

নভেম্বর, 2021

ব্যাংকিং শিল্পের আর্থ-সামাজিক উদ্দেশ্যগুলি অর্জনের ক্ষমতা এবং আরও বেশি সংখ্যক গ্রাহককে এর দিকে আনার প্রক্রিয়া শেষ পর্যন্ত গ্রাহকদের সন্তুষ্টির উপর নির্ভর করবে। আমরা দৃঢ় বিশ্বাস করি যে একজন সন্তুষ্ট গ্রাহক আমাদের ব্যবসা প্রসারের প্রধান কারণ।

ডিবিএস ব্যাংক ইন্ডিয়া লিমিটেড (DBS Bank India Limited) –এ আমাদের একটি প্রয়োজন অনুভূত হয়েছিল যে আরও গ্রাহক বান্ধব হওয়ার জন্য ব্যাংকের গ্রাহকদের জন্য তার পরিষেবার চার্টার নিয়ে আসা উচিত।

এই নথিটি গ্রাহক সন্তুষ্টির প্রতি DBS ব্যাংক ইন্ডিয়া লিমিটেডের প্রতিশ্রুতি তুলে ধরে, এইভাবে আমাদের কর্মকর্তা ও কর্মীদের মধ্যে জবাবদিহিতা এবং দায়িত্ব নিশ্চিত করে। গ্রাহকদের জন্য এই চার্টারটি শুধুমাত্র আমাদের প্রতিশ্রুতি এবং দায়িত্বগুলিকে সমাধানের পদ্ধতির সাথে ব্যাখ্যা করে না, বরং গ্রাহক-ব্যাংকের কর্মকর্তাদের সম্পর্কের সুস্থ অনুশীলনের জন্য গ্রাহকদের পক্ষ থেকে বাধ্যবাধকতাগুলিও নির্দিষ্ট করে।

ন্যায্য ব্যাংকিং 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 ব্যাংক এবং ইন্ডিয়ান ব্যাংক অ্যাসোসিয়েশন প্রদত্ত উৎসাহ ও নির্দেশনা স্বীকার করতে চাই। আমরা আমাদের গ্রাহকদের সাথে ক্রমাগত পরামর্শ বজায় রাখি এবং আমাদের মাধ্যমে প্রদত্ত পরিষেবার পরিসরের মূল্যায়ন, উন্নতি এবং প্রসারিত করার জন্য তাদের প্রতিক্রিয়া জানতে চাই। আমাদের সমস্ত গ্রাহকদের ব্যাংকের দেওয়া বিভিন্ন পরিষেবা সম্পর্কে তাদের অভিজ্ঞতা শেয়ার করার জন্য অনুরোধ করা হচ্ছে এবং এই সনদে নির্দিষ্ট মন্তব্য করুন।

দ্রষ্টব্য

এই নথিতে প্রদত্ত তথ্য নভেম্বর 2021 অনুযায়ী এবং পরিবর্তন/সংশোধন সাপেক্ষে। এই নথিটি ডিবিআইএল (DBIL) –এর মধ্যে সীমাবদ্ধ। এই নথিটি অধিকার এবং বাধ্যবাধকতা তৈরির একটি আইনি নথি হিসাবে বিবেচনা করা উচিত নয়। এটি গ্রাহক এবং ব্যাংকের কর্মকর্তাদের মধ্যে আরও ভাল বোঝাপড়ার প্রচারের জন্য। এই নথিতে শুধুমাত্র বিভিন্ন পরিষেবা/সুবিধা সম্পর্কিত মূল তথ্য দেওয়া হয়েছে। প্রতিটি পরিষেবার নিজস্ব বিশদ শর্তাবলী রয়েছে, যা অনুরোধে উপলব্ধ করা যেতে পারে।

- আরও বিশদ/ তথ্যের জন্য, অনুগ্রহ করে ডিবিএস ব্যাংক ইন্ডিয়া লিমিটেড (DBS Bank India Limited) ওয়েবসাইট www.dbs.com/in দেখুন
- যেকোনো প্রশ্নের জন্য, অনুগ্রহ করে আমাদের 24 ঘন্টার গ্রাহক হেল্পলাইন (স্থানীয় হেল্পলাইন: 18002094555 / 18001039897 বা আন্তর্জাতিক হেল্পলাইন: 91-44-66854555) কল করুন এবং আমরা আপনাকে সহায়তা করতে পেরে আনন্দিত হব।
- ক্রেডিট কার্ড সংক্রান্ত যেকোনো প্রশ্নের জন্য, অনুগ্রহ করে আমাদের 24 ঘন্টার গ্রাহক হেল্পলাইনে কল করুন (1860 267 6789) এবং আমরা আপনাকে সাহায্য করতে পেরে খুশি হব।

আমাদের শাখার মাধ্যমে অনুসরণ করা সাধারণ অনুশীলন

1. ব্যবসার সময় প্রদর্শন করুন
2. পেশাদার পরিষেবা প্রদান করুন
3. শাখার ঠিকানা এবং নম্বর গ্রাহকদের জানাতে হবে।
4. সমস্ত গ্রাহকদের অনুরোধ/কোয়েরিতে যোগ দিন।
5. সময়ে সময়ে বিভিন্ন ডিপোজিট স্কিমের জন্য সুদের হার প্রদর্শন করুন
6. ব্যাংকের বিভিন্ন ডিপোজিট স্কিম/পরিষেবার বিশদ বিবরণ প্রদান করুন

7. ডিম্যান্ড ড্রাফ্ট, পে অর্ডার, ইত্যাদি ইস্যু করুন।
8. শাখা প্রাপ্তনে অভিযোগ/পরামর্শ লগিং করার সুবিধা প্রদান করুন
9. নোট এবং কয়েন বিনিময়.
10. অগ্রিমের উপর সুদের হারে পরিবর্তনকে অবহিত করুন।
11. বিভিন্ন ব্যাংকিং লেনদেনের জন্য টার্নআরাউন্ড সময় প্রদর্শন করুন।
12. ডিবিএস ব্যাংক ইন্ডিয়া লিমিটেড (DBS Bank India limited) নীতি/চেক/ইনস্ট্রুমেন্ট সংগ্রহের পদ্ধতি অনুযায়ী গ্রাহকের জমা করা চেক আদায়ে বিলম্বের জন্য ক্ষতিপূরণ প্রদান করুন।

ন্যায্য ব্যাংকিংয়ের অনুশীলন

গ্রাহকদের নিম্নোলিখিত অনুরোধ করা হয়েছে

1. ফিক্সড ডিপোজিট অ্যাডভাইস, অ্যাকাউন্ট স্টেটমেন্ট, চেক বই, ডেবিট কার্ড, ক্রেডিট কার্ড, ইন্টারনেট ব্যাংকিং সক্ষমকারী এবং সমস্ত পিন এবং পাসওয়ার্ডের গোপনীয়তা এবং নিরাপদ হেফাজত নিশ্চিত করুন।
2. যতদূর সম্ভব ক্রস/অ্যাকাউন্ট প্রাপকের চেক ইস্যু করুন।
3. চেকের বিশদ বিবরণ, যেমন, তারিখ, কথায় এবং অংকে অর্থের পরিমাণ, ক্রসিং ইত্যাদি ইস্যু করার আগে চেক করুন। যতদূর সম্ভব, নিকটতম রূপিতে রাউন্ড অফ করার পরে চেকগুলি ইস্যু করুন।
4. পর্যাপ্ত ব্যালেন্স ছাড়া চেক ইস্যু না করা, ব্যাংকের মাধ্যমে নির্দিষ্ট করা ন্যূনতম ব্যালেন্স বজায় রাখুন।
5. চেকের বিশদ বিবরণ বাতিলের ক্ষেত্রে নতুন যন্ত্র ইস্যু করুন
6. নিবন্ধিত পোস্ট বা নির্ভরযোগ্য কুরিয়ার দ্বারা চেক এবং অন্যান্য আর্থিক উপকরণ পাঠান।
7. মনোনয়ন সুবিধা ব্যবহার করুন।
8. নাম, ঠিকানা, টেলিফোন নম্বর ইত্যাদি সম্পর্কে সঠিক তথ্য প্রদান করুন এবং পরিবর্তনগুলি যদি থাকে তবে তা অবিলম্বে ব্যাংককে জানান।
9. ডিম্যান্ড ড্রাফ্ট, ফিক্সড ডিপোজিট পরামর্শ, চেক পাতা(গুলি)/বই, ডেবিট কার্ড, ক্রেডিট কার্ডের ক্ষতি সম্পর্কে অবিলম্বে ব্যাংককে জানান।
10. পুনরাবৃত্ত লেনদেনের জন্য স্থায়ী নির্দেশের সুবিধা নিন।
11. আমাদের পরিষেবাগুলির বিষয়ে প্রতিক্রিয়া প্রদান করুন এবং পরিষেবাগুলিতে কোনও ঘাটতি থাকলে দয়া করে তা ব্যাংকের নজরে আনুন।
12. সুদ, কিস্তি, ক্রেডিট কার্ডের বকেয়া ব্যালেন্স/বকেয়া এবং অন্যান্য বকেয়া সময়মতো পরিশোধ করুন।
13. ফাঁকা চেকে স্বাক্ষর করবেন না এবং পাসবুকে বা চেকবুকে আপনার নমুনা স্বাক্ষর রেকর্ড করবেন না।
14. ডিবিএস ব্যাংক ইন্ডিয়া লিমিটেড (DBS Bank India Limited) কখনই আপনাকে আপনার অ্যাকাউন্ট / এটিএম পিন / ক্রেডিট কার্ড পিন / ওটিপি / ইন্টারনেট ব্যাংকিংয়ের আইডি বা পাসওয়ার্ড বা ব্যক্তিগত বিবরণ যেমন জন্ম তারিখ, মায়ের প্রথম নাম ইত্যাদির গোপনীয় বিশদ জানতে চেয়ে ই-মেইল পাঠাবে না। যে কেউ ই-মেইল বা ফোন কলের মাধ্যমে ব্যাংকের পক্ষে আপনার কাছে এই ধরনের তথ্যের অনুরোধ করলে সাবধান হোন। আপনার করা কোনো ভুল বা ভুল লেনদেনের জন্য ডিবিএস ব্যাংক ইন্ডিয়া লিমিটেড (DBS Bank India Limited) দায়ী নয়। ডিবিএস ব্যাংক ইন্ডিয়া লিমিটেড (DBS Bank India Limited) আপনার অ্যাকাউন্টের অপব্যবহারের জন্যও দায়ী নয় যা আপনার মাধ্যমে এই ধরনের বিশদ বিবরণের কারণে কোনো ভুল, অসাবধানতাবশত বা অন্য ধরনের প্রকাশ থেকে সৃষ্টি হয়েছে।
15. অনুগ্রহ করে অবিলম্বে আপনার এটিএম পিন/ডেবিট কার্ডের পিন/ক্রেডিট কার্ডের পিন বা ইন্টারনেট ব্যাংকিংয়ের পাসওয়ার্ড পরিবর্তন করুন যদি আপনি অতীতে কাউকে এটি জানিয়ে থাকেন।

গ্রাহক - ব্যাংকের কর্মকর্তাদের সঙ্গে সম্পর্কের সাধারণ বিষয়গুলি

1. সেভিংস ব্যাংক অ্যাকাউন্ট

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

সময়ে সময়ে জারি করা রিজার্ভ ব্যাংক অফ ইন্ডিয়া (RBI) নির্দেশিকা অনুসারে যোগ্য ব্যক্তি(গুলি) এবং নির্দিষ্ট সংস্থা(গুলি)/ সংস্থাগুলির মাধ্যমে সেভিংস ব্যাংক অ্যাকাউন্টগুলি খোলা যেতে পারে।

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

ব্যাংকের একটি সাম্প্রতিক ছবি এবং স্থায়ী অ্যাকাউন্ট নম্বর (PAN) বা বিকল্পভাবে আয়কর আইন অনুযায়ী (ধারা 139 এ) অ্যাকাউন্ট খোলার ফর্ম নং 60 বা 61-এ ঘোষণাকৃত তথ্য থেকে সংগ্রহ করতে হবে।

- অ্যাকাউন্টের ব্যবহারকারীকে অ্যাকাউন্টে নির্দিষ্ট ন্যূনতম ব্যালেন্স বজায় রাখতে হবে, যেমনটি সময়ে সময়ে ব্যাংকের মাধ্যমে দ্বারা নির্দিষ্ট করা হয়েছে, এর অ-সম্মতি পরিশেবা চার্জকে আকৃষ্ট করবে।
- ডিবিএস ব্যাংক ইন্ডিয়া লিমিটেড (DBS Bank India Limited) ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে সুদ প্রদান করবে। সেভিংস অ্যাকাউন্টের সুদ প্রতিদিনের পণ্যের ভিত্তিতে বা নিয়ন্ত্রকের প্রয়োজন অনুসারে বা ব্যাংকের নিজস্ব সিদ্ধান্তের ফলে গণনা করা হবে, যদি তা সর্বনিম্ন টাকায় Re. 1-এ কাজ করে।
- অ্যাকাউন্ট ব্যবহারকারীর নামে লিখিত চেক এবং লভ্যাংশ ওয়ারেন্ট শুধুমাত্র এই অ্যাকাউন্টের মাধ্যমে সংগ্রহ করা হবে। অ্যাকাউন্ট হোল্ডারের (দের) পক্ষে অনুমোদিত আর্থিক উপকরণগুলি সঞ্চয় ব্যাংক অ্যাকাউন্টের মাধ্যমে সংগ্রহ করা যাবে না।
- অ্যাকাউন্টের ব্যবহারকারীদের ব্যবসায়িক লেনদেনের জন্য এই সেভিংস ব্যাংক অ্যাকাউন্টগুলি ব্যবহার করা উচিত নয়।

2. কারেন্ট অ্যাকাউন্ট

কারেন্ট অ্যাকাউন্টগুলি ব্যক্তি, অংশীদারি সংস্থা, প্রাইভেট এবং পাবলিক লিমিটেড কোম্পানি, HUF/ নির্দিষ্ট সহযোগী, সমিতি, ট্রাস্ট ইত্যাদির ক্ষেত্রে খোলা যেতে পারে। আইন অনুসারে, এই অ্যাকাউন্ট খোলার সময় আমরা একটি অ্যাকাউন্ট খুলতে চাইছেন এমন একজন ব্যক্তির (গুলি) ঠিকানা যাচাই সহ পরিচয় সম্পর্কে নিজেদের সন্তুষ্ট করব, যেন সম্ভাব্য গ্রাহক(দের), জনসাধারণের সদস্যদের এবং ব্যাংকিং ব্যবস্থার অন্যান্য অপব্যবহারের বিরুদ্ধে প্রতারণা এবং নিজেদেরকে রক্ষা করতে সহায়তা করতে পারে।

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

এছাড়াও, একটি সাম্প্রতিক ছবি এবং স্থায়ী অ্যাকাউন্ট নম্বর (PAN) বা বিকল্পভাবে আয়কর আইন অনুযায়ী (ধারা 139 এ) অ্যাকাউন্ট খোলার জন্য (যেমন) ফর্ম নং 60 বা 61-এ ঘোষণাকৃত তথ্য (যেমন- নিবন্ধিত/অনিবন্ধিত অংশীদারিত্বের অংশীদার এবং নিবন্ধিত/নিগমিত সংস্থা/কোম্পানী সহ) ব্যাংকের প্রয়োজন রয়েছে।

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

- সময়ে সময়ে নির্ধারিত ন্যূনতম ব্যালেন্স রক্ষণাবেক্ষণ করতে হবে, যার রক্ষণাবেক্ষণ না করলে চার্জ নেওয়া হবে

- বর্তমান অ্যাকাউন্টে রাখা ক্রেডিট ব্যালেন্সের উপর কোন সুদ দেওয়া হয় না।

ডিবিএস ব্যাংক ইন্ডিয়া লিমিটেড (DBS Bank India Limited) –সার্ভিস চার্জ এর জন্য ধার্য করা হয়:

- ইস্যু করা চেক বইয়ের জন্য
- ন্যূনতম ব্যালেন্সের অ-রক্ষণাবেক্ষণ
- চেক প্রত্যাবর্তন, ইত্যাদি,

ব্যাংকের চার্জের তফসিলে তালিকাভুক্ত অন্যান্য সমস্ত চার্জ।

3. টার্ম ডিপোজিট অ্যাকাউন্ট

ব্যাংক জীবনের প্রতিটি ক্ষেত্রে বিনিয়োগকারীদের চাহিদা এবং প্রত্যাশার সাথে মিল রেখে বিভিন্ন আমানত স্কিম তৈরি করেছে। ব্যাংকের কর্মীরা আপনাকে আরও বিশদ জানতে স্বাগতম জানাবে এবং আপনার প্রয়োজন অনুসারে বিভিন্ন ডিপোজিট স্কিমগুলিতে বিনিয়োগের ক্ষেত্রে সহায়তা করতে পেরে আনন্দিত হবে।

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

আইন অনুসারে, এই অ্যাকাউন্ট খোলার সময় আমরা একটি অ্যাকাউন্ট খুলতে চাইছেন এমন একজন ব্যক্তির (গুলি) ঠিকানা যাচাই সহ পরিচয় সম্পর্কে নিজেদের সন্তুষ্ট করব, যেন সম্ভাব্য গ্রাহক(দের), জনসাধারণের সদস্যদের এবং ব্যাংকিং ব্যবস্থার অন্যান্য অপব্যবহারের বিরুদ্ধে প্রতারণা এবং নিজেদেরকে রক্ষা করতে সহায়তা করতে পারে। অ্যাকাউন্ট খোলার ব্যক্তি(দের) সনাক্তকরণের জন্য ব্যাংকের প্রাসঙ্গিক নথির প্রয়োজন। অ্যাকাউন্ট খোলার সময় প্রয়োজনীয় কাগজপত্রের বিষয়ে জানিয়ে দেওয়া হবে।

এছাড়াও, একটি সাম্প্রতিক ছবি এবং স্থায়ী অ্যাকাউন্ট নম্বর (PAN) বা বিকল্পভাবে যে ব্যক্তি/সম্মান অ্যাকাউন্ট খুলতে চাচ্ছে, তাদের আয়কর আইন অনুযায়ী (ধারা 139 এ) অ্যাকাউন্ট খোলার জন্য (যেমন) ফর্ম নং 60 বা 61-এ ঘোষণাকৃত তথ্য) ব্যাংকের প্রয়োজন রয়েছে।

- যদি কিনা অন্যথায় নির্দিষ্ট করা হয়, যে সময়ের জন্য আমানত চলেছিল সেই সময়ের জন্য প্রযোজ্য সুদের হারে, যদি ব্যাংক দ্বারা নির্ধারিত থাকে, তবে অকাল প্রত্যাহারের অনুমতি দেওয়া হয়।
- আমানতের অকাল প্রত্যাহারের উপর কোন সুদ দেওয়া হবে না, যা ব্যাংকের কাছে 7 দিনের কম সময় ধরে আছে।
- আমানতের উপর সুদ মাসিক ছাড় মূল্য বা ত্রৈমাসিক বা চক্রবৃদ্ধি ত্রৈমাসিক (অর্থাৎ, সুদের পুনঃবিনিয়োগ) অথবা নির্দিষ্ট আমানত প্রকল্পের অধীনে প্রযোজ্য হিসাবে আমানতকারীর বিকল্পে পরিপক্বতার তারিখে প্রদান করা হবে।
- পরিপক্বতার নির্দেশাবলী বাধ্যতামূলক যা সিস্টেমে আপডেট করা ডিপোজিট বুকিং করার সময় গ্রাহককে প্রদান করতে হবে। ব্যাংকের মেয়াদপূর্তির নির্দেশনা ছাড়া আমানত গ্রহণের কোন প্রক্রিয়া নেই।
- ব্যাংক আমানতের উপর সুদ আয়কর কর্তৃপক্ষের দ্বারা সময়ে সময়ে নির্দিষ্ট করা একটি সীমা পর্যন্ত আয়কর থেকে মুক্ত করা হয়েছে। বর্তমানে, যদি আমানতের উপর মোট সুদ, প্রতি আমানতকারী, প্রতি শাখায়, প্রতি আর্থিক বছরে INR 40,000 (প্রবীণ নাগরিকের জন্য INR 50,000) ছাড়িয়ে যায়, তবে আয়কর কর্তৃপক্ষের দ্বারা নির্ধারিত হারে উৎসে ট্যাক্স ডিডাকশন (TDS) সাপেক্ষে প্রদেয়।
- আমানতকারী কর কর্তন ছাড়াই আমানতের উপর সুদ পাওয়ার জন্য, বিশেষত আর্থিক বছরের শুরুতে ফর্ম নং 15G/H-এ ঘোষণা প্রদান করতে পারে।
- ব্যাংক বিদ্যমান আয়কর প্রবিধান অনুযায়ী কর্তনের জন্য ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে একত্রিত TDS সনদপত্র জারি করবে।

- ব্যাংক বিভিন্ন আমানত ফ্রিম অনুযায়ী আমানতের উপর সুদ প্রদান করে। সুদের হার সময়ে সময়ে সংশোধিত হয় এবং জনসাধারণের কাছে জানানো হয়।
- সংশোধিত সুদের হার শুধুমাত্র নবায়ন এবং নতুন আমানতের ক্ষেত্রে প্রযোজ্য যখন বিদ্যমান আমানত চুক্তিবদ্ধ হারে সুদ পেতে থাকে।

4. বেসিক সেভিংস ব্যাংক ডিপোজিট অ্যাকাউন্ট (BSBDA):

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

5. নাবালকের অ্যাকাউন্ট

স্বাভাবিক অভিভাবকের মাধ্যমে অ্যাকাউন্ট খোলার সময় নির্দিষ্ট করা নাবালকের নামে একটি অ্যাকাউন্ট খোলা এবং পরিচালনা করা যেতে পারে। তবে নাবালকের সংখ্যাগরিষ্ঠতা অর্জনের ক্ষেত্রে অভিভাবক এবং নাবালকের সাথে যারা সংখ্যাগরিষ্ঠ হয়েছেন তাদের নিকটস্থ শাখায় যেতে হবে এবং অপ্রাপ্তবয়স্ক অ্যাকাউন্টে রূপান্তরের জন্য সাম্প্রতিক ছবি এবং নমুনা স্বাক্ষর সহ প্রয়োজনীয় আইডি নথি এবং ঠিকানার প্রমাণ সরবরাহ করতে হবে।

গ্রাহকদের মনে রাখতে হবে যে, উপরোক্ত বিষয়গুলি মেনে না চললে ব্যাংক তার বিবেচনার ভিত্তিতে এই ধরনের গৌণ অ্যাকাউন্টগুলির চিকিৎসার ক্ষেত্রে কাজ করতে পারে।

6. অশিক্ষিত/অন্ধ ব্যক্তির অ্যাকাউন্ট

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

7. জীবিত/দাবীকারীদের মৃত গ্রাহকদের অ্যাকাউন্টে ব্যালেন্সের অর্থ প্রদান

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

ব্যাংক সংশ্লিষ্ট পরিমাণ নির্বিশেষে আইনি উত্তরাধিকারীদের কাছ থেকে উত্তরাধিকার সনদপত্রের জন্য জোর দেয় না। যাহোক, ক্ষতিপূরণ বন্ড গ্রহণ সহ উপযুক্ত হিসাবে দাবি নিষ্পত্তির বিবেচনায় ব্যাংক এই জাতীয় সুরক্ষা ব্যবস্থা গ্রহণ করে।

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

ব্যাংকে নমিনেশন রেজিস্টার করা যৌথ অ্যাকাউন্টের ক্ষেত্রেও উপরের পদ্ধতি অনুসরণ করা হবে যেখানে একটি যৌথ আমানত অ্যাকাউন্টে, যখন যৌথ অ্যাকাউন্টধারীদের মধ্যে একজন মারা যায়, তখন ব্যাংক থেকে মৃত ব্যক্তির সঠিক উত্তরাধিকারী এবং জীবিত আমানতকারী(দের) যৌথভাবে অর্থ প্রদান করতে হয়। বিস্তারিত জানার জন্য অনুগ্রহ করে ডিপোজিট পলিসি ডিবিআইএল ডিপোজিট পলিসি ([DBIL DEPOSIT POLICY](#)) পড়ুন।

মনোনয়নের অনুপস্থিতিতে এবং যখন ব্যাংকের কোনও যুক্তিসঙ্গত সন্দেহ থাকে না বা দাবিদারদের মধ্যে কোনও বিরোধ না থাকে, তখন আইনগত উত্তরাধিকারীরা তাদের পক্ষ থেকে অর্থপ্রদান গ্রহণের জন্য মাঝে-মাঝে ব্যাংকের বোর্ড কর্তৃক অনুমোদিত সীমা পর্যন্ত আইনি নথির উপর জোর না দিয়ে যৌথ আবেদনের বিপরীতে এবং ক্ষতিপূরণের জন্য সমস্ত আইনি উত্তরাধিকারী বা ব্যক্তির ক্ষেত্রে বাধ্যতামূলকভাবে ব্যাংক মৃত ব্যক্তির অ্যাকাউন্টে বকেয়া অর্থ প্রদান করবে। এটি নিশ্চিত করার জন্য যে আমানতকারীদের আইনি আনুষ্ঠানিকতা সম্পন্ন করতে বিলম্বের কারণে অসুবিধায় পড়তে হবে না।

৪. 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 ব্যাংকের মাধ্যমে বিল করা হয়। কার্ডের সদস্যের শর্তাবলীর উপর ভিত্তি করে সুদ ধার্য করা হয় এবং কার্ডের সদস্যকে মাঝে মাঝে ফি প্রদান করতে হতে পারে (যেমন বার্ষিক ফি ইত্যাদি), যা কার্ডের আবেদনের সময় বা কার্ডের সম্পর্কের জীবন চক্রের সময় স্পষ্টভাবে জানানো হবে।

আবেদনকারীরা বিভিন্ন ধরনের DBS ব্যাংকের ক্রেডিট কার্ড থেকে বেছে নিতে পারেন, যার মধ্যে DBS ব্যাংকের 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। নির্দিষ্ট সময়ে সেরা অফার সহ গ্রাহকদের অভিজ্ঞতা বৃদ্ধি করাই ব্যাংকের লক্ষ্য।

যখন একজন গ্রাহক ক্রেডিট কার্ডের জন্য আবেদন করেন, তখন ব্যাংক আবেদনকারীর কেওয়াইসি (KYC) বিশদ যাচাই করবে, নিয়ন্ত্রক প্রয়োজনীয়তা অনুসারে, নির্দিষ্ট সময়ে আপডেট করা হয়।

ব্যাংক সম্ভাব্য গ্রাহকদের কেওয়াইসি (KYC) এবং ব্যাংকের নীতিমালা সহ অন্যান্য যাচাইকরণের জন্য প্রয়োজনীয় নথিগুলির বিবরণ প্রদান করবে।

অযাচিত কার্ড ইস্যু করা হবে না। যদি, প্রাপকের সম্মতি ব্যতীত একটি অযাচিত কার্ডিস ইস্যু করা এবং সক্রিয় করা হয়, ব্যাংক নিয়ন্ত্রক নির্দেশিকাগুলির সাথে সামঞ্জস্য রেখে জরিমানা প্রদানের সাথে সাথে সাথে চার্জগুলি ফেরত প্রদান করবে। এই ধরনের অযাচিত কার্ডের অপব্যবহারের ফলে সৃষ্ট কোন ক্ষতির দায়ভার ব্যাংক গ্রহণ করবে না।

ইস্যু করা কার্ড বা কার্ডের সাথে দেওয়া অন্যান্য পণ্যগুলির জন্য সম্মতি স্পষ্ট হতে হবে এবং উহ্য করা উচিত নয়। ক্রেডিট কার্ড গ্রাহকদের অযাচিত ঋণ বা অন্যান্য ক্রেডিট সুবিধা দেওয়া হবে না।

ব্যাংক 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 ব্যাংক 'সবচেয়ে গুরুত্বপূর্ণ শর্তাবলী' (MITCs) প্রদান করবে। ব্যাংকের নিজস্ব ওয়েবসাইটে চার্জের সময়সূচী প্রদর্শন করে এবং MITC-এর সাথে সম্ভাব্য গ্রাহক/গ্রাহকদেরও তা প্রদান করবে। বার্ষিক শতাংশ হার (এপিআর) এবং কার্ডে বিলম্ব ফি গণনার পদ্ধতি আরও ভাল বোঝার জন্য উদাহরণ সহ ব্যাখ্যা করা হয়েছে।

ব্যাংক কার্ডের সদস্যকে একটি মাসিক স্টেটমেন্ট পাঠাবে, যেন সেই মাসের পেমেন্ট এবং লেনদেন দেখানো হয়, যদি কার্ডটি উক্ত সময়ের মধ্যে সক্রিয় থাকে। উক্ত সময়ের মধ্যে কোনো লেনদেন না হলে গ্রাহকদের কাছে স্টেটমেন্ট

পাঠানো হয় না, এমনকি তিনি কার্ড সক্রিয় বলে মনে করেন। গ্রাহকদের নিশ্চিত করা উচিত যে অন্ততপক্ষে ন্যূনতম বকেয়া পরিমাণ অর্থপ্রদানের তারিখের মধ্যে পরিশোধ করা হয়েছে যেন কার্ড অ্যাকাউন্টটি সক্রিয় রাখা যায় এবং শাস্তিমূলক চার্জ ধার্য করা এড়ানো যায়। যদি একটি আংশিক অর্থ প্রদান করা হয়, কোন সুদ মুক্ত সময়কাল থাকবে না এবং (সাম্প্রতিক কেনাকাটা সহ, যদি থাকে) গড় দৈনিক ব্যালেন্স পদ্ধতির মাধ্যমে সুদের চার্জ প্রযোজ্য হবে।

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

যদি কোনও কার্ড হারিয়ে যায়, চুরি হয়ে যায়, ভুল জায়গায় যায় বা অন্য কেউ পিন বা অন্যান্য নিরাপত্তা তথ্য জেনে যায়, তবে গ্রাহকদের অবিলম্বে 24-ঘন্টা DBS ব্যাংকের কল সেন্টারে ব্যাংকের সাথে যোগাযোগ করা উচিত। ক্রেডিট কার্ডের জন্য ডিবিএস ব্যাংক (DBS Bank)-এর হেল্পলাইনে যোগাযোগ করার তথ্য নিম্নে প্রদান করা হয়েছে:

কার্ড হেল্পলাইন - 1860267 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 DBS ক্রেডিট কার্ড হারিয়েছেন।
- আপনি এমন একটি লেনদেনের জন্য একটি সতর্কতা পেয়েছেন যা আপনি করেন নাই।
- আপনি আপনার ক্রেডিট কার্ডের জালিয়াতি বা অননুমোদিত ব্যবহার সন্দেহ করেন
- আপনি নগদ তোলার জন্য একটি এটিএম ব্যবহার করেছেন এবং অর্থ বিতরণ করা হয়নি

ক্রেডিট ইনফরমেশন কোম্পানিজ (নিয়ন্ত্রণ) আইন, 2005 অনুযায়ী এই ক্রেডিট ব্যুরোগুলির সাথে জনসংখ্যার বিবরণ সহ, ব্যাংক RBI-এর মাধ্যমে অননুমোদিত ক্রেডিট ব্যুরোগুলিতে ক্রেডিট তথ্য শেয়ার করবে যার মধ্যে কিন্তু বর্তমান ব্যালেন্স, পেমেন্টের ইতিহাস ইত্যাদির মধ্যে সীমাবদ্ধ নয়, এরূপ তথ্য রয়েছে।

চার্জ সংক্রান্ত বিরোধের ক্ষেত্রে, ব্যাংকে অবিলম্বে অবহিত করা উচিত, এবং সময়ে সময়ে ক্ষতিপূরণ নীতি/আরবিআই নির্দেশিকার মাধ্যমে নির্দেশিত ব্যাংক অভ্যন্তরীণ প্রক্রিয়া অনুসরণ করবে। এধরনের তথ্য পাওয়া গেলে, ব্যাংক অস্থায়ীভাবে এই ধরনের চার্জ ফেরত দিতে পারে। যদি, পরবর্তী তদন্ত সমাপ্ত হলে, এই ধরনের চার্জের দায় অ্যাকাউন্টের ব্যবহারকারীর/কার্ডধারীর কাছে নিশ্চিত করা হয়, তাহলে পরবর্তী স্টেটমেন্টে চার্জটি পুনঃস্থাপিত হবে। ব্যাংকের ওয়েবসাইটে উপলব্ধ অভিযোগ নীতি অনুযায়ী অন্য কোনও অভিযোগ/দাবী ব্যাংকে জানানোর জন্য অভিযোগকারীর একটি সময়সীমা থাকবে। যদি কার্ডের সদস্য একটি বিলিং বিরোধের বিষয়ে ব্যাংকে অবহিত করেন, তবে বিরোধের সমাধান না হওয়া পর্যন্ত ব্যাংক ব্যুরোতে রিপোর্ট করা স্থগিত করবে।

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

একইভাবে, যদি ব্যাংক বা এর কর্মচারীদের কোনও ত্রুটি/অবহেলা/ঘাটতির কারণে ক্ষতি হয়ে থাকে, তাহলে এই ধরনের লেনদেনের দায়ভার ব্যাংকের উপরে বর্তায়।

বিস্তৃত কার্ড সদস্যের নিয়ম ও শর্তাবলী, সবচেয়ে গুরুত্বপূর্ণ নিয়ম ও শর্তাবলী এবং প্রাসঙ্গিক ক্রেডিট কার্ড তথ্যের জন্য অনুগ্রহ করে ব্যাংকের ওয়েবসাইট www.dbsbank.com/india-এ যান।

অন্যান্য পরিষেবাগুলি

1. স্থায়ী নির্দেশাবলী

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

2. মনোনয়ন

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

3. রেমিট্যান্স পরিষেবা

গ্রাহকরা ডিম্যান্ড ড্রাফ্ট বা ইলেকট্রনিক ফান্ড ট্রান্সফারের (আরবিআই-এর মাধ্যমে পরিচালিত) মাধ্যমে বিভিন্ন স্থানে প্রাপ্যতার ভিত্তিতে এবং ব্যাংকের নিয়ম অনুযায়ী নির্দিষ্ট চার্জ প্রদান করে প্রযোজ্য সীমার মধ্যে একটি কেন্দ্র থেকে অন্য কেন্দ্রে তহবিল প্রেরণ করতে পারেন।

4. ডিম্যান্ড ড্রাফ্ট

INR 50,000 এবং তার বেশির ডিম্যান্ড ড্রাফ্টগুলি ব্যাংকগুলি শুধুমাত্র গ্রাহকের অ্যাকাউন্টে ডেবিট করে বা ক্রয়কারীর দ্বারা প্রদত্ত চেক বা অন্যান্য উপকরণের বিপরীতে জারি করবে এবং নগদ অর্থ প্রদানের বিপরীতে নয়। একইভাবে, INR 20,000 এবং তার বেশির জন্য এই ধরনের অর্থপ্রদান নগদে নয়, ব্যাংকিং চ্যানেলের মাধ্যমে করা হবে। পেমেন্ট না করার পরামর্শ ছাড়াই ডুপ্লিকেট ডিম্যান্ড ড্রাফ্ট ইস্যু করা:

RBI-এর নির্দেশ অনুসারে, ব্যাংক পর্যাপ্ত ক্ষতিপূরণের ভিত্তিতে এবং ড্রয়ার শাখা থেকে অ-প্রদানের পরামর্শ না পেয়ে INR 5,000 পর্যন্ত ডুপ্লিকেট ডিম্যান্ড ড্রাফ্ট ইস্যু করবে।

ডুপ্লিকেট ড্রাফ্ট ইস্যু করার সময়সীমা:

রিজার্ভ ব্যাংকের নির্দেশ অনুসারে, ব্যাংক অনুরোধ প্রাপ্তির এক পাঙ্কির মধ্যে গ্রাহককে ডুপ্লিকেট ডিম্যান্ড ড্রাফ্ট ইস্যু করবে।

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

স্থানীয়ভাবে অর্থ প্রদানের জন্য নগদ অর্ডার জারি করা হয়। INR 50000 এবং তার বেশির জন্য নগদ অর্ডার ইস্যু/পেমেন্ট শুধুমাত্র ব্যাংক অ্যাকাউন্টের মাধ্যমে করতে হবে। 4ঠা নভেম্বর 2011-এ প্রকাশিত DBOD.AML BC.No.47/14.01.001/2011-12 অনুযায়ী 1লা এপ্রিল 2012 থেকে RBI সার্কুলার নম্বর অনুযায়ী চেক/পে অর্ডার/ডিম্যান্ড ড্রাফটের বৈধতা 3 (তিন) মাস হবে। ব্যাংকগুলি চেক/পে-অর্ডার/ডিম্যান্ড ড্রাফট পেমেন্ট করবে না যদি সেগুলি এই ধরনের উপকরণের তারিখ থেকে তিন মাসের পরে পেশ করা হয়। ক্রেতার লিখিত অনুরোধে ইস্যুকারী শাখার মাধ্যমে এটি পুনরায় যাচাই করা যেতে পারে।

6. সংগ্রহ পরিষেবা

ডিবিএস ব্যাংক ইন্ডিয়া লিমিটেড (DBS Bank India Limited)-এর একটি চেক সংগ্রহের পদ্ধতি রয়েছে যা ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্কের দেওয়া নির্দেশাবলীর সাথে সঙ্গতিপূর্ণ যা ব্যাঙ্কের দেওয়া সংগ্রহ পরিষেবাগুলির বিষয়ে বিশদ প্রদান করে।

7. নোংরা/ সামান্য বিকৃত মুদ্রার নোট বিনিময়

ব্যাংকের সমস্ত শাখা ময়লা/সামান্য বিকৃত মুদ্রার নোট এবং সমস্ত মূল্যের কিছু অন্যান্য বিকৃত মুদ্রার নোট অবাধে বিনিময় করবে। ব্যাংক এই বিষয়ে RBI নির্দেশিকা অনুসরণ করে। আরবিআই ব্যাংকগুলিকে বিকৃত মুদ্রার নোট যেগুলি আসল এবং যেখানে বিকৃতকরণগুলি সন্দেহ বা জালিয়াতির কারণ না হওয়ার মতো, সেগুলি বিনিময় করার অনুমতি দিয়েছে।

ময়লা ও বিকৃত, নোট ও মুদ্রা বিনিময়ের অন্যান্য বিশদ বিবরণের জন্য অনুগ্রহ করে আরবিআই ওয়েবসাইটের নিম্নলিখিত লিংকটি দেখুন https://rbi.org.in/Scripts/ic_exchangeofnotes.aspx

8. আমানতের উপর সুদ

ব্যাংক 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 জানানো হয়। সংশোধিত সুদের হার শুধুমাত্র নবায়ন এবং নতুন আমানতের ক্ষেত্রে প্রযোজ্য, যখন বিদ্যমান আমানত চুক্তিবদ্ধ হারে সুদ পেতে থাকে।

9. সার্ভিস চার্জ

ব্যাংক গ্রাহকদের বিভিন্ন সেবা প্রদান করে যার জন্য সার্ভিস চার্জ ধার্য করা হয়। চার্জগুলি সময়ে সময়ে পর্যালোচনা/সংশোধিত হয়। তহবিল সংগ্রহ এবং রেমিট্যান্স, গ্যারান্টি ইস্যু, ডুপ্লিকেট ইন্সট্রুমেন্ট/স্টেটমেন্ট ইস্যু ইত্যাদির জন্য সার্ভিস চার্জ ধার্য করা হয়। অনুরোধের ভিত্তিতে সার্ভিস চার্জের বিবরণ উপলব্ধ করা হবে। আমরা গ্রাহকদের পরিষেবা চার্জের প্রস্তাবিত পরিবর্তন সম্পর্কে অগ্রিম তথ্য প্রদান করব। ব্যাংকিং লেনদেন এবং সম্পদ ব্যবস্থাপনা সম্পর্কিত ট্যারিফ আমাদের ওয়েবসাইট www.dbs.com/in-এ উপলব্ধ রয়েছে।

10. বৈদেশিক মুদ্রা ব্যবসা

ব্যাংক 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 ওয়েবসাইট দেখুন

11. বীমার পণ্য

ডিবিএস ব্যাংক ইন্ডিয়া লিমিটেড (DBS Bank India Limited)-এর নিবন্ধন নম্বরের সনদপত্র রয়েছে: 0257 ভারতের বীমা নিয়ন্ত্রক ও উন্নয়ন কর্তৃপক্ষ (IRDAI) দ্বারা জারি করা, GF নম্বর 11 এবং 12, ক্যাপিটল পয়েন্ট BKS মার্গ, কনট প্লেস, দিল্লি-110001-এ নিবন্ধিত অফিস রয়েছে, এটি হল কম্পোজিট কর্পোরেট এজেন্ট যে বীমা কোম্পানিগুলি <https://www.dbs.com/in/iwov-resources/pdf/related-links/commission-structure-for-investments-and-insurance-products.pdf> ওয়েবসাইটে উল্লিখিত রয়েছে।

ডিবিএস ব্যাংক ইন্ডিয়া লিমিটেড (ব্যাংক) ঝুঁকি বিবেচনা করে না বা বীমাকারী হিসাবে কাজ করে না। বীমা চুক্তিটি বীমাকারী এবং বীমাকৃতের মধ্যে এবং ব্যাংক এবং বীমাকৃতের মধ্যে নয়। নীতির যথার্থতা এবং সম্পূর্ণতা সম্পর্কে ব্যাংক কোনো ওয়ারেন্টি দেয় না। ব্যাংক আপনার বীমা চুক্তির জন্য দায়ী কোন দায় বা ক্ষতি স্বীকার করে না। বীমা পণ্যগুলিতে ব্যাংকের গ্রাহকদের অংশগ্রহণ সম্পূর্ণরূপে স্বৈচ্ছাসেবী ভিত্তিতে এবং ব্যাংকের অন্য কোনও সুবিধার অসুস্থতার সাথে যুক্ত নয়। ISNP নিবন্ধন বৈধ।

ঝুঁকির কারণ, শর্তাবলী, বর্জন সম্পর্কে আরও বিশদ বিবরণের জন্য, অনুগ্রহ করে বিমাকারীর বিক্রয় ব্রোশিওর এবং পলিসির শর্তাদি এবং বিক্রয় শেষ করার আগে সাবধানে পড়ুন। কর সুবিধা বিদ্যমান কর আইন অনুযায়ী উপলব্ধ, যা পরিবর্তন সাপেক্ষে।

12. বিনিয়োগ পণ্য

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

ডিবিএস ব্যাংক ইন্ডিয়া লিমিটেড (DBS Bank India Limited)-এর একটি AMFI রেজিস্ট্রেশন নম্বর রয়েছে - ARN-155319। 1লা মার্চ'19 থেকে এই ARN অ্যাসেট ম্যানেজমেন্ট কোম্পানি (AMCs)-এর কাছে জমা দেওয়া সমস্ত আবেদনপত্রে ব্যবহার করা হয়। বিক্রয় কর্মীদের EUIN (কর্মচারী অনন্য সনাক্তকরণ নম্বর) এর ম্যাপিং ডিবিএস ব্যাংক ইন্ডিয়া লিমিটেড (DBS Bank India Limited)-এর কাছে রয়েছে।

ব্যাংকের 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 ব্যাংকিং এবং ডিজি ব্যাংক মোবাইল অ্যাপের মাধ্যমে বিক্রি করা হয়।

ডিবিআইএল (DBIL) দুইটি মডেলে কাজ করে:

শুধুমাত্র এক্সিকিউশন:

ডিবিএস ব্যাংক শুধুমাত্র এক্সিকিউশন মোডের অধীনে MF 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।

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

*আরবিআই দ্বারা জারি করা গ্রাহক অধিকারের চার্টারের অধীনে প্রয়োজনীয় হিসাবে, আচরণবিধি (ব্যাংকিং কোড এবং স্ট্যান্ডার্ডস বোর্ড অফ ইন্ডিয়া দ্বারা প্রবর্তিত) এবং RBI MD - আর্থিক পরিষেবাগুলিতে দেওয়া সামগ্রিক নির্দেশিকা।

DBIL দ্বারা AMC থেকে অর্জিত কমিশন সম্পর্কিত বিশদ বিবরণ নিম্নলিখিত ওয়েবসাইটের লিংকে উপলব্ধ রয়েছে:
<https://www.dbs.com/in/iwov-resources/pdf/related-links/commission-structure-for-investments-and-insurance-products.pdf>

13. অভিযোগের নীতি:

DBS Bank India Limited-এ, আমরা নিশ্চিত করতে চাই যে আপনি আমাদের কাছ থেকে শুধুমাত্র সেবা পরিষেবা পান, যে পরিষেবাটি আপনি, আমাদের মূল্যবান গ্রাহকের প্রাপ্য।

ব্যাংকের অভিযোগ নিষ্পত্তি নীতি নিম্নলিখিত নীতিগুলি অনুসরণ করে:

- গ্রাহকদের সব সময়ে ন্যায্য আচরণ করা হয়।
- গ্রাহকদের দ্বারা উত্থাপিত অভিযোগ সৌজন্যের সাথে 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।
- ব্যাংকের কর্মীরা গ্রাহকদের স্বার্থের জন্য সরল বিশ্বাসে এবং কোনো পক্ষপাতিত্ব 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 ব্যাংকের ওয়েবসাইটে উপলব্ধ ব্যাংকের অভিযোগ নীতি দেখতে পারেন:

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

অভিযোগ নীতি আপনাকে যোগাযোগের বিশদ বিবরণ, টাইমলাইন এবং আপনার অভিযোগ দায়ের করার জন্য বৃদ্ধির স্তরে সহায়তা করবে। যদি আপনি ব্যাংকের প্রদত্ত রেজোলিউশনে সন্তুষ্ট না হন, নীতিটি আপনাকে প্রক্রিয়া এবং কীভাবে ব্যাংকিং ন্যায়পালের কাছে যেতে হবে সে বিষয়েও নির্দেশনা প্রদান করে।