

## বৈদেশিক মুদ্রাবিনিময় সনদ – কোটাক মাহিন্দ্র ব্যাংক লিমিটেড

### ফরেক্স সনদের উদ্দেশ্য:

এই সনদ ব্যাংক দ্বারা প্রদত্ত বৈদেশিক মুদ্রাবিনিময় পরিষেবার বিভিন্ন দিকের বিষয়ে গ্রাহকদের পরামর্শ প্রদান করে থাকে। ব্যাংক RBI এবং FEMA 1999 দ্বারা নির্দেশিত সমস্ত নিয়ম এবং নীতি অনুসরণ করে থাকে।

### বিশেষ উদ্দেশ্য:

- ফরেক্স পরিষেবা আরো ভালভাবে উপলব্ধি করার জন্য স্বচ্ছতার সাথে কার্যকরী এবং দক্ষ গ্রাহক পরিষেবা প্রদান করা।
- ব্যাংকের সাথে ফরেক্স লেনদেনের বিষয়ে স্বচ্ছতার সাথে সমস্ত বিশদ তথ্য উপলব্ধ করা।
- সহজ স্বাভাবিক ভাষায় নিয়ম এবং নীতিকে বিকশিত করা এবং বিতরণ করা।
- বৈদেশিক মুদ্রাবিনিময়ের ক্ষেত্রে গ্রাহকের মধ্যে আত্মবিশ্বাস প্রতিপালন করা।
- বাহ্যিক ব্যবসা এবং অর্থপ্রদান সহজতর করা।
- দ্রুত এবং ঝামেলাহীন পরিষেবা গ্রাহককে প্রদান করা।

### আমাদের ব্যাংক দ্বারা প্রদত্ত সুবিধা / পরিষেবা:

- বৈদেশিক মুদ্রার ক্রয় / বিক্রয়
- অর্থ প্রেরণ সুবিধা

### অন্যান্য:

- এই পরিষেবার জন্য সকল প্রযোজ্য হার আমাদের শাখায় এবং ব্যাংকের ওয়েবসাইটে প্রদর্শিত হয়েছে।
- শাখার কাজের সময় ব্যাংকের কাউন্টারে সকল প্রকারের পরিষেবা প্রদান করা হয়।
- সমস্ত তথ্যদলিল পেশ যা ব্যাংক লেনদেনের জন্য অনুরোধ করে থাকে তা RBI এবং FEMA নির্ধারিতসূচী অনুযায়ী হবে। কোন পার্থক্য বা অসম্পূর্ণ দলিল উপস্থাপনা করা হলে, ব্যাংক পরামর্শ দেবে এবং সহায়তা করবে অবিলম্বে এর সংশোধন/সম্পূর্ণকরণের জন্য।
- বিশদ তথ্য যেমন কমিশন বা মার্শাল যা প্রদানযোগ্য, তা নিষ্কপট এবং সংভাবে জানানো হবে।
- বৈদেশিক মুদ্রাবিনিময় পরিষেবার বিষয়ে ব্যাংক দ্বারা প্রস্তাবিত নিয়ামকের প্রয়োজনীয়তা বা শর্তাবলীর নির্দেশিকা উপলব্ধ করা হবে।
- সম্পাদিত লেনদেনে কোন ভুল থাকলে, ক্রেডিট যে কদিনের জন্য প্রাপ্য তার বেশী হলে, ব্যাংকের ক্ষতিপূরণ নীতি অনুযায়ী ক্ষতিপূরণ প্রদান করা হবে।

### অভিযোগের প্রতিকার

বৈদেশিক মুদ্রাবিনিময়ের বিষয়ে সকল অভিযোগ ব্যাংক দ্বারা প্রাপ্ত অন্য সকল অভিযোগের মতই বিবেচিত হয়ে থাকে। কোন অভিযোগ পেশ করার জন্য নিম্নলিখিত চ্যানেল উপলব্ধ হয়ে থাকে: শাখা, গ্রাহক যোগাযোগ কেন্দ্র, ইমেল, চিঠি, ওয়েবসাইট, ইত্যাদি। গ্রাহকের সুবিধার জন্য অভিযোগ পেশের বিষয়ে সমস্ত তথ্য শাখাতে এবং ব্যাংকের ওয়েবসাইটে প্রদর্শিত হয়ে থাকে। সহায়তার জন্য শাখা প্রবন্ধক/পরিষেবা প্রবন্ধকের সাথেও সম্পর্ক করা যেতে পারে।

অতিরিক্ত তথ্যের জন্য আপনি শাখা প্রবন্ধকের সাথে যোগাযোগ করতে পারেন।