





দেশজুৰি প্ৰবল সজাগতা কাৰ্যসূচী

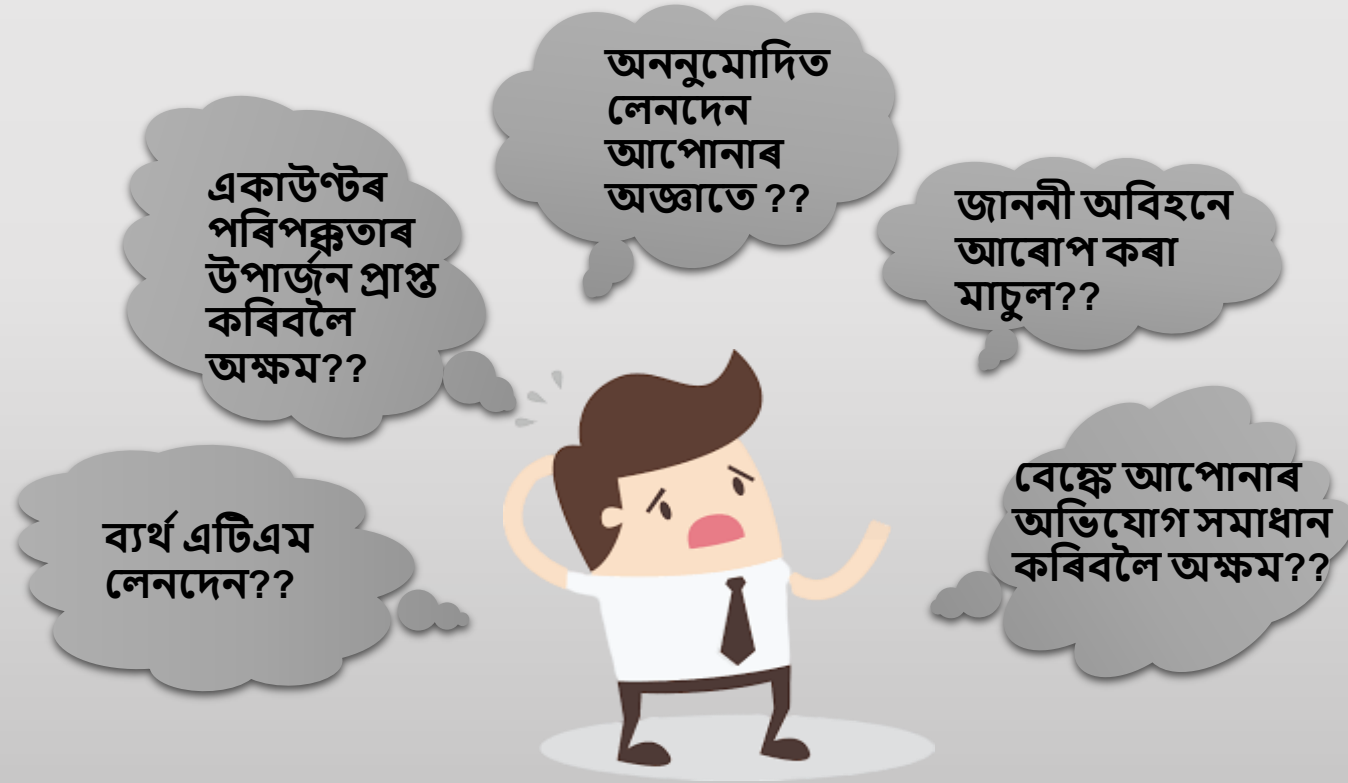
নিয়ন্ত্ৰিত সংস্থাসমূহৰ সহযোগত ভাৰতীয় ৰিজাৰ্ভ বেঙ্কৰ দ্বাৰা এক সজাগতা প্ৰচেষ্টা
(নৱেম্বৰ 01, 2022 ৰ পৰা 30 নৱেম্বৰ, 2022)

সমলৰ তালিকা



ক্রমিক নং	বিষয়	স্লাইড নম্বৰ
1	আভ্যন্তৰীণ অভিযোগ নিষ্পত্তি প্ৰণালী	3-4
2	বৈকল্পিক অভিযোগ নিষ্পত্তি প্ৰণালী	5-6
3	সুৰক্ষিত ডিজিটেল বেঙ্কিং পদ্ধতি	7-11
4	প্ৰৱঞ্চনা প্ৰতিৰোধমূলক ব্যৱস্থা	12-14
5	বেঙ্কিংত প্ৰযুক্তিৰ ব্যৱহাৰ	15
6	বেঙ্কিংত প্ৰযুক্তিৰ ব্যৱহাৰ	16-17
7	জ্যেষ্ঠ নাগৰিক আৰু বিশেষভাৱে সক্ষম নাগৰিকৰ বাবে দুৱাৰমুখৰ বেঙ্কিং সেৱা	18-19
8	এম.এছ.এম.ই./স্ব-সহায়ক গোটৰ বাবে উপলব্ধ বেঙ্কিং সেৱাসমূহ	20

কি কৰিব লাগে সেই বিষয়ে অজ্ঞাত?



আভ্যন্তরীণ অভিযোগ নিষ্পত্তি প্রণালী



অভিযোগ নিষ্পত্তিৰ প্ৰথম শাৰী

- ✓ শাখা / এটিএম
- ✓ এজেন্টৰ সৈতে তাৎক্ষণিক চেষ্টা / চেষ্টা
- ✓ আমাৰ সৈতে কথা পাতক / কল চেণ্টাৰ
- ✓ ই-মেইলযোগে যোগাযোগ কৰক

অভিযোগ নিষ্পত্তিৰ দ্বিতীয় শাৰী

- ✓ বেঙ্কৰ নোডেল বিষয়ালৈ লিখক
- ✓ অভিযোগ প্ৰপত্ৰ ডাউনলোড কৰক আৰু ইয়াত উল্লেখ কৰা ঠিকনালৈ প্ৰেৰণ কৰক
- ✓ শাখা সম্পৰ্কীয় অভিযোগৰ বাবে, চক্ৰ নোডেল বিষয়াৰ সৈতে কথা পাব

অভিযোগ নিষ্পত্তিৰ তৃতীয় শাৰী

- ✓ প্ৰধান নোডেল বিষয়ালৈ যাওঁক
- ✓ পিএনঅ'লৈ এটা ইমেইল প্ৰেৰণ কৰিবলৈ ৱেবছাইটত ক্লিক কৰি
- ✓ অভিযোগ প্ৰপত্ৰ ডাউনলোড কৰক আৰু ইয়াত উল্লেখ কৰা ঠিকনালৈ প্ৰেৰণ কৰক

Reserve Bank - Integrated Ombudsman Scheme



Single window for complaints against
entities regulated by RBI

- Complaints not resolved within 30 days or not resolved satisfactorily by banks/NBFCs/system participants regulated by RBI, can be filed with the Ombudsman
- Lodge your complaint from anywhere, anytime
- Get acknowledgement and track status of your complaint on the Complaint Management System (CMS) portal
- For more information or to file a complaint, visit <https://cms.rbi.org.in>



RBI Kehta Hai...
Jaankaar Baniye,
Satark Rahiye!

For more details, visit <https://rbikehtahai.rbi.org.in/>
For feedback, write to rbikehtahai@rbi.org.in



Issued in public interest by
भारतीय रिज़र्व बैंक
RESERVE BANK OF INDIA
www.rbi.org.in



আৰ.বি.আই.-ৰ বেঙ্কিং লোকপালৰ ওচৰলৈ যাওঁক - বেঙ্কিংৰ তৃতীয় সাম্ৰাজ্য

1. যদি বেঙ্কে এমাহৰ ভিতৰত আপোনাৰ অভিযোগ আপোনাৰ সন্তুষ্টি নোহোৱালৈকে সমাধান নকৰে, আৰ.বি.আই.-ৰ বেঙ্কিং লোকপালৰ কাষ চাপক
2. বেঙ্কিং লোকপাল আঁচনি হৈছে আপোনাৰ বেঙ্কিং অভিযোগ সমাধানৰ বাবে এক ব্যয়-মুক্ত আৰু সমস্যামুক্ত উপায়
3. বেঙ্কিং লোকপাল আঁচনিৰে বেঙ্কিং সেৱাৰ বিভিন্ন অভাৱক সাঙুৰি লয়

বৈকল্পিক অভিযোগ নিষ্পত্তি প্রণালী বিজাৰ্ত বেঙ্ক- ইণ্ডিগ্রেটেড লোকপাল আঁচনি, 2021

যদি আপোনাৰ কোনো বেংক বা এনবিএফচিৰ বিৰুদ্ধে অভিযোগ আছে তেন্তে সমাধান প্ৰাপ্ত কৰাৰ পদক্ষেপ?

বেংক / এনবিএফচি



এমাহৰ ভিতৰত কোনো
সমাধান নাই বা অসন্তোষজনক
সমাধান প্ৰদান কৰা হোৱা নাই

আৰ.বি.আই. লোকপালৰ কাৰ্যালয়



এমাহৰ ভিতৰত কোনো
সমাধান নাই বা অসন্তোষজনক
সমাধান প্ৰদান কৰা হোৱা নাই

আপীল কৰ্তৃপক্ষ



পদক্ষেপ 1

- বেঙ্ক/এন.বি.এফ.চি. শাখা বা ৱেবছাইটত লিখিত অভিযোগ দাখিল কৰক
- আপোনাৰ অভিযোগ সমাধান কৰিবলৈ বেঙ্ক/এনবিএফচিৰ বাবে 30 দিন অপেক্ষা কৰক।
- যদি বেঙ্ক/এন.বি.এফ.চি.-য়ে দিয়া প্ৰস্তাৱত অসন্তুষ্ট হয়, পদক্ষেপ 2 লৈ যাওক

এস্কেলেচন মেট্ৰিক্স

শাখা প্ৰৱন্ধক → জোনেল কাৰ্যালয় → মুখ্য কাৰ্যালয়

পদক্ষেপ 2

- <https://cms.rbi.org.in> অভিযোগ ব্যৱস্থাপনা প্ৰণালী পৰ্টেলত বেংক/এনবিএফচিৰ বিৰুদ্ধে অভিযোগ দাখিল কৰক। বা:
- ভাৰতীয় ৰিজাৰ্ভ বেঙ্কৰ কেন্দ্ৰীভূত ৰচিদ আৰু প্ৰক্ৰিয়াকৰণ কেন্দ্ৰলৈ সম্বোধন কৰা হাতেলিখা অভিযোগ
- অভিযোগ সম্পৰ্কীয় প্ৰশ্নৰ বাবে, টোল ফ্ৰী নম্বৰ 14448-ত কল কৰক

পদক্ষেপ 3

- গ্ৰাহকে 30 দিনৰ ভিতৰত আপীল কৰ্তৃপক্ষৰ সন্মুখত আপীল দাখিল কৰিব পাৰে। যদি লোকপালৰ দ্বাৰা প্ৰদান কৰা সমাধানত সুখী নহয়
- আপীল কৰ্তৃপক্ষ হৈছে ভাৰতীয় ৰিজাৰ্ভ বেংকৰ (আৰবিআই) উপ গভৰ্ণৰ

সুৰক্ষিত ডিজিটেল বেঙ্কিং

- আপোনাৰ পাছৱৰ্ড, পিন, অ'টিপি, চিভিভি আদি অনলাইন বা ফোনৰ জৰিয়তে কাৰো সৈতে ভাগ-বতৰা নকৰিব।
- আপুনি এছএমএছ, ইমেইল বা ছ'চিয়েল মিডিয়া প্লেটফৰ্মৰ জৰিয়তে প্ৰাপ্ত কৰা সন্দেহজনক লিংকবোৰত কেতিয়াও ক্লিক নকৰিব।



সুৰক্ষিত ডিজিটেল বেঙ্কিং পদ্ধতি



সুৰক্ষিত বেঙ্কিং পদ্ধতিৰ বাবে কৰিব লগা কাম

- ✓ সদায়ে বেংক/সেৱা প্ৰদানকাৰীৰ অফিচিয়েল ৱেবছাইটলৈ যাওঁক আৰু সুৰক্ষিত ৱেবছাইটবোৰ ব্যৱহাৰ কৰক যেনে, <https://> - য'ত 'বোৰ' সুৰক্ষিত ৱেবছাইটৰ বাবে হয়
- ✓ আপোনাৰ ম'বাইল/লেপটপ/পিচিৰ পৰা সকলো পৰিশোধ/বিত্তীয় এপ্লৰ পৰা লগ আউট কৰক যদি তেওঁলোকে কাৰিকৰী বিজুতিৰ সন্মুখীন হয় বা এপ্ল ডাউনলোড কৰোঁতে
- ✓ বেংক বা ই-কমাৰ্চ প্লেটফৰ্মৰ দৰে প্ৰৱঞ্চনামূলক, ভুৱা আৰু চেহেৰাসদৃশ ৱেবছাইট পৰিহাৰ কৰিবলৈ ৱেবছাইট/ইউআৰএলৰ বানান পৰীক্ষা কৰক
- ✓ ইমেইলবোৰ প্ৰামাণিক ঠিকনাৰ পৰা হোৱাটো নিশ্চিত কৰিবলৈ প্ৰাপ্ত ইমেইলৰ বানান আৰু হেডাৰ পৰীক্ষা কৰক
- ✓ এছ.এম.এছ./ হোৱাটছএপ/ইমেইল আদিৰ জৰিয়তে প্ৰাপ্ত সংক্ষিপ্ত ইউ.আৰ.এল./ গুগল প্ৰপত্ৰত ক্লিক কৰোঁতে সাৱধান হ'ব।
- ✓ বেংক/ই-কমাৰ্চ/চাৰ্চ ইঞ্জিন ৱেবছাইটসমূহলৈ লিংক প্ৰদান কৰা স্পাম মেইল হিচাপে ব্লক/আনচাবস্কাইব/প্ৰতিবেদন
- ✓ অনলাইন সামগ্ৰী ক্ৰয়/বিক্ৰী কৰোঁতে সাৱধান হ'ব। ইউ.পি.আই.-ৰ জৰিয়তে ধন প্ৰাপ্ত কৰিবলৈ পিন/পাছৱৰ্ড প্ৰবিষ্ট কৰাৰ কোনো প্ৰয়োজন নাই
- ✓ নিয়মীয়া পৰিৱেশত যথেষ্ট সময়ৰ বাবে আপোনাৰ ফোনত মোবাইল নেটৱৰ্ক নাথাকিলে লগে লগে আপোনাৰ ম'বাইল অপাৰেটৰৰ সৈতে যোগাযোগ কৰক
- ✓ আপোনাৰ আগতীয়া জ্ঞান অবিহনে কোনো অ'টিপি সৃষ্টি নোহোৱাটো নিশ্চিত কৰিবলৈ নিয়মীয়াকৈ এছএমএছ/ইমেইল পৰীক্ষা কৰক
- ✓ যিকোনো কোম্পানীৰ সৈতে লেনদেন কৰাৰ আগতে, সেইবোৰ পঞ্জীভুক্ত আৰু অনুজ্ঞাপ্ৰাপ্ত সত্তা নে নাই পৰীক্ষা কৰক
- ✓ এনে সুবিধা য'তেই উপলব্ধ হয় দুটা কাৰক প্ৰমাণীকৰণ অন কৰক
- ✓ এটিএম ব্যৱহাৰ কৰোঁতে, পিন প্ৰবিষ্ট কৰোঁতে আপোনাৰ আন খন হাতেৰে কীপেড ঢাকি ৰাখক
- ✓ যদি নগদ ধন প্ৰদান কৰা নহয়, এটিএমত 'বাতিল' টিপক আৰু হোম স্ক্ৰীণ প্ৰদৰ্শিত হোৱাৰ পিছতহে এৰি যাওক
- ✓ মন কৰিব যে গ্ৰাহক সেৱা নম্বৰবোৰ কেতিয়াও মোবাইল নম্বৰৰ ৰূপত নহয়
- ✓ চি.ডি.এম.-ত নগদ ধন জমা কৰোঁতে, চৌহদ এৰি যোৱাৰ আগতে যন্ত্ৰটোৱে নগদ ধন গ্ৰহণ কৰাটো নিশ্চিত কৰিব
- ✓ কাৰ্ড ইনচাৰ্টন স্লট বা এটিএম মেচিনৰ কীপেডৰ ওচৰত কোনো অতিৰিক্ত ডিভাইচ সংলগ্ন আছে নে নাই সদায় পৰীক্ষা কৰিব

সুৰক্ষিত ডিজিটেল বেঙ্কিং পদ্ধতি



সুৰক্ষিত বেঙ্কিং অনুশীলনৰ বাবে তলত উল্লেখ কৰাবোৰ নকৰিব

- ❖ অচিনাকি লোকক বিশ্বাস নকৰিব আৰু এটিএমত তেওঁলোকৰ পৰা সহায় ল'ব কিয়নো প্ৰমাণপত্ৰ চুৰি হ'ব পাৰে
- ❖ চিম কাৰ্ড আৰু ম'বাইল নম্বৰৰ বিৱৰণ ভাগ-বতৰা নকৰিব বা এটিএম কাৰ্ডত পিন লিখা বা ৱেবছাইট/ডিভাইচ/ৰাজহুৱা লেপটপ/ডেস্কটপত বিৱৰণ সংৰক্ষণ নকৰিব
- ❖ বেংক, বীমা, চৰকাৰ আদিৰ পৰা কল চেণ্টাৰ এজেন্ট হিচাপে প্ৰদৰ্শন কৰা ব্যক্তিসকলৰ পৰা অফাৰৰ দ্বাৰা আৱদ্ধ নহ'ব আৰু ব্যৱহাৰকাৰীৰ নাম, পাছৱৰ্ড, কাৰ্ডৰ বিৱৰণ/পিন/চিভিভি/অ'টিপি, জন্মতাৰিখ, আধাৰ নম্বৰ, পৰিয়ালৰ সদস্যৰ নাম আদি ভাগ বতৰা কৰিবলৈ চাপ/প্ৰৱঞ্চনা নকৰিব।
- ❖ চাৰ্চ ইঞ্জিন, এছএমএছ, ছ'চিয়েল মিডিয়া, ইমেইল আদিৰ পৰা সেৱা প্ৰদানকাৰীসকলৰ যোগাযোগৰ বিৱৰণ বিচাৰিব নালাগে।
- ❖ অজ্ঞাত/অপ্ৰমাণিত লিংকত ক্লিক নকৰিব আৰু অজ্ঞাত লোকৰ পৰামৰ্শ অনুসৰি অপ্ৰমাণিত উৎসৰ পৰা এপ্লিকেশ্বন ডাউনলোড নকৰিব
- ❖ আপোনাৰ বেঙ্ক একাউণ্ট/এটিএম কাৰ্ডবোৰ আনে ব্যৱহাৰ কৰিবলৈ অনুমতি নিদিব, কমিছনৰ বাবে বা অন্য থাকোতে, যাৰ ফলত ধন ৰাউটিংৰ বাবে বেঙ্ক একাউণ্টৰ অপব্যৱহাৰৰ ফলত আৰক্ষীৰ তদন্ত হ'ব পাৰে
- ❖ আপোনাৰ কেৱাইচি বিৱৰণ/একাউণ্টৰ বিৱৰণ/এটিএম কাৰ্ডৰ বিৱৰণ/পিন/চিভিভি/ওটিপি বিৱৰণ বিচৰা কল/ইমেইল/এছএমএছৰ প্ৰতি সঁহাৰি নিদিব
- ❖ অশিষ্টাৰ্থ লটাৰী অফাৰবোৰ বিশ্বাস নকৰিব আৰু এনে ইমেইল/কলৰ উত্তৰত সুৰক্ষিত প্ৰমাণপত্ৰ ভাগ বতৰা কৰিব
- ❖ বৃহৎ পৰিমাণৰ আৰবিআইৰ ওচৰত পৰি আছে বুলি দাবী কৰা বাৰ্তাৰ সঁহাৰি নিদিব আৰু ইয়াক মুকলি কৰিবলৈ কিছু পৰিমাণ স্থানান্তৰ কৰিব লাগিব
- ❖ নগদ ধনত আগতীয়া ঋণ প্ৰক্ৰিয়াকৰণ মাচুল পৰিশোধ কৰি প্ৰৱঞ্চনা নকৰিব
- ❖ ধন প্ৰাপ্ত কৰিবলৈ/মোবাইল বেলেঞ্চ ৰিচাৰ্জ কৰিবলৈ/চাকৰি পাবলৈ পুৰস্কাৰৰ ধন, চৰকাৰী সাহায্য আৰু কেৱাইচি উত্থান আগবঢ়োৱা/প্ৰতিশ্ৰুতি দিয়া বাৰ্তাৰ প্ৰতি সঁহাৰি নিদিব
- ❖ কম সূতৰ হাৰ/ সুৰক্ষিত তাৎক্ষণিক ঋণত ঋণৰ অনলাইন প্ৰস্তাৱৰ বিপৰীতে পৰিশোধ নকৰিব বা সুৰক্ষিত প্ৰমাণপত্ৰ প্ৰবিষ্ট নকৰিব
- ❖ বিত্তীয় এপ্ল ব্যৱহাৰ কৰা একে ডিভাইচত স্ক্ৰীণ শ্বেয়াৰিং এপ্ল ব্যৱহাৰ নকৰিব
- ❖ অজ্ঞাত পৰিশোধ এপ্ল ব্যৱহাৰ কৰি কিউআৰ কোড স্কেন নকৰিব যাক ইউপিআই পিনত কী কৰাৰ পিছত টকা স্থানান্তৰ কৰাৰ বাবে ব্যৱহাৰ কৰা হ'ব পাৰে
- ❖ ৰাজহুৱা চাৰ্জিং পইণ্ট বা অসুৰক্ষিত ৱাই-ফাই ব্যৱহাৰ নকৰিব কিয়নো সেইবোৰ মালৱেৰ স্থানান্তৰ কৰিবলৈ আৰু ফোনৰ পৰা ডাটা নিয়ন্ত্ৰণ কৰিবলৈ ব্যৱহাৰ কৰিব পাৰি

ইলেক্ট্ৰনিক বেঙ্কিং



কৰিবলগীয়া

- কেৱল প্ৰমাণিত আৰু বিশ্বাসযোগ্য ব্ৰাউজাৰ আৰু পৰিশোধৰ বাবে এইচটিটিপিএছ সুৰক্ষিত ৱেবছাইট ব্যৱহাৰ কৰি সদায়ে আপোনাৰ বেঙ্কৰ ইউআৰএল টাইপ কৰিব (এছ ৰ অৰ্থ হৈছে সুৰক্ষিত)। ইউআৰএল উইন্ডোত সুৰক্ষিত চিহ্ন (লক) বিচাৰক (ছবি)
- আলফানিউমেৰিক আৰু বিশেষ বৰ্ণ ব্যৱহাৰ কৰি আপোনাৰ পাছৱৰ্ডবোৰ অনুমান কৰা কঠিন কৰি তুলিব (#, ", @ \$ ইত্যাদি)
- নিশ্চিত কৰক যে আপুনি আপোনাৰ পাছৱৰ্ড সঘনাই সলনি কৰে
- আপোনাৰ পৰিশোধ লেনদেন এক্সসমূহ (বেংক, বেঙ্ক, বেঙ্ক, ৱালেট আদি) শেহতীয়া সংস্কৰণৰ সৈতে আপডেট কৰি ৰাখিব
- আপোনাৰ বেঙ্ক একাউণ্টৰ সৈতে আপোনাৰ ম'বাইল নম্বৰ আৰু ইমেইল আইডি লিংক কৰক আৰু এছএমএছ/ই-মেইল এলাৰ্ট সেৱা বাছনি কৰক
- কোনো অস্বাভাৱিক/অননুমোদিত লেনদেনৰ ক্ষেত্ৰত, বেঙ্কক লগে লগে জনাব

নকৰিবলগীয়া

- অনলাইন অনুসন্ধানৰ জৰিয়তে কেতিয়াও আপোনাৰ বেঙ্কৰ ৱেবছাইটত প্ৰৱেশ নকৰিব।
- কেতিয়াও ফোনত লগইন প্ৰমাণপত্ৰ সংৰক্ষণ নকৰিব, লগতে অবিশ্বাসী পৰ্টেল/সেৱা প্ৰদানকাৰীৰ ওপৰত প্ৰমাণপত্ৰ প্ৰবিষ্ট/সংৰক্ষণ নকৰিব
- ৰাজহুৱা ডিভাইচ, চাইবাৰ কেফে আৰু ৰাজহুৱা/বিনামূলীয়া ৱাইফাই দৰে অসুৰক্ষিত/মুক্ত নেটৱৰ্কৰ জৰিয়তে লেনদেন পৰিহাৰ কৰিব
- কেতিয়াও আপোনাৰ ম'বাইল বেঙ্কিং পিন বা ইণ্টাৰনেট বেঙ্কিং আইডি, পাছৱৰ্ড আৰু ওটিপি কাৰো সৈতে ভাগ-বতৰা নকৰিব (বেঙ্ক কৰ্মচাৰীসহ)

ইউনিফাইড পেমেণ্ট ইণ্টাৰফেচ(UPI)



কৰিবলগীয়া

- ইউপিআই এপ্ল আপডেট কৰি ৰাখক
- ব্যৱসায়ী/ব্যক্তিৰ সংগ্ৰহ অনুৰোধ গ্ৰহণ কৰাৰ আগতে সদায়ে পৰ্যালোচনা কৰিব
- স্থানান্তৰ কাৰ্যকৰী কৰাৰ আগতে পৰিমাণ আৰু হিতাধিকাৰী পুনৰ পৰীক্ষা আৰু পুনৰ নিশ্চিত কৰক

নকৰিবলগীয়া

- কেতিয়াও আপোনাৰ পিন কাৰো সৈতে ভাগ বতৰা নকৰিব
- প্ৰথমে প্ৰাপ্তকৰ্তাক প্ৰমাণিত/পুনৰ নিশ্চিত নকৰাকৈ ধন স্থানান্তৰ কৰাৰ পৰা বিৰত থাকক

উপভোক্তা সজাগতা - চাইবাৰ ভাবুকি আৰু প্ৰৱঞ্চনা



প্ৰৱঞ্চকসকলে গোপনীয় বিৱৰণ যেনে ব্যৱহাৰকাৰী আইডি, লগইন / লেনদেন পাছৱৰ্ড, ওটিপি (এককালীন পাছৱৰ্ড), ডেবিট / ক্রেডিট কাৰ্ডৰ বিৱৰণ যেনে পিন, চিভিভি, ম্যাদ উকলি যোৱা তাৰিখ আৰু অন্যান্য ব্যক্তিগত তথ্য প্ৰাপ্ত কৰিবলৈ চেষ্টা কৰে। প্ৰৱঞ্চকসকলে ব্যৱহাৰ কৰা কিছুমান সাধাৰণ পদ্ধতি হৈছে—



ভিচি: - কেৱাইচি-আপডেচনৰ অজুহাতত গ্ৰাহকসকলক গোপনীয় বিৱৰণ ভাগ-বতৰা কৰিবলৈ প্ৰলোভিত কৰাৰ বাবে বেঙ্ক / নন-বেঙ্ক ই-ৱালেট প্ৰদানকাৰী / টেলিকম সেৱা প্ৰদানকাৰীৰ পৰা অহা ফোন কল, একাউন্ট / চিম-কাৰ্ড আনৱ্লক কৰা, ডেবিট কৰা পৰিমাণ ক্রেডিট কৰা ইত্যাদি।



ফিছিং: - স্পুফ কৰা ইমেইল আৰু / বা এছ.এম.এছ. গ্ৰাহকসকলক প্ৰতৰিত কৰাৰ বাবে প্ৰস্তুত কৰা হৈছে যে যোগাযোগটো তেওঁলোকৰ বেঙ্ক / ই-ৱালেট প্ৰদানকাৰীৰ পৰা উদ্ভৱ হৈছে আৰু গোপনীয় বিৱৰণ আহৰণ কৰিবলৈ লিংক আছে।



ৰিমু'ট এক্সেছ: - গ্ৰাহকক তেওঁলোকৰ ম'বাইল ফোন / কম্পিউটাৰত এপ্লিকেচন এটা ডাউনলোড কৰিবলৈ প্ৰলোভিত কৰে, যি সেই গ্ৰাহক ডিভাইচত সকলো গ্ৰাহকৰ ডাটা প্ৰাপ্ত কৰিবলৈ সক্ষম হয়।



ধন প্ৰাপ্ত কৰিবলৈ 'আপোনাৰ ইউ.পি.আই. পিন প্ৰবিষ্ট কৰক'ৰ দৰে বাতাৰ সৈতে ভুৱা পৰিশোধ অনুৰোধ প্ৰেৰণ কৰি ইউ.পি.আই.-ৰ 'সংগ্ৰহ অনুৰোধ' সুবিধাৰ অপব্যৱহাৰ কৰক।



ৱেবপৃষ্ঠা / সামাজিক মাধ্যমত বেংক / ই-ৱালেট প্ৰদানকাৰীৰ ভুৱা নম্বৰ আৰু চাৰ্চ ইঞ্জিন আদিৰ দ্বাৰা প্ৰদৰ্শিত।

যদি প্ররঞ্না হয় তেত্তে ল'ব লগা পদক্ষেপসমূহ



আপোনাৰ বেঙ্ক/এনবিএফচিৰ সৈতে যোগাযোগ কৰক আৰু লগে লগে আপোনাৰ একাউণ্ট/কাৰ্ড অৱৰোধ কৰক আৰু লিখিত অভিযোগ দাখিল কৰক



ভাৰতীয় চাইবাৰ অপৰাধ সমন্বয় কেন্দ্ৰত অভিযোগ/এজাহাৰ দাখিল কৰক বা চাইবাৰ ক্ৰাইম হেল্পলাইন নম্বৰ 1930-লৈ কল কৰক



হিতাধিকাৰী একাউণ্টত পুঁজি অৱৰোধ কৰাৰ বাবে আপোনাৰ শাখাৰ সৈতে যোগাযোগ কৰক।



যদি বেঙ্ক/এনবিএফচিয়ে আপোনাৰ অভিযোগ সমাধান কৰাত বিফল হ'লে তেনেহ'লে বিষয়টো আৰ.বি.আই. লোকপাললৈ আগবঢ়াই দিয়ক।

Don't let anyone score against you

Never share your Password, PIN, OTP, CVV, UPI-PIN, etc., with anyone



Rasika Raje
Indian Badminton Player and
RBI Employee

Poorvisha S. Ram
Indian Badminton Player and
RBI Employee



ডিজিটেল/অনলাইন প্ররঞ্চনা প্রতিবোধ

- তাৎক্ষণিক সতর্কবাণী পাবলৈ আপোনাৰ ম'বাইল নম্বৰ আৰু ইমেইল আপোনাৰ বেঙ্কত পঞ্জীয়ন কৰক
- কেতিয়াও গুৰুত্বপূৰ্ণ বেঙ্কিং ডাটা ম'বাইল, ইমেইল বা পাচত সংৰক্ষণ নকৰিব
- অনলাইন বেঙ্কিংৰ বাবে কেৱল প্রমাণিত, সুৰক্ষিত আৰু বিশ্বাসযোগ্য ৱেবছাইট ব্যৱহাৰ কৰক
- ৰাজহুৱা, মুক্ত বা বিনামূলীয়া নেটৱৰ্কৰ জৰিয়তে বেঙ্কিং পৰিহাৰ কৰিব
- আপোনাৰ অনলাইন বেঙ্কিং পাছৱৰ্ড আৰু পিন নিয়মীয়াকৈ সলনি কৰক
- আপোনাৰ এটিএম কাৰ্ড, ডেবিট কাৰ্ড, ক্রেডিট কাৰ্ড, প্ৰিপেইড কাৰ্ড হেৰুৱা বা চুৰি হ'লে লগে লগে অৱবোধ কৰক

গ্ৰাহক সুৰক্ষা নীতি



প্ৰণালী আৰু প্ৰক্ৰিয়াবোৰ শক্তিশালী কৰা- গ্ৰাহকসকলক ইলেক্ট্ৰনিক বেঙ্কিং লেনদেন কৰাৰ বিষয়ে সুৰক্ষিত অনুভৱ কৰাবলৈ বেঙ্কবোৰত স্থাপন কৰা প্ৰণালী আৰু প্ৰক্ৰিয়াবোৰ

- শক্তিশালী আৰু গতিশীল প্ৰৱঞ্চনা চিনাক্তকৰণ আৰু প্ৰতিৰোধ প্ৰণালী;
- অননুমোদিত লেনদেনৰ ফলত হোৱা বিপদাশংকাবোৰ মূল্যাঙ্কন কৰাৰ প্ৰণালী (উদাহৰণ স্বৰূপে, বেঙ্কৰ বিদ্যমান প্ৰণালীবোৰৰ ব্যৱধান) আৰু এনে ঘটনাৰ পৰা উদ্ভৱ হোৱা দায়বদ্ধতা জোখা;
- বিপদাশংকাবোৰ হ্ৰাস কৰিবলৈ আৰু ইয়াৰ পৰা উদ্ভৱ হোৱা দায়বদ্ধতাৰ পৰা নিজকে সুৰক্ষিত কৰাৰ বাবে উপযুক্ত ব্যৱস্থা;
- ইলেক্ট্ৰনিক বেঙ্কিং আৰু পৰিশোধ সম্পৰ্কীয় প্ৰৱঞ্চনাৰ পৰা নিজকে কেনেদৰে সুৰক্ষিত কৰিব লাগে সেই বিষয়ে গ্ৰাহকসকলক নিৰন্তৰ আৰু বাৰে বাৰে পৰামৰ্শ দিয়াৰ এক প্ৰণালী
- অননুমোদিত ইলেক্ট্ৰনিক বেঙ্কিং লেনদেনৰ বাবে গ্ৰাহকসকলক ক্ষতিপূৰণ দিয়াৰ বাবে স্বচ্ছ, বৈষম্যহীন আৰু নিৰ্ধাৰিত প্ৰণালী

বেঙ্কিংত প্ৰযুক্তিৰ ব্যৱহাৰ

- ডিজিটেল বেঙ্কিং 'সুবিধাজনক' আৰু 'সুৰক্ষিত'। যিকোনো সময়তে, যিকোনো স্থানত লেনদেন কৰক।
- আপোনাৰ হাতৰ আঙুলিৰ মূৰত বেঙ্কিং, আপোনাৰ ঘৰৰ পৰা আৰামেৰে বেঙ্কিং কৰক
- দ্ৰুত আৰু সুৰক্ষিত পৰিশোধৰ জৰিয়তে সময় ৰাহি কৰে
- বিভিন্ন লেনদেনৰ বাবে একাধিক ডিজিটেল পৰিশোধ বিকল্প
- এনইএফটি, আইএমপিএছ, ইউপিআই আৰু বিবিপিএছ উপলব্ধ 24x7



স্মার্টফোন আছে নে, ইণ্টাৰনেটৰ প্ৰৱেশাধিকাৰ আছে নে?

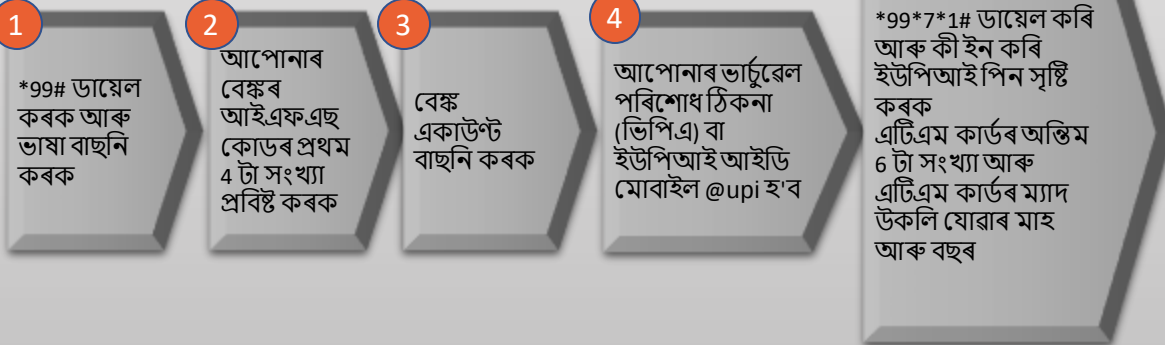
ডিজিটেল ব্যৱহাৰ কৰি যাওক *99#

ইউএছএছডি কোড ডায়েল কৰি ইণ্টাৰনেট সংযোগ অবিহনে ফিচাৰ ফোন/স্মাৰ্ট ফোন ব্যৱহাৰ কৰি দুটা বেংক একাউণ্টৰ মাজত ধন স্থানান্তৰ কৰাৰলৈ অনুমতি দিয়া প্লেটফৰ্ম (*99#)



- আপোনাৰ ইউ.পি.আই. পিন ব্যৱহাৰ কৰি, আপুনি কেৱল হিতাধিকাৰীৰ ভাৰ্চুৱেল ঠিকনা জানি যিকোনো হিতাধিকাৰীলৈ নিৰৱচ্ছিন্নভাৱে পুঁজি স্থানান্তৰ কৰিব পাৰে।
- যদি হিতাধিকাৰীৰ কোনো ভাৰ্চুৱেল ঠিকনা নাথাকে, বেংক একাউণ্ট বা ম'বাইল নম্বৰৰ সৈতে লিংক কৰা আইএফএছডি আৰু একাউণ্ট নম্বৰ বা আধাৰ নম্বৰৰ জৰিয়তে হিতাধিকাৰীলৈ পুঁজি স্থানান্তৰ কৰাৰ বিকল্পও উপলব্ধ।
- "998-ৰ সৈতে, এজনে ইউপিএল আৰু #998-ত পঞ্জীয়ন কৰা প্ৰাপ্তকৰ্তাক পুঁজি স্থানান্তৰ কৰিব পাৰে

এককালীন পঞ্জীয়ন প্ৰক্ৰিয়া



আপোনাৰ ওচৰত ইণ্টাৰনেটৰ প্ৰৱেশাধিকাৰ থকা স্মাৰ্টফোন আছে নেকি?

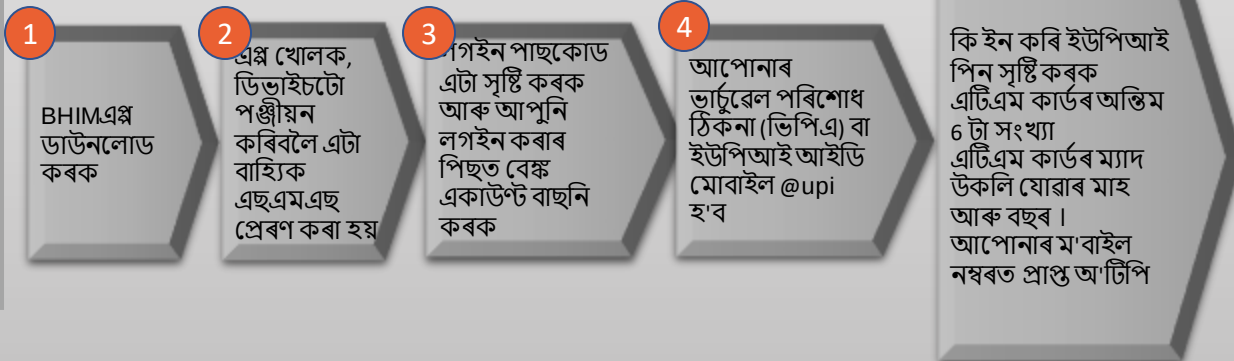
ইউনিফাইড পেমেণ্টইণ্টচ (ইউপিআই) প্লেটফৰ্মত ব্যৱহাৰ কৰি ডিজিটেল হওক

এটা প্লেটফৰ্ম যি ইণ্টাৰনেটৰ প্ৰৱেশাধিকাৰ থকা মোবাইল ফোন ব্যৱহাৰ কৰি দুটা বেংক একাউণ্টৰ মাজত ধন স্থানান্তৰৰ অনুমতি দিয়ে



- আপোনাৰ ইউ.পি.আই. পিন ব্যৱহাৰ কৰি, আপুনি কেৱল হিতাধিকাৰীৰ ভাৰ্চুৱেল ঠিকনা জানি যিকোনো হিতাধিকাৰীলৈ নিৰৱচ্ছিন্নভাৱে পুঁজি স্থানান্তৰ কৰিব পাৰে। যদি হিতাধিকাৰীৰ কোনো ভাৰ্চুৱেল ঠিকনা নাথাকে, আইএফএছডি আৰু একাউণ্ট নম্বৰৰ জৰিয়তে হিতাধিকাৰীলৈ পুঁজি স্থানান্তৰ কৰাৰ বিকল্পও উপলব্ধ।

এককালীন পঞ্জীয়ন প্ৰক্ৰিয়া



জ্যেষ্ঠ নাগৰিক আৰু বিশেষভাৱে সক্ষম নাগৰিকৰ বাবে দূৰাৰমুখৰ বেঙ্কিং সেৱা

আৰবিআইয়ে বেংকসমূহক জ্যেষ্ঠ নাগৰিকৰ বাবে বেঙ্কিংক সুবিধাজনক কৰিবলৈ কৈছে

- যদি আপোনাৰ বয়স 70 বছৰৰ অধিক, আপুনি আপোনাৰ ঘৰত কিছুমান মৌলিক বেঙ্কিং সুবিধা প্ৰাপ্ত কৰিব পাৰে
- বেঙ্কৰ ৰেকৰ্ডত উপলব্ধ জন্ম তাৰিখৰ আধাৰত বেঙ্কবোৰে স্বয়ংক্ৰিয়ভাৱে সম্পূৰ্ণ কেৱাইচি অনুসৰণকাৰী একাউণ্টক 'জ্যেষ্ঠ নাগৰিক একাউণ্ট'লৈ ৰূপান্তৰ কৰে
- বেঙ্কবোৰে তেওঁলোকৰ শাখাত সমৰ্পিত কাউণ্টাৰ প্ৰদান কৰে য'ত জ্যেষ্ঠ নাগৰিকে তেওঁলোকৰ বেঙ্কিং প্ৰয়োজনীয়তাৰ বাবে অগ্ৰাধিকাৰ পায়

Ease of banking for senior citizens

RBI has asked banks to make banking convenient for senior citizens



Umesh Yadav
Indian Cricketer and
RBI Employee

বিশেষভাৱে সক্ষম নাগৰিকৰ বাবে বেঙ্কিং সেৱা



- বেঙ্কবোৰে নিশ্চিত কৰে যে চেক বুক সুবিধা যেনে তৃতীয় পক্ষৰ চেক, এটিএম সুবিধা, নেট বেঙ্কিং সুবিধা, লকাৰ সুবিধা, খুচুৰা ঋণ, ক্রেডিট কাৰ্ড আদি, যাতে কোনো বৈষম্য নকৰাকৈ দৃষ্টিহীনলোককো আগবঢ়োৱা হয়।
- দৃষ্টিহীন ব্যক্তিৰ প্ৰয়োজনীয়তা পূৰণ কৰাৰ বাবে সাধাৰণতে প্ৰতিটো এলেকাত **ব্ৰেইল কীপেড**ৰ সৈতে কমেও এটা কথা কোৱা এটিএম উপলব্ধ হয়।



- বেঙ্কবোৰে নিশ্চিত কৰে যে **ৰেম্পৰ সৈতে সকলো বিদ্যমান এটিএম / ভৱিষ্যতৰ এটিএম** যাতে হুইলচেয়াৰ ব্যৱহাৰকাৰী / বিকলাঙ্গ ব্যক্তিসকলে সহজে সেইবোৰ প্ৰাপ্ত কৰিব পাৰে আৰু এনেদৰে ব্যৱস্থা কৰা হয় যাতে এ.টি.এম.-ৰ উচ্চতাই হুইলচেয়াৰ ব্যৱহাৰকাৰীৰ দ্বাৰা ইয়াৰ ব্যৱহাৰত বাধা সৃষ্টি নকৰে।
- বেঙ্কবোৰে বেঙ্কশাখাৰ প্ৰৱেশদ্বাৰত **ৰেম্প** প্ৰদান কৰি উপযুক্ত পদক্ষেপ লয় আৰু যাতে বিকলাঙ্গ / হুইলচেয়াৰ ব্যৱহাৰকাৰীসকলে বেঙ্কৰ শাখাত প্ৰৱেশ কৰিব পাৰে আৰু বেছি অসুবিধা নোহোৱাকৈ ব্যৱসায় কৰিব পাৰে।

এম.এছ.এম.ই./স্ব-সহায়ক গোটৰ বাবে উপলব্ধ বেঙ্কিং সেৱাসমূহ



এছ.এইচ.জি. সঞ্চয় একাউণ্টৰ বাবে কে.ৱাই.চি. :

- এছ.এইচ.জি.-ৰ সঞ্চয় বেংক একাউণ্ট খোলাৰ সময়ত এছ.এইচ.জি.-ৰ সকলো সদস্যৰ কে.ৱাই.চি. প্রমাণীকৰণ কৰাৰ প্ৰয়োজন নাই।
- সকলো কাৰ্য্যালয়-বাহকৰ কে.ৱাই.চি. প্রমাণীকৰণ যথেষ্ট হ'ব।
- অৱশ্যে, এছ.এইচ.জি.-ৰ হৈ একাউণ্ট খুলিবলৈ কৰ্তৃত্বপ্ৰাপ্ত কাৰ্য্যালয়-বাহকৰ খেল সূচিত কৰা এছ.এইচ.জি.-ৰ সমাধান দাখিল কৰিব লাগিব।

মার্জিন আৰু সুৰক্ষাৰ নিয়ম

- ঋণ প্ৰাপ্ত কৰাৰ বাবে এছ.এইচ.জি.এছ.-ৰ পৰা কোনো জামানত সুৰক্ষা প্ৰাপ্ত কৰিব নালাগে
- যদি পুঁজিৰ চাৰিগুণতকৈ অধিক ঋণৰ পৰিমাণ সম্ভৱ হয়
এছ.এইচ.জি.এছে বহু বছৰ ধৰি সফলতাৰে কাম কৰি আছে।
এছ.এইচ.জি.এছে সময়মতে অতীতৰ ঋণ পৰিশোধ কৰিছে।
এছ.এইচ.জি.এছে ঋণ সুবিধাটো দায়িত্বশীলভাৱে ব্যৱহাৰ কৰিছে।

স্বেচ্ছামূলক সঞ্চয়

- স্বেচ্ছামূলক সঞ্চয় দুই ধৰণে গণনা কৰিব পাৰি:
 - ❖ গোট কৰ্পছৰ এটা অংশ গঠন নকৰা
 - ❖ গোট কৰ্পছৰ অংশ হিচাপে আৰু আন্তঃ-গোট ঋণৰ বাবে ব্যৱহাৰ কৰা হয়
- বেঙ্কৰ পৰা গোটটোলৈ ঋণৰ পৰিমাণ মূল্যায়ন কৰাৰ বাবে স্বেচ্ছামূলক সঞ্চয় গণনা কৰা হ'ব যি আপোনাৰ এছ.এইচ.জি.-ক লাভান্বিত কৰিব পাৰে কিয়নো এছ.এইচ.জি.-য়ে বেঙ্কৰ পৰা অধিক পৰিমাণৰ ঋণ পাব পাৰে। এছ.এইচ.জি.-ৰ সদস্যসকলে যুটীয়াভাৱে সিদ্ধান্ত ল'ব যে গোটটোৰ সদস্যসকলৰ দ্বাৰা স্বেচ্ছামূলক সঞ্চয় গোটটোৰ পৰা সূতৰ উপাৰ্জন বা লভ্যাংশত সমানুপাতিক অংশৰ বাবে যোগ্য হয় নে নহয়।

