

## সবচেয়ে গুরুত্বপূর্ণ শর্তাবলী

- 1 ফি এবং চার্জ
- 2 ক্রেডিট এবং নগদ প্রত্যাহারের সীমা
- 3 বিল পরিশোধের জন্য আপনার গাইড
- 4 গ্রাহক যোগাযোগ কেন্দ্র
- 5 অভিযোগ নিবারণ / অভিযোগ/ বর্ধন
- 6 খেলাপ
- 7 কার্ডহোল্ডারশিপ বাতিল / প্রত্যাহার
- 8 কার্ডের হারানো/ চুরি
- 9 প্রকাশ

## কার্ডহোল্ডার চুক্তি

- 1 সাধারণ সংজ্ঞা
- 2 কার্ডের ব্যবহার
- 3 নিয়ম এবং বিধি প্রযোজ্যতা
- 4 সম্পত্তি
- 5 কার্ডহোল্ডারের দায়বদ্ধতা
- 6 ক্রেডিট এবং নগদ প্রত্যাহারের সীমা
- 7 অতিরিক্ত কার্ড
- 8 ক্রয়
- 9 অগ্রিম নগদ
- 10 ইএমআই সুবিধা
- 11 ব্যালান্স ট্রান্সফার সুবিধা
- 13 ক্যাশ ব্যাক
- 14 কো-ব্র্যান্ডেড কার্ড
- 15 কার্ডহারিয়ে যাওয়া বা চুরি হওয়া
- 16 বিলিং, বিবৃতি এবং অর্থ প্রদান
- 17 কোনও কার্ডহোল্ডারের মৃত্যু বা স্থায়ী অক্ষমতা
- 18 খেলাপের ঘটনা
- 19 চার্জ এবং ফি
- 20 চার্জের সময়সূচী
- 21 ভিসার কাছ থেকে জরুরী পরিষেবা
- 22 তৃতীয় পক্ষের দেওয়া বৈশিষ্ট্য এবং পরিষেবাগুলি
- 23 অর্থ প্রদান অস্বীকার করার ক্ষমতা
- 24 সুবিধাগুলি সংযোজন এবং প্রত্যাহার
- 25 বৈদেশিক বিনিময়ের গাইডলাইন
- 26 দায়বদ্ধতা বর্জন
- 27 কোটাক মাহিন্দ্রা ব্যাঙ্ক রিওয়ার্ড প্রোগ্রাম
- 28 ক্ষতিপূরণ
- 29 সমাপ্তি
- 30 শর্তাবলী পরিবর্তন
- 31 প্রকাশ

- 32 বিরোধ এবং নিষ্পত্তি করার এজিয়ার
- 33 বিকল্প চ্যানেলের মাধ্যমে উপলব্ধ পরিষেবাগুলির জন্য অতিরিক্ত শর্তাবলী
- 34 সুরক্ষিত কার্ড
- 35 অতিরিক্ত প্রকাশ
- 36 ডু নট কল-এর নিবন্ধীকরণ
- 37 যোগাযোগের বিবরণ এবং অভিযোগ
- 38 বন্টন

ওয়েলথ ম্যানেজমেন্ট ইনফিনিট কার্ড, রয়াল সিগনেচার, জেন সিগনেচার, হোয়াইট সিগনেচার, প্রাইভি লিগ সিগনেচার, লিগ প্ল্যাটিনাম ও এনআরআই রয়াল ক্রেডিট কার্ডের জন্য বিশেষ শর্তাবলী

- 1 ওয়েলকাম গিফ্টের অফার
- 2 প্রায়োরিটি পাস প্রিভিলেজ বা বিশেষ সুযোগ

### কোটাক ক্রেডিট কার্ডস রিওয়ার্ডস প্রোগ্রাম বিভাগ

- A. রিওয়ার্ড পয়েন্টস প্রোগ্রাম
- B. পিভিআর কোটাক রিওয়ার্ডস প্রোগ্রাম
- C. কোটাক হোয়াইট পাস ভ্যালু প্রোগ্রাম
- D. 6E পুরস্কার প্রোগ্রাম

কোটাক বিজ ক্রেডিট কার্ডের বিশেষ সুবিধা

- A. বীমা

ক্রেডিট কার্ড পুনর্গঠনের নিয়ম ও শর্তাবলী – কোটাক মাহিন্দ্রা ব্যাঙ্ক

## সবচেয়ে গুরুত্বপূর্ণ শর্তাবলী

এমআইটিসি-র সর্বশেষতম সংস্করণ এবং ব্যাঙ্কের কার্ডহোল্ডার চুক্তিটি পেতে [www.kotak.com](http://www.kotak.com) দেখুন

### 1. ফি ও চার্জ

#### A. যোগদানের ফি, বার্ষিক ফি এবং অ্যাড অন কার্ডের ফি:

কোটাক মাহিন্দ্রা ব্যাঙ্ক কার্ডের বিকল্প	যোগদানের ফি (আবেদনের সময় আসল ফি জানানো হবে)	বার্ষিক ফি (আবেদনের সময় আসল ফি জানানো হবে)	যোগদানের ফি মওকুফের শর্ত	বার্ষিক ফি মকুবের শর্ত - 1ম বছর	বার্ষিক ফি মকুবের শর্ত - 2য় বছর ও তার পরের বছরগুলি	অ্যাড অন কার্ডের জন্য যোগদানের ফি
ফিস্ট গোল্ড	কিছুই নয়	₹499**	কিছুই নয়	কিছুই নয়	কিছুই নয়	₹299
811#ডিম ডিফারেন্ট ক্রেডিট কার্ড	কিছুই নয়	কিছুই নয়	কিছুই নয়	কিছুই নয়	কিছুই নয়	মকুব
ফরচুন কার্ড	কিছুই নয়	কিছুই নয়	কিছুই নয়	কিছুই নয়	কিছুই নয়	₹299
আরবান গোল্ড	কিছুই নয়	₹199	কিছুই নয়	বছরে ₹15000/-র ন্যূনতম খুচরো ব্যয়	বছরে ₹15000/-র ন্যূনতম খুচরো ব্যয়	মকুব
পিভিআর গোল্ড / পিভিআর প্ল্যাটিনাম	কিছুই নয়	₹499/₹999	কিছুই নয়	উপলব্ধ নয়	উপলব্ধ নয়	₹299
মোজো প্ল্যাটিনাম	₹1000	₹1000	বীমার 90 দিনের মধ্যে ন্যূনতম খরচ 30,000 টাকা।	বছরে ₹1লক্ষের ন্যূনতম খুচরো ব্যয়	বছরে ₹1লক্ষের ন্যূনতম খুচরো ব্যয়	₹299
রয়াল সিগনেচার	₹1499/কিছুই নয়	₹999	কিছুই নয়	বছরে ₹1লক্ষের ন্যূনতম খুচরো ব্যয়	বছরে ₹1লক্ষের ন্যূনতম খুচরো ব্যয়	মকুব
জেন সিগনেচার	₹1500	₹1500	কিছুই নয়	বছরে ₹1.5লক্ষের ন্যূনতম খুচরো ব্যয়	বছরে ₹1.5লক্ষের ন্যূনতম খুচরো ব্যয়	মকুব
হোয়াইট সিগনেচার	₹3000	₹3000	কিছুই নয়	কিছুই নয়	কিছুই নয়	মকুব
লিগ প্ল্যাটিনাম	₹499/কিছুই নয়	₹499	কিছুই নয়	বছরে ₹50000 -র ন্যূনতম খুচরো ব্যয়	বছরে ₹50000 -র ন্যূনতম খুচরো ব্যয়	মকুব
এনআরআই রয়াল সিগনেচার	কিছুই নয়	₹1000	কিছুই নয়	কিছুই নয়	কিছুই নয়	₹599
প্রাইভি লিগ সিগনেচার (পেইড বিকল্প)	কিছুই নয়	₹2500	কিছুই নয়	₹5লক্ষের ন্যূনতম খুচরো ব্যয় বা ব্যাঙ্কের সাথে ইনসিগনিয়া বা টু অপটিমা কী <sup>^^^</sup> সম্পর্ক বজায় রাখা	₹5লক্ষের ন্যূনতম খুচরো ব্যয় বা ব্যাঙ্কের সাথে ইনসিগনিয়া বা টু অপটিমা কী <sup>^^^</sup> সম্পর্ক বজায় রাখা	উপলব্ধ নয়
প্রাইভি লিগ সিগনেচার (নিখরচার বিকল্প)	কিছুই নয়	কিছুই নয়	কিছুই নয়	উপলব্ধ নয়	উপলব্ধ নয়	
ডিলাইট প্ল্যাটিনাম*	₹1,999	₹299	কিছুই নয়	উপলব্ধ নয়	উপলব্ধ নয়	₹299
এসেনসিয়া প্ল্যাটিনাম	₹1,499	₹749	কিছুই নয়	উপলব্ধ নয়	উপলব্ধ নয়	₹299
সিঙ্ক ইনস্পায়ার প্ল্যাটিনাম	₹599	₹599	কিছুই নয়	বছরে ₹1,25,000/-র ন্যূনতম খুচরো ব্যয়	বছরে ₹1,25,000/-র ন্যূনতম খুচরো ব্যয়	উপলব্ধ নয়
ওয়েল্থ ম্যানেজমেন্ট সিগনেচার	কিছুই নয়	কিছুই নয়	কিছুই নয়	উপলব্ধ নয়	উপলব্ধ নয়	উপলব্ধ নয়

ওয়েলথ ম্যানেজমেন্ট ইনিশিয়েটিভ	কিছুই নয়	কিছুই নয়	কিছুই নয়	উপলব্ধ নয়	উপলব্ধ নয়	উপলব্ধ নয়
সোলারিস প্ল্যাটিনাম	₹500	₹500	কিছুই নয়	বছরে ₹75,000/- র ন্যূনতম খুচরো ব্যয়	বছরে ₹75,000/-র ন্যূনতম খুচরো ব্যয়	মকুব
কোর্টাক বিজ	₹299	₹499	কিছুই নয়	কিছুই নয়	কিছুই নয়	কিছুই নয়
বীর প্ল্যাটিনাম	কিছুই নয়	₹299	কিছুই নয়	কিছুই নয়	বছরে ন্যূনতম ₹50,000 খরচ	মওকুফ করা হয়েছ
বীর সিলেক্ট	কিছুই নয়	₹599	কিছুই নয়	কিছুই নয়	বছরে ন্যূনতম ₹1,00,000 খরচ	মওকুফ করা হয়েছ
6E পুরস্কার - ইন্ডিগো কোর্টাক ক্রেডিট কার্ড	₹700	₹700	কিছুই নয়	কিছুই নয়	কিছুই নয়	কিছুই নয়
6E রিওয়ার্ড XL ইন্ডিগো কোর্টাক ক্রেডিট কার্ড	₹1500	₹1500	কিছুই নয়	কিছুই নয়	কিছুই নয়	কিছুই নয়

**দ্রষ্টব্য:** উপরেরগুলি হলো প্রতিটি কার্ড বিকল্পের জন্য প্রযোজ্য স্ট্যান্ডার্ড ফি। যখন সময়ে সময়ে নির্দিষ্ট প্রচারমূলক স্কিমের আওতায় কার্ড দেওয়া হয় তখনএকই রকম হতে পারে।

## B. ফিনান্স চার্জ:

কোর্টাক মাহিন্দ্রা ব্যাঙ্ক কার্ডের বিকল্প	সুদের চার্জ		এটিএম থেকে নগদ প্রত্যাহার একটা ডাফ্ট /ফান্ড ট্রান্সফার কল/10000 বা তার অংশ প্রতি নগদ অগ্রিম	
	মাসিক হার	বার্ষিক হার (এপ্রিল)	প্রত্যাহারের ফি	বার্ষিক হার (এপ্রিল)
ফিস্ট গোল্ড/ আঁরবান গোল্ড/ পিভিআর গোল্ড / পিভিআর প্ল্যাটিনাম/ লিগ প্ল্যাটিনাম/ ডিলাইট প্ল্যাটিনাম/এসেনসিয়া প্ল্যাটিনাম/ সিন্ধ ইন্সপায়ার প্ল্যাটিনাম/সোলারিস প্ল্যাটিনাম/ কোর্টাক বিজ/ রয়্যাল সিগনেচার/ জেন সিগনেচার/ বীর - প্ল্যাটিনাম সিলেক্ট / 6E রিওয়ার্ডস - ইন্ডিগো কোর্টাক ক্রেডিট কার্ডস	3.50%	42.00%	300	42.00%
811# ড্রিম ডিফারেন্ট ক্রেডিট কার্ডসিন্ধ ইন্সপায়ার প্ল্যাটিনাম (মেয়াদী আমানতের বিনিময়ে ইস্যু করা)	3.50%	42.00%	300	42.00%
ফরচুন গোল্ড	3.50%	42.00%	199	42.00%
ওয়েলথ ম্যানেজমেন্ট সিগনেচার এবং ইনফাইনিটি ক্রেডিট কার্ডএনআরআই রয়্যাল সিগনেচার/হোয়াইট সিগনেচার	3.10%	37.20%	300	37.20%
প্রাইভি লিগ সিগনেচার	2.49%	29.88%	300	29.88%

## C. অন্যান্য চার্জসমূহ:

লেট পেমেন্ট চার্জ (“এলপিসি”)	শেষ বিবৃতি অনুযায়ী বকেয়া	এলপিসি চার্জ
	₹100 - 500	₹100
	₹500.01 - 5000	₹500
	₹5,000.01 - 10000	₹500
	₹10,000+	₹700
ওভার লিমিট চার্জ	₹500*	
রিটার্ন চেক / স্ট্যান্ডিং ইনস্ট্রাকশন	₹500* (প্রযোজ্য হার অনুসারে)	

ফেঁলিওর	
মিনিমাম অ্যামাউন্ট ডিউ (এমএডি)	মিনিমাম অ্যামাউন্ট ডিউ টিএডি-র 5% বা 10% হতে পারে যেমনটা ব্যাঙ্ক সিদ্ধান্ত নেবে। এটা বিবৃতিতে মিনিমাম অ্যামাউন্ট ডিউ কলামে দেখা যাবে।
ফরেনট্রানজাকশন মার্ক আপ	3.50%^^^
রেলওয়ে বুকিং সারচার্জ সিগনেচার (প্রযোজ্য হার অনুযায়ী)	রেলওয়ে সারচার্জ মকুবের জন্য যোগ্য প্রোডাক্টগুলি: 811# ড্রিম ডিফারেন্ট ক্রেডিট কার্ড/রয়াল ওয়েলথ ম্যানেজমেন্ট সিগনেচার/ওয়েলথ ম্যানেজমেন্ট ইনফাইনিট /প্রাইভি লিগ সিগনেচার/লিগ প্ল্যাটিনাম/এনআরআই রয়াল সিগনেচার/জেন সিগনেচার/হোয়াইট সিগনেচার/ডিলাইট প্ল্যাটিনাম #/ সোলারিস প্ল্যাটিনাম /কোটাক বিজ/বীর-প্ল্যাটিনামসিলেক্ট। (যেখানে রেলওয়ে সারচার্জ মকুব দেওয়া হয় সেখানে লেনদেনের জন্য কোনও রিওয়ার্ড পয়েন্ট জমা পড়ে না) রেলওয়ে সারচার্জ মকুবের জন্য অযোগ্য প্রোডাক্টগুলি: এসেনটিয়া প্ল্যাটিনাম/সিঙ্ক ইনস্পায়ার প্ল্যাটিনাম / ফিস্ট গোল্ড / ফরচুন গোল্ড / আরবান গোল্ড / পিভিআর (গোল্ড ও প্ল্যাটিনা রিওয়ার্ডস XLইন্ডিগো কোটাক ক্রেডিট কার্ডস / 6E রিওয়ার্ডস ইন্ডিগো কোটাক ক্রেডিট কার্ডস
লেনদেনের পরিমাণের উপর ফুয়েল সারচার্জ (সর্বনিম্ন 10 র সাপেক্ষে) (প্রযোজ্য হার হিসেবে)	ফুয়েল সারচার্জ মকুবের জন্য যোগ্য প্রোডাক্টগুলি: ফরচুন গোল্ড /811# ড্রিম ডিফারেন্ট ক্রেডিট কার্ড/রয়াল সিগনেচার /জেন সিগনেচার/হোয়াইট সিগনেচার /ওয়েলথ ম্যানেজমেন্ট সিগনেচার/ ওয়েলথ ম্যানেজমেন্ট ক্রেডিট /ওয়েলথ ম্যানেজমেন্ট ইনফাইনিট /প্রাইভি লিগ সিগনেচার/লিগ প্ল্যাটিনাম/এনআরআই রয়াল সিগনেচার/ডিলাইট প্ল্যাটিনাম / সিঙ্ক ইনস্পায়ার প্ল্যাটিনাম/ সোলারিস প্ল্যাটিনাম /কোটাক বিজ/বীর-প্ল্যাটিনামসিলেক্ট। (যেখানে ফুয়েল সারচার্জ মকুব দেওয়া হয় সেখানে লেনদেনের জন্য কোনও রিওয়ার্ড পয়েন্ট জমা পড়ে না) ফুয়েল সারচার্জ মকুবের জন্য অযোগ্য প্রোডাক্টগুলি: এসেনটিয়া প্ল্যাটিনাম / ফিস্ট গোল্ড / আরবান গোল্ড / পিভিআর (গোল্ড ও প্ল্যাটিনাম)/6E রিওয়ার্ডস XLইন্ডিগো কোটাক ক্রেডিট কার্ডস / 6E রিওয়ার্ডস ইন্ডিগো কোটাক ক্রেডিট কার্ডস
নগদ প্রদানের চার্জ	₹100
কার্ড বদলানোর ফি (হারানো ও নষ্ট হওয়া কার্ড)	কার্ড প্রতি ₹100*
আবেদনকারীকে ক্রেডিট তথ্য প্রতিবেদনের কপি (সিআইবিআইএল) সরবরাহ করার জন্য চার্জগুলি	প্রতি ক্ষেত্রে ₹50*
ইমেজ কার্ড ফি ###	প্রতি ইমেজ কার্ডের জন্য ₹99*
মাই টিম ইমেজ কার্ড ফি #####	প্রতি ইমেজ কার্ডের জন্য ₹599*

\* সরকারী ট্যাক্স (সময়ে সময়ে প্রযোজ্য সার্ভিস ট্যাক্স, জিএসটি, যেকোন/সমস্ত প্রযোজ্য কর)। \*\* শুধুমাত্র 18 মে, 2011-এর পরে জারি করা ফিস্ট কার্ডের জন্য প্রযোজ্য। \*\*\*\*\* বছরে সর্বোচ্চ <500-এর রেলের সারচার্জ মওকুফ। \*\*\*\*\* ফুয়েল সারচার্জ <500 মূল্যের মধ্যে লেনদেনের জন্য মওকুফ। ৩,০০০ প্রিভিলিগ স্মার্কর/কোটাক ছাড়া ক্যালেন্ডার বছরে 3,500 টাকার সর্বোচ্চ জ্বালানীর চার্জ মওকুফ প্রাইভি লিগ স্মার্কর ছাড়া /কোটাক বিজ এবং ডিলাইট প্ল্যাটিনাম। #প্রায়োরিটি লিগের স্মার্করের জন্য(ফ্রি ভেরিয়েন্ট) এবং ডিলাইট প্ল্যাটিনামের জন্য, শুধুমাত্র < 400 থেকে ₹ 4,000 মূল্যের মধ্যে লেনদেনের জন্য ফুয়েল সারচার্জ মওকুফ করা হবে। ডিলাইট প্ল্যাটিনাম এবং প্রিভি লিগ সিগনেচারে (ফ্রি ভেরিয়েন্ট) সর্বোচ্চ ফুয়েল সারচার্জ মওকুফ হল বাৎসরিক ₹4,500, প্রিভি লিগ সিগনেচার পেইড ভেরিয়েন্টের জন্য এটি প্রতি মাসে ₹300। সোলারিস ক্রেডিট কার্ডের জন্য ₹ 400 থেকে ₹3,500 এর মধ্যে সমস্ত জ্বালানী লেনদেন সারচার্জ মওকুফ পেতে কার্ড অ্যাকাউন্টের প্রতি স্টেটমেন্ট সাইকেলের অনুমোদিত সর্বোচ্চ মওকুফ মূল্য ₹ 100/- কোটাক বিজ -এর জন্য, একটি ক্যালেন্ডার বছরে সর্বাধিক ₹2,500 জ্বালানী সারচার্জ মওকুফ হয়। ^ট্রান্সপকে এখন ফিস্ট বলা হয়। # প্রিভি লিগ ডিলাইট প্ল্যাটিনাম ক্রেডিট কার্ডের জন্য প্রযোজ্য চার্জের জন্য অনুগ্রহ করে ডিলাইট প্ল্যাটিনাম ক্রেডিট কার্ডের ফি এবং চার্জগুলি দেখুন। অসীম সম্পদ ব্যবস্থাপনার জন্য, ওভার লিমিট ফি/নগদ পেমেন্ট চার্জ এবং কার্ড রিপ্লেসমেন্ট ফি মওকুফ করা হয়েছে। ###স্থায়ী নির্দেশনায় ব্যর্থতা (অটোডেবিট,এনএসিএইচ এবং ইসিএস)। ^^ প্রিভি লিগ সিগনেচার (প্রদেয় ভেরিয়েন্ট) এবং ওয়েলথ ম্যানেজমেন্ট -এর এক্সমার্কআপের জন্য ইনফাইনিট কার্ড হল 2%। ^^যেকোনো এক্ষেত্রে শর্ত বজায় রেখে সত্যিকারের অর্পিত মূল মাপকাঠি পূরণ করুন: (1) সঞ্চয় বা চলতি অ্যাকাউন্টে ₹ 1 লাখের বেশি গড় মাসিক ব্যালেন্স (AMB) সহ ₹ 30 লক্ষ রিলেশনশীপ মূল্য। সেভিংস অ্যাকাউন্টে ₹10 লাখের বেশি এএমবি (3) কারেন্ট অ্যাকাউন্টে ₹15 লাখের বেশি এএমবি #### এনআরই রয়াল সিগনেচার, হোয়াইট সিগনেচার, প্রিভি লিগ

এবং ওয়েলথ ম্যানেজমেন্ট কার্ডের ভেরিফিকেশনের জন্য ইমেজ কার্ড উপলব্ধ নেই। ##### অ্যাকোয়া গোল্ড কার্ডটিকে 811# ড্রিম ডিফারেন্ট ক্রেডিট কার্ডে পুনঃব্র্যান্ড করা হয়েছে, যা 15ই জুলাই 2020 থেকে কার্যকর হয়েছে। #####আমার টিম ইমেজ কার্ড শুধুমাত্র নির্বাচিত কার্ড ভেরিফিকেশন - 811 # ড্রিম ডিফারেন্ট, রয়্যাল সিগনেচার, লীগ প্লাটিনাম, ডিলাইট প্ল্যাটিনাম, এসেনশিয়া প্ল্যাটিনাম এবং আরবেন গোল্ড -এ উপলব্ধ।

#### D. সুদমুক্ত সময়কাল:

বিলিং চক্রের তারিখের শুরু থেকে সুদমুক্ত সময়কাল 48 দিনের বেশি হবে না। 5 মে, 2014 কার্যকর: আপনার কার্ডের অর্থ প্রদানের তারিখ বিবৃতির তারিখের 18\* 21 দিনের মধ্যে হতে পারে (দয়া করে আপনার সঠিক পেমেন্টের তারিখের জন্য আপনার বিবৃতিটি দেখুন)। সুতরাং আপনার ঋণের সময়সীমার উপর নির্ভর করে সুদমুক্ত ঋণের সময়কাল 18-48দিন থেকে 21-51দিন পর্যন্ত হতে পারে।

#### সুদমুক্ত সময় গণনার জন্য ব্যাখ্যামূলক উদাহরণ:

11এপ্রিল থেকে 10 মে পর্যন্ত সময়কালের যে বিবৃতি জানানো হচ্ছে সেখানে অর্থ প্রদানের নির্ধারিত তারিখ হবে 28মে। যদি ধরে নেওয়া হয় যে আপনি আপনার আগের মাসের বকেয়া সম্পূর্ণ মিটিয়ে দিয়েছেন, তাহলে অতিরিক্ত সময়কাল হবে:

12এপ্রিল কেনার তারিখ হওয়ার ক্ষেত্রে, সুদমুক্ত অতিরিক্ত সময়কাল হবে 12এপ্রিল থেকে 28মে=48দিনের এবং 2মে কেনার তারিখের ক্ষেত্রে, সুদমুক্ত অতিরিক্ত সময়কাল হবে 2মে থেকে 28 মে=27দিনের। অবশ্য, আপনি যদি অর্থ প্রদানের তারিখের আগে আগের মাসের বকেয়া সম্পূর্ণ মিটিয়ে না থাকেন, তাহলে সেক্ষেত্রে কোনো সুদমুক্ত সময়কাল থাকবে না।

#### E. আর্থিক চার্জসমূহ (সুদের চার্জ):

আগের বিলের সম্পূর্ণ পরিমাণ অর্থ যদি আপনি অর্থ প্রদানের তারিখের আগে বা সেদিনেই না দিয়ে থাকেন তাহলে অর্জিত ভিত্তিতে প্রতিদিন আপনার উপর সুদ ধার্য করা হবে এই সুদ ধার্য করা হবে কেনার লেনদেনের তারিখ থেকে শুরু করে বিষয়টি নিষ্পত্তির তারিখ পর্যন্ত। অগ্রিম অর্থের ক্ষেত্রে লেনদেনের তারিখ থেকে শুরু করে নিষ্পত্তির তারিখ পর্যন্ত সুদ ধার্য করা হবে। গোল্ড ফরচুন এবং 811# ড্রিম ডিফারেন্ট ক্রেডিট কার্ড হোল্ডারদের এক্ষেত্রে ছাড় রয়েছে, যেহেতু তাঁরা সমস্ত ধরনের অগ্রিম অর্থের জন্য সুদমুক্ত সময়কাল উপভোগ করে থাকেন। আপনার খরচ, ফের দেওয়া এবং ব্যবহারের ঠাঁচের উপর ভিত্তি করে পর্যায়ক্রমে সুদের হার প্রতি মাসে 3.5% পর্যন্ত (বার্ষিক 42.0%) পরিবর্তন/বাড়ানো হতে পারে। যদি অর্থ প্রদানের তারিখের পরে কিন্তু পরবর্তী বিবৃতির তারিখের আগে আপনি সম্পূর্ণ পেমেন্ট করেও থাকেন, তাহলেও সুদ ধার্য হবে। আপনি যদি আংশিক পেমেন্ট করে থাকেন কিন্তু চলতি বিবৃতির সম্পূর্ণ প্রদেয় অর্থ, অর্থ প্রদানের নির্ধারিত তারিখের আগে বা ওইদিনেই দিয়েও দেন, তাহলেও বর্তমান বিবৃতির বকেয়ার উপর সুদ ধার্য করা হবে সম্পূর্ণ পেমেন্ট না করা পর্যন্ত। যে সুদ ধার্য করা হবে তা পরবর্তী বিবৃতিতে প্রতিফলিত হবে।

যেমন 20জুনের বিবৃতিতে সম্পূর্ণ ব্যালেন্স হলো ₹5000। পেমেন্ট প্রদানের তারিখ হলো 8 জুলাই। এই ₹5000এর পেমেন্ট দেওয়া হয়েছে 1 জুলাই। সেক্ষেত্রে ₹5000-এর উপর 10দিনের সুদ 20জুলাইয়ের বিলের বিবৃতিতে প্রতিফলিত হবে।

#### F. সুদ গণনার ব্যাখ্যামূলক চিত্র:

ধরে নিই 15 মার্চের কেনাকাটার জন্য ₹10,000 আপনার বকেয়া ব্যালেন্স রয়েছে। 31 মার্চ যে বিবৃতিটি প্রস্তুত করা হয়েছে সেখানে আপনার ব্যালেন্স 10,000 দেখাচ্ছে। আপনি 10এপ্রিল 4,000 পেমেন্ট করলেন। এবং আপনি এপ্রিলের 15 তারিখ ₹2,000 টাকার কেনাকাটা করলেন। আপনি 30এপ্রিল পর্যন্ত আপনার ক্রেডিট কার্ডে আর কোনো পেমেন্ট করলেন না। সেক্ষেত্রে সুদ ধার্য হবে নিম্নলিখিতভাবে:

দৈনিক সুদের হার = $(3.4\%)*12/365 = 0.1118\%$ .
₹ 10,000 ব্যালেন্সের উপর (15 মার্চ 31 মার্চ) 17 দিনের জন্য = $10000*0.1118\%*17 = ₹ 190.06$
₹ 10,000 ব্যালেন্সের উপর (1এপ্রিল 9এপ্রিল) 9 দিনের জন্য = $10000*0.1118\%*9 = ₹ 100.6$
₹ 6,000 ব্যালেন্সের উপর (10 এপ্রিল 14এপ্রিল) 5 দিনের জন্য = $6000*0.1118\%*5 = ₹ 33.54$
₹ 8,000 ব্যালেন্সের উপর (15এপ্রিল 30 এপ্রিল) 16 দিনের জন্য = $8000*0.1118\%*16 = ₹ 143.10$
মোট ধার্য সুদ = ₹ 467.24, মোট বকেয়া = ₹ 8467.24

উপরের উদাহরণ অনুযায়ী, ₹8467.24-এর সম্পূর্ণ বকেয়া পরিমাণ সহ, 30এপ্রিল বিবৃতি তৈরি করা হলো। আপনি 15মে ₹8467.24 পেমেন্ট করলেন এবং মে মাসে আপনি আর কোনো কিছু কেনাকাটা করলেন না। তাহলে 31 মে পরবর্তী যে বিবৃতি তৈরি করা হবে সেখানে আপনার সুদ ধার্য হবে ₹132.51। (₹8467.24 ব্যালেন্স অনুসারে (1মে-14মে) 14 দিনের জন্য =  $8467.24*0.1118\%*14 = 132.53$ )।

উপরের উদাহরণের মধ্যে সরকারী কর ধরা নেই (সময়ে সময়ে পরিশেবা কর, জিএসটি, যে কোনো প্রযোজ্য সব কর সহ)। উপরে উল্লিখিত ব্যাখ্যাটি প্রতিমাসে 3.4% হারে ঘূর্ণায়মান করার ক্ষেত্রে প্রযোজ্য এবং পৃথক পৃথক কার্ডের ভিত্তিতে সুদও পৃথক হতে পারে।



**দ্রষ্টব্য:** আপনি যদি 5,000 খরচ করেন এবং আপনি যদি সঠিকভাবে মিনিমাম অ্যামাউন্ট ডিউ (“এমএডি”) প্রতি মাসে দিয়ে যান, তার ফল হবে এই ফের দেওয়ার প্রক্রিয়াটি 4 বছরের বেশি সময় ধরে চলতে পারে (10% হারে এমএডি গোনা হবে)। সেই অনুসারে বকেয়া পরিমাণের উপর সুদ দিতে হবে। সেই কারণে প্রস্তাব করা হচ্ছে যে যখনই আপনার কাছে অর্থের যোগান থাকবে, ব্যাঙ্ককে আপনি এমএডি-র পরিমাণের থেকে যথেষ্ট বেশি অর্থ প্রদান করে দিন। পেমেন্টের অর্থ প্রদানের তারিখের মধ্যে যদি এমএডি দেওয়া না হয় তাহলে লেট পেমেন্ট চার্জ প্রযোজ্য হবে।

## 2. ক্রেডিট এবং নগদ প্রত্যাহারের সীমা

ক্রেডিট সীমা বলতে আপনার ক্রেডিট কার্ডে ব্যয় করার জন্য অনুমোদিত সর্বাধিক সীমাকে বোঝায়। আপনি যদি কার্ডের জন্য আবেদনের সময় আন্তর্জাতিক লেনদেনের সুযোগ গ্রহণ করেন, তবে আন্তর্জাতিক লেনদেনের জন্য ক্রেডিট সীমা সর্বাধিক সীমার সমানই হবে। প্রতি মাসে বিবৃতি তৈরির সময় উপলভ্য ক্রেডিট সীমা উক্ত বিবৃতিটির অংশ হিসাবে সরবরাহ করা হয়। কার্ড দেওয়ার সময় ক্রেডিট এবং নগদ প্রত্যাহারের সীমা আপনাকে জানানো হয়। নগদ সীমা আপনার ক্রেডিট সীমার একটি উপসেট গঠন করে। ব্যাঙ্ক আপনার কার্ড অ্যাকাউন্টটি পর্যায়ক্রমে পর্যালোচনা করবে এবং আপনাকে পূর্বে কোনও বিজ্ঞপ্তি ছাড়াই অভ্যন্তরীণ মানদণ্ডের ভিত্তিতে আপনার ক্রেডিট এবং নগদ সীমা হ্রাস করতে পারে। আপনি যদি নিজের ক্রেডিট সীমা বাড়াতে চান তবে আপনি ব্যাঙ্ককে চিঠি লিখে এবং আপনার আয়ের ঘোষণা সহ আর্থিক নথি সরবরাহ করে তা করতে পারেন। আপনি যদি আন্তর্জাতিক লেনদেন অক্ষম করতে চান বা আন্তর্জাতিক লেনদেনের জন্য ক্রেডিট সীমা বাড়াতে / হ্রাস করতে চান তাহলে আপনি তার জন্য ব্যাঙ্কের গ্রাহক যোগাযোগ কেন্দ্রে যোগাযোগ করতে পারেন। আপনার ক্রেডিট সীমা বৃদ্ধির জন্য আপনার নির্দিষ্ট অনুরোধের ভিত্তিতে, ব্যাঙ্ক তার নিজস্ব বিবেচনার ভিত্তিতে সীমা বৃদ্ধির নিয়মটি বিবেচনা করতে পারে।

## 3. বিল পরিশোধের জন্য আপনার গাইড

### A. আপনার বিবৃতি

ব্যাঙ্ক আপনাকে মাসিক বিবরণী পাঠাবে যা সেই মাসের অর্থ প্রদান এবং লেনদেন দেখায়। যেখানে বকেয়া 100 টাকা থেকে কম হয় এবং কার্ড অ্যাকাউন্টে কোনও লেনদেনই হয়না সেখানে কোনও বিবৃতি পাঠানো / তৈরি করা হবে না। আমাদের রেকর্ড অনুসারে বিবৃতিটি বাস্তব মেল বা ইমেলের মাধ্যমে আপনার মেইলিং ঠিকানায় প্রেরণ করা হবে। কোটাক এনআরআই ক্রেডিট কার্ডধারীরা কেবল ইমেলের মাধ্যমেই স্টেটমেন্ট বা বিবৃতি পাবেন। বিবৃতি না পাওয়া গেলেও কার্ডহোল্ডার চুক্তির আওতায় আপনার বাধ্যবাধকতা এবং দায়গুলিকে প্রভাবিত করবে না এবং আপনি পরিশোধের তারিখের আগে অন্তত ন্যূনতম পরিমাণ বকেয়া মেটাতে দায়বদ্ধ থাকবেন।

### B. আপনি যে পরিমাণ অর্থ দিতে চান তা নির্বাচন করা

যদি আপনার অর্থ প্রদানের নির্ধারিত তারিখে বা তার আগে অন্তত এমএডি প্রাপ্ত হয়, তাহলে আপনি লেট পেমেন্ট চার্জ এড়াতে পারেন। দয়া করে নোট করুন যে ইএমআই, যোগদান/ বার্ষিক ফি এবং সমস্ত প্রক্রিয়াকরণ ফিগুলি আপনার এমএডি-তে সম্পূর্ণ যুক্ত করা হয়েছে। পূর্ববর্তী বিবৃতিগুলিতে কিছু বকেয়া এমএডি থাকলে তা বর্তমান এমএডি-তে যুক্ত করা হবে। যদি মোট বকেয়া ক্রেডিট সীমার চেয়ে বেশি হয়, তবে ক্রেডিট সীমা ছাড়িয়ে যাওয়া পরিমাণও এমএডিতে অন্তর্ভুক্ত হবে। আপনি যদি “মোট পরিমাণ” প্রদান করতে চান তবে কোনও সুদ নেওয়া হবে না। সুদ প্রদান এড়াতে আমাদের পরামর্শ হলো আপনার মোট পরিমাণ পরিশোধ করা উচিত।

### C. পরিশোধ

কার্ডের বকেয়া বাবদ আপনার কাছ থেকে প্রাপ্ত পেমেন্টগুলি সমস্ত ক্রম, ফি এবং অন্যান্য চার্জ, সুদের চার্জ, ইএমআই, নগদ অগ্রিম, ক্রয় এবং ব্যালেন্স ট্রান্সফারের বিনিময়ে সামঞ্জস্য করা হবে। আপনার সমস্ত অর্থ কেবল ভারতীয় টাকাতেই করা উচিত।

### D. পরিশোধের পদ্ধতি

- স্থায়ী নির্দেশাবলীর মাধ্যমে অর্থ প্রদান করুন (অটো ডেবিট):** কার্ডহোল্ডারের যদি ব্যাঙ্কের কাছে সেভিংস অ্যাকাউন্ট রাখেন, তবে তিনি প্রতি মাসে পরিশোধের তারিখে এই জাতীয় অ্যাকাউন্ট থেকে অর্থ পরিশোধের জন্য লিখিতভাবে স্থায়ী নির্দেশনা (স্ট্যান্ডিং ইনস্ট্রাকশন) দিয়ে সরাসরি সেভিং অ্যাকাউন্টের মাধ্যমে অর্থ প্রদান করতে পারেন। একজন কোটাক এনআরআই ক্রেডিট কার্ডহোল্ডারের পক্ষে ন্যূনতম পরিমাণ পরিশোধের জন্য অটো ডেবিট নির্দেশ দেওয়া বাধ্যতামূলক।
- অনলাইনে অর্থ প্রদান করুন:** কার্ডহোল্ডারের যদি ব্যাঙ্কে কোনো সেভিংস অ্যাকাউন্ট রাখেন তবে তিনি তার ইন্টারনেট ব্যাঙ্কিং পাসওয়ার্ড ব্যবহার করে অনলাইনে [www.kotak.com](http://www.kotak.com)- এ তার ক্রেডিট কার্ডের বিল পরিশোধ করতে পারবেন।
- অন্য কোনও ব্যাঙ্কে আপনার সেভিংস অ্যাকাউন্ট থেকে অনলাইন অর্থ প্রদানের জন্য:** ক্রেডিট কার্ডের বকেয়া নেট ব্যাঙ্কিং / ওয়েবপে বা ব্যাঙ্ক কর্তৃক প্রদেয় অন্য কোনও অর্থ প্রদানের মাধ্যমে আপনার অন্য ব্যাঙ্ক অ্যাকাউন্ট থেকেও পরিশোধ করা যেতে পারে।
- শাখাগুলিতে নগদ অর্থ প্রদান:** কার্ডহোল্ডার ব্যাঙ্কিংয়ের সময় নির্দিষ্ট স্থানেনগদ জমা দিয়ে বিলটি পরিশোধ করতে পারবেন। কোটাক এনআরআই ক্রেডিট কার্ডধারীরা শাখায় নগদ অর্থ প্রদানের মাধ্যমে তাদের ক্রেডিট কার্ড বিলের অর্থ প্রদান করতে পারবেন না। প্রযোজ্য চার্জের জন্য, দয়া করে

উপরে বর্ণিত বিশদ বিবরণটি দেখুন।

- 5) চেক বা ডিমান্ড ড্রাফটের মাধ্যমে প্রদান করুন: “Kotak Mahindra Bank Credit Card XXXX XXXX XXXX XXXX”-এর পক্ষে চেক বা ড্রাফট তৈরি করুন এবং এটিএম বা অংশীদারের ড্রপ বাঞ্চে ফেলুন। কোটক এনআরআই ক্রেডিট কার্ডধারীরা কেবল তাদের এনআরআই /এনআরও অ্যাকাউন্ট থেকে সমস্ত অর্থ প্রদান করতে পারবেন।

#### E বিলিং নিয়ে বিতর্কের নিষ্পত্তি

কোটা মাহিন্দ্রা ব্যাঙ্ক ছাড়া অন্য কোনও ব্যাঙ্কের মাধ্যমে কার্ডহোল্ডার ক্রেডিট কার্ডের অর্থ প্রদান শুরু করে করে থাকলে এবং ক্রেডিট কার্ডের জন্য অতিরিক্ত অর্থ ফেরতের জন্য অনুরোধ করলে কার্ডহোল্ডারকে তার শেষ দুটি প্রদানের জন্য ব্যাঙ্ক অ্যাকাউন্টের বিবরণী জমা দিতে হবে। বিবৃতিতে বর্ণিত চার্জের সাথে কার্ডহোল্ডার একমত না হলে বিবৃতি প্রাপ্তির 60 (ষাট) দিনের মধ্যে কোটা মাহিন্দ্রা ব্যাঙ্কের সাথে চিঠির মাধ্যমে লিখিতভাবে যোগাযোগ করা উচিত, তা না করা গেলে বিবৃতিতে নির্দেশিত সমস্ত চার্জ আপনার পক্ষে ক্রমযুক্ত এবং গ্রহণযোগ্য বলে বিবেচিত হবে। দয়া করে মনে রাখবেন যে কোনও আন্তর্জাতিক লেনদেনের ক্ষেত্রে আপনার বিরোধ থাকলে, আপনাকে অবশ্যই আপনার পাসপোর্টের একটি অনুলিপি সরবরাহ করতে হবে।

কার্ডহোল্ডার যদি ক্রেডিট কার্ডের জন্য অতিরিক্ত অর্থ প্রদান করে থাকেন তাহলে কেবলমাত্র ক্রেডিট কার্ড অ্যাকাউন্টে এই অর্থ ফেরত দেওয়া হবে। যদি ক্রেডিট কার্ড বাতিল হয়ে যায়, অতিরিক্ত বকেয়া কেবল গ্রাহকের সেভিংস অ্যাকাউন্টে পাঠানো হবে।

#### 4. গ্রাহক যোগাযোগ কেন্দ্র

আমাদের সাথে আপনার সমস্ত যোগাযোগের ক্ষেত্রে দয়া করে আপনার 16-সংখ্যার কোটা ক্রেডিট কার্ড নম্বরটি নির্দেশ করুন। আপনি নিচের যে কোনও উপায়ব্যবস্থার সাথে যোগাযোগ করতে পারেন।

- (a) আমাদের 24 ঘণ্টা গ্রাহক পরিষেবা কেন্দ্রে কল করে - 1860 266 2666 (স্থানীয়কল রেট প্রযোজ্য)। প্রাইভি লিগ গ্রাহকরা 1800 266 6666 (টোল ফ্রি) এ কল করতে পারবেন। ফোননম্বরগুলির বিস্তারিত তালিকা [www.kotak.com](http://www.kotak.com) এ উপলব্ধ
- (b) [www.kotak.com](http://www.kotak.com) এ লগ ইন করে বা আপনার ইন্টারনেট ব্যাঙ্কিং অ্যাকাউন্টের মাধ্যমে ইমেলের মাধ্যমে
- (c) কুরিয়ারের মাধ্যমে- দ্য সার্ভিস ম্যানেজার, কোটা মাহিন্দ্রা ব্যাঙ্ক লিমিটেড, তৃতীয়তল, আক্রুতি এসএমসি, এলবিএস মার্গ, খোপাট, থানে (পশ্চিম)। মহারাষ্ট্র - 400601, ভারত।
- (d) নিয়মিত ডাকে: কোটা মাহিন্দ্রা ব্যাঙ্ক লিমিটেড। কোটা ক্রেডিট কার্ড পোস্ট বক্স নং 27703, মালাড (পূর্ব), মুম্বাই 400097, ভারত

#### 5. অভিযোগ প্রতিবিধান/ অভিযোগ / বর্ধন

আপনি আমাদের পরিষেবায় সন্তুষ্ট নন এমন অসম্ভাব্য পরিস্থিতিতে আপনি নিজের অভিযোগটি নিবন্ধভুক্ত করতে পারেন (i) [www.kotak.com](http://www.kotak.com) এ অভিযোগ ফর্ম পূরণ করে (ii) আমাদের গ্রাহক যোগাযোগের কেন্দ্রে কল করে (iii) সার্ভিস ম্যানেজার-সার্ভিস অপারেশনকে লিখে (iv) আরও বর্ধনের ক্ষেত্রে আপনি এম. রাজু, নোডাল অফিসার, ক্রেডিট কার্ড বিভাগ-কে লিখতে পারেন [nodalofficer@kotak.com](mailto:nodalofficer@kotak.com)। যদি আপনার অভিযোগটি ব্যাঙ্কে প্রাপ্তির 30 দিনের মধ্যে সমাধান না করা হয় তবে এই অভিযোগটি ব্যাঙ্কিং ওম্বডসম্যানের কাছে পাঠানো যেতে পারে। আপনার ঠিকানার জন্য ব্যাঙ্কিং ওম্বডসম্যানের বিশদ বিবরণ শাখাগুলিতে প্রদর্শিত হবে।

#### 6. খেলাপ

কার্ডহোল্ডার যদি অন্তত ন্যূনতম পরিমাণ বকেয়া অর্থ প্রদাননা করেন তবে কার্ডহোল্ডারকে তার বকেয়া পরিশোধের জন্য পরবর্তী প্রতিটি বিবৃতিতে স্মরণ করিয়ে দেওয়া হবে। 6 মাসের বেশি সময়কালের জন্য বকেয়া বাকি থাকলে কার্ডহোল্ডারকে “উইলফুল ডিফল্টার” বা ইচ্ছাকৃত খেলাপি হিসেবে ঘোষণা করা হবে। খেলাপের ক্ষেত্রে, ফলোআপ করা হতে পারে ডাক, ফ্যাক্স এবং টেলিফোন, ইলেকট্রনিক মেইল, এসএমএস বার্তা এবং/অথবা তৃতীয়পক্ষকে নিযুক্ত করে ফলোআপ মনে করিয়ে দেওয়া ও বকেয়া আদায় করা হতে পারে। ব্যাঙ্ক এবং নিযুক্ত তৃতীয়পক্ষ সময়েসময়ে সংশোধিত হিসাবে ক্রেডিট কার্ড অপারেশনস এবং বকেয়া সংগ্রহ এবং সুরক্ষা নীতি পুনঃনির্ধারণের জন্য ব্যাঙ্কের ন্যায্য আচরণ বিধি মেনে চলবে। ব্যাঙ্ক রিপোর্ট করা যে কোনও খেলাপ প্রত্যাহার করা অধিকারী হবে যদি:

- বিচার্যীয় খেলাপি তাঁর পুরো বকেয়া ব্যাঙ্কের কাছে মিটিয়ে দিলে বা ব্যাঙ্কের সাথে তাঁর বকেয়ার বিষয়টি নিষ্পত্তি করেছেন
- আদালতের আদেশ/রায় পাওয়া গেছে যে ব্যাঙ্কের তরফে বা ব্যাঙ্কের দায়ের করা আইনি মামলায় ব্যাঙ্কের বিরুদ্ধে কার্ডহোল্ডারকে তালিকাকে থেকে বাদ দিতে ব্যাঙ্ককে নির্দেশ দেওয়া হয়েছে। পৃথক পর্যালোচনা অনুযায়ী কেস ভিত্তিতে সিদ্ধান্ত নেওয়া হয়।
- উল্লিখিত পরিস্থিতিতে কার্ডহোল্ডারদের রেকর্ড পরবর্তী মাসে ক্রেডিট ব্যুরোয় নতুন করে ‘কারেন্ট’ হিসাবে আপডেট হবে।

কোনও কার্ডহোল্ডারের মৃত্যু বা স্থায়ীভাবে অক্ষম হওয়ার ক্ষেত্রে, প্রযোজ্য বীমা কভার বা কার্ডধারীর উত্তরাধিকারী / নির্বাহক / প্রশাসকের কাছ থেকে ব্যাঙ্ক তার বিবেচনার ভিত্তিতে আইন এবং ইকুইটির অধীনে এটি উপলব্ধ সমস্ত কোর্স অনুসরণ করার, যে কোনও কার্ড অ্যাকাউন্ট (গুলি)



বকেয়া থেকে অন্য কোনও কার্ডের বকেয়া আদায়সহ পুনরুদ্ধারের অধিকার সংরক্ষণ করে।

কার্ডটি হারিয়ে গেলে বা চুরি হয়ে গেলে কার্ডহোল্ডার অননুমোদিত লেনদেন থেকে সুরক্ষিত থাকেন যেখানে প্রতি বছর বীমাকারীর পরিমাণের গ্রিড সিলভার কার্ডের জন্য ₹25,000, গোল্ড কার্ডের জন্য ₹1,00,000, প্ল্যাটিনাম কার্ডের জন্য ₹1,25,000, সিগনেচার কার্ডের জন্য ₹2,50,000, প্রিমিয়াম কার্ডের জন্য ₹10,00,000। www.kotak.com -এ বীমা কভারটি বিস্তারিতভাবে ব্যাখ্যা করা হয়েছে।

## 7. কার্ডহোল্ডারশিপ অবসান/প্রত্যাহার

কোনও লিখিত অনুরোধের মাধ্যমে বা ব্যাঙ্কের গ্রাহক যোগাযোগ কেন্দ্রে ফোন করে কার্ডহোল্ডার তার ক্রেডিট কার্ডের সুবিধা যে কোনও সময় অবসান করতে বাছাই করতে পারেন এবং কার্ডটি আড়াআড়িভাবে কেটে টুকরো টুকরো করতে পারেন। আপনার সমস্ত অনাদায়ী পরিমাণ সঙ্গে সঙ্গে বকেয়া হয়ে যাবে। যেখানে ক্রেডিট কার্ডটি 150 দিনের বেশি ব্যবহার না করা হলে, সুরক্ষার কারণে কার্ডটি সাময়িকভাবে ব্লক করা যেতে পারে। আগাম বিজ্ঞপ্তি ছাড়াই যে কোনও সময়কার্ডের ব্যবহার কোটাক মাহিন্দ্রা ব্যাঙ্ক বাতিল করতে পারে, যদি তারা ব্যবসায়িক বা সুরক্ষার কারণে এটির প্রয়োজনীয় যুক্তিযুক্ত বিশ্বাস করে, যদি আপনি অর্থ প্রদান বিলম্বিত করেন, ক্রেডিট সীমা ছাড়িয়ে যান বা চেকগুলি ফেরত আসে তাহলে।

## 8. কার্ড হারানো/চুরি যাওয়া

- কার্ডহোল্ডারকে সঙ্গে সঙ্গে গ্রাহক যোগাযোগ কেন্দ্রে কল করে কার্ড হারানোর কথা ব্যাঙ্ককে জানাতে হবে। কার্ডহোল্ডারের অনুরোধে অপব্যবহার আটকানোর জন্য ব্যাঙ্ক তাৎক্ষণিকভাবে কার্ডটি নিষ্ক্রিয় করার চেষ্টা করবে। কার্ডহোল্ডারকে অবশ্যই স্থানীয় থানায় একটা ফার্স্ট ইনফর্মেশন রিপোর্ট (“এফআইআর”) করতে হবে। কার্ডহোল্ডার যদিও সমস্ত ক্ষতির জন্য দায়বদ্ধ থাকবেন যখন কেউ কার্ডটি পাবে ও অপব্যবহার করবে বা পিনের অপব্যবহার করে / কার্ডহোল্ডারের সম্মতিতে বা সম্মতি ছাড়াই অথবা কোনও অ্যাড-অনকার্ডহোল্ডারের সম্মতিতে বা কার্ডহোল্ডার যদি জালিয়াতিপূর্ণ আচরণ করে বা যুক্তিসঙ্গত যত্ন না নিয়ে কাজ করেন, তাহলে।
- কার্ড হারানোর কথা আপনি কোটাক মাহিন্দ্রা ব্যাঙ্ককে জানানোর পরে আপনি আর কার্ডটিতে কোনও অপব্যবহারের জন্য দায়বদ্ধ থাকবেন না, যদি না আপনি সম্পূর্ণ অবহেলা করে থাকেন।
- মার্চেন্টের ধার্য কোনো পরিমাণ অর্থের ক্ষেত্রে, যা গ্রাহক দ্বারা বকেয়া ও প্রদেয়, বিতর্কিত হোক বা না হোক, গ্রাহকের ক্ষেত্রে প্রযোজ্য বিলিং চক্র অনুযায়ী ব্যাঙ্ক অর্থ প্রদান করতে দায়বদ্ধ থাকবেন গ্রাহক। তাছাড়াও যেখানে ব্যাঙ্ক যেখানে ব্যাংকটি অর্থ প্রদান করেছে, গ্রাহকের কাছ থেকে উল্লিখিত পরিমাণটি পুনরুদ্ধারের জন্য ব্যাংক অধিকারী। তদুপরি, যেখানে পরিমাণ বিবাদে রয়েছে, গ্রাহককে বিলিং চক্র অনুসারে একই পরিমাণ অর্থ প্রদান করতে হবে এবং বিবাদের ফলাফল / সিদ্ধান্তের জন্য অপেক্ষা করতে হবে না। পুনরুদ্ধারে ব্যাঙ্কের উক্ত অধিকার এবং গ্রাহকের অর্থ প্রদানের দায়বদ্ধতা বৈধ এবং গ্রাহকের বিদ্যমান সম্পর্কটি ব্যাঙ্কের সাথে বন্ধ হয়ে গেছে এবং / অথবা কার্ড কোনও কারণে স্থগিত / বন্ধ হয়ে গেছে যাই হোক না কেন তা নির্বিশেষে।

## 9. প্রকাশ

কার্ডহোল্ডার স্বীকার করেছেন যে বিদ্যমান ব্যবসায়িক অনুশীলন অনুসারে, গ্রাহককে কোনও বিজ্ঞপ্তি ছাড়াই ক্রেডিট কার্ড (গুলি) সম্পর্কিত যে কোনও তথ্য, ক্রেডিট ব্যুরো (বিদ্যমান বা ভবিষ্যত) সম্পর্কিত যে কোনও তথ্য সময়ে সময়ে প্রকাশ করতে অননুমোদিত হয়েছে। ক্রেডিট ইনফর্মেশন ব্যুরো অব ইন্ডিয়া লিমিটেড (সিআইবিআইএল) এবং অন্যান্য ক্রেডিট ব্যুরো ভারত সরকার এবং রিজার্ভ ব্যাঙ্ক অব ইন্ডিয়ার একটি উদ্যোগ। বিলম্বিত কার্ড অ্যাকাউন্টগুলিতে অর্থ প্রদানের প্রাপ্ত তথ্যের যে কোনও রিফ্রেশ / আপডেটের বিষয়টি ব্যাংক কর্তৃক প্রদেয় অর্থ প্রাপ্তির তারিখ থেকে ৬০ দিনের মধ্যে সিআইবিআইএল / অন্যান্য ক্রেডিট ব্যুরোস প্রতিফলিত হবে। আমরা কার্ডহোল্ডারকেও জানাতে চাই যে, ব্যাঙ্ক তার নিজস্ব বিবেচনার ভিত্তিতে, অভিযোগ-সম্পর্কিত রূপান্তর বা প্রদানের ক্ষেত্রে সম্পর্কিত রূপান্তর বা অন্য কোনও রূপান্তর পুনরুদ্ধারের ক্ষেত্রে কার্ডহোল্ডার এবং ব্যাঙ্কের প্রতিনিধিদের মধ্যে সুনির্দিষ্ট রূপান্তর লিপিবদ্ধ করবে, যেমনটা ব্যাঙ্ক উপযুক্ত বলে বিবেচনা করবে।

# কার্ডহোল্ডার চুক্তি

## (শর্তাবলী)

গ্রাহক সম্মত হয়েছেন যে ক্রেডিট কার্ড পরিষেবাগুলি নিম্নোক্ত শর্তাবলী এবং সেইসাথে ব্যাঙ্কের অ্যাকাউন্ট এবং পরিষেবাদের জন্য সাধারণ শর্তাবলী এবং বিধিগুলির প্রেক্ষিতেই যেমনটা সময়ে সময়ে ব্যাঙ্ক কর্তৃক জারি করা হতে পারে এবং ভারতীয়রিজার্ভ ব্যাঙ্ক (“আরবিআই”) বা অন্য কোনও বিধিবদ্ধ বা নিয়ন্ত্রক কর্তৃপক্ষ (শর্তাবলী) দ্বারা সময়েসময়েপ্রবর্তন বা সংশোধন করা হতে পারে।

নির্দিষ্ট ক্রেডিট কার্ড বিকল্পের জন্য উল্লেখিত কোনও বিশেষ শর্ত ব্যতীত নিচে প্রদত্ত শর্তাবলী সমস্ত ক্রেডিট কার্ড বিকল্পের জন্যই প্রযোজ্য।

### 1. সংজ্ঞা

- 1.1. “অ্যাকাউন্ট” মানে হলো ব্যাঙ্কের অ্যাকাউন্ট এবং পরিষেবাদের জন্য সাধারণ শর্তাবলী এবং বিধিগুলির অধীনে ব্যাঙ্ক কর্তৃক পরিচালিত একটি অ্যাকাউন্ট।
- 1.2. “আবেদনকারী”-র অর্থ: (i)যে কোনো ব্যক্তি যিনি কোটাক মাহিন্দ্রা ব্যাঙ্ক ক্রেডিট কার্ডের আবেদন ফর্মটিতে স্বাক্ষর করেছেন(ট্ট)যে কোনো ব্যক্তি যিনি স্বাক্ষর করেছেন বা কার্ডটি ব্যবহার করেছেন।
- 1.3. “অ্যাড-অন কার্ড” অর্থ হলো প্রাথমিক কার্ডহোল্ডার দ্বারা মনোনীত কোনও ব্যক্তিকে ইস্যু করা অতিরিক্ত কার্ড।
- 1.4. “অ্যাড-অন কার্ড হোল্ডার”-এর অর্থ এমনএকজনব্যক্তি যাকে অ্যাড-অন কার্ড ইস্যু করা হয়এবং তার অধীন বকেয়া অর্থ প্রদানের দায়প্রাথমিক কার্ডহোল্ডারেরই থাকে।
- 1.5. “অনুমোদিত ডিলার” বলতে বিদেশী মুদ্রা বা বৈদেশিক জমানত লেনদেনের জন্য অনুমোদিত ব্যক্তি বা বিদেশের ব্যাঙ্কিং ইউনিটকে বোঝায়, যেমনটা ফরেন এক্সচেঞ্জ ম্যানেজমেন্ট অ্যাক্ট, 1994 (ফেমা) এর ধারা 2 (c) এর অধীনে সংজ্ঞায়িত
- 1.6. “কার্ড / ক্রেডিট কার্ড” বলতে ব্যাঙ্ক কর্তৃক প্রদত্ত ব্যাঙ্কের দেওয়া গোল্ড, কপোর্টেট, বিজনেস, প্লাটিনাম এবং সিগনেচার ক্রেডিট কার্ড এবং অ্যাড-অন কার্ড সহ ব্যাঙ্ক কর্তৃক সময়ে সময়ে প্রবর্তিত হতে পারে এমন কোনও অন্যান্য প্রকারের কার্ড সহ কার্ডহোল্ডারকে প্রদত্ত গ্লোবাল ক্রেডিট কার্ডকে বোঝায়।
- 1.7. “কার্ড অ্যাকাউন্ট / ক্রেডিট কার্ড অ্যাকাউন্ট” বলতে বোঝায় কার্ড ব্যবহারের মাধ্যমে, একইসাথে কার্ড ইস্যুর মাধ্যমে পরিচালনার জন্য ব্যাঙ্কের মাধ্যমে খোলা এবং রক্ষণাবেক্ষণ করা যে কোনও যোগ্য অ্যাকাউন্ট।
- 1.8. “কার্ড অ্যাকাউন্টের বিবৃতি”-র অর্থ ব্যাঙ্ক থেকে কার্ডের অ্যাকাউন্টে জমা এবং ডেবিটগুলি নির্দেশ করে পর্যায়ক্রমিক বিরতিতে প্রাথমিক কার্ডহোল্ডারের কাছে ব্যাঙ্ক কর্তৃক প্রেরিত বিবৃতি।
- 1.9. “কার্ডহোল্ডার” বলতে এমন কোনও গ্রাহককে বোঝায়যার কাছে অ্যাড-অন কার্ড সহ কার্ডটি এই শর্তাবলীর অধীনে ইস্যু করা হয়েছে।
- 1.10. “ক্যাশ লিমিট” বা নগদ সীমার মানে হলো ব্যাঙ্ক দ্বারা নিরূপিত বা নির্ধারিত সর্বাধিক নগদের পরিমাণ বা সমমানের নগদ অর্থ, যা কার্ডহোল্ডার এবং অ্যাড-অন কার্ডহোল্ডার তাঁর কার্ড অ্যাকাউন্ট থেকে প্রত্যাহার করতে পারবেন। এই জাতীয় সীমা কার্ডহোল্ডারের ক্রেডিট সীমার একটি উপসেট গঠন করবে।
- 1.11. “ক্রেডিট সীমা” হল ব্যাঙ্কের মূল্যায়নের পরে নির্দিষ্ট কার্ডহোল্ডারকে দেওয়া সর্বাধিক সীমা এবং যা কার্ড অ্যাকাউন্টের সাথে সংযুক্ত থাকে। কার্ডহোল্ডারের যদি 2 বা তার বেশি কোটাক ক্রেডিট কার্ড থাকে, তাহলে সমস্ত ক্রেডিট কার্ডের সর্বমোট ক্রেডিট সীমা প্রতিটি ক্রেডিট কার্ডের জন্য স্বতন্ত্রভাবে বরাদ্দ সীমার চেয়ে বেশি হবে। যেমন যদি একটি কার্ডের ₹ 1 লক্ষ সীমা থাকে এবং অন্য কার্ডে ₹ 1.5 লক্ষ সীমা থাকে তবে উভয় ক্রেডিট কার্ড জুড়ে মোট ক্রেডিট সীমা হবে ₹1.5 লক্ষ।
- 1.12. “কুকর্মকারী অ্যাকাউন্ট” মানে হলো কোনও কার্ডধারকের একটি অ্যাকাউন্ট যা বকেয়া রয়েছে যা বকেয়া পড়েই রয়েছে অথবা যা ব্যাঙ্কের অভিমতে, অসন্তোষজনক ক্রেডিট স্থিতি রয়েছে
- 1.13. “ইডিসি” মানে কোনও ইলেক্ট্রনিক ডেটা ক্যাপচার টার্মিনাল, প্রিন্টার, অন্যান্য প্রান্তস্থ এবং আনুষঙ্গিক উপকরণ, পিন প্যাড এবং ডিভাইসগুলি চালনার জন্য প্রয়োজনীয় সফটওয়্যার সহ, ভারতে বা বিদেশে, ব্যাঙ্ক বা কোনও শেয়ার্ড নেটওয়ার্ক, যেখানে অন্য কোনও বিষয়গুলির মধ্যে, কার্ডহোল্ডার ব্যাঙ্ক দ্বারা ইস্যু করা তার কার্ডটি কোনও বণিক প্রতিষ্ঠানে লেনদেনের জন্য ব্যবহার করতে পারেন।
- 1.14. বৈদ্যুতিন মিডিয়া-র অর্থ আন্তঃ এটিএম, ফোন (ফ্যাক্স সহ), মোবাইল, ইন্টারনেট এবং পিওএস
- 1.15. “এক্সিম” বলতে বলতে আরবিআই দ্বারা নির্ধারিত ভারতের রফতানি আমদানিনীতিকে বোঝায়, সময়ে সময়ে সমস্ত সংশোধনী সহ।
- 1.16. আন্তর্জাতিক লেনদেন বলতে ভারত, নেপাল এবং ভুটানের বাইরে কার্ডের মাধ্যমে কার্ডহোল্ডারের করা লেনদেনকে বোঝায়।
- 1.17. “কোটাক মাহিন্দ্রা ব্যাঙ্ক” বা ব্যাঙ্ক বা দ্য ব্যাঙ্ক বা কেএমবি বা আমরা, আমাদের অর্থ হলো কোম্পানি আইন, 1956-র অধীনে নিগমবদ্ধ একটি ব্যাঙ্কিং সংস্থা, কোটাক মাহিন্দ্রা ব্যাঙ্ক লিমিটেড, যাদের নিবন্ধিত অফিস রয়েছে 27 বিক্রেসি, সি 27, জি ব্লক, বান্দ্রা কুরলা কমপ্লেক্স, বান্দ্রা (পূর্ব), মুম্বাই - 400 051, ভারত ঠিকানায় এবং তার মধ্যে প্রতিনিধি, উত্তরসুরি ও স্বত্বনিয়োগী, যদি না প্রসঙ্গের সাথে বেমানান হয়।
- 1.18. মার্চেন্ট মার্চেন্ট প্রতিষ্ঠান অংশগ্রহণকারী মার্চেন্ট প্রতিষ্ঠান (পিএমই) বলতে বোঝায় যে কোনো প্রতিষ্ঠান তা যেখানেই অবস্থিত হোক

যারা কার্ডহোল্ডারকে কোনো পণ্য বা পরিষেবা বিক্রি করতে কার্ডগুলি গ্রহণ ও মর্যাদা দিতে ব্যাঙ্ক এবং অথবা অন্যান্য ভিসা / মাস্টার রুপে কার্ড সদস্য ব্যাঙ্কগুলির অনুমোদন করেছে ও বন্দোবস্ত করেছে এবং এবং অন্যদের মধ্যে, স্টোর, শপ, রেস্টোরাঁ, এয়ারলাইনস, ব্যাঙ্ক, ভিসা ইন্টারন্যাশনাল বা মার্চেন্ট দ্বারা বিজ্ঞাপিত কোনও কার্ডকে মর্যাদা দেওয়ার জন্য। এর অর্থ এই যে কোনও সংস্থা, কপোরেশন, প্রতিষ্ঠান, ব্যবসা, ব্যক্তি সমিতি বা ব্যক্তি বা কোনও সত্তার প্রতিষ্ঠান যা ব্যাঙ্ক কর্তৃক সময়েসময়ে ঘোষণা করা হতে পারে, যেখানেই থাকুক না কেন, যাকে বণিক হিসাবে মনোনীত করা হয়েছে এবং অথবা যার সাথে কোনও বন্দোবস্ত রয়েছে কার্ডহোল্ডারদের পরিষেবা সরবরাহের জন্য।

- 1.19 “অংশীদার এটিএম”, পিএ বা এটিএম এর মধ্যে ব্যাঙ্কের অটোমেটেড টেলার মেশিন (এটিএম) এবং অন্যান্য ব্যাঙ্কের অন্তর্ভুক্ত এটিএমগুলি রয়েছে যা ভিসা/ মাস্টারকার্ড / রুপে শেয়ার্ড পেমেন্ট নেটওয়ার্কে অংশ নিচ্ছে যেখানে কার্ডহোল্ডার কার্ডটি ব্যবহার করতে পারবেন।
- 1.20 “পিন” বা পাসোনালা আইডেন্টিফিকেশন নম্বর মানে হলো এবং যাতে থাকে কার্ডের সাথে ব্যাঙ্ক কর্তৃক কার্ডহোল্ডারকে বরাদ্দ করা যে কোনও এলোমেলোভাবে তৈরি গোপন এবং বিশ্বস্ত কোড এবং অথবা পরবর্তীকালে কার্ডহোল্ডার তার পছন্দ অনুযায়ী তা পরিবর্তন করে নেবেন।
- 1.21 “পিওএস” এর অর্থ হলো পয়েন্ট অফ সেল টার্মিনাল, ভারত বা বিদেশে যেখানেই থাক, ব্যাঙ্ক বা কোনও শেয়ার্ড নেটওয়ার্কের মধ্যেই হোক বা অন্যান্য জিনিসের মধ্যে থাকুক, কার্ডহোল্ডার ব্যাঙ্কের কাছে থাকা কার্ড অ্যাকাউন্টে তহবিলগুলি অ্যাক্সেসের জন্য তার কার্ডটি এখানে ব্যবহার করতে পারবেন।
- 1.22 “প্রাইমারি কার্ডহোল্ডার”-এর অর্থ এমন একজন আবেদনকারী যার নামে ব্যাঙ্ক কার্ড অ্যাকাউন্টটি খুলেছে।
- 1.23 “প্রাইমারি কার্ড” মানে হলো প্রাইমারি কার্ডহোল্ডারকে ইস্যু করা কোটাক মাহিন্দ্রা ব্যাঙ্ক গ্লোবাল ক্রেডিট কার্ড।
- 1.24 “রিওয়ার্ড প্রোগ্রাম” বলতে বোঝায় কোটাক মাহিন্দ্রা ব্যাঙ্ক রিওয়ার্ডস প্রোগ্রাম যেমনটা এখানের ২৭ ধারায় বিশদে বলা হয়েছে।
- 1.25 “সেলস স্লিপ” চার্জ স্লিপ বলতে বোঝায় মার্চেন্ট টার্মিনালে তৈরি একটা স্লিপ অথবা পিএ পিএমই টার্মিনালে কার্ডহোল্ডারের করা লেনদেনের পরিমাণ প্রতিফলিত করা পিএমই দ্বারা তৈরি স্লিপ যা কার্ডহোল্ডারকে রেখে দিতে হবে।
- 1.26 “টার্মিনাল” এর মধ্যে অন্তর্ভুক্ত রয়েছে পিএমই-র ঠিকানায় থাকা সমস্ত সফটওয়্যার, প্রান্তস্থ ও আনুষঙ্গিক সরঞ্জাম কার্ডহোল্ডারের লেনদেনপ্রক্রিয়ার জন্য ডিভাইসগুলি চালাতে দরকার পড়ে এবং এর মধ্যে রয়েছে ইলেক্ট্রনিক ডেটা ক্যাপচার (ইডিসি) টার্মিনাল, ভিসা মাস্টারকার্ড/রুপে টার্মিনাল, প্রিন্টার, পাসোনালা আইডেন্টিফিকেশন নম্বর (পিন) প্যাড।
- 1.27 “লেনদেন”-এর অর্থ কার্ড অ্যাকাউন্টে অ্যাক্সেসের মাধ্যমে লেনদেনকে কার্যকরী করতে কোনও এটিএম বা পিএমই বা ইলেক্ট্রনিক মিডিয়াতে প্রত্যক্ষ বা পরোক্ষভাবে কার্ড ব্যবহার করে কোনও কার্ডহোল্ডার কর্তৃক ব্যাঙ্ককে দেওয়া কোনও নির্দেশ।
- “বৈধ চার্জ” অর্থ কোনও কার্ডহোল্ডারকে কার্ড রাখার জন্য অর্জিত ও ধার্য করা চার্জ এবং এই ধরনের বৈধ চার্জ রিওয়ার্ড পয়েন্ট ঘোষণার জন্য বিবেচিত হবে।
- 1.28 “ভিসা” বা ভিসা ইলেক্ট্রন এর অর্থ ভিসা ইন্টারন্যাশনালের মালিকানাধীন একটি চিহ্ন।
- 1.29 “ভিসা প্লাস এটিএম নেটওয়ার্ক” এর অর্থ হ’ল ভারত এবং বিদেশে বিভিন্ন জায়গায় অবস্থিত এটিএমগুলি যা কার্ডকে মর্যাদা দেয় এবং ভিসা প্লাস বা ভিসা ইলেক্ট্রন প্রতীক প্রদর্শন করে।
- 1.30 “মাস্টারকার্ড” বা মাস্টারকার্ড ইলেক্ট্রনিক বা মায়ের্সো বা শেয়ার্ড নেটওয়ার্ক যেখানে অন্যান্য জিনিসগুলির মধ্যে সাইরাস রয়েছে, মানে মাস্টারকার্ড ইন্টারন্যাশনালের মালিকানাধীন চিহ্নগুলি।

## 2. কার্ডের ব্যবহার

21. কার্ডহোল্ডার বুঝেছেন যে ক্রেডিট কার্ডের আবেদন ফর্মটিতে স্বাক্ষর করা এবং অথবা কার্ডের জন্য অনলাইনে আবেদন করা এবং অথবা কার্ডের জন্য ই-মেইলের মাধ্যমে আবেদন করা এবং অথবা কার্ডের বিপরীতে স্বাক্ষর করা এবং অথবা কার্ড ব্যবহার করা একেবারেই তার নিজস্ব বিবেচনার ভিত্তিতে ব্যাঙ্ক কর্তৃক সময়ে সময়ে সংশোধিত অনুযায়ী কার্ডহোল্ডার চুক্তির শর্তাবলীকে স্বীকৃতি দেওয়া বোঝায়।
22. কার্ডটি শুধুমাত্র গ্রহণযোগ্য হবে ব্যাঙ্কের দ্বারা অনুমোদিত লেনদেনের জন্য, সময়ে সময়ে ভারত এবং বিদেশের পিএ পিএমই ইলেক্ট্রনিক মিডিয়া এবং টার্মিনালে এবং পাশাপাশি সময়েসময়ে ব্যাঙ্ক কর্তৃক নির্ধারিত অন্যান্য অর্থপ্রদান পদ্ধতিতে।
23. কার্ড ব্যবহারের মাধ্যমে প্রদেয়পণ্য বা পরিষেবা, নগদ, ফি, চার্জ, সুদ, কর এবং পেমেন্টের সমস্ত ক্রয়মূল্যের জন্য ব্যাঙ্ক কার্ড অ্যাকাউন্ট (গুলি) থেকে ড্রেবট করবে। সমস্ত লেনদেনগুলি কার্ড অ্যাকাউন্ট (গুলি) সম্পর্কিত অ্যাকাউন্ট বিবৃতিতে প্রতিফলিত হবে। এ জাতীয় কার্ড অ্যাকাউন্ট বিবরণী প্রতি মাসে ব্যাঙ্ক দ্বারা নির্দিষ্ট বা কার্ডহোল্ডার দ্বারা নির্বাচিত এবং ব্যাঙ্কের নির্দিষ্ট করা একটি বিলি পদ্ধতির মাধ্যমে কার্ডহোল্ডারের কাছে প্রেরণ করা হবে।
24. লেনদেনের তারিখ থেকে 30 দিনের মধ্যে ব্যাঙ্ক সাধারণত কার্ডহোল্ডারের অ্যাকাউন্ট থেকে ড্রেবট করবে।
25. কার্ডহোল্ডার(রা) যদি ক্রেডিট কার্ডটি 150 দিনের বেশি ব্যবহার না করে থাকেন বা অব্যবহৃত থাকে, তাহলে সুরক্ষার উদ্দেশ্যে কার্ডটি অস্থায়ীভাবে ব্যাঙ্ক কর্তৃক অবরুদ্ধ করা যেতে পারে। উল্লিখিত কার্ডহোল্ডার গ্রাহক যোগাযোগ কেন্দ্রের মাধ্যমে ব্যাঙ্ককে অনুরোধ করতে পারেন কার্ডটি ব্যবহারের জন্য পুনরায় সক্রিয় করার জন্য।
26. সমস্ত বার্তাই কেবলমাত্র প্রাইমারি কার্ডহোল্ডারকেই পাঠানো হবে।

27. ব্যাঙ্ক তার বিবেচনার ভিত্তিতে, কোনও নির্দেশ কার্যকর না করার সিদ্ধান্ত নিতে পারে যেখানে এমন ধারণার কারণ রয়েছে যে নির্দেশাবলী সত্য নয় বা অস্পষ্ট বা সন্দেহ উত্থাপন হয় বা অন্যথায় অনুপযুক্ত এবং যেকোন কারণে কার্যকর করা যায় না।
28. বাস্তবায়িত বা সম্পন্ন না হওয়া কার্ডহোল্ডারের এমন কোনো লেনদেনের জন্য ব্যাঙ্ক দায়ী এবং অথবা দায়বদ্ধ থাকবে না।
29. সমস্ত ফি, চার্জ, সুদ ও কর সহ প্রাইমারি কার্ডহোল্ডার এবং অ্যাড-অন কার্ডহোল্ডারের মোট বকেয়া কোনোভাবেই ক্রেডিট সীমা ছাড়িয়ে যাওয়া উচিত নয়।
210. কোনো জায়গায় কার্ড প্রচারমূলক সামগ্রী বা ভিসা/রুপে প্রতীক প্রদর্শিত হওয়া মানেই এমন কোনো ওয়ারান্টি নয় যে ওই সমস্ত জায়গায় সমস্ত পণ্য ও পরিষেবা কার্ড দিয়ে কেনা যায়।
211. কার্ডটি কেবল তখনই মর্যাদা পাবে যখন কার্ডের বিপরীত দিকের স্বাক্ষর প্যানেলে কার্ডহোল্ডারের স্বাক্ষর থাকবে। কার্ডহোল্ডার কার্ড পাওয়ার সাথে সাথে সেখানে স্বাক্ষর করবেন।
212. কার্ডের সামনে খোদাই করা মেয়াদ শেষের মাসের শেষ তারিখের পরে কার্ডটি আর কার্ডহোল্ডার ব্যবহার করবেন না। মেয়াদ শেষ হওয়ার 20 দিন আগে কার্ডটি পুনর্নবীকরণের জন্য কার্ডহোল্ডার লিখিত অনুরোধ করতে পারেন। ব্যাঙ্ক তার নিজস্ব বিবেচনার ভিত্তিতে ব্যাঙ্ক কর্তৃক প্রদত্ত শর্তাবলীতে একটি নতুন কার্ড ইস্যু করতে পারে।
213. কার্ডটি কেবলমাত্র আইনী, বিশ্বস্ত, ব্যক্তিগত বা সরকারী উদ্দেশ্যে ব্যবহার করা যেতে পারে এবং ব্যবসায়িকভাবে এটির বাণিজ্যিক ব্যবহার করার অনুমতি নেই কার্ডহোল্ডারের।
214. আরবিআই সার্কুলার ডিবিআর.নং.বিপি.বিসি. 10408.13.1022017-18 তারিখ 6 ই এপ্রিল 2018 অনুসারে, ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্ক যে ব্যাঙ্ক কোনও ধরনের ক্রেডিট কার্ড/চালান মুদ্রায়(ভিসি) লেনদেন নিষিদ্ধ করেছে বা ভিসি ক্রেয় বিক্রয় সম্পর্কিত অ্যাকাউন্টগুলিতে অর্থ স্থানান্তর প্রাপ্তি সহ ভিসি-র সাথে লেনদেন করা বা নিষ্পত্তির ক্ষেত্রে কারও সুবিধার্থে পরিষেবা সরবরাহ করাও নিষিদ্ধ করেছে। কার্ডহোল্ডার এই আদেশ মেনে চলতে সম্মত হন এবং কোনও ধরনের ভিসি সম্পর্কিত কোনও লেনদেনের সাথে যুক্ত থাকবেন না। কার্ডহোল্ডার বোঝেন এবং সম্মত হন যে যদি এই জাতীয় লেনদেন হয়েছে বলে প্রমাণিত হয় তাহলে কোনও তদন্ত ছাড়াই তার কার্ড তৎক্ষণাৎ বন্ধ করার সমস্ত অধিকার ব্যাঙ্ক সংরক্ষণ
215. কোনো পর্যায়েই কার্ডহোল্ডার কিছুতেই কিছুতেই তার কার্ডটি অন্য কোনও ব্যক্তির কাছে ব্যবহারের জন্য হস্তান্তর করবেন না। কার্ডহোল্ডারকে যে লেনদেনের সময় তিনি এটিএম পিএমই বৈদ্যুতিন মিডিয়ায় শারীরিকভাবে উপস্থিত আছেন।

### 3. নিয়ম ও বিধিগুলির প্রয়োগ:

31. কার্ডহোল্ডার সম্মত হন এবং স্বীকার করেন যে কার্ড ইস্যু এবং ব্যবহার সময়েসময়েই বলব আরবিআই বিধি, আরবিআই-র এক্সচেঞ্জ কন্ট্রোল রেগুলেশন, ফেমা, ফেমার আওতাধীন সমস্ত বিধি, জারি করা প্রজ্ঞাপন বিজ্ঞপ্তি এবং সময়েসময়েকার্যকর অন্যান্য যে কোনও আইন মোতাবেক করা হবে। কার্ডটি ভারতে এবং বিদেশে ব্যবহার করা যেতে পারে তবে বিদেশী মুদ্রা তোলায় জন্য নেপাল এবং অথবা ভুটানে ব্যবহার করা যাবে না। তার উপর, কার্ডটি কার্ডে ভারত, নেপাল এবং ভুটানের পিএমইগুলিতে বৈদেশিক মুদ্রায় অর্থ প্রদানের জন্য বৈধ নয় অর্থাৎ নেপাল বা ভুটানে কার্ড ব্যবহার করার সময় লেনদেনের মুদ্রা সেই দেশগুলির স্থানীয় মুদ্রা বা ভারতীয় টাকায় হওয়া উচিত। এগুলি মানা না হলে ফেমা ও তার অধীনে অন্যান্য প্রাসঙ্গিক বিধিগুলির অধীনে ব্যবস্থা নেওয়ার ক্ষেত্রে কার্ডহোল্ডার দায়বদ্ধ থাকবেন।
32. কোনো শর্তাবলী বা কোনো নিয়ম বা বিধি মানা না হলে ব্যাঙ্ক বা আরবিআই-র নির্দেশে কার্ডহোল্ডারের বিরুদ্ধে আন্তর্জাতিকভাবে বৈধ গ্লোবাল ক্রেডিট কার্ড ধারণ থেকে নিষেধাজ্ঞা জারি করা যেতে পারে।
33. বিদেশে ভ্রমণের সময় কার্ডহোল্ডার কার্ডটি ব্যবহার করতে পারেন, সময়ে সময়ে আরবিআই-র দ্বারা নির্ধারিত বৈদেশিক মুদ্রার অধিকারের মধ্যে, ব্যক্তিগত ব্যবহারের জন্য সমস্ত বিশ্বস্ত ব্যক্তিগত ব্যয়ের জন্য, তবে শর্ত হলো গোটা বিদেশ ভ্রমণের সময়টানা মোট বিনিময় যেন এই ধরনের অধিকারের সীমা ছাড়িয়ে না যায়। বিদেশে কেনা পণ্য ভারতে আমদানি ব্যাগেজ রুলস অ্যান্ড কাস্টমস অ্যাক্ট, 1962 সময়ে সময়ে বলবৎ এক্সিম নীতি দ্বারা পরিচালিত হবে।
34. কার্ডহোল্ডার, যদি তিনি তেমনটাই চান, তাহলে ফেমা বিধি অনুসারে একজন অনুমোদিত ডিলারপূর্ণ মাত্রার মানিচেঞ্জারের কাছ থেকে অধিকার প্রদত্ত সীমা পর্যন্ত বিদেশী মুদ্রা/ট্রাভেলার্স চেকের বিনিময়ে বৈদেশিক মুদ্রা তুলতে পারেন। অধিকার প্রদত্ত সীমার বাইরে এই জাতীয় বৈদেশিক মুদ্রার নোট/ট্রাভেলার্স চেকের বিক্রয় বিদ্যমান বিধি দ্বারা পরিচালিত হবে এবং প্রযোজ্য সিলিংয়ের সাপেক্ষে। কার্ডহোল্ডার বৈদেশিক মুদ্রার নোট/ট্রাভেলার্স চেকের আকারে সেই ক্যালেন্ডার বছরে বৈদেশিক মুদ্রার অনুমোদিত ডিলারের কাছ থেকে প্রত্যাহার করা বৈদেশিক মুদ্রার মার্যাদার সাথে তার পাসপোর্টের অনুমোদনের জন্য বাছাই করতে পারেন।
35. বৈদেশিক মুদ্রার ব্যবসা যেকোন উপায়ে(বৈদ্যুতিন/ইন্টারনেট ট্রেডিং পোর্টালের মাধ্যমে) ফরেন এক্সচেঞ্জ ম্যানেজমেন্ট-ট অ্যাক্ট (ফেমা), 1999 এর অধীনে নিষিদ্ধ। তাছাড়াও, আরবিআই অনেক বারই সাফ জানিয়ে দিয়েছে যে বিদেশে বৈদেশিক মুদ্রা বিনিময় ব্যবসায় (বৈদ্যুতিন ইন্টারনেট ট্রেডিং পোর্টালের মাধ্যমে বা ক্রেডিট / ডেবিট কার্ডের ব্যবহার সহ) যে কোনও রূপেই রেমিট্যান্সের অনুমতি নেই। আরবিআই জনগণকে সাবধান করে দিয়েছে যে এ জাতীয় অননুমোদিত লেনদেনের জন্য অর্থ পরিশোধ বা জমা করা বা ক্রেডিট ডেবিট কার্ড ব্যবহার না করার বিষয়ে। সেই মতো, অনুগ্রহ করে ফেমা লঙ্ঘনের অধীনে সেখানে অননুমোদিত লেনদেনের জন্য আপনার ক্রেডিট ডেবিট কার্ড ব্যবহারের উপর নিষেধাজ্ঞাগুলি নজর করুন এবং সেই লঙ্ঘন (গুলি) যাতে জরিমানা আকর্ষণ করে বা আরবিআই বা



এনফোর্সমেন্ট ডিরেক্টরেট ভারতীয়দের বিরুদ্ধে ব্যবস্থা গ্রহণ শুরু করতে পারে। গ্রাহক যদি উপরে উল্লিখিত লেনদেন বা কোনও লেনদেন বা কোনও ক্রিয়াকলাপ যা ফেমা আইন বা আইন বা অন্য কোনও বিজ্ঞপ্তি বা বিধি বা ভারতের আইন লঙ্ঘন করে তাতে লিপ্ত হন তবে গ্রাহকই কেবল তার জন্য দায়বদ্ধ থাকবেন।

36. কার্ডটি ব্যবহার করা যাবে না অর্থপ্রেরণ সম্পন্ন করার জন্য সেই উদ্দেশ্যে যার জন্য বিদ্যমান বিধি মোতাবেক বিনিময়প্রকাশের অনুমতি নেই যেমন সাবস্ক্রিপশন নিতে (a) নির্বাসিত নিষিদ্ধ তালিকায় থাকা ম্যাগাজিনের (b) পুল, সুইপস্টেক, লটারি, জুয়া ইত্যাদির (c) পণ্য পরিষেবা বিক্রয়কারী ইন্টারনেট সাইটগুলি যার জন্য বৈদেশিক মুদ্রা ব্যবহারের অনুমতি নেই (d) অন্য কোনও অবৈধ বা অসামাজিক কার্যকলাপের। এই ধরনের লঙ্ঘনগুলি এক্সচেঞ্জ কন্ট্রোল বিভাগের আঞ্চলিক কার্যালয়ে সম্পূর্ণ বিবরণ দিয়ে প্রতিবেদন করার অধিকার ব্যাঙ্ক সংরক্ষণ করে। এই ধরনের লঙ্ঘনের ঘটনায় কার্ডহোল্ডারের কার্ড ব্যবহারের অধিকার অবিলম্বে নির্ধারিত হবে।
37. কোনও অবস্থাতেই অধিকারের সীমা ছাড়িয়ে গেছে এই যুক্তিতে কার্ডহোল্ডারের কার্ডের বিল বকেয়া পরিশোধে বিলম্ব করা উচিত নয়। এই সব ক্ষেত্রে কার্ডের বিলবকেয়া কার্ডহোল্ডারকে তাঁর কার্ডহোল্ডারশিপ প্রত্যাহারের ঝুঁকির জন্য দায়বদ্ধ করে দেবে।
38. আরবিআই কর্তৃক প্রদত্ত এক্সচেঞ্জ নিয়ন্ত্রণ বিধিবিধানের অমান্যতার কারণে এবং সময়ে সময়ে সংশোধন করা বিধি না মানায় অথবা অন্য কোনো ভাবে কার্ডটি বাতিল হয়ে গেলে, ভারতে বা বিদেশে কার্ড ব্যবহারের চেষ্টা করার জন্য ব্যাঙ্ক দায়বদ্ধ থাকবে না, ফলে কার্ড অসম্মানিত হয়।
39. ফেমা, বা এর সংশোধনী এবং সমস্ত বিধিবিধানের সাথে সম্মতি নিশ্চিত করা, সেখানে জারি করা বিজ্ঞপ্তিগুলি, এক্সচেঞ্জ কন্ট্রোল ম্যানুয়াল, প্রচলিত ব্যাগেজ বিধি, শুষ্ক আইন, 1962 এবং কার্যকরী এক্সিম নীতি মেনে চলার দায়িত্ব শুধুমাত্র কার্ডহোল্ডারের উপরেই বর্তায়।
- 3.10 এই নিয়মাবলী এবং বিধি লঙ্ঘনের ক্ষেত্রে তার দ্বারা এর অন্যায়ব্যবহারের জন্য কার্ডহোল্ডার সম্পূর্ণ দায় স্বীকার করেন এবং ব্যাঙ্ককে ক্ষতিপূরণ দেওয়া এবং কার্ডহোল্ডারের জন্য ব্যাঙ্কের যে পরিমাণ ক্ষতি, লোকসান, সুদ, রূপান্তর, অন্য যে কোনও আর্থিক ব্যয়, চার্জ বা ব্যয়বহন করতে এবং অথবা ক্ষতিগ্রস্ত হওয়ার সম্ভাবনা থাকে তা ঠিক করে তোলার দায়ভার কার্ডহোল্ডার নেন।
- 3.11 একজন আবাসিক কার্ডহোল্ডার চাকুরী বা অভিবাসনের জন্য বিদেশে গিয়ে বৈদেশিক বিনিময়ের জন্য কার্ডটি ব্যবহার করতে পারেননা এবং তাঁকে অবশ্যই বিদেশ যাওয়ার আগে তাঁর বকেয়া টাকা পরিশোধ করতে হবে এবং কার্ডটি সমাপ্ত করতে হবে।

#### 4. সম্পত্তি

41. কার্ডটি হলো ব্যাঙ্কের সম্পত্তি এবং অনুরোধের সাথে সাথে তা তৎক্ষণাৎ ফিঁরিয়েদিতে হবে। কার্ড হস্তান্তরযোগ্য নয়।
42. কার্ডের মেয়াদ শেষ হয়ে গেলে ব্যাঙ্ক তার সম্পূর্ণ বিবেচনার ভিত্তিতে একই শর্তাবলীতে বা ব্যাঙ্কের বিবেচনায় উপযুক্ত হিসাবে অন্য শর্তাদিতে কার্ড বা পিনের প্রতিস্থাপন অথবা ই উভয়ই জারি করতে পারে। মেয়াদ শেষ হয়ে গেলে কার্ডহোল্ডার ম্যাগনেটিক স্ট্রাইপ বরাবর আড়াআড়ি কার্ডটি কেটে নষ্ট করে ফেলবেন। কার্ডের মেয়াদ শেষ হওয়ার 20 দিন আগে যদি পুনর্নবীকরণের জন্য অনুরোধ করা হয়, তাহলে কার্ডের মেয়াদ শেষ হওয়ার আগেই ব্যাঙ্ক কার্ডহোল্ডারকে পুনর্নবীকৃত নতুন কার্ড পাঠাবে, তবে কার্ডে অ্যাকাউন্ট (গুলি) ভালো অবস্থানে আছে এবং একান্ত ব্যাঙ্কের বিবেচনার ভিত্তিতেই। নতুন কার্ড ও কার্ড বদলানোর জন্য ব্যাঙ্ক ফি ধার্য করতে পারে এবং এই জাতীয় ইস্যু হওয়ার আগে কার্ডহোল্ডারকে তা জানানো হবে।
43. কার্ডহোল্ডারের দ্বারা কার্ড (গুলি) বাতিল হওয়ার ক্ষেত্রে, কার্ডহোল্ডারক কার্ডের বকেয়া পাওনা পরিশোধ করতে হবে এবং কার্ডটি বাতিল করার জন্য অনলাইনে বা গ্রাহক যোগাযোগ কেন্দ্রে ফোন করে ব্যাঙ্ককে অবহিত করতে হবে এবং ম্যাগনেটিক স্ট্রাইপ বরাবর আড়াআড়ি কেটে কার্ডটি নষ্ট করে দিতে হবে।
44. পূর্বোক্ত শর্ত সাপেক্ষে, কোনো তৃতীয় পক্ষের হাতে কার্ড পড়ার মাধ্যমে বা কোনো তৃতীয় পক্ষে পিন জেনে নিয়ে কোনো কার্ডের / এবং পিনের অনুপযুক্ত জালিয়াতি / অননুমোদিত / নকল / ভুল / ব্যবহারের ক্ষেত্রে কার্ডহোল্ডার ব্যাঙ্ককে কোনোভাবেই দায়ী করবেননা।

#### 5. কার্ডহোল্ডারের দায়বদ্ধতা

51. কার্ডহোল্ডার বর্তমান, অফিস বা স্থায়ী ঠিকানা, বাসস্থান, অফিস বা মোবাইল ফোননম্বর ও ইমেল সহ তাঁর সঙ্গে যোগাযোগের তথ্যে কোনো পরিবর্তন করলে অবিলম্বে ব্যাঙ্ককে লিখিত ভাবে অবহিত করতে সম্মত হন। এই জাতীয় কোনো লিখিত নির্দেশের অভাবে, মাসিক বিবৃতি (গুলি) ব্যাঙ্কের রেকর্ডে থাকা মেইলিং ঠিকানায় প্রেরণ করা হবে এবং যে কোনও সুদের চার্জ বা বিলম্বে পরিশোধযোগ্য ফি পরিশোধের জন্য কার্ডধারকই কেবলমাত্র দায়বদ্ধ থাকবেন।
52. কার্ডহোল্ডার কার্ডটি নিরাপদ স্থানে রাখবেন এবং কোনও অবস্থাতেই কার্ডটি অন্য কোনও ব্যক্তিকে ব্যবহার করার অনুমতি পাবেননা।
53. কার্ডহোল্ডার যা জানা মাত্র তৎক্ষণাৎ ব্যাঙ্ককে অবহিত করবেন:-
- (i) কার্ড হারানো বা চুরি যাওয়া বা অনুলিপি তৈরি হওয়া বা এমন কোনও উপায় যা কার্ডটিকে প্রতারণামূলকভাবে ব্যবহার করতে সক্ষম করে
- (ii) কোনও অননুমোদিত লেনদেনে কার্ডহোল্ডারের কার্ড অ্যাকাউন্টে রেকর্ডিংয়ের
- (iii) ব্যাঙ্কের মাধ্যমে কার্ড অ্যাকাউন্ট রক্ষণাবেক্ষণে কোনও ত্রুটি বা অন্য অনিয়মের কথা।

54. কার্ডহোল্ডার সম্মত হন যে তিনিপ্রতি ক্যালেন্ডার দিবসে বা প্রতি লেনদেনে সময়ে সময়ে কার্ড অ্যাকাউন্টের ক্রেডিট সীমা নির্বিশেষে ঘোষণা অনুসারে কেবলমাত্র একটা নির্দিষ্ট পরিমাণ অর্থের/নগদ প্রত্যাহার, পণ্য বা পরিষেবা ক্রয় করতেআন্তর্জাতিক লেনদেন করতে অনুমোদন পাবেন।
55. কার্ড অ্যাকাউন্টে পর্যাপ্ত ক্রেডিট নগদ সীমা না থাকলে কার্ডহোল্ডার কার্ড ব্যবহার করে টাকা তুলতে কিছু ক্রয়ের চেষ্টা না করার বিষয়ে সম্মত হন। কার্ড অ্যাকাউন্টে পর্যাপ্ত ব্যালান্স নিশ্চিত করার দায়িত্ব পুরোপুরি তাঁরই উপর বর্তায়। কার্ড অ্যাকাউন্টের ওভারড্রন হয়ে যাওয়ার ক্ষেত্রে, তাঁকে সময়ে সময়ে ব্যাঙ্ক কর্তৃক ধার্য যথাযথ চার্জ এবং জরিমানা সুদ দিয়ে তাৎক্ষণিকভাবে অ্যাকাউন্টের ব্যালেন্সের অবস্থানটি সংশোধন করতে হবে। এই চার্জগুলি ব্যাংক দ্বারা নির্ধারিত হবে এবং সময়ে সময়ে তা ঘোষণা করা হবে।
56. কার্ডহোল্ডারের কার্ড অ্যাকাউন্টটি ওভারড্রন বা অপরাধপূর্ণ হয়ে যাওয়ার ক্ষেত্রে আগাম নোটিস ছাড়াই ব্যাঙ্কের কাছে যৌথ বা এককভাবে থাকা কার্ডহোল্ডারের অন্য কোনো অ্যাকাউন্ট থেকে সেই ক্রেডিট অর্থ বিযুক্ত করার অধিকার ব্যাঙ্ক সংরক্ষণ করে, এবং এতদ্বারা কার্ডহোল্ডার ব্যাঙ্ককে এটি করার জন্য বিশেষভাবে অনুমোদন দিয়েছেন।
57. ব্যাঙ্কের মাধ্যমে অনুরোধ করা হলে, কার্ডহোল্ডার তার কার্ড অ্যাকাউন্ট সম্পর্কিত সমস্ত বা যে কোনও বিষয়সম্পর্কিত সমস্ত তথ্য, রেকর্ড বা শংসাপত্র সরবরাহ করবেন।
58. পিন কখনোই কোনো ব্যক্তিকে জানানো উচিত নয়, ব্যাঙ্কের পাশাপাশি অন্যান্য ব্যাঙ্ক যাদের এটিএমগুলিকে অংশগ্রহণকারী এটিএম হিসাবেআখ্যায়িত করা হয়তাদের কর্মী, পিএমই-র আধিকারিক সহ বা যে কোনো পরিস্থিতিতে লিখিতভাবে দেওয়া কাউকে, কোনও প্রকারে বোধগম্য বা অন্যভাবে তৃতীয় পক্ষের কাছে প্রবেশযোগ্য হবে এমন কাউকে, তা সে সৎ বা অসৎভাবে এই জাতীয় রেকর্ডে প্রাপ্ত হলেও।
59. কার্ডহোল্ডার স্বীকৃতি দিয়েছেন যে তাঁর অনুরোধ ও ঝুঁকিতে, ব্যাঙ্ক তাঁকে কার্ড ব্যবহার করে লেনদেনের ব্যবস্থা করার জন্য সম্মত হয়েছে, এখনই দেওয়া কোনও লিখিত স্থায়ী নির্দেশাবলী ছাড়া বা যা পরবর্তী সময়েব্যাঙ্ককে দেওয়া যেতে পারে।
- 5.10 কার্ডহোল্ডারের নির্দেশে সাধারণ ব্যবসার ক্ষেত্রে, সৎ বিশ্বাসেকাজের জন্য কার্ডহোল্ডার ব্যাঙ্ককে কোনোভাবেই দায়ী করবে না। এই জাতীয় নির্দেশাবলী অনুসরণ করে ব্যাঙ্ক সর্বোত্তম প্রচেষ্টার ভিত্তিতে এটি করবে এবং কার্ডধারীর কোনও নির্দেশের সাথে সাথে তাৎক্ষণিকভাবে বা কোনো বিলম্ব বা অক্ষমতার জন্য ব্যাঙ্ক কোনওভাবেই দায়ী দায়বদ্ধ থাকবে না।
- 5.11 এই চুক্তির অবসান হওয়া সত্ত্বেও কার্ডহোল্ডার প্রদত্ত প্রাইমারি ও অ্যাড-অন কার্ডের ক্ষেত্রে এবং এই সুবিধাগুলিতে অর্জিত সমস্ত লেনদেনএবংচার্জের জন্য ব্যাঙ্ক কর্তৃক প্রদত্ত সমস্ত সুযোগ-সুবিধার জন্য দায়বদ্ধ থাকবে এবং ব্যাঙ্কের কার্ড সম্পর্কিত সমস্ত লেনদেনের সাথে সম্পর্কিত দৃঢ় বিশ্বাসের সাথে কাজ করবে। কার্ডের মাধ্যমে প্রদত্ত যে কোনও নির্দেশ অপরিবর্তনীয়। কার্ডহোল্ডার, সমস্ত পরিস্থিতিতে, তার জ্ঞান বা তার কর্তৃত্বের সাথে প্রকাশিত বা অন্তর্নিহিত প্রক্রিয়াকৃত হোক বা না হোক, জারি করা সমস্ত অ্যাড-অন কার্ড সহ কার্ড (গুলি) ব্যবহারের পুরো দায়স্বীকারকরবেন। কার্ডহোল্ডার ব্যাঙ্কের লেনদেনের রেকর্ড অনুসারে কার্ড ব্যবহারের মাধ্যমে প্রাপ্ত যে কোনও নির্দেশ প্রত্যাহার বা হস্তান্তর বা এই জাতীয়নির্দেশাবলী কার্যকর করার পরিমাণ সহ তার কার্ড অ্যাকাউন্ট (গুলি) কে ডেবিট করার অনুমতি দেয়।

## 6 ক্রেডিট ও নগদ প্রত্যাহারের সীমা

- 61 কার্ডহোল্ডারকে আগাম নোটিস না দিয়েই কার্ডের ক্রেডিট সীমাটি যেমন উপযুক্ত বলে বিবেচিত হবে, তবে তাতেই সীমাবদ্ধ নয়, সেইমতো কার্ডের ক্রেডিট সীমা নির্ধারণ সংশোধন বা হ্রাস করার পূর্ণ এবং চূড়ান্ত অধিকার ব্যাঙ্কের রয়েছে এবং ক্রেডিট সীমার কোনো পরিবর্তন ব্যাঙ্ককার্ডহোল্ডারকে জানানো হবে। ক্রেডিট সীমা কার্ড অ্যাকাউন্টে প্রযোজ্য হবে এবং কার্ডহোল্ডারকে ইস্যু করা সমস্ত প্রাইমারি কার্ড এবং অ্যাড-অন কার্ডের ক্ষেত্রে প্রযোজ্য হবে। কার্ডহোল্ডার যদি তাঁর ক্রেডিট সীমা বাড়াতে চান, তাহলে তিনি ব্যাঙ্ককে চিঠি লিখে এবং প্রয়োজনীয়আর্থিক দলিলপত্র জমা দেবেন যা তার ব্যাঙ্কের প্রয়োজনীয়হিসাবে আয়ের পরিমাণ ঘোষণা করে। ব্যাংক তার নিজস্ব বিবেচনার ভিত্তিতে এবং এই জাতীয়নিথির উপর ভিত্তি করে কার্ডহোল্ডারের ক্রেডিট সীমা বাড়াতে পারে।
- 62 কার্ডহোল্ডার যদি কার্ডের জন্য আবেদনের সময়যদি তার ক্রেডিট কার্ডে আন্তর্জাতিক লেনদেনের সুযোগ গ্রহণ করেন, তবে আন্তর্জাতিক লেনদেনের জন্য ক্রেডিট সীমা কার্ডহোল্ডারের জন্য নির্ধারিত সর্বাধিক সীমার হিসাবে সমান হবে।
- 63 কার্ডহোল্ডার যদি তার ক্রেডিট কার্ডে আন্তর্জাতিক লেনদেন অক্ষম করতে চান বা ক্রেডিট কার্ডে আন্তর্জাতিক লেনদেনের জন্য ক্রেডিট সীমা বাড়াতে হ্রাস করতে চান তবে তিনি সে জন্য ব্যাঙ্কের গ্রাহক যোগাযোগ কেন্দ্রে যোগাযোগ করতে পারেন।
- 64 ব্যাঙ্ক নগদ তোলায় জন্য একটি পৃথক সীমা নির্ধারণ করবে যা নির্ধারিত ক্রেডিট সীমার থেকে কম হবে। যদি তাঁর বর্তমান বছরে নগদ ব্যয় তাঁর ফরচুন কার্ডের শেষ বিলিং চক্র পর্যন্ত বর্তমান বছরের ব্যয়ের 40%-র বেশি করে থাকেন তাহলে ফরচুন কার্ডহোল্ডার নগদ প্রত্যাহার নাও করতে পারেন। এক বছর মানেএক ক্যালেন্ডার বর্ষ।
- 65 কার্ডহোল্ডার অবশ্যই কোনও পরিস্থিতিতে তার ক্রেডিট সীমা /নগদ সীমা অতিক্রম করবেননা। নির্ধারিত ক্রেডিট সীমা নগদ সীমা অতিক্রম করে এমন সমস্ত লেনদেনপ্রত্যাখ্যান করার অধিকার ব্যাঙ্ক সংরক্ষণ করে।
- 66 কার্ডহোল্ডার তার ক্রেডিট সীমা /নগদ সীমা ছাড়িয়ে গেলে তাঁকে তৎক্ষণাৎ ক্রেডিট সীমা নগদ সীমা ছাড়িয়ে সমস্ত পরিমাণের পরিবর্তে ব্যাঙ্ককে একটি অর্থ প্রদান করতে হবে, এবং তার উপর, সময়ে সময়ে ঘোষিত চার্জ তালিকা অনুসারে ব্যাঙ্ক চার্জফি ধার্য করবে।



67. এই সীমাবদ্ধতাগুলি ছাড়াও, জালিয়াতির ঘটনাগুলি কমাতে ব্যাঙ্কের অভ্যন্তরীণভাবে প্রতিদিন বা লেনদেনের প্রকার ইত্যাদি অনুযায়ী প্রযোজ্য উপ-সীমাও থাকতে পারে।
68. কার্ডহোল্ডার তাঁর কার্ড অ্যাকাউন্টে ক্রেডিট ব্যালেন্সগুলিতে কোনও সুদ বা রিওয়ার্ডস পয়েন্টের অধিকারী নন।

## 7. অতিরিক্ত কার্ড

71. ব্যাঙ্ক তার নিজস্ব বিবেচনার ভিত্তিতে প্রাইমারি কার্ডহোল্ডারের পরিবারের সদস্যদের অর্থাৎ স্ত্রী, ভাইবোন, সন্তানএবং পিতামাতাকে অ্যাড-অন কার্ড দেওয়ার অনুমতি দিতে পারে। প্রাইমারি কার্ডহোল্ডারেরই অ্যাড-অন কার্ড সহ তাঁর সমস্ত কার্ডের যাবতীয়চার্জের জন্য সবরকম দায়বদ্ধতা থাকে।
72. ব্যাঙ্ক তার নিজস্ব বিবেচনার ভিত্তিতে একটি অ্যাড-অন কার্ড দেওয়ার জন্য একটি শুষ্ক ধার্য করতে পারে। অ্যাড-অন কার্ডের ক্রেডিট সুবিধার ধারাবাহিকতা কেবলমাত্র প্রাইমারি কার্ডহোল্ডার বা কার্ড অ্যাকাউন্টের ধারাবাহিকতা বা ক্রেডিট স্থিতির উপর নির্ভর করবে।
73. কার্ড, প্রাইমারি হোক বা অ্যাড-অন, 18 বছরের কম বয়সী কোনও ব্যক্তিকে কার্ড প্রদান করা হবে না। অ্যাড-অন কার্ডহোল্ডারের সমস্ত কেওয়াইসি নথি জমা দেওয়ার সাপেক্ষেই অ্যাড অন কার্ড ইস্যু করা হয়।
74. ব্যাঙ্ক তার নিজস্ব বিবেচনার ভিত্তিতেগোল্ড, কপোর্টেট, বিজনেস, প্ল্যাটিনাম এবং সিগনেচারের মতো বিভিন্ন ধরনের কার্ড ইস্যু করার অধিকার সংরক্ষণ করে।প্রাইমারি কার্ডহোল্ডারকে ইস্যু করা কার্ডগুলির চেয়ে আলাদা কার্ড (গুলি) ব্যাঙ্কের নীতি অনুসারে অ্যাড-অন কার্ডহোল্ডারকে ইস্যু করা যেতে পারে।
75. অ্যাড-অন কার্ডের একটি নির্দিষ্ট সীমা থাকতে পারে, যা প্রাইমারি কার্ডহোল্ডার বা কার্ড অ্যাকাউন্টের জন্য ব্যাঙ্ক কর্তৃকনির্ধারিত ক্রেডিট সীমার একটি উপ-সীমা হবে এবং প্রাইমারি কার্ডহোল্ডারের প্রাথমিক নির্দেশিকার ভিত্তিতে অ্যাড-অন কার্ডহোল্ডারদের প্রত্যেককে বরাদ্দ দেওয়া হবে। প্রাইমারি কার্ডহোল্ডারের পরবর্তী নির্দেশাবলী অনুসারে এই সীমাগুলি কমানো বা বাড়ানোর দিকে সংশোধন করা যেতে পারে তবে তা ব্যাঙ্কের একান্ত বিবেচনায়।
76. অ্যাড-অন কার্ড প্রাইমারি কার্ডে প্রযোজ্য রিওয়ার্ড প্রোগ্রাম নির্বিশেষে অ্যাড-অন কার্ডহোল্ডারকে দেওয়া কার্ডের টাইপে ইস্যু করা রিওয়ার্ড প্রোগ্রামঅনুযায়ী রিওয়ার্ড পয়েন্ট অর্জন করবে। তবে কেবলমাত্র প্রাইমারি কার্ডহোল্ডারই রিওয়ার্ড পয়েন্টগুলি রিডিম পাওয়ার অধিকারী এবং এই বিষয়েকোনও বিরোধের ক্ষেত্রে ব্যাঙ্ককে অক্ষত অবস্থায়রাখতে সম্মত হন।
77. কার্ডহোল্ডারকে আগাম নোটিস দিয়ে যে কোনও সময়েঅফার করা বা ইস্যু করা অ্যাড-অন কার্ডের শর্তাবলী পরিবর্তন করার অধিকার ব্যাঙ্ক সংরক্ষণ করে।

## 8. ক্রয়:

81. পিএমইতে ইলেক্ট্রনিক মিডিয়ার মাধ্যমে ভারতে এবং বিদেশে ভিসা / রুপে কার্ড গ্রহণের ক্ষেত্রে কার্ডহোল্ডারের করা লেনদেনের জন্য প্রদেয়চার্জের জন্য কার্ডহোল্ডার কার্ডটি ব্যবহার করতে পারেন। যা কিছু কারণেই পিএমই-তে কার্ড ব্যবহারের অনুমতি যে কোনো সময় কোনও নোটিশ ছাড়াই প্রত্যাহান করতে ব্যাঙ্ক এবং পিএমইগুলি অধিকার সংরক্ষণ করে।
82. কোনও কারণ নির্ধারণ না করে যে কোনও লেনদেন অনুমোদন, উল্লেখ এবং প্রত্যাহান করার অধিকার ব্যাঙ্ক সংরক্ষণ করে।
83. কোনও লেনদেন কার্যকর করার সময়কার্ডহোল্ডারকে চার্জ স্লিপ সংগ্রহ করতে হবে। ব্যাঙ্ক চার্জ স্লিপগুলির অনুলিপি সরবরাহকরবে না। তবে, তার বিবেচনার ভিত্তিতে এবং কার্ডহোল্ডারের অনুরোধে, প্রযোজ্য অতিরিক্ত চার্জ প্রদানের সাপেক্ষে ব্যাঙ্ক এর কপিগুলি সরবরাহ করতে পারে।
84. কার্ডহোল্ডারের প্রকৃত স্বাক্ষর এবং তার মধ্যে উল্লিখিত কার্ড নম্বর সহএকটা সেলস স্লিপ কার্ডহোল্ডারের অর্জিত দায়বদ্ধতার পরিমাণ সম্পর্কে ব্যাঙ্ক এবং কার্ডহোল্ডারের মধ্যে চূড়ান্ত প্রমাণ হবে। কার্ডহোল্ডারের ব্যক্তিগতভাবে স্বাক্ষরিত কোনও সেলস স্লিপকে অনুমোদিত লেনদেন হিসাবে বিবেচিত হবে এবং কার্ডহোল্ডার তার জন্য দায়বদ্ধ থাকবেন।
85. একটা পিএমই-তে ইলেক্ট্রনিক মিডিয়ার মাধ্যমে কার্ড ব্যবহার করে একজন কার্ডহোল্ডারের অনুমোদিত কোনও ও সমস্ত ব্যয়বা কোনও পেমেন্ট কার্ডহোল্ডারের দায়বদ্ধতার মধ্যে অন্তর্ভুক্ত থাকবে, যা চার্জ স্লিপে রেকর্ড করা হয়নি।
86. এটি অবশ্যই স্পষ্টভাবে বুঝতে হবে যে কার্ডের সুবিধা হল কার্ডহোল্ডারের কাছে পণ্য ক্রয়বা পরিষেবাদি অর্জনের জন্য একটি সুবিধা এবং ব্যাঙ্ক কোনও জিনিসের মান, পরিমাণ, মূল্য, বিতরণ বা অন্যথায়কোনও জিনিস বা পরিষেবা যাই হোক না কেন তার কোনো ওয়ারান্টি দেয় না বা প্রতিনিধিত্ব করে না এবং যে কোনও বিরোধ সরাসরি পিএমই-র সাথেই সমাধান করা উচিত। এই জাতীয়কোনও বিরোধের অস্তিত্ব ব্যাঙ্ক কাছে তাঁর দায়বদ্ধতা থেকে কার্ডহোল্ডারকে মুক্ত করে না এবং কার্ডহোল্ডারকে নিশ্চিত করতে হবে যে এই ধরনের কোনো সমস্যা নিরসন নির্বিশেষে কার্ডহোল্ডারকে ব্যাঙ্ককে তার পাওনা মেটাতে হবে। তবে কার্ডহোল্ডার বণিকের সাথে বিবাদ সম্পর্কে ব্যাঙ্ককে রিপোর্ট করবেন, স্থানের নাম, লেনদেনের তারিখ এবং সময়এবং অন্যান্য বিশদ জানিয়ে যা ব্যাঙ্ককে তারতদন্তে সহায়তা করবে।
87. মতবিরোধের নোটিশ পাওয়ার পরে ব্যাঙ্ক বিবৃতিতে নির্দেশিত প্রযোজ্য চার্জ নিয়ে একজন আক্রান্ত কার্ডহোল্ডারের অসম্মতি সমাধানের জন্য প্রকৃত ও যুক্তিসঙ্গত প্রচেষ্টা করবে। যদি এইরকমপ্রয়াসের পরে, ব্যাঙ্ক নির্ধারণ করে যে প্রদত্ত চার্জটি সঠিক, তবে তা কার্ডহোল্ডারকে জানানোহবে।

88. বিতর্কিত চার্জের ক্ষেত্রে ব্যাঙ্ক তার নিজস্ব বিবেচনার ভিত্তিতে অস্থায়ী ভিত্তিতে চার্জগুলি ফিরিয়ে দিতে পারে। পরবর্তী তদন্ত শেষ হলে, এই জাতীয়বিতর্কিত চার্জের দায়বদ্ধি কার্ডহোল্ডারের অ্যাকাউন্টে হয়, পরবর্তী বিবৃতিতে চার্জ পুনঃস্থাপন করা হবে এবং এই জাতীয়লেনদেনের জন্য অর্জিত সুদের চার্জ কার্ড অ্যাকাউন্টে বিল করা হবে এবং কার্ডহোল্ডার প্রদেয় অর্থ দিতে দায়বদ্ধ থাকবেন।
89. বিশেষ করে গহনা, বৈদ্যুতিন পণ্য এবং নগদ বা ব্যাঙ্ক দ্বারা নির্ধারিত উচ্চ ঝুঁকির বণিক বিভাগের জন্য সমস্ত লেনদেন ব্যাঙ্কের বিবেচনার ভিত্তিতে বেছে বেছে অনুমোদিত হবে।
- 8.10 এটি স্পষ্ট করে বলা হয়েছে যে কিছু কিছু এটিএম / পিএমই / ইলেক্ট্রনিক মিডিয়ায় ক্ষেত্রে নেওয়া চার্জগুলি ক্রয় বা অন্যান্য সুবিধা প্রাপ্তির জন্য চার্জ অন্তর্ভুক্ত করতে পারে। কোনও পিএমই কর্তৃক প্রদেয়চার্জ সারচার্জের জন্য ব্যাঙ্ক কোনও দায়স্বীকার করে না এবং কার্ডের অ্যাকাউন্টে লেনদেনের পরিমাণ দিয়েডেবিট করে।
- 8.11 কার্ডহোল্ডার স্বীকার করেছেন যে ব্যাঙ্ক তাকে বেছে বেছে মেল অর্ডার বা টেলিফোন অর্ডার ক্রয়ের কার্যকারিতা সরবরাহ করতে সম্মত হতে পারে। কার্ডহোল্ডার অবগত যে মেল অর্ডার বা টেলিফোন বা ইলেক্ট্রনিক বাণিজ্য (যেমন ইন্টারনেটের ক্ষেত্রে) যেখানে চার্জ স্লিপ বা ভাউচার স্বাক্ষরের জন্য নাও পাওয়া যেতে পারে, তার ক্ষেত্রে কার্ডহোল্ডার স্বীকার করেন যে কোনও বিষয়েবিতর্ক থাকলে এই জাতীয়চার্জের সত্যতা বা বৈধতা, কার্ডহোল্ডার প্রথমে কার্ডের উপর তার বকেয়া পরিমাণ মেটাবেন এবং তারপরে সরাসরি সম্পর্কিত বণিক প্রতিষ্ঠানের সাথে বিরোধটি সমাধানের চেষ্টা করবেন। ব্যাঙ্ক এর জন্য কোনওভাবেই দায়বদ্ধ থাকবে না।
- 8.12 তদুপরি, কোনও নগদ লেনদেন, অর্থাৎনগদ টাকা তোলা বা আমানত পিএমই মার্চেন্ট প্রতিষ্ঠানে অনুমোদিত হবে না।
- 8.13 যদি কোনও বণিক ত্রুটির কারণে বা মার্চেন্টআইজ রিটার্নের কারণে একটি সম্পূর্ণ লেনদেন বাতিল করতে চায়তবে পূর্ববর্তী বিক্রয়শিদ্দঅবশ্যই বণিক কর্তৃক বাতিল করতে হবে এবং বাতিল রসিদটির একটি অনুলিপি অবশ্যই তার কাছে রাখতে হবে। কোনও বণিক ডিভাইস ত্রুটি বা যোগাযোগ লিঙ্কের কারণে সমস্ত রিফান্ড এবং সামঞ্জস্য আনা ম্যানুয়ালি প্রক্রিয়া করা আবশ্যিক এবং কার্ড অ্যাকাউন্ট যথাযথ যাচাইয়ের পরে এবং প্রযোজ্য ভিসা/রুপে বিধি ও নিয়ম মেনে জমা করা হবে। কার্ডহোল্ডার সম্মত হন যে এই সময়েপ্রাপ্ত যে কোনও ডেবিট কেবল তা বিবেচনা না করে কেবল কার্ড অ্যাকাউন্টে উপলব্ধ ক্রেডিট সীমার ভিত্তিতে মর্যাদা পাবে। পেমেন্ট নির্দেশের অমর্যাদার থেকে ব্যাঙ্কের কোনো ক্ষতি হলে তা কার্ডহোল্ডারকে পূরণ করতে হবে।

## 9 নগদ অগ্রিম

- 9.1. কোটাক মাহিন্দ্রা ব্যাঙ্ক কার্ডহোল্ডারকে নিচের চ্যানেলগুলি দ্বারা তাদের ক্রেডিট কার্ডগুলিতে নগদ অগ্রিম লাভের সুবিধা প্রদান করে:
- (i) নগদ অগ্রিম :এটিএম ও শাখা – কার্ডধারক কোটাক মাহিন্দ্রা ব্যাঙ্কের শাখা / স্বয়ংক্রিয় টেলার মেশিনের (এটিএম) টেলারের কার্ডের থেকে নগদ অগ্রিম গ্রহণের জন্য ক্রেডিট কার্ড ব্যবহার করতে পারেন। অবস্থান/এটিএম –এর তালিকা [www.kotak.com](http://www.kotak.com) এ উপলব্ধ।
- (ii) নগদ অগ্রিম অনলাইন তহবিল স্থানান্তর – কার্ডহোল্ডার তাঁর কার্ড অ্যাকাউন্ট থেকে তার ব্যাঙ্ক অ্যাকাউন্টে তহবিল স্থানান্তর করে নগদ অগ্রিম নিতে ক্রেডিট কার্ড ব্যবহার করতে পারেন।
- (iii) ড্রাফ্টের মাধ্যমে নগদ অগ্রিম – কার্ডহোল্ডার ব্যাঙ্কে নিবন্ধিত তার মেইলিং ঠিকানায় ডিডি প্রেরণের অনুরোধ করে নগদ অগ্রিম গ্রহণের জন্য ক্রেডিট কার্ড ব্যবহার করতে পারেন।

## 9.2. সাধারণ শর্ত:

- (I) যে কোন সময়এই সুবিধার অধীনে মোট নগদ অগ্রিম গ্রহণ করা যেতে পারে যা প্রত্যেক কার্ডহোল্ডারের জন্য ব্যাঙ্ক কর্তৃক নির্ধারিত উপলব্ধ নগদ সীমা বা প্রতিটি চ্যানেলের জন্য নির্দিষ্ট দৈনিক সীমা অতিক্রম করা উচিত নয় (নিচে বর্ণিত), যেটা কম হবে।
- (ii) ক্রেডিট কার্ড অ্যাকাউন্টের নগদ সীমাটি নগদ অগ্রিম প্রাপ্তির পরিমাণে অবরুদ্ধ করা হবে এবং এই চুক্তিতে থাকা নির্দিষ্ট যুক্তি অনুসারে পরিশোধের পরে ছাড়া হবে।
- (iii) একক লেনদেনে সর্বাধিক নগদ অগ্রিম পাওয়া যেতে পারে বা নির্দিষ্ট সময়ে ব্যাঙ্ক কর্তৃক নির্ধারিত বা নির্দিষ্ট করা হবে। কার্ডহোল্ডারকে আগাম না জানিয়েই সীমাগুলি পরিবর্তন করার অধিকার ব্যাঙ্ক সংরক্ষণ করে।
- (iv) চার্জের তালিকা অনুযায়ী লেনদেনের ফি প্রতিটি নগদ অগ্রিম লেনদেনের জন্য ধার্য করা হবে এবং মাসিক কার্ড অ্যাকাউন্টের বিবৃতিতে কার্ডহোল্ডারের কাছে বিল করা হবে। এছাড়াও, সমস্ত নগদ অগ্রিমে প্রযোজ্য সুদের হারেও সুদ নেওয়া হবে। কার্ডের বিভিন্ন রূপে প্রযোজ্য সুদের হারের বিশদগুলির জন্য, দয়া করে [www.kotak.com](http://www.kotak.com) এ উপলব্ধ চার্জের তালিকা দেখুন। ব্যাঙ্কের মাধ্যমে পেমেন্ট প্রাপ্ত হওয়া পর্যন্ত এই জাতীয় লেনদেনের তারিখ থেকে প্রতিদিনের বাকি বকেয়া পদ্ধতিতে সুদ গণনা করা হবে। এই সুদ কার্ড অ্যাকাউন্টে ডেবিট করা হবে এবং মাসিক কার্ড অ্যাকাউন্টের বিবৃতিতে থাকবে। উপরে বর্ণিত লেনদেনের ফি এবং সুদটি ফেরতযোগ্য নয়।
- (v) ফরচুনএবং 811 # ড্রিমডিফারেন্ট ক্রেডিট কার্ডধারীরা সমস্ত নগদ অগ্রিমের জন্য সুদমুক্ত সময় উপভোগ করবেন। এই সুদমুক্ত সময়কাল নগদ অগ্রিম প্রাপ্তির তারিখ থেকে শুরু হয় এবং সেই নির্দিষ্ট বিলিং চক্রের অর্থ প্রদানের নির্ধারিত তারিখে শেষ হয়। এই সময়ের মধ্যে সমস্ত নগদ অগ্রিমকে সাধারণ খুচরা ক্রয় হিসাবে বিবেচনা করা হবে এবং যদি সেই কাছে সম্পূর্ণ অর্থ প্রদান করা হয় তবে নগদ অগ্রিমের উপর কোনও সুদ নেওয়া হবে না। ফরচুন ক্রেডিট কার্ডহোল্ডার যদি সেই নির্দিষ্ট বিলিং চক্রের অর্থ প্রদানের নির্ধারিত তারিখের আগে তার কার্ডটি বাতিল করতে চান, নগদ অগ্রিম প্রাপ্তির তারিখ থেকে নগদ অগ্রিমের উপর ব্যাঙ্ক কর্তৃক সুদ নেওয়া হবে এবং তা সঙ্গে সঙ্গে কার্ড অ্যাকাউন্টে ডেবিট করা হবে। কার্ড হোল্ডারের মনে রাখা উচিত যে এই বৈশিষ্ট্যটি কেবলমাত্র ফরচুনএবং 811 # ড্রিমডিফারেন্ট ক্রেডিট

কার্ডের জন্য উপলভ্য এবং ব্যাঙ্কের অন্য কোনও ক্রেডিট কার্ডের জন্য নয়।

- (vi) কার্ডহোল্ডার এই সুবিধাটি গ্রহণের জন্য সময়ে সময়ে ব্যাঙ্ক দ্বারা নির্ধারিত সমস্ত নথি পেশ করতে সম্মত হন।
- (vii) নগদ অগ্রিমের অনুরোধ গ্রহণ বা প্রত্যাখ্যান করার বিবেচনার অধিকার একান্তই ব্যাঙ্কের থাকবে। কার্ডহোল্ডারের অনুরোধ করা সম্পূর্ণ নগদ অগ্রিম পরিমাণের জন্য ক্রেডিট মূল্যায়ন করার অধিকার ব্যাঙ্ক সংরক্ষণ করে।

### 9.3. বিশেষ শর্ত:

9.3.1. নগদ অগ্রিম : এটিএম ও শাখা

- (I) এই সুবিধাটি প্রাইমারি কার্ডহোল্ডারের পাশাপাশি অ্যাড-অন কার্ডহোল্ডারের জন্য উপলব্ধ।
- (ii) প্রত্যাহার করা নগদ প্রত্যাহারের দিনে কার্ডধারকের কার্ড অ্যাকাউন্টে ডেবিট করা হবে।
- (iii) কার্ডহোল্ডারের কার্ড ব্যবহার করে নগদ প্রত্যাহারের সুবিধা রয়েছে ব্যাঙ্কের নির্দিষ্ট শাখার টেলার কাউন্টার থেকে উইদড্রল স্লিপের মাধ্যমে নির্দিষ্ট স্থানে সনাক্তকরণের চেক পোস্ট করে এবং প্রযোজ্য হিসাবে প্রয়োজনীয়নথি সংগ্রহ করে।
- (iv) যে এটিএম কার্ড গ্রহণ করে সেখানে কার্ড ব্যবহার করার মাধ্যমে নগদ পাওয়ার সুবিধা রয়েছে কার্ডহোল্ডারের। এ জাতীয় ব্যবহার সক্ষম করতে, ছয় অঙ্কের এটিএম পাসোর্নাল আইডেন্টিফিকেশন নম্বর (এটিএম পিন) কার্ডহোল্ডারকে ইস্যু করা হবে এবং কার্ডহোল্ডারের সুবিধার্থে, পিন কার্ডহোল্ডারের ঝুঁকিতে, কার্ডহোল্ডারকে কার্ড সরবরাহের আগে কার্ডের মধ্যে এনকোড করা থাকবে। যদি কার্ডের বিষয়ে এটিএম পিন ইস্যু না করা থাকে, তবে কার্ডহোল্ডারকে ব্যাঙ্ককে অনুরোধ করতে হবে এবং এটি পোস্ট বা কুরিয়ারের মাধ্যমে কার্ডহোল্ডারের কাছে এবং পুরোপুরি কার্ডহোল্ডারের ঝুঁকিতে পাঠানো হবে। কার্ডহোল্ডার সম্মত হন যে:
  - (a) কার্ডহোল্ডার এটিএম পিন কাউকে জানাবেননা এবং কারো কাছে এর প্রকাশ হওয়া আটকাতে সম্ভাব্য সমস্ত সতর্কতা অবলম্বন করবেন
  - (b) কার্ডহোল্ডারের জ্ঞানসারে বা অজ্ঞাতে এটিএম পিন ব্যবহার করে করা সমস্ত লেনদেনের জন্য কার্ডহোল্ডার ব্যাঙ্কের কাছে পুরোপুরি দায়বদ্ধ থাকবে
  - (c) কার্ড হারিয়ে গেলে বা চুরি হলে অথবা বিদ্যমান কার্ডের একটা নতুনএটিএম পিনের জন্য ব্যাঙ্ক তার একান্ত বিবেচনায় কার্ড বদলে দিতে পারে
  - (d) পূর্বে বিধানের সাপেক্ষে, কোনও তৃতীয় পক্ষের হাতে কার্ড চলে গেলে বা কোনো তৃতীয় পক্ষ এটিএম পিন জেনে যাওয়ার কারণে এটিএম পিনের প্রতারণামূলক / অননুমোদিত ব্যবহারের ক্ষেত্রে কার্ডহোল্ডার কোনওভাবে ব্যাঙ্ককে দায়ী করবেন না।
- (v) এটিএম ক্ষতিগ্রস্ত হওয়ার কারণে বা এটিএম-এ অপরিপূর্ণ নগদ ব্যালেন্স বা এটিএম বন্ধ থাকা বা অন্য যে কোনো কারণে কোনও এটিএম থেকে নগদ টাকা তুলতে অক্ষম হওয়ার ক্ষেত্রে যে কোনও পরিণতির জন্য কার্ডহোল্ডার ব্যাঙ্ককে কোনোভাবেই দায়ী করবেননা।
- (vi) অংশগ্রহণকারী এটিএম / টার্মিনালগুলিতে কার্ড ব্যবহারের জন্য ভিসা /রূপে শেয়ার্ড পেমেন্ট নেটওয়ার্কে অংশ নেওয়া কোনও সদস্য ব্যাঙ্কের সাথে কার্ডহোল্ডারের যে কোনও লেনদেনের জন্য ব্যাঙ্ক দায়বদ্ধ থাকবে না, পণ্য এবং অথবা পরিষেবাগুলি সহ, তবে এর সরবরাহ সীমাবদ্ধই নয়। এই জাতীয় এটিএমগুলিতে প্রদত্ত লেনদেনের ধরন ব্যাঙ্কের নিজস্ব নেটওয়ার্কে দেওয়া অফারগুলির থেকে পৃথক হতে পারে। ব্যাঙ্ক কেবলমাত্র ন্যূনতম লেনদেন সেটকে সমর্থন করবে যা অন্য নেটওয়ার্কগুলির অন্তর্ভুক্ত এটিএমগুলিতে দেওয়া হবে। কার্ডহোল্ডারকে নোটিস না দিয়েই লেনদেন সেটটি পরিবর্তন করার অধিকার ব্যাঙ্ক সংরক্ষণ করে।

9.3.2 নগদ অগ্রিম : অনলাইন তহবিল স্থানান্তর:

- (I) এই সুবিধাটি কেবলমাত্র প্রাইমারি কার্ডহোল্ডারের কাছেই উপলব্ধ
- (II) তহবিল স্থানান্তরের জন্য অনলাইনে অনুরোধ করার তারিখে কার্ডহোল্ডারের কার্ড অ্যাকাউন্টে স্থানান্তরিত তহবিলের পরিমাণ ডেবিট করা হবে। সমস্ত ফি এবং চার্জ সেই তারিখ থেকে গণনা / আদায় করা হবে।
- (III) নগদ কেবল ব্যাঙ্ক কার্ডহোল্ডারের নিজস্ব অ্যাকাউন্টে স্থানান্তর করা যেতে পারে।
- (IV) ট্রান্সমিশন ডেলিভারি বিলম্ব বা বৈদ্যুতিন বার্তা সরবরাহ না হলে অথবা ট্রান্সমিশন বা ডেলিভারিতে বা ব্যাঙ্কের নিয়ন্ত্রণের বাইরে কারণে বার্তাটি ব্যাখ্যা করার ক্ষেত্রে কোনো ভুল, ভ্রান্তি বা ত্রুটির জন্য উদ্ভূত ক্ষতি বা লোকসনের জন্য ব্যাঙ্ক দায়বদ্ধ থাকবে না। সমস্ত পেমেন্ট নির্দেশাবলী কার্ডহোল্ডারের সাবধানে চেক করা উচিত।
- (V) এই শর্তাবলী নেট ব্যাংকিংয়ের জন্য ব্যাঙ্কের অ্যাকাউন্ট এবং পরিষেবাদের জন্য এনইএফটি অনুরোধ ফর্ম, শর্তাবলী এবং বিধি অনুসারে শর্তযুক্ত হিসেবে পড়তে হবে।
  - (ii) কার্ডহোল্ডারের নির্দেশ অনুসারে তহবিল স্থানান্তরের জন্য কোনও লেনদেন যে কোনও কারণেই এবং এ জাতীয় বাস্তবায়ন বা / লেনদেনের সম্পূর্ণরূপে গৃহীত নাও হতে পারে এর জন্য ব্যাঙ্ক কোনওভাবেই দায়বদ্ধ থাকবে না।

### 9.3.3 ড্রাফ্টের মাধ্যমে নগদ অগ্রিম

- (i) এই সুবিধাটি প্রাইমারি কার্ডহোল্ডারের জন্য উপলব্ধ যিনি কেবলমাত্র ব্যাঙ্কে নিবন্ধিত তার ঠিকানায় ডিমাঙ্ড ড্রাফ্ট (“ডিডি”) সরবরাহের জন্য আবেদন করার অধিকারী হবেন, ফোনের মাধ্যমে বা বা অনলাইনে অনন্য টেলিফোন ব্যবহার করে – ব্যক্তিগত পরিচয়নাম্বর (“টি-পিন”) বা নির্ধারিত অন্যান্য বিবরণ দিয়ে। টেলিফোনে অনুরোধের ক্ষেত্রে, কার্ডহোল্ডারকে অবশ্যই লক্ষ্য রাখতে হবে যে কার্ডহোল্ডারের কাছ থেকে অনুরোধ এসেছিল তা প্রতিষ্ঠিত করার জন্য, কার্ডহোল্ডারের সাথে সমস্ত কথোপকথন টেপে রেকর্ড করা এবং প্রয়োজনে রেকর্ডিংগুলি ব্যবহার করে অধিকার ব্যাঙ্ক সংরক্ষণ করে। সমস্ত অনুরোধগুলি ব্যাঙ্ক কর্তৃক প্রক্রিয়াজুক্ত হবে এবং কেবলমাত্র সেই অনুরোধগুলি যা ব্যাঙ্কের যোগ্যতার মানদণ্ড পূরণ করে সেগুলিই কার্যকর করা হবে।
- (ii) এক্ষেত্রে সর্বোত্তম প্রচেষ্টা ভিত্তিতে ড্রাফ্ট তৈরি করবে এবং কার্ডধারীর মেলিং ঠিকানায় এটি মেল/কুরিয়ার করবে। বিলম্ব হলে বা ডেলিভারি না পেলে বা খসড়া না পাওয়ার জন্য ব্যাঙ্ক দায়বদ্ধ থাকবে না।
- (iii) প্রাপ্ত নগদ অগ্রিম ডিডি সরবরাহের জন্য অনুরোধ করার দিন কার্ডহোল্ডারের কার্ড অ্যাকাউন্টে ডেবিট করা হবে। সমস্ত ফি এবং চার্জ সেই তারিখ থেকে গণনা / আদায় করা হবে।
- (iv) ডেলিভারি প্রতি অতিরিক্ত ডেলিভারি ফি লেনদেনের ফি বা ডিডি পরিমাণের উপর সুদের উপরে ধার্য করা যেতে পারে।
- (v) এই পরিষেবাটি কুরিয়ার (“ডেলিভারি পার্সন”) এর মাধ্যমে ব্যাঙ্ক সরবরাহ করবে। সনাক্তকরণের উদ্দেশ্যে, কার্ডহোল্ডারের সতর্কতার সাথে ডেলিভারি পার্সনের পরিচয়পত্র পরীক্ষা করা উচিত। কার্ডহোল্ডারকেও ডেলিভারি পার্সনকে ব্যাঙ্ক দ্বারা নির্দিষ্ট করা কোনও প্রমাণীকরণ দলিলের অনুলিপি প্রদর্শন বা সরবরাহ করার প্রয়োজন হতে পারে। ডেলিভারি পার্সন ক্রেডিট কার্ডের বিপরীতে স্বাক্ষর কার্ডহোল্ডারেরই কিনা তা যাচাই করতে বাধ্য নয়।
- (vi) ডিডিগুলি কেবলমাত্র প্রাইমারি কার্ডহোল্ডারের পক্ষেই দেওয়া হবে। ডিডি সরবরাহের জন্য অনুরোধ করার সময় কার্ডহোল্ডারকে তার ব্যাঙ্ক অ্যাকাউন্টের বিশদ সরবরাহ করতে হবে যার ভিত্তিতে ডিডি করা হবে।
- (vii) যে কোনো কারণে ডিডি না পাওয়া গেলে বা দেরিতে বিতরণ হওয়ার ক্ষেত্রে কার্ডহোল্ডারের কোনো লোকসান, ক্ষতির জন্য ব্যাঙ্ক দায়বদ্ধ থাকবে না।
- (viii) ড্রাফ্টটি যদি হারিয়ে যায় বা চুরি হয়ে যায় তবে অবিলম্বে ব্যাঙ্ককে অবহিত করতে হবে। ব্যাঙ্ক ড্রাফ্টটি পুনরায় প্রকাশ করতে পারে বা কেবল কার্ড অ্যাকাউন্টে ক্রেডিটের মাধ্যমে ড্রাফ্টের মূল পরিমাণ ফেরত দিতে পারে কার্ডহোল্ডারের স্বাক্ষরিত পূরণকরা ক্ষতিপূরণ ফর্মে অনুরোধ পাওয়ার সাপেক্ষেই।
- (ix) এখানে যা কিছু আছে তা সত্ত্বেও, ব্যাঙ্ক কার্ডধারীর নির্দেশকে প্রমাণীকরণে বাধ্য থাকবে না, ফোন বা অনলাইন যার মাধ্যমেই প্রাপ্ত হোক না কেন অথবা যার নির্দেশ পৌঁছাচ্ছে তিনি সেই ব্যক্তি কিনা তা যাচাই করা এবং কার্ডহোল্ডারের পিন/ পাসওয়ার্ড / ইউজার আইডি বা অন্যান্য সনাক্তকারী বিশদ ব্যবহারকারী সেই কার্ডহোল্ডার কিনা তা যাচাই করতে। ব্যাঙ্ক কার্ডহোল্ডারের কাছ থেকে প্রাপ্ত নির্দেশাবলীর রেকর্ড ধরে রাখতে পারে, যেমনটা ব্যাঙ্ক উপযুক্ত মনে করতে পারে।
- (x) কার্ডহোল্ডারের কাছে ডিডি বিতরণ না হওয়ার জন্য ব্যাঙ্ক দায়বদ্ধ থাকবে না ডেলিভারির সময় নিবন্ধিত ঠিকানায় কার্ডহোল্ডারের না থাকা সহ যে কোনো কারণেই, তবে শুধুমাত্র এতেই সীমাবদ্ধ নয়।
- (xi) ডিডি ভারতের বাইরে বিতরণ করা হবে না এবং ব্যাঙ্কের ধার্য করা ভৌগোলিক সীমা সাপেক্ষেই বিতরণ হবে।

## 10. কিস্তির সুবিধা

কিস্তির সুবিধার অর্থ ইএমআই সুবিধা এবং ক্রেডিট কার্ড সুবিধায় ব্যক্তিগত ঋণ।

### 10.1. ইএমআই সুবিধা

- (i) প্রাইমারি কার্ডহোল্ডার ₹ 2,500/- বা তার বেশি টাকার খুচরা ক্রয়করে, উল্লিখিত খুচরা লেনদেনের 45 দিনের মধ্যে 3/6/9/12/24/36/48 মাসের মেয়াদে এই ধরনের ক্রয়গুলিকে ইএমআইতে রূপান্তর করতে পারেন, হয়তার মোবাইল ব্যাঙ্কিং, নেট ব্যাঙ্কিংয়ের মাধ্যমে অথবা গ্রাহক অভিজ্ঞতা কেন্দ্রকে কল করে।
- (ii) খুচরো লেনদেনকে ইএমআই সুবিধায় রূপান্তরকরণের চূড়ান্ত অনুমোদন ব্যাঙ্কের বিবেচনার অধীন।
- (iii) কার্ডহোল্ডারের একাধিক খুচরা ক্রয়ের লেনদেন থাকলে, তিনি প্রতিটি লেনদেনকে ইএমআইতে রূপান্তর করতে পারবেন (প্রদত্ত প্রতিটি লেনদেনের পরিমাণ ₹ 2,500 এর চেয়ে বেশি হতে হবে) বা রূপান্তরকালে ব্যাঙ্কের বিদ্যমাননীতি অনুযায়ী যোগ্য লেনদেনগুলি ইএমআইতে রূপান্তর করতে পারেন।
- (iv) নিজস্ব বিবেচনার ভিত্তিতে কার্ডহোল্ডারের এক্ষেত্রে নির্বাচিত সেট অফার করতে পারে, মোট ₹ 2500\* বা তার বেশি টাকার খুচরো ক্রয়গুলিকে 3 / 6 / 9 / 12 / 36 / 48 মাসের মেয়াদে ইএমআই-তে রূপান্তর করার বিকল্প।
- (v) সমস্ত ইএমআই অনুরোধ (অ্যাড অন কার্ডে লেনদেন সহ) কেবলমাত্র প্রাইমারি কার্ডহোল্ডারেরই করা উচিত। ইএমআই রূপান্তরের অনুরোধগুলি আমাদের গ্রাহক যোগাযোগ কেন্দ্র, নেট ব্যাঙ্কিং, মোবাইল ব্যাঙ্কিং বা সময়ে সময়ে ব্যাঙ্ক কর্তৃক অনুমোদিত অন্য কোনও চ্যানেলের মাধ্যমে করা যেতে পারে।



- (vi) ইএমআইতে খুচরা ক্রয় রূপান্তরের জন্য অনুরোধের সময় যদি কার্ডধারীর ক্রেডিট কার্ডের ব্যালান্স ঘূর্ণায়মান হয়, তাহলে ইএমআইতে রূপান্তরিত হওয়া পর্যন্ত তার ঘূর্ণায়মান ব্যালান্সের উপর প্রযোজ্য ক্রেডিট কার্ড চার্জ নেওয়া হবে। কার্ডের বিভিন্ন ধরনের প্রযোজ্য সুদের হারের বিশদগুলির জন্য, দয়া করে [www.kotak.com](http://www.kotak.com) -এ উপলব্ধ চার্জগুলির তালিকা দেখুন।
- (vii) খুচরো লেনদেন রূপান্তরের তারিখ থেকে ইএমআই সময়সূচী শুরু হবে এবং ইএমআই মেয়াদজুড়ে চলবে। ইএমআইতে খুচরা লেনদেন রূপান্তরিত হওয়ার পরে প্রথম ইএমআই মাসিক কিস্তি কার্ড অ্যাকাউন্টের বিবৃতিতে প্রতিফলিত হবে।
- (viii) কার্ডহোল্ডার ইএমআই বাতিল করার জন্য লিখিতভাবে অনুরোধ করতে পারেন বা প্রথম ইএমআই মাসিক কিস্তি প্রদানের নির্ধারিত তারিখের আগে ব্যাঙ্কের গ্রাহক যোগাযোগ কেন্দ্রকে কল করে অনুরোধ করতে পারেন। এই অনুরোধ পাওয়ার পর বকেয়া ইএমআই-র মূল পরিমাণটি কার্ডহোল্ডারের খুচরা ব্যালান্সে ফিরে যায় এবং অপরাধী না হওয়ার কার্ডহোল্ডারকে এমএডি-র অর্থ প্রদানপ্রয়োজন।

## 10.2. ক্রেডিট কার্ড ব্যক্তিগত ঋণের সুবিধা (পিএলসিসি সুবিধা)

- (i) পিএলসিসি সুবিধা কার্ডহোল্ডারের প্রোফাইল, ক্রেডিটআচরণ ও ব্যাঙ্ক নির্ধারণ করতে পারে এমন অন্য কোনও মানদণ্ডের ভিত্তিতে ব্যাঙ্কের একমাত্র বিবেচনার ভিত্তিতে কার্ডধারীদের জন্য উপলব্ধ করা যেতে পারে।
- (ii) ঋণের অর্থ এনইএফটি/আইএমপিএস-এর মাধ্যমে ব্যাঙ্ক /অন্য কোনো ব্যাঙ্কের বিতরণ এবং স্থানান্তর করা হবে।
- (iii) কার্ডহোল্ডার একবারে একটাই ঋণ নিতে পারেন যা তাঁর ক্রেডিট সীমার 75%-এর মধ্যে হওয়া উচিত। ঋণ এই সময়ের জন্য উপলব্ধ হবে যেমনটা ব্যাঙ্ক সিদ্ধান্ত নিতে পারে। ঋণের সুদের হার, লেনদেন ফির পরিমাণ ও ইএমআই প্রদানের মেয়াদ এবং অন্যান্য অর্থের বিবরণ কোনও কার্ডহোল্ডারের জন্য সুনির্দিষ্ট হবে যা সময়ে সময়ে ব্যাঙ্ক তার নিজস্ব বিবেচনার ভিত্তিতে সিদ্ধান্ত নেবে এবং ঋণ বিতরণ করার আগে কার্ডধারীকে জানাবে।
- (iv) ব্যাঙ্কের বিবেচনার ভিত্তিতে ব্যাঙ্ক বিদ্যমান ক্রেডিট কার্ডের সীমা ছাড়িয়ে ঋণের পরিমাণও সরবরাহ করতে পারে।
- (v) কার্ডহোল্ডার স্বীকার করেছেন যে ঋণের জন্য প্রযোজ্য সুদের হার পিএলসিসি সুবিধার অধীনে নির্দিষ্ট ঋণের অফার অনুসারে হবে। ঋণের ইএমআইগুলির পরিমাণ এবং ঋণের অন্যান্য বিবরণ সহ (সুদের হার, ফি ইত্যাদি) ব্যাঙ্ক কর্তৃক কার্ডহোল্ডারকে জানানো হবে।
- (vi) কার্ডহোল্ডার সম্মত হন এবং প্রতিশ্রুতি দেন যে ঋণের অর্থ ফাটকা, মূলধনী বাজারে বিনিয়োগ বা অর্থের বেআইনী লেনদেন এবং/ বা অসামাজিক উদ্দেশ্যে ব্যবহার করা হবে না।

## 10.3. কিস্তির সুবিধার জন্য প্রযোজ্য সাধারণ শর্তাবলী

- (i) কিস্তির সুবিধাটি সময়ে সময়ে ব্যাঙ্ক কর্তৃক নির্ধারিত লেনদেনপ্রক্রিয়াকরণ ফি সাপেক্ষে থাকবে। লেনদেন/প্রক্রিয়াকরণ ফি কার্ডহোল্ডারের ক্রেডিট কার্ড অ্যাকাউন্ট থেকে ডেবিট করা হবে এবং মাসিক বিবৃতিতে উপস্থিত ন্যূনতম পরিমাণের অংশ হবে।
- (ii) পরিষেবা কর, জিএসটি, যেকোনও / সমস্তপ্রযোজ্য কর সময়ে সময়ে (প্রযোজ্য সেস এবং সারচার্জ সহ) প্রযোজ্য হারে ধার্য করা হবে সুদ /ফিনান্স চার্জের উপাদানগুলিতে, প্রক্রিয়াকরণ ফিতে, প্রি-ক্লোজার ফি-র উপরে, যদি থাকে, এবং / সময়ে সময়ে প্রযোজ্য যে কোনও বিলযুক্ত আর্থিক চার্জ / ফিগুলির উপরে।
- (iii) কার্ডহোল্ডার একবার বাছাই করে নিলে কিস্তির সুবিধা পরিবর্তনসংশোধনের কোনো অনুরোধ বরদাস্ত করা হবে হবে না।
- (iv) কার্ডধারীকে যথাযথভাবে জানিয়ে কিস্তির সুবিধার মেয়াদে শর্ত ও সুদের হারের পরিবর্তনের অধিকার ব্যাঙ্ক সংরক্ষণ করে।
- (v) মাসিক কিস্তি গণনা করা হয় (মূলধনের পরিমাণ + সুদের চার্জ যদি থাকে ) / মেয়াদ হিসেবে। মাসিক কিস্তির পরিমাণ হিসেবে ব্যাঙ্কের গণনা, যা মাসিক কার্ড অ্যাকাউন্টের বিবৃতিতে প্রতিফলিত হয়, তা চূড়ান্ত। কোনও পরিস্থিতিতে কার্ডহোল্ডার মাসিক কিস্তির পরিমাণ গণনা চ্যালেঞ্জ /প্রশ্ন করতে পারবেননা।
- (vi) কিস্তির সুবিধা নেওয়ার পরে, কার্ডহোল্ডারের অনুরোধ প্রক্রিয়া করার সময় ক্রেডিট কার্ডে প্রাপ্ত ঋণ অর্থের জন্য ইএমআইতে যা রূপান্তরিত হয়তার জন্য ব্লক করা হবে। পরবর্তী মাসগুলিতে যেমন কিস্তি বিল হিসেবে দেওয়া হবে তা পরিশোধ করা হবে সেইমতো ক্রেডিট সীমা মুক্ত করা হবে।
- (vii) প্রসেসিং ফির 100% এবং কিস্তির সুবিধার আওতায় থাকা ইএমআইয়ের পরিমাণ কার্ড অ্যাকাউন্টের বিবৃতিতে উপস্থিত ন্যূনতম পরিমাণের অংশ হিসাবে অন্তর্ভুক্ত করা হবে।
- (viii) [www.kotak.com](http://www.kotak.com) পরিশোধ না হলে বা ন্যূনতম পরিমাণ অর্থের কম পরিশোধ করা হলে কিস্তি সুবিধার আওতাভুক্ত বিল ইএমআইয়ের উপর বিলম্বিত পরিশোধের স্বাভাবিক দেরী এবং প্রযোজ্য সুদের হার আকৃষ্ট হবে। কার্ডের বিভিন্ন ধরনের প্রযোজ্য সুদের হারের বিশদ বিবরণের জন্য, দয়া করে [www.kotak.com](http://www.kotak.com)এ উপলব্ধ চার্জগুলির তালিকা দেখুন।

- (ix) সমস্ত কিস্তি চার্জ হওয়ার আগে ক্রেডিট কার্ডের অস্বীকৃত / অবরুদ্ধ হয়ে গেলে কিস্তি সুবিধা বাতিল বন্ধ হয়ে যাবে। বকেয়া মূল পরিমাণটি কার্ডহোল্ডারের খুচরা ব্যালেন্সে ফিরে যাবে এবং বিনা পরিশোধিত বিল মূলধন এবং অপরিশোধিত বিল মাসিক কিস্তিতে সুদের হারের চার্জ নেওয়ার আহ্বান জানাবে।
- (x) ইএমআই সুবিধায় রূপান্তরিত পরিমাণ অর্থ বা পিএলসিসি সুবিধার আওতায় গৃহীত ঋণ কোনও রিওয়ার্ড পয়েন্ট অর্জন করতে পারবে না।
- (xi) কিস্তির সুবিধা পাওয়ার পরে রিওয়ার্ড পয়েন্টগুলি জন্ম থাকে যা মূল লেনদেনের জন্য জমা দেওয়া হয় তবে তার বিপরীত পরিবর্তন হবে
- (xii) কিস্তি সুবিধার অধীনে মোট ঋণের পরিমাণের আরও অর্থ প্রদানের ফলে উক্ত কিস্তি সুবিধাটি স্বয়ংক্রিয়ভাবে বন্ধ হয়ে যাবে না। কার্ডহোল্ডার বকেয়া মূলধনের উপর @4% প্রাকপ্রদান চার্জ দিতে দায়বদ্ধ থাকবেন। ব্যাঙ্ক তাঁর বিবেচনার ভিত্তিতে প্রাকপ্রদান চার্জগুলি সংশোধন করার অধিকার সংরক্ষণ করে। পূর্ব চক্রের তারিখ এবং ফোরক্লোজারের দিনের মধ্যে অর্জিত সুদের পরিমাণের সমতুল্য এক্সিট প্রো-রেটেড সুদের বিল কার্ডহোল্ডারকে দেওয়া হবে।
- (xiii) পূর্ববর্তী নোটিশ ছাড়াই, যে কোনও সময় এই শর্তাদিতে যুক্ত করতে, বদলাতে বা সংশোধন করতে বা কিস্তি সুবিধা পুরোপুরি প্রত্যাহার করার জন্য ব্যাঙ্ক অধিকার সংরক্ষণ করে।
- (xiv) সমস্ত কিস্তি চার্জ হওয়ার আগে ক্রেডিট কার্ড বন্ধ হয়ে যাওয়ার পরে, কিস্তি সুবিধার আওতায় প্রাপ্ত বকেয়া একীভূত পরিমাণ হিসাবে ক্রেডিট কার্ড অ্যাকাউন্টে জমা দেওয়া হবে।
- (xv) নিজ নিজ নির্ধারিত তারিখে যে কোনও কিস্তির অর্থ প্রদানের বিলম্ব হলে ক্রেডিট কার্ডের দেরিতে প্রদানের স্বাভাবিক চার্জ এবং অপরিশোধিত কিস্তিতে সুদ আকর্ষণ করবে। এতদ্বারা এখানে স্পষ্ট করে দেওয়া হয়েছে যে, কার্ডহোল্ডার তার কার্ডের বকেয়া অর্থ পরিশোধে না করেন বা বিলম্ব করেন, তাহলে সুদ এবং প্রযোজ্য এই জাতীয় অন্যান্য চার্জ যা কার্ডের উপর ধার্য রয়েছে ততটুকুও সীমাবদ্ধ নয় তবে সমস্ত চার্জে আদায় করা হবে সেই মাসের জন্য কিস্তি সুবিধার আওতায় ইএমআই-তে। উপরিউক্ত ক্ষেত্রে কোনো পূর্ব ধারণা ছাড়াই ব্যাঙ্কের অধিকার থাকবে কিস্তির সুবিধা বন্ধ করার এবং অবিলম্বে সমস্ত বাকি বকেয়া মিটিয়ে দেওয়ার দাবি জানাতে।
- (xvi) কিস্তি সুবিধার অধীনে ইএমআই-র ওপরে কার্ড অ্যাকাউন্টে যে কোনও অর্থ প্রদান করা হবে তা কিস্তি সুবিধার জন্য অর্থ প্রদান হিসাবে গণ্য হবে না এবং অতিরিক্ত পরিমাণ কার্ডহোল্ডার চুক্তির ধারা 15.2(v) অনুযায়ী ভাগ করা হবে।

## 11. ব্যালাঙ্গ ট্রান্সফার সুবিধা

- 11.1. ব্যালাঙ্গ ট্রান্সফার সুবিধা (“বিটি সুবিধা”) কোটাক মাহিন্দ্রা ব্যাঙ্কের উপলব্ধ স্কিম অনুযায়ী প্রাইমারি কার্ডহোল্ডার দ্বারা নির্বাচিত সময়কালের জন্য প্রমোশনাল সুদের হারে দেওয়া হয়। এক্ষেত্রে অ্যাড-অন কার্ডহোল্ডারের থেকে কোনও অনুরোধ নেওয়া করা হবে না।
- 11.2. অন্যান্য ক্রেডিট কার্ড অ্যাকাউন্ট থেকে স্থানান্তরিত বকেয়া অর্থের ক্ষেত্রেই কেবল বিটি সুবিধা নেওয়া যেতে পারে। এই সুবিধাটি অন্য কোনও কোটাক মাহিন্দ্রা ব্যাঙ্ক ক্রেডিট কার্ড থেকে ব্যালেন্স ট্রান্সফার করার জন্য নেওয়া যায়না।
- 11.3. ব্যালাঙ্গ ট্রান্সফারের সুবিধা উপলব্ধ হয় একেবারেই ব্যাঙ্কের বিবেচনা সাপেক্ষে। ব্যালাঙ্গ ট্রান্সফার সুবিধাটি ব্যাঙ্কের সিদ্ধান্ত মতো 90 দিনের জন্য বা ইএমআই ভিত্তিতে নেওয়া যেতে পারে।
- 11.4. ব্যাঙ্কের বিদ্যমান কার্ডহোল্ডারদের জন্য, ব্যালাঙ্গ ট্রান্সফারের চূড়ান্ত অনুমোদন অনুরোধটি গ্রহণের সময়কার্ডের কার্য সম্পাদনের সাপেক্ষে হয়।
- 11.5. ₹2,500 / - এর চেয়ে কম এবং ক্রেডিট সীমাবদ্ধতার 75% এর চেয়ে বেশি পরিমাণে ব্যালাঙ্গ ট্রান্সফার অনুরোধগুলি প্রক্রিয়া করা হবে না।
- 11.6. ব্যালাঙ্গ ট্রান্সফার অফারের আওতায় যে পরিমাণ অর্থ স্থানান্তরিত হয়েছে তার জন্য কার্ডের ক্রেডিট সীমা ব্লক করা হবে।
- 11.7. প্রমোশন পর্বের সময়, বিলিং চক্রের জন্য মোট বকেয়ার অতিরিক্ত প্রদত্ত যে কোনো পরিমাণ অর্থ বকেয়া ব্যালাঙ্গ ট্রান্সফারের বিনিময়ে বিলিং চক্রের জন্য মোট ক্রেডিট সীমাও তত পরিমাণে ছেড়ে দেওয়া হবে।
- 11.8. এনইএফটি / আইএমপিএসের মাধ্যমে অন্যান্য ব্যাঙ্কের ক্রেডিট কার্ডের অ্যাকাউন্টে তহবিল স্থানান্তর করবে এবং এই সময় পর্যন্ত কার্ডহোল্ডারের উচিত তার অন্য ক্রেডিট কার্ড অ্যাকাউন্টে অর্থ প্রদান করা চালিয়ে যাওয়া।
- 11.9. কোনো কারণে কার্ডহোল্ডারের অন্যান্য ক্রেডিট কার্ড অ্যাকাউন্ট থেকে পরিষেবা মাসুল বা বিলম্বে প্রদান মাসুল ডেবিট হওয়ার ক্ষেত্রে ব্যাঙ্ক দায়বদ্ধ থাকবে না।
- 11.10. কার্ডহোল্ডারের অন্য ক্রেডিট কার্ড অ্যাকাউন্ট থেকে ব্যালাঙ্গ স্থানান্তর হওয়া অর্থ প্রযোজ্য কোনও রিওয়ার্ড পয়েন্ট অর্জন করবে না।
- 11.11. কার্ডহোল্ডারের ব্যালাঙ্গ ট্রান্সফারের পরিমাণের উপর ব্যাঙ্ক কর্তৃক নির্ধারিত হারে সুদের চার্জ নেওয়া হবে। বর্তমানে সুদের হার ৯০ দিনের (প্রচারের সময়কাল) জন্য ব্যালাঙ্গ ট্রান্সফার পরিমাণের উপর মাসিক 0%\*।
- 11.12. বিটি সুবিধার জন্য প্রচার সময়সীমা শুরু হবে অন্যান্য ক্রেডিট কার্ড প্রদানকারীর পক্ষে এনইএফটি / আইএমপিএসের তারিখ থেকে বা কার্ড অ্যাকাউন্টে এই অর্থের চার্জ নেওয়ার তারিখ থেকে (যেটি আগে রয়েছে)।
- 11.13. যদি প্রচারের সময়কালে বিলিং চক্রের জন্য মোট পরিমাণের অর্থ পরিশোধ করা হয়ে থাকে তবে কার্ডহোল্ডারের কার্ড অ্যাকাউন্টে কোনও সুদ ধার্য করা হবে না।



- 11.14. প্রচারের সময়কালের পরো কার্ডহোল্ডারের চুক্তি অনুযায়ী পাঠানো যে কোনো ব্যালান্সের উপর সুদ গণনা করতে ডেইলি ব্যালান্স পদ্ধতি ব্যবহার করা হবে।
- 11.15. বিটি সুবিধার উপর সুদের হার সংশোধন করার সুবিধা ব্যাঙ্ক সংরক্ষণ করে।
- 11.16. প্রচারের সময়কালে, ব্যালান্স স্থানান্তর করা অর্থ মোট বকেয়া বা ন্যূনতম পরিমাণ বকেয়ার অংশ তৈরি করবে না। তবে ব্যালান্স ট্রান্সফারের পরিমাণ মোট পরিমাণ বকেয়া (বিটি, ইএমআই ও ঋণ সহ) এর অধীনে প্রচারের সময় কার্ডহোল্ডারের মাসিক কার্ড অ্যাকাউন্ট বিবৃতিতে প্রতিফলিত হবে।
- 11.17. প্রতিটি ব্যালান্স ট্রান্সফারের জন্য এককালীনপ্রক্রিয়াকরণ ফি নেওয়া হবে। বর্তমানে প্রক্রিয়াকরণ ফি ₹ 349 / - \* প্রতি ₹ 10,000 / এ বা ব্যালান্স ট্রান্সফার পরিমাণের অংশ।প্রযোজ্য পরিষেবা কর, জিএসটি সময়েসময়েকোনও / সমস্ত প্রযোজ্য শুল্ক সহ এই প্রক্রিয়াকরণ ফি মাসিক কার্ড অ্যাকাউন্টের বিবৃতিতে বিল করা হবে।
- 11.18. বিটি সুবিধার জন্য প্রচারের সময়পর্ব শুরু হবে অন্যান্য ক্রেডিট কার্ড প্রদানকারীর পক্ষে এনইএফসিট আইএমপিএসের তারিখ থেকে বা কার্ড অ্যাকাউন্টে এই অর্থের চার্জ নেওয়ার তারিখ থেকে (যেটি আগে রয়েছে)
- 11.19. যার মেয়াদোত্তীর্ণ স্থিতি রয়েছে বা যেখানে ক্রেডিট সীমা ছাড়িয়েগেছে এমন ক্রেডিট কার্ড অ্যাকাউন্ট থেকে ব্যালান্স স্থানান্তর অনুমোদিত হবে না।
- 11.20. কোনো কারণ না দেখিয়েই ব্যাঙ্ক তার নিজস্ব বিবেচনায় ব্যালান্স ট্রান্সফারের জন্য কার্ডহোল্ডারের অনুরোধ খারিজ করতে পারে।
- 11.21. ব্যালান্স ট্রান্সফারের অনুরোধ একবার অনুমোদিত ও প্রক্রিয়া হয়ে গেলে বাতিল করা যায় না।
- 11.22. কার্ডহোল্ডার একাধিক ক্রেডিট কার্ড অ্যাকাউন্ট থেকে স্থানান্তর করার জন্য অনুরোধ করতে পারেন (শর্ত হলো কোটাক মাহিন্দ্রা ব্যাঙ্ক ছাড়া অন্যগুলি থেকেও তাই থাকে)। কার্ডহোল্ডারকে একই সময়েএই জাতীয়সমস্ত ব্যালান্স ট্রান্সফারের জন্য অনুরোধ করতে হবে (যার অর্থ একই সময়েএকাধিক কার্ড স্থানান্তর - এটি বিশৃঙ্খল হতে পারে না)।
- 11.23. সমস্ত কিস্তি চার্জের আগেই কার্ড অ্যাকাউন্টটি বন্ধ হয়েগেলে, বাকি বকেয়া কার্ড অ্যাকাউন্টে একীভূত পরিমাণ হিসাবে ড্রেবিট হয়েযায়।
- 11.24. কার্ডহোল্ডারের থেকে কোনো অতিরিক্ত নথি চাওয়ার অধিকার ব্যাঙ্ক সংরক্ষণ করে।

## 12. ক্যাশ ব্যাক

- 12.1. ডিলাইট প্ল্যাটিনাম ক্রেডিট কার্ড এবং তাদের অ্যাড-অন কার্ডে 10% ক্যাশ ব্যাকের সুবিধা পাওয়া যায়। ভিসা দ্বারা নির্ধারিত রেস্তোঁরা' এবং 'বিনোদন' মার্চেন্ট ক্যাটাগরি কোড (এমসিসি) এর অধীনে শ্রেণিবদ্ধ করা সেই মার্চেন্ট প্রতিষ্ঠানের কাছে করা লেনদেনেই কেবল ক্যাশ ব্যাক পাওয়া যায়। এর মধ্যে রেস্তোঁরা এমসিসির অধীনে শ্রেণীবদ্ধ, বার, পাব এবং অন্য যে কোনও কিছু অন্তর্ভুক্ত থাকবে। বিনোদনের মধ্যে পড়বে সিনেমা ও নাটক প্রেক্ষাগৃহ।
- 12.2. ক্যাশ ব্যাক কেবলমাত্র স্ট্যান্ড-অ্যালোন আউটলেটগুলিতে গৃহীত লেনদেনে দেওয়া হয়এবং এমন কোনও আউটলেটগুলিতে নয়যেগুলি কোনও হোটেল শপিংমল বিভাগীয়স্টোর ইত্যাদির সঙ্গে সম্পর্ক এবং ভিসা দ্বারা নির্ধারিত মার্চেন্ট বিভাগ কোড হিসাবে শ্রেণিবদ্ধ করা হোটেল, মুদি, অ্যাপারেলস, ডিপার্টমেন্টাল স্টোরগুলির প্ৰভৃতির অধীনে।
- 12.3. ডিলাইট প্ল্যাটিনাম কার্ডে ক্যাশ ব্যাক কেবলমাত্র বিলিং চক্রের মধ্যে ডাইনিং এবং বিনোদন ব্যতীত অন্য বিভাগগুলিতে ন্যূনতম ₹ ১০,০০০ ব্যয়করার জন্য উপলব্ধ।
- 12.4. এক মাসিক বিলিং চক্রে ডাইনিং এবং বিনোদন উভয়লেনদেন সহ সর্বাধিক ₹600 পর্যন্ত ক্যাশ ব্যাক উপলব্ধ। কোনও একক ডাইনিং বা সিনেমার লেনদেনে কোনও ক্যাশ ব্যাক উপলভ্য হবে না যার মূল্য ₹4000/-ছাড়িয়েছে। নির্দিষ্ট বিলিং চক্রের জন্য ক্যাশ-ব্যাক পরবর্তী মাসের বিলিং চক্রে জমা হবে।
- 12.5. ক্যাশ ব্যাকের উদ্দেশ্যে, যোগ্য লেনদেনগুলি যে বিল দেওয়া হবে সেই তারিখের হিসাবে বিবেচনা করা হবে এবং কার্ডহোল্ডারের দ্বারা ডিলাইট প্ল্যাটিনাম কার্ডটি সোয়াইপ করার তারিখ হিসাবে নয়।
- 12.6. উলটে দেওয়া বা বাতিল করা হয়েছে এমন কোনো লেনদেন ক্যাশ ব্যাকের জন্য বিবেচিত হবে না।
- 12.7. কার্ডহোল্ডারকে সম্পূর্ণ লেনদেনের পরিমাণ হিসেবে বিল করা হবে এবং ক্যাশ ব্যাক ক্রেডিট এন্ট্রি হিসাবে উপস্থিত হবে।
- 12.8. কোনও মার্চেন্ট সংস্থা যদি ভিসা দ্বারা নির্ধারিত সঠিক এমসিসির অধীনে তার এমআইডি (মার্চেন্ট আইডি) ম্যাপ না করে থাকে তবে কার্ডহোল্ডার কোনও ক্যাশ ব্যাক পাওয়ার অধিকারী হবে না।
- 12.9. কার্ডহোল্ডারের অ্যাকাউন্টটি অপরাধী হয়ে গেলে ক্যাশব্যাক ফিরিয়ে নেওয়া হবে এবং যতক্ষণ না কার্ডহোল্ডার মোট বকেয়া পরিমাণের পুরোটা পরিশোধ করবেন ততক্ষণ কোনো নতুন ক্রয়ের উপরও ক্যাশ ব্যাক দেওয়া হবে না।
- 12.10. নিজস্ব বিবেচনার ভিত্তিতে ব্যাঙ্ক অসাবধানতাবশত কার্ডের অ্যাকাউন্টে দেওয়া যে কোনও ক্যাশ ব্যাক আগাম না জানিয়েই ফিরিয়ে নেওয়ার অধিকারী হবে।

## 13. কো-ব্র্যান্ডেড কার্ড

- 13.1. ব্যাঙ্ক কর্তৃক ইস্যু করা কো-ব্র্যান্ডেড বা অ্যাফিলিটি কার্ডগুলি শর্তাবলীর আওতায়অন্তর্ভুক্ত রয়েছে। নির্দিষ্ট কো-ব্র্যান্ডের সাথে সম্পর্কিত বিশেষ বৈশিষ্ট্য এবং বেনিফিটগুলি সময়েসময়েকো-ব্র্যান্ডেড কার্ড (গুলি) এর সাহিত্যপত্র এবং অ্যাপ্লিকেশন ফর্মে জানানো হয়, এবং যে কোনও সময়েকো-ব্র্যান্ডের বৈশিষ্ট্য বা বেনিফিটগুলিতে পরিবর্তন আনার অধিকার ব্যাঙ্কই সংরক্ষণ রাখে এবং এগুলি পরবর্তীকালে

কার্ডহোল্ডারকে জানাবে যেমনটা ব্যাঙ্ক উপযুক্ত বলে মনে করবে।

13.2. পিভিআর গোল্ড / প্রাইভি প্ল্যাটিনাম ক্রেডিট কার্ডের জন্য, কার্ডহোল্ডার কেবলমাত্র মাসিক ক্রেডিট কার্ডের বিবৃতিতে প্রতিফলিত হিসাবে বিলি লেনদেনের ভিত্তিতে পিভিআর টিকিটের ভিত্তিতে যোগ্য হয়ে উঠবেন (নেট-অফ রিভার্সাল, যদি থাকে)

#### 14. ক্রেডিট কার্ড হারানো, চুরি যাওয়া বা অপব্যবহার হওয়া

14.1. কার্ড, কার্ড নম্বর বা পিনের সুরক্ষার জন্য কার্ডহোল্ডার দায়বদ্ধ এবং এর সুরক্ষার বিষয়টি নিশ্চিত করার জন্য সমস্ত পদক্ষেপ তিনিই গ্রহণ করবেন।

14.2. কার্ড, কার্ড নম্বর বা পিন হারিয়ে গেলে কার্ডহোল্ডার তাঁর শহরের ফোন ব্যাঙ্কিং নম্বরে ফোন করে তক্ষণা এই হারানোর সম্পর্কে জানাবেন। অপব্যবহার আটকাতে ব্যাঙ্ক তক্ষণা কার্ডটিকে নিষ্ক্রিয় করার চেষ্টা করবে।

14.3. তবে সঁধি কাটা চুরির কারণে কার্ড বা পিনের ক্ষতি বা অপব্যবহারের ক্ষেত্রে কার্ডহোল্ডারকে সঙ্গে সঙ্গে স্থানীয় পুলিশকে এক্সট প্রথম তথ্য প্রতিবেদন (“এফআইআর”) দায়ের করতে হবে।

14.4. কার্ডটি হারিয়ে গেলে বা চুরি হয়ে গেলে কার্ডহোল্ডার অননুমোদিত লেনদেন থেকে সুরক্ষিত থাকেন। নিউ ইন্ডিয়া অ্যাসুরেন্স কোম্পানি লিমিটেডের মাধ্যমে বীমাকৃত পরিমাণের জন্য যোগ্যতার গ্রিডটি নিচে উল্লেখ করা হয়েছে – বছর প্রতি কার্ডের ধরন অনুযায়ী বীমাকৃত অর্থ

কার্ডের ধরন	বছর প্রতি বীমাকৃত অর্থ (₹)
সিলভার কার্ড	₹25,000
গোল্ড কার্ড	₹1,00,000
প্ল্যাটিনাম কার্ড	₹1,25,000
সিগনেচার কার্ড	₹2,50,000
প্রিমিয়াম কার্ড	₹10,00,000

বীমা নীতির শর্ত অনুসারে ব্যাঙ্কের বিবেচনার ভিত্তিতে বীমার দাবিটি প্রক্রিয়া করা হবে। ব্যাঙ্ক অতিরিক্ত / সমর্থনকারী (যদি প্রয়োজন হয়) দস্তাবেজ চাইতে পারে যা কোনও দাবি (গুলি) প্রক্রিয়াকরণের জন্য দস্তাবেজের তালিকায় উল্লেখ করা হয়নি।

ব্যাঙ্কে কার্ড নষ্ট হওয়ার জানানোর 7 দিন আগে পর্যন্ত সমস্ত অননুমোদিত লেনদেন বীমা দাবির জন্য যোগ্য। ব্যাঙ্কে কার্ড নষ্ট হওয়ার জানানোর 7 দিন আগের সমস্ত অননুমোদিত লেনদেনের জন্য কার্ডহোল্ডার দায়বদ্ধ হবেন।

কার্ডহোল্ডারের দাবি নিবন্ধনের জন্য নিচে দেওয়া নম্বরে যোগাযোগ করে ব্যাঙ্কের কাছে দাবি নিবন্ধন করা প্রয়োজন। কোটাক ক্রেডিট কার্ডের সম্পর্কে আরও কোনও তথ্যের জন্য আমরা আপনাকে আমাদের ওয়েবসাইট [www.kotak.com](http://www.kotak.com) - এ আপনার কোটাক ইন্টারনেট ব্যাংকিং ব্যবহারকারীর আইডি এবং পাসওয়ার্ড ব্যবহার করে আপনার ইন্টারনেট ব্যাংকিং অ্যাকাউন্টের মাধ্যমে এক্সট ইমেল প্রেরণের জন্য অনুরোধ করছি। বিকল্পভাবে আপনি আমাদের 24 ঘণ্টা যোগাযোগ কেন্দ্রে 18602662666 (স্থানীয়কল রেট প্রযোজ্য) এ যোগাযোগ করতে পারেন এবং নিচে উল্লিখিত নথিগুলি (সিডিএফ এবং এফআইআর অনুলিপি) [att.cards@kotak.com](mailto:att.cards@kotak.com) এবং [kotakcredit.cardalert@kotak.com](mailto:kotakcredit.cardalert@kotak.com) ইমেইল করতে পারেন, আমাদের কাস্টমার কেয়ার অফিসাররা আপনার জিজ্ঞাস্য সম্পর্কিত বিশদ তথ্য দিয়ে আপনাকে সহায়তা করে খুশি হবে।

কার্ডহোল্ডারকে তাঁর দাবিটি নিবন্ধ করার জন্য ঘটনা ঘটার থেকে 7 দিনের মধ্যে নিম্নলিখিত বাধ্যতামূলক নথি জমা দিতে হবে -

1. পূরণ করা কার্ডহোল্ডার ডিসপিউট ফর্ম
2. এফআইআর-এর কপি
3. পাসপোর্টের কপি (সম্পূর্ণ 36/60 পাতা)
4. দাবি প্রক্রিয়াকরণ / তদন্তের জন্য ব্যাঙ্ক বীমা সংস্থা দ্বারা প্রয়োজনীয় অন্যান্য সমস্ত নথি। কার্ডহোল্ডারের পক্ষে দাবি নিষ্পত্তি না হওয়ার ক্ষেত্রে, অননুমোদিত লেনদেনের দায়কার্ডধারীর উপরেই নির্ভরশীল থাকে।

14.5. স্বাক্ষরহীন কার্ড হারিয়ে যাওয়ার ক্ষেত্রে কার্ডহোল্ডার তাঁর উপর প্রদেয় সমস্ত চার্জের জন্য দায়বদ্ধ থাকবেন।

14.6. কার্ডহোল্ডার যদি বিদেশে তার কার্ড হারিয়ে ফেলেন, তবে তিনি উপরোক্ত পদ্ধতিটি অনুসরণ করতে পারেন বা ভিসা গ্লোবাল গ্রাহক সহায়তা হেল্প লাইনের মাধ্যমে হারানোর কথা জানাতে পারেন। কার্ডহোল্ডার যদি ভিসা গ্লোবাল গ্রাহক সহায়তা পরিষেবা ব্যবহার করেন তবে এই জাতীয় পরিষেবা ব্যবহারের জন্য চার্জ কার্ডহোল্ডার বহন করবেন।

- 14.7 বীর – প্লাটিনাম সিলেঙ্ক /এর জন্য যদি কার্ডধারী বিদেশে তার কার্ড হারিয়ে ফেলেন, তাহলে তিনি হয় উপরের পদ্ধতি অনুসরণ করতে পারেন অথবা রূপে গ্রাহক সহায়তা হেল্প লাইনের মাধ্যমে ক্ষতির রিপোর্ট করতে পারেন। যদি কার্ডধারী রূপে গ্রাহক সহায়তা পরিষেবা ব্যবহার করেন তাহলে এই ধরনের পরিষেবা ব্যবহারের জন্য চার্জ কার্ডধারক বহন করবে।
- 14.8 কার্ডহোল্ডার এই বাস্তবটি স্বীকার করবেন যে কার্ডটি একবারে হারিয়ে যাওয়া, চুরি হওয়া বা ক্ষতিগ্রস্ত হওয়ার পরে এবং পরে তা পাওয়া গেলে তা পুনরায় ব্যবহার করা যাবে না এবং চৌম্বকীয় স্টিপ বরাবর আড়াআড়ি কেটে ফেলা উচিত এবং এর অপব্যবহার রোধ পর্যাণ্ড যত্ন নেবেন।
- 14.9 শর্তাধীন যে, কার্ডহোল্ডার সমস্ত ক্ষেত্রে শর্তাবলী মেনে চলেছেন, ব্যাঙ্ক তার নিজস্ব বিবেচনার ভিত্তিতে একটি নির্ধারিত চার্জ হারানো চুরি হওয়া কার্ডের জন্য একটি প্রতিস্থাপন কার্ড ইস্যু করবে।
- 14.10 কার্ডহোল্ডার কার্ডের সমস্ত চার্জের জন্য পুরোপুরি দায়বদ্ধ থাকবেন যদি তা হারিয়ে যায়, চুরি হয়বা অপব্যবহার করা হয়, তবে উপরের লিখিতভাবে ব্যাঙ্ক ও বীমা সংস্থার কাছে রিপোর্ট না করা হয়এবং কার্ডহোল্ডার এইভাবে ব্যাঙ্কের দায়বদ্ধতার বিনিময়ে পুরোপুরি ক্ষতিপূরণ প্রদান করে, দায়, ক্ষতি, খরচ, ব্যয় বা ক্ষতি যা কার্ডের ক্ষতি, চুরিবা অপব্যবহারের কারণে উদ্ভূত হতে পারে।
- 14.11 যখন কেউ কার্ডহোল্ডারের সম্মতিতে, বা অ্যাড-অন কার্ডহোল্ডারের সম্মতি বা কার্ড বা পিনের অপব্যবহার করায় সমসাত লোকসানের জন্য কার্ডহোল্ডার অবশ্য দায়বদ্ধ থাকবেন।
- 14.12 যেক্ষেত্রে ব্যাঙ্ক নির্ধারণ করেন যে কার্ডহোল্ডার জালিয়াতির কাজ করেছেন বা কোনো যুক্তিসঙ্গত যত্ন ছাড়া কাজ করেছেন, তাহলে হারিয়েযাওয়া, চুরি হওয়া বা অপব্যবহৃত কার্ড কার্ড নম্বর / পিনের কারণে আর্থিক দায়বদ্ধতা কার্ডধারক বহন করবেন।
- 14.13 কার্ডটি হারিয়েযাওয়া /চুরি হওয়া ক্ষতিগ্রস্ত হওয়ার পরে এবং ব্যাঙ্ক কার্ডের অ্যাকাউন্ট স্থগিত করার পরে কার্ডে অননুমোদিত লেনদেনের জন্য কার্ডধারক দায়বদ্ধ থাকবে না। এই ধরনের কথা জানানোর পরের যে কোনো লেনদেনের জন্য দায় ব্যাঙ্কের হবে। তবে, রিপোর্ট করার পর জানানোর সময় এবং/অথবা কার্ডে করা কোনো লেনদেন নিয়ে বিতর্কের ক্ষেত্রে বিতর্কিত লেনদেনের সময়এবং বা সত্যতা নির্ধারণের অধিকার ব্যাঙ্ক সংরক্ষণ করবে।
- 14.14 কার্ডটি ইস্যু করার অনুরোধকারী ব্যক্তিকেই কার্ডটি দেওয়া হয়। চার্জের জন্য, সনাক্তকরণের জন্য বা অন্য কোনও কারণে আপনাকে প্রদত্ত কার্ডটি ব্যবহার করার অনুমতি অন্য কোনও ব্যক্তির নেই।আপনি যদি অন্য কাউকে কার্ড ব্যবহার করতে দিয়েথাকেন বা আপনি স্বেচ্ছায় কার্ডটির বাস্তবিক দখল ছেড়ে দিয়েছেন, তবে আপনাকে দেওয়া কার্ডের সাথে করা সমস্ত চার্জের অর্থ প্রদানের জন্য এটি আমাদের কাছে আপনার দায়বদ্ধতার উপর প্রভাব ফেলবে না। আপনাকে অবশ্যই আমাদের অবিলম্বে অবহিত করতে হবে (24 ঘন্টা গ্রাহক পরিষেবা নম্বরে), যদি ফ্রেডিট কার্ডটি যদি হারিয়ে যায়, চুরি হয়, বিকৃত হয়, অযৌক্তিক প্রভাব, শারীরিক আক্রমণ, সন্ত্রাসবাদী আক্রমণের প্রেক্ষিতে অবৈধভাবে ব্যবহার করা হয়, চুক্তি কার্যকর করার পরে পাগলামি, অবৈধ বিষয়গুলিতে যেমন মাদক ব্যবসা, বন্দুকের ছমকি দিয়ে বা আপনার যদি সন্দেহ হয়যে ফ্রেডিট কার্ড ব্যবহার করা হচ্ছে আপনার অনুমতি ব্যতীত।কার্ডটি হারানো বা চুরির ক্ষেত্রে আপনাকে অবশ্যই ঘটনাস্থলের নিকটবর্তী থানায়সঙ্গে সঙ্গে একই প্রথম তথ্য প্রতিবেদন (এফআইআর) দায়ের করতে হবে এবং ঘটনার বিস্তারিত প্রতিবেদন সহ এফআইআর-এর একটি অনুলিপি আমাদের কাছে জমা দিতে হবে। কার্ডহোল্ডার অবশ্য সমস্ত ক্ষতির জন্য দায়বদ্ধ থাকবেন যখন কেউ কার্ড বা পিনের সাথে / কার্ডহোল্ডারের সম্মতি ব্যতীরেকে, বা কোনও অ্যাড-অন কার্ডধারকের সম্মতি ব্যতীরেকে কার্ডটি হাতে পায় বা অপব্যবহার করে অথবা কার্ডহোল্ডার জালিয়াতিপূর্ণ আচরণ করেন বা যুক্তিসঙ্গত যত্ন ছাড়াই কাজ করেন, তখন কার্ডহোল্ডার কার্ড হারানোর জন্য সমস্ত ক্ষতির জন্য দায়বদ্ধ থাকবেন।

## 15. বিলিং, বিবৃতি এবং প্রদান

### 15.1 বিলিং ও বিবৃতি :

- (I) ব্যাঙ্ক প্রাইমারি কার্ডহোল্ডারকে একটা কার্ড অ্যাকাউন্টের একটা মাসিক বিবৃতি পাঠাবে ব্যাঙ্ককে কার্ডহোল্ডারের সর্বশেষ নির্ধারিত ডাক ঠিকানায়, ইস্যু করা কোনও অ্যাড-অন কার্ড সহ কার্ডের ব্যবহারের দ্বারা প্রদত্ত সমস্ত চার্জের জন্য তাঁকে বিল করে, সাথে শর্তাবলী অনুসারে প্রযোজ্য এবং সরবরাহিত সমস্ত চার্জ সমেত। কোনও সময়পর্বে কার্ড অ্যাকাউন্টে কোনও লেনদেননা হলে এবং ₹100 বা তার থেকে কমের লেনদেন হলে কোনো বিবৃতি তৈরি হবে না এবং আপনাকেও পাঠানো হবে না।
- (ii) প্রাইমারি কার্ডহোল্ডারের ডাক ঠিকানায় ব্যাঙ্ক সাধারণ ডাক বা কুরিয়ারের মাধ্যমে বাস্তবিক বিবৃতি পাঠাবে। তবে কার্ডহোল্ডার তাঁর কার্ডের স্টেটমেন্টগুলি সরবরাহের একটি পদ্ধতি হিসাবে ই-মেইল বাহতে পারেন। কার্ডহোল্ডার তাঁর নিবন্ধিত ইমেলে বিবৃতি প্রাপ্তিতে সম্মতি জানানোর পর ব্যাঙ্ক বাস্তবিক বিবৃতি পাঠানো বন্ধ করে দেবে। প্রাইমারি কার্ডহোল্ডারের ব্যাঙ্ক প্রোফাইলে আপডেট করা পছন্দের ই-মেলে আইডিতে ব্যাঙ্ক কেবলমাত্র কোটাক এনআরআই ফ্রেডিট কার্ডহোল্ডারদের কাছে বৈদ্যুতিন বিবৃতি পাঠাবে।
- (iii) বৈদেশিক মুদ্রায় খরচ করা সমস্ত চার্জ কেবলমাত্র ভারতীয় টাকায় কার্ডহোল্ডারের বিবৃতিতে বিল করা হবে। কার্ডহোল্ডার সম্মত হনএবং এর মাধ্যমে ব্যাঙ্ককে বৈদেশিক মুদ্রায় প্রদেয় চার্জগুলি তখনকার প্রচলিত বিনিময় হারে ভারতীয় টাকার সমতুল্য রূপে রূপান্তর করতে অনুমোদন করে, যেমনটা সময়ে সময়ে আরবিআই দ্বারা বিজ্ঞাপিত নির্দিষ্ট শতাংশ মার্ক-আপ দ্বারা বৃদ্ধি পেয়েছে যা ব্যাঙ্ক স্পষ্টভাবে প্রকাশ করবে এবং নিচে এখানে বর্ণিত হিসাবে।
- (iv) কার্ডহোল্ডারের অনুরোধেই কেবলমাত্র ব্যাঙ্ক ডুপ্লিকেট কার্ড অ্যাকাউন্টের বিবৃতির কপি সরবরাহ করবে, পূর্ববর্তী বিবৃতিগুলির জন্য তবে

12 (বারো) মাসের বেশি নয়। এই ডুপ্লিকেট কার্ড অ্যাকাউন্টের বিবৃতির কপি ইস্যু করার জন্য ব্যাঙ্ক তার নিজ বিবেচনায় চার্জ ধার্য করতে পারে যেমনটা সময়ে সময়ে ব্যাঙ্ক তার চার্জের তালিকা প্রকাশ করে সেই মতো।

- (v) কার্ডহোল্ডার সম্মত হন যে তাঁর বিবৃতি বিলিংয়ের তারিখের 15 দিনের মধ্যে তাঁর মাসিক বিবৃতি না পেলে বা তাতে কোন অসামঞ্জস্য থাকলে তা ব্যাঙ্ককে জানানোর দায়িত্ব তাঁর। কোনও কারণে বিবৃতি না পাওয়া গেলে, তা বকেয়া পরিশোধ না করার পক্ষে কোনো বৈধ কারণ নয়।
- (vi) ব্যাঙ্কের সরবরাহ করা বিবৃতিতে নিম্নোক্ত বিবরণগুলি থাকবে:
- “মোট বকেয়ার পরিমাণ” – বকেয়ার পরিমাণ এবং সুদের চার্জ এড়াতে প্রদানের নির্ধারিত তারিখের আগে প্রদেয়
  - “ন্যূনতম বকেয়ার পরিমাণ” – সময়ে সময়ে ব্যাঙ্ক কর্তৃক নির্ধারিত মোট বকেয়ার পরিমাণের একটা অংশ
  - “প্রদানের নির্ধারিত তারিখ” – সেই তারিখ যার মধ্যে কার্ডহোল্ডারকে তার বকেয়া ব্যালান্সের অর্থপ্রদান করতে হবে বিলম্বে প্রদান মাসুল এড়ানোর জন্য
  - “কার্ডে মোট বকেয়ার পরিমাণ” – হলো ব্যালান্স ট্রান্সফার, ঋণ এবং ইএমআইয়ের মোট পরিমাণ বকেয়া ও বকেয়া মূলধন সহ অন্তর্ভুক্ত। এই পরিমাণটি কার্ডধারকের রেফারেন্সের জন্য থাকবে।

## 15.2 পেমেন্ট:

- (i) কার্ডহোল্ডার স্বীকার করেছেন যে তিনি অ্যাড-অন কার্ড (কার্ড) সহ কার্ড ব্যবহার করে সমস্ত শুল্ক এবং সেই সাথে শর্তাবলী অনুসারে প্রদত্ত সমস্ত চার্জের জন্য ব্যাঙ্কের কাছে ঋণী এবং ব্যাঙ্ককে তিনিএই অর্থ প্রদান করবেন।
- (ii) প্রদানের নির্ধারিত তারিখ বা তার আগে কেবলমাত্র মাসিক বিবৃতিতে নির্দেশিত ‘ন্যূনতম পরিমাণ বকেয়া’ প্রদান করার বিকল্পের সুযোগ দেয়। ব্যাঙ্ক যে কোনও সময়তার বিবেচনার ভিত্তিতে এবং পূর্ববর্তী নোটিশ দিয়ে যে কোনও কার্ডহোল্ডারের এই প্রদান বিকল্প প্রত্যাহার করতে পারে। কার্ডহোল্ডার যদি পরিশোধের নির্ধারিত তারিখে ন্যূনতম পরিমাণ বকেয়া অর্থ প্রদান করতে বেছে নেন, তবে তিনি বিলম্বিত পেমেন্ট চার্জগুলি এড়াতে পারেন। তবে যদি কার্ডহোল্ডার ন্যূনতম পরিমাণ বকেয়া বা তার চেয়ে বেশি কিন্তু মোট বকেয়ার থেকে কম অর্থ প্রদান করেন তবে বকেয়া অর্থের উপর প্রযোজ্য সুদের হারে দৈনিক উপার্জনের ভিত্তিতে (ফি ও চার্জ বিভাগে চিত্রিত হিসাবে) গণিত সুদটি প্রদানযোগ্য হবে। আপনি যদি “মোট পরিমাণ বকেয়া” প্রদান করা বেছে নেন তাহলে কোনও সুদ নেওয়া হবে না। বিভিন্ন ধরনের কার্ডের জন্য প্রযোজ্য সুদের হারের বিষয়ে বিশদ বিবরণের জন্য দয়া করে [www.kotak.com](http://www.kotak.com) এ উপলব্ধ চার্জের তালিকা দেখুন।
- (iii) ন্যূনতম বকেয়ার পরিমাণ হবে:
- ব্যাঙ্কের নিজস্ব বিবেচনার ভিত্তিতে নির্ধারিত মোট বকেয়া পরিমাণের 5% বা 10% বা এই জাতীয় অন্যান্য পরিমাণ। দয়া করে নোট করুন যে ইএমআই, যোগদানের ফি এবং সমস্ত প্রসেসিং ফিগুলি আপনার ন্যূনতম পরিমাণে সম্পূর্ণ যুক্ত হয়েছে।
  - পূর্ববর্তী বিবৃতিগুলির মধ্যে যদি কিছু অপরিশোধিত থেকে যায়, তাহলে সেটা বর্তমান বিবৃতির ন্যূনতম বকেয়া পরিমাণে যুক্ত করা হবে।
  - মোট বকেয়া যদি ক্রেডিট সীমা ছাড়িয়ে বেশি হয় তাহলে ক্রেডিট সীমা ছাড়িয়ে যাওয়া পরিমাণও ন্যূনতম বকেয়া পরিমাণে অন্তর্ভুক্ত হবে।
- (iv) ন্যূনতম বকেয়ার পরিমাণ পরিশোধের বিকল্পটি কার্ডধারকের তাৎক্ষণিক দায়বদ্ধতার উপর প্রভাব ফেলবে না এবং ব্যাঙ্ক কার্ডহোল্ডারকে মোট ‘সমাপ্তি ব্যালেন্স’-এর গোটাটাই প্রদানের জন্য বলার অধিকার সংরক্ষণ করবে।
- (v) কার্ড বকেয়ার বিনিময়ে প্রাপ্ত প্রদত্ত অর্থগুলি নিচের মতো অংশে ভাগ করা হবে: সমস্তটা, কর, ফি এবং অন্যান্য চার্জ, সুদের চার্জ, ইএমআই, নগদ অগ্রিম, ক্রয় এবং ব্যালান্স স্থানান্তর। কার্ডের বকেয়া অর্থ প্রদানগুলি পরবর্তী বিবৃতিতে স্বীকৃত হয়। সমস্ত প্রদান কেবল ভারতীয় টাকায় করতে হবে। যে কোনও অতিরিক্ত প্রদত্ত অর্থ কোনও বকেয়া ইএমআই / ঋণ বা বিটি-র ক্রমে সামঞ্জস্য করা হবে।
- (vi) কার্ড অ্যাকাউন্টে অর্থ প্রদানগুলি নিম্নলিখিত যে কোনও উপায়ে করা যেতে পারে:
- স্থায়ী নির্দেশাবলীর মাধ্যমে অর্থ প্রদান (অটো ডেবিট)**

কার্ডহোল্ডার ব্যাঙ্ককে তাঁর কোটাক মাহিন্দ্রা ব্যাঙ্ক অ্যাকাউন্টের মাধ্যমে সরাসরি ক্রেডিট কার্ডের বিল পরিশোধের নির্দেশ প্রদান করতে পারেন যাতে প্রতি মাসে পরিশোধের নির্ধারিত তারিখে এই জাতীয় অ্যাকাউন্ট থেকে অর্থ পরিশোধের লিখিত নির্দেশ দেওয়া হয়। কার্ডহোল্ডার ন্যূনতম পরিমাণ বকেয়া বা সর্বমোট বকেয়ার পরিমাণ হিসাবে অ্যাকাউন্ট থেকে ডেবিট করার নির্দেশ বাহতে পারেন। পরিশোধের নির্ধারিত তারিখটি রবিবার বা ছুটির দিনে পড়লে, আগের কর্মদিবসে প্রদেয় অর্থ এই জাতীয় অ্যাকাউন্ট থেকে জমা দেওয়া হবে। এ সম্পর্কে আরও জানতে কার্ডহোল্ডারের ব্যাঙ্কের গ্রাহক যোগাযোগ কেন্দ্রে কল করা উচিত। মোট পরিমাণ বকেয়া অর্থ পরিশোধের জন্য একজন কোটাক এনআরআই ক্রেডিট কার্ডধারীর পক্ষে ব্যাঙ্কে থাকা তাঁর এনআরআই /এনআরও সংশ্লিষ্ট অ্যাকাউন্টের অটো ডেবিট নির্দেশ দেওয়া বাধ্যতামূলক।
  - কোটাক মাহিন্দ্রা ব্যাঙ্ক অ্যাকাউন্টের মাধ্যমে অনলাইনে অর্থ প্রদান**

কোটাক মাহিন্দ্রা ব্যাঙ্কের একজন সেভিংস্কারেন্ট অ্যাকাউন্ট হোল্ডার হিসেবে কার্ডহোল্ডার তাঁর বাড়ি বা অফিসে আরামে বসেই অনলাইনে ক্রেডিট কার্ডের বিল পরিশোধ করতে পারবেন। এই উদ্দেশ্যে কার্ডহোল্ডার [www.kotak.com](http://www.kotak.com) এ লগইন করতে পারেন।



কার্ডহোল্ডারের যদি তাঁর কোটাক মাহিন্দ্রা ব্যাঙ্ক অ্যাকাউন্টের জন্য ইন্টারনেট পাসওয়ার্ড না থাকে তবে কার্ডহোল্ডার ব্যাঙ্কের টোল ফ্রি গ্রাহক যোগাযোগ কেন্দ্রে কল করতে পারেন। একজন কোটাক এনআরআই ক্রেডিট কার্ডহোল্ডার কেবলমাত্র তাঁর কোটাক মাহিন্দ্রা ব্যাঙ্ক এনআরআই এনআরও সেভিংস অ্যাকাউন্টের মাধ্যমে অনলাইনে অর্থ প্রদান করতে পারবেন।

- অন্য কোনও ব্যাঙ্কে থাকা আপনার সেভিংস অ্যাকাউন্ট থেকে অনলাইন অর্থ প্রদানের জন্য

আপনার ব্যাঙ্ক এনইএফসি (ন্যাশনাল ইলেকট্রনিক ফান্ডস ট্রান্সফার) সুবিধা সক্ষম করে থাকলে ক্রেডিট কার্ডের বকেয়া আপনার সাথে কোনো ব্যাঙ্ক অ্যাকাউন্ট থেকে বৈদ্যুতিনভাবেও পরিশোধ করা যেতে পারে। আপনি গন্তব্য ব্যাঙ্ক হিসাবে কোটাক মাহিন্দ্রা ব্যাঙ্কের জন্য লেনদেন কোড 52এবং আইএফএস কোড “KKBK0000958” ব্যবহার করতে পারেন। আরও জানতে [www.kotak.com](http://www.kotak.com) - এ নেট ব্যাঙ্কিং বৈশিষ্ট্যগুলি দেখুন।

- নন কোটাক ব্যাঙ্ক সাইটে লগ অন করুন
- এনইএফসি বিকল্প বাছুন
- কোটাক ক্রেডিট কার্ডে প্রদানের জন্য নথিবদ্ধ করুন
- বিস্তারিত বিবরণ দিন (ব্যাঙ্কের সাইট অনুসারে এগুলি সুনির্দিষ্ট হতে পারে)
- প্রাপকের নাম -4166xxxxxxxxxxxxx গ্রাহকের নাম
- বিকল্প নির্বাচন করুন এনইএফসি-র জন্য অ্যাকাউন্ট টাইপ 52 হিসেবে
- অবস্থান শহর বাছুন - মুম্বাই
- গন্তব্য ব্যাঙ্ক বাছুন কোটাক ব্যাঙ্ক
- ব্যাঙ্ক কোড MAIN BRANCH MUMBAI আইএফএসসি কোড -KKBK0000958
- প্রাপক অ্যাকাউন্ট নং আপডেট করুন - 4166xxxxxxxxxxxxx (আপনার 16 সংখ্যার সঠিক কোটাক ক্রেডিট কার্ড নং দিন)। একজন কোটাক এনআরআই ক্রেডিট কার্ডহোল্ডার অন্য ব্যাঙ্কে এনআরআই /এনআরও অ্যাকাউন্টগুলি থেকে এনইএফসি মোডে ট্রান্সফার পদ্ধতি ব্যবহার করে তাঁর ক্রেডিট কার্ডের বিল প্রদান করতে পারেন।

- শাখায় নগদে অর্থ প্রদান

কার্ডহোল্ডার কেবল ব্যাঙ্কিংয়ের সময় নির্দিষ্ট স্থানে কোটাক মাহিন্দ্রা ব্যাঙ্কের শাখায় নগদ জমা দিয়ে তাঁর ক্রেডিট কার্ডের বিল পরিশোধ করতে পারবেন। অর্থ প্রদান কার্ডহোল্ডারের ক্রেডিট কার্ড অ্যাকাউন্টে 24 ঘণ্টার মধ্যে প্রতিফলিত হবে। নগদ জমার মাধ্যমে কার্ডহোল্ডার তাঁর ক্রেডিট কার্ডের বিল পরিশোধ করতে সক্ষম হবেন এমন শাখাগুলির তালিকা [www.kotak.com](http://www.kotak.com) এ উপলব্ধ। কোটাক এনআরআই ক্রেডিট কার্ডহোল্ডাররা শাখায় নগদ অর্থ প্রদান করে তাঁদের ক্রেডিট কার্ড বিলে অর্থ প্রদান করতে পারবেন না।

- চেক বা ডিমান্ড ড্রাফটের মাধ্যমে অর্থ প্রদান

সমস্ত কার্ডহোল্ডারের করণীয় হলো স্থানীয় বা সমমূল্যে বর্তমান তারিখযুক্ত একটা চেক /ড্রাফট বানানো যা কোটাক মাহিন্দ্রা ক্রেডিট কার্ড নং (দয়া করে সঠিক 16 সংখ্যার ক্রেডিট কার্ড নং উল্লেখ করুন)-এ প্রদেয় হবে। কার্ডহোল্ডারকে চেকের উলটোদিকে নিজের নাম এবং যোগাযোগের বিশদ বিবরণ লেখার কথা মনে রাখতে হবে। কার্ডহোল্ডারের আউটস্টেশন চেক বা পোস্টডেটেড চেক ফেলা উচিত নয় কারণ সেগুলি প্রদানের জন্য গ্রহণযোগ্য হবে না। চেক / ড্রাফট পরিশোধের তারিখ বা তার আগে ব্যাঙ্কে পৌঁছানো উচিত। কোটাক এনআরআই ক্রেডিট কার্ড হোল্ডাররা তাঁদের এনআরআই /এনআরও অ্যাকাউন্ট থেকে চেক বা ডিমান্ড ড্রাফট কেটে ক্রেডিট কার্ড বিলে অর্থ প্রদান করতে পারেন।

কার্ডহোল্ডার চেক / ড্রাফট দিতে পারেন:

- কেবলমাত্র নির্দিষ্ট স্থানে উপলব্ধ কোটাক মাহিন্দ্রা ব্যাঙ্কের এটিএমগুলিতে
- কেবলমাত্র নির্দিষ্ট স্থানে উপলব্ধ পার্টনার ড্রপ বক্সে
- ভিসা ক্রেডিট কার্ডে প্রদান

কার্ডহোল্ডার তাঁর ক্রেডিট কার্ডের বিল পরিশোধ করতে আপনার ভিসা ড্রেবিট কার্ড থেকে অর্থ স্থানান্তর করতে পারেন। একজন কোটাক এনআরআই ক্রেডিট কার্ডধারী তার এনআরআই/এনআরও অ্যাকাউন্টে ইস্যু করা ড্রেবিট কার্ডের মাধ্যমে অর্থপ্রদান করতে পারেন। একজন কোটাক এনআরআই ক্রেডিট কার্ডহোল্ডার তাঁর এনআরআই /এনআরও অ্যাকাউন্টে ইস্যু করা ভিসা ড্রেবিট কার্ডের মাধ্যমে অর্থ প্রদান করতে পারবেন।

- (vii) কার্ডহোল্ডারের ব্যাঙ্ক অ্যাকাউন্ট রয়েছে বা সমপরিমাণ অর্থ পরিশোধযোগ্য হবে। ব্যাঙ্কের শাখা রয়েছে এমন শহর ছাড়া অন্যান্য শহরগুলিতে প্রদেয় চেকগুলি গ্রহণযোগ্য হবে না এবং এই কারণে তৈরি হওয়া সুদ বা চার্জের জন্য ব্যাঙ্ক দায়বদ্ধ থাকবে না যা কার্ডহোল্ডারের অ্যাকাউন্টে জমা হতে পারে। ব্যাঙ্কে কেবল কার্ডহোল্ডারের অনুরোধে আউটস্টেশন চেক ফিরিয়ে দেবে। যে শহরগুলিতে ব্যাঙ্কের শাখা নগদ গ্রহণ করবে সেগুলির তালিকা ব্যাঙ্কের ওয়েবসাইটে পাওয়া যাবে। তবে এই তালিকাটি বিজ্ঞপ্তি ছাড়াই পরিবর্তনযোগ্য।

- (viii) যে কোনও ক্রেয় এবং তারপরে সেটি বাতিল হওয়া হলো দুটি ভিন্ন লেনদেন।

দেরিতে প্রদানের ফি বা অন্য কোনও চার্জ এড়াতে কার্ডহোল্ডারকে অবশ্যই মাসিক স্টেটমেন্টে উপস্থিত ক্রেয়ের লেনদেনের জন্য অর্থ

প্রদান করতে হবে। রিফান্ডি কার্ড অ্যাকাউন্টে জমা হবে (যদি কোনও বাতিল চার্জ থাকে তা বাদ দিয়ে) হিসাব মতো এবং যখন এগুলি ব্যাঙ্ক কর্তৃক প্রাপ্ত হয়। লেনদেনের তারিখ থেকে 30 (ত্রিশ) দিনের মধ্যে কার্ড অ্যাকাউন্টে ক্রেডিট পোস্ট না করা হলে কার্ডহোল্ডারের সাথে সাথে ব্যাঙ্ককে অবহিত করা উচিত।

- (ix) অর্থ প্রদানের ক্ষেত্রে কোনও বিলম্বের ক্ষেত্রে বা যদি চেক / ড্রাফ্টের মর্যাদাহানি হয় বা এই চুক্তিতে বর্ণিত শর্তাদি ও আইন লঙ্ঘনের ক্ষেত্রে ব্যাঙ্ক নিজস্ব বিবেচনার ভিত্তিতে কার্ডহোল্ডারকে আগাম না জানিয়েই, কার্ডের অধীনে প্রদত্ত ক্রেডিট সুবিধা তৎক্ষণাৎ প্রত্যাহার, ইস্যু করা সমস্ত কার্ড (গুলি) বাতিল বা স্থগিত করার অধিকারী হবে এবং পুরো বকেয়া সঙ্গে সঙ্গেই প্রদেয় এবং প্রাপ্য হবে। সতর্কতা বুলেটিনে কার্ড নম্বর তালিকাভুক্ত করে বা অন্যথায় কার্ডটি সম্মাননা করার এবং বা কার্ডের হেফাজত গ্রহণের জন্য ব্যাংক পিএমই-গুলিকে নির্দেশও দিতে পারে।
- (x) কোনো অপমাণিত বা ফেরত হওয়া চেক / ড্রাফ্টের ক্ষেত্রে ব্যাঙ্ক বর্ট শুদ্ধ ধার্য করবে। ফেরত আসা সরঞ্জামের ক্ষেত্রে ফি ব্যাঙ্ক দ্বারা সময়ে সময়ে নির্ধারিত হবে যেমনটা ব্যাঙ্ক জানিয়ে দেবে।
- (xi) বকেয়া আদায়ের জন্য প্রয়োজনীয়সকল ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য ব্যাঙ্ক তার নিজস্ব বিবেচনার অধিকারী এবং এর মধ্যে নেগোসিয়েটেবল ইনস্ট্রুমেন্টস অ্যাক্ট, 1881এর অধীনে ফৌজদারি মামলা দায়ের করাও অন্তর্ভুক্ত থাকতে পারে।
- (xii) কার্ডহোল্ডার কবুল করেছেন এবং স্বীকার করেছেন যে ব্যাঙ্ক বা তার নিযুক্ত প্রতিনিধিরা যে কোনও সময়কার্ডের উপর পূর্বে প্রদেয় লেনদেন চার্জ ফি বা বাদ অর্থ প্রদানের জন্য তাঁর সাথে ফলোআপ করতে পারে। কার্ডহোল্ডার প্রদান করতে সম্মত হন সমস্ত বকেয়া আদায়ের সমস্ত খরচ (আইনী খরচ সহ), সম্পর্কিত এবং প্রাসঙ্গিক বিষয়গুলির জন্য ব্যাঙ্কের নেওয়া সমস্ত চার্জ, কোনও কার্ড পুনর্বিবরণ প্রতিস্থাপনের জন্য চার্জ সহ তবে তাতেই সীমাবদ্ধ নয়, একটা ডুপ্লিকেট বিবৃতি/চার্জ স্লিপের জন্য, নগদ অগ্রিমের জন্য লেনদেন ফি, ফেরত আসা অর্থ প্রদানের জন্য জরিমানা চার্জ এবং অনুরূপ ব্যয়, কর, এবং আইনানুগ ব্যবস্থা গ্রহণের ক্ষেত্রে, সমস্ত আইনী ব্যয় এবং সুদ সহ মূলধনের পরিমাণ।
- (xiii) ব্যাঙ্ক তার নিজস্ব বিবেচনায় সমস্ত পোস্ট-ডেটেড চেক প্রত্যাহান করতে পারে।
- (xiv) প্রদানের জন্য ইস্যু করা চেকড্রাফ্টের 16সংখ্যার ক্রেডিট কার্ড নম্বর তুল উল্লেখ করার কারণে কার্ডহোল্ডার যে কোনও চার্জ দিতে বাধ্য।

## 16. একজন কার্ডহোল্ডারের মৃত্যু বা স্থায়ী বিকলাঙ্গতা

এখানে নিহিত যে কোনও কিছুর প্রতি কোনো পূর্ববিচার ছাড়াই, কোনো কার্ডহোল্ডারের মৃত্যু বা স্থায়ী বিকলাঙ্গতার ক্ষেত্রে ব্যাঙ্ক যে কোনও কার্ড অ্যাকাউন্ট (গুলি)তে বকেয়া আদায় করার জন্য তার বিবেচনার ভিত্তিতে আইন এবং ইকুইটির অধীনে এর জন্য উপলব্ধ সমস্ত পথ অনুসরণ করার অধিকার সংরক্ষণ করে, কোনও প্রযোজ্য বীমা কভার থেকে বা কার্ডহোল্ডারের উত্তরাধিকারী / অছি / প্রশাসকদের কাছ থেকে কার্ডের বকেয়া পুনরুদ্ধার সহ।

## 17. অনাদায়ের ঘটনা

- 17.1 নিচে বর্ণিত নিম্নোক্ত যে কোনও ঘটনা ঘটলে (এখানে “অনাদায়ের ঘটনা” হিসেবে চিহ্নিত) তা বিবেচিত হবে এবং অনাদায়ের ঘটনা হিসেবে পরিমিত হবে:
  - (i) নির্ধারিত সময়ের মধ্যে কার্ডহোল্ডার ব্যাঙ্কে কোনো পরিমাণ অর্থ পরিশোধ করতে ব্যর্থ হয়েছেন
  - (ii) যদি এই শর্তাবলীর অধীনে কার্ডহোল্ডারের পক্ষ থেকে কোনও চুক্তি, শর্ত বা চুক্তির কার্য সম্পাদনে অভাব ঘটে থাকে
  - (iii) যদি চেক এবং অথবা ব্যাঙ্কে স্থায়ী নির্দেশাবলী সহ যে কোনও অর্থপ্রদানের সরঞ্জামগুলি অসম্মানিত হয় বা তার নির্ধারিত তারিখে অর্থ প্রদান করা না হয় বা যে কোনও কারণে উপস্থাপিত হওয়ার পর ভাঙানো না যায় / কাজ না করে
  - (iv) যদি কার্ডহোল্ডারের তৈরি, বা কার্ডের আবেদনে ব্যাঙ্কে দেওয়া কোনো উপস্থাপনা, বা অন্য কোভাবে তুল, বিভ্রান্তিকর, মিথ্যা, জালিয়াতি বা অসম্পূর্ণ প্রমাণিত হয়, সহ, তবে আয়ের এবং বা পরিচয়পত্র / নথিগুলিতে ব্যাঙ্ককে ফরোয়ার্ড করার মধ্যেই সীমাবদ্ধ নয়
  - (v) কার্ডহোল্ডারের মৃত্যুর ক্ষেত্রে অথবা সম্পূর্ণ এবং অথবা স্থায়ী অক্ষমতার ক্ষেত্রে।
  - (vi) কার্ডহোল্ডার বৃত্তির কোনও কাজ করেন বা নিজেকে দেউলিয়া ঘোষণার জন্য আবেদন করেন বা তাঁকে দেউলিয়া ঘোষণার জন্য কার্ডহোল্ডারের বিরুদ্ধে একটা আদেশ গৃহীত হয়;
  - (vii) কার্ডহোল্ডারের আর্থিক অবস্থায় বা অন্য কোনও ঘটনা বা পরিস্থিতিতে যদি কোনও প্রতিকূল পরিবর্তন ঘটে থাকে, যা ব্যাঙ্কের একান্ত মতামতে ব্যাঙ্কের স্বার্থকে বিপন্ন করে;
  - (viii) কার্ডহোল্ডার যদি কোনও দেওয়ানী মামলা বা ফৌজদারি অপরাধে জড়িত থাকেন বা কোনও কর্তৃপক্ষ, আইন আদালত বা পেশাদার সংস্থা বা সমিতি কর্তৃক কোনও অসদাচরণ বা কোনো আইন, বিধি বা আচরণবিধি ভাঙা / লঙ্ঘনের কারণে কার্ডহোল্ডারের বিরুদ্ধে ব্যবস্থা নেওয়া হয়।;
  - (ix) কার্ডহোল্ডারকে ব্যাঙ্ক বা অন্য কোনো ব্যাঙ্ক, আর্থিক প্রতিষ্ঠান বা অন্য কোনো ব্যক্তির দেওয়া অন্য কোনো ঋণসুবিধার শর্তাদি, চুক্তি, শর্তাদি এবং বাধ্যবাধকতার কার্যকারিতায় অক্ষমতার ক্ষেত্রে;
  - (x) কার্ডহোল্ডার ব্যাঙ্কের প্রয়োজনীয় কোনো তথ্য বা নথি সরবরাহ করতে ব্যর্থ হলে অথবা যে কোনও সময় ব্যাঙ্কের কেওয়াইসি নিয়ম মানতে ব্যর্থ হন।



**17.2** এই সমস্ত শর্তাবলীর অধীনে কোনো পূর্ববিচার ছাড়াই ব্যাঙ্কের অন্যান্য সকল অধিকারের বিষয়েকোনও অনাদায়ের ঘটনা সংঘটিত হওয়ার পরে, কার্ডহোল্ডারকে সময়ে সময়ে ব্যাঙ্কের প্রতিনিধিরা সহ ব্যাঙ্ক কর্তৃক নিযুক্ত তৃতীয় পক্ষগুলি ক্রেডিট কার্ড অ্যাকাউন্টে বকেয়া মেটানোর জন্য অনুস্মারক প্রেরণ করবেন বা অ্যাকাউন্ট কার্ডহোল্ডারের উপর কোনও প্রতিকারমূলক পদক্ষেপ গ্রহণের জন্য, (এই বিষয়ে ব্যাঙ্কের প্রতিনিধি / ব্যাঙ্ক দ্বারা নিযুক্ত তৃতীয় পক্ষ) গিয়ে, পোস্ট, ফ্যাক্স এবং টেলিফোন, ইলেক্ট্রনিক মেইল, এসএমএস –এর মাধ্যমে এবং / অথবা কোনও বকেয়া মেটাতে প্রতিনিধিদের দিয়ে মনে করিয়ে দেওয়া, অনুসরণ করার এবং বকেয়া আদায়ের জন্য নিযুক্ত করা হয়। ব্যাঙ্ক এবং তাদের নিয়োগ প্রাপ্ত তৃতীয়পক্ষ সময়ে সময়ে সংশোধিত হিসাবে বকেয়া আদায়ের জন্য ব্যাঙ্কে ন্যায্য আচরণবিধি মেনে চলবে।

**17.3** কার্ডহোল্ডার কোনো অনাদায়ের কাজ করলে, তার বিপরীত কিছু না হলেও, বা কার্ডহোল্ডার এবং ব্যাঙ্কের মধ্যে সমঝোতার যে কোনও চুক্তি / দলিল রয়েছে তবুও ব্যাঙ্ক তার নিজস্ব বিবেচনার ভিত্তিতে অধিকারী হবে:

- (i) অস্থায়ীভাবে বা স্থায়ীভাবে কার্ডহোল্ডারকে দেওয়া কার্ডের সমস্ত সুযোগগুলি প্রত্যাহার করা, ফলে এই চুক্তিটি সঙ্গে সঙ্গে বন্ধ হয়ে গেছে বলে বিবেচনা করা হবে।
- (ii) এই শর্তাবলী এবং / অথবা কার্ডহোল্ডার ও ব্যাঙ্কের মধ্যে অন্যান্য চুক্তি, নথি বা সরঞ্জামের অধীনে কার্ডহোল্ডারের প্রদেয় সমস্ত সুদচার্জ ও ফি সমেত কার্ডহোল্ডারকে অবিলম্বে সমস্ত বকেয়া ব্যালান্স পরিশোধ করার জন্য অনুরোধ করা।
- (iii) ব্যাঙ্কে কার্ডহোল্ডারের নামে যে কোনও অর্থ / আমানত / অ্যাকাউন্টের বিপরীতে বকেয়া অর্থ পরিশোধের এবং পালটা দাবি করায় ব্যাঙ্কের অধিকার প্রয়োগ অথবা আইন মোতাবেক অর্থ স্থানান্তর বা প্রয়োগকরা।
- (iv) ব্যাঙ্কের উপযুক্ত বলে বিবেচিত আইনী পদ্ধতিতে কার্ডহোল্ডারের কাছ থেকে ব্যাঙ্কের সমস্ত বকেয়া পুনরুদ্ধারের জন্য পূর্বসত্ত্ব/পালটা দাবি জানানোর যে কোনো অধিকার সর্বাধীনভাবে প্রয়োগ করা।

**17.4** কার্ডহোল্ডার যদি সর্বনিম্ন ন্যূনতম পরিমাণ বকেয়া অর্থ প্রদাননা করে থাকেন তবে তা ভারতীয়রিজার্ভ ব্যাঙ্ক কর্তৃক অনুমোদিত ক্রেডিট ব্যুরোকে মাসিক রিপোর্ট জমা দেওয়ার ক্ষেত্রে জানানো হবে। কার্ডহোল্ডার (দের) বকেয়া পরিশোধের জন্য পরবর্তী প্রতিটি বিবৃতিতে তাঁদের স্মরণ করিয়ে দেওয়া হবে। 6 মাসের বেশি সময়কালের জন্য বাকি বকেয়া থাকলে কার্ডহোল্ডারকে একটি ‘উইলফুল ডিফল্টার’ হিসাবে দেখানো হবে। কার্ডহোল্ডারের এই স্থিতির রিপোর্ট করার জন্য বিজ্ঞপ্তি হিসেবে বিবৃতি হিসাবে বিবেচিত হবে। প্রয়োজনীয় অর্থ প্রদান করা হলে, কার্ডহোল্ডারের রেকর্ডটি ক্রেডিট ব্যুরোতে পরবর্তী আপডেটে ‘কারেন্ট’ হিসাবে আপডেট কার হবে।

**17.5** ব্যাঙ্ক ইস্যু করা যে কোনো অনাদায়ের রিপোর্ট প্রত্যাহারের অধিকারী হবে সেই ক্ষেত্রে:

- (i) বিচারাধীন খেলাপি ব্যাঙ্কের কাছে তাঁর গোটা বকেয়া মিটিয়ে দিয়েছেন বা ব্যাঙ্কের সাথে বকেয়ার ব্যাপারটা নিষ্পত্তি করেছেন।
- (ii) একটি আদালতের আদেশ / রায় প্রাপ্ত হয়েছে যে ব্যাঙ্কের পক্ষ থেকে বা ব্যাঙ্কের বিরুদ্ধে দায়ের করা আইনী মামলায় কার্ডহোল্ডারকে তালিকাভুক্ত করতে ব্যাঙ্ককে নির্দেশ দেওয়া হয়েছে। পৃথক পর্যালোচনা অনুযায়ী কেস ভিত্তিতে সিদ্ধান্ত নেওয়া হয়।
- (iii) উপরে উল্লেখিত পরিস্থিতিতে কার্ডহোল্ডারের রেকর্ডটি ক্রেডিট ব্যুরোয় পরিবর্তী মাসিক রিপোর্টে নতুন করে ‘কারেন্ট’ হিসাবে আপডেট হবে।

**17.6** খেলাপের ক্ষেত্রে চুক্তির অধীনে তার নির্দিষ্ট অধিকারগুলির বিষয়েকোনও পূর্ববিচার ছাড়াই, ব্যাঙ্ক পুরোপুরি অধিকারী হবে যে কোন সময়এবং কার্ডহোল্ডারকে আগে নোটিশ দিয়ে এবং কার্ডহোল্ডারের সমস্ত অ্যাকাউন্ট একত্রিত ও একীকরণ করতে এবং যেকোনটি ভারসাম্য বা স্থানান্তর করতে এই জাতীয় অ্যাকাউন্টের এক বা একাধিকের ঋণের সমষ্টি বা অঙ্কের পরিমাণ বা ব্যাঙ্কের যে কোনও সম্পত্তির উপর দায়বদ্ধ / ব্যাঙ্কারের ঋণ গ্রহণের দায়বদ্ধতা প্রকৃত বা জরুরী, প্রাথমিক জামানত এবং একাধিক বা যৌথ যে কোনও ক্ষেত্রেই ব্যয়করতে।

**17.7** কার্ডহোল্ডার স্পষ্টভাবে স্বীকৃতি জানায় এবং স্বীকার করে যে কার্ডহোল্ডার যদি কোনও ক্রেডিট কার্ডের ক্ষেত্রে দুই বা ততোধিক কোর্টাক ক্রেডিট কার্ড ধারণ করে এবং খেলাপ ঘটে, তবে ব্যাঙ্ক তাঁর সমস্ত কার্ডের অধীনে কার্ডহোল্ডারের কাছে ক্রেডিট সীমাটি ব্লক করার জন্য অনুমোদিত হয়/অন্যান্য কোর্টাক ক্রেডিট কার্ডের পাশাপাশি এই জাতীয় সমস্ত ক্রেডিট কার্ডের আওতায়উপলব্ধ সুবিধা সুযোগ প্রত্যাহার করতে।

## **18. চার্জ ও ফি**

**18.1** যোগদানের ফি, বার্ষিক ফি এবং পুনর্নবীকরণ ফি প্রাইমারি কার্ডহোল্ডার এবং অ্যাড-অন কার্ডহোল্ডারের উভয়ই কার্ডের উপর প্রযোজ্য যদি না ব্যাঙ্কের দ্বারা নির্দেশিতজানানো হয়। প্রতিটি কার্ডহোল্ডারের জন্য ফি এবং চার্জ পৃথক হতে পারে।

**18.2** ব্যাঙ্ক কার্ড বা পিন ইস্যু করা বা ফের ইস্যু করা এবং কোনো অ্যাড-অন কার্ড ইস্যু করার জন্য চার্জ ধার্য করার অধিকার সংরক্ষণ করে, যেমনটা সময়ে সময়ে এবং/অথবা কার্ডে লেনদেন করার জন্য কোনো ফিচার্জ বিজ্ঞপ্তি হয় সেই মতো হিসেবে। প্রযোজ্য ফি এবং চার্জের বিবরণী ব্যাঙ্ক থেকে পাওয়া যেতে পারে এবং সময়ে সময়ে এটি পরিবর্তিত হতে পারে।

**18.3** ব্যাঙ্কের বিবেচনার ভিত্তিতে আপনার কার্ডের অর্থ প্রদানের নির্ধারিত তারিখ আপনার বিবৃতি তারিখের 18এবং 21 দিনের মধ্যে হতে পারে (দয়া করে আপনার পেমেন্টের সঠিক নির্ধারিত তারিখের জন্য আপনার বিবৃতিটি দেখুন)। তাই আপনার অর্থ প্রদানের নির্ধারিত তারিখের উপর নির্ভর করে আপনার মুক্ত ক্রেডিট সময় সীমা 18-48দিন থেকে 21-51দিন হতে পারে। কার্ডহোল্ডারকে আগাম জানিয়ে যে কোনো সময়ে বাড়তি অনুগ্রহ পর্ব বদলানোর অধিকার রয়েছে ব্যাঙ্কের।

- 18.4** কার্ডহোল্ডার সম্মত হন যে কার্ডহোল্ডার আগের মাসের ব্যালান্স পুরোপুরি না মেটাতে অক্ষম হলে সেক্ষেত্রে সুদমুক্ত ক্রেডিট সময়কাল প্রযোজ্য হবে না। ফি বা চার্জ যখন অধীনস্থ বিল করা হয় তখনই কার্ড অ্যাকাউন্ট থেকে স্বয়ংক্রিয়ভাবে এই জাতীয় ফি বা চার্জ ড্রেবট হবে।
- 18.5** কার্ডহোল্ডারকে পরামর্শ দেওয়া উচিত যে শেয়ার্ড নেটওয়ার্কের কিছু এটিএম মালিক বা অপারেটররা তাদের এটিএম অন্যান্য ডিভাইসের প্রতিটি ব্যবহারের জন্য অতিরিক্ত চার্জ আরোপ করতে পারে এবং এই ধরনের চার্জ অন্যান্য প্রযোজ্য ফি / চার্জের সাথে কার্ডের অ্যাকাউন্ট থেকে কেটে নেওয়া হবে।
- 18.6** একটি পরিষেবা কর, জিএসটি, সেস সহ সময়ে সময়ে যে কোনো / সমস্ত প্রযোজ্য কর অথবা সময়ে সময়ে ভারত সরকারের নির্ধারিত হারে ভারত সরকারের বিধি মোতাবেক সমস্ত ফি, সুদ এবং অন্যান্য চার্জের ক্ষেত্রে প্রযোজ্য হয়। কার্ডহোল্ডার এর জন্য অর্থ প্রদান করতে বাধ্য থাকবেন। পরিষেবা করের এই শুল্কটি সময়ে সময়ে কেন্দ্রীয় সরকারের প্রকাশিত বিজ্ঞপ্তি অনুসারে পরিবর্তিত হতে পারে। এছাড়াও সময়ে সময়ে সরকার দ্বারা ঘোষিত হতে পারে যে কোনও প্রযোজ্য কর প্রদান করতে কার্ডহোল্ডার সম্মত হন।
- 18.7** কার্ডহোল্ডার ব্যাঙ্ককে অনুমতি দিয়েছেন কার্ডহোল্ডারের কাছে তাঁর কার্ডের সঙ্গে সংশ্লিষ্ট ব্যাঙ্ক কাছে পাওনা সংগ্রহের ক্ষেত্রে ব্যাঙ্কের কোনো খরচ, চার্জ এবং অথবা ব্যয় বাবদ তাঁর কার্ড অ্যাকাউন্ট থেকে টাকা কাটতে এবং ব্যাঙ্কের ক্ষতিপূরণ করতে।
- 18.8** ব্যাঙ্ক নির্দিষ্ট কার্ডহোল্ডারের জন্য বা একটি নির্দিষ্ট সময়ের জন্য সমস্ত বা কোনও ফি চার্জ মকুব করতে পারে। কার্ডহোল্ডার সম্মত হয়েছেন যে এটি কার্ডহোল্ডারকে কোনও ফি চার্জ মকুবের জন্য অন্তর্নিহিত অধিকার দেয়না এবং এই ধরনের ছাড়াই ব্যাঙ্কের একমাত্র বিবেচনার ভিত্তিতে সরবরাহ করা হবে।
- 18.9** উপরন্তু, কার্ডহোল্ডার কোনও লেনদেনের জন্য প্রদেয় তাৎক্ষণিকভাবে পরিশোধ করতে দায়বদ্ধ হয়ে যাবেন, যা কার্ড ব্যবহার করে দায়ী হয়েছে, যদি একটা পরিশোধের তারিখে অপরিশোধিত হিসেবে কোনো বকেয়া (বিল করা হোক বা না হোক ন্যূনতম বকেয়া পরিমাণের উপরে বা নিচে) থাকে, তাহলে এই ধরনের বকেয়াগুলি বিলম্বিত অর্থপ্রদানের চার্জ ছাড়াও সুদের চার্জ বহন করবে এবং প্রযোজ্য হবে (যদি প্রযোজ্য হয়)। ধার্য প্রদেয় সুদ কার্ডের ধরন বা কার্ডহোল্ডার নির্দিষ্ট হতে পারে এবং ব্যবহার এবং অর্থ প্রদানের ধরনগুলির উপর ভিত্তি করে হতে পারে। ব্যাঙ্ক কার্ডহোল্ডারের কাছে প্রযোজ্য সুদের চার্জটি জানাবে হয় চার্জের তালিকায় মাসিক বিবৃতিতে ইমেল বিজ্ঞপ্তিতে বা ডাক ঠিকানায় চিঠি বা অন্য কোনো প্রচারমূলক উপাদান পাঠিয়ে যেমনটা ব্যাঙ্কের কাছে উপযুক্ত বলে মনে হবে। তবে ই সুদের চার্জটি বিজ্ঞপ্তি ছাড়াই পরিবর্তন করার জন্য দায়বদ্ধ এবং ব্যাঙ্ক সময়ে সময়ে নিম্নলিখিত ক্ষেত্রে যে কোনও একটি থেকে সিদ্ধান্ত নিতে পারে এমন হারে প্রযোজ্য:
- 18.10** কার্ডহোল্ডার মোট ক্রেডিট ব্যালান্সের থেকে কম অর্থ প্রদান করেন, তাহলে বিলিংয়ের তারিখ থেকে সম্পূর্ণ বকেয়ায় সুদ চাপবে। বিলিংয়ের তারিখের পরে সমস্ত লেনদেন হয়েছে কিন্তু বিবৃতিতে অন্তর্ভুক্ত হয়নি তা কার্ডহোল্ডার দ্বারা এই জাতীয় লেনদেনপ্রভাবিত হওয়ার তারিখ থেকে একটি সুদের চার্জকেও আকর্ষণ করবে। এই সুদের চার্জটি দৈনিক ব্যালেন্সে গণনা করা হবে এবং মাসিক বিবৃতিতে বিল দেওয়া হবে। অপরিশোধিত অর্থের উপর সুদ চার্জ ('প্রদত্ত মোট পরিমাণ' এবং মোট বকেয়ার পরিমাণের মধ্যে পার্থক্য) পুরো অর্থ প্রদানের আগে পর্যন্ত অব্যাহত থাকবে।
- 18.11** 'ন্যূনতম পরিমাণ বকেয়া'র কোনও অংশ অপরিশোধিত থাকলে তা পরবর্তী মাসিক বিবৃতিতে গিয়ে 'ন্যূনতম পরিমাণ বকেয়া'র সঙ্গে যুক্ত হবে এবং উপরে বর্ণিত হিসাবে সুদের চার্জ বহন করবে।
- 18.12** 'ন্যূনতম পরিমাণ বকেয়া' বা এই অর্থের কোনও অংশ যদি অপ্রদানের নির্ধারিত তারিখের আগে পরিশোধ না করা হয়, তবে প্রযোজ্য হিসাবে দেহিতে প্রদানের চার্জও নেওয়া হবে। এই বিলম্বিত প্রদানের চার্জ চার্জের তালিকায় প্রকাশিত হয় এবং পরিবর্তিত হয়। কোনো ন্যূনতম পরিমাণ বকেয়া বা তার অংশ পরিশোধ করা হয়ে গেলে ব্যাঙ্ক অর্থ প্রাপ্তির তারিখের পর থেকে সুদের ধার্য করা বন্ধ করবে।
- 18.13** কার্ড ব্যবহারের ফলে প্রাপ্ত সমস্ত লেনদেন সময়ে সময়ে ব্যাঙ্কের নির্ধারিত হারে একটি লেনদেন ফি এবং সুদের চার্জ (প্রযোজ্য) বহন করবে।
- 18.14** সমস্ত বৈদেশিক মুদ্রার লেনদেনের জন্য ব্যবহৃত বিনিময় হার নিয়ে ব্যাঙ্ক সিদ্ধান্ত নেবে এবং কার্ডহোল্ডারের কাছে তা বাধ্যতামূলক হবে।
- 18.15** মোট বকেয়া ক্রেডিট সীমা ছাড়িয়ে যাওয়ার ক্ষেত্রে, ক্রেডিট সীমা ছাড়িয়ে যাওয়া মোট বকেয়া উপর একটি অতিরিক্ত চার্জ নেওয়া হবে। এই চার্জ চার্জের তালিকায় প্রকাশিত হয় এবং বিজ্ঞপ্তি ছাড়াই পরিবর্তন করার জন্য দায়বদ্ধ এবং সময়ে সময়ে ব্যাঙ্ক যেমন সিদ্ধান্ত নেবে সেই মতো এই হার প্রযোজ্য হবে।
- 18.16** সময়ে সময়ে প্রযোজ্য চার্জ এবং ফিগুলি কার্ডহোল্ডাররা তাঁদের দ্বারা প্রদত্ত খেলাপিগুলির জন্য প্রদেয় হয়, তাঁর কার্ডহোল্ডার অ্যাকাউন্ট উল্লেখ করে বা ব্যাঙ্ক কর্তৃক প্রদত্ত নির্দিষ্ট পরিষেবাগুলির জন্য।
- 18.17** ভিসা দ্বারা নির্ধারিত 'ফুয়েল' এবং 'রেলওয়ে' মার্চেন্ট ক্যাটাগরি কোড (এমসিসি) এর অধীনে শ্রেণিবদ্ধ হওয়া কেবলমাত্র সেইমার্চেন্ট প্রতিষ্ঠানে কার্ডে লেনদেনের জন্য কার্ডহোল্ডারকে ফুয়েল ও রেল সারচার্জ মকুবের সুযোগ দেওয়া হয়। এর মধ্যে সমস্ত পেট্রোল পাম্প, রেলওয়ের টিকিট কার্ডটার এবং ভারতীয় রেলওয়ের অফিসিয়াল টিকিট বুকিং ওয়েবসাইট অন্তর্ভুক্ত থাকবে। দয়া করে মকুবের যোগ্য ন্যূনতম ও সর্বাধিক লেনদেনের পরিমাণের জন্য এবং সর্বাধিক কত মকুব হতে পারে তা ট্যারিফ অ্যানালিসিসে দেখুন। লেনদেনের তারিখ অনুযায়ী কার্ডহোল্ডারের কার্ড অ্যাকাউন্ট বিবৃতিতে সারচার্জ মকুব দেখা যাবে। কার্ডহোল্ডারকে সম্পূর্ণ লেনদেনের পরিমাণ বিল করা হবে এবং সারচার্জ মকুব ক্রেডিট এন্ট্রি হিসাবে উপস্থিত হবে। যদি কোনো মার্চেন্ট সংস্থা ভিসা দ্বারা নির্ধারিত সঠিক এমসিসির অধীনে তার এমআইডি (মার্চেন্ট আইডি) ম্যাপ না করে থাকে তবে কার্ডহোল্ডার কোনও অতিরিক্ত অর্থ ছাড়ের অধিকারী হবেননা। ফুয়েল সারচার্জের বৈশিষ্ট্য আরবান, ট্রাম্পফিস্ট, পিভিআর গোল্ড ও পিভিআর গ্ল্যাটিনাম/এসেনসিয়া গ্ল্যাটিনাম ক্রেডিট কার্ডে উপলভ্য নয়। রেলওয়ে

সারচার্জের বৈশিষ্ট্য আরবান, ফরচুন, ফিস্ট/ট্রাম্প, পিভিআর গোল্ড ও পিভিআর প্ল্যাটিনাম/এসেনসিয়া প্ল্যাটিনাম ও সিল্ক প্ল্যাটিনাম ক্রেডিট কার্ডে উপলভ্য নয়।

- 18.18** রেলওয়ে টিকিট বাতিল হওয়ার ক্ষেত্রে, মকুব করা সারচার্জের পরিমাণ উল্টে দেওয়া হবে এবং কার্ডহোল্ডারের কার্ড অ্যাকাউন্ট থেকে একই পরিমাণে ডেবিট করা হবে।
- 18.19** আপনার পূর্বের বিলের পরিমাণ নির্ধারিত তারিখে বা তার পূর্বে সম্পূর্ণ পরিশোধ না করলে আপনার কাছ থেকে দৈনিক উপার্জনের ভিত্তিতে সুদ নেওয়া হবে সুদ ধার্য হবে লেনদেনের তারিখ থেকে নিষ্পত্তির তারিখ পর্যন্ত। সুদের হারগুলি আপনার ব্যয়, পেমেন্ট এবং ব্যবহারের ধরনের ভিত্তিতে পর্যায়ক্রমে প্রতি মাসে 3.5% (বার্ষিক 42.0%) পর্যন্ত পরিবর্তন বৃদ্ধি করতে পারে। নির্ধারিত তারিখের পরে কিন্তু পরবর্তী বিবৃতির তারিখের আগে যদি সম্পূর্ণ অর্থ প্রদান হয় তাহলেও সুদ নেওয়া হবে। আপনি যদি আংশিক প্রদান করে থাকেন কিন্তু বর্তমান বিবৃতির বকেয়ার পুরোটাই প্রদানের নির্ধারিত তারিখে বা তার আগে পরিশোধ করেন তাহলে সম্পূর্ণ অর্থ প্রদানের তারিখ পর্যন্ত বর্তমান বিবৃতিটির মোট বকেয়াতে সুদ নেওয়া হবে। চার্জযুক্ত সুদ পরবর্তী বিবৃতিতে প্রতিফলিত হবে। যেমন 20 শে জুনের বিবৃতিতে মোট ব্যালেন্স ₹5000। পরিশোধের নির্ধারিত তারিখ 8ই জুলাই। 1লা জুলাই ₹5000 পরিশোধ করা হয়েছে। 5000-র উপর 10দিনের সুদ ২০শে জুলাইয়ের বিবৃতিতে বিল করা হবে।
- 18.20** সমস্ত নগদ অগ্রিম প্রত্যাহারগুলিতে লেনদেনের তারিখ থেকে নিষ্পত্তির তারিখ পর্যন্ত প্রযোজ্য হারে সুদও নেওয়া হবে।
- 18.21** কোটাক ফরচুন এবং কোটাক 811 # ড্রিমডিফারেন্ট ক্রেডিট কার্ডহোল্ডাররা সমস্ত নগদ অগ্রিমের জন্যও সুদমুক্ত সময়উপভোগ করতে পারবেন। এই সুদমুক্ত সময়কাল নগদ প্রত্যাহারের তারিখ থেকে শুরু হয় এবং সেই নির্দিষ্ট বিলিং চক্রের প্রদানের নির্ধারিত তারিখে শেষ হয়। সেই নির্দিষ্ট বিলিং চক্রের প্রদানের নির্ধারিত তারিখের পরে নগদ ব্যালেন্স বকেয়া থাকলে প্রযোজ্য হারে সুদ নেওয়া হবে এবং লেনদেনের তারিখ থেকে এটি নেওয়া হবে।

## 19. চার্জের তালিকা

- 19.1** কার্ডহোল্ডারের জন্য প্রযোজ্য এবং তার দ্বারা প্রদেয় ফি ও চার্জগুলি কার্ডহোল্ডারকে আলাদাভাবে তুলে দেওয়া এবং ব্যাঙ্কের ওয়েবসাইটে প্রদর্শিত সবচেয়ে গুরুত্বপূর্ণ শর্তাবলী (এমআইটিসি)-তে ঘোষিত চার্জের তালিকায় ঘোষিত হয়।
- 19.2** চার্জের তালিকায় বর্ণিত সমস্ত ফি এবং চার্জগুলি ব্যাঙ্কের পর্যায়ক্রমিক পর্যালোচনার ভিত্তিতে সংশোধন সাপেক্ষ। এই জাতীয় ফি এবং চার্জের যে কোনও পরিবর্তন সময়ে সময়ে কার্ডহোল্ডারকে জানানো হবে। কার্ডহোল্ডারকে আগে জানিয়ে, যেমনটা যথাযথ বলে বিবেচিত হতে পারে সেই মতো নতুন ফি বা চার্জ প্রবর্তনের অধিকারও ব্যাঙ্কের থাকে।

## 20. ভিসার থেকে জরুরী পরিষেবা

কোটাক মাহিন্দ্রা ব্যাঙ্ক ভিসা কার্ডগুলির জরুরী পরিষেবাগুলির জন্য যোগাযোগ এবং বন্দোবস্ত একটি তৃতীয়পক্ষের পরিষেবা প্রদানকারী সরবরাহ করে এবং তার জন্য ভিসা ইন্টারন্যাশনাল দ্বারা অর্থ প্রদান হয়। কার্ডহোল্ডার ব্যবহৃত যে কোনও সমস্ত চিকিৎসা, আইনী বা অন্যান্য পরিষেবাগুলির খরচের জন্য দায়বদ্ধ। একটি সর্বোত্তম প্রচেষ্টা ভিত্তিতে সহায়তা সরবরাহ করা হয় এবং সময়, দূরত্ব বা অবস্থানের সমস্যার কারণে উপলব্ধ নাও হতে পারে। চিকিৎসা এবং / অথবা আইনী পেশাদার এবং / অথবা ভিসা তৃতীয়পক্ষের পরিষেবা সরবরাহকারী দ্বারা মনোনীতরা ভিসা তৃতীয়পক্ষের পরিষেবা সরবরাহকারীর কোনে কর্মচারী নন অথবা ভিসার কর্মী বা ঠিকাদার নন, তাই তাঁরা কোনো চিকিৎসা, আইনী বা পরিবহন পরিষেবার ব্যবহার প্রাপ্যতা, কাজ, ত্রুটি বা ফলাফলের দায়বদ্ধ নন। ব্যাঙ্ক বা বিশ্বজুড়ে ব্যাঙ্কের কোনো শাখা এই জাতীয় পরিষেবাগুলির বন্দোবস্ত বা ব্যবহারের কোনও দায়স্বীকার করে না।

## 21. তৃতীয় পক্ষের দ্বারা বৈশিষ্ট্য ও পরিষেবা

- 21.1** কার্ডের সঙ্গে কার্ডহোল্ডারকে প্রদত্ত যে কোনো বা সমস্ত বৈশিষ্ট্য যুক্ত করা/ বাদ দেওয়া/ সংশোধন করার অধিকার ব্যাঙ্ক সংরক্ষণ করে। কার্ড ঘিরে প্রচারমূলক বৈশিষ্ট্যগুলি যুক্ত তৈরি করতে ব্যাঙ্ক চেষ্টা করবে। তবে এগুলি কেবল সর্বোত্তম চেষ্টার ভিত্তিতেই হবে এবং এই প্রচারমূলক বৈশিষ্ট্যগুলি থেকে উদ্ভূত যে কোনও বিতর্ক ব্যাঙ্কের দায় হিসাবে বিবেচিত হবে না।
- 21.2** ক্রয় করা পণ্য / পরিষেবাগুলির ক্ষেত্রে কার্ডহোল্ডারকে ছাড় দেওয়ার জন্য ব্যাঙ্ক কিছু ব্যবসায়ীর সাথে কোনো ব্যবস্থায় পৌঁছাতে পারে। তবে, এই জাতীয় ব্যবসায়ীর সাথে কার্ডহোল্ডারের কোনো বিরোধ হলে ব্যাঙ্ক মোটেই তার জন্য দায়বদ্ধ থাকবে বা জবাবদিহি করবে না।
- 21.3** ব্যাঙ্ক কোনো তৃতীয় পক্ষ পরিষেবা সরবরাহকারীর সাথে ছাড় দেওয়া হারে তাদের পরিষেবা দেওয়ার জন্য চুক্তি করতে পারে। তাদের পরিষেবার মান সম্পর্কে ব্যাঙ্ক কোনও উপস্থাপনা করে না এবং যদি কোনোভাবে পরিষেবাটির কোনো ঘাটতি বা তা নিয়ে অসন্তোষ থাকে তাহলে ব্যাঙ্ক তার জন্য দায়বদ্ধ হবে না।
- 21.4** ব্যাঙ্ক কোনওভাবেই এমন তৃতীয়পক্ষের কাছ থেকে কার্ডহোল্ডারের প্রাপ্ত কেনা পণ্য বা পরিষেবার বেচাকেনা বা বেচাকেনার ওয়ারান্টির জন্য দায়বদ্ধ হবে না, বিলম্বে বিলি, বিলি না হওয়া, জিনিস না পাওয়া বা ত্রুটিপূর্ণ জিনিস পাওয়া সহ।

## 22. পরিশোধ প্রত্যাখানের ক্ষমতা

আইনের দ্বারা অন্যভাবে প্রয়োজন ব্যতীত, যদি ব্যাঙ্ক কোনও প্রক্রিয়া, সমন, আদেশ, নির্দেশ, আঙু, কার্যকর, আদায়, অধিকার, তথ্য বা নোটিশ গ্রহণ করে যা ব্যাঙ্ক সরল বিশ্বাসে বিশ্বাস করেছে এবং যা কার্ডে লেনদেন করতে কার্ডহোল্ডারের ক্ষমতা বা কার্ডহোল্ডারের অনুমোদিত কোনও ব্যক্তির ক্ষমতা নিয়ে প্রশ্ন তোলে, সেখানে ব্যাঙ্ক তার বিবেচনার ভিত্তিতে এবং কার্ডহোল্ডার বা এ জাতীয় অন্য ব্যক্তির



দায়বদ্ধতা ছাড়াই কার্ডহোল্ডারকে তাঁর ক্রেডিট সীমার কোনও অংশ গ্রহণ বা প্রত্যাহারের অনুমতি দিতে অস্বীকার করতে পারে, এবং এর থেকে বকেয়া (যদি থাকে) পুনরুদ্ধারের জন্য প্রয়োজনীয় অন্য কোনও পদক্ষেপ নিতে পারে।

## 23. সুবিধা যুক্ত করা এবং প্রত্যাহার করা

- 23.1** ব্যাঙ্ক তার বিবেচনার ভিত্তিতে কার্ডহোল্ডারের সুবিধার্থে এবং ব্যবহারের জন্য ভাগ করে নেওয়া নেটওয়ার্কগুলির মাধ্যমে কার্ডহোল্ডারের কাছে আরও এটিএম, ইউসি-পিওএস, এবং / বা অন্যান্য ডিভাইসগুলি উপলব্ধ করতে পারে (এরপর থেকে “ডিভাইস” হিসাবে উল্লেখ করা হয়েছে)। এই ডিভাইসগুলিতে কার্ডহোল্ডারের করা লেনদেন সম্পর্কিত ফি, চার্জ সময়ে সময়ে ব্যাঙ্ক কর্তৃক নির্ধারিত অনুযায়ী কার্ড অ্যাকাউন্টে ডেবিট দ্বারা আদায় করা হবে। কার্ডহোল্ডার বুঝেছেন ও সম্মত হয়েছেন যে এই জাতীয় ভাগ করা নেটওয়ার্কগুলি বিভিন্ন কার্যকারিতা, পরিষেবার সুযোগ দিতে পারে এবং প্রাপ্ত এবং / অথবা অবস্থানগুলিতে বিভিন্ন পরিষেবার জন্য বিভিন্ন চার্জ লাগতে পারে।
- 23.2** ব্যাঙ্ক তার একান্ত বিবেচনার ভিত্তিতে কার্ডহোল্ডারকে আগাম না জানিয়েই, যে কোনো সময়েই, কার্ড অ্যাকাউন্টে ভারতের মধ্যে বা বাইরে কোনো এটিএম/অন্য ডিভাইসে কার্ড এবং/অথবা সে সম্পর্কিত পরিষেবা / ব্যবহারের সুবিধা প্রত্যাহার, বন্ধ, বাতিল, স্থগিত বা সমাপ্ত করার অধিকারী হবে এবং ব্যাঙ্ক এই জাতীয় স্থগিত বা সমাপ্তি থেকে কার্ডহোল্ডারের কোনও ক্ষতি বা লোকসানের জন্য ব্যাঙ্ক দায়বদ্ধ থাকবে না। সুবিধা প্রত্যাহার, বন্ধ, বাতিল, স্থগিত বা সমাপ্তির পরে ব্যাঙ্ক কার্ডহোল্ডারকে অবহিত করবে। তাঁর কার্ড অ্যাকাউন্টে লেনদেনের জন্য কার্ড ব্যবহারের ক্ষেত্রে কার্ডহোল্ডারের কাছে ব্যাঙ্ক ছাড়া অন্য কোনো প্রতিষ্ঠানের কোনো দায়বদ্ধতা বা দায়িত্ব থাকবে না।
- 23.3** রক্ষণাবেক্ষণ: পরিষেবাগুলির প্রাপ্যতাকে প্রভাবিত করতে পারে রক্ষণাবেক্ষণের এমন কাজের অগ্রিম বিজ্ঞপ্তি সর্বাঙ্গিক প্রচেষ্টার ভিত্তিতে দেওয়া হবে, ব্যাঙ্ক যে কোনও সময়ে কোনও নোটিশ ছাড়াই, এটিএম / ইউসি বা অন্যান্য অনুরূপ ডিভাইসে অ্যাক্সেস অথবা পরিষেবাগুলির সবগুলির বা কোনো একটির ব্যবস্থা স্থগিত রাখার অধিকার সংরক্ষণ করে, রুটিন রক্ষণাবেক্ষণের জন্য বা অন্য কোনও কারণে ব্যাঙ্ক যদি তা প্রয়োজন মনে করে।

## 24. বৈদেশিক মুদ্রা বিনিময়ের গাইডলাইন

- 24.1** আরবিআইয়ের নির্দেশিকা অনুসারে, কার্ডহোল্ডারের বিনিময় নিয়ন্ত্রণ বিধি অনুযায়ী অনুমোদিত উদ্দেশ্যে কার্ডের ব্যবহারের জন্য চালান বিলের মতো নথিগত তথ্যপ্রমাণ জমা দেওয়ার দরকার নেই, সংশ্লিষ্ট প্রেরিত অর্থ যদি অনুমোদিত সীমা থেকে কম বা এর সমতুল্য হয় এবং প্রাথমিকভাবে বিনিময় নিয়ন্ত্রণ বিধি মেনে হয়।
- 24.2** আরবিআই –এর গাইডলাইন অনুসারে, বিদেশ সফরের সময় কার্ড ব্যবহারের পরিমাণ কার্ডহোল্ডারের বৈদেশিক মুদ্রার অধিকারের চেয়ে বেশি হয়, তাহলে কার্ডহোল্ডারকে ব্যবহৃত বৈদেশিক মুদ্রার ব্যবহারের জন্য নথিগত তথ্যপ্রমাণ সরবরাহ করতে হবে। পুরো বিবরণ দিয়ে বিনিময় নিয়ন্ত্রণ বিভাগের আঞ্চলিক অফিসে বিষয়টি জানাতে ব্যাঙ্ক অনুমোদন প্রাপ্ত।
- 24.3** বৈদেশিক মুদ্রার নিয়মাবলী অনুসারে, কার্ডহোল্ডারকে প্রতিটি বৈদেশিক মুদ্রার লেনদেনের জন্য তার পাসপোর্টের অনুমোদনের প্রয়োজন হয় না, তবে, বিধি পরিবর্তন হলে উচিত, কার্ডহোল্ডার স্বীকার করেন যে এই জাতীয় নতুন নিয়ম মেনে চলা তার একমাত্র দায়িত্ব। ব্যাঙ্ক অবশ্য কার্ডহোল্ডারের পক্ষে কোনও নথি পূরণ বা জমা দিতে বাধ্য নয় এবং কার্ডহোল্ডার কর্তৃক এটি অমান্য করার কারণে যে কোনও পরিণতির জন্য ব্যাঙ্ক দায়বদ্ধ থাকবে না।
- 24.4** ভারতে বসবাসকারী কোনও ব্যক্তিকে ব্যাঙ্ক ক্রেডিট কার্ড প্রদান করবে। ব্যাঙ্কে জমা দেওয়া আবেদন ফরমের মধ্যে কার্ডহোল্ডার দ্বাকাছ থেকে প্রাপ্ত বিবৃতি ঘোষণার ভিত্তিতে ব্যাঙ্ক কেবলমাত্র অনাবাসী ভারতীয়দের এনআরআই কোটাক ক্রেডিট কার্ড প্রদান করবে। যদি কার্ডহোল্ডারের আবাসিক স্থিতির কোনও পরিবর্তন ঘটে থাকে তবে তা তাৎক্ষণিকভাবে ব্যাঙ্কে জানানো কার্ডহোল্ডারের দায়িত্ব হবে।

## 25. দায়বদ্ধতার ব্যতিক্রম

- 25.1** কার্ডহোল্ডার স্বীকার করেছেন যে কার্ডহোল্ডারের প্রত্যক্ষ বা পরোক্ষ যে ক্ষতি বা লোকসান ঘটে তার কোনো দায় ব্যাঙ্কের থাকবে না:
- পিএমই দ্বারা সরবরাহকৃত পণ্য বা পরিষেবায় কোনো ত্রুটি ;
  - কার্ডকে সম্মান জানাতে বা গ্রহণ করতে অন্য কোনও ব্যাঙ্ক বা পিএমই কর্তৃক প্রত্যাখ্যান;
  - কার্ডহোল্ডার ছাড়া অন্য কোনও কার্যকর ব্যবসায়ের নির্দেশাবলী, বা কার্ডহোল্ডারের অবহেলা, ভুল, অসততা, অসদাচরণ, জালিয়াতি বা কোনও ব্যক্তির হাতে কার্ড হস্তান্তরের কারণে কার্ডের অপব্যবহার;
  - মেশিন যান্ত্রিক ত্রুটি / ব্যর্থতা, প্রযুক্তিগত ব্রেকডাউন ইত্যাদির কারণে পিএ/টার্মিনাল, ব্যাঙ্কের নেটওয়ার্ক বা অন্য ব্যাঙ্কের নেটওয়ার্কের অ-কার্যকারিতা / ত্রুটি ;
  - কার্ডের উপর খোদাই করা তার সমাপ্তির তারিখের আগে কার্ড আত্মসমর্পণের দাবি জানানো ও সংগ্রহের অধিকার ব্যাঙ্ক কর্তৃক প্রয়োগ, তা এই জাতীয় দাবি ও আত্মসমর্পণ করা এবং/অথবা ব্যাঙ্ক দ্বারা বা ব্যাঙ্ক নিযুক্ত কোনও ব্যক্তি বা কোনও এটিএম ইউসি মেশিনের মাধ্যমে সংগৃহীত ;
  - কোনও কার্ড বা কার্ড অ্যাকাউন্ট সমাপ্ত করতে ব্যাঙ্কের অধিকারের প্রয়োগ;
  - কার্ডের পুনঃস্থল এবং / অথবা, কোনও পিএমই বা বৈদ্যুতিন মিডিয়ায় কার্ডকে মর্খাদা দিতে বা গ্রহণ করতে প্রত্যাখ্যান অথবা কার্ডে কেনা কোনো কিছু বা সর্বটাই বাজেয়াপ্ত হলে বা কার্ডকে সম্মান জানাতে বা গ্রহণ করতে কোনও পরিষেবা সংস্থা / মেল-অর্ডার প্রতিষ্ঠানের



- প্রত্যাখ্যানের কারণে কার্ডহোল্ডারের ক্রেডিট স্থিতি ও সুনামের উপর কোনো আঘাত;
- (viii) সময়ে সময়ে জারি করা আরবিআই নির্দেশিকা অনুসারে বৈদেশিক মুদ্রা বিনিময়ের অধিকার ছাড়িয়ে যাওয়ার কারণে অথবা কার্ডহোল্ডারকে তাঁর অধিকার ছাড়িয়ে যাওয়ার বিষয়ে ব্যাঙ্কের সচেতন হওয়ার কারণে চার্জ অস্বীকার;
- (ix) ব্যাঙ্ক বা তার এজেন্ট বা প্রতিনিধিদের দ্বারা প্রকাশিত কোনও বিবরণে কোনও বিভ্রান্তি, ভুল ব্যাখ্যা, ত্রুটি বা ভ্রান্তি;
- (x) যোগাযোগ বা অন্যান্য সরঞ্জাম ঠিক মতো কাজ না করার ফলে এটিএম থেকে কার্ডহোল্ডারের নগদ টাকা তুলতে না পারা;
- (xi) কোনো এটিএম / পিএমই-তে কোনো কারণে কোনো লেনদেনের প্রত্যাখ্যান
- 25.2** ব্যাঙ্ক কোনো দায়িত্ব নেয় না এবং কোনও পরিষেবা ব্যর্থতা বা ব্যাঘাতের (ডেটা হারানো সহ তবে তাতেই সীমাবদ্ধ নয়) কারণে কোনো লোকসান বা ক্ষতির জন্য দায়বদ্ধ থাকবে না, একটা সিস্টেমের উপর আরোপনীয় বা সরঞ্জামের ব্যর্থতা বা তৃতীয় পক্ষের পণ্যগুলিতে ব্যাঙ্কের নির্ভরতার কারণে বা পারস্পরিক নির্ভরতা বিদ্যুৎ বা টেলিযোগাযোগ সহ তবে সীমাবদ্ধ নয় সহ তবে তাতেই সীমাবদ্ধ নয়। কোনো দৈব ঘটনা, দাঙ্গা, নাগরিক উত্তেজনা, বিদ্রোহ, যুদ্ধ, বা নিয়ন্ত্রণের বাইরে অন্য কোনও কারণ বা কোনও ধর্মঘট বা লকআউটের ফলে তাদের ব্যবসায় বিঘ্ন ঘটায় ফলে কোনো পরিণতির জন্য ব্যাঙ্ক কোনো দায় বা দায়িত্ব নেয় না।
- 25.3** কার্ডহোল্ডারের নির্দেশ মানতে ব্যর্থতার কারণে কার্ডহোল্ডারের কোনো ক্ষতি বা লোকসানের জন্য ব্যাঙ্ক দায়বদ্ধ থাকবে না, ব্যাঙ্কের নিয়ন্ত্রণের বাইরে যখনএই ধরনের কোনো ব্যর্থতা ঘটে তখনএই বিষয়ে ব্যাঙ্কের মতামতই চূড়ান্ত।
- 25.4** কার্ডের সুবিধার জন্য আবেদন ও তা পাওয়ার মাধ্যমে কার্ডহোল্ডারের দ্বারা সম্পাদিত লেনদেনগুলি সম্পাদনের জন্য কার্ডহোল্ডার ব্যাঙ্ককে এক্সপ্রেস অথরিটি প্রদান করে। পিনের মাধ্যমে অন্য যে কোনও লেনদেন হয়েছে তার সত্যতা যাচাই করার জন্য ব্যাঙ্কের কোনও বাধ্যবাধকতা থাকবে না।
- 25.5** প্রত্যক্ষ, পরোক্ষ, ঘটনামূলক, অনুবর্তী যেমনই হোক লোকসান বা ক্ষতির জন্য কোনো দাবির ক্ষেত্রে এবং রাজস্ব, বিনিয়োগ, উৎপাদন, সদিচ্ছা, লাভ হানি, ব্যবসায় ব্যাঘাত বা কার্ডহোল্ডার বা অন্য কোনো ব্যক্তির দ্বারা যে কোনো চরিত্র এবং প্রকৃতির অন্য ক্ষতির জন্য ব্যাঙ্ক কোনো অবস্থাতেই দায়বদ্ধ থাকবে না।
- 25.6** কার্ডহোল্ডারের কাছ থেকে বকেয়া পাওনা নিষ্পত্তির জন্য চাহিদা বা দাবিটি যদি ব্যাঙ্ক কর্তৃক বা ব্যাঙ্কের পক্ষে কাজ করা কোনও ব্যক্তির মাধ্যমে হয়, কার্ডহোল্ডার সম্মত হন এবং স্বীকার করেন যে এই জাতীয় চাহিদা বা দাবি মানহানিকর কাজ হিসাবে গণ্য হবে না বা কোনওভাবে কার্ডহোল্ডারের চরিত্রে প্রতিফলিত হবে না এবং কার্ডহোল্ডার এই বিষয়ে সমস্ত দায়বদ্ধতা থেকে ব্যাঙ্ক এবং তার কর্মচারী এবং আধিকারিকদের অব্যাহতি দেন।
- 26. কোটাক মাহিন্দ্রা ব্যাঙ্ক রিওয়ার্ডস প্রোগ্রাম**
- কার্ডের ধরনের উপর নির্ভর করে ব্যাঙ্ক কার্ডহোল্ডারকে রিওয়ার্ড প্রোগ্রাম (গুলি) (“প্রোগ্রাম”) সরবরাহ করতে পারে। পণ্য ও পরিষেবার দেশীয় / আন্তর্জাতিক ক্রয়ের মাধ্যমে তাঁর কার্ডের উপর অর্জিত বৈধ চার্জ এবং প্রোগ্রামের প্রয়োজনে সময়ে সময়ে ব্যাঙ্ক কর্তৃক অন্তর্ভুক্ত হতে পারে অন্য কোনও চার্জের উপর এই প্রোগ্রাম একজন কার্ডহোল্ডারকে রিওয়ার্ড পয়েন্ট অর্জন করতে সক্ষম করবে। প্রোগ্রামটি অতিরিক্ত শর্তাবলী সাপেক্ষ যা কার্ডহোল্ডারকে আলদাভাবে জানানো হবে।
- 27. ক্ষতিপূরণ**
- 27.1** কার্ডহোল্ডার ব্যাঙ্ক, তার গ্রাহক বা তৃতীয় পক্ষের দ্বারা বহন করা ক্ষয়ক্ষতি ও ব্যয় অথবা কার্ডহোল্ডার (গুলি) বা তাদের কোনও এজেন্ট, কর্মচারী এবং সহযোগীদের কার্ড ব্যবহারের ক্ষেত্রে তৃতীয় পক্ষের আনা কোনও দাবি বা পদক্ষেপের জন্য ক্ষতি পুষিয়ে দেবেন এবং ব্যাঙ্ককে এগুলির থেকে অক্ষত রাখবেন।
- 27.2** কার্ডহোল্ডার সমস্ত দায়, ক্ষতি, লোকসান এবং ব্যয়ের জন্য ব্যাঙ্ককে ক্ষতিপূরণ দিতে সম্মত হন, যার ফলস্বরূপ ব্যাঙ্ক প্রত্যক্ষ বা পরোক্ষভাবে ব্যাঙ্ককে বহন করতে বা অর্জন করতে হতে পারে:
- (i) কার্ডহোল্ডারের অবহেলা/ ভুল বা মিথ্যা উপস্থাপনা বা অসদাচরণ
- (ii) কার্ড এবং কার্ড অ্যাকাউন্ট সম্পর্কিত বিধি/ শর্তাবলী লঙ্ঘন বা অমান্য
- (iii) কার্ডহোল্ডার বা তার কর্মচারী /এজেন্টদের যে কোনও লেনদেন সম্পর্কিত জালিয়াতি বা অসততা
- (iv) এটিএম / ইডিসি এবং অনুরূপ বৈদ্যুতিন টার্মিনাল বা মেশিন এবং ত্রুটিগুলি যা অপারেশন চলাকালীন ঘটতে পারে কার্ডহোল্ডার এই জাতীয় কোনও মেশিনের যান্ত্রিক ত্রুটি / ব্যর্থতার জন্য ব্যাঙ্ককে ক্ষতিপূরণ দিতে সম্মত হন।
- 27.3** কার্ডহোল্ডার আরবিআই-র বিনিময় নিয়ন্ত্রক বিধি বা অন্য কোনও প্রযোজ্য আইন, নিয়ম ও বিধি অনুসরণ না করায় কার্ডহোল্ডারের দ্বারা উদ্ভূত যে কোনও এবং সমস্ত পরিণতির জন্য ব্যাঙ্ককে ক্ষতিপূরণ দেবে এবং ব্যাঙ্ককে অক্ষত রাখবে।
- 27.4** কার্ড সরবরাহ করতে অথবা ব্যাঙ্কের নিয়ন্ত্রণের বাইরে কোনও কারণে শর্তাবলী মেনে চলতে কোনো ব্যর্থতার জন্য ব্যাঙ্ক দায়বদ্ধ থাকবে না। কার্ডহোল্ডারকে কার্ডের সুবিধা প্রদানে ব্যাঙ্কের বিবেচনায়, কার্ডহোল্ডার এতদ্বারা সম্মত হয়েছেন সমস্ত কাজ, দাবি, চাহিদা, কার্যনির্বাহী, ক্ষতি, লোকসান, ব্যক্তিগত চোট, খরচ, চার্জ এবং ব্যয় থেকে ব্যাঙ্ককে ক্ষতিপূরণে ও ব্যাঙ্ককে নিরাপদ রাখতে যা কোনও সময় কার্ডধারীকে কার্ডের উল্লিখিত সুবিধা প্রদানের কারণে বা এর ফলে ব্যাঙ্ক দায়ী হতে পারে, বহন করতে পারে বা পরিণতি হতে পারে অথবা বিশ্বাসের সাথে কাজ করার কারণে ব্যাঙ্কের কার্ডহোল্ডারের নির্দেশ নিতে অস্বীকার বা ত্রুটি হওয়ার কারণে হতে পারে।

**27.5** কার্ডহোল্ডার এতদ্বারা সম্মত হয়েছেন কার্ড হারানো বা অপব্যবহারের কারণে যে কোনও দায়বদ্ধতা (নাগরিক বা ফৌজদারি), ক্ষতি, ব্যয়, ব্যয় বা ক্ষতির বিনিময়ে ব্যাঙ্ককে পুরোপুরি ক্ষতিপূরণ দিতে সম্মত হন, যদি সেটি হারিয়ে যায় এবং ব্যাঙ্ককে তা জানানো না হয়। হারানো / চুরি হওয়া কার্ডের ক্ষেত্রে যেটা জানানো হয়েছে, কার্ডহোল্ডার ব্যাঙ্কের কাছে দায়বদ্ধ থাকবেন এবং হারানো / চুরি যাওয়া কার্ডের কারণে উদ্ভূত যে কোনও নাগরিক বা ফৌজদারি দায়বদ্ধতা, ব্যয়, খরচ বা ক্ষতির বিনিময়ে ব্যাঙ্ককে সম্পূর্ণ ক্ষতিপূরণ দিতে কার্ডহোল্ডার সম্মত হন।

## **28. সমাপ্তি**

**28.1** কার্ডহোল্ডার যে কোনও সময় লিখিত অনুরোধের মাধ্যমে বা ব্যাঙ্কের গ্রাহক যোগাযোগ কেন্দ্রে কল করে তাঁর ক্রেডিট কার্ডের সাথে সম্পর্কিত সমস্ত সুযোগ-সুবিধা এবং সুবিধাগুলি সমাপ্ত করার অনুরোধ জানাতে পারেন। তবে কার্ডহোল্ডারের অ্যাকাউন্টে কোনও বকেয়া থাকলে সমাপ্তির জন্য অনুরোধ নেওয়া হবে না। সমাপ্তির জন্য অনুরোধ করার আগে কার্ডহোল্ডারকে তাঁর অ্যাকাউন্টের সমস্ত বকেয়া পরিশোধ করতে হবে।

**28.2** প্রাইমারি কার্ডহোল্ডার ব্যাঙ্ককে লিখিতভাবে বা একই কথা গ্রাহক যোগাযোগ কেন্দ্রের মাধ্যমে জানিয়ে অ্যাড-অন কার্ড (গুলি)-র ব্যবহার বাতিল করতে পারবেন, তবে একই সাথে, অ্যাড-অন কার্ড ব্যবহার করে প্রদেয় সমস্ত চার্জ / ফির জন্য প্রাইমারি কার্ডহোল্ডার দায়বদ্ধ থাকবেন।

**28.3** কার্ড বাতিলকরণ / সমাপ্তির পরে, কার্ডহোল্ডার চৌম্বকীয় স্ট্রিপ বরাবর আড়াআড়ি কার্ডটি কেটে নষ্ট করে ফেলতে দায়বদ্ধ।

**28.4** ব্যাঙ্ক যদি ব্যবসা বা সুরক্ষার কারণে এটি প্রয়োজনীয় মনে করে তাহলে ব্যাঙ্ক তার বিবেচনার ভিত্তিতে যে কোনও সময় তৎক্ষণাৎ ক্রেডিট কার্ডের সুবিধা স্থগিত বা বন্ধ করতে পারে অথবা আগাম না জানিয়েই যে কোনও সময়েই ক্রেডিট কার্ডের সুবিধা ব্যবহার সীমিত করতে পারে। ব্যাঙ্ক ক্রেডিট কার্ডের সুবিধাটি বন্ধ করার ক্ষেত্রে, কার্ড অ্যাকাউন্টে সমস্ত পরিমাণ (তখনও জমা না হওয়া চার্জ বা নগদ অগ্রিম সহ) বকেয়া তৎক্ষণাৎ প্রদেয় হয়ে যাবে। সেক্ষেত্রে ব্যাঙ্কের রেকর্ড অনুসারে ক্রেডিট কার্ড / পিন ব্যবহার দ্বারা প্রভাবিত সমস্ত প্রত্যাহার/ স্থানান্তরগুলির জন্য কার্ড অ্যাকাউন্টে ডেবিট করার জন্য কার্ডহোল্ডারের এক্সপ্রেস অথরিটি রয়েছে, যা চূড়ান্ত এবং বাধ্যতামূলক হবে।

**28.5** কার্ডহোল্ডার যদি চাকরি / পেশা বা ঠিকানা পরিবর্তন করেন বা তাঁর বর্তমান পোস্টিং থেকে স্থানান্তরিত হন বা সংশ্লিষ্ট স্যালারি অ্যাকাউন্ট / মেন ব্যাঙ্ক অ্যাকাউন্ট ইত্যাদিতে পরিবর্তন করেন (ক্ষেত্র যেমন হতে পারে), তাহলে ব্যাঙ্কের নিজস্ব বিবেচনার ভিত্তিতে অধিকার থাকবে কার্ডের সুবিধা বন্ধ করার। কার্ডধারক সুনির্দিষ্টভাবে স্বীকার করেন যে একবার কার্ড অ্যাকাউন্ট বাতিল হয়ে গেলে / বন্ধ হয়ে গেলে এবং কার্ড স্ট্যান্ডার্ডের সুবিধাগুলি (সমস্ত সুবিধা এবং পরিষেবাদিসমূহ সহ) প্রত্যাহার করা হয়ে গেলে, তার পুনঃস্থাপন স্বয়ংক্রিয় হয় না এবং এটি কেবলমাত্র ব্যাঙ্কের বিবেচনার ভিত্তিতেই গ্রহণ করা হবে। কার্ড বাতিল এই চুক্তির সমাপ্তি (যে কোনও কারণে)-র ফলে, কার্ডধারক:

- (i) কার্ডটি অবশ্যই ব্যবহার করবেন না;
- (ii) কার্ডটি চৌম্বকীয় স্ট্রিপ বরাবর আড়াআড়ি কেটে নষ্ট করে ফেলবেন;
- (iii) এই শর্তাবলী মোতাবেক ব্যাঙ্ক অবশ্যই অর্থ প্রদান করবে।

**28.6** এই ধরনের সমাপ্তি কোনও কার্ডহোল্ডারের কাছে ব্যাঙ্ক কর্তৃক প্রদত্ত সমস্ত সুযোগ-সুবিধার সমাপ্তি হিসাবেও বিবেচিত হবে। কার্ডটি নষ্ট করার কার্ডহোল্ডারের দাবি করার পরে কার্ডটিতে চার্জগুলি নেওয়া হয়, কার্ডের উপর লাগানো চার্জের কার্ডহোল্ডারের উপরেই পুরোপুরি বর্তাবে, তা কার্ড নষ্ট করার কথা ব্যাঙ্ককে জানানো হোক বা না হোক।

## **29. শর্তাবলীতে পরিবর্তন**

**29.1** কার্ডে প্রদত্ত নীতি, বৈশিষ্ট্য এবং বেনিফিটগুলি সংশোধন করা এবং সময়ে সময়ে এই শর্তাবলী পরিবর্তন করার অধিকার ব্যাঙ্ক সংরক্ষণ করে এবং উপযুক্ত মনে করে যেকোন উপায়ে কার্ডহোল্ডারকে এই জাতীয় পরিবর্তন সম্পর্কে অবহিত করতে পারে। যে কোনো পরিবর্তন কার্যকরী হওয়ার তারখের আগে কার্ড যদি বাতিল না হয়ে যায়, তাহলে কার্ডহোল্ডার এই জাতীয় পরিবর্তনগুলি মানতে বাধ্য থাকবেন।

**29.2** ব্যাঙ্ক নিচে তালিকাভুক্ত উদ্দেশ্যকারণে (তবে সীমাবদ্ধ নয়) পরিবর্তন করতে পারে:

- (i) একেবারেই কার্ড এবং পিনের ব্যবহার অথবা অ্যাড-অন বা রিপ্লেসমেন্ট কার্ডের ব্যবহার সম্পর্কিত ফি, সুদের চার্জ, কর বা চার্জ আরোপ করা বা বাড়তে।
- (ii) তাঁর কার্ডের সাথে লেনদেন সংক্রান্ত ক্ষতির জন্য কার্ডহোল্ডারের দায়বদ্ধতা বাড়তে।
- (iii) কার্ড অ্যাকাউন্টে প্রযোজ্য ক্রেডিট বা নগদ সীমা অ্যাডজাস্ট করতে।
- (iv) ব্যাঙ্ক কোনও বিজ্ঞপ্তি ছাড়াই পরিবর্তন করতে পারে, কার্ড লেনদেনের জন্য ব্যবহৃত বৈদ্যুতিন সিস্টেম বা সরঞ্জামগুলির সুরক্ষা বজায় রাখা বা পুনরুদ্ধার করার জন্য যদি এই জাতীয় পরিবর্তন প্রয়োজন হয়। এই ধরনের পরিবর্তন আনা হলে কার্ডহোল্ডারকে অবহিত করা হবে, যদি না তা প্রকাশ করা বৈদ্যুতিন সিস্টেম বা সরঞ্জামগুলির সুরক্ষাকে ক্ষতিগ্রস্ত করে।

**29.3** এগুলি এবং অন্য যে কোনও পরিবর্তনের বিজ্ঞপ্তি ব্যাঙ্কের পক্ষ থেকে কার্ডহোল্ডারকে ব্যক্তিগতভাবে বা তার সর্বশেষতম মেইলিং ঠিকানায় পোস্ট করার মাধ্যমে বা ব্যাঙ্কে নিবন্ধিত রেকর্ডকৃত ইলেক্ট্রনিক-মেইলের মাধ্যমে পাঠানো যেতে পারে। কার্ডহোল্ডারকে অবশ্যই তাঁর ঠিকানায় কোনও পরিবর্তনের কথা ব্যাঙ্ককে অবিলম্বে অবহিত করতে হবে। এমন সর্বশেষ বিজ্ঞপ্তিযুক্ত মেইলিং ঠিকানা বা বৈদ্যুতিন-মেল পোস্ট করার প্রমাণই ডাকের মাধ্যমে যথাযথভাবে সরবরাহ করার সময় বিজ্ঞপ্তির চূড়ান্ত প্রমাণ হবে যখন এটি ডাক

মারফত যথাযথভাবে পাঠানো হয় এবং যদি ডাকটি ডেলভারি না হয়ে ফেরত আসলেও। ব্যাঙ্ক এটিএম / শাখা / অফিসের চারিদিকে অথবা কোনও প্রেস বিজ্ঞাপনের মাধ্যমে বা মাসিক বিবৃতিতে বা বার্তা দ্বারা কোনও নোটিশ প্রদর্শন করে বা তাদের ওয়েবসাইটে ([www.kotak.com](http://www.kotak.com)) দিয়ে এই শর্তাবলীর পরিবর্তনগুলি কার্ড হোল্ডারকে জানাতে পারে।

**29.4** এই শর্তাবলী a) চালু হবে প্রকাশিত বা নিহিত, মৌখিক বা লিখিত পূর্ববর্তী যে কোনও প্রস্তাব, উপস্থাপনা, বোঝাপড়া এবং চুক্তির উপরে এবং b) ব্যাঙ্কের সাদারণ শর্তাবলী এবং অ্যাকাউন্ট ও পরিষেবার নিয়ম এবং অন্য কোনও ক্ষেত্রে প্রযোজ্য ব্যাঙ্কের শর্তাবলীর সঙ্গে একযোগে প্রযোজ্য হবে। তবে বিরোধের ক্ষেত্রে ক্রেডিট কার্ডের জন্য এই শর্তাবলী ক্রেডিট কার্ড সুবিধার অধীনে লেনদেনের ক্ষেত্রে বিরাজমান থাকবে।

## **30. প্রকাশ**

**30.1** কার্ডহোল্ডার এতদ্বারা ব্যাঙ্ককে স্পষ্টভাবে অনুমোদন দেয় ক্রেডিট যাচাই বা রেফারেন্স চেক, তার স্বার্থের সুরক্ষা ইত্যাদির উদ্দেশ্যে, ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্ক, আয়কর কর্তৃপক্ষ, ট্রাইব্যুনাল, আদালত, বিচার বিভাগীয় সংস্থা, অন্যান্য ব্যাঙ্ক, ক্রেডিট ব্যুরো, আর্থিক প্রতিষ্ঠান বা অন্য যে কোনও তৃতীয় পক্ষের কাছে কার্ডহোল্ডার/কার্ড হোল্ডার চুক্তি সম্পর্কিত এবং / বা অন্য কোনও চুক্তি বা কার্ডহোল্ডারের করা অনাদায় সম্পর্কে সমস্ত কোনো তথ্য / নথি প্রকাশ করতে, সময়ে সময়ে এবং ক্রেডিট ইনফরমেশন কোম্পানিজ (নিয়ন্ত্রণ) আইন, 2005 অনুসারে প্রকাশের নিয়মের সাথে সঙ্গতিপূর্ণ ভাবে।

**30.2** কার্ডহোল্ডার এতদ্বারা সম্মত হয়েছেন যে আবেদনে বা অন্যভাবে কার্ডহোল্ডারের প্রদত্ত তথ্য সময়ে সময়ে ব্যালাঙ্গ ট্রান্সফার, ইএমআই অফার, নগদ-সম্পর্কিত অফার, বীমা পণ্য ইত্যাদি সহ তবে সীমাবদ্ধ নয়, কার্ড সম্পর্কিত অফারগুলি বেচতে বিপণনের উদ্দেশ্যে ব্যাঙ্ক ব্যবহার করতে পারে। তদুপরি, ব্যাঙ্কের তথ্য প্রকাশের নিয়মের সাথে প্রযোজ্য সময়ে সময়ে ব্যাঙ্কের অন্যান্য পণ্য বাজারজাত করতে এই তথ্য ব্যাঙ্ক ব্যবহার করতে পারে।

**30.3** ব্যাঙ্ক কার্ডহোল্ডার কর্তৃক প্রদত্ত তথ্য টেলি মার্কেটিং চ্যানেল / কল বা সরাসরি মেইল বা যোগাযোগের যে কোনও চ্যানেলের মাধ্যমে ব্যাঙ্কের কাছে উপযুক্ত বলে বিবেচিত তাদের পণ্য বিপণনের জন্য ব্যবহার করতে পারে। কার্ডহোল্ডার এতদ্বারা ব্যাঙ্ককে স্পষ্টভাবে অনুমোদন দেয় ক্রেডিট ইনফরমেশন ব্যুরো অফ ইন্ডিয়া লিমিটেড (সিআইবিআইএল) বা অন্য কোনও ক্রেডিট ইনফরমেশন সংস্থার কাছ থেকে কার্ডহোল্ডারের ক্রেডিট রিপোর্টগুলি প্রাপ্তির জন্য এবং ক্রেডিট যাচাইকরণের জন্য বা কার্ডহোল্ডারের ক্রেডিট পর্যালোচনার প্রয়োজনে ব্যাঙ্কের প্রয়োজন মতো অর্জন করতে।

**30.4** কার্ডহোল্ডার স্পষ্টভাবে স্বীকৃতি দিয়েছেন এবং স্বীকার করেছেন যে ব্যাঙ্ক কোনো পূর্ববিচার ছাড়াই নিজে বা তার আধিকারিক বা কর্মচারীদের মাধ্যমে এজাতীয় কার্যকলাপ সম্পাদনের অধিকারী হবে এবং এক বা একাধিক তৃতীয় পক্ষ নিয়োগ করার উপযুক্ত ক্ষমতা এবং কর্তৃত্ব লাভ করবে যেমনটা ব্যাঙ্ক ক্রেডিট কার্ড চালানো ও পরিচালন সংক্রান্ত কার্ডহোল্ডার চুক্তির অধীনে এর সবগুলিই বা কোনও কাজ, অধিকার এবং ক্ষমতার জন্য এই ধরনের তৃতীয় পক্ষকে নির্বাচন করতে পারে এবং তার হাতে অর্পণ করতে পারে, ব্যাঙ্কের তরফে কার্ডহোল্ডার চুক্তির অধীনে কার্ডহোল্ডারের কাছ থেকে কোনো অর্থ প্রদানপ্রাপ্তি এবং কার্ডহোল্ডারের থেকে অন্যান্য পরিমাণ অর্থ আদায় করার অধিকার এবং কর্তৃত্ব সহ এবং এর সাথে সম্পর্কিত এবং প্রাসঙ্গিকভাবে সমস্ত আইনী কাজ, দলিল, বিষয় এবং জিনিস সম্পাদন এবং কার্যকর করা, তার মধ্যে অন্তর্ভুক্ত কার্ডহোল্ডারকে নোটিস পাঠানো, তাঁর সাথে যোগাযোগ করা, কার্ডহোল্ডারের থেকে নগদ/চেক / ড্রাফট / ম্যান্ডেট প্রাপ্তি এবং কার্ডহোল্ডারকে বৈধ এবং কার্যকরী রসিদ প্রদান।

**30.5** উপরোক্ত সত্ত্বেও, কার্ডহোল্ডার দ্বারা কোনও অনাদায়ের ক্ষেত্রে, কার্ডহোল্ডার তৃতীয় পক্ষের সাথে (কার্ডহোল্ডারের পরিবারের সদস্যদের সাথে) ব্যাঙ্ককে যোগাযোগ করার জন্য (এবং অথবা যে কোনও তৃতীয় পক্ষ নির্বাচন করতে পারে) স্পষ্টভাবে স্বীকার করেছেন এবং অনুমোদিত করেছেন এবং ক্রেডিট কার্ড এবং কার্ডহোল্ডারের সাথে সম্পর্কিত সমস্ত প্রয়োজনীয় বা প্রাসঙ্গিক তথ্য প্রকাশ করতে এবং এর মাধ্যমে ব্যাঙ্ক (এবং অথবা ব্যাঙ্ক যে কোনও তৃতীয় পক্ষ বাছাই করতে পারে) এর দ্বারা প্রকাশের ক্ষেত্রে সম্মতি দেয়।

## **31. সিআইবিআইএল**

ইনফরমেশন ব্যুরো অফ ইন্ডিয়া লিমিটেড (সিআইবিআইএল) এবং অন্যান্য ক্রেডিট ব্যুরোগুলি ভারতের আর্থিক ব্যবস্থার কার্যকারিতা এবং স্থিতিশীলতা উন্নয়নের জন্য ভারত সরকার এবং ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্ক (আরবিআই) এর একটি উদ্যোগ। এটি ব্যাঙ্ক এবং আর্থিক প্রতিষ্ঠানের মধ্যে তথ্য আদানপ্রদানের জন্য কার্যকর ব্যবস্থা প্রদানের জন্য আরবিআই-র প্রচেষ্টার সাথে সামঞ্জস্যপূর্ণ এবং এর ফলে কার্ডহোল্ডাররা বিভিন্ন প্রতিষ্ঠানের কাছ থেকে আরও ভাল ঋণের শর্ত গ্রহণ করতে সক্ষম হন। এই উদ্যোগে অংশ নেওয়া সমস্ত ব্যাঙ্ক এবং আর্থিক প্রতিষ্ঠানগুলিকে কার্ডহোল্ডার ডেটা সিআইবিআইএল এবং অন্যান্য ক্রেডিট ব্যুরোর সাথে ভাগ করতে হবে। উপরের বিবেচনায়, ব্যাঙ্ক কার্ডহোল্ডারদের অবহিত করতে ইচ্ছুক যে ব্যাঙ্ক তার কার্ডহোল্ডারদের অ্যাকাউন্ট সম্পর্কিত তথ্য সিআইবিআইএল এবং অন্যান্য ক্রেডিট ব্যুরোকে জানাবে। সমস্ত কার্ডহোল্ডারদের জন্য এই ডেটা নিয়মিত আপডেট করা হবে। কার্ডহোল্ডার আরও স্বীকার করেছেন যে কার্ডহোল্ডারকে পূর্ব নোটিশ প্রদাননা করেই ব্যাঙ্ক এ জাতীয় তথ্য ভাগ করে নেওয়ার অধিকারী, এবং এই জাতীয় তথ্য কার্ডহোল্ডারের দ্বারা ইতিবাচক বা নেতিবাচক কাজ / অনাদায় সম্পর্কিত হতে পারে।

## **32. বিবাদ ও মীমাংসার এজিয়ার**

**32.1** ভারতীয় আইন ছাড়া অন্য যে কোনও দেশের আইন মেনে চলার জন্য ব্যাঙ্ক প্রত্যক্ষ বা পরোক্ষ কোনও দায়বদ্ধতা স্বীকার করে না। কার্ডটি ভারত ছাড়া অন্য কোনও দেশে গ্রাহকের অ্যাক্সেস করতে পারার নিষেধ এই তথ্যটাই এমন বোঝাবে যে উল্লিখিত দেশের আইন এই

শর্তাবলী এবং অথবা গ্রাহকের কার্ড অ্যাকাউন্ট এবং / অথবা কার্ডের ব্যবহারকে পরিচালনা করে।

**32.2** এই চুক্তি নিয়ে বা এর সাথে সম্পর্কিত সম্পর্কিত যে কোনও বিতর্ক, মতভেদ এবং / বা উত্থাপিত দাবি সালিস ও সমঝোতা আইন, 1996 এবং আইনে পরবর্তী কোনও সংবিধিবদ্ধ সংশোধনী, যদি থাকে, তার বিধান অনুসারে ব্যাঙ্ক দ্বারা নিযুক্ত একক সালিস দ্বারা মীমাংসা করা হবে। জারি হওয়া কোনও সালিশীর রায়/ নির্দেশ চূড়ান্ত এবং পক্ষগুলির উপর আরোপিত। সালিশীর ভাষা হবে ইংরাজী এবং এই জাতীয় সালিশের স্থান হবে মুম্বাই।

**32.3** এই ধারা 32 কার্ডহোল্ডার চুক্তির অবসান থেকে টিকিয়ে রাখবে

### **33. বিকল্প চ্যানেলগুলির মাধ্যমে প্রাপ্ত পরিষেবাগুলির জন্য অতিরিক্ত শর্তাবলী**

কার্ডহোল্ডার সম্মত হন যে বিকল্প চ্যানেলগুলির মাধ্যমে পরিষেবা প্রাপ্তি নিম্নলিখিত শর্তাবলীর পাশাপাশি ব্যাঙ্কের সাধারণ ব্যবসায়িক শর্ত এবং সময়ে সময়ে ব্যাঙ্ক কর্তৃক জারি করা অ্যাকাউন্ট পরিচালনার নিয়মের পাশাপাশি আরবিআই বা অন্য কোনও কর্তৃপক্ষ কর্তৃক সময়ে সময়ে প্রবর্তিত বা সংশোধিত নিয়মের সাপেক্ষে। শর্তাবলীর সংঘাতের ক্ষেত্রে বিকল্প চ্যানেলগুলির মাধ্যমে এই পরিষেবাদের জন্য শর্তাদি প্রাসঙ্গিক হবে।

**33.1** সংজ্ঞা:

“বিকল্প চ্যানেল ” / “বৈদ্যুতিন ব্যাঙ্কিং” এর মধ্যে ফোন ব্যাঙ্কিং, ইন্টারনেট ব্যাঙ্কিং, এবং ইমেল, মোবাইল ব্যাঙ্কিং এবং প্রাইমারি কার্ডহোল্ডারের কাছে উপলব্ধ মোবাইল সতর্কতা অন্তর্ভুক্ত রয়েছে।

“সতর্কতা”-র অর্থ কার্ডহোল্ডারকে তাঁর মোবাইল ফোনে সংক্ষিপ্ত বার্তা পরিষেবা (“এসএমএস”) হিসাবে বা তার নির্দিষ্ট ই-মেইল ঠিকানায় একটি ইমেল হিসাবে ট্রিগারগুলির প্রতিক্রিয়া হিসাবে কাস্টমাইজ করা বার্তা।

“বিজনেস আওয়ারস” অর্থ সেই সময়কাল যার জন্য ব্যাঙ্ক কর্মদিবসে কাজের জন্য খোলা থাকে এবং বিজনেস আওয়ারস বা কাজের সময় ব্যাঙ্কের প্রতিটি শাখা / অফিসের জন্য আলাদা আলাদা হতে পারে, যা সময়ে সময়ে বিজ্ঞাপিত হতে পারে।

“সিএসপি” মানে হলো সেলুলার পরিষেবা সরবরাহকারী যার সাথে ব্যাঙ্কের মোবাইল ব্যাঙ্কিং সুবিধা সরবরাহের একটা বন্দোবস্ত রয়েছে।

“ট্রিগার” অর্থ ব্যাঙ্কের কাছে প্রাইমারি কার্ডহোল্ডার দ্বারা সেট করা বা স্থাপিত কাস্টমাইজড ট্রিগারগুলি যা তাঁর অ্যাকাউন্ট সম্পর্কিত নির্দিষ্ট ইভেন্ট / লেনদেন সম্পর্কে ব্যাঙ্ককে কার্ডহোল্ডারের কাছে সংশ্লিষ্ট সতর্কতা প্রেরণে সক্ষম করে।

**33.2** পরিষেবাসমূহ:

বিকল্প চ্যানেলগুলির মাধ্যমে পরিষেবাগুলি ব্যাঙ্ক তার বিবেচনার ভিত্তিতে এবং কেবল গ্রাহকের সুবিধার্থে (“পরিষেবাদি”) সরবরাহ করে। কার্ডহোল্ডার তাঁর নিজের ঝুঁকিতে পরিষেবাটি পেতে পারেন। এই শর্তাবলী ছাড়াও, কার্ডহোল্ডারকে সময়ে সময়ে ব্যাঙ্ক প্রদত্ত বিকল্প চ্যানেলগুলির মাধ্যমে পরিষেবাগুলির ব্যবহার, অ্যাক্সেস এবং পরিচালনার জন্য নির্দেশিকাগুলি মেনে চলতে হবে।

**33.3** কার্ডহোল্ডার সনাক্তকরণ এবং প্রমাণীকরণ:

(i) ব্যাঙ্ক দ্বারা নির্ধারিত কার্ডহোল্ডারের পাসওয়ার্ড পিন ইউজার আইডি বা কার্ডহোল্ডারের অন্যান্য চিহ্নগুলির মাধ্যমে কার্ডহোল্ডারের অনুমোদনের পরেই কেবল বৈদ্যুতিন ব্যাঙ্কিংয়ের অনুমতি দেওয়া হয়। এতদ্বারা কার্ডহোল্ডার বিকল্প চ্যানেলগুলি (তাঁর পাসওয়ার্ড পিন ইউজার আইডি ব্যবহার করে)-র মাধ্যমে প্রাপ্ত কোনো লেনদেন পরিচালনা করতে ব্যাঙ্ককে স্পষ্ট অনুমোদন দেয়, প্রমাণীকরণের পর এবং তা এই ধরনের কার্ডহোল্ডারের থেকে উদ্গত বলে গণ্য হবে। বিকল্প চ্যানেলগুলির মাধ্যমে প্রাপ্ত অথবা পাসওয়ার্ড পিন ইউজার আইডি যাচাইয়ের মাধ্যমে ছাড়া কার্ডহোল্ডারের পাঠানো কোনও লেনদেনের অনুরোধের সত্যতা যাচাই করার ব্যাপারে ব্যাঙ্কের কোনও বাধ্যবাধকতা থাকবে না। এই জাতীয় নির্দেশাবলীতে বিশ্বাসের সাথে কাজ করার জন্য ব্যাঙ্ক দায়বদ্ধ হবে না।

(ii) ব্যাঙ্ক যদি মনে করে যে বিকল্প চ্যানেলগুলির মাধ্যমে কোনও নির্দেশ কার্ডহোল্ডার কর্তৃক যথাযথভাবে অনুমোদিত না হতে পারে, তবে ব্যাঙ্ক যথাযথভাবে অনুমোদিত কিনা তা খতিয়ে দেখার জন্য যুক্তিসঙ্গত প্রচেষ্টা করার পরে, সেই নির্দেশের ভিত্তিতে এই ধরনের নির্দেশ পালন করতে বা পদক্ষেপ গ্রহণের পদক্ষেপ নিতে অস্বীকার করতে পারে। ব্যাঙ্ক তার নিজস্ব বিবেচনার ভিত্তিতে বিকল্প চ্যানেলগুলির মাধ্যমে এমন কোনও নির্দেশ বাস্তবায়ন করা সিদ্ধান্ত নিতে পারে যেখানে ব্যাঙ্কের মনে করার কারণ রয়েছে যে নির্দেশাবলী আসল নয় বা অন্যথায় অনুচিত বা অস্পষ্ট বা সন্দেহ উত্থাপন করতে পারে। এই ধরনের প্রত্যাখ্যানের ফলস্বরূপ কার্ডহোল্ডার/তৃতীয় পক্ষের কোনো ক্ষতির জন্য ব্যাঙ্ক দায়বদ্ধ থাকবে না।

**33.4** ফ্যাক্সের মাধ্যমে কার্ডহোল্ডারকে বার্তা:

কার্ডহোল্ডারের অনুরোধে, ব্যাঙ্ক কার্ডহোল্ডারের কার্ড/কার্ড অ্যাকাউন্ট সম্পর্কিত তথ্য (কার্ডধারীর দ্বারা চাওয়া) কার্ডহোল্ডারকে ফ্যাসিমাইল (“ফ্যাক্স”) (কার্ডহোল্ডার দ্বারা প্রদত্ত একটি ফ্যাক্স নম্বরে) পাঠাতে পারে যা ব্যক্তিগত এবং গোপনীয় প্রকৃতির হতে পারে এবং এই ধরনের তথ্য কোনও তৃতীয় পক্ষের নজরে এসে গেলেও কার্ডহোল্ডার কোনোভাবে ব্যাঙ্ককে দায়ী করতে পারবেননা।

**33.5** লেনদেনের রেকর্ড:

বিকল্প চ্যানেলগুলিতে লেনদেনের ব্যাঙ্কের নিজস্ব রেকর্ড কেবলমাত্র কম্পিউটার সিস্টেমের মাধ্যমে ধরে রাখা হয় অথবা অন্যথায় চূড়ান্ত হিসেবে ব্যাঙ্ক দ্বারা স্বীকৃত হবে এবং যাবতীয় উদ্দেশ্যের জন্য ব্যাঙ্ক ও কার্ডহোল্ডারের উপর বাধ্যতামূলক থাকবে এবং কোনো সঙ্কোচ বা প্রতিবাদ ছাড়া ব্যাঙ্কের এই জাতীয় রেকর্ডকে কার্ডহোল্ডার স্বীকৃতি দেবেন, গ্রহণ করবেন এবং সম্মত হবেন। বিকল্প চ্যানেলগুলির



কয়েকটির অন্তর্নিহিত বৈশিষ্ট্যের কারণে, কার্ডহোল্ডার বিকল্প মাধ্যমে কার্ডহোল্ডার দ্বারা কার্যকরী করার লেনদেনপ্রচেষ্টার একটা প্রিন্ট বের করতে পারবেন। তবে কেবলমাত্র ব্যাঙ্কের রেকর্ডটিই রক্ষিত থাকবে। কার্ডহোল্ডার নিঃশর্ত স্বীকৃতি দেন এবং বিকল্প চ্যানেলগুলির জন্য অনুরোধের পরে ব্যাঙ্কের দ্বারা পরিচালিত কোনও লেনদেন নিয়ে তর্কবিতর্ক না করার বিষয়ে সম্মত হন।

### 33.6 পাসওয়ার্ড/ পিন/ইউজার আইডি:

- (i) বিকল্প চ্যানেলের মাধ্যমে যে কোনও পরিষেবা পেতে কার্ডহোল্ডারকে ব্যাঙ্কের তরফে পাসওয়ার্ড = পিন= কার্ড এবং অথবা ইউজার আইডি বরাদ্দ করা হবে। প্রাইমারি কার্ডহোল্ডার একটা টেম্পার-প্রফ সিল করা খামে (“মেইলার”)ও এগুলি পাবেন। প্রাইমারি কার্ডহোল্ডারকে অবশ্যই নিশ্চিত করতে হবে যে মেইলার কোনো ট্যাম্পারিং ছাড়া প্রাপ্ত হয়েছে, এবং যদি তা না হয়, প্রাইমারি কার্ডহোল্ডার তাস্তিকভাবে ব্যাঙ্ককে সঙ্গে সঙ্গে লিখিতভাবে বা ফোনে জানাতে হবে।
- (ii) ধারাবাহিকভাবে যদি 3 (তিন) বার (বা সময়ে সময়ে ব্যাঙ্ক কর্তৃক সিদ্ধান্ত নেওয়া এমন সংখ্যক প্রচেষ্টা) ভুল পাসওয়ার্ড / পিনপ্রবেশ করানো হয় তাহলে বৈদ্যুতিন ব্যাঙ্কিংয়ের মাধ্যমে কার্ডহোল্ডারের পরিষেবাগুলিতে অ্যাক্সেস অক্ষম করা হবে। এই জাতীয় পরিস্থিতিতে ব্যাঙ্ক তার নিজস্ব বিবেচনার ভিত্তিতে একটি নির্দিষ্ট বিরতির পরে স্বয়ংক্রিয়ভাবে অ্যাক্সেস পুনরায় সক্রিয় করতে পারে।
- (iii) ব্যাঙ্ক কর্তৃক নির্ধারিত ধারাবাহিক সময়ের জন্য পরিষেবাগুলি ব্যবহার না করা হলে পাসওয়ার্ড / পিন/ ইউজার আইডি ব্যাঙ্ক অক্ষম করার সিদ্ধান্ত নিতে পারে। কার্ডহোল্ডারও অস্থায়ীভাবে এক্সেস অক্ষম করার জন্যও অনুরোধ করতে পারেন। বিকল্প চ্যানেলগুলির মাধ্যমে পরিষেবাগুলিতে অ্যাক্সেস পুনরুদ্ধার করতে, কার্ডহোল্ডারকে অবশ্যই ব্যাঙ্কের দ্বারা নির্ধারিত ফোন বা অন্য উপায়ের মাধ্যমে ব্যাঙ্ককে জানাতে হবে, এবং ব্যাঙ্ক কর্তৃক প্রয়োজনীয় বা নির্ধারিত নির্দিষ্ট বিবরণ সরবরাহ করতে হবে এবং প্রেরিত তথ্য অবশ্যই হবে সঠিক বলে মনে করা হবে।

### 33.7 পাসওয়ার্ড/পিন/ইউজার আইডির সুরক্ষা এবং গোপনীয়তা:

- (i) কার্ডহোল্ডার সম্মত হন এবং স্বীকার করেন যে তিনি তাঁর কার্ডের বিবরণ এবং পাসওয়ার্ড / পিনের গোপনীয়তা বজায় রাখতে পুরোপুরি দায়বদ্ধ থাকবেন। কার্ডহোল্ডারকে বিকল্প চ্যানেলগুলির ব্যবহারের সুরক্ষা রক্ষার জন্য উত্তাবন করা অন্য যে কোনও প্রয়োজনীয়তা মেনে চলতে হবে, যেগুলি গাইডলাইনে প্রদর্শন করা হয় এবং সময়ে সময়ে কার্ডহোল্ডারকে অবহিত করা হয়।
- (ii) একমাত্র প্রাইমারি কার্ডহোল্ডারই যাতে বিকল্প চ্যানেলগুলির মাধ্যমে অ্যাক্সেস করতে এবং নির্দেশ দিতে সক্ষম হন তা নিশ্চিত করতে তাঁকে অবশ্যই সর্বদা নিম্নলিখিত সুরক্ষা পদ্ধতিগুলি মেনে চলতে হবে: (i) কার্ডহোল্ডার তাঁর পাসওয়ার্ড / পিন নিয়মিত বা যদি ব্যাঙ্কের প্রয়োজন পড়লে পরিবর্তন করবেন (ii) এমন কোনও পাসওয়ার্ড / পিন বাছবেন না, যা তিনি আগে ব্যবহার করেছেন বা যা কারও পক্ষে অনুমান করার সম্ভাবনা রয়েছে (iii) সর্বদা তাঁর পাসওয়ার্ড / পিনকে রক্ষা করা এবং তাঁর পাসওয়ার্ড / পিনের কোনও বিবরণ অন্য কারও কাছে প্রকাশ না করা (অ্যাড-অন কার্ডহোল্ডার বা ব্যাঙ্কের কর্মী সদস্য সহ) (iv) পাসওয়ার্ড / পিন এমনভাবে রেকর্ড করবেন না যার মাধ্যমে এটি কোনও তৃতীয় পক্ষের কাছে সহজপাঠ্য বা অ্যাক্সেসযোগ্য হবে (v) বরং পাসওয়ার্ডগুলি / পিনটি মুখস্থ করুন এবং তারপরে তার যে কোন রেকর্ড নষ্ট করুন (vi) কাউকে তাঁর হয়ে বিকল্প চ্যানেলগুলির মাধ্যমে পরিষেবাগুলি পরিচালনা করার অনুমতি না দেওয়া (vii) বিকল্প চ্যানেলগুলিতে লগ-ইন করে থাকার সময় এবং প্রতিবার বিকল্প চ্যানেলগুলি থেকে লগ-আউট করতে যাওয়ার সময় তিনি কোনওভাবে সিস্টেমকে অ্যাক্সেস ছেড়ে রাখবেন না (viii) কোনও লোকাল এরিয়া নেটওয়ার্ক (বা ল্যান)-এর এর সাথে সংযুক্ত কোনও সরঞ্জাম বা ডিভাইস, যেমন অফিসের পরিবেশে অন্য কেউ তাঁর পাসওয়ার্ড / পিনটি পর্যবেক্ষণ বা অনুলিপি করতে যাতে সক্ষম না হয় তা নিশ্চিত করেই বিকল্প চ্যানেলগুলি অ্যাক্সেস করবেন। উপরোক্ত সুরক্ষা কার্যবিধি মেনে চলতে ব্যর্থতার কারণে যদি ব্যাঙ্কের কোনও ক্ষতি হয় তবে কার্ডহোল্ডারকে ব্যাঙ্ককে ক্ষতিপূরণ দিতে হবে।
- (iii) কার্ডহোল্ডার যদি নজর করেন বা সন্দেহ করেন যে তাঁর পাসওয়ার্ড / পিন বা এগুলির কোনও অংশ কেউ জেনে গেছে, তাহলে তাঁকে অবিলম্বে বিকল্প চ্যানেলগুলির মাধ্যমে পাসওয়ার্ড / পিনটি নিজেই বদলে ফেলতে হবে যদি এত সম্ভব না হয়, কার্ডহোল্ডারকে অবশ্যই ফোনের মাধ্যমে ব্যাঙ্ককে অবহিত করতে হবে। নতুন পাসওয়ার্ড / পিন স্থাপন করা পর্যন্ত ব্যাঙ্ক বিকল্প চ্যানেলের মাধ্যমে পরিষেবাগুলির ব্যবহার স্থগিত রাখতে পারে। এই জাতীয় বিজ্ঞপ্তির পূর্বে করা কোনও লেনদেন পুরোপুরি কার্ডহোল্ডারের ঝুঁকি এবং খরচেই হবে।
- (iv) পাসওয়ার্ড / পিন/ ইউজার আইডির ক্ষতি: কার্ডহোল্ডার যদি পাসওয়ার্ড / পিনটি ভুলে যান বা তা হারিয়ে যায় তবে তিনি ব্যাঙ্কের দ্বারা নির্ধারিত পদ্ধতিতে ব্যাঙ্ককে অবহিত করবেন, ব্যাঙ্ক তার নিজস্ব বিবেচনার ভিত্তিতে ফের তৈরি করে এবং নতুন পাসওয়ার্ড / পিন কার্ডহোল্ডারকে পাঠানোর ব্যবস্থা করবে।

### 33.8 কার্ডহোল্ডারের দায়/ব্যাঙ্কের অধিকার:

- (i) বিকল্প চ্যানেলগুলির মাধ্যমে পরিষেবাগুলিতে সুরক্ষা নিশ্চিত করা এবং পরিষেবাগুলিতে অননুমোদিত অ্যাক্সেস রোধ করতে উপযুক্ত বলে বিবেচিত হওয়ায় ব্যাঙ্ক এ জাতীয় প্রযুক্তি প্রয়োগ করতে পারে। ব্যাঙ্ক সর্বোত্তম প্রযুক্তি ব্যবহারের চেষ্টা করবে, তবে কার্ডহোল্ডার বোঝেন যে প্রযুক্তির প্রকৃতির কারণে সিস্টেমটিকে অব্যর্থ এবং টেম্পারপ্রফ সব সময় রাখা সম্ভব নাও হতে পারে।
- (ii) কার্ডহোল্ডার কবুল করেছেন ও নিঃশর্তভাবে মেনে নিয়েছেন এবং সম্মত হয়েছেন যে ব্যাঙ্ক কোনোভাবেই দায়বদ্ধ হবে না যদি বিকল্প চ্যানেল এবং অথবা পাসওয়ার্ড / পিনের অথবা তাঁর কার্ড (গুলি) বা কার্ড অ্যাকাউন্ট (গুলি) সম্পর্কিত তথ্য কোনও ব্যক্তির কাছে ব্যাঙ্ক কর্তৃক প্রকাশের ফলস্বরূপ অথবা পাসওয়ার্ড / পিন ব্যবহার করে বিকল্প চ্যানেলগুলির মাধ্যমে প্রাপ্ত লেনদেন বা নির্দেশ কার্যকর করার মাধ্যমে পরিষেবাগুলির অপব্যবহার / অননুমোদিত ব্যবহারের ফলে কার্ডহোল্ডারের কোনো ক্ষতি হয়ে থাকে। কার্ডহোল্ডার সুরক্ষা এবং গোপনীয়তার প্রয়োজনীয়তা পালন করতে ব্যর্থ হলে তিনি অননুমোদিত ব্যবহারের জন্য দায়বদ্ধ হতে পারেন। ব্যাঙ্ক কোনও পরিস্থিতিতে এই ব্যাপারে কোনও দায় নেবে না।

### 33.9 লেনদেনের প্রক্রিয়াকরণ:

- (i) বিকল্প চ্যানেলগুলির মাধ্যমে লেনদেনগুলির প্রক্রিয়াজাতকরণের সময় পৃথক হতে পারে যে সেগুলি ম্যানুয়ালি বা বৈদ্যুতিনভাবে প্রক্রিয়াজাত করা হচ্ছে অথবা সেগুলি কি অবিলম্বে আপডেট করা হয় বা ব্যবসায়িক সময় শেষ হওয়ার পরে সেগুলি প্রক্রিয়াজাত করা হয় কিনা তার উপর নির্ভর করে। কার্ড ব্লক করার অনুরোধ এবং অন্যান্য জরুরি / গুরুত্বপূর্ণ অনুরোধের জন্য কার্ডহোল্ডারের ব্যাঙ্কের সাথে ফলোআপ করা উচিত এবং নিশ্চিত করা উচিত যে ব্যাঙ্ক দ্বারা এটি বাস্তবিকভাবে রেকর্ড করা হয়েছে/চালিত হয়েছে।
- (ii) কার্ডহোল্ডার বিকল্প চ্যানেলগুলির মাধ্যমে একবার নির্দেশ দেওয়ার পরে, কার্ডহোল্ডার তাকে বিপরীত করতে সক্ষম হবেন না। কার্ডহোল্ডার যে নির্দেশনা দিয়েছেন তা প্রত্যাহারের করতে অথবা এমন কোনও নির্দেশ গ্রহণ করা যা শর্তসাপেক্ষ বা বিপরীতমুখী বা যার জন্য ব্যাঙ্ককে সাধারণ ব্যাঙ্কিং পদ্ধতি অনুসরণ করে তা পরিশোধ করতে সক্ষম হওয়ার চেয়ে তৃতীয় পক্ষের তাৎক্ষণিক অর্থ পরিশোধ করা প্রয়োজন হয়, এগুলি করতে ব্যাঙ্কের কোনও বাধ্যবাধকতা নেই। ব্যাঙ্ক তার বিবেচনার ভিত্তিতে যে কোনও এন্ট্রিকে বিপরীত করার চেষ্টা করতে পারে সেই পর্যন্ত যতটা কার্ডহোল্ডারের খরচে ব্যাঙ্কিং ব্যবস্থার নিয়ম ও অনুশীলনের আওতায় সম্ভব।
- (iii) কার্ডহোল্ডার এতদ্বারা নিশ্চিত এবং স্বীকার করেছেন যে তহবিলের বৈদ্যুতিন স্থানান্তরের মাধ্যমে অর্থ প্রদানগুলি আয়কর আইন, 1961 এর ধারা 40A (3) এর অধীনস্থ।
- (iv) বিকল্প চ্যানেলগুলি দিয়ে পরিষেবাটির মাধ্যমে উপলব্ধ আর্থিক তথ্য কেবলমাত্র রেফারেন্সের উদ্দেশ্যের জন্য। এই পরিষেবার মাধ্যমে প্রাপ্ত তথ্যগুলি লেনদেনগুলি প্রতিফলিত করবে না যা ব্যাঙ্কের হাতে থাকতে পারে তবে যা প্রক্রিয়াজাত হয়নি বা এখনও পরিশোধের জন্য যাচাই করতে হবে। কোনো কারণে বা এ জাতীয় কোনও আর্থিক তথ্যের ফলে কার্ডহোল্ডার বা তৃতীয় পক্ষের কোনো লোকসান বা ক্ষতির জন্য ব্যাঙ্ক দায়বদ্ধ থাকবে না।
- (v) ব্যাঙ্ক বিকল্প চ্যানেলগুলির মাধ্যমে প্রাপ্ত তহবিল স্থানান্তর এবং অর্থ প্রদানের লেনদেনকে প্রভাবিত করার চেষ্টা করবে, তবে শর্ত হলো যে সেখানে ক্রেডিট /নগদ অর্থ সীমা রয়েছে এবং ব্যাংক এই অর্থ প্রদানে কোনও ছাড় দিতে বা ব্যাঙ্কের যুক্তিসঙ্গত নিয়ন্ত্রণের বাইরে কোনো পরিস্থিতির কারণে বিলম্বে অর্থ প্রদানের জন্য দায়বদ্ধ থাকবে না।

### 33.10 সীমা:

- (i) ব্যাঙ্ক তার একক পছন্দে বিকল্প চ্যানেলের কার্ডহোল্ডার দ্বারা পরিচালিত যে কোনও লেনদেনের জন্য সর্বনিম্ন এবং সর্বাধিক সীমা নির্ধারণ এবং তা পুনরায় নির্ধারণ করবে। এই সীমাগুলি কার্ডহোল্ডারকে নির্ধারিত সামগ্রিক ক্রেডিট সীমার চেয়ে কম হতে পারে। এই সীমাগুলি সময় সময়ে ব্যাঙ্ক দ্বারা নির্ধারিত মাপকাঠির উপর ভিত্তি করে হতে পারে।
- (ii) ন্যূনতম / সর্বাধিক লেনদেনের সীমাটি সমস্ত এটিএমের ক্ষেত্রে প্রযোজ্য এবং বিভিন্ন ব্যাঙ্কের নেটওয়ার্ক, দেশ থেকে দেশে এবং সময়ে সময়ে অন্তর্ভুক্ত বিভিন্ন এটিএমের ক্ষেত্রে পরিবর্তিত হতে পারে। বিভিন্ন এটিএম / নেটওয়ার্কের মাধ্যমে লেনদেনের ক্ষেত্রে এই সীমায় অভিন্নতার অভাবের কারণে কার্ডহোল্ডার যে ক্ষতি বা অসুবিধা ভোগ করতে পারেন তার জন্য ব্যাঙ্ক দায়বদ্ধ থাকবে না।

### 33.11 বিকল্প চ্যানেলগুলির মাধ্যমে পরিষেবাগুলিতে অ্যাক্সেস:

বিকল্প চ্যানেলগুলির পরিষেবাগুলিতে অ্যাক্সেস কার্ডহোল্ডারের অনুরোধে এবং ব্যাঙ্কের বিবেচনার ভিত্তিতে উপলব্ধ করা হবে। কার্ডহোল্ডারের কার্ড (গুলি) বা কার্ড অ্যাকাউন্ট (গুলি) এর সাথে লিঙ্কযুক্ত সমস্ত অ্যাকাউন্ট এই শর্তাবলী সাপেক্ষে বিকল্প চ্যানেলগুলির মাধ্যমে অ্যাক্সেসযোগ্য হতে পারে। তবে প্রতিটি কার্ড বা কার্ড অ্যাকাউন্টে উপলব্ধ লেনদেনের প্রকৃতি যা অ্যাক্সেসযোগ্য হয় তা কার্ড (গুলি) / কার্ড অ্যাকাউন্ট (গুলি) এর অপারেটিং ম্যানুয়ালের উপর নির্ভর করবে।

### 33.12 সীমার পর্যাণ্ততা:

পর্যাণ্ত এবং উপলভ্য ক্রেডিট সীমা নিশ্চিত করার দায়িত্ব পুরোপুরি কার্ডহোল্ডারের উপর বর্তায়। যদি সীমা লঙ্ঘনের কোনও প্রচেষ্টা করা হয় তবে ব্যাঙ্কে কার্ডহোল্ডারের থেকে বিকল্প চ্যানেলগুলির মাধ্যমে পরিষেবাগুলি প্রত্যাহার করতে পারে বা এমন অন্যান্য পদক্ষেপ নিতে পারে যা ব্যাঙ্ক উপযুক্ত বলে বিবেচনা করতে পারে।

### 33.13 সফটওয়্যার এবং হার্ডওয়্যার:

কার্ডহোল্ডার এ জাতীয় সমস্ত সফটওয়্যার এবং কম্পিউটার এবং যোগাযোগ সিস্টেমগুলির ব্যয়, সংগ্রহ, রক্ষণাবেক্ষণ এবং আপডেট / আপগ্রেড করবে, ব্যাঙ্কের সিস্টেমের সাথে সামঞ্জস্যপূর্ণ বিকল্প চ্যানেলগুলির মাধ্যমে পরিষেবাগুলি ব্যবহার এবং ব্যবহারের জন্য সময়ে সময়ে যেমনটা প্রয়োজ্য। সময়ে সময়ে নিজের সফটওয়্যার, হার্ডওয়্যার, অপারেটিং সিস্টেম ইত্যাদি পরিবর্তন, পরিবর্তিত বা আপগ্রেড করার স্বাধীনতা ব্যাঙ্কের থাকবে এবং কার্ডহোল্ডারের সফটওয়্যার, হার্ডওয়্যার, অপারেটিং সিস্টেমগুলিকে সমর্থন করানোর কোনও বাধ্যবাধকতা ব্যাঙ্কের থাকবে না এবং তা একেবারে কার্ডহোল্ডারেরই দায়িত্ব হবে।

### 33.14 মেধা সম্পত্তি:

ই-কার্ডহোল্ডার স্বীকার করেন ও সম্মত হন যে বিকল্প চ্যানেলগুলির মাধ্যমে কার্ড অ্যাক্সেসের জন্য পরিষেবাগুলি পাওয়ার উদ্দেশ্যে প্রয়োজনীয় অন্যান্য সফটওয়্যারের পাশাপাশি কোনো পরিষেবার অন্তর্নিহিত সফটওয়্যারটির সমস্ত মেধা সম্পত্তি হলো ব্যাঙ্ক অথবা সংশ্লিষ্ট বিক্রেতার আইনি সম্পত্তি। কার্ড / কার্ড অ্যাকাউন্ট (গুলি) অ্যাক্সেস এবং পরিষেবাগুলি ব্যবহারের জন্য ব্যাঙ্কের দেওয়া অনুমতিটি সফটওয়্যারটির মেধা সম্পত্তিতে কোনও মালিকানা বা মালিকানার অধিকার সমর্পণ করবে না। কার্ডহোল্ডার উপরোক্ত সফটওয়্যারটিতে কোনো পরিবর্তন, রূপান্তর, ডিসঅ্যাসেম্বল, ডিকম্পাইল বা রিভার্স ইঞ্জিনিয়ার করা অথবা সফটওয়্যারের সোর্স কোড কপি করা বা

সফটওয়্যারটির উপর ভিত্তি করে কোনো অমৌলিক পণ্য তৈরি করার চেষ্টা করবেননা।

### 33.15 ভাইরাস থেকে রক্ষা করা:

কার্ডহোল্ডারকে অবশ্যই সমস্ত যুক্তিসঙ্গত ব্যবহারিক পদক্ষেপ গ্রহণ করতে হবে কার্ডহোল্ডারের সিস্টেম বা কোনও কম্পিউটার বা অন্যান্য সরঞ্জাম বা ডিভাইস যা থেকে কার্ডহোল্ডার ইন্টারনেট ব্যাংকিং অ্যাক্সেস করেন তাকে কোনও কম্পিউটার ভাইরাস থেকে মুক্ত রাখা নিশ্চিত করতে অথবা সফটওয়্যার বন্ড, ট্রোজান হর্স ও ওয়ার্মস (“ভাইরাস”) নামে সাধারণভাবে পরিচিত ডিভাইস সহ একই ধরনের সফটওয়্যার / ডিভাইস, কোনো সীমাবদ্ধতা ছাড়া এবং সেগুলি একইভাবে পর্যাণ্ডভাবে অক্ষুণ্ণ এবং প্রতিটি উপায়ে সুরক্ষিত রাখতে। ব্যাঙ্কের ওয়েবসাইটে ভাইরাস এবং এই জাতীয় ধবংসাত্মক উপাদানগুলির ঢুকে পড়া আটকাতে ব্যাঙ্ক যদিও পদক্ষেপ গ্রহণ করবে, তার মানে ব্যাঙ্কের ওয়েবসাইট অথবা ব্যাঙ্কের ওয়েবসাইট বা লিঙ্কযুক্ত ওয়েবসাইটগুলি থেকে ডাউনলোড করা বিষয়বস্তুতে এমন কোনো ভাইরাস বা ধবংসাত্মক সামগ্রী নেই বলে উপস্থাপন, ওয়ারেন্ট বা গ্যারান্টি দেয় না। এই জাতীয় ভাইরাস বা ধবংসাত্মক উপকরণগুলির কারণে কোনো ক্ষয়ক্ষতির জন্য ব্যাঙ্ক দায়বদ্ধ নয় এবং দায়বদ্ধ হবে না। ব্যাঙ্কের ওয়েবসাইট বা এর কাজকর্মগুলি নিরবিচ্ছিন্ন বা কোনও ভ্রান্তি বা ত্রুটিমুক্ত থাকলে এর জন্য ব্যাঙ্ক কোনও ওয়ারেন্ট দেয় না।

### 33.16 বিকল্প চ্যানেলগুলির মাধ্যমে পরিষেবার দায়বদ্ধতার সীমাবদ্ধতা:

কার্ডহোল্ডারের কাছে ইন্টারনেট ব্যাংকিং পরিষেবা উপলব্ধ করা না করার ফলে কার্ডহোল্ডারকে সহ্য করতে হতে পারে, এমন কোনো ক্ষয় বা ক্ষতি, তা প্রত্যক্ষ, পরোক্ষ, ফলস্বরূপ, দূরবর্তী বা বিশেষ যাই হোক না কেন, তার জন্য ব্যাঙ্ক দায়বদ্ধ হবে না। যে পরিস্থিতিতে ব্যাঙ্ক কার্ডহোল্ডারের কাছে দায়বদ্ধ থাকবে না / নিম্নলিখিতগুলি হলো তারই বিশদ তালিকা: (i) যখন ফোর্স মার্জের বা টেকনিক্যাল স্ল্যাগের মধ্য থেকে এই জাতীয় ক্ষয় বা ক্ষতি হয় (ii) কার্ডহোল্ডারের সিস্টেম এবং ব্যাঙ্কের সিস্টেমের মধ্যে কোনো অসঙ্গতি (iii) কার্ডহোল্ডার বা অন্য কারও দ্বারা কার্ডহোল্ডারের সিস্টেমের কোনও অপব্যবহার (iv) কার্ডহোল্ডারের কার্ড / কার্ড অ্যাকাউন্টগুলি সম্পর্কে কোনো তথ্যের অ্যাক্সেস পাওয়া যা কার্ডহোল্ডার ইন্টারনেট ব্যাংকিং ব্যবহার করার ফলে কোনো তৃতীয় পক্ষ পেয়ে গেছে (v) কোনো তৃতীয় পক্ষের দ্বারা কার্ডহোল্ডারের পাসওয়ার্ড / পিনের ব্যবহার (v) ট্রান্সমিশন চলাকালীন বা অন্য কোনও ভাবে কোনো ডেটা, তথ্য বা বার্তা হানি বিকৃতি / দুর্নীতি / বিলম্ব (vi) এই ধরনের কোনো ডেটা, তথ্য বা বার্তায় কোনো ক্ষতি / বিলম্ব অথবা ব্যাঙ্কের নিয়ন্ত্রণের বাইরে অবস্থার কারণে যদি অ্যাকাউন্টগুলিতে অ্যাক্সেস কাঙ্ক্ষিত পদ্ধতিতে উপলব্ধ না হয় (vii) বিজনেস আওয়ারের মধ্যে বিকল্প চ্যানেল / পরিষেবাগুলি না পাওয়া গেলে।

### 33.17 মোবাইল ব্যাংকিং ও অ্যালার্ট:

- (i) ব্যাঙ্ক কেবলমাত্র প্রাইমারি কার্ডহোল্ডারকে মোবাইল ব্যাংকিং অথবা মোবাইল বা ইমেলে অ্যালার্টের সুবিধা দিতে পারে এবং এটি নিজস্ব বিবেচনার ভিত্তিতে তা বন্ধও করতে পারে। সর্বোত্তম প্রচেষ্টার ব্যাঙ্ক কিছু পূর্বনির্ধারিত সতর্কতা প্রদর্শন করতে পারে। তবে, অ্যালার্টগুলি সময়ে পাওয়া, গোটাই পাওয়া, খুঁত ছাড়া পাওয়া এবং ফল প্রাপ্তির জন্য ব্যাঙ্ক দায়ী বা দায়বদ্ধ থাকবে না।
- (ii) কার্ডহোল্ডার স্বীকার করেন যে মোবাইল ব্যাংকিং / মোবাইল অ্যালার্টের সুবিধা কিছু নির্দিষ্ট অঞ্চলে এবং নির্দিষ্ট সিএসপি মোবাইল ফোনের গ্রাহকদের জন্য উপলব্ধ। কার্ডহোল্ডার বোঝেন যে তিনি নির্দিষ্ট সিএসপি-র গ্রাহক না হলে, অ্যালার্ট বা মোবাইল ব্যাংকিংয়ের সুবিধা তাঁর কাছে উপলব্ধ হবে না।
- (iii) কার্ডহোল্ডারকে মোবাইল অ্যালার্ট পাঠানো হবে কেবলমাত্র যদি কার্ডহোল্ডার সিএসপি-গুলির সেলুলার সার্কেলের মধ্যে থাকেন বা এই ধরনের সিএসপিগুলির রোমিং নেটওয়ার্কের অংশ হিসাবে তৈরি হওয়া সার্কেলের মধ্যে থাকেন। কার্ডহোল্ডার স্বীকার করেন যে অ্যালার্টগুলি পেতে তাঁর মোবাইল ফোনটি অবশ্যই ‘অন’ মোডে থাকা উচিত। ব্যাঙ্কের দ্বারা অ্যালার্ট মেসেজ সরবরাহের সময় থেকে কার্ডহোল্ডারের মোবাইল ফোনটি যদি টানা 48 (আটচল্লিশ) ঘণ্টা পর্যন্ত ‘অফ’ রাখা হয়, তবে সেই নির্দিষ্ট বার্তাটি কার্ডহোল্ডার পাবেননা।
- (iv) নির্দেশাবলী / ট্রিগারগুলি প্রাপ্তির পরে ব্যাঙ্ক দ্বারা প্রক্রিয়াকরণ করা হবে এবং প্রক্রিয়াকরণের সময়টি ব্যাঙ্ক তার বিবেচনার ভিত্তিতে সিদ্ধান্ত নেবে। কার্ডহোল্ডার স্বীকার করেন যে ট্রিগারগুলির প্রক্রিয়াকরণ এবং অ্যালার্ট পাঠানোর জন্য ব্যাঙ্ক একটা নির্দিষ্ট সময়ের ব্যবধান নেবে।
- (v) কার্ডহোল্ডার স্বীকার করেন যে সুবিধাগুলি পরিকাঠামোর উপর নির্ভরশীল; সিএসপি এবং ব্যাঙ্কের দ্বারা নিযুক্ত অন্যান্য পরিষেবা সরবরাহকারীর মাধ্যমে সরবরাহ করা সংযোগ এবং সেগুলি সিএসপি ও অন্যান্য পরিষেবা সরবরাহকারীকে প্রভাবিত করার কারণগুলির উপর নির্ভর করবে।
- (vi) ব্যাঙ্ক সর্বোত্তম প্রচেষ্টার ভিত্তিতে এই সুবিধাটি সরবরাহের জন্য প্রচেষ্টা করবে এবং কোনও সিএসপি বা অন্যান্য পরিষেবা সরবরাহকারী দ্বারা কোনও সুবিধা বা অ্যালার্ট সরবরাহ না করার জন্য অথবা ব্যাঙ্কের উপর আরোপযোগ্য নয় এমন কোনো কারণের জন্য কোনও সুবিধা বা অ্যালার্ট সরবরাহ না করার (কার্ডহোল্ডারের বিনিয়োগ বা ব্যবসায়ের উদ্দেশ্যে সতর্কতার উপর নির্ভর করা সহ) জন্য কার্ডহোল্ডারের কোনও ক্ষয় ক্ষতির জন্য কার্ডহোল্ডার ব্যাঙ্ককে দায়ী করবেননা। সুবিধাগুলি ব্যবহারের ক্ষেত্রে কার্ড কার্ডহোল্ডারের কাছে ব্যাঙ্ক কোনওভাবেই দায়বদ্ধ থাকবে না, বড় রকমের অবহেলা বা ইচ্ছাকৃত অনাদায়ের ক্ষেত্র ছাড়া।
- (vii) কার্ডহোল্ডার স্বীকার করেন যে প্রতিটি অ্যালার্টে কার্ডহোল্ডার সম্পর্কিত কিছু নির্দিষ্ট তথ্য থাকতে পারে। কার্ডহোল্ডার ব্যাঙ্ককে কার্ড সম্পর্কিত সমস্ত তথ্য পাঠানোর অনুমোদন দেন, বিশেষভাবে অনুরোধ না করা হলেও, যদি ব্যাঙ্ক তা প্রাসঙ্গিক বলে মনে করে।
- (viii) সম্ভব হলে ব্যাঙ্ক অন্যান্য সেলুলার টেলিফোন পরিষেবা সরবরাহকারীদের গ্রাহকদের পাশাপাশি অন্যান্য সেলুলার সার্কেলেও সুবিধা দিতে পারে, যেমনটা সময়ে সময়ে ব্যাঙ্ক কর্তৃক বিজ্ঞপ্তি দেওয়া হবে।
- (ix) কার্ডহোল্ডার মোবাইল ব্যাংকিং বা অ্যালার্টের সুবিধা ব্যবহার করার জন্য বিশদ প্রক্রিয়া সম্পর্কে নিজেই জেনে নেওয়ার জন্য দায়বদ্ধ এবং



কোনও লেনদেন পরিচালনায় কার্ডহোল্ডারের কোনও ত্রুটির জন্য ব্যাঙ্ক দায়বদ্ধ নয়।

- (x) ব্যাঙ্কের কাছে নিবন্ধিত কার্ডহোল্ডারের মোবাইল ফোননম্বর বা ইমেলে অ্যালার্ট পাঠানো হবে। কার্ডহোল্ডার স্বীকার করেছেন যে অ্যালার্টের সুবিধাটি পর্যায়ক্রমে কার্যকর করা হবে এবং সমস্ত সুবিধা বা ট্রিগার তাৎক্ষণিকভাবে উপলব্ধ নাও হতে পারে। কার্ডহোল্ডারের চাহিদা পূরণ করতে ব্যাঙ্ক উপলভ্য ট্রিগার বা অ্যালার্টগুলি প্রসারিত করার চেষ্টা করবে। সময়ে সময়ে ব্যাঙ্ক যেকোন ট্রিগার বা অ্যালার্টের বৈশিষ্ট্য পরিবর্তন করতে পারে।
- (xi) কার্ডহোল্ডার স্বীকার করেন যে সময়ে সময়ে ব্যাঙ্ক তাঁকে এমন তথ্য বা প্রচারমূলক মেল প্রেরণ করতে পারে যা তার মোবাইল ফোনে বা ই-মেইলের মাধ্যমে তার পক্ষে কার্যকর হবে এবং তিনি তাঁর ইচ্ছামতো যে কোনো সময়ে এই পরিষেবাটি আনসাবসঙ্ক্কাইব করতে পারেন। কার্ডহোল্ডার এই জাতীয় তথ্য বা মেল পাওয়ার জন্য তাঁর সম্মতি দেন।
- (xii) কার্ডহোল্ডারকে ব্যাঙ্ককে জানানো মোবাইল নম্বরটি অথবা পরবর্তীকালে মৌখিক বা লিখিত নির্দেশাবলীর মাধ্যমে ব্যাঙ্ককে পরামর্শ দিয়ে তাঁর পরিবর্তিত নম্বরটিই কেবল ব্যবহার করতে হবে। কার্ডহোল্ডার স্বীকার করেছেন যে, যে কোনও নির্দেশ প্রক্রিয়াকরণের আগে ব্যাঙ্ক তাঁর মোবাইল নম্বর / ডিফল্ট ফোননম্বর সহ তাঁর কার্ড / কার্ড অ্যাকাউন্টের বিশদ যাচাই করতে পারে (তবে এমনটা করতে ব্যাঙ্ক বাধ্য নয়)। তাঁর মোবাইল নম্বর বা ইমেইল ঠিকানা বা অ্যাকাউন্টের বিবরণে কোনও পরিবর্তন হলে কার্ডহোল্ডার ব্যাঙ্ককে তা জানাতে বাধ্য এবং ব্যাঙ্কের রেকর্ডে থাকা কার্ডহোল্ডারের মোবাইল ফোননম্বর / ইমেইল ঠিকানা / ফ্যাক্স নম্বরে অ্যালার্ট বা অন্যান্য তথ্য প্রেরণের জন্য ব্যাঙ্ক দায়বদ্ধ থাকবে না।
- (xiii) মোবাইল ব্যাঙ্কিংয়ের সুবিধা কার্ডহোল্ডার দ্বারা ব্যবহৃত হবে কেবলমাত্র ব্যাঙ্ককে নির্দেশের যোগাযোগের জন্য এবং অ্যালার্টগুলি পাওয়ার জন্য এবং অন্য কোনও উদ্দেশ্যে ব্যবহার হবে না।
- (xiv) ব্যাঙ্ক তার বিবেচনার ভিত্তিতে কোনও নির্দেশ বা ট্রিগারকে কার্যকর করতে নাও পারে যদি ব্যাঙ্কের বিশ্বাসের কারণ থাকে (ব্যাঙ্কের যে সিদ্ধান্ত কার্ডহোল্ডারের উপর বাধ্যতামূলক হবে) যে নির্দেশাবলী বা ট্রিগারগুলি সত্য নয় বা অন্যথায় অনুচিত বা অস্পষ্ট বা সন্দেহ উত্থাপন করছে অথবা কোনও নির্দেশাবলী বা ট্রিগার অবৈধ বা কোন কারণে কার্যকর করা যায় না।

### 33.18 ফোন ব্যাঙ্কিং পরিষেবা:

- (i) সময়ে সময়ে ব্যাঙ্ক এই পরিষেবার অধীনে কর্মীদের সহায়তার মাধ্যমে বা একটি স্বয়ংক্রিয় ফোন ব্যাঙ্কিং সিস্টেমে পছন্দমত ডায়াল করে বিভিন্ন পরিষেবা সরবরাহ করতে পারে। কার্ডহোল্ডার স্বীকার করেছেন যে, ব্যাঙ্ক সরাসরি বা তার নিযুক্ত প্রতিনিধিদের মাধ্যমে টেলিফোনে নির্দেশাবলীর মাধ্যমে তথ্য প্রাপ্তি এবং লেনদেন পরিচালনার সুবিধা প্রদান করতে সম্মত হয়েছে (যা ব্যাঙ্ক ম্যানুয়ালি বা একটি স্বয়ংক্রিয় পদ্ধতিতে গ্রহণ করবে) এখন দেওয়া বা পরবর্তী সময়ে দেওয়া যেতে পারে এমন কোনও লিখিত স্থায়ী নির্দেশাবলী বাদে। টেলিফোনে প্রদত্ত নির্দেশাবলীতে কোনও কার্ডহোল্ডারের জনতাত্ত্বিক বিবরণ পরিবর্তন করার জন্য নির্দেশাবলী অন্তর্ভুক্ত থাকতে পারে যেমন বাসস্থান এবং / অথবা মেইলিং ঠিকানা, বাসস্থান এবং / অথবা অফিসের টেলিফোননম্বর, মোবাইল ফোননম্বর বা কার্ডহোল্ডারের কোনও ব্যক্তিগত বিবরণ, যেমন সময়ে সময়ে ব্যাঙ্ক কর্তৃক নির্ধারণ করে।
- (ii) কার্ডহোল্ডার অবগত যে এই জাতীয় টেলিফোনের সুবিধার সাথে সাথে তাকে ব্যাঙ্ক বা তার নিযুক্ত প্রতিনিধিদের টেলিফোনে তাঁর অ্যাকাউন্ট নম্বর বিশদ এবং টেলিফোনিক ব্যক্তিগত পরিচয় নম্বর (“টি-পিন”) জানাতে হবে, যেমনটা তাঁর দ্বারা নির্বাচিত বা তাকে ব্যাঙ্ক কর্তৃক পরামর্শ অনুসারে বা পরে মৌখিক নির্দেশাবলী বা অন্যভাবে যা পরিবর্তিত হয়েছে। কার্ডহোল্ডারকে তাঁর টি-পিনটি না ভোলার পরামর্শ দেওয়া হয়, যদি তিনি কোনও টোন-এনাবেলড টেলিফোন থেকে কল করেন। বরং কার্ডহোল্ডার ইন্টারেক্টিভ ভয়েস রেসপন্স সিস্টেমে তাঁর টি-পিনে ডায়াল করতে পারেন।
- (iii) কার্ডহোল্ডার যদি এমন কোনো টেলিফোন থেকে ফোন করেন যেটি টোন সাপোর্ট করে না, তাহলে কার্ডহোল্ডারকে তাঁর টি-পিন বলতে হবে, যার পর কার্ডহোল্ডারকে সঙ্গে সঙ্গে তাঁর টি-পিন বদলে ফেলতে হবে। কার্ডহোল্ডারের বিদ্যমান সমস্ত অ্যাকাউন্ট বা পরে খোলা হতে পারে, এমন সমস্ত অ্যাকাউন্টে এরপর থেকে এই টেলিফোনিক সুবিধাটি থাকবে এবং প্রযোজ্য হবে। এই সুবিধাটি বর্তমানে ব্যাঙ্কের প্রদত্ত বা সময়ে সময়ে ব্যাঙ্ক দ্বারা পরে চালু হতে পারে এমন অন্যান্য সুবিধা, অফার, লেনদেনেও থাকবে এবং প্রযোজ্য হবে। বর্তমানে তাঁর হাতে থাকা বা যা ভবিষ্যতে তাঁর দ্বারা খোলা হবে এমন সমস্ত অ্যাকাউন্ট, ক্রেডিট কার্ড বা আর্থিক পণ্যগুলির জন্য তাঁকে এই টি-পিনটি (বা তাঁর দ্বারা নির্বাচিত বা পরিবর্তিত) অর্পণ করা হয়েছে এবং এটি তাঁর সংযুক্ত অন্যান্য অ্যাকাউন্ট, ক্রেডিট কার্ড বা আর্থিক পণ্যগুলিতে অ্যাক্সেস করার জন্য ব্যবহৃত হবে। এটি স্বয়ংক্রিয় বা ম্যানুয়াল বিকল্প দিয়ে লেনদেন বা প্রশ্নের জন্য প্রযোজ্য। কার্ডহোল্ডার আরো অবগত যে একটা টাচ-টোন টেলিফোন থেকে কল করার সময় তিনি টি-পিন বলবেননা, তবে বদলে তাঁকে টেলিফোনের ডায়াল প্যাডে টি-পিন ডায়াল করতে হবে। কার্ডহোল্ডার যদি তাঁর টি-পিন বলার বিকল্প বাছেন, তাহলে তারপর সঙ্গে সঙ্গে তাঁর টি-পিন বদলাতে কার্ডহোল্ডার সম্মত হয়েছেন।
- (iv) কার্ডহোল্ডার নিঃশর্তে সম্মত হন যে (i) তাঁর কাছে বর্তমানে বিদ্যমান এবং তার অধীনে থাকা অথবা ভবিষ্যতে তাঁর দ্বারা খোলা হতে পারে এমন কোনও অ্যাকাউন্ট, ক্রেডিট কার্ড, আর্থিক পণ্যগুলির অ্যাক্সেসের জন্য তার টি-পিনের কোনও অপব্যবহার বা প্রতারণামূলকভাবে ব্যবহারের জন্য নির্দেশের উপর সরল বিশ্বাসে কাজ করায় তিনি ব্যাঙ্কে কোনোভাবে দায়ী করবেননা (ii) এই জাতীয় নির্দেশাবলীর অনুসারে, ব্যাঙ্ক সর্বোত্তম প্রয়াসের ভিত্তিতে এটি করবে এবং ব্যাঙ্কের পক্ষ থেকে তৎক্ষণাৎ বা তার যে কোনও নির্দেশাবলীর উপর সঙ্গে সঙ্গে কাজ করতে দেরি বা অক্ষমতার কারণে তিনি ব্যাঙ্ককে কখনোই দায়ী করবেন না (iii) ব্যাঙ্ক তার বিবেচনার ভিত্তিতে (কার্ডহোল্ডারের থেকে জেনে নিয়ে) যে কোনও সময় পুরোপুরি বা আংশিক সুবিধাটি প্রত্যাহার বা স্থগিত করতে পারে (iv) ব্যাঙ্ক তার বিবেচনার ভিত্তিতে কোনও নির্দেশনা কার্যকর না করার সিদ্ধান্ত নিতে পারে যেখানে ব্যাঙ্কের বিশ্বাসের কারণ রয়েছে (ব্যাঙ্কের কোনও সিদ্ধান্ত নিয়ে



কার্ডহোল্ডার প্রস্তু বা বিতর্ক করবেননা) যে নির্দেশাবলী সত্য নয় বা অন্যথায় ভুল বা অস্পষ্ট বা একটি সল্ভে উত্থাপন করে।

- (v) কোনো অ্যাকাউন্টে ব্যাঙ্কের কোনও লেনদেনের বিবরণ বা বিশদ বিবরণে কোনও গরমিল থাকলে কার্ডহোল্ডার বিবৃতি পাওয়ার ষাট (60)দিনের মধ্যে প্রাসঙ্গিক গরমিলের কথা লিখিতভাবে ব্যাঙ্কে জানাতে বাধ্য থাকবেন, তা না হলে লেনদেনটিকে কার্ডহোল্ডার কর্তৃক সঠিক এবং গ্রহণযোগ্য বলে বিবেচনা করা হবে। কার্ডহোল্ডারকে ব্যাঙ্ক উক্ত সুবিধাটি প্রদানের বিবেচনায়, কার্ডহোল্ডার ক্ষতিপূরণ দিতে সম্মত হন এবং এর মাধ্যমে সমস্ত কাজ, দাবি, চাহিদা, প্রক্রিয়া, ক্ষতি, নষ্ট হওয়া, খরচ, চার্জ ও ব্যয় যাই হোক না কেন তার বিরুদ্ধে বা ব্যাঙ্ক যে কোনো সময়ে কার্ডহোল্ডারকে উল্লিখিত সুবিধা প্রদানের কারণে বা কার্ডহোল্ডারের নির্দেশ সরল বিশ্বাসের সাথে গ্রহণ বা বর্জন করার কারণে ব্যাঙ্ককে যে ক্ষয়ক্ষতি সহ্য করতে হতে পারে তা থেকে ব্যাঙ্ককে নিরাপদ রাখেন। কার্ডহোল্ডার সম্মত হন যে উপরোক্ত ক্ষতিপূরণের সমস্ত শর্ত ঠিক থাকবে যখন ব্যাঙ্ক তার সুবিধার্থে তার নির্দেশাবলী কার্যকর করে যদি তিনি তার টি-পিন সরবরাহ করতে অক্ষম হন, এবং ব্যাঙ্ক তার নিজস্ব বিবেচনার ভিত্তিতে, এই ধরনের কার্যকরী করার আগে যথাযথ বিবেচনা করে যেমনটা যুক্তিসঙ্গত যাচাই বলে মনে করে।
- (vi) সুরক্ষার উদ্দেশ্যে এবং কার্ডহোল্ডার ও তার কর্মীদের সুরক্ষার জন্য এবং বিরোধগুলি, যদি কিছু থাকে, মীমাংসায় সহায়তা করার জন্য ব্যাঙ্ক তার বিবেচনায় কার্ডহোল্ডার ও ব্যাঙ্কের মধ্যে টেলিফোনে কথোপকথন টেপ বা রেকর্ড করতে পারে, কার্ডহোল্ডারের নির্দেশগুলিরও রেকর্ড রাখতে পারে ও শুনতে পারে এবং উপরের জন্য কার্ডহোল্ডার তাঁর সম্মতি জানান।

### 33.19 ইন্টারনেট ব্যাঙ্কিং পরিষেবা:

- (i) ইন্টারনেট ব্যাঙ্কিং পরিষেবা সরবরাহের জন্য ব্যবহৃত সিস্টেমগুলিতে যাতে পর্যাপ্ত নিরাপত্তা, রক্ষাকবচ থাকে তা নিশ্চিত করার জন্য ব্যাঙ্ক যথাযথ ব্যবহারিক পদক্ষেপ গ্রহণ করবে যে কোনো প্রযোজ্য আইন, নিয়ম, বিধি, গাইডলাইন, সার্কুলার, আচরণ বিধি এবং প্রচলিত বাজার পদ্ধতিগুলি বিবেচনায় নিয়ে এই জাতীয় সিস্টেম পরিচালনা করার ক্ষেত্রে ঝুঁকিগুলি নিয়ন্ত্রণ এবং পরিচালনা করে ইন্টারনেট ব্যাঙ্কিংয়ের সাথে জড়িত ঝুঁকি, দায়িত্ব এবং দায়গুলি সম্পর্কে কার্ডহোল্ডার অবগত এবং যথাযত বিবেচনার পরেই সেগুলি গ্রহণ করেন। কার্ডহোল্ডার প্রকাশ করেন এবং নিশ্চিত করে বলেন যে তাঁর কম্পিউটার-ইলেক্ট্রনিক যন্ত্রপাতি, ই-মেইল এবং ইন্টারনেট সম্পর্কে সম্পূর্ণ জ্ঞান রয়েছে, যা কার্ডহোল্ডারকে ইন্টারনেট ব্যাঙ্কিং পেতে সক্ষম করবে।
- (ii) প্রাইমারি কার্ডহোল্ডারের ইন্টারনেট ব্যাঙ্কিং ও ই-কমার্সের সুবিধা ব্যবহারের সুযোগ রয়েছে।
- (iii) কার্ডহোল্ডার স্বীকার করেছেন যে তাঁর অনুরোধে, ব্যাঙ্ক কার্ডহোল্ডারকে ব্যাঙ্কের ওয়েবসাইটের (www.kotak.com) মাধ্যমে ক্রেডিট কার্ড লেনদেনের করার সুবিধা দিতে সম্মত হয়েছে।
- (iv) কার্ডহোল্ডার ভারতের সমস্ত প্রযোজ্য আইন এবং অন্যান্য যে কোনও প্রযোজ্য অধিক্ষেত্রের সাথে আবদ্ধ এবং মেনে চলতে সম্মত হন, যা ইন্টারনেট ব্যাঙ্কিং তার ব্যবহারের ক্ষেত্রে প্রযোজ্য হতে পারে। কার্ডহোল্ডারকে সতর্ক করে দেওয়া হচ্ছে যে বৈদেশিক মুদ্রার কোনও প্রবাহে ইন্টারনেটে লেনদেন অবশ্যই আরবিআই-র বিনিময় নিয়ন্ত্রণ বিধি কঠোরভাবে মেনে করতে হবে এবং তা করতে ব্যর্থ হওয়ার ক্ষেত্রে কার্ডহোল্ডার ফরেনএক্সচেঞ্জ ম্যানেজমেন্ট অ্যাক্ট, 1999 এর অধীনে দণ্ডনীয় পদক্ষেপের জন্য দায়বদ্ধ হতে পারেন। কার্ডহোল্ডারের স্বার্থ রক্ষার লক্ষ্যে ক্রয়ের উৎসও প্রকৃতির উপর নির্ভর করে ব্যাঙ্ক তার একমাত্র বিবেচনার ভিত্তিতে, নির্দিষ্ট ইন্টারনেট লেনদেনকে অস্বীকার করার অধিকার সংরক্ষণ করে। কোনো ব্যক্তি / দলগুলির দ্বারা অ্যাকাউন্টের তথ্যের অননুমোদিত বা প্রতারণামূলক ব্যবহার থেকে কার্ডহোল্ডারদের রক্ষা করার লক্ষ্যে এটি করা হয়েছে।
- (v) কার্ডহোল্ডার নিশ্চিত করেন যে তিনি সময়ে সময়ে এমন ওয়েবসাইটগুলি সনাক্ত করতে পারবেন যেখানে তিনি পণ্য এবং পরিষেবা অর্জন ক্রয় করার অতিরিক্ত বৈশিষ্ট্যটি ব্যবহার করতে পারবেন এবং ইন্টারনেটের মাধ্যমে এই জাতীয় অর্থ প্রদানের নির্দেশ দিয়ে তাঁর কার্ড দিয়ে এই অর্থ প্রদান করতে পারবেন। কার্ডহোল্ডার সম্মত হন এবং নিশ্চিত করেন যে ব্যাঙ্ক কেবল এই জাতীয় ওয়েবসাইটগুলিতে কার্ডধারীর দেওয়া অর্ডারের জন্য অর্থ প্রদানের একটি সুবিধা সরবরাহ করছে এবং পণ্য ও পরিষেবা বিক্রয়ের সত্যিকারের লেনদেনের সাথে বা কোনও অংশে জড়িত নয়।
- (vi) কেবলমাত্র অনলাইনে বা ফোনে অনুরোধ পাওয়ার পরেই ব্যাঙ্ক কার্ডহোল্ডারকে ইন্টারনেট ব্যাঙ্কিং পরিষেবা ব্যবহারের জন্য পিন/পাসওয়ার্ড পাঠাবে।

### 33.20 ইমেলে বিবৃতি:

- (i) কার্ডহোল্ডার ব্যাঙ্কের সাথে সম্মত, তাঁর মাসিক কার্ড অ্যাকাউন্ট বিবরণী ইমেলের মাধ্যমে ব্যাঙ্কের কাছে কার্ডহোল্ডার দ্বারা নিবন্ধিত ইমেল ঠিকানায় পাঠাতে এবং তার মাধ্যমে মাসিক কার্ড অ্যাকাউন্টের বিবরণী বিতরণ করা হয়েছে বলে মনে করা হবে। বৈদ্যুতিকভাবে বিতরিত বিবরণী উপলব্ধি করতে কার্ডহোল্ডার যদি কোনও অসুবিধা অনুভব করে তবে তা সঙ্গে সঙ্গে ব্যাঙ্ককে জানানো উচিত, যাতে ব্যাঙ্ক বিকল্প উপায়ে সেটি সরবরাহ করতে সক্ষম হয়। কার্ড অ্যাকাউন্ট বিবরণের তারিখ থেকে 15 (পনেরো) দিনের মধ্যে ব্যাঙ্ককে এ জাতীয় অসুবিধার কথা জানাতে ব্যর্থ হলে তা কার্ড অ্যাকাউন্ট বিবৃতি প্রাপ্তি সম্পর্কিত একটি স্বীকৃতি হিসাবে কাজ করবে।
- (ii) কার্ডহোল্ডার তাঁর বিবৃতিটির তৃতীয় পক্ষের মাঝপথে পাকড়াও সহ সম্ভাব্য সমস্ত সুরক্ষা ঝুঁকির বিষয়ে পুরোপুরি সচেতন এবং ব্যাঙ্ককে এর জন্য দায়ী না করার বিষয়ে সম্মত।
- (iii) কার্ডহোল্ডার স্বীকার করেছেন যে তিনি ব্যাঙ্কের যে কোনো দায়বদ্ধতার জন্য পুরোপুরি দায়ী থাকবেন, অবগতি বা তাঁর বিবৃতির প্রাপ্তি বা অ-প্রাপ্তি নির্বিশেষে। অবহেলা সহ কোনও পরিস্থিতিতে ব্যাঙ্ক দায়বদ্ধ হবে না যে কোনো প্রত্যক্ষ, পরোক্ষ, ঘটনামূলক, বিশেষ বা ফলস্বরূপ লোকসানের জন্য যা এই পরিষেবা ব্যবহারে অক্ষমতা বা কোনও ওয়্যারেন্টি লঙ্ঘনের ফলে হতে পারে।

### 33.21 বিল পরিশোধ:

- (i) বিল পেমেন্ট কার্ডহোল্ডারকে সক্ষম করে ব্যাঙ্কে থাকা তাঁর নির্ধারিত অ্যাকাউন্ট ব্যবহার করে এবং ব্যাঙ্কে নিবন্ধিত যে কোনও পরিষেবা সরবরাহকারীর অ্যাকাউন্টে জমা দিয়ে বিলগুলি পরিশোধ করতে।
- (ii) কার্ডহোল্ডার যদি বিকল্প চ্যানেলগুলির মাধ্যমে পরিষেবা প্রদানের মাধ্যমে ব্যাঙ্কে অনুমোদন করে যদি কোনো চার্জ থাকে সেই সমেত এই ধরনের বিলের অর্থ কার্ডহোল্ডারের ক্রেডিট কার্ড অ্যাকাউন্ট থেকে ডেবিট করতে, তাহলে বিল পেমেন্ট বা প্রদান ব্যাঙ্ক দ্বারা দেওয়া হয়। কার্ডহোল্ডারকে মনে রাখতে হবে যে কোটাক নেট ব্যাঙ্কিংয়ের মাধ্যমে বিল পরিশোধের লেনদেনের উপর ব্যাঙ্ক কোনো রিওয়ার্ড পয়েন্ট দেবে না।
- (iii) কার্ডহোল্ডার স্বীকার করেন যে প্রদত্ত পরিষেবাটি কেবলমাত্র বিল পরিশোধের জন্য যেখানে বিলার সরাসরি ব্যাঙ্কে নিবন্ধিত হয়। ব্যাঙ্ক সরাসরি বিলার বা অন্য কোনও পরিষেবা সরবরাহকারীর দ্বারা প্রদত্ত বিল পেমেন্ট পরিষেবার জন্য একেবারেই কোনও উপস্থাপনা করে না, যা কার্ডহোল্ডারের সরাসরি কারবারের ফলে উদ্ভূত হতে পারে এমন কোনও ক্ষয় / ক্ষতি / বিবাদগুলির জন্য ব্যাঙ্ককে দায়বদ্ধ না করে কার্ডহোল্ডার তাঁর নিজের ঝুঁকিতেই এটি ব্যবহার করতে বেছে নিতে পারেন।
- (iv) কার্ডহোল্ডার সম্মত হন যে ব্যাঙ্ক বিলারের প্রয়োজন অনুসারে বিল পেমেন্ট করবে। ভুল বা অসম্পূর্ণ এন্ট্রিগুলির কারণে বিলার বিল পরিশোধ করতে প্রত্যাখ্যান করার জন্য কার্ডহোল্ডার ব্যাঙ্ককে দায়বদ্ধ করবেননা।
- (v) কার্ডহোল্ডার বিলিং সংস্থার কাছে নিবন্ধিত অনুযায়ী তার সঠিক পরিচয়ের বিবরণ সরবরাহ করতে সম্মত হন এবং এই বিষয়ে ভুল তথ্যের কারণে কোনও দায়বদ্ধতা থেকে ব্যাঙ্ককে ক্ষতিপূরণ দিতে সম্মত হন। কার্ডহোল্ডার ব্যাঙ্কের নির্ধারিত সময়সীমার মধ্যে বিলিং সংস্থায় নিবন্ধিত হিসাবে সনাক্তকরণের বিবরণে যে কোনও পরিবর্তনের কথা জানাতে সম্মত হন।
- (vi) লংয়ের বিবরণটি সঠিকভাবে পরিচালনা নিশ্চিত করার জন্য ব্যাঙ্ক সমস্ত যুক্তিসঙ্গত পদক্ষেপ গ্রহণ করবে, তবুও ভুল বিবরণ / তথ্যের কারণে কোনও ত্রুটির জন্য ব্যাঙ্ক দায়বদ্ধ নয়। যদি এর মধ্যে থাকা তথ্যগুলি ভুল / বৈঠিক বলে প্রমাণিত হয়, তার জন্য তাঁর হতে পারে এমন কোনো ক্ষয়ক্ষতির জন্য কার্ডহোল্ডার ব্যাঙ্ককে দায়ী করবেননা।
- (vii) কার্ডহোল্ডার বিলিং সংস্থাকে তার বিলিংয়ের বিবরণ ব্যাঙ্ককে সরবরাহ করার বিষয়ে কোনও আপত্তি না জানানোর বিষয়ে সম্মত হন। কার্ডহোল্ডার সম্মত হন যে বিলের বিবরণ সংক্রান্ত যে কোনও বিরোধ সরাসরি বিলিং সংস্থার সাথে নিষ্পত্তি করা হবে এবং ব্যাঙ্কের দায়িত্ব কেবলমাত্র তথ্যের বন্দের মধ্যই সীমাবদ্ধ।
- (viii) কার্ডহোল্ডার সম্মত হন যে প্রদত্ত নির্দেশাবলী এবং ব্যাঙ্কের সাথে লেনদেনের রেকর্ডটি হবে চূড়ান্ত প্রমাণ এবং সমস্ত উদ্দেশ্যে আবশ্যিক এবং কোনও কার্যক্রমে তথ্য প্রমাণ হিসাবে ব্যবহার করা যেতে পারে। কার্ডহোল্ডার আরও সম্মত হন যে বিল পেমেন্ট সার্ভিসের জন্য চার্জ, যদি কিছু থাকে তবে তা ব্যাঙ্কের একান্ত বিবেচনার ভিত্তিতে হবে এবং ব্যাঙ্ক সময়ে সময়ে কার্ডধারককে কোনও নোটিশ না দিয়ে পরিবর্তন করতে পারে। কার্ডহোল্ডার সম্মত হন যে কোনও কারণ না দেখিয়ে এবং তাঁকে নোটিস না দিয়েই, যে কোনো সময় বিল পেমেন্টের সুবিধা বা কোনো বা সব কটি অ্যাকাউন্টের প্রেক্ষিতে সেখানে দেওয়া যে কোনো পরিষেবা প্রত্যাহারের স্বাধীনতা ব্যাঙ্কের রয়েছে।

### 34. সুরক্ষিত কার্ড

811 # ড্রিমডিফারেন্ট ক্রেডিট কার্ড / কোটাক এনআরআই ক্রেডিট কার্ড এবং সিন্স ইনস্পায়ার প্ল্যাটিনাম সিকিওর্ড ক্রেডিট কার্ড (যৌথভাবে এই ধারাটির উদ্দেশ্যে “সুরক্ষিত ক্রেডিট কার্ড” হিসাবে পরিচিত)–এর ক্ষেত্রে কার্ড অ্যাকাউন্টের পুরো বকেয়া, একইসাথে কার্ড লেনদেনের কোনো বকেয়া পরিমাণ সহ, এখানে বর্ণিত সমস্ত সুদ এবং অন্যান্য ব্যয়ের পাশাপাশি, কার্ডহোল্ডার দ্বারা ক্রেডিট কার্ড ব্যবহারের সময় কার্ড অ্যাকাউন্টে যা চার্জ করা হয়নি, সেগুলি ব্যাঙ্কের অনুমোদন মতো জামিন/হাইপোথিকেশন/এই ধরনের জামানত মেয়াদী / আমানত, এমন সম্পত্তির বন্ধকের মাধ্যমে সুরক্ষিত করা হবে এবং ব্যাঙ্কের নির্ধারিত ফর্ম এবং পদ্ধতিতে এককভাবে বা কোনো ব্যক্তির সঙ্গে যৌথভাবে কার্ডহোল্ডারের নামে থাকবে। সুরক্ষা তৈরির জন্য ব্যাঙ্কের কাছে সন্তোষজনক আকারে ও পদ্ধতিতে ব্যাঙ্ক এই জাতীয় সমস্ত নথি সম্পাদন করবে। সুরক্ষা তৈরিতে এবং অন্যান্য সমস্ত আনুষ্ঠানিকতা সমাপ্ত করার জন্য জড়িত ব্যয়, স্ট্যাম্প ডিউটি প্রভৃতি সহ তবে তাতেই সীমাবদ্ধ নয়, কার্ডহোল্ডার বহন করবেন।

#### 34.1 811 # ড্রিম ডিফারেন্ট ক্রেডিট কার্ডের শর্ত

811 # ড্রিমডিফারেন্ট ক্রেডিট কার্ড হলো ব্যাঙ্কের কাছে কার্ডহোল্ডারের একটা মেয়াদী আমানতের বিনিময়ে ব্যাঙ্ক কর্তৃক ইস্যু করা একটি কার্ড (এরপর থেকে 811 # ড্রিমডিফারেন্ট ক্রেডিট কার্ড নামে উল্লেখিত)। 811 # ড্রিমডিফারেন্ট ক্রেডিট কার্ড পেতে আবেদনকারীকে ব্যাঙ্কের কাছে ন্যূনতম ₹15,000–এর একটি ন্যূনতম মেয়াদী জমা রাখতে হবে।

#### 34.2 কোটাক এনআরআই ক্রেডিট কার্ডের শর্ত

কোটাক এনআরআই ক্রেডিট কার্ড হ'ল এনআরআই /এনআরও মেয়াদী আমানতের বিনিময়ে কোনও অনাবাসী ভারতীয়কে ব্যাঙ্ক কর্তৃক প্রদত্ত এক্সট্র ক্রেডিট কার্ড। কোটাক এনআরআই ক্রেডিট কার্ড পেতে, আবেদনকারীকে ব্যাঙ্ক দ্বারা নির্ধারিত পরিমাণের ন্যূনতম এনআরআই /এনআরও মেয়াদী জমা রাখতে হবে। এনআরআই টিডি–র ক্ষেত্রে যদি এক বছর আগে টিডি–র পরিশোধ হয়ে থাকে তাহলে এই সময়পূর্বের জন্য গ্রাহক দ্বারা টিডি–তে কোনো সুদ অর্জিত হবে না।

#### 34.3 সিন্স ইনস্পায়ার প্ল্যাটিনাম সিকিওর্ড ক্রেডিট কার্ডের শর্ত

সিন্স ইনস্পায়ার সিকিওর্ড প্ল্যাটিনাম ক্রেডিট কার্ড হলো ব্যাঙ্ক কার্ডহোল্ডারের রাখা একটা মেয়াদী আমানতের বিনিময়ে ব্যাঙ্কের ইস্যু করা

একটি ক্রেডিট কার্ড। সিন্স ইনস্পায়ার সিকিওর্ড প্ল্যাটিনাম ক্রেডিট কার্ড পেতে আবেদনকারীকে ব্যাঙ্কের কাছে সর্বনিম্ন ₹৫০,০০০ -র মেয়াদী জমা রাখতে হবে।

#### 34.4 সুরক্ষিত কার্ডের জন্য সাধারণ শর্ত:

উক্ত মেয়াদী আমানতের পরিমাণ সময়ে সময়ে একমাত্র ব্যাঙ্কের বিবেচনার ভিত্তিতে পরিবর্তিত হতে পারে। সুরক্ষিত ক্রেডিট কার্ডের ক্রেডিট সীমা মেয়াদী আমানতের পরিমাণের আশি শতাংশ (80%) হতে হবে। এই ক্রেডিট সীমা সময়ে সময়ে ব্যাঙ্কের একমাত্র বিবেচনার ভিত্তিতে পরিবর্তিত হতে পারে। সুরক্ষিত ক্রেডিট কার্ড প্রাপ্তির উদ্দেশ্যে মেয়াদী আমানতগুলি আবেদনকারীর দ্বারা নির্ধারিত আবেদন ফর্ম যথাযথভাবে পূরণ করার পরে অথবা সময়ে সময়ে ব্যাঙ্ক কর্তৃক নির্ধারিত অন্য কোনও পদ্ধতিতে খোলা হবে। এইভাবে খোলা মেয়াদী আমানতগুলি ন্যূনতম এক বছরের জন্য হবে এবং অটো রিনিউয়াল মোডে থাকবে এবং এই শর্তাবলী ছাড়াও ক্রেডিট কার্ড এবং মেয়াদী আমানত সম্পর্কিত ব্যাঙ্কের শর্তাবলী প্রযোজ্য হবে। সুরক্ষিত ক্রেডিট কার্ড ইস্যুর উপর সাধারণ ঋণ ও নিষ্পত্তিতে ব্যাঙ্কের অধিকার ছাড়াও কার্ডহোল্ডার দ্বারা জমা দেওয়া পুরো মেয়াদী আমানতের উপর ব্যাঙ্ক একটি লিয়েন চিহ্নিত করবে, কার্ডহোল্ডার দ্বারা অর্জিত সুদ বাদ দিয়ে, সুরক্ষিত ক্রেডিট কার্ড বা মেয়াদী আমানতের সমাপ্তি পর্যন্ত, যেমনটি হতে পারে। আবেদনকারীর ব্যাঙ্কের কাছে একটা মেয়াদী আমানত বিদ্যমান থাকার ক্ষেত্রে মেয়াদী আমানতের পরিমাণ আবেদনকারীর সুরক্ষিত ক্রেডিট কার্ড অ্যাকাউন্টের সাথে যুক্ত হবে এবং মেয়াদী আমানত সঙ্গে সঙ্গে অটো রিনিউয়াল মোডে রূপান্তরিত হবে। কার্ড অ্যাকাউন্টের সঙ্গে যুক্ত মেয়াদী আমানত থেকে কোনো অংশ তুলে নেওয়ার অধিকার কার্ডহোল্ডারের থাকবে না। সুরক্ষিত ক্রেডিট কার্ড নেওয়ার জন্য খোলা মেয়াদী আমানতের মেয়াদ অটো রিনিউয়াল মোডে চলতে থাকবে, যদি না সেটি সমাপ্ত ও বাতিল না হয়ে থাকে। এইচইউএফ, অংশীদারি সংস্থাগুলির দ্বারা খোলা মেয়াদী জমাগুলি সুরক্ষিত ক্রেডিট কার্ডের অধিকারী হবে না। আবেদনকারী যৌথভাবে অন্য ব্যক্তির সাথে একটি মেয়াদী আমানত খোলার ক্ষেত্রে, মেয়াদী আমানত খোলার জন্য আবেদন ফরমে দেওয়া বিবরণ অনুযায়ী সিকিওর্ড ক্রেডিট কার্ড বা সুরক্ষিত ক্রেডিট কার্ড ইস্যু করা হবে। সুরক্ষিত ক্রেডিট কার্ড ইস্যু করা মেয়াদী আমানত সফলভাবে খোলার সাপেক্ষে।

কার্ডহোল্ডার কার্ড অ্যাকাউন্ট জবানবন্দির তারিখ থেকে 90 দিনের মধ্যে সুরক্ষিত ক্রেডিট কার্ডের জন্য ন্যূনতম বকেয়া পরিশোধ করতে ব্যর্থ হলে, কার্ডহোল্ডারকে আগাম নোটিস না দিয়েই বা উল্লেখ না করেই মেয়াদী আমানত ভাঙিয়ে ফেলার অধিকার ব্যাঙ্কের থাকবে এবং সুরক্ষিত ক্রেডিট কার্ডের বিনিময়ে ব্যাঙ্ককে প্রদত্ত বকেয়া পরিমাণ মেয়াদী জমার পরিমাণ থেকে আলাদা করতে ও মীমাংসা করার অধিকার ব্যাঙ্ক থাকে এবং কেবলমাত্র টিডি পোস্ট ছাড়ের ব্যালেন্সের পরিমাণ অটো-রিনিউয়ালের নির্দেশাবলী সহ চলতে থাকবে। টিডি চালিয়ে যাওয়ার জন্য মিনিমাম থ্রেশহোল্ড বা ন্যূনতম প্রাপ্তিক পরিমাণ হবে এনআরই টিডির জন্য ₹25000, এনআরও টিডির জন্য ₹10000 এবং সেই টিডির জন্য ₹10000 যার বিনিময়ে 811 # ড্রিমডিফারেন্ট কার্ড এবং সিন্স ইনস্পায়ার কার্ড ইস্যু করা হয়। বকেয়া পরিমাণ বরাদ্দের পরে টিডির পরিমাণ থ্রেশহোল্ডের পরিমাণের তুলনায় কম পরিমাণ হলে টিডি ভাঙিয়ে ফেলা হবে এবং এই পরিমাণটি কার্ডহোল্ডারের অ্যাকাউন্টে জমা দেওয়া হবে।

আবেদনকারীর খোলা মেয়াদী আমানতের জন্য একজনকে মনোনীত করার অধিকার আবেদনকারীর থাকবে। কার্ডহোল্ডার যদি মেয়াদী আমানতের পরিমাণ প্রত্যাহার / সমাপ্ত করতে চান, অথবা কার্ডহোল্ডার বা ব্যাঙ্ক কর্তৃক সুরক্ষিত ক্রেডিট কার্ড বাতিল হয়ে যায় অথবা কার্ডহোল্ডারের মৃত্যুর পরে মেয়াদী আমানত সমাপ্তির ক্ষেত্রে, কার্ডহোল্ডারকে আগে নোটিস বা রেফারেন্স ছাড়াই ব্যাঙ্কের সঙ্গে সঙ্গে পুরো মেয়াদী আমানতের পরিমাণ ভাঙিয়ে ফেলার অধিকার থাকবে এবং মেয়াদী আমানতের থেকে সুরক্ষিত ক্রেডিট কার্ডের বিনিময়ে ব্যাঙ্ককে পরিশোধযোগ্য বকেয়া পরিমাণ অর্থ অধিকারী হয়ে মীমাংসা করার অধিকার থাকবে ব্যাঙ্কের, কার্ডহোল্ডার / নমিনি ব্যাঙ্ক কর্তৃক প্রদেয় চার্জ, ফি ইত্যাদি সহ কার্ডহোল্ডার কর্তৃক প্রদেয় যে পরিমাণ অর্থ ব্যাঙ্ককে প্রদেয় থাকে তা বিয়োগের পরে জমা হওয়া সুদ সহ ব্যালেন্স মেয়াদী জমার পরিমাণের অধিকারী হবেন। সুরক্ষিত ক্রেডিট কার্ড কার্ডহোল্ডারের মৃত্যুর পরে সমাপ্ত হবে।

### 35. অতিরিক্ত প্রকাশ

35.1 ব্যাঙ্ক তার বিবেচনার ভিত্তিতে, কার্ডহোল্ডারের নিজের জায়গায় / মেশিনে/ সরঞ্জামগুলিতে ব্যাঙ্কের সুবিধাগুলিতে অ্যাক্সেস / উপস্থিতি / ব্যবহারের ক্যামেরায় রেকর্ড করতে পারে বা ভিডিও টেপ বানাতে পারে, প্রাপ্ত সমস্ত নির্দেশ, ফোনে কথোপকথন রেকর্ড করতে পারে এবং ব্যাঙ্ক এই জাতীয় ক্লিপিং / রেকর্ডিংয়ের ফুটেজগুলির উপর নির্ভর করতে পারে কোনও মামলায় প্রমাণ হিসাবে।

35.2 এটিএম / টাচ অ্যাক্সেস ব্যাঙ্কিং টার্মিনাল / ইডিসি- পিওস / অন্যান্য ডিভাইসে কার্ডের ব্যবহার কার্ডহোল্ডারের স্পষ্ট সম্মতি স্থাপন করবে:

- (i) লেনদেন এবং অ্যাকাউন্টের যথাযথ রেকর্ড বজায় রাখতে ব্যাঙ্কের জন্য প্রয়োজনীয় যে কোনও উপায়ে সংগ্রহ, সংরক্ষণ, যোগাযোগ ও প্রক্রিয়াকরণ, সনাক্তকরণ এবং অ্যাকাউন্ট ব্যালেন্সের তথ্য ;
- (ii) কার্ডহোল্ডারের অ্যাকাউন্ট এবং লেনদেনের তথ্য এবং কার্ড এটিএম / অন্যান্য ডিভাইসে কার্ড ব্যবহার করতে সক্ষম করার জন্য প্রয়োজনীয় অন্যান্য বিশদ তথ্য ব্যাঙ্কের এটিএম / নেটওয়ার্ক অন্যান্য নেটওয়ার্কে অংশগ্রহণকারী এবং প্রসেসরগুলির মুক্তি এবং প্রেরণ করতে ;
- (iii) ব্যাঙ্ক / অন্যান্য নেটওয়ার্কগুলিতে উল্লিখিত অংশগ্রহণকারী এবং প্রসেসরগুলি দ্বারা এই জাতীয় তথ্য এবং ডেটা ধরে রাখা;
- (iv) ব্যাঙ্ক এটিএম নেটওয়ার্ক / অন্যান্য নেটওয়ার্কগুলিতে এই জাতীয় অংশগ্রহণকারী এবং প্রসেসরগুলির বিষয় সম্পর্কিত তথ্যের প্রকাশকে নিয়ন্ত্রক আইন ও বিধির সাথে উল্লিখিত অংশগ্রহণকারী এবং প্রসেসরগুলির সম্মতিতে করতে ;
- (v) কার্ডহোল্ডারের ব্যাঙ্ক অ্যাকাউন্ট(গুলি) বা কার্ড ব্যবহারের মাধ্যমে করা লেনদেন বা ব্যক্তিগত বিবরণ যেখানে লেনদেন সম্পন্ন করার

জন্য এটি প্রয়োজনীয়, সে সম্পর্কিত তথ্য তৃতীয় পক্ষের কাছে প্রকাশের ক্ষেত্রে এবং / অথবা আইন বা সরকারী সংস্থা বা আদালতের আদেশ বা আইনী কার্যকারিতা মেনে চলার জন্য যখনপ্রয়োজন হয় এবং / অথবা ত্রুটিগুলি সমাধান করার জন্য বা কার্ডহোল্ডারকে প্রশ্ন উত্থাপন করার জন্য যখনপ্রয়োজন হয় এবং / বা ব্যাঙ্কের অভ্যন্তরীণ ডেটা প্রসেসিংয়ের চাহিদাগুলি পূরণ করার জন্য;

(vi) কার্ডহোল্ডার ব্যাঙ্ককে সেই সমস্ত তথ্য সরবরাহ করতে সম্মত হন যা আইন বা বিধি দ্বারা কার্ডহোল্ডারের থেকে ব্যাঙ্কের প্রয়োজন, অথবা অন্য যে কোনও উপযুক্ত তথ্য যা ব্যাঙ্ক সময়ে সময়ে যথাযথভাবে অনুরোধ করতে পারে;

## 36. ডু নট কল রেজিস্ট্রি

36.1 “ডু নট কল” রেজিস্ট্রি খোলা থাকে ব্যাঙ্কের বিদ্যমান গ্রাহকদের কাছে এবং এমন গ্রাহক যাদের ব্যাঙ্কের সঙ্গে কোনও বিদ্যমান সম্পর্ক নেই তাঁদের কাছেও।

36.2 গ্রাহকের মোবাইল / ল্যান্ডলাইন ফোনে কল করে কেবলমাত্র ব্যাঙ্কের দেওয়া পণ্য ও পরিষেবাগুলির মধ্যে সীমাবদ্ধ টেলিমার্কেটিং অফারগুলির জন্য “ডু নট কল”-এর রেজিস্ট্রেশন প্রযোজ্য।

36.3 কার্ডহোল্ডার ব্যাঙ্কের ফোন ব্যাঙ্কিং নাম্বারে কল করে বা ব্যাঙ্কের ওয়েবসাইটে ([www.kotak.com](http://www.kotak.com)) নিবন্ধন করে “ডু নট কল” করণের জন্য রেজিস্ট্রি করতে পারেন।

36.4 গ্রাহক তাঁর মোবাইল নম্বর বদলালে, সেটা নতুন করে রেজিস্ট্রেশনের মাধ্যমে ব্যাঙ্ককে জানানো উচিত।

36.5 “ডু নট কল”-এর জন্য রেজিস্ট্রেশন অ্যাকাউন্ট বা কার্ডের মূল বিষয়গুলি, লেনদেনের বিষয়ে অ্যালাট, অ্যাকাউন্ট বা কার্ডের বকেয়া পুনরুদ্ধারের কলগুলিকে অন্তর্ভুক্ত বা সীমাবদ্ধ করবে না।

36.6 “ডু নট কল”-এর জন্য রেজিস্ট্রেশন কার্যকর হতে 45 (পঁয়তাল্লিশ) কর্মদিবস লাগবে।

36.7 এই পরিষেবাটি কেবলমাত্র সর্বোত্তম প্রচেষ্টার ভিত্তিতেই সরবরাহ করা হয়।

## 37. যোগাযোগের বিবরণ ও অভিযোগ

37.1 গ্রাহক যোগাযোগ কেন্দ্র

আপনি ব্যাঙ্কের সাথে নিম্নলিখিত যে কোনো উপায়ে যোগাযোগ করতে পারেন:

(i) কোটাক ক্রেডিট কার্ডের জন্য কাস্টমার কেয়ার অফিসাররা সপ্তাহের সব দিন 24 ঘণ্টাই আপনার প্রশ্নের উত্তর দিতে নিচের নম্বরে উপলভ্য হবেন:

1860 266 2666 (স্থানীয় কল রেট প্রযোজ্য) বা



মুম্বাই 66006022	নতুনদিল্লী 66006022	চেন্নাই 66006022	ব্যাঙ্কালোর 66006022
হায়দ্রাবাদ 66006022	পুনে 66006022	আহমেদাবাদ 66006022	কোলকাতা 65506022

আইভিআর মেনু 24x7 উপলভ্য। সাধারণ দুই ধাপের প্রক্রিয়াটি অনুসরণ করুন:

# 1

আপনার সম্পূর্ণ 16সংখ্যার ক্রেডিট নম্বরটি  
লিখুন  
(যেমনঃ 4166 46XX XXXX 0001)

# 2

আপনার টেলিফোনিক পিন লিখুন  
আপনি কল করে সঙ্গে সঙ্গেই আপনার  
টি-পিন তৈরী করতে পারেন

নিচে উল্লিখিত তথ্যগুলি সঙ্গে সঙ্গেই পান

উপলব্ধ ক্রেডিট সীমা	উপলব্ধ নগদ সীমা	পেমেন্ট বিবরণ
শেষ 5টি লেনদেন	বিবৃতি বিবরণ	ক্রেডিট কার্ড হ্রাস রিপোর্ট করুন

(ii) লিখিত ভাবে

রেগুলার পোস্ট :	ক্যুরিয়ার
কোটাক মাহিন্দ্রা ব্যাংক	সার্ভিস ম্যানেজার, কোটাক মাহিন্দ্রা ব্যাংক লিমিটেড
লিমিটেডকার্ড বিজনেস পোস্ট বক্স নং 27703	কার্ড বিজনে 5 ম তলা, কোটাক ইনফিনিটি, বিল্ডিং নং- 21, ইনফিনিটি পার্ক, অফ: ওয়েস্টার্ন এক্সপ্রেস হাইওয়ে, জেনারেল এ কে বৈদ্য মার্গ,
মালাড (পূর্ব)	মালাড (পূর্ব)
মুম্বই - 400 097, ভারত	মুম্বই - 400 097, ভারত

(iii) [www.kotak.com](http://www.kotak.com)এ অথবা আমাদের ওয়েবসাইটে আপনার ইন্টারনেট ব্যাংকিং অ্যাকাউন্টের মাধ্যমে লগ ইন করে একটি ইমেল পাঠান।  
আমাদের সাথে আপনার সমস্ত যোগাযোগের ক্ষেত্রে দয়া করে আপনার 16-সংখ্যার ক্রেডিট কার্ড নম্বরটি উল্লেখ করবেন।

### 37.2 বিলিং বিরোধের নিষ্পত্তি

আপনার বিবৃতিতে নির্দেশিত চার্জের সাথে আপনি একমত না হলে, বিবৃতি তারিখের 60 (ষাট) দিনের মধ্যে ব্যাঙ্ককে সেকথা জানানো উচিত, ব্যর্থ হলে বিবৃতিতে নির্দেশিত সমস্ত চার্জ আপনার কাছে যথাযথ এবং গ্রহণযোগ্য বলে ধরে নেওয়া হবে। এই ধরনের অভিযোগ পাওয়ার পরে, ব্যাঙ্ক তদন্তের জন্য অস্থায়ী ভিত্তিতে চার্জটি ফিরিয়ে দিতে পারে। বিলিং বিরোধ সংক্রান্ত সমস্ত অভিযোগ উপরোক্ত ঠিকানায় লিখিতভাবে পাঠানো যেতে পারে। দয়া করে মনে রাখবেন যে কোনও আন্তর্জাতিক লেনদেনের ক্ষেত্রে আপনার বিরোধ থাকলে, আপনাকে অবশ্যই আপনার পাসপোর্টের একটি অনুলিপি সরবরাহ করতে হবে।

### 37.3 অভিযোগ প্রতিবিধান অভিযোগবর্ধন

আপনি আমাদের পরিষেবা সন্তুষ্ট নন, এমন সম্ভাবনাময় ক্ষেত্রে আপনি নিজের অভিযোগটি নিবন্ধভুক্ত করতে পারেন:

- (i) www.kotak.com এ লগইন করে বা আমাদের ওয়েবসাইটে আপনার ইন্টারনেট ব্যাঙ্কিং অ্যাকাউন্টের মাধ্যমে একটি ইমেল পাঠিয়ে।
  - (ii) আপনার গ্রাহক যোগাযোগ কেন্দ্রে ফোন করে
  - (iii) ম্যানেজারকে লিখুন – সার্ভিস অপারেশনস, কোটাক মাহিন্দ্রা ব্যাঙ্ক লিমিটেড, কার্ডস বিজনেস, 2য় তল, কোটাক ইনফিনিটি, বিল্ডিং নং 21, ইনফিনিটি পার্ক, ওয়েস্টার্ন এক্সপ্রেস হাইওয়ের পাশে, জেনারেল এ কে বৈদ্য মার্গ, মালাড (পূর্ব), মুম্বাই – 400097, ভারত
- আপনি যদি আপনার অভিযোগের বিষয়ে যে সাড়া পেয়েছেন তা নিয়ে সন্তুষ্ট না হন অথবা যদি 10 দিনের বেশি সময় ধরে কোনো অভিযোগ বা নালিশ নিষ্পত্তিহীন থেকে যায়, তাহলে আপনি ব্যাঙ্কের উচ্চতর কর্তৃপক্ষের কাছে অভিযোগটি সমাধানের জন্য পাঠাতে পারেন চিঠি লিখে এম. রাজু, নোডাল অফিসার, কোটাক মাহিন্দ্রা ব্যাঙ্ক লিমিটেড, 5ম তল, ইনফিনিটি, বিল্ডিং নং 21, ইনফিনিটি পার্ক, ওয়েস্টার্ন এক্সপ্রেস হাইওয়ের পাশে, জেনারেল এ কে বৈদ্য মার্গ, মালাড (পূর্ব), মুম্বাই – 400097, ভারত অথবা nodalofficer@kotak.com ঠিকানায় ইমেল পাঠিয়ে। ব্যাঙ্কে অভিযোগ প্রাপ্তির 30 দিনের মধ্যে যদি আপনার অভিযোগের মীমাংসা না হয় তাহলে সেই অভিযোগটি ব্যাঙ্কিং ওম্বডসম্যানের কাছে পাঠানো যেতে পারে। ব্যাঙ্কিং ওম্বডসম্যানের বিশদ বিবরণ আপনার এলাকার শাখাগুলিতে প্রদর্শিত হয়।

### 38. বন্টন

- 38.1 এই চুক্তির অধীনে কোনো তৃতীয় ব্যক্তির পক্ষে এই চুক্তির অধীনে ব্যাঙ্কের অধিকার ও বাধ্যবাধকতার সম্পূর্ণটাই বা আংশিকভাবে এবং এই পদ্ধতিতে এবং ব্যাঙ্ক উপযুক্ত মনে করতে পারে এমন শর্তের ভিত্তিতে বিক্রি, বন্টন, রূপান্তর বা হস্তান্তর করার অধিকার ব্যাঙ্কের থাকবে। এজাতীয় কোনো বিক্রি, বন্টন, রূপান্তর বা হস্তান্তর শেষ পর্যন্ত কার্ডহোল্ডারকেই আবদ্ধ করবে।
- 38.2 কার্ডহোল্ডার এই চুক্তির আওতায় তাঁর যে কোনও অধিকার এবং বাধ্যবাধকতা স্থানান্তর বা বন্টনের অধিকারী হবেননা।
- 38.3 কোনও লিখিত যোগাযোগের মাধ্যমে ব্যাঙ্ক এই জাতীয় পরিবর্তনের বিষয়ে কার্ডহোল্ডারকে যথাযথভাবে অবহিত করবে। সেখানে কার্ডহোল্ডার তৃতীয় ব্যক্তিকে সমস্ত বকেয়া পরিমাণ পরিশোধ করতে বাধ্য থাকবেন এবং ব্যাঙ্কের দায়বদ্ধতা থেকে মুক্তি পাবেন।

### কোটাক রয়াল সিগনেচার, জেন সিগনেচার, হোয়াইট সিগনেচার, ওয়েল্থ ম্যানেজমেন্ট ইনফিনিটি, প্রাইভি লিগ সিগনেচার ও লিগ প্ল্যাটিনাম কার্ডের জন্য বিশেষ শর্তাবলী

1. ওয়েলকাম গিফ্ট অফার
  - “ওয়েলকাম গিফ্ট” বা “অফার” বা “গিফ্ট অফার”-এর অর্থ স্বাগতম সুবিধাগুলি যা কার্ডহোল্ডারদের কাছে প্রদত্ত নির্দিষ্ট আইটেম/পয়েন্টের গিফ্ট ভাউচার / ছাড় / রিওয়ার্ড আকারে হতে পারে, আরো বিশেষ করে বর্ণনা করা হয়েছে কার্ডের সঙ্গে সরবরাহ করা ওয়েলকাম বুকলেটে।
  - এই অফারটি কেবল প্ল্যাটিনাম এবং সিগনেচার কার্ডহোল্ডারের জন্য উপলব্ধ
- 1.1. ওয়েলকাম গিফ্ট
  - যোগাদানের সম্পূর্ণ ফি প্রদানের পরে কেবলমাত্র প্রাইমারি কার্ডহোল্ডারই গিফ্ট অফারের জন্য যোগ্য হবে। অ্যাড-অন কার্ডহোল্ডাররা কোনও ওয়েলকাম গিফ্ট পাওয়ার অধিকারী হবেননা।
  - 1. গিফ্ট অফারটি অবশ্যই প্রযোজ্য সময়ের মধ্যে কার্ডহোল্ডারকে গ্রহণ করতে হবে।
  - 2. গিফ্ট অফার পাঠানোর আগে কার্ড বাতিল হলে গিফ্ট অফারও বাতিল হয়ে যাবে।
  - 3. গিফ্ট অফারটি হস্তান্তরযোগ্য এবং নগদে ভাঙানো যায় না এবং ব্যাঙ্ক দ্বারা প্রদত্ত হতে পারে এমন কোনো অফারের সাথে এটি ব্যবহার করা যাবে না।
  - 4. কার্ডহোল্ডারকে লিখিত বা অন্য কোনোভাবে আগে ইঙ্গিত বা নোটিস না দিয়ে গিফ্ট অফারটির অ-প্রাপ্যতার কারণে সেটির বদলি বা বিনিময় করার অধিকার ব্যাঙ্ক সংরক্ষণ করে।
  - 5. গিফ্ট অফারগুলির মডেল, নির্মাণ, বৈশিষ্ট্য ও সবিস্তার বিবরণী স্ট্যান্ডার্ড মার্চেন্টাইজের অংশ নাও হতে পারে এবং কেবলমাত্র ইঙ্গিতবাহী হতে পারে।
- 1.2. অন্যান্য শর্তাবলী
  1. গিফ্ট অফারে কার্ডহোল্ডারের অংশগ্রহণ সম্পূর্ণ স্বেচ্ছামূলক এবং স্বাধীন ভিত্তিতেই করা হয়েছে বলে বিবেচনা করা হবে।

2. উপহারের গুণমান, উপযোগিতা, কোনো উদ্দেশ্যের জন্য যোগ্যতা, বিতরণ (বিতরণের জন্য যে কোনো সময়কাল সহ) বা অন্য কিছু সম্পর্কে ব্যাঙ্ক কোনো ওয়ারান্টি দেবে না বা উপস্থাপন করবে না। পণ্য ও পরিষেবা বা অফার সম্পর্কিত যে কোনও ধরনের বিরোধ বা দাবি কার্ডহোল্ডার এবং সংশ্লিষ্ট বণিককেই সরাসরি সমাধান করতে হবে, কোটাক মাহিন্দ্র ব্যাঙ্কের কোনও রেফারেন্স ছাড়াই এবং ব্যাঙ্কের বিরুদ্ধে কোনো দাবি করা যাবে না।
3. সরকার বা অন্য কোন কর্তৃপক্ষের কাছে প্রদত্ত যে কোনও কর বা দায় বা চার্জ, যা গিফ্ট অফারের সাথে সম্পর্কিত কার্ডহোল্ডারের উপর বর্তমানে পারে বা অর্জিত হতে পারে, তা কার্ডহোল্ডারের একক অ্যাকাউন্টেই থাকবে। গিফ্ট অফারের আর্থিক মূল্যের উপর যদি উসে কোনো কর কাটা হয় তা কার্ডহোল্ডার দ্বারা প্রদেয় হবে।
4. গিফ্ট অফার সম্পর্কিত সমস্ত বিষয়ে ব্যাঙ্কের সিদ্ধান্তই চূড়ান্ত এবং সর্বশ্রেষ্ঠে বাধ্যতামূলক হবে।

## 2. প্রায়োরিটি পাস প্রিভিলেজ

1. কার্ডহোল্ডার সম্মত হন এবং বোঝেন যে কোটাক মাহিন্দ্র ব্যাঙ্ক ক্রেডিট কার্ডহোল্ডার হিসেবে তাঁকে একটা প্রায়োরিটি পাস মেম্বারশিপ কার্ড দেওয়া হয়েছে যা কার্ডহোল্ডার এবং তাঁর সাথে আসা অতিথিকে লাউঞ্জ প্রবেশের অধিকার দেয় যা এখানে নির্ধারিত শর্তাবলী সাপেক্ষে কেবল প্রায়োরিটি পাস প্রোগ্রামেরই একটা অংশ।
2. প্রায়োরিটি পাস কার্ডটি স্থানান্তরযোগ্য নয় এবং কার্ডহোল্ডার ছাড়া অন্য কোনও ব্যক্তি এটি ব্যবহার করতে পারবেন না। প্রায়োরিটি পাস কার্ড প্রদানের তারিখ থেকে এক বছরের জন্য এটি বৈধ।
3. প্রায়োরিটি পাস কার্ডটি অর্থ প্রদানের জন্য ব্যবহার করা যাবে না এবং এটি ঋণযোগ্যতার প্রমাণও নয় এবং এটি ব্যবহারের যে কোনও প্রচেষ্টা জালিয়াতি হিসেবে বিবেচিত হতে পারে।
4. শুধুমাত্র একটা বৈধ প্রায়োরিটি পাস কার্ড উপস্থাপনের পরে লাউঞ্জে প্রবেশাধিকার হলো শর্তসাপেক্ষ। প্রায়োরিটি পাস কার্ডের বিকল্প হিসাবে অন্য কোনও কার্ড গৃহীত হবে না।
5. লাউঞ্জ ভিজিট চার্জ প্রতি ভিজিট প্রতি ব্যক্তি সাপেক্ষ। যেখানে প্রযোজ্য (সদস্যপদ প্ল্যানের উপর নির্ভরশীল), সেখানে সঙ্গে থাকা অতিথি সমেত, এই জাতীয় সমস্ত ভিজিটগুলি কার্ডহোল্ডারের কার্ড এবং তার বিধি অনুসারে কোটাক মাহিন্দ্র ব্যাঙ্ক (ব্যাঙ্ক) দ্বারা কার্ডহোল্ডারের ক্রেডিট কার্ড অ্যাকাউন্টে ডেবিট করা হবে তাঁর প্রায়োরিটি পাস সদস্যপদের ভিত্তিতে। প্রায়োরিটি পাস গোষ্ঠীভুক্ত কোম্পানিগুলি কার্ডহোল্ডার ও ব্যাঙ্কের মধ্যে যে বিবাদ সৃষ্টি হতে পারে তার জন্য অথবা ব্যাঙ্ক দ্বারা ডেবিট করা কোনও লাউঞ্জ ভিজিট চার্জ সম্পর্কিত কার্ডহোল্ডার দ্বারা প্রাপ্ত কোনও ক্ষতির জন্য দায়বদ্ধ থাকবে না।
6. লাউঞ্জে প্রবেশের সময় প্রায়োরিটি পাস কার্ড উপস্থাপন করার সময় লাউঞ্জ কর্মীরা কার্ডটির ইমপ্রিন্ট নিয়ে কার্ডহোল্ডারকে একটি ‘রেকর্ড অব ভিজিট’ ভাউচার প্রদান করবেন বা লগ এন্ট্রি করবেন। কিছু লাউঞ্জে ইলেক্ট্রনিক কার্ড রিডার থাকে, যা প্রায়োরিটি পাস কার্ডের উলটো দিকের চৌম্বকীয় স্ট্রিপ দিয়ে কার্ডহোল্ডারের বিশদ বিবরণ নিয়ে নেবে। যেখানে প্রযোজ্য। সেখানে কার্ডহোল্ডারকে অবশ্যই ‘রেকর্ড অব ভিজিট’ ভাউচারে স্বাক্ষর করতে হবে, যা অবশ্যই উপস্থিত অতিথির সঠিক সংখ্যা প্রতিফলিত করবে, যদি থাকেন, তবে ভিজিট প্রতি ব্যক্তি প্রতি কিছু দেখায় না। কার্ডহোল্ডারের জন্য ভিজিট প্রতি চার্জ, যেখানে প্রাসঙ্গিক এবং যে কোনও অতিথির জন্য লাউঞ্জ অপারেটর কর্তৃক ব্যাঙ্কে জমা দেওয়া ‘রেকর্ড অব ভিজিট’ লগের উপর ভিত্তি করে নেওয়া হবে।
7. প্রায়োরিটি পাস কার্ডের ভাউচারের ইমপ্রিন্ট / লগ তৈরি করা লাউঞ্জ কর্মীদের দায়িত্বে থাকলেও, লাউঞ্জটি ব্যবহারের সময় ‘রেকর্ড অব ভিজিট’ ভাউচার / লগ -এ তাঁর নিজের এবং যে কোনও অতিথির ব্যবহারকে সঠিকভাবে প্রতিফলিত করে নিশ্চিত করার জন্য কার্ডহোল্ডার দায়বদ্ধ। যেখানে প্রযোজ্য কার্ডহোল্ডারই লাউঞ্জে তাঁকে উপস্থাপন করা ‘রেকর্ড অব ভিজিট’ ভাউচারের ‘কার্ডহোল্ডারের’ অনুলিপি রেখে দেওয়ার জন্য দায়বদ্ধ।
8. অংশগ্রহণকারী সমস্ত লাউঞ্জগুলি তৃতীয় পক্ষের সংস্থার মালিকানাধীন এবং পরিচালিত হয়। কার্ডহোল্ডার এবং তাঁর সাথে আসা অতিথিকে অবশ্যই প্রত্যেক অংশগ্রহণকারী লাউঞ্জ / ক্লাবের নিয়ম এবং নীতিমালা মেনে চলতে হবে। স্থান সঙ্কুলানের কারণে প্রবেশ সীমাবদ্ধ হতে পারে তবে এটি পুরোপুরি প্রতিটি স্বতন্ত্র লাউঞ্জ অপারেটরের বিবেচনার ভিত্তিতে হবে। প্রদত্ত সুবিধা, লাউঞ্জগুলির খোলাবন্ধের সময় বা সেখানে নিযুক্ত কর্মচারীদের উপর প্রায়োরিটি পাস গ্রুপ অব কোম্পানিজ ও ব্যাঙ্কের কোনো নিয়ন্ত্রণ নেই। প্রায়োরিটি পাসের পরিচালকরা সর্বোত্তম প্রচেষ্টার ভিত্তিতে বিজ্ঞাপনে দেওয়া হিসাবে সুযোগ সুবিধাগুলি উপলব্ধ কিনা তা নিশ্চিত করার চেষ্টা করবেন, তবে কার্ডহোল্ডারের ভিজিটের সময় উল্লেখিত সুযোগ সুবিধাগুলি পাওয়া যাবেই এমন কোনো ওয়ারান্টি বা গ্যারান্টি প্রায়োরিটি পাস গ্রুপ অব কোম্পানিজ বা ব্যাঙ্ক দেয় না। বিজ্ঞাপনে দেওয়া সুযোগ সুবিধার গোটাটাই বা কোনো অংশ পাওয়া বা না পাওয়ার ফলে কার্ডহোল্ডারের কোনো লোকসানের জন্য প্রায়োরিটি পাস গ্রুপের কোনো কোম্পানি বা ব্যাঙ্ক কেউই দায়ী থাকবে না। সঙ্গী সমস্ত বাচ্চাকেই (যেখানে অনুমোদিত) পূর্ণ গেস্ট ফি দিতে হবে যদি না লাউঞ্জ রুলে অন্য কিছু বলা থাকে।

9. অংশগ্রহণকারী লাউঞ্জগুলি সর্বাধিক অবস্থাননীতি (সাধারণত 3-4 ঘণ্টা) প্রয়োগের অধিকার সংরক্ষণ করতে পারে বা ভিডিও চেকআউটে কোনও কার্ডহোল্ডারের সাথে আসা অতিথির সংখ্যা সীমিত রাখতে পারে। এটি স্বতন্ত্র লাউঞ্জ অপারেটরের বিবেচনার ভিত্তিতে হবে যারা বর্ধিত অবস্থানের জন্য চার্জ আরোপ করতে পারে।
10. অংশগ্রহণকারী লাউঞ্জগুলির ফ্লাইটগুলি ঘোষণা করার কোনও চুক্তিগত বাধ্যবাধকতা নেই এবং কোনও কার্ডহোল্ডার এবং ঃ অথবা তাঁর সাথে আসা অতিথিরা তাঁদের ফ্লাইটে চড়তে ব্যর্থ হওয়ার কারণে প্রত্যক্ষ বা পরোক্ষ কোনো ক্ষতির জন্য প্রায়োরিটি পাস গ্রুপ অব কোম্পানি বা ব্যাঙ্ক দায়বদ্ধ থাকবে না।
11. নিখরচায় অ্যালকোহলযুক্ত পানীয়ের সুযোগ (যেখানে স্থানীয় আইন অনুমতি দেয়) প্রতিটি লাউঞ্জ অপারেটরের বিবেচনার ভিত্তিতে এবং কিছু ক্ষেত্রে তা সীমাবদ্ধও হতে পারে। এইসব ক্ষেত্রে কার্ডহোল্ডার অতিরিক্ত খাওয়ার জন্য সরাসরি লাউঞ্জ কর্মীদের যে কোনও চার্জ দেওয়ার জন্য দায়বদ্ধ। (প্রায়োরিটি পাস ওয়েবসাইটে উপলব্ধ বিশদ বিবরণের জন্য আলাদা আলাদা লাউঞ্জের বিবরণ দেখুন)
12. এক লাউঞ্জ থেকে আরেক লাউঞ্জে টেলিফোনের সুবিধা (যেখানে উপলভ্য থাকে) পরিবর্তিত হয় এবং লাউঞ্জ অপারেটরের বিবেচনার ভিত্তিতে সরবরাহ করা হয়। নিখরচায় ব্যবহার সাধারণভাবে স্থানীয় কলগুলিতেই সীমাবদ্ধ। ফ্যাক্স, শাওয়ার, ইন্টারনেট এবং ওয়াই-ফাই চার্জ (যেখানে প্রযোজ্য) প্রতিটি লাউঞ্জ অপারেটরের বিবেচনার ভিত্তিতে দেওয়া হয় এবং কার্ডহোল্ডার এর জন্য সরাসরি লাউঞ্জ কর্মীদের কাছে অর্থ প্রদানের জন্য দায়বদ্ধ।
13. সেদিনেরই সফরের বৈধ ফ্লাইট টিকিট থাকার উপরে তাঁদের লাউঞ্জে ঢোকানোর বিষয়টি কঠোরভাবে নির্ভর করে। হ্রাসপ্রাপ্ত-হারের টিকিটে সফররত এয়ারলাইন, বিমানবন্দর এবং অন্যান্য ভ্রমণ শিল্পের কর্মচারীরা প্রবেশের জন্য যোগ্য নাও হতে পারেন। মার্কিন যুক্তরাষ্ট্রের বাইরে, প্রস্থানকারী ফ্লাইটের ক্ষেত্রে অর্থাৎ কেবলমাত্র বহির্গামী যাত্রী যাত্রীদের হাতে ফ্লাইটের টিকিটগুলির সঙ্গ অবশ্যই একটি বৈধ বোর্ডিং পাস থাকতে হবে। দয়া করে খেয়াল রাখুন যে শেঙ্গেনএলাকার মধ্যে ইউরোপের কিছু লাউঞ্জ রয়েছে যার মানে সদস্যরা যদি শেঙ্গেন দেশগুলির মধ্যে সফর করলেই শুধুমাত্র এই লাউঞ্জগুলিতে প্রবেশাধিকার দেওয়া হবে। (অস্ট্রিয়া, বেলজিয়াম, ডেনমার্ক, ফিনল্যান্ড, ফ্রান্স, জার্মানি, গ্রীস, নেদারল্যান্ডস, আইসল্যান্ড, ইতালি, লাক্সেমবার্গ, নরওয়ে, পর্তুগাল, স্পেনএবং সুইডেন)।
14. সুশৃঙ্খলভাবে এবং সঠিক পদ্ধতিতে সদস্য এবং কোনও অতিথি (শিশু সহ)–র আচারআচরণ এবং পোশাকের (মার্কিন যুক্তরাষ্ট্রের বাইরে কোনও শর্টস অনুমোদিত নয়) ভিত্তিতে প্রবেশের অনুমতি দেওয়া হয়। কোনও শিশু বা বাচ্চা উপদ্রব করলে বা লাউঞ্জ অতিথিদের কাছে কোনো অস্বস্তির কারণ হয় তাহলে লাউঞ্জ কর্মীদের একান্ত বিবেচনার ভিত্তিতে লাউঞ্জ ছেড়ে চলে যেতে বলা যেতে পারে। কোনো সদস্য এবং ঃ অথবা অতিথি এই শর্তগুলি না মানার কারণে কোনো কার্ড অপারেটর যেখানে তাঁদের ঢুকতে দিতে অস্বীকার করেছেন, তার জন্য ওই কার্ডহোল্ডার ও কোনও অতিথির কোনো লোকসানের জন্য প্রায়োরিটি পাস গোষ্ঠীভুক্ত কোম্পানি বা ব্যাঙ্ক দায়বদ্ধ হবে না।
15. প্রায়োরিটি পাস কার্ড হারিয়ে যাওয়া, চুরিহওয়া বা নষ্ট হওয়ার কথা অবিলম্বে ব্যাঙ্কের গ্রাহক যোগাযোগ কেন্দ্রে অবহিত করতে হবে।
16. কার্ডহোল্ডার তাঁর ব্যাঙ্কের ক্রেডিট কার্ডটি বাতিল করলে বা পুনর্বিবরণ না করলে অথবা অ্যাকাউন্টটি যদি অস্বীকৃত অ্যাকাউন্টে পরিণত হয় সেক্ষেত্রে প্রায়োরিটি পাস কার্ডটি তাঁর ক্রেডিট কার্ডের মেয়াদ শেষ হওয়ার তারিখ থেকে অবৈধ হয়ে যাবে। কোনও কার্ডহোল্ডার, কোনও অতিথিসহ, কোনও অবৈধ কার্ড ব্যবহার করে লাউঞ্জে যান তাহলে কার্ডহোল্ডারকে তার জন্য চার্জ করা হবে এবং এই বিষয়ে কার্ডহোল্ডার ব্যাঙ্কের কাছে কোনও দাবি উত্থাপন করবেন না।
17. তার নীতির আওতায় প্রায়োরিটি পাস লিমিটেডের অধিকার রয়েছে এয়ারলাইন বা বিমানবন্দরের সুরক্ষার ক্ষেত্রে এয়ারলাইন বা বিমানবন্দরের নিযুক্ত বা চুক্তিবদ্ধ ব্যক্তিদের সদস্যপদ প্রত্যাহান করার।
18. কোনও কার্ডহোল্ডার এবং / অথবা অতিথি এবং লাউঞ্জ অপারেটরের মধ্যে কোনও বিরোধের জন্য প্রায়োরিটি পাস গোষ্ঠীভুক্ত সংস্থাগুলি বা ব্যাঙ্ককে দায়বদ্ধ করা হবে না।
19. কার্ডহোল্ডার সম্মত হন যে তিনিপ্রায়োরিটি পাস ও কোটাক মাহিন্দ্রা ব্যাঙ্ক, তাদের পরিচালক, আধিকারিক, কর্মচারী এবং এজেন্টদের (সম্মিলিতভাবে ‘ক্ষতিপূরণপ্রাপ্ত পক্ষগুলি’) রক্ষা করবেন এবং ক্ষতিপূরণ দেবেন সেই সমস্ত দায়বদ্ধতা, ক্ষতি, হারানো, দাবি, মামলা, রায়। খরচ ও ব্যয় (যুক্তিসঙ্গত অ্যাটর্নির ফি সহ) যা কোনও ব্যক্তির চোট-আঘাত বা মৃত্যু বা কার্ডহোল্ডার বা কোনও অতিথি বা কার্ডহোল্ডারের নির্দেশে উক্ত লাউঞ্জে থাকা কোনও ব্যক্তির দ্বারা কোনও লাউঞ্জ ব্যবহারের ফলে উদ্ভূত কোনও সম্পত্তি নষ্টের জন্য হয়, তবে ক্ষতিপূরণপ্রাপ্ত পক্ষগুলি দ্বারা সম্পূর্ণ অবহেলা বা ইচ্ছাকৃত অপব্যবহারের ক্ষেত্রে এই জাতীয় ক্ষতিপূরণ দেওয়া হবে না।
20. প্রায়োরিটি পাস লাউঞ্জ অ্যাক্সেসের সুবিধার সঙ্গে সম্পর্কে কার্ডহোল্ডারের কোনও দাবি বা বিতর্ক হতে পারে, তাহলে এর জন্য ব্যাঙ্ক কোনওভাবেই দায়ী বা দায়বদ্ধ থাকবে না।
21. ব্যাঙ্ক তার নিজস্ব বিবেচনার ভিত্তিতে যে কোনও সময় অগ্রিম নোটিশ ছাড়াই প্রায়োরিটি পাস লাউঞ্জ অ্যাক্সেসের সুবিধা বদল বা প্রত্যাহার করতে পারে এবং এই বিষয়ে ব্যাঙ্ক কার্ডহোল্ডারের কাছে কোনওভাবেই দায়বদ্ধ থাকবে না। এ ক্ষেত্রে বার্ষিক ফি তালিকাভুক্তি ফি (যেটাই প্রযোজ্য) ফেরত দেওয়া হবে না।



22. উপরোক্ত বিষয়ে আপনার কোনো বিতর্ক বা অভিযোগ থাকলে এমন অনুপযোগী ক্ষেত্রে আপনি ব্যাঙ্কের গ্রাহক যোগাযোগ কেন্দ্রে যোগাযোগ করতে পারেন।
23. এই সুবিধা থেকে উদ্ভূত, বা এর সাথে সম্পর্কিত বা এর ফলে সমস্ত বিবাদগুলি , যদি থাকে, কেবল মুম্বাই আদালত / ট্রাইব্যুনালের একচেটিয়া এজিয়ারের মধ্যে পড়বে।

# কোটাক ক্রেডিট কার্ডস রিওয়ার্ড প্রোগ্রাম বিভাগ:

## A. রিওয়ার্ড পয়েন্টস প্রোগ্রাম

- সংজ্ঞা:** নিম্নলিখিত পরিভাষাগুলি নিম্নলিখিত অর্থ গ্রহণ করবে, যদি না প্রসঙ্গটি অন্যরকম কিছু স্বীকার করে:

  - “রিওয়ার্ড পয়েন্টস” / “ডাইনিং পয়েন্টস” / “সেভিং পয়েন্টস” / “জেন পয়েন্টস” হলো রিওয়ার্ড পয়েন্ট প্রোগ্রামের আওতায় প্রাপ্ত রিওয়ার্ড পয়েন্ট
  - “ডোমেস্টিক পার্চেস” মানে হলো ভারতীয় মুদ্রায় যে কোনো ক্রয়
  - “ইন্টারন্যাশনাল পার্চেস” মানে হলো অ-ভারতীয় মুদ্রায় যে কোনো ক্রয়
- প্রোগ্রাম**

21. রিওয়ার্ড পয়েন্টস প্রোগ্রামটি কেবল প্রযোজ্য ওয়েলথ ম্যানেজমেন্ট কার্ড, কোটাক রয়াল সিগনেচার, কোটাক জেন সিগনেচার, কোটাক প্রাইভি লীগ সিগনেচার, কোটাক লীগ প্ল্যাটিনাম, ফিস্ট, এনআরআই লীগ প্ল্যাটিনাম কার্ড, কোটাক এসেলিয়া প্ল্যাটিনাম ক্রেডিট কার্ড, সিল্ক ইনস্পায়ার প্ল্যাটিনাম ক্রেডিট কার্ড এবং এনআরআই রয়ালে সিগনেচার কার্ড, কোটাক আরবান গোল্ড এবং কোটাক ভেলোসিটি প্ল্যাটিনাম ক্রেডিট কার্ড, কোটাক সোলারিস প্ল্যাটিনাম কার্ড, কোটাক বিক ক্রেডিট কার্ড/ বীর প্ল্যাটিনাম কার্ড/ সিলেক্ট কার্ড, 6E রিওয়ার্ডস ইন্ডিগো কোটাক ক্রেডিট কার্ড, 6E রিওয়ার্ডস XL ইন্ডিগো কোটাক ক্রেডিট কার্ড। রিওয়ার্ড পয়েন্টস প্রোগ্রাম হলো একটা রিওয়ার্ড প্রোগ্রাম যা কোনও কার্ডহোল্ডারকে তাঁর কার্ড ব্যবহার করে পণ্য এবং পরিষেবাগুলির ডোমেস্টিক / ইন্টারন্যাশনাল ক্রয়ের মাধ্যমে এবং রিওয়ার্ড পয়েন্টস প্রোগ্রামের উদ্দেশ্যে সময়ে সময়ে ব্যাঙ্ক কর্তৃক অন্তর্ভুক্ত থাকা অন্য যে কোনও চার্জের উপর বৈধ চার্জ রিওয়ার্ড পয়েন্ট উপার্জনের সুযোগ করে দেয়।

22. সোলারিস ক্রেডিট কার্ডের জন্য, কার্ডহোল্ডাররা বেস রিওয়ার্ড পয়েন্টগুলি উপার্জন করবেন অথবা ব্যবসায়ীর দ্বারা লেনদেনের দাবি করার পরে ব্যয় করা প্রতি ₹150 প্রতি রিওয়ার্ড পয়েন্ট এবং এটি সেই বিবৃতি চক্রের মধ্যে প্রতিফলিত হবে। সমস্ত ই-কম অনলাইন লেনদেনে বাড়তে থাকা রিওয়ার্ড পয়েন্টগুলি (এমটিওও, আইভিআর এবং স্থায়ী নির্দেশাবলী ব্যতীত) অর্থাৎ ব্যয় করা প্রতি ₹150 ব্যয়ের জন্য 3 রিওয়ার্ড পয়েন্ট, পরবর্তী বিবৃতি চক্রে প্রতিফলন ঘটবে। কোনো লেনদেন উলটে গেলে, আনুপাতিক বেস রিওয়ার্ড পয়েন্টগুলি (@2X) একই বিবৃতি চক্রে পালটে যাবে। বিপরীত লেনদেন যদি একটি ই-কম লেনদেন হয় তাহলে বর্ধিত রিওয়ার্ড পয়েন্ট (@3X) পরবর্তী বিলিং চক্রটিতে সামঞ্জস্য করা হবে।

23. সোলারিস ক্রেডিট কার্ডের জন্য, বোনাস রিওয়ার্ড পয়েন্টগুলি কেবল তখনই জমা দেওয়া হবে যখন গ্রাহক কার্ড স্থাপনের ৬০ দিনের মধ্যে এবং সম্পূর্ণ যোগদানের ফি আদায় করার পরে 1 টি লেনদেন করেন।

24. ব্যাঙ্কের একচেটিয়া বিবেচনাতাই রিওয়ার্ড পয়েন্ট প্রোগ্রাম কার্ডহোল্ডারের কাছে উপলভ্য হবে এবং কার্ড থেকে কার্ডে তা পরিবর্তিত হতে পারে। প্রোগ্রাম সম্পর্কিত তথ্য এবং / বা রিওয়ার্ড পয়েন্টগুলি (সীমাবদ্ধতা ছাড়াই রিওয়ার্ড পয়েন্টগুলি ভাঙানোর ধরন ও পদ্ধতি সহ) ব্যাঙ্ক কর্তৃক সময়ে সময়ে কার্ডহোল্ডারকে অবহিত করা হবে।
- পয়েন্ট বৃদ্ধি**

রিওয়ার্ড পয়েন্ট নিম্নোক্ত সারণি অনুসারে বাড়বে

	কোটাক পেইড রয়াল	কোটাক রয়াল কার্ড	কোটাক জেন সিগনেচার কার্ড	কোটাক ওয়েলথ ম্যানেজমেন্ট কার্ড	কোটাক প্রাইভি লীগ সিগনেচার (শপার্স প্ল্যান)	কোটাক প্রাইভি লীগ সিগনেচার (ট্রাভেলার্স)	কোটাক এনআর আই রয়াল
বিশেষ ক্যাটাগোরি	ট্রাভেল এজেন্সি এবং ট্যুর অপারেটর, প্যাকেজ ট্যুর অপারেটর, এয়ারলাইনস এবং এয়ার কারিয়ার, বৈদ্যুতিক জিনিস বিক্রয়, ভোগ্য পণ্য, ডিপার্টমেন্ট স্টোর এবং সমস্ত আন্তর্জাতিক খরচ	হোটেল, রেস্তোরা, ট্রাভেল এজেন্সি এবং ট্যুর অপারেটর, প্যাকেজ ট্যুর অপারেটর, এয়ারলাইনস এবং এয়ার কারিয়ার এবং সমস্ত আন্তর্জাতিক ব্যয়	কে মলে করা সমস্ত লেনদেন	হোটেল, রেস্তোরা, ট্রাভেল এজেন্সি এবং ট্যুর অপারেটর, প্যাকেজ ট্যুর অপারেটর, এয়ারলাইনস এবং এয়ার কারিয়ার এবং সমস্ত আন্তর্জাতিক ব্যয়	ইনসিগ্যানিয়া কার্ড – পোশাক, ভোগ্য পণ্য, মুদি, বহু ব্র্যান্ডের অনলাইন ডিপার্টমেন্টাল স্টোর এবং অপটিমা প্রাইমা কার্ড পোশাক, ভোগ্য পণ্য, গয়না ডিপার্টমেন্টাল স্টোর এবং রেস্তোরা	ইনসিগ্যানিয়া কার্ড – আন্তর্জাতিক খরচ, এয়ারলাইনস, হোটেল, ট্রাভেল এজেন্সি এবং ডিউটি ফ্রি অপটিমা প্রাইমা কার্ড পোশাক, ভোগ্য পণ্য, গয়না ডিপার্টমেন্টাল স্টোর এবং রেস্তোরা	আন্তর্জাতিক খরচ
বিশেষ ক্যাটাগোরির উপর রিওয়ার্ড পয়েন্ট	10X রিওয়ার্ড ₹100	4X রিওয়ার্ড / ₹150	15 জেনপয়েন্ট/ ₹150	5X প্রতি ₹100খরচ	5X প্রতি ₹100খরচ	5X প্রতি ₹100খরচ	2 রিওয়ার্ড/ ₹200
অন্যান্য ক্যাটাগোরির উপর	5X রিওয়ার্ড / ₹100	2X রিওয়ার্ড ₹150	5 জেনপয়েন্ট/ ₹150	2X প্রতি ₹100খরচ	2X প্রতি ₹100খরচ	2X প্রতি ₹100খরচ	1 রিওয়ার্ড/ ₹200

রিওয়ার্ড পয়েন্ট							
পয়েন্ট ভাঙানো	নগদ টাকা, মুভি টিকিট, এয়ারমাইলস এবং আরও অনেক কিছু হিসাবে ভাঙানো যেতে পারে	নগদ টাকা, মুভি টিকিট, এয়ারমাইলস এবং আরও অনেক কিছু হিসাবে ভাঙানো যেতে পারে	নগদ টাকা, মুভি টিকিট, এয়ারমাইলস এবং আরও অনেক কিছু হিসাবে ভাঙানো যেতে পারে	নগদ টাকা, মুভি টিকিট, এয়ারমাইলস এবং আরও অনেক কিছু হিসাবে ভাঙানো যেতে পারে	নগদ টাকা, মুভি টিকিট, এয়ারমাইলস এবং আরও অনেক কিছু হিসাবে ভাঙানো যেতে পারে	নগদ টাকা, মুভি টিকিট, অনলাইন শপিং এবং এয়ারমাইলস হিসাবে ভাঙানো যেতে পারে	নগদ টাকা, মুভি টিকিট, এয়ারমাইলস এবং আরও অনেক কিছু হিসাবে ভাঙানো যেতে পারে
যে হারে রিওয়ার্ড পয়েন্টগুলি ক্রেডিটে রূপান্তরিত হয়	7.5 পয়সা পয়েন্ট প্রতি	18.75 পয়সা পয়েন্ট প্রতি	25 পয়সা পয়েন্ট প্রতি	25 পয়সা পয়েন্ট প্রতি	25 পয়সা পয়েন্ট প্রতি	25 পয়সা পয়েন্ট প্রতি	₹1 পয়েন্ট প্রতি

	কোটাক লিগ	আরবান	কোটাক বিজ ক্রেডিট কার্ড	কোটাক মোজো প্ল্যাটিনাম কার্ড	ট্রান্সপ / ফিস্ট	এসেসিয়া	সোলারিস	811 ঙ ড্রিমডিফারেন্স
বিশেষ ক্যাটাগোরি	এয়ারলাইনস, ভোগ্য পণ্য, ডিপার্টমেন্টাল খরচ	উপলভ্য নয়	ভ্রমণ ও ভ্রমণ অপারেটর, ডোমেস্টিক এয়ারলাইন, সরাসরি বিপণন বিজ্ঞাপন পরিষেবা, থাকার ব্যবস্থা - হোটেল/মোটেল/রিসোর্ট/ফ্লিপকার্ড B2B	কে মল -এবং অন্য সকল অনলাইনে করা লেনদেন	ভিসা দ্বারা সংজ্ঞায়িত 'রেস্তোঁরা' এবং 'বিনোদন' মার্চেন্ট বিভাগের কোড অনুসারে শ্রেণিবদ্ধ করা হয়েছে এমন মার্চেন্ট প্রতিষ্ঠানে খাওয়া দাওয়া এবং বিনোদন গ্রহণ করা হলে		অনলাইনে খরচ	অনলাইনে খরচ
বিশেষ ক্যাটাগোরির উপর রিওয়ার্ড পয়েন্ট	8X রিওয়ার্ড / ₹150	উপলভ্য নয়	4X রিওয়ার্ড / ₹100	কে মল - 5 মোজো পয়েন্ট / ₹ 100 অন্যান্য অনলাইন - 2.5 মোজো পয়েন্ট / ₹ 100 ন্যূনতম লেনদেন এর পরিমাণ ₹ 2000	10 ডাইনিং পয়েন্ট / ₹100	10 সেভিং পয়েন্ট / ₹100	5 রিওয়ার্ড পয়েন্ট/ ₹150	2 রিওয়ার্ড প্রতিপয়েন্ট/ ₹100
অন্যান্য ক্যাটাগোরির উপর রিওয়ার্ড পয়েন্ট	4Xরিওয়ার্ড / ₹150 থেকে 2 লক্ষ পর্যন্ত, 8 X রিওয়ার্ড 2 লক্ষের উপরে	3X রিওয়ার্ড / ₹100	1X পুরস্কার/ ₹100	1 মোজো পয়েন্ট / ₹ 100	কিছুই নয়	1সেভিং পয়েন্ট / ₹250	2 রিওয়ার্ড পয়েন্ট/ ₹150 খরচ	1 রিওয়ার্ড প্রতি পয়েন্ট / ₹100
পয়েন্ট ভাঙানো	নগদ টাকা, মুভি টিকিট, এয়ারমাইলস এবং আরও অনেক কিছু হিসাবে ভাঙানো যেতে পারে	নগদ টাকা, মুভি টিকিট, এয়ারমাইলস এবং আরও অনেক কিছু হিসাবে ভাঙানো যেতে পারে	নগদ, সিনেমার টিকিট, এয়ারমাইল এবং আরও অনেক কিছু হিসাবে খালাস করা যেতে পারে	নগদ, সিনেমার টিকিট, এয়ারমাইল বেং আরো অনেক কিছু হিসাবে ভাঙানো যেতে পারে,	নগদ হিসাবে ভাঙানো যেতে পারে বা মুভি টিকিট, ট্রাভেল ভাউচার, অনলাইন শপিং এবং এয়ারমাইলের বিনিময়ে ভাঙানো যেতে পারে	নগদ টাকা, মুভি টিকিট, এয়ারমাইলস এবং আরও অনেক কিছু হিসাবে ভাঙানো যেতে পারে	নগদ টাকা, মুভি টিকিট, এয়ারমাইলস এবং আরও অনেক কিছু হিসাবে ভাঙানো যেতে পারে	নগদ টাকা, মুভি টিকিট, এয়ারমাইলস এবং আরও অনেক কিছু হিসাবে ভাঙানো যেতে পারে
যে হারে রিওয়ার্ড পয়েন্টগুলি ক্রেডিটে রূপান্তরিত হয়	7.5 পয়সা পয়েন্ট প্রতি	7.5পয়সা 1 পয়েন্ট প্রতি	প্রতি পয়েন্টে 25 পয়সা	মোজো পয়েন্ট শুধুমাত্র ₹ 1 যখন একটি এসআর বাড়ানোর মাধ্যমে নগদ অর্থের বিনিময়ে ভাঙানো হয়। অন্য সকল ভাঙানো পয়েন্টের ক্ষেত্রে 25 পয়সা	টাকা 1 / ডাইনিং পয়েন্ট	টাকা 1 / সেভিং পয়েন্ট	0.1875 পয়সা পয়েন্ট প্রতি	0.25 পয়সা পয়েন্ট প্রতি

	বীর প্র্যাটিনাম	বীর-সিলেক্ট
বিশেষ ক্যাটাগোরী	ডাইনিং, সিনেমা, বিভাগীয় এবং মুদিখানা	ডাইনিং, সিনেমা, বিভাগীয় এবং মুদিখানা
বিশেষ বিভাগে পুরস্কার পয়েন্ট	3 x পুরস্কার / ₹200 অর্থাৎ 6টি পুরস্কার/200 টাকা (মাত্র 4টি বিভাগের জন্য সর্বোচ্চ ক্যাপ 750 p.m.)	3 x পুরস্কার / ₹200 অর্থাৎ 9টি পুরস্কার/200 টাকা (মাত্র 4টি বিভাগের জন্য সর্বোচ্চ ক্যাপ 1000 p.m.)
অন্যান্য সব বিভাগে পুরস্কার পয়েন্ট	2টি পুরস্কার/ ₹200	3টি পুরস্কার / ₹200
পয়েন্ট ভাঙানো	নগদ, সিনেমার টিকিট, এয়ারমাইল এবং আরও অনেক কিছু হিসাবে ভাঙানো যেতে পারে	নগদ, সিনেমার টিকিট, এয়ারমাইল এবং আরও অনেক কিছু হিসাবে ভাঙানো যেতে পারে
যে হারে রিওয়ার্ডস পয়েন্ট ক্রেডিট করা হয়	প্রতি পয়েন্ট 25 পয়সা	প্রতি পয়েন্ট 25 পয়সা

\* 54 পৃষ্ঠায় উল্লেখিত রয়েছে 6E রিওয়ার্ডস ইন্ডিগো কোটাক ক্রেডিট কার্ডের পুরস্কার



## 4. রিওয়ার্ড প্রোগ্রামের জন্য সাধারণ শর্তাবলী

- 4.1. উপরে উল্লেখিত তালিকাটি ব্যাঙ্ক তার বিবেচনার ভিত্তিতে কার্ডহোল্ডারকে জানিয়ে সংশোধন করতে পারে।
- 4.2. জ্বালানি ক্রয় সংক্রান্ত লেনদেনের ক্ষেত্রে পয়েন্ট প্রদান করা হবে না যেখানে ফ্যুয়েল সারচার্জ মকুব করা হয়েছে, রেলওয়ে লেনদেনের ক্ষেত্রে যেখানে রেলওয়ে সারচার্জ মকুব করা হয়েছে, ব্যক্তিগত ঋণ, নগদ অগ্রিম এবং ফি যেমন যোগাদানের ফি, বার্ষিক ফি, অ্যাড-অন কার্ডের ফি, একাধিক কার্ডের ফি, ব্যালেন্স ট্রান্সফার, নগদ অগ্রিম লেনদেনের ফি, চেকের মর্যাদাহানির জন্য চার্জ, আর্থিক চার্জ, অপকর্মের চার্জ, বিলম্বে প্রদানের চার্জ, সংগ্রহ চার্জ এবং ব্যাঙ্ক কর্তৃক আরোপিত অন্য কোনও কোনও ফি বা চার্জ, ব্যালেন্স ট্রান্সফার, ইএমআই লেনদেন, নগদ টাকা তোলা, ডিম্যান্ড ড্রাফট এবং পরিষেবা চার্জের লেনদেন। কার্ডহোল্ডারকে জানিয়ে ব্যাঙ্ক তার নিজস্ব বিবেচনার ভিত্তিতে এই লেনদেনের তালিকাটি সংশোধন করতে পারে। রিওয়ার্ডস XL ইন্ডিগো কোটাক ক্রেডিট কার্ড /6E রিওয়ার্ডস ইন্ডিগো কোটাক ক্রেডিট কার্ড ইএমআই ব্যতীত সকলের থেকে বাদ দেওয়া হবে।
- 4.3. ডাইনিং পয়েন্ট কেবলমাত্র স্ট্যান্ড-অ্যালোন আউটলেটগুলিতে করা লেনদেনের উপরেই দেওয়া হয় এবং সেই আউটলেটগুলিতে নয়, যেগুলি কোনও হোটেল / শপিং মল / ডিপার্টমেন্টাল স্টোর ইত্যাদির সঙ্গে সংযুক্ত এবং ভিসা দ্বারা নির্ধারিত মার্চেন্ট ক্যাটাগোরি কোডে “হোটেল”, “গ্রসারি”, “অ্যাপারেলস”, “ডিপার্টমেন্টাল স্টোর” প্রভৃতির আওতায় শ্রেণিবদ্ধ। ডাইনিং পয়েন্ট কেবল তখনই সরবরাহ করা হবে যখন বিলিং চক্রের মধ্যে ন্যূনতম ₹5,000 এর খুচরা ব্যয় করা হয়। একটা মাসিক বিলিং চক্রে ডাইনিং ও বিনোদন খাতে লেনদেন সমেত সর্বোচ্চ 600 পয়েন্ট পর্যন্ত ডাইনিং পয়েন্ট দেওয়া হবে। কোনও একক ডাইনিং বা চলচ্চিত্রের লেনদেনে কোনও ডাইনিং পয়েন্ট উপলব্ধ থাকবে না যার মূল্য ₹4000 - ছাড়িয়েছে। একটা নির্দিষ্ট বিলিং চক্রের জন্য সংশ্লিষ্ট নেটওয়ার্ক পার্টনারের ডাইনিং পয়েন্ট টপগুলি আগামী মাসের বিলিং চক্রে জমা দেওয়া হবে।
- 4.4. কোনও অ্যাড-অন কার্ডের দ্বারা অর্জিত পয়েন্টগুলি স্বয়ংক্রিয়ভাবে প্রাইমারি কার্ড অ্যাকাউন্টে জমা হবে যার উপর অ্যাড-অন কার্ড ইস্যু করা হয়েছে এবং অন্য কোনও কার্ড অ্যাকাউন্টে নয়।
- 4.5. কোটাক এসেনসিয়া ক্রেডিট কার্ডের উপর প্রসারি (মুদি) বা ডিপার্টমেন্টাল স্টোরগুলিতে 10 সেভিংস পয়েন্ট দেওয়া হয়, এক বিলিং চক্রে সর্বোচ্চ 500 সেভিংস পয়েন্ট পর্যন্ত। ভিসা দ্বারা নির্ধারিত ডিপার্টমেন্টাল স্টোর এবং প্রসারি মার্চেন্ট ক্যাটাগরি কোড (এমসিসি) এর অধীনে শ্রেণিবদ্ধ করা হয়েছে কেবলমাত্র এমন সংশ্লিষ্ট নেটওয়ার্ক পার্টনারের ব্যবসায়িক প্রতিষ্ঠানেই লেনদেনের জন্য 10 সেভিংস পয়েন্ট দেওয়া হয়। 10 সেভিংস পয়েন্ট দেওয়া হবে সর্বনিম্ন ₹1500 এবং সর্বোচ্চ ₹4000 ক্রয়ের জন্য। অন্যান্য খরচগুলিতে সেভিংস পয়েন্ট অর্জনের কোনো সীমা নেই।
- 4.6. কোটাক সিন্ধু ইনস্পায়ার প্ল্যাটিনাম ক্রেডিট কার্ডে জামাকাপড় কেনায় 5 রিওয়ার্ড পয়েন্ট দেওয়া হয়, এক বিলিং চক্রে সর্বোচ্চ 500 রিওয়ার্ডপয়েন্ট পর্যন্ত। ভিসা দ্বারা নির্ধারিত “অ্যাপারেল” মার্চেন্ট ক্যাটাগরি কোড (এমসিসি) এর অধীনে শ্রেণিবদ্ধ করা হয়েছে কেবলমাত্র এমন সংশ্লিষ্ট নেটওয়ার্ক পার্টনারের ব্যবসায়িক প্রতিষ্ঠানেই লেনদেনের জন্য 5 রিওয়ার্ড পয়েন্ট দেওয়া হবে। জামাকাপড় ক্যাটাগোরিতে প্রতি ₹100 খরচের জন্য 5 রিওয়ার্ড পয়েন্ট দেওয়া হবে বিলিং চক্রে ₹7500 খরচের জন্য। অন্যান্য ক্যাটাগোরির উপর অর্জিত রিওয়ার্ড পয়েন্টের জন্য কোনো সীমা নেই।
- 4.7. কোনও নির্দিষ্ট সময়কালে কোনও কার্ডহোল্ডারের কাছে সর্বাধিক সংখ্যক পয়েন্ট নির্দিষ্ট করার অধিকার ব্যাঙ্ক সংরক্ষণ করে। ব্যাঙ্ক কর্তৃক নির্ধারিত সর্বোচ্চ পয়েন্টে একবার পৌঁছে গেলে কার্ডহোল্ডার সেই সময়ের জন্য আর কোনও পয়েন্ট অর্জন করতে পারবেননা।
- 4.8. সমস্ত লিঙ্কযুক্ত লিঙ্কযুক্ত অ্যাকাউন্ট এবং কার্ড অবশ্যই ভাল অবস্থানে থাকতে হবে (অর্থাৎ অপরাধমূলক অ্যাকাউন্ট নয়) এবং ব্যাঙ্ক বা কার্ডহোল্ডার কর্তৃক বাতিল বা সমাপ্ত হয়নিএবং কার্ডটি প্রতারণা/ হারানো / চুরি নির্ধারিত ক্রেডিট সীমা ছাড়িয়ে কার্ড ব্যবহারের কারণে সাময়িকভাবে ব্যবহার থেকে ব্লক করা হয়নিএমন অবস্থায় থাকা উচিত। ব্যাঙ্কের বিবেচনার ভিত্তিতে কার্ড অ্যাকাউন্ট নিয়মিত করা হলে, পয়েন্টগুলি ভাঙানোর যোগ্য হতে পারে।
- 4.9. পয়েন্টগুলি কেবলমাত্র প্রাইমারি কার্ডহোল্ডারই ভাঙাতে পারবেন।
- 4.10. কার্ডহোল্ডার যদি রিওয়ার্ড পয়েন্টগুলি স্বয়ংক্রিয়ভাবে ভাঙানোর বিকল্প বেছে নেন তাহলে প্রতি ত্রৈমাসিকের শুরুতে কার্ডঅ্যাকাউন্ট বিবৃতিতে স্বয়ংক্রিয়ভাবে ক্রেডিট হবে। রিওয়ার্ডস পয়েন্টগুলি স্বয়ংক্রিয়ভাবে খালাস করার অধিকার ব্যাঙ্ক সংরক্ষণ করে যেমমন ও যখন ব্যাঙ্ক উপযুক্ত বলে মনে করে এবং কার্ডহোল্ডারের অ্যাকাউন্টে একটা ক্রেডিট পোস্ট করে।
- 4.11. কোটাক ওয়েলথ ম্যানেজমেন্ট কার্ড, কোটাক রয়্যাল সিগনেচার, কোটাক জেন সিগনেচার, কোটাক এনআরআই রয়্যাল সিগনেচার, কোটাক প্রাইভি লীগ সিগনেচার, কোটাক লীগ প্ল্যাটিনাম, সিন্ধু ইনস্পায়ার প্ল্যাটিনাম এবং ফিস্ট কার্ডে প্রাইমারি কার্ডহোল্ডারকে অটো-রিডিম্পশন সক্রিয় করতে কাস্টোমার কেয়ারকে কল করতে হবে। মুভি টিকিট, এয়ারমাইলস এবং আরও অনেক বিকল্পের বিনিময়েও রিওয়ার্ড পয়েন্টগুলি ভাঙানো যেতে পারে, আরও তথ্যের জন্য দয়া করে কোটাক ব্যাঙ্কের ওয়েবসাইটের নেট ব্যাঙ্কিং বিভাগে যান। এই রিডিম্পশন পেতে কার্ডহোল্ডারকে ব্যাঙ্কের গ্রাহক যোগাযোগ কেন্দ্রে কল করে রিওয়ার্ড পয়েন্টগুলির অটো রিডিম্পশন নিষ্ক্রিয় করতে হবে। বিভিন্ন বিভাগে রিওয়ার্ড পয়েন্টের রূপান্তর [www.kotak.com](http://www.kotak.com) ওয়েবসাইটে আপডেট হওয়া বিবরণ অনুযায়ী হবে।
- 4.12. ভাঙানোর জন্য প্রদত্ত পরিষেবা/ পণ্যগুলির নির্বাচন ব্যাঙ্কের একান্ত বিবেচনার ভিত্তিতে হয় ও হবে এবং কোনও বিজ্ঞপ্তি ছাড়াই এটি পরিবর্তনযোগ্য।
- 4.13. রিওয়ার্ড পয়েন্ট রূপান্তরের হার বিনা বিজ্ঞপ্তিতে পরিবর্তন সাপেক্ষ।

- 4.14. মুভি টিকিট এবং ইজি রিওয়ার্ডের বিনিময়ে ভাঙানো রিওয়ার্ড পয়েন্ট / সেভিং পয়েন্ট ডাইনিং পয়েন্টগুলির জন্য ব্যাঙ্ক কার্ডহোল্ডারের নিবন্ধিত ইমেল আইডি-তে একটি ভাউচার কোড পাঠাবে। ভাউচারগুলি তৃতীয় পক্ষের বিক্রেতার যারা ভাউচার ইস্যু করেছেন তাদের দ্বারা নির্ধারিত শর্তাবলী সাপেক্ষে থাকবে।
- 4.15. ভাউচার সম্পর্কিত যে কোনও বিবাদ তৃতীয় পক্ষের বিক্রেতাদের সাথে সরাসরি কার্ডহোল্ডারের মেটানো পয়োজন।
- 4.16. কার্ডহোল্ডারদের কাছ থেকে ভাঙানোর আদেশ একবার ব্যাঙ্ককে দেওয়া হয়ে গেলে তা বাতিল বা প্রত্যাহার বা পরিবর্তন করা যাবে না।
- 4.17. ভাঙানোর পরে রিওয়ার্ড পয়েন্ট / ডাইনিং/ সেভিং পয়েন্টগুলি কার্ডধারকের অ্যাকাউন্টে জমা হওয়া পয়েন্টগুলি থেকে স্বয়ংক্রিয়ভাবে বিয়োগ করা হবে।
- 4.18. অনুরোধগুলি যে ক্রমে প্রাপ্ত হয়েছে এবং ব্যাঙ্ক কর্তৃক গৃহীত হয়েছে সেই অনুসারে পূরণ করা হবে।
- 4.19. কার্ডহোল্ডারের যদি কোনও আদেশের জন্য তাঁর ক্রেডিটে পর্যাপ্ত পয়েন্ট না থাকে তবে অনুরোধটি বাতিল বলে গণ্য হবে।
- 4.20. ভারত সরকার বা অন্য কোন কর্তৃপক্ষ বা সংস্থা বা অন্য কোনও অংশীদার বণিক প্রতিষ্ঠানকে প্রদেয় কোনো কর বা অন্যান্য দায় বা চার্জ যা এই প্রোগ্রামের ফলস্বরূপ উপরে উল্লিখিত হিসেবে বা অন্য কোনোভাবে ভাঙানোর মাধ্যমে কার্ডহোল্ডারের উপর চাপতে পারে বা তার দ্বারা অর্জিত হতে পারে তা একেবারেই কার্ডহোল্ডারের অ্যাকাউন্টে হবে।
- 4.21. কোনও কার্ডহোল্ডার স্বেচ্ছায় কার্ডটি বন্ধ করে দিলে সেক্ষেত্রে, কার্ড অ্যাকাউন্টে থাকা রিওয়ার্ড পয়েন্ট ডাইনিং সেভিং পয়েন্টগুলি বাতিল হয়ে যাবে।
- 4.22. রিওয়ার্ডস পয়েন্ট / ডাইনিং/ সেভিং পয়েন্টের অর্জিত অর্থের কোনও নগদ মূল্য নেই এবং নগদ বিনিময় করা যাবে না।
- 4.23. কোনও কার্ডহোল্ডার কোনও রিওয়ার্ড / ডাইনিং/ সেভিং পয়েন্ট অন্য ব্যক্তির কাছে স্থানান্তর করতে বা তার অন্য কার্ডের রিওয়ার্ড পয়েন্ট টগুলি একত্রিত করতে পারেননা।
- 4.24. রিওয়ার্ড পয়েন্ট / ডাইনিং/ সেভিং পয়েন্টগুলি ভাঙানো না হলে আদায় করার তারিখ থেকে 2 বছর পরে সেগুলির মেয়াদ শেষ হয়ে যাবে। রিওয়ার্ড পয়েন্টের মেয়াদ শেষ হওয়ার ব্যাপারে ব্যাঙ্ক গ্রাহককে কোনও পূর্ববর্তী তথ্য পাঠাবে না।
- 4.25. যে কোনো সময়, আগাম নোটিস ছাড়াই এই শর্তাবলীর পুরোটা বা কোনও অংশ যুক্ত করতে, বদলাতে বা সংশোধন করতে অথবা এই প্রোগ্রামটাই পুরোপুরি প্রত্যাহার করার অধিকার ব্যাঙ্ক সংরক্ষণ করে।
- 4.26. কার্ডহোল্ডার স্বীকৃতি দিয়েছেন এবং স্বীকার করেছেন যে এই প্রোগ্রামটি সম্পূর্ণ স্বেচ্ছামূলক এবং এটা বোঝা গেছে যে কার্ড ব্যবহারের স্বাভাবিক ধারাতেই সমস্ত চার্জ একজন কার্ডহোল্ডার দ্বারা স্বেচ্ছামূলকভাবেই অর্জিত হবে।
- 4.27. এই শর্তাবলী যুক্ত হবে কার্ড ব্যবহার পরিচালনার জন্য কার্ডহোল্ডার চুক্তির সঙ্গে যুক্ত হিসেবে এবং প্রতিস্থাপন অবমাননার জন্য নয়।
- 4.28. এখানে অন্তর্ভুক্ত কোন কিছুই ব্যাঙ্ক বা কোনও অংশীদার বণিক প্রতিষ্ঠানের বাধ্যবাধকতা হিসাবে গণ্য হবে না বা এই প্রোগ্রাম চালিয়ে যাওয়া বা আরও অনুরূপ বা অন্যান্য প্রকল্প পরিচালনার জন্য ব্যাঙ্কের প্রতিশ্রুতি বা উপস্থাপনা হিসাবে পরিগণিত হবে না।
- 4.29. এই প্রোগ্রামের বিষয়ে কোনো বিবাদের অস্তিত্ব থাকলে তা ব্যাঙ্কের বিরুদ্ধে কোনো দাবি গঠন করে না।
- 4.30. ব্যাঙ্কের পয়েন্ট গণনাই চূড়ান্ত, অকাটা এবং কার্ডহোল্ডারের জন্য বাধ্যতামূলক এবং তা নিয়ে বিতর্ক বা প্রশ্ন তোলা যাবে না।
- 4.31. এই রিওয়ার্ড প্রোগ্রামের অন্তর্ভুক্ত কোনও কিছুই এই শর্তাবলীর অধীনে ব্যাঙ্কের কোনও অধিকার (সুদের চার্জ আদায় সহ) মকুব করা হলো বলে গণ্য হবে না।

## 5. কোটাক প্রাইভি লিগ সিগনেচার কার্ডের আওতায় পিভিআর টিকিট ভাঙানো

- 5.1. কার্ডহোল্ডারকে তাঁর নিবন্ধিত মোবাইল নম্বর এবং ইমেল আইডিতে স্বয়ংক্রিয়ভাবে একটা এসএমএস ও ইমেল পাঠিয়ে ট্রেমাসিকের জন্য 4টি কম্প্লিমেন্টারি পিভিআর মুভি টিকিট সম্পর্কে অবহিত করা হবে।
- 5.2. কার্ডহোল্ডারকে তাঁর নিবন্ধিত মোবাইল নম্বর থেকে এসএমএস পাঠিয়ে পরবর্তী 15দিনের মধ্যে কম্প্লিমেন্টারি পিভিআর মুভি টিকিটের জন্য কুপন কোডগুলি দাবি করতে হবে। পরের 15দিনের মধ্যে এসএমএস না পাঠালে কার্ডহোল্ডার আর পন কোডগুলি পাওয়ার যোগ্য থাকবেননা।
- 5.3. কার্ডহোল্ডার কুপন কোডগুলি দাবি করার পরে, নিখরচায় পিভিআর মুভি টিকিটের জন্য কুপন কোডগুলি তাঁর নিবন্ধিত মোবাইল নম্বর এবং ইমেল আইডিতে পাঠানো হবে। কার্ডের জন্য আবেদন করে এবং প্রাইভি লিগ সিগনেচার ক্রেডিট কার্ড প্রোগ্রামের জন্য সম্মত হয়ে কার্ডহোল্ডার তাঁর নিবন্ধিত মোবাইল নম্বরে তাঁর যোগ্যতা এবং কুপন কোড সম্পর্কে তাঁকে জানিয়ে এসএমএস পেতে সম্মত হয়েছেন বলে ধরে নেওয়া হয়। কার্ডহোল্ডার যদি তাঁর নিবন্ধিত মোবাইল নাম্বারে উপরোক্ত তথ্য /এসএমএস গ্রহণ করতে রাজি না হন, তাহলে কম্প্লিমেন্টারি পিভিআর মুভি টিকিট না পাওয়ার কারণে কার্ডহোল্ডারের অর্জিত কোনো ক্ষতির জন্য ব্যাঙ্ককে কোনোভাবেই দায়ী করা যাবে না।
- 5.4. কার্ডহোল্ডারকে নিশ্চিত করতে হবে যে তিনি এই প্রোগ্রামের আওতায় সুবিধা পেতে ব্যাঙ্কের কাছে তাঁর মোবাইল নম্বর এবং ইমেল আইডি নিবন্ধভুক্ত করেছেন।
- 5.5. কুপন কোডগুলি অনলাইনে পিভিআর ওয়েবসাইট, [www.pvrcinemas.com](http://www.pvrcinemas.com) এ ব্যবহার করা যেতে পারে। কুপন কোডটি অনলাইনে ব্যবহারের বিশদ শর্তাবলী নিচের ক্লিক 8-এ নির্ধারিত পিভিআর কোটাক রিওয়ার্ডস প্রোগ্রামের আওতায় পিভিআর টিকিট রিডিম্পশনে নির্ধারণ করা আছে।

5.6 \*4টি পিভিআর টিকিটের পরিবর্তে জমা হওয়া 6400 রিওয়ার্ড পয়েন্ট হলো প্রাইভি লিগ সিগনেচার পেইড ভেরিফেড ক্রেডিট কার্ডের বৈশিষ্ট্যে একটি অন্তর্বর্তী পরিবর্তন। এই পরিবর্তনটি 2020 সালের 1লা এপ্রিল থেকে কার্যকর হয়েছে। যোগ্যতার মাপকাঠি অনুযায়ী 4 পিভিআর মুভি টিকিটের জন্য যোগ্য গ্রাহকদের জন্য, যোগ্য ত্রৈমাসিক শেষ হওয়ার পরে মাসের শেষ সপ্তাহে ব্যাঙ্ক ভারতীয় মুদ্রায় 1600 টাকার মূল্যমানের 6400 রিওয়ার্ড পয়েন্ট জমা করবে। উদাহরণস্বরূপ: যদি আপনার যোগ্য ত্রৈমাসিক 2020 মে থেকে আগস্ট 2020 হয়, তবে 6400 রিওয়ার্ড পয়েন্টগুলি প্রাসঙ্গিক যোগ্য ক্রেডিট কার্ড অ্যাকাউন্টে 30 সেপ্টেম্বর 2020-এর মধ্যে জমা হবে।

## 6. ওয়ালেট সহায়তা প্ল্যান

“বীমাকারী”-র অর্থ ওয়ালেট সহায়তা প্ল্যানের প্রযোজ্য অ্যাড-অনসুবিধার জন্য সময়ে সময়ে অংশ নিতে পারে ওয়ানঅ্যাসিস্ট হিসাবে তৃতীয় পক্ষের বীমা সরবরাহকারী।

“পরিষেবা অংশীদার”-র অর্থ ওয়ানঅ্যাসিস্টের অনুমোদিত কোনও তৃতীয় পক্ষের পরিষেবা প্রদানকারী।

6.1 ওয়ালেট সহায়তা প্ল্যানটি কেবল প্রাইভি লিগ সিগনেচার ক্রেডিট কার্ডের প্রদত্ত রূপে পাওয়া যায়। কার্ডহোল্ডারের ওয়ালেট হারিয়ে গেলে বা চুরি হয়ে গেলে কার্ডহোল্ডার এখন 893-192463-এ ফোন করে তাঁর সমস্ত কার্ড ব্লক করতে এবং জরুরী সহায়তা পেতে পারেন, যে নম্বরটি হলো বিশ্বব্যাপী কভারেজ সহ 24ঘণ্টার একটি নম্বর।

6.2 ওয়ালেট সহায়তা প্ল্যান হলো ওয়ানঅ্যাসিস্ট কনজিউমার সলিউশনপ্রাইভেট লিমিটেড (“ওয়ান অ্যাসিস্ট”) দ্বারা কার্ডহোল্ডারকে সরবরাহ করা একটি বৈশিষ্ট্য এবং ওয়ান অ্যাসিস্ট দ্বারা সরবরাহিত পরিষেবার কোনও ঘাটতি বা অপ্রতুলতার জন্য বা কার্ডহোল্ডারের কোনো ক্ষতি হলে তার জন্য ব্যাঙ্ক কোনোভাবেই দায়বদ্ধ থাকবে না। ওয়ালেট সহায়তা পরিকল্পনার বিশদ শর্তাবলীর জন্য দয়া করে ওয়ালেট সহায়তা পরিকল্পনার বিশদ

6.3 প্ল্যানের বৈশিষ্ট্য

### a) কার্ড ব্লক করতে একটা কল

কার্ডহোল্ডারকে অবশ্যই তাঁর সমস্ত কার্ডের বিবরণ ওয়ানঅ্যাসিস্টকে জানাতে হবে এবং সঙ্গে সঙ্গে আপডেট করতে হবে। তাঁর ওয়ালেটটি চুরি গেলে বা হারিয়ে যাওয়ার ক্ষেত্রে, কার্ডহোল্ডারকে সঙ্গে সঙ্গে ওয়ালেটটি হারিয়ে যাওয়ার কথা ফোন করে ওয়ানঅ্যাসিস্টকে জানাতে হবে। কোনও কার্ড ব্লক করার জন্য একটি অনুরোধ করতে কার্ডহোল্ডারের উচিত ব্লক করার জন্য অনুরোধ করার আগে কার্ডটিকে ওয়ান অ্যাসিস্টের কাছে নিবন্ধিত করা।

কার্ডহোল্ডার যদি কোনও নির্দিষ্ট কার্ডের বিবরণ ওয়ানঅ্যাসিস্টের সাথে ভাগ না করে থাকেন এবং সেটিকে ব্লক করার অনুরোধ করেন, ওয়ানঅ্যাসিস্ট একটি সর্বোত্তম প্রচেষ্টার ভিত্তিতে কার্ডহোল্ডারের দেওয়া অন্যান্য বিবরণের সাহায্যে সেই কার্ডটি ব্লক করার চেষ্টা করবে।

কার্ডহোল্ডারকে অবশ্যই ব্যাঙ্কের নির্দেশাবলী অনুসরণ করতে হবে এবং কার্ডগুলি ব্যবহার করার সময় ব্যাঙ্কের সমস্ত শর্তাবলী মেনে চলতে হবে। ওয়ানঅ্যাসিস্ট কোনো দাবি পরিশোধ সহজতর করবে যেখানে ব্যাঙ্ক কার্ডহোল্ডারের ব্যাঙ্কের শর্তাবলী অমান্য বা লঙ্ঘনের বিষয়ে ওয়ানঅ্যাসিস্টকে জানায়।

### b) জালিয়াতি ঠেকানো

কার্ডহোল্ডার কার্ড(গুলি)র কোনও ক্ষতি বা জালিয়াতপূর্ণ ব্যবহারের সঙ্গে সঙ্গেই ওয়ানঅ্যাসিস্টকে কল করে তা জানাবেন। কার্ডহোল্ডার একটি সুস্পষ্ট পদ্ধতিতে কাজ করার উদ্যোগ নেয় এবং কোনও তৃতীয় পক্ষের সাথে মিলে এই প্ল্যান থেকে জালিয়াতভাবে উপকারের চেষ্টা করবে না।

প্রি-রিপোর্টিং কভারটি রিপোর্ট করার 7 দিন আগে পর্যন্ত হারানো কার্ডগুলিতে প্রতারণামূলক লেনদেনের জন্য সরবরাহ করা হয়।

জালিয়াতির জন্য প্রি-রিপোর্টিং কভার গ্রাহককে লোকসান/জালিয়াতি ধরা পড়ার 24 ঘণ্টার মধ্যে ওয়ানঅ্যাসিস্টকে কল করে রিপোর্ট করতে হবে।

কভারটি খোঁজার জন্য ওয়ানঅ্যাসিস্টের কাছে উপলব্ধ কল রেকর্ডের ভিত্তিতে ওয়ানঅ্যাসিস্ট কলের আসল সময় নির্ধারণ করার অধিকার সংরক্ষণ করে।

বীমাকারী কার্ডহোল্ডারের নামে রিপোর্ট করার আগের দাবির অর্থ প্রদান এবং হারানো ওয়ালেটের পরিশোধের বিষয়টি নিশ্চিত করার জন্য পুরোপুরি দায়বদ্ধ, এমনকি প্রশাসনিক সুবিধার জন্য চেক ওয়ানঅ্যাসিস্টকে পাঠানো হলেও। ওয়ানঅ্যাসিস্টের দায়বদ্ধতা দাবির নিবন্ধকরণ এবং তার ফলো-আপ করে কার্ডহোল্ডারকে সহায়তা করার মধ্যে সীমাবদ্ধ থাকবে।

পোস্ট-রিপোর্টিং জালিয়াতির জন্য ব্যতিক্রমগুলি হলো:

a. কার্ডহোল্ডারকে ব্যাঙ্কের ইস্যু করা পিন/ পাসওয়ার্ড ব্যবহার করে কার্ডে অনুমোদিত লেনদেন।

b. ইন্টারনেট ভিত্তিক লেনদেন

c. জাল কার্ড ব্যবহার

d. কার্ডহোল্ডারের পরিবারের কোনো বাসিন্দা বা কার্ড দিয়ে কার্ডহোল্ডারের বিশ্বস্ত কোনো ব্যক্তিকে দিয়ে করানো লেনদেন।

### c) জরুরী সফর সহায়তা

ওয়ানঅ্যাসিস্টের একান্ত বিবেচনার ভিত্তিতে প্রয়োজনীয় দাবি হিসাবে বিবেচিত হতে পারে এমন দাবি অনুসন্ধানের জন্য কার্ডহোল্ডারের সম্মতিতে কার্ডহোল্ডারের পক্ষে জরুরী সফর সহায়তা পরিষেবাগুলি সরবরাহ করা হবে, কার্ডহোল্ডার দ্বারা প্রাপ্ত সুবিধাটি চাওয়ার ভিত্তিতে বা দাবিটি মূল্যায়ন করে।

কার্ড হারিয়ে যাওয়ার সময় কার্ডহোল্ডার যদি ভারতে বা বিদেশে থাকেন, তবে ওয়ানঅ্যাসিস্ট তার বিবেচনার ভিত্তিতে তার পরিষেবা অংশীদারদের মাধ্যমে কার্ডহোল্ডারের হোটেলের বিল কভার করার জন্য কার্ডহোল্ডারের হোটেলকে অর্থ পরিশোধ করবে।

ওয়ানঅ্যাসিস্ট তার পরিষেবা অংশীদারদের মাধ্যমে, তার সম্পূর্ণ বিবেচনার ভিত্তিতে, কার্ডহোল্ডারের বাড়ির সবচেয়ে নিকটস্থ ভ্রমণের গন্তব্যে ফেরার বিকল্প সফরের ব্যবস্থা করার জন্য সহায়তা করতে টিকিট বন্দোবস্তের জন্য (কার্ডধারক বিদেশে / ভারতে থাকাকালীন) কার্ডহোল্ডারের তরফে অর্থ প্রদান করবে। কার্ডহোল্ডারের যাতায়াতের টিকিট হারিয়ে বা চুরি যাওয়ার পাশাপাশি কার্ড হারিয়ে গেলে এই সুবিধা পাওয়া যাবে।

কার্ডহোল্ডারকে বা তাঁর তরফে এর অধীনে জরুরী টিকিট এবং জরুরী হোটেল বিল পরিশোধ সহ প্রদত্ত যে কোনো অগ্রিম সুদমুক্ত হবে এবং অগ্রিম সরবরাহের তারিখ থেকে আঠাশ (28) দিনের মধ্যে পরিশোধযোগ্য হবে। নির্ধারিত সময়ের মধ্যে অগ্রিম পরিশোধ ফেরত না দেওয়া হলে ওয়ানঅ্যাসিস্টের একচেটিয়া বিবেচনার ভিত্তিতে প্রয়োজনীয় হিসাবে বিবেচিত হতে পারে এমন পদক্ষেপ গ্রহণের স্বাধীনতায় থাকবে, অগ্রিমটি পুনরুদ্ধার করতে যা কার্ডধারীর জন্য ব্যয় হবে এবং এটি কার্ডহোল্ডার কর্তৃক ওয়ানঅ্যাসিস্টকে একটা প্রদেয় ঋণ পরিশোধ হয়ে যাবে।

কার্ডহোল্ডার অগ্রিম প্রাপ্তির স্বীকৃতি স্বরূপ এ জাতীয় দলিলগুলিতে স্বাক্ষর করবেন, ওয়ানঅ্যাসিস্ট দ্বারা বা তার যে কোনও পরিষেবা অংশীদারদের মাধ্যমে এ জাতীয় অগ্রিম প্রস্তুতকালে জরুরী নগদ সহায়তা সহ।

### d) ডকুমেন্টেশন

ডকুমেন্টেশন হলো নিরাপদ, সুরক্ষিত স্টোরেজ এবং যে কোনও সময় গুরুত্বপূর্ণ নথি অ্যাক্সেসের জন্য একটি নিখরচার অনলাইন লকার। কার্ডহোল্ডার এমন কিছু স্টোর করবেননা যা কোনও অবৈধ, কপিরাইট লঙ্ঘন করে এমন কিছু বা এমন কোনও দলিল যা কার্ডহোল্ডারের মালিকানাধীন নয় এবং / বা যে কোনও প্রযোজ্য আইন লঙ্ঘন করে।

কার্ডহোল্ডার ডকুমেন্টেশন সুবিধার পাসওয়ার্ড এবং অন্যান্য গোপনীয়তা সেটিংস সংরক্ষণ এবং সুরক্ষিত করবেন।

কার্ডহোল্ডারের সদস্যপদ সমাপ্ত হওয়ার পরে, ডকুমেন্টেশন কার্ডহোল্ডারের ডেটা ডকুমেন্টেশন থেকে ডেটা স্থানান্তর করতে বা মুছতে কার্ডধারককে 30 দিন আগে নোটিশ দেওয়ার পরে মুছে ফেলা হবে। সদস্যপদের মেয়াদ শেষ হয়ে গেলে ডকুমেন্টেশনের ডেটা মুছে ফেলা হবে।

ওয়ানঅ্যাসিস্ট তার সর্বোত্তম দক্ষতায় ডকুমেন্টেশন কার্ডহোল্ডারের সংরক্ষিত তথ্যের গোপনীয়তা নিশ্চিত করবে এবং প্রযোজ্য আইনের অধীনে প্রয়োজনীয় সুরক্ষা রীতি এবং পদ্ধতি বজায় রাখবে।

ওয়ানঅ্যাসিস্ট গোপনীয়তা নীতি অনুসারে কাজ করবে (যা সময়ে সময়ে সংশোধন করা হয়) যা দেখা ডাউনলোডের জন্য ওয়ানঅ্যাসিস্টের ওয়েবসাইট [www.oneassist.in](http://www.oneassist.in) পাওয়া যায়। এই জাতীয় গোপনীয়তা নীতির শর্তাবলী এখানে উল্লেখের সাথে অন্তর্ভুক্ত বলে বিবেচনা করা হবে।

ওয়ানঅ্যাসিস্ট ডকুমেন্টেশন বৈশিষ্ট্যটি সর্বদা অ্যাক্সেসের জন্য উপলব্ধ কিনা তা নিশ্চিত করার জন্য যুক্তিসঙ্গত প্রচেষ্টা করবে।

## B. পিভিআর কোটাক রিওয়ার্ড প্রোগ্রাম

**সংজ্ঞা:** পিভিআর কোটাক রিওয়ার্ড প্রোগ্রামে, নিম্নলিখিত পরিভাষাগুলি, প্রসঙ্গটি অন্যথায় স্বীকার না করা ব্যতীত নিম্নলিখিত অর্থগুলি গ্রহণ করবে:

- “পিভিআর কোটাক ক্রেডিট কার্ড”-এর অর্থ কোটাক মাহিন্দ্রা ব্যাঙ্ক লিমিটেড এবং প্রিয়া ভিলেজ রোডশো লিমিটেডের মধ্যে ইস্যু করা কো-ব্র্যান্ডেড কার্ড।
- “পিভিআর কোটাক প্রোগ্রাম”-এর অর্থ পিভিআর কোটাক ক্রেডিট কার্ড রিওয়ার্ড প্রোগ্রাম
- “অপরোধী অ্যাকাউন্ট”-এর অর্থ কার্ডহোল্ডারের এমন একটি অ্যাকাউন্ট যার বকেয়া রয়েছে যার অতীতে বকেয়া রয়েছে বা ব্যাঙ্কের মতে যার অসন্তোষজনক ক্রেডিট স্থিতি রয়েছে
- “বৈধ চার্জ”-এর অর্থ কার্ড রাখার জন্য কার্ডহোল্ডারের অর্জিত একটা চার্জ বা কার্ডহোল্ডারকে ধার্য চার্জ এবং ক্যাশ পয়েন্টস প্রদানের জন্য এই জাতীয় বৈধ চার্জকে বিবেচনা করা হবে

## 7. পিভিআর কোটাক প্রোগ্রাম

- 7.1. পিভিআর কোটাক প্রোগ্রামটি কেবল পিভিআর কোটাক গোল্ড এবং প্ল্যাটিনাম ক্রেডিট কার্ড গ্রাহকদের জন্য প্রযোজ্য। পিভিআর কোটাক প্রোগ্রাম এমন একটি রিওয়ার্ড প্রোগ্রাম যা কোনও কার্ডহোল্ডারকে পিভিআর কোটাক কার্ডে গৃহীত দেশীয় / আন্তর্জাতিক পণ্য ও পরিষেবার



ক্রয় এবং অন্যান্য যে কোনও চার্জ যা প্রোগ্রামের প্রয়োজনে ব্যাঙ্ক সময়ে সময়ে তাঁর কার্ডের জন্য গৃহীত বৈধ চার্জে রিওয়ার্ড হিসাবে পিভিআর টিকিট অর্জন করতে সক্ষম করে।

7.2. পূর্ববর্তী নোটিশ ছাড়াই যে কোনও সময় ব্যাঙ্ক এই শর্তাবলীর গোটাটা বা কোনো অংশে কিছু যুক্ত করা বা বদলানো বা সংশোধন করা অথবা এই প্রোগ্রামটিইপুরোপুরি প্রত্যাহার করার অধিকার সংরক্ষণ করে।

## 8. পিভিআর কোটাক রিওয়ার্ডস প্রোগ্রামের অধীনে পিভিআর টিকিট আদায়

8.1. কার্ডের সঙ্গে সরবরাহিত স্বাগতম পুস্তিকায় বর্ণিত কাঠামো অনুযায়ী ব্যাঙ্ক পিভিআর টিকিট প্রদান করবে। ওয়েলকাম কিটের কাঠামোর মধ্যে পণ্য পরিষেবায় দেশীয় / আন্তর্জাতিক ক্রয়ে প্রাক-নির্দিষ্ট পরিমাণ অর্থ ব্যয় করে অর্জিত হওয়া টিকিটের সংখ্যা অন্তর্ভুক্ত থাকবে। ব্যাঙ্ক তার নিজস্ব বিবেচনার ভিত্তিতে, কোনও নির্দিষ্ট সময়কালে বা নির্দিষ্ট পরিস্থিতিতে / প্রচারমূলক প্রকল্পগুলির জন্য অন্য কোনও লেনদেনে অন্যান্য সুবিধাও দিতে পারে।

8.2. ব্যক্তিগত ঋণ, নগদ অগ্রিম এবং ফিসমূহ যেমন যেমন যোগদানের ফি, বার্ষিক ফি, অ্যাড-অন কার্ডের ফি, একাধিক কার্ডের ফি, ব্যালেন্স ট্রান্সফার, নগদ অগ্রিম লেনদেনের ফি, অসাধু চেকের জন্য চার্জ, আর্থিক চার্জ, অপরাধের চার্জ, দেবীতে পেমেন্ট চার্জ, সংগ্রহের চার্জ এবং অন্য কোনও ব্যাঙ্ক কর্তৃক প্রদেয় ফি বা চার্জ, ব্যালেন্স ট্রান্সফার, ইএমআই লেনদেন, নগদ উত্তোলন, ডিমান্ড ড্রাফট এবং পরিষেবা চার্জের লেনদেনের জন্য কার্ডহোল্ডারদের টিকিট দেওয়া হবে না। বাতিল হওয়া লেনদেনের জন্যও টিকিট দেওয়া হবে না। কোনও কার্ডহোল্ডারের কাছে দেওয়া টিকিটগুলি ইতিমধ্যে ব্যবহার করা হয়ে গেলে পরবর্তী সময়ে যে লেনদেনের ভিত্তিতে টিকিট দেওয়া হয়েছে সেই লেনদেনগুলি বাতিল করা হলে, কার্ডহোল্ডার টিকিট খরচের জন্য ব্যাঙ্ককে ₹ 250 দিতে দায়বদ্ধ থাকবেন যা তাঁর ক্রেডিট কার্ড অ্যাকাউন্টে ডেবিট করা হবে। একটা বিলিং চক্র শুরুর স্থায়ী লেনদেনগুলিই কুপনের যোগ্যতার জন্য বিবেচিত হবে।

8.3. উপরোক্ত লেনদেনের তালিকাটি কার্ডহোল্ডারকে জানিয়ে ব্যাঙ্ক তার বিবেচনার ভিত্তিতে সংশোধন করতে পারে।

8.4. কোনও অ্যাড-অন কার্ডের মাধ্যমে অর্জিত ব্যয়গুলি স্বয়ংক্রিয়ভাবে প্রাইমারি কার্ড অ্যাকাউন্টে জমা হবে যার উপর অ্যাড-অন কার্ড ইস্যু করা হয়েছে এবং অন্য কোনও কার্ড অ্যাকাউন্টে নয়।

8.5. একটা নির্দিষ্ট পর্বে কার্ডহোল্ডারকে যা রিওয়ার্ড দেওয়া হবে এমন সর্বোচ্চ সংখ্যক পিভিআর টিকিট নির্দিষ্ট করার অধিকার ব্যাঙ্ক সংরক্ষণ করে। একবার ব্যাঙ্ক দ্বারা সুনির্দিষ্ট পিভিআর টিকিটের সর্বাধিক সংখ্যায় পৌঁছে গেলে কার্ডহোল্ডার আর সেই সময়পর্বে আর কোনও পিভিআর টিকিট আদায় করতে পারবেননা।

8.6. সমস্ত সংযুক্ত অ্যাকাউন্ট এবং পিভিআর কোটাক ক্রেডিট কার্ড অবশ্যই ভাল অবস্থানে থাকতে হবে (অর্থাৎ অপরাধমূলক অ্যাকাউন্ট নয়) এবং ব্যাঙ্ক বা কার্ডহোল্ডারের দ্বারা বাতিল বা সমাপ্ত করা হয়নিএবং প্রতারণা / ক্ষতি / চুরি/ নির্ধারিত ক্রেডিট সীমা ছাড়িয়ে কার্ডের ব্যবহারের কারণে কার্ডটি সাময়িকভাবে ব্যবহার থেকে অবরুদ্ধ করা করা হয়েছে। কার্ড অ্যাকাউন্ট নিয়মিত করার উপরে, ব্যাঙ্কের বিবেচনার ভিত্তিতে, পিভিআর টিকিট ভাঙানোর জন্য ইস্যু হবে।

## 9. পিভিআর কোটাক রিওয়ার্ডস প্রোগ্রামের অধীনে পিভিআর টিকিট ভাঙানো

9.1. কেবলমাত্র বিবৃতি তৈরি হওয়ার পরে যোগ্য কার্ডের জন্য কার্ডটি সোয়াইপ করলে কার্ডহোল্ডারকে তাঁর নিবন্ধিত মোবাইল নম্বরে স্বয়ংক্রিয়ভাবে প্রেরিত এসএমএস এবং ইমেল আইডিতে স্বয়ংক্রিয়ভাবে পাঠানো ইমেলের মাধ্যমে বিনামূল্যে পিভিআর মুভি টিকিটের জন্য তার যোগ্যতার বিষয়ে অবহিত করা হবে।

9.2. কার্ডহোল্ডারকে তাঁর নিবন্ধিত মোবাইল নম্বর থেকে এসএমএস পাঠিয়ে অথবা [www.kotak.com](http://www.kotak.com) এ নেট ব্যাঙ্কিং এ গিয়ে পরবর্তী দুটি বিলিং চক্রের মধ্যে একটি বিলিং চক্রের জন্য বিনামূল্যে পিভিআর মুভি টিকিটের জন্য কুপন কোডগুলি দাবি করতে হবে।

9.3. কার্ডহোল্ডার কুপন কোডগুলি দাবি করার পরে, নিখরচায় পিভিআর মুভি টিকিটের জন্য কুপন কোডগুলি তাঁর নিবন্ধিত মোবাইল নম্বর এবং নিবন্ধিত ইমেল আইডিতে পাঠানো হবে। কার্ডের জন্য আবেদনএবং পিভিআর কোটাক প্রোগ্রামের জন্য সম্মত হলে কার্ডহোল্ডার তাঁর নিবন্ধিত মোবাইল নম্বরে তার যোগ্যতা এবং কুপন কোড সম্পর্কে তাঁকে এসএমএস গ্রহণ করতে সম্মত হয়েছেন বলে বিবেচনা করা হয়। কার্ডহোল্ডার তাঁর মোবাইল নম্বরে উপরোক্ত তথ্য / এসএমএস গ্রহণ করতে রাজি না হলে, কমপ্লিমেন্টারি পিভিআর মুভি টিকিট না পাওয়ার কারণে কার্ডহোল্ডারের কোনো ক্ষতি হলে তার জন্য ব্যাঙ্ক দায়ী বা দায়বদ্ধ থাকবে না।

9.4. কার্ডহোল্ডারকে নিশ্চিত করতে হবে যে তিনিএই প্রোগ্রামের আওতায় সুবিধা পেতে তাঁর মোবাইল নম্বর এবং ইমেল আইডি ব্যাঙ্কের কাছে নিবন্ধভুক্ত করেছেন।

9.5. ভাঙানোর জন্য কুপন কোডটি পিভিআর ওয়েবসাইট, [www.pvrcinemas.com](http://www.pvrcinemas.com) -এ অনলাইনে ব্যবহার করা যেতে পারে।

9.6. বিনামূল্যে পিভিআর মুভি টিকিট বুক করতে কোনও কুপন কোড অনলাইনে ব.বহার করা হলে কার্ডহোল্ডার প্রযোজ্য হিসাবে টিকিট প্রতি কনভিনিয়েন্স ফি প্রদানের দায়বদ্ধ এবং কনভিনিয়েন্স ফি ছাড়া টিকিটের কোনো মূল্য নেওয়া হবে না।

9.7. পিভিআর ওয়েবসাইটে যদি লেনদেননা হয় এবং টিকিট বুক না করা যায় তবে কার্ডহোল্ডারকে আবার টিকিট বুক করার জন্য কুপন কোডটি

ব্যবহার করার আগে 1 ঘণ্টা অপেক্ষা করতে হবে।

- 9.8. কার্ডহোল্ডারের কাছে পাঠানো কুপন কোডটি 2 মাসের জন্য বৈধ হবে, যা তার পরে বাতিল হয়ে যাবে।
- 9.9. এই প্রোগ্রামের অধীনে প্রদত্ত কুপন কোডটি গোল্ড ক্লাস, আইএমএএক্স এবং ইউরোপা ক্লাসের টিকিটের জন্য ভাঙানো যাবে না।
- 9.10. এই শর্তাবলী ক্রেডিট কার্ড ব্যবহার নিয়ন্ত্রণকারী কার্ডধারক চুক্তির সাথে যুক্ত হবে এবং এর প্রতিস্থাপন/ অবমাননায় নয়।
- 9.11. এখানে অন্তর্ভুক্ত কোন কিছুই ব্যাঙ্ক বা কোনও অংশীদার বণিক প্রতিষ্ঠানের বাধ্যবাধকতা হিসাবে গণ্য হবে না বা এই পিভিআর কোর্টক প্রোগ্রাম অব্যাহত রাখতে বা আরও অনুরূপ বা অন্যান্য প্রকল্প পরিচালনার জন্য ব্যাঙ্কের প্রতিশ্রুতি বা উপস্থাপনা হিসাবে পরিগণিত হবে না।
- 9.12. এই পিভিআর কোর্টক প্রোগ্রাম সম্পর্কিত কোনও বিবাদের অস্তিত্ব থাকলে তা ব্যাঙ্কের বিরুদ্ধে কোনো দাবি গঠন করবে না।
- 9.13. এই পিভিআর কোর্টক প্রোগ্রামে অন্তর্ভুক্ত কোনও কিছুই ব্যাঙ্ক এই শর্তাবলীর অধীনে তার কোনও অধিকার (সুদের চার্জ আদায় সহ) মকুব করেছে বলে বিবেচনা করা হবে না।

### C. কোর্টক হোয়াইট পাস ভ্যালু প্রোগ্রাম

#### 10 হোয়াইট ক্রেডিট কার্ডের জন্য মাইলস্টোন গ্রিড

##### 10.1. হোয়াইট ক্রেডিট কার্ডের জন্য হোয়াইট পাস ভাঙানোর প্রক্রিয়া

###### হোয়াইট ক্রেডিট কার্ডের জন্য মাইলস্টোন গ্রিড

খরচের স্ল্যাব	ভাউচার মান (₹)	ক্রমবর্ধমান মান (₹)
2 লাখ	2000	2000
4 লাখ	4000	6000
6 লাখ	6000	12000
9 লাখ	7000	19000
12 লাখ	8000	27000
<b>মোট</b>	<b>27000</b>	

##### 10.2. ভাঙানোর প্রক্রিয়া:

- একবার ₹2 লক্ষ টাকার সর্বনিম্ন ব্যয়ের স্ল্যাব অর্জন করলে আপনি নিজের হোয়াইটপাস মানকে আনলক করেন।
- ক্রেডিট করা মানের ভাউচার দাবি করার জন্য আপনি এসএমএস এবং ইমেল লিঙ্ক পাবেন
- আপনাকে লিঙ্কটিতে ক্লিক করতে হবে এবং সেটা আপনাকে [www.kotakbankwhite.com](http://www.kotakbankwhite.com) -এ নিয়ে যাবে
- আপনাকে প্রমাণীকরণের মাপকাঠিগুলি দেওয়ার জন্য অনুরোধ করা হবে। যেমন কার্ড নম্বর এবং নিবন্ধিত মোবাইল নম্বরটির সর্বশেষ 4 টি সংখ্যা।
- যদি সমস্ত বিবরণ সঠিক হয় এবং আপনি ভাউচারের যোগ্য হন তবে আপনার কাছে ওটিপি ট্রিগার করে।
- আপনি সঠিক ওটিপি দেবেন এবং সফলভাবে বৈধকরণ প্রক্রিয়াটি সম্পূর্ণ করবেন।
- আপনাকে এখন সাইটে উপলব্ধ বিভিন্ন ব্র্যান্ডের বিকল্প ও শ্রেণিগুলি খুঁজে দেখার অনুমতি দেওয়া হবে।
- আপনাকে কাজক্ষিত ব্র্যান্ডগুলি নির্বাচন করতে হবে, প্রয়োজনীয় ভাউচারের শ্রেণি নির্বাচন করবেন এবং অনুরোধটি নিশ্চিত করবেন
- ভাউচার কোড, বৈধতা এবং অন্যান্য বিবরণ এবং শর্তাদি সহ গ্রাহককে সাফল্যে স্ক্রিন দেখানো হয়। এছাড়াও সেই একই বিবরণ গ্রাহককে এসএমএস এবং ই-মেইলের মাধ্যমে পাঠানো হয়।

10.3. হোয়াইট পাসের মানটি ভাঙানোর সময় মনে রাখার মতো গুরুত্বপূর্ণ বিষয়: দাবির সময়পর্বটি বার্ষিকী মাসের শেষে আরও 3 মাস বোর্ডিং মাস বাদে মাসের শেষ পর্যন্ত থাকবে। যেমন, 1. আপনার কার্ড যদি 2019-এর 21শে মে বোর্ড হয়, তবে যোগ্যতা অনুসারে ভাউচারগুলি 21শে মে, 2019 থেকে 31শে আগস্ট 2020 পর্যন্ত দাবি করা যেতে পারে। যেমন, 2. আপনার কার্ড যদি 2019-এর 1লা জুন বোর্ড হয়, তবে যোগ্যতা অনুসারে ভাউচারগুলি 1লা জুন, 2019 থেকে 30শে সেপ্টেম্বর, 2020 পর্যন্ত দাবি করা যেতে পারে। এক বছরে সর্বাধিক ₹ 27,000- জমা হতে পারে। প্রতি বছর বার্ষিকীর তারিখে ওয়ালেটটি ফের শূন্যে সেট করা হবে।

11. ইন্ডিগো কোটাক ক্রেডিট কার্ডের জন্য পুরস্কার প্রোগ্রাম (6E পুরস্কার প্রোগ্রাম)

11.1. পুরস্কারের ভিত্তিতে 6E রিওয়ার্ডস ইন্ডিগো কোটাক ক্রেডিট কার্ডে ক্যাটাগরি খরচ করে

	6E রিওয়ার্ডস ইন্ডিগো কোটাক ক্রেডিট কার্ড	6E রিওয়ার্ডস XL কোটাক ক্রেডিট কার্ড
6E রিওয়ার্ডস ইন্ডিগো খরচ করে	3%	6%
ডাইনিং, গ্রোসারি এবং বিনোদন-এ 6E রিওয়ার্ডস	2%	3%
6E রিওয়ার্ডস সমস্ত অবশিষ্ট খরচের উপর (ওয়াল্টেট বাদ দেওয়া)	1%	2%
6E রিওয়ার্ডস জ্বালানী খরচ করে	1%	2%
প্রদত্ত কার্ডের জন্য স্বাগত সুবিধা (শুধুমাত্র প্রথম বছরের মেম্বারশিপ ফি প্রদানের জন্য দেওয়া হয়)	<ul style="list-style-type: none"> <li>1500 টাকার ওয়েলকাম টিকিট</li> <li>টাকা 899 মূল্যের 6E প্রাইম অ্যাডন (অগ্রাধিকার চেক ইন, আসন পছন্দ, এক্সট প্রশংসাসূচক খাবার এবং দ্রুত লাগেজ)</li> <li>অংশীদার বণিকদের থেকে স্বাগতম ভাউচার</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>3000 টাকার ওয়েলকাম টিকিট</li> <li>টাকা 899 মূল্যের 6E প্রাইম অ্যাডন (অগ্রাধিকার চেক ইন, আসন পছন্দ, এক্সট প্রশংসাসূচক খাবার এবং দ্রুত লাগেজ)</li> <li>অংশীদার বণিকদের থেকে স্বাগতম ভাউচার</li> </ul>
সুবিধার ফি	ডিসকাউন্টেড সুবিধা ফি চালু ইন্ডিগো টিকিট - প্রতি প্যাক্সে 150 টাকা	ডিসকাউন্টেড সুবিধা ফি চালু ইন্ডিগো টিকিট - প্রতি প্যাক্সে 150 টাকা
লাউঞ্জ অ্যাক্সেস	প্রযোজ্য নয়	8 লাউঞ্জ অ্যাক্সেস (প্রতি ত্রৈমাসিক 2)

6E পুরস্কারগুলি শুধুমাত্র কার্ডধারক এবং মনোনীত ব্যক্তির ভাঙাতে পারেন।

কোটক বিজ ক্রেডিট কার্ডের বিশেষ সুবিধা

পলিসির অধীনে বীমা সুবিধা

আওতাধীন	ভারতীয় মুদ্রায় বিমাকৃত পরিমাণ
কার্ডের দায়বদ্ধতা কভার (হারানো কার্ডের দায়, নকল/ স্কিমিং/ ফিশিং এবং অনলাইন জালিয়াতি সুরক্ষা)।	50,00
ব্যক্তিগত দুর্ঘটনা - শুধুমাত্র মৃত্যু	150,000
পেনে যাতায়াতের দরুন ব্যক্তিগত দুর্ঘটনা (শুধুমাত্র মৃত্যু)	5,000,00
ক্রয় সুরক্ষা	25000
ব্যাগেজ চেক করা ক্ষতি	10,000
চেক ইন ব্যাগেজ বিলম্ব	10,000
পাসপোর্ট এবং ভ্রমণ সংক্রান্ত কাগজপত্র হারানো	10,000
ট্রানজিটের সময় সংযুক্ত আন্তর্জাতিক ফ্লাইট অনুপস্থিত	10,000

সাধারণ শর্ত:-

- বীমা কভার শুধুমাত্র উল্লিখিত কার্ডের সংখ্যা পর্যন্ত বৈধ। শুধুমাত্র প্রাথমিক কার্ডধারীরাই এর আওতায় থাকবে।
- যদি বীমাকৃত ব্যক্তির একাধিক কার্ড ব্যাঙ্ক দ্বারা ইস্যু করা হয়, সেক্ষেত্রে পলিসি শুধুমাত্র সেই কার্ডের জন্য প্রযোজ্য হবে, যার ক্ষতিপূরণের সর্বোচ্চ সীমা রয়েছে।
- অ্যাক্টিভ কার্ড ব্লক - কভার শুধুমাত্র সক্রিয় কার্ডের জন্য প্রযোজ্য। একটি অ্যাক্টিভ কার্ডকে হারানোর তারিখ থেকে শেষ 90 দিনে যেকোনো এটিএমপিওএসই-কমার্স টার্মিনালে একটি লেনদেন / কার্যকলাপ সহ কার্ড হিসাবে সংজ্ঞায়িত করা হয়।
- নিশ্চিত করা হয়েছে যে সমস্ত কার্ডে চিপ এবং পিন প্রযুক্তি অন্তর্নির্মিত রয়েছে।
- আইসিআইসিআই লস্টার্ডকে জানানোর তারিখ থেকে 60 দিনের মধ্যে ব্যাঙ্ককার্ড খারককে দাবির নথি জমা দিতে হবে।
- যেকোনো দাবির তথ্যের জন্য অনুগ্রহ করে - টোল ফ্রি নম্বর **1860 2666 2666** এ অবিলম্বে আমাদের জানান

সাধারণ বর্জন:-

- অমার্জিত অবহেলা
- ইচ্ছাকৃতভাবে আইন লঙ্ঘনের কারণে কোনো দাবি।
- কোনো ক্ষতি



## ক্রেডিট কার্ড পুনর্গঠনের নিয়ম ও শর্তাবলী – কোটক মাহিন্দ্রা ব্যাঙ্ক

1. অনলাইন আবেদন (আবেদনের ক্ষেত্রে বকেয়া ক্রেডিট কার্ডের ইএমআই পুনর্গঠনের জন্য গ্রাহকের আবেদনের বিষয়ে গ্রাহকের ইমেল আইডিতে এই শর্তাবলী সংযুক্ত করে ব্যাংক কর্তৃক এই ধরনের অনলাইন আবেদনের সাথে গ্রাহককে পাঠানো ইমেলের সাথে একত্রে), এরপরে সম্মিলিতভাবে গ্রাহক (“আপনি” বা “গ্রাহক”), কোটক মাহিন্দ্রা ব্যাংক লিমিটেড (“ব্যাংক”), ইএমআই –এর জন্য বকেয়া ক্রেডিট কার্ডের পরিমাণ পুনর্গঠন করতে সম্মত হয়েছে। বকেয়া, (এরপরে ক্রেডিট কার্ড ঋণ হিসাবে উল্লেখ করা হয়েছে তার নিজস্ব বিবেচনার ভিত্তিতে এবং অভ্যন্তরীণ যাচাই-বাছাই এবং সমস্ত শর্তাবলীর সাথে সম্মতি সাপেক্ষে। ব্যাঙ্ক আপনার সেভিংস/কারেন্ট অ্যাকাউন্টে রক্ষণাবেক্ষণ করা স্ট্যাম্প-শুষ্ক, প্রেসেসিং চার্জ ইত্যাদি প্রদান সহ প্রয়োজনীয় কাটছাঁট সাপেক্ষে ইএমআই –তে ক্রেডিট কার্ডের বকেয়া পুনর্গঠন করতে সম্মত হয় এবং আপনার সমস্ত প্রয়োজনীয় আনুষ্ঠানিকতা সম্পূর্ণ করা সাপেক্ষে এই শর্তাবলী গ্রহণ করে (“শর্তাবলী”))।
2. ক্রেডিট কার্ডের বকেয়া পুনর্গঠনের জন্য গ্রাহকের অনুরোধের অনুমোদন গ্রাহক সভার সাপেক্ষে এবং ব্যাঙ্কের অভ্যন্তরীণ নীতি ও নির্দেশিকা মেনে চলে। পুনর্গঠনের জন্য আবেদনের গ্রহণযোগ্যতা এবং অনুমোদন কোনো অবস্থাতেই পুনর্গঠনের অনুমোদনকে বোঝায় না বা গ্যারান্টি দেয় না।
3. ক্রেডিট কার্ডের বকেয়া ব্যালেন্স ইএমআই-তে রূপান্তর করা গ্রাহককে প্রয়োজনীয় স্মরণক্রিয় ডেবিট / এনএসইচ / পিডিসি বা অন্য কোনও বিকল্প অর্থপ্রদানের মোড (যেমন হতে পারে) ইএমআই কেটে নেওয়ার জন্য বেছে নেওয়া সম্মত ইএমআই প্ল্যান অনুযায়ী প্রদান করার সাপেক্ষে হয়। গ্রাহক দ্বারা প্রয়োজনীয় অনুমোদন নথিপত্রগুলি এই বিষয়ে ব্যাঙ্কের দ্বারা জানানো সময়সীমার মধ্যে প্রদান করতে হবে।
4. কোনো বিলবিহীন লেনদেন, বিদ্যমান ইএমআই, লোন, ব্যালেন্স ট্রান্সফার, নগদ, সুদ, ট্যাক্স এবং ফি সহ শেষ বিল করা স্টেটমেন্ট অনুযায়ী ক্রেডিট কার্ডের সমস্ত বকেয়া ব্যালেন্স একবার পুনর্গঠন অনুমোদিত হলে একত্রিত হবে। এই প্রোগ্রামের অধীনে আংশিক পুনর্গঠনের অনুমতি দেওয়া হবে না।
5. ক্রেডিট কার্ড পুনর্গঠনের পরে বকেয়া EMI ক্রেডিট কার্ডের জন্য উত্পন্ন বিবৃতিতে প্রতি মাসে বিল করা হবে যতক্ষণ না পুরো বকেয়া পরিমাণ অর্থ প্রদান করা হয় বা শেষ EMI বিল করা হয় এবং বিবৃতিতে উল্লেখিত নির্ধারিত তারিখ অনুযায়ী পরিশোধযোগ্য হবে।
6. পুনর্গঠন হলে, ক্রেডিট কার্ডে যে কোনো ক্রেডিট বা নগদ সুবিধা নিষ্ক্রিয় হয়ে যাবে। তাই কার্ডটি সমস্ত অ্যাড অন কার্ড সহ আরও ব্যবহারের জন্য নিষ্ক্রিয় থাকবে।
7. গ্রাহক ‘চেক বাউন্স ফি’ বা ‘অটো-ডেবিট রিটার্ন ফি’ এর জন্য চার্জ বহন করতে দায়বদ্ধ থাকবেন, যদি থাকে।
8. নির্ধারিত ক্ষিত্রের কোনো অর্থ পরিশোধে ব্যর্থ হলে বা আপনার দ্বারা জারি করা কোনো PDC/ENACH/SI সম্মানিত না হলে, উপরের ব্যবস্থা বাতিল হয়ে যাবে এবং আপনাকে অবিলম্বে ক্রেডিট কার্ড অ্যাকাউন্টের পুরো বকেয়া পরিশোধ করতে হবে।
9. ক্রেডিট কার্ডের জন্য অন্যান্য সমস্ত শর্তাবলী প্রযোজ্য হবে এবং গ্রাহকের জন্য বাধ্যতামূলক হবে।
10. গ্রাহক সময়ে সময়ে ব্যাঙ্কের প্রয়োজনীয় সমস্ত নথিগুলি সম্পাদন করবে।