

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 অ্যামাউন্ট

বাধ্যতামূলক বিভাগ

- ☐ আমি ব্যাঙ্কে উপরে-উল্লিখিত অ্যাকাউন্টে নো ডেবিট চিহ্নিত করতে অনুমতি দিচ্ছি।
- ☐ আমি ব্যাঙ্কে 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

শ্রোণবিভাগ - অভ্যন্তরীণ

লেনদেন কীভাবে ঘটছে তার সংক্ষিপ্ত বিবরণ:

ডেবিট/ক্রেডিট/প্রিপেইড কার্ড সংক্রান্ত বিতর্কের ক্ষেত্রে পূরণ 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, বিতর্কের 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/রিফান্ড 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 ত্রুটিপূর্ণ ছিল। (ব্যবসায়ীর সঙ্গে যোগাযোগ করা সমস্ত 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 সমস্ত 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 সমস্ত 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 রসিদ/বিল 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)

আমার সক্রিয় লেনদেন বিতর্কের ক্ষেত্রে পূরণ করতে হবে: (সমস্ত প্রশ্ন বাধ্যতামূলক)

- ☐ আমি উপরোক্ত লেনদেন (গুলি) অনুমোদন করিনি অথবা এতে অংশগ্রহণ করিনি। আমি ব্যাঙ্কে আমার আধার নম্বর ডিলিঙ্ক করতে এবং আধার ভিত্তিক পেমেন্ট লেনদেন নিষ্ক্রিয় করতে অনুমতি দিচ্ছি। হ্যাঁ ☐ না ☐
- ☐ ডাইরেক্ট বেনিফিট ট্রান্সফার (ডিবিটি) এর জন্য আধার নম্বর আপডেট করা হয়েছে: হ্যাঁ ☐ না ☐
- ☐ গ্রাহকের অ্যাকাউন্টে কি কোনো যৌথ হোল্ডার রয়েছেন: হ্যাঁ ☐ না ☐
- ☐ যদি হ্যাঁ, তবে অন্য অ্যাকাউন্ট হোল্ডার দ্বারা রিপোর্ট করা এই প্রভারণামূলক লেনদেন সম্পর্কে যৌথ হোল্ডার কি অবগত: - হ্যাঁ ☐ না ☐
- ☐ গত 6 মাসে গ্রাহক কি যেকোনো উদ্দেশ্যে অন্য কোনো প্রতিষ্ঠান/ ব্যক্তির সঙ্গে তার বায়োমেট্রিক ভাগ করে নিয়েছেন? হ্যাঁ ☐ না ☐ হ্যাঁ হলে, বিস্তারিত প্রদান করুন।

- ☐ গ্রাহক কি নিয়মিতভাবে একই বিজনেস করেসপন্ডেন্ট অবস্থান থেকে এইপিএস লেনদেন করেন? হ্যাঁ ☐ না ☐
- ☐ গ্রাহক তার অ্যাকাউন্টে প্রভারণামূলক লেনদেন হয়েছে তা কীভাবে জানতে পেরেছেন?

- ☐ লেনদেনের সময় গ্রাহকের অবস্থান কোথায় ছিল? _____
- ☐ গ্রাহকের মোবাইল নম্বর/ইমেল আইডি কি আধার কার্ডে আপডেট করা হয়েছে? হ্যাঁ ☐ না ☐
- ☐ গ্রাহকের বর্তমানে ব্যবহৃত আধার নম্বরটি কি ব্যাংকের সিস্টেমে এসএমএস অ্যালাউন্সের জন্য আপডেট করা আছে? হ্যাঁ ☐ না ☐ আর এই একই নম্বরটি কি বিতর্কিত লেনদেনের সময় ব্যবহৃত হয়েছিল? হ্যাঁ ☐ না ☐
- ☐ গ্রাহক দ্বারা প্রভারণামূলক লেনদেন দেবীতে রিপোর্ট করার কারণ (প্রভারণামূলক লেনদেন সেই লেনদেনের তারিখ থেকে 3 মাস পরে রিপোর্ট করার ক্ষেত্রে প্রযোজ্য)

আমি ঘোষণা করছি যে উপরে প্রদত্ত তথ্য আমার জ্ঞান অনুসারে সত্য এবং সঠিক। আমি বুঝতে পারি যে যদি আমার দ্বারা উত্থাপিত বিতর্কটি ভুল প্রমাণিত হয় তবে সংশ্লিষ্ট সমস্ত চার্জের জন্য আমাকে দায়ী করা হতে পারে। ব্যাঙ্ক আরও তথ্যের জন্য যখন প্রয়োজন হবে তখন আমার সঙ্গে যোগাযোগ করতে পারে।

ইমেইল আইডি*: _____

মোবাইল নম্বর*: _____

স্বাক্ষর*: _____

তারিখ এবং সময় (AM/PM): _____

গুরুত্বপূর্ণ নোট:

- ❖ অনুমোদিত লেনদেনের ক্ষেত্রে, আপনার দাবি অনুযায়ী আমরা পদক্ষেপ নেওয়ার আগে ব্যবসায়ীর সঙ্গে বিতর্ক সমাধানের একটি চেষ্টা প্রথমে করতে হবে।
- ❖ অনুগ্রহ করে বিতর্কের কারণ অনুযায়ী উপযুক্ত নথিপত্র প্রদান করেছেন তা নিশ্চিত করুন যাতে আমরা আপনার বিতর্ক সমাধানে সর্বোচ্চ সহায়তা করতে পারি।
- ❖ গ্রাহক নিম্নলিখিত বিকল্পগুলির মাধ্যমে একটি পুলিশে অভিযোগ দায়ের করতে পারেন: -
 - জাতীয় সাইবার ক্রাইম হেল্পলাইন নম্বর 1930 অথবা 155260 তে ঘটনা রিপোর্ট করুন
 - অনলাইন পোর্টাল https://cybercrime.gov.in/Webform/Crime_AuthoLogin.aspx/ <http://www.cybercrime.gov.in/> www.cybercrime.gov.in এর মাধ্যমে রিপোর্ট করুন
- ❖ অনলাইন অভিযোগে ক্রমিক নম্বর অনুসরণ করে চলে, তাই সেটি গ্রহণযোগ্য। কাগজী অনুলিপিতে পুলিশের কর্মকর্তার সিল এবং স্বাক্ষর থাকা প্রয়োজনীয়।
- ❖ প্রতিটি লেনদেন বিতর্কের জন্য সিডিএফ জমা দেওয়া বাধ্যতামূলক নথি।
- ❖ পুলিশ অভিযোগের অনুলিপি সেই সমস্ত বিতর্কের জন্য জমা দেওয়া বাধ্যতামূলক যেখানে Rs. 50000/- বেশি অ্যাকাউন্টের লেনদেন হয়েছে এবং আধার + বায়োমেট্রিক প্রভারণার ক্ষেত্রে অ্যাকাউন্ট 10,000 এর বেশি অথবা সমান হলে একআইআর বাধ্যতামূলক।
- ❖ **অনুগ্রহ করে পূর্ণাঙ্গভাবে পূরণকৃত সিডিএফ ফর্মটি আপনার নিবন্ধিত ইমেল আইডি থেকে পাঠাতে হবে**

❖ সমস্ত কার্ড বিতর্কের জন্য	❖ cc.disputes@hdfcbank.com
❖ নেট ব্যাঙ্কিং / মোবাইল ব্যাঙ্কিং অননুমোদিত লেনদেনের জন্য	❖ 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 ব্যাঙ্কের শাখাতে যোগাযোগ করুন।