



## न्याय अनुशीलन कोड

---

সিরিয়াল নম্বর	বিশেষত্ব	পৃষ্ঠা সংখ্যা
1.1	আরবিএল ব্যাঙ্কের ন্যায্য অনুশীলন কোডের উদ্দেশ্য	4
2.1	আরবিএল ব্যাঙ্কের মূল গ্রাহক প্রতিশ্রুতি	5
3.1	চার্জের সময়সূচী	9
4.1	বকেয়া সংগ্রহ	9
5.1	ক্রেডিট ইনফরমেশন কোম্পানি (সিআইসি)	9
<b>ন্যায্য অনুশীলন কোড-ব্যাঙ্কিং</b>		
1.1	ব্যাঙ্কিং গ্রাহকের জন্য ন্যায্য অনুশীলন কোডের উদ্দেশ্য এবং প্রাসঙ্গিকতা	11
2.1	পণ্য তথ্য, আবেদন, মনোনয়ন এবং অ্যাকাউন্ট ট্রান্সফার প্রক্রিয়া	11
3.1	সুদের হার	12
4.1	নিয়ম ও শর্তাবলী	12
5.1	কার্ড, পিন এবং চেক বই ইস্যু	12
6.1	নগদ লেনদেন	13
7.1	ক্রিয়ারিং সাইকল / সংগ্রহ পরিষেবা	13
8.1	চেক ইস্যু করা হয়েছে	14
9.1	পজিটিভ পে সিস্টেম	14
10.1	সরাসরি ডেবিট এবং স্থায়ী নির্দেশাবলী	14
11.1	পেমেন্ট বাতিল করা হচ্ছে	15
12.1	ডোমেস্টিক রেমিট্যান্স	15
13.1	বিদেশে প্রদেয় চেক	15
14.1	অনুমোদিত অফিসের মাধ্যমে প্রদত্ত বৈদেশিক বিনিময় পরিষেবা	16
15.1	সেফ ডিপোজিট লকার	16
16.1	অ্যাকাউন্ট স্টেটমেন্ট	16
17.1	গ্রাহক অ্যাকাউন্ট রক্ষা করা	17
18.1	ইলেকট্রনিক ব্যাঙ্কিং সুবিধা ব্যবহার করার সময় সতর্কতা	18
19.1	অন্যান্য সাবধানতা	18
20.1	ক্ষতির জন্য দায়বদ্ধতা	
<b>ক্রেডিট কার্ডের জন্য ন্যায্য অনুশীলন কোড</b>		
1.1	ক্রেডিট কার্ডের ন্যায্য অনুশীলন কোডের উদ্দেশ্য	19
2.1	পণ্য তথ্য এবং গ্রাহক আবেদন প্রক্রিয়া	19
3.1	আবেদন যাচাইকরণ এবং ক্রেডিট মূল্যায়ন প্রক্রিয়া	20
4.1	ক্রেডিট কার্ড ইস্যু, অ্যাক্টিভেশন এবং বাতিলকরণ	20
5.1	বিলিং পলিসি	21
6.1	বিক্রয় এবং বিপণন পলিসিশাস্ত্র	21
7.1	গ্রাহক অ্যাকাউন্ট রক্ষা করা	22

বিভাগ 1 - খুচরা ঋণ		
1.1	খুচরা ঋণের জন্য ন্যায্য অনুশীলন কোডের উদ্দেশ্য	23
2.1	পণ্য তথ্য এবং গ্রাহক অধিগ্রহণ প্রক্রিয়া	23
3.1	ঋণ মূল্যায়ন প্রক্রিয়া	24
4.1	ঋণ চুক্তি এবং বন্টন প্রক্রিয়া	24
5.1	সুদের হার এবং চার্জ	24
6.1	বন্টন পরবর্তী তত্ত্বাবধান	25
7.1	অন্যান্য অঙ্গীকার	25
বিভাগ 2-মাইক্রোফিন্যান্স ঋণ		
1.1	মাইক্রোফিন্যান্স ঋণের ক্ষেত্রে প্রযোজ্য নির্দেশিকা:	27

## আরবিএল ব্যাঙ্কের ন্যায্য অনুশীলন কোড

### 1.1 আরবিএল ব্যাঙ্কের ন্যায্য অনুশীলন কোডের উদ্দেশ্য

আরবিএল ব্যাঙ্কের ন্যায্য অনুশীলন কোড গ্রাহক লেনদেনের সময় অনুসরণযোগ্য একটি নির্দেশিকা এবং নীতিমালা কাঠামো নির্ধারণকারী একটি উদ্দেশ্যমূলক কোড। এই জাতীয় কোডের মূল উদ্দেশ্য ব্যাঙ্কে প্রচলিত অনুশীলন স্বচ্ছ, নৈতিক এবং ন্যায্য তা নিশ্চিত করা। এই কোড দ্বারা গ্রাহকের কাছে ব্যাঙ্কের পণ্য এবং পরিষেবা, ফি এবং চার্জ এবং অন্যান্য প্রাসঙ্গিক বিশদ সম্পর্কে স্পষ্ট এবং বোধগম্য পদ্ধতিতে তথ্য সরবরাহ করা হয়। এখানে অভিযোগ প্রতিকারের পদ্ধতি সম্পর্কেও জানানো হয় এবং দ্রুত ও ন্যায্য গ্রাহক অভিযোগ পরিচালনা নিশ্চিত করা হয়। ন্যায্য অনুশীলন কোড ব্যাঙ্ক ও গ্রাহকের মধ্যে আস্থা এবং ভরসা গড়ে তুলতে সাহায্য করে এবং দুজনের মধ্যে দীর্ঘস্থায়ী সম্পর্কের শক্তিশালী ভিত্তি স্থাপন করে।

- 1.1.1 স্বচ্ছতা নিশ্চিত করে:** এই ন্যায্য অনুশীলন কোড আরবিএল ব্যাঙ্ক ও তার গ্রাহকের মধ্যে সমস্ত লেনদেনের স্বচ্ছতা নিশ্চিত করার জন্য একটি কাঠামো তৈরি করে। তার মধ্যে আছে সুদের হার, ফি এবং চার্জ, নিয়ম ও শর্তাবলী এবং গ্রাহকের পক্ষে জেনেশুনে সিদ্ধান্ত নেওয়ার জন্য প্রয়োজনীয় অন্য কোনও প্রাসঙ্গিক তথ্য সম্পর্কে স্পষ্ট এবং সম্পূর্ণ তথ্য সরবরাহ করা।
- 1.1.2 গ্রাহকের সাথে ন্যায্য আচরণ:** এই ন্যায্য অনুশীলন কোডের রূপরেখা অনুযায়ী সব গ্রাহকের সাথে অবশ্যই ন্যায্য এবং বৈষম্যহীন আচরণ করা উচিত। এর মধ্যে আছে, সব পরিষেবায় সমান সুযোগ প্রদান, সমস্ত গ্রাহকের সাথে সম্মান ও মর্যাদাপূর্ণ আচরণ করা এবং অন্যায্য বা প্রতারণামূলক অনুশীলন এড়িয়ে চলা।
- 1.1.3 সহজ এবং কার্যকরী উপায়ে অভিযোগ প্রতিকার:** ন্যায্য অনুশীলন কোড গ্রাহকের নালিশ বা অভিযোগ দায়ের করার একটি প্রক্রিয়া তৈরি করে এবং এই সমস্ত অভিযোগের সমাধানচিত এবং দক্ষ সমাধান প্রদান করে। এই কোড নিশ্চিত করে প্রতিকার চাওয়া এবং সংশ্লিষ্ট প্রক্রিয়া সংক্রান্ত নিজের অধিকার সম্পর্কে গ্রাহক অবহিত।
- 1.1.4 গ্রাহক তথ্য সুরক্ষিত রাখার আদেশ:** ন্যায্য অনুশীলন কোড সমস্ত গ্রাহক তথ্য সুরক্ষিত এবং গোপনীয় রাখার নির্দেশ দেয়। প্রযোজ্য সমস্ত তথ্য গোপনীয়তা আইন এবং নিয়ম মেনে চলা এবং গ্রাহক তথ্যের অননুমোদিত অ্যাক্সেস বা অপব্যবহার রোধ করার জন্য যথাযথ ব্যবস্থার বাস্তবায়ন এই কোডের অন্তর্ভুক্ত।
- 1.1.5 নিয়মানুগ উপায়ে নিশ্চিত সম্মতকরণ:** ন্যায্য অনুশীলন কোড নিশ্চিত করে ব্যাঙ্কিং অপারেশন এবং গ্রাহক সুরক্ষা সংক্রান্ত সমস্ত প্রাসঙ্গিক আইন, নিয়ম এবং নির্দেশিকা ব্যাঙ্ক মেনে চলবে।

এই কোড সম্পর্কে গ্রাহকের কিছু জানার থাকলে বা আমাদের পরিষেবা সংক্রান্ত কোনও প্রতিক্রিয়া জানানোর হলে তারা নোডাল অফিসার – আরবিএল ব্যাঙ্ক লিমিটেডের সাথে নিম্নলিখিত ঠিকানায় যোগাযোগ করতে পারেন:

আরবিএল ব্যাঙ্ক লিমিটেড  
ইউনিট নম্বর 306-311,  
3য় তলা, জেএমডি মেগাপলিস, সেক্টর - 48, সোহনা রোড,  
গুরুগ্রাম - 122018, হরিয়ানা  
ফোন নম্বর - 022 6115 6300

## 2.1 আরবিএল ব্যাঙ্কের মূল গ্রাহক প্রতিশ্রুতি

- 2.1.1 ন্যায্য ও স্বচ্ছ অনুশীলন নীতিমালা:** আরবিএল ব্যাঙ্ক ন্যায্য, স্বচ্ছ, এবং সঠিক অনুশীলন সহযোগে ব্যবসা পরিচালনা এবং সব লেনদেন ন্যায্য এবং যুক্তিসঙ্গত নিয়মে চালনা করার জন্য প্রতিশ্রুতিবদ্ধ। ব্যাঙ্ক নিম্নলিখিত মূল নীতিমালা অনুসরণ করে: -
- 2.1.1.1 বর্ণ, লিঙ্গ, জাতি, প্রবণতা, বা অর্থনৈতিক অবস্থার উপর ভিত্তি করে কোনও বৈষম্য করা হয় না:** আরবিএল ব্যাঙ্ক সমস্ত গ্রাহকের, জাতি, ধর্ম, লিঙ্গ, প্রবণতা বা অর্থনৈতিক অবস্থা নির্বিশেষে, তাদের সাথে ন্যায্য ও ন্যায্যসঙ্গত আচরণ করার জন্য প্রতিশ্রুতিবদ্ধ। ব্যাঙ্ক সমস্ত গ্রাহককে সমান সুযোগ প্রদান করে এবং তাদের স্বার্থ রক্ষা নিশ্চিত করে।
- 2.1.1.2 আইন ও নিয়ম সাপেক্ষে সম্মতকরণ:** আরবিএল ব্যাঙ্ক নিশ্চিতভাবে ব্যাঙ্কের সমস্ত পণ্য এবং পরিষেবা সংক্রান্ত আইন এবং নিয়ম মেনে চলে।
- 2.1.1.3 অসৎ বা প্রতারণামূলক আচরণ না করা:** আরবিএল ব্যাঙ্ক নিশ্চিত করে কোনও পণ্য বা পরিষেবাদি ভুলভাবে উপস্থাপন করা বা ফি এবং চার্জ গোপন করা বা অস্পষ্টরূপে প্রকাশ করার ইত্যাদি কোনও অন্যায্য বা প্রতারণামূলক অনুশীলনে জড়িত নয়।
- 2.1.1.4 সৎ ও স্বচ্ছ অনুশীলনের নীতিমালা:** আরবিএল ব্যাঙ্ক নিশ্চিত করে ব্যাঙ্ক এবং তার কর্মচারী, এজেন্ট এবং অংশীদারেরা সৎ এবং স্বচ্ছ নৈতিক নীতিমালা অনুসরণ করে।
- 2.1.1.5 এই কোডে বর্ণিত প্রতিশ্রুতি এবং মান পূরণ করা:** আরবিএল ব্যাঙ্ক নিশ্চিতরূপে ব্যাঙ্ক কর্তৃক অফার করা প্রক্রিয়াসহ সমস্ত পণ্য এবং পরিষেবা, এবং ব্যাঙ্ক কর্মচারী ও প্রতিনিধিদের অনুশীলন এই কোডে বর্ণিত প্রতিশ্রুতি এবং মান পূরণ করে।
- 2.2.1 গ্রাহক শিক্ষার নীতিমালা:** আরবিএল ব্যাঙ্ক গ্রাহককে বুঝতে সাহায্য করবে কিভাবে আর্থিক পণ্য এবং পরিষেবা কাজ করে: -
- 2.2.1.1 সহজ-করে-বোঝার মত উপায়ে তথ্য প্রদান:** আরবিএল ব্যাঙ্ক নিশ্চিত করে, গ্রাহকের কাছে পণ্য এবং পরিষেবা সংক্রান্ত সমস্ত প্রয়োজনীয় তথ্য যেমন ফি এবং চার্জ, সুদের হার, এবং অন্যান্য সংশ্লিষ্ট শর্তাবলী স্পষ্ট ও সংক্ষিপ্ত উপায়ে সহজ, সরল এবং বোধগম্য ভাষায় উপলভ্য হবে।
- 2.2.1.2 গ্রাহক শিক্ষা:** ব্যাঙ্ক নিজের গ্রাহককে দেওয়া পণ্য ও পরিষেবাদি সংক্রান্ত বৈশিষ্ট্য, সুবিধা, আর্থিক প্রভাব এবং ঝুঁকি ব্যাখ্যা করার জন্য প্রতিশ্রুতিবদ্ধ।
- 2.2.1.3 গ্রাহককে আরও ভালো বিকল্প পছন্দ করতে সহায়তা করা:** ব্যাঙ্ক তার গ্রাহকের কাছে প্রতিশ্রুতিবদ্ধ যে কোনও ব্যাঙ্ক কর্মী/ সহযোগী গ্রাহককে নিজের প্রয়োজনীয়তা পূরণ/ যথাযথভাবে উপযুক্ত পণ্য এবং পরিষেবা নির্বাচন করতে সাহায্য করবে। সম্ভাব্য গ্রাহক ডিজিটাল মাধ্যমে আবেদন করলে, পণ্য বৈশিষ্ট্য এবং সুবিধা গ্রাহকের স্ব-নির্বাচিত হবে।
- 2.2.1.4 ন্যায্য এবং যুক্তিসঙ্গত প্রচারমূলক উপাদান:** আরবিএল ব্যাঙ্ক নিশ্চিত করে সমস্ত বিজ্ঞাপন এবং প্রচারমূলক উপাদান পরিষ্কার, ন্যায্য, যুক্তিসঙ্গত, এবং বিভ্রান্তিকর নয়।
- 2.2.1.5 সঠিক এবং সময়োচিত ঘোষণা:** ব্যাঙ্ক নিশ্চিতরূপে নিয়ম ও শর্তাবলী ঘোষণা, প্রযোজ্য চার্জ, সঠিকভাবে এবং সময়মত প্রদান করে।
- 2.3.1 সৌজন্য, দক্ষতা এবং বিরোধ নিষ্পত্তি নীতিমালা:** ব্যাঙ্ক নিশ্চিত করে তার কর্মী/প্রতিনিধিরা ব্যাঙ্কের পণ্য এবং পরিষেবাদি সম্পর্কে সুপ্রশিক্ষিত এবং ওয়াকিবহাল এবং তারা গ্রাহকের সাথে মার্জিত আচরণ করে এবং দক্ষ পরিষেবা সরবরাহ করে। ব্যাঙ্ক ও তার গ্রাহকের মধ্যে আচরণ ও আদানপ্রদানে একটি আনন্দদায়ক অভিজ্ঞতা নিশ্চিত করার জন্য ব্যাঙ্ক প্রতি পদে চেষ্টা করবে; তবে, অপ্রত্যাশিত কিছু ঘটলে, ব্যাঙ্ক দ্রুত এবং সহানুভূতিশীল দৃষ্টিভঙ্গিতে মোকাবিলা করবে:
- 2.3.1.1 গ্রাহক প্রতিক্রিয়া:** প্রতিক্রিয়া প্রদানের জন্য আরবিএল ব্যাঙ্ক গ্রাহককে একাধিক উপায় প্রদান করবে। এর মধ্যে ব্যাঙ্কের শাখা, কল সেন্টার, বা ব্যাঙ্কের ওয়েবসাইট ইত্যাদি ক্ষেত্রে উপলভ্য অনলাইন প্রতিক্রিয়া ফর্ম ইত্যাদি অন্তর্ভুক্ত থাকতে পারে।

- 2.3.1.2 গ্রাহক অনুরোধ, প্রশ্ন:** ব্যাঙ্ক নিশ্চিত করবে গ্রাহকের কথা শোনা হয়েছে এবং ব্যাঙ্ক প্রক্রিয়া অনুযায়ী দক্ষভাবে তার প্রতিক্রিয়া জানাবে।
- 2.3.1.3 গ্রাহক অভিযোগ:** আরবিএল ব্যাঙ্ক নিশ্চিতভাবে গ্রাহককে যে কোনও অভিযোগ দায়ের করতে সহায়তা করবে এবং ব্যাঙ্কের অভিযোগ প্রতিকার প্রক্রিয়া অনুযায়ী সমাধান প্রদান করবে।
- 2.3.1.4 স্বীকৃতি এবং যোগাযোগের সময়বেধা:** নির্ধারিত সময়সীমার মধ্যে সমাধানের প্রচেষ্টাসহ ব্যাঙ্ক সমস্ত গ্রাহকের প্রশ্ন, অনুরোধ এবং অভিযোগের জন্য রেজল্যুশন টাইমলাইনের প্রাপ্তি স্বীকার করে।
- 2.3.1.5 ব্যাঙ্ক চার্জ ফেরত দেওয়া:** গ্রাহকের উপর ভুল করে আরোপিত যে কোনও ব্যাঙ্ক চার্জ ফেরত দেওয়া নিশ্চিত করবে ব্যাঙ্ক।
- 2.3.1.6 ভুল এবং সংশোধনমূলক পদক্ষেপ গ্রহণ:** আরবিএল ব্যাঙ্ক নিশ্চিতরূপে ব্যাঙ্কের ভুল স্বীকার করে নেবে, যদি কিছু থাকে, এবং মোকাবিলা করার জন্য উপযুক্ত এবং তাৎক্ষণিক সংশোধনমূলক ব্যবস্থা প্রয়োগ করবে।
- 2.3.1.7 একাধিক অভিযোগ প্রতিকারমূলক ফোরামের সাথে মিলে গ্রাহকের সহায়তা করা:** আরবিএল ব্যাঙ্ক নিশ্চিত করবে, প্রদত্ত রেজোলিউশনে সন্তুষ্ট না হলে, গ্রাহক কীভাবে নিজের অভিযোগ এগিয়ে নিয়ে যেতে পারে সে বিষয়ে গ্রাহককে পরামর্শ দেওয়া হবে। বিস্তারিত বর্ধিত ম্যাট্রিক্স ব্যাঙ্কের শাখায় এবং ওয়েবসাইটে প্রদর্শিত হবে।
- 2.4.1 পণ্য উপযুক্ততা নীতিমালা:** ব্যাঙ্ক নিজের গ্রাহক/ সম্ভাব্য গ্রাহকের চাহিদা অনুসারে উপযুক্ত পণ্য এবং পরিষেবা উন্নত করবে এবং তার আর্থিক চাহিদা, বিনিয়োগের লক্ষ্য, ঝুঁকি সহনশীলতা, পছন্দ এবং অন্যান্য প্রাসঙ্গিক কারণ মূল্যায়নের উপর ভিত্তি করে অফার করবে। ব্যাঙ্ক গ্রাহকের উপযুক্ত পণ্য উপলভ্য করা নিশ্চিত করবে:
- 2.4.1.1 স্বচ্ছ প্রত্যাশা নির্ধারণ করা:** আরবিএল ব্যাঙ্ক তার গ্রাহককে সমস্ত প্রাসঙ্গিক এবং যুক্তিসঙ্গত তথ্য প্রদানের দায়িত্ব সম্পর্কে অবহিত করবে, যাতে ব্যাঙ্কের অনুরোধ অনুযায়ী, তাৎক্ষণিকভাবে, সর্বাঙ্গীণ, এবং স্বচ্ছভাবে, ব্যাঙ্কের অফার করা পণ্য কতটা উপযুক্ত এবং যথাযথ তা নির্ধারণ করতে সক্ষম হয়। কোনও নির্দিষ্ট পণ্য কতটা উপযুক্ত তা নির্ধারণে সহায়ক তথ্য অর্থাৎ তার মধ্যে সাধারণ গ্রাহকের আর্থিক পরিস্থিতি (নিয়মিত আয়, সম্পদ, ইত্যাদি) এবং তার আর্থিক লক্ষ্য, বিনিয়োগের উদ্দেশ্য (ঝুঁকি প্রোফাইল, ঝুঁকি নেওয়ার পছন্দ ইত্যাদি), এবং/অথবা বিনিয়োগের ক্ষেত্রে জ্ঞান/ অভিজ্ঞতার স্তর (পরিষেবার প্রকার, প্রকৃতি, আয়তন, লেনদেনের ফ্রিকোয়েন্সি ইত্যাদি) অন্তর্ভুক্ত থাকবে।
- 2.4.1.2 বিক্রয় প্রতিনিধির সনাক্তকরণ:** ব্যাঙ্কের বিক্রয় প্রতিনিধি সম্ভাব্য গ্রাহকের কাছে কোনও পণ্য বিক্রি করার জন্য গেলে নিজের পরিচয়ের প্রমাণ দেবে। গ্রাহকের কাছ থেকে কোনও অভিযোগ প্রাপ্তির ক্ষেত্রে, ব্যাঙ্ক বিক্রয় প্রতিনিধি অনুপযুক্ত আচরণের সাথে জড়িত থাকলে, ব্যাঙ্ক বিক্রয় প্রতিনিধিকে চিহ্নিত করবে এবং অভিযোগ প্রতিকারের জন্য যথাযথ পদক্ষেপ নেবে।
- 2.4.1.3 পণ্যটি উপযুক্ত তা নিশ্চিত করা:** কোনও ব্যাঙ্ক কর্মচারী/ সহযোগীর সহায়তায় গ্রাহকের কাছে বিক্রয় করা পণ্য বা পরিষেবা যে তার চাহিদা এবং আর্থিক অবস্থান/ সামর্থ্য অনুযায়ী উপযুক্ত তা আরবিএল ব্যাঙ্ক নিশ্চিত করবে। প্রত্যাশিত গ্রাহক ডিজিটাল মাধ্যমে আবেদন করলে, পণ্য বৈশিষ্ট্য এবং সুবিধা গ্রাহকের স্ব-নির্বাচিত হবে।
- 2.4.1.4 নিয়ম এবং শর্তাবলীর সাথে সম্মত হওয়া:** আরবিএল ব্যাঙ্ক যে পণ্য বিক্রি করছে, বা তৃতীয় পক্ষের পণ্য (তার গ্রুপ/ সহযোগী/ সত্তা বা ব্যাঙ্কের সাথে টাই-আপ করা কোম্পানীর পণ্য বন্টন/ রেফারেল ব্যবস্থা থাকতে পারে) সরবরাহ করছে তা বিদ্যমান নিয়ম এবং প্রবিধান অনুসারে করা হচ্ছে এবং ব্যাঙ্ক অনুমোদিত পণ্য পোর্টফোলিওর অন্তর্ভুক্ত।
- 2.4.1.5 কোনও পণ্য বা পরিষেবা গ্রাহকের জন্য বাধ্যতামূলক নয়:** আরবিএল ব্যাঙ্ক তার গ্রাহকের প্রয়োজনের বাইরে বা তার নিজস্ব ইচ্ছায় সাবস্কাইব করতে চায়না এমন কোনও পণ্য বা পরিষেবা সাবস্কাইব/ ক্রয় করতে বাধ্য করবে না। এক্ষেত্রে এমন পরিস্থিতিও অন্তর্ভুক্ত যেখানে একগুচ্ছ পণ্য একত্রে গ্রাহকের জন্য অনেক বেশি লাভজনক বা উপকারী হতে পারে।

- 2.4.1.6 কোনও তৃতীয় পক্ষের পণ্যের জন্য গ্রাহকের কোনও বাধ্যবাধকতা থাকবে না:** আরবিএল ব্যাঙ্ক তার গ্রাহককে ব্যাঙ্ক থেকে প্রাপ্ত কোনও পরিষেবার হিসেবে কুইড-প্রো-ক্যো সাপেক্ষে কোনও তৃতীয় পক্ষের পণ্য সাবস্কাইব করতে বাধ্য করবে না। বীমা পণ্য গ্রহণের জন্য ব্যাঙ্ক নিজের আবেদনে সম্মত/ অসম্মত হওয়ার বিকল্প প্রদান করবে।
- 2.4.1.7 পণ্যের ভিত্তি সাপেক্ষে উপযুক্ততা মূল্যায়ন:** ব্যাঙ্ক গ্রাহকের অনুভূত চাহিদা এবং প্রয়োজনভিত্তিক পণ্যের বৈশিষ্ট্য, চার্জ এবং উপযুক্ততা বুঝতে এবং মূল্যায়ন করতে বলবে।
- 2.5.1 তথ্য গোপনীয়তা এবং গ্রাহক গোপনীয়তা নীতিমালা:** আরবিএল ব্যাঙ্ক নিজের গ্রাহকের ব্যক্তিগত এবং আর্থিক তথ্যের গোপনীয়তা এবং বিশ্বস্ততার সম্মান করবে। ব্যাঙ্ক এই ধরনের তথ্য রক্ষা করার জন্য প্রয়োজনীয় পদক্ষেপ গ্রহণ করবে, এছাড়াও এই ধরনের তথ্য কোনও অননুমোদিত তৃতীয় পক্ষের কাছে প্রকাশ করা হবে না তা নিশ্চিত করবে। ব্যাঙ্ক নিজের গ্রাহকের গোপনীয়তা সম্মান করবে এবং যথাযথরূপে সম্মান ও উপলব্ধি করবে, কিছু সম্ভাবনা ব্যতীত, বিভিন্ন অফার এবং প্রচারমূলক স্কিম বা ব্যাঙ্কের চালু করা নতুন পণ্য/ পরিষেবার জন্য অযাচিত কল পেতে চাইবে না: -
- 2.5.1.1 ডু নট কল রেজিস্ট্রি:** আরবিএল ব্যাঙ্ক নিজের গ্রাহক/ সম্ভাব্য গ্রাহকের সাথে যথাযথ যোগাযোগ মোড সক্ষম করবে, যেমন ফিজিক্যাল আবেদন ফর্ম এবং ডিজিটাল চ্যানেলের মাধ্যমে, কার্যত যতটা সম্ভব, ব্যাঙ্কের সাথে তাদের "ডু নট কল রেজিস্ট্রি (ডিএনসিআর)" পছন্দ আপডেট করার জন্য, এবং যে কোনও সময়, সম্মতি/ অসম্মতি প্রদান করার জন্য যুক্তিসঙ্গত সময়সীমার মধ্যে তাদের অনুরোধ রক্ষা করবে।
- 2.5.1.2 টেলিমার্কেটিং:** ব্যাঙ্কের টেলিমার্কেটিং কর্মীরা ব্যাঙ্কের কোনও পণ্য বিক্রি করার জন্য বা কোনও অফার ট্রস-সেল করার জন্য ফোনের মাধ্যমে সম্ভাব্য গ্রাহকের সাথে যোগাযোগ করলে কলার নিজেকে সনাক্ত করবেন এবং নিশ্চিত করবেন যে তিনি আরবিএল ব্যাঙ্কের পক্ষ থেকে কল করছেন। ব্যাঙ্ক নিশ্চিত করবে টেলিকম মার্কেটাররা টেলিকম রেগুলেটরি অথরিটি অফ ইন্ডিয়া (ট্রাই) কর্তৃক জারি করা নির্দেশনা/ প্রবিধান মেনে চলছে।
- 2.5.1.3 গ্রাহক তথ্য শেয়ার করা:** আরবিএল ব্যাঙ্ক নিশ্চিত করবে তার গ্রাহক দ্বারা স্পষ্টভাবে অনুমোদিত না হওয়া পর্যন্ত, ব্যাঙ্ক গ্রাহকের ব্যক্তিগত এবং/ অথবা কোনও তৃতীয় পক্ষের সংস্থার (তার গ্রুপ/ সহযোগী/ সত্তা বা সংস্থা সহ) সাথে ব্যাঙ্কের বিপণনের উদ্দেশ্যে/ বিতরণ/ রেফারেল ব্যবস্থা, বা অফার বা প্রচারমূলক তাদের পণ্য বিপণনের জন্য কল করার জন্য লেনদেন তথ্য শেয়ার করবে না। তবে, উপরের উল্লেখ অনুসারে, শুধুমাত্র "জানার প্রয়োজনীয়তার ভিত্তিতে" ব্যাঙ্ক এই জাতীয় পক্ষের সাথে যে কোনও তথ্য শেয়ার করতে পারে এবং তার নিয়ন্ত্রক/ বাধ্যতামূলক বাধ্যবাধকতা পালনের জন্য (উদাহরণস্বরূপ, ঋণ সংগ্রহের জন্য ক্রেডিট তথ্য ব্যুরোকে, যদি আইনত তথ্য দিতে হয়, যদি জনসাধারণের কাছে তথ্য প্রকাশ করার জন্য কোনও দায়িত্ব থাকে [উদাহরণস্বরূপ, জালিয়াতি প্রতিরোধ ইত্যাদি], তবে ব্যাঙ্ক বা গ্রাহকের স্বার্থে এই তথ্য দিতে হবে )।
- 2.5.1.4 গোপনীয়তা রক্ষা করে গ্রাহক তথ্য পরিচালনা করা:** আরবিএল ব্যাঙ্ক নিশ্চিত করবে, ব্যাঙ্ক, তার নিজস্ব বিবেচনার ভিত্তিতে, নির্দিষ্ট ক্রিয়াকলাপ আউটসোর্স করতে পারে (এই ধরনের উদ্দেশ্যে তৃতীয় পক্ষের কাছে উপযুক্ত বলে বিবেচিত), যার মধ্যে ডেটা প্রসেসিং/ পরিষেবা/ সংগ্রহ/ ট্রস বিক্রয় ইত্যাদি অন্তর্ভুক্ত কিন্তু তাতেই সীমাবদ্ধ নয়, বা যেখানে স্পষ্টভাবে বিপণনের উদ্দেশ্যে তৃতীয় পক্ষের সাথে তথ্য শেয়ার করার জন্য গ্রাহক দ্বারা সম্মত; এই ধরনের তৃতীয় পক্ষ একই মাত্রায় গোপনীয়তা এবং সুরক্ষা বজায় রেখে গ্রাহকের ব্যক্তিগত তথ্য পরিচালনা করবে। আউটসোর্স এজেন্সি (বা আউটসোর্সড এজেন্সি/ ডিএসএ/ সংগ্রহকারী এজেন্ট/ ব্যাঙ্কিং যোগাযোগকারী ইত্যাদি) এবং সম্যোচিত অভিযোগ প্রতিকার দ্বারা কোনও অনুপযুক্ত আচরণের জন্য ব্যাঙ্ক সম্পূর্ণরূপে দায়বদ্ধ থাকবে।

**2.5.1.5 দ্রষ্টব্য:** গ্রাহকের ডিএনসিআর বিকল্প রেকর্ড করা সত্ত্বেও, আরবিএল ব্যাঙ্ক নিম্নলিখিত বিষয়ের (নির্দেশক) জন্য নিজের গ্রাহকের সাথে সংযোগ এবং যোগাযোগ অবিরত রাখবে:

- গ্রাহক পরিষেবা-সংক্রান্ত বিষয়, সংগ্রহ এবং রিকভারি, লেনদেন পর্যবেক্ষণ ইত্যাদি।
- নিয়ন্ত্রক নির্দেশিকার ভিত্তিতে পণ্য বৈশিষ্ট্য আপডেট/ পরিবর্তন।
- ব্যাঙ্ক সংক্রান্ত কোনও শিক্ষাগত/ তথ্যপূর্ণ বার্তা, নতুন শাখা খোলা, আর্থিক ফলাফল, বা কর্মী নিয়োগ, পুরস্কার ইত্যাদি।
- গ্রাহকের সাধারণ স্বার্থে প্রতারণা নিয়ন্ত্রণ ইত্যাদি সংক্রান্ত পরামর্শ।
- কোনও অনুরূপ ব্যাপার, প্রচার বা অফার ইত্যাদি প্রকার ব্যতীত।

**2.6.1 তথ্য প্রদান নীতিমালা:** আরবিএল ব্যাঙ্ক গ্রাহকের নিজের ভাষায় স্বচ্ছ এবং সঠিক তথ্য প্রদানের নীতিমালা অনুসরণ করে, যেন তারা সহজে বুঝতে পারে। ব্যাঙ্ক নিশ্চিত করে, তার পণ্য এবং পরিষেবা সংক্রান্ত সমস্ত শর্তাবলী গ্রাহকের কাছে সহজ এবং পরিষ্কার পদ্ধতিতে ব্যাখ্যা করা হবে, সংশ্লিষ্ট সমস্ত ফি এবং চার্জসহ। ব্যাঙ্ক সুদের হার, ঋণ প্রক্রিয়াকরণের সময় এবং গ্রাহক পরিশোধ বিকল্প সংক্রান্ত তথ্য সরবরাহ করে, যাতে গ্রাহক জেনেবুঝে সিদ্ধান্ত নিতে পারে। এছাড়াও আরবিএল নিশ্চিত করে, গ্রাহকের সরবরাহ করা তথ্য গোপনীয় রাখা হবে এবং গ্রাহকের স্পষ্ট সম্মতি ছাড়া কোনও তৃতীয় পক্ষের সাথে শেয়ার করা হবে না। আমাদের তথ্য প্রদান নীতিমালা অনুসারে, ব্যাঙ্ক নিম্নলিখিত কাজ করার চেষ্টা করবে:

- 2.6.1.1 পণ্য বা পরিষেবা তথ্য:** আরবিএল ব্যাঙ্ক স্পষ্ট তথ্য সরবরাহ করবে যা পণ্য বা পরিষেবার মূল বৈশিষ্ট্য ব্যাখ্যা করে গ্রাহকের আগ্রহ জাগাতে পারে/ গ্রাহক আগ্রহী হতে পারে।
- 2.6.1.2 গ্রাহকের প্রয়োজন অনুসারে অ্যাকাউন্ট সুবিধা সংক্রান্ত তথ্য:** ব্যাঙ্কের অফার করা এবং সম্ভাব্য গ্রাহকের প্রয়োজন অনুসারে উপযুক্ত হতে পারে এমন যে কোনও অ্যাকাউন্ট সুবিধা সংক্রান্ত প্রয়োজনীয় এবং পর্যাপ্ত তথ্য ব্যাঙ্ক সরবরাহ করবে।
- 2.6.1.3 আপনার গ্রাহককে জানুন:** রিজার্ভ ব্যাঙ্ক অফ ইন্ডিয়া (আরবিআই) দ্বারা নির্ধারিত 'আপনার গ্রাহককে জানুন' (কেওয়াইসি) নির্দেশিকা অনুসারে কেওয়াইসি-এর বিভিন্ন অনুমোদিত মোড ব্যাঙ্ক অনুসরণ করে ব্যাঙ্ক প্রয়োজনীয় যথাযথ কার্যক্রম পরিচালনা করবে।
- 2.6.1.4 প্রয়োজনীয় তথ্যাদির ব্যবহার:** ব্যাঙ্ক পরামর্শ দেয় গ্রাহকের পরিচয়, ঠিকানা, আয়ের উৎস, কর্মসংস্থান ইত্যাদি সংক্রান্ত কোনও তথ্য বা ডকুমেন্টেশন এবং বিধিবদ্ধ কর্তৃপক্ষ দ্বারা নির্ধারিত অন্য কোনও নথি (যেমন, প্যান বিবরণ), আইন মেনে চলার লক্ষ্যে, নিয়ন্ত্রক, এবং অভ্যন্তরীণ নির্দেশিকা।
- 2.6.1.5 গ্রাহক বিবেচনার ভিত্তিতে প্রদত্ত অতিরিক্ত তথ্য:** প্রয়োজনীয় মনে করলে ব্যাঙ্ক আবেদনকারী প্রদত্ত বিবরণ যাচাই/ প্রমাণ করবে। উপরন্তু, গ্রাহক এবং তার পরিবারের পছন্দ সংক্রান্ত পর্যাপ্ত জ্ঞান গড়ে তোলার জন্য ব্যাঙ্ক অতিরিক্ত তথ্যের জন্য অনুরোধ করতে পারে; কিন্তু এই ধরনের তথ্য গ্রাহক নিজস্ব বিবেচনার ভিত্তিতে সরবরাহ করতে পারে, এবং ব্যাঙ্কের পণ্য এবং পরিষেবা সাবস্কাইব করার শর্ত হিসাবে গ্রাহককে এই তথ্য প্রদান করতে বাধ্য করা হবে না।
- 2.6.1.6 পণ্য ও পরিষেবা সংক্রান্ত অতিরিক্ত তথ্য:** গ্রাহক একাধিক মোড/ চ্যানেলের মাধ্যমে পণ্য এবং পরিষেবা সরবরাহ করলে (উদাহরণস্বরূপ, এটিএম/ নগদ রিসাইক্লার, নেট ব্যাঙ্কিং, মোবাইল ব্যাঙ্কিং, যোগাযোগ কেন্দ্র, শাখা কাউন্টার ইত্যাদি) এবং গ্রাহক কীভাবে আমাদের পণ্য এবং পরিষেবা সম্পর্কে অতিরিক্ত তথ্য চাইতে পারে সে ব্যাপারে ব্যাঙ্ক গ্রাহককে অবহিত করবে এবং যথাযথভাবে গাইড করবে।
- 2.6.1.7 ব্যাঙ্কের যোগাযোগ তথ্য প্রকাশ করা:** ব্যাঙ্ক নিজের যোগাযোগ বিশদ, যেমন টেলিফোন নম্বর, ডাক ঠিকানা, ওয়েবসাইট/ ই-মেইল ঠিকানা প্রকাশ করবে যাতে গ্রাহক যখনই প্রয়োজন, আমাদের সাথে যোগাযোগ করতে পারেন।
- 2.6.1.8 নতুন বৈশিষ্ট্য এবং অফার যোগাযোগ:** ব্যাঙ্ক নিজের গ্রাহককে ইমেল বা সোশ্যাল মিডিয়ার মাধ্যমে বিদ্যমান পণ্য বা পরিষেবার নতুন বৈশিষ্ট্য এবং অফার সম্পর্কে অবহিত করবে।

**2.6.1.9 অ্যাকাউন্ট বন্ধ করা:** কোনও গ্রাহক আরবিএল ব্যাঙ্কে তার অ্যাকাউন্ট বন্ধ করতে চাইলে, পর্যাপ্ত ডকুমেন্টেশন জমা দেওয়া এবং ব্যাঙ্কের প্রক্রিয়া অনুযায়ী আনুষ্ঠানিক সমাপ্তি সাপেক্ষে ব্যাঙ্ক নির্দেশনা প্রাপ্তির অনুরোধ প্রক্রিয়া করবে। এই ধরনের নির্দেশাবলী প্রাপ্তির পর ব্যাঙ্ক নির্ধারিত টার্ম অ্যারাউন্ড সময়ের মধ্যে অ্যাকাউন্ট বন্ধ করবে।

### 3.1 চার্জের সময়সূচী

আরবিএল ব্যাঙ্ক এই পলিসি অনুসরণ করবে এবং ব্যাঙ্কের পণ্য এবং পরিষেবা সংক্রান্ত সমস্ত ফি এবং চার্জের রূপরেখা সম্বলিত একটি বিস্তারিত এসওসি (চার্জের সময়সূচী) প্রদান করবে। এসওসি, বিভিন্ন লেনদেন যেমন ডিপোজিট, প্রত্যাহার, তহবিল স্থানান্তর, বার্ষিক ফি, জরিমানা ইত্যাদির জন্য বিশদ চার্জ অন্তর্ভুক্ত করবে। ব্যাঙ্ক নিশ্চিত করবে ব্যাঙ্ক যাতে ওয়েবসাইট বা শাখার মাধ্যমে গ্রাহকের কাছে এসওসি সহজেই অ্যাক্সেসযোগ্য হয়। আরবিএল ব্যাঙ্ক নিজের গ্রাহককে স্বচ্ছ ও ন্যায্য মূল্য প্রদানে বিশ্বাস করে এবং এসওসি, গ্রাহককে তার লেনদেনের ক্ষেত্রে প্রযোজ্য চার্জ বুঝতে সহায়তা করে, যাতে তারা জেনে বুঝে সিদ্ধান্ত নিতে পারে। এসওসি সাপেক্ষে আমাদের অনুশীলন নিম্নরূপ: -

- 3.1.1 সমস্ত চার্জ এসওসি সাপেক্ষে প্রযোজ্য :** এসওসি সাপেক্ষে গ্রাহক দ্বারা নির্বাচিত পণ্য ও পরিষেবার জন্য প্রযোজ্য যে কোনও চার্জের বিশদ আরবিএল ব্যাঙ্ক অগ্রিম প্রদান করবে।
- 3.1.2 চার্জের কাঠামো সংক্রান্ত তথ্য বিভিন্ন চ্যানেলের মাধ্যমে অ্যাক্সেস করা যেতে পারে:** আরবিএল ব্যাঙ্কের যে কোনও গ্রাহক ব্যাঙ্কের অফিসিয়াল ওয়েবসাইট পরিদর্শন করে বা ব্যাঙ্কের যোগাযোগ কেন্দ্রের সাথে যোগাযোগ করে বা ব্যাঙ্কের মনোনীত কর্মীদের জিজ্ঞাসা করে সমস্ত খুচরা পণ্যের পরিষেবা চার্জ এবং ফি সম্পর্কে অবগত থাকতে পারেন।
- 3.1.3 চার্জ সংশোধনের বিজ্ঞপ্তি:** চার্জ পুনর্বিবেচনার ক্ষেত্রে, সংশোধিত চার্জ ধার্য হওয়ার/ বকেয়া হওয়ার কমপক্ষে এক মাস আগে ব্যাঙ্ক নিজের গ্রাহকদের অবহিত করবে (সুদের হারের পরিবর্তন ব্যতীত)
- 3.1.4 অন্য কোনও পরিষেবা বা পণ্যের জন্য চার্জ প্রবর্তন:** কোনও পরিষেবা বা পণ্য সরবরাহ করার আগে ব্যাঙ্ক গ্রাহককে সেই পরিষেবা বা পণ্যের জন্য চার্জ সম্পর্কে অবহিত করবে এবং যে কোনও সময় তথ্য চাওয়া হবে, নির্দিষ্ট সময়ের মধ্যে তা প্রত্যাহার না করা হলে গ্রাহক শর্তাবলী গ্রহণ করেছেন বলে মনে করা হবে।
- 3.1.5 এটিএম নেটওয়ার্ক ব্যবহার করার চার্জ:** ব্যাঙ্ক স্থানীয় বা আন্তর্জাতিকভাবে আমাদের বা অন্য কোনও নেটওয়ার্ক/ ব্যাঙ্কের এটিএম ব্যবহারের জন্য ধার্য চার্জ (গুলি) সংক্রান্ত বিশদ প্রদান করবে।
- 3.1.6 হিসাব গণনার উদাহরণ:** ক্রেডিট কার্ডের জন্য বার্ষিক শতকরা হার (এপিআর) হিসাব পদ্ধতি আরও ভাল করে বোঝার জন্য কয়েকটি উদাহরণ দেওয়া হবে।

### 4.1 বকেয়া সংগ্রহ

আরবিএল ব্যাঙ্ক নিজের সংগ্রহকারী/ রিকভারি এজেন্টদের জন্য একটি আচরণবিধি সংজ্ঞায়িত করেছে, এবং অর্থ সংগ্রহ/ রিকভারির জন্য গ্রাহকের সাথে যোগাযোগ করার সময় এজেন্ট দ্বারা মেনে চলার প্রয়োজনীয় রূপরেখা প্রদান করে। এটি আরবিআই দ্বারা নির্ধারিত ব্যাঙ্কের ব্যাঙ্কিং অনুশীলন মানের সাথে সামঞ্জস্যপূর্ণ।

ব্যাঙ্কের সংগ্রহ/ রিকভারি পলিসি বোর্ড দ্বারা অনুমোদিত, এবং ব্যাঙ্কের নিয়ন্ত্রক পলিসি এবং পরিষেবা মানের সাথে সামঞ্জস্য রেখে কার্যকরী এবং দক্ষ ও সঙ্গতিপূর্ণ পদ্ধতিতে সংগ্রহের কাজ চালানোর প্রক্রিয়া এবং পদ্ধতির রূপরেখা প্রদান করে।

### 5.1 ক্রেডিট ইনফরমেশন কোম্পানি (সিআইসি)

কার্যকরী ক্রেডিট ঝুঁকি পরিচালনার জন্য ব্যাঙ্ককে ক্রেডিট ইনফরমেশন কোম্পানির কাছে (সিআইসি) তাদের গ্রাহকের ক্রেডিট তথ্য রিপোর্ট করতে হবে। আরবিএল ব্যাঙ্ক নীতিমালা মেনে চলে এবং আরবিআই নির্দেশিকার সাথে সঙ্গতি রেখে সিআইসি-এর কাছে গ্রাহকের ক্রেডিট তথ্য রিপোর্ট করে।

- 5.1.1 গ্রাহককে সচেতন করা হয়:** আরবিএল ব্যাঙ্ক নিশ্চিত করে, ক্রেডিট তথ্য শেয়ার করে নেওয়ার প্রক্রিয়া সম্পর্কে গ্রাহক সচেতন। সব ক্ষেত্রে, একটি সুনির্ধারিত পদ্ধতি অনুসরণ করা হয়। ব্যাঙ্ক সবথেকে গুরুত্বপূর্ণ নিয়ম ও শর্তাবলীর (এমআইটিসি) একটি অংশ প্রকাশ করবে যাতে গ্রাহক ব্যাঙ্কের সাথে সম্পর্ক গঠনের শুরুতেই তথ্য শেয়ার করার প্রক্রিয়া সম্পর্কে সচেতন হন।
- 5.1.2 ক্রেডিট ইনফরমেশন কোম্পানি (রেগুলেশন) আইন, 2005:** ক্রেডিট ইতিহাস/ ক্রেডিট ইনফরমেশন কোম্পানিতে গ্রাহকের পরিশোধ রেকর্ড সংক্রান্ত তথ্য সরবরাহের জন্য (যা আরবিআই থেকে নিবন্ধন শংসাপত্র পেয়েছে), ব্যাঙ্ক স্পষ্টভাবে গ্রাহকের নজরে আনবে ক্রেডিট ইনফরমেশন কোম্পানি(রেগুলেশন) অ্যাক্ট, 2005-এর শর্তানুযায়ী এই ধরনের তথ্য প্রদান করা হচ্ছে।
- 5.1.3 রিপোর্টিং করার আগে সাবধানতা অবলম্বন করা:** আরবিআই থেকে নিবন্ধন শংসাপত্রপ্রাপ্ত মারফৎ কোনও ক্রেডিট ইনফরমেশন কোম্পানিকে, যেখানে ব্যাঙ্ক অন্যতম সদস্য, ডিফল্ট স্ট্যাটাস রিপোর্ট করার আগে, ব্যাঙ্ক নিশ্চিত করবে ক্রেডিট ইনফরমেশন কোম্পানিকে ডিফল্ট রিপোর্ট করার অভিপ্রায় সম্পর্কে পর্যাপ্ত নোটিশপ্রদানসহ যথাযথভাবে বোর্ড দ্বারা অনুমোদিত পদ্ধতি অনুসরণ করে।

**ব্যাঙ্ক ওয়েবসাইটে এই কোড প্রকাশ করা:** ব্যাঙ্ক এই কোড নিজস্ব শাখায় এবং সহজ অ্যাক্সেসের জন্য ওয়েবসাইটে উপলভ্য করবে।

*দ্রষ্টব্য: ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্কের (আরবিআই) 2021 ইন্টিগ্রেটেড ওয়াদসম্মান স্কিমের অধীনে ব্যাঙ্কটি কভারড। এই স্কিম অনুযায়ী, ইস্যু উত্থাপিত হওয়ার তারিখ থেকে 30 দিনের মধ্যে কোনও গ্রাহক 'চূড়ান্ত প্রতিক্রিয়া' না পেলে বা ব্যাঙ্কের প্রতিক্রিয়ায় সন্তুষ্ট না হলে, স্বাধীন পর্যালোচনার জন্য আরবিআইওএস, 2021-এর অধীনে আরবিআই নিযুক্ত ওয়াদসম্মানের সাথে যোগাযোগ করতে পারেন। আমাদের কর্মীরা এই সংক্রান্ত প্রক্রিয়া ব্যাখ্যা করবেন।*

## ন্যায্য অনুশীলন কোড - ব্যাঙ্কিং

### 1.1 ব্যাঙ্কিং গ্রাহকের জন্য ন্যায্য অনুশীলন কোডের উদ্দেশ্য এবং প্রাসঙ্গিকতা

আরবিএল ব্যাঙ্কের ন্যায্য অনুশীলন কোড, গ্রাহকের সাথে ব্যাঙ্কের সমস্ত ব্যাঙ্কিং লেনদেনে স্বচ্ছতা, ন্যায্যতা এবং নৈতিক আচরণ নিশ্চিত করার জন্য ডিজাইন করা নির্দেশিকার একটি সংকলন।

নিম্নলিখিত অ্যাকাউন্ট এবং পরিষেবার ক্ষেত্রে প্রযোজ্য এই কোডটি আরবিএল ব্যাঙ্ক গ্রাহককে শাখা, ডিজিটাল চ্যানেল ইত্যাদি বিভিন্ন চ্যানেলের মাধ্যমে প্রদান করে, কিন্তু এখন বা ভবিষ্যতে যোগাযোগ কেন্দ্র, নেট-ব্যাঙ্কিং, এটিএম, ক্যাশ রিসাইক্লার, মোবাইল ব্যাঙ্কিং বা অন্য কোনও মোডের মধ্যে সীমাবদ্ধ নয়:

- **ডিপোজিট অ্যাকাউন্ট** - কারেন্ট, সেভিংস, টার্ম ডিপোজিট এবং রেকারিং ডিপোজিট অ্যাকাউন্ট, টার্ম ডিপোজিট এবং সংক্রান্ত পরিষেবা সাপেক্ষে ওভারড্রাফ্ট
  - চেক সংগ্রহ এবং ডোমেস্টিক/ ক্রস বর্ডার রেমিট্যান্স পরিষেবা
  - বৈদেশিক মুদ্রা বিনিময় পরিষেবা:
  - সেফ ডিপোজিট লকার
- **ডিম্যাট অ্যাকাউন্ট**
- **তৃতীয় পক্ষের পণ্য এবং সংশ্লিষ্ট পরিষেবা**
- **ডিজিটাল পরিষেবা**

### 2.1 পণ্য তথ্য, আবেদন, মনোনয়ন এবং অ্যাকাউন্ট ট্রান্সফার প্রক্রিয়া

ন্যায্য অনুশীলন কোডের অংশ হিসাবে, আরবিএল ব্যাঙ্ক নিজের ব্যাঙ্কিং গ্রাহকদের নিজের পণ্য এবং পরিষেবা সম্পর্কে স্পষ্ট এবং সঠিক তথ্য এবং পণ্য/ পরিষেবা উপভোগ করার জন্য একটি সহজ অ্যাপ্লিকেশন প্রক্রিয়া এবং একটি "মনোনয়ন" প্রক্রিয়া সরবরাহ করতে প্রতিশ্রুতিবদ্ধ।

- 2.1.1 **পণ্য সংক্রান্ত তথ্য:** ব্যাঙ্ক নিশ্চিত করে উপরে তালিকাভুক্ত সমস্ত পণ্য সংক্রান্ত সকল প্রাসঙ্গিক তথ্য সহজেই অ্যাক্সেসযোগ্য এবং গ্রাহকদের জন্য বোধগম্য।
- 2.1.2 **সুদের হার, সর্বনিম্ন ব্যালেন্স ইত্যাদি সংক্রান্ত তথ্য:** আরবিএল ব্যাঙ্ক নিশ্চিত করে সুদের হার, সর্বনিম্ন ব্যালেন্স প্রয়োজনীয়তা, চার্জ এবং অন্যান্য নিয়ম ও শর্তাবলী সংক্রান্ত সমস্ত প্রাসঙ্গিক তথ্য গ্রাহকের কাছে সহজেই অ্যাক্সেসযোগ্য এবং এমনভাবে উপলভ্য করা হয় যা সরল এবং সহজে বোঝা যায়।
- 2.1.3 **গ্রাহক অধিকার এবং দায়িত্ব সংক্রান্ত তথ্য:** আরবিএল ব্যাঙ্ক তার গ্রাহকের অ্যাকাউন্ট খোলার, ব্যবহার করার, অ্যাকাউন্ট ট্রান্সফার এবং বন্ধ করার অধিকার, অ্যাকাউন্ট তথ্য অ্যাক্সেস করার অধিকার, সমন্বিত এবং সঠিক বিবৃতি পাওয়ার অধিকার এবং নালিশ ও অভিযোগ দায়ের করার অধিকারসহ তাদের যাবতীয় অধিকার সম্পর্কে অবহিত করতে প্রতিশ্রুতিবদ্ধ। আরবিএল ব্যাঙ্ক গ্রাহককে নিজ দায়িত্ব সম্পর্কে অবহিত করে, যেমন ন্যূনতম ব্যালেন্স বজায় রাখা, ব্যাঙ্কের নিয়ম এবং প্রবিধান মেনে চলা এবং ব্যাঙ্ককে সঠিক এবং নিশ্চিতভাবে আপ-টু-ডেট তথ্য প্রদান করা।
- 2.1.4 **গ্রাহক আবেদন প্রক্রিয়া:** আরবিএল ব্যাঙ্ক নিশ্চিত করে, উপরে তালিকাভুক্ত সমস্ত পণ্যের আবেদন প্রক্রিয়া স্বচ্ছ, দক্ষ এবং গ্রাহক বান্ধব। আবেদন প্রক্রিয়া চলাকালীন ব্যাঙ্ক গ্রাহককে সমস্ত প্রয়োজনীয় তথ্য এবং সহায়তা প্রদান করে যাতে তারা জেনেবুঝে সিদ্ধান্ত নিতে পারে। ব্যাঙ্ক নিশ্চিত করে, আবেদন প্রক্রিয়া সবরকম বৈষম্যমূলক আচরণ মুক্ত এবং সমস্ত গ্রাহকের সাথে ন্যায্য ও সমান আচরণ করা হয়।
- 2.1.5 **মনোনয়ন প্রক্রিয়া:** আরবিএল ব্যাঙ্ক গ্রাহকের মৃত্যুর ঘটনায় তাদের অ্যাকাউন্টের বকেয়া ব্যালেন্স পাওয়ার জন্য নমিনি নির্বাচন করতে উৎসাহিত করে। ব্যাঙ্ক নমিনি নির্বাচন প্রক্রিয়া সংক্রান্ত তথ্য প্রদান করে, যার মধ্যে অন্তর্ভুক্ত মনোনয়ন ফর্ম পূরণ করে ব্যাঙ্কে জমা দেওয়া। আরবিএল ব্যাঙ্ক নিশ্চিত করে, তার গ্রাহকদের নমিনি নির্বাচনের গুরুত্ব এবং মনোনয়ন না করার ফলাফল সম্পর্কে অবহিত করা হয়েছে। এছাড়াও ব্যাঙ্ক তার গ্রাহকদের মনোনয়ন ফর্ম পূরণ করতে এবং যখনই প্রয়োজন আপডেট করতে সাহায্য করে। মনোনয়নের অভাবে, আরবিএল ব্যাঙ্ক ভারতে প্রযোজ্য উত্তরাধিকার আইন অনুযায়ী মৃত ব্যক্তির আইনি উত্তরাধিকারীদের কাছে বকেয়া ব্যালেন্স বা অন্যান্য সম্পদ হস্তান্তর করা নিশ্চিত করার জন্য প্রয়োজনীয় পদক্ষেপ নেয়।

### 3.1 সুদের হার

আরবিএল ব্যাঙ্ক নিশ্চিতরূপে সেভিংস অ্যাকাউন্ট, ফিক্সড ডিপোজিট এবং রেকারিং ডিপোজিটে প্রদত্ত সুদের হার নিজের গ্রাহককে স্বচ্ছ এবং পরিষ্কার পদ্ধতিতে জানায়। নিয়মিত পর্যালোচনা করে ব্যাঙ্ক নিজের সুদের হার আপডেট করে যাতে সেটি প্রতিযোগিতামূলক হয় এবং নিয়ন্ত্রক নির্দেশিকা মেনে চলে। আরবিএল ব্যাঙ্কের গ্রাহক অফার করা সুদের হার সম্পর্কে তথ্য পেতে পারেন: -

- ব্যাঙ্কের ওয়েবসাইট বা মোবাইল অ্যাপ্লিকেশন পরিদর্শন করে
- শাখার নোটিশ বোর্ড দেখে
- ব্যাঙ্কের শাখায় পদস্থ কর্মীদের জিজ্ঞাসা করে
- ব্যাঙ্কের কল সেন্টার ফোন করে

**3.1.1 সুদের হার গণনা:** আরবিএল ব্যাঙ্ক সুদের হার গণনা পদ্ধতি এবং কত ঘন ঘন গ্রাহককে সুদ দিতে হবে সে সম্পর্কে তথ্য প্রদান করে।

**3.1.2 সুদের হার পরিবর্তনের সূচনা:** আরবিএল ব্যাঙ্ক তার পণ্যে সুদের হার পরিবর্তন করলে নিজের অফিসিয়াল ওয়েবসাইট, নেট ব্যাঙ্কিং, কল সেন্টার, শাখা এবং তার গ্রাহকের জন্য উপলভ্য অন্যান্য সমস্ত চ্যানেলে তথ্য আপডেট করবে।

### 4.1 নিয়ম ও শর্তাবলী

আরবিএল ব্যাঙ্ক অ্যাকাউন্ট খোলার, ব্যবহার করার এবং বন্ধ করার শর্তাদি সম্পর্কে স্পষ্ট এবং স্বচ্ছ তথ্য সরবরাহ করে, যার মধ্যে সর্বনিম্ন ব্যালেন্সের প্রয়োজনীয়তা, ন্যূনতম ব্যালেন্স রক্ষণাবেক্ষণ, বিভিন্ন পরিষেবার জন্য চার্জ, সুদের হার এবং নালিশ এবং অভিযোগ দায়ের করার প্রক্রিয়া অন্তর্ভুক্ত। ব্যাঙ্ক নিজের গ্রাহককে সময়োচিত এবং স্বচ্ছ পদ্ধতিতে শর্তাবলীর যে কোনও পরিবর্তন সম্পর্কে অবহিত করে। ব্যাঙ্ক এছাড়াও শর্তাবলী নিয়ন্ত্রক নির্দেশিকা মেনে চলে এবং ন্যায্য এবং স্বচ্ছ থাকা নিশ্চিত করে।

**4.1.1 শর্তাবলী সম্পর্কে গ্রাহককে অবহিত করা:** গ্রাহক কোনও পণ্য বা পরিষেবার জন্য সাইন আপ করলে ব্যাঙ্ক অনুরোধকৃত পণ্য বা পরিষেবার জন্য প্রাসঙ্গিক শর্তাবলী (টিঅ্যান্ডসি) সরবরাহ করবে। এই ধরনের শর্তাবলী ব্যাঙ্ক ওয়েবসাইটেও পাওয়া যায়।

**4.1.2 সহজে বোধগম্য ভাষার ব্যবহার:** ব্যাঙ্ক নিশ্চিত করবে সমস্ত লিখিত নিয়ম ও শর্তাবলী ন্যায্য এবং অধিকার এবং দায়িত্ব স্পষ্টভাবে এবং সহজে বোঝা যায় এমন ভাষায় লেখা থাকবে। ব্যাঙ্ক আইনি বা প্রযুক্তিগত ভাষা ব্যবহার করবে, শুধুমাত্র যতটা প্রয়োজন, এবং শুধুমাত্র যখন প্রয়োজন হবে।

**4.1.3 নিয়ম এবং শর্তাবলীর সমস্ত পরিবর্তন একাধিক চ্যানেলের মাধ্যমে জানানো হবে:** ব্যাঙ্কের বিবৃতি, পত্রাদি, শাখার নোটিশ বোর্ড, ইমেল, বা ওয়েবসাইটের মতো এক বা একাধিক চ্যানেলের মাধ্যমে নিয়ম ও শর্তাবলী পরিবর্তন জানানোর জন্য যোগাযোগ করবে।

**4.1.4 নিয়ম এবং শর্তাবলী পরিবর্তনের যথাযথ বিজ্ঞপ্তি:** আরবিএল ব্যাঙ্ক সাধারণত নিশ্চিত করবে পরিবর্তনগুলি (সুদের হার ব্যতীত) প্রত্যাশিত প্রভাবসহ কমপক্ষে এক মাসের নোটিশ দিয়ে প্রদান করা হবে। ব্যাঙ্কের পলিসি অনুযায়ী সময় সময় ব্যাঙ্কের পণ্যের (ডিপোজিট এবং অগ্রিম) সুদের হারে সব পরিবর্তন সম্পর্কে অবহিত করা হবে।

### 5.1 কার্ড, পিন এবং চেক বই ইস্যু

আরবিএল ব্যাঙ্ক নিশ্চিতরূপে নিরাপদ এবং স্বচ্ছ পদ্ধতিতে ডেবিট কার্ড, পিন এবং চেক বই ইস্যু করে। গ্রাহকের ডেবিট কার্ডের জন্য ব্যাঙ্ক তাদের নিজস্ব পিন নির্বাচন করার বিকল্প প্রদান করবে, যার সাহায্যে তারা অ্যাকাউন্টে কোনও অননুমোদিত অ্যাক্সেস প্রতিরোধ করতে সমর্থ হয়।

**5.1.1 ইস্যু করার আগে স্পষ্ট সন্মতি:** ব্যাঙ্ক শুধুমাত্র গ্রাহকের স্পষ্ট সন্মতি/ অনুরোধ সাপেক্ষে ডেবিট কার্ড/চেক বই ইস্যু করবে।

- 5.1.2 চেক বই, ডেবিট কার্ড ইস্যু:** ব্যাঙ্ক গ্রাহকের মেইলিং ঠিকানায় চেক বই পাঠাবে। আরবিএল ব্যাঙ্ক নিরাপত্তামূলক ব্যবস্থা হিসাবে ডোমেস্টিক পয়েন্ট অফ সেল (POS) এবং এটিএম লেনদেন ব্যতীত সমস্ত লেনদেনের জন্য নিষ্ক্রিয় অবস্থায় সমস্ত নতুন ইস্যু করা ডেবিট কার্ড পাঠাবে। ডোমেস্টিক, আন্তর্জাতিক, অনলাইন, পিওএস, যোগাযোগহীন এবং নগদ প্রত্যাহারের মতো কোনও বিভাগে ব্যবহারের জন্য গ্রাহক নিজের ডেবিট কার্ডটি সক্রিয়/ নিষ্ক্রিয় করতে চাইলে তারা স্বাগত চিঠি এবং ব্যাঙ্ক ওয়েবসাইটে উল্লিখিত উপলভ্য চ্যানেলের মাধ্যমে তা করতে পারেন। ব্যাঙ্ক গ্রাহককে নিজের পিন নির্বাচন বা পরিবর্তন করতে দেয় এবং ইন্টারনেট ব্যাঙ্কিং বা মোবাইল ব্যাঙ্কিং সুবিধা ব্যবহার করে তারা যে কোনও সময় এটি করতে পারে। আরবিএল ব্যাঙ্ক নিশ্চিত করে ব্যাঙ্ক গ্রাহকের পিন অন্য কারোর কাছে প্রকাশ করবে না।
- 5.1.3 ডেবিট কার্ড রিইস্যু:** হারানো/ ক্ষতিগ্রস্ত, চুরি, সময়ের প্রবাহ, ইত্যাদি ক্ষেত্রে আরবিএল ব্যাঙ্ক তার গ্রাহকের ডেবিট কার্ড পুনরায় ইস্যু করবে।  
 এছাড়াও, কার্ডহোল্ডারের অনুরোধে একটি কার্ড ব্লক করা হলে, কার্ডহোল্ডারের সুস্পষ্ট সম্মতি সাপেক্ষে ব্লক করা কার্ডের পরিবর্তে নতুন কার্ড ইস্যু করা হবে।
- 5.1.4 কার্ড ব্লক করার সুবিধা:** হারিয়ে যাওয়া, চুরি হওয়া, ক্রেডিট কার্ড না পাওয়া বা ভুল ব্যবহারের ক্ষেত্রে, আরবিএল ব্যাঙ্ক গ্রাহককে ব্যাঙ্কের গ্রাহক পরিষেবা, মোবাইল অ্যাপ এবং ইন্টারনেট ব্যাঙ্কিং সুবিধার মাধ্যমে অবিলম্বে নিজের কার্ড ব্লক করার পরামর্শ দেয়। ব্যাঙ্ক, নিজস্ব বিবেচনার ভিত্তিতে, একটি ডেবিট বা ক্রেডিট কার্ড ব্লক/নিষ্ক্রিয়/সাসপেন্ড করার সিদ্ধান্ত নিলে, নিশ্চিত করা হবে যে একটি স্ট্যান্ডার্ড অপারেটিং পদ্ধতি অনুসরণ করা হয়েছে। এছাড়াও, ব্যাঙ্ক নিশ্চিত করবে কোনও কার্ড ব্লক করা/ নিষ্ক্রিয় করা/ সাসপেন্ড করা বা যে কোনও কার্ডে উপলভ্য সুবিধাগুলি প্রত্যাহার করা হলে অবিলম্বে কার্ডহোল্ডারকে ইলেকট্রনিক মাধ্যমে (এসএমএস, ইমেল, ইত্যাদি) এবং অন্যান্য উপলভ্য মোডের মাধ্যমে তার কারণ সম্পর্কে অবহিত করা হয়েছে।

## 6.1 নগদ লেনদেন

- 6.1.1 গ্রাহকের কাছে বন্টনকৃত নগদ:** আরবিএল ব্যাঙ্ক তার গ্রাহককে কাউন্টার/ এটিএম ছাড়ার আগে কারেন্সি নোট গণনা এবং সংশ্লিষ্ট নগদ পরিমাণ নিশ্চিত করার পরামর্শ দেয়।
- 6.1.2 কারেন্সি নোটের উপর লিখবেন না:** নোটের ওপর কিছু না লিখে গ্রাহকের উচিত ব্যাঙ্কের সাথে সহযোগিতা করা এবং আরবিআইয়ের নোট পরিষ্কার রাখার পলিসি অনুযায়ী প্রয়োজনীয় নোট আনস্টেপল/ আনস্টিচ অবস্থায় রেমিট করে ব্যাঙ্কের সাথে সহযোগিতা করা উচিত।
- 6.1.3 জাল, ময়লা, এবং ছেঁড়াফাটা নোটের ব্যবহার:** আরবিআই নির্দেশিকা অনুযায়ী ব্যাঙ্ক সনাক্ত করা জাল নোট গ্রহণ করবে এবং আরবিআই নির্দেশের সাথে সঙ্গতি রেখে ময়লা, এবং ছেঁড়াফাটা নোট বিনিময় করবে।

## 7.1 ক্লিয়ারিং সাইক্ল/ সংগ্রহ পরিষেবা

আরবিএল ব্যাঙ্ক, ক্লিয়ারিং সাইক্লের জন্য একটি পূর্বনির্ধারিত সময়সূচী অনুসরণ করবে, এবং নিশ্চিত করবে গ্রাহকের জমা চেক এবং অন্যান্য উপকরণ নির্দিষ্ট সময়সীমার মধ্যে ক্লিয়ার করা হবে। আরবিএল ব্যাঙ্ক গ্রাহকের আউটস্টেশন চেক এবং অন্যান্য উপকরণ আদায়ের প্রত্যাশিত সময় সম্পর্কে তথ্য সরবরাহ করে গ্রাহকের আর্থিক পরিকল্পনায় সহায়তা করবে।

- 7.1.1 ক্লিয়ারিং সাইক্ল সম্পর্কে গ্রাহককে অবহিত করা:** ব্যাঙ্ক গ্রাহককে তার ক্লিয়ারিং সাইক্ল সম্পর্কে অবহিত করবে, এমন কি কোনও সংগ্রহ উপকরণ জমা হওয়ার পরে গ্রাহক কখন অর্থ প্রত্যাহার করতে পারেন তাও জানাবে।
- 7.1.2 তাৎক্ষণিক ক্রেডিট:** ব্যাঙ্ক, নিজস্ব বিবেচনার ভিত্তিতে, এবং প্রচলিত আরবিআই নির্দেশিকা এবং চেক সংগ্রহ পলিসির সাথে সামঞ্জস্য রেখে, জমা পড়া স্থানীয়/ বহিরাগত চেকের জন্য গ্রাহকের অ্যাকাউন্টে অবিলম্বে ক্রেডিট প্রদান করে; এবং গ্রাহকের প্রয়োজন হলে, সংগ্রহের অধীনে থাকা এই জাতীয় উপকরণের সাপেক্ষে প্রত্যাহার করার অনুমতি দেবে এবং সংগ্রহ পলিসি পরীক্ষা করবে।

- 7.1.3 ট্রানজিট/ ক্লিয়ারিং প্রক্রিয়ায় বা ব্যাঙ্কের শাখায় হারিয়ে যাওয়া চেক/ উপকরণ:** কোনও চেক বা সংগ্রহের জন্য গৃহীত কোনও উপকরণ ক্লিয়ারিং প্রক্রিয়ার সময় ট্রানজিটে হারিয়ে গেলে বা প্রদানকারী ব্যাঙ্কের শাখায় ট্রানজিটে হারিয়ে গেলে, এই ধরনের ক্ষতির বিষয়ে জানতে পেরে, ব্যাঙ্ক অবিলম্বে গ্রাহককে এই তথ্য জানাবে যাতে গ্রাহক ড্রয়ারকে স্টপ পেমেন্ট রেকর্ড করার জন্য জানাতে পারেন এবং সেই সাথে খেয়াল রাখতে পারেন তার দ্বারা জারি করা চেক, যদি থাকে, হারিয়ে যাওয়া চেক/ইনস্ট্রুমেন্টের পরিমাণ ক্রেডিট না করার কারণে অসম্মান না করা হয়। ব্যাঙ্ক চেক ড্রয়ারের কাছ থেকে একটি ডুপ্লিকেট উপকরণ প্রাপ্ত করার জন্য গ্রাহককে প্রয়োজনীয় সহায়তা প্রদান করবে।
- 7.1.4 ট্রানজিটে হারিয়ে যাওয়া চেকের জন্য গ্রাহককে দেওয়া ব্যাঙ্কের ক্ষতিপূরণ:** ট্রানজিটে হারিয়ে যাওয়া উপকরণের জন্য ব্যাঙ্ক গ্রাহক ক্ষতিপূরণ এবং সুরক্ষা পলিসির সাপেক্ষে গ্রাহককে সঙ্গতিপূর্ণ ক্ষতিপূরণ দেবে।
- 7.1.5 বিলম্বিত সংগ্রহের জন্য ক্ষতিপূরণ:** আরবিআই নির্ধারিত স্বাভাবিক সময়ের বাইরে, ব্যাঙ্কের পক্ষ থেকে এবং চেক সংগ্রহ পলিসির সাথে সঙ্গতিপূর্ণ কোনও বিলম্বের কারণে সংগ্রহ বিলম্বিত হলে, ব্যাঙ্ক সংশ্লিষ্ট তহবিলের উপর সুদ প্রদান করবে।

## 8.1 চেক ইস্যু করা হয়েছে

- 8.1.1 চেকের ছবি সংগ্রহে রাখা হয়েছে:** প্রয়োজ্য নির্দেশিকার অধীনে প্রয়োজনীয় সময়ের জন্য ব্যাঙ্ক গ্রাহকের অ্যাকাউন্ট থেকে অর্থ প্রদান করা চেকের ছবি সংগ্রহে রাখবে।
- 8.1.2 প্রমাণ হিসাবে গ্রাহকের সাথে চেকের কপি শেয়ার করা:** গ্রাহকের অ্যাকাউন্ট থেকে অর্থ প্রদান করা কোনও চেক সম্পর্কে বিতর্ক থাকলে যুক্তিসঙ্গত সময়ের মধ্যে প্রমাণ হিসাবে ব্যাঙ্ক গ্রাহককে একটি কপি দেবে। গ্রাহকের জমা করা কোনও চেক অননুমোদিত ফেরত দেওয়া হলে এবং টেকনিক্যাল কারণে ক্লিয়ারিংয়ে উপস্থাপিত না হওয়া কোনও চেকের ক্ষেত্রে, ব্যাঙ্ক ফেরত দেওয়ার কারণ (গুলি) নির্দেশ করে যথাযথ চেক রিটার্ন মেমোসহ এইসব চেক ফেরত দেবে।
- 8.1.3 আনপেইড চেকের চার্জ:** ব্যাঙ্ক অননুমোদিত চেকের জন্য চার্জ করবে, চার্জের বিশদ সময়ে সংশোধিত চার্জের সময়সূচীতে অন্তর্ভুক্ত করা হবে।

## 9.1 পজিটিভ পে সিস্টেম

ব্যাঙ্ক তার গ্রাহককে পজিটিভ পে সিস্টেমের (পিপিএস) বিশদ, জমা দেওয়া এবং তার সুবিধা সম্পর্কে অবহিত করবে। গ্রাহকের সরবরাহ করা চেক লেভেলের তথ্য ব্যাঙ্ক দ্বারা সংগৃহীত হয় এবং ক্লিয়ারিং হাউস পাঠানো হয়।

## 10.1 সরাসরি ডেবিট এবং স্থায়ী নির্দেশাবলী

- 10.1.1 ডেবিট কার্ড/ স্থায়ী নির্দেশাবলীর কাজ সম্পর্কে গ্রাহককে সচেতন করা:** সরাসরি ডেবিট/ স্থায়ী নির্দেশাবলী কিভাবে কাজ করে এবং কিভাবে সেগুলি বাতিল করা যেতে পারে সে সম্পর্কে ব্যাঙ্ক নিজের গ্রাহককে শিক্ষিত করবে।
- 10.1.2 তহবিলের প্রাপ্যতার উপর ভিত্তি করে এনএসইচ, ইসিএস এবং ডেবিট অ্যাকাউন্টে অন্যান্য স্থায়ী নির্দেশের মাধ্যমে প্রাপ্ত অনুরোধের অনুযায়ী ব্যাঙ্ক কাজ করবে।**
- অ্যাকাউন্টে অপরিষ্কার ব্যালেন্স থাকার কারণে লেনদেন কার্যকর করা না গেলে ব্যাঙ্ক সময় সময় সংশোধিত চার্জের সময়সূচী অনুযায়ী চার্জ ধার্য করবে।

## 11.1 পেমেন্ট বাতিল করা হচ্ছে

- 11.1.1 স্টপ পেমেন্টের সময়সীমা:** গ্রাহক কোনও পেমেন্ট বা অননুমোদিত পেমেন্ট সিরিজ বাতিল করতে চাইলে, ব্যাঙ্ক নিজের ইস্যু করা চেকের ক্ষেত্রে পেমেন্ট বন্ধ করার নির্দেশনা গ্রহণ করবে, যেক্ষেত্রে ইতিমধ্যে চেক ক্লিয়ার করা হয়নি এবং গ্রাহক নির্দেশ প্রভাবিত করার জন্য যথেষ্ট সময় দিয়েছেন।

- 11.1.2 স্টপ পেমেন্ট অনুরোধ শুরু করা:** কোনও চেকে স্টপ পেমেন্ট করার জন্য, গ্রাহক নিকটতম শাখায় অনুরোধ করবেন বা ব্যাঙ্কে ফোন করে জানাবেন বা ব্যাঙ্কের নেট ব্যাঙ্কিং বা মোবাইল ব্যাঙ্কিং অ্যাপ্লিকেশনে স্ব-পরিষেবা বিকল্প ব্যবহার করবেন।
- 11.1.3 স্টপ পেমেন্টে ব্যর্থতার ক্ষেত্রে ব্যাঙ্কের দায়বদ্ধতা:** ব্যাঙ্ক থেকে স্টপ পেমেন্ট নির্দেশনা স্বীকার করার পরে কোনও চেক প্রদান করা হলে ব্যাঙ্ক লেনদেন ফেরত দেবে এবং গ্রাহক স্বার্থ রক্ষার জন্য ভ্যালু-ডেটেড ক্রেডিট দেবে। এইসব ক্ষেত্রে, ব্যাঙ্ক গ্রাহককে সরাসরি আর্থিক ক্ষতির পরিমাণে ক্ষতিপূরণ দেবে, যদি থাকে:
- 11.1.4 স্থায়ী নির্দেশ বাতিল করার অনুরোধ:** প্রদত্ত স্থায়ী নির্দেশ বাতিল করার জন্য, গ্রাহককে লিখিতভাবে ব্যাঙ্কে জানাতে হবে।
- 11.1.5 সরাসরি ডেবিট বাতিলের অনুরোধ:** সরাসরি ডেবিট বাতিল করার জন্য, গ্রাহক সরাসরি ডেবিট অরিজিনেটরকে অবহিত করতে পারেন বা ব্যাঙ্কে অবহিত করতে পারেন। ব্যাঙ্ক গ্রাহককে উভয় কাজই করার পরামর্শ দেয়। বাতিল করার সিদ্ধান্তের জন্য গ্রাহক পর্যাপ্ত সময়ের নোটিশ না দিলে পেমেন্ট বাতিল করা সম্ভব নাও হতে পারে।

## 12.1 ডোমেস্টিক রেমিট্যান্স

কোনও গ্রাহক ভারতের একাধিক অ্যাকাউন্টে অর্থ প্রেরণ করতে চাইলে আরবিএল ব্যাঙ্ক গ্রাহককে সবচেয়ে উপযুক্ত বিকল্প সরবরাহ করবে। কমিশনসহ চার্জের যথাযথ বিশদ ওয়েবসাইটে প্রদর্শিত হবে, সময় সময় সংশোধন সাপেক্ষে।

## 13.1 বিদেশে প্রদেয় চেক

ব্যাঙ্ক বা তার কেরেস্পন্ডেন্ট সরাসরি উপস্থিত থাকে না এমন সব কেন্দ্রে বিদেশী ব্যাঙ্ক থেকে ড্র করা চেক সরাসরি ড্রয়ি ব্যাঙ্কে পাঠানো হবে, সংশ্লিষ্ট কেরেস্পন্ডেন্ট ব্যাঙ্কগুলির কোনও একটির সাথে রক্ষিত নস্ট্রো অ্যাকাউন্টে ক্রেডিট করার নির্দেশাবলীসহ।

## 14.1 অনুমোদিত অফিসের মাধ্যমে প্রদত্ত বৈদেশিক বিনিময় পরিষেবা

- 14.1.1 পরিষেবা, হার এবং চার্জের বিশদ শেয়ার করা:** ব্যাঙ্ক পরিষেবা, বিনিময় হার এবং বিদেশী বিনিময় লেনদেনের ক্ষেত্রে প্রযোজ্য চার্জ, গ্রাহক প্রবর্তিত, বা ব্যাঙ্ক প্রবর্তিত (গ্রাহকের পক্ষ থেকে) (যেমন অভ্যন্তরীণ রেমিট্যান্স ক্রেডিট, ইত্যাদি) বিশদ প্রদান করবে।
- 14.1.2 বিদেশে অর্থ ট্রান্সফার:** গ্রাহক বিদেশে অর্থ ট্রান্সফার করতে চাইলে ব্যাঙ্ক কীভাবে তা করতে হবে বলবে এবং নিম্নলিখিত সামগ্রী দেবে:
- পরিষেবা বিশদ এবং ব্যবহার করার নির্দেশিকা।
  - বিদেশে পাঠানো অর্থ কখন ক্রেডিট করা উচিত এবং সম্ভাব্য বিলম্বের কারণ, যদি থাকে।
  - মুদ্রা রূপান্তরের প্রয়োজনে বিনিময় হার সংক্রান্ত তথ্য।
  - প্রদত্ত তথ্য পর্যাপ্ত না হলে বিদেশে অর্থ ট্রান্সফারের জন্য প্রয়োজনীয় ডকুমেন্টেশন সংশোধন/ সম্পন্ন করতে সহায়তা করা।
  - ব্যাঙ্ক প্রদত্ত বৈদেশিক বিনিময় পরিষেবা সংক্রান্ত নিয়ন্ত্রক প্রয়োজনীয়তা বা শর্ত সম্পর্কে গ্রাহকের অনুরোধ সাপেক্ষে গ্রাহককে গাইড করা।
- 14.1.3 গ্রাহকের অ্যাকাউন্টে বিদেশ থেকে প্রাপ্ত অর্থ:** বিদেশ থেকে গ্রাহকের ব্যাঙ্ক অ্যাকাউন্টে ক্রেডিটের জন্য অর্থ গ্রহণ করা হলে ব্যাঙ্ক অবহিত করবে:
- মূল পরিমাণ প্রাপ্ত এবং চার্জ, যদি থাকে।

ঋণের ক্ষেত্রে অনাকাঙ্ক্ষিত বিলম্ব হলে, গ্রাহক ক্ষতিপূরণ এবং সুরক্ষা পলিসি অনুসারে কোনও সম্ভাব্য ক্ষতির জন্য ক্ষতিপূরণ প্রদান করা যেতে পারে।

## 15.1 সেফ ডিপোজিট লকার

- 15.1.1 সেফ ডিপোজিট লকারের প্রাপ্যতা:** ব্যাঙ্ক যেখানেই এই সুবিধা প্রদান করুক না কেন সেফ ডিপোজিট লকারের সুবিধা গ্রাহক কীভাবে উপভোগ করবেন সে সম্পর্কে সম্পূর্ণ বিশদ প্রদান করবে। অনুরোধ সাপেক্ষে বিশদ উপলভ্য করা হবে এবং গ্রাহক সেফ ডিপোজিট লকারের পরিষেবা উপভোগ করলে তার মধ্যে চুক্তির অনুলিপি এবং চার্জ অন্তর্ভুক্ত করা হবে।

## 16.1 অ্যাকাউন্ট স্টেটমেন্ট

আরবিএল ব্যাঙ্ক নিশ্চিত করে গ্রাহকের পছন্দ অনুযায়ী, ফিজিক্যাল বা ডিজিটাল মোডের মাধ্যমে, নিয়মিত তাকে অ্যাকাউন্ট বিবৃতি প্রদান করা হবে। অ্যাকাউন্ট স্টেটমেন্টে জমা, প্রত্যাহার, অর্জিত সুদ, চার্জ এবং বাকি বকেয়াসহ অ্যাকাউন্টে পরিচালিত সমস্ত লেনদেন অন্তর্ভুক্ত থাকবে।

- 16.1.1 সঠিক, আইটেম বিভক্ত মাসিক বিবৃতি ইস্যু করা:** আরবিএল ব্যাঙ্ক নিশ্চিত করবে ব্যাঙ্কের পলিসি অনুযায়ী নিয়মিত ব্যবধানে সঠিক, আইটেম বিভক্ত অ্যাকাউন্ট বিবৃতি প্রদান করা হবে। বিবৃতিতে কোনও অসঙ্গতির ক্ষেত্রে, ব্যাঙ্ক ব্যাখ্যা প্রদান করবে এবং, প্রয়োজন হলে, তথ্যভিত্তিক প্রমাণ প্রদান করতে পারে।
- 16.1.2 বিবৃতি পাওয়ার জন্য গ্রাহকের একাধিক বিকল্প:** ব্যাঙ্ক গ্রাহকের কাছে ই-মেইল বা কুরিয়ার (যদি প্রয়োজন হয়) দ্বারা অ্যাকাউন্ট বিবৃতি পাঠাবে। ইন্টারনেট ব্যাঙ্কিং বা মোবাইল ব্যাঙ্কিং সুবিধা ব্যবহার করে বিবৃতি ডাউনলোড করা বা লেনদেন বিশদ দেখতে পাওয়ার বিকল্প প্রদান করবে। গ্রাহক অনুরোধে, ব্যাঙ্ক পাসবুক বিকল্প প্রদান করবে। গ্রাহকের অনুরোধ সাপেক্ষে, সাধারণত যতবার অ্যাকাউন্ট বিবৃতি পাওয়া যায় তার চেয়ে বেশিবার অ্যাকাউন্ট বিবৃতি চাইলে ব্যাঙ্ক সেটি চার্জযোগ্য পরিষেবা হিসেবে প্রদান করবে।
- 16.1.3 প্রয়োজন সাপেক্ষে লেনদেন বিশদ:** আরবিএল ব্যাঙ্ক নিশ্চিত করবে গ্রাহক তার বিবৃতিতে প্রদর্শিত কোনও লেনদেন চিনতে না পারলে গ্রাহককে আরও বিশদ সরবরাহ করবে। কিছু ক্ষেত্রে, তদন্ত সহজতর করার জন্য এবং বিতর্ক উত্থাপন করার জন্য, গ্রাহক কোনও পরিষেবা/ বিকল্প উপায়ে অর্থ প্রদান করেনি সে বিষয়ে ব্যাঙ্ক গ্রাহককে সমর্থনকারী প্রমাণ সরবরাহ করতে বলবে।

## 17.1 গ্রাহক অ্যাকাউন্ট রক্ষা করা

আরবিএল ব্যাঙ্ক নিজের গ্রাহক স্বার্থ রক্ষার জন্য বিভিন্ন পদক্ষেপ বাস্তবায়ন করেছে। গ্রাহকের গোপনীয় তথ্য সুরক্ষিত রাখার বিষয়ে আরবিএল ব্যাঙ্ক নিশ্চিত করে এবং কোনও অননুমোদিত পক্ষের সাথে শেয়ার করে না। ব্যাঙ্ক কোনও সম্ভাব্য সাইবার আক্রমণ বা জালিয়াতি প্রতিরোধে সিস্টেম এবং প্রযুক্তি নিয়মিত আপডেট করে। উপরন্তু, ব্যাঙ্ক তার গ্রাহকের অ্যাকাউন্ট সুরক্ষিত করার জন্য একাধিক বিকল্প সরবরাহ করে, যেমন টু-ফ্যাক্টর প্রমাণীকরণ, ব্যক্তিগতকৃত পাসওয়ার্ড এবং পিন সেট আপ করা। আরবিএল ব্যাঙ্ক তার গ্রাহকদের জন্য সর্বোচ্চ স্তরের নিরাপত্তা প্রদানে প্রতিশ্রুতিবদ্ধ এবং গ্রাহক অ্যাকাউন্ট যাতে নিরাপদ ও সুরক্ষিত থাকে তা নিশ্চিত করার জন্য ক্রমাগত তাদের অনুশীলন উন্নত করার চেষ্টা করে।

এছাড়াও ব্যাঙ্ক তার গ্রাহকদের নিজস্ব অ্যাকাউন্টের যে কোনও প্রতারণামূলক ব্যবহার সম্পর্কে অবিলম্বে রিপোর্ট করতে উৎসাহিত করে, যাতে তারা আরও আর্থিক ক্ষতি থেকে রক্ষা পায়।

- 17.1.1 অবিলম্বে ব্যক্তিগত তথ্য আপডেট করুন:** আরবিএল ব্যাঙ্ক তার গ্রাহকের তাদের নাম, ঠিকানা, যোগাযোগ বিশদ এবং মোবাইল/ ইমেল ঠিকানা (গ্রাহক ইমেলের মাধ্যমে ব্যাঙ্কে যোগাযোগ করতে চাইলে) পরিবর্তন করার সময় যত তাড়াতাড়ি সম্ভব ব্যাঙ্কে জানাতে উৎসাহিত করে
- 17.1.2 নিয়মিত অ্যাকাউন্ট চেক করুন:** ব্যাঙ্ক গ্রাহককে সুপারিশ করে বিবৃতি পর্যালোচনা করে নিয়মিত নিজের ব্যাঙ্ক অ্যাকাউন্ট ক্রিয়াকলাপ পরীক্ষা করা উচিত (এবং/ অথবা পাসবুক আপডেট করা)। ব্যাঙ্কের কল সেন্টারের সাথে যোগাযোগ করতে পারেন, ব্যাঙ্কের নেট ব্যাঙ্কিং/ মোবাইল ব্যাঙ্কিং সুবিধা গ্রহণ করতে পারেন যাতে নিজের লেনদেন, অ্যাকাউন্ট বিশদ, সতর্কতা ইত্যাদির জন্য সক্ষম হতে পারেন।
- 17.1.3 স্পষ্ট ভাবে জানানো বা জানতে চাওয়া:** গ্রাহকের নিজের অ্যাকাউন্টে কোনও ভুল এন্ট্রি দেখতে পেলে, আরবিএল ব্যাঙ্ক তা জানাতে এবং ব্যাখ্যা চাওয়ার জন্য গ্রাহককে উৎসাহিত করবে।

**17.1.4 তদন্ত করার সময় সহযোগিতা করুন:** গ্রাহক অ্যাকাউন্টে লেনদেনের তদন্ত করার প্রয়োজন হলে, ব্যাঙ্ক গ্রাহককে ব্যাঙ্ক এবং আইন প্রয়োগকারী বা অন্য কোনও বিধিবদ্ধ কর্তৃপক্ষের সাথে সহযোগিতা করার জন্য অনুরোধ করবে, যদি ব্যাঙ্ক তাদের জড়িত করার প্রয়োজন বোধ করে।

**17.1.5 নিরাপত্তা টিপস:** গ্রাহকের উচিত নিজের চেক বই, পাসবুক, কার্ড, পিন এবং অন্যান্য নিরাপত্তা তথ্যের যত্ন নেওয়া যা প্রতারণা প্রতিরোধ এবং অ্যাকাউন্ট রক্ষায় সহায়তা করার ক্ষেত্রে অপরিহার্য। আরবিএল ব্যাঙ্ক নীচে দেওয়া কিছু নিরাপত্তা টিপস অনুসরণ করার জন্য গ্রাহককে অনুরোধ করে:

- চেক বই এবং কার্ড একসাথে রাখবেন না।
- ফাঁকা চেকের পাতায় সই করে ফেলে রাখবেন না বা ব্যাঙ্কের কর্মচারী বা অন্য কোনও ব্যক্তির কাছে স্বাক্ষরিত চেক, প্রাক-স্বাক্ষরিত কিন্তু ফাঁকা বা অসম্পূর্ণভাবে পূরণ করা নির্দেশ/ ফর্ম হস্তান্তর করবেন না।
- পজিটিভ পে সিস্টেমে চেক কারচুপির কারণে প্রতারণা এড়ানোর জন্য 50,000 এবং তার বেশি মূল্যের চেকের বিশদ ইলেক্ট্রনিক মাধ্যমে পুনরায় নিশ্চিত করুন।
- অন্য কাউকে আপনার কার্ড, পিন, পাসওয়ার্ড বা অন্যান্য নিরাপত্তা তথ্য ব্যবহার করতে দেবেন না।
- পাসওয়ার্ডে আলফানিউমেরিক এবং বিশেষ অক্ষরের সংমিশ্রণ ব্যবহার করুন।
- ইন্টারনেট ব্যাঙ্কিং এবং মোবাইল ব্যাঙ্কিংয়ের মাধ্যমে লেনদেনের সীমা এবং লেনদেনের অগ্রাধিকার পরিচালনা করুন।
- পিন নম্বর সাবধানে বাছুন যাতে অন্য কোনও ব্যক্তি দ্বারা এটি সহজে শনাক্ত বা অনুমান করা সহজ না হয়।
- সর্বদা পিন, পাসওয়ার্ড এবং অন্যান্য নিরাপত্তা তথ্য মনে রাখবেন এবং প্রাপ্তির পরে নোটিশটি নষ্ট করে ফেলুন।
- কখনও পিন, পাসওয়ার্ড বা অন্যান্য নিরাপত্তা তথ্য লিখে বা রেকর্ড করে রাখবেন না।
- কার্ড এবং পিন, পাসওয়ার্ড এবং অন্যান্য নিরাপত্তা তথ্য সর্বদা গোপন রাখার জন্য সর্বদা ব্যক্তিগত হেফাজতে রাখার যুক্তিসঙ্গত প্রচেষ্টা করুন।
- কার্ড রসিদ খুব ছোট ছোট টুকরো করে সাবধানে নষ্ট করুন।
- ব্যাঙ্কের স্টাফসহ অন্য কারও সাথে অ্যাকাউন্ট বিশদ, পাসওয়ার্ড বা ওটিপি বা অন্যান্য নিরাপত্তা তথ্য কখনই শেয়ার করবেন না।
- পোস্টের মাধ্যমে চেক পাঠানোর সময়, চেকে স্পষ্টভাবে পেয়ীর নাম উল্লেখ করে এবং ব্যাঙ্কের ক্যাশ কাউন্টারে এনক্যাশ করার সময় চেক ট্রাস করে জালিয়াতি প্রতিরোধে সহায়তা করুন।
- ব্যাঙ্ক অ্যাকাউন্টে চেকের মাধ্যমে ক্যাশ ট্রান্সফার করতে হলে সর্বদা চেকের অ্যাকাউন্টহোল্ডারের (এবিসি ব্যাঙ্ক অ্যাকাউন্ট – এক্সওয়াইজেড) নাম লিখুন। অনুগ্রহ করে চেকের অব্যবহৃত স্থানে একটি লাইন টানুন যাতে অননুমোদিত ব্যক্তি অতিরিক্ত সংখ্যা বা নাম যোগ না করতে পারে।
- অনুগ্রহ করে অ্যাকাউন্ট বন্ধ করার সময় ব্যাঙ্কের সমস্ত অব্যবহৃত চেকের পাতা হস্তান্তর করুন।
- কোনও ইমেল/ এসএমএস/ডিজিটাল লিঙ্কে অ্যাকাউন্টের বিশদ বা পিন, পাসওয়ার্ড, ওটিপি ইত্যাদি জিজ্ঞাসা করা কোনও ইমেল/ ডিজিটাল লিঙ্কের উত্তর দেবেন না, দয়া করে মনে রাখবেন ব্যাঙ্ক কোনও অ্যাকাউন্ট বিশদ জিজ্ঞাসা করবেন না।

## 18.1 ইলেকট্রনিক ব্যাঙ্কিং সুবিধা ব্যবহার করার সময় সতর্কতা

আরবিএল ব্যাঙ্ক নিজের গ্রাহকের অনলাইন লেনদেন সুরক্ষা এবং নিরাপত্তার উপর বিশেষ গুরুত্ব দেয়। গ্রাহকের তরফে সুরক্ষিত এবং নিরাপদ অনলাইন ব্যাঙ্কিং অভিজ্ঞতা উপভোগ করা নিশ্চিত করার জন্য, ইলেকট্রনিক ব্যাঙ্কিং সুবিধা ব্যবহার করার সময় কিছু সতর্কতা অবলম্বন করা গুরুত্বপূর্ণ।

**18.1.1 ব্যাঙ্কের অফিসিয়াল ওয়েবসাইট:** আরবিএল ব্যাঙ্কের সুপারিশ অনুসারে গ্রাহকের উচিত সরাসরি ব্যাঙ্কের ইন্টারনেট ব্যাঙ্কিং সাইট ([www.rblbank.com](http://www.rblbank.com)) পরিদর্শন করা। গ্রাহকের উচিত অন্য কোনও সাইট থেকে পাওয়া লিঙ্কের মাধ্যমে সাইট অ্যাক্সেস করা এড়িয়ে চলা এবং স্পর্ফ ওয়েবসাইট এড়ানোর জন্য প্রদর্শিত ডোমেন নাম যাচাই করা। নিরাপত্তা বিশদ লেখার আগে ওয়েবসাইটে নিরাপদ চিহ্ন (একটি প্যাডলক চিহ্নসহ https) আছে কিনা পরীক্ষা করে নিন।

- 18.1.2 সন্দেহজনক লিঙ্ক ক্লিক করা এড়িয়ে চলুন:** আরবিএল ব্যাঙ্কের মতো দেখতে অবাঞ্ছিত/ অবিশ্বস্ত ওয়েবসাইটে খুলতে পারে এমন সব লিঙ্ক ক্লিক করা এড়িয়ে চলুন।
- 18.1.3 ভার্সিয়াল কীবোর্ড ব্যবহার করুন:** সর্বদা সর্বজনীন ডিভাইসে ভার্সিয়াল কীবোর্ড ব্যবহার করুন কারণ আপোস করা ডিভাইস, কীবোর্ড ইত্যাদির মাধ্যমেও কীস্ট্রোক ক্যাপচার করা যেতে পারে।
- 18.1.4 কোনও তথ্য শেয়ার করবেন না:** পাসওয়ার্ড বা পিন চাওয়া কোনও ই-মেইলের জবাবে কোনও তথ্য দেবেন না বা লিখবেন না, এটি অবিলম্বে ব্যাঙ্কের নজরে আনতে হবে। ব্যাঙ্ক কখনই পাসওয়ার্ড, এমপিন বা অন্য কোনও নিরাপত্তা তথ্যসহ লগইন শংসাপত্র চাইবে না।
- 18.1.5 পাবলিক নেটওয়ার্ক ব্যবহার এড়িয়ে চলুন:** আরবিএল ব্যাঙ্ক নিজের গ্রাহকদের ইন্টারনেট ব্যাঙ্কিং সাইট অ্যাক্সেস করার জন্য সাইবার ক্যাফে / পাবলিক ওয়াই-ফাই / ওপেন ওয়াই-ফাই এবং অজানা ভিপিএন ব্যবহার করা থেকে বিরত থাকার পরামর্শ দেয়, কারণ এটি নিরাপত্তা লঙ্ঘনের কারণ হতে পারে।
- 18.1.6 কম্পিউটারে অ্যান্টি-ভাইরাসের সর্বশেষ ভার্সন ব্যবহার করুন:** ব্যাঙ্ক গ্রাহককে নিয়মিত অ্যান্টি-ভাইরাস সফটওয়্যারের সর্বশেষ ভার্সন ব্যবহার করে কম্পিউটার আপডেট করার পরামর্শ দেয়। কম্পিউটার এবং ইন্টারনেট কেলেঙ্কারী থেকে নিজের তথ্য রক্ষা করার জন্য, অতিরিক্ত নিরাপত্তা পরিমাপ হিসেবে, উপযুক্ত ফায়ারওয়াল ইনস্টল করার পরামর্শ দেয়।

## 19.1 অন্যান্য সাবধানতা

**19.1.1** গ্রাহক যদি সন্দেহ করেন বা আবিষ্কার করেন:

- 1 তার চেক বই, পাসবুক, কার্ড হারিয়ে গেছে বা চুরি হয়েছে
- 2 অন্য কেউ তাদের পিন, পাসওয়ার্ড, বা অন্যান্য নিরাপত্তা তথ্য জানেন।
- 3 বা নিবন্ধিত মোবাইল চুরি হয়ে গেছে

ক্ষতির বিষয়ে ব্যাঙ্ককে অবহিত করার সর্বোত্তম উপায় সাধারণত ব্যাঙ্কের ওয়েবসাইটে প্রদত্ত হেল্পলাইনে যোগাযোগ করা বা প্রদর্শিত বা নিকটতম শাখা পরিদর্শন করা। অন্যান্য উপায়ে ব্যাঙ্ক এই ধরনের তথ্য দেৱিতে পেতে পারে, এবং পরবর্তী কার্যক্রমেও দেৱি হতে পারে।

## 20.1 ক্ষতির জন্য দায়বদ্ধতা

আরবিএল ব্যাঙ্ক যে কোনও প্রতারণামূলক লেনদেনের বিষয়ে অবিলম্বে রিপোর্ট করতে এবং দায়বদ্ধতা সীমিত করার জন্য গ্রাহককে উৎসাহিত করে। ব্যাঙ্ক ওয়েবসাইটে আপডেট করা "গ্রাহক ক্ষতিপূরণ ও সুরক্ষা নীতি - অননুমোদিত ইলেকট্রনিক লেনদেনে গ্রাহকের সীমিত দায়বদ্ধতা" বিশদে জানানো হয়েছে।

## ক্রেডিট কার্ডের জন্য ন্যায্য অনুশীলন কোড

### 1.1 ক্রেডিট কার্ডের ন্যায্য অনুশীলন কোডের উদ্দেশ্য

আরবিএল ব্যাঙ্ক ক্রেডিট কার্ড ব্যবসার লক্ষ্য ব্যাঙ্কের ক্রেডিট কার্ড ব্যবসা সংক্রান্ত কার্যক্রমে স্বচ্ছতা এবং ন্যায্যতা প্রচার করা। এই ন্যায্য অনুশীলন কোড নিশ্চিত করার জন্য গ্রাহককে ব্যাঙ্ক কর্তৃক প্রদত্ত ক্রেডিট কার্ডের শর্তাবলী সম্পর্কে অবহিত করা হয়, ক্রেডিট কার্ডের অনুরোধে অন্যায্য এবং প্রতারণামূলক অনুশীলন প্রতিরোধ করা হয় এবং গ্রাহকের সাথে ন্যায্য এবং সম্মানজনক আচরণ নিশ্চিত করা হয়। ব্যাঙ্কের ঋণদাতাদের প্রতি আরবিএল ব্যাঙ্কের ন্যায্য অনুশীলন কোডের কিছু মূল উদ্দেশ্য এখানে দেওয়া হয়েছে: -

- 1.1.1 **ব্যাঙ্কের ক্রেডিট কার্ড ব্যবসা অনুশীলনে স্বচ্ছতা নিশ্চিত করা:** এই ন্যায্য অনুশীলন কোড নিশ্চিত করে আরবিএল ব্যাঙ্কের ক্রেডিট কার্ড ব্যবসার অনুশীলন স্বচ্ছ, এবং গ্রাহকের কাছে ব্যাঙ্ক প্রদত্ত ক্রেডিট কার্ডের শর্তাবলী, ফি, সুদের হার এবং চার্জসহ সম্পূর্ণ এবং সঠিক তথ্যের অ্যাক্সেস উপলভ্য।
- 1.1.2 **অসৎ ও প্রতারণামূলক কাজ এড়িয়ে চলুন:** বিপণন, বিজ্ঞাপন এবং ক্রেডিট কার্ডের অনুরোধে অন্যায্য এবং প্রতারণামূলক অনুশীলন প্রতিরোধ নিশ্চিত করে এই কোড।
- 1.1.3 **দায়িত্বশীল ঋণদান পদ্ধতি উন্নীত করা:** এই কোড নিশ্চিত করে আরবিএল ব্যাঙ্ক লুণ্ঠনমূলক ঋণ প্রথা অনুসরণ করে না। এটি নিশ্চিত করে ব্যাঙ্ক ক্রেডিট কার্ড সংক্রান্ত ব্যাঙ্কের ক্রিয়াকলাপে ন্যায্য এবং স্বচ্ছ সংস্কৃতি প্রচার করে।

### 2.1 পণ্য তথ্য এবং গ্রাহক আবেদন প্রক্রিয়া

প্রাক-অনুমোদিত রিভলভিং ক্রেডিট সীমায় অর্থপ্রদান করার অন্যতম উপকরণ হিসাবে ক্রেডিট কার্ড কাজ করে, এছাড়াও পণ্য ও পরিষেবা কেনা বা অগ্রিম নগদ প্রত্যাহারের জন্য ব্যবহার করা যেতে পারে, নির্ধারিত নিয়ম ও শর্তাবলী সাপেক্ষে। ক্রেডিট অ্যাকাউন্টে লেনদেনের জন্য নির্ধারিত এবং কার্ডহোল্ডারকে অবহিত করা সর্বোচ্চ পরিমাণ রিভলভিং ক্রেডিটকে ক্রেডিট লিমিট বলা হয়। ব্যাঙ্কের বিবেচনার ভিত্তিতে এবং ব্যাঙ্কের পলিসিমালা অনুমোদিত মানদণ্ড সাপেক্ষে একজন গ্রাহকের ক্রেডিট কার্ড ইস্যু করা হয়।

- 2.1.1 **পণ্য সংক্রান্ত তথ্য:** আরবিএল ব্যাঙ্ক গ্রাহককে সঠিক ক্রেডিট কার্ড পণ্য নির্বাচন করে তাদের আর্থিক চাহিদা মেটাতে সহায়তা করবে।
- 2.1.2 **ফি এবং সুদ চার্জ ইত্যাদি সম্পর্কে গুরুত্বপূর্ণ তথ্য:** আরবিএল ব্যাঙ্ক প্রাসঙ্গিক শর্তাবলী যেমন ফি এবং সুদের চার্জ, বিলিং এবং পেমেন্ট, পুনর্নবীকরণ এবং পরিসমাপ্তি পদ্ধতি এবং সহজ ভাষায় কার্ড পরিচালনা করার জন্য প্রয়োজনীয় অন্য কোনও তথ্য সম্পর্কে জানাবে।
- 2.1.3 **আবেদন ফর্ম পূরণ:** গ্রাহক একটি আবেদনপত্র পূরণ করবেন, ক্রেডিট কার্ডের আবেদন এগিয়ে নেওয়ার জন্য প্রয়োজনীয় প্রাসঙ্গিক সহায়ক নথিসহ নাম, ঠিকানা, আয়, কর্মসংস্থানের বিশদ ইত্যাদি ব্যক্তিগত এবং আর্থিক তথ্য প্রদান করে।
- 2.1.4 **স্বীকৃতি:** ক্রেডিট কার্ড আবেদন প্রাপ্তির জন্য আরবিএল ব্যাঙ্ক একটি স্বীকৃতি প্রদান করবে এবং আবেদন নিষ্পত্তি করার সময়সীমা নির্দেশ করবে।
- 2.1.5 **আবেদন যাচাইকরণ:** আরবিএল ব্যাঙ্ক নিজের ক্রেডিট পলিসি অনুযায়ী ক্রেডিট কার্ড আবেদন পর্যালোচনা করবে এবং অতিরিক্ত বিশদ/নথি প্রয়োজন হলে, আবেদনকারীর কাছ থেকে চাওয়া হবে।
- 2.1.6 **ক্রেডিট কার্ড আবেদনের গ্রহণযোগ্যতা বা প্রত্যাখ্যান:** আরবিএল ব্যাঙ্ক ক্রেডিট কার্ড প্রদান এবং স্বাধীনভাবে ক্রেডিট যোগ্যতার মূল্যায়ন পরিচালনা করার সময় সতর্কতা নিশ্চিত করবে। এছাড়াও, সমস্ত ক্রেডিট কার্ড আবেদনের ক্ষেত্রে, ব্যাঙ্ক লিখিতভাবে জানিয়ে দেবে, প্রতিটি কার্ডের আবেদন গৃহীত বা প্রত্যাখ্যাত হওয়ার মূল কারণ/কারণগুলি, যেগুলি ব্যাঙ্কের মতে যথাযথ বিবেচনা সাপেক্ষে, গ্রহণ বা প্রত্যাখ্যানের কারণ হিসেবে দেখানো হয়েছে।

### 3.1 আবেদন যাচাইকরণ এবং ক্রেডিট মূল্যায়ন প্রক্রিয়া

আরবিএল ব্যাঙ্কের যোগ্যতার মানদণ্ড পূরণ করা নিশ্চিত করার জন্য ক্রেডিট কার্ড আবেদন যাচাইকরণ এবং ক্রেডিট মূল্যায়ন প্রক্রিয়া দুটি গুরুত্বপূর্ণ পদক্ষেপ।

- 3.1.1 গ্রাহক বিশদ যাচাইকরণ:** কোনও নতুন সম্ভাব্য গ্রাহক আরবিএল ব্যাঙ্কের ক্রেডিট কার্ড সম্পর্কে আগ্রহ প্রকাশ করলে, ব্যাঙ্ক প্রয়োজন মনে করলে গ্রাহকের বাসস্থান এবং/অথবা ব্যবসায়িক টেলিফোন নম্বরে, এবং/অথবা শারীরিকভাবে বাসস্থানে এবং/ অথবা ব্যবসার ঠিকানায় ব্যাঙ্কের নিজস্ব কর্মীর মাধ্যমে বা এই উদ্দেশ্যে নিযুক্ত সংস্থার মাধ্যমে, যোগাযোগ করে ক্রেডিট কার্ড আবেদনে উল্লিখিত গ্রাহকের বিশদ যাচাই করবে।
- 3.1.2 ক্রেডিট মূল্যায়ন প্রক্রিয়া:** এছাড়াও ব্যাঙ্ক একটি ক্রেডিট মূল্যায়ন প্রক্রিয়া অনুসরণ করে, যার মধ্যে ব্যুরো স্কোর, আয় যাচাইকরণ এবং ঝুঁকি মূল্যায়ন ইত্যাদি প্যারামিটার মূল্যায়ন অন্তর্ভুক্ত। ব্যাঙ্কের যোগ্যতার মানদণ্ড পূরণ করলে এবং যথাযথ অধ্যবসায় প্রক্রিয়া পূরণ করলে, গ্রাহককে ক্রেডিট কার্ডের অনুমোদন দেওয়া হয়।

### 4.1 ক্রেডিট কার্ড ইস্যু, অ্যাক্টিভেশন এবং বাতিলকরণ

আরবিএল ব্যাঙ্কের ক্রেডিট কার্ড ইস্যু, অ্যাক্টিভেশন এবং বাতিলকরণ প্রক্রিয়া গ্রাহকদের ঝামেলা-মুক্ত এবং আরামদায়ক অভিজ্ঞতা প্রদান করার জন্য ডিজাইন করা হয়েছে। ক্রেডিট কার্ড আবেদন অনুমোদিত হলে এবং কার্ড ইস্যু করা হলে, ব্যাঙ্ক এটি গ্রাহকের মেইলিং ঠিকানায় পাঠাবে। হারানো বা চুরি হওয়া কার্ডের ক্ষেত্রে, কার্ডহোল্ডার অবিলম্বে ব্যাঙ্কের গ্রাহক পরিষেবায় রিপোর্ট করতে পারেন এবং একটি বদলি কার্ডের জন্য অনুরোধ করতে পারেন।

- 4.1.1 ক্রেডিট কার্ড এবং পিন ডিসপ্যাচ:** আরবিএল ব্যাঙ্ক ডোমেস্টিক পয়েন্ট অফ সেল(পিওএস) এবং এটিএম লেনদেন ব্যতীত সমস্ত লেনদেনের জন্য নিষ্ক্রিয় অবস্থায়(নিরাপত্তা পরিমাপ হিসাবে) সমস্ত নতুন ইস্যু করা ক্রেডিট কার্ড প্রেরণ করবে। ব্যাঙ্ক পৃথকভাবে গ্রাহকের কাছে পিন (ব্যক্তিগত শনাক্তকরণ নম্বর) পাঠাবে, অন্যথায় গ্রাহক মোবাইল ব্যাঙ্কিং/ ডিজিটাল চ্যানেলের মাধ্যমে পিন তৈরি করতে পারেন।
- 4.1.2 ক্রেডিট কার্ড ডিসপ্যাচ পলিসি:** আরবিএল ব্যাঙ্ক নিশ্চিত করে সে তার গ্রাহককে কোনও অযাচিত কার্ড পাঠাবে না। একটি বিদ্যমান কার্ড পুনর্নবীকরণের ক্ষেত্রে, কার্ডহোল্ডারকে নবায়ন করা কার্ড পাঠানোর আগে তিনি সেটি প্রত্যখ্যান করতে চাইলে তাকে কার্ড পাঠানোর আগে প্রত্যখ্যানের একটি বিকল্প প্রদান করা হবে। এছাড়াও, কার্ডহোল্ডারের অনুরোধে একটি কার্ড ব্লক করা হলে, কার্ডহোল্ডারের সুস্পষ্ট সম্মতিতে ব্লক করা কার্ডের পরিবর্তে কার্ডটি ইস্যু করা হবে।
- 4.1.3 ক্রেডিট কার্ড সার্ভিস গাইড:** প্রথম ইস্যু করা ক্রেডিট কার্ডের সাথে আরবিএল ব্যাঙ্ক একটি পরিষেবা নির্দেশিকা/ পণ্য বৈশিষ্ট্য পুস্তিকা শেয়ার করবে যা নিয়ম ও শর্তাবলী, সুদ, এবং প্রযোজ্য চার্জ এবং ক্রেডিট কার্ড ব্যবহার সংক্রান্ত অন্যান্য বিশদ প্রাসঙ্গিক তথ্য প্রদান করবে।
- 4.1.4 সর্বাধিক গুরুত্বপূর্ণ নিয়ম এবং শর্তাবলী** আবেদনের সময়, গ্রহণযোগ্যতার পর্যায়ে এবং পরবর্তী গুরুত্বপূর্ণ যোগাযোগের সময় ব্যাঙ্ক গ্রাহকের সাথে এমআইটিসি শেয়ার করবে। এই নিয়ম ও শর্তাবলী গ্রাহকের কার্ড সমস্যা এবং ব্যবহার নিয়ন্ত্রণ করে। এইসব শর্তাবলী গ্রাহককে কার্ড নিরাপদ রাখার জন্য সমস্ত উপযুক্ত পদক্ষেপ এবং উপায় (পিন বা কোড ইত্যাদি) গ্রহণ করতে বাধ্য করবে যার সাহায্যে এটি ব্যবহার করা সম্ভব করে। শর্তাবলী অনুসারে গ্রাহকে পিন বা কোড প্রকাশ না করার জন্য বাধ্য থাকবে।
- 4.1.5 অ্যাড-অন/ কর্পোরেট কার্ডের জন্য দায়বদ্ধতা:** ব্যাঙ্ক "অ্যাড-অন" কার্ড ইস্যু করবে, অর্থাৎ, প্রিন্সিপাল কার্ডের সাবসিডিয়ারি, এক্ষেত্রে একথা স্পষ্টভাবে জানানো হবে যেকোনও দায়বদ্ধতা শুধু প্রিন্সিপাল কার্ডহোল্ডারের ওপর থাকবে একইভাবে, কর্পোরেট ক্রেডিট কার্ড প্রদান করার সময় ব্যাঙ্ক কর্পোরেট এবং তার কর্মচারীদের দায়িত্ব এবং দায়বদ্ধতা নির্দিষ্ট করবে।
- 4.1.6 আন্তর্জাতিক ক্রেডিট কার্ড:** আন্তর্জাতিক ক্রেডিট কার্ড ইস্যু করাও সময় সময় সংশোধিত করেন এক্সচেঞ্জ ম্যানেজমেন্ট অ্যাক্ট, 1999-এর অধীনে ইস্যু করা নির্দেশাবলীর অধীন হবে।
- 4.1.7 ক্রেডিট কার্ড নিষ্ক্রিয় করা:** গ্রাহক ডোমেস্টিক, আন্তর্জাতিক, অনলাইন, পিওএস, যোগাযোগহীন এবং নগদ প্রত্যাহারের মতো কোনও বিভাগে ব্যবহার করার জন্য তাদের ক্রেডিট কার্ড ডি-অ্যাক্টিভেট করতে চাইলে তিনি এমআইটিসি-তে উল্লিখিত উপলভ্য চ্যানেলের মাধ্যমে তা করতে পারেন।

**4.1.8 ক্রেডিট কার্ড বাতিল বা সমাপ্তিকরণ:** গ্রাহক ক্রেডিট কার্ড বাতিলের জন্য অনুরোধ করলে ব্যাঙ্ক বাকি বকেয়া পরিশোধ করার, যদি থাকে, সাত কার্যদিবসের মধ্যে কার্ড বন্ধ করে দেবে। কার্ডহোল্ডার চুক্তি লঙ্ঘন করলে ব্যাঙ্ক নিজস্ব বিবেচনার ভিত্তিতে কোনও ক্রেডিট কার্ড বাতিল করতে পারে এবং ব্যাঙ্ক বাকি বকেয়া পুনরুদ্ধারের অধিকার সংরক্ষণ করে। ব্যাঙ্ক, নিজস্ব বিবেচনার ভিত্তিতে, একটি ডেবিট বা ক্রেডিট কার্ড ব্লক/নিষ্ক্রিয়/সাসপেন্ড করার সিদ্ধান্ত নিলে, নিশ্চিতভাবে তার জন্য স্ট্যান্ডার্ড অপারেটিং পদ্ধতি অনুসরণ করা হবে। এছাড়াও, ব্যাঙ্ক নিশ্চিত করবে যে কোনও কার্ড ব্লক করা/নিষ্ক্রিয় করা/সাসপেন্ড করা বা যে কোনও কার্ডে উপলভ্য সুবিধা প্রত্যাহার করার সাথে সাথে কার্ডহোল্ডারকে ইলেকট্রনিক মাধ্যমে (এসএমএস, ইমেল, ইত্যাদি) এবং অন্যান্য উপলভ্য মোডে তার কারণ সম্পর্কে অবহিত করা হয়েছে।

## 5.1 বিলিং পলিসি

আরবিএল ব্যাঙ্ক তার ক্রেডিট কার্ড গ্রাহকদের জন্য একটি স্বচ্ছ এবং অভিন্ন বিলিং পলিসি অনুসরণ করবে। ব্যাঙ্ক নিশ্চিত করবে গ্রাহক বিলিং সাইক্ল, বিলের পরিমাণ, নির্দিষ্ট তারিখ, সুদ চার্জ, জরিমানা চার্জ ইত্যাদি সম্পর্কে সম্পূর্ণরূপে অবগত।

**5.1.1 সঠিক, আইটেম বিভক্ত মাসিক বিবৃতি ইস্যু করা:** আরবিএল ব্যাঙ্ক নিশ্চিত করবে সঠিক, আইটেম বিভক্ত মাসিক বিবৃতি তার গ্রাহকের কাছে সময়মত ইস্যু করা হবে। বিবৃতিতে কোনও বিরোধের ক্ষেত্রে, ব্যাঙ্ক একটি ব্যাখ্যা প্রদান করবে এবং প্রয়োজনে, অভিযোগের তারিখ থেকে 30 দিনের মধ্যে ডকুমেন্টারি প্রমাণও প্রদান করবে। কার্ডহোল্ডারের সুবিধা অনুযায়ী অন্তত একবার ক্রেডিট কার্ডের বিলিং চক্র পরিবর্তন করার বিকল্প প্রদান করা হবে।

**5.1.2 নিবন্ধিত ঠিকানায় বিবৃতি প্রেরণ:** আরবিএল ব্যাঙ্ক ক্রেডিট কার্ড বিবৃতি গ্রাহকের নিবন্ধিত ইমেল ঠিকানা বা মেইলিং ঠিকানায় (পছন্দ অনুসারে) শেষ বিবৃতির তারিখ থেকে ক্রেডিট করা পেমেন্ট এবং গ্রাহক অ্যাকাউন্টে ডেবিট করা লেনদেনে ক্রেডিট কার্ড স্টেটমেন্ট গ্রাহকের বিলিং তারিখে তৈরি করা হবে। বিশদসহ প্রেরণ করবে। ক্রেডিট কার্ড স্টেটমেন্ট গ্রাহকের বিলিং তারিখে তৈরি করা হবে। গ্রাহকের যোগাযোগ ঠিকানায় কোনও পরিবর্তনের ক্ষেত্রে, গ্রাহকের ডেলিভারি, এবং/ অথবা যথাযথ যোগাযোগ নিশ্চিত করার জন্য তাদের রেকর্ড পরিবর্তন করার আশা করা হয়।

**5.1.3 বিবৃতি পুনরায় জমা দিন:** বিবৃতি অ-প্রাপ্তির ক্ষেত্রে, গ্রাহক আরবিএল ব্যাঙ্কের সাথে যোগাযোগ করবেন, যাতে তারা বিবৃতি পুনরায় পাঠাতে পারে। বিকল্পে, গ্রাহক যে কোনও সময়ে মোবাইল ব্যাঙ্কিং এবং অন্যান্য ডিজিটাল চ্যানেলের মাধ্যমে একই জিনিষ অ্যাক্সেস করতে পারেন।

## 6.1 বিক্রয় এবং বিপণন নৈতিকতা

আরবিএল ব্যাঙ্ক ক্রেডিট কার্ডের জন্য তার বিক্রয় এবং বিপণন অনুশীলনে উচ্চ নৈতিক মান প্রয়োগ করে। ব্যাঙ্ক নিশ্চিত করে তার বিক্রয় এজেন্ট গ্রাহককে ক্রেডিট কার্ড পণ্য এবং পরিষেবা সম্পর্কে সঠিক এবং স্বচ্ছ তথ্য সরবরাহ করবে। এছাড়াও বিক্রয় প্রক্রিয়া চলাকালীন মিথ্যা বর্ণনা বা জবরদস্তি ইত্যাদি প্রতারণামূলক অনুশীলন প্রতিরোধ করার জন্য ব্যাঙ্ক কঠোর পদ্ধতি অনুসরণ করে। ব্যাঙ্ক তার গ্রাহককে নিজের ক্রেডিট কার্ড চুক্তির শর্তাবলী সম্পূর্ণরূপে বুঝতে এবং আর্থিক পছন্দ সম্পর্কে অবগত সিদ্ধান্ত নিতে সক্ষম হওয়ার জন্য বিশেষরূপে জোর দেয়।

**6.1.1 বিক্রয় এজেন্টদের আচরণবিধি:** আরবিএল ব্যাঙ্কের সমস্ত বিক্রয় এজেন্ট, যাদের পরিষেবা ব্যাঙ্ক নিজের ক্রেডিট কার্ড পণ্য বাজারজাত করার জন্য নিতে পারে, তাদের জন্য একটি নির্ধারিত আচরণবিধি আছে (সরাসরি বিক্রয় সংস্থা/ টীম 'ডিএসএ' / 'ডিএসটি' সহ)। ব্যাঙ্ক নিশ্চিত করে ক্রেডিট কার্ড পণ্য বিপণনের জন্য নিযুক্ত ডিএসএ ব্যাঙ্কের ওয়েবসাইটে প্রদর্শিত 'সরাসরি বিক্রয় পরিষেবা সরবরাহকারীদের জন্য আচরণবিধি' মেনে চলে।

## 7.1 গ্রাহক অ্যাকাউন্ট রক্ষা করা

আরবিএল ব্যাঙ্ক তার গ্রাহকদের ক্রেডিট কার্ড অ্যাকাউন্ট রক্ষা করার জন্য উল্লেখযোগ্য ব্যবস্থা গ্রহণ করে। অননুমোদিত অ্যাক্সেস, চুরি বা অপব্যবহারের বিরুদ্ধে গ্রাহকের ব্যক্তিগত এবং আর্থিক তথ্য সুরক্ষার জন্য ব্যাঙ্ক অত্যাধুনিক প্রযুক্তি এবং শক্তিশালী সুরক্ষা প্রোটোকল ব্যবহার করে। আরবিএল ব্যাঙ্কের ডিজিটাল ল্যান্ডস্কেপ ক্রমবর্ধমান হুমকি মোকাবিলায় আপ টু ডেট এবং কার্যকারিতা নিশ্চিত করার জন্য নিয়মিত নিজের নিরাপত্তা ব্যবস্থা পর্যালোচনা করে। এছাড়াও, ব্যাঙ্ক নিজের গ্রাহকের ক্রেডিট কার্ড অ্যাকাউন্টে যেকোনও সন্দেহজনক কার্যকলাপ দেখা দিলে সাথে রিপোর্ট করার পরামর্শ দেয়। কীভাবে নিজের ক্রেডিট কার্ড অ্যাকাউন্ট জালিয়াতি, ফিশিং স্ক্যাম এবং অন্যান্য ধরনের সাইবার অপরাধ থেকে রক্ষা করতে হয় সে সম্পর্কে আরবিএল ব্যাঙ্ক নিজ গ্রাহককে তথ্য সরবরাহ করে। গ্রাহকের ক্রেডিট কার্ড অ্যাকাউন্টের নিরাপত্তার অগ্রাধিকার দিয়ে, আরবিএল ব্যাঙ্ক নিজ গ্রাহকের সাথে একটি বিশ্বাসযোগ্য এবং দীর্ঘস্থায়ী সম্পর্ক নির্মাণের প্রতিশ্রুতি প্রদান করে।

- 7.1.1 **কার্ড ব্লক করার সুবিধা:** হারিয়ে যাওয়া, চুরি হওয়া, ক্রেডিট কার্ড না পাওয়া বা অপব্যবহার হলে, আরবিএল ব্যাঙ্ক গ্রাহককে ব্যাঙ্কের গ্রাহক পরিষেবা, মোবাইল অ্যাপ এবং ইন্টারনেট ব্যাঙ্কিং সুবিধার মাধ্যমে অবিলম্বে নিজের কার্ড ব্লক করার পরামর্শ দেয়।
- 7.1.2 **প্রতারণামূলক লেনদেন রিপোর্ট করুন:** গ্রাহকের ক্রেডিট কার্ডে কোনও প্রতারণামূলক অননুমোদিত লেনদেন হলে আরবিএল ব্যাঙ্ক অবিলম্বে রিপোর্ট করার জন্য গ্রাহককে উৎসাহিত করে যাতে গ্রাহকের দায়বদ্ধতা আমাদের ওয়েবসাইটে আপডেট করা ব্যাঙ্কের "গ্রাহক ক্ষতিপূরণ ও সুরক্ষা পলিসি"র বিস্তারিত বিশদে সীমাবদ্ধ থাকে।
- 7.1.3 **যুক্তিসঙ্গত সতর্কতার সাথে কাজ করুন:** গ্রাহক নিজের অ্যাকাউন্টের সমস্ত ক্ষতির জন্য দায়ী থাকবে যদি তারা যুক্তিসঙ্গত সতর্কতা ছাড়াই কাজ করে বা প্রতারণামূলক আচরণ করে ক্ষতির মুখোমুখি হয়।
- 7.1.4 **নিয়মিত বিবৃতি চেক করুন:** আরবিএল ব্যাঙ্ক সুপারিশ করে গ্রাহক যেন নিয়মিত নিজের বিবৃতি চেক করে, আমাদের ইন্টারনেট ব্যাঙ্কিং দেখে বা লেনদেনের বিশদ, সীমা, অ্যালাট ইত্যাদি জানার জন্য মোবাইল অ্যাপ্লিকেশনে লগ ইন করে। কোনও বিবৃতি ভুল বলে মনে হলে গ্রাহকের উচিত যত তাড়াতাড়ি সম্ভব ব্যাঙ্ককে অবহিত করা।
- 7.1.5 **কোনও লেনদেনের তদন্ত করা:** কোনও লেনদেন তদন্ত করার প্রয়োজন হলে ব্যাঙ্ক গ্রাহক এবং আইন প্রয়োগকারী সংস্থা বা অন্য কোনও সংবিধিবদ্ধ কর্তৃপক্ষকে সহযোগিতা করার জন্য অনুরোধ করবে, তাদের জড়িত করার প্রয়োজন হলে।

## ঋণ প্রদানের জন্য ন্যায্য অনুশীলন কোড

### বিভাগ 1 - খুচরা ঋণ

#### 1.1 খুচরা ঋণের জন্য ন্যায্য অনুশীলন কোডের উদ্দেশ্য

দায়িত্বপূর্ণ ঋণদাতা হিসাবে, আরবিএল ব্যাঙ্ক সমস্ত প্রযোজ্য আইন, প্রবিধান, এবং আচরণ কোড মেনে চলে। গ্রাহক দ্বারা ব্যাঙ্কের ঋণ পলিসি এবং অনুশীলন বোঝার উদ্দেশ্যে এই ন্যায্য অনুশীলন কোড তৈরি করা হয়েছে। ঋণগ্রহীতাদের সাথে ব্যাঙ্কের যোগাযোগ সংক্রান্ত বিষয়ে স্বচ্ছতা এবং স্পষ্টতা প্রদানের উদ্দেশ্যেও করা হয়েছে। ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্ক কর্তৃক সময়ে ইস্যু করা নিয়ন্ত্রক নির্দেশিকার উপর ভিত্তি করে এই কোডের কাঠামো প্রস্তুত হয়েছে। ব্যাঙ্কের ঋণগ্রহীতাদের প্রতি আরবিএল ব্যাঙ্কের ন্যায্য অনুশীলন কোডের কিছু মূল উদ্দেশ্য এখানে দেওয়া হয়েছে: -

- 1.1.1 **ব্যাঙ্কের ঋণদানের ক্ষেত্রে স্বচ্ছতা নিশ্চিত করা:** এই ন্যায্য অনুশীলন কোড নিশ্চিত করে আরবিএল ব্যাঙ্কের ঋণদানের অনুশীলন স্বচ্ছ, এবং সুদের হার, ফি, চার্জ এবং শর্তাবলীসহ ঋণ পণ্য সংক্রান্ত সম্পূর্ণ এবং সঠিক তথ্যে গ্রাহকের অ্যাক্সেস আছে।
- 1.1.2 **ব্যাঙ্ক ঋণের ক্ষেত্রে ন্যায্যতা নিশ্চিত করা:** ব্যাঙ্কের সমস্ত ঋণদান সংক্রান্ত সিদ্ধান্ত, ঋণগ্রহীতার ঋণের যোগ্যতার মূল্যায়ন এবং ঋণ পরিশোধের ক্ষমতার উপর ভিত্তি করে, এবং নিশ্চিতভাবে লিঙ্গ, জাতি, ধর্ম, বা অন্য কোনও বিষয় ভিত্তিক বৈষম্য ছাড়াই এই কোড তৈরি করা হয়।
- 1.1.3 **দায়িত্বপূর্ণ ঋণদান পদ্ধতির প্রচার করা:** এই কোড নিশ্চিত করে আরবিএল ব্যাঙ্ক লুন্ঠনমূলক ঋণ প্রথা অনুসরণ করে না।

#### 2.1 পণ্য তথ্য এবং গ্রাহক অধিগ্রহণ প্রক্রিয়া

আরবিএল ব্যাঙ্ক নিজের ঋণ পণ্য সম্পর্কে স্বচ্ছ এবং সঠিক তথ্য প্রদান করতে গ্রাহকের কাছে প্রতিশ্রুতিবদ্ধ, এবং নিশ্চিত করে যেন তারা ঋণ সংক্রান্ত নিয়ম এবং শর্তাবলী স্পষ্টভাবে বোঝে।

- 2.1.1 **পণ্য সংক্রান্ত তথ্য:** আরবিএল ব্যাঙ্ক সুদের হার, প্রক্রিয়াকরণ ফি, প্রিপেমেন্ট চার্জ এবং ঋণ সংক্রান্ত অন্যান্য চার্জ সম্পর্কে বিস্তারিত তথ্য সরবরাহ করবে। স্বচ্ছ এবং সঠিক পণ্য তথ্য সরবরাহ করে, আরবিএল ব্যাঙ্ক নিজের গ্রাহকের মধ্যে আস্থা এবং ভরসা তৈরি করবে এবং ঋণদান ক্ষেত্রে নৈতিক অনুশীলনের খ্যাতি বজায় রাখবে।
- 2.1.2 **অন্যান্য গুরুত্বপূর্ণ তথ্যের সহজলভ্যতা:** আরবিএল ব্যাঙ্ক নিজের গ্রাহক যোগাযোগ প্রক্রিয়া সর্বাঙ্গীণরূপে স্বচ্ছ রাখবে। অন্য সমস্ত গুরুত্বপূর্ণ তথ্য যেমন অননুমোদিত আবেদনের জন্য প্রদত্ত ফি, বিলম্বিত পরিশোধের জন্য জরিমানা, খেলাপের ক্ষেত্রে অতিরিক্ত সুদ, যদি থাকে, নির্দিষ্ট রেট থেকে ক্লোটিং রেট বা তদ্বিপরীতে ঋণ পরিবর্তনের জন্য রূপান্তর চার্জ এবং ঋণগ্রহীতার স্বার্থ প্রভাবিত করে এমন অন্য কোনও বিষয় স্পষ্টভাবে এবং অগ্রিম জানানো হবে। অধিকন্তু, অনুমোদন পত্র ও ঋণ নথির অবিচ্ছেদ্য অংশ হওয়া ছাড়াও পণ্য সংক্রান্ত বৈশিষ্ট্যসহ অন্যান্য খবর ও তথ্য গ্রাহকের কাছে ব্যাঙ্কের ওয়েবসাইটে এবং পণ্য-সংক্রান্ত বৈশিষ্ট্য সম্বলিত অন্যান্য যোগাযোগে উপলভ্য করা হবে।
- 2.1.3 **আবেদন ফর্ম পূরণ করা:** ক্রেডিট কার্ডের আবেদন এগিয়ে নেওয়ার জন্য প্রয়োজনীয় প্রাসঙ্গিক সহায়ক নথিসহ নাম, ঠিকানা, আয়, কর্মসংস্থানের বিশদ ইত্যাদি ব্যক্তিগত এবং আর্থিক তথ্য প্রদান করে গ্রাহক একটি আবেদনপত্র পূরণ করবেন। ব্যাঙ্ক নিজস্ব ওয়েবসাইট, নোটিশ-বোর্ড, পণ্য সাহিত্য ইত্যাদির মাধ্যমে ক্রেডিট সিদ্ধান্ত জানানোর উপযুক্ত সময়েরখা প্রকাশ করবে।
- 2.1.4 **স্বীকৃতি:** ক্রেডিট কার্ড আবেদন প্রাপ্তির জন্য আরবিএল ব্যাঙ্ক একটি স্বীকৃতি প্রদান করবে এবং আবেদন নিষ্পত্তি করার সময়সীমা নির্দেশ করবে।
- 2.1.5 **আবেদন যাচাইকরণ:** আরবিএল ব্যাঙ্ক ঋণ আবেদন যাচাই করবে এবং অতিরিক্ত বিশদ /কোনও নথি প্রয়োজন হলে আবেদনকারীর কাছ থেকে সেগুলি চাওয়া হবে।
- 2.1.6 **ঋণ আবেদন গ্রহণ বা প্রত্যাখ্যান:** আরবিএল ব্যাঙ্ক, কোনও সীমা নির্বিশেষে সব শ্রেণীর ঋণের জন্য, লিখিতভাবে নির্ধারিত সময়ের মধ্যে, প্রতিটি ঋণ আবেদন গ্রহণ বা প্রত্যাখ্যানের পাশাপাশি, যথাযথ বিবেচনার পরে ব্যাঙ্কের মতে, এই ধরনের ঋণ আবেদন গ্রহণ বা প্রত্যাখ্যান করার প্রধান কারণ/ কারণগুলি জানাবে।

### 3.1 ঋণ মূল্যায়ন প্রক্রিয়া

কোনও সম্ভাব্য গ্রাহক আরবিএল ব্যাঙ্কের ঋণ পণ্যে আগ্রহ প্রকাশ করলে, ব্যাঙ্ক একটি কঠোর ঋণ মূল্যায়ন প্রক্রিয়া অনুসরণ করবে, যার মধ্যে ক্রেডিট চেক, আয় যাচাইকরণ, কর্মসংস্থান যাচাইকরণ, সমান্তরাল মূল্যায়ন, আইনি যাচাইকরণ এবং ঝুঁকি মূল্যায়ন অন্তর্ভুক্ত। গ্রাহক ব্যাঙ্কের যোগ্যতার মানদণ্ড পূরণ করে এবং যথাযথ অধ্যবসায় প্রক্রিয়া পূরণ করলে ঋণ আবেদন অনুমোদিত হয় এবং গ্রাহককে ঋণ বন্টন করা হয়। আরবিএল ব্যাঙ্ক নিশ্চিত করে যাতে ঋণ কার্যক্রম দায়িত্বপূর্ণ এবং নৈতিক পদ্ধতিতে পরিচালিত হয়।

### 4.1 ঋণ চুক্তি এবং বন্টন প্রক্রিয়া

আরবিএল ব্যাঙ্ক সমস্ত ঋণ চুক্তি প্রযোজ্য আইন এবং প্রবিধান অনুসরণ নিশ্চিত করার জন্য নিয়ন্ত্রক নির্দেশিকা এবং সর্বোত্তম শিল্প অনুশীলন মেনে চলে। আরবিএল ব্যাঙ্ক একটি সু-সংজ্ঞায়িত ঋণ বন্টন প্রক্রিয়া অনুসরণ করে এবং সে বিষয়ে ব্যাঙ্কের অনুসরণ করা কিছু অনুশীলন এখানে দেওয়া হল:

- 4.1.1 **সর্বাঙ্গীণ ঋণ চুক্তি:** আরবিএল ব্যাঙ্ক গ্রাহকের সাথে স্পষ্টভাবে ঋণের শর্তাদি এবং ঋণের পরিমাণ, সুদের হার, পরিশোধ সময়সূচী এবং ঋণ সংক্রান্ত কোনও ফি বা জরিমানাসহ সম্পূর্ণ ঋণ শর্তাবলী নির্ধারণকারী ঋণ চুক্তি করবে। এই চুক্তিতে গ্রাহক ও ব্যাঙ্কের অধিকার ও দায়িত্বও অন্তর্ভুক্ত আছে।
- 4.1.2 **স্বাগতম কিট:** লোন নথি এবং ঋণ বন্টন সম্পাদন হলে, আরবিএল ব্যাঙ্ক গ্রাহকের সাথে মূল ঋণের বিশদ, চুক্তির অনুলিপি এবং প্রযোজ্য হলে, নথির তালিকাসহ একটি স্বাগত চিঠি/ ঋণ কিট শেয়ার করবে।
  - 4.1.2.1 ব্যাঙ্ক ঋণগ্রহীতাকে তার শর্তাবলীসহ ক্রেডিট সীমা জানিয়ে দেবে এবং ঋণগ্রহীতার এই শর্তাবলীর গ্রহণযোগ্যতা সম্পূর্ণ জ্ঞানমতে তার রেকর্ডে রাখবে।
  - 4.1.2.2 ব্যাঙ্ক এবং ঋণগ্রহীতার মধ্যে আলোচনার পরে যে শর্তাবলী এবং ব্যাঙ্কের ঋণ সুবিধা পরিচালনাকারী নিয়ন্ত্রক অন্যান্য সতর্কতাগুলি লিখিতভাবে হ্রাস করা হবে এবং অনুমোদিত আধিকারিক দ্বারা যথাযথভাবে প্রত্যয়িত করা হবে।
- 4.1.3 **শর্তাবলী মেনে চলা:** আরবিএল ব্যাঙ্ক এজাতীয় অনুমোদন পরিচালনার শর্তাবলী মেনে সময়মত অনুমোদিত ঋণ বন্টন নিশ্চিত করবে।
- 4.1.4 **সময়মত বন্টন এবং আপডেট:** আরবিএল ব্যাঙ্ক নিশ্চিত করবে ঋণ বন্টন সময়মত এবং কার্যকররূপে করা হয়।

ব্যাঙ্কের ঋণ চুক্তিতে নির্দিষ্ট এবং নির্ধারিত থাকবে যে গ্রাহককে দেওয়া ক্রেডিট সুবিধা শুধুমাত্র ব্যাঙ্কের বিবেচনার ভিত্তিতে হয়। এর মধ্যে কিছু সুবিধা অনুমোদন বা বাতিলকরণ অন্তর্ভুক্ত থাকতে পারে, যেমন, অনুমোদিত সীমা অতিক্রম করে প্রত্যাহার, ক্রেডিট অনুমোদনে বিশেষভাবে সম্মত হওয়া ব্যতীত অন্য উদ্দেশ্যে ইস্যু করা সম্মানী চেক, এবং কোনও ঋণগ্রহীতার অ্যাকাউন্টে নন-পারফর্মিং অ্যাসেট হিসাবে শ্রেণীবিভক্ত করা বা অনুমোদন শর্তাবলী মেনে না চলার কারণে প্রত্যাহার করার অনুমতি না দেওয়া। ব্যাঙ্ক বিশেষভাবে ঘোষণা করবে ক্রেডিট সীমার যথাযথ পর্যালোচনা ছাড়াই ব্যবসায়িক বৃদ্ধির কারণে ঋণদাতার অতিরিক্ত প্রয়োজনীয়তা পূরণ করার বাধ্যবাধকতা নেই।

### 5.1 সুদের হার এবং চার্জ

আরবিএল ব্যাঙ্ক স্বচ্ছ ও অভিন্ন সুদের হার এবং চার্জ পলিসি অনুসরণ করবে। ঋণগ্রহীতার ক্রেডিট স্কোর, পরিশোধ ক্ষমতা এবং বিদ্যমান বাজারের অবস্থা ইত্যাদি বিভিন্ন কারণের উপর ভিত্তি করে ঋণের সুদের হার নির্ধারিত হবে। ব্যাঙ্ক নিশ্চিত করবে গ্রাহককে সুদের হার এবং ঋণের প্রযোজ্য চার্জ সম্পর্কে সম্পূর্ণরূপে অবগত করা হয়েছে এবং কোনও লুকানো বা অজানা ফি নেই। আরবিএল ব্যাঙ্ক নিজের সমস্ত ঋণ কার্যক্রমে সততা এবং উচ্চ পেশাদারী মান বজায় রাখতে প্রতিশ্রুতিবদ্ধ।

- 5.1.1 **সুদের হার সম্পর্কে স্পষ্ট নির্দেশ:** আরবিএল ব্যাঙ্ক একটি অনুমোদন পত্র বা ঋণ চুক্তির মাধ্যমে লিখিতভাবে, শর্তাবলীসহ সুদের হার জানাবে।

**5.1.2 সুদের হার পুনর্বিবেচনা:** বিদ্যমান পরিবর্তনশীল হারে সুদের হার সংশোধনের ক্ষেত্রে গ্রাহকের ডাক ঠিকানায় পরবর্তী মাসে লিখিত যোগাযোগের মাধ্যমে গ্রাহককে জানানো হবে, পাশাপাশি একই বিষয়ে ব্যাঙ্কের ওয়েবসাইটে বিজ্ঞপ্তি আপডেট করা হবে।

**5.1.2.1** উপরে যা বলা হয়েছে, তা ছাড়াও, সুদের হার, চার্জ বা কোনও শর্তে অন্য যে কোনও পরিবর্তন ঋণগ্রহীতাকে অগ্রিম (30 দিন) জানানো হবে এবং এই পরিবর্তনগুলি কেবল সম্ভাব্যভাবে কার্যকর হবে।

**5.1.3 ওভারড্রাফ্ট সুবিধা:** ব্যাঙ্ক ওভারড্রাফ্ট সরবরাহ করলে, বা বিদ্যমান ওভারড্রাফ্ট সীমা বৃদ্ধি করলে, ওভারড্রাফ্টটি অন ডিমান্ড বা অন্যথায় পরিশোধযোগ্য কিনা তা ব্যাঙ্ক জানাবে।

**5.1.4 শাস্তিমূলক চার্জ সম্পর্কে বিজ্ঞপ্তি:** খেলাপি হলে ব্যাঙ্কের ওয়েবসাইট এবং আবেদনপত্রে অতিরিক্ত সুদের হার সম্পর্কে ব্যাঙ্ক স্পষ্টভাবে সম্ভাব্য গ্রাহককে অবহিত করবে। বিলম্বিত পেমেন্টের উপর এই ধরনের জরিমানা শুধুমাত্র বিলম্বিত পরিমাণের উপর প্রয়োগ করা হবে এবং পুরো ঋণের পরিমাণের উপর নয়।

**5.1.5 অন্যান্য চার্জ:** ব্যাঙ্ক গ্রাহককে তার ঋণ অ্যাকাউন্টের ক্ষেত্রে প্রদেয় সমস্ত মূল চার্জের বিশদ ব্যাঙ্কের ওয়েবসাইট এবং আবেদনপত্র/ মঞ্জুরিপত্র/ লোন চুক্তি মারফৎ অবহিত করবে। চার্জ সংক্রান্ত যে কোনও সংশোধন ব্যাঙ্ক ওয়েবসাইটে উপলভ্য করা হবে।

## 6.1 বন্টন পরবর্তী তত্ত্বাবধান

আরবিএল ব্যাঙ্ক একটি কাঠামোগত এবং পদ্ধতিগত বন্টন পরবর্তী তত্ত্বাবধান প্রক্রিয়া অনুসরণ করে, যার মধ্যে ঋণগ্রহীতার পরিশোধ কর্মক্ষমতা এবং আর্থিক অবস্থার নিয়মিত পর্যবেক্ষণ অন্তর্ভুক্ত।

বন্টন পরবর্তী তত্ত্বাবধান ন্যায্য, স্বচ্ছ, এবং গ্রাহক বান্ধব পদ্ধতিতে পরিচালনা নিশ্চিত করার জন্য আরবিএল ব্যাঙ্ক প্রতিশ্রুতিবদ্ধ। ঋণ পরিশোধের সময় উত্থাপিত হতে পারে এমন যে কোনও সমস্যা বা উদ্বেগ মোকাবিলার জন্য ব্যাঙ্ক নিজের গ্রাহকদের সাথে ঘনিষ্ঠভাবে কাজ করে।

**6.1.1 গঠনমূলক দৃশ্য:** ব্যাঙ্ক কর্তৃক বন্টন তত্ত্বাবধানের পরে, বিশেষত দুই লাখ টাকা পর্যন্ত ঋণের ক্ষেত্রে, ঋণগ্রহীতা যে কোনও "ব্যাঙ্ক-সংক্রান্ত" প্রকৃত অসুবিধার সম্মুখীন হলে তার খেয়াল রাখার জন্য ব্যাঙ্ক গঠনমূলক ভূমিকা নেবে।

**6.1.2 যেখানেই সম্ভব যুক্তিসঙ্গত এক্সটেনশান প্রদান করবে:** চুক্তি অনুসারে পেমেন্ট বা কর্মক্ষমতা প্রত্যাহার/ স্থগিত করার সিদ্ধান্ত নেওয়ার আগে বা অতিরিক্ত সিকিউরিটিজ খোঁজার আগে, ব্যাঙ্ক ঋণ চুক্তিতে বা যুক্তিসঙ্গত সময়ের মধ্যে নির্দিষ্ট হিসাবে ঋণদাতাকে নোটিশ দেবে, ঋণ চুক্তিতে কোনও শর্ত না থাকলে।

**6.1.3 সমযোচিত সিকিউরিটি রিলিজ:** ব্যাঙ্ক ঋণের অর্থ প্রদান বা ঋণ আদায় সাপেক্ষে সমস্ত সিকিউরিটি রিলিজ করবে যে কোনও বৈধ অধিকার বা ঋণগ্রহীতার বিরুদ্ধে ব্যাঙ্কের অন্য কোনও দাবির জন্য লিয়েন সাপেক্ষ। সেট অফের এই অধিকার প্রয়োগ করা হলে ঋণগ্রহীতার অবশিষ্ট দাবির সম্পূর্ণ বিশদ এবং প্রাসঙ্গিক দাবি নিষ্পত্তি/ পরিশোধ না হওয়া পর্যন্ত ব্যাঙ্ক সিকিউরিটিজ বজায় রাখার অধিকারী নথির সাথে একই বিষয়ে বিজ্ঞপ্তি দেওয়া হবে।

## 7.1 অন্যান্য অঙ্গীকার

**7.1.1 ঋণগ্রহীতার বিষয়ে হস্তক্ষেপ করবেন না:** ব্যাঙ্ক ঋণ অনুমোদন নথির নিয়ম এবং শর্তাদি (যদি না নতুন তথ্য, ঋণগ্রহীতার দ্বারা আগে প্রকাশ করা না হয়, ঋণদাতার নজরে আসে) ব্যতীত ঋণদাতার বিষয়ে হস্তক্ষেপ করা থেকে বিরত থাকবে।

**7.1.2 ঋণগ্রহীতার অ্যাকাউন্ট ট্রান্সফার:** ঋণগ্রহীতার অ্যাকাউন্ট ট্রান্সফারের জন্য অনুরোধ প্রাপ্তির ক্ষেত্রে, হয় ঋণগ্রহীতার কাছ থেকে বা অন্য কোনও ব্যাঙ্ক/আর্থিক প্রতিষ্ঠানের কাছ থেকে, যা অ্যাকাউন্ট দখল করার প্রস্তাব করে, সম্মতি বা অন্যথায়, ব্যাঙ্কের আপত্তি, যদি থাকে, এই ধরনের অনুরোধ প্রাপ্তির তারিখ থেকে 21 দিনের মধ্যে জানানো হবে।

- 7.1.3 ডিজিটাল ঋণ:** ডিজিটাল ঋণ লেনদেনের ক্ষেত্রে, যদি থাকে, সমস্ত মূল পণ্যের তথ্য, নিয়ম এবং শর্তাবলী, মূল তথ্য বিবৃতির (কেএফএস) অংশ হিসাবে গুরুত্বপূর্ণ প্রকাশ প্রযোজ্য যেমন ফি, চার্জ, প্রযোজ্য সুদের হার ইত্যাদি এবং অন্যান্য গুরুত্বপূর্ণ তথ্য যেমন আরবিআইয়ের ডিজিটাল ঋণ নির্দেশিকায় সংজ্ঞায়িত করা হয়েছে তেমনি অনবোর্ডিংয়ের সময় এবং কোনও পরিবর্তনের সময় প্রকাশ করা হবে।
- 7.1.4 ঋণ পুনরুদ্ধার:** ঋণ পুনরুদ্ধারের ক্ষেত্রে, ব্যাঙ্ক অযথা হয়রানির আশ্রয় নেবে না। ক্রমাগত ভুল সময়ে ঋণগ্রহীতাদের বিরক্ত করা, ঋণ পুনরুদ্ধারের জন্য পেশী শক্তি ব্যবহার করা ইত্যাদি।

## বিভাগ 2-মাইক্রোফিন্যান্স ঋণ

### 1.1 মাইক্রোফিন্যান্স ঋণের ক্ষেত্রে প্রযোজ্য নির্দেশিকা:

আরবিএল ব্যাঙ্ক একটি সুপরিচিত মাইক্রোফিন্যান্স ঋণদান প্রক্রিয়া অনুসরণ করে, যার মধ্যে ঋণগ্রহীতার ঋণের যোগ্যতা এবং পরিশোধ ক্ষমতার পুঙ্খানুপুঙ্খ মূল্যায়ন অন্তর্ভুক্ত। ব্যাঙ্ক নিশ্চিত করে মাইক্রোফিন্যান্স ঋণদাতাকে সাশ্রয়ী মূল্যের এবং প্রতিযোগিতামূলক সুদের হার সরবরাহ করা হয় এবং ঋণের শর্তাবলী পরিষ্কারভাবে ব্যাখ্যা করা হয় এবং ঋণদাতাদের দ্বারা সম্পূর্ণরূপে বোধগম্য হয়। ব্যাঙ্ক তার মাইক্রোফিন্যান্স ঋণদাতাদের নিয়মিত প্রশিক্ষণ প্রদান করে, তাদের আর্থিক সাক্ষরতা এবং সামগ্রিক আর্থিক কল্যাণ উন্নত করার জন্য সহায়তা করে।

আরবিএল ব্যাঙ্কের বন্টন করা মাইক্রোফিন্যান্স ঋণ সংক্রান্ত কিছু গুরুত্বপূর্ণ নির্দেশিকা নিম্নরূপ:

1. মাইক্রোফিন্যান্স ঋণ কোল্যাটারালবিহীন ঋণ।
2. ঋণ গ্রহীতার ডিপোজিট অ্যাকাউন্টে লিয়েনসহ কোনও ঋণ সংযুক্ত করা হবে না।
3. ব্যাঙ্ক/ বিজনেস করেসপন্ডেন্টস (বিসি) লোন অফিসার ঋণের যোগ্যতায় পৌঁছানোর জন্য ঋণের আবেদনপত্র পূরণের সময় পরিবারের আয়ের মূল্যায়ন পরিচালনা করবেন। নিয়ন্ত্রক প্রয়োজনীয়তার অংশ হিসাবে এই ধরনের আয়ের তথ্য ক্রেডিট তথ্য সংস্থাকে (সিআইসি) রিপোর্ট করা হবে।
4. আবেদনপত্র পূরণ করার সময় সম্মতি ফর্মে পরিশোধ ফ্রিকোয়েন্সি নমনীয়তা দেওয়া থাকে।
5. ব্যাঙ্ক মাইক্রোফিন্যান্স ঋণের উপর কোনও প্রিপেমেন্ট জরিমানা ধার্য করবে না।
6. ব্যাঙ্ক মূল্য এবং চার্জের বিশদ প্রদান করবে, যথা ফ্যাক্ট শীট/ লোন কার্ড, মূলত ঋণ নথির একটি অংশ।
7. নিজের কর্মচারী বা আউটসোর্সড এজেন্সি/ বিসি কর্মচারীর অনুপযুক্ত আচরণ এবং সময়মত অভিযোগ নিষ্পত্তির জন্য ব্যাঙ্ক দায়বদ্ধ হবে।
8. ঋণ পুনরুদ্ধার সংক্রান্ত নির্দেশিকা:
  - a. বিসি ফিল্ড কর্মীদের ঋণ পুনরুদ্ধার করা এবং শুধুমাত্র একটি কেন্দ্রীয় মনোনীত জায়গায় পুনরুদ্ধার করার জন্য কোনও ধরনের জবরদস্তি করা উচিত নয়
  - b. ঋণগ্রহীতা দুই বা তার বেশিবার পরপর নির্ধারিত/ কেন্দ্রীয় মনোনীত স্থানে উপস্থিত হতে ব্যর্থ হলে ঋণগ্রহীতার আবাসস্থল বা কর্মস্থলে রিকভারির জন্য বিসি ফিল্ড স্টাফদের অনুমতি দেওয়া হবে।
  - c. ব্যাঙ্ক বা তার এজেন্টা রিকভারির জন্য কোনও কঠোর পদ্ধতি নেবে না।
  - d. পুনরুদ্ধারের জন্য ব্যাঙ্ক বা এর এজেন্টদের মৌখিক বা শারীরিকভাবে ভয় দেখানো বা অপমান করা উচিত নয়
  - e. ব্যাঙ্ক বা এর এজেন্টদের ঋণগ্রহীতার আত্মীয়, বন্ধু, প্রতিবেশী বা সহকর্মীদের হয়রানি করা উচিত নয়।
  - f. রিকভারি সংক্রান্ত অভিযোগ প্রতিকারের জন্য লোন কার্ডের বিশদে দেওয়া বিসি শাখা/ ব্যাঙ্কের টোল ফ্রি নম্বর/ ব্যাঙ্কের নোডাল অফিসারের সাথে গ্রাহক যোগাযোগ করতে পারেন।
  - g. বিসি ফিল্ডস্টাফরা শুধুমাত্র সময় সকাল 9:00 টা থেকে বিকাল 6:00 টা পর্যন্ত ঋণগ্রহীতার থেকে সংগ্রহ/ রিকভারির কাজ করবে। নিয়মিত ঋণ অ্যাকাউন্টসহ অন্যান্য ঋণগ্রহীতার জন্য, বিসি ফিল্ডস্টাফরা ঋণগ্রহীতাদের সুবিধার্থে বিদ্যমান সময়/ প্রক্রিয়া চালিয়ে যেতে পারে।