

আৰবিআই/২০১৭-১৮/১০৯

ডিচিবিআৰ.বিপিডি.(পিচিবি/আৰচিবি).চাৰ নং০৬/১২.০৫.০০১/২০১৭-১৮

১৪ ডিচেম্বৰ, ২০১৭

মুখ্য কাৰ্যবাহী বিষয়া

সকলো প্ৰাথমিক (চহৰীয়া) সমবায় বেংক/

সকলো ৰাজ্যিক সমবায় বেংক/

সকলো জিলা কেন্দ্ৰীয় সমবায় বেংক

মহাশয়া/মহাশয়,

**গ্ৰাহক সুৰক্ষা - অকৰ্তৃত্বশীল ইলেকট্ৰনিক বেংকিং লেনদেনত সমবায় বেংকৰ গ্ৰাহকসকলৰ দেয়তা
সীমাবদ্ধকৰণ**

অনুগ্ৰহ কৰি, প্ৰৱৰ্ত্তনামূলক অথবা অন্য লেনদেনৰ পৰা উদ্ধৃত প্ৰপঞ্চিত দেনাৰ উত্ক্ৰামন সন্দৰ্ভত আমাৰ চাৰ্কুলাৰ UBD.BSD.1/PCB/No.45/12.05.00/2001-02 দিনাংক ৩০ মে, ২০০২ আৰু চাৰ্কুলাৰ RPCD.CO.RCB.BC.No.36/07.51.010/2014-15 dated October 22, 2014 উল্লেখ লয় যেন।

২. আই টি সমৰ্থিত বিত্তীয় অন্তৰ্ভুক্তি আৰু সংশ্লিষ্ট গ্ৰাহক সুৰক্ষা বিষয়বোৰত অধিকতৰ জোৰ দি আৰু অকৰ্তৃত্বশীল লেনদেনৰ ফলত গ্ৰাহকৰ একাউন্ট/কাৰ্ডত ভগন হোৱা বিষয়ক গ্ৰাহকৰ ওজৰ-আপত্তি সম্প্ৰতি বৃদ্ধি পোৱাৰ বিষয়টো বিবেচনা কৰি, এনে পৰিস্থিতিত গ্ৰাহকৰ দায়িত্ব নিৰ্দ্ধাৰণৰ নিৰ্ণায়কবোৰ পুনৰীক্ষণ কৰা হৈছে। এই সন্দৰ্ভত সংশোধিত নিৰ্দেশনাবোৰ তলত বৰ্ণোৱা হল।

প্ৰণালী আৰু পদ্ধতিবোৰৰ শক্তিশালীকৰণ

৩. খুলতঃ ইলেকট্ৰনিক বেংকিং লেনদেনবোৰ দুটা শ্ৰেণীত ভগাব পাৰি-

১) ৰিমট/অনলাইন প্ৰদান লেনদেনবোৰ (লেনদেন স্থলত আৱয়বিক প্ৰদান লিখট দাখিল আৱশ্যক নোহোৱা লেনদেনবোৰ, যেনে ইন্টাৰনেট বেংকিং, মোবাইল বেংকিং, কাৰ্ড হাতত নথকা (চিএনপি) লেনদেনবোৰ, প্ৰি-পেইড প্ৰদান লিখট (পিপিআই) আৰু (২) মুখামুখী/সল্লিকট প্ৰদান লেনদেনবোৰ (লেনদেন স্থলীত যেনে এটিএম/পিঅএছ আদিত কাৰ্ড বা মোবাইলৰ দৰে আৱয়বিক প্ৰদান লিখট আৱশ্যক হোৱা লেনদেনবোৰ)।

৪. বেংকত প্ৰণালী আৰু পদ্ধতিবোৰ এনেধৰণে সৃজন হব লাগিব যাতে গ্ৰাহকে ইলেকট্ৰনিক বেংকিং লেনদেন সম্পাদন কৰাটো নিৰাপদ বুলি অনুভৱ কৰে। এই উদ্দেশ্যত বেংকে অৱশ্য কৰণীয়খিনি হল-

১) গ্ৰাহকে সম্পাদন কৰা ইলেকট্ৰনিক লেনদেনবোৰৰ সুৰক্ষা আৰু নিৰাপত্তা নিশ্চিত কৰাকৈ উপযুক্ত প্ৰণালী আৰু পদ্ধতি যুগুত ৰখা;

২) প্ৰৱৰ্ত্তনা চিনাক্তকৰণ আৰু প্ৰতিৰোধৰ বাবে মজবুত আৰু কাৰ্যোন্মুখী ব্যৱস্থা ৰখা;

৩) অকৰ্ত্ত্বশীল লেনদেনৰ পৰা উদ্ধৃত্ত বিপদশংকা নিৰূপনৰ (উদাহৰণস্বৰূপে বেংকৰ বৰ্ত্তমান প্ৰণালীত থকা সুৰুঙা) আৰু এনে ক্ষেত্ৰত উদ্ধৃত্ত হোৱা পৰিশোধি দায়িত্ত্ব নিৰূপনৰ কাৰ্যপ্ৰণালী;

৪) বিপদশংকা নিৰসন আৰু তাৰপৰা উদ্ধৃত্ত হোৱা পৰিশোধি দায়িত্ত্বৰ বিপৰীতে তেওঁলোকক সুৰক্ষিত ৰখাৰ কাৰণে উপযুক্ত ব্যৱস্থাস্বৰূপী; আৰু

৫) ইলেকট্ৰনিক বেংকিং আৰু প্ৰদান সম্পৰ্কীয় জালিয়াতিৰ পৰা গ্ৰাহকে কেনেকৈ নিজে সুৰক্ষিত কৰিব সেই বিষয়ে ধাৰাবাহিকতাৰে আৰু উপৰ্যুপৰি দিহা দি থকা প্ৰণালী এটা ৰখা।

গ্ৰাহকৰ দ্বাৰা বেংকক অকৰ্ত্ত্বশীল লেনদেনৰ বিষয়ে খবৰ দিয়া

৫. বেংকবোৰে ইলেকট্ৰনিক বেংকিং লেনদেনৰ বাবে নিজৰ গ্ৰাহকসকলক এছএমএছ সতৰ্কতাৰ বাবে বাধ্যতামূলক ৰেজিষ্টাৰ কৰাবলৈ আৰু যতেই থাকে তাত ই-মেইল সতৰ্কতাৰ বাবে ৰেজিষ্টাৰ কৰাবলৈ কব লাগে। এছএমএছ সতৰ্কতাবোৰ গ্ৰাহকলৈ বাধ্যতামূলকভাৱে পঠিয়াব লাগিব আৰু ৰেজিষ্টাৰ কৰা অকৰ্ত্ত্বশীল ই-মেইল সতৰ্কতা পঠিয়াব লাগিব। কোনো অকৰ্ত্ত্বশীল বেংকিং লেনদেন হোৱাৰ ক্ষেত্ৰত অতি শীঘ্ৰে বেংকক সেই বিষয়ে জনাবলৈ, আৰু জনোৱাৰ ক্ষেত্ৰত যিমান পলম হয় সিমানই যে বেংক/গ্ৰাহকৰ ক্ষতিৰ বিপদশংকা বেছি, সেই বিষয়ে গ্ৰাহকক জনাব লাগিব। ইয়াৰ সূচনাৰ্থে, ই-বেংকিং সুবিধা প্ৰদানকাৰী বেংকবোৰে, অকৰ্ত্ত্বশীল লেনদেন সংঘটিত হোৱাৰ বিষয়ে আৰু/অথবা কাৰ্ড আদি প্ৰদান সাধন হেৰোৱা/চুৰিৰ বিষয়ে প্ৰতিবেদিত কৰিবৰ কাৰণে গ্ৰাহকসকলক বহুবিশিষ্ট চেনেলেৰে (কমেও ৱেবছাইট, ফোন বেংকিং, এছএমএছ, ই-মেইল, আই ভি আৰ, এক আচুতীয়া মাচুল-বহীন হেল্পলাইন যিটোৰ ঘৰুৱা শাখাটোক জনাব পাৰি আদি) ২৪ ঘণ্টীয়া সুগম সুবিধা প্ৰদান কৰিব লাগিব। এছএমএছ আৰু ই-মেইল সতৰ্কীকৰণবোৰলৈ সঁহাৰিৰ কাৰণে গ্ৰাহকে যাতে ৱেব পেজ অথবা ই-মেইল এড্ৰেছ বিচাৰি থাকিব নালাগে, তাৰ বাবে গ্ৰাহকক ৰিপ্লাইযোগে সামৰ্থ্য দিব লাগিব। অধিকন্তু বেংকবোৰে নিজৰ ৱেবছাইটৰ হোমপেজত, অকৰ্ত্ত্বশীল ইলেকট্ৰনিক লেনদেনৰ বিষয়ে প্ৰতিবেদিত কৰাৰ বিশেষ বিকল্প সহকাৰে, অভিযোগ উত্থাপনৰ কাৰণে এটা পোনপটীয়া সংযোগ আগবঢ়াব লাগিব। হেৰোৱা/প্ৰৱৰ্ত্তনা প্ৰতিবেদন প্ৰণালীটোত সুনিশ্চিত কৰিব যাতে গ্ৰাহকে জনোৱা অভিযোগৰ প্ৰাপ্তি স্বীকাৰ সহ পঞ্জীভুক্ত গ্ৰাহক নম্বৰটো ততক্ষণত গ্ৰাহকলৈ পঠোৱাৰ (স্বচালিত সঁহাৰিকে ধৰি) ব্যৱস্থা থাকে। সতৰ্কতা পঠোৱা আৰু তাৰ প্ৰতি গ্ৰাহকৰ সঁহাৰি পোৱাৰ বাবে বেংকে ব্যৱহাৰ কৰা যোগাযোগ প্ৰণালীটোত তেনে বাৰ্তা প্ৰেৰণ আৰু প্ৰাপ্তিৰ সময় আৰু তাৰিখ লিপিবদ্ধ থকা হব লাগিব। গ্ৰাহকৰ দায়বদ্ধতাৰ পৰিমাণ নিৰ্ধাৰণৰ বাবে এইখিনি দৰকাৰী হব। বেংকক মোবাইল নম্বৰ নিদিয়া গ্ৰাহকলৈ, এটিএম নগদ উলিওৱাৰ বাহিৰে অন্য ইলেকট্ৰনিক লেনদেন সুবিধা

বেংকে নিদিবও পাৰে। গ্ৰাহকৰ পৰা অকৰ্তৃস্বশীল লেনদেনৰ খবৰ পোৱাৰ লগে লগে একাউন্টটোত অধিকতৰ অকৰ্তৃস্বশীল লেনদেন প্ৰতিৰোধৰ বাবে বেংকে তত্‌কালীন পদক্ষেপ লব লাগিব।

একোজন গ্ৰাহকৰ সীমিত দেয়তা

(ক) গ্ৰাহকৰ শূণ্য দেয়তা

৬. একোজন গ্ৰাহকৰ শূণ্য দেয়তা নিম্নোক্ত ধৰণৰ অকৰ্তৃস্বশীল লেনদেন হোৱাৰ ক্ষেত্ৰত প্ৰযোজ্য হব-
 ১. বেংকৰ ফালে হোৱা বৰঙনিমূলক প্ৰৱন্ধনা/অৱহেলা/ভ্ৰুটি (গ্ৰাহকে লেনদেনটোৰ বিষয়ে জনাওক বা নজনাওক)।
 ২. তৃতীয় পক্ষৰ লংঘন, যত বেংক নাইবা গ্ৰাহক কাৰো ভ্ৰুটি নাথাকে, ভ্ৰুটি থাকে তৃতীয় পক্ষত আৰু অকৰ্তৃস্বশীল লেনদেনটোৰ বিষয়ে বেংকৰ পৰা পোৱা যোগাযোগৰ তিনিটা কৰ্মদিনৰ ভিতৰত গ্ৰাহকে বেংকক সূচীত কৰে।

(খ) একোজন গ্ৰাহকৰ সীমিত দায়-দায়িত্ব

অকৰ্তৃস্বশীল লেনদেন হেতু হোৱা ক্ষতিৰ বাবদ একোজন গ্ৰাহক দায়ী হব নিম্নোক্ত ক্ষেত্ৰসমূহত-

১. গ্ৰাহকৰ অৱহেলা হেতু হোৱা লোকচানৰ ক্ষেত্ৰত, যত তেওঁ প্ৰদান প্ৰত্যয়-পত্ৰ আনক দিয়াৰ দৰে অকৰ্তৃস্বশীল লেনদেনটোৰ বিষয়ে বেংকক নজনোৱা পৰ্যন্ত গ্ৰাহকগৰাকীয়ে সমুদায় লোকচানখিনি বহন কৰিব লাগিব। অকৰ্তৃস্বশীল লেনদেনৰ বিষয়ে বেংকক অৱগত কৰোৱাৰ পাছত হোৱা যিকোনো লোকচান বেংকে বহন কৰিব।
২. অকৰ্তৃস্বশীল ইলেকট্ৰনিক বেংকিং লেনদেনৰ দায়িত্ব যিবোৰ ক্ষেত্ৰত বেংক নাইবা গ্ৰাহক কাৰো ওপৰত নাথাকে, কিন্তু প্ৰণালীটোৰ কৰবাত থাকে আৰু লেনদেনটোৰ যোগাযোগ পোৱাৰ ৪ৰ পৰা ৭ কৰ্মদিনৰ ভিতৰত গ্ৰাহকে তেনে লেনদেনৰ বিষয়ে বেংকক সূচীত কৰিলে, গ্ৰাহকৰ প্ৰতিটো লেনদেনৰ দেয়তা, লেনদেন মূল্যত অথবা Table-1 ত উল্লেখিত ৰাশিত, যিটোৱে কমত সীমিত হব।

Table-1

ঢা ৭(২)ৰ অন্তৰ্গত এজন গ্ৰাহকৰ সৰ্বাধিক দেয়তা

একাউন্টৰ প্ৰকাৰ	সৰ্বাধিক দেয়তা টকা
বি এছ বি ডি একাউন্টবোৰ	৫,০০০
<ul style="list-style-type: none">অন্য সকলো এছবি একাউন্টপ্ৰি-পেইড প্ৰদান লিখট আৰু গিফ্ট কাৰ্ড	

<ul style="list-style-type: none"> এম এছ এম ইৰ কাৰেণ্ট/কেশ্ব ক্রেডিট/অভাৰড্ৰাফ্ট একাউন্ট ২৫ লাখ টকা পৰ্যন্ত বাৰ্ষিক গড় উদ্ধৃত/লিমিত থকা (জামিলাতি সংঘটনৰ আগৰ ৩৬৫ দিনৰ ভিতৰত) ব্যক্তিবিশেষৰ কাৰেণ্ট/কেশ্ব ক্রেডিট/অভাৰড্ৰাফ্ট একাউন্টবোৰ ৫ লাখ টকা পৰ্যন্ত লিমিত থকা ক্রেডিট কাৰ্ড 	১০,০০০
<ul style="list-style-type: none"> সকলো অন্য কাৰেণ্ট/কেশ্ব ক্রেডিট/অভাৰড্ৰাফ্ট একাউন্ট 	২৫,০০০

অধিকন্তু, যদি খবৰ দিয়াৰ বিলম্বতা সাত কৰ্মদিনৰ অধিক হয়, গ্ৰাহকৰ দেয়তাখিনি বেংকটোৰ বোর্ড অনুমোদিত নীতি অনুযায়ী নিৰ্ধাৰণ কৰা হব। এই নিৰ্দেশনাবোৰৰ পৰিপালনেৰে যুগুতোৱা গ্ৰাহকৰ দেয়তা সন্দৰ্ভত নিজা নীতিৰ সবিশেষ একাউন্ট খোলাৰ সময়তে বেংকে গ্ৰাহকক জনাব। বেংকে নিজৰ অনুমোদিত নীতিৰ ব্যাপক প্ৰচাৰৰ কাৰণে ৰাজহুৱা প্ৰভাৱ ক্ষেত্ৰত প্ৰদৰ্শন কৰিব। বেংকটোৰ নীতিৰ বিষয়ে বৰ্তমানৰ গ্ৰাহকসকলকো ব্যক্তিগতভাৱে জনাব।

৮. ওপৰৰ দফা ৬(২) আৰু দফা ৭(২)ত উল্লেখিত মতে তৃতীয় পক্ষীয় উলংঘনত গ্ৰাহকৰ সামগ্ৰিক দেয়তা, যত বিচ্যুতিখিনি বেংকৰো নহয় বা গ্ৰাহকৰো নহয় কিন্তু প্ৰণালীটোৰ কৰবাতহে থাকে, সেইখিনি Table-2ত সংক্ষিপ্ত কৰা হৈছে।

Table-2

গ্ৰাহকৰ দেয়তাৰ সংক্ষিপ্ত ৰূপ

যোগাযোগটো পোৱাৰ তাৰিখৰ পৰা প্ৰৱৰ্ত্তনামূলক লেনদেনটোৰ বিষয়ে খবৰ দিয়াত লোৱা সময়	গ্ৰাহকৰ দেয়তা (টকাত)
৩ কৰ্মদিনৰ ভিতৰত	০ দেয়তা
৪ৰ পৰা ৭ কৰ্মদিনৰ ভিতৰত	লেনদেন মূল্যখিনি অথবা Table-1ত উল্লেখিত ৰাশি যিটোৱে অধিক হয়
৭ কৰ্মদিনৰ পিছত	বেংকৰ বোর্ড অনুমোদিত নীতি অনুসাৰে

টেবুলখনত উল্লেখিত কৰ্মদিনৰ সংখ্যাটো গণনা কৰা হব –যোগাযোগটো পোৱা তাৰিখটো বাদ দি গ্ৰাহকগৰাকীৰ ঘৰুৱা শাখাটোৰ কৰ্মসূচী মতে।

গ্ৰাহকৰ শূন্য দেয়তা/সীমিত দেয়তাৰ বাবে প্ৰতিপালন সময়ৰেখা

৯. গ্ৰাহকে সূচীত কৰিলে গ্ৰাহকৰ এনে সূচনা তাৰিখটোৰ পৰা ১০ কৰ্মদিনৰ ভিতৰত গ্ৰাহকৰ একাউন্টত অ-কৰ্ত্ত্বশীল ইলেকট্ৰনিক লেনদেনটোত জড়িত ৰাশিখিনি বেংকে “ছায়া প্ৰতিপালন” জমাভুক্ত কৰিব। অকৰ্ত্ত্বশীল লেনদেনৰ তাৰিখটোৰ মূল্যত জমাৰাশিৰ মূল্য হব। গ্ৰাহকৰ অৱহেলা

থকা ক্ষেত্ৰতো আনকি অকৰ্তৃস্থশীল বেংকিং লেনদেনত গ্ৰাহকৰ কোনো দেয়তা মুকুব কৰিবলৈ বেংকে নিজৰ বিচাৰ-বুদ্ধিৰে সিদ্ধান্ত লব পাৰে।

১০. অধিকন্তু, বেংকে সুনিশ্চিত কৰিব যে-

১। অভিযোগ এটা নিষ্পত্তি কৰা হয় আৰু গ্ৰাহকৰ দেয়তা যদি থাকে সাব্যস্ত কৰা হয় আৰু গ্ৰাহকগৰাকীক বেংকটোৰ বোর্ড মনোনীত নীতিত নিৰ্দিষ্ট কৰা সময়খিনিৰ ভিতৰত, কিন্তু অভিযোগ পোৱা তাৰিখটোৰ ৯০ দিনৰ অধিকত নহয়, ওপৰৰ দফা ৬ৰ পৰা ৯ৰ উপবন্ধবোৰ অনুযায়ী গ্ৰাহকগৰাকীক প্ৰতিপূৰ্ত কৰা হয়।

২। অভিযোগটো নিষ্পত্তি কৰিব নোৱাৰিলে বা গ্ৰাহকৰ কিবা দেয়তা থাকিলে তাক ৯০ দিনৰ ভিতৰত সাব্যস্ত কৰিব নোৱাৰিলে ৬ৰ পৰা ৯ পৰ্যন্ত দফাবোৰত নিদান দিয়া মতে গ্ৰাহকক তত্কালে প্ৰতিপূৰ্তিখিনি আদায় দিয়া হয়; আৰু

৩। ডেবিট কাৰ্ড/বেংক একাউন্টৰ ক্ষেত্ৰত গ্ৰাহকৰ যাতে সুদৰ ভগন নহয় আৰু ডেবিট কাৰ্ডৰ ক্ষেত্ৰত গ্ৰাহকে যাতে কোনো অতিৰিক্ত সুদৰ বোজা বহন নকৰে।

গ্ৰাহক সুৰক্ষাৰ বাবে বোর্ড অনুমোদিত নীতি

১১. বেংকে নিজৰ বোর্ডৰ অনুমোদন সহকাৰে তেওঁলোকৰ গ্ৰাহক সম্পৰ্ক নীতি প্ৰণয়ন/সংশোধন কৰিব, যিটোৱে নিৰ্দিষ্ট পৰিস্থিতিত, তদৰ্থে গ্ৰাহকৰ অৱহেলা/বেংকৰ অৱহেলা/বেংকিং প্ৰণালী প্ৰৱৰ্ত্তনা/তৃতীয় পক্ষৰ উলংঘন আদিত অকৰ্তৃস্থশীল লেনদেনৰ ক্ষেত্ৰত গ্ৰাহকৰ অধিকাৰ আৰু দায়-দায়িত্ববোৰ স্পষ্টকৈ নিৰূপন কৰিব। ইলেকট্ৰনিক বেংকিং লেনদেনত জড়িত বিপদশংকা আৰু দায়-দায়িত্ব সম্পৰ্কে গ্ৰাহক সজাগতা সৃষ্টি আৰু অকৰ্তৃস্থশীল ইলেকট্ৰনিক বেংকিং লেনদেনৰ ক্ষেত্ৰত গ্ৰাহকৰ দেয়তা, অকৰ্তৃস্থশীল ইলেকট্ৰনিক বেংকিং লেনদেনৰ বিষয়ে খবৰ দিয়াৰ পদ্ধতি আৰু অভিযোগৰ প্ৰাপ্তি স্বীকাৰৰ কাৰ্যপ্ৰণালীও নীতিটোত অন্তৰ্ভুক্ত কৰিব। প্ৰচলিত নিৰ্দেশনা অনুযায়ী মজবুত গ্ৰাহক ওজৰ-আপত্তি নিৰসন সংৰচনা এটা, এক্সেলশ্যন মেট্ৰিক্স, গ্ৰাহকৰ অভিযোগ নিষ্পত্তিকৰণৰ বাবে স্পষ্ট সময়সীমা, আৰু ওপৰৰ দফা ১০ত সন্নিৱিষ্ট নিৰ্দেশনাৰ পৰিপ্ৰেক্ষিতত প্ৰতিপূৰণো ইয়াত সমাবেশ কৰাৰ লাগিব। এই চাৰ্কুলাৰত থকা নিৰ্দেশনাবোৰ নীতিটোত লিপিবদ্ধ কৰিব আৰু নীতিটো শাখাবিলাকত চকুত পৰাকৈ প্ৰদৰ্শিত কৰিব।

প্ৰমাণৰ বোজা

১২. অকৰ্তৃস্থশীল ইলেকট্ৰনিক বেংকিং লেনদেনৰ ক্ষেত্ৰত গ্ৰাহকৰ দেয়তাৰ প্ৰমাণ বোজা বেংকটোৰ ওপৰত পৰিব।

অৱগতকৰণ আৰু নিৰীক্ষণ আৱশ্যকতা

১৩. বেংকবোৰে অকৰ্তৃস্থানীয় ইলেকট্ৰনিক বেংকিং লেনদেনৰ অৱগতকৰণৰ বাবে উপযোগী কাৰ্যপ্ৰণালী আৰু সংৰচনা এটা বোর্ড বা সমিতিত উপস্থাপনৰ দিহা কৰিব। এই অৱগতকৰণত অন্যান্যৰ লগতে বিভিন্ন বৰ্গৰ ক্ষেত্ৰবোৰত তদৰ্থে কাৰ্ড দিয়া লেনদেন, কাৰ্ড নিদিয়াকৈ কৰা লেনদেন, ইন্টাৰনেট বেংকিং, মোবাইল বেংকিং, এটিএম লেনদেন আদিৰে হোৱা ঘটনাবোৰৰ আকাৰ/সংখ্যা আৰু জড়িত তথ্য বিতৰণ হোৱা সৰ্বমুঠ মূল্যও অন্তৰ্ভুক্ত হব। প্ৰতিটো বেংকৰ বোর্ডে, গ্ৰাহক বা অন্যই প্ৰতিবেদিত কৰা অকৰ্তৃস্থানীয় ইলেকট্ৰনিক বেংকিং লেনদেনবোৰৰ লগতে সেইবোৰত লোৱা কাৰ্যব্যৱস্থা, ওজৰ-আপত্তি নিৰসন ব্যৱস্থাটোৰ কাম-কাজ সময়ে সময়ে পুনৰীক্ষণ কৰিব আৰু প্ৰণালী তথা পদ্ধতিবোৰৰ উন্নতিকল্পে যথোপযুক্ত পদক্ষেপ লব। সকলো এনে লেনদেন এনে বেংকৰ আন্তৰ্গৰ্হীণ হিচাপ পৰীক্ষকৰ দ্বাৰা পৰ্যালোচনা কৰাব।

১৪. এই চাৰ্কুলাৰত সন্নিৱিষ্ট নিৰ্দেশাৱলীয়ে সূচীভুক্ত চহৰীয়া সমবায় বেংকৰ দ্বাৰা ক্ৰেডিট কাৰ্ড জাৰি বিষয়ক আমাৰ Circular DCBR.CO.BPD.(SCB)No.1/13.05.000/2014-15 dated April 30, 2015; ইউচিবিবোৰৰ ATM cum Debit Card জাৰিৰ বাবে মাৰ্গদৰ্শনাৱলী সম্পৰ্কীয় Circular UBD(PCB)Cir.No.6/09.18.300/2007-08 dated July 13,2007; সমবায় বেংকৰ গ্ৰাহকৰ বাবে ইন্টাৰনেট বেংকিং সুবিধা বিষয়ক Circular DCBR.BPD.(PCB/RCB) Cir.No.6/19.51.026/2015-16 dated November 5, 2015ত সন্নিৱিষ্ট কেতবোৰ নিৰ্দেশনা প্ৰতিষ্ঠাপন কৰিব, Annexত বৰ্ণোৱা মতে।

আপোনাৰ বিশ্বাসী,

(নীৰজ নিগম)

মুখ্য মহা প্ৰৱন্ধক

10 (A)

ক্রেডিট কাৰ্ড, এটিএম কাম ডেবিট কাৰ্ড আৰু অন্য ইলেকট্ৰনিক বেংকিং সামগ্ৰী বিষয়ক চাৰ্কুলাৰৰ নিৰ্দেশনাবোৰ যিবোৰনেকি সমবায় বেংকৰ ক্ষেত্ৰত সংশোধিত হৈছে-

ক্রমিক নং	চাৰ্কুলাৰ নং	দফা নং	নিৰ্দেশনা	এই চাৰ্কুলাৰত সংশোধিত নিৰ্দেশনা (দফা নং)
১	DCBR.CO.BPD.(SCB) No.1/13.05.000/ 2014-15 Dated April 30, 2015	Annex- 13.1.	বেংকবিলাকে জালিয়াতি ৰোধ কৰিবলৈ আভ্যন্তৰীণ নিয়ন্ত্ৰণ প্ৰণালী স্থাপন কৰিব আৰু জালিয়াতি প্ৰতিৰোধ কৰিবলৈ বিধি প্ৰণয়ন কৰা জালিয়াতি প্ৰতিৰোধক সমিতি/কৰ্ম বাহিনীবোৰত সক্ৰিয় অংশগ্ৰহণ কৰিব আৰু স্বক্ৰিয়ালক জালিয়াতি নিয়ন্ত্ৰক তথা বলবত্ৰকৰণ ব্যৱস্থা গ্ৰহণ কৰিব লাগিব।	৪
২	USB(PCB) Cir.No. 6/09.18.300/ 2007-08 dated July 13, 2007	Annex I-S.C. (iii)	স্বতঃসমূহে কাৰ্ড ধাৰকসকলক নিম্নোক্তবিলাকৰ বিষয়ে জনাৰ লগে লগে বেংকটোক অৱগত কৰোৱাৰ বাধ্যবাধকতা থাকিব- -কাৰ্ড হেৰোৱা, চুৰি হোৱা বা কাৰ্ডৰ নকল হোৱা বা ইয়াক ব্যৱহাৰ কৰিব পৰা উপায়ৰ ক্ষেত্ৰত হোৱা তেনে ঘটনাৰ বিষয়ে; -কাৰ্ড ধাৰকৰ একাউন্টত যিকোনো অকৰ্তৃস্থানীয় লেনদেনৰ ৰেকৰ্ডিং; -বেংকটোৰ দ্বাৰা সেই একাউন্টটো পৰিচালনাত হোৱা কোনো ত্ৰুটি বা অন্য অনিয়মৰ বিষয়ে	৫
৩	USB(PCB) Cir.No. 6/09.18.300/ 2007-08	Annex I-	স্বতঃবোৰে এটা যোগাযোগ	৫

	dated July 13, 2007	Sc.(iv)	বিন্দু নিৰ্ধাৰণ কৰিব যত এনে অধিসূচনাবোৰ সম্পাদন কৰিব পাৰি আৰু এনে অৱগতকৰণ যাতে দিন বা ৰাতিৰ যিকোনো সময়তে কৰিব পাৰি	
8	USB(PCB) Cir.No. 6/09.18.300/ 2007-08 dated July 13, 2007	Annex I-5.h	স্বৰ্তবোৰে নিৰ্দিষ্ট কৰিব যে বেংকটোৰ প্ৰত্যক্ষ নিয়ন্ত্ৰণৰ ভিতৰত হোৱা প্ৰণালীগত বিচ্যুতি হেতুকে কাৰ্ড ধাৰকৰ হোৱা প্ৰত্যক্ষ লোকচানৰ বাবদ বেংকটো দায়বদ্ধ হব। অৱশ্যে, প্ৰদান প্ৰণালীৰ কাৰিকৰী বিকলতাৰ বাবদ বেংক দায়বদ্ধ নহব যদিহে যতনটোত এটা বাৰ্তাৰ আকাৰত বা অন্যভাৱে চকুত পৰাকৈ প্ৰণালীটোৰ বিকলতাৰ বিষয়ে কাৰ্ড ধাৰকে জানিব পাৰে। বেংকটোৰ অনা-সম্পাদন অথবা ত্ৰুটিপূৰ্ণ সম্পাদনৰ ক্ষেত্ৰত বেংকটোৰ দায়বদ্ধতা মূল ৰাশিত সীমাবদ্ধ হব আৰু স্বৰ্ত শাসনকাৰী বিধি সাপেক্ষে সুতৰ লোকচানত সীমাবদ্ধ হব।	-
৫	USB(PCB) Cir.No. 6/09.18.300/ 2007-08 dated July 13, 2007	Annex I-4.(a)	বেংকে কাৰ্ডৰ সম্পূৰ্ণ নিৰাপত্তা সুনিশ্চিত কৰিব	৪.৬ আৰু ৭
৬	USB(PCB) Cir.No. 6/09.18.300/ 2007-08 dated July 13, 2007	Annex I-4.(e)	কাৰ্ড হেৰোৱা, চুৰি হোৱা বা নকল হোৱাৰ বিষয়ে বেংকক অৱগত কৰোৱা সময়খিনি পৰ্যন্ত হোৱা লোকচানখিনি কাৰ্ড ধাৰকে বহন কৰিব কিন্তু তাকে কাৰ্ড ধাৰক আৰু বেংকে আগতীয়াকৈ সন্মত হোৱা নিৰ্দিষ্ট ৰাশি বা	৬ আৰু ৭

			শতাংশৰ এটা সীমা পৰ্যন্তহে, কাৰ্ড ধাৰকে জালিয়াতিৰে বা অতিশয় অৱহেলাবশতঃ কৰা লেনদেন ইয়াৰ বহিঃভূত হব।	
৭	USB(PCB) Cir.No. 6/09.18.300/ 2007-08 dated July 13, 2007	Annex I-4.(f)	প্ৰতিটো বেংকে এনে উপায় আগবঢ়াব যাৰদ্বাৰা ইয়াৰ গ্ৰাহকসকলে দিন বা ৰাতিৰ যিকোনো সময়তে নিজৰ প্ৰদান সাধনৰ হেৰোৱা, চুৰি হোৱা বা নকল হোৱাৰ বিষয়ে সূচিত কৰিব পাৰে।	৫
৮	USB(PCB) Cir.No. 6/09.18.300/ 2007-08 dated July 13, 2007	Annex I-4.(g)	কাৰ্ড হেৰোৱা, চুৰি হোৱা বা নকল হোৱাৰ বিষয়ে সূচনা প্ৰাপ্তিৰ লগে লগে সেই কাৰ্ডৰ পৰৱৰ্তী ব্যৱহাৰ বন্ধ কৰিবৰ কাৰণে নিজৰ হাতত থকা সকলো পদক্ষেপ গ্ৰহণ কৰিব।	৫
৯	DCBR.BPD (PCB/RCB) Cir.No.6/19.51.026/2015-16 Dated November 5, 2015	Annex II-4.2.k	গ্ৰাহকসকলক নিজৰ ব্যক্তিগত কম্পিউটাৰ সুৰক্ষিত ৰখাত লবলগীয়া ভাল ভাল নিৰাপত্তা সতৰ্কতা আৰু প্ৰথাবোৰ অৱলম্বন কৰিবলৈ আৰু লগতে ৰাজহুৱা বা ইন্টাৰনেট কাফে কম্পিউটাৰৰ পৰা বিত্তীয় লেনদেন সম্পাদন কৰাৰ পৰা বিৰত থাকিবলৈ বেংকে দিহা দিব লাগিব।	৪.(৫)