



ইনস্যুরেন্স

- ব্যাংক, নিজস্ব বিবেচনার ভিত্তিতে গ্রাহককে একটি ডেবিট কার্ড ('কার্ড') ইস্যু করতে পারে, যা ভারতে ও বিদেশে বৈধভাবে ব্যবহার করা যাবে কিন্তু, কার্ডটি ভারত, নেপাল এবং ভুটানে বৈদেশিক মুদ্রা সম্পর্কিত অর্থপ্রদানের জন্য বৈধ নয়। কার্ডের সাথে গ্রাহককে একটি ATM পিন বরাদ্দ করা হয়। গ্রাহক ব্যাংকের ATM, NFS, ভারতে ক্যাশনেট নেটওয়ার্ক ATM এবং বিশ্বব্যাপী ভিসা নেটওয়ার্ক ATM-এ তার অ্যাকাউন্ট/গুলো অ্যাক্সেস করতে পারেন। কার্ডটি বাণিজ্যিক প্রতিষ্ঠানে কেনাকাটার জন্য ব্যবহার করা যেতে পারে। এছাড়াও কার্ডটি নির্বাচিত বাণিজ্যিক প্রতিষ্ঠানে নগদ @ PoS-এর জন্য ব্যবহার করা যেতে পারে। কার্ডের অপব্যবহার রোধ করার জন্য কার্ডধারীকে সমস্ত প্রয়োজনীয় পদক্ষেপ নিতে হবে। কার্ডটি শুধুমাত্র সেই কার্ডধারী কর্তৃক ব্যবহার করা যেতে পারে যার নামে এটি ইস্যু করা হয়েছে এবং কোনো অবস্থাতেই হস্তান্তরযোগ্য নয়। কার্ডের কোনো ব্যবহার বা অপব্যবহারের জন্য কার্ডধারক সম্পূর্ণরূপে দায়ী থাকবেন।

মেয়াদ

- কার্ডের উপরে উল্লেখিত তারিখ পর্যন্ত কার্ডটি বৈধভাবে ব্যবহার করা যাবে। বৈধতার মেয়াদ শেষ হওয়ার পরে, অ্যাকাউন্টটি সক্রিয় থাকলে এবং ঋণাত্মক ব্যালেন্স না থাকলে ব্যাংক নতুন মেয়াদ-যুক্ত কার্ডটি প্রতিস্থাপন করতে পারে। কার্ডের মেয়াদ শেষ হওয়ার পর কার্ডধারী কার্ডটিকে এমনভাবে কেটে ফেলে/ভেঙ্গে ফেলে ধ্বংস করতে হবে যেন এটি কোনো ATM-এ ব্যবহার করা না যায়।

কার্ড হারিয়ে গেলে:

- যদি কার্ডটি হারিয়ে যায়/চুরি হয়ে যায়, কার্ডধারীকে অবশ্যই ফোন ব্যাংকিং-এর নম্বরে কল করে অবিলম্বে ব্যাংককে জানাতে হবে এবং কার্ড হারানো বা চুরির রিপোর্ট করতে হবে। গ্রাহক কার্ডটি ব্লক করার জন্য ব্যাংক কর্মকর্তাদের অনুরোধ করবেন যেন ব্যাংকে রিপোর্ট করার পরে এটি ব্যবহার / অপব্যবহার না করা যায়।
- বিদেশে কার্ড হারিয়ে গেলে, কার্ডধারী হয় ব্যাংকের ফোন ব্যাংকিং নম্বর বা ভিসা গ্লোবাল কাস্টমার অ্যাসিস্ট্যান্স সার্ভিস (GCAS) নম্বরে কল করবেন এবং কার্ডের এই ধরনের হারানো বা চুরির বিষয়ে অবহিত করবেন এবং ভিসা কর্মকর্তাদের ব্লক করতে অনুরোধ করবেন যেন কার্ডটি এই ধরনের রিপোর্ট করার পরে ব্যবহার / অপব্যবহার না করা যায়। ভিসা GCAS কল নম্বরগুলো www.visa.com এ উপলব্ধ রয়েছে। ব্যাংক বা ভিসা GCAS তথ্য প্রাপ্তির পরে এবং কার্ডধারীর পরিচয় পর্যালোচনার পরে কার্ডটিকে হট লিস্ট করবে।
- এছাড়াও কার্ডধারীকে স্থানীয় পুলিশের কাছে একটি অভিযোগ দাখিল করতে হবে এবং তার একটি ছবাহু অনুলিপি ব্যাংকে পাঠাতে হবে।
- উপরোক্ত নির্ধারিত মোডের মাধ্যমে ক্ষতির সূচনা না হওয়া পর্যন্ত কার্ডে থাকা সমস্ত চার্জের জন্য গ্রাহক দায়ী থাকবেন। এছাড়াও, গ্রাহক বুঝতে বুঝেছেন যে যদি প্রয়োজ্য হয় এবং কার্ডটি ব্যাংকের মাধ্যমে হট-লিস্টেড হয়, তবে কার্ডের ব্যবহার বা অপব্যবহারের মাধ্যমে ব্যাংকের নিকটে নির্ধারিত মোড ব্যতীত

অন্য যেকোন উপায়ে তথ্য পাঠানোর মাধ্যমে ব্যাংকের নিকটে পৌঁছানো পর্যন্ত গ্রাহক খরচের জন্য দায়বদ্ধ থাকবেন।

- কার্ডের হট লিস্টিংয়ের জন্য ব্যাংক থেকে প্রাপ্ত কোনও নির্দেশ প্রত্যাহার করা যাবে না, এমনকি যদি কার্ডটি হারিয়ে গেছে বলে অভিযোগ দায়ের করা হয়।
- গ্রাহকের অ্যাকাউন্ট ডেবিট করার কর্তৃপক্ষ: গ্রাহক ব্যাংককে তার অ্যাকাউন্ট থেকে অর্থ উত্তোলন, স্থানান্তর বা অন্য যে কোনও নগদ লেনদেনে কার্ড ব্যবহার করে ব্যাংকের রেকর্ড এবং চার্জ অনুযায়ী ডেবিট করার অনুমতি প্রদান করে, যা নির্দিষ্ট সময়ে প্রদত্ত পরিষেবা প্রদানের জন্য ধার্য করা যেতে পারে। এই ধরনের সমস্ত লেনদেন এবং সম্পর্কিত চার্জ অ্যাকাউন্টের সমস্ত গ্রাহকদের জন্য বাধ্যতামূলক। ব্যক্তিগত অ্যাকাউন্ট নয় এমন অ্যাকাউন্টের ক্ষেত্রে এই ধরনের অ্যাকাউন্টের গ্রাহকের মাধ্যমে যথাযথভাবে অনুমোদিত ব্যবহারকারীর কর্তৃক কার্ডের ব্যবহার গ্রাহকের উপর বাধ্যতামূলক হবে এবং গ্রাহকের মাধ্যমে কার্ডধারী কর্তৃক কার্ডের ব্যবহার/অপব্যবহারের কারণে ক্ষতিগ্রস্ত হলে কোনো ক্ষয়ক্ষতি বা ব্যয়ের জন্য ব্যাংক দায়ী থাকবে না।
- সম্পূরক কার্ড: গ্রাহকের অনুরোধে, ব্যাংক নিজস্ব বিবেচনার ভিত্তিতে একই গ্রাহককে একাধিক কার্ড ইস্যু করতে পারে। এই ধরনের প্রতিটি পরিপূরক কার্ড গ্রাহকের অ্যাকাউন্টের সাথে সংযুক্ত থাকবে। একটি অ্যাকাউন্টের ক্ষেত্রে ইস্যু করা সমস্ত কার্ডের সমস্ত লেনদেন সম্পূর্ণরূপে গ্রাহকের জন্য বাধ্যতামূলক হবে এবং তিনি দাবি করতে পারবেন না যে কোনও কার্ডে একটি লেনদেন তার মাধ্যমে অনুমোদিত নয়। সম্পূরক কার্ড ইস্যু করার জন্য অতিরিক্ত ফি ডেবিট করার অধিকার ব্যাংক সংরক্ষণ করে।
- অ্যাড-অন কার্ড: গ্রাহকের অনুরোধে, ব্যাংক নিজস্ব বিবেচনার ভিত্তিতে অ্যাড-অন কার্ড ইস্যু করতে পারে। অ্যাড-অন কার্ডহোল্ডার সমস্ত সুবিধা পেতে পারেন (ব্যাংক কর্তৃক নির্ধারিত সীমার মধ্যে গ্রাহক নির্ধারিত নির্দিষ্ট সীমা পর্যন্ত)। অ্যাড-অন কার্ডের মাধ্যমে বা প্রযোজ্য সমস্ত চার্জ গ্রাহকের মাধ্যমে গৃহীত চার্জ হিসাবে বিবেচিত হবে যারা অ্যাড-অন কার্ড ব্যবহার করে বা অ্যাড-অন কার্ডধারকের মাধ্যমে সম্পাদিত সমস্ত লেনদেনের ক্ষেত্রে সমস্ত বাধ্যবাধকতা পালনের জন্য সম্পূর্ণরূপে দায়বদ্ধ থাকবে।

ইমেজ ডেবিট কার্ড ইস্যু করা

- ইমেজ ডেবিট কার্ডটি Kotak Mahindra ব্যাংকের আবেদনের পরিপ্রেক্ষিতে অনুমোদনের পরে 10 কার্যদিবসের মধ্যে যোগাযোগের ঠিকানায় পাঠানো হবে, যেমনটি কার্ডধারক আবেদনে উল্লেখ করেছেন। ব্যাংক, নিজস্ব বিবেচনার ভিত্তিতে, আবেদন গ্রহণ করতে পারে বা কার্ডধারীকে কার্ড ইস্যু করতে অস্বীকার করতে পারে।
- ইমেজ ডেবিট কার্ডের ইমেজ কার্ডধারক ওয়েবসাইটে একটি আবেদনের পরিপ্রেক্ষিতে একটি নতুন অনুরোধের মাধ্যমে পরিবর্তন করতে পারেন।
- ইমেজ ডেবিট কার্ড হারিয়ে গেলে, চুরি হলে বা নষ্ট হয়ে গেলে, এবং একটি প্রতিস্থাপন কার্ডের জন্য অনুরোধ করতে হবে, যেখানে কার্ডধারককে অবশ্যই উল্লেখ করতে হবে যে নতুন কার্ডটি Kotak Mahindra ব্যাংকের মাধ্যমে ইস্যু করা হবে, যেখানে বর্তমান চিত্রের মতো একই চিত্র থাকবে কিনা যা ডেবিট কার্ড, কার্ডধারীর কাছে আছে, অথবা কার্ডধারী কোনো ছবি ছাড়াই একটি স্ট্যান্ডার্ড ডেবিট কার্ড ইস্যু করার জন্য অনুরোধ করছে কিনা, তার মাধ্যমে নির্ধারণ করা হবে। যদি কার্ডধারক Kotak Mahindra

ব্যাংককে একই বিষয়ে নির্দেশনা না দেন, তাহলে কার্ডধারীকে পূর্বের কার্ডের মতো একই চিত্র সহ একটি কার্ড পাবেন।

- ইমেজ ডেবিট কার্ডের মেয়াদ শেষ হলে, কার্ডধারীকে কোনো ছবি ছাড়াই একটি নতুন স্ট্যান্ডার্ড ডেবিট কার্ড ইস্যু করা হবে। সেই ক্ষেত্রে কার্ডধারীর একটি ইমেজ ডেবিট কার্ডের প্রয়োজন হলে, তিনি Kotak Mahindra ব্যাংকের ওয়েবসাইটে একটি নতুন কার্ডের জন্য আবেদন করতে পারেন।

মালিকানা

- কার্ডটি সর্বদা ব্যাংকের সম্পত্তি হিসাবে বিবেচিত হবে এবং এই বিষয়ে বা অ্যাকাউন্ট বন্ধ করার ক্ষেত্রে ব্যাংক থেকে দাবি করা হলে কার্ডধারীকে অবশ্যই তা অবিলম্বে ব্যাংকে ফেরত দিতে হবে বা কার্ডটিকে ফেরত দিতে হবে। কার্ডের কোনো অপব্যবহার ঘটলে, ব্যাংক কার্ড হোল্ডারকে কোনো নোটিশ ছাড়াই কার্ড জব্দ/ক্যাপচার/হটলিস্ট/নিষ্ক্রিয়করণ বা কার্ডের সাথে সংযুক্ত সুবিধাগুলো স্থগিত করার অধিকার সংরক্ষণ করে।
- একটি নতুন ডেবিট কার্ডে আপগ্রেড করার পরে, বিদ্যমান ডেবিট কার্ড সক্রিয় থাকবে।
- অ্যাকাউন্টের নমিনি ডেবিট কার্ড এবং লিংকযুক্ত বীমা দাবির জন্য ডিফল্ট মনোনীত হিসাবে বিবেচিত হবে।

অ্যাকাউন্ট যুক্তকরণ

- গ্রাহকের সমস্ত অ্যাকাউন্ট, বিদ্যমান বা ভবিষ্যতে খোলা হবে এমন অ্যাকাউন্ট, পরিচালনার শর্তাবলী অনুযায়ী যোগ্য হলে, স্বয়ংক্রিয়ভাবে কার্ডের সাথে লিংক করা হবে যদি না গ্রাহকের কর্তৃক নির্দিষ্টভাবে নির্দেশ দেওয়া হয়। যদি গ্রাহকের কার্ডের সাথে একাধিক অ্যাকাউন্ট লিংক করা থাকে, তবে প্রাথমিক অ্যাকাউন্টে যেটি ডেবিট কার্ডের সাথে লিংক করা হবে তা বিগত 15 দিনে খোলা একটি যোগ্য অ্যাকাউন্ট বা CRN-এর সাথে লিংকযুক্ত প্রাচীনতম যোগ্য অ্যাকাউন্ট বা বর্তমান নীতি অনুসারে ব্যাংক কর্তৃক পরিচালিত হবে। এছাড়াও গ্রাহক মোবাইল ব্যাংকিং/নেট ব্যাংকিং ব্যবহার করে তার ডেবিট কার্ডের সাথে লিংক করার জন্য প্রাথমিক অ্যাকাউন্ট বেছে নিতে পারেন এবং সেট করতে পারেন। ব্যাংক কর্তৃক নির্ধারিত পদ্ধতিতে ব্যাংকে নির্দেশ দেওয়ার মাধ্যমে গ্রাহক অন্য কোনও অ্যাকাউন্টকে তার প্রাথমিক অ্যাকাউন্ট হিসাবে মনোনীত করতে পারেন। গ্রাহক ব্যাংকের যে কোনও ATM-এ সমস্ত অ্যাকাউন্ট অ্যাক্সেস করতে পারেন, তবে শুধুমাত্র প্রাথমিক অ্যাকাউন্টটি অন্য ব্যাংকের ATM/POS নেটওয়ার্কে অ্যাক্সেস করা যেতে পারে।

ATM/POS নেটওয়ার্ক

- কার্ডটি অন্যান্য ব্যাংকের অন্তর্গত যে কোনও ভিসা প্লাস/ক্যাশনেট/NFS ATM নেটওয়ার্কে এবং বিদেশে ভিসা কার্ড গ্রহণকারী সমস্ত ATM-এ ব্যবহার করা যাবে। তবে কার্ডটি ভারত, নেপাল এবং ভুটানে বৈদেশিক মুদ্রার অর্থপ্রদানের জন্য বৈধ নয়। ব্যাংক, নিজস্ব বিবেচনার ভিত্তিতে, কার্ডধারীর সুবিধার্থে এবং ব্যবহারের জন্য শেয়ার্ড নেটওয়ার্কের মাধ্যমে কার্ডধারী ATM, POS এবং/অথবা অন্যান্য ডিভাইসগুলোতে উপলব্ধ করতে পারে। ব্যাংক এই ধরনের সুবিধাগুলোর জন্য একটি পৃথক চার্জ ধার্য করবে যা সময়ে সময়ে ঘোষণা করা হবে। এই ধরনের ATM-এ দেওয়া লেনদেনের ধরন ব্যাংকের নিজস্ব নেটওয়ার্কে দেওয়া লেনদেনের থেকে আলাদা হতে পারে। ব্যাংক শুধুমাত্র ন্যূনতম লেনদেন সেট সমর্থন করবে যা অন্যান্য নেটওয়ার্কের অন্তর্গত ATM-এ দেওয়া হবে। ব্যাংকের কার্ডধারীকে কোন নোটিশ ব্যতীত লেনদেনের সীমা পরিবর্তন করার অধিকার সংরক্ষণ করে।

- যদি কার্ডধারীর কোনো ভিসা/প্লাস/ক্যাশনেট/NFS ATM নেটওয়ার্ক স্থাপনের বিষয়ে কোনো অভিযোগ করে, তাহলে কার্ডধারক কর্তৃক এই ধরনের প্রতিষ্ঠানের সাথে বিষয়টির সমাধান করা উচিত এবং তা করতে ব্যর্থ হলে তাকে ব্যাংকের প্রতি কোনো বাধ্যবাধকতা থেকে মুক্তি দেওয়া হবে না। তবে কার্ডধারকের অবিলম্বে এই অভিযোগের বিষয়ে ব্যাংকে অবহিত করা উচিত।
- একটি Kotak-এর ATM নয় এমন ATM ব্যবহারের ক্ষেত্রে, সেই ATM-এর মালিকানা ব্যাংক (এখানে "অধিগ্রহণকারী ব্যাংক" হিসাবে উল্লেখ করা হয়েছে) দায়িত্ব পালন করবেন। তবে যদি Kotak-এর ATM নয় এমন ATM-এ স্বল্প পরিমাণে নগদ বিতরণ করা হয়, তবে ব্যাংকের বিবেচনার ভিত্তিতে কার্ডধারককে তার অনুরোধের ভিত্তিতে অ্যাকাউন্টে একটি ক্রেডিট দেওয়া যেতে পারে। যদি অধিগ্রহণকারী ব্যাংক এই ধরনের স্বল্প/অতিরিক্ত নগদ বিতরণে বিরোধ করে, তবে ব্যাংক নিষ্পত্তিযোগ্য পরিমাণে কার্ডধারীদের অ্যাকাউন্ট থেকে ডেবিট করবে। কার্ডধারীর অ্যাকাউন্টে ব্যাংকের এই ধরনের ডেবিট করার জন্য পর্যাপ্ত তহবিল না থাকলে, কার্ড ধারক ব্যাংকের সাথে যোগাযোগ করার দুই কার্যদিবসের মধ্যে তার অ্যাকাউন্টে এই ধরনের ঘাটতির পরিমাণ জমা করার প্রতিশ্রুতি প্রদান করবেন।

কার্ডের সম্মান

- প্রযুক্তিগত অপ্রত্যাশিত বাঁধা/বল প্রয়োগ সহ অন্যান্য কারণে বা ফলস্বরূপ বা পরোক্ষ ক্ষতি বা ক্ষয়ক্ষতির কারণে কার্ডটি কাঙ্ক্ষিতভাবে সম্মানিত না হলে, এই ধরনের পরিস্থিতিতে ব্যাংক কোনো অবস্থাতেই কার্ডধারক বা তৃতীয় পক্ষের কাছে দায়বদ্ধ থাকবে না। যদি প্রয়োজ্য হয়, লেনদেনের অপ্রায়োগিক বিষয় বা ত্রুটিপূর্ণ প্রয়োগের জন্য ভারতীয় আইনের বিধান সাপেক্ষে মূল অক্ষ এবং সুদের ক্ষতির মধ্যে সীমাবদ্ধ থাকবে, যা ব্যাংকের দায়িত্ব।

ভারতের বাইরে কার্ডের ব্যবহার

- ভারত ব্যতীত অন্যান্য অধিক্ষেত্রে কার্ডের ব্যবহার ভারত সরকার এবং ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাংক (RBI) কর্তৃক প্রণীত প্রয়োজ্য প্রবিধানের সাপেক্ষে পরিচালিত হবে, যা সময়ে সময়ে জারি করা হয়, এবং সাধারণ নিয়মে অনুমতি দেওয়া হবে না, যা নির্ধারিত সময়ে RBI কর্তৃক নির্দিষ্ট করা হবে এবং তাতে নির্ধারিত সীমার মধ্যে সম্পন্ন করা হবে। FEMA/RBI/GOI নির্দেশিকাগুলোর সাথে সম্মতি নিশ্চিত করার দায়িত্ব শুধুমাত্র কার্ডধারীর উপর নির্ভর করে। গ্রাহক এই নিয়ম ও নীতিমালা লঙ্ঘন করে তার মাধ্যমে এর ভুল ব্যবহারের জন্য সম্পূর্ণ দায় স্বীকার করতে হবে এবং এই ধরনের অন্যান্য ব্যবহারের ক্ষেত্রে ব্যাংকের ক্ষতি, সম্পদ বিনষ্ট, সুদ, রূপান্তর, অন্য যে কোনও আর্থিক চার্জ যা ব্যাংককে বহন করতে হতে পারে এবং/অথবা ক্ষতিগ্রস্ত হতে পারে তা কাটিয়ে ওঠার জন্য ব্যাংককে ক্ষতিপূরণ দেওয়ার অঙ্গীকার করবে।

বাণিজ্যের অবস্থানের ব্যবহার

- কার্ডটি সাধারণত ভারতে এবং বিদেশে POS টার্মিনাল থাকা সমস্ত বাণিজ্যিক প্রতিষ্ঠান কর্তৃক সম্মানিত হবে, যেখানে ভিসা চিহ্নগুলো প্রদর্শিত হয়েছে। ইলেকট্রনিক ব্যবহার ব্যতীত কার্ডের যেকোনো ব্যবহার অননুমোদিত বলে বিবেচিত হবে এবং এই ধরনের লেনদেনের জন্য শুধুমাত্র কার্ডধারক দায়ী থাকবে। ইলেকট্রনিক ব্যবহারকে POS টার্মিনাল থেকে ইলেকট্রনিকভাবে মুদ্রিত চার্জ স্লিপ/লেনদেন স্লিপ হিসাবে বোঝানো হয়। কার্ডটি তখনই সম্মানিত হবে যখন এতে কার্ডধারীর স্বাক্ষর থাকবে। POS টার্মিনাল একটি বিক্রয় স্লিপ তৈরি করলে এবং কার্ডধারীর কর্তৃক বিক্রয় স্লিপ স্বাক্ষরিত হলে লেনদেনগুলো সম্পূর্ণরূপে বিবেচিত হবে। কার্ডের সাথে সংযুক্ত প্রাথমিক অ্যাকাউন্ট থেকে লেনদেনের পরিমাণ অবিলম্বে ডেবিট করা হবে। কার্ডধারীর নিশ্চিত হওয়া উচিত যে কার্ডটি একটি নির্দিষ্ট ক্রয়ের জন্য অর্থ প্রদানের জন্য বাণিজ্যিক প্রতিষ্ঠানে সঠিকভাবে ব্যবহার করা হয়েছে। প্রতিবার কার্ড ব্যবহার করার সময় বিক্রয় স্লিপ গ্রাহকের কাছে থাকবে এবং কার্ডধারীকে নিশ্চিত করতে হবে যে মার্চেন্ট এস্টাবলিশমেন্টে কার্ডের একাধিক ব্যবহার নেই।

- পণ্য ও পরিষেবার সরবরাহ সহ, কিন্তু সীমাবদ্ধ নয়, ব্যবসায়ীদের সঙ্গে কার্ডধারকের যে কোনও লেনদেনের জন্য ব্যাংক কোনও দায় স্বীকার করবে না। কোনো বাণিজ্যিক প্রতিষ্ঠান বা কোনো ব্যবসায়ীর কাছে থেকে কেনা পণ্য বা পরিষেবা নিয়ে কার্ডধারকের কোনো অভিযোগ থাকলে, কার্ডধারক কর্তৃক মার্চেন্ট এস্টাব্লিশমেন্টের সাথে বিষয়টি সমাধান করা উচিত এবং তা করতে ব্যর্থ হলে তাকে ব্যাংকের প্রতি কোনো বাধ্যবাধকতা থেকে মুক্তি দেওয়া হবে না। কিন্তু, কার্ডধারীর অবিলম্বে ব্যাংককে অবহিত করা উচিত।
- যেকোন মার্চেন্ট এস্টাব্লিশমেন্টের কর্তৃক আরোপিত সারচার্জ এবং লেনদেনের পরিমাণের সাথে কার্ডধারীর অ্যাকাউন্টে ডেবিট করার জন্য ব্যাংক কোনও দায় স্বীকার করে না। ব্যাংক অতিরিক্ত চার্জ বিক্রয় স্লিপের কপি প্রদান করতে পারে। অর্থপ্রদানের জন্য ব্যাংক কর্তৃক গৃহীত অন্য কোন চার্জ বা অন্যান্য অর্থপ্রদানের অনুরোধটি চূড়ান্ত প্রমাণ হবে যে এই ধরনের অনুরোধের উপর রেকর্ডকৃত চার্জটি সেই চার্জ বা অন্য অনুরোধে উল্লেখিত কার্ডধারক কর্তৃক বাণিজ্যিক প্রতিষ্ঠানে যথাযথভাবে নেওয়া হয়েছিল তা কার্ড ব্যবহারের মাধ্যমে হতে পারে, যেখানে কার্ডটি হারিয়ে গেছে, চুরি হয়েছে বা প্রতারণামূলকভাবে অপব্যবহার হয়েছে, তার প্রমাণের দায়িত্ব কার্ডধারীর উপর থাকবে। যদি একজন ব্যবসায়ীর ত্রুটির কারণে বা মার্চেন্টাইজ রিটার্নের অ্যাকাউন্টের কারণে একটি সম্পূর্ণ লেনদেন বাতিল করতে চান, তবে পূর্বের বিক্রয় রসিদটি অবশ্যই বণিককে বাতিল করতে হবে এবং বাতিল রসিদের অনুলিপি অবশ্যই তার দখলে রাখতে হবে।
- যেকোন মার্চেন্ট/ডিভাইসে ত্রুটি বা যোগাযোগ লিংকের কারণে সমস্ত রিফান্ড এবং সামঞ্জস্য অবশ্যই ম্যানুয়ালি প্রক্রিয়া করতে হবে এবং যথাযথ যাচাইকরণের পরে এবং প্রযোজ্য ভিসার নিয়ম ও প্রবিধান অনুসারে অ্যাকাউন্টটি জমা করা হবে। গ্রাহক সম্মত হন যে এই সময়ের মধ্যে প্রাপ্ত যেকোন ডেবিট এই ফেরত বিবেচনা না করে শুধুমাত্র অ্যাকাউন্টে(গুলোতে) উপলব্ধ ব্যালেন্সের উপর ভিত্তি করে সম্মানিত হবে। পেমেন্ট নির্দেশনা অমান্য করার মতো কাজ থেকেও গ্রাহক ব্যাংককে ক্ষতিপূরণ প্রদান করবেন।
- কার্ডধারীর তথ্য: ব্যাংক অন্যান্য প্রতিষ্ঠান/এজেন্সি/স্থানীয় কর্তৃপক্ষের কাছে, কার্ডহোল্ডারের ব্যাংক অ্যাকাউন্ট/গুলো সংক্রান্ত এই ধরনের তথ্য যেগুলো ATM বা ইলেকট্রনিক-এ তহবিল স্থানান্তর নেটওয়ার্ক বা ব্যাংকের বিধিবদ্ধ বাধ্যবাধকতার ভিত্তিতে অংশগ্রহণের ক্ষেত্রে প্রয়োজনীয় বা উপযুক্ত হতে পারে, কঠোর আত্মবিশ্বাসে প্রকাশ করার অধিকার সংরক্ষণ করে।

ATM-এর মাধ্যমে ডিপোজিট করুন

- নগদ বা চেকের জমার পরিমাণ ব্যাংক কর্তৃক যাচাইকরণ সাপেক্ষে হবে পরিচালিত হবে এবং এই যাচাইকৃত পরিমাণ চূড়ান্ত এবং গ্রাহকের জন্য বাধ্যতামূলক হবে। (i) ATM-এ করা নগদ জমার ক্রেডিট পরবর্তী কর্মদিবসে গ্রাহকের কাছে উপলব্ধ হবে এবং (ii) প্রাপক ব্যাংক কর্তৃক চেকটি যথাযথভাবে পরিশোধ করার পরে গ্রাহকের কাছে চেক জমা পাওয়া যাবে। জমা করার সময় ATM কর্তৃক জারি করা বিবৃতিটি শুধুমাত্র কার্ডধারক যা জমা করতে চায় তা প্রতিনিধিত্ব করে এবং ব্যাংকের জন্য বাধ্যতামূলক হবে না। যদি এই ধরনের আমানতে নোংরা, বিকৃত নোট থাকে, তাহলে এই ধরনের আমানতের গ্রহণযোগ্যতা কারেন্সি নোট রিফান্ডের নিয়ম অনুযায়ী RBI কর্তৃক চূড়ান্ত গ্রহণযোগ্যতা এবং প্রতিদান সাপেক্ষে হবে। বিদেশী মুদ্রার নগদ/চেক বা অন্য কোনো আমানত, যা অগ্রহণযোগ্য, গ্রাহকদের খরচ, ঝুঁকি এবং দায়িত্বে ফেরত দেওয়া হবে।

গ্লোবাল কার্ডহোল্ডার অ্যাসিস্ট্যান্স সার্ভিসেস (ভিসা গ্লোবাল ইমার্জেন্সি অ্যাসিস্টেন্স হেল্প লাইন)

- গ্রাহক বুঝতে পেরেছেন যে বহু-ভাষিক ভিসা ইমার্জেন্সি অ্যাসিস্ট্যান্স সার্ভিসেস প্রোগ্রাম বিদেশ ভ্রমণের সময় ভিসা কার্ডধারীদের বিশ্বব্যাপী জরুরি রেফারেল সহায়তা প্রদান করে। এর মধ্যে বিস্তৃত আইনি, চিকিৎসা এবং অন্যান্য পরিষেবা অন্তর্ভুক্ত রয়েছে। জরুরী কার্ড প্রতিস্থাপন এবং সহায়তা প্রোগ্রামের যোগাযোগ এবং পরিষেবাগুলোর ব্যবস্থা তৃতীয় পক্ষের পরিষেবা প্রদানকারী কর্তৃক সরবরাহ করা হবে এবং ভিসা ইন্টারন্যাশনাল কর্তৃক অর্থ প্রদান করা হবে এবং কার্ডধারক যে কোনও এবং সমস্ত চিকিৎসা, আইনি বা অন্যান্য পরিষেবাগুলোর জন্য দায়বদ্ধ থাকবে। কার্ডধারী ভিসায় কার্ডধারীর পরিচয় সম্পর্কে সন্তুষ্ট হয়ে এই প্রক্রিয়ার মাধ্যমে ইমার্জেন্সি কার্ড প্রতিস্থাপনের সুবিধাও পেতে পারেন।
- যখন কার্ডধারী বিদেশে তার কার্ড হারিয়ে ফেলে, তখন ভিসা কর্তৃক জরুরি কার্ড প্রতিস্থাপন করা যেতে পারে। ইমার্জেন্সি কার্ড শুধুমাত্র পয়েন্ট অফ সেলস (POS) এ কাজ করবে, ATM-এ নয়। কার্ডধারী, ভারতে ফিরে আসার পরে, ব্যাংকের কাছে জারি করা জরুরি কার্ডটি ব্যক্তিগতভাবে সমর্পণ করতে হবে। সংরক্ষণ করুন এবং এখানে উল্লেখ করা ছাড়া, কার্ডের ব্যবহার সংক্রান্ত সমস্ত শর্তাবলী এই ধরনের জরুরি কার্ডের ক্ষেত্রেও প্রযোজ্য হবে।
- কার্ডের হট লিস্টিংয়ের জন্য ব্যাংকের প্রাপ্ত কোনও নির্দেশ প্রত্যাহার করা যাবে না, এমনকি যদি রিপোর্ট হারিয়ে যাওয়া কার্ডটি পরে পাওয়া যায়। এই ধরনের ক্ষেত্রে, কার্ডধারী কার্ডটি ধ্বংস করবেন এবং এটি করতে ব্যর্থতার কারণে ক্ষতিগ্রস্ত হওয়ার জন্য ব্যাংককে ক্ষতিপূরণ প্রদান করবে।

ভিসা কনসিয়ার সার্ভিস - স্বাক্ষর এবং অসীম ডেবিট কার্ডধারীদের জন্য প্রযোজ্য।

- প্যারিসে ফ্লাইটের আয়োজন করা, হংকং-এ একটি রেস্টোরার সুপারিশ করা, মিলানে অপেরার টিকিটের ব্যবস্থা করা বা এমনকি বাড়ি থেকে দূরে একটি নির্ভরযোগ্য ড্রাই ক্লিনারের পরামর্শ দেওয়ার মতো পরিষেবাগুলো উপলব্ধ কিছু পরিষেবা। এর জন্য যে কোন সময়ে, বিশেষ যে কোন স্থান থেকে একটি ফোন কল করা প্রয়োজন। ভিসা প্ল্যাটিনাম কাস্টমার সেন্টার (VPCC) পেশাদারদের দ্বারা 24 ঘন্টা, সপ্তাহে 7 দিন পরিচালিত হয়।
- Kotak ব্যাংক এবং ভিসা এর জন্য দায়ী থাকবে না, বা এটি কনসিয়ারজ পরিষেবা প্রদানকারীর কর্তৃক প্রদত্ত পণ্য ও পরিষেবার গুণমানের গ্যারান্টি প্রদান করে না, বা Kotak ব্যাংক এবং ভিসা কোনও পণ্যের ঘাটতি বা পরিষেবাগুলোর অপরিপূর্ণতার জন্য দায়ী নয়।
- কার্ডধারীরা অপরিবর্তনীয়ভাবে সম্মত হয়েছেন যে, এই প্রস্তাবের কারণে বা অন্যথায় এর সাথে সম্পর্কিত যেকোন বিরোধ, যদি থাকে, তা শুধুমাত্র মুম্বাইয়ের আদালতের একচেটিয়া এখতিয়ারের অধীন হবে, তা নির্বিশেষে অন্যান্য এলাকার আদালত/ট্রাইব্যুনালগুলো সমকালীন বা অনুরূপ এখতিয়ার এবং এই জাতীয় বিরোধগুলো সালিসি ও সমঝোতা আইন, 1996 এর বিধানের অধীনে পরিচালিত হবে (যা এখন পর্যন্ত সংশোধিত)।

জ্বালানীর সারচার্জ

- গোল্ড, প্ল্যাটিনাম, প্রিভি প্ল্যাটিনাম, বিজনেস গোল্ড, বিজনেস প্ল্যাটিনাম, স্বাক্ষর এবং প্ল্যাটিনাম ডেবিট কার্ডের জন্য, বর্তমানে, ব্যাংক ফুয়েল সারচার্জ (বর্তমানে 2.5%) মওকুফ করার সিদ্ধান্ত নিয়েছে। ব্যাংক গ্রাহককে পূর্ব নোটিশ দিয়ে ভবিষ্যতে জ্বালানি সারচার্জ মওকুফ প্রত্যাহার করার অধিকার সংরক্ষণ করে।

ভিসা কার্ডের অফার

- ডেবিট কার্ডটিতে টাই-আপের মাধ্যমে ভিসা কর্তৃক সমর্থিত প্রিমিয়াম অফারও রয়েছে যা ডেবিট কার্ড ব্যবহারকারীদের ভিসা ডেবিট কার্ডের মাধ্যমে কেনা বা নেওয়া পরিষেবা এবং পণ্যগুলোতে ছাড় পাওয়ার অধিকার দেয়। এগুলো লাইফস্টাইল, ফাইন ডাইনিং, ভ্রমণ এবং স্বাস্থ্য যত্নের মতো বিভিন্ন

বিভাগ জুড়ে রয়েছে। কার্ডধারী বুঝেছেন যে এই অফারগুলো শুধুমাত্র ডেবিট কার্ড ব্যবহারের ক্ষেত্রে প্রযোজ্য এবং ব্যাংক কর্তৃক জারি করা অন্য কোনও কার্ড ব্যবহারের ক্ষেত্রে নয়।

বীমা

- Kotak ডেবিট কার্ডধারী গ্রাহকদের জন্য ব্যাংক বীমা সুবিধা অফার করে। প্রদত্ত বীমার বিবরণ নিম্নলিখিত লিংকের মাধ্যমে অ্যাক্সেস করা যেতে পারে <https://www.kotak.com/en/personal-banking/cards/debit-cards/debit-card-services/insurnace-on-debit-card.html>