

এইউ স্মল ফাইন্যান্স ব্যাংক লিমিটেড  
সিটিজেন চার্টার

## সামগ্রী

1. ভূমিকা .....	3
2. গাইডিং প্রিন্সিপালস .....	3
3. সনদের প্রয়োগ .....	3
4. ব্যাংকের মূল প্রতিশ্রুতি .....	4
5. গ্রাহক-ব্যাংকার সম্পর্কের সাধারণ ক্ষেত্র .....	7
6. গ্রাহকের বাধ্যবাধকতা .....	10
7. গ্রাহক শিক্ষা .....	12
8. সময়ের নিয়ম .....	12
9. গ্রাহক অভিযোগ নিষ্পত্তি .....	12
10. শব্দকোষ .....	13

## 1. ভূমিকা

সুষ্ঠু ব্যাংকিং পদ্ধতি প্রচার এবং গ্রাহক সেবা সম্পর্কিত বিভিন্ন কার্যক্রম সম্পর্কিত তথ্য সরবরাহের জন্য এই সনদ প্রস্তুত করা হয়েছে। এই দস্তাবেজটি একটি সমৃদ্ধ ব্যাংকিং অভিজ্ঞতার জন্য ব্যাংক দ্বারা প্রদত্ত বিভিন্ন পণ্য ও পরিষেবাগুলিতে স্বচ্ছতা বজায় রাখার চেষ্টা করবে। ব্যাংক দৃঢ়ভাবে বিশ্বাস করে যে একজন সন্তুষ্ট গ্রাহক ব্যবসায়ের বিকাশের প্রাথমিক কারণ। এই ডকুমেন্টটি গ্রাহক সন্তুষ্টির প্রতি ব্যাংকের প্রতিশ্রুতি তুলে ধরে, যার ফলে ব্যাংকের কর্মী ও কর্মকর্তাদের মধ্যে জবাবদিহিতা এবং দায়িত্বশীলতা নিশ্চিত হয়।

এই দস্তাবেজটি কেবল ব্যাংকের প্রতিশ্রুতি এবং দায়িত্বগুলি ব্যাখ্যা করে না বরং একটি সুস্থ ব্যাংকিং সম্পর্ক বজায় রাখার জন্য গ্রাহকদের পক্ষ থেকে বাধ্যবাধকতাগুলিও নির্দিষ্ট করে।

এই ডকুমেন্টটি অধিকার এবং বাধ্যবাধকতা তৈরির আইনি দলিল হিসাবে বিবেচিত হবে না, তবে ব্যাংক এবং তার গ্রাহকদের মধ্যে আরও ভাল বোঝাপড়া তৈরি করার উদ্দেশ্যে একটি রেফারেন্স ডকুমেন্ট হিসাবে উদ্দিষ্ট।

এই পলিসিতে শুধুমাত্র বিভিন্ন পরিষেবা / সুবিধা সম্পর্কিত মূল তথ্য দেওয়া হয়, বিভিন্ন পরিষেবা সম্পর্কিত শর্তাদি সহ সম্পূর্ণ তথ্য অনুরোধের ভিত্তিতে উপলব্ধ হবে।

## 2. গাইডিং প্রিন্সিপালস

এই নীতি নথিটি নিম্নলিখিত গাইডিং নীতিগুলির উপর ভিত্তি করে:

- গ্রাহক সেবায় উৎকর্ষতা প্রচার করা।
- গ্রাহকদের সাথে সমস্ত লেনদেনে স্বচ্ছতা ও নৈতিকতা বাড়ানো।
- সমাজের সমস্ত বিভাগকে সেবা দেওয়ার জন্য ব্যাংকিং পণ্য এবং আর্থিক পরিষেবা উদ্ভাবন করুন।
- একাধিক কার্যক্রম / পরিষেবার মাধ্যমে অর্থনীতির প্রবৃদ্ধিতে অবদান রাখুন।
- সামাজিক ব্যাংকিংয়ে অবদান রাখুন।

ব্যাংক প্রদত্ত পরিষেবাগুলির পরিসর মূল্যায়ন, উন্নতি এবং প্রশস্ত করার জন্য তাদের প্রতিক্রিয়া অন্তর্ভুক্ত করে গ্রাহকদের সাথে অবিচ্ছিন্ন যোগাযোগ বজায় রাখার চেষ্টা করবে। গ্রাহকদের এ বিষয়ে তাদের মতামত ও অভিজ্ঞতা ব্যাংকের সাথে শেয়ার করার জন্য অনুরোধ করা হচ্ছে।

## 3. সনদের প্রয়োগ

এই পলিসি ডকুমেন্টটি নীচে প্রদত্ত সমস্ত পণ্য ও পরিষেবাদের ক্ষেত্রে প্রযোজ্য হবে তা ব্যাংকের পক্ষ থেকে কাজ করা শাখা, সহায়ক সংস্থা এবং এজেন্টদের দ্বারা কাউন্টার জুড়ে, ডাকযোগে, বৈদ্যুতিন ডিভাইসের মাধ্যমে এবং প্রযুক্তির মাধ্যমে সরবরাহ করা হোক। তবে, দস্তাবেজে উল্লিখিত সমস্ত পণ্য ব্যাংক কর্তৃক তার সমস্ত শাখায়, সরাসরি বা মনোনীত কর্মকর্তাদের মাধ্যমে সরবরাহ করা যাবে না।

- সমস্ত আমানত অ্যাকাউন্ট যেমন সঞ্চয়ী অ্যাকাউন্ট, বর্তমান অ্যাকাউন্ট, মেয়াদী আমানত, পুনরাবৃত্ত আমানত, এনআরই, এনআরও।
- তহবিল ভিত্তিক এবং নন-ফান্ড ভিত্তিক ক্রেডিট পণ্য।
- রেমিট্যান্স এবং অর্থ পরিবর্তন সহ বৈদেশিক মুদ্রার পণ্যগুলি, বৈদেশিক মুদ্রা ব্যবস্থাপনা আইন, 1999 এর বিধানের অধীনে অনুমোদিত এবং আরবিআই স্মল ফিন্যান্স ব্যাংকের নির্দেশিকাগুলির অধীনে প্রদত্ত অর্থাৎ এডি ক্যাটাগরি II এর অধীনে নির্ধারিত।
- তৃতীয় পক্ষের পণ্য এবং বিনিয়োগ পণ্য

#### সেবা

- আরটিজিএস/এনইএফটি/ডিমান্ড ড্রাফট ইস্যু ইত্যাদির মাধ্যমে গ্রাহকদের কাছে রেমিট্যান্স সুবিধা
- চেক সংগ্রহ।
- নিরাপদ হেফাজত পরিষেবা, নিরাপদ আমানত লকার সুবিধা
- সরকারী লেনদেন সম্পর্কিত ব্যাংকিং পরিষেবা
- ভারতীয় মুদ্রা বিনিময় সুবিধা
- মোবাইল ব্যাংকিং/ফোন ব্যাংকিং/ইন্টারনেট ব্যাংকিং সেবা

#### আপনার গ্রাহককে জানুন (কেওয়াইসি) সম্মতি

নিয়ন্ত্রক / বিধিবদ্ধ প্রয়োজনীয়তাগুলির সাথে সম্মতি নিশ্চিত করতে এবং জালিয়াতি বা অপব্যবহারের বিরুদ্ধে নিজেকে রক্ষা করার জন্য, ব্যাংক একটি অ্যাকাউন্ট খোলা এবং পর্যায়ক্রমিক পর্যালোচনার সময় তার কেওয়াইসি / এএমএল নীতি মেনে চলবে।

## 4. ব্যাংকের মূল প্রতিশ্রুতি

গ্রাহকের সাথে সকল লেনদেনের ক্ষেত্রে ব্যাংক ন্যায্য ও যুক্তিসঙ্গতভাবে কাজ করবে। এছাড়াও, ব্যাংক তার গ্রাহকদের সাথে লেনদেনের জন্য তার বোর্ড অনুমোদিত নীতিগুলি মেনে চলবে

1.1. ব্যাংক তার ওয়েবসাইটে গ্রাহককেন্দ্রিক সকল তথ্য প্রদর্শন করবে।

1.2. ব্যাংক এবং গ্রাহকের মধ্যে চুক্তিবদ্ধ সম্পর্কের ফলে উদ্ভূত গোপনীয়তা ব্যাংক বজায় রাখবে এবং সেহেতু নিম্নলিখিত পরিস্থিতিতে ব্যতীত কোন তথ্য কোন তৃতীয় পক্ষের নিকট প্রকাশ করা যাবে না:

- যেখানে প্রকাশ আইনের বাধ্যবাধকতায়
- যেখানে জনসাধারণের প্রতি কর্তব্য রয়েছে প্রকাশ করা
- যেখানে ডিসক্লোজার ব্যাংকের স্বার্থে
- যেখানে গ্রাহকের স্পষ্ট বা অন্তর্নিহিত সম্মতিতে প্রকাশ করা হয়।

1.3. আমাদের পরিষেবা চ্যানেল শাখা দ্বারা অনুসরণ করা সাধারণ অনুশীলনগুলি:

- ব্যাংকের প্রতিটি শাখার ব্যবসায়িক কর্মঘণ্টা সংশ্লিষ্ট শাখায় প্রদর্শন করা হবে।

- এটি বিনয়ী পরিষেবা প্রদান করবে ও ব্যবসায়ের সময় শেষে শাখায় উপস্থিত সমস্ত গ্রাহকদের সাথে যোগ দেবে।
- বড় বড় শাখায় আলাদা 'এনকোয়ারি' বা 'মে আই হেল্প ইউ' কাউন্টারের ব্যবস্থা করবে ব্যাঙ্ক।
- সমস্ত আমানত অ্যাকাউন্ট (অর্থাৎ স্বতন্ত্র ক্ষমতায় খোলা অ্যাকাউন্ট) এবং সমস্ত নিরাপদ আমানত লকার নিয়োগকারীদের (অর্থাৎ স্বতন্ত্র নিয়োগকারী) মনোনয়নের সুবিধা অফার করুন।
- এটি গ্রাহকদের বিভিন্ন আমানত স্কিমের জন্য বিদ্যমান সুদের হার সম্পর্কে অবহিত করবে এবং ব্যাংকের ওয়েবসাইটের মাধ্যমে আমানত এবং অগ্রিম, চার্জ এবং শর্তাবলীর উপর সুদের হারের পরিবর্তনগুলি অবহিত করবে।
- এটি তার শাখাগুলিতে বিভিন্ন ব্যাংকিং লেনদেনের সময়-নিয়ম প্রদর্শন করবে।
- ব্যাঙ্ক তাদের ওয়েবসাইটে তাদের দেওয়া বিভিন্ন ডিপোজিট স্কিম/পরিষেবার বিশদ বিবরণ সরবরাহ করবে।
- ব্যাঙ্ক সময়ে সময়ে আরবিআইয়ের পরামর্শ অনুসারে নির্দিষ্ট শর্ত সাপেক্ষে নির্দিষ্ট সীমা পর্যন্ত আউটস্টেশন এবং স্থানীয় চেকের ক্ষেত্রে তাত্ক্ষণিক ঋণ প্রদান করবে।
- গ্রাহক পরিষেবার উন্নতির জন্য ব্যাংকের শাখা প্রাঙ্গণে একটি অভিযোগ বই/রেজিস্টার এবং একটি পরামর্শ বাক্স থাকবে।
- এটা গ্রাহকের অভিযোগ নিরসন প্রক্রিয়ার জন্য বিভিন্ন শাখা/নোডাল অফিসারের ঠিকানা ও যোগাযোগের বিশদ সম্পর্কিত তথ্য সরবরাহ করবে।
  - গ্রাহকদের কাছ থেকে নির্দেশনা প্রাপ্তির পর ব্যাংক ডিমান্ড ড্রাফট, পে-অর্ডার ইত্যাদি ইস্যু করবে।
  - রিজার্ভ ব্যাঙ্ক অফ ইন্ডিয়া (আরবিআই) সময়ে সময়ে পরামর্শ অনুসারে আউটস্টেশন চেকের বিলম্বিত ক্রেডিটের জন্য ব্যাংক সুদ প্রদান করবে।

#### ফোন/ইন্টারনেট ব্যাংকিং

- সপ্তাহে 7 দিন 24 ঘন্টা পরিষেবা সরবরাহ করুন
- ফোন ব্যাংকিং নম্বরে কল করা/ইন্টারনেট ব্যাংকিং ওয়েবসাইটে লগ ইন করা সমস্ত গ্রাহকদের সাথে যোগ দিন
- ব্যাংকের শাখা/এটিএম অবস্থান, ফোন ব্যাংকিং নম্বর এবং ইন্টারনেট ব্যাংকিং ঠিকানা গ্রাহকদের কাছে সহজেই পরিচিত করুন
- ব্যাংকের বিভিন্ন ডিপোজিট স্কিম/সার্ভিসের বিস্তারিত বিবরণ প্রদান
- গ্রাহকের যাচাইকরণ সাপেক্ষে আমাদের সাথে গ্রাহক অ্যাকাউন্ট (গুলি) সম্পর্কিত গ্রাহকের প্রশ্নের জবাব দিন
- অভিযোগ/পরামর্শলগ্নি করার সুবিধা প্রদান করুন

#### বিশেষ গ্রাহক

8.8. বিশেষ গ্রাহকদের সঙ্গে লেনদেন করার সময়, ব্যাংক নিম্নোক্ত বিষয়গুলির প্রতি অঙ্গীকারবদ্ধ থাকবে:

##### 4.4.1. পেনশনভোগী এবং প্রবীণ নাগরিক

- ব্যাঙ্ক পেনশনভোগী ও প্রবীণ নাগরিকদের সকল শাখায় বিশেষ সহায়তা প্রদানের মাধ্যমে অগ্রাধিকার ভিত্তিতে সেবা প্রদান করবে।
- এটি বয়সের রেকর্ডগুলির স্বয়ংক্রিয়ভাবে আপডেট সরবরাহ করবে ও এর ফলে গ্রাহক প্রবীণ নাগরিকের মর্যাদা অর্জনের পরে যেখানে প্রযোজ্য সেখানে প্রবীণ নাগরিক সুবিধা প্রদান করবে।

- শাখার অবস্থান এবং প্রবেশাধিকার সম্পর্কে সিদ্ধান্ত নেওয়ার সময় ব্যাংক প্রবীণ নাগরিকদের প্রয়োজনীয়তা যথাযথ বিবেচনা করবে।

#### 4.4.2. গ্রামীণ ও আধা-শহুরে অঞ্চলে গ্রাহকরা

- এসব ক্ষেত্রে ব্যাংক যথাযথ মুদ্রা বিনিময় সুবিধা নিশ্চিত করবে। পাশাপাশি, এই ধরনের এলাকায় প্রচলিত নোটের গুণগত মান যাতে গ্রহণযোগ্য হয়, তাও নিশ্চিত করা হবে।
- এটি নিশ্চিত করবে যে শাখাগুলি সময়সূচী অনুসারে খোলা হয়েছে এবং সেই শাখার জন্য প্রয়োজ্য সমস্ত কার্যদিবসে পুরো ব্যবসায়িক সময়ের জন্য পরিচালিত হবে।

#### 4.4.3. স্বনির্ভর গোষ্ঠী(এসএইচজি)

- ব্যাংক স্বনির্ভর গোষ্ঠীগুলিকে ঋণ দেবে, যা ব্যাংকের অভ্যন্তরীণ ঋণ নীতিতে এসএইচজি-র জন্য নির্ধারিত ব্যবসায়ের কার্যকারিতা এবং অন্যান্য ঋণের নিয়মাবলী বিবেচনা করবে। উপরন্তু, স্বনির্ভর গোষ্ঠীগুলিকে ঋণ দেওয়ার সময়, ব্যাংক তাদের বীমার মতো অন্যান্য পণ্য কিনতে বাধ্য করবে না।

#### 4.4.4. উপজাতীয় এলাকা

- ব্যাংক নিশ্চিত করবে যে উপজাতি অঞ্চলে অবস্থিত শাখাগুলিতে কমপক্ষে একজন কর্মী সদস্য স্থানীয় ভাষায় সাবলীল।
- বিজনেস করেসপন্ডেন্ট (বিসি)/ফ্যাসিলিটেটর মডেলটি উপজাতি অঞ্চলে ব্যাংকিং সুযোগ-সুবিধার উন্নতির জন্য ব্যবহার করা হবে। ব্যাংক ঐ অঞ্চলের গুরুত্বপূর্ণ উপজাতিসমূহের বিশিষ্ট নাগরিকদের খ্রিষ্টপূর্ব হিসেবে নিয়োগ দিতে পারে।
- গ্রাহক শিক্ষার উদ্দেশ্যে উপজাতি অঞ্চলে সচিত্র আকারে আর্থিক শিক্ষা সামগ্রী ও স্থানীয় উপভাষায় অডিও উপস্থাপনা ব্যবহার করা হবে।
- এই অঞ্চলে আর্থিক অন্তর্ভুক্তি নিশ্চিত করার লক্ষ্যে এই ব্যাংক এই অঞ্চলে স্বনির্ভর গোষ্ঠীগুলির জন্য অ্যাকাউন্ট খোলার সুবিধা প্রদান করবে।
- আর্থিক অন্তর্ভুক্তিকরণকে সহজতর করার জন্য, এই জাতীয় অঞ্চলে কর্মীদের বদলি ও পোস্টিং সম্পর্কিত আরবিআই দ্বারা প্রস্তাবিত নির্দেশিকাগুলি কার্যকর করার চেষ্টা করা হবে। এছাড়াও, এই জাতীয় অঞ্চলে নিযুক্ত কর্মীরা স্থানীয় প্রতিভা তৈরি এবং বিকাশের দিকেও মনোনিবেশ করবেন।
- ব্যাংক এই অঞ্চলের গ্রাহকদের আরটিজিএস / এনইএফটি সুবিধা প্রদানের উন্নতি নিশ্চিত করতে পদক্ষেপ গ্রহণ করবে।

#### 4.4.5. দৃষ্টি প্রতিবন্ধী ব্যক্তি/ভিন্নভাবে সক্ষম

- দৃষ্টি প্রতিবন্ধী/ভিন্নভাবে সক্ষমদের জন্য চেক বইয়ের সুবিধা/এটিএম/লকার/ইন্টারনেট ব্যাঙ্কিং ইত্যাদির চেক বইয়ের সুবিধা যাতে কোনও বৈষম্য ছাড়াই দেওয়া হয় তা ব্যাংক নিশ্চিত করবে।
- ন্যাশনাল ট্রাস্ট অ্যাক্ট, ১৯৯৯ এর অধীনে জারি করা আইনি অভিভাবকত্ব শংসাপত্রটি অটিজম, সেরিব্রাল পালসি, মানসিক প্রতিবন্ধী এবং একাধিক প্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের অ্যাকাউন্ট করার ক্ষমতা দেয়।
- ব্যাংক হিসাব খোলার / পরিচালনার উদ্দেশ্যে ব্যাংক মানসিক স্বাস্থ্য আইনের অধীনে জেলা আদালত বা উপরোক্ত আইনের অধীনে স্থানীয় স্তরের কমিটি দ্বারা জারি করা অভিভাবকত্ব শংসাপত্রের উপর নির্ভর করবে।
- ব্যাংকের বিভিন্ন শাখায় এ ধরনের গ্রাহকদের অগ্রাধিকার দেবে ব্যাংক। এছাড়াও, ব্যাংক দৃষ্টি প্রতিবন্ধী এবং ভিন্নভাবে সক্ষম গ্রাহকদের শাখার মধ্যে নেভিগেট করার ক্ষেত্রে কর্মীদের সহায়তা প্রদান করবে।

## 5. গ্রাহক-ব্যাংকার সম্পর্কের সাধারণ ক্ষেত্র

### 1.4. সেভিংস ব্যাঙ্ক অ্যাকাউন্ট

- সঞ্চয়ী অ্যাকাউন্ট একটি সুদ-বহনকারী চাহিদা আমানত বোঝায় যা প্রাথমিকভাবে সঞ্চয়কে উত্সাহিত করা এবং অর্থের ভবিষ্যতের প্রয়োজনীয়তা পূরণের উদ্দেশ্যে বোঝানো হয়। গ্রাহকরা চেক/প্রত্যাহারের স্লিপের মাধ্যমে এই অ্যাকাউন্টগুলি থেকে/জমা করতে পারেন। সেভিংস ব্যাঙ্ক অ্যাকাউন্ট সম্পর্কিত বিবরণ ব্যাংকের "আমানত নীতি" তে দেওয়া আছে।

### 1.5. চলতি হিসাব

- কারেন্ট অ্যাকাউন্ট ডিমান্ড ডিপোজিটের একটি ফর্ম যা অ্যাকাউন্টের ব্যালেন্সের উপর নির্ভর করে বা একটি নির্দিষ্ট সম্মত পরিমাণ পর্যন্ত যে কোনও সংখ্যক সময়ের জন্য প্রত্যাহারের অনুমতি দেয়। চলতি হিসাব সংক্রান্ত বিস্তারিত বিবরণ ব্যাংকের "ডিপোজিট পলিসি"-তে দেওয়া আছে।

### 1.6. টার্ম ডিপোজিট অ্যাকাউন্ট

- টার্ম ডিপোজিট হল ব্যাঙ্ক কর্তৃক প্রাপ্ত একটি আমানত, যা একটি নির্দিষ্ট সময়ের মেয়াদ শেষ হওয়ার পরেই উত্তোলনযোগ্য। মেয়াদী আমানত অ্যাকাউন্ট সম্পর্কিত বিশদ ব্যাংকের "আমানত নীতি" তে দেওয়া আছে।

### 1.7. মনোনয়ন

- ব্যাংক সকল আমানত হিসাব, নিরাপদ হেফাজতে নিবন্ধ এবং নিরাপদ আমানত ভল্টের জন্য মনোনয়ন সুবিধা প্রদান করবে। এই সুবিধাটি কেবলমাত্র স্বতন্ত্র ক্ষমতায় খোলা অ্যাকাউন্টগুলির জন্য উপলব্ধ হবে (অর্থাৎ, একক / যৌথ অ্যাকাউন্টের পাশাপাশি একমাত্র মালিকানাধীন উদ্বেগের অ্যাকাউন্টগুলি)। ব্যাঙ্ক অপ্ৰাপ্তবয়স্কদের অনুকূলেও এই জাতীয় সুবিধা দেওয়ার অনুমতি দেবে।
- ব্যাংক হিসাবধারীদের জীবদ্দশায় মনোনয়ন প্রদান, বাতিল বা পরিবর্তন করার অনুমতি দেবে। মনোনয়নের সুবিধা সম্পর্কিত বিবরণ ব্যাংকের "আমানত নীতি" তে দেওয়া আছে।

### 1.8. চেক সংগ্রহ সেবা

- আরবিআই প্রদত্ত নির্দেশিকা অনুসারে ব্যাংকের একটি "চেক সংগ্রহ নীতি" রয়েছে। এই নীতিটি ব্যাঙ্ক দ্বারা প্রদত্ত সংগ্রহ পরিষেবা সম্পর্কিত বিশদ সরবরাহ করে। এটি ব্যাংক কর্তৃক চেক সংগ্রহে বিলম্বের ক্ষেত্রে গ্রাহককে যে ক্ষতিপূরণ প্রদান করা হবে তার রূপরেখাও দেয়।

### 1.9. সার্ভিস চার্জ/আমানতের উপর সুদ

- ব্যাংক বিভিন্ন আমানত স্কিম অনুযায়ী আমানতের উপর সুদ প্রদান করবে। এই সুদের হারগুলি সময়ে সময়ে সংশোধন করা হবে এবং যে কোনও পরিবর্তন ব্যাংকের ওয়েবসাইটে এবং শাখার নোটিশ বোর্ডে প্রদর্শন করে জনসাধারণকে জানানো হবে। সংশোধিত সুদের হার শুধুমাত্র পুনর্নবীকরণ এবং নতুন আমানতের জন্য প্রযোজ্য হবে, যেখানে বিদ্যমান আমানতগুলি মূল হারে সুদ পেতে থাকবে।
- ব্যাঙ্ক কর্তৃক প্রদত্ত বিভিন্ন পরিষেবার জন্য ধার্য করা সার্ভিস চার্জ সময়ে সময়ে সংশোধন সাপেক্ষে হবে। তহবিল সংগ্রহ ও প্রেরণ, ঋণ প্রস্তাব প্রক্রিয়াকরণ, গ্যারান্টি ইস্যু, নিরাপদ হেফাজত, ডুপ্লিকেট ইন্সট্রুমেন্ট/স্টেটমেন্ট ইস্যু ইত্যাদির জন্য সার্ভিস চার্জ আরোপ করা হবে। ব্যাংক অনুরোধের ভিত্তিতে বিভিন্ন সার্ভিস চার্জ সম্পর্কিত বিশদ বিবরণ সরবরাহ করবে।

### 1.10. বেঁচে থাকা / দাবিদারদের মৃত গ্রাহকদের অ্যাকাউন্টে ব্যালেন্স প্রদান

- মৃত আমানতকারীদের ক্ষেত্রে আমানত, লকারের সামগ্রী এবং ব্যাঙ্কের কাছে নিরাপদ হেফাজতে রাখা জিনিসপত্র সংক্রান্ত দাবি নিষ্পত্তির জন্য ব্যাঙ্ক একটি সরলীকৃত পদ্ধতি অনুসরণ করবে। তবে ক্ষতিপূরণ বন্ড গ্রহণসহ যথাযথ দাবী নিষ্পত্তির ক্ষেত্রে ব্যাংক যথাযথ যত্ন

ও সতর্কতা অবলম্বন করবে। মৃত আমানতকারীদের ক্ষেত্রে দাবি দ্রুত নিষ্পত্তির জন্য ব্যাংক মনোনয়নের সুবিধা প্রদান করে। ব্যাঙ্কিং রেগুলেশন অ্যাক্টের বিধান অনুসারে ব্যাঙ্ক পর্যায়ক্রমে ব্যাঙ্ক তার গ্রাহকদের অ্যাকাউন্টগুলিতে মনোনয়নের প্রয়োজনীয়তা অবহিত করবে। ব্যাংক নিখোঁজ ব্যক্তিদের দাবি নিষ্পত্তির জন্য একটি নীতিও নির্ধারণ করেছে।

#### 1.11. নোংরা/সামান্য বিকৃত মুদ্রা নোট বিনিময়

- ব্যাংকের সকল শাখা বিনামূল্যে সকল মূল্যমানের নোংরা ও সামান্য বিকৃত নোট বিনামূল্যে বিনিময় করবে। ব্যাঙ্ক নিশ্চিত করবে যে নোটের কোনও প্রয়োজনীয় বৈশিষ্ট্য অনুপস্থিত নেই। যদি কোনও শাখা, কোনও কারণে, কাউন্টার জুড়ে বিকৃত নোটগুলি অবিলম্বে বিচার করতে সক্ষম না হয়, তবে এটি দরপত্রদাতাদের কাছ থেকে এই জাতীয় নোট গ্রহণ করতে পারে এবং সেগুলি যে মুদ্রা বক্ষ শাখায় এটি সংযুক্ত রয়েছে সেখানে বিচারের জন্য প্রেরণ করতে পারে এবং নিশ্চিত করতে পারে যে দরপত্রদাতা আরবিআইয়ের নিয়ম অনুসারে বিনিময় মূল্য পেয়েছে (নোট রিফান্ড রুলস)। ব্যাংকের গ্রাহক ও অন্যান্যদের মুদ্রা বিনিময় সুবিধা দেওয়া হয়। রিজার্ভ ব্যাঙ্কের নির্দেশিকা অনুসারে, ব্যাঙ্ক বিকৃত মুদ্রা নোট বিনিময় করবে যা আসল এবং যেখানে অঙ্গহানি করা হয় যাতে সময়ে সময়ে আরবিআই দ্বারা নির্ধারিত নোট রিফান্ড বিধি অনুসারে সন্দেহ বা জালিয়াতি না হয়

#### 1.12. নিরাপদ আমানত ভল্ট (লকার)

- ব্যাঙ্কের কয়েকটি শাখায় সহায়ক পরিষেবা হিসাবে সেফ ডিপোজিট লকারের সুবিধা দেওয়া হবে। লকার সুবিধা বরাদ্দ একটি সম্পূর্ণ স্বচ্ছ প্রক্রিয়া হবে। যে শাখাগুলি এই পরিষেবা প্রদান করে তাদের সম্ভাব্য এবং বাণিজ্যিক বিবেচনার ভিত্তিতে ব্যাংকের বিবেচনার ভিত্তিতে নির্বাচন করা হবে। গ্রাহককে প্রদত্ত লকারগুলির সুরক্ষার জন্য ব্যাঙ্ক যথাযথ যত্ন এবং প্রয়োজনীয় সতর্কতা অবলম্বন করবে। তবে, ব্যাঙ্ক কোনও কারণে(গুলি) কারণে লকার বা এর সামগ্রীগুলির কোনও ক্ষতি বা ক্ষতির জন্য দায়ী বা দায়বদ্ধ থাকবে না।

এই পরিষেবা পরিচালনাকারী প্রধান দিকগুলি হ'ল:

- একটি লকার একজন ব্যক্তি দ্বারা ভাড়া করা যেতে পারে (একক বা যৌথভাবে, অপ্রাপ্তবয়স্ক, সংস্থাগুলি, সীমিত সংস্থাগুলি, সহযোগী, সমিতি, ট্রাস্ট ইত্যাদির জন্য প্রযোজ্য নয়)।
- সেফ ডিপোজিট লকারের স্বতন্ত্র নিয়োগকারীর জন্য মনোনয়নের সুবিধা উপলব্ধ থাকবে।
- চাবি হারিয়ে গেলে, গ্রাহক অবিলম্বে শাখায় তা রিপোর্ট করা নিশ্চিত করবেন। তবে তালা ও চাবি মেরামতের যাবতীয় খরচ ভাড়াটিয়া(দের) বহন করতে হবে।
- ইজারাদার(দের) লকারে রাখা গহনা, মূল্যবান জিনিসপত্র ইত্যাদির জন্য একটি বীমা কভার পাওয়ার পরামর্শ দেওয়া হবে।
- লকার বিভিন্ন আকারে পাওয়া যাবে।
- লকারগুলি সর্বনিম্ন 1 বছরের জন্য ভাড়া দেওয়া হবে এবং ভাড়া অগ্রিম প্রদানযোগ্য হবে। বকেয়া ভাড়ার ক্ষেত্রে ব্যাংক সময়ে সময়ে সিদ্ধান্ত অনুযায়ী জরিমানা আদায় করবে।
- স্থায়ী নির্দেশের মাধ্যমে ইজারাদারের আমানত হিসাব থেকে ভাড়া পরিশোধ করা যেতে পারে।
- ব্যাঙ্ক কর্তৃক প্রেরিত নোটিশ সত্ত্বেও ভাড়া পরিশোধ করা না হলে লকার ভেঙে ফেলার এবং তার চার্জ আদায় করার অধিকার ব্যাংক সংরক্ষণ করে।
- বরাদ্দের সময় ব্যাংক ৩ বছরের ভাড়া ও সংশ্লিষ্ট অন্য যে কোন চার্জ মেটানোর জন্য একটি ফিল্ড ডিপোজিট গ্রহণ করতে পারে।
- নিয়ন্ত্রক নির্দেশিকা অনুসারে, লকারটি এক বছরেরও বেশি সময় ধরে অচালিত থাকলে শাখাগুলি লকার-ভাড়ার সাথে যোগাযোগ করবে। নিয়মিত ভাড়া পরিশোধ করা হলেও এই কার্যক্রম চলবে। যদি ভাড়াটে সাড়া না দেয় বা লকার পরিচালনা না করে, শাখার লকারের বরাদ্দ বাতিল করার এবং লকার খোলার অধিকার থাকবে, এমনকি যদি ভাড়া নিয়মিত প্রদান করা হয়।

#### 1.13. নিরাপদ হেফাজতে নিবন্ধ

- ব্যাংক শেয়ার, সিকিউরিটিজ, সিলযুক্ত প্যাকেজ ইত্যাদি নিবন্ধগুলি নির্দিষ্ট নির্ধারিত চার্জের জন্য নিরাপদ হেফাজতে রাখার সুবিধা প্রদান করতে পারে। এই সুবিধার জন্য ব্যবহৃত বড়/ছোট ব্যাল্লগুলি গ্রাহক (গুলি) দ্বারা লক করা হবে। ব্যাংক এবং গ্রাহকের মধ্যে সম্পর্ক বেইলার এবং বেইলির মতো হবে।

#### 1.14. রেমিট্যান্স সেবা

- আরটিজিএস, এনইএফটি এবং ডিমান্ড ড্রাফট ইত্যাদির মাধ্যমে গ্রাহকদের নির্দিষ্ট চার্জ প্রদান করে এক অ্যাকাউন্ট থেকে অন্য অ্যাকাউন্টে অর্থ প্রেরণের অনুমতি দেবে ব্যাংক।
- 50,000/- টাকা বা তার বেশি ডিমান্ড ড্রাফট ব্যাঙ্ক শুধুমাত্র গ্রাহকের অ্যাকাউন্টে ডেবিট করে বা ক্রেতার দ্বারা প্রদত্ত চেক বা অন্যান্য যন্ত্রের বিপরীতে জারি করবে এবং নগদ অর্থ প্রদানের বিরুদ্ধে নয়। একইভাবে, ২০,০০০ টাকা বা তার বেশি মূল্যের ডিমান্ড ড্রাফট প্রদান শুধুমাত্র ব্যাংকিং চ্যানেলের মাধ্যমে করা হবে, নগদে নয়।
- ড্রাফট ডেলিভারি নেয়ার আগে গ্রাহক কর্মকর্তার স্বাক্ষরসহ সব বিষয়ে খসড়ার পূর্ণতা যাচাই করবেন।
- ব্যাংক পর্যাপ্ত ক্ষতিপূরণের ভিত্তিতে এবং ড্রয়িং শাখা থেকে অ-পেমেন্ট পরামর্শ গ্রহণ না করে 5,000/- টাকা পর্যন্ত ডুপ্লিকেট ডিমান্ড ড্রাফট ইস্যু করবে।
- ব্যাংক অনুরোধ প্রাপ্তির পনেরো দিনের মধ্যে গ্রাহককে একটি ডুপ্লিকেট ডিমান্ড ড্রাফট জারি করবে। উপরোক্ত নির্ধারিত সময়সীমার বাইরে ডুপ্লিকেট ড্রাফট ইস্যু করতে বিলম্বের জন্য, গ্রাহককে এই ধরনের বিলম্বের জন্য ক্ষতিপূরণ দেওয়ার জন্য ব্যাংক সংশ্লিষ্ট মেয়াদপূর্তির স্থায়ী আমানতের জন্য প্রযোজ্য হারে সুদ প্রদান করবে।
- ডিমান্ড ড্রাফট / চেক / ব্যাংকার্স চেক ইস্যুর তারিখ থেকে 3 মাসের জন্য বৈধ থাকবে।

#### 1.15. এটিএম/ডেবিট কার্ড লেনদেন

- ব্যাঙ্ক তার এটিএমগুলিতে পরিষেবা প্রদানের চেষ্টা করবে, দিনে 24 ঘন্টা, সপ্তাহে 7 দিন। সমস্ত স্থানে নগদ উত্তোলনের সুবিধা প্রদান করা হবে। ব্যাঙ্ক নির্বাচিত স্থানে অন্যান্য সুবিধা প্রদান করবে।

#### 1.16. ইন্টারনেট ব্যাংকিং

- ব্যাংক তার গ্রাহকদের জন্য স্টেটমেন্ট অনুসন্ধান, তহবিল স্থানান্তর, বিল প্রদান, প্রিপেইড রিচার্জ, পরিশোধের সময়সূচী ইত্যাদি পরিষেবা প্রদানকারী ইন্টারনেট ব্যাংকিং সুবিধা প্রদান করবে। নিরাপদ পেমেন্ট নিশ্চিত করতে লেনদেনের একটি দ্বি-পদক্ষেপ প্রমাণীকরণ প্রক্রিয়া থাকবে।

এ ধরনের সুবিধাসমূহের নিরাপদ ব্যবহার সম্পর্কে গ্রাহকদের অবহিত করতে ব্যাংক যথাযথ ব্যবস্থা গ্রহণ করবে। এটি সুরক্ষিত ইন্টারনেট ব্যাংকিং নিশ্চিত করার জন্য পর্যাপ্ত পদক্ষেপ গ্রহণের বিষয়টিও নিশ্চিত করবে।

#### 1.17. মোবাইল ব্যাংকিং

- মোবাইল ব্যাংকিং তহবিল স্থানান্তর, ইউটিলিটি বিল প্রদান এবং প্রিপেইড রিচার্জের মতো পরিষেবাগুলিতে অ্যাক্সেস সক্ষম করে একটি নিরাপদ, যে কোনও সময়, যে কোনও জায়গায় ব্যাংকিং অভিজ্ঞতা সরবরাহ করে। গ্রাহকরা মোবাইল ব্যাংকিং ব্যবহার করে তাদের ব্যাংকিং সম্পর্কের বিবরণ এবং পরিষেবা অনুরোধগুলি দেখতে পারেন।
- এ ধরনের সুবিধাসমূহের নিরাপদ ব্যবহার সম্পর্কে গ্রাহকদের অবহিত করতে ব্যাংক যথাযথ ব্যবস্থা গ্রহণ করবে। এটি সুরক্ষিত মোবাইল ব্যাংকিং নিশ্চিত করার জন্য তাদের দ্বারা পর্যাপ্ত পদক্ষেপ গ্রহণের বিষয়টিও নিশ্চিত করবে।

#### 1.18. এসএমএস/ই-মেইল সতর্কতা

- ব্যাংক সকল সাবস্ক্রাইবকৃত গ্রাহককে থ্রেসহোল্ড লিমিটের উপরে সকল আর্থিক লেনদেনের জন্য এসএমএস/ই-মেইল সতর্কতা প্রদান করবে। ব্যাঙ্ক ক্রেডিট / ডেবিট কার্ডের মাধ্যমে

লেনদেনের জন্য এসএমএস সতর্কতাও পাঠাবে। গ্রাহকের অনুরোধে ব্যাংক পিডিএফ ফরম্যাটে একটি অ্যাকাউন্ট স্টেটমেন্ট ই-মেইলের মাধ্যমে প্রদান করবে।

- ব্যাংক অনুরোধের প্রেক্ষিতে উচ্চ লেনদেনের বর্তমান হিসাবধারীদের সম্মত পর্যায়ক্রমিক অর্থাৎ দৈনিক, সাপ্তাহিক, পাক্ষিক ইত্যাদি সময়ে অবশিষ্ট অবস্থান প্রদান করবে।

#### 1.19. জাতীয় স্বয়ংক্রিয় ক্লিয়ারিং হাউস (এনএসইচ) ম্যান্ডেট সিস্টেম

- ব্যাংক নিশ্চিত করবে যে ডেবিট পরিমাণ, মেয়াদ শেষ হওয়ার তারিখ, ম্যান্ডেট প্রত্যাহার ইত্যাদি সম্পর্কে গ্রাহকের দেওয়া আদেশ মেনে চলার জন্য ন্যাচ ম্যান্ডেট ম্যানেজমেন্ট সিস্টেম রয়েছে।

#### 1.20. ঋণ ও অগ্রিম

- ঋণের সমস্ত শর্তাবলী, মূল্য নির্ধারণ এবং অন্যান্য, নিয়ন্ত্রক নির্দেশিকা কঠোরভাবে মেনে চলবে। ব্যাংক নিশ্চিত করবে যে ব্যাংকের মূল্য নীতিগুলি সম্ভাব্য ঋণগ্রহীতাদের দ্বারা স্পষ্টভাবে বোঝা যায়।
- ব্যাংক ঋণের আবেদন ফর্ম প্রক্রিয়াকরণের জন্য প্রয়োজনীয় নথিগুলির তালিকা সম্ভাব্য ঋণগ্রহীতাকে আবেদনের সময় টুকরো টুকরো ভিত্তিতে না সরবরাহ করবে।
- ব্যাংক নিশ্চিত করবে যে ঋণগ্রহীতাদের সুদ এবং চার্জের বিবরণ সহ ঋণ বিতরণ, চাহিদা এবং পরিশোধের সময়সূচী সম্পর্কিত বিবরণ দিয়ে পর্যায়ক্রমে ঋণ বিবৃতি জারি করা হয়।
- ব্যাংক প্রতি বছর এপ্রিল মাসে সমস্ত গৃহঋণ এবং শিক্ষা ঋণ গ্রাহকদের জন্য হাউজিং / শিক্ষা ঋণ সুদের শংসাপত্র ইস্যু করবে কারণ ঋণগ্রহীতাদের আয়করের উদ্দেশ্যে এই জাতীয় শংসাপত্রের প্রয়োজন হয়।
- ব্যাংকের ক্ষতিপূরণ নীতি এবং ঋণদাতাদের জন্য ন্যায্য অনুশীলন কোড অনুসারে, ব্যাংক সম্মত বা চুক্তিবদ্ধ সমস্ত পাওনা পরিশোধের 15 দিনের মধ্যে বন্ধকী সম্পত্তিতে সমস্ত সিকিউরিটিজ / ডকুমেন্টস / শিরোনাম দলিল গ্রাহককে ফেরত দেবে। বন্ধকী সম্পত্তিতে ঋণ পরিশোধের ১৫ দিনের বেশি সিকিউরিটিজ/ডকুমেন্ট/টাইটেল ডিড ফেরত দিতে ব্যাংকের পক্ষ থেকে বিলম্ব হলে গ্রাহককে ব্যাংকের ক্ষতিপূরণ নীতি অনুযায়ী ক্ষতিপূরণ প্রদান করা হবে।

## 6. গ্রাহকের বাধ্যবাধকতা

ব্যাংক এবং গ্রাহকের স্বার্থ রক্ষার জন্য, ব্যাংক গ্রাহকদের নিম্নলিখিত সতর্কতা অবলম্বন করার জন্য অনুরোধ করছে:

- গ্রাহকদের নিয়মিত অ্যাকাউন্টের স্টেটমেন্ট এবং পাসবুক পরীক্ষা করা উচিত এবং কোনও অসঙ্গতি দেখা দিলে তাদের অবিলম্বে ব্যাংককে এটি রিপোর্ট করা উচিত।
- যদি গ্রাহকদের পাসবুক জারি করা হয়ে থাকে তবে তাদের সময়ে সময়ে তাদের পাসবুকগুলি আপডেট করা উচিত।
- গ্রাহকদের চেক বই/পাসবুক/ডেবিট কার্ড/এটিএম কার্ডের নিরাপদ ও পৃথক হেফাজত নিশ্চিত করতে হবে। কার্ডে স্বাক্ষরের প্রয়োজন হলে, এটি স্বাক্ষর না করে ছেড়ে দেওয়া উচিত নয়।
- গ্রাহকদের যতদূর সম্ভব ক্রসড/অ্যাকাউন্ট পেয়ি চেক ইস্যু করার চেষ্টা করা উচিত। চেক সংগ্রহের বাঞ্ছা ফেলে দেওয়ার আগে তাদের নিশ্চিত করা উচিত যে অ্যাকাউন্ট নম্বর সহ যোগাযোগের বিবরণ চেকের বিপরীতে উল্লেখ করা উচিত। চেক ইস্যু করার আগে তারিখ, শব্দ ও সংখ্যার পরিমাণ, ক্রসিং ইত্যাদি যাচাই করা গ্রাহকের দায়িত্ব। চেক সংগ্রহ বাঞ্ছা সংগ্রহ/ফেলে দেওয়ার জন্য শাখায় চেক দেওয়ার সময় গ্রাহকরা ব্যাংক কর্মকর্তার কাছ থেকে স্বীকৃতি নিতে পারেন।
- কোনও ওভাররাইটিং/কাটছাঁট ছাড়াই চেক ইস্যু করা উচিত। যদি প্রদানকারীর নাম, সৌজন্য পরিমাণ (পরিসংখ্যানে পরিমাণ) বা আইনি পরিমাণ (কথায় পরিমাণ) পরিবর্তন করার প্রয়োজন হয়, গ্রাহককে নতুন চেক ফর্মগুলি ব্যবহার করতে হবে যাতে ব্যাংকগুলি প্রতারণামূলক

পরিবর্তনগুলি সনাক্ত এবং নিয়ন্ত্রণ করতে সহায়তা করে। 'প্রাপকের নাম/শব্দ ও চিত্রে পরিমাণ' লেখার জন্য ফাঁকা জায়গাগুলি ক্রস লাগিয়ে বা একটি লাইন অঙ্কন করে নিরাপদে প্লাগ করা উচিত। কাটিংগুলির সাথে জারি করা চেকগুলি প্রত্যাখ্যান করা যেতে পারে যদি চেক ট্রানকেশন সিস্টেম (সিটিএস) এর অধীনে উপস্থাপন করা হয়, যদিও কাটিং(গুলি) প্রমাণীকরণ করা হয়।

- গ্রাহকদের ব্যাংক কর্তৃক প্রদত্ত মনোনয়ন সুবিধা ব্যবহার করা উচিত।
- গ্রাহকদের নিশ্চিত করা উচিত যে চেক এবং আর্থিক উপকরণগুলি নিবন্ধিত ডাক বা কুরিয়ারের মাধ্যমে প্রেরণ করা হয়েছে। ফাঁকা চেকগুলিতে স্বাক্ষর করা উচিত নয় এবং গ্রাহকদের পাসবুক বা চেক বইয়ে তাদের স্বাক্ষর রেকর্ড করা উচিত নয়। গ্রাহকদের নিশ্চিত করা উচিত যে ইস্যু করার সময় পর্যাপ্ত ব্যালেন্স নিশ্চিত না করে কোনও চেক জারি করা হয় না।
- গ্রাহকদের অ্যাকাউন্ট নম্বর, ফিল্ড ডিপোজিট রিসিপ্ট, লকার নম্বর ইত্যাদির মতো গুরুত্বপূর্ণ তথ্য আলাদাভাবে নোট করা উচিত।
- ডিম্যান্ড ড্রাফ্ট, ফিল্ড ডিপোজিট রসিদ, চেক ছুটি/বুক, লকার কী ইত্যাদি হারিয়ে গেলে গ্রাহককে অবিলম্বে সংশ্লিষ্ট শাখায় তা জানাতে হবে।
- ঠিকানা, টেলিফোন নম্বর, মোবাইল নম্বর এবং ইমেল-আইডি পরিবর্তনের ক্ষেত্রে, গ্রাহককে উপলব্ধ চ্যানেলগুলির মাধ্যমে অবিলম্বে ব্যাংককে তা জানাতে হবে।
- গ্রাহকদের সুদ, কিস্তি, লকার ভাড়া এবং অন্যান্য পাওনা সময়মতো পরিশোধ করা উচিত।
- গ্রাহক পরিষেবার ঘাটতি সম্পর্কিত যে কোনও অভিযোগ যুক্তিসঙ্গত সময়ের মধ্যে রিপোর্ট করা উচিত।
- অপারেটিভ / সক্রিয় হিসাবে তার স্থিতি বজায় রাখতে গ্রাহকদের নিয়মিত তাদের অ্যাকাউন্ট পরিচালনা করা উচিত।
- ইন্টারনেট/মোবাইল ব্যাংকিংয়ের পাসওয়ার্ড এবং ক্রেডিট/ডেবিট কার্ডের পিনের গোপনীয়তা নিশ্চিত করতে গ্রাহকদের যুক্তিসঙ্গত যত্ন নিতে হবে। জালিয়াতি রোধে তাদের নিশ্চিত করা উচিত যে পাসওয়ার্ড এবং পিনগুলি কোনও কাগজ বা অ্যাক্সেসযোগ্য বৈদ্যুতিক ডিভাইসে রেকর্ড করা হয়নি।
- এটিএম / ডেবিট কার্ডের ক্ষতি হলে, গ্রাহককে অবিলম্বে ব্যাংককে অবহিত করতে হবে যাতে এটির অপব্যবহার রোধ করা যায় তার জন্য তাত্ক্ষণিক পদক্ষেপ গ্রহণ করা উচিত। ব্যাংককে অবহিত না করা পর্যন্ত গ্রাহকরা কোনও অপব্যবহারের জন্য দায়বদ্ধ থাকবেন।
- গ্রাহকদের কখনোই অ্যাকাউন্টের বিবরণ, পাসওয়ার্ড বা অন্য কোনও সুরক্ষা শংসাপত্র কাউকে দেওয়া উচিত নয়। তাদের ব্যক্তিগত সনাক্তকরণ নম্বর (পিন) মুখস্থ করা উচিত এবং এটি নিয়মিত ভিত্তিতে পরিবর্তন করা উচিত।
- অ্যাকাউন্টধারীকে নিশ্চিত করতে হবে যে অ্যাকাউন্টটি মানি লন্ডারিং বা কোনও প্রতারণামূলক লেনদেনের জন্য ব্যবহৃত হচ্ছে না।
- গ্রাহকদের তাদের অ্যাকাউন্টে যে কোনও লেনদেনের বিষয়ে যে কোনও তদন্তের জন্য ব্যাংক / পুলিশ / অন্য কোনও তদন্তকারী সংস্থার সাথে সহযোগিতা করা উচিত।
- গ্রাহকদের নিশ্চিত করতে হবে যে ঋণের পরিমাণ ঋণ সুবিধা চুক্তিতে উল্লিখিত উদ্দেশ্যে যথাযথভাবে ব্যবহার করা হয়েছে এবং ব্যাংক এবং গ্রাহকের দ্বারা সম্মত পরিশোধের সময়সূচী অনুসারে সময়মত পরিশোধ করা হয়েছে।

#### *ইন্টারনেট ব্যাংকিং সম্পর্কিত গ্রাহকের বাধ্যবাধকতা*

- পাসওয়ার্ড/পিন চেয়ে অননুমোদিত কোনো ইমেইলে গ্রাহকদের কখনোই সাড়া দেওয়া উচিত নয়।
- গ্রাহকদের অন্য সাইট থেকে লিঙ্কের মাধ্যমে ব্যাংকের ইন্টারনেট ব্যাংকিং সাইটে প্রবেশ করা এড়ানো উচিত  
অথবা একটি ই-মেইল। কোনও ইন্টারনেট ব্যাংকিং সাইটে অ্যাক্সেস করার জন্য তাদের সাইবার

ক্যাফে / ভাগ করা পিসি ব্যবহার করা উচিত নয়।

- গ্রাহকদের বর্ণমালা, বিশেষ অক্ষর এবং সংখ্যার সংমিশ্রণ হিসাবে ইন্টারনেট ব্যাংকিং পাসওয়ার্ড রাখা উচিত এবং ইন্টারনেট ব্যাংকিং লগইন আইডি এবং পাসওয়ার্ড প্রবেশ করার সময় ভার্সুয়াল কীবোর্ড ব্যবহার করা উচিত।

## 7. গ্রাহক শিক্ষা

- ব্যাংকিংয়ে প্রযুক্তির ব্যবহার সম্পর্কে গ্রাহকদের শিক্ষিত করতে ব্যাংক বিশেষ প্রচেষ্টা গ্রহণ করবে। এই উদ্দেশ্যে, ব্যাংক প্রিন্ট মিডিয়া, টেলিভিশন এবং রেডিও ব্যবহার করতে পারে। এছাড়াও, ব্যাংক গ্রাহকদের জন্য শাখা পর্যায়ে সংক্ষিপ্ত প্রশিক্ষণ কর্মসূচিরও আয়োজন করবে।
- ব্যাংক বিভিন্ন ফি/সার্ভিস চার্জ এবং জরিমানা আরোপের ক্ষেত্রে গ্রাহকের সম্পূর্ণ স্বচ্ছতা নিশ্চিত করবে।
- ব্যাংক একটি যথাযথ গ্রাহক অভিযোগ কেন্দ্র স্থাপন করবে যা শাখা, কল সেন্টার, ইন্টারনেটের মতো বিভিন্ন চ্যানেলে সমন্বিতভাবে কাজ করবে।
- ব্যাংক গ্রাহক শিক্ষার উদ্দেশ্যে বিভিন্ন প্রযুক্তি চ্যানেল ব্যবহার করবে এবং এর পরিষেবাগুলি উন্নত করার জন্য পরামর্শ প্রদান করে প্রাসঙ্গিক প্রতিক্রিয়া রেকর্ড করবে।

## 8. সময়ের নিয়ম

\* নিম্নলিখিত সময়ের নিয়মগুলি নির্দেশক এবং প্রাত্যহিক শাখায় পারিচালিত ভালউম এবং শীর্ষ / ননপিক ঘণ্টার উপর নির্ভর করে পরিবর্তন সাপেক্ষে।

সিনিয়র নং	বিষয়শ্রেণী	সময় লেগেছে
1	নগদ অর্থ প্রদান	15 মিনিট পর্যন্ত
2	নগদ অর্থ প্রাপ্তি	15 মিনিট পর্যন্ত
3	ডিমান্ড ড্রাফট ইস্যুর জন্য	20 মিনিট পর্যন্ত
4	ডিমান্ড ড্রাফট পরিশোধ	15 মিনিট পর্যন্ত
5	একাউন্ট খোলার / বন্ধ করা	4 কার্যদিবস পর্যন্ত
6	অ্যাকাউন্টের বিবৃতি (সদৃশের জন্য অনুরোধ)	30 মিনিট পর্যন্ত
7	স্থানান্তর / আরটিজিএস / এনইএফটি	15 মিনিট পর্যন্ত
8	পাসবুকের অনুরোধ	30 মিনিট পর্যন্ত
9	পাসবুক আপডেট করা	15 মিনিট পর্যন্ত
10	মনোনয়ন আপডেট	1টি কার্যদিবস অবধি
11	স্থানীয় চেক সংগ্রহ	ক্লিয়ারিং হাউজের নিয়ম অনুযায়ী
12	বহিরাগত চেক সংগ্রহ	অবস্থানের উপর নির্ভর করে 14 দিন পর্যন্ত

অনুরোধ প্রক্রিয়াকরণ/অ্যাকাউন্ট খোলার জন্য সময় মানদণ্ড গ্রাহকদের দ্বারা প্রয়োজনীয় এবং সম্পূর্ণ নথি জমা দেওয়া সাপেক্ষে।

## 9. গ্রাহক অভিযোগ নিষ্পত্তি

দয়া করে আমাদের ওয়েবসাইটে উপলব্ধ অভিযোগ নিষ্পত্তি নীতিটি দেখুন: [www.aubank.in](http://www.aubank.in)

## 10. শব্দকোষ

মেয়াদ	সংজ্ঞা
এএমএ	"অ্যান্ট-মান লন্ডারিং" এর সংক্ষিপ্ত রূপ হিসাবে ব্যবহৃত
এএসাব	"অবরুদ্ধ পারমাণ দ্বারা সমাখত অ্যাপ্লিকেশন" এর সংক্ষিপ্ত রূপ হিসাবে
এটএম	"অটোমেটেড টেলার মোশন" এর সংক্ষিপ্ত রূপ হিসাবে ব্যবহৃত
ব্যাংক	এট এহড স্মল ফিনান্স ব্যাঙ্কে বোঝায়
ইউসটপ	"বজেনেস করেসপন্ডেন্ট" এর সংক্ষিপ্ত রূপ হিসাবে ব্যবহৃত
সিটএ	"চেক ড্রানকেশন সিস্টেম" এর সংক্ষিপ্ত রূপ হিসাবে ব্যবহৃত হয়
ইসএস	"বেদ্যাতন ক্লয়ারিং সিস্টেম" এর সংক্ষিপ্ত রূপ হিসাবে ব্যবহৃত
এফাড	"ফক্সড ডিপোজিট রাসপট" এর সংক্ষিপ্ত রূপ হিসাবে ব্যবহৃত হয়
আইবি	"হাল্ডয়ান ব্যাঙ্কস অ্যাসোসিয়েশন" এর সংক্ষিপ্ত রূপ হিসাবে ব্যবহৃত
জোপ	"জানাল প্রিন্ট" এর সংক্ষিপ্ত রূপ হিসাবে ব্যবহৃত
কেওয়া	"আপনার গ্রাহককে জানুন" এর সংক্ষিপ্ত রূপ হিসাবে ব্যবহৃত
ইসি	"জাতীয় স্বয়ংক্রিয় ক্লয়ারিং হাউস" এর সংক্ষিপ্ত রূপ হিসাবে ব্যবহৃত
এনইএ	"ন্যাশনাল হলেকট্রানক্স ফান্ড ট্রান্সফার" এর সংক্ষিপ্ত রূপ হিসাবে ব্যবহৃত
এন.আ	"অনাবাসিক বাহরাগত" এর সংক্ষিপ্ত রূপ হিসাবে ব্যবহৃত হয়
এনআ	"অনাবাসিক সাধারণ" এর সংক্ষিপ্ত রূপ হিসাবে ব্যবহৃত
পিস	"ব্যক্তিগত কম্পিউটার" এর সংক্ষিপ্ত রূপ হিসাবে ব্যবহৃত
পিন	"ব্যক্তিগত সনাক্তকরণ নম্বর" এর সংক্ষিপ্ত রূপ হিসাবে ব্যবহৃত
PO	"পে অডার" এর সংক্ষিপ্ত রূপ হিসাবে ব্যবহৃত
আরবি	"ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাংক" এর সংক্ষিপ্ত রূপ হিসাবে ব্যবহৃত
আরটি	"রয়েল টাহম গ্রস সেটেলমেন্ট" এর সংক্ষিপ্ত রূপ হিসাবে ব্যবহৃত
এসএই	"স্বানভর গোষ্ঠা"-এর সংক্ষিপ্ত রূপ হিসাবে ব্যবহৃত
এসএম	"সংক্ষিপ্ত বাতা পারষেবা" এর সংক্ষিপ্ত রূপ হিসাবে ব্যবহৃত