

ব্যাঙ্কিং শিল্পের আর্থ-সামাজিক লক্ষ্য অর্জন এবং এই প্রক্রিয়ায় আরও বেশি সংখ্যক গ্রাহককে এর আওতায় আনার ক্ষমতা শেষ পর্যন্ত গ্রাহকদের সন্তুষ্টির উপর নির্ভর করবে। আমরা দৃঢ় বিশ্বাস করি যে একজন সন্তুষ্ট গ্রাহক আমাদের ব্যবসার বিকাশের স্তম্ভস্বরূপ।

ডিবিএস ব্যাঙ্ক ইন্ডিয়া লিমিটেড-এ আমাদের একটি প্রয়োজন অনুভূত হয়েছিল যে আরও গ্রাহক বান্ধব হওয়ার জন্য ব্যাঙ্কের গ্রাহকদের জন্য ব্যাঙ্কের পরিষেবার সনদ উপস্থিত করা উচিত।

এই নথিটি গ্রাহক সন্তুষ্টির প্রতি ডিবিএস ব্যাঙ্ক ইন্ডিয়া লিমিটেডের প্রতিশ্রুতি তুলে ধরে, এইভাবে আমাদের কর্মকর্তা ও কর্মীদের মধ্যে দায় এবং দায়িত্ব নিশ্চিত করে। গ্রাহকদের জন্য এই সনদটি শুধুমাত্র যে আমাদের প্রতিশ্রুতি এবং দায়বদ্ধতা এবং প্রতিকারের পদ্ধতিগুলি ব্যাখ্যা করে তাই নয় তার সাথে সাথে গ্রাহক-ব্যাঙ্কার সম্পর্কের সুস্থ অনুশীলনের জন্য গ্রাহকদের পক্ষ থেকে বাধ্যবাধকতাগুলিও নির্দিষ্ট করে।

ন্যায় ব্যাঙ্কিং অনুশীলনের প্রচার এবং গ্রাহক পরিষেবা সম্পর্কিত বিভিন্ন কর্মকাণ্ডের বিষয়ে তথ্য দেওয়ার জন্য সনদটি তৈরি করা হয়েছে।

আমরা এই সনদটি বের করতে সাহায্য করার জন্য ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্ক এবং ইন্ডিয়ান ব্যাঙ্কস অ্যাসোসিয়েশন দ্বারা প্রদান করা উৎসাহ ও পথপ্রদর্শন স্বীকার করতে চাই। আমরা আমাদের গ্রাহকদের সাথে ক্রমাগত পরামর্শ বজায় রাখি এবং আমাদের দ্বারা প্রদত্ত পরিষেবার পরিসরের মূল্যায়ন, উন্নতি এবং প্রসারিত করার জন্য তাদের প্রতিক্রিয়া চাই। আমাদের সমস্ত গ্রাহকদের ব্যাঙ্কের দেওয়া বিভিন্ন পরিষেবা সম্পর্কে তাদের অভিজ্ঞতা শেয়ার করার জন্য এবং এই সনদে নির্দিষ্টভাবে তাদের মন্তব্য ব্যক্ত করার জন্য অনুরোধ করা হচ্ছে।

নোট

এই নথিতে প্রদত্ত তথ্য জুলাই 2022 অনুযায়ী এবং পরিবর্তন/সংশোধন সাপেক্ষ। এই নথিটি ডিবিআইএল-এর মধ্যে সীমাবদ্ধ। এই নথিটি অধিকার এবং বাধ্যবাধকতা তৈরির একটি আইনি নথি হিসাবে বিবেচনা করা উচিত নয়। এটি গ্রাহক এবং ব্যাঙ্কারের মধ্যে আরও ভাল বোঝাপড়ার প্রচারের জন্য তৈরি করা হয়েছে। এই নথিতে শুধুমাত্র বিভিন্ন পরিষেবা/সুবিধা সম্পর্কিত মূল তথ্য দেওয়া হয়েছে। প্রতিটি পরিষেবার নিজস্ব বিশদ শর্তাবলী রয়েছে, যা অনুরোধের ভিত্তিতে পাওয়া যেতে পারে।

- পরবর্তী বিশদগুলি/তথ্যের জন্য, দয়া করে সাক্ষাৎ করুন ডিবিএস ব্যাঙ্ক ইন্ডিয়া প্রাইভেট লিমিটেড-এর ওয়েবসাইট www.dbs.com/in বা
- যেকোনো প্রশ্নের জন্য, দয়া করে কল করুন আমাদের 24 ঘন্টার কাস্টমার হেল্পলাইন (স্থানীয় হেল্পলাইন: 18002094555/18001039897 বা আন্তর্জাতিক হেল্পলাইন: 91-44-66854555) এবং আপনাকে সহায়তা করতে পেরে আমরা খুশী হবো।
- ক্রেডিট কার্ডের বিষয়ে যেকোনো প্রশ্নের জন্য, দয়া করে কল করুন আমাদের 24 ঘন্টার কাস্টমার হেল্পলাইন (1860 267 6789) এবং আপনাকে সহায়তা করতে পেরে আমরা খুশী হবো।

আমাদের শাখাগুলি দ্বারা অনুসরণ করে সাধারণ অনুশীলনগুলি

1. কাজের সময় ডিসপ্লে করুন
2. পেশাদার পরিষেবাগুলি প্রদান করুন
3. গ্রাহকদের শাখার ঠিকানা এবং নম্বরগুলি জানান।
4. গ্রাহকদের সমস্ত অনুরোধ/প্রশ্নগুলির উত্তর দিন।
5. সময়ে সময়ে বিভিন্ন ডিপোজিট স্কিমের জন্য সুদের হার ডিসপ্লে করুন
6. ব্যাঙ্কের বিভিন্ন ডিপোজিট স্কীম/পরিষেবাগুলির বিশদগুলি প্রদান করুন
7. ডিম্যান্ড ড্রাফ্ট, পে অর্ডার ইত্যাদি ইস্যু করুন।
8. শাখার চৌহদ্দির মধ্যে অভিযোগ দায়ের করা/পরামর্শ প্রদানের জন্য সুবিধা প্রদান করুন
9. নোট এবং কয়েনগুলির এক্সচেঞ্জ।
10. আগে থেকে সুদের হারে পরিবর্তনের বিষয়ে বিজ্ঞপ্তি দিন।

11. বিভিন্ন ব্যাঙ্কিং ট্রান্সঅ্যাকশনগুলির জন্য টার্গ অ্যারাউন্ডের সময় ডিসপ্লে করুন।
12. ডিবিএস ব্যাঙ্ক ইন্ডিয়া লিমিটেড নীতি/চেক/ইনস্ট্রুমেন্ট সংগ্রহের পদ্ধতি অনুযায়ী গ্রাহকের জমা করা চেক আদায়ে বিলম্বের জন্য ক্ষতিপূরণ প্রদান করুন।

ন্যায়্য ব্যাঙ্কিং অনুশীলনগুলি

গ্রাহকদের অনুবোধ করা হচ্ছে

1. ফিক্সড ডিপোজিট অ্যাডভাইস, অ্যাকাউন্ট স্টেটমেন্ট, চেক বুক, ডেবিট কার্ড, ক্রেডিট কার্ড, ইন্টারনেট ব্যাঙ্কিং সক্ষমকারী এবং সমস্ত পিন এবং পাসওয়ার্ডের গোপনীয়তা এবং নিরাপদ হেফাজত নিশ্চিত করতে।
2. যতদূর সম্ভব ক্রস/অ্যাকাউন্ট পেই চেক ইস্যু করুন।
3. ইস্যু করার আগে চেকের বিশদ বিবরণ, যেমন, তারিখ, শব্দ এবং অঙ্কে পরিমাণ, ক্রসিং ইত্যাদি পরীক্ষা করে নিন। যতদূর সম্ভব, নিকটতম টাকার রাউন্ড অফ করার পরে চেকগুলি ইস্যু করুন।
4. যথাযথ ব্যালেন্স ছাড়া চেক ইস্যু করবেন না, ব্যাঙ্ক দ্বারা নির্দিষ্ট করা ন্যূনতম ব্যালেন্স বজায় রাখুন।
5. চেকের বিশদ বিবরণ বাতিলের ক্ষেত্রে নতুন ইনস্ট্রুমেন্টগুলি ইস্যু করুন।
6. রেজিস্টার করা পোস্ট বা নির্ভরযোগ্য কুরিয়ার দ্বারা চেক এবং অন্যান্য আর্থিক উপকরণ পাঠান।
7. নমিনেশনের সুবিধা ব্যবহার করুন।
8. নাম, ঠিকানা, টেলিফোন নম্বর ইত্যাদি সম্পর্কে সঠিক তথ্য প্রদান করুন এবং পরিবর্তনগুলি যদি থাকে তবে তা অবিলম্বে ব্যাঙ্ককে জানান।
9. ডিম্যান্ড ড্রাফ্ট, ফিক্সড ডিপোজিট পরামর্শ, চেক লিভ(গুলি)/বই, ডেবিট কার্ড, ক্রেডিট কার্ড হারানোর ঘটনায় অবিলম্বে ব্যাঙ্ককে জানান।
10. পুনরাবৃত্তি লেনদেনের জন্য স্থায়ী নির্দেশের সুবিধা নিন।
11. আমাদের পরিষেবাগুলির বিষয়ে প্রতিক্রিয়া প্রদান করুন এবং পরিষেবাগুলিতে কোনও ঘাটতি থাকলে দয়া করে তা ব্যাঙ্কের নজরে আনুন।
12. সুদ, কিস্তি, ক্রেডিট কার্ডের বকেয়া ব্যালেন্স/বকেয়া এবং অন্যান্য বকেয়া সময়মতো পরিশোধ করুন।
13. ফাঁকা চেকে স্বাক্ষর করবেন না এবং পাসবুক বা চেক বইতে আপনার নমুনা স্বাক্ষর রেকর্ড করবেন না।
14. ডিবিএস ব্যাঙ্ক ইন্ডিয়া লিমিটেড কখনই আপনাকে আপনার অ্যাকাউন্ট/এটিএম পিন/ক্রেডিট কার্ড পিন/ওটিপি/ইন্টারনেট ব্যাঙ্কিং আইডি বা পাসওয়ার্ড বা ব্যক্তিগত পরামিতি যেমন জন্ম তারিখ, মায়ের প্রথম নাম ইত্যাদির গোপনীয় বিশদ জানতে চেয়ে ই-মেইল পাঠাবে না। ই-মেইল বা ফোন কলের মাধ্যমে ব্যাঙ্কের তরফে আপনাকে এই ধরনের তথ্য যদি কেউ জিজ্ঞাসা করে তবে সে বিষয়ে সাবধান থাকুন। আপনার দ্বারা করা কোনো ভুল বা ভুল লেনদেনের জন্য ডিবিএস ব্যাঙ্ক ইন্ডিয়া লিমিটেড দায়ী নয়। ডিবিএস ব্যাঙ্ক ইন্ডিয়া লিমিটেড আপনার অ্যাকাউন্টের অপব্যবহারের জন্যও দায়ী থাকবে না যা আপনার দ্বারা এই ধরনের বিশদ বিবরণের কোনো ভুল, অসাবধানতাবশত বা অন্য ধরনের প্রকাশ থেকে উদ্ভূত হয়।
15. অনুগ্রহ করে অবিলম্বে আপনার এটিএম পিন/ডেবিট কার্ডের পিন/ক্রেডিট কার্ডের পিন বা ইন্টারনেট ব্যাঙ্কিং পাসওয়ার্ড পরিবর্তন করুন যদি আপনি অতীতে কাউকে এটি জানিয়ে থাকেন।

গ্রাহক-ব্যাঙ্কার সম্পর্কের সাধারণ জায়গাগুলি

1. সেভিংস ব্যাঙ্ক অ্যাকাউন্ট

এই অ্যাকাউন্টগুলি ব্যক্তিদের (ব্যক্তিগত/স্বতন্ত্র গ্রাহকদের) তাদের ভবিষ্যতের অর্থের প্রয়োজন মেটাতে অর্থ সঞ্চয় করার অভ্যাস গড়ে তুলতে সাহায্য করার জন্য তৈরী করা হয়েছে। চেকের মাধ্যমে এই অ্যাকাউন্টগুলি থেকে টাকার পরিমাণগুলি জমা/উত্তোলন করা যেতে পারে। এটি গ্রাহকদের সুদ অর্জনের পাশাপাশি ন্যূনতম নগদ ঘরে রাখতে সহায়তা করে।

সময়ে সময়ে জারি করা রিজার্ভ ব্যাঙ্ক অফ ইন্ডিয়া (আরবিআই)-এর নির্দেশিকা অনুসারে যোগ্য ব্যক্তি(গুলি) এবং নির্দিষ্ট সংস্থা(গুলি)/সংস্থাগুলি দ্বারা সেভিংস ব্যাঙ্ক অ্যাকাউন্টগুলি খোলা যেতে পারে।

আইন অনুসারে, এই অ্যাকাউন্ট খোলার সময় আমরা অ্যাকাউন্টটি খুলতে চাইছেন এমন একজন ব্যক্তির (গুলি) ঠিকানা যাচাই সহ পরিচয় সম্পর্কে নিজেদের অবগত করব (সাধারণত গৃহীত নথিগুলি হল বর্তমান গ্যাস/টেলিফোন/বিদ্যুৎ বিল বা রেশন কার্ড বা ভোটার পরিচয়পত্র বা ড্রাইভিং লাইসেন্স বা পাসপোর্ট, ইত্যাদি), সম্ভাব্য গ্রাহক(দের), জনসাধারণের সদস্যদের এবং ব্যাঙ্কিং ব্যবস্থার অন্যান্য অপব্যবহারের বিরুদ্ধে প্রতারণা এবং নিজেদেরকে রক্ষা করতে সহায়তা করার জন্য।

ব্যাঙ্কের একটি সাম্প্রতিক ছবি এবং স্থায়ী অ্যাকাউন্ট নম্বর (প্যান) বা বিকল্পভাবে আয়কর আইন অনুযায়ী (ধারা 139 এ) অ্যাকাউন্ট খুলতে চাইছেন এমন ব্যক্তির থেকে ফর্ম নং 60 বা 61-এ ঘোষণা প্রয়োজন।

- অ্যাকাউন্ট ধারককে অ্যাকাউন্টে নির্দিষ্ট ন্যূনতম ব্যালেন্স বজায় রাখতে হবে, যেমনটি সময়ে সময়ে ব্যাঙ্ক দ্বারা নির্দিষ্ট করা হয়েছে, এটি অমান্য করলে সার্ভিস চার্জ দিতে হবে।
- ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে ডিবিএস ব্যাঙ্ক ইন্ডিয়া লিমিটেড সুদ প্রদান করবে। সেভিংস অ্যাকাউন্টের সুদ প্রতিদিনের পণ্যের ভিত্তিতে বা নিয়ন্ত্রকের প্রয়োজন অনুসারে বা ব্যাঙ্কের নিজস্ব সিদ্ধান্তস্বরূপ গণনা করা হবে, যদি তা সর্বনিম্ন টাকায় কাজ করে। 1.
- অ্যাকাউন্টধারীর নামে কাটা চেক এবং লভ্যাংশ ওয়ারেন্ট শুধুমাত্র এই অ্যাকাউন্টের মাধ্যমে সংগ্রহ করা হবে। অ্যাকাউন্ট হোল্ডারের (দের) পক্ষে অনুমোদিত আর্থিক উপকরণগুলি সঞ্চয় ব্যাঙ্ক অ্যাকাউন্টের মাধ্যমে সংগ্রহ করা হবে না।
- অ্যাকাউন্ট হোল্ডারদের ব্যবসায়িক লেনদেনের জন্য এই সেভিংস ব্যাঙ্ক অ্যাকাউন্টগুলি ব্যবহার করা উচিত নয়।

2. কারেন্ট অ্যাকাউন্ট

কারেন্ট অ্যাকাউন্টগুলি ব্যক্তি, অংশীদারি সংস্থা, প্রাইভেট এবং পাবলিক লিমিটেড কোম্পানি, এইচইউএফ/নির্দিষ্ট সহযোগী, সমিতি, ট্রাস্ট ইত্যাদি দ্বারা খোলা যেতে পারে। একজন ব্যক্তি(গুলি) একটি অ্যাকাউন্ট খুলতে চাইছেন, সম্ভাব্য গ্রাহক(গুলি), জনসাধারণের সদস্যদের এবং ব্যাঙ্কিং ব্যবস্থার অন্যান্য অপব্যবহারের বিরুদ্ধে জালিয়াতি এবং নিজেদেরকে রক্ষা করতে সহায়তা করতে।

অ্যাকাউন্ট খুলতে চাইছেন এমন ব্যক্তি(দের) সনাক্তকরণের জন্য প্রয়োজনীয় প্রাসঙ্গিক নথির মাধ্যমে অ্যাকাউন্ট খোলার জন্য ব্যাঙ্কের সন্তোষজনক পরিচয় প্রয়োজন। অ্যাকাউন্ট খোলার সময় প্রয়োজনীয় কাগজপত্রের বিষয়ে জানিয়ে দেওয়া হবে।

ব্যাঙ্কের একটি সাম্প্রতিক ছবি এবং স্থায়ী অ্যাকাউন্ট নম্বর (প্যান) বা বিকল্পভাবে আয়কর আইন অনুযায়ী (ধারা 139 এ) অ্যাকাউন্ট খুলতে চাইছেন এমন ব্যক্তির কাছ থেকে ফর্ম নং 60 বা 61-এ ঘোষণা পেতে হবে (যেমন নিবন্ধিত/অনিবন্ধিত অংশীদারিত্বের অংশীদার এবং নিবন্ধিত/নিগমিত সংস্থা/কোম্পানী সহ)।

ব্যাঙ্ক সম্ভাব্য গ্রাহকদের, সত্তার পরিচয় এবং অ্যাকাউন্ট খোলার জন্য প্রয়োজনীয় নথির বিবরণ প্রদান করবে।

- সময়ে সময়ে নির্ধারিত ন্যূনতম ব্যালেন্স বজায় রাখতে হবে, যার রক্ষণাবেক্ষণ না করলে চার্জ নেওয়া হবে
- কারেন্ট অ্যাকাউন্টে রাখা ক্রেডিট ব্যালেন্সে কোনো সুদ দেওয়া হয় না।

ডিবিএস ব্যাঙ্ক ইন্ডিয়া লিমিটেড পরিষেবা চার্জ এর জন্য ধার্য করা হয়:

- চেক বই ইস্যু করা হয়েছে
- ন্যূনতম ব্যালেন্স বজায় রাখা হয়নি
- চেক প্রত্যাবর্তন, ইত্যাদি,

ব্যাঙ্কের চার্জের তফসিলে তালিকাভুক্ত অন্যান্য সমস্ত চার্জ।

3. মেয়াদী আমানত অ্যাকাউন্ট

ব্যাঙ্ক জীবনের প্রতিটি ক্ষেত্রে বিনিয়োগকারীদের চাহিদা এবং প্রত্যাশার সাথে মিল রেখে বিভিন্ন ডিপোজিট স্কিম তৈরি করেছে। ব্যাঙ্কের কর্মীরা আপনাকে আরও বিশদ জানতে স্বাগত জানাবে এবং আপনার প্রয়োজন অনুযায়ী বিভিন্ন ডিপোজিট স্কিমগুলিতে বিনিয়োগের ক্ষেত্রে সহায়তা করতে পেরে আনন্দিত হবে।

মেয়াদী আমানত অ্যাকাউন্টগুলি ব্যক্তি, অংশীদারি সংস্থা, প্রাইভেট এবং পাবলিক লিমিটেড কোম্পানি, এইচইউএফ/নির্দিষ্ট সহযোগী, ইত্যাদি দ্বারা খোলা যেতে পারে।

আইনের প্রয়োজন অনুসারে, এই অ্যাকাউন্ট খোলার সময় আমরা নিজেদেরকে সন্তুষ্ট করব, ঠিকানা যাচাই সহ, অ্যাকাউন্ট খুলতে চাইছেন এমন ব্যক্তি/সত্তার, সম্ভাব্য গ্রাহকদের সুরক্ষায়, এর সদস্যদের জালিয়াতি এবং ব্যাঙ্কিং সিস্টেমের অন্যান্য অপব্যবহারের বিরুদ্ধে জনসাধারণ এবং নিজেদের সহায়তা করার জন্য। অ্যাকাউন্ট খুলতে চাইছেন এমন ব্যক্তি(দের) সনাক্তকরণের জন্য ব্যাঙ্কের প্রাসঙ্গিক নথির প্রয়োজন। অ্যাকাউন্ট খোলার সময় প্রয়োজনীয় কাগজপত্রের বিষয়ে জানিয়ে দেওয়া হবে।

আরও, ব্যাঙ্কের স্বাক্ষরকারীদের একটি সাম্প্রতিক ছবি এবং স্থায়ী অ্যাকাউন্ট নম্বর (প্যান) বা বিকল্পভাবে আয়কর আইন অনুযায়ী (ধারা 139 এ) ব্যক্তি(গুলি)/সত্তা কাছ থেকে ফর্ম নং 60 বা 61-এ ঘোষণা পেতে হবে।

- অকাল প্রত্যাহার অনুমোদিত, যদি না অন্যথায় নির্দিষ্ট করা হয়, যে সময়ের জন্য আমানত চলেছিল সেই সময়ের জন্য প্রযোজ্য সুদের হারে, যদি ব্যাঙ্কের দ্বারা নির্ধারিত থাকে তবে তা জরিমানা সাপেক্ষ।
- আমানতের সেই অকাল প্রত্যাহারের কোন সুদ দেওয়া হবে না, যা ব্যাঙ্কের কাছে 7 দিনের কম সময় ধরে আছে।
- আমানতের উপর সুদ হয় মাসিক ছাড় মূল্যে বা ত্রৈমাসিক বা চক্রবৃদ্ধি ত্রৈমাসিক (অর্থাৎ, সুদের পুনঃবিনিয়োগ) অথবা নির্দিষ্ট আমানত প্রকল্পের অধীনে প্রযোজ্য হিসাবে আমানতকারীর বিকল্পে ম্যাচিওরিটির তারিখে প্রদেয়।
- ম্যাচিওরিটির নির্দেশাবলী বাধ্যতামূলক যা সিস্টেমে আপডেট করা ডিপোজিট বুকিং করার সময় গ্রাহককে প্রদান করতে হবে। ব্যাঙ্কের মেয়াদপূর্তির নির্দেশনা ছাড়া আমানত গ্রহণের প্রক্রিয়া নেই
- ব্যাঙ্ক ডিপোজিটের উপর সুদ আয়কর কর্তৃপক্ষের দ্বারা সময়ে সময়ে নির্দিষ্ট করা একটি সীমা পর্যন্ত আয়কর থেকে মুক্ত। বর্তমানে, যদি আমানতের উপর মোট সুদ, প্রতি আমানতকারী, প্রতি শাখা, প্রতি আর্থিক বছরে ভারতীয় টাকায় 40,000 (প্রবীণ নাগরিকের জন্য ভারতীয় টাকায় 50,000) ছাড়িয়ে যায় তবে আয়কর কর্তৃপক্ষের দ্বারা নির্ধারিত হারে উৎসে ট্যাক্স ডিডাকশন (TDS) সাপেক্ষ। ভারতীয় টাকায় ভারতীয় টাকায়।
- আমানতকারী কর ডিডাকশন ছাড়াই আমানতের উপর সুদ পাওয়ার জন্য, বিশেষত আর্থিক বছরের শুরুতে ফর্ম নং 15G/H-এ ঘোষণা প্রদান করতে পারে।
- ব্যাঙ্ক বিদ্যমান আয়কর প্রবিধান অনুযায়ী ডিডাকশনের জন্য ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে একত্রিত TDS শংসাপত্র ইস্যু করবে। ○ ব্যাঙ্ক বিভিন্ন আমানত স্কিম অনুযায়ী আমানতের উপর সুদ প্রদান করে। সুদের হার সময়ে সময়ে সংশোধিত হয় এবং জনসাধারণের কাছে পরিচিত হয়।
- সংশোধিত সুদের হার শুধুমাত্র রিনিউয়াল এবং নতুন আমানতের ক্ষেত্রে প্রযোজ্য, যখন বিদ্যমান আমানত চুক্তিবদ্ধ হারে সুদ পেতে থাকে।

4. বেসিক সেভিংস ব্যাঙ্ক ডিপোজিট অ্যাকাউন্ট (বিএসবিডিএ):

বেসিক সেভিংস ব্যাঙ্ক ডিপোজিট অ্যাকাউন্ট হল একটি সাধারণ, সাধারণ ব্যাঙ্কিং লেনদেনের জন্য মৌলিক অ্যাকাউন্ট যার ন্যূনতম ব্যালেন্স প্রয়োজন নেই। অ্যাকাউন্ট হোল্ডারকে বর্তমান নিয়ম অনুযায়ী চেক বই প্রদান করা হয়।

5. গৌণ অ্যাকাউন্ট

নাবালকের নামে একটি অ্যাকাউন্ট খোলা এবং পরিচালনা করা যেতে পারে স্বাভাবিক অভিভাবকের দ্বারা যেমন অ্যাকাউন্ট খোলার সময় নির্দিষ্ট করা হয়েছে সেইমতো। তবে নাবালকের সংখ্যাগরিষ্ঠতা অর্জনের ক্ষেত্রে অভিভাবক এবং নাবালকের সাথে যারা সংখ্যাগরিষ্ঠ হয়েছেন তাদের নিকটস্থ শাখায় যান এবং অপ্রাপ্তবয়স্ক অ্যাকাউন্টে রূপান্তরের জন্য সর্বশেষ ছবি এবং নমুনা স্বাক্ষর সহ প্রয়োজনীয় আইডি নথি এবং ঠিকানার প্রমাণ সরবরাহ করুন।

গ্রাহকদের লক্ষ্য রাখতে হবে যে উপরোক্ত বিষয়গুলি মেনে না চলার ফলে এই ধরনের গৌণ অ্যাকাউন্টগুলির নিয়ন্ত্রণের বিষয়ে ব্যাঙ্ক তার বিবেচনার ভিত্তিতে কাজ করতে পারে।

6. নিরক্ষর/অন্ধ ব্যক্তির হিসাব

ব্যাঙ্ক নিরক্ষর ব্যক্তির কারেন্ট অ্যাকাউন্ট ছাড়া অন্য আমানত অ্যাকাউন্ট খুলতে পারে। আমানতকারী এবং ব্যাঙ্ক উভয়ের পরিচিত একজন সাক্ষীর সাথে ব্যক্তিগতভাবে ব্যাঙ্কে কল করলে এই ধরনের ব্যক্তির অ্যাকাউন্ট খোলা যেতে পারে। সাধারণত, এই ধরনের সেভিংস ব্যাঙ্ক অ্যাকাউন্টগুলির জন্য কোনও চেক বই সুবিধা দেওয়া হয় না। আমানতের পরিমাণ এবং/অথবা সুদ উত্তোলন/ফেরত দেওয়ার সময়, অ্যাকাউন্টধারকের উচিত অনুমোদিত অফিসারের উপস্থিতিতে তার/তার বুড়ো আঙুলের ছাপ বা চিহ্ন লাগানো উচিত যিনি ব্যক্তির পরিচয় যাচাই করবেন। ব্যাঙ্ক কর্মকর্তা অশিক্ষিত/অন্ধ ব্যক্তিকে অ্যাকাউন্ট পরিচালনার শর্তাবলী ব্যাখ্যা করবেন।

7. জীবিত/দাবীদের মৃত গ্রাহকদের অ্যাকাউন্টে ব্যালেন্সের অর্থ প্রদান

আরবিআই-এর নির্দেশ অনুসারে, মৃত আমানতকারীদের ক্ষেত্রে দাবির নিষ্পত্তি যতটা সম্ভব সহজ করা হয় তা নিশ্চিত করার জন্য ব্যাঙ্ক পদ্ধতি গ্রহণ করেছে।

ব্যাঙ্ক জড়িত পরিমাণ নির্বিশেষে আইনি উত্তরাধিকারীদের কাছ থেকে উত্তরাধিকার শংসাপত্রের জন্য জোর দেয় না। যাইহোক, ক্ষতিপূরণ বন্ড গ্রহণ সহ উপযুক্ত হিসাবে দাবি নিষ্পত্তির বিবেচনায় ব্যাঙ্ক এই জাতীয় সুরক্ষা ব্যবস্থা গ্রহণ করে।

আমানতকারী যদি ব্যাঙ্কে নমিনেশন রেজিস্ট্রি করে থাকেন, তবে মৃত আমানতকারীর অ্যাকাউন্টে যে ব্যালেন্স বকেয়া থাকে তা নমিনির অ্যাকাউন্টে স্থানান্তর করা হবে/নমিনির পরিচয় সম্পর্কে ব্যাঙ্ক সন্তোষজনক হওয়ার পরে তাকে দেওয়া হবে।

ব্যাঙ্কে নমিনেশন রেজিস্টার করা যৌথ অ্যাকাউন্টের ক্ষেত্রেও উপরের পদ্ধতি অনুসরণ করা হবে।

একটি যৌথ আমানত অ্যাকাউন্টে, যৌথ অ্যাকাউন্টধারীদের মধ্যে একজন মারা গেলে, ব্যাঙ্কে মৃত ব্যক্তির আইনি উত্তরাধিকারী এবং বেঁচে থাকা আমানতকারীকে যৌথভাবে অর্থ প্রদান করতে হবে। বিস্তারিত জানার জন্য অনুগ্রহ করে ডিবিআইএল ডিপোজিট পলিসি পড়ুন।

মনোনয়নের অনুপস্থিতিতে এবং যখন ব্যাঙ্কের কোনও যুক্তিসঙ্গত সন্দেহ থাকে না বা দাবিদারদের মধ্যে কোনও বিরোধ থাকে না, ব্যাঙ্ক মৃত ব্যক্তির অ্যাকাউন্টে সমস্ত আইনি উত্তরাধিকারীর দ্বারা যৌথ আবেদন এবং ক্ষতিপূরণের সাপেক্ষে বকেয়া পরিমাণ অর্থ প্রদান করবে বা ব্যাঙ্কের বোর্ড কর্তৃক অনুমোদিত সীমা পর্যন্ত আইনি নথির উপর জোর না দিয়ে সময়ে সময়ে আইনি উত্তরাধিকারীদের দ্বারা অর্থ প্রদানের জন্য বাধ্যতামূলক করা হয়েছে। এটি নিশ্চিত করার জন্য যে আমানতকারীদের আইনি আনুষ্ঠানিকতা সম্পন্ন করতে বিলম্বের কারণে অসুবিধায় পড়তে হবে না।

8. ক্রেডিট কার্ড

ক্রেডিট কার্ড হল ক্রেডিট সীমা সহ একটি স্বতন্ত্র শনাক্তকরণ নম্বর বহনকারী একটি অর্থপ্রদানের সুবিধা যা পণ্য এবং পরিষেবা ক্রয়, ক্রেডিটে নগদ অর্থ বিতরণ (নগদ সীমার পরিমাণ পর্যন্ত) এবং ঋণ সুবিধা গ্রহণের জন্য ব্যবহার করা যেতে পারে। কার্ড ইস্যু করার নিয়ম ও শর্তাবলী অনুসারে বর্ধিত ক্রেডিট হিসাবে নেওয়া ব্যালেন্স সহ একটি নির্দিষ্ট সময়ের শেষ নাগাদ সম্পূর্ণভাবে বাড়ানো ক্রেডিট/লেনের পরিশোধের জন্য কার্ড সদস্যকে পরবর্তীতে ব্যাঙ্কের দ্বারা বিল করা হয়। কার্ড সদস্যের শর্তাবলীর উপর ভিত্তি করে সুদ ধার্য করা হয় এবং কার্ড সদস্যকে মাঝে মাঝে ফি প্রদান করতে হতে পারে (যেমন বার্ষিক ফি ইত্যাদি), যা কার্ডের আবেদনের সময় বা কার্ড সম্পর্কের জীবন চক্র চলাকালীন স্পষ্টভাবে জানানো হবে।

আবেদনকারীর বিভিন্ন ধরনের ডিবিএস ব্যাঙ্কের ক্রেডিট কার্ড থেকে বেছে নিতে পারেন, যার মধ্যে ডিবিএস ব্যাঙ্কের ব্র্যান্ডেড কার্ড এবং কো-ব্র্যান্ডেড কার্ডগুলিও সীমাবদ্ধ নয়। প্রতিটি কার্ড তার অনন্য বৈশিষ্ট্য এবং পুরস্কৃত সুবিধা সহ আসে, যা আবেদনের সময় এবং/অথবা পরবর্তীতে যোগাযোগের বিভিন্ন চ্যানেল ব্যবহার করে যোগাযোগ করা হয়। ব্যাঙ্কের লক্ষ্য সময়ে সময়ে সেরা অফার সহ গ্রাহকদের অভিজ্ঞতা বৃদ্ধি করা।

যখন একজন গ্রাহক ক্রেডিট কার্ডের জন্য আবেদন করেন, তখন ব্যাঙ্ক আবেদনকারীর কেওয়াইসি বিশদ যাচাই করবে, নিয়ন্ত্রক প্রয়োজনীয়তা অনুসারে, সময়ে সময়ে আপডেট করা হয়

ব্যাঙ্ক সম্ভাব্য গ্রাহকদের কেওয়াইসি এবং অন্যান্য যাচাইকরণের জন্য প্রয়োজনীয় নথিগুলির বিবরণ ব্যাঙ্কের নীতির সাথে সঙ্গতিপূর্ণ করে দেবে।

অযাচিত কার্ড ইস্যু করা হবে না। যদি, প্রাপকের সম্মতি ব্যতীত একটি অযাচিত কার্ড ইস্যু করা হয় এবং সক্রিয় করা হয়, তাহলে ব্যাঙ্ক নিয়ন্ত্রক নির্দেশিকা অনুসারে জরিমানা প্রদানের সাথে সাথে চার্জগুলি ফিরিয়ে দেবে, যদি থাকে। এই ধরনের অযাচিত কার্ডের অপব্যবহারের ফলে সৃষ্ট কোন ক্ষতির দায়ভার ব্যাঙ্কের হবে ইস্যু করা কার্ড বা কার্ডের সাথে দেওয়া অন্যান্য পণ্যগুলির জন্য সম্মতি স্পষ্ট হতে হবে এবং উহা করা উচিত নয়। ক্রেডিট কার্ড গ্রাহকদের অযাচিত ঋণ বা অন্যান্য ক্রেডিট সুবিধা দেওয়া হবে না।

ব্যাঙ্ক একতরফাভাবে ক্রেডিট কার্ড আপগ্রেড করবে না এবং ক্রেডিট সীমা বাড়াবে না। যখনই শর্তাবলীতে কোন পরিবর্তন/গুলি হবে তখন ঋণগ্রহীতার পূর্ব সম্মতি নেওয়া হবে।

গ্রাহক যোগাযোগের বিভিন্ন মাধ্যমে সম্ভাব্য গ্রাহক/গ্রাহকদের ব্যাঙ্ক 'সবচেয়ে গুরুত্বপূর্ণ শর্তাবলী' (MITCs) প্রদান করবে। ব্যাঙ্ক তার ওয়েবসাইটে চার্জের সময়সূচী প্রদর্শন করে এবং MITC-এর সাথে সম্ভাব্য গ্রাহক/গ্রাহকদেরও তা প্রদান করবে। বার্ষিক শতাংশ হার (এপিআর) এবং কার্ডে দেবী ফি গণনার পদ্ধতি আরও ভাল বোঝার জন্য উদাহরণ সহ ব্যাখ্যা করা হয়েছে।

ব্যাঙ্ক কার্ড সদস্যকে একটি মাসিক স্টেটমেন্ট পাঠাবে, যাতে সেই মাসের পেমেন্ট এবং লেনদেন দেখানো হয়, যদি কার্ডটি উক্ত সময়ের মধ্যে সক্রিয় থাকে। কার্ড সক্রিয় থাকা সত্ত্বেও উক্ত সময়ের মধ্যে কোনো লেনদেন না হলে গ্রাহকদের কাছে বিবৃতি পাঠানো হয় না। গ্রাহকদের নিশ্চিত করা উচিত যে কার্ড অ্যাকাউন্টটি চালু রাখতে এবং শাস্তিমূলক চার্জ ধার্য করা এড়াতে পেমেন্টের শেষ তারিখের মধ্যে কমপক্ষে ন্যূনতম বকেয়া অর্থ প্রদান করা হয়েছে। যদি একটি আংশিক অর্থ প্রদান করা হয়, কোন সুদ মুক্ত সময়কাল থাকবে না এবং সুদ চার্জ প্রযোজ্য হবে (সেবমাত্র কেনাকাটা সহ, যদি থাকে) গড় দৈনিক ব্যালেন্স পদ্ধতির মাধ্যমে।

বকেয়া কার্ডের বিপরীতে প্রাপ্ত পেমেন্টগুলি সমস্ত কর, ফি এবং অন্যান্য চার্জ, সুদের চার্জ, নগদ অগ্রিম এবং সেই ক্রমে কেনাকাটার সাথে সামঞ্জস্য করা হবে।

গ্রাহকদের অবিলম্বে 24-ঘন্টা ডিবিএস ব্যাঙ্কের কল সেন্টারে ব্যাঙ্কের সাথে যোগাযোগ করা উচিত, যদি একটি কার্ড হারিয়ে যায়, চুরি হয়ে যায়, যদি অন্য কেউ পিন বা অন্যান্য নিরাপত্তা তথ্য জানে। নিচে দেওয়া ক্রেডিট কার্ডের জন্য ডিবিএস ব্যাঙ্কের হেল্পলাইন যোগাযোগ:

কার্ড হেল্পলাইন - 1860 267 6789 এবং ই-মেইল: SuperCardCare@dbs.com। একটি অভিযোগ লগ ইন করতে বা নিম্নলিখিত পরিস্থিতিতে আপনার কার্ড ব্লক করতে অবিলম্বে আমাদের সাথে যোগাযোগ করুন:

- আপনি আপনার ডিবিএস ক্রেডিট কার্ড হারিয়েছেন।
- আপনি এমন একটি লেনদেনের জন্য একটি সতর্কতা পেয়েছেন যা আপনি করেননি।

আপনি আপনার ক্রেডিট কার্ডের জালিয়াতি বা অননুমোদিত ব্যবহার সন্দেহ করেন

- আপনি নগদ তোলায় একটি এটিএম ব্যবহার করেছেন এবং অর্থ বিতরণ করা হয়নি

ক্রেডিট ইনফরমেশন কোম্পানিজ (নিয়ন্ত্রণ) আইন, 2005 অনুযায়ী এই ক্রেডিট ব্যুরোগুলির সাথে জনসংখ্যার বিবরণ সহ, ব্যাঙ্ক আরবিআই দ্বারা অননুমোদিত ক্রেডিট ব্যুরোগুলিতে ক্রেডিট তথ্য শেয়ার করবে যার মধ্যে রয়েছে কিন্তু বর্তমান ব্যালেন্স, পেমেন্টের ইতিহাস ইত্যাদির মধ্যে সীমাবদ্ধ নয়।

চার্জ সংক্রান্ত বিরোধের ক্ষেত্রে, ব্যাঙ্কে অবিলম্বে অবহিত করা উচিত, এবং সময়ে সময়ে ক্ষতিপূরণ নীতি/আরবিআই নির্দেশিকা দ্বারা নির্দেশিত ব্যাঙ্ক অভ্যন্তরীণ প্রক্রিয়া অনুসরণ করবে। এই ধরনের তথ্য প্রাপ্তির পর, ব্যাঙ্ক অস্থায়ী ভিত্তিতে চার্জ প্রত্যাহার করতে পারে। যদি, পরবর্তী তদন্ত সমাপ্তির পরে, এই ধরনের চার্জের দায় অ্যাকাউন্টধারক/কার্ডহোল্ডারের জন্য নিশ্চিত করা হয়, তাহলে পরবর্তী বিবৃতিতে চার্জটি পুনর্বহাল করা হবে। ব্যাঙ্কের ওয়েবসাইটে উপলব্ধ অভিযোগ নীতি অনুসারে অন্য কোনও অভিযোগ/অভিযোগ ব্যাঙ্কে জানানোর জন্য অভিযোগকারীর একটি সময়সীমা থাকবে। যদি কার্ডের সদস্য একটি বিলিং বিরোধের বিষয়ে ব্যাঙ্কে অবহিত করেন, তবে বিরোধের সমাধান না হওয়া পর্যন্ত ব্যাঙ্ক ব্যুরোতে রিপোর্ট করা স্থগিত করবে।

গ্রাহকদের অবিলম্বে ব্যাঙ্কে কার্ডের প্রতারণামূলক ব্যবহারের প্রচেষ্টার রিপোর্ট করা উচিত; যাতে কার্ডটি আরও ব্যবহারের জন্য ব্লক করা হয়। এই রিপোর্টিং ডিবিএস কল সেন্টার হেল্পলাইন/ইমেল ব্যবহার করে করা যেতে পারে। গ্রাহকদের সর্বদা তাদের মোবাইল নম্বরগুলি ব্যাঙ্কের সাথে আপডেট করা নিশ্চিত করতে হবে। ক্রেডিট কার্ড ইস্যু করার সময় এবং ব্যাঙ্ক অ্যাকাউন্ট খোলার সময় গ্রাহকদের বাধ্যতামূলকভাবে তাদের মোবাইল নম্বর শেয়ার করতে হবে। যে ক্ষেত্রে গ্রাহকের অবহেলার কারণে ক্ষতি হয়েছে, যেমন তিনি যেখানে অর্থপ্রদানের শংসাপত্রগুলি ভাগ করেছেন, গ্রাহক যতক্ষণ না তিনি ব্যাঙ্কে অননুমোদিত লেনদেনের রিপোর্ট না করেন ততক্ষণ পর্যন্ত সম্পূর্ণ ক্ষতি বহন করবেন। অননুমোদিত লেনদেনের রিপোর্ট করার পরে ঘটতে থাকা কোনও ক্ষতি ব্যাঙ্ক বহন করবে।

একইভাবে, যদি ব্যাঙ্ক বা তার কর্মচারীদের কোনও ত্রুটি/অবহেলা/ঘাটতির কারণে ক্ষতি হয়ে থাকে, তাহলে এই ধরনের লেনদেনের দায়ভার ব্যাঙ্কের উপর থাকবে। বিস্তৃত কার্ড সদস্যের নিয়ম ও শর্তাবলী, সবচেয়ে গুরুত্বপূর্ণ নিয়ম ও শর্তাবলী এবং প্রাসঙ্গিক ক্রেডিট কার্ডের তথ্যের জন্য অনুগ্রহ করে ব্যাঙ্কের ওয়েবসাইট দেখুন www.dbsbank.com/india।

অন্যান্য সেবা

1. স্ট্যান্ডিং ইনস্ট্রাকশন

একটি অ্যাকাউন্ট থেকে একই শাখায়, ব্যাঙ্কের অন্য কোনও শাখায় রক্ষণাবেক্ষণ করা অন্য অ্যাকাউন্টে তহবিল স্থানান্তর/রেমিট্যান্স করার জন্য ব্যাঙ্কে স্থায়ী নির্দেশ দেওয়া যেতে পারে।

2. মনোনয়ন

- সমস্ত জমা অ্যাকাউন্টের জন্য নমিনেশন সুবিধা উপলব্ধ, ০ শুধুমাত্র ব্যক্তিগত ক্ষমতায় খোলা অ্যাকাউন্টগুলির জন্য (যেমন একক/যৌথ অ্যাকাউন্টের পাশাপাশি একমাত্র মালিকানা সংক্রান্ত অ্যাকাউন্টগুলির জন্য) মনোনয়ন পাওয়া যায়, অর্থাৎ প্রতিনিধির সাহায্যে খোলা অ্যাকাউন্টগুলির জন্য নয়।
- মনোনয়নের বিষয়ে আরও বিস্তারিত জানার জন্য, আপনি অনুগ্রহ করে ডিবিআইএল ডিপোজিট পলিসি দেখতে পারেন
- অ্যাকাউন্টধারী তার জীবদ্দশায় যে কোনো সময় মনোনয়ন, বাতিল বা পরিবর্তন করতে পারেন। অ্যাকাউন্টধারীর সম্মতিতে মনোনয়ন পরিবর্তন করা যেতে পারে। বুড়ো আঙুলের ছাপ অবশ্যই দু'জন সাক্ষী দ্বারা সত্যায়িত করতে হবে। স্বাক্ষরের ক্ষেত্রে কোনো সাক্ষীর প্রয়োজন নেই।
- নাবালকের পক্ষেও মনোনয়ন দেওয়া যেতে পারে।
- বিদ্যমান অ্যাকাউন্টগুলির জন্য যেখানে মনোনয়ন করা হয় না, অ্যাকাউন্টধারীর শাখাগুলিতে উপলব্ধ ফর্ম (DA1) পূরণ করে তা করতে পারেন।
- গ্রাহকদের (নতুন পাশাপাশি বিদ্যমান) মনোনয়নের সুবিধা নেওয়ার পরামর্শ দেওয়া হচ্ছে, যদি তারা এখন পর্যন্ত সুবিধা না নিয়ে থাকেন।

3. রেমিটেন্স সেবা

গ্রাহকরা ডিমাল্ড ড্রাফ্ট বা ইলেকট্রনিক ফান্ড ট্রান্সফার (আরবিআই-এর মাধ্যমে পরিচালিত) বিভিন্ন স্থানে উপলব্ধতার ভিত্তিতে এবং ব্যাঙ্কের নিয়ম অনুযায়ী নির্দিষ্ট চার্জ প্রদানের মাধ্যমে প্রযোজ্য সীমার মধ্যে একটি কেন্দ্র থেকে অন্য কেন্দ্রে তহবিল প্রেরণ করতে পারেন।

4. ডিমাল্ড ড্রাফ্ট

ভারতীয় টাকায় 50,000 এবং তার বেশির ডিমাল্ড ড্রাফ্টগুলি ব্যাঙ্কগুলি শুধুমাত্র গ্রাহকের অ্যাকাউন্টে ডেবিট করে বা ঋণকারীর দ্বারা প্রদত্ত চেক বা অন্যান্য উপকরণের সাপেক্ষে জারি করবে এবং নগদ অর্থ প্রদানের সাপেক্ষে নয়। ভারতীয় টাকায়। একইভাবে, ভারতীয় টাকায় 20,000 এবং তার বেশির জন্য এই ধরনের অর্থপ্রদান নগদে নয়, ব্যাঙ্কিং চ্যানেলের মাধ্যমে করা হবে। ভারতীয় টাকায়। *পেমেন্ট না করার পরামর্শ ছাড়াই ডুপ্লিকেট ডিমাল্ড ড্রাফ্ট ইস্যু করা:*

আরবিআই-এর নির্দেশ অনুসারে, ব্যাঙ্ক পর্যাপ্ত ক্ষতিপূরণের ভিত্তিতে এবং ড্রকারী শাখা থেকে অ-প্রদানের পরামর্শ না পেয়ে ভারতীয় টাকায় 5,000 পর্যন্ত ডুপ্লিকেট ডিমাল্ড ড্রাফ্ট ইস্যু করবে। ভারতীয় টাকায়।

ডুপ্লিকেট ড্রাফ্ট ইস্যু করার সময়সীমা:

রিজার্ভ ব্যাঙ্কের নির্দেশ অনুসারে, ব্যাঙ্ক অনুরোধ প্রাপ্তির এক পাশ্বিকের মধ্যে গ্রাহককে ডুপ্লিকেট ডিমাল্ড ড্রাফ্ট ইস্যু করবে।

5. নগদ অর্ডার (যেমন পে অর্ডার, ব্যাঙ্কারের চেক)

স্থানীয়ভাবে অর্থ প্রদানের জন্য নগদ অর্ডার জারি করা হয়। ভারতীয় টাকায় 50000 এবং তার বেশির জন্য নগদ অর্ডার ইস্যু/পেমেন্ট শুধুমাত্র ব্যাঙ্ক অ্যাকাউন্টের মাধ্যমে করতে হবে। ভারতীয় টাকায়। 1লা এপ্রিল 2012 থেকে চেক/পে অর্ডার/ডিমাল্ড ড্রাফ্টের বৈধতা আরবিআই এর সার্কুলার নম্বর অনুযায়ী 3 (তিন) মাস হবে। DBOD.AML BC.নং. 47/14.01.001/2011-12 তারিখ 4ঠা নভেম্বর 2011। ব্যাঙ্কগুলি চেক/পে-অর্ডার/ডিমাল্ড ড্রাফ্ট পেমেন্ট করবে না যদি সেগুলি এই জাতীয় উপকরণের তারিখ থেকে তিন মাসের সময়ের পরে পেশ করা হয়। ক্রেতার লিখিত অনুরোধে ইস্যুকারী শাখা দ্বারা এটি পুনরায় যাচাই করা যেতে পারে।

6. সংগ্রহ পরিষেবা

ডিবিএস ব্যাঙ্ক ইন্ডিয়া লিমিটেডের রিজার্ভ ব্যাঙ্ক অফ ইন্ডিয়ার দেওয়া নির্দেশ অনুসারে চেক সংগ্রহের পদ্ধতি রয়েছে যা ব্যাঙ্কের দেওয়া সংগ্রহ পরিষেবাগুলির বিষয়ে বিশদ প্রদান করে।

7. ময়লা/সামান্য বিকৃত মুদ্রার নোট বিনিময়

ব্যাঙ্কের সমস্ত শাখাগুলি অবাধে বিনিময় করবে, ময়লা/সামান্য বিকৃত মুদ্রা নোট এবং সমস্ত মূল্যের কিছু অন্যান্য বিকৃত মুদ্রার নোট। ব্যাঙ্ক এই বিষয়ে আরবিআই নির্দেশিকা অনুসরণ করে। আরবিআই ব্যাঙ্কগুলিকে বিকৃত মুদ্রার নোট বিনিময় করার অনুমতি দিয়েছে যেগুলি আসল এবং যেখানে বিকৃতকরণগুলি সন্দেহ বা জালিয়াতির কারণ না হওয়ার মতো।

মুদ্রা এবং ময়লা ও বিকৃত নোট বিনিময়ের অন্যান্য বিশদ বিবরণের জন্য অনুগ্রহ করে আরবিআই ওয়েবসাইটের নিম্নলিখিত লিঙ্কটি দেখুন

https://rbi.org.in/Scripts/ic_exchangeofnotes.aspx

8. আমানতের উপর সুদ

ব্যাঙ্ক বিভিন্ন আমানত স্কিম অনুযায়ী আমানতের উপর সুদ প্রদান করে (বিস্তারিত জানার জন্য অনুগ্রহ করে আমাদের শাখায় যোগাযোগ করুন অথবা আপনি আমাদের ওয়েবসাইট www.dbs.com/in দেখতে পারেন)। সুদের হার সময়ে সময়ে সংশোধিত হয় এবং জনসাধারণের কাছে পরিচিত হয়। সংশোধিত সুদের হার শুধুমাত্র রিনিউয়াল এবং নতুন আমানতের ক্ষেত্রে প্রযোজ্য, যখন বিদ্যমান আমানত চুক্তিবদ্ধ হারে সুদ পেতে থাকে।

9. সার্ভিস চার্জ

ব্যাঙ্ক গ্রাহকদের বিভিন্ন সেবা প্রদান করে যার জন্য সার্ভিস চার্জ ধার্য করা হয়। চার্জগুলি সময়ে সময়ে পর্যালোচনা/সংশোধিত হয়। তাহবিল সংগ্রহ এবং রেমিট্যান্স, গ্যারান্টি ইস্যু, ডুপ্লিকেট ইন্সট্রুমেন্ট/স্টেটমেন্ট ইস্যু ইত্যাদির জন্য সার্ভিস চার্জ ধার্য করা হয়। অনুরোধে সার্ভিস চার্জের বিশদ বিবরণ উপলব্ধ করা হবে। আমরা পরিষেবা চার্জের প্রস্তাবিত পরিবর্তন সম্পর্কে গ্রাহকদের অগ্রিম তথ্য প্রদান করব। ব্যাংকিং লেনদেন এবং সম্পদ ব্যবস্থাপনা সম্পর্কিত ট্যারিফ আমাদের ওয়েবসাইটে পাওয়া যায় www.dbs.com/in

10. বৈদেশিক মুদ্রা ব্যবসা

ব্যাঙ্ক তার শাখাগুলির মাধ্যমে সমস্ত গ্রাহকদের জন্য বিস্তৃত বৈদেশিক মুদ্রার পণ্য এবং পরিষেবা সরবরাহ করে। ফরেন এক্সচেঞ্জ ম্যানেজমেন্ট অ্যাক্ট, 1999 (FEMA) এর অধীনে সমস্ত বৈদেশিক মুদ্রার লেনদেন নিয়ম ও প্রবিধান সাপেক্ষে পরিচালিত হয়। আরও তথ্যের জন্য, অনুগ্রহ করে শাখায় যোগাযোগ করুন বা আমাদের ওয়েবসাইটে দেখুন

11. বীমা পণ্য

ডিবিএস ব্যাঙ্ক ইন্ডিয়া লিমিটেডের নিবন্ধন নম্বরের শংসাপত্র রয়েছে: ইন্স্যুরেন্স রেগুলেটরি অ্যান্ড ডেভেলপমেন্ট অথরিটি অফ ইন্ডিয়া (IRDAI) দ্বারা জারি করা 0257, GF-তে এর নিবন্ধিত অফিস রয়েছে: না. 11 এবং 12, ক্যাপিটল পয়েন্ট BKS মার্গ, কনট প্লেস, দিল্লি-110001, হল কম্পোজিট কর্পোরেট এজেন্ট যে বীমা কোম্পানিগুলি ওয়েবসাইটে এ <https://www.dbs.com/in/iwov-resources/pdf/related-links/commission-structure-for-investments-and-insurance-products.pdf>

ডিবিএস ব্যাঙ্ক ইন্ডিয়া লিমিটেড (ব্যাঙ্ক) ঝুঁকি বর্ণনা করে না বা বীমাকারী হিসাবে কাজ করে না। বীমা চুক্তিটি বীমাকারী এবং বীমাকৃতের মধ্যে এবং ব্যাঙ্ক এবং বীমাকৃতের মধ্যে নয়। নীতির যথার্থতা এবং সম্পূর্ণতা সম্পর্কে ব্যাঙ্ক কোনো ওয়ারেন্টি দেয় না। ব্যাঙ্ক আপনার বীমা চুক্তির জন্য দায়ী কোন দায় বা ক্ষতি স্বীকার করে না। বীমা পণ্যগুলিতে ব্যাঙ্কের গ্রাহকদের অংশগ্রহণ সম্পূর্ণরূপে স্বেচ্ছাসেবী ভিত্তিতে এবং ব্যাঙ্ক থেকে অন্য কোনও সুবিধা পাওয়ার সাথে যুক্ত নয়। ISNP নিবন্ধন বৈধ।

ঝুঁকির কারণ, নিয়ম ও শর্তগুলি বিশদে জানতে, অনুগ্রহ করে সেলস ব্রশিওর এবং বিক্রীর হবার পূর্বে নীতির শর্তাবলী ভালোভাবে পড়ে নেবেন। কর সুবিধা বিদ্যমান কর আইন অনুযায়ী উপলব্ধ, যা পরিবর্তন সাপেক্ষ

12. বিনিয়োগ পণ্য

ডিবিএস ব্যাঙ্ক ইন্ডিয়া লিমিটেড একটি পরিবেশক হিসাবে কাজ করে এবং মিউচুয়াল ফান্ড স্কিমের মতো তৃতীয় পক্ষের বিনিয়োগ পণ্য বিক্রি করার জন্য বিতরণ লাইসেন্স রয়েছে। ডিবিএস ব্যাঙ্ক শুধুমাত্র এক্সিকিউশন মোডের অধীনে এমএফ লেনদেনের জন্য পরিবেশক হিসেবে কাজ করে। মিউচুয়াল ফান্ড ডিস্ট্রিবিউটর (MFD) হিসাবে ডিবিএস এর ভূমিকা মিউচুয়াল ফান্ড সম্পর্কিত সমস্ত গ্রাহক যোগাযোগে হাইলাইট করা হয়েছে।

ডিবিএস ব্যাঙ্ক ইন্ডিয়া লিমিটেড-এর একটি AMFI রেজিস্ট্রেশন নম্বর রয়েছে – ARN-155319। এই ARN 1লা মার্চ 19 থেকে অ্যাসেট ম্যানেজমেন্ট কোম্পানিতে (AMCs) জমা দেওয়া সমস্ত আবেদনপত্রে ব্যবহার করা হয়। বিক্রয় কর্মীদের EUIN (কর্মচারী অনন্য শনাক্তকরণ নম্বর) এর ম্যাপিং ডিবিএস ব্যাঙ্ক ইন্ডিয়া লিমিটেডের কাছে রয়েছে।

ব্যাঙ্কের 21টি AMC-এর সাথে একটি চুক্তি রয়েছে যা শিল্পের AUM-এর 90% এর বেশি কভার করে। মিউচুয়াল ফান্ডের মতো বিনিয়োগ পণ্য 4টি চ্যানেল শাখা, শাখা-পাওয়ার অফ অ্যাটর্নি, ইন্টারনেট ব্যাঙ্কিং এবং ডিজিটাল মোবাইল অ্যাপের মাধ্যমে বিক্রি করা হয়।

দুটি মডেল রয়েছে যার মাধ্যমে ডিবিআইএল কাজ করে:

শুধুমাত্র সম্পাদন:

ডিবিএস ব্যাঙ্ক শুধুমাত্র এক্সিকিউশন মোডের অধীনে এমএফ লেনদেনের জন্য পরিবেশক হিসেবে কাজ করে।

রেফারেল মডেল:

ডিবিএস একটি পরিচিতির ভূমিকা পালন করবে যেখানে গ্রাহকের ভিত্তিতে পরিষেবা প্রদানকারীর দেওয়া বিশদ বিনিয়োগের সিদ্ধান্ত নেবে। ডিবিএস শুধুমাত্র লেনদেন সহজতর করবে এবং এতে কোনো সক্রিয় ভূমিকা পালন করবে না।

যাইহোক, আমরা গ্রাহকদের কাছে কোনো তৃতীয় পক্ষের পণ্য উল্লেখ করার আগে ডিবিএস-কে গ্রাহক ঝুঁকি মূল্যায়ন, উপযুক্ততা এবং উপযুক্ততা পরীক্ষা করতে হবে।

*আরবিআই দ্বারা জারি করা গ্রাহক অধিকারের চার্টারের অধীনে প্রয়োজনীয়, আচরণবিধি (ব্যাঙ্কিং কোডস এবং স্ট্যান্ডার্ডস বোর্ড অফ ইন্ডিয়া দ্বারা প্রবর্তিত) এবং আরবিআই এমডি - আর্থিক পরিষেবাগুলিতে দেওয়া সামগ্রিক নির্দেশিকা

ডিবিআইএল দ্বারা AMC থেকে অর্জিত কমিশন সম্পর্কিত বিশদ বিবরণ নিম্নলিখিত লিঙ্কে ওয়েবসাইটে উপলব্ধ: <https://www.dbs.com/in/iwov-resources/pdf/related-links/commission-structure-for-investments-and-insuranceproducts.pdf>

13. সার্বভৌম স্বর্ণ বন্ড

ডিবিএস ব্যাঙ্ক ইন্ডিয়া লিমিটেড (ডিবিআইএল) সার্বভৌম গোল্ড বন্ড পরিষেবার জন্য আরবিআই দ্বারা বিজ্ঞাপিত একটি রিসিডিং অফিস (RO) হিসাবে কাজ করে। ডিবিআইএল তার সমস্ত গ্রাহকদের - স্বতন্ত্র এবং স্বতন্ত্র নয় এমন (এইচইউএফ, ট্রাস্ট, বিশ্ববিদ্যালয় এবং দাতব্য প্রতিষ্ঠান) তার মনোনীত শাখাগুলির মাধ্যমে সার্বভৌম গোল্ড বন্ড অফার করে। তার ক্লায়েন্টদের সার্বভৌম গোল্ড বন্ড পরিষেবা অফার করার জন্য, ডিবিআইএল সময়ে সময়ে জারি করা ভারত সরকার/ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্কের প্রাসঙ্গিক বিজ্ঞপ্তিতে উল্লেখ করা যোগ্যতার শর্তাবলী এবং অন্যান্য শর্তাবলী অনুসরণ করে।

14. অভিযোগ জানানোর নীতি:

ডিবিএস ব্যাঙ্ক ইন্ডিয়া লিমিটেড-এ, আমরা নিশ্চিত করতে চাই যে আপনি আমাদের কাছ থেকে শুধুমাত্র সেবা পরিষেবা পান, যে পরিষেবাটি আপনার মতো আমাদের মূল্যবান গ্রাহকের প্রাপ্য।

ব্যাঙ্কের অভিযোগ নিষ্পত্তি নীতি নিম্নলিখিত নীতিগুলি অনুসরণ করে:

- গ্রাহকদের সব সময়ে ন্যায্য আচরণ করা হয়।
- গ্রাহকদের দ্বারা উত্থাপিত অভিযোগ সৌজন্য এবং একটি সময়মত পদ্ধতিতে মোকাবেলা করা হয়।
- গ্রাহকদের সংগঠনের মধ্যে তাদের অভিযোগ বাড়ানোর উপায় এবং তাদের অভিযোগের সমাধানে সন্তুষ্ট না হলে তাদের অধিকার সম্পর্কে অবহিত করা হয়।

- ব্যাঙ্কের কর্মীরা গ্রাহকদের স্বার্থে সৱল বিশ্বাসে এবং কোনো পক্ষপাত ছাড়াই কাজ করে।

যদি, কোনো পর্যায়ে, আপনি মনে করেন যে আমাদের পরিষেবার স্তরগুলি আপনার প্রত্যাশা অনুযায়ী নয়, তাহলে আপনি যা করতে পারেন তা হল:

আপনি ব্যাঙ্কের ওয়েবসাইটে উপলব্ধ ব্যাঙ্কের অভিযোগ নীতি দেখতে পারেন:

<https://www.dbs.com/in/treasures/common/redressal-of-complaints-and-grievances.page>

অভিযোগের নীতি আপনাকে যোগাযোগের বিশদ বিবরণ, টাইমলাইন প্রদান করবে এবং কিভাবে এগোলে আপনি দ্রুততার সাথে আপনার অভিযোগ দায়ের করতে পারবেন সে বিষয়ে সহায়তা করবে। যদি, আপনি ব্যাঙ্কের দেওয়া রেজোলিউশনে সন্তুষ্ট না হন, তাহলে নীতিটি আপনাকে কীভাবে ব্যাঙ্কিং ওম্বডসম্যানের কাছে যেতে হবে এবং তার প্রক্রিয়ার বিষয়েও নির্দেশনা দেয়।

সংস্করণ: সিট চার্ট/007/জুন 22