



न्यायसंगत अनुशीलन विधि

	বিবরণ	পৃষ্ঠা নং
1.1	আৰবিএল বেংকৰ বাবে ন্যায়সংগত অনুশীলন বিধিৰ উদ্দেশ্য	4
2.1	আৰবিএল বেংকৰ মূল গ্ৰাহকৰ প্ৰতিশ্ৰুতি	5
3.1	মাচুলৰ সূচী	10
4.1	দেয় সংগ্ৰহ	10
5.1	ক্রেডিট ইনফেমেশ্যন কোম্পানী (CIC) সমূহক প্ৰতিবেদন দিয়া	11
	ন্যায়সংগত অনুশীলন বিধি- বেংকিং	
1.1	বেংকিং গ্ৰাহকৰ বাবে ন্যায়সংগত অনুশীলন বিধিৰ উদ্দেশ্য আৰু প্ৰযোজ্যতা	12
2.1	প্ৰডাক্টৰ তথ্য, আবেদন, মনোনয়ন আৰু একাউন্ট স্থানান্তৰ প্ৰক্ৰিয়া	12
3.1	সুতৰ হাৰসমূহ	13
4.1	চৰ্ত আৰু নিয়মসমূহ	13
5.1	কাৰ্ড, পিন আৰু চেক বুক জাৰি কৰা	14
6.1	নগদ লেনদেনসমূহ	15
7.1	ক্লিয়েৰিং চক্ৰ/ সংগ্ৰহ সেৱা	15
8.1	চেক জাৰি কৰা	16
9.1	পজিটিভ পে চিষ্টেম	16
10.1	প্ৰত্যেক্ষ ডেবিট আৰু স্থায়ী নিৰ্দেশনা	16
11.1	পেমেন্ট বাতিল কৰা	16
12.1	ঘৰুৱা ৰেমিটেন্স	17
13.1	বিদেশী দেশত চেক পৰিশোধ	17
14.1	কৰ্তৃত্বপ্ৰাপ্ত কাৰ্যালয়ৰ জৰিয়তে আগবঢ়োৱা বৈদেশিক বিনিময় সেৱা	17
15.1	সুৰক্ষিত ডিপজিট লকাৰ	18
16.1	একাউন্ট ষ্টেটমেন্ট	18
17.1	গ্ৰাহকৰ একাউন্ট সুৰক্ষিত কৰা	19
18.1	ইলেক্ট্ৰনিক বেংকিং সুবিধা ব্যৱহাৰ কৰাৰ সময়ত ল'ব লগা সাৱধানতা	20
19.1	অন্যান্য সাৱধানতা	21
20.1	লোকচানৰ বাবে দায়বদ্ধতা	12
	ক্রেডিট কাৰ্ডৰ বাবে ন্যায়সংগত অনুশীলন বিধি	
1.1	ক্রেডিট কাৰ্ডৰ বাবে ন্যায়সংগত অনুশীলন বিধিৰ উদ্দেশ্য	22
2.1	প্ৰডাক্টৰ তথ্য আৰু গ্ৰাহকৰ আবেদন প্ৰক্ৰিয়া	22
3.1	আবেদন পৰীক্ষণ আৰু ক্রেডিট মূল্যায়ন প্ৰক্ৰিয়া	23
4.1	ক্রেডিট কাৰ্ড জাৰি কৰা, সক্ৰিয় কৰা আৰু বাতিল কৰা	23

5.1	বিলিং নীতি	24
6.1	বিক্রী আৰু বিপণনৰ নৈতিকতা	25
7.1	গ্ৰাহকৰ একাউন্ট সুৰক্ষিত কৰা	25
	ধাৰা 1 – খুচুৰা ঋণ	
1.1	খুচুৰা ঋণৰ বাবে ন্যায়সংগত অনুশীলন বিধিৰ উদ্দেশ্য	27
2.1	প্ৰডাক্টৰ তথ্য আৰু গ্ৰাহক অধিগ্ৰহণ প্ৰক্ৰিয়া	27
3.1	ঋণ মূল্যায়ন প্ৰক্ৰিয়া	28
4.1	ঋণ চুক্তি আৰু বিতৰণ প্ৰক্ৰিয়া	28
5.1	সুতৰ হাৰ আৰু মাচুল	29
6.1	বিতৰণৰ পাছৰ তদাৰকী	30
7.1	অন্যান্য প্ৰতিশ্ৰুতিসমূহ	30
	খণ্ড 2- মাইক্ৰ'ফাইনান্স ঋণ	
1.1	মাইক্ৰ'ফাইনান্স ঋণত প্ৰযোজ্য নিৰ্দেশাবলী	31

আৰবিএল বেংকৰ বাবে ন্যায়সংগত অনুশীলন বিধি

1.1 আৰবিএল বেংকৰ বাবে ন্যায়সংগত অনুশীলন বিধিৰ উদ্দেশ্য

আৰবিএল বেংকৰ বাবে গ্ৰহণ কৰা ন্যায়সংগত অনুশীলন বিধি হৈছে এক স্বচ্ছামূলক বিধি, আৰু ইয়াত বেংকে গ্ৰাহকৰ সৈতে লেনদেন কৰোঁতে মানি চলিবলগা নীতি-নিৰ্দেশনাসমূহ নিৰ্ধাৰণ কৰা। ইয়াৰ মূল উদ্দেশ্য হৈছে বেংকৰ কাৰ্য্যকলাপসমূহ স্বচ্ছ, নৈতিক আৰু ন্যায্য হোৱাটো নিশ্চিত কৰা। এই বিধিয়ে গ্ৰাহকসকলক বেংকৰ প্ৰডাক্ট আৰু সেৱা, সমূহ, মাচুল আৰু শুল্ক, আৰু অন্যান্য প্ৰাসংগিক বিৱৰণৰ বিষয়ে স্পষ্ট আৰু বুজিব পৰাকৈ তথ্য প্ৰদান কৰে। ইয়াৰ উপৰিও অভিযোগৰ নিষ্পত্তিৰ পদ্ধতি নিৰ্ধাৰণ কৰা হয় আৰু গ্ৰাহকৰ অভিযোগ তৎকালীন আৰু ন্যায্যভাৱে সমাধান কৰাটো নিশ্চিত কৰা হয়। ন্যায়সংগত অনুশীলন বিধিয়ে বেংকৰ ওপৰত গ্ৰাহকৰ আস্থা আৰু বিশ্বাস গঢ়ি তোলাত সহায় কৰে আৰু বেংক আৰু ইয়াৰ গ্ৰাহকৰ মাজত দীৰ্ঘস্থায়ী সম্পৰ্কৰ বাবে এক শক্তিশালী ভেটি স্থাপন কৰে।

- 1.1.1 স্বচ্ছতা নিশ্চিত কৰা:** এই ন্যায়সংগত অনুশীলন বিধিয়ে আৰ বি এল বেংক আৰু ইয়াৰ গ্ৰাহকৰ মাজত হোৱা সকলো লেনদেনত স্বচ্ছতা নিশ্চিত কৰাৰ দিশত এক ধ্যান-ধাৰণা নিৰ্ধাৰণ কৰে। ইয়াত সুতৰ হাৰ, মাচুল আৰু শুল্ক, চৰ্ত আৰু নিয়ম, আৰু গ্ৰাহকে জ্ঞাত সিদ্ধান্ত ল'বলৈ প্ৰয়োজনীয় অন্য যিকোনো প্ৰাসংগিক তথ্যৰ বিষয়ে স্পষ্ট আৰু সম্পূৰ্ণ তথ্য প্ৰদান কৰাটো অন্তৰ্ভুক্ত কৰা হয়।
- 1.1.2 গ্ৰাহকক ন্যায়সংগত ব্যৱহাৰ প্ৰদান কৰা:** এই ন্যায়সংগত অনুশীলন বিধিয়ে গ্ৰাহকৰ সৈতে ন্যায্য আৰু বৈষম্যহীন ব্যৱহাৰ কৰিব লাগিব তাৰ এক আভাস দিয়ে। ইয়াত সেৱাসমূহৰ সমান সুবিধা প্ৰদান কৰা, সকলো গ্ৰাহকক সন্মান আৰু মৰ্যাদাৰে ব্যৱহাৰ কৰা, আৰু অন্যায় বা প্ৰতাৰণামূলক বুলি গণ্য কৰা যিকোনো প্ৰথা এৰাই চলা আদি অন্তৰ্ভুক্ত কৰা হয়।
- 1.1.3 সহজ আৰু কাৰ্যক্ষম অভিযোগ নিৰাময় সক্ষম কৰা:** এই ন্যায়সংগত অনুশীলন বিধিয়ে গ্ৰাহকসকলৰ বাবে অভিযোগ বা আপত্তি দাখিল কৰাৰ ব্যৱস্থা গ্ৰহণ কৰে আৰু এই অভিযোগসমূহৰ সময়মতে আৰু কাৰ্যক্ষম সমাধান প্ৰদান কৰে। এই বিধিয়ে গ্ৰাহকসকলক তেওঁলোকৰ সমাধান বিচাৰৰ অধিকাৰ আৰু তেনে কৰাৰ প্ৰক্ৰিয়াৰ বিষয়ে অৱগত কৰোৱাটো নিশ্চিত কৰে।
- 1.1.4 গ্ৰাহকৰ তথ্যৰ সুৰক্ষা বাধ্যতামূলক কৰা:** এই ন্যায়সংগত অনুশীলন বিধিয়ে সকলো গ্ৰাহকৰ তথ্য সুৰক্ষিত আৰু গোপনীয় ৰখাৰ নিৰ্দেশ দিয়ে। ইয়াত সকলো প্ৰযোজ্য তথ্য গোপনীয়তা আইন আৰু নিয়ম মানি চলা আৰু গ্ৰাহকৰ তথ্যৰ অকৰ্তৃত্বশীল উপলব্ধ বা অপব্যৱহাৰ ৰোধ কৰিবলৈ উপযুক্ত ব্যৱস্থা ৰূপায়ণ কৰাটো অন্তৰ্ভুক্ত কৰা হয়।
- 1.1.5 নিয়মসমূহ মানি চলাটো নিশ্চিত কৰা:** এই ন্যায়সংগত অনুশীলন বিধিয়ে বেংকে বেংকিং কাৰ্য্যকলাপ আৰু গ্ৰাহক সুৰক্ষাৰ সৈতে জড়িত সকলো প্ৰাসংগিক আইন, নিয়ম, আৰু নিৰ্দেশনা মানি চলিব বুলি নিশ্চিত কৰে।

যদি গ্ৰাহকে এই বিধিৰ বিষয়ে কোনো সোধা-পোছা কৰে বা আমাৰ সেৱাসমূহৰ বিষয়ে কোনো মতামত আছে, তেন্তে তেওঁলোকে নিম্নলিখিত ঠিকনাত ন'ডেল বিষয়া – আৰ বি এল বেংক লিমিটেডৰ সৈতে যোগাযোগ কৰিব পাৰে:

আৰবিএল বেংক লিমিটেড,

ইউনিট নং. 306-311,

3য় মহলা, জে এম ডি মেগাপলিছ, ছেণ্টৰ – 48, সোহনা ৰোড,

গুৰুগ্ৰাম – 122018, হাৰিয়ানা

ফোন নং - 022 6115 6300

2.1 আৰবিএল বেংকৰ মূল গ্ৰাহকৰ প্ৰতিশ্ৰুতি

2.1.1 ন্যায্যপৰায়ণতা আৰু স্বচ্ছতাৰ নীতিসমূহ: আৰ বি এল বেংকে নিজৰ ব্যৱসায় সততা, সৰলতা, আৰু ন্যায্যপৰায়ণতাৰে চলাবলৈ প্ৰতিশ্ৰুতিবদ্ধ আৰু ইয়াৰ সকলো লেনদেনত ন্যায্য আৰু যুক্তিসংগতভাৱে কাম কৰে। বেংকে মানি চলা মূল নীতিসমূহ তলত উল্লেখ কৰা হ'ল: -

2.1.1.1 ধৰ্ম, জাতি, লিংগ, অভিযোজন বা অৰ্থনৈতিক অৱস্থাৰ ওপৰত ভিত্তি কৰি বৈষম্যমূলক আচৰণ নকৰা। আৰ বি এল বেংকে ইয়াৰ সকলো গ্ৰাহকৰ জাতি, ধৰ্ম, লিংগ, অভিমুখীতা বা অৰ্থনৈতিক অৱস্থা নিৰ্বিশেষে ন্যায্য আৰু সমান ব্যৱহাৰৰ প্ৰতি প্ৰতিশ্ৰুতিবদ্ধ। বেংকে ইয়াৰ সকলো গ্ৰাহকক সমান সুযোগ প্ৰদান কৰা আৰু তেওঁলোকৰ স্বার্থ সুৰক্ষিত কৰাটো নিশ্চিত কৰাত বিশ্বাস কৰে।

2.1.1.2 আইন আৰু নিয়মসমূহ মানি চলা: আৰ বি এল বেংকে নিশ্চিত কৰে যে বেংকৰ সকলো প্ৰডাক্ট আৰু সেৱাই প্ৰাসংগিক আইন আৰু নিয়ম মানি চলে।

2.1.1.3 কোনো অন্যায্য বা প্ৰতাৰণামূলক বিধি নাই: আৰ বি এল বেংকে নিশ্চিত কৰে যে বেংক কোনো অন্যায্য বা প্ৰতাৰণামূলক কাৰ্য্যত লিপ্ত নহয়, যেনে আমাৰ প্ৰডাক্ট বা সেৱাসমূহক ভুলকৈ উপস্থাপন কৰা, বা মাচুল আৰু শুল্ক লুকুৱাই ৰখা বা অস্পষ্ট কৰা।

2.1.1.4 সততা আৰু স্বচ্ছতাৰ নীতিসমূহ: আৰ বি এল বেংকে নিশ্চিত কৰে যে বেংক আৰু ইয়াৰ কৰ্মচাৰী, এজেন্ট, আৰু অংশীদাৰসকলে সততা আৰু স্বচ্ছতাৰ নৈতিক নীতি অনুসৰণ কৰে।

2.1.1.5 এই বিধিত নিৰ্ধাৰণ কৰা প্ৰতিশ্ৰুতি আৰু মানদণ্ড পূৰণ কৰা: আৰ বি এল বেংকে নিশ্চিত কৰে যে বেংকে পদ্ধতিৰ সৈতে আগবঢ়োৱা সকলো প্ৰডাক্ট আৰু সেৱা, আৰু বেংকৰ কৰ্মচাৰী আৰু ইয়াৰ প্ৰতিনিধিসকলে অনুসৰণ কৰা পদ্ধতিসমূহে এই বিধিত উল্লেখ কৰা প্ৰতিশ্ৰুতি আৰু মানদণ্ড পূৰণ কৰে।

2.2.1 গ্ৰাহক শিক্ষাৰ নীতিসমূহ: আৰ বি এল বেংকে ইয়াৰ গ্ৰাহকসকলক বিত্তীয় প্ৰডাক্ট আৰু সেৱাসমূহে কেনেদৰে কাম কৰে সেই বিষয়ে বুজিবলৈ সহায় কৰিব: -

2.2.1.1 সহজে বুজিব পৰা ধৰণে তথ্য প্ৰদান কৰা: আৰ বি এল বেংকে নিশ্চিত কৰে যে গ্ৰাহকসকলক ইয়াৰ প্ৰডাক্ট আৰু সেৱাসমূহৰ বিষয়ে সকলো প্ৰয়োজনীয় তথ্য, যিকোনো মাচুল আৰু শুল্ক, সুতৰ হাৰ, আৰু অন্যান্য প্ৰাসংগিক চৰ্ত আৰু নিয়মসমূহ স্পষ্ট আৰু সংক্ষিপ্তভাৱে প্ৰদান কৰা হয়, লগতে একেখিনি সৰল আৰু বুজিবলৈ সহজ হোৱাকৈ উপলব্ধ কৰা হ'ব।

2.2.1.2 গ্ৰাহক শিক্ষা: বেংকে ইয়াৰ গ্ৰাহকক বেংকে আগবঢ়োৱা প্ৰডাক্ট আৰু সেৱাসমূহৰ সৈতে জড়িত বৈশিষ্ট্য, সুবিধা, আৰ্থিক প্ৰভাৱ, আৰু বিপদসমূহ ব্যাখ্যা কৰিবৰ বাবে প্ৰতিশ্ৰুতিবদ্ধ।

2.2.1.3 গ্ৰাহকক ভালকৈ বাছনি কৰাত সহায় কৰা: বেংকে তেওঁলোকৰ গ্ৰাহকৰ প্ৰয়োজনীয়তা পূৰণ কৰা / উপযুক্তভাৱে সঠিক প্ৰডাক্ট আৰু সেৱা নিৰ্বাচন কৰাবলৈ গ্ৰাহকৰ প্ৰতি প্ৰতিশ্ৰুতিবদ্ধ, যেতিয়া বেংকৰ কৰ্মচাৰী/ সহযোগীয়ে সহায় কৰে। যদি সম্ভাৱ্য গ্ৰাহকে ডিজিটেলভাৱে আবেদন কৰে, তেন্তে সম্ভাৱ্য গ্ৰাহকে প্ৰডাক্টৰ বৈশিষ্ট্য আৰু সুবিধাসমূহৰ ওপৰত ভিত্তি কৰি স্ব-নিৰ্বাচন কৰিব লাগিব।

2.2.1.4 ন্যায্য আৰু যুক্তিসংগত প্ৰচাৰ প্ৰডাক্ট: আৰ বি এল বেংকে সকলো বিজ্ঞাপন আৰু প্ৰচাৰ প্ৰডাক্ট স্পষ্ট, ন্যায্য, যুক্তিসংগত, আৰু বিভ্ৰান্তিকৰ নহয় বুলি নিশ্চিত কৰে।

2.2.1.5 সঠিক আৰু সময়মতে ঘোষণা প্রদান কৰা: বেংকে নিশ্চিত কৰে যে চৰ্ত আৰু নিয়মসমূহ, প্ৰযোজ্য মাচুলসমূহ সঠিক আৰু সময়মতে প্ৰকাশ কৰা হয়।

2.3.1 সৌজন্যতা, দক্ষতা আৰু বিবাদ নিষ্পত্তিৰ নীতিসমূহ: বেংকে নিশ্চিত কৰিব লাগিব যে ই নিজৰ গ্ৰাহকসকলক সৌজন্যশীল আৰু দক্ষ সেৱা প্ৰদান কৰে আৰু লগতে ইয়াৰ কৰ্মচাৰী / প্ৰতিনিধিসকল ইয়াৰ প্ৰডাক্ট আৰু সেৱাসমূহৰ বিষয়ে ভালদৰে প্ৰশিক্ষিত আৰু জ্ঞান থকাটোও নিশ্চিত কৰিব লাগিব। বেংকে ইয়াৰ গ্ৰাহকসকলে বেংকৰ সৈতে কৰা লেনদেনত সুখকৰ আদান-প্ৰদানৰ অভিজ্ঞতা লাভ কৰাটো নিশ্চিত কৰিবলৈ সকলো প্ৰচেষ্টা চলাব লাগিব; কিন্তু যদি কোনো অপ্রত্যাশিত কথা ঘটে, তেন্তে বেংকে একেখিনি কাম দ্ৰুত আৰু সহানুভূতিশীলভাৱে মোকাবিলা কৰিব লাগিব:

2.3.1.1 গ্ৰাহকৰ মতামত: আৰ বি এল বেংকে ইয়াৰ গ্ৰাহকসকলক মতামত প্ৰদানৰ বাবে একাধিক উপায় প্ৰদান কৰিব লাগিব। ইয়াত বেংকৰ শাখা, কল চেণ্টাৰ, বা বেংকৰ ৱেবছাইট আদিত উপলব্ধ অনলাইন প্ৰতিক্ৰিয়া প্ৰ-পত্ৰ আদি অন্তৰ্ভুক্ত হ'ব পাৰে কিন্তু ইয়াৰ মাজতে সীমাবদ্ধ নহয়।

2.3.1.2 গ্ৰাহকৰ অনুৰোধ, অনুসন্ধান: বেংকৰ প্ৰক্ৰিয়া অনুসৰি গ্ৰাহকৰ কথা শুনা আৰু দক্ষতাৰে সঁহাৰি দিয়াটো বেংকে নিশ্চিত কৰিব লাগিব।

2.3.1.3 গ্ৰাহকৰ অভিযোগ: আৰ বি এল বেংকে নিজৰ গ্ৰাহকসকলক অভিযোগ দাখিল কৰাত পথ প্ৰদৰ্শন আৰু সহায় কৰিব বুলি আৰু বেংকৰ অভিযোগ নিৰাময় ব্যৱস্থা অনুসৰি সমাধান আগবঢ়াব বুলি নিশ্চয়তা দিব লাগিব।

2.3.1.4 স্বীকৃতি আৰু যোগাযোগৰ সময়সীমা: বেংকে গ্ৰাহকৰ সকলো প্ৰশ্ন, অনুৰোধ আৰু অভিযোগৰ সমাধানৰ বাবে নিৰ্দিষ্ট সময়সীমাৰ ভিতৰত সমাধানৰ প্ৰয়াসেৰে সময়সীমা স্বীকাৰ কৰে আৰু যোগাযোগ কৰে।

2.3.1.5 বেংকৰ মাচুল ঘূৰাই দিব: বেংকে নিশ্চিত কৰিব লাগিব যে বেংকে নিজৰ গ্ৰাহকৰ ওপৰত ভুলকৈ আৰোপ কৰা যিকোনো বেংক মাচুল ঘূৰাই দিব।

2.3.1.6 ভুল স্বীকাৰ কৰা আৰু সংশোধনীমূলক ব্যৱস্থা: আৰ বি এল বেংকে নিশ্চিত কৰিব লাগিব যে বেংকৰ ভুল যদি আছে তেন্তে স্বীকাৰ কৰিব আৰু সেইবোৰ সমাধানৰ বাবে উপযুক্ত আৰু তৎকালীন সংশোধনী ব্যৱস্থা ৰূপায়ণ কৰিব।

2.3.1.7 একাধিক অভিযোগ নিৰাময় মঞ্চৰ সৈতে গ্ৰাহকক সহায় কৰা: আৰ বি এল বেংকে নিশ্চিত কৰিব লাগিব যে তেওঁলোকে গ্ৰাহকসকলক তেওঁলোকৰ অভিযোগ কেনেকৈ আগুৱাই নিব পাৰে সেই বিষয়ে জানিবলৈ দিয়ে, যদিহে তেওঁলোকে প্ৰদান কৰা সমাধানত সন্তুষ্ট নহয়। বিশদভাৱে এক্সপ্লেচন মেট্ৰিক্স বেংকৰ শাখাসমূহত আৰু ইয়াৰ ৱেবছাইটত প্ৰদৰ্শিত হয়।

2.4.1 প্ৰডাক্টৰ উপযুক্ততাৰ নীতিসমূহ: বেংকে ইয়াৰ গ্ৰাহক/ সম্ভাৱ্য গ্ৰাহকৰ প্ৰয়োজনীয়তাৰ অনুকূল আৰু প্ৰযোজ্য স্থানত তেওঁলোকৰ বিত্তীয় প্ৰয়োজনীয়তা, বিনিয়োগৰ লক্ষ্য, বিপদ সহনশীলতা, পছন্দ, আৰু অন্যান্য প্ৰাসংগিক কাৰকৰ মূল্যায়নৰ ভিত্তিত তেওঁলোকক আগবঢ়োৱা প্ৰডাক্ট আৰু সেৱাসমূহৰ বিকাশ কৰিব লাগিব। বেংকে ইয়াৰ গ্ৰাহকসকলৰ বাবে উপযুক্ত প্ৰডাক্ট উপলব্ধ কৰা হৈছে বুলি নিশ্চিত কৰিব লাগিব:

2.4.1.1 স্পষ্ট আশা নিৰ্ধাৰণ কৰা: আৰ বি এল বেংকে ইয়াৰ গ্ৰাহকসকলক বেংকে অনুৰোধ কৰা অনুসৰি সকলো প্ৰাসংগিক আৰু যুক্তিসংগত তথ্য তৎকালীনভাৱে, ব্যাপকভাৱে আৰু স্বচ্ছভাৱে প্ৰদান কৰাৰ দায়িত্বৰ বিষয়ে অৱগত কৰিব লাগিব, যাতে ই আগবঢ়াব পৰা প্ৰডাক্টৰ উপযুক্ততা আৰু সঠিকতা নিৰ্ধাৰণ কৰিব পাৰে। কিছুমান বিশেষ ধৰণৰ তথ্য যিবোৰে কোনো বিশেষ প্ৰডাক্টৰ উপযুক্ততা নিৰ্ণয় কৰাত সহায়ক হ'ব পাৰে, সেইবোৰৰ ভিতৰত সাধাৰণতে গ্ৰাহকৰ

আর্থিক অৱস্থা (নিয়মীয়া আয়, সম্পত্তি আদি) আৰু তেওঁৰ বিত্তীয় লক্ষ্য, বিনিয়োগৰ লক্ষ্য (ৰিস্ক প্ৰফাইল, ৰিস্ক লোৱাৰ পছন্দসমূহকে ধৰি আদি সহিত) আৰু/বা বিনিয়োগৰ ক্ষেত্ৰত জ্ঞান/অভিজ্ঞতাৰ স্তৰ (সেৱাৰ প্ৰকাৰ, প্ৰকৃতি, পৰিমাণ, লেনদেনৰ সঘনতা আদি) অন্তৰ্ভুক্ত হ'ব পাৰে।

2.4.1.2 বিক্ৰী প্ৰতিনিধিৰ চিনাক্তকৰণ: বেংকৰ বিক্ৰী প্ৰতিনিধিয়ে যিকোনো প্ৰডাক্ট বিক্ৰী কৰিবলৈ সম্ভাৰ্য গ্ৰাহকৰ কাষ চাপিলে নিজক পৰিচয় দিব লাগিব। গ্ৰাহকৰ পৰা বেংকৰ বিক্ৰী প্ৰতিনিধিয়ে অনুচিত আচৰণ কৰা বুলি কোনো অভিযোগ লাভ কৰাৰ ক্ষেত্ৰত বেংকে বিক্ৰী প্ৰতিনিধিক চিনাক্ত কৰি অভিযোগৰ সমাধানৰ বাবে উপযুক্ত পদক্ষেপ গ্ৰহণ কৰিব লাগিব।

2.4.1.3 প্ৰডাক্টৰ উপযুক্ততা নিশ্চিত কৰা: আৰ বি এল বেংকে নিশ্চিত কৰিব লাগিব যে, বিক্ৰীৰ বাবে বেংকৰ কৰ্মচাৰী/সহযোগীয়ে সহায় কৰিব, গ্ৰাহকক আগবঢ়োৱা প্ৰডাক্ট বা সেৱা তেওঁৰ প্ৰয়োজন আৰু আৰ্থিক অৱস্থা/যিটোৰ সৈতে উপযুক্ত। য'ত সম্ভাৰ্য গ্ৰাহকে ডিজিটেলভাৱে আবেদন কৰে, সম্ভাৰ্য গ্ৰাহকে প্ৰডাক্টৰ বৈশিষ্ট্য আৰু সুবিধাৰ ওপৰত ভিত্তি কৰি স্ব-নিৰ্বাচন কৰিব লাগিব।

2.4.1.4 নিয়ম আৰু বিধিসমূহ মানি চলা: আৰ বি এল বেংকে নিশ্চিত কৰিব লাগিব যে বিক্ৰী কৰা প্ৰডাক্টসমূহ, বা প্ৰদান কৰা সেৱাসমূহ, তৃতীয় পক্ষৰ প্ৰডাক্টসমূহকে ধৰি (ইয়াৰ গোটে / সহযোগী / সন্তা বা কোম্পানীসমূহৰ প্ৰডাক্টসমূহকে ধৰি, যাৰ সৈতে বেংকে টাই-আপ / বিতৰণ / ৰেফাৰেল ব্যৱস্থা কৰিব পাৰে) সেই অনুসৰি বিদ্যমান নিয়ম আৰু বিধিসমূহৰ সৈতে আৰু বেংকৰ অনুমোদিত প্ৰডাক্ট পৰ্টফলিঅ'ৰ এটা অংশ গঠন কৰে।

2.4.1.5 কোনো ধৰণৰ প্ৰডাক্ট বা সেৱাৰ বাবে গ্ৰাহকক কোনো বাধ্যবাধকতা নাই: আৰ বি এল বেংকে ইয়াৰ গ্ৰাহকসকলক এনে কোনো প্ৰডাক্ট বা সেৱা চাবন্ধাইব / ক্ৰয় কৰিবলৈ বাধ্য নকৰে যাৰ প্ৰয়োজন তেওঁলোকক নহ'বও পাৰে, বা তেওঁলোকে নিজৰ ইচ্ছামতে চাবন্ধাইব কৰিব বিচৰা নাই। ইয়াত এনে পৰিস্থিতিও অন্তৰ্ভুক্ত য'ত প্ৰডাক্টৰ এটা সমষ্টি এজন গ্ৰাহকৰ বাবে বহুত বেছি মিতব্যয়ী বা উপকাৰী হ'ব পাৰে।

2.4.1.6 কোনো তৃতীয় পক্ষৰ প্ৰডাক্টৰ বাবে গ্ৰাহকক কোনো বাধ্যবাধকতা নাই: আৰ বি এল বেংকে বেংকৰ পৰা লাভ কৰা কোনো সেৱাৰ বাবে কুইড-প্ৰ'-ক' হিচাপে কোনো তৃতীয় পক্ষৰ প্ৰডাক্টৰ বাবে গ্ৰাহকক চাবন্ধাইব কৰিবলৈ বাধ্য নকৰে। বেংকে বীমা প্ৰডাক্টৰ সুবিধা লোৱাৰ কাৰণে ইয়াৰ আবেদনত সন্মতি / অসন্মতিৰ বাবে বিকল্প প্ৰদান কৰিব।

2.4.1.7 প্ৰডাক্টৰ ভিত্তি উপযুক্ততাৰ মূল্যায়ন বেংকে ইয়াৰ গ্ৰাহকসকলক প্ৰডাক্টৰ বৈশিষ্ট্য, মাচুল আৰু তেওঁলোকৰ অনুভূত প্ৰয়োজন আৰু প্ৰয়োজনীয়তাৰ সৈতে ইয়াৰ উপযুক্ততা বুজিবলৈ আৰু মূল্যায়ন কৰিবলৈ ক'ব।

2.5.1 তথ্যৰ গোপনীয়তা আৰু গ্ৰাহকৰ গোপনীয়তাৰ নীতিসমূহ: আৰ বি এল বেংকে গ্ৰাহকৰ ব্যক্তিগত আৰু বিত্তীয় তথ্যৰ ব্যক্তিগত আৰু গোপনীয়তাক সন্মান কৰিব। বেংকে এনে তথ্য সুৰক্ষিত কৰাৰ বাবে সকলো প্ৰয়োজনীয় ব্যৱস্থা গ্ৰহণ কৰিব লাগিব, লগতে নিশ্চিত কৰিব লাগিব যে এনে তথ্য কোনো অকৰ্তৃত্বশীল তৃতীয় পক্ষক প্ৰকাশ কৰা নহয়। বেংকে ইয়াৰ গ্ৰাহকৰ গোপনীয়তাক সন্মান কৰিব লাগিব আৰু সম্ভাৱনাময় লোককে ধৰি কিছুমানে বেংকে আৰম্ভ কৰা বিভিন্ন অফাৰ আৰু প্ৰচাৰ আঁচনি বা নতুন প্ৰডাক্ট / সেৱাৰ বাবে অনাকাঙ্ক্ষিত ফোন লাভ কৰিব নিবিচাৰিবও পাৰে, ইয়াৰ দ্বাৰা: -

2.5.1.1 ৰেজিষ্ট্ৰীলৈ ফোন নকৰিব: আৰ বি এল বেংকে ইয়াৰ গ্ৰাহক / সম্ভাৱনাক উপযুক্ত পদ্ধতিৰে সক্ৰিয় কৰিব লাগিব যেনে- ভৌতিক আবেদন প্ৰপত্ৰ আৰু ডিজিটেল চেনেলসমূহে, কাৰ্যত সম্ভৱপৰভাৱে, যিকোনো সময়তে, আৰু তেওঁলোকৰ অনুৰোধ অনুসৰি যুক্তিসংগত সময়সীমাৰ ভিতৰত কাম কৰিবলৈ বেংকৰ সৈতে তেওঁলোকৰ “ৰেজিষ্ট্ৰীক (DNCR) কল নকৰিব” পছন্দ আপডেট কৰিবলৈ সন্মতি / অসন্মতি প্ৰদান কৰিব।

2.5.1.2 টেলিমাৰ্কেটিং: যদি বেংকৰ টেলিমাৰ্কেটিং কৰ্মচাৰীয়ে বেংকৰ যিকোনো প্ৰডাক্ট বিক্ৰী কৰাৰ বাবে বা কোনো অফাৰ ক্ৰছ-চেল কৰিবলৈ ফোনযোগে কোনো সম্ভাৱ্য গ্ৰাহকৰ সৈতে যোগাযোগ কৰে, তেন্তে ফোন কৰাজনে নিজৰ চিনাকী দিব লাগিব আৰু নিশ্চিত কৰিব লাগিব যে তেওঁ আৰু বি এল বেংকৰ হৈ ফোন কৰিছে। টেলিমাৰ্কেটাৰসকলে ভাৰতীয় টেলিকম নিয়ন্ত্ৰণ কৰ্তৃপক্ষই (TRAI) এই বিষয়ত নিৰ্দেশ / নিয়ম মানি চলাটোও বেংকে নিশ্চিত কৰিব লাগিব।

2.5.1.3 গ্ৰাহকৰ তথ্যৰ ভাগবতৰা: আৰু বি এল বেংকে নিশ্চিত কৰিব লাগিব যে যদিহে ইয়াৰ গ্ৰাহকে স্পষ্টভাৱে অনুমোদন নিদিয়ে, বেংকে বিপণনৰ উদ্দেশ্যে, বা ইয়াৰ কৰ্মচাৰী / এজেণ্টসকলে তেওঁলোকৰ প্ৰডাক্টৰ বিপণনৰ বাবে অফাৰ বা প্ৰচাৰমূলক কল কৰাৰ বাবে গ্ৰাহকৰ ব্যক্তিগত আৰু/বা লেনদেনৰ তথ্য কোনো তৃতীয় পক্ষৰ সংস্থা (ইয়াৰ গোট/সংযুক্ত/প্ৰতিষ্ঠান বা কোম্পানী সহিত)ৰ সৈতে ভাগ-বতৰা নকৰিব, যাৰ সৈতে বেংকে টাইআপ / বিতৰণ/ ৰেফাৰেল ব্যৱস্থা থাকিব পাৰে। অৱশ্যে, বেংকে এনে পক্ষসমূহৰ সৈতে যিকোনো তথ্য ভাগ-বতৰা কৰিব পাৰে, ওপৰৰ দৰে, কেৱল “জ্ঞানৰ প্ৰয়োজনীয়তাৰ ভিত্তিত” আৰু ইয়াৰ নিয়ন্ত্ৰণমূলক/ বাধ্যতামূলক বাধ্যবাধকতাসমূহ পালনৰ বাবে (উদাহৰণস্বৰূপে প্ৰতিবেদনৰ বাবে ক্রেডিট ইনফৰ্মেশ্যন ব্যুৰো, ঋণ সংগ্ৰহৰ বাবে DSA / সংগ্ৰহ সংস্থা, যদি ই আইনৰ অনুসৰি তথ্য দিব লাগে, যদি তথ্য প্ৰকাশ কৰাৰ জনসাধাৰণৰ স্বার্থত থাকে, যদি ইয়াৰ বা বেংকে বুজাৰ দৰে গ্ৰাহকৰ স্বার্থৰ বাবে ইয়াৰ তথ্য দিব লাগে [উদাহৰণস্বৰূপে, জালিয়াতি ৰোধ কৰিবলৈ] ইত্যাদি

2.5.1.4 গ্ৰাহকৰ তথ্য গোপনীয়তাৰে পৰিচালনা কৰা: আৰু বি এল বেংকে নিশ্চিত কৰিব লাগিব যে য'ত বেংকে নিজৰ একমাত্ৰ বিবেচনা অনুসৰি কিছুমান কাৰ্য্যকলাপ আউটচ'ৰ্চ কৰিব পাৰে (এনে উদ্দেশ্যৰ বাবে উপযুক্ত বুলি বিবেচিত তৃতীয় পক্ষলৈ), য'ত তথ্য প্ৰক্ৰিয়াকৰণ / সেৱা / সংগ্ৰহ / ক্ৰছ চেলিং আদিকে ধৰি কিন্তু ইয়াৰ মাজতে সীমাবদ্ধ নহয়), বা য'ত স্পষ্টভাৱে বিপণনৰ উদ্দেশ্যে তৃতীয় পক্ষৰ সৈতে তথ্য ভাগ-বতৰা কৰাৰ বাবে গ্ৰাহকে সন্মতি দিয়ে; এনে তৃতীয় পক্ষই গ্ৰাহকৰ ব্যক্তিগত তথ্যসমূহ বেংকে ৰখা ধৰণে একে মাত্ৰাৰ গোপনীয়তা আৰু সুৰক্ষাৰে চম্ভালিব লাগিব আউটচ'ৰ্চড এজেণ্ট (বা আউটচ'ৰ্চড এজেণ্ট / DSA / সংগ্ৰহ এজেণ্ট / বেংকিং যোগাযোগকাৰী আদিৰ কৰ্মচাৰী) আৰু সময়মতে অভিযোগ নিষ্পত্তি কৰাৰ বাবে বেংক সম্পূৰ্ণৰূপে দায়বদ্ধ হ'ব।

2.5.1.5 টোকা: গ্ৰাহকে লিপিবদ্ধ কৰা DNCR পছন্দৰ সত্ত্বেও, আৰবিএল বেংকে তলত দিয়া বিষয়সমূহৰ বাবে ইয়াৰ গ্ৰাহকৰ সৈতে সংযোগ আৰু যোগাযোগ অব্যাহত ৰাখিব লাগিব (সূচক):

- গ্ৰাহক সেৱা সম্পৰ্কীয় বিষয়, সংগ্ৰহ আৰু পুনৰুদ্ধাৰ, লেনদেন নিৰীক্ষণ ইত্যাদি।
- প্ৰডাক্টৰ বৈশিষ্ট্যসমূহৰ ভিত্তিত নিয়ন্ত্ৰণমূলক নিৰ্দেশনাসমূহৰ আপডেট / পৰিৱৰ্তন।
- বেংকৰ বিষয়ে যিকোনো শিক্ষামূলক / তথ্যসমৃদ্ধ বাৰ্তা, যেনে নতুন শাখা মুকলি, বিত্তীয় ফলাফল, গুৰুত্বপূৰ্ণ কৰ্মী নিযুক্তি, পুৰস্কাৰ আদি।
- প্ৰৱঞ্চনা নিয়ন্ত্ৰণ আদিৰ ওপৰত পৰামৰ্শ যিবোৰ গ্ৰাহকৰ সাধাৰণ স্বার্থত।
- প্ৰচাৰ বা অফাৰৰ ধৰণৰ নহয়, একেধৰণৰ যিকোনো কথা।

2.6.1 তথ্য প্রদানৰ নীতিসমূহ: আৰ বি এল বেংকে গ্ৰাহকসকলে বুজি পোৱা ভাষাত স্বচ্ছ আৰু সঠিক তথ্য প্রদান কৰাৰ নীতি অনুসৰণ কৰে। বেংকে নিশ্চিত কৰে যে ইয়াৰ প্রডাক্ট আৰু সেৱাৰ সৈতে জড়িত সকলো চৰ্ত আৰু নিয়মৰ সৈতে ইয়াৰ লগত জড়িত সকলো মাচুল আৰু শুল্কৰ বিষয়ে গ্ৰাহকক সহজ আৰু স্পষ্টভাৱে বুজাই দিয়া হয়। বেংকে গ্ৰাহকসকলক সুতৰ হাৰ, ঋণ প্রক্ৰিয়াকৰণৰ সময়, আৰু পৰিশোধৰ বিকল্পৰ সৈতে জড়িত তথ্যও প্রদান কৰে, যাতে তেওঁলোকে জ্ঞাত সিদ্ধান্ত ল'ব পাৰে। আৰ বি এল বেংকে এইটোও নিশ্চিত কৰে যে গ্ৰাহকৰ স্পষ্ট সন্মতি অবিহনে, গ্ৰাহকে প্রদান কৰা তথ্যসমূহৰ গোপনীয়তা ৰাখিব আৰু কোনো তৃতীয় পক্ষৰ সৈতে ভাগ-বতৰা কৰা নহয়। তথ্য প্রদানৰ আমাৰ নীতি অনুসৰি বেংকে তলত দিয়া কামবোৰ কৰিবলৈ চেষ্টা কৰিব।

2.6.1.1 প্রডাক্ট বা সেৱাৰ তথ্য: গ্ৰাহকে আগ্ৰহী হ'ব পৰা / আগ্ৰহী হোৱা প্রডাক্ট বা সেৱাসমূহৰ মূল বৈশিষ্ট্যসমূহ ব্যাখ্যা কৰি আৰ বি এল বেংকে স্পষ্ট তথ্য প্রদান কৰিব লাগিব।

2.6.1.2 গ্ৰাহকৰ প্রয়োজন অনুসৰি একাউন্ট সুবিধাৰ তথ্য: বেংকে আগবঢ়োৱা আৰু সম্ভাৱ্য গ্ৰাহকৰ প্রয়োজন অনুসৰি হ'ব পৰা যিকোনো ধৰণৰ একাউন্টৰ সুবিধাৰ বিষয়ে প্রয়োজনীয় আৰু পৰ্যাপ্ত তথ্য বেংকে প্রদান কৰিব লাগিব।

2.6.1.3 আপোনাৰ গ্ৰাহকক জানক: ভাৰতীয় ৰিজাৰ্ভ বেংকে (RBI) নিৰ্ধাৰণ কৰা 'আপোনাৰ গ্ৰাহকক জানক' (KYC) নিৰ্দেশনা অনুসৰি বেংকে KYCৰ বিভিন্ন অনুমোদিত পদ্ধতিৰ অনুসৰি অনুসৰণ কৰা পদ্ধতিৰ প্রয়োজনীয় যথাযথ দায়বদ্ধতা গ্ৰহণ কৰিব লাগিব।

2.6.1.4 প্রয়োজনীয় নথিপত্ৰ: বেংকে আইন, নিয়ন্ত্ৰণমূলক, আৰু আভ্যন্তৰীণ নিৰ্দেশনা মানি চলাৰ উদ্দেশ্যে গ্ৰাহকৰ পৰিচয়, ঠিকনা, আয়ৰ উৎস, নিয়োগ আদি, আৰু বিধিগত কৰ্তৃপক্ষই নিৰ্ধাৰণ কৰিব পৰা অন্য যিকোনো নথিপত্ৰ (যেনে, পেনৰ বিৱৰণ) সম্পৰ্কে কি তথ্য বা নথিপত্ৰৰ প্রয়োজন হ'ব সেই বিষয়ে পৰামৰ্শ দিব লাগিব।

2.6.1.5 গ্ৰাহকৰ বিবেচনা অনুসৰি প্রদান কৰা অতিৰিক্ত তথ্য: বেংকে আবেদন প্রপত্ৰত গ্ৰাহকে প্রদান কৰা সবিশেষ পৰীক্ষা / প্রমাণীকৰণ কৰিব লাগিব, বেংকে প্রয়োজনীয় বুলি বিবেচনা কৰা অনুসৰি। ইয়াৰ উপৰিও বেংকে গ্ৰাহক আৰু তেওঁৰ পৰিয়ালৰ বিষয়ে অতিৰিক্ত তথ্যৰ বাবে অনুৰোধ কৰিব পাৰে যাতে তেওঁলোকৰ পছন্দৰ ওপৰত পৰ্যাপ্ত জ্ঞান গঢ়ি তুলিব পাৰে; কিন্তু এনে তথ্য গ্ৰাহকে তেওঁলোকৰ একমাত্ৰ বিবেচনা অনুসৰি প্রদান কৰিব পাৰে, আৰু গ্ৰাহকে বেংকৰ প্রডাক্ট আৰু সেৱাসমূহৰ চাবস্ক্ৰাইব কৰাৰ বাবে এটা চৰ্তৰ নজিৰ হিচাপে এই তথ্য প্রদান কৰিবলৈ বাধ্য নহ'ব।

2.6.1.6 প্রডাক্ট আৰু সেৱাসমূহৰ বিষয়ে বৰ্ধিত তথ্য: বেংকে যদি ই এটাতকৈ অধিক মোড / চেনেলৰ জৰিয়তে প্রডাক্ট আৰু সেৱা আগবঢ়ায় (উদাহৰণস্বৰূপে, ATM / নগদ ধন পুনঃব্যৱহাৰকাৰী, নেট বেংকিং, মোবাইল বেংকিং, যোগাযোগ কেন্দ্ৰ, শাখা কাউণ্টাৰ ইত্যাদিৰ জৰিয়তে) তেন্তে গ্ৰাহকক অৱগত কৰিব লাগিব, আৰু তেওঁলোকে আমাৰ প্রডাক্ট আৰু সেৱাসমূহৰ বিষয়ে কেনেকৈ বৃদ্ধি পোৱা তথ্য বিচাৰিব পাৰে তাৰ গ্ৰাহকক উপযুক্তভাৱে নিৰ্দেশনা দিব লাগিব।

2.6.1.7 বেংকৰ যোগাযোগৰ তথ্য প্রচাৰ কৰা: বেংকে নিজৰ যোগাযোগৰ তথ্য, যেনে টেলিফোন নম্বৰ, ডাক ঠিকনা, ৱেবছাইট / ই-মেইল ঠিকনা প্রচাৰ কৰিব লাগিব যাতে আমাৰ গ্ৰাহকসকলে যেতিয়াই প্রয়োজন হয় আমাৰ সৈতে যোগাযোগ কৰিব পাৰে।

2.6.1.8 নতুন বৈশিষ্ট্য আৰু অফাৰসমূহৰ বাবে যোগাযোগ কৰা: বেংকে ইয়াৰ গ্ৰাহকসকলক ইমেইল বা ছ'চিয়েল মিডিয়াৰ জৰিয়তে বৰ্তমানৰ প্রডাক্ট বা সেৱাসমূহৰ নতুন বৈশিষ্ট্য আৰু অফাৰৰ বিষয়ে অৱগত কৰিব লাগিব।

2.6.1.9 একাউন্টটো বন্ধ কৰা: কোনো পৰিস্থিতিত যেতিয়া কোনো গ্ৰাহকে আৰ বি এল বেংকত নিজৰ একাউন্ট বন্ধ কৰিবলৈ বাছি লয়, তেতিয়া বেংকে নিৰ্দেশনা লাভ কৰাৰ লগে লগে অনুৰোধটো প্ৰক্ৰিয়াকৰণ কৰিব লাগিব যিটো বেংকৰ প্ৰক্ৰিয়া অনুসৰি পৰ্যাপ্ত নথিপত্ৰ দাখিল আৰু আনুষ্ঠানিকতা সম্পূৰ্ণ কৰাৰ আওতাত থাকিব। এনে নিৰ্দেশনা লাভ কৰাৰ পিছত বেংকে নিৰ্ধাৰিত টাৰ্ণএৰাউণ্ড সময়ৰ ভিতৰত একাউন্টটো বন্ধ কৰি দিব।

3.1 মাচুলসমূহৰ সূচী

আৰ বি এল বেংকে এই নীতি অনুসৰণ কৰে আৰু ইয়াৰ প্ৰডাক্ট আৰু সেৱাৰ সৈতে জড়িত সকলো মাচুল আৰু শুল্কৰ আভাস দাঙি ধৰা এখন বিস্তৃত (মাচুলৰ সূচী) SOC প্ৰদান কৰে। SOCত বিভিন্ন লেনদেন যেনে জমা, উলিওৱা, পুঁজি স্থানান্তৰ, বাৰ্ষিক মাচুল, জৰিমনা আদিৰ শুল্কৰ সবিশেষ অন্তৰ্ভুক্ত কৰা হয়। আৰ বি এল বেংকে গ্ৰাহকসকলক স্বচ্ছ আৰু ন্যায্যসংগত মূল্য নিৰ্ধাৰণ কৰাত বিশ্বাস কৰে, আৰু SOC-এ গ্ৰাহকসকলক তেওঁলোকৰ লেনদেনৰ ক্ষেত্ৰত প্ৰযোজ্য মাচুলসমূহ বুজিবলৈ সহায় কৰে, যাৰ ফলত তেওঁলোকে জ্ঞাত সিদ্ধান্ত ল'ব পাৰে। SOC অনুসৰি আমাৰ বিধি তলত দিয়া ধৰণৰ: -

- 3.1.1 সকলো মাচুল প্ৰযোজ্য ভিত্তি হিচাপে SOC:** গ্ৰাহকে SOC-ৰ ভিত্তিতবাছি লোৱা প্ৰডাক্ট আৰু সেৱাসমূহৰ ক্ষেত্ৰত প্ৰযোজ্য যিকোনো মাচুলৰ বিৱৰণ আৰ বি এল বেংকে আগতীয়াকৈ প্ৰদান কৰিব লাগিব।
- 3.1.2 মাচুলৰ গাঠনি থকা তথ্য বিভিন্ন চেনেলৰ জৰিয়তে লাভ কৰিব পাৰিব:** আৰ বি এল বেংকৰ এজন গ্ৰাহকে বেংকৰ অফিচিয়েল ৱেবছাইটলৈ গৈ, বা বেংকৰ যোগাযোগ কেন্দ্ৰৰ সৈতে যোগাযোগ কৰি বা বেংকৰ নিৰ্দিষ্ট কৰ্মচাৰীক সুধি সকলো খুচুৰা প্ৰডাক্টৰ সেৱাৰ শুল্ক আৰু মাচুলৰ বিষয়ে অৱগত হৈ থাকিব পাৰে।
- 3.1.3 মাচুল পুনৰীক্ষণৰ অধিসূচনা:** মাচুলৰ পুনৰীক্ষণৰ ক্ষেত্ৰত বেংকে ইয়াৰ গ্ৰাহকক সংশোধিত মাচুল আৰোপ কৰা /দিবলগীয়া সময়সীমা হোৱাৰ কমেও 30 দিনৰ আগতে অৱগত কৰিব লাগিব (সুতৰ হাৰৰ পৰিৱৰ্তন বাদ দি)
- 3.1.4 অন্য কোনো সেৱা বা প্ৰডাক্টৰ বাবে মাচুল অৱগত কৰা:** বেংকে গ্ৰাহকক সেৱা বা প্ৰডাক্ট প্ৰদান কৰাৰ আগতে তেওঁলোকক অন্য কোনো সেৱা বা প্ৰডাক্টৰ বাবে লোৱা মাচুলৰ বিষয়ে অৱগত কৰিব লাগিব, আৰু তথ্য যিকোনো সময়তে বিচৰিলে গ্ৰাহকে চৰ্তসমূহ গ্ৰহণ কৰা বুলি গণ্য কৰা হ'ব যদিহে নিৰ্দিষ্ট সময়ত একেখিনি প্ৰত্যাহাৰ কৰা নহয়।
- 3.1.5 ATM নেটৱৰ্ক ব্যৱহাৰ কৰাৰ মাচুল:** বেংকে আমাৰ বা অন্য যিকোনো নেটৱৰ্ক / বেংকৰ ATM স্থানীয় বা আন্তঃৰাষ্ট্ৰীয়ভাৱে ব্যৱহাৰ কৰাৰ বাবে আৰোপ কৰা মাচুল(সমূহ) সম্পৰ্কে বিৱৰণ প্ৰদান কৰিব লাগিব।
- 3.1.6 গণনা পদ্ধতিৰ উদাহৰণ:** ক্রেডিট কাৰ্ডৰ বাবে বাৰ্ষিক শতাংশ হাৰ (APR) গণনাৰ পদ্ধতিটো ভালদৰে বুজিবলৈ দুটামান উদাহৰণৰ সৈতে দিয়া হৈছে।

4.1 দেয় সংগ্ৰহ

আৰ বি এল বেংকে ইয়াৰ সংগ্ৰহ / আদায় এজেন্টৰ বাবে আচৰণ বিধি নিৰ্ধাৰণ কৰিছে, য'ত পৰিশোধ কৰিবলৈ বাকী থকা ধন সংগ্ৰহ / আদায়ৰ বাবে গ্ৰাহকৰ সৈতে যোগাযোগ কৰাৰ সময়ত ইয়াৰ এজেন্টসকলে মানি চলিবলগীয়া প্ৰয়োজনীয়তাসমূহৰ আভাস দিয়ে। এইবোৰ RBI-এ বেংকৰ বাবে নিৰ্ধাৰণ কৰা বেংকিং পদ্ধতিৰ মানদণ্ডৰ সৈতে একেই হয়।

বেংকৰ ব'ৰ্ডে অনুমোদিত সংগ্ৰহ/আদায় নীতি আছে, যিয়ে বেংকৰ নিয়ন্ত্ৰণমূলক নীতি আৰু সেৱাৰ মানদণ্ডৰ সৈতে সংগতি ৰাখি সংগ্ৰহ কাৰ্য্যকলাপ ফলপ্ৰসূ, কাৰ্যক্ষম আৰু অনুসৰণমূলকভাৱে সম্পন্ন কৰিবলৈ অনুসৰণ কৰিবলগীয়া প্ৰক্ৰিয়া আৰু পদ্ধতিৰ চমুবিৱৰণ দিয়ে।

5.1 ক্রেডিট ইনফৰ্মেশ্যন কোম্পানী (CIC) সমূহক প্ৰতিবেদন দিয়া

বেংকসমূহে ফলপ্ৰসূ ক্রেডিট ৰিস্ক ব্যৱস্থাপনাৰ বাবে তেওঁলোকৰ গ্ৰাহকৰ ক্রেডিট তথ্যৰ বিষয়ে ক্রেডিট ইনফৰ্মেশ্যন কোম্পানী (CICs)ক ৰিপৰ্ট কৰিব লাগিব। আৰ বি এল বেংকে এই নীতি মানি চলে আৰু আৰ বি আইৰ নিৰ্দেশনা মানি চলি গ্ৰাহকৰ ক্রেডিটৰ তথ্যৰ বিষয়ে চি আই চিক প্ৰতিবেদন দিয়ে।

5.1.1 গ্ৰাহকক সচেতন কৰা: আৰ বি এল বেংকে নিশ্চিত কৰে যে গ্ৰাহকসকলে ক্রেডিট তথ্য বিনিময় প্ৰক্ৰিয়াৰ বিষয়ে সচেতন। সকলো ক্ষেত্ৰতে এটা সুনিৰ্ধাৰিত পদ্ধতি অনুসৰণ কৰা হয়। বেংকে এই ঘোষণা অতি গুৰুত্বপূৰ্ণ চৰ্ত আৰু নিয়মসমূহৰ (MITC) অংশ কৰি ল'ব লাগে যাতে গ্ৰাহকে বেংকৰ সৈতে সম্পৰ্ক স্থাপন কৰাৰ সময়ত তথ্য বিনিময় প্ৰক্ৰিয়াৰ বিষয়ে সচেতন হয়।

5.1.2 ক্রেডিট ইনফৰ্মেশ্যন কোম্পানী (নিয়ন্ত্ৰণ) আইন, 2005: ক্রেডিট ইনফৰ্মেশ্যন কোম্পানীক (যিটোৱে আৰ বি আইৰ পৰা পঞ্জীয়নৰ প্ৰমাণপত্ৰ লাভ কৰিছে) গ্ৰাহকৰ ক্রেডিট হিষ্ট্ৰী / ৰিপেমেণ্ট ৰেকৰ্ডৰ সৈতে জড়িত তথ্য প্ৰদান কৰাৰ বাবে বেংকে গ্ৰাহকৰ জাননীত স্পষ্টভাৱে জনাব লাগিব যে এনে তথ্য ক্রেডিট ইনফৰ্মেশ্যন কোম্পানী (নিয়ন্ত্ৰণ) আইন, 2005ৰ চৰ্তাৱলী অনুসৰি প্ৰদান কৰা হ'ব।

5.1.3 ৰিপৰ্ট কৰাৰ আগতে লোৱা সাৱধানতা: আৰ বি আইৰ পৰা পঞ্জীয়নৰ প্ৰমাণপত্ৰ লাভ কৰা আৰু বেংকৰ সদস্য হোৱা এটা ক্রেডিট ইনফৰ্মেশ্যন কোম্পানীক ডিফল্ট অৱস্থাৰ ৰিপৰ্ট দিয়াৰ আগতে বেংকে নিশ্চিত কৰিব লাগিব যে ই ক্রেডিট তথ্য কোম্পানীক ডিফল্টৰ ৰিপৰ্ট দিয়াৰ উদ্দেশ্যে পৰ্যাপ্ত জাননী জাৰি কৰাকে ধৰি ব'ৰ্ডে যথাযথভাৱে অনুমোদিত পদ্ধতি মানি চলে।

বেংকৰ ৱেবছাইটত এই বিধিসমূহ প্ৰকাশ: বেংকে এই বিধিসমূহ নিজৰ শাখাসমূহত আৰু ৱেবছাইটত সহজে পোৱাকৈ উপলব্ধ কৰিব লাগিব।

টোকা: ভাৰতীয় ৰিজাৰ্ভ বেংক (আৰ বি আই)ৰ ৰিজাৰ্ভ বেংক- একত্ৰীকৃত অম্বাছমেণ্ট আঁচনি, 2021ৰ অধীনত বেংকটো সামৰি লোৱা হৈছে। এই আঁচনি অনুসৰি যিকোনো গ্ৰাহকে বিষয়টো উত্থাপন হোৱাৰ তাৰিখৰ পৰা 30 দিনৰ ভিতৰত 'চূড়ান্ত সঁহাৰি' নাপালে বা বেংকৰ সঁহাৰিত অসন্তুষ্ট হ'লে, এক স্বতন্ত্ৰ পৰ্যালোচনাৰ বাবে RBIOS, 2021 ৰ অধীনত আৰ বি আইয়ে নিযুক্তি দিয়া অম্বাছমেণ্টৰ কাষ চাপিব পাৰে। আমাৰ কৰ্মচাৰীসকলে এই সন্দৰ্ভত পদ্ধতিৰ বিষয়ে ব্যাখ্যা কৰিব।

ন্যায়সংগত অনুশীলন বিধি- বেংকিং

1.1 বেংকিং গ্রাহকৰ বাবে ন্যায়সংগত অনুশীলন বিধিৰ উদ্দেশ্য আৰু প্ৰযোজ্যতা

আৰ বি এল বেংকৰ বেংকিং গ্ৰাহকৰ বাবে ন্যায়সংগত অনুশীলন বিধি হৈছে বেংকৰ গ্ৰাহকৰ সৈতে হোৱা সকলো ব্যৱহাৰত স্বচ্ছতা, ন্যায়পৰায়ণতা আৰু নৈতিক আচৰণ নিশ্চিত কৰিবলৈ নিৰ্ধাৰণ কৰা এক নিৰ্দেশনাৰ গোট।

এই বিধি আৰ বি এল বেংকে ইয়াৰ গ্ৰাহকসকলক এতিয়া বা ভৱিষ্যতে বিভিন্ন চেনেল যেনে শাখা, ডিজিটেল চেনেল সহিত কিন্তু ইয়াতে সীমিত নোহোৱা যোগাযোগ কেন্দ্ৰ, নেট-বেংকিং, ATMs, নগদ ধন পুনঃব্যৱহাৰকাৰী, মোবাইল বেংকিং, বা অন্য কোনো ধৰণৰ মাধ্যমকে ধৰি প্ৰদান কৰা তলত দিয়া একাউন্ট আৰু সেৱাসমূহৰ ক্ষেত্ৰত প্ৰযোজ্য:

- **ডিপজিট একাউন্ট** - কাৰেণ্ট, ছেভিংছ, টাৰ্ম ডিপজিট আৰু ৰেকাৰিং ডিপজিট একাউন্ট, টাৰ্ম ডিপজিটৰ বিপৰীতে অভাৱড্ৰাফ্ট আৰু আনুষংগিক সেৱাসমূহ
- চেক সংগ্ৰহ আৰু ঘৰুৱা/বিদেশত ধন পৰিশোধ কৰা সেৱা
- বিদেশী বিনিময় সেৱা
- সুৰক্ষিত ডিপজিট লকাৰ
- **ডিমেট একাউন্ট**
- তৃতীয় পক্ষৰ প্ৰডাক্ট আৰু আনুষংগিক সেৱা
- **ডিজিটেল সেৱাসমূহ**

2.1 প্ৰডাক্টৰ তথ্য, আবেদন, মনোনয়ন আৰু একাউন্ট স্থানান্তৰ প্ৰক্ৰিয়া

ইয়াৰ ন্যায়সংগত অনুশীলন বিধিৰ অংশ হিচাপে আৰ বি এল বেংকে ইয়াৰ বেংকিং গ্ৰাহকসকলক ইয়াৰ প্ৰডাক্ট আৰু সেৱাসমূহৰ বিষয়ে স্পষ্ট আৰু সঠিক তথ্য আৰু প্ৰডাক্ট/সেৱাসমূহ লাভ কৰিবলৈ সহজ আবেদন প্ৰক্ৰিয়াৰ লগতে “মনোনয়ন” প্ৰক্ৰিয়া প্ৰদান কৰিবলৈ প্ৰতিশ্ৰুতিবদ্ধ।

- 2.1.1 প্ৰডাক্ট সম্পৰ্কীয় তথ্য:** বেংকে ওপৰত উল্লেখ কৰা সকলো প্ৰডাক্ট ৰ সৈতে জড়িত সকলো প্ৰাসংগিক তথ্য ইয়াৰ গ্ৰাহকৰ বাবে সহজে উপলব্ধ আৰু বুজিব পৰা কৰিব বুলি নিশ্চিত কৰে।
- 2.1.2 সুতৰ হাৰ, নূন্যতম বেলেঞ্চ আদিৰ বিষয়ক তথ্য:** আৰ বি এল বেংকে নিশ্চিত কৰে যে সকলো প্ৰাসংগিক তথ্য, যেনে সুতৰ হাৰ, নূন্যতম বেলেঞ্চৰ প্ৰয়োজনীয়তা, মাচুল, আৰু অন্যান্য চৰ্ত আৰু নিয়মসমূহ গ্ৰাহকৰ বাবে সহজে উপলব্ধ কৰা হ'ব আৰু সেইবোৰ সৰল আৰু সহজে বুজিব পৰাকৈ উপলব্ধ কৰা হয়।
- 2.1.3 গ্ৰাহকৰ অধিকাৰ আৰু দায়িত্বৰ বিষয়ে তথ্য:** আৰ বি এল বেংকে গ্ৰাহকসকলক একাউন্ট খোলা, ব্যৱহাৰ, একাউন্ট স্থানান্তৰ আৰু বন্ধ কৰাৰ সৈতে জড়িত তেওঁলোকৰ অধিকাৰৰ বিষয়ে অৱগত কৰিবলৈ প্ৰতিশ্ৰুতিবদ্ধ, য'ত তেওঁলোকৰ একাউন্টৰ তথ্য লাভ কৰাৰ অধিকাৰ, সময়মতে আৰু সঠিক বিবৃতি লাভ কৰাৰ অধিকাৰ, অভিযোগ আৰু অভিযোগ দাখিল কৰাৰ অধিকাৰ আদি অন্তৰ্ভুক্ত কৰা হৈছে। আৰ বি এল বেংকে গ্ৰাহকসকলক তেওঁলোকৰ দায়িত্বৰ বিষয়েও অৱগত কৰে, যেনে নূন্যতম বেলেঞ্চ বজাই ৰখা, বেংকৰ নিয়ম-নীতি মানি চলা, আৰু বেংকক প্ৰদান কৰা তেওঁলোকৰ তথ্য সঠিক আৰু শেহতীয়া হোৱাটো নিশ্চিত কৰা।

2.1.4 গ্রাহকৰ আবেদন প্রক্রিয়া: আৰ বি এল বেংকে নিশ্চিত কৰে যে ওপৰত উল্লেখ কৰা সকলো প্রডাক্টৰ বাবে আবেদন প্রক্রিয়া স্বচ্ছ, কাৰ্যক্ষম, আৰু গ্রাহকৰ অনুকূল হ'ব। বেংকে গ্রাহকসকলক আবেদন প্রক্রিয়াৰ সময়ত সকলো প্রয়োজনীয় তথ্য আৰু সহায় প্রদান কৰে যাতে তেওঁলোকে জ্ঞাত সিদ্ধান্ত লোৱাত সহায় হয়। ইয়াৰ উপৰিও বেংকে নিশ্চিত কৰে যে আবেদন প্রক্রিয়া কোনো ধৰণৰ বৈষম্যমূলক প্রথাৰ পৰা মুক্ত হ'ব আৰু সকলো গ্রাহকক ন্যায্য আৰু সমান ব্যৱহাৰ কৰা হ'ব।

2.1.5 মনোনয়ন প্রক্রিয়া: আৰ বি এল বেংকে গ্রাহকসকলক এনে এজন ব্যক্তিক মনোনীত কৰিবলৈ উৎসাহিত কৰে যিয়ে তেওঁলোকৰ মৃত্যুৰ ক্ষেত্ৰত তেওঁলোকৰ একাউণ্টত বাকী থকা বেলেঞ্চ লাভ কৰিব পাৰে। বেংকে মনোনয়ন প্রক্রিয়াৰ তথ্য প্রদান কৰে, য'ত মনোনয়ন প্র-পত্ৰ পূৰণ কৰি বেংকত জমা দিয়াও কাৰ্য্যও অন্তৰ্ভুক্ত হয়। আৰ বি এল বেংকে নিশ্চিত কৰে যে ইয়াৰ গ্রাহকসকলক মনোনয়নৰ গুৰুত্ব আৰু মনোনয়ন নিদিয়াৰ পৰিণতিৰ বিষয়ে অৱগত কৰা হয়। বেংকে ইয়াৰ গ্রাহকক মনোনয়ন প্র-পত্ৰ পূৰণ আৰু প্রয়োজন সাপেক্ষে আপডেট কৰাৰ ক্ষেত্ৰতো সহায় কৰে। মনোনয়নৰ অনুপস্থিতিত আৰ বি এল বেংকে ভাৰতত প্রযোজ্য উত্তৰাধিকাৰ আইন অনুসৰি বাকী থকা বেলেঞ্চ বা অন্যান্য সম্পত্তি মৃতকৰ আইনী উত্তৰাধিকাৰীলৈ হস্তান্তৰ কৰাটো নিশ্চিত কৰাৰ বাবে প্রয়োজনীয় পদক্ষেপ গ্ৰহণ কৰে।

3.1 সুতৰ হাৰসমূহ

আৰ বি এল বেংকে নিশ্চিত কৰে যে বেংকে ইয়াৰ গ্রাহকক ইয়াৰ ছেভিংছ একাউণ্ট, ফিক্সড ডিপ'জিট, আৰু ৰেকাৰিং ডিপ'জিটৰ ক্ষেত্ৰত আগবঢ়োৱা সুতৰ হাৰৰ বিষয়ে স্বচ্ছ আৰু স্পষ্টভাৱে জনোৱা হয়। বেংকে নিয়মিতভাৱে নিজৰ সুতৰ হাৰ পর্যালোচনা আৰু আপডেট কৰে যাতে ই প্রতিযোগিতামূলক আৰু নিয়ন্ত্ৰণমূলক নির্দেশনা মানি চলে। আৰ বি এল বেংকৰ গ্রাহকে প্রদান কৰা সুতৰ হাৰৰ বিষয়ে তথ্য লাভ কৰিব পাৰে: -

- বেংকৰ ৱেবছাইট বা মোবাইল এপ্লিকেচন চোৱা
- শাখাবোৰত থকা জাননীবোৰ চোৱা
- বেংকৰ শাখাত নির্দিষ্ট কৰ্মচাৰীক সুধি
- বেংকৰ কল চেণ্টাৰলৈ ফোন কৰা

3.1.1 সুতৰ হাৰ গণনা: আৰ বি এল বেংকে ইয়াৰ গ্রাহকক সুতৰ হাৰ গণনাৰ বাবে ব্যৱহৃত পদ্ধতি আৰু সুত প্রদানৰ সঘনতাৰ সম্পৰ্কে তথ্য প্রদান কৰে।

3.1.2 সুতৰ হাৰৰ সালসলনি বিষয়ে অৱগত কৰা: যেতিয়া আৰ বি এল বেংকে নিজৰ প্রডাক্টৰ সুতৰ হাৰ সলনি কৰে তেতিয়া ইয়াৰ অফিচিয়েল ৱেবছাইট, নেট বেংকিং, কল চেণ্টাৰ, শাখা আৰু গ্রাহকক উপলব্ধ কৰা আন সকলো চেনেলত তথ্য আপডেট কৰিব লাগিব।

4.1 চৰ্ত আৰু নিয়মসমূহ

আৰ বি এল বেংকে একাউণ্ট খোলা, ব্যৱহাৰ, আৰু বন্ধ কৰাৰ সৈতে জড়িত চৰ্ত আৰু নিয়মসমূহৰ বিষয়ে স্পষ্ট আৰু স্বচ্ছ তথ্য প্রদান কৰে, য'ত নূন্যতম বেলেঞ্চৰ প্রয়োজনীয়তা, নূন্যতম বেলেঞ্চ ৰক্ষণাবেক্ষণ নকৰাৰ বাবে লোৱা মাচুল, বিভিন্ন সেৱাৰ বাবে মাচুল, সুতৰ হাৰ, আৰু অভিযোগ আৰু আপত্তি দাখিল কৰাৰ প্রক্রিয়া আদি অন্তৰ্ভুক্ত কৰা হয়। চৰ্ত আৰু নিয়মৰ যিকোনো পৰিৱৰ্তনৰ বিষয়েও বেংকে নিজৰ গ্রাহকক সময়মতে আৰু স্বচ্ছভাৱে অৱগত কৰে। বেংকে চৰ্ত আৰু নিয়মসমূহ নিয়ন্ত্ৰণমূলক নির্দেশনা মানি চলা আৰু ন্যায্য আৰু স্বচ্ছ হোৱাটোও নিশ্চিত কৰে।

- 4.1.1 গ্রাহকসকলক চৰ্ত আৰু নিয়মসমূহৰ বিষয়ে অৱগত কৰা:** যেতিয়া গ্রাহকে কোনো প্রডাক্ট বা সেৱাৰ বাবে চাইন আপ কৰে, তেতিয়া অনুৰোধ কৰা প্রডাক্ট বা সেৱাৰ বাবে প্রাসংগিক চৰ্ত আৰু নিয়মসমূহ (T&C) বেংকে প্রদান কৰিব লাগিব। এনে চৰ্ত আৰু নিয়ম বেংকৰ ৱেবছাইটতো উপলব্ধ হয়।
- 4.1.2 সহজে বুজিব পৰা ভাষাৰ ব্যৱহাৰ:** বেংকে সকলো লিখিত চৰ্ত আৰু নিয়মসমূহ ন্যায়সংগত হোৱাটো নিশ্চিত কৰিব আৰু অধিকাৰ আৰু দায়িত্বসমূহ স্পষ্টভাৱে আৰু সহজে বুজিব পৰা ভাষাত উল্লেখ কৰিব। বেংকে কেৱল প্রয়োজনীয় পৰিসৰলৈকে, আৰু প্রয়োজন সাপেক্ষেহে আইনী বা কাৰিকৰী ভাষা ব্যৱহাৰ কৰিব লাগিব।
- 4.1.3 চৰ্ত আৰু নিয়মসমূহৰ পৰিৱৰ্তনৰ বিষয়ে একাধিক চেনেলৰ জৰিয়তে জনোৱা হ'ব:** বেংকে চৰ্ত আৰু নিয়মসমূহৰ পৰিৱৰ্তনসমূহ তলত দিয়া এটা বা ততোধিক চেনেল যেনে বিবৃতি, চিঠি, শাখাৰ জাননী ব'ৰ্ড, ইমেইল, বা ৱেবছাইটৰ জৰিয়তে প্রকাশ কৰিব লাগিব।
- 4.1.4 চৰ্ত আৰু নিয়মৰ সালসলনিৰ পৰ্যাপ্ত জাননী:** আৰ বি এল বেংকে সাধাৰণতে নিশ্চিত কৰিব যে সালসলনি কৰিলে (সুতৰ হাৰৰ বাহিৰে) সম্ভাৱ্য প্ৰভাৱৰ কমেও এমাহৰ আগতে জাননী দি কৰা হ'ব। বেংকৰ প্রডাক্টৰ সুতৰ হাৰৰ সালসলনিৰ (জমা আৰু অগ্ৰিম ধন) বিষয়ে বেংকৰ নীতি অনুসৰি সময়ে সময়ে অৱগত কৰা হ'ব।

5.1 কাৰ্ড, পিন আৰু চেক বুক জাৰি কৰা

আৰ বি এল বেংকে নিশ্চিত কৰে যে ডেবিট কাৰ্ড, পিন আৰু চেক বুক প্রদানৰ কাম সুৰক্ষিত আৰু স্বচ্ছ পদ্ধতিৰে কৰা হয়। বেংকে গ্রাহকসকলক তেওঁলোকৰ ডেবিট কাৰ্ডৰ বাবে নিজৰ পিন বাছি লোৱাৰ বিকল্প প্রদান কৰে, যিয়ে তেওঁলোকৰ একাউণ্টত কোনো ধৰণৰ অকৰ্তৃত্বশীল প্ৰৱেশ ৰোধ কৰাত সহায় কৰে।

- 5.1.1 জাৰি কৰাৰ আগতে স্পষ্ট সন্মতি:** বেংকে গ্রাহকৰ স্পষ্ট সন্মতি/ অনুৰোধৰ ভিত্তিতহে ডেবিট কাৰ্ড / চেক বুক প্রদান কৰিব লাগিব।
- 5.1.2 চেক বুক, ডেবিট কাৰ্ড জাৰি কৰা:** বেংকে গ্রাহকৰ মেইলিং ঠিকনাত চেক বুক প্ৰেৰণ কৰিব লাগিব। এই আৰ বি এল বেংকে নিৰাপত্তাৰ ব্যৱস্থা হিচাপে ঘৰুৱা বিক্ৰী পইণ্ট (POS) আৰু ATM লেনদেনৰ বাহিৰে সকলো লেনদেনৰ বাবে চেক বুক, নতুনকৈ জাৰি কৰা সকলো, ডেবিট কাৰ্ড নিষ্ক্ৰিয় অৱস্থাত প্ৰেৰণ কৰিব লাগিব। যদি গ্রাহকে ঘৰুৱা, আন্তঃৰাষ্ট্ৰীয়, অনলাইন, পি অ' এছ, কন্টাক্টলেছ আৰু নগদ ধন উলিওৱাৰ দৰে যিকোনো শ্ৰেণীত ব্যৱহাৰৰ বাবে নিজৰ ডেবিট কাৰ্ড সক্ৰিয় / নিষ্ক্ৰিয় কৰিব বিচাৰে তেন্তে তেওঁলোকে আদৰ্শ পত্ৰত উল্লেখ কৰা অনুসৰি উপলব্ধ চেনেলৰ জৰিয়তে আৰু বেংক ৱেবছাইটত কৰিব পাৰে। বেংকে গ্রাহকক তেওঁলোকৰ পিন বাছি বা সলনি কৰিবলৈ অনুমতি দিয়ে আৰু তেওঁলোকে বেংকৰ ইণ্টাৰনেট বেংকিং বা মোবাইল বেংকিং সুবিধা ব্যৱহাৰ কৰি যিকোনো সময়তে কৰিব পাৰে। আৰ বি এল বেংকে নিশ্চিত কৰে যে বেংকে গ্রাহকৰ পিন আন কাৰোবাৰ আগত প্রকাশ নকৰে।
- 5.1.3 ডেবিট কাৰ্ড পুনৰ জাৰি কৰা:** হেৰুৱা / ক্ষতিগ্ৰস্ত, চুৰি হোৱা, ম্যাদ অন্ত পৰা আদিৰ ক্ষেত্ৰত আৰ বি এল বেংকে গ্রাহকক ডেবিট কাৰ্ড পুনৰ প্রদান কৰিব।
- ইয়াৰ উপৰিও, যদিহে কাৰ্ডধাৰীৰ অনুৰোধত কাৰ্ড ব্লক কৰা হয়, কাৰ্ডধাৰীৰ স্পষ্ট সন্মতি সাপেক্ষে ব্লক কৰা কাৰ্ডৰ সলনি অন্য এখন কাৰ্ড প্রদান কৰা হ'ব।

5.1.4 ব্লক কাৰ্ডৰ সুবিধা: আৰ বি এল বেংকে ইয়াৰ গ্ৰাহকক ক্রেডিট কাৰ্ড হেৰুৱা, চুৰি হোৱা, লাভ নকৰা বা অপব্যৱহাৰৰ ক্ষেত্ৰত বেংকৰ গ্ৰাহক সেৱা, মোবাইল এপ আৰু ইণ্টাৰনেট বেংকিং সুবিধাৰ জৰিয়তে তেওঁলোকৰ কাৰ্ড তৎক্ষণাত ব্লক কৰিবলৈ পৰামৰ্শ দিয়ে। যদিহে বেংকে নিজৰ বিবেচনা অনুসৰি ডেবিট বা ক্রেডিট কাৰ্ড ব্লক/নিষ্ক্ৰিয়/স্থগিত কৰাৰ সিদ্ধান্ত লয়, তেন্তে এটা মানক পৰিচালনা পদ্ধতি অনুসৰণ কৰা হৈছে বুলি ইয়াত নিশ্চিত কৰা হ'ব। ইয়াৰ উপৰিও বেংকে এইটোও নিশ্চিত কৰিব লাগিব যে যিকোনো কাৰ্ডত উপলব্ধ কাৰ্ড ব্লক/নিষ্ক্ৰিয়/স্থগিত ৰখা বা সুবিধাসমূহ উলিওৱাৰ কাৰণসমূহ ইলেক্ট্ৰনিক মাধ্যম (SMS, ইমেইল আদি) আৰু অন্যান্য উপলব্ধ পদ্ধতিৰ জৰিয়তে কাৰ্ডধাৰীক তৎক্ষণাত অৱগত কৰা হ'ব।

6.1 নগদ লেনদেনসমূহ

- 6.1.1 গ্ৰাহকক প্ৰদান কৰা নগদ ধন:** আৰ বি এল বেংকে গ্ৰাহকক কেছ কাউণ্টাৰ / ATM পৰা ওলাই যোৱাৰ আগতে মুদ্ৰাৰ নোট গণনা কৰিবলৈ আৰু সংশ্লিষ্ট ধনৰ শুদ্ধতা নিশ্চিত কৰিবলৈ পৰামৰ্শ দিয়ে।
- 6.1.2 মুদ্ৰাৰ নোটত লিখা কাৰ্য্য পৰিহাৰ কৰক:** গ্ৰাহকে নোটৰ সন্মুখত কিবা লিখাৰ পৰা বিৰত থাকিব লাগে আৰু আৰ বি আইৰ পৰিষ্কাৰ নোট নীতিৰ অধীনত প্ৰয়োজন অনুসৰি আনষ্টেপল / চিলাই নকৰা অৱস্থাত নোট প্ৰেৰণ কৰি বেংকৰ সৈতে সহযোগিতা কৰিব লাগে।
- 6.1.3 ভুৱা, লেতেৰা, আৰু ফটা নোটসমূহৰ পৰিচালনা:** বেংকে আৰ বি আইৰ নিৰ্দেশনা অনুসৰি ধৰা পৰা ভুৱা নোটৰ পৰিচালনা ব্যৱস্থা ল'ব আৰু আৰ বি আইৰ নিৰ্দেশনা অনুসৰি লেতেৰা / ফটা নোট বিনিময় কৰিব লাগিব।

7.1 ক্লিয়াৰিং চক্ৰ/ সংগ্ৰহ সেৱা

আৰ বি এল বেংকে, ক্লিয়াৰিং চক্ৰৰ বাবে পূৰ্বনিৰ্ধাৰিত সময়সূচী অনুসৰণ কৰে, যিয়ে নিশ্চিত কৰে যে গ্ৰাহকে জমা কৰা চেক আৰু অন্যান্য যন্ত্ৰসমূহ নিৰ্দিষ্ট সময়সীমাৰ ভিতৰত ক্লিয়াৰ কৰা হয়। আৰ বি এল বেংকে গ্ৰাহকসকলক আউটষ্টেচন চেক আৰু অন্যান্য ইনষ্ট্ৰুমেন্টসমূহৰ বাস্তৱায়নৰ বাবে আশা কৰা সময়ৰ বিষয়েও তথ্য প্ৰদান কৰে, যিয়ে গ্ৰাহকসকলক তেওঁলোকৰ বিত্তীয় পৰিকল্পনা ভালদৰে কৰাত সহায় কৰে।

- 7.1.1 গ্ৰাহকক ক্লিয়াৰিং চক্ৰৰ বিষয়ে অৱগত কৰা:** বেংকে গ্ৰাহকে সংগ্ৰহৰ ইনষ্ট্ৰুমেন্ট দাখিল কৰাৰ পিছত কেতিয়া ধন উলিয়াব পাৰে সেই বিষয় সহ নিজৰ গ্ৰাহকক ক্লিয়াৰিং চক্ৰৰ বিষয়ে অৱগত কৰিব লাগিব।
- 7.1.2 তাৎক্ষণিক ক্রেডিট:** বেংকে নিজৰ বিবেচনা অনুসৰি আৰু প্ৰচলিত আৰ বি আইৰ নিৰ্দেশনা আৰু চেক সংগ্ৰহ নীতিৰ সৈতে সংগতি ৰাখি দাখিল কৰা স্থানীয়/আউটষ্টেচন চেকসমূহৰ বাবে গ্ৰাহকৰ একাউণ্টত তাৎক্ষণিক ক্রেডিট প্ৰদান কৰে; আৰু যদি গ্ৰাহকৰ প্ৰয়োজন হয়, তেন্তে চেক সংগ্ৰহ নীতি অনুসৰি সংগ্ৰহৰ অধীনত থকা এনে ইনষ্ট্ৰুমেন্টসমূহৰ বিপৰীতে ধন উলিয়াবলৈ অনুমতি দিব।
- 7.1.3 ট্ৰেনজিট / ক্লিয়াৰিং প্ৰক্ৰিয়াত বা বেংকৰ শাখাত ধন পৰিশোধ কৰোঁতে হেৰুৱা চেক / ইনষ্ট্ৰুমেন্ট:** যদি কোনো চেক বা সংগ্ৰহৰ বাবে গ্ৰহণ কৰা ইনষ্ট্ৰুমেন্ট এটা ক্লিয়াৰিং প্ৰক্ৰিয়াত ট্ৰেনজিট কৰোঁতে হেৰাই যায় বা পেইয়িং বেংকৰ শাখাত, বেংকে এনে লোকচানৰ কথা জানিব পাৰি লগে লগে, একেখিনিকে গ্ৰাহকে জাননীৰ জড়িয়তে জনাব যাতে গ্ৰাহকে ষ্টপ পেমেণ্ট ৰেকৰ্ড কৰিবলৈ ড্ৰয়াৰক জনাই দিব পাৰে আৰু লগতে হেৰুৱা চেক / ইনষ্ট্ৰুমেন্টৰ পৰিমাণ ক্রেডিট নকৰাৰ বাবে তেওঁৰ দ্বাৰা জাৰি কৰা চেক, যদি আছে, প্ৰত্যাহ্বান নহয় সেই বিষয়ে যত্ন ল'ব পাৰে। বেংকে গ্ৰাহকক চেক আহৰণকৰোঁতা পৰা এখন নকল ইনষ্ট্ৰুমেন্ট প্ৰাপ্ত কৰিবলৈ সকলো প্ৰকাৰৰ সহায় প্ৰদান কৰিব।

7.1.4 ট্রেনজিট হেৰুৱা চেকৰ বাবে বেংকে গ্ৰাহকক দিয়া ক্ষতিপূৰণ: বেংকৰ গ্ৰাহক ক্ষতিপূৰণ আৰু সুৰক্ষা নীতিৰ সৈতে সংগতি ৰাখি ট্রেনজিট হেৰুৱা ইনষ্ট্ৰুমেন্টসমূহৰ সন্দৰ্ভত বেংকে গ্ৰাহকক ক্ষতিপূৰণ দিব লাগিব।

7.1.5 সংগ্ৰহৰ পলম হোৱাৰ বাবে ক্ষতিপূৰণ: বেংকৰ ফালৰ পৰা যিকোনো পলমৰ বাবে আৰু চেক সংগ্ৰহ নীতিৰ সৈতে সংগতি ৰাখি আৰ বি আইয়ে নিৰ্ধাৰণ কৰা সাধাৰণ সময়সীমাৰ বাহিৰত সংগ্ৰহ পলম হ'লে বেংকে জড়িত ধনৰ সুত দিব লাগিব।

8.1 চেক জাৰি কৰা

8.1.1 চেক ফটোসমূহৰ সংৰক্ষণ: প্ৰযোজ্য নিৰ্দেশনাৰ অধীনত প্ৰয়োজনীয় সময়ৰ বাবে বেংকে গ্ৰাহকৰ একাউণ্টৰ পৰা প্ৰদান কৰা চেকসমূহৰ ফটো ৰাখিব।

8.1.2 গ্ৰাহকৰ সৈতে প্ৰমাণ হিচাপে চেকসমূহৰ কপি ভাগ-বতৰা কৰা: গ্ৰাহকৰ একাউণ্টৰ পৰা প্ৰদান কৰা চেক সম্পৰ্কে বিবাদ হ'লে বেংকে যুক্তিসংগত সময়ৰ ভিতৰত গ্ৰাহকক প্ৰমাণ হিচাপে এটা কপি দিব লাগিব। গ্ৰাহকে জমা কৰা চেকসমূহৰ ক্ষেত্ৰত যিবোৰ অনাদায় ঘূৰাই দিয়া হয়, আৰু কাৰিকৰী কাৰণত ক্লিয়াৰিঙত উপস্থাপন নকৰা যিকোনো চেক, বেংকে এনে চেকসমূহ ঘূৰাই দিয়াৰ কাৰণ(সমূহ) উল্লেখ কৰা উপযুক্ত চেক ৰিটাৰ্ণ মেমোৰ সৈতে ঘূৰাই দিব।

8.1.3 অনাদায় চেকৰ বাবে মাচুল: বেংকে অনাদায় ঘূৰাই দিয়া চেকসমূহৰ বাবে মাচুল ল'ব, আৰোপ কৰিবলগীয়া মাচুলৰ সবিশেষ সময়ে সময়ে সংশোধন কৰা মাচুল সূচীত অন্তৰ্ভুক্ত কৰা হ'ব।

9.1 পজিটিভ পে চিষ্টেম

বেংকে নিজৰ গ্ৰাহকক পজিটিভ পে চিষ্টেম (PPS)ৰ সবিশেষ, জমা দিয়া, আৰু ইয়াৰ সুবিধাসমূহৰ বিষয়ে অৱগত কৰিব লাগিব। গ্ৰাহকে প্ৰদান কৰা চেক লেভেলৰ তথ্য বেংকে সংগ্ৰহ কৰি ক্লিয়াৰিং হাউচলৈ প্ৰেৰণ কৰে।

10.1 প্ৰত্যক্ষ ডেবিট আৰু স্থায়ী নিৰ্দেশনা

10.1.1 প্ৰত্যক্ষ ডেবিট কাৰ্য্য/ স্থায়ী নিৰ্দেশনাসমূহৰ বিষয়ে গ্ৰাহকক সচেতন কৰা: বেংকে ইয়াৰ গ্ৰাহকসকলক প্ৰত্যক্ষ ডেবিট / স্থায়ী নিৰ্দেশনাসমূহে কেনেকৈ কাম কৰে আৰু ইয়াক কেনেকৈ বাতিল কৰিব পাৰি সেই বিষয়ে জ্ঞান দিব লাগিব।

10.1.2 বেংকে NACH, ECS আৰু অন্যান্য স্থায়ী নিৰ্দেশনাৰ জৰিয়তে লাভ কৰা অনুৰোধৰ ভিত্তিত ধনৰ উপলব্ধতাৰ ভিত্তিত ডেবিট একাউণ্টত কাম কৰিব লাগিব।

যদি একাউণ্টত অপৰ্যাপ্ত বেলেঞ্চৰ বাবে লেনদেন সম্পন্ন কৰিব নোৱাৰি, তেন্তে বেংকে মাচুল সূচী অনুসৰি মাচুল আৰোপ কৰিব লাগিব, যিবোৰ সময়ে সময়ে সংশোধন কৰা হয়।

11.1 পেমেণ্ট বাতিল কৰা

11.1.1 পেমেণ্ট বন্ধ কৰাৰ সময়সীমা: যদি গ্ৰাহকে অনুমোদিত পেমেণ্ট বা ধাৰাবাহিক পেমেণ্ট বাতিল কৰিব বিচাৰে, তেন্তে বেংকে জাৰি কৰা কিন্তু ইতিমধ্যে ক্লিয়াৰ নোহোৱা চেক আৰু য'ত গ্ৰাহকে নিৰ্দেশনাতোক প্ৰভাৱিত কৰিবলৈ পৰ্যাপ্ত সময় দিছে তাৰ সন্দৰ্ভত পেমেণ্ট বন্ধ কৰাৰ নিৰ্দেশনা গ্ৰহণ কৰিব।

- 11.1.2 পেমেণ্ট বন্ধ কৰাৰ অনুৰোধৰ আৰম্ভ:** চেকৰ ষ্টপ পেমেণ্ট দিবলৈ গ্ৰাহকে ওচৰৰ শাখাত অনুৰোধ কৰিব লাগিব বা ফোনযোগে বেংকক অৱগত কৰিব লাগিব বা বেংকৰ নেট বেংকিং বা মোবাইল বেংকিং এপ্লিকেচনত স্ব-সেৱা বিকল্প ব্যৱহাৰ কৰিব লাগিব।
- 11.1.3 পেমেণ্ট বন্ধ নকৰাৰ ক্ষেত্ৰত বেংকৰ দায়বদ্ধতা:** যদিহে বেংকে ধন পৰিশোধ বন্ধ কৰা নিৰ্দেশ স্বীকাৰ কৰাৰ পিছতো চেক পৰিশোধ কৰে, বেংকে লেনদেনটো ৰিভাৰ্জ কৰিব আৰু গ্ৰাহকক সুদৰ সুৰক্ষা দিবলৈ মূল্য-দিনাংকিত ক্রেডিট দিব। এনে ক্ষেত্ৰত যদি কোনো প্ৰত্যক্ষ লোকচান হয় বেংকে গ্ৰাহকক.
- 11.1.4 স্থায়ী নিৰ্দেশনা বাতিলৰ অনুৰোধ:** পালন কৰিবলৈ দিয়া স্থায়ী নিৰ্দেশনা বাতিল কৰিবলৈ গ্ৰাহকে বেংকক লিখিতভাৱে অৱগত কৰিব লাগিব।
- 11.1.5 প্ৰত্যক্ষ ডেবিট বাতিলৰ অনুৰোধ:** প্ৰত্যক্ষ ডেবিট বাতিল কৰিবলৈ গ্ৰাহকে হয় প্ৰত্যক্ষ ডেবিটৰ বিষয়ে উৎপত্তিকাৰীক জনাব পাৰে অথবা বেংকক জনাব পাৰে। বেংকে গ্ৰাহকক দুয়োটা কাম কৰিবলৈ পৰামৰ্শ দিয়ে। গ্ৰাহকে বাতিল কৰাৰ সিদ্ধান্তৰ সঠিক জাননী নিদিলে পেমেণ্ট বাতিল কৰাটো সম্ভৱ নহ'বও পাৰে।

12.1 ঘৰুৱা ৰেমিটেন্সমূহ

যদি কোনো গ্ৰাহকে ভাৰতত বেংক একাউণ্টৰ যোগেদি ধন প্ৰেৰণ কৰিব বিচাৰে তেন্তে আৰ বি এল বেংকে গ্ৰাহকক আটাইতকৈ উপযুক্ত বিকল্প প্ৰদান কৰিব। কমিচনকে ধৰি মাচুলৰ সঠিক বিৱৰণ ৱেবছাইটত প্ৰদৰ্শিত হ'ব, যিবোৰ সময়ে সময়ে সংশোধন কৰা হয়।

13.1 বিদেশত চেক পৰিশোধ

বেংক বা ইয়াৰ ক'ৰেস্পণ্ডেণ্ট প্ৰত্যক্ষ উপস্থিতি নথকা কেন্দ্ৰসমূহত বিদেশী বেংকৰ পৰা ধন উলিওৱা চেকসমূহ ক'ৰেস্পণ্ডেণ্ট বেংকসমূহৰ কোনো এটাৰ সৈতে সম্পৰ্ক ৰখা বেংকৰ নিজ ন'ষ্ট্ৰ' একাউণ্টত ক্রেডিট প্ৰক্ৰিয়াৰ নিৰ্দেশনা সহ পোনপটীয়াকৈ ড্ৰ'য়িং বেংকলৈ প্ৰেৰণ কৰা হ'ব।

14.1 কৰ্তৃত্বপ্ৰাপ্ত কাৰ্যালয়ৰ জৰিয়তে আগবঢ়োৱা বৈদেশিক বিনিময় সেৱা

- 14.1.1 সেৱা, হাৰ, আৰু চাৰ্জৰ বিৱৰণ ভাগবতৰা কৰা:** বেংকে বিদেশী মুদ্ৰাৰ লেনদেনৰ ক্ষেত্ৰত প্ৰযোজ্য সেৱা, বিনিময় হাৰ আৰু মাচুলৰ বিৱৰণ প্ৰদান কৰিব লাগিব, গ্ৰাহক প্ৰভাৱিত হোৱা, বা বেংকৰ প্ৰভাৱিত হোৱা (গ্ৰাহকৰ হৈ) (যেনে আভ্যন্তৰীণ ৰেমিটেন্স ক্রেডিট কৰা আদি)।
- 14.1.2 বিদেশলৈ ধন স্থানান্তৰ:** যদি গ্ৰাহকে বিদেশলৈ ধন ট্ৰেন্সফাৰ কৰিব বিচাৰে তেন্তে বেংকে এইটো কেনেকৈ কৰিব লাগে ক'ব আৰু তলত দিয়াখিনি দিব:
- সেৱাসমূহৰ বিৱৰণ আৰু ইয়াক কেনেকৈ ব্যৱহাৰ কৰিব লাগে।
 - বিদেশলৈ প্ৰেৰণ কৰা ধন কেতিয়া ক্রেডিট কৰিব আৰু যদি আছে তেন্তে সম্ভাৱ্য পলমৰ কাৰণৰ সবিশেষ।
 - য'তেই মুদ্ৰা ৰূপান্তৰৰ প্ৰয়োজন হয় বিনিময় হাৰৰ তথ্য।

- প্রদান কৰা তথ্য সঠিক নহ'লে বিদেশলৈ ধন স্থানান্তৰ কৰিবলৈ প্ৰয়োজনীয় নথিপত্ৰ শুধৰোৱা / সম্পূৰ্ণ কৰাত সহায় কৰা।
- বেংকে আগবঢ়োৱা বৈদেশিক মুদ্ৰা সেৱাৰ সৈতে জড়িত নিয়ন্ত্ৰণমূলক প্ৰয়োজনীয়তা বা চৰ্তসমূহৰ বিষয়ে আৰু গ্ৰাহকে অনুৰোধ কৰাৰ অনুসৰি গ্ৰাহকক নিৰ্দেশনা দিয়া।

14.1.3 গ্ৰাহকৰ একাউণ্টত বিদেশৰ পৰা লাভ কৰা ধন: যদি গ্ৰাহকৰ বেংক একাউণ্টত ক্রেডিটৰ বাবে বিদেশৰ পৰা ধন লাভ কৰে, তেন্তে বেংকে জনাই দিব:

- লাভ কৰা মূল ধন আৰু মাচুল, যদি আছে।

ঋণ প্ৰদান কৰাত অযথা পলম হ'লে বেংকৰ গ্ৰাহক ক্ষতিপূৰণ আৰু সুৰক্ষা নীতি অনুসৰি যিকোনো সম্ভাৱ্য লোকচানৰ ক্ষতিপূৰণ দিব পাৰিব।

15.1 সুৰক্ষিত ডিপজিট লকাৰ

15.1.1 সুৰক্ষিত ডিপজিট লকাৰৰ উপলব্ধতা: বেংকে য'তেই এই সুবিধা প্ৰদান কৰে তাতেই সুৰক্ষিত ডিপজিট লকাৰৰ সুবিধা কেনেকৈ লাভ কৰিব পাৰি তাৰ সম্পূৰ্ণ বিৱৰণ বেংকে প্ৰদান কৰিব। অনুৰোধ কৰিলে সবিশেষ উপলব্ধ কৰা হ'ব আৰু গ্ৰাহকে যেতিয়াই সুৰক্ষিত ডিপজিট লকাৰ সেৱা লাভ কৰে তেতিয়াই চুক্তি আৰু মাচুলৰ কপি অন্তৰ্ভুক্ত কৰিব লাগিব।

16.1 একাউণ্ট ষ্টেটমেন্ট

আৰ বি এল বেংকে নিশ্চিত কৰে যে গ্ৰাহকৰ পছন্দ অনুসৰি ভৌতিক অথবা ডিজিটেল মোডৰ জৰিয়তে গ্ৰাহকক নিয়মীয়াকৈ একাউণ্ট ষ্টেটমেন্ট প্ৰদান কৰা হয়। একাউণ্ট ষ্টেটমেন্টত জমা ধন, উলিওৱা ধন, উপাৰ্জিত সুত, আৰোপ কৰা মাচুল আৰু বাকী থকা ধনকে ধৰি এই সময়ছোৱাত একাউণ্টত কৰা সকলো লেনদেন অন্তৰ্ভুক্ত কৰা হয়।

16.1.1 শুদ্ধ, বিষয়ভিত্তিক মাহেকীয়া ষ্টেটমেন্ট জাৰি কৰা: আৰ বি এল বেংকে নিশ্চিত কৰিব যে বেংকৰ নীতি অনুসৰি নিয়মীয়াকৈ সঠিক, বিষয়ভিত্তিক একাউণ্ট ষ্টেটমেন্ট প্ৰদান কৰা হয়। ষ্টেটমেন্টত কোনো বিবাদৰ সৃষ্টি হ'লে বেংকে ব্যাখ্যা আগবঢ়াব আৰু প্ৰয়োজন হ'লে নথিপত্ৰৰ প্ৰমাণো প্ৰদান কৰিব লাগিব।

16.1.2 এখন ষ্টেটমেন্ট লাভৰ বাবে গ্ৰাহকসকলৰ একাধিক বিকল্প আছে: বেংকে ই-মেইল বা কুৰিয়ৰৰ জৰিয়তে (প্ৰয়োজন হ'লে) একাউণ্ট(সমূহ)ৰ ষ্টেটমেন্ট নিজৰ গ্ৰাহকসকললৈ প্ৰেৰণ কৰিব। ইয়াৰ উপৰিও ইণ্টাৰনেট বেংকিং বা মোবাইল বেংকিং সুবিধা ব্যৱহাৰ কৰি ষ্টেটমেন্ট ডাউনলোড বা লেনদেনৰ সবিশেষ চোৱাৰ বিকল্পও প্ৰদান কৰিব। গ্ৰাহকে অনুৰোধ কৰিলে বেংকে পাছবুকৰ বিকল্পও প্ৰদান কৰিব। যদি গ্ৰাহকে একাউণ্টৰ ধৰণত সাধাৰণতে উপলব্ধতকৈ অধিক সঘনাই একাউণ্ট ষ্টেটমেন্ট ল'ব বিচাৰি অনুৰোধ কৰে, তেন্তে বেংকে সেইয়া মাচুলযোগ্য সেৱা হিচাপে প্ৰদান কৰিব।

16.1.3 যদি প্ৰয়োজন হয় লেনদেনৰ বিৱৰণ: গ্ৰাহকে তেওঁলোকৰ ষ্টেটমেন্টত উল্লেখ কৰা লেনদেন চিনি নাপালে আৰ বি এল বেংকে নিজৰ গ্ৰাহকক অধিক বিৱৰণ প্ৰদান কৰিবলৈ বুলি নিশ্চয়তা দিব। কিছুমান ক্ষেত্ৰত তদন্তৰ সুবিধাৰ বাবে আৰু বিবাদ উত্থাপন কৰাৰ বাবে বেংকে গ্ৰাহকক কোনো বিকল্প উপায়েৰে কোনো সেৱা লাভ কৰা নাই / ধন পৰিশোধ কৰা নাই বুলি সমৰ্থনকাৰী প্ৰমাণ দিবলৈ ক'ব লাগিব।

17.1 গ্রাহকৰ একাউন্ট সুৰক্ষিত কৰা

আৰ বি এল বেংকে গ্রাহকৰ স্বার্থ ৰক্ষাৰ বাবে বিভিন্ন ব্যৱস্থা ৰূপায়ণ কৰিছে। আৰ বি এল বেংকে নিশ্চিত কৰে যে ইয়াৰ গ্রাহকৰ গোপনীয় তথ্য সুৰক্ষিত ৰখা হয় আৰু কোনো অকৰ্তৃত্বশীল পক্ষৰ সৈতে ভাগ-বতৰা কৰা নহয়। বেংকে নিয়মিতভাৱে নিজৰ ব্যৱস্থা আৰু প্ৰযুক্তিও আপডেট কৰি কোনো ধৰণৰ সম্ভাৱ্য চাইবাৰ আক্ৰমণ বা প্ৰৱঞ্চনা ৰোধ কৰে। ইয়াৰ উপৰিও বেংকে গ্রাহকসকলক তেওঁলোকৰ একাউন্ট সুৰক্ষিত কৰাৰ বাবে একাধিক বিকল্প প্ৰদান কৰে, যেনে দুটা কাৰক প্ৰমাণীকৰণ, ব্যক্তিগতকৃত পাছৱৰ্ড, আৰু পিন স্থিৰ কৰা। আৰ বি এল বেংকে নিজৰ গ্রাহকৰ বাবে উচ্চ স্তৰৰ সুৰক্ষা প্ৰদানৰ বাবে প্ৰতিশ্ৰুতিবদ্ধ আৰু গ্রাহকৰ একাউন্ট যাতে নিৰাপদ আৰু সুৰক্ষিত হৈ থাকে তাৰ বাবে নিজৰ পদ্ধতিসমূহ সকলো সময়তে উন্নত কৰাৰ বাবে চেষ্টা কৰে।

বেংকে ইয়াৰ গ্রাহকসকলক তেওঁলোকৰ একাউন্টৰ যিকোনো প্ৰৱঞ্চনামূলক ব্যৱহাৰৰ বিষয়ে তৎকালীনভাৱে অভিযোগ দাখিল কৰিবলৈও উৎসাহিত কৰে, যাতে তেওঁলোকক অধিক আৰ্থিক ক্ষতিৰ পৰা সুৰক্ষিত দিব পৰা যায়।

17.1.1 ব্যক্তিগত তথ্য তৎক্ষণাত আপডেট কৰক: আৰ বি এল বেংকে ইয়াৰ গ্রাহকসকলক যদি আৰু যেতিয়া তেওঁলোকে তেওঁলোকৰ নাম, ঠিকনা, যোগাযোগৰ বিৱৰণ অৰ্থাৎ মোবাইল/ ই-মেইল ঠিকনা সলনি কৰে (যদি গ্রাহকে বেংকে ইমেইলৰ জৰিয়তে যোগাযোগ কৰাটো বিচাৰে) ততালিকে নিশ্চিতকৈ বেংকক জনাবলৈ উৎসাহিত কৰে।

17.1.2 নিয়মিতভাৱে একাউন্টসমূহ পৰীক্ষা কৰক: বেংকে পৰামৰ্শ দিয়ে যে গ্রাহকসকলে তেওঁলোকৰ ষ্টেটমেন্টসমূহ পৰ্যালোচনা কৰি (আৰু/বা পাছবুক আপডেট কৰি) নিয়মিতভাৱে তেওঁলোকৰ বেংক একাউন্টৰ কাৰ্যকলাপ পৰীক্ষা কৰিব লাগে। গ্রাহকে তেওঁলোকৰ লেনদেন, একাউন্টৰ সবিশেষ পৰীক্ষা কৰিবলৈ, সতৰ্কবাণী আদিৰ বাবে সক্ৰিয় কৰিবলৈ বেংকৰ কল চেণ্টাৰৰ লগত যোগাযোগ কৰিব পাৰে, বেংকৰ নেট বেংকিং / মোবাইল বেংকিং সুবিধাৰ গ্ৰহণ কৰিব পাৰে।

17.1.3 অৱগত কৰক বা স্পষ্টীকৰণ বিচাৰিব: আৰ বি এল বেংকে ইয়াৰ গ্রাহকসকলক তেওঁলোকৰ একাউন্টত কিছুমান প্ৰৱিষ্ট অশুদ্ধ যেন লাগিলে বেংকক জনাবলৈ আৰু স্পষ্টীকৰণ বিচাৰিবলৈ উৎসাহিত কৰে।

17.1.4 তদন্ত কৰাৰ সময়ত সহযোগিতা কৰা: যদি কোনো গ্রাহকৰ একাউন্টত হোৱা লেনদেনৰ তদন্তৰ প্ৰয়োজন হয়, তেন্তে বেংকে গ্রাহকক বেংক আৰু আইন প্ৰয়োগকাৰী বা অন্য কোনো বিধিগত কৰ্তৃপক্ষৰ সৈতে সহযোগিতা কৰিবলৈ অনুৰোধ কৰিব, যদিহে বেংকে তেওঁলোকক জড়িত কৰাৰ প্ৰয়োজন হয়।

17.1.5 সুৰক্ষাৰ পৰামৰ্শ: গ্রাহকে জালিয়াতি প্ৰতিৰোধ কৰাত সহায় কৰিবলৈ আৰু তেওঁলোকৰ একাউন্ট সুৰক্ষিত কৰিবলৈ অতি প্ৰয়োজনীয় তেওঁলোকৰ চেক বুক, পাছবুক, কাৰ্ড, পিন, আৰু অন্যান্য সুৰক্ষা তথ্যৰ যত্ন ল'ব লাগে। আৰ বি এল বেংকে গ্রাহকক তলত দিয়া কিছুমান সুৰক্ষাৰ পৰামৰ্শ মানি চলিবলৈ অনুৰোধ জনাইছে:

- চেক বুক আৰু কাৰ্ড একেলগে ৰাখিব নালাগে।
- খালী চেক পাতত স্বাক্ষৰ কৰি নাৰাখিব বা বেংকৰ কোনো কৰ্মচাৰী বা আন কোনো ব্যক্তিক, পূৰ্বতে স্বাক্ষৰিত কিন্তু খালী বা অসম্পূৰ্ণভাৱে পূৰণ কৰা নিৰ্দেশনা/ফৰ্ম নিদিব।
- মূল্যৰ বাবে চেকসমূহৰ মূল বিৱৰণসমূহ ইলেক্ট্ৰনিকভাৱে পুনৰ নিশ্চিত কৰক। চেকত খেলিমেলি কৰাৰ বাবে প্ৰৱঞ্চনাৰ ঘটনাৰ পৰা হাত সাৰিবলৈ পজিটিভ পে ছিষ্টেমৰ জৰিয়তে 50,000 আৰু তাতকৈ অধিক ধন দিব লাগিব।
- আপোনাৰ কাৰ্ড, পিন, পাছৱৰ্ড, বা অন্য সুৰক্ষা তথ্য আন কাকো ব্যৱহাৰ কৰিবলৈ নিদিব।
- পাছৱৰ্ডত বৰ্ণ, সংখ্যা আৰু বিশেষ আখৰৰ সংমিশ্ৰণ ব্যৱহাৰ কৰক।

- ইণ্টাৰনেট বেংকিং আৰু মোবাইল বেংকিংৰ জৰিয়তে লেনদেনৰ সীমা আৰু লেনদেনৰ পছন্দ পৰিচালনা কৰিব।
- পিন নম্বৰটো ভালদৰে বাছি লওক যাতে ইয়াক আন কোনো ব্যক্তিৰ দ্বাৰা সহজে চিনাক্ত কৰিব নোৱাৰি বা সহজে অনুমান কৰিব নোৱাৰি।
- পিন, পাছৱৰ্ড আৰু অন্যান্য সুৰক্ষাৰ তথ্য সদায় মনত ৰাখক আৰু জাননীখন লাভ কৰাৰ লগে লগে নষ্ট কৰক।
- কেতিয়াও পিন, পাছৱৰ্ড বা অন্য সুৰক্ষাৰ তথ্য লিখি বা ৰেকৰ্ড নকৰিব।
- কাৰ্ডসমূহ ব্যক্তিগত জিম্মাত ৰাখিবলৈ আৰু পিন, পাছৱৰ্ড, আৰু অন্যান্য সুৰক্ষা তথ্য সকলো সময়তে গোপন কৰি ৰাখিবলৈ সদায় যুক্তিসংগত পদক্ষেপ লওক।
- কাৰ্ডৰ ৰচিদবোৰ অতি সৰু সৰু টুকুৰা কৰি সাৱধানে পেলাই দিব লাগে।
- বেংকৰ কৰ্মচাৰীকে ধৰি অন্যালোকৰ সৈতে একাউণ্টৰ সবিশেষ, পাছৱৰ্ড বা অ'টিপি বা অন্যান্য সুৰক্ষাৰ তথ্য কেতিয়াও শ্বেয়াৰ নকৰিব।
- যেতিয়া পোষ্টৰ জৰিয়তে চেক পঠোৱাৰ হয়, চেকত পেয়ীৰ নাম স্পষ্টকৈ উল্লেখ কৰা আৰু চেকখন ক্ৰছ কৰাৰ দ্বাৰা জালিয়াতি ৰোধ কৰাত সহায় হয়।
- যদি টকাখিনি চেকযোগে বেংক একাউণ্টলৈ ট্ৰেন্সফাৰ কৰিব লাগে তেন্তে চেকত সদায় একাউণ্টধাৰীৰ নাম (ABC বেংক একাউণ্ট - XYZ) লিখিব লাগে। অনুগ্রহ কৰি চেকৰ অব্যৱহৃত স্থানৰ মাজেৰে এডাল লাইন আঁকক যাতে অকৰ্তৃত্বশীল ব্যক্তিয়ে অতিৰিক্ত নম্বৰ বা নাম যোগ কৰিব নোৱাৰে।
- অনুগ্রহ কৰি একাউণ্ট বন্ধ কৰাৰ সময়ত সকলো অব্যৱহৃত চেক লিফ বেংকত জমা দিব।
- একাউণ্টৰ সবিশেষ বা আন কোনো সুৰক্ষা তথ্য যেনে পিন, পাছৱৰ্ড, অ'টিপি আদি বিচৰা কোনো ইমেইল/এছএমএছ/ডিজিটেল লিংকৰ উত্তৰ কেতিয়াও নিদিব, অনুগ্রহ কৰি মন কৰক বেংকে কেতিয়াও কোনো একাউণ্টৰ সবিশেষ নিবিছাৰে।

18.1 ইলেক্ট্ৰনিক বেংকিং সুবিধা ব্যৱহাৰ কৰাৰ সময়ত ল'ব লগা সাৱধানতা

আৰ বি এল বেংকে গ্ৰাহকৰ অনলাইন লেনদেনৰ সুৰক্ষা আৰু নিৰাপত্তাৰ বিষয়ত যথেষ্ট গুৰুত্ব আৰোপ কৰে। গ্ৰাহকে যাতে নিৰাপদ আৰু সুৰক্ষিত অনলাইন বেংকিং অভিজ্ঞতা উপভোগ কৰিব পাৰে তাৰ বাবে ইলেক্ট্ৰনিক বেংকিং সুবিধা ব্যৱহাৰ কৰাৰ সময়ত তেওঁলোকে কিছুমান সাৱধানতা অৱলম্বন কৰাটো জৰুৰী।

18.1.1 বেংকৰ অফিচিয়েল ৱেবছাইট চাওক: আৰ বি এল বেংকে পৰামৰ্শ দিয়ে যে গ্ৰাহকে ইয়াৰ ইণ্টাৰনেট বেংকিং চাইটলৈ (www.rblbank.com) পোনপটীয়াকৈ পৰিদৰ্শন কৰিব লাগে। গ্ৰাহকে আন চাইটৰ পৰা অহা লিংকৰ জৰিয়তে চাইটটোত প্ৰৱেশ কৰাটো পৰিহাৰ কৰিব লাগে আৰু স্পুফ ৱেবছাইটৰ পৰা হাত সাৰিবলৈ প্ৰদৰ্শিত ডমেইন নামটো পৰীক্ষা কৰিব লাগে। সুৰক্ষিত প্ৰমাণপত্ৰৰে প্ৰৱেশ কৰাৰ আগতে ৱেবছাইটত সুৰক্ষিত চিহ্ন (এটা পেডলক চিহ্নৰ সৈতে <https>)ৰ বাবে পৰীক্ষা কৰক।

18.1.2 সন্দেহজনক লিংকত ক্লিক কৰাটো এৰাই চলক: আৰ বি এল বেংকৰ ৰূপে পোষ্ট কৰা অবাঞ্ছিত/অবিশ্বাস্য ৱেবছাইটলৈ নিৰ্দেশিত হ'ব পৰা লিংকত ক্লিক কৰাটো এৰক।

- 18.1.3 ভার্চুৱেল কীবৰ্ড ব্যৱহাৰ কৰক:** ৰাজহুৱা ডিভাইচসমূহত সদায় ভার্চুৱেল কীবৰ্ড ব্যৱহাৰ কৰক কাৰণ কীষ্ট্ৰ'কসমূহ আপোচ কৰা ডিভাইচসমূহ, কীবৰ্ড আদিৰ যোগেদিও ধৰিব পাৰে।
- 18.1.4 কোনো তথ্য শ্বেয়াৰ নকৰিব:** পাছৱৰ্ড বা পিন বিচৰা কোনো ই-মেইলৰ উত্তৰ হিচাপে কোনো তথ্য নিদিব বা প্ৰদান নকৰিব, একেখিনি কথা তৎক্ষণাত বেংকৰ দৃষ্টিগোচৰ কৰিব লাগে। বেংকে কেতিয়াও পাছৱৰ্ড, এমপিইন বা আন কোনো সুৰক্ষাৰ তথ্যকে ধৰি লগইন প্ৰমাণপত্ৰ নিবিচাৰে।
- 18.1.5 ৰাজহুৱা নেটৱৰ্কৰ ব্যৱহাৰ এৰাই চলক:** আৰ বি এল বেংকে ইয়াৰ গ্ৰাহকসকলক ইণ্টাৰনেট বেংকিং চাইট চাবৰ বাবে চাইবাৰ কেফে / ৰাজহুৱা ৱাই-ফাই / খোলা ৱাই-ফাই অঞ্চত VPN ব্যৱহাৰ কৰাৰ পৰা বিৰত থাকিবলৈ পৰামৰ্শ দিয়ে, কাৰণ ইয়াৰ ফলত নিৰাপত্তা ভংগ হ'ব পাৰে।
- 18.1.6 কম্পিউটাৰত এন্টি-ভাইৰাছৰ শেহতীয়া সংস্কৰণ ব্যৱহাৰ কৰক:** বেংকে গ্ৰাহকক নিয়মিতভাৱে নিজৰ কম্পিউটাৰৰ এন্টি ভাইৰাছ চফ্টৱেৰৰ শেহতীয়া সংস্কৰণ আপডেট কৰিবলৈ পৰামৰ্শ দিয়ে। ইণ্টাৰনেটত প্ৰবঞ্চকৰ পৰা কম্পিউটাৰ আৰু ইয়াৰ বিষয়বস্তু সুৰক্ষিত কৰিবলৈ ইনষ্টল কৰা এটা উপযুক্ত ফায়াৰৱাল এটা অতিৰিক্ত সুৰক্ষা ব্যৱস্থা হয়।

19.1 অন্যান্য সাৱধানতাসমূহ

19.1.1 যদি গ্ৰাহকে সন্দেহ কৰে বা আৱিষ্কাৰ কৰে যে:

- 1 তেওঁলোকৰ চেক বুক, পাছবুক, কাৰ্ড হেৰাই গৈছে বা চুৰি হৈছে বা
- 2 আন কোনোবাই তেওঁলোকৰ পিন, পাছৱৰ্ড বা অন্যান্য সুৰক্ষাৰ তথ্য জানে।
- 3 বা যদি পঞ্জীয়নভুক্ত মোবাইল ফোনটো চুৰি হৈছে

বেংকক এনে লোকচানৰ বিষয়ে জনোৱাৰ সৰ্বোত্তম উপায় হৈছে সাধাৰণতে বেংকৰ ৱেবছাইটত প্ৰদান কৰা বা প্ৰদৰ্শিত হেল্পলাইনৰ সৈতে যোগাযোগ কৰা বা ওচৰৰ শাখালৈ যোৱা। অন্যান্য উপায়ৰ ফলত বেংকে এনে তথ্য লাভ কৰাত পলম হ'ব পাৰে, আৰু সেয়েহে ব্যৱস্থা গ্ৰহণ কৰাতো পলম হ'ব পাৰে।

20.1 লোকচানৰ বাবে দায়বদ্ধতা

আৰ বি এল বেংকে গ্ৰাহকক যিকোনো প্ৰৱঞ্চনামূলক লেনদেনৰ বিষয়ে তৎকালীনভাৱে ৰিপৰ্ট কৰিবলৈ আৰু দায়বদ্ধতাক সীমিত কৰিবলৈ উৎসাহিত কৰে, সেই বিষয়ে বেংকৰ ৱেবছাইটত আপডেট কৰা ইয়াৰ “গ্ৰাহক ক্ষতিপূৰণ আৰু সুৰক্ষা নীতি - অকৰ্তৃত্বশীল ইলেক্ট্ৰনিক লেনদেনত গ্ৰাহকৰ দায়বদ্ধতা সীমিত কৰা”ত বিতংভাৱে উল্লেখ কৰা হৈছে।

ক্রেডিট কাৰ্ডৰ বাবে ন্যায্যসংগত অনুশীলন বিধি

1.1 ক্রেডিট কাৰ্ডৰ বাবে ন্যায্যসংগত অনুশীলন বিধিৰ উদ্দেশ্য

আৰ বি এল বেংক ক্রেডিট কাৰ্ডৰ ব্যৱসায়িক লক্ষ্য হৈছে ক্রেডিট কাৰ্ড ব্যৱসায়ৰ সৈতে জড়িত বেংকৰ কাৰ্য্যকলাপত স্বচ্ছতা আৰু ন্যায্যপৰায়ণতা প্ৰসাৰ কৰা। এই ন্যায্যসংগত অনুশীলন বিধি গ্ৰাহকক বেংকে আগবঢ়োৱা ক্রেডিট কাৰ্ডৰ চৰ্ত আৰু নিয়মৰ বিষয়ে অৱগত কৰা, ক্রেডিট কাৰ্ড বিচৰাৰ ক্ষেত্ৰত অন্যায় আৰু প্ৰতাৰণামূলক পদ্ধতি ৰোধ কৰা, আৰু গ্ৰাহকৰ সৈতে ন্যায্য আৰু সন্মানজনক ব্যৱহাৰ কৰাটো নিশ্চিত কৰিবলৈ ডিজাইন কৰা হৈছে। ঋণলগুঁতাৰ প্ৰতি আৰ বি এল বেংকৰ ন্যায্যসংগত অনুশীলন বিধিৰ কিছুমান মূল উদ্দেশ্য ইয়াত উল্লেখ কৰা হৈছে: -

- 1.1.1 বেংকৰ ক্রেডিট কাৰ্ডৰ ব্যৱসায়িক পদ্ধতিত স্বচ্ছতা নিশ্চিত কৰা:** এই ন্যায্যসংগত অনুশীলন বিধিয়ে আৰ বি এল বেংকৰ ক্রেডিট কাৰ্ড ব্যৱসায়িক পদ্ধতি স্বচ্ছ হোৱা, আৰু গ্ৰাহকে বেংকে আগবঢ়োৱা ক্রেডিট কাৰ্ডৰ মাচুল, সুতৰ হাৰ আৰু শুল্ক সহিত চৰ্ত আৰু নিয়মৰ বিষয়ে সম্পূৰ্ণ আৰু সঠিক তথ্য প্ৰদান কৰাটো নিশ্চিত কৰে।
- 1.1.2 অন্যায় আৰু প্ৰতাৰণামূলক পদ্ধতি প্ৰতিৰোধ কৰক:** এই বিধিয়ে ক্রেডিট কাৰ্ডৰ বিপণন, বিজ্ঞাপন আৰু অনুৰোধৰ ক্ষেত্ৰত অন্যায় আৰু প্ৰতাৰণামূলক পদ্ধতি প্ৰতিৰোধ কৰাটো নিশ্চিত কৰে।
- 1.1.3 দায়িত্বশীল ঋণপ্ৰদান পদ্ধতিক প্ৰসাৰিত কৰিবলৈ:** এই বিধিয়ে নিশ্চিত কৰে যে আৰ বি এল বেংকে লুণ্ঠনমূলক ঋণ প্ৰদান পদ্ধতিত লিপ্ত নহয়। ইয়াৰ উপৰিও এইটো নিশ্চিত কৰে যে বেংকে ক্রেডিট কাৰ্ডৰ সৈতে জড়িত বেংকৰ কাৰ্য্যকলাপত ন্যায্যপৰায়ণতা আৰু স্বচ্ছতাৰ সংস্কৃতি গঢ়ি তোলে।

2.1 প্ৰডাক্টৰ তথ্য আৰু গ্ৰাহকৰ আবেদন প্ৰক্ৰিয়া

ক্রেডিট কাৰ্ডে পূৰ্ব-অনুমোদিত ৰিভলভিং ক্রেডিট সীমাৰ ধন পৰিশোধ কৰাৰ বাবে এটা আহিলা হিচাপে কাম কৰে, যিটো নিৰ্দিষ্ট চৰ্ত আৰু নিয়মৰ অধীনত সামগ্ৰী আৰু সেৱা ক্ৰয় কৰিবলৈ বা নগদ ধনৰ অগ্ৰিম ধন উলিয়াবলৈ ব্যৱহাৰ কৰিব পাৰি। ক্রেডিট লিমিট হৈছে ক্রেডিট কাৰ্ড একাউণ্টত লেনদেন কৰিবলৈ কাৰ্ডধাৰীক নিৰ্ধাৰণ কৰা আৰু অৱগত কৰা ৰিভলভিং ক্রেডিটৰ সৰ্বোচ্চ পৰিমাণ। গ্ৰাহকক ক্রেডিট কাৰ্ড প্ৰদান কৰাটো বেংকৰ বিবেচনাধীন আৰু বেংকৰ নীতিত উল্লেখ কৰা অনুমোদনৰ চৰ্তৰ অধীনত।

- 2.1.1 প্ৰডাক্ট সম্পৰ্কীয় তথ্য:** আৰ বি এল বেংকে গ্ৰাহকক সঠিক ক্রেডিট কাৰ্ড প্ৰডাক্ট বাছনি কৰাত সহায় কৰিব যিয়ে তেওঁলোকৰ আৰ্থিক প্ৰয়োজনীয়তা পূৰণ কৰাত সহায় কৰে।
- 2.1.2 মাচুল আৰু সুতৰ শুল্ক আদিৰ বিষয়ে গুৰুত্বপূৰ্ণ তথ্য:** আৰ বি এল বেংকে প্ৰাসংগিক চৰ্ত আৰু নিয়ম যেনে মাচুল আৰু সুতৰ শুল্ক, বিলিং আৰু পেমেণ্ট, নবীকৰণ আৰু বন্ধ কৰাৰ পদ্ধতি আৰু কাৰ্ডখন চলাবলৈ প্ৰয়োজনীয় অন্য যিকোনো তথ্য সৰল ভাষাত অৱগত কৰিব লাগিব।
- 2.1.3 আবেদন পত্ৰ পূৰণ:** গ্ৰাহকে তেওঁৰ ক্রেডিট কাৰ্ডৰ আবেদনৰ প্ৰক্ৰিয়াকৰণ কৰিবলৈ প্ৰয়োজন অনুসৰি ব্যক্তিগত আৰু আৰ্থিক তথ্য যেনে নাম, ঠিকনা, আয়, নিয়োগৰ বিৱৰণৰ লগতে প্ৰাসংগিক সহায়ক নথিপত্ৰ প্ৰদান কৰিব লাগিব।
- 2.1.4 স্বীকৃতি:** আৰ বি এল বেংকে ক্রেডিট কাৰ্ডৰ আবেদন প্ৰাপ্তিৰ বাবে স্বীকৃতি প্ৰদান কৰিব লাগিব আৰু আবেদনখন কিমান সময়সীমাৰ ভিতৰত সমাধান কৰা হ'ব সেই বিষয়ে উল্লেখ কৰিব লাগিব।

2.1.5 আবেদনৰ পৰীক্ষণ: আৰ বি এল বেংকে ইয়াৰ ক্রেডিট পলিচি অনুসৰি ক্রেডিট কাৰ্ডৰ আবেদনখন পর্যালোচনা কৰিব আৰু যদি অতিৰিক্ত তথ্য / নথি-পত্ৰৰ প্ৰয়োজন হয় তেন্তে এইবোৰ আবেদনকাৰীৰ পৰা বিচাৰিব।

2.1.6 ক্রেডিট কাৰ্ডৰ আবেদন গ্ৰহণ বা প্ৰত্যাখ্যান: আৰ বি এল বেংকে ক্রেডিট কাৰ্ড জাৰি কৰাৰ সময়ত সতৰ্কতা অবলম্বন কৰাটো নিশ্চিত কৰিব লাগিব আৰু স্বতন্ত্ৰভাৱে ক্রেডিট যোগ্যতাৰ মূল্যায়ন কৰিব লাগিব। লগতে, আবেদন কৰা সকলো ক্রেডিট কাৰ্ডৰ বাবে বেংকে লিখিতভাৱে, প্ৰতিটো কাৰ্ড আবেদনৰ গ্ৰহণ বা প্ৰত্যাখ্যানৰ লগতে মূল কাৰণ/কাৰণসমূহ প্ৰকাশ কৰিব লাগিব, যিবোৰৰ বাবে উপযুক্ত বিবেচনাৰ পিছত বেংকৰ মতে এনে আবেদন গ্ৰহণ বা প্ৰত্যাখ্যান হৈছে।

3.1 আবেদন পৰীক্ষণ আৰু ঋণ মূল্যায়ন প্ৰক্ৰিয়া

আৰ বি এল বেংকত ক্রেডিট কাৰ্ড আবেদন পৰীক্ষণ আৰু ক্রেডিট মূল্যায়ন প্ৰক্ৰিয়াটো ক্রেডিট কাৰ্ড আবেদনকাৰীয়ে বেংকৰ যোগ্যতাৰ মাপকাঠী পূৰণ কৰাটো নিশ্চিত কৰাৰ বাবে গুৰুত্বপূৰ্ণ পদক্ষেপ।

3.1.1 গ্ৰাহকৰ বিৱৰণৰ পৰীক্ষণ: আৰ বি এল বেংকৰ ক্রেডিট কাৰ্ডৰ প্ৰতি নতুন সম্ভাৱনাই এবাৰ আগ্ৰহ প্ৰকাশ কৰিলে, বেংকে গ্ৰাহকৰ সৈতে যোগাযোগ কৰি তেওঁলোকৰ বাসস্থান আৰু/বা ব্যৱসায়িক টেলিফোন নম্বৰ আৰু/বা ভৌতিকভাৱে বাসস্থান পৰিদৰ্শন কৰি, আৰু/বা ব্যৱসায়িক ঠিকনাসমূহ নিজৰ কৰ্মচাৰীৰ জৰিয়তে বা এই উদ্দেশ্যে নিযুক্ত কৰা সংস্থাসমূহৰ জৰিয়তে পৰিদৰ্শন কৰি ক্রেডিট কাৰ্ড আবেদনত উল্লেখ কৰা সবিশেষৰ পৰীক্ষণ কৰে, যদি প্ৰয়োজনীয় বুলি বিবেচিত হয়।

3.1.2 ক্রেডিট মূল্যায়ন প্ৰক্ৰিয়া: বেংকে ক্রেডিট মূল্যায়ন প্ৰক্ৰিয়াও অনুসৰণ কৰে, য'ত ব্যৱসায়িক ক্ষ'ৰ, আয় পৰীক্ষণ আৰু বিপদ মূল্যায়নৰ দৰে পৰিমাপসমূহৰ মূল্যায়ন অন্তৰ্ভুক্ত কৰা হয়। যদি গ্ৰাহকে বেংকৰ যোগ্যতাৰ মাপকাঠী পূৰণ কৰে আৰু নিৰ্ধাৰিত দায়বদ্ধতাৰ প্ৰক্ৰিয়াত সন্তুষ্ট হয় তেন্তে গ্ৰাহকক ক্রেডিট কাৰ্ড অনুমোদন কৰা হয়।

4.1 ক্রেডিট কাৰ্ড জাৰিকৰণ, সক্ৰিয়কৰণ আৰু বাতিলকৰণ

আৰ বি এল বেংকৰ ক্রেডিট কাৰ্ড জাৰি কৰা, সক্ৰিয় কৰা, আৰু বাতিল কৰা প্ৰক্ৰিয়াটো গ্ৰাহকসকলক এটা হেঁচামুক্ত আৰু নিৰৱচ্ছিন্ন অভিজ্ঞতা প্ৰদান কৰিবলৈ ডিজাইন কৰা হৈছে। ক্রেডিট কাৰ্ডৰ আবেদন অনুমোদন কৰি কাৰ্ড জাৰি কৰাৰ পিছত বেংকে গ্ৰাহকৰ মেইলিং ঠিকনালৈ প্ৰেৰণ কৰা হয়। কাৰ্ড হেৰুৱা বা চুৰি হ'লে কাৰ্ডধাৰীয়ে তৎক্ষণাত বেংকৰ গ্ৰাহক সেৱাক খবৰ দিব পাৰে আৰু বিকল্প কাৰ্ড বিচাৰিব পাৰে।

4.1.1 ক্রেডিট কাৰ্ড আৰু ইয়াৰ পিন প্ৰেৰণ: আৰ বি এল বেংকে ডেমেষ্টিক পইণ্ট অৱ চেল (POS) আৰু ATM লেনদেনৰ বাহিৰে সকলো লেনদেনৰ বাবে নিষ্ক্ৰিয় অৱস্থাত (নিৰাপত্তাৰ ব্যৱস্থা হিচাপে) নতুনকৈ জাৰি কৰা সকলো ক্রেডিট কাৰ্ড প্ৰেৰণ কৰিব লাগিব। বেংকে গ্ৰাহকক পিন (ব্যক্তিগত পৰিচয় নম্বৰ) পৃথককৈ প্ৰেৰণ কৰিব, বিকল্পভাৱে গ্ৰাহকে মোবাইল বেকিং / ডিজিটেল চেনেলৰ জৰিয়তে পিন সৃষ্টি কৰিব পাৰিব।

4.1.2 ক্রেডিট কাৰ্ড প্ৰেৰণ নীতি: আৰ বি এল বেংকে নিশ্চিত কৰে যে তেওঁলোকে নিজৰ গ্ৰাহকলৈ কোনো অনাকাঙ্ক্ষিত কাৰ্ড প্ৰেৰণ নকৰে। বৰ্তমানৰ কাৰ্ড নবীকৰণৰ ক্ষেত্ৰত কাৰ্ডধাৰীক নবীকৰণ কৰা কাৰ্ড প্ৰেৰণ কৰাৰ আগতে যদি তেওঁ ইচ্ছা কৰে তেন্তে একেখিনি অস্বীকাৰ কৰাৰ বিকল্প প্ৰদান কৰা হ'ব। ইয়াৰ উপৰিও, কাৰ্ডধাৰীৰ অনুৰোধত কাৰ্ড ব্লক কৰিলে ব্লক কৰা কাৰ্ডৰ সলনি কাৰ্ডধাৰীৰ স্পষ্ট সন্মতি সাপেক্ষে অন্য এখন কাৰ্ড প্ৰদান কৰা হ'ব।

- 4.1.3 ক্রেডিট কার্ড সেৱাৰ নিৰ্দেশনা:** আৰ বি এল বেংকে প্ৰথম ক্রেডিট কার্ড জাৰি কৰাৰ সৈতে ক্রেডিট কার্ডৰ ব্যৱহাৰৰ সম্পৰ্কে বিশদ চৰ্ত আৰু নিয়ম, সূত, আৰু প্ৰযোজ্য মাচুল আৰু অন্যান্য প্ৰাসংগিক তথ্য প্ৰদান কৰি এখন সেৱা নিৰ্দেশনা/প্ৰডাক্ট বৈশিষ্ট্যৰ পত্ৰিকা শ্বেয়াৰ কৰিব লাগিব।
- 4.1.4 আটাইতকৈ গুৰুত্বপূৰ্ণ চৰ্ত আৰু নিয়মসমূহ (MITC):** বেংকে আবেদন কৰাৰ সময়ত, গ্ৰহণৰ পৰ্যায়ত আৰু পৰৱৰ্তী যিকোনো গুৰুত্বপূৰ্ণ যোগাযোগৰ সৈতে গ্ৰাহকৰ সৈতে এমআইটিচিসমূহ ভাগ-বতৰা কৰিব লাগিব। এই চৰ্ত আৰু নিয়মসমূহে গ্ৰাহকে কাৰ্ডখনৰ জাৰি কৰা কাৰ্য্য আৰু ব্যৱহাৰ নিয়ন্ত্ৰণ কৰে। চৰ্তসমূহে গ্ৰাহকসকলক কাৰ্ডখন আৰু ইয়াক ব্যৱহাৰ কৰিবলৈ সক্ষম কৰা উপায়সমূহ (পিন বা ক'ড আদি) সুৰক্ষিত ৰখাৰ বাবে সকলো উপযুক্ত পদক্ষেপ গ্ৰহণ কৰাৰ বাবে দায়বদ্ধ কৰি ৰাখিব। চৰ্তসমূহত এইটোও উল্লেখ কৰা হ'ব যে এজন গ্ৰাহকে পিন বা ক'ড কাকো প্ৰকাশ নকৰাৰ বাধ্যবাধকতাত থাকিব।
- 4.1.5 এড-অন/ক'ৰ্পৰেট কাৰ্ডৰ বাবে দায়বদ্ধতা:** বেংকে “এড-অন” কাৰ্ড অৰ্থাৎ যিবোৰ প্ৰধান কাৰ্ডৰ সহযোগী কাৰ্ড, সেইবোৰৰ দায়বদ্ধতা প্ৰধান কাৰ্ডধাৰীৰ হোৱাৰ এক স্পষ্ট বুজাবুজিত জাৰি কৰিব লাগিব। একেদৰে, ক'ৰ্পৰেট ক্রেডিট কাৰ্ড জাৰি কৰাৰ সময়ত বেংকে ক'ৰ্পৰেট আৰু ইয়াৰ কৰ্মচাৰীসকলৰ দায়িত্ব, আৰু দায়বদ্ধতাসমূহ নিৰ্দিষ্ট কৰিব লাগিব।
- 4.1.6 আন্তঃৰাষ্ট্ৰীয় ক্রেডিট কাৰ্ড জাৰি কৰা:** আন্তঃৰাষ্ট্ৰীয় ক্রেডিট কাৰ্ড প্ৰদানৰ ক্ষেত্ৰতো সময়ে সময়ে সংশোধন কৰা বৈদেশিক মুদ্ৰা বিনিময় ব্যৱস্থাপনা আইন, 1999ৰ অধীনত জাৰি কৰা নিৰ্দেশনাৰ অধীনত থাকিব।
- 4.1.7 ক্রেডিট কাৰ্ডৰ নিষ্ক্ৰিয়কৰণ:** যদি গ্ৰাহকে ঘৰুৱা, আন্তঃৰাষ্ট্ৰীয়, অনলাইন, পি অ' এছ, কন্টাক্টলেছ আৰু নগদ ধন উলিওৱাৰ দৰে যিকোনো শ্ৰেণীত ব্যৱহাৰ কৰাৰ বাবে তেওঁলোকৰ ক্রেডিট কাৰ্ড নিষ্ক্ৰিয় কৰিব বিচাৰে তেন্তে তেওঁ এম আই টি চিত উল্লেখ কৰা ধৰণে উপলব্ধ চেনেলৰ জৰিয়তে কৰিব পাৰে।
- 4.1.8 ক্রেডিট কাৰ্ড বাতিল বা বন্ধ কৰা:** যদিহে গ্ৰাহকে ক্রেডিট কাৰ্ড বাতিলৰ বাবে অনুৰোধ কৰিছে, তেন্তে বেংকে বাকী থকা বাবদ ধন, যদি আছে, পৰিশোধ কৰাৰ পিছত সাত কৰ্মদিনৰ ভিতৰত কাৰ্ডখন বন্ধ কৰিব লাগিব। কাৰ্ডধাৰীৰ চুক্তি ভংগ হ'লে বেংকে নিজৰ একমাত্ৰ বিবেচনা অনুসৰি ক্রেডিট কাৰ্ড বন্ধ কৰিব পাৰে, অৱশ্যে বেংকে পৰিশোধ কৰিবলৈ বাকী থকা ধন আদায় কৰাৰ অধিকাৰ সংৰক্ষিত ৰাখিছে। যদিহে বেংকে নিজৰ বিবেচনা অনুসৰি ডেবিট বা ক্রেডিট কাৰ্ড ব্লক/নিষ্ক্ৰিয়/স্থগিত কৰাৰ সিদ্ধান্ত লয়, তেন্তে এটা মানক পৰিচালনা পদ্ধতি অনুসৰণ কৰা হৈছে বুলি ইয়াত নিশ্চিত কৰা হ'ব। ইয়াৰ উপৰিও বেংকে এইটোও নিশ্চিত কৰিব লাগিব যে যিকোনো কাৰ্ডত উপলব্ধ কাৰ্ড ব্লক/নিষ্ক্ৰিয়/স্থগিত ৰখা বা সুবিধাসমূহ উলিওৱাৰ কাৰণসমূহ ইলেক্ট্ৰনিক মাধ্যম (SMS, ইমেইল আদি) আৰু অন্যান্য উপলব্ধ পদ্ধতিৰ জৰিয়তে কাৰ্ডধাৰীক তৎক্ষণাত অৱগত কৰা হ'ব।

5.1 বিলিং নীতি

আৰ বি এল বেংকে ক্রেডিট কাৰ্ড গ্ৰাহকৰ বাবে স্বচ্ছ আৰু একেধৰণৰ বিলিং নীতি মানি চলিব লাগিব। বেংকে নিশ্চিত কৰিব লাগিব যে গ্ৰাহকসকলক বিলিং চক্ৰ, বিলৰ পৰিমাণ, নিৰ্ধাৰিত তাৰিখ, সূতৰ মাচুল, দণ্ডনীয় মাচুল আদিৰ বিষয়ে সম্পূৰ্ণৰূপে অৱগত কৰা হয়।

- 5.1.1 শুদ্ধ, বস্তুভিত্তিক মাহেকীয়া ষ্টেটমেন্ট জাৰি কৰা:** আৰ বি এল বেংকে নিশ্চিত কৰিব যে সঠিক, বস্তুভিত্তিক মাহেকীয়া ষ্টেটমেন্ট সময়মতে গ্ৰাহকসকলক প্ৰদান কৰা হয়। ষ্টেটমেন্টৰ বাবে কোনো বিবাদ হ'লে বেংকে ব্যাখ্যা আগবঢ়াব আৰু প্ৰয়োজন হ'লে অভিযোগৰ তাৰিখৰ পৰা 30 দিনৰ ভিতৰত নথিপত্ৰৰ প্ৰমাণো প্ৰদান কৰিব। কাৰ্ডধাৰীৰ সুবিধা অনুসৰি কাৰ্ডধাৰীসকলক ক্রেডিট কাৰ্ডৰ বিলিং চক্ৰ অতিক্ৰমেও এবাৰ সলনি কৰাৰ বিকল্প প্ৰদান কৰা হ'ব।
- 5.1.2 পঞ্জীয়নভুক্ত ঠিকনালৈ ষ্টেটমেন্ট প্ৰেৰণ:** আৰ বি এল বেংকে ক্রেডিট কাৰ্ডৰ ষ্টেটমেন্টসমূহ গ্ৰাহকৰ পঞ্জীয়নভুক্ত ইমেইল ঠিকনা বা ডাক ঠিকনালৈ (নিৰ্বাচিত পছন্দ অনুসৰি) প্ৰেৰণ কৰিব লাগিব, য'ত ক্রেডিট কৰা পেমেণ্ট আৰু শেষৰ ষ্টেটমেন্টৰ তাৰিখৰ পৰা গ্ৰাহকৰ একাউণ্টত ডেবিট কৰা লেনদেনৰ বিৱৰণ থাকিব লাগিব। ক্রেডিট কাৰ্ড ষ্টেটমেন্টসমূহ গ্ৰাহকৰ বিলিং তাৰিখত সৃষ্টি কৰা হ'ব। গ্ৰাহকৰ যোগাযোগ ঠিকনাৰ কোনো পৰিৱৰ্তন হ'লে, গ্ৰাহকে যিকোনো ডেলিভাৰেবল, আৰু/বা যোগাযোগৰ উপযুক্ত প্ৰেৰণ নিশ্চিত কৰিবলৈ তেওঁলোকৰ ৰেকৰ্ড সলনি কৰিব বুলি আশা কৰা হয়।
- 5.1.3 ষ্টেটমেন্ট পুনৰ ইচ্ছুকৰণ:** ষ্টেটমেন্ট লাভ নকৰাৰ ক্ষেত্ৰত গ্ৰাহকে আৰ বি এল বেংকৰ সৈতে যোগাযোগ কৰিব লাগিব, যাতে এই ষ্টেটমেন্ট পুনৰ প্ৰেৰণ কৰিব পাৰে। বৈকল্পিকভাৱে, গ্ৰাহকে যিকোনো সময়তে মোবাইল বেংকিং আৰু অন্যান্য ডিজিটেল চেনেলৰ জৰিয়তে একেখিনি উপলব্ধ কৰিব পাৰে।

6.1 বিক্ৰী আৰু বিপণন নৈতিকতা

আৰ বি এল বেংকে ক্রেডিট কাৰ্ডৰ বিক্ৰী আৰু বিপণন পদ্ধতিত উচ্চ নৈতিক মানদণ্ড বলবৎ কৰে। বেংকে নিশ্চিত কৰে যে ইয়াৰ বিক্ৰী এজেণ্টসকলে গ্ৰাহকক ক্রেডিট কাৰ্ডৰ সামগ্ৰী আৰু সেৱাৰ বিষয়ে সঠিক আৰু স্বচ্ছ তথ্য প্ৰদান কৰে। বিক্ৰী প্ৰক্ৰিয়াৰ সময়ত ভুল বৰ্ণনা বা জোৰ-জবৰদস্তিৰ দৰে প্ৰৱঞ্চনামূলক কাম ৰোধৰ বাবেও বেংকে কঠোৰ পদ্ধতি মানি চলে। বেংকে ইয়াৰ গ্ৰাহকসকলে তেওঁলোকৰ ক্রেডিট কাৰ্ড চুক্তিৰ চৰ্তসমূহ সম্পূৰ্ণৰূপে বুজি পোৱা আৰু তেওঁলোকৰ বিত্তীয় পছন্দৰ বিষয়ে জ্ঞাত সিদ্ধান্ত ল'ব পৰাটো নিশ্চিত কৰিবলৈ অতি গুৰুত্ব আৰোপ কৰে।

- 6.1.1 বিক্ৰী এজেণ্টৰ বাবে আচৰণ বিধি:** আৰ বি এল বেংকৰ সকলো বিক্ৰী এজেণ্টৰ বাবে (প্ৰত্যক্ষ বিক্ৰী এজেণ্ট / টীম 'DSAs' / 'DSTs সহিত) এটা নিৰ্ধাৰিত আচৰণ বিধি আছে যিবোৰৰ সেৱা বেংকে নিজৰ ক্রেডিট কাৰ্ডৰ সামগ্ৰীৰ মাৰ্কেটৰ বাবে গ্ৰহণ কৰিব পাৰে। বেংকে নিশ্চিত কৰে যে ক্রেডিট কাৰ্ড সামগ্ৰীৰ মাৰ্কেটৰ বাবে নিয়োজিত DSAসমূহে বেংকৰ ৱেবছাইটত প্ৰদৰ্শিত 'প্ৰত্যক্ষ বিক্ৰী সেৱা প্ৰদানকাৰীৰ বাবে আৰ্হি আচৰণ বিধি' মানি চলে।

7.1 গ্ৰাহকৰ একাউণ্ট সুৰক্ষিত কৰা

আৰ বি এল বেংকে গ্ৰাহকৰ ক্রেডিট কাৰ্ড একাউণ্ট সুৰক্ষিত কৰাৰ বাবে উল্লেখযোগ্য ব্যৱস্থা গ্ৰহণ কৰে। বেংকে গ্ৰাহকৰ ব্যক্তিগত আৰু বিত্তীয় তথ্যক অকৰ্তৃত্বশীল উপলব্ধ, চুৰি বা অপব্যৱহাৰৰ পৰা সুৰক্ষিত কৰিবলৈ অত্যাধুনিক প্ৰযুক্তি আৰু শক্তিশালী সুৰক্ষা প্ৰট'কল ব্যৱহাৰ কৰে। আৰবিএল বেংকে ডিজিটেল পৰিৱেশত আৱিৰ্ভাব হ'বলৈ ধৰা ভাবুকিৰ সৈতে মোকাবিলা কৰিবলৈ নিজৰ সুৰক্ষা ব্যৱস্থাসমূহ পৰ্যালোচনা নিয়মিতভাৱে কৰে যাতে সেইবোৰ শেহতীয়া আৰু ফলপ্ৰসূ হয়। ইয়াৰ উপৰিও বেংকে গ্ৰাহকসকলক ক্রেডিট কাৰ্ড একাউণ্টত হোৱা যিকোনো সন্দেহজনক কাৰ্যকলাপৰ তৎকালীনভাৱে ৰিপৰ্ট কৰিবলৈ প্ৰেৰণা দিয়ে। আৰ বি এল বেংকে ইয়াৰ গ্ৰাহকসকলক তেওঁলোকৰ ক্রেডিট কাৰ্ড একাউণ্টসমূহক জালিয়াতি, ফিছিং স্কেম, আৰু অন্যান্য ধৰণৰ চাইবাৰ অপৰাধৰ পৰা কেনেকৈ সুৰক্ষিত কৰিব পাৰি তাৰ তথ্যও সহজে প্ৰদান কৰে। আৰ বি এল বেংকে গ্ৰাহকৰ ক্রেডিট কাৰ্ড একাউণ্টৰ সুৰক্ষাক অগ্ৰাধিকাৰ দি গ্ৰাহকৰ সৈতে বিশ্বাসযোগ্য আৰু দীৰ্ঘস্থায়ী সম্পৰ্ক গঢ়ি তোলাৰ প্ৰতিশ্ৰুতি প্ৰদৰ্শন কৰে।

- 7.1.1 ব্লক কাৰ্ডৰ সুবিধা:** আৰ বি এল বেংকে ইয়াৰ গ্ৰাহকক ক্রেডিট কাৰ্ড হেৰুৱা, চুৰি হোৱা, লাভ নকৰা বা অপব্যৱহাৰৰ ক্ষেত্ৰত বেংকৰ গ্ৰাহক সেৱা, মোবাইল এপ আৰু ইণ্টাৰনেট বেংকিং সুবিধাৰ জৰিয়তে তেওঁলোকৰ কাৰ্ড তৎক্ষণাত ব্লক কৰিবলৈ পৰামৰ্শ দিয়ে।
- 7.1.2 প্ৰৱঞ্চনামূলক লেনদেনৰ ৰিপৰ্ট কৰা:** আৰ বি এল বেংকে ইয়াৰ গ্ৰাহকক তেওঁলোকৰ ক্রেডিট কাৰ্ডত হোৱা যিকোনো প্ৰৱঞ্চনামূলক অকৰ্তৃত্বশীল লেনদেনৰ বিষয়ে তৎকালীনভাৱে ৰিপৰ্ট কৰিবলৈ অনুৰোধ কৰে যাতে গ্ৰাহকৰ দায়বদ্ধতা আমাৰ ৱেবছাইটতো আপডেট কৰা বেংকৰ “গ্ৰাহক ক্ষতিপূৰণ আৰু সুৰক্ষা নীতি”ত বিতংভাৱে উল্লেখ কৰা অনুসৰি সীমিত হয়।
- 7.1.3 যুক্তিসংগত যত্নৰে কাম কৰা:** গ্ৰাহকসকলে যুক্তিসংগত যত্ন অবিহনে কাম কৰিলে বা প্ৰৱঞ্চনামূলক কামৰ লোকচানৰ বাবে তেওঁলোকৰ একাউণ্টত হোৱা সকলো লোকচানৰ বাবে দায়ী হ’ব।
- 7.1.4 নিয়মিতভাৱে ষ্টেটমেন্টসমূহ পৰীক্ষা কৰক:** আৰ বি এল বেংকে পৰামৰ্শ দিয়ে যে গ্ৰাহকসকলে নিয়মিতভাৱে তেওঁলোকৰ ষ্টেটমেন্ট পৰীক্ষা কৰক, লেনদেনৰ সবিশেষ, সক্ষম কৰা সীমা, সতৰ্কবাণী আদি পৰীক্ষা কৰিবলৈ আমাৰ ইণ্টাৰনেট বেংকিঙলৈ যাওক বা মোবাইল এপ্লিকেচনত লগ ইন কৰক। যদি ষ্টেটমেন্টৰ কোনো প্ৰৱিষ্টি অশুদ্ধ যেন দেখে তেন্তে যিমান পাৰে সোনকালে বেংকক অৱগত কৰিব।
- 7.1.5 এটা লেনদেনৰ তদন্ত কৰা:** যদি কোনো লেনদেনৰ তদন্তৰ প্ৰয়োজন হয়, তেন্তে বেংকে গ্ৰাহকক ইয়াৰ সৈতে আৰু আইন প্ৰয়োগকাৰী বা অন্য কোনো বিধিগত কৰ্তৃপক্ষৰ সৈতে সহযোগিতা কৰিবলৈ অনুৰোধ কৰিব, যদিহে বেংকে তেওঁলোকক জড়িত কৰাৰ প্ৰয়োজন হয়।

ঋণ দিয়াৰ বাবে ন্যায্যসংগত অনুশীলন বিধি

ধাৰা 1 – খুচুৰা ঋণ দিয়া

1.1 খুচুৰা ঋণৰ বাবে ন্যায্যসংগত অনুশীলন বিধিৰ উদ্দেশ্য

দায়িত্বশীল ঋণদাতা হিচাপে আৰু বি এল বেংকে সকলো প্ৰযোজ্য আইন, নিয়ম, আৰু আচৰণ বিধি মানি চলে। এই ন্যায্যসংগত অনুশীলন বিধিৰ উদ্দেশ্য হৈছে ইয়াৰ গ্ৰাহকসকলক বেংকৰ ঋণ প্ৰদানৰ নীতি আৰু পদ্ধতিৰ বিষয়ে বুজাৰ পৰামৰ্শ প্ৰদান কৰা। ইয়াৰ উদ্দেশ্য হৈছে বেংকৰ ঋণগ্ৰহণকাৰীসকলক বেংকৰ সৈতে তেওঁলোকৰ প্ৰতিশ্ৰুতি সন্দৰ্ভত স্বচ্ছতা আৰু স্পষ্টতা প্ৰদান কৰা। এই বিধিৰ গাঠনি ভাৰতীয় ৰিজাৰ্ভ বেংকে সময়ে সময়ে জাৰি কৰা নিয়ন্ত্ৰণমূলক নিৰ্দেশনাৰ ওপৰত ভিত্তি কৰি তৈয়াৰ কৰা হৈছে। ঋণগ্ৰহণকাৰীৰ প্ৰতি আৰু বি এল বেংকৰ ন্যায্যসংগত অনুশীলন বিধিৰ কিছুমান মূল লক্ষ্য ইয়াত উল্লেখ কৰা হ'ল: --

- 1.1.1 বেংকৰ ঋণ প্ৰদানৰ পদ্ধতিত স্বচ্ছতা নিশ্চিত কৰা:** এই ন্যায্যসংগত অনুশীলন বিধিয়ে নিশ্চিত কৰে যে আৰু বি এল বেংকৰ ঋণ প্ৰদানৰ পদ্ধতি স্বচ্ছ হয়, আৰু গ্ৰাহকে ঋণৰ সামগ্ৰীৰ বিষয়ে সুতৰ হাৰ, মাচুল, গুৰু আৰু চৰ্ত আৰু নিয়মসমূহ সহ সম্পূৰ্ণ আৰু সঠিক তথ্য লাভ কৰিব পাৰে।
- 1.1.2 বেংকৰ ঋণ প্ৰদানৰ পদ্ধতিত নিৰপেক্ষতা নিশ্চিত কৰে:** এই বিধিয়ে নিশ্চিত কৰে যে বেংকত ঋণ প্ৰদানৰ সকলো সিদ্ধান্ত ঋণলগুঁতাৰ ঋণ পৰিশোধ কৰাৰ ক্ষমতাৰ মূল্যায়নৰ ওপৰত ভিত্তি কৰি লোৱা হয় আৰু সেইবোৰ লিংগ, জাতি, ধৰ্ম বা আন কোনো কাৰকৰ ওপৰত ভিত্তি কৰি বৈষম্য নকৰাকৈ লোৱা হয়।
- 1.1.3 দায়িত্বশীল ঋণ প্ৰদানক প্ৰসাৰিত কৰিবলৈ:** এই বিধিয়ে নিশ্চিত কৰে যে আৰু বি এল বেংকে লুপ্তনমূলক ঋণ প্ৰদান কাৰ্য্যত লিপ্ত নহয়।

2.1 প্ৰডাক্টৰ তথ্য আৰু গ্ৰাহক অধিগ্ৰহণ প্ৰক্ৰিয়া

আৰু বি এল বেংকে গ্ৰাহকসকলক ঋণ দিয়া সামগ্ৰীৰ বিষয়ে স্বচ্ছ আৰু সঠিক তথ্য প্ৰদান কৰিবলৈ প্ৰতিশ্ৰুতিবদ্ধ, তেওঁলোকে ঋণৰ সৈতে জড়িত চৰ্ত আৰু নিয়মসমূহৰ বিষয়ে স্পষ্টকৈ বুজিছে বুলি নিশ্চিত কৰে।

- 2.1.1 প্ৰডাক্ট সম্পৰ্কীয় তথ্য:** আৰু বি এল বেংকে সুতৰ হাৰ, প্ৰক্ৰিয়াকৰণ মাচুল, আগতীয়া পৰিশোধ মাচুল, আৰু ঋণৰ সৈতে জড়িত অন্যান্য মাচুলৰ বিষয়ে বিতং তথ্য প্ৰদান কৰিব লাগিব। আৰু বি এল বেংকে স্বচ্ছ আৰু সঠিক প্ৰডাক্টৰ তথ্য প্ৰদান কৰাৰ দ্বাৰা গ্ৰাহকৰ মাজত বিশ্বাস আৰু আস্থা গঢ়ি তুলে আৰু নৈতিক ঋণ প্ৰদানৰ পদ্ধতিৰ বাবে সুনাম বজাই ৰাখে।
- 2.1.2 আন সকলো গুৰুত্বপূৰ্ণ তথ্যৰ সহজ উপলব্ধতা:** আৰু বি এল বেংকে গ্ৰাহকৰ যোগাযোগ প্ৰক্ৰিয়াক সৰ্বাত্মক আৰু স্বচ্ছ কৰি ৰাখিব লাগিব। আন সকলো গুৰুত্বপূৰ্ণ তথ্য যেনে আবেদন অগ্ৰাহ্য কৰাৰ ক্ষেত্ৰত ঘূৰাই দিব লগা মাচুল, পলমকৈ পৰিশোধ কৰাৰ বাবে জৰিমনা, যদি আছে, নিৰ্দিষ্টৰ পৰা প্ৰবাহিত হাৰলৈ বা বিপৰীতভাৱে ঋণ সলনি কৰাৰ ৰূপান্তৰণ মাচুল আৰু অন্যান্য যিকোনো ঋণলগুঁতাৰ স্বাৰ্থত প্ৰভাৱ পেলোৱা বিষয় সম্পৰ্কে স্পষ্টভাৱে আৰু আগতীয়াকৈ জনোৱা হ'ব। ইয়াৰ উপৰিও, এনে তথ্য বেংকৰ ৱেবছাইট আৰু প্ৰডাক্ট সম্পৰ্কীয় বৈশিষ্ট্যসমূহ থকা এনে অন্যান্য যোগাযোগৰ দ্বাৰা গ্ৰাহকক উপলব্ধ কৰা হ'ব, ইয়াৰ উপৰিও এইবোৰ অনুমোদন পত্ৰ আৰু ঋণৰ নথিপত্ৰৰ এক অবিচ্ছেদ্য অংশ।

- 2.1.3 আবেদন পত্ৰ পূৰণ:** গ্ৰাহকে তেওঁৰ ঋণৰ আবেদনৰ প্ৰক্ৰিয়াকৰণ কৰিবলৈ প্ৰয়োজন অনুসৰি প্ৰাসংগিক সহায়ক নথি-পত্ৰৰ সৈতে ব্যক্তিগত আৰু আৰ্থিক তথ্য যেনে নাম, ঠিকনা, আয়, নিয়োগৰ বিৱৰণ, আৰু ঋণৰ পৰিমাণ প্ৰদান কৰি এখন আবেদন প্ৰ-পত্ৰ পূৰণ কৰিব লাগিব। বেংকে ক্ৰেডিট সিদ্ধান্ত প্ৰদানৰ সময়সীমাৰ ওপৰত তেওঁলোকৰ ৱেবছাইট, জাননী-বৰ্ড, প্ৰডাক্ট বিৱৰণৰ টোকা আদিৰ জৰিয়তে উপযুক্ত ঘোষণা কৰিব।
- 2.1.4 স্বীকৃতি:** আৰ বি এল বেংকে সকলো ঋণৰ আবেদন প্ৰাপ্তিৰ বাবে স্বীকৃতিপত্ৰ প্ৰদান কৰিব লাগিব আৰু আবেদনখন কিমান সময়সীমাৰ ভিতৰত কাৰ্য্যকৰ হ'ব সেই বিষয়ে উল্লেখ কৰিব লাগিব।
- 2.1.5 আবেদনৰ পৰীক্ষণ:** আৰ বি এল বেংকে ঋণৰ আবেদনপত্ৰ পৰীক্ষা কৰিব লাগিব আৰু যদি অতিৰিক্ত বিৱৰণ/নথিপত্ৰৰ প্ৰয়োজন হয়, তেন্তে এইবোৰ আবেদনকাৰীৰ পৰা বিচাৰিব লাগিব।
- 2.1.6 ঋণৰ আবেদন গ্ৰহণ বা প্ৰত্যাখ্যান:** আৰ বি এল বেংকে যিকোনো হ্ৰেছহোল্ড সীমা নিৰ্বিশেষে সকলো শ্ৰেণীৰ ঋণৰ বাবে নিৰ্দিষ্ট সময়ৰ ভিতৰত প্ৰতিটো ঋণৰ আবেদন গ্ৰহণ বা প্ৰত্যাখ্যান লিখিতভাৱে প্ৰদান কৰিব লাগিব আৰু লগতে মূল কাৰণ/কাৰণসমূহো দিব লাগিব যিবোৰ, বেংকৰ মতে, উচিত বিবেচনাৰ পিছত, এনে ঋণৰ আবেদন গ্ৰহণ বা প্ৰত্যাখ্যান কৰা হৈছে।

3.1 ঋণ মূল্যায়ন প্ৰক্ৰিয়া

আৰ বি এল বেংকৰ ঋণৰ প্ৰডাক্টৰ প্ৰতি এজন সম্ভাৱ্য গ্ৰাহকে আগ্ৰহ প্ৰকাশ কৰিলে, বেংকে কঠোৰ ঋণ মূল্যায়ন প্ৰক্ৰিয়া অনুসৰণ কৰে, য'ত ক্ৰেডিট পৰীক্ষা, আয় পৰীক্ষণ, নিয়োগ পৰীক্ষণ, জামিন মূল্যায়ন, আইনী পৰীক্ষণ, আৰু বিপদৰ মূল্যায়ন অন্তৰ্ভুক্ত কৰা হয়। যদি গ্ৰাহকে বেংকৰ যোগ্যতাৰ মাপকাঠী পূৰণ কৰে আৰু নিৰ্ধাৰিত দায়বদ্ধতাৰ প্ৰক্ৰিয়াত সন্তুষ্ট হয় তেন্তে ঋণৰ আবেদন অনুমোদন কৰা হয়, গ্ৰাহকক ঋণ প্ৰদান কৰা হয়। আৰ বি এল বেংকে ঋণ প্ৰদানৰ কাম-কাজ দায়বদ্ধতাৰে আৰু নৈতিকভাৱে চলোৱাটো নিশ্চিত কৰে।

4.1 ঋণ চুক্তি আৰু বিতৰণ প্ৰক্ৰিয়া

আৰ বি এল বেংকে সকলো ঋণ চুক্তিয়ে প্ৰযোজ্য আইন আৰু নিয়ম অনুসৰণ কৰাটো নিশ্চিত কৰিবলৈ নিয়ন্ত্ৰণমূলক নিৰ্দেশনা আৰু উদ্যোগৰ উত্তম প্ৰক্ৰিয়াসমূহ মানি চলে। আৰ বি এল বেংকেও এটা সুনিৰ্দিষ্ট ঋণ প্ৰদান প্ৰক্ৰিয়া অনুসৰণ কৰে সেই ক্ষেত্ৰত বেংকে অনুসৰণ কৰা কিছুমান পদ্ধতি ইয়াত উল্লেখ কৰা হৈছে:

- 4.1.1 বিস্তাৰিত ঋণ চুক্তি:** আৰ বি এল বেংকে গ্ৰাহকৰ সৈতে ঋণৰ চুক্তি কৰিব লাগিব য'ত ঋণৰ চৰ্ত আৰু নিয়মৰ লগতে ঋণ লোৱা ধনৰ পৰিমাণ, সুতৰ হাৰ, পৰিশোধৰ সময়সূচী, আৰু ঋণৰ সৈতে জড়িত যিকোনো মাচুল বা জৰিমনা আদিৰ সবিশেষ স্পষ্টকৈ উল্লেখ কৰা থাকে। এই চুক্তিত গ্ৰাহক আৰু বেংক উভয়ৰে অধিকাৰ আৰু দায়িত্বও সন্নিবিষ্ট কৰা হয়।
- 4.1.2 আদৰণি কিট:** আৰ বি এল বেংকে ঋণৰ নথিপত্ৰ কাৰ্য্যকৰীকৰণ আৰু ঋণ প্ৰদানৰ সময়ত গ্ৰাহকক আদৰণি পত্ৰ / ঋণ কিটৰ সৈতে ঋণৰ মূল বিৱৰণ, চুক্তিৰ কপি আৰু নথিপত্ৰৰ তালিকা দিব লাগিব, যদি প্ৰযোজ্য হয়।
- 4.1.2.1** বেংকে ঋণগ্ৰহণকাৰীক ইয়াৰ চৰ্ত আৰু নিয়মৰ সৈতে ক্ৰেডিট সীমা প্ৰদান কৰিব আৰু ঋণলগুঁতাজনে এই চৰ্ত আৰু নিয়মসমূহৰ গ্ৰহণযোগ্যতা তেওঁৰ সম্পূৰ্ণ জ্ঞানেৰে ৰেকৰ্ডত ৰাখিব।

4.1.2.2 বেংক আৰু ঋণলগুঁতাৰ মাজত আলোচনাৰ পিছত বেংকে দিয়া ক্রেডিট সুবিধাসমূহ নিয়ন্ত্ৰণ কৰা চৰ্ত আৰু নিয়মসমূহ আৰু অন্যান্য সতৰ্কবাণীসমূহ লিখিতৰূপত কম কৰা হ'ব আৰু অনুমোদিত বিষয়াই যথাযথভাৱে প্ৰমাণিত কৰিব লাগিব।

4.1.3 চৰ্ত আৰু নিয়মসমূহ পালন কৰা: আৰ বি এল বেংকে এনে ঋণৰ অনুমোদন পৰিচালন কৰা চৰ্ত আৰু নিয়ম অনুসৰি অনুমোদিত ঋণসমূহ সময়মতে প্ৰদান কৰাটো নিশ্চিত কৰিব লাগিব।

4.1.4 সময়মতে বিতৰণ আৰু আপডেটসমূহ: আৰ বি এল বেংকে সময়মতে আৰু কাৰ্যক্ষমভাৱে ঋণ প্ৰদান কৰাটো নিশ্চিত কৰিব।

বেংকে গ্ৰাহকক প্ৰদান কৰা ঋণৰ সুবিধাসমূহ কেৱল বেংকৰ বিবেচনাধীন বুলি ঋণচুক্তিত নিৰ্দিষ্ট আৰু সহমত প্ৰকাশ কৰিব লাগিব। ইয়াৰ ভিতৰত সুবিধাসমূহৰ অনুমোদন দিয়া বা অনুমোদন নিদিয়া, যেনে অনুমোদিত সীমাৰ বাহিৰত আহৰণ, ক্রেডিট অনুমোদনত বিশেষভাৱে চুক্তিবদ্ধ হোৱাৰ বাহিৰে অন্য উদ্দেশ্যৰ বাবে জাৰি কৰা চেকসমূহক সন্মান জনোৱা, আৰু ঋণগ্ৰহণকাৰীৰ একাউণ্টৰ পৰা ইয়াৰ অকাৰ্যক্ষম সম্পত্তি হিচাপে বা শ্ৰেণীভুক্ত কৰাৰ ওপৰত আহৰণ অস্বীকাৰ কৰা বা অনুমোদনৰ চৰ্তসমূহ অমান্য কৰা আদি অন্তৰ্ভুক্ত হ'ব পাৰে। বেংকে এইটোও বিশেষভাৱে উল্লেখ কৰিব লাগিব যে ঋণৰ সীমাৰ সঠিক পর্যালোচনা অবিহনে ব্যৱসায় আদিৰ বৃদ্ধিৰ বাবে ঋণ লোৱাসকলৰ অধিক প্ৰয়োজনীয়তা পূৰণ কৰাৰ কোনো বাধ্যবাধকতা নাই।

5.1 সুতৰ হাৰ আৰু মাচুল

আৰ বি এল বেংকে স্বচ্ছ আৰু একেধৰণৰ সুতৰ হাৰ আৰু মাচুল নীতি মানি চলিব লাগিব। ঋণৰ সুতৰ হাৰ বিভিন্ন কাৰকৰ ওপৰত ভিত্তি কৰি হ'ব যেনে ঋণ লোৱাজনৰ ক্রেডিট স্ক'ৰ, পৰিশোধৰ ক্ষমতা, আৰু প্ৰচলিত বজাৰৰ অৱস্থা। বেংকে নিশ্চিত কৰিব লাগিব যে গ্ৰাহকসকলক তেওঁলোকৰ ঋণৰ ক্ষেত্ৰত প্ৰযোজ্য সুতৰ হাৰ আৰু মাচুলৰ বিষয়ে সম্পূৰ্ণৰূপে অৱগত কৰা হৈছে, আৰু কোনো ধৰণৰ লুকাই থকা বা অপ্ৰকাশিত মাচুল নাই। আৰবিএল বেংকে ঋণ প্ৰদানৰ সকলো কামতে সততা আৰু পেছাদাৰিত্বৰ উচ্চ মানদণ্ড বজাই ৰাখিবলৈ প্ৰতিশ্ৰুতিবদ্ধ।

5.1.1 সুতৰ হাৰৰ স্পষ্ট তথ্য দিয়ে: আৰ বি এল বেংকে চৰ্ত আৰু নিয়মৰ সৈতে সুতৰ হাৰৰ বিষয়ে লিখিতভাৱে অনুমোদন পত্ৰ বা ঋণ চুক্তিৰ জৰিয়তে যোগাযোগ কৰিব লাগিব।

5.1.2 সুতৰ হাৰৰ পুনৰীক্ষণ: বিদ্যমান পৰিৱৰ্তনশীল হাৰৰ সুতৰ হাৰ পুনৰীক্ষণৰ ক্ষেত্ৰত গ্ৰাহকক পৰৱৰ্তী মাহত গ্ৰাহকৰ ডাক ঠিকনাত লিখিত যোগাযোগৰ জৰিয়তে পৰিৱৰ্তনৰ বিষয়ে অৱগত কৰিব লাগিব, অতিৰিক্তভাৱে একে ধৰণৰ জাননীসমূহ বেংকৰ ৱেবছাইটত আপডেট কৰিব লাগিব।

5.1.2.1 ওপৰৰ কথাখিনিৰ বাহিৰেও সুতৰ হাৰ, মাচুল বা কোনো চৰ্ত আৰু নিয়মৰ আন যিকোনো পৰিৱৰ্তন ঋণলগুঁতাক আগতীয়াকৈ (30 দিন) অৱগত কৰিব লাগিব আৰু এই পৰিৱৰ্তনসমূহ কেৱল সম্ভাৱ্যভাৱেহে কাৰ্যকৰী কৰা হ'ব।

5.1.3 অভাৱড্ৰাফ্টৰ সুবিধা: যদি বেংকে অভাৱড্ৰাফ্ট আগবঢ়ায়, বা বৰ্তমানৰ অভাৱড্ৰাফ্ট সীমা বৃদ্ধি কৰে, তেন্তে বেংকে অভাৱড্ৰাফ্ট চাহিদা অনুসৰি পৰিশোধ হ'বনে বা অন্যথা ঘূৰাই দিব জনাবলৈ যোগাযোগ কৰিব লাগিব।

- 5.1.4 জৰিমনামূলক চাৰ্জৰ বিষয়ে অধিসূচনা:** বেংকে ইয়াৰ সম্ভাৱ্য গ্ৰাহকসকলক ডিফল্ট হ'লে পৰিশোধ কৰিব লগা অতিৰিক্ত সুতৰ হাৰৰ বিষয়ে বেংকৰ ৱেবছাইট আৰু আবেদন পত্ৰ-পত্ৰত স্পষ্টভাৱে অৱগত কৰিব লাগিব। পলমকৈ ধন পৰিশোধ কৰাৰ ক্ষেত্ৰত এনে চাৰ্জ কেৱল পৰিশোধ কৰিবলগা অতিৰিক্ত ধনৰ ওপৰতহে প্ৰয়োগ কৰা হ'ব আৰু সমগ্ৰ ঋণৰ ধনৰ ওপৰত নহয়।
- 5.1.5 অন্যান্য মাচুলসমূহ:** বেংকে গ্ৰাহকে তেওঁলোকৰ ঋণ একাউণ্টৰ সম্পৰ্কত প্ৰদান কৰিবলগীয়া সকলো মূল মাচুলৰ সবিশেষ বেংকৰ ৱেবছাইটত আৰু আবেদন পত্ৰ/অনুমোদন পত্ৰ/ঋণ চুক্তিত লিপিবদ্ধ কৰিব লাগিব। মাচুলৰ যিকোনো সংশোধন বেংকৰ ৱেবছাইটত উপলব্ধ কৰা হ'ব।

6.1 বিতৰণৰ পাছৰ তদাৰকী

আৰবিএল বেংকে এটা গাঁথনিগত আৰু প্ৰণালীবদ্ধ বিতৰণৰ পিছৰ তদাৰকী প্ৰক্ৰিয়া অনুসৰণ কৰে, য'ত ঋণগ্ৰহণকাৰীৰ পৰিশোধৰ প্ৰদৰ্শন আৰু বিত্তীয় অৱস্থাৰ নিয়মীয়া নিৰীক্ষণ অন্তৰ্ভুক্ত কৰা হয়।

আৰবিএল বেংকে বিতৰণৰ পিছৰ তদাৰকী কাৰ্য্য ন্যায্যসংগত, স্বচ্ছ, আৰু গ্ৰাহকৰ অনুকূল পদ্ধতিৰে কৰা হ'ব বুলি নিশ্চিত কৰিবলৈ প্ৰতিশ্ৰুতিবদ্ধ। বেংকে ইয়াৰ গ্ৰাহকৰ সৈতে ঘনিষ্ঠভাৱে কাম কৰি ধন পৰিশোধৰ সময়ছোৱাত উদ্ভৱ হ'ব পৰা যিকোনো সমস্যা বা উদ্বেগ সমাধান কৰে।

- 6.1.1 গঠনমূলক দৃষ্টিভঙ্গী:** বেংকৰ দ্বাৰা বিতৰণৰ পিছৰ তদাৰকী কাৰ্য্যত, বিশেষকৈ দুলাখ টকা পৰ্যন্ত ঋণ দিয়াৰ ক্ষেত্ৰত, ঋণলগুঁতাই সন্মুখীন হ'ব পৰা যিকোনো "বেংক সম্পৰ্কীয়" প্ৰকৃত অসুবিধাৰ যত্ন লোৱাৰ লক্ষ্যৰে বেংক গঠনমূলক হ'ব লাগিব।
- 6.1.2 য'তেই সম্ভৱ যুক্তিসংগত সম্প্ৰসাৰণ প্ৰদান কৰা:** চুক্তিৰ অধীনত বা অতিৰিক্ত ছিকিউৰিটি বিচৰাৰ আগতে ধন পৰিশোধ বা পৰিৱেশন পুনৰাহ্বান / ত্বৰান্বিত কৰাৰ সিদ্ধান্ত লোৱাৰ আগতে বেংকে ঋণ চুক্তিত উল্লেখ কৰা অনুসৰি বা যুক্তিসংগত সময়সীমা ঋণগ্ৰহণকাৰীক জাননী দিব লাগিব, যদিহে ঋণ চুক্তিত এনে কোনো চৰ্ত নাই।
- 6.1.3 সময়মতে চিকিউৰিটি মুকলি কৰা:** ঋণৰ পৰিশোধ বা ঋণ বাস্তৱায়িত হোৱাৰ পিছত বেংকে ঋণগ্ৰহণকাৰীৰ বিৰুদ্ধে বেংকৰ আন যিকোনো দাবীৰ বাবে যিকোনো বৈধ অধিকাৰ বা লিয়েনৰ অধীনত সকলো ছিকিউৰিটি মুকলি কৰিব লাগিব। যদিহে এনে ছেট অফৰ অধিকাৰ ব্যৱহাৰ কৰিব লাগে, তেন্তে ঋণগ্ৰহণকাৰীসকলক বাকী থকা দাবীসমূহৰ বিষয়ে সম্পূৰ্ণ বিৱৰণ আৰু নথি-পত্ৰসমূহৰ সৈতে একেখিনিৰ বিষয়ে জাননী দিয়া হ'ব, যাৰ অধীনত সংশ্লিষ্ট দাবী নিষ্পত্তি/ পৰিশোধ নোহোৱালৈকে বেংকৰ ছিকিউৰিটিসমূহ ৰখাৰ অধিকাৰ থাকিব।

7.1 অন্যান্য প্ৰতিশ্ৰুতিসমূহ

- 7.1.1 ঋণ লোৱাজনৰ কাম-কাজত কোনো ধৰণৰ হস্তক্ষেপ নহয়:** ঋণ অনুমোদনৰ নথিপত্ৰৰ চৰ্ত আৰু নিয়মত যিখিনি দিয়া হৈছে তাৰ বাহিৰে বেংকে ঋণ লোৱাসকলৰ কাম-কাজত হস্তক্ষেপ কৰাৰ পৰা বিৰত থাকিব লাগিব (যদিহে ঋণগ্ৰহণকাৰীয়ে পূৰ্বে প্ৰকাশ নকৰা নতুন তথ্য ঋণদাতাৰ দৃষ্টিগোচৰ হোৱা নাই)।
- 7.1.2 ঋণ লগুঁতাৰ একাউণ্টৰ স্থানান্তৰ:** ঋণলগুঁতাৰ একাউণ্ট হস্তান্তৰৰ বাবে অনুৰোধ লাভ কৰাৰ ক্ষেত্ৰত, হয় ঋণলগুঁতাৰ পৰা বা অন্য বেংক / বিত্তীয় প্ৰতিষ্ঠানৰ পৰা, যিয়ে একাউণ্টটো গ্ৰহণ কৰাৰ প্ৰস্তাৱ দিয়ে, ইয়াৰ সন্মতি বা অন্যথা অৰ্থাৎ, বেংকৰ আপত্তি, যদি আছে, এনে অনুৰোধ লাভ কৰাৰ 21 দিনৰ ভিতৰত প্ৰেৰণ কৰা হ'ব।

- 7.1.3 ডিজিটেল ঋণ:** যদি কোনো, ডিজিটেল ঋণৰ লেনদেনৰ বাবে সকলো মূল প্রডাক্টৰ তথ্য, চৰ্ত আৰু নিয়ম, মাচুল, গুৰু, প্রযোজ্য সুতৰ হাৰ আদিকে ধৰি মূল তথ্যৰ ষ্টেটমেন্ট(KFS) ৰ অংশ হিচাপে গুৰুত্বপূৰ্ণ ঘোষণা আৰু আৰ বি আইৰ ডিজিটেল ঋণ নিৰ্দেশনাত ব্যাখ্যা কৰা অন্যান্য গুৰুত্বপূৰ্ণ তথ্য ঋণ লোৱাৰ সময়ত আৰু ইয়াৰ যিকোনো পৰিৱৰ্তনৰ সময়ত প্রকাশ কৰা হ'ব।
- 7.1.4 ঋণৰ আদায়:** ঋণ আদায়ৰ ক্ষেত্ৰত বেংকে কোনোধৰণ অনুচিত হাৰাশাস্তিৰ উপায় অৱলম্বন নকৰিব অৰ্থাৎ ঋণলগুঁতাসকলক যিকোনো সময়ত অহৰহ আমনি কৰা, ঋণ আদায়ৰ বাবে শাৰীৰিক শক্তিৰ ব্যৱহাৰ কৰা আদি।

খণ্ড-2- মাইক্র'ফাইনান্স ঋণ

1.1 মাইক্র'ফাইনান্স ঋণত প্রয়োজ্য নির্দেশাবলী

আৰ বি এল বেংকে এক সুনির্দিষ্ট মাইক্র'ফাইনান্স ঋণ প্রদান প্রক্রিয়া অনুসরণ করে, য'ত ঋণলগ্নতা ঋণৰ যোগ্যতা আৰু পৰিশোধৰ ক্ষমতাৰ বিশদ মূল্যায়ন অন্তর্ভুক্ত কৰা হয়। বেংকে এইটোও নিশ্চিত কৰে যে মাইক্র'ফাইনান্স ঋণলগ্নতাসকলক সুলভ আৰু প্রতিযোগিতামূলক সুতৰ হাৰ প্রদান কৰা হয়, আৰু ঋণৰ চৰ্তসমূহ স্পষ্টভাৱে আৰু ঋণলগ্নতাসকলে সম্পূর্ণৰূপে বুজি পোৱাকৈ ব্যাখ্যা কৰা হয়। বেংকটোৱে ইয়াৰ মাইক্র'ফাইনেন্স ঋণলগ্নতাসকলক তেওঁলোকৰ বিত্তীয় সক্ষমতা আৰু সামগ্রিক বিত্তীয় কল্যাণ সাধন কৰাত সহায় হোৱাকৈ নিয়মীয়াকৈ প্রশিক্ষণো প্রদান কৰে।

আৰ বি এল বেংকে প্রদান কৰা মাইক্র'ফাইনেন্স ঋণৰ কিছুমান গুৰুত্বপূৰ্ণ নির্দেশনা হ'ল-

1. মাইক্র'ফাইনেন্স ঋণ জামিনমুক্ত ঋণ হ'ব।
2. ঋণলগ্নতাজনৰ জমা একাউন্টত থকা লিয়েনৰ সৈতে ঋণৰ সম্পর্ক নাথাকিব।
3. ঋণৰ যোগ্যতাত চাবৰ বাবে বেংক / ব্যৱসায়িক যোগাযোগকাৰীৰ(BC) ঋণ অফিচাৰে ঋণৰ আবেদন পূৰণৰ সময়ত পৰিয়ালৰ আয়ৰ মূল্যায়ন কৰিব লাগিব। এনে আয়ৰ তথ্য নিয়ন্ত্ৰণমূলক প্রয়োজনীয়তাৰ অংশ হিচাপে ক্রেডিট ইনফৰ্মেশ্যন কোম্পানী (CICs)ক প্রতিবেদন দিয়া হ'ব।
4. আবেদন প্র-পত্ৰৰ সময়ত প্রদান কৰা সন্মতি প্র-পত্ৰত পৰিশোধৰ সঘনতাত নমনীয়তা উপলব্ধ কৰা হয়।
5. মাইক্র'ফাইনেন্স ঋণৰ ওপৰত বেংকে কোনো ধৰণৰ প্ৰিপেমেণ্ট জৰিমনা আৰোপ নকৰিব।
6. বেংকে ফেক্ট শ্বীট/ ঋণ কাৰ্ডৰ যোগেদি মূল্য আৰু মাচুলৰ সবিশেষ দিব লাগিব, যিটো ঋণৰ নথিপত্ৰৰ এটা অংশ হয়।
7. বেংকে নিজৰ কৰ্মচাৰী বা আউটচ'ৰ্চ কৰা সংস্থা/বিচিৰ কৰ্মচাৰীৰ অনুপযুক্ত আচৰণ আৰু সময়মতে অভিযোগ নিষ্পত্তি কৰাৰ বাবে সম্পূর্ণৰূপে জবাবদিহি হ'ব।
8. ঋণ আদায়ৰ সৈতে জড়িত নির্দেশনাসমূহ:
 - a. BC ফিল্ড ষ্টাফে ঋণ আদায় কৰিবলৈ কোনো ধৰণৰ জোৰ-জবৰদস্তি ব্যৱহাৰ কৰিব নালাগে আৰু কেৱল কেন্দ্ৰীয় নির্দিষ্ট স্থানতহে আদায় ল'ব লাগে।
 - b. ঋণলগ্নতাই একেৰাহে দুবাৰ বা তাতকৈ অধিকবাৰ নির্দিষ্ট/কেন্দ্ৰীয় নির্দিষ্ট স্থানত উপস্থিত নহ'লে BC ফিল্ড ষ্টাফক ঋণ লগ্নতাৰ বাসস্থান বা কামৰ স্থানৰ পৰা ঋণ আদায় কৰিবলৈ অনুমতি দিয়া হ'ব।
 - c. বেংক বা ইয়াৰ এজেণ্টসকলে আদায়ৰ দিশত কোনো কঠোৰ পদ্ধতি গ্ৰহণ কৰিব নোৱাৰিব।
 - d. বেংক বা ইয়াৰ এজেণ্টসকলে পুনৰুদ্ধাৰৰ বাবে মৌখিক বা শাৰীৰিকভাৱে ভয় বা অপমান কৰা উচিত নহয়।
 - e. বেংক বা ইয়াৰ এজেণ্টে ঋণলগ্নতাৰ আত্মীয়, বন্ধু-বান্ধৱী, ওচৰ-চুবুৰীয়া বা সহকৰ্মীক হাৰাশাস্তি কৰিব নালাগে।
 - f. গ্ৰাহকে আদায় সম্পর্কীয় অভিযোগসমূহৰ সমাধানৰ বাবে ঋণ কাৰ্ডত দিয়া সবিশেষ তথ্য অনুসৰি BC শাখা/বেংকৰ টোল-ফ্ৰী নম্বৰ/বেংকৰ ন'ডেল বিষয়াৰ সৈতে যোগাযোগ কৰিব পাৰে।
 - g. BC ফিল্ড ষ্টাফে ঋণলগ্নতাৰ পৰা অভাৱডিউ ঋণ অৰ্থাৎ প্রদানৰ বাবে দিন উকলি যোৱা ঋণ পুৱা 9:00 বজাৰ পৰা সন্ধিয়া 6:00বজাৰ ভিতৰতহে সংগ্ৰহ/ আদায় কৰিব লাগিব। নিয়মীয়া ঋণ একাউন্ট থকা অন্য ঋণলগ্নতাৰ বাবে BC ফিল্ড কৰ্মচাৰীয়ে ঋণলগ্নতাৰ সুবিধা অনুসৰি বিদ্যমান সময়/প্রক্রিয়া অব্যাহত ৰাখিব পাৰে।