

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 নিশ্চিতে 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 বা প্রযোজ্য সকল নিয়ম এবং বিধিসমূহ এবং সময়ে সময়ে বলবত থাকা অন্যান্য যেকোন সমরূপ আইনকরণগুলির অনুপালন নিশ্চিত করার দায়িত্ব স্বীকার করেন। ব্যাঙ্কের সাথে থাকা আপনাকে সেভিংস ব্যাঙ্ক অ্যাকাউন্ট / কারেন্ট অ্যাকাউন্টগুলির পরিচালন সংক্রান্ত নিয়ম এবং শর্তাবলীর দ্বারাও আপনার আবদ্ধ থাকা প্রচলিত থাকবে।

সংজ্ঞাসমূহ:

“কার্ড” অথবা “ডেবিট কার্ড”, একজন কার্ড হোল্ডারের নিকট ইন্ডাসইন্ড ব্যাঙ্ক এর দ্বারা প্রদত্ত ইন্ডাসইন্ড ব্যাঙ্ক মাস্টার কার্ড / ভিসা / রুপে ডেবিট কার্ড এর প্রতি উল্লেখ করে।

“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।

“ATM” ভারতে অথবা বিদেশে, ইন্ডাসইন্ড ব্যাঙ্কের হোক অথবা একটি শেয়ার করার নেটওয়ার্কে অন্য যেকোন ব্যাঙ্কের অটোমেটেড টেলার মেশিনের প্রতি উল্লেখ করে, যেগুলিতে অন্যান্য বিষয়সমূহ 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 (কঙ্কথ নাগালপ্রাপ্ত করার জন্য প্রয়োজন) এর প্রতি উল্লেখ 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 / চিপ 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 / চিপ ডেবিট কার্ড নির্বাচিত দোকানগুলিতে কেনাকাটা করার, অনলাইন শপিং এবং পেমেন্ট করার, ইউটিলিটি বিল পেমেন্ট করার, SIP এর মাধ্যমে বিনিয়োগ করার এবং নগদ তোলায় 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 কার্ড / চিপ ডেবিট কার্ডগুলি ব্যাঙ্কের সম্পত্তি এবং ব্যাঙ্ক নিম্নলিখিতগুলির জন্য অধিকারগুলিকে সংরক্ষিত রাখে:

- যেকোন সময়ে কার্ডের সুবিধাগুলির মধ্যে নতুন সুবিধা অন্তর্ভুক্ত / সেগুলি থেকে বহিস্কার করার। ব্যাঙ্ক বিদ্যমান যেকোন চ্যানেলের মাধ্যমে, গ্রাহকের অ্যাকাউন্টের বিরুদ্ধে নথিভুক্ত ঠিকানায় বা নম্বরে বা ইমেইল 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 সূচিত 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 কার্ড / চিপ 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 কার্ড / চিপ কার্ডের প্রত্যেকটি প্রকার, সেটির বৈশিষ্ট্য, সুবিধাসমূহ এবং যোগ্যতার মাপকাঠি সম্পর্কে আরও বিবরণ প্রাপ্ত করার উদ্দেশ্যে গ্রাহককে, ব্যাঙ্কের ওয়েবসাইটে যেতে হবে অথবা শাখা, কন্ট্যাক্ট সেন্টার, 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 ইন্টারন্যাশনাল কার্ডগুলি) এবং বিদেশে (শুধুমাত্র ইন্টারন্যাশনাল কার্ডগুলি) ব্যবহারের জন্য বৈধ। কার্ডটি ভারত, নেপাল এবং ভুটানে বৈদেশিক মুদ্রাভিত্তিক লেনদেনের জন্য বৈধ নয়। কার্ডটি ভারতে বা বিদেশে যেকোন ATM অথবা যেকোন ভিসা / ভিসা ইলেক্ট্রন / ভিসা ফ্ল্যাগ মার্চেন্ট আউটলেটে গৃহীত হয়। মার্চেন্ট POS এর যেকোন লেনদেনকে, POS টার্মিনালের দ্বারা স্লিপ সৃষ্টি করা হলে কার্ডের PIN ব্যবহার করে প্রত্যয়িত করা এবং সম্পূর্ণ করা প্রয়োজন। গ্রাহককে মার্চেন্ট আউটলেটে POS টার্মিনালের দ্বারা সৃষ্টি করা সেলস স্লিপের উপর স্বাক্ষর করতে হবে। ব্যাঙ্ক মার্চেন্ট আউটলেটের দ্বারা প্রদত্ত যেকোন পণ্য / পরিষেবা সংক্রান্ত সমস্যার (ক্রটি, 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 রাশি, যেটি একটি দিনে কার্ড ব্যবহার করে লেনদেন করা যেতে পারে সীমিত করার অধিকার সংরক্ষিত রাখে, এবং এই প্রকার যেকোন সীমা অ্যাকাউন্টে উপলব্ধ থাকা ব্যালেন্সের বিষয়বস্তু হবে। সদৃশভাবে, দৈনিক সর্বনিম্ন / সর্বোচ্চ রাশির 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 যেকোন লেনদেন, যেটি অ্যাকাউন্ট এবং গ্রাহকের নিকট প্রদত্ত ডেবিট কার্ড / চিপ ডেবিট কার্ডের প্রকারের জন্য লেনদেনের অনুমোদিত তালিকার অধীনে পড়ে না অথবা কার্ডটির ক্ষেত্রে প্রযোজ্য সীমা অতিক্রম করার ক্ষেত্রে, অস্বীকার করার অধিকার সংরক্ষিত রাখে। ইন্টারন্যাশনাল ডেবিট কার্ড / চিপ ডেবিট কার্ড ব্যবহার করা যেতে পারে শুধুমাত্র FEMA নিয়মসমূহ, 1999 এর দ্বারা নিয়ন্ত্রিত অনুমোদিত কারেন্ট অ্যাকাউন্টগুলির জন্য, অতিরিক্তভাবে এই প্রকার লেনদেনকে RBI অথবা ভারত সরকারের দ্বারা সময়ে সময়ে নির্ধারিত বিধিসমূহকেও অনুপালন করতে হবে এবং গ্রাহক যেকোন জরিমানা / পদক্ষেপের জন্য. যেটির উপরে উল্লিখিত 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 পার্মানেন্ট অ্যাকাউন্ট নম্বর (PAN) প্রদান করা বাধ্যতামূলক, যেটির ব্যর্থতার ক্ষেত্রে, ব্যাঙ্ক ডেবিট কার্ডের দ্বারা আন্তর্জাতিক লেনদেনের সুবিধাটি সমাপ্ত করতে পারে।

অনুমোদিত সীমার অধিক এবং / অথবা ভারতে প্রযোজ্য এবং / অথবা কার্ড ব্যবহৃত হওয়ার দেশটিতে প্রযোজ্য যেকোন নিয়ম এবং বিধির সঙ্গে দ্বন্দ্ব অথবা লঙ্ঘনমূলক যেকোন ARM / POS সুবিধার ব্যবহার হবে গ্রাহকের একক ঝুঁকি, দায়, এবং দায়িত্বের অধীনে এবং ব্যাঙ্ক এই প্রকার পদক্ষেপ অথবা অন্তর্ভুক্তি অথবা বহিষ্কারের 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 কার্ড বা চিপ ডেবিট কার্ডের মাধ্যমে যেকোনো লেনদেন করার পূর্বে, ব্যাঙ্কের সঙ্গে তাঁর অ্যাকাউন্টটিতে 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 বেসড 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 /

চিপ ডেবিট কার্ড এবং PIN সরবরাহ করবে। গ্রাহককে যাচাই করতে হবে যে প্রাপ্ত করা কুরিয়ার প্যাকেজটি ছেঁড়া / খোলা / নষ্ট হওয়া অবস্থায় নয়। কুরিয়ার প্যাকেজটি ছেঁড়া / খোলা / নষ্ট হওয়া অবস্থায় পাওয়ার ক্ষেত্রে, গ্রাহককে অবিলম্বে, নিকটতম শাখায় উপস্থিত হয়ে / ফোন ব্যাঙ্কিং এর মাধ্যমে ব্যাঙ্ককে সূচীত করতে হবে।

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

ব্যাঙ্ক, সরবরাহযোগ্যগুলি (যেমন ATM / ডেবিট কার্ড / চিপ ডেবিট কার্ড / PIN মেলার), গুরুত্বপূর্ণ বিজ্ঞপ্তিগুলি এবং অন্যান্য প্রাসঙ্গিক উপাদানগুলি, ব্যাঙ্কের নিকট নথিভুক্ত থাকা, গ্রাহকের ডাক ঠিকানায় বা 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 / 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 কর্তৃত্বপক্ষ 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।

গ্রাহকের নিকট PIN প্রদান করা হয়, ডেবিট কার্ড / চিপ ডেবিট কার্ডের মাধ্যমে যেকোন লেনদেনের উদ্যোগের সময়ে গ্রাহককে সনাক্ত করার জন্য একটি কৌশল হিসাবে। গ্রাহকের নিকট PIN পাঠানো হয় একটি সিল করা খামের মধ্যে এবং গ্রাহক, ইন্ডাসইন্ড ওয়েবসাইট, ATM অথবা ফোন-ব্যাঙ্কিং ব্যবহার করে PIN পরিবর্তন করতে পারেন। ই-কমার্স লেনদেনগুলির প্রত্যয়নের জন্য ওয়ান টাইম পাসওয়ার্ডগুলি (OTP) গ্রাহকের রেজিস্টার্ড মোবাইল নম্বরে পাঠানো হয়।

ব্যাঙ্ক, PIN/OTP গুলি প্রদান করার সময়ে ব্যাঙ্কের দ্বারা অনুশীলনকৃত যন্ত্রের 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 কার্ড / চিপ ডেবিট কার্ডের মাধ্যমে উদ্যোগকৃত লেনদেনটি প্রত্যয়িত করার জন্য কোন দায়িত্ব বা বাধ্যকতা থাকে না।

ডেবিট কার্ড / চিপ ডেবিট কার্ডগুলিকে নিরাপদে রাখা

গ্রাহকদের মনে রাখতে হবে যে ডেবিট কার্ড / চিপ 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 অ্যাকাউন্টে আর্থিক লেনদেনগুলির করার সরঞ্জাম। উপরে উল্লিখিতগুলি এবং ভবিষ্যতে প্রদেয় অন্যান্য পরিষেবাগুলির জন্য তথ্যগুলি নিরাপদে রাখা এবং সেগুলির গোপনীয়তা রক্ষা করাটি হল গ্রাহকের একক দায়িত্ব। গ্রাহকের, যেকোন পরিস্থিতির অধীনেই এই তথ্যগুলিকে অন্য কারোর নিকট উন্মুক্ত করা উচিত নয়।

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

ব্যাঙ্ক, সর্বাঙ্গিক সুরক্ষা প্রদানের ক্ষেত্রে তাদের আরোপিত গুরুত্বপূর্ণ পরিপ্রেক্ষিতে গ্রাহককে শারীরিক ডাকের মাধ্যমে পাসওয়ার্ড / PIN গুলি

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 তদপরিবর্তিতে উদ্ভূত হওয়া কোন প্রকার প্রতারণা / অপব্যবহারের জন্য দায়ী হবে না। ডেবিট কার্ড / চিপ 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 কার্ড / চিপ ডেবিট কার্ডের বিবরণ, PIN বিবরণ, OTP ইত্যাদি শুধুমাত্র কার্ডহোল্ডারের জানা নিশ্চিত করা উচিত এবং কার্ডহোল্ডারের, কোন পরিস্থিতিতেই অন্য কারোর নিকট ব্যক্তিগত করা / উন্মুক্ত করা উচিত নয় এবং PIN/OTP গোপন রাখার জন্য তাঁকে প্রয়োজনীয় যত্ন গ্রহণ করতে হবে। অ্যাকাউন্ট বন্ধ করার / কার্ড প্রতারণা করার ক্ষেত্রে গ্রাহক ডেবিট কার্ড / চিপ ডেবিট কার্ডটি, ব্যাঙ্কের শাখা ভবনের মধ্যে, ব্যাঙ্কের অনুমোদিত আধিকারিক ব্যতীত অন্য কারোর নিকট হস্তান্তরিত করবেন না।

গ্রাহক ডেবিট কার্ড / চিপ ডেবিট কার্ড এবং PINটি নিরাপদে রাখা নিশ্চিত করার জন্য দায়ী। গ্রাহককে, একটি ATM/POS & PIN প্রবেশ করানোর সময়ে অন্য কারোর না দেখা নিশ্চিত করতে হবে।

গ্রাহককে, PIN এবং কার্ডটিকে পৃথকভাবে রাখার জন্য যাতে দুটির মধ্যে যেকোনটির ক্ষেত্রে আপস, ডেবিট কার্ড ব্যবহার করে গ্রাহকের অ্যাকাউন্টের ক্ষেত্রে একটি প্রতারণার প্রতি ইঙ্গিত না করে, নির্দেশ অন্তর্ভুক্ত করে সর্বদাই কার্ডের যত্ন নেওয়ার জন্য, পরামর্শ দেওয়া হয়। গ্রাহককে, একটি কাগজে PIN লিখে না রেখে PIN টিকে মনে রাখার জন্যও পরামর্শ দেওয়া হয়, যার দ্বারা গ্রাহকের অ্যাকাউন্টের সুরক্ষা নিশ্চিত করা যায়।

গ্রাহক, কার্ডটিকে নিরাপদ রাখার এবং PIN অথবা কোডটিকে কোনও আকারেই অর্ধোদ্ধারযোগ্য না হওয়ার অথবা অন্য কোনভাবে নাগালযোগ্য না হওয়ার জন্য লিখে না রাখার জন্য, যদি কোনভাবে এই প্রকার লিখে রাখাটি যেকোন তৃতীয়পক্ষের নিকট সতভাবে হোক অথবা অসতভাবে নাগালযোগ্য হয়, দায়বদ্ধতার অধীন থাকেন।

d) লেনদেন সম্পর্কিত বিজ্ঞপ্তি এবং অন্যান্য যোগাযোগ

নিয়ন্ত্রণমূলক নির্দেশিকা অনুসারে ডেবিট কার্ড ব্যবহার করে করা লেনদেনগুলির জন্য গ্রাহকের নিকট SMS এবং ইমেল সতর্কতাগুলি পাঠানো হয়। ব্যাঙ্ক এই প্রকার সতর্কতাগুলি হোয়াটসঅ্যাপ এবং অন্যান্য ডিজিটাল চ্যানেলগুলির মাধ্যমেও পাঠাতে পারে। অতিরিক্তভাবে, ডেবিট কার্ডের সঙ্গে সম্পর্কিত অন্যান্য বিজ্ঞপ্তি / যোগাযোগ, ব্যাঙ্কের রেকর্ডে উপলব্ধ অনুসারে, গ্রাহকের নিবন্ধিত মোবাইল নম্বর এবং ইমেল আইডিতে পাঠানো হতে পারে। ব্যাঙ্ক, গ্রাহকের দ্বারা ইমেল আইডি / মোবাইল নম্বরের পরিবর্তন সম্পর্কে ব্যাঙ্কের নিকট না জানানোর কারণে এই প্রকার উপাদানগুলির ক্ষতি হ'লি / ব্যর্থতা / ভুল সরবরাহের কারণে গ্রাহকের হতে পারে এমন কোন প্রকার ক্ষতি / হানি / অসুবিধার জন্য দায়ী হবে না।

গ্রাহক ডেবিট কার্ড / চিপ ডেবিট কার্ডের দ্বারা করা লেনদেনগুলির বিবরণগুলি পাওয়ার জন্য ফোন ব্যাঙ্কিং বিকল্প অথবা ব্যাঙ্কের ইন্টারনেট / মোবাইল ব্যাঙ্কিং ব্যবহার করতে পারেন। গ্রাহককে, স্টেটমেন্টগুলিতে থাকা যেকোন ভ্রান্তি / অনিয়মিততাগুলি 15 দিনের মধ্যে জানানো নিশ্চিত করতে হবে। যদি 15 দিনের মধ্যে গ্রাহকের তরফ থেকে কোনও মন্তব্য না আসে, তাহলে ব্যাঙ্ক স্টেটমেন্টগুলিকে তথ্যগতভাবে সঠিক হিসাবে ধারণা করবে।

e) কার্ড হারিয়া যাওয়া / প্রতারণা

গ্রাহককে, নীচে উল্লেখিত ঘটনাগুলির মধ্যে যেকোনটি সংঘটিত হওয়ার ক্ষেত্রে ব্যাঙ্ককে সূচিত করার জন্য পরামর্শ দেওয়া হয়:—

a. কার্ড হারিয়ে অথবা চুরি হয়ে যাওয়া অথবা কার্ডের তথ্যগুলি নকল করার অথবা কপি করার সম্পর্কে জানতে পারা

b. গ্রাহকের অ্যাকাউন্টে একটি অননুমোদিত লেনদেনের সম্পর্কে জানতে পারা

গ্রাহককে, এই প্রকার যেকোন ঘটনার রিপোর্ট দেওয়ার জন্য, ব্যাঙ্ককে অবিলম্বে জানাতে (হয় ফোন ব্যাঙ্কিং / নিকটতম শাখায় উপস্থিত হয়ে বা যোগাযোগের অন্য যেকোন বৈধ প্রণালীর মাধ্যমে) হবে।

কার্ড পরিষেবা সংক্রান্ত কারণগুলির জন্য গ্রাহকের নিকট নিম্নলিখিত চ্যানেলগুলি উপলব্ধ থাকে:—

- i. শাখা : গ্রাহক, একটি অভিযোগ দায়ের করার অথবা একটি হারিয়ে যাওয়া / চুরি যাওয়া কার্ড হট লিস্ট করার জন্য অনুরোধ করার জন্য ব্যাঙ্কের যেকোন শাখায় উপস্থিত হতে পারেন।
- ii. কন্স্টাক্ট সেন্টার : ব্যাঙ্কের, টোল ফ্রি এবং টোল নম্বর উভয় সহ, 24x7 কার্যকারী একটি কল সেন্টার আছে। গ্রাহক, দিন অথবা রাতে যেকোন সময়ে ব্যাঙ্কের নিকট ফোন করতে এবং এখানে একটি অভিযোগ অথবা অনুরোধ দায়ের করতে পারেন। এখানে কার্ড হারিয়া যাওয়া বা চুরি হওয়ার জন্য অনলাইন হট লিস্টিং এর সুবিধাও উপলব্ধ আছে।
- iii. ইন্ডাসনেট বা ইন্ডাস মোবাইল : গ্রাহক তাঁদের কার্ড ব্লক করার জন্য, কার্ড প্রতিস্থাপন করার জন্য, লেনদেনের সীমা নিয়ন্ত্রণ করার, ইত্যাদির জন্য ডিজিটাল চ্যানেলগুলি ব্যবহার করতে পারেন।
- iv. SMS পরিষেবা : গ্রাহক ডেবিট কার্ড ব্লক করার জন্য SMS পরিষেবাগুলি ব্যবহার করতে পারেন।
ব্যাঙ্ক, কার্ড সঠিক স্থানে না রাখার / কার্ডটি ভুল হাতে পড়ার / চুরি যাওয়ার পরে গ্রাহকের দ্বারা চুরি যাওয়ার সম্পর্কে রিপোর্ট করার আগেই চুরি যাওয়া কার্ডের অপব্যবহারের কারণে উদ্ভূত হওয়া যেকোন প্রকার প্রতারণামূলক লেনদেন / কার্ডের অপব্যবহারের জন্য দায়ী হবে না।
গ্রাহকের দ্বারা হারিয়ে যাওয়া, চুরি যাওয়া অথবা তাঁর কার্ডটি আটকে যাওয়ার বিষয়ে জানানোর পরে ব্যাঙ্কের দ্বারা একটি নতুন কার্ড (প্রয়োজ্যতা অনুসারে খরচসহ) প্রদান করা হয় এবং গ্রাহকের নিবন্ধিত ঠিকানায় পাঠানো হয়।

f) সমাপ্ত করা

গ্রাহক ডেবিট কার্ড শুচিপ ডেবিট কার্ড সমাপ্ত করার জন্য লিখিত আকারে ব্যাঙ্কের নিকট অনুরোধ করতে পারেন। গ্রাহক, গ্রাহকের তরফ থেকে ব্যাঙ্কের দ্বারা সমাপ্ত করার জন্য অনুরোধ পত্রটি প্রাপ্ত করার সময়ে ডেবিট কার্ড / চিপ ডেবিট কার্ডটির বিরুদ্ধে যেকোন অমীমাংসিত বকেয়া পরিশোধ করার জন্য দায়বদ্ধ থাকবেন। ব্যাঙ্ক, গ্রাহকের অ্যাকাউন্টে থাকা যেকোন ক্রেডিট অমীমাংসিত বকেয়াগুলির জন্য ব্যবস্থাপিত করার অধিকারটি সংরক্ষিত রাখে।

গ্রাহক, কার্ডটির প্রতারণা / সমাপ্ত করা / হট লিস্টিং এর পরে, ডেবিট কার্ড / চিপ ডেবিট কার্ডটিকে, ম্যাগনেটিক স্ট্রিপ এবং চিপের মাঝ বরাবর কেটে ফেলার দ্বারা সেটিকে নষ্ট করে দেবেন।

অ্যাকাউন্ট বন্ধ করার ক্ষেত্রে, গ্রাহক ATM / ডেবিট কার্ড / চিপ ডেবিট কার্ডটি ব্যাঙ্কের নিকট ফেরত দেবেন। ব্যাঙ্ক, এই প্রকার ইনস্ট্রুমেন্টগুলির হারিয়ে যাওয়ার কারণে গ্রাহকের দ্বারা বহন করা কোন প্রকার ক্ষতির জন্য দায়ী হবে না।

যদি গ্রাহক, যেকোন কারণে তাঁর অ্যাকাউন্ট বন্ধ করে দেন, তাহলে কার্ডটিকে অকার্যকর করে দেওয়া হয়। গ্রাহককে, অবিলম্বে কার্ডটিকে নষ্ট করে দেওয়ার জন্য পরামর্শ দেওয়া হয়।

g) বৈধতা

কার্ডটি, মেয়াদপূর্তির মাস হিসাবে উল্লেখিত মাসটির শেষ কর্ম দিবস পর্যন্ত বৈধ থাকে। কার্ডটি, কার্ডের সামনের দিকে নির্দিষ্ট করা সময়ের জন্য বৈধ থাকে। ব্যাঙ্ক, সময়ে সময়ে তাদের একক বিবেচনার অধীনে এবং সেই প্রকার ফিস এবং খরচে যেটি ব্যাঙ্কের দ্বারা তাদের একক বিবেচনার মাধ্যমে নির্ধারিত হতে পারে, বিদ্যমান কার্ডটির বৈধতা প্রসারিত করতে অথবা সেটি প্রতিস্থাপিত করতে পারে।

h) বৈশিষ্ট্য এবং ফি:

● ফি:

যেকোন ATM / POS / অন্যান্য ডিভাইসে কার্ডটির ব্যবহার একটি পরিষেবা খরচ এবং / অথবা লেনদেন ফি ধার্য করতে পারে এবং অথবা প্রাসঙ্গিক অ্যাকাউন্টটি উপর প্রক্রিয়াকরণ এবং / অথবা পরিবর্তন ফি ধার্য হতে পারে। কার্ডটির উপর লেনদেনের জন্য ধার্য করা যেকোন খরচ / ফি / পরিবর্তন খরচ প্রাসঙ্গিক অ্যাকাউন্টে ডেবিট করা হবে এবং গ্রাহক সেটি পরিশোধ করার জন্য এককভাবে দায়ী থাকবেন।

ডেবিট কার্ড / চিপ ডেবিট কার্ডের প্রদান / ব্যবহার / প্রতিস্থাপন / হট-লিস্টিং, ইত্যাদির জন্য ফিস / খরচগুলি ওয়েবসাইটে উপলব্ধ খরচসমূহের তালিকার অধীনে উপলব্ধ বিবরণ অনুসারে হয়।

● পুরস্কারের কার্যক্রম

ইন্ডাস মানি হল ব্যাঙ্কের ডেবিট কার্ড / চিপ ডেবিট কার্ড থাকা গ্রাহকদের জন্য একটি অনন্য গ্রাহক পুরস্কার ভিত্তিক কার্যক্রম। এই কার্যক্রমের অধীনে, গ্রাহকরা হয় নগদ ফেরতের সুবিধা গ্রহণ করতে অথবা রিওয়ার্ড পয়েন্টগুলি জমা করতে পারেন যেগুলি পরে গ্রাহকের দ্বারা ধারণ করা ডেবিট কার্ড / চিপ ডেবিট কার্ডের প্রকারের ভিত্তিতে রিডিম করতে পারে।

গ্রাহকের দ্বারা করা সকল লেনদেনগুলিই ইন্ডাস মানি প্রোগ্রামের অধীনে সুবিধার জন্য যোগ্য নয়। গ্রাহকদের, ব্যাঙ্কের ওয়েবসাইটে থেকে অথবা ফোন ব্যাঙ্কিং ব্যবহার করে ব্যাঙ্কের সঙ্গে যোগাযোগ করার দ্বারা, শারীরিকভাবে যেকোন শাখায় উপস্থিত হওয়ার অথবা যোগাযোগের অন্যান্য বৈধ পন্থার দ্বারা যোগাযোগ করার 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 ব রিওয়ার্ড পয়েন্ট (প্রযোজ্যতা অনুসারে) এর জন্য যোগ্য বিবেচিত হবেন না।

ইন্ডাস মানি 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 পয়েন্টগুলির 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:

গ্রাহকের জন্য, ডেবিট কার্ডটি আসতে পারে একটি সঙ্গে থাকা বিমা আচ্ছাদনের (শুভেচ্ছাসূচক / মূল্যের বিরুদ্ধে) সাথে কার্ডের প্রকারের উপর নির্ভরশীলভাবে। বিমা আচ্ছাদনগুলির মধ্যে অন্তর্ভুক্ত হতে পারে, হারিয়ে যাওয়া কার্ডের জন্য দায়, ক্রয় সুরক্ষা, ব্যক্তিগত দুর্ঘটনাজনিত মৃত্যু বিমা, বিমান দুর্ঘটনা বিমা, কার্ডের সুরক্ষা বিমা, মোবাইলের সুরক্ষা বিমা, অনলাইনভিত্তিক প্রতারণা সুরক্ষা, ইত্যাদি। গ্রাহকেরা শুধুমাত্র বিমা আচ্ছাদন সুবিধা দাবি করার জন্য, নির্দিষ্টকৃত অনুসারে প্রযোজ্য নিয়ম এবং শর্তাবলী অনুপালনের পরেই বিমার সুবিধাগুলির জন্য দাবি করতে পারেন। ব্যাঙ্ক, তাদের বিবেচনার অধীনে এই বিমার নিয়ম এবং সুবিধাগুলি সময়ে সময়ে পরিবর্তন করার অধিকারটিকে সংরক্ষিত রাখে। দাবি এবং নথিকরণ প্রক্রিয়াসহ এই নিয়ম এবং শর্তাবলী, ব্যাঙ্কের ওয়েবসাইটে উপলব্ধ। ব্যক্তিগত দুর্ঘটনাজনিত মৃত্যু, বিমান দুর্ঘটনা বিমা, ইত্যাদির মত একটি দাবির ক্ষেত্রে যেখানে মনোনীতের বিবরণগুলি প্রয়োজনীয়, ডেবিট কার্ডটির সঙ্গে সংযুক্ত কারেন্ট অথবা সেভিংস অ্যাকাউন্টে উপলব্ধ অনুসারে, শুধুমাত্র “একক গ্রাহক” এর মনোনীতের বিবরণগুলি, বিমার সুবিধাগুলি দাবি করার জন্য ব্যবহার করা হবে। সেভিংস অথবা কারেন্ট অ্যাকাউন্টের সঙ্গে মনোনীতের বিবরণগুলি উপলব্ধ না হওয়ার ক্ষেত্রে, বিমা কোম্পানীর দ্বারা প্রয়োজনীয় অনুসারে, নথিকরণ এবং যথাযথ প্রক্রিয়ার দ্বারা নির্ধারিত অনুসারে একক গ্রাহক অ এরআইনগত উত্তরাধিকারীদাবি উপস্থাপিত করতে পারেন। ফার্ম, কোম্পানী, ইত্যাদির মত অব্যক্তিভিত্তিক CASA গ্রাহকদের জন্য, যেখানে মনোনীতের বিবরণগুলি উপলব্ধ হয় না, ডেবিট কার্ডের উপর বিমা আচ্ছাদন, যার জন্য মনোনীতের প্রয়োজনীয়তা থাকে, প্রযোজ্য হয় না। বিমার উপলব্ধতার বিষয়ে, প্রত্যেক বিবৃতিতে অন্যান্য তথ্যগুলি সহ, অন্তর্ভুক্ত থাকে। তথ্যগুলিতে, বিমা আচ্ছাদন, বিমা কোম্পানীর, বিমা আচ্ছাদনের সঙ্গে সম্পর্কিত দাবিগুলির নিষ্পত্তি করবে, নাম / ঠিকানা এবং টেলিফোননম্বর সম্পর্কে বিবরণগুলিও অন্তর্ভুক্ত থাকবে।

● অ্যাড-অন কার্ড

উৎপাদন বৈশিষ্ট্যের উপর ভিত্তি করে, গ্রাহকরা বিদ্যমান সেভিংস অ্যাকাউন্টের জন্য অ্যাড-অন ডেবিট কার্ড / চিপ 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।

i) তথ্য শেয়ার করা / উন্মোচন 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 অ্যাকাউন্ট / ব্যক্তিগত তথ্য / লেনদেন বিষয়ক তথ্য শেয়ার / উন্মোচিত করার অধিকার প্রদান করেন, যেগুলির মধ্যে নিম্নলিখিতগুলি অন্তর্ভুক্ত হতে পারে কিন্তু সেগুলির দ্বারা সীমিত হয় না:

1. ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্ক (RBI) / ইন্টারন্যাশনাল ফাইন্যান্সিয়াল সার্ভিস সেন্টার (IFSC)
2. ভারত সরকার, তাদের অনুমোদিত প্রতিনিধি / সত্তার মাধ্যমে
3. আদালত / অনুসন্ধানকারী সংস্থাগুলি
4. সিকিউরিটিস এন্ড 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 ব্যক্তি যাঁর এই প্রকার তথ্যগুলির প্রতি প্রবেশাধিকার থাকে
9. CIBIL কে অন্তর্ভুক্ত করে কিন্তু সেটিতে সীমিত না হয়ে, ক্রেডিট ইনফরমেশন ব্যুরোগুলি

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

ব্যাঙ্ক, পরিষেবা এবং প্রচারমূলক কার্যকলাপগুলির জন্য গ্রাহকের সঙ্গে যোগাযোগের তথ্যগুলি ব্যবহার করে। এর জন্য ব্যাঙ্ক গ্রাহকের এই তথ্যগুলি ব্যাঙ্কের গোষ্ঠীর (গুলির) অন্যান্য বাহুগুলির অথবা ব্যাঙ্কের অন্য যেকোন তৃতীয়পক্ষীয় অংশীদার / পরিষেবা প্রদানকারী / প্রতিনিধির সঙ্গে শেয়ার করতে পারে। ব্যাঙ্ক, অ্যাকাউন্ট খোলার সময়ে, গ্রাহকের থেকে এই বিষয়ে সুস্পষ্ট সম্মতি গ্রহণ করে।

j) লেনদেনের ব্যর্থতা / বিপরীতকরণ

অসফল / ব্যর্থ হওয়া লেনদেনগুলির বিপরীতকরণের জন্য সময়-কাল এবং নির্ধারিত সময়রেখা পূরণের ক্ষেত্রে ব্যর্থতার জন্য প্রদেয় ক্ষতিপূরণগুলি নীচে দেওয়া অনুসারে:

ঘটনার বিবরণ	স্বয়ংক্রিয় বিপরীতকরণ এবং ক্ষতিপূরণের জন্য কাঠামো	
	স্বয়ংক্রিয়-বিপরীতকরণের জন্য সময়রেখা	প্রদেয় ক্ষতিপূর্ণ
মাইক্রো-ATM গুলিকে অন্তর্ভুক্ত করে অটোমেটেড টেলার মেশিন (ATM)		
a.	গ্রাহকের অ্যাকাউন্ট ডেবিট করা হয়েছে কিন্তু নগদ প্রদত্ত হয়নি।	সর্বাধিক T+5 কর্মদিবসের মধ্যে ব্যর্থ হওয়া লেনদেনের প্রো-অ্যাক্টিভ রিভার্সাল।
		T+5 কর্মদিবসের পরে গ্রাহকের অ্যাকাউন্টে দিন প্রতি 100/- টাকা ক্রেডিট।
কার্ডের লেনদেন		
b.	POS এর নগত অন্তর্ভুক্ত করে, পয়েন্ট অফ সেল (কার্ড প্রেসেন্ট) অ্যাকাউন্ট ডেবিট করা হয়েছে, কিন্তু মার্চেন্ট লোকেশনে প্রত্যয়ন প্রাপ্ত করা হয়নি, অর্থাৎ চার্জ স্লিপ তৈরি হয়নি।	T+5 কর্মদিবসের মধ্যে অটো-রিভার্সাল।
c.	কার্ড নট প্রেসেন্ট (CNP)(ইকমার্স) অ্যাকাউন্ট ডেবিট করা হয়েছে কিন্তু মার্চেন্ট সিস্টেমে প্রত্যয়ন প্রাপ্ত করা হয়নি।	T+5 কর্মদিবসের পরে গ্রাহকের অ্যাকাউন্টে দিন প্রতি 100/- টাকা ক্রেডিট।

3. নিয়ম এবং শর্তাবলীর সংশোধন:

ব্যাঙ্ক, তাদের একক ইচ্ছার অধীনে, এই নথির যেকোন নিয়ম পরিবর্তন করতে পারে। যেকোন খরচের অথবা সেই বিষয়ে যেকোন নিয়মের ক্ষেত্রে যেকোন সংশোধন কার্যকর হবে শুধুমাত্র গ্রাহকের নিকট 30 দিনের অগ্রিম বিজ্ঞপ্তি প্রদানের পরে। এই প্রকার পরিবর্তনগুলি গ্রাহকের নিকট সূচিত করা হয়, সরাসরি ডাক, ইলেক্ট্রনিক এবং প্রিন্ট স্টেটমেন্ট, ই-মেল এবং ফ্লক্স অন্তর্ভুক্ত করে কিন্তু সেগুলির মধ্যে সীমিত না থেকে, যোগাযোগের একাধিক পন্থার মাধ্যমে এর অতিরিক্তভাবে, সেগুলি সময়ে সময়ে ব্যাঙ্কের ওয়েবসাইটেও হালনাগাদ করা হয়। 30 দিনের বিজ্ঞপ্তি পর্যায়ে পরে, কার্ডহোল্ডারকে নিয়মগুলি স্বীকার করেছেন হিসাবে বিবেচনা করা হবে, যদি না তিনি নির্দিষ্ট সময়কালের মধ্যে প্রত্যাহার করেন।

4. নিয়ন্ত্রণকারী আইন এবং আইনি অধিক্ষেত্র

নিয়ম এবং শর্তাবলী, অথবা ব্যাঙ্কের সঙ্গে থাকা অ্যাকাউন্টগুলির পরিচালন অথবা ব্যাঙ্কের দ্বারা তাদের গ্রাহকদের নিকট প্রদত্ত পরিষেবাগুলি নিয়ন্ত্রিত হবে শুধুমাত্র ভারত প্রজাতন্ত্রে আইনসমূহের দ্বারা। যেকোন দ্বন্দ্ব / দাবি / সমস্যা পেশ করা হবে মুম্বাই অধিক্ষেত্রের অধীন আদালতগুলিতে / ট্রাইবুনালগুলিতে। ব্যাঙ্ক, যেকোন গ্রাহকের বিরুদ্ধে যেকোন আদালতো / ট্রাইবুনালে ঋ কর্তৃপক্ষের নিকট আইনি ব্যবস্থা গ্রহণের অধিকারটি সংরক্ষিত রাখে এবং গ্রাহক এতদ্বারা সেই প্রকার অধিক্ষেত্রের প্রতি সম্মতি জ্ঞাপন করেন।

এই নিয়ম এবং শর্তাবলীর সংস্থানগুলির মধ্যে যেকোনটির আইনগতভাবে অসমর্থনীয় / অবলবতকরণীয় বা নিষিদ্ধ হওয়ার ক্ষেত্রে, সেই প্রকার অবলবতকরণযোগ্যতার পরিধিটি শুধুমাত্র উল্লেখিত সংস্থানটির ক্ষেত্রে প্রযোজ্য হবে এবং নিয়ম এবং শর্তাবলীর অবশিষ্ট সংস্থানগুলিকে অবৈধ করবে না।

