



ডেবিট কার্ডের সর্বাধিক গুরুত্বপূর্ণ শর্তাবলি

এই ডেবিট কার্ডের শর্তাবলি ব্যবহার করার আগে দয়া করে মনোযোগ দিয়ে পড়ুন। Kotak Bank ডেবিট কার্ড ব্যবহার করার মাধ্যমে আপনি নিঃশর্তভাবে নিচে উল্লেখিত শর্তাবলিতে সম্মতি প্রদান করছেন এবং এগুলোর অধীনে আবদ্ধ থাকবেন। এছাড়াও আপনি স্বীকার করছেন যে, সংশ্লিষ্ট ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্ক (RBI) বিধি-বিধান, RBI-এর এক্সচেঞ্জ কন্ট্রোল রেগুলেশন, ফরেন এক্সচেঞ্জ ম্যানেজমেন্ট অ্যাক্ট ১৯৯৯ ("আইন"), উক্ত আইনের আওতায় প্রণীত সমস্ত নিয়ম ও বিধি এবং সময়ে সময়ে সংশোধিত/পরিবর্তিত/প্রযোজ্য বিধানসহ অন্য যেকোনো প্রযোজ্য আইন মেনে চলার দায়িত্ব আপনার। আপনি Kotak Bank-এর আপনার সেভিংস ব্যাংক অ্যাকাউন্ট/কারেন্ট অ্যাকাউন্ট পরিচালনার শর্তাবলির অধীনেও আবদ্ধ থাকবেন।

সংজ্ঞা (DEFINITIONS)

1. "Bank", "Kotak Bank" বলতে Kotak Bank Limited এবং তার উত্তরাধিকারী ও মনোনীত প্রতিনিধিদের বোঝায়।
2. "Card" বা "Debit Card" বলতে Kotak Bank কর্তৃক কার্ডহোল্ডারকে ইস্যু করা Kotak Bank MasterCard/Visa/RuPay ডেবিট কার্ডকে বোঝায়।
3. "Cardholder", "you", "your", "him" বা অনুরূপ সর্বনাম দ্বারা প্রাসঙ্গিক ক্ষেত্রে Kotak Bank-এর সেই গ্রাহককে বোঝানো হয়, যার নামে Kotak Bank কর্তৃক নির্দিষ্ট অ্যাকাউন্ট পরিচালনার জন্য ডেবিট কার্ড ইস্যু করা হয়েছে। পুরুষ লিঙ্গে ব্যবহৃত সর্বনাম নারীলিঙ্গেও অন্তর্ভুক্ত করবে।
4. "Account(s)" বলতে কার্ডহোল্ডারের সেভিংস বা কারেন্ট অ্যাকাউন্টকে বোঝায়, যা Kotak Bank-এর দ্বারা ডেবিট কার্ড ব্যবহারের জন্য যোগ্য অ্যাকাউন্ট হিসেবে মনোনীত। কার্ডহোল্ডারকে অ্যাকাউন্টধারী বা একমাত্র স্বাক্ষরকারী হতে হবে, অথবা যৌথ অ্যাকাউন্টের ক্ষেত্রে এককভাবে কাজ করার অনুমোদন থাকতে হবে।
5. "Primary Account" বলতে একাধিক অ্যাকাউন্ট কার্ডের সাথে যুক্ত থাকলে সেই অ্যাকাউন্টকে বোঝায়, যা প্রধান/প্রথম অপারেশন অ্যাকাউন্ট হিসাবে নির্ধারিত—অর্থাৎ যেখানে ক্রয় লেনদেন, নগদ উত্তোলন, চার্জ এবং কার্ড-সংক্রান্ত ফি ডেবিট হয়।
6. "Nominated Accounts" বলতে উপরোক্ত প্রাইমারি অ্যাকাউন্টসহ সেই সমস্ত অ্যাকাউন্টকে বোঝায়, যা কার্ডহোল্ডার লিখিতভাবে তার ডেবিট কার্ড ও পিন দ্বারা অ্যাক্সেস করার জন্য মনোনীত করেছেন।
7. "ATM" বলতে Automated Teller Machine বোঝায়, ভারত বা বিদেশে অবস্থিত, Kotak Bank-এর হোক বা কোনো শেয়ারড নেটওয়ার্কের অন্যান্য ব্যাংকের—যেখানে কার্ডহোল্ডার তার অ্যাকাউন্টে থাকা অর্থে প্রবেশ করতে পারেন।
8. "PIN" বলতে সেই Personal Identification Number বোঝায়, যা Kotak Bank কর্তৃক কার্ডহোল্ডারকে বরাদ্দ করা হয় বা তিনি সময়ে সময়ে নির্বাচন করেন, যা ATM অ্যাক্সেস করতে প্রয়োজন হয়।
9. "Transaction" বলতে কার্ড ব্যবহার করে কার্ডহোল্ডার কর্তৃক Kotak Bank-কে প্রদত্ত নির্দেশ, যার মাধ্যমে অ্যাকাউন্টে নির্দিষ্ট কার্য সম্পন্ন হয়। (উদাহরণস্বরূপ: রিটেল ক্রয়, নগদ উত্তোলন, নগদ/চেক জমা ইত্যাদি)।

10. "International Transactions" বলতে আন্তর্জাতিকভাবে বৈধ ডেবিট কার্ড ব্যবহার করে ভারত, নেপাল ও ভুটানের বাইরে কার্ডহোল্ডার কর্তৃক সম্পাদিত লেনদেন বোঝায়।
11. "Statement" বলতে Kotak Bank কর্তৃক নির্দিষ্ট সময়ান্তরে কার্ডহোল্ডারকে প্রেরিত অ্যাকাউন্ট স্টেটমেন্ট বোঝায়, যেখানে সংশ্লিষ্ট সময়ের লেনদেন ও অ্যাকাউন্ট ব্যালেন্স থাকে। এতে Kotak Bank প্রয়োজনীয় মনে করলে অতিরিক্ত তথ্যও অন্তর্ভুক্ত করতে পারে।
12. "Merchant" বা "Merchant Establishments" বলতে যেকোনো স্থানীয় বা আন্তর্জাতিক প্রতিষ্ঠানকে বোঝায় যা কার্ড গ্রহণ/সম্মান করে—যেমন দোকান, শোরুম, রেস্টুরেন্ট, এয়ারলাইন ইত্যাদি—যা Kotak Bank বা MasterCard/Visa/RuPay International দ্বারা বিজ্ঞাপিত।

কার্ড ইস্যু (Issuance)

1. ব্যাংক তার সিদ্ধান্ত অনুযায়ী গ্রাহককে একটি ডেবিট কার্ড ('Card') ইস্যু করতে পারে, যা ভারত এবং বিদেশে ব্যবহারের জন্য বৈধ। তবে, ভারত, নেপাল এবং ভুটানে বিদেশি মুদ্রার অর্থপ্রদানের জন্য কার্ডটি বৈধ নয়।
2. গ্রাহক তার অ্যাকাউন্টসমূহ ব্যাঙ্কের ATM, NFS, Cashnet নেটওয়ার্কের ATM-এ ভারতে এবং Visa নেটওয়ার্কের ATM-এ বিশ্বব্যাপী অ্যাক্সেস করতে পারবেন।
3. কার্ডটি মার্চেন্ট প্রতিষ্ঠানে কেনাকাটার জন্য ব্যবহার করা যাবে। এছাড়াও নির্বাচিত মার্চেন্ট স্থানে Cash @ PoS সুবিধাও ব্যবহারযোগ্য। কার্ডহোল্ডার কার্ডের অপব্যবহার রোধে সব প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণ করবেন। কার্ড কেবলমাত্র যার নামে ইস্যু করা হয়েছে, তার দ্বারাই ব্যবহারযোগ্য এবং কোনো অবস্থাতেই হস্তান্তরযোগ্য নয়। কার্ডের যেকোনো ব্যবহার বা অপব্যবহারের জন্য কার্ডহোল্ডার সম্পূর্ণ দায়ী থাকবেন।

Supplementary Cards

গ্রাহকের অনুরোধে, ব্যাংক তার বিবেচনায় একই গ্রাহককে একাধিক কার্ড ইস্যু করতে পারে। প্রতিটি Supplementary Card গ্রাহকের অ্যাকাউন্টের সাথে সংযুক্ত থাকবে। এই অ্যাকাউন্টের সঙ্গে যুক্ত সমস্ত কার্ডের মাধ্যমে সম্পাদিত সকল লেনদেন গ্রাহকের ওপর পুরোপুরি প্রযোজ্য হবে এবং গ্রাহক দাবি করতে পারবেন না যে কোনো লেনদেন তার দ্বারা অনুমোদিত ছিল না। Supplementary Card ইস্যুর জন্য ব্যাংক অতিরিক্ত ফি ডেবিট করার অধিকার সংরক্ষণ করে।

Add-on Cards

গ্রাহকের অনুরোধে, ব্যাংক তার নিজস্ব বিবেচনায় Add-On Card ইস্যু করতে পারে। Add-On কার্ডহোল্ডার ব্যাংকের নির্ধারিত সীমার মধ্যে এবং গ্রাহক কর্তৃক নির্ধারিত বিশেষ সীমার আওতায় সব সুবিধা নিতে পারবেন। Add-On Card দ্বারা incurred হওয়া সকল চার্জকে গ্রাহকের incurred চার্জ হিসেবে গণ্য করা হবে এবং গ্রাহক সমস্ত লেনদেনের জন্য সম্পূর্ণ দায়বদ্ধ থাকবেন।

Higher Variant (Upsell) Cards

গ্রাহকের অনুরোধে, ব্যাংক তার বিবেচনায় উচ্চতর ভেরিয়েন্ট/আপসেল ডেবিট কার্ড ইস্যু করতে পারে। এই উচ্চতর ভেরিয়েন্ট/আপসেল ডেবিট কার্ড গ্রাহকের অ্যাকাউন্টের সঙ্গে সংযুক্ত থাকবে। বিদ্যমান ডেবিট কার্ডসমূহ গ্রাহক বিশেষভাবে বন্ধ করার অনুরোধ না করলে সক্রিয় থাকবে।

ইমেজ ডেবিট কার্ড (IMAGE DEBIT CARDS)

1. কার্ডহোল্ডার ওয়েবসাইটে আবেদন করে নতুন অনুরোধের মাধ্যমে তার ডেবিট কার্ডের ইমেজ পরিবর্তন করতে পারেন।
2. আবেদন অনুমোদিত হওয়ার পর ১০ কার্যদিবসের মধ্যে কার্ডহোল্ডার কর্তৃক নির্ধারিত যোগাযোগ ঠিকানায় ইমেজ ডেবিট কার্ড পাঠানো হবে। ব্যাংক নিজের বিবেচনায় আবেদন প্রত্যাখ্যান বা কার্ড ইস্যু না করার অধিকার রাখে।
3. ইমেজ ডেবিট কার্ড হারানো, চুরি হওয়া বা ক্ষতিগ্রস্ত হলে নতুন কার্ডের জন্য অনুরোধ করার সময় কার্ডহোল্ডারকে উল্লেখ করতে হবে যে নতুন কার্ডটি পূর্ববর্তী কার্ডের একই ইমেজসহ ইস্যু হবে কিনা, নাকি স্ট্যান্ডার্ড ইমেজবিহীন কার্ড চান। নির্দেশনা না দিলে আগের একই ইমেজসহ নতুন কার্ড ইস্যু করা হবে।
4. ইমেজ ডেবিট কার্ডের মেয়াদ শেষ হলে, কার্ডহোল্ডারকে একটি স্ট্যান্ডার্ড ইমেজবিহীন ডেবিট কার্ড ইস্যু করা হবে। কার্ডহোল্ডার নতুন ইমেজ ডেবিট কার্ড চাইলে তাকে পুনরায় Kotak Bank ওয়েবসাইটে আবেদন করতে হবে।

কার্ডের বৈধতা এবং কার্ডহোল্ডারের দায়িত্ব (Card Validity & Cardholder Obligations)

1. কার্ডের ইস্যু এবং ব্যবহার ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাংক (RBI), Kotak Bank এবং FEMA 1999 দ্বারা সময়ে সময়ে জারি করা প্রযোজ্য নিয়ম ও বিধির অধীন হবে।
2. কার্ডটি শুধুমাত্র সেই সমস্ত লেনদেন বিকল্পের জন্য বৈধ, যা ব্যাংক সময়ে সময়ে অনুমোদন করে—ভারত ও বিদেশে Kotak Bank ATM, MasterCard/Visa/Rupay ATM নেটওয়ার্কে থাকা অন্যান্য ব্যাংকের ATM এবং MasterCard/Visa/Rupay POS টার্মিনালে।
3. কার্ড সবসময় Kotak Bank-এর সম্পত্তি এবং ব্যাংক দাবি করলে তা অবিলম্বে ও নিঃশর্তভাবে ফেরত দিতে হবে। কার্ড হস্তান্তরের আগে ব্যাংক অফিসারের পরিচয় নিশ্চিত করতে হবে।
4. কার্ড কার্ডহোল্ডার কোনো অবস্থাতেই অন্য কারো কাছে হস্তান্তর বা অর্পণ করতে পারবেন না।
5. কার্ড পাওয়ার সঙ্গে সঙ্গেই স্বাক্ষর করতে হবে। কার্ড অন্য কারো ব্যবহার করতে দেওয়া যাবে না এবং সবসময় ব্যক্তিগত নিয়ন্ত্রণে রেখে অপব্যবহার থেকে রক্ষা করতে হবে।
6. কার্ডের সাথে ব্যবহারের জন্য ইস্যু করা PIN বা কার্ডহোল্ডার কর্তৃক নির্বাচিত PIN শুধুমাত্র কার্ডহোল্ডারের জানা থাকবে, এটি সম্পূর্ণ গোপনীয় ও অ-হস্তান্তরযোগ্য। PIN কোনোভাবেই কোনো লিখিত আকারে এমনভাবে সংরক্ষণ করা যাবে না যা তৃতীয় পক্ষ ব্যবহার করতে পারে। PIN কোনো অবস্থাতেই ব্যাংক কর্মী বা মার্চেন্ট প্রতিষ্ঠানের কারও সঙ্গে ভাগ করা যাবে না। ব্যাংক PIN ইস্যু করার সময় যথাযথ সতর্কতা গ্রহণ করে এবং কার্ডহোল্ডার ব্যতীত অন্য কারও কাছে PIN প্রকাশ না করার বাধ্যবাধকতায় আবদ্ধ।

7. কার্ড ব্যবহারের মাধ্যমে করা যেকোনো উত্তোলন, ট্রান্সফার বা অন্যান্য লেনদেনের পরিমাণ কার্ডহোল্ডারের অ্যাকাউন্ট থেকে তৎক্ষণাত্ ডেবিট করা হবে। কার্ডহোল্ডারের দায়িত্ব অ্যাকাউন্টে পর্যাপ্ত অর্থ বজায় রাখা।
8. কার্ডহোল্ডার কার্ড দ্বারা সম্পাদিত সব লেনদেনের জন্য দায়ী থাকবেন, তা অনুমোদিত হোক বা না হোক, এবং অনুমোদনহীন ব্যবহারের কারণে Kotak Bank-কে যে কোনো ক্ষতি বা জরিমানার ক্ষেত্রে ক্ষতিপূরণ দিতে সম্মত থাকবেন।
বিদেশি মুদ্রা আইন, RBI নির্দেশিকা বা কোনো দেশের আইন লঙ্ঘনের কারণে উদ্ভূত যেকোনো শাস্তিমূলক কর্মকাণ্ডের দায়ও কার্ডহোল্ডারের।
ডেবিট কার্ড বিদেশে অনলাইন ফরেক্স ট্রেডিংয়ের জন্য ব্যবহার নিষিদ্ধ।
9. অ্যাকাউন্ট খোলার সময় গ্রাহকের সেভিংস/কারেন্ট অ্যাকাউন্ট নামিনি-কে ডেবিট কার্ডের ডিফল্ট নামিনি হিসেবে গণ্য করা হবে। পৃথক কোনো ডেবিট কার্ড নামিনেশন গ্রহণ করা হবে না।
10. অ্যাকাউন্ট নামিনি ডেবিট কার্ড ও লিঙ্কড ইনস্যুরেন্স দাবির ক্ষেত্রেও ডিফল্ট নামিনি হিসেবে বিবেচিত হবেন।
11. কার্ডে উল্লিখিত মাস/বছরের শেষ দিন পর্যন্ত কার্ড বৈধ। মেয়াদোত্তীর্ণ কার্ড নবায়নের সম্পূর্ণ অধিকার Kotak Bank-এর এবং নবায়ন চার্জ অ্যাকাউন্ট থেকে ডেবিট করা হতে পারে।
12. কার্ডহোল্ডার ATM/মার্চেন্ট লেনদেনের কোনো অসংগতি বা বিভ্রান্তি থাকলে স্টেটমেন্ট পাওয়ার ৭ দিনের মধ্যে লিখিতভাবে Kotak Bank-কে জানাতে হবে। অন্যথায় ব্যাংক লেনদেন ও স্টেটমেন্টকে সঠিক বলে ধরে নেবে।
13. আপনার কার্ড প্রাথমিকভাবে কেবলমাত্র ভারতীয় কন্ট্যাক্ট-বেসড ATM ও POS-এ ব্যবহারের জন্য সক্রিয়।
14. কার্ড-নেট-প্রেজেন্ট (দেশীয় ও আন্তর্জাতিক) এবং কার্ড-প্রেজেন্ট (আন্তর্জাতিক) লেনদেন বিভিন্ন চ্যানেলের মাধ্যমে সক্রিয়/নিষ্ক্রিয় করা যেতে পারে—Kotak Mobile App, Internet Banking বা শাখার মাধ্যমে।
15. ডেবিট কার্ডে ডিফল্টভাবে কন্ট্যাক্টলেস ফিচার থাকবে; এটি গ্রাহকের পছন্দ অনুযায়ী উল্লিখিত চ্যানেলে সক্রিয়/নিষ্ক্রিয় করা যাবে।
16. অনলাইন, POS এবং কন্ট্যাক্টলেস লেনদেনের সীমা যৌথ সীমা হবে, পৃথক নয়।
17. সামগ্রিক কার্ড সীমার মধ্যে সমস্ত লেনদেনের সীমা গ্রাহক উল্লিখিত চ্যানেলগুলোর মাধ্যমে নির্ধারণ/পরিবর্তন করতে পারবেন।

কার্ড হারানো গেলে (Loss of Card)

1. কার্ড হারানো/চুরি হলে, কার্ডহোল্ডারকে মোবাইল ব্যাংকিং বা নেট ব্যাংকিং মাধ্যমে তৎক্ষণাত্ কার্ড সাময়িকভাবে ব্লক করতে হবে অথবা ফোন ব্যাংকিং-এ কল করে কার্ড হারানোর বিষয়ে জানাতে হবে এবং কার্ড ব্লক করার অনুরোধ করতে হবে।
2. বিদেশে কার্ড হারালে, কার্ডহোল্ডারকে ফোন ব্যাংকিং নম্বরে কল করে হারানোর তথ্য ও ব্লকের অনুরোধ জানাতে হবে। যথাযথ যাচাই শেষে ব্যাংক কার্ড হটলিস্ট করবে।
3. স্থানীয় পুলিশে রিপোর্ট দায়ের করে তাঁর সত্যায়িত কপি ব্যাংকে পাঠাতে হবে।

4. কার্ড হারিয়ে গেলে এবং ব্যাংককে রিপোর্ট না করলে কার্ডের অপব্যবহারজনিত সমস্ত দায়, ক্ষতি, খরচ বা ক্ষতিপূরণের দায় গ্রাহকের ওপর বর্তাবে। রিপোর্ট করার পরেও ব্যাংকের নির্ধারিত প্রক্রিয়া অনুযায়ী কার্ড বন্ধ করতে বিলম্ব হলে ব্যাংক দায়ী থাকবে না।
5. ব্যাংকে নির্ধারিত মাধ্যমের মাধ্যমে হারানো জানানো পর্যন্ত কার্ড ব্যবহারের সমস্ত চার্জ গ্রাহকের দায়। অন্য কোনো মাধ্যমে জানালে তথ্য ব্যাংকে পৌঁছানোর আগ পর্যন্ত গ্রাহক দায়বদ্ধ থাকবেন।
6. কার্ড হারানো সংক্রান্ত যেকোনো হটলিস্টিং অনুরোধ বাতিলযোগ্য নয়—even যদি কার্ড পরে পাওয়া যায়।

গ্রাহকের অ্যাকাউন্ট থেকে অর্থ ডেবিট করার অনুমতি (Authority to Debit)

গ্রাহক ব্যাংককে অনুমতি দেন যে ব্যাংকের রেকর্ড অনুযায়ী কার্ড ব্যবহারের মাধ্যমে হওয়া লেনদেন, উত্তোলন, ট্রান্সফার বা চার্জসমূহ অ্যাকাউন্ট থেকে ডেবিট করতে। নন-ইনডিভিডুয়াল অ্যাকাউন্টের ক্ষেত্রে অনুমোদিত ব্যবহারকারীর কার্ড ব্যবহার গ্রাহকের ওপর বাধ্যতামূলক হবে, এবং কার্ড ভুল ব্যবহারজনিত ক্ষতির জন্য ব্যাংক দায়ী নয়।

অ্যাকাউন্ট লিঙ্কিং (Linking of Accounts)

গ্রাহকের বিদ্যমান বা ভবিষ্যতে খোলা সমস্ত যোগ্য অ্যাকাউন্ট স্বয়ংক্রিয়ভাবে কার্ডের সাথে লিঙ্ক হবে, যদি না গ্রাহক অন্য নির্দেশ দেন। একাধিক অ্যাকাউন্ট লিঙ্ক থাকলে সর্বশেষ ১৫ দিনে খোলা উপযুক্ত অ্যাকাউন্ট বা CRN-এ যুক্ত সবচেয়ে পুরোনো যোগ্য অ্যাকাউন্ট প্রাইমারি অ্যাকাউন্ট হবে (ব্যাংকের নীতিমালা অনুসারে)। গ্রাহক মোবাইল/নেট ব্যাংকিংয়ের মাধ্যমে প্রাইমারি অ্যাকাউন্ট পরিবর্তন করতে পারবেন। Kotak Bank ATM-এ সব অ্যাকাউন্ট অ্যাক্সেসযোগ্য হলেও অন্যান্য ব্যাংকের ATM/POS-এ কেবল প্রাইমারি অ্যাকাউন্ট অ্যাক্সেসযোগ্য।

স্টেটমেন্ট ও রেকর্ড (Statement & Records)

Kotak Bank কর্তৃক পাঠানো অ্যাকাউন্ট স্টেটমেন্টে কার্ড লেনদেনের রেকর্ড পাওয়া যাবে। স্টেটমেন্ট প্রাইমারি অ্যাকাউন্টের ঠিকানায় পাঠানো হবে। কার্ডহোল্ডার ফোন ব্যাংকিং, ATM মিনিস্টেটমেন্ট, মোবাইল ব্যাংকিং এবং ইন্টারনেট ব্যাংকিংয়ের মাধ্যমে লেনদেনের বিবরণ দেখতে পারবেন। Kotak Bank-এর কার্ড লেনদেনের রেকর্ড চূড়ান্ত ও বাধ্যতামূলক হিসেবে গণ্য হবে।

কার্ড বন্ধ করা (Closure)

1. গ্রাহক নিম্নোক্ত মাধ্যমে কার্ড বন্ধ/ব্লক/সাময়িক ব্লক করতে পারবেন:
 - ফোন: 1800 4100 (toll-free)
 - নেট ব্যাংকিং
 - SMS: DCBLOCK XXXX (আপনার ডেবিট কার্ডের শেষ ৪ সংখ্যা)
 - নিকটস্থ Kotak Bank শাখা
 - <https://www.kotak.com/en/transaction-services/block-card.html>
2. গ্রাহক স্বেচ্ছায় কার্ড বন্ধ করলে, প্রাইমারি অ্যাকাউন্টে যুক্ত সব কার্ড এবং অর্জিত রিওয়ার্ড পয়েন্ট বাতিল হবে।

3. কার্ডহোল্ডার অবিলম্বে কার্ড ব্যবহার বন্ধ করবেন এবং সমস্ত কার্ড কেটে (ম্যাগনেটিক স্ট্রিপ বরাবর) ব্যাংকে ফেরত দেবেন।
4. কার্ডে কোনো পেন্ডিং লেনদেন থাকলে, ব্যালেন্স ফেরতের আগে তা সমন্বয় করা হবে।
5. কার্ড বন্ধ করতে হলে কমপক্ষে ৭ দিন আগে লিখিত নোটিশ দিতে হবে এবং কার্ড/অতিরিক্ত কার্ড কেটে ব্যাংকে ফেরত দিতে হবে।
6. কার্ড ধ্বংসের দাবি করার পরেও কার্ড ব্যবহারের মাধ্যমে সৃষ্ট সকল চার্জের জন্য কার্ডহোল্ডার দায়ী থাকবেন।
7. অনুমোদিত হোক বা না হোক, সত্যিকারের বা প্রতারণামূলক ব্যবহারের ফলে সৃষ্ট সকল চার্জের জন্য কার্ডহোল্ডার সম্পূর্ণ দায়ী থাকবেন।
8. কার্ড সংক্রান্ত কোনো নতুন শর্ত, বৈশিষ্ট্য বা নিয়ম পরিবর্তন গ্রহণ না করলে পরিবর্তন কার্যকর হওয়ার আগেই কার্ড ব্যাংকে ফেরত দিতে হবে।

সমাপ্তি (Termination)

1. Kotak Bank পূর্ব-নোটিশ ছাড়াই এবং কোনো কারণ না দেখিয়েই যেকোনো সময় কার্ড বা প্রদত্ত অন্যান্য সেবা বাতিল/প্রত্যাহার করার অধিকার সংরক্ষণ করে।
2. নিম্নলিখিত ঘটনাসমূহের যেকোনো একটি ঘটলে Kotak Bank তৎক্ষণাত ডেবিট কার্ড সুবিধা এবং এর সাথে সংযুক্ত সকল অতিরিক্ত কার্ড বাতিল করতে পারে:
 - কার্ডহোল্ডারের মৃত্যু।
 - কার্ডহোল্ডার দেউলিয়া, দেউলিয়াত্ব সংক্রান্ত মামলা বা অনুরূপ আইনি প্রক্রিয়ার আওতাভুক্ত হওয়া।
 - Kotak Bank-এর সঙ্গে সম্পাদিত কোনো চুক্তি/কমিটমেন্ট (নির্ভরশীল বা অনির্ভরশীল) লঙ্ঘন।
 - এই শর্তাবলির কোনো অংশ মেনে চলতে ব্যর্থ হওয়া।
 - কার্ডহোল্ডারের অ্যাকাউন্ট বন্ধ হওয়া বা অ্যাকাউন্টে নির্ধারিত ন্যূনতম গড় ব্যালেন্স বজায় রাখতে ব্যর্থ হওয়া।
 - ফোন বা অন্য কোনো আনুষ্ঠানিক যোগাযোগে কার্ড লেনদেন, ব্যবহার প্যাটার্ন ইত্যাদি সম্পর্কে ব্যাংক জানতে চাইলে অসন্তোষজনক বা কোনো উত্তর না পাওয়া।
 - RBI নির্দেশিকা অনুযায়ী নিষিদ্ধ/সীমাবদ্ধ/বাণিজ্যিক উদ্দেশ্যে বা সীমাবদ্ধ উদ্দেশ্যে কার্ড ব্যবহার।
3. কার্ড Kotak Bank-এর সম্পত্তি এবং ব্যাংক দাবি করলে অবিলম্বে ফেরত দিতে হবে।

ATM / POS নেটওয়ার্ক (ATM/POS Network)

1. কার্ড Visa Plus / Cashnet / NFS ATM নেটওয়ার্কে এবং বিদেশে সকল VISA ATM-এ গ্রহণযোগ্য। তবে ভারত, নেপাল ও ভুটানে বিদেশি মুদ্রায় অর্থপ্রদানের জন্য কার্ড বৈধ নয়। ব্যাংক কার্ডহোল্ডারের সুবিধার্থে শেয়ারড নেটওয়ার্কের ATM/POS ব্যবহারের সুবিধা দিতে পারে, যার জন্য আলাদা চার্জ আরোপ করা হতে পারে। অন্যান্য নেটওয়ার্কের ATM-এ দেওয়া লেনদেন পরিষেবা ব্যাংকের নিজস্ব ATM-এর তুলনায় ভিন্ন হতে পারে। ব্যাংক পূর্ব নোটিশ ছাড়াই লেনদেন সীমা পরিবর্তন করার অধিকার রাখে।

2. Visa/Plus/Cashnet/NFS নেটওয়ার্ক সংক্রান্ত কোনো অভিযোগ থাকলে কার্ডহোল্ডারকে সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠানের সঙ্গে তা সমাধান করতে হবে। ব্যর্থ হলে কার্ডহোল্ডারের ব্যাংকের প্রতি দায়িত্ব থেকে মুক্তি মিলবে না। তবে ব্যাংককে অভিযোগটি অবিলম্বে জানাতে হবে।
3. নন-Kotak ATM ব্যবহারের ক্ষেত্রে ATM-এর মালিক ব্যাংক ("Acquiring Bank") দায়ী থাকবে। যদি নন-Kotak ATM-এ কম নগদ টাকা পাওয়া যায়, ব্যাংক কার্ডহোল্ডারের অনুরোধের ভিত্তিতে সাময়িকভাবে অ্যাকাউন্টে অর্থ ফেরত দিতে পারে। যদি Acquiring Bank এই কম/বেশি নগদ বিতরণ নিয়ে আপত্তি তোলে, ব্যাংক কার্ডহোল্ডারের অ্যাকাউন্ট থেকে সংশ্লিষ্ট পরিমাণ ডেবিট করবে। অ্যাকাউন্টে পর্যাপ্ত ব্যালেন্স না থাকলে কার্ডহোল্ডারকে দুই কার্যদিবসের মধ্যে ঘাটতি পূরণ করতে হবে।

কার্ড গ্রহণযোগ্যতা (Honoring the Card)

ব্যাংক কোনো অবস্থাতেই কার্ড না গ্রহণ হওয়া বা ভুলভাবে গ্রহণ হওয়া সংক্রান্ত সরাসরি বা পরোক্ষ ক্ষতির জন্য দায়ী নয়— উদাহরণস্বরূপ:

- প্রযুক্তিগত সমস্যা,
- অনিবার্য পরিস্থিতি (Force Majeure)

ব্যাংকের দায়িত্ব, যদি থাকে, কেবলমাত্র মূল অর্থ এবং ভারতীয় আইনের অধীনে প্রদেয় সুদের ক্ষতিপূরণ পর্যন্ত সীমাবদ্ধ।

ভারতের বাইরে কার্ড ব্যবহার (Use of the Card outside India)

1. কার্ডের ব্যবহার অবশ্যই RBI-এর এক্সচেঞ্জ কন্ট্রোল রেগুলেশন অনুযায়ী হতে হবে। লঙ্ঘন করলে FEMA 1999 অনুযায়ী ব্যবস্থা নেওয়া হবে এবং কার্ড ব্যবহারে নিষেধাজ্ঞা আরোপ হতে পারে। আপনি ব্যাংককে যে কোনো ফলাফলের জন্য ক্ষতিপূরণ দিতে সম্মত থাকবেন।
2. ডেবিট কার্ড নেপাল ও ভুটানে বিদেশি মুদ্রা লেনদেনের জন্য বৈধ নয়।
3. কার্ডহোল্ডার RBI-এর নির্ধারিত বৈদেশিক মুদ্রা সীমা অতিক্রম করলে লেনদেন বাতিল হলে ব্যাংক কোনো দায় নেবে না।
4. NRI গ্রাহকরা আন্তর্জাতিক ডেবিট কার্ড রাখতে পারেন, তবে ভারত/বিদেশে কার্ড ব্যবহারের ব্যয় NRE/NRO অ্যাকাউন্ট থেকে পরিশোধ করতে হবে।
5. ওভারড্রাফট অ্যাকাউন্টে লিঙ্কড ডেবিট কার্ডে আন্তর্জাতিক লেনদেন অনুমোদিত নয়।
6. RBI নির্দেশিকা (19 জুন 2018) অনুযায়ী LRS রেমিট্যান্স সুবিধা নিতে PAN বাধ্যতামূলক। গ্রাহক PAN প্রদান না করলে আন্তর্জাতিক লেনদেন সক্ষম হবে না।
7. RBI নিয়ম অনুযায়ী অবৈধ কোনো কেনাকাটার জন্য কার্ড ব্যবহার করা যাবে না।
8. আন্তর্জাতিক ডেবিট কার্ড লটারির টিকিট, নিষিদ্ধ ম্যাগাজিন, সুইপস্টেকস, কলব্যাক পরিষেবা ইত্যাদি নিষিদ্ধ আইটেম কেনার জন্য ব্যবহার করা যাবে না।
9. অনলাইন/ইন্টারনেট-এর মাধ্যমে বিদেশি মুদ্রা ট্রেডিং করলে FEMA 1999 ও KYC লঙ্ঘিত হয়, এ ধরনের লেনদেন ধরা পড়লে কার্ড/অ্যাকাউন্ট সঙ্গে সঙ্গে বন্ধ হবে এবং নিয়ন্ত্রক কর্তৃপক্ষকে জানানো হবে।

মার্চেন্ট লোকেশন ব্যবহারের শর্ত (Merchant Location Usage)

1. কার্ড Visa-সক্ষম POS টার্মিনালে গ্রহণযোগ্য। POS ছাড়া অন্যভাবে কার্ড ব্যবহার করলে তা অবৈধ বিবেচিত হবে। লেনদেন সম্পন্ন বলে গণ্য হবে যখন POS ট্রানজাকশন স্লিপ তৈরি হবে এবং কার্ডহোল্ডার সই করবেন। কার্ডহোল্ডারকে নিশ্চিত করতে হবে যে একাধিকবার ভুলবশত কার্ড ব্যবহার না হয়।
2. ব্যাংক মার্চেন্ট প্রতিষ্ঠানের পণ্য/সেবার গুণগত মান বা বিতর্কের বিষয়ে দায়ী নয়। বিতর্ক কার্ডহোল্ডার ও মার্চেন্টের মধ্যে সমাধানযোগ্য।
3. ব্যাংক মার্চেন্ট কর্তৃক আরোপিত অতিরিক্ত সারচার্জের জন্য দায়ী নয়।
4. মার্চেন্ট ভুলের কারণে রিফান্ড হলে তা ম্যানুয়ালি প্রক্রিয়াকরণ হবে এবং যাচাই শেষে ক্রেডিট হবে।
5. ব্যাংক প্রয়োজনে কার্ডহোল্ডারের তথ্য ATM/ইলেকট্রনিক ফান্ড ট্রান্সফার নেটওয়ার্কে বা আইন অনুযায়ী প্রকাশ করতে পারে।

ATM-এর মাধ্যমে জমা (Deposits Through ATM)

- নগদ/চেক জমা ব্যাংকের যাচাই-পরবর্তী চূড়ান্ত হবে।
- নগদ জমা পরের কার্যদিবসে ক্রেডিট হবে।
- চেক জমা পেয়েব্যাক কর্তৃক ক্লিয়ার হলে ক্রেডিট হবে।
- ক্ষতিগ্রস্ত নোট RBI রিফান্ড নীতির ওপর নির্ভরশীল।
- বিদেশি মুদ্রা/অগ্রহণযোগ্য জমা গ্রাহকের ঝুঁকি ও ব্যয়ে ফেরত দেওয়া হবে।

Visa Concierge Services (Infinite Debit Cardholders)

1. ভ্রমণ, বুকিং, রিকমেন্ডেশন ইত্যাদি বিভিন্ন পরিষেবা ২৪x৭ VPCC-এর মাধ্যমে উপলব্ধ।
2. পণ্য/সেবার গুণগত মানের জন্য Kotak Bank বা Visa দায়ী নয়।
3. সমস্ত বিরোধ মুম্বাই আদালতের বিচারব্যবস্থার অন্তর্ভুক্ত হবে এবং আরবিট্রেশন আইন, 1996 অনুযায়ী নিষ্পত্তি হবে।

ফ্যুয়েল সারচার্জ (Fuel Surcharge)

নির্দিষ্ট ডেবিট কার্ড ভেরিয়েন্টে (Gold, Platinum, Privy Platinum, Business Gold, Business Platinum, Signature & Platinum) বর্তমানে 2.5% ফ্যুয়েল সারচার্জ মওকুফ রয়েছে। ভবিষ্যতে ব্যাংক পূর্ব নোটিশে তা পরিবর্তন করতে পারে। Kotak 811 ডেবিট কার্ডের ক্ষেত্রে সংশ্লিষ্ট সুবিধা পৃষ্ঠায় বিস্তারিত দেওয়া আছে।

Visa Card Offers

ডেবিট কার্ডে Visa-এর পার্টনারশিপের মাধ্যমে বিভিন্ন ক্যাটাগরিতে লাইফস্টাইল, ফাইন ডাইনিং, ট্র্যাভেল, হেলথ কেয়ার) ডিসকাউন্ট পাওয়া যায়। এই অফার শুধুমাত্র ডেবিট কার্ড ব্যবহারের ক্ষেত্রে প্রযোজ্য।

ফি (Fees)

1. নগদ উত্তোলন/ব্যালান্স অনুসন্ধান সংক্রান্ত চার্জ লেনদেনের সময় অ্যাকাউন্ট থেকে ডেবিট হবে।
2. বিদেশি মুদ্রার সব লেনদেন ভারতীয় রুপিতে রূপান্তরিত হয়ে স্টেটমেন্টে প্রদর্শিত হবে।
3. যোগদান/বার্ষিক ফি GSFC-তে উপলব্ধ এবং ব্যাংক ৩০ দিনের নোটিশে তা পরিবর্তন করতে পারে।
4. ডেবিট কার্ডের নগদ উত্তোলন সীমা ওয়েবসাইটে উপলব্ধ এবং ৩০ দিনের নোটিশে পরিবর্তন হতে পারে।

গ্রাহক অভিযোগ (Customer Grievance)

1. সমস্ত যোগাযোগে ১৬-সংখ্যার ডেবিট কার্ড নম্বর উল্লেখ করতে হবে। যোগাযোগের উপায়:
 - ২৪ ঘণ্টার কল সেন্টার: 1800 4100 (toll-free)
2. Privy League গ্রাহকদের জন্য: 1800 4100 (toll-free)
3. ফোন নম্বর ও SMS বিবরণ www.kotak.com-এ উপলব্ধ। যোগাযোগের অন্যান্য মাধ্যম:
 - ইমেইল: www.kotak.com
 - ইন্টারনেট ব্যাংকিং
 - কুরিয়ার: Kotak Bank Ltd., P.O. Box: 16344, Mumbai - 400013

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

সেবায় সন্তুষ্ট না হলে, আপনি নিচের গ্রিভ্যান্স রেড্রেসাল লিঙ্ক ব্যবহার করে অভিযোগ নথিভুক্ত করতে পারেন:

Level 1 – ব্রাঞ্চ / কাস্টমার এক্সপিরিয়েন্স সেন্টার / অনলাইন চ্যানেল

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

Level 2 – Nodal Officer*

যদি Level 1-এ সন্তোষজনক উত্তর না পান, আপনি আমাদের Nodal Officer P. Balgi-কে ইমেইল করতে পারেন — nodalofficer@kotak.com অথবা নিম্নোক্ত ঠিকানায় লিখতে পারেন: 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

যদি Level 2-এ ২ কার্যদিবসের মধ্যে সন্তোষজনক উত্তর না পান, Principal Nodal Officer K. Vora-কে ইমেইল করুন — pno@kotak.com

- যদি ব্যাংকে অভিযোগ জমা দেওয়ার ৩০ দিনের মধ্যে তা সমাধান না হয়, অভিযোগ Banking Ombudsman-এর কাছে এসকেলেট করা যেতে পারে। আপনার অবস্থান অনুযায়ী Ombudsman-এর

বিবরণ শাখায় প্রদর্শিত রয়েছে। নির্ধারিত সময়ের মধ্যে সমাধান দিতে বিলম্ব হলে গ্রাহক ক্ষতিপূরণ পাবেন কিনা তা ব্যাংক তার বিবেচনায় নির্ধারণ করবে।

- ক্ষতিপূরণ কার্যামোর বিবরণ এখানে পাওয়া যাবে:
<https://www.kotak.com/content/dam/Kotak/Customer-Service/Important-Customer-Information/Banking-Policies/customer-compensation-policy.pdf>

ইনস্যুরেন্স (Insurance)

1. ব্যাংক Kotak ডেবিট কার্ডধারী গ্রাহকদের জন্য ইনস্যুরেন্স সুবিধা প্রদান করে।
2. Kotak Bank কোনো নোটিশ ছাড়াই বা কোনো কারণ উল্লেখ না করেই যেকোনো সময় ইনস্যুরেন্স কাভার পরিবর্তন, স্থগিত, প্রত্যাহার, সংশোধন বা বাতিল করার অধিকার সংরক্ষণ করে।
3. গ্রাহককে ক্ষতির তারিখ/কার্ড ব্লক করার তারিখ থেকে ৩০ দিনের মধ্যে দাবি (Claim) জানাতে হবে।
4. দাবি-সংক্রান্ত নথি কার্ড ব্লক করার তারিখ থেকে ৬০ দিনের মধ্যে ব্যাংকে জমা দিতে হবে।
5. ক্লাসিক কার্ডে পার্সোনাল অ্যাকসিডেন্ট ডেথ কভার বাড়ানোর জন্য শেষ ৩০ দিনে ন্যূনতম দুইটি (POS/e-Commerce) ₹500-র লেনদেন বাধ্যতামূলক।
6. Gold / Platinum / Privy Platinum / Signature এবং Infinite Debit Card-এর ক্ষেত্রে শেষ ৬০ দিনে ন্যূনতম ছয়টি (POS/e-Commerce) ₹500-র লেনদেন আবশ্যিক।
7. ইনস্যুরেন্স সংক্রান্ত আরও তথ্য পাওয়া যাবে:
<https://www.kotak.com/en/personalbanking/cards/debit-cards/debit-card-services/insurnace-on-debit-card.html>