

### গ্রাহক শিক্ষণের পুস্তিকা

- “সেভিংস অ্যাকাউন্ট” হল সুনির্দিষ্টভাবে ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাংক দ্বারা অনুমোদিত, একক বা স্বতন্ত্র সংস্থার উপযুক্ত ব্যক্তিদের সেভিংস অ্যাকাউন্ট খোলার জন্য ক্রিয়াশীল ব্যাংকিং অ্যাকাউন্ট। কিছু কিছু অলাভজনক কল্যাণমূলক সংস্থাকে ব্যাংকের সঙ্গে সেভিংস ব্যাংক অ্যাকাউন্ট খোলার অনুমতি দেওয়া হয়ে থাকে। আরবিআই দ্বারা নির্দেশিত হারে সেভিংস ব্যাংক অ্যাকাউন্টে জমা রাশির উপর সুদ প্রদান করা হয়ে থাকে। অন্যদের মধ্যে, স্বতন্ত্র সংস্থাগুলি যারা সেভিংস অ্যাকাউন্ট খুলতে পারে তাদের অন্তর্ভুক্ত হল রেসিডেন্ট এবং নন-রেসিডেন্ট একক ভারতীয়রা, ট্রাস্ট, সোসাইটি, কোম্পানিজ অ্যাক্টের 25 ধারা অনুযায়ী নথিভুক্ত সংস্থা। কিছু সরকারী সংস্থা রিজার্ভ ব্যাংকের সময়ে সময়ে নির্দেশিত বিভিন্ন শর্ত পালনে সেভিংস অ্যাকাউন্ট খুলতে পারে।
- “কারেন্ট অ্যাকাউন্ট”-এর সমস্ত স্বতন্ত্র সংস্থার জন্য এক ক্রিয়াশীল ব্যাংকিং অ্যাকাউন্ট যা ব্যাংক অ্যাকাউন্ট খুলতে এবং পরিচালনা করার যোগ্য। রিজার্ভ ব্যাংকের নির্দেশে কারেন্ট অ্যাকাউন্টে জমাকৃত রাশির উপরে কোনও সুদ দেওয়া হয় না।
- “টার্ম ডিপোজিট” এর অর্থ হল একটি আমানত রাশি যা ব্যাংকে এক নির্দিষ্ট সময়কালের জন্য রাখা হয়ে থাকে। ব্যাংকে আমানত গচ্ছিত রাখার সময়কালে এক নির্দিষ্টকৃত হারে সুদ প্রদান করা হয়। টার্ম ডিপোজিটের অর্ন্তগত আমানতগুলি হল ত্রৈমাসিক প্রদেয় আমানত, মাসিক প্রদেয় আমানত এবং ক্রমবর্ধমান আমানত। সমস্ত স্বতন্ত্র সংস্থা টার্ম ডিপোজিট অ্যাকাউন্ট খোলার যোগ্য, যদি না তা সুনির্দিষ্টভাবে আইন বা সাংবিধানিক নিয়ামক নির্দেশিকার দ্বারা নিষিদ্ধ হয়ে থাকে।
- “রেকারিং ডিপোজিট” হল এক প্রকারের আমানত যা নিয়মিত আয়সম্পন্ন ব্যক্তিদের প্রতি মাসে এক নির্দিষ্ট অর্থ তাদের রেকারিং ডিপোজিট অ্যাকাউন্টে জমা রাখতে এবং টার্ম ডিপোজিটের উপর প্রযোজ্য হারে সুদ অর্জন করতে সাহায্য করে। এটি কোনও এক নির্দিষ্ট পরিমাণ অর্থের মাসিক কিস্তিতে জমানো টার্ম ডিপোজিটের মতোই হয় যেমন প্রতি মাসে 1000 টাকা জমানো। প্রতি মাসে প্রদত্ত এই জমা রাশির সমস্ত কিস্তির অর্থ ভবিষ্যতের এক নির্দিষ্ট দিনে মেয়াদপ্রাপ্ত হয়। এইভাবে, রেকারিং ডিপোজিট প্রকল্প নির্দিষ্ট সময়কালে গ্রাহকদের নির্দিষ্ট পরিমাণের অর্থ নিয়মিত মাসিক জমার রাশির সাহায্যে তাদের সেভিংস জমানোর এক সুযোগ দিয়ে থাকে।
- আর্থিক অন্তর্ভুক্তির প্রচেষ্টার এক অঙ্গ হিসাবে আমাদের ব্যাংক আমাদের সমস্ত শাখায় আরবিআইর “আর্থিক অন্তর্ভুক্তি - ব্যাংকিং সার্ভিসেস অ্যাকসেস”-এর সুস্পষ্ট নির্দেশিকা অনুযায়ী “বেসিক সেভিংস ব্যাংক ডিপোজিট অ্যাকাউন্ট (বিএসবিডিএ)” এবং “স্মল অ্যাকাউন্ট” খোলার সুযোগ দিচ্ছে। এছাড়াও, প্রবিধান অনুযায়ী, বিএসবিডিএ এবং স্মল অ্যাকাউন্টের মূল বৈশিষ্ট্যগুলি নীচে বিশেষভাবে উল্লেখ করা হল:

মাপকাঠি	বিএসবিডিএ	স্মল অ্যাকাউন্ট
কেওয়াইসি-র প্রয়োজনীয়তা	• সম্পূর্ণ কেওয়াইসি	• নমনীয় কেওয়াইসি
বৈশিষ্ট্য	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ন্যূনতম জমা রাশির প্রয়োজন নেই</li> <li>• নগদ জমা অবাধে যত বার লেনদেন করা এই শর্তে যে প্রতি মাসে এটি 1 লক্ষ টাকার মধ্যে সীমিত থাকবে</li> <li>• এক মাসে শাখা থেকে বিনা খরচে 4 বার টাকা তোলা</li> <li>• বিনা খরচে কোটাক ব্যতীত অন্য এটিএম কাউন্টারে 5 বার লেনদেন</li> <li>• অ্যাট-পার চেকবইয়ের সুবিধা</li> <li>• বিনা খরচে ফোন ব্যাংকিং</li> <li>• নেট ব্যাংকিং (ঐচ্ছিক) - মাসুলযোগ্য @ 75 টাকা প্রতি ক্যালেন্ডার বছরে</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ন্যূনতম জমা রাশির প্রয়োজন নেই</li> <li>• নগদ জমা অবাধে যত বার লেনদেন করা এই শর্তে যে এক আর্থিক বছরে এটি 1 লক্ষ টাকার মধ্যে সীমিত থাকবে</li> <li>• এক মাসে শাখা থেকে বিনা খরচে 4 বার টাকা তোলা</li> <li>• বিনা খরচে কোটাক ব্যতীত অন্য এটিএম কাউন্টারে 5 বার লেনদেন</li> <li>• অ্যাট-পার চেকবইয়ের সুবিধা</li> <li>• বিনা খরচে ফোন ব্যাংকিং</li> <li>• নেট ব্যাংকিং লভ্য নয়</li> </ul>

বিধিনিষেধ / সীমাবদ্ধতা	<ul style="list-style-type: none"> <li>সমস্ত লেনদেন অনুমোদিত যা অন্যান্য সেভিংস অ্যাকাউন্টে হয়ে থাকে</li> <li>বিএসবিডিএ গ্রাহকরা একই সময়ে ব্যাংকে কোন অতিরিক্ত আলাদা সেভিংস অ্যাকাউন্ট খুলতে পারবেন না। তবে সাধারণ সেভিংস অ্যাকাউন্টকে উন্নত করতে পারবেন।</li> <li>যদি বর্তমান সেভিংস অ্যাকাউন্ট গ্রাহক একটি বিএসবিডিএ খোলেন, তাহলে বর্তমান সেভিংস অ্যাকাউন্টটি বিএসবিডিএ খোলার 30 দিনের মধ্যে বন্ধ করে দিতে হবে।</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>কোনও আর্থিক বছরে সমস্ত জমার পরিমাণ 100,000 টাকা অতিক্রম করবে না</li> <li>অ্যাকাউন্টে জমা টাকার পরিমাণ 50,000 টাকার বেশি হবে না।</li> <li>এক মাসের সমস্ত দেনার পরিমাণ 10,000 টাকার বেশি হবে না।</li> <li>বিদেশি মুদ্রা লেনদেনের অনুমতি নেই।</li> <li>স্মল অ্যাকাউন্ট গ্রাহকরা একই সময়ে ব্যাংকে অতিরিক্ত আলাদা সেভিংস অ্যাকাউন্ট খুলতে পারবেন না। তবে, কেওয়াইসি নিয়মকানুন পূরণ করে বিএসবিডিএ বা অন্যান্য বিভিন্ন সেভিংস অ্যাকাউন্টকে উন্নত করতে পারেন।</li> <li>যদি বর্তমান সেভিংস অ্যাকাউন্ট গ্রাহকরা স্মল অ্যাকাউন্ট খোলেন, তাহলে স্মল অ্যাকাউন্ট খোলার 30 দিনের মধ্যে বর্তমান সেভিংস অ্যাকাউন্টটি বন্ধ করে দিতে হবে।</li> </ul>
------------------------	--	--

- ব্যাংক আইনি অভিভাবকত্বের শংসাপত্র অনুসারে মানসিক রোগী, সেরিব্রাল পালসি, মানসিক প্রতিবন্ধী এবং বহুবিধ অসমর্থ রোগীদের অ্যাকাউন্ট খুলতে পারে। এই শংসাপত্র মেন্টাল হেলথ অ্যাক্ট, 1987 অনুযায়ী জেলা কোর্ট বা ন্যাশনাল ট্রাস্ট ফর দি পার্সনস উইথ অটিজম, সেরিব্রাল পালসি, মেন্টাল রিটারডেশন এণ্ড মাল্টিপল ডিজএবিলিটিজ অ্যাক্ট, 1999 অনুযায়ী স্থাপিত স্থানীয় স্তরের কমিটির দ্বারা ইস্যু করা হয়ে থাকে। আইনি অভিভাবকরা এই অ্যাকাউন্ট খোলার জন্য প্রয়োজনীয় শংসাপত্রের জন্য স্থানীয় স্তরের কমিটির কাছে আবেদন জানাতে পারেন। স্থানীয় স্তরের কমিটির ঠিকানা ন্যাশনাল ট্রাস্টের ওয়েবসাইট (<http://www.thenationaltrust.in>) অথবা আপনার নিকটতম শাখা থেকে পেতে পারেন। এ ছাড়া এই ধরনের ব্যক্তিদের অ্যাকাউন্ট খোলা যাবে কোন আইনী গার্জিয়ানশিপ সার্টিফিকেট ছাড়াই, কিন্তু সেক্ষেত্রে এটি শর্তসাপেক্ষ – গ্রাহকের কাছ থেকে একটি নিশ্চয়তা, যে তিনি নিজেই নিজের অর্থের সব ব্যবস্থা করতে পারেন।
- উপরের সমস্ত অ্যাকাউন্টগুলির বিশদ তথ্য আমাদের সমস্ত শাখায় লভ্য এবং আমাদের ওয়েবসাইটেও দেওয়া আছে।
- ব্যাংক কোনও ডিপোজিট অ্যাকাউন্ট খোলার আগে উপযুক্ত সতর্কতার সঙ্গে রিজার্ভ ব্যাংক দ্বারা ইস্যু করা “নো ইয়োর কাস্টমার” (কেওয়াইসি)-এর প্রযোজ্য নির্দেশিকা অনুযায়ী বা ব্যাংক দ্বারা এরকম অন্যান্য নিয়ম বা পদ্ধতি অনুসারে কাজ করবে।
- অ্যাকাউন্ট খোলার ফর্ম ব্যাংক দ্বারা সম্ভাব্য আমানতকারীকে দেওয়া হবে। সম্ভাব্য আমানতকারী কোন ডিপোজিট অ্যাকাউন্ট খুলতে ব্যাংকের কাছে আবেদন করলে ব্যাংক কর্তৃপক্ষ পদ্ধতিগত নিয়মগুলো ব্যাখ্যা করবেন এবং আবেদকের প্রশ্নের প্রয়োজনীয় ব্যাখ্যা দেবেন। সম্ভাব্য আমানতকারী অ্যাকাউন্ট খোলার ফর্ম সম্পূর্ণভাবে এবং সঠিকভাবে পূরণ করবেন।
- জমা / প্রকল্পগুলির জন্য যেমন সেভিংস অ্যাকাউন্ট এবং কারেন্ট অ্যাকাউন্ট, ওই ধরনের অ্যাকাউন্টের উপর নির্ভর করে, ওই ধরনের অ্যাকাউন্ট চালু করার শর্তাবলি মাসিক অ্যাকাউন্টে এক নির্দিষ্ট গড়পড়তা ত্রৈমাসিক জমা (একিউবি) / গড়পড়তা মাসিক জমা (এএমবি) বজায় রাখতে হবে। অ্যাকাউন্টে এই উল্লেখিত একিউবি / এএমবি অর্থের পরিমাণ গচ্ছিত রাখতে ব্যর্থ হলে, সেই অ্যাকাউন্টে না-বজায় রাখতে পারার মাশুল (নন-মেন্টেন্স চার্জ-এনএমসি) দিতে হবে।
- মাশুলসূচি ওয়েবসাইটে ([www.kotak.com](http://www.kotak.com)) প্রদর্শন করা হবে এবং শাখা অফিসে পাওয়া যাবে।
- সেভিংস ব্যাংক অ্যাকাউন্ট উপযুক্ত ব্যক্তি(রা) এবং কিছু প্রতিষ্ঠান / সংস্থা দ্বারা (আরবিআই-র সময়ে সময়ে শর্তাবলী পালন সাপেক্ষে) খোলা যেতে পারে।
- কারেন্ট অ্যাকাউন্ট একক / অংশীদারী সংস্থা / বেসরকারী এবং সরকার লিমিটেড সংস্থা / হিন্দু অবিভক্ত পরিবার (এইচইউএফ) / নির্দিষ্ট সংস্থা / সোসাইটি / ট্রাস্ট, ইত্যাদি দ্বারা খোলা যেতে পারে।

- টার্ম ডিপোজিট অ্যাকাউন্ট একক / অংশীদারী সংস্থা / বেসরকারি এবং সরকার লিমিটেড সংস্থা / হিন্দু অবিভক্ত পরিবার (এইচইউএফ) / নির্দিষ্ট সংস্থা / সোসাইটি / ট্রাস্ট ইত্যাদির দ্বারা খোলা যেতে পারে।
- কোন অ্যাকাউন্ট খোলার সময় ব্যক্তির পরিচয়, ঠিকানা যাচাই, তাঁর পেশার বিষয়ে সন্তুষ্টি / কর্মপদ্ধতি, আয়ের উৎস প্রভৃতি যথোচিতভাবে যাচাই করতে হবে। ব্যাংক সম্ভাব্য অমানতকারীর কাছে থেকে ব্যাংকে কাছে গ্রহণযোগ্য কোনও ব্যক্তির পরিচয়ের প্রমাণও চাইতে পারে। যথোচিত যাচাই পদ্ধতির অঙ্গ হিসাবে ব্যাংকের যে ব্যক্তি(রা) অ্যাকাউন্ট খুলেছেন / চালু রেখেছেন, তাঁর / তাঁদের এক সাম্প্রতিক ফটোর প্রয়োজন হবে।
- এই অতিরিক্ত যাচাই পদ্ধতির প্রয়োজন ছাড়াও, কেওয়াইসির নিয়মানুযায়ী, আয়কর আইন / নিয়ম অনুসারে ব্যাংকের স্থায়ী অ্যাকাউন্ট নম্বর (প্যান) অথবা 60 বা 61 নম্বর ফর্মে ঘোষণাপত্র নেবার প্রয়োজন হবে।
- আরবিআই নির্দেশিত বর্তমান গ্রাহকদের প্রোফাইল পর্যালোচনা করার সময় ব্যাংক নতুন অথবা অতিরিক্ত কেওয়াইসি দলিল / নথি সময়কালীন বিরতিতে চাইবে।

### একক পরিচালিত অ্যাকাউন্ট

এই ডিপোজিট অ্যাকাউন্টগুলো একক ব্যক্তির দ্বারা, খোলা এবং পরিচালনা করা যায় যার বয়স 18 বছরের ওপরে।

### জয়েন্ট অ্যাকাউন্ট

ডিপোজিট অ্যাকাউন্ট নিজ নামে দুই বা তার বেশি একক ব্যক্তির দ্বারা যাদের বয়স 18 বছরের ওপরে, খোলা হলে তাকে জয়েন্ট অ্যাকাউন্ট বলে।

### জয়েন্ট অ্যাকাউন্ট পরিচালনা

জয়েন্ট অ্যাকাউন্ট একের বেশি ব্যক্তি দ্বারা নিম্নলিখিত পদ্ধতিতে পরিচালনা করা যায়।

### আইদার অর সার্ভাইভার

এই পদ্ধতি ওই অ্যাকাউন্টের জন্য প্রযোজ্য যা দুজন স্বতন্ত্র ব্যক্তির দ্বারা খোলা হয়েছে। এই পদ্ধতিতে, দুজন অ্যাকাউন্ট গ্রাহকের মধ্যে যেকোন একজন বা জীবিত ব্যক্তি (দুজনের একজন অ্যাকাউন্ট গ্রাহকের মৃত্যু হলে বা উন্মাদগ্রস্ত হলে) অ্যাকাউন্ট পরিচালনা করতে পারবেন।

### এনিওয়ান অর সার্ভাইভার

এই পদ্ধতি দুয়ের বেশি স্বতন্ত্র ব্যক্তির দ্বারা পরিচালিত অ্যাকাউন্টের জন্য প্রযোজ্য। এই পদ্ধতিতে, অ্যাকাউন্ট গ্রাহকদের যেকোন একজন বা জীবিত ব্যক্তি(রা)-এর (যেকোন একজন অ্যাকাউন্ট গ্রাহকের মৃত্যু হলে বা উন্মাদগ্রস্ত হলে) অ্যাকাউন্ট পরিচালনা করতে পারবেন।

### জয়েন্টলি

এই পদ্ধতিতে শুধুমাত্র সমস্ত অ্যাকাউন্ট গ্রাহক যৌথভাবে স্বাক্ষর করে অ্যাকাউন্ট পরিচালনা করতে পারবেন।

অ্যাকাউন্ট পরিচালনা করার এই নির্দেশনামা সকল অ্যাকাউন্ট গ্রাহকের সম্মতিক্রমে সংশোধিত হতে পারবে।

অপ্রাপ্তবয়স্ক ব্যক্তির সঙ্গে যৌথভাবে স্বাভাবিক অভিভাবকগণের দ্বারা সেভিংস ব্যাংক অ্যাকাউন্ট পরিচালনার ক্ষেত্রে শুধুমাত্র স্বাভাবিক অভিভাবকরা তা পরিচালনা করতে পারবেন।

ওপরের অ্যাকাউন্টগুলিতে জমাকৃত অর্থের নিষ্পত্তির জন্য জয়েন্ট অ্যাকাউন্টের গ্রাহকগণ নীচের যে কোনও নির্দেশনামা দিতে পারেনঃ

- আইদার অর সার্ভাইভারঃ যদি অ্যাকাউন্টটি দুই ব্যক্তির দ্বারা খোলা হয়ে থাকে, ধরা যাক, এ এবং বি, সর্বশেষ জমা অর্থ সুদ সমেত, যদি প্রযোজ্য হয়ে থাকে, অ্যাকাউন্ট গ্রাহকদের মধ্যে যে কোনও একজনের মৃত্যু হলে, জীবিত ব্যক্তিকে প্রদান করা হবে।
- এনিওয়ান অর সার্ভাইভারঃ যদি অ্যাকাউন্টটি দুই ব্যক্তির বেশির দ্বারা খোলা হয়ে থাকে, ধরা যাক, এ, বি এবং সি, সর্বশেষ অর্থ সুদ সমেত, যদি প্রযোজ্য হয়ে থাকে, দুজন অ্যাকাউন্ট গ্রাহকের মধ্যে যে কোনও একজনের মৃত্যু হলে, জীবিত ব্যক্তিকে প্রদান করা হবে।
- ফর্মার / সার্ভাইভারঃ প্রথমে থাকা নামের অ্যাকাউন্ট গ্রাহক এককভাবে অ্যাকাউন্টটি পরিচালনা করতে পারেন এবং অর্থের ওপর তার পূর্ণ অধিকার থাকবে। শুধুমাত্র প্রথম জনের মৃত্যুর পরে জীবিত ব্যক্তি সেই অধিকার পাবেন।

- লেটার / সার্ভাইভারঃ শেষে থাকা নামের অ্যাকাউন্ট গ্রাহক এককভাবে অ্যাকাউন্ট পরিচালনা করতে পারেন এবং অর্থের ওপর তাঁর পূর্ণ অধিকার থাকবে। শুধুমাত্র প্রথম জনের মৃত্যুর পরে জীবিত ব্যক্তি সেই অধিকার পাবেন।

#### জয়েন্ট অ্যাকাউন্ট গ্রাহকদের নাম যোগ করা বা মুছে দেওয়া

ব্যাংক, সমস্ত জয়েন্ট অ্যাকাউন্ট গ্রাহকদের অনুরোধে, নাম সংযোগ করতে বা মুছে দেবার অনুমতি দিতে পারে যদি পরিস্থিতি তা দাবি করে অথবা কোনও একক আমানতকারীকে অন্য কোনও ব্যক্তির নাম একজন জয়েন্ট অ্যাকাউন্ট গ্রাহক হিসাবে অন্তর্ভুক্ত করার অনুমতি দিতে পারে।

#### মাইনর অ্যাকাউন্ট

কোনও অপ্রাপ্তবয়স্কর নামে কোন অ্যাকাউন্ট স্বাভাবিক অভিভাবকের দ্বারা খোলা এবং পরিচালনা করা যেতে পারে। প্রাপ্তবয়স্ক হয়ে গেলে, প্রাপ্তন অপ্রাপ্তবয়স্ক তাঁর নিজের অ্যাকাউন্টের জমাকৃত অর্থের পরিমাণ নিশ্চিত করে জানাবেন এবং যদি ওই অ্যাকাউন্টটি স্বাভাবিক অভিভাবক / অভিভাবিকা দ্বারা পরিচালিত হয়ে থাকে, নতুন করে প্রাপ্তন অপ্রাপ্তবয়স্কের নমুনাচিহ্নিত স্বাক্ষর স্বাভাবিক অভিভাবক / অভিভাবিকা দ্বারা যথোপযুক্তভাবে যাচাইকৃত, এবং অপ্রাপ্তবয়স্ক যিনি প্রাপ্তবয়স্ক আবেদনকারীতে পরিণত হয়েছেন তাঁর প্রযোজ্য কেওয়াইসি দলিল / নথি সহ, সমস্ত পরিচালনার উদ্দেশ্যে প্রাপ্ত হতে হবে।

#### নিরক্ষর / অন্ধ ব্যক্তিদের অ্যাকাউন্ট

ব্যাংক, সম্পূর্ণ নিজস্ব বিবেচনা অনুসারে, নিরক্ষর / অন্ধ ব্যক্তিদের জন্য কারেন্ট অ্যাকাউন্ট ব্যতীত অন্যান্য ডিপোজিট অ্যাকাউন্ট খুলতে দিতে পারে। এই ধরনের ব্যক্তিদের অ্যাকাউন্ট খোলা হতে পারে এই শর্তে যে সেই ব্যক্তি ব্যক্তিগতভাবে একজন সাক্ষীসহ যিনি আমানতকারী এবং ব্যাংক উভয়ের কাছে পরিচিত, ব্যাংকের কাছে উপস্থিত হতে পারেন। সাধারণত, কোনও চেকবই-এর সুবিধা এই সমস্ত সেভিংস ব্যাংক অ্যাকাউন্টে দেওয়া হয় না। অর্থ তোলার সময় বা আমানত অর্থ পরিশোধের সময় এবং / বা সুদের জন্য, এই অ্যাকাউন্ট গ্রাহককে অনুমোদিত অফিসারের উপস্থিতিতে যিনি ওই ব্যক্তির পরিচয় যাচাই করবেন, তাঁর বুড়ো আঙুলের ছাপ বা চিহ্ন যুক্ত করতে হবে। ব্যাংক কর্তৃপক্ষ নিরক্ষর / অন্ধ ব্যক্তিদের জন্য অ্যাকাউন্ট খোলার নির্ধারিত নিয়মাবলি ব্যাখ্যা করবেন।

#### পাওয়ার অব অ্যাটর্নি

আমানতকারীর অনুরোধে ব্যাংক নির্দেশনামা / পাওয়ার অব অ্যাটর্নি নথিভুক্ত করতে পারে যা কোনও অনুমোদিত ব্যক্তিকে তাঁর হয়ে অ্যাকাউন্টটি খোলার অনুমতি দেয়।

#### মনোনয়ন সুবিধা

সমস্ত ডিপোজিট অ্যাকাউন্টে একক ব্যক্তি দ্বারা চালু অ্যাকাউন্টে মনোনয়নের সুবিধা লভ্য। একক মালিকাধীন সংস্থার অ্যাকাউন্টেও এই মনোনয়নের সুবিধা লভ্য। মনোনয়ন শুধুমাত্র এক ব্যক্তির নামে হতে পারে। এই প্রকারের মনোনয়ন অ্যাকাউন্ট গ্রাহক দ্বারা যে কোনও সময় বাতিল বা পরিবর্তন করা যেতে পারে। মনোনয়ন দেওয়া, বাতিল করা বা পরিবর্তনের সময়, এটিতে এক তৃতীয় পক্ষের সাক্ষ্যের প্রয়োজন হবে। মনোনয়ন অ্যাকাউন্ট গ্রাহকের সম্মতিতেই সংশোধিত হতে পারে। মনোনয়ন অপ্রাপ্তবয়স্কদের জন্য করা যেতে পারে। আমানতকারীর মৃত্যুতে জমা অর্থের সহজতর নিষ্পত্তির জন্য এটি সুপারিশ করা হচ্ছে যেন সমস্ত স্বতন্ত্র আমানতকারী মনোনয়নের সুবিধা গ্রহণ করেন। মনোনীত ব্যক্তি, আমানতকারীর মৃত্যুতে সমস্ত আইনি উত্তরাধিকারীর ট্রাস্টি হিসাবে অ্যাকাউন্টে থাকা জমা অর্থ পাবেন। কোনও ডিপোজিট অ্যাকাউন্ট খোলার সময় আমানতকারীকে মনোনয়নের সুবিধা সন্ধে অবহিত করা হবে। 2-ওয়ে সুইপ সুবিধার টার্ম ডিপোজিট অ্যাকাউন্ট খোলার সময়, (অ্যাক্টিভ মানি) সেভিং / সকারেন্ট অ্যাকাউন্টে মনোনয়নের সুবিধা দেবার কথা বিবেচনা করা হবে।

#### চেক বই এবং চেক

সেভিংস, কারেন্ট বা ওভারড্রাফট অ্যাকাউন্টে চেক বই ব্যাংক দ্বারা নির্দেশিত বিভিন্ন মাসুলের পরিবর্তে ইস্যু করা হতে পারে। গ্রাহকের বাড়ির ঠিকানায় চেক বই পাঠানো হবে। আইন অনুযায়ী ব্যাংক নিজের বিবেচনামত কোনও কোনও গ্রাহককে ‘অ্যাট পার’ চেক বইয়ের সুবিধা দিতে পারে।

ব্যাংক, কারেন্ট, সেভিংস অথবা ওভারড্রাফট অ্যাকাউন্টের কোনও গ্রাহককে নতুন চেক বই ইস্যু করতে অস্বীকার করতে পারে যদি কোনও এক আর্থিক বছরে এক কোটি বা তার বেশি মূল্যের চেক যথেষ্ট পরিমাণে অর্থ না থাকার কারণে চারবার বা তার বেশিবার অস্বীকৃত হয়ে থাকে। এ ছাড়া, ব্যাংক নিজস্ব বিবেচনায় কারেন্ট অ্যাকাউন্ট বন্ধ করার কথা বিবেচনা করতে পারে।

এ ছাড়া, ব্যাংক, বারবার চেক অস্বীকৃত হবার কারণে/ব্যাংক দ্বারা নির্দেশিত এক মাসে চেক বইয়ের পাতা ইস্যু করার সীমা অতিক্রম করলে (একক অ্যাকাউন্টে - 100 পাতা, একক-বিহীন অ্যাকাউন্টে - 500 পাতা) চেক বই বন্ধ করার অধিকার সুরক্ষিত রাখে।

গ্রাহক অবশ্যই এমনভাবে চেক ইস্যু করবেন যাতে ইস্যু করার পরে সংশোধন এড়ানো যায় এবং গ্রাহকের স্বাক্ষর ব্যাংকের রেকর্ডে রাখা স্বাক্ষরের সঙ্গে মিলতে হবে। চেকের যে কোনও পরিবর্তনে, প্রত্যেক এরকম পরিবর্তনের জন্য অবশ্যই গ্রাহকের স্বাক্ষর দ্বারা সত্য বলে প্রমাণ করতে হবে। ব্যাংক এরকম কোনও চেকে অর্থপ্রদান করতে প্রত্যাখ্যান করার অধিকার সুরক্ষিত রাখে যা যে কোনভাবে পরিবর্তিত হয়েছে, যতক্ষণ না পর্যন্ত ওই পরিবর্তন ব্যাংকের রেকর্ডে দেওয়া নমুনাচিহ্নিত অনুযায়ী গ্রাহক পুরো স্বাক্ষর করে থাকেন।

### অ্যাকাউন্টের বিবরণ

অ্যাকাউন্ট খোলার শর্তানুযায়ী, ব্যাংক দ্বারা সেভিংস ব্যাংক এবং কারেন্ট অ্যাকাউন্ট গ্রাহকদের অ্যাকাউন্টের বিবরণ সময়ে সময়ে প্রদান করা হবে।

### পাশবই সুবিধা

গ্রাহকের বিশেষ অনুরোধে ব্যাংক একক গ্রাহককে পাশবইয়ের সুবিধা প্রদান করতে পারে। যেসব গ্রাহকের পাশবইয়ের সুবিধা নিচ্ছেন, তাদের জেনারেল শিডিউল অব চার্জ অনুযায়ী মাসুলের বিনিময়ে অ্যাকাউন্টের বিবরণ দেওয়া হবে।

### সরাসরি বিয়োজন এবং স্থায়ী নির্দেশ

এটি একপ্রকারের অর্থপ্রদানের পদ্ধতি যা গ্রাহককে অনুমতি দেয় আমাদের ব্যাংককে নিয়মিত অর্থপ্রদানের নির্দেশ দেবার, যেমন, এক অ্যাকাউন্ট থেকে অন্য অ্যাকাউন্টে অর্থ স্থানান্তরের, লকারের ভাড়া মেটানো, ক্রেডিট কার্ডের অর্থ মেটানো, জীবনবিমার অর্থ দেওয়া এবং যে কোনও নির্দিষ্ট প্রাপককে অন্যান্য যে কোনও সময়কালীন অর্থপ্রদান করা। এ ছাড়া, এই সুবিধা গ্রাহককে চেক লেখার ঝামেলা এড়াতে সাহায্য করে।

এই পরিষেবা লভ্য করতে, আপনার সরাসরি বিয়োজন নির্দেশকে ঠিক মতো

### গড়পড়তা ত্রৈমাসিক/মাসিক জমা

একিউবি - গড়পড়তা ত্রৈমাসিক জমা (গড় ত্রৈমাসিক ব্যালেন্স) - গ্রাহক দ্বারা তিন ক্যালেন্ডার মাসের গড়পড়তা জমার কথা বলা হয়ে থাকে।

এএমবি - গড়পড়তা মাসিক জমা (গড় মাসিক ব্যালেন্স) - গ্রাহক দ্বারা মাসের গড়পড়তা জমার কথা বলা হয়ে থাকে।

একিউবি/এএমবি-র হিসাব নিচের পদ্ধতি অনুযায়ী হয়ে থাকেঃ একিউবি/এএমবি = মাসের বা তিন মাসের প্রত্যেক দিনের শেষ জমা রাশিগুলির যোগফল (সেই মাস বা তিন মাসের মোট দিন সংখ্যা)

### সেভিংস ব্যাংকে সুদ প্রদান

সেভিংস ব্যাংক অ্যাকাউন্টে সুদ প্রদান প্রত্যেক দিনের জমা (ডেইলি প্রডাক্ট) অনুযায়ী হিসাব করা হয়ে থাকে।

1 এপ্রিল 2016 থেকে কার্যকর সেভিংস ব্যাংক অ্যাকাউন্টের শেষ রাশির ওপর অর্জিত সুদ সেভিংস অ্যাকাউন্ট তিন মাসের ব্যবধানের ভিত্তির ওপর জুন, সেপ্টেম্বর, ডিসেম্বর ও মার্চ মাসে জমা করতে হবে।

সেভিংস অ্যাকাউন্টে সুদের হার হল নিম্নরূপ:

অ্যাকাউন্ট ব্যালেন্স	সুদের হার
50 লক্ষ অথবা অনধিক পরিমাণ	3.00% প্রতি বছর
50 লক্ষ টাকার বেশি ব্যালেন্সের জন্য	3.50% প্রতি বছর

### ব্যাখ্যা:-

দিনের শেষে অ্যাকাউন্টে ব্যালেন্সের পরিমাণ = 55,00,000 টাকা

- টাকা 50 লক্ষ অথবা অনধিক পরিমাণ ব্যালেন্সের জন্য নির্দিষ্ট সুদের হার - 3.00% প্রতি বৎসর
- টাকা 50 লক্ষ থেকে অধিক পরিমাণ ব্যালেন্সের জন্য নির্দিষ্ট সুদ - 3.50% প্রতি বৎসর

এক্ষেত্রে প্রযোজ্য দিনের জন্য সুদের গণনা করা হবে নিম্নলিখিতভাবে:

$$(50,00,000 * 3.00\% * 1/365) + \{(55,00,000 - 50,00,000) * 3.50\% * 1/365\}$$

\*বর্তমানে আরবিআই সেভিংস অ্যাকাউন্টের উপর সুদের হারের বিনিয়ন্ত্রণ করেছে যা সময়ে সময়ে পরিবর্তিত হতে পারে।

### টার্ম ডিপোজিটের ওপরে সুদ প্রদান

ব্যাংকের সংবিধিবদ্ধ কর্তব্য আছে মূল উৎস থেকে কর কেটে নেবার যদি কোন ব্যক্তির সমস্ত টার্ম ডিপোজিটের ওপরে সম্পূর্ণ প্রদত্ত সুদ / প্রদেয় সুদ ইনকাম ট্যাক্স অ্যাক্ট নির্দেশিত পরিমাণের বেশি অতিক্রম করে। ব্যাংক বিয়োজিত করের অর্থের জন্য একটি কর বিয়োজনের শংসাপত্র (ট্যাক্স ডিডাকশন সার্টিফিকেট - টিডিএস সার্টিফিকেট) ইস্যু করবে। আমানতকারী, যদি টিডিএস থেকে অব্যাহতি পাবার অধিকারী হন, ওই টিডিএস কাটা এড়াবার জন্য, তাঁকে প্রত্যেক আর্থিক বছরের শুরুতে নির্দেশিত ফরম্যাটে ঘোষণাপত্র জমা দিতে হবে।

অ্যাক্টিভ মানি (2-ওয়ে সুইপ ডিপোজিটসমূহ)-র জন্য নিয়মিত টার্ম ডিপোজিটের হার সব গ্রাহকের ক্ষেত্রে প্রযোজ্য, বয়স্ক নাগরিক / ব্যাংকের কর্মীসহ।

রিইনভেস্টমেন্ট ডিপোজিটের ক্ষেত্রে টার্ম ডিপোজিটের ওপরে সুদ ত্রৈমাসিক বিরতিতে চক্রবৃদ্ধি হারে বাড়বে এই শর্তে যে ব্যাংকের কাছে গচ্ছিত আমানত অন্তত 181 দিন বা তার বেশি রাখতে হবে। 181 দিনের কম সময়ে কোনও আমানত জমা রাখলে, সুদ, মেয়াদ প্রাপ্তিতে সাধারণ সুদের হারে গণনা করা হবে।



### টার্ম ডিপোজিটের ওপরে সুদ হিসাব করার পদ্ধতি

মাসিক সুদগ্রহণের সুযোগ মাসিক সুদযুক্ত টিডিএর ওপরে সুদের হার নির্দিষ্ট হারের ওপরে ছাড় দেওয়া হবে।

আমানত জমা করার দিন থেকে মাসিক বিরতিতে সুদ দেওয়া হবে। যেমন, 15 ফেব্রুয়ারি 2008-এ করা আমানতের ওপরে সুদ 15 মার্চ 2008-এ প্রদত্ত হবে।

একটি নন-লিপ বছরে বুক করা জমার জন্য সুদের হিসাব বছরে 365 দিনভিত্তিক এবং একটি লিপ (ক্যালেন্ডার) বছরে বুক করা টার্ম ডিপোজিটের জন্য সুদের হিসাব বছরে 366 দিনভিত্তিক।

ত্রৈমাসিক সুদ গ্রহণের সুযোগ আমানত জমা করার দিন থেকে ত্রৈমাসিক বিরতিতে সুদ দেওয়া হবে, যেমন 15 ফেব্রুয়ারি 2008-এ করা আমানতের ওপরে সুদ 15 মে 2008-এ প্রদত্ত হবে।

একটি নন-লিপ বছরে বুক করা জমার জন্য সুদের হিসাব বছরে 365 দিনভিত্তিক এবং একটি লিপ (ক্যালেন্ডার) বছরে বুক করা টার্ম ডিপোজিটের জন্য সুদের হিসাব বছরে 366 দিনভিত্তিক।

ক্রমবর্ধমান সুদ দেওয়ার সুযোগ কিউম্যুলেটিভ ডিপোজিটের ক্ষেত্রে, সুদ ত্রৈমাসিক বিরতিতে চক্রবৃদ্ধি হারে বাড়তে থাকে, যেমন পরের তিন মাসের সুদ গণনার জন্য তিন মাসে অর্জিত সুদকে আসলের সঙ্গে যোগ করা হয়। ত্রৈমাসিক সুদ হিসাবের ফর্মুলা ত্রৈমাসিক সুদ গ্রহণের সুবিধার মতো একই।

### উদাহরণ স্বরূপ

ত্রৈমাসিক	পরের	সুদ	ত্রৈমাসিক সময়কালের আসল জমা
1	100	2	102
2	102	2.04	104.04
3	104.04	2.08	106.12

পরের ত্রৈমাসিক সময়কালের জন্য আমানতের মেয়াদপ্রাপ্তি অবধি একইভাবে গণনা করা হয়ে থাকে। এই ব্যাখ্যা টিডিএসের প্রভাব বিবেচনা ব্যতীতই করা হয়েছে। কিউম্যুলেটিভ সুদ আমানতের ওপরে প্রদান করা হয়, যদি আমানতের সময়কাল 181 দিন বা দুটি ত্রৈমাসিক সময়কালের কম হয়, চক্রবৃদ্ধিহারে সুদ আমানতের ওপরে দেওয়া হয় না।

### বয়স্ক নাগরিকদের ফিক্সড ডিপোজিট (60 বছর বা অধিক)

ব্যাংক বয়স্ক নাগরিকদের দ্বারা জমাকৃত ফিক্সড ডিপোজিটের ওপরে সময়ে সময়ে আরো বেশি সুদের হারের সুযোগ দেয়। বয়স্ক নাগরিকদের গচ্ছিত ফিক্সড ডিপোজিটের বিষয়ে ব্যাংকও সমস্ত প্রযোজ্য ইনকাম ট্যাক্স নিয়মের দ্বারা চালিত হবে।

### মূল উৎস থেকে ট্যাক্স বিয়োজন (টিডিএস)

যদি আমানতকারীকে প্রদেয় সুদের, আইটি অ্যাক্ট, 1961-এ নির্দেশানুযায়ী সর্বোচ্চ সীমা অতিক্রম করার সম্ভাবনা থাকে, সেই আর্থিক বছরে টিডিএস প্রযোজ্য হবে। বর্তমানে, এই সুদের সর্বোচ্চ পরিমাণ হল 40,000 টাকা। আইটি অ্যাক্টে উল্লেখিত হারে টিডিএসের হার নির্দিষ্ট হবে।

### টিডিএস থেকে অব্যাহতি

আইটি অ্যাক্টে নির্দেশিত নিয়ম অনুযায়ী নিম্নলিখিত ফর্ম জমা দিয়ে টিডিএস থেকে অব্যাহতি পাওয়া যেতে পারেঃ-

ফর্ম 15জি এটি এক ঘোষণাপত্র যা বিবৃত করে যে আমানতকারী কর দিতে সম্ভাব্যভাবে দায়ী থাকবেন না এবং তাই, টিডিএস থেকে সম্ভাব্য অব্যাহতি পেতে পারেন। ফর্ম 15জি কোনও একক বা ব্যক্তির উপরে প্রযোজ্য (কোনও প্রতিষ্ঠান বা সংস্থা নয়) বয়স্ক নাগরিক ব্যতীত।

ফর্ম 15H এটি এক ঘোষণা যা বিবৃত করে যে আমানতকারী কর দিতে সম্ভাব্যভাবে দায়ী থাকবেন না এবং তাই, টিডিএস থেকে সম্ভাব্য অব্যাহতি পেতে পারেন। ফর্ম 15H স্বতন্ত্র স্থায়ী বাসিন্দাদের ওপরে প্রযোজ্য যারা বয়স্ক নাগরিক (অর্থাৎ স্বতন্ত্র ব্যক্তি যাদের বয়স পঁয়ষাট বছর বা তার ওপরে)।

আইটি অফিসারের থেকে অব্যাহতির শংসাপত্র - ফর্ম 15AA আইটি অ্যাক্ট এটাও বিবৃত করে যে ওই বিভাগে উল্লেখিত কোনও আয়ের মোট অর্থের পরিমাণ যা গত বছরে জমা পড়েছে বা শোধ করা হয়েছে অথবা সম্ভাব্যভাবে জমা হবে বা শোধ হবে, সেই সর্বোচ্চ পরিমাণ কর অযোগ্য অর্থকে অতিক্রম করতে পারে, তাহলে ওই অনুবিধি প্রযোজ্য হবে না এবং অ্যাসেসিস ফর্ম 15জিতে কোনও ঘোষণাপত্র পেশ করার যোগ্য হবেন না। এই ক্ষেত্রে, আইটি অফিসারের থেকে প্রাপ্ত এক সুনির্দিষ্ট অব্যাহতি পত্র জমা দেওয়ার প্রয়োজন হবে। প্রতিষ্ঠানসমূহ যেমন ট্রাস্ট/সোসাইটি, প্রভৃতি যেগুলি ইনকাম ট্যাক্স থেকে অব্যাহতি পেয়ে থাকে, তাদের এই পত্র/ফর্ম 15AA জমা দেবার প্রয়োজন হবে যদি ওই আর্থিক বছরে সুদ যা প্রদান করা হয়েছে বা সম্ভাব্যভাবে প্রদান করা হবে, তা সর্বোচ্চ পরিমাণ অর্থ যা করযোগ্য নয়, তাকে সম্ভাব্যভাবে অতিক্রম করতে পারে।

### মেয়াদসমাপ্তির আগে টার্ম ডিপোজিট তুলে নেওয়া

গ্রাহক প্রকৃত মেয়াদ সমাপ্তির আগে আংশিক বা সম্পূর্ণভাবে আমানত তুলে নিতে পারে। মেয়াদ সমাপ্তির আগের ক্ষেত্রে, সুদ, আমানত জমা রাখার দিন থেকে ব্যাংকের কাছে গচ্ছিত জমার সময়ের জন্য বা চুক্তিপ্রদত্ত হারের মধ্যে যেটি কম হবে, সেই হারে দেওয়া হবে, মেয়াদ সমাপ্তির আগে আমানত তুলে নেবার জন্য দণ্ডমূলক মাসুল কেটে নিয়ে, 1 নভেম্বর 2012-তে বা তার পরে টার্ম ডিপোজিটে জমা রাখা বা পুনর্নবীকরণের ওপরে নিম্নলিখিতভাবেঃ-

টার্ম ডিপোজিটের সময়কাল	দণ্ড
181 দিনের কম	কিছু না
181 দিন এবং বেশি	0.50%

[উদাহরণস্বরূপ, টিডি অর্থের পরিমাণ 15 লক্ষ, 1 থেকে 2 বছরের জন্য সুদের হার হল 10% এবং 2 থেকে 3 বছরের জন্য এটা হল 9.50% এবং একজন গ্রাহক 2 বছর 1 দিনের জন্য একটি আমানত গচ্ছিত রেখেছেন (অর্থাৎ @9.5)। যদি গ্রাহক টিডি 1 বছর পরে ভাঙিয়ে ফেলেন, সুদ 9.00% হারে প্রদেয় হবে (চুক্তির হার বা যে সময়ের জন্য আমানত গচ্ছিত রাখা হয়েছে, সেই সময়ের প্রযোজ্য হারের মধ্যে যেটি কম, এবং 0.50% দণ্ড মাসুলের বিয়োজন)। আংশিকভাবে মেয়াদ প্রাপ্তির আগে অর্থ তুলে নিলে, অবশেষ আমানতের উপরে সুদ মূল আমানতের ওপরে গচ্ছিত রাখার সময়কার চুক্তির হারে পেতে থাকবে।]

181 দিন বা তার বেশি স্ট্যান্ড অ্যালোন টার্ম ডিপোজিটকে যা সেভিংস বা কারেন্ট অ্যাকাউন্টের সঙ্গে যুক্ত থাকে, নিয়মিত সোয়াইপ ডিপোজিটের কার্যপ্রক্রিয়া অনুসারে কাজ করতে হবে এবং ওপরে বর্ণিত দণ্ড মাসুল প্রযোজ্য হবে।

### টার্ম ডিপোজিটে অর্থ প্রদান / পুনর্নবীকরণ

আমানত গচ্ছিত রাখার সময় মেয়াদ সমাপ্তির এবং অর্থপ্রদানের নির্দেশাবলি প্রদান করা বাধ্যতামূলক। গ্রাহকের ব্যাংকের সঙ্গে যুক্ত তাঁর কারেন্ট বা সেভিংস অ্যাকাউন্টে অর্থ প্রাপ্তির সুবিধা আছে অথবা ব্যাংককে তিনি অনুরোধ করতে পারেন তাঁর নথিভুক্ত যোগাযোগের ঠিকানায় ডিম্যান্ড ড্রাফট বা ব্যাংক চেক পাঠাতে। গ্রাহক এই আমানতের সময়কালে যে কোনও সময় মেয়াদ প্রাপ্তির নির্দেশাবলির পরিবর্তন করতে পারেন। এই নির্দেশাবলি রক্ষিত হবে এবং মেয়াদ প্রাপ্তিতে সম্পাদিত হবে।

### টার্ম ডিপোজিটের পরিবর্তে ওভারড্রাফট

ব্যাংক, আমানতকারীর টার্ম ডিপোজিটের প্রয়োজনীয় মালিকানা সনদপত্র আমানতকারী দ্বারা যথোপযুক্তভাবে হস্তান্তরিত হবার পরিবর্তে ঋণ বা ওভারড্রাফট সুবিধার প্রস্তাব বিবেচনা করতে পারে। ব্যাংক অপ্রাপ্তবয়স্কদের নামে গচ্ছিত আমানতের পরিবর্তেও ঋণ দেওয়ার সুবিধা বিবেচনা করতে পারে, তবে, আমানতকারী বা আবেদনকারীকে এক যথাযোগ্য ঘোষণা পেশ করতে হবে যা বিবৃত করবে যে ঋণটি অপ্রাপ্তবয়স্কের মঙ্গলের জন্য করা হয়েছে।



## রেকারিং ডিপোজিট

### সুদপ্রদান

- ইন্ডিয়ান ব্যাংক অ্যাসোসিয়েশনের সুপারিশকৃত পদ্ধতিতে আরডির ওপরে সুদের হিসাব কষা হবে।
- আরডির ওপরে সুদের হার আরডি খোলার দিনে প্রযোজ্য টার্ম ডিপোজিটের হারের সঙ্গে সঙ্গতিপূর্ণ হবে।
- আরডির ওপরে সুদ ত্রৈমাসিক বিরতিতে চক্রবৃদ্ধিভাবে হয়ে থাকে, প্রযোজ্য হারে।

### কিস্তির অর্থ প্রদানঃ

- কিস্তির পরিমাণ একবার নির্দিষ্ট হয়ে গেলে তার আর কোনও পরিবর্তন করা যাবে না।
- অর্থ দেওয়ার সময় একের বেশি কিস্তি বকেয়া থাকলে, প্রদত্ত কিস্তি যদি শুধুমাত্র একটি কিস্তির অর্থ দেওয়ার জন্য যথেষ্ট হয়, তাহলে প্রথম / সবচেয়ে প্রথমে বকেয়া কিস্তির পরিমাণই মেটানো হবে।
- কিস্তির অর্থ আংশিক বা আগাম পরিশোধ করা যাবে না।
- ব্যাংক আমানতকারীকে কিস্তির অর্থ দেওয়ার জন্য অন্য তার অ্যাকাউন্টে যথেষ্ট পরিমাণে অর্থ জমা আছে কি না তা জানাতে দায়ী থাকবে না।

### যোগ্যতাঃ

স্বতন্ত্র স্থায়ী বাসিন্দা (অপ্রাপ্তবয়স্ক সহ) এবং হিন্দু অবিভক্ত পরিবার।

### মেয়াদ সমাপ্তিঃ

- আমানত অর্থ চুক্তির সময়কাল শেষ করলে, মেয়াদ সমাপ্ত হবে, এমনকি বকেয়া কিস্তি থাকলেও এবং এরকম কোনও অর্থ পরিশোধ না করার জন্য প্রযোজ্য দণ্ডনীয় সুদের মাসুল বিয়োজন করার পরে পরিশোধ করার জন্য বাকি থাকলে।
- এই আমানত ব্যাংকে গচ্ছিত রাখার এক মাসের মধ্যেই যদি তা মেয়াদকাল সমাপ্তির আগে বন্ধ করে দেওয়া হয়, কোন সুদ দেওয়া হবে না এবং শুধু মূল অর্থই ফের দেওয়া হবে।
- আরডি সার্টিফিকেটে বর্ণিত মেয়াদ সমাপ্তির শেষে উল্লিখিত অর্থ দেওয়া হবে এই শর্তে যে সমস্ত কিস্তির অর্থ যথা সময়ে দেওয়া হবে।

### কিস্তির অর্থ পরিশোধে বিলম্বের জন্য দণ্ডঃ

- কোনও কিস্তির অর্থপ্রদান করার নির্দিষ্ট দিনের পর থেকে কিস্তি প্রদানে অতিরিক্ত 5 দিন বিলম্ব হলে, দণ্ডনীয় সুদ আরডি সুদের হারে (চুক্তির সুদের হার আমানত গচ্ছিত রাখার সময়) + প্রতি বছরে 2% অথবা এরকম কোনও হার যা ব্যাংক দ্বারা সময়ে সময়ে উল্লেখ করা হয়ে থাকে, ধার্য করা হবে সেই মাসের বিলম্বের জন্য।
- কোনও মাসের আংশিক দিনগুলিকে এক গোটা মাস হিসাবে গণ্য করা হবে এরকম কোনও সুদের হিসাব কষার জন্য।
- এমনকি যদি কোনও মাসে অর্থপ্রদান স্বীকৃত হয়, কিন্তু কিস্তির অর্থ আদায়ের স্থায়ী নির্দেশ ব্যর্থ হয়ে থাকে, ব্যাংক গ্রাহকের কারেন্ট / সেভিংস ব্যাংক অ্যাকাউন্ট থেকে জেনারেল ফিচার্স অ্যান্ড শিডিউল অব চার্জ (জিএফএসসি) অনুসারে স্থায়ী নির্দেশ ব্যর্থতার মাসুল আদায় করবে।
- মাসুলযোগ্য সম্পূর্ণ দণ্ডনীয় সুদ ব্যাংক দ্বারা প্রদেয় সম্পূর্ণ সুদের অর্থ থেকে আদায় করা হবে এবং মেয়াদকাল সমাপ্তিতে বা মেয়াদ সমাপ্তির আগে অ্যাকাউন্ট বন্ধ করার সময়ে আদায় করা হবে, যেমন যেমন ক্ষেত্রে প্রযোজ্য।

### মেয়াদ সমাপ্তির আগে আরডি তুলে নেওয়াঃ

- এই আমানত ব্যাংকে গচ্ছিত রাখার এক মাসের মধ্যেই যদি তা মেয়াদ সমাপ্তির আগে বন্ধ করে দেওয়া হয়, কোনও সুদ দেওয়া হবে না এবং শুধু মূল অর্থই ফেরত দেওয়া হবে।
- মেয়াদ সমাপ্তির আগে আরডি তুলে নিলে – সুদ দেওয়া হবে যে সময়কালের জন্য আমানত গচ্ছিত রাখা হয়েছে, সেই সময়ের প্রযোজ্য হারে বা সেই চুক্তির হারের মধ্যে যেটি কম সেই হারে, এবং 0.50% দণ্ড মাশুলের বিয়োজন করে।

ভারতে কিছু নির্বাচিত শাখায় বিদেশি মুদ্রার পরিষেবা প্রসারিত হয়েছে (বি বিভাগ) যারা বিদেশি মুদ্রার লেনদেন করার জন্য অনুমোদিত।

- ট্রাভেলার্স চেক (টিসি)
- বিদেশি মুদ্রার নগদ ক্রয় / বিক্রয়
- ইলেকট্রনিক স্থানান্তর
- ডিমাল্ড ড্রাফট

### ট্রাভেলার্স চেক

বর্তমানে ব্যাংক নিম্নোক্ত চারটি গুরুত্বপূর্ণ বিদেশি মুদ্রায় ট্রাভেলার্স চেক ইস্যু করে থাকে যা হল ইউএসডি, জিবিপি, জেপিওয়াই এবং ইউরো, যা গ্রাহকেরা, বিদেশ ভ্রমণের সময় কাজে লাগাতে পারেন। এই ধরনের ট্রাভেলার্স চেক ইস্যু করা হয়ে থাকে এই শর্তে যে সময়ে সময়ে নির্দেশিত ফেমা / আরবিআইয়ের নিয়মাবলি পালন করা হবে।

### চেক

আমাদের গ্রাহক হিসাবে আপনি সমস্ত মুদ্রাব্যবস্থায় চেক জমা দিতে পারেন। শুধুমাত্র একটি ডিমাল্ড ড্রাফট বা চেক আপনার কোটাক মহিন্দ্রা ব্যাংক অ্যাকাউন্টের নামে নিম্নলিখিত ঠিকানায় প্রেরণ করুন এবং আমরা সেই অর্থ আপনার সমুদ্রপারের ব্যাংক থেকে সংগ্রহ করব এবং আপনার অ্যাকাউন্টে জমা করব। এনআরআই সার্ভিস সেন্টার, কোটাক মহিন্দ্রা ব্যাংক লিমিটেড, 6-তলা, বিনয় ভবন কমপ্লেক্স, সি.এস.টি. রোড, সাত্তাকুজ পূর্ব, মুম্বাই-400 098। আমাদের সঙ্গে যুক্ত আপনার অ্যাকাউন্টে চেকের অর্থ জমা পড়ার সময়কাল বিদেশি মুদ্রার ধরন এবং যে দেশ / স্থানের ওপর চেকটি ইস্যু করা হয়েছে তার ওপরে নির্ভর করবে, যে দিন থেকে জমা আমাদের নস্ট্রো অ্যাকাউন্টে দেখা দেবে, তার থেকে 6 থেকে 21 কাজের দিনের মধ্যে।

### নগদ বিদেশি মুদ্রা

নগদ বিদেশি মুদ্রা ইচ্ছুক গ্রাহকদের জন্য ইউএসডি, ইউরো, জিবিপি, জেপিওয়াই, কানাডিয়ান ডলার এবং অস্ট্রেলিয়ান ডলার মুদ্রায় লভ্য থাকবে। বিদেশি মুদ্রায় বিক্রিত অর্থ আরবিআইয়ের সময়ে সময়ে প্রযোজ্য নিয়ম অনুসারে হবে।

### বিদেশি মুদ্রায় ডিমাল্ড ড্রাফট

ফেমা অনুযায়ী বিদেশি মুদ্রার লেনদেনে অর্থপ্রদান সম্পন্ন করার জন্য এফসিওয়াই ডিডি সুবিধা বিভিন্ন উদ্দেশ্যে লভ্য হতে পারেঃ

- কোনও বন্ধু বা আত্মীয়কে উপহার প্রদান করা
- বিভিন্ন প্রবেশিকা পরীক্ষার জন্য যেমন টোএফেল, জিমাট প্রভৃতি আবেদন ফির জন্য অর্থ প্রদান করা
- বিদেশে বিশ্ববিদ্যালয়ের ফি দেওয়া
- বিদেশে চিকিৎসার জন্য অর্থ
- আরবিআই নির্দেশিকা অনুসারে অন্যান্য অনুমোদিত উদ্দেশ্যে

এফসিআই ডিমাল্ড ড্রাফট আমাদের শাখা দ্বারা চারটি বিদেশি মুদ্রায় দেওয়া হয়ে থাকেঃ ইউনাইটেড স্টেটস ডলার্স (ইউএসডি), গ্রেট ব্রিটেন পাউন্ড (জিবিপি), ইউরো এবং জাপানিজ ইয়েন (জেপিওয়াই)।

### ফিসিং:

এটি একটি পরিভাষা যা ওয়েবসাইটে স্পর্শকাতর এবং গোপনীয় তথ্য হস্তগত করার জন্য অপরাধ সম্পর্কিত কোনও প্রতারণা বর্ণনা করার উদ্দেশ্যে ব্যবহৃত হয়ে থাকে। নেট ব্যবহারকারীর নাম, পাসওয়ার্ড, অ্যাকাউন্টের বিশদ তথ্য, ক্রেডিট কার্ডের নম্বর, প্রভৃতি ওয়েবসাইটে গোপনীয় তথ্য প্রকাশের জন্য প্রতারণিত হয়ে থাকেন যেগুলি বিশ্বাসযোগ্য ওয়েবসাইট হিসাবে ছদ্মপ্রকাশ করে থাকে।

ফিসিং থেকে নিজেকে রক্ষা করার টিপসঃ

- সবসময় আপনার ব্রাউজারের অ্যাড্রেস বারে আমাদের ইউআরএল, [www.kotak.com](http://www.kotak.com) টাইপ করে ব্যাংকের ওয়েবসাইট খুলুন।
- ই-মেলের মাধ্যমে ব্যক্তিগত তথ্য প্রকাশের কোনও অনুরোধে সাড়া দেবেন না।
- আমাদের ওয়েবসাইট খোলার সময় আপনার ব্রাউজারের নীচে সবসময় একটা প্যাডলক দেখুন।
- আমাদের নিকটতম শাখায় বা আমাদের 24-ঘন্টা গ্রাহক যোগাযোগ কেন্দ্রে যোগাযোগ করে যেকোন অপব্যবহারের বিষয়ে রিপোর্ট করুন। যেকোন সন্দেহজনক অপব্যবহারের বিষয়ে [bank@kotak.com](mailto:bank@kotak.com)-এ ই-মেল করে আমাদের কাছেও রিপোর্ট করতে পারেন।

### স্পুফিং:

এটি একটি পরিভাষা যা ছদ্মভান করে অবৈধভাবে স্পর্শকাতর তথ্য সংগ্রহ করার জালিয়াতি কাজকে বর্ণনা করে থাকে। ই-মেল স্পুফ হল একটি কৌশল যা আসল প্রেরণকারীকে লুকাবার এবং একজন প্রমাণিত বিশ্বস্ত সংস্থার ছদ্মভান হিসাবে করা হয়ে থাকে যাতে ব্যবহারকারী প্রতারণিত হয়ে ই-মেলে গোপনীয় তথ্য প্রকাশ করে ফেলেন। সাধারণভাবে, এতে মনে হয় যে ই-মেল বৈধ ঠিকানা থেকে পাঠানো হয়েছে অথচ এর উত্তর পাঠাবার ঠিকানা প্রকৃত প্রতারক প্রেরকের ঠিকানা হয়ে থাকে। কোন ওয়েবসাইট স্পুফ হল এক ধরনের প্রতারণার কাজ যেখানে কোনও প্রতারক সংস্থার দ্বারা এক বিখ্যাত ওয়েবসাইটের নকল করা হয়ে থাকে যার কারণে ব্যবহারকারী প্রতারণিত হয়ে স্পর্শকাতর তথ্য জানিয়ে দেন।

স্পুফিং-এর হাত থেকে নিজেকে রক্ষা করার টিপসঃ

- কোটাক মহিন্দ্রা ব্যাংক কখনো আপনাকে ই-মেলের মাধ্যমে ব্যক্তিগত তথ্য প্রকাশ করার অনুরোধ করে ই-মেল পাঠাবে না।
- ই-মেলের মাধ্যমে ব্যক্তিগত তথ্য প্রকাশের কোনও অনুরোধে সাড়া দেবেন না।
- আমাদের ওয়েবসাইট খোলার সময় আপনার ব্রাউজারের নীচে সবসময় একটা প্যাডলক দেখুন।
- আমাদের নিকটতম শাখায় বা আমাদের 24-ঘন্টা গ্রাহক যোগাযোগ কেন্দ্রে যোগাযোগ করে যে কোনও অপব্যবহারের বিষয়ে রিপোর্ট করুন। যে কোনও সন্দেহজনক অপব্যবহারের বিষয়ে [bank@kotak.com](mailto:bank@kotak.com)-এ ই-মেল করে আমাদের কাছেও রিপোর্ট করতে পারেন।

### ভিসিং:

ভিসিং হল ফিসিং-এর মতোই, শুধুমাত্র এটি অবৈধভাবে গোপনীয় তথ্য সংগ্রহ করার জন্য ভিওআইপি (ভয়েস ওভার ইন্টারনেট প্রোটোকল) ব্যবহার করে থাকে। সাধারণত কোনও প্রতারক পক্ষ দ্বারা গ্রাহককে একটি ভয়েস কল করে গ্রাহককে স্পর্শকাতর তথ্য প্রকাশ করার জন্য প্রতারণা করে থাকে, যেমন ব্যক্তিগত, আর্থিক বা টেলিফোন পদ্ধতির সুরক্ষা সম্পর্কিত হতে পারে যেমন আইভিআর (ইন্টারঅ্যাকটিভ ভয়েস রেসপন্স)।

ভিসিং-এর হাত থেকে নিজেকে রক্ষা করার টিপসঃ

- আপনার পাসওয়ার্ড বা পিন কাউকে প্রকাশ করবেন না যিনি নিজেকে কোটাক মহিন্দ্রা ব্যাংকের প্রতিনিধি বলে পরিচয় দিচ্ছেন। অনুগ্রহ করে মনে রাখবেন যে কোন কোটাক মহিন্দ্রা ব্যাংক কর্মী আপনার কাছ থেকে পাসওয়ার্ড বা পিন জানতে চাইবেন না।
- আপনাকে নির্দেশ দেওয়া হলেও টেলিফোন পদ্ধতিতে কোনও ব্যক্তিগত অ্যাকাউন্ট সম্পর্কিত তথ্য ছেড়ে যাবেন না।
- কোন কল করার আগে অনুগ্রহ করে ক্ষতিকারক মেলে প্রাপ্ত ফোন নম্বরগুলো কোটাক মহিন্দ্রা ব্যাংকের 24-ঘন্টা গ্রাহক সেবা নম্বরে যাচাই করুন।
- যদি আপনার মনে হয় যে কোনও ক্ষতিকারক মেল আপনার কাছে পাঠানো হয়েছে, আপনাকে অনুরোধ করে যে এক বিশেষ নম্বরে কল করতে যা কোটাক মহিন্দ্রা ব্যাংকের বলে ভান করছে, অনুগ্রহ করে আপনার নিকটতম শাখায় রিপোর্ট করুন অথবা আমাদের 24-ঘন্টা গ্রাহক যোগাযোগ কেন্দ্রে যাচাই করুন। যে কোনও সন্দেহজনক অপব্যবহারের বিষয়ে [bank@kotak.com](mailto:bank@kotak.com)-এ ই-মেল করে আমাদের কাছেও রিপোর্ট করতে পারেন।

#### সাধারণ নেট ব্যাংকিং সুরক্ষা পরামর্শ:

- আপনার ব্যক্তিগত শনাক্তকরণ নম্বর (পিন) কখনো লিখে রাখবেন না, মনে রাখবেন! পিন নম্বর কাউকে জানাবেন না। আপনার পিন বা ব্যবহারকারী আইডি বা পাসওয়ার্ড কাউকে জানাবার কারণে আপনার কোনও ক্ষতি হলে কোটাক মহিন্দ্রা ব্যাংক তার জন্য দায়ী থাকবে না।
- পিন নির্বাচন করার জন্য, এরকম কোনও সংখ্যা বা শব্দ বাছবেন না যা সহজেই চিহ্নিত করা যায়। আদ্যক্ষর, ফোন নম্বর অথবা জন্মতারিখ ব্যবহার করা এড়িয়ে চলুন।
- ব্যাঙ্কের রেকর্ডে আপনার সঠিক মোবাইল নম্বর এবং ই-মেল আইডি আপডেট করুন।
- আপনার মোবাইল নম্বর এবং ই-মেল আইডির নিরাপত্তা সুনিশ্চিত করুন।
- এই সুবিধা পাওয়ার জন্য আপনার মোবাইল নম্বর এবং ই-মেল আইডি সক্রিয় রাখুন।
- সঠিক মোবাইল নম্বর এবং ই-মেল আইডি নথিভুক্ত না করলে, আপনার অ্যাকাউন্টে জালিয়াতি বা প্রতারণামূলক লেনদেনের তথ্য অথবা স্বাভাবিক লেনদেনের তথ্য সম্পর্কিত সতর্কতা না পাওয়ার জন্য ব্যাংক কর্তৃপক্ষ দায়ী থাকবে না।
- কোটাক মহিন্দ্রা ব্যাংক ই-মেল এবং এসএমএস সতর্কীকরণের সুবিধা দেয় যা আপনাকে লেনদেনে সতর্কীকরণ পাঠায়। সবসময়েই ব্যাংক দ্বারা পাঠানো ইমেল / এসএমএস-অ্যালার্টের দিকে নজর রাখুন কারণ এগুলি আপনার অর্থের হুমকি রাখবে এবং যে কোনও অপব্যবহার রুখবে।
- আপনার দেওয়া মোবাইল নম্বরে এবং / অথবা ই-মেলে ব্যাংক আপনার লেনদেন সংক্রান্ত তথ্যসতর্কতা প্রদান করার মাধ্যমে আপনার লেনদেন সংক্রান্ত তথ্য / সতর্কতা সম্বন্ধে আপনাকে অবগত করে।
- যদি আপনি মনে করেন যে আপনার নেট ব্যাংকিং পাসওয়ার্ড সুরক্ষার কোন উল্লেখন হয়েছে অথবা ডেবিট কার্ড হারিয়ে গেছে, অনুগ্রহ করে আমাদের 24-ঘন্টা গ্রাহক যোগাযোগ কেন্দ্রে অবিলম্বে যোগাযোগ করুন।

#### সাধারণ মোবাইল ব্যাংকিং / নেট ব্যাংকিং / এসএমএস অ্যালার্ট - নিরাপত্তাজনিত পরামর্শ

- মোবাইল পার্সোনাল আইডেন্টিফিকেশন নম্বর (এমপিন) কখনো লিখে রাখবেন না - মনে রাখুন! কাউকে আপনার এমপিন সম্বন্ধে জানাবেন না। আপনার এমপিন বা ইউজার আইডি শেয়ার করার ফলে আপনার যদি কোনোরকম ক্ষতি হয় তাহলে কোটাক মহিন্দ্রা ব্যাংক দায়ী থাকবে না।
- আপনি যখন এমপিন মনোনয়ন করবেন, তখন ফোন নম্বর বা জন্ম তারিখ ব্যবহার করার থেকে বিরত থাকাই ভালো। সহজেই শনাক্ত করা যায় এমন সংখ্যা বা অক্ষর চয়ন করবেন না।
- ব্যাঙ্কের রেকর্ডে আপনার সঠিক মোবাইল নম্বর এবং ই-মেল আইডি আপডেট করুন।
- আপনার মোবাইল নম্বর এবং ই-মেল আইডির নিরাপত্তা সুনিশ্চিত করুন।
- এই সুবিধা পাওয়ার জন্য আপনার মোবাইল নম্বর এবং ই-মেল আইডি সক্রিয় রাখুন।
- সঠিক মোবাইল নম্বর এবং ই-মেল আইডি নথিভুক্ত না করলে, আপনার অ্যাকাউন্টে জালিয়াতি বা প্রতারণামূলক লেনদেনের তথ্য অথবা স্বাভাবিক লেনদেনের তথ্য সম্পর্কিত সতর্কতা না পাওয়ার জন্য ব্যাংক কর্তৃপক্ষকে দায়ী করা যাবে না।
- কোটাক মহিন্দ্রা ব্যাংক ই-মেল এবং এসএমএস-এর মাধ্যমে আপনার লেনদেন সংক্রান্ত তথ্য প্রদান করে থাকে। আপনার অ্যাকাউন্টের তথ্য সম্বন্ধে জানতে এবং আপনার অ্যাকাউন্টের কোনোরকম অপব্যবহার প্রতিরোধ করার জন্য ব্যাংক দ্বারা পাঠানো ই-মেল / এসএমএসের দিকে নজর রাখুন।
- আপনার দেওয়া মোবাইল নম্বরে এবং / অথবা ই-মেলে ব্যাংক আপনার লেনদেন সংক্রান্ত তথ্য / সতর্কতা প্রদান করার মাধ্যমে আপনার লেনদেন সংক্রান্ত তথ্যসতর্কতা সম্বন্ধে আপনাকে অবগত করে।
- আপনি যদি সন্দেহ করেন যে আপনার নেট ব্যাংকিং পাসওয়ার্ড অথবা ডেবিট কার্ড চুরি হয়ে গেছে, তাহলে অনুগ্রহ করে আমাদের ২৪ ঘন্টা কাস্টমার কন্ট্যাক্ট সেন্টারে অবিলম্বে যোগাযোগ করুন।

#### অননুমোদিত লেনদেনের ক্ষেত্রে গ্রাহকরা ব্যাংকে অভিযোগ করুন।

- যে কোনও স্থানে ইলেকট্রনিক ব্যাংকিং লেনদেনের ক্ষেত্রে এসএমএস অ্যালার্ট এবং ই-মেল অ্যালার্টের জন্য গ্রাহকদের অবশ্যই নিবন্ধন করতে হবে।
- গ্রাহকদের পরামর্শ দেওয়া হচ্ছে যে, কোনও অননুমোদিত ইলেকট্রনিক ব্যাংকিং লেনদেন হলে যত শীঘ্র সম্ভব ব্যাংকে অভিযোগ দায়ের করুন। কোনও অননুমোদিত ইলেকট্রনিক ব্যাংকিং লেনদেনের ঘটনাটি ব্যাংকে জানাতে যত দেরি হবে গ্রাহকের ক্ষতির সম্ভাবনা তত বৃদ্ধি পাবে।

- লভ্য বিভিন্ন চ্যানেলের মাধ্যমে গ্রাহকরা অননুমোদিত ইলেকট্রনিক ব্যাংকিং লেনদেনের অভিযোগ জানাতে পারেন যেমন – ওয়েবসাইট, ফোন ব্যাংকিং, এসএমএস, ই-মেল, শাখা অফিস প্রভৃতি দ্বারা। অননুমোদিত ইলেকট্রনিক ব্যাংকিং লেনদেনের প্রতিবেদন ও বিবরণ শাখা অফিসে / ব্যাঙ্কের ওয়েবসাইটে প্রদর্শিত হয়।
- গ্রাহকের কাছ থেকে অননুমোদিত লেনদেনের অভিযোগপত্র পাওয়ার পরে, ভবিষ্যতে যাতে ওই অ্যাকাউন্টে আর কোনো অননুমোদিত লেনদেন না হয় তার জন্য ব্যাংক কর্তৃপক্ষ অবিলম্বে ব্যবস্থা নেবে।

#### গ্রাহকের সীমিত দায়িত্ব

##### (ক) গ্রাহকের শূন্য দায়িত্ব

নিম্নোক্ত ঘটনাগুলির অনুরূপ অননুমোদিত লেনদেনের ঘটনা ঘটলে তার জন্য কোনো দায়ভার গ্রাহকের উপর বর্তাবে না:

- ব্যাংক কর্তৃপক্ষ দ্বারা যদি কোনও জালিয়াতি / অবহেলা / ত্রুটি হয় (এক্ষেত্রে গ্রাহক যদি কোনও অভিযোগ নাও জানান তাহলেও গ্রাহকের কোনও দায়ভার থাকবে না)।
- কোনো তৃতীয় পক্ষের দ্বারা জালিয়াতির ঘটনা ঘটলে, যেখানে না ব্যাংক কর্তৃপক্ষ দায়ী থাকে আর না গ্রাহক দায়ী থাকে, কিন্তু সেই দায়ভার সিস্টেমের ওপর বর্তায়, এবং ব্যাংক থেকে অননুমোদিত লেনদেন সম্পর্কিত তথ্য পাওয়ার পরের তিনটি কার্যদিবসের মধ্যে ব্যাংকে গ্রাহককে অভিযোগ জানাতে হবে।

##### (খ) গ্রাহকের সীমিত দায়িত্ব

নিম্নোক্ত ঘটনাগুলির অনুরূপ অননুমোদিত লেনদেনের ঘটনা ঘটলে তার দায়ভার গ্রাহকের ওপর বর্তাবে:

- গ্রাহকের অবহেলার জন্য যদি কোনও ক্ষতি হয়, যেমন লেনদেনের রসিদগুলির সম্বন্ধে কাউকে অবগত করলে, যতক্ষণ না তিনি ব্যাংকে অননুমোদিত লেনদেনের অভিযোগ জানাচ্ছেন ততক্ষণ পুরো ক্ষতির দায়ভার গ্রাহকের ওপর বর্তাবে। অননুমোদিত লেনদেনের অভিযোগ জানানোর পর গ্রাহকের যদি আর কোনও ক্ষতি হয় তাহলে তার দায়ভার ব্যাংক বহন করবে।
- অননুমোদিত লেনদেনের জন্য যদি ব্যাংক বা গ্রাহক কেউই দায়ী না থাকে, কিন্তু তার দায়ভার সিস্টেমের ওপর বর্তায় এবং সেই অভিযোগ গ্রাহক ব্যাংকে জানাতে দেরি (ব্যাংকের পক্ষ থেকে তথ্য জানাবার চার থেকে সাতটি কার্যদিবসের মধ্যে) করে, যদি সাতটি কার্যদিবসের বেশি সময় অতিবাহিত হয়ে যায় তাহলে ব্যাংক বোর্ডের দ্বারা নির্ধারিত ক্ষতিপূরণের পলিসি অনুযায়ী ক্ষতির দায়ভার নিশ্চিতভাবে গ্রাহকের ওপর বর্তায়।

অ্যাকাউন্টের ধরন	সর্বাধিক দায়বদ্ধতা (টাকা)
বিএসবিডি অ্যাকাউন্ট	5,000
<ul style="list-style-type: none"> <li>বিএসবিডি অ্যাকাউন্ট সমান অথবা কম</li> <li>প্রিপেড পেমেন্টস সামগ্রী এবং গিফট কার্ড</li> <li>কারেন্ট / ক্যাশ ক্রেডিট / এমএসএমই-এর ওভারড্রাফট অ্যাকাউন্ট</li> <li>কারেন্ট অ্যাকাউন্ট / ক্যাশ ক্রেডিট / বার্ষিক গড় ব্যালান্স সহ ব্যক্তিগত ওভারড্রাফট অ্যাকাউন্ট (জালিজাতির ঘটনার পূর্ব 365 দিনের) / 25 লক্ষ টাকা পর্যন্ত</li> <li>5 লক্ষ টাকার সীমা পর্যন্ত ক্রেডিট কার্ড</li> </ul>	10,000 প্রতি বৎসর
<ul style="list-style-type: none"> <li>অন্যান্য কারেন্ট / ক্যাশ ক্রেডিট / ওভারড্রাফট অ্যাকাউন্ট</li> <li>5 লক্ষ টাকার সীমা পর্যন্ত ক্রেডিট কার্ড</li> </ul>	25,000

##### (খ) তৃতীয় পক্ষের দ্বারা জালিজাতির ঘটনায় গ্রাহকের দায়িত্ব

তৃতীয় পক্ষের দ্বারা জালিজাতির ঘটনায় গ্রাহকের সামগ্রিক দায়ভার উল্লেখিত অনুচ্ছেদ 6 (ii) এবং অনুচ্ছেদ 7 (ii) - এ বর্ণিত, যেখানে ব্যাংকের এবং গ্রাহকের কোনো ত্রুটি থাকে না কিন্তু সিস্টেমের ত্রুটি থাকে, সারণি 2-এ এর সংক্ষিপ্ত বিবরণ:

**সারণি ২ - গ্রাহকের দায়িত্বের সংক্ষিপ্ত বিবরণ**

জালিয়াতির ঘটনা ঘটার তারিখ থেকে অভিযোগ জানানোর তারিখ পর্যন্ত সময়ের লেনদেনের প্রতিবেদন	সর্বাধিক দায়বদ্ধতা (টাকা)
৩টি কার্যদিবসের মধ্যে	শূন্য দায়ভার
৪ থেকে ৭টি কার্যদিবসের মধ্যে	লেনদেনের মান বা সারণি ১-এ উল্লিখিত পরিমাণ, যেটি কম হবে
৭টি কার্যদিবস অতিক্রম করলে	ব্যাংকের বোর্ড অনুমোদিত নীতি অনুযায়ী

- অভিযোগ জানানোর তারিখ ছাড়া সারণি ২-এ উল্লিখিত কার্যদিবসের সংখ্যা অনুযায়ী গ্রাহকের নিজস্ব শাখার কার্যদিবসের তালিকা গণনা করা হবে।

**ডেবিট কার্ড এবং এটিএম সম্পর্কিত সুরক্ষা টিপস:**

- আপনার ব্যক্তিগত শনাক্তকরণ নম্বর (পিন) আপনার কার্ডের পিছনে কখনোই লিখে রাখবেন না অথবা পিনটি কারো কাছে প্রকাশ করবেন না – মনে রাখুন!
- প্রথম এটিএম ব্যবহারেই আপনার পিনের পরিবর্তন করুন এবং জন্মতারিখ, ফোন নম্বর প্রভৃতি সংখ্যা বাছাই করবেন না।
- কার্ড পাওয়ার সঙ্গে স্বাক্ষরের প্যানেলে আপনার স্বাক্ষর করা সুনিশ্চিত করুন। কার্ড অ্যাকাউন্ট নম্বর এবং টেলিফোন নম্বরের রেকর্ড রাখবেন হারিয়ে গেলে বা চুরি গেলে রিপোর্ট করার জন্য। তালিকা এক নিরাপদ স্থানে রাখুন।
- প্রতিবার ক্রয় করার পরে আপনার কার্ড যেন ফিরে আসে তা নিশ্চিত করুন।
- ফোনে আপনার কার্ড নম্বর কখনো দেবেন না।
- বিক্রয় রসিদে সই করার সময় সবসময়েই লেনদেনের অর্থ যাচাই করুন।
- সবসময় বিক্রির রসিদ পরীক্ষা করুন এটি যাচাইয়ের জন্য যেন রসিদের গ্রাহক প্রতিলিপি বিক্রয় প্রতিলিপিতে রেকর্ড করা অর্থের সঙ্গে মিলে যায়।
- আপনার গাড়ির গ্লাভস কম্পার্টমেন্টে কার্ড রেখে যাবেন না।
- আপনার পিন এবং লেনদেন অর্থ সুরক্ষিত রাখুন, এবং অবিলম্বে আপনার লেনদেন বাতিল করুন এবং পরিত্যাগ করুন যদি কোনও কিছু সন্দেহজনক দেখেন।
- আপনার এটিএম লেনদেন সম্পূর্ণ করার জন্য আপনার কার্ড এবং লেনদেন রেকর্ড নেবার কথা মনে রাখুন – আপনার রসিদ পিছনে ছেড়ে আসবেন না। আপনার মাসিক বিবরণের সঙ্গে যাচাই করুন।
- এটিএমে দাঁড়াবার সময় আপনার নগদ অর্থ গুনবেন না – অবিলম্বে আপনার নগদ অর্থ, কার্ড এবং রসিদ সরিয়ে ফেলুন।
- এটি সুনিশ্চিত করুন আপনার পিছনে অপেক্ষমাণ কেউ আপনার পিন অথবা লেনদেনের অর্থ যা আপনি প্রবিশ্ট করাচ্ছেন যেন না দেখতে পারে।
- যদি আপনি এটিএম মেশিন থেকে আপনার কার্ড উদ্ধার না করতে পারেন, কেউ সাহায্যের প্রস্তাব দিলে সন্দেহ হন, এমনকি তাঁকে ব্যাংকের নিরাপত্তা অফিসার বলে মনে হলেও। কোনও অচেনা ব্যক্তির কাছ থেকে সাহায্য নেবেন না।
- যদি সন্দেহ হয় যে আপনার ডেবিট কার্ড হারিয়ে গেছে, অনুগ্রহ করে অবিলম্বে আমাদের ২৪-ঘন্টা গ্রাহক যোগাযোগ কেন্দ্রে যোগাযোগ করুন।

কোনও প্রশ্ন থাকলে অনুগ্রহ করে আমাদের ২৪-ঘন্টা গ্রাহক যোগাযোগ কেন্দ্র-এ যোগাযোগ করুন অথবা [bank@kotak.com](mailto:bank@kotak.com)-এ লিখুন এবং আমরা আপনাকে সাহায্য করতে পারলে খুশি হব।

**নিজ দেশে অর্থ পাঠানো**

**ডিমাল্ড ড্রাফট (ডিডি)/ব্যাংকার্স চেক (বিসি):**

**ডিমাল্ড ড্রাফট:** অর্থ পরিশোধ সম্পন্ন করার জন্য ডিমাল্ড ড্রাফট হল এক আইনি দলিল। অর্থ পরিশোধ করার জন্য এটি এক নেগোশিয়েবল ইন্সট্রুমেন্ট এবং লিখিত নির্দেশ। স্থানীয় ব্যাংক শাখায় ড্রাফট ড্রয়িং বন্দোবস্তের মাধ্যমে অনুরূপ ব্যাংকের অবস্থান ব্যতীত অন্য কোনও স্থানের জন্য ড্রাফট ইস্যু করা ছাড়াও ব্যাংক নিজস্ব শাখায়, ব্যাংকের অনুরূপ শাখার ওপরে ডিডি ইস্যু করে থাকে।



ব্যাংকার্স চেকঃ স্থানীয়ভাবে অর্থ পাঠানোর জন্য গ্রাহকদের এই সুবিধা দেওয়া হয়। ব্যাংকার্স চেক ইস্যুকৃত শাখায় কাটা হয় এবং অর্থ দেওয়া হয়।

ডিডি / বিসি ইস্যু করার মাশুল জেনারেল শিডিউল অব চার্জে সুনির্দিষ্টভাবে উল্লেখিত আছে।

#### ন্যাশনাল ইলেকট্রনিক ফান্ড ট্রান্সফার (এনইএফটি)

এটি এক কার্যকর, নিশ্চিত, মিতব্যয়ী, নির্ভরযোগ্য এবং দ্রুত অর্থের হস্তান্তর পদ্ধতি সহজতর করার জন্য, সারা ভারতব্যাপী ব্যাংকিং শিল্পে ক্রিয়ারিং-এর জন্য এবং বর্তমান কাগজ সম্বলিত অর্থ স্থানান্তর এবং ক্রিয়ারিং-এর ঝামেলা এড়াবার জন্য।

#### ইলেকট্রনিক ক্রিয়ারিং সিস্টেম (ইসিএস)

এই পদ্ধতির মাধ্যমে ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাংক গ্রাহকদের জন্য কাগজ সম্বলিত আইনি দলিলের ব্যাপক এবং পুনরাবৃত্ত অর্থ লেনদেনের বিকল্পের সুবিধা পরিকল্পনা করেছে যেমন ডিভিডেন্ড, কমিশন, সুদ, ইত্যাদি।

#### রিয়েল টাইম গ্রস সেটেলমেন্ট (আরটিজিএস)

আরটিজিএস হল একপ্রকারের অর্থ স্থানান্তরের প্রক্রিয়া যাতে ‘রিয়েল টাইম’ এবং ‘গ্রস’ ভিত্তিতে এক ব্যাংক থেকে অন্য ব্যাংকে অর্থ স্থানান্তর করা যায়। ব্যাংকিং চ্যানেলের মাধ্যমে এটি হল সর্বাপেক্ষা দ্রুত সম্ভাব্য অর্থ স্থানান্তরের পদ্ধতি। রিয়েল টাইম-এ সম্পন্ন করার অর্থ হল অর্থ লেনদেনের জন্য কখনও প্রতীক্ষা করতে হয় না। লেনদেনগুলি সম্পন্ন করা হয় যেমাত্র সেগুলি সম্পাদনের জন্য তৈরি হয়। ‘গ্রস সম্পাদন’-এর অর্থ হল একের সঙ্গে একের ভিত্তিতে সম্পন্ন করা অন্য কোনও লেনদেনের সঙ্গে গুচ্ছভাবে যুক্ত না করে। এটা বিবেচনা করে যে ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাংকের বই-এ অর্থ স্থানান্তর হয়ে থাকে, অর্থপ্রদানকে চূড়ান্ত এবং বাতিল অযোগ্য বলে গণ্য করা হয়। আরটিজিএস ব্যবহার করে গ্রাহকগণ ২লক্ষ টাকা বা তার অধিক অর্থের স্থানান্তর যে কোনও অংশগ্রহণকারী শাখায় করতে পারেন।

#### গ্রাহকের অ্যাকাউন্টের গোপনীয়তা

গ্রাহকের স্পষ্ট অথবা সূচিত সম্মতি ব্যতীত ব্যাংক গ্রাহকের অ্যাকাউন্টের বিবরণ বা বিশদ তথ্য কোনও তৃতীয় পক্ষের কাছে প্রকাশ করবে না। তবে এর কিছু ব্যতিক্রমও আছে, যেমন আইনের বাধ্যবাধকতায় তথ্যের প্রকাশ, যেখানে জনগণের কাছে প্রকাশ করার এক দায়িত্ব আছে এবং যেখানে ব্যাংকের স্বার্থে প্রকাশের প্রয়োজন আছে।

#### মৃত ব্যক্তির আমানত অ্যাকাউন্টে বকেয়া অর্থের নিষ্পত্তি করা

- যদি আমানতকারী ব্যাংকের কাছে মনোনয়ন নথিভুক্ত করে থাকেন, মনোনীত ব্যক্তির পরিচয় প্রভৃতি বিষয়ে ব্যাংক সন্তুষ্ট হলে মৃত ব্যক্তির আমানত অ্যাকাউন্টে গচ্ছিত বাকি অর্থ মনোনীত ব্যক্তির অ্যাকাউন্টে স্থানান্তর করতে হবে বা তাঁকে প্রদান করতে হবে।
- ওপরের পদ্ধতি অনুসরণ করা হবে এমনকি জয়েন্ট অ্যাকাউন্টে যেখানে মনোনয়ন ব্যাংকের কাছে নথিভুক্ত করা আছে।
- জয়েন্ট ডিপোজিট অ্যাকাউন্টে, যেখানে জয়েন্ট অ্যাকাউন্ট গ্রাহকদের মধ্যে একজন মারা যান, ব্যাংককে মৃত ব্যক্তির আইনি উত্তরাধিকারী এবং জীবিত আমানতকারীকে যৌথভাবে অর্থ দিতে হবে। তবে, যদি জয়েন্ট অ্যাকাউন্ট গ্রাহকরা অ্যাকাউন্টে গচ্ছিত বাকি অর্থের জন্য এই প্রকারের নির্দেশনামা যেমন “আইদার অর সার্ভাইভার, ফর্মারল্যাটার অর সার্ভাইভার, এনি ওয়ান অব সার্ভাইভার্স অর সার্ভাইভার, প্রভৃতি”, মৃত ব্যক্তির উত্তরাধিকারীদের আইনি কাগজপত্র পেশে বিলম্ব এড়াবার জন্য, নির্দেশনামা অনুযায়ী অর্থ দেওয়া হবে।
- মনোনয়নের অনুপস্থিতিতে এবং যখন ব্যাংকের কোনও যুক্তিগ্রাহ্য সংশয় থাকে না অথবা দাবিকারীদের মধ্যে কোনও বিতর্ক থাকে না, ব্যাংক, মৃত ব্যক্তির অ্যাকাউন্টে বাকি জমা রাশি সমস্ত আইনি উত্তরাধিকারী দ্বারা স্বাক্ষরিত যৌথ আবেদনপত্র এবং খেসারত মুচলেকা অথবা আইনি উত্তরাধিকারীদের দ্বারা তাঁদের পক্ষে আইনি কাগজপত্র ছাড়াই অর্থগ্রহণ করতে যে ব্যক্তিকে অধিকার প্রদান করা হয়েছে, ব্যাংকের বোর্ড সময়ে সময়ে অনুমোদিত সেই সীমা পর্যন্ত, অর্থ দেবে। এটি করা হয় সুনিশ্চিত করার জন্য যেন আমানতকারীরা আইনি আনুষ্ঠানিকতার কারণে বিলম্বের জন্য অসুবিধার মধ্যে না পড়েন।

### মৃত ব্যক্তির অ্যাকাউন্ট টার্ম ডিপোজিটে প্রদেয় সুদ

আমানতের মেয়াদ সমাপ্ত হবার আগে আমানতকারীর মৃত্যুতে এবং মেয়াদ সমাপ্ত হলে আমানত দাবি করা হলে, ব্যাংক চুক্তির হারে আমানতের উপরে মেয়াদকাল পর্যন্ত সুদ দেবে। মেয়াদ সমাপ্ত হবার দিন থেকে অর্থপ্রদানের তারিখ অবধি, ব্যাংক মেয়াদ সমাপ্তির দিনে প্রযোজ্য সাধারণ হারে সুদ দেবে, সেই সময়ের জন্য যতদিন আমানত মেয়াদ সমাপ্ত হবার পরেও ব্যাংকে গচ্ছিত থাকে, এই বিষয়ে ব্যাংকের নীতি অনুযায়ী।

তবে, আমানতের মেয়াদ সমাপ্ত হবার আগেই যদি আমানতকারীর মৃত্যু হয়, ব্যাংক মেয়াদ প্রাপ্তির সময়ে প্রযোজ্য সেভিংস আমানতের হারে মেয়াদ সমাপ্ত হবার দিন থেকে অর্থ দেওয়ার তারিখ অবধি সুদ দেবে।

### আমানতের জন্য বিমা সুরক্ষা

ব্যাংকের আমানত ডিপোজিট ইনস্যুরেন্স অ্যান্ড ক্রেডিট গ্যারান্টি কর্পোরেশন অব ইন্ডিয়া (ডিআইসিজিসি) দ্বারা প্রদত্ত বিমা পলিসির অধীনে সুরক্ষিত থাকে ডিআইসিজিসি নির্দেশিত কিছু নিয়ন্ত্রণ এবং শর্তাবলি সাপেক্ষে।

- সমস্ত বাণিজ্যিক ব্যাংক, ভারতে কার্যরত বিদেশি ব্যাংকের শাখাসহ, স্থানীয় ব্যাংক এবং আঞ্চলিক গ্রামীণ ব্যাংক ডিপোজিট ইনস্যুরেন্স অ্যান্ড ক্রেডিট গ্যারান্টি কর্পোরেশন অব ইন্ডিয়া (ডিআইসিজিসি) দ্বারা বিমাকৃত।
- ডিআইসিজিসি সমস্ত আমানত যেমন সেভিংস, ফিক্সড, কারেন্ট, প্রভৃতির বিমা করে।
- কোন ব্যাংকের কোনও আমানতকারীর একই অধিকারে এবং একই ক্ষমতার থাকা বিভিন্ন শাখায় গচ্ছিত আমানতকে, সর্বোচ্চ 5,00,000 টাকা (পাঁচ লক্ষ টাকা) আসল এবং সুদ উভয়সহ যোগ করা হয় সেই দিন অবধি যখন ব্যাংক দেউলিয়া হয়ে যাবে / ব্যাংকের লাইসেন্স বাতিল হয়ে যাবে অথবা সেই দিনে যখন তরলীকরণ / অন্তর্ভুক্ত / পুনর্গঠিত হবার পরিকল্পনা কার্যে পরিণত হবে।
- ডিআইসিজিসি আসল এবং সুদে সর্বোচ্চ 5 লক্ষ টাকা পর্যন্ত বিমা করে। উদাহরণস্বরূপ, যদি কোনও ব্যক্তির একটি অ্যাকাউন্ট থেকে থাকে যাতে মূলধন 4,95,000 টাকা ছাড়াও তার ওপরে জমা সুদের অর্থ 4,000 টাকা হয়, তাহলে ডিআইসিজিসি দ্বারা বিমাকৃত অর্থের পরিমাণ হবে 4,99,000 টাকা। তবে, অ্যাকাউন্টের মূলধন যদি 5 লক্ষ টাকা হয়, তাহলে জমাকৃত সুদের বিমা হবে না, এটা সুদ হবার কারণে নয়, সুদসহ অর্থের পরিমাণ বিমা সীমা 5 লক্ষ টাকার ওপরে যাচ্ছে বলে।
- আমানত বিমা স্থির করার আগে একই ব্যাংকে একই মালিকাধীন সমস্ত গচ্ছিত অর্থ একসঙ্গে যোগ করা হবে। যদি আমানত বিভিন্ন ধরনের মালিকানাধীন হয় অথবা বিভিন্ন ব্যাংকে গচ্ছিত থাকে, তাহলে সেগুলির আলাদা আলাদাভাবে বিমাকরণ হবে। আপনার যদি একের বেশি ব্যাংকে আমানত থাকে, প্রত্যেক ব্যাংকের ক্ষেত্রে আমানত বিমাসুরক্ষার সীমা আলাদা আলাদাভাবে প্রযোজ্য হবে।
- যদি কোনও ব্যক্তি কোনও ব্যাংকের এক বা তার বেশি শাখায় একের বেশি ডিপোজিট অ্যাকাউন্ট খোলেন, যেমন, মিস্টার এক্স এক বা তার বেশি সেভিংস বা কারেন্ট অ্যাকাউন্ট খুললেন এবং এক বা বেশি ফিক্সড বা রেকারিং ডিপোজিট অ্যাকাউন্ট খুললেন। এই সব অ্যাকাউন্ট একই ক্ষমতায় এবং একই অধিকারে আছে বলে গণ্য করা হবে। তাহলে, সেসব অ্যাকাউন্টের গচ্ছিত অর্থকে যোগ করা হবে এবং বিমাসুরক্ষা সর্বোচ্চ 5 লক্ষ টাকা পর্যন্ত লভ্য হবে। যদি মিস্টার এক্স অন্যান্য ডিপোজিট অ্যাকাউন্ট কোনও সংস্থার অংশীদার হিসাবে অথবা কোনও অপ্রাপ্তবয়স্কের অভিভাবক হিসাবে বা কোনও সংস্থার পরিচালক হিসাবে বা ট্রাস্টের ট্রাস্টি হিসাবে বা জয়েন্ট অ্যাকাউন্ট খোলেন, ধরুন, তাঁর স্ত্রী, মিসেস ওয়াইর সঙ্গে ব্যাংকের কোনও একটি বা বেশি শাখায়, তাহলে ধরা হবে ওই অ্যাকাউন্ট বিভিন্ন ক্ষমতায় এবং বিভিন্ন অধিকারে গণ্য করা হবে। সেই অনুসারে, ওই আমানতগুলি আলাদাভাবে ৫ লক্ষ টাকা পর্যন্ত বিমাসুরক্ষা লাভ করবে।
- মালিকাধীন সংস্থার নামে গচ্ছিত আমানত যেখানে কোনও আমানতকারী একক মালিক থাকেন এবং তাঁর একক ক্ষমতায় থাকা আমানত অর্থ যোগ করা হয়, সেখানে সর্বোচ্চ বিমাসুরক্ষা 5 লক্ষ টাকা পর্যন্ত লভ্য হবে।

এই বিষয়ে আরো বিশদ তথ্যের জন্য অনুগ্রহ করে [www.dicgc.org.in](http://www.dicgc.org.in) দেখুন।

## নিষ্ক্রিয় অ্যাকাউন্ট

সেই সমস্ত অ্যাকাউন্ট যেখানে কোনও 'গ্রাহক নিষ্ক্রিয়তা' লেনদেন প্রক্রিয়ায় (প্রবর্তিত লেনদেনের বাইরের পদ্ধতি যেমন জমা সুদ, ঋণ সুদ) ক্রমাগত 24 মাস ধরে চলতে থাকে, সেগুলিকে গ্রাহকদের স্বার্থে নিষ্ক্রিয় অ্যাকাউন্ট বলা হয়। এই ধরনের অ্যাকাউন্টগুলির অবস্থান শুধুমাত্র গ্রাহকের লিখিত নির্দেশে নিষ্ক্রিয় থেকে সক্রিয় অবস্থায় পরিণত হবে, প্রাসঙ্গিক পরিচয় / প্রমাণ নথির সহায়তায় এবং অ্যাকাউন্টের আর্থিক লেনদেন প্রক্রিয়ার সূত্রপাত করে। সুবিধাজনক ব্যাংকিং চ্যানেলের মাধ্যমে লেনদেন যেমন এটিএম, নেট ব্যাংকিং, মোবাইল ব্যাংকিং, ফোন ব্যাংকিং প্রভৃতি ব্যাংক দ্বারা অনুমোদিত হবে না যতক্ষণ পর্যন্ত অ্যাকাউন্টটি নিষ্ক্রিয় থাকে।

## সেফ ডিপোজিট লকার

ব্যাংকের নির্বাচিত শাখায় এই সুবিধা লভ্য এবং যখনই এই সুবিধা দেওয়া হোক, এই পরিষেবার সঙ্গে যুক্ত সেফ ডিপোজিট ভল্টের লভ্যতার ওপরে এবং অন্যান্য শর্ত পালনের ওপরে নির্ভর করবে। সেফ ডিপোজিট লকার কোনও ব্যক্তি ভাড়া করতে পারেন (অপ্রাপ্তবয়স্ক নয়) এককভাবে বা যৌথভাবে অন্য ব্যক্তি(গণ), হিন্দু যৌথ পরিবার, লিমিটেড প্রতিষ্ঠান, সংস্থা, সোসাইটি, ট্রাস্ট প্রভৃতির সঙ্গে। এককভাবে বা যৌথভাবে লকারের ধারক ব্যক্তি(গণ)কেও মনোনয়নের সুবিধা দেওয়া হয়। মনোনয়ন ব্যতীত একক লকার-ভাড়াটের মৃত্যুতে, একটি বৈধ উইল লভ্য, উইল নির্বাহক / প্রশাসককে হস্তক্ষেপের অধিকার দিতে হবে।

## অভিযোগ এবং অসুবিধা

ব্যাংক দ্বারা প্রদত্ত পরিষেবার বিষয়ে যেসব গ্রাহকদের অভিযোগ বা অসুবিধা আছে, তাদের গ্রাহক অভিযোগ এবং অসুবিধা মোকাবিলার জন্য ব্যাংক দ্বারা নিয়োজিত কর্তৃপক্ষ(গণ)-এর কাছে অভিযোগ জানানোর অধিকার আছে। এই অভিযোগ এবং অসুবিধা প্রতিকারের বিশদ তথ্য এবং পদ্ধতি ব্যাংকের শাখায় / ব্যাংকের ওয়েবসাইটে দেওয়া আছে। অভিযোগ পেশ করার পদ্ধতির জন্য সমস্ত প্রয়োজনীয় তথ্য শাখা কর্তৃপক্ষ উপলব্ধ করবেন। অভিযোগ রুজু করার 30 দিনের মধ্যে যদি গ্রাহক ব্যাংক থেকে তাঁর সন্তোষ অনুযায়ী কোনও উত্তর না পান, তিনি ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাংক দ্বারা নিযুক্ত ব্যাংকিং ওম্বডসম্যানের কাছে অভিযোগ জানাতে পারেন।

## চেক ড্রপবক্স এবং চেকের প্রাপ্তিস্বীকার

ড্রপবক্স সুবিধা শাখায় থাকলেও ব্যাংকের কাউন্টারে চেক জমা দিলে গ্রাহকদের প্রাপ্তিস্বীকার রসিদ দেওয়া হবে যখনই তাঁরা তা চাইবেন। এ ছাড়া শাখার এটিএম ড্রপবক্সের উপর নোটিং থাকে যেমন “গ্রাহকগণও কাউন্টারে চেক জমা দিতে পারেন এবং পে-ইন-স্লিপে প্রাপ্তিস্বীকার নিতে পারেন”।

## ডু-নট-কল রেজিস্ট্রি

ব্যাংক গ্রাহকদের কাছে তাদের সর্বশেষ পণ্যবস্তু এবং পরিষেবা সম্বন্ধে তথ্য দিতে পারে। আমরা এই সব তথ্য চিঠিতে, ই-মেল বা ফোনে প্রেরণ করতে পারি এবং শুধুমাত্র সেসব ব্যক্তির কাছে পাঠিয়ে থাকি যা আমরা ভাবি তাদের কাছে যেসমস্ত পণ্যবস্তু এবং পরিষেবা আগ্রহের এবং লাভজনক হতে পারে।

আমরা আপনার গোপনীয়তাকে সম্মান জানাই এবং উপলব্ধি করি আপনার মধ্যে কেউ কেউ ফোনে / ইমেলে / এসএমএসে আমাদের টেলিমার্কেটিং কার্যকলাপ সম্বন্ধে অবহিত হতে চান না। এইরকম যদি আপনার মনে হয়, আপনি আমাদের ওয়েবসাইটে উপলব্ধ ডু-নট-কল পরিষেবা নথিভুক্তির সুবিধা ব্যবহার করতে পারেন অথবা আমাদের লিখুন বা আপনার ফোন নম্বর(গুলি) কল করুন এবং নথিভুক্ত করুন যা আপনি আমাদের টেলিমার্কেটিং তালিকা থেকে বাদ দিতে চান। নাম নথিভুক্ত করার জন্য আপনার দেওয়া বিশদ তথ্য গোপনীয় থাকবে।

একবার নথিভুক্ত হবার পরেঃ

- আমরা সর্বাংশে প্রচেষ্টা করব যাতে আপনি ব্যাংক থেকে নথিভুক্ত নম্বর(গুলি)তে কোন অপ্রীতিকর মার্কেটিং কল না পান।
- অনুগ্রহ করে ঐ সুনির্দিষ্ট নম্বরগুলি আমাদের টেলিমার্কেটিং তালিকা থেকে সরিয়ে ফেলার জন্য 15টি কাজের দিনের সময় দিন।

## ডিপোজিটারি পার্টিসিপেন্ট সার্ভিসেস

ব্যাংক তাদের উপভোক্তাদের জন্যে বিভিন্ন ধরনের পণ্য ও পরিষেবার সুবিধা দেয়, ডিপোজিটারি পরিষেবা হল তাদের মধ্যে একটি। এই ব্যাংক ভারতবর্ষ জুড়ে ছড়িয়ে থাকা বিভিন্ন শাখার মাধ্যমে তাদের ডিপোজিটারি পরিষেবা দেওয়ার জন্যে ডিপোজিটারি পার্টিসিপেন্ট (ডিপি) হিসাবে উভয় ডিপোজিটারি (অর্থাৎ এনএসডিএল এবং সিডিএসএল)-এর সঙ্গে নথিভুক্ত। এই পরিষেবার মধ্যে আছে অ্যাকাউন্ট খোলা এবং চালু রাখা, ডিমেটরিয়ালাইজেশন, রিমেটরিয়ালাইজেশন, মার্কেট ট্রান্সফারের মাধ্যমে ট্রেড সেটল করা, অফ মার্কেট ট্রান্সফার, ইন্টার-ডিপোজিটারি ট্রান্সফার, নমিনেশন, ট্রান্সমিশন, জনসংখ্যাতাত্ত্বিক বিবরণের পরিবর্তন ইত্যাদি।

**অ্যাকাউন্ট খোলা** - গ্রাহককে তাঁর ফিজিক্যাল হোল্ডিংসকে শেয়ার সার্টিফিকেটের প্রকারে প্রাপ্ত করে ইলেক্ট্রনিক ফর্মে পরিবর্তন করার জন্যে একটি ডিম্যাট অ্যাকাউন্ট খোলার প্রয়োজন হয়। শেয়ার সার্টিফিকেটে হোল্ডিং প্যাটার্ন অনুযায়ী অ্যাকাউন্ট খুলতে হয় যাতে এই শেয়ারগুলিকে ফিজিক্যাল থেকে ইলেক্ট্রনিক প্রকারে পরিবর্তিত করা যায়। যদি মাঝারি মাপের মার্কেট লেনদেন করতে হয়, অর্থাৎ একজন নিবন্ধভুক্ত স্টক ব্রোকারের মাধ্যমে শেয়ারের ক্রয় / বিক্রয় করার প্রয়োজন হয়, সেক্ষেত্রে গ্রাহককে তাঁর ডিম্যাট অ্যাকাউন্টের বিবরণ তাঁর ব্রোকারকে দিতে হয় যাতে শেয়ারের ক্রয় / বিক্রয়ের অর্থ তাঁর অ্যাকাউন্টের মাধ্যমে করতে পারেন। একটি ডিম্যাট অ্যাকাউন্ট খোলার জন্যে গ্রাহককে যথাযথভাবে ভর্তি করা অ্যাকাউন্ট ওপেনিং অ্যাপ্লিকেশন ফর্ম এবং তার সঙ্গে আনুষঙ্গিক কেওয়াইসি ডকুমেন্ট (অর্থাৎ আইডেন্টিটির প্রমাণ, ঠিকানার প্রমাণ এবং অন্যান্য বিবরণসহ একটি পাসপোর্ট সাইজের ছবি) ডিপোজিটারি পার্টিসিপেন্টের কাছে জমা করতে হয়। সকল নথিপত্রগুলিকে স্ব-প্রত্যয়িত প্রতিলিপি (সেফ-অ্যাটেস্টেড) হতে হবে। গ্রাহকের দ্বারা জমা করা নথি / বিবরণ জমা করার পরে এটির সফল প্রক্রিয়াকরণ হলে, ডিম্যাট অ্যাকাউন্ট খোলা হয় এবং এটি ব্যাংক দ্বারা গ্রাহককে জানানো হয়। গ্রাহককে ব্যাংকের যে কোনও বার্তালাপের সময়ে এই নথ্যটি উল্লেখ করতে হবে।

**শেয়ারের ডিমেটরিয়ালাইজেশন:** যেসকল সিকিউরিটিগুলি তাদের নিজস্ব ডিপোজিটরের সঙ্গে নিবন্ধিত, কেবলমাত্র সেগুলিকেই ডিমেটরিয়ালাইজ করা যাবে। কেবলমাত্র যেসকল হোল্ডিংস অ্যাকাউন্ট হোল্ডারদের সঙ্গে নিবন্ধিত, সেগুলিকেই ডিমেটরিয়ালাইজ করা যাবে। সিকিউরিটির হোল্ডারের নামের সঙ্গে তাঁদের ডিম্যাট অ্যাকাউন্টের প্রদত্ত নামের সঙ্গে মিল থাকতে হবে। স্থানবিন্যাস অর্থাৎ ট্রান্সপোজিশন-সহ-ডিম্যাটের সুবিধা প্রাপ্ত হয়, যেখানে শেয়ার সার্টিফিকেটের নামগুলি ভিন্ন বিন্যাসের নামে থাকা সত্ত্বেও সিকিউরিটিগুলিকে একই অ্যাকাউন্টে ডিমেটরিয়ালাইজ করা যেতে পারে। গ্রাহক (নিবন্ধভুক্ত মালিক)কে নির্ধারিত ডিম্যাট রিকোয়েস্ট ফর্মে ডিমেটরিয়ালাইজ করার জন্যে সিকিউরিটির সার্টিফিকেটগুলিসহ একটি আবেদন জমা করতে হবে। জমা করার আগে, গ্রাহককে 'সারেভার্ড ফর ডিমেটরিয়ালাইজেশন' লিখে সার্টিফিকেটগুলিকে ডিফেস করতে হবে। একজন গ্রাহক সাধারণ ক্ষেত্রে ডিপি'র কাছে ডিম্যাট রিকোয়েস্ট জমা করার তারিখ থেকে 30 দিন পর্যন্ত সময়ের মধ্যে ডিম্যাট কনফার্মেশন পেতে পারেন। শেয়ার ডিমেটরিয়ালাইজ করার জন্যে প্রত্যেক সংস্থার জন্যে আলাদা আলাদা রিকোয়েস্ট করার প্রয়োজন হয়। একাধিক সংস্থার জন্যে ডিমেটরিয়ালাইজ করার জন্যে আলাদা রিকোয়েস্ট করতে হবে। শাখাগুলি থেকে রিকোয়েস্ট ফর্মে প্রদত্ত বিবরণগুলিকে যাচাই করা হয় এবং ডিমেটরিয়ালাইজেশন করার জন্যে কোম্পানিগুলির লভ্যতার বিষয়ে খবর নেওয়া হয়। ডিম্যাট অ্যাকাউন্টে যতজন হোল্ডারের নাম আছে রিকোয়েস্ট ফর্মে তাঁদের সকলের স্বাক্ষর থাকতে হবে। শাখা থেকে তখন ডিম্যাট অ্যাকাউন্টে প্রদত্ত স্বাক্ষরের সঙ্গে রিকোয়েস্ট ফর্মে প্রদত্ত স্বাক্ষরের তুলনা করে যাচাই করা হয়। যদি সব কিছু যথাযথ থাকে, তখন শাখা থেকে রিকোয়েস্টটিকে সিস্টেমের মধ্য গ্রহণ করা হয় এবং সেটিকে পরবর্তী প্রক্রিয়াকরণ করার জন্যে কেন্দ্রীয় ডিপোজিটারি অপারেশনের কাছে প্রেরণ করা হয়। প্রেরিত রিকোয়েস্ট সেগুলির প্রযোজ্য আরটিএ / সংস্থা প্রক্রিয়াকরণ করতে পারেন কিংবা প্রত্যাখ্যানও করতে পারেন। যদি প্রত্যাখ্যাত হয় তবে নথিগুলিকে গ্রাহকের কাছে আবশ্যকীয় শূন্যস্থানগুলিকে পূরণ করতে প্রেরণ করা হবে এবং ডিমেটরিয়ালাইজেশন করার জন্যে আবার জমা করতে হবে।

**শেয়ারের রিমেটরিয়ালাইজেশন:** যেসব সিকিউরিটি ইলেক্ট্রনিক ফর্মে তৈরি করা আছে এবং গ্রাহকগণ সেগুলিকে ফিজিক্যাল ফর্মে রাখতে চান তাঁদের রিমেটরিয়ালাইজেশন করার জন্যে শাখার কাছে রিকোয়েস্ট জমা করতে হবে। গ্রাহকদের দ্বারা ডিম্যাট অ্যাকাউন্টের কেবলমাত্র ফ্রি ব্যালেন্স হোল্ডিংগুলিকে ফিজিক্যাল ফর্মে পরিবর্তিত করা যাবে। গ্রাহকদের রিমেটরিয়ালাইজেশন করার জন্যে শাখাতে রিকোয়েস্ট জমা করতে হবে নির্ধারিত ফর্ম্যাটে। শাখা থেকে ডিম্যাট অ্যাকাউন্টে প্রদত্ত সকল অ্যাকাউন্ট হোল্ডারের স্বাক্ষরের সঙ্গে আবেদন পত্রে দেওয়া অন্যান্য বিবরণ এবং ডিম্যাট অ্যাকাউন্টে প্রাপ্ত ফ্রি হোল্ডিংকে মিলিয়ে দেখা হবে। যদি সবকিছু যথাযথ থাকে তখন শাখা থেকে সিস্টেমের মধ্যে এগুলিকে রেখে দেওয়া হবে এবং কেন্দ্রীয় ডিপোজিটারি অপারেশন অফিসে পরবর্তী প্রক্রিয়াকরণের জন্যে প্রেরণ করা হবে। প্রেরিত রিকোয়েস্ট সেগুলির প্রযোজ্য আরটিএ / সংস্থা প্রক্রিয়াকরণ করতে পারে অথবা বাতিল করতে পারে। বাতিলের ক্ষেত্রে নথি চলে যাবে গ্রাহকের কাছে সমাধানের জন্য।

**ট্রেডের নিষ্পত্তি :** স্টক এক্সচেঞ্জ রুটের মাধ্যমে শেয়ার বিক্রয় করার জন্যে গ্রাহকদের একটি ট্রেডিং অ্যাকাউন্ট খুলতে হবে সেবি নিবন্ধিত ব্রোকারের (ক্রিয়ারিং মেম্বার) সঙ্গে। ব্রোকারের মাধ্যমে শেয়ার বিক্রির পরে গ্রাহককে শেয়ারগুলিকে তাঁর ডিম্যাট অ্যাকাউন্ট থেকে ব্রোকারের পুল অ্যাকাউন্টে (T+2) দিনের মধ্যে প্রেরণ করতে হবে। গ্রাহককে শাখাতে CM-BP ID (ক্রিয়ারিং মেম্বার), সেটলমেন্ট সেগমেন্ট, সেটলমেন্ট নম্বর প্রভৃতি বিবরণ উল্লেখ করে এবং তার সঙ্গে শেয়ারের বিবরণ এবং বিক্রীত শেয়ারের সংখ্যা উল্লেখ করে ডেলিভারি ইনস্ট্রাকশন স্লিপ জমা করতে হবে। এই ধরনের ট্রেডগুলিকে ‘অন-মার্কেট ট্রেড’ বলে আখ্যা দেওয়া হয় যেখানে ট্রেড সেটল করা হয় আনুষঙ্গিক স্টক এক্সচেঞ্জের মাধ্যমে। একইভাবে যদি গ্রাহক একটি ডিম্যাট অ্যাকাউন্ট থেকে অন্য ডিম্যাট অ্যাকাউন্টে একই ডিপোজিটারির মাধ্যমে ট্রান্সফার করতে চান যেখানে কোনও সেটলমেন্টের দায়িত্ব থাকে না, সেগুলিকে বলে ‘অফ-মার্কেট ট্রেডস’।

যদি ইন্টার-ডিপোজিটারি নির্দেশ থাকে, যেখানে শেয়ার একটি ডিপোজিটারি অ্যাকাউন্টে থাকা একটি ডিম্যাট অ্যাকাউন্ট থেকে অন্য ডিপোজিটারি অ্যাকাউন্টের অন্য ডিম্যাট অ্যাকাউন্টে থাকে এটিকে বলা হয় ‘ইন্টার-ডিপোজিটারি ট্রেড’।

যথাযথভাবে ভর্তি করা ইনস্ট্রাকশন স্লিপ প্রাপ্ত হওয়ার পরে, শাখা থেকে ইনস্ট্রাকশন স্লিপে ভর্তি করা সকল আনুষঙ্গিক বিবরণ যাচাই করা হবে এবং যদি দেখা যায় যে সব সঠিক আছে তখন সিস্টেমে লেনদেন করা হবে। যদি তার প্রত্যাখ্যাত হয় তবে সেটি তৎক্ষণাৎ প্রয়োজনীয় সংশোধন করা হবে।

#### **নমিনেশন:**

একজন গ্রাহক নির্ধারিত নমিনেশন ফর্মে যে কোনও ব্যক্তির নামে তাঁর ডিম্যাট অ্যাকাউন্টের জন্যে কোনও নমিনেশন (মনোনয়ন) করতে পারেন। নমিনেশন অ্যাকাউন্ট হোল্ডার যে কোনও সময় আর একটি নমিনেশন ফর্ম ভর্তি করে এবং শাখায় জমা করে তাঁর পুরোনো নমিনেশন বদল বা প্রত্যাখ্যান করতে পারেন। ডিম্যাট অ্যাকাউন্টের অ্যাকাউন্ট হোল্ডারের মৃত্যু হলে শেয়ারগুলি তাঁর মৃত্যুকালীন বাছাই করা নমিনির নামে বদল হয়ে যাবে। ডিম্যাট অ্যাকাউন্টে সবসময় নমিনেশন করে রাখা উচিত।

#### **ট্রান্সমিশন:**

যদি যুগ্ম হোল্ডারদের একজন মৃত হন, সেক্ষেত্রে জীবিত হোল্ডারকে ব্যাংকের কাছে নির্ধারিত ট্রান্সমিশন ফর্মের মাধ্যমে একটি নোটারি করা ডেথ সার্টিফিকেটের একটি প্রতিলিপিসহ অনুরোধ করতে হবে মৃত ব্যক্তির অ্যাকাউন্টে থাকা সিকিউরিটিগুলিকে জীবিত হোল্ডারের অ্যাকাউন্টে প্রেরণ করার জন্যে। এর জন্যে জীবিত হোল্ডারকে একটি ডিপোজিটারি অ্যাকাউন্ট থাকতে হবে যেটি হতে পারে একই ডিপি’র সঙ্গে যুক্ত অথবা একই ডিপোজিটারি কিন্তু ভিন্ন ডিপি’র সঙ্গে যুক্ত অথবা অন্য ডিপোজিটারিও হতে পারে।

যদি একমাত্র হোল্ডারের মৃত্যু হয়, সেক্ষেত্রে আইনি উত্তরাধিকারী অথবা মৃত ব্যক্তির আইনি প্রতিনিধিকে ব্যাংকের শাখায় আবেদন করতে হবে মৃত ব্যক্তির ডিম্যাট অ্যাকাউন্টে থাকা ব্যালেন্স শেয়ার যাতে আইনি উত্তরাধিকারী অথবা আইনি প্রতিনিধির অ্যাকাউন্টে প্রযোজ্য আনুষঙ্গিক নথি জমা করার পরে ট্রান্সফার হয়ে যায়।

**অন্যান্য কার্য:** অন্যান্য কার্যের মধ্যে আছে – ডিম্যাট অ্যাকাউন্ট খোলার পরে যদি অ্যাকাউন্টে প্রদত্ত বিবরণের মধ্যে কোনও পরিবর্তন হয় তবে ঠিকানার আপডেশন, ব্যাংকের বিবরণ, স্বাক্ষর, নমিনেশন প্রভৃতি বিষয়ে অবিলম্বে জানাতে হবে। নির্ধারিত ফর্মটি অনুযায়ী গ্রাহককে ব্যাংকের শাখায় আপডেশনের জন্যে যথাযথ রিকোয়েস্ট ফর্ম জমা করতে হবে। সফলভাবে ডিম্যাট অ্যাকাউন্টের বিবরণের আপডেশন হওয়ার পরে ব্যাংক আবশ্যকীয় কনফার্মেশন গ্রাহকের কাছে প্রেরণ করবে।

কপিরাইট কোটাক মহিন্দ্রা গ্রুপ। সব অধিকার সুরক্ষিত।