ইন্ডাসইন্ড ব্যাঙ্কের ডেবিট কার্ড ব্যবহারের নিয়ম

IndusInd Bank

নিয়ম এবং শর্তাবলী

গুরুত্বপূর্ণ: অনুগ্রহ করে ইন্ডাসইন্ড ব্যাঙ্কের ('ব্যাঙ্ক') ডেবিট কার্ড ব্যবহার করার পূর্বে আপনার ডেবিট কার্ডের এই নিয়ম এবং শর্তাবলী সতর্কতাসহকারে পড়ে নেওয়া নিশ্চিত করবেন। ডেবিট কার্ড ব্যবহার করার দ্বারা আপনি এতদ অধীনে তালিকাভুক্ত নিয়ম এবং শর্তাবলী নিঃশর্তে স্বীকার করছেন এবং সেগুলির দ্বারা আবদ্ধ হচ্ছেন এবং রিজার্ভ ব্যাঙ্ক অফ ইন্ডিয়া (RBI) এর প্রাসঙ্গিক বিধিসমূহ, RBI এর এক্সচেঞ্জ কন্ট্রোল রেগুলেশনস, ফরেন এক্সচেঞ্জ ম্যানেজমেন্ট অ্যাক্ট 1999 ("FEMA"), আইনটির অধীনে গঠিত এবং সময়ে সময়ে সংশোধিত / পরিবর্তিত / প্রযোজ্য সকল নিয়ম এবং বিধিসমূহ এবং সময়ে সময়ে বলবত থাকা অন্যান্য যেকোন সমরূপ আইনকরণগুলির অনুপালন নিশ্চিত করার দায়িত্ব স্বীকার করেন। ব্যাঙ্কের সাথে থাকা আপনার সেভিংস ব্যাঙ্ক অ্যাকাউন্ট / কারেন্ট অ্যাকাউন্টগুলির পরিচালন সংক্রান্ত নিয়ম এবং শর্তাবলীর দ্বারাও আপনার আবদ্ধ থাকা প্রচলিত থাকবে

সংজ্ঞাসমূহ:

"কার্ড অথবা অডেবিট কার্ড", একজন কার্ড হোল্ডারের নিকট তাদের সম্মতির ভিত্তিতে ব্যাঙ্ক এর দ্বারা প্রদত্ত ব্যাঙ্কের মাস্টার কার্ড ব ভিসা / রুপে ডেবিট কার্ড এর প্রতি উল্লেখ করে। ডেবিট কার্ড হল, একটি সেভিংস কারেন্ট ব্যাঙ্ক অ্যাকাউন্টের সাথে সংযুক্ত একটি বাস্তবিক অথবা ভার্চুয়াল পেমেন্ট ইনস্ট্রুমেন্ট যেটি, সুপারিশকৃত নিয়ম এবং শর্তবলীর বিষয়বস্তুস্বরূপ, নগদ তোলার, অনলাইন পেমেন্ট করার, গুল্কটার্মিনাল / কুইক রেসপন্স (ঘঙ) কোড লেনদেনগুলি, ইত্যাদি করার জন্য ব্যবহার করা যেতে পারে।

"কার্ডহোল্ডার", ইন্ডাসইন্ড ব্যাঙ্কের একজন গ্রাহকের প্রতি উল্লেখ করে যাঁর নিকট ইন্ডাসইন্ড ব্যাঙ্ক ডেবিট কার্ড প্রদান করা হয়েছে।

"অ্যাকাউন্ট(গুলি)", কার্ড হোল্ডারের সেভিংস অথবা কারেন্ট অ্যাকাউন্টগুলির প্রতি উল্লেখ করে যেগুলি ইন্ডাসইন্ড ব্যাঙ্কের দ্বারা ডেবিট কার্ডের বৈধ পরিচালনের উদ্দেশ্যে যোগ্য অ্যাকাউন্টগুলির প্রতি আখ্যাত হয়েছে।

"অ্যাকাউন্ট হোল্ডার(গণ) / গ্রাহক (গণ)" উল্লেখ করে সেই সকল স্বতন্ত্র ব্যক্তিবর্গের প্রতি যাঁদের নিকট ব্যাঙ্কের সাথে সেভিংস অথবা কারেন্ট অ্যাকাউন্ট রয়েছে।

"ATM" ভারতে অথবা বিদেশে, ইন্ডাসইন্ড ব্যাঙ্কের হোক অথবা একটি শেয়ার করার নেটওয়ার্কে অন্য যেকোন ব্যাঙ্কের অটোমেটেড টেলার মেশিনের প্রতি উল্লেখ করে, যেগুলিতে অন্যান্য বিষয়সমহ সহ, কার্ড হোল্ডার তাঁর ডেবিট কার্ডটি ইন্ডাসইন্ড ব্যাঙ্কের নিকট থাকা তাঁর অ্যাকাউন্টে (গুলিতে) থাকা তহবিলের প্রতি নাগালপ্রাপ্ততার উদ্দেশ্যে ব্যবহার করতে পারেন।

"PIN" ইন্ডাসইন্ড ব্যাঙ্কের দ্বারা কার্ডহোল্ডারের নিকট প্রদান করা, সময়ে সময়ে তাঁর দ্বারা নির্বাচন করা পার্সোনাল আইডেন্টিফিকেশন নম্বর (কঙ্খিত নাগালপ্রাপ্ত করার জন্য প্রয়োজন) এর প্রতি উল্লেখ করে।

"মার্চেন্ট " অথবা "মার্চেন্ট এস্টাব্লিশমেন্ট", এর অর্থ হবে সেই সকল এস্টাব্লিশমেন্টগুলি (বাস্তবিক / অনলাইন), যেখানেই অবস্থিত হোক না কেন, যেগুলি কার্ড গ্রহণ করে / অনার করে এবং অন্যান্যগুলির মধ্যে ইন্ডাসইন্ড ব্যাঙ্ক অথবা মাস্টার কার্ড / ভিসা / রুপে দ্বারা বিজ্ঞাপিত স্টোর্স, শপস, রেস্টুরাণ্টস, এয়ারলাইন অর্গ্যানাইজেশন, ইত্যাদিগুলিকে অন্তর্ভুক্ত করে।

"পয়েন্ট অফ সেল (PoS) টার্মিনালঅ, উল্লেখ করে ভারতে অথবা বিদেশে অবস্থিত একটি মার্চেন্ট এস্ট্যাব্লিশমেন্ট এর গ্রাঙ্কইলেক্ট্রনিক টার্মিনালসের প্রতি যেখানে কার্ড এর দ্বারা করা লেনদেনগুলির প্রক্রিয়া করতে সক্ষম যেখানে কার্ডহোল্ডার ব্যাঙ্কের সাথে তাঁর সম্পর্কিত অ্যাকাউন্ট কে ডেবিট করার দ্বারা কার্ড ব্যবহার করতে পারেন।

"লেনদেন" উল্লখে করে, ATM এবং / অথবা মার্চেন্ট এস্ট্যাব্লিশমেন্টগুলিতে কার্ডটি ব্যবহার করে নগদ তোলা, মার্চেন্ট এস্ট্যাব্লিশমেন্টগুলি ক্রয় করা / পরিষেবা গ্রহণ করার জন্য পেমেন্ট করার প্রতি।

"আন্তর্জাতিক লেনদেন", উল্লেখ করে কার্ডহোল্ডারের দ্বারা ভারতের বাইরে তাঁর আন্তর্জাতিকভাবে বৈধ ডেবিট কার্ডের অথবা আন্তর্জাতিক ওয়েবসাইটগুলির / অ্যাপ্লিকেশনগুলির মাধ্যমে করা লেনদেনগুলির প্রতি।

"স্পর্শবিহীন লেনদেন" উল্লেখ করে মার্চেন্ট আউটলেটগুলিতে NFC সক্ষম POS টার্মিনালগুলি একটি টোকা দেওয়ার সাহায্যে কার্ড পেমেন্টের প্রতি। এই লেনদেনগুলি যেকোনো চিপ / PIN ভিত্তিক লেনদেনগুলির মতই একই প্রকার সুরক্ষিত। ডেবিট কার্ডের নিয়ম ও শর্তাবলীতে উল্লেখিত অন্যান্য সকল শর্তাবলী সকল স্পর্শবিহীন লেনদেনগুলির ক্ষেত্রেও প্রযোজ্য।

"ব্যর্থ হওয়া লেনদেন" উল্লেখ করে সেই সকল লেনদেনগুলির প্রতি যেগুলি, গ্রাহকের উপর না বর্তানো যেকোনো কারণবসত যেমন কমিউনিকেশন লিঙ্ক, ATM এ নগদ না থাকা, সেশনগুলির সময়-সীমা অতিক্রান্ত হওয়া ইত্যাদি, সম্পূর্ণ হয়নি।

"মাস্টার কার্ড / ভিসা / রুপে" উল্লেখ করে VISA/MasterCard International / NPCI এর মালিকানাধীন চিহ্নগুলির প্রতি।

"মাস্টার কার্ড / ভিসা / রুপে নেটওয়ার্ক" উল্লেখ করা সেই ATM গুলির প্রতি যেখানে ভিসা / মাস্টারকার্ড / রুপে এর প্রতীকগুলিকে মান্যতা প্রদান করা হয়।

"ওয়্যারেবল" উল্লেখ করে স্পর্শবিহীন পরিধানযোগ্য ডিভাইসগুলির প্রতি যেমন স্মার্ট ওয়াচ, ওয়াচ ক্ল্যাম্প, রিস্ট ব্যান্ড, স্টিকার্স, কি চেইনস, এবং ব্যাঙ্কের দ্বারা প্রদত্ত অন্যান্য আকারগুলির প্রতি, যেখানে গ্রাহকরা নিয়ন্ত্রক / গ্রাহকের(গণের) দ্বারা নির্ধারিত সীমা পর্যন্ত স্পর্শবিহীন লেনদেনগুলি করার উদ্দেশ্যে এই ডিভাইসগুলি ব্যবহার করতে পারেন। এগুলি (গ্রাহকের সুস্পষ্ট সম্মতির ভিত্তিতে) প্রদান করা যেতে পারে পেমেন্ট করার / ব্যাঙ্কিক লেনদেনগুলি করার জন্য ডেবিট কার্ডের স্থানে এবং / অথবা ডেবিট কার্ডের অতিরিক্ত হিসাবে।

"ইন্ডাস রিওয়ার্ডস এবং / অথবা "INDIE লয়্যাল্টি প্রগ্রাম" উল্লেখ করে কার্ডহোল্ডারদের জন্য লয়্যাল্টি প্রোগ্রামগুলির প্রতি যেটি ডেবিট কার্ড ব্যবহার করে বিভিন্ন ধরণের পেমেন্টডগুলির জন্য পুরস্কৃত করে।

1. ডেবিট কার্ডের যোগ্যতা এবং কার্ড হোল্ডারের সঙ্গে সম্পর্ক

কার্ডের প্রদান এবং ব্যবহার, RBI, FEMA এবং ব্যাঙ্কের দ্বারা সময়ে সময়ে প্রদত্ত এবং বলবত থাকা নিয়ম এবং বিধিসমূহের বিষয়বস্তু হবে। ব্যাঙ্ক তাদের সেভিংস এবং কারেন্ট অ্যাকাউন্ট হোল্ডারদের নিকট ইন্টারন্যাশনাল ডেবিট কার্ড সুবিধা প্রদান করে (পরিচালনের অনুমোদনযোগ্য পদ্ধতির বিষয়বস্তুস্বরূপ)। নো ফ্রিলস অ্যাকাউন্ট হোল্ডার, ডোমেস্টিক ডেবিট কার্ডের (নন-চিপ প্রকার) জন্য যোগ্য হলেও। ব্যাঙ্কের দ্বারা প্রদান করা ডেবিট কার্ড নির্বাচিত দোকানগুলিতে কেনাকাটা করার, অনলাইন শপিং এবং পেমেন্ট করার, ইউটিলিট বিল পেমেন্ট করার, ফ্লুগু এর মাধ্যমে বিনিয়োগ করার এবং নগদ তোলার জন্য ব্যবহার করা যেতে পারে।

এই কার্ডগুলি প্রদান করা হয় শুধুমাত্র একাধিক অনলাইন এবং অফলাইন / শারীরিক প্রণালীগুলির মাধ্যমে গ্রাহকের দ্বারা অনুরোধের ভিত্তিতে যেগুলি স্বপ্রচেষ্টা অথবা সহায়িত প্রচেষ্টা, মুখো-মুখি অথবা ফল ভিত্তিক প্রচেষ্টা হতে পারে।

ব্যাঙ্ক এবং কার্ডহোল্ডারের মধ্যে সম্পর্কটি চুক্তিভিত্তিক বেং ডেবিট কার্ডগুলির গ্রহণ / ব্যবহার, ডেবিট কার্ডগুলির ব্যবহার নিয়ন্ত্রণকারী নিয়ম এবং শর্তাবলীর স্বীকৃতি হিসাবে বিবেচিত হয়।

গ্রাহকের নিকট প্রদত্ত ডেবিট কার্ডগুলি ব্যাঙ্কের সম্পত্তি এবং ব্যাঙ্ক নিম্নলিখিতগুলির জন্য অধিকারগুলিকে সংরক্ষিত রাখেঃ

- যেকোন সময়ে কার্ডের সুবিধাগুলির মধ্যে নতুন সুবিধা অন্তর্ভুক্ত / সেগুলি থেকে বহিস্কার করার। ব্যাঙ্ক বিদ্যমান যেকোন চ্যানেলের মাধ্যমে, গ্রাহকের অ্যাকাউন্টের বিরুদ্ধে নথিভুক্ত ঠিকানায় / নম্বরে / ইমেল আইডিতে, গ্রাহককে অবগত করার প্রচেষ্টা করবে।
- RBI এর নির্দেশিকার পরিপ্রেক্ষিতে, গ্রাহকের নিকট অগ্রিম সূচনা সহ, গ্রাহকের নিকট অর্পিত কার্ড সুবিধা সমাপ্ত / অপ্রচলিত করতে পারে।
- গ্রাহকের সম্মতির ভিত্তিতে, যেকোন সূচীত হওয়া চুরি যাওয়া / হারানো কার্ডের পরিবর্তে প্রতিস্থাপনমূলক কার্ড প্রদান করা। এই প্রকার প্রতিস্থাপনমূলক কার্ডের জন্য, খরচের তালিকার অধীনে ইঙ্গিতকৃত খরচগুলি ধার্য করা হতে পারে।

শ্রেণী এবং ডেবিট কার্ডের জন্য খরচগুলি কার্ডগুলির সংযুক্ত থাকা অ্যাকাউন্টগুলির প্রকারের দ্বারা নিয়ন্ত্রিত এবং ব্যাঙ্কের একক ইচ্ছার অধীনে পরিবর্তনের বিষয়বস্তু হবে। বৈশিষ্ট্য এবং সুবিধাগুলি নিয়ন্ত্রিত হবে কার্ডের প্রকার এবং অ্যাকাউন্টের আচরণের দ্বারা। ডেবিট কার্ডের প্রত্যেকটি প্রকার, সেটির বৈশিষ্ট্য, সুবিধাসমূহ এবং যোগ্যতার মাপকাঠি সম্পর্কে আরও বিবরণ প্রাপ্ত করার উদ্দেশ্যে গ্রাহককে, ব্যাঙ্কের ওয়েবসাইটে যেতে হবে অথবা শাখা, কণ্ট্যাক্ট সেণ্টার, এবং কার্ড লেটার অন্তর্ভুক্ত করে কিন্তু সেগুলির মধ্যে সীমিত না থেকে যোগাযোগের অন্যান্য পন্থাগুলির মাধ্যমে ব্যাঙ্কের সঙ্গে যোগাযোগ করতে হবে। যেকোন পরিস্থিতির অধীনেই ডেবিট কার্ড গ্রাহকের দ্বারা হস্তান্তরযোগ্য অথবা অর্পণযোগ্য নয়।

2. ব্যবহারের নিয়মাবলী

a) লেনদেন যোগ্যতা এবং সীমা

কার্ডটি ভারতে (ডোমেস্টিক এবং ইন্টারন্যাশানাল কার্ডগুলি) এবং বিদেশে (শুধুমাত্র ইন্টারন্যাশানাল কার্ডগুলি) ব্যবহারের জন্য বৈধ। কার্ডটি ভারত, নেপাল এবং

ভুটানে বৈদেশিক মুদ্রাভিত্তিক লেনদেনের জন্য বৈধ নয়। কার্ডটি ভারতে / বিদেশে যেকোন কঃশ্ব অথবা যেকোন ভিসা / ভিসা ইলেক্ট্রন / ভিসা ফ্ল্যাগ মার্চেন্ট আউটলেটে গৃহীত হয়। মার্চেন্ট গুল্ক এর যেকোন লেনদেনকে, POS টার্মিনালের দ্বারা স্লিপ সৃষ্টি করা হলে কার্ডের PIN ব্যবহার করে প্রত্যয়িত করা এবং সম্পূর্ণ করা প্রয়োজন। গ্রাহককে মার্চেন্ট আউটলেটে গুল্ক টার্মিনালের দ্বারা সৃষ্টি করা সেলস স্লিপের উপর স্বাক্ষর করতে হবে। ব্যাঙ্ক মার্চেন্ট আউটলেটের দ্বারা প্রদত্ত যেকোন পণ্য / পরিষেবা সংক্রান্ত সমস্যার (ত্রুটি, সরবরাহের ক্ষেত্রে বিলম্ব, নিম্ন মান এর মধ্যে সীমিত নয়) জন্য দায়ী নয় এবং এই প্রকার যেকোন বিবাদ মার্চেন্ট এবং গ্রাহকের মধ্যে নিষ্পত্তি করতে হবে। ব্যাঙ্ক সর্বনিম্ন / সর্বোচ্চ ৰাশি, যেটি একটি দিনে কার্ড ব্যবহার করে লেনদেন করা যেতে পারে সীমিত করার অধিকার সংরক্ষিত ৰাখে, এবং এই প্রকার যেকোন সীমা অ্যাকাউন্টে উপলব্ধ থাকা ব্যালেন্সের বিষয়বস্তু হবে। সদৃশভাবে, দৈনিক সর্বনিম্ন / সর্বোচ্চ ৰাশির সীমাটি সকল ATM গুলিতে প্রযোজ্য হবে এবং বিভিন্ন ব্যাঙ্কের নেটওয়ার্কের অধীন ভিন্ন ভিন্ন ATM, ভিন্ন ভিন্ন দেশের ক্ষেত্রে এবং সময়ে সময়ে পরিবর্তনশীল হতে পারে। ব্যাঙ্ক, বিভিন্ন ATMগুলির / নেটওয়ার্কগুলির মাধ্যমে লেনদেনের সীমার ক্ষেত্রে সমতার অভাবের কারণে গ্রাহকের দ্বারা ভোগ করা যেকোন ক্ষতি অথবা অসুবিধার জন্য দায়ী হবে না।

ব্যাঙ্ক সর্বনিম্ন / সর্বাধিক ৰাশিটি সীমিত করার জন্য অধিকারটি সংরক্ষিত ৰাখে, যেটি কার্ডটি ব্যবহার করে প্রতি দিন লেনদেন করা যেতে পারে এবং এই প্রকার যেকোনো সীমাটি হবে কার্ডহোল্ডারের অ্যাকাউন্টে ব্যালেন্সের উপলব্ধতার বিষয়বস্তুস্বরূপ। এই প্রকার লেনদেনের সীমা প্রযোজ্য হবে সকল ATMs এর ক্ষেত্রে এবং বিভিন্ন ব্যাঙ্কের নেটওয়ার্কের, দেশ থেকে দেশের অন্তর্গত ATM এর মধ্যে বৈচিত্র্যপূর্ণ হতে পারে এবং সময়ে সময়ে সংশোধিত হতে পারে। ব্যাঙ্ক, বিভিন্ন ATM/নেটওয়ার্কের মাধ্যমে লেনদেনগুলির মধ্যে এই সীমাগুলির ক্ষেত্রে অসমরূপতার কারণে কার্ডহোল্ডারের দ্বারা সম্মুখীন হওয়া যেকোনো ক্ষতি অথবা অসুবিধার জন্য দায়ী হবে না। নাবালকদের (10 অধীক বয়সী) জন্য ডেবিট কার্ডের সুবিধা প্রদান করা হবে কার্ডের উপর নিয়ন্ত্রিতভাবে তোলার সীমা সহ।

কার্ডখন ব্যৱহার কৰি প্রতিদিনে লেনদেন কৰিব পৰা নিম্নতম ৰ্সবাধিক পৰিমাণ সীমিত করার অধিকার বেংকে সংৰক্ষিত ৰাখিছে আৰু এনে যিকোনো সীমা, কার্ডহোল্ডারের একাউণ্টত জমা থকা পৰিমাণ সাপেক্ষে হ'ব। এনে লেনদেনৰ সীমা সকলো এটিএমৰ বাবে প্রযোজ্য হ'ব আৰু বিভিন্ন বেংকৰ নেটৱর্কৰ বিভিন্ন এটিএমৰ মাজত পৃথক হ'ব পাৰে, দেশৰ পৰা দেশলৈ আৰু সময়ে সময়ে সংশোধন করা হ'ব পাৰে। বিভিন্ন এটিএম নেটৱর্কৰ যোগেৰে লেনদেনৰ বাবে এই সীমাবোৰত সমানতাৰ অভাৱৰ বাবে কার্ডহোল্ডারে সন্মুখীন হ'ব পৰা যিকোনো লোকচান বা অসুবিধার বাবে বেংক দায়বদ্ধ নহ'ব। নাবালক (10 বছৰৰ ওপৰৰ) বাবে ডেবিট কার্ডৰ সুবিধা কার্ডখনৰ ওপৰত নিয়ন্ত্রিত ফিক্সড ধন উলিওৱাৰ সীমার সৈতে প্রদান করা হ'ব।

ব্যাঙ্ক যেকোন লেনদেন, যেটি অ্যাকাউন্ট এবং গ্রাহকের নিকট প্রদত্ত ডেবিট কার্ডের প্রকারের জন্য লেনদেনের অনুমোদিত তালিকার অধীনে পড়ে না অথবা কার্ডটির ক্ষেত্রে প্রযোজ্য সীমা অতিক্রম করার ক্ষেত্রে, অস্বীকার করার অধিকার সংরক্ষিত ৰাখে। ইণ্টারন্যাশানাল ডেবিট কার্ড ব্যবহার করা যেতে পারে শুধুমাত্র FEMA নিয়মসমূহ, 1999 এর দ্বারা নিয়ন্ত্রিত অনুমোদিত কারেণ্ট অ্যাকাউণ্টগুলির জন্য, অতিৰিক্তভাবে এই প্রকার লেনদেনকে RBI অথবা ভারত সরকারের দ্বারা সময়ে সময়ে নির্ধারিত বিধিসমূহকেও অনুপালন করতে হবে এবং গ্রাহক যেকোন জৰিমানা / পদক্ষেপের জন্য. যেটির উপরে উল্লেখিত নিয়ম /বিধিসমূহের অ–অনুপালনের কারণে উদ্ভব ঘটতে পারে, দায়ী থাকবেন।

বসবাসকারী স্বতন্ত্র ব্যক্তিদের জন্য, লিবারালাইজড রেমিট্যান্স স্কিম (LRS) এর অধীনে, LRS এর অধীনে সকল অর্থ প্রেরণের জন্য পার্মানেণ্ট অ্যাকাউঃট নম্বর (PAN) প্রদান করা বাধ্যতামূলক, যেটির ব্যর্থতার ক্ষেত্রে, ব্যাঙ্ক ডেবিট কার্ডের দ্বারা আন্তর্জাতিক লেনেদেরে সুবিধাটি সমাপ্ত করতে পারে।

অনুমোদিত সীমার অধিক এবং / অথবা ভারতে প্রযোজ্য এবং / অথবা কার্ড ব্যবহৃত হওয়ার দেশটিতে প্রযোজ্য যেকোন নিয়ম এবং বিধির সঙ্গে দ্বণ্দ্ব অথবা লঙ্ঘনমূলক যেকোন ARM / POS সুবিধার ব্যবহার হবে গ্রাহকের একক ঝুঁকি, দায়, এবং দায়িত্বের অধীনে এবং ব্যাঙ্ক এই প্রকার পদক্ষেপ অথবা অন্তর্ভুক্তি অথবা বহিস্কারের ক্রিয়ার যেটি জ্ঞাতসারে অথবা অন্যভাবে কৃত হয়ে থাকতে পারে, জন্য দায়ী হবে না এবং ব্যাঙ্ককে দায়ী করা যাবে না।

গ্রাহক, মার্চেন্ট POS এ অথবা অনলাইনে অথবা লেনদেনের অন্য কোন পন্থায়, ডেবিট কার্ডের মাধ্যমে যেকোনো লেনদেন করার পূর্বে, ব্যাঙ্কের সঙ্গে তাঁর অ্যাকাউণ্টটিতে সর্বদাই, বিশেষভাবে ATM থেকে নগদ তোলা, পর্যাপ্ত ব্যালেন্স থাকা নিশ্চিত করার জন্য দায়ী। যদি পর্যাপ্ত ব্যালেন্স না থাকার কারণে, কোন গ্রাহকের দ্বারা কৃত যেকোন লেনদেন ব্যাঙ্কের দ্বারা গৃহীত না হয়, তাহলে ব্যাঙ্ককে দায়ী করা যাবে না।

ডেবিট কার্ডগুলিকে বিভিন্ন অ–ব্যক্তিগত চ্যানেলগুলি যেমন ATM, নেট ব্যাঙ্কিং, মোবাইল ব্যাঙ্কিং, চ্যাট বট, ভয়েস বেস্ড চ্যানেল, IVR এ এবং অন্যান্য নন–ব্রাঞ্চ ডিজিটাল (NBD) চ্যানেলগুলিতে সনাক্ত করার এবং প্রত্যয়িত করার জন্যও ব্যবহার করা যেতে পারে। OTP (ওয়ান টাইম পাসওয়ার্ড) এর জন্য রেজিস্ট্রেশন, নেট ব্যাঙ্কিং এর জন্য রেজিস্ট্রেশন হল এই প্রকার কিছু কার্যনির্বাহী ক্ষেত্র।

b) **সরবরাহযোগ্যগুলি**

ব্যাঙ্ক গ্রাহকের নিকট পৃথক কুরিয়ারের (অথবা সরবরাহের অন্য যেকোন পদ্ধতির) মাধ্যমে ডেবিট কার্ড এবং PIN সরবরাহ করবে। গ্রাহককে যাচাই করতে হবে যে প্রাপ্ত করা কুরিয়ার প্যাকেজটি ছেঁড়া / খোলা / নস্ট হওয়া অবস্থায় নয়। কুরিয়ার প্যাকেজটি ছেঁড়া / খোলা / নস্ট হওয়া অবস্থায় পাওয়ার ক্ষেত্রে, গ্রাহককে অবিলম্বে, নিকটতম শাখায় উপস্থিত হয়ে / ফোন ব্যাঙ্কিং এর মাধ্যমে ব্যাঙ্ককে সূচীত করতে হবে।

গ্রাহককে মনে ৰাখতে হবে যে ডেবিট / ATM কার্ডগুলির জন্য পাসওয়ার্ড ওয়েলকাম কিটের সঙ্গে পাঠানো হয় না এবং অন্য ব্যবস্থার সাহায্যে গ্রাহকের নিকট পৌঁছানো হয়। ডেবিট কার্ড পাওয়ার পরে, গ্রাহককে গুল্ক আউটলেটগুলিতে সহজে সনাক্তকরণের উদ্দেশ্যে, সেটিতে স্বাক্ষর করতে হবে। গ্রাহক মনে ৰাখেন যে কার্ডের ব্যবহার / দখলে ৰাখার সঙ্গে সম্পর্কিত যেকোন আর্থিক অথবা অন্য প্রকার ক্ষতি দায়সমূহ তাঁর নিজের এবং ব্যাঙ্ককে কোন পরিস্থিতিতেই দায়ী করা যাবে না।

ব্যাঙ্ক, সরবারহযোগ্যগুলি (যেমন ডেবিট কার্ড / PIN মেলার), গুরুত্বপূর্ণ বিজ্ঞপ্তিগুলি এবং অন্যান্য প্রাসঙ্গিক উপাদানগুলি, ব্যাঙ্কের নিকট নথিভুক্ত থাকা, গ্রাহকের ডাক ঠিকানায় / ইমেলে / মোবাইল নম্বরে পাঠানো হয়। তাই গ্রাহককে, ডাক ঠিকানার / ইমেলের / মোবাইল নম্বরের ক্ষেত্রে যেকোন পরিবর্তন তাৎক্ষণিকভাবে ব্যাঙ্ককে জানাতে হবে। গ্রাহকের দ্বারা ডাক ঠিকানার ক্ষেত্রে পরিবর্তন সম্পর্কে না জানানোর কারণে এই প্রকার উপাদানগুলির ক্ষতি / হানি / ব্যর্থতার কারণে গ্রাহকের দ্বারা ভোগ করা যেকোন ক্ষতি ৰ হানি / অসুবিধার জন্য ব্যাঙ্ক দায়ী হবে না।

c) **কার্ডের সুরক্ষা**

ব্যাঙ্ক, RBI এর আদেশ অনুসারে, চিপ সক্ষম ডেবিট কার্ডগুলি প্রদান করে। এই কার্ডগুলি একটি সুরক্ষিত পদ্ধতির দ্বারা তথ্য সংরক্ষণ এবং প্রক্রিয়াকরণের দ্বারা অধিকতর সুরক্ষা প্রদান করে। এই উন্নত প্রযুক্তি, নকল কার্ড তৈরি করার উদ্দেশ্যে, কার্ডটিকে কপি করা প্রতিরোধ করার ক্ষেত্রে অধিকতর কার্যকরী।

গ্রাহকদের নিকট ডেবিট কার্ড প্রদান করা যেতে পারে যেগুলি, বাজার, নিয়ন্ত্রক কর্তৃতপক্ষ এবং ব্যাঙ্কের নিজের ব্যবসার আবশ্যিকতা অনুসারে সম্ভাব্যভাবে একটি PIN, এককালীন পাসওয়ার্ড এর প্রকৃতির দ্বিতীয় উপাদান ভিত্তিক প্রত্যয়ন অথবা নিয়ন্ত্রণ বিষয়ক পরিধির অধীনে ব্যাঙ্কের দ্বারা উপযুক্ত হিসাবে বিবেচিত অন্য কোন সুরক্ষিত উপায় ব্যবহার করে লেনদেনগুলির জন্য ব্যবহার করা যেতে পারে।

গ্রাহককে লেনদেনগুলি করার জন্য কার্ডটিকে সক্রিয় করার জন্য, আবশ্যিকভাবে কার্ডের PIN সেট করতে হবে। PIN সেট করা যেতে পারে ইন্ডাসইন্ড ব্যাঙ্কের মোবাইল ব্যাঙ্কিং/ নেট ব্যাঙ্কিং / ওয়েবসিইট, কঃশ্ব অথবা ফোন ব্যাঙ্কিং এর মাধ্যমে। ব্যাঙ্ক গ্রাহকের নিকট, কিছু নির্দিষ্ট ধরণের অ্যাকাউঃটের জন্য এবং / অথবা গ্রাহকের অনুরোধের ভিত্তিতে একটি সিল করা খামে বাস্তবিক PIN পাঠাতে পারে। এই পরিস্থিতিতে গ্রাহক হয় PIN রিসেট ৰ পরিবর্তন করতে পারেন (ইন্ডাসইন্ড ব্যাঙ্কের মোবাইল ব্যাঙ্কিং / নেট ব্যাঙ্কিং / ওয়েবসিইট, কঃশ্ব অথবা ফোন ব্যাঙ্কিং এর মাধ্যমে) অথবা বাস্তবিক PIN ব্যবহার করে POS / ATM এ একটি লেনদেন করতে পারেন। ব্যাঙ্কের দ্বারা বাস্তবিকভাবে পাঠানো PIN টিকে অবিলম্বে পরিবর্তন করার জন্য সুপারিশ করা। ই–কমার্স লেনদেনের জন্য OTP অথেণ্টিকেশনগুলি গ্রাহকের রেজিস্টার্ট মোবাইল নম্বরে পাঠানো হয়।

ব্যাঙ্ক, PIN/OTP গুলি প্রদান করার সময়ে ব্যাঙ্কের দ্বারা অনুশীলনকৃত যত্নের বিষয়ে গ্রাহকদের জানানোর প্রতিশ্রুতি প্রদান করে। এছাড়াও ব্যাঙ্ক, PIN/অথবা অন্য যেকোন সম্পর্কিত তথ্য, কার্ডহোল্ডারের নিকট ব্যতীত অন্য কারোর সঙ্গে শেয়ার না করা নিশ্চিত করে।

গ্রাহক ব্যাঙ্ককে, PIN/OTP ব্যবহার করে প্রত্যয়িত যেকোন লেনদেন সম্পাদন করার জন্য অনুমোদিত করেন এবং ব্যাঙ্কের, সঠিক PIN ব্যবহার করে গ্রাহকের ডেবিট কার্ডের মাধ্যমে উদ্যোগকৃত লেনদেনটি প্রত্যয়িত করার জন্য কোন দায়িত্ব / বাধ্যকতা থাকে না।

ডেবিট কার্ডগুলিকে নিরাপদে ৰাখা

গ্রাহকদের মনে ৰাখতে হবে যে ডেবিট কার্ড এবং সেটির সম্পর্কিত তথ্যগুলি PIN, OTP, কার্ডের তথ্য এবং লগইন সংক্রান্ত তথ্য, ফোন ব্যাঙ্কিং এবং অন্যান্য সকল সুবিধাগুলিকে অন্তর্ভুক্ত করে কিন্তু সেগুলির মধ্যে সীমিত না থেকে, সকলই হল ব্যাঙ্কের নিকট থাকা অ্যাকাউঃটে আর্থিক লেনদেনগুলির করার সরঞ্জাম। উপরে উল্লেখিতগুলি এবং ভবিষ্যতে প্রদেয় অন্যান্য পরিষেবাগুলির জন্য তথ্যগুলি নিরাপদে ৰাখা এবং সেগুলির গোপনীয়তা বক্ষা করাটি হল গ্রাহকের একক দায়িত্ব। গ্রাহকের, যেকোন পরিস্থিতির অধীনেই এই তথ্যগুলিকে অন্য কারোর নিকট উঃমুক্ত করা উচিত নয়।

সরবরাহযোগ্যগুলিকে গ্রাহকের নিকট পাঠানো হয়, হয় ওয়েলকাম কিট এর সাথে অথবা ওয়েলকাম কিট এর পরে, পৃথক ডাকের মাধ্যমে। গ্রাহকেরা মনে ৰাখবেন যে সরবরাহযোগ্যগুলি শুধুমাত্র গ্রাহকের পত্রালাপের ঠিকানায় পাঠানো হয়, যেটি KYC নীতি অনুসারে যথাযথভাবে যাচাইকৃত বেং ব্যাঙ্কের নিকট নিবন্ধিত থাকে।

ব্যাঙ্ক, সর্বাত্মক সুরক্ষা প্রদানের ক্ষেত্রে তাদের আরোপিত গুরুত্বের পরিপ্রেক্ষিতে গ্রাহককে শারীরিক ডাকের মাধ্যমে পাসওয়ার্ড / PINগুলি চাওয়াকে নিরুৎসাহিত করে। এই ফলে, গ্রাহকদের কিছু নির্দিষ্ট ব্যক্তিগত বিবরণ প্রদান করার পরে অনলাইনে / ATM এর মাধ্যমে PIN তৈরি করার বিকল্প প্রদান করা হয়। তবে, যদি গ্রাহকের শারীরিক ডাক ব্যবস্থার মাধ্যমে PIN এর প্রয়োজন হয়, তাহলে ব্যাঙ্ক তদপরবর্তিতে উদ্ভূত হওয়া কোন প্রকার প্রতারণা / অপব্যবহারের জন্য দায়ী হবে না। ডেবিট কার্ড পাওয়ার পরে, গ্রাহককে POS আউটলেটগুলিতে গ্রাহকের সহজ সনাক্তকরণের উদ্দেশ্যে, সেটির উপর স্বাক্ষর করা উচিত। প্রাথমিক পাসওয়ার্ড /PIN গুলিকে অবিলম্বে পরিবর্তন করতে হবে।

গ্রাহকের, ডেবিট কার্ডের বিবরণ, PIN বিবরণ, গঃশ্বগু ইত্যাদি শুধুমাত্র কার্ডহোল্ডারের জানা নিশ্চিত করা উচিত এবং কার্ডহোল্ডারের, কোন পরিস্থিতিতেই অন্য

কাৰোৰ নিকট ব্যক্ত কৰা ৰ উঃমুক্ত কৰা উচিত নয় এবং PIN/OTP গোপন ৰাখাৰ জন্য তাঁকে প্রয়োজনীয় যত্ন গ্রহণ কৰতে হবে। অ্যাকাউণ্ট বন্ধ কৰাৰ / কার্ড প্রত্যর্পণ কৰাৰ ক্ষেত্রে গ্রাহক ডেবিট কার্ডটি, ব্যাঙ্কেৰ শাখা ভবনেৰ মধ্যে, ব্যাঙ্কেৰ অনুমোদিত আধিকাৰিক ব্যতীত অন্য কাৰোৰ নিকট হস্তান্তৰিত কৰবেন না।

গ্রাহক ডেবিট কার্ড এবং PINটি নিৰাপদে ৰাখা নিশ্চিত কৰাৰ জন্য দায়ী। গ্রাহককে, একটি ATM/POS এ PIN প্রবেশ কৰানোৰ সময়ে অন্য কাৰোৰ না দেখা নিশ্চিত কৰতে হবে।

গ্রাহককে, PIN এবং কার্ডটিকে পৃথকভাবে ৰাখাৰ জন্য যাতে দুটিৰ মধ্যে যেকোনটিৰ ক্ষেত্রে আপস, ডেবিট কার্ড ব্যবহাৰ কৰে গ্রাহকেৰ অ্যাকাউণ্টেৰ ক্ষেত্রে একটি প্রতাৰণাৰ প্রতি ইঙ্গিত না কৰে, নির্দেশ অন্তর্ভুক্ত কৰে সর্বদাই কার্ডেৰ যত্ন নেওয়াৰ জন্য, পৰামর্শ দেওয়া হয়। গ্রাহককে, একটি কাগজে PIN লিখে না ৰেখে PINটিকে মনে ৰাখাৰ জন্যও পৰামর্শ দেওয়া হয়, যাৰ দ্বাৰা গ্রাহকেৰ অ্যাকাউণ্টেৰ সুৰক্ষা নিশ্চিত কৰা যায়।

গ্রাহক, কার্ডটিকে নিৰাপদ ৰাখাৰ এবং PIN অথবা কোডটিকে কোনও আকাৰেই অর্থোদ্ধাৰযোগ্য না হওয়াৰ অথবা অন্য কোনভাবে নাগালযোগ্য না হওয়াৰ জন্য লিখে না ৰাখাৰ জন্য, যদি কোনভাবে এই প্রকাৰ লিখে ৰাখাটি যেকোন তৃতীয়পক্ষেৰ নিকট সতভাবে হোক অথবা অসতভাবে নাগালযোগ্য হয়, দায়বদ্ধতাৰ অধীন থাকেন।

d) **লেনদেন সম্পর্কিত বিজ্ঞপ্তি এবং অন্যান্য যোগাযোগ**

নিয়ন্ত্রণমূলক নির্দেশিকা অনুসাৰে ডেবিট কার্ড ব্যবহাৰ কৰে কৰা লেনদেনগুলিৰ জন্য গ্রাহকেৰ নিকট SMS এবং ইমেল সতর্কতাগুলি পাঠানো হয়। ব্যাঙ্ক এই প্রকাৰ সতর্কতাগুলি হোয়াটসঅ্যাপ এবং অন্যান্য ডিজিটাল চ্যানেলগুলিৰ মাধ্যমেও পাঠাতে পাৰে। অতিৰিক্তভাবে, ডেবিট কার্ডেৰ সঙ্গে সম্পর্কিত অন্যান্য বিজ্ঞপ্তি / যোগাযোগ, ব্যাঙ্কেৰ ৰেকর্ডে উপলব্ধ অনুসাৰে, গ্রাহকেৰ নিবন্ধিত মোবাইল নম্বৰ এবং ইমেল আইডিতে পাঠানো হতে পাৰে। ব্যাঙ্ক, গ্রাহকেৰ দ্বাৰা ইমেল আইডি / মোবাইল নম্বৰেৰ পৰিবর্তন সম্পর্কে ব্যাঙ্কেৰ নিকট না জানানোৰ কাৰণে এই প্রকাৰ উপাদানগুলিৰ ক্ষতি / হানি / ব্যর্থতা / ভুল সৰবৰাহেৰ কাৰণে গ্রাহকেৰ হতে পাৰে এমন কোন প্রকাৰ ক্ষতি / হানি / অসুবিধাৰ জন্য দায়ী হবে না।

গ্রাহক ডেবিট কার্ডেৰ দ্বাৰা কৰা লেনদেনগুলিৰ বিবৰণগুলি পাওয়াৰ জন্য ফোন ব্যাঙ্কিং বিকল্প অথবা ব্যাঙ্কেৰ ইণ্টাৰনেট / মোবাইল ব্যাঙ্কিং ব্যবহাৰ কৰতে পাৰেন। গ্রাহককে, স্টেটমেণ্টগুলিতে থাকা যেকোন ভ্রান্তি / অনিয়মিততাগুলি 15 দিনেৰ মধ্যে জানানো নিশ্চিত কৰতে হবে। যদি 15 দিনেৰ মধ্যে গ্রাহকেৰ তৰফ থেকে কোনও মন্তব্য না আসে, তাহলে ব্যাঙ্ক স্টেটমেণ্টগুলিকে তথ্যগতভাবে সঠিক হিসাবে ধাৰণা কৰবে

e) **কার্ড হাৰিয়ে যাওয়া ৰ প্রতাৰণা**

গ্রাহককে, নীচে উল্লেখিত ঘটনাগুলিৰ মধ্যে যেকোনটি সংঘটিত হওয়াৰ ক্ষেত্রে ব্যাঙ্ককে সূচীত কৰাৰ জন্য পৰামর্শ দেওয়া হয়:–

a. কার্ড হাৰিয়ে অথবা চুৰি হয়ে যাওয়া অথবা কার্ডেৰ তথ্যগুলি নকল কৰাৰ অথবা কপি কৰাৰ সম্পর্কে জানতে পাৰা

b. গ্রাহকেৰ অ্যাকাউণ্টে একটি অননুমোদিত লেনদেনেৰ সম্পর্কে জানতে পাৰা

গ্রাহককে, এই প্রকাৰ যেকোন ঘটনাৰ ৰিপোর্ট দেওয়াৰ জন্য, ব্যাঙ্ককে অবিলম্বে জানাতে (হয় ফোন ব্যাঙ্কিং / নিকটতম শাখায় উপস্থিত হয়ে / যোগাযোগেৰ অন্য যেকোন ৰৈধ প্রণালীৰ মাধ্যমে) হবে।

কার্ড পৰিষেবা সংক্রান্ত কাৰণগুলিৰ জন্য গ্রাহকেৰ নিকট নিম্নলিখিত চ্যানেলগুলি উপলব্ধ থাকে: –

i. শাখা : গ্রাহক, এক্সি অভিযোগ দায়েৰ কৰাৰ অথবা একটি হাৰিয়ে যাওয়া / চুৰি যাওয়া কার্ড হট লিস্ট কৰাৰ জন্য অনুৰোধ কৰাৰ জন্য ব্যাঙ্কেৰ যেকোন শাখায় উপস্থিত হতে পাৰেন।

ii. কঃট্যাক্ট সেঃটাৰ : ব্যাঙ্কেৰ, টোল ফ্রি এবং টোল নম্বৰ উভয় সহ, 24ৰ্স7 কার্যকাৰী একটি কল সেঃটাৰ আছে। গ্রাহক, দিন অথবা ৰাতে যেকোন সময়ে ব্যাঙ্কেৰ নিকট ফোন কৰতে এবং এখানে একটি অভিযোগ অথবা অনুৰোধ দায়েৰ কৰতে পাৰেন। এখানে কার্ড হাৰিয়া যাওয়া ৰ চুৰি হওয়াৰ জন্য অনলাইন হট লিস্টিং এৰ সুবিধাও উপলব্ধ আছে।

iii. ইন্ডাসনেট ৰ ইন্ডাস মোবাইল : গ্রাহক তাঁদেৰ কার্ড ব্লক কৰাৰ জন্য, কার্ড প্রতিস্থাপন কৰাৰ জন্য, লেনদেনেৰ সীমা নিয়ন্ত্রণ কৰাৰ, ইত্যাদিৰ জন্য ডিজিটাল চ্যানেলগুলি ব্যবহাৰ কৰতে পাৰেন।

iv. SMS পৰিষেবা : গ্রাহক ডেবিট কার্ড ব্লক কৰাৰ জন্য ক্ষ্মষ্কপৰিষেবাগুলি ব্যবহাৰ কৰতে পাৰেন।

উপৰে উল্লেখিত পয়েণ্টাৰগুলিৰ উপৰ আৰও বিস্তাৰিত দেখা যেতে পাৰে ব্যাঙ্কেৰ ওয়েবসাইটেৰ কার্ডস ট্রে এৰ অধীনে তালিকাভুক্ত ডেবিট কার্ড পৃষ্ঠাৰ বাৰংবাৰ জিজ্ঞাসিত প্রশ্নেৰ বিভাগে। ব্যাঙ্ক, গ্রাহকেৰ দ্বাৰা চুৰি যাওয়াৰ বিষয়ে জানানোৰ আগে, কার্ড হাৰিয়ে যাওয়াৰ অথবা ভুল মানুষেৰ হাতে কার্ডটি পড়াৰ অথবা চুৰি যাওয়া কার্ডেৰ অপব্যবহাৰেৰ কাৰণে কোন প্রতাৰণামূলক লেনদেন / কার্ডটিৰ অপব্যবহাৰেৰ জন্য দায়ী হবে না।

গ্রাহকেৰ দ্বাৰা হাৰিয়ে যাওয়া, চুৰি যাওয়া অথবা তাঁৰ কার্ডটি আটকে যাওয়াৰ বিষয়ে জানানোৰ পৰে ব্যাঙ্কেৰ দ্বাৰা একটি নতুন কার্ড (প্রযোজ্যতা অনুসাৰে খৰচসহ) প্রদান কৰা হয় বেং গ্রাহকেৰ নিবন্ধিত ঠিকানায় পাঠানো হয়।

f) **সমাপ্ত কৰা**

গ্রাহক ডেবিট কার্ড সমাপ্ত কৰাৰ জন্য লিখিত আকাৰে ব্যাঙ্কেৰ নিকট অনুৰোধ কৰতে পাৰেন। গ্রাহক, গ্রাহকেৰ তৰফ থেকে ব্যাঙ্কেৰ দ্বাৰা সমাপ্ত কৰাৰ জন্য অনুৰোধ পত্রটি প্রাপ্ত কৰাৰ সময়ে ডেবিট কার্ডটিৰ বিৰুদ্ধে যেকোন অমীমাংসিত বকেয়া পৰিশোধ কৰাৰ জন্য দায়বদ্ধ থাকবেন। ব্যাঙ্ক, গ্রাহকেৰ অ্যাকাউণ্টে থাকা যেকোন ক্রেডিট অমীমাংসিত বকেয়াগুলিৰ জন্য ব্যবস্থাপিত কৰাৰ অধিকাৰটি সংৰক্ষিত ৰাখে।

গ্রাহক, কার্ডটিৰ প্রত্যর্পণ / সমাপ্ত কৰা / হট লিস্টিং এৰ পৰে, ডেবিট কার্ডটিকে, ম্যাগনেটিক স্ট্রিপ এবং চিপেৰ মাঝ বৰাবৰ কেটে ফেলাৰ দ্বাৰা সেটিকে নস্ট কৰে দেবেন।

অ্যাকাউণ্ট বন্ধ কৰাৰ ক্ষেত্রে, গ্রাহক ATM / ডেবিট কার্ডটি ব্যাঙ্কেৰ নিকট ফেৰত দেবেন। ব্যাঙ্ক, এই প্রকাৰ ইনস্ট্রুমেণ্টগুলিৰ হাৰিয়ে যাওয়াৰ কাৰণে গ্রাহকেৰ দ্বাৰা বহন কৰা কোন প্রকাৰ ক্ষতিৰ জন্য দায়ী হবে না। যদি গ্রাহক, যেকোন কাৰণে তাঁৰ অ্যাকাউণ্ট বন্ধ কৰে দেন, তাহলে কার্ডটিকে অকার্যকৰ কৰে দেওয়া হয়। গ্রাহককে, অবিলম্বে কার্ডটিকে নস্ট কৰে দেওয়াৰ জন্য পৰামর্শ দেওয়া হয়।

যদি ব্যাঙ্ক যুক্তিসংগতভাবে বিশ্বাস কৰে যে, ব্যবসা অথবা সুৰক্ষাৰ কাৰণে সেটি প্রয়োজনীয়, তাহলে ব্যাঙ্ক প্রাক বিজ্ঞপ্তি ছাড়াই যেকোনো কার্ড সীমাবদ্ধ, সমাপ্ত অথবা ৰদ কৰতে পাৰে।

g) **বৈধতা**

কার্ডটি, মেয়াদপূর্তিৰ মাস হিসাবে উল্লেখিত মাসটিৰ শেষ কর্ম দিবস পর্যন্ত বৈধ থাকে। কার্ডটি, কার্ডেৰ সামনেৰ দিকে নির্দিষ্ট কৰা সময়েৰ জন্য বৈধ থাকে। ব্যাঙ্ক, সময়ে সময়ে তাদেৰ একক বিবেচনাৰ অধীনে এবং সেই প্রকাৰ ফিস এবং খৰচে যেটি ব্যাঙ্কেৰ দ্বাৰা তাদেৰ একক বিবেচনাৰ মাধ্যমে নির্ধাৰিত হতে পাৰে, বিদ্যমান কার্ডটিৰ বৈধতা প্রসাৰিত কৰতে অথবা সেটি প্রতিস্থাপিত কৰতে পাৰে।

প্রদানেৰ / পুনর্প্রদানেৰ সময়ে সকল কার্ডই ভাৰতেৰ মধ্যে (ATM এবং POS অর্থাৎ পয়েণ্ট অফ সে ডিভাইস) ব্যবহাৰেৰ জন্য শুধুমাত্র ব্যবহাৰেৰ কঃট্যাক্ট বেস পয়েণ্টে সক্ষম থাকে। গ্রাহক যেকোনো সময়ে ব্যাঙ্কেৰ নেট ব্যাঙ্কিং / মোবাইল ব্যাঙ্কিং এৰ মাধ্যমে, কণ্ঠ্বণ্ব / গুক্ক / ই–কমার্স / কঃট্যাক্টলেস এৰ ক্ষেত্রে দেশীয় এবং আন্তর্জাতিক লেনদেনেৰ সীমাৰ সংশোধন কৰে ব্যবহাৰেৰ পছঃদ সক্ষম / অক্ষম কৰতে এবং কার্ডেৰ দ্বাৰা লেনদেনেৰ সীমা নিয়ন্ত্রণ কৰতে পাৰেন।

NRO গ্রাহকদেৰ জন্য, ডেবিট কার্ডগুলি প্রদান কৰা হয় শুধু মাত্র দেশীয় লেনদেনগুলিৰ জন্য এবং তাই আন্তর্জাতিক লেনদেনেৰ সীমাগুলি সক্ষম কৰা যাবে না।

h) **বৈশিষ্ট্য এবং ফি:**

• **ফি:**

যেকোন ATM / POS / অন্যান্য ডিভাইসে কার্ডটিৰ ব্যবহাৰ একটি পৰিষেবা খৰচ এবং / অথবা লেনদেন ফি ধার্য কৰতে পাৰে এবং অথবা প্রাসঙ্গিক অ্যাকাউণ্টটি উপৰ প্রক্রিয়াকৰণ এবং / অথবা পৰিবর্তন ফি ধার্য হতে পাৰে। কার্ডটিৰ উপৰ লেনদেনেৰ জন্য ধার্য কৰা যেকোন খৰচ / ফি / পৰিবর্তন খৰচ প্রাসঙ্গিক অ্যাকাউণ্টে ডেবিট কৰা হবে এবং গ্রাহক সেটি পৰিশোধ কৰাৰ জন্য এককভাবে দায়ী থাকবেন।

ডেবিট কার্ডেৰ প্রদান / ব্যবহাৰ / প্রতিস্থাপন / হট–লিস্টিং, ইত্যাদিৰ জন্য ফিস / খৰচগুলি ওয়েবসাইটে উপলব্ধ খৰচসমূহেৰ তালিকাৰ অধীনে উপলব্ধ বিবৰণ অনুসাৰে হয়।

• **পুৰস্কাৰেৰ কার্যক্রম**

ইন্ডাস ৰিওয়ার্ডস এবং / অথবা INDIE লয়্যাল্টি প্রোগ্রামগুলি হল ব্যাঙ্কেৰ ডেবিট কার্ড থাকা গ্রাহকদেৰ জন্য অনন্য গ্রাহক পুৰস্কাৰেৰ কার্যক্রম

এই প্রোগ্রামেৰ অধীনে, গ্রাহকৰা ডেবিট কার্ডেৰ লেনদেনগুলিৰ উপৰ ৰিওয়ার্ড পয়েঃটগুলিকে / INDIE জেমস জমা কৰতে পাৰেন। এই প্রকাৰ পয়েঃটগুলিকে, পয়েণ্টগুলিৰ মেয়াদ সমাপ্ত হওয়াৰ আগে, অ্যাকাউঃেট ক্যাশব্যাক হিসাবে ৰিডিম কৰতে অথবা গ্রাহকেৰ দ্বাৰা ধাৰণ কৰা ডেবিট কার্ডেৰ ধৰণেৰ ভিত্তিতে ৰিডেমশন কৰতে পাৰেন।

গ্রাহকেৰ দ্বাৰা কৰা সকল লেনদেনগুলিই ইন্ডাস মানি প্রোগ্রামেৰ অধীনে সুবিধাৰ জন্য যোগ্য নয়। গ্রাহকদেৰ, ব্যাঙ্কেৰ ওয়েবসাইট থেকে অথবা ফোন ব্যাঙ্কিং ব্যবহাৰ কৰে ব্যাঙ্কেৰ সঙ্গে যোগাযোগ কৰাৰ দ্বাৰা, শাৰীৰিকভাবে যেকোন শাখায় উপস্থিত হওয়াৰ অথবা যোগাযোগেৰ অন্যান্য বৈধ পন্থাৰ দ্বাৰা যোগাযোগ কৰাৰ মাধ্যমে যোগ্য

লেনদেনগুলির তালিকা যাচাই করে নিতে হবে। গ্রাহককে, নির্দিষ্ট প্রকারের অ্যাকাউন্টের জন্য অ্যাকাউন্টে প্রয়োজনীয় ত্রৈমাসিক ব্যালেন্স বজায় রাখা নিশ্চিত করতে হবে, অন্যথায় তিনি ইন্ডাস মানি প্রোগ্রামের অধীনে নগদ ফেরত / রিওয়ার্ড পয়েন্ট (প্রযোজ্যতা অনুসারে) এর জন্য যোগ্য বিবেচিত হবেন না।

ইন্ডাস রিওয়ার্ডস প্রোগ্রামের অথবা INDIE লয়্যাল্টি প্রোগ্রামের মাধ্যমে অর্জিত রিওয়ার্ড পয়েন্টগুলিকে ব্যাঙ্কের রিওয়ার্ড রিডেমশন নীতি অনুসারে রিডিম করা যেতে পারে। গ্রাহকরা রিওয়ার্ড পয়েন্টগুলিকে, শুধুমাত্র একটি নির্দিষ্ট সংখ্যক রিওয়ার্ড পয়েন্ট জমা করার পরেই রিডিম করতে পারেন।

রিওয়ার্ড পয়েঃটগুলির জমা হওয়া / রিডেমশন, ক্যাশ ব্যাকের যোগ্যতা / ক্যাশ ব্যাকের রাশি অথবা গ্রাহকের অ্যাকাউন্টে ক্যাশ ব্যাকটি জমা হওয়ার সময়ের বিষয়ে উদ্ভূত হওয়া যেকোন বিবাদ / অমিলের ক্ষেত্রে ব্যাঙ্ক চূড়ান্ত সিদ্ধান্ত গ্রহণ করবে এবং সেটি গ্রাহকের ক্ষেত্রে বাধ্যতামূলক হবে।

রিওয়ার্ড প্রোগ্রাম এবং অন্যান্য প্রচারমূলক কার্যকলাপগুলি হল সময় নির্দিষ্ট এবং ব্যাঙ্কের দ্বারা, যেকোন সময়ে, গ্রাহকের নিকট কোন প্রকার অগ্রিম সূচনা ছাড়াই বন্ধ করা হতে পারে।

• **বিমা:**

ডেবিট কার্ডটি, গ্রাহকের জন্য কার্ডের প্রকারের ভিত্তিতে, পাওয়া যেতে পারে একটি অন্তর্গঠিত বিমা আচ্ছাদন (শুভেচ্ছামূলক / মূল্যযুক্ত) সহ। বিমা আচ্ছাদনগুলি, স্ব-স্ব বিমা আচ্ছাদনের জন্য নিয়ম এবং শর্তাবলীসহ, অন্তর্ভুক্ত করতে পারে হারিয়ে যাওয়া কার্ডের জন্য দায়, ক্রয় সুরক্ষা, ব্যক্তিগত দুর্ঘটনাজনিত মৃত্যুর বিমা, বিমান দুর্ঘটনা বিমা, কার্ড সুরক্ষা বিমা, মোবাইল সুরক্ষা বিমা, অনলাইন প্রতারণা সুরক্ষা বিমা, ইত্যাদি। গ্রাহকতা, সুবিধাগুলির জন্য দাবি করতে পারেন, শুধুমাত্র ব্যাঙ্কের দ্বারা প্রদত্ত বিমা আচ্ছাদনের জন্য প্রযোজ্যতা অনুসারে নিয়ম এবং শর্তাবলী অনুসরণ করার পরে।

কার্ডের প্রকার, অ্যাকাডণ্ট, ব্যবহার, ইত্যাদির উপর নির্ভরশীলভাবে বিমার রাশিটি পরিবর্তনশীল। ব্যাঙ্ক, সময়ে সময়ে তাদের ইচ্ছা অনুসারে এই প্রকার বিমার নিয়ম এবং শর্তাবলী পরিবর্তন করার অধিকারটিকে সংরক্ষিত রাখে। গ্রাহকের উচিত সাম্প্রতিকতম বিমা আচ্ছাদনের বিবরণ এবং দাবি এবং নথিকরণ সম্পর্কিত নিয়ম এবং শর্তাবলীর জন্য ব্যাঙ্কের ওয়েবসাইট দেখা। https://www.indusind.com/in/en/personal/insurance-on-card.html তে বিবরণগুলি উপলব্ধ। একটি দাবির ক্ষেত্রে যেখানে মনোনীতের বিবরণসমূহের, যেমন ডেবিট কার্ডের সঙ্গে সম্পর্কিত অ্যাকাউঃন্টে উপলব্ধ ব্যক্তিগত দুর্ঘটনাজনিত মৃত্যু, বিমান দুর্ঘটনা বিমা ইত্যাদি, শুধুমাত্র অস্বতন্ত্র গ্রাহকঅ মনোনীতের বিবরণ, বিমার সুবিধাগুলি দাবি করার জন্য ব্যবহার করা হবে। গ্রাহকের মনোনীতের বিবরণগুলি উপলব্ধ না থাকার ক্ষেত্রে, নথিকরণের দ্বারা নির্ধারিত অস্বতন্ত্র গ্রাহকেরঅ আইনগত উত্তরাধিকারী এবং বিমা কোম্পানীর দ্বারা প্রয়োজনীয় করণীয় প্রক্রিয়া দ্বারা বিমা কোম্পানী দাবিটি উত্থাপিত করতে পারে। অ-স্বতন্ত্র অ্যাকাউঃট, গ্রাহকের জন্য, যেমন সংস্থা, কোম্পানী, ইত্যাদি, যেখানে মনোনীতের বিবরণগুলি উপলব্ধ নয়, ডেবিট কার্ডের উপর বিমা আচ্ছাদন, যেটির জন্য মনোনীতে বিবরণের প্রয়োজনী, প্রযোজ্য নয়। বিমার উপলব্ধতা অন্তর্ভুক্ত কয় প্রত্যেক বিবৃতিতে অন্যান্য তথ্যসমূহ সহ।

• **অ্যাড-অন কার্ড**

উৎপাদন বৈশিষ্ট্যের উপর ভিত্তি করে, গ্রাহকরা বিদ্যমান সেভিংস অ্যাকাউন্টের জন্য অ্যাড-অন ডেবিট কার্ডের জন্য অধিকারী হন। এই প্রকার অ্যাড-অন কার্ডগুলির ব্যবহার হল গ্রাহকের একক দায় এবং দায়িত্ব এবং ব্যাঙ্ক এই বৈশিষ্ট্যটি প্রদান করে শুধুমাত্র একটি বিকল্প হিসাবে। অ্যাড-অন ডেবিট কার্ডের সীমা, চার্জ এবং বেশিষ্ট্যগুলি ডেবিট কার্ড অনুসারে হবে এবং প্রাইমারি অ্যাকাউণ্ট হোল্ডারের নিকট প্রদত্ত ডেবিট কার্ডের উপর নির্ভরশীল হবে না।

i) **তথ্য শেয়ার করার উদ্মোচন করা**

গ্রাহক ব্যাঙ্কের ডেবিট কার্ড গ্রহণ করার এবং ব্যবহার করার দ্বারা ব্যাঙ্ককে, ব্যাঙ্কের নিকট উপলব্ধ অনুসারে যেকোন সত্তার সঙ্গে যাদের এই প্রকার তথ্যগুলির প্রতি প্রবেশাধিকার থাকে, গ্রাহকের অ্যাকাউঃট র ব্যক্তিগত তথ্য র লেনদেন বিষয়ক তথ্য শেয়ার র উদ্মোচিত করার অধিকার প্রদান করেন, যেগুলির মধ্যে নিম্নলিখিতগুলি অন্তর্ভুক্ত হতে পারে কিন্তু সেগুলির দ্বারা সীমিত হয় না:

1. ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্ক (RBI)/ইণ্টারন্যাশানাল ফাইন্যান্সিয়াল সার্ভিস সেণ্টার (IFSC)

2. ভাতর সরকার, তাদের অনুমোদিত প্রতিনিধি / সত্তার মাধ্যমে

3. আদালত / অনুসন্ধানকারী সংস্থাগুলি

4. সিকিউরিটিস এক্সচেঞ্জ বোর্ড অফ ইন্ডিয়া (SEBI)

5. স্টক এক্সচেঞ্জগুলির অনুমোদিত প্রতিনিধিবর্গ

6. নিরীক্ষক, পেশাদার পরামর্শদাতা

7. তৃতীয়পক্ষ পরিষেবা প্রদানকারীগণ যাদের সঙ্গে ব্যাঙ্ক ঐপরিষেবা / উৎপাদনঐ এর উপর আইনি চুক্তি সম্পাদিত করেছে এবং যাদের তথ্যগুলির প্রতি প্রবেশাধিকার প্রয়োজনীয়

8. অন্য যেকোন আইনভিত্তিক সত্তা / অনুমোদিত স্বতন্ত্র ব্যাক্তি যাঁর এই প্রকার তথ্যগুলির প্রতি প্রবেশাধিকার থাকে

9. CIBIL কে অন্তর্ভুক্ত করে কিন্তু সেটিতে সীমিত না হয়ে, ক্রেডিট ইনফরমেশন ব্যুরোগুলি

10 অন্য যেকোনো সত্তা যেটির সঙ্গে ব্যাঙ্কের এই প্রকার তথ্য শেয়ার করা প্রয়োজন।

উল্লেখিত তথ্যগুলি ব্যাঙ্কের দ্বারা নীচে উল্লেখিত উদ্দেশ্যগুলির মধ্যে যেকোনোটির জন্য শেয়ার করা হতে পারে:

1. তথ্য প্রাপ্ত করা, হয় ব্যাঙ্ক, সেণ্টাল KYC রেজিস্ট্রি, এবং / অথবা ব্যাঙ্কের যেকোনো অনুমোদিত পরিষেবা প্রদানকারী / এজেন্সি (গুলি) / গ্রাহকের অ্যাকাউঃটের (গুলির) অপারেশনের সাথে সম্পর্কিত পেশাদার পরামর্শদাতা / গ্রাহকের (দের) দ্বারা ব্যাঙ্কের থেকে উপলব্ধ করা পরিষেবাগুলি, এবং র অথবা

2. সত্যতা যাচাইয়ের ভিত্তিতে API যেখানে গ্রাহকের বিবরণগুলি ব্যাঙ্কের ওয়েব অ্যাপ্লিকেশনস / সিস্টেমস গুলিতে অটো ফেচড / পপুলেট করা হচ্ছে তাদের ব্যাঙ্কিং রিকোয়েস্টগুলি / আবেদনগুলি প্রক্রিয়া করার জন্য, এবং / অথবা

3. ব্যাঙ্কের পণ্য / পরিষেবাসমূহ যেগুলির সম্পর্কে গ্রাহককে আবশ্যিকভাবে / সম্ভাব্যভাবে সাধারণ ব্যবহারের উদ্দেশ্যে জ্ঞাত করার অথবা ব্যাঙ্কের একজন বিদ্যমান গ্রাহক হিসাবে মতামত প্রদানের জন্য, যেকোনো ধরণের প্রচারমূলক / গবেষণামূলক / মতামতভিত্তিক ক্রিয়া, সেই সময় পর্যন্ত যখন গ্রাহক (রা) ব্যাঙ্ককে তাদের নিবন্ধিত যোগাযোগের ঠিকানা / বিবরণগুলির মধ্যে যেকোনোটিতে ব্যাঙ্কের সংজ্ঞায়িত প্রক্রিয়া অনুসারে, এবং এই প্রকার জেনে যে ব্যাঙ্ক গ্রাহকের দ্বারা প্রদত্ত সকল গ্রাহকের যোগাযোগের বিবরণগুলির সুরক্ষা এবং গোপনীয়তা রক্ষা করা নিশ্চিত করবে, যোগাযোগগুলি পাঠানো বন্ধ করার জন্য অনুরোধ করেনন বিজ্ঞপিত করেন। যদি গ্রাহক একজন অনাবাসী ভারতীয় (NRI) / বিদেশী নাগরীক হন অথবা পরিণত হন , তাহলে গ্রাহক নিশ্চিত করেন যে এই সম্মতিটি, একজন অনাবাসী ভারতী হিসাবে তাঁর সক্ষমতার উত্তমরূপে অধীন হয় এবং এই প্রকার দ্বারা তারা কোনও ভাবে তাদের কোন নিয়ম অথবা তাদের বসবাসের দেশের আইন, যেগুলি গ্রাহকের ক্ষেত্রে প্রযোজ্য, ভঙ্গ করেন না।

ব্যাঙ্ক, ব্যাঙ্কের নিকট উপলব্ধ যেকোন সূত্রের মাধ্যমে গ্রাহক অথবা তাঁর অ্যাকাউঃট / আর্থিক অবস্থা, যেটি ব্যাঙ্কের দ্বারা উপযুক্ত বিবেচিত হতে পারে সম্পর্কে যেকোন তথ্যের সংস্থান করার অধিকারটিকে সংরক্ষিত রাখে।

j) **ATM লেনদেন সম্পর্কিত বিবাদসমূহ**

গ্রাহকের দ্বারা ATM লেনদেনের জন্য তাঁদের অ্যাকাউন্টে একটি ভুল এণ্ট্রি ডেবিট করা হয়েছে, কার্ডহোল্ডারকে, অবিলম্বে বিষয়টি ব্যাঙ্কের নিকট উত্থাপিত করার জন্য পরামর্শ দেওয়া হয়। ব্যাঙ্ক অনুসন্ধান করবে এবং তাদের অনসন্ধানের ফলাফল সহ কার্ডহোল্ডেরকে অবগত করবে এবং ব্যাঙ্কের সিদ্ধান্ত চূড়ান্ত এবং বাধ্যকারী হবে। লেনদেন সম্পর্কিত যেকোনো বিতর্ক ব্যাঙ্কের নিকট জানাতে হবে এই প্রকার বিতর্কিত লেনদেনের তারিখ থেকে 30 দিনের মধ্যে।

কার্ডহোল্ডারের দ্বারা ATM থেকে একটি নষ্টি হওয়া / ছেঁড়া / কাটা / নকল কারেন্সি নোট (গুলি) পাওয়ার ক্ষেত্রে, কার্ডহোল্ডারকে ব্যাঙ্কের শাখায় যেতে হবে এবং একটি পত্র এবং লেনদেনের স্লিপ জমা দেওয়ার এবং গ্রাহকের দ্বারা কঙ্খিত টিতে লেনদেন করা নিশ্চিত করে নোটগুলিকে বদল করে নেবেন। অন্য যেকোনো আকারের দাবি ব্যাঙ্কের দ্বারা গৃহীত হবে না।

ব্যাঙ্কের দ্বারা, কার্ডহোল্ডারের দ্বারা ATM / টেলার কাউণ্টারে জমা করা অর্থের মধ্যে একটি নকলনষ্ট হওয়া/ ছেঁড়া নোট পাওয়ার ক্ষেত্রে ব্যাঙ্ক নকল / নষ্ট হওয়া / ছেঁড়া নোটের সমান মূল্যের ক্রেডিট প্রদান করে না। এছাড়াও ব্যাঙ্ক কার্ডহোল্ডারের নিকট নকল করা কারেন্সি নোটটি(গুলি) ফেরত দেবে। তবে, কার্ডহোল্ডারের লিখিত অনুরোধের ভিত্তিতে, ব্যাঙ্ক নষ্ট হওয়া / ছেঁড়া কারেন্সি নোটটি(গুলি) ফেরত দেবে। ব্যাঙ্ক এই প্রকার নকল / নষ্ট হওয়া / ছেঁড়া কারেন্সি নোটটির (গুলির) বিষয়ে সময়ে সময় ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্ক দ্বারা প্রদত্ত নির্দেশিকা অনুসারে সকল কর্তৃপক্ষের নিকট জানাবে এবং প্রয়োজনীয়তার নির্দেশিকা পালন করবে।

যেকোনো বিতর্কের ক্ষেত্রে, সকল বিতর্কের চূড়ান্ত এবং নিষ্পত্তিমূলক প্রামাণিক হিসাব ব্যাঙ্ক ATMটির (একটি মুদ্রিত / অসংশোধনযোগ্য বৈদ্যুতিন ফর্ম) অডিট ট্রেইল ব্যবহার করবে। কার্ডহোল্ডার অডিট ট্রেইল এর রেকর্ডিংগুলি মানার জন্য সম্মত হন।

কার্ডহোল্ডারের কার্ডটি অন্য ব্যাঙ্কের ATM এ আটকে যাওয়ার ক্ষেত্রে, কার্ডহোল্ডারকে ব্যাঙ্ককে জানানোর জন্য পরামর্শ দেওয়া হয়, যাতে আটকে যাওয়া কার্ডটিকে ব্লক করা যায় এবং গ্রাহকের নিকট একটি নতুন কার্ড প্রদান করা যায়।

k) **লেনদেনের ব্যর্থতা / রিভার্সালস**

অসফল / ব্যর্থ হওয়া লেনদেনগুলির ফেরত হোয়া সময়-সীমা এবং নির্দিষ্ট সময়সীমা পূরণ করার ক্ষেত্রে ব্যর্থতার জন্য প্রদেয় ক্ষতিপূরণগুলি হল নিম্নরূপ:

ক্র. সং.	ঘটনাৰ বিৱৰণ	অটো বিভাৰ্সাল এবং ক্ষতিপূৰণৰ জন্য ফ্ৰেমওয়ার্ক	
		অটো বিভাৰ্সালৰ জন্য সময় সীমা	প্ৰদেয় ক্ষতিপূৰণ
অটোমেটেড টেলৰ মেশিন (ATM), মাইক্ৰো-ATMs অন্তৰ্ভুক্ত কৰে			
a.	গ্ৰাহকেৰ অ্যাকাউণ্ট ডেবিট কৰা হয়েছে কিন্তু নগত প্ৰদান কৰা হয়নি।	একটি সৰ্বাধিক T + 5 কৰ্মদিবসৰ মধ্যে ব্যৰ্থ হওয়া লেনদেনৰ প্ৰো-অ্যাক্টিভ বিভাৰ্সাল (R)।	T + 5 কৰ্মদিবসৰ পৰে, অ্যাকাউণ্ট হোল্ডাৰৰ নিকট প্ৰতি দিন 100/- ।
কার্ড লেনদেন			
a.	POS এ নগদ অন্তৰ্ভুক্ত কৰে পয়েণ্ট অফ সেল (POS) (কার্ড পেজেণ্ট)। অ্যাকাউণ্ট ডেবিট কৰা হয়েছে কিন্তু মার্চেণ্ট লোকেশনে নিশ্চয়তা প্ৰাপ্ত কৰা হয়নি, অৰ্থাৎ, চার্জ স্লিপ তৈৰি হয়নি।	T + 5 কৰ্মদিবসৰ মধ্যে অটো-বিভাৰ্সাল।	T + 5 কৰ্মদিবসৰ পৰে, প্ৰতি দিন 100/- ।
b.	কার্ড নট প্ৰেজেণ্ট (CNP) (ইকমার্স) অ্যাকাউণ্ট ডেবিটেড কিন্তু মার্চেণ্টৰ সিস্টেমে নিশ্চয়তা প্ৰাপ্ত কৰা হয়নি।		

আৰও বিস্তাৰিতৰ এবং সাম্প্ৰাতিক প্ৰযোগ্য নেটওয়ার্কৰ জন্য গ্ৰাহক, ব্যাঙ্কৰ ওয়েবসাইটে দেওয়া, ব্যাঙ্কৰ কাস্টোমাৰ কমপ্ৰেনসেশন পলিসি দেখতে পাৰেন।

I) একজন গ্ৰাহকেৰ সীমিত দায়

(a) একজন গ্ৰাহকেৰ শূন্য দায়

একজন গ্ৰাহকেৰ, শূন্য দায়েৰ অধিকাৰ উদয় হবে যেখানে নিম্নলিখি ঘটনাগুলিতে অননুমোদিত লেনদেন ঘটে:

i. ব্যাঙ্কৰ তৰফে সংযোজক প্ৰতাৰণাৰ অবহেলা / অভাব (গ্ৰাহকেৰ দ্বাৰা লেনদেনটিৰ বিষয়ে জানানো হোক অথবা না হোক, তাৰ ব্যতিৰেকেই)।

ii. তৃতীয়পক্ষিত লঙ্ঘন যেখানে অভাবটি না ব্যাঙ্কৰ ক্ষেত্ৰে না গ্ৰাহকেৰ ক্ষেত্ৰে বিদ্যমান, কিন্তু সিস্টেমেৰ অন্য কোথাও বিদ্যমান এবং গ্ৰাহক, অননুমোদিত লেনদেনটিৰ বিষয়ে ব্যাঙ্কৰ থেকে বিজ্ঞপ্তি হওয়াৰ তিনটি কৰ্মদিবসেৰ মধ্যে ব্যাঙ্ককে বিজ্ঞপ্তিত কৰেন।

(b) একজন গ্ৰাহকেৰ সীমিত দায়

একজন গ্ৰাহক, নিম্নলিখিত ক্ষেত্ৰগুলিতে অননুমোদিত লেনদেনগুলিৰ কাৰণে ঘটা ক্ষতিটিৰ জন্য দায়ী হবেন:

i. একজন গ্ৰাহকেৰ দ্বাৰা অবহেলাৰ কাৰণে ক্ষতি হওয়াৰ ক্ষেত্ৰে, যেমন যেখানে তাঁৰা পেমেঃণ্ট ক্ৰেডেনশিয়ালস শেয়াৰ কৰেছেন, গ্ৰাহকে সম্পূৰ্ণ ক্ষতিৰ দায় বহন কৰতে হবে যতক্ষণ না তাৰা ব্যাঙ্কৰ নিকট অননুমোদিত লেনদেনটিৰ বিষয়ে জানাচেছেন। অননুমোদিত লেনদেন সম্পৰ্কে জানানোৰ পৰে ঘটা যেকোনো ক্ষতিৰ জন্য ব্যাঙ্ক দায়ী হবে।

ii. যেখানে অননুমোদিত বৈদ্যুতিন ব্যাঙ্কিং লেনদেনেৰ জন্য দায়টি না ব্যাঙ্কৰ উপৰ না গ্ৰাহকেৰ উপৰ বর্তায়, কিন্তু বর্তায় সিস্টেমেৰ অন্য কোন ক্ষেত্ৰে এবং যেখানে গ্ৰাহকেৰ তৰফে এই প্ৰকাৰ একটি লেনদেন সম্পৰ্কে ব্যাঙ্ককে জানানোৰ ক্ষেত্ৰে একটি বিলম্ব (ব্যাঙ্কৰ তৰফ থেকে যোগাযোগ প্ৰাপ্ত কৰাৰ পৰে চাৰ থেকে সাতটি কৰ্মদিবসেৰ) ঘটে, প্ৰতি লেনদেন গ্ৰাহকেৰ দায় সীমিত হবে লেনদেনেৰ মূল্য পৰ্যন্ত অথবা টেবিল 1 এ উল্লেখিত ৰাশি পৰ্যন্ত, যেটি কম হবে।

টেবিল 1
অনুচ্ছেদ 2 k) (b) (ii) এৰ অধীনে একজন গ্ৰাহকেৰ সৰ্বাধিক দায়

অ্যাকাউঃেটৰ ধৰণ	সৰ্বাধিক দায় (₹)
• BSBD অ্যাকাউণ্টস	5,000
• অন্য সকল সেভিংস ব্যাঙ্ক অ্যাকাউণ্ট • প্ৰি-পেড পেমেণ্ট ইনস্ট্ৰুমেণ্টস এবং গিফ্ট কার্ডস • কাৰেণ্ট / ক্যাশ ক্ৰেডিট / ওভাৰড্ৰাফট অ্যাকাউণ্টস অফ এমএসএসই • কাৰেণ্ট অ্যাকাউণ্টস / ক্যাশ ক্ৰেডিট / ওভাৰ ড্ৰাফট অফ ইন্ডিভিজুয়ালস উইথ অ্যানুয়াল অ্যাভাৰেজ ব্যালেন্স (প্ৰতাৰণাৰ ঘটনাৰ পূৰ্বেৰ 365 দিনেৰ মধ্যে)/ 25 লক্ষ পৰ্যন্ত সীমা • 5 লক্ষ টাকাৰ সীমা পৰ্যন্ত ক্ৰেডিট কার্ড	10,000
• অন্যান্য সকল কাৰেণ্ট / ক্যাশ ক্ৰেডিট / ওভাৰড্ৰাফট অ্যাকাউণ্টস • 5 লক্ষ টাকাৰ অধিক সীমা পৰ্যন্ত ক্ৰেডিট কার্ড	25,000

অতিৰিক্তভাবে, যদি জানানোৰ ক্ষেত্ৰে বিলম্ব সাতটি কৰ্মদিবসেৰ অধিক হয়, তাহলে গ্ৰহকেৰ দায় নির্ধাৰিত হবে ব্যাঙ্কৰ বোর্ডেৰ দ্বাৰা অনুমোদিত নীতি অনুসাৰে।

(c) শূন্য দায় এৰ জন্য বিভাৰ্সাল সময়সীমা / গ্ৰাহকেৰ সীমিত দায়

গ্ৰাহকেৰ দ্বাৰা বিজ্ঞাপিত হয়ে, ব্যাঙ্ক গ্ৰাহকেৰ দ্বাৰা এই প্ৰকাৰে বিজ্ঞাপিত হওয়াৰ তাৰিখ থেকে 10টি কৰ্মদিবসেৰ মধ্যে (বিমা দাবিৰ, যদি কিছু থাকে, নিষ্পত্তি পৰ্যন্ত অপেক্ষা না কৰে), গ্ৰাহকেৰ অ্যাকাউণ্টে অননুমোদিত বৈত্যুদিন লেনদেনেৰ সাথে সংশ্লিষ্ট ৰাশিটি ক্ৰেডিট (শ্যাডে বিভাৰ্সাল) কৰবে। ব্যাঙ্ক, গ্ৰাহকেৰ অবহেলাৰ কাৰণে অননুমোদিত বৈদ্যুতিন ব্যাঙ্কিং লেনদেনেৰ ক্ষেত্ৰে, যেকোনো গ্ৰাহকেৰ দায় পৰিত্যাগ কৰাৰ জন্য তাদেৰ একক ইচ্ছাধীনে সিদ্ধান্তও গ্ৰহণ কৰতে পাৰে। ক্ৰেডিট মূল্যটি হবে এই প্ৰকাৰ অবহিতকৃত অননুমোদিত লেনদেনেৰ মূল্যটি।

3. নিয়ম ও শর্তাবলীৰ সংশোধন:

ব্যাঙ্ক, তাদেৰ একক ইচ্ছাধীনে, এই নথিৰ যেকোনো শর্ত পৰিবর্তন কৰতে পাৰে। তবে, চার্জ কৰাৰ অথবা সেটিৰ শর্তাবলীৰ ক্ষেত্ৰে যেকোনো সংশোধন কার্যকৰী হয় শুধুমাত্ৰ গ্ৰাহকেৰ নিকট 30 দিনেৰ অথবা তাৰ অধিক দিনেৰ একটি অগ্ৰিম বিজ্ঞপ্তি প্ৰদান কৰাৰ পৰে। এই প্ৰকাৰ পৰিবর্তন গ্ৰাহকেৰ নিকট বিজ্ঞাপ্তি হয়, সৰাসৰি ইমেল, ইলেক্ট্ৰনিক এবং পিণ্ট স্টেটমেণ্ট, ই-মেলার্স এবং SMS অন্তর্ভুক্ত কৰে কিন্তু সেগুলিৰ দ্বাৰা সীমাবদ্ধ না হয়ে, যোগাযোগেৰ একধিক উপায়েৰ মাধ্যমে। এটিৰ অতিৰিক্তভাবে, সেগুলি সময়ে সময়ে ব্যাঙ্কেৰ ওয়েবসাইটেও হালনাগাদকৃত হয়।

নোটিস পিৰিয়ডেৰ 30 দিন পৰে, কার্ডহোল্ডাৰ শর্তাবলী স্বীকাৰ কৰেছেন হিসাবে বিবেচিত হবেন, যদি তাৰা, এই প্ৰকাৰ নোটিস পিৰিয়ডেৰ মধ্যে তাদেৰ সম্মতি প্ৰত্যাহাৰ না কৰেন।

4. নিয়ন্ত্ৰণকাৰী আইন এবং আইনি অধিক্ষেত্ৰ

নিয়ম এবং শর্তাবলী, অথবা ব্যাঙ্কেৰ সাথে থাকা অ্যাকাউঃেটৰৰ পৰিচালন অথবা ব্যাঙ্কেৰ দ্বাৰা তাদেৰ দ্বাৰা তাদেৰ গ্ৰাহকদেৰ নিকট প্ৰদত্ত পৰিষেবাগুলি শুধুমাত্ৰ ভাৰতীয় প্ৰজাতন্ত্ৰেৰ আইনসমূহেৰ দ্বাৰা নিয়ন্ত্ৰিত হবে। যেকোনো বিবাদ / দাবি / সমস্যা মুম্বাই এৰ অধিক্ষেত্ৰে আদালত / ট্ৰাইবুনালগুলিৰ নিকট উত্থাপিত কৰা হবে। ব্যাঙ্ক যেকোনো গ্ৰাহকেৰ বিৰুদ্ধে যেকোনো আদালতে / ট্ৰাইবুনালে / কর্তৃপক্ষেৰ নিকট পদক্ষেপ গ্ৰহণ কৰাৰ অধিকাৰ সংৰক্ষিত ৰাখে এবং গ্ৰাহক, এতদ্বাৰা সেই অধিক্ষেত্ৰেৰ প্ৰতি সম্মতি প্ৰদান কৰেন।

এই নিয়ম এ শর্তাবলীৰ মধ্যে যেকোনো সংস্থানেৰ আইনগতভাবে অসমর্থনীয় / অবলবতকৰণযোগ্য / নিষিদ্ধ হয়, তাহলে অবলবতকৰণযোগ্য অংশটি শুধুমাত্ৰ সেই সংস্থান পর্যন্ত প্ৰযোজ্য হবে এবং নিয়ম এবং শর্তাবলীৰ অবশিষ্ট সংস্থানগুলিকে অবৈধ কৰবে না।