

নাগৰিকৰ চাৰ্টাৰ
গ্ৰাহক সেৱাৰ বাবে এখন চাৰ্টাৰ

প্ৰস্তাৱনা

বেঙ্কিং উদ্যোগৰ ইয়াৰ আৰ্থ-সামাজিক উদ্দেশ্য প্ৰাপ্ত কৰাৰ সামৰ্থ্য আৰু এই প্ৰক্ৰিয়াত অধিক গ্ৰাহক কঢ়িয়াই অনাটো অৱশেষত গ্ৰাহকৰ সন্তুষ্টিৰ ওপৰত নিৰ্ভৰ কৰিব। এক্সিছ বেংকে দৃঢ়ভাৱে বিশ্বাস কৰে যে এজন সন্তুষ্ট গ্ৰাহক, ইয়াৰ ব্যৱসায় গঢ়ি তোলাত এক গুৰুত্বপূৰ্ণ দিশ।

"এক্সিছ বেঙ্কৰ নাগৰিক চাৰ্টাৰ" নামৰ দস্তাবেজখনে গ্ৰাহকৰ সন্তুষ্টিৰ প্ৰতি বেঙ্কৰ প্ৰতিশ্ৰুতিৰ ওপৰত আলোকপাত কৰে। ই মুখ্য প্ৰতিশ্ৰুতি আৰু দায়বদ্ধতাৰ বিৱৰণ দিয়ে আৰু লগতে এক স্বাস্থ্যকৰ বেংকাৰ-গ্ৰাহক সম্পৰ্কৰ বাবে গ্ৰাহকৰ দায়বদ্ধতাসমূহ নিৰ্ধাৰণ কৰে।

চাৰ্টাৰখন নিৰপেক্ষ বেঙ্কিং পদ্ধতিৰ প্ৰচাৰ আৰু গ্ৰাহক সেৱা সম্পৰ্কীয় বিভিন্ন কাৰ্যকলাপৰ তথ্য প্ৰদান কৰিবলৈ প্ৰস্তুত কৰা হৈছে। এইটো এক আইনী দস্তাবেজ নহয় আৰু ইয়াত ব্যৱসায়ৰ স্বাভাৱিক সময়ত চুক্তিবদ্ধ/নিয়ামক দায়বদ্ধতা অনুসৰি প্ৰাপ্ত কৰা অধিকাৰৰ বাহিৰে বেঙ্কৰ ফালৰ পৰা বা গ্ৰাহকৰ ফালৰ পৰা কোনো নতুন অধিকাৰ বা দায়বদ্ধতা সৃষ্টি কৰাৰ উদ্দেশ্য নাই।

আমাৰ শাখা, প্ৰশাসনিক কাৰ্যালয় আৰু ৱেব ছাইটত আমাৰ সকলো গ্ৰাহকৰ অনুৰোধত কৰি নাগৰিক চাৰ্টাৰৰ প্ৰতিলিপি উপলব্ধ হ'ব।

টোকা

- চাৰ্টাৰত দিয়া তথ্য 25 ছেপ্টেম্বৰ, 2014 তাৰিখে পৰিৱৰ্তন/সংশোধন সাপেক্ষে আপডেট কৰা হয়।
- এই নথিখনত কেৱল বিভিন্ন সেৱা/সুবিধাৰ মুখ্য তথ্য প্ৰদান কৰা হৈছে। প্ৰতিটো সেৱাৰ নিজা বিতং চৰ্তাৱলী আৰু নিয়মাৱলী আছে যিবোৰ আমাৰ ৱেবছাইট www.axisbank.com ত প্ৰদৰ্শিত হয়।

1. ভিছন

- গ্ৰাহকৰ প্ৰয়োজনীয়তা, শক্তিশালী কৰ্মচাৰী আৰু প্ৰযুক্তিৰ স্মাৰ্ট ব্যৱহাৰৰ অন্তৰ্ভুক্তিৰ জৰিয়তে সেৱা প্ৰদানত উৎকৃষ্টতা অৰ্জন কৰা পছন্দৰ বিত্তীয় সমাধান প্ৰদানকাৰী হোৱা
- বেঙ্কিংক এক পৰিপূৰ্ণ অভিজ্ঞতা হিচাপে গঢ়ি তুলিবলৈ আগবঢ়োৱা বিভিন্ন সামগ্ৰী আৰু সেৱাত স্বচ্ছতা বজাই ৰাখি নিৰপেক্ষ বেঙ্কিং পদ্ধতিৰ প্ৰচাৰ কৰা

2. মিছন

- বেঙ্কিং সৰল কৰা
- গ্ৰাহক সেৱাত উৎকৃষ্টতা অৰ্জন কৰা
- বেঙ্কিং সামগ্ৰী আৰু বিত্তীয় সেৱাৰ বাবে তৎক্ষণাত উদ্ভাৱনী সমাধান প্ৰদান কৰা আৰু সমাজৰ সকলো খণ্ডলৈ সেৱা আগবঢ়োৱা
- গ্ৰাহকৰ সৈতে সকলো লেনদেনত স্বচ্ছতা আৰু নৈতিকতা বৃদ্ধি কৰা

3. চাৰ্টাৰৰ প্ৰযোজ্যতা

এইখন চাৰ্টাৰ বেঙ্কৰ দ্বাৰা প্ৰদান কৰা সকলো সামগ্ৰী আৰু সেৱাৰ ক্ষেত্ৰত প্ৰযোজ্য হয়, বেঙ্কৰ হৈ কাম কৰা শাখা, সহায়ক কোম্পানী আৰু/বা এজেন্টৰ দ্বাৰা প্ৰদান কৰা হওঁক, কাউণ্টাৰত, ডাকযোগে, ফোনযোগে বা ইণ্টাৰেক্টিভ ইলেক্ট্ৰনিক ডিভাইচৰ জৰিয়তে আৰু প্ৰযুক্তিৰ জৰিয়তে (ইলেক্ট্ৰনিক চেনেল)ৰ জৰিয়তে প্ৰাপ্ত কৰা হওঁক।

আমাৰ সকলো সামগ্ৰী আৰু সেৱা প্ৰদান আমাৰ ৱেবছাইট www.axisbank.com চাব পাৰিব।

4. নিয়ামক / বিধিবদ্ধ অনুপালন

- একাউন্ট এটা খোলাৰ সময়ত নিয়ামক/ আইনী প্ৰয়োজনীয়তা অনুসৰণ কৰাৰ বাবে, বেঙ্কে নিয়ন্ত্ৰকে নিৰ্ধাৰণ কৰা অনুসৰি আপোনাৰ গ্ৰাহক (কেৱাইচি) নিয়ম আৰু এন্টি মানি লগুৰিং (এএমএল) নিয়ম পালন কৰিব।
- বেঙ্কে নিশ্চিত কৰিব যে একাউন্ট খুলিবলৈ আৰু আবেদনকাৰীৰ ঠিকনাৰ প্ৰমাণীকৰণ কৰিব বিচৰা ব্যক্তিজনৰ পৰিচয়ৰ বিষয়ে সন্তুষ্ট, যাৰ দ্বাৰা সম্ভাৱ্য গ্ৰাহক/জনসাধাৰণ, ৰাইজক, জালিয়াতি আৰু বেঙ্কিং প্ৰণালীৰ অন্যান্য অপব্যৱহাৰৰ বিৰুদ্ধে সুৰক্ষিত কৰা হ'ব।
- বেঙ্কে বিদ্যমান আৰু সম্ভাৱ্য গ্ৰাহক দুয়োকে উপাৰ্জনৰ উৎস পৰীক্ষা কৰিবলৈ নথিপত্ৰ দাখিল কৰিবলৈও ক'ব।
- গ্ৰাহকসকলে সময়ে সময়ে গ্ৰাহকৰ তথ্য আপডেট কৰাৰ বাবে বেঙ্কক প্ৰাসঙ্গিক নথিপত্ৰ আৰু তথ্য প্ৰদান কৰিব লাগিব।

5. আমাৰ প্ৰতিশ্ৰুতি

A. নিম্নলিখিত বোৰৰ সন্দৰ্ভত গ্ৰাহকৰ সৈতে সকলো লেনদেনত নিৰপেক্ষ আৰু যুক্তিসংগতভাৱে কাম কৰা:

- i. অৰ্থাৎ বেঙ্কৰ কাউণ্টাৰত নগদ ধন/চেক পৰিশোধ/জমা ৰচিদ আৰু বিত্তীয় অন্তৰ্ভুক্তিৰ উদ্দেশ্যে মৌলিক সঞ্চয় বেঙ্ক জমা একাউন্ট খোলাৰ দৰে নিম্নতম বেঙ্কিং সুবিধা প্ৰদান কৰা
- ii. আগবঢ়োৱা সামগ্ৰী আৰু সেৱাৰ বাবে চাৰ্টাৰত উল্লেখ কৰা প্ৰতিশ্ৰুতি আৰু মানদণ্ড পূৰণ কৰা
- iii. প্ৰদান কৰা সামগ্ৰী আৰু সেৱাবোৰ প্ৰাসঙ্গিক আইন আৰু নিয়মাৱলী পত্ৰ আৰু মূলমন্ত্ৰ অনুসৰি হোৱাটো নিশ্চিত কৰা
- iv. গ্ৰাহকৰ সৈতে লেনদেন সততা আৰু স্বচ্ছতাৰ নৈতিক নীতিৰ ওপৰত নিৰ্ভৰ কৰাটো নিশ্চিত কৰা
- v. এক সুৰক্ষিত আৰু নিৰ্ভৰযোগ্য বেঙ্কিং সেৱা আৰু পৰিশোধ প্ৰণালী পৰিচালনা কৰা
- vi. উদাহৰণ স্বৰূপে ক্ৰটি, গ্ৰাহক সম্পৰ্কীয় সমস্যাসমূহ নিয়ন্ত্ৰণ কৰাত পলম হোৱা বা প্ৰযুক্তিগত বিফলতাৰ ফলত উদ্ভৱ হোৱা সমস্যাৰ বাবে গ্ৰাহকৰ অভিযোগৰ সৈতে দ্ৰুত আৰু সহানুভূতিশীলভাৱে মোকাবিলা কৰা।
- vii. গ্ৰাহকসকলক সকলো সময়তে নিৰপেক্ষ ব্যৱহাৰ কৰা টো নিশ্চিত কৰা
- viii. গ্ৰাহকসকলক বেঙ্কৰ ভিতৰত তেওঁলোকৰ অভিযোগ/আপত্তি আগবঢ়োৱাৰ উপায় আৰু বৈকল্পিক প্ৰতিকাৰৰ অধিকাৰৰ বিষয়ে অৱগত কৰা টো নিশ্চিত কৰা, যদি তেওঁলোকে তেওঁলোকৰ অভিযোগৰ প্ৰতি বেঙ্কৰ সঁহাৰিত সম্পূৰ্ণ সন্তুষ্ট নহয়।
- ix. বেঙ্কে সকলো অভিযোগ দক্ষতাৰে আৰু নিৰপেক্ষভাৱে ব্যৱহাৰ কৰাটো নিশ্চিত কৰা

B. বেঙ্কৰ ৱেবছাইটত প্ৰদৰ্শন কৰা

- i. অৰ্থাৎ বেঙ্কিং লোকপাল আঁচনি: ভাৰতীয় বিজাৰ্ড বেঙ্ক (আৰবিআই) আৰু বেঙ্কিং লোকপাল (বি.ও.) কাৰ্যালয়ে বি.ও. আঁচনিৰ বিষয়ে জনসাধাৰণৰ শিক্ষা প্ৰচাৰ কৰে। আঁচনিখন বেঙ্কৰ ৱেবছাইটত প্ৰদৰ্শিত হয় আৰু সেইয়া শাখাবোৰতো উপলব্ধ হয়।
- ii. আই.বি.এ. মডেল আঁচনি অনুসৰি আৰু গ্ৰাহক সেৱাৰ ওপৰত মাষ্টাৰ চাৰ্কুলাৰত সন্নিবিষ্ট আৰ.বি.আই. নিৰ্দেশনা অনুসৰি প্ৰস্তুত কৰা বেঙ্কৰ গ্ৰাহক সেৱা আঁচনিসমূহ

C. গ্ৰাহকৰ ব্যক্তিগত তথ্যৰ গোপনীয়তা আৰু ব্যক্তিগতকৰণ বজাই ৰখা:

- i. গ্ৰাহকৰ পৰা প্ৰকাশ কৰা বা অন্তৰ্নিহিত সন্মতি অবিহনে বেঙ্কে গ্ৰাহকৰ একাউন্টৰ বিৱৰণ/সৱিশেষ তৃতীয় ব্যক্তি বা পক্ষক প্ৰকাশ নকৰিব। অৱশ্যে, 1.7.2014 তাৰিখৰ গ্ৰাহক সেৱাৰ ওপৰত আৰ.বি.আই. মাষ্টাৰ চাৰ্কুলাৰ পৰাগ্ৰাফ নং 25-ত উল্লেখ কৰা পৰিস্থিতিৰ ক্ষেত্ৰত ব্যতিক্ৰম আছে, তলত উল্লেখ কৰা অনুসৰি:
 - a) য'ত প্ৰকাশ আইনৰ বাধ্যবাধকতাত আছে
 - b) য'ত জনসাধাৰণৰ প্ৰতি প্ৰকাশ কৰাৰ কৰ্তব্য আছে
 - c) য'ত বেঙ্কৰ আগ্ৰহ প্ৰকাশৰ প্ৰয়োজন হয়
 - d) য'ত গ্ৰাহকৰ স্পষ্ট বা অন্তৰ্নিহিত সন্মতিৰ সৈতে প্ৰকাশ কৰা হয়

ইয়াৰ উপৰিও, বেঙ্কে সামগ্ৰী বা সেৱাৰ ব্যক্তিগতকৰণ, আমাৰ বিত্তীয় সেৱা বা সম্পৰ্কিত সামগ্ৰীৰ বিপণন বা প্ৰচাৰৰ বাবে গ্ৰাহক তথ্য, গ্ৰাহক প্ৰমাণীকৰণ, সামগ্ৰী আৰু সেৱাৰ ব্যৱস্থা ব্যৱহাৰ কৰিব পাৰে; পৰিসাংখ্যিক তথ্য সৃষ্টি, পৰিসাংখ্যিক বিশ্লেষণ বা ক্রেডিট স্কোৰিং, গ্ৰাহকৰ দায়বদ্ধতা প্ৰৱৰ্তন, আন যিকোনো উদ্দেশ্য যি গ্ৰাহকসকলক অনুকূল আৰু উচ্চ মানদণ্ডৰ সেৱা প্ৰদান কৰাত বেঙ্কক সহায় কৰিব।

D. চাৰ্টাৰৰ প্ৰচাৰ কৰিবলৈ:

- a) অনুৰোধ কৰিলে গ্ৰাহকক চাৰ্টাৰৰ এটা প্ৰতিলিপি প্ৰদান কৰক
- b) বেঙ্কৰ ৱেবছাইটত চাৰ্টাৰ প্ৰদৰ্শন কৰক
- c) চাৰ্টাৰৰ ব্যৱস্থাবোৰ কাৰ্যকৰী কৰিবলৈ কৰ্মচাৰীসকলক প্ৰশিক্ষণ নিশ্চিত কৰা

E. গ্ৰাহকসকলৰ প্ৰতি বেঙ্কৰ প্ৰতিশ্ৰুতি সংহিতাত বিচিএছবিআইয়ে নিৰ্ধাৰণ কৰা মানদণ্ড অনুসৰি গ্ৰাহকসকলক সেৱা প্ৰদান কৰা:

বেঙ্কিং কোড আৰু ষ্টেণ্ডাৰ্ডব'ৰ্ড অফ ইণ্ডিয়া (বিচিএছবিআই) হৈছে ভাৰতীয় বিজাৰ্ড বেঙ্কৰ দ্বাৰা গঠিত এক স্ব-নিয়ন্ত্ৰক সংস্থা, যাৰ উদ্দেশ্য হৈছে বেঙ্কিং পদ্ধতিৰ নিম্নতম মানদণ্ড নিৰ্ধাৰণ কৰা। বিচিএছবিআইৰ সদস্য হিচাপে, বেঙ্কে কোডবোৰ গ্ৰহণ কৰিছে আৰু কোডত উল্লেখ কৰা অনুসৰি গ্ৰাহক সেৱাৰ প্ৰতিশ্ৰুতিবোৰ ৰূপায়ণৰ বাবে বিভিন্ন পদক্ষেপ আৰম্ভ কৰিছে।

কোডবোৰ বেংকৰ ৱেবছাইটত উপলব্ধ (<http://www.axisbank.com/codecommitment-customers.aspx>)

F. বিশেষ গ্ৰাহক

বিশেষ গ্ৰাহকৰ সৈতে লেনদেন কৰোঁতে বেঙ্কে নিম্নলিখিতবোৰৰ বাবে প্ৰতিশ্ৰুতি দিয়ে

i. পেঞ্চনাৰ আৰু অন্যান্য জ্যেষ্ঠ নাগৰিক:

- শাখাবোৰত জ্যেষ্ঠ নাগৰিকসকলক অগ্ৰাধিকাৰপ্ৰাপ্ত সেৱা আগবঢ়োৱা হ'ব
- বেঙ্কে পেঞ্চনাৰসকলক তেওঁলোকৰ একাউণ্টত জমা দিয়া পেঞ্চনৰ বিৱৰণ থকা পেঞ্চন শ্লিপ জাৰী কৰিব
- বিশেষ পৰিস্থিতিত, বেঙ্কে দুৱাৰমুখত পেঞ্চন বিতৰণ কৰাৰ ব্যৱস্থা কৰিবলৈ চেষ্টা কৰিব
- বেঙ্কে ইয়াৰ যিকোনো শাখাত পেঞ্চনাৰৰ পৰা জীৱন প্ৰমাণপত্ৰ গ্ৰহণ কৰিব
- বেঙ্কে বিশেষ পৰিস্থিতি যেনে বেয়া স্বাস্থ্য, বিশেষভাৱে সক্ষম আদিসকলৰ বাবে 'দুৱাৰমুখ' বেঙ্কিং (একাউণ্টত ঋণৰ বাবে নগদ ধন/সঁজুলি তুলি লোৱা বা চেক জাৰী কৰাৰ বিপৰীতে নগদ ধন / ডিমাণ্ড ড্ৰাফ্ট লিখিতভাৱে বিতৰণ কৰা) প্ৰদান কৰিবলৈ চেষ্টা কৰিব।

ii. স্ব-সহায়ক গোট (এছ.এইচ.জি.):

বেঙ্কে বেঙ্কৰ প্ৰাক্তন ঋণ নীতিত এছ.এইচ.জি.-ৰ বাবে নিৰ্ধাৰিত গুণাগুণ, ব্যৱসায়িক প্ৰস্তাৱৰ কাৰ্যকৰীতা আৰু অন্যান্য ঋণৰ নিয়মৰ ওপৰত আধাৰিত কৰি, কেছ টু কেছ আধাৰত এছ.এইচ.জি. আৰু ইয়াৰ সদস্যসকলক অংশত ঋণ প্ৰদান কৰাৰ বিষয়ে বিবেচনা কৰিব।

G. গ্ৰাম্য আৰু অৰ্ধ-নগৰ অঞ্চলৰ গ্ৰাহক

বেঙ্কে সঠিক মুদ্ৰা বিনিময় সুবিধা আৰু লগতে গ্ৰাহকসকলক বিতৰণ কৰা নোটৰ মানদণ্ড নিশ্চিত কৰিব, বিশেষকৈ গ্ৰাম্য অঞ্চলত। বেঙ্কে লগতে নিশ্চিত কৰিব যে সকলো কমদিনত নিৰ্ধাৰিত ব্যৱসায়িক সময়ত ৰাজহুৱা লেনদেনৰ বাবে শাখাবোৰ খোলা থাকিব।

H. দৃষ্টিহীন/বেলেগ ধৰণে সক্ষম লোকসকলক বেঙ্কিং সুবিধা প্ৰদান কৰা

i. শাখা আৰু এটিএমলৈ শাৰীৰিক প্ৰৱেশাধিকাৰ সুবিধাজনক কৰা:

বেঙ্কে ইয়াৰ ফ্লেগশ্বিপ শাখা আৰু এটিএমবোৰত পৰিৱৰ্তন কৰিবলৈ, য'ত সম্ভৱ হয়, বিশেষ গ্ৰাহকসকলৰ বাবে শাৰীৰিক প্ৰৱেশাধিকাৰ প্ৰাপ্ত কৰা সহজ কৰি তুলিবলৈ চেষ্টা কৰিব। ই নিশ্চিত কৰিব যে গ্ৰাহকসকলে ৰেম্পৰে সজ্জিত শাখা / এটিএমৰ বিষয়ে সহজে তথ্য প্ৰাপ্ত কৰিব পাৰে। বেঙ্কৰ কৰ্মচাৰীসকলক পদক্ষেপটোৰ ওপৰত গ্ৰাহকসকলক সহায় আগবঢ়োৱাৰ বাবে সংবেদনশীল কৰা হ'ব, য'ত পদক্ষেপ লোৱা প্ৰৱেশাধিকাৰ পৰিহাৰ কৰিব নোৱাৰিব।

ii. দৃষ্টিহীনসকলৰ বাবে এটিএম সেৱাৰ ব্যৱহাৰ বন্ধুত্বপূৰ্ণ কৰা:

বিশেষ প্ৰয়োজনীয়তা থকা গ্ৰাহকসকলৰ বাবে এটিএমবোৰ ব্যৱহাৰকাৰী অনুকূল হোৱাটো নিশ্চিত কৰাৰ বাবে, বেঙ্কে ব্ৰেইল সক্ষম আৰু কথা কোৱা এটিএম স্থাপন কৰিব।

iii. একাউণ্ট খোলা আৰু বেঙ্কিং সুবিধা প্ৰদান কৰা:

বেঙ্কে জ্যেষ্ঠ নাগৰিক, বিশেষভাৱে সক্ষম আৰু নিৰক্ষৰ ব্যক্তিসকলৰ বাবে বেঙ্কিং সহজ আৰু সুবিধাজনক কৰাৰ বাবে সৰ্বশ্ৰেষ্ঠ প্ৰচেষ্টা কৰিব। বেঙ্কে নিশ্চিত কৰিব যে সকলোবোৰ বেঙ্কিং সুবিধা যেনে চেক বুক সুবিধা, এটিএম সুবিধা, নেট বেঙ্কিং সুবিধা, লকাৰ সুবিধা, খুচুৰা ঋণ, ক্রেডিট কাৰ্ড আদি কোনো বৈষম্য নোহোৱাকৈ দৃষ্টিহীনলোকক নিশ্চিতভাৱে আগবঢ়োৱা হয়।

iv. শাখাত বিশেষ সেৱা প্ৰদান কৰা:

বেঙ্কে শাখাত বিশেষ সেৱা প্ৰদান কৰাৰ প্ৰয়োজনীয়তা স্বীকাৰ কৰে আৰু বিশেষভাৱে সক্ষম গ্ৰাহকসকলক প্ৰদান কৰাৰ প্ৰয়োজনীয়তা স্বীকাৰ কৰে আৰু চেষ্টা কৰিব:

- a) শাখাবোৰত এই গ্ৰাহকসকলক উপযুক্ত অগ্ৰাধিকাৰ দিয়া
- b) শাখাটো নেভিগেট কৰাত দৃষ্টিহীন আৰু বিশেষভাৱে সক্ষম গ্ৰাহকসকলক কৰ্মচাৰীৰ সহায় আগবঢ়োৱা
- c) এটা উইণ্ডো মেকানিজমৰ জৰিয়তে সেৱা সমূহ প্ৰদান কৰক
- d) বেঙ্কিং হলত বহাৰ ব্যৱস্থা প্ৰদান কৰা
- e) অনুমোদন পত্ৰ আৰু পাছবুক প্ৰস্তুত কৰাৰ ক্ষেত্ৰত তেওঁলোকৰ দ্বাৰা নিৰ্ধাৰিত সীমা লৈকে বা তেওঁলোকৰ দ্বাৰা কৰ্তৃত্বপ্ৰাপ্ত ব্যক্তিৰ দ্বাৰা পুৰ্জি উলিওৱাৰ অনুমতি দিয়ক
- f) বেয়া স্বাস্থ্য, বিশেষভাৱে সক্ষম আদিৰ দৰে বিশেষ পৰিস্থিতিত 'দুৱাৰমুখ' বেঙ্কিং (একাউন্টত ক্রেডিটৰ বাবে নগদ ধন / সঁজুলি বা নগদ ধন প্ৰদানৰ বাবে / চেক জাৰী কৰাৰ বিপৰীতে ডিমাণ্ড ড্ৰাফ্ট লিখিতভাৱে প্ৰদান কৰিব।
- g) অটিজম, চেৰিব্ৰেল পালচি, মানসিক বিকাৰ আৰু একাধিক বিকলাঙ্গতা থকা বিকলাঙ্গ ব্যক্তিসকলৰ বাবে ৰাষ্ট্ৰীয় ন্যাস অধিনিয়ম, 1999-ৰ অধীনত কেনেদৰে আইনী অভিভাৱক নিয়োগ কৰিব লাগে সেই বিষয়ে বিভিন্নভাৱে সক্ষম আত্মীয় / অভিভাৱকসকলক নিৰ্দেশনা দিয়া, যিসকলে এনে ব্যক্তিসকলৰ বাবে একাউন্ট খুলিব আৰু পৰিচালনা কৰিব পাৰে।

v. কৰ্মচাৰী সংবেদনশীলতা:

বেঙ্কে কৰ্মচাৰীসকলক তেওঁলোকৰ বেঙ্কিং লেনদেন সম্পাদন কৰাত বিশেষভাৱে সক্ষম গ্ৰাহকসকলক সহায় কৰিবলৈ সংবেদনশীল কৰাৰ চেষ্টা কৰিব

vi. বিশেষ গ্ৰাহকৰ প্ৰয়োজনীয়তা বুজা:

বেঙ্কে নিয়মীয়া সভাৰ ব্যৱস্থা কৰিবলৈ চেষ্টা কৰিব যাতে গ্ৰাহকসকলে তেওঁলোকৰ উদ্বেগবোৰ ব্যক্ত কৰিব পাৰে আৰু সামূহিক অভিজ্ঞতাৰ পৰা লাভান্বিত হ'ব পাৰে

I. মৃত গ্ৰাহকৰ একাউন্টত বেলেঞ্চ পৰিশোধ কৰা জীৱিত/দাবীদাৰসকলক

বেঙ্কে নিৰ্ধাৰিত সীমাৰ ভিতৰত সুৰক্ষিত জিন্মাত ৰখা জমা একাউন্ট, লকাৰ আৰু সামগ্ৰীৰ বাবে মৃত গ্ৰাহকৰ উত্তৰাধিকাৰী প্ৰমাণপত্ৰ প্ৰস্তুত কৰাৰ ওপৰত জোৰ নিদিয়াকৈ মৃত্যুৰ দাবী নিষ্পত্তিৰ বাবে এক সবলীকৃত প্ৰক্ৰিয়া অনুসৰণ কৰে। অৱশ্যে, বেঙ্কে দাবীৰ নিষ্পত্তিক উপযুক্ত বুলি বিবেচনা কৰি এনে সুৰক্ষা ব্যৱস্থা গ্ৰহণ কৰিব, যাৰ ভিতৰত আছে ক্ষতিপূৰণ বণ্ড গ্ৰহণ কৰা। মৃত গ্ৰাহকৰ একাউন্টত বেলেঞ্চ দ্ৰুতভাৱে নিষ্পত্তি কৰাৰ বাবে মনোনয়ন সুবিধা উপলব্ধ আছে। বেঙ্কিং নিয়ন্ত্ৰণ আইনৰ ব্যৱস্থাৰ ক্ষেত্ৰত আগবঢ়োৱা সুবিধাৰ উপলব্ধতাৰ বিষয়ে গ্ৰাহকসকলক সময়ে সময়ে অৱগত কৰা হয়। বেঙ্কে নিৰুদ্দেশ ব্যক্তিসকলৰ সন্দৰ্ভত দাবী নিষ্পত্তিৰ বাবে এক নীতিও নিৰ্ধাৰণ কৰিছে।

J. মলিয়ন/সামান্য বিকৃত মুদ্রা নোটৰ বিনিময়

বেঙ্কৰ সকলো শাখাই সকলো মূল্যৰ মলিয়ন আৰু সামান্য বিকৃত/ফলা নোট সলনি কৰিব। মুদ্রা বিনিময় সুবিধা বিনামূলীয়াকৈ আগবঢ়োৱা হ'ব আৰু বেঙ্কৰ গ্ৰাহকসকলৰ লগতে সাধাৰণ ৰাইজৰ বাবেও উপলব্ধ হ'ব।

ভাৰতীয় ৰিজাৰ্ভ বেংকে বেংকবোৰক বিকৃত মুদ্রা নোট সলনি কৰিবলৈ অনুমতি দিছে যিবোৰ প্ৰকৃত আৰু য'ত অঙ্গহানি কৰা হয় যেনে সন্দেহ বা প্ৰৱঞ্চনা নকৰাৰ দৰে। অৱশ্যে, এই নোটবোৰৰ ৰিফাণ্ড মূল্য আৰ.বি.আই. (নোট ৰিফাণ্ড) নিয়ম অনুসৰি পৰিশোধ কৰা হয়।

K. সুৰক্ষিত জমা ভল্ট (লকাৰ)

সুৰক্ষিত জমা লকাৰৰ সুবিধা হৈছে বেঙ্কে আগবঢ়োৱা এক আনুষঙ্গিক সেৱা। এই সুবিধাটো বেঙ্কে ইয়াৰ বিবেচনাৰ ওপৰত আধাৰিত কৰি সম্ভাৱনীয়তাৰ লগতে বাণিজ্যিক আৰু অন্যান্য বিবেচনাৰ ওপৰত আধাৰিত কৰি আগবঢ়াব। বেঙ্কে ইয়াৰ গ্ৰাহকসকলক প্ৰদান কৰা লকাৰৰ সুৰক্ষাৰ বাবে যথাযথ যত্ন আৰু প্ৰয়োজনীয় সাৱধানতা অৱলম্বন কৰিব। অৱশ্যে, যিকোনো কাৰণ (বোৰ)ৰ বাবে লকাৰ বা ইয়াৰ সামগ্ৰীৰ কোনো ক্ষতি বা লোকচানৰ বাবে বেঙ্ক দায়বদ্ধ নহ'ব।

এই সেৱাবোৰ নিয়ন্ত্ৰণ কৰা মুখ্য দিশবোৰ হৈছে:

- i. লকাৰ এটা ব্যক্তি (সবু নহয়), ফাৰ্ম, সীমিত কোম্পানী, নিৰ্দিষ্ট সংগঠন, সমাজ আদিৰ দ্বাৰা ভাড়া লোৱা হ'ব পাৰে
- ii. সুৰক্ষিত জমা লকাৰৰ ব্যক্তিগত ভাৰতীয়াৰ বাবে মনোনয়ন সুবিধা উপলব্ধ
- iii. চাবি হেৰুওৱাৰ বিষয়ে তৎক্ষণাৎ শাখাক জনাব লাগে। অৱশ্যে, লক আৰু চাবি মেৰামতিৰ বাবে হোৱা সকলো ব্যয় ভাৰতীয়াসকলে বহন কৰিব লাগিব।
- iv. লেচিয়ে লকাৰত নিজৰ পেডলক ব্যৱহাৰ কৰিব পাৰে
- v. লকাৰ ধাৰকসকলক লকাৰত ৰখা গহনা, মূল্যবান সামগ্ৰী আদিৰ বাবে বীমা আৱৰণ প্ৰাপ্ত কৰিবলৈ পৰামৰ্শ দিয়া হয়
- vi. লকাৰবোৰ বিভিন্ন আকাৰত উপলব্ধ কৰা হ'ব
- vii. লকাৰবোৰ নিম্নতম এবছৰৰ বাবে ভাড়া দিয়া হয়। ভাড়া আগতীয়াকৈ পৰিশোধ কৰিব লাগিব। অতিৰিক্ত ভাড়াৰ ক্ষেত্ৰত, বেঙ্কে সময়ে সময়ে নিৰ্ধাৰণ কৰা অনুসৰি জৰিমনা আদায় কৰিব
- viii. স্থায়ী নিৰ্দেশনাৰ জৰিয়তে পৰ্য্যবেক্ষকৰ জমা (সঞ্চয় / চলিত) একাউন্টৰ পৰা ভাড়া পৰিশোধ কৰিব পাৰি
- ix. বেঙ্কে লকাৰটো ভাঙিবলৈ অধিকাৰ সংৰক্ষিত ৰাখে, যদি নিয়ম অনুসৰি ইয়াৰ দ্বাৰা প্ৰেৰণ কৰা জননী স্বত্বও ভাড়া পৰিশোধ কৰা নহয়, আৰু ইয়াৰ মাচুল পুনৰুদ্ধাৰ কৰা হয়
- x. নিয়ন্ত্ৰক নিৰ্দেশনা অনুসৰি, শাখাবোৰে লকাৰ-ভাৰা লকাৰীৰ সৈতে যোগাযোগ কৰিব, যেতিয়া লকাৰটো এবছৰতকৈ অধিক সময় বৈ থাকে। ভাৰা দাতাই নিয়মীয়াকৈ ভাড়া পৰিশোধ কৰিলেও এই অনুশীলন সম্পন্ন কৰা হ'ব। যদি ভাৰা লকাৰটোৱে সঁহাৰি নিদিয়ৈ বা লকাৰটো পৰিচালনা নকৰে, শাখাই ভাৰা লকাৰীৰ বাবে যথাযথ জননী দিয়াৰ পিছত লকাৰটো ভঙাৰ কথা বিবেচনা কৰিব পাৰে

L. সুৰক্ষিত জিন্মাত থকা প্ৰবন্ধসমূহ

শ্বেয়াৰ, চিকিউৰিটি আদিৰ দৰে সামগ্ৰীবোৰ বেঙ্কৰ ওচৰত নিৰ্ধাৰিত মাচুলত সুৰক্ষিত জিন্মাত ৰাখিব পাৰি য'ত এনে সুবিধা আগবঢ়োৱা হয়।

প্ৰবন্ধবোৰ বন্ধ পেকেজ / বাকচত ৰখা হ'ব পাৰে। বাকচবোৰ গ্ৰাহকে লক কৰিব লাগিব আৰু বিৱৰণবোৰ তাত লিখিব/ ৰং কৰিব লাগিব। তলাটো হ'ব লাগে মজবুত কাপোৰেৰে ঢাকি গ্ৰাহকৰ মোহৰেৰে বন্ধ কৰা। বেংকাৰ আৰু গ্ৰাহকৰ সম্পৰ্ক বেইলাৰ আৰু বেলাৰ হ'ব।

M. প্ৰেৰণ সেৱাসমূহ

- i. গ্ৰাহকসকলে আৰ.টি.জি.এছ.-ৰ দ্বাৰা এটা কেন্দ্ৰৰ পৰা আন এটা কেন্দ্ৰলৈ পুঁজি প্ৰেৰণ কৰিব পাৰে,
- ii. নিৰ্দিষ্ট মাচুল পৰিশোধ কৰি এনইএফটি/ইএফটি আৰু ডিমাণ্ড ড্ৰাফ্ট
- iii. গ্ৰাহকসকলে প্ৰযোজ্য অনুসৰি আৰ.বি.আই., ফেমা আৰু আন যিকোনো নিয়মাবলী অনুসৰণ সাপেক্ষে বিদেশী প্ৰেৰণ কৰিব আৰু প্ৰাপ্ত কৰিব পাৰে
- iv. 50,000/- টকা আৰু অধিক টকাৰ ডিমাণ্ড ড্ৰাফ্ট বেঙ্কে কেৱল গ্ৰাহকৰ একাউন্টত ডেবিট কৰি বা ক্ৰেডাইট নিবিদা কৰা চেক বা অন্যান্য সঁজুলিৰ বিপৰীতে জাৰী কৰা হ'ব, নগদ পৰিশোধৰ বিপৰীতে নহয়।
- v. 20000/- টকা আৰু অধিক টকাৰ ডিমাণ্ড ড্ৰাফ্ট পৰিশোধ কেৱল বেঙ্কিংৰ জৰিয়তে কৰা হ'ব।
- vi. খচৰা বিতৰণ কৰাৰ আগতে, গ্ৰাহকে প্ৰমাণিত কৰিব যে সঁজুলিটো সকলো ক্ষেত্ৰতে সম্পূৰ্ণ হৈছে, যাৰ ভিতৰত আছে বিষয়াৰ স্বাক্ষৰ আৰু লগতে তেওঁলোকৰ নমুনা স্বাক্ষৰ নম্বৰ প্ৰদান কৰা স্থানত।
- vii. বেঙ্কে অনুৰোধ প্ৰাপ্ত কৰাৰ পৰা এক পমেকৰ ভিতৰত গ্ৰাহকক ডুপ্লিকেট ডিমাণ্ড ড্ৰাফ্ট জাৰী কৰিব
- viii. চেক, ডিমাণ্ড ড্ৰাফ্ট/পে অৰ্ডাৰ আৰু বেঙ্কাৰচেকৰ বৈধতাৰ ম্যাদ হৈছে সঁজুলি জাৰী কৰাৰ তাৰিখৰ পৰা 3 মাহ।

N. এটিএম/ডেবিট কাৰ্ড

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

O. ম'বাইল বেঙ্কিং

ম'বাইল বেঙ্কিংএ এক্সিছ বা আন যিকোনো বেঙ্ক একাউন্টলৈ পুঁজি স্থানান্তৰ, ইউটিলিটি বিল পৰিশোধ আৰু প্ৰিপেইড ৰিচাৰ্জৰ দৰে সেৱা সক্ষম কৰি মোবাইল ডিভাইচৰ পৰা যিকোনো সময়তে, যিকোনো স্থানত বেঙ্কিং অভিজ্ঞতা প্ৰদান কৰে। গ্ৰাহকসকলে তেওঁলোকৰ বেঙ্কিং সম্পৰ্কৰ বিৱৰণ (একাউন্ট, ক্ৰেডিট কাৰ্ড আৰু ফিল্ড ডিপজিট, মিউচুৱেল ফাণ্ড, ডেমাট) চাব পাৰে আৰু সেৱা অনুৰোধ ৰাখিব পাৰে। এক্সিছ বেঙ্কে এই উদ্দেশ্যৰ বাবে মোবাইল এপ্লিকেচনবোৰ সুৰক্ষিত আৰু নিয়মীয়াকৈ সমীক্ষা আৰু আপডেট কৰা নিশ্চিত কৰিবলৈ উপযুক্ত ব্যৱস্থা গ্ৰহণ কৰে।

P. ইণ্টাৰনেট বেঙ্কিং

বেঙ্কে ইয়াৰ খুচুৰা আৰু কৰ্পোৰেট গ্ৰাহকসকলক ইণ্টাৰনেট বেঙ্কিং সুবিধা প্ৰদান কৰে যিয়ে বিবৃতি অনুসন্ধান, পুঁজি স্থানান্তৰ, বিল পৰিশোধ, প্ৰিপেইড ৰিচাৰ্জ, পৰিশোধৰ সময়সূচী, স্থিৰ জমা সৃষ্টি কৰা, সেৱা অনুৰোধ ৰখা আদিৰ দৰে বহুতো সেৱা সক্ষম কৰে। সকলো লেনদেন ইয়াক সুৰক্ষিত কৰিবলৈ দুই-কাৰক প্ৰমাণীকৰণৰ ধাৰণাত নিৰ্মাণ কৰা হয়। বেঙ্কে যিকোনো অপব্যৱহাৰ/প্ৰৱঞ্চনামূলক ব্যৱহাৰ পৰিহাৰ কৰিবলৈ ইণ্টাৰনেট বেঙ্কিং সুবিধাৰ সুৰক্ষিত ব্যৱহাৰৰ বিষয়েও তথ্য প্ৰদান কৰে।

বেঙ্কে ইণ্টাৰনেট বেঙ্কিং প্ৰণালী আৰু প্ৰযুক্তি সুৰক্ষিত হোৱাটো নিশ্চিত কৰিবলৈ উপযুক্ত ব্যৱস্থা গ্ৰহণ কৰে আৰু এই উদ্দেশ্যৰ বাবে নিয়মীয়াকৈ পৰ্যালোচনা আৰু আপডেট কৰা হয়।

Q. এছএমএছ/ই-মেইল এলাট

বেঙ্কে এক নিৰ্দিষ্ট সীমাৰ ওপৰত সকলো বিত্তীয় লেনদেনৰ বাবে সকলো গ্ৰাহকক এছএমএছ/ইমেইল এলাট প্ৰদান কৰে। কিছুমান অ-বিত্তীয় লেনদেনৰ বাবেও সতৰ্কবাণী প্ৰেৰণ কৰা হয়। বেঙ্কে ক্রেডিট আৰু ডেবিট কাৰ্ড ব্যৱহাৰৰ সৈতে জড়িত সকলো ধৰণৰ লেনদেনৰ বাবে এছএমএছ এলাট প্ৰেৰণ কৰে।

R. ঋণ আৰু অগ্ৰিম

- ঋণ, মূল্য নিৰ্ধাৰণ আৰু অন্যান্যৰ সকলো চৰ্তাৱলী আৰু নিয়মাৱলী নিয়ন্ত্ৰক নিৰ্দেশনাৰ সৈতে কঠোৰ ভাৱে সামঞ্জস্যপূৰ্ণ হ'ব। এইটো নিশ্চিত কৰা হ'ব যে গ্ৰাহকসকলে বেংকৰ মূল্য নিৰ্ধাৰণ নীতি স্পষ্টভাৱে বুজি পায় আৰু সকলো ঋণ নিয়ন্ত্ৰণ কৰা মূল্য নিৰ্ধাৰণ আৰু মূল্য নিৰ্দিষ্ট নকৰা চৰ্তাৱলী সম্পৰ্কে নিয়ামক নিৰ্দেশনাবোৰ কঠোৰভাৱে পালন কৰা হয়।
- ঋণ লওঁতাক ঋণৰ আবেদন প্ৰক্ৰিয়াকৰণৰ বাবে প্ৰয়োজনীয় বিভিন্ন নথিপত্ৰৰ বিষয়ে অৱগত কৰা হ'ব। গৃহ ঋণৰ বাবে, উকীলৰ প্ৰতিবেদনৰ প্ৰয়োজনীয়তাৰ ওপৰত আধাৰিত কৰি, ঋণ লওঁতাৰ পৰা অতিৰিক্ত নথিপত্ৰ বিচাৰিব পাৰে।
- খুচুৰা ঋণৰ বাবে, কেৱল নিৰ্ধাৰিত কিস্তি পৰিশোধত পলম হোৱাৰ বাবে শাস্তিমূলক সূত আদায় কৰা হ'ব। দণ্ডনীয় মাচুল সম্পৰ্কীয় তথ্য ঋণ চুক্তিত উল্লেখ কৰা হৈছে আৰু বেঙ্কৰ ৱেবছাইটতো প্ৰদৰ্শিত হৈছে।
- যিহেতু আয়কৰ উদ্দেশ্যৰ বাবে গৃহ ঋণৰ সূতৰ প্ৰমাণপত্ৰৰ প্ৰয়োজন, বেঙ্কে এপ্ৰিল/মে আৰু অক্টোবৰ/নৱেম্বৰ মাহত সকলো গৃহ ঋণ গ্ৰাহকক এনে প্ৰমাণপত্ৰ জাৰী কৰিব।
- বেঙ্কে আপোনাৰ ঋণ একাউন্টৰ বাবে চাহিদাৰ ভিত্তিত ঋণ বিবৃতি প্ৰদান কৰিব, হয় আপোনাৰ পঞ্জীভুক্ত ইমেইল আইডিডিত বা আপোনাৰ দ্বাৰা বিত্তীয় বৰ্ষত এবাৰ বিনামূলীয়াকৈ অনুৰোধ কৰা অনুসৰি ভৌতিক, বিতৰণ কৰা ঋণৰ পৰিমাণ, দাবী আৰু পৰিশোধৰ বিৱৰণ আৰু মাচুলৰ বিৱৰণ প্ৰদান কৰিব। 1 অনুৰোধৰ পিছত একাউন্টৰ বিবৃতিৰ ওপৰত পৰৱৰ্তী সকলো অনুৰোধ চাৰ্জ যোগ্য হ'ব।
- বেঙ্কে ঋণদাতাৰ দায়বদ্ধতাৰ নীতিগ্ৰহণ কৰিছে। ঋণদাতাৰ দায়বদ্ধতাৰ নিৰ্দেশনা আৰু গৃহ ঋণৰ বাবে বেঙ্কৰ প্ৰতিশ্ৰুতিৰ সংহিতা অনুসৰি, ঋণ বন্ধ হোৱাৰ 15 দিনৰ ভিতৰত শীৰ্ষক দলিল/নথিপত্ৰবোৰ গ্ৰাহকসকলক ঘূৰাই দিয়া হ'ব। শীৰ্ষক দলিলবোৰ বিলম্বিতভাৱে ঘূৰাই দিয়াৰ বাবে বা য'ত বেঙ্কৰ জিন্মাত শীৰ্ষক দলিল হেৰুওৱা হয়, বেঙ্কৰ ক্ষতিপূৰণ নীতি অনুসৰি গ্ৰাহকক উপযুক্ত ক্ষতিপূৰণ দিয়া হ'ব।

S. ক্রেডিট কাৰ্ড

- আবেদনকৰাৰ সময়ত, বেঙ্কে প্ৰাসঙ্গিক চৰ্তাৱলী আৰু নিয়মাৱলী যেনে মাচুল, সূত আৰু শুল্ক, বিলিং আৰু ক্রেডিট কাৰ্ড গ্ৰাহকসকলক পৰিশোধ ব্যাখ্যা কৰিব আৰু তেওঁলোকক আটাইতকৈ গুৰুত্বপূৰ্ণ চৰ্তাৱলী আৰু নিয়মাৱলীৰ (এমআইটিচি) প্ৰতিলিপি প্ৰদান কৰিব।
- গ্ৰাহকসকলক আদায় কৰা সূত আৰু বিলম্বিত পৰিশোধৰ মাচুলৰ সময়সূচীত উল্লেখ কৰা হৈছে। ক্রেডিট কাৰ্ডৰ দেয় পৰিশোধ নকৰা বা বিলম্বিত পৰিশোধৰ ক্ষেত্ৰত সূত গণনা কৰাৰ পদ্ধতি এম.আই.টি.চি. -ত স্পষ্টভাৱে উল্লেখ কৰা হৈছে।
- বেঙ্কে নিশ্চিত কৰিব যে ক্রেডিট কাৰ্ডত কৰা লেনদেনৰ বিৱৰণৰ সৈতে এক মাহিলী বিবৃতি গ্ৰাহকৰ পঞ্জীভুক্ত ইমেইল আইডিলৈ প্ৰেৰণ কৰা হয়। যিসকল গ্ৰাহকে ই-বিবৃতি বাছনি কৰা নাই তেওঁলোকে তেওঁলোকৰ মেইলিং ঠিকনাত শাৰীৰিক বিবৃতি প্ৰাপ্ত কৰিব। বিবৃতিটোত স্পষ্টভাৱে বিলিং চক্ৰ, মুঠ দেয় পৰিমাণ, নিম্নতম পৰিমাণ দেয় আৰু পৰিশোধৰ নিৰ্দিষ্ট তাৰিখ উল্লেখ কৰা হৈছে।

- বেঙ্কে কেৱল কাৰ্ড ধাৰকে প্ৰকাশ কৰা সন্মতিৰ আধাৰত ক্রেডিট কাৰ্ডএখনত আৱণ্টন কৰা ক্রেডিট সীমা বৃদ্ধি কৰিব। কাৰ্ডখনৰ সীমা হ্ৰাস হ'লে, বেঙ্কে এছএমএছ/ই-মেইল বা লিখিত যোগাযোগৰ দ্বাৰা কাৰ্ড ধাৰকক লগে লগে অৱগত কৰিব
- বেঙ্কে মাচুল আৰু শুল্ক আৰু চৰ্তাৱলী আৰু নিয়মাৱলীৰ সময়সূচীৰ পৰিৱৰ্তনবোৰ যেতিয়াই ঘটিব জননী দিব। পৰিৱৰ্তন কাৰ্যকৰী হোৱাৰ আগতে 30 দিনৰ আগতীয়া জননী জাৰী কৰা হ'ব

T. সেৱাৰ চেনেলসমূহ

- গ্ৰাহকে সেৱা আৰু তথ্য প্ৰাপ্ত কৰিবলৈ একাধিক চেনেল ত প্ৰৱেশ কৰিব পাৰে। তেওঁলোকে শাখা, ফোন বেঙ্কিং কেন্দ্ৰ বা ইমেইল চেনেলত লেনদেন কৰিব পাৰে। গ্ৰাহকে সেৱাৰ বিষয়ে তথ্য প্ৰাপ্ত কৰিব পাৰে আৰু/বা যিকোনো চেনেলত অনুৰোধ বা অভিযোগ দাখিল কৰিব পাৰে। ইয়াৰ উপৰিও, ইণ্টাৰনেট বেঙ্কিং, ম'বাইল বেঙ্কিং আৰু আইভিআৰএছ-ৰ জৰিয়তে স্ব-সেৱা বিকল্প উপলব্ধ।
- গ্ৰাহকে শাখাৰ পৰা সামগ্ৰী/সেৱাৰ বিৱৰণ প্ৰাপ্ত কৰিব পাৰে বা বেঙ্কৰ ৱেবছাইটৰ পৰা ডাউনলোড কৰিব পাৰে। বেঙ্কে যিকোনো সময়তে যিকোনো আচনি/সেৱাৰ চৰ্তাৱলী আৰু নিয়মাৱলী সলনি বা সংশোধন কৰাৰ অধিকাৰ সংৰক্ষিত ৰাখে।
- শাখাবোৰত গ্ৰাহক তথ্য পুস্তিকাত বিভিন্ন লেনদেনৰ বাবে নিৰ্দেশক সময়-নিয়ম উপলব্ধ। প্ৰতিটো কাৰ্যকলাপৰ সময়সীমা কাৰ্যকলাপটো চম্ভালিবলৈ নিয়ম অনুসৰি নিৰ্ধাৰণ কৰা হৈছে আৰু গ্ৰাহকৰ দ্বাৰা প্ৰয়োজনীয় নথিপত্ৰ দাখিল কৰা সাপেক্ষে।

U. গুণগত আৰু দক্ষ সেৱাৰ বাবে গ্ৰাহকৰ দায়বদ্ধতা

- বেঙ্কে পৰামৰ্শ দিয়ে যে গ্ৰাহকসকলে তেওঁলোকৰ আৰু লগতে বেঙ্কৰ আগ্ৰহ সুৰক্ষিত কৰাৰ বাবে নিম্নলিখিত সাৱধানতা অৱলম্বন কৰিব:
- একাউন্টৰ বিবৃতিবোৰ নিয়মীয়াকৈ পৰীক্ষা কৰিব লাগে আৰু কোনো বিসংগতিৰ ক্ষেত্ৰত, 15 দিনৰ ভিতৰত বেঙ্কক সেইবোৰ আলোকপাত কৰিব লাগে
- পাছবুক, যদি জাৰী কৰা হয়, সময়ে সময়ে আপডেট কৰিব লাগে
- চেক বুক, পাছবুক, এটিএম কাৰ্ড, ডেবিট কাৰ্ড আৰু ক্রেডিট কাৰ্ডৰ সুৰক্ষিত জিম্মা নিশ্চিত কৰিব লাগে, আৰু এইবোৰ একেলগে ৰাখিব নালাগে। কাৰ্ডখনত য'তেই স্বাক্ষৰ বাধ্যতামূলক হয়, ইয়াক স্বাক্ষৰ নকৰাকৈ ৰাখিব নালাগে
- ক্ৰছ/একাউন্ট পৰিশোধকাৰী চেকযিমান দূৰ সম্ভৱ জাৰী কৰিব লাগে
- চেকৰ ওলোটো অংশত, একাউন্ট আৰু যোগাযোগ নম্বৰবোৰ উল্লেখ কৰিব লাগে, ইয়াক সংগ্ৰহৰ বাবে চেক ড্ৰপ বক্সত পেলাই দিয়াৰ আগতে
- চেকৰ বিৱৰণ অৰ্থাৎ তাৰিখ, শব্দ আৰু সংখ্যাত পৰিমাণ, ক্ৰছিং আদি জাৰী কৰাৰ আগতে পৰীক্ষা কৰিব লাগে
- খালী চেক/বোৰ স্বাক্ষৰ কৰিব নালাগে, আৰু গ্ৰাহকসকলে তেওঁলোকৰ নমুনাৰ স্বাক্ষৰ পাছবুক বা চেক বুকত ৰেকৰ্ড কৰিব নালাগে
- জাৰী কৰাৰ সময়ত পৰ্যাপ্ত বেলেংপ নিশ্চিত নকৰাকৈ চেক জাৰী কৰিব নালাগে
- মনোনয়ন সুবিধা ব্যৱহাৰ কৰিব লাগে। একাউন্ট নম্বৰ, টাৰ্ম ডিপ'জিট, লকাৰ নম্বৰ আদিৰ বিৱৰণ পৃথকে মন কৰিব লাগে
- ঠিকনা, টেলিফোন নম্বৰ, ম'বাইল নম্বৰ আৰু ইমেইল আইডি আদিৰ পৰিৱৰ্তন উপলব্ধ চেনেলৰ জৰিয়তে বেঙ্কক তৎক্ষণাত জনাব লাগে
- ডিমাণ্ড ড্ৰাফ্ট হেৰুওৱা, ম্যাদী জমা ৰচিদ, চেক ছুটি(বোৰ)/বুক, লকাৰৰ চাবি আদি তৎক্ষণাত বেঙ্কক জনাব লাগে।
- সূত, কিস্তি, লকাৰ ভাড়া আৰু অন্যান্য প্ৰাপ্য সময়মতে পৰিশোধ কৰিব লাগে।
- ডেমাট একাউন্টত ডেলিভাৰী বুকৰ সুৰক্ষিত জিম্মা নিশ্চিত কৰিব লাগে আৰু খালী স্বাক্ষৰিত স্লিপবোৰ কিতাপখনত ৰাখিব নালাগে
- গ্ৰাহকসকলে এক যুক্তিসঙ্গত সময়ৰ ভিতৰত গ্ৰাহক সেৱাৰ অভাৱ সম্পৰ্কীয় অভিযোগৰ প্ৰতিবেদন দিব লাগে কিয়নো বেঙ্কে কেৱল নিৰ্ধাৰিত ম্যাদৰ বাবে প্ৰাসঙ্গিক ৰেকৰ্ড সংৰক্ষণ কৰিবলৈ প্ৰতিশ্ৰুতিবদ্ধ।

- xvi. গ্ৰাহকসকলে অপাৰেটিভ/সক্ৰিয় হিচাপে ইয়াৰ স্থিতি বজাই ৰাখিবলৈ তেওঁলোকৰ একাউন্ট নিয়মীয়াকৈ চলাব লাগে
- xvii. গ্ৰাহকসকলে প্ৰকৃতিত পুনৰাবৃত্তি হোৱা লেনদেনৰ বাবে স্থায়ী নিৰ্দেশনা সুবিধা প্ৰাপ্ত কৰিব লাগে
- xviii. ইণ্টাৰনেট বেঙ্কিং আৰু ম'বাইল বেঙ্কিংৰ বাবে পাছৱৰ্ডৰ গোপনীয়তা আৰু ক্রেডিট/ডেবিট কাৰ্ডৰ বাবে পিন সকলো সময়তে নিশ্চিত কৰিব লাগে। প্ৰৱঞ্চনা প্ৰতিৰোধ কৰিবলৈ পাছৱৰ্ড আৰু পিন কোনো কাগজ বা সুলভ ইলেক্ট্ৰনিক ডিভাইচত ৰেকৰ্ড কৰিব নালাগে
- xix. এটিএম/ডেবিট কাৰ্ড হেৰুওৱাৰ ক্ষেত্ৰত, বেঙ্কক (বেঙ্কৰ কল চেণ্টাৰ) ইয়াৰ অপব্যৱহাৰ প্ৰতিহত কৰিবলৈ তাৎক্ষণিক পদক্ষেপ ল'বলৈ জাননী দিব লাগে। বেঙ্কক জাননী দিয়া লৈকে গ্ৰাহক যিকোনো অপব্যৱহাৰৰ বাবে দায়বদ্ধ হ'ব।
- xx. একাউন্টৰ বিৱৰণ, পাছৱৰ্ড, নেট সুৰক্ষিত কোড বা আন যিকোনো সুৰক্ষা তথ্য কেতিয়াও কাৰো সৈতে ভাগ বতৰা কৰিব নালাগে। ব্যক্তিগত চিনাক্তকৰণ নম্বৰ (পিন) মুখস্থ কৰিব লাগে আৰু নিয়মীয়াকৈ সলনি কৰিব লাগে
- xxi. গ্ৰাহকসকলে পাছৱৰ্ড/ পিন বিচাৰি কোনো ফোন কল বা ইমেইলৰ সঁহাৰি দিব নালাগে
- xxii. সঠিক পেন নম্বৰ/ প্ৰপত্ৰ 15জি বা 15এইচ, প্ৰতিটো বিত্তীয় বৰ্ষৰ আৰম্ভণিতে বেঙ্কক টিডিএছ সঠিকভাৱে কৰ্তন কৰিবলৈ প্ৰদান কৰিব লাগিব

V. গ্ৰাহক শিক্ষা

- i. বিচিএছবিআই কোডবোৰ ৱেবছাইটত প্ৰদৰ্শিত হ'ব
- ii. বেংকিংত প্ৰযুক্তিৰ ব্যৱহাৰত গ্ৰাহকসকলক শিক্ষিত কৰাৰ বাবে বিশেষ প্ৰচেষ্টা কৰা হ'ব। ইয়াৰ প্ৰচাৰৰ বাবে, বেঙ্কৰ বাবে উপলব্ধ বিভিন্ন চেনেল যেনে ইমেইলাৰ, এছএমএছ, ৱেবছাইট আৰু অন্যান্য অনলাইন পটেল, ছ'চিয়েল মিডিয়া, অফলাইন মিডিয়া যেনে বাতৰি কাকত, বাহিৰআদি ব্যৱহাৰ কৰি নিয়মীয়া যোগাযোগ প্ৰেৰণ কৰা হয়। যোগাযোগৰ প্ৰকৃতিৰ ওপৰত নিৰ্ভৰ কৰি কেছ টু কেছ আধাৰত মিডিয়াও ব্যৱহাৰ কৰা হয়
- iii. বেঙ্কে বিভিন্ন মাচুল/ সেৱা মাচুল আৰু জৰিমনা আৰোপ কৰাৰ সময়ত সম্পূৰ্ণ স্বচ্ছতা নিশ্চিত কৰিব
- iv. বেঙ্কে এক সঠিক গ্ৰাহক অভিযোগ প্ৰণালী স্থাপন কৰিছে যি গ্ৰাহকৰ সমস্যা আৰু অভিযোগবোৰ ধৰিবলৈ আৰু ট্ৰেক কৰিবলৈ শাখা, ফোন বেঙ্কিং কেন্দ্ৰ, ইমেইল, পত্ৰ, বেঙ্কৰ ৱেবছাইট আৰু সামাজিক নেটৱৰ্কিং ছাইটৰ দৰে চেনেলবোৰত এক একত্ৰিত প্ৰকাৰে কাম কৰে

W. অভিযোগ নিষ্পত্তি প্ৰণালী

যিকোনো পৰ্যায়ত, যদি গ্ৰাহকসকলে অনুভৱ কৰে যে সেৱা বা সামগ্ৰীবোৰ তেওঁলোকৰ আশাপূৰণ নহয়; গ্ৰাহকসকলে নিম্নলিখিত যিকোনো চেনেলৰ জৰিয়তে উদ্বেগ পঞ্জীয়ন কৰিব পাৰে:

- i. যিকোনো শাখা / ঋণ কেন্দ্ৰলৈ পোনপটীয়াকৈ ভিজিট কৰক
- ii. ফোন বেঙ্কিং কেন্দ্ৰ নম্বৰ 1860-419-5555, 1860-500-5555
- iii. ই-মেইল চেনেল: www.axisbank.com/support

যদি ওপৰোক্ত চেনেলবোৰৰ যিকোনো এজনে প্ৰদান কৰা সঁহাৰি অসন্তোষজনক বা অপৰ্যাপ্ত বা নিৰ্ধাৰিত সময়সীমা উলংঘন হয়, গ্ৰাহকে বিষয়টো আগবঢ়াই দিব পাৰে

নোডেল কাৰ্যালয়, অভিযোগটো নিম্নলিখিত বিৱৰণত বেঙ্কৰ নোডেল বিষয়ালৈ আগবঢ়াই দিব পাৰে:

লিখক	ইমেইল	কল
নোডেল বিষয়া এক্সিছ বেঙ্ক লিমিটেড, এনপিচি1, 5ম মহলা, "গিগাপ্লেক্স", প্লট নং আই.টি.5, এম.আই.ডি.চি., আইবোলী নলেজ পাৰ্ক, আইবোলী নৱী মুম্বাই- 400708।	nodal.officer@axisbank.com	ফোন 91-080-61865200 (সোমবাৰৰ পৰা শুক্ৰবাৰ) ৰাতিপুৱা 9.30 বজাৰ পৰা সন্ধিয়া 5.30 বজালৈ (দ্বিতীয় আৰু 4ৰ্থ শনিবাৰে আৰু বেঙ্ক বন্ধৰ দিনবোৰ বাদ দি)

যদি গ্ৰাহকসকল নোডাল কাৰ্যালয়ে প্ৰদান কৰা ৰিজলিউশ্বনত সন্তুষ্ট নহয়, তেওঁলোকে মুখ্য নোডেল কাৰ্যালয়ৰ ওচৰলৈ যাব পাৰে

লিখক	ইমেইল	কল
প্ৰধান নোডেল অফিচাৰ এক্সিছ বেঙ্ক লিমিটেড ৰুবি হাউচ, দ্বিতীয় মহলা 9, সেনাপতি বাপত মাৰ্গ, দাদৰ মুম্বাই- 400028	pno@axisbank.com	ফোন 91- 24252525/ 62300641/ 0621 (সোমবাৰৰ পৰা শুক্ৰবাৰ)

বেঙ্কে অভিযোগ প্ৰাপ্তি স্বীকাৰ কৰিব আৰু নিশ্চিত কৰিব যে 30 দিনৰ ভিতৰত সঁহাৰি প্ৰদান কৰা হয়।

যদি গ্ৰাহকে প্ৰাৰম্ভিক অভিযোগ দাখিল কৰাৰ তাৰিখৰ পৰা এমাহৰ ভিতৰত সঁহাৰি প্ৰাপ্ত নকৰে, বা বেঙ্কে দিয়া সঁহাৰিৰ প্ৰতি অসন্তুষ্টি ৰখাৰ ক্ষেত্ৰত, তেওঁ বেঙ্কিং লোকপালৰ ওচৰলৈ যাব পাৰে।

বেঙ্কিং লোকপালৰ বিৱৰণ বেঙ্কৰ ৱেবছাইটত (<http://www.axisbank.com/bankingombudsman.aspx>) লগতে আৰ.বি.আই.-ৰ ৱেবছাইটত উপলব্ধ। বেঙ্কে বেঙ্কিং লোকপাল আঁচনি, 2006-ৰ অধীনত আৰ.বি.আই.-ৰ দ্বাৰা নিৰ্দেশিত আঞ্চলিক নোডেল বিষয়াসকলকো নিযুক্তি দিছে।

তলৰ লিংকত উল্লেখ কৰা অনুসৰি বেঙ্কৰ ৱেবছাইটত আঞ্চলিক নোডেল বিষয়াসকলৰ বিৱৰণ উপলব্ধ:
(<http://www.axisbank.com/bankingombudsman.aspx>) আৰু শাখাবোৰত গুৰুত্বপূৰ্ণভাৱে প্ৰদৰ্শিত হয়।

মন্তব্য: এপ্ৰিল 2019 ত অস্তিমবাব আপডেট কৰা হৈছে