

ডিজিটেল বেঙ্কিং বিবাদ প্ৰপত্ৰ

গ্ৰাহকসকলৰ বাবে গুৰুত্বপূৰ্ণ নিৰ্দেশনা:

- ইউপিআই/নেট বেঙ্কিং/ক্রেডিট কাৰ্ড/আধাৰ সফ্ৰম লেনদেন ব্লক কৰিবলৈ 18002586161 ত ফোন বেঙ্কিংলৈ কল কৰক
- শাখাৰ কৰ্মচাৰীসকলক আপোনাৰ একাউন্টত নো-ডেবিট চিহ্নিত কৰিবলৈ অৱগত কৰক যাতে আৰু কোনো লেনদেন প্ৰতিহত কৰিব পাৰে।
- পেজাপ সম্পৰ্কীয় বিবাদৰ বাবে 1800 102 9426 নম্বৰত কল কৰক বা cybercell@payzapp.in ত ইমেইল কৰক
- 1930 চনত ৰাষ্ট্ৰীয় চাইবাৰ অপৰাধ হেল্পলাইন নম্বৰ বা ঘটনাটোৰ প্ৰতিবেদন দিবলৈ <https://www.cybercrime.gov.in> ত লগ কৰি অনলাইন প্ৰতিবেদন প'ৰ্টেলত ফোন কৰক। প্ৰপত্ৰখনত অভিযোগ/প্ৰসংগ নম্বৰ উল্লেখ কৰক।

গ্ৰাহকৰ নাম

গ্ৰাহক আইডি

ক্রেডিট/ডেবিট/প্ৰিপেইড কাৰ্ড নম্বৰ:

							X	X	X	X	X	X				
--	--	--	--	--	--	--	---	---	---	---	---	---	--	--	--	--

একাউন্ট নম্বৰ:

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

ইউপিআই আইডি:

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

আধাৰ নম্বৰ (কেৱল অন্তিম 4 টা সংখ্যা)

X	X	X	X	X	X	X	X				
---	---	---	---	---	---	---	---	--	--	--	--

সম্পৰ্কীয় বিবাদ: ☐ ইউপিআই ☐ ক্রেডিট কাৰ্ড ☐ ডেবিট কাৰ্ড ☐ প্ৰিপেইড কাৰ্ড ☐ আধাৰ সফ্ৰম লেনদেন
☐ নেট বেঙ্কিং/ম'বাইল বেঙ্কিং

বিতৰ্কিত আইটেম(এছ)ৰ বিৱৰণ:

লেনদেনৰ তাৰিখ	লেনদেনৰ বিৱৰণ	ব্যৱসায়িক বিৱৰণ	লেনদেনৰ পৰিমাণ

বাধ্যতামূলক শাখা

☐ মই বেঙ্কক ওপৰোক্ত একাউন্টত কোনো ডেবিট চিহ্নিত কৰিবলৈ কৰ্তৃত্ব প্ৰদান কৰোঁ।

* বাধ্যতামূলক ক্ষেত্ৰসমূহ

শ্ৰেণীবিভাজন - আন্তঃৰাষ্ট্ৰীয়

□ মই তলৰ কাৰণবোৰৰ বাবে ওপৰোক্ত একাউণ্টত কোনো ডেবিট চিহ্নিত কৰিবলৈ বেঙ্কক কৰ্তৃত্ব প্ৰদান নকৰোঁ

(অনুগ্ৰহ কৰি মন কৰিব যে যদি কাৰ্ড/একাউণ্ট ব্লক কৰা নহয়, বৰ্তমান আৰু ভৱিষ্যতৰ লেনদেনৰ দায়বদ্ধতা গ্ৰাহকৰ ওচৰত থাকে, বেঙ্কৰ ওচৰত নহয়)

□ মই 1930 চনত ৰাষ্ট্ৰীয় চাইবাৰ অপৰাধ হেল্পলাইন নম্বৰত ফোন কৰিছোঁ/ ঘটনাটোৰ প্ৰতিবেদন দিবলৈ <https://www.cybercrime.gov.in> লগ অন কৰিছোঁ। অনুগ্ৰহ কৰি অভিযোগ/প্ৰসংগ নম্বৰ বিচাৰক

লেনদেনটো কেনেদৰে হৈছে তাৰ চমু বিৱৰণ:

ডেবিট/ক্রেডিট/প্ৰিপেইড কাৰ্ড সম্পৰ্কীয় বিবাদৰ ক্ষেত্ৰত পূৰণ কৰিব লাগিব

□ মই ওপৰোক্ত লেনদেনত কৰ্তৃত্ব বা অংশগ্ৰহণ কৰা নাই। মই নিশ্চিত কৰোঁ যে কাৰ্ডখন এতিয়াও মোৰ দখলত আছে।
□ মোৰ কাৰ্ডখন _____ ত হেৰাই গৈছিল/চুৰি হৈছিল আৰু সেইটো _____ ত আপোনাক জনোৱা হৈছিল।

(আৰক্ষীৰ অভিযোগৰ প্ৰতিলিপি সংলগ্ন কৰক, বিবাদৰ বাবে বাধ্যতামূলক)

□ ডুপ্লিকেট/একাধিক বিলিং। মই মাৰ্চেণ্ট এষ্টাৰ্লিছমেণ্টত কেৱল _____ লেনদেন(বোৰ) কৰিছোঁ কিন্তু মোক _____ বাৰ বিল কৰা হৈছিল। **(অনুমোদিত চাৰ্জ শ্লিপৰ প্ৰতিলিপি সংলগ্ন কৰক)**

□ মই লেনদেনটো বাতিল কৰিছোঁ/সামগ্ৰীবোৰ ঘূৰাই দিছোঁ, কিন্তু ইয়াৰ বাবে ক্রেডিট/ৰিফাও প্ৰাপ্ত কৰা নাই **(ক্রেডিট সংলগ্ন কৰক)**

ভাউচাৰ/ৰিফাও নোট/মাৰ্চেণ্টৰ পত্ৰ বা যিকোনো প্ৰকাৰৰ ব্যৱসায়ীৰ নিশ্চিতি যি ক্রেডিট কাৰ্ড একাউণ্টৰ বাবে হৈছে)

□ মই প্ৰাপ্ত কৰা সেৱা/সামগ্ৰীবোৰ বৰ্ণনা কৰা বা ত্ৰুটিপূৰ্ণ পোৱা ৰখা নহয় **(ব্যৱসায়ীৰ সৈতে থকা সকলো চিঠিপত্ৰৰ প্ৰতিলিপি সংলগ্ন কৰক, সামগ্ৰীবোৰ ব্যৱসায়ীক ঘূৰাই দিয়াৰ প্ৰমাণ বা ব্যৱসায়ীক বাতিলকৰণৰ খবৰ স্বীকাৰ কৰাৰ প্ৰমাণ)**

□ লেনদেনটো অসফল হৈছিল বা মাৰ্চেণ্টে পৰিশোধ প্ৰাপ্ত নকৰাটো নিশ্চিত কৰে **(ব্যৱসায়ীৰ সৈতে সকলো চিঠিপত্ৰৰ অৰ্ডাৰ দিয়া সামগ্ৰী বা সেৱাৰ স্পষ্ট বিৱৰণ / প্ৰতিলিপি প্ৰদান কৰক)**

□ মই সামগ্ৰী/সেৱাৰ অৰ্ডাৰ দিছিলো আৰু সেইবোৰ তাৰিখ(দিন/মাহ/বছৰ) _____ ৰ ভিতৰত বিতৰণ কৰা হ'ব বুলি আশা কৰা হৈছিল, কিন্তু মই কেতিয়াও সেইটো প্ৰাপ্ত কৰা নাছিলো। **(অৰ্ডাৰ নিশ্চিতকৰণ সংলগ্ন কৰক /**

ব্যৱসায়ীৰ সৈতে অৰ্ডাৰ কৰা সামগ্ৰী বা সেৱাৰ স্পষ্ট বিৱৰণ / প্রতিলিপি প্রদান কৰক)

- ☐ বৈকল্পিক উপায়েৰে পৰিশোধ কৰা হয়। মই পৰিশোধৰ বাবে মোৰ কাৰ্ডখন দিছিলো, কিন্তু পিছত একেটা লেনদেনৰ বাবে আন উপায়েৰে পৰিশোধ কৰিছিলো। মই নগদ ধনৰ দ্বাৰা পৰিশোধ কৰিছো

(নগদ ৰচিদ/বিল সংলগ্ন কৰক)/ চেক (চেক /বেঙ্ক ষ্টেটমেন্ট সংলগ্ন কৰক)/ অন্যান্য কাৰ্ড (চাৰ্জ স্লিপ/অন্যান্য কাৰ্ড ষ্টেটমেন্ট সংলগ্ন কৰক)

- ☐ বাতিল কৰা সদস্যতা/চাবস্ক্ৰিপচন/বুকিং। (বাতিলকৰণৰ প্ৰমাণ সংলগ্ন কৰক)
- ☐ মোৰ দ্বাৰা বহন/কৰ্তৃত্বপ্ৰাপ্ত লেনদেনৰ পৰিমাণ হৈছে _____ টকা কিন্তু মোক টকা _____ ৰ বিল দিয়া হৈছিল। (অনুমোদিত চাৰ্জ স্লিপ / ইনভইচ প্রতিলিপিৰ প্রতিলিপি সংলগ্ন কৰক)
- ☐ এটিএমত নগদ ধন বিতৰণ কৰা হোৱা নাছিল কিন্তু মোক সম্পূৰ্ণ _____ টকাৰ বিল দিয়া হৈছিল।
- ☐ এটিএমত আংশিকভাৱে _____ টকাৰ নগদ ধন প্রদান কৰা হৈছিল। কিন্তু মোক সম্পূৰ্ণ _____ টকাৰ বাবে বিল দিয়া হৈছিল।
- ☐ আনবোৰ (অনুগ্রহ কৰি বিতংভাৱে বৰ্ণনা কৰক। প্ৰয়োজন হ'লে অনুগ্রহ কৰি এখন পৃথক পত্ৰ সংলগ্ন কৰক)

আধাৰ সক্ষম লেনদেন বিবাদৰ ক্ষেত্ৰত পূৰণ কৰিব লাগিব:(সকলো প্ৰশ্ন বাধ্যতামূলক)

- ☐ মই ওপৰোক্ত লেনদেনত অনুমোদিত বা অংশগ্ৰহণ কৰা নাই। মই বেংকক আধাৰ নম্বৰ ডিলিংক কৰিবলৈ আৰু আধাৰ আধাৰিত পৰিশোধ লেনদেন অক্ষম কৰিবলৈ কৰ্তৃত্ব প্রদান কৰিছো। হয় ☐ নহয় ☐
- ☐ আধাৰ নম্বৰ প্ৰত্যক্ষ লাভালাভ স্থানান্তৰৰ বাবে আপডেট কৰা হৈছে (ডিবিটি): হয় ☐ নহয় ☐
- ☐ গ্ৰাহকৰ একাউন্টত কোনো জয়েন্ট হোল্ডাৰ আছে নেকি: হয় ☐ নহয় ☐
- ☐ যদি হয়, তেন্তে আন একাউন্ট হোল্ডাৰে জনোৱা এই প্ৰশ্ননামূলক লেনদেনৰ বিষয়ে জয়েন্ট হোল্ডাৰ অৱগত:-হয় ☐ নহয় ☐
- ☐ গ্ৰাহকে যোৱা 6 মাহৰ পৰা কোনো উদ্দেশ্যৰ বাবে তেওঁৰ বায়'মেট্ৰিক আন সত্তা/ব্যক্তিৰ সৈতে ভাগ বতৰা কৰিছে নেকি? হয় ☐ নহয় ☐ যদি হয়, বিৱৰণ প্রদান কৰক।

- ☐ গ্ৰাহকে একেটা ব্যৱসায়িক কৰেচপণ্টৰ স্থানত নিয়মীয়াকৈ এইপিএছ লেনদেন কৰে নেকি? হয় ☐ নহয় ☐
- ☐ গ্ৰাহকে তেওঁৰ/তাইৰ একাউন্টৰ প্ৰশ্ননামূলক লেনদেনৰ বিষয়ে কেনেকৈ জানিব পাৰিলে?_

- ☐ লেনদেনৰ সময়ত গ্ৰাহকৰ অৱস্থান?

- ☐ গ্ৰাহকৰ ম'বাইল নম্বৰ/ইমেইল আইডি আধাৰ কাৰ্ডত আপডেট কৰা হৈছে নেকি? হয় ☐ নহয় ☐

- ☐ এছএমএছ এলাৰ্টৰ বাবে গ্ৰাহকৰ বৰ্তমান ব্যৱহৃত আধাৰ নম্বৰ বেঞ্চৰ ছিষ্টেমত আপডেট কৰা হৈছে নেকি? হয় ☐ নহয় ☐
- ☐ লগতে বিবাদিত লেনদেনৰ সময়ত গ্ৰাহকে একে নম্বৰ ব্যৱহাৰকাৰী আছিল নেকি? হয় ☐ নহয় ☐
- ☐ গ্ৰাহকৰ দ্বাৰা প্ৰৱঞ্চনামূলক লেনদেনৰ পলমকৈ প্ৰতিবেদন দিয়াৰ কাৰণ (লেনদেনৰ তাৰিখৰ পৰা 3 মাহৰ পিছত কৰা প্ৰৱঞ্চনামূলক লেনদেনৰ প্ৰতিবেদনৰ বাবে প্ৰযোজ্য)

মই ঘোষণা কৰোঁ যে ওপৰত দিয়া তথ্য মোৰ জ্ঞানৰ দ্বাৰা সঁচা আৰু শুদ্ধ। মই বুজি পাওঁ যে মোৰ দ্বাৰা উত্থাপন কৰা বিবাদ অবৈধ বুলি ধৰা পৰিলে মই লোৱা সকলো চাৰ্জৰ বাবে দায়ী হ'ব পাৰোঁ। বেঞ্চে যেতিয়াই অধিক তথ্যৰ প্ৰয়োজন হ'ব তেতিয়াই মোৰ সৈতে যোগাযোগ কৰিব পাৰে।

ইমেইল আইডি* : _____

ম'বাইল নম্বৰ* : _____

স্বাক্ষৰ* : _____

তাৰিখ আৰু সময় (এএম/পিএম): _____

গুৰুত্বপূৰ্ণ টোকা:

- ❖ কৰ্তৃত্বপ্ৰাপ্ত লেনদেনৰ বাবে আমি আপোনাৰ দাবীৰ ওপৰত পদক্ষেপ লোৱাৰ আগতে ব্যৱসায়ীৰ সৈতে বিবাদ সমাধান কৰাৰ প্ৰয়াস প্ৰথমে কৰিব লাগিব।
- ❖ অনুগ্ৰহ কৰি বিবাদৰ কাৰণৰ বিপৰীতে উল্লেখ কৰা অনুসৰি উপযুক্ত নথিপত্ৰ প্ৰদান কৰাটো নিশ্চিত কৰক যিয়ে আমাক আপোনাৰ বিবাদ সমাধানত সহায় কৰিবলৈ সকলো সম্ভৱ প্ৰচেষ্টা কৰিবলৈ সক্ষম কৰিব।
- ❖ গ্ৰাহকে তলত উল্লেখ কৰা বিকল্পবোৰ অনুসৰণ কৰি আৰক্ষীৰ অভিযোগ দাখিল কৰিব পাৰে: -
 - ঘটনাটো 1930 বা 155260 নম্বৰত ৰাষ্ট্ৰীয় চাইবাৰ অপৰাধ হেল্পলাইন নম্বৰত ৰিপোৰ্ট কৰক
 - https://cybercrime.gov.in/Webform/Crime_AuthoLogin.aspx / <http://www.cybercrime.gov.in/> ত অনলাইন প'ৰ্টেলৰ জৰিয়তে প্ৰতিবেদন দিয়ক)
- ❖ অনলাইন অভিযোগৰ পিছত ক্ৰমিক নম্বৰ দিয়া হয়, সেয়েহে একেটাকে গ্ৰহণ কৰা হয়। ভৌতিক কপিত আৰক্ষী বিষয়াৰ ছীল আৰু স্বাক্ষৰ থাকিব লাগিব।
- ❖ চিডিএফ হৈছে সকলো লেনদেন বিবাদৰ বাবে দাখিল কৰিবলগা এক বাধ্যতামূলক নথি।
- ❖ লেনদেনৰ পৰিমাণ 50000/- টকাতকৈ অধিক হোৱা সকলো বিবাদৰ বাবে আৰক্ষীৰ অভিযোগৰ প্ৰতিলিপি দাখিল কৰাটো বাধ্যতামূলক আৰু আধাৰ + বায়মেট্ৰিক জালিয়াতিৰ ক্ষেত্ৰত 10,000 টকাতকৈ অধিক বা সমান ধনৰ বাবে এফআইআৰ বাধ্যতামূলক।
- ❖ **অনুগ্ৰহ কৰি আপোনাৰ পঞ্জীভুক্ত ইমেইল আইডিৰ পৰা যথাযথভাৱে পূৰণ কৰা চিডিএফ প্ৰেৰণ কৰক**

❖ সকলো কাৰ্ড বিবাদৰ বাবে	❖ cc.disputes@hdfcbank.com
❖ নেট বেঙ্কিং / ম'বাইল বেঙ্কিং অননুমোদিত লেনদেনৰ বাবে	❖ support@hdfcbank.com

অস্বীকাৰ: ওপৰৰ নথিখন মূল ইংৰাজী সংস্কৰণৰ অনুবাদ। বিষয়বস্তুৰ সম্পৰ্কে কোনো অমিল হ'লে ইংৰাজী সংস্কৰণটোৱেই প্ৰধান হ'ব। যিকোনো প্ৰশ্নৰ বাবে অনুগ্ৰহ কৰি আপোনাৰ স্থানীয় এইচডিএফচি বেংক শাখাত যোগাযোগ কৰক।