

এ.ইউ. স্মল ফাইনেঞ্চ বেঙ্ক লিমিটেড
নাগৰিকৰ চাৰ্টাৰ

সমলসমূহ

1. পৰিচয়	2
2. নিৰ্দেশক নীতিসমূহ	3
3. চাৰ্টাৰৰ প্ৰয়োগ	3
4. বেঙ্কৰ মুখ্য প্ৰতিশ্ৰুতিসমূহ	4
5. গ্ৰাহক-বেংকাৰ সম্পৰ্কৰ উমৈহতীয়া ক্ষেত্ৰসমূহ	6
6. গ্ৰাহকৰ দায়বদ্ধতা	10
7. গ্ৰাহক শিক্ষা	12
8. সময়ৰ নিয়ম	12
9. গ্ৰাহকৰ অভিযোগ নিষ্পত্তি	12
10. শব্দাৱলী	13

1. পৰিচয়

এই চাৰ্টাৰখন নিৰপেক্ষ বেঙ্কিং পদ্ধতিৰ প্ৰচাৰ আৰু গ্ৰাহক সেৱা সম্পৰ্কীয় বিভিন্ন কাৰ্যকলাপ সম্পৰ্কে

তথ্য প্রদান কৰাৰ বাবে প্ৰস্তুত কৰা হৈছে। এই নথিখনে বেঙ্কে এক সমৃদ্ধবেঙ্কিং অভিজ্ঞতাৰ বাবে আগবঢ়োৱা বিভিন্ন সামগ্ৰী আৰু সেৱাত স্বচ্ছতা বজাই ৰাখিব বিচাৰিব। বেঙ্কে দৃঢ়ভাৱে বিশ্বাস কৰে যে এজন সন্তুষ্ট গ্ৰাহক হৈছে ব্যৱসায় বিকাশৰ প্ৰাথমিক কাৰক। এই নথিখনে গ্ৰাহকৰ সন্তুষ্টিৰ প্ৰতি বেঙ্কৰ প্ৰতিশ্ৰুতিৰ ওপৰত আলোকপাত কৰে, যাৰ ফলত বেঙ্কৰ কৰ্মচাৰী আৰু বিষয়াসকলৰ মাজত দায়বদ্ধতা আৰু দায়বদ্ধতা নিশ্চিত হয়।

এই নথিখনে কেৱল বেঙ্কৰ প্ৰতিশ্ৰুতি আৰু দায়বদ্ধতাবোৰ বৰ্ণনা নকৰে কিন্তু লগতে এক স্বাস্থ্যকৰ বেঙ্কিং সম্পৰ্ক বজাই ৰখাৰ বাবে গ্ৰাহকৰ দায়বদ্ধতাবোৰো নিৰ্দিষ্ট কৰে।

এই নথিখন অধিকাৰ আৰু দায়বদ্ধতা সৃষ্টি কৰা আইনী দস্তাবেজ হিচাপে বিবেচনা কৰা নহ'ব, কিন্তু বেঙ্ক আৰু ইয়াৰ গ্ৰাহকসকলৰ মাজত উন্নত বুজাবুজি সৃষ্টি কৰাৰ বাবে এক প্ৰসংগ দস্তাবেজ হিচাপে অভিপ্ৰেত।

এই আঁচনিত কেৱল বিভিন্ন সেৱা/সুবিধা সম্পৰ্কীয় মুখ্য তথ্য হে দিয়া হৈছে, বিভিন্ন সেৱাসম্পৰ্কীয় চৰ্তাৱলী আৰু নিয়মাৱলী সহ সম্পূৰ্ণ তথ্য অনুৰোধ কৰিলে উপলব্ধ হ'ব।

2. নিৰ্দেশক নীতিসমূহ

এই পলিচী দস্তাবেজখন নিম্নলিখিত নিৰ্দেশক নীতিবোৰৰ ওপৰত আধাৰিত:

- গ্ৰাহক সেৱাত উৎকৃষ্টতা বৃদ্ধি কৰা।
- গ্ৰাহকৰ সৈতে সকলো লেনদেনত স্বচ্ছতা আৰু নৈতিকতা বৃদ্ধি কৰা।
- সমাজৰ সকলো অংশক সেৱা আগবঢ়োৱাৰ বাবে বেংকিং সামগ্ৰী আৰু বিত্তীয় সেৱাউদ্ভাৱন কৰক।
- একাধিক কাৰ্যকলাপ / সেৱাৰ জৰিয়তে অৰ্থনীতিৰ বিকাশত অৰিহণা যোগাব।
- সামাজিক বেঙ্কিংত অৰিহণা যোগাব।

বেঙ্কে প্ৰদান কৰা সেৱাৰ পৰিসৰ মূল্যায়ন, উন্নত আৰু বহল কৰাৰ বাবে গ্ৰাহকসকলৰ সৈতে তেওঁলোকৰ মতামত অন্তৰ্ভুক্ত কৰি নিৰন্তৰ যোগাযোগ বজাই ৰাখিব বিচাৰিব। গ্ৰাহকসকলক এই সন্দৰ্ভত তেওঁলোকৰ মতামত আৰু অভিজ্ঞতা বেঙ্কৰ সৈতে ভাগ বতৰা কৰিবলৈ অনুৰোধ কৰা হৈছে।

3. চাৰ্টাৰৰ প্ৰয়োগ

এই পলিচী ডকুমেণ্টখন তলত প্ৰদান কৰা সকলো সামগ্ৰী আৰু সেৱাৰ ক্ষেত্ৰত প্ৰযোজ্য হ'ব, বেঙ্কৰ হৈ কাম কৰা শাখা, সহায়ক আৰু এজেণ্টৰ দ্বাৰা প্ৰদান কৰা হ'ব নে নাই, কাউণ্টাৰত, ডাকযোগে, ইলেক্ট্ৰনিক সঁজুলিৰ জৰিয়তে আৰু প্ৰযুক্তিৰ জৰিয়তে। অৱশ্যে, দস্তাবেজখনত উল্লেখ কৰা সকলো সামগ্ৰী বেঙ্কে ইয়াৰ সকলো শাখাত, পোনপটীয়াকৈ বা মনোনীত বিষয়াৰ জৰিয়তে আগবঢ়াব নোৱাৰে।

সামগ্ৰীসমূহ:

- সকলো জমা একাউণ্ট যেনে সঞ্চয় একাউণ্ট, চলিত একাউণ্ট, ম্যাদী জমা, পুনৰাবৃত্তি জমা, এন.আৰ.ই., এন.আৰ.ও.

- পুঁজি আধাৰিত আৰু অ-পুঁজি আধাৰিত ক্রেডিট সামগ্ৰী।
- বৈদেশিক মুদ্রা সামগ্ৰী, যাৰ ভিতৰত আছে প্ৰেৰণ আৰু ধন পৰিৱৰ্তন, বৈদেশিক মুদ্রা ব্যৱস্থাপনা আইন, 1999-ৰ অধীনত অনুমোদিত আৰু আৰ.বি.আই. ক্ষুদ্ৰ বিত্ত বেঙ্কৰ নিৰ্দেশনাৱলীৰ অধীনত দিয়া অৰ্থাৎ খ্ৰীষ্টাব্দ 2-ৰ অধীনত নিৰ্ধাৰণ কৰা।
- তৃতীয় পক্ষৰ সামগ্ৰী আৰু বিনিয়োগ সামগ্ৰী

সেৱাসমূহ

- আৰটিজিএছ/এনইএফটি/ডিমাণ্ড ড্ৰাফ্ট জাৰী কৰা আদিৰ জৰিয়তে স্থানান্তৰ কৰি গ্ৰাহকসকললৈ প্ৰেৰণ সুবিধা।
- চেক সংগ্ৰহ।
- সুৰক্ষিত জিম্মা সেৱা, সুৰক্ষিত জমা লকাৰ সুবিধা
- চৰকাৰী লেনদেনৰ সৈতে সম্পৰ্কিত বেঙ্কিং সেৱাসমূহ
- ভাৰতীয় মুদ্রা নোট বিনিময় সুবিধা
- মোবাইল বেঙ্কিং/ফোন বেঙ্কিং/ইণ্টাৰনেট বেঙ্কিং সেৱা

আপোনাৰ গ্ৰাহকক(কেৱাইচি) অনুপালন জনা

নিয়ন্ত্ৰক / বিধিবদ্ধ প্ৰয়োজনীয়তাবোৰ পালন কৰা নিশ্চিত কৰিবলৈ আৰু প্ৰৱঞ্চনা বা অপব্যৱহাৰৰ পৰা নিজকে সুৰক্ষিত কৰাৰ বাবে, বেঙ্কে একাউণ্ট এটা খোলা আৰু সময়ে সময়ে সমীক্ষা কৰাৰ সময়ত ইয়াৰ কেৱাইচি / এএমএল নীতি পালন কৰিব।

4. বেঙ্কৰ মুখ্য প্ৰতিশ্ৰুতিসমূহ

বেঙ্কে গ্ৰাহকৰ সৈতে সকলো লেনদেনত নিৰপেক্ষ আৰু যুক্তিসংগতভাৱে কাম কৰিব। লগতে, বেঙ্কে ইয়াৰ গ্ৰাহকসকলৰ সৈতে লেনদেন কৰাৰ বাবে ইয়াৰ বোৰ্ড অনুমোদিত নীতিবোৰ পালন কৰিব

- 1.1. বেঙ্কে ইয়াৰ ৱেবছাইটত সকলো গ্ৰাহক কেন্দ্ৰিক তথ্য প্ৰদৰ্শন কৰিব।
- 1.2. বেঙ্ক আৰু গ্ৰাহকৰ মাজত চুক্তিগত সম্পৰ্কৰ ফলত উদ্ভৱ হোৱা গোপনীয়তা বেঙ্কে বজাই ৰাখিব, আৰু সেয়েহে নিম্নলিখিত পৰিস্থিতিবোৰৰ বাহিৰে কোনো তৃতীয় পক্ষক কোনো তথ্য প্ৰদান কৰা নহ'ব:
 - য'ত প্ৰকাশ আইনৰ বাধ্যবাধকতাত আছে
 - য'ত জনসাধাৰণৰ প্ৰতি প্ৰকাশ কৰাৰ কৰ্তব্য আছে
 - য'ত প্ৰকাশ বেঙ্কৰ স্বার্থত হয়
 - য'ত গ্ৰাহকৰ স্পষ্ট বা অন্তৰ্নিহিত সন্মতিৰ সৈতে প্ৰকাশ কৰা হয়।
- 1.3. আমাৰ সেৱা চেনেলশাখাবোৰৰ দ্বাৰা অনুসৰণ কৰা সাধাৰণ পদ্ধতিবোৰ:
 - বেঙ্কে ইয়াৰ প্ৰতিটো শাখাৰ ব্যৱসায়িক সময় সংশ্লিষ্ট শাখাত প্ৰদৰ্শন কৰিব।
 - ই নম্বৰ সেৱা প্ৰদান কৰিব আৰু ব্যৱসায়ৰ সময়ৰ শেষত শাখাত উপস্থিত থকা সকলো গ্ৰাহকৰ ওচৰত উপস্থিত থাকিব।

- বেঙ্কে ডাঙৰ শাখাবোৰত পৃথক 'অনুসন্ধান' বা 'মই আপোনাক সহায় কৰিব পাৰো' কাউণ্টাৰ প্ৰদান কৰিব।
- সকলো জমা একাউণ্ট (অৰ্থাৎ ব্যক্তিগত ক্ষমতাত খোলা একাউণ্ট) আৰু সকলো সুৰক্ষিত জমা লকাৰ ভাৰাদাৰ (অৰ্থাৎ ব্যক্তিগত ভাৰা তত্ত্বাৱধানকাৰী)ক মনোনয়ন সুবিধা প্ৰদান কৰক।
- ই গ্ৰাহকসকলক বিভিন্ন জমা আঁচনিৰ বাবে প্ৰচলিত সূতৰ হাৰৰ বিষয়ে অৱগত কৰি ৰাখিব আৰু বেঙ্কৰ ৱেবছাইটৰ জৰিয়তে জমা আৰু অগ্ৰিম, মাচুল আৰু চৰ্তাৱলীৰ ওপৰত সূতৰ হাৰৰ পৰিৱৰ্তনৰ বিষয়ে অৱগত কৰিব।
- ই ইয়াৰ শাখাবোৰত বিভিন্ন বেঙ্কিং লেনদেনৰ বাবে সময়-নিয়ম প্ৰদৰ্শন কৰিব।
- বেঙ্কে ইয়াৰ ৱেবছাইটত তেওঁলোকে আগবঢ়োৱা বিভিন্ন জমা আঁচনি/সেৱাৰ বিৱৰণ প্ৰদান কৰিব।
- বেঙ্কে সময়ে সময়ে পৰামৰ্শ অনুসৰি নিৰ্দিষ্ট চৰ্ত সাপেক্ষে নিৰ্দিষ্ট সীমালৈকে বহিঃকেন্দ্ৰ আৰু স্থানীয় চেকৰ ক্ষেত্ৰত তাৎক্ষণিক ঋণ প্ৰদান কৰিব।
- গ্ৰাহক সেৱা উন্নত কৰাৰ বাবে বেঙ্কৰ শাখা চৌহদত এটা অভিযোগ বহী/পঞ্জী আৰু এটা পৰামৰ্শ বাকচ থাকিব।
- ই গ্ৰাহকৰ অভিযোগ নিষ্পত্তি প্ৰক্ৰিয়াৰ বাবে বিভিন্ন শাখা / নোডেল বিষয়াৰ ঠিকনা আৰু যোগাযোগৰ বিৱৰণ সম্পৰ্কে তথ্য প্ৰদান কৰিব।
 - গ্ৰাহকৰ পৰা নিৰ্দেশনা প্ৰাপ্ত কৰাৰ পিছত বেঙ্কে ডিমাণ্ড ড্ৰাফ্ট, পে অৰ্ডাৰ আদি জাৰী কৰিব।
 - ভাৰতীয় ৰিজাৰ্ভ বেঙ্কে সময়ে সময়ে পৰামৰ্শ অনুসৰি বহিঃকেন্দ্ৰৰ চেকৰ বিলম্বিত ক্ৰেডিটৰ বাবে সূত পৰিশোধ কৰিব।

ফোন/ ইণ্টাৰনেট বেঙ্কিং

- সপ্তাহত 7 দিনদিন সেৱা 24 ঘণ্টা ৰেণ্ডাৰ কৰক
- ফোন বেঙ্কিং নম্বৰত কল কৰা/ ইণ্টাৰনেট বেঙ্কিং ৱেবছাইটত লগ ইন কৰা সকলো গ্ৰাহকৰ ওচৰত উপস্থিত থাকিব
- বেঙ্কৰ শাখা/ এটিএম অৱস্থান, ফোন বেঙ্কিং নম্বৰ আৰু ইণ্টাৰনেট বেঙ্কিং ঠিকনা গ্ৰাহকসকলক সহজে জনাব
- বেঙ্কৰ বিভিন্ন জমা আঁচনি/ সেৱাৰ বিৱৰণ প্ৰদান কৰক
- গ্ৰাহকৰ একাউণ্টৰ সৈতে সম্পৰ্কিত গ্ৰাহকৰ প্ৰশ্নৰ উত্তৰ গ্ৰাহকৰ প্ৰমাণীকৰণ সাপেক্ষে আমাৰ সৈতে থাকিব।
- অভিযোগ/ পৰামৰ্শ লগ কৰাৰ সুবিধা প্ৰদান কৰক

বিশেষ গ্ৰাহক

4.4. বিশেষ গ্ৰাহকৰ সৈতে লেনদেন কৰোঁতে, বেঙ্কে নিম্নলিখিতবোৰৰ প্ৰতি প্ৰতিশ্ৰুতি বদ্ধ হ'ব:

4.4.1. পেঞ্চনাৰ আৰু জ্যেষ্ঠ নাগৰিক

- বেঙ্কে পেঞ্চনাৰ আৰু জ্যেষ্ঠ নাগৰিকসকলক সকলো শাখাত বিশেষ সহায় প্ৰদান কৰি অগ্ৰাধিকাৰপ্ৰাপ্ত সেৱা প্ৰদান কৰিব।
- ই বয়সৰ ৰেকৰ্ডস্বয়ংক্ৰিয়ভাৱে উন্নীত কৰিব আৰু ইয়াৰ দ্বাৰা গ্ৰাহকে জ্যেষ্ঠ নাগৰিকৰ মৰ্যাদা প্ৰাপ্ত কৰাৰ পিছত য'ত প্ৰয়োজ্য হয় জ্যেষ্ঠ নাগৰিকৰ লাভলাভ প্ৰদান কৰিব।
- শাখাৰ অৱস্থান আৰু প্ৰৱেশাধিকাৰৰ বিষয়ে সিদ্ধান্ত লোৱাৰ সময়ত বেঙ্কে জ্যেষ্ঠ নাগৰিকৰ প্ৰয়োজনীয়তাৰ বিষয়ে যথাযথ ভাৱে বিবেচনা কৰিব।

4.4.2. গ্ৰাম্য আৰু অৰ্ধ-নগৰ অঞ্চলৰ গ্ৰাহক

- বেঙ্কে এনে ক্ষেত্ৰত সঠিক মুদ্ৰা বিনিময় সুবিধা নিশ্চিত কৰিব। লগতে, ই নিশ্চিত কৰিব যে এনে ক্ষেত্ৰত প্ৰচলিত নোটৰ মানদণ্ড গ্ৰহণযোগ্য।
- ই নিশ্চিত কৰিব যে শাখাবোৰ অনুসূচী অনুসৰি খোলা হয় আৰু সেই শাখাৰ বাবে প্ৰয়োজ্য সকলো কৰ্মদিনত সম্পূৰ্ণ ব্যৱসায়িক সময়ৰ বাবে পৰিচালনা কৰা হয়।

4.4.3. স্ব-সহায়ক গোট (এছ.এইচ.জি.)

- বেঙ্কে এছ.এইচ.জি.-ক ঋণ প্ৰদান কৰিব, যি বেঙ্কৰ আভ্যন্তৰীণ ঋণ নীতিত এছ.এইচ.জি.-ৰ বাবে নিৰ্ধাৰিত ব্যৱসায়ৰ কাৰ্যকৰীতা আৰু অন্যান্য ঋণ ৰখাৰ নিয়মাৱলীৰ সৈতে এছ.এইচ.জি.-ৰ ব্যৱসায়িক প্ৰয়োজনীয়তাবোৰ বিবেচনা কৰিব। লগতে, এছ.এইচ.জি.-ক ঋণ দিয়াৰ সময়ত, বেঙ্কে তেওঁলোকক বীমাৰ দৰে অন্যান্য সামগ্ৰী ক্ৰয় কৰিবলৈ বাধ্য নকৰিব।

4.4.4. জনজাতীয় অঞ্চলসমূহ

- বেঙ্কে নিশ্চিত কৰিব যে জনজাতীয় এলেকাত অৱস্থিত শাখাবোৰৰ কমেও এজন কৰ্মচাৰী স্থানীয় ভাষাৰ সৈতে সাবলীল।
- জনজাতীয় এলেকাবোৰত বেঙ্কিং সুবিধাউন্নত কৰাৰ বাবে ব্যৱসায়িক সংবাদদাতা (বিচি)/সহায়ক মডেল ব্যৱহাৰ কৰা হ'ব। বেংকে সেই অঞ্চলৰ গুৰুত্বপূৰ্ণ জনজাতিৰ বিশিষ্ট নাগৰিকসকলক খ্ৰীষ্টপূৰ্ব হিচাপে নিযুক্তি দিব পাৰে।
- গ্ৰাহক শিক্ষাৰ উদ্দেশ্যে জনজাতীয় অঞ্চলত সচিত্ৰ ৰূপত বিত্তীয় শিক্ষা সামগ্ৰী আৰু স্থানীয় উপভাষাত অডিঅ' উপস্থাপন ব্যৱহাৰ কৰা হ'ব।
- অঞ্চলটোত বিত্তীয় অন্তৰ্ভুক্তি নিশ্চিত কৰাৰ বাবে বেঙ্কে অঞ্চলটোত এছএইচজিৰ বাবে একাউণ্ট খোলাত সহায় কৰিব।
- বিত্তীয় অন্তৰ্ভুক্তিৰ সুবিধাৰ বাবে, এনে ক্ষেত্ৰলৈ কৰ্মচাৰী স্থানান্তৰ আৰু নিযুক্তি সম্পৰ্কে ভাৰতীয় ৰিজাৰ্ভ বেঙ্কে পৰামৰ্শ দিয়া নিৰ্দেশনাবোৰ কাৰ্যকৰী কৰাটো বেঙ্কৰ প্ৰচেষ্টা হ'ব। লগতে, এনে ক্ষেত্ৰত নিযুক্ত কৰ্মচাৰীসকলে স্থানীয় প্ৰতিভা নিৰ্মাণ আৰু বিকাশৰ ওপৰতো গুৰুত্ব দিব।
- বেঙ্কে এনে অঞ্চলৰ গ্ৰাহকসকলক আৰটিজিএছ/এনইএফটি সুবিধাপ্ৰদানৰ উন্নতি নিশ্চিত কৰিবলৈ পদক্ষেপ ল'ব।

4.4.5. দৃষ্টিহীন ব্যক্তি/বেলেগ ধৰণে সক্ষম

- বেঙ্কে নিশ্চিত কৰিব যে সকলো বেঙ্কিং সুবিধা যেনে চেক বুক সুবিধা/এটিএম/লকাৰ/ইণ্টাৰনেট বেঙ্কিং আদি কোনো বৈষম্য অবিহনে দৃষ্টিহীন/পৃথকভাৱে সক্ষম লোকসকলক আগবঢ়োৱা হয়।
- নেচনেল ট্ৰাষ্ট এক্ট, 1999-ৰ অধীনত জাৰী কৰা আইনী অভিভাৱকত্ব প্ৰমাণপত্ৰই অটিজম, চেৰিব্ৰেল পালচি, মানসিক বিকাৰ আৰু একাধিক বিকলাঙ্গতা থকা পৃথকভাৱে সক্ষম ব্যক্তিসকলক একাউণ্ট থকাৰ ক্ষমতা প্ৰদান কৰে।
- বেঙ্কে বেঙ্ক একাউণ্ট খোলা/সঞ্চালন কৰাৰ উদ্দেশ্যে মানসিক স্বাস্থ্য আইনৰ অধীনত জিলা আদালতৰ দ্বাৰা বা ওপৰোক্ত আইনৰ অধীনত স্থানীয় স্তৰ সমিতিৰ দ্বাৰা জাৰী কৰা অভিভাৱকত্ব প্ৰমাণপত্ৰৰ ওপৰত নিৰ্ভৰ কৰিব।
- বেঙ্কে বেঙ্কৰ বিভিন্ন শাখাত এনে গ্ৰাহকসকলক উপযুক্ত অগ্ৰাধিকাৰ প্ৰদান কৰিব। লগতে, বেঙ্কে শাখাৰ ভিতৰত নেভিগেট কৰাৰ ক্ষেত্ৰত দৃষ্টিহীন আৰু পৃথকভাৱে সক্ষম গ্ৰাহকসকলক কৰ্মচাৰী সহায় আগবঢ়াব।

5. গ্ৰাহক-বেংকাৰ সম্পৰ্কৰ উমৈহতীয়া ক্ষেত্ৰসমূহ

1.4. সঞ্চয় বেঙ্ক একাউণ্ট

- সঞ্চয় একাউন্ট হৈছে মুখ্যতঃ সঞ্চয়ত উদগনি দিয়া আৰু ধনৰ ভৱিষ্যতৰ প্ৰয়োজনীয়তা পূৰণ কৰাৰ বাবে সূত বহন কৰা চাহিদা জমা। গ্ৰাহকে চেক/প্ৰত্যাহাৰ শ্লিপৰ দ্বাৰা এই একাউন্টবোৰৰ পৰা/পৰা জমা কৰিব পাৰে। সঞ্চয় বেঙ্ক একাউন্ট সম্পৰ্কীয় বিৱৰণ বেঙ্কৰ "জমা নীতি"ত দিয়া হৈছে।

1.5. চলিত একাউন্ট

- চলিত একাউন্ট হৈছে এক প্ৰকাৰৰ চাহিদা জমা যি একাউন্টৰ বেলেঞ্চ বা এক নিৰ্দিষ্ট সন্মত পৰিমাণলৈকে নিৰ্ভৰ কৰি যিকোনো সংখ্যক বাৰ উলিওৱাৰ অনুমতি দিয়ে। চলিত একাউন্ট সম্পৰ্কীয় বিৱৰণ বেঙ্কৰ "জমা নীতি"ত দিয়া হৈছে।

1.6. ম্যাদী জমা একাউন্ট

- ম্যাদী জমা হৈছে বেঙ্কে প্ৰাপ্ত কৰা এক জমা, এক নিৰ্ধাৰিত ম্যাদ উকলি যোৱাৰ পিছতহে প্ৰত্যাহাৰ যোগ্য। টাৰ্ম ডিপজিট একাউন্ট সম্পৰ্কীয় বিৱৰণ বেঙ্কৰ "জমা নীতি"ত দিয়া হৈছে।

1.7. মনোনয়ন

- বেঙ্কে সকলো জমা একাউন্ট, সুৰক্ষিত জিন্মাত থকা সামগ্ৰী আৰু সুৰক্ষিত জমা ভল্টৰ বাবে মনোনয়ন সুবিধা প্ৰদান কৰিব। এই সুবিধাটো কেৱল ব্যক্তিগত ক্ষমতাত খোলা একাউন্টৰ বাবে উপলব্ধ হ'ব (অৰ্থাৎ একক/যুটীয়া একাউন্ট আৰু লগতে একমাত্ৰ স্বত্বাধিকাৰী উদ্ব্বেগৰ একাউন্ট)। বেঙ্কে এনে সুবিধাবোৰ নাবালকসকলৰ পক্ষতো নিৰ্মাণ কৰিবলৈ অনুমতি দিব।
- বেঙ্কে একাউন্ট ধাৰকসকলক তেওঁলোকৰ জীৱনকালত মনোনয়ন প্ৰস্তুত, বাতিল বা পৃথক কৰিবলৈ অনুমতি দিব। মনোনয়ন সুবিধাসম্পৰ্কীয় বিৱৰণ বেঙ্কৰ "জমা নীতি"ত দিয়া হৈছে।

1.8. চেক সংগ্ৰহ সেৱা

- ভাৰতীয় ৰিজাৰ্ভ বেঙ্কে প্ৰদান কৰা নিৰ্দেশনা অনুসৰি বেঙ্কৰ "চেক সংগ্ৰহ নীতি" আছে। এই আঁচনিখনে বেঙ্কে আগবঢ়োৱা সংগ্ৰহ সেৱাসম্পৰ্কীয় বিৱৰণ প্ৰদান কৰে। ই বেঙ্কৰ দ্বাৰা চেক সংগ্ৰহত পলম হ'লে গ্ৰাহকক প্ৰদান কৰা ক্ষতিপূৰণৰ কথাও উল্লেখ কৰে।

1.9. সেৱা মাচুল/জমাৰ ওপৰত সূত

- বেঙ্কে বিভিন্ন জমা আঁচনি অনুসৰি জমাৰ ওপৰত সূত পৰিশোধ কৰিব। এই সূতৰ হাৰবোৰ সময়ে সময়ে সংশোধন কৰা হ'ব আৰু যিকোনো পৰিৱৰ্তন বেঙ্কৰ ৱেবছাইট আৰু শাখাৰ জাননী বোৰ্ডত প্ৰদৰ্শন কৰি ৰাইজক জনোৱা হ'ব। সংশোধিত সূতৰ হাৰ কেৱল নৱীকৰণ আৰু নতুন জমাৰ বাবে প্ৰযোজ্য হ'ব, আনহাতে বিদ্যমান জমাবোৰে মূল হাৰত সূত প্ৰাপ্ত কৰা অব্যাহত ৰাখিব।
- বেঙ্কে আগবঢ়োৱা বিভিন্ন সেৱাৰ বাবে আৰোপ কৰা সেৱা মাচুল সময়ে সময়ে সংশোধন সাপেক্ষে হ'ব। পুঁজি সংগ্ৰহ আৰু প্ৰেৰণ, ঋণ প্ৰস্তাৱৰ প্ৰক্ৰিয়াকৰণ, গেবাৰ্ণিট জাৰী কৰা, সুৰক্ষিত জিন্মা, নকল সঁজুলি/বিবৃতি জাৰী কৰাৰ বাবে সেৱা মাচুল আৰোপ কৰা হ'ব। বেঙ্কে অনুৰোধ কৰিলে বিভিন্ন সেৱা মাচুল সম্পৰ্কীয় বিৱৰণ উপলব্ধ কৰিব।

1.10. মৃত গ্ৰাহকৰ একাউন্টত বেলেঞ্চ পৰিশোধ কৰা জীৱিত/দাবীদাৰসকলক

- বেঙ্কে বেঙ্কৰ ওচৰত সুৰক্ষিত জিন্মাত ৰখা জমা, লকাৰৰ সমল আৰু সামগ্ৰী সম্পৰ্কে মৃত জমাকৰ্তাৰ ক্ষেত্ৰত দাবীনিষ্পত্তিৰ বাবে এক সৰলীকৃত প্ৰক্ৰিয়া অনুসৰণ কৰিব। অৱশ্যে, বেঙ্কে ক্ষতিপূৰণ বণ্ড গ্ৰহণ কৰাকে ধৰি উপযুক্ত অনুসৰি দাবীনিষ্পত্তিৰ বাবে যথাযথ যত্ন আৰু সাৱধানতা অৱলম্বন কৰিব। বেঙ্কে মৃত জমাকৰ্তাৰ ক্ষেত্ৰত দাবীৰ দ্ৰুত নিষ্পত্তিৰ বাবে মনোনয়ন সুবিধা আগবঢ়ায়। বেঙ্কিং নিয়ন্ত্ৰণ আইনৰ ব্যৱস্থাত উল্লেখ কৰা অনুসৰি বেঙ্কে সময়ে সময়ে ইয়াৰ গ্ৰাহকসকলক একাউন্টত মনোনয়ন দিয়াৰ প্ৰয়োজনীয়তা জনাব। বেংকে নিৰুদ্দেশ ব্যক্তিসকলৰ দাবীনিষ্পত্তিৰ বাবে এটা নীতিও নিৰ্ধাৰণ কৰিছে।

1.11. লেতেৰা/সামান্য বিকৃত মুদ্ৰা নোটৰ বিনিময়

- বেঙ্কৰ সকলো শাখাই বিনামূলীয়াকৈ সকলো মূল্যৰ মুক্ত ভাৱে লেতেৰা আৰু সামান্য বিকৃত/

কটা নোট সলনি কৰিব। বেঞ্চে নিশ্চিত কৰিব যে নোটখনৰ কোনো অত্যৱশ্যকীয় বৈশিষ্ট্য নাই। যদি শাখা এটাই, যিকোনো কাৰণতে, কাউণ্টাৰত বিকৃত নোটবোৰ তৎক্ষণাত্ নিৰ্ণয় কৰিবলৈ সক্ষম নহয়, ই নিবিদাদাতাসকলৰ পৰা এনে বেংকনোট গ্ৰহণ কৰিব পাৰে আৰু সেইবোৰ মুদ্ৰা বুকু শাখালৈ প্ৰেৰণ কৰিব পাৰে যাৰ সৈতে ই সম্পৰ্কিত, নিৰ্ণয়ৰ বাবে আৰু নিশ্চিত কৰিব পাৰে যে নিবিদাদাতাই আৰ.বি.আই.-ৰ নিয়ম অনুসৰি বিনিময় মূল্য প্ৰাপ্ত কৰে (নোট ৰিফাণ্ড নিয়ম)। বেঞ্চৰ গ্ৰাহক আৰু আনসকলক মুদ্ৰা বিনিময় সুবিধা আগবঢ়োৱা হয়। আৰ.বি.আই.-ৰ নিৰ্দেশনা অনুসৰি, বেঞ্চে বিকৃত মুদ্ৰা নোট সলনি কৰিব যিবোৰ প্ৰকৃত আৰু য'ত বিকৃতকৰণ হয় যেনে সময়ে সময়ে ভাৰতীয় ৰিজাৰ্ভ বেঞ্চে নিৰ্ধাৰণ কৰা নোট ৰিফাণ্ড নিয়ম অনুসৰি সন্দেহ বা প্ৰৰঞ্চনা নকৰে।

1.12. সুৰক্ষিত জমা ভল্ট (লকাৰ)

- বেঞ্চে ইয়াৰ কিছুমান শাখাত আনুষঙ্গিক সেৱা হিচাপে সুৰক্ষিত জমা লকাৰৰ সুবিধা আগবঢ়াব। লকাৰ সুবিধাৰ আৱণ্টন এটা সম্পূৰ্ণ স্বচ্ছ প্ৰক্ৰিয়া হ'ব। এই সেৱা আগবঢ়োৱা শাখাবোৰ ইয়াৰ সম্ভাৱ্য আৰু বাণিজ্যিক বিবেচনাৰ ওপৰত আধাৰিত কৰি বেঞ্চৰ বিবেচনানুসৰি বাছনি কৰা হ'ব। গ্ৰাহকক প্ৰদান কৰা লকাৰবোৰৰ সুৰক্ষাৰ বাবে বেঞ্চে যথাযথ যত্ন আৰু প্ৰয়োজনীয় সাৱধানতা অৱলম্বন কৰিব। অৱশ্যে, যিকোনো কাৰণত লকাৰ বা ইয়াৰ সমলৰ যিকোনো ক্ষতি বা ক্ষতিৰ বাবে বেঞ্চ দায়বদ্ধ বা দায়বদ্ধ নহ'ব।

এই সেৱাটো নিয়ন্ত্ৰণ কৰা মুখ্য দিশবোৰ হৈছে:

- লকাৰ এটা ব্যক্তিএজনে ভাড়াত ল'ব পাৰে (গাই বা যুটীয়াভাৱে, নাবালক, ফাৰ্ম, সীমিত কোম্পানী, সহযোগী, সমাজ, ট্ৰাষ্ট আদিৰ বাবে প্ৰযোজ্য নহয়।
- সুৰক্ষিত জমা লকাৰৰ ব্যক্তিগত ভাৰালকৰ বাবে মনোনয়ন সুবিধা উপলব্ধ হ'ব।
- চাবি হেৰুওৱাৰ ক্ষেত্ৰত, গ্ৰাহকে সেইবিষয়ে তৎক্ষণাত্ শাখাক জনোৱাটো নিশ্চিত কৰিব। অৱশ্যে, লক আৰু কী মেৰামতি কৰাৰ বাবে হোৱা সকলো ব্যয় ভাৰতীয়াসকলে বহন কৰিব লাগিব।
- লকাৰত ৰখা গহনা, মূল্যবান সামগ্ৰী আদিৰ বাবে বীমা আৱৰণ প্ৰাপ্ত কৰিবলৈ লেচি(বোৰ)ক পৰামৰ্শ দিয়া হ'ব।
- লকাৰবোৰ বিভিন্ন আকাৰত উপলব্ধ হ'ব।
- লকাৰবোৰ নিম্নতম 1 বছৰৰ বাবে ভাড়াত দিয়া হ'ব আৰু ভাড়া আগতীয়াকৈ পৰিশোধ কৰিব লাগিব। অতিৰিক্ত ভাড়াৰ ক্ষেত্ৰত, বেঞ্চে সময়ে সময়ে সিদ্ধান্ত অনুসৰি জৰিমনা আদায় কৰিব।
- স্থায়ী নিৰ্দেশনাৰ জৰিয়তে পবিত্ৰসকলৰ জমা একাউণ্টৰ পৰা ভাড়া পৰিশোধ কৰা হ'ব পাৰে।
- বেঞ্চে প্ৰেৰণ কৰা জাননী স্বত্বেও ভাড়া পৰিশোধ নকৰিলে লকাৰটো ভাঙিবলৈ আৰু ইয়াৰ মাচুল পুনৰুদ্ধাৰ কৰাৰ অধিকাৰ বেঞ্চে সংৰক্ষিত ৰাখে।
- আৱণ্টনৰ সময়ত বেঞ্চে 3 বছৰৰ ভাড়া আৰু আন যিকোনো সম্পৰ্কিত মাচুল আৱৰিবলৈ এক স্থিৰ জমা প্ৰাপ্ত কৰিব পাৰে।
- নিয়ন্ত্ৰক নিৰ্দেশনা অনুসৰি, শাখাবোৰে লকাৰ-ভাৰালকাৰীৰ সৈতে যোগাযোগ কৰিব, যেতিয়া লকাৰটো এবছৰতকৈ অধিক সময় বৈ থাকে। নিয়মীয়াকৈ ভাড়া পৰিশোধ কৰা হ'লেও এই অনুশীলন সম্পন্ন কৰা হ'ব। যদি ভাৰা দাতাই লকাৰৰ সঁহাৰি বা পৰিচালনা নকৰে, শাখাৰ লকাৰৰ আৱণ্টন বাতিল কৰাৰ আৰু লকাৰ খোলাৰ অধিকাৰ থাকিব, আনকি ভাড়া নিয়মীয়াকৈ পৰিশোধ কৰা হ'লেও।

1.13. সুৰক্ষিত জিম্মাত থকা প্ৰবন্ধসমূহ

- বেঞ্চে কিছুমান নিৰ্ধাৰিত মাচুলৰ বাবে শ্বেয়াৰ, চিকিউৰিটি, চীলড পেকেজ আদিৰ দৰে সামগ্ৰী সুৰক্ষিত জিম্মাত ৰখাৰ সুবিধা প্ৰদান কৰিব পাৰে। এই সুবিধাৰ বাবে ব্যৱহৃত ডাঙৰ/সৰু বাকচবোৰ গ্ৰাহকে লক কৰিব লাগিব। বেঞ্চ আৰু গ্ৰাহকৰ মাজৰ সম্পৰ্ক হ'ব বেইলৰ আৰু বেলীৰ।

1.14. প্ৰেৰণ সেৱাসমূহ

- বেঙ্কে গ্ৰাহকসকলক নিৰ্দিষ্ট মাচুল পৰিশোধ কৰি আৰটিজিএছ, এনইএফটি আৰু ডিমাণ্ড ড্ৰাফ্ট আদিৰ জৰিয়তে এটা একাউণ্টৰ পৰা আন একাউণ্টলৈ পুঁজি প্ৰেৰণ কৰিবলৈ অনুমতি দিব।
- 50,000/- টকা আৰু অধিক টকাৰ ডিমাণ্ড ড্ৰাফ্ট বেঙ্কে কেৱল গ্ৰাহকৰ একাউণ্টত ডেবিট কৰি বা ক্ৰেতাই নিবিদা কৰা চেক বা অন্যান্য সঁজুলিৰ বিপৰীতে জাৰী কৰা হ'ব, নগদ পৰিশোধৰ বিপৰীতে নহয়। একেদৰে, 20,000/- টকা আৰু অধিক টকাৰ ডিমাণ্ড ড্ৰাফ্ট পৰিশোধ কেৱল বেঙ্কিং চেনেলৰ জৰিয়তে কৰা হ'ব, নগদ ধনত নহয়।
- খচৰা বিতৰণ কৰাৰ আগতে, গ্ৰাহকসকলে বিষয়াৰ স্বাক্ষৰসহ সকলো ক্ষেত্ৰতখচৰাৰ সম্পূৰ্ণতা পৰীক্ষা কৰিব।
- বেঙ্কে পৰ্যাপ্ত ক্ষতিপূৰণৰ আধাৰত আৰু ড্ৰয়ি শাখাৰ পৰা অনা-পৰিশোধ পৰামৰ্শ প্ৰাপ্ত নকৰাকৈ 5,000/- টকালৈকে ডুপ্লিকেট ডিমাণ্ড ড্ৰাফ্ট জাৰী কৰিব।
- বেঙ্কে অনুৰোধ প্ৰাপ্ত কৰাৰ পৰা এক পষেকৰ ভিতৰত গ্ৰাহকক এটা ডুপ্লিকেট ডিমাণ্ড ড্ৰাফ্ট জাৰী কৰিব। ওপৰোক্ত নিৰ্ধাৰিত ম্যাদৰ বাহিৰত ডুপ্লিকেট ড্ৰাফ্ট জাৰী কৰাত পলম হোৱাৰ বাবে, গ্ৰাহকক এনে বিলম্বৰ বাবে ক্ষতিপূৰণ দিয়াৰ বাবে বেঙ্কে সংশ্লিষ্ট ম্যাদপূৰ্তিৰ স্থিৰ জমাৰ বাবে প্ৰযোজ্য হাৰত সূত পৰিশোধ কৰিব।
- ডিমাণ্ড ড্ৰাফ্ট/চেক/বেংকাৰ চেক জাৰী কৰাৰ তাৰিখৰ পৰা 3 মাহৰ বাবে বৈধ হ'ব।

1.15. এটিএম/ডেবিট কাৰ্ড লেনদেন

- বেঙ্কে ইয়াৰ এটিএমবোৰত সেৱা প্ৰদান কৰিবলৈ চেষ্টা কৰিব, দিনত 24 ঘণ্টা, সপ্তাহত 7 দিন। সকলো স্থানতে নগদ ধন উলিওৱাৰ সুবিধা প্ৰদান কৰা হ'ব। বেঙ্কে নিৰ্বাচিত স্থানত অন্যান্য সুবিধা প্ৰদান কৰিব।

1.16. ইণ্টাৰনেট বেঙ্কিং

- বেঙ্কে ইয়াৰ গ্ৰাহকসকলৰ বাবে ইণ্টাৰনেট বেঙ্কিং সুবিধা প্ৰদান কৰিব যিসেৱা প্ৰদান কৰে যেনে বিবৃতি অনুসন্ধান, পুঁজি স্থানান্তৰ, বিল পৰিশোধ, প্ৰিপেইড ৰিচাৰ্জ, পৰিশোধৰ সময়সূচী ইত্যাদি। সুৰক্ষিত পৰিশোধ নিশ্চিত কৰাৰ বাবে লেনদেনবোৰত দুটা পদক্ষেপৰ প্ৰমাণীকৰণ প্ৰক্ৰিয়া থাকিব।

বেঙ্কে গ্ৰাহকসকলক এনে সুবিধাৰ সুৰক্ষিত ব্যৱহাৰসম্পৰ্কে শিক্ষিত কৰাৰ বাবে উপযুক্ত ব্যৱস্থা গ্ৰহণ কৰিব। ই এইটোও নিশ্চিত কৰিব যে সুৰক্ষিত ইণ্টাৰনেট বেংকিং নিশ্চিত কৰিবলৈ পৰ্যাপ্ত পদক্ষেপ লোৱা হয়।

1.17. ম'বাইল বেঙ্কিং

- ম'বাইল বেঙ্কিংয়ে পুঁজি স্থানান্তৰ, ইউটিলিটি বিল পৰিশোধ আৰু প্ৰিপেইড ৰিচাৰ্জৰ দৰে সেৱাৰ প্ৰৱেশাধিকাৰ সক্ষম কৰি মোবাইল ডিভাইচৰ পৰা যিকোনো সময়তে, যিকোনো স্থানত বেঙ্কিং অভিজ্ঞতা প্ৰদান কৰে। গ্ৰাহকসকলে তেওঁলোকৰ বেংকিং সম্পৰ্কৰ বিৱৰণ চাব পাৰে আৰু মোবাইল বেঙ্কিং ব্যৱহাৰ কৰি সেৱাৰ অনুৰোধ ৰাখিব পাৰে।
- বেঙ্কে গ্ৰাহকসকলক এনে সুবিধাৰ সুৰক্ষিত ব্যৱহাৰসম্পৰ্কে শিক্ষিত কৰাৰ বাবে উপযুক্ত ব্যৱস্থা গ্ৰহণ কৰিব। ই এইটোও নিশ্চিত কৰিব যে সুৰক্ষিত মোবাইল বেংকিং নিশ্চিত কৰিবলৈ তেওঁলোকে পৰ্যাপ্ত পদক্ষেপ গ্ৰহণ কৰে।

1.18. এছএমএছ/ই-মেইল এলাৰ্ট

- বেঙ্কে সকলো গ্ৰাহকক এক সীমাৰ ওপৰত সকলো বিত্তীয় লেনদেনৰ বাবে এছএমএছ/ই-মেইল এলাৰ্ট প্ৰদান কৰিব। বেঙ্কে ক্ৰেডিট/ডেবিট কাৰ্ডৰ জৰিয়তে কৰা লেনদেনৰ বাবে এছ.এম.এছ. সতৰ্কবাণীও প্ৰেৰণ কৰিব। গ্ৰাহকে অনুৰোধ কৰিলে বেঙ্কে ই-মেইলযোগে পিডিএফ ফৰ্মেটত একাউণ্ট বিবৃতিও প্ৰদান কৰিব।
- বেঙ্কে অনুৰোধ কৰিলে উচ্চ লেনদেনথকা চলিত একাউণ্ট ধাৰকসকলক দৈনিক, সাপ্তাহিক, পাক্ষিক আদিত বেলেঙ্গ স্থিতি প্ৰদান কৰিব।

1.19. ৰাষ্ট্ৰীয় স্বয়ংক্ৰিয় ক্লিয়াৰিং হাউচ (এনএচি) মেণ্ডেট চিষ্টেম

- বেঙ্কে নিশ্চিত কৰিব যে ডেবিট পৰিমাণ, ম্যাদ উকলি যোৱা তাৰিখ, আদেশ প্ৰত্যাহাৰ আদি সম্পৰ্কে গ্ৰাহকে দিয়া আদেশ পালন কৰাৰ বাবে এন.এ.চি.এইচ. মেণ্ডেট মেনেজমেণ্ট চিষ্টেম প্ৰস্তুত কৰা হৈছে।

1.20. ঋণ আৰু অগ্ৰিম

- ঋণ, মূল্য নিৰ্ধাৰণ আৰু অন্যান্যৰ সকলো চৰ্তাৱলী আৰু নিয়মাৱলীয়ে নিয়ন্ত্ৰক নিৰ্দেশনাবোৰ কঠোৰভাৱে পালন কৰিব। বেঙ্কে নিশ্চিত কৰিব যে বেঙ্কৰ মূল্য নিৰ্ধাৰণ নীতিবোৰ সম্ভাৱ্য ঋণ লগুঁতাসকলে স্পষ্টভাৱে বুজি পাইছে।
- বেঙ্কে আৱেদনৰ সময়ত ক্ৰেডিট আৱেদন প্ৰপত্ৰপ্ৰক্ৰিয়াৰ বাবে প্ৰয়োজনীয় নথিপত্ৰৰ তালিকা প্ৰদান কৰিব।
- বেঙ্কে নিশ্চিত কৰিব যে ঋণ লগুঁতাসকলক সময়ে সময়ে ঋণ বিতৰণ, চাহিদা আৰু পৰিশোধৰ সময়সূচীৰ সৈতে সূত আৰু মাচুলৰ বিৱৰণ ৰখাৰ বিৱৰণ প্ৰদান কৰা হয়।
- বেঙ্কে প্ৰতি বছৰে এপ্ৰিল মাহত সকলো গৃহ ঋণ আৰু শিক্ষা ঋণ গ্ৰাহকৰ বাবে গৃহ/শিক্ষা ঋণ সূতৰ প্ৰমাণপত্ৰ জাৰী কৰিব কিয়নো ঋণ লগুঁতাসকলৰ দ্বাৰা আয়কৰ উদ্দেশ্যৰ বাবে এনে প্ৰমাণপত্ৰৰ প্ৰয়োজন।
- বেঙ্কৰ ক্ষতিপূৰণ নীতি আৰু ঋণদাতাৰ বাবে ন্যায্য অনুশীলনী কোড অনুসৰি, বেঙ্কে সন্মত বা চুক্তিবদ্ধ হোৱা সকলো প্ৰাপ্য পৰিশোধকৰাৰ 15 দিনৰ ভিতৰত বন্ধকী সম্পত্তিলৈ সকলো চিকিউৰিটি/ডকুমেণ্ট/শীৰ্ষক দলিল গ্ৰাহকৰ ওচৰলৈ ঘূৰাই দিব। পৰিশোধৰ 15 দিনৰ পিছত বন্ধকী সম্পত্তিলৈ চিকিউৰিটি/ডকুমেণ্ট/টাইটেল ডিডৰ বিনিময়ত বেঙ্কৰ হৈ পলম হ'লে, গ্ৰাহকক বেঙ্কৰ ক্ষতিপূৰণ নীতি অনুসৰি ক্ষতিপূৰণ পৰিশোধ কৰা হ'ব।

6. গ্ৰাহকৰ দায়বদ্ধতা

বেঙ্ক আৰু গ্ৰাহকৰ স্বার্থ সুৰক্ষিত কৰাৰ বাবে, বেঙ্কে গ্ৰাহকসকলক নিম্নলিখিত সাৱধানতা অৱলম্বন কৰিবলৈ অনুৰোধ কৰে:

- গ্ৰাহকসকলে একাউণ্টৰ বিবৃতি আৰু পাছবুক নিয়মীয়াকৈ পৰীক্ষা কৰিব লাগে আৰু কোনো বিসংগতিৰ ক্ষেত্ৰত তেওঁলোকে ইয়াক লগে লগে বেঙ্কক জনাব লাগে।
- যদি পাছবুকখন গ্ৰাহকসকলক জাৰী কৰা হৈছে, তেওঁলোকে সময়ে সময়ে তেওঁলোকৰ পাছবুকবোৰ আপডেট কৰা উচিত।
- গ্ৰাহকসকলে চেক বুক/পাছবুক/ডেবিট কাৰ্ড/এটিএম কাৰ্ডৰ সুৰক্ষিত আৰু পৃথক জিন্মা নিশ্চিত কৰিব লাগে। যদি কাৰ্ডখনত স্বাক্ষৰৰ প্ৰয়োজন হয়, ইয়াক স্বাক্ষৰ নকৰাকৈ ৰাখিব নালাগে।
- গ্ৰাহকসকলে যিমান সম্ভৱ ক্ৰছ/একাউণ্ট পৰিশোধকাৰী চেক জাৰী কৰিবলৈ চেষ্টা কৰিব লাগে। তেওঁলোকে নিশ্চিত কৰিব লাগে যে চেক সংগ্ৰহ বাকচত পেলাই দিয়াৰ আগতে একাউণ্ট নম্বৰৰ সৈতে যোগাযোগৰ বিৱৰণ চেকৰ ওলোটা অংশত উল্লেখ কৰিব লাগে। চেক জাৰী কৰাৰ আগতে বিৱৰণ যেনে তাৰিখ, শব্দ আৰু সংখ্যাত পৰিমাণ, ক্ৰছিং আদি পৰীক্ষা কৰাটো গ্ৰাহকৰ দায়িত্ব। চেক সংগ্ৰহ বাকচত সংগ্ৰহ/বাদ দিয়াৰ বাবে শাখাত চেক নিবিদা কৰোঁতে গ্ৰাহকে বেঙ্কবিষয়াৰ পৰা স্বীকৃতি ল'ব পাৰে।
- কোনো অভাৱৰাইটিং/কাটিং অবিহনে চেক জাৰী কৰিব লাগে। যদি পৰিশোধকৰ্তাৰ নামত, সৌজন্য পৰিমাণ (সংখ্যাত পৰিমাণ) বা আইনী পৰিমাণ (শব্দত পৰিমাণ) পৰিৱৰ্তন কৰিব লগা হয়, গ্ৰাহকে বেঙ্কবোৰক প্ৰৱঞ্চনামূলক পৰিৱৰ্তন চিনাক্ত আৰু নিয়ন্ত্ৰণ কৰাত সহায় কৰিবলৈ নতুন চেক প্ৰপত্ৰ ব্যৱহাৰ কৰিব লাগে। 'পৰিশোধকৰ্তাৰ নাম/শব্দ আৰু চিত্ৰত পৰিমাণ লিখাৰ বাবে নিৰ্ধাৰিত স্থানত খালী ঠাইবোৰ ক্ৰছ এটা ৰাখি বা ৰেখা এটা আঁকি সুৰক্ষিতভাৱে প্লাগ কৰিব লাগে। কাটিংসহ জাৰী কৰা চেকবোৰ চেক ট্ৰাফ্লেচন চিষ্টেমৰ (চিটিএছ) অধীনত উপস্থাপন কৰিলে নাকচ কৰিব লাগিব, যদিও কাটিং(বোৰ) প্ৰমাণীকৰণ কৰা হয়/প্ৰমাণিত কৰা হয়।

- গ্ৰাহকসকলে বেঙ্কে প্ৰদান কৰা মনোনয়ন সুবিধা ব্যৱহাৰ কৰিব লাগে।
- গ্ৰাহকসকলে নিশ্চিত কৰিব লাগে যে চেক আৰু বিত্তীয় সঁজুলিবোৰ পঞ্জীভুক্ত পোষ্টবা কুৰিয়াৰৰ দ্বাৰা প্ৰেৰণ কৰা হয়। খালী চেকত স্বাক্ষৰ কৰিব নালাগে আৰু গ্ৰাহকসকলে তেওঁলোকৰ স্বাক্ষৰ পাছবুক বা চেক বহীত ৰেকৰ্ড কৰিব নালাগে। গ্ৰাহকসকলে নিশ্চিত কৰিব লাগে যে জাৰী কৰাৰ সময়ত পৰ্যাপ্ত বেলেঞ্চ নিশ্চিত নকৰাকৈ কোনো চেক জাৰী কৰা নহয়।
- গ্ৰাহকসকলে গুৰুত্বপূৰ্ণ তথ্য যেনে একাউণ্ট নম্বৰ, ফিল্ড ডিপজিট ৰচিদ, লকাৰ নম্বৰ আদি পৃথকে মন কৰিব লাগে।
- ডিমাণ্ড ড্ৰাফ্ট, ফিল্ড ডিপজিট ৰচিদ, চেক লিভ(বোৰ)/বুক, লকাৰ কী আদি হেৰুওৱাৰ ক্ষেত্ৰত, গ্ৰাহকে লগে লগে সংশ্লিষ্ট শাখাক সেই বিষয়ে জনাব লাগে।
- ঠিকনা, টেলিফোন নম্বৰ, ম'বাইল নম্বৰ আৰু ইমেইল-আইডি সলনি হ'লে, উপলব্ধ চেনেলৰ জৰিয়তে গ্ৰাহকে লগে লগে বেঙ্কক জনাব লাগে।
- গ্ৰাহকসকলে সময়মতে সূত, কিস্তি, লকাৰ ভাড়া আৰু অন্যান্য প্ৰাপ্য পৰিশোধ কৰিব লাগে।
- গ্ৰাহক সেৱাৰ অভাৱ সম্পৰ্কীয় যিকোনো অভিযোগ যুক্তিসংগত সময়ৰ ভিতৰত জনাব লাগে।
- গ্ৰাহকসকলে অপাৰেটিভ/সক্ৰিয় হিচাপে ইয়াৰ স্থিতি বজাই ৰাখিবলৈ তেওঁলোকৰ একাউণ্ট নিয়মীয়াকৈ চলাব লাগে।
- গ্ৰাহকসকলে ইণ্টাৰনেট/ম'বাইল বেঙ্কিংৰ বাবে পাছৱৰ্ডৰ গোপনীয়তা আৰু ক্রেডিট/ডেবিট কাৰ্ডৰ বাবে পিন নিশ্চিত কৰিবলৈ যুক্তিসংগত যত্ন লোৱা উচিত। তেওঁলোকে নিশ্চিত কৰিব লাগে যে প্ৰৱঞ্চনা প্ৰতিৰোধ কৰিবলৈ কোনো কাগজ বা সুলভ ইলেক্ট্ৰনিক সঁজুলিত পাছৱৰ্ড আৰু পিন ৰেকৰ্ড কৰা নহয়।
- এ.টি.এম./ডেবিট কাৰ্ড হেৰুওৱাৰ ক্ষেত্ৰত, গ্ৰাহকে বেঙ্কক ইয়াৰ অপব্যৱহাৰ প্ৰতিহত কৰিবলৈ তাৎক্ষণিক পদক্ষেপ ল'বলৈ তৎক্ষণাত্ অৱগত কৰিব লাগে। বেঙ্কক জাননী নিদিয়ালৈকে গ্ৰাহকসকল যিকোনো অপব্যৱহাৰৰ বাবে দায়বদ্ধ হ'ব।
- গ্ৰাহকসকলে কেতিয়াও একাউণ্টৰ বিৱৰণ, পাছৱৰ্ড বা আন কোনো সুৰক্ষা প্ৰমাণপত্ৰ কাকো দিব নালাগে। তেওঁলোকে ব্যক্তিগত পৰিচয় নম্বৰ (পিন) মনত ৰাখিব লাগে আৰু ইয়াক নিয়মীয়াকৈ সলনি কৰিব লাগে।
- একাউণ্ট ধাৰকে নিশ্চিত কৰিব লাগে যে একাউণ্টটো মানি লগুৰিং বা কোনো প্ৰৱঞ্চনামূলক লেনদেনৰ বাবে ব্যৱহাৰ কৰা হোৱা নাই।
- গ্ৰাহকসকলে তেওঁলোকৰ একাউণ্টৰ যিকোনো লেনদেনৰ যিকোনো অনুসন্ধানৰ বাবে বেঙ্ক/আৰক্ষী/আন যিকোনো অনুসন্ধানকাৰী সংস্থাৰ সৈতে সহযোগিতা কৰিব লাগে।
- গ্ৰাহকসকলে নিশ্চিত কৰিব লাগে যে ঋণৰ পৰিমাণটো ঋণ সুবিধা চুক্তিত উল্লেখ কৰা উদ্দেশ্যৰ বাবে সঠিকভাৱে ব্যৱহাৰ কৰা হয় আৰু লগতে বেঙ্ক আৰু গ্ৰাহকে সন্মত হোৱা পৰিশোধৰ সময়সূচী অনুসৰি সময়মতে পৰিশোধ কৰা হয়।

ইণ্টাৰনেট বেঙ্কিং সম্পৰ্কে গ্ৰাহকৰ দায়বদ্ধতা

- গ্ৰাহকসকলে কেতিয়াও পাছৱৰ্ড/পিন বিচৰা কোনো অননুমোদিত ইমেইলৰ সঁহাৰি দিব নালাগে।
- গ্ৰাহকসকলে আন এটা ছাইটৰ পৰা লিংকৰ জৰিয়তে বেঙ্কৰ ইণ্টাৰনেট বেঙ্কিং ছাইটত প্ৰৱেশ কৰা পৰিহাৰ কৰিব লাগে
বা এটা ই-মেইল। তেওঁলোকে যিকোনো ইণ্টাৰনেট বেঙ্কিং ছাইটত প্ৰৱেশ কৰিবলৈ চাইবাৰ কেফে/ভাগ বতৰা কৰা পিচি ব্যৱহাৰ কৰিব নালাগে।
- গ্ৰাহকসকলে বৰ্ণমালা, বিশেষ বৰ্ণ আৰু নম্বৰৰ সংমিশ্ৰণ হিচাপে ইণ্টাৰনেট বেঙ্কিং পাছৱৰ্ড ৰাখিব লাগে আৰু ইণ্টাৰনেট বেঙ্কিং লগইন আইডি আৰু পাছৱৰ্ড প্ৰবিষ্ট কৰোঁতে ভাৰ্চুৱেল কীবৰ্ড ব্যৱহাৰ কৰিব লাগে।

7. গ্ৰাহক শিক্ষা

- বেংকিংত প্ৰযুক্তিৰ ব্যৱহাৰসম্পৰ্কে গ্ৰাহকসকলক শিক্ষিত কৰাৰ বাবে বেংকে বিশেষ প্ৰচেষ্টা হাতত ল'ব। এই উদ্দেশ্যৰ বাবে, বেংকে প্ৰিণ্ট মিডিয়া, টেলিভিছন আৰু ৰেডিঅ' ব্যৱহাৰ কৰিব পাৰে। লগতে, বেংকে গ্ৰাহকসকলৰ বাবে শাখা পৰ্যায়ত চমু প্ৰশিক্ষণ কাৰ্যসূচীৰ ব্যৱস্থা কৰিব।
- বেংকে বিভিন্ন মাচুল/সেৱা মাচুল আৰু জৰিমনা আদায় কৰাৰ ক্ষেত্ৰত গ্ৰাহকক সম্পূৰ্ণ স্বচ্ছতা নিশ্চিত কৰিব।
- বেংকে এক সঠিক গ্ৰাহক অভিযোগ কেন্দ্ৰ স্থাপন কৰিব যি বিভিন্ন চেনেল যেনে - শাখা, কল চেণ্টাৰ, ইণ্টাৰনেটত এক একত্ৰিত প্ৰকাৰে কাম কৰিব।
- বেংকে গ্ৰাহক শিক্ষাৰ উদ্দেশ্যে বিভিন্ন প্ৰযুক্তি চেনেল ব্যৱহাৰ কৰিব আৰু ইয়াৰ সেৱাউন্নত কৰাৰ বাবে পৰামৰ্শ প্ৰদান কৰি প্ৰাসংগিক প্ৰতিক্ৰিয়া ৰেকৰ্ড কৰিব।

8. সময়ৰ নিয়ম

*নিন্মালাখত সময়ৰ নিয়মবোৰ নিৰ্দেশক আৰু প্ৰাতো শাখাত পাৰিচালিত ভালডম আৰু শাষ /ননাপিক ঘণ্টাৰ ওপৰত নিৰ্ভৰ কৰি পৰিৱৰ্তন সাপেক্ষে।

জ্যেষ্ঠ নম্বৰ	বিৱৰণসমূহ	সময় লোৱা হৈছে
1	নগদ পৰিশোধ	15 মিনিটলৈকে
2	নগদ ধন প্ৰাপ্তি	15 মিনিটলৈকে
3	ডিমাণ্ড ড্ৰাফ্ট জাৰী কৰাৰ বাবে	20 মিনিটলৈকে
4	ডিমাণ্ড ড্ৰাফ্ট পৰিশোধ	15 মিনিটলৈকে
5	একাউণ্ট এটা খোলা / বন্ধ কৰা	4 টা লৈকে কৰ্মদিন
6	একাউণ্টৰ বিবৃতি (ডুপ্লিকেটৰ বাবে অনুৰোধ)	30 মিনিটলৈকে
7	স্থানান্তৰ/আৰ্টিজিএছ/এনইএফটি	15 মিনিটলৈকে
8	পাছবুক অনুৰোধ	30 মিনিটলৈকে
9	পাছবুক আপডেচন	15 মিনিটলৈকে
10	মনোনয়ন উপস্থাপন	1 টা লৈকে কৰ্মদিন
11	স্থানীয় চেক সংগ্ৰহ	ক্লিয়াৰিং হাউচৰ নিয়ম অনুসৰি
12	বহিৰ্ৰেণ্ডৰ চেক সংগ্ৰহ	অৱস্থানৰ ওপৰত নিৰ্ভৰ কৰি 14 দিনলৈকে

অনুৰোধ প্ৰক্ৰিয়াকৰা / একাউণ্ট খোলাৰ বাবে সময়ৰ নিয়মবোৰ গ্ৰাহকৰ দ্বাৰা প্ৰয়োজনীয় আৰু সম্পূৰ্ণ নথিপত্ৰ দাখিল সাপেক্ষে।

9. গ্ৰাহকৰ অভিযোগ নিষ্পত্তি

অনুগ্ৰহ কৰি আমাৰ ৱেবছাইটত উপলব্ধ অভিযোগ নিষ্পত্তি নীতি চাওক: www.aubank.in

10. শব্দাৱলী

শব্দ	সংজ্ঞা
এএমএ	"এণ্ট-মান লগুাৰং"ৰ সংক্ষপ্ত ৰূপ হিচাপে ব্যৱহাৰ কৰা হয়
এএচাব	"অৱৰুদ্ধ পাৰমাণৰ দ্বাৰা সমাথত এণ্ডেকচনসমূহ"ৰ সংক্ষপ্ত ৰূপ হিচাপে ব্যৱহাৰ কৰা হয়
এটএম	"স্বয়ংক্ৰিয় টেলিৰ মোচন"ৰ সংক্ষপ্ত ৰূপ হিচাপে ব্যৱহাৰ কৰা হয়
পাৰ	ই.এ.ইউ. স্মল ফাইনেন্স বেঙ্কক বুজায়
থ্ৰাষ্টপূব	"ব্যৱসায়িক সংবাদদাতা"ৰ সংক্ষপ্ত ৰূপ হিচাপে ব্যৱহাৰ কৰা হয়
টাটএছ	"চেক ড্ৰাফ্ৰেচন চিষ্টেম"ৰ সংক্ষপ্ত ৰূপ হিচাপে ব্যৱহাৰ কৰা হয়
হাচএছ	"হলেক্ট্ৰনিক ক্লয়াৰং চিষ্টেম"ৰ সংক্ষপ্ত ৰূপ হিচাপে ব্যৱহাৰ কৰা হয়
এফাড	"ফক্সড ডিপাজট ৰাচদ"ৰ সংক্ষপ্ত ৰূপ হিচাপে ব্যৱহাৰ কৰা হয়
আই.বি	"হাণ্ডয়ান বেংকএছ'চিয়েচন"ৰ সংক্ষপ্ত ৰূপ হিচাপে ব্যৱহাৰ কৰা হয়
জে.পি	"জানেল প্ৰিণ্ট"ৰ সংক্ষপ্ত ৰূপ হিচাপে ব্যৱহাৰ কৰা হয়
কেৱাই	"আপোনাৰ গ্ৰাহকক জনা"ৰ সংক্ষপ্ত ৰূপ হিচাপে ব্যৱহাৰ কৰা হয়
এন.এ.	"ৰাষ্ট্ৰীয় স্বয়ংক্ৰিয় ক্লয়াৰং হাডচ"ৰ সংক্ষপ্ত ৰূপ হিচাপে ব্যৱহাৰ কৰা হয়
এন.ই.এ.	"নেচনেল হলেক্ট্ৰনিক্স ফাণ্ড ট্ৰেন্সফাৰ"ৰ সংক্ষপ্ত ৰূপ হিচাপে ব্যৱহাৰ কৰা হয়
এন.আ.	"অনাবাসা বাহ্যিক"ৰ সংক্ষপ্ত ৰূপ হিচাপে ব্যৱহাৰ কৰা হয়
এন.আ.	"অনা-আৱাসক সাধাৰণ"ৰ সংক্ষপ্ত ৰূপ হিচাপে ব্যৱহাৰ কৰা হয়
পিটি	"ব্যক্তগত কম্পডটাৰ"ৰ সংক্ষপ্ত ৰূপ হিচাপে ব্যৱহাৰ কৰা হয়
পিন	"ব্যক্তগত পাৰচয় নম্বৰ"ৰ সংক্ষপ্ত ৰূপ হিচাপে ব্যৱহাৰ কৰা হয়
পি.ও.	"পে অডাৰ"ৰ সংক্ষপ্ত ৰূপ হিচাপে ব্যৱহাৰ কৰা হয়
আৰাব	"ভাৰতীয় ৰিজাভ বেংক"ৰ সংক্ষপ্ত ৰূপ হিচাপে ব্যৱহাৰ কৰা হয়
আৰাট	"ৰয়েল টাহম গ্ৰছ ছেটেলমেণ্ট"ৰ সংক্ষপ্ত ৰূপ হিচাপে ব্যৱহাৰ কৰা হয়
এছ.এছ.	"স্ব সহায় গোড"ৰ সংক্ষপ্ত ৰূপ হিচাপে ব্যৱহাৰ কৰা হয়
এছ.এম.	"চমু বাতা সেৱা"ৰ সংক্ষপ্ত ৰূপ হিচাপে ব্যৱহাৰ কৰা হয়