

অতি ক্ষুদ্র ও ক্ষুদ্র সংস্থাদের প্রতি  
ব্যাংকের অঙ্গীকারের  
নিয়মাবলী

মে ২০০৮



ব্যাংকিং কোডস অ্যান্ড স্ট্যান্ডার্ডস বোর্ড অফ ইণ্ডিয়া  
(ভারতীয় ব্যাংকিং নিয়মাবলী ও মানদণ্ড পরিষদ)

[www.bcsbi.org.in](http://www.bcsbi.org.in)

এটি একটি ঐচ্ছিক নিয়মাবলী, যা অতি ক্ষুদ্র ও ক্ষুদ্র সংস্থার গ্রাহকদের প্রতি ব্যাংকের সদর্থক অঙ্গীকার প্রতিফলিত করে, যাতে সেইসব অতি ক্ষুদ্র ও ক্ষুদ্র সংস্থাগুলি তাদের দৈনিক লেনদেনে এবং তাদের আর্থিক অসুবিধায় সহজে, দ্রুত ও স্বচ্ছভাবে ব্যাংকের সাহায্য পায়। এই নিয়মাবলীটি যে শুধুমাত্র অতি ক্ষুদ্র ও ক্ষুদ্র সংস্থাদের জন্য অধিকার সনদ তাই নয়, এতে তাদের ও তাদের ব্যাংকগুলির দায়-দায়িত্বও লিপিবদ্ধ করা আছে।



## সূচীপত্র

১	<b>ভূমিকা</b>	3
১.১	নিয়মাবলির উদ্দেশ্য	3
১.২	নিয়মাবলির প্রয়োগ	3
২	<b>প্রধান অঙ্গীকার</b>	4
২.১	আপনার প্রতি আমাদের প্রধান অঙ্গীকার	4
৩	<b>তথ্যাদি</b>	6
৩.১	যদি আপনি আমাদের গ্রাহক হতে চান	6
৩.২	সুদের হার	7
৩.৩	বিভিন্ন চার্জের তালিকা	7
৩.৪	শর্তাবলী	7
৪	<b>গোপনীয়তা</b>	8
৪.১	ক্রেডিট রেফারেন্স এজেন্সীগুলি	9
৫	<b>ঋণ প্রদান</b>	9
৫.১	আবেদনপত্র	9
৫.২	ক্রেডিট অ্যাসেসমেন্ট (ঋণ-গ্রহণ ক্ষমতা নির্ধারণ)	10
৫.৩	মঞ্জুর/বাতিল	11
৫.৪	ঋণ প্রদান পরবর্তীকালে	12
৫.৫	অর্থ বহির্ভূত সুবিধাগুলি	13
৫.৬	আর্থিক অসুবিধা	13
৫.৭	রুগ্ন অতি ক্ষুদ্র ও ক্ষুদ্র সংস্থাগুলির পরিচর্যা এবং তাদের ঋণ পুনর্গঠন	14
৬	<b>বকেয়া আদায়</b>	15
৬.১	জামানত বাজেয়াপ্তকরণ নীতি	16
৭	<b>আমানত অ্যাকাউন্ট</b>	16
৭.১	অ্যাকাউন্ট খোলা ও অ্যাকাউন্ট পরিচালনা	17
৭.২	আপনার অ্যাকাউন্ট বদল করা	17
৭.৩	যখন আপনি একটি আমানত অ্যাকাউন্ট খোলেন	17
৭.৪	ন্যূনতম ব্যালেন্স	18
৭.৫	চার্জগুলি	18
৭.৬	মেয়াদি আমানত	18
৭.৭	বিবৃতি (স্টেটমেন্ট)	19
৭.৮	নিষ্ক্রিয়/অ-পরিচালিত অ্যাকাউন্ট	19
৭.৯	আপনার অ্যাকাউন্ট বন্ধ করতে হলে	19
৭.১০	ক্লিয়ারিং সাইকেল/চেক ভাঙানো পরিষেবা (কালেকশন সার্ভিসেস)	19
৭.১১	নগদ লেনদেনগুলি	20
৭.১২	ডাইরেক্ট ডেবিট ও স্ট্যান্ডিং ইন্সট্রাকশন	20
৭.১৩	স্টপ পেমেন্ট পরিষেবা	21
৭.১৪	আপনার দ্বারা জারী করা চেক/ডেবিটের নির্দেশ	21
৭.১৫	শাখা বন্ধ হয়ে গেলে/অন্য স্থানে স্থানান্তরিত হলে	21
৭.১৬	মৃত অ্যাকাউন্টধারীদের ক্ষেত্রে দাবির নিষ্পত্তি	22

<b>৮</b>	<b>আপনার অ্যাকাউন্টটিকে সুরক্ষিত রাখতে হলে</b>	<b>22</b>
৮.১	নিশ্চিত ও নির্ভরযোগ্য ব্যাংকিং এবং অর্থপ্রদান ব্যবস্থা	22
৮.২	আমাদের আপনার সাম্প্রতিকতম তথ্য জানান	22
৮.৩	অ্যাকাউন্ট নিরীক্ষণ	22
৮.৪	সাবধান হওয়া	23
৮.৫	ইন্টারনেট ব্যাংকিং	24
৮.৬	অর্থপ্রদান বাতিল করা	24
৮.৭	ক্ষতির জন্য দায়ভার	25
<b>৯</b>	<b>পরিষেবাগুলি</b>	<b>25</b>
৯.১	বিদেশি মুদ্রা পরিষেবা	25
৯.২	ভারতের ভিতরে অর্থ প্রেরণ	26
<b>১০</b>	<b>নালিশ, অভিযোগ এবং মতামত জ্ঞাপন</b>	<b>27</b>
১০.১	অভ্যন্তরীণ পদ্ধতি	27
১০.২	ব্যাংকিং লোকপাল প্রকল্প	27
<b>১১</b>	<b>বিজ্ঞাপন, বিপণন ও বিক্রয়</b>	<b>28</b>
<b>১২</b>	<b>নিরীক্ষণ/পর্যবেক্ষণ</b>	<b>28</b>
<b>১৩</b>	<b>সাহায্য পেতে হলে</b>	<b>29</b>
<b>১৪</b>	<b>নিয়মাবলীর পর্যালোচনা</b>	<b>29</b>
	<b>সংযোজন-শব্দাবলী</b>	<b>30</b>

## ভূমিকা

এটি একটি ঐচ্ছিক নিয়মাবলী, যা ব্যাংকগুলির জন্য ব্যাংকিং পরিষেবার ন্যূনতম মানদণ্ড নির্দিষ্ট করে দেয়, অতি ক্ষুদ্র ও ক্ষুদ্র সংস্থাদের সঙ্গে লেনদেন করার ক্ষেত্রে, মাইক্রো, স্মল অ্যান্ড মিডিয়াম এন্টারপ্রাইজ ডেভেলপমেন্ট অ্যাক্ট, ২০০৬ মোতাবেক। এই নিয়মাবলীটি আপনাকে সুরক্ষা প্রদান করে এবং একই সঙ্গে ব্যাখ্যা করে ব্যাংক আপনার সঙ্গে আপনার দৈনিক লেনদেন ও আর্থিক অনটনের সময়ে কীভাবে ব্যবহার করবে।

এই নিয়মাবলীটি ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাংক দ্বারা বিভিন্ন সময় জারী করা নিয়ন্ত্রণমূলক ও তদারকিমূলক নির্দেশিকাগুলিকে বদল বা বাতিল করে না এবং এটি ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাংক দ্বারা বিভিন্ন সময় জারী করা সেইসব নিয়ন্ত্রণমূলক/তদারকিমূলক নির্দেশিকাগুলিকে যথাযথ মেনে চলবে। এই নিয়মাবলীটি সেইসব নিয়ন্ত্রণমূলক/তদারকিমূলক নির্দেশিকাগুলিতে বর্ণিত মানের চেয়ে আরও উচ্চতর মান প্রতিষ্ঠিত করতে সাহায্য করবে এবং এই উচ্চতর মান বলবৎ হবে, যেহেতু এই নিয়মাবলী আমাদের ঐকমত্যে পৌঁছানোর সর্বশ্রেষ্ঠ কাজের পদ্ধতি নির্দেশ করে, আপনার প্রতি আমাদের অঙ্গীকার হিসাবে।

এই নিয়মাবলীতে ভারতের অতি ক্ষুদ্র ও ক্ষুদ্র সংস্থাদের বোঝাতে ‘আপনি’ শব্দটি ব্যবহার করা হয়েছে এবং আপনারা যে ব্যাংকের সঙ্গে লেনদেন করেন সেটি বোঝাতে ‘আমরা’ শব্দটি ব্যবহার করা হয়েছে।

### ১.১। নিয়মাবলির উদ্দেশ্য

এই নিয়মাবলীটি তৈরী করা হয়েছে যে উদ্দেশ্যে সেগুলি হল :

- (ক) ব্যাংকিং পরিষেবা সহজে নাগালে এনে দিয়ে অতি ক্ষুদ্র ও ক্ষুদ্র সংস্থাদের ইতিবাচক পৃষ্ঠপোষকতা করা।
- (খ) আপনার সঙ্গে লেনদেনের ক্ষেত্রে ন্যূনতম মানদণ্ড নির্দিষ্ট করে, সঠিক ও ন্যায্য ব্যাংকিংকে উৎসাহদান করা।
- (গ) স্বচ্ছতা বাড়ানো, যাতে ব্যাংকিং পরিষেবা থেকে আপনি কী কী আশা করতে পারেন তা সঠিকভাবে বুঝতে পারেন।
- (ঘ) কার্যকরী যোগাযোগের মাধ্যমে আমাদের আরও ভালোভাবে বুঝতে সাহায্য করবেন আপনার সঠিক ব্যবসায়িক চাহিদাটি কী।
- (ঙ) প্রতিযোগিতামূলক আবহে, বাজারকে উৎসাহদান যাতে উচ্চ পদ্ধতিগত আদর্শ স্থাপন করা যায়।
- (চ) আপনার ও আমাদের মধ্যে ন্যায্য ও সৌজন্যমূলক সম্পর্ক স্থাপন এবং আপনার ব্যাংকিং চাহিদা দ্রুত ও সময়মতো মোটানো।
- (ছ) ব্যাংকিং ব্যবস্থায় আপনার আস্থা বাড়ানো।

সাধারণ নিয়মাবলীগুলি বিভাগ ২-এ প্রধান অঙ্গীকার অংশে বিস্তারিতভাবে বলা হয়েছে।

### ১.২। নিয়মাবলির প্রয়োগ

মাইক্রো, স্মল অ্যান্ড মিডিয়াম এন্টারপ্রাইজ ডেভেলপমেন্ট অ্যাক্ট, ২০০৬-এ দেওয়া সংজ্ঞা মোতাবেক, অতি ক্ষুদ্র ও ক্ষুদ্র সংস্থার মধ্যে অন্তর্ভুক্ত হচ্ছে সেইসব অতি ক্ষুদ্র ও ক্ষুদ্র সংস্থা, যারা পণ্য তৈরী অথবা

উৎপাদন অথবা প্রক্রিয়াকরণ অথবা সংরক্ষণ করে থাকে এবং সেইসব সংস্থাগুলিও যারা বিভিন্ন পরিষেবা প্রদান করে থাকে।

যতক্ষণ না অন্যভাবে বলা হচ্ছে, এই নিয়মাবলীর সমস্ত অংশ নিচে তালিকাভুক্ত পণ্য ও পরিষেবার ক্ষেত্রে প্রযোজ্য হবে, বর্তমানের নিয়ন্ত্রণমূলক নির্দেশিকা মোতাবেক। এই পণ্য বা পরিষেবাগুলি প্রদান করতে পারে শাখা, সহযোগী, যৌথ উদ্যোগ অথবা এজেন্টগুলি, যার মাধ্যমগুলি হতে পারে কাউন্টারে, ফোনে, ডাকযোগে, পারস্পরিক ক্রিয়াশীল বৈদ্যুতিন যন্ত্রে, ইন্টারনেটে অথবা অপর কোনো মাধ্যমে। প্রসঙ্গত উল্লেখ্য যে এখানে বর্ণিত সব পণ্যগুলি আমরা প্রদান করতেও পারি, নাও পারি।

- (ক) **কারেন্ট অ্যাকাউন্ট**, মেয়াদি আমানত, রেকারিং আমানত (নিয়মিত নির্দিষ্ট জমা আমানত), এবং অন্যান্য সব **আমানত (ডিপোজিট) অ্যাকাউন্টগুলি**।
- (খ) অর্থ প্রদান পরিষেবা যেমন পেমেন্ট অর্ডার, ডিমান্ড ড্রাফটের মাধ্যমে এবং ওয়্যার ট্রান্সফার অথবা বৈদ্যুতিন অথবা অপর কোনো মাধ্যমে ট্রান্সফার।
- (গ) সরকারী লেনদেন সংক্রান্ত ব্যাংকিং পরিষেবা।
- (ঘ) **ডিম্যাট অ্যাকাউন্টগুলি, ইকুইটি, সরকারী বন্ডগুলি**
- (ঙ) ভারতীয় কারেন্সী নোট বিনিময় পরিষেবা
- (চ) চেক ভাঙানো (কালেকশন)
- (ছ) ঋণ ও **অন্যান্য ঋণসম পরিষেবা** যার মধ্যে অন্তর্ভুক্ত হয় স্থিতিপত্র বহির্ভূত (অফ ব্যালেন্স শীট) পণ্যগুলি যেমন **লেটার অফ ক্রেডিট, বিল, ব্যাংক গ্যারান্টি** ইত্যাদি।
- (জ) বিদেশি মুদ্রা বিনিময় পরিষেবা, অর্থ পরিবর্তন সুবিধাসহ।
- (ঝ) তৃতীয় পক্ষীয় বীমা ও বিনিয়োগ পণ্যগুলি যা আমরা বিক্রয় করে থাকি।
- (ঞ) **কার্ড পণ্য** যেমন **এ-টি-এম/ডেবিট/ক্রেডিট কার্ড** এবং পরিষেবা
- (ট) **ফ্যাক্টরিং পরিষেবা**
- (ঠ) **মার্চেন্ট পরিষেবা**

**মোট** অক্ষরে লেখা শব্দের অর্থ শব্দাবলীসমূহে ব্যাখ্যা করা হয়েছে।

## ২। প্রধান অঙ্গীকারগুলি

### ২.১। আপনার প্রতি আমাদের প্রধান অঙ্গীকারগুলি

#### ২.১.১। আপনার সঙ্গে লেনদেনের সময় ন্যায্যভাবে এবং উপযুক্তভাবে কাজ করব, এইভাবে

- (ক) ব্যাংকের কাউন্টারে নগদ/চেকের প্রাপ্তি-স্বীকার ও প্রদানের ন্যূনতম ব্যাংকিং পরিষেবা দেব।
- (খ) দ্রুত ও কার্যকরী আদায় এবং পরিষেবা দেওয়ার ব্যবস্থা করব।
- (গ) আমাদের প্রদেয় পণ্য ও পরিষেবায় এবং আমাদের কর্মী দ্বারা অনুশীলিত পদ্ধতি ও কার্যপ্রণালীতে এই নিয়মাবলীতে বর্ণিত অঙ্গীকার ও নিয়মগুলি মেনে চলব।
- (ঘ) আমাদের পণ্য ও পরিষেবা যাতে সংশ্লিষ্ট আইন ও নির্দেশিকা আক্ষরিকভাবে ও মর্মার্থে পালন করে চলে তা নিশ্চিত করতে হবে।
- (ঙ) আপনার সঙ্গে লেনদেন যাতে এক নীতি ও স্বচ্ছতা মেনে চলে তার জন্য সচেষ্ট হব।



- (চ) নিশ্চিত ও নির্ভরযোগ্য ব্যাংকিং ও অর্থ প্রদান এবং পাওনা নিষ্পত্তি ব্যবস্থা চালাবো।
- (ছ) আর্থিক অনটনের ক্ষেত্রগুলি সহানুভূতির সঙ্গে বিচার করব (অনুগ্রহ করে নিচে দেওয়া অনুচ্ছেদ নং ৫.৬ দেখুন)।

### ২.১.২। আপনাকে বোঝাতে সাহায্য করব কীভাবে আমাদের আর্থিক পণ্য ও পরিষেবা কাজ করে, যেমন

- (ক) এই ব্যাপারে তথ্যাদি দেব, এখানে উল্লেখিত এক বা একের বেশি ভাষাতে : হিন্দী, ইংরেজী অথবা উপযুক্ত স্থানীয় ভাষায়।
- (খ) নিশ্চিত করব আমাদের বিজ্ঞাপনের ও বিপণনের তথ্যগুলি যেন সহজেই বোধগম্য হয়।
- (গ) এটি নিশ্চিত করব যে আমাদের পণ্য ও পরিষেবা, তাদের শর্তাবলী, তাদের উপর প্রযোজ্য সুদের হার/পরিষেবা চার্জ সম্বন্ধে পরিষ্কার তথ্য যেন আপনারা পান।
- (ঘ) এটি নিশ্চিত করব যে আমাদের কোনো পণ্য বা পরিষেবা মিথ্যে প্রতিশ্রুতি দিয়ে বিক্রয় হচ্ছে না।
- (ঙ) আপনাকে বিশদ তথ্য দেব আপনার কাছে কী কী সুবিধা দেওয়া হচ্ছে এবং আপনি সেগুলিকে কীভাবে পেতে পারেন, তাদের আর্থিক প্রভাবগুলি কী কী এবং আপনি আপনার প্রশ্নগুলি কাকে জিজ্ঞাসা করতে পারেন সেই সম্বন্ধে।

### ২.১.৩। আপনার অ্যাকাউন্ট বা আমাদের পরিষেবা ব্যবহার করতে সাহায্য করব, যেমন

- (ক) আপনাকে নিয়মিত সাম্প্রতিক তথ্য দেব।
- (খ) সুদের হার, চার্জের হার অথবা শর্তাবলীতে পরিবর্তনের সম্বন্ধে জানাব।

### ২.১.৪। আপনার চূড়ান্ত অসুবিধার সময় তাড়াতাড়ি ও সহানুভূতির সঙ্গে কার্য সম্পন্ন করব, যেমন

- (ক) আমাদের ভুল হলে যত তাড়াতাড়ি সম্ভব সেই ভুলটিকে ঠিক করা ও সঙ্গে সেই ভুলবশত আমরা যে ব্যাংক চার্জ নিয়েছি তা ফেরত দেব।
- (খ) আপনার সব অভিযোগ যত তাড়াতাড়ি সম্ভব নিষ্পত্তি করব।
- (গ) যদি সম্ভূষ্ট না হন, তবে আমরা জানাব আপনি কীভাবে সেই অভিযোগ আরো উপর মহলে জানাতে পারেন (অনুগ্রহ করে নিচে দেওয়া অনুচ্ছেদ নং ১০ দেখুন)।
- (ঘ) ব্যাংকের প্রযুক্তিগত কারণে সমস্যা উদ্ভূত হলে সেই সমস্যা সমাধানের আমরা আপনার বিকল্প পথের সন্ধান দেব।

### ২.১.৫। আপনার সমস্ত ব্যক্তিগত ও ব্যবসায়িক তথ্যগুলিকে আমরা ব্যক্তিগত ও গোপনীয় হিসাবে দেখব

আমরা আপনার সমস্ত ব্যক্তিগত ও ব্যবসায়িক তথ্য ব্যক্তিগত ও গোপনীয় হিসাবে দেখব নিচে বর্ণিত অনুচ্ছেদ নং ৪ মোতাবেক।

### ২.১.৬। নিয়মাবলীটির ব্যাপক প্রচার করব

আমরা,

- (ক) আপনার অনুরোধ পেলে এই নিয়মাবলীর একটি কপি আপনাকে (বর্তমান গ্রাহক) বিনামূল্যে দেব।

- (খ) আপনি (নতুন গ্রাহক) যখন নতুন একটি অ্যাকাউন্ট খুলবেন, তখন আমরা এই নিয়মাবলীটির এক কপি আপনাকে দেব।
- (গ) ব্যাংকের প্রতিটি শাখা থেকে ও আমাদের ওয়েবসাইটে যাতে এই নিয়মাবলীটি পাওয়া যায় তার ব্যবস্থা করব।
- (ঘ) এটি নিশ্চিত করব যে আমাদের প্রতিটি কর্মী এই নিয়মাবলী সংশ্লিষ্ট তথ্য আপনাকে জানাতে পারবে এবং এই নিয়মাবলীকে কার্যে পরিণত করব।

### ২.১.৭। বৈষম্য বিরোধী একটি নীতি তৈরী করব ও তা মেনে চলব

আমরা সংস্থার পৃষ্ঠপোষক/কর্ণধার/অংশীদার(দের) বয়স, জাতি, লিঙ্গ, বৈবাহিক পরিস্থিতি, ধর্ম ও প্রতিবন্ধকতা, যদি থাকে, তার ভিত্তিতে বৈষম্য ঘটাব না।

## ৩। তথ্যাদি

সুদের হার, সাধারণ ফী ও চার্জ সম্বন্ধে নিচে বলা যে কোনো একটি উৎস থেকে আপনি তথ্যাদি পেতে পারেন, যেমন :

- (ক) আমাদের শাখায়/হেল্পলাইনে ফোন করে।
- (খ) আমাদের ওয়েবসাইট থেকে।
- (গ) আমাদের নির্দিষ্ট কর্মীদের/হেল্পডেস্কে জিজ্ঞাসা করে।
- (ঘ) আমাদের শাখায় ও ওয়েবসাইটে লভ্য **চার্জ তালিকা** থেকে (অনুগ্রহ করে নিচে অনুচ্ছেদ ৩.৩ দেখুন)।

### ৩.১। যদি আপনি আমাদের গ্রাহক হতে চান

আমরা,

- (ক) আপনাকে অতি ক্ষুদ্র ও ক্ষুদ্র সংস্থার জন্য বিশেষ করে যে সব প্রকল্প দেওয়া হচ্ছে সেগুলি সম্বন্ধে পূর্ণ তথ্য দেব।
- (খ) আপনাকে তথ্য দেব যাতে আপনি আমাদের ঋণ ও অন্যান্য পণ্য পরিষেবার প্রধান বৈশিষ্ট্যটি বুঝতে পারেন, যেমন **ক্যাশ ক্রেডিট**, মেয়াদি ঋণ, **গ্যারান্টি**, **বিল ডিসকাউন্টিং/ক্রয়**, স্থিতিপত্র বহির্ভূত (অফ ব্যালেন্স শীট) পণ্য পরিষেবা যার মধ্যে অন্তর্ভুক্ত আছে সুদের হার, সুদ, ফী ও চার্জ গণনার পদ্ধতি।
- (গ) আপনি যে পণ্যটি বাছবেন সেটিকে আপনার চাহিদা অনুযায়ী করে তোলায় চেষ্টা করব।
- (ঘ) আপনার জানাব যদি আমরা একের থেকে বেশি পন্থায় আমাদের পণ্য পরিষেবা দিয়ে থাকি (উদাহরণ হিসাবে, এ-টি-এম-এর মাধ্যমে, ইন্টারনেটের মাধ্যমে, ফোনের মাধ্যমে, শাখার মাধ্যমে ইত্যাদি) এবং এটিও জানাব আপনারা এগুলি সম্বন্ধে আরো বিশদে কীভাবে জানতে পারেন।
- (ঙ) আইনী, নিয়ন্ত্রণমূলক এবং অভ্যন্তরীণ নীতির ক্ষেত্রে প্রয়োজনীয় আপনার পরিচিতি ও ঠিকানা প্রমাণ করার জন্য, আমাদের কী কী তথ্য লাগবে।



## ৩.২। সুদের হার

### সুদের হারে বদল

আপনাকে আমাদের পণ্যের উপর সুদের হারের বদল সম্বন্ধে জানাব সিদ্ধান্ত নেওয়ার সাত দিনের মধ্যে, এইভাবে

- (ক) লিখিতভাবে
- (খ) শাখায় বিজ্ঞপ্তি জারী করে
- (গ) ওয়েবসাইটের মাধ্যমে

## ৩.৩। বিভিন্ন চার্জের তালিকা

### ফী ও চার্জ

- (ক) আপনি আমাদের যে পণ্য ও পরিষেবা বেছে নিয়েছেন, তার উপর প্রযোজ্য সব চার্জগুলি সম্বন্ধে আমরা আপনাকে জানাব, উদাহরণ স্বরূপ, ন্যূনতম ব্যালেন্স না রাখার জন্য, ভিন্নস্থানের চেক ভাঙানো, ডিমান্ড ড্রাফট ও চেকবই দেওয়ার জন্য, অ্যাকাউন্টের বিবৃতি (স্টেটমেন্ট), অ্যাকাউন্ট বন্ধ করলে এবং এ-টি-এম দ্বারা অর্থ জমা দেওয়া ও তোলায় জন্য যে চার্জ নেওয়া হয়।
- (খ) আমাদের চার্জ তালিকার একটি কপি আমরা আমাদের ওয়েবসাইটে রাখব এবং প্রতিটি শাখায় আপনার ব্যবহারের জন্য দেব।
- (গ) আমাদের ওয়েবসাইট ও শাখাগুলিতে নিঃচার্জ যে পরিষেবা আমরা দিয়ে থাকি তার একটি তালিকা দেব।
- (ঘ) আপনারা আমাদের যে পণ্য বা পরিষেবা বেছে নেবেন সেটির উপর প্রযোজ্য শর্তাবলী পালন না করা হলে/ভঙ্গ করা হলে যে শাস্তিমূলক চার্জ নেওয়া হবে সেই সম্বন্ধেও আমরা আপনাকে জানাব।
- (ঙ) আমাদের শাখা যদি কোর ব্যাংকিং ব্রাঞ্চ (সি-বি-এস অর্থাৎ জাতীয় স্তরে সংযুক্ত শাখা)-এ উন্নীত হয় তার জন্য আমরা কোনো চার্জ নেব না।

### ফী ও গুল্কে পরিবর্তন

যদি আমরা এই ফী ও চার্জ কোনোভাবে বর্ধিত করি অথবা নতুন ফী বা চার্জ চাপাই, তবে সেই পরিবর্তিত চার্জ কার্যকরী হওয়ার ৩০ দিন আগে আপনার সেটির সম্বন্ধে জানিয়ে দেওয়া হবে আমাদের ওয়েবসাইট/অ্যাকাউন্টের বিবৃতি (স্টেটমেন্ট)/ই-মেল/এস-এম-এস/শাখায় বিজ্ঞপ্তি প্রকাশের মাধ্যমে।

## ৩.৪। শর্তাবলী

- (ক) যখন আপনি আমাদের গ্রাহক হবেন অথবা প্রথম বারের জন্য আমাদের পণ্য/পরিষেবা ব্যবহার করবেন, সেই পরিষেবার শর্তাবলী সম্বন্ধে আমরা আপনাকে পরামর্শ দেব।
- (খ) সব শর্তগুলি ন্যায্য হবে এবং সেগুলি সংশ্লিষ্ট অধিকার স্বচ্ছভাবে তুলে ধরবে বিশেষ করে নামাঙ্কন **সুবিধা** যেখানে প্রযোজ্য হবে সেই সম্বন্ধে এবং সেগুলিতে আপনার দায় ও দায়িত্বের বিষয়টিও যতটা সম্ভব সরল এবং পরিষ্কার ভাষায় বলা থাকবে।

## শর্তাবলীতে পরিবর্তন

- (ক) যখন আপনি আমাদের গ্রাহক হবেন, তখন নিচে বর্ণিত যে কোনো একটির মাধ্যমে আমাদের শর্তাবলীতে পরিবর্তনের তথ্য পাবেন।
- (অ) অ্যাকাউন্টের বিবৃতি (স্টেটমেন্ট)
- (আ) এ-টি-এম
- (ই) লিখিতভাবে
- (ঈ) শাখায় বিজ্ঞপ্তি
- (উ) ই-মেল/ওয়েবসাইট/এস-এম-এস
- (খ) যদি আমরা কোনো বিজ্ঞপ্তি ছাড়াই কোনো পরিবর্তন করে থাকি, তবে সেই পরিবর্তন সম্বন্ধে আপনাকে ৩০ দিনের মধ্যে জানিয়ে দেব। যদি সেই পরিবর্তন আপনার জন্য অসুবিধাজনক হয় আপনি ৬০ দিনের ভিতরে এবং কোনো বিজ্ঞপ্তি ছাড়াই সেই অ্যাকাউন্ট বন্ধ করতে পারেন অথবা সেটিকে অন্য স্থানে নিয়ে যেতে পারেন কোনোরকম অতিরিক্ত চার্জ বা সুদ ছাড়াই।
- (গ) যদি আমরা এক বছরের মধ্যে কোনো বড় পরিবর্তন করে থাকি অথবা ছোট ছোট অনেকগুলি পরিবর্তন করে থাকি, তবে আমরা, আপনার অনুরোধ পেলে, নতুন শর্তাবলীর একটি কপি অথবা নতুন শর্তাবলীর সারসংক্ষেপ আপনাকে জানাব।

## ৪। গোপনীয়তা

আপনার ব্যক্তিগত ও ব্যবসায়িক তথ্যাদিকে আমরা ব্যক্তিগত ও গোপনীয় হিসাবে দেখব (আপনি আমাদের গ্রাহক আর না থাকলেও), এবং সেই সম্পর্কে আমরা এর পরে বর্ণিত নিয়ম ও নীতিগুলি মেনে চলব। আমরা আপনার অ্যাকাউন্ট সম্পর্কে তথ্যাদি, যা আপনি দিয়ে থাকতে পারেন অথবা অন্যভাবে আমরা জেনে থাকতে পারি, তা কখনই কোনো ব্যক্তির, অন্য সংস্থা/সংগঠনের কাছে প্রকাশ করব না নিচে বর্ণিত ব্যতিক্রমী ক্ষেত্রগুলি ছাড়া :

- (ক) আইনত যদি আমরা তথ্য দিতে বাধ্য হই।
- (খ) যদি আমাদের কর্তব্যের কারণে প্রয়োজন হয় জনসাধারণের কাছে সেই বিষয়ে তথ্য প্রকাশ করা।
- (গ) যদি আমাদের স্বার্থে এই তথ্য প্রকাশ জরুরি হয় (যেমন জালিয়াতি ঠেকাতে), কিন্তু এই আছিলায় আমরা আপনার তথ্য (আপনার নাম এবং ঠিকানা সহ) বিক্রয়ের উদ্দেশ্যে অন্য কোনো ব্যক্তির, আমাদের গ্রুপের অন্য সংস্থা সহ, কাছে প্রকাশ করব না।
- (ঘ) যদি আপনি আমাদের সেই তথ্য প্রকাশ করতে অনুরোধ করেন বা অনুমতি প্রদান করেন।
- (ঙ) যদি আপনার উপরে আমাদের ব্যাংকার্স রেফারেন্স (ব্যাংকের সুপারিশ) দিতে বলা হয়; তবুও এই ক্ষেত্রে আমরা তথ্য প্রকাশের আগে তথ্য প্রকাশের ব্যাপারে আপনার লিখিত অনুমতি নেব।

বর্তমান আইনী পরিকাঠামোয়, আমাদের কাছ থেকে আপনার ব্যক্তিগত তথ্য পাওয়ার বিষয়ে আপনার কী কী অধিকার আছে সেই বিষয়েও আমরা ব্যাখ্যা করে বোঝাব।

আমরা আপনার ব্যক্তিগত ও ব্যবসায়িক তথ্য বিক্রয়ের উদ্দেশ্যে নিজেরাও ব্যবহার করব না, যদি না আপনি আমাদের সেটি করতে নির্দিষ্টভাবে অনুমতি প্রদান করে থাকেন।



## ৪.১। ক্রেডিট রেফারেন্স এজেন্সীগুলি

- (ক) যখন আপনি আমাদের কাছে একটি অ্যাকাউন্ট খুলবেন, তখন আমরা আপনার অ্যাকাউন্টের তথ্য **ক্রেডিট রেফারেন্স এজেন্সী** (ঋণ সংক্রান্ত তথ্যদাতা এজেন্সী)-র কাছে পাঠাব, যাতে অন্তর্ভুক্ত হবে আপনি আমাদের কাছ থেকে যে যে ব্যবসায়িক/ব্যক্তিগত ঋণ নিয়েছেন তার তথ্যাদি, আপনার অ্যাকাউন্ট পরিচালনার বিস্তারিত তথ্যাদি ও আমরা সময়ে সময়ে সেই সব এজেন্সীদের কাছে যে যে তথ্য জানতে চাইতে পারি সেইগুলি।
- (খ) আমরা ব্যাখ্যা করব ক্রেডিট রেফারেন্স এজেন্সীগুলির ভূমিকা ঠিক কী এবং তারা তাদের সদস্যদের যে তথ্য পাঠায় তার কারণে কীভাবে আপনার ঋণ পাওয়ার সম্ভাবনা প্রভাবিত হতে পারে।

## ৫। ঋণ প্রদানে

আমাদের ঋণ নীতি, বিশেষ করে ঋণের অথবা যে কোনো আর্থিক সহায়তা আবেদনের ক্ষেত্রে, জাতীয় নীতি এবং নিয়ন্ত্রণমূলক নির্দেশিকার আক্ষরিক মর্ম ও উদ্দেশ্য প্রতিফলিত করবে। অতি ক্ষুদ্র ও ক্ষুদ্র সংস্থার ক্ষেত্রে ঋণ নীতিটি আমরা আমাদের ওয়েবসাইটে প্রকাশ করব এবং প্রতিটি শাখায় রাখব আপনার ব্যবহারের জন্য। আপনার অনুরোধ সাপেক্ষে আমরা সেটির একটি কপি নামমাত্র মূল্যে আপনাকে সরবরাহ করব। আমরা এই সুবিধা এক-জানালা-নীতি হিসাবে দেওয়ার আশ্রয় চেষ্টা করব।

### ৫.১। আবেদনপত্র

আমরা,

- (ক) আপনার আমরা একটি সরল, আদর্শায়িত, সহজে বোধগম্য হয় এমন ঋণ আবেদনপত্র বিনামূল্যে সরবরাহ করব।
- (খ) ঋণের আবেদনপত্রে সঙ্গে আপনার আমরা একটি চেকলিস্ট (বর্তমানের আইনী ও নিয়ন্ত্রণমূলক নির্দেশিকা মোতাবেক) দেব যাতে আপনি একটি পরিপূর্ণ ঋণের আবেদনপত্র জমা দিতে পারেন। যদি প্রয়োজন হয় আমরা আপনার ঋণের আবেদনপত্র পূরণ করতে সাহায্য করব।
- (গ) ঋণের আবেদনপত্র দেওয়ার সময় আপনার আমরা প্রয়োজ্য সুদের হার এবং ফী/চার্জ, যদি থাকে, যা প্রক্রিয়াকরণের জন্য প্রদেয় হবে, আগে পরিশোধ করা ও তার জন্য প্রদেয় চার্জ, যদি থাকে, এবং অন্যান্য বিষয়গুলি যা আপনার সুদকে প্রভাবিত করতে পারে, সেই সম্বন্ধে জানাব, যাতে আপনি অন্যান্য ব্যাংকের সঙ্গে তুলনা করতে পারেন ও একটি সচেতন সিদ্ধান্ত নিতে পারেন।
- (ঘ) ঋণের আবেদন পত্র পাওয়ার লিখিত প্রাপ্তি স্বীকার করব।
- (ঙ) ঋণের আবেদনপত্রে সাধারণত ঋণ মঞ্জুর করার জন্য প্রক্রিয়াকরণে সাহায্য করবে এমন সব তথ্যাদি একত্র করব। যদি আমাদের কোনো অতিরিক্ত তথ্যের প্রয়োজন হয় তবে আমরা ঋণের আবেদনপত্র পাওয়ার সাত দিনের মধ্যে আপনার সঙ্গে যোগাযোগ করব।
- (চ) অনলাইনে যাতে আপনি আপনার ঋণের আবেদনপত্রের অবস্থা জানতে পারেন সেই প্রচেষ্টা চালাব।
- (ছ) যদি ঋণ না-মঞ্জুর হয় তবে ৫ লাখ টাকা পর্যন্ত ঋণের ক্ষেত্রে কোনো প্রক্রিয়াকরণ ফী নেব না।
- (জ) ২ লাখ টাকা পর্যন্ত ঋণের আবেদন অথবা বর্তমান ঋণের বর্ধিতকরণের আবেদনের উপর সিদ্ধান্ত নেব ঋণের আবেদনপত্র প্রাপ্তির দুই সপ্তাহের ভিতর; এবং ৫ লাখ টাকা পর্যন্ত ঋণের আবেদন অথবা

বর্তমান ঋণের বর্ধিতকরণের আবেদনের উপর সিদ্ধান্ত নেব ঋণের আবেদনপত্র প্রাপ্তির চার সপ্তাহের ভিতর, এই শর্তে যে আপনার ঋণের আবেদনপত্র সবদিক থেকে সম্পূর্ণ আছে ও তাতে চেকলিস্ট মোতাবেক সব নথি যুক্ত করা আছে। ৫ লাখ টাকার বেশি ঋণের ক্ষেত্রে আমরা ঋণের আবেদনপত্র প্রাপ্তির ন্যায্য সময়ের মধ্যে সিদ্ধান্ত নেব।

## ৫.২। ক্রেডিট অ্যাসেসমেন্ট (ঋণ-গ্রহণ ক্ষমতা নির্ধারণ)

- (ক) আমরা,
- (অ) আপনার ঋণ আবেদনপত্রে যে তথ্য উল্লেখ করেছেন সেটি যাচাই করে দেখব যেটির জন্য বিশেষ করে এই কাজের জন্য নিয়োজিত আমাদের কর্মী/এজেন্সীরা আপনার সাথে যোগাযোগ করবে আপনার ব্যবসায়িক/বাড়ির ঠিকানায়।
- (আ) আমরা আপনাকে কোনো অর্থ ঋণ দেওয়ার আগে অথবা আপনার **ওভারড্রাফট** বা ঋণের সীমা(গুলি) বাড়ানোর আগে নির্ধারণ করে দেখব যাতে আপনি সেই ঋণ পরিশোধ করতে পারেন। আমরা সঠিক নির্ধারণ পদ্ধতি মেনে আপনার ঋণের আবেদন খুঁটিয়ে পরীক্ষা করে এই সিদ্ধান্তে পৌঁছাব।
- (ই) আপনি ভবিষ্যতের অর্থ আগমন প্রত্যাশার যে অঙ্ক দিয়েছেন সেই বিষয়ে ভালোভাবে খতিয়ে দেখে তবে আমরা সিদ্ধান্ত নেব।
- (খ) এই নির্ধারণের সময় নিম্নলিখিত বিষয়গুলি খতিয়ে দেখা হতে পারে
- (অ) আপনি আমাদের যে তথ্য দেবেন, ঋণ নেওয়ার উদ্দেশ্য সহ।
- (আ) আপনার ব্যবসায়িক পরিকল্পনা।
- (ই) আপনার ব্যবসা থেকে অর্থ আগমন, সেটির লাভের অঙ্ক ও বর্তমানের আর্থিক দায়সমূহ, যার জন্য যদি প্রয়োজন হয় তবে অ্যাকাউন্ট বিবৃতি (স্টেটমেন্ট) দেখা হতে পারে।
- (ঈ) আপনার ব্যক্তিগত আর্থিক দায়সমূহ।
- (উ) কীভাবে আপনি অতীতে আপনার আর্থিক ব্যবস্থা পরিচালনা করেছেন।
- (উ) ক্রেডিট রেফারেন্স এজেন্সীদের কাছ থেকে আমরা যা তথ্য পাব।
- (ঋ) নামকরা ক্রেডিট রেটিং এজেন্সীরা আপনাকে যে ক্রেডিট রেটিং দিয়েছেন, যদি থাকে।
- (ঊ) অন্যান্যদের কাছ থেকে তথ্যাদি, যেমন অন্যান্য দেনদার/পাওনাদারদের কাছ থেকে তথ্যাদি।
- (এ) বাজারের প্রতিবেদন।
- (ঐ) কোনো **জামানত** দেওয়া হচ্ছে কিনা।
- (গ) আমরা,
- (অ) ৫ লাখ টাকা পর্যন্ত ঋণের ক্ষেত্রে কোনো **সহ-জামানত (কোলাটারাল)**-এর জন্য চাপ দেব না।
- (আ) ২৫ লাখ টাকা পর্যন্ত সহ-জামানত ছাড়াই ঋণ দেওয়ার চেষ্টা করব যদি আপনার অতীতের রেকর্ড সন্তোষজনক হয় এবং এটি দেখা যায় যে আপনার আর্থিক অবস্থা যথেষ্ট দৃঢ়।
- (ই) আপনার দেওয়া ভবিষ্যতের বার্ষিক মোট জমা প্রত্যাশার অন্তত ২০ শতাংশ মাইক্রো অ্যান্ড স্মল এন্টারপ্রাইজ (ম্যানুফ্যাকচারিং) [অতি ক্ষুদ্র ও ক্ষুদ্র সংস্থা (উৎপাদনকারী)]-এর কার্যকরী মূলধন (ওয়্যার্কিং ক্যাপিটাল) হিসাবে ঋণ দিতে চেষ্টা করব।



(ঈ) আপনার কার্যকরী মূলধন (ওয়াকিং ক্যাপিটাল) বৃদ্ধির অনুরোধ আমরা বিচার করে দেখব সেই ক্ষেত্রে যেখানে উৎপাদন প্রত্যাশার চেয়ে বেশি হয়েছে অথবা সেই ক্ষেত্রে যেখানে প্রাথমিক কার্যকরী মূলধনের (ওয়াকিং ক্যাপিটাল) নির্ধারণ যথেষ্ট নয় বলে প্রতীত হয়েছে এবং সেই সম্বন্ধে আপনি আমাদের কাছে প্রয়োজনীয় প্রমাণ দাখিল করেছেন।

#### (ঘ) গ্যারান্টি

যদি আপনি তৃতীয় কোনো পক্ষের গ্যারান্টি বা জামানত আমাদের কাছে জমা দেন তবে তাদেরকে আপনার আর্থিক অবস্থা সম্বন্ধে গোপনীয় তথ্য জানানোর অনুমতি আপনার কাছে চাইব। এছাড়াও আমরা,

(অ) সেইসব ব্যক্তিদের স্বাধীনভাবে আইনী পরামর্শ নিতে উৎসাহ দেব যাতে তারা তাদের দায়ভার এবং তাদের সিদ্ধান্তের সম্ভাব্য ফল সম্পূর্ণরূপে বুঝতে পারেন (যেখানে প্রযোজ্য হবে, সেখানে আমরা তাদের এমন একটি নথি স্বাক্ষর করতে বলব যেখানে এই সুপারিশটি পরিষ্কার ও বোধগম্যভাবে বলা থাকবে)।

(আ) তাদেরকে বলব এই গ্যারান্টি বা জামানত দেওয়ার ফলে তারা এবং আপনি উভয়েই দায়ভারযুক্ত হচ্ছেন।

### ৫.৩। মঞ্জুর/বাতিল

আমরা,

- (ক) ঋণ মঞ্জুর করার জন্য বাধ্যতামূলকভাবে কোনো অক্ষের আমানত ‘বদলি আমানত’ হিসাবে রাখার জন্য চাপ দেব না।
- (খ) আপনাকে ওভারড্রাফট দেওয়ার সময় অথবা আপনার বর্তমানের ওভারড্রাফট সীমাকে বর্ধিত করার সময় আমরা আপনাকে জানিয়ে দেব এই ওভারড্রাফট-টি দাবী করার সঙ্গে সঙ্গে পরিশোধ করতে হবে কিনা।
- (গ) ঋণ সুবিধার সঙ্গে সংশ্লিষ্ট সমস্ত শর্তাবলী ও ক্যাভিয়েটগুলি লিখিতভাবে আপনার সামনে তুলবে ধরব, সেগুলিতে আপনি একমত হচ্ছেন কিনা সেটি জানব এবং সেগুলিকে যথাযথ প্রত্যায়িত করে আপনাকে একটি কপি দেব।
- (ঘ) কার্যে পরিণত ঋণ নথির সবগুলির একটি প্রত্যায়িত কপি আপনাকে দেব এবং সঙ্গে সেই ঋণ নথিতে বলা সবগুলি সংযোজনের ও তাদের তালিকার প্রত্যায়িত কপি আপনাকে দেব।
- (ঙ) লিখিতভাবে জানাব কেন আপনার ঋণ বা ঋণসম পরিষেবার আবেদন না-মঞ্জুর হয়েছে।
- (চ) একটি রেটিং ব্যবস্থা অনুসরণ করব, যার বিস্তারিত বিবরণ আপনাকেও দেওয়া হবে।
- (ছ) ৫ লাখ টাকা পর্যন্ত ঋণ মেয়াদের আগে কোনো রকম শাস্তিমূলক দ্রুত-পরিশোধ চার্জ ছাড়াই পরিশোধ করতে দেব।
- (জ) ঋণ মঞ্জুর হলে এবং সেই ঋণের শর্তাবলীগুলি মেনে চলার অঙ্গীকার স্বাক্ষর করা হয়ে যাওয়ার দুটি কাজের দিনের ভিতরে ঋণ যাতে ঋণ-গ্রহীতার হাতে পৌঁছে যায় সেই বিষয়টি নিশ্চিত করব।
- (ঝ) আপনাকে দেওয়া ঋণ মঞ্জুরীর চিঠিতে বর্ণিত শর্তাবলী মোতাবেক সময়ে সময়ে পর্যালোচনা ও ঋণ নবীকরণ করার বিষয়টি নিশ্চিত করব।

## ৫.৪। ঋণ প্রদানের পরবর্তীকালে

আমরা,

- (ক) ঋণে অথবা ঋণ চুক্তিতে বর্ণিত শর্তাবলী মোতাবেক, অথবা যখন ব্যাংক নতুন তথ্য জানতে পারছে সেই পরিস্থিতি ব্যতীত আমরা আপনাকে নিশ্চিত করছি যে আপনার ব্যবসা সংক্রান্ত ব্যাপারে হস্তক্ষেপ করব না।
- (খ) আমাদের নিরীক্ষণে গঠনমূলক ভূমিকা পালন করব এবং আমাদের সঙ্গে লেনদেনে আপনার সত্যিকারের অসুবিধার ক্ষেত্রে সহানুভূতি দিয়ে বিচার করব।
- (গ) নিয়মিতভাবে নিম্নলিখিত বিষয়ে তথ্য আপনার কাছ থেকে সংগ্রহ করব
  - (অ) আপনার ব্যবসায়িক পরিকল্পনায় প্রত্যাশার সঙ্গে বাস্তবের ফলাফলের তুলনামূলক বিচার।
  - (আ) আপনার ব্যবসায়িক পরিকল্পনার গুরুত্বপূর্ণ অংশের অগ্রগতি।
  - (ই) বার্ষিক হিসাব-নিকাশ যেমন স্থিতিপত্র (ব্যালেন্স শীট) ও লাভ-ভতির খতিয়ান (প্রফিট অ্যান্ড লস অ্যাকাউন্ট) ও অন্যান্য প্রয়োজনীয় নথি।
  - (ঈ) পাওনাদার ও দেনদারের সময়ানুযায়ী তালিকা, তাদের থেকে বকেয়া/তাদেরকে প্রদেয় অর্থের অঙ্ক সহ।
- (ঘ) আপনার সীমা থেকে অর্থ নিতে দেওয়া সাধারণ সতর্কতা মোতাবেক।
- (ঙ) যদি আপনার অবস্থার পরিবর্তন হয়, তবে নতুন কোনো তথ্যের জন্য আপনার সঙ্গে কথা বলব।
- (চ) আপনার অথবা হস্তান্তর নিতে ইচ্ছুক ব্যাংক/আর্থিক প্রতিষ্ঠানের কাছ থেকে ঋণ হস্তান্তর নেওয়ার অনুরোধ প্রাপ্তির দুই সপ্তাহের মধ্যে আমরা আমাদের সম্মতি অথবা অসম্মতি জ্ঞাপন করব।
- (ছ) ঋণ পুরোপুরি পরিশোধ হয়ে গেলে তৎক্ষণাৎ আমরা জামানত মুক্ত করে দেব অথবা বৈধ কোনো আধিকার অথবা আপনার কাছে অন্য কোনো দাবী সংক্রান্ত লিয়েন-এর ক্ষেত্রে অনধিক এক সপ্তাহের মধ্যে আমরা জামানত মুক্ত করে দেব।
- (জ) যদি জামানত ধরে রাখার অধিকার আমাদের থেকে থাকে তবে আমরা আপনাকে বিজ্ঞপ্তি দিয়ে জানাব আমাদের অবশিষ্ট দাবী কত এবং কোন নথি বলে আমরা জামানত ধরে রাখতে পারি যতদিন না পর্যন্ত আপনি সংশ্লিষ্ট দাবী নিষ্পত্তি/পরিশোধ করছেন।
- (ঝ) আপনার অনুরোধ পাওয়ার সঙ্গে সঙ্গে সেই দিনই আমরা জামানত অধিকার/মুক্ত করে দেব।
- (ঞ) জামানত রাখার ২৪ ঘণ্টার মধ্যে আপনার অর্থ নেওয়ার ক্ষমতার বৃদ্ধি ঘটাব।
- (ট) আপনার অ্যাকাউন্ট থেকে কেটে নেওয়া সুদ, ফী এবং চার্জ সম্বন্ধে জানিয়ে দেব।



- (ঠ) নিচে বর্ণিত এক বা তার বেশি উপায়গুলির ব্যবহার করে আপনার অগ্রগতি নিরীক্ষণ করব,  
(অ) নিয়মিত আপনার স্টক স্টেটমেন্ট খুঁটিয়ে পরীক্ষা করব।  
(আ) আমাদের কাছে আপনার অ্যাকাউন্টের লেনদেন খতিয়ে দেখব।  
(ই) আমাদের কর্মী অথবা অনুমোদিত প্রতিনিধিদের আপনার কাছে পাঠিয়ে আপনার স্টক এবং/অথবা সম্পত্তি পরীক্ষা করব।  
(ঈ) যখনই প্রয়োজন হবে আপনার ব্যবসা কেমন চলছে সেটি পরীক্ষা করতে বাজারের প্রতিবেদন সংগ্রহ করব।

### ৫.৫। অর্থ বহির্ভূত সুবিধাগুলি

মূলধনী যন্ত্র অথবা কাঁচা মাল/ভোগ্যপণ্য ক্রয়ের জন্য আমরা অর্থ বহির্ভূত সুবিধাগুলি দিয়ে থাকি, লেটার অফ ক্রেডিট জারী করে, অথবা সেই বিষয়ে পরামর্শ দিয়ে, নিশ্চিত করে, দর কষাকষি করে, ডিসকাউন্টিং করে।

আমরা আপনার আর্থিক বিষয়ে গ্যারান্টারের কাজও করতে পারি।

আমরা আপনার রপ্তানী বিল ও দেশীয় ভিন্ন স্থানের ব্যবসা এবং সার্ভিস বিল সংগ্রহ করতে সাহায্য করতে পারি।

### ৫.৬। আর্থিক অসুবিধা

*আমরা কীভাবে আপনাকে সাহায্য করতে পারি*

৫.৬.১। আমরা আর্থিক অসুবিধার ক্ষেত্রগুলি সহানুভূতিসহ ও ইতিবাচকভাবে বিবেচনা করব। সাধারণত আপনারা সমস্যাটি প্রথমে বুঝতে পারেন এবং আমাদের অবিলম্বে জানান। যদি আমরা আপনার সমস্যা সম্বন্ধে ওয়াকিবহাল হয়ে যাই তবে আমরা তা আপনার লিখিতভাবে জানিয়ে দেব। যদি আমাদের মনে হয় দ্রুততা জরুরি, তবে আমরা আপনার সঙ্গে ফোন, ফ্যাক্স অথবা ই-মেল-এর মাধ্যমে যোগাযোগ করতে পারি।

৫.৬.২। নিচে দেওয়া তালিকাটি থেকে আপনারা উদাহরণ স্বরূপ জানতে পারবেন কী কী আমাদের চিন্তার বিষয় হয়ে দাঁড়ায়, বিশেষ করে যখন আপনারা আমাদের জানাতে ব্যর্থ হন ঠিক কী ঘটছে।

- (ক) যদি বাণিজ্যিক উৎপাদনে দেরী হয়, উপরন্তু খরচ বেড়েই চলে ইত্যাদি।  
(খ) যদি আপনারা আপনার চুক্তিমতো মঞ্জুর করা সীমা বার বার লঙ্ঘন করে চলে।  
(গ) যদি আপনার বাণিজ্যিক মোট জমা (টার্নওভার) যদি হঠাৎ হঠাৎ বাড়ে বা কমে, যার জন্য আপনার কাছে থেকে সঠিক ব্যাখ্যাও না পাওয়া যায়।  
(ঘ) যদি অনাবশ্যিক দীর্ঘ সময়ের জন্য কাজ বন্ধ/স্থগিত থাকে।  
(ঙ) যদি আপনি ক্ষতির সম্মুখীন হন।  
(চ) যদি আপনি হঠাৎ করে ব্যবসায়িক অংশীদার অথবা সহ প্রমোটর অথবা প্রধান গ্রাহক অথবা কর্মচারী হারান।  
(ছ) যদি আপনি আপনার ব্যবসার একটি বড় অংশ বিক্রি করে দেন।

- (জ) যদি আপনি আমাদের সঙ্গে চুক্তিবদ্ধ উদ্দেশ্য ব্যতীত অন্য উদ্দেশ্যে আপনার ঋণ সুবিধা ব্যবহার করেন অথবা উদ্দিষ্ট ব্যবসা ব্যতীত অর্থ অন্য উদ্দেশ্যে ব্যবহার করেন।
- (ঝ) নির্দিষ্ট সময়ে যদি আপনি আপনার সুদ না জমা দেন।
- (ঞ) যদি আপনি চুক্তিমতো ঋণ পরিশোধের কিস্তি জমা দিতে ব্যর্থ হন।
- (ট) যদি আপনার গ্রাহকদের প্রতি পাঠানো বিলগুলি ঘন ঘন না আদায় হয়ে ফেরত আসে।
- (ঠ) যদি আপনি আপনার সরবরাহকারীদের বিলগুলির পাওনা না মিটিয়ে ঘন ঘন ফেরত দেন।
- (ড) আপনার পক্ষে আমাদের দ্বারা জারী করা গ্যারান্টি, যখন সেটিকে কার্যে পরিণত করা হবে, তখন যদি আপনি তাতে অর্থ প্রদান করতে ব্যর্থ হন।
- (ঢ) আপনার অ্যাকাউন্টে মোট জমার সঙ্গে সামঞ্জস্যহীনভাবে যদি আপনার লিখিত দেনদারের তালিকা (ও সংখ্যা) বেড়েই চলে।
- (ণ) সব বিক্রয়ের অর্থ যদি আপনার অ্যাকাউন্টে না জমা পড়ে।
- (ত) ঋণ চুক্তিতে দেওয়া শর্তাবলীগুলি যদি আপনি না মেনে চলেন।
- (থ) যদি আপনি চুক্তিমতো তথ্য ঠিক সময়ে না জমা দেন।
- (দ) যদি কোনো পওনাদার আপনার ব্যবসার বিরুদ্ধে বন্ধ করার অথবা অন্য কোনো আইনী মামলা রজু করেন।

৫.৬.৩। আপনার আর্থিক অসুবিধা কাটিয়ে উঠতে আমরা সম্ভব সবরকম সাহায্য করব। আপনার সক্রিয় সহযোগিতায় আমরা এমন একটি পরিকল্পনা তৈরী করব যাতে আপনার আর্থিক অসুবিধা কাটিয়ে ওঠা যায়, এবং আমরা আপনার লিখিতভাবে জানিয়ে দেব আমরা কোন বিষয়ে ঐকমত্যে পৌঁছেছি।

৫.৬.৪। আমরা আপনার ঋণ পরামর্শ পরিষেবা দেওয়ার জন্য চেষ্টা করব, যাতে আপনার আর্থিক অনটনের সময় আমরা আপনার সাহায্যে আসতে পারি।

৫.৬.৫।

- (ক) যদি আপনি সমস্যা জর্জরিত হন তবে আমরা আপনার পরামর্শদাতাদের সঙ্গে একযোগে কাজ করব, যদি আপনি আমাদের কাছে সেই অনুরোধ করেন। এটি জরুরি যে আপনি সৎভাবে আমাদের আপনার সমস্যাগুলি সম্বন্ধে জানাবেন, আমাদের দ্বিপাক্ষিক চুক্তি মেনে চলবেন এবং তাড়াতাড়ি প্রয়োজনীয় পরিবর্তন করে নিতে পারবেন।
- (খ) আমরা আপনার কাছে আরো বেশি আর্থিক/দায়ভার সম্বন্ধে তথ্য দেওয়ার জন্য অনুরোধ করতে পারি, যাতে আমরা আপনার অবস্থা বুঝে সাহায্য করতে পারি।

## ৫.৭। রুগ্ন অতি ক্ষুদ্র ও ক্ষুদ্র সংস্থাগুলির পরিচর্যা এবং তাদের ঋণ পুনর্গঠন

যদি আপনার ঋণ অ্যাকাউন্টটি ছয় মাসের বেশি সময়ের জন্য **নিম্নমানের** থাকে, অথবা যদি আপনার সংস্থাটিকে **রুগ্ন** হিসাবে দেখা হয়, সেই ক্ষেত্রে আমরা আপনার সংস্থার জন্য পরিচর্যা/ঋণ পুনর্গঠনের পরিকল্পনা নেব।

পুনর্বাসন/ঋণ পুনর্গঠনের বিষয়ে আপনার অনুরোধ পেলে আমরা সেটিকে পরীক্ষা করে দেখব, এইভাবে



- (ক) প্রথমে দেখা হবে আপনার সংস্থা কী লাভজনক অথবা ভবিষ্যতে লাভ করতে পারে।
- (খ) যদি দেখা যায় আপনার সংস্থা লাভজনক অথবা ভবিষ্যতে লাভ করতে পারে তবে আপনার পুনরুজ্জীবনের জন্য সংশোধনী ব্যবস্থা নেওয়া হবে।
- (গ) যদি আপনার সংস্থা ভবিষ্যতে লাভজনক হতে পারে এবং আপনার সংস্থা কনসার্টিয়াম/বলু ব্যাকিং ব্যবস্থার অধীনে থাকে, ও যদি আমাদের কাছে সবচেয়ে বড় মাপের অনাদায়ী অংশ থাকে তবে আমরা একটি পুনর্গঠন প্রকল্প তৈরী করব।
- (ঘ) একটি **পুনর্বাসন প্যাকেজ** তৈরী করব, যেখানে ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাংকের নির্দেশিকা অনুযায়ী আপনার অবদানটিও রাখা হবে, এবং সেটি আপনার অনুরোধ পাওয়ার ৬০ দিনের মধ্যে কার্যকরী করা হবে। যদি আমাদের মনে হয় যে পুনর্বাসন পরিকল্পনাটি সফল হবে না, সেটা আপনাকে ব্যাখ্যা করে বোঝাব কেন সেটি সফল হবে না এবং সেই ক্ষেত্রে আপনাকে ও আপনার পরামর্শদাতাদের সাহায্য করব অন্য বিকল্প পন্থাগুলি খতিয়ে দেখতে।

যদি আমরা একটি ঐকমত্যে পৌঁছাতে না পারি, আমরা এটি পরিষ্কারভাবে জানিয়ে দেব কেন আমরা আপনাকে আর সাহায্য করতে পারছি না এবং বলব কবে থেকে আমরা আমাদের সাহায্য বন্ধ করব।

## ৬। বকেয়া আদায়

যখন আমরা আপনাকে ঋণ দেব, তখন আমরা আপনাকে ব্যাখ্যা করে বোঝাব পরিশোধের বিষয়টি, যাতে থাকবে কতটা অর্থ দিতে হবে, কত দিন ধরে সেই অর্থ দিতে হবে এবং কত ঘন ঘন সেই অর্থ দিতে হবে। যদি আপনারা এই পরিশোধের কিস্তি সময়মতো না দেন, তবে বকেয়া আদায়ের জন্য দেশের আইন মোতাবেক একটি নির্দিষ্ট প্রক্রিয়া মেনে চলা হবে, যেটি ঋণ মঞ্জুরীর সময় আপনাকে জানিয়ে দেওয়া হবে। এই প্রক্রিয়ায় যে যে ধাপগুলি থাকবে সেগুলি হল – বিজ্ঞপ্তি জারী করে আপনার মনে করানো, ব্যক্তিগত ভাবে আপনার কাছে যাওয়া এবং/অথবা **জামানত বাজেয়াপ্তকরণ**, যদি কিছু থাকে। অনাদায়ী হলে আমরা বিষয়টি আদায়কারী এজেন্ট (রিকভরি এজেন্ট)-এর কাছে পাঠাতে পারি। আমরা আপনাকে জানিয়ে দেব যে আদায়করণ প্রক্রিয়া শুরু করা হয়েছে।

আদায়করণ প্রক্রিয়া শুরু করা হলে, যদি আপনার এই বিষয়ে কোনো নালিশ থাকে তবে আমরা আপনাকে জানিয়ে দেব যে আপনি সেই নালিশ আমাদের হেল্পলাইনে জানাতে পারেন। আমাদের আদায়কারী এজেন্টদের জুলুমের বিরুদ্ধে নালিশ আমরা তদন্ত করে দেখব।

আমাদের আদায়করণ নীতি সৌজন্য, ন্যায্য ব্যবহার ও বোঝানো এই তিনটি বিষয়ের উপর ভিত্তি করে দাঁড়িয়ে আছে। আমরা বিশ্বাস করি গ্রাহকদের আত্মবিশ্বাস অর্জন ও দীর্ঘ সময়ের সম্পর্কের উপর।

আমরা আপনার বকেয়া সম্বন্ধে সব রকম তথ্য দেব এবং চেষ্টা করব যাতে সেই বকেয়া পরিশোধ করার মতো যথেষ্ট বিজ্ঞপ্তি আপনার দেওয়া হয়। আমাদের যে সব কর্মীরা বকেয়া আদায় এবং/অথবা জামানত বাজেয়াপ্তকরণের কার্যভার সামলান তাঁরা তাঁদের পরিচয় দেবেন। যে সব ব্যক্তি এই কার্যে আমাদের প্রতিনিধিত্ব করবেন তাঁরা তাঁদের পরিচয় দেবেন ও আমাদের কাছ থেকে প্রতিনিধিত্ব করার অনুমতিপত্র আপনাকে দেখাবেন।

যেসব কর্মী বা প্রতিনিধি ব্যক্তি আমাদের হয়ে বকেয়া আদায় এবং/অথবা জামানত বাজেয়াপ্তকরণের কার্যভার দেখবেন তাঁরা কাজটি খুব মনোযোগ সহকারে ভালোভাবে খতিয়ে দেখে করবেন এবং তাঁরা নিচে বর্ণিত নির্দেশিকা মেনে চলবেন।

- (ক) আপনাকে আপনার ব্যবসায়িক/অফিসের ঠিকানায় যোগাযোগ করা হবে, কিন্তু সেখানে যদি আপনি না থাকেন তবে আপনাকে আপনার বাড়িতে অথবা নির্দিষ্ট কোনো স্থান না থাকলে আপনার অনুমোদিত প্রতিনিধির পছন্দমতো স্থানে যোগাযোগ করা হবে।
- (খ) প্রথম বারে তাঁদের পরিচিতি ও প্রতিনিধিত্ব করার অনুমতিপত্র তুলে ধরা হবে।
- (গ) আপনার ব্যক্তিগত সম্মান অটুট রাখা হবে।
- (ঘ) আপনার সঙ্গে ভদ্রভাবে কথোপকথন করা হবে।
- (ঙ) সাধারণত আমাদের প্রতিনিধিরা আপনাকে সকাল ৭টা থেকে সন্ধ্যা ৭টার মধ্যে যোগাযোগ করবেন, যদি না আপনার ব্যবসায়িক কারণে অন্য কোনো সময়ের প্রয়োজন হয়।
- (চ) একটি বিশেষ সময়ে অথবা একটি বিশেষ স্থানে কল না ধরতে পারার জন্য আপনার অনুরোধটিকে যতটা সম্ভব সম্মান জানানো হবে।
- (ছ) ফোন কলের সংখ্যা, সময় ও কথোপকথন রেকর্ড করে রাখা হবে।
- (জ) দ্বিপাক্ষিক ভাবে একমত হয়ে ও সুষ্ঠুভাবে বকেয়া সংক্রান্ত বিবাদ ও মতপার্থক্য নিষ্পত্তির জন্য সব রকম সাহায্য করা হবে।
- (ঝ) আপনার বাড়িতে বকেয়া আদায় করতে যাওয়ার সময় সৌজন্য ও শালীনতা বজায় রাখা হবে।
- (ঞ) অসুবিধাজনক সময়ে, যেমন পরিবারে কারো মৃত্যু ঘটবে বা সেই রকম পারিবারিক অসুবিধার সময়ে আপনাকে ফোন করা, আপনার বাড়িতে যাওয়া অথবা বকেয়া আদায়ের মতো কাজগুলি স্থগিত রাখা হবে।

### ৬.১। জামানত বাজেয়াপ্তকরণ নীতি

আমরা আইন মোতাবেক জামানত বাজেয়াপ্তকরণ নীতি মেনে চলব। এই নীতিটি আমাদের ওয়াবসাইটে প্রকাশ করা হবে এবং আপনি চাইলে এর একটি কপি আপনাকে দেওয়া হবে।

## ৭। আমানত (ডিপোজিট) অ্যাকাউন্ট

আপনারা আমাদের কাছে বিভিন্ন রকমের অ্যাকাউন্ট খুলতে পারেন যেমন কারেন্ট অ্যাকাউন্ট, মেয়াদি আমানত (টার্ম ডিপোজিট) অ্যাকাউন্ট ইত্যাদি।

যেখানে অনুমোদন আছে সেখানে উপরোক্ত অ্যাকাউন্টগুলি আপনি খুলতে পারেন নামাঙ্কন সুবিধা সহ অথবা নামাঙ্কন সুবিধা ব্যতীত। অ্যাকাউন্ট খোলার সময় আমরা আপনাকে জানাব বিভিন্ন অ্যাকাউন্টের বৈশিষ্ট্য ও তাৎপর্য এবং নামাঙ্কন সুবিধা বিষয়ে।

আমরা আপনাকে জানাব আমানত অ্যাকাউন্ট সুবিধা (লিকুইড ডিপোজিট ফেসিলিটি), সুইপ অ্যাকাউন্ট এবং আমাদের সমধর্মী অন্যান্য পণ্যের বিষয়ে এবং এগুলির তাৎপর্যের ব্যাপারে, যেখানে প্রযোজ্য হবে/অনুমোদিত হবে, সেই সব জায়গায় এই অ্যাকাউন্টগুলি খুলতে গেলে কোন পদ্ধতির মাধ্যমে যেতে হবে, সেই বিষয়েও জানাব।



## ৭.১। অ্যাকাউন্ট খোলা ও অ্যাকাউন্ট পরিচালনা

যে কোনো আমানত অ্যাকাউন্ট খোলার আগে আমরা,

- (ক) ব্যাংকের “আপনার গ্রাহককে জানুন” (Know Your Customer/KYC) নীতি-নির্দেশিকা অনুযায়ী সব প্রয়োজনীয় তথ্য একত্র করব।
- (খ) এই উদ্দেশ্যে আপনাকে প্রয়োজনীয় প্রামাণ্য নথি জমা দিতে অথবা দেখাতে বলব।
- (গ) আমাদের “আপনার গ্রাহককে জানুন”, এই নীতির আওতায় অ্যান্টি মানি লন্ডারিং নীতি-নির্দেশিকা অথবা সেইমতো অন্যান্য আইনের জন্য যতটুকু তথ্যের প্রয়োজন আমরা ঠিক ততটুকুই তথ্য একত্র করব। যদি অতিরিক্ত কোনো তথ্যের প্রয়োজন হয় তাহলে তা আলাদাভাবে জিজ্ঞাসিত হবে এবং কেন সেই তথ্যের প্রয়োজন সেটিও পরিষ্কারভাবে বলা হবে। এই ধরনের অতিরিক্ত তথ্য দেওয়া সম্পূর্ণভাবে আপনার ইচ্ছা নির্ভর হবে।
- (ঘ) আপনাকে অ্যাকাউন্ট খোলার ফর্ম ও অন্যান্য সংশ্লিষ্ট বস্তু সরবরাহ করা হবে। এইগুলিতে যে সব প্রয়োজনীয় তথ্য দিতে হবে তা পরিষ্কারভাবে বলা থাকবে এবং “আপনার গ্রাহককে জানুন” নীতি-নির্দেশিকা অনুযায়ী আপনাকে কোন কোন নথি যাচাইয়ের জন্য এবং/অথবা রেকর্ড রাখার জন্য দিতে হবে তাও বলা থাকবে।
- (ঙ) আমানত অ্যাকাউন্ট খোলার সময় পদ্ধতিগত প্রক্রিয়াটি ব্যাখ্যা করব এবং আপনাকে প্রয়োজন হলে বিভিন্ন বিষয়ে সঠিক ব্যাখ্যা করে বুঝিয়ে দেব।
- (চ) অ্যাকাউন্ট খোলার সময়, আপনাকে জানাব ডিপোজিট ইন্স্যুরেন্স অ্যান্ড ক্রেডিট গ্যারান্টি কর্পোরেশন অফ ইণ্ডিয়া (ডি-আই-সি-জি-সি)-র জারী করা কিছু সীমা ও শর্তাবলী সাপেক্ষে বীমা প্রকল্পের আওতায় আপনি কতটা বীমা সুরক্ষা পাচ্ছেন।

## ৭.২। আপনার অ্যাকাউন্ট বদল করা

- (ক) যদি আপনি আপনার কারেন্ট অ্যাকাউন্টটি বন্ধ করতে চান তবে আমরা সেটিকে আপনার নির্দেশ পাওয়ার দুটি কাজের দিনের ভিতরে বন্ধ করে দেব।
- (খ) যদি আপনি আপনার অ্যাকাউন্টটিকে অন্য কোনো একটি শাখায় স্থানান্তরিত করতে চান আমরা সেটি করে দেব। আপনার অ্যাকাউন্ট নতুন শাখায় আপনার অনুরোধ প্রাপ্তির এক সপ্তাহের মধ্যে কার্যকরী করে দেওয়া হবে, এই শর্তে যে আপনারা নতুন শাখায় “আপনার গ্রাহককে জানুন” নীতি-নির্দেশিকা মতে সব প্রক্রিয়া পূরণ করেছেন। যখন অ্যাকাউন্টটি চালু করা হবে আমরা তখন আপনাকে জানিয়ে দেব। নতুন শাখায় আপনার স্ট্যান্ডিং ইন্সট্রাকশন/ডাইরেক্ট ডেবিট সম্বন্ধে জানিয়ে দেওয়া হবে, যদি কিছু থাকে।
- (গ) যখন আপনি আমাদের কাছে অথবা আমাদের থেকে আপনার কারেন্ট অ্যাকাউন্ট অন্য কোথাও সরিয়ে নিয়ে যাবেন, তখন কোনো ভুল বা আমাদের কারণে অনাবশ্যিক দেরীর জন্য আপনাকে কোনো ব্যাংক চার্জ দিতে হলে আমরা তা বাতিল করে দেব।

## ৭.৩। যখন আপনি একটি আমানত অ্যাকাউন্ট খুলবেন

আমরা,

- (ক) একটি নির্দিষ্ট সময়ে আপনি কতগুলি লেনদেন, অর্থ নেওয়া ইত্যাদি বিনা শুষ্ক করতে পারবেন তা আপনার আমরা জানিয়ে দেব।
- (খ) সেই নিঃচার্জ লেনদেনের সীমার অতিরিক্ত লেনদেন হলে কত চার্জ দিতে হবে, যদি থাকে, তা আপনার আমরা জানিয়ে দেব। চার্জের বিষয়ে বিস্তারিত বিবরণ চার্জ তালিকায় অন্তর্ভুক্ত করা হবে।
- (গ) আপনার জানাবে কী হারে আপনার আমানতের উপর সুদ দেওয়া হবে, সেটিকে কীভাবে গণনা করে হবে এবং কত ঘন ঘন সেই সুদ দেওয়া হবে।

#### ৭.৪। ন্যূনতম ব্যালেন্স

কারেন্ট অ্যাকাউন্টের মতো আমানতের ক্ষেত্রে এবং অন্যান্য আমানত অ্যাকাউন্টের ক্ষেত্রে আমরা আপনার জানাব,

- (ক) সেই ধরনের অ্যাকাউন্টগুলির ক্ষেত্রে শর্তাবলী বর্ণিত ন্যূনতম কতটা অর্থরাশি (ন্যূনতম ব্যালেন্স) অ্যাকাউন্টে রাখতে হবে।
- (খ) সেই সব চার্জের বিষয়ে, যা অ্যাকাউন্টে এই ন্যূনতম অর্থরাশি (ন্যূনতম ব্যালেন্স) না রাখলে ধার্য করা হবে। অন্যান্য চার্জ বিষয়ে বিস্তারিত বিবরণ আপনারা চার্জ তালিকায় পেয়ে যাবেন।

#### ৭.৫। চার্জগুলি

চেক বই দেওয়া, অতিরিক্ত/ডুপ্লিকেট অ্যাকাউন্ট বিবৃতি (স্টেটমেন্ট) দেওয়া, ডুপ্লিকেট পাসবই, আদায় হওয়া চেকের কপি, ফোলিও চার্জ, ডেবিট কার্ড, এ-টি-এম কার্ড, স্বাক্ষর যাচাই, অ্যাকাউন্টে যথেষ্ট অর্থ না থাকার জন্য চেক ফেরত, অ্যাকাউন্টের স্টাইল বা ম্যান্ডেটে পরিবর্তন, স্টপ পেমেন্ট, স্ট্যান্ডিং ইন্সট্রাকশন দেওয়া/সেটি বাতিল করার জন্য চার্জ ইত্যাদির জন্য যে নির্দিষ্ট চার্জ ধার্য করা হয় তা আমাদের চার্জ তালিকায় বিস্তারিতভাবে বলা থাকবে। ছাড় অথবা চার্জ হ্রাস বৈধ সময়সীমার মধ্যে প্রত্যাহৃত হবে না।

#### ৭.৬। মেয়াদি আমানত/টার্ম ডিপোজিট

*মেয়াদি আমানত মেয়াদপূর্তির আগে ভাঙিয়ে নেওয়া*

আমরা,

- (ক) মেয়াদপূর্তির আগে কীভাবে আপনি মেয়াদি আমানত ভাঙিয়ে তুলে নিতে পারেন তা জানিয়ে দেব।
- (খ) মেয়াদি আমানত মেয়াদপূর্তির আগে ভাঙিয়ে নিলে কী হারে সুদ গণনা করা হবে (নীতি) তা জানিয়ে দেব।

*মেয়াদ উত্তীর্ণ মেয়াদি আমানতের নবীকরণ*

মেয়াদ উত্তীর্ণ হয়ে যাওয়ার পরের তারিখে যদি আপনি আপনার মেয়াদি আমানত নবীকরণ করেন তবে আপনার ক্ষেত্রে কী হারে সুদ ধার্য হবে তা আমরা আপনাকে জানিয়ে দেব।

*আমানতের বদলে ঋণ*

মেয়াদি আমানত জামানত হিসাবে রেখে কীভাবে আপনারা ঋণ/ওভারড্রাফট সুবিধা পেতে পারেন সেই বিষয়ে আমরা আপনাকে জানাব।



## ৭.৭। বিবৃতি (স্টেটমেন্ট)

- (ক) আপনার অ্যাকাউন্ট পরিচালনা করতে আপনাকে সাহায্য করার উদ্দেশ্যে এবং তাতে যে লেনদেনের বিবরণ থাকবে তা যাচাই করে দেখতে আমরা আপনার প্রতি মাসে আপনার অ্যাকাউন্টের বিবৃতি (স্টেটমেন্ট) ডাকযোগে পাঠিয়ে দেব, যদি না আপনার অ্যাকাউন্ট সেই ধরনের পরিষেবার পরিপন্থী হয় (যেমন যদি আপনার অ্যাকাউন্টে একটি পাসবই আগে থেকেই থাকে)। এছাড়াও আমরা আপনার অ্যাকাউন্ট বিবৃতি (স্টেটমেন্ট) ই-মেল ও নিশ্চিত ইন্টারনেট ব্যাংকিং পরিষেবার মাধ্যমে পাঠিয়ে দেব, যদি আপনি সেই রকম চান এবং আমাদের যদি সেই রকম পরিষেবা দেওয়ার মতো পরিকাঠামো থাকে।
- (খ) যথাযথ চার্জের নিয়ে, সাধারণত আমরা যত ঘন ঘন আপনার অ্যাকাউন্ট বিবৃতি (স্টেটমেন্ট) পাঠাই আপনারা আমাদের তার চেয়ে ঘন ঘন অ্যাকাউন্ট বিবৃতি (স্টেটমেন্ট) পাঠাতে বলতে পারেন। এই চার্জটি চার্জ তালিকায় বিবৃত থাকবে।
- (গ) আপনারা কাউন্টারে আপনার শেষ কটি লেনদেন দেখতে পাবেন। এছাড়াও এই ধরনের শেষ কটি লেনদেন আপনারা দেখতে পাবেন এ-টি-এম এবং ইন্টারনেট ব্যাংকিংয়ের মাধ্যমে, যদি আমাদের কাছে সেই সুবিধা থাকে।

## ৭.৮। নিষ্ক্রিয়/অ-পরিচালিত অ্যাকাউন্ট

আমরা,

- (ক) যখন আপনি অ্যাকাউন্ট খুলবেন আপনার জানিয়ে দেব কতদিন কোনো লেনদেন না করলে আপনার অ্যাকাউন্টকে নিষ্ক্রিয়/পরিচালনা না করা অ্যাকাউন্ট হিসাবে অভিহিত করা হবে। আপনার অ্যাকাউন্ট নিষ্ক্রিয়/পরিচালনা না করা অ্যাকাউন্ট হিসাবে অভিহিত হওয়ার তিন মাস আগে আপনাকে জানিয়ে দেওয়া হবে যে আপনার অ্যাকাউন্টকে নিষ্ক্রিয় অথবা পরিচালনা না করা অ্যাকাউন্ট অথবা দাবীদারহীন অ্যাকাউন্ট হিসাবে অভিহিত হবে এবং চার্জ তালিকা মোতাবেক আবার সেটিকে সক্রিয় করতে হলে কত চার্জ দিতে হবে।
- (খ) আপনি যদি সেই অ্যাকাউন্টটিকে সক্রিয় করতে চান তবে কী পদ্ধতি আপনাকে মেনে চলতে হবে।

## ৭.৯। আপনার অ্যাকাউন্ট বন্ধ করতে হলে

সাধারণ ক্ষেত্রে, আপনাকে অন্তত ৩০ দিনের বিজ্ঞপ্তি জারী না করে আপনার অ্যাকাউন্ট বন্ধ করব না। ‘সাধারণ’ নয় এমন ক্ষেত্রের উদাহরণ হবে, অ্যাকাউন্টে অবাঞ্ছিত লেনদেন ইত্যাদি। এই সব ক্ষেত্রে আপনারা আগেই যে সব চেক কেটে ফেলেছেন সেগুলির বিষয়ে আপনাকে বিকল্প ব্যবস্থা করতে হবে এবং সেই অ্যাকাউন্টে আর কোনো চেক কাটা থেকে বিরত থাকতে হবে।

## ৭.১০। ক্লিয়ারিং সাইকেল/চেক ভাঙানো পরিষেবা (কালেকশন সার্ভিস)

আমরা,

- (ক) আপনাকে জানাব কতদিনে স্থানীয় চেক ভাঙানো হয় ও ভিন্ন স্থানের চেক ভাঙানো হয় (ক্লিয়ারিং সাইকেল) এবং এটিও জানাব কবে আপনি চেক জমা দিয়ে তার সম-পরিমাণ অর্থ অ্যাকাউন্ট থেকে তুলতে পারবেন ও কখন আপনি আমাদের **চেক ভাঙানোর নীতি** অনুযায়ী দেবী হওয়ার জন্য বিলম্ব

সুদ পেতে পারেন। এই তথ্য আমাদের ওয়েবসাইটে প্রকাশ করা হবে এবং আমাদের শাখায় আপনার ব্যবহারের জন্য দেওয়া থাকবে।

- (খ) বিস্তারিত জানিয়ে দেব, যদি আমরা ভিন্ন স্থানের চেকের অর্থ সঙ্গে সঙ্গে আপনার অ্যাকাউন্টে জমা করি, সেটির প্রযোজ্য শর্তাবলী সহ, যেমন কত অর্থসীমা পর্যন্ত আমরা আপনার ভিন্ন স্থানের চেকগুলির অর্থ আমরা সঙ্গে সঙ্গে আপনার অ্যাকাউন্টে জমা করি, সন্তোষজনকভাবে অ্যাকাউন্ট পরিচালনা ইত্যাদি।
- (গ) আমাদের চেক ভাঙানোর নীতি অনুযায়ী, আপনাকে সম্ভাব্য সর্বকম সাহযোগিতা করব যাতে আপনার কাটা চেক রাস্তায় হারিয়ে গেলে আপনি ডুপ্লিকেট চেক/অন্যান্য চেকসম আর্থিক উপায় পেতে পারেন।
- (ঘ) উপরোক্ত তথ্যগুলি দেব যেখন আপনি প্রথমবার অ্যাকাউন্ট খুলবেন অথবা যখনই আপনি চাইবেন। যদি আমাদের নীতিতে কোনো পরিবর্তন ঘটে তবে আমাদের পরিবর্তিত নীতি আমাদের ওয়েবসাইটে প্রকাশ করা হবে এবং আমাদের সকল শাখায় জনসাধারণের জন্য প্রদর্শন করা হবে।

### ৭.১১। নগদ লেনদেনগুলি

আমরা আপনার কাছ থেকে চেক/নগদ নেব এবং যেখানে আপনার অ্যাকাউন্ট আছে সেইখানে কাউন্টার থেকে আপনাকে নগদে অর্থ নিতে দেব। ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাংকের নির্দেশিকা মোতাবেক আমরা নোংরা/ছিঁড়ে যাওয়া নোট পরিবর্তন করতে দেব এবং/অথবা খুচরা কয়েনে পরিবর্তিত করে নিতে দেব আমাদের সব শাখাগুলি থেকে।

নির্দিষ্ট সীমার চেয়ে বেশি অর্থরাশি হলে আমরা আপনার কাছ থেকে আপনার প্যান (PAN) নম্বর চাইব।

### ৭.১২। ডাইরেক্ট ডেবিট ও স্ট্যান্ডিং ইন্সট্রাকশনসমূহ

আমরা,

- (ক) অ্যাকাউন্ট খোলার সময়ে আমরা আপনার আমরা জানাব ডাইরেক্ট ডেবিট অথবা স্ট্যান্ডিং ইন্সট্রাকশন কীভাবে কাজ করে, এবং আপনি কীভাবে এদের নথিভুক্ত/বাতিল করতে পারেন ও এগুলির সঙ্গে সংশ্লিষ্ট চার্জগুলি কত। চার্জ তালিকা আনুযায়ী এদের উপর চার্জ ধার্য হবে এবং সময়ে সময়ে তাদের যেমন পরিবর্তন হবে, সেটি লাগু হবে।
- (খ) ডাইরেক্ট ডেবিটের জন্য আপনারা যে অনুমতিপত্র (ম্যান্ডেট) [যেমন বৈদ্যুতিন ক্লিয়ারিং ব্যবস্থা (ইলেক্ট্রনিক ক্লিয়ারিং সিস্টেম বা ই-সি-এস)] ও অন্যান্য স্ট্যান্ডিং ইন্সট্রাকশন দিয়েছেন সেটির পালন করব। সেই অনুমতিপত্র কার্যকর করতে যদি কোনো বিলম্ব হয় অথবা আমরা ব্যর্থ হই যার জন্য আপনাকে আর্থিক ক্ষতি অথবা অতিরিক্ত খরচের সম্মুখীন হতে হয়, তবে আমরা আমাদের ক্ষতিপূরণ নীতি অনুসারে আপনাকে ক্ষতিপূরণ দেব। এই নীতিটি আমাদের ওয়েবসাইটে বিবৃত করা আছে। যদি আপনার অ্যাকাউন্টে যথেষ্ট অর্থ না থাকার কারণে এই অনুমতিপত্রটি কার্যকরী করা না যায় তবে আমরা চার্জ তালিকা ও সময়ে সময়ে তার পরিবর্তন মোতাবেক চার্জ ধার্য করব।
- (গ) সেই অর্থ প্রদানের প্রাপককে একটি অর্থ-প্রেরণ প্রাপ্তি-স্বীকার করব।



- (ঘ) আপনার অ্যাকাউন্টে সুদ তৎক্ষণাৎ ফেরত দেব যদি দেখা যায় যে আপনার অ্যাকাউন্ট থেকে সুদ অননুমতিক্রমে/ভুলক্রমে ডেবিট করা হয়েছে এবং আমাদের ক্ষতিপূরণ নীতি অনুযায়ী আমরা আপনার ক্ষতিপূরণ দেব।

### ৭.১৩। স্টপ পেমেন্ট পরিষেবা

আমরা,

- (ক) আপনার কাছ থেকে আপনার কাটা চেকের ক্ষেত্রে স্টপ পেমেন্ট নির্দেশ নেব। আপনার নির্দেশ প্রাপ্তির পর অবিলম্বে আমরা প্রাপ্তি স্বীকার করব এবং সেই চেকের সম্বন্ধে ব্যবস্থা নেব যদি না সেই চেক আগেই ভাঙানো হয়ে গিয়ে থাকে।
- (খ) স্টপ পেমেন্ট নির্দেশিকার জন্য যদি কোনো চার্জ ধার্য হয় তবে তা আমরা তা চার্জ তালিকায় অন্তর্ভুক্ত করব।
- (গ) আপনার স্টপ পেমেন্ট নির্দেশের প্রাপ্তি স্বীকারের পর যদি সেই চেকটি ব্যাংক থেকে আদায় হয় তবে তার জন্য আমরা আমাদের ক্ষতিপূরণ নীতি অনুযায়ী ক্ষতিপূরণ দেব।

### ৭.১৪। আপনার দ্বারা জারী করে চেক/ডেবিটের নির্দেশগুলি

আমরা,

- (ক) আপনার দ্বারা জারী করা চেক/ডেবিট নির্দেশগুলি, যা আপনার অ্যাকাউন্ট থেকে আদায় হয়েছে তাদের আসল কপি অথবা তাদের কপি অথবা তাদের চিত্র সংরক্ষণ করব ততদিন, যতদিন সেগুলিকে আইনত আমাদের রাখতে হবে।
- (খ) আমাদের কাছে যতদিন রেকর্ড থাকবে, ততদিন পর্যন্ত আমরা আপনার দ্বারা জারী করা চেক/ডেবিট নির্দেশগুলি অথবা তাদের কপি দিতে পারব, যদি আপনার অ্যাকাউন্ট থেকে জারী করা চেক/ডেবিট নির্দেশগুলি সম্বন্ধে কোনো বিবাদ উপস্থিত হয়। এক বছর পর্যন্ত এই কপির ক্ষেত্রে কোনো চার্জ ধার্য হবে না কিন্তু এক বছরের পরের সময়সীমার জন্য আমাদের চার্জ তালিকা অনুযায়ী চার্জ আদায় করা হবে।
- (গ) আপনাকে জানাব আমরা কীভাবে **অনাদায়ী চেক** এবং **মেয়াদ উত্তীর্ণ (অনাদায়ী) চেক** –এর বিষয়টি দেখে থাকি। যেসব চেক অনাদায়ী হয়ে ফেরত যায় আমরা সেগুলির উপর চার্জ ধার্য করে থাকি। ধার্য চার্জের সম্বন্ধে বিস্তারিত তথ্য আপনারা আমাদের চার্জ তালিকা থেকে জানতে পারবেন, যা সময়ে সময়ে পরিবর্তিত হতে পারে।

### ৭.১৫। শাখা বন্ধ হয়ে গেলে/অন্য স্থানে স্থানান্তরিত হলে

যদি আমরা আমাদের শাখা বন্ধ করি অথবা স্থানান্তরিত করি, আমরা আপনার,

- (ক) তিন মাসের বিজ্ঞপ্তি দিয়ে জানিয়ে দেব, যদি আপনার কেন্দ্রে আর কোনো ব্যাংকের আর কোনো শাখা না থাকে অথবা যদি আমাদের শাখা বিশেষ করে ক্ষুদ্র ও মাঝারি সংস্থা/অতি ক্ষুদ্র ও ক্ষুদ্র সংস্থা কেন্দ্রিক শাখা হয় এবং আমরা আপনার আরও জানিয়ে দেব কীভাবে আমরা এর পরেও আপনার ব্যাংকিং পরিষেবা দিয়ে যাব।

- (খ) দুই মাসের বিজ্ঞপ্তি দিয়ে জানিয়ে দেব যদি আপনার কেন্দ্রে কাজ করছে এমন আরও অন্য কোনো ব্যাংকের শাখা থাকে।

### ৭.১৬। মৃত অ্যাকাউন্টধারীর ক্ষেত্রে দাবির নিষ্পত্তি

মৃত অ্যাকাউন্টধারীদের অ্যাকাউন্টের দাবি নিষ্পত্তির ক্ষেত্রে, অতি ক্ষুদ্র ও ক্ষুদ্র সংস্থাদের ক্ষেত্রে অনুমোদিত একটি সরল পদ্ধতি আমরা মেনে চলব। আমরা গ্রাহকের প্রতি ব্যাংকের অঙ্গীকারের নিয়মাবলী, ২০০৬—এ বর্ণিত নিয়মগুলি মেনে চলব।

## ৮। আপনার অ্যাকাউন্টটিকে সুরক্ষিত রাখতে হলে

### ৮.১। নিশ্চিত ও নির্ভরযোগ্য ব্যাংকিং এবং অর্থ প্রদান ব্যবস্থা

ব্যাংকিং ব্যবস্থা হিসাবে আমরা সহযোগিতা করব যাতে আপনারা একটি নিশ্চিত ও নির্ভরযোগ্য ব্যাংকিং ব্যবস্থা এবং অর্থ প্রদান ব্যবস্থা পেতে পারেন এবং তাকে বিশ্বাস করতে পারেন। নিরাপত্তার অংশ হিসাবে যেখানে প্রয়োজন আমরা সেখানে সূক্ষ তত্ত্বাবধানের জন্য ক্লোজ সার্কিট টি-ভি স্থাপন করব যাতে আপনি নিজেই আরো বেশি নিশ্চিত মনে করেন।

### ৮.২। আমাদের আপনার সাম্প্রতিকতম তথ্য জানান

যখন আপনি নিম্ন লিখিত বিষয়ে পরিবর্তন করবেন, আমাদের অবিলম্বে জানিয়ে দিন

- (ক) নাম, সংস্থার ধরণ (পরিবর্তিত অংশীদার/ডিরেক্টরদের নাম সহ)
- (খ) ঠিকানা
- (গ) ফোন নম্বর
- (ঘ) ই-মেল ঠিকানা (যদি এই মাধ্যমে আমরা আপনার সঙ্গে যোগাযোগ করে থাকি)

### ৮.৩। আপনার অ্যাকাউন্ট নিরীক্ষণ করা

- (ক) আমরা সুপারিশ করব যে আপনি আপনার অ্যাকাউন্টের বিবৃতি (স্টেটমেন্ট) ও পাসবই নিয়মিত খুঁটিয়ে পরীক্ষা করবেন। যদি তাতে এমন কোনো লেনদেনের বিবরণে ভুল থাকে, তাহলে আমাদের তা অবিলম্বে জানিয়ে দিন যাতে আমরা সেটি তদন্ত করে দেখতে পারি। ডাইরেক্ট ডেবিট ও স্ট্যান্ডিং ইন্সট্রাকশন নিয়মিত পর্যালোচনা করে দেখুন যাতে আপনি নিশ্চিত হতে পারেন যে, যেখানে চান অ্যাকাউন্ট থেকে আপনার অর্থ সেখানেই যাচ্ছে।
- (খ) যদি আপনার অ্যাকাউন্টে আমাদের কোনো লেনদেন তদন্ত করে দেখতে হয়, তবে আপনাকে আমাদের সাথে সহযোগিতা করতে হবে এবং পুলিশ/অন্যান্য তদন্তকারী সংস্থাদের কাছেও সহযোগিতার হাত বাড়িয়ে দিতে হবে, যদি সেইরকম সংস্থাদের সাহায্য নেওয়া জরুরি হয়ে পরে।



## ৮.৪। সাবধান হওয়া

আপনার চেকবই, পাসবই, কার্ড, পিন নম্বর (PIN), পাসওয়ার্ড এবং আপনার অন্যান্য সুরক্ষার তথ্য সম্বন্ধে সাবধান হোন ও তাদের যত্ন নিন, যাতে জালিয়াতি ঠেকানো যায় ও আপনার অ্যাকাউন্টকে সুরক্ষিত রাখা যায়। নিচে দেওয়া পরামর্শগুলি অবশ্যই মেনে চলুন।

- (ক) যা করবেন না সেগুলি হল
- (অ) আপনার চেকবই এবং এ-টি-এম/ডেবিট/ক্রেডিট কার্ডগুলি একসঙ্গে রাখবেন না।
  - (আ) খালি চেকের পাতা সই করে রাখবেন না।
  - (ই) আপনার পিন নম্বর, পাসওয়ার্ড এবং আপনার অন্যান্য সুরক্ষার তথ্য লিখে বা রেকর্ড করে রাখবেন না।
  - (ঈ) আপনার অ্যাকাউন্টের তথ্য, পাসওয়ার্ড, কার্ড বা পিন নম্বর অন্য কোনো ব্যক্তিকে দেবেন না।
- (খ) সবসময়
- (অ) যে ব্যক্তির নামে চেক কাটছেন তার নামটি পরিষ্কার করে লিখুন, বিশেষ করে যদি আপনি ডাকযোগে চেকটি পাঠান, তবে এইভাবে আপনি জালিয়াতি রোধ করতে পারবেন। আমরা সুপারিশ করব, আপনারা এই ধরনের চেকগুলির পিছনে কার্বন পেপার দিয়ে লিখুন যাতে রাসায়নিকভাবে চেকটি বদল করা না যায়।
  - (আ) যদি আপনি আপনার পিন নম্বর বদল করেন, তবে নতুন পিন নম্বরটি সতর্কভাবে বেছে নিন।
  - (ই) আপনার পিন নম্বর, পাসওয়ার্ড এবং আপনার অন্যান্য সুরক্ষার তথ্য মুখস্থ করে নিন এবং পিন সম্বন্ধে লিখিত যদি কিছু থাকে, তবে তাকে হাতে পাওয়ার পরে পরেই সম্পূর্ণ নষ্ট করে দিন।
  - (ঈ) আপনার নিজের জিম্মায় আপনার কার্ডটি সুরক্ষিত রাখতে যথাযথ ব্যবস্থা নিন, এবং একই সঙ্গে সঙ্গে আপনার পিন নম্বর, পাসওয়ার্ড এবং আপনার অন্যান্য সুরক্ষার তথ্যও সবসময় গোপন রাখুন।
  - (উ) আপনার কার্ডের রিসিটগুলি সাবধানে রাখুন এবং সময়সীমা পেরিয়ে গেলে তাদের সম্পূর্ণ নষ্ট করে ফেলে দিন।
  - (উ) চেকে নামের জায়গায় অ্যাকাউন্টধারীর নামটি লিখুন (কখনো ব্যাংক অ্যাকাউন্ট নম্বর – ০০০০) যদি আপনি চেকটি ব্যাংক অ্যাকাউন্টে জমা দেন। অব্যবহৃত জায়গায় একটি লাইন দিয়ে কেটে দিন যাতে অবাঞ্ছিত ব্যক্তির সেই সব জায়গায় অতিরিক্ত নাম বা সংখ্যা লিখতে না পারে।
- (গ) আমরা আপনার পরামর্শ দেব কীভাবে আপনারা আপনার চেকবই এবং এ-টি-এম/ডেবিট/ক্রেডিট কার্ডগুলির অপব্যবহার রোধ করতে পারেন।
- (ঘ) যদি কোনোভাবে আপনার চেকবই এবং এ-টি-এম/ডেবিট/ক্রেডিট কার্ডগুলি হারিয়ে যায় অথবা চুরি যায়, অথবা অন্য কোনো ব্যক্তি আপনার পিন নম্বর অথবা অন্যান্য সুরক্ষার তথ্য জেনে যান, আমরা, এই বিষয়ে আপনার কাছ থেকে লিখিত তথ্য পেলে, আমরা দ্রুত পদক্ষেপ নেব এবং চেষ্টা করব যাতে এগুলির অপব্যবহার রোধ করা যায়।

- (ঙ) তাই এটি জরুরি যে আপনি অবিলম্বে আমাদের জানান, যদি আপনি সেই রকম সন্দেহ করেন অথবা বুঝতে পারেন যে আপনার চেকবই এবং এ-টি-এম/ডেবিট/ক্রেডিট কার্ডগুলি হারিয়ে অথবা চুরি গেছে, অথবা অন্য কোনো ব্যক্তি আপনার পিন নম্বর অথবা অন্যান্য সুরক্ষার তথ্য জেনে গেছেন।
- (চ) আপনারা এই হারিয়ে যাওয়া সম্বন্ধীয় তথ্য আমাদের ২৪ ঘন্টা খোলা বিনামূল্য টেলিফোন লাইন, যার নম্বর আপনার জানিয়ে দেওয়া হয়েছে, তার মাধ্যমে জানিয়ে দিতে পারেন এবং পরে লিখিতভাবে সেই সংবাদ নিশ্চিত করতে পারেন। বিকল্প পন্থায়, আপনারা আমাদের যে ই-মেল ঠিকানা আপনার কাছে জানিয়ে দেওয়া হয়েছে সেখানে ই-মেল-এর মাধ্যমে জানিয়ে দিতে পারেন।

### ৮.৫। ইন্টারনেট ব্যাংকিং

অনলাইন ব্যাংকিং নিরাপদ ও সুবিধাজনক যদি আপনি নিচে দেওয়া কিছু সরল সতর্কতামূলক পদক্ষেপ নেন।

নিচে দেওয়া পরামর্শগুলি অবশ্যই মেনে চলুন।

- (ক) সরাসরি আমাদের ইন্টারনেট ব্যাংকিংয়ের ওয়েবসাইটে যান। অন্য কোনো সাইটের থেকে সূত্র হিসাবে অথবা কোনো ই-মেল থেকে সূত্র হিসাবে যাবেন না এবং সবসময়ে প্রদর্শিত ডোমেন নেমটি দেখে নিশ্চিত হয়ে নিন যে আপনি কোনো জাল ওয়েবসাইটে যান নি।
- (খ) আপনার পাসওয়ার্ড অথবা পিন নম্বর চাইছে এমন কোনো ইমেলের উত্তর দেবেন না এবং সেই বিষয়টি আমাদের জানান যাতে আমরা সেটির তদন্ত করতে পারি। পুলিশ বা আমরা কখনই আপনার সঙ্গে যোগাযোগ করব না এটি জিজ্ঞাসা করার জন্য যে আপনার অনলাইন ব্যাংকিং বা পেমেন্ট কার্ডের পিন অথবা পাসওয়ার্ড কী।
- (গ) আমরা সুপারিশ করব যে আপনারা ইন্টারনেটে ব্যাংকিং সাইটে যেতে কখনই সাইবার ক্যাফে বা এমন কম্পিউটার ব্যবহার করবেন না যা একের বেশি ব্যবহারকারী ব্যবহার করে থাকে।
- (ঘ) আমরা সুপারিশ করব আপনার কম্পিউটারে সাম্প্রতিকতম অ্যান্টি-ভাইরাস ও অ্যান্টি-স্পাইওয়্যার সফটওয়্যার লাগাতে ও সেটি নিয়মিত আপডেট করতে। এছাড়াও আপনারা হ্যাকার, ভাইরাস আক্রমণ ও ক্ষতিকারক ‘ট্রোজান হর্স’ থেকে বাঁচতে অতিরিক্ত সুরক্ষা প্রোগ্রাম লাগাতে পারেন। ইন্টারনেটের বাইরের আক্রমণকারীদের থেকে বাঁচতে আপনারা সঠিক একটি ফায়ারওয়াল প্রোগ্রামও আপনার কম্পিউটারে লাগাতে পারেন।
- (ঙ) আপনার অপারেটিং সিস্টেমে ‘ফাইল অ্যান্ড প্রিন্টার শেয়ারিং’ বৈশিষ্ট্যটিকে বন্ধ করে দিতে পারেন।
- (চ) যখন ব্যবহার হচ্ছে না তখন আপনার কম্পিউটারটিকে থেকে লগ অফ করতে পারেন।
- (ছ) আপনার আই-ডি বা পিন আপনার ইন্টারনেট এক্সপ্লোরার ব্রাউজারে সেভ করে রাখবেন না।
- (জ) আপনার অ্যাকাউন্ট ও লেনদেনের ইতিহাস নিয়মিত খুঁটিয়ে পরীক্ষা করে দেখুন।
- (ঝ) আমাদের পরামর্শ মেনে চলুন। আমাদের ওয়েবসাইটে অনলাইনে কীভাবে আপনি নিরাপদ থাকবেন সেই বিষয়ে নির্দেশিকা দেওয়া থাকে।

### ৮.৬। অর্থ প্রদান বাতিল করা

যদি আপনার দ্বারা অনুমতিপ্রাপ্ত কোনো অর্থ প্রদান বা অর্থ প্রদানের একটি ধারা বাতিল করতে চান তবে আপনাকে নিম্নলিখিত পদ্ধতি মেনে চলতে হবে।



- (ক) কোনো চেকের মাধ্যমে দেয় বন্ধ করতে, স্ট্যান্ডিং ইন্সট্রাকশন অথবা ডাইরেক্ট ডেবিট বাতিল করতে আপনারকে আমাদের লিখিতভাবে জানাতে হবে।
- (খ) কোনো ডাইরেক্ট ডেবিট বাতিল করতে হলে আপনারা আমাদের তা লিখিতভাবে জানাবেন। এবং আমরা সুপারিশ করব আপনারা সংগ্রহকারী-কেও এই বিষয়ে যেন জানিয়ে দেন।
- (গ) অর্থ প্রাদান বাতিল করা যাবে না যদি না আপনারা বাতিল করা সিদ্ধান্ত আমাদের লিখিতভাবে জানান।

### ৮.৭। ক্ষতির জন্য দায়ভার

- (ক) যদি আপনি জালিয়াতির আশ্রয় নেন, তবে আপনার অ্যাকাউন্টের সব ক্ষতির জন্য আপনিই দায়ী হবেন।
- (খ) যদি আপনি যথাযথভাবে সাবধান না হন, এবং তার ফলে ক্ষতির সম্মুখীন হন, তবে আপনি সেই ধরনের ক্ষতির জন্য দায়ী হবেন।
- (গ) যদি না আপনি জালিয়াতির আশ্রয় নেন অথবা যথাযথ সাবধানতা আবলম্বন না করেন, তবে অপব্যবহারের ফলে আপনার কার্ডের দায়ভার ঠিক ততটাই হবে যতটা কার্ড জারী করার শর্তাবলীতে বর্ণিত আছে।
- (ঘ) আপনার পিন নম্বর হারিয়ে গেলে অথবা আপনার পাসওয়ার্ড বা অন্যান্য সুরক্ষার তথ্য জানাজানি হয়ে গেলে যে অপব্যবহার হবে, তার দায়ভারের জন্য আপনি দায়ী হবেন ততটুকু, যতটুকু আমাদের জানিয়ে দেওয়ার আগে পর্যন্ত এবং আমরা সেই অপব্যবহার ঠেকাতে পদক্ষেপ নেওয়া পর্যন্ত অপব্যবহার হয়েছে।

## ৯। পরিষেবাগুলি

### ৯.১। বিদেশি মুদ্রা পরিষেবা

- (ক) যখন আপনি বিদেশি মুদ্রা কেনেন বা বেচেন, তখন আমরা আপনার তথ্য দেব সেই সব পরিষেবা সম্বন্ধে, বিনিময় হার সম্বন্ধে এবং অন্যান্য চার্জ সম্বন্ধে যা বিদেশি মুদ্রা লেনদেনের উপর ধার্য হয়ে থাকে। এটি যদি সম্ভব না হয়, তবে আমরা আপনার জানাব কীভাবে সেই লেনদেন করা যাবে।
- (খ) যদি আপনি বিদেশে অর্থ পাঠাতে চান, তবে আমরা আপনার জানাব আপনারা কীভাবে সেটি করতে পারেন এবং আমরা,
  - (অ) আপনার অনুরোধ অনুযায়ী নির্দেশ করব, আপনার ক্ষেত্রে কী কী নিয়ন্ত্রণমূলক শর্তাবলী ও প্রয়োজনীয়তা প্রযোজ্য হচ্ছে।
  - (আ) পরিষেবার বর্ণনা দেব এবং জানাব কীভাবে সেগুলিকে ব্যবহার করতে হয়।
  - (ই) জানাব যে আপনি যে অর্থ বিদেশে পাঠিয়েছেন সেটি কবে গিয়ে পৌঁছাবে এবং সম্ভাব্য বিলম্ব ও তার কারণ, যদি কিছু থাকে।

- (ঈ) লেনদেনের ক্ষেত্রে বিদেশি মুদ্রা বিনিময়ের হার কী ছিল সেটি আপনার জানিয়ে দেব (যদি এটি কোনো কারণে তখনই সম্ভব না হয় তবে পরে আমরা আপনার জানিয়ে দেব হার কী ছিল)।
- (উ) আপনার জানাব, যদি এই লেনদেনে আপনার কোনো চার্জ বা কমিশন দিতে হয়, এবং সঙ্গে সঙ্গে আমরা এটিও আপনাকে সতর্ক করে দেব যে ব্যক্তিকে এই অর্থ পাঠানো হচ্ছে তাঁকেও হয়ত সেই বিদেশি ব্যাংকে চার্জ দিতে হতে পারে।
- (ঊ) আপনার জানিয়ে দেব যে, বিদেশে অর্থ প্রেরণের জন্য আপনারা যে তথ্য দিয়েছেন তা যথেষ্ট কিনা। তথ্যের অসঙ্গতি অথবা অসম্পূর্ণতার ক্ষেত্রে আমরা আপনাকে তৎক্ষণাৎ জানিয়ে দেব এবং আপনাকে সাহায্য করব, যাতে সেই তথ্য সম্পূর্ণ করা যায়/সংশোধন করা যায়।
- (গ) বিদেশ থেকে অর্থ প্রাপ্তির ক্ষেত্রে আমরা,
- (অ) জানিয়ে দেব আসলে আপনি কত অর্থ পেয়েছেন এবং সঙ্গে যে চার্জ কেটে নেওয়া হয়েছে, যদি কিছু থাকে, যখন আপনি বিদেশ থেকে অর্থ সরাসরি আপনার ব্যাংক অ্যাকাউন্টে পান। যদি প্রেরক সমস্ত চার্জ প্রদান করে দেন, তবে আমরা আপনার অ্যাকাউন্টে অর্থটি দিতে কোনো চার্জ কেটে নেব না।
- (আ) যে দিন বিদেশ থেকে প্রেরিত অর্থ জমা পড়ার কথা, যদি অর্থ জমা পড়তে সেদিন পেরিয়ে যায়, তবে আমরা আপনার ক্ষতি পূরণ দেব, (১) সুদ বাবদ কোনো ক্ষতির ক্ষেত্রে, যা নির্দিষ্ট দিনের পরে জমা পড়ার কারণে ঘটেছে, এবং (২) মুদ্রা বিনিময় হারে হ্রাসের কারণে, আমাদের ওয়েবসাইটে বর্ণিত ক্ষতিপূরণ নীতি মোতাবেক।
- (ঘ) নিয়ন্ত্রণমূলক/বিধিসম্মত কারণে যে সব শংসাপত্র দেওয়া উচিত আমরা সেইসব দেব বিনামূল্যে।

## ৯.২। ভারতের ভিতরে অর্থ প্রেরণ

- যদি আপনি ভারতের ভিতরে অর্থ প্রেরণ করতে চান, তবে আমরা আপনাকে জানাব কীভাবে আপনারা সেটি করতে পারেন এবং সঙ্গে আমরা,
- (ক) পরিষেবার বর্ণনা দেব ও সঙ্গে জানাব কীভাবে সেগুলিকে ব্যবহার করতে হয়।
- (খ) আপনার প্রয়োজনমতো সবচেয়ে ভালোভাবে এবং সুরক্ষিতভাবে আপনি কীভাবে অর্থ প্রেরণ করতে পারেন সেই বিষয়ে আপনাকে পরামর্শ দেব।
- (গ) পরিষেবার জন্য আপনাকে যে চার্জ ও কমিশন দিতে হতে পারে সেই সম্বন্ধে আপনাকে বিস্তারিত জানাব। আমাদের চার্জ তালিকায়, যা সময়ে সময়ে পরিবর্তিত হতে পারে, সেই সব হার লিপিবদ্ধ থাকবে।
- (ঘ) বিলম্বের ক্ষেত্রে আপনার ক্ষতিপূরণ দেব আপনার ক্ষতি/অতিরিক্ত খরচের জন্য আমাদের ক্ষতিপূরণ নীতি মোতাবেক।



## ১০। নালিশ, অভিযোগ এবং মতামত জ্ঞাপন

### ১০.১। অভ্যন্তরীণ পদ্ধতি

- (ক) যদি আপনি কোনো নালিশ বা অভিযোগ জানাতে চান, আমরা আপনার জানাব
- (অ) কীভাবে আপনি তা করতে পারেন।
- (আ) কোথায় অভিযোগ বা নালিশ জানাতে পারেন।
- (ই) কত দিনের মধ্যে উত্তর আশা করতে পারেন।
- (ঈ) নিরসনের জন্য কার কাছে যেতে পারেন।
- (উ) ফলাফল সম্বন্ধে আপনি সন্তুষ্ট না হলে আপনি কী কী করতে পারেন।
- (খ) অন্য কোনো প্রশ্ন থাকলে আমাদের কর্মীরা আপনার প্রশ্নের উত্তর দেবেন।
- (গ) যখন আপনি আমাদের গ্রাহক হবেন, তখন আমরা আপনাকে জানাব দ্রুত ও ন্যায্য ভাবে আপনার অভিযোগ বা নালিশের নিষ্পত্তি পদ্ধতির তথ্য আপনারা কোথায় পাবেন। এছাড়াও আমরা আমাদের ওয়েবসাইটে অভিযোগ নিষ্পত্তি নীতিটি প্রকাশ করব।
- (ঘ) যদি আপনার নালিশ/অভিযোগ লিখিতভাবে আমরা পেয়ে থাকি তবে আমরা চেষ্টা করব আপনাকে একটি প্রাপ্তি স্বীকার/উত্তর এক সপ্তাহের মধ্যে পাঠিয়ে দিতে। যদি আপনার নালিশ/অভিযোগ আমাদের নির্দিষ্ট হেল্পডেস্ক অথবা গ্রাহক পরিষেবা টেলিফোন নম্বরে টেলিফোনের মাধ্যমে পেয়ে থাকি, তবে আমরা আপনাকে আপনার নালিশ/অভিযোগ-এর একটি উল্লেখ নম্বর দেব, এবং যথাযথভাবে আপনার সেই নালিশ/অভিযোগের অগ্রগতি সম্বন্ধে জানাতে থাকব।
- (ঙ) বিষয়টি ভালোভাবে দেখে আমরা আপনাকে চূড়ান্ত উত্তর পাঠাব অথবা আপনার ব্যাখ্যা করে জানাব কেন আপনাকে উত্তর দিতে আমাদের আরো বেশি সময়ের প্রয়োজন এবং আমরা এটি চেষ্টা করব যাতে আপনার নালিশ/অভিযোগ জানানোর ছয় সপ্তাহের মধ্যে আপনারা এটি জেনে যান। এর সঙ্গে আমরা আরও জানাব যে আপনি যদি আমাদের উত্তর সম্বন্ধে সন্তুষ্ট না হন তবে কীভাবে আরও উপরের মহলে আমাদের নালিশ/অভিযোগ জানাতে পারবেন।

### ১০.২। ব্যাংকিং লোকপাল প্রকল্প

- (ক) আমরা আমাদের ওয়েবসাইটে ও আমাদের সবগুলি শাখায় একটি বিজ্ঞপ্তি প্রদর্শিত করব যে আমরা ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাংকের, ব্যাংকিং লোকপাল প্রকল্প, ২০০৬ (ব্যাংকিং অসুডসমান স্কিম, ২০০৬)-এর আওতাভুক্ত। এই বিজ্ঞপ্তির কপি আপনারা নামমাত্র মূল্যে পেতে পারেন।
- (খ) আমাদের কাছে নালিশ/অভিযোগ জানানোর ৩০ দিনের মধ্যে যদি আপনি আমাদের কাছ থেকে কোনো সন্তোষজনক উত্তর না পান এবং যদি আপনি আপনার অভিযোগ নিরসনের অন্য রাস্তাগুলিও দেখে নিতে চান, তবে আপনি ব্যাংকিং লোকপাল প্রকল্প, ২০০৬ (ব্যাংকিং অসুডসমান স্কিম, ২০০৬) মোতাবেক ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাংক দ্বারা নিয়োজিত **ব্যাংকিং লোকপাল**-এর দ্বারস্থ হতে পারেন। ব্যাংকিং

লোকপালের বিশেষ বৈশিষ্ট্যগুলি আমাদের শাখার নোটিশবোর্ডে বিজ্ঞপিত করা হবে, এবং এই প্রকল্পটি আমাদের ওয়েবসাইটে প্রকাশিত করা হয়েছে। এই পদ্ধতিটি আমাদের কর্মীরাও আপনার ব্যাখ্যা করে বোঝাতে পারবে।

## ১১। বিজ্ঞাপন, বিপণন ও বিক্রয়

- (ক) আমরা নিশ্চিত করব যে, আমাদের সব বিজ্ঞাপন ও বিপণনের জিনিসপত্র যেন পরিষ্কারভাবে বোঝা যায়।
- (খ) যে কোনো মাধ্যমে বিজ্ঞাপন এবং প্রচার পুস্তিকার ক্ষেত্রে, যেখানে কোনো ব্যাংকিং পরিষেবা বা পণ্যের দিকে জনসাধারণের দৃষ্টি আকর্ষণ করা হয় এবং যেখানে একটি সুদের হারের উল্লেখ থাকে, সেই ক্ষেত্রে আমরা জানিয়ে দেব যদি এতে কোনো ফী বা চার্জ লাগে এবং এটির শর্তাবলীর বিশদ বিবরণ আপনার অনুরোধ সাপেক্ষে আমরা আপনাকে দেব।
- (গ) সহায়তাকারী পরিষেবার জন্য যদি আমরা কোনো তৃতীয় পক্ষের সাহায্য নিই, তবে আমরা আপনার ব্যক্তিগত ও ব্যবসায়িক তথ্য যেমন গোপনীয়ভাবে দেখি, আমরা চাইব সেই তৃতীয় পক্ষও যেন ঠিক সেইভাবে আপনার ব্যক্তিগত ও ব্যবসায়িক তথ্যের গোপনীয়তা বজায় রাখে (যদি সেইরকম তথ্য তৃতীয় পক্ষের জিম্মায় একান্তই দিতে হয়)।
- (ঘ) আপনারা আমাদের যে পরিষেবা গ্রহণ করেছেন সেই সম্বন্ধে আমরা সময়ে সময়ে আপনার কাছে নতুন নতুন বৈশিষ্ট্য তুলে ধরব। আমাদের অন্যান্য পরিষেবা সম্বন্ধে অথবা অন্যান্য পণ্য/পরিষেবা বিপণনের সুযোগ সম্বন্ধে আমরা আপনার তখনই জানাব যদি আপনি সেই সব বিষয়ে তথ্য/পরিষেবা পাওয়ার ব্যাপারে আপনার সম্মতি জ্ঞাপন করেন **চিঠি**-র মাধ্যমে অথবা আমাদের ওয়েবসাইটে নথিভুক্ত হয়ে অথবা আমাদের ফোন ব্যাংকিং/গ্রাহক পরিষেবা ফোন নম্বরে ফোন করে।
- (ঙ) আমরা আমাদের পণ্য/পরিষেবা বিপণনের জন্য যদি ডাইরেক্ট সেলস এজেন্ট (সরাসরি বিক্রয় প্রতিনিধি)-দের সাহায্য নিই, তবে তাদের জন্য আমরা একটি আচরণবিধি নির্দিষ্ট করে দেব, যার দ্বারা তারা নিজেদের পরিচয় দেবে আপনার সঙ্গে সরাসরি অথবা ফোনে যোগাযোগের সময় আমাদের পণ্য ও পরিষেবা বিক্রয়কালে।
- (চ) যদি আপনার কাছ থেকে কোনো অভিযোগ আসে যে আমাদের প্রতিনিধি/কুরিয়ার অথবা ডাইরেক্ট সেলস এজেন্ট কোনো অবাঞ্ছিত অথবা এই বিধি বহির্ভূত কাজ করেছে, সেই ক্ষেত্রে আমরা সঠিক পদক্ষেপ গ্রহণ করব সেই অভিযোগের তদন্ত করতে, অভিযোগ নিরসনে এবং ক্ষতি পূরণ করতে।

## ১২। নিরীক্ষণ/পর্যবেক্ষণ

ভারতীয় ব্যাংকিং নিয়মাবলী ও মানদণ্ড পরিষদ এই নিয়মাবলীটির পালন নিয়মিত নিরীক্ষণ করেন। যোগাযোগের ঠিকানা নিচে দেওয়া হল :

দ্য ব্যাংকিং কোডস অ্যান্ড স্ট্যান্ডার্ডস বোর্ড অফ ইণ্ডিয়া  
ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাংক বিল্ডিং,  
সি-৭, ৪র্থ তল,  
বান্দ্রা কুরলা কমপ্লেক্স,



মুদ্রাই ৪০০০৫১

টেলিফোন : ০২২-২৬৫৭৩৭১৫

ফ্যাক্স : ০২২-২৬৫৭৩৭১৯

ই-মেল : [help.bcsbi@rbi.org.in](mailto:help.bcsbi@rbi.org.in)

ওয়েবসাইট : [www.bcsbi.org.in](http://www.bcsbi.org.in)

## ১৩। সাহায্য পেতে হলে

এই নিয়মাবলী সম্বন্ধে যদি আপনার কোনো প্রশ্ন থাকে আপনারা আমাদের নির্দিষ্ট হেল্পডেস্ক টেলিফোন নম্বরে অথবা আমাদের গ্রাহক পরিষেবা নম্বরে যোগাযোগ করতে পারেন অথবা ইণ্ডিয়ান ব্যাংকস অ্যাসোসিয়েশন (ভারতীয় ব্যাংক সংগঠন)-এর সঙ্গে যোগাযোগ করতে পারেন নিম্নলিখিত ঠিকানায়।

ইণ্ডিয়ান ব্যাংকস অ্যাসোসিয়েশন

সেন্টার ১, ওয়ার্ল্ড ট্রেড সেন্টার,

কাফে প্যারেড,

মুদ্রাই ৪০০০০৫

টেলিফোন নং : ০২২-২২১৮২২১৭

ফ্যাক্স : ০২২-২২৮৩৫৬৩৮

ই-মেল : [ibastadium@vsnl.net](mailto:ibastadium@vsnl.net) ওয়েবসাইট : [www.iba.org.in](http://www.iba.org.in)

অথবা, ভারতীয় ব্যাংকিং নিয়মাবলী ও মানদণ্ড পরিষদ-এর সঙ্গে যোগাযোগ করতে পারেন গত পৃষ্ঠায় অনুচ্ছেদ ১২-তে দেওয়া ঠিকানায়।

১৩.১। আমরা আমাদের সব শাখা ও ওয়েবসাইটে বিজ্ঞপ্তি জারী করবে এটি ব্যাখ্যা করে যে এই নিয়মাবলীটির কপি আপনারা পেতে পারেন এবং সেটি কীভাবে সংগ্রহ করবেন। আমরা এই নিয়মাবলীটির কপি আপনার অনুরোধ সাপেক্ষে সরবরাহ করব।

## ১৪। নিয়মাবলীটির পর্যালোচনা

এই নিয়মাবলীটিকে তিন বছরের মধ্যে পর্যালোচনা করা হবে। এই পর্যালোচনা স্বচ্ছভাবে করা হবে।

## সংযোজন – শব্দাবলী

### অতি ক্ষুদ্র ও ক্ষুদ্র সংস্থা (Micro and Small Enterprises)

অতি ক্ষুদ্র ও ক্ষুদ্র সংস্থাগুলি হচ্ছে সেই সংস্থাগুলি যারা উৎপাদনের সাথে জড়িত অথবা কোনো পরিষেবা প্রদানের সঙ্গে জড়িত।

একটি অতি ক্ষুদ্র সংস্থার সংজ্ঞা নিম্নরূপ :

একটি সংস্থা, যারা যে কোনো শিল্পে উৎপাদনের অথবা পণ্য তৈরীর সঙ্গে জড়িত, এবং যে সংস্থার কারখানা ও যন্ত্রাদিতে বিনিয়োগ ২৫ লাখ টাকার সীমা অতিক্রম করে না।

অথবা

একটি সংস্থা, যারা পরিষেবা প্রদানের সঙ্গে যুক্ত এবং যাদের যন্ত্রাদিতে বিনিয়োগ ১০ লাখ টাকার সীমা অতিক্রম করে না।

একটি ক্ষুদ্র সংস্থার সংজ্ঞা নিম্নরূপ :

একটি সংস্থা যারা যে কোনো শিল্পে উৎপাদনের অথবা পণ্য তৈরীর সঙ্গে জড়িত, এবং যে সংস্থার কারখানা ও যন্ত্রাদিতে বিনিয়োগ ২৫ লাখ টাকার বেশি কিন্তু ৫ কোটি টাকার সীমা অতিক্রম করে না।

অথবা

একটি সংস্থা, যারা পরিষেবা প্রদানের সঙ্গে যুক্ত এবং যাদের যন্ত্রাদিতে বিনিয়োগ ১০ লাখ টাকার বেশি কিন্তু ২ কোটি টাকার সীমা অতিক্রম করে না।

### অনাদায়ী চেক

এটি একটি চেক, যা ‘অনাদায়ী’ হিসাবে ফেরত আসে (বোউন্স করে), যে ব্যক্তি চেক দিয়েছেন তাঁর ব্যাংক থেকে।

### অন্যান্য সুরক্ষার তথ্য

সম্পূর্ণ ব্যক্তিগত এক গুচ্ছ তথ্য (যে ক্রমে গ্রাহক সেগুলি জানে), যা অ্যাকাউন্ট ব্যবহারের সময় ব্যবহৃত হতে পারে।

### অর্থ প্রদান ও নিষ্পত্তি ব্যবস্থা

অর্থ প্রদান ও নিষ্পত্তি ব্যবস্থার অর্থ হল এমন একটি আর্থিক ব্যবস্থা যার মাধ্যমে অর্থ প্রদানকারী ও অর্থ প্রাপকের মধ্যে অর্থ হস্তান্তর করা হয়ে থাকে, সাধারণত আর্থিক প্রতিষ্ঠান দ্বারা জমা (ক্রেডিট) ও খরচ (ডেবিট)-এর বিনিময়ের মাধ্যমে।



## অর্থ বহির্ভূত সুবিধা

অর্থ বহির্ভূত সুবিধা এমন কিছু সুবিধা যা ব্যাংকগুলি দিয়ে থাকে যাতে ব্যাংক থেকে কোনো অর্থ প্রদান করতে হয় না যখন গ্রাহক এই সুবিধা নিয়ে থাকেন, এবং পরে কোনো সময়ে হয়ত এই সুবিধা গ্রাহকের জন্য আর্থিক দায়ভারের রূপ নিতে পারে যদি এই দায়গুলি গ্রাহক আদায় করতে ব্যর্থ হয়। অর্থ বহির্ভূত সুবিধাগুলি সাধারণত ব্যাংক গ্যারান্টি, অ্যাকসেপ্টেন্স (স্বীকার) ও লেটার অফ ক্রেডিট হিসাবে দেওয়া হয়ে থাকে।

## অলাভজনক সম্পত্তি (নন-পারফর্মিং অ্যাসেট বা NPA)

অলাভজনক সম্পত্তি (নন-পারফর্মিং অ্যাসেট বা এন-পি-এ) একটি এমন ব্যাংক ঋণ যেখানে,

- (ক) মেয়াদি ঋণের ক্ষেত্রে, সুদ এবং/অথবা আসলের কিস্তি ৯০ দিনের বেশি বকেয়া রয়েছে।
- (খ) ওভারড্রাফট/ক্যাশ ক্রেডিট অ্যাকউন্টের ক্ষেত্রে ‘অনিয়ম লক্ষ্য করা গেছে’।
- (গ) বিল ক্রয় বা ডিসকাউন্টিংয়ের ক্ষেত্রে ৯০ দিনের বেশি বিল বকেয়া রয়েছে।

## আমানত অ্যাকাউন্ট

- “সঞ্চয় আমানত” এমন একটি দাবীতে পাওনা নিষ্পত্তি (ডিমান্ড) আমানত যেখানে একটি নির্দিষ্ট সময়সীমায় ব্যাংক নির্দিষ্ট অঙ্কের অর্থ তুলতে দেয় এবং নির্দিষ্ট বার তুলতে দেয়।
- “মেয়াদি আমানত” এমন একটি আমানত যা ব্যাংক একটি নির্দিষ্ট সময়ের জন্য পেয়ে থাকে এবং এই আমানত মেয়াদ উত্তীর্ণ হলে তবেই তোলা যায়। এতে অন্তর্ভুক্ত হয় পুনরাবৃত্তিমূলক (রেকারিং) আমানত / ক্ষুদ্র আমানত / স্থায়ী আমানত / মাসিক আয় আমানত / ত্রৈমাসিক আয় আমানতগুলি।
- “নোটিশ আমানত” এমন একটি মেয়াদি আমানত যা নির্দিষ্ট সময়সীমার জন্য ব্যাংক পেয়ে থাকে এবং এটি তোলা যায় একটি কাজের দিনের নোটিশ দেওয়ার পর।

## ইকুইটি

ইকুইটির অর্থ কর্পোরেট সংস্থার মূলধনের একটি অংশ যা কোম্পানীর শেয়ার হিসাবে দেখানো হয়ে থাকে, হয় কাগজে কলমে, নয়ত ডিমেটরিয়ালাইজড (বৈদ্যুতিন) রূপে।

## ঋণ সুবিধা/ব্যাংক ঋণ

ব্যাংক তাদের গ্রাহকদের ঋণ সুবিধা দিয়ে থাকে, মেয়াদি ঋণ অথবা ওভারড্রাফট অথবা ক্যাশ ক্রেডিট রূপে একটি নির্দিষ্ট সময়ের জন্য, যেখানে বকেয়া অর্থ (ব্যালেন্স)-এর উপর সেই গ্রাহককে সুদ ধার্য করা হয়ে থাকে।

## এ-টি-এম (ATM)

অটোমেটেড টেলার মেশিন (এ-টি-এম) একটি এমন যন্ত্র যার দ্বারা গ্রাহকেরা তাদের কার্ড ও পিন নম্বর ব্যবহার করে নগদ অর্থ, তথ্য ও অন্যান্য পরিষেবা পেতে পারেন।

## ক্যাশ ক্রেডিট/ওভারড্রাফট

ক্যাশ ক্রেডিট হচ্ছে এমন একটি ঋণসম সুবিধা যেখানে ঋণ-গ্রহীতাকে একটি পূর্ব-নির্ধারিত অর্থরাশি মঞ্জুর করা হয়ে থাকে এবং যার সীমার মধ্যে ঋণ-গ্রহীতা যতটা প্রয়োজন অর্থ ঋণ হিসাবে নিতে পারেন। অ্যাকাউন্টে নতুন করে অর্থ জমা হওয়ার সঙ্গে সঙ্গে ঋণ-গ্রহীতাও নতুন করে সেই সীমার মধ্যে ঋণ নিতে পারেন যদি সেইরকম সীমা মঞ্জুর করা হয়ে থাকে। এই ঋণের সীমারেখাটি অর্থ জমার/তোলার সঙ্গে সঙ্গে কমে ও বাড়ে। ব্যাংক বকেয়া অর্থ (ব্যালেন্স)-এর উপর সুদ ধার্য করে থাকে।

## ক্রেডিট রেফারেন্স এজেন্সী (ঋণ সংক্রান্ত তথ্যদাতা এজেন্সী)

ক্রেডিট রেফারেন্স এজেন্সীগুলি হচ্ছে এমন সব সংস্থা যারা কোম্পানীজ অ্যাক্ট, ১৯৫৬ মতে গঠিত ও নথিভুক্ত। এই সংস্থাগুলিকে ক্রেডিট ইন্ফর্মেশন কোম্পানীজ (রেগুলেশন) অ্যাক্ট, ২০০৫ মোতাবেক নথিভুক্তিকরণ শংসাপত্র দেওয়া হয়েছে।

## ক্ষতিপূরণ নীতি

ক্ষতিপূরণ নীতি একটি এমন নীতি যা ব্যাংকগুলি অনুসরণ করে থাকে তাদের গ্রাহকদের ক্ষতিপূরণ দিতে, যদি তাদের গ্রাহকেরা ব্যাংকের ভুলে অথবা কার্যের জন্য আর্থিক ক্ষতির সম্মুখীন হয়।

## কার্ড

প্লাস্টিকের তৈরী কার্ডের সাধারণ নাম হচ্ছে কার্ড, যা দিয়ে গ্রাহকেরা পণ্য বা পরিষেবা ক্রয়ের দাম মিটিয়ে দিতে পারে অথবা নগদ এ-টি-এম থেকে তুলতে পারে। এ-টি-এম/ডেবিট/ক্রেডিট কার্ড অর্থে এই নিয়মাবলীতে কার্ড শব্দটি ব্যবহার করা হয়েছে।

## কারেন্ট অ্যাকাউন্ট

এটি এক ধরনের দাবীতে পাওনা নিষ্পত্তি (ডিমান্ড) আমানত, যেখানে অ্যাকাউন্টে কত অর্থ আছে (ব্যালেন্স) তার উপর ভিত্তি করে যতবার খুশি অর্থ তোলা যায়, একটি চুক্তিসম্মত অর্থ সীমা পর্যন্ত।

## গ্যারান্টি

একজন ব্যক্তির দেওয়া একটি প্রতিশ্রুতি।

## গ্রাহক

একটি অতি ক্ষুদ্র ও ক্ষুদ্র সংস্থা অথবা তার অনুমোদিত প্রতিনিধি, যাদের ব্যাংকে অ্যাকাউন্ট আছে অথবা তারা যারা ব্যাংকের থেকে অন্য পণ্য/পরিষেবা নিয়ে থাকে।

## চিঠিপত্র

কাগজে লিখিত অথবা বৈদ্যুতিন রূপের চিঠি।



## চেক ভাঙানোর নীতি (চেক কালেকশন পলিসি)

চেক ভাঙানোর নীতি এমন একটি নীতি যা ব্যাংক বিভিন্ন স্থানীয় ও ভিন্ন স্থানের চেক বা চেকসম বস্তুর জন্য নিয়ে থাকে যা ব্যাংকে অ্যাকাউন্টে জমা করার জন্য দেওয়া হয়ে থাকে। এই নীতিতে অন্য বিষয়গুলির সঙ্গে আরো যা বিবেচনা করে

- চেক ক্রয়ের অনুরোধ
- চেক জমা হওয়ার সময়সীমা
- চেক ভাঙানোয় বিলম্ব হলে সুদ প্রদান
- স্থানীয় ও ভিন্ন স্থানের চেক সঙ্গে সঙ্গে জমা
- চেক পথের মধ্যে হারিয়ে গেলে

## জামানত

একটি সম্পত্তি যা ঋণ অথবা অন্যান্য দায়ের ক্ষেত্রে বন্ধক হিসাবে রাখা হয়।

## জামানত বাজেয়াপ্তকরণ

জামানত বাজেয়াপ্তকরণ এমন একটি প্রক্রিয়া যার দ্বারা ঋণদানকারী, যিনি ঋণটি বাড়ি বা বস্তু (যেমন গাড়ি) বন্ধক রেখে দিয়েছিলেন তিনি সেই জামানত (বন্ধক)টি বাজেয়াপ্ত করেন যদি ঋণ-গ্রহীতা ঋণটি ঋণ চুক্তি মারফত পরিশোধ না করতে পারে।

## ডিম্যাট অ্যাকাউন্ট

ডিম্যাট অ্যাকাউন্টের অর্থ ডিমেটরিয়ালাইজড অ্যাকাউন্ট (বৈদ্যুতিন রূপে অ্যাকাউন্ট) যেখানে বিনিয়োগকারীদের শেয়ার বৈদ্যুতিন আকারে রাখা থাকে।

## নগদ ক্ষতি

মোট ক্ষতি থেকে অবচয় (ডেপ্রিসিয়েশন) বিয়োগ করলে নগদ ক্ষতির অঙ্ক পাওয়া যায়।

## নামাঙ্কন সুবিধা

নামাঙ্কন সুবিধার আওতায় ব্যাংক সহজেই মৃত কোনো অ্যাকাউন্টধারী ব্যক্তির নামাঙ্কিত ব্যক্তিকে সেই মৃত ব্যক্তির অ্যাকাউন্টের মোট জমা অর্থ ফেরত দিতে পারে, অথবা মৃত কোনো ব্যক্তি যিনি ব্যাংকের জিম্মায় বস্তুসমূহ রেখে ছিলেন অথবা সুরক্ষিত লকারে বস্তু রেখেছিলেন, সেই বস্তুসমূহ সেই মৃত ব্যক্তির নামাঙ্কিত ব্যক্তিকে ফেরত দিতে পারে।

## নিম্নমান

একটি নিম্নমানের সম্পত্তি সেই সম্পত্তি, যা ১২ মাস বা তার কম অলাভজনক সম্পত্তি (NPA) হয়ে রয়েছে।

## পরিষেবাগুলি

- (ক) অতি ক্ষুদ্র ও ক্ষুদ্র সংস্থার ক্ষেত্রে, পরিষেবা বলতে বোঝানো হয় ক্ষুদ্র সড়ক ও জল পরিবহনকারী, ক্ষুদ্র ব্যবসা, পেশাদার ও স্বনিযুক্ত ব্যক্তিগণ এবং অন্যান্য সব পরিষেবা প্রদানকারী সংস্থাগুলি।
- (খ) ব্যাংকের ক্ষেত্রে যে পরিষেবার অর্থ সেইসব পরিষেবা যা ব্যাংক তাদের গ্রাহককে দিয়ে থাকে এবং তাতে অন্তর্ভুক্ত হয় বিভিন্ন সুবিধাগুলি যেমন অর্থ প্রদান (ডিমান্ড ড্রাফট, মানি ট্রান্সফার, টেলিগ্রাফিক ট্রান্সফার ইত্যাদি), নগদ প্রাপ্তি এবং নগদে অর্থ প্রদান, নোট বিনিময় এবং বিদেশি মুদ্রা বিনিময় ইত্যাদি।

## পাসওয়ার্ড

একটি শব্দ অথবা একগুচ্ছ সংখ্যা অথবা একটি অক্ষর ও সংখ্যার সমাহার যা প্রবেশের কোড হিসাবে ব্যবহার হয় তাকে পাসওয়ার্ড বলে। এই পাসওয়ার্ড গ্রাহক দ্বারা নির্দিষ্ট হয়, যার দ্বারা গ্রাহক তার ফোন বা ইন্টারনেট ব্যাংকিং অ্যাকাউন্টে লগ অন করতে পারে। এটি চিহ্নিতকরণ কোড হিসাবেও ব্যবহার করা হয়ে থাকে।

## পিন (PIN)

একটি গোপনীয় নম্বর, কার্ডের সঙ্গে যার ব্যবহার গ্রাহকদের কোনো ক্রীত বস্তুর মূল্য মেটাতে, অর্থ তুলতে অথবা ব্যাংক দ্বারা প্রদান করা অন্যান্য বৈদ্যুতিন পরিষেবা পেতে সাহায্য করে।

## পুনর্বাসন প্যাকেজ

রুগ্ন সংস্থার পুনরুত্থানে করার জন্য যে প্রকল্প তৈরী করা হয় সেই বিশেষ প্রকল্পের নাম পুনর্বাসন প্যাকেজ। এই প্রকল্প ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাংকের নির্দেশিকা অনুযায়ী তৈরী করতে হয় যাতে অন্তর্ভুক্ত থাকে

- (ক) কার্যকরী মূলধন (ওয়ার্কিং ক্যাপিটাল), নিয়ন্ত্রণমূলক নির্দেশিকা অনুযায়ী যার উপর সুদের হারে ছাড় থাকে।
- (খ) অর্থ সুদসহ মেয়াদি ঋণ
- (গ) কার্যকরী মূলধন (ওয়ার্কিং ক্যাপিটাল)-এর জন্য মেয়াদি ঋণ
- (ঘ) মেয়াদি ঋণ
- (ঙ) ঋণ মেটাতে অর্থ সহায়তা

## প্যান নম্বর (PAN)

পার্মানেন্ট অ্যাকাউন্ট নম্বর (প্যান বা PAN) একটি সর্ব ভারতীয় একক নম্বর যাতে দশটি অক্ষর ও সংখ্যার সমাহার থাকে এবং যেটি আয়কর দপ্তর, ভারত সরকার দ্বারা জারী করা হয়ে থাকে। এটি একটি ল্যামিনেট করা কার্ড হিসাবে জারী করা হয়। এটি স্থায়ী এবং করদাতার ঠিকানা অথবা নির্ধারণকারী অফিসার (অ্যাসেসিং অফিসার) বদল হলেও তাতে পরিবর্তন হয় না।

## ফ্যাক্টরিং

পাওনা আদায় পরিচালনার আর্থিক বিকল্পের নাম ফ্যাক্টরিং। এটির মাধ্যমে ধারে বিক্রয় নগদে পরিণত করা হয়।



## বিল

বিল হল আর্থিকভাবে অর্থ প্রদানের উপায় যেমন বিলস অফ এক্সচেঞ্জ অথবা প্রমিসরি নোট। বিলস অফ এক্সচেঞ্জ একজন বিক্রেতা তার ক্রেতাকে দিয়ে থাকেন, যেখানে বিক্রেতা তাঁর দ্বারা সরবরাহ করা বস্তু/পরিষেবার জন্য অর্থ প্রদানের নির্দেশ ক্রেতাকে দিয়ে থাকেন। প্রমিসরি নোট হিসাবে বিল একজন ক্রেতা এক বিক্রেতাকে দিয়ে থাকেন, যেখানে তিনি বিক্রেতার কাছে প্রতিশ্রুতিবদ্ধ হন বিক্রেতা দ্বারা সরবরাহ করা বস্তু/পরিষেবার জন্য অর্থ প্রদান করবেন।

## বিল ডিসকাউন্টিং

বিলের ডিসকাউন্টিংয়ের ক্ষেত্রে, ব্যাংক প্রদানের তারিখের আগে বিলাটি (বিলস অফ এক্সচেঞ্জ অথবা প্রমিসরি নোট) খরিদ করে নেয় ও বিল থেকে ডিসকাউন্ট চার্জ বাদ দিয়ে গ্রাহকের অ্যাকাউন্টে বিলের অর্থ জমা দিয়ে দেয়। এই লেনদেন বিলের জামানতে অগ্রিম দেওয়ার সামিল, এবং ডিসকাউন্ট বোঝায় সুদ যা প্রদানের তারিখের আগে বিল ভাঙিয়ে অর্থ নেওয়ার উপর ধার্য করা হয়। শুধুমাত্র বিদেশি বিলের জন্য সাধারণ সময়সীমার উপরেই বিলই ডিসকাউন্ট করা হয়।

## বৈদ্যুতিন ক্লিয়ারিং ব্যবস্থা (ইলেকট্রনিক ক্লিয়ারিং সিস্টেম অথবা ECS)

বৈদ্যুতিন ক্লিয়ারিং ব্যবস্থা (ইলেকট্রনিক ক্লিয়ারিং সিস্টেম বা ই-সি-এস) একটি অনলাইন হস্তান্তর ব্যবস্থা যা ব্যাংক/তাদের শাখার অর্থ প্রদানের তথ্য বৈদ্যুতিনভাবে স্বয়ংক্রিয় ক্লিয়ারিং হাউস (অটোমেটেড ক্লিয়ারিং হাউস বা এ-সি-এইচ)-এ একটি যোগাযোগের নেটওয়ার্কের মাধ্যমে পাঠিয়ে দেয়।

## ব্যাংক গ্যারান্টি

ব্যাংক গ্যারান্টি হল একটি প্রতিশ্রুতি যা ব্যাংক তার গ্রাহকের হয়ে করে থাকে তৃতীয় পক্ষের কাছে, যার দ্বারা যদি ব্যাংকের গ্রাহক গ্যারান্টিতে উল্লেখিত অর্থ দায় হিসাবে পরিশোধ না করতে পারেন তবে ব্যাংক সেই গ্রাহকের হয়ে সম-পরিমাণ অর্থ তৃতীয় পক্ষকে দেবে।

## ব্যাংকিং লোকপাল

ব্যাংকিং লোকপাল একটি স্বাধীন বিবাদ নিষ্পত্তি কর্তৃপক্ষ যা ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাংক দ্বারা স্থাপিত হয়েছে ব্যাংক ও ব্যক্তি/ক্ষুদ্র ব্যবসায়ের মধ্যে বিবাদ নিষ্পত্তির জন্য।

## মৃত ব্যক্তির অ্যাকাউন্ট

একটি মৃত ব্যক্তির অ্যাকাউন্ট এমন একটি অ্যাকাউন্ট যেখানে হয় একক অ্যাকাউন্টধারীর ক্ষেত্রে সেই একক অ্যাকাউন্টধারী দেহ রেখেছেন অথবা যৌথ অ্যাকাউন্টধারীর ক্ষেত্রে একজন বা তার বেশি অ্যাকাউন্টধারী দেহ রেখেছেন/রেখেছিলেন।

## মার্চেন্ট পরিষেবা

সাধারণত মার্চেন্ট পরিষেবার অর্থ সেইসব অ্যাকাউন্টগুলি যা বিক্রয় ও পরিষেবা প্রতিষ্ঠানের জন্য খুলতে দেওয়া হয়, যারা ক্রেডিট/ডেবিট কার্ডের মাধ্যমে পাওনা নিয়ে থাকে। এই কার্ডগুলি কাউন্টারে পয়েন্ট অফ সেলস মেশিনের সাহায্যে নেওয়া হতে পারে অথবা ফোনের মাধ্যমে বা ইন্টারনেটের মাধ্যমে নেওয়া হতে পারে।

## মেয়াদ উত্তীর্ণ (অনাদায়ী) চেক

একটি আদায় না হওয়া চেক, যেটির ক্ষেত্রে চেকটির উপরে লেখা তারিখটি ও সেটি ভাঙানোর জন্য দেওয়া তারিখের মধ্যে ছয় মাস উত্তীর্ণ হয়ে গেছে।

## মোট সম্পত্তির পরিমাণ

মোট সম্পত্তির পরিমাণ পাওয়া যায় মূলধন ও তহবিলের যোগফল বিয়োগ মোট ক্ষতি থেকে।

## রুগ্ন সংস্থা

রুগ্ন সংস্থার অর্থ এমন একটি সংস্থা যার অ্যাকাউন্ট ছয় মাস বা তার বেশি নিম্নমানের হয়ে আছে অথবা সেই সংস্থার পুঞ্জীভূত নগদ ক্ষতির কারণে গত বছরের তুলনায় তার মোট সম্পত্তির পরিমাণ ৫০% -এরও বেশি হ্রাস পেয়েছে এবং সংস্থাটি অন্তত দুই বছর বাণিজ্যিকভাবে উৎপাদন করছে।

## লেটার অফ ক্রেডিট

লেটার অফ ক্রেডিট একটি নথি যা ব্যাংক জারী করে থাকে, এটি একটি শংসাপত্র যার দ্বারা একজন অর্থ প্রাপককে অ-বাতিলযোগ্যভাবে অর্থ প্রদান করা হয় যদি সে লেটার অফ ক্রেডিটে বর্ণিত নথিগুলি ঠিকঠাক জমা দিতে পারে।

## চার্জ তালিকা

কাগজে লিখিত অথবা বৈদ্যুতিন রূপের চিঠি।

## সরকারী বন্ড

সরকারী বন্ডের অর্থ একটি অর্থপত্র যা কেন্দ্রীয় বা রাজ্য সরকার দ্বারা তৈরী করে জারী করা হয় জনসাধারণের কাছ থেকে ঋণ নিতে।

## সহ জামানত/জামানত

সহ-জামানত হল সেই সব সম্পত্তি যা ঋণ গ্রহীতা ঋণ নেওয়ার সময়ে বন্ধক রেখে থাকেন। যদি ঋণ গ্রহীতা ঋণ পরিশোধ না করেন, তবে ঋণদানকারী ব্যাংক সেই সম্পত্তি ঋণ দেওয়া অর্থের বিনিময় হিসাবে দাবী করে বাজেয়াপ্ত করতে পারে।



## সংগ্রহকারী

একটি সংস্থা যারা গ্রাহকের নির্দেশ মোতাবেক গ্রাহকের অ্যাকাউন্ট থেকে অর্থ সংগ্রহ করে থাকে।



ব্যাংকিং কোডস অ্যান্ড স্ট্যান্ডার্ডস বোর্ড অফ ইণ্ডিয়া  
সি-৭, ৪র্থ তল, ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাংক বিল্ডিং, বান্দ্রা-কুরলা কমপ্লেক্স, মুম্বাই ৪০০ ০৫১  
টেলিফোন : ২৬৫৭৩৭১৫ ফ্যাক্স : ২৬৫৭৩৭১৯