



Indian Banks' Association

**বিশেষ চাহিদা সম্পন্ন গ্রাহকদের
জন্য ব্যাংকার্স গাইড এবং
প্রতিবন্ধী ব্যক্তি**

বিশেষ চাহিদা সম্পন্ন গ্রাহক ও প্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের জন্য বিধি, নির্দেশ ও আইন

ইন্ডিয়ান ব্যাংকস অ্যাসোসিয়েশন দ্বারা সংকলিত
ব্যক্তিদের জন্য ব্যাংকিং সুবিধা সম্পর্কিত আইবিএ ওয়ার্কিং
গ্রুপ

বিশেষ চাহিদা সহ)

1 আগস্ট 2017

"প্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের জন্য আর্থিক অন্তর্ভুক্তি গড়ে তুলতে
ব্যাংকিং পরিষেবার অ্যাক্সেসযোগ্যতা গুরুত্বপূর্ণ"

"প্রতিবন্ধীতা একটি সামাজিকভাবে তৈরি সমস্যা এবং
কোনও ব্যক্তির বৈশিষ্ট্য নয়"

বই সম্পর্কে

এই হ্যান্ডবুকটি **অন্তর্ভুক্তিমূলক ব্যাংকিং সম্পর্কিত বিধি ও প্রবিধানের** একটি সংকলন যা বিশেষ প্রয়োজন সম্পন্ন এবং প্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের জন্য উপলব্ধ বাধ্যবাধকতা ও আইনগুলির কার্যকর বাস্তবায়ন নিশ্চিত করার জন্য মেনে চলা প্রয়োজন।

বিধি, আইন ও নির্দেশাবলীর সংকলন ১ **আগস্ট ২০১৭ তারিখ থেকে হালনাগাদ করা হয়েছে।**

এই দস্তাবেজের উদ্দেশ্য হল **ব্যাংকারদের পাশাপাশি বিশেষ প্রয়োজন এবং প্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের** জন্য এক জায়গায় সমস্ত প্রাসঙ্গিক তথ্যের প্রস্তুত **রেফারেন্স হিসাবে পরিবেশন করা।** এই বইটি প্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের অধিকার সম্পর্কে ব্যাংক কর্মীদের সচেতনতা বাড়াতে এবং সংবেদনশীল করতে সাহায্য করবে। ব্যাংক কর্মীদের আরবিআই এবং অন্যান্য নিয়ন্ত্রক সংস্থার জারি করা নির্দেশিকাগুলির কঠোর বাস্তবায়ন নিশ্চিত করতে হবে।

- + **ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাংক (আরবিআই) এর** নিয়ম অনুসারে সমস্ত ব্যাংকিং পরিষেবা অবশ্যই কোনও বৈষম্য ছাড়াই অন্ধ এবং কম দৃষ্টি গ্রাহকদের দেওয়া উচিত। রিজার্ভ ব্যাংকের নির্দেশিকায় থার্ড পার্টি চেক, এটিএম ফেসিলিটি, নেট ব্যাঙ্কিং ফেসিলিটি, লকার ফেসিলিটি, রিটেল লোন এবং ক্রেডিট কার্ডের মতো সমস্ত ব্যাঙ্কিং সুবিধা কোনও বৈষম্য ছাড়াই দৃষ্টিহীনদের দেওয়া হয়।
- + **ইন্ডিয়ান ব্যাঙ্কস অ্যাসোসিয়েশন (আইবিএ)** পদ্ধতিগত নির্দেশিকায় আরও বলা হয়েছে যে দৃষ্টিহীন এবং স্বল্প দৃষ্টি সম্পন্ন গ্রাহকদের অবশ্যই দৃষ্টিহীন গ্রাহকদের মতো কোনও বৈষম্য ছাড়াই সমস্ত ব্যাংকিং পরিষেবা সরবরাহ করতে হবে।
- + **ব্যাঙ্কিং কোড অ্যান্ড স্ট্যান্ডার্ডস বোর্ড অফ ইন্ডিয়া (বিসিএসবিআই)-এর** কোড অফ ব্যাঙ্কের প্রতিশ্রুতিতে বলা হয়েছে, "আমরা আমাদের বিশেষ গ্রাহকদের যেমন প্রবীণ নাগরিক, ভিন্নভাবে সক্ষম এবং নিরক্ষর ব্যক্তিদের জন্য আমাদের সাথে ব্যাঙ্ক করা সহজ এবং সুবিধাজনক করার জন্য যথাসাধ্য চেষ্টা করব"।
- + **প্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের অধিকার (আরপিডি) আইন ২০১৬** প্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের অধিকার সম্পর্কিত জাতিসংঘের কনভেনশনকে প্রভাবিত করেছে এবং **আরপিডি বিধিমালা ২০১৭** প্রতিটি প্রতিষ্ঠানকে প্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের জন্য সমান সুযোগ নীতি প্রকাশের আদেশ দিয়েছে।
- + **মানসিক স্বাস্থ্যসেবা আইন ২০১৭** 'অবহিত সম্মতি' এবং 'মানসিক অসুস্থতা' সংজ্ঞায়িত করে। আইনের ৩.৫ ধারায় বলা হয়েছে, "কোনও ব্যক্তির মানসিক অসুস্থতা নির্ধারণের অর্থ কেবল এই নয় বা ধরে নেওয়া হবে না যে ব্যক্তিটি অসুস্থ মনের অধিকারী, যদি না তাকে উপযুক্ত আদালত দ্বারা এইরূপ হিসাবে ঘোষণা করা হয়।"
- + প্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের জন্য **ব্যাংকিং ডিজিটাল পণ্য ব্যবহারযোগ্য এবং অ্যাক্সেসযোগ্য** করার জন্য ওয়েব এবং মোবাইল অ্যাক্সেসিবিলিটি স্ট্যান্ডার্ডগুলির সাথে সম্মতি।

সূচিপত্র

সিনিয়র নং।

বিষয়শ্রেণী

পৃষ্ঠা নং

আরবি	5
1. ব্যাংকিং ন্যায়পাল প্রকল্প, 2006 সম্প্রাপ্ত প্রায়শঃ জিজ্ঞাসিত প্রশ্নাবলী - (14 জুলাই,	6
2. ব্যাংকিং লোকপাল প্রকল্প (1লা জুলাই থেকে সংশোধিত এবং কার্যকর,	11
2017)	
3. পুরনো দিনে পেনশন প্রত্যাহার! অসুস্থ! প্রাতঃবন্ধা! অক্ষম পেনশনভোগী - ১ম	12
জুলাই 2017	
4. এফসিএফএসএস কর্তৃক দৃষ্টি প্রাতঃবন্ধা ব্যক্তিদের স্বাধীন সুবিধা - 3 ডিসেম্বর 2015	14
5. পারাশঙ্ক - দৃষ্টি প্রাতঃবন্ধাদের স্বাধীন সুবিধার জন্য দৃষ্টান্তমূলক নিন্দোশকা	15
ব্যক্তি	
6. গ্রাহক পারিষেবা সম্প্রাপ্ত আরবিআই মাস্টার সাকুলার - 1 জুলাই 2015	17
7. আরবিআই মাস্টার সাকুলার থেকে পিডাব্লুডিড গ্রাহক পারিষেবা সম্প্রাপ্ত মূল	18
2015	
8. অগ্রাধিকার খাতের স্বাধীন - প্রাতঃবন্ধা ব্যক্তি (পিডাব্লুডিড) - এর অধীনে অন্তর্ভুক্ত	23
দুর্বল বিভাগ - ১৩ মার্চ ২০১৫	
9. ব্যাংকের শাখা এটিএমএমের প্রয়োজনীয়তা ব্যক্তিদের জন্য সহজলভ্য করা হবে	24
প্রতিবন্ধী - 11ম জুন 2014	
10. ব্যাংক শাখার এটিএমএমগুলি ব্যক্তিদের জন্য অ্যাক্সেসযোগ্য করা দরকার	26
প্রতিবন্ধী - 21st মে 2014	
11. আহনগত আভ্যন্তরীণ স্যাটাফিকেট - 13 ই জানুয়ারী 2014	28
12. দৃষ্টি প্রাতঃবন্ধাদের জন্য ব্যাংকিং সুবিধা! প্রাতঃবন্ধা ব্যক্তি - ৫ম	30
সেপ্টেম্বর 2012	
13. ব্যাংক শাখার এটিএমএমগুলি ব্যক্তিদের জন্য অ্যাক্সেসযোগ্য করা দরকার	31
প্রতিবন্ধী - ১৩ এপ্রিল ২০০৯	
14. দৃষ্টি প্রাতঃবন্ধাদের ব্যাংকিং সুবিধা - ৪ জুন ২০০৮	32
আইবিএ	33
15. আইবিএ মডেল গ্রাহক অধিকার নীতিমালা-৫ ফেব্রুয়ারী ২০১৫	34
16. ব্যাংকগুলিতে আভ্যন্তরীণ নিষ্পত্তির জন্য আইবিএ মডেল নীতিমালা - 5ই ফেব্রুয়ারী 2015	43
17. আইবিএ পোস্টার টাকিং এটিএমএমের প্রবেশদ্বারে প্রদর্শিত হবে - 16 ই জানুয়ারী 2014	46
18. অ্যাক্সেসযোগ্য এটিএমএম উপর আইবিএ স্ট্যান্ডার্ড - 27 ফেব্রুয়ারী 2013	49
19. দৃষ্টি প্রাতঃবন্ধা ব্যক্তিদের ব্যাংকিং সুবিধা প্রদানের আইবিএ নিন্দোশকা -	69
১৮ নভেম্বর ২০০৮	

বিসিএসবিআই -		74
20.	গ্রাহকদের প্রাতি বিসিএসবিআই কোড অব ব্যাংকের প্রাতিশ্রুতি - জানুয়ারী ২০১৪	75
21.	আভিযোগ নিষ্পত্তি	77
এনএসডিএল -		78
22.	অন্ধ ব্যক্তিদের ডিপোজিটার অ্যাকাউন্ট খোলা এবং পারচালনা	79
23.	একজন অন্ধ ব্যক্তির অ্যাকাউন্ট খোলা	81
আইন ও নির্দেশাবলী-		82
24.	প্রাতিবন্ধী ব্যক্তির আধিকার বাধমালা, ২০১৭	83
25.	প্রাতিবন্ধী ব্যক্তির আধিকার আইন, ২০১৬	84
26.	ইউএনএসআরপিআড বাধ্যবাধকতা	88
27.	ন্যাশনাল ট্রাস্ট রেগুলেশনস, ২০০১	90
28.	ন্যাশনাল ট্রাস্ট ফর ওয়েলফেয়ার অব পারসনস ডিথ আটজম, সোরব্রাল পালাস, মানসিক প্রতিবন্ধকতা এবং বহুবিধ প্রতিবন্ধী আইন, ১৯৯৯	93
29.	মানসিক স্বাস্থ্যসেবা আইন, ২০১৭	94
30.	প্রাতিবন্ধী ব্যক্তিদের চুক্তিভাণ্ডক ক্ষমতা	96
31.	স্থায়ীভাবে অক্ষম শিশু/ভাইবোন এবং নিভরশালদের জন্য পেনশন প্রক্রিয়া বাবা-মা	97
আদালতের আদেশ-		98
32.	সিসিপিআড আদেশের তারিখ: 23.02.2012	99
33.	সিসিপিআড আদেশের তারিখ: 05.09.2005	104
প্রবেশ্যতা-		111
34.	অ্যাক্সেসযোগ্য ভারত অভিযান (সুগম্য ভারত অভিযান)	112
35.	ভারতীয় সরকার ওয়েবসাইটের জন্য নির্দেশিকা	114
36.	ওয়েব অ্যাক্সেসিবালাট	115
37.	মোবাইল অ্যাক্সেসিবালাট	116
38.	সাবজনান বেদ্যাতন অ্যাক্সেসিবালাট সম্পাকত জাতীয় নীতি	117
39.	ইলেক্ট্রনিক ডেলিভারি অব সার্ভিসেস বিল, ২০১১	118
40.	বাধা মুক্ত বিল্ট জন্য সুরেলা নির্দেশিকা ও স্থান মান প্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের জন্য পরিবেশ	119
41.	আন্তর্জাতিক অনুশালন - অ্যাক্সেসযোগ্য ব্যাংকিং	120
শর্তাবলী রেফারেন্স -		121

আরবিআই

1. ব্যাংকিং ন্যায়পাল প্রকল্প, 2006 সম্পর্কিত প্রায়শই জিজ্ঞাসিত প্রশ্নাবলী - (14 জুলাই, 2017 হিসাবে আপডেট হয়েছে)
2. ব্যাংকিং লোকপাল প্রকল্প (1লা জুলাই, 2017 থেকে সংশোধিত এবং কার্যকর)
3. বয়স্ক/অসুস্থ/প্রতিবন্ধী/অক্ষম পেনশনভোগীদের পেনশন উত্তোলন - ১লা জুলাই ২০১৭
4. এইচএফসিএস কর্তৃক দৃষ্টি প্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের ঋণ সুবিধা - 3 ডিসেম্বর 2015
5. পরিশিষ্ট - দৃষ্টি প্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের ঋণ সুবিধার জন্য দৃষ্টান্তমূলক নির্দেশিকা
6. গ্রাহক পরিষেবা সম্পর্কিত আরবিআই মাস্টার সার্কুলার - 1 জুলাই 2015
7. মাস্টার সার্কুলার থেকে পিডব্লিউডি গ্রাহক পরিষেবা সম্পর্কিত মূল বিষয়গুলি - 1 লা জুলাই 2015
8. অগ্রাধিকার খাতের ঋণ - প্রতিবন্ধী ব্যক্তি (পিডব্লিউডি) - দুর্বল বিভাগের অধীনে অন্তর্ভুক্তি - 13 মার্চ 2015
9. ব্যাংক শাখার প্রয়োজনীয়তা এটিএম প্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের জন্য সহজলভ্য করা হবে - 11 জুন 2014
10. ব্যাংক শাখার এটিএম প্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের জন্য সহজলভ্য করা প্রয়োজন - 21 মে 2014
11. আইনগত অভিভাবকত্ব সার্টিফিকেট - 13 ই জানুয়ারী 2014
12. দৃষ্টি প্রতিবন্ধী/প্রতিবন্ধীদের ব্যাংকিং সুবিধা - 5ম সেপ্টেম্বর 2012
13. ব্যাংকের শাখার এটিএম প্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের জন্য সহজলভ্য করার প্রয়োজনীয়তা - 13 এপ্রিল 2009
14. দৃষ্টি প্রতিবন্ধীদের ব্যাংকিং সুবিধা - 8 জুন ২০০৮

1. ব্যাঙ্কিং ন্যায়পাল প্রকল্প, 2006 সম্পর্কিত প্রায়শই জিজ্ঞাসিত প্রশ্নাবলী - (14 জুলাই, 2017 হিসাবে আপডেট করা হয়েছে)

1. ব্যাঙ্কিং লোকপাল প্রকল্প কী?

ব্যাঙ্কিং লোকপাল প্রকল্পটি ব্যাঙ্ক গ্রাহকদের দ্বারা প্রদত্ত নির্দিষ্ট পরিষেবা সম্পর্কিত অভিযোগগুলির সমাধানের জন্য একটি দ্রুত এবং সস্তা ফোরাম। ব্যাঙ্কিং লোকপাল প্রকল্পটি ব্যাঙ্কিং রেগুলেশন অ্যাক্ট, 1949-এর ধারা 35A এর অধীনে আরবিআই দ্বারা চালু করা হয় যা 1995 সাল থেকে কার্যকর হয়। বর্তমানে ব্যাঙ্কিং লোকপাল প্রকল্প 2006 (1লা জুলাই, 2017 পর্যন্ত সংশোধিত) চালু রয়েছে।

2. ব্যাংকিং ওষুডসম্যান কে?

ব্যাঙ্কিং লোকপাল হলেন ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্ক কর্তৃক নিযুক্ত একজন বরিষ্ঠ আধিকারিক যিনি ব্যাঙ্কিং লোকপাল স্কিম 2006 (1 জুলাই 2017 পর্যন্ত সংশোধিত) এর ধারা 8 এর অধীনে নির্দিষ্ট অভিযোগের ভিত্তিতে আওতাভুক্ত নির্দিষ্ট ব্যাঙ্কিং পরিষেবার ঘাটতির বিরুদ্ধে গ্রাহকের অভিযোগের প্রতিকার করতে নিযুক্ত হন।

3. কতজন ব্যাংকিং লোকপাল নিয়োগ করা হয়েছে এবং তারা কোথায় অবস্থিত?

আজ অবধি, বিশ জন ব্যাঙ্কিং লোকপালকে নিয়োগ করা হয়েছে যার অফিসগুলি বেশিরভাগ রাজ্যের রাজধানীতে অবস্থিত। ব্যাঙ্কিং লোকপাল অফিসগুলির ঠিকানা এবং যোগাযোগের বিশদ প্রকল্পের পরিশিষ্ট I-এর অধীনে সরবরাহ করা হয়েছে।

4. ব্যাংকিং লোকপাল প্রকল্প, 2006 এর আওতাভুক্ত ব্যাঙ্কগুলি কী কী?

সমস্ত তফসিলি বাণিজ্যিক ব্যাঙ্ক, আঞ্চলিক গ্রামীণ ব্যাঙ্ক এবং তালিকাভুক্ত প্রাথমিক সমবায় ব্যাঙ্কগুলিকে এই প্রকল্পের আওতায় আনা হয়েছে।

5. অভিযোগের ভিত্তি কী?

ব্যাংকিং লোকপাল ব্যাংকিং পরিষেবায় নিম্নলিখিত ঘাটতি সম্পর্কিত যে কোনও অভিযোগ গ্রহণ এবং বিবেচনা করতে পারেন:

- চেক, ড্রাফট, বিল ইত্যাদি পরিশোধ বা সংগ্রহে অপরিশোধিত বা অত্যধিক বিলম্ব;
- যথেষ্ট কারণ ব্যতিরেকে কোন উদ্দেশ্যে দাখিলকৃত ক্ষুদ্র মূল্যমানের নোট গ্রহণ না করা এবং উহার উপর কমিশন আদায়ের জন্য;
- যথেষ্ট কারণ ব্যতিরেকে প্রদত্ত মুদ্রা গ্রহণ না করা এবং উহার ক্ষেত্রে কমিশন চার্জ আদায় করা;
- ইনওয়ার্ড রেমিট্যান্স পরিশোধে বিলম্ব বা পরিশোধে বিলম্ব;
- ড্রাফট, পে-অর্ডার বা ব্যাংকস চেক ইস্যুতে ব্যর্থতা বা বিলম্ব;
- নির্ধারিত কর্মঘণ্টা না মানা;
- ব্যাংক বা উহার সরাসরি বিক্রয়কারী এজেন্ট কর্তৃক লিখিত প্রতিশ্রুত কোন ব্যাংক-সুবিধা (ঋণ ও অগ্রিম ব্যতীত) প্রদানে ব্যর্থতা বা বিলম্ব;
- বিলম্ব, পক্ষগুলির অ্যাকাউন্টে আয় ক্রেডিট না করা, আমানত না দেওয়া বা কোনও ব্যাঙ্কে রক্ষিত কোনও সঞ্চয়, বর্তমান বা অন্যান্য অ্যাকাউন্টে আমানতের উপর সুদের হারের ক্ষেত্রে প্রযোজ্য রিজার্ভ ব্যাঙ্কের নির্দেশাবলী পালন না করা;

- বিদেশ থেকে রেমিট্যান্স, আমানত এবং অন্যান্য ব্যাংক সম্পর্কিত বিষয়ে ভারতে অ্যাকাউন্ট রয়েছে এমন অনাবাসী ভারতীয়দের অভিযোগ;
- প্রত্যাখ্যানের কোন বৈধ কারণ ছাড়া আমানত হিসাব খুলতে অস্বীকার;
- গ্রাহককে পর্যাপ্ত পূর্ব নোটিশ ছাড়াই চার্জ আরোপ;
- ব্যাংক বা তার অধীনস্থ সংস্থাগুলি দ্বারা ভারতে এটিএম / ডেবিট কার্ড এবং প্রিপেইড কার্ড অপারেশনের উপর রিজার্ভ ব্যাংকের নির্দেশাবলী মেনে না চলা
- ক্রেডিট কার্ড পরিচালনার ক্ষেত্রে ব্যাংক বা তার অধীনস্থ সংস্থাগুলি রিজার্ভ ব্যাংকের নির্দেশাবলী মেনে না চলা
- ব্যাংক কর্তৃক ভারতে মোবাইল ব্যাঙ্কিং / বৈদ্যুতিন ব্যাঙ্কিং পরিষেবা সম্পর্কিত রিজার্ভ ব্যাংকের নির্দেশাবলী মেনে না চলা
- পেনশন বিতরণ না করা বা বিলম্ব করা (যতদূর অভিযোগটি সংশ্লিষ্ট ব্যাংকের পক্ষ থেকে পদক্ষেপের জন্য দায়ী করা যেতে পারে, তবে তার কর্মচারীদের ক্ষেত্রে নয়);
- রিজার্ভ ব্যাংক/সরকারের প্রয়োজন অনুসারে কর বাবদ অর্থ গ্রহণ করতে অস্বীকার করা বা বিলম্ব করা;
- ইস্যু করতে অস্বীকার বা ইস্যুতে বিলম্ব, বা পরিষেবা দিতে ব্যর্থতা বা সরকারী সিকিউরিটিজ সার্ভিসিং বা রিডেম্পশনে বিলম্ব;
- যথাযথ নোটিশ ছাড়াই বা পর্যাপ্ত কারণ ছাড়াই আমানত অ্যাকাউন্টগুলি জোরপূর্বক বন্ধ করা;
- অ্যাকাউন্টগুলি বন্ধ করতে অস্বীকার করা বা বন্ধ করতে বিলম্ব করা;
- ব্যাংক কর্তৃক গৃহীত ন্যায্য অনুশীলন কোড মেনে না চলা;
- ব্যাঙ্কিং কোড অ্যান্ড স্ট্যান্ডার্ডস বোর্ড অফ ইন্ডিয়া দ্বারা জারি করা এবং ব্যাংক কর্তৃক গৃহীত গ্রাহকদের প্রতি ব্যাংকের প্রতিশ্রুতি কোডের বিধানগুলি মেনে না চলা;
- ব্যাংকগুলির রিকভারি এজেন্ট নিয়োগের বিষয়ে রিজার্ভ ব্যাংকের নির্দেশিকা পালন না করা;
- ব্যাংকগুলির দ্বারা বীমা / মিউচুয়াল ফান্ড / অন্যান্য তৃতীয় পক্ষের বিনিয়োগ পণ্য বিক্রয়ের মতো প্যারা-ব্যাংকিং ক্রিয়াকলাপ সম্পর্কে রিজার্ভ ব্যাংকের নির্দেশিকা মেনে না চলা
- ব্যাঙ্কিং বা অন্যান্য পরিষেবা সম্পর্কিত রিজার্ভ ব্যাংক দ্বারা জারি করা নির্দেশাবলী লঙ্ঘন সম্পর্কিত অন্য কোনও বিষয়।

একজন গ্রাহক ঋণ এবং অগ্রিমের ক্ষেত্রে পরিষেবার ঘাটতির নিম্নলিখিত কারণগুলিতেও অভিযোগ দায়ের করতে পারেন

- সুদের হার নিয়ে রিজার্ভ ব্যাংকের নির্দেশ পালন না করা;
- ঋণ আবেদন নিষ্পত্তির জন্য নির্ধারিত সময়সূচী অনুমোদন, বিতরণ বা পালন না করা;
- আবেদনকারীকে বৈধ কারণ দর্শানো ছাড়া ঋণের জন্য আবেদন গ্রহণ না করা; এবং
- ব্যাংক কর্তৃক গৃহীত ঋণদাতাদের জন্য ফেয়ার প্র্যাকটিসেস কোডের বিধান **না মানা বা গ্রাহকের প্রতি ব্যাংকের প্রতিশ্রুতি কোড, ক্ষেত্রমত;**
- সময়ে সময়ে এই উদ্দেশ্যে রিজার্ভ ব্যাংক কর্তৃক নির্দিষ্ট করা রিজার্ভ ব্যাংকের অন্য কোনও নির্দেশ বা নির্দেশ পালন না করা।
- ব্যাঙ্কিং লোকপাল সময়ে সময়ে রিজার্ভ ব্যাংক কর্তৃক নির্দিষ্ট করা হতে পারে এমন অন্যান্য বিষয়ও মোকাবেলা করতে পারেন।

৬. কখন একজন অভিযোগ দায়ের করতে পারেন?

সংশ্লিষ্ট ব্যাঙ্কের অভিযোগ পাওয়ার এক মাসের মধ্যে ব্যাঙ্ক থেকে উত্তর না পেলে, বা ব্যাঙ্ক অভিযোগ প্রত্যাখ্যান করলে বা অভিযোগকারী ব্যাঙ্কের দেওয়া উত্তরে সন্তুষ্ট না হলে ব্যাঙ্কিং লোকপালের কাছে অভিযোগ দায়ের করতে পারেন।

৭. কখন একজনের অভিযোগ ওষুডসম্মান বিবেচনা করবেন না?

একজনের অভিযোগ বিবেচনা করা হবে না যদি:

- কেউ প্রথমে তার অভিযোগের প্রতিকারের জন্য তার ব্যাংকের কাছে যাননি।
- ব্যাংকের উত্তর প্রাপ্তির তারিখ থেকে এক বছরের মধ্যে কেউ অভিযোগ করেনি বা যদি কোনও উত্তর না পাওয়া যায় এবং ব্যাঙ্কিং লোকপালের কাছে অভিযোগটি ব্যাঙ্ক অভিযোগের তারিখ থেকে এক বছরেরও বেশি সময় অতিবাহিত হওয়ার পরে করা হয়।
- অভিযোগের বিষয় নিষ্পত্তির জন্য মূলতুবি রয়েছে / ইতিমধ্যে আইন আদালত, উপভোক্তা আদালত ইত্যাদির মতো অন্য কোনও ফোরামে মোকাবেলা করা হয়েছে।
- তুচ্ছ বা বিরক্তিকর অভিযোগ।
- যে প্রতিষ্ঠানের বিরুদ্ধে অভিযোগ করা হয়েছে তা এই প্রকল্পের আওতায় পড়ে না।
- অভিযোগের বিষয়বস্তু ব্যাঙ্কিং লোকপাল প্রকল্পের ধারা ৪ এর অধীনে নির্দিষ্ট অভিযোগের ভিত্তিতে সম্পর্কিত নয়। যদি অভিযোগটি একই বিষয়ের জন্য হয় যা পূর্ববর্তী কোনও কার্যধারায় ব্যাংকিং লোকপালের অফিসের মাধ্যমে নিষ্পত্তি হয়েছিল।

৮. ব্যাঙ্কিং লোকপালের কাছে অভিযোগ দায়ের করার পদ্ধতি কী?

যে কেউ কেবল একটি সাদা কাগজে লিখে ব্যাংকিং লোকপালের কাছে অভিযোগ দায়ের করতে পারেন। যে কেউ এটি অনলাইনে ফাইল করতে পারেন ("অভিযোগ দায়ের করতে এখানে ক্লিক করুন") বা ব্যাঙ্কিং লোকপালকে একটি ইমেল পাঠিয়ে। আমাদের ওয়েবসাইটে প্রকল্পের বিবরণ সহ একটি ফর্ম রয়েছে। তবে এই ফরম্যাট ব্যবহার করা বাধ্যতামূলক নয়।

৯. কোথায় একজন ব্যক্তি তার অভিযোগ দায়ের করতে পারেন?

যে ব্যাঙ্কিং ওষুডসম্মানের অধীনে অভিযোগ করা হয়েছে, সেই ব্যাঙ্কিং ওষুডসম্মানের অফিসে কেউ তাঁর অভিযোগ দায়ের করতে পারেন।

কেন্দ্রীয় ক্রিয়াকলাপের সাথে ক্রেডিট কার্ড এবং অন্যান্য ধরনের পরিষেবা সম্পর্কিত অভিযোগের জন্য, ব্যাংকিং লোকপালের কাছে অভিযোগ দায়ের করা যেতে পারে যার আঞ্চলিক এখতিয়ারের মধ্যে গ্রাহকের বিলিং ঠিকানা অবস্থিত। (ব্যাংকিং ওষুডসম্মানের ঠিকানা এবং অপারেশন এলাকার জন্য এখানে ক্লিক করুন)

১০. একজন অনুমোদিত প্রতিনিধি দ্বারা অভিযোগ দায়ের করা যেতে পারে?

হ্যাঁ। অভিযোগকারী একজন অনুমোদিত প্রতিনিধি (একজন অ্যাডভোকেট ব্যতীত) দ্বারা দায়ের করা যেতে পারে।

১১. ব্যাঙ্কিং লোকপালের কাছে অভিযোগ দায়ের করার জন্য কি কোনও খরচ জড়িত?

না। ব্যাংকিং লোকপাল গ্রাহকদের অভিযোগ দায়ের এবং সমাধানের জন্য কোনও ফি চার্জ করে না।

12. পুরস্কারে উল্লিখিত ক্ষতিপূরণের পরিমাণের কি কোনও সীমা আছে?

অভিযোগকারীর যে কোনও ক্ষতির জন্য ক্ষতিপূরণ হিসাবে ব্যাংক কর্তৃক অভিযোগকারীকে প্রদত্ত পরিমাণ, যদি থাকে, তা সরাসরি ব্যাংকের আইন বা বাদ পড়া থেকে উদ্ভূত পরিমাণের মধ্যে সীমাবদ্ধ বা ₹ 20 লক্ষ (₹ দুই মিলিয়ন), যেটি কম।

13. মানসিক যন্ত্রণা এবং হয়রানির জন্য ক্ষতিপূরণ দাবি করা যেতে পারে?

ব্যাংকিং লোকপাল অভিযোগকারীকে মানসিক যন্ত্রণা এবং হয়রানির জন্য ₹ 1 লক্ষ (₹ একশো হাজার) পর্যন্ত ক্ষতিপূরণ দিতে পারেন। ব্যাংকিং ওষুড়সম্মান অভিযোগকারীর সময়ের অপচয়, অভিযোগকারীর দ্বারা ব্যয়, হয়রানি এবং এই জাতীয় পুরস্কার পাস করার সময় অভিযোগকারীর দ্বারা ভোগ করা মানসিক যন্ত্রণা বিবেচনা করবে।

14. আবেদনপত্রে কী কী তথ্য প্রয়োজন?

অভিযোগকারীর নাম ও ঠিকানা, যে ব্যাংকের বিরুদ্ধে অভিযোগ করা হয়েছে সেই ব্যাংকের শাখা বা অফিসের নাম ও ঠিকানা, অভিযোগকারীর ক্ষতির প্রকৃতি এবং পরিমাণ, ব্যাংকিং লোকপালের কাছ থেকে চাওয়া ত্রাণ এবং ধারা 9 (3) এর অধীনে অভিযোগকারীকে মেনে চলা প্রয়োজন এমন শর্তাবলী মেনে চলার বিষয়ে একটি ঘোষণা ব্যাংকিং লোকপাল প্রকল্পের।

15. ব্যাংকিং লোকপাল দ্বারা অভিযোগ পাওয়ার পরে কি ঘটে?

ব্যাংকিং লোকপাল অভিযোগকারী এবং অভিযোগে উল্লিখিত ব্যাংকের মধ্যে চুক্তির মাধ্যমে সমঝোতা বা মধ্যস্থতার মাধ্যমে অভিযোগের নিষ্পত্তি প্রচার করার চেষ্টা করেন।

যদি নিষ্পত্তির শর্তাবলী (ব্যাংক কর্তৃক প্রদত্ত) কারও অভিযোগের সম্পূর্ণ এবং চূড়ান্ত নিষ্পত্তির জন্য গ্রহণযোগ্য হয়, তবে ব্যাংকিং লোকপাল নিষ্পত্তির শর্তাবলী অনুসারে একটি আদেশ পাস করবেন যা ব্যাংক এবং অভিযোগকারীর উপর বাধ্যতামূলক হয়ে যায়।

16. ব্যাংকিং লোকপাল কি কোনও পর্যায়ে অভিযোগ প্রত্যাখ্যান করতে পারেন?

হ্যাঁ। ব্যাংকিং লোকপাল যে কোনও পর্যায়ে অভিযোগ প্রত্যাখ্যান করতে পারেন যদি তাঁর কাছে মনে হয় যে তাঁর কাছে করা অভিযোগটি হল:

- উপরে উল্লিখিত অভিযোগের ভিত্তিতে নয়
- ব্যাংকিং লোকপালের কাছ থেকে চাওয়া ক্ষতিপূরণ ₹ 20 লক্ষ (₹ দুই মিলিয়ন) এর বেশি।
- বিস্তৃত ডকুমেন্টারি এবং মৌখিক প্রমাণ বিবেচনা করা প্রয়োজন এবং ব্যাংকিং লোকপালের সামনে কার্যক্রম এই জাতীয় অভিযোগের বিচারের জন্য উপযুক্ত নয়
- অভিযোগটি কোনও কারণ ছাড়াই
- অভিযোগটি অভিযোগকারী যুক্তিসঙ্গত অধ্যবসায়ের সাথে অনুসরণ করেন না

- ব্যাংকিং লোকপালের মতে, অভিযোগকারীর কোনও ক্ষতি বা ক্ষতি বা অসুবিধা নেই।

17. চুক্তির মাধ্যমে অভিযোগের নিষ্পত্তি না হলে কী হবে?

যদি এক মাসের মধ্যে কোনও অভিযোগের নিষ্পত্তি না হয় তবে ব্যাংকিং লোকপাল একটি পুরস্কার পাস করতে এগিয়ে যান। কোনও পুরস্কার পাস করার আগে, ব্যাংকিং লোকপাল অভিযোগকারী এবং ব্যাংককে তাদের মামলা উপস্থাপনের যুক্তিসঙ্গত সুযোগ প্রদান করে।

এটি অভিযোগকারীর উপর নির্ভর করে যে রোয়েদাদটি সম্পূর্ণ এবং চূড়ান্ত নিষ্পত্তিতে গ্রহণ করা বা প্রত্যাখ্যান করা।

18. যদি কেউ ব্যাংকিং লোকপালের সিদ্ধান্ত প্রত্যাখ্যান করে তবে কি আর কোনও আশ্রয় পাওয়া যায়?

ব্যাংকিং ন্যায়পাল স্কিম 2006 (1 জুলাই, 2017 পর্যন্ত সংশোধিত) এর ধারা 13 এর উপ-ধারা (ডি) থেকে (জি) এ উল্লিখিত কারণগুলির জন্য ধারা 12 এর অধীনে জারি করা রোয়েদাদ বা ব্যাংকিং লোকপালের সিদ্ধান্তের দ্বারা সংশ্লিষ্ট যে কোনও ব্যক্তি আপিল কর্তৃপক্ষের কাছে যেতে পারেন। আপিল কর্তৃপক্ষ আরবিআইয়ের একজন ডেপুটি গভর্নরের সাথে ন্যস্ত।

আইন অনুসারে তার কাছে উপলব্ধ অন্যান্য উপায় এবং / অথবা প্রতিকারগুলিও অনুসন্ধান করা যেতে পারে। এই ক্ষিমের আওতায় ব্যাংকের কাছে আপিল কর্তৃপক্ষের কাছে আপিল দায়ের করার বিকল্পও রয়েছে।

19. আপিল দায়েরের জন্য কোন সময়সীমা আছে?

কোন ব্যক্তি রোয়েদাদ প্রাপ্তির তারিখ হইতে ৩০ দিনের মধ্যে অভিযোগ প্রত্যাখ্যান করিয়া ব্যাংকিং ন্যায়পালের রোয়েদাদ বা সিদ্ধান্তের বিরুদ্ধে আপীল দায়ের করিতে পারিবেন, আপীল কর্তৃপক্ষ যদি এই মর্মে সন্তুষ্ট হন যে, আবেদনকারীর যথাসময়ে আপীলের জন্য আবেদন না করিবার যথেষ্ট কারণ ছিল, তাহা হইলে তিনি অনধিক ৩০ দিন সময় মঞ্জুর করিতে পারিবেন।

20. আপিল কর্তৃপক্ষ কীভাবে আপিল মোকাবেলা করে?

আপীল কর্তৃপক্ষ নিম্নবর্ণিত বিষয়সমূহ নিম্নরূপ

- আপিল খারিজ; বা
- আপিল মঞ্জুর করুন এবং রোয়েদাদ বাতিল করুন; বা
- আপীল কর্তৃপক্ষ যেকোন প্রয়োজনীয় বা যথাযথ বিবেচনা করিবেন সেইরূপ নির্দেশ অনুসারে নূতন নিষ্পত্তির জন্য বিষয়টি ব্যাংকিং ন্যায়পালের নিকট প্রেরণ করিবেন; বা
- রোয়েদাদ সংশোধন করিতে হইবে এবং সংশোধিত রোয়েদাদ কার্যকর করিবার জন্য প্রয়োজনীয় নির্দেশ প্রদান করিতে হইবে; বা
- অন্য যে কোন আদেশ যেকোন উপযুক্ত মনে করিবে তাহা প্রদান করিতে পারিবে।

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

2. ব্যাংকিং ন্যায়পাল স্কিম (1 জুলাই, 2017 থেকে সংশোধিত এবং কার্যকর)

ব্যাংকিং ন্যায়পাল প্রকল্প 2006
(1 জুলাই, ২০১৭ পর্যন্ত সংশোধিত)
ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাংক
কেন্দ্রীয় কার্যালয়
মুম্বাই

ব্যাংকিং ন্যায়পাল স্কিম 2006 বিজ্ঞপ্তি

রেফারেন্স সিইপিডি। পিআরএস। নং 6317 /13.01.01/2016-17
জুন 16, 2017

ব্যাংকিং রেগুলেশন অ্যাক্ট, 1949 (1949 এর 10) এর ধারা 35A দ্বারা প্রদত্ত ক্ষমতা প্রয়োগ করে এবং এর বিজ্ঞপ্তিগুলির আংশিক সংশোধন রেফারেন্স (i) আরপিসিডি। বিওএস। নং 88১/১৩.০১.০১/200506 তারিখ ২৬ ডিসেম্বর ২০০৫, (২) সিএসডি। বিওএস 4638 / 13.01.01 /2006-07 তারিখ 24 মে, 2007 এবং (iii) সিএসডি। বিওএস। নং 4736 /13.01.01/2008-09 তারিখ 3 ফেব্রুয়ারী, 2009, ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাংক এতদ্বারা ব্যাংকিং লোকপাল স্কিম 2006 সংশোধন করে এখানে সংযুক্তিতে উল্লিখিত পরিমাণে। ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাংক, এতদ্বারা নির্দেশ দেয় যে সমস্ত বাণিজ্যিক ব্যাংক, আঞ্চলিক গ্রামীণ ব্যাংক এবং তালিকাভুক্ত প্রাথমিক সমবায় ব্যাংকগুলি এতদ্বারা সংশোধিত হিসাবে ব্যাংকিং লোকপাল স্কিম, 2006 মেনে চলবে।

2. স্কিমের সংশোধনগুলি 1 জুলাই, 2017 থেকে কার্যকর হবে।

এসডি/
(এস এস মুন্ড্রা)

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

ব্যাংকিং ওম্বুডসম্যানের অফিসের নাম ও ঠিকানা

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

শীর্ষ

৩) বয়স্ক/অসুস্থ/প্রতিবন্ধী/অক্ষম পেনশনভোগীদের পেনশন উত্তোলন- ১লা জুলাই, ২০১৭

মাস্টার সার্কুলার - এজেন্সি ব্যাংক কর্তৃক সরকারী পেনশন বিতরণ

আরবিআই/২০১৭-১৮/১

ডিজিবিএ। জিবিডি। নং-১/৩১.০৫.০০১/২০১৭-১৮

জুলাই ১, ২০১৭

সকল এজেন্সি ব্যাংক

প্রিয় স্যার/ম্যাডাম

মাস্টার সার্কুলার - এজেন্সি ব্যাংক কর্তৃক সরকারী পেনশন বিতরণ

দয়া করে উপরোক্ত বিষয়ে আমাদের [মাস্টার সার্কুলার আরবিআই / 2015-16/63 তারিখ 1 জুলাই, 2015](#) দেখুন। আমরা এখন মাস্টার সার্কুলারটি সংশোধন ও আপডেট করেছি যা 30শে জুন, 2017 পর্যন্ত ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাংক দ্বারা জারি করা এই বিষয়ে গুরুত্বপূর্ণ নির্দেশাবলীকে একত্রিত করে।

2. সংশোধিত [মাস্টার সার্কুলারটির একটি অনুলিপি](#) আপনার অবগতির জন্য সংযুক্ত করা হয়েছে। এই সার্কুলারটি আমাদের ওয়েবসাইট www.mastercirculars.rbi.org.in থেকেও ডাউনলোড করা যেতে পারে।

বিশ্বস্ত তোমার

(এস রামস্বামী)

প্রিন্সিপাল চিফ জেনারেল ম্যানেজার

এনক্লো.: উপরের মত

বয়স্ক/অসুস্থ/প্রতিবন্ধী/অক্ষম পেনশনভোগীদের পেনশন উত্তোলন

১৪। ব্যাংক হইতে পেনশন/পারিবারিক পেনশন উত্তোলনের ক্ষেত্রে অসুস্থ ও প্রতিবন্ধী পেনশনভোগীদের সমস্যা/অসুবিধার যত্ন নিবার জন্য এজেন্সি ব্যাংকসমূহ নিম্নরূপ পেনশনভোগীদের শ্রেণীভুক্ত করিতে পারিবে:

- পেনশনার যিনি চেক স্বাক্ষর করতে খুব অসুস্থ / ব্যাংকে শারীরিকভাবে উপস্থিত হতে অক্ষম
- পেনশনার যিনি কেবল শারীরিকভাবে ব্যাংকে উপস্থিত থাকতে অক্ষম নন তবে নির্দিষ্ট শারীরিক ত্রুটি / অক্ষমতার কারণে চেক / প্রত্যাহার ফর্মটিতে তার বুড়ো আঙুলের ছাপও রাখতে সক্ষম নন।

১৫। এইরূপ বৃদ্ধা/অসুস্থ/অক্ষম পেনশনভোগীদের হিসাব পরিচালনায় সক্ষম করিবার লক্ষ্যে ব্যাংকসমূহ নিম্নোক্ত পদ্ধতি অনুসরণ করিতে পারিবে:

- যেখানেই বৃদ্ধ/অসুস্থ পেনশনভোগীর বুড়ো আঙুল বা পায়ের আঙুলের ছাপ পাওয়া যাবে, তা ব্যাংকের পরিচিত দুজন স্বাধীন সাক্ষী দ্বারা চিহ্নিত করতে হবে, যাদের মধ্যে একজন দায়িত্বশীল ব্যাংক কর্মকর্তা হতে হবে।
- যেখানে পেনশনার তার বুড়ো আঙুল/পায়ের আঙুলের ছাপও রাখতে পারবেন না এবং শারীরিকভাবে ব্যাংকে উপস্থিত থাকতে পারবেন না, সেখানে চেক/প্রত্যাহারের ফর্মে একটি চিহ্ন পাওয়া যাবে, যা দুজন স্বাধীন সাক্ষী দ্বারা চিহ্নিত করা উচিত, যাদের মধ্যে একজন দায়িত্বশীল ব্যাংক কর্মকর্তা হতে হবে।

তদনুসারে, এজেন্সি ব্যাংকগুলিকে তাদের শাখাগুলিকে তাদের নোটিশ বোর্ডে এই বিষয়ে জারি করা নির্দেশাবলী তাদের নোটিশ বোর্ডে প্রদর্শন করার জন্য অনুরোধ করা হচ্ছে যাতে অসুস্থ এবং প্রতিবন্ধী পেনশনভোগীরা এই সুবিধাগুলি সম্পূর্ণ ব্যবহার করতে পারেন। ব্যাংকগুলিকে এই বিষয়ে কর্মীদের সদস্যদের সংবেদনশীল করার এবং কোনও সন্দেহের ক্ষেত্রে www.rbi.org.in আমাদের ওয়েবসাইটে হোস্ট করা পেনশন বিতরণ সম্পর্কিত প্রায়শই জিজ্ঞাসিত প্রশ্নাবলী উল্লেখ করার পরামর্শ দেওয়া হচ্ছে।

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

4. এইচএফসিএস কর্তৃক দৃষ্টি প্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের ঋণ সুবিধা - 3 ডিসেম্বর 2015

ন্যাশনাল হাউজিং ব্যাংক

এনএইচবি (এনডি)/ডিআরএস/পলিসি সার্কুলার নং ৭৩/২০১৫-১৬ ডিসেম্বর ৩, ২০১৫

সমস্ত নিবন্ধিত হাউজিং ফাইন্যান্স কোম্পানি

প্রিয় স্যার/ম্যাডাম

এইচএফসি দ্বারা দৃষ্টি প্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের ঋণের সুবিধা

আমাদের নজরে এসেছে যে কিছু দৃষ্টি প্রতিবন্ধী ব্যক্তি হাউজিং ফিন্যান্স কোম্পানি (এইচএফসি) থেকে আবাসন ঋণ সুবিধা পেতে সমস্যার সম্মুখীন হচ্ছেন। এটা লক্ষ করা যেতে পারে যে এইচএফসি দ্বারা প্রদত্ত ঋণ সুবিধাগুলি অক্ষমতার ভিত্তিতে দৃষ্টি প্রতিবন্ধীদের অস্বীকার করা যায় না কারণ তারা আইনত চুক্তিতে সক্ষম।

2. তাই এইচএফসিগুলিকে পরামর্শ দেওয়া হচ্ছে যে অক্ষমতার কারণে দৃষ্টি প্রতিবন্ধী ব্যক্তিকে ঋণ সুবিধা সহ পণ্য, পরিষেবা, সুবিধা ইত্যাদি প্রসারিত করার ক্ষেত্রে কোনও বৈষম্য করা হবে না। এইচএফসিগুলি তাদের শাখা / অফিসগুলিকে দৃষ্টি প্রতিবন্ধীদের তাদের দ্বারা প্রদত্ত বিভিন্ন পণ্য / পরিষেবাদি গ্রহণের জন্য সমস্ত সম্ভাব্য সহায়তা প্রদানের পরামর্শ দিতে পারে। এই বিষয়ে ঋণ সুবিধার জন্য দৃষ্টান্তমূলক নির্দেশিকা পরিশিষ্টে দেওয়া হয়েছে।

3. দয়া করে সম্মতি নিশ্চিত করুন। বিশ্বস্ত তোমার

(ডাঃ সঞ্জীব শর্মা) নির্বাহী পরিচালক

এনক্লো.: উপরের মত

সম্পূর্ণ ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্কের মালিকানাধীন

কোর ৫-এ, ৪র্থ তলা, ইন্ডিয়া হ্যাবিট্যাট সেন্টার। লোধি রোড, নয়াদিল্লি -110003।

ফোন : PBX 011-2464 9031 ফ্যাক্স : 011-2464 6988, 24649041

ওয়েবসাইট : www.nhb.org.in ই-মেইল : ho@nhb.org.in গ্রাম : নিবাস ব্যাংক

সূত্র : 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)

শীর্ষ

5. পরিশিষ্ট - দৃষ্টি প্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের ঋণ সুবিধার জন্য দৃষ্টান্তমূলক নির্দেশিকা

1. হাউজিং ফিনান্স কোম্পানিগুলি (এইচএফসি) দ্বারা প্রদত্ত সমস্ত পণ্য, পরিষেবা, সুবিধা ইত্যাদি দৃষ্টি প্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের জন্য উপলব্ধ করা উচিত এবং এইচএফসির সমস্ত শাখা / অফিসে দেওয়া উচিত।
2. সমস্ত পণ্য, পরিষেবা, সুবিধা ইত্যাদি দৃষ্টি প্রতিবন্ধী গ্রাহকদের জন্য উপলব্ধ করা আবশ্যিক যেমন অন্যান্য গ্রাহকদের দেওয়া হয় এবং তাদের দৃষ্টি প্রতিবন্ধকতা ঋণ অনুমোদন/অস্বীকার করার মানদণ্ড হওয়া উচিত নয়।
3. এইচএফসিগুলিকে অবশ্যই দৃষ্টি প্রতিবন্ধী গ্রাহককে অন্য কোনও গ্রাহকের মতো একই সুবিধা সরবরাহ করতে হবে।
4. এইচএফসিগুলিকে দৃষ্টি প্রতিবন্ধী গ্রাহকের কাছে তাদের দ্বারা প্রদত্ত পণ্য, পরিষেবা, সুবিধা ইত্যাদি প্রসারিত করার জন্য একই পদ্ধতি অনুসরণ করতে হবে যেমনটি এটি তার অন্যান্য গ্রাহকদের জন্য করে।
5. দৃষ্টি প্রতিবন্ধী গ্রাহকের উপর সুদ প্রদান, জামানত এবং অন্যান্য শর্তাবলীর অতিরিক্ত বোঝা চাপানো উচিত নয়।
6. যদি কোনও এইচএফসির ঋণ নীতি তার দ্বারা প্রসারিত কোনও ধরনের ঋণ সুবিধার জন্য সহ-ঋণগ্রহীতা অথবা অন্য গ্রাহকদের জন্য গ্যারান্টারের জন্য জোর না দেয় তবে দৃষ্টি প্রতিবন্ধী গ্রাহকের জন্য একই জোর দেওয়া উচিত নয়।
7. এইচএফসিগুলির দৃষ্টি প্রতিবন্ধী গ্রাহকদের নিরক্ষর গ্রাহকদের সমান করা উচিত নয়।
8. এইচএফসিগুলির দৃষ্টি প্রতিবন্ধী গ্রাহকদের কোনও পরিষেবা অস্বীকার করা উচিত নয় যারা তাদের থাম্বের ছাপ ব্যবহার করে দৃষ্টি প্রতিবন্ধী গ্রাহক সহ। যদি প্রয়োজন হয়, এইচএফসিগুলি দৃষ্টি প্রতিবন্ধী গ্রাহকের কাছে থেকে অতিরিক্ত নথি হিসাবে থাম্ব ইমপ্রেশনের ঘোষণা নিতে পারে।
9. দৃষ্টি প্রতিবন্ধী গ্রাহককে ফর্ম পড়া ও পূরণ করা, স্লিপ ইত্যাদি অতিরিক্ত সুবিধা প্রদান করা উচিত। শাখা/অফিসের কর্মকর্তা/ব্যবস্থাপককে গ্রাহকের প্রয়োজনে সাক্ষীর উপস্থিতিতে ব্যবসায়ের নিয়মাবলী ও অন্যান্য শর্তাবলী পড়ে শোনাবেন।
21. এইচএফসি-কে অবশ্যই দৃষ্টি প্রতিবন্ধী গ্রাহককে ঋণ নিতে অথবা দৃষ্টি প্রতিবন্ধী ব্যক্তি(গুলি) সহ যে কোনও ব্যক্তির সাথে যৌথভাবে তাদের দ্বারা প্রদত্ত অন্য কোনও সুবিধা গ্রহণের অনুমতি দিতে হবে।
22. দৃষ্টি প্রতিবন্ধী গ্রাহক চাইলে তাদের অ্যাকাউন্ট পরিচালনার জন্য কোনও ব্যক্তি/ব্যক্তিকে তাদের পাওয়ার অফ অ্যাটর্নি বা ম্যান্ডেট হোল্ডার হিসাবে নিয়োগ করার অনুমতি দেওয়া যেতে পারে, যদি দৃষ্টি প্রতিবন্ধী গ্রাহক চান।
23. শাখা/অফিসের কর্মকর্তা/ব্যবস্থাপককে অবশ্যই একজন দৃষ্টি প্রতিবন্ধী গ্রাহক/সম্ভাব্য গ্রাহককে পণ্য অফার করার পূর্বে তার অধিকার ও দায় সম্পর্কে অবহিত করতে হবে।

24. দৃষ্টি প্রতিবন্ধী গ্রাহকের ডকুমেন্টেশন প্রয়োজনীয়তা অবশ্যই অন্য কোনও গ্রাহকের মতো হতে হবে। অ্যাকাউন্টটিকে স্পষ্টভাবে "অ্যাকাউন্ট হোল্ডার দৃষ্টি প্রতিবন্ধী" হিসাবে চিহ্নিত করতে হবে।

25. এইচএফসিগুলিকে প্রয়োজনে দৃষ্টি প্রতিবন্ধী গ্রাহককে ডিজিটাল আকারেও সমস্ত নথির একটি অনুলিপি সরবরাহ করতে হবে।

26. এইচএফসিগুলি দৃষ্টি প্রতিবন্ধী গ্রাহককে ব্রেইল আকারে বা পাঠ্য পাঠযোগ্য পিডিএফ দিয়ে সর্বাধিক গুরুত্বপূর্ণ শর্তাদি এবং শর্তাদি (এমআইটিসি) এর একটি অনুলিপি সরবরাহ করা উচিত, যদি তারা চায়।

16. এইচএফসিগুলিকে দৃষ্টি প্রতিবন্ধী গ্রাহককে বৈদ্যুতিন ক্লিয়ারিং পরিষেবা (ইসিএস) সুবিধা প্রদান করা উচিত।

এটি মনে রাখা যেতে পারে যে এই নির্দেশিকাগুলি কেবল দৃষ্টান্তমূলক এবং কোনও পরিমাপে সম্পূর্ণ নয়।

[শীর্ষ](#)

6. গ্রাহক পরিষেবা সম্পর্কিত আরবিআই মাস্টার সার্কুলার - 1 লা জুলাই 2015

আরবিআই/২০১৫-১৬/৫৯

ডিবিআর নং লেগ.বিসি। 21/09.07.006/2015-16

জুলাই 1, 2015

আষাঢ় ১০, ১৯৩৭

সমস্ত তফসিলভুক্ত বাণিজ্যিক ব্যাংক (আরআরবি বাদে)

প্রিয় স্যার,

ব্যাংকে গ্রাহক সেবা সংক্রান্ত মাস্টার সার্কুলার

অনুগ্রহ করে 01 জুলাই, 2014 তারিখের মাস্টার সার্কুলার ডিবিওডি নং- লেগ.বিসি.21/09.07.006/2014-15 দেখুন যা 30 জুন, 2014 পর্যন্ত গ্রাহক পরিষেবার ক্ষেত্রে আমাদের দ্বারা জারি করা গুরুত্বপূর্ণ নির্দেশাবলীকে একত্রিত করে। এই মাস্টার সার্কুলারে ৩০ জুন, ২০১৫ তারিখ পর্যন্ত জারিকৃত উপরোক্ত বিষয়ে নির্দেশনা একত্রিত করা হয়েছে।

২. ব্যাংকগুলিকে তাদের সমস্ত শাখায় সার্কুলারের অনুলিপি পাওয়া যায় তা নিশ্চিত করার জন্যও পরামর্শ দেওয়া হচ্ছে যাতে গ্রাহকরা তা দেখতে পারেন।

বিশ্বস্ত তোমার,

(সুদর্শন সেন)

চিফ জেনারেল ম্যানেজার-ইন-চার্জ

সূত্র: https://rbi.org.in/scripts/BS_ViewMasCircularDetails.aspx?id=9862

শীর্ষ

আরবিআই মাস্টার সার্কুলার 2015 থেকে পিডব্লিউডি গ্রাহক পরিষেবা সম্পর্কিত 7. KEY পয়েন্ট

১.১ সাধারণ

শাখাসমূহের সাধারণ ব্যবস্থাপনার জন্য নীতিমালা

ব্যাংকগুলির সিস্টেমগুলি আরও ভাল গ্রাহক পরিষেবা প্রদানের দিকে পরিচালিত হওয়া উচিত এবং তাদের পর্যায়ক্রমে তাদের সিস্টেম এবং গ্রাহক পরিষেবাতে তাদের প্রভাব অধ্যয়ন করা উচিত। শাখাসমূহের সাধারণ ব্যবস্থাপনার জন্য ব্যাংকসমূহের একটি বোর্ড অনুমোদিত নীতিমালা থাকতে হবে যার মধ্যে নিম্নোক্ত বিষয়সমূহ অন্তর্ভুক্ত থাকতে পারে-

(ক) পেনশনভোগী, প্রবীণ নাগরিক, প্রতিবন্ধী ব্যক্তি ইত্যাদির উপর বিশেষ জোর দিয়ে পর্যাপ্ত জায়গা, যথাযথ আসবাবপত্র, পানীয় জলের সুবিধা প্রদানের প্রতি বিশেষ মনোযোগ প্রদানের মাধ্যমে শাখা দ্বারা অবকাঠামোগত সুবিধা প্রদান করা।

৯. বৃদ্ধ ও অক্ষম ব্যক্তিদের হিসাব পরিচালনা

৯.১ অসুস্থ/বৃদ্ধ/অক্ষম নন-পেনশন হিসাবধারীদের সুবিধা প্রদান

পেনশন হিসাবধারীদের জন্য প্রদত্ত সুবিধাগুলি অসুস্থ/বৃদ্ধ/অক্ষম এবং যৌথ হিসাব খুলতে ও পরিচালনা করতে ইচ্ছুক নন এমন অ্যাকাউন্টধারীদের জন্যও প্রসারিত করা উচিত।

৯.২ অসুস্থ/বৃদ্ধ/অক্ষম অ্যাকাউন্টধারীদের প্রকারভেদ

অসুস্থ/পুরাতন/অক্ষম হিসাবধারীদের মামলা নিম্নোক্ত শ্রেণীতে পড়ে:

(a) একজন অ্যাকাউন্ট হোল্ডার যিনি চেক স্বাক্ষর করার পক্ষে খুব অসুস্থ / তার ব্যাংক অ্যাকাউন্ট থেকে অর্থ উত্তোলনের জন্য ব্যাংকে শারীরিকভাবে উপস্থিত থাকতে পারবেন না তবে চেক / প্রত্যাহারের ফর্মটিতে তার বৃদ্ধাঙ্গুলির ছাপ রাখতে পারেন;

(b) একজন অ্যাকাউন্ট হোল্ডার যিনি কেবল শারীরিকভাবে ব্যাংকে উপস্থিত থাকতে অক্ষম নন তবে নির্দিষ্ট শারীরিক অক্ষমতার কারণে চেক / প্রত্যাহার ফর্মটিতে তার বুড়ো আঙুলের ছাপও রাখতে সক্ষম হন না।

৯.৩ অপারেশনাল পদ্ধতি

পুরাতন/রুগ্ন হিসাবধারীদের ব্যাংক হিসাব পরিচালনায় সক্ষম করার লক্ষ্যে ব্যাংকগুলি নিম্নোক্ত পদ্ধতি অনুসরণ করতে পারে: -

- যেখানেই অসুস্থ/বৃদ্ধ/অক্ষম অ্যাকাউন্টধারীর বুড়ো আঙুল বা পায়ের আঙুলের ছাপ পাওয়া যাবে, সেখানে ব্যাংকের পরিচিত দু'জন স্বাধীন সাক্ষী দ্বারা তা চিহ্নিত করতে হবে, যাদের মধ্যে একজন দায়িত্বশীল ব্যাংক কর্মকর্তা হতে হবে।
- যেখানে গ্রাহক তার বুড়ো আঙুলের ছাপ রাখতে পারবেন না এবং শারীরিকভাবে ব্যাংকে উপস্থিত থাকতে পারবেন না, সেখানে চেক/প্রত্যাহার ফর্মে একটি চিহ্ন পাওয়া যাবে যা দু'জন স্বাধীন সাক্ষী দ্বারা চিহ্নিত করা উচিত, যার মধ্যে একজন দায়িত্বশীল ব্যাংক কর্মকর্তা হতে হবে।
- গ্রাহককে ব্যাংককে নির্দেশ করতে বলা যেতে পারে যে উপরে প্রাপ্ত চেক / প্রত্যাহারের ফর্মের ভিত্তিতে কে ব্যাংক থেকে অর্থ উত্তোলন করবে এবং সেই ব্যক্তিকে দু'জন স্বাধীন সাক্ষী দ্বারা চিহ্নিত করা উচিত। যে ব্যক্তি প্রকৃতপক্ষে ব্যাংক থেকে অর্থ উত্তোলন করবে তাকে ব্যাংকে তার স্বাক্ষর জমা দিতে বলা উচিত।

৯.৪ উভয় হাত হারানোর কারণে স্বাক্ষর করতে না পারা ব্যক্তির ক্ষেত্রে আইবিএর মতামত

যে ব্যক্তি তার উভয় হাত হারিয়েছেন এবং চেক / প্রত্যাহারের ফর্মটিতে স্বাক্ষর করতে পারেননি তার ব্যাংক অ্যাকাউন্ট খোলার প্রশ্নে ইন্ডিয়ান ব্যাংকস অ্যাসোসিয়েশন তাদের পরামর্শদাতার কাছ থেকে প্রাপ্ত মতামত নিম্নরূপ:

"জেনারেল ক্লডেস অ্যাক্টের শর্তানুসারে, "সাইন" শব্দটির ব্যাকরণগত বৈচিত্র্য এবং সমগোত্রীয় অভিব্যক্তি সহ, এমন কোনও ব্যক্তির প্রসঙ্গে যিনি তার নাম লিখতে অক্ষম, তার ব্যাকরণগত বৈচিত্র্য এবং সমার্থক অভিব্যক্তি সহ "চিহ্ন" অন্তর্ভুক্ত করবেন। সুপ্রিম কোর্ট এআইআর 1950 - সুপ্রিম কোর্ট, 265 এ বলেছে যে স্বাক্ষরকারী ব্যক্তির মধ্যে শারীরিক যোগাযোগ থাকতে হবে এবং স্বাক্ষরটি একটি চিহ্নের মাধ্যমে হতে পারে। এই চিহ্নটি ব্যক্তি যে কোনও উপায়ে স্থাপন করতে পারে। এটি পায়ের আঙুলের ছাপ হতে পারে, যেমন পরামর্শ দেওয়া হয়েছিল। এটি চিহ্নের মাধ্যমে হতে পারে যা যে কেউ স্বাক্ষর করতে হবে এমন ব্যক্তির পক্ষে লাগাতে পারে, চিহ্নটি এমন একটি যন্ত্র দ্বারা লাগানো হচ্ছে যা স্বাক্ষর করতে হবে এমন ব্যক্তির সাথে শারীরিক যোগাযোগ করেছে।"

১০। প্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের ব্যাংক সুবিধা প্রদান

১০.১ প্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের জন্য মুখ্য কমিশনারের রায়ের ভিত্তিতে আইবিএ কর্তৃক প্রণীত নির্দেশিকা

ইন্ডিয়ান ব্যাংকস অ্যাসোসিয়েশন প্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের ব্যাংকিং সুবিধা প্রদানের বিষয়ে তার সদস্য ব্যাংকগুলি বাস্তবায়নের জন্য অপারেশনাল নির্দেশিকা তৈরি করেছে। ব্যাংকগুলিকে সতর্কতার সাথে অপারেশনাল গাইডলাইনগুলি গ্রহণ / অনুসরণ করা উচিত।

১০.২ ব্যাংকের শাখা/এটিএম প্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের জন্য সহজলভ্য করার প্রয়োজনীয়তা

হুইল চেয়ার ব্যবহারকারী / প্রতিবন্ধী ব্যক্তির যাতায়ে সহজেই তাদের কাছে পৌঁছাতে পারে সেজন্য ব্যাংকগুলিকে বিদ্যমান সমস্ত এটিএম / ভবিষ্যতের এটিএমগুলিকে র‍্যাম্প সহ সরবরাহ করার জন্য প্রয়োজনীয় পদক্ষেপ গ্রহণের পরামর্শ দেওয়া হচ্ছে। এটিএমগুলির উচ্চতা যাতে হুইলচেয়ার ব্যবহারকারীদের দ্বারা তাদের ব্যবহারে কোনও প্রতিবন্ধকতা সৃষ্টি না করে সেগুলির ব্যবস্থা করার জন্যও যত্ন নেওয়া যেতে পারে। যাইহোক, যে ক্ষেত্রে এই জাতীয় র‍্যাম্প সুবিধা প্রদান করা অসম্ভব, স্থায়ীভাবে মাটিতে বা অন্যথায় স্থির করা হোক না কেন, সংশ্লিষ্ট শাখা বা এটিএমগুলিতে রেকর্ড করা এবং প্রদর্শিত হওয়ার কারণে এই প্রয়োজনীয়তা বাতিল করা যেতে পারে।

প্রতিবন্ধী ব্যক্তি/হুইল চেয়ার ব্যবহারকারীরা যাতে নির্বিঘ্নে ব্যাংকের শাখায় প্রবেশ করতে পারেন এবং ব্যবসা পরিচালনা করতে পারেন সেজন্য ব্যাংকগুলোকে ব্যাংকের শাখার প্রবেশদ্বারে র‍্যাম্প স্থাপনসহ যথাযথ পদক্ষেপ নিতে হবে। ব্যাংকগুলোকে এ বিষয়ে অগ্রগতি পর্যায়ক্রমে তাদের নিজ নিজ গ্রাহক সেবা কমিটিকে অবহিত করতে এবং কমপ্লায়েন্স নিশ্চিত করতে পরামর্শ দেওয়া হচ্ছে।

১০.৩ দৃষ্টি প্রতিবন্ধীদের ব্যাংকিং সুবিধা প্রদান

দৃষ্টি প্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের ব্যাংকিং সুবিধা সহজতর করার জন্য, ব্যাংকগুলিকে দৃষ্টি প্রতিবন্ধীদের চেক বই সুবিধা / এটিএম / লকারের অপারেশন ইত্যাদি সহ ব্যাংকিং সুবিধা দেওয়ার পরামর্শ দেওয়া হচ্ছে, কারণ তারা আইনত চুক্তিতে সক্ষম।

২৭৯১/২০০৩ নং মামলায় মাননীয় কোর্ট অব চিফ কমিশনার ফর পারসন উইথ ডিজঅ্যাবিলিটিজ ২০০৫ সালের ৫ সেপ্টেম্বর তারিখের আদেশ প্রদান করে যা আইবিএ কর্তৃক ২০ অক্টোবর, ২০০৫ তারিখের সার্কুলার লেটারের মাধ্যমে সকল সদস্য ব্যাংকে প্রেরণ করা হয়। উপরোক্ত আদেশে মহামান্য আদালত নির্দেশ দিয়েছেন যে, দৃষ্টি প্রতিবন্ধীদের চেক বই সুবিধা, এটিএম সুবিধা, লকার সুবিধাসহ সকল ব্যাংকিং সুবিধা প্রদান এবং নগদ উত্তোলনে ব্যাংকগুলোকে সহায়তা করতে হবে।

উপরন্তু, উপরোক্ত আদেশের ১৪ নং অনুচ্ছেদে মাননীয় আদালত পর্যবেক্ষণ করেছেন যে, দৃষ্টি প্রতিবন্ধী ব্যক্তিকে উক্ত সুবিধাটি পরিচালনা/ব্যবহারে ঝুঁকির সম্ভাবনার ভিত্তিতে চেক বই, লকার এবং এটিএমের সুবিধা থেকে বঞ্চিত করা যাবে না, কারণ অন্যান্য গ্রাহকদের ক্ষেত্রেও ঝুঁকির উপাদান জড়িত।

সুতরাং ব্যাংকগুলিকে নিশ্চিত করতে হবে যে তৃতীয় পক্ষের চেক, এটিএম সুবিধা, নেট ব্যাংকিং সুবিধা, লকার সুবিধা, খুচরা ঋণ, ক্রেডিট কার্ড ইত্যাদির মতো সমস্ত ব্যাংকিং সুবিধা কোনও বৈষম্য ছাড়াই দৃষ্টিহীনদের দেওয়া হয়।

দৃষ্টি প্রতিবন্ধীদের বিভিন্ন ব্যাংকিং সুবিধা গ্রহণের জন্য সম্ভাব্য সব ধরনের সহায়তা প্রদানের জন্য ব্যাংকগুলি তাদের শাখাগুলিকে পরামর্শ দিতে পারে।

10.3.1 দৃষ্টি প্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের ব্যবহারের সুবিধার্থে ব্রেইল কিপ্যাড সহ টকিং এটিএম

ব্যাংকগুলিকে ২০১৪ সালের ১ জুলাই থেকে ইনস্টল করা সমস্ত নতুন এটিএমকে ব্রেইল কিপ্যাড সহ টকিং এটিএম হিসাবে তৈরি করতে হবে। ব্যাংকগুলিকে বিদ্যমান সমস্ত এটিএমকে ব্রেইল কিপ্যাড সহ টকিং এটিএম হিসাবে রূপান্তর করার জন্য একটি রোডম্যাপ তৈরি করতে হবে এবং বোর্ডের গ্রাহক পরিষেবা কমিটি সময়ে সময়ে এটি পর্যালোচনা করতে পারে।

উপরোক্ত বিষয়গুলি ছাড়াও, স্বল্প দৃষ্টিশক্তিসম্পন্ন ব্যক্তিদের ব্যবহারের জন্য সমস্ত ব্যাংক শাখায় ম্যাগনিফাইং গ্লাসের ব্যবস্থাও করতে হবে, যেখানে তারা স্বাচ্ছন্দ্যে ব্যাংকিং লেনদেন সম্পাদনের জন্য প্রয়োজন। শাখাগুলি প্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের জন্য উপলব্ধ ম্যাগনিফাইং গ্লাস এবং অন্যান্য সুবিধাগুলির প্রাপ্যতা সম্পর্কে একটি বিশিষ্ট স্থানে বিজ্ঞপ্তিতে প্রদর্শন করা উচিত।

** 11. অটিজম, সেরিব্রাল পালসি, মানসিক প্রতিবন্ধী, মানসিক অসুস্থতা ও মানসিক প্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের ব্যাংক হিসাব খোলা/পরিচালনার উদ্দেশ্যে নির্দেশিকা

উপরোক্ত ব্যক্তিদের ব্যাংক হিসাব খোলা/পরিচালনার উদ্দেশ্যে নিম্নলিখিত নির্দেশিকা প্রযোজ্য হবে:

- মানসিক স্বাস্থ্য আইন, ১৯৮৭ মানসিকভাবে অসুস্থ ব্যক্তিদের চিকিৎসা ও যত্ন সম্পর্কিত এবং তাদের সম্পত্তি ও বিষয়গুলির ক্ষেত্রে আরও ভাল বিধান করার জন্য একটি আইন সরবরাহ করে। উক্ত আইন অনুসারে, "মানসিকভাবে অসুস্থ ব্যক্তি" অর্থ এমন ব্যক্তি যার মানসিক প্রতিবন্ধকতা ব্যতীত অন্য কোনও মানসিক ব্যাধিজনিত কারণে চিকিৎসার প্রয়োজন হয়। এই আইনের ৫৩ ও ৫৪ ধারায় মানসিকভাবে অসুস্থ ব্যক্তিদের জন্য অভিভাবক এবং কতিপয় ক্ষেত্রে তাদের সম্পত্তির ক্ষেত্রে ব্যবস্থাপক নিয়োগের বিধান রয়েছে। মানসিক স্বাস্থ্য আইন, ১৯৮৭ এর অধীনে জেলা আদালত এবং জেলাগুলির কালেক্টর নির্ধারিত নিয়োগকারী কর্তৃপক্ষ।
- ন্যাশনাল ট্রাস্ট ফর ওয়েলফেয়ার অব পারসন উইথ অটিজম, সেরিব্রাল পালসি, মেন্টাল রিটার্ডেশন অ্যান্ড মাল্টিপল ডিজঅ্যাবিলিটি অ্যাক্ট, ১৯৯৯-এ কতিপয় প্রতিবন্ধকতা সম্পর্কিত আইন রয়েছে। উক্ত আইনের ধারা ২ এর দফা (এ) এ "প্রতিবন্ধী ব্যক্তি" বলতে অটিজম, সেরিব্রাল পালসি, মানসিক প্রতিবন্ধকতা বা অনুরূপ দুই বা ততোধিক অবস্থার সংমিশ্রণে আক্রান্ত ব্যক্তিকে বোঝানো হয়েছে এবং গুরুতর বহুবিধ প্রতিবন্ধকতায় আক্রান্ত ব্যক্তিও এর অন্তর্ভুক্ত। এই আইনে স্থানীয় পর্যায়ের কমিটিকে প্রতিবন্ধী ব্যক্তির অভিভাবক নিয়োগের ক্ষমতা দেওয়া হয়েছে, যিনি প্রতিবন্ধী ব্যক্তির ব্যক্তি ও সম্পত্তির তত্ত্বাবধান করবেন।
- ব্যাংকগুলিকে উপরে বর্ণিত আইনি অবস্থানের দিকে নজর রাখার পরামর্শ দেওয়া হয় এবং ব্যাংক অ্যাকাউন্ট খোলার / পরিচালনার উদ্দেশ্যে অভিভাবক / পরিচালকদের নিয়োগের জন্য সংশ্লিষ্ট আইনের অধীনে উপযুক্ত কর্তৃপক্ষ কর্তৃক জারি করা আদেশ/শংসাপত্রের উপর নির্ভর করতে এবং পরিচালিত হতে পারে। সন্দেহ হলে, যথাযথ আইনি পরামর্শ পাওয়ার জন্য যত্ন নেওয়া যেতে পারে।

প্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের অভিভাবক/ব্যবস্থাপকগণ যাতে এ বিষয়ে কোন অসুবিধার সম্মুখীন না হন সেজন্য ব্যাংক তাদের শাখাসমূহ তাদের গ্রাহকদের যথাযথ দিকনির্দেশনা প্রদান নিশ্চিত করতে পারে।

১১.১ ন্যাশনাল ট্রাস্ট ফর দ্য ওয়েলফেয়ার অব পারসন উইথ অটিজম, সেরিব্রাল পালসি, মেন্টাল রিটার্ডেশন অ্যান্ড মাল্টিপল ডিজঅ্যাবিলিটি অ্যাক্ট, ১৯৯৯ এর অধীনে গঠিত স্থানীয় পর্যায়ের কমিটি সংক্রান্ত তথ্য প্রদর্শন

দিল্লি হাইকোর্টে উপস্থাপিত একটি মামলায় মাননীয় আদালত নির্দেশ দিয়েছিল যে সমস্ত ব্যাঙ্ককে নিশ্চিত করতে হবে যে তাদের শাখাগুলি একটি সুস্পষ্ট জায়গায় প্রদর্শিত হবে (i) আইন (মানসিক প্রতিবন্ধী আইন) এর অধীনে সুবিধাগুলি সম্পর্কে প্রয়োজনীয় বিবরণ; (২) সার্টিফিকেট ইস্যুর উদ্দেশ্যে পক্ষগণ স্থানীয় পর্যায়ের কমিটির নিকট যেতে পারে এবং মানসিক প্রতিবন্ধী আইনের অধীন প্রদত্ত সার্টিফিকেট গ্রহণযোগ্য; এবং (৩) উক্ত এলাকার স্থানীয় পর্যায়ের কমিটিসমূহের বিবরণ। আদালত আরও নির্দেশ দিয়েছিল যে তথ্য স্থানীয় ভাষায় এবং ইংরেজি / হিন্দি (বা উভয়ই) প্রদর্শিত হবে। ব্যাংকগুলিকে আদালতের উপরোক্ত আদেশগুলি কঠোরভাবে মেনে চলার পরামর্শ দেওয়া হচ্ছে।

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

**** (ব্যাংকগুলির জন্য নোট - মানসিক স্বাস্থ্য আইন, ১৯৮৭ মানসিক স্বাস্থ্যসেবা আইন ২০১৭ দ্বারা প্রতিস্থাপিত হয়েছে। এছাড়াও প্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের অধিকার আইন ২০১৬ দেখুন)**

শীর্ষ

৪. অগ্রাধিকার খাতের ঋণদান - প্রতিবন্ধী ব্যক্তি (পিডব্লিউডি) - দুর্বল বিভাগের অধীনে অন্তর্ভুক্তি -১৩ মার্চ ২০১৫

আরবিআই/২০১৪-১৫/৪৯৯

FIDD.CO। পরিকল্পনা.বিসি.৫১/০৪.০৯.০১/২০১৪-১৫

মার্চ 13, 2015

চেয়ারম্যান/ব্যবস্থাপনা পরিচালক/প্রধান নির্বাহী কর্মকর্তা
[সমস্ত তফসিলি বাণিজ্যিক ব্যাংক, (আঞ্চলিক গ্রামীণ ব্যাংক বাদে)]

প্রিয় স্যার/ম্যাডাম,

অগ্রাধিকার খাতের ঋণদান - প্রতিবন্ধী ব্যক্তি (পিডব্লিউডি) - দুর্বল বিভাগের অধীনে অন্তর্ভুক্তি

দয়া করে আমাদের মাস্টার সার্কুলার RPCD.CO এর অনুচ্ছেদ IV দেখুন। পরিকল্পনা.বিসি 10/04.09.01/2014-15 তারিখ 1 জুলাই, 2014 অগ্রাধিকার খাতের ঋণ-লক্ষ্যমাত্রা এবং শ্রেণিবিন্যাস সম্পর্কে।

2. সিদ্ধান্ত নেওয়া হয়েছে যে প্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের অগ্রাধিকার খাতের ঋণ দুর্বল বিভাগের অধীনে শ্রেণিবদ্ধকরণের যোগ্য হবে।

3. এই নির্দেশিকাগুলি এই সার্কুলারের তারিখ থেকে কার্যকর হবে।

বিশ্বস্ত তোমার,

(পি মনোজ)

ডেপুটি জেনারেল ম্যানেজার

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

শীর্ষ

৯. ব্যাংক শাখার প্রয়োজনীয়তা এটিএম প্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের জন্য সহজলভ্য করা হবে - 11ম জুন 2014

ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্ক

আরবিআই/২০১৩-১৪/৬৩৭
ইউবিডি। বিপিডি। Cir.No. 70/13.03.000/2013-14
জুন 11, 2014

প্রধান নির্বাহী কর্মকর্তা
সকল প্রাথমিক (শহরাঞ্চলীয়) সমবায় ব্যাংক

প্রিয় স্যার / ম্যাডাম

ব্যাংকের শাখা/এটিএম প্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের জন্য সহজলভ্য করার প্রয়োজনীয়তা

দয়া করে আমাদের সার্কুলার [UBD.CO দেখুন](http://UBD.CO)। বিপিডি। (পিসিবি) সিআর নং 63 / 9.39.000/2008-09
তারিখ 29 এপ্রিল, 2009 শিরোনামযুক্ত বিষয়ে, যেখানে ব্যাংকগুলিকে বিদ্যমান এবং ভবিষ্যতের
সমস্ত এটিএমগুলিতে র‍্যাম্প সরবরাহ করার এবং ব্রেইল কীপ্যাড সহ টকিং এটিএম হিসাবে ইনস্টল
করা নতুন এটিএমগুলির কমপক্ষে এক তৃতীয়াংশ তৈরি করার পরামর্শ দেওয়া হয়েছিল। দৃষ্টি
প্রতিবন্ধীদের চাহিদা পূরণের জন্য প্রতিটি এলাকায় ব্রেইল কীপ্যাড সহ কমপক্ষে একটি টকিং
এটিএম পাওয়া যায় কিনা তা নিশ্চিত করার পরামর্শও দেওয়া হয়েছিল।

2. ইউসিবিগুলিকে এখন ব্যাংকের শাখাগুলির প্রবেশদ্বারে র‍্যাম্প সরবরাহের জন্য যথাযথ
পদক্ষেপ গ্রহণের পরামর্শ দেওয়া হচ্ছে যাতে প্রতিবন্ধী ব্যক্তিরা / লুইল চেয়ার ব্যবহারকারীরা
ব্যাংকের শাখায় প্রবেশ করতে পারে এবং কোনও অসুবিধা ছাড়াই ব্যবসা পরিচালনা করতে পারে।
ব্যাংকগুলোকে এ বিষয়ে অগ্রগতি পর্যায়ক্রমে তাদের পরিচালনা পর্ষদ/গ্রাহক সেবা কমিটিকে
প্রতিবেদন দিতে এবং কমপ্লায়েন্স নিশ্চিত করতে বলা হয়েছে। তবে, যে ক্ষেত্রে এই জাতীয় র‍্যাম্প
সুবিধা সরবরাহ করা অসম্ভব, স্থায়ীভাবে মাটিতে বা অন্যথায় স্থির করা হোক না কেন, সংশ্লিষ্ট শাখা
বা এটিএমগুলিতে রেকর্ড করা বা প্রদর্শিত হওয়ার কারণে প্রয়োজনীয়তা বাতিল করা যেতে পারে।

3. এটি লক্ষ্য করা গেছে যে কিছু ব্যাংক এখনও উপরে উল্লিখিত আমাদের সার্কুলার অনুসারে ব্রেইল
কীপ্যাড সহ টকিং এটিএম হিসাবে ইনস্টল করা নতুন এটিএমগুলির কমপক্ষে এক তৃতীয়াংশ তৈরি
করেনি। অতএব, এটি সুপারিশ করা হয়েছে যে ব্যাংকগুলির 1 জুলাই, 2014 থেকে ইনস্টল করা
সমস্ত নতুন এটিএমগুলিকে ব্রেইল কীপ্যাড সহ টকিং এটিএম হিসাবে তৈরি করা উচিত এবং
বিদ্যমান এটিএমগুলিকে রূপান্তরিত করার জন্য একটি রোড ম্যাপ তৈরি করা উচিত - - - - -

আমাদের 24 এপ্রিল, 2009 তারিখের বিজ্ঞপ্তি আইবিএ প্যামফ্লেট অনুসারে ব্রাইল কীপ্যাডের সাথে এটিএম কথা বলা এবং বোর্ডের পরিচালনা পর্ষদ/গ্রাহক পরিষেবা কমিটি দ্বারা সময়ে সময়ে পর্যালোচনা করা যেতে পারে।

৪. উপরোক্ত বিষয়গুলো ছাড়াও স্বল্প দৃষ্টিশক্তিসম্পন্ন ব্যক্তিদের সহজে ব্যাংকিং লেনদেন সম্পাদনের জন্য সকল ব্যাংক শাখায় ম্যাগনিফাইং গ্লাসের ব্যবস্থা করতে হবে। শাখাগুলি প্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের জন্য উপলব্ধ ম্যাগনিফাইং গ্লাস এবং অন্যান্য সুবিধাগুলির প্রাপ্যতা সম্পর্কে একটি বিশিষ্ট স্থানে বিজ্ঞপ্তিতে প্রদর্শন করা উচিত।

তোমার বিশ্বস্ততা, (পি.কে.অরোরা)
জেনারেল ম্যানেজার

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

শীর্ষ

10. ব্যাঙ্ক শাখার এটিএম প্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের জন্য সহজলভ্য করার প্রয়োজনীয়তা - 21 মে 2014

ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্ক

আরবিআই/২০১৩-১৪/৫৯৮
ডিবিওডি। নং লেগ.বি.সি.১১৩/০৯.০৭.০০৫/২০১৩-১৪
মে 21, 2014

সমস্ত তফসিলভুক্ত বাণিজ্যিক ব্যাংক (আরআরবি বাদে)

প্রিয় স্যার/ম্যাদাম,

ব্যাংকের শাখা/এটিএম প্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের জন্য সহজলভ্য করার প্রয়োজনীয়তা

দয়া করে আমাদের বিজ্ঞপ্তি ডিবিওডি পড়ুন। নং লেগ.বিসি.123 / 09.07.005/2008-09 তারিখ 13 এপ্রিল, 2009 শিরোনামযুক্ত বিষয়ে, যেখানে ব্যাংকগুলিকে সমস্ত বিদ্যমান এবং ভবিষ্যতের এটিএমগুলিতে র‍্যাম্প সরবরাহ করার এবং ব্রেইল কীপ্যাড সহ টকিং এটিএম হিসাবে ইনস্টল করা নতুন এটিএমগুলির কমপক্ষে এক তৃতীয়াংশ তৈরি করার পরামর্শ দেওয়া হয়েছিল।

2. প্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের দৈনন্দিন ব্যাঙ্কিং লেনদেনের জন্য ব্যাঙ্কের শাখা এবং এটিএমগুলিতে সহজে প্রবেশের সুবিধার্থে আমরা ভারত সরকারের মাধ্যমে এবং অন্যান্য মাধ্যমে জনসাধারণের কাছ থেকে বেশ কয়েকটি পরামর্শ পাচ্ছি। আমরা এ ধরনের পরামর্শ যাচাই-বাছাই করেছি। উপরোক্ত সার্কুলারে পরামর্শ অনুসারে, ব্যাংকগুলিকে সমস্ত বিদ্যমান এটিএম / ভবিষ্যতের এটিএমগুলিকে র‍্যাম্প সহ সরবরাহ করার জন্য প্রয়োজনীয় পদক্ষেপ নিতে হবে যাতে হুইল চেয়ার ব্যবহারকারী / প্রতিবন্ধী ব্যক্তির সহজেই তাদের কাছে যেতে পারেন। এটিএমগুলির উচ্চতা যাতে হুইলচেয়ার ব্যবহারকারীদের দ্বারা তাদের ব্যবহারে কোনও প্রতিবন্ধকতা সৃষ্টি না করে তার ব্যবস্থা করার জন্যও যত্ন নেওয়া যেতে পারে। যাইহোক, যে ক্ষেত্রে এই জাতীয় র‍্যাম্প সুবিধা প্রদান করা অসম্ভব, স্থায়ীভাবে মাটিতে বা অন্যথায় স্থির করা হোক না কেন, সংশ্লিষ্ট শাখা বা এটিএমগুলিতে রেকর্ড করা এবং প্রদর্শিত হওয়ার কারণে এই প্রয়োজনীয়তা বাতিল করা যেতে পারে।

4. প্রতিবন্ধী ব্যক্তি/হুইল চেয়ার ব্যবহারকারীরা যাতে নির্বিঘ্নে ব্যাংকের শাখায় প্রবেশ করতে পারেন এবং ব্যবসা পরিচালনা করতে পারেন সেজন্য ব্যাংকগুলোকে ব্যাংকের শাখার প্রবেশদ্বারে র‍্যাম্প স্থাপনসহ যথাযথ পদক্ষেপ নিতে হবে। ব্যাংকগুলোকে এ বিষয়ে অগ্রগতি পর্যায়ক্রমে তাদের নিজ নিজ গ্রাহক সেবা কমিটিকে অবহিত করতে এবং কমপ্লায়েন্স নিশ্চিত করতে পরামর্শ দেওয়া হচ্ছে। 2

5. উপরন্তু, এটি আমাদের নজরে এসেছে যে কিছু ব্যাংক উপরে উল্লিখিত বিজ্ঞপ্তি অনুসারে ব্রেইল কিপ্যাড সহ টকিং এটিএম হিসাবে ইনস্টল করা নতুন এটিএমগুলির কমপক্ষে এক তৃতীয়াংশ তৈরি করেনি। তাই ২০১৪ সালের ১ জুলাই থেকে ব্যাঙ্কের সমস্ত নতুন এটিএমকে ব্রেইলের কি-প্যাড সহ টকিং এটিএম হিসাবে তৈরি করতে হবে। ব্যাংকগুলিকে বিদ্যমান সমস্ত এটিএমকে ব্রেইল কিপ্যাড সহ টকিং এটিএম হিসাবে রূপান্তর করার জন্য একটি রোডম্যাপ তৈরি করতে হবে এবং বোর্ডের গ্রাহক পরিষেবা কমিটি সময়ে সময়ে এটি পর্যালোচনা করতে পারে।

6. উপরোক্ত বিষয়গুলি ছাড়াও, স্বল্প দৃষ্টিশক্তিসম্পন্ন ব্যক্তিদের ব্যবহারের জন্য সমস্ত ব্যাংক শাখায় ম্যাগনিফাইং গ্লাসের ব্যবস্থাও করতে হবে, যেখানে তারা স্বাচ্ছন্দ্যে ব্যাঙ্কিং লেনদেন সম্পাদনের জন্য প্রয়োজন। শাখাগুলি প্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের জন্য উপলব্ধ ম্যাগনিফাইং গ্লাস এবং অন্যান্য সুবিধাগুলির প্রাপ্যতা সম্পর্কে একটি বিশিষ্ট স্থানে বিজ্ঞপ্তিতে প্রদর্শন করা উচিত।

বিশ্বস্ত তোমার,
(রোজেশ ভার্মা)
চিফ জেনারেল ম্যানেজার

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

শীর্ষ

11. আইনী অভিভাবকত্ব শংসাপত্র - 13 জানুয়ারী 2014 ভারতীয়

রিজার্ভ ব্যাংক

আরবিআই/২০১৩-১৪/৪৪৪

ডিবিওডি। নং লেগ.বিসি.৮৪/০৯.০৭.০০৫/২০১৩-১৪

জানুয়ারী 13, 2014

সমস্ত তফসিলভুক্ত বাণিজ্যিক ব্যাংক (আরআরবি বাদে)

প্রিয় স্যার/ম্যাদাম,

****মানসিক স্বাস্থ্য আইন, ১৯৮৭ এবং ন্যাশনাল ট্রাস্ট ফর দ্য ওয়েলফেয়ার অব পারসন উইথ অটিজম, সেরিব্রাল পালসি, মেন্টাল রিটার্ডেশন অ্যান্ড মাল্টিপল ডিজঅ্যাবিলিটি অ্যাক্ট, ১৯৯৯ এর অধীনে প্রদত্ত আইনগত অভিভাবকত্ব সনদপত্র**

দয়া করে আমাদের বিজ্ঞপ্তি ডিবিওডি পড়ুন। নং.লেগ.বিসি.৫১/০৯.০৭.০০৫/২০০৭-০৮ তারিখ ১৯ নভেম্বর, ২০০৭ যেখানে ব্যাংকগুলিকে মানসিক স্বাস্থ্য আইন, ১৯৮৭ এর অধীনে জেলা আদালত কর্তৃক প্রদত্ত অভিভাবকত্ব শংসাপত্রের উপর নির্ভর করার পরামর্শ দেওয়া হয়েছিল বা অটিজম, সেরিব্রাল পালসি, মানসিক প্রতিবন্ধকতা এবং একাধিক প্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের কল্যাণ আইন, ১৯৯৯ এর অধীনে জাতীয় ট্রাস্টের অধীনে স্থানীয় স্তরের কমিটিগুলির দ্বারা অটিজম, সেরিব্রাল পালসি, মানসিক প্রতিবন্ধকতা এবং বহুবিধ প্রতিবন্ধী আইন, ১৯৯৯ এর অধীনে অটিজম, সেরিব্রাল পালসি, মানসিক প্রতিবন্ধকতা এবং একাধিক প্রতিবন্ধী আইন, ১৯৯৯ এর অধীনে জারি করা অভিভাবকত্ব শংসাপত্রের উপর নির্ভর করার পরামর্শ দেওয়া হয়েছিল, সেরিব্রাল পালসি, মানসিক প্রতিবন্ধকতা এবং একাধিক অক্ষমতা।

২. উপরে উল্লিখিত পরিপত্রে বর্ণিত নির্দেশাবলীর পরিপ্রেক্ষিতে ব্যাংক হিসাব খোলা/পরিচালনার উদ্দেশ্যে নিম্নোক্ত নির্দেশিকা প্রযোজ্য হইবে:

- i. মানসিক স্বাস্থ্য আইন, ১৯৮৭ মানসিকভাবে অসুস্থ ব্যক্তিদের চিকিৎসা ও যত্ন সম্পর্কিত একটি আইন এবং তাদের সম্পত্তি ও বিষয়গুলির ক্ষেত্রে আরও ভাল বিধান করার বিধান করে। উক্ত আইন অনুসারে, "মানসিকভাবে অসুস্থ ব্যক্তি" অর্থ এমন ব্যক্তি যার মানসিক প্রতিবন্ধকতা ব্যতীত অন্য কোনও মানসিক ব্যাধিজনিত কারণে চিকিৎসার প্রয়োজন হয়। এই আইনের ৫৩ ও ৫৪ ধারায় মানসিকভাবে অসুস্থ ব্যক্তিদের জন্য অভিভাবক এবং কতিপয় ক্ষেত্রে তাদের সম্পত্তির ক্ষেত্রে ব্যবস্থাপক নিয়োগের বিধান রয়েছে। মানসিক স্বাস্থ্য আইন, 1987 এর অধীনে জেলা আদালত এবং জেলাগুলির কালেক্টর নির্ধারিত নিয়োগকারী কর্তৃপক্ষ।
- ii. ন্যাশনাল ট্রাস্ট ফর দ্য ওয়েলফেয়ার অব পারসনস উইথ অটিজম, সেরিব্রাল পালসি, মেন্টাল রিটার্ডেশন অ্যান্ড মাল্টিপল ডিজঅ্যাবিলিটি অ্যাক্ট, ১৯৯৯-এ কতিপয় প্রতিবন্ধকতা সম্পর্কিত আইন প্রণয়নের বিধান রয়েছে। উক্ত আইনের ধারা ২ এর দফা (ঞ) এ "প্রতিবন্ধী ব্যক্তি" বলতে অটিজম, সেরিব্রাল পালসি, মানসিক প্রতিবন্ধকতা বা অনুরূপ দুই বা ততোধিক অবস্থার সংমিশ্রণে আক্রান্ত ব্যক্তিকে বোঝানো হয়েছে এবং গুরুতর বহুবিধ প্রতিবন্ধকতায় আক্রান্ত ব্যক্তিও এর অন্তর্ভুক্ত। এই আইন

স্থানীয় পর্যায়ের কমিটিকে প্রতিবন্ধী ব্যক্তির অভিভাবক নিয়োগের ক্ষমতা প্রদান করে, যার প্রতিবন্ধী ব্যক্তির ব্যক্তি ও সম্পত্তির তত্ত্বাবধান থাকবে।

iii. ব্যাংকগুলিকে উপরে বর্ণিত আইনি অবস্থানটি নোট করার পরামর্শ দেওয়া হয় এবং নির্ভর করতে পারে

ব্যাংক হিসাব খোলার/পরিচালনার উদ্দেশ্যে সংশ্লিষ্ট আইনের অধীন উপযুক্ত কর্তৃপক্ষ কর্তৃক প্রদত্ত আদেশ/প্রত্যয়নপত্র দ্বারা পরিচালিত হইবে। সন্দেহ হলে, যথাযথ আইনি পরামর্শ পাওয়ার জন্য যত্ন নেওয়া যেতে পারে।

৩. প্রতিবন্ধী ব্যক্তির অভিভাবক/ব্যবস্থাপকগণ যাতে এ বিষয়ে কোন অসুবিধার সম্মুখীন না হন সেজন্য ব্যাংক তাদের শাখাসমূহের শাখাসমূহ তাদের গ্রাহকদের যথাযথ দিকনির্দেশনা প্রদান নিশ্চিত করতে পারবে।

বিশ্বস্ত তোমার,

(রাজেশ ভার্মা)

চিফ জেনারেল ম্যানেজার

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

**** (ব্যাংকগুলির জন্য নোট - মানসিক স্বাস্থ্য আইন, 1987 মানসিক স্বাস্থ্যসেবা আইন 2017 দ্বারা প্রতিস্থাপিত হয়েছে।**

শীর্ষ

দৃষ্টি প্রতিবন্ধী/প্রতিবন্ধীদের ব্যাংকিং সুবিধা - ৫ সেপ্টেম্বর ২০১২

ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্ক

আরবিআই /2012-13/191

ডিবিওডি। না। লেগ.বিসি 38/09.07.005/2012-13

সেপ্টেম্বর 5, 2012

সমস্ত তফসিলভুক্ত বাণিজ্যিক ব্যাংক (আরআরবি বাদে)

প্রিয় স্যার

দৃষ্টি প্রতিবন্ধী/প্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের ব্যাংকিং সুবিধা

দয়া করে আমাদের বিজ্ঞপ্তি ডিবিওডি পড়ুন। না। লেগ বিসি। 91/09.07.005/2007-08 তারিখ 4 জুন, 2008 শিরোনামযুক্ত বিষয়ের উপর পরামর্শ দেওয়া হয়েছে যে তৃতীয় পক্ষের চেক, এটিএম সুবিধা, নেট ব্যাংকিং সুবিধা, লকার সুবিধা, খুচরা ঋণ, ক্রেডিট কার্ড ইত্যাদি সহ চেক বইয়ের সুবিধার মতো সমস্ত ব্যাংকিং সুবিধা দৃষ্টি প্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের কোনও বৈষম্য ছাড়াই দেওয়া হয় কারণ তারা আইনত চুক্তিতে সক্ষম। আরও, দয়া করে বিজ্ঞপ্তি ডিবিওডি দেখুন। No.Leg.BC.123 /09.07.005/2008-09 তারিখ 13 এপ্রিল, 2009 ব্যাংকগুলিকে বিদ্যমান সমস্ত এটিএম / ভবিষ্যতের এটিএমগুলিকে র্যাম্প সরবরাহ করার জন্য প্রয়োজনীয় পদক্ষেপ গ্রহণ করার এবং ব্রেইল কীপ্যাড সহ টকিং এটিএম হিসাবে ইনস্টল করা নতুন এটিএমগুলির কমপক্ষে এক তৃতীয়াংশ করার পরামর্শ দেয়।

২. প্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের জন্য মুখ্য কমিশনারের কার্যালয় থেকে আমাদের নজরে আনা হয়েছে যে দৃষ্টি প্রতিবন্ধী ব্যক্তির ইন্টারনেট ব্যাংকিংয়ের মতো ব্যাংকিং সুবিধা পেতে সমস্যার মুখোমুখি হচ্ছেন। অতএব, ব্যাংকগুলিকে উপরোক্ত সার্কুলারগুলিতে থাকা নির্দেশাবলী কঠোরভাবে মেনে চলার এবং অন্ধ, স্বল্প-দৃষ্টি এবং অন্যান্য প্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের জন্য সমস্ত ব্যাংকিং সুবিধা প্রসারিত করার পরামর্শ দেওয়া হচ্ছে।

বিশ্বস্ত তোমার,
(রোজেশ ভার্মা)
চিফ জেনারেল ম্যানেজার

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

শীর্ষ

13. ব্যাংক শাখার এটিএম প্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের জন্য সহজলভ্য করার প্রয়োজনীয়তা - 13 এপ্রিল 2009

ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্ক

আরবিআই/২০০৮-০৯/৪৩১

ডিবিওডি। No.Leg.BC.123 /09.07.005/2008-09 এপ্রিল 13, 2009

সকল তফসিলি বাণিজ্যিক ব্যাংক

(আরআরবি বাদে)

প্রিয় স্যার,

ব্যাংকের শাখা/এটিএম প্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের জন্য সহজলভ্য করার প্রয়োজনীয়তা

হুইল চেয়ার ব্যবহারকারীরা যাতে প্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের কাছে সহজেই ব্যাংকের শাখা এবং এটিএম পৌঁছে দিতে পারেন, যাতে হুইল চেয়ার ব্যবহারকারীরা তাঁদের কাছে পৌঁছতে পারেন এবং মেশিনের উচ্চতাও তাঁদের জন্য উপযুক্ত হয়, সেজন্য ভারত সরকার সহ বেশ কিছু পরামর্শ আমরা পাচ্ছি। দৃষ্টি প্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের ব্যবহারের সুবিধার্থে ব্রেইলে অক্ষর সহ স্পিকিং সফটওয়্যার এবং কী প্যাড ইনস্টল করার পরামর্শও আমরা পাচ্ছি।

2. আমরা উপরোক্ত পরামর্শগুলি পরীক্ষা করে দেখেছি এবং ব্যাংকগুলিকে পরামর্শ দেওয়া হচ্ছে যে সমস্ত **বিদ্যমান এটিএম / ভবিষ্যতের এটিএমগুলিকে র ্যাম্প সহ সরবরাহ করার জন্য** প্রয়োজনীয় পদক্ষেপ নিতে হবে যাতে হুইল চেয়ার ব্যবহারকারী / প্রতিবন্ধী ব্যক্তিরা সহজেই সেগুলি অ্যাক্সেস করতে পারেন এবং এমনভাবে ব্যবস্থা করুন যাতে এটিএমের উচ্চতা হুইলচেয়ার ব্যবহারকারীর দ্বারা এটির ব্যবহারে কোনও বাধা সৃষ্টি না করে। **প্রতিবন্ধী ব্যক্তি/হুইল চেয়ার ব্যবহারকারীরা যাতে নির্বিঘ্নে ব্যাংকের শাখায় প্রবেশ করতে পারেন এবং ব্যবসা পরিচালনা করতে পারেন** সেজন্য ব্যাংক শাখার প্রবেশদ্বারে র ্যাম্প স্থাপন সহ যথাযথ পদক্ষেপ গ্রহণ করতে পারে।

3. এছাড়াও, ব্যাংকগুলিকে কমপক্ষে এক তৃতীয়াংশ নতুন এটিএম হিসাবে ইনস্টল করা উচিত **ব্রেইল কিপ্যাড সহ টকিং এটিএম হিসাবে স্থাপন করা এবং অন্যান্য ব্যাংকের সাথে পরামর্শ করে কৌশলগতভাবে তাদের স্থাপন করা যাতে প্রতিটি এলাকায় কমপক্ষে একটি টকিং এটিএম সাধারণত দৃষ্টি প্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের চাহিদা পূরণের জন্য উপলব্ধ থাকে।** ব্যাংকগুলি তাদের দৃষ্টি প্রতিবন্ধী গ্রাহকদের নজরে এই জাতীয় টকিং এটিএমগুলির অবস্থানগুলিও আনতে পারে।

বিশ্বস্ত তোমার

(প্রশান্ত শরণ)

চিফ জেনারেল ম্যানেজার-ইন-চার্জ

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

দৃষ্টি প্রতিবন্ধীদের ব্যাংকিং সুবিধা - ৪ জুন ২০০৮

ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্ক

আরবিআই / 2007-08 / 358

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

জুন 4, 2008

করতে

সকল তফসিলি বাণিজ্যিক ব্যাংক

(আরআরবি বাদে)

প্রিয় স্যার,

দৃষ্টি প্রতিবন্ধীদের ব্যাংকিং সুবিধা

এটি আমাদের নজরে আনা হয়েছে যে দৃষ্টি প্রতিবন্ধী ব্যক্তির ব্যাংকিং সুবিধা পেতে সমস্যার মুখোমুখি হচ্ছেন। এটি লক্ষণীয় যে চেক বই সুবিধা / এটিএম / লকারের অপারেশন ইত্যাদি সহ ব্যাংকিং সুবিধাগুলি দৃষ্টি প্রতিবন্ধীদের অস্বীকার করা যায় না কারণ তারা আইনত চুক্তির জন্য সক্ষম।

2. উল্লেখ্য যে, ২৭৯১/২০০৩ নং মামলায় মাননীয় কোর্ট অব চিফ

প্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের কমিশনার 05.09.2005 তারিখের আদেশ জারি করেছিলেন যা আইবিএ দ্বারা 20 অক্টোবর, 2005 তারিখের সার্কুলার লেটারের মাধ্যমে সমস্ত সদস্য ব্যাংকগুলিতে প্রেরণ করা হয়েছিল। উপরোক্ত আদেশে মহামান্য আদালত নির্দেশ দিয়েছেন যে, দৃষ্টি প্রতিবন্ধীদের চেক বই সুবিধা, এটিএম সুবিধা, লকার সুবিধাসহ সকল ব্যাংকিং সুবিধা প্রদান এবং নগদ উত্তোলনে ব্যাংকগুলোকে সহায়তা করতে হবে। উপরন্তু, উপরোক্ত আদেশের ১৪ নং অনুচ্ছেদে, মাননীয় আদালত পর্যবেক্ষণ করেছেন যে দৃষ্টি প্রতিবন্ধী ব্যক্তিকে উক্ত সুবিধাটি পরিচালনা/ব্যবহারে ঝুঁকির সম্ভাবনার ভিত্তিতে চেক বই, লকার এবং এটিএমের সুবিধা অস্বীকার করা যাবে না, কারণ অন্যান্য গ্রাহকদের ক্ষেত্রেও ঝুঁকির উপাদান জড়িত।

3. তাই ব্যাঙ্কগুলিকে পরামর্শ দেওয়া হচ্ছে যে কোনও বৈষম্য ছাড়াই দৃষ্টি প্রতিবন্ধীদের জন্য চেক বইয়ের সুবিধার মতো সমস্ত ব্যাঙ্কিং সুবিধা যেমন তৃতীয় পক্ষের চেক, এটিএম সুবিধা, নেট ব্যাঙ্কিং সুবিধা, লকার সুবিধা, খুচরো ঋণ, ক্রেডিট কার্ড ইত্যাদি সর্বদা দেওয়া হয়। দৃষ্টি প্রতিবন্ধীদের বিভিন্ন ব্যাঙ্কিং সুবিধা গ্রহণের জন্য সম্ভাব্য সব ধরনের সহায়তা প্রদানের জন্য ব্যাঙ্কগুলি তাদের শাখাগুলিকে পরামর্শ দিতে পারে।

বিশ্বস্ত তোমার

(প্রশান্ত শরণ)

চিফ জেনারেল ম্যানেজার-ইন-চার্জ

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

আইবিএ

15. আইবিএ মডেল গ্রাহক অধিকার নীতিমালা - 5 ফেব্রুয়ারী 2015
16. ব্যাংকগুলিতে অভিযোগ নিষ্পত্তির জন্য আইবিএ মডেল নীতি - 5 ফেব্রুয়ারী 2015
17. আইবিএ পোস্টার টকিং এটিএমের প্রবেশদ্বারে প্রদর্শিত হবে - 16 জানুয়ারী 2014
18. অ্যাক্সেসযোগ্য এটিএম উপর আইবিএ স্ট্যান্ডার্ড - 27 ফেব্রুয়ারী 2013
19. দৃষ্টি প্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের ব্যাংকিং সুবিধা প্রদানের আইবিএ নির্দেশিকা - 18 নভেম্বর 2008

আইবিএ মডেল গ্রাহক অধিকার নীতিমালা-৫ ফেব্রুয়ারি ২০১৫

নং সিআইআর/আরবি/সিএস/১২৯২

ফেব্রুয়ারি ৫, ২০১৫

সকল ব্যাংকের প্রধান নির্বাহী

প্রিয় স্যার/ম্যাডাম,

মডেল গ্রাহক অধিকার নীতি

রিজার্ভ ব্যাংক গ্রাহক অধিকারের একটি খসড়া পেশ করেছে, যার মধ্যে রয়েছে পাঁচটি মৌলিক গ্রাহক অধিকার- (১) ন্যায্য আচরণের অধিকার (২) স্বচ্ছতা ও সৎ লেনদেনের অধিকার, (৩) উপযুক্ততার অধিকার, (৪) গোপনীয়তার অধিকার, (৫) অভিযোগ নিষ্পত্তির অধিকার এবং

২২ আগস্ট ২০১৪ তারিখে তাদের ওয়েবসাইটে জনসাধারণের মন্তব্যের জন্য প্রতিটি অধিকারের ব্যাখ্যামূলক নোট সহ ক্ষতিপূরণ। আইবিএ খসড়া সম্পর্কে তার সদস্য ব্যাংকগুলির কাছ থেকে প্রাপ্ত মতামতগুলি একত্রিত করে এবং ২৬ শে সেপ্টেম্বর ২০১৪ তারিখে ম্যানেজিং কমিটির সভায় যাচাই-বাছাই করে আরবিআইয়ের কাছে প্রেরণ করেছিল। বিভিন্ন স্টেকহোল্ডারদের মতামত খতিয়ে দেখার পর, আরবিআই আইবিএ এবং বিসিএসবিআইকে বিদ্যমান **নিয়ন্ত্রক নির্দেশিকাগুলির সাথে সামঞ্জস্য রেখে একটি মডেল গ্রাহক অধিকার নীতি খসড়া করার জন্য অনুরোধ করেছিল।** তদনুসারে, পাঁচটি মৌলিক গ্রাহক অধিকার অন্তর্ভুক্ত করে খসড়া মডেল গ্রাহক অধিকার নীতি প্রস্তুত করে আরবিআইয়ের কাছে প্রেরণ করা হয়েছে যা ম্যানেজিং কমিটি দ্বারা যথাযথভাবে অনুমোদিত হয়েছে।

এখন, আরবিআই তাদের ২৭ শে জানুয়ারী, ২০১৫ তারিখের চিঠির মাধ্যমে খসড়ায় কিছু পরিবর্তন সহ মডেল পলিসি ডকুমেন্টটি অনুমোদন করার পরামর্শ দিয়েছে এবং আইবিএকে সদস্য ব্যাংকগুলির কাছে নথিটি প্রেরণ করার জন্য অনুরোধ করেছে যাতে তারা তাদের নিজস্ব বোর্ড অনুমোদিত নীতি প্রণয়ন করতে বলে। মডেল পলিসি ডকুমেন্টের সাথে আরবিআইয়ের চিঠির একটি অনুলিপি সংযুক্ত রয়েছে।

২০১৫ সালের ৩১ জানুয়ারি অনুষ্ঠিত আইবিএ ম্যানেজিং কমিটির সভায় বিষয়টি উত্থাপন করা হয়। কমিটি তার সদস্য ব্যাংকগুলির মধ্যে মডেল গ্রাহক অধিকার নীতি প্রচারের জন্য আইবিএকে অনুমোদন দিয়েছে।

আমরা আপনাকে অনুরোধ করছি যে আরবিআইয়ের পরামর্শের অধীনে যত তাড়াতাড়ি সম্ভব তবে 31 জুলাই, 2015 এর পরে আপনার নিজস্ব বোর্ড অনুমোদিত গ্রাহক অধিকার নীতি প্রণয়ন করুন। আমরা আপনাকে আরও অনুরোধ করছি যে আপনার দ্বারা স্পনসর করা আরআরবিগুলিকে অনুরূপ বোর্ড অনুমোদিত গ্রাহক অধিকার নীতি গ্রহণ করার পরামর্শ দিন। মডেল পলিসি ডকুমেন্টটি আমাদের ওয়েবসাইটে আপলোড করা হয়েছে www.iba.org.in শিরোনামে কাস্টমার কেয়ার - মডেল পলিসি ডকুমেন্টস।

বিশ্বস্ত তোমার,

কে উন্নিক্ষন
ডেপুটি চিফ এক্সিকিউটিভ

উত্স: <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>

শীর্ষ

আইবিএ মডেল গ্রাহক অধিকার নীতি

গ্রাহক সুরক্ষা আর্থিক অন্তর্ভুক্তির একটি অবিচ্ছেদ্য দিক। দেশীয় অভিজ্ঞতা এবং বিশ্বব্যাপী সর্বোত্তম অনুশীলনের উপর ভিত্তি করে নিম্নলিখিত বিস্তৃত গ্রাহক অধিকার নীতি এই জাতীয় সুরক্ষা বাড়ানোর জন্য আনা হয়েছে।

গ্রাহক অধিকার নীতি ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাংক দ্বারা নিয়ন্ত্রিত ব্যাংকগুলির গ্রাহকদের মৌলিক অধিকার নিশ্চিত করে। এটি গ্রাহকের অধিকার এবং ব্যাংকের দায়িত্বগুলিও ব্যাখ্যা করে। নীতিটি ব্যাংক বা তার এজেন্টদের দ্বারা প্রদত্ত সমস্ত পণ্য এবং পরিষেবাদের ক্ষেত্রে প্রযোজ্য, তা কাউন্টার জুড়ে, ফোনে, ডাকের মাধ্যমে, ইন্টারেক্টিভ ইলেকট্রনিক ডিভাইসের মাধ্যমে, ইন্টারনেটে বা অন্য কোনও পদ্ধতিতে সরবরাহ করা হোক না কেন।

১. ন্যায্য আচরণের অধিকার

গ্রাহক এবং আর্থিক পরিষেবা সরবরাহকারী উভয়েরই সৌজন্যের সাথে আচরণ করার অধিকার রয়েছে। আর্থিক পণ্য সরবরাহ ও সরবরাহ করার সময় গ্রাহককে লিঙ্গ, বয়স, ধর্ম, বর্ণ এবং শারীরিক সক্ষমতার ভিত্তিতে অন্যায়ভাবে বৈষম্যমূলক আচরণ করা উচিত নয়।

উপরোক্ত অধিকার অনুসারে ব্যাংক -

- গ্রাহকদের সাথে সমস্ত লেনদেনের ক্ষেত্রে ন্যূনতম মান নির্ধারণ করে ভাল এবং ন্যায্য ব্যাংকিং অনুশীলনগুলি প্রচার করুন;
- ব্যাংক এবং গ্রাহকের মধ্যে একটি ন্যায্য এবং ন্যায্যসঙ্গত সম্পর্ক প্রচার করুন;
- গ্রাহকদের পর্যাপ্ত ও যথাযথভাবে উপস্থিত ব্যাংক কর্মীদের প্রশিক্ষণ দিন;
- নিশ্চিত করুন যে কর্মীদের সদস্যরা গ্রাহকদের ও তাদের ব্যবসায়ের সাথে তাত্ক্ষণিকভাবে ও বিনয়ের সাথে উপস্থিত হন;
- সমস্ত গ্রাহকদের সাথে মোটামুটি আচরণ করুন ও লিঙ্গ, বয়স, ধর্ম, বর্ণ, সাক্ষরতা, অর্থনৈতিক অবস্থা, শারীরিক ক্ষমতা ইত্যাদির ভিত্তিতে কোনও গ্রাহকের বিরুদ্ধে বৈষম্যমূলক আচরণ করবেন না। তবে, ব্যাংকের বিশেষ স্কিম বা পণ্য থাকতে পারে যা বিশেষভাবে একটি লক্ষ্য বাজার গোষ্ঠীর সদস্যদের জন্য ডিজাইন করা হয়েছে বা গ্রাহক পার্থক্যের জন্য প্রতিরক্ষামূলক, বাণিজ্যিকভাবে গ্রহণযোগ্য অর্থনৈতিক যুক্তি ব্যবহার করতে পারে। মহিলা বা পিছিয়ে পড়া শ্রেণির মতো ইতিবাচক পদক্ষেপের অংশ হিসাবে ব্যাংকের স্কিম বা পণ্যও থাকতে পারে। এই ধরনের স্কিম/পণ্য অন্যায় বৈষম্যের সমতুল্য হবে না। এই ধরনের বিশেষ স্কিম বা শর্তাবলীর যৌক্তিকতা ব্যাঙ্ক যেখানে প্রয়োজন সেখানে ব্যাখ্যা করবে;
- সমস্ত পণ্য ও পরিষেবা সরবরাহ করার সময় উপরের নীতিটি প্রয়োগ করা হয়েছে তা নিশ্চিত করুন;
- প্রদত্ত পণ্য ও পরিষেবাগুলি প্রাসঙ্গিক আইন এবং প্রবিধান অনুসারে রয়েছে তা নিশ্চিত করুন;

যদিও ব্যাংকের প্রচেষ্টা হবে তাদের গ্রাহকদের ঝামেলামুক্ত ও ন্যায্য আচরণ প্রদান করা, তবে ব্যাংক আশা করবে যে তাদের গ্রাহকরা ব্যাংকের সাথে তাদের লেনদেনের ক্ষেত্রে বিনয়ী ও সততার সাথে আচরণ করবেন।

ব্যাংকের অভ্যন্তরীণ অভিযোগ ব্যবস্থার অধীনে তাদের সমস্ত প্রতিকার শেষ করার পরে তাদের গ্রাহকদের ব্যাংকের অভ্যন্তরীণ অভিযোগ নিষ্পত্তি যন্ত্রের কাছে যেতে এবং বিকল্প ফোরামের কাছে যেতে উত্সাহিত করাও ব্যাংকের প্রচেষ্টা হবে।

২. স্বচ্ছতা, ন্যায্য ও সং লেনদেনের অধিকার

আর্থিক পরিষেবা প্রদানকারীকে নিশ্চিত করার জন্য সর্বাঙ্গিক প্রচেষ্টা করা উচিত যে এটি যে চুক্তি বা চুক্তিগুলি তৈরি করে তা স্বচ্ছ, সহজে বোঝা যায় এবং সাধারণ ব্যক্তির সাথে ভালভাবে যোগাযোগ করা হয়। পণ্যের দাম, সংশ্লিষ্ট ঝুঁকি, শর্তাবলী যা পণ্যের জীবনচক্রের উপর ব্যবহার পরিচালনা করে এবং গ্রাহক এবং আর্থিক পরিষেবা প্রদানকারীর দায়িত্বগুলি স্পষ্টভাবে প্রকাশ করা উচিত। গ্রাহককে অন্যায় ব্যবসা বা বিপণন অনুশীলন, জবরদস্তি মূলক চুক্তিগত শর্তাদি বা বিভ্রান্তিকর উপস্থাপনার শিকার হওয়া উচিত নয়। তাদের সম্পর্কের সময়, আর্থিক পরিষেবা সরবরাহকারী গ্রাহককে শারীরিক ক্ষতির হুমকি দিতে, অযৌক্তিক প্রভাব প্রয়োগ করতে বা নির্লজ্জ হওয়ার নিতে জড়িত হতে পারে না।

উপরোক্ত অধিকার অনুসরণে ব্যাংক নিম্নোক্ত অধিকারসমূহ অনুসরণ করবে-

- i) সম্পূর্ণ স্বচ্ছতা নিশ্চিত করুন যাতে গ্রাহক ব্যাংকের কাছ থেকে যুক্তিসঙ্গতভাবে/মোটামুটি কী আশা করতে পারেন সে সম্পর্কে আরও ভাল ধারণা পেতে পারেন;
- ii) নিশ্চিত করুন যে গ্রাহকের সাথে ব্যাংকের লেনদেন ন্যায্যবিচার, সততা এবং স্বচ্ছতার নৈতিক নীতির উপর নির্ভর করে;
- iii) গ্রাহকদের তার পণ্য এবং পরিষেবা, শর্তাদি এবং সুদের হার / পরিষেবা চার্জ সম্পর্কে সহজ এবং সহজে বোধগম্য ভাষায় এবং পর্যাপ্ত তথ্য সরবরাহ করুন যাতে গ্রাহক যুক্তিসঙ্গতভাবে পণ্যটির উপযুক্ত এবং অবহিত পছন্দ করতে পারেন;
- iv) নিশ্চিত করুন যে সমস্ত শর্তাদি ন্যায্য এবং সংশ্লিষ্ট অধিকার, দায়বদ্ধতা এবং বাধ্যবাধকতাগুলি স্পষ্টভাবে এবং যতদূর সম্ভব সরল ও সহজ ভাষায় সেট করুন;
- v) পণ্যের সাথে যুক্ত মূল ঝুঁকিগুলির পাশাপাশি এমন কোনও বৈশিষ্ট্য যা বিশেষত গ্রাহককে তার কাছে অসুবিধা করতে পারে তা জানুন। পণ্য বা পরিষেবার সাথে সম্পর্কিত সর্বাধিক গুরুত্বপূর্ণ শর্তাদি (এমআইটিসি) পণ্য সরবরাহ করার সময় গ্রাহকের নজরে আনা হবে। সাধারণভাবে, এটি নিশ্চিত করা হবে যে এই ধরনের শর্তাদি গ্রাহকের ভবিষ্যতের পছন্দকে বাধা দেবে না।
- vi) সুদের হার, ফি ও চার্জ সম্পর্কিত তথ্য নোটিশ বোর্ডে শাখা বা ওয়েবসাইটে অথবা হেল্প লাইন বা হেল্প ডেস্কের মাধ্যমে সরবরাহ করতে হবে এবং প্রযোজ্য ক্ষেত্রে গ্রাহককে সরাসরি অবহিত করা হবে;
- vii) তাদের ওয়েবসাইটে ট্যারিফ শিডিউল প্রদর্শন করুন এবং গ্রাহকের পর্যবেক্ষণের জন্য প্রতিটি শাখায় এর একটি অনুলিপি পাওয়া যাবে। এছাড়াও শাখায় ট্যারিফ তফসিলের প্রাপ্যতা সম্পর্কে একটি নোটিশ তার শাখায় প্রদর্শন করবে;
- viii) গ্রাহক কর্তৃক নির্বাচিত পণ্য ও সেবার ক্ষেত্রে প্রযোজ্য সকল চার্জ, যদি থাকে, তার বিবরণ তাদের ট্যারিফ শিডিউলে দাও;

৯) শর্তাবলী কার্যকর হওয়ার কমপক্ষে এক মাস পূর্বে গ্রাহকের সম্মতি অনুসারে একটি চিঠি বা অ্যাকাউন্টের স্টেটমেন্ট, এসএমএস বা ইমেলের মাধ্যমে শর্তাবলীর কোনও পরিবর্তন সম্পর্কে গ্রাহককে অবহিত করা;

x) নিশ্চিত করুন যে এই ধরনের পরিবর্তনগুলি এক মাসের নোটিশ দেওয়ার পরে কেবল সম্ভাব্য প্রভাবের সাথেই করা হয়েছে। গ্রাহকের অনুকূল নোটিশ না দিয়ে ব্যাংক যদি কোনও পরিবর্তন করে থাকে তবে এটি এই পরিবর্তনের 30 দিনের মধ্যে পরিবর্তনটি অবহিত করবে। যদি পরিবর্তনটি গ্রাহকের পক্ষে প্রতিকূল হয় তবে ন্যূনতম 30 দিনের অগ্রিম নোটিশ সরবরাহ করা হবে এবং গ্রাহককে এই জাতীয় নোটিশের 60 দিনের মধ্যে সংশোধিত চার্জ বা সুদ পরিশোধ না করে অ্যাকাউন্টটি বন্ধ করতে বা অন্য কোনও যোগ্য অ্যাকাউন্টে স্যুইচ করার বিকল্প সরবরাহ করা যেতে পারে;

xi) গ্রাহক কর্তৃক নির্বাচিত পণ্য / পরিষেবাদি পরিচালনাকারী কোনও শর্তাদি পালন না করা / লঙ্ঘনের ক্ষেত্রে উপলব্ধ জরিমানা সম্পর্কে তথ্য সরবরাহ করা;

২) আমানত, চেক সংগ্রহ, অভিযোগ নিষ্পত্তি, ক্ষতিপূরণ ও পাওনা আদায় এবং নিরাপত্তা পুনঃদখল সংক্রান্ত ব্যাংকের নীতিমালা জনসমক্ষে প্রদর্শন করা;

xiii) একটি নির্দিষ্ট পণ্যের কর্মীরা সম্পূর্ণরূপে, সঠিকভাবে এবং সততার সাথে গ্রাহকদের প্রাসঙ্গিক তথ্য সরবরাহ করার জন্য যথাযথভাবে প্রশিক্ষিত কিনা তা নিশ্চিত করার জন্য সর্বাত্মক প্রচেষ্টা করুন;

xiv) কোন পণ্য/সেবা গ্রহণের জন্য দাখিলকৃত আবেদন গ্রহণ/গ্রহণ না করার বিষয়ে ব্যাংক কর্তৃক নির্ধারিত যুক্তিসঙ্গত সময়ের মধ্যে আবেদনকারীকে অবহিত করা নিশ্চিত করা এবং আবেদন গ্রহণ না করা/প্রত্যাখ্যান করার কারণ লিখিতভাবে জানানো নিশ্চিত করা। এই সময়সীমা ব্যাংকের ওয়েবসাইটে এবং নির্দিষ্ট পণ্য বা পরিষেবার প্রয়োগে অবহিত করা হবে

xv) এ সংক্রান্ত তথ্য দৃথ্যহীনভাবে জানান-

- নির্দিষ্ট পণ্য বন্ধ করা,
- অফিস স্থানান্তর
- কাজের সময় পরিবর্তন
- টেলিফোন নম্বর পরিবর্তন
- কোনো অফিস বা শাখা বন্ধ

- কমপক্ষে 30 দিনের অগ্রিম নোটিশ সহ। এছাড়াও নিশ্চিত করে যে তথ্য প্রকাশ পণ্য / সম্পর্কের জীবনচক্রের মাধ্যমে একটি চলমান প্রক্রিয়া এবং তাদের দ্বারা অধ্যবসায়ের সাথে অনুসরণ করা হবে। ওয়েব সাইট সহ যোগাযোগের সমস্ত সম্ভাব্য চ্যানেলগুলি ব্যবহার করা নিশ্চিত করুন, যাতে সমস্ত পরিবর্তনের তথ্য গ্রাহককে অগ্রিম জানানো হয় তা নিশ্চিত করতে;

xvi) আইন এবং/অথবা ব্যাংকিং প্রবিধানে অন্তর্নিহিত অধিকার এবং বাধ্যবাধকতাগুলির পণ্য বিক্রয়ের সময় গ্রাহককে পরামর্শ দেওয়া, গ্রাহক সন্দেহ, আবিষ্কার বা সম্মুখীন যে কোনও সমালোচনামূলক ঘটনা রিপোর্ট করার প্রয়োজনীয়তা সহ;

xvii) কোন পণ্য বা সেবা গ্রহণের জন্য গ্রাহকের নিকট যোগাযোগ করা হলে, ব্যাংকের কর্মীগণ পণ্য / পরিষেবা সম্পর্কিত সমস্ত প্রাসঙ্গিক তথ্য সরবরাহ করবেন এবং গ্রাহককে একটি অবহিত সিদ্ধান্ত গ্রহণে সক্ষম করার লক্ষ্যে বাজারে উপলব্ধ অনুরূপ পণ্যগুলির উপর তথ্যমূলক সংস্থানগুলির দিকনির্দেশনা প্রদান করবেন;-

xviii) গ্রাহককে যুক্তিসঙ্গত অথবা চুক্তিবদ্ধ পূর্ব নোটিশ না দিয়ে গ্রাহকের সম্পর্ক সমাপ্ত করবেন না;

viii) গ্রাহককে তার অ্যাকাউন্ট পরিচালনার জন্য সমস্ত উপলভ্য উপায়ে সহায়তা করা, ব্যাংকের ক্ষেত্রগুলিতে নিয়মিত ইনপুট যেমন অ্যাকাউন্ট স্টেটমেন্ট / পাসবুক, সতর্কতা, পণ্যের কর্মক্ষমতা সম্পর্কে সময়মত তথ্য, মেয়াদী আমানতের মেয়াদপূর্তি ইত্যাদি সরবরাহ করে;

ix) নিশ্চিত করুন যে সমস্ত বিপণন এবং প্রচারমূলক উপাদান স্পষ্ট ও বিভ্রান্তিকর নয়;

x) গ্রাহককে শারীরিক ক্ষতির হুমকি দেবেন না, প্রভাব খাটাবেন না বা এমন আচরণে জড়িত হবেন না যা যুক্তিসঙ্গতভাবে অযৌক্তিক হয়রানি হিসাবে বিবেচিত হবে। শুধুমাত্র স্বাভাবিক উপযুক্ত ব্যবসায়িক অনুশীলনের আনুগত্য নিশ্চিত করুন।

১) পণ্য/পরিষেবাদি ও এর কাঠামোর উপর ফি ও চার্জ গ্রাহকের কাছে অযৌক্তিক নয় তা নিশ্চিত করুন

৩. উপযুক্ততার অধিকার

প্রদত্ত পণ্যগুলি গ্রাহকের প্রয়োজনের জন্য উপযুক্ত হওয়া উচিত এবং গ্রাহকের আর্থিক পরিস্থিতি এবং বোঝার মূল্যায়নের ভিত্তিতে হওয়া উচিত।

উপরোক্ত অধিকার অনুসরণে ব্যাংক নিম্নোক্ত অধিকারসমূহ অনুসরণ করবে-

i) বিক্রয়ের আগে গ্রাহকদের জন্য পণ্যগুলির উপযুক্ততা মূল্যায়নের জন্য এটির একটি বোর্ড অনুমোদিত নীতি রয়েছে তা নিশ্চিত করুন;

ii) বিক্রীত বা প্রদত্ত পণ্য বা পরিষেবা গ্রাহকের প্রয়োজনের জন্য উপযুক্ত এবং তার দ্বারা প্রদত্ত মূল্যায়নের ভিত্তিতে গ্রাহকের আর্থিক অবস্থান এবং বোঝার পক্ষে অনুপযুক্ত নয় তা নিশ্চিত করার চেষ্টা করুন। এই জাতীয় মূল্যায়ন তার রেকর্ডগুলিতে যথাযথভাবে নথিভুক্ত করা হবে

iii) তৃতীয় পক্ষের আর্থিক পণ্য বিপণন ও বিতরণের জন্য বোর্ড অনুমোদিত নীতি প্রণয়নের পর কেবল থার্ড পার্টি পণ্য বিক্রয় করবে;

iv) ব্যাংক থেকে প্রাপ্ত কোনও পরিষেবার জন্য কোনও গ্রাহককে কুইড-প্রো-কো হিসাবে কোনও তৃতীয় পক্ষের পণ্যগুলিতে সাবস্কাইব করতে বাধ্য করবেন না;

v) তৃতীয় পক্ষের পণ্য সহ যে পণ্যগুলি বিক্রি করা হচ্ছে বা পরিষেবা দেওয়া হচ্ছে তা বিদ্যমান নিয়ম ও প্রবিধান অনুসারে রয়েছে তা নিশ্চিত করুন;

vi) গ্রাহককে গ্রাহকের কাছে পণ্যের উপযুক্ততা নির্ধারণ করতে সক্ষম করার জন্য ব্যাংক কর্তৃক চাওয়া সমস্ত প্রাসঙ্গিক ও যুক্তিসঙ্গত তথ্য অবিলম্বে ও সততার সাথে সরবরাহ করার দায়িত্ব সম্পর্কে অবহিত করুন।

৪. গোপনীয়তার অধিকার

গ্রাহকদের ব্যক্তিগত তথ্য গোপন রাখা উচিত যদি না তারা আর্থিক পরিষেবা প্রদানকারীকে নির্দিষ্ট সম্মতি প্রদান করে থাকে বা এই ধরনের তথ্য আইনের অধীনে সরবরাহ করা প্রয়োজন হয় বা এটি একটি বাধ্যতামূলক ব্যবসায়িক উদ্দেশ্যে সরবরাহ করা হয় (উদাহরণস্বরূপ, ক্রেডিট তথ্য সংস্থাগুলি)। গ্রাহককে সম্ভাব্য বাধ্যতামূলক ব্যবসায়িক উদ্দেশ্য সম্পর্কে আগে থেকেই অবহিত করা উচিত। গ্রাহকদের তাদের গোপনীয়তা লঙ্ঘন করে এমন সমস্ত ধরনের যোগাযোগ, ইলেকট্রনিক বা অন্যথায় থেকে সুরক্ষা পাওয়ার অধিকার রয়েছে।

উপরোক্ত অধিকার অনুসারে ব্যাংক -

i) গ্রাহকের ব্যক্তিগত তথ্যকে ব্যক্তিগত এবং গোপনীয় হিসাবে বিবেচনা করুন (এমনকি গ্রাহক আর আমাদের সাথে ব্যাংকিং না করলেও), এবং, একটি সাধারণ নিয়ম হিসাবে, অন্য কোনও ব্যক্তি / প্রতিষ্ঠানের কাছে তার সহায়ক / সহযোগী, টাই-আপ প্রতিষ্ঠান ইত্যাদি সহ অন্য কোনও উদ্দেশ্যে প্রকাশ করবেন না, যদি:

- a. গ্রাহক লিখিতভাবে স্পষ্টভাবে এই জাতীয় প্রকাশের অনুমোদন দিয়েছেন
- b. প্রকাশ আইন / প্রবিধান দ্বারা বাধ্যতামূলক;
- c. জনস্বার্থে জনসাধারণের কাছে প্রকাশ করা ব্যাংকের কর্তব্য
- d. ব্যাংককে ডিসক্লোজারের মাধ্যমে তার স্বার্থ রক্ষা করতে হবে
- e. এটি একটি নিয়ন্ত্রকভাবে বাধ্যতামূলক ব্যবসায়িক উদ্দেশ্য যেমন ক্রেডিট তথ্য সংস্থাগুলি বা ঋণ সংগ্রহ সংস্থাগুলির কাছে ডিফল্ট প্রকাশ করার জন্য

ii) নিশ্চিত করুন যে এই জাতীয় সম্ভাব্য বাধ্যতামূলক প্রকাশগুলি গ্রাহককে লিখিতভাবে অবিলম্বে জানানো হবে

iii) বিপণনের উদ্দেশ্যে গ্রাহকের ব্যক্তিগত তথ্য ব্যবহার বা ভাগ করা হবে না, যদি না গ্রাহক নির্দিষ্টভাবে এটি অনুমোদন করে;

iv) গ্রাহকদের সাথে যোগাযোগের সময় টেলিকম কমার্শিয়াল কমিউনিকেশনস কাস্টমার প্রেফারেন্স রেগুলেশনস, ২০১০ (ন্যাশনাল কাস্টমার প্রেফারেন্স রেজিস্ট্রি) মেনে চলবে।

৫. অভিযোগ নিষ্পত্তি ও ক্ষতিপূরণের অধিকার

গ্রাহকের প্রস্তাবিত পণ্যগুলির জন্য আর্থিক পরিষেবা সরবরাহকারীকে জবাবদিহি করার এবং কোনও বৈধ অভিযোগের সমাধান করার একটি স্পষ্ট এবং সহজ উপায় পাওয়ার অধিকার রয়েছে। সরবরাহকারীর তৃতীয় পক্ষের পণ্য বিক্রয় থেকে উদ্ভূত অভিযোগগুলির প্রতিকারের সুবিধাও দেওয়া উচিত। আর্থিক পরিষেবা প্রদানকারীকে অবশ্যই ভুল, আচরণে ত্রুটি, সেইসাথে পারফরম্যান্সে অ-কর্মক্ষমতা বা বিলম্বের ক্ষতিপূরণ দেওয়ার জন্য তার নীতিটি জানাতে হবে, তা সরবরাহকারীর দ্বারা সৃষ্ট হোক বা অন্যথায়। এই ধরনের ঘটনা ঘটলে নীতিতে অবশ্যই গ্রাহকের অধিকার এবং কর্তব্যগুলি নির্ধারণ করতে হবে।

উপরোক্ত অধিকার অনুসারে ব্যাংক -

(ঝ) সহানুভূতির সহিত এবং দ্রুততার সহিত যাহা কিছু ভুল হইবে তাহা মোকাবেলা করিতে হইবে;

- ii) ভুলগুলো দ্রুত শুধরে নেওয়া;
- iii) ভুলভাবে এবং ভুলক্রমে প্রয়োগ করা হয়েছে এমন কোনও চার্জ বাতিল করুন;
- iv) গ্রাহকের ত্রুটির কারণে গ্রাহকের যে কোনও সরাসরি আর্থিক ক্ষতির জন্য ক্ষতিপূরণ দিন।

ব্যাংকটিও করবে-

- i) গ্রাহকের জন্য উপলব্ধ অভিযোগ নিষ্পত্তির পদ্ধতি সহ এর গ্রাহক অভিযোগ নিষ্পত্তি নীতিটি সর্বজনীন ডোমেনে রাখুন;
- v) নির্ধারিত সময়ের মধ্যে এবং চুক্তির সম্মত শর্তাবলী অনুসারে গ্রাহকের লেনদেন পরিচালনা/নিষ্পত্তিতে বিলম্ব/ত্রুটির জন্য ক্ষতিপূরণ নীতি পাবলিক ডোমেইনে রাখুন;
- vi) একটি শক্তিশালী ও প্রতিক্রিয়াশীল অভিযোগ নিষ্পত্তি পদ্ধতি রয়েছে তা নিশ্চিত করুন ও অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্তৃপক্ষকে স্পষ্টভাবে নির্দেশ করুন যার সাথে গ্রাহক যোগাযোগ করবেন;
- vii) অভিযোগ নিষ্পত্তি প্রক্রিয়া গ্রাহকদের কাছে সহজেই অ্যাক্সেসযোগ্য করুন;
- viii) কীভাবে অভিযোগ করতে হবে, কার কাছে এ ধরনের অভিযোগ করতে হবে, কখন উত্তর আশা করতে হবে এবং গ্রাহক ফলাফলে সন্তুষ্ট না হলে কী করতে হবে সে সম্পর্কে গ্রাহককে পরামর্শ দেওয়া;
- ix) অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্তৃপক্ষ/নোডাল অফিসারের নাম, ঠিকানা ও যোগাযোগের বিশদ প্রদর্শন করুন। অভিযোগ নিষ্পত্তির সময়সীমা সকল সেবা প্রদানের স্থানে সুস্পষ্টভাবে প্রদর্শিত/প্রবেশযোগ্য হবে;
- x) পূর্ব-নির্ধারিত সময়ের মধ্যে অভিযোগের প্রতিকার না হলে ব্যাংকিং লোকপালের কাছে তার অভিযোগ বাড়ানোর বিকল্প সম্পর্কে অভিযোগকারীকে অবহিত করুন;
- xi) ব্যাংকিং লোকপাল প্রকল্প সম্পর্কে পাবলিক ডোমেন তথ্য রাখুন;
- xii) গ্রাহক যোগাযোগের পয়েন্টগুলিতে ব্যাংকিং লোকপালের নাম এবং যোগাযোগের বিবরণ প্রদর্শন করুন যার এখতিয়ারে ব্যাঙ্কের শাখা পড়ে।

ব্যাংকটি আরও বলবে -

- i) তিন কার্যদিবসের মধ্যে সমস্ত আনুষ্ঠানিক অভিযোগ (বৈদ্যুতিন উপায়ে দায়ের করা অভিযোগ সহ) স্বীকার করুন এবং যুক্তিসঙ্গত সময়ের মধ্যে এটি সমাধান করার জন্য কাজ করুন, 30 দিনের বেশি নয় (অভিযোগ নিষ্পত্তির জন্য দায়ী সর্বোচ্চ পদস্থ অভ্যন্তরীণ আধিকারিক দ্বারা অভিযোগ বৃদ্ধি এবং পরীক্ষা করার সময় সহ)। গ্রাহকের কাছ থেকে চাওয়া সমস্ত প্রয়োজনীয় তথ্য পাওয়ার পরে 30 দিনের সময়কাল গণনা করা হবে;
- ii) গ্রাহক যদি কোনও বিরোধের সমাধানে বা বিরোধ নিষ্পত্তি প্রক্রিয়ার ফলাফলে সন্তুষ্ট না হন তবে অভিযোগের সমাধানের জন্য ব্যাংকিং লোকপাল স্কিমের বিশদ সহ ক্ষুব্ধ গ্রাহকদের সরবরাহ করুন;

উপরন্তু, ব্যাংক ক) গ্রাহক সম্পর্ক স্থাপনের সময়, ক্ষতির দায়বদ্ধতা, সেইসাথে সমস্ত পক্ষের অধিকার এবং দায়িত্বগুলি স্পষ্টভাবে বর্ণনা করবে, যদি পণ্যগুলি স্পেসিফিকেশন অনুসারে সম্পাদন না করে বা জিনিসগুলি ভুল হয়ে যায়। যাইহোক, ব্যাংক তার যুক্তিসঙ্গত নিয়ন্ত্রণের বাইরে থাকা বহিরাগত পরিস্থিতিতে (যেমন বাজার পরিবর্তন, বাজারের ভেরিয়েবলের কারণে পণ্যের কর্মক্ষমতা ইত্যাদি) দ্বারা সৃষ্ট কোনও ক্ষতির জন্য দায়বদ্ধ থাকবে না। খ) গ্রাহককে বিলম্ব না করে ফেরত দেওয়া হয়েছে তা নিশ্চিত করুন এবং যদি তা বাতিল করা হয়

কোনও বিতর্কিত লেনদেনের (সুদ/চার্জ সহ) গ্রাহককে যুক্তিসঙ্গত সন্দেহের বাইরে দেখাতে পারবেন না

উত্স:

<http://www.iba.org.in/Model%20Policy/Model Customer Rights Policy Amended Final 27 1 15.pdf>

শীর্ষ

16. ব্যাংকগুলিতে অভিযোগ নিষ্পত্তির জন্য আইবিএ মডেল পলিসি - 5 ফেব্রুয়ারী 2015

1. ভূমিকা

প্রতিযোগিতামূলক ব্যাংকিংয়ের বর্তমান প্রেক্ষাপটে টেকসই ব্যবসা প্রবৃদ্ধির জন্য গ্রাহক সেবায় উৎকর্ষতা সবচেয়ে গুরুত্বপূর্ণ হাতিয়ার। গ্রাহকের অভিযোগ যে কোনও কর্পোরেট সত্তার ব্যবসায়িক জীবনের অংশ। ব্যাংকগুলির জন্য এটি আরও বেশি কারণ ব্যাংকগুলি পরিষেবা সংস্থা। একটি সেবা প্রতিষ্ঠান হিসেবে গ্রাহক সেবা ও গ্রাহক সন্তুষ্টি যে কোনো ব্যাংকের প্রধান বিবেচ্য বিষয় হওয়া উচিত। ব্যাংক বিশ্বাস করে, দ্রুত ও দক্ষ সেবা প্রদান শুধু নতুন গ্রাহক আকৃষ্ট করার জন্যই নয়, বিদ্যমান গ্রাহকদেরও ধরে রাখতে অপরিহার্য। এই নীতি নথির লক্ষ্য যথাযথ পরিষেবা সরবরাহ ও পর্যালোচনা ব্যবস্থার মাধ্যমে গ্রাহকের অভিযোগ ও অভিযোগের ঘটনাগুলি হ্রাস করা ও গ্রাহকের অভিযোগ ও অভিযোগের তাত্ক্ষণিক সমাধান নিশ্চিত করা। পর্যালোচনা প্রক্রিয়াটি পণ্যের বৈশিষ্ট্য এবং পরিষেবা সরবরাহের ত্রুটিগুলি সনাক্ত করতে সহায়তা করবে। গ্রাহক অসন্তোষ ব্যাংকের নাম ও ভাবমূর্তি নষ্ট করবে। অভিযোগ নিষ্পত্তি সম্পর্কিত ব্যাংকের নীতি উল্লিখিত নীতিগুলি অনুসরণ করে।

- গ্রাহকদের সাথে সর্বদা ন্যায্য আচরণ করা হবে
- গ্রাহকদের দ্বারা উত্থাপিত অভিযোগগুলি সৌজন্য ও সময়মতো মোকাবেলা করা হয়
- গ্রাহকরা যদি তাদের অভিযোগের প্রতি ব্যাংকের প্রতিক্রিয়ায় সম্পূর্ণ সন্তুষ্ট না হন তবে সংস্থার মধ্যে তাদের অভিযোগ/অভিযোগ এবং বিকল্প প্রতিকারের অধিকার বাড়ানোর উপায়গুলি সম্পর্কে সম্পূর্ণরূপে অবহিত করা হয়।
- ব্যাংক সকল অভিযোগ দক্ষতার সাথে এবং ন্যায্যভাবে বিবেচনা করবে কারণ অন্যথায় পরিচালনা করা হলে তারা ব্যাংকের খ্যাতি এবং ব্যবসায়ের ক্ষতি করতে পারে।
- ব্যাংক কর্মীদের অবশ্যই সরল বিশ্বাসে এবং গ্রাহকের স্বার্থের প্রতি পক্ষপাতদুষ্ট না হয়ে কাজ করতে হবে।

ব্যাংকের রিড্রেসাল মেকানিজমকে আরও অর্থবহ ও কার্যকর করতে হলে এ লক্ষ্যে একটি কাঠামোবদ্ধ ব্যবস্থা গড়ে তুলতে হবে। এই জাতীয় ব্যবস্থা নিশ্চিত করবে যে প্রার্থিত প্রতিকারটি ন্যায্যসঙ্গত এবং ন্যায্য এবং বিধি ও প্রবিধানের প্রদত্ত কাঠামোর মধ্যে অনুমোদিত। পলিসি ডকুমেন্টটি সমস্ত শাখায় উপলব্ধ করা হবে। সংশ্লিষ্ট কর্মীদের অভিযোগ পরিচালনার প্রক্রিয়া সম্পর্কে সচেতন করা উচিত।

1.1 গ্রাহকের অভিযোগ কারণে উত্থাপিত হয়;

- a. গ্রাহকদের সাথে আচরণের মনোভাবগত দিকগুলি
 - b. গ্রাহকদের জন্য উপলব্ধ করা ফাংশন/ব্যবস্থার অপরিপূর্ণতা অথবা প্রত্যাশিত পরিষেবাগুলির মান এবং প্রকৃত পরিষেবাগুলির ফাঁক।
- গ্রাহক যদি ব্যাংক প্রদত্ত পরিষেবায় সন্তুষ্ট না হন তবে তাঁর অভিযোগ নথিভুক্ত করার সম্পূর্ণ অধিকার রয়েছে। তিনি লিখিতভাবে, মৌখিকভাবে বা টেলিফোনে তার অভিযোগ জানাতে পারেন। যদি গ্রাহকের অভিযোগ নির্দিষ্ট সময়ের মধ্যে সমাধান না হয় অথবা তিনি যদি ব্যাংক কর্তৃক প্রদত্ত সমাধানে সন্তুষ্ট না হন, তাহলে তিনি অভিযোগ নিষ্পত্তির জন্য উপলব্ধ তার অভিযোগ বা অন্যান্য আইনি উপায় নিয়ে ব্যাংকিং লোকপালের কাছে যেতে পারেন।

2. গ্রাহকের অভিযোগ / অভিযোগ পরিচালনা করার জন্য অভ্যন্তরীণ যন্ত্রপাতি 2.1 বোর্ডের গ্রাহক পরিষেবা কমিটি

বোর্ডের এই উপ-কমিটি একটি সমন্বিত আমানত নীতি প্রণয়নের জন্য দায়বদ্ধ থাকবে যেখানে তার অ্যাকাউন্ট পরিচালনার জন্য আমানতকারীর মৃত্যুর চিকিৎসা, পণ্য অনুমোদন প্রক্রিয়া এবং আমানতকারীদের সন্তুষ্টির বার্ষিক জরিপ এবং এই জাতীয় পরিষেবাগুলির ত্রিবার্ষিক নিরীক্ষণের মতো বিষয়গুলি অন্তর্ভুক্ত থাকবে। কমিটি প্রদত্ত গ্রাহক পরিষেবার মানের উপর প্রভাব ফেলে এমন অন্যান্য বিষয়গুলিও পরীক্ষা করবে। এই কমিটি গ্রাহক পরিষেবা সম্পর্কিত স্থায়ী কমিটির কাজকর্মও পর্যালোচনা করবে।

২.২ গ্রাহক সেবা সম্পর্কিত স্থায়ী কমিটি

গ্রাহক সেবা সম্পর্কিত স্থায়ী কমিটির সভাপতি হবেন ব্যাংকের ব্যবস্থাপনা পরিচালক/নির্বাহী পরিচালক। ব্যাংকের দুই থেকে তিনজন সিনিয়র এক্সিকিউটিভ ছাড়াও কমিটিতে জনসাধারণের মধ্য থেকে মনোনীত দুই থেকে তিনজন বিশিষ্ট নন-এক্সিকিউটিভকেও সদস্য হিসেবে রাখা হবে। কমিটির নিম্নোক্ত কার্যাবলী থাকবে।

- বিভিন্ন মহল থেকে প্রাপ্ত গ্রাহক সেবার মানের ফিডব্যাক মূল্যায়ন করুন। কমিটি গ্রাহক সেবা সম্পর্কে মন্তব্য/ফিডব্যাক এবং ব্যাংকের কোডের প্রতিশ্রুতি বাস্তবায়ন পর্যালোচনা করবে
- বিসিএসবিআই থেকে প্রাপ্ত গ্রাহকদের প্রতি অঙ্গীকার।
- গ্রাহক পরিষেবা সম্পর্কিত সমস্ত নিয়ন্ত্রক নির্দেশাবলী ব্যাঙ্ক অনুসরণ করছে কিনা তা নিশ্চিত করার জন্য কমিটি দায়বদ্ধ থাকবে। এজন্য কমিটি জোনাল/রিজিওনাল ম্যানেজার/ফাংশনাল হেডদের কাছ থেকে প্রয়োজনীয় ফিডব্যাক নেবে।
- কমিটি প্রতিকারের জন্য দায়ী কার্যকরী প্রধানদের দ্বারা প্রেরিত অমীমাংসিত অভিযোগ/অভিযোগগুলিও বিবেচনা করবে এবং তাদের পরামর্শ দেবে।
- কমিটি ত্রৈমাসিক বিরতিতে বোর্ডের গ্রাহক পরিষেবা কমিটির কাছে তার পারফরম্যান্সের প্রতিবেদন জমা দেবে।

২.৩ নোডাল অফিসার এবং অন্যান্য দায়িত্বপ্রাপ্ত আধিকারিকদের অভিযোগ এবং অভিযোগ নিষ্পত্তি করার জন্য *

ব্যাঙ্ক জেনারেল ম্যানেজার (বা তার সমতুল্য) পদমর্যাদার একজন নোডাল অফিসার নিয়োগ করবে, যিনি গ্রাহক পরিষেবা বাস্তবায়নের জন্য এবং সমগ্র ব্যাঙ্কের জন্য অভিযোগ পরিচালনার জন্য দায়বদ্ধ থাকবেন। ব্যাংক তাদের নিয়ন্ত্রণাধীন শাখাগুলির ক্ষেত্রে অভিযোগ পরিচালনা করার জন্য নির্দিষ্ট কেন্দ্রগুলিতে অন্যান্য মনোনীত কর্মকর্তা, জোনাল / আঞ্চলিক অফিসগুলিতে গ্রাহক সম্পর্ক অফিসার নিয়োগ করতে পারে। নোডাল অফিসার (গুলি)-এর নাম ও যোগাযোগের বিবরণ শাখার নোটিশ বোর্ডে প্রদর্শিত হবে।

[* স্বতন্ত্র ব্যাঙ্কগুলি পণ্য ও পরিষেবা সরবরাহের জন্য ব্যবহৃত প্রশাসনিক কাঠামো / চ্যানেলগুলির উপর নির্ভর করে অভিযোগ এবং অভিযোগগুলি পরিচালনা করার জন্য বিভিন্ন স্তরের কর্মকর্তা নিয়োগের বিষয়ে সিদ্ধান্ত নিতে পারে।

3. বাধ্যতামূলক প্রদর্শন প্রয়োজনীয়তা

ব্যাংকের জন্য প্রদান করা বাধ্যতামূলক;

- অভিযোগ ও পরামর্শ গ্রহণের জন্য উপযুক্ত ব্যবস্থা।
- নোডাল অফিসার(দের) নাম, ঠিকানা এবং যোগাযোগের নম্বর
- এলাকার ব্যাঙ্কিং ওষুডসম্যানের যোগাযোগের বিবরণ
- গ্রাহকদের প্রতি ব্যাংকের প্রতিশ্রুতির কোড/ফেয়ার প্র্যাকটিস কোড

4. অভিযোগের নিষ্পত্তি

ব্রাঞ্চ ম্যানেজার ব্রাঞ্চ কর্তৃক গ্রাহকের পরিষেবা সম্পর্কিত অভিযোগ/অভিযোগের সমাধানের জন্য দায়বদ্ধ। শাখায় প্রাপ্ত সমস্ত অভিযোগ বন্ধ করার বিষয়টি নিশ্চিত করার জন্য তিনি দায়বদ্ধ থাকবেন। গ্রাহকের সন্তুষ্টির জন্য অভিযোগটি সম্পূর্ণরূপে সমাধান করা উচিত এবং গ্রাহক যদি সন্তুষ্ট না হন তবে সমস্যাটি বাড়ানোর জন্য তাকে বিকল্প উপায় সরবরাহ করা উচিত তা দেখা তার সর্বাগ্রে কর্তব্য। ব্রাঞ্চ ম্যানেজার যদি মনে করেন যে তার পর্যায়ে সমস্যার সমাধান করা সম্ভব নয়, তাহলে তিনি নির্দেশনার জন্য কেসটি আঞ্চলিক বা জোনাল অফিসে রেফার করতে পারেন। একইভাবে, আঞ্চলিক বা জোনাল অফিস যদি মনে করে যে তারা সমস্যার সমাধান করতে পারছে না, তবে এই ধরনের মামলাগুলি নোডাল অফিসারের কাছে পাঠানো যেতে পারে।

8.1 সময়সীমা

অভিযোগকে সঠিক দৃষ্টিকোণে দেখতে হবে কারণ তারা পরোক্ষভাবে ব্যাংকের কাজের একটি দুর্বল জায়গা প্রকাশ করে। প্রাপ্ত অভিযোগটি সম্ভাব্য সমস্ত কোণ থেকে বিশ্লেষণ করা উচিত। শাখা, জোনাল ও প্রধান কার্যালয়সহ সকল পর্যায়ে অভিযোগ নিষ্পত্তি ও নিষ্পত্তির জন্য সুনির্দিষ্ট সময়সূচি নির্ধারণ করা যেতে পারে। ব্রাঞ্চ ম্যানেজারের ব্যাঙ্ক কর্তৃক নির্ধারিত নির্দিষ্ট সময়সীমার মধ্যে অভিযোগটি সমাধান করার চেষ্টা করা উচিত।

গ্রাহকের কাছে যে কোনও বিষয়ে ব্যাংকের অবস্থান জানানো একটি অত্যাবশ্যক প্রয়োজন। প্রাপ্ত অভিযোগগুলি যা জড়িত বিষয়গুলির পরীক্ষার জন্য কিছুটা সময় প্রয়োজন তা অবিলম্বে স্বীকার করা উচিত। শাখা ও জোনাল অফিসকে প্রতি মাসের শেষে প্রাপ্ত অভিযোগের ভিত্তিতে ব্যবস্থা গ্রহণের প্রতিবেদন প্রধান কার্যালয়ে পাঠাতে হবে।

5. গ্রাহকদের সাথে কথোপকথন

ব্যাংক স্বীকার করে যে ব্যাংকের কর্মীদের দ্বারা গ্রাহকদের সাথে ব্যক্তিগত যোগাযোগের মাধ্যমে গ্রাহকের প্রত্যাশা / প্রয়োজনীয়তা / অভিযোগগুলি আরও ভালভাবে উপলব্ধি করা যেতে পারে। স্ট্রাকচার্ড কাস্টমার মিটিং, ধরা যাক মাসে একবার গ্রাহকদের একটি বার্তা দেবে যে ব্যাংক তাদের যত্ন নেয় এবং গ্রাহক পরিষেবার উন্নতির জন্য তাদের প্রতিক্রিয়া / পরামর্শগুলিকে মূল্য দেয়। ব্যাঙ্ক পরিষেবা সম্পর্কে গ্রাহকদের মধ্যে সচেতনতার অভাবের কারণে অনেকগুলি অভিযোগ উত্থাপিত হয় এবং এই জাতীয় মিথস্ক্রিয়া গ্রাহকদের ব্যাংকিং পরিষেবাগুলিকে আরও ভালভাবে উপলব্ধি করতে সহায়তা করবে। ব্যাংকের জন্য, গ্রাহকদের কাছ থেকে প্রতিক্রিয়া গ্রাহকের প্রয়োজনীয়তা পূরণের জন্য তার পণ্য এবং পরিষেবাদি সংশোধন করার জন্য মূল্যবান ইনপুট হবে।

6. অভিযোগ পরিচালনার ক্ষেত্রে অপারেটিং কর্মীদের সংবেদনশীল করা

অভিযোগ পরিচালনার জন্য কর্মীদের যথাযথভাবে প্রশিক্ষণ দেওয়া উচিত। আমরা মানুষের সাথে আচরণ করছি এবং তাই মতামতের পার্থক্য এবং ঘর্ষণের ক্ষেত্রগুলি দেখা দিতে পারে। একটি খোলা মন এবং মুখে একটি হাসি সঙ্গে আমরা গ্রাহকের আস্থা জয় করতে সক্ষম হওয়া উচিত। **ক্ষুব্ধ উত্তেজিত গ্রাহকদের পরিচালনা করার জন্য প্রয়োজনীয় নরম দক্ষতা প্রদান প্রশিক্ষণ কর্মসূচির একটি অবিচ্ছেদ্য অঙ্গ হবে। সময়সূচী / সমস্ত স্তরে অভিযোগ/অভিযোগ পরিচালনার জন্য অভ্যন্তরীণ যন্ত্রপাতি যাতে মুসৃণ ও দক্ষতার সাথে পরিচালিত হয় তা নিশ্চিত করা নোডাল অফিসারের দায়িত্ব হবে।** এইচআর ডিপার্টমেন্টকে বিভিন্ন স্তরের কর্মীদের প্রশিক্ষণের প্রয়োজনীয়তা সম্পর্কে তাঁর প্রতিক্রিয়া জানানো উচিত।

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

[http://www.iba.org.in/Model%20Policy\(b\)%20IBA%20Model%20Policy%20for%20Griva](http://www.iba.org.in/Model%20Policy(b)%20IBA%20Model%20Policy%20for%20Griva)
[শীর্ষে nce%20Redressal%20in%20Banks.pdf](http://www.nce%20Redressal%20in%20Banks.pdf)

17. আইবিএ পোস্টার টকিং এটিএমের প্রবেশদ্বারে প্রদর্শিত হবে - 16 ই জানুয়ারী 2014

ইন্ডিয়ান ব্যাঙ্কস অ্যাসোসিয়েশন

নং সিআইআর / আরবি / এটিএমভিসিপি / 8667 জানুয়ারী 16, 2014

সকল সদস্য ব্যাংকের প্রধান নির্বাহীগণ

প্রিয় স্যার/ম্যাডাম,

দৃষ্টি প্রতিবন্ধীদের জন্য এটিএম স্থাপন

অন্তর্ভুক্তিমূলক ব্যাঙ্কিংয়ের লক্ষ্য পদক্ষেপের অংশ হিসাবে, আরবিআই সাম্প্রতিক অতীতে দৃষ্টি প্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের সাধারণ গ্রাহকদের সমস্ত ব্যাঙ্কিং সুবিধা প্রদানের জন্য নির্দেশিকা জারি করেছে। এই পরিষেবাগুলির মধ্যে রয়েছে চেক বইয়ের সুবিধা, এটিএম কার্ড, মোবাইল ও ইন্টারনেট ব্যাঙ্কিং সুবিধা। ভারতে দেড় কোটিরও বেশি দৃষ্টি প্রতিবন্ধী ব্যক্তি রয়েছেন এবং তারা যাতে এই ব্যক্তিদের ব্যাঙ্কিং চাহিদা মেটাতে সক্ষম হন তা নিশ্চিত করার জন্য ব্যাংকগুলিকে বিশেষ প্রচেষ্টা করতে হবে। রিজার্ভ ব্যাঙ্কের গাইডলাইন মেনে সমস্ত ব্যাঙ্ক দৃষ্টি প্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের ব্যাঙ্কিং পরিষেবা দেওয়ার চেষ্টা করেছে। তবে, প্রতিক্রিয়া ইঙ্গিত দেয় যে দৃষ্টি প্রতিবন্ধী ব্যক্তির নিচুতলায় প্রচুর অসুবিধার মুখোমুখি হন, অ্যাকাউন্ট খোলা, চেক বই, এটিএম কার্ড সুরক্ষিত করা বা নেট ব্যাঙ্কিংয়ের সুবিধা পাওয়ার ক্ষেত্রে।

2. রিজার্ভ ব্যাঙ্ক অফ ইন্ডিয়া পরামর্শ দিয়েছিল যে ব্যাঙ্কগুলির কমপক্ষে এক তৃতীয়াংশ নতুন এটিএম ব্রেইল কিপ্যাড সহ টকিং এটিএম হিসাবে ইনস্টল করা উচিত এবং অন্যান্য ব্যাঙ্কের সাথে পরামর্শের পরে কৌশলগতভাবে সেগুলি স্থাপন করা উচিত যাতে প্রতিটি এলাকায় কমপক্ষে একটি টকিং এটিএম সাধারণত দৃষ্টিহীন ব্যক্তিদের চাহিদা পূরণের জন্য উপলব্ধ থাকে।

3. দৃষ্টি প্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের জন্য এটিএম সিস্টেম সম্পর্কিত আইবিএ সাব-কমিটি টকিং এটিএমগুলির বিষয়টি নিয়ে আলোচনা করেছে এবং অ্যাক্সেসযোগ্য এটিএমগুলির জন্য ওয়ার্কফ্লো এবং স্ক্রিন শটগুলির সম্পূর্ণ উদাহরণ সহ অ্যাক্সেসযোগ্য এটিএমগুলির জন্য স্ট্যান্ডার্ডগুলি ডিজাইন করেছে যা সম্পূর্ণ, বিস্তৃত এবং অত্যন্ত ব্যবহারকারী বান্ধব। এই মানদণ্ডগুলি অন্ধ এবং স্বল্প দৃষ্টি ব্যবহারকারী এবং হুইলচেয়ার ব্যবহারকারীদের জন্য 'অ্যাক্সেসিবিলিটি' বৈশিষ্ট্যগুলি কী গঠন করে এবং বিভিন্ন ব্যাংকের অ্যাক্সেসযোগ্য এটিএমগুলির মধ্যে কার্যকর স্থাপনা এবং অভিন্নতা নিশ্চিত করার জন্য অনুসরণ করা উচিত এমন প্রক্রিয়া মানগুলির রূপরেখা দেয় এবং তাই শেষ গ্রাহকের স্তরে স্বাচ্ছন্দ্য সহজতর করে। এর সম্পূর্ণ উদাহরণ সহ অ্যাক্সেসযোগ্য এটিএমের জন্য স্ট্যান্ডার্ডস

অ্যাক্সেসযোগ্য এটিএম দ্বারা গৃহীত একটি অ্যাক্সেসযোগ্য এটিএমের জন্য ওয়ার্কফ্লো এবং স্ক্রিন শটগুলি এরপরে আইবিএর মাধ্যমে গ্রহণের জন্য সদস্য ব্যাংকগুলিতে প্রচারিত হয়েছিল।

4. আইবিএ সাব-কমিটি অ্যাক্সেসযোগ্য এটিএমগুলির জন্য স্ট্যান্ডার্ডগুলি গ্রহণ করার সময় আরও পরামর্শ দিয়েছিল যে আইবিএ এটিএম প্রবেশদ্বারে একটি বোর্ড প্রদর্শনের বিষয়টিও বিবেচনা করতে পারে, যাতে তথ্য দেওয়া যায় যে কোনও নির্দিষ্ট এটিএম বিশেষভাবে দৃষ্টি প্রতিবন্ধীদের জন্য ডিজাইন করা হয়েছে। পরিশিষ্ট - ১

5. সমিতির ম্যানেজিং কমিটির সভায় বিষয়টি নিয়ে আলোচনা করা হয় এবং সিদ্ধান্ত নেওয়া হয় যে দৃষ্টি প্রতিবন্ধী ব্যক্তির সুবিধার্থে এটিএম প্রবেশদ্বারে অ্যাক্সেসচারে (প্রদর্শিত রঙ অনুসারে) প্রদত্ত বোর্ডটি প্রদর্শনের জন্য সদস্য ব্যাংকগুলিকে অনুরোধ করা যেতে পারে।

6. তদনুসারে, আমরা আপনাকে দৃষ্টি প্রতিবন্ধী ভ্রাতৃত্বের সুবিধার জন্য বোর্ডটি প্রদর্শন করার বিষয়টি বিবেচনা করার জন্য অনুরোধ করছি।

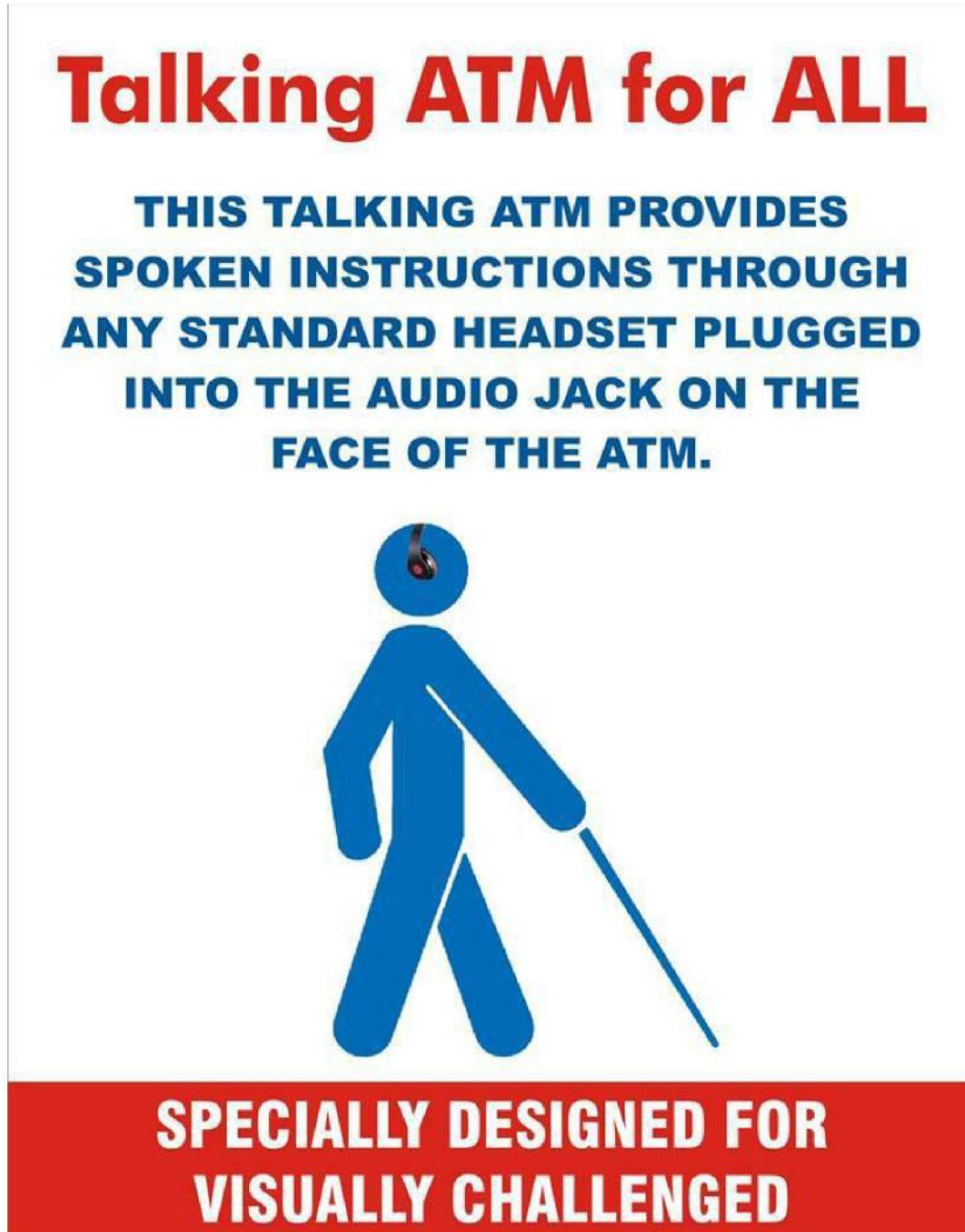
বিশ্বস্ত তোমার,

কে উল্লিকৃষ্ণন
ডেপুটি চিফ এক্সিকিউটিভ

অন্তর্ভুক্ত: উপরের

[শীর্ষ হিসাবে](#)

সংযুক্ত - আইবিএ টকিং এটিএম পোস্টার



শীর্ষ

18. অ্যাক্সেসযোগ্য এটিএম উপর আইবিএ স্ট্যান্ডার্ড - 27 ফেব্রুয়ারী 2013

নং সিআইআর/আরবি/এটিএমভিসিপি/৬৮৪৬
ফেব্রুয়ারি ২৭, ২০১৩

সকল সদস্য ব্যাংকের প্রধান নির্বাহীগণ

প্রিয় স্যার/ম্যাডাম,

দৃষ্টি প্রতিবন্ধীদের জন্য এটিএম স্থাপন

আমরা ডিবিওডির মাধ্যমে আরবিআইয়ের বিজ্ঞপ্তিটি উল্লেখ করি। No.Leg.BC.123 /09.07.005/2008-09 তারিখ 13 এপ্রিল 2009 যা বাধ্যতামূলক করে যে সমস্ত নতুন এবং বিদ্যমান এটিএমগুলিতে হুইল চেয়ার ব্যবহারকারীদের জন্য অ্যাক্সেসিবিলিটি বৈশিষ্ট্য রয়েছে। এটি আরও বাধ্যতামূলক করে যে সমস্ত নতুন এটিএমের এক তৃতীয়াংশ অন্ধ এবং কম দৃষ্টি ব্যবহারকারীদের জন্য অ্যাক্সেসিবিলিটি বৈশিষ্ট্যগুলি নিশ্চিত করে। ডিবিওডির মাধ্যমে আরবিআইয়ের একটি ফলোআপ বিজ্ঞপ্তিও রয়েছে। নং লেগ.বি.৩৮/০৯.০৭.০০৫/২০১২-১৩ তারিখ ৫ সেপ্টেম্বর ২০১২ একই পুনরাবৃত্তি করে। রিজার্ভ ব্যাঙ্কের সার্কুলারের পর দৃষ্টিহীন ব্যক্তিদের এটিএম সিস্টেম নিয়ে সাব কমিটি গঠন করে আইবিএ। অকার্যকর মডেলের পাশাপাশি প্রমিতকরণের অভাবের কারণে ক্ষেত্রের প্রাথমিক সমস্যাগুলি সমাধান করার জন্য উপকমিটি গঠন করা হয়েছিল। অ্যাক্সেসযোগ্য এটিএমগুলির ক্রস কান্ট্রি স্থাপনা কার্যকর এবং সম্ভব তা নিশ্চিত করার জন্য সম্মিলিতভাবে কাজ করাও লক্ষ্য ছিল। বিগত বছরগুলিতে এটিএম প্রস্তুতকারকদের সঙ্গে আলোচনা ও আলাপ-আলোচনার মাধ্যমে উপ-কমিটি মূল উদ্বেগগুলি সমাধান করতে এবং সারা দেশে অ্যাক্সেসযোগ্য এটিএম কার্যকর স্থাপনের উদ্যোগকে এগিয়ে নিতে সক্ষম হয়েছে। এটি উল্লেখযোগ্য যে জেভিয়ার্স রিসোর্স সেন্টার ফর দ্য ভিজুয়ালি চ্যালেঞ্জড (এক্সআরসিভিসি) এর সহযোগিতায় সাব-কমিটির সফল কাজ এবং ইউনিয়ন ব্যাংক অফ ইন্ডিয়া এবং স্টেট ব্যাংক অফ ইন্ডিয়ার অগ্রণী উদ্যোগগুলি দ্বিভাষিক অ্যাক্সেসযোগ্য এটিএমগুলিকে ভারতে বাস্তবে পরিণত করেছে। আংশিক কথা বলা এটিএমগুলি এড়ানোর জন্য এগুলি প্রয়োজন ছিল যার কয়েকটি ভয়েস প্রম্পট থাকতে পারে তবে অ্যাক্সেসযোগ্যতার মানদণ্ড পূরণ করে না এবং ইতিমধ্যে সফল মডেলগুলি থেকে শেখার মাধ্যমে প্রচেষ্টার সদৃশ এড়াতে পারে। উপরোক্ত বিষয়গুলির পরিপ্রেক্ষিতে, অ্যাক্সেসযোগ্য এটিএমগুলির জন্য স্ট্যান্ডার্ডস সম্পর্কিত বর্তমান দস্তাবেজটির লক্ষ্য হল শিল্পের মানদণ্ড নির্ধারণ করা যা বিভিন্ন ব্যাংকের অ্যাক্সেসযোগ্য এটিএম মেশিনগুলির মধ্যে কার্যকর স্থাপনা এবং অভিন্নতা নিশ্চিত করতে সমস্ত ব্যাংক গ্রহণ করতে পারে এবং তাই শেষ গ্রাহকের স্তরে স্বাচ্ছন্দ্য সহজতর করে। .../-

২৪ আগস্ট ২০১২ তারিখে অনুষ্ঠিত উপরোক্ত উপ-কমিটির সভায় স্টেট ব্যাংক অফ ইন্ডিয়া, আইসিআইসিআই ব্যাংক এবং এইচডিএফসি ব্যাংকের সদস্যদের সমন্বয়ে গঠিত ওয়ার্কিং গ্রুপ কর্তৃক সাব-কমিটি দ্বারা গঠিত একটি প্রতিবেদন জমা দেওয়া হয়। প্রতিবেদনে এটিএমে দৃষ্টিহীন ব্যক্তির দ্বারা নগদ উত্তোলনের জন্য একটি প্রক্রিয়া প্রবাহের পরামর্শ দেওয়া হয়েছিল। ২০১২ সালের ১৯ নভেম্বর স্থায়ী কমিটির সভায় প্রতিবেদনটি পেশ করা হয়। কমিটি বিষয়টি নিয়ে বিস্তারিত আলোচনা করেছে এবং (১) ইউনিয়ন ব্যাংক অফ ইন্ডিয়া এবং এক্সআরসিভিসি দ্বারা প্রস্তুত অ্যাক্সেসযোগ্য এটিএমগুলির মানদণ্ড প্রচার করার সিদ্ধান্ত নিয়েছে এবং

(২), সদস্য ব্যাংকগুলির মধ্যে প্রস্তাবিত প্রক্রিয়া প্রবাহ এবং অতিরিক্ত বৈশিষ্ট্য। ২০১২ সালের ৩০ নভেম্বর অনুষ্ঠিত এসোসিয়েশনের ম্যানেজিং কমিটির সভায় স্থায়ী কমিটির সিদ্ধান্ত অনুমোদন করা হয়। এটিএম স্ট্যান্ডার্ড আপগ্রেড করার জন্য অ্যাক্সেসযোগ্য এটিএম (সংযুক্তি -১) এবং একটি দৃষ্টি প্রতিবন্ধী ব্যক্তির দ্বারা নগদ উত্তোলনের জন্য প্রসেস ফ্লোর জন্য স্ট্যান্ডার্ডস ফর অ্যানেক্সচার - ১ এর একটি অনুলিপি সংযুক্ত করা হয়েছে। সদস্য ব্যাংকগুলিকে আপনার স্থাপনার প্রক্রিয়ার মধ্যে এটিএম-এ দৃষ্টি প্রতিবন্ধী ব্যক্তির দ্বারা নগদ উত্তোলনের জন্য অ্যাক্সেসযোগ্য এটিএম এবং প্রক্রিয়া প্রবাহের মানগুলি গ্রহণ করার জন্য দয়া করে বিবেচনা করার জন্য অনুরোধ করা হচ্ছে।

বিশ্বস্ত তোমার,

কে উন্নিক্ষন
ডেপুটি চিফ এক্সিকিউটিভ

[শীর্ষ](#)

সংযুক্তি - অ্যাক্সেসযোগ্য এটিএমের জন্য আইবিএ স্ট্যান্ডার্ড

অ্যাক্সেসযোগ্য এটিএম জন্য মান



দ্বারা গৃহীত

ইন্ডিয়ান ব্যাংকস অ্যাসোসিয়েশন

আরবিআই সার্কুলার - আরবিআই / 2008-09/431 ডিবিওডি। No.Leg.BC.123/09.07.005/2008-09 তারিখ 13 ই এপ্রিল 2009 আদেশ দেয় যে সমস্ত নতুন এবং বিদ্যমান এটিএমগুলিতে লুইলচেয়ার ব্যবহারকারীদের জন্য অ্যাক্সেসিবিলিটি বৈশিষ্ট্য রয়েছে। এটি আরও বাধ্যতামূলক করে যে সমস্ত নতুন এটিএমের এক তৃতীয়াংশ অন্ধ এবং কম দৃষ্টি ব্যবহারকারীদের জন্য অ্যাক্সেসিবিলিটি বৈশিষ্ট্যগুলি নিশ্চিত করে। বিভিন্ন ব্যাঙ্ক কর্তৃক উক্ত সার্কুলার জারির পর থেকে গ্রাউন্ড ওয়ার্ক এবং বিভিন্ন এটিএম প্রস্তুতকারক এবং ব্যাঙ্কগুলির সাথে অংশীদারিত্বে জেভিয়ার্স রিসোর্স সেন্টার ফর দ্য ভিজুয়ালি চ্যালেঞ্জড (এক্সআরসিভিসি) দ্বারা গৃহীত গবেষণা ও উন্নয়নের কাজের উপর ভিত্তি করে, একটি অ্যাক্সেসযোগ্য এটিএম গঠনকারী নির্দিষ্ট বৈশিষ্ট্যগুলি হাইলাইট করে একটি স্ট্যান্ডার্ড ডকুমেন্ট থাকা উপযুক্ত বলে মনে করা হয়েছে।

এই মানদণ্ডগুলি অন্ধ এবং স্বল্প দৃষ্টি ব্যবহারকারী এবং লুইলচেয়ার ব্যবহারকারীদের জন্য 'অ্যাক্সেসিবিলিটি' বৈশিষ্ট্যগুলি কী গঠন করে এবং বিভিন্ন ব্যাংকের অ্যাক্সেসযোগ্য এটিএমগুলির মধ্যে কার্যকর স্থাপনা এবং অভিন্নতা নিশ্চিত করার জন্য অনুসরণ করা উচিত এমন প্রক্রিয়া মানগুলির রূপরেখা দেয় এবং তাই শেষ গ্রাহকের স্তরে স্বাচ্ছন্দ্য সহজতর করে। ব্যাংক এবং এটিএম নির্মাতাদের মধ্যে শিল্প জুড়ে টকিং এটিএম প্রক্রিয়াটিকে মানসম্মত করার প্রয়োজন রয়েছে।



অ্যাক্সেসযোগ্য এটিএমগুলির জন্য মেনে চলা বৈশিষ্ট্যগুলি

উন্নয়ন, পরীক্ষা এবং বাস্তবায়নের উদ্দেশ্যে একটি অ্যাক্সেসযোগ্য এটিএমের মৌলিক নীতি হ'ল এমন একটি মেশিন নিশ্চিত করা যা ব্যবহারকারীকে সম্পূর্ণ অন্ধ ব্যবহারকারীদের জন্য ভয়েস গাইডেন্সের মাধ্যমে কেবল একটি ফাঁকা পর্দার সাথে সমস্ত লেনদেন সফলভাবে সম্পন্ন করতে সক্ষম করে, কম দৃষ্টি / আংশিক দৃষ্টিশক্তি ব্যবহারকারীদের জন্য পরিষ্কার স্ক্রিন ডেটার মাধ্যমে স্বাধীন ব্যবহারের অনুমতি দেয় এবং লুইল চেয়ার ব্যবহারকারীদের জন্য কার্যকর শারীরিক অ্যাক্সেস। নীচের বৈশিষ্ট্যগুলি বিভিন্ন ব্যবহারকারীর প্রোফাইল অনুসারে তালিকাভুক্ত করা হয়েছে।

সম্পূর্ণ অন্ধ ব্যবহারকারী

লেনদেনের বৈশিষ্ট্য: (বৈশিষ্ট্যগুলি এটিএম লেনদেনের প্রবাহে প্রদর্শিত হওয়া ক্রম অনুসারে তালিকাভুক্ত করা হয়েছে)

1. **অডিও স্টার্ট-আপ বিকল্প:** অডিও অ্যাক্টিভেশন এটিএম হেডফোন জ্যাকে হেডফোন ঢোকানোর মাধ্যমে সরবরাহ করা হবে।



2. **স্বাগতম বার্তা এবং ভাষা বিকল্প:** অডিও স্টার্ট-আপটি ব্যবহারকারীর জন্য একটি স্বাগত ঠিকানা দিয়ে শুরু করা উচিত যার সাথে ভাষার মেনু পছন্দ (নিম্নলিখিতগুলির মধ্যে একটি: ইংরেজি, হিন্দি / আঞ্চলিক)। এই পছন্দটি নম্বর প্যাড কী 1, 2 বা 3 দ্বারা সক্রিয় করা উচিত।
3. **ভলিউম কন্ট্রোল বিকল্প:** ইউনিটে একটি ভলিউম নিয়ন্ত্রণ ক্ষমতা সরবরাহ করা হবে এবং অডিও প্রম্পট হিসাবে একই সরবরাহ করা দরকার। সংখ্যা প্যাড কী 1 এবং 2 ভলিউম বৃদ্ধি বা হ্রাস করার বিকল্প হিসাবে দেওয়া হবে। যেহেতু এই মুহুর্তে সহায়তা কার্যকারিতা এখনও দেওয়া হয়নি, নম্বর প্যাড কী ব্যতীত অন্য কোনও ফাংশন কী ব্যবহার করে নম্বর প্যাডের রেফারেন্সে একটি সম্পূর্ণ ওরিয়েন্টেশন দেওয়া দরকার।
4. **স্ক্রিনটি লুকান / ফাঁকা করুন:** ভিজ্যুয়াল ডিসপ্লেটি আড়াল / ফাঁকা করার বিকল্পটি দিয়ে লেনদেন সেশনটি শুরু করা দরকার। এই পছন্দটি একটি পূর্ব-ঘোষিত নম্বর প্যাড কী টিপে সক্রিয় / নিষ্ক্রিয় করা উচিত। এই বৈশিষ্ট্যটি ব্যবহারকারীর জন্য অতিরিক্ত সুরক্ষার অনুমতি দেয়। নির্বাচিত বিকল্পের উপর ভিত্তি করে, মেশিনটি স্ক্রিনটি লুকানো আছে বা এখনও দৃশ্যমান কিনা তা ঘোষণা করতে হবে।
5. **সহায়তা / ওরিয়েন্টেশন কার্যকারিতা:** মেশিনে একটি সম্পূর্ণ ভয়েস গাইডেড ওরিয়েন্টেশন বিকল্প বা সরাসরি লেনদেনে যান দেওয়া হবে। ওরিয়েন্টেশনে এটিএম মেশিনের একটি সম্পূর্ণ লেআউট, ফাংশন কী - তাদের নম্বর, তাদের অবস্থান, নম্বর প্যাড - প্রতীক কী, কার্ড স্লট, মানি আউটলেট এবং রসিদ প্রিন্টারের অবস্থান সহ নম্বর প্যাডে কীগুলির সংখ্যা দিতে হবে। শোনার অপশন

ওরিয়েন্টেশন বা সরাসরি লেনদেনে ঝাঁপিয়ে পড়া নম্বর প্যাডে একটি পূর্ব-ঘোষিত কী টিপে সক্রিয় করা উচিত। ওরিয়েন্টেশন পাঠ্যটি বুঝতে সহজ হওয়া উচিত।

অডিও ওরিয়েন্টেশন বার্তার উদাহরণ: আপনার সামনে একটি পর্দা রয়েছে। কীপ্যাডটি আপনার স্ক্রিনের নীচে, আপনি আপনার এটিএম অপারেশন জুড়ে কীপ্যাড ব্যবহার করবেন, বিভিন্ন বিকল্প নির্বাচন করতে এবং ডেটা প্রবেশ করতে। এই কীপ্যাডটি একটি স্ট্যান্ডার্ড টেলিফোন কীপ্যাড, এর ডানদিকে চারটি অতিরিক্ত কী সহ। ক্রিয়ার কী ৩ নম্বরের ডানদিকে, একটি উত্থিত উল্লম্ব প্রতীক রয়েছে। ক্যাপসেল কী ৬ নম্বরের ডানদিকে একটি উত্থাপিত ক্রস চিহ্ন রয়েছে। এন্টার কী ৭ নম্বরের ডানদিকে, একটি উত্থিত বৃত্ত প্রতীক রয়েছে। ক্যাশ ডিসপেনসার স্লটটি কীপ্যাডের নীচে, এটিএমের সামনের মুখে, রসিদ প্রিন্টার স্লটটি এটিএমের সামনের মুখের স্ক্রিনের নীচে বাম দিকে রয়েছে। কার্ড সন্নিবেশ স্লটটি এটিএমের সামনের মুখের স্ক্রিনের নীচে ডানদিকে রয়েছে। এছাড়াও, ব্রেইল লেবেলগুলি রসিদ, নগদ এবং কার্ড স্লটের অবস্থানগুলি সন্ধান করতে রাখা হয়। একবার আপনি আপনার এটিএম অপারেশন শেষ করার পরে দয়া করে আপনার হেডফোন পিনটি টানুন। ওরিয়েন্টেশন বার্তাটি পুনরাবৃত্তি করতে - টিপুন, 1, অথবা আপনার লেনদেন চালিয়ে যেতে, 2 টিপুন।

6. লেনদেনের মেনু এবং প্রক্রিয়া: সমস্ত এটিএম ফাংশনের জন্য সম্পূর্ণ ভয়েস গাইডেড সহায়তা থাকতে হবে। যে নির্দিষ্ট বৈশিষ্ট্যগুলি মনে রাখা দরকার সেগুলি হল:

- প্রতিটি একক স্ক্রিন ডিসপ্লে সম্পূর্ণরূপে ভয়েস করা প্রয়োজন। যেমন মেনু, ত্রুটি বার্তা, প্রম্পট ইত্যাদি। একমাত্র কথ্য অডিও আউটপুট হল পিন যা প্রতিটি এন্ট্রির জন্য * (তোরকা) হিসাবে বীপ বা ভয়েস আউট করা দরকার।
- পুনরাবৃত্তি: একটি পুনরাবৃত্তি কার্যকারিতা ব্যবহারকারীকে এন্টার / ওকে আগে পছন্দ এবং এন্ট্রিগুলির সঠিকতা যাচাই করতে সহায়তা করবে। বার্তাগুলি স্বয়ংক্রিয়ভাবে পুনরাবৃত্তি হওয়া উচিত। উপযুক্ত স্থানগুলিতে যখন কোনও অন্ধ ব্যবহারকারী ডেটা প্রবেশ করাচ্ছেন যেমন পিন এন্ট্রি বা পরিমাণ এন্ট্রি ইত্যাদি প্রবেশ করাচ্ছেন তখন ভয়েস গাইডেন্সে বিরাম দেওয়া হয়।
- আইভিআর টাইপ অপারেশন: সকল অপারেশন শুধুমাত্র কীপ্যাডের মাধ্যমে সম্পাদন করতে হবে। ইন্টারেক্টিভ ভয়েস রেসপন্স টাইপ। কথা বলার মোডে FDK কার্যকারিতা অক্ষম থাকে। বলা সহজ, সহজ এবং আরো সহজলভ্য। সমস্ত লেনদেন মেনু-সাবমেনু ফর্ম্যাটে নম্বর কী 1 এবং 2 ইত্যাদি ব্যবহার করে পরিচালিত হতে পারে।
- একটি টাচ স্ক্রিন এটিএম সর্বদা একটি নিয়মিত কীপ্যাড সহ থাকা প্রয়োজন সিস্টেম।
- লুইস্ট অ্যামাউন্ট / অ্যাকাউন্ট নম্বর প্রবেশ করানো বা স্ক্রিনে অন্য কোনও ডেটা (পিন ব্যতীত) ফিড করা, কীপ্যাড নম্বরগুলি স্ব-ভয়েসিং হওয়া উচিত।
- বিল এবং অন্যান্য অর্থ প্রদানের মতো মূল্য সংযোজন পরিষেবাগুলির ক্ষেত্রে, এই নির্দেশিকাগুলিতে বর্ণিত অনুরূপ অ্যাক্সেসযোগ্যতার মানগুলি অনুসরণ করা দরকার।
- ফাংশনটি সম্পাদন করার জন্য কোন কীটি টিপতে হবে এবং কীটি কোথায় পাওয়া যাবে তা জানাতে লেনদেনের কমান্ডগুলি স্পষ্ট এবং সুনির্দিষ্ট হওয়া দরকার। কীগুলিতে অভিযোজনের প্রবাহটি পুরো মডিউলটির জন্য প্রমিত করা দরকার।
- নগদ সংগ্রহ, কার্ড ঢোকানো এবং রসিদ সংগ্রহের লেনদেনের ক্ষেত্রে, লেনদেনের কমান্ডগুলিতে ব্যবহারকারীকে কার্ড স্লটগুলির অবস্থান, মানি আউটলেট এবং রসিদ প্রিন্টারের অবস্থান সম্পর্কে ভয়েস প্রম্পট করা দরকার।
- ত্রুটি বার্তা: ত্রুটি বার্তাগুলি ভয়েস নির্দেশিত হওয়া দরকার। একটি উল্টানো কার্ডের ফলে একটি অডিও প্রম্পট হওয়া উচিত যে কার্ডটি ভুলভাবে রাখা হয়েছে।
- ভয়েস আউটপুট সহ স্ক্রিন পাঠ্য সিক্রোনাইজেশন সম্পূর্ণ করুন।

সমস্ত লেনদেনের জন্য কাজের প্রবাহের সম্পূর্ণ উদাহরণ পরিশিষ্ট এ সংযুক্ত রয়েছে।

অতিরিক্ত বৈশিষ্ট্য

1. - **হেডফোন:** হেডফোন জ্যাকটি সর্বজনীন স্ট্যান্ডার্ড পিন আকার ব্যবহার করা উচিত।
2. **ব্রেইল লেবেল:**
 - কার্ড স্লট, নগদ বিতরণকারী, রসিদ প্রিন্টার এবং হেডফোন জ্যাক স্লটগুলি ব্রেইল লেবেল দিয়ে সহায়তা করা হবে।
 - 'এটি একটি টকিং এটিএম' লেখা একটি অতিরিক্ত ব্রেইল লেবেলও স্ক্রিনের উপরে স্থাপন করা দরকার।
 - চুক্তিবদ্ধ ব্রেইল ব্যবহার করে ব্রেইল লেবেল তৈরি করা হবে।
 - সমস্ত ব্রেইল লেবেল যতটা সম্ভব নির্দিষ্ট আইটেমের কাছাকাছি স্থাপন করা উচিত। যতদূর সম্ভব 1 ইঞ্চি (25 মিমি) এর বেশি নয় এমন একটি ফাঁক বজায় রাখা উচিত।
3. যদি কোনও ব্যবহারকারী 10 সেকেন্ডের জন্য কোনও বোতাম না টিপে তবে সিস্টেমটি স্বয়ংক্রিয়ভাবে **অনুরোধগুলি পুনরাবৃত্তি** করা উচিত।
4. **এটিএম মেশিনগুলির জন্য সময়টি ৩০ সেকেন্ড হওয়ার পরামর্শ দেওয়া হয় কারণ এটি দৃষ্টি প্রতিবন্ধী ব্যক্তিকে লেনদেন সম্পূর্ণ করার জন্য পর্যাপ্ত সময় দেয়।**
5. **টেক্সট-টু-স্পিচ (টিটিএস) প্রযুক্তির ব্যবহার।** টিটিএস ইঞ্জিন দ্বারা শব্দগুলি সঠিকভাবে ঘোষণা না করা হলে অভিধান সামঞ্জস্য সহ মনোরম টিটিএস ভয়েসের ব্যবহার বিশেষত ভারতীয় উচ্চারণ।
6. এটিএম কিয়স্কের প্রবেশদ্বার থেকে অ্যাক্সেসযোগ্য মেশিনে স্পর্শকাতর / টেক্সচারযুক্ত মেঝে নির্দেশিকা **থাকা দরকার।** এটি নিশ্চিত করবে যে দৃষ্টি প্রতিবন্ধী ব্যক্তি কিওস্কের মধ্যে বিদ্যমান সমস্ত থেকে স্বাধীনভাবে অ্যাক্সেসযোগ্য মেশিনটি সনাক্ত করতে পারে।
7. **দ্রুত এটিএম অপারেশনের জন্য স্ক্রিপযোগ্যতার বৈশিষ্ট্য:** গ্রাহক কথা বলার মোড সক্ষম করতে এটিএম অডিও জ্যাকে হেডফোন পিন ঢোকান এবং তার এটিএম কার্ড ঢোকান: ডিফল্টরূপে ইংরেজি ভাষা নির্বাচন করা হয় এবং স্ক্রিনগুলি লুকানো থাকে।



একজন অন্ধ ব্যবহারকারীর জন্য দ্রুত এটিএম অপারেশনের ক্ষেত্রে প্রস্তাবিত কাজের প্রবাহ

নিম্নরূপ: - তার এটিএম কার্ড চোকান।

ডিফল্টরূপে নির্বাচিত ভাষা হল **ইংরেজি** এবং স্ক্রিনগুলি **লুকানো** থাকে
(উপরে বর্ণিত হিসাবে)।

- দয়া করে আপনার পিন বার্তা লিখুন।

- পিন দেওয়ার পর

এটিএম লেনদেনের বিকল্প দেয়।

> নগদ উত্তোলন।

> ভারসাম্য অনুসন্ধান।

> PIN পরিবর্তন।

8. ভাষা সমর্থন: **বহুভাষিক** সমর্থন। শুরু করার জন্য দুটি ভাষা দেওয়া হয়, ইংরেজি এবং হিন্দি উভয়ই।
9. দৃষ্টিশক্তি সম্পন্ন ও অক্ষম **উভয়ের জন্য ATM ব্যবহার**।
10. **কোনও বিশেষ এটিএম কার্ড নেই।**
11. **নিজস্ব ব্যাংকের পাশাপাশি অন্যান্য ব্যাংকের এটিএম কার্ড** ব্যবহার সম্ভব।
12. **অ্যাক্সেসযোগ্য ম্যানুয়াল:** এটি সুপারিশ করা হয় যে ব্যাংকগুলি অ্যাক্সেসযোগ্য ফর্ম্যাটগুলিতে একটি ম্যানুয়াল উপলব্ধ করে (অন্ধ ব্যক্তিদের জন্য অ্যাক্সেসযোগ্য ফর্ম্যাটগুলি হল **ব্রেইল, ডিএআইএসওয়াই** ডিজিটাল টকিং বুক, অ্যাক্সেসযোগ্য **পিডিএফ, ই-পাঠ্য, এইচটিএমএল, বড় ফন্ট বই** ইত্যাদি) অ্যাক্সেসযোগ্য এটিএমগুলির বৈশিষ্ট্য এবং কার্যকারিতাগুলিতে যাতে ব্যবহারকারীকে একটি সম্পূর্ণ অভিযোজন দেওয়া যায়।
13. **এছাড়াও, এটি সুপারিশ করা হয় যে তিনটি মূল এটিএম অপারেশন** (নগদ উত্তোলন, ব্যালেন্স অনুসন্ধান এবং পিন পরিবর্তন) দিয়ে শুরু করার পরে, ব্যাংকগুলির লক্ষ্য হওয়া উচিত **যে সমস্ত এটিএম ফাংশনগুলি পর্যায়ক্রমে অ্যাক্সেসযোগ্য টকিং মোডে উপলব্ধ করা।**

স্বল্প দৃষ্টি / আংশিক দৃষ্টিশক্তি ব্যবহারকারী

1. **কালার কনট্রাস্ট:** মনিটরে এবং ফাংশন কীতে টেক্সট এবং ব্যাকগ্রাউন্ডের জন্য ভাল কনট্রাস্ট (গাঢ় এবং হালকা)। (গাঢ় পটভূমির বিরুদ্ধে উজ্জ্বল রঙ। উদাঃ কালোর উপর সাদা বা নীলের উপর হলুদ)।
2. **ফন্ট সাইল:** নন সেরিফ ফন্ট।
3. **ফন্টের আকার:** বড়: বড় হাতের অক্ষর "আই" এর উপর ভিত্তি করে অক্ষরগুলি 3/16 ইঞ্চি উচ্চ ন্যূনতম হওয়া উচিত।
4. **পাঠ্য এবং ভয়েসের সিক্রোনাইজেশন** ।
5. **সহজে পড়ার জন্য কীগুলিতে বোল্ড** এবং বড় সংখ্যা/ নাম।

হুইলচেয়ার ব্যবহারকারী

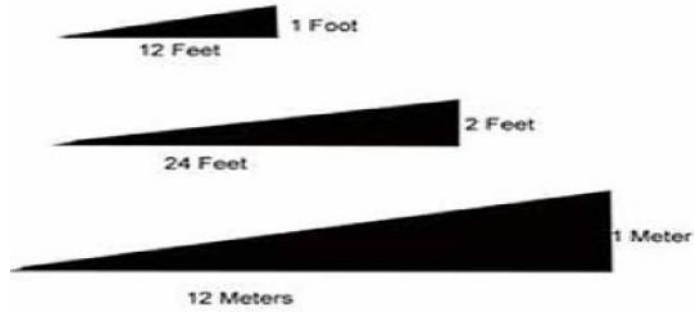
1. এন্ট্রি পয়েন্ট:

- স্থল স্তরের পৃষ্ঠ।
- থ্রেশহোল্ড নেই।
- যদি সারফেস উচ্চতায় থাকে তবে একটি র্যাম্প সরবরাহ করা দরকার।

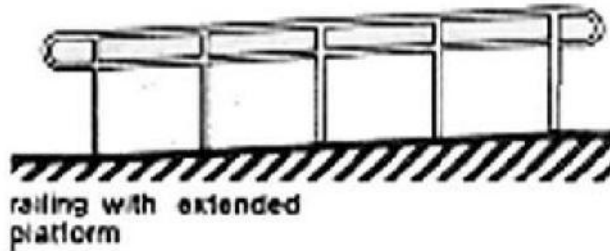
২. র্যাম্প:

- ঢাল: সর্বোচ্চ 1:12 এর গ্রেডিয়েন্ট সহ একটি র্যাম্প। র্যাম্পটি মাটির উপরে প্রতি ইঞ্চি (25 মিমি) এর জন্য, র্যাম্পের দৈর্ঘ্যের 12 ইঞ্চি (305 মিমি) সরবরাহ করুন।

Examples of 1:12 Ramps



- প্রস্থ: প্রস্থ সর্বনিম্ন 1200 মিমি (48 ইঞ্চি) হওয়া উচিত।
- ল্যান্ডিং স্পেস: একটি উল্লম্ব উত্থানের প্রতি 750 মিমি (30 ইঞ্চি) এ অবতরণ করা উচিত। অবতরণ স্থানের আকার সর্বনিম্ন 1500 মিমি x 1500 মিমি (60 x 60 ইঞ্চি) পরিষ্কার স্থান হওয়া দরকার। র্যাম্পের উপরে এবং নীচে একটি পরিষ্কার অবতরণ স্থানও থাকা উচিত।
- - হ্যান্ড রেলস: আদর্শভাবে র্যাম্পের উভয় পাশে হ্যান্ড রেল। 760 মিমি (30 ইঞ্চি) এবং 900 মিমি (36 ইঞ্চি) দুটি স্তরে হ্যান্ড রেল। উভয় প্রান্ত বৃত্তাকার বা গ্রাউট করা এবং র্যাম্পের উপরে এবং নীচে ছাড়িয়ে 300 মিমি (12 ইঞ্চি) প্রসারিত করা।
- র্যাম্পের পৃষ্ঠ এবং অবতরণ স্লিপ প্রতিরোধী হওয়া দরকার।



3. দরজা:

- দরজা পরিষ্কার খোলার: যদি এটিএম কিস্কের একটি দরজা থাকে তবে এটি 900 মিমি (36 ইঞ্চি) এর একটি পরিষ্কার খোলার সরবরাহ করা উচিত।
- হ্যান্ডলগুলি: মেঝে স্তর থেকে 800 মিমি (32 ইঞ্চি) এবং 1000 মিমি (40 ইঞ্চি) এর মধ্যে জায়গা হওয়া দরকার।
- টাইপ এবং কন্ডা: হ্যান্ডলগুলি লিভার ধরণের হওয়া উচিত এবং কন্ডাগুলি 20 নিউটনের বেশি নয়।
- ল্যান্ডিং স্পেস: ভিতরে বা বাইরে খোলা সমস্ত দরজা বা স্লাইডিং টাইপের জন্য, হুইলচেয়ার ব্যবহারকারীকে দরজা খোলার অনুমতি দেওয়ার জন্য র‍্যাম্পের পরে 1500 মিমি x 1500 মিমি (60 x 60 ইঞ্চি) অবতরণ স্থান আবশ্যিক। অবতরণ স্লিপ প্রতিরোধী হতে হবে।

4. কিউবিকল আকার:

- বাস স্থান: হুইলচেয়ারের 180 ডিগ্রি চালচলনের সুবিধার্থে একটি 60 ইঞ্চি (1524 মিমি) ব্যাস স্থান বা 60 ইঞ্চি (1524 মিমি) বাই 60 ইঞ্চি (1524 মিমি) টি-আকৃতির স্থান পাওয়া উচিত।
- পরিষ্কার মেঝে আকার: কিউবিকলের ন্যূনতম পরিষ্কার মেঝে আকার 1800 মিমি (72 ইঞ্চি) বাই 1800 মিমি (72 ইঞ্চি) হওয়া দরকার। (অর্থাৎ এটিএম মেশিনের পাশে)।

5. মেশিনের উচ্চতা এবং গভীরতা:

- সর্বাধিক উচ্চতা: হুইলচেয়ার ব্যবহারকারী দ্বারা পৌঁছানোর প্রত্যাশিত যে কোনও বস্তুর মধ্যে, এটিএম কিউবিকলের টাচ স্ক্রিন, নাম প্যাড বা অন্য কোনও তাক 800 মিমি - 1000 মিমি (32 ইঞ্চি - 40 ইঞ্চি) এর মধ্যে রাখতে হবে।
- গভীরতা: যদি একটি টেবিল / তাক সরবরাহ করা থাকে তবে হুইলচেয়ারের জন্য ন্যূনতম পরিষ্কার হাটু স্পেস 700 মিমি (28 ইঞ্চি) উঁচু এবং 280 মিমি - 300 মিমি (11 ইঞ্চি - 12 ইঞ্চি) গভীর সহ পা এবং হাটুর জায়গা থাকা উচিত।

বিশেষ দৃষ্টব্য

প্রকৃত এটিএম লেনদেনে অনেক পরিস্থিতি থাকতে পারে। প্রতিটি স্ক্রিনের জন্য - পাঠ্যটি ইংরেজি এবং হিন্দি উভয় ভাষাতেই সঠিকভাবে ভয়েস করা উচিত।

অ্যাক্সেসিবিলিটি বৈশিষ্ট্যগুলি সূক্ষ্ম সুর করার জন্য অন্ধ, স্বল্প দৃষ্টি এবং হুইলচেয়ার ব্যবহারকারীদের কাছ থেকে পরীক্ষা এবং প্রতিক্রিয়া পাওয়ার জন্য সময় ব্যয় করা দরকার। এটি বিশেষত প্রথম কথা বলা এটিএম মডেলের জন্য আবশ্যিক।

ব্যাংক, এটিএম প্রস্তুতকারক এবং বিভিন্ন মডেলের মধ্যে প্রকৃত কাজের প্রবাহ পৃথক হতে পারে। তবে প্রস্তাবিত নির্দেশিকা অনুসারে যতটা সম্ভব প্রবাহ এবং কথা বলা এটিএম অপারেশনগুলিকে মানসম্মত করা দরকার। এটি মূলত অন্ধ ব্যবহারকারীদের দৃষ্টিকোণ থেকে এবং ব্যাংক এবং এটিএম নির্মাতাদের সবার জন্য একটি সমাধান থাকা ভাল হবে।

পরিশিষ্ট ক

অ্যাক্সেসযোগ্য এটিএম দ্বারা গৃহীত একটি অ্যাক্সেসযোগ্য এটিএমের জন্য ওয়ার্কফ্লো এবং স্ক্রিন শটগুলির সম্পূর্ণ উদাহরণ

(এই প্রবাহটি সম্পূর্ণ, ব্যাপক এবং অত্যন্ত ব্যবহারকারী বান্ধব।

কাজের প্রবাহে দুটি অংশ থাকবে।

প্রথম অংশটি এটিএম কার্ড ঢোকানোর আগে এবং পিন প্রবেশ করার আগে (ব্যাংকের সুইচের সাথে সংযোগ করার আগে)। একটি **অফলাইন** মোডে)

দ্বিতীয় অংশটি এটিএম কার্ড ঢোকানোর পরে এবং পিন প্রবেশ করার পরে (অর্থাৎ ব্যাংকের সুইচের সাথে সংযুক্ত হওয়ার পরে)। একটি **অনলাইন** মোডে)

প্রথম অংশের জন্য কাজের প্রবাহ - অফলাইন মোড।

1. গ্রাহক এটিএম অডিও জ্যাকে হেডফোনটি প্লাগ ইন করে - কথা বলার মোড সক্ষম করা হয়।
2. স্বাগতম অডিও বার্তা।
3. ভাষা চয়ন।
4. কীপ্যাড (ইপিপি) এর মাধ্যমে ভলিউম নিয়ন্ত্রণ সমন্বয়।
5. ATM স্ক্রিনগুলির জন্য লুকান বা প্রদর্শন বিকল্প।
6. সজ্জারীতি বার্তা শুনুন বা স্কিপ করুন।
7. সজ্জারীতি বার্তার পুনরাবৃত্তি করুন বা অবিরত রাখুন।
8. ATM কার্ড ঢোকান।

দ্বিতীয় অংশের জন্য কাজের প্রবাহ - অনলাইন মোড।

1. আপনার PIN লিখুন।
 2. এটিএম লেনদেন
- নগদ উত্তোলন - ব্যালেন্স অনুসন্ধান - পিন পরিবর্তন
 3. নগদ উত্তোলনের জন্য এক্স টিপুন।
ব্যালেন্স অনুসন্ধানের জন্য এক্স টিপুন।
পিন পরিবর্তনের জন্য এক্স টিপুন।
- (এখানে কীপ্যাড নম্বর হিসাবে এক্স ব্যবহার করা হয়েছে, ম্যাপিং ব্যাংকের এফডিকে বিকল্পগুলির উপর নির্ভর করবে))

বিভিন্ন লেনদেনের জন্য লেনদেন প্রবাহ

আমি। নগদ উত্তোলন

- আপনি নগদ উত্তোলন নির্বাচন করেছেন। টিপুন
 ১. কনফার্ম করা
 ২. ফিরে যাওয়া
- দয়া করে আপনার অ্যাকাউন্ট নির্বাচন করুন। টিপুন
 ১. সেভিংস অ্যাকাউন্ট
 - ২ - বর্তমান অ্যাকাউন্ট
- দয়া করে অর্থরাশি লিখুন এবং এন্টার টিপুন (প্রবেশ করা পরিমাণটি কেবল একক সংখ্যায় নয়, সম্পূর্ণ ঘোষণা করা উচিত। উদাঃ এক, দশ, শত, হাজার, দশ হাজার ইত্যাদি)।
- তুমি রুপি XXXX / প্রেস এন্টার করেছ
 ১. কনফার্ম করা/যদি সঠিক হয়
 - ২ - ফিরে যেতে / যদি ভুল হয়
- রসিদ চাইলে প্রেস করুন
 ১. যদি হ্যাঁ হয়
 ২. যদি না হয়
- দয়া করে অপেক্ষা করো; আমরা আপনার অনুরোধ প্রক্রিয়া করছি।
- আপনি যদি রসিদ চেয়েছেন তবে দয়া করে আপনার নগদ এবং রসিদ সংগ্রহ করুন।
- XXX ব্যাংক ATM ব্যবহার করার জন্য আপনাকে ধন্যবাদ।

দ্বিতীয়।ভারসাম্য অনুসন্ধান

- আপনি ব্যালেন্স অনুসন্ধান নির্বাচন করেছেন। টিপুন
 ১. কনফার্ম করা
 ২. ফিরে যাওয়া
- দয়া করে আপনার অ্যাকাউন্ট নির্বাচন করুন। টিপুন
 ১. সেভিংস অ্যাকাউন্ট
 - ২ - বর্তমান অ্যাকাউন্ট

- রসিদ চাইলে প্রেস করুন
 ১. যদি হ্যাঁ হয়
 ২. যদি না হয়
- দয়া করে অপেক্ষা করো; আমরা আপনার অনুরোধ প্রক্রিয়া করছি।
- তোমার অ্যাকাউন্টে ব্যালেন্স হল XXXX টাকা /- ।
- আপনি যদি এটি চেয়েছেন তবে দয়া করে আপনার রসিদটি সংগ্রহ করুন।
- XXX ব্যাংক ATM ব্যবহার করার জন্য আপনাকে ধন্যবাদ।

তৃতীয়। PIN পরিবর্তন

- আপনি PIN পরিবর্তন নির্বাচন করেছেন। টিপুন
 ১. কনফার্ম করা
 ২. ফিরে যাওয়া
- দয়া করে আপনার নতুন পিন লিখুন।
- দয়া করে আপনার নতুন পিনটি পুনরায় প্রবেশ করুন (পিন প্রবেশ করার সময় একটি বিপ বা * (তারকা) এর অডিও প্রম্পটটি বলা দরকার)।
- দয়া করে অপেক্ষা করো; আমরা আপনার অনুরোধ প্রক্রিয়া করছি।
- আপনার PIN সফলভাবে পরিবর্তন করা হয়েছে।
- XXX ব্যাংক ATM ব্যবহার করার জন্য আপনাকে ধন্যবাদ।

টকিং এটিএমের জন্য এক্সওয়াইজেড ব্যাঙ্কের কাজের প্রবাহ অডিও ও স্ক্রিন উভয় পাঠ্য সহ একটি টেবিল ফর্ম্যাটে নীচে দেওয়া হয়েছে। একই প্রমিতকরণ করা যেতে পারে।

অডিও স্পোকেন		স্ক্রিন টেক্সট	
হেডফোনটি জ্যাকে প্লাগ ইন করার সাথে সাথে ভয়েস গাইডেন্স (টকিং মোড) হবে সূচনা।		প্রথম স্ক্রিনটি এক্সওয়াইজেড ব্যাংকের স্ট্যান্ডার্ড এটিএম স্ক্রিন। স্ক্রিনটি সর্বশেষ পণ্যের তথ্য এবং "দয়া করে আপনার কার্ড ঢোকান" বার্তার সাথে পরিবর্তিত হতে থাকে। এক্সওয়াইজেড ব্যাংকের দ্বিভাষিক হিন্দি এবং ইংরেজি পাঠ্য রয়েছে "দয়া করে আপনার কার্ড	
ইংরেজি অডিও	হিন্দি অডিও	ইংরেজি স্ক্রিন টেক্সট	হিন্দি পদার লেখা
এক্সওয়াইজেড ব্যাঙ্ক অ্যাক্সেসযোগ্য এটিএমে আপনাকে স্বাগতম	এক্সওয়াইজেড এটিএম में आपका स्वागत है।	এক্সওয়াইজেড ব্যাঙ্কের ব্যালেন্স স্ক্রিন পাঠ্য নীচের মতো প্রদর্শিত হবে। XYZ ব্যাঙ্কের ATM-এ আপনাকে স্বাগতম দয়া করে আপনার কার্ড ঢোকান	এক্সওয়াইজেড ব্যাঙ্কের ব্যালেন্স স্ক্রিন পাঠ্য নীচের মতো প্রদর্শিত হবে। এক্সওয়াইজেড ব্যাঙ্কের এটিএম মে আপকা স্বাগত হ্যায় কৃপায়া আপনা কার্ড প্রতিষ্ঠ করে
আপনার পছন্দের একটি ভাষা নির্বাচন করুন। ইংরেজির জন্য 1, হিন্দির জন্য 2 নির্বাচন করুন	বিরাজ করছে, বিরাজ করছে, বিরাজ করছে।	আপনার ভাষা নির্বাচন করুন - ইংরেজি - হিন্দি	আপনি পসন্দ কি ভাষা কা চুনাভ করে - ইংরেজি - হিন্দি
ভলিউম নিয়ন্ত্রণ ভলিউম বাড়ানোর জন্য 1 টিপুন, ভলিউম হ্রাস করতে 2 টিপুন এগিয়ে যেতে এন্টার টিপুন এন্টার কীটি 9 নম্বরের ডানদিকে (ভলিউম বৃদ্ধি / হ্রাস জানতে বিপস)	পুরাফা বরাবর। কম্পারেটস, ইব্রাক্ষণবেদী, ইঞ্জেলিজার্ড, ইঞ্জেরবেদনার। অ্যাশেশনি, সিবিউটিআর, সিবিউটিআর, সিবিআইজিআর	ভলিউম বাড়ানোর জন্য "1" টিপুন ভলিউম কমাতে "2" টিপুন এগিয়ে যেতে এন্টার টিপুন।	আওয়াজ বাধানে কে লিয়ে "1" দাবানে আওয়াজ কাম করনে কে লিয়ে "2" দাবানে এজ জেন কে লিয়ে "এন্টার" দাবানিয়ে

আইবিএ - বিশেষ চাহিদা সম্পন্ন এবং প্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের জন্য ব্যাংকার্স গাইড

অডিও সেশন আপনাকে ব্যাংকিংয়ের সময় গোপনীয়তার জন্য এটিএম স্ক্রিনগুলি আড়াল এবং প্রদর্শন করতে দেয় সুসংবদ্ধ এটিএম স্ক্রিনগুলি আড়াল করতে দয়া করে 1 টিপুন এটিএম স্ক্রিনগুলি প্রদর্শন করতে দয়া করে 2 টিপুন	বিবৃত, বিরাজমান, বিধায়ক, বিধায়ক। এ টী এম স দ ক রী ন চু পান অ বি ভ ক্তি, অ বি ধঃ স ত্বা, দ ব া ণ্ এ টী এম স দ ক রী ন বৃ হ স্প তি বার, বৃ হ ত্ত র দ ব া ণ্ .	স্ক্রিনগুলি আড়াল করতে "1" টিপুন স্ক্রিনগুলি প্রদর্শন করতে "2" টিপুন	স্ক্রিন চিপেন কে লিয়ে "1" দাবানে পর্দা দিখানে কে লিয়ে "২" দাবানে
আপনার ATM স্ক্রিনগুলি লুকানো আছে।	আপনার ATM স্ক্রিনগুলি প্রদর্শিত হবে	বিধায়ক, বিধায়ক।	---
অডিও সেশনটি আপনাকে আপনার লেনদেন শুরু করার আগে একটি সংক্ষিপ্ত-এটিএম-ওরিয়েন্টেশন শুনতে দেয়, ওরিয়েন্টেশনটি এড়িয়ে যেতে, অনুগ্রহ করে 1 টিপুন, ওরিয়েন্টেশনটি শুনতে, অনুগ্রহ করে 2 টিপুন।	বন্দ্যোপাধ্যায়, উল্লাস, অধীনর আজাদ, বন্দুক, অধীনর বন্দ্যোপাধ্যায়।		ATM ওরিয়েন্টেশন স্ক্রিপ করতে "1" টিপুন ATM ওরিয়েন্টেশন শুনতে "2" টিপুন

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

এটিএম নির্দেশন কো
ব্যান্ড কর্ণে
কে লিয়ে "1"
দাবানে

এটিএম নির্দেশোঁ কো
সুনানে কে লিয়ে "২"
দাবানে

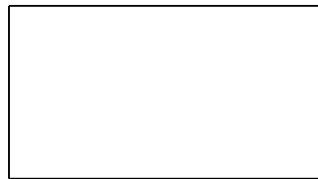
এটিএম অডিওর ওরিয়েন্টেশন - ওরিয়েন্টেশন বার্তাটি এটিএম মডেল অনুযায়ী হবে। এর জন্য একটি উদাহরণ নির্দেশিকা বিভাগে সরবরাহ করা হয়েছে।

আপনি ওরিয়েন্টেশনটি শুনতে বেছে নিয়েছেন	আপনি এটিম ইস্ট মাল করনে সম্বন্ধী সংসিদ্দ সর্দি বুনিয়াদ, সবকল্য চুনা হৈ	---	---
আপনি ওরিয়েন্টেশন শুনতে বেছে নিয়েছেন , না।		---	---

আপনি এটিম
ইস্ট মাল
করনে সম্বন্ধী
সংসিদ্দ

1-আগস্ট-2017

-63-



	অতঃপর বুশখালী, বুদফা		
ওরিয়েন্টেশন বার্তা পুনরাবৃত্তি করতে 1 টিপুন বা আপনার লেনদেন চালিয়ে যেতে 2 টিপুন।	বিধায়ক, বিধায়ক, প্রদীপর। অধ্যক্ষ।	এটিএম ওরিয়েন্টেশন পুনরাবৃত্তি করতে "1" টিপুন চালিয়ে যেতে "2" টিপুন	এটিএম নির্দেশ কো দোবারা সুরনে কে লিয়ে "1" দাবানে জারি রাখায় কে লিয়ে "২" দাবানে
দয়া করে আপনার এটিএম কার্ড ঢোকান। কার্ড স্লট ডানদিকে রয়েছে।	বন্দুক, বিশ্বয় কাঁড় িলি. কাঁড় খাঁচা আদকে দাসহনী और হৈ.	এক্সওয়াইজেড ব্যাংকের ব্র্যান্ডেড স্ক্রিন দ্বিভাষিক পাঠ্য প্রদর্শন করে অনুগ্রহ করে আপনার কার্ড ঢোকান কৃপায়া আপনা কার্ড প্রতিষ্ঠা করে	
চালিয়ে যেতে দয়া করে আপনার এটিএম পিন লিখুন ও এন্টার টিপুন, আপনি যদি কোনও ভুল করেন তবে কেবল পরিষ্কার টিপুন, পরিষ্কার কীটি ৩ নম্বরের ডানদিকে।	বিধায়ক, বিরাজমান,	এক্সওয়াইজেড ব্যাংকের ব্র্যান্ডেড স্ক্রিন দয়া করে আপনার পিন লিখুন	
নগদ উত্তোলনের জন্য এক্স টিপুন ব্যালেন্স অনুসন্ধানের জন্য এক্স টিপুন পিন পরিবর্তনের জন্য এক্স টিপুন এক্স টিপুন	এক্স অ্যাঞ্ জুলেশন, এক্স অ্যাঞ্ জুলেশন	XYZ ব্যাংকের ব্র্যান্ডেড স্ক্রিন দয়া করে আপনার লেনদেন নির্বাচন করুন	

(এখানে কীপ্যাড নম্বর হিসাবে এক্স ব্যবহার করা হয়েছে, ম্যাপিং ব্যাংকের এফডিকে বিকল্পগুলির উপর নির্ভর করবে))

এটিএম-এ দৃষ্টি প্রতিবন্ধী ব্যক্তির দ্বারা নগদ উত্তোলনের জন্য প্রস্তাবিত প্রক্রিয়া প্রবাহ

দ্বারা গৃহীত

ইন্ডিয়ান ব্যাঙ্কস অ্যাসোসিয়েশন

স্টেট ব্যাঙ্ক অফ ইন্ডিয়া, আইসিআইসিআই ব্যাঙ্ক এবং এইচডিএফসি ব্যাঙ্কের সদস্যদের নিয়ে গঠিত সার্ব কমিটি দ্বারা গঠিত ওয়ার্কিং গ্রুপ দ্বারা এটিএম-এ দৃষ্টিহীন ব্যক্তির দ্বারা নগদ উত্তোলনের জন্য প্রস্তাবিত প্রক্রিয়া প্রবাহ

গ্রাহক অডিও জ্যাক সন্নিবেশ করান:

1. এক্সওয়াইজেড ব্যাঙ্ক এটিএমে আপনাকে স্বাগতম।
2. দয়া করে ভাষাটি নির্বাচন করুন। টিপুন
 ১. ইংরেজি
 - ২ - হিন্দি
3. আপনি আপনার পছন্দের ভাষা হিসাবে ইংরেজি/হিন্দি নির্বাচন করেছেন। ভলিউম বাড়ানোর জন্য 1 টিপুন
 - ২-ভলিউম হ্রাস করা
4. অডিও সেশনটি আপনাকে এটিএম স্ক্রিনগুলি আড়াল করতে বা প্রদর্শন করতে দেয় একটি ব্যাংকিং অধিবেশন চলাকালীন গোপনীয়তা। টিপুন
 ১. এটিএম স্ক্রিন লুকানো
 - ২ - এটিএম স্ক্রিন প্রদর্শন করতে
5. গোপনীয়তার জন্য স্ক্রিন লুকানো আছে/আপনার ATM স্ক্রিনগুলি প্রদর্শিত হবে। ঐ অডিও সেশন আপনাকে আপনার লেনদেন শুরু করার আগে একটি সংক্ষিপ্ত এটিএম ওরিয়েন্টেশন শুনতে দেয়। টিপুন
 ১. ওরিয়েন্টেশন শোনার জন্য
 - ২ - ওরিয়েন্টেশন এড়িয়ে যেতে
6. ওরিয়েন্টেশন বার্তা পুনরাবৃত্তি করতে, টিপুন
 ১. হ্যাঁ
 - ২ - আপনার লেনদেন চালিয়ে যেতে
7. দয়া করে আপনার এটিএম কাম ডেবিট কার্ডটি ঢোকান এবং এটি সরান।
8. দয়া করে আপনার পিন লিখুন এবং এন্টার টিপুন।
9. দয়া করে আপনার লেনদেন নির্বাচন করুন। টিপুন
 - ১ - নগদ উত্তোলন
 - ২ - ব্যালেন্স অনুসন্ধান
 - ৩ - পিন পরিবর্তন

আইবিএ - বিশেষ চাহিদা সম্পন্ন এবং প্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের জন্য ব্যাংকার্স গাইড

10. আপনি নগদ উত্তোলন নির্বাচন করেছেন। টিপুন
 ১. কনফার্ম করা
 ২. বাতিল করা
11. দয়া করে আপনার অ্যাকাউন্ট নির্বাচন করুন।
 ১. সঞ্চয়ী হিসাব
 - ২ - বর্তমান অ্যাকাউন্ট
12. দয়া করে অর্থরাশি লিখুন এবং এন্টার টিপুন।
13. আপনি 100/- টাকা প্রেস করেছেন
 ১. কনফার্ম করা
 ২. বাতিল করা
14. অপেক্ষা করুন, আমরা আপনার অনুরোধ প্রক্রিয়া করছি।
15. আপনার নগদ এবং রসিদ সংগ্রহ করুন।
16. আপনার লেনদেন সম্পূর্ণ। এক্সওয়াইজেড ব্যাঙ্ক এটিএম ব্যবহার করার জন্য আপনাকে ধন্যবাদ।

এটিএম-এ একজন দৃষ্টি প্রতিবন্ধী ব্যক্তির দ্বারা ভারসাম্য অনুসন্ধানের জন্য

প্রস্তাবিত প্রক্রিয়া প্রবাহ গ্রাহক অডিও জ্যাকাটি সন্নিবেশ করান: (1 থেকে 9 পর্যন্ত)

10. পদক্ষেপগুলি সাধারণ

আপনি ব্যালেন্স অনুসন্ধান নির্বাচন করেছেন। টিপুন

 ১. কনফার্ম করা
 ২. ফিরে যাওয়া
11.

দয়া করে আপনার অ্যাকাউন্ট নির্বাচন করুন।

 ১. সঞ্চয়ী হিসাব
 - ২ - বর্তমান অ্যাকাউন্ট
12.

দয়া করে অপেক্ষা করো। আমরা আপনার অনুরোধ প্রক্রিয়াকরণ করছি।
13.

আপনার অ্যাকাউন্টে ব্যালেন্স 100 টাকা। দয়া করে আপনার রসিদ সংগ্রহ করুন।
14.

আপনার লেনদেন সম্পূর্ণ। এক্সওয়াইজেড ব্যাঙ্ক এটিএম ব্যবহার করার জন্য আপনাকে ধন্যবাদ।

PIN-এর জন্য প্রস্তাবিত প্রক্রিয়া প্রবাহ এটিএম-এ দৃষ্টি প্রতিবন্ধী ব্যক্তির দ্বারা

পরিবর্তন গ্রাহক অডিও জ্যাকটি সন্নিবেশ করান: (1 থেকে 9 পর্যন্ত)

পদক্ষেপগুলি সাধারণ

10. আপনি PIN পরিবর্তন নির্বাচন করেছেন। টিপুন
 ১. কনফার্ম করা
 ২. ফিরে যাওয়া
11. দয়া করে আপনার নতুন পিন লিখুন।
12. দয়া করে আপনার নতুন পিন পুনরায় লিখুন।
13. অপেক্ষা করুন, আমরা আপনার অনুরোধ প্রক্রিয়া করছি।
14. আপনার PIN সফলভাবে পরিবর্তন করা হয়েছে।
15. আপনার লেনদেন সম্পূর্ণ। এক্সওয়াইজেড ব্যাঙ্ক এটিএম ব্যবহার করার জন্য আপনাকে ধন্যবাদ।

ধাপ -7 এর ভাষা এটিএম-এ কার্ড রিডারের ধরণের উপর নির্ভর করে পরিবর্তিত হতে পারে (ডিপ কার্ড রিডার বা মোটর চালিত)। **যে কোনও পর্যায়ে লেনদেন ব্যর্থ হলে স্ক্রিনে প্রদর্শিত বার্তাটি গ্রাহককে পড়ে শোনাতে হবে।** কী প্যাড, ক্যাশ ডিসপেনসার, কার্ড রিডার, লেনদেনের রসিদ এবং কী প্যাডের বিবরণ ইত্যাদির মতো স্লটগুলির অবস্থান সম্পর্কে ওরিয়েন্টেশন হবে।

অতিরিক্ত বৈশিষ্ট্য:

1. দ্রুত এটিএম অপারেশন জন্য স্কিপযোগ্যতা বৈশিষ্ট্য।

যদি কোনও দৃষ্টি প্রতিবন্ধী গ্রাহক অডিও জ্যাক সন্নিবেশ করার পরে কার্ডটি সন্নিবেশ করান তবে ডিফল্ট ভাষাটি ইংরেজি হবে এবং দ্রুত অপারেশনের জন্য 1 থেকে 6 ধাপগুলি এড়িয়ে যাবে।

2. যে কোনও নম্বর কীয়ের মাধ্যমে টকিং মোড সক্ষম করার বৈশিষ্ট্য।

প্রথম এটিএম অপারেশন শেষ হওয়ার পরে যদি কোনও গ্রাহক যিনি টকিং মোড ব্যবহার করছেন, তিনি আরও এটিএম অপারেশন চালিয়ে যেতে চান, তবে তিনি নম্বর কী এর যে কোনও একটি টিপে আবার কথা বলার মোডটি সক্ষম করতে সক্ষম হবেন। (2য়/3য় লেনদেনের জন্য হেডফোন জ্যাক খোলা এবং ঢোকানো এড়াতে।)

দৃষ্টি প্রতিবন্ধীদের ব্যাংকিং সুবিধা প্রদানে আইবিএ নির্দেশিকা - ১৮ নভেম্বর ২০০৮

নং সিই / আরবি -1 / ভিআইপি / 1766
নভেম্বর 18, 2008

সকল সদস্য ব্যাংকের প্রধান নির্বাহীগণ

প্রিয় স্যারবন্দ,

দৃষ্টি প্রতিবন্ধীদের ব্যাংকিং সুবিধা প্রদান

আমরা আমাদের সার্কুলার নং সিআইআর/আরবি/১২৩০ তারিখ ৪ ফেব্রুয়ারি, ২০০৬ তারিখে ক্যাপশনযুক্ত বিষয়ের পদ্ধতিগত নির্দেশিকা উল্লেখ করছি। এরপরে, আমরা দৃষ্টি প্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের কাছ থেকে ব্যাংকগুলি দ্বারা প্রদত্ত সুযোগ-সুবিধা এবং পরিষেবাগুলি এবং তাদের দ্বারা সম্মুখীন হওয়া মাঠ স্তরের অসুবিধাগুলি সম্পর্কে বেশ কয়েকটি উপস্থাপনা পেয়েছি। আপনি অবগত আছেন যে, দৃষ্টি প্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের সুযোগ-সুবিধা প্রদানের বিষয়ে ন্যাডিল্লির চিফ কমিশনার ফর ডিসঅ্যাবিলিটিজ কোর্ট কর্তৃক ২০০৫ সালের ৫ সেপ্টেম্বর প্রদত্ত আদেশের পরিপ্রেক্ষিতে পদ্ধতিগত নির্দেশিকা জারি করা হয়েছিল।

দৃষ্টি প্রতিবন্ধীদের অভিযোগের পরিপ্রেক্ষিতে, প্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের কমিশনার ২০০৮ সালের মে মাসে আবার অর্থ মন্ত্রক এবং ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাংক (আরবিআই) কে একটি পরামর্শ জারি করেছিলেন যাতে দৃষ্টিহীন ব্যক্তির সাধারণ ব্যাংকিং সুবিধা থেকে বঞ্চিত না হন তা নিশ্চিত করার জন্য প্রয়োজনীয় পদক্ষেপ গ্রহণ করতে।

পরবর্তীকালে, আরবিআই, সার্কুলার ডিবিওডি এর মাধ্যমে। নং লেগ বি.৯১/০৯.০৭.০০৫/২০০৭-০৮ তারিখ

৪ জুন ২০০৮ সালে ব্যাংকগুলোকে পরামর্শ দেওয়া হয় যে, সকল ব্যাংককে দৃষ্টি প্রতিবন্ধী ব্যক্তিকে একই সেবা প্রদান করতে হবে, যেমনটি বৈষম্য ছাড়াই অন্য যে কোন ব্যক্তিকে প্রদান করতে হবে। সার্কুলারে বলা হয়েছে, ব্যাংকগুলিকে দৃষ্টি প্রতিবন্ধীদের চেক বই সুবিধা, এটিএম সুবিধা, নেট ব্যাংকিং সুবিধা, লকার সুবিধা, খুচরা ঋণ, ক্রেডিট কার্ড ইত্যাদি সমস্ত সুবিধা সরবরাহ করতে হবে।

রিজার্ভ ব্যাংকের উপরোক্ত বিজ্ঞপ্তি অনুসরণ করে আমরা গ্রাহক পরিষেবা ও গ্রাহক অধিকার সম্পর্কিত আইবিএ সাব-কমিটির সঙ্গে পরামর্শক্রমে ২০০৬ সালের ফেব্রুয়ারিতে জারি করা পদ্ধতিগত নির্দেশিকাগুলি সংশোধন করার প্রয়োজনীয়তা পরীক্ষা করে দেখেছি। প্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের কল্যাণে কাজ করা মুম্বাই ভিত্তিক একটি স্বেচ্ছাসেবী সংস্থার সাথেও আমাদের আলাপচারিতা হয়েছিল। সাম্প্রতিক বছরগুলিতে প্রযুক্তির উদ্ভাবন দৃষ্টি প্রতিবন্ধীদের স্বাভাবিক জীবনযাপনে ব্যাপক ক্ষমতায়ন ঘটিয়েছে বলে মতবিনিময় ও আলাপ-আলোচনা থেকে জানা যায়। কম্পিউটার এবং মোবাইল ফোনের স্ক্রিন রিডারের মতো প্রযুক্তি অ্যাপ্লিকেশন, যা দৃষ্টি প্রতিবন্ধী ব্যক্তির অনলাইন/নেট ব্যাংকিংয়ের জন্য ব্যবহার করছে, তা আমাদের কাছে প্রদর্শিত হয়েছিল। দৃষ্টি প্রতিবন্ধী ব্যক্তির প্রথমে স্ক্যান করে এবং তারপরে স্ক্রিন রিডার দ্বারা সেগুলি পড়ে মুদ্রিত নথি ইত্যাদি পড়তে এবং বুঝতে পারেন।

উপরন্তু, আমরা সফ্টওয়্যার ফার্ম দ্বারা ফিঙ্গার প্রিন্ট প্রযুক্তির প্রদর্শন দেখেছি যা ব্যাংকগুলিকে তাদের সিস্টেমে স্বাক্ষরের পরিবর্তে দৃষ্টি প্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের বুড়ো আঙুলের ছাপ সংরক্ষণ করতে সক্ষম করবে। বুড়ো আঙুলের ছাপ দিয়ে তাদের দ্বারা প্রমাণিত চেকগুলি স্ক্যান করা যেতে পারে এবং চেকটিকে সন্ধান জানাতে সিস্টেমে সঞ্চিত চিত্রের সাথে তুলনা করা যেতে পারে। এটি সুপারিশ করা হয় যে যখন এই প্রযুক্তিটি সম্পূর্ণরূপে বিকশিত হবে এবং বাজারে উপলব্ধ করা হবে, তখন ব্যাংকগুলির এটিকে তাদের মূল ব্যাংকিং প্ল্যাটফর্মের সাথে একীভূত করার বিষয়টি বিবেচনা করা উচিত যাতে চেক বইয়ের সুবিধাটি দৃষ্টি প্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের একটি বৃহত্তর অংশের কাছে প্রসারিত করা যায়।

প্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের অধিকার সম্পর্কিত জাতিসংঘের কনভেনশনের প্রতিও আমাদের দৃষ্টি আকর্ষণ করা হয়েছিল, যা প্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের অধিকার এবং পরিষেবাগুলিতে তাদের অ্যাক্সেসের বিষয়ে স্পষ্টভাবে প্রতিশ্রুতিবদ্ধ। কনভেনশনের ৯ নং অনুচ্ছেদে প্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের স্বাধীনভাবে জীবনযাপন করতে এবং জীবনের সকল ক্ষেত্রে সম্পূর্ণরূপে অংশগ্রহণ করতে সক্ষম করে এবং তাদেরকে শহর ও গ্রামীণ উভয় অঞ্চলে জনসাধারণের জন্য উন্মুক্ত বা প্রদত্ত সুযোগ-সুবিধা এবং পরিষেবাগুলিতে অ্যাক্সেস দেয়।

উপরন্তু, ১২ অনুচ্ছেদে বলা হয়েছে, "পক্ষগুলি প্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের সম্পত্তির মালিকানা বা উত্তরাধিকার সূত্রে সমান অধিকার নিশ্চিত করতে, তাদের নিজস্ব আর্থিক বিষয়াদি নিয়ন্ত্রণ করতে এবং ব্যাংক ঋণ, বন্ধক এবং অন্যান্য ধরনের আর্থিক ঋণে সমান প্রবেশাধিকার নিশ্চিত করার জন্য সমস্ত উপযুক্ত ও কার্যকর ব্যবস্থা গ্রহণ করবে এবং প্রতিবন্ধী ব্যক্তির যাকে যথেষ্টভাবে তাদের সম্পত্তি থেকে বঞ্চিত না হয় তা নিশ্চিত করবে।

আশা করা হচ্ছে যে আরবিআই দ্বারা জারি করা নির্দেশিকাগুলির ফলে দৃষ্টিহীনদের এটিএম কার্ডের সংখ্যা বৃদ্ধি পাবে। এটি দৃষ্টি প্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের ঝামেলা মুক্ত পরিচালনার সুবিধার্থে টকিং এটিএম স্থাপনের ক্ষেত্রে উন্নতি করবে। ব্যাংকগুলিকে যেখানে সম্ভব সেখানে টকিং এটিএম ইনস্টল করার বিষয়টি বিবেচনা করার জন্য অনুরোধ করা হচ্ছে। উপরোক্ত বিষয়গুলি মাথায় রেখে, আমরা দৃষ্টি প্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের ব্যাংকিং সুবিধা প্রদানের পদ্ধতিগত নির্দেশিকা সংশোধন করেছি, যার অনুলিপি সংযুক্ত করা হয়েছে। নথি চূড়ান্ত করার সময় সাব-কমিটি বিবেচনায় নিয়েছিল যে এটিএম সুবিধা, অনলাইন ব্যাংকিং সুবিধা ইত্যাদির জন্য অনুরোধ কেবলমাত্র দৃষ্টি প্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের কাছ থেকে আসবে যারা অ্যাপ্লিকেশনগুলি ব্যবহার করতে সক্ষম। সদস্যদের সংশোধিত পদ্ধতিগত নির্দেশিকাগুলি দয়া করে বিবেচনা করার জন্য এবং অপারেটিং কর্মীদের প্রয়োজনীয় নির্দেশাবলী জারি করার জন্য অনুরোধ করা হচ্ছে।

বিশ্বস্ত তোমার,

কে উন্নিকৃষ্ণন
ডেপুটি প্রধান নির্বাহী

এনসিএল: উপরের মতো

দৃষ্টি প্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের ব্যাংকিং সুবিধার জন্য পদ্ধতিগত নির্দেশিকা

১. সাধারণ নির্দেশাবলী

১. ব্যাংকের সব শাখায় দৃষ্টি প্রতিবন্ধীদের জন্য ব্যাংকিং সুবিধা দিতে হবে।
২. ব্যাংকগুলির দৃষ্টি প্রতিবন্ধী গ্রাহকদের নিরক্ষর গ্রাহকদের সাথে সমান করা উচিত নয়।
৩. সব ব্যাংক অবশ্যই একজন দৃষ্টি প্রতিবন্ধী গ্রাহককে একই সুবিধা প্রদান করবে, যেমনটি অন্য কোনো গ্রাহককে দিতে হবে। তবে একই সাথে গ্রাহকদের এই সুবিধাগুলির সাথে জড়িত ঝুঁকি সম্পর্কে সচেতন করা উচিত যা সাধারণ গ্রাহকের চেয়ে বেশি হতে পারে।
৪. প্রয়োজনে কোনও দৃষ্টি প্রতিবন্ধী গ্রাহককে ফর্ম পড়া ও পূরণ করা, স্লিপ, চেকের মতো অতিরিক্ত সুবিধা প্রদান করতে হবে।
৫. দৃষ্টি প্রতিবন্ধী গ্রাহক সহ যারা ব্যাংক অ্যাকাউন্ট পরিচালনার জন্য তাদের বুড়ো আঙুলের ছাপ ব্যবহার করেন তাদের কোনও পরিষেবা অস্বীকার করা উচিত নয়।
৬. কোনো দৃষ্টি প্রতিবন্ধী গ্রাহককে কোনো ব্যক্তির সঙ্গে যৌথভাবে বা কোনো ব্যক্তির উপস্থিতিতে যৌথভাবে ব্যাংক হিসাব পরিচালনায় বাধ্য করা যাবে না।
৭. দৃষ্টি প্রতিবন্ধী গ্রাহক যদি দৃষ্টি প্রতিবন্ধী হন তবে তাদের ব্যাংক অ্যাকাউন্ট পরিচালনার জন্য কোনও ব্যক্তি/ব্যক্তিকে তাদের পাওয়ার অফ অ্যাটর্নি বা ম্যান্ডেট হোল্ডার হিসাবে নিয়োগ করার অনুমতি দেওয়া যেতে পারে।

২. ব্যাংক হিসাব খোলা

১. ব্যাংকের দেওয়া সমস্ত ব্যাংকিং প্রোডাক্ট দৃষ্টি প্রতিবন্ধীদের জন্য সহজলভ্য করতে হবে।
২. ব্যাংককে তার অন্যান্য গ্রাহকদের মতো দৃষ্টি প্রতিবন্ধী ব্যক্তির অ্যাকাউন্ট খোলার ক্ষেত্রেও একই পদ্ধতি অনুসরণ করতে হবে।
৩. তাকে এককভাবে বা অন্যদের সঙ্গে যৌথভাবে অ্যাকাউন্ট খোলার অনুমতি দিতে হবে।
৪. দৃষ্টি প্রতিবন্ধী গ্রাহককে অবশ্যই দৃষ্টি প্রতিবন্ধী যে কারও সঙ্গে যৌথ হিসাব খোলার অনুমতি দিতে হবে।
৫. শাখার অফিসার/ম্যানেজারকে গ্রাহকের প্রয়োজনে সাক্ষীর উপস্থিতিতে ব্যবসায়ের নিয়মাবলী এবং অন্যান্য শর্তাদি পড়ে শোনাতে হবে।
৬. ব্যাংক শাখা ব্যবস্থাপককে হিসাব খোলার পূর্বে দৃষ্টি প্রতিবন্ধী গ্রাহক/সম্ভাব্য গ্রাহককে তার অধিকার ও দায় সম্পর্কে অবহিত করতে হবে।
৭. দৃষ্টি প্রতিবন্ধী গ্রাহকের ডকুমেন্টেশন প্রয়োজনীয়তা অবশ্যই অন্য কোনও গ্রাহকের মতো হতে হবে।
৮. অ্যাকাউন্টটিকে স্পষ্টভাবে "অ্যাকাউন্ট হোল্ডার দৃষ্টি প্রতিবন্ধী" হিসাবে চিহ্নিত করতে হবে।

৩. নগদ/চেক বইয়ের সুবিধা উত্তোলন

১. দৃষ্টি প্রতিবন্ধী গ্রাহকদের নগদ অর্থ প্রদানের বিষয়ে সমস্ত গ্রাহককে প্রদত্ত নগদ উত্তোলনের সুবিধা অবশ্যই সরবরাহ করতে হবে।
২. যদি কোনও দৃষ্টি প্রতিবন্ধী গ্রাহক ব্যাংকে নগদ অর্থ উত্তোলন করেন, তবে অন্য কোনও ব্যাংক কর্মী / আধিকারিকের উপস্থিতিতে অর্থ প্রদান করতে হবে। দৃষ্টি প্রতিবন্ধী গ্রাহক অনুরোধ না করলে বাইরের কোনও সাক্ষীর প্রয়োজন হয় না।
৩. অপারেশনগুলি স্ব-প্রত্যাহারের মধ্যে সীমাবদ্ধ থাকা উচিত নয়।

4. দৃষ্টি প্রতিবন্ধী ব্যক্তিকে চেক বইয়ের সুবিধা অস্বীকার করা উচিত নয়।
5. দৃষ্টি প্রতিবন্ধী গ্রাহকদের দ্বারা এই জাতীয় চেক বই ব্যবহার সম্পর্কিত সমস্ত প্রক্রিয়া অবশ্যই অন্যান্য গ্রাহকদের সাথে সামঞ্জস্যপূর্ণ হতে হবে।
6. দৃষ্টি প্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের দ্বারা তৃতীয় পক্ষের কাছে জারি করা চেকগুলি সম্মানিত হওয়া উচিত, যদি অন্যথায় যথাযথভাবে থাকে।

৪. ক্রেডিট কার্ড/ডেবিট কার্ড

1. দৃষ্টি প্রতিবন্ধী গ্রাহকদের অনুরোধের ভিত্তিতে ক্রেডিট কার্ড / ডেবিট কার্ড জারি করতে হবে।
2. ক্রেডিট / ডেবিট কার্ড সম্পর্কিত সমস্ত নিয়ম এবং প্রবিধান অ্যাক্সেসযোগ্য বিন্যাসে সংশ্লিষ্ট ব্যাংকের ওয়েব সাইটে উপলব্ধ থাকতে হবে। এগুলি দৃষ্টি প্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের এবং অনুভূত ঝুঁকির কারণগুলি তাদের কাছে ব্যাখ্যা করা উচিত।
3. ব্যাংকগুলি ছবি-সহ ক্রেডিট/ডেবিট কার্ড ইস্যু করার কথা বিবেচনা করতে পারে। এই ফটোগ্রাফ একটি সনাক্তকরণ / যাচাইকরণ হিসাবে কাজ করবে।

৭. এটিএম / ডেবিট কার্ড

1. দৃষ্টি প্রতিবন্ধী গ্রাহকদের অবশ্যই এটিএম সুবিধা গ্রহণের অনুমতি দিতে হবে।
2. ব্যাংকগুলিরও নিশ্চিত করা উচিত যে এটিএমগুলি অর্থোপেডিক্যালি প্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের মতো অন্যান্য বিভাগের প্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের কাছে অ্যাক্সেসযোগ্য।

৬. অন লাইন ব্যাংকিং/মোবাইল ব্যাংকিং এবং টেলি ব্যাংকিং/ফোন ব্যাংকিং

1. সমস্ত ব্যাংকের অবশ্যই অ্যাক্সেসযোগ্য ওয়েবসাইট থাকতে হবে এবং আন্তর্জাতিক অ্যাক্সেসযোগ্যতার মান মেনে চলতে হবে।
2. ওয়েব অ্যাপ্লিকেশন, ডেস্কটপ অ্যাপ্লিকেশন এবং মোবাইল অ্যাপ্লিকেশনগুলির মতো সমস্ত গ্রাহকের মুখোমুখি অ্যাপ্লিকেশনগুলি দৃষ্টি প্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের কাছে অ্যাক্সেসযোগ্য হওয়া উচিত।
3. ব্যাংকগুলোর ইউজার অথেনটিকেশন/পাসওয়ার্ড ভেরিফিকেশনের বিকল্প পদ্ধতি থাকতে হবে।
4. দৃষ্টি প্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের অ্যাক্সেসযোগ্য সমস্ত বৈশিষ্ট্য, বিশেষত গ্রাহক সুরক্ষা সম্পর্কিত বৈশিষ্ট্যগুলি অবশ্যই অ্যাক্সেসযোগ্য হতে হবে।

VII. লকার

1. দৃষ্টি প্রতিবন্ধী গ্রাহকদের অনুরোধের ভিত্তিতে লকার সুবিধা দিতে হবে।
2. অপারেশন জন্য সুবিধামত অবস্থিত উপযুক্ত লকার বরাদ্দ করা যেতে পারে।
3. দৃষ্টি প্রতিবন্ধী গ্রাহককে লকার ইস্যু করার ব্যাংকের পদ্ধতি অন্য কোনও গ্রাহকের মতোই হতে হবে।
4. একজন দৃষ্টি প্রতিবন্ধী গ্রাহককে লকারের অপারেশনের জন্য নিম্নলিখিত বিকল্পগুলি দেওয়া যেতে পারে:
 - a. অপারেশন - একক
 - b. অপারেশন - আবেদনকারীর পছন্দ অনুসারে একটি নির্ভরযোগ্য ব্যক্তির সহায়তায়।
 - c. অপারেশন - যৌথভাবে।
5. একজন দৃষ্টিহীন গ্রাহক লকারের দায়িত্বে থাকা ব্যক্তিকে লকার খোলার সময় উপস্থিত থাকার জন্য অনুরোধ করতে পারেন বা লকার বন্ধ হয়ে যাওয়ার পরে কিছুই ফেলে যায়নি বা পড়ে গেছে কিনা তা পরীক্ষা করার জন্য অনুরোধ করতে পারেন।

VIII. ঋণ

1. দৃষ্টি প্রতিবন্ধী গ্রাহকদের জন্য ঋণ উপলব্ধ করতে হবে যেমন অন্যান্য গ্রাহকদের দেওয়া হয় ও তাদের দৃষ্টিশক্তির দুর্বলতা ঋণ অনুমোদন/অস্বীকার করার মানদণ্ড হওয়া উচিত নয়।
2. দৃষ্টি প্রতিবন্ধী গ্রাহকের উপর সুদ প্রদান, জামানত এবং অন্যান্য শর্তাবলীর অতিরিক্ত বোঝা চাপানো উচিত নয়।

[শীর্ষ](#)

বিসিএসবিআই

20. বিসিএসবিআই কোড অব ব্যাংকের গ্রাহকের প্রতি অঙ্গীকার - জানুয়ারী ২০১৪

21. অভিযোগ নিষ্পত্তি

বিসিএসবিআই কোড অব ব্যাংকের গ্রাহকদের প্রতি প্রতিশ্রুতি - জানুয়ারী ২০১৪

ব্যাংকিং কোড অ্যান্ড স্ট্যান্ডার্ডস বোর্ড অফ ইন্ডিয়া

11. প্রবীণ নাগরিক এবং ভিন্নভাবে সক্ষম ব্যক্তি

- a) আমরা আমাদের বিশেষ গ্রাহকদের যেমন প্রবীণ নাগরিক, ভিন্নভাবে সক্ষম এবং নিরক্ষর ব্যক্তিদের জন্য আমাদের সাথে ব্যাংকিং করা সহজ এবং সুবিধাজনক করার জন্য আমাদের সর্বোত্তম প্রচেষ্টা করব। এর মধ্যে এই জাতীয় আবেদনকারী এবং গ্রাহকদের জন্য সুবিধাজনক নীতি, পণ্য এবং পরিষেবা তৈরি করা অন্তর্ভুক্ত থাকবে।
- b) আমরা আপনার দ্বারা ব্যাংকিং পরিষেবাগুলিতে অ্যাক্সেস উন্নত করার জন্য সিস্টেম ও পদ্ধতিগুলি বিকাশের চেষ্টা করব।
- c) আমরা আমাদের শাখা এবং এটিএমগুলিতে আপনার জন্য শারীরিক অ্যাক্সেস সুবিধাজনক করার চেষ্টা করব।
- d) আপনার ব্যাংকিং লেনদেন সম্পাদনে আপনাকে সহায়তা করার জন্য আমরা আমাদের কর্মীদের আপনার সাথে আলাপচারিতা সংবেদনশীল করব।
- e) এই কোডে প্রদত্ত অন্যান্য সমস্ত প্রতিশ্রুতি ছাড়াও-
 - I. আমরা আপনাকে যথাযথ অগ্রাধিকার দেব। আমরা আপনাকে ব্যাংকিং লেনদেন এবং অভিযোগের প্রতিকারের জন্য ব্যক্তিগতকৃত পরিষেবা সরবরাহ করার চেষ্টা করব।
 - II. আমরা ব্যাংকিং হলে বসার ব্যবস্থা করার চেষ্টা করব।
 - III. আমরা একটি একক উইন্ডো প্রক্রিয়ার মাধ্যমে আপনাকে আমাদের পরিষেবা সরবরাহ করার চেষ্টা করব।
 - IV. আমরা অনুমোদনের চিঠি এবং পাসবুক উত্পাদন করার জন্য আপনার দ্বারা অনুমোদিত ব্যক্তিদের দ্বারা আপনার দ্বারা নির্ধারিত সীমা পর্যন্ত আপনার তহবিল প্রত্যাহারের অনুমতি দেব।
 - V. আমরা অসুস্থতা, শাখায় আসতে অক্ষমতা ইত্যাদির মতো বিশেষ পরিস্থিতিতে 'ডোরস্টেপ' ব্যাংকিং (অ্যাকাউন্টে খণ্ডের জন্য নগদ / উপকরণ সংগ্রহ বা চেক / রিকুইজিশন প্রদানের বিপরীতে নগদ / ডিমাল্ড ড্রাফ্ট বিতরণ) সরবরাহ করার চেষ্টা করব।
 - VI. আমরা আপনার অ্যাকাউন্টে জমা হওয়া পেনশনের বিশদ সহ আপনাকে (পেনশনারদের) একটি পেনশন স্লিপ জারি করব।
 - VII. আমরা বিশেষ পরিস্থিতিতে দোরগোড়ায় পেনশন পৌঁছে দেওয়ার ব্যবস্থা করার চেষ্টা করব।
 - VIII. আমাদের ব্যাংকের যে কোনও শাখায় আপনার (পেনশনার) দ্বারা জমা দেওয়ার জন্য প্রয়োজনীয় লাইফ সার্টিফিকেট আমরা গ্রহণ করব।

- . অটিজম, সেরিব্রাল পালসি, মানসিক প্রতিবন্ধী এবং বহুবিধ প্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের জন্য জাতীয় ট্রাস্ট আইন, 1999 এর অধীনে প্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের আত্মীয়স্বজন / পিতামাতাকে কীভাবে আইনী অভিভাবক নিয়োগ করা যায় সে সম্পর্কে আমরা গাইড করব যারা এই জাতীয় ব্যক্তিদের জন্য অ্যাকাউন্ট খুলতে এবং পরিচালনা করতে পারে।
- I. আমরা নিশ্চিত করব যে সমস্ত ব্যাঙ্কিং সুবিধা যেমন চেক বুক সুবিধা, এটিএম ফেসিলিটি, নেট ব্যাঙ্কিং ফেসিলিটি, লকার ফেসিলিটি, রিটেল লোন, ক্রেডিট কার্ড ইত্যাদি কোনও বৈষম্য ছাড়াই দৃষ্টিহীনদের দেওয়া হয়।
- II. দৃষ্টিহীনদের বিভিন্ন ব্যাঙ্কিং সুবিধা গ্রহণের জন্য আমরা সবরকম সহায়তা দেব।
- III. আমরা নিয়মিত সভার আয়োজন করার চেষ্টা করব যাতে আপনি আপনার উদ্বেগগুলি প্রকাশ করতে পারেন এবং সমষ্টিগত অভিজ্ঞতা থেকে উপকৃত হতে পারেন।

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

শীর্ষ

২১। অভিযোগ নিষ্পত্তি

তোমার দুঃখ-দুর্দশার প্রতিকার করতে হলে তোমাকে যা করতে হবে

- সংশ্লিষ্ট শাখায় লিখিতভাবে অভিযোগ দায়ের করবেন।
- যদি আপনার অভিযোগের ব্রাঞ্চে সমাধান না হয়, তাহলে আপনি ব্যাংকের ঊর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের (রিজিওনাল / জোনাল ম্যানেজার) কাছে যেতে পারেন যার যোগাযোগের বিবরণ শাখায় পাওয়া যাবে।
- যদি আপনি ব্যাংকে আপনার অভিযোগ দায়ের করার 30 দিনের মধ্যে কোনও উত্তর না পান বা আপনি উত্তরে সন্তুষ্ট না হন তবে আপনি ব্যাঙ্কিং লোকপালের কাছে যেতে পারেন যার এখতিয়ারে শাখাটি পড়েছে। ব্যাঙ্কিং লোকপালের যোগাযোগের বিশদটি শাখায় এবং www.rbi.org.in>হোম>মোরলিঙ্ক>অভিযোগ>ব্যাঙ্কিং লোকপাল স্কিমে পাওয়া উচিত।

ব্যাংকিং কোড এবং স্ট্যান্ডার্ডস বোর্ড অফ ইন্ডিয়া সদস্য ব্যাংকগুলিতে পদ্ধতিগত পরিবর্তন আনার চেষ্টা করে যাতে এই ব্যাংকগুলি ন্যূনতম ব্যাংকিং পরিষেবাগুলি কোডগুলির শর্তাবলী অনুসারে প্রতিশ্রুতিবদ্ধ হিসাবে রেন্ডার করবে। বিসিএসবিআই ব্যক্তিগত অভিযোগ নিয়ে কাজ করে না।

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

শীর্ষ

এনএসডিএল

22. অন্ধ ব্যক্তিদের ডিপোজিটরি অ্যাকাউন্ট খোলা এবং পরিচালনা

23. একজন অন্ধ ব্যক্তির অ্যাকাউন্ট খোলা

২২। অন্ধ ব্যক্তির ডিপোজিটরি হিসাব খোলা ও পরিচালনা

ন্যাশনাল সিকিউরিটিজ ডিপোজিটরি লিমিটেড

অংশগ্রহণকারী ইন্টারফেস

বিজ্ঞপ্তি

সার্কুলার নং এনএসডিএল/পলিসি/২০০৭/০০৪৯

তারিখ : আগস্ট ২১, ২০০৭

উপ-: সংশোধিত পদ্ধতি - অন্ধ ব্যক্তিদের ডিপোজিটরি অ্যাকাউন্ট খোলা এবং পরিচালনা

যেহেতু সমস্ত ডিপোজিটরি অংশগ্রহণকারী (ডিপি) অবগত আছেন যে এনএসডিএল তার সার্কুলার নং এর মাধ্যমে রয়েছে। এনএসডিএল / পিআই / 2005/1584 তারিখ 26 আগস্ট, 2005 একজন অন্ধ ব্যক্তির দ্বারা সুবিধাভোগী অ্যাকাউন্ট খোলার বিষয়ে স্পষ্টতা জারি করেছে। পূর্বোক্ত ব্যাখ্যাটি এনএসডিএল দ্বারা অন্ধ ব্যক্তি (গুলি) এর স্বার্থ রক্ষা ও সুরক্ষার লক্ষ্যে জারি করা হয়েছিল।

এনএসডিএল অন্ধ ব্যক্তিদের বিকাশ ও কল্যাণে কাজ করা বেশ কয়েকটি সংস্থার কাছ থেকে উপরোক্ত বিজ্ঞপ্তিতে উল্লিখিত প্রয়োজনীয়তাগুলি পূরণে অন্ধ ব্যক্তি(দের) দ্বারা সম্মুখীন হওয়া ব্যবহারিক অসুবিধাগুলি সম্পর্কে সম্মিলিত উপস্থাপনা পেয়েছে।

এনএসডিএল কর্তৃক প্রাপ্ত বিভিন্ন উপস্থাপনা বিবেচনা করে এবং অন্ধ ব্যক্তিদের উন্নয়ন ও কল্যাণের জন্য কাজ করা সংস্থাগুলির প্রতিনিধিদের কথা শোনার পরে এবং প্রযুক্তিগত অগ্রগতি এবং অন্ধ ব্যক্তি (গুলি) এর স্বাধীনভাবে কাজ ও প্রতিনিধিত্ব করার আকাঙ্ক্ষাকে বিবেচনায় রেখে, ডিপিগুলিকে এতদ্বারা বিজ্ঞপ্তি নং এর বিষয়বস্তু বিবেচনা করার পরামর্শ দেওয়া হচ্ছে। এনএসডিএল / পিআই / 2005/1584 তারিখ 26 আগস্ট, 2005 বাতিল হিসাবে বাতিল করা হয়েছে এবং অন্ধ ব্যক্তি (গুলি) এর কাছ থেকে প্রাপ্ত আবেদনটি অবিলম্বে নিম্নলিখিত পদ্ধতিতে সুবিধাভোগী অ্যাকাউন্ট খোলা এবং পরিচালনার জন্য মোকাবেলা করুন:

1) এনএসডিএল সার্কুলার নং এনএসডিএল/পিআই/2004/1622 এবং এনএসডিএল/পিআই/2004/2117 তারিখ যথাক্রমে 7 সেপ্টেম্বর, 2004 এবং 25 নভেম্বর, 2004-এ বর্ণিত পদ্ধতি অনুসারে পরিচয়ের প্রমাণ, ঠিকানার প্রমাণ এবং অন্ধ ব্যক্তি(গুলি) (এরপরে ক্লায়েন্ট হিসাবে উল্লিখিত) এর ছবি সংগ্রহ করুন। এনএসডিএল সার্কুলার নং এনএসডিএল/পলিসি/2007/0016 এবং এনএসডিএল/পলিসি/2007/0022 তারিখ যথাক্রমে 16ই মার্চ, 2007 এবং 18 এপ্রিল, 2007-এ বর্ণিত পদ্ধতি অনুসারে ক্লায়েন্টের 'ব্যক্তিগতভাবে' যাচাইকরণ করা। ক্লায়েন্টের প্যান কার্ড পান এবং এনএসডিএল সার্কুলার নং এ বর্ণিত পদ্ধতি অনুসরণ করুন। এনএসডিএল / নীতি / 2006/0007 তারিখ 3 মার্চ, 2006।

2) সাহাবী(দের) প্রয়োজনীয়তা প্রত্যাহার করা হয়েছে।

3) ডিপিকে ক্লায়েন্টকে অ্যাকাউন্ট খোলার ফর্ম এবং ডিপি-ক্লায়েন্ট চুক্তির বিষয়বস্তু পড়ে শোনাতে হবে এবং ব্যাখ্যা করতে হবে যখনই ক্লায়েন্টরা অনুরোধ করবে। ক্লায়েন্ট যদি নিরক্ষর হন, তাহলে ডিপি-কে এনএসডিএল সার্কুলার নং-এ বর্ণিত পদ্ধতি অনুসরণ করতে হবে। এনএসডিএল / পিআই / 2002/0709 তারিখ 3 মে, 2002।

4) ডিপিএম সিস্টেমে অ্যাকাউন্ট খোলার ফর্মে প্রদত্ত ডিপি-র ক্লায়েন্টের স্বাক্ষর(গুলি) ক্যাপচার করা উচিত। উপরন্তু, একটি মন্তব্য ডিপিএম সিস্টেমে রাখা উচিত (অনুমোদিত অধীনে)

'স্বাক্ষরকারী' স্ক্রিনে স্বাক্ষরকারী বিবরণ) যে ক্লায়েন্টটি "দৃষ্টি প্রতিবন্ধী"। উপরন্তু, যদি ক্লায়েন্ট নিরক্ষর হয়, তাহলে ডিপি "দৃষ্টি চ্যালেঞ্জ এবং থাম্ব ইমপ্রেশন" হিসাবে মন্তব্য করা উচিত।

5) এই জাতীয় ক্লায়েন্টদের ডেলিভারি ইনস্ট্রাকশন স্লিপ (ডিআইএস) ইস্যু, পুনরায় জারি এবং প্রক্রিয়াকরণের জন্য, ডিপিগুলিকে এনএসডিএল সার্কুলার নং এ বর্ণিত পদ্ধতি অনুসরণ করার পরামর্শ দেওয়া হচ্ছে। এনএসডিএল / পিআই / 2004/1401 তারিখ 5 আগস্ট, 2004। ডিপিগুলিকে এনএসডিএল সার্কুলার নং মেনে চলতে হবে। এনএসডিএল / নীতি / 2007/0011 তারিখ 15 ফেব্রুয়ারী, 2007 ডিআইএস সম্পর্কিত সেবি বিজ্ঞপ্তি সম্পর্কে। এটিও যোগ করা হয়েছে যে এই জাতীয় ক্লায়েন্টদের জারি করা ডিআইএসগুলি "ভিজুয়ালি চ্যালেঞ্জড" বা "ভিজুয়ালি চ্যালেঞ্জড এবং থাম্ব ইমপ্রেশন" হিসাবে প্রাক-স্ট্যাম্প করা উচিত। অধিকন্তু, এই ক্লায়েন্ট(গুলি) ডিআইএস সরবরাহ করার জন্য ডিপির অফিসে যাওয়া উচিত, যদি তারা নিরক্ষর হয়।

ডিপিদের মনে রাখার জন্য অনুরোধ করা হচ্ছে যে উপরে উল্লিখিত পদ্ধতিগুলি এই সার্কুলার জারির পরে খোলা নতুন অ্যাকাউন্টগুলির পাশাপাশি বিদ্যমান ক্লায়েন্টদের জন্য ডিআইএস প্রক্রিয়াকরণের জন্য প্রযোজ্য হবে।

এর পক্ষে এবং পক্ষে
ন্যাশনাল সিকিউরিটিজ ডিপোজিটরি লিমিটেড

এসডি/

ভূষণ মাইদেও, সহ-সভাপতি

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

শীর্ষ

23. একজন অন্ধ ব্যক্তির হিসাব খোলা

ন্যাশনাল সিকিউরিটিজ ডিপোজিটরি লিমিটেড

অংশগ্রহণকারী ইন্টারফেস

পরিশিষ্ট

'অ্যাকাউন্ট খোলার' উপর মাস্টার সার্কুলার - সংস্করণ 1

(9) একজন অন্ধ ব্যক্তির অ্যাকাউন্ট খোলা (এনএসডিএল / পলিসি / 2007/0049 তারিখ 21 আগস্ট, 2007)

(a) পয়েন্ট নং-এ বর্ণিত পদ্ধতি অনুসারে পিওআই, ঠিকানার প্রমাণ ও অন্ধ ব্যক্তি(গুলি) (এর পরে ক্লায়েন্ট হিসাবে উল্লিখিত) এর ফটোগ্রাফ পান। (i) (1) 1.3. পয়েন্ট নং-এ বর্ণিত পদ্ধতি অনুসারে ক্লায়েন্টের 'ব্যক্তিগতভাবে' যাচাইকরণ বহন করুন। (১) ১.১। ক্লায়েন্টের প্যান কার্ড সংগ্রহ করুন এবং পয়েন্ট নং এ বর্ণিত পদ্ধতি অনুসরণ করুন। (i) (2) 2.1.

(b) ডিপিকে ক্লায়েন্টকে অ্যাকাউন্ট খোলার ফর্ম এবং ডিপি-ক্লায়েন্ট চুক্তির বিষয়বস্তু পড়ে শোনাতে হবে এবং ব্যাখ্যা করতে হবে যখনই ক্লায়েন্টরা অনুরোধ করবে। গ্রাহক যদি নিরক্ষর হন, তাহলে ডিপিকে ৪নং পয়েন্টে বর্ণিত পদ্ধতি অনুসরণ করতে হবে।

(c) ডিপিএম সিস্টেমে অ্যাকাউন্ট খোলার ফর্মে প্রদত্ত ডিপি-র ক্লায়েন্টের স্বাক্ষর(গুলি) ক্যাপচার করা উচিত। উপরন্তু, ডিপিএম সিস্টেমে ('স্বাক্ষরকারীদের' পর্দায় অনুমোদিত স্বাক্ষরকারী বিবরণের অধীনে) একটি মন্তব্য করা উচিত যে ক্লায়েন্টটি "দৃষ্টি প্রতিবন্ধী"। উপরন্তু, যদি ক্লায়েন্ট নিরক্ষর হয়, তাহলে ডিপি "দৃষ্টি চ্যালেঞ্জ এবং থাম্ব ইমপ্রেশন" হিসাবে মন্তব্য করা উচিত।

(d) এই জাতীয় ক্লায়েন্টদের ডেলিভারি ইনস্ট্রাকশন স্লিপ (ডিআইএস) ইস্যু, পুনরায় জারি এবং প্রক্রিয়াকরণের জন্য, ডিপিগুলিকে এনএসডিএল সার্কুলার নং এ বর্ণিত পদ্ধতি অনুসরণ করার পরামর্শ দেওয়া হচ্ছে। এনএসডিএল / পিআই / 2004/1401 তারিখ 5 আগস্ট, 2004। ডিপিগুলিকে এনএসডিএল সার্কুলার নং মেনে চলতে হবে। এনএসডিএল / নীতি / 2007/0011 তারিখ 15 ফেব্রুয়ারী, 2007 ডিআইএস সম্পর্কিত সেবি বিজ্ঞপ্তি সম্পর্কে। এটিও যোগ করা হয়েছে যে এই জাতীয় ক্লায়েন্টদের জারি করা ডিআইএসগুলি "ভিজ্যুয়ালি চ্যালেঞ্জড" বা "ভিজ্যুয়ালি চ্যালেঞ্জড এবং থাম্ব ইমপ্রেশন" হিসাবে প্রাক-স্ট্যাম্প করা উচিত। অধিকন্তু, এই ক্লায়েন্ট(গুলি) ডিআইএস সরবরাহ করার জন্য ডিপির অফিসে যাওয়া উচিত, যদি তারা নিরক্ষর হয়।

ডিপিদের মনে রাখার জন্য অনুরোধ করা হচ্ছে যে উপরে উল্লিখিত পদ্ধতিগুলি 21 আগস্ট, 2007 থেকে খোলা নতুন অ্যাকাউন্টগুলির জন্য প্রযোজ্য হবে (সংশোধিত বিজ্ঞপ্তি জারি করা) পাশাপাশি বিদ্যমান ক্লায়েন্টদের জন্য ডিআইএস প্রক্রিয়াকরণের জন্য।

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

শীর্ষ

আইন ও নির্দেশনা

24. প্রতিবন্ধী ব্যক্তির অধিকার বিধিমালা, ২০১৭
25. প্রতিবন্ধী ব্যক্তির অধিকার আইন, ২০১৬
26. ইউএনসিআরপিডি বাধ্যবাধকতা
27. ন্যাশনাল ট্রাস্ট রেগুলেশনস, ২০০১
28. অটিজম, সেরিব্রাল পালসি, মানসিক প্রতিবন্ধকতা ও বহুবিধ প্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের কল্যাণের জন্য জাতীয় ট্রাস্ট আইন, ১৯৯৯
29. মানসিক স্বাস্থ্যসেবা আইন, ২০১৭
30. প্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের চুক্তিভিত্তিক ক্ষমতা
31. স্থায়ীভাবে অক্ষম শিশু/ভাইবোন ও নির্ভরশীল পিতা-মাতার জন্য পেনশন প্রক্রিয়া

২৪। প্রতিবন্ধী ব্যক্তির অধিকার বিধিমালা, ২০১৭

সামাজিক ন্যায়বিচার ও ক্ষমতায়ন মন্ত্রণালয়

[ক্ষমতায়ন ও প্রতিবন্ধী ব্যক্তি বিভাগ (দিব্যাঙ্গজন)]

প্রজ্ঞাপন

নয়াদিল্লি, ১০ মার্চ, ২০১৭

সামাজিক ন্যায়বিচার ও ক্ষমতায়ন মন্ত্রক প্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের অধিকার বিধিমালা, ২০১৭
অবহিত করেছে।

- বিধিগুলি প্রতিটি প্রতিষ্ঠানকে প্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের জন্য সমান সুযোগ নীতি প্রকাশ করার আদেশ দেয়। এই নীতিটি তার ওয়েবসাইটে প্রকাশিত হওয়ার কথা এবং এই জাতীয় ব্যক্তিদের জন্য প্রদত্ত সুবিধা ও সুযোগ-সুবিধা এবং চিহ্নিত পোস্টগুলি অন্তর্ভুক্ত করা উচিত।
- উপরন্তু, প্রতিটি প্রতিষ্ঠানকে ভৌত পরিবেশ, পরিবহন, তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি ইত্যাদি সম্পর্কিত মান মেনে চলতে হবে। ওয়েবসাইটে রাখার জন্য নথিগুলি বৈদ্যুতিন প্রকাশনা (ইপিইউবি) বা অ্যাক্সেসযোগ্য পিডিএফ ফর্ম্যাটে থাকতে হবে।

(এস নং 25) - আরপিডিএ বিধি 2017 - অধ্যায় 3 - ধারা 7 অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থা স্থাপন এবং পদ্ধতির জন্য বাধ্যতামূলক।

7. সরকারী প্রতিষ্ঠান কর্তৃক অভিযোগ রেজিস্টার রক্ষণাবেক্ষণের পদ্ধতি:-
- (1) অভিযোগ নিষ্পত্তি আধিকারিক অভিযোগের একটি রেজিস্টার এবং সফট কপি বিশেষভাবে রক্ষণাবেক্ষণ করবেন এবং প্রতিটি অভিযোগের জন্য পৃথক পৃষ্ঠা বরাদ্দ করা হবে।
- (0) অভিযোগ নিষ্পত্তি আধিকারিক রেজিস্টারে নিম্নলিখিত বিবরণ লিপিবদ্ধ করবেন, যথা:-
- (ক) অভিযোগের তারিখ; (খ) অভিযোগকারীর নাম; (গ) যে ব্যক্তি অভিযোগ তদন্ত করিতেছেন তাহার নাম; (ঘ) ঘটনার স্থান; (ঙ) যে প্রতিষ্ঠান বা ব্যক্তির বিরুদ্ধে অভিযোগ দায়ের করা হইয়াছে তাহার নাম; (চ) অভিযোগের সারাংশ; (ছ) যে কোন অতিরিক্ত তথ্য; (জ) দালিলিক প্রমাণ, যদি থাকে; (ঝ) অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা কর্তৃক নিষ্পত্তির তারিখ; (ঞ) জেলা পর্যায়ের কমিটি কর্তৃক আপীল নিষ্পত্তির বিবরণ; এবং (ট) অন্য যে কোন তথ্য।

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

২৫। প্রতিবন্ধী ব্যক্তির অধিকার আইন, ২০১৬

আইন ও বিচার মন্ত্রণালয়

(আইন বিভাগ)

নয়াদিল্লি, ২৮শে ডিসেম্বর, ২০১৬/পৌষ ১৭, ১৯৩৮ (শক)

সংসদের নিম্নলিখিত আইনটি রাষ্ট্রপতির সম্মতি পেয়েছে

২৭শে ডিসেম্বর, ২০১৬, এবং সাধারণ তথ্যের জন্য এতদ্বারা প্রকাশিত হয়েছে: -

প্রতিবন্ধী ব্যক্তির অধিকার আইন, ২০১৬

(২০১৬ সনের ৪৯ নং)

[২৭ ডিসেম্বর, ২০১৬]

প্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের অধিকার সম্পর্কিত জাতিসংঘ কনভেনশন এবং এর সাথে সম্পর্কিত বা আনুষঙ্গিক বিষয়াদি কার্যকর করার জন্য একটি আইন।

জাতিসংঘের অধিকার সনদ কার্যকর করার জন্য একটি আইন
প্রতিবন্ধী ব্যক্তি এবং এর সাথে সম্পর্কিত বা আনুষঙ্গিক বিষয়গুলির জন্য
তাহা হইতে।

যেখানে জাতিসংঘের সাধারণ পরিষদ অধিকার সনদ গ্রহণ করেছে

২০০৬ সালের ১৩ ডিসেম্বর প্রতিবন্ধী ব্যক্তি;

এবং যেহেতু পূর্বোক্ত কনভেনশনের জন্য নিম্নলিখিত নীতিগুলি নির্ধারণ করা হয়েছে

প্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের ক্ষমতায়ন, -

(a) সহজাত মর্যাদার প্রতি শ্রদ্ধা, স্বতন্ত্র স্বায়ত্তশাসন যার মধ্যে নিজের পছন্দ করার
স্বাধীনতা এবং ব্যক্তির স্বাধীনতা;

(b) বৈষম্যহীনতা;

(c) সমাজে পূর্ণ ও কার্যকর অংশগ্রহণ ও অন্তর্ভুক্তি;

(d) মানব বৈচিত্র্য ও মানবতার অংশ হিসেবে প্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের ভিন্নতা ও
গ্রহণযোগ্যতার প্রতি শ্রদ্ধা;

(e) সুযোগের সমতা;

(f) প্রবেশ্যতা;

(g) নারী-পুরুষের সমতা;

(h) প্রতিবন্ধী শিশুদের ক্রমবর্ধমান সক্ষমতার প্রতি শ্রদ্ধা এবং প্রতিবন্ধী শিশুদের
তাদের পরিচয় সংরক্ষণের অধিকারের প্রতি শ্রদ্ধা;

এবং যেহেতু ভারত উক্ত কনভেনশনে স্বাক্ষরকারী দেশ;

এবং যেহেতু ভারত ২০০৭ সালের ১লা অক্টোবর তারিখে উক্ত কনভেনশনটি অনুমোদন
করেছে; এবং যেহেতু পূর্বোক্ত কনভেনশন বাস্তবায়ন করা প্রয়োজনীয় বলে মনে করা হয়।

এটি ভারতীয় প্রজাতন্ত্রের সাতষট্টিতম বছরে সংসদ দ্বারা প্রণীত হোক

(এই আইনটি প্রতিবন্ধী ব্যক্তি (সমান সুযোগ, অধিকার সুরক্ষা এবং পূর্ণ অংশগ্রহণ) আইন, ১৯৯৫
প্রতিস্থাপন করে। এটি প্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের অধিকার সম্পর্কিত জাতিসংঘের জাতীয় কনভেনশন
(ইউএনসিআরপিডি) এর বাধ্যবাধকতাগুলি পূরণ করে, যেখানে ভারত একটি স্বাক্ষরকারী। আইনটি
২০১৬ সালের ডিসেম্বরে কার্যকর হয়েছে।

প্রতিবন্ধিতার ধরন বিদ্যমান ৭ থেকে বাড়িয়ে ২১ করা হয়েছে এবং কেন্দ্রীয় সরকার আরও এক ধরনের প্রতিবন্ধকতা যুক্ত করার ক্ষমতা রাখবে। ২১টি প্রতিবন্ধিতা নিচে দেওয়া হল:-

1. করুন
2. লো-ভিশন
3. কুষ্ঠ রোগ নিরাময় করা ব্যক্তি
4. শ্রবণ প্রতিবন্ধকতা (বধির এবং শ্রবণশক্তি)
5. লোকোমোটর প্রতিবন্ধী
6. বামনবাদ
7. বুদ্ধি প্রতিবন্ধী
8. মানসিক রোগ
9. অটিজম স্পেকট্রাম ডিসঅর্ডার
10. সেরিব্রাল পলসি
11. পেশীবহুল ডিসস্ট্রফি
12. দীর্ঘস্থায়ী স্নায়বিক অবস্থা
13. নির্দিষ্ট শেখার অক্ষমতা
14. একাধিক স্কলেরোসিস
15. বক্তৃতা এবং ভাষা অক্ষমতা
16. থ্যালাসেমিয়া
17. হিমোফিলিয়া
18. সিকেল সেল রোগ
19. বধিরতা সহ একাধিক অক্ষমতা
20. এসিড হামলার শিকার মো.
21. পারকিনসন্স রোগ

"বেঞ্চমার্ক প্রতিবন্ধী" ব্যক্তিদের উপরে উল্লিখিত প্রতিবন্ধীদের কমপক্ষে 40 শতাংশ হিসাবে প্রত্যয়িত হিসাবে সংজ্ঞায়িত করা হয়।

আরপিডিএ ২০১৬ সেকশন ১৩ সকল প্রতিবন্ধী ব্যক্তিকে আইনি ক্ষমতা, আর্থিক বিষয়াদির অধিকার এবং ব্যাংক ঋণ, বন্ধক এবং অন্যান্য ধরনের আর্থিক ঋণ পাওয়ার অধিকার প্রদান করে:

13. (১) সরকার প্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের স্থাবর বা অস্থাবর সম্পত্তির মালিক হওয়া বা উত্তরাধিকার সূত্রে প্রাপ্ত হওয়ার, আর্থিক বিষয়াদি নিয়ন্ত্রণ এবং ব্যাংক ঋণ, বন্ধক ও অন্যান্য প্রকার আর্থিক ঋণ লাভের অধিকার নিশ্চিত করিবে।
- (২) প্রতিবন্ধী ব্যক্তিগণ জীবনের সকল ক্ষেত্রে অন্যদের সাথে সমতার ভিত্তিতে আইনানুগ ক্ষমতা ভোগ করবেন এবং আইনের দৃষ্টিতে অন্যান্য যে কোন ব্যক্তির ন্যায় সর্বত্র সমান স্বীকৃতি লাভের অধিকার নিশ্চিত করিবে।

আরপিডিএ ২০১৬ ধারা ১৫ প্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের তাদের আইনী ক্ষমতা প্রয়োগে সহায়তা নিশ্চিত করার জন্য উপযুক্ত সরকারকে সরবরাহ করে।

15. (১) উপযুক্ত সরকার এক বা একাধিক কর্তৃপক্ষকে আন্দোলনের জন্য মনোনীত করিবে সম্প্রদায় এবং প্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের তাদের আইনী ক্ষমতা প্রয়োগে সহায়তা করার জন্য সামাজিক সচেতনতা তৈরি করা।
- (২) উপ-ধারা (১) এর অধীন নির্ধারিত কর্তৃপক্ষ প্রতিষ্ঠানে বসবাসরত প্রতিবন্ধী ব্যক্তিবর্গ এবং উচ্চ সহায়ক প্রয়োজন এমন ব্যক্তিদের আইনানুগ ক্ষমতা প্রয়োগের জন্য উপযুক্ত সহায়ক ব্যবস্থা স্থাপন এবং প্রয়োজনীয় অন্য যে কোন ব্যবস্থা গ্রহণের ব্যবস্থা গ্রহণ করিবে।

আরপিডিএ ২০১৬ এর ১৯ ধারায় প্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের ঋণ প্রদানের জন্য উপযুক্ত সরকারকে প্রকল্প ও কর্মসূচি প্রণয়নের আদেশ দেওয়া হয়েছে:

19. (১) উপযুক্ত সরকার নিম্নবর্ণিত বিষয়ে পরিকল্পনা ও কর্মসূচী প্রণয়ন করিবে; প্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের কর্মসংস্থানের সুবিধার্থে এবং সহায়তা করার জন্য বিশেষ করে তাদের বৃত্তিমূলক প্রশিক্ষণ এবং স্ব-কর্মসংস্থানের জন্য রেয়াতি হারে ঋণের ব্যবস্থা।

আরপিডিএ ২০১৬ ধারা ২১ প্রতিটি প্রতিষ্ঠানকে প্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের জন্য সমান সুযোগ নীতি নিয়ে আসার আদেশ দেয়:

21. (১) প্রত্যেক প্রতিষ্ঠান সমান সুযোগ নীতি প্রজ্ঞাপন করিবে এই অধ্যায়ের বিধানাবলী অনুসারে কেন্দ্রীয় সরকার কর্তৃক নির্ধারিত পদ্ধতিতে এটি দ্বারা গৃহীত হওয়ার প্রস্তাব করা হয়েছে।
- (২) প্রত্যেক প্রতিষ্ঠান উক্ত নীতিমালার একটি অনুলিপি ক্ষেত্রমত, প্রধান কমিশনার বা রাজ্য কমিশনারের নিকট রেজিস্টার করিবে।

আরপিডিএ ২০১৬ ধারা ২৩ প্রতিটি প্রতিষ্ঠানকে প্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের জন্য অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নিয়োগের আদেশ দেয়:

23. (১) প্রত্যেক সরকারী প্রতিষ্ঠান নিম্নবর্ণিত বিষয়ে অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নিয়োগ করিবে। ১৯ ধারার উদ্দেশ্য এবং উক্ত কর্মকর্তা নিয়োগের বিষয়ে প্রধান কমিশনার বা ক্ষেত্রমত, রাজ্য কমিশনারকে অবহিত করিতে হইবে।
- (২) ধারা ২০ এর বিধানগুলি মেনে না চলার কারণে যে কোনও ব্যক্তি সংক্ষুব্ধ হন, অভিযোগ নিষ্পত্তি আধিকারিকের কাছে অভিযোগ দায়ের করতে পারেন, যিনি এটি তদন্ত করবেন এবং সংশোধনমূলক পদক্ষেপের জন্য বিষয়টি প্রতিষ্ঠানের কাছে উত্থাপন করবেন।
- (৩) অভিযোগ নিষ্পত্তি আধিকারিক কেন্দ্রীয় সরকার কর্তৃক নির্ধারিত পদ্ধতিতে অভিযোগের একটি রেজিস্টার বজায় রাখবেন এবং প্রতিটি অভিযোগ নথিভুক্ত হওয়ার দুই সপ্তাহের মধ্যে তদন্ত করা হবে।
- (৪) যদি সংক্ষুব্ধ ব্যক্তি তার অভিযোগের ভিত্তিতে গৃহীত পদক্ষেপে সন্তুষ্ট না হন, তবে তিনি প্রতিবন্ধী সম্পর্কিত জেলা স্তরের কমিটির কাছে যেতে পারেন।

আরপিডিএ ২০১৬ সেকশন ৪০, ৪২ ও ৪৩ এ প্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের জন্য নির্মিত পরিবেশ, সেবা, আইসিটি, ভোক্তা পণ্য এবং আনুষঙ্গিকগুলিতে অ্যাক্সেসযোগ্যতার ব্যবস্থা করা হয়েছে:

40. কেন্দ্রীয় সরকার মুখ্য কমিশনারের সঙ্গে পরামর্শ করে প্রণয়ন করবে প্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের জন্য বিধিমালা শহর ও গ্রামাঞ্চলে জনসাধারণকে প্রদত্ত উপযুক্ত প্রযুক্তি ও ব্যবস্থাসহ ভৌত পরিবেশ, পরিবহন, তথ্য ও যোগাযোগের জন্য অভিজ্ঞতার মানদণ্ড নির্ধারণ করে এবং অন্যান্য সুযোগ-সুবিধা ও সেবা।
42. উপযুক্ত সরকার নিম্নবর্ণিত বিষয়সমূহ নিশ্চিত করিবার জন্য ব্যবস্থা গ্রহণ করিবেন-
(i) অডিও, প্রিন্ট এবং ইলেকট্রনিক মিডিয়াতে উপলব্ধ সমস্ত সামগ্রী অ্যাক্সেসযোগ্য বিন্যাসে রয়েছে;
(ii) প্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের অডিও বর্ণনা, সাইন ল্যাঙ্গুয়েজ ব্যাখ্যা এবং ঘনিষ্ঠ ক্যাপশনিং সরবরাহ করে বৈদ্যুতিন মিডিয়ায় অ্যাক্সেস রয়েছে;
() দৈনন্দিন ব্যবহারের জন্য বোঝানো হয় এমন বৈদ্যুতিন পণ্য এবং সরঞ্জামগুলি সর্বজনীন নকশায় উপলব্ধ।

৪৩। উপযুক্ত সরকার প্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের জন্য সার্বজনীন পরিকল্পিত ভোগ্যপণ্য ও আনুষঙ্গিক উপকরণসমূহের উন্নয়ন, উৎপাদন ও বিতরণ উৎসাহিত করিবার ব্যবস্থা গ্রহণ করিবে।

আরপিডিএ ২০১৬ ধারা ৪৬ প্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের জন্য পরিষেবাগুলির অ্যাক্সেসযোগ্যতা অভিযোজনের জন্য সময়সীমা সরবরাহ করে:

46. সরকারী বা বেসরকারী পরিষেবা সরবরাহকারীরা পরিষেবা সরবরাহ করবে ধারা ৪০ এর অধীনে কেন্দ্রীয় সরকার কর্তৃক প্রণীত অ্যাক্সেসযোগ্যতা সম্পর্কিত বিধি অনুসারে এই জাতীয় বিধি প্রজ্ঞাপনের তারিখ থেকে দুই বছরের মধ্যে : তবে শর্ত থাকে যে কেন্দ্রীয় সরকার প্রধান কমিশনারের সাথে পরামর্শক্রমে উক্ত বিধি অনুসারে নির্দিষ্ট শ্রেণীর পরিষেবা প্রদানের জন্য সময় বর্ধিত মঞ্জুর করতে পারে।

আরপিডিএ ২০১৬ আইনের ষোড়শ অধ্যায়ে অপরাধ ও শাস্তি সম্পর্কিত ধারা রয়েছে প্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের বিরুদ্ধে সংঘটিত এবং আইনের বিধান লঙ্ঘন।

উত্স:

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

শীর্ষ

26. ইউএনসিআরপিডি বাধ্যবাধকতা

ভারত প্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের অধিকার সম্পর্কিত জাতিসংঘের কনভেনশন, 2006 [4] (এরপরে, "ইউএনসিআরপিডি") স্বাক্ষরকারী দেশ। সুতরাং, জনসংখ্যার সকল সদস্যের সমান প্রবেশাধিকার নিশ্চিত করার একটি আন্তর্জাতিক বাধ্যবাধকতা রয়েছে। এই বাধ্যবাধকতা প্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের ব্যাংকিং সেবা পরিচালনার অধিকার প্রদান পর্যন্ত প্রসারিত।

প্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের অধিকার সম্পর্কিত জাতিসংঘের কনভেনশন (ইউএনসিআরপিডি) একটি আন্তর্জাতিক দলিল যা প্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের একই মানবাধিকার প্রদান করে যা অন্য সবাই উপভোগ করে।

প্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের অধিকার সম্পর্কিত জাতিসংঘের কনভেনশন (ইউএনসিআরপিডি) অনুচ্ছেদ ৫.২ অনুযায়ী শারীরিক ও মানসিক প্রতিবন্ধীদের মধ্যে অভ্যন্তরীণ সমতা প্রতিষ্ঠা করে। তাই মানসিকভাবে অসুস্থ, মানসিক প্রতিবন্ধী, অটিজম প্রভৃতির সমতা ও অধিকার শারীরিকভাবে অক্ষম ভারতীয় নাগরিকদের সমতা ও অধিকার পুনরুদ্ধার করা প্রয়োজন।

ধারা 5 - সমতা এবং বৈষম্যহীনতা

1. অংশগ্রহণকারী রাষ্ট্রসমূহ স্বীকার করে যে, আইনের সামনে ও আইনের অধীনে সকল ব্যক্তি সমান এবং কোন বৈষম্য ছাড়াই আইনের সমান সুরক্ষা ও সমান সুবিধা লাভের অধিকারী।
2. ১. শরীক রাষ্ট্রসমূহ প্রতিবন্ধিতার ভিত্তিতে সকল ধরনের বৈষম্য নিষিদ্ধ করবে এবং সকল ক্ষেত্রে প্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের জন্য বৈষম্যের বিরুদ্ধে সমান ও কার্যকর আইনি সুরক্ষার নিশ্চয়তা প্রদান করবে।
3. সমতা প্রচার এবং বৈষম্য দূরীকরণের জন্য, অংশগ্রহণকারী রাষ্ট্রসমূহ যুক্তিসঙ্গত আশ্রয়ের ব্যবস্থা নিশ্চিত করার জন্য সকল উপযুক্ত পদক্ষেপ গ্রহণ করবে।
4. প্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের কার্যত সমতা ত্বরান্বিত বা অর্জনের জন্য প্রয়োজনীয় সুনির্দিষ্ট ব্যবস্থা এই কনভেনশনের শর্তাবলীর অধীনে বৈষম্য হিসাবে বিবেচিত হবে না।

উত্স:

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

অনুচ্ছেদ ১২ - আইনের চোখে সমান স্বীকৃতি

1. শরীক রাষ্ট্রসমূহ পুনরায় নিশ্চিত করেছে যে, প্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের সর্বত্র আইনের দৃষ্টিতে ব্যক্তি হিসেবে স্বীকৃতি লাভের অধিকার রয়েছে।
2. শরীক রাষ্ট্রসমূহ স্বীকার করবে যে, প্রতিবন্ধী ব্যক্তির জীবনের সকল ক্ষেত্রে অন্যদের সাথে সমতার ভিত্তিতে আইনগত ক্ষমতা ভোগ করবে।
3. শরীক রাষ্ট্রসমূহ প্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের আইনগত ক্ষমতা প্রয়োগের জন্য প্রয়োজনীয় সহায়তার সুযোগ প্রদানের জন্য যথাযথ ব্যবস্থা গ্রহণ করবে।
4. শরীক রাষ্ট্রসমূহ নিশ্চিত করবে যে, আইনি ক্ষমতা প্রয়োগের সাথে সম্পর্কিত সকল ব্যবস্থা আন্তর্জাতিক মানবাধিকার আইন অনুযায়ী অপব্যবহার প্রতিরোধে যথাযথ ও কার্যকর সুরক্ষা প্রদান করে। এই ধরনের রক্ষাকবচগুলি নিশ্চিত করবে যে আইনি ক্ষমতা প্রয়োগ সম্পর্কিত পদক্ষেপগুলি ব্যক্তির অধিকার, ইচ্ছা এবং পছন্দকে সম্মান করে, স্বার্থের দ্বন্দ্ব এবং অযৌক্তিক প্রভাব থেকে মুক্ত।

আনুপাতিক এবং ব্যক্তির পরিস্থিতি অনুসারে, সম্ভাব্য স্বল্পতম সময়ের জন্য আবেদন করুন এবং একটি যোগ্য, স্বাধীন এবং নিরপেক্ষ কর্তৃপক্ষ বা বিচার বিভাগীয় সংস্থা দ্বারা নিয়মিত পর্যালোচনা সাপেক্ষে। রক্ষাকবচগুলি সেই মাত্রার সমানুপাতিক হবে যা এই জাতীয় পদক্ষেপগুলি ব্যক্তির অধিকার এবং স্বার্থকে প্রভাবিত করে।

৫. এই অনুচ্ছেদের বিধানাবলী সাপেক্ষে, রাষ্ট্রপক্ষসমূহ প্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের সম্পত্তির মালিকানা বা উত্তরাধিকার সূত্রে সমান অধিকার নিশ্চিত করা, তাদের নিজস্ব আর্থিক বিষয়াদি নিয়ন্ত্রণ এবং ব্যাংক ঋণ, বন্ধক ও অন্যান্য প্রকার আর্থিক ঋণ লাভের সমান অধিকার নিশ্চিত করতে সকল উপযুক্ত ও কার্যকর ব্যবস্থা গ্রহণ করবে এবং প্রতিবন্ধী ব্যক্তির যাকে যথেষ্টভাবে তাদের সম্পত্তি থেকে বঞ্চিত না হয় তা নিশ্চিত করবে।

উত্স:

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

শীর্ষ

27. ন্যাশনাল ট্রাস্ট রেগুলেশন, 2001

অভিভাবকত্বের জন্য কারা আবেদন করতে পারবে?

1. পিতা-মাতা উভয়েই যৌথভাবে অথবা মৃত্যু, বিবাহবিচ্ছেদ, আইনগত বিচ্ছেদ, পরিত্যাগ বা দোষী সাব্যস্ত হওয়ার কারণে একজনের অনুপস্থিতির ক্ষেত্রে এককভাবে তাদের অভিভাবকত্বের জন্য আবেদন করতে পারেন বা ক্ষেত্রমত, তার বয়স ১৮ বছরের বেশি হতে পারে।
2. মৃত্যু, পরিত্যাগ, পিতা-মাতা উভয়ের দোষী সাব্যস্ত হলে, ভাইবোন (অর্ধ ও সৎ ভাইবোনসহ) যৌথভাবে বা এককভাবে (একক আবেদনের কারণ আলাদাভাবে ব্যাখ্যা করতে হবে) পরিবারের প্রতিবন্ধী সদস্যের অভিভাবকত্বের জন্য আবেদন করতে পারে।
3. উপরোক্ত উপ-প্রবিধান (১) ও (২) এর প্রয়োগ না হলে কোন আত্মীয় অভিভাবকত্বের জন্য আবেদন করতে পারেন।
4. উপ-প্রবিধান (১), (২) ও (৩) এর প্রয়োগ না হলে যে কোন নিবন্ধিত প্রতিষ্ঠান অভিভাবকত্বের জন্য আবেদন করতে পারবে।
5. স্থানীয় পর্যায়ের কমিটি কোন নিবন্ধিত প্রতিষ্ঠানকে নিঃস্ব বা পরিত্যক্ত ব্যক্তির ক্ষেত্রে অভিভাবকত্বের জন্য আবেদন করার নির্দেশ দিতে পারবে।

12. আবেদনকারী কাকে অভিভাবক হিসাবে নির্দেশ করতে পারেন?

1. পিতা-মাতা উভয়েই যৌথভাবে, বা, একা, মৃত্যুর কারণে একজনের অনুপস্থিতির ক্ষেত্রে, বিবাহবিচ্ছেদ, আইনগত বিচ্ছেদ, পরিত্যাগ বা দোষী সাব্যস্ত হওয়া, নাবালকের প্রাকৃতিক অভিভাবক হওয়ার কারণে স্থানীয় স্তরের কমিটির কাছে আবেদন করতে পারেন, ক্ষেত্রমত, তাদের বা ক্ষেত্রমত, তার প্রতিবন্ধী ওয়ার্ডের অভিভাবক হিসাবে নিযুক্ত হওয়ার জন্য, সেক্ষেত্রে আবেদনটি গৃহীত হবে যদি না পিতামাতার কারণে অযোগ্য ঘোষণা করা হয়
 - i. নাগরিকত্ব হারানো;
 - ii. মানসিক ভারসাম্যহীন হওয়া;
 - iii. আদালত কর্তৃক দোষী সাব্যস্ত হওয়া; অথবা চতুর্থ। নিঃস্ব হয়ে।
2. আবেদনকারী ভাইবোন, বা পরিবারের কোনও সদস্য বা অন্য কোনও ব্যক্তিকে নির্দেশ করতে পারেন
অথবা অভিভাবক হিসাবে বিবেচনার জন্য নিবন্ধিত প্রতিষ্ঠান এবং প্রতিষ্ঠানের ক্ষেত্রে প্রতিষ্ঠানের যোগ্যতার শর্তাবলী উপ-প্রবিধান (৩), (৪) ও (৫) এ নির্ধারিত হইবে।
3. প্রতিষ্ঠানকে অভিভাবক হিসেবে বিবেচনার ক্ষেত্রে প্রতিষ্ঠান হতে হবে একটি আইনের অধীনে নিবন্ধিত এবং ব্যক্তির যত্ন প্রদান করতে সক্ষম হতে হবে।
4. কোন আইনের অধীন প্রতিষ্ঠান নিবন্ধিত হওয়া বন্ধ হইলে বা কার্য বন্ধ করিয়া দিলে অথবা অন্যথায় অনুপযুক্ত বলে মনে হলে, স্থানীয় স্তরের কমিটি বিকল্প তৈরি করবে

এইরূপ কোন বন্দি বা উক্তরূপ কোন প্রতিষ্ঠানের তত্ত্বাবধানে থাকা কোন বন্দির ফস্টার কেয়ারের ব্যবস্থা করা।

5. উপ-প্রবিধান (৪) এর অধীন বিকল্প পরিচর্যা প্রকৃতিতে স্থায়ী হইবে না এবং এক বৎসরের মধ্যে স্থায়ী অভিভাবকত্ব প্রদান করিতে হইবে।
6. আবেদনকারীকে অবশ্যই অভিভাবক নিয়োগের সময় ওয়ার্ডটি যেখানে অভ্যাসগতভাবে বসবাস করেছে তার আশেপাশে বা কাছাকাছি বসবাস করতে হবে।
7. কোন একক পুরুষকে মহিলা ওয়ার্ডের অভিভাবক হিসাবে বিবেচনা করা হবে না এবং মহিলা ওয়ার্ডের ক্ষেত্রে, পুরুষ ব্যক্তিকে তার স্ত্রীর সাথে সহ-অভিভাবকত্ব দেওয়া হবে, যিনি মাস্টার সহ-অভিভাবক হবেন।

অভিভাবক নিয়োগের জন্য আবেদন গ্রহণ, প্রক্রিয়াকরণ ও নিশ্চয়ন সংক্রান্ত নির্দেশিকা

1. স্থানীয় পর্যায়ের কমিটি বিধি মোতাবেক অভিভাবক নিয়োগের জন্য ফরম ডি বা ফরম এ আবেদন গ্রহণ করবে।
2. অভিভাবক নিয়োগের জন্য আবেদন প্রাপ্তির পর স্থানীয় পর্যায়ের কমিটি আবেদনটি যাচাই-বাছাই করবে এবং অভিভাবকত্ব বিষয়ে সিদ্ধান্ত গ্রহণের জন্য প্রয়োজনীয় যে কোন সহায়ক দলিল বা তথ্য তলব করবে।
3. নিজেদের ব্যতীত অন্য অভিভাবকের জন্য পিতা-মাতার কাছ থেকে আবেদন পাওয়ার ক্ষেত্রে, স্থানীয় স্তরের কমিটি যে কোনও উপায়ে পিতামাতার কাউন্সেলিং পাওয়ার সিদ্ধান্ত নিতে পারে, এটি পিতামাতা ব্যতীত অন্য অভিভাবক থাকার সত্যতা নির্ধারণের সিদ্ধান্ত নিতে পারে।
4. ভবঘুরে বা নিঃস্ব বা পরিত্যক্ত হওয়ার কারণে অভিভাবকের প্রয়োজন এমন প্রতিবন্ধী ব্যক্তির জন্য পিতা-মাতা বা আত্মীয়-স্বজন পাওয়া না গেলে কমিটির সদস্য বা সদস্যগণ উক্ত ব্যক্তির অভিভাবকত্ব প্রক্রিয়া শুরু করার জন্য নিবন্ধিত সংস্থার নিকট থেকে দরখাস্ত চাইতে পারেন।
5. অভিভাবকত্বের প্রয়োজনীয়তার সত্যতা নির্ধারণের জন্য প্রতিবন্ধী ব্যক্তিকে অবশ্যই স্থানীয় স্তরের কমিটি দ্বারা মূল্যায়ন করতে হবে এবং প্রয়োজনীয়তা নির্ধারণের জন্য প্রযুক্তিগত কর্মী বা তাদের পরিষেবাদির সহায়তা চাইতে এটি স্থানীয় স্তরের কমিটির কাছে উন্মুক্ত থাকবে।
6. স্থানীয় পর্যায়ের কমিটি যে ব্যক্তিকে অভিভাবকত্ব প্রদান করা হচ্ছে তার যোগ্যতা ও উপযুক্ততা সম্পর্কে সন্তুষ্ট হবে।
7. ব্যক্তিগত পরিচর্যা ও ভরণপোষণের জন্য অভিভাবকত্বের জন্য আবেদন নিম্নলিখিত ক্ষেত্রগুলি অন্তর্ভুক্ত করার জন্য গৃহীত হবে, যথা:-

1. খাদ্য, বস্ত্র ও বাসস্থানের প্রয়োজনীয়তা;
2. স্বাস্থ্যসেবা প্রয়োজন;

3. ধর্মীয় চাহিদা;
4. শিক্ষা, প্রশিক্ষণ ও কর্মসংস্থানের প্রয়োজনীয়তা;
5. অবসর এবং পুষ্টি চাহিদা;
6. শোষণ এবং অপব্যবহার থেকে সুরক্ষা;
7. সাংবিধানিক ও মানবাধিকার সংরক্ষণ; এবং
8. চিকিৎসা এবং অস্ত্রোপচারের প্রয়োজন।

8. (১) নিবন্ধিত প্রতিষ্ঠান কর্তৃক দাখিলকৃত আবেদনের প্রেক্ষিতে অভিভাবক নিয়োগের নিশ্চয়তা; অথবা (২) প্রতিবন্ধী ব্যক্তির পিতা-মাতা বা আত্মীয়কে বিধি মোতাবেক 'খ' ফরমে অন্তর্ভুক্ত করিতে হইবে।

১৪। স্থানীয় পর্যায়ের কমিটি কর্তৃক প্রদত্ত আদেশের বিবরণ

স্থানীয় পর্যায়ের কমিটি প্রতি ত্রৈমাসিকে একবার তার প্রাপ্ত আবেদনের বিবরণ, উহার উপর প্রদত্ত আদেশসমূহ এবং নিবন্ধিত অভিভাবক সমিতির সাথে পরামর্শক্রমে অভিভাবকত্বের কার্যকারিতা মূল্যায়ন সম্পর্কিত একটি প্রতিবেদন বোর্ডের নিকট প্রেরণ করবে।

উত্স:

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

শীর্ষ

অটিজম, সেরিব্রাল পালসি, মানসিক প্রতিবন্ধকতা ও বহুবিধ প্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের কল্যাণের জন্য জাতীয় ট্রাস্ট আইন, ১৯৯৯

ধারা ১৪ অভিভাবকত্বের জন্য নিয়োগ-

(১) প্রতিবন্ধী ব্যক্তির অভিভাবক হিসাবে কাজ করার জন্য তাহার পছন্দের যে কোন ব্যক্তিকে নিয়োগের জন্য স্থানীয় পর্যায়ের কমিটির নিকট আবেদন করিতে পারিবেন।

(২) কোন নিবন্ধিত সংস্থা প্রতিবন্ধী ব্যক্তির জন্য অভিভাবক নিয়োগের জন্য স্থানীয় পর্যায়ের কমিটির নিকট নির্ধারিত ফরমে আবেদন করিতে পারিবে; তবে শর্ত থাকে যে, প্রতিবন্ধী ব্যক্তির অভিভাবকের সম্মতি গ্রহণ না করিলে স্থানীয় পর্যায়ের কমিটি এইরূপ কোন দরখাস্ত গ্রাহ্য করিবে না।

তবে শর্ত থাকে যে, প্রতিবন্ধী ব্যক্তির অভিভাবকের সম্মতি গ্রহণ না করিলে স্থানীয় পর্যায়ের কমিটি এইরূপ কোন আবেদন গ্রাহ্য করিবে না।

(৩) অভিভাবক নিয়োগের আবেদন বিবেচনার সময় স্থানীয় পর্যায়ের কমিটি নিম্নবর্ণিত বিষয়সমূহ বিবেচনা করিবে-

(a) প্রতিবন্ধী ব্যক্তির অভিভাবকের প্রয়োজন আছে কিনা;

(b) যে উদ্দেশ্যে প্রতিবন্ধী ব্যক্তির জন্য অভিভাবকত্ব প্রয়োজন।

(৪) স্থানীয় পর্যায়ের কমিটি উপ-ধারা (১) ও (২) এর অধীন প্রাপ্ত আবেদনসমূহ প্রবিধান দ্বারা নির্ধারিত পদ্ধতিতে গ্রহণ, প্রক্রিয়া ও সিদ্ধান্ত গ্রহণ করিবে:

তবে শর্ত থাকে যে, অভিভাবক নিয়োগের জন্য সুপারিশ করার সময় স্থানীয় পর্যায়ের কমিটি অভিভাবক কর্তৃক যে সকল দায়িত্ব পালন করিতে হইবে তাহার বিধান করিবে।

(৫) স্থানীয় পর্যায়ের কমিটি প্রবিধান দ্বারা নির্ধারিত বিরতিতে গৃহীত আবেদনসমূহের বিবরণ এবং তৎসম্পর্কে প্রদত্ত আদেশসমূহ বোর্ডের নিকট প্রেরণ করিবে।

**ধারা ১৫ অভিভাবকের কর্তব্য

১৫। অভিভাবকের কর্তব্যঃ এই অধ্যায়ের অধীন প্রতিবন্ধী ব্যক্তির অভিভাবক হিসাবে নিযুক্ত প্রত্যেক ব্যক্তি, প্রয়োজনবোধে, উক্ত প্রতিবন্ধী ব্যক্তি ও তাহার সম্পত্তির তত্ত্বাবধান করিবেন অথবা প্রতিবন্ধী ব্যক্তির ভরণপোষণের জন্য দায়ী থাকিবেন।

(** এই ধারায় বোঝা যায় যে, একজন অভিভাবক, এমনকি নিযুক্ত হলেও, অপরিহার্যভাবে প্রতিবন্ধী ব্যক্তির আর্থিক বিষয়গুলির যত্ন নিতে হবে না, তবে কেবল ব্যক্তির যত্ন নিতে পারেন।

সূত্র: http://disabilityaffairs.gov.in/upload/uploadfiles/files/National_Trust_act-english.pdf

শীর্ষ

29. মানসিক স্বাস্থ্যসেবা আইন, 2017

প্রথম অধ্যায় - সংজ্ঞা

(অ) "অবহিত সম্মতি" অর্থ কোন নির্দিষ্ট হস্তক্ষেপের জন্য প্রদত্ত সম্মতি, কোন বলপ্রয়োগ, অযৌক্তিক প্রভাব, জালিয়াতি, হুমকি, ভুল বা ভুল উপস্থাপনা ব্যতীত এবং কোন ব্যক্তির কাছে ঝুঁকি ও সুবিধাসহ পর্যালোচনা তথ্য প্রকাশের পর প্রাপ্ত সম্মতি;

(ধ) "মানসিক অসুস্থতা" অর্থ চিন্তা, মেজাজ, উপলব্ধি, অভিযুক্ত বা স্মৃতিশক্তির একটি উল্লেখযোগ্য ব্যাধি যা বিচার, আচরণ, বাস্তবতা উপলব্ধি করার ক্ষমতা বা জীবনের সাধারণ চাহিদা পূরণের ক্ষমতা, অ্যালকোহল এবং মাদকদ্রব্যের অপব্যবহারের সাথে সম্পর্কিত মানসিক অবস্থাকে মারাত্মকভাবে ব্যাহত করে, তবে মানসিক প্রতিবন্ধকতাও অন্তর্ভুক্ত নয় যা কোনও ব্যক্তির মানসিক বিকাশ বা অসম্পূর্ণ বিকাশের শর্ত; বিশেষ করে বুদ্ধিমত্তার সাব নরমালতা দ্বারা চিহ্নিত;

দ্বিতীয় অধ্যায় - মানসিক অসুস্থতা এবং মানসিক স্বাস্থ্যসেবা এবং চিকিত্সার সিদ্ধান্ত নেওয়ার ক্ষমতা

3. (১) মানসিক অসুস্থতা জাতীয়ভাবে নির্ধারিত হইবে, অথবা আন্তর্জাতিকভাবে স্বীকৃত চিকিৎসা মান (বিশ্ব স্বাস্থ্য সংস্থার রোগের আন্তর্জাতিক শ্রেণিবিন্যাসের সর্বশেষ সংস্করণ সহ) যা কেন্দ্রীয় সরকার দ্বারা বিজ্ঞাপিত হতে পারে।

(২) কোন ব্যক্তি বা কর্তৃপক্ষ কোন ব্যক্তিকে মানসিক রোগে আক্রান্ত ব্যক্তি হিসাবে শ্রেণীবদ্ধ করিবেন না, মানসিক অসুস্থতার চিকিৎসা অথবা এই আইন বা আপাততঃ বলবৎ অন্য কোন আইনের অধীন আওতাভুক্ত অন্য কোন বিষয় ব্যতীত।

(৩) কোন ব্যক্তির মানসিক অসুস্থতা নিম্নবর্ণিত বিষয়ের ভিত্তিতে নির্ধারিত হইবে না, যথা:-

(a) রাজনৈতিক, অর্থনৈতিক বা সামাজিক অবস্থান বা সাংস্কৃতিক, বর্ণগত বা ধর্মীয় গোষ্ঠীর সদস্যপদ, বা অন্য কোনও কারণে যা ব্যক্তির মানসিক স্বাস্থ্যের অবস্থার সাথে সরাসরি প্রাসঙ্গিক নয়;

(b) কোনও ব্যক্তির সম্প্রদায়ের মধ্যে প্রচলিত নৈতিক, সামাজিক, সাংস্কৃতিক, কাজ বা রাজনৈতিক মূল্যবোধ বা ধর্মীয় বিশ্বাসের সাথে সামঞ্জস্যহীনতা।

(৪) মানসিক স্বাস্থ্য প্রতিষ্ঠানে অতীতের চিকিৎসা বা হাসপাতালে ভর্তি প্রাসঙ্গিক হলেও, উক্ত ব্যক্তির মানসিক অসুস্থতার বর্তমান বা ভবিষ্যৎ নির্ধারণের ন্যায্যতা প্রমাণ করবে না।

(৫) কোন ব্যক্তির মানসিক অসুস্থতা নির্ধারণের অর্থ এই নয় বা ইহা বুঝাইবে না যে, উক্ত ব্যক্তি মানসিক ভারসাম্যহীন, যদি না তাহাকে উপযুক্ত আদালত কর্তৃক উক্তরূপ ঘোষণা করা হয়।

উত্স:

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

শীর্ষ

30. প্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের চুক্তিভিত্তিক ক্ষমতা > ভারতীয় চুক্তি আইনের ধারা

11 :-

প্রত্যেক ব্যক্তি যিনি প্রাপ্তবয়স্ক, সুস্থ মনের অধিকারী এবং কোনও আইনের অধীনে অযোগ্য নন, তিনি চুক্তিতে প্রবেশ করতে সক্ষম।

সুতরাং প্রতিবন্ধী প্রাপ্তবয়স্ক ব্যক্তির 'অসুস্থ মনের না হলে সংকুচিত হতে সক্ষম বলে ধরে নেওয়া হয়। ব্যক্তির যোগাযোগের পদ্ধতিটি তাদের অসুস্থতার কারণ হিসাবে উল্লেখ করার ভিত্তি নয়।

> ভারতীয় চুক্তির ধারা 12 ব্যাখ্যা করে যে মনের অস্থিরতা বলতে কী বোঝায়: -

একটি চুক্তি করার উদ্দেশ্যে একজন ব্যক্তিকে সুস্থ মনের বলে মনে করা হয়, যদি, যখন তিনি এটি তৈরি করেন, তখন তিনি এটি বুঝতে এবং তার স্বার্থের উপর তার প্রভাব সম্পর্কে একটি যুক্তিসঙ্গত রায় গঠন করতে সক্ষম হন।

একজন ব্যক্তি যিনি সাধারণত অসুস্থচিত্তের হন, কিন্তু মাঝে মাঝে সুস্থ মনের হন, তিনি যখন সুস্থ মনের হন, তখন তিনি চুক্তি করতে পারেন।

একজন ব্যক্তি যিনি সাধারণত সুস্থ মনের হন, কিন্তু মাঝে মাঝে মানসিক ভারসাম্যহীন হন, তিনি যখন অসুস্থ মনের হন তখন তিনি চুক্তি করতে পারেন না।

দৃষ্টান্ত

(a) পাগলের আশ্রমে থাকা একজন রোগী, যিনি বিরতিতে সুস্থ মনের অধিকারী, তিনি এই বিরতিতে সংকুচিত হতে পারেন।

(b) একজন বিবেকবান মানুষ, যিনি জ্বরে পাগল হয়ে গেছেন, অথবা যিনি এতটাই মাতাল যে তিনি চুক্তির শর্তাবলী বুঝতে পারেন না, অথবা তার স্বার্থের উপর এর প্রভাব সম্পর্কে যুক্তিসঙ্গত রায় গঠন করতে পারেন না, তিনি এই ধরনের প্রলাপ বা মাতাল হওয়া পর্যন্ত চুক্তি করতে পারেন না।

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

শীর্ষ

স্থায়ীভাবে প্রতিবন্ধী শিশু/সহোদর ও পরাধীন পিতা-মাতার জন্য পেনশন কার্যক্রম

পার্সোনেল, পিজি এবং পেনশন মন্ত্রণালয় কর্তৃক জারি করা সার্কুলার নং 1/27/2011-পি অ্যান্ড পিডাব্লু (ই) তারিখের 01.07.2013 এর মাধ্যমে স্থায়ীভাবে অক্ষম শিশু/ভাইবোন এবং নির্ভরশীল পিতামাতার জন্য পেনশন প্রক্রিয়া সহজীকরণ

বৃদ্ধ পিতা-মাতা এবং প্রতিবন্ধী শিশু/ভাইবোনদের জন্য জারি করা সংশোধিত পেনশন পেমেন্ট অর্ডার (পিপিও) প্রাপ্তিতে যে অসুবিধার সম্মুখীন হতে হয় তা দূর করা।

- > কর্মচারী/পেনশনার অবসর গ্রহণের পূর্বে বা পরে যে কোন সময় সিসিএস (পেনশন) বিধিমালা, ১৯৭২ এর বিধি ৫৪ এর শর্তাবলী অনুযায়ী স্থায়ীভাবে অক্ষম শিশু/ভাইবোনকে পারিবারিক পেনশন প্রদানের জন্য অগ্রিম অনুমোদনের জন্য নিয়োগকারী কর্তৃপক্ষের নিকট অনুরোধ করতে পারেন।
- > এইরূপ কোন পুত্র বা কন্যাকে পারিবারিক পেনশন মঞ্জুর করিবার পূর্বে নিয়োগকারী কর্তৃপক্ষ এই মর্মে সন্তুষ্ট হইবে যে, উক্ত প্রতিবন্ধকতা এমন প্রকৃতির, যাহাতে তাহার জীবিকা নির্বাহ হইতে বিরত থাকে এবং উহা যথাযথভাবে গঠিত মেডিকেল বোর্ডের প্রত্যয়ন পত্র দ্বারা প্রমাণিত হইবে।
- > পারিবারিক পেনশন প্রতিবন্ধী নির্ভরশীল ভাইবোনদের প্রদেয় হবে, যদি এই জাতীয় ভাইবোনরা সম্পূর্ণরূপে পেনশনভোগীর উপর নির্ভরশীল হন যিনি বিধবা বা যোগ্য সন্তান বা যোগ্য পিতামাতার দ্বারা বেঁচে নেই।
- > এই জাতীয় অনুরোধ গ্রহণ করার পরে, অফিস প্রধান (এইচও) অবিলম্বে এই জাতীয় শিশু/ভাইবোন/নির্ভরশীল পিতামাতাকে পারিবারিক পেনশন মঞ্জুর করার জন্য একটি অনুমোদন আদেশ জারি করবেন। প্রতিবন্ধী শিশু/ভাইবোন/নির্ভরশীল পিতা-মাতাকে পারিবারিক পেনশন প্রদানের জন্য আর কোন অনুমোদনের প্রয়োজন হবে না।
- > পেনশন বিতরণকারী কর্তৃপক্ষ পেনশন পেমেন্ট অর্ডার (পিপিও), নিয়োগকারী কর্তৃপক্ষের অনুমোদন এবং পেনশনভোগীর মৃত্যু সনদ এবং স্ব-প্রত্যয়নপত্রের ভিত্তিতে পেনশনভোগীর মৃত্যুর পর স্থায়ীভাবে অক্ষম শিশু/ভাইবোন বা নির্ভরশীল পিতা-মাতাকে পারিবারিক পেনশন প্রদান শুরু করবে।
- > এইরূপ ক্ষেত্রে পারিবারিক পেনশন দ্রুত মঞ্জুর করার জন্য ব্যাংক কর্তৃপক্ষের সুবিধার্থে, সরকারী কর্মচারী/পেনশনভোগী/স্বামী-স্ত্রীগণ উক্ত সন্তান/ভাই-বোন/পিতা-মাতার ব্যাংক হিসাব খুলতে পারেন এবং পেনশন পেমেন্ট অর্ডারে (পিপিও) অন্তর্ভুক্তির জন্য অফিস প্রধানকে এই তথ্য জানাতে পারেন।

উত্স:

http://ccis.nic.in/CP_Circular_Report.asp?MinCode=2&DepCode=3&DivCode=10&SecCode=%280%29&CNCode=1&MctCode=5&SctCode=30&ArchCode=2

শীর্ষ

আদালতের নির্দেশ

32. সিসিপিডি আদেশের তারিখ: 23.02.2012

33. সিসিপিডি আদেশের তারিখ: 05.09.2005

32. সিসিপিডি আদেশের তারিখ: 23.02.2012

প্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের জন্য প্রধান কমিশনারের কার্যালয় সামাজিক ন্যায়বিচার ও ক্ষমতায়ন মন্ত্রক, ভারত সরকার

মামলা নং-২১/১১০২/২০১১-১২ তারিখ: ২৩.০২.২০১২
প্রেরণ নং।

এর ক্ষেত্রে
রামজি ত্রিপাঠী
পুরাতন এইচ/৯, কবির কলোনি, বি.এইচ.ইউ.,
- আর১৫৫৪
বারানসি

অভিযোগকারী মো.

বনাম
স্টেট ব্যাঙ্ক অফ ইন্ডিয়া
(মাধ্যমে: প্রধান ব্যবস্থাপক)
বেনারস হিন্দু বিশ্ববিদ্যালয় শাখা
- আর১৫৫৫

উত্তরদাতা

শুনানির তারিখ: 21.02.2012

বর্তমান:

- শ্রী রামজি ত্রিপাঠী।
- শ্রী রামকান্ত গুপ্ত, চিফ ম্যানেজার, এসবিআই, বিএইচইউ, বারাণসী

ক্রম

উপরোক্ত উল্লেখিত অভিযোগকারী দৃষ্টি প্রতিবন্ধী ব্যক্তি 1995 সালের প্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের জন্য প্রধান কমিশনারের কাছে প্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের জন্য একটি অভিযোগ দায়ের করেছেন (সমান সুযোগ, অধিকার সুরক্ষা এবং পূর্ণ অংশগ্রহণ) স্টেট ব্যাংক অফ ইন্ডিয়া দ্বারা এটিএম কার্ড সহ ব্যাংকিং সুবিধা প্রদান করতে অস্বীকার করার বিষয়ে 'আইন' হিসাবে উল্লিখিত, অন্যদের সাথে সমান ভিত্তিতে বিএইচইউ শাখা।

2. অভিযোগকারী জমা দিয়েছিলেন যে তিনি একজন দৃষ্টি প্রতিবন্ধী ব্যক্তি ও হিসাবে কাজ করছেন

বেনারস হিন্দু বিশ্ববিদ্যালয়ের ব্যক্তিগত সহকারী। তিনি স্টেট ব্যাঙ্ক অফ ইন্ডিয়া বিএইচইউ, ব্রাঞ্চ, বেনারসে একটি সেভিংস ব্যাঙ্ক অ্যাকাউন্ট পরিচালনা করছেন। উল্লিখিত ব্যাংক দৃষ্টি প্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের এটিএম কার্ড সরবরাহ করতে অক্ষমতা প্রকাশ করেছিল।

3. বিষয়টি বিবাদী ব্যাংকের কাছে ০১.১২.২০১১ তারিখের ২১/১১০২/১১-১২ পত্রের মাধ্যমে উত্থাপন করা হয়।

4 উত্তরদাতা 12.01.2012 তারিখের উত্তরের মাধ্যমে জানিয়েছিলেন যে চেক বইটি শ্রী ত্রিপাঠীকে তার আর্থিক স্বার্থের কথা বিবেচনা করে দেওয়া যাবে না কারণ তার স্বাক্ষরগুলি সামঞ্জস্যপূর্ণ নয় এবং সহজেই অনুলিপি করা যেতে পারে। এটিএম সম্পর্কে, উচ্চতর নির্দেশাবলী অনুসারে

এখনও পর্যন্ত দৃষ্টি প্রতিবন্ধীদের জন্য কোনও এটিএম স্থাপন করা হয়নি, তাই শ্রী ত্রিপাঠীকে এটিএম কার্ড দেওয়া যায়নি।

সরোজিনী হাউস, 6, ভগবান দাস রোড, নয়াদিল্লি -110001 টেলিফোন: 23386054, 23386154, টেলিফ্যাক্স: 23386006

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

(দয়া করে ভবিষ্যতের চিঠিপত্রে উপরের ফাইল / কেস নম্বরটি উদ্ধৃত করুন)

5. উত্তরদাতার লিখিত উপস্থাপনগুলি বিবেচনা করার পরে, 21.02.2012 তারিখে নির্ধারিত একটি ব্যক্তিগত শুনানি। ইতিমধ্যে ১৩.০২.২০১২ তারিখের পত্রের মাধ্যমে বিবাদী অবহিত করেন যে, অভিযোগকারী কর্তৃক নির্ধারিত প্রোফর্মা দাখিলের পর অভিযোগকারীকে ০৯ ০২ ২০১২ তারিখে চেক বই প্রদান করা হয়। তিনি এটিএম কার্ডের জন্য নির্ধারিত প্রোফর্মায় আবেদন জমা দেওয়ার পরে এবং তার বিবরণ সিভিএস সিস্টেমে রাখা হয়েছে। এটিএম কার্ড নং ৫০৪৮ ০৯৮০ ০২১১ ০০০০০ ০১৮ তাকে দেওয়া হচ্ছিল। তিনি অভিযোগকারীকে চেক বই এবং এটিএম কার্ড দেওয়ার প্রমাণ হিসাবে সমর্থনকারী নথিগুলিও সংযুক্ত করেছিলেন

6. শুনানি চলাকালীন পক্ষগুলি তাদের লিখিত বক্তব্য পুনর্ব্যক্ত করে। অভিযোগকারী আরও জানান যে তাঁকে চেক বই দেওয়া হয়েছে কিন্তু ব্যাংকের তরফে তাঁকে আন্ডারটেকিং দেওয়ার পরেই তিনি কোনও ব্যাংকিং প্রোডাক্ট দেওয়ার প্রতিশ্রুতি দিতে রাজি নন। তিনি মনে করেন, এমন কোনও বাড়তি বাধ্যবাধকতার উপর জোর দেওয়া উচিত নয়, যা দেশের অন্য নাগরিকদের কাছ থেকে পাওয়া যায় না। এটিএম কার্ড প্রসঙ্গে তিনি জানান, তিনি এখনও তা পাননি।

7. উত্তরদাতার প্রতিনিধি জমা দিয়েছেন যে স্টেট ব্যাংক অফ ইন্ডিয়া, বেনারস হিন্দু বিশ্ববিদ্যালয় শাখা সার্কুলার নং এনবিজি/এসএন্ডপি-এসপি/4/2009-10 তারিখের 06/07.05.2009 এর মাধ্যমে স্টেট ব্যাংক অফ ইন্ডিয়া, কর্পোরেট সেন্টার, মুম্বাই দ্বারা জারি করা নির্দেশাবলী অনুসরণ করেছে একই নির্দেশাবলী মাস্টার সার্কুলারের মাধ্যমেও প্রচারিত হয়েছে। উক্ত সার্কুলারে স্ব-পরিচালিত চেক বই সুবিধা ইস্যু করার জন্য দৃষ্টি প্রতিবন্ধী অ্যাকাউন্ট হোল্ডার কর্তৃক নিম্নোক্ত অঙ্গীকারনামা প্রদান করতে হবে-

i. আমি যে আমি, আমরা দৃষ্টি প্রতিবন্ধী/প্রতিবন্ধী এবং দুই চোখে দৃষ্টিশক্তিহীন। যেহেতু, আমার/আমাদের ব্যক্তিগত অনুরোধে স্টেট ব্যাংক অফ ইন্ডিয়া, বিএইচইউ শাখা আমাকে/আমাদেরকে একটি 'চেক বইয়ের সুবিধা' জারি করতে / সরবরাহ করতে সম্মত হয়েছে যাতে আমাকে/আমাদের অ্যাকাউন্ট 'স্ব-পরিচালিত চেক' এর মাধ্যমে আমার / আমাদের অ্যাকাউন্ট পরিচালনা করতে সক্ষম হয়, যাতে আমার/আমাদের অ্যাকাউন্ট সম্পর্কিত বিভিন্ন লেনদেনের সুবিধার্থে। আমি / আমরা এতদ্বারা সম্মত হই এবং উল্লিখিত চেক বইটি আমার নিজের ঝুঁকি, খরচ এবং ফলাফলগুলিতে ব্যবহার করার প্রতিশ্রুতি দিচ্ছি।

vi. চেক বইয়ের ক্ষেত্রে অবহেলা বা অপব্যবহার বা অন্য কোনও তৃতীয় পক্ষের দ্বারা আমার/আমাদের যে কোনও ক্ষতির জন্য দায়ী হতে পারে তার জন্য ব্যাংক দায়বদ্ধ থাকবে না।

vii. অঙ্গীকারনামাটি আমার পরবর্তী বন্ধু আমাকে পড়ে শোনানো হয়েছে এবং নিম্নলিখিত সাক্ষীদের উপস্থিতিতে আমার / আমাদের পরিচিত ভাষায় আমার / আমাদের দ্বারা বোঝা গেছে

বাম/ডান হাতের বুড়ো আঙুলের ছাপ সহ অ্যাকাউন্টধারী(দের) স্বাক্ষর"।

৮. তিনি আরও জানান যে কর্পোরেট সেন্টার মুম্বাইয়ের সার্কুলার নং এনবিজি/এস&পিএমআইএসসি/২০/২০০৯-১০ তারিখ ৩১১০। ২০০৯ প্রদান করে যে দৃষ্টি প্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের দ্বারা তৃতীয় পক্ষের স্ব-টানা চেক এখন অনুমোদিত। আগে শুধু ক্রসড চেক তাদের দেওয়া হতো। তিনি আরও জমা দিয়েছিলেন যে আন্ডারটেকিংয়ের ফর্ম্যাটটি তখন থেকে সংশোধন করা হয়েছে যার অনুসারে স্বাক্ষরগুলিতে অসঙ্গতির উদাহরণ সম্পর্কিত ধারাগুলি যুক্ত করা হয়েছে। নিষেধাজ্ঞা "এর অভিযোগকারী বা প্রতিবন্ধী কোনও গ্রাহককে হয়রানি করার কোনও উদ্দেশ্য নেই।

৯. এটা পর্যবেক্ষণ করা হয়েছে যে ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাংক তার সার্কুলার নং এর মাধ্যমে জানিয়েছে। ডিবিওডি। No.Leg BC.91/09.07.00512007-08 তারিখ 04.06.2008 আরআরবি সহ সমস্ত তফসিলি বাণিজ্যিক ব্যাংকগুলিকে পরামর্শ দিয়েছিল যে দৃষ্টি প্রতিবন্ধী ব্যক্তির এটিএম, লকার ইত্যাদির চেক বই সুবিধা/পরিচালনা সহ ব্যাংকিং সুবিধা পেতে সমস্যার মুখোমুখি হচ্ছে এবং উল্লিখিত সুবিধাগুলি দৃষ্টি প্রতিবন্ধীদের অস্বীকার করা যাবে না কারণ তারা আইনত চুক্তি করতে সক্ষম। ব্যাংকগুলিকে আরও পরামর্শ দেওয়া হয়েছে যে তৃতীয় পক্ষের চেক সুবিধা, নেট ব্যাংকিং সুবিধা, লকার সুবিধা, খুচরো ঋণ, ক্রেডিট কার্ড ইত্যাদির মতো সমস্ত ব্যাংকিং সুবিধা কোনও বৈষম্য ছাড়াই দৃষ্টিহীনদের দেওয়া হয়। দৃষ্টি প্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের উপরোক্ত সুবিধাগুলি পাওয়ার জন্য সম্ভাব্য সমস্ত সহায়তা প্রদানের জন্য ব্যাংকগুলিকে তাদের শাখাগুলিকে পরামর্শ দেওয়ার জন্যও অনুরোধ করা হয়েছে।

10. 04 06.2008 তারিখের আরবিআই সার্কুলার অনুসারে ইন্ডিয়ান ব্যাংকস অ্যাসোসিয়েশন (আইবিএ) তার সার্কুলার নং এর মাধ্যমে সিই / আরবি -1 এনআইপি / 1766 তারিখ। ১৮.১১ ২০০৮ স্বাক্ষরের পরিবর্তে দৃষ্টি প্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের বুড়ো আঙুলের ছাপ সংরক্ষণের উপলব্ধ প্রযুক্তি এবং প্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের অধিকার সম্পর্কিত জাতিসংঘ কনভেনশনের (ইউএনসিআরপিডি) ৯ অনুচ্ছেদে প্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের দ্বারা অন্যদের সাথে সমতার ভিত্তিতে সমস্ত সুযোগ-সুবিধা অ্যাক্সেসযোগ্যতার ক্ষেত্রে বোঝায়, এবং, তদনুসারে, ব্যাংকগুলিকে যেখানে সম্ভব সেখানে টকিং এটিএম ইনস্টল করার পরামর্শ দেয়। আইবিএ তার সদস্যদের পদ্ধতিগত নির্দেশিকাগুলির সংশোধন এবং অপারেটিং কর্মীদের প্রয়োজনীয় নির্দেশাবলী জারি করার বিষয়টি বিবেচনা করার জন্যও অনুরোধ করেছিল দৃষ্টিহীন ব্যক্তিদের জন্য ব্যাংকিং সুবিধার পদ্ধতিগত নির্দেশিকা সম্পর্কিত আরবিআইয়ের সাধারণ নির্দেশিকায় আরও বলা হয়েছে যে সমস্ত ব্যাংককে দৃষ্টি প্রতিবন্ধী গ্রাহককে একই সুবিধা প্রদান করতে হবে যা অন্য কোনও গ্রাহককে সরবরাহ করবে। একই সময়ে, গ্রাহককে এই সুবিধাগুলির সাথে জড়িত ঝুঁকি সম্পর্কে সচেতন করা উচিত যা অ-প্রতিবন্ধী গ্রাহকের চেয়ে বেশি হতে পারে। আমাদের জন্য এটিও উল্লেখ করা প্রাসঙ্গিক যে মাননীয় গুয়াহাটি হাইকোর্ট ২০০৬ সালের ডাব্লু পি (সি) নং ২২১৫ এ শ্রী প্রসন্ন কুমার পিঞ্চা, নিম্নস্বাক্ষরকারী, যিনি অন্তর্বর্তীকালীন আদেশ পাস করার সময় অনুরূপ প্রকৃতির বৈষম্যের মুখোমুখি হয়েছিলেন, তিনি এলডিবিআই ব্যাংক, গুয়াহাটিকে নির্দেশ দিয়েছিলেন যে আবেদনকারীকে ব্যক্তিদের ক্ষেত্রে চেক বইয়ের সুবিধা সহ এলডিবিআইয়ের গুয়াহাটি শাখায় একটি সঞ্চয়ী ব্যাংক অ্যাকাউন্ট খোলার অনুমতি দেওয়া হোক কোনও দৃষ্টি প্রতিবন্ধীকতা বা অন্য কোনও অক্ষমতা ছাড়াই। মাননীয় আদালত আরও নির্দেশ দিয়েছেন যে আবেদনকারীকে উক্ত ব্যাংক অ্যাকাউন্টের স্বাভাবিক / স্বাভাবিক পরিচালনার অনুমতি দেওয়া হবে। আদালতের উক্ত অন্তর্বর্তীকালীন আদেশটি এলডিবিআই ব্যাংক দ্বারা অক্ষরে অক্ষরে কার্যকর করা হয়েছিল যার ফলস্বরূপ আবেদনকারী অন্যদের সাথে সমতার ভিত্তিতে সমস্ত ব্যাংকিং সুবিধা উপভোগ করছেন। একজন দৃষ্টি প্রতিবন্ধী গ্রাহকের জন্য দেশের একটি ব্যাংক যদি উক্ত আদেশ সফলভাবে বাস্তবায়ন করতে পারে, তাহলে দেশের অন্য সব ব্যাংক দৃষ্টি প্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের জন্য তা করতে পারবে না।

১১। এটাও লক্ষ্য করা যায় যে, বিবাদী ব্যাঙ্ক কর্তৃক অনুসৃত বর্তমান পদ্ধতির অধীনে, দৃষ্টি প্রতিবন্ধী ব্যক্তিকে প্রতিবার ব্যক্তিগতভাবে ব্যাঙ্কে যেতে হবে, তাকে অর্থ উত্তোলন করতে হবে যার ফলে সেই ব্যক্তিকে এড়ানো যায় এমন হয়রানি এবং অন্যায্য পরিস্থিতির সম্মুখীন হতে হবে।

12. উপরে বর্ণিত তথ্য ও পরিস্থিতিতে এবং দৃষ্টি ও অন্যান্য প্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের দ্বারা নিয়মিতভাবে সম্মুখীন হওয়া বৈষম্যের প্রতি জীবিত থাকার কারণে, আমরা এতদ্বারা উত্তরদাতাকে নিম্নরূপ নির্দেশ দিচ্ছি:

i) অভিযোগকারী সহ দৃষ্টি ও অন্যান্য প্রতিবন্ধী সমস্ত ব্যক্তিকে অন্যদের সাথে সমতার ভিত্তিতে সমস্ত ব্যাংকিং সুবিধা অ্যাক্সেস, ব্যবহার ও উপভোগ করার অনুমতি দেওয়া হয়েছে তা নিশ্চিত করুন। এই ধরনের সুবিধাগুলির মধ্যে রয়েছে চেক সুবিধা, নেট ব্যাঙ্কিং সুবিধা, এটিএম সুবিধা, লকার সুবিধা ইত্যাদি।

xiii) প্রতিবন্ধী গ্রাহকদের স্বার্থ রক্ষার জন্য সুরক্ষা ব্যবস্থা বিকাশের সময়, দৃষ্টি ও অন্যান্য প্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের অধিকারের সাথে কোনও মূল্যে আপস করা উচিত নয়

xiv) দৃষ্টি প্রতিবন্ধী গ্রাহকের স্বাক্ষর সম্পর্কিত সম্ভাব্য অসঙ্গতি থেকে উদ্ভূত সমস্যাগুলি ফিঙ্গার প্রোব মেশিন ইত্যাদি ইনস্টলেশন সহ বিভিন্ন উপায়ে পরিচালনা করা যেতে পারে।

xv) দৃষ্টি প্রতিবন্ধী গ্রাহকদের তাদের থাম্বের ছাপ রেখে বা স্বাক্ষরের স্বাভাবিক প্রক্রিয়া দ্বারা ব্যাংক অ্যাকাউন্ট পরিচালনা করার পছন্দ দেওয়া উচিত।

xvi) দৃষ্টি প্রতিবন্ধী গ্রাহকদের কাছ থেকে কোনও অতিরিক্ত অঙ্গীকারনামা (কোনও অ-প্রতিবন্ধী নাগরিকের কাছ থেকে প্রাপ্ত হয় না) প্রাপ্ত করা হবে না; আর ব্যাংকিং পলিসিতে মানবিক চেহারা থাকতে হবে।

13. যেহেতু এসবিআইয়ের উত্তরদাতা শাখা কর্পোরেট সেন্টার দ্বারা প্রচারিত পদ্ধতি অনুসরণ করছে বলে জানা গেছে। এটি উপযুক্ত হবে যে স্টেট ব্যাংক অফ ইন্ডিয়া কর্পোরেট সেন্টার, মুম্বাই উপরে প্রদত্ত নির্দেশাবলীর আলোকে সংশোধিত বিজ্ঞপ্তি এবং পদ্ধতি জারি করে। এই আদেশের একটি অনুলিপি ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাংক এবং আইবিএ-কেও চিহ্নিত করা হচ্ছে যারা সমস্ত বাণিজ্যিক ব্যাংক / সদস্যদের জন্য যথাযথ বিজ্ঞপ্তি জারি করতে পারে। অধিকন্তু, উত্তরদাতা ব্যাঙ্ক দ্বারা অনুসৃত বর্তমান পদ্ধতিটি এতটাই অসঙ্গতিপূর্ণ এবং পূর্বোক্ত আরবিআই সার্কুলার 04.01.2008 এবং আইবিএ সার্কুলারের 18.11.2008 এর চেতনা এবং উদ্দেশ্যের পরিপন্থী।

সেই অনুযায়ী মামলা নিষ্পত্তি করা হয়।

(প্রসন্নকুমার পিঞ্চ) প্রতিবন্ধী
ব্যক্তিদের জন্য প্রধান
কমিশনার মো.

এখানে অনুলিপি করুন:

1. সিএমডি, স্টেট ব্যাঙ্ক অফ ইন্ডিয়া। কর্পোরেট সেন্টার, - আর 1556 স্টেট ব্যাংক ভবন, 8 ম তলা, ম্যাডাম কামা রোড, মুম্বাই, মহারাষ্ট্র।
2. চিফ জেনারেল ম্যানেজার (এইচআরডি), ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাংক, ব্যাংকিং অপারেশনস অ্যান্ড ডেভেলপমেন্ট বিভাগ, কেন্দ্রীয় অফিস, 20 তম তলা, কেন্দ্রীয় অফিস ভবন, শাহ ভগত সিং মার্গ, মুম্বাই - 400 001
3. চেয়ারম্যান, ইন্ডিয়ান ব্যাংকস অ্যাসোসিয়েশন, ওয়ার্ল্ড ট্রেড সেন্টার কমপ্লেক্স, সেন্টার-১ - আর ১৫৫৫, কাফি প্যারেড, মুম্বাই-৪০০০০৫।

[শীর্ষ](#)

33. সিসিপিডি আদেশের তারিখ: 05.09.2005

(2005) সিসিডিজেআই

প্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের জন্য প্রধান কমিশনারের আদালতে

[প্রতিবন্ধী ব্যক্তি (সমান সুযোগ, অধিকার সুরক্ষা এবং পূর্ণ অংশগ্রহণ) আইন, ১৯৯৫ এর অধীনে]

ভিপি সিংহানিয়া বনাম ব্যাংকিং বিভাগ এবং ওআরএস।

মামলা নং 2791 2003 - 05.09.2005 তারিখে সিদ্ধান্ত নেওয়া হয়েছে

ভি পি সিংহানিয়া

রাষ্ট্রপতি

ন্যাশনাল ফেডারেশন অফ দ্য ব্লাইন্ড (গাজিয়াবাদ ইউনিট)

ডি-৫১, সেক। বিজয় নগর

গাজিয়াবাদ (ইউ.পি)

অভিযোগ

v.

ব্যাংকিং বিভাগ

(সচিবের মাধ্যমে)

অর্থ মন্ত্রণালয়, ভারত সরকার

জীবন ডিপ বিল্ডিং

পার্লামেন্ট স্ট্রিট

নয়াদিল্লি

১নং বিবাদী

ইন্ডিয়ান ব্যাঙ্ক অ্যাসোসিয়েশন

(সহ-সভাপতি, অপারেশনের মাধ্যমে)

ওয়ার্ল্ড ট্রেড সেন্টার, ৬ষ্ঠ তলা

সেন্টার ১ বিল্ডিং, ওয়ার্ল্ড ট্রেড সেন্টার কমপ্লেক্স

কুফে প্যারেড

মুম্বাই - 400005

২নং বিবাদী

ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্ক

(এর প্রধান মহাব্যবস্থাপক, ব্যাংকিং অপারেশনের মাধ্যমে)

ব্যাংকিং অপারেশন অ্যান্ড ডেভেলপমেন্ট বিভাগ

কেন্দ্রীয় কার্যালয়, কেন্দ্র ১

কুফে প্যারেড, কোলাবা

মুম্বাই - 400005

ব্যাংকিং পরিষেবা - অভিযোগকারী একজন দৃষ্টি প্রতিবন্ধী ব্যক্তি যিনি রাষ্ট্রায়ত্ত্ব ব্যাঙ্কের কর্মকর্তা হিসাবে কর্মরত - অভিযোগটি ক্ষুদ্র কারণ ব্যাঙ্কগুলি দৃষ্টি প্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের চেক বইয়ের সুবিধা প্রদান করে না, বিশেষত যারা স্বাক্ষর করতে পারে না যার ফলে এই জাতীয় ব্যক্তিদের পক্ষে কোনও ঋণ সুবিধা গ্রহণ করা অসম্ভব হয়ে পড়ে যেখানে পোস্ট-ডেটেড চেক জারি করা প্রয়োজন - অভিযোগকারী প্রার্থনা করেছিলেন যে যাচাই / শংসাপত্রের পরে দৃষ্টি প্রতিবন্ধী অ্যাকাউন্টধারীদের চেক বইয়ের সুবিধা বাড়ানো হোক বাম হাতের বুড়ো আঙুল

ইমপ্রেসন (এলএইচটিআই)/ডান হাতের বুড়ো আঙুলের ছাপ (আরএইচটিআই) - উত্তরদাতা নং 1 জমা দিয়েছেন যে ব্যাংকগুলি ইতিমধ্যে কেস-টু-কেস ভিত্তিতে দৃষ্টি প্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের চেক বইয়ের সুবিধা প্রদান করে - আরও, বলা হয়েছে যে দৃষ্টি প্রতিবন্ধী ব্যক্তির সমান মাসিক কিস্তি (ইএমআই) প্রদানের উদ্দেশ্যে ইসিএস ডেবিটের মতো বৈদ্যুতিন ব্যবস্থার সুবিধা গ্রহণ করতে পারেন - ৩ নং উত্তরদাতার অভিমত ছিল যে দৃষ্টি প্রতিবন্ধী ব্যক্তির অন্যথায় চুক্তির জন্য আইনত সক্ষম সূতরাং চেক বইয়ের সুবিধা বা এটিএম / লকারের অপারেশন তাদের অস্বীকার করা যাবে না - উপরন্তু, কর্তব্য অনুমোদিত ব্যক্তি বা নোটারাইজড পাওয়ার অফ অ্যাটর্নি থাকা ব্যক্তির স্বাক্ষরের অধীনে একই সুবিধা বাড়ানো যেতে পারে - বিষয়টির গুরুত্ব অনুধাবন করে উত্তরদাতাদের মতামতের জন্য বিভিন্ন বিষয় তৈরি করা হয়েছিল - উত্তরদাতা নং 2 বিষয়টি সিনিয়র ব্যাংকারদের স্থায়ী কমিটির কাছে প্রেরণ করেছিলেন যা তার সিদ্ধান্তের মাধ্যমে প্রস্তাব করেছিল যে কোনও আসন্ন পরিবর্তন নেই বিদ্যমান ব্যবস্থায় অভিযোগকারীর প্রস্তাবিত পদক্ষেপগুলি জালিয়াতির ঝুঁকিতে ভরা - অনুষ্ঠিত, চেক বই, লকার এবং এটিএম সুবিধাগুলি দৃষ্টি প্রতিবন্ধী অ্যাকাউন্টধারীদের উপহাস করা যাবে না - বিস্তারিত নির্দেশাবলী জারি করা হয়েছে।

মূল টার্ম (গুলি): ব্যাংকিং পরিষেবা: চেক বই: থান্স ইমপ্রেসন

প্রতিনিধিত্ব করেছেন: অভিযোগকারী ব্যক্তিগতভাবে, এম কে রাস্তোগি এবং সুভাষ বশিষ্ঠ, অ্যাডভোকেট (অভিযোগকারীর পক্ষে): এ থমাস, আন্ডার সেক্রেটারি, ভি পি গ্রোভার। সিনিয়র রিসার্চ অফিসার, রাম রানওয়ার, সেকশন অফিসার, প্রেম মিউয়াল, সেকশন অফিসার এবং হেম ব্লুটিয়া অ্যাসিস্ট্যান্ট (উত্তরদাতা নং 1): ভি রামচন্দ্রন। সহ-সভাপতি (২নং বিবাদীর জন্য): সুবেতা দাস। ডেপুটি জেনারেল ম্যানেজার (৩নং উত্তরদাতার জন্য)

টি.ডি. - দৃষ্টি প্রতিবন্ধী ব্যক্তি শ্রী ভি পি সিংহানিয়া ১৮.০৮.২০০৩ তারিখে প্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের জন্য প্রধান কমিশনারের আদালতে একটি অভিযোগ দায়ের করেন। তিনি ন্যাশনাল ফেডারেশন অফ ব্লাইন্ড (গাজিয়াবাদ ইউনিট)-এর সভাপতি এবং বিশেষ করে যাঁরা সহ করতে পারেন না, তাঁদের কোনও ব্যাঙ্ক থেকে চেক বই দেওয়া হয় না। ঋণদাতা আর্থিক প্রতিষ্ঠানগুলি ঋণগ্রহীতাদের দ্বারা অগ্রিম স্বাক্ষরিত পোস্ট-ডেটেড চেক দাবি করে। এইভাবে তাদের আবাসন বা অন্যান্য ঋণ সুবিধা গ্রহণের অনুমতি দেওয়া হয় না। তিনি পরামর্শ দিয়েছিলেন যে ব্যাঙ্ক তাদের অন্ধ অ্যাকাউন্টধারীদের প্রতিটি চেকের পাতায় এই জাতীয় গ্রাহকদের বাম হাতের থান্স ইমপ্রেসন (এলএইচটিআই) / ডান হাতের থান্স ইমপ্রেসন (আরএইচটিআই) যাচাই / শংসাপত্রের পরে চেক বই সরবরাহ করা উচিত, সমস্ত চেক পাতা ঋণদানকারী প্রতিষ্ঠানের পক্ষে ক্রস করা যেতে পারে। তাই তিনি ১ ও ৩ নং বিবাদীর কাছে বিষয়টি উত্থাপনের জন্য অনুরোধ করেন।

2. প্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের জন্য চিফ কমিশনারের কার্যালয় প্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের আইন, 1955 এর ধারা 59 এর অধীনে অভিযোগটি নথিভুক্ত করেছে, অতঃপর আইন হিসাবে উল্লেখ করা হয়েছে এবং 1 নং বিবাদীকে তার / তার সংস্করণ জমা দেওয়ার জন্য 09.09.2003 তারিখের কারণ দর্শানোর জন্য নোটিশ জারি করেছে।

3. কোনো সাড়াশব্দ না পাওয়ায় ২১.০১.২০০৪ তারিখে ব্যক্তিগত শুনানি অনুষ্ঠিত হয়। অর্থ মন্ত্রক, ব্যাংকিং বিভাগ ইতিমধ্যে জানিয়েছে যে এটি নোটিশ পায়নি, যা 21.01.2004 তারিখে সরবরাহ করা হয়েছিল, 1 নং উত্তরদাতার প্রতিনিধি বলেছিলেন যে অর্থ মন্ত্রকের ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাংকের সাথে পরামর্শ করা দরকার এবং আরও সময় চেয়েছিলেন। তাকে এক মাসের মধ্যে জবাব জমা দেওয়ার এবং অভিযোগকারীকে তার দুই সপ্তাহের মধ্যে পুনরায় জবাব জমা দেওয়ার পরামর্শ দেওয়া হয়েছিল।

4. 1 নং উত্তরদাতা 12 ই মার্চ 2004 এ প্রাপ্ত চিঠি নং 3/2/2004-এসসিটি (বি) এর মাধ্যমে জানিয়েছিলেন যে বিষয়টি ভারতীয় ব্যাংক সমিতির সাথে পরামর্শক্রমে পরীক্ষা করা হয়েছিল। বিবৃত করা হয়েছিল যে ব্যাংকগুলি কেস-টু-কেস ভিত্তিতে দৃষ্টি প্রতিবন্ধী অ্যাকাউন্ট-হোল্ডারদের চেক বইয়ের সুবিধা প্রসারিত করে। অসাধু ব্যক্তিদের দ্বারা চেকের অপব্যবহারের বিরুদ্ধে তাদের তাই সতর্ক করা হয়। কাউন্টার জুড়ে নগদ অর্থ প্রদানের জন্য থাষ ছাপের ব্যবহার সীমাবদ্ধ। বৈদ্যুতিন ক্লিয়ারিং ব্যবস্থার প্রক্রিয়া (ইসিএস ডেবিট) ঋণদাতাদের দ্বারা সমান মাসিক কিস্তি সংগ্রহের জন্য ব্যবহার করা যেতে পারে। অ্যাকাউন্ট ধারক তার ব্যাংকারকে ইএমআইয়ের প্রতিনিধিত্বকারী ঋণদানকারী সংস্থাগুলির কাছ থেকে প্রাপ্ত দাবিকে সম্মান করার আদেশ দিতে পারে। উপরোক্ত বিষয়গুলির পরিপ্রেক্ষিতে, ব্যাংকিং বিভাগ অভিমত পোষণ করেছিল যে দৃষ্টি প্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের বাধ্যতামূলকভাবে চেক বই দেওয়ার জন্য ব্যাংকগুলিকে নির্দেশ জারি করা যুক্তিযুক্ত নয়। ১৭ মার্চ ২০০৪ তারিখের অভিযোগপত্রে বলা হয়, গ্রাহকের বুড়ো আঙুলের ছাপ ব্যাংক অফিসার চেকের পাতায় যাচাই করেছেন, সুতরাং কোনও জালিয়াতির কোনও সুযোগ নেই। দেখে মনে হয়েছিল যে এটি আরবিআই বা আইবিএর কাছে স্পষ্ট করা হয়নি। ব্যাংকিং ডিভিশন, রিজার্ভ ব্যাংক অফ ইন্ডিয়া এবং ইন্ডিয়ান ব্যাংক অ্যাসোসিয়েশনকে ফোন করার অনুরোধ জানান তিনি।

5. দ্বিতীয় ব্যক্তিগত শুনানি 14.05.2004 তারিখে নির্ধারিত হয়েছিল যার সময় উত্তরদাতা নং 1 জানিয়েছিলেন যে কিস্তির পরিমাণ জানা যায় এমন নির্দিষ্ট উদ্দেশ্যে দৃষ্টি প্রতিবন্ধী ব্যক্তিকে চেক বই ব্যবহার করার প্রস্তাবটি পরীক্ষা করার জন্য বিষয়টি ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাংক (আরবিআই) এর কাছে উপস্থাপিত হয়েছে। তাদের মতামত পাওয়া মাত্রই সিদ্ধান্ত জানানো হবে। অভিযোগকারী অর্থ মন্ত্রকের উদ্যোগের প্রশংসা করে বলেন যে অন্য কোনও নির্দিষ্ট উদ্দেশ্যে যেমন বিদ্যুৎ বিল সংশ্লিষ্ট সংস্থাকে দেওয়া হবে, যে হাউজিং সোসাইটিগুলিতে অর্থ প্রদানের পরিমাণ আগে থেকে জানা যাবে না সেখানে চেক বইয়ের সুবিধার অনুমতি দেওয়া উচিত। এক্ষেত্রে তিনি পরামর্শ দেন, চেক বই ইস্যু করার সময় সংশ্লিষ্ট ব্যাংককে প্রাপকের নাম লিখতে হবে এবং স্বাক্ষর করতে না পারা দৃষ্টি প্রতিবন্ধী অ্যাকাউন্টধারীর বুড়ো আঙুলের ছাপ যাচাই করতে হবে।

6. 1 নং উত্তরদাতা 25.06.2004 তারিখের চিঠি নং 3/2/2004-SOT(B) এর মাধ্যমে জানিয়েছিলেন যে আইবিএ আরবিআইয়ের সাথে পরামর্শক্রমে, সদস্য ব্যাংকগুলিকে চিঠি নং এর মাধ্যমে কিছু নির্দেশিকা জারি করেছে। ওপিআর/জেএসএম/১৭-০৪/২০০৮ তারিখ ১৫.০৪.২০০৮। চিঠি অনুসারে, আরবিআই বিষয়টি পরীক্ষা করে দেখেছিল এবং তারা মনে করেছিল যে আইনত এটিএম / লকারের চেক বইয়ের সুবিধা / পরিচালনার সুবিধা কম দৃষ্টিশক্তির ব্যক্তির বা ব্যক্তিদের অস্বীকার করা যায় না কারণ তারা আইনত চুক্তিতে সক্ষম। অধিকন্তু, এটি নিরাপদ এবং আইনত বৈধ হবে যদি এই জাতীয় চেক বই সুবিধা/লকারের অপারেশন যথাযথভাবে অনুমোদিত ব্যক্তি/নোটারাইজড পাওয়ার অফ অ্যাটর্নি থাকা ব্যক্তিদের স্বাক্ষরের অধীনে অনুমোদিত হয়। স্বল্প দৃষ্টিশক্তির অন্ধ ব্যক্তি/ব্যক্তিদের দ্বারা এটিএম অপারেশনও প্রযুক্তির পরিবর্তনের সাথে নিরাপদ এবং আইনত বৈধ হবে। উপরোক্ত বিষয়গুলির পরিপ্রেক্ষিতে আরবিআই এই অভিমত পোষণ করেছিল যে ব্যাংকগুলি দৃষ্টিহীন ব্যক্তিদের এলএইচটিআই/আরএইচটিআই যাচাই/শংসাপত্রের পরে পোস্ট-ডেটেড চেক জারি করতে পারে যাতে তারা আর্থিক আইএনএসটিটিউশন থেকে ঋণ পেতে পারে।

7. এই আদালতের 04.08.2004 এর চিঠির মাধ্যমে, উত্তরদাতা নং 1 কে ব্যাংকগুলিকে চেক বই ইস্যু করার এবং অন্ধ / স্বল্প দৃষ্টি ব্যক্তিদের এটিএম / লকারের সুবিধা দেওয়ার নির্দেশ দেওয়ার জন্য আরবিআইয়ের সাথে পরামর্শ দেওয়ার পরামর্শ দেওয়া হয়েছিল। 27.08.2004 তারিখের চিঠি নং 3/2/2004-এসসিটি (বি) এর মাধ্যমে, উত্তরদাতা নং 1 আরবিআইয়ের 14.08.2004 তারিখের চিঠির একটি অনুলিপি প্রেরণ করেছিলেন যা তারিখ ছিল যে বিষয়টি হচ্ছে

আইনি দৃঢ় এবং কার্যকরভাবে সম্ভাব্য সমাধান খুঁজে বের করার লক্ষ্যে আইবিএর সাথে পরামর্শক্রমে আরও পরীক্ষা করা হয়েছে। আরবিআই আইবিএ-র পরামর্শ সম্পর্কে উল্লেখ করেছে যে যেখানে পেমেন্ট আগে থেকে জানা যায় না, সেখানে চেকের অপব্যবহার / জালিয়াতির সুযোগ উড়িয়ে দেওয়া যায় না কারণ অন্ধ ব্যক্তির স্বাধীনভাবে চেক ফর্মের বিশদ পূরণ করতে পারবেন না। সম্ভাব্য সমাধান হিসেবে দৃষ্টিহীনদের বিদ্যুৎ বিল বা অনুরূপ অন্যান্য বিল নিয়ে ব্যাংকে এসে চেকের অর্থ পূরণে সংশ্লিষ্ট ব্যাংক কর্মকর্তার সহায়তা চাইতে হতে পারে, কারণ সংশ্লিষ্ট ব্যাংক কর্মকর্তা অন্ধ ব্যক্তির বুড়ো আঙুলের ছাপ প্রত্যক্ষ/শনাক্তকরণকারী ব্যক্তিদের একজন হবেন। আইবিএ আরও উল্লেখ করেছে যে তারা অন্য কোনও কার্যকর প্রস্তাব খুঁজে পায়নি এবং উপরোক্ত প্রস্তাবের বিষয়ে প্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের জন্য প্রধান কমিশনারের কার্যালয়ের মতামত চেয়েছে।

৪. বিষয়টি ২০০৩ সালের আগস্ট মাস থেকে বিচারাধীন ছিল এবং দৃষ্টি প্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের সমস্যার কথা বিবেচনা করে, ২২.০২.২০০৫ তারিখে প্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের কমিশনারের কার্যালয়ে অর্থ মন্ত্রক, আরবিআই, আইবিএ, ন্যাশনাল কনফেডারেশন অফ ইন্ডিয়া এবং অল ইন্ডিয়া কনফেডারেশন অফ দ্য ব্লাইন্ডের প্রতিনিধিদের একটি সভা ডাকা হয়েছিল। বিস্তারিত আলোচনার পরে, নিম্নলিখিত পরামর্শগুলি আরবিআইয়ের সাথে পরামর্শক্রমে আইবিএ দ্বারা পরীক্ষার জন্য সর্বসম্মতিক্রমে করা হয়েছিল।

i) অন্ধত্ব এবং স্বল্প দৃষ্টি সম্পন্ন ব্যক্তিদের পৃথক অ্যাকাউন্ট খোলার অনুমতি দেওয়া উচিত এবং কেবল অ্যাকাউন্ট পেয়ি চেক জারি করা উচিত।

ii) চেক বই ইস্যু করার সময়, হিসাবধারীর স্বাক্ষর বা বুড়ো আঙুলের ছাপ, যেমনটি হতে পারে, ব্যাংক কর্মকর্তাদের দ্বারা সত্যায়িত করা উচিত যাতে তৃতীয় পক্ষকে অর্থ প্রদানের সময় স্বাক্ষরের মিল এড়ানো যায়।

xvii) ব্যাংক কর্মকর্তাদের সতর্ক করতে 'কেয়ার-চেক ফর দৃষ্টি প্রতিবন্ধী'র মতো চেকগুলোতে যথাযথ সতর্কবার্তা ছাপানোর সম্ভাব্যতা যাচাই করবে আইবিএ।

xviii) অ্যাকাউন্ট হোল্ডারকে ব্যাঙ্কের কাছে এই মর্মে অঙ্গীকারনামা দিতে হবে যে চেক বইটি ইস্যু করার সময় তার নিজের ঝুঁকিতে তাকে দেওয়া হবে।

xix) আইবিএ আরবিআইয়ের সাথে পরামর্শক্রমে দৃষ্টি প্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের দ্বারা লকার বরাদ্দ এবং এর পরিচালনা সম্পর্কিত উদ্বেগগুলি পরীক্ষা করবে। লকার চালানোর জন্য ব্যক্তিকে নিজেকেই ব্যাঙ্কে যেতে হবে এবং তাই এতে খুব বেশি সুরক্ষা সমস্যা জড়িত থাকবে না, এই বিষয়টি মাথায় রাখা উচিত।

xx) আইবিএ দৃষ্টি প্রতিবন্ধীদের এটিএম সুবিধা প্রদানের প্রশ্নটিও পরীক্ষা করবে এবং তাদের সুবিধার জন্য সর্বশেষ ব্যাংকিং প্রযুক্তি গ্রহণের সম্ভাবনা অনুসন্ধান করবে।

উপরোক্ত বিষয়গুলির উপর একটি প্রতিবেদন আইবিএ দ্বারা ৩১ শে মার্চ, ২০০৫ এর মধ্যে জমা দেওয়ার কথা ছিল। আইবিএকে অল ইন্ডিয়া কনফেডারেশন অফ দ্য ব্লাইন্ডের ১২ ই সেপ্টেম্বর ২০০৪ তারিখের উপস্থাপনায় উপস্থাপিত লিপিকারদের যোগ্যতার শর্তাদি, পরীক্ষায় অতিরিক্ত সময় ইত্যাদি সম্পর্কিত বিষয়গুলিও সমাধান করার পরামর্শ দেওয়া হয়েছিল, যার একটি অনুলিপি শ্রী রামচন্দ্রনকে হস্তান্তর করা হয়েছিল।

আইবিএকে এই আদালত এবং অল ইন্ডিয়া কনফেডারেশন অফ দ্য ব্লাইন্ডকে ফলাফল জানানোর পরামর্শ দেওয়া হয়েছিল।

৭. চিঠি নং দেখুন। ওপিআর/১৭-০৪/০০৭ তারিখ ৫ এপ্রিল ২০০৫ আইবিএ জানায় যে তারা বিষয়টি তাদের সিনিয়র ব্যাংকস স্ট্যান্ডিং কমিটিতে বিবেচনার জন্য প্রেরণ করছে। ১৭.০৬.২০০৫ তারিখের চিঠির মাধ্যমে, আইবিএ তার আইনী ও অপারেশনাল কমিটির নিম্নলিখিত সিদ্ধান্তগুলি জানিয়েছে, চেয়ারম্যান ও ব্যবস্থাপনা পরিচালক, বিজয়া ব্যাংকের সভাপতিত্বে একটি স্থায়ী কমিটি:

"কমিটি উপরোক্ত পরামর্শগুলি বিস্তারিতভাবে আলোচনা করেছে এবং তাদের অভিমত ব্যক্ত করেছে যে দৃষ্টি প্রতিবন্ধী (দৃষ্টিহীন) গ্রাহকদের স্বার্থ রক্ষার লক্ষ্যে একজন এসকর্ট নিয়ে ব্যক্তিগতভাবে ব্যাংকে আসতে এবং তাদের অ্যাকাউন্ট থেকে নগদ উত্তোলন করতে পারে। টাকা তোলার ফর্ম/চেকগুলি এসকর্টদের দ্বারা চাষ করা হয় এবং দৃষ্টি প্রতিবন্ধী গ্রাহকের স্বাক্ষর/বুডো আঙুলের ছাপ ব্যাংক আধিকারিক দ্বারা সত্যায়িত করা হয় এবং উত্তোলিত পরিমাণও এই জাতীয় গ্রাহকদের জানানো হয় যাতে তিনি অ্যাকাউন্ট থেকে প্রকৃতপক্ষে উত্তোলিত পরিমাণ সম্পর্কে সচেতন হন। দৃষ্টি প্রতিবন্ধী অ্যাকাউন্টধারীদের চেক বই ইস্যু করা ঝুঁকিপূর্ণ বলে কমিটি মনে করে, কারণ দৃষ্টিশক্তির দুর্বলতার কারণে এ ধরনের অ্যাকাউন্টধারীদের অ্যাকাউন্ট থেকে অর্থ অপব্যবহার/প্রতারণামূলক অর্থ উত্তোলনের সুযোগ রয়েছে। অতএব, সিদ্ধান্ত নেওয়া হয়েছিল যে এই জাতীয় গ্রাহকদের পাশাপাশি ব্যাংকের স্বার্থ রক্ষার লক্ষ্যে, উপরে বর্ণিত দৃষ্টি প্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের পরিষেবা প্রদানের বিদ্যমান ব্যবস্থায় কোনও পরিবর্তনের সুপারিশ করা হবে না। আবাসন ঋণ, ভোক্তা ঋণ ইত্যাদির মতো খুচরা ঋণের জন্য পূর্বনির্ধারিত ইএমআইএস প্রদানের জন্য দৃষ্টি প্রতিবন্ধী গ্রাহকদের অ্যাকাউন্ট পেয়ি চেক প্রদানের পরামর্শের ক্ষেত্রে পৃথক ব্যাংক এই বিষয়ে যথাযথ মতামত নিতে পারে। এই শ্রেণীর গ্রাহকদের এটিএম সুবিধা প্রদানের বিষয়ে, তাদের অক্ষমতা এবং অ্যাকাউন্ট থেকে জালিয়াতির মাধ্যমে এটিএম কার্ডের অননুমোদিত ব্যবহারের সম্ভাবনা বিবেচনা করে, কমিটি মনে করে যে দৃষ্টি প্রতিবন্ধী ব্যক্তিকে সুরক্ষিত পদ্ধতিতে এটিএম সুবিধা প্রদানের জন্য প্রযুক্তিগত অগ্রগতি না হওয়া পর্যন্ত এই জাতীয় গ্রাহককে এটিএম সুবিধা প্রদান করা সম্ভব নয়।

দৃষ্টি প্রতিবন্ধী গ্রাহকদের লকার সুবিধা প্রদানের বিষয়ে কমিটির অভিমত ছিল যে ব্যাংকগুলি উপযুক্ত শর্তাবলী সহ গ্রাহকদের সাথে যৌথ অ্যাকাউন্ট খুলতে পারে যাতে দৃষ্টিহীন গ্রাহকদের পাশাপাশি ব্যাংকগুলিরও স্বার্থ সুরক্ষিত থাকে।

এ বিষয়ে আলোচনা শেষে চেয়ারম্যান বলেন, অ্যাকাউন্ট হোল্ডারের নিকটাত্মীয় বা আত্মীয়-স্বজন ইত্যাদি কর্তৃক স্বাক্ষরিত তার অ্যাকাউন্ট থেকে প্রতারণামূলক অর্থ উত্তোলনের ক্ষেত্রে একজন অ্যাকাউন্টধারীকে সমানভাবে দায়ী থাকতে হবে, কারণ অ্যাকাউন্টধারী ব্যাংক কর্তৃক ইস্যুকৃত চেকের পর্যাপ্ত যত্ন/নিরাপদ হেফাজত গ্রহণ করেননি।

২৭. যেহেতু এই আদালত আইবিএ-র উপরোক্ত সুপারিশ / সিদ্ধান্তের সাথে যেতে আগ্রহী ছিল না, তাই ২০০৫ সালের ২৮ শে জুলাই আরেকটি শুনানি হওয়ার কথা ছিল, যা মুম্বাইয়ে ভারী বৃষ্টিপাতের কারণে দু'বার স্থগিত করতে হয়েছিল এবং অবশেষে ২৩ শে আগস্ট, ২০০৫ এ অনুষ্ঠিত হয়েছিল। শুনানি চলাকালীন ইন্ডিয়ান ব্যাংকস অ্যাসোসিয়েশনের ভাইস প্রেসিডেন্ট (অপারেশনস) শ্রী ভি রামচন্দ্রন বলেছিলেন যে জড়িত বিষয়গুলি বিবেচনা করার জন্য আইবিএর স্থায়ী কমিটির মতামত এবং সিদ্ধান্তগুলি ইতিমধ্যে চিঠি নং এর মাধ্যমে জানানো হয়েছে। বিডি/এলএন্ড ও/২০০ তারিখ ১৭.০৬.২০০৫। তার কিছুই ছিল না

যোগ করতে। তিনি অবশ্য বলেছিলেন যে এই আদালত ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাংক এবং অর্থ মন্ত্রকের (ব্যাংকিং বিভাগ) মতামত শোনার পরে একটি মতামত নিতে পারে।

28. অর্থ মন্ত্রকের ব্যাংকিং ডিভিশনের প্রতিনিধি সেকশন অফিসার শ্রী রাম কানওয়ার বলেন, আরবিআই ব্যাংকিং শিল্পের নিয়ন্ত্রক কর্তৃপক্ষ। টিএসের সিদ্ধান্ত সংশ্লিষ্ট সকলকে অনুসরণ করতে হবে।

29. শ. ভি. পি.সিংহানিয়া, অভিযোগকারী বলেছিলেন যে এই জাতীয় দৃষ্টি প্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের জন্য নোটারাইজড পাওয়ার অফ অ্যাটর্নি বা যথাযথভাবে অনুমোদিত ব্যক্তির প্রাপ্যতা যাদের স্বামী বা স্ত্রীও অন্ধ এবং নাবালক সন্তান রয়েছে বা অবিবাহিত অন্ধ ব্যক্তি। অতএব, ঋণ পরিশোধ, ইউটিলিটি বিল ইত্যাদির মতো নির্দিষ্ট উদ্দেশ্যে ক্রস চেক বই ইস্যু করা অস্বীকার করা উচিত নয়। দৃষ্টি প্রতিবন্ধী অ্যাকাউন্ট হোল্ডারের প্রতিশ্রুতির সাথে ক্রস ব্ল্যাঙ্ক চেক যে চেক বইটি তার নিজের ঝুঁকিতে জারি করা কোনও সমস্যা হওয়া উচিত নয়। তিনি আরও বলেছিলেন যে এটিএম এবং লকার চালানোর অনুমতি দেওয়া উচিত দৃষ্টি প্রতিবন্ধী ব্যক্তিদেরও।

30. ২২.০২.২০০৫ তারিখের শুনানিতে ৮ নং অনুচ্ছেদে উল্লেখিত বিভিন্ন বিষয় বিস্তারিতভাবে আলোচনা করা হয় এবং দৃষ্টি প্রতিবন্ধী ব্যক্তির ব্যাংকিং সুবিধা পাওয়ার ক্ষেত্রে যেসব সমস্যার সম্মুখীন হন তার একটি ইতিবাচক সমাধান বের করার লক্ষ্যে পরীক্ষা-নিরীক্ষা ও বিবেচনার জন্য পরামর্শ প্রদান করা হয়।

31. আইবিএ, আরবিআই, অর্থ মন্ত্রক (ব্যাংকিং বিভাগ) এবং অভিযোগকারীর লিখিত এবং মৌখিক বক্তব্য বিবেচনা করার পরে, এই আদালত দৃঢ়ভাবে অভিমত পোষণ করে যে দৃষ্টিহীন ব্যক্তিদের উক্ত সুবিধাটি পরিচালনা/ব্যবহারে ঝুঁকির সম্ভাবনার ভিত্তিতে চেক বই, লকার এবং এটিএম-এর সুবিধা অস্বীকার করা যায় না, কারণ অন্যান্য গ্রাহকদের ক্ষেত্রেও ঝুঁকির উপাদান জড়িত। কিছু ব্যাংক দৃষ্টি প্রতিবন্ধী গ্রাহকদের প্রায় প্রতিটি ব্যাংকিং সুবিধা দিয়েছে। একটি ব্যাংক যদি এ ধরনের গ্রাহকদের এ সুবিধা দিতে পারে, তাহলে অন্য ব্যাংকও তা করতে পারে। অতএব, এই আদালত অর্থ মন্ত্রক, ব্যাংকিং বিভাগ এবং আরবিআইকে এই আদেশ প্রাপ্তির 45 দিনের মধ্যে সমস্ত ব্যাঙ্কের দ্বারা বাস্তবায়নের জন্য নিম্নলিখিত প্রভাবের জন্য যথাযথ নির্দেশ জারি করার পরামর্শ দেয়।

ক) দৃষ্টি প্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের চেক বইয়ের সুবিধা (ইস্যু করার সময় অতিক্রম করা চেক) সহ একটি অ্যাকাউন্ট খোলার অনুমতি দেওয়া হবে যাতে অ্যাকাউন্টধারী তার নিজের ঝুঁকিতে চেক বই ইস্যু করার প্রতিশ্রুতি দেন। অ্যাকাউন্ট হোল্ডারের অনুরোধে, ব্যাংকের খুচরা ঋণ, ইউটিলিটি বিল ইত্যাদির জন্য পর্যায়ক্রমিক অর্থ প্রদানের জন্য নির্দিষ্ট প্রদানকারীর নামে চেকগুলি জারি করা উচিত। চেক বই ইস্যু করার সময় হিসাবধারীর বুড়ো আঙুলের ছাপ ব্যাংক কর্মকর্তা কর্তৃক যথাযথভাবে সংযুক্ত ও প্রমাণীকরণ করতে হবে।

ক) নগদ উত্তোলনের ক্ষেত্রে দৃষ্টি প্রতিবন্ধী ব্যক্তিকে ব্যক্তিগতভাবে ব্যাঙ্ক আধিকারিকের সামনে উপস্থিত হতে হবে, যিনি "চেক/প্রত্যাহারের স্লিপ পূরণ" করতে পারবেন।

B) যৌথ অ্যাকাউন্টের উপর জোর না দিয়ে দৃষ্টি প্রতিবন্ধী অ্যাকাউন্টধারীদের লকার চালানোর সুবিধাও অনুমোদিত হতে পারে, কারণ যারা অবিবাহিত খেয়েছেন বা যাদের পত্নীও দৃষ্টি প্রতিবন্ধী এবং শিশুরা নাবালক তাদের পক্ষে এটি সম্ভব নাও হতে পারে,

C) দৃষ্টি প্রতিবন্ধী গ্রাহককে চাহিদা অনুযায়ী এটিএম সুবিধাও দেওয়া হোক অন্যান্য গ্রাহকদের জন্য উপলব্ধ হিসাবে, যখনই তারা নতুন এটিএম ইনস্টল করবেন তখন তাদের কথা বলা এটিএমগুলি প্রক্রিয়া করা উচিত। ইতিমধ্যেই পুণে/মুম্বইয়ের কোনও ব্যাঙ্কে এই ধরনের এটিএম মেশিন বসানো হয়েছে।

ঙ) ব্যাঙ্কগুলিকে এটিএমগুলি হুইলচেয়ার ব্যবহারকারীদের মতো অন্যান্য শ্রেণীর প্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের কাছে পৌঁছে দেওয়ার বিষয়টিও নিশ্চিত করতে হবে।

শীর্ষ

প্রবেশ্যতা

34. অ্যাক্সেসযোগ্য ভারত অভিযান (সুগম্য ভারত অভিযান)
35. ভারতীয় সরকারি ওয়েবসাইটের জন্য নির্দেশিকা
36. ওয়েব অ্যাক্সেসিবিলিটি
37. মোবাইল অ্যাক্সেসিবিলিটি
38. সার্বজনীন বৈদ্যুতিন অ্যাক্সেসিবিলিটি সম্পর্কিত জাতীয় নীতি
39. ইলেক্ট্রনিক ডেলিভারি অব সার্ভিসেস বিল, ২০১১
40. প্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের জন্য বাধা মুক্ত নির্মিত পরিবেশের জন্য সুসংগত নির্দেশিকা ও স্থানের মান
41. আন্তর্জাতিক অনুশীলন - অ্যাক্সেসযোগ্য ব্যাংকিং

34. সুগম্য ভারত অভিযান (সুগম্য ভারত অভিযান)

পিডব্লিউডিদের জন্য অ্যাক্সেসযোগ্য পরিবেশ তৈরি করা

1. প্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের (পিডব্লিউডি) জন্য, সর্বজনীন অ্যাক্সেসযোগ্যতা তাদের সমান সুযোগের জন্য অ্যাক্সেস অর্জন করতে এবং স্বাধীনভাবে জীবনযাপন করতে এবং একটি অন্তর্ভুক্তিমূলক সমাজে জীবনের সমস্ত ক্ষেত্রে সম্পূর্ণরূপে অংশ নিতে সক্ষম করার জন্য গুরুত্বপূর্ণ। প্রতিবন্ধী ব্যক্তি (সমান সুযোগ, অধিকার সুরক্ষা এবং পূর্ণ অংশগ্রহণ) আইন, ১৯৯৫ এর ৪৪, ৪৫ এবং ৪৬ ধারায় যথাক্রমে পরিবহণের ক্ষেত্রে বৈষম্যহীনতা, সড়কে বৈষম্যহীনতা এবং নির্মিত পরিবেশে বৈষম্যহীনতার কথা বলা হয়েছে। প্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের অধিকার সম্পর্কিত রাষ্ট্রসংঘের কনভেনশন (ইউএনসিআরপিডি), যেখানে ভারত একটি স্বাক্ষরকারী, ৯ নং অনুচ্ছেদের অধীনে পিডব্লিউডিদের (ক) তথ্য, (খ) পরিবহন, (গ) শারীরিক পরিবেশ, (ঘ) যোগাযোগ প্রযুক্তি এবং (ঙ) পরিষেবাগুলির পাশাপাশি জরুরি পরিষেবাগুলিতে অ্যাক্সেসযোগ্যতা নিশ্চিত করার জন্য সরকারগুলিকে বাধ্যবাধকতা অর্পণ করে। বিভাগটি ইউএনএসসকাপ সচিবালয়ের সহযোগিতায় ২-৩ মার্চ, ২০১৫ নয়াদিল্লিতে এশিয়া ও প্রশান্ত মহাসাগরীয় অঞ্চলের প্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের এশীয় ও প্রশান্ত মহাসাগরীয় দশক সম্পর্কিত জাতিসংঘের অর্থনৈতিক ও সামাজিক কমিশনের (ইউএনএসসকাপ) ওয়ার্কিং গ্রুপের দ্বিতীয় অধিবেশনের আয়োজন করে। প্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের জন্য ইনচিয়ন কৌশল "সঠিক বাস্তব করুন" বাস্তবায়ন পর্যবেক্ষণের জন্য ইউএনএসসকাপ সচিবালয় দ্বারা এই ওয়ার্কিং গ্রুপ গঠন করা হয়েছে। ইনচিয়ন কৌশল '৩' উদ্বেগ "শারীরিক পরিবেশ, গণপরিবহন, জ্ঞান, তথ্য এবং যোগাযোগের অ্যাক্সেস বাড়ানো"।

2. এটি সরকারের দৃষ্টিভঙ্গি একটি অন্তর্ভুক্তিমূলক সমাজ যেখানে উৎপাদনশীল, নিরাপদ এবং মর্যাদাপূর্ণ জীবনযাপনের জন্য প্রতিবন্ধীদের বৃদ্ধি ও বিকাশের জন্য সমান সুযোগ এবং অ্যাক্সেস সরবরাহ করা হয়। বিভাগের দৃষ্টিভঙ্গিকে আরও এগিয়ে নিয়ে যাওয়ার জন্য, একটি সক্ষম এবং বাধা-মুক্ত পরিবেশ তৈরিতে পিডব্লিউডি সহ সকল নাগরিকের জন্য সর্বজনীন অ্যাক্সেসযোগ্যতা অর্জনের জন্য দেশব্যাপী সচেতনতা প্রচার শুরু করা জরুরি। এই লক্ষ্যে, সামাজিক ন্যায়বিচার ও ক্ষমতায়ন মন্ত্রকের অধীনস্থ প্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের ক্ষমতায়ন বিভাগ (ডিইপিডব্লিউডি) সর্বজনীন অ্যাক্সেসযোগ্যতা অর্জনের জন্য দেশব্যাপী ফ্ল্যাগশিপ অভিযান হিসাবে "অ্যাক্সেসযোগ্য ভারত অভিযান (সুগম্য ভারত অভিযান)" কে ধারণা করেছে যা প্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের সমান সুযোগের জন্য অ্যাক্সেস অর্জন করতে এবং জীবনযাপনে সক্ষম করবে

স্বাধীনভাবে এবং একটি অন্তর্ভুক্তিমূলক সমাজে জীবনের সমস্ত ক্ষেত্রে সম্পূর্ণরূপে অংশগ্রহণ করুন। এই প্রচারাভিযানের লক্ষ্য নির্মিত পরিবেশ, পরিবহন ব্যবস্থা এবং তথ্য ও যোগাযোগ ইকো-সিস্টেমের অ্যাক্সেসযোগ্যতা বাড়ানো।

3. প্রচারাভিযানের জন্য একটি বহুমুখী কৌশল গ্রহণ করা হবে যার মূল উপাদানগুলি (ক) প্রচারাভিযানের নেতৃত্বের অনুমোদন, (খ) গণ সচেতনতা, (গ) কর্মশালার মাধ্যমে সক্ষমতা বৃদ্ধি, (ঘ) হস্তক্ষেপ (আইনি কাঠামো, প্রযুক্তি সমাধান, সম্পদ উত্পাদন ইত্যাদি) এবং (ঙ) সরকারী-বেসরকারী অংশীদারিত্বে কর্পোরেট খাতের প্রচেষ্টাকে কাজে লাগানো।

4. প্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের ক্ষমতায়ন বিভাগ অ্যাক্সেসযোগ্যতা সম্পর্কে সচেতনতা ছড়িয়ে দিতে এবং অ্যাক্সেসযোগ্য ভবন, অ্যাক্সেসযোগ্য পরিবহন এবং অ্যাক্সেসযোগ্য ওয়েবসাইট ইত্যাদি তৈরিতে সহায়তা করার জন্য রাজ্যের সাথে সমঝোতা স্মারক স্বাক্ষর করবে।

সূত্র: <http://accessibleindia.gov.in/content/> শীর্ষ

35. ভারতীয় সরকারী ওয়েবসাইটগুলির জন্য নির্দেশিকা

'গাইডলাইনস ফর ইন্ডিয়ান গভর্নমেন্ট ওয়েবসাইটস (জিআইজিডব্লিউ)' ন্যাশনাল ইনফরমেটিক্স সেন্টার (এনআইসি) দ্বারা প্রণয়ন করা হয়েছিল। জিআইজিডব্লিউ প্রশাসনিক সংস্কার ও জন অভিযোগ বিভাগ (ডিএআরপিজি) দ্বারা গৃহীত হয়েছিল এবং ২০০৯ সালের জানুয়ারিতে কেন্দ্রীয় সচিবালয় ম্যানুয়াল অফ অফিস প্রসিডিউর (সিএসএমওপি) এর একটি অবিচ্ছেদ্য অঙ্গ তৈরি করেছিল যাতে ভারত সরকারের ওয়েবসাইটগুলি ইউইউইউ ট্রিলজির সাথে সামঞ্জস্যপূর্ণ হয়, যেমন, ব্যবহারকারী-কেন্দ্রিক, ব্যবহারকারী-বান্ধব এবং সর্বজনীনভাবে অ্যাক্সেসযোগ্য।

ওয়েবসাইট এবং ব্যাংক ডিজিটাল ব্যাংকিং চ্যানেল যেমন মোবাইল অ্যাপস, ইন্টারনেট ব্যাংকিং ইত্যাদি প্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের সহজে অ্যাক্সেস করার জন্য ব্যবহারকারী বান্ধব হওয়া উচিত। উদাহরণস্বরূপ, অন্ধ ব্যক্তিদের জন্য, ওয়েবসাইটগুলিকে ওয়ার্ল্ডওয়াইড ওয়েব কনসোর্টিয়ামের নির্দেশিকাগুলি পূরণ করতে হবে।

ব্যাংক, ডিজিটাল ব্যাংকিং পণ্য এবং ভারত সরকারের অ্যাক্সেসিবিলিটি স্ট্যান্ডার্ডগুলির সাথে সামঞ্জস্য রেখে সমস্ত ওয়েবসাইট / পোর্টাল।

ভারত সরকারের ওয়েবসাইটগুলিকে জিআইজিডব্লিউয়ের সাথে সঙ্গতিপূর্ণ হতে সহায়তা করার জন্য, একটি বিস্তারিত ম্যানুয়াল উপলব্ধ

এটি সরঞ্জাম এবং সংস্থান সরবরাহ করেছে

- বৈধতা সরঞ্জাম: এইচটিএমএল, সিএসএস, ব্রোকেন লিঙ্ক
- প্রবেশ্যতা
- মোবাইল ফ্রেন্ডলিনেস
- সহায়ক প্রযুক্তি
- স্ক্রিন রিডার অ্যাক্সেস

সূত্র: <http://guidelines.gov.in/> শীর্ষ

36. ওয়েব অ্যাক্সেসিবিলিটি

ওয়েব অ্যাক্সেসিবিলিটি মানে প্রতিবন্ধী ব্যক্তির ওয়েব ব্যবহার করতে পারেন। আরও সুনির্দিষ্টভাবে, ওয়েব অ্যাক্সেসিবিলিটির অর্থ হল প্রতিবন্ধী ব্যক্তিরা ওয়েবকে উপলব্ধি করতে, বুঝতে, নেভিগেট করতে এবং ইন্টারঅ্যাক্ট করতে পারে এবং তারা ওয়েবে অবদান রাখতে পারে। ওয়েব অ্যাক্সেসিবিলিটি বার্ষিক্যজনিত কারণে পরিবর্তিত দক্ষতার সাথে বয়স্ক ব্যক্তিসহ অন্যদেরও উপকার করে।

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

ডব্লিউসিএজি ২.০

ওয়েব সামগ্রী অ্যাক্সেসিবিলিটি গাইডলাইনস (ডাব্লুসিএজি) বর্তমানে সংস্করণ 2.0 এ রয়েছে, ওয়েব ডেভেলপমেন্ট এবং ডিজাইনের ক্ষেত্রে বিভিন্ন ব্যক্তিকে নির্দিষ্ট অ্যাক্সেসিবিলিটি পয়েন্টগুলি বাস্তবায়নে সহায়তা করার জন্য আপডেট করা হয়েছে যা ইন্টারনেটের অক্ষম ব্যবহারকারীদের ওয়েবসাইটগুলির মাধ্যমে দরকারী তথ্য অ্যাক্সেস করতে সহায়তা করতে পারে। ডাব্লুসিএজি ২.০ এ 4 টি নীতি দ্বারা পরিচালিত 12 টি নির্দেশিকা রয়েছে: অনুধাবনযোগ্য, পরিচালনাযোগ্য, বোধগম্য এবং শক্তিশালী। এই গাইডটি কেবল কোনও ওয়েবসাইটে কী করা উচিত সে সম্পর্কে সুপারিশ দেয় না। এটি এইচটিএমএল কোডগুলির উদাহরণ এবং স্নিপেটগুলির সাহায্যে আপনি কীভাবে ওয়েবসাইটের মধ্যে অ্যাক্সেসিবিলিটি ফাংশনগুলি প্রয়োগ করতে পারেন তাও পরামর্শ দেয়। ওয়েবসাইটের ডিজাইনিং এবং বিকাশের পর্যায়ে অ্যাক্সেসযোগ্যতা বাস্তবায়নের জন্য এটি সর্বোত্তম সংস্থান

ওয়েব অ্যাক্সেসিবিলিটি সম্পর্কিত সংস্থান

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

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

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

শীর্ষ

37. মোবাইল অ্যাক্সেসিবিলিটি

মোবাইল অ্যাক্সেসযোগ্যতার সংস্থান

কীভাবে ডাব্লুসিএজি 2.0 এবং অন্যান্য ডাব্লু 3 সি / ডাব্লুএআই নির্দেশিকা মোবাইলে প্রযোজ্য

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

আপনার আইওএস অ্যাপকে অ্যাক্সেসযোগ্য করে তোলা

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

অ্যাপসকে আরও সহজলভ্য করা | অ্যান্ড্রয়েড ডেভেলপার

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

মোবাইল অ্যাক্সেসিবিলিটি অনুশীলন - (মোবাইল অ্যাপ্লিকেশনগুলিকে প্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের জন্য অ্যাক্সেসযোগ্য এবং ব্যবহারযোগ্য করে তোলা) 12 এপ্রিল, 2017

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

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

শীর্ষ

38. সর্বজনীন বৈদ্যুতিন অ্যাক্সেসিবিলিটি সম্পর্কিত জাতীয় নীতি

কেন্দ্রীয় মন্ত্রিসভা 03-অক্টোবর-2013-এ সর্বজনীন বৈদ্যুতিন অ্যাক্সেসযোগ্যতা সম্পর্কিত জাতীয় নীতিটি অনুমোদন করেছে, যা প্রতিবন্ধীদের ভিত্তিতে বৈষম্য দূর করার পাশাপাশি বৈদ্যুতিন এবং তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি (আইসিটি) এর সমান প্রবেশাধিকারের প্রয়োজনীয়তাকে স্বীকৃতি দেয়। বিভিন্ন স্টেকহোল্ডারদের মতামত এবং পরামর্শ অন্তর্ভুক্ত করার পরে এই নীতিটি প্রস্তুত করা হয়েছে। এই নীতি প্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের (শারীরিক ও মানসিকভাবে উভয়ই) জন্য ইলেকট্রনিক্স এবং আইসিটি পণ্য ও পরিষেবাগুলিতে সমান ও অবাধ প্রবেশাধিকার সহজতর করবে এবং এর জন্য স্থানীয় ভাষা সমর্থন সহজতর করবে। এটি ইলেক্ট্রনিক্স এবং আইসিটি পণ্য এবং পরিষেবাগুলিতে সর্বজনীন অ্যাক্সেসের মাধ্যমে বাধামুক্ত পরিবেশের সাথে সিনক্রোনাইজ করার মাধ্যমে অর্জন করা হবে এবং অভিযোজন ছাড়াই ব্যবহারযোগ্য। সারা দেশের ভিন্নভাবে সক্ষম ব্যক্তিরা এই নীতির মাধ্যমে উপকৃত হবেন

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

শীর্ষ

৩৯। ইলেক্ট্রনিক ডেলিভারি অব সার্ভিসেস বিল, ২০১১

সরকার কর্তৃক সকল ব্যক্তির নিকট সরকারী সেবা ইলেক্ট্রনিক পদ্ধতিতে সরবরাহের ব্যবস্থা করা যাতে উক্তরূপ সেবা প্রদানের ক্ষেত্রে স্বচ্ছতা, দক্ষতা, জবাবদিহিতা, অভিজ্ঞতা এবং নির্ভরযোগ্যতা নিশ্চিত করা এবং উহার সহিত সংশ্লিষ্ট বা আনুষঙ্গিক বিষয়াদি।

উত্স:

http://meity.gov.in/sites/upload_files/dit/files/Electronic_Delivery_of_Services_Bill_2011_16_nabeshwar_ahini_17112011.pdf

শীর্ষ

40. প্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের জন্য বাধা মুক্ত নির্মিত পরিবেশের জন্য সমন্বিত নির্দেশিকা এবং স্থান মান

নগরোন্নয়ন মন্ত্রক কর্তৃক প্রকাশিত প্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের জন্য বাধা মুক্ত নির্মিত পরিবেশের জন্য সুরেলা নির্দেশিকা এবং স্থান মান

ফেব্রুয়ারি 2016

এই নির্দেশিকাগুলি ভারতের সমস্ত পাবলিক বিল্ডিংগুলিতে প্রযোজ্য হবে, এমন বিল্ডিংগুলিও যেখানে সাধারণ জনগণের জন্য উন্মুক্ত রয়েছে।

নির্দেশিকা এবং স্পেসিফিকেশনগুলি প্রতিবন্ধী ব্যক্তি এবং প্রবীণ ব্যক্তিদের দ্বারা ভবনের ভিতরে এবং আশেপাশে চলাচলের সাথে সম্পর্কিত।

এর উদ্দেশ্য হল প্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের সহ সমস্ত লোকের জন্য বিল্ডিং এবং সুবিধাগুলি অ্যাক্সেসযোগ্য এবং ব্যবহারযোগ্য করা এবং হাঁটতে অক্ষমতা বা হাঁটাচলায় অসুবিধা, হাঁটা / গতিশীলতা সহায়তার উপর নির্ভরতা, অন্ধত্ব এবং দৃষ্টি প্রতিবন্ধকতা, বক্তৃতা এবং শ্রবণ প্রতিবন্ধকতা, মোটর চলাচলের সীমিত সমন্বয়, পৌঁছানো এবং হেরফের, স্ট্যামিনার অভাব, ব্যাখ্যায় অসুবিধা এবং সংবেদনশীল তথ্য এবং শারীরিক আকারের চরমপন্থীদের অন্তর্ভুক্ত থাকতে পারে।

উত্স:

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

শীর্ষ

41. আন্তর্জাতিক অনুশীলন - অ্যাক্সেসযোগ্য ব্যাংকিং

ব্যাংক অফ আমেরিকা - অ্যাক্সেসযোগ্য ব্যাংকিং

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

বার্কলেস - অ্যাক্সেসিবিলিটি এবং অক্ষমতা সমর্থন

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

মার্কিন ব্যাংকে অ্যাক্সেসযোগ্যতা

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

লয়েডস ব্যাংক - অ্যাক্সেসিবিলিটি এবং অক্ষমতা

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

এএনজেড - অ্যাক্সেসযোগ্য ব্যাংকিং

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

পিএনসি - অ্যাক্সেসযোগ্য ব্যাংকিং আমাদের গ্রাহকদের ক্ষমতায়ন

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

শর্তাবলী তথ্যসূত্র

প্রবেশ্যতা:-

অ্যাক্সেসিবিলিটি সবার জন্য। এটি পণ্যের জন্য একটি "অ্যাক্সেস টু অল" নীতি। অ্যাক্সেসযোগ্য পণ্যগুলি সমস্ত ব্যক্তির দ্বারা আরও ভাল পৌঁছানো এবং ব্যবহার সরবরাহ করে, প্রধানত বিভিন্ন জনগোষ্ঠী, প্রবীণ এবং প্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের উপকৃত করে।

বিকল্প ফর্ম্যাট:-

প্রতিবন্ধী ব্যক্তির ব্রেইল, লার্জ প্রিন্ট, এইচটিএমএল, পাঠ্য, শব্দ, অ্যাক্সেসযোগ্য পিডিএফ ইত্যাদির মতো বিকল্প ফর্ম্যাটে একটি ব্যাংক স্টেটমেন্টের প্রয়োজন হতে পারে।

সহায়ক প্রযুক্তি:-

সহায়ক প্রযুক্তি পণ্যগুলি শারীরিক বা জ্ঞানীয় অসুবিধা, প্রতিবন্ধকতা এবং প্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের অতিরিক্ত অ্যাক্সেসযোগ্যতা সরবরাহ করার জন্য ডিজাইন করা হয়েছে। যেমন বিকল্প কীবোর্ড, বৈদ্যুতিন পয়েন্টিং ডিভাইস, জয়স্টিকস, ট্র্যাকবল, টাচ স্ক্রিন, ব্রেইল এমবসসার, কীবোর্ড ফিল্টার, ওসিআর সহ পঠন ডিভাইস, হালকা সতর্কতা মনিটর, অন-স্ক্রীন কীবোর্ড, পড়ার সরঞ্জাম এবং শেখার অক্ষমতা প্রোগ্রাম, রিফ্রেশেবল ব্রেইল ডিসপ্লে, স্ক্রিন বিবর্ধক, স্ক্রিন রিডার, স্পিচ স্বীকৃতি বা ভয়েস স্বীকৃতি প্রোগ্রাম, টেক্সট-টু-স্পিচ (টিটিএস) বা স্পিচ সিন্থেসাইজার, টকিং এবং বৃহত-মুদ্রণ ওয়ার্ড প্রসেসর, টিটিওয়াই / টিডিডি রূপান্তর মডেম, ইত্যাদি।

সিসিপিডি:-

প্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের জন্য প্রধান কমিশনারের কার্যালয় (সামাজিক ন্যায়বিচার ও ক্ষমতায়ন মন্ত্রক, ভারত সরকার)। প্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের (সমান) ধারা ৫৭ এর অধীনে প্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের জন্য মুখ্য কমিশনারের কার্যালয় স্থাপন করা হয়েছে

সুযোগ, অধিকার সুরক্ষা ও পূর্ণ অংশগ্রহণ) আইন, ১৯৯৫ এবং প্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের অধিকার রক্ষায় পদক্ষেপ গ্রহণের বাধ্যবাধকতা প্রদান করা হয়েছে।

ন্যাশনাল ট্রাস্ট:-

জাতীয় ট্রাস্ট ভারত সরকারের সামাজিক ন্যায়বিচার ও ক্ষমতায়ন মন্ত্রকের একটি স্বায়ত্তশাসিত সংস্থা, যা "অটিজম, সেরিব্রাল পালসি, মানসিক প্রতিবন্ধকতা এবং একাধিক প্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের কল্যাণের জন্য জাতীয় ট্রাস্ট" আইনের (১৯৯৯ সালের ৪৪ নম্বর আইন) অধীনে প্রতিষ্ঠিত হয়েছে।

পিডব্লিউডি:-

প্রতিবন্ধী ব্যক্তির (পিডাব্লুডি) একটি প্রতিবন্ধকতা রয়েছে যা জ্ঞানীয়, বিকাশমূলক, বৌদ্ধিক, মানসিক, শারীরিক, সংবেদনশীল বা এগুলির কিছু সংমিশ্রণ হতে পারে। এটি কোনও ব্যক্তির জীবনের ক্রিয়াকলাপগুলিকে উল্লেখযোগ্যভাবে প্রভাবিত করে এবং জন্ম থেকেই উপস্থিত থাকতে পারে বা কোনও ব্যক্তির জীবদ্দশায় ঘটতে পারে।

যুক্তিসঙ্গত আবাসন:-

"যুক্তিসঙ্গত বাসস্থান" অর্থ প্রয়োজনীয় এবং যথাযথ পরিবর্তন এবং সমন্বয় যা কোনও নির্দিষ্ট ক্ষেত্রে যেখানে প্রয়োজন সেখানে প্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের সমস্ত মানবাধিকার এবং মৌলিক স্বাধীনতার সাথে সমতার ভিত্তিতে উপভোগ বা অনুশীলন নিশ্চিত করার জন্য একটি অসামঞ্জস্যপূর্ণ বা অযৌক্তিক বোঝা আরোপ করে না।

স্ক্রিন রিডার:-

একটি স্ক্রিন রিডার একটি গ্রাফিক ইউজার ইন্টারফেস (জিইউআই) কে একটি অডিও ইন্টারফেসে রূপান্তর করে। অন্ধ কম্পিউটার এবং মোবাইল ডিভাইস ব্যবহারকারীদের জন্য স্ক্রিন রিডার অপরিহার্য।

ইউনিভার্সাল ডিজাইন:-

"সার্বজনীন নকশা" অর্থ অভিযোজন বা বিশেষায়িত নকশার প্রয়োজন ছাড়াই পণ্য, পরিবেশ, প্রোগ্রাম এবং পরিষেবাদের নকশা যা সমস্ত মানুষের দ্বারা ব্যবহারযোগ্য হতে পারে। "ইউনিভার্সাল ডিজাইন" প্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের নির্দিষ্ট গোষ্ঠীর জন্য সহায়ক ডিভাইসগুলি বাদ দেবে না যেখানে এটি প্রয়োজন।

ডব্লিউসিএজি ২.০:-

ওয়েব কনটেন্ট অ্যাক্সেসিবিলিটি গাইডলাইনস (ডাব্লুসিএজি) সংস্করণ ২.০ ইন্টারনেটের জন্য প্রধান আন্তর্জাতিক মান সংস্থা ওয়ার্ল্ড ওয়াইড ওয়েব কনসোর্টিয়াম (ডাব্লু ও সি) এর ওয়েব অ্যাক্সেসিবিলিটি ইনিশিয়েটিভ (ডাব্লুএআই) দ্বারা প্রকাশিত ওয়েব অ্যাক্সেসিবিলিটি নির্দেশিকাগুলির একটি সিরিজের অংশ।

[শীর্ষ](#)

□ □ □ □ □ □

ইন্ডিয়ান ব্যাঙ্কস অ্যাসোসিয়েশন

ওয়ার্ল্ড ট্রেড সেন্টার, ষষ্ঠ তলা কেন্দ্র 1 বিল্ডিং, ওয়ার্ল্ড ট্রেড সেন্টার কমপ্লেক্স, কাফ প্যারেড, মুম্বাই - 400 005

ইমেল: mail@iba.org.in টেলিফোন: 91-22- 22174040, ফ্যাক্স: 91-22-22184222 ওয়েব :

www.iba.org.in
