

## প্রবীণ নাগরিকদের জন্য সনদ

### গ্রাহক পরিষেবার জন্য একটি সনদ

#### মুখবন্ধ

ব্যাঙ্কিং ইন্ডাস্ট্রির সামাজিক-অর্থনৈতিক উদ্দেশ্য অর্জনের ক্ষমতা এবং প্রক্রিয়াটিতে আরও বেশি গ্রাহককে তার ফোন্ডে নিয়ে আসার ক্ষমতা শেষ পর্যন্ত গ্রাহকদের সন্তুষ্টির উপর নির্ভর করবে। অ্যাক্সিস ব্যাঙ্ক দৃঢ়ভাবে বিশ্বাস করে যে একজন সন্তুষ্ট গ্রাহক তার ব্যবসা গড়ে তোলার ক্ষেত্রে গুরুত্বপূর্ণ। "অ্যাক্সিস ব্যাঙ্কের তরফ থেকে নাগরিকদের জন্য সনদ" নামের ডকুমেন্টটি গ্রাহকের সন্তুষ্টির জন্য ব্যাঙ্কের প্রতিশ্রুতিকে হাইলাইট করে। এটি মূল প্রতিশ্রুতি এবং দায়িত্বগুলির বিবরণ দেয় এবং একটি স্বাস্থ্যকর ব্যাংকার-গ্রাহক সম্পর্কের জন্য গ্রাহকদের অংশে দায়বদ্ধতাও নির্দিষ্ট করে।

এই সনদটি ন্যায্য ব্যাঙ্কিং অনুশীলনগুলি প্রচার করতে এবং গ্রাহক পরিষেবা সম্পর্কিত বিভিন্ন কার্যক্রম সম্পর্কিত তথ্য প্রদান করার জন্য প্রস্তুত করা হয়েছে। এটি কোনও আইনী ডকুমেন্ট নয় এবং ব্যবসার সাধারণ কোর্সে চুক্তিবদ্ধ/নিয়ন্ত্রক দায়বদ্ধতা অনুযায়ী অর্জন করা ব্যাঙ্কের অংশে বা গ্রাহকের অংশে কোনও নতুন অধিকার বা দায়বদ্ধতা তৈরি করতে চান না। আমাদের ব্রাঞ্চ, প্রশাসনিক অফিস এবং আমাদের ওয়েবসাইটে আমাদের সমস্ত গ্রাহকদের অনুরোধে নাগরিক সনদের কপি পাওয়া যাবে।

#### নোট

- সনদে দেওয়া তথ্য সেপ্টেম্বর 25, 2014 তারিখে আপডেট করা হয় এবং পরিবর্তন/সংশোধন সাপেক্ষ।
- এই ডকুমেন্টে বিভিন্ন পরিষেবা/সুবিধা সম্পর্কিত শুধুমাত্র মূল তথ্য প্রদান করা হয়েছে। প্রতিটি পরিষেবার নিজস্ব বিস্তারিত নিয়ম এবং শর্তাবলী রয়েছে যা আমাদের ওয়েবসাইট [www.axisbank.com](http://www.axisbank.com)-এ প্রদর্শিত হয়।

#### 1. উদ্দেশ্য

- পছন্দের আর্থিক সমাধান প্রদানকারী হওয়ার জন্য, গ্রাহকের প্রয়োজনীয়তা, ক্ষমতাপ্রাপ্ত কর্মচারী এবং প্রযুক্তির স্মার্ট ব্যবহারের বিষয়ে অন্তর্দৃষ্টির মাধ্যমে পরিষেবা প্রদানে অসাধারণ
- ব্যাঙ্কিংকে একটি পূর্ণ অভিজ্ঞতা তৈরি করার জন্য অফার করা বিভিন্ন প্রোডাক্ট এবং পরিষেবায় স্বচ্ছতা বজায় রাখার মাধ্যমে ন্যায্য ব্যাঙ্কিং অনুশীলনগুলি প্রচার করা

#### 2. লক্ষ্য

- ব্যাঙ্কিং সহজ করা
- গ্রাহক পরিষেবায় উৎকৃষ্টতা অর্জনের জন্য
- ব্যাঙ্কিং প্রোডাক্ট এবং আর্থিক পরিষেবার জন্য দ্রুত উদ্ভাবনী সমাধান প্রদান এবং সমাজের সমস্ত বিভাগগুলিকে পরিষেবা প্রদান
- গ্রাহকদের সাথে সমস্ত ডিলিংয়ে স্বচ্ছতা এবং নৈতিকতা বৃদ্ধি করা

### 3. সনদের প্রযোজ্যতা

এই সনদটি ব্যাঙ্কের পক্ষ থেকে কাজ করা ব্রাঞ্চ, সহায়ক এবং/অথবা এজেন্টদের দ্বারা প্রদত্ত সমস্ত প্রোডাক্ট এবং পরিষেবার জন্য প্রযোজ্য হবে, কাউন্টারে, পোস্ট দ্বারা, ফোন বা ইন্টারেক্টিভ ইলেকট্রনিক ডিভাইসের মাধ্যমে এবং প্রযুক্তির মাধ্যমে (ইলেকট্রনিক চ্যানেল) দ্বারা। আমাদের সমস্ত প্রোডাক্ট এবং পরিষেবা অফারগুলি আমাদের ওয়েবসাইট [www.axisbank.com](http://www.axisbank.com)-এ দেখা যেতে পারে।

### 4. নিয়ন্ত্রক/সংবিধিবদ্ধ সম্মতি

- একটি অ্যাকাউন্ট খোলার সময়, নিয়ন্ত্রক / বিধিবদ্ধ প্রয়োজনীয়তা মেনে চলার জন্য, নো ইয়োর কাস্টমার (কেওয়াইসি) নিয়ম এবং রেগুলেটর দ্বারা নির্ধারিত অ্যান্টি মানি লন্ডারিং (এএমএল)-এর নিয়মগুলি মেনে চলবে
- ব্যাঙ্ক নিশ্চিত করবে যে একটি অ্যাকাউন্ট খুলতে চাইছেন এবং আবেদনকারীর ঠিকানার ভেরিফিকেশন করতে চাইছেন এমন ব্যক্তির পরিচয় সম্পর্কে সন্তুষ্ট, যার ফলে সম্ভাব্য গ্রাহক, জনগণের সদস্যদের, জালিয়াতি এবং ব্যাঙ্কিং সিস্টেমের অন্যান্য অপব্যবহারের বিরুদ্ধে সুরক্ষা প্রদান করবে।
- ব্যাঙ্ক বিদ্যমান এবং সম্ভাব্য উভয় গ্রাহককে আয়ের উৎস যাচাই করার জন্য ডকুমেন্ট পত্র জমা দিতে বলবে।
- গ্রাহকদের অবশ্যই পর্যায়ক্রমে গ্রাহকের তথ্য আপডেট করার জন্য ব্যাঙ্ককে প্রাসঙ্গিক ডকুমেন্ট এবং তথ্য সরবরাহ করতে হবে

### 5. আমাদের প্রতিশ্রুতি

A. নিম্নলিখিত ক্ষেত্রে গ্রাহকদের সাথে সমস্ত লেনদেনের ক্ষেত্রে ন্যায্য এবং যুক্তিসঙ্গতভাবে কাজ করতে:

- i. ন্যূনতম ব্যাঙ্কিং সুবিধা প্রদান যেমন ব্যাঙ্কের কাউন্টারগুলিতে নগদ / চেকের অর্থ প্রদানের উপর রসিদ / জমা দেওয়া এবং আর্থিক অন্তর্ভুক্তির উদ্দেশ্যে বেসিক সেভিংস ব্যাঙ্ক ডিপোজিট অ্যাকাউন্ট খোলা
- ii. প্রদত্ত প্রোডাক্ট ও পরিষেবাদের জন্য সনদে বর্ণিত প্রতিশ্রুতি এবং মানগুলি পূরণ করা
- iii. প্রদত্ত প্রোডাক্ট এবং পরিষেবাগুলি অক্ষরে অক্ষরে এবং আত্মায় প্রাসঙ্গিক আইন এবং প্রবিধানগুলির আনুগত্যে রয়েছে তা নিশ্চিত করা
- iv. গ্রাহকদের সাথে লেনদেনগুলি সততা এবং স্বচ্ছতার নৈতিক নীতিগুলির উপর নির্ভর করে তা নিশ্চিত করা
- v. একটি নিরাপদ এবং নির্ভরযোগ্য ব্যাঙ্কিং পরিষেবা এবং পেমেন্ট সিস্টেম অপারেটিং
- vi. ত্রুটিগুলির কারণে উদ্ভূত গ্রাহকের অভিযোগগুলির সাথে দ্রুত এবং সহানুভূতিশীলভাবে কাজ করা, গ্রাহক সম্পর্কিত সমস্যাগুলি পরিচালনা করতে বিলম্ব বা প্রযুক্তিগত ব্যর্থতার কারণে উদ্ভূত সমস্যার কারণে
- vii. গ্রাহকদের সব সময়ে ন্যায্যভাবে আচরণ করা হয় তা নিশ্চিত করা
- viii. গ্রাহকদের ব্যাঙ্কের মধ্যে তাদের অভিযোগ / অভিযোগ বৃদ্ধি করার উপায় এবং বিকল্প প্রতিকারের অধিকার সম্পর্কে অবহিত করা হয় তা নিশ্চিত করা, যদি তারা তাদের অভিযোগের প্রতি ব্যাঙ্কের প্রতিক্রিয়ায় পুরোপুরি সন্তুষ্ট না হয়
- ix. নিশ্চিত করা যে ব্যাঙ্ক সমস্ত অভিযোগ দক্ষতার সাথে এবং ন্যায্যভাবে বিবেচনা করে

**B. ব্যাঙ্কের ওয়েবসাইটে প্রদর্শিত হওয়ার জন্য**

- i. ব্যাঙ্কিং ওষুডসম্যান স্কিম: রিজার্ভ ব্যাঙ্ক অফ ইন্ডিয়া (আরবিআই) এবং ব্যাঙ্কিং ওষুডসম্যান (বিও) অফিসগুলি বিও স্কিম সম্পর্কে জনসাধারণের শিক্ষার প্রচার করে। এই স্কিমটি ব্যাঙ্কের ওয়েবসাইটে প্রদর্শিত হয় এবং ব্রাঞ্চগুলিতেও উপলব্ধ।
- ii. ব্যাঙ্কের গ্রাহক পরিষেবা নীতিগুলি যা আইবিএ মডেল নীতি অনুসারে এবং গ্রাহক পরিষেবাতে মাস্টার সার্কুলারে থাকা আরবিআই নির্দেশিকা অনুসারে তৈরি করা হয়েছে।

**C. গ্রাহকদের ব্যক্তিগত তথ্যের প্রাইভেসি এবং গোপনীয়তা বজায় রাখতে:**

- i. ব্যাঙ্ক গ্রাহকের কাছে থেকে প্রকাশিত বা অন্তর্নিহিত সম্মতি ব্যতীত তৃতীয় ব্যক্তি বা পক্ষের কাছে গ্রাহকের অ্যাকাউন্টের বিবরণ / বিবরণ প্রকাশ করবে না। যাইহোক, 1.7.2014 তারিখের গ্রাহক পরিষেবার উপর আরবিআই মাস্টার সার্কুলারের অনুচ্ছেদ নং 25-এ উল্লিখিত পরিস্থিতিতে ব্যতিক্রম রয়েছে। , নীচে তালিকাভুক্ত হিসাবে:
  - (a) যেখানে প্রকাশ আইনের বাধ্যবাধকতার অধীনে থাকে
  - (b) যেখানে জনসাধারণের কাছে প্রকাশ করার দায়িত্ব রয়েছে
  - (c) যেখানে ব্যাঙ্কের আগ্রহের জন্য প্রকাশ প্রয়োজন
  - (d) যেখানে প্রকাশ গ্রাহকের স্পষ্ট বা অন্তর্নিহিত সম্মতির সাথে করা হয়

উপরন্তু, ব্যাঙ্ক গ্রাহক যাচাইকরণ, প্রোডাক্ট ও পরিষেবাদের বিধান, প্রোডাক্ট বা পরিষেবাদের ব্যক্তিগতকরণ, আমাদের আর্থিক পরিষেবা বা সম্পর্কিত প্রোডাক্টগুলির বিপণন বা প্রচারের জন্য গ্রাহকের তথ্য ব্যবহার করতে পারে; পরিসংখ্যানগত তথ্য তৈরি, পরিসংখ্যানগত বিশ্লেষণ বা ক্রেডিট স্কোরিং, গ্রাহকের বাধ্যবাধকতার প্রয়োগ, অন্য কোনও উদ্দেশ্য যা গ্রাহকদের সর্বোত্তম এবং উচ্চ মানের পরিষেবা সরবরাহে সহায়তা করবে।

**D. সনদটি প্রকাশ করা:**

- a) গ্রাহককে অনুরোধের ভিত্তিতে সনদের একটি কপি সরবরাহ করুন
- b) ব্যাঙ্কের ওয়েবসাইটে সনদ প্রদর্শন করুন
- c) সনদের বিধানগুলি বাস্তবে প্রয়োগ করার জন্য কর্মীদের প্রশিক্ষণ নিশ্চিত করা

**E. গ্রাহকদের প্রতি ব্যাঙ্কের প্রতিশ্রুতি কোডে বিসিএসবিআই দ্বারা নির্ধারিত মান অনুযায়ী গ্রাহকদের পরিষেবা প্রদান করা:**

ব্যাঙ্কিং কোডস অ্যান্ড স্ট্যান্ডার্ডস বোর্ড অফ ইন্ডিয়া (বিসিএসবিআই) ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্ক দ্বারা গঠিত একটি স্ব-নিয়ন্ত্রক সংস্থা, যার লক্ষ্য ব্যাঙ্কিং অনুশীলনের ন্যূনতম মান নির্ধারণ করা। বিসিএসবিআইয়ের সদস্য হিসাবে, ব্যাঙ্কটি কোডগুলি গ্রহণ করেছে এবং কোডে বর্ণিত গ্রাহক পরিষেবার প্রতিশ্রুতি বাস্তবায়নের জন্য বিভিন্ন উদ্যোগ গ্রহণ করেছে।

কোডগুলি ব্যাঙ্কের ওয়েবসাইটে উপলব্ধ ( <http://www.axisbank.com/codecommitment-customers.aspx> )

## F. বিশেষ গ্রাহক

বিশেষ গ্রাহকদের সাথে কাজ করার সময় ব্যাঙ্ক নিম্নলিখিত প্রতিশ্রুতিবদ্ধ

### i. পেনশনভোগী এবং অন্যান্য প্রবীণ নাগরিকরা:

- ব্রাঞ্চগুলিতে সিনিয়র সিটিজেনদের অগ্রাধিকার দেওয়া হবে
- ব্যাঙ্ক পেনশনভোগীদের একটি পেনশন স্লিপ ইস্যু করবে যাতে তাদের অ্যাকাউন্টে জমা হওয়া পেনশনের বিবরণ থাকবে।
- বিশেষ পরিস্থিতিতে, ব্যাঙ্ক দোরগোড়ায় পেনশন বিতরণের ব্যবস্থা করার চেষ্টা করবে
- ব্যাঙ্কটি তার যে কোনও ব্রাঞ্চে পেনশনভোগীদের কাছ থেকে লাইফ সার্টিফিকেট গ্রহণ করবে
- ব্যাঙ্ক 'ডোরস্টেপ' ব্যাঙ্কিং (অ্যাকাউন্টে ক্রেডিটের জন্য নগদ / উপকরণ বাছাই বা নগদ / ডিমাল্ড ড্রাস্টগুলি লিখিতভাবে চেক / রিকুইজিশন ইস্যু করার বিরুদ্ধে নগদ / ডিমাল্ড ড্রাস্ট সরবরাহ করা) বিশেষ পরিস্থিতিতে যেমন অসুস্থ স্বাস্থ্য, ভিন্নভাবে সক্ষম ইত্যাদি সরবরাহ করার চেষ্টা করবে।

### ii. স্বনির্ভর গোষ্ঠী (এসএইচজি):

ব্যাঙ্কের বিদ্যমান লোন নীতিতে এসএইচজিদের জন্য নির্ধারিত যোগ্যতা, ব্যবসায়িক প্রস্তুতাবরণের কার্যকারিতা এবং অন্যান্য লোনদানের নিয়মগুলির উপর ভিত্তি করে, একটি কেস টু কেস ভিত্তিতে, ব্যাঙ্ক এসএইচজি এবং তার সদস্যদের কিস্তিতে লোন দেওয়ার বিষয়টি বিবেচনা করবে।

## G. গ্রামীণ এবং মফঃস্বল এলাকার গ্রাহক

ব্যাঙ্ক সঠিক মূল্য বিনিময় সুবিধা এবং গ্রাহকদের বিতরণ করা নোটের গুণমান নিশ্চিত করবে, বিশেষ করে গ্রামাঞ্চলে। ব্যাঙ্কটি আরও নিশ্চিত করবে যে সমস্ত কাজের দিনগুলিতে নির্ধারিত ব্যবসায়িক সময়ের মধ্যে ব্রাঞ্চগুলি জনসাধারণের লেনদেনের জন্য খোলা থাকবে।

## H. দৃষ্টিপ্রতিবন্ধী // ভিন্নভাবে সক্ষমদের জন্য ব্যাঙ্কিং সুবিধা প্রদান

### i. ব্রাঞ্চ এবং এটিএমগুলিতে শারীরিক অ্যাক্সেস সুবিধাজনক করা:

ব্যাঙ্কটি তার ক্ল্যাগশিপ ব্রাঞ্চ এবং এটিএমগুলিতে, যেখানেই সম্ভব পরিবর্তন করার চেষ্টা করবে, যাতে বিশেষ গ্রাহকদের জন্য শারীরিক অ্যাক্সেস পাওয়া সহজ হয়। এটি নিশ্চিত করবে যে গ্রাহকরা যাতে প্রয়োজনীয় তথ্য ব্রাঞ্চ / এটিএম সম্পর্কে সহজেই তথ্য পেতে পারেন। ব্যাঙ্ক কর্মীদের এই পদক্ষেপের মাধ্যমে গ্রাহকদের সহায়তা প্রদানের জন্য সংবেদনশীল করা হবে, যেখানেই পদক্ষেপ নেওয়া হোক না কেন অ্যাক্সেস এড়ানো যাবে না

### ii. দৃষ্টিপ্রতিবন্ধীদের জন্য এটিএম পরিষেবাগুলির ব্যবহারকে বন্ধুত্বপূর্ণ করে তোলা:

এটিএমগুলি বিশেষ চাহিদাসম্পন্ন গ্রাহকদের জন্য ব্যবহারকারী বান্ধব কিনা তা নিশ্চিত করার জন্য, ব্যাঙ্কটি ব্রেইল সক্ষম এবং কথা বলার এটিএম ইনস্টল করবে

### iii. অ্যাকাউন্ট খোলার এবং ব্যাঙ্কিং সুবিধা প্রদান:

প্রবীণ নাগরিক, ভিন্নভাবে সক্ষম এবং নিরক্ষর ব্যক্তিদের জন্য ব্যাঙ্কিংকে সহজ ও সুবিধাজনক করে তুলতে ব্যাঙ্কটি যথাসাধ্য চেষ্টা করবে। ব্যাঙ্ক নিশ্চিত করবে যে সমস্ত চেক বুক সুবিধা, এটিএম সুবিধা, নেট ব্যাঙ্কিং সুবিধা, লকার সুবিধা, রিটেল লোন, ক্রেডিট কার্ড ইত্যাদির মতো ব্যাঙ্কিং সুবিধাগুলি কোনও বৈষম্য ছাড়াই দৃষ্টিপ্রতিবন্ধীদের দেওয়া হয়।

**iv. ব্রাঞ্চে বিশেষ সেবা প্রদান:**

ব্যাঙ্কটি ভিন্নভাবে সক্ষম গ্রাহকদের ব্রাঞ্চে বিশেষ পরিষেবা প্রদানের প্রয়োজনীয়তা স্বীকার করে এবং এটি করার চেষ্টা করবে:

- ব্রাঞ্চে গুলিতে এই গ্রাহকদের যথাযথ অগ্রাধিকার দেওয়া চুক্তি
- দৃষ্টিপ্রতিবন্ধী এবং শারীরিকভাবে অক্ষম গ্রাহকদের ব্রাঞ্চে নেভিগেট করার জন্য কর্মীদের সহায়তা প্রদান করা
- একটি একক উইন্ডো প্রক্রিয়ার মাধ্যমে সেবা প্রদান
- ব্যাঙ্কিং হলে বসার ব্যবস্থা করা
- অনুমোদন পত্র এবং পাসবুক তৈরির ক্ষেত্রে তাদের দ্বারা নির্ধারিত সীমা পর্যন্ত বা তাদের দ্বারা অনুমোদিত ব্যক্তিদের দ্বারা তহবিল প্রত্যাহারের অনুমতি দিন
- অসুস্থতা, ভিন্নভাবে সক্ষম ইত্যাদির মতো বিশেষ পরিস্থিতিতে 'দোরগোড়ায়' ব্যাঙ্কিং প্রদান (অ্যাকাউন্টে ক্রেডিটের জন্য নগদ / উপকরণ বাছাই করা বা নগদ / ডিম্যান্ড ড্রাফটগুলি লিখিতভাবে চেক / দাবিপত্র প্রদানের বিরুদ্ধে) প্রদান করা
- অটিজম, সেরিব্রাল পলসি, মানসিক প্রতিবন্ধকতা এবং একাধিক প্রতিবন্ধী প্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের জন্য ন্যাশনাল ট্রাস্ট অ্যাক্ট, 1999 এর অধীনে কীভাবে আইনী অভিভাবক নিয়োগ করা যায় সে সম্পর্কে ভিন্নভাবে সক্ষম আত্মীয়/পিতামাতাকে গাইড করুন, যারা তখন এই ধরনের ব্যক্তিদের জন্য অ্যাকাউন্ট খুলতে এবং পরিচালনা করতে পারেন।

**v. কর্মীদের সংবেদনশীলতা:**

ব্যাঙ্ক বিভিন্নভাবে সক্ষম গ্রাহকদের তাদের ব্যাঙ্কিং লেনদেন পরিচালনা করতে সহায়তা করার জন্য কর্মীদের সংবেদনশীল করার চেষ্টা করবে

**vi. বিশেষ গ্রাহকদের চাহিদা বোঝা:**

ব্যাঙ্কটি নিয়মিত মিটিংয়ের ব্যবস্থা করার চেষ্টা করবে যাতে গ্রাহকরা তাদের উদ্বেগের কথা বলতে পারেন এবং সমষ্টিগত অভিজ্ঞতা থেকে উপকৃত হতে পারেন

**I. জীবিত / দাবিদারদের মৃত গ্রাহকদের অ্যাকাউন্টের ব্যালেন্স অর্থ প্রদান**

ব্যাঙ্ক নির্ধারিত সীমার মধ্যে নিরাপদ হেফাজতে রাখা ডিপোজিট অ্যাকাউন্ট, লকার এবং নিবন্ধগুলির জন্য মৃত গ্রাহকদের উত্তরাধিকার শংসাপত্র উত্পাদনের উপর জোর না দিয়ে মৃত্যুর দাবি নিষ্পত্তির জন্য একটি সরলীকৃত পদ্ধতি অনুসরণ করে। তবে, ব্যাঙ্ক দাবিগুলির নিষ্পত্তিকে যথাযথ হিসাবে বিবেচনা করার জন্য এই জাতীয় সুরক্ষাগুলি গ্রহণ করবে, যার মধ্যে একটি ক্ষতিপূরণ বন্ড গ্রহণ করা অন্তর্ভুক্ত রয়েছে। মৃত গ্রাহকদের অ্যাকাউন্টে ব্যালেন্সের দ্রুত নিষ্পত্তির সুবিধার্থে মনোনয়নের সুবিধা পাওয়া যায়। ব্যাঙ্কিং রেগুলেশন অ্যাক্টের বিধানঅনুসারে প্রদত্ত সুবিধার প্রাপ্যতা সম্পর্কে গ্রাহকদের পর্যায়ক্রমিকভাবে সচেতন করা হয়। ব্যাঙ্কটি নিখোঁজ ব্যক্তিদের ক্ষেত্রে দাবির নিষ্পত্তির জন্য একটি নীতিও নির্ধারণ করেছে।

**J. ময়লা / সামান্য বিকৃত মুদ্রা নোট বিনিময়**

ব্যাঙ্কের সমস্ত ব্রাঞ্চ সমস্ত মুদ্রা ময়লা এবং সামান্য বিকৃত / কাটা নোটগুলি বিনিময় করবে। মুদ্রা বিনিময় সুবিধা বিনামূল্যে দেওয়া হবে এবং ব্যাঙ্কের গ্রাহকদের পাশাপাশি সাধারণ জনগণের জন্য উপলব্ধ হবে।

রিজার্ভ ব্যাঙ্ক অফ ইন্ডিয়া ব্যাঙ্কগুলিকে বিকৃত মুদ্রা নোটগুলি বিনিময় করার অনুমতি দিয়েছে যা আসল এবং যেখানে বিকৃতকরণগুলি সন্দেহ বা জালিয়াতির কারণ নয়। তবে এই নোটগুলির অর্থ ফেরতের মূল্য আরবিআই (নোট রিফান্ড) বিধি অনুসারে প্রদান করা হয়।

**K. সফ ডিপোজিট ভল্ট (লকার)**

নিরাপদ ডিপোজিট লকারের সুবিধাটি ব্যাঙ্ক দ্বারা প্রদত্ত একটি আনুষঙ্গিক পরিষেবা। এই সুবিধাটি ব্যাঙ্ক দ্বারা তার বিবেচনার ভিত্তিতে সম্ভাব্য পাশাপাশি বাণিজ্যিক এবং অন্যান্য বিবেচনার উপর ভিত্তি করে দেওয়া হবে। ব্যাঙ্ক তার গ্রাহকদের সরবরাহকরা লকারের সুরক্ষার জন্য যথাযথ যত্ন এবং প্রয়োজনীয় সতর্কতা অবলম্বন করবে। যাইহোক, ব্যাঙ্ক লকার বা তার বিষয়বস্তুর কোনও ক্ষতি বা ক্ষতির জন্য দায়বদ্ধ থাকবে না, যে কোনও কারণে (গুলি) যে কোনও কারণে।

এই পরিষেবাগুলি পরিচালনা করার প্রধান দিকগুলি হ'ল:

- একটি লকার একজন ব্যক্তি (অপ্রাপ্তবয়স্ক নয়), দৃঢ়, সীমিত সংস্থা, নির্দিষ্ট সমিতি, সমিতি, ইত্যাদি দ্বারা ভাড়া করা যেতে পারে
- মনোনয়ন সুবিধা নিরাপদ ডিপোজিট লকারের স্বতন্ত্র নিয়োগকর্তার কাছে উপলব্ধ
- চাবির ক্ষতি অবিলম্বে ব্রাঞ্চকে অবহিত করা উচিত। যাইহোক, লক এবং কী মেরামত করার জন্য যে সমস্ত ব্যয় হয়েছে তা ভাড়াটে (গুলি) দ্বারা বহন করা হবে
- লেসি লকারে তার নিজের প্যাডলক ব্যবহার করতে পারে
- লকার হোল্ডারদের লকারে রাখা গহনা, মূল্যবান জিনিসপত্র ইত্যাদির জন্য একটি বীমা কভার পাওয়ার পরামর্শ দেওয়া হচ্ছে
- লকারগুলি বিভিন্ন আকারে উপলব্ধ করা হবে
- লকারগুলি সর্বনিম্ন এক বছরের জন্য ভাড়া দেওয়া হয়। ভাড়া অগ্রিম পরিশোধযোগ্য। অতিরিক্ত ভাড়ার ক্ষেত্রে, ব্যাঙ্ক সময়ে সময়ে নির্ধারিত হিসাবে জরিমানা চার্জ করবে
- স্থায়ী নির্দেশের মাধ্যমে ভাড়াটের ডিপোজিট (সেভিংস/কারেন্ট) অ্যাকাউন্ট থেকে ভাড়া প্রদান করা যেতে পারে
- ব্যাঙ্ক লকারটি খোলার অধিকার সংরক্ষণ করে, যদি নিয়ম অনুযায়ী তার দ্বারা প্রেরিত নোটিশ সত্ত্বেও ভাড়া প্রদান না করা হয়, এবং তার চার্জ পুনরুদ্ধার করা হয়
- নিয়ন্ত্রক নির্দেশিকা অনুসারে, ব্রাঞ্চগুলি লকার-ভাড়াটের সাথে যোগাযোগ করবে, যখন লকারটি এক বছরেরও বেশি সময় ধরে অকার্যকর থাকে। ভাড়াটে নিয়মিত ভাড়া পরিশোধ করলেও এই অনুশীলনটি করা হবে। যদি ভাড়াটে লকারের উত্তর না দেয় বা পরিচালনা না করে তবে ভাড়াটেকে যথাযথ নোটিশ দেওয়ার পরে ব্রাঞ্চটি লকারটি ভাঙার বিষয়টি বিবেচনা করতে পারে

**L. নিরাপদ হেফাজতে থাকা বস্তু**

শেয়ার, সিকিউরিটিজ ইত্যাদির মতো বস্তুগুলি যেখানেই এই ধরনের সুবিধা দেওয়া হয় সেখানে নির্ধারিত চার্জে ব্যাঙ্কের সাথে নিরাপদ হেফাজতে রাখা যেতে পারে।

বস্তুগুলি সিল করা প্যাকেজ / বাস্তব রাখা যেতে পারে। বাস্তবগুলি অবশ্যই গ্রাহক (গুলি) দ্বারা লক করা আবশ্যিক এবং তার উপর বিবরণগুলি অবশ্যই লিখতে / আঁকা আবশ্যিক। লকটি হওয়া উচিত

শক্ত কাপড় দ্বারা আচ্ছাদিত এবং গ্রাহকের সীল দিয়ে সিল করা হয়েছে। ব্যাঙ্কার ও গ্রাহকের সম্পর্ক হবে জামিনদার ও জামিনকারীর।

#### M. রেমিট্যান্স সার্ভিসেস

- গ্রাহকরা আরটিজিএস দ্বারা এক কেন্দ্র থেকে অন্য কেন্দ্রে তহবিল প্রেরণ করতে পারেন, নির্দিষ্ট চার্জ প্রদান করে এনইএফটি / ইএফটি এবং ডিমাল্ড ড্রাফ্ট
- গ্রাহকরা প্রযোজ্য হিসাবে আরবিআই, এফইএমএ এবং অন্য কোনও প্রবিধানের সাথে সম্মতি সাপেক্ষে বিদেশী রেমিট্যান্সও তৈরি এবং গ্রহণ করতে পারেন
- 50,000/- টাকা বা তার বেশি মূল্যের ডিমাল্ড ড্রাফ্টগুলি ব্যাঙ্ক দ্বারা কেবল গ্রাহকের অ্যাকাউন্টে ডেবিটের মাধ্যমে বা ক্রেতার দ্বারা টেন্ডার করা চেক বা অন্যান্য উপকরণের বিরুদ্ধে এবং নগদ অর্থ প্রদানের বিরুদ্ধে নয়
- 20000/- টাকা বা তার বেশি মূল্যের ডিমাল্ড ড্রাফটের পেমেন্ট শুধুমাত্র ব্যাঙ্কিংয়ের মাধ্যমে করা হবে।
- খসড়া বিতরণ করার আগে, গ্রাহককে যাচাই করতে হবে যে যন্ত্রটি সমস্ত ক্ষেত্রে সম্পূর্ণ হয়েছে যার মধ্যে অফিসিয়াল (গুলি) এর স্বাক্ষর এবং তাদের নমুনা স্বাক্ষর নথ্যগুলি সরবরাহ করা হয়েছে।
- ব্যাঙ্ক অনুরোধ প্রাপ্তির এক পাঙ্ককের মধ্যে গ্রাহককে ডুপ্লিকেট ডিমাল্ড ড্রাফট ইস্যু করবে
- চেক, ডিমাল্ড ড্রাফ্ট/ পে অর্ডার এবং ব্যাংকারের চেকের মেয়াদ 3 মাস, যন্ত্রটি ইস্যু করার তারিখ থেকে

#### N. এটিএম/ডেবিট কার্ড

অ্যাক্সিস ব্যাঙ্ক তার এটিএমগুলিতে পরিষেবা প্রদানের চেষ্টা করবে, দিনে 24 ঘন্টা, সপ্তাহে 7 দিন। গ্রাহকদের সমস্ত স্থানে নগদ টাকা তোলা সুবিধা এবং নির্বাচিত স্থানে অন্যান্য সুবিধা প্রদান করা হবে।

#### O. মোবাইল ব্যাঙ্কিং

মোবাইল ব্যাঙ্কিং একটি নিরাপদ, যে কোনও সময়, যে কোনও জায়গায় একটি মোবাইল ডিভাইস থেকে ব্যাঙ্কিং অভিজ্ঞতা প্রদান করে যেমন অ্যাক্সিস বা অন্য কোনও ব্যাঙ্ক অ্যাকাউন্টে তহবিল স্থানান্তর, ইউটিলিটি বিল এবং প্রিপেইড রিচার্জগুলির অর্থ প্রদান এর মতো পরিষেবাগুলি সক্ষম করে। গ্রাহকরা তাদের ব্যাঙ্কিং সম্পর্ক (অ্যাকাউন্ট, ক্রেডিট কার্ড এবং ফিক্সড ডিপোজিট, মিউচুয়াল ফান্ড, ডিম্যাট) এবং প্লেস সার্ভিস রিকোয়েস্টগুলির বিবরণও দেখতে পারেন।

অ্যাক্সিস ব্যাঙ্ক এই উদ্দেশ্যে মোবাইল অ্যাপ্লিকেশনগুলি নিরাপদ এবং নিয়মিত পর্যালোচনা এবং আপডেট করা হয় তা নিশ্চিত করার জন্য যথাযথ ব্যবস্থা গ্রহণ করে।

#### P. ইন্টারনেট ব্যাঙ্কিং

ব্যাঙ্কটি তার রিটেল ও কর্পোরেট গ্রাহকদের ইন্টারনেট ব্যাঙ্কিং সুবিধা প্রদান করে যা স্টেটমেন্ট ইনকোয়ারি, ফান্ড ট্রান্সফার, বিল পরিশোধ, প্রিপেইড রিচার্জ, পেমেন্ট শিডিউলিং, ফিক্সড ডিপোজিট তৈরি, সার্ভিস রিকোয়েস্ট স্থাপন ইত্যাদির মতো বেশ কয়েকটি পরিষেবা সক্ষম করে। সমস্ত লেনদেন এটি নিরাপদ করার জন্য দুই-ফ্যাক্টর প্রমাণীকরণের ধারণার উপর ভিত্তি করে

তৈরি করা হয়। কোনও অপব্যবহার / প্রতারণামূলক ব্যবহার এড়াতে ব্যাঙ্ক ইন্টারনেট ব্যাঙ্কিং সুবিধার নিরাপদ ব্যবহারের বিষয়েও তথ্য সরবরাহ করে।

ইন্টারনেট ব্যাঙ্কিং সিস্টেম এবং প্রযুক্তি নিরাপদ এবং এই উদ্দেশ্যে নিয়মিত পর্যালোচনা এবং আপডেট করা হয় তা নিশ্চিত করার জন্য ব্যাঙ্কটি যথাযথ ব্যবস্থা গ্রহণ করে।

#### **Q. এসএমএস/ইমেল অ্যালার্ট**

ব্যাঙ্ক একটি নির্দিষ্ট থ্রেশহোল্ড সীমার উপরে সমস্ত আর্থিক লেনদেনের জন্য সমস্ত সাবস্ক্রাইব করা গ্রাহকদের এসএমএস / ইমেল সতর্কতা সরবরাহ করে। নির্দিষ্ট কিছু অ-আর্থিক লেনদেনের জন্যও সতর্কতা পাঠানো হয়। ব্যাঙ্ক ক্রেডিট এবং ডেবিট কার্ডব্যবহারের সাথে জড়িত সমস্ত ধরনের লেনদেনের জন্য এসএমএস সতর্কতাও প্রেরণ করে।

#### **R. লোন এবং অগ্রিম**

- লোনের সমস্ত শর্তাবলী, মূল্য নির্ধারণ এবং অন্যান্য, নিয়ন্ত্রক নির্দেশিকাগুলির সাথে কঠোরভাবে সঙ্গতিপূর্ণ হবে। এটি নিশ্চিত করা হবে যে গ্রাহকরা ব্যাঙ্কগুলির মূল্যনির্ধারণের নীতিগুলি স্পষ্টভাবে বুঝতে পারে এবং সমস্ত লোনের মূল্য নির্ধারণ এবং অ-মূল্যের শর্তাদি সম্পর্কিত নিয়ন্ত্রক নির্দেশিকাগুলির সাথে কঠোরভাবে মেনে চলা হয়।
- লোনগ্রহীতাকে লোনের আবেদন প্রক্রিয়াকরণের জন্য প্রয়োজনীয় বিভিন্ন ডকুমেন্ট সম্পর্কে সচেতন করা হবে। হোম লোনের জন্য, আইনজীবীর প্রতিবেদনের প্রয়োজনীয়তার উপর ভিত্তি করে, লোনগ্রহীতার কাছ থেকে অতিরিক্ত ডকুমেন্টের জন্য আহ্বান করা যেতে পারে
- রিটেল লোনের জন্য, কেবলমাত্র নির্ধারিত কিস্তির পরিশোধে বিলম্বের জন্য শাস্তিমূলক সুদ নেওয়া হবে। পেনাল চার্জ সম্পর্কিত তথ্য লোন চুক্তিতে উল্লেখ করা হয়েছে এবং ব্যাঙ্কের ওয়েবসাইটেও প্রদর্শিত হয়েছে
- যেহেতু আয়করের উদ্দেশ্যে হাউজিং লোন ইন্টারেস্ট সার্টিফিকেট প্রয়োজন, তাই ব্যাঙ্ক এপ্রিল/মে এবং অক্টোবর/নভেম্বর মাসে সমস্ত হোম লোন গ্রাহকদের এই ধরনের সার্টিফিকেট ইস্যু করবে।
- ব্যাঙ্ক আপনাকে চাহিদার ভিত্তিতে আপনার লোন অ্যাকাউন্টের জন্য লোন বিবৃতি সরবরাহ করবে, হয় আপনার রেজিস্টার করা ইমেল আইডিতে বা আপনার দ্বারা অনুরোধ করা শারীরিক হিসাবে একটি আর্থিক বছরে একবার বিনামূল্যে, বিতরণ করা লোনের পরিমাণ, দাবি এবং পরিশোধের বিবরণ এবং চার্জের বিবরণ সহ। 1 টি অনুরোধের বাইরে অ্যাকাউন্টের স্টেটমেন্টে সমস্ত পরবর্তী অনুরোধ চার্জযোগ্য হবে
- ব্যাঙ্ক লোনদাতার দায়বদ্ধতার নীতিগুলি গ্রহণ করেছে। লোনদাতার দায়বদ্ধতার নির্দেশিকা এবং হোম লোনের জন্য ব্যাঙ্কের প্রতিশ্রুতির কোড অনুযায়ী, লোন বন্ধ হওয়ার 15 দিনের মধ্যে গ্রাহকদের কাছে শিরোনাম দলিল / ডকুমেন্টগুলি ফেরত দেওয়া হবে। শিরোনাম দলিলগুলির বিলম্বিত প্রত্যাবর্তনের জন্য বা যেখানে ব্যাঙ্কের হেফাজতে শিরোনাম দলিলগুলির ক্ষতি হয়, সেখানে গ্রাহককে ব্যাঙ্কের ক্ষতিপূরণ নীতি অনুযায়ী উপযুক্ত ক্ষতিপূরণ দেওয়া হবে

#### **S. ক্রেডিট কার্ড**

- আবেদনের সময়, ব্যাঙ্ক ক্রেডিট কার্ড গ্রাহকদের ফি, সুদ ও চার্জ, বিলিং এবং অর্থ প্রদানের মতো প্রাসঙ্গিক শর্তাদি এবং শর্তাদি ব্যাখ্যা করবে এবং তাদের সর্বাধিক গুরুত্বপূর্ণ শর্তাবলীর (এমআইটিসি) একটি কপি সরবরাহ করবে।
- গ্রাহকদের জন্য চার্জ করা সুদ এবং দেরী পেমেন্ট চার্জের সময়সূচীতে উল্লেখ করা হয়েছে। ক্রেডিট কার্ডের বকেয়া পরিশোধ না করা বা বিলম্বিত অর্থ প্রদানের ক্ষেত্রে সুদের গণনা করার পদ্ধতিটি

এমআইটিসিতে স্পষ্টভাবে উল্লেখ করা হয়েছে

- ব্যাঙ্ক নিশ্চিত করবে যে ক্রেডিট কার্ডে করা লেনদেনের বিবরণ সহ একটি মাসিক বিবৃতি গ্রাহকদের রেজিস্টার করা ইমেল আইডিতে পাঠানো হয়েছে। যে সমস্ত গ্রাহকরা ই-স্টেটমেন্টগুলি বেছে নেননি তারা তাদের মেইলিং ঠিকানায় শারীরিক বিবৃতি পাবেন। বিবৃতিতে স্পষ্টভাবে বিলিং চক্র, মোট বকেয়া পরিমাণ, ন্যূনতম বকেয়া পরিমাণ এবং অর্থ প্রদানের ডিউ তারিখ উল্লেখ করা হয়েছে
- ব্যাঙ্ক শুধুমাত্র কার্ড ধারক দ্বারা প্রকাশিত সম্মতির ভিত্তিতে একটি ক্রেডিট কার্ডের জন্য নির্ধারিত ক্রেডিট সীমা বৃদ্ধি করবে। যদি কার্ডের সীমা হ্রাস করা হয় তবে ব্যাঙ্ক এসএমএস / ই-মেইল বা লিখিত যোগাযোগের মাধ্যমে কার্ড ধারককে তাত্ক্ষণিকভাবে অবহিত করবে
- ব্যাঙ্ক ফি এবং চার্জের সময়সূচী এবং শর্তাদি এবং শর্তাবলীর পরিবর্তনগুলি যখনই ঘটবে তখন তা অবহিত করবে। পরিবর্তনটি কার্যকর হওয়ার আগে 30 দিনের একটি আগাম বিজ্ঞপ্তি জারি করা হবে

#### T. পরিষেবার চ্যানেল

- গ্রাহকরা পরিষেবা এবং তথ্য পেতে একাধিক চ্যানেল অ্যাক্সেস করতে পারেন। তারা ব্রাঞ্চ, ফোন ব্যাঙ্কিং সেন্টার বা ইমেল চ্যানেলে লেনদেন করতে পারে। গ্রাহকরা পরিষেবাগুলি সম্পর্কে তথ্য পেতে পারেন এবং / অথবা কোনও অনুরোধ করতে পারেন বা যে কোনও চ্যানেলে অভিযোগ দায়ের করতে পারেন। উপরন্তু, স্ব-পরিষেবা বিকল্পগুলি ইন্টারনেট ব্যাঙ্কিং, মোবাইল ব্যাঙ্কিং এবং আইভিআরএসের মাধ্যমে উপলব্ধ।
- গ্রাহকরা ব্রাঞ্চ থেকে প্রোডাক্ট / পরিষেবাগুলির বিবরণ পেতে পারেন বা ব্যাঙ্কের ওয়েবসাইট থেকে সেগুলি ডাউনলোড করতে পারেন। ব্যাঙ্ক যে কোন সময় যে কোন স্কিম/পরিষেবার শর্তাবলী পরিবর্তন বা সংশোধন করার অধিকার সংরক্ষণ করে।
- বিভিন্ন লেনদেনের জন্য নির্দেশক সময়-বিধিগুলি গ্রাহকের ব্রাঞ্চে তথ্য পুস্তিকায় পাওয়া যায়। প্রতিটি ক্রিয়াকলাপের জন্য সময়রেখাটি ক্রিয়াকলাপ পরিচালনা করার জন্য নিয়ম অনুসারে সংগঠিত করা হয়েছে এবং গ্রাহকদের দ্বারা প্রয়োজনীয় ডকুমেন্ট জমা দেওয়ার সাপেক্ষে।

#### U. গুণগত এবং কার্যকরী পরিষেবাগুলির জন্য গ্রাহকের বাধ্যবাধকতা

- i. ব্যাঙ্ক পরামর্শ দেয় যে গ্রাহকরা তাদের আগ্রহ এবং সেইসাথে ব্যাঙ্কের স্বার্থ রক্ষা করার জন্য নিম্নলিখিত সতর্কতা অবলম্বন করে:
- ii. অ্যাকাউন্টের বিবৃতিগুলি নিয়মিত চেক করা উচিত এবং কোনও অসঙ্গতির ক্ষেত্রে, এটি 15 দিনের মধ্যে ব্যাঙ্কের কাছে হাইলাইট করা উচিত।
- iii. পাসবুক, যদি জারি করা হয় তবে সময়ে সময়ে আপডেট করা উচিত
- iv. চেক বই, পাসবুক, এটিএম কার্ড, ডেবিট কার্ড এবং ক্রেডিট কার্ডের নিরাপদ হেফাজত নিশ্চিত করতে হবে এবং এগুলি একসাথে রাখা উচিত নয়। কার্ডে যেখানেই স্বাক্ষর বাধ্যতামূলক, সেখানেই এটি স্বাক্ষর না করে ছেড়ে দেওয়া উচিত নয়
- v. ক্রসড / অ্যাকাউন্ট প্রদানকারী চেকগুলি যতদূর সম্ভব জারি করা উচিত
- vi. চেকের বিপরীত দিকে, সংগ্রহের জন্য একটি চেক ড্রপ বাঞ্চে এটি ফেলে দেওয়ার আগে অ্যাকাউন্ট এবং যোগাযোগের নম্বরগুলি উল্লেখ করা উচিত
- vii. চেকের বিশদ বিবরণ অর্থাৎ তারিখ, শব্দ এবং পরিসংখ্যানে পরিমাণ, ক্রসিং, ইত্যাদি জারি করার আগে যাচাই করা উচিত

- viii. ফাঁকা চেক/গুলি স্বাক্ষর করা উচিত নয়, এবং গ্রাহকদের পাসবুকে বা চেক বইয়ে তাদের নমুনা স্বাক্ষর রেকর্ড করা উচিত নয়
- ix. ইস্যু করার সময় পর্যাপ্ত ব্যালেন্স নিশ্চিত না করে চেকগুলি জারি করা উচিত নয়
- x. মনোনয়ন সুবিধা ব্যবহার করা উচিত। অ্যাকাউন্ট নম্বর, টার্ম ডিপোজিটের বিশদ বিবরণ, লকার নম্বর, ইত্যাদি পৃথকভাবে উল্লেখ করা উচিত
- xi. ঠিকানা পরিবর্তন, টেলিফোন নম্বর, মোবাইল নম্বর এবং ইমেল আইডি ইত্যাদি উপলব্ধ চ্যানেলগুলির মাধ্যমে অবিলম্বে ব্যাঙ্কের সাথে যোগাযোগ করা উচিত
- xii. ডিম্যান্ড ড্রাফট হারানো, টার্ম ডিপোজিট রিসিপ্ট, চেক লিভ(গুলি)/বুক, লকারের চাবি, ইত্যাদি অবিলম্বে ব্যাঙ্কে অবহিত করতে হবে।
- xiii. সুদ, কিস্তি, লকার ভাড়া এবং অন্যান্য বকেয়া সময়মত পরিশোধ করা উচিত।
- xiv. ডিম্যান্ড অ্যাকাউন্টগুলিতে ডেলিভারি বইয়ের নিরাপদ হেফাজত নিশ্চিত করা উচিত এবং খালি স্বাক্ষরিত স্লিপগুলি বইটিতে রাখা উচিত নয়
- xv. গ্রাহকদের একটি যুক্তিসঙ্গত সময়ের মধ্যে গ্রাহক পরিষেবার অভাব সম্পর্কিত অভিযোগগুলি রিপোর্ট করা উচিত কারণ ব্যাঙ্ক শুধুমাত্র নির্ধারিত সময়ের জন্য প্রাসঙ্গিক রেকর্ড সংরক্ষণে প্রতিশ্রুতিবদ্ধ
- xvi. অপারেটিভ / সক্রিয় হিসাবে তার স্থিতি বজায় রাখার জন্য গ্রাহকদের নিয়মিত তাদের অ্যাকাউন্ট পরিচালনা করা উচিত
- xvii. গ্রাহকরা প্রকৃতির মধ্যে পুনরাবৃত্তি করা হয় এমন লেনদেনের জন্য স্থায়ী নির্দেশাবলীর সুবিধা গ্রহণ করা উচিত
- xviii. ইন্টারনেট ব্যাঙ্কিং এবং মোবাইল ব্যাঙ্কিংয়ের জন্য পাসওয়ার্ডের গোপনীয়তা এবং ক্রেডিট / ডেবিট কার্ডের জন্য পিন সর্বদা নিশ্চিত করা উচিত। জালিয়াতি প্রতিরোধের জন্য পাসওয়ার্ড এবং পিনগুলি কোনও কাগজ বা অ্যাক্সেসযোগ্য ইলেকট্রনিক ডিভাইসগুলিতে রেকর্ড করা উচিত নয়
- xix. যদি এটিএম/ডেবিট কার্ড হারিয়ে যায়, তাহলে ব্যাঙ্কে (ব্যাঙ্কের কল সেন্টার) অবহিত করা উচিত যাতে এর অপব্যবহার রোধ করার জন্য তাৎক্ষণিক পদক্ষেপ গ্রহণ করা যায়। ব্যাঙ্কে অবহিত না করা পর্যন্ত গ্রাহক যে কোনও অপব্যবহারের জন্য দায়বদ্ধ থাকবেন
- xx. অ্যাকাউন্টের বিবরণ, পাসওয়ার্ড, নেট সিকিওর কোড বা অন্য কোন নিরাপত্তা তথ্য কখনই কারো সাথে শেয়ার করা উচিত নয়। ব্যক্তিগত সনাক্তকরণ নম্বর (পিন) নিয়মিতভাবে মুখস্থ এবং পরিবর্তন করা উচিত
- xxi. গ্রাহকদের পাসওয়ার্ড / পিনের জন্য জিজ্ঞাসা করা কোনও ফোন কল বা ইমেলের প্রতিক্রিয়া জানানো উচিত নয়
- xxii. সঠিক প্যান নম্বর / ফর্ম 15জি বা 15এইচ, প্রতিটি আর্থিক বছরের শুরুতে টিডিএস সঠিকভাবে কেটে নেওয়ার জন্য ব্যাঙ্কে সরবরাহ করতে হবে

## V. গ্রাহকের শিক্ষা

- i. বিসিএসবিআই কোডগুলি ওয়েবসাইটে প্রদর্শিত হবে
- ii. ব্যাঙ্কিংয়ে প্রযুক্তির ব্যবহারে গ্রাহকদের শিক্ষিত করার জন্য বিশেষ প্রচেষ্টা করা হবে। এটি প্রচারের জন্য, ব্যাঙ্কে উপলব্ধ বিভিন্ন চ্যানেল যেমন ইমেলার, এসএমএস, ওয়েবসাইট এবং অন্যান্য অনলাইন পোর্টাল, সোশ্যাল মিডিয়া, অফলাইন মিডিয়া যেমন সংবাদপত্র, আউটডোর ইত্যাদি ব্যবহার করে নিয়মিত যোগাযোগ প্রেরণ করা হয়। যোগাযোগের প্রকৃতির উপর নির্ভর করে মিডিয়াও কেস টু কেস ভিত্তিতে ব্যবহার করা হয়
- iii. ব্যাঙ্ক বিভিন্ন ফি / সার্ভিস চার্জ এবং জরিমানা আদায়ের সময় সম্পূর্ণ স্বচ্ছতা নিশ্চিত করবে
- iv. ব্যাঙ্ক একটি যথাযথ গ্রাহক অভিযোগ প্রক্রিয়া প্রতিষ্ঠা করেছে যা গ্রাহকদের সমস্যা এবং অভিযোগগুলি ক্যাপচার এবং ট্র্যাক করার জন্য ব্রাঞ্চ, ফোন ব্যাঙ্কিং সেন্টার, ইমেল, চিঠি, ব্যাঙ্কের ওয়েবসাইট এবং

সোশ্যাল নেটওয়ার্কিং সাইটগুলির মতো চ্যানেলগুলিতে সমন্বিতভাবে কাজ করে।

#### W. অভিযোগ নিরসন পদ্ধতি

যে কোনও পর্যায়ে, যদি গ্রাহকরা মনে করেন যে পরিষেবাগুলি বা প্রোডাক্টগুলি তাদের প্রত্যাশা অনুযায়ী নয়; গ্রাহকরা নিম্নলিখিত যে কোনও চ্যানেলের মাধ্যমে উদ্বেগটি রেজিস্টার করতে পারেন:

- সরাসরি যে কোনও ব্রাঞ্চ / লোন সেন্টার পরিদর্শন করুন
- ফোন ব্যাঙ্কিং সেন্টার নম্বর 1860-419-5555, 1860-500-5555
- ইমেল চ্যানেল: [www.axisbank.com/support](http://www.axisbank.com/support)

উপরে উল্লিখিত চ্যানেলগুলির যে কোনও একটি দ্বারা প্রদত্ত প্রতিক্রিয়া যদি অসন্তোষজনক বা অপূরণীয় হয় বা সংজ্ঞায়িত সময়সীমা লঙ্ঘন করে তবে গ্রাহক বিষয়টি নোডাল অফিসে বাড়িয়ে তুলতে পারেন, অভিযোগটি নিম্নলিখিত বিবরণে ব্যাঙ্কের নোডাল অফিসারের কাছে বাড়ানো যেতে পারে:

| ঠিকানা                                                                                                                                                                | ইমেল                                                                       | ফোন                                                                                                                                                          |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| নোডাল অফিসার<br>অ্যাক্সিস ব্যাঙ্ক লিমিটেড,<br>এনপিসি 1,<br>5ম তলা, "গিগাপলেক্স", প্লট<br>নং আইটি.5, এমআইডিসি,<br>আইরোলি নলেজ পার্ক,<br>আইরোলি নভি মুম্বাই-<br>400708। | <a href="mailto:nodal.officer@axisbank.com">nodal.officer@axisbank.com</a> | ফোন 91-080-61865200<br>(সোমবার থেকে শুক্রবার)<br>সকাল 9টা 30 মিনিট থেকে<br>বিকাল 5টা 30 মিনিট পর্যন্ত<br>(2য় ও 4র্থ শনিবার এবং<br>ব্যাঙ্ক ছুটির দিন ব্যতীত) |

গ্রাহকরা যদি নোডাল অফিস দ্বারা প্রদত্ত রেজোলিউশনে সন্তুষ্ট না হন তবে তারা প্রিন্সিপাল নোডাল অফিসের সাথে যোগাযোগ করতে পারেন

| ঠিকানা                                                                                                                          | ইমেল                                                   | ফোন                                                                      |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|
| প্রিন্সিপাল নোডাল অফিসার<br>অ্যাক্সিস ব্যাঙ্ক লিমিটেড<br>রুবি হাউস, 2য় তলা, 9,<br>সেনাপতি বাপত মার্গ, দাদার<br>মুম্বাই- 400028 | <a href="mailto:pno@axisbank.com">pno@axisbank.com</a> | ফোন 91-<br><br>24252525/ 62300641/<br>0621<br><br>(সোমবার থেকে শুক্রবার) |

ব্যাঙ্ক অভিযোগের প্রাপ্তি স্বীকার করবে এবং নিশ্চিত করবে যে 30 দিনের মধ্যে একটি প্রতিক্রিয়া সরবরাহ করা হয়েছে

যদি গ্রাহক প্রাথমিক অভিযোগ দায়েরের তারিখ থেকে এক মাসের মধ্যে কোনও প্রতিক্রিয়া না পান, বা ব্যাঙ্ক দ্বারা প্রদত্ত প্রতিক্রিয়া নিয়ে অসন্তুষ্টির ক্ষেত্রে, তিনি ব্যাঙ্কিং ওম্বুডসম্যানের সাথে যোগাযোগ করতে পারেন।

ব্যাঙ্কিং ওম্বুডসম্যানের বিশদ বিবরণ ব্যাঙ্কের ওয়েবসাইটে (<http://www.axisbank.com/bankingombudsman.aspx>) এবং আরবিআইয়ের ওয়েবসাইটে পাওয়া যায়। ব্যাঙ্কটি ব্যাঙ্কিং ওম্বুডসম্যান স্কিম, 2006 এর অধীনে আরবিআই দ্বারা বাধ্যতামূলক হিসাবে আঞ্চলিক নোডাল অফিসারও নিয়োগ করেছে।

আঞ্চলিক নোডাল অফিসারদের বিশদ বিবরণ ব্যাঙ্কের ওয়েবসাইটে পাওয়া যায় যেমননীচের লিঙ্কে দেওয়া হয়েছে: (<http://www.axisbank.com/bankingombudsman.aspx>) এবং ব্রাঞ্চগুলিতেও স্পষ্টভাবে প্রদর্শিত হয়।

**মন্তব্য: শেষ আপডেট করা হয়েছে 2019**