকলক জাৰী কৰা ডি.আই.এছ.-ৰ ওপৰত "দৃশ্যমান ভাৱে প্ৰত্যাহ্বানজনিত" বা "দৃশ্যমান ভাৱে প্ৰত্যাহ্বান জনোৱা আৰু বুঢ়া আঙুলিৰ প্ৰভাৱ" হিচাপে পূৰ্ব-মোহৰ লগোৱা উচিত। লগতে, এই গ্ৰাহকসকলে ডি.আই.এছ. প্ৰদান কৰিবলৈ ডি.পি.-ৰ কাৰ্যালয়লৈ যাব লাগে, কেৱল তেওঁলোক নিৰক্ষৰ হ'লেহে।

ডি.পি.সকলক মন কৰিবলৈ অনুৰোধ কৰা হৈছে যে ওপৰোক্ত প্ৰক্ৰিয়াবোৰ 21 আগষ্ট, 2007-ৰ পৰা খোলা নতুন একাউণ্টৰ বাবে (সংশোধিত বিজ্ঞপ্তি জাৰী কৰা) আৰু লগতে বিদ্যমান গ্ৰাহকসকলৰ বাবে ডি.আই.এছ. প্ৰক্ৰিয়াকৰণৰ বাবে প্ৰযোজ্য হ'ব।

উৎস: https://nsdl.co.in/business/cirRec_19Dec07annex.php

শীৰ্ষ

আইন আৰু নিৰ্দেশনা

24. বিকলাঙ্গ ব্যক্তিৰ অধিকাৰ নিয়ম, 2017
25. বিকলাঙ্গ ব্যক্তিসকলৰ অধিকাৰ আইন, 2016
26. ইউএনচিআৰপিডি বাধ্যবাধকতা
27. ৰাষ্ট্ৰীয় ন্যাস নিয়মাবলী, 2001
28. অটিজম, চেৰিব্ৰেল পালচি, মানসিক বিকাৰ আৰু একাধিক বিকলাঙ্গতা আইন, 1999 থকা ব্যক্তিসকলৰ কল্যাণৰ বাবে ৰাষ্ট্ৰীয় ন্যাস
29. মানসিক স্বাস্থ্যসেৱা আইন, 2017
30. প্ৰতিবন্ধী ব্যক্তিসকলৰ চুক্তিবদ্ধ ক্ষমতা
31. স্থায়ীভাৱে অক্ষম শিশু/ভাই-ভনী আৰু নিৰ্ভৰশীল পিতৃ-মাতৃৰ বাবে পেঞ্চন প্ৰক্ৰিয়া

24. বিকলাঙ্গ ব্যক্তিৰ অধিকাৰ নিয়ম, 2017

সামাজিক ন্যায় আৰু সশক্তিকৰণ মন্ত্ৰালয়

[সশক্তিকৰণ বিভাগ আৰু প্ৰতিবন্ধী ব্যক্তি (দিব্যায়ংগজন)]

অধিসূচনা

নতুন দিল্লী, 10 মাৰ্চ, 2017

সামাজিক ন্যায় আৰু সশক্তিকৰণ মন্ত্ৰালয়ে প্ৰতিবন্ধী ব্যক্তিৰ অধিকাৰ নিয়ম, 2017-ৰ বিষয়ে জাননী জাৰি কৰিছে।

- নিয়মসমূহে প্ৰতিটো প্ৰতিষ্ঠানক প্ৰতিবন্ধী ব্যক্তিসকলৰ বাবে এক সমান সুযোগ নীতি প্ৰকাশ কৰিবলৈ বাধ্য কৰে। এই আঁচনিখন ইয়াৰ ৱেবছাইটত বিশেষভাৱে প্ৰকাশ কৰা হ'ব বুলি ধাৰণা কৰা হয় আৰু ইয়াত প্ৰদান কৰিব লগা সুবিধা আৰু সুবিধা আৰু এনে ব্যক্তিসকলৰ বাবে চিনাক্ত কৰা পোষ্ট অন্তৰ্ভুক্ত থাকিব লাগে।
- লগতে, প্ৰতিটো প্ৰতিষ্ঠানে ভৌতিক পৰিৱেশ, পৰিবহন, তথ্য আৰু যোগাযোগ প্ৰযুক্তি আদিৰ সৈতে সম্পৰ্কিত মানদণ্ড পালন কৰিব লাগিব। ৱেবছাইটত ৰাখিব লগা নথিপত্ৰবোৰ ইলেক্ট্ৰনিক প্ৰকাশন (ইপিইউবি) বা সুলভ পিডিএফ ফৰ্মেটত থাকিব লাগিব।

(এছ.নং 25) - আৰ.পি.ডি.এ. নিয়ম 2017 - অভিযোগ নিষ্পত্তি প্ৰণালী স্থাপন আৰু প্ৰক্ৰিয়া স্থাপন ৰ বাবে অধ্যায় 3-ছেকেণ্ড 7 আদেশ।

7. চৰকাৰী প্ৰতিষ্ঠানসমূহৰ দ্বাৰা অভিযোগ পঞ্জী ৰক্ষণাবেক্ষণৰ পদ্ধতি।-

(1) অভিযোগ নিষ্পত্তি বিষয়াই অভিযোগৰ পঞ্জী এখন বজাই ৰাখিব আৰু বিশেষভাৱে উদ্দেশ্যৰ বাবে ৰক্ষণাবেক্ষণ কৰা চফ্ট কপি আৰু প্ৰতিটো অভিযোগৰ বাবে পৃথক পৃষ্ঠা আৱণ্টন কৰা হ'ব।

(0) অভিযোগ নিষ্পত্তি বিষয়াই পঞ্জীত নিম্নলিখিত বিৱৰণবোৰ লিপিবদ্ধ কৰিব, অৰ্থাৎ:-

(ক) অভিযোগৰ তাৰিখ; (খ) অভিযোগকাৰীৰ নাম; (গ) অভিযোগটো অনুসন্ধান কৰি থকা ব্যক্তিজনৰ নাম; (ঘ) ঘটনাৰ স্থান; (ঙ) যি জন প্ৰতিষ্ঠান বা ব্যক্তিৰ বিৰুদ্ধে অভিযোগ কৰা হৈছে সেই নাম; (চ) অভিযোগৰ সাৰাংশ; (ছ) যিকোনো অতিৰিক্ত তথ্য; (জ) তথ্যপ্ৰমাণ, যদি থাকে; (আই) অভিযোগ নিষ্পত্তি বিষয়াৰ দ্বাৰা নিষ্পত্তিৰ তাৰিখ; (জে) জিলা পৰ্যায়ৰ সমিতিৰ দ্বাৰা আপীলনিষ্পত্তিৰ বিৱৰণ; আৰু (কে) আন যিকোনো তথ্য।

উৎস: <http://www.egazette.nic.in/WriteReadData/2017/174740.pdf>

শীৰ্ষ

25. বিকলাঙ্গ ব্যক্তিৰ অধিকাৰ আইন, 2016

আইন আৰু ন্যায় মন্ত্ৰালয়

(বিধান বিভাগ)

নতুন দিল্লী, 28 ডিচেম্বৰ, 2016/পৌষা 17, 1938 (সাক্য)

সংসদৰ নিম্নলিখিত আইনে ৰাষ্ট্ৰপতিৰ সন্মতি লাভ কৰিছিল

27 ডিচেম্বৰ, 2016, আৰু ইয়াৰ দ্বাৰা সাধাৰণ তথ্যৰ বাবে প্ৰকাশ কৰা হৈছে:-

বিকলাঙ্গ ব্যক্তিসকলৰ অধিকাৰ আইন, 2016

(2016 ৰ 49 নম্বৰ)

[২৭ ডিচেম্বৰ, ২০১৬]

প্ৰতিবন্ধী ব্যক্তিৰ অধিকাৰৰ ওপৰত ৰাষ্ট্ৰসংঘৰ সন্মিলন আৰু ইয়াৰ সৈতে সম্পৰ্কিত বা আনুষঙ্গিক বিষয়ৰ বাবে এক আইন।

ৰাষ্ট্ৰসংঘৰ অধিকাৰ সন্মিলনক কাৰ্যকৰী কৰাৰ বাবে এক আইন
বিকলাঙ্গ ব্যক্তি আৰু ইয়াৰ সৈতে সম্পৰ্কিত বা আনুষঙ্গিক বিষয়ৰ বাবে
তালৈ।

আনহাতে ৰাষ্ট্ৰসংঘৰ সাধাৰণ সভাই অধিকাৰৰ ওপৰত ইয়াৰ সন্মিলন গ্ৰহণ কৰিছিল
ডিচেম্বৰ, 2006-ৰ 13 তম দিনত প্ৰতিবন্ধী ব্যক্তিৰ;

আৰু আনহাতে ওপৰোক্ত সন্মিলনত নিম্নলিখিত নীতিবোৰ নিৰ্ধাৰণ কৰা হৈছে

বিকলাঙ্গ ব্যক্তিৰ সৱলীকৰণ, -

(a) অন্তৰ্নিহিত মৰ্যাদাৰ প্ৰতি সন্মান, নিজৰ পছন্দ কৰাৰ স্বাধীনতা সহ ব্যক্তিগত
স্বায়ত্ত্বশাসন, আৰু ব্যক্তিৰ স্বতন্ত্ৰতা;

(b) বৈষম্যহীনতা;

(c) সমাজত সম্পূৰ্ণ আৰু কাৰ্যকৰী অংশগ্ৰহণ আৰু অন্তৰ্ভুক্তি;

(d) মানৱ বৈচিত্ৰ্য আৰু মানৱতাৰ অংশ হিচাপে বিকলাঙ্গ ব্যক্তিসকলৰ পাৰ্থক্য আৰু
গ্ৰহণযোগ্যতাৰ প্ৰতি সন্মান;

(e) সুযোগৰ সমতা;

(f) অভিগম্যতা;

(g) পুৰুষ আৰু মহিলাৰ মাজত সমতা;

(h) বিকলাঙ্গ শিশুৰ বিকশিত ক্ষমতাৰ প্ৰতি সন্মান আৰু তেওঁলোকৰ পৰিচয়

সংৰক্ষণ কৰাৰ বাবে বিকলাঙ্গ শিশুৰ অধিকাৰৰ প্ৰতি সন্মান;

আৰু আনহাতে ভাৰত উক্ত সন্মিলনৰ স্বাক্ষৰকাৰী;

আৰু আনহাতে ভাৰতে অক্টোবৰ, 2007-ৰ 1 তাৰিখে উক্ত সন্মিলনত অনুমোদন জনাইছিল;

আৰু আনহাতে সন্মিলনখন কাৰ্যকৰী কৰাটো প্ৰয়োজনীয় বুলি বিবেচনা কৰা হয়। ভাৰত

গণৰাজ্যৰ সপ্তদশ বৰ্ষত সংসদৰ দ্বাৰা প্ৰণয়ন কৰা হওক

(এই আইনখনে প্ৰতিবন্ধী ব্যক্তি (সমান সুযোগ, অধিকাৰ সুৰক্ষা আৰু সম্পূৰ্ণ অংশগ্ৰহণ) আইন,
1995-ৰ স্থান লয়। ই প্ৰতিবন্ধী ব্যক্তিৰ অধিকাৰৰ ওপৰত ইউনাইটেড নেচনেল কনভেনচনৰ
(ইউএনচিআৰপিডি) দায়বদ্ধতা পালন কৰে, যাৰ বাবে ভাৰত স্বাক্ষৰকাৰী। আইনখন ২০১৬ চনৰ
ডিচেম্বৰত কাৰ্যকৰী হৈছিল।)

বিকলাঙ্গতাৰ প্ৰকাৰ বিদ্যমান 7 ৰ পৰা 21 লৈ বৃদ্ধি কৰা হৈছে আৰু কেন্দ্ৰীয় চৰকাৰৰ অধিক প্ৰকাৰৰ বিকলাঙ্গতা যোগ কৰাৰ ক্ষমতা থাকিব। 21 টা বিকলাঙ্গতা তলত দিয়া হৈছে:-

1. অন্ধত্ব
2. নিম্ন-দৃষ্টি
3. কুষ্ঠ ৰোগ নিৰাময় কৰা ব্যক্তি
4. শ্ৰৱণ শক্তিৰ দুৰ্বলতা (বধিৰ আৰু শ্ৰৱণ শক্তি কঠিন)
5. লোকোমটৰ বিকলাঙ্গতা
6. বামুণত্ব
7. বৌদ্ধিক অক্ষমতা
8. মানসিক ৰোগ
9. অটিজম স্পেকট্ৰাম বিকাৰ
10. চেৰিব্ৰেল পালচি
11. মাস্কুলাৰ ডিষ্ট্ৰোফি
12. দীৰ্ঘম্যাদী স্নায়বিক স্থিতি
13. নিৰ্দিষ্ট শিক্ষণ অক্ষমতা
14. মাল্টিপল স্ক্লেৰোচিছ
15. কথা আৰু ভাষাৰ অক্ষমতা
16. থালাচেমিয়া
17. হিমোফিলিয়া
18. চিকল চেল ৰোগ
19. বধিৰ অন্ধত্বসহ একাধিক বিকলাঙ্গতা
20. এচিড আক্ৰমণৰ ভুক্তভোগী
21. পাৰ্কিনছন ৰোগ

"বেঞ্চমাৰ্ক বিকলাঙ্গতা" থকা ব্যক্তিসকলক ওপৰত নিৰ্ধাৰিত বিকলাঙ্গতাৰ কমেও 40 শতাংশ থকাবুলি প্ৰমাণিত কৰা বুলি প্ৰমাণিত কৰা হয়।

আৰ.পি.ডি.এ. 2016 ছেকেণ্ড 13-ত আইনী ক্ষমতাৰ অধিকাৰ, বিত্তীয় বিষয়ৰ অধিকাৰ আৰু বেঞ্চ খণ, বন্ধকী আৰু অন্যান্য প্ৰকাৰৰ বিত্তীয় খণ প্ৰাপ্ত কৰাৰ অধিকাৰ প্ৰদান কৰা হৈছে:

13. (1) উপযুক্ত চৰকাৰে নিশ্চিত কৰিব যে বিকলাঙ্গ ব্যক্তিসকলৰ সম্পত্তিৰ গৰাকী বা উত্তৰাধিকাৰী হোৱাৰ অধিকাৰ আছে, স্থাৱৰ বা স্থাৱৰ, তেওঁলোকৰ বিত্তীয় বিষয়বোৰ নিয়ন্ত্ৰণ কৰা আৰু বেঞ্চ খণ, বন্ধকী আৰু অন্যান্য প্ৰকাৰৰ বিত্তীয় খণ প্ৰাপ্ত কৰা।
- (2) উপযুক্ত চৰকাৰে নিশ্চিত কৰিব যে প্ৰতিবন্ধী ব্যক্তিসকলে জীৱনৰ সকলো দিশতে আনৰ সৈতে সমান ভিত্তিত আইনী ক্ষমতা উপভোগ কৰে আৰু আইনৰ আগত আন যিকোনো ব্যক্তিৰ দৰে সকলো ঠাইতে সমান স্বীকৃতি লাভ কৰাৰ অধিকাৰ থাকে।

আৰপিডিএ ২০১৬ ছেকেণ্ড ১৫-ত বিকলাঙ্গ ব্যক্তিসকলক তেওঁলোকৰ আইনী ক্ষমতা প্ৰয়োগ কৰাৰ বাবে সমৰ্থন নিশ্চিত কৰিবলৈ উপযুক্ত চৰকাৰ প্ৰদান কৰা হৈছে।

15. (1) উপযুক্ত চৰকাৰে এক বা একাধিক কৰ্তৃপক্ষক একত্ৰিত কৰিবলৈ মনোনীত কৰিব সম্প্ৰদায়টো আৰু তেওঁলোকৰ আইনী ক্ষমতা প্ৰয়োগ কৰি বিকলাঙ্গ ব্যক্তিসকলক সহায় কৰিবলৈ সামাজিক সজাগতা সৃষ্টি কৰা।
- (2) উপ-ধাৰাৰ অধীনত মনোনীত কৰ্তৃপক্ষই (1) প্ৰতিষ্ঠানত বাস কৰা প্ৰতিবন্ধী ব্যক্তি আৰু উচ্চ সমৰ্থনৰ প্ৰয়োজনীয়তা থকা লোকসকলৰ দ্বাৰা আইনী ক্ষমতা প্ৰয়োগ কৰাৰ বাবে উপযুক্ত সমৰ্থন ব্যৱস্থা স্থাপনকৰাৰ বাবে ব্যৱস্থা গ্ৰহণ কৰিব আৰু প্ৰয়োজন অনুসৰি আন যিকোনো ব্যৱস্থা গ্ৰহণ কৰিব।

আৰ.পি.ডি.এ. 2016 ছেকেণ্ড 19-এ বিকলাঙ্গ ব্যক্তিসকলক ঋণ প্ৰদান কৰা আঁচনি আৰু কাৰ্যসূচী প্ৰস্তুত কৰিবলৈ উপযুক্ত চৰকাৰক বাধ্যতামূলক কৰে:

19. (1) উপযুক্ত চৰকাৰে আঁচনি আৰু কাৰ্যসূচী প্ৰস্তুত কৰিব যাৰ ভিতৰত আছে বিশেষকৈ তেওঁলোকৰ বৃত্তিমূলক প্ৰশিক্ষণ আৰু স্ব-নিযুক্তিৰ বাবে প্ৰতিবন্ধী লোকসকলৰ নিযুক্তিৰ সুবিধা আৰু সমৰ্থনৰ বাবে বেহাই হাৰত ঋণৰ ব্যৱস্থা কৰা।

আৰ.পি.ডি.এ. 2016 ছেকেণ্ড 21-এ প্ৰতিটো প্ৰতিষ্ঠানক প্ৰতিবন্ধী ব্যক্তিসকলৰ বাবে সমান সুযোগ নীতি প্ৰস্তুত কৰিবলৈ বাধ্যকৰে:

21. (1) প্ৰতিটো প্ৰতিষ্ঠানে সমান সুযোগ আঁচনিৰ বিৱৰণ ব্যৱস্থাৰ বিষয়ে অৱগত কৰিব কেন্দ্ৰীয় চৰকাৰে নিৰ্ধাৰণ কৰিব পৰা ধৰণে এই অধ্যায়ৰ ব্যৱস্থানুসৰি ইয়াৰ দ্বাৰা গ্ৰহণ কৰাৰ প্ৰস্তাৱ দিয়া হৈছে।
- (2) প্ৰতিটো প্ৰতিষ্ঠানে উক্ত নীতিৰ এটা প্ৰতিলিপি মুখ্য আয়ুক্ত বা ৰাজ্যিক আয়ুক্তৰ সৈতে পঞ্জীয়ন কৰিব, যিদৰে হ'ব পাৰে।

আৰ.পি.ডি.এ. 2016 ছেকেণ্ড 23-এ প্ৰতিটো প্ৰতিষ্ঠানক প্ৰতিবন্ধী ব্যক্তিসকলৰ বাবে অভিযোগ নিষ্পত্তি বিষয়া নিয়োগ কৰিবলৈ নিৰ্দেশ দিয়ে:

23. (1) প্ৰতিটো চৰকাৰী প্ৰতিষ্ঠানে ইয়াৰ বাবে এজন অভিযোগ নিষ্পত্তি বিষয়া নিয়োগ কৰিব ধাৰা 19-ৰ উদ্দেশ্য আৰু মুখ্য আয়ুক্ত বা ৰাজ্যিক আয়ুক্তক, যেনেকৈ হ'ব পাৰে, এনে বিষয়াৰ নিযুক্তিৰ বিষয়ে অৱগত কৰিব।
- (2) ধাৰা 20-ৰ বিধানবোৰ পালন নকৰাত অসন্তুষ্ট যিকোনো ব্যক্তিয়ে অভিযোগ নিষ্পত্তি বিষয়াৰ সৈতে অভিযোগ দাখিল কৰিব পাৰে, যিইয়াৰ তদন্ত কৰিব আৰু সংশোধনমূলক পদক্ষেপৰ বাবে বিষয়টো প্ৰতিষ্ঠানৰ সৈতে উত্থাপন কৰিব।
- (3) অভিযোগ নিষ্পত্তি বিষয়াই কেন্দ্ৰীয় চৰকাৰে নিৰ্ধাৰণ কৰিব পৰা ধৰণে অভিযোগৰ পঞ্জী এখন বজাই ৰাখিব, আৰু প্ৰতিটো অভিযোগ ইয়াৰ পঞ্জীয়নৰ দুসপ্তাহৰ ভিতৰত সোধা-পোছা কৰা হ'ব।
- (4) যদি পীড়িত ব্যক্তিজনে তেওঁৰ অভিযোগৰ ওপৰত লোৱা পদক্ষেপত সন্তুষ্ট নহয়, তেন্তে তেওঁ অক্ষমতাৰ ওপৰত জিলা-পৰ্যায়ৰ সমিতিৰ কাষ চাপিব পাৰে।

আৰপিডিএ 2016 ছেকেণ্ড 40, 42 আৰু 43-ত নিৰ্মিত পৰিৱেশ, সেৱা, আইচিটি, উপভোক্তা সামগ্ৰী আৰু বিকলাঙ্গ ব্যক্তিসকলৰ বাবে আনুষঙ্গিক সামগ্ৰীৰ উপলব্ধতা প্ৰদান কৰা হৈছে:

40. কেন্দ্ৰীয় চৰকাৰে মুখ্য আয়ুক্তৰ সৈতে আলোচনা কৰি প্ৰস্তুত কৰিব বিকলাঙ্গ ব্যক্তিসকলৰ বাবে ভৌতিক পৰিৱেশ, পৰিবহন, তথ্য আৰু যোগাযোগৰ বাবে উপযুক্ত প্ৰযুক্তি আৰু প্ৰণালী, আৰু নগৰ আৰু গ্ৰাম্য অঞ্চলত জনসাধাৰণক প্ৰদান কৰা অন্যান্য সুবিধা আৰু সেৱাৰ বাবে উপলব্ধতাৰ মানদণ্ড নিৰ্ধাৰণ কৰা নিয়ম।
42. উপযুক্ত চৰকাৰে সেইটো নিশ্চিত কৰিবলৈ ব্যৱস্থা গ্ৰহণ কৰিব,-
 - (i) অডিঅ', প্ৰিণ্ট আৰু ইলেক্ট্ৰনিক মাধ্যমত উপলব্ধ সকলো সমল সুলভ ফৰ্মেটত আছে;
 - (ii) অডিঅ' বিৱৰণ, সাংকেতিক ভাষাৰ ব্যাখ্যা আৰু নিকট শিৰোনাম প্ৰদান কৰি বিকলাঙ্গ ব্যক্তিসকলে ইলেক্ট্ৰনিক মাধ্যমৰ প্ৰৱেশাধিকাৰ লাভ কৰে;
 - () দৈনন্দিন ব্যৱহাৰৰ বাবে নিৰ্ধাৰিত ইলেক্ট্ৰনিক সামগ্ৰী আৰু সঁজুলি বোৰ সাৰ্বজনীন ডিজাইনত উপলব্ধ।
43. উপযুক্ত চৰকাৰে বিকলাঙ্গ ব্যক্তিসকলৰ বাবে সাধাৰণ ব্যৱহাৰৰ বাবে সাৰ্বজনীনভাৱে ডিজাইন কৰা উপভোক্তা সামগ্ৰী আৰু আনুষঙ্গিক সামগ্ৰীৰ বিকাশ, উৎপাদন আৰু বিতৰণৰ বাবে ব্যৱস্থা গ্ৰহণ কৰিব।

আৰ.পি.ডি.এ. 2016 ছেকেণ্ড 46-ত বিকলাঙ্গ ব্যক্তিসকলৰ বাবে সেৱাৰ উপলব্ধতা অনুকূলিত কৰাৰ সময়সীমা প্ৰদান কৰা হৈছে:

46. সেৱা প্ৰদানকাৰীসকলে চৰকাৰী হওঁক বা ব্যক্তিগতহওঁক সেৱা প্ৰদান কৰিব কেন্দ্ৰীয় চৰকাৰে এনে নিয়মৰ অধিসূচনাৰ তাৰিখৰ পৰা দুবছৰৰ ভিতৰত ধাৰা 40-ৰ অধীনত প্ৰস্তুত কৰা অভিগম্যতাৰ নিয়ম অনুসৰি: যদিহে কেন্দ্ৰীয় চৰকাৰে মুখ্য আয়ুক্তৰ সৈতে আলোচনা কৰি উক্ত নিয়ম অনুসৰি কিছুমান শ্ৰেণীৰ সেৱা প্ৰদান কৰাৰ বাবে সময় বৃদ্ধি কৰিব পাৰে।

আৰপিডিএ 2016 আইনৰ ষোড়শ অধ্যায়ত অপৰাধ আৰু জৰিমনা সন্দৰ্ভত ধাৰা আছে বিকলাঙ্গ ব্যক্তিসকলৰ বিৰুদ্ধে প্ৰতিশ্ৰুতিবদ্ধ আৰু আইনখনৰ ব্যৱস্থাউলংঘন।

উৎস:

<http://www.disabilityaffairs.gov.in/upload/uploadfiles/files/RPWD%20ACT%202016.pdf>

শীৰ্ষ

26. ইউএনচিআৰপিডি বাধ্যবাধকতা

ভাৰত হৈছে প্ৰতিবন্ধী ব্যক্তিৰ অধিকাৰৰ ওপৰত ৰাষ্ট্ৰসংঘৰ সন্মিলনত স্বাক্ষৰকাৰী, 2006[4] (ইয়াৰ পিছত, "ইউএনচিআৰপিডি")। সেয়েহে, জনসংখ্যাৰ সকলো সদস্যৰ সমান প্ৰৱেশাধিকাৰ নিশ্চিত কৰাৰ এক আন্তৰ্জাতিক দায়বদ্ধতা আছে। এই দায়বদ্ধতা বিকলাঙ্গ লোকসকলক বেংকিং সেৱা পৰিচালনা কৰাৰ অধিকাৰ দিয়ালৈ প্ৰসাৰিত হয়।

প্ৰতিবন্ধী ব্যক্তিৰ অধিকাৰৰ ওপৰত ৰাষ্ট্ৰসংঘৰ সন্মিলন (ইউএনচিআৰপিডি) হৈছে এক আন্তৰ্জাতিক সঁজুলি যি বিকলাঙ্গ ব্যক্তিসকলক আন সকলোৰে উপভোগ কৰা একেই মানৱ অধিকাৰ প্ৰদান কৰে।

প্ৰতিবন্ধী ব্যক্তিৰ অধিকাৰৰ ওপৰত ৰাষ্ট্ৰসংঘৰ সন্মিলনে (ইউএন চিআৰপিডি) অনুচ্ছেদ 5.2 অনুসৰি শাৰীৰিক আৰু মানসিক অক্ষমতাৰ মাজত আভ্যন্তৰীণ সমতা স্থাপন কৰে। সেয়েহে শাৰীৰিকভাৱে অক্ষম ভাৰতীয় নাগৰিকৰ সমতুল্য মানসিক ৰোগী, মানসিকভাৱে বিকাৰগ্ৰস্ত, অটিজম আদিৰ সমতা আৰু অধিকাৰ পুনৰুদ্ধাৰকৰাৰ প্ৰয়োজনীয়তা।

অনুচ্ছেদ 5 - সমতা আৰু বৈষম্যহীনতা

1. ৰাজ্যিক দলবোৰে স্বীকাৰ কৰে যে আইনৰ আগত আৰু অধীনত সকলো ব্যক্তি সমান আৰু আইনৰ সমান সুৰক্ষা আৰু সমান লাভালাভৰ প্ৰতি কোনো বৈষম্য অবিহনে অধিকাৰপ্ৰাপ্ত।
2. ৰাজ্যিক পক্ষবোৰে বিকলাঙ্গতাৰ আধাৰত সকলো বৈষম্য নিষিদ্ধ কৰিব আৰু সকলো ভিত্তিত বৈষম্যৰ বিৰুদ্ধে সমান আৰু কাৰ্যকৰী আইনী সুৰক্ষা প্ৰদান কৰিব।
3. সমতা বৃদ্ধি আৰু বৈষম্য দূৰ কৰাৰ বাবে, ৰাজ্যিক পক্ষবোৰে যুক্তিসংগত বাসস্থান প্ৰদান কৰাটো নিশ্চিত কৰিবলৈ সকলো উপযুক্ত পদক্ষেপ ল'ব।
4. বৰ্তমানৰ সন্মিলনৰ চৰ্তাৱলীৰ অধীনত প্ৰতিবন্ধী ব্যক্তিসকলৰ প্ৰকৃত সমতা ত্বৰান্বিত বা প্ৰাপ্ত কৰাৰ বাবে প্ৰয়োজনীয় নিৰ্দিষ্ট পদক্ষেপবোৰ বৈষম্য বুলি গণ্য কৰা নহ'ব।

উৎস:

<https://www.un.org/development/desa/disabilities/convention-on-the-rights-of-persons-with-disabilities/article-5-equality-and-non-discrimination.html>

অনুচ্ছেদ 12 - আইনৰ আগত সমান স্বীকৃতি

1. ৰাজ্যিক দলবোৰে পুনৰ নিশ্চিত কৰে যে প্ৰতিবন্ধী ব্যক্তিসকলৰ আইনৰ আগত সকলো ঠাইতে ব্যক্তি হিচাপে স্বীকৃতি দিয়াৰ অধিকাৰ আছে।
2. ৰাজ্যিক পক্ষবোৰে স্বীকাৰ কৰিব যে প্ৰতিবন্ধী ব্যক্তিসকলে জীৱনৰ সকলো দিশতে আনৰ সৈতে সমান ভিত্তিত আইনী ক্ষমতা উপভোগ কৰে।
3. ৰাজ্যিক পক্ষবোৰে তেওঁলোকৰ আইনী ক্ষমতা প্ৰয়োগ কৰাৰ বাবে প্ৰয়োজন হ'ব পৰা সমৰ্থনৰ বাবে বিকলাঙ্গ ব্যক্তিসকলৰ দ্বাৰা প্ৰৱেশাধিকাৰ প্ৰদান কৰাৰ বাবে উপযুক্ত ব্যৱস্থা গ্ৰহণ কৰিব।
4. ৰাজ্যিক পক্ষবোৰে নিশ্চিত কৰিব যে আইনী ক্ষমতা প্ৰয়োগৰ সৈতে সম্পৰ্কিত সকলো পদক্ষেপে আন্তৰ্জাতিক মানৱ অধিকাৰ আইন অনুসৰি অপব্যৱহাৰ প্ৰতিহত কৰিবলৈ উপযুক্ত আৰু কাৰ্যকৰী সুৰক্ষা প্ৰদান কৰে। এনে সুৰক্ষাই নিশ্চিত কৰিব যে আইনী ক্ষমতা প্ৰয়োগ সম্পৰ্কীয় পদক্ষেপবোৰে ব্যক্তিজনৰ অধিকাৰ, ইচ্ছা আৰু অগ্ৰাধিকাৰক সন্মান কৰে, স্বাৰ্থৰ সংঘাত আৰু অযথা প্ৰভাৱৰ পৰা মুক্ত হয়।

ব্যক্তিজনৰ পৰিস্থিতিৰ সৈতে সমানুপাতিক আৰু অনুকূলিত, সম্ভৱ আটাইতকৈ কম সময়ৰ বাবে আবেদন কৰক আৰু এক সক্ষম, স্বতন্ত্ৰ আৰু নিৰপেক্ষ কৰ্তৃপক্ষ বা ন্যায়িক সংস্থাৰ দ্বাৰা নিয়মীয়া সমীক্ষা সাপেক্ষে। এনে পদক্ষেপবোৰে ব্যক্তিজনৰ অধিকাৰ আৰু স্বাৰ্থক কিমান পৰিমাণে প্ৰভাৱিত কৰে তাৰ সমানুপাতিক হ'ব।

5. এই অনুচ্ছেদৰ ব্যৱস্থা সাপেক্ষে, ৰাজ্যিক পক্ষবোৰে সম্পত্তিৰ গৰাকী বা উত্তৰাধিকাৰী হোৱাৰ সমান অধিকাৰ নিশ্চিত কৰিবলৈ, তেওঁলোকৰ নিজৰ বিত্তীয় বিষয়নিয়ন্ত্ৰণ কৰিবলৈ আৰু বেঞ্চাৰ, বন্ধকী আৰু অন্যান্য প্ৰকাৰৰ বিত্তীয় ঋণৰ সমান প্ৰৱেশাধিকাৰ নিশ্চিত কৰিবলৈ সকলো উপযুক্ত আৰু কাৰ্যকৰী ব্যৱস্থা গ্ৰহণ কৰিব, আৰু নিশ্চিত কৰিব যে বিকলাঙ্গ ব্যক্তিসকল তেওঁলোকৰ সম্পত্তিৰ পৰা যথেষ্টভাৱে বঞ্চিত নহয়।

উৎস:

<https://www.un.org/development/desa/disabilities/convention-on-the-rights-of-persons-with-disabilities/article-12-equal-recognition-before-the-law.html>

শীৰ্ষ

27. ৰাষ্ট্ৰীয় বিশ্বাস নিয়মাৱলী, 2001

১১. অভিভাৱকত্বৰ বাবে কোনে আবেদন কৰিব পাৰে?

1. পিতৃ-মাতৃ দুয়োজনে যুটীয়াভাৱে, বা, মৃত্যু, বিবাহ বিচ্ছেদ, আইনী পৃথকীকৰণ, ত্যাগ বা দোষী সাব্যস্ত হোৱাৰ বাবে এজনৰ অনুপস্থিতিৰ ক্ষেত্ৰত, তেওঁলোকৰ অভিভাৱকত্বৰ বাবে বা 18 বছৰবয়সৰ পিছত তেওঁৰ ৱাৰ্ড হ'ব পাৰে।
2. মৃত্যুৰ ক্ষেত্ৰত, পৰিত্যাগ, পিতৃ-মাতৃ, ভাই-ভনী (আধা আৰু সৎ ভাই-ভনীসহ) যুটীয়াভাৱে বা গানগাই (পৃথকে ব্যাখ্যা কৰিব লগা একক আবেদনৰ কাৰণ) দুয়োকে দোষী সাব্যস্ত কৰাটো পৰিয়ালৰ এজন বিকলাঙ্গ সদস্যৰ অভিভাৱকত্বৰ বাবে আবেদন কৰিব পাৰে।
3. ওপৰৰ উপ-নিয়ন্ত্ৰণ (1) আৰু (2) প্ৰয়োগ নকৰাৰ ক্ষেত্ৰত, এজন আত্মীয়ই অভিভাৱকত্বৰ বাবে আবেদন কৰিব পাৰে।
4. উপ-নিয়ন্ত্ৰণ (1), (2) আৰু (3) প্ৰয়োগ নকৰাৰ ক্ষেত্ৰত, যিকোনো পঞ্জীভুক্ত সংগঠনে অভিভাৱকত্বৰ বাবে আবেদন কৰিব পাৰে।
5. স্থানীয় পৰ্যায়ৰ সমিতিয়ে পঞ্জীভুক্ত সংগঠন এটাক এজন নিঃস্ব বা পৰিত্যক্ত ব্যক্তিৰ ক্ষেত্ৰত অভিভাৱকত্বৰ বাবে আবেদন কৰিবলৈ নিৰ্দেশ দিব পাৰে।

12. আবেদনকাৰীয়ে কাক অভিভাৱক হিচাপে সূচিত কৰিব পাৰে?

1. পিতৃ-মাতৃ দুয়োযুটীয়াভাৱে, বা মৃত্যুৰ ফলত এজনৰ অনুপস্থিতিৰ ক্ষেত্ৰত গাই, বিবাহ বিচ্ছেদ, আইনী পৃথকীকৰণ, দলত্যাগ বা দোষী সাব্যস্ত হোৱা, নাবালকৰ প্ৰাকৃতিক অভিভাৱক হোৱাৰ বাবে স্থানীয় পৰ্যায়ৰ সমিতিৰ ওচৰত প্ৰযোজ্য হ'ব পাৰে যাতে তেওঁলোকৰ অভিভাৱক হিচাপে নিযুক্ত হ'ব পাৰে বা যিহেতু ঘটনাটো হ'ব পাৰে, 18 বছৰবয়সৰ পিছত তেওঁৰ বিকলাঙ্গ ৱাৰ্ড, এনে ক্ষেত্ৰত পিতৃ-মাতৃক অযোগ্য ঘোষণা নকৰিলে আবেদন গ্ৰহণ কৰা হ'ব।
 - i. নাগৰিকত্ব হেৰুওৱা;
 - ii. অশুদ্ধ মনৰ হোৱা;
 - iii. আদালতৰ দ্বাৰা দোষী সাব্যস্ত হোৱা; বা চতুৰ্থ। নিঃস্ব হোৱা।
2. আবেদনকাৰীয়ে ভাই-ভনী, বা পৰিয়ালৰ যিকোনো সদস্য বা আন কোনো ব্যক্তিক সূচিত কৰিব পাৰে
বা অভিভাৱক হিচাপে বিবেচনাৰ বাবে পঞ্জীভুক্ত প্ৰতিষ্ঠান আৰু প্ৰতিষ্ঠানৰ ক্ষেত্ৰত, প্ৰতিষ্ঠানবোৰৰ যোগ্যতাৰ চৰ্তাৱলী উপ-নিয়মাৱলী (3), (4) আৰু (5)ত নিৰ্ধাৰিত কৰা হ'ব।
3. প্ৰতিষ্ঠানটোক অভিভাৱক হিচাপে বিবেচনা কৰাৰ ক্ষেত্ৰত, প্ৰতিষ্ঠানটো হ'ব লাগিব আইন এখনৰ অধীনত পঞ্জীয়ন কৰা আৰু ব্যক্তিজনৰ যত্ন প্ৰদান কৰিবলৈ সক্ষম হ'ব।
4. যদি প্ৰতিষ্ঠানটো আইনৰ অধীনত পঞ্জীয়ন কৰা বন্ধ হয় বা কাম কৰা বন্ধ কৰে, বা অন্যথা অনুপযুক্ত বুলি বিচাৰি পোৱা যায়, স্থানীয় স্তৰৰ সমিতিয়ে বিকল্প প্ৰস্তুত কৰিব

এনে যিকোনো কয়েদী বা ৱাৰ্ডৰ পালক যত্নৰ ব্যৱস্থা, যি এনে যিকোনো প্ৰতিষ্ঠানৰ তত্বাৱধানত আছে।

5. উপ-নিয়ন্ত্ৰণৰ অধীনত বৈকল্পিক যত্ন (4) স্থায়ী প্ৰকৃতিৰ নহ'ব আৰু এক বছৰৰ ভিতৰত স্থায়ী অভিভাৱকত্বৰ দ্বাৰা স্থাপন কৰা হ'ব।
6. অভিভাৱক নিযুক্তিৰ সময়ত ৱাৰ্ডখন অভ্যাসগতভাৱে বাস কৰি থকা ঠাইখনৰ ওচৰত বা ওচৰত আবেদনকাৰী য়ে থাকিব লাগিব।
7. কোনো অকলশৰীয়া পুৰুষক মহিলা ৱাৰ্ডৰ অভিভাৱক হিচাপে গণ্য কৰা নহ'ব আৰু মহিলা ৱাৰ্ডৰ ক্ষেত্ৰত, পুৰুষ ব্যক্তিজনক তেওঁৰ পত্নীৰ সৈতে সহ-অভিভাৱকত্ব প্ৰদান কৰা হ'ব, যি মাষ্টাৰ সহ-অভিভাৱক হ'ব।

13. অভিভাৱক নিযুক্তিৰ বাবে আবেদন প্ৰাপ্ত, প্ৰক্ৰিয়াকৰণ আৰু নিশ্চিতকৰণৰ বাবে নিৰ্দেশনা

1. স্থানীয় পৰ্যায়ৰ সমিতিয়ে নিয়মৰ অধীনত প্ৰপত্ৰ ডি বা প্ৰপত্ৰ এ-ত অভিভাৱক নিযুক্তিৰ বাবে আবেদন প্ৰাপ্ত কৰিব।
2. অভিভাৱক নিযুক্তিৰ বাবে আবেদন প্ৰাপ্ত কৰাৰ পিছত, স্থানীয় পৰ্যায়ৰ সমিতিয়ে আবেদনখন পৰীক্ষা কৰিব আৰু অভিভাৱকত্বৰ বিষয়টো নিৰ্ণয় কৰাৰ বাবে প্ৰয়োজন হ'ব পৰা যিকোনো সমৰ্থনকাৰী দস্তাবেজ বা তথ্য ৰখাৰ বাবে আহ্বান জনাব।
3. অভিভাৱকৰ পৰা নিজৰ বাহিৰে আন অভিভাৱকৰ বাবে প্ৰাপ্ত আবেদনৰ ক্ষেত্ৰত, স্থানীয় স্তৰৰ সমিতিয়ে যিকোনো প্ৰকাৰে অভিভাৱকৰ পৰামৰ্শ লোৱাৰ সিদ্ধান্ত ল'ব পাৰে, ই পিতৃ-মাতৃৰ বাহিৰে আন অভিভাৱক থকাৰ প্ৰকৃততা নিৰ্ধাৰণ কৰাৰ সিদ্ধান্ত ল'ব পাৰে।
4. যদি অভিভাৱকৰ প্ৰয়োজন হোৱা অক্ষমতাথকা ব্যক্তিজনৰ বাবে অভিভাৱক বা আত্মীয় উপলব্ধ নহয়, এজন ভদ্ৰ বা নিঃস্ব বা পৰিত্যক্ত অৱস্থাত পোৱাৰ বাবে, সদস্য বা সমিতিৰ সদস্যসকলে ব্যক্তিজনৰ বাবে অভিভাৱকত্বৰ প্ৰক্ৰিয়া আৰম্ভ কৰিবলৈ পঞ্জীভুক্ত সংগঠনটোৰ পৰা আবেদন বিচাৰিব পাৰে।
5. অভিভাৱকত্বৰ প্ৰয়োজনীয়তাৰ প্ৰকৃততা নিৰ্ধাৰণ কৰিবলৈ স্থানীয় পৰ্যায়ৰ সমিতিয়ে বিকলাঙ্গ ব্যক্তিজনৰ মূল্যাঙ্কন কৰিব লাগিব আৰু প্ৰয়োজনীয়তা নিৰ্ধাৰণ কৰিবলৈ কাৰিকৰী কৰ্মচাৰী বা তেওঁলোকৰ সেৱাৰ সহায় বিচৰাটো স্থানীয় স্তৰৰ সমিতিৰ বাবে মুকলি থাকিব।
6. স্থানীয় পৰ্যায়ৰ সমিতিয়ে অভিভাৱকত্ব প্ৰদান কৰা ব্যক্তিজনৰ সামৰ্থ্য আৰু উপযুক্ততাৰ বিষয়ে নিজকে সন্তুষ্ট কৰিব।
7. ব্যক্তিগত যত্ন আৰু তত্বাৱধানৰ বাবে অভিভাৱকত্বৰ বাবে আবেদন নিম্নলিখিত ক্ষেত্ৰবোৰ কভাৰ কৰিবলৈ গ্ৰহণ কৰা হ'ব, অৰ্থাৎ:-

1. খাদ্য, কাপোৰ আৰু আশ্ৰয়ৰ প্ৰয়োজনীয়তা;
2. স্বাস্থ্য সেৱাৰ প্ৰয়োজনীয়তা;

3. ধৰ্মীয় প্ৰয়োজনীয়তা;
4. শিক্ষা, প্ৰশিক্ষণ আৰু নিযুক্তিৰ প্ৰয়োজনীয়তা;
5. অৱসৰ আৰু পুষ্টিৰ প্ৰয়োজনীয়তা;
6. শোষণ আৰু উৎপীড়নৰ পৰা সুৰক্ষা;
7. সাংবিধানিক আৰু মানৱ অধিকাৰৰ সুৰক্ষা; আৰু
8. চিকিৎসা আৰু অস্ত্ৰোপচাৰৰ প্ৰয়োজনীয়তা।

8. (1) পঞ্জীভুক্ত সংগঠনটোৰ দ্বাৰা কৰা আবেদনৰ ওপৰত অভিভাৱকৰ নিযুক্তিনিশ্চিত কৰা; বা
- (2) নিয়মৰ অধীনত প্ৰপত্ৰ বি-ত বিকলাঙ্গ ব্যক্তি এজনৰ পিতৃ-মাতৃ বা আত্মীয় কৰা হ'ব।

14. স্থানীয় পৰ্যায়ৰ সমিতিয়ে প্ৰদান কৰা আদেশৰ বিৱৰণ

স্থানীয় পৰ্যায়ৰ সমিতিয়ে প্ৰতি তিনিমাহত এবাৰকৈ ইয়াৰ দ্বাৰা প্ৰাপ্ত আবেদনসমূহৰ বিৱৰণ, তাত প্ৰদান কৰা আদেশ, আৰু পঞ্জীভুক্ত অভিভাৱক সংগঠনৰ সৈতে আলোচনা কৰি ইয়াৰ দ্বাৰা নিৰ্ধাৰণ কৰিবলগা অভিভাৱকত্বৰ কাৰ্যপ্ৰণালীৰ মূল্যাঙ্কনৰ ওপৰত এক প্ৰতিবেদন প্ৰেৰণ কৰিব।

উৎস:

http://disabilityaffairs.gov.in/upload/uploadfiles/files/The_National_Trust_Regulations_2001.pdf

শীৰ্ষ

28. অটিজম, চেৰিব্ৰেল পালচি, মানসিক বিকাৰ আৰু একাধিক বিকলাঙ্গতা আইন, 1999 থকা ব্যক্তিসকলৰ কল্যাণৰ বাবে ৰাষ্ট্ৰীয় ন্যাস

অভিভাৱকত্বৰ বাবে ধাৰা 14 নিযুক্তি।-

(1) বিকলাঙ্গ ব্যক্তি এজনৰ অভিভাৱক বা তেওঁৰ আত্মীয়ই তেওঁৰ পচন্দৰ যিকোনো ব্যক্তিক বিকলাঙ্গ ব্যক্তিৰ অভিভাৱক হিচাপে কাম কৰিবলৈ নিযুক্তি দিয়াৰ বাবে স্থানীয় পৰ্যায়ৰ সমিতিৰ ওচৰত আবেদন কৰিব পাৰে।

(2) যিকোনো পঞ্জীভুক্ত সংগঠনে বিকলাঙ্গ ব্যক্তি এজনৰ বাবে অভিভাৱক নিযুক্তিৰ বাবে স্থানীয় পৰ্যায়ৰ সমিতিৰ ওচৰত নিৰ্ধাৰিত প্ৰপত্ৰত আবেদন কৰিব পাৰে।: যদিহে স্থানীয় পৰ্যায়ৰ সমিতিয়ে এনে কোনো আবেদন গ্ৰহণ নকৰে, যদিহে বিকলাঙ্গ ব্যক্তিজনৰ অভিভাৱকৰ সন্মতিও প্ৰাপ্ত নহয়।

যদিহে স্থানীয় পৰ্যায়ৰ সমিতিয়ে এনে কোনো আবেদন গ্ৰহণ নকৰে, যদিহে বিকলাঙ্গ ব্যক্তিজনৰ অভিভাৱকৰ সন্মতিও প্ৰাপ্ত নহয়।

(3) অভিভাৱক নিযুক্তিৰ বাবে আবেদন বিবেচনা কৰোঁতে, স্থানীয় পৰ্যায়ৰ সমিতিয়ে বিবেচনা কৰিব-

(a) অক্ষমতা থকা ব্যক্তিজনক অভিভাৱকৰ প্ৰয়োজন হয় নে নাই;

(b) যিবোৰ উদ্দেশ্যৰ বাবে অভিভাৱকত্বৰ প্ৰয়োজন সেইবোৰ বিকলাঙ্গ ব্যক্তিৰ বাবে।

(4) স্থানীয় পৰ্যায়ৰ সমিতিয়ে উপ-ধাৰা (1) আৰু (2)ৰ অধীনত প্ৰাপ্ত আবেদনসমূহ প্ৰাপ্ত, প্ৰক্ৰিয়া আৰু সিদ্ধান্ত ল'ব, এনেদৰে যিবোৰ নিয়মাবলীৰ দ্বাৰা নিৰ্ধাৰণ কৰা হ'ব পাৰে।:

যদিহে অভিভাৱক নিযুক্তিৰ বাবে পৰামৰ্শ দিওঁতে, স্থানীয় পৰ্যায়ৰ সমিতিয়ে অভিভাৱকে পূৰণ কৰিব লগা দায়বদ্ধতাবোৰ প্ৰদান কৰিব।

(5) স্থানীয় পৰ্যায়ৰ সমিতিয়ে ইয়াৰ দ্বাৰা প্ৰাপ্ত আবেদনসমূহৰ বিৱৰণ আৰু তাৰ ওপৰত প্ৰদান কৰা আদেশবোৰ নিয়মাবলীৰ দ্বাৰা নিৰ্ধাৰণ কৰিব পৰা কৈ ব'ৰ্ডলৈ প্ৰেৰণ কৰিব।

**অভিভাৱকৰ ধাৰা 15 কৰ্তব্য

15. অভিভাৱকৰ কৰ্তব্য - এই অধ্যায়ৰ অধীনত বিকলাঙ্গ ব্যক্তি এজনৰ অভিভাৱক হিচাপে নিযুক্ত কৰা প্ৰতিজন ব্যক্তিয়ে, য'ত প্ৰয়োজন হয়, এনে বিকলাঙ্গ ব্যক্তি আৰু তেওঁৰ সম্পত্তিৰ যত্ন ল'ব বা বিকলাঙ্গ ব্যক্তিজনৰ তত্বাৱধানৰ বাবে দায়বদ্ধ হ'ব।

(** এই শাখাটোৱে বুজায় যে এজন অভিভাৱক, আনকি নিযুক্ত িত হ'লেও, অক্ষমতা থকা ব্যক্তিজনৰ বিত্তীয় বিষয়বোৰৰ যত্ন লোৱাৰ প্ৰয়োজন নাই কিন্তু কেৱল ব্যক্তিৰ যত্নৰ সৈতে কৰিব পাৰে।)

উৎস: http://disabilityaffairs.gov.in/upload/uploadfiles/files/National_Trust_act-englsih.pdf

শীৰ্ষ

29. মানসিক স্বাস্থ্যসেৱা আইন, 2017

অধ্যায় 1 - সংজ্ঞা

(আই) "অৱগত সন্মতি"ৰ অৰ্থ হৈছে কোনো বল অবিহনে, অযথা প্ৰভাৱ, প্ৰৱঞ্চনা, ভাবুকি, ভুল বা ভুল প্ৰদৰ্শন অবিহনে এক নিৰ্দিষ্ট হস্তক্ষেপৰ বাবে সন্মতি প্ৰদান কৰা, আৰু ব্যক্তিজনে বুজি পোৱা ভাষা আৰু পদ্ধতিত নিৰ্দিষ্ট হস্তক্ষেপসহ পৰ্যাপ্ত তথ্য আৰু বিকল্প সহ এজন ব্যক্তিক প্ৰকাশ কৰাৰ পিছত প্ৰাপ্ত কৰা;

(বোৰ) "মানসিক ৰোগ"ৰ অৰ্থ হৈছে চিন্তা, মনোভাৱ, ধাৰণা, অভিযুখীতা বা স্মৃতিশক্তিৰ এক গুৰুত্বপূৰ্ণ বিকাৰ যি বিচাৰ, আচৰণ, বাস্তৱতা চিনাক্ত কৰাৰ সামৰ্থ্য বা জীৱনৰ সাধাৰণ চাহিদা, সুৰা আৰু ড্ৰাগছৰ অপব্যৱহাৰৰ সৈতে সম্পৰ্কিত মানসিক স্থিতি বোৰ পূৰণ কৰাৰ সামৰ্থ্যক যথেষ্ট ক্ষতিগ্ৰস্ত কৰে, কিন্তু ইয়াত মানসিক মন্থৰতা অন্তৰ্ভুক্ত নহয় যি হৈছে এজন ব্যক্তিৰ মনৰ গ্ৰেপ্তাৰ বা অসম্পূৰ্ণ বিকাশৰ চৰ্ত, বিশেষভাৱে বুদ্ধিমত্তাৰ উপ স্বাভাৱিকতাৰ দ্বাৰা চিহ্নিত;

দ্বিতীয় অধ্যায় - মানসিক ৰোগ আৰু মানসিক স্বাস্থ্যসেৱা আৰু চিকিৎসাৰ সিদ্ধান্ত লোৱাৰ সামৰ্থ্য

3. (1) মানসিক ৰোগ ৰাষ্ট্ৰীয় ভাৱে বা এনে অনুসৰি নিৰ্ধাৰণ কৰা হ'ব আন্তৰ্জাতিকভাৱে স্বীকৃত চিকিৎসা মানদণ্ড (বিশ্ব স্বাস্থ্য সংস্থাৰ ৰোগৰ আন্তৰ্জাতিক শ্ৰেণীবিভাজনৰ শেহতীয়া সংস্কৰণসহ) যিটো কেন্দ্ৰীয় চৰকাৰে জাননী দিব পাৰে।
(2) কোনো ব্যক্তি বা কৰ্তৃপক্ষই মানসিক ৰোগ থকা ব্যক্তি হিচাপে শ্ৰেণীবদ্ধ কৰিব নোৱাৰে, কেৱল মানসিক ৰোগৰ চিকিৎসাৰ সৈতে পোনপটীয়াকৈ সম্পৰ্কিত উদ্দেশ্যৰ বাবে এই আইন বা আন কোনো আইনৰ অধীনত প্ৰযোজ্য হৈ থকা আন কোনো বিষয়ৰ বাহিৰে।
(3) এজন ব্যক্তিৰ মানসিক ৰোগ ইয়াৰ আধাৰত নিৰ্ধাৰণ কৰা নহ'ব,-
 - (a) ৰাজনৈতিক, অৰ্থনৈতিক বা সামাজিক স্থিতি বা সাংস্কৃতিক, বৰ্ণবাধায়ক বা ধৰ্মীয় গোটটোৰ সদস্যপদ, বা আন যিকোনো কাৰণত ব্যক্তিজনে মানসিক স্বাস্থ্যৰ স্থিতিৰ সৈতে পোনপটীয়াকৈ প্ৰাসংগিক নহয়;
 - (b) ব্যক্তি এজনৰ সমাজত প্ৰচলিত নৈতিক, সামাজিক, সাংস্কৃতিক, কাম বা ৰাজনৈতিক মূল্যবোধ বা ধৰ্মীয় বিশ্বাসৰ সৈতে অসামঞ্জস্য।
(4) মানসিক স্বাস্থ্য প্ৰতিষ্ঠানটোত অতীতৰ চিকিৎসা বা চিকিৎসালয়ত ভৰ্তি হোৱাৰদিও প্ৰাসংগিক, ব্যক্তিজনে মানসিক ৰোগৰ কোনো বৰ্তমান বা ভৱিষ্যত নিৰ্ধাৰণক নিজে ন্যায্যসঙ্গত নকৰিব।

(5) এজন ব্যক্তিৰ মানসিক ৰোগৰ নিৰ্ণয়ৰ অৰ্থ অকলে নহ'ব বা এইটো বুজাব নোৱাৰিব যে ব্যক্তিজন ৰক্ষা কৰিব নোৱাৰিব যদিহে তেওঁক এখন দক্ষ আদালতে এনেদৰে ঘোষণা নকৰে।

উৎস:

<http://www.prsindia.org/uploads/media/Mental%20Health/Mental%20Healthcare%20এক্ট,%202017.pdf>

শীৰ্ষ

30. ভাৰতীয় চুক্তি আইনৰ ধাৰা 11 > প্ৰতিবন্ধী ব্যক্তিসকলৰ চুক্তিগত ক্ষমতা :-

সংখ্যাগৰিষ্ঠবয়সৰ আৰু সুস্থ মনৰ আৰু কোনো আইনৰ অধীনত অযোগ্য নোহোৱা প্ৰতিজন ব্যক্তি চুক্তিত প্ৰৱেশ কৰিবলৈ সক্ষম।

সেয়েহে বিকলাঙ্গ প্ৰাপ্তবয়স্ক ব্যক্তিসকলে 'অশুদ্ধ মন' বুলি দেখুওৱা নহ'লে তেওঁলোক সংক্ৰমিত হ'বলৈ সক্ষম হ'ব বুলি ধাৰণা কৰা হয়। ব্যক্তিজনৰ যোগাযোগৰ পদ্ধতি তেওঁলোকক অশুদ্ধ মনৰ বুলি উল্লেখ কৰাৰ এক ভিত্তি নহয়।

ভাৰতীয় চুক্তিৰ ধাৰা 12-ত > মনৰ অসুস্থতাৰ অৰ্থ নিম্নলিখিত ধৰণে বৰ্ণনা কৰে:-

এজন ব্যক্তিক চুক্তি কৰাৰ উদ্দেশ্যে ভাল মনৰ বুলি কোৱা হয়, যদি তেওঁ ইয়াক প্ৰস্তুত কৰাৰ সময়ত, তেওঁ ইয়াক বুজিবলৈ আৰু তেওঁৰ স্বাৰ্থৰ ওপৰত ইয়াৰ প্ৰভাৱৰ বিষয়ে যুক্তিসংগত বিচাৰ গঠন কৰিবলৈ সক্ষম হয়।

সাধাৰণতে অশুদ্ধ মনৰ, কিন্তু মাজে মাজে সুস্থ মনৰ ব্যক্তি এজনে সুস্থ মনৰ হ'লে চুক্তি কৰিব পাৰে।

সাধাৰণতে সুস্থ মনৰ, কিন্তু মাজে মাজে অশুদ্ধ মনৰ ব্যক্তি এজনে অশুদ্ধ মনৰ হ'লে চুক্তি কৰিব নোৱাৰে।

দৃষ্টান্তসমূহ

(a) উন্মাদ আশ্ৰয়স্থলত থকা ৰোগী এজন, যি বিৰতিৰ সময়ত, সুস্থ মনৰ, সেই ব্যৱধানবোৰত সংক্ৰমিত হ'ব পাৰে।

(b) এজন বুদ্ধিমান ব্যক্তি, যি জ্বৰৰ পৰা বিৰক্ত, বা ইমান সুৰাপান কৰে যে তেওঁ চুক্তিৰ চৰ্তাৱলী বুজিব নোৱাৰে, বা তেওঁৰ স্বাৰ্থৰ ওপৰত ইয়াৰ প্ৰভাৱৰ বিষয়ে যুক্তিসংগত বিচাৰ গঠন কৰিব নোৱাৰে, এনে প্ৰলাপ বা মাতাল হৈ থাকিলে সংকুচিত হ'ব নোৱাৰে।

উৎস: <http://lawmin.nic.in/ld/P-ACT/1872/A1872-9.pdf>

শীৰ্ষ

31. স্থায়ীভাৱে অক্ষম শিশু/ভাই-ভনী আৰু নিৰ্ভৰশীল পিতৃ-মাতৃৰ বাবে পেঞ্চন প্ৰক্ৰিয়া

স্থায়ীভাৱে অক্ষম শিশু/ভাই-ভনী আৰু নিৰ্ভৰশীল অভিভাৱকৰ বাবে পেঞ্চন প্ৰক্ৰিয়াৰ সৰলীকৰণ কৰ্মচাৰী, পি.জি. আৰু পেঞ্চন মন্ত্ৰালয়ে জাৰী কৰা 01.07.2013 তাৰিখৰ 1/27/2011-পি এণ্ড পিডব্লিউ (ই) বৃত্তাকাৰ বিজ্ঞপ্তি ৰখা হৈছে।

পুৰণি পিতৃ-মাতৃ আৰু বিকলাঙ্গ শিশু/ভাই-ভনীৰ বাবে জাৰী কৰা সংশোধিত পেঞ্চন পৰিশোধ আদেশ (পিপিঅ') প্ৰাপ্ত কৰাত সন্মুখীন হোৱা অসুবিধাবোৰ আঁতৰ কৰিবলৈ।

- > কৰ্মচাৰী/পেঞ্চনাৰে অৱসৰৰ আগৰ বা পিছত যিকোনো সময়তে চিচিএছ (পেঞ্চন) নিয়ম, 1972-ৰ নিয়ম 54 অনুসৰি স্থায়ীভাৱে অক্ষম শিশু/ভাই-ভনীক পাৰিবাৰিক পেঞ্চন প্ৰদানৰ বাবে আগতীয়া অনুমোদন বিচাৰি নিয়োগকৰ্তা কৰ্তৃপক্ষক অনুৰোধ কৰিব পাৰে।
- > এনে কোনো পুত্ৰ বা কন্যাক পাৰিবাৰিক পেঞ্চনৰ অনুমতি দিয়াৰ আগতে, নিয়োগকৰ্তা কৰ্তৃপক্ষই সন্তুষ্ট কৰিব যে প্ৰতিবন্ধকতা টো এনে ধৰণৰ যাতে তেওঁ বা তাইক জীৱিকা উপাৰ্জন কৰাত বাধা দিব পাৰে আৰু সেইটো যথাযথভাৱে গঠন কৰা চিকিৎসা পৰিষদৰ প্ৰমাণপত্ৰ দ্বাৰা প্ৰমাণিত হ'ব।
- > পৰিয়ালৰ পেঞ্চন বিকলাঙ্গ নিৰ্ভৰশীল ভাই-ভনীসকলক পৰিশোধ কৰিব লাগিব, যদি এনে ভাই-ভনীসম্পূৰ্ণৰূপে পেঞ্চনাৰৰ ওপৰত নিৰ্ভৰশীল হয় যি বিধৱা বা যোগ্য সন্তান বা যোগ্য পিতৃ-মাতৃৰ দ্বাৰা জীয়াই নাথাকে।
- > এনে অনুৰোধ গ্ৰহণ কৰাৰ পিছত, কাৰ্যালয়ৰ মুৰব্বীয়ে তৎক্ষণাত্ এনে শিশু/ভাই-ভনী/নিৰ্ভৰশীল অভিভাৱকসকলক পাৰিবাৰিক পেঞ্চন প্ৰদানৰ বাবে অনুমোদন আদেশ জাৰী কৰিব। বিকলাঙ্গ শিশু/সহোদৰ/নিৰ্ভৰশীল পিতৃ-মাতৃক পাৰিবাৰিক পেঞ্চন প্ৰদানকৰাৰ বাবে আৰু কোনো অনুমোদনৰ প্ৰয়োজন নহ'ব।
- > পেঞ্চন বিতৰণ কৰ্তৃপক্ষই পেঞ্চন পৰিশোধ আদেশৰ (পিপিঅ') আধাৰত পেঞ্চনাৰৰ মৃত্যুৰ পিছত স্থায়ীভাৱে বিকলাঙ্গ শিশু/সহোদৰ বা নিৰ্ভৰশীল পিতৃ-মাতৃক পাৰিবাৰিক পেঞ্চন বিতৰণ কৰা আৰম্ভ কৰিব, নিয়োগ কৰ্তৃপক্ষৰ অনুমোদন আৰু পেঞ্চনাৰৰ মৃত্যুৰ প্ৰমাণপত্ৰ আৰু উপাৰ্জনৰ স্ব-প্ৰমাণপত্ৰ।
- > এনে ক্ষেত্ৰত বেঞ্চ কৰ্তৃপক্ষক তৎক্ষণাত্ পাৰিবাৰিক পেঞ্চন মঞ্জুৰ কৰাৰ সুবিধা ৰখাৰ বাবে, চৰকাৰী কৰ্মচাৰী/পেঞ্চনাৰ/পতি-পত্নীয়ে এনে সন্তান/ভাই-ভনী/অভিভাৱকৰ বেঞ্চ একাউণ্ট খুলিব পাৰে আৰু পেঞ্চন পৰিশোধ আদেশত অন্তৰ্ভুক্তিৰ বাবে কাৰ্যালয়ৰ মুৰব্বীক এই তথ্য সূচিত কৰিব পাৰে।

উৎস:

http://ccis.nic.in/CP_Circular_Report.asp?MinCode=2&DepCode=3&DivCode=10 আৰু ছেককোড=%280%29 আৰু চিএনকোড=1 আৰু মেকটকোড=5 আৰু স্কটকোড=30 আৰু আৰ্ককোড=2

শীৰ্ষ

আদালতৰ আদেশ

32. চিচিপিডি অৰ্ডাৰ তাৰিখ: 23.02.2012

33. চিচিপিডি অৰ্ডাৰ তাৰিখ: 05.09.2005

32. চিচিপিডি অৰ্ডাৰ তাৰিখ: 23.02.2012

ভাৰত চৰকাৰৰ সামাজিক ন্যায় আৰু সশক্তিকৰণ মন্ত্ৰালয়ৰ প্ৰতিবন্ধী ব্যক্তিসকলৰ মুখ্য
আয়ুক্তৰ কাৰ্যালয়

কেছ নং 21/1102/2011-12 তাৰিখ: 23.02.2012
প্ৰেৰণ নম্বৰ

বিষয়ত
ৰামজী ত্ৰিপাঠী
পুৰণি এইচ/9, কবীৰ কলনী, বি.এইচ.ইউ.,
- আৰ1554
ভাৰান্সী

অভিযোগকাৰী

বনাম
ভাৰতীয় ষ্টেট বেংক
(ফ্ৰ: চিফ মেনেজাৰ)
বেনাৰস হিন্দু বিশ্ববিদ্যালয় শাখা
- আৰ1555

উত্তৰদাতা

শুনানিৰ তাৰিখ: 21.02.2012

উপস্থিত:

- i) শ্ৰী ৰামজী ত্ৰিপাঠী।
- ii) শ্ৰী ৰমা কান্ত গুপ্তা, এছ.বি.আই., বি.এইচ.ইউ., ভাৰান্সীৰ মুখ্য প্ৰৱন্ধক

অৰ্ডাৰ

ওপৰোক্ত নামৰ অভিযোগকাৰী এজনে ভাৰতীয় ষ্টেট বেঙ্কৰ দ্বাৰা এটিএম কাৰ্ডসহ বেঙ্কিং সুবিধা প্ৰদান কৰিবলৈ অস্বীকাৰ কৰাৰ সন্দৰ্ভত 'আইন' হিচাপে উল্লেখ কৰাৰ পিছত ইয়াত প্ৰতিবন্ধী ব্যক্তিৰ মুখ্য আয়ুক্তৰ ওচৰত 14.11.2011 তাৰিখৰ অভিযোগ দাখিল কৰিছিল। বি.এইচ.ইউ. শাখা আনৰ সৈতে সমান ভিত্তিত।

2. অভিযোগকাৰীয়ে দাখিল কৰিছিল যে তেওঁ এজন দৃষ্টিহীন ব্যক্তি আৰু এনেদৰে কাম কৰি আছে

বেনাৰস হিন্দু বিশ্ববিদ্যালয়ৰ ব্যক্তিগত সহায়ক। তেওঁ ভাৰতীয় ষ্টেট বেংক বিএইচইউ, শাখা, বেনাৰসৰ সৈতে চেভিং বেংক একাউণ্ট বজাই ৰাখিছে। উক্ত বেংকে দৃষ্টিহীন লোকসকলক এটিএম কাৰ্ড প্ৰদান কৰিবলৈ অক্ষম বুলি প্ৰকাশ কৰিছিল।

3. বিষয়টো 01.12.2011 তাৰিখৰ 21/1102/11-12 নম্বৰৰ উত্তৰদাতা বেঙ্কৰ সৈতে গ্ৰহণ কৰা হৈছিল।

4 উত্তৰদাতাই 12.01.2012 তাৰিখৰ উত্তৰত জনাইছিল যে তেওঁৰ বিত্তীয় আগ্ৰহৰ প্ৰতি লক্ষ্য ৰাখি শ্ৰী ত্ৰিপাঠীক চেক বহী জাৰী কৰিব নোৱাৰি কিয়নো তেওঁৰ স্বাক্ষৰ বোৰ সুসংগত নাছিল আৰু সহজে প্ৰতিলিপি কৰিব পাৰি। এ.টি.এম. সম্পৰ্কে, উচ্চতৰৰ নিৰ্দেশনা অনুসৰি

কাৰ্যালয়সমূহ, এতিয়ালৈকে "দৃষ্টিশক্তিহীন ব্যক্তিসকলৰ বাবে কোনো এটিএম স্থাপন কৰা হোৱা নাই, সেয়েহে, শ্ৰী ত্ৰিপাঠীক এটিএম কাৰ্ড জাৰী কৰিব পৰা নগ'ল"।

সৰ্বোজিনী হাউচ, 6, ভগৱান দাস ৰোড, নতুন দিল্লী-110001 টেলি.: 23386054, 23386154, টেলিফেক্স: 23386006

ই-মেইল: ccpd@nic.in ৱেবছাইট: www.ccdisabilities.nic.in

(অনুগ্ৰহ কৰি ভৱিষ্যতৰ চিঠিপত্ৰত ওপৰোক্ত ফাইল/কেছ নম্বৰউদ্ধৃত কৰক)

5. উত্তৰদাতাৰ লিখিত দাখিলবোৰ বিবেচনা কৰাৰ পিছত, 21.02.2012 তাৰিখৰ বাবে নিৰ্ধাৰিত ব্যক্তিগত শুনানি। ইয়াৰ মাজতে 13.02.2012 তাৰিখৰ পত্ৰখন তৈয়াৰ কৰা হৈছে উত্তৰদাতাই জনাইছিল যে অভিযোগকাৰীয়ে নিৰ্ধাৰিত প্ৰপত্ৰ দাখিল কৰাৰ পিছত অভিযোগকাৰীক 09 02 2012 তাৰিখে চেক বহী জাৰী কৰা হৈছিল। তেওঁ এটিএম কাৰ্ডৰ বাবে নিৰ্ধাৰিত প্ৰফৰ্মাত আবেদন দাখিল কৰাৰ পিছত আৰু তেওঁৰ বিৱৰণ চিভিএছ প্ৰণালীত ৰখা হৈছে। এটিএম কাৰ্ড নং 5048 0980 0211 0000 018 ও তেওঁক জাৰী কৰা হৈছিল। তেওঁ অভিযোগকাৰীক চেক বহী আৰু এটিএম কাৰ্ড জাৰী কৰাৰ প্ৰমাণ হিচাপে সহায়ক নথিপত্ৰবোৰো সংলগ্ন কৰিছিল

6. শুনানিৰ সময়ত পক্ষবোৰে তেওঁলোকৰ লিখিত দাখিলৰ পুনৰাবৃত্তি কৰিছিল। অভিযোগকাৰীজনে লগতে কয় যে তেওঁক চেক বহী জাৰী কৰা হৈছে কিন্তু বেঙ্কৰ দ্বাৰা সোধাপ্ৰতিশ্ৰুতি দিয়াৰ পিছতহে, যদিও প্ৰথমতে, তেওঁ কোনো বেঙ্কিং সামগ্ৰী প্ৰদান কৰাৰ বাবে কোনো প্ৰতিশ্ৰুতি দিবলৈ ইচ্ছুক নাছিল। তেওঁ অনুভৱ কৰে যে কোনো অতিৰিক্ত প্ৰয়োজনীয়তাৰ ওপৰত জোৰ দিয়া উচিত নহয় যাৰ ওপৰত দেশৰ আন নাগৰিকৰ পৰা আই এছ প্ৰাপ্ত কৰা নহয়। এটিএম কাৰ্ডৰ সন্দৰ্ভত তেওঁ দাখিল কৰিছিল যে তেওঁ এতিয়াও সেইটো প্ৰাপ্ত কৰা নাই।

7. উত্তৰদাতাৰ প্ৰতিনিধিজনে দাখিল কৰিছিল যে ভাৰতীয় ষ্টেট বেংক, বেনাৰস হিন্দু বিশ্ববিদ্যালয় শাখাই ভাৰতীয় ষ্টেট বেংক, কৰ্পোৰেট চেণ্টাৰ, মুম্বাই ৰ দ্বাৰা জাৰী কৰা নিৰ্দেশনা অনুসৰণ কৰে, চাৰ্কুলাৰ নং এনবিজি/এছ এণ্ড পি-এছপি/4/2009-10 তাৰিখ 06/07.05.2009 তাৰিখৰ একেই নিৰ্দেশনা ও মাষ্টাৰ দা চাৰ্কুলাৰ ৰ দ্বাৰা প্ৰচাৰ কৰা হৈছে। উক্ত চাৰ্কুলাৰবোৰত স্ব-পৰিচালিত চেক বহী সুবিধা জাৰী কৰাৰ বাবে দৃষ্টিশক্তিৰ বিকলাঙ্গতা থকা একাউণ্ট ধাৰকে নিম্নলিখিত প্ৰতিশ্ৰুতিটো প্ৰদান কৰিব লাগিব:-

i. যে মই মই দৃষ্টিহীন/ অক্ষম আৰু দুয়োটা চকুৰ দৃষ্টিশক্তিৰ পৰা অক্ষম। আনহাতে, ভাৰতীয় ষ্টেট বেঙ্কক মোৰ / আমাৰ ব্যক্তিগত অনুৰোধত, বি.এইচ.ইউ. শাখাই মোক / আমাক 'চেক বুক সুবিধা' জাৰী কৰিবলৈ / প্ৰদান কৰিবলৈ সন্মত হৈছে যাতে মই/আমাৰ একাউণ্টৰ সৈতে সম্পৰ্কিত বিভিন্ন লেনদেনৰ সুবিধাৰ বাবে 'স্ব-পৰিচালিত চেক'ৰ জৰিয়তে মোৰ/ আমাৰ একাউণ্ট টো চলাবলৈ সক্ষম হওঁ। মই / আমি ইয়াৰ দ্বাৰা সন্মত হৈছো আৰু উক্ত চেক বুকখন মোৰ / নিজৰ বিপদাশংকা, ব্যয় আৰু পৰিণামত ব্যৱহাৰ কৰাৰ দায়িত্ব লওঁ।

vi. চেক বহীৰ ক্ষেত্ৰত যিকোনো তৃতীয় পক্ষৰ দ্বাৰা অৱহেলা বা অপব্যৱহাৰ বা অন্য কোনো পক্ষৰ দ্বাৰা মোৰ / আমাক দায়ী কৰিব পৰা যিকোনো লোকচানৰ বাবে বেঙ্ক দায়বদ্ধ নহ'ব।

vii. প্ৰতিশ্ৰুতিটো মোৰ পৰৱৰ্তী বন্ধুৰ দ্বাৰা মোক পঢ়ি শুনা হৈছে আৰু নিম্নলিখিত সাক্ষীসকলৰ উপস্থিতিত মোক / আমাক জনা ভাষাত মই / আমি বুজি পাইছো

বাওঁ / সোঁ হাতৰ বুঢ়া আঙুলিৰ ছাপৰ সৈতে একাউণ্ট ধাৰকৰ স্বাক্ষৰ"।

৮ তেওঁ লগতে দাখিল কৰে যে কৰ্পোৰেট চেণ্টাৰ মুম্বাইৰ বিজ্ঞপ্তি নং এনবিজি/এছ এণ্ড পিএমআইএছচি/২০/২০০৯-১০ তাৰিখ ৩১১০। ২০০৭-ত প্ৰদান কৰা হৈছে যে দৃষ্টিহীন ব্যক্তিসকলৰ দ্বাৰা তৃতীয় পক্ষৰ স্ব-অংকিত চেকএতিয়া অনুমোদিত। আগতে, তেওঁলোকক কেৱল ক্ৰছ কৰা চেকবোৰ হে জাৰী কৰা হৈছিল। তেওঁ এইটোও দাখিল কৰিছিল যে প্ৰতিশ্ৰুতিৰ বিন্যাস তেতিয়াৰ পৰা সংশোধন কৰা হৈছে যিঅনুসৰি অসঙ্গতিৰ উদাহৰণ সম্পৰ্কীয় ধাৰাসমূহ যোগ কৰা হৈছে। এই নিষেধাজ্ঞাৰ অভিযোগকাৰী বা কোনো বিকলাঙ্গ গ্ৰাহকক হাৰাশাস্তি কৰাৰ কোনো অভিপ্ৰায় নাই।

৭. দেখা গৈছে যে ভাৰতীয় ৰিজাৰ্ভ বেংক ইয়াৰ চাৰ্কুলাৰ নং বিজ্ঞপ্তি প্ৰদান কৰিছে। ডিবিওডি। নং লেগ বিচি.৭১/০৭.০৭.০০৫১২০০৭-০৮ তাৰিখ ০৪.০৬.২০০৮ তাৰিখৰ সকলো অনুসূচিত বাণিজ্যিক বেঙ্কক পৰামৰ্শ দিছিল যে দৃষ্টিশক্তিহীন ব্যক্তিসকলে এটিএম, লকাৰ আদিৰ চেক বুক সুবিধা/সঞ্চালনকে ধৰি বেঙ্কিং সুবিধা প্ৰাপ্ত কৰাত সমস্যাৰ সন্মুখীন হৈছে আৰু কোৱা সুবিধাবোৰ কথোপকথনৰ বাবে অস্বীকাৰ কৰিব নোৱাৰি **কিয়নো তেওঁলোক** কথোপকথনযোগ্য ভাৱে প্ৰত্যাৱৰ্তনজনিত। বেঙ্কবোৰক আৰু পৰামৰ্শ দিয়া হৈছে যে চেক বুকসুবিধা, তৃতীয় পক্ষৰ চেক সুবিধা, নেট বেঙ্কিং সুবিধা, লকাৰ সুবিধা, খুচুৰা ঋণ, ক্রেডিট কাৰ্ড আদিৰ দৰে সকলো বেঙ্কিং সুবিধা কোনো বৈষম্য অবিহনে দৃষ্টিহীনলোকক অৱশ্যেই আগবঢ়োৱা হয়। বেংকবোৰক তেওঁলোকৰ শাখাবোৰক ওপৰোক্ত সুবিধাবোৰ প্ৰাপ্ত কৰাৰ বাবে দৃষ্টিহীন লোকসকলক সকলো সম্ভৱ সহায় আগবঢ়োৱাৰ পৰামৰ্শ দিবলৈ অনুৰোধ কৰা হৈছে।

১০.০৪ ০৬.২০০৮ তাৰিখৰ আৰ.বি.আই. চাৰ্কুলাৰ অনুসৰি ইণ্ডিয়ান বেংক এছ'চিয়েশ্যনে (আই.বি.এ.) ইয়াৰ চাৰ্কুলাৰ নম্বৰ টো ব্যৱহাৰ কৰিছে। চিই/আৰবি-১নিপ/১৭৬৬ ডিটি। ১৮.১১ ২০০৮-ত স্বাক্ষৰৰ ঠাইত দৃষ্টিহীন ব্যক্তিসকলৰ বুঢ়া আঙুলিৰ ছাপ সংৰক্ষণ কৰাৰ উপলব্ধ প্ৰযুক্তি, আৰু লগতে আনৰ সৈতে সমান ভিত্তিত প্ৰতিবন্ধী ব্যক্তিৰ দ্বাৰা সকলো সুবিধা প্ৰাপ্ত কৰাৰ ক্ষেত্ৰত প্ৰতিবন্ধী ব্যক্তিৰ অধিকাৰৰ ওপৰত ৰাষ্ট্ৰসংঘৰ সন্মিলনৰ অনুচ্ছেদ ৭ আৰু সেই অনুসৰি, বুজায়। বেংকবোৰক য'ত সম্ভৱ হয় কথা কোৱা এটিএম স্থাপন কৰিবলৈ পৰামৰ্শ দিয়ে। আই.বি.এ.-য়ে ইয়াৰ সদস্যসকলক প্ৰক্ৰিয়াগত নিৰ্দেশনাসংশোধন আৰু অপাৰেটিং কৰ্মচাৰীসকলক প্ৰয়োজনীয় নিৰ্দেশনা জাৰী কৰাৰ বিষয়ে বিবেচনা কৰিবলৈ অনুৰোধ জনাইছিল। দৃষ্টিহীন লোকসকলক বেঙ্কিং সুবিধাৰ বাবে প্ৰক্ৰিয়াগত নিৰ্দেশনাৰ ওপৰত আৰ.বি.আই.-ৰ সাধাৰণ নিৰ্দেশনাত এইটোও কোৱা হৈছে যে সকলো বেঙ্কে দৃষ্টিশক্তিৰ দুৰ্বলতা থকা গ্ৰাহক এজনক একে সুবিধা প্ৰদান কৰিব লাগিব যিদৰে ই আন যিকোনো গ্ৰাহকক প্ৰদান কৰিব। একে সময়তে গ্ৰাহকক এনে কিছুমান সুবিধাত অন্তৰ্ভুক্ত বিপদাশংকাৰ বিষয়ে অৱগত কৰিব লাগে যিঅ-অক্ষম গ্ৰাহকৰ বাবে ততকৈ অধিক হ'ব পাৰে। লগতে আমি উল্লেখ কৰাটো ওপ্ৰাসংগিক যে ২০০৬ চনৰ ডব্লিউপি(চি) নং ২২১৫ ত মাননীয় গুৱাহাটী উচ্চ ন্যায়ালয়ে নিম্নস্বাক্ষৰকাৰী শ্ৰী প্ৰসন্ন কুমাৰ পিঞ্চাৰ দ্বাৰা দাখিল কৰা হৈছিল, যি য়ে অন্তৰতীকালীন আদেশ প্ৰদান কৰাৰ সময়ত একে ধৰণৰ বৈষম্যৰ সন্মুখীন হৈছিল, উত্তৰদাতা বেংকক এলডিবিআই বেংক, গুৱাহাটীক নিৰ্দেশ দিছিল যে আবেদনকাৰীক গুৱাহাটী শাখাৰ চেকত এটা সঞ্চয় একাউণ্ট খোলাৰ অনুমতি দিয়া হ'ব। কোনো দৃষ্টিশক্তিৰ বিকাৰ বা আন কোনো বিকলাঙ্গতা নথকা। মাননীয় আদালতে আৰু নিৰ্দেশ দিছিল যে আবেদনকাৰীক উক্ত বেংক একাউণ্টৰ স্বাভাৱিক/সচৰাচৰ কাম কৰাৰ অনুমতি দিয়া হ'ব। আদালতৰ উক্ত অন্তৰতীকালীন আদেশটো এলডিবিআই বেংকৰ দ্বাৰা আখৰ আৰু আত্মাৰে কাৰ্যকৰী কৰা হৈছিল যাৰ ফলস্বৰূপে আবেদনকাৰীয়ে আনৰ সৈতে সমান ভিত্তিত সকলো বেংকিং সুবিধা উপভোগ কৰি আহিছে। যদি এজন দৃষ্টিহীন গ্ৰাহকৰ বাবে এটা বেঙ্ক দেশ, তেন্তে দেশৰ আন সকলো বেঙ্কে দৃষ্টিশক্তিহীন সকলো লোকৰ বাবে এনে কৰিব নোৱাৰাৰ কোনো কাৰণ নাই।

11. এয়াও দেখা যায় যে উত্তৰদাতা বেঙ্কে অনুসৰণ কৰা বৰ্তমানপ্ৰক্ৰিয়াৰ অধীনত, প্ৰতিবাৰেই দৃষ্টিশক্তিহীন ব্যক্তি এজনে ব্যক্তিগতভাৱে বেঙ্কলৈ যোৱাৰ প্ৰয়োজন হয়, তেওঁ/তেওঁ সেই ব্যক্তিজনক পৰিহাৰযোগ্য হাৰাশাস্তি আৰু অনৈতিক পৰিস্থিতিৰ অধীনত ধন উলিয়াব লাগিব।

12. ওপৰত উল্লেখ কৰা তথ্য আৰু পৰিস্থিতিত, আৰু দৃশ্যমান আৰু অন্যান্য অক্ষমতা থকা ব্যক্তিসকলে নিয়মীয়াকৈ সন্মুখীন হোৱা বৈষম্যৰ প্ৰতি জীয়াই থকাৰ বাবে, আমি ইয়াৰ দ্বাৰা উত্তৰদাতাক নিম্নলিখিত ধৰণে নিৰ্দেশ দিওঁ:

i) নিশ্চিত কৰিব যাতে অভিযোগকাৰীকে ধৰি দৃশ্যমান আৰু অন্যান্য বিকলাঙ্গতা থকা সকলো ব্যক্তিক আনৰ সৈতে সমান ভিত্তিত সকলো বেঙ্কিং সুবিধা প্ৰাপ্ত, ব্যৱহাৰ আৰু উপভোগ কৰাৰ অনুমতি দিয়া হয়। এনে সুবিধাবোৰৰ ভিতৰত আছে চেক সুবিধা, নেট বেঙ্কিং সুবিধা, এটিএম সুবিধা, লকাৰ সুবিধা ইত্যাদি।

xiii) যদিও দৃশ্যমান আৰু অন্যান্য বিকলাঙ্গতা থকা ব্যক্তিসকলৰ বিকলাঙ্গতাৰ অধিকাৰ থকা গ্ৰাহকৰ স্বাৰ্থ সুৰক্ষিত কৰাৰ বাবে সুৰক্ষা প্ৰণালী বিকশিত কৰা টো কোনো মূল্যত আপোচ কৰিব নালাগে

xiv) চাক্ষু্ষ অক্ষমতা থকা গ্ৰাহকৰ স্বাক্ষৰৰ সম্পৰ্কত সাম্ভাব্য অসঙ্গতিৰ ফলত উদ্ভৱ হোৱা সমস্যাবোৰ বিভিন্ন ধৰণে নিয়ন্ত্ৰণ কৰিব পাৰি যাৰ ভিতৰত আছে ফিংগাৰ প্ৰেচ মেচিন স্থাপন ইত্যাদি।

xv) চাক্ষু্ষ অক্ষমতা থকা গ্ৰাহকসকলক তেওঁলোকৰ বুঢ়া আঙুলিৰ ছাপ দি বা স্বাক্ষৰৰ সচৰাচৰ প্ৰক্ৰিয়াৰ দ্বাৰা বেঙ্ক একাউন্ট টো চলাবলৈ বিকল্প দিয়া হ'ব।

xvi) চাক্ষু্ষ অক্ষমতা থকা গ্ৰাহকৰ পৰা কোনো অতিৰিক্ত প্ৰতিশ্ৰুতি (যিকোনো অ-অক্ষম নাগৰিকৰ পৰা প্ৰাপ্ত নহয়) প্ৰাপ্ত কৰা নহয়; আৰু বেংকিং নীতিৰ এটা মানৱ ীয় মুখ থাকিব লাগে।

13. যিহেতু এছ.বি.আই.-ৰ উত্তৰদাতা শাখাই কৰ্পোৰেট কেন্দ্ৰৰ দ্বাৰা প্ৰচাৰিত প্ৰক্ৰিয়াটো অনুসৰণ কৰি আছে বুলি জনা গৈছে। এইটো উপযুক্ত হ'ব যে ভাৰতীয় ষ্টেট বেংকৰ মুম্বাইৰ কৰ্পোৰেট কেন্দ্ৰই ওপৰত দিয়া নিৰ্দেশনাৰ পৰিপ্ৰেক্ষিতত সংশোধিত বিজ্ঞপ্তি আৰু প্ৰক্ৰিয়া জাৰী কৰে। এই আদেশৰ এটা প্ৰতিলিপি ভাৰতীয় ৰিজাৰ্ভ বেংক আৰু আই.বি.এ.-লৈও চিহ্নিত কৰা হৈছে যিয়ে সকলো বাণিজ্যিক বেংক/সদস্যক উপযুক্ত বিজ্ঞপ্তি ও জাৰী কৰিব পাৰে। তদুপৰি, উত্তৰদাতা বেঙ্কে অনুসৰণ কৰা বৰ্তমানৰ প্ৰক্ৰিয়াটো ইমান অসঙ্গত, আৰু 04.01.2008 তাৰিখৰ ওপৰোক্ত আৰ.বি.আই. বিজ্ঞপ্তি আৰু 18.11.2008 তাৰিখৰ আই.বি.এ. বিজ্ঞপ্তিৰ আত্মা আৰু উদ্দেশ্যৰ বিপৰীতে চলে।

14. সেই অনুসৰি গোচৰটো নিষ্পত্তি কৰা হৈছে।

(প্ৰসন্ন কুমাৰ পিঞ্চা) বিকলাঙ্গ
ব্যক্তিৰ মুখ্য আয়ুক্ত

এইবোৰলৈ প্ৰতিলিপি কৰক:

1. চিএমডি, ভাৰতীয় ষ্টেট বেঙ্ক। কৰ্পোৰেট চেণ্টাৰ, - আৰ1556 ষ্টেট বেংক ভৱন, 8ম মহলা, মেডাম কামা ৰোড, মুম্বাই, মহাৰাষ্ট্ৰ।
2. ভাৰতীয় ৰিজাৰ্ভ বেঙ্কৰ মুখ্য মহাপ্ৰৱন্ধক (এইচআৰডি), বেঙ্কিং সঞ্চালন আৰু উন্নয়ন বিভাগ, কেন্দ্ৰীয় কাৰ্যালয়, 20 মহলা, কেন্দ্ৰীয় কাৰ্যালয় ভৱন, শ্বাহ ভগত সিং মাৰ্গ, মুম্বাই - 400 001
3. ইণ্ডিয়ান বেংকএছ'চিয়েচন, ৱৰ্ল্ড ট্ৰেড চেণ্টাৰ কমপ্লেক্স, চেণ্টাৰ-1 - আৰ1555, কাফি পেৰেড, মুম্বাই-400005-ৰ অধ্যক্ষ।

শীৰ্ষ

33. চিচিপিডি অৰ্ডাৰ তাৰিখ: 05.09.2005

(২০০৫) চিচিডিজিআই

বিকলাঙ্গ ব্যক্তিসকলৰ বাবে মুখ্য আয়ুক্তৰ আদালতত

[প্ৰতিবন্ধী ব্যক্তিসকলৰ অধীনত (সমান সুযোগ, অধিকাৰ সুৰক্ষা আৰু সম্পূৰ্ণ অংশগ্ৰহণ)
আইন, 1995]

ভি.পি. সিংঘানিয়া বনাম বেঙ্কিং বিভাগ আৰু অ'আৰএছ।

2003 চনৰ কেছ নং 2791 - 05.09.2005 তাৰিখে সিদ্ধান্ত লোৱা হৈছে

ভি.পি. সিংঘানিয়া

ৰাষ্ট্ৰপতি

নেচনেল ফেডাৰেচন অফ দ্য ব্লাইণ্ড (গাজিয়াবাদ ইউনিট)

ডি-51, ছেকেণ্ড নৱম। বিজয় নগৰ

গাজিয়াবাদ (ইউ.পি.)

অভিযোগ

v.

বেঙ্কিং বিভাগ

(সচিবৰ জৰিয়তে)

বিত্ত মন্ত্ৰালয়, ভাৰত চৰকাৰ

জীৱন দীপ ভৱন

সংসদ পথ

নতুন দিল্লী

উত্তৰদাতা নং 1

ইণ্ডিয়ান বেংকৰ সংস্থা

(ইয়াৰ উপ-সভাপতি, অপাৰেচনৰ জৰিয়তে)

ৱৰ্ল্ড ট্ৰেড চেণ্টাৰ, 6ষ্ঠ মহলা

চেণ্টাৰ 1 বিএলডিজি, ৱৰ্ল্ড ট্ৰেড চেণ্টাৰ কমপ্লেক্স

কুফে পেৰেড

মুম্বাই - 400005

উত্তৰদাতা নং 2

ভাৰতীয় ৰিজাৰ্ভ বেংক

(ইয়াৰ মুখ্য মহাপ্ৰৱন্ধক, বেঙ্কিং কাৰ্যকলাপৰ জৰিয়তে)

বেঙ্কিং কাৰ্যকলাপ আৰু উন্নয়ন বিভাগ

কেন্দ্ৰীয় কাৰ্যালয়, কেন্দ্ৰ 1

কুফে পেৰেড, কোলাবা

মুম্বাই - 400005

বেঙ্কিং সেৱা - অভিযোগকাৰী হৈছে ৰাষ্ট্ৰীয়কৃত বেঙ্কৰ বিষয়া হিচাপে কাম কৰা এজন দৃষ্টিহীন ব্যক্তি - অভিযোগ টো ক্ষুদ্ৰ হয় কিয়নো বেঙ্কে দৃষ্টিহীন লোকসকলক চেক বুকৰ সুবিধা প্ৰদান নকৰে বিশেষকৈ যিসকলে স্বাক্ষৰ কৰিব নোৱাৰে তেওঁলোকে এনে ব্যক্তিসকলৰ বাবে যিকোনো ঋণ সুবিধা প্ৰাপ্ত কৰা টো অসম্ভৱ কৰি তোলে য'ত তাৰিখৰ পিছত চেক জাৰী কৰাটো প্ৰয়োজনীয় - অভিযোগকাৰীয়ে প্ৰাৰ্থনা কৰিছিল যে চেক বুকসুবিধা প্ৰমাণীকৰণ/প্ৰমাণপত্ৰ ধাৰকসকলক প্ৰসাৰিত কৰা হ'ব। বাওঁ হাতৰ বুঢ়া আঙুলিৰ

ইম্প্ৰেছন (এলএইচটিআই)/ৰাইট হেণ্ড থাম্ব ইম্প্ৰেছন (আৰএইচটিআই) - উত্তৰদাতা নং 1-এ দাখিল কৰিছিল যে বেঙ্কাবোৰে ইতিমধ্যে দৃষ্টিহীন লোকসকলক কেছ-টু-কেছ আধাৰত চেক বুক সুবিধা অনুসৰণ কৰে বা চেক বুক সুবিধা জাৰী কৰে - লগতে, উল্লেখ কৰা হৈছে যে দৃষ্টিহীন ব্যক্তিসকলে সমান মাহিলী কিস্তি (ইএমআই) পৰিশোধ কৰাৰ উদ্দেশ্যে ইলেক্ট্ৰনিক প্ৰণালীৰ সুবিধা লাভ কৰিব পাৰে - উত্তৰদাতা 3 জন আন দৃষ্টিহীন ব্যক্তিৰ বাবে আইনী ভাৱে প্ৰতিবন্ধী আছিল। সেয়েহে চেক বুক সুবিধা বা এটিএম/লকাৰৰ সঞ্চালন ৰ জাৰী কৰাটো তেওঁলোকক অস্বীকাৰ কৰিব নোৱাৰি - লগতে, কৰ্তব্য কৰ্তৃত্বপ্ৰাপ্ত ব্যক্তি বা এটৰ্ণী নোটাৰাইজ কৰা ব্যক্তিৰ স্বাক্ষৰৰ অধীনত একেই লাভালাভ প্ৰদান কৰিব পাৰি - বিষয়টোৰ গুৰুত্ব স্বীকাৰ কৰি উত্তৰদাতা সকলৰ মতামতৰ বাবে বিভিন্ন বিষয় প্ৰস্তুত কৰা হৈছিল - উত্তৰদাতা নং 2-এ বিষয়টো জ্যেষ্ঠ বেংকৰ স্থায়ী সমিতিত প্ৰেৰণ কৰিছিল যিয়ে ইয়াৰ সিদ্ধান্তটো প্ৰস্তাৱিত কৰিছিল যে কোনো আসন্ন পৰিৱৰ্তন নহয়। বিদ্যমান প্ৰণালীত প্ৰয়োজন যিহেতু অভিযোগকাৰীয়ে পৰামৰ্শ দিয়া পদক্ষেপবোৰ প্ৰৱঞ্চনাৰ আশংকাৰে ভৰপূৰ - অনুষ্ঠিত, চেক বুক, লকাৰ আৰু এটিএম সুবিধাৰ সঞ্চালন দৃষ্টিহীন একাউণ্ট ধাৰকসকলক উপহাস কৰিব নোৱাৰি - বিতং নিৰ্দেশনা জাৰী কৰা হৈছে।

মুখ্য ম্যাদ(বোৰ): বেঙ্কিং সেৱা: চেক বুক: বুঢ়া আঙুলিৰ ছাপ

ইয়াৰ দ্বাৰা প্ৰতিনিধিত্ব কৰা হৈছে: ব্যক্তিগতভাৱে অভিযোগকাৰী, এম.কে. ৰাস্তোগী আৰু সুভাষবৰ্শিষ্ঠা, অধিবক্তা (অভিযোগকাৰীৰ বাবে): এজন থমাছ, আগুৰ চেক্ৰেটেৰী, ভি.পি. গ্ৰোভাৰ। জ্যেষ্ঠ গৱেষণা বিষয়া, ৰাম ৰণৱাৰ, শাখা বিষয়া, প্ৰেম মিউয়াল, শাখা বিষয়া আৰু হেম ব্লুটিয়া সহায়ক (উত্তৰদাতা নং 1 ৰ বাবে): ভি. ৰামচন্দ্ৰন। উপ-সভাপতি (উত্তৰদাতা নং 2-ৰ বাবে): সুবাতা দাস। ডাই জেনেৰেল মেনেজাৰ (উত্তৰদাতা নং 3-ৰ বাবে)

টি.ডি. ধাৰিয়াল, ডি.চি.চি. - দৃষ্টিশক্তিহীন ব্যক্তি শ্ৰী.ভি.পি. সিংঘানিয়াই 18.08.2003 তাৰিখৰ বিকলাঙ্গ ব্যক্তিসকলৰ মুখ্য আয়ুক্তৰ আদালতত এটা অভিযোগ দাখিল কৰিছিল। তেওঁ নেচনেল ফেডাৰেচন অফ দ্য ব্লাইণ্ড (গাজিয়াবাদ ইউনিট)ৰ সভাপতি আৰু ব্যক্তিসকল, বিশেষকৈ যিসকলে স্বাক্ষৰ কৰিব নোৱাৰে, তেওঁলোকক কোনো বেঙ্কে চেক বহী প্ৰদান কৰা নাই। ঋণদাতা বিত্তীয় প্ৰতিষ্ঠানবোৰে ঋণ লওঁতাসকলে আগতীয়াকৈ স্বাক্ষৰ কৰা তাৰিখৰ পিছৰ চেকদাবী কৰে। এনেদৰে তেওঁলোকক গৃহ বা অন্যান্য ঋণৰ সুবিধা ল'বলৈ অনুমতি দিয়া নহয়। তেওঁ পৰামৰ্শ দিছিল যে বেঙ্কে প্ৰতিটো চেক পাতত এনে গ্ৰাহকৰ বাওঁ হাতৰ বুঢ়া আঙুলিৰ ইম্প্ৰেছন (এলএইচটিআই/সোঁহাতৰ বুঢ়া আঙুলিৰ ছাপ (আৰএইচটিআই) প্ৰমাণীকৰণ/প্ৰমাণপত্ৰৰ পিছত তেওঁলোকৰ অন্ধ একাউণ্ট ধাৰকসকলক চেক বহী প্ৰদান কৰিব লাগে, সকলো চেক পাত ঋণ দিয়া প্ৰতিষ্ঠানৰ পক্ষত অতিক্ৰম কৰিব পাৰি। সেয়েহে, তেওঁ বিষয়টো উত্তৰদাতা নং 1 আৰু 3-ৰ সৈতে গ্ৰহণ কৰিবলৈ অনুৰোধ কৰিছিল।

2. প্ৰতিবন্ধী ব্যক্তিৰ মুখ্য আয়ুক্তৰ কাৰ্যালয়ে অভিযোগটো প্ৰতিবন্ধী ব্যক্তি আইন, 1955-ৰ ধাৰা 59-ৰ অধীনত পঞ্জীয়ন কৰিছিল, ইয়াৰ পিছত আইন বুলি উল্লেখ কৰা হৈছিল আৰু গোচৰটোৰ তেওঁৰ সংস্কৰণ দাখিল কৰিবলৈ 09.09.2003 তাৰিখৰ কাৰণ দেখুৱাবলৈ উত্তৰদাতা নং 1-ক জাননী প্ৰদান কৰিছিল।

3. যিহেতু কোনো সঁহাৰি পোৱা নাছিল, ব্যক্তিগত শুনানি 21.01.2004 তাৰিখে অনুষ্ঠিত হৈছিল। ইয়াৰ মাজতে বিত্ত মন্ত্ৰালয়, বেঙ্কিং বিভাগে জনাইছিল যে ই 21.01.2004 তাৰিখে প্ৰদান কৰা জাননী খন প্ৰাপ্ত কৰা নাছিল, উত্তৰদাতা নং 1-ৰ প্ৰতিনিধিজেনে বহিছিল যে বিত্ত মন্ত্ৰালয়ে ভাৰতীয় ৰিজাৰ্ভ বেংকৰ পৰামৰ্শ লোৱাৰ প্ৰয়োজন আৰু অধিক সময় বিচাৰিছিল। তেওঁক এমাহৰ ভিতৰত উত্তৰ দাখিল কৰিবলৈ পৰামৰ্শ দিয়া হৈছিল আৰু অভিযোগকাৰীক তাৰ পিছত দুসপ্তাহৰ ভিতৰত পুনৰ দাখিল কৰিবলৈ পৰামৰ্শ দিয়া হৈছিল।

4. উত্তৰদাতা নং 1 বিড পত্ৰ নং 3/2/2004-এছচিটি (বি) 12 মাৰ্চ 2004 তাৰিখে প্ৰাপ্ত শূন্য মাৰ্চ 2004 তাৰিখে অৱগত কৰা হৈছিল যে বিষয়টো ভাৰতীয় বেংক সংস্থাৰ সৈতে আলোচনা কৰি পৰীক্ষা কৰা হৈছে। এইটো কোৱা হৈছিল যে বেঞ্চবোৰে কেছ-টু-কেছ আধাৰত, দৃষ্টিহীন একাউণ্ট ধাৰকসকলক চেক বুকসুবিধা প্ৰদান কৰে। তেওঁলোকক অসাধু ব্যক্তিৰ দ্বাৰা চেকৰ অপব্যৱহাৰৰ বিৰুদ্ধে ইমান সতৰ্ক কৰা হৈছে। কাউণ্টাৰত নগদ পৰিশোধৰ বাবে বুঢ়া আঙুলিৰ ছাপৰ ব্যৱহাৰ সীমিত। ঋণদাতাসকলৰ দ্বাৰা সমান মাহিলী কিস্তি সংগ্ৰহ কৰিবলৈ ইলেক্ট্ৰনিক ক্লিয়াৰিং ব্যৱস্থাৰ (ইচিএছ ডেবিট) প্ৰণালী ব্যৱহাৰ কৰিব পাৰি। একাউণ্ট ধাৰকে তেওঁৰ বেংকাৰক ইএমআই প্ৰতিনিধিত্ব কৰা ঋণ দাতা প্ৰতিষ্ঠানসমূহৰ পৰা প্ৰাপ্ত দাবীক সন্মান জনোৱাৰ বাবে আদেশ দিব পাৰে। পূৰ্বৱৰ্তী সময়ৰ পৰিপ্ৰেক্ষিতত, বেঙ্কিং বিভাগৰ মত আছিল যে বেঞ্চবোৰক নিয়মীয়া বিষয় হিচাপে দৃষ্টিহীন লোকসকলক বাধ্যতামূলকভাৱে চেক বুক জাৰী কৰিবলৈ নিৰ্দেশনা জাৰী কৰাউচিত নহয়। অভিযোগটোৱে 17 মাৰ্চ 2004 তাৰিখৰ তেওঁৰ পুনৰ যোগদান ৰখাৰ বাবে দাখিল কৰিছিল যে গ্ৰাহকৰ বুঢ়া আঙুলিৰ ছাপ বেঞ্চ বিষয়াই চেক পাতত প্ৰমাণিত কৰে, সেয়েহে কোনো প্ৰৱঞ্চনাৰ কোনো সম্ভাৱনা নাছিল। এনে লাগিছিল যে এইটো আৰবিআই বা আইবিএক স্পষ্ট কৰা হোৱা নাছিল। তেওঁ বেংকিং বিভাগ, ভাৰতীয় ৰিজাৰ্ভ বেংক আৰু ইণ্ডিয়ান বেংক এছ'চিয়েশ্যনক ফোন কৰিবলৈ অনুৰোধ জনায়।

5. দ্বিতীয় ব্যক্তিগত শুনানি 14.05.2004 তাৰিখে অনুসূচিত কৰা হৈছিল য'ত উত্তৰদাতা নং 1-এ জনাইছিল যে বিষয়টো ভাৰতীয় ৰিজাৰ্ভ বেঞ্চৰ (আৰবিআই) ওচৰত নিৰ্দিষ্ট উদ্দেশ্যৰ বাবে দৃষ্টিহীন ব্যক্তিক চেক বহী ব্যৱহাৰ কৰাৰ প্ৰস্তাৱপৰীক্ষা কৰাৰ বাবে গ্ৰহণ কৰা হৈছিল য'ত কিস্তিৰ পৰিমাণ জনা যায়। তেওঁলোকৰ মতামত উপলব্ধ হোৱাৰ লগে লগে, সিদ্ধান্তটো জনোৱা হ'ব। অভিযোগকাৰীয়ে বিত্ত মন্ত্ৰালয়ৰ দ্বাৰা গ্ৰহণ কৰা পদক্ষেপৰ প্ৰশংসা কৰি দাখিল কৰে যে চেক বুকসুবিধাটো আন যিকোনো নিৰ্দিষ্ট উদ্দেশ্যৰ বাবে অনুমতি দিব লাগে যেনে সংশ্লিষ্ট সংস্থাক বিদ্যুতৰ বিল পৰিশোধ কৰা, পৰিশোধৰ পৰিমাণ আগতীয়াকৈ জনা নথকা হাউচিং চ'চাইটিবোৰক পৰিশোধ কৰিব লগা মাচুল। এনে ক্ষেত্ৰত, তেওঁ পৰামৰ্শ দিছিল যে চেক বহী জাৰী কৰাৰ সময়ত, সংশ্লিষ্ট বেঙ্কে পৰিশোধকৰ্তাৰ নাম লিখিব লাগে আৰু স্বাক্ষৰ কৰিব নোৱাৰা দৃষ্টিহীন একাউণ্ট ধাৰকৰ বুঢ়া আঙুলিৰ ছাপ পৰীক্ষা কৰিব লাগে।

6. উত্তৰদাতা নং 1 বাইড পত্ৰ নং 3/2/2004-এছ.ও.টি.(বি)য়ে 25.06.2004 তাৰিখৰ জনাইছিল যে আই.বি.এ.-য়ে আৰ.বি.আই.-ৰ সৈতে আলোচনা কৰি সদস্য বেঞ্চবোৰক কিছুমান নিৰ্দেশনা জাৰী কৰিছে। ওপিআৰ/জে.এছ.এম/17-04/2008 তাৰিখ 15.04.2004 তাৰিখ। পত্ৰখন অনুসৰি, আৰ.বি.আই.-য়ে বিষয়টো পৰীক্ষা কৰিছিল আৰু আইনীভাৱে ক'বলৈ গ'লে, এ.টি.এম./লকাৰৰ চেক বুক সুবিধা/সঞ্চালন কম দৃষ্টিশক্তি থকা অন্ধ ব্যক্তি/ব্যক্তিসকলক অস্বীকাৰ কৰিব নোৱাৰি কিয়নো তেওঁলোক আইনীভাৱে চুক্তি কৰিবলৈ সক্ষম। লগতে, যদি এনে চেক বুক সুবিধা/লকাৰৰ সঞ্চালনৰ অনুমতি দিয়া হয় তেনেহ'লে এজন যথাযথ ভাৱে কৰ্তৃত্বপ্ৰাপ্ত ব্যক্তি/ব্যক্তিৰ স্বাক্ষৰৰ অধীনত পাৱাৰ অফ এটৰ্ণী নোটাৰাইজ কৰা হ'লে ই সুৰক্ষিত আৰু আইনীভাৱে বৈধ হ'ব। নিম্ন দৃষ্টিশক্তি থকা অন্ধ ব্যক্তি/ব্যক্তিৰ দ্বাৰা এটিএম ৰ সঞ্চালনপ্ৰযুক্তিৰ পৰিৱৰ্তনৰ সৈতে সুৰক্ষিত আৰু আইনীভাৱে বৈধ হ'ব। ওপৰোক্ত আৰ.বি.আই.-ৰ দৃষ্টিভংগীৰ পৰিপ্ৰেক্ষিতত বেঞ্চবোৰে অন্ধ ব্যক্তিসকলৰ এল.এইচ.টি.আই./আৰ.এইচ.টি.আই.-ৰ প্ৰমাণীকৰণ/প্ৰমাণপত্ৰৰ পিছত তাৰিখৰ পিছত চেক জাৰী কৰিব পাৰে যাতে তেওঁলোকে বিত্তীয় আই৪এনষ্টিটিউচনৰ পৰা ঋণ প্ৰাপ্ত কৰিব পাৰে।

7. এই আদালতৰ ভিডে পত্ৰ 04.08.2004, উত্তৰদাতা নং 1-ক চেক বহী জাৰী কৰিবলৈ বেংকবোৰক নিৰ্দেশনা জাৰী কৰাৰ বাবে আৰ.বি.আই.-ৰ সৈতে যোগাযোগ কৰিবলৈ আৰু অন্ধ/নিম্ন দৃষ্টিশক্তিৰ ব্যক্তিসকলক এটিএম/লকাৰ সুবিধাৰ অনুমতি দিবলৈ পৰামৰ্শ দিয়া হৈছিল। ভিডে পত্ৰ নং 3/2/2004-এছচিটি (বি) তাৰিখ 27.08.2004 তাৰিখৰ, উত্তৰদাতা নং 1-এ আৰ.বি.আই.-ৰ 14.08.2004 তাৰিখৰ পত্ৰৰ এটা প্ৰতিলিপি ফৰৱাৰ্ড কৰিছিল যিয়ে বিষয়টো চলি থকাৰ তাৰিখ দিছিল

আইনীভাৱে সঠিক আৰু কাৰ্যকৰীভাৱে সম্ভৱ সমাধান বিচাৰি বলৈ আই.বি.এ.-ৰ সৈতে আলোচনা কৰি অধিক পৰীক্ষা কৰা হৈছে। ভাৰতীয় ৰিজাৰ্ভ বেঙ্কে আই.বি.এ.-ৰ পৰামৰ্শৰ বিষয়ে উল্লেখ কৰিছিল যে য'ত পৰিশোধ আগতীয়াকৈ জনা নাযায়, চেকৰ অপব্যৱহাৰ/প্ৰৱঞ্চনামূলক ব্যৱহাৰৰ পৰিসৰ অস্বীকাৰ কৰিব নোৱাৰি কিয়নো অন্ধ ব্যক্তিসকলে চেক প্ৰপত্ৰৰ বিৱৰণ স্বতন্ত্ৰভাৱে পূৰণ কৰিব নোৱাৰিব। এক সম্ভাৱ্য সমাধান হিচাপে, অন্ধ ব্যক্তিসকলে বিদ্যুতৰ বিল বা এনে ধৰণৰ অন্যান্য বিল লৈ বেংকলৈ আহিব লাগিব পাৰে আৰু চেকৰ পৰিমাণ পূৰণ কৰাৰ বাবে সংশ্লিষ্ট বেঙ্ক বিষয়াৰ সহায় বিচাৰিব লাগিব কিয়নো সংশ্লিষ্ট বেঙ্ক বিষয়া জন অন্ধ ব্যক্তিসকলৰ বুঢ়া আঙুলিৰ ছাপ প্ৰত্যক্ষ/চিনাক্ত কৰা ব্যক্তিসকলৰ মাজৰ এজন হ'ব। আই.বি.এ.-য়ে আৰু উল্লেখ কৰিছিল যে তেওঁলোকে আন কোনো কাৰ্যকৰী প্ৰস্তাৱ বিচাৰি পোৱা নাছিল আৰু ওপৰোক্ত প্ৰস্তাৱটোৰ ওপৰত প্ৰতিবন্ধী ব্যক্তিসকলৰ বাবে মুখ্য আয়ুক্তৰ কাৰ্যালয়ৰ মতামত বিচাৰিছিল।

৪. বিষয়টো আগষ্ট, ২০০৩ ৰ পৰা স্থগিত আছিল আৰু দৃষ্টিহীন ব্যক্তিসকলে সন্মুখীন হোৱা সমস্যাবোৰ বিবেচনা কৰি, ২২.০২.২০০৫ তাৰিখে বিত্ত মন্ত্ৰালয়, আৰবিআই, আইবিএ, নেচনেল কনফেডাৰেচন অফ দ্য ইণ্ডিয়া আৰু অল ইণ্ডিয়া কনফেডাৰেচন অফ দ্য ব্লাইণ্ডৰ প্ৰতিনিধিসকলৰ এখন বৈঠক আহ্বান কৰা হৈছিল। বিতং আলোচনাৰ পিছত, ভাৰতীয় ৰিজাৰ্ভ বেঙ্কৰ সৈতে আলোচনা কৰি আই.বি.এ.-ৰ দ্বাৰা পৰীক্ষাৰ বাবে নিম্নলিখিত পৰামৰ্শবোৰ সৰ্বসন্মতভাৱে দিয়া হৈছিল।

i) অন্ধত্ব আৰু নিম্ন দৃষ্টিশক্তি থকা ব্যক্তিসকলক ব্যক্তিগত একাউণ্ট খুলিবলৈ আৰু কেৱল একাউণ্ট পৰিশোধকাৰী চেক জাৰী কৰিবলৈ অনুমতি দিব লাগে।

ii) চেক বুক, স্বাক্ষৰ বা বুঢ়া আঙুলিৰ ছাপ জাৰী কৰাৰ সময়ত, একাউণ্টধাৰকৰ একাউণ্টধাৰকৰ দ্বাৰা প্ৰমাণিত কৰিব লাগে যাতে তৃতীয় পক্ষক পৰিশোধ কৰাৰ সময়ত স্বাক্ষৰ মিলা পৰিহাৰ কৰিব পাৰে।

xvii) আই.বি.এ.-য়ে বেঙ্ক বিষয়াসকলক সতৰ্ক কৰিবলৈ চেকবোৰত উপযুক্ত সতৰ্কবাণী প্ৰিণ্ট কৰাৰ সম্ভাৱনীয়তা পৰীক্ষা কৰিব যেনে "দৃষ্টিহীনসকলৰ বাবে যত্ন-চেক"।

xviii) একাউণ্ট ধাৰকে জাৰী কৰাৰ সময়ত চেক বহীখন তেওঁৰ নিজৰ বিপদাশংকাত তেওঁক জাৰী কৰাৰ প্ৰভাৱৰ বাবে বেঙ্কক প্ৰতিশ্ৰুতি দিব লাগে।

xix) আই.বি.এ.-য়ে আৰ.বি.আই.-ৰ সৈতে আলোচনা কৰি লকাৰ আৱণ্টন আৰু দৃষ্টিহীন ব্যক্তিসকলৰ দ্বাৰা ইয়াৰ সঞ্চালন সম্পৰ্কীয় উদ্বেগবোৰ পৰীক্ষা কৰিব। ব্যক্তিজনে নিজে লকাৰটো চলাবলৈ বেঙ্কলৈ যাব লাগিব আৰু সেয়েহে ইয়াত বেছি সুৰক্ষা সমস্যা অন্তৰ্ভুক্ত নহ'ব, এই কথাটো লক্ষ্য ৰাখিব লাগে।

xx) আই.বি.এ.-য়ে দৃষ্টিহীন লোকসকলক এটিএম সুবিধা প্ৰদান কৰাৰ প্ৰশ্নটো পৰীক্ষা কৰিব আৰু তেওঁলোকৰ লাভালাভৰ বাবে শেহতীয়া বেংকিং প্ৰযুক্তি গ্ৰহণ কৰাৰ সম্ভাৱনা অন্বেষণ কৰিব।

ওপৰোক্ত বিষয়বোৰৰ ওপৰত এক প্ৰতিবেদন আই.বি.এ.-ৰ দ্বাৰা ৩১ মাৰ্চ, ২০০৫-ৰ ভিতৰত দাখিল কৰিব লাগিছিল। আই.বি.এ.-ক অল ইণ্ডিয়া কনফেডাৰেচন অফ দ্য ব্লাইণ্ডৰ ১২ ছেপ্টেম্বৰ ২০০৪ তাৰিখৰ প্ৰতিনিধিত্বত উত্থাপিত লিপিকাৰসকলৰ যোগ্যতাৰ চৰ্তাৱলী, পৰীক্ষাত অতিৰিক্ত সময় আদি সম্পৰ্কীয় বিষয়বোৰ সমাধান কৰিবলৈও পৰামৰ্শ দিয়া হৈছিল, যাৰ এটা প্ৰতিলিপি শ্ৰী ৰামচন্দ্ৰনক হস্তান্তৰ কৰা হৈছিল।

আই.বি.এ.-ক এই আদালত আৰু অল ইণ্ডিয়া কনফেডাৰেচন অফ দ্য ব্লাইণ্ডক ফলাফলটো অৱগত কৰিবলৈও পৰামৰ্শ দিয়া হৈছিল।

9. ভিডে আখৰ নং 5 এপ্ৰিল 2005 তাৰিখৰ ওপিআৰ/17-04/007 আই.বি.এ.-য়ে জনাইছিল যে তেওঁলোকে বিষয়টো বিবেচনাৰ বাবে তেওঁলোকৰ জ্যেষ্ঠ বেংকাৰৰ স্থায়ী সমিতিলৈ পঢ়িয়াই দিছিল। 17.06.2005 তাৰিখৰ ভিডে পত্ৰত, আই.বি.এ.-য়ে ইয়াৰ আইনী আৰু কাৰ্যকৰী সমিতিৰ নিম্নলিখিত সিদ্ধান্তবোৰ অৱগত কৰিছিল, যি হৈছে বিজয়া বেঙ্কৰ অধ্যক্ষ আৰু পৰিচালনা সঞ্চালকৰ অধ্যক্ষতাত এখন স্থায়ী সমিতি:

"সমিতিয়ে ওপৰোক্ত পৰামৰ্শবোৰ বিতংভাৱে আলোচনা কৰিছিল আৰু মত আছিল যে দৃষ্টিহীন (অন্ধ) গ্ৰাহকসকলৰ স্বার্থ সুৰক্ষিত কৰাৰ লক্ষ্যৰে ব্যক্তিগতভাৱে এছক'ৰ্টৰ সৈতে বেঙ্কলৈ আহিবলৈ আৰু তেওঁলোকৰ একাউণ্টৰ পৰা নগদ ধন উলিয়াবলৈ। প্ৰত্যাহাৰ প্ৰপত্ৰ/চেকবোৰ এছক'ৰ্টৰ দ্বাৰা পৰিশোধ কৰা হয় আৰু দৃষ্টিহীন গ্ৰাহকৰ স্বাক্ষৰ/বুঢ়া আঙুলিৰ ছাপ বেঙ্ক বিষয়াই প্ৰমাণিত কৰে আৰু প্ৰত্যাহাৰ কৰা পৰিমাণটো এনে গ্ৰাহকসকলক অৱগত কৰা হয় যাতে তেওঁ প্ৰকৃততে একাউণ্টৰ পৰা প্ৰত্যাহাৰ কৰা পৰিমাণৰ বিষয়ে অৱগত হয়। সমিতিয়ে অনুভৱ কৰিছিল যে দৃষ্টিহীন একাউণ্ট ধাৰকসকলক চেক বহী জাৰী কৰাটো বিপদাশংকাৰ সৈতে ভৰি আছে কিয়নো এনে একাউণ্ট ধাৰকৰ একাউণ্টৰ পৰা তেওঁলোকৰ দৃষ্টিশক্তিৰ দুৰ্বলতাৰ বাবে ধনৰ অপব্যৱহাৰ/প্ৰৱঞ্চনামূলক প্ৰত্যাহাৰৰ সুযোগ আছে। সেয়েহে, সিদ্ধান্ত লোৱা হৈছিল যে এনে গ্ৰাহকৰ লগতে বেঙ্কৰ স্বার্থ সুৰক্ষিত কৰাৰ লক্ষ্যৰে, ওপৰত উল্লেখ কৰা অনুসৰি দৃষ্টিহীন লোকসকলক সেৱা প্ৰদান কৰাৰ বিদ্যমান প্ৰণালীত কোনো পৰিৱৰ্তনৰ পৰামৰ্শ দিয়া নহয়। গৃহ ঋণ, উপভোক্তা ঋণ আদিৰ দৰে খুচুৰা ঋণৰ বাবে পূৰ্বনিৰ্ধাৰিত ইএমআইএছ পৰিশোধৰ বাবে গ্ৰাহকসকলক চাক্ষুৰভাৱে ইম্পাৰসম্প্ৰচাৰিত গ্ৰাহকসকলক একাউণ্ট পৰিশোধকাৰী চেক প্ৰদান কৰাৰ পৰামৰ্শৰ সন্দৰ্ভত। ব্যক্তিগত বেঙ্কে বিষয়টোত উপযুক্ত দৃষ্টিভংগী ল'ব পাৰে। এনে শ্ৰেণীৰ গ্ৰাহকসকলক এটিএম সুবিধা প্ৰদান কৰাৰ সন্দৰ্ভত, তেওঁলোকৰ বিকলাঙ্গতা আৰু একাউণ্টৰ পৰা প্ৰৱঞ্চনামূলক প্ৰত্যাহাৰৰ এটিএম কাৰ্ডৰ অননুমোদিত ব্যৱহাৰৰ সম্ভাৱনাবিবেচনা কৰি, সমিতিয়ে অনুভৱ কৰিছিল যে দৃষ্টিহীন ব্যক্তি এজনক সুৰক্ষিত ভাৱে এটিএম সুবিধা প্ৰদান কৰাৰ বাবে প্ৰযুক্তিগত উন্নতি নকৰালৈকে এনে গ্ৰাহকক এটিএম সুবিধা প্ৰদান কৰাটো সম্ভৱ নহয়।

দৃষ্টিহীন গ্ৰাহকসকলক লকাৰ সুবিধা প্ৰদান কৰাৰ সন্দৰ্ভত, সমিতিয়ে মত পোষণ কৰিছিল যে বেঙ্কবোৰে উপযুক্ত চৰ্তাৱলী আৰু নিয়মাৱলীথকা এনে গ্ৰাহকৰ সৈতে যুটীয়া একাউণ্ট খুলিব পাৰে যাতে দৃষ্টিহীন গ্ৰাহকৰ লগতে বেংকবোৰৰ স্বার্থ সুৰক্ষিত হয়।

বিষয়টোৰ ওপৰত আলোচনা সমাপ্ত কৰি অধ্যক্ষজনে কয় যে একাউণ্ট ধাৰকৰ নিকট আত্মীয় বা আত্মীয়ৰ দ্বাৰা স্বাক্ষৰিত একাউণ্ট ধাৰকৰ নিকট আত্মীয় আদিৰ দ্বাৰা স্বাক্ষৰিত প্ৰৱঞ্চনামূলক প্ৰত্যাহাৰ হ'লে একাউণ্ট ধাৰক এজনসমানে দায়বদ্ধ হ'ব লাগে কিয়নো একাউণ্ট ধাৰকে তেওঁক বেঙ্কে জাৰী কৰা চেকৰ পৰ্যাপ্ত যত্ন/সুৰক্ষিত জিন্মা লোৱা নাই।"

27. যিহেতু এই ন্যায়ালয়ে আই.বি.এ.-ৰ ওপৰোক্ত পৰামৰ্শ অনুসৰণ/সিদ্ধান্তবোৰ ৰখাৰ প্ৰৱণতা নাছিল, আন এটা শুনানি 28 জুলাই 2005 তাৰিখে ধাৰাবাহিক কৰা হৈছিল, যিটো মুম্বাইত ধাৰাসাৰ বৰষুণৰ বাবে দুবাৰ স্থগিত ৰাখিব লগা হৈছিল আৰু অৱশেষত 23 আগষ্ট, 2005 তাৰিখে অনুষ্ঠিত হৈছিল। শুনানিৰ সময়ত ভাৰতীয় বেংক সংস্থাৰ উপ-সভাপতি (অপাৰেচন) শ্ৰী ভি ৰামচন্দ্ৰনে কয় যে জড়িত বিষয়বোৰ বিবেচনা কৰাৰ বাবে আইবিএৰ স্থায়ী সমিতিৰ মতামত আৰু সিদ্ধান্তবোৰ ইতিমধ্যে নং পত্ৰৰ জৰিয়তে জনোৱা হৈছে। বিডি/এল এণ্ড অ/200 তাৰিখ 17.06.2005। তেওঁৰ একো নাছিল

যোগ কৰিবলৈ। তেওঁ অৱশ্যে কয় যে ভাৰতীয় ৰিজাৰ্ভ বেংক আৰু বিত্ত মন্ত্ৰালয়ৰ (বেংকিং বিভাগ) মতামত শুনি এই ন্যায়ালয়ে এক মত ল'ব পাৰে।

28. বেঙ্কিং বিভাগৰ বিত্ত মন্ত্ৰালয়ৰ প্ৰতিনিধি শাখা বিষয়া শ্ৰী. ৰাম কানৱাৰে কয় যে আৰবিআই হৈছে বেঙ্কিং উদ্যোগৰ বাবে নিয়ামক কৰ্তৃপক্ষ। টিএছৰ সিদ্ধান্তবোৰ সংশ্লিষ্ট সকলোৱে অনুসৰণ কৰিব লাগিব।

29. শ্ৰী ভি। অভিযোগকাৰী পি.সিংঘানিয়াই কৈছিল যে এনে দৃষ্টিহীন ব্যক্তিসকলৰ বাবে নোটাৰাইজড পাৱাৰ অফ এটৰ্ণী বা যথাযথভাৱে কৰ্তৃত্বপ্ৰাপ্ত ব্যক্তি ৰ উপলব্ধতা, যাৰ পত্নীও অন্ধ হয় আৰু তেওঁৰ নাৰালক সন্তান বা অবিবাহিত অন্ধ ব্যক্তি থাকে, উপলব্ধ হোৱাটো কঠিন। সেয়েহে, ঋণ পৰিশোধ, ইউটিলিটি বিল আদিৰ দৰে নিৰ্দিষ্ট উদ্দেশ্যৰ বাবে ক্ৰছ কৰা চেক বহী জাৰী কৰাটো অস্বীকাৰ কৰিব নালাগে। দৃষ্টিহীন একাউণ্ট ধাৰকৰ প্ৰতিশ্ৰুতিৰ সৈতে খালী চেকবোৰ অতিক্ৰম কৰা যে চেক বহীখন তেওঁৰ নিজৰ বিপদাশংকাত তেওঁক জাৰী কৰাটো কোনো সমস্যা হ'ব নালাগে। তেওঁ আৰু কৈছিল যে এটিএম আৰু লকাৰৰ সঞ্চালনৰ অনুমতি দৃষ্টিহীন লোকসকলকো দিয়া উচিত।

30. 22.02.2005 তাৰিখে শুনানিৰ সময়ত পেৰা 8-ত উল্লেখ কৰা বিভিন্ন বিষয়ৰ বিষয়ে বিতংভাৱে আলোচনা কৰা হৈছিল আৰু বেঙ্কিং সুবিধা প্ৰাপ্ত কৰাৰ ক্ষেত্ৰত দৃষ্টিহীন ব্যক্তিসকলে সন্মুখীন হোৱা সমস্যাবোৰৰ ইতিবাচক সমাধান বিচাৰি পৰীক্ষা আৰু বিবেচনাৰ বাবে পৰামৰ্শ দিয়া হৈছিল।

31. আই.বি.এ., আৰ.বি.আই., বিত্ত মন্ত্ৰালয় (বেঙ্কিং বিভাগ) আৰু অভিযোগকাৰীৰ লিখিত আৰু মৌখিক দাখিলবোৰ বিবেচনা কৰাৰ পিছত, এই ন্যায়ালয়ে দৃঢ় মত পোষণ কৰে যে দৃষ্টিহীন ব্যক্তিসকলক উক্ত সুবিধাটো পৰিচালনা/ব্যৱহাৰ কৰাৰ বিপদাশংকাৰ সম্ভাৱনাৰ ওপৰত চেক বুক, লকাৰ আৰু এটিএমৰ সুবিধা অস্বীকাৰ কৰিব নোৱাৰি, কিয়নো আন গ্ৰাহকৰ ক্ষেত্ৰতো বিপদাশংকাৰ উপাদান জড়িত থাকে। কিছুমান বেংকে দৃষ্টিহীন গ্ৰাহকসকলক প্ৰায় প্ৰতিটো বেংকিং সুবিধাৰ অনুমতি দিছে। যদি এটা বেঙ্কে এনে গ্ৰাহকসকলক সুবিধাটো দিব পাৰে, আন বেঙ্কেও এনে কৰিব পাৰে। সেয়েহে, এই ন্যায়ালয়ে বিত্ত মন্ত্ৰালয়, বেঙ্কিং বিভাগ আৰু আৰ.বি.আই.-ক এই আদেশ প্ৰাপ্ত কৰাৰ 45 দিনৰ ভিতৰত সকলো বেঙ্কৰ দ্বাৰা ৰূপায়ণৰ বাবে নিম্নলিখিত প্ৰভাৱৰ বাবে উপযুক্ত নিৰ্দেশনা জাৰী কৰিবলৈ পৰামৰ্শ দিয়ে।

ক) দৃষ্টিহীন ব্যক্তিসকলক চেক বুক সুবিধাৰ সৈতে একাউণ্ট এটা খুলিবলৈ অনুমতি দিয়া হ'ব (জাৰী কৰাৰ সময়ত চেক বোৰ অতিক্ৰম কৰিব লাগিব) একাউণ্ট ধাৰকৰ প্ৰতিশ্ৰুতিৰ সৈতে যে চেক বহীখন তেওঁৰ নিজৰ বিপদাশংকাত জাৰী কৰা হ'ব। একাউণ্ট ধাৰকৰ অনুৰোধত, বেঙ্কে খুচুৰা ঋণ, ইউটিলিটি বিল আদিৰ বাবে সময়ে সময়ে পৰিশোধ কৰিবলৈ নিৰ্ধাৰিত পৰিশোধকাৰীৰ নামত চেক জাৰী কৰিব লাগে। চেক বহী জাৰী কৰাৰ সময়ত, একাউণ্ট ধাৰকৰ বুঢ়া আঙুলিৰ ছাপ বেঙ্ক বিষয়াই যথাযথভাৱে লগাব লাগে আৰু প্ৰমাণীকৰণ কৰিব লাগে।

ক) নগদ ধন উলিওৱাৰ বাবে দৃষ্টিহীন ব্যক্তিজনে ব্যক্তিগতভাৱে নিজকে বেঙ্কবিষয়াৰ সন্মুখত উপস্থাপন কৰিব লাগে যি "চেক/প্ৰত্যাহাৰ স্লিপ পূৰণ কৰাত সহায় কৰিব।

B) যুটীয়া একাউণ্টত জোৰ নিদিয়াকৈ দৃষ্টিহীন একাউণ্ট ধাৰকসকলক লকাৰ বোৰ পৰিচালনা কৰাৰ সুবিধাও অনুমোদিত কৰা হ'ব, কিয়নো যিসকলে অবিবাহিত থাইছিল বা যাৰ পত্নীও দৃষ্টিহীন আৰু শিশুসকল তেওঁলোকৰ বাবে এয়া সম্ভৱ নহ'ব পাৰে,

C) দৃষ্টিহীন গ্ৰাহকক চাহিদা অনুসৰি এ.টি.এম. সুবিধাও অনুমোদিত কৰা হ'ব, আন গ্ৰাহকৰ বাবে উপলব্ধ হোৱাৰ দৰে, ওআনকীয়ে যেতিয়াই নতুন এ.টি.এম. স্থাপন কৰে তেতিয়াই কথা পাতিব লাগে। পুনে/মুম্বাইৰ কোনো বেংকে ইতিমধ্যে এনে এটিএম মেচিন স্থাপন কৰিছে।

ই) বেঙ্কাবোৰে এইটোও নিশ্চিত কৰিব লাগে যে এ.টি.এম. বোৰ হুইলচেয়াৰ ব্যৱহাৰকাৰীৰ দৰে অন্যান্য শ্ৰেণীৰ প্ৰতিবন্ধী ব্যক্তিৰ বাবে উপলব্ধ।

শীৰ্ষ

অভিগম্যতা

34. সুগম্য ভাৰত অভিযান (সুগম্য ভাৰত অভিযান)
35. ভাৰত চৰকাৰৰ ৱেবছাইটসমূহৰ বাবে নিৰ্দেশনা
36. ৱেব অভিগম্যতা
37. ম'বাইল অভিগম্যতা
38. সাৰ্বজনীন ইলেক্ট্ৰনিক অভিগম্যতাৰ ওপৰত ৰাষ্ট্ৰীয় নীতি
39. সেৱাবিলৰ ইলেক্ট্ৰনিক বিতৰণ বিল, 2011
40. প্ৰতিবন্ধী ব্যক্তিসকলৰ বাবে প্ৰতিবন্ধক মুক্ত নিৰ্মিত পৰিৱেশৰ বাবে সুসংগত নিৰ্দেশনা
আৰু স্থানৰ মানদণ্ড
41. আন্তৰ্জাতিক অনুশীলন – সুলভ বেঞ্চিং

34. সুগম্য ভাৰত অভিযান (সুগম্য ভাৰত অভিযান)

পিডব্লিউডিৰ বাবে সুগম্য পৰিৱেশ সৃষ্টি

1. প্ৰতিবন্ধী ব্যক্তিসকলৰ বাবে (পিডব্লিউডি) সাৰ্বজনীন অভিগম্যতা তেওঁলোকক সমান সুযোগপ্ৰাপ্তি বৈলৈ আৰু স্বতন্ত্ৰভাৱে জীয়াই থাকিবলৈ আৰু এক সামগ্ৰিক সমাজত জীৱনৰ সকলো দিশত সম্পূৰ্ণৰূপে অংশগ্ৰহণ কৰিবলৈ সক্ষম কৰাৰ বাবে গুৰুত্বপূৰ্ণ। প্ৰতিবন্ধী ব্যক্তি (সমান সুযোগ, অধিকাৰ সুৰক্ষা আৰু সম্পূৰ্ণ অংশগ্ৰহণ) আইন, 1995 ধাৰা 44, 45 আৰু 46 ৰ অধীনত স্পষ্টভাৱে পৰিবহনত বৈষম্যহীনতা, পথত বৈষম্যহীনতা আৰু নিৰ্মিত পৰিৱেশত বৈষম্যহীনতাৰ ব্যৱস্থা কৰা হৈছে। প্ৰতিবন্ধী ব্যক্তিৰ অধিকাৰৰ ওপৰত ৰাষ্ট্ৰসংঘৰ সন্মিলন (ইউএনচিআৰপিডি), যাৰ বাবে ভাৰত স্বাক্ষৰকাৰী, অনুচ্ছেদ 9-ৰ অধীনত (ক) তথ্য, (খ) পৰিবহন, (গ) ভৌতিক পৰিৱেশ, (ঘ) যোগাযোগ প্ৰযুক্তি আৰু (ই) সেৱাৰ লগতে জৰুৰীকালীন সেৱাসমূহৰ বাবে উপলব্ধতা নিশ্চিত কৰাৰ বাবে চৰকাৰৰ ওপৰত দায়বদ্ধতা প্ৰদান কৰে। বিভাগটোৱে ইউএনএক্সেপ সচিবালয়ৰ সহযোগত 2-3 মাৰ্চ, 2015 তাৰিখে নতুন দিল্লীত এছিয়া আৰু প্ৰশান্ত মহাসাগৰীয় দশকৰ প্ৰতিবন্ধী ব্যক্তিৰ ওপৰত ৰাষ্ট্ৰসংঘৰ অৰ্থনৈতিক আৰু সামাজিক আয়োগ আৰু প্ৰশান্ত মহাসাগৰীয় (ইউএনএচকেপ) কাৰ্যকৰী গোটৰ দ্বিতীয় অধিৱেশনআয়োজন কৰে। প্ৰতিবন্ধী ব্যক্তিসকলৰ বাবে ইনচিয়ন ৰণনীতি "সঠিক বাস্তৱ তৈয়াৰ কৰক"ৰ ৰূপায়ণ নিৰীক্ষণ কৰিবলৈ ইউএনএক্সেপ সচিবালয়ে এই ৱৰ্কিং গ্ৰুপটো গঠন কৰিছে। লক্ষ্য নং। ইনচিয়ন ৰণনীতিৰ '3' হৈছে "ভৌতিক পৰিৱেশ, ৰাজহুৱা পৰিবহন, জ্ঞান, তথ্য আৰু যোগাযোগৰ প্ৰৱেশাধিকাৰ বৃদ্ধি কৰা"।

2. এয়া হৈছে চৰকাৰৰ এক সামগ্ৰিক সমাজ থকাৰ দৃষ্টিভঙ্গী য'ত উৎপাদনশীল, সুৰক্ষিত আৰু সন্মানীয় জীৱন যাপন ৰখাৰ বাবে পিডব্লিউডিৰ বিকাশ আৰু বিকাশৰ বাবে সমান সুযোগ আৰু প্ৰৱেশাধিকাৰ প্ৰদান কৰা হয়। বিভাগটোৰ দৃষ্টিভঙ্গীক আগবঢ়াই নিয়াৰ ক্ষেত্ৰত, এক সক্ষম আৰু বাধামুক্ত পৰিৱেশ সৃষ্টিৰ ক্ষেত্ৰত পিডব্লিউডিকে ধৰি সকলো নাগৰিকৰ বাবে সাৰ্বজনীন প্ৰৱেশাধিকাৰ প্ৰাপ্ত কৰাৰ দিশত এক ৰাষ্ট্ৰব্যাপী সজাগতা অভিযান আৰম্ভ কৰাটো অতি প্ৰয়োজনীয়। এই দিশত, সামাজিক ন্যায় আৰু সশক্তিকৰণ মন্ত্ৰালয়ৰ প্ৰতিবন্ধী ব্যক্তিৰ সশক্তিকৰণ বিভাগে "সুগম্য ভাৰত অভিযান (সুগম্য ভাৰত অভিযান)"ক সাৰ্বজনীন অভিগম্যতা প্ৰাপ্ত কৰাৰ বাবে এক দেশব্যাপী ফ্লেগশ্বিপ অভিযান হিচাপে ধাৰণা কৰিছে যি বিকলাঙ্গ ব্যক্তিসকলক সমান সুযোগ আৰু জীৱন্ত তাৰ বাবে প্ৰৱেশ কৰিবলৈ সক্ষম কৰিব।

স্বতন্ত্ৰভাৱে আৰু এক সামগ্ৰিক সমাজত জীৱনৰ সকলো দিশতে সম্পূৰ্ণৰূপে অংশগ্ৰহণ কৰক। এই অভিযানৰ লক্ষ্য হৈছে নিৰ্মিত পৰিৱেশ, পৰিবহন ব্যৱস্থা আৰু তথ্য আৰু যোগাযোগ পৰিৱেশ-প্ৰণালীৰ উপলব্ধতা বৃদ্ধি কৰা।

3. প্ৰচাৰৰ মুখ্য উপাদানবোৰৰ সৈতে প্ৰচাৰৰ বাবে এক বহুমুখী ৰণনীতি গ্ৰহণ কৰা হ'ব, (ক) প্ৰচাৰৰ নেতৃত্বৰ অনুমোদন, (খ) গণ সজাগতা, (গ) কৰ্মশালাৰ জৰিয়তে ক্ষমতা নিৰ্মাণ, (ঘ) হস্তক্ষেপ (আইনী ফ্ৰেম-কাম, প্ৰযুক্তি সমাধান, সম্পদ উৎপাদন ইত্যাদি) আৰু (ই) ৰাজহুৱা-ব্যক্তিগত অংশীদাৰীত্বত কৰ্পোৰেট খণ্ডৰ প্ৰচেষ্টাৰ সুবিধা লোৱা।

4. প্ৰতিবন্ধী ব্যক্তিৰ সশক্তিকৰণ বিভাগে ৰাজ্যৰ সৈতে বুজাবুজিচুক্তি স্বাক্ষৰ কৰিব যাতে অভিগম্যতাৰ বিষয়ে সজাগতা বিয়পোৱাত সহায় কৰে আৰু সুগম ভৱন, সুলভ পৰিবহন আৰু সুলভ ৱেবছাইট আদি সৃষ্টিত সহায় কৰে।

উৎস: <http://accessibleindia.gov.in/content/>

[টপ](#)

35. ভাৰত চৰকাৰৰ ৱেবছাইটসমূহৰ বাবে নিৰ্দেশনা

ভাৰত চৰকাৰৰ ৱেবছাইটসমূহৰ বাবে নিৰ্দেশনা (জিআইজিডব্লিউ) ৰাষ্ট্ৰীয় তথ্য কেন্দ্ৰৰ (এনআইচি) দ্বাৰা প্ৰস্তুত কৰা হৈছিল। জিআইজিডব্লিউ প্ৰশাসনিক সংস্কাৰ আৰু ৰাজহুৱা অভিযোগ বিভাগে (ডিএআৰপিজি) গ্ৰহণ কৰিছিল, আৰু জানুৱাৰী 2009 ত কেন্দ্ৰীয় সচিবালয় মেনুৱেল অফ অফিচ প্ৰচিডিউৰ (চিএছএমআপি) এক অবিচ্ছেদ্য অংশ গ্ৰহণ কৰিছিল যাতে ভাৰত চৰকাৰৰ ৱেবছাইটবোৰ ইউইউইউ ট্ৰিলজীৰ সৈতে খাপ খায়, যেনে ব্যৱহাৰকাৰী-কেন্দ্ৰিক, ব্যৱহাৰকাৰী-অনুকূল আৰু সাৰ্বজনীনভাৱে উপলব্ধ।

ৱেবছাইট আৰু বেঙ্ক ডিজিটেল বেঙ্কিং চেনেল যেনে মোবাইল এপ, ইণ্টাৰনেট বেঙ্কিং ইত্যাদি বিকলাঙ্গ লোকসকলৰ বাবে সহজে প্ৰৱেশ কৰিবলৈ ব্যৱহাৰকাৰীঅনুকূল হ'ব লাগে। উদাহৰণ স্বৰূপে, অন্ধ ব্যক্তিসকলৰ বাবে, ৱেবছাইটবোৰে ৱৰ্ল্ডৱাইড ৱেব কনচৰ্টিয়ামৰ নিৰ্দেশনা পূৰণ কৰিব লাগিব।

বেংকডিজিটেল বেঙ্কিং সামগ্ৰী আৰু সকলো ৱেবছাইট/পৰ্টেল ভাৰত চৰকাৰৰ অভিগম্যতাৰ মানদণ্ডৰ সৈতে সামঞ্জস্যপূৰ্ণ।

ভাৰত চৰকাৰৰ ৱেবছাইটবোৰজিআইজিডব্লিউৰ সৈতে অনুগত হোৱাত সহায় কৰিবলৈ, এক বিতং মেনুৱেল উপলব্ধ

ই সঁজুলি আৰু সম্পদ প্ৰদান কৰিছিল

- বৈধকৰণ সঁজুলি: এইচটিএমএল, চিএচএছ, ভঙা লিংকসমূহ
- অভিগম্যতা
- ম'বাইল বন্ধুত্ব
- সহায়ক প্ৰযুক্তি
- স্ক্ৰীণ ৰিডাৰ প্ৰৱেশাধিকাৰ

উৎস: <http://guidelines.gov.in/>

ওপৰ

36. ৱেব অভিগম্যতা

ৱেব অভিগম্যতাৰ অৰ্থ হৈছে যে বিকলাঙ্গ লোকসকলে ৱেব ব্যৱহাৰ কৰিব পাৰে। অধিক নিৰ্দিষ্টভাৱে, ৱেব অভিগম্যতাৰ অৰ্থ হৈছে যে বিকলাঙ্গ লোকসকলে ৱেবত অনুভৱ, বুজিব, নেভিগেট কৰিব আৰু বাৰ্তালাপ কৰিব পাৰে, আৰু তেওঁলোকে ৱেবত অৰিহণা যোগাব পাৰে। ৱেব অভিগম্যতাই আনকো লাভান্বিত কৰে, যাৰ ভিতৰত আছে বয়স বৃদ্ধিৰ ফলত পৰিৱৰ্তনশীল ক্ষমতা থকা বৃদ্ধ লোকসকল।

উৎস: <http://www.w3.org/WAI/intro/accessibility.php>

ডব্লিউচিএজি 2.0

ৱেব সমল অভিগম্যতা নিৰ্দেশনা (ডব্লিউচিএজি) বৰ্তমান সংস্কৰণ 2.0-ত আছে, ৱেব বিকাশ আৰু ডিজাইনৰ ক্ষেত্ৰত বিভিন্ন ব্যক্তিক কিছুমান অভিগম্যতা বিন্দু ৰূপায়ণ কৰাত সহায় কৰিবলৈ আপডেট কৰা হৈছে যি ৱেবছাইটৰ জৰিয়তে উপযোগী তথ্য প্ৰাপ্ত কৰাত ইণ্টাৰনেটৰ অক্ষম ব্যৱহাৰকাৰীসকলক সহায় কৰিব পাৰে। ডব্লিউচিএজি 2.0-ত 4 টা নীতিৰ দ্বাৰা নিয়ন্ত্ৰিত 12 টা নিৰ্দেশনা থাকে: অনুভৱযোগ্য, কাৰ্যকৰী, বোধগম্য আৰু শক্তিশালী। এই নিৰ্দেশিকাই কেৱল ৱেবছাইট এটাত কি কৰিব লাগে তাৰ পৰামৰ্শ প্ৰদান নকৰে। ই এইচটিএমএল কোডৰ উদাহৰণ আৰু স্নিপেটৰ সহায়ত ৱেবছাইটৰ ভিতৰত আপুনি কেনেদৰে অভিগম্যতা ফাংচনবোৰ কাৰ্যকৰী কৰিব পাৰে তাৰ পৰামৰ্শ দিয়ে। ৱেবছাইটৰ ডিজাইনিং আৰু বিকাশশীল পৰ্যায়ত অভিগম্যতা কাৰ্যকৰী কৰাৰ বাবে এয়া হৈছে সৰ্বশ্ৰেষ্ঠ সম্পদ

ৱেব অভিগম্যতাৰ সম্পদ

<http://www.w3c.org/wai>

<http://www.w3.org/TR/WCAG/>

<http://www.w3.org/WAI/WCAG20/glance/>

শীৰ্ষ

37. ম'বাইল অভিগম্যতা

ম'বাইল অভিগম্যতাৰ ওপৰত সম্পদ

ম'বাইলত ডব্লিউচিএজি 2.0 আৰু অন্যান্য ডব্লিউ৩চি/ডব্লিউএআই নিৰ্দেশনা কেনেদৰে প্ৰযোজ্য হয়

<https://www.w3.org/TR/mobile-accessibility-mapping/>

আপোনাৰ আই.ও.এছ. এপ্লটো সুগম কৰি তোলা

https://developer.apple.com/library/content/documentation/UserExperience/Conceptual/iPhoneAccessibility/Making_Application_Accessible/Making_Application_Accessible.html

এপ্লসমূহ অধিক সুলভ কৰি তোলা | এণ্ড্ৰইড বিকাশকাৰী

<https://developer.android.com/training/accessibility/accessible-app.html>

ম'বাইল অভিগম্যতা প্ৰক্ৰিয়া - (মোবাইল এপ্লিকেচনবোৰ প্ৰতিবন্ধী ব্যক্তিসকলৰ বাবে উপলব্ধ আৰু ব্যৱহাৰযোগ্য কৰি তোলা) 12 এপ্ৰিল, 2017

<https://cis-india.org/accessibility/files/mobile-accessibility-practices.pdf>

<https://cis-india.org/accessibility/files/mobile-accessibility-practices.pdf>

শীৰ্ষ

38. সাৰ্বজনীন ইলেক্ট্ৰনিক অভিগম্যতাৰ ওপৰত ৰাষ্ট্ৰীয় নীতি

কেন্দ্ৰীয় কেবিনেটে 03-অক্টোবৰ-2013 তাৰিখে ইউনিভাৰ্চেল ইলেক্ট্ৰনিক অভিগম্যতাৰ ওপৰত ৰাষ্ট্ৰীয় নীতিত অনুমোদন জনাইছে যিয়ে বিকলাঙ্গতাৰ আধাৰত বৈষম্য দূৰ কৰাৰ প্ৰয়োজনীয়তা স্বীকাৰ কৰাৰ লগতে ইলেক্ট্ৰনিকছ আৰু তথ্য আৰু যোগাযোগ প্ৰযুক্তিৰ (আইচিটি) সমান প্ৰৱেশাধিকাৰ ৰক্ষা কৰাৰ প্ৰয়োজনীয়তা স্বীকাৰ কৰে। বিভিন্ন অংশীদাৰৰ পৰা মন্তব্য আৰু পৰামৰ্শ অন্তৰ্ভুক্ত কৰাৰ পিছত এই নীতি প্ৰস্তুত কৰা হৈছে। এই আঁচনিৰে বিভিন্নভাৱে সক্ষম ব্যক্তিৰ (শাৰীৰিক আৰু মানসিক ভাৱে বিকলাঙ্গ) দ্বাৰা ইলেক্ট্ৰনিক্স আৰু আইচিটি সামগ্ৰী আৰু সেৱাসমূহৰ সমান আৰু বাধাহীন প্ৰৱেশাধিকাৰ ৰক্ষা কৰিব আৰু ইয়াৰ বাবে স্থানীয় ভাষাৰ সমৰ্থন সহজ কৰিব। ইয়াক বাধামুক্ত পৰিৱেশৰ সৈতে সুসংগত কৰিবলৈ ইলেক্ট্ৰনিক্স আৰু আইচিটি সামগ্ৰী আৰু সেৱাসমূহৰ সাৰ্বজনীন প্ৰৱেশাধিকাৰৰ জৰিয়তে প্ৰাপ্ত কৰা হ'ব আৰু অভিযোজন অবিহনে ব্যৱহাৰযোগ্য হ'ব। সমগ্ৰ দেশতে বেলেগ ধৰণে সক্ষম ব্যক্তিসকলে এই নীতিৰ দ্বাৰা লাভান্বিত হ'ব

উৎস: <http://pib.nic.in/newsite/PrintRelease.aspx?relid=99845>

শীৰ্ষ

39. সেৱাৰ ইলেক্ট্ৰনিক বিতৰণ বিল, 2011

এনে সেৱা প্ৰদানৰ ক্ষেত্ৰত স্বচ্ছতা, দক্ষতা, দায়বদ্ধতা, অভিজ্ঞতা আৰু নিৰ্ভৰযোগ্যতা নিশ্চিত কৰাৰ বাবে আৰু ইয়াৰ সৈতে সম্পৰ্কিত বা আনুষঙ্গিক বিষয়বোৰৰ বাবে চৰকাৰৰ দ্বাৰা সকলো ব্যক্তিক ৰাজহুৱা সেৱাৰ ইলেক্ট্ৰনিক প্ৰদানৰ ব্যৱস্থা কৰা।

উৎস:

[http://meity.gov.in/sites/upload_files/dit/files/Electronic Delivery of Services Bill 2011 16 নৱেম্বৰ আইনী 17112011.pdf](http://meity.gov.in/sites/upload_files/dit/files/Electronic_Delivery_of_Services_Bill_2011_16_november_2011.pdf)

শীৰ্ষ

40. প্ৰতিবন্ধী ব্যক্তিসকলৰ বাবে প্ৰতিবন্ধক মুক্ত নিৰ্মিত পৰিৱেশৰ বাবে সুসংগত নিৰ্দেশনা আৰু স্থানৰ মানদণ্ড

নগৰ উন্নয়ন মন্ত্ৰালয়ে প্ৰকাশ কৰা প্ৰতিবন্ধী ব্যক্তিসকলৰ বাবে প্ৰতিবন্ধকমুক্ত নিৰ্মিত পৰিৱেশৰ বাবে সুসংগত নিৰ্দেশনা আৰু মহাকাশ মানদণ্ড

ফেব্ৰুৱাৰী ২০১৬

এই নিৰ্দেশনাবোৰ ভাৰতৰ সকলো ৰাজহুৱা ভৱনৰ বাবে প্ৰযোজ্য হ'ব, যাৰ ভিতৰত আছে সাধাৰণ ৰাইজৰ বাবে প্ৰৱেশাধিকাৰ মুকলি থকা ভৱনবোৰ।

নিৰ্দেশনা আৰু নিৰ্দিষ্টকৰণবোৰে অট্টালিকাৰ ভিতৰত আৰু ইয়াৰ চাৰিওফালে, বিকলাঙ্গ ব্যক্তি আৰু বৃদ্ধ লোকসকলৰ প্ৰৱেশাধিকাৰ, চলাচলৰ সৈতে সম্পৰ্কিত।

উদ্দেশ্য হৈছে অট্টালিকা আৰু সুবিধাবোৰ বিকলাঙ্গ লোকসহ সকলো লোকৰ বাবে উপলব্ধ আৰু ব্যৱহাৰযোগ্য কৰা আৰু ইয়াত অন্তৰ্ভুক্ত থাকিব পাৰে খোজ কাঢ়িবলৈ অক্ষম বা খোজ কঢ়াত অসুবিধা, খোজ কঢ়া/ গতিশীলতা সহায়ক, অন্ধত্ব আৰু দৃষ্টিশক্তিৰ দুৰ্বলতা, কথা কোৱা আৰু শ্ৰৱণ শক্তিৰ বিকলাঙ্গতা, মটৰ চলাচলৰ সীমিত সমন্বয়, সহনশীলতাৰ অভাৱ আৰু তথ্য আৰু প্ৰান্তৰ সংবেদনশীলতাৰ প্ৰতি প্ৰতিক্ৰিয়া।

উৎস:

<http://cpwd.gov.in/Publication/Harmonisedguidelinesreleasedon23rdMarch2016.pdf>

শীৰ্ষ

41. আন্তৰ্জাতিক অনুশীলন – সুলভ বেঙ্কিং

বেংক অফ আমেৰিকা – সুগম বেঙ্কিং

<https://www.bankofamerica.com/accessiblebanking/overview.go>

বাৰ্কেলীজ – অভিগম্যতা আৰু বিকলাঙ্গতা সমৰ্থন

<https://www.barclays.co.uk/accessibility/>

আমেৰিকা যুক্তৰাষ্ট্ৰৰ বেঙ্কত অভিগম্যতা

<https://www.usbank.com/accessibility-banking/index.html>

লয়ডছ বেঙ্ক - অভিগম্যতা আৰু অক্ষমতা

<https://www.lloydsbank.com/accessibility.asp>

এএনজেড – সুলভ বেঙ্কিং

<https://www.anz.com.au/personal/bank-accounts/your-account/accessible-banking/>

পিএনচি - আমাৰ গ্ৰাহকসকলক শক্তিশালী কৰা সুলভ বেঙ্কিং

<https://www.pnc.com/en/customer-service/accessible-banking.html>

চৰ্তাৱলী প্ৰসংগ

অভিগম্যতা:-

অভিগম্যতা সকলোৰে বাবে। এইটো সামগ্ৰীৰ বাবে "সকলোৰে প্ৰৱেশাধিকাৰ" নীতি। সুগম সামগ্ৰীবোৰে সকলো ব্যক্তিৰ দ্বাৰা উন্নত প্ৰসাৰ আৰু ব্যৱহাৰ প্ৰদান কৰে, মুখ্যতঃ বিভিন্ন জনসংখ্যা, বৃদ্ধ আৰু বিকলাঙ্গ ব্যক্তিসকলক লাভান্বিত কৰে।

বৈকল্পিক বিন্যাস:-

বিকলাঙ্গ ব্যক্তি এজনক ব্ৰেইল, লাৰ্জ প্ৰিণ্ট, এইচটিএমএল, পাঠ, শব্দ, সুগম পিডিএফ আদিৰ দৰে বৈকল্পিক ফৰ্মেটত বেঙ্ক বিবৃতিৰ প্ৰয়োজন হ'ব পাৰে।

সহায়ক প্ৰযুক্তি:-

সহায়ক প্ৰযুক্তিসামগ্ৰীবোৰ শাৰীৰিক বা জ্ঞানগত অসুবিধা, দুৰ্বলতা আৰু বিকলাঙ্গতা থকা ব্যক্তিসকলক অতিৰিক্ত প্ৰৱেশাধিকাৰ প্ৰদান কৰাৰ বাবে প্ৰস্তুত কৰা হৈছে। যেনে বৈকল্পিক কীবোৰ্ড, ইলেক্ট্ৰনিক পইণ্টিং ডিভাইচ, জয়ষ্টিক, ট্ৰেকবল, টাচ স্ক্ৰীণ, ব্ৰেইল এম্বোচাৰ, কীবোৰ্ড ফিল্টাৰ, ওচিআৰৰ সৈতে ডিভাইচ পঢ়া, লাইট এলাৰ্ট মনিটৰ, অন-স্ক্ৰীণ কীবোৰ্ড, পঢ়া সঁজুলি আৰু শিকাৰ অক্ষমতা প্ৰগ্ৰাম, ৰিফ্ৰেচেবল ব্ৰেইল ডিচপ্লে, স্ক্ৰীণ ৰিডাৰ, স্ক্ৰীণ ৰিডাৰ, স্পিচ চিনাক্তকৰণ বা ভইচ চিনাক্তকৰণ প্ৰগ্ৰাম, টেক্সট-টু-স্পীচ (টিটিএছ) বা স্পিচাৰ্ছ, টকিং-স্পীচ(টিটিএছ) বা স্পিচাৰ্ছ, টকিং-টাৰ্চ এম্বোচাৰ, টিটিৱাই ডিচপ্লেচাৰ, টকিং আৰু প্ৰিণ্টেড প্ৰচেছৰ, টিটিৱাই ডিভাইচসমূহ, ওচিআৰৰ সৈতে ডিভাইচসমূহ, লাইট এলাৰ্ট মনিটৰ, অন-স্ক্ৰীণ কীবোৰ্ড, পঢ়া সঁজুলি আৰু শিক্ষণ অক্ষমতা প্ৰগ্ৰাম, স্ক্ৰীণ মেগনিফায়াৰ, স্ক্ৰীণ ৰিডাৰ, স্পিচ চিনাক্তকৰণ বা ভইচ চিনাক্তকৰণ প্ৰগ্ৰাম, টেক্স ইত্যাদি।

চিচিপিডি:-

প্ৰতিবন্ধী ব্যক্তিৰ মুখ্য আয়ুক্তৰ কাৰ্যালয় (ভাৰত চৰকাৰৰ সামাজিক ন্যায় আৰু সশক্তিকৰণ মন্ত্ৰালয়)। প্ৰতিবন্ধী ব্যক্তিসকলৰ (সমান) ধাৰা 57 ৰ অধীনত প্ৰতিবন্ধী ব্যক্তিৰ মুখ্য আয়ুক্তৰ কাৰ্যালয় স্থাপন কৰা হৈছে

সুযোগ, অধিকাৰ সুৰক্ষা আৰু সম্পূৰ্ণ অংশগ্ৰহণ) আইন, 1995 আৰু প্ৰতিবন্ধী ব্যক্তিসকলৰ অধিকাৰ সুৰক্ষিত কৰাৰ বাবে পদক্ষেপ ল'বলৈ বাধ্য কৰা হৈছে।

ৰাষ্ট্ৰীয় বিশ্বাস:-

নেচনেল ট্ৰাষ্ট হৈছে ভাৰত চৰকাৰৰ সামাজিক ন্যায় আৰু সশক্তিকৰণ মন্ত্ৰালয়ৰ এক স্বায়ত্তশাসিত সংগঠন, যাক "অটিজম, চেৰিব্ৰেল পালচি, মানসিক বিকলাঙ্গতা আৰু মাল্টিপল ডিচেবিলিটি থকা ব্যক্তিৰ কল্যাণৰ বাবে ৰাষ্ট্ৰীয় ন্যাস" আইনৰ অধীনত স্থাপন কৰা হৈছে (1999 চনৰ আইন 44)।

পিডব্লিউডি:-

বিকলাঙ্গতা থকা ব্যক্তিৰ (পিডব্লিউডি) এক বিকাৰ আছে যি জ্ঞানীয়, বিকাশশীল, বৌদ্ধিক, মানসিক, শাৰীৰিক, সংবেদনশীল বা এইবোৰৰ কিছু সংমিশ্ৰণ হ'ব পাৰে। ই ব্যক্তি এজনৰ জীৱনৰ কাৰ্যকলাপ যথেষ্ট পৰিমাণে প্ৰভাৱিত কৰে আৰু জন্মৰ পৰাই থাকিব পাৰে বা ব্যক্তি এজনৰ জীৱনকালত হ'ব পাৰে।

যুক্তিসঙ্গত আৱাস:-

"যুক্তিসঙ্গত বাসস্থান"ৰ অৰ্থ হৈছে প্ৰয়োজনীয় আৰু উপযুক্ত সংশোধন আৰু সাল-সলনি, য'ত এক নিৰ্দিষ্ট ক্ষেত্ৰত প্ৰয়োজন হয়, সকলো মানৱ অধিকাৰ আৰু মৌলিক স্বাধীনতাৰ আনৰ সৈতে সমান ভিত্তিত উপভোগ বা ব্যায়াম নিশ্চিত কৰাৰ বাবে অসামঞ্জস্যপূৰ্ণ বা অপ্ৰয়োজনীয় বোজা আৰোপ নকৰা।

স্ক্ৰীণ ৰিডাৰ:-

স্ক্ৰীণ ৰিডাৰে গ্ৰাফিক ইউজাৰ ইণ্টাৰফেচ (জিইই) এটা অডিঅ' ইণ্টাৰফেচলৈ ৰূপান্তৰ কৰে। অন্ধ কম্পিউটাৰ আৰু ম'বাইল ডিভাইচ ব্যৱহাৰকাৰীসকলৰ বাবে স্ক্ৰীণ ৰিডাৰ অপৰিহাৰ্য।

ইউনিভাৰ্চেল ডিজাইন:-

আই.বি.এ. - বিশেষ প্রয়োজনীয়তা থকা গ্ৰাহক আৰু বিকলাঙ্গ ব্যক্তিসকলৰ বাবে বেঙ্কাৰৰ নিৰ্দেশনা

"ইউনিভাৰ্চেল ডিজাইন"ৰ অৰ্থ হৈছে সামগ্ৰী, পৰিৱেশ, কাৰ্যসূচী আৰু সেৱাৰ ডিজাইন সকলো লোকৰ দ্বাৰা ব্যৱহাৰযোগ্য হ'ব, সৰ্বাধিক সম্ভৱ, অভিযোজন বা বিশেষ ডিজাইনৰ প্ৰয়োজন নোহোৱাকৈ। "ইউনিভাৰ্চেল ডিজাইন"-ত প্ৰয়োজন হোৱা বিকলাঙ্গ ব্যক্তিৰ নিৰ্দিষ্ট গোটৰ বাবে সহায়ক সঁজুলিবোৰ বাদ দিয়া নহ'ব।

ডব্লিউচিএজি 2.0:-

ৱেব সমল অভিগম্যতা নিৰ্দেশনা (ডব্লিউচিএজি) সংস্কৰণ 2.0 হৈছে ইণ্টাৰনেটৰ মুখ্য আন্তৰ্জাতিক মানদণ্ড সংগঠন ৱৰ্ল্ড ৱাইড ৱেব কনচৰ্টিয়ামৰ ৱেব অভিগম্যতা উদ্যোগ (ডব্লিউ.এ.আই.)ৰ দ্বাৰা প্ৰকাশিত ৱেব অভিগম্যতা নিৰ্দেশনাৰ এক শৃংখলাৰ অংশ।

[শীৰ্ষ](#)

□ □ □ □ □ □

ইণ্ডিয়ান বেংক এছ'চিয়েচন

ৱৰ্ল্ড ট্ৰেড চেণ্টাৰ, ৬ষ্ঠ মহলা কেন্দ্ৰ 1 বিল্ডিং, ৱৰ্ল্ড ট্ৰেড চেণ্টাৰ কমপ্লেক্স, কাফ পেৰেড, মুম্বাই - 400 005

ইমেইল: mail@iba.org.in টেলিফোন :91-22- 22174040, ফেক্স:91-22-22184222 ৱেব: www.iba.org.in