



ডেবিট কাৰ্ডৰ আটাইতকৈ গুৰুত্বপূৰ্ণ নিয়মাবলী আৰু চৰ্তসমূহ

কোটাক বেংকৰ ডেবিট কাৰ্ড ব্যৱহাৰ কৰাৰ আগতে এই ডেবিট কাৰ্ডৰ নিয়মাবলী আৰু চৰ্তসমূহ মনোযোগ সহকাৰে পঢ়িব। ডেবিট কাৰ্ড ব্যৱহাৰ কৰিলে, আপুনি তলত উল্লেখ কৰা সৰ নিয়ম আৰু চৰ্ত বিনা কোনো শৰ্তে গ্ৰহণ কৰিলে বুলি গণ্য হ'ব আৰু সেইবোৰত বন্ধা থাকিব।

আপুনি ভাৰতৰ ৰিজাৰ্ভ বেংক (RBI) সংশ্লিষ্ট নিয়ম, RBI-ৰ বিনিময় নিয়ন্ত্ৰণ নিয়মাবলী, বৈদেশিক মুদ্ৰা পৰিচালনা আইন 1999 (FEMA 1999), এই আইনৰ অধীনত প্ৰণীত সকলো নিয়ম আৰু পৰৱৰ্তী সময়ত থকা সংশোধন/প্ৰযোজ্য বিধান, আৰু প্ৰযোজ্য যিকোনো আন আইনৰ সম্পূৰ্ণ অনুসৰণৰ দায়িত্বও স্বীকাৰ কৰে।

এতিয়াও, কোটাক বেংকৰ সৈতে থকা আপোনাৰ ছেভিংছ বেংক একাউন্ট/কৰেণ্ট একাউন্টৰ সকলো নিয়ম আৰু চৰ্তত আপুনি বাধ্য থাকিব।

সংজ্ঞানিবন্ধ (DEFINITIONS)

1. "The Bank", "Kotak Bank" বুলিলে Kotak Bank Limited আৰু তাৰ উত্তৰাধিকাৰী আৰু নিযুক্ত ব্যক্তিৰ কথা বুজায়।
2. "Card" বা "Debit Card" বুলিলে Kotak Bank-এ Cardholder-লৈ জাৰী কৰা Kotak Bank MasterCard/Visa/RuPay Debit Card বুজায়।
3. "Cardholder", "you", "your", "him" বা এই ধৰণৰ অন্য সৰ্বনামসমূহে প্ৰাসংগিক ক্ষেত্ৰত সেই গ্ৰাহকক বুজায়, যাক Kotak Bank-এ কোনো নামাঙ্কিত একাউন্ট চলাব লগীয়া হৈ Kotak Bank Debit Card জাৰী কৰিছে। Cardholder বুলি পুৰুষ লিংগত উল্লেখ কৰা সকলো স্থানৰ অৰ্থত স্ত্ৰী লিংগৰ Cardholder-ও অন্তৰ্ভুক্ত।
4. "Account(s)" বুলিলে Cardholder-ৰ Savings বা Current Account বুজায়, যাক Kotak Bank-এ Debit Card-ৰ বৈধ ব্যৱহাৰৰ বাবে যোগ্য হিচাপে নিৰ্ধাৰিত কৰিছে। Cardholder-এ Account holder, একমাত্ৰ signatory, বা বহুজন signatory থাকিলে একাই কাৰ্য কৰা ক্ষমতাপ্ৰাপ্ত হ'ব লাগিব।
5. "Primary Account" বুলিলে বহুতো একাউন্ট Card-ৰ সৈতে সংযোগিত হ'লে সেই Account-ক বুজায় যিটো Card-ৰ মুখ্য Account, অৰ্থাৎ যিখন Account-ৰ পৰা Card-ৰ সৰ খৰাক, কেনাকাটা, Cash withdrawal, fee আদি Debited হয়।
6. "Nominated Accounts" বুলিলে ওপৰত বৰ্ণিত Primary Account-ত অন্তৰ্ভুক্ত কৰি, Cardholder-এ লিখিত আকাৰত Card আৰু PIN দ্বাৰা অভিগম কৰিব লগীয়া Account(s) বুজায়।
7. "ATM" বুলিলে Automated Teller Machine বুজায়—ই ভাৰত বা বিদেশ য'তে নহওঁক, Kotak Bank বা অন্য কোনো Bank-ৰ Shared Network-ত হ'ব পাৰে—য'ত Cardholder-এ Kotak Bank-ত থকা নিজৰ একাউন্টৰ মুঠি ব্যৱহাৰ কৰিব পাৰে।
8. "PIN" বুলিলে Cardholder-ক Kotak Bank-এ জাৰী কৰা বা Cardholder-এ নিজে নিৰ্বাচন কৰা Personal Identification Number বুজায়, যিটো ATM ব্যৱহাৰৰ বাবে আবশ্যিক।

9. "Transaction" বুলিলে Cardholder-এ Card সোজাকৈ বা পৰোক্ষভাৱে ব্যৱহাৰ কৰি Kotak Bank-ক দিয়া নিৰ্দেশ বুজায়। (উদাহৰণ: খুচুৰা কেনাকাটা, Cash Withdrawal, Cash/Cheque Deposit আদি।)
10. "International Transactions" বুলিলে ভাৰত, নেপাল আৰু ভূটানৰ বাহিৰত Internationally valid Debit Card ব্যৱহাৰে কৰা সকলো লেনদেন বুজায়।
11. "Statement" বুলিলে Kotak Bank-এ Cardholder-লৈ নিৰ্দিষ্ট সময়ৰ লেনদেন আৰু Account balance বৰ্ণনা কৰি পাঠোৱা Statement of Account বুজায়। Bank বিবেচনা কৰিলে অধিক তথ্যে অন্তৰ্ভুক্ত কৰিব পাৰে।
12. "Merchant" বা "Merchant Establishment" বুলিলে যিকোনো স্থানত থকা সেই প্ৰতিষ্ঠানসমূহ বুজায় যিসব Card গ্ৰহণ কৰে—যেনে দোকান, Retail Store, Restaurant, Airline Company আদি—যিসব Kotak Bank বা MasterCard/Visa/RuPay International-এ অনুমোদিত কৰিছে।

জাৰি (Issuance)

1. Bank-এ নিজৰ বিবেচনাৰ আধাৰত গ্ৰাহকক Debit Card জাৰি কৰিব পাৰে—যিটো ভাৰত আৰু বিদেশত ব্যৱহাৰযোগ্য।
কিন্তু এই Card ভাৰত, নেপাল আৰু ভূটানত Foreign Exchange Payment-ৰ বাবে ব্যৱহাৰযোগ্য নহয়।
2. গ্ৰাহকে নিজৰ Account Bank-ৰ ATM, NFS, Cashnet ATM (India), আৰু Visa Network ATM (সৰ্বপ্ৰতিষ্ঠানে)ত অভিগম কৰিব পাৰে।
3. Card ব্যৱহাৰ কৰি Merchant Establishment-ত কেনাকাটা কৰিব পাৰি আৰু নিৰ্দিষ্ট স্থলত Cash @ POS সুবিধাও ব্যৱহাৰ কৰিব পাৰি। Cardholder-এ Card-ক অপব্যৱহাৰ ৰোধ কৰিবলৈ সকলো প্ৰয়োজনীয় পদক্ষেপ ল'ব লাগিব। Card কেৱল সেই ব্যক্তি ব্যৱহাৰ কৰিব পাৰে যাৰ নামে জাৰি কৰা হৈছে; ই কোনো পৰিস্থিতিত Transfer কৰিব নোৱাৰি। Card-ৰ সঠিক বা অপব্যৱহাৰৰ সম্পূৰ্ণ দায়িত্ব Cardholder-ৰ।

Supplementary Cards

গ্ৰাহকৰ অনুৰোধত Bank-এ একাধিক Card জাৰি কৰিব পাৰে। সকলো Supplementary Card মূল Account-ৰ সৈতে সংযুক্ত হ'ব। Account-ৰ সৈতে জাৰি কৰা সকলো Card-ৰ লেনদেন গ্ৰাহকৰ বাবে সম্পূৰ্ণ বাধ্যতামূলক হ'ব। Supplementary Card জাৰি কৰিবলৈ Bank-এ অতিরিক্ত Fee Debited কৰিব পাৰে।

Add-On Cards

Add-On Card জাৰি কৰা Bank-ৰ একান্ত বিবেচনা। Add-On Cardholder-এ গ্ৰাহকে নিৰ্ধাৰিত সীমাৰ ভিতৰত সকলো সুবিধা ব্যৱহাৰ কৰিব পাৰে। Add-On Card-ৰ সকলো খৰচ মূল গ্ৰাহকে বহন কৰিব লাগে।

Higher Variant (Upsell) Cards

Bank-এ গ্ৰাহকৰ অনুৰোধত Higher Variant/Upsell Debit Card জাৰি কৰিব পাৰে। এই নতুন Card-টোৱে Account-ৰ সৈতে সংযুক্ত হ'ব আৰু আগৰ Card সমূহ Close নকৰা পৰ্যন্ত সক্ৰিয় থাকিব।

Image Debit Cards

1. গ্ৰাহকে Online আবেদন কৰি Debit Card-ৰ ছবি সলনি কৰিব পাৰে।
2. আবেদন অনুমোদিত হোৱাৰ 10 কাজৰ দিনৰ ভিতৰত Image Debit Card প্ৰেৰণ কৰা হ'ব।
3. Image Card হেৰাই গেলে/চুৰি হ'লে নতুন Card আগৰ ছবিৰে থাকিব নে সাধাৰণ Card লাগিব—এয়া গ্ৰাহকে স্পষ্টকৈ বুজাব লাগে। নিৰ্দেশ নালাগিলে আগৰ ছবিৰে Card জাৰি হ'ব।
4. Image Debit Card মেয়াদোত্তীৰ্ণ হ'লে নতুন Card ছবিৰে নহয়—গ্ৰাহকে পুনৰ আবেদন কৰিব লাগে।

Card Validity & Cardholder Obligations

1. Card-ৰ জাৰি আৰু ব্যৱহাৰ RBI, Kotak Bank আৰু FEMA 1999-ৰ নিয়মৰ অধীন।
2. Card Kotak ATM, অন্য Bank ATM (MasterCard/Visa/RuPay Network) আৰু POS Terminal-ত মান্য।
3. Card সদায় Kotak Bank-ৰ সম্পত্তি আৰু Bank-এ কৈছিলেই তৎক্ষণাত ফিৰাই দিব লাগিব।
4. Card কোনো পৰিস্থিতিত Transfer কৰিব নোৱাৰিব।
5. Card পাই লগে লগে সহী কৰিব লাগিব আৰু ব্যক্তিগত নিয়ন্ত্ৰণত ৰখা প্ৰয়োজন।
6. PIN কেবল Cardholder-ই জানিব লাগে—লিখি ৰাখিব নালাগে—Bank staff বা Merchant-ক কোনো ক্ষেত্ৰতেই জনাব নালাগে।
7. Card ব্যৱহাৰে Withdrawal, Transfer, কেনাকাটাৰ অংক Account-ৰ পৰা তৎক্ষণাত Debited হ'ব।
8. অনুমতি থকা বা নথকা সকলো লেনদেনৰ দায় Cardholder-ৰ। PIN/Card-ৰ অপব্যৱহাৰে RBI/FEMA আইন লঙ্ঘন হ'লে তাৰ দায়ো গ্ৰাহকৰ। বিদেশী Forex Trading Card-ৰে নিষিদ্ধ।
9. Account খুলোঁতে নিযুক্ত Nominee-কে Debit Card Nominee ধৰা হ'ব।
10. Insurance Claim Nominee-ও Account Nominee-হ'ব।
11. Card-ৰ validity উল্লেখ কৰা মাস/বৰ্ষৰ শেষ দিনলৈ। Renewal Charge Bank-এ ডেবিট কৰিব পাৰে।
12. Statement-ত ATM/Merchant লেনদেনত ত্ৰুটি থাকিলে 7 দিনৰ ভিতৰত লিখিতভাৱে জনাব লাগিব। নহ'লে সকলো সঠিক বুলি ধৰা হ'ব।
13. Card আগতে দেশীয় Contact-based ATM/POS-ত সক্ৰিয়।
14. Card Present/Not Present (Domestic/International) লেনদেন Mobile App/Net Banking/Branch-ৰ মাধ্যমে Enable/Disable কৰিব পাৰিব।
15. Contactless সুবিধা আগতে থাকে—ইচ্ছা অনুসৰি Enable/Disable কৰিব পাৰিব।
16. Online-POS-Contactless Limit হলো সামগ্ৰিক Limit।
17. সকলো লেনদেন সীমা (Overall Limitৰ ভিতৰত) Mobile App/Net Banking-ৰে Control কৰিব পাৰিব।

কাৰ্ড হেৰানো (Loss of Card)

1. যদি Card হেৰাই যায় / চুৰি হয়, তেন্তে Cardholder-এ Mobile Banking বা Net Banking ব্যৱহাৰ কৰি Card-টো Temporary Block কৰিব লাগে, অথবা তৎক্ষণাত Phone Banking নম্বৰত ফোন কৰি Card হেৰোৱা/চুৰি হোৱাৰ কথা Bank-ক জনাব লাগে। গ্ৰাহকে Bank-ৰ কৰ্মচাৰীলৈ Card Block কৰিব লাগিব বুলি অনুৰোধ কৰিব, যাতে জনোৱাৰ পিছত Card-টো ব্যৱহাৰ বা অপব্যৱহাৰ কৰিব নোৱাৰে।
2. Card বিদেশত হেৰাই গেলে, Cardholder-এ Bank-ৰ Phone Banking নম্বৰত ফোন কৰি হেৰোৱা/চুৰিৰ কথা জনাব লাগে আৰু Card Block কৰাৰ অনুৰোধ কৰিব লাগে। Cardholder-ৰ পৰিচয় সঠিকভাৱে যাচাই কৰাৰ পিছত Bank-এ Card-টো Hot List কৰিব।
3. লগতে, Cardholder-এ স্থানীয় Police Station-ত Report দাখিল কৰি তাৰ True Copy Bank-লৈ প্ৰেৰণ কৰিব লাগে।
4. Card হেৰাই যোৱা কিন্তু Bank-ক জনোৱা নহ'লে, সেই হেৰোৱা বা অপব্যৱহাৰৰ ফলত হোৱা যিকোনো দায় (Civil বা Criminal), ক্ষতি, ব্যয়, প্ৰতিৰোধ বা অন্যান্য দায়িত্বৰ সম্পূৰ্ণ দায়িত্ব গ্ৰাহকে ল'ব লাগিব। Card হেৰাই যোৱা/চুৰি হোৱাৰ ঘটনাত Report কৰা হলেও, Card-ৰ অপব্যৱহাৰ/ব্যৱহাৰৰ ফলত Bank-ৰ যিকোনো দায়-বিলাক Cardholder-এ সম্পূৰ্ণৰূপে বহন কৰিব। Bank-এ নিজৰ নিয়ম অনুসৰি কাৰ্য কৰিব আৰু Card বন্ধ হ'বলৈ বিলম্ব হ'লে Bank দায়ী নহয়।
5. Bank-এ হেৰোৱা/চুৰিৰ তথ্য Approve কৰি পোৱা সময়লৈকে Card ব্যৱহাৰ কৰা সকলো খৰচ গ্ৰাহকে বহন কৰিব লাগে। উপৰোক্ত অনুমোদিত মাধ্যম ছাড়া অন্য মাধ্যমেদি Bank-লৈ হেৰোৱাৰ তথ্য প্ৰেৰণ কৰিলে, সেই তথ্য Bank-লৈ পোৱাৰ আগলৈকে আৰু Card Hot-Listed হোৱাৰ আগলৈকে Card ব্যৱহাৰ বা অপব্যৱহাৰজনিত সকলো খৰচ গ্ৰাহকৰ ওপৰতে পৰিব।
6. Card Hot-Listing-ৰ বাবে Bank-এ যিকোনো নিৰ্দেশ পালে, তা পুনৰ বাতিল কৰিব নোৱাৰে — Card পিছত উদ্ধাৰ হলেও Hot-List বাতিল নহ'ব।

গ্ৰাহকৰ একাউণ্টত Debited কৰাৰ অনুমতি (Authority to Debit the Customer's Account)

গ্ৰাহকে Bank-ক অনুমতি দিয়ে যে, Card ব্যৱহাৰে Withdrawals, Transfers বা অন্য Cash Transaction Bank-ৰ Data অনুযায়ী গ্ৰাহকৰ একাউণ্টৰ পৰা Debited কৰিব পাৰিব। এতিয়া বা ভবিষ্যতে প্ৰযোজ্য যিকোনো Charge Bank-এ একাউণ্টত Debited কৰিব পাৰে। এই সকলো লেনদেন আৰু Charge সেই একাউণ্টৰ সকলো গ্ৰাহকৰ বাবে বাধ্যতামূলক। Non-Individual Account-ত অনুমোদিত ব্যৱহাৰকাৰী Card ব্যৱহাৰ কৰিলে, তাৰ সম্পূৰ্ণ দায় সেই Customer-ৰ ওপৰত পৰিব, আৰু Cardholder অপব্যৱহাৰ কৰিলে Bank দায়ী হ'ব নোৱাৰে।

একাউণ্ট সংযোগ (Linking of Accounts)

Customer-ৰ সকলো Eligible Account (বৰ্তমান আৰু ভবিষ্যতত খুলা) Operating Mandate অনুসৰি স্বয়ংক্রিয়ভাৱে Card-ৰ সৈতে Link হ'ব, যদিহে গ্ৰাহকে স্পষ্টভাৱে নাকচ নকৰে। যদি Card-ৰ সৈতে একাধিক একাউণ্ট যুক্ত থাকে, তেন্তে Primary Account হ'ব —

- গত 15 দিনৰ ভিতৰত খুলা Eligible Account, অথবা

- CRN-ৰ সৈতে Link থকা আটাইতকৈ পুৰণি Eligible Account, অথবা
- Bank-ৰ বিদ্যমান নীতিমালা অনুসৰি।

গ্ৰাহকে Mobile Banking / Net Banking ব্যৱহাৰ কৰি অন্য একাউণ্টে Primary Account হিচাপে নিৰ্বাচন কৰিব পাৰে। গ্ৰাহকে Bank-ৰ ATM-ত সকলো Account অভিগম কৰিব পাৰে, কিন্তু অন্য Bank-ৰ ATM/POS-ত কেৱল Primary Account ব্যৱহাৰ কৰিব পাৰিব।

Statement আৰু Records (Statement & Records)

Card-ৰ লেনদেন Kotak Bank-এ পাঠোৱা Account Statement-ত উপলব্ধ হ'ব। Statement Cardholder-এ Records-ত উল্লেখ কৰা Primary Account-ৰ Mailing Address-লৈ নিয়মিতভাৱে প্ৰেৰণ হ'ব। Cardholder-এ—

- Kotak Phone Banking কল কৰি
- Kotak ATM-ত Mini-Statement লৈ
- Mobile Banking App আৰু Internet Banking ব্যৱহাৰ কৰি Statement চাই পাব পাৰে।

Debit, Net Banking আৰু Mobile Banking সুবিধাৰ বাবে Cardholder-এ Kotak শাখাত Channel Access Form পূৰণ কৰি দাখিল কৰিব লাগে। Card ব্যৱহাৰে Bank-এ সংৰক্ষিত লেনদেন তথ্য অন্তিম আৰু বাধ্যতামূলক।

Card বন্ধ কৰা/Block কৰা (Closure)

1. Customer Card বন্ধ/Block/Temporary Block কৰিব পাৰে—
 - 24x7 Customer Contact Centre: 1800 4100 (toll-free)
 - Net Banking লগ-ইন কৰি
 - SMS: DCBLOCK XXXX (Card-ৰ শেষ 4 সংখ্যা)
 - নিকটবৰ্তী Kotak শাখাত গৈ
 - <https://www.kotak.com/en/transaction-services/block-card.html> লগ-ইন কৰি
2. Customer Card স্বেচ্ছায় বন্ধ কৰিলে, Primary Account-ৰ সৈতে জাৰি কৰা সকলো Card আৰু Debit Card-ৰ Reward Point বাতিল হ'ব।
3. Cardholder-এ তৎক্ষণাত Card ব্যৱহাৰ বন্ধ কৰি, সকলো Card (Main + Add-on) নষ্ট কৰি Bank-লৈ ফিৰাই দিব লাগিব।
4. Card-ৰ Outstanding Transaction থাকিলে, Bank-এ গ্ৰাহকৰ Balance-ৰ পৰা সেইবোৰ কাটি ল'ব, তেতিয়া বেকী অৰ্থ গ্ৰাহকক ফিৰাই দিয়া হ'ব।
5. Customer Card বন্ধ কৰিবলৈ সিদ্ধান্ত ল'লে, কমেও 7 দিন আগে লিখিতভাৱে Bank-ক জনাব লাগে আৰু Card চুম্বকীয় পত্ৰি ভাঙি বহু ভাগ কৰি Bank-লৈ জমা দিব লাগে।

6. Cardholder Card নষ্ট কৰিছে বুলি জনালে ও, Card অপব্যৱহাৰে হোৱা সকলো Charge-ৰ দায় গ্ৰাহকৰ ওপৰত থাকিব।
7. Card Fraud / Misuse / Loss সংক্রান্ত Charges Bank-ক জনাই বা নজনাই, Cardholder-এ সম্পূৰ্ণভাবে বহন কৰিব লাগিব।
8. Card-ৰ Features বা Terms & Conditions-ত Bank-এ পৰিবৰ্তন প্ৰস্তাব দিলে আৰু Cardholder সেইটো গ্ৰহণ নকৰিলে, পৰিবৰ্তন কাৰ্যকৰ হোৱাৰ আগতেই Card Bank-লৈ ফিৰাই দিব লাগিব।

সমাপ্তি (Termination)

1. Kotak Bank-এ কোনো পূৰ্বসূচনা নেদিয়া বা কোনো কাৰণ নজনাই যিকোনো সময়তে Card অথবা আন কোনো সেৱা বাতিল/প্ৰত্যাহাৰ কৰাৰ পূৰ্ণ অধিকাৰ ৰাখে।
2. নিম্নলিখিত ঘটনাবলীৰ যিকোনো এটা সংঘটিত হ'লে Kotak Bank-এ তৎক্ষণাত Debit Card সুবিধা আৰু যিকোনো অতিরিক্ত কাৰ্ড বন্ধ কৰাৰ অধিকাৰ ৰাখে:
 - a. Cardholder-ৰ মৃত্যু।
 - b. Cardholder-ৰ ওপৰত দেউলীয়া, দেউলিয়া প্ৰক্ৰিয়া বা অনুরূপ আইনী প্ৰক্ৰিয়া আৰম্ভ হওয়া।
 - c. Kotak Bank-ৰ সৈতে কৰা কোনো চুক্তি বা দায়বদ্ধতাত (contingent বা অন্যথা) default সংঘটিত হওয়া।
 - d. এই নিয়ম আৰু চৰ্তসমূহ পালনে ব্যৰ্থতা।
 - e. Cardholder-ৰ একাউন্ট বন্ধ হোৱাটো বা সেই একাউন্টত ন্যূনতম গড় Balance ৰক্ষা নকৰা।
 - f. ফোন বা আন বৈধ যোগাযোগ মাধ্যমে লেনদেন, ব্যৱহাৰ প্যাটাৰ্ন আদি সম্পৰ্কে Bank-এ তথ্য বিচাৰিলে অসন্তোষজনক বা কোনো প্ৰতিক্ৰিয়া নোহোৱা।
 - g. RBI-ৰ বিধি অনুযায়ী নিষিদ্ধ/সীমাবদ্ধ/বাণিজ্যিক উদ্দেশ্যে Card ব্যৱহাৰ।
3. Card Kotak Bank-ৰ সম্পত্তি, Bank-এ অনুরোধ কৰিলে তৎক্ষণাত ফিৰাই দিয়াব লাগিব।

ATM/POS নেটৱৰ্ক

1. Card "Visa Plus / Cashnet / NFS" নেটৱৰ্কৰ যিকোনো ATM-ত আৰু বিদেশৰ Visa গ্ৰহণ কৰা ATM-সমূহত ব্যৱহাৰযোগ্য। কিন্তু Card India, Nepal & Bhutan-ত Foreign Exchange Payment-ৰ বাবে মান্য নহয়। Bank-এ Cardholder-ৰ সুবিধাৰ বাবে Shared Network-ৰ ATM/POS উপলব্ধ কৰিব পাৰে আৰু এই সেৱাৰ বাবে আলাদা Charge ল'ব পাৰে। এই ATM-সমূহত উপলব্ধ লেনদেন Bank-ৰ নিজ ATM নেটৱৰ্কৰ পৰা ভিন্ন হ'ব পাৰে। Bank-এ অন্য নেটৱৰ্ক ATM-ত উপলব্ধ ন্যূনতম Transaction Set-হে সমৰ্থন কৰিব। Bank-এ কোনো পূৰ্বসূচনা নেদিয়াকৈ Transaction Limit পৰিবৰ্তন কৰাৰ অধিকাৰ ৰাখে।
2. Visa/Plus/Cashnet/NFS ATM-ৰ বিষয়ে কোনো অভিযোগ থাকিলে Cardholder-এ সেই স্থাপনাৰ সৈতে সমাধান কৰিব লাগিব। সমাধান নকৰি থাকিলেও Bank-ৰ ওপৰত থকা দায়িত্ব কমি নাযায়। Cardholder-এ Bank-ক এই অভিযোগ তৎক্ষণাত জনাব লাগে।
3. Non-Kotak ATM ব্যৱহাৰত, সেই ATM-ৰ মালিক Bank-কে ("Acquiring Bank") দায়িত্বশীল ধৰা হয়। যদি Non-Kotak ATM-এ কম Cash দেয়, Bank-এ Cardholder-ৰ অনুৰোধত Account-ত Credit দিব

পাৰে। কিন্তু Acquiring Bank-এ এই Short/Excess Cash-ক Challenge কৰিলে, Bank-এ Cardholder-ৰ Account-ৰ পৰা সেই disputed Amount Debited কৰিব। Account-ত যথেষ্ট Balance নাথাকিলে, Cardholder-এ Bank-এ যোগাযোগ কৰাৰ ২ কাৰ্য্যদিবসৰ ভিতৰত সেই অংক জমা দিব লাগিব।

Card সম্মানজনকভাৱে গ্ৰহণ নকৰা (Honoring the Card)

Bank কোনোকালেই দায়ী নহ'ব, যদি Technical Snags/Force Majeure বা আন কোনো কাৰণত Card গ্ৰহণ নহয়। এই ধৰণৰ ঘটনাৰ ফলত Cardholder বা অন্য ব্যক্তিৰ কোনো পৰোক্ষ/প্ৰত্যক্ষ ক্ষতি-ক্ষতিও Bank-এ বহন নকৰে। লেনদেন সম্পূৰ্ণ নোহোৱা বা ত্ৰুটিপূৰ্ণ হ'লে, Bank-ৰ দায় কেবল মূল অংক আৰু প্ৰযোজ্য সুদ-ক্ষতি সীমাবদ্ধ, আৰু ই ভাৰতীয় আইনৰ অধীন।

ভাৰতৰ বাহিৰত Card ব্যৱহাৰ (Use of the Card outside India)

1. Card-ৰ ব্যৱহাৰ কড়াভাৱে RBI-ৰ Exchange Control Regulations অনুসৰি হ'ব লাগিব। লণ্ডন ঘটিলে, FEMA 1999 অধীনত ব্যৱস্থা লোৱা হ'ব আৰু Bank বা RBI-এ Card ৰাখিবলৈ নিষিদ্ধ কৰিব পাৰে। এই নিয়ম লণ্ডনৰ ফলত হোৱা সকলো প্ৰতিক্ৰিয়াৰ বাবে Cardholder-এ Bank-ক পূৰ্ণ Indemnify কৰিব।
2. Card Nepal আৰু Bhutan-ত Foreign Currency Transaction-ৰ বাবে মান্য নহয় (স্থানীয় মুদ্ৰা বা INR বাদে)।
3. Cardholder-এ RBI-ৰ Foreign Exchange Entitlement অতিক্ৰম কৰিলে হোৱা ক্ষতি/ক্ষতিত Bank কোনোকালেই দায়ী নহ'ব।
4. NRI-বিলাকে International Debit Card ৰাখিব পাৰে, যদিহে বিদেশ/ভাৰতত কৰা লেনদেনৰ সকলো Due NRE/NRO একাউণ্টৰ মাধ্যমে পৰিশোধ হয়।
5. Overdraft Account-ত Link কৰা Debit Card-ত International Transaction অনুমোদিত নহয়।
6. RBI Circular (RBI/2017-18/204, 19 June 2018) অনুসৰি LRS-ৰ অধীনত ৰেমিটেন্সৰ বাবে PAN আবশ্যিক। PAN নোপেলাইলে Bank-এ International Transaction সুবিধা দিয়া নাযায়।
7. Card RBI অনুমোদন নকৰা অবৈধ কেনাকাটাৰ বাবে ব্যৱহাৰ কৰিব নোৱাৰিব।
8. International Debit Card ব্যৱহাৰ কৰি লটাৰি, নিষিদ্ধ সাময়িকী, Sweepstakes, Callback Service আদি কেনাকাটা সম্পূৰ্ণ নিষিদ্ধ।
9. বিদেশী Forex Trading (Electronic/Internet Portal) মাধ্যমে Payment কৰিলে, Cardholder FEMA 1999 আৰু KYC নিয়ম লণ্ডনকাৰী হ'ব। এই ধৰণৰ লেনদেন দেখা পালে Card/Account তৎক্ষণাত বন্ধ কৰি নিয়ন্ত্ৰক সৰকাৰী সংস্থালৈ Reporting কৰা হ'ব।

Merchant Location Usage

1. Visa Logo থকা POS Terminal-ৰ সকলো Merchant Establishment-এ Card সম্মানজনকভাৱে গ্ৰহণ কৰিব লাগে। Electronic POS Slip মুদ্ৰিত হ'লে লেনদেন সম্পূৰ্ণ বুলি গণ্য। POS Slip-ত Cardholder-এ Signed দিলে, অংক তৎক্ষণাত Primary Account-ৰ পৰা Debited হ'ব। Sales Slip গ্ৰাহকেই সংৰক্ষণ কৰিব লাগে।
2. Merchant-ৰ সৈতে Cardholder-ৰ ব্যবসায়িক লেনদেনে Bank-এ কোনো দায় ল'ব নোৱাৰে। অভিযোগ থাকিলে Cardholder-এ Merchant-ৰ সৈতে সমাধান কৰিব লাগে, যদিও Bank-ক তৎক্ষণাত জনাব লাগে।
3. Merchant-এ লাগু কৰা Surcharge-ৰ বাবে Bank দায়ী নহয়। Sales Slip-ৰ Copy অতিরিক্ত Charge লৈ দিয়া হ'ব পাৰে। Card হেৰাই যাওঁতা নহ'লে, সকলো Charge যথাযথ বুলি ধৰা হ'ব।
4. Merchant/Device ক্ৰটিজনিত Refund-সমূহ Manual-ভাৱে Process কৰা হ'ব। এই সময়ত Account-ত Debits উপলব্ধ Balance-ৰ ওপৰত নিৰ্ভৰ কৰি Process হ'ব, Refund বিবেচনা কৰা নহ'ব। এই অবস্থা-ত dishonor হোৱা Payment Instruction-ৰ বাবে Bank Indemnified।
5. Bank-এ ATM/EFT Network-ত অংশগ্ৰহণ বা আইনগত বাধ্যবাধকতাৰ কাৰণে অন্য সংস্থাসমূহৰ সৈতে Account তথ্য কঠোৰ গোপনীয়তাত ভাগ-বতৰা কৰিব পাৰে।

ATM যোগে জমা (Deposits Through ATM)

- Cash/Cheque Deposit Bank Verify কৰাৰ পিছত Verified Amount-হে Final আৰু বাধ্যতামূলক।
- Cash Deposit-ৰ Credit পৰৱৰ্তী কৰ্মদিবসত উপলব্ধ।
- Cheque Deposit Payee Bank-এ Clear কৰাৰ পিছত Credit হ'ব।
- ATM Slip-ত উল্লেখিত অংক Bank-ৰ বাবে বাধ্যতামূলক নহয়।
- মলিন/ফাটা নোট RBI Currency Note Refund Rules অনুসৰি শেষ সিদ্ধান্তৰ ওপৰত নিৰ্ভৰ কৰিব।
- Foreign Currency Cash/Cheque জমা গ্ৰহণযোগ্য নহয় — গ্ৰাহকৰ ব্যয়, ঝুঁকি আৰু দায়িত্বত ফিৰাই দিয়া হ'ব।

Visa Concierge Services (Infinite Debit Cardholders)

1. Flight Booking, Restaurant Recommendation, Opera Tickets আয়োজন বা আন ব্যক্তিগত সহায়তাসমূহ 24x7 VPCC মাধ্যমে উপলব্ধ।
2. Kotak Bank আৰু Visa Concierge Provider-ৰ Quote/Service Quality-ৰ বাবে দায়ী নহয়।
3. এই সুবিধা সম্পৰ্কিত সকলো বিবাদ মুম্বাই আদালতৰ একচ্ছদ্র এখতিয়াৰত পৰিব, Arbitration & Conciliation Act, 1996 অনুসৰি।

Fuel Surcharge

Gold, Platinum, Privy Platinum, Business Gold/Platinum, Signature, Platinum Card-ত Fuel Surcharge (2.5%) বৰ্তমানে Bank-এ মওকুফ কৰিছে। Bank ভবিষ্যতে এই মওকুফ উঠাই ল'ব পাৰে, পূৰ্বসূচনা দিয়া হ'ব।
Kotak 811 Card Benefit-ৰ Fuel Surcharge Policy পৃথক পৃষ্ঠাত উপলব্ধ।

Visa Card Offers

Visa সহায়তাৰে Debit Card-এ Lifestyle, Dining, Travel, Healthcare আদি ক্ষেত্ৰত বিয়াইতী অফাৰ প্ৰদান কৰে। এই অফাৰ Debit Card ব্যৱহাৰ কৰিলেই প্ৰযোজ্য — Bank-এ জাৰি কৰা আন কোনো Card তে নহয়।

Fees

1. Cash Withdrawal/Balance Inquiry Fee সেইসময়তে Account-ৰ পৰা Debited হ'ব।
2. Foreign Currency Transaction লাভ কৰিলে—MasterCard/Visa/RuPay/Kotak-এ নিৰ্ধাৰণ কৰা বিনিময় হাৰৰ আধাৰত INR ত Billing কৰা হ'ব।
3. Joining/Annual Fee Kotak GSFC-ত উপলব্ধ — Bank-এ 30 দিন আগতে জনাই পৰিবৰ্তন কৰিব পাৰে।
4. Debit Card Cash Withdrawal Limit Web-site ত উপলব্ধ — 30 দিন আগতে নোটিশ দি পৰিবৰ্তন কৰিব পাৰে।

Customer Grievance

1. যোগাযোগ কৰোঁতে আপোনাৰ 16-Digit Kotak Debit Card Number উল্লেখ কৰক।
 - 24×7 Customer Service: 1800 4100 (toll-free)
 - Privy League: 1800 4100 (toll-free)
2. Phone & SMS List: www.kotak.com
 - Website Login মাধ্যমে Email
 - Internet Banking
 - Courier ঠিকনা: Kotak Bank Ltd., P.O. Box: 16344, Mumbai-400013

অভিযোগ নিষ্পত্তি / অভিযোগ / এক্কেলেশান (Grievances Redressal / Complaints / Escalation)

আপুনি যদি কোনো অপ্ৰত্যাশিত কাৰণে আমাৰ সেৱাত সন্তুষ্ট নহয়, তেন্তে তলত দিয়া Grievance Redressal Link ব্যৱহাৰ কৰি আপোনাৰ অভিযোগ নিৱন্ধন কৰিব পাৰে:

Level 1 – শাখা / Customer Experience Centre / অনলাইন চেনেল

<https://www.kotak.com/en/customer-service/grievance-redressal/personal-banking/level-1.html>

Level 2 – Nodal Officer*

Level 1-ত সন্তোষজনক উত্তৰ নোপালে:

ইমেইল কৰক: nodalofficer@kotak.com অথবা লিখক: Kotak Bank Ltd., 4th Floor, Kotak Infiniti, Building No. 21, Infinity Park, Off Western Express Highway, General A.K. Vaidya Marg, Malad (E), Mumbai – 400097

Level 3 – Principal Nodal Officer

Level 2-ৰ 2 কাৰ্যদিবসৰ ভিতৰত সন্তোষজনক উত্তৰ নোপালে:

ইমেইল কৰক: pno@kotak.com

Ombudsman-লৈ অভিযোগ এক্সেলেশান

- যদি Bank-এ অভিযোগ গ্ৰহণ কৰাৰ দিনৰ পৰা ৩০ দিনৰ ভিতৰত সমস্যাৰ সমাধান নকৰে, তেন্তে আপোনাৰ অভিযোগ Banking Ombudsman-লৈ এক্সেলেট কৰিব পাৰে।
- আপোনাৰ স্থানীয় Banking Ombudsman-ৰ তথ্য সকলো শাখাত প্ৰদৰ্শিত।
- নিৰ্ধাৰিত সময়ৰ ভিতৰত সমাধান দিতে বিলম্ব হ'লে, Cardholder ক্ষতিপূৰণৰ যোগ্য নে নহয় — Bank-এ নিজৰ বিবেচনাৰে সিদ্ধান্ত ল'ব।

ক্ষতিপূৰণ নীতি (Compensation Policy)

বিস্তাৰিত তথ্য: <https://www.kotak.com/content/dam/Kotak/Customer-Service/Important-Customer-Information/Banking-Policies/customer-compensation-policy.pdf>

বীমা (Insurance)

1. Kotak Bank-এ Kotak Debit Card থকা গ্ৰাহকক Insurance Cover প্ৰদান কৰে।
2. Kotak Bank-এ যিকোনো সময়তে (নিজস্ব বিবেচনাৰে, আগতীয়াকৈ কোনো সূচনা নেদিয়ে) Insurance Cover পৰিবৰ্তন, স্থগিত, প্ৰত্যাহাৰ বা বাতিল কৰাৰ পূৰ্ণ অধিকাৰ ৰাখে।
3. Card হেৰোৱা/Block কৰা তাৰিখৰ পৰা ৩০ দিনৰ ভিতৰত Customer-এ Claim Intimation জমা দিব লাগিব।
4. Card Block কৰা তাৰিখৰ পৰা ৬০ দিনৰ ভিতৰত Claim Documents Bank-ত জমা দিব লাগিব।
5. Classic Card-ৰ Personal Accident Death Cover বৃদ্ধি পৰিগ্ৰহণৰ বাবে, শেহতীয়াকৈ ৩০ দিনত
 - POS/e-commerce-ৰ INR 500 ৰ ২টা লেনদেন আবশ্যিক।
6. Gold / Platinum / Privy Platinum / Signature / Infinite Debit Card-ৰ Cover বৃদ্ধি পাবলৈ শেহতীয়াকৈ ৬০ দিনত

- POS/e-commerce-ৰ INR 500 ৰ ৬টা লেনদেন আবশ্যিক।
7. বীমা সম্পর্কিত অধিক তথ্য: <https://www.kotak.com/en/personal-banking/cards/debit-cards/debit-card-services/insurnace-on-debit-card.html>