# আর্থিক সচেতনতা বার্তা (ফেম)

## আর্থিক অন্তর্ভুক্তি ও উন্নয়ন বিভাগ
## কেন্দ্রীয় কার্যালয়

আর্থিক অন্তর্ভুক্তি ও উন্নয়ন বিভাগ
ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্ক

**অস্বীকৃতিজ্ঞাপন**

এই বইটি পাঠককে আর্থিক ভাবে শিক্ষিত করে তোলার আন্তরিক উদ্দেশ্য নিয়ে শিক্ষণীয় বা শিক্ষাদানের মাধ্যম হিসাবে উপস্থাপিত হয়েছে। কোনো নির্দিষ্ট আর্থিক পণ্য বা পরিষেবা সংক্রান্ত কোন সিদ্ধান্ত নেওয়ার ক্ষেত্রে প্রভাবিত করা এটির অভিপ্রায় নয়।

**গ্রন্থস্বত্ব**

উৎস স্বীকার সাপেক্ষে বইটির পুনর্মুদ্রণ অনুমোদিত

**তৃতীয় সংস্করণ ঃ জুলাই ২০২০**

**ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্ক কর্তৃক মুদ্রিত**

**ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্ক**

ভারতবর্ষের কেন্দ্রীয় ব্যাঙ্ক

**আর্থিক অন্তর্ভুক্তি ও উন্নয়ন বিভাগ**

১০ তলা, শহীদ ভগৎ সিং মার্গ

ফোর্ট, মুম্বাই - ৪০০০০১

**স্বীকার**

সজ্জা ঃ কৌশিক রামাচন্দ্রন

# সূচীপত্র

পৃষ্ঠা সংখ্যা

## আর্থিক সক্ষমতা

বার্তা ১ - ঋণের উপর ধার্য সুদ ........ 01
বার্তা ২ - চক্রবৃদ্ধি ........ 02
বার্তা ৩ - মুদ্রাস্ফীতি ........ 04
বার্তা ৪ - টাকার সময়-মূল্য ........ 05
বার্তা ৫ - ঝুঁকি বনাম প্রাপ্তি ........ 07
বার্তা ৬ - বিবিধকরন ........ 09

## ব্যাঙ্কিং বিষয় প্রাথমিক পর্যায়ের ধারণা

বার্তা ৭ - বাজেট তৈরি করা, সঞ্চয় করা এবং দায়িত্বপূর্ণ ঋণ গ্রহণ ........ 10
বার্তা ৮ - জমা খাতা ........ 13
বার্তা ৯ - ঋণমান (ক্রেডিট - স্কোর) ........ 14
বার্তা ১০ - নতুন ধরণের ব্যাঙ্ক ও ব্যাঙ্ক মিত্র ........ 15

## ডিজিটাল আর্থিক স্বাক্ষরতা

বার্তা ১১ - খুচরো পর্যায়ের অর্থ স্থানান্তর পরিষেবা ........ 17
বার্তা ১২ - ইউনিফায়েড পেমেন্ট ইন্টারফেস (ইউ পি আই) ........ 18
বার্তা ১৩ - বৈদ্যুতিন মাধ্যমে ব্যাঙ্কিং লেনদেনের ক্ষেত্রে উচিত ও অনুচিত কার্যাবলী ........ 20
বার্তা ১৪ - এ টি এমের মাধ্যমে লেনদেনের ক্ষেত্রে উচিত ও অনুচিত কার্যাবলী ........ 21
বার্তা ১৫ - বৈদ্যুতিন মাধ্যমে লেনদেনের সময় জালিয়াতি হলে গ্রাহকের দায়বদ্ধতা ........ 23

## গ্রাহক সুরক্ষা

বার্তা ১৬ - মিস-সেলিং বা ভুল বুঝিয়ে বিক্রয় ........ 25
বার্তা ১৭ - সচেত পোর্টাল ........ 26
বার্তা ১৮ - এত ভাল কি বিশ্বাসযোগ্য ? ........ 27
বার্তা ১৯ - অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থা ........ 29
বার্তা ২০ - আর বি আই পরিচালিত অভিযোগ পরিচালন ব্যবস্থা (সি এম এস) ........ 31

# আর্থিক সক্ষমতা

আর্থিক অন্তর্ভুক্তি ও উন্নয়ন বিভাগ
ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্ক

# বার্তা ১ { ঋণের উপর ধার্য সুদ }

আপনি ব্যাঙ্কের থেকে এক বছরের মেয়াদে ১০০ টাকা ঋণ নিলেন

এবং ব্যাঙ্ক বললো এর জন্য আপনাকে বার্ষিক ১০% হারে সরল সুদ* দিতে হবে

এর অর্থ, এক বছরের মেয়াদ শেষে আপনি ব্যাঙ্ককে মোট ফেরত দেবেন ১০০ টাকা মূল ঋণ এবং ১০ টাকা (সরল সুদ*) অর্থাৎ মোট ১১০ টাকা

---

সরল সুদের হিসাব

$$\left(\text{১০০} \times \frac{\text{১০}}{\text{১০০}}\right) \text{টাকা} \times \text{১} = \text{১০ টাকা}$$

অর্থাৎ

$$I = \left(P \times \frac{r}{\text{১০০}}\right) \times n \quad \text{যেখানে}$$

$P$ = আসল, $I$ = সুদ $r$ = সুদের হার, $n$ = বর্ষ হিসাবে মোট মেয়াদ

---

**কিন্তু সাবধান!!!**

- **সর্বদা** ঋণ নেবার সময় অবশ্যই অনুমোদন পত্রে লেখা শর্তাবলী গুলো ভালো করে পড়ে নিন, কারণ প্রতিষ্ঠানভেদে তা আলাদা হতে পারে

- **সর্বদা** ছোট ছোট অক্ষরে লেখা শব্দগুলো অবশ্যই পড়তে হবে। হয়তো কোনও প্রতিষ্ঠান বলছে তারা ২% হারে সুদ নেবে (ছোট ছোট করে লেখা প্রতি মাসে), আসলে তা বার্ষিক ২৪%

- **সর্বদা** আসল সুদের হার এবং আপনার আর্থিক অবস্থার উপর তার সঠিক প্রভাব জানতে বার্ষিক সুদের হার হিসাব করে দেখে নিন!

*ব্যাঙ্ক সরল সুদের হারে ঋণ দেয় না

## বার্তা ২ { চক্রবৃদ্ধি }

চক্রবৃদ্ধিকে 'সুদের উপর ধার্য সুদও' বলা হয়। চক্রবৃদ্ধির সুবিধা হল, প্রাপ্ত সুদ আসলের সঙ্গে যুক্ত হয়ে যায় এবং দুটো মিলিয়ে পুনরায় বিনিয়োগ করা হয়। অর্থাৎ আসল ও সুদ যোগ করে পুরোটার উপর আবার সুদ পাওয়া যায়!

এবং দীর্ঘ মেয়াদে সরল সুদের* তুলনায় চক্র বৃদ্ধি হারে প্রাপ্তির (রিটার্নের) পরিমান অনেক বেশী হয়!

### উদাহরণ

| বর্ষ ১ | টাকা |
|---|---|
| আসল | ১০,০০০ |
| সুদ ১০% হারে (বার্ষিক চক্রবৃদ্ধি) | ১,০০০ |
| বর্ষ ১ এর শেষে সুদ আসল | ১১,০০০ |

| বর্ষ ২ | টাকা |
|---|---|
| ১১,০০০ টাকার উপর ১০% বার্ষিক চক্রবৃদ্ধি হারে সুদ (আসল ১০,০০০ টাকা + সুদ ১,০০০ টাকা) | ১,১০০ |
| বর্ষ ২ এর শেষে সুদ আসল | ১২,১০০ |

| বর্ষ ৩ | টাকা |
|---|---|
| ১২,১০০ টাকা উপর ১০% বার্ষিক চক্রবৃদ্ধি হারে সুদ (বর্ষ ২ এর শেষে সুদ আসল এর উপর) | ১,২১০ |
| বর্ষ ৩ এর শেষে সুদ আসল | ১৩,৩১০ |

### চক্রবৃদ্ধি হিসাবের সূত্র

$$A = P \times \left(1 + \frac{r}{n}\right)^{n \times t}$$

A = মেয়াদ শেষে মূল্য, P = আসল, r = সুদের হার, n = চক্রবৃদ্ধির বার্ষিক মোট সংখ্যা, t = বর্ষ হিসাবে মোট মেয়াদ

*ব্যাঙ্ক সরল সুদের হারে ঋণ দেয় না

**চক্রবৃদ্ধির শক্তি**

১০% সরল সুদের হারে* ১০ হাজার টাকা যদি ১০ বছরের জন্য বিনিয়োগ করা হয় তাহলে এটি সুদে আসলে মোট ২০,০০০ টাকা হবে।

কিন্তু ত্রৈমাসিক ১০% চক্রবৃদ্ধি সুদের হারে এটি হবে ২৬,৮৫১ টাকা।

[= ১০০০০ * (১ + ((১০/১০০)/৪))) ^ ৪*১০

= ১০০০০ * ২.৬৮৫১

= ২৬.৮৫১]

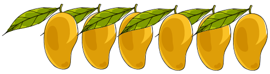
অর্থাৎ চক্রবৃদ্ধির হার থেকে ৬,৮৫১ টাকা বা ৩৪% বাড়তি আয় হয়!!!

**মনে রাখবেন**

দীর্ঘমেয়াদে, যদি চক্রবৃদ্ধি সুদের হারে টাকা বিনিয়োগ করা হয় তাহলে সরল সুদের তুলনায় অনেক বেশি লাভ হতে পারে!

*ব্যাঙ্ক সরল সুদের হারে ঋণ দেয় না

## বার্তা ৩ { মুদ্রাস্ফীতি }



**২০১৯**
ধরা যাক ১০০ টাকায় আপনি
১ কেজি আম পান

**২০২০**
এখন সেই একই ১ কিলো আমের
দাম ১১০ টাকা

---

**১ বছরের মুদ্রাস্ফীতি**

মুদ্রাস্ফীতি = ১১০ টাকা — ১০০ টাকা = ১০ টাকা

অর্থাৎ

১০/১০০ × ১০ = ১০%

---

অতএব, সময়ের সাথে জিনিসপত্রের এবং পরিষেবাগুলির মূল্যবৃদ্ধির হারই হল মুদ্রাস্ফীতি। এর ফলে জীবন নির্বাহের খরচ বেড়ে যায়।

### নিম্নলিখিত দুটি পরিস্থিতি বিবেচনা করে দেখা যাক

**পরিস্থিতি ১**

ধরা যাক ৬% বার্ষিক সুদের হারে টাকা জমা করা হচ্ছে

প্রাপ্তি (রিটার্ন) - ৬%

মুদ্রাস্ফীতি - ৪%

প্রাপ্তির প্রকৃত হার ঃ

প্রাপ্তির হার - মুদ্রাস্ফীতির হার

= ৬% — ৪% = ২%

অর্থাৎ ধনাত্মক (পজিটিভ) রিটার্ন।

**পরিস্থিতি ২**

টাকা জমা না করে নগদ ফেলে রেখে দেওয়া হল

প্রাপ্তি (রিটার্ন) - ০%

মুদ্রাস্ফীতি - ৪%

প্রাপ্তির প্রকৃত হার ঃ

প্রাপ্তির হার - মুদ্রাস্ফীতির হার

= ০% — ৪% = —৪% অর্থাৎ

ঋণাত্মক (নেগেটিভ) রিটার্ন।

নগদ হিসাবে ফেলে রাখা টাকা ৪% মূল্য হারালো, যেহেতু মুদ্রাস্ফীতির হার ছিলো ৪%

কমপক্ষে মুদ্রাস্ফীতির থেকে বেশি রিটার্ন দেয় এমন সঠিক আর্থিক পণ্যতে বিনিয়োগ করা কতটা গুরুত্বপূর্ণ তা আপনি উপরে দেওয়া দুটি পরিস্থিতি থেকে বুঝতে পারছেন!

## বার্তা ৪ { টাকার সময়-মূল্য }

সুদের হার ধনাত্মক (পজিটিভ) হলে, বর্তমানে হাতে থাকা কোনও নির্দিষ্ট পরিমান টাকার মূল্য এই টাকার সম্ভাব্য উপার্জন ক্ষমতার দরুন ভবিষ্যতে হাতে থাকা ওই সমপরিমাণ টাকার থেকে বেশি হয়, একেই টাকার সময়-মূল্য বলে। আজকের ১০০ টাকা, আগামী ২ বছর পর প্রাপ্ত ১০০ টাকার সমান নাও হতে পারে।

১০%

সুদের হার/ ছাড়ের হার ধরে নিচে দেওয়া পরিস্থিতি বিবেচনা করে দেখা যাক

বার্ষিক ১০% চক্রবৃদ্ধি সুদের হার ধরলে, ১০০ টাকা বিনিয়োগে ২ বছর দাঁড়াবে ১২১ টাকা। এটাকেই বলে বর্তমান নগদের **ভবিষ্যৎ মূল্য বা ফিউচার ভ্যালু**।

উল্টোদিকে, ওই একই সুদের হারে আজকের পাওয়া ১০০ টাকা ২ বছর পর পাওয়া ১২১ টাকার সমান। একেই বলে ভবিষ্যৎ নগদের **বর্তমান মূল্য বা প্রেজেন্ট ভ্যালু**। ২ বছর পর প্রাপ্য ১২১ টাকার বর্তমান মূল্য ১০০ টাকা।

অর্থাৎ আমরা দেখলাম টাকার একটা **সময় মূল্য** আছে।

**মনে রাখবেন ঃ**

টাকা যদি বুদ্ধিমত্তার সাথে বিনিয়োগ না করা হয় তবে তা মুদ্রাস্ফীতির কারণে মূল্য হারাতে পারে। যদি ১০০ টাকা বিনিয়োগে প্রাপ্তি হয় ৫% এবং মুদ্রাস্ফীতির হার ৭%, সেক্ষেত্রে প্রকৃত প্রাপ্তি হল (-২%)! অর্থাৎ টাকার মূল্য ২ টাকা কমে গেল।

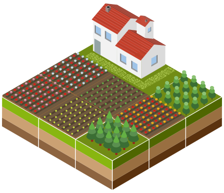
তাই, মুদ্রাস্ফীতি ও অন্যান্য কারণের জন্য হওয়া লোকসান পূরণের জন্যই আর্থিক প্রতিষ্ঠানগুলি আপনার জমানো টাকার ওপর সুদ প্রদান করে এবং আপনি ঋণ নিলে তার ওপর সুদ নিয়ে থাকে। সুতরাং টাকা জমানো এবং তা উপযুক্ত আর্থিক পণ্যে বিনিয়োগ করা প্রয়োজনীয় যাতে প্রাপ্তির হার মুদ্রাস্ফীতির হারের থেকে বেশি থাকে এবং টাকার ভবিষ্যৎ মূল্য বজায় থাকে।

# বার্তা ৫ { ঝুঁকি বনাম প্রাপ্তি (রিটার্ন) }

প্রত্যেক বিনিয়োগের কিছু নির্দিষ্ট ঝুঁকি আছে।

সাধারনত, ঝুঁকির সঙ্গে প্রাপ্তির এক সরাসরি সম্পর্ক দেখতে পাওয়া যায়,
যত বেশি প্রত্যাশিত প্রাপ্তি, ঝুঁকি তত বেশি।
(এমনকি শুরুতে বিনিয়োগ করা আসল টাকাটাও হারানোর সম্ভাবনা থাকে)

**এবং যত কম প্রাপ্তি, ঝুঁকি তত কম।**



আর্থিক ক্ষেত্রে সঞ্চয় বা বিনিয়োগের সময় **প্রাপ্তি (রিটার্ন) বনাম ঝুঁকির ভারসাম্য** বজায়ের প্রাথমিক নীতি অবশ্যই মনে রাখতে হবে। অত্যধিক প্রাপ্তির আশায় অত্যধিক ঝুঁকি নিলে ক্ষতির সম্ভাবনা থেকে যায়।

**নিজের টাকা ভেবে চিন্তে বিনিয়োগ করুন!**

সাবধান! বেশি আর দ্রুত প্রাপ্তির যোজনাগুলো ঝুঁকিপূর্ণ হতে পারে। ঝুঁকির বিষয়ে ভালো করে না বুঝে প্রাপ্তির পিছনে দৌড়াবেন না!

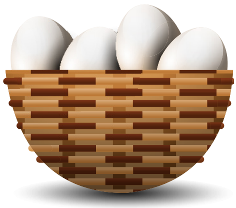
যেকোনও সংস্থার যোজনায় বিনিয়োগের আগে তার ইতিহাস ও দক্ষতা পুঙ্খানুপুঙ্খভাবে অবশ্যই জেনে নিন। শর্তাবলী (Terms & Conditions) নিখুঁত ভাবে পড়ে নিন।

অজানা সংস্থার অত্যন্ত চমকপ্রদ স্কিমে প্রলুব্ধ হয়ে ঠকে না যেতে যোজনা সম্বন্ধে যথেষ্ট পড়াশোনা করে নিজের বুদ্ধি বিবেচনা দিয়ে বিচার করে তবেই বিনিয়োগ করুন!!!

কোনো প্রকল্পের অধীনে আপনার জমা করা রাশি ফেরত দিতে অনিচ্ছুক কোনো সংস্থার সম্পর্কে কোনো তথ্য দিতে বা নিজের অভিযোগ নথিভুক্ত করতে আপনি www.sachet.rbi.org.in ওয়েবসাইটে যান।

# বার্তা ৬ { বিবিধকরণ }

কথায় আছে



সব ডিম একই ঝুড়িতে রাখতে নেই

আপনার টাকা বিভিন্ন ধরনের সম্পদে বিনিয়োগ করার পদ্ধতিকে বিবিধকরণ (ডাইভারসিফিকেশন) বলে।

## বিবিধকরণ কেন জরুরি

বিভিন্ন সম্পদে বিনিয়োগ করে বিবিধকরণ করার কারণটি হলো কোনও এক বা একাধিক সম্পদের মূল্য কমার দরুন সম্ভাব্য ক্ষতির হাত থেকে নিজেকে রক্ষা করা। যেহেতু বিভিন্ন সম্পদের রিটার্ন সাধারণত একসাথে কমে না, তাই যদি একটি সম্পদের মূল্য কমে যায় তার দরুন ক্ষতি অন্য কোনও সম্পদে পাওয়া বেশি মূল্য থেকে পুষিয়ে যায় এবং নিজের বিনিয়োগকে লোকসানের হাত থেকে সুরক্ষিত রাখা যায়।

আর্থিক সচেতনতা বার্তা (ফেম)

# ব্যাঙ্কিং বিষয়ে প্রাথমিক ধারণা

আর্থিক অন্তর্ভুক্তি ও উন্নয়ন বিভাগ
ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্ক

# বার্তা ৭ বাজেট তৈরি, সঞ্চয় ও দায়িত্বপূর্ণ ঋণ গ্রহণ

## বাজেট তৈরি

### বাজেট কী ?

সহজ কথায় বলতে গেলে, নিজের **ভবিষ্যৎ** আয় ও ব্যয়ের পরিকল্পনা করাকেই বাজেট বলে। বাজেট বার্ষিক, মাসিক এমনকি সাপ্তাহিকও হতে পারে।

### কেন বাজেট তৈরী করবো ?

বাজেট অনুসরণ করে আপনি ব্যয় আরও ভালভাবে নিয়ন্ত্রণ করতে পারেন এবং অর্থ সাশ্রয় করতে পারেন। প্রকৃত ব্যয়ের সাথে বাজেটের তুলনা করলে আপনি বুঝতে পারবেন যে কোথায় বেশি (বা কম) খরচ করেছেন।

একটি বাজেটের মূল লক্ষ্য হলো আপনার আর্থিক পরিকল্পনার সহায়তা করা।

# সঞ্চয়

**সঞ্চয় কী ?**

সঞ্চয়কে এইভাবে দেখা বেশি ভালো ঃ

সঞ্চয় = আয় — ব্যয় ✗

ব্যয় = আয় — সঞ্চয় ✓

> কোনও খরচা করার আগেই আপনার নিজের উপার্জনের একটা অংশ সঞ্চয় করার জন্য সরিয়ে রাখা উচিত।

**কোথায় সঞ্চয় করবো ?**

সঞ্চয় করার সময় অবশ্যই তিনটি গুরুত্বপূর্ণ বিষয় মনে রাখা উচিত - **সুরক্ষা, সহজ প্রাপ্যতা** ও **প্রাপ্তি**।

জমা বা বিনিয়োগের আসল মূল্য ফেরত পাবার নিশ্চয়তার ওপর **সুরক্ষা** নির্ভর করবে। সরকারী বন্ড সবচেয়ে বেশি সুরক্ষিত হয়। ব্যাঙ্কের স্থায়ী আমানতকেও (ফিক্সড ডিপোজিট) তুলনামূলকভাবে সুরক্ষিত বলে মনে করা হয়।

মূল্যের ন্যূনতম ক্ষতি স্বীকার করে কোন সম্পদ কতটা সহজে বিক্রি করা যায় **সহজ প্রাপ্যতা** তার উপর নির্ভর করবে। ব্যাঙ্কে জমানো টাকা, তালিকাভুক্ত এবং লেনদেন হচ্ছে এমন ইক্যুইটি শেয়ার এবং মিউচুয়াল ফান্ডগুলি তুলনামূলকভাবে বেশি সহজ প্রাপ্য হিসাবে ধরা হয়।

**প্রাপ্তি** নির্ভর করবে আর্থিক পণ্যের ধরণ এবং এর সাথে যুক্ত ঝুঁকির উপর। ইক্যুইটি শেয়ার আপনাকে অনেক বেশি প্রাপ্তি দিতে পারে তবে এর থেকে ক্ষতির সম্ভাবনাও বেশি।

**সঞ্চয় করার সময় কতোগুলো বিষয় মনে রাখা খুবই দরকার**

- আপনার জমানো টাকা যাতে বিভিন্ন সম্পদে বিনিয়োগ করা হয় তা সুনিশ্চিত করুন
- কিছু অংশ সহজ প্রাপ্য সম্পদে থাকা উচিত যাতে প্রয়োজনে আপনি টাকা তুলতে পারেন
- খুব ঝুঁকিপূর্ণ/অনিয়ন্ত্রিত সম্পদে আপনার টাকা রাখলে, আপনার টাকার পুরোটাই খোয়া যেতে পারে!!!

# দায়িত্বপূর্ণ ঋণ গ্রহণ

ঋণ নিয়ে এমন ভাবে বিনিয়োগ করা উচিত যা সম্পদ সৃষ্টি করে এবং যার থেকে ভালো প্রাপ্তির সম্ভাবনা আছে। দায়িত্বপূর্ণ ঋণ নেওয়ার উদাহরণগুলি হ'ল বাড়ি কেনার জন্য বন্ধকী ঋণ বা সন্তানের উচ্চশিক্ষার জন্য নেওয়া শিক্ষাঋন।

সম্পত্তিতে বিনিয়োগ করার জন্য ✓

শিক্ষার জন্য ✓

ব্যক্তিগত খরচের জন্য ✗

খরচের জন্য দায়িত্বজ্ঞানহীনভাবে ক্রেডিট কার্ডের ব্যবহার ✗

**ঋণ কার কাছ থেকে নেবেন ?**

ব্যাঙ্ক, এন বি এফ সি এবং এইচ এফ সি র মতন নিয়ন্ত্রিত সংস্থা থেকে ঋণ নেওয়া একটি ভালো অভ্যাস যেহেতু এইসব সংস্থাকে নিয়মিত পরিদর্শন করা হয়, এরা অনেক বেশি স্বচ্ছ আর মহাজনদের মতো অতিরিক্ত সুদ নেয় না এবং কোনো নিয়ন্ত্রকবিধি অমান্য করলে অথবা পরিষেবা প্রদানে খামতি থাকলে এই সংস্থা অভ্যন্তরীণভাবে এবং নিয়ন্ত্রকের সাথে উভয়স্তরেই বিনামূল্যে সেই অভিযোগের নিষ্পত্তি করে।

**সহজে ঋণ দেওয়ার নামে আপনার সাথে জালিয়াতি হতে পারে।**

যারা পারিশ্রমিকের পরিবর্তে আপনাকে সহজে ঋণ পাইয়ে দেবার কথা বলে এমন দালালের থেকে সাবধান থাকুন। ব্যাঙ্ক/এন বি এফ সি/এইচ এফ সি অথবা ব্যাঙ্ক মিত্রর (বি সি) সাথে সরাসরি যোগাযোগ করুন।

## বার্তা ৮ {জমা খাতা বা সেভিংস অ্যাকাউন্ট}

### অক্রিয় বনাম সক্রিয় সঞ্চয়

ব্যাঙ্কের সাধারণ সঞ্চয় খাতায় সুদের হার খুবই সামান্য তাই এটাকে অক্রিয় সঞ্চয় বলা যেতে পারে। এইজন্য সঞ্চয় খাতায় খুব বেশি টাকা ফেলে না রাখাই ভালো!

এর বদলে স্থায়ী আমানতে (ফিক্সড ডিপোজিট) বা রেকারিং আমানতে টাকা বিনিয়োগ করলে বেশি সুদ পাওয়া যায়।

*আরো কিছু ভালো অভ্যাস ঃ*

- নির্দিষ্ট সময় অন্তরে ব্যাঙ্কের পাসবুক/লেনদেনের বিবরণ যাচাই করা
- চেক বই নিলে তা সুরক্ষিত স্থানে রাখা
- যদি ইন্টারনেট ব্যাঙ্কিং এর সুবিধা নেওয়া থাকে তার আইডি, পাসওয়ার্ড অন্য কাউকে না জানানো
- ডেবিট/এ টি এম কার্ডের পিন গোপন রাখা
- ইন্টারনেটের মাধ্যমে লেনদেন করার সময় পাওয়া একবারের জন্য ব্যবহারযোগ্য পাসওয়ার্ড (ও টি পি) কাউকে না জানানো

### মনোনীত ব্যক্তি (নমিনি) কী এবং মনোনয়ন কেন করা দরকার?

মনোনীত ব্যক্তি (নমিনি) তিনি, যিনি একক জমা খাতার/যৌথ জমা খাতার ক্ষেত্রে আমানতকারী/সব আমানতকারীরা মারা গেলে তার বা তাদের অ্যাকাউন্টে পড়ে থাকা টাকার হকদার হবেন (মৃত ব্যক্তি/ব্যক্তিদের উত্তরাধিকারীদের অছি (ট্রাস্টি) হিসাবে)। মনোনয়ন করা থাকলে জীবিত সদস্যদের দাবির দ্রুত মীমাংসা করা সম্ভব।

> “ ‘ব্যাঙ্কে সঞ্চয় খাতা খোলার সময় নমিনি ফর্ম ভরতে কখনও ভুলবেন না।’ ”

### মেয়াদ পূরণের আগেই টাকা তুলে নেওয়া

সাধারণত স্থায়ী আমানতের একটা নির্দিষ্ট মেয়াদ থাকে। যদি তা পূর্ণ হওয়ার আগেই টাকা তুলে নেওয়া হয় ব্যাঙ্ক তাঁর জন্য চার্জ বা জরিমানা নিতে পারে।

অবশ্য স্থায়ী আমানতের মেয়াদ পূরণের আগেই যদি আমানতকারী ব্যক্তি মারা যান, সে ক্ষেত্রে এই চার্জ দিতে হয় না।

# বার্তা ৯ { ঋণমান (ক্রেডিট-স্কোর) }

## ঋণমান কী ?

- ঋণমান হচ্ছে তিন অঙ্ক বিশিষ্ট সংখ্যা যা কোন ব্যক্তি বা সংস্থার অতীত ঋণ গ্রহণের ইতিহাস সহ আরও অন্যান্য দিক বিশ্লেষণ করে ঋণ গ্রহীতার ঋণ গ্রহণের যোগ্যতা সম্পর্কে আমাদের ধারণা দিয়ে থাকে
- ঋণ তথ্য প্রদানকারী কোন সংস্থা ঋণ প্রতিবেদন এর সঙ্গে ঋণমান দিয়ে থাকে
- যদি ঋণ গ্রহীতা ব্যাঙ্ক বা আর্থিক সংস্থার থেকে নেওয়া ঋণ সর্বদা সময়মতো মিটিয়ে দিয়ে থাকে তবে তার ঋণমান বেশি হয়

যে ঋণ গ্রহীতার ঋণমান যত বেশি তাঁর ঋণ গ্রহণের যোগ্যতা ও দায়িত্ববোধ তত বেশি বলে ধরা হয়।

## ঋণমান কেন গুরুত্বপূর্ণ ?

- ব্যাঙ্ক বা আর্থিক সংস্থাগুলি ঋণ প্রদানের সময় অন্যান্য বিষয়ের সঙ্গে আপনার ঋণমান ও ঋণের ইতিহাস খতিয়ে দেখে
- অন্যান্য সমস্ত বিষয় একই থাকলেও যে ব্যক্তির ঋণমান বেশি তিনি অপেক্ষাকৃত কম সুদে ঋণের সুবিধা পেতে পারেন

**এখন প্রশ্ন হলো নিজের ঋণমান (ক্রেডিট-স্কোর) কিভাবে বাড়াবেন ?**

- নিজের ক্ষমতা বুঝে ঋণ নিতে হবে অর্থাৎ সেই পরিমাণ ঋণই নিতে হবে যা আপনি নিয়মিতভাবে পরিশোধ করতে পারেন
- বিশেষ ভাবে খেয়াল রাখুন যাতে ঋণ পরিশোধের কোনো কিস্তি বাদ না পড়ে
- যদি পারেন তাহলে মেয়াদ পূর্ণ হবার আগেই ঋণ পরিশোধ করে ফেলুন। তাহলে ঋণ ইতিহাস ভালো হয়

# বার্তা ১০ { নতুন ধরনের ব্যাঙ্ক ও ব্যাঙ্ক মিত্র }

সাম্প্রতিককালে প্রথাগত ব্যাঙ্কগুলি ছাড়া কিছু অন্য ধরনের ব্যাঙ্ক আমাদের সামনে এসেছে। যেমন পেমেন্ট ব্যাঙ্ক এবং স্মল ফিনান্স ব্যাঙ্ক। সুরক্ষিত এবং প্রযুক্তিগত পরিমণ্ডলে আর্থিক অন্তর্ভুক্তিকরণকে বাড়ানো এই দুই ধরণের ব্যাঙ্ক প্রতিষ্ঠার মূল উদ্দেশ্য।

## পেমেন্ট ব্যাঙ্ক

- জনসাধারণের কাছ থেকে গ্রাহক প্রতি সর্বোচ্চ ১ লাখ টাকা অবধি সঞ্চয়/চালু খাতায় জমা নিতে পারে কিন্তু রেকারিং এবং স্থায়ী আমানতে টাকা জমা নিতে পারে না
- এ টি এম কার্ড বা ডেবিট কার্ড দিতে পারলেও ক্রেডিট কার্ড দিতে পারে না
- কোনও ঋণ এবং অগ্রিম দিতে পারে না

এরা বিভিন্ন মাধ্যমে অর্থ প্রদান ও স্থানান্তরের পরিষেবা দিতে পারে এবং মিউচুয়াল ফান্ড এবং বীমা পণ্য বন্টন করতে পারে

## স্মল ফিনান্স ব্যাঙ্ক

স্মল ফিনান্স ব্যাঙ্কগুলি প্রাথমিকভাবে অপরিষেবিত এবং কমপরিষেবিত জনসংখ্যাকে কম খরচে উচ্চ প্রযুক্তির মাধ্যমে টাকা জমানোর সুযোগ দেয় এবং ছোটো ব্যবসায়ী, অতিক্ষুদ্র ও ক্ষুদ্র সংস্থা, ক্ষুদ্র ও প্রান্তিক কৃষক, অসংগঠিত ক্ষেত্রের সংস্থাগুলিকে ছোটো ছোটো আকারের ঋণ (সর্বাধিক ২৫ লক্ষ টাকা অবধি) দেয়।

- ক্ষুদ্র ব্যবসায়ী
- অতিক্ষুদ্র ও ক্ষুদ্র সংস্থা
- ক্ষুদ্র ও প্রান্তিক কৃষক সম্প্রদায়
- অসংগঠিত ক্ষেত্রের ব্যক্তি ও সংস্থা

# ব্যাঙ্ক মিত্র (বি সি)

ব্যাঙ্ক মিত্র (বি সি) হল ব্যাঙ্ক দ্বারা নিযুক্ত প্রতিনিধি, যারা সাধারণত প্রত্যন্ত অঞ্চল/গ্রামাঞ্চলে গিয়ে টাকা লেনদেন সহ বিভিন্ন ধরনের ব্যাঙ্কিং পরিষেবা মানুষের কাছে পৌঁছে দেয়।

একজন ব্যাঙ্ক মিত্র আপনাকে নিম্নলিখিত পরিষেবাগুলি প্রদান করতে পারে ঃ

- ব্যাঙ্ক খাতা (অ্যাকাউন্ট) খোলা
- টাকা জমা ও তোলা
- ব্যাঙ্ক খাতাতে এবং ব্যাঙ্ক খাতার থেকে অর্থ স্থানান্তর করতে পারা
- ঋণের আবেদন গ্রহণ করা
- স্বল্পমূল্যের ঋণের টাকা প্রদান করা

**দ্রষ্টব্য**

**আপনি**

- আপনার এলাকায় ব্যাঙ্ক মিত্র পরিষেবা চালু আছে কিনা জানতে পার্শ্ববর্তী ব্যাঙ্ক শাখায় খোঁজ নিতে পারেন
- কোনও রকম সন্দেহ হলে ব্যাঙ্ক মিত্রর নাম ও ঠিকানা ব্যাঙ্কের থেকে যাচাই করে নিতে পারেন
- আপনার নিকটস্থ ব্যাঙ্ক মিত্রর সম্পর্কে খুঁজতে **https://www.iba.org.in/bcregistry/** এই ওয়েবসাইটে যান
- যদি ব্যাঙ্ক মিত্রর পরিষেবায় সন্তুষ্ট না হন তবে আপনার ব্যাঙ্কের শাখায় অভিযোগ দায়ের করতে পারেন

# ডিজিটাল আর্থিক সাক্ষরতা

আর্থিক অন্তর্ভুক্তি ও উন্নয়ন বিভাগ
ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্ক

# বার্তা ১১ { খুচরো অর্থ স্থানান্তর }

ব্যাঙ্ক দ্বারা প্রদত্ত সর্বাধিক জনপ্রিয় খুচরো অর্থ স্থানান্তর করার প্রক্রিয়াগুলি হলো এন ই এফ টি, আর টি জি এস এবং আই এম পি এস। এই পরিষেবা ব্যাঙ্ক শাখা বা আপনার ব্যাঙ্কের দ্বারা প্রদত্ত অনলাইন প্রণালী যেমন ইন্টারনেট ব্যাঙ্কিং, মোবাইল ব্যাঙ্কিং ইত্যাদি দ্বারাও গ্রহণ করা যায়।

এই লেখচিত্রের মাধ্যমে তিনটি প্রক্রিয়ার বর্ণনা দেওয়া হলো

| বৈশিষ্ট্য | এন ই এফ টি | আর টি জি এস | আই এম পি এস |
|---|---|---|---|
| অর্থ স্থানান্তরের সময় | কয়েক ঘন্টা | তৎক্ষণাৎ | তৎক্ষণাৎ |
| গ্রাহকের জন্য লেনদেনের সময় | ২৪/৭-সারাদিন ধরে এমনকী সপ্তাহান্তে ও ব্যাঙ্কের ছুটির দিনগুলিতেও | সকাল ৭টা থেকে সন্ধ্যা ৬টা অবধি সাপ্তাহিক কার্যদিবস ও সপ্তাহের যে শনিবার ব্যাঙ্ক খোলা থাকে | ২৪/৭-সারাদিন ধরে এমনকী সপ্তাহান্তে ও ব্যাঙ্কের ছুটির দিনগুলিতেও |
| ন্যূনতম টাকার পরিমান | কোনও ন্যূনতম সীমা নেই | ২ লক্ষ | কোনও ন্যূনতম সীমা নেই |
| সর্বাধিক পরিমাণ টাকা যা পাঠানো যেতে পারে | যে কোনও পরিমান | যে কোনও পরিমান | ২ লক্ষ |

# বার্তা ১২ ইউনিফায়েড পেমেন্ট ইন্টারফেস (ইউ পি আই)

ইউনিফায়েড পেমেন্ট ইন্টারফেস (ইউ পি আই) হলো অর্থ স্থানান্তরের এমন একটি মাধ্যম যার দ্বারা আপনি ইন্টারনেট পরিষেবা যুক্ত যেকোনও স্মার্ট ফোন ব্যবহার করে দুটি ব্যাঙ্ক খাতার (অ্যাকাউন্টের) মধ্যে অর্থস্থানান্তর করতে পারেন। এর জন্য আপনি ভীম অ্যাপ বা ব্যাঙ্কের ইউ পি আই অ্যাপ বা তৃতীয় কোনও সংস্থার অন্য যেকোনও ইউ পি আই অ্যাপ ব্যবহার করতে পারেন।

## ইউ পি আই কীভাবে কাজ করে

**প্রয়োজনীয় উপকরণ ঃ**

একটা ব্যাঙ্ক খাতা, একটা মোবাইল নম্বর যা ওই ব্যাঙ্ক খাতার সঙ্গে সংযুক্ত, আর ইন্টারনেট পরিষেবা যুক্ত একটা স্মার্ট ফোন। আপনার ব্যাঙ্ক খাতার সঙ্গে সংযুক্ত ডেবিট কার্ড মোবাইল ফোনে ইউ পি আই শুরু করার জন্য একবার জরুরি।

### ইউ পি আই চালু করার পদ্ধতি

- প্রথমে আপনার স্মার্ট ফোনে অ্যাপটি ডাউনলোড করুন ও অ্যাপে দেওয়া নির্দেশাবলী অনুসরণ করে আপনার ব্যাঙ্কের খাতা সংযুক্ত করুন এবং ইউ পি আই পিন তৈরি করুন
- ভার্চুয়াল ঠিকানা জানা থাকলেই আপনার ইউ পি আই পিন ব্যবহার করে কোনও ব্যক্তির সঞ্চয় খাতায় নির্বিঘ্নে টাকা পাঠানো যায়
- যদি ওই ব্যক্তির কোনও ভার্চুয়াল ঠিকানা না থাকে তবে আই এফ এস সি কোড ও ব্যাঙ্ক খাতা নম্বর ব্যবহার করেও টাকা পাঠানো সম্ভব

### ইউ পি আই এর বিশেষ সুবিধা

- টাকা লেনদেন তৎক্ষণাৎ সম্পন্ন হয়ে যায়
- সারাবছর, যেকোনো দিন, যেকোনও সময় (২৪ × ৭ × ৩৬৫) এমনকী ছুটির দিনে এবং রবিবারেও স্মার্টফোন ব্যবহার করে টাকা পাঠানো যায়
- ব্যাঙ্ক খাতার সংবেদনশীল তথ্য কাউকে না জানিয়ে, ভার্চুয়াল ঠিকানা ব্যবহার করে সহজেই টাকা লেনদেন করা যায়

ইউ পি আই এর ব্যবহারের ক্ষেত্রে **কি করা উচিত এবং কি করা উচিত নয়**

**কী করা উচিত**

- সবসময় ইউ পি আই অ্যাপ আপডেট করে রাখুন
- কোনো ব্যক্তি বা ব্যবসায়ী (মার্চেন্ট) থেকে টাকা প্রাপ্তির অনুরোধ গ্রহণ করার আগে তা যাচাই করুন
- টাকা পাঠানোর আগে আরও একবার টাকার পরিমান ও গ্রহণকারীর নাম মিলিয়ে নিন

**কী করবেন না**

- ইউ পি আই পিন কখনই কাউকে জানাবেন না
- ভালো করে গ্রহীতার নাম যাচাই না করে টাকা পাঠাবেন না

# বার্তা ১৩ বৈদ্যুতিন মাধ্যমে ব্যাঙ্কিং লেনদেনের ক্ষেত্রে উচিত ও অনুচিত কার্যাবলী

অনলাইন ও
মোবাইল ব্যাঙ্কিং

## কী করা উচিত

- আর্থিক লেনদেনের জন্য কেবলমাত্র যাচাই করা সুরক্ষিত ব্রাউসারে সর্বদা আপনার ব্যাঙ্কের ইউ আর এল এবং এইচ টি টি পি এস সংযুক্ত ওয়েবসাইট ব্যবহার করুন (এস অর্থাৎ সুরক্ষিত)। দেখে নিন ইউ আর এল এর পাশে সুরক্ষা চিহ্ন (তালার ছবি) আছে কিনা
- বর্ণ, সংখ্যা ও বিশেষ চিহ্ন (#, *, @, $ ইত্যাদি) মিলিয়ে মিশিয়ে এমনভাবে পাসওয়ার্ড তৈরী করুন যা সহজে অনুমান করা যায় না
- মাঝে মধ্যেই পাসওয়ার্ড পরিবর্তন করে নিন
- আর্থিক লেনদেন সংক্রান্ত অ্যাপ (ব্যাঙ্ক, অন্য আর্থিক সংস্থা বা ওয়ালেট) সর্বদা সাম্প্রতিকতম সংস্করণে আপডেট করে রাখুন
- নিজের ব্যাঙ্ক খাতার (অ্যাকাউন্টের) সঙ্গে মোবাইল নম্বর ও ই-মেল আইডি সংযুক্ত করিয়ে রাখুন এবং এস এম এস অ্যালার্ট ও ইমেল অ্যালার্ট পরিষেবা নিয়ে রাখুন
- কোনও অস্বাভাবিক বা সন্দেহজনক লেনদেন লক্ষ্য করলেই দেরি না করে সঙ্গে সঙ্গে ব্যাঙ্কে জানান

## কী করবেন না

- অনলাইন সার্চ ইঞ্জিনের মাধ্যমে কখনো ব্যাঙ্কের ওয়েবসাইট ব্যবহার করবেন না
- নিজের লগ ইন তথ্য ফোনে রাখবেন না, এছাড়া যাচাই না করা পোর্টালে বা পরিষেবা প্রদানকারী ওয়েবসাইটে, লগ ইন তথ্য দেবেন না/দিয়ে রাখবেন না
- সাইবার কাফে, কোনও ফ্রী পাবলিক পরিষেবা (যেমন ফ্রী ওয়াই ফাই) বা পাবলিক ডিভাইসের মাধ্যমে লেনদেন করা এড়িয়ে চলুন
- নিজের মোবাইল ব্যাঙ্কিং পিন, ইন্টারনেট ব্যাঙ্কিং আইডি, পাসওয়ার্ড এবং একবারের জন্য ব্যবহারযোগ্য পাসওয়ার্ড (ও টি পি) কখনো কোনও ব্যক্তি বা সংস্থাকে এমনকী ব্যাঙ্ককর্মীকেও বলবেন না

## বার্তা ১৪ { এ টি এমের মাধ্যমে লেনদেনের ক্ষেত্রে কি করা উচিত ও কি করা উচিত নয় }

যদি আপনার কার্ড হারিয়ে গিয়ে থাকে বা চুরি হয়ে যায় বা আপনার সন্দেহ হয় আপনার কার্ডের তথ্য অন্য কেউ জেনে ফেলেছে, তবে তৎক্ষণাৎ আপনার কার্ড নিষ্ক্রিয় (ব্লক) করার জন্য আপনার ব্যাঙ্কের সঙ্গে যোগাযোগ করুন

এ টি এম লেনদেনের **উচিত ও অনুচিত**

### ✓ কী করবেন

- ম্যাগনেটিক স্ট্রিপ দেওয়া কার্ডের বদলে ই এম ভি চিপ লাগানো এবং পিন যুক্ত ডেবিট কার্ড ব্যবহার করুন (ম্যাগনেটিক স্ট্রিপ দেওয়া কার্ড বদলানোর জন্য ব্যাঙ্কের সঙ্গে যোগাযোগ করুন)
- এ টি এম কার্ড ব্যবহার ও পিন দেওয়ার সময় সুনিশ্চিত করুন যে এ টি এমের আশেপাশে কোনো অননুমোদিত ক্যামেরা বা অন্য স্কিমিং ডিভাইস নেই
- এ টি এমে পিন দেওয়ার সময় সুনিশ্চিত করুন যাতে কেউ দেখতে না পায়। এ টি এমে পিন দেওয়ার সময় এক হাত দিয়ে কীপ্যাড ঢেকে অন্য হাত দিয়ে পিন দেওয়া একটা ভালো অভ্যেস
- টাকা বেরোনোর পর তা অবশ্যই গুনে নিন ও যাচাই করে নিন
- লেনদেন হয়ে যাওয়ার পর আপনার কার্ডটি নিতে ভুলবেন না
- ব্যাঙ্কের সঙ্গে মোবাইল নম্বর অবশ্যই সংযুক্ত করিয়ে রাখুন যাতে এ টি এমে লেনদেন হলে তার অ্যালার্ট আপনি সঙ্গে সঙ্গে পেয়ে যান
- যদি আপনার কার্ড হারিয়ে গিয়ে থাকে বা চুরি হয়ে যায় বা আপনার সন্দেহ হয় আপনার কার্ডের তথ্য অন্য কেউ জেনে ফেলেছে, তবে তৎক্ষণাৎ আপনার কার্ড নিষ্ক্রিয় (ব্লক) করার জন্য আপনার ব্যাঙ্কের সঙ্গে যোগাযোগ করুন

**দ্রষ্টব্য ঃ**
এ টি এমে অসফল লেনদেনের জন্য আপনার কোনো অভিযোগ থাকলে তৎক্ষণাৎ কার্ড প্রদানকারী ব্যাঙ্কে যোগাযোগ করুন। এ টি এমে অসফল লেনদেনের পরের ৫ দিনের মধ্যে ব্যাঙ্ককে তার সমাধান করতে হবে। নতুবা প্রতিদিন ১০০ টাকা হিসাবে ব্যাঙ্ক আপনাকে ক্ষতিপূরণ দিতে বাধ্য

### কী করবেন না

- আপনার এ টি এম কার্ডের তথ্য (কার্ড নম্বর, মেয়াদ শেষের তারিখ, সি ভি ভি ইত্যাদি) এবং পিন কখনই অন্য কাউকে জানাবেন না
- কখনই এ টি এমের মধ্যে কার্ড ফেলে আসবেন না
- আপনার একবারের জন্য ব্যবহারযোগ্য পাসওয়ার্ড (ও টি পি) অন্য কোনও ব্যক্তিকে কখনও জানাবেন না
- কার্ডের উপরে কখনই আপনার পিন লিখে রাখবেন না

# বার্তা ১৫ বৈদ্যুতিন মাধ্যমে লেনদেনের সময় জালিয়াতি হলে গ্রাহকের দায়বদ্ধতা

বৈদ্যুতিন মাধ্যমে বা এ টি এমে লেনদেনের সময় অসতর্ক হলে বা জালিয়াতির ফলে ক্ষতির সম্ভাবনা থাকে

## আপনার ব্যাঙ্ককে জানান

- যদি আপনার ব্যাঙ্কের খাতায় (অ্যাকাউন্টে)/ কার্ডে কোনো রকম জাল বা অননুমোদিত বৈদ্যুতিন ব্যাঙ্কিং লেনদেন লক্ষ্য করেন তাহলে কার ভুল সে সব না ভেবে আপনি তৎক্ষণাৎ তা ব্যাঙ্কে জানান
- আপনি জানাতে যত বেশি সময় নেবেন আপনার এবং আপনার ব্যাঙ্কের ক্ষতির পরিমান ততই বেশি হবে

## ব্যাঙ্কের দায়িত্ব

আপনি ব্যাঙ্কে জানানোর পরেও যদি জাল লেনদেন চলতে থাকে তবে সেই ক্ষতির দায় ব্যাঙ্ককে বহন করতে হবে

- আপনি ব্যাঙ্কে অভিযোগ জানালে ব্যাঙ্ককে অভিযোগের প্রাপ্তিস্বীকার করতে হবে
- ৯০ দিনের মধ্যে ব্যাঙ্ককে সেই অভিযোগের নিষ্পত্তি করতে হবে
- গ্রাহকের অভিযোগের ১০ কার্যদিবসের মধ্যে ব্যাঙ্ককে গ্রাহকের খাতায় (অ্যাকাউন্টে) অভিযোগের সংশ্লিষ্ট টাকা (ছায়া)জমা করে দিতে হবে

## সীমিত দায়বদ্ধতা

- যদি ক্ষতি গ্রাহকের নিজস্ব অসাবধানতার কারণে (যেমন নিজের পাসওয়ার্ড অন্যকে বলে দেওয়া ইত্যাদি) হয়, তবে ব্যাঙ্কে অভিযোগ জানানোর আগে অবধি সে ক্ষতির দায় গ্রাহকের

- আর যদি এই ক্ষতির পিছনে গ্রাহকের কোনও অসাবধানতা না থাকে আর গ্রাহক অননুমোদিত লেনদেনের ব্যাপারে তৎক্ষণাৎ (৩ কার্য দিবসের মধ্যে) ব্যাঙ্কে অভিযোগ জানায় তবে গ্রাহকের কোনও দায়বদ্ধতা থাকবে না

যদি কোনো পদ্ধতিগত কারণে এই অননুমোদিত বৈদ্যুতিন ব্যাঙ্কিং লেনদেন ঘটে যেখানে তার দায় ব্যাঙ্ক বা গ্রাহক কারোর ওপরেই বর্তায় না এবং দেরি (ব্যাঙ্কের কাছ থেকে বার্তা পাওয়ার ৪ থেকে ৭ কার্যদিবস) যদি গ্রাহকের তরফ থেকে হয়ে থাকে তাহলে গ্রাহকের প্রত্যেক লেনদেনের দায় হবে লেনদেন মূল্য বা নিচে দেওয়া রাশি, দুটোর মধ্যে যেটা তুলনামূলক কম সেটা।

| খাতার (অ্যাকাউন্টের) প্রকার | সর্বাধিক দায় (টাকা) |
|---|---|
| • বি এস বি ডি খাতা (অ্যাকাউন্ট) | ৫,০০০ |
| • অন্যান্য সমস্ত জমা খাতা সেভিংস (অ্যাকাউন্ট)<br>• প্রি-পেইড পেমেন্ট ইন্সট্রুমেন্ট এবং গিফট কার্ড<br>• এম এস এম ই র (MSME) সংস্থার চালু খাতা (কারেন্ট অ্যাকাউন্ট) / ক্যাশ ক্রেডিট/ওভারড্রাফট অ্যাকাউন্ট<br>• ব্যাক্তিগত চালু খাতা (কারেন্ট অ্যাকাউন্ট) /ক্যাশ ক্রেডিট/ওভারড্রাফট খাতা (অ্যাকাউন্ট) বার্ষিক গড় ব্যালেন্স (জালিয়াতির আগের ৩৬৫ দিনের) / ২৫ লাখ টাকা পর্যন্ত<br>• ৫ লাখ টাকা পর্যন্ত সীমার ক্রেডিট কার্ড | ১০,০০০ |
| • বাকি আর সমস্ত ধরনের কারেন্ট/ক্যাশ ক্রেডিট/ওভারড্রাফট খাতা (অ্যাকাউন্ট)<br>• ৫ লাখ টাকার বেশি সীমার ক্রেডিট কার্ড | ২৫,০০০ |

## সাবধান!

যদি জালিয়াতি আপনার দোষে হয়, যেমন নিজের পাসওয়ার্ড, পিন একবারের জন্য ব্যবহারযোগ্য পাসওয়ার্ড (ও টি পি) ইত্যাদি অন্যকে জানিয়ে দেবার জন্য, তবে ব্যাঙ্কে অভিযোগ দায়ের করার আগের মূহূর্ত অবধি সমস্ত ক্ষতির দায় আপনার নিজের।

**মনে রাখবেন**

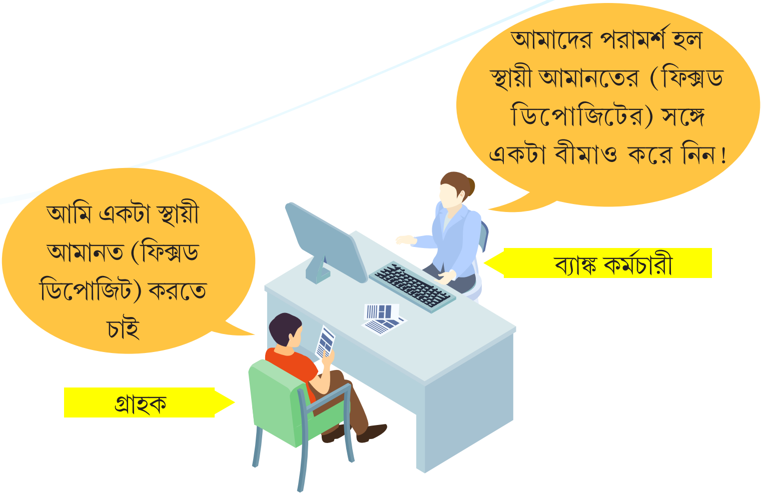
আপনার ব্যাঙ্কের যোগাযোগ তথ্য সবসময় হাতের কাছেই রাখুন, যাতে জাল লেনদেন হলেই আপনি তৎক্ষণাৎ তা আপনার ব্যাঙ্কে জানাতে পারেন।

আর্থিক সচেতনতা বার্তা (ফেম)

# গ্রাহক সুরক্ষা

আর্থিক অন্তর্ভুক্তি ও উন্নয়ন বিভাগ
ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্ক

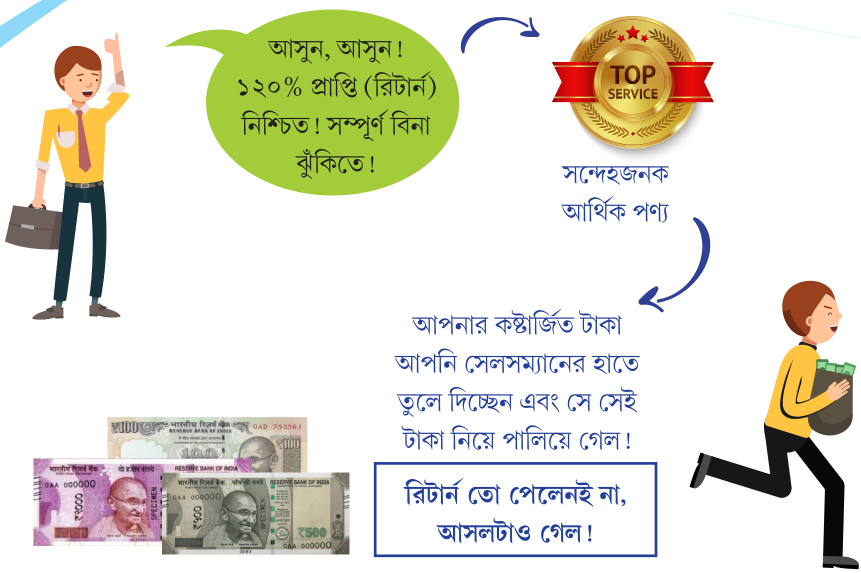
# বার্তা ১৬ {মিস-সেলিং বা ভুল বুঝিয়ে বিক্রয়}




## মনে রাখবেন

- সঞ্চয়ের সঙ্গে বীমাকে সংযুক্ত না করাই ভালো। আপনার বীমা এবং বিনিয়োগের প্রয়োজনীয়তা আলাদা ভাবে বিচার করুন
- কেবল আপনার প্রয়োজন মতোই বীমা বা বিনিয়োগ করুন। ব্যাঙ্ক আপনাকে কোনোটাই নিতে জোর করতে পারে না
- যেকোনও আবেদন পত্রে সই করার আগে ভালো করে পড়ে নিন। ফাঁকা ফর্মে কখনই সই করবেন না
- যদি ব্যাঙ্ক আপনাকে এমন কিছু পণ্য বিক্রি করে থাকে যা আপনি নিতে চাননি বা তার গুরুত্বপূর্ণ শর্তাবলী আপনাকে সঠিক ভাবে বোঝানো হয়নি, সে ক্ষেত্রে আপনি ব্যাঙ্কের কাছে অভিযোগ দায়ের করতে দ্বিধা করবেন না এবং যদি আপনি ব্যাঙ্কের জবাবে সন্তুষ্ট না হন সেক্ষেত্রে আপনি ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্কের লোকপালের (Banking Ombudsman) কাছে লিখিতভাবে বা ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্ক পরিচালিত অভিযোগ পরিচালন ব্যবস্থার (কমপ্লেন্ট ম্যানেজমেন্ট সিস্টেম) দ্বারা (১৯ নম্বর বার্তা দেখুন) অভিযোগ জানাতে পারেন
- ব্যাঙ্কের প্রতিটি শাখায় লোকপালের (Banking Ombudsman) বিস্তারিত বিবরণ প্রদর্শিত রাখতে হবে

## বার্তা ১৭ { সচেত পোর্টাল }




### তাহলে আপনি কী করতে পারেন?

- আর বি আই (RBI), সেবি (SEBI), আই আর ডি এ আই (IRDAI), পি এফ আর ডি এ (PFRDA) অথবা সরকার দ্বারা পঞ্জীকৃত বা নিয়ন্ত্রিত সংস্থাতেই টাকা সঞ্চয় বা বিনিয়োগ করুন

- খুব বেশি প্রাপ্তির প্রতিশ্রুতি দেওয়া যোজনার প্রলোভনের ফাঁদে পা দেবেন না; এটি একটি জালিয়াতি হতে পারে

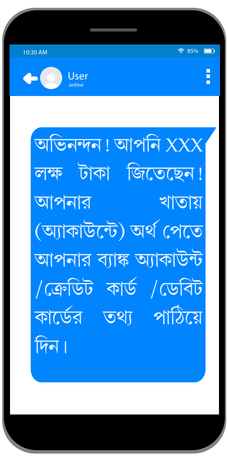
- ব্যাঙ্কের চেয়ে কম সুদ নিচ্ছে এমন সংস্থার থেকে ঋন নেবেন না। এরা প্রসেসিং ফী হাতিয়ে নিয়ে উধাও হয়ে যেতে পারে!

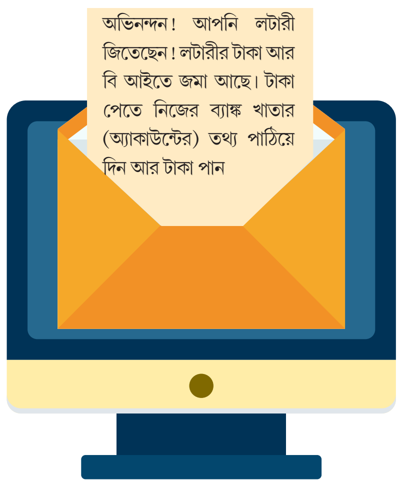
কোন সংস্থা জমা টাকা বা কোনো যোজনাতে তোলা টাকা ফেরত দিতে অসমর্থ হলে সেই সংস্থার বিরুদ্ধে অভিযোগ দায়ের করতে বা তথ্য দিতে www.sachet.rbi.org.in এই ওয়েবসাইটে যান

## বার্তা ১৮ { এতো ভালো কি বিশ্বাসযোগ্য ? }

**কথায় আছে**

বিনামূল্যে এ পৃথিবীতে কিছুই পাওয়া যায় না। যদি কেউ আপনাকে নিজের টাকা দিতে প্রতিশ্রুতি দেয় বা বলে আপনি লটারী জিতেছেন, যে লটারীর টিকিটই আপনি কেনেন নি, তবে আপনি থামুন এবং ভেবে দেখুন - এতো ভালো কি বিশ্বাসযোগ্য ?




**এ সবের শিকার হবেন না! মনে রাখবেন ঃ**

- আর বি আই বা ব্যাঙ্ক কখনও এস এম এস / ইমেল বা ফোনের মাধ্যমে আপনার ব্যাঙ্ক খাতা / ক্রেডিট কার্ড / ডেবিট কার্ডের তথ্য এবং একবারের জন্য ব্যবহারযোগ্য পাসওয়ার্ড (ও টি পি), পিন ইত্যাদি জানতে চায় না
- আর বি আই কখনও ব্যক্তিগত জমা খাতা (সেভিংস অ্যাকাউন্ট) / চালু খাতা (কারেন্ট অ্যাকাউন্ট) / স্থায়ী আমানত (ফিক্সড ডিপোজিট) খোলেনা বা ক্রেডিট কার্ড / ডেবিট কার্ড দেয় না এবং কোনো ব্যক্তিগত পর্যায়ে লেনদেন করে না

**ভুয়ো প্রস্তাব থেকে সাবধান।**
**নিজের অ্যাকাউন্ট সম্বন্ধিত তথ্য কাউকে দেবেন না।**

## ‘আর বি আই একথা বলে’ এবং 'RBISAY'

আর বি আই জনসাধারণকে আর্থিক সাক্ষরতা এবং গ্রাহক সুরক্ষা সম্পর্কে শিক্ষিত করার জন্য গণমাধ্যমে (ফেসবুক, ট্যুইটার, এস এম এস, বৈদ্যুতিন মাধ্যম এবং ছাপা মাধ্যমেও) একটি জনসচেতনতা প্রচার চালু করেছে।

এস এম এস-এ প্রচার এর জন্য, আর বি আই এর তরফে 'RBISAY' আই ডি (ID) থেকে এস এম এস পাঠানো হয়।
বিশদ বিবরণের জন্য ফোন করুন ১৪৪৪০ এই নম্বরে।

## বার্তা ১৯ { অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থা }

ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্কের ব্যাঙ্কিং লোকপাল (ওম্বুডসম্যান) প্রকল্প একটি ব্যবস্থা যার মাধ্যমে ব্যাঙ্ক/ব্যাঙ্ক বহির্ভূত আর্থিক প্রতিষ্ঠান (নন-ব্যাঙ্কিং ফাইন্যান্সিয়াল কম্প্যানি বা এন বি এফ সি) /অর্থপ্রদান ব্যবস্থায় (পেমেন্ট সিস্টেমে) অংশগ্রহণকারীদের দ্বারা প্রদত্ত পরিষেবায় খামতির ব্যাপারে গ্রাহকের অভিযোগ দ্রুত ও বিনামূল্যে নিষ্পত্তি করা হয়। (https://rbi.org.in/Scripts/Complaints.aspx or cms.rbi.org.in).

भारतीय रिज़र्व बैंक
Reserve Bank of India
India's Central Bank

शिकायत प्रबंध प्रणाली
Complaint Management System

**ব্যাঙ্কিং লোকপালের (ওম্বুডসম্যানের) কাছে কোনও অভিযোগ নথিভুক্ত করার আগে সবসময় নিম্নলিখিত বিষয়গুলি মনে রাখতে হবে ঃ**

- আপনার অভিযোগ নিরসনের জন্য আগে সংশ্লিষ্ট ব্যাঙ্ক/ব্যাঙ্ক বহির্ভূত আর্থিক প্রতিষ্ঠান (এন বি এফ সি) বা অর্থপ্রদান ব্যবস্থায় (পেমেন্ট সিস্টেমে) অংশগ্রহণকারীদের সঙ্গে যোগাযোগ করুন
- ব্যাঙ্ক/ব্যাঙ্ক বহির্ভূত আর্থিক প্রতিষ্ঠান (এন বি এফ সি) বা অর্থপ্রদান ব্যবস্থায় (পেমেন্ট সিস্টেমে) অংশগ্রহণকারীদের সঙ্গে যোগাযোগের একমাসের মধ্যে যদি আপনার অভিযোগের নিষ্পত্তি না হয় বা তাদের দেওয়া জবাবে আপনি সন্তুষ্ট না হন তবে জবাব পাওয়ার এক বছরের মধ্যে আপনার অভিযোগ লোকপালে নথিভুক্ত করা যাবে
- অভিযোগের বিষয়, ব্যাঙ্কিং লোকপাল প্রকল্পের (ওম্বুডসম্যান স্কীমে) উল্লিখিত বিষয়গুলির মধ্যেই হতে হবে
- আপনার অভিযোগে সমস্ত প্রয়োজনীয় তথ্য / বিবরণ থাকতে হবে এবং এই অভিযোগ যেন অন্যান্য বিচার ব্যবস্থার (যেমন আদালত) কাছে বিচারাধীন /নিষ্পত্তি না হয়ে গিয়ে থাকে অথবা লোকপাল দ্বারা আগেই নিষ্পত্তি না হয়ে গিয়ে থাকে
- অভিযোগ পরিচালনা ব্যবস্থায় (কমপ্লেন্ট ম্যানেজমেন্ট সিস্টেম বা সি এম এস) দেওয়া নির্দিষ্ট ফর্ম্যাটে অভিযোগ নথিভুক্ত করলে লোকপালের পক্ষে ওই অভিযোগটির দ্রুত নিষ্পত্তির সুবিধা হয়

## অভিযোগ নথিভুক্ত করার পদ্ধতি

### কখন ?

- ব্যাঙ্কের/ব্যাঙ্ক বহির্ভূত আর্থিক প্রতিষ্ঠানের (এন বি এফ সির)/অর্থপ্রদান ব্যবস্থায় (পেমেন্ট সিস্টেমে) অংশগ্রহণকারীদের কাছ থেকে জবাব যদি ১ মাসের মধ্যে না এসে থাকে
- অভিযোগকারী যদি অভিযুক্ত সংস্থার জবাবে সন্তুষ্ট না হন

### কোথায় ?

- ব্যাঙ্ক/ব্যাঙ্ক বহির্ভূত আর্থিক প্রতিষ্ঠান (এন বি এফ সি)/অর্থপ্রদান ব্যবস্থায় (পেমেন্ট সিস্টেমে) অংশগ্রহণকারীদের পঞ্জীকৃত কার্যালয় বা শাখা যে লোকপালের (ওম্বুডসমানের) কার্য সীমানার আওতাধীন থাকবে সেখানে

  (https://rbi.org.in/Scripts/Complaints.aspx or cms.rbi.org.in).

### কীভাবে ?

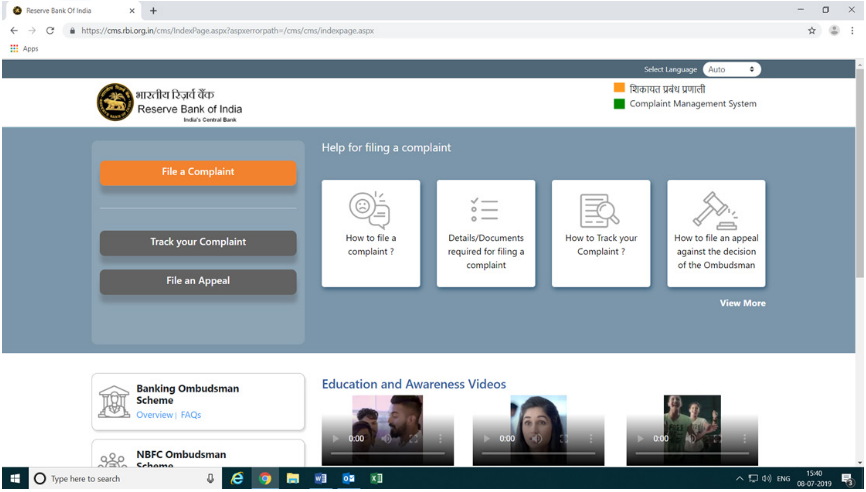
- লোকপাল প্রকল্পের (ওম্বুডসম্যান স্কীমে) সংযোজনে দেওয়া নির্ধারিত পদ্ধতি অনুসারে যথাযথ স্বাক্ষরিত অভিযোগ আর বি আই এর অভিযোগ পরিচালন ব্যবস্থার (কমপ্লেন্ট ম্যানেজমেন্ট সিস্টেম বা সি এম এস) (cms.rbi.org.in) মাধ্যমে অথবা ইমেল বা ডাকের মাধ্যমে জমা দিন
- অভিযোগে, অভিযোগকারীর এবং যে ব্যাঙ্কের/ব্যাঙ্ক বহির্ভূত আর্থিক প্রতিষ্ঠানের (এন বি এফ সির)/ অর্থপ্রদান ব্যবস্থায় (পেমেন্ট সিস্টেমে) অংশগ্রহণকারীদের বিরুদ্ধে অভিযোগ তার নাম ও যোগাযোগের বিশদ বিবরণ (যেমন ঠিকানা, ফোন নম্বর, ই-মেল) অবশ্যই উল্লেখ করুন
- অভিযোগের প্রকৃতি, ক্ষতির পরিমান এবং ব্যাঙ্কিং লোকপালের কাছে যে উপশম চাওয়া হচ্ছে তার যাবতীয় বিবরণ উল্লেখ করুন এবং সেই সম্বন্ধীয় সমস্ত নথিপত্র সংযুক্ত করুন

**বিশদ বিবরণের জন্য দেখুন ঃ**

https://rbi.org.in/Scripts/Complaints.aspx or cms.rbi.org.in

## বার্তা ২০ { ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্কের অভিযোগ পরিচালন ব্যবস্থা (কমপ্লেন্ট ম্যানেজমেন্ট সিস্টেম বা সি এম এস) }

ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্কের দ্বারা নিয়ন্ত্রিত যেকোনও সংস্থার বিরুদ্ধে ব্যাঙ্কিং লোকপালের (ওম্বুডসম্যানের) কাছে কোনও অভিযোগ নথিভুক্ত করতে cms.rbi.org.in এই পোর্টালে যান। নিচে পোর্টালের ওয়েব পৃষ্ঠার স্ক্রিনশট দেওয়া হল ঃ




পোর্টালটি ব্যবহার করা খুব সহজ এবং ব্যবহারকারীদের সুবিধার্থে, অভিযোগ কীভাবে নথিভুক্ত করা যায় সে সম্পর্কিত বেশ কিছু স্ব-সহায়ক ভিডিও এতে দেওয়া আছে।

অভিযোগ নথিভুক্ত করার সঙ্গে সঙ্গে অভিযোগকারী এস এম এস / ই মেলের মাধ্যমে বিশেষ পঞ্জীকরণ সংখ্যাসহ অভিযোগের প্রাপ্তিস্বীকার পাবেন যা পরবর্তীকালে উল্লেখ করতে পারবেন এবং যার দ্বারা অভিযোগের স্থিতি সম্বন্ধে অনলাইন জানতে পারবেন।

অভিযোগকারী পোর্টালটি ব্যবহার করে আর বি আই কর্তৃক অভিযোগ নিষ্পত্তির অভিজ্ঞতা সম্বন্ধে তার মতামত জানাতে পারেন এবং আবেদনও দায়ের করতে পারেন।

গ্রাহক সুরক্ষা ও সচেতনতা বিষয়ে আর বি আই এর কর্মসূচীর সাম্প্রতিকতম ভিডিও এবং পোস্টারও এই পোর্টালে রয়েছে।

আর্থিক অন্তর্ভুক্তি ও উন্নয়ন বিভাগ
রিজার্ভ ব্যাঙ্ক অফ ইন্ডিয়া
১০ তলা, কেন্দ্রীয় কার্যালয়
মুম্বাই ৪০০০০১, ভারত