

ডিজিটাল ব্যাঙ্কিং বিতর্ক ফর্ম

গ্রাহকদের জন্য গুরুত্বপূর্ণ নির্দেশনাগুলি:

- ইউপিআই/ নেট ব্যাঙ্কিং / আধার সক্রিয় লেনদেনগুলি ব্লক করতে 18002586161 তে ফোন ব্যাঙ্কিং -এ কল করুন।
- আপনার অ্যাকাউন্টে নো-ডেবিট চিহ্নিত করে পরবর্তী আরও লেনদেন প্রতিরোধ করতে একজন শাখা কর্মীকে অবগত করুন।
- পেজ্যাপ সম্পর্কিত বিতর্কের জন্য কল করুন 1800 102 9426 নম্বরে অথবা cybercell@payzapp.in তে ইমেইল করুন।
- ঘটনাটির রিপোর্ট জানাতে জাতীয় সাইবার ক্রাইম হেল্পলাইন নম্বর 1930 তে কল করুন অথবা <https://www.cybercrime.gov.in> তে লগ ইন করে অনলাইন রিপোর্ট করুন। ফর্মে অভিযোগ / রেফারেন্স নম্বর উল্লেখ করুন।

গ্রাহকের নাম

গ্রাহক আইডি

ক্রেডিট/ডেবিট/প্রিপেইড কার্ড নম্বর:

_____ X X X X X X _____

অ্যাকাউন্ট নম্বর:

ইউপিআই আইডি:

আধার নম্বর (শুধুমাত্র শেষের 4টি সংখ্যা)

X X X X X X X X _____

বিতর্ক সম্পর্কিত: ইউপিআই ক্রেডিট কার্ড ডেবিট কার্ড প্রিপেইড কার্ড আধার সক্রিয় লেনদেন নেট ব্যাঙ্কিং/মোবাইল ব্যাঙ্কিং

বিতর্কিত আইটেম(গুলি) এর বিবরণ:

লেনদেনের তারিখ	লেনদেনের বিবরণ	ব্যবসায়ীর বিবরণ	লেনদেন অ্যাকাউন্ট

বাধ্যতামূলক বিভাগ

- আমি ব্যাঙ্ককে উপরে-উল্লিখিত অ্যাকাউন্টে নো ডেবিট চিহ্নিত করতে অনুমতি দিচ্ছি।
- আমি ব্যাঙ্ককে নিচের কারণগুলির জন্য উপরে-উল্লিখিত অ্যাকাউন্টে নো ডেবিট চিহ্নিত করতে অনুমতি দিই না।

(অনুগ্রহ করে মনে রাখবেন যে কার্ড/অ্যাকাউন্ট ব্লক না হলে, বর্তমান এবং ভবিষ্যতের লেনদেনের জন্য দায় গ্রাহকের থাকে এবং ব্যাঙ্কের নয়)

- ঘটনার রিপোর্ট করতে আমি জাতীয় সাইবার ক্রাইম হেল্পলাইন নম্বর 1930 তে কল করেছি/ <https://www.cybercrime.gov.in> তে লগ ইন করেছি। অনুগ্রহ করে অভিযোগ/রেফারেন্স নম্বর _____ দেখুন।

* বাধ্যতামূলক ক্ষেত্র

শ্রেণীবিভাগ - অভ্যন্তরীণ

লেনদেন কীভাবে ঘটছে তার সংক্ষিপ্ত বিবরণ:

ডেভিট/ক্রেডিট/প্রিপেইড কার্ড সংক্ষিপ্ত বিবরণের ক্ষেত্রে পুরণ করতে হবে

- আমি উপরোক্ত লেনদেন(গুলি) অনুমোদন করিনি অথবা এতে অংশগ্রহণ করিনি। আমি নিশ্চিত করছি যে কার্ডটি এখনও আমার হেফাজতে আছে।
 - আমার কার্ড হারিয়ে গেছে/চুরি হয়েছে _____ তারিখে এবং আমি এটি আপনাদের রিপোর্ট করেছি _____ তারিখে। (পুলিশে অভিযোগের অনুলিপি সংযুক্ত করুন, বিবরণের ক্ষেত্রে বাধ্যতামূলক)
 - নকল/একাধিক বিল করা: আমি ব্যবসায়ী প্রতিষ্ঠানে মাত্র _____ বার লেনদেন(গুলি) করেছি কিন্তু আমাকে _____ বার বিল করা হয়েছে। (অনুমোদিত চার্জ স্লিপের অনুলিপি সংযুক্ত করুন)
 - আমি লেনদেন(গুলি) বাতিল করেছি/পণ্য ফেরত দিয়েছি, কিন্তু এখনও এর জন্য ক্রেডিট/ফেরত পাইনি। (ক্রেডিট ভাউচার/বিকান্ত নোট/কার্ডের অ্যাকাউন্টে ক্রেডিট বকেয়া আছে তা নিশ্চিতকরণের জন্য ব্যবসায়ীর চিঠি অথবা ব্যবসায়ীর যেকোনো ফর্ম সংযুক্ত করুন)
 - আমি যে পরিষেবা / মার্চেন্ডাইজ পেয়েছি তা বর্ণনার সঙ্গে মেলে না অথবা ক্রটিপূর্ণ ছিল। (ব্যবসায়ীর সঙ্গে যোগাযোগ করা সমষ্টি চিঠিপত্রের অনুলিপি, ব্যবসায়ীকে পণ্য ফেরতের প্রমাণ অথবা বাতিলের বিষয়টি ব্যবসায়ীর স্বীকার করার প্রমাণ সংযুক্ত করুন)
 - লেনদেন ব্যর্থ হয়েছে অথবা ব্যবসায়ী পেমেন্ট গ্রহণ করেননি বলে নিশ্চিত করেছেন। (অর্ডার করা পণ্য অথবা পরিষেবার পরিষ্কার বিবরণ / ব্যবসায়ীর সঙ্গে যোগাযোগ করা সমষ্টি চিঠিপত্রের অনুলিপি প্রদান করুন)
 - আমি পণ্য/পরিষেবার অর্ডার দিয়েছিলাম এবং আশা করা হয়েছিল তা ডেলিভারি হবে তারিখ (dd/mm/yy) _____ এর মধ্যে, কিন্তু আমি এখনও তা পাইনি। (অর্ডার নিশ্চিতকরণ সংযুক্ত করুন / অর্ডার করা পণ্য অথবা পরিষেবার পরিষ্কার বিবরণ / ব্যবসায়ীর সঙ্গে যোগাযোগ করা সমষ্টি চিঠিপত্রের অনুলিপি প্রদান করুন।)
 - আমি বিকল্প উপায়ে পে করা হয়েছে। আমি পেমেন্টের জন্য আমার কার্ড দিয়েছিলাম, কিন্তু পরে একই লেনদেনের জন্য অন্য উপায়ে পে করেছি। আমি নগদে (নগদের রিমিদিবিল সংযুক্ত করুন) / চেকে (চেক/ব্যাঙ্ক বিবৃতি সংযুক্ত করুন) / অন্যান্য কার্ডে (চার্জস্লিপ/অন্যান্য কার্ডের বিবৃতি সংযুক্ত করুন) পে করেছি।
 - সদস্যপদ/সাবস্ক্রিপশন/বুকিং বাতিল করেছি। (বাতিলের প্রমাণ সংযুক্ত করুন)
 - আমার দ্বারা সম্পাদিত/অনুমোদিত লেনদেনের পরিমাণ হল Rs. _____ কিন্তু আমাকে Rs. _____ বিল করা হয়েছে। (অনুমোদিত চার্জ স্লিপ / চালানের অনুলিপি সংযুক্ত করুন)
 - এটিএম -এ নগদ বিতরণ হয়নি কিন্তু আমাকে সম্পূর্ণ Rs. _____ বিল করা হয়েছে।
 - এটিএম -এ আংশিকভাবে নগদ Rs. _____ বিতরণ করা হয়েছে বিতরণ হয়েছে, কিন্তু সম্পূর্ণ Rs. _____ বিল করা হয়েছে।
 - অন্যান্য (অনুগ্রহ করে বিস্তারিতভাবে ব্যাখ্যা করুন। প্রয়োজন হলে অনুগ্রহ করে একটি আলাদা চিঠি সংযুক্ত করুন)
-
-
-

আধাৰ সক্রিয় লেনদেন বিতৰকেৰ ক্ষেত্ৰে পূৰণ কৰতে হবে: (সমস্ত প্ৰশ্ন বাধ্যতামূলক)

- আমি উপৰোক্ত লেনদেন(গুলি) অনুমোদন কৰিনি অথবা এতে অংশগ্ৰহণ কৰিনি। আমি ব্যাককে আমাৰ আধাৰ নম্বৰ ডিলিক্ষ কৰতে এবং আধাৰ ভিত্তিক পেমেন্ট লেনদেন বিক্ৰিৰ কৰতে অনুমতি দিচ্ছি। হ্যাঁ না
- ডাইরেক্ট বেনকিট ট্ৰান্সফাৰ (ডিবিটি) এৰ জন্য আধাৰ নম্বৰ আপডেট কৰা হয়েছে: হ্যাঁ না
- গ্ৰাহকেৰ অ্যাকাউন্টে কি কোনো যৌথ হোল্ডাৰ রয়েছেন: হ্যাঁ না
- যদি হ্যাঁ, তবে অন্য অ্যাকাউন্ট হোল্ডাৰ দ্বাৰা রিপোর্ট কৰা এই প্ৰতাৱণামূলক লেনদেন সম্পর্কে যৌথ হোল্ডাৰ কি অবগতি: - হ্যাঁ না
- গত 6 মাসে গ্ৰাহক কি যেকোনো উদ্দেশ্যে অন্য কোনো প্ৰতিষ্ঠান/ ব্যক্তিৰ সঙ্গে তাৰ বায়োমেডিক ভাগ কৰে নিয়েছেন? হ্যাঁ না হ্যাঁ হলে, বিস্তাৱিত প্ৰদান কৰুন।
-
-
-

- গ্ৰাহক কি নিয়মিতভাৱে একই বিজনেস কৱেসপ্লেন্ট অবস্থান থেকে এইপিএম লেনদেন কৰেন? হ্যাঁ না
- গ্ৰাহক তাৰ অ্যাকাউন্টে প্ৰতাৱণামূলক লেনদেন হয়েছে তা কীভাৱে জানতে পৱেছেন?
-
-

- লেনদেনেৰ সময় গ্ৰাহকেৰ অবস্থান কোথায় ছিল? _____
- গ্ৰাহকেৰ মোবাইল নম্বৰ/ইমেল আইডি কি আধাৰ কাৰ্ডে আপডেট কৰা হয়েছে? হ্যাঁ না
- গ্ৰাহকেৰ বৰ্তমানে ব্যবহৃত আধাৰ নম্বৰটি কি ব্যাংকেৰ সিস্টেমে এসএমএস অ্যালার্টেৰ জন্য আপডেট কৰা আছে? হ্যাঁ না আৱ এই একই নম্বৰটি কি বিতৰ্কিত লেনদেনেৰ সময় ব্যবহৃত হয়েছিল? হ্যাঁ না
- গ্ৰাহক দ্বাৰা প্ৰতাৱণামূলক লেনদেন দৰীতে রিপোর্ট কৰাৰ কাৰণ (প্ৰতাৱণামূলক লেনদেন সেই লেনদেনেৰ তাৰিখ থেকে 3 মাস পৰে রিপোর্ট কৰাৰ ক্ষেত্ৰে প্ৰযোজ্য)
-
-

আমি ঘোষণা কৰছি যে উপৰে প্ৰদত্ত তথ্য আমাৰ জ্ঞান অনুসৰে সত্য এবল সঠিক। আমি বুৰুতে পাৰি যে যদি আমাৰ দ্বাৰা উপ্থাপিত বিতৰ্কটি ভুল প্ৰমাণিত হয় তবে সংশ্লিষ্ট সমস্ত চার্জেৰ জন্য আমাকে দায়ী কৰা হতে পাৰে। ব্যাক আৱও তথ্যেৰ জন্য যখন প্ৰযোজন হবে তখন আমাৰ সঙ্গে যোগাযোগ কৰতে পাৰে।

ইমেইল আইডি*: _____

মোবাইল নম্বৰ*: _____

স্বাক্ষৰ*: _____

তাৰিখ এবং সময় (AM/PM): _____

গুৰুত্বপূৰ্ণ লোট:

- ❖ অনুমোদিত লেনদেনেৰ ক্ষেত্ৰে, আপনাৰ দাবি অনুযায়ী আমোৰ পদক্ষেপ নেওয়াৰ আগে ব্যবসায়ীৰ সঙ্গে বিতৰ্ক সমাধানেৰ একটি চেষ্টা প্ৰথমে কৰতে হবে।
- ❖ অনুগ্ৰহ কৰে বিতৰকেৰ কাৰণ অনুযায়ী উপ্যুক্ত নথিপত্ৰ প্ৰদান কৰেছেন তা নিশ্চিত কৰুন যাতে আমোৰ আপনাৰ বিতৰ্ক সমাধানে সৰ্বাঙ্গিক সহায়তা কৰতে পাৰিব।
- ❖ গ্ৰাহক নিয়লিখিত বিকল্পগুলিৰ মাধ্যমে একটি পুলিশে অভিযোগ দায়েৰ কৰতে পাৰেন: -
 - জাতীয় সাইবাৰ ক্রাইম হেল্পলাইন নম্বৰ 155260 তে ঘটনা রিপোর্ট কৰুন
 - অনলাইন পোর্টাল https://cybercrime.gov.in/Webform/Crime_AuthoLogin.aspx / <http://www.cybercrime.gov.in/> "www.cybercrime.gov.in" এৰ মাধ্যমে রিপোর্ট কৰুন
- ❖ অনলাইন অভিযোগে ক্ৰমিক নম্বৰ অনুসৰণ কৰে চলে, তাই সেটি গ্ৰহণযোগ্য। কাগজী অনুলিপিতে পুলিশেৰ কৰ্মকৰ্তাৰ সিল এবং স্বাক্ষৰ থাকা প্ৰযোজনীয়।
- ❖ প্ৰতিটি লেনদেন বিতৰকেৰ জন্য সিডিএফ জমা দেওয়া বাধ্যতামূলক নথি।
- ❖ পুলিশ অভিযোগেৰ অনুলিপি সেই সমস্ত বিতৰকেৰ জন্য জমা দেওয়া বাধ্যতামূলক যেখানে Rs. 50000/- বেশি অ্যামাউন্টেৰ লেনদেন হয়েছে এবং আধাৰ + বায়োমেডিক প্ৰতাৱণার ক্ষেত্ৰে অ্যামাউন্ট 10,000 এৰ বেশি অথবা সমান হলে এফআইআৱ বাধ্যতামূলক।
- ❖ অনুগ্ৰহ কৰে পূৰ্ণপ্ৰভাৱে দূৰগৃহত সিডিএফ ফৰ্মটি আপনাৰ নিবন্ধিত ইমেল আইডি থেকে পাৰ্শ্বতে হবে

❖ সমস্ত কার্ড বিতর্কের জন্য
❖ লেট ব্যাকিং / মোবাইল ব্যাকিং অনলাইনের জন্য

❖ cc.disputes@hdfcbank.com
❖ support@hdfcbank.com

সংবিধিবাধতা: উপরিউক্ত ডকুমেন্ট আসল ইংরেজি অংশ থেকে অনুবাদ করা হয়েছে। যদি এই বিষয় বস্তুতে কোনও অসঙ্গতি দেখা দেয় তাহলে ইংরেজি অংশটিকে অগ্রাধিকার দেওয়া হবে। কোনও অনুসন্ধানের জন্য, অনুগ্রহ করে আপনার লোকাল এইচডিএফসি ব্যাকের শাখাতে যোগাযোগ করুন।