AXIS BANK

দেশব্যাপী প্রগাঢ় সচেতনতা কর্মসূচি

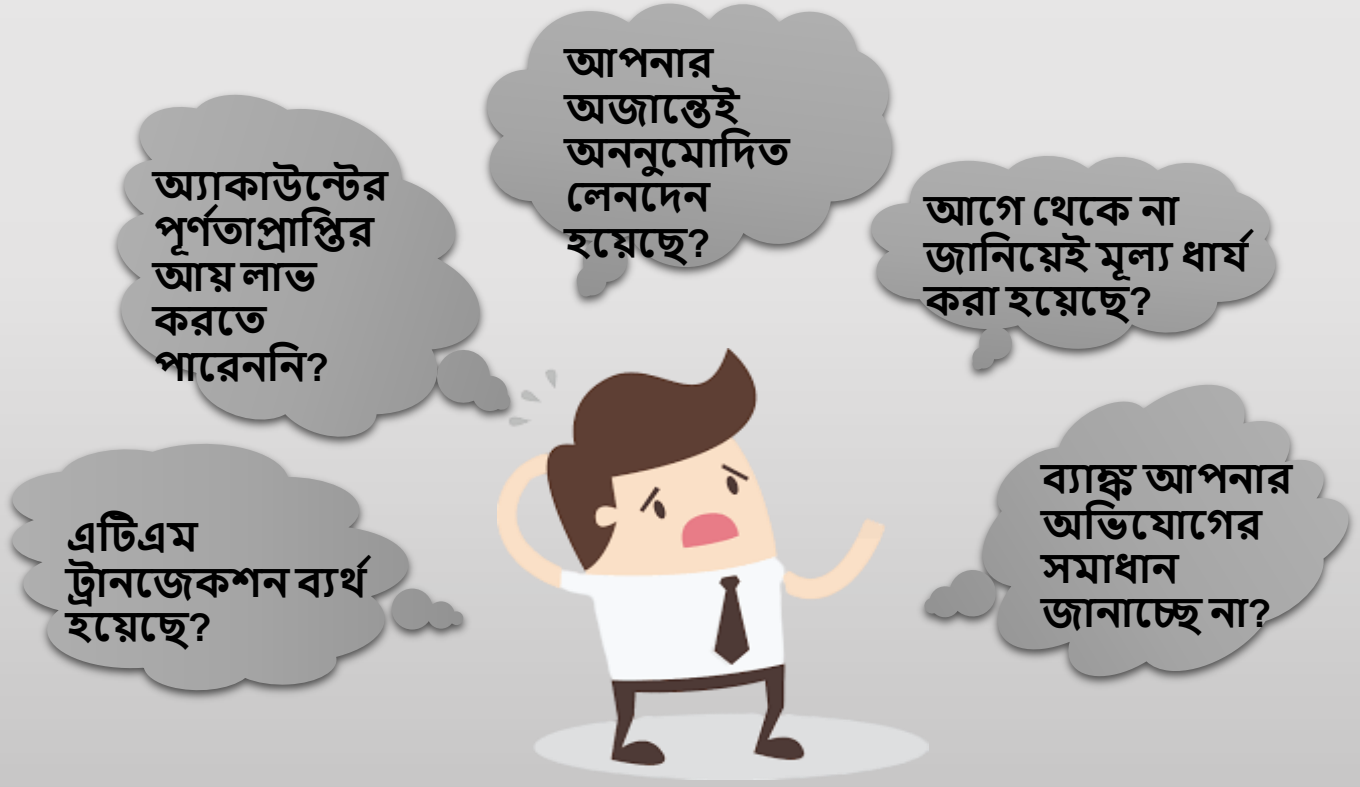
নিয়ন্ত্রিত সংস্থাগুলির সহযোগিতায় ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্কের একটি সচেতনতা বৃদ্ধি বিষয়ক উদ্যোগ

(নভেম্বর 01, 2022 থেকে নভেম্বর 30, 2022)

সূচীপত্র

ক্রঃ সংঃ	বিষয়	স্লাইড নম্বর
1	আভ্যন্তরীণ ক্ষোভ নিষ্পত্তি ব্যবস্থা	3-4
2	বিকল্প ক্ষোভ নিষ্পত্তি ব্যবস্থা	5-6
3	ডিজিটাল ব্যাঙ্কিংয়ের নিরাপদ ব্যবহার	7-11
4	জালিয়াতি আটকানোর ব্যবস্থাসমূহ	12-14
5	গ্রাহক সুরক্ষা নীতি	15
6	ব্যাঙ্কিংয়ের ক্ষেত্রে প্রযুক্তির ব্যবহার	16-17
7	প্রবীণ নাগরিক ও ভিন্ন সক্ষমতাসম্পন্ন নাগরিকদের জন্য বাড়ি বসে ব্যাঙ্কিং পরিষেবা লাভ	18-19
8	এমএসএমই/ স্বনির্ভর গোষ্ঠীদের জন্য উপলব্ধ ব্যাঙ্কিং পরিষেবাসমূহ	20

কি করবেন জানেন না?


আপনার অজান্তেই অননুমোদিত লেনদেন হয়েছে?
অ্যাকাউন্টের পূর্ণতাপ্রাপ্তির আয় লাভ করতে পারেননি?
আগে থেকে না জানিয়েই মূল্য ধার্য করা হয়েছে?
এটিএম ট্রানজেকশন ব্যর্থ হয়েছে?
ব্যাঙ্ক আপনার অভিযোগের সমাধান জানাচ্ছে না?

আভ্যন্তরীণ ক্ষোভ নিষ্পত্তি ব্যবস্থা

ক্ষোভ নিষ্পত্তির 1ম ধাপ

- ✓ ব্রাঞ্চ/ এটিএম
- ✓ ইনস্ট্যান্ট চ্যাট/ এজেন্টের সাথে চ্যাট
- ✓ আমাদের সাথে কথা বলুন/ কল সেন্টার
- ✓ ইমেলের মাধ্যমে যোগাযোগ

ক্ষোভ নিষ্পত্তির 2য় ধাপ

- ✓ ব্যাঙ্কের নোডাল অফিসারকে লিখে জানান
- ✓ গ্রিভেন্স ফর্ম ডাউনলোড করুন এবং তাতে উল্লিখিত ঠিকানায় এই ফর্ম পাঠিয়ে দিন
- ✓ ব্রাঞ্চ সংক্রান্ত অভিযোগের জন্য সার্কল নোডাল অফিসারের সাথে যোগাযোগ করুন

ক্ষোভ নিষ্পত্তির 3য় ধাপ

- ✓ প্রিন্সিপ্যাল নোডাল অফিসারের কাছে অভিযোগ নিয়ে যান
- ✓ পিএনওকে ইমেল পাঠাতে ওয়েবসাইটে ক্লিক করুন
- ✓ গ্রিভেন্স ফর্ম ডাউনলোড করুন এবং সেটিতে উল্লিখিত ঠিকানায় এই ফর্ম পাঠিয়ে দিন

ব্যাঙ্কিংয়ের থার্ড আম্পায়ার – আরবিআইয়ের ব্যাঙ্কিং ওম্বাডসমানে যান

1. ব্যাঙ্ক যদি এক মাসের মধ্যে আপনার অভিযোগের সন্তোষজনক সমাধান না জানায়, আরবিআইয়ের ব্যাঙ্কিং ওম্বাডসমানের কাছে যান
2. ব্যাঙ্কিং ওম্বাডসমান যোজনা আপনার ব্যাঙ্কিং সংক্রান্ত অভিযোগের সমাধান লাভের এক বিনামূল্য ও ঝঞ্ঝাটহীন উপায়
3. ব্যাঙ্কিং পরিষেবার একাধিক অসম্পূর্ণতা এই ব্যাঙ্কিং ওম্বাডসমান যোজনার আওতাভুক্ত হয়

বিকল্প ক্ষোভ নিষ্পত্তি ব্যবস্থা
রিজার্ভ ব্যাঙ্ক- সমন্বিত ওম্বাডসমান যোজনা, 2021

কোন ব্যাঙ্ক বা এনবিএফসির বিরুদ্ধে আপনার অভিযোগ থাকলে সমাধান লাভের পদক্ষেপসমূহ

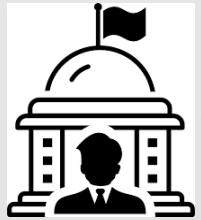
ব্যাঙ্ক/ এনবিএফসি

একমাসের মধ্যে সমাধান না পেলে অথবা সমাধান সন্তোষজনক মনে না হলে

আরবিআই ওম্বাডসমানের অফিস

একমাসের মধ্যে সমাধান না পেলে অথবা সমাধান সন্তোষজনক মনে না হলে

অ্যাপেলেট কর্তৃপক্ষ



পদক্ষেপ 1

- ব্যাঙ্ক/ এনবিএফসির ব্রাঞ্চ অথবা ওয়েবসাইটে একটি লিখিত অভিযোগ দায়ের করুন
- ব্যাঙ্ক/ এনবিএফসি দ্বারা আপনার অভিযোগের সমাধান জানানোর জন্য 30 দিন অপেক্ষা করুন
- ব্যাঙ্ক/ এনবিএফসি প্রদত্ত সমাধান সন্তোষজনক মনে না হলে, পদক্ষেপ 2-এ যান

<u>এস্ক্যালেশন ম্যাট্রিক্স</u>
ব্রাঞ্চ ম্যানেজার → জোনাল অফিস → হেড অফিস

পদক্ষেপ 2

- ব্যাঙ্ক/ এনবিএফসির বিরুদ্ধে https://cms.rbi.org.in.-এ কমপ্লায়েন্ট ম্যানেজমেন্ট সিস্টেম পোর্টালে অভিযোগ দায়ের করুন অথবা;
- ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্কের কেন্দ্রীভূত প্রাপ্তি ও প্রক্রিয়াকরণ কেন্দ্রে একটি হাতে লেখা অভিযোগ পাঠান
- অভিযোগ সংক্রান্ত অনুসন্ধানের জন্য, নিঃশুল্ক নম্বর 14448 এ ফোন করুন

পদক্ষেপ 3

- গ্রাহক অ্যাপেলেট কর্তৃপক্ষের কাছে 30 দিনের মধ্যে আবেদন জানাতে পারবেন। যদি ওম্বাডসমান প্রদত্ত সমাধানের সাথে তিনি খুশি না হন
- অ্যাপেলেট কর্তৃপক্ষ হলেন ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্কের (আরবিআই) ডেপুটি গভর্নর

নিরাপদ ডিজিটাল ব্যাঙ্কিং

- অনলাইনে বা ফোনের মাধ্যমে অন্য কাউকে নিজের পাসওয়ার্ড, পিন, ওটিপি, সিভিভি ইত্যাদি জানাবেন না
- এসএমএস, ইমেল বা সোশ্যাল মিডিয়া প্ল্যাটফর্মের মাধ্যমে পাওয়া সন্দেহজনক লিঙ্কে কক্ষনও ক্লিক করবেন না

ডিজিটাল ব্যাঙ্কিংয়ের নিরাপদ ব্যবহার

নিরাপদ ব্যাঙ্কিংয়ের জন্য কি কি করবেন

- ✓ সবসময় ব্যাঙ্ক/ পরিষেবা প্রদাতার অফিশিয়াল ওয়েবসাইটে যান এবং নিরাপদ ওয়েবসাইট ব্যবহার করুন, উদাহরণস্বরূপ, https:// - যেখানে 's' বলতে সিকিওরড বা নিরাপদ ওয়েবসাইট বোঝায়
- ✓ পেমেন্ট/ ফাইন্যান্স অ্যাপগুলিতে কোন প্রযুক্তিগত ত্রুটি দেখা দিলে অথবা অ্যাপগুলি ডাউনলোড করার সময় আপনার মোবাইল/ল্যাপটপ/পিসি থেকে এই সমস্ত অ্যাপ লগ আউট করুন
- ✓ জাল, ভুয়ো ও একরকম দেখতে ব্যাঙ্ক ওয়েবসাইট অথবা ই-কমার্স প্ল্যাটফর্মে চলে যাওয়া আটকাতে ওয়েবসাইট/ইউআরএলগুলির বানান যাচাই করে নিন
- ✓ ইমেল আসল অ্যাড্রেস থেকে এসেছে কিনা নিশ্চিত হতে প্রাপ্ত ইমেলের হেডার ও বানান যাচাই করুন
- ✓ এসএমএস/হোয়াটসঅ্যাপ/ইমেল ইত্যাদির মাধ্যমে পাওয়া ছোট ইউআরএল/ গুগল ফর্মে ক্লিক করার সময় সতর্ক থাকুন
- ✓ ব্যাঙ্ক/ ই-কমার্স/ সার্চ ইঞ্জিন ওয়েবসাইটে যাওয়ার লিঙ্ক দেওয়া মেল গুলিকে ব্লক করুন/ আনসাবস্ক্রাইব করুন/ স্প্যাম হিসাবে চিহ্নিত করুন
- ✓ অনলাইনে পণ্য বিক্রি করা/ কেনার সময় সতর্ক থাকুন। ইউপিআইয়ের মাধ্যমে টাকা পাওয়ার জন্য কোন পিন/ পাসওয়ার্ড লেখার দরকার হয় না
- ✓ স্বাভাবিক পরিস্থিতিতে দীর্ঘ সময়ের জন্য মোবাইলে কোন নেটওয়ার্ক না থাকলে তৎক্ষণাৎ নিজের মোবাইল অপারেটরের সাথে যোগাযোগ করুন
- ✓ আপনার পূর্ব অবগতি ছাড়া কোন ওটিপি তৈরি না হওয়া নিশ্চিত করতে নিয়মিত এসএমএস/ইমেল দেখুন
- ✓ যেকোন কোম্পানির সাথে লেনদেনের আগে, সেই সংস্থা নিবন্ধিত ও লাইসেন্সপ্রাপ্ত কিনা যাচাই করে নিন
- ✓ টু ফ্যাক্টর অথেন্টিকেশন যখনই উপলব্ধ থাকবে সেটি চালু রাখবেন
- ✓ এটিএম ব্যবহার করার জন্য পিন লেখার সময় অন্য হাত দিয়ে কীপ্যাড আড়াল করে রাখবেন
- ✓ ক্যাশ দেওয়া না হলে, এটিএমে 'ক্যানসেল' টিপুন এবং হোম স্ক্রিন দেখানোর পরেই একমাত্র এটিএম থেকে বেরিয়ে আসুন
- ✓ মনে রাখবেন গ্রাহক পরিষেবা নম্বর কক্ষনও মোবাইল নম্বরের মত দেখতে হয় না
- ✓ সিডিএমে ক্যাশ জমা দেওয়ার সময়, চত্বর থেকে বেরিয়ে আসার আগে যাতে মেশিন দ্বারা ক্যাশ গৃহীত হয় তা নিশ্চিত করুন
- ✓ এটিএম মেশিনে কার্ড ঢোকানোর জায়গা বা কীপ্যাডের কাছাকাছি অতিরিক্ত কোন যন্ত্র আটকানো আছে কিনা তা সবসময় যাচাই করে নেবেন

ডিজিটাল ব্যাঙ্কিংয়ের নিরাপদ ব্যবহার

নিরাপদ ব্যাঙ্কিংয়ের জন্য কি কি করবেন না

- এটিএমে অচেনা মানুষকে বিশ্বাস করে তাদের কাছ থেকে সাহায্য নেবেন না, এর ফলে অ্যাকাউন্টের তথ্য চুরি হয়ে যেতে পারে
- সিম কার্ড ও মোবাইল নম্বরের তথ্য কাউকে জানাবেন না অথবা এটিএম কার্ডে পিন লিখে রাখবেন না অথবা ওয়েবসাইট/ ডিভাইস/ পাবলিক ল্যাপটপ/ ডেস্কটপে এইসব তথ্য সংরক্ষিত রাখবেন না
- ব্যাঙ্ক, বিমা, সরকার ইত্যাদির কল সেন্টার এজেন্ট হিসাবে ফোন করা ব্যক্তির ফাঁদে পড়বেন না এবং ইউজারনেম, পাসওয়ার্ড, কার্ডের তথ্য/ পিন/ সিভিভি/ ওটিপি, জন্মতারিখ, আধার নম্বর, পরিবারের সদস্যদের নাম ইত্যাদি জানানোর জন্য জোরাজুরি করলে/ কৌশল ব্যবহার করলেও শুনবেন না
- সার্চ ইঞ্জিন, এসএমএস, সোশ্যাল মিডিয়া, ইমেল ইত্যাদি থেকে পরিষেবা প্রদাতাদের যোগাযোগের তথ্য খুঁজবেন না
- অচেনা ব্যক্তির পরামর্শ মেনে অজানা/যাচাই না করা লিঙ্কে ক্লিক করবেন না এবং যাচাই না হওয়া উৎস থেকে অ্যাপ ডাউনলোড করবেন না
- কমিশন বা অন্য কোন কারণে অন্য ব্যক্তিকে নিজের ব্যাঙ্ক অ্যাকাউন্ট/ এটিএম কার্ড ব্যবহারের অনুমতি দেবেন না, সেক্ষেত্রে অর্থ লেনদেনে ব্যাঙ্ক অ্যাকাউন্টের অপব্যবহার করার জন্য পুলিশি তদন্তের মুখে পড়তে হতে পারে
- আপনার কেওয়াইসি তথ্য/ অ্যাকাউন্টের তথ্য/ এটিএম কার্ডের তথ্য/ পিন/ সিভিভি/ ওটিপি চাইছে এমন ফোন/ ইমেল/ এসএমএসের উত্তর দেবেন না
- অবিশ্বাস্য লটারি অফার সত্যি বলে মেনে নেবেন না এবং এই ধরণের ইমেল/ কলের উত্তরে গোপন রাখার মত তথ্য জানিয়ে দেবেন না
- আরবিআইয়ের কাছে প্রচুর টাকা পড়ে আছে এবং সেই টাকা পাঠানোর জন্য প্রথমে কিছু টাকা দিতে হবে- এই ধরণের বক্তব্যের কোন উত্তর দেবেন না
- ঋণের প্রক্রিয়াকরণের জন্য আগে নগদ মূল্য দিয়ে প্রতারিত হবেন না
- পুরষ্কার অর্থ, সরকারী সাহায্য প্রদান/ এগুলির প্রতিশ্রুতি দেওয়া বার্তা এবং টাকা পাওয়া/ মোবাইল ব্যালান্স রিচার্জ করা/ চাকরী দেওয়া ইত্যাদির জন্য কেওয়াইসি আপডেট করার অনুরোধের উত্তর দেবেন না
- কম সুদের হারে লোন/ তৎক্ষণাৎ সুরক্ষিত লোন দেওয়ার অনলাইন অফারের উত্তরে গোপন রাখার মত তথ্য জানিয়ে দেবেন না অথবা কোন টাকা পাঠাবেন না
- আর্থিক অ্যাপ ব্যবহার করেন এমন যন্ত্র থেকে স্ক্রিন শেয়ারিং অ্যাপ ব্যবহার করবেন না
- ইউপিআই পিন লেখার পরে টাকা পাঠানো যায় এমন অজানা পেমেন্ট অ্যাপ ব্যবহার করে কিউআর কোড স্ক্যান করবেন না
- পাবলিক চার্জিং পয়েন্ট বা অসুরক্ষিত ওয়াই-ফাই ব্যবহার করবেন না কারণ এগুলির মাধ্যমে ম্যালওয়্যার পাঠানো যায় এবং ফোনের তথ্য নিয়ন্ত্রণ করা যায়

ইলেকট্রনিক ব্যাঙ্কিং

করবেন

- পেমেন্ট করার জন্য নিজের ব্যাঙ্কের ইউআরএল টাইপ করার সময় শুধুমাত্র যাচাই করা ও বিশ্বস্ত ব্রাউজার ও HTTPS সুরক্ষিত ওয়েবসাইট ব্যবহার করুন (S বলতে সিকিওর বোঝায়)। ইউআরএল উইন্ডোতে (ছবি) সুরক্ষা চিহ্ন (তালা) দেখে নিন
- এমন পাসওয়ার্ড তৈরি করুন যা সহজে ধারণা করা যাবে না, এর মধ্যে অক্ষর, সংখ্যা এবং বিশেষ চিহ্ন (#.", @. $ ইত্যাদি) রাখুন
- পাসওয়ার্ড ঘনঘন পাল্টাতে থাকবেন
- আপনার পেমেন্ট করার অ্যাপগুলিকে (ব্যাঙ্ক, নন-ব্যাঙ্ক, ওয়ালেট ইত্যাদি) সবসময় সাম্প্রতিকতম সংস্করণে আপডেট করে রাখবেন
- আপনার ব্যাঙ্ক অ্যাকাউন্টের সাথে নিজের মোবাইল নম্বর ও ইমেল আইডি লিঙ্ক করুন এবং এসএমএস/ইমেল অ্যালার্ট পরিষেবা সক্রিয় রাখুন
- অস্বাভাবিক/অনুমোদনহীন লেনদেন ঘটলে, তৎক্ষণাৎ ব্যাঙ্কে জানান

করবেন না

- কক্ষনও অনলাইন সন্ধানের মাধ্যমে নিজের ব্যাঙ্কের ওয়েবসাইটে যাবেন না
- কক্ষনও ফোনে লগ ইন তথ্য লিখে রাখবেন না, সেইসঙ্গে ভরসা করা যায় না এমন পোর্টাল/ পরিষেবা প্রদাতার কাছে এইসব তথ্য সংরক্ষণ করবেন না/ লিখে রাখবেন না
- পাবলিক ডিভাইস, সাইবার ক্যাফে ও পাবলিক/বিনামূল্যের ওয়াই-ফাইয়ের মত অসুরক্ষিত/মুক্ত নেটওয়ার্কের মাধ্যমে আর্থিক লেনদেন ঘটাবেন না
- (ব্যাঙ্ক কর্মী সহ) অন্য কাউকে নিজের মোবাইল ব্যাঙ্কিং পিন বা ইন্টারনেট ব্যাঙ্কিং আইডি, পাসওয়ার্ড ও ওটিপি জানাবেন না

ইউনিফায়েড পেমেন্ট ইন্টারফেস (ইউপিআই)

করবেন

- ইউপিআই অ্যাপ সবসময় আপডেট করে রাখবেন
- মার্চেন্ট/ব্যক্তির সংগ্রহের অনুরোধ গ্রহণ করার আগে সর্বদা পর্যালোচনা করে নেবেন
- টাকা পাঠানোর আগে প্রাপক ও অর্থমূল্য পুনরায় যাচাই ও নিশ্চিত করবেন

করবেন না

- অন্য কাউকে নিজের পিন জানাবেন না
- প্রাপককে প্রথমে যাচাই/ পুনরায় নিশ্চিত না করে টাকা পাঠানো থেকে বিরত থাকুন

ক্রেতা সচেতনতা- সাইবার হুমকি ও প্রতারণা

প্রতারকরা ইউজার আইডি, লগইন/ ট্রানজেকশন পাসওয়ার্ড, ওটিপি (ওয়ান টাইম পাসওয়ার্ড) ইত্যাদি গোপনীয় তথ্য, ডেবিট/ক্রেডিট কার্ডের তথ্য যেমন পিন, সিভিভি, মেয়াদ শেষ হওয়ার তারিখ ও অন্যান্য ব্যক্তিগত তথ্য জানার চেষ্টা করে। এদের কিছু সাধারণ কার্যপ্রণালী হল-

ভিশিং- ব্যাঙ্ক/ নন-ব্যাঙ্ক ই-ওয়ালেট প্রদাতা/ টেলিকম পরিষেবা প্রদাতা থেকে ফোন করার ভান করে কেওয়াইসি আপডেট করা, অ্যাকাউন্ট/ সিম কার্ড আনব্লক করা, কেটে নেওয়া অর্থ ফিরিয়ে দেওয়া ইত্যাদির অজুহাতে গ্রাহকের কাছ থেকে গোপনীয় তথ্য জানার চেষ্টা করে।

ফিশিং – ভুয়ো ইমেল এবং/অথবা এসএমএসের মাধ্যমে গ্রাহককে এমনভাবে ঠকানোর চেষ্টা করে যেন এগুলি তাদের ব্যাঙ্ক/ ই-ওয়ালেট প্রদাতা পাঠিয়েছে এবং গোপনীয় তথ্য বের করে নেওয়ার জন্য এখানে লিঙ্ক দেওয়া থাকে।

রিমোট অ্যাক্সেস – গ্রাহককে তার মোবাইল ফোন/ কম্পিউটারে একটি অ্যাপ্লিকেশন ডাউনলোড করার জন্য প্রলোভন দেখায় যা গ্রাহকের যন্ত্রে থাকা সমস্ত তথ্যের নাগাল পেতে পারে।

UPI
UNIFIED PAYMENTS INTERFACE

'টাকা পাওয়ার জন্য আপনার ইউপিআই পিন লিখুন'- এই জাতীয় বক্তব্যের সাথে মিথ্যে পেমেন্ট অনুরোধ পাঠিয়ে ইউপিআইয়ের 'সংগ্রহ অনুরোধ' এর অপব্যবহার করে।

সার্চ ইঞ্জিনে এবং ওয়েবপেজ/ সোশ্যাল মিডিয়া ইত্যাদিতে ব্যাঙ্ক/ ই-ওয়ালেট প্রদাতার ভুয়ো নম্বর প্রদর্শিত করে।

প্রতারিত হলে যে পদক্ষেপগুলি গ্রহণ করবেন

আপনার ব্যাঙ্ক/এনবিএফসির সাথে যোগাযোগ করুন ও তৎক্ষণাৎ নিজের অ্যাকাউন্ট/ কার্ড ব্লক করুন এবং একটি লিখিত অভিযোগ জমা দিন

↓

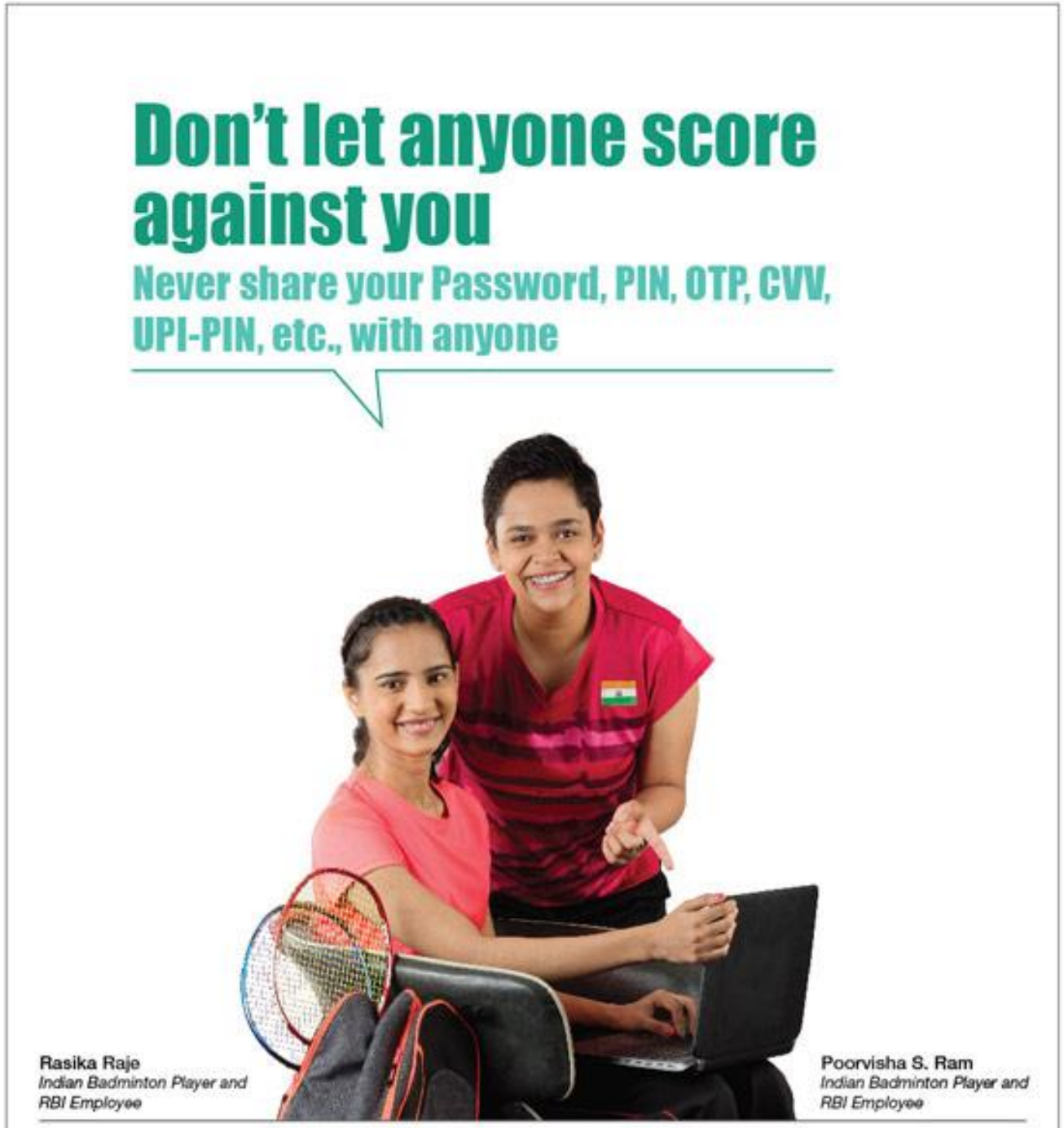
ভারতীয় সাইবার অপরাধ সমন্বয় কেন্দ্রে একটি অভিযোগ/এফআইআর দায়ের করুন অথবা সাইবারক্রাইম হেল্পলাইন নম্বর 1930 এ কল করুন

↓

প্রাপক অ্যাকাউন্টে টাকা পাঠানো আটকাতে আপনার ব্রাঞ্চে যোগাযোগ করুন

↓

ব্যাঙ্ক/ এনবিএফসি আপনার অভিযোগের সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে আরবিআই ওম্বাডসমানে যান।



ডিজিটাল/ অনলাইন জালিয়াতি প্রতিরোধ

- তাৎক্ষনিক সতর্কবার্তা লাভ করতে আপনার ব্যাঙ্কে নিজের মোবাইল নম্বর ও ইমেল নথিবদ্ধ করে রাখুন
- মোবাইল, ইমেল বা পার্সে গুরুত্বপূর্ণ ব্যাঙ্কিং তথ্য কক্ষনও রেখে দেবেন না
- অনলাইন ব্যাঙ্কিংয়ের জন্য শুধুমাত্র যাচাই করা, নিরাপদ ও বিশ্বস্ত ওয়েবসাইট ব্যবহার করুন
- পাবলিক, মুক্ত বা বিনামূল্যের নেটওয়ার্কের মাধ্যমে ব্যাঙ্কিং করবেন না
- নিজের অনলাইন ব্যাঙ্কিং পাসওয়ার্ড ও পিন নিয়মিত পাল্টাতে থাকবেন
- এটিএম কার্ড, ডেবিট কার্ড, প্রিপেড কার্ড হারিয়ে গেলে বা চুরি হয়ে গেলে তৎক্ষণাৎ ব্লক করুন

গ্রাহক সুরক্ষা নীতি

সিস্টেম ও প্রক্রিয়াগুলিকে মজবুত করা- ইলেকট্রনিক ব্যাঙ্কিং ট্রানজেকশন করার সময় গ্রাহককে সুরক্ষিত বোধ করানোর জন্য ব্যাঙ্কের সিস্টেম ও প্রক্রিয়াসমূহ

- শক্তিশালী ও প্রগতিশীল প্রতারণা শনাক্তকরণ ও প্রতিরোধ ব্যবস্থা;
- অনুমোদনহীন লেনদেনের ফলে ঘটা বিপদের (যেমন ব্যাঙ্কের বর্তমান সিস্টেমগুলির মধ্যেকার ব্যবধান) মূল্যায়ন করবে এবং এইরকম ক্ষেত্রে দেখা দেওয়া দায়বদ্ধতা নির্ধারন করবে এমন প্রক্রিয়া;
- ঝুঁকি কমানোর জন্য যথাযথ ব্যবস্থা গ্রহণ এবং এইক্ষেত্রে তৈরি হওয়া দায়বদ্ধতার বিরুদ্ধে নিজেদের সুরক্ষিত রাখা;
- ইলেকট্রনিক ব্যাঙ্কিং ও পেমেন্ট সম্পর্কিত প্রতারণা থেকে নিজেদের কীভাবে সুরক্ষিত রাখবেন সেই সম্পর্কে গ্রাহকদের ক্রমাগত ও বারংবার পরামর্শ দেওয়ার একটি সিস্টেম
- অনুমোদনহীন ইলেকট্রনিক ব্যাঙ্কিং ট্রানজেকশনের জন্য গ্রাহককে ক্ষতিপূরণ দিতে স্বচ্ছ, বৈষম্যহীন ও শর্তভুক্ত পদ্ধতি

ব্যাঙ্কিংয়ের ক্ষেত্রে প্রযুক্তির ব্যবহার

- **ডিজিটাল ব্যাঙ্কিং ‘সুবিধাজনক’, সেইসঙ্গে একদম ‘নিরাপদ’। যেকোন সময়, যেকোন জায়গা থেকে লেনদেন করুন।**
- বাড়ির স্বাচ্ছন্দ্য থেকে, শুধু আঙুল টিপে ব্যাঙ্কিং করুন
- দ্রুত ও নিরাপদ পেমেন্টের মাধ্যমে সময় বাঁচান
- বিভিন্ন ট্রানজেকশনের জন্য একাধিক ডিজিটাল পেমেন্ট বিকল্প
- এনইএফটি, ইউপিআই ও বিবিপিএস উপলব্ধ আছে 24x7

স্মার্টফোন নেই অথবা ইন্টারনেট ব্যবহার করেন না?

*99# ব্যবহার করে ডিজিটাল হয়ে যান

একটি প্ল্যাটফর্ম যার মাধ্যমে ইউএসএসডি কোড (*99#) ডায়াল করে ইন্টারনেট সংযোগ ছাড়াই একটি ফিচার ফোন/ স্মার্ট ফোন ব্যবহার করে দুটি ব্যাঙ্ক অ্যাকাউন্টের মধ্যে টাকা লেনদেন করা যায়

- আপনার ইউপিআই পিন ব্যবহার করে, শুধুমাত্র প্রাপকের ভার্চুয়াল অ্যাড্রেস জানার মাধ্যমে আপনি নির্বিঘ্নে টাকা পাঠাতে পারবেন।
- প্রাপকের ভার্চুয়াল অ্যাড্রেস না থাকলে, ব্যাঙ্ক অ্যাকাউন্ট বা মোবাইল নম্বরের সাথে সংযুক্ত অ্যাকাউন্ট নম্বর বা আধার কার্ড এবং আইএফএসসির মাধ্যমেও টাকা পাঠানো যাবে।
- "998 এর সাথে ইউপিআই ও #998 এ নিবন্ধিত প্রাপকের কাছে টাকা পাঠানো যাবে।

এককালীন নিবন্ধন প্রক্রিয়া

1. *99# ডায়াল করুন এবং ভাষা বাছুন
2. আপনার ব্যাঙ্কের আইএফএস সি কোডের প্রথম 4টি সংখ্যা লিখুন
3. ব্যাঙ্ক অ্যাকাউন্ট বাছুন
4. আপনার ভার্চুয়াল পেমেন্ট অ্যাড্রেস (ভিপিএ) অথবা ইউপিআই আইডি হবে mobile @upi
5. *99*7*1# ডায়াল করে এবং এটিএম কার্ডের শেষ 6টি সংখ্যা এবং এটিএম কার্ডের মেয়াদ শেষ হওয়ার মাস ও বছর লিখে ইউপিআই পিন তৈরি করুন

ইন্টারনেট পরিষেবা সহ একটি স্মার্টফোন ব্যবহার করেন?

ইউনিফায়েড পেমেন্ট ইন্টারফেস (ইউপিআই) প্ল্যাটফর্ম ব্যবহার করে ডিজিটাল হয়ে যান

একটি প্ল্যাটফর্ম যার মাধ্যমে ইন্টারনেট পরিষেবা থাকা একটি মোবাইল ফোন ব্যবহার করে দুটি ব্যাঙ্ক অ্যাকাউন্টের মধ্যে টাকা লেনদেন করা যায়

- আপনার ইউপিআই পিন ব্যবহার করে, শুধুমাত্র প্রাপকের ভার্চুয়াল অ্যাড্রেস জানার মাধ্যমে আপনি নির্বিঘ্নে টাকা পাঠাতে পারবেন। প্রাপকের ভার্চুয়াল অ্যাড্রেস না থাকলে, অ্যাকাউন্ট নম্বর এবং আইএফএসসির মাধ্যমেও টাকা পাঠানো যাবে।

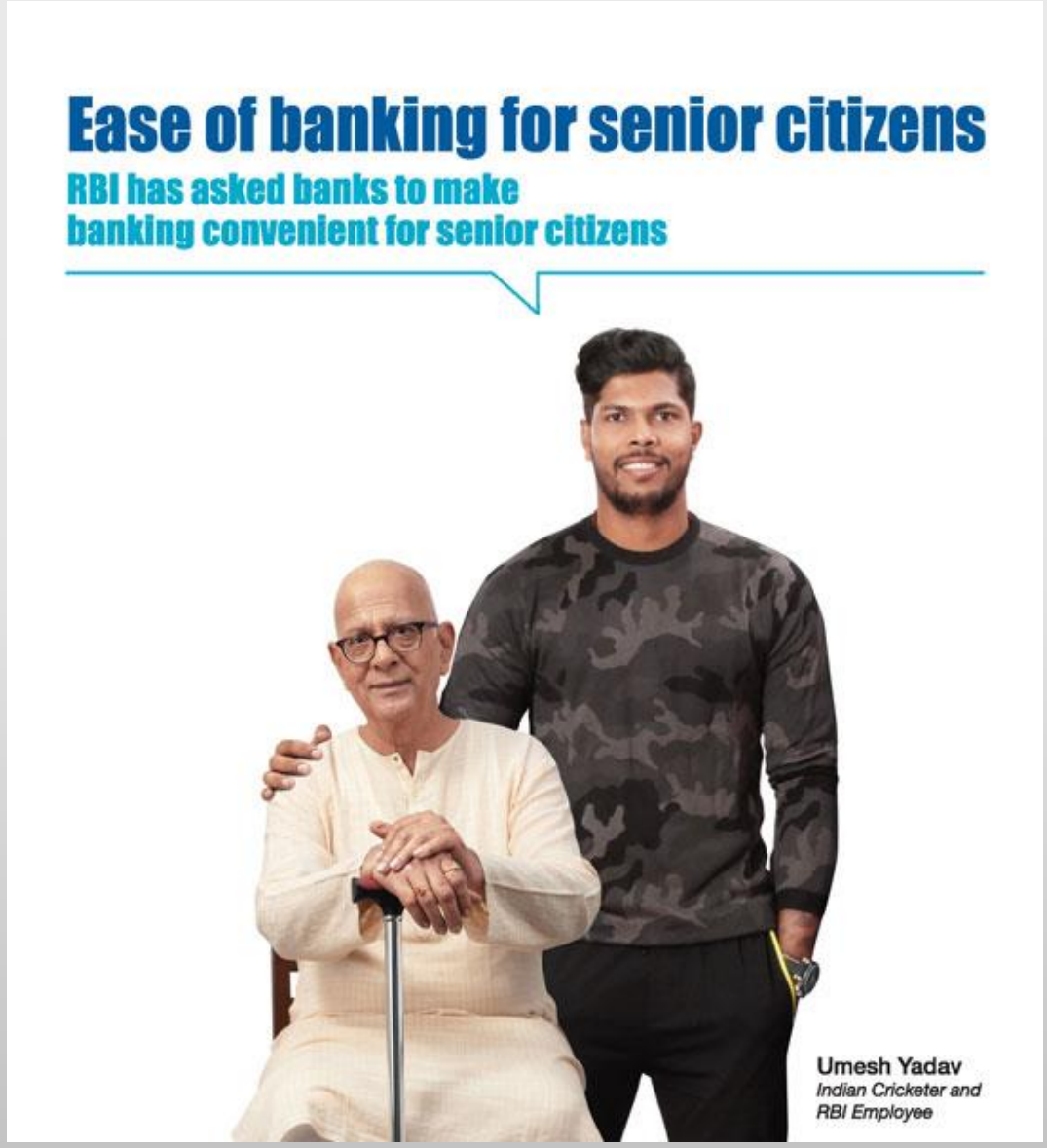
এককালীন নিবন্ধন প্রক্রিয়া

1. BHIM অ্যাপ ডাউনলোড করুন
2. অ্যাপ খুলুন, যন্ত্রটি নিবন্ধনের জন্য একটি এসএমএস পাঠানো হবে
3. একটি লগইন পাসকোড তৈরি করুন এবং লগইন করার পরে ব্যাঙ্ক অ্যাকাউন্ট বেছে নিন
4. আপনার ভার্চুয়াল পেমেন্ট অ্যাড্রেস (ভিপিএ) অথবা ইউপিআই আইডি হবে mobile @upi
5. এটিএম কার্ডের শেষ 6টি সংখ্যা ও এটিএম কার্ডের মেয়াদ শেষ হওয়ার মাস ও বছর এবং আপনার মোবাইল নম্বরে আসা ওটিপি লিখে ইউপিআই পিন তৈরি করুন

প্রবীণ নাগরিক ও ভিন্ন সক্ষমতাসম্পন্ন নাগরিকদের জন্য বাড়ি বসে ব্যাঙ্কিং পরিষেবা লাভ

আরবিআই ব্যাঙ্কগুলিকে অনুরোধ জানিয়েছে যাতে প্রবীণ নাগরিকদের জন্য ব্যাঙ্কিং আরও সুবিধাজনক বানানো যায়

- আপনার বয়স যদি 70 বছরের বেশী হয়, আপনি বাড়ি থেকেই নির্দিষ্ট কিছু প্রাথমিক ব্যাঙ্কিং পরিষেবা লাভ করতে পারবেন
- ব্যাঙ্কের কাছে উপলব্ধ জন্মতারিখের উপর নির্ভর করে ব্যাঙ্ক স্বয়ংক্রিয়ভাবে সম্পূর্ণ কেওয়াইসি অনুবর্তী অ্যাকাউন্টগুলিকে ‘প্রবীণ নাগরিক অ্যাকাউন্ট’-এ রূপান্তরিত করবে
- প্রবীণ নাগরিকদের ব্যাঙ্কিং চাহিদাকে অগ্রাধিকার দেওয়ার জন্য ব্যাঙ্কগুলি তাদের ব্রাঞ্চে বিশেষ কাউন্টারের ব্যবস্থা রাখে



ভিন্ন সক্ষমতাসম্পন্ন নাগরিকদের জন্য ব্যাঙ্কিং পরিষেবা

- ব্যাঙ্ক নিশ্চিত করে যে তৃতীয় পক্ষের চেক সহ চেকবই পরিষেবা, এটিএম পরিষেবা, নেট ব্যাঙ্কিং পরিষেবা, লকার পরিষেবা, খুচরো ঋণ, ক্রেডিট কার্ড ইত্যাদি সমস্ত ব্যাঙ্কিং পরিষেবা কোনপ্রকার বৈষম্য ছাড়াই সর্বদা দৃষ্টি প্রতিবন্ধীদের প্রদান করা হবে
- দৃষ্টি প্রতিবন্ধীদের জন্য প্রতিটি এলাকায় অন্ততপক্ষে একটি **ব্রেইলি কীপ্যাড** সহ কথা বলা এটিএম উপলব্ধ রাখা হয়

- ব্যাঙ্কগুলি তাদের **প্রতিটি বর্তমান এটিএম/ ভবিষ্যৎ এটিএমে র‍্যাম্প থাকা** নিশ্চিত করে যাতে হুইলচেয়ার ব্যবহারকারী/ অক্ষম ব্যক্তিরা সহজে এটিএম ব্যবহার করতে পারেন এবং এমনভাবেই ব্যবস্থা করা থাকে যাতে হুইলচেয়ারে বসা ব্যক্তির জন্য এটিএমের উচ্চতা কোন বাধা হয়ে না দাঁড়ায়
- **ব্যাঙ্কের ব্রাঞ্চগুলির প্রবেশস্থলেও র‍্যাম্প থাকে** যাতে অক্ষম ব্যক্তি/ হুইলচেয়ার ব্যবহারকারীরা খুব বেশী কষ্ট ছাড়াই ব্রাঞ্চে প্রবেশ করতে পারেন এবং পরিষেবা লাভ করতে পারেন।

এমএসএমই/ স্বনির্ভর গোষ্ঠীদের জন্য উপলব্ধ ব্যাঙ্কিং পরিষেবাসমূহ

এসএইচজি সেভিংসের জন্য

- এসএইচজির সেভিংস ব্যাঙ্ক অ্যাকাউন্ট খোলার সময় এসএইচজির প্রত্যেক সদস্যের কেওয়াইসি যাচাইকরণের দরকার হবে না।
- সকল কর্মকর্তার কেওয়াইসি যাচাইকরণ হওয়াই যথেষ্ট।
- তবে, এসএইচজির পক্ষ থেকে অ্যাকাউন্ট খোলার জন্য অনুমোদিত কর্মকর্তাদের নাম সহ এসএইচজির সংকল্প জমা দিতে হবে।

মার্জিন ও নিরাপত্তা ব্যবস্থা

- ঋণ নেওয়ার জন্য এসএইচজির কাছ থেকে কোন সমান্তরাল জামানত চাওয়া হবে না
- কর্পাসের তুলনায় চার গুণ অর্থমূল্য ঋণ দেওয়া সম্ভব হবে যদি
  - এসএইচজি বহু বছর ধরে সফলভাবে ক্রিয়াশীল থাকে।
  - এসএইচজি আগের ঋণগুলি নির্দিষ্ট সময়ে মিটিয়ে দিয়ে থাকে।
  - এসএইচজি দায়িত্বপূর্ণভাবে ক্রেডিট পরিষেবা ব্যবহার করে।

স্বেচ্ছামূলক সঞ্চয়

- স্বেচ্ছামূলক সঞ্চয় দুটি উপায়ে নির্ধারন করা যাবে:
  - ❖ গ্রুপ কর্পাসের একটি অংশ গঠন না করে
  - ❖ গ্রুপ কর্পাসের অংশ হিসাবে এবং আন্তর্গোষ্ঠী ঋণ প্রদান ব্যবস্থা ব্যবহার করে
- স্বেচ্ছামূলক সঞ্চয় গোষ্ঠীর জন্য ব্যাঙ্ক থেকে লাভ করতে পারা ঋণের পরিমাণ মূল্যায়ন করার জন্যও বিবেচনা করা যাবে যা এসএইচজির জন্য উপযোগী হবে, কারণ এসএইচজি ব্যাঙ্ক থেকে আরও বেশী অর্থমূল্যের ঋণ লাভ করতে পারে। গোষ্ঠীর সদস্যদের স্বেচ্ছামূলক সঞ্চয়ের লাভ্যাংশ অথবা সুদের আয় গোষ্ঠীর সাথে সমানুপাতে ভাগ করে নেওয়া হবে কিনা তা এসএইচজির সদস্যরা যুগ্মভাবে স্থির করবে।

AXIS BANK