

## ডেবিট কার্ডের সবচেয়ে গুরুত্বপূর্ণ শর্তাবলী

একটি সমঝোতা, একটি চুক্তি,

### অ্যাক্সিস ব্যাঙ্ক ডেবিট কার্ড পরিচালনার বিধি ও শর্তাবলী

গুরুত্বপূর্ণ: কার্ডটি ব্যবহার করার আগে অনুগ্রহ করে অ্যাক্সিস ব্যাঙ্ক প্রদত্ত ডেবিট কার্ডের নিয়ম ও শর্তাবলী পুনরাবৃত্তভাবে পড়ুন। আপনার ডেবিট কার্ডের ব্যবহার করার মানে আপনি এই শর্তাবলীর নিঃশর্ত স্বীকৃতি দেন এবং আপনি সেগুলি মেনে চলতে সম্মত হন। উপরন্তু, আপনি রিজার্ভ ব্যাঙ্ক অফ ইন্ডিয়া (আরবিআই) দ্বারা নির্ধারিত প্রাসঙ্গিক প্রবিধানগুলি মেনে চলার দায়িত্ব স্বীকার করেন, যার মধ্যে অন্তর্ভুক্ত, কিন্তু এতে সীমাবদ্ধ নয়, আরবিআই এর এক্সচেঞ্জ কন্ট্রোল রেগুলেশন, ফরেন এক্সচেঞ্জ ম্যানেজমেন্ট অ্যাক্ট 1999 ("দ্য অ্যাক্ট") এবং সংশ্লিষ্ট নিয়ম ও প্রবিধান, সেইসাথে পরবর্তী কোনো সংশোধন বা আপডেট। অধিকন্তু, অ্যাক্সিস ব্যাঙ্ক-এর সাথে আপনার সেভিংস ব্যাঙ্ক অ্যাকাউন্ট/কারেন্ট অ্যাকাউন্টগুলিকে নিয়ন্ত্রণ করে এমন নিয়ম ও শর্তাবলী প্রযোজ্য হবে।

### সংজ্ঞা

- "দ্য ব্যাঙ্ক" বা "অ্যাক্সিস ব্যাঙ্ক" দ্বারা এটি অ্যাক্সিস ব্যাঙ্ক লিমিটেড এবং এটির উত্তরাধিকারী যেকোন সত্ত্বা বা এটির অধিকারগুলিকে নির্দেশ করে।
- "কার্ড" বা "ডেবিট কার্ড" শব্দটি অ্যাক্সিস ব্যাঙ্ক মাস্টারকার্ড / অ্যাক্সিস ব্যাঙ্ক ডিসা/ রুপে ডেবিট কার্ডের সাথে সম্পর্কিত যা অ্যাক্সিস ব্যাঙ্ক একজন কার্ডধারীকে প্রদান করে।
- কার্ডধারী, "আপনি," "আপনার," "তাকে" বা অনুরূপ সর্বনাম, এটি অ্যাক্সিস ব্যাঙ্কের একজন গ্রাহককে বোঝায় যাকে নির্দিষ্ট অ্যাকাউন্ট(গুলি) চালানোর জন্য একটি অ্যাক্সিস ব্যাঙ্ক ডেবিট কার্ড ইস্যু করা হয়েছে। পুরুষালি লিঙ্গে কার্ডধারীর যেকোন উল্লেখ নারীলিঙ্গকেও অন্তর্ভুক্ত করে, যতটা উপযুক্ত।
- "অ্যাকাউন্ট(গুলি)" কার্ডধারীর সেভিংস বা কারেন্ট অ্যাকাউন্টগুলিকে বোঝায় যা অ্যাক্সিস ব্যাঙ্ক ডেবিট কার্ডের বৈধ অপারেশনের জন্য বরাদ্দ করেছে। একাধিক অ্যাকাউন্ট(গুলি)/স্বাক্ষরকারী থাকলে কার্ডধারককে অবশ্যই অ্যাকাউন্টধারী, একমাত্র স্বাক্ষরকারী বা স্বাধীনভাবে কাজ করার জন্য অনুমোদিত ব্যক্তি হতে হবে।
- প্রাথমিক অ্যাকাউন্ট শব্দটি অপারেশনের জন্য প্রধান বা প্রথম অ্যাকাউন্টকে বোঝায় যখন একাধিক অ্যাকাউন্ট কার্ডের সাথে লিঙ্ক করা হয়। এটি সেই অ্যাকাউন্ট যা থেকে ক্রেয় লেনদেন, নগদ তোলার চার্জ এবং কার্ড-সম্পর্কিত ফি নেওয়া হবে।
- মনোনীত অ্যাকাউন্টগুলি পূর্বে বর্ণিত প্রাথমিক অ্যাকাউন্ট এবং কার্ডধারীর দ্বারা তাদের ডেবিট কার্ড এবং ফি ব্যবহার করে অ্যাক্সেস করা জন্য লিখিতভাবে মনোনীত অন্য যে কোনও অ্যাকাউন্ট (গুলি) উভয়ই অন্তর্ভুক্ত করে।
- "এটিএম" অটোমেটেড টেলার মেশিনকে বোঝায়, ভারতে বা বিদেশে অবস্থিত হোক না কেন, অ্যাক্সিস ব্যাঙ্ক বা শেয়ার্ড নেটওয়ার্কে অন্য কোণে ব্যাঙ্ক দ্বারা পরিচালিত। এই মেশিনগুলিতে, অন্যান্য কার্যকরিতাগুলির মধ্যে, কার্ডধারীরা তাদের ডেবিট কার্ড ব্যবহার করে অ্যাক্সিস ব্যাঙ্কে থাকা তাদের অ্যাকাউন্টগুলিতে অর্থ অ্যাক্সেস করতে পারে।
- "পিন" এর অর্থ হল ব্যক্তিগত শনাক্তকরণ নম্বর, যা অ্যাক্সিস ব্যাঙ্ক দ্বারা কার্ড ধারককে বরাদ্দ করা হয় এবং কার্ডধারক পর্যায়ক্রমে নির্বাচিত করেন। এটিএম ব্যবহার করার জন্য এটি প্রয়োজনীয়।
- "লেনদেন" অর্থ হল যে কোনও কার্ডধারী তাদের কার্ড ব্যবহার করে, প্রত্যক্ষ বা পরোক্ষভাবে, অ্যাক্সিস ব্যাঙ্ককে অ্যাকাউন্টে যে কোনও কাজ করেছে। লেনদেনের উদাহরণগুলির মধ্যে রয়েছে খুচরা কেনাকাটা, নগদ তোলা, এবং নগদ/চেক জমা দেওয়া।
- "আন্তর্জাতিক লেনদেন" হ'ল ভারত, নেপাল এবং ভূটানের ভৌগোলিক সীমানার বাইরে তাদের আন্তর্জাতিকভাবে বৈধ ডেবিট কার্ড ব্যবহার করে কার্ডধারক দ্বারা পরিচালিত লেনদেন।
- "বিবৃতি" একটি নির্দিষ্ট সময়ের মধ্যে কার্ডধারীদের দ্বারা পরিচালিত লেনদেন এবং সংশ্লিষ্ট অ্যাকাউন্ট ব্যালেন্স সম্পর্কিত, অ্যাক্সিস ব্যাঙ্ক দ্বারা কার্ডধারকের কাছে পাঠানো একটি নিয়মিত অ্যাকাউন্ট বিবৃতিতে বোঝায়। উপরন্তু, এতে অ্যাক্সিস ব্যাঙ্ক দ্বারা প্রেরণকৃত ই-বিলে মেনে করা অন্যান্য প্রাসঙ্গিক তথ্য থাকতে পারে।
- "মার্চেন্ট" বা "মার্চেন্ট এস্টাবলিশমেন্ট" এমন প্রতিষ্ঠানগুলিকে বোঝায়, অবস্থান নির্বিশেষে, যেগুলি কার্ড গ্রহণ করে বা সম্মান করে। এর মধ্যে অ্যাক্সিস ব্যাঙ্ক বা মার্চেন্টার্ড/ডিসা/রুপে ইন্টারন্যাশনালের দ্বারা বিজ্ঞাপিত দোকান, স্টোকান, রেস্তোরাঁ এবং এয়ারলাইন সংস্থাগুলি অন্তর্ভুক্ত রয়েছে কিন্তু এতেই সীমাবদ্ধ নয়।
- "ইউসি" বা "ইলেকট্রনিক ডেটা ক্যাপচার" ইলেকট্রনিক পয়েন্ট-অফ-সেল সোয়াইপ টার্মিনালগুলিকে নির্দেশ করে, তা ভারতে বা বিদেশে অবস্থিত হোক না কেন, শেয়ার্ড নেটওয়ার্কে অ্যাক্সিস ব্যাঙ্ক বা অন্য কোনও ব্যাঙ্ক দ্বারা পরিচালিত। এই টার্মিনালগুলি বণিক প্রতিষ্ঠানে ক্রেয় লেনদেনের উদাহরণগুলি ডেবিট করার সুবিধা দেয়।
- "মাস্টারকার্ড/ডিসা/রুপে" মাস্টারকার্ড/ডিসা/রুপে ইন্টারন্যাশনালের সাথে যুক্ত ট্রেডমার্কের প্রতিনিধিষ্ণু করে।
- "মাস্টারকার্ড/ডিসা/রুপে" এটিএম নেটওয়ার্ক এটিএমগুলিকে বোঝায় যেগুলি ডেবিট কার্ড গ্রহণ করে এবং মাস্টারকার্ড/ডিসা/রুপে-এর চিহ্নগুলি প্রদর্শন করে। ডেবিট কার্ড ("কার্ড") অ্যাক্সিস ব্যাঙ্ক লিমিটেড, ("অ্যাক্সিস ব্যাঙ্ক লিমিটেড") দ্বারা ইস্যু করা হয় যার নিবন্ধিত অফিস "ত্রিপুরা, সমরেশ্বর মন্দিরের বিপরীতে, ল গার্ডেন, এলিস ব্রিজ, গুজরাত, আহমেদাবাদ-380006, ভারত, "নিম্নলিখিত শর্তাবলী সাপেক্ষে:

### কার্ডের বৈধতা এবং কার্ডধারকের বাধ্যবাধকতা

- কার্ডের ব্যবহার এবং পরিচালনা ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্ক, অ্যাক্সিস ব্যাঙ্ক, এবং এফইএমএ 1999 দ্বারা নির্ধারিত প্রচলিত নিয়ম ও প্রবিধান দ্বারা আবদ্ধ।
- এই কার্ডটি শুধুমাত্র অ্যাক্সিস ব্যাঙ্ক দ্বারা অনুমোদিত লেনদেনের জন্য মনোনীত করা হয়েছে, অভ্যন্তরীণ এবং আন্তর্জাতিকভাবে, অ্যাক্সিস ব্যাঙ্ক এটিএম, মাস্টারকার্ড/ডিসা/রুপে নেটওয়ার্কের মধ্যে থাকা অন্যান্য ব্যাঙ্ক এটিএম, এবং মার্চেন্ট অ্যাকাউন্টে পয়েন্ট-অফ-সেল টার্মিনাল সহ।
- কার্ডটি অ্যাক্সিস ব্যাঙ্কের সম্পত্তি এবং সর্বদা অ্যাক্সিস ব্যাঙ্কের সম্পত্তি হিসেবেই গণ্য হবে এবং অ্যাক্সিস ব্যাঙ্কের অনুরোধে নিঃশর্তভাবে এবং অবিলম্বে ব্যাঙ্ককে ফেরত দিতে হবে। কার্ডহোল্ডারকে অনুরোধ করা হচ্ছে, কার্ড হস্তান্তরের আগে ব্যাঙ্ক কর্মকর্তার পরিচয় যাচাই করে নিশ্চিত হতে।
- ডেবিট কার্ডটি অ-হস্তান্তরযোগ্য এবং কোন অবস্থাতেই অন্য ব্যক্তিকে বরাদ্দ করা যাবে না।
- প্রাপ্তির পর, অবিলম্বে কার্ডে স্বাক্ষর করা অপরিহার্য। উপরন্তু, কার্ডটি সর্বদা ব্যক্তিগত তত্ত্বাবধানে রাখা উচিত এবং এটির ব্যবহার শুধুমাত্র কার্ডধারকের জন্য সীমাবদ্ধ করা উচিত।
- কার্ডের সাথে যুক্ত সোর্সোল আইডেন্টিফিকেশন নম্বর (পিআইএন), ব্যাঙ্কের দ্বারা ইস্যু করা যেকোন কার্ডধারীর দ্বারা বাছাই করা হোক না কেন, অবশ্যই গোপনীয় এবং শুধুমাত্র কার্ডধারকের কাছেই পরিচিত। কোনো অবস্থাতেই পিনটি এমন কোনোভাবে নথিভুক্ত করা উচিত নয় যা তৃতীয় পক্ষের দ্বারা অননুমোদিত অ্যাক্সেস সহজতর করতে পারে। ব্যাঙ্ক স্টাফ বা বণিক প্রতিষ্ঠান সহ যে কোনও ব্যক্তি বা সত্তার কাছে পিনটি অপ্রকাশিত থাকা আবশ্যিক। ব্যাঙ্ক তাদের গোপনীয়তা রক্ষা করতে প্রতিশ্রুতিবদ্ধ এবং এটি শুধুমাত্র কার্ডধারকের কাছেই প্রকাশ করবে।
- কার্ড ব্যবহার করে পরিচালিত যেকোনো লেনদেনের ফলে কার্ডধারীর অ্যাকাউন্ট থেকে অবিলম্বে ডেবিট করা হবে। তাই, এই ধরনের লেনদেন কভার করার জন্য অ্যাকাউন্টে পর্যাপ্ত তহবিল পাওয়া যায় কিনা তা নিশ্চিত করা কার্ডধারীর জন্য অপরিহার্য।
- কার্ডধারককে ডেবিট কার্ড ব্যবহার করে অ্যাক্সিস ব্যাঙ্কের সাথে সংশ্লিষ্ট অ্যাকাউন্টে উপলব্ধ ব্যালেন্সের বাইরে কোনো সম্মত ওভারড্রাফ্ট সীমা অতিক্রম করতে বা তহবিল উত্তোলনের অনুমতি নেই।
- কার্ড ধারক কার্ড ব্যবহার করে করা সমস্ত লেনদেনের সম্পূর্ণ দায়বদ্ধতা গ্রহণ করে, তা অনুমোদিত হোক বা অননুমোদিত হোক, এবং এর ফলে ক্ষতি বা ক্ষতির জন্য অ্যাক্সিস ব্যাঙ্ক কে ক্ষতিপূরণ দিতে সম্মত হন। এর মধ্যে রয়েছে কার্ড বা সংশ্লিষ্ট পিনের অননুমোদিত ব্যবহার, যা আরবিআই দ্বারা স্টেট করা নিয়ন্ত্রক নির্দেশিকা বা ফরেন এক্সচেঞ্জ ম্যানেজমেন্ট অ্যাক্ট, 1999 বা ভারতে বরবৎ থাকা অন্য কোনো আইন এবং/বা অন্য কোনো দেশ/রাষ্ট্র/মহাদেশ/অঞ্চলের আইন এর মতো আইন লঙ্ঘনের কারণে জরিমানা হতে পারে। এই ক্ষতিপূরণের বাধ্যবাধকতা চুক্তি শেষ হওয়ার পরেও বৈধ থাকে। উপরন্তু, ইলেকট্রনিক বা ইন্টারনেট পোর্টালের মাধ্যমে বিদেশী ফরেনক্রেডিট ট্রেডিংয়ের জন্য ডেবিট কার্ডের ব্যবহার কঠোরভাবে নিষিদ্ধ।
- একটি অ্যাকাউন্ট খোলার পর, ডেবিট কার্ড অ্যাক্সিস ব্যাঙ্কের জন্য ডিফল্ট মনোনীত ব্যক্তি হবেন যার কার্ডের সেভিংস বা কারেন্ট অ্যাকাউন্টের জন্য মনোনীত। ডেবিট কার্ডের জন্য কোনো আলাদা মনোনয়ন ব্যাঙ্ক গ্রহণ করবে না, প্রাথমিক অ্যাকাউন্ট খোলার প্রক্রিয়ার সময় দেওয়া ছাড়া।
- এটা স্বীকার করা গুরুত্বপূর্ণ যে ডেবিট কার্ডের বৈধতা নির্দেশিত মাস/বছরের শেষ দিন পর্যন্ত প্রসারিত হয়। ওভারড্রাফ্ট (ওডি) অ্যাকাউন্টের জন্য, কার্ডের বৈধতা লিঙ্ক করা ওডি অ্যাকাউন্টের সাথে সারিবদ্ধ। সোয়াড শেষ হওয়ার পরে, আপনাকে ডেবিট কার্ডটি ফিরিয়ে টুকরো করে ধ্বংস করতে হবে। অ্যাক্সিস ব্যাঙ্কের বিবেচনার ভিত্তিতে এবং আপনার অ্যাকাউন্টের আচরণের মূল্যায়ন সাপেক্ষে সোয়াড শেষ হওয়ার আগে একটি নতুন মাস/বছর ডেবিট কার্ড জারি করা হবে। অ্যাক্সিস ব্যাঙ্ক সোয়াড শেষ হওয়ার পরে আপনার কার্ড অ্যাকাউন্ট পুনর্বিবেচনা করার একচেটিয়া অধিকার বজায় রাখে এবং গ্রাহকদের পূর্বে বিজ্ঞপ্তি দেওয়ার পরে আপনার অ্যাকাউন্টে যেকোনো সম্পর্কিত পুনর্বিবেচনা চার্জ ডেবিট করে।

- স্টেটমেন্টের তারিখ থেকে 15 দিনের মধ্যে, অ্যাক্সিস ব্যাঙ্কের পাঠানো অ্যাকাউন্টের স্টেটমেন্টে নির্দেশিত হিসাবে এটিএম বা বণিক প্রতিষ্ঠানগুলিতে পরিচালিত লেনদেনের বিশদ বিবরণে যে কোনও অসঙ্গতি বা অনিয়ম থাকলে কার্ডধারককে অবশ্যই অ্যাক্সিস ব্যাঙ্ককে লিখিতভাবে অবহিত করতে হবে। এই সময়সীমার মধ্যে এই ধরনের নোটিশ প্রদান করতে বার্ষিক হলে অ্যাক্সিস ব্যাঙ্ক লেনদেন এবং অ্যাকাউন্টের স্টেটমেন্টে উভয়েরই যথার্থতা অনুমান করবে।
- আপনার কার্ড প্রাথমিকভাবে শুধুমাত্র ভারতের অভ্যন্তরীণ যোগাযোগ-ভিত্তিক এটিএম এবং পিওএস মার্চেন্ট অ্যাকাউন্টগুলিতে ব্যবহারের জন্য সক্রিয় করা হয়েছে।
- আপনার কার্ড কার্ড নট প্রেজেন্ট (ডোমেস্টিক এবং ইন্টারন্যাশনাল) এবং কার্ড প্রেজেন্ট (ইন্টারন্যাশনাল) লেনদেন বিভিন্ন চ্যানেলের মাধ্যমে সক্রিয় / নিষ্ক্রিয় করা যেতে পারে, যেমন অ্যাক্সিস ব্যাঙ্ক মোবাইল ব্যাংকিং অ্যাপ, ওপেন, ইন্টারনেট ব্যাংকিং অথবা অ্যাক্সিস ব্যাঙ্কের শাখা। ডেবিট কার্ড ডিফল্টভাবে কনট্যাক্টলেস অপশনটি থাকবে, তবে আপনার পছন্দ অনুযায়ী এটি বিভিন্ন চ্যানেলের মাধ্যমে যেমন অ্যাক্সিস ব্যাঙ্ক মোবাইল ব্যাংকিং অ্যাপ, ওপেন, ইন্টারনেট ব্যাংকিং বা অ্যাক্সিস ব্যাঙ্কের শাখার মাধ্যমে সক্রিয় / নিষ্ক্রিয় করা যেতে পারে। কনট্যাক্টলেস অপশনটি রূপে ডেবিট কার্ডগুলির ক্ষেত্রেও প্রযোজ্য।
- অনলাইন, পিওএস, নগদ তোলা, এবং কনট্যাক্টলেস লেনদেনের জন্য লেনদেনের সীমা ক্রমবর্ধমান এবং পৃথক সীমা নয়।
- আপনি উপরে উল্লিখিত চ্যানেলগুলির মাধ্যমে সমস্ত ধরণের লেনদেনের জন্য লেনদেনের সীমা (সামগ্রিক কার্ডের সীমার মধ্যে) সেট বা সংশোধন করতে পারেন।
- অনলাইন/পিওএস/নগদ উত্তোলনের সীমা সম্পর্কিত তথ্যের জন্য, অনুগ্রহ করে লিঙ্কটি পড়ুন <https://www.axisbank.com/retail/cards/debit-cards>, "আরো এক্সপ্লোর করুন" বিকল্পের অধীনে আপনার নির্দিষ্ট কার্ডের প্রকারের সাথে প্রাসঙ্গিক।

### আন্তর্জাতিক ব্যবহার

- কার্ড ব্যবহারে অবশ্যই রিজার্ভ ব্যাঙ্ক অফ ইন্ডিয়া (আরবিআই)-এর এক্সচেঞ্জ কন্ট্রোল রেগুলেশনগুলি কঠোরভাবে মেনে চলতে হবে। মেনে চলতে বার্ষিক ফরেন এক্সচেঞ্জ ম্যানেজমেন্ট অ্যাক্ট, 1999-এর অধীনে ব্যবস্থা নেওয়া হতে পারে, যার ফলে অ্যাক্সিস ব্যাঙ্ক বা আরবিআই ডেবিট কার্ড প্রত্যাহার করতে পারে। আরবিআই-এর এক্সচেঞ্জ কন্ট্রোল রেগুলেশনগুলি মেনে না চলার ফলে যে কোনও পরিণতির জন্য আপনি দায়ী হবেন এবং যে কোনও সংশ্লিষ্ট দায়বদ্ধতার বিরুদ্ধে অ্যাক্সিস ব্যাঙ্ক কে ক্ষতিপূরণ দিতে সম্মত হন।
- নেপাল এবং ভূটানে বৈদেশিক মুদ্রার লেনদেনের জন্য ডেবিট কার্ড ব্যবহার করা যাবে না, যার অর্থ স্থানীয় মুদ্রা বা ভারতীয় রুপি ছাড়া অন্য কোনো মুদ্রায় লেনদেনের অনুমতি নেই।
- অ্যাক্সিস ব্যাঙ্ক কোন দায়বদ্ধতা ধারণ করবে না এবং কার্ডধারীদের রিজার্ভ ব্যাঙ্ক অফ ইন্ডিয়া (আরবিআই) দ্বারা নির্ধারিত বৈদেশিক মুদ্রার এনএইটেলমেন্ট অতিক্রম করার কারণে প্রত্যক্ষ বা পরোক্ষভাবে একটি অস্বীকার হাজারে ফলে যে কোনও ক্ষতির জন্য ক্ষতিপূরণ দিতে হবে না। এই ক্ষতিপূরণ প্রযোজ্য হয় যখন অ্যাক্সিস ব্যাঙ্ক কার্ডধারীদের তাদের এনএইটেলমেন্টের সীমা অতিক্রম করার বিষয়ে সচেতন হয়।
- অনলাইন/পিওএস/নগদ উত্তোলনের সীমা অতিক্রম করার বিষয়ে সচেতন হন।
- অনলাইন/পিওএস/নগদ উত্তোলনের সীমা অতিক্রম করার বিষয়ে সচেতন হন।
- ওভারড্রাফ্ট অ্যাকাউন্টের সাথে সংযুক্ত ডেবিট কার্ডগুলি আন্তর্জাতিক লেনদেনের অনুমতি দেয় না।
- ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্কের ("আরবিআই") মাস্টার ডিরেকশন / সার্কুলার RBI / 2017-18 / 204 তারিখ 19-06-2018 অনুসারে, লিবারালাইজড রেমিটেন্স স্কিম (এলআরএস) এর অণ্ডাভয় রেমিটেন্স করার জন্য রেসিডেন্ট ব্যক্তি দ্বারা স্থানীয় অ্যাকাউন্ট খোলার ("প্যান") প্রধান বাধ্যতামূলক হবে। সেই অনুযায়ী, রেসিডেন্ট ব্যক্তি (লেনদেনকারী পক্ষ) প্যান বিবরণ প্রস্তুতি রেমিটেন্স লেনদেনের জন্য আনুমানিক নিয়ম অনুযায়ী, গ্রাহক যদি অ্যাকাউন্ট খোলার সময় বা পরবর্তীকালে বৈধ প্যান বিবরণ প্রদান করতে বার্ষিক হন, তাহলে ব্যাঙ্ক ডেবিট কার্ডের মাধ্যমে আন্তর্জাতিক লেনদেনের সুবিধা প্রদান করবে না।
- আপনি সম্মত হন যে কোনও অবৈধ কেনাকাটার জন্য অর্থপ্রদানের জন্য কার্ড ব্যবহার করবেন না, যার মধ্যে বিদ্যমান প্রবিধান অনুযায়ী আরবিআই দ্বারা অনুমোদিত নয় এমন আইটেম বা পরিষেবাগুলির অধিগ্রহণ অন্তর্ভুক্ত রয়েছে।
- নিষিদ্ধ আইটেমে কোনও আন্তর্জাতিক ডেবিট কার্ডের ব্যবহার, যেমন লটারির টিকিট, নিষিদ্ধ ম্যাগাজিন, সুইপস্টেক অংশগ্রহণ, কলব্যাক পরিষেবার জন্য অর্থপ্রদান, বা যে কোনও কার্যকলাপ/আইটেম যার জন্য বৈদেশিক মুদ্রা তোলার অনুমতি নেই, তা অনলাইনে হোক বা অন্যথায়, কঠোরভাবে নিষিদ্ধ।
- ভারতের যদি কোন বাসিন্দা ইলেকট্রনিক বা ইন্টারনেট ট্রেডিং পোর্টালের মাধ্যমে বিদেশী বৈদেশিক মুদ্রা লেনদেনের জন্য ভারতের বাইরে প্রত্যক্ষ বা পরোক্ষভাবে অর্থ সংগ্রহ বা রেমিটেন্সের সাথে জড়িত থাকে, তবে ফরেন এক্সচেঞ্জ ম্যানেজমেন্ট অ্যাক্ট (এফইএমএ) 1999 এর অধীনে তাদের বীরুখে ব্যবস্থা নেওয়া হবে। আপনার গ্রাহককে জান্ন (কেওয়াইসি) নিয়মের লঙ্ঘনও অ্যাক্সিস ব্যাঙ্ককে অন্তর্ভুক্ত হতে পারে। অতিরিক্তভাবে, যদি আপনার অনলাইন ব্যাঙ্কিং অ্যাকাউন্টের সাথে যুক্ত আপনার ডেবিট কার্ডে এই ধরনের কোনো নিষিদ্ধ লেনদেন সনাক্ত করা হয়, তাহলে কার্ড (বা অ্যাকাউন্ট) অবিলম্বে বন্ধ করে দেওয়া হবে এবং ঘটনাক্রমে নিয়ন্ত্রক কর্তৃপক্ষকে জানানো হবে।
- ইনকাম ট্যাক্স বিল 2025 অনুযায়ী, যিনি একজন রেসিডেন্ট ব্যক্তি কার্ডহোল্ডার, তাকে লিবারালাইজড রেমিটেন্স স্কিমের অণ্ডাভয় আন্তর্জাতিক লেনদেনের জন্য বিদ্যমান হারের ভিত্তিতে এবং উক্ত আইনে বর্ণিত অননুমোদিত অর্থ প্রদান করতে হবে।
- চলতি আর্থিক বছরে ভারতে সমস্ত উৎস থেকে, ডেবিট কার্ড সহ, ক্রয়কৃত বা রেমিটকৃত মোট বৈদেশিক মুদ্রার পরিমাণ সর্বাধিক USD 2,50,000 (USD দুই লক্ষ পঞ্চাশ হাজার) বা ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্ক ("আরবিআই") কর্তৃক সময়ে সময়ে নির্ধারিত বা অনুমোদিত বাস্তবিক সীমার হাফের মধ্যে।
- আরবিআই কর্তৃক মাস্টার ডিরেকশনে উল্লিখিত সীমা অতিক্রম করে কোনো এলআরএস (লিবারালাইজড রেমিটেন্স স্কিম) লেনদেন হলে, তহবিল ফিরিয়ে আনা এবং আরবিআই সময়ে সময়ে যেসব লঙ্ঘন সক্রান্ত প্রক্রিয়া নির্ধারণ করেছে তা সম্পন্ন করা বাধ্যতামূলক হবে। বিজ্ঞপ্তি কন্ট্রোলিং প্রক্রিয়ার জন্য গ্রাহক আরবিআই-এর ওয়েবসাইটে উল্লিখিত নির্দেশিকা দেখতে পারেন। এই ধরনের কোনো লঙ্ঘনের জন্য বা কন্ট্রোলিং ফর্মালিটিজ সম্পন্ন করার জন্য ব্যাঙ্ক দায়ী থাকবে না।

### মাস্টার ডিরেকশন - লিবারালাইজড রেমিটেন্স স্কিম (এলআরএস):

- চলতি আর্থিক বছরে ভারতে সমস্ত উৎস থেকে, ডেবিট কার্ড সহ, ক্রয়কৃত বা রেমিটকৃত মোট বৈদেশিক মুদ্রার পরিমাণ সর্বাধিক USD 2,50,000 (USD দুই লক্ষ পঞ্চাশ হাজার) বা ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্ক ("আরবিআই") কর্তৃক সময়ে সময়ে নির্ধারিত বা অনুমোদিত বাস্তবিক সীমার হাফের মধ্যে।
- আরবিআই কর্তৃক মাস্টার ডিরেকশনে উল্লিখিত সীমা অতিক্রম করে কোনো এলআরএস (লিবারালাইজড রেমিটেন্স স্কিম) লেনদেন হলে, তহবিল ফিরিয়ে আনা এবং আরবিআই সময়ে সময়ে যেসব লঙ্ঘন সক্রান্ত প্রক্রিয়া নির্ধারণ করেছে তা সম্পন্ন করা বাধ্যতামূলক হবে। বিজ্ঞপ্তি কন্ট্রোলিং প্রক্রিয়ার জন্য গ্রাহক আরবিআই-এর ওয়েবসাইটে উল্লিখিত নির্দেশিকা দেখতে পারেন। এই ধরনের কোনো লঙ্ঘনের জন্য বা কন্ট্রোলিং ফর্মালিটিজ সম্পন্ন করার জন্য ব্যাঙ্ক দায়ী থাকবে না।
- কোনা পেমেট সরাসরি বা পরোক্ষভাবে বিদেশে রেমিট করা যাবে না, যদি তা বৈদেশিক মুদ্রা ট্রেডিং-এর জন্য কোনো ইলেকট্রনিক/ইন্টারনেট ট্রেডিং পোর্টালের মাধ্যমে করা হয়। এ ধরনের লেনদেনের ফলস্বরূপ কার্ডহোল্ডার কোনা বিধি ও প্রবিধান লঙ্ঘনের জন্য দায়ী হবেন এবং আপনার গ্রাহককে জানান (কেওয়াইসি) / এন্টি মানি লন্ডারিং (এএমএল) বিধিনিষেধ লঙ্ঘনের জন্যও জবাবদিহি করতে হবে।
- গ্রাহক \$250,000 অতিক্রমকারী LRS লেনদেনের অর্থ দেশে ফেরত আনার জন্য দায়ী ও বাধ্য থাকবেন। তা না করলে আরবিআই কর্তৃক প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা নেওয়া হতে পারে।
- কোনা পেমেট সরাসরি বা পরোক্ষভাবে বিদেশে রেমিট করা যাবে না, যদি তা বৈদেশিক মুদ্রা ট্রেডিং-এর জন্য কোনো ইলেকট্রনিক/ইন্টারনেট ট্রেডিং পোর্টালের মাধ্যমে করা হয়। এ ধরনের লেনদেনের ফলস্বরূপ কার্ডহোল্ডার কোনা বিধি ও প্রবিধান লঙ্ঘনের জন্য দায়ী হবেন এবং আপনার গ্রাহককে জানান (কেওয়াইসি) / এন্টি মানি লন্ডারিং (এএমএল) বিধিনিষেধ লঙ্ঘনের জন্যও জবাবদিহি করতে হবে।
- গ্রাহক ডেবিট কার্ড ব্যবহার করে কোনো মূলধন অ্যাকাউন্ট লেনদেন করবেন না।

- গ্রাহক ওএফএস/ইউই/ইউকেএইচএমটি/জাতিসংঘের নিষেধাজ্ঞা-এর আওতায় থাকা কোনো দেশ বা সত্ত্বাকে পেমেট করবেন না।
- ফেমা, 1999 অনুযায়ী নিষিদ্ধ কোনো উদ্দেশ্যে পেমেট করা যাবে না।
- মেডিকেল ও এডুকেশনাল উদ্দেশ্যে অকার্যকর/প্যান-আধার লিঙ্ক না থাকা লেনদেনের ক্ষেত্রে TCS হার দ্বিগুণ হারে গণনা করা হবে।

#### বণিক প্রতিষ্ঠানের ব্যবহার

- কার্ডটি ভারতে এবং বিদেশে উভয় বণিক প্রতিষ্ঠানে অবস্থিত সমস্ত ইলেকট্রনিক পেমেট-অফ-সেল টার্মিনালে ব্যবহারের জন্য বৈধ, যদি তারা মাস্টারকার্ড, ডিসা বা রূপের লোগো প্রদর্শন করে।
- কার্ডটি শুধুমাত্র ইলেকট্রনিক ব্যবহারের জন্য মনোনীত এবং শুধুমাত্র ইলেকট্রনিক পেমেট-অফ-সেল সোয়াইপ টার্মিনালের সাথে সংজ্ঞিত বণিক প্রতিষ্ঠানে গ্রহণ করা হবে। নন-ইলেকট্রনিক লেনদেনে কার্ডের যেকোনো ব্যবহার অননুমোদিত বলে বিবেচিত হবে, কার্ডধারক এই ধরনের ক্রিয়াকলাপের জন্য সম্পূর্ণ দায়বদ্ধ। 01-12-2013 থেকে কার্যকর আরবিআই নির্দেশিকা অনুসারে, খুচরা আউটলেটগুলিতে সমস্ত ডেবিট কার্ড লেনদেন এবং বণিক প্রতিষ্ঠানে ইলেকট্রনিক পেমেট-অফ-সেল (পিওএস) সোয়াইপ টার্মিনালগুলির বিদ্যমান এটিএম পিন ব্যবহার করে বৈধতা প্রয়োজন।
- একটি লেনদেনের সময়, যখন একজন বণিক আপনার ডেবিট কার্ডকে একটি পিওএস মেশিনে সোয়াইপ বা ঢোকান, তারা প্রথমে পরিমাণটি ইনপুট করবে। এরপর পিওএস মেশিন আপনাকে লেনদেন সম্পূর্ণ করতে আপনার পিন দিতে অনুরোধ করবে। এই পিনটি এটিএম-এ ব্যবহৃত একই পিন। আপনার পিন ইনপুট করতে বার্ষিক হলে অ্যাক্সিস ব্যাংক লেনদেন প্রত্যাখ্যান করবে। সঠিক পিন প্রবেশ করার জন্য আপনার তিনটি প্রচেষ্টা আছে। তৃতীয় প্রচেষ্টা ব্যর্থ হলে, আপনার কার্ড ব্লক করা হবে। এই প্রক্রিয়াটি এটিএম-এ পরিচালিত লেনদেনের প্রতিফলন করে।
- বণিক প্রতিষ্ঠানে ব্যক্তিগতভাবে আপনার ডেবিট কার্ডের পিন দিতে হবে এবং তা বণিক সহ অন্য কারো সাথে শেয়ার করা থেকে বিরত থাকুন। পিওএস মেশিনে আপনার কার্ড ব্যবহার করার সময় আপনি যদি কোনো অস্বাভাবিক কার্যকলাপ লক্ষ্য করেন, তাহলে লেনদেন সম্পূর্ণ করা এড়িয়ে চলুন এবং অবিলম্বে অ্যাক্সিস ব্যাংক -এ রিপোর্ট করুন। ডেবিট কার্ড লেনদেনের জন্য পিন ব্যবহারের প্রবর্তন একটি নিরাপত্তা ব্যবস্থা হিসাবে কাজ করে, যা দ্বি-ফ্যাক্টর প্রমাণীকরণ গণন করে।
- ব্যাংক পিওএস টার্মিনালগুলিতে ডেবিট কার্ড ব্যবহার করে নগদ তোলা নিষিদ্ধ করে যদি না নির্দিষ্টভাবে নির্দিষ্ট অ্যাকাউন্ট এবং পরিষেবার জন্য আমদানের দ্বারা অনুমোদিত হয়।
- যদি কার্ডধারকের কাছে ইতিমধ্যেই একটি অ্যাক্সিস ব্যাঙ্কের ডেবিট/এটিএম কার্ড থাকে, যে কোনও অ্যাক্সিস ব্যাঙ্কের এটিএম বা মাস্টারকার্ড/ডিসা/রূপে এটিএম-এ প্রথমবার পিন ব্যবহার করে ডেবিট কার্ড গ্রহণ করার পরে, পূর্ববর্তী কার্ডটি পরবর্তীতে নিষ্ক্রিয় করা হবে অ্যাক্সিস ব্যাংক দ্বারা।
- যখনই বণিক প্রতিষ্ঠানে কার্ডটি ব্যবহার করা হয়, তখন চার্জ স্লিপে স্বাক্ষর করা এবং আপনার রেকর্ডের জন্য একটি কপি রাখা অপরিহার্য। অ্যাক্সিস ব্যাংক ডুপ্লিকেট চার্জ স্লিপ প্রদান করবে না। আপনার দ্বারা ব্যক্তিগতভাবে স্বাক্ষরিত নম্ব কিন্তু আপনার দ্বারা অনুমোদিত হিসাবে যাচাই করা যেতে পারে এমন কোনো চার্জ স্লিপ আপনার দায়িত্ব বলে বিবেচিত হবে।
- ডেবিট কার্ডটি ইলেকট্রনিক পেমেট-অফ-সেল টার্মিনাল সহ বিশ্বব্যাপী সমস্ত মাস্টারকার্ড/ডিসা/রূপে মার্চেন্ট আউটলেটে গৃহীত হয়। অ্যাক্সিস ব্যাংক পণ্য ও পরিষেবার সরবরাহ সহ আপনার এবং ব্যবসায়ীর মধ্যে লেনদেনের জন্য কোনো দায়িত্ব গ্রহণ করে না। একটি মাস্টারকার্ড/ডিসা/রূপে মার্চেন্ট প্রতিষ্ঠানের বিষয়ে যেকোনো অভিযোগ সরাসরি বণিকের সাথে সমাধান করা উচিত। এটি করতে বার্ষিক হলে আপনি অ্যাক্সিস ব্যাংক এর কোনো বাধ্যবাধকতা থেকে মুক্তি পাবেন না। কার্ড সোয়াইপ করার পরে আপনি যদি কেনাকাটা বাতিল করার সিদ্ধান্ত নেন, তাহলে নিশ্চিত করুন যে বণিক অবিলম্বে লেনদেনটি বাতিল করে এবং আপনাকে স্লিপ প্রদান করবে। এর পরে যে কোনো বাতিলকরণ অধিগ্রহণকারী ব্যাঙ্কের মাধ্যমে বণিককে "চার্জব্যাক" হিসাবে প্রক্রিয়া করা হবে, যা সম্পূর্ণ হতে সময় লাগতে পারে। সম্পূর্ণ বা আংশিক ফেরতের কোন গ্যারান্টি নেই। আপনার অ্যাকাউন্টে ডেবিট করা লেনদেনের পরিমাণের বাইরে ব্যবসায়ীর দ্বারা আরোপিত কোনো অতিরিক্ত চার্জের জন্য অ্যাক্সিস ব্যাংক দায়ী নয়।
- পণ্য/পরিষেবা বাতিলের জন্য ক্রয় এবং পরবর্তী ক্রেডিট-এর মধ্যে পার্থক্য করা শুরুসূচী—গুলিকে পৃথক লেনদেন হিসাবে বিবেচনা করা হয়। একবার বণিকের কাছ থেকে অর্থ প্রাপ্ত হলে শুধুমাত্র আপনার অ্যাকাউন্টে রিফান্ড করা হবে (কম বাতিলকরণ চার্জ)। রিফান্ড শুরু 30 দিনের মধ্যে যদি ক্রেডিট আপনার কার্ড অ্যাকাউন্টে প্রতিকূলিত না হয়, তাহলে অনুগ্রহ করে বণিকের কাছ থেকে ক্রেডিট নোটার একটি কপি সহ অ্যাক্সিস ব্যাংক-কে অবহিত করুন। একটি বিস্তারিত প্রক্রিয়ার জন্য, প্রদত্ত লিঙ্কটি দেখুন: <https://www.axisbank.com/docs/default-source/default-document-library/grievance-redressal/grievance-redressal-policy.pdf>
- যদি কোনো কার্ড একাধিক অ্যাকাউন্টের সাথে সংযুক্ত থাকে, তবে বণিক প্রতিষ্ঠানে করা লেনদেন শুধুমাত্র প্রাইমারি অ্যাকাউন্ট থেকে সম্পাদিত হবে। উল্লেখিত অ্যাকাউন্টে যদি যেকোনো টাকা না থাকে, তাহলে অন্য সংযুক্ত অ্যাকাউন্টগুলিতে পর্যাপ্ত অর্থ থাকা সত্ত্বেও অ্যাক্সিস ব্যাংক লেনদেন সম্পাদন করবে না।
- চেক-ইন করার সময় যেটোলে বা কেনাকাটা/পরিষেবা শেষ হওয়ার আগে অর্থ প্রদান করা হয় এমন স্থানে পেমেটের জন্য কার্ড ব্যবহার করা এড়িয়ে চলুন। এই ধরনের লেনদেন সাময়িকভাবে আপনার তহবিল ব্লক করতে পারে।
- কার্ডটি মেল/ফোন ক্রয়ের জন্য ব্যবহার করা উচিত নয়, কারণ এই ধরনের ব্যবহার অনুমোদিত বলে বিবেচিত হবে।
- ডেবিট কার্ড সহ পিএমজিউওয়াই অ্যাকাউন্ট এবং কিম্বা ক্রেডিট কার্ড অ্যাকাউন্ট ছাড়া ব্যাল ক্রেডিট/লেন অ্যাকাউন্টধারীদের ডেবিট কার্ড জারি করা যাবে না।
- সমস্ত অনুমোদিত কাজ এবং লেনদেনের জন্য কার্ডধারক সম্পূর্ণরূপে দায়ী।

#### এটিএম এর ব্যবহার

- কার্ডটি অ্যাক্সিস ব্যাংক এটিএম-এর পাশাপাশি মাস্টারকার্ড/ডিসা/রূপে সক্রিয় এটিএম-এ বিশ্বব্যাপী গৃহীত হয়।
- ভারতের বাইরে মাস্টারকার্ড/ডিসা/রূপে সক্রিয় এটিএম-এ কার্ডধারীর দ্বারা পরিচালিত নগদ উত্তোলন এবং ব্যালেন অনুসন্ধানের জন্য প্রচলিত শুদ্ধ অনুযায়ী একটি ফি দিতে হবে। একইভাবে, ভারতের মধ্যে মাস্টারকার্ড/ডিসা/রূপে এটিএম (নন-অ্যাক্সিস ব্যাংক) তে নগদ তোলার ক্ষেত্রেও একটি ফি দিতে হতে পারে, যা অ্যাক্সিস ব্যাংক দ্বারা নির্ধারিত হয় এবং এই ধরনের লেনদেনের সময় অ্যাকাউন্ট থেকে ডেবিট করা হয়। নন- অ্যাক্সিস ব্যাংক এটিএম -এর সমস্ত লেনদেন অ্যাক্সিস ব্যাংক-এর ওয়েবসাইট-এ আপডেট করা চার্জের সময়সূচী সহ অ্যাক্সিস ব্যাংক-এর দ্বারা নির্ধারিত চার্জের সাথে সঙ্গত।
- অ্যাক্সিস ব্যাংক এটিএম-এ সমস্ত নগদ উত্তোলন এবং চেক/নগদ জমার জন্য, জমা করা বা তোলার সময় এটিএম দ্বারা জারি করা যেকোনো বিবৃতি বা রসিদ চূড়ান্ত বলে বিবেচিত হবে, যদি না অ্যাক্সিস ব্যাংক দ্বারা অন্যথায় যাচাই করা হয় এবং জানানো হয়। এই ধরনের যেকোনো মিথ্যাচার চূড়ান্ত এবং কার্ডধারীর জন্য বাধ্যতামূলক হবে।
- অ্যাক্সিস ব্যাংক পরিষেবা প্রদান বা দায়িত্ব পালনে ব্যর্থতার জন্য দায়ী করা হবে না যেখানে এই ধরনের ব্যর্থতা প্রত্যক্ষ বা পরোক্ষভাবে, এটিএম ক্রেডিট, তহবিলের অস্থায়ী অপ্রতুলতা, বিবাদ, বা তার নিয়ন্ত্রণের বাইরের অন্যান্য পরিস্থিতির জন্য দায়ী।
- কার্ড এবং সক্রিয় পিনের ক্ষতি বা ব্যবহার থেকে উদ্ভূত কোনো ফলপ্রসূ বা পরোক্ষ ক্ষতির জন্য অ্যাক্সিস ব্যাংক দায়ী থাকবে না, কারণ যাই হোক না কেন।
- যেখানে কার্ড ইস্যু করা হয়েছিল তা ছাড়া অন্য কোনও দেশে এটিএম পরিষেবাগুলির প্রাপ্যতা স্থানীয় প্রবিধানের সাপেক্ষে। এই পরিষেবাগুলি নোটিশ ছাড়াই প্রত্যাহার করা হলে অ্যাক্সিস ব্যাংক দায়ী থাকবে না।
- ওভারড্রাফ্ট অ্যাকাউন্টের সাথে সংযুক্ত ডেবিট কার্ডগুলিতে নগদ উত্তোলনের সুবিধা অনুপলব্ধ।

অনুগ্রহ করে মনে রাখবেন: নন-অ্যাক্সিস ব্যাংক এটিএম-এ বিমুদ্রণে লেনদেনের সুবিধা পেতে, আপনাকে অন্তত 1টি লেনদেনের জন্য আপনার ব্যবসায়িক প্ল্যাটফর্ম ডেবিট কার্ড ব্যবহার করতে হবে।

#### ফি এবং চার্জ

- নগদ উত্তোলনের জন্য যেকোনো লেনদেনের ফি, ব্যালেন অনুসন্ধান, বা অন্যান্য প্রয়োজ্য চার্জ লেনদেনটি করার সময় অ্যাকাউন্ট থেকে কেটে নেওয়া হবে।
- যোগাদানের ফি, ইস্যুর ফি, বার্ষিক সদস্য ফি, প্রতিস্থাপন ফি সম্পর্কিত বিশদ বিবরণের জন্য, অনুগ্রহ করে নিম্নলিখিত লিঙ্কটি দেখুন: <https://www.axisbank.com/docs/default-source/default-document-library/cards/fees-and-charges-for-debit-card.pdf>
- বিদেশী মুদ্রায় পরিচালিত সমস্ত লেনদেন ভারতীয় রূপিতে কার্ডধারীর ব্যাংক অ্যাকাউন্টের বিবৃতিতে প্রতিকূলিত হবে। কার্ড ব্যবহার করে, আপনি অ্যাক্সিস ব্যাংক/ মাস্টারকার্ড/ডিসা/রূপে দ্বারা নির্ধারিত হারে বিদেশী মুদ্রায় বার্ষিক চার্জগুলিকে ভারতীয় রূপিতে রূপান্তর করার জন্য অ্যাক্সিস ব্যাংক/মাস্টারকার্ড/ডিসা/রূপে কে অনুমোদন দিচ্ছেন।
- ডেবিট কার্ড ব্যবহারের সাথে সম্পর্কিত চার্জ এবং ফিগুলি কার্ডধারক গুলি। সর্ব পূর্ব বিজ্ঞপ্তি সহ অ্যাক্সিস ব্যাংক দ্বারা সংশোধন বা পরিবর্তন সাপেক্ষ হতে পারে।

- বিদেশী মুদ্রায় চার্জ: বিদেশী মুদ্রায় লেনদেনের ক্ষেত্রে, চার্জ করা পরিমাণ ভারতীয় রূপিতে রূপান্তরিত হবে। এই রূপান্তরটি অ্যাক্সিস ব্যাংক-এর সাথে নিষ্পত্তির তারিখে ঘটেবে, যা লেনদেনের তারিখ থেকে আলাদা হতে পারে। যদি লেনদেনটি মার্কিন ডলারে না হয়, তাহলে রূপান্তরটি মার্কিন ডলারের মাধ্যমে করা হবে, প্রথমে চার্জ করা পরিমাণকে মার্কিন ডলারে এবং তারপরে ভারতীয় রূপিতে রূপান্তর করা হবে। প্রয়োজ্য আইন দ্বারা নির্দিষ্ট করা না থাকলে, মার্কিন ডলার থেকে ভারতীয় রূপিতে রূপান্তরের হার সেলেমেন্টের তারিখে ডিসা/মাস্টারকার্ড দ্বারা প্রদান হারের উপর ভিত্তি করে হবে, এই ধরনের লেনদেনের ক্ষেত্রে একটি অতিরিক্ত কারোলি কনভার্সন ফ্যাক্টর আবেশন (বর্তমানে 3.50%) প্রয়োগ করা হবে।
- যখন একজন গ্রাহক একটি বিদেশী লেনদেনের জন্য রিফান্ড শুরু করেন, তখন 3.5% অতিরিক্ত ফি প্রয়োজ্য হবে।
- ডাইনামিক কারোলি কনভার্সন মার্ক-আপ: ডায়নামিক কারোলি কনভার্সন (ডিসিসি) গ্রাহকের ভারতীয় মুদ্রা ব্যবহার করে আন্তর্জাতিক লেনদেন পরিচালনা করতে দেয়। তবে, বিদেশী বণিকদের কাছে INR তে অর্থপ্রদান করার সময়, লেনদেনের পরিমাণের উপর 1% এবং ট্যাক্সের একটি ডিসিসিমার্ক-আপ ফি আরোপ করা হবে। ডিসিসি পিওএস টার্মিনাল বা অনলাইন প্ল্যাটফর্মের মাধ্যমে পরিচালিত আন্তর্জাতিক লেনদেনের ক্ষেত্রে প্রযোজ্য, আন্তর্জাতিক অবস্থানে যেকোনো ভারতে অবস্থিত ব্যবসায়ীদের সাথে যেকোনো বিদেশী দেশে নিবন্ধিত। উদাহরণস্বরূপ, আপনি যদি একটি আন্তর্জাতিক দেশের একটি দোকানে একটি কেনাকাটা করেন এবং একটি পিওএস মেশিনে আপনার অ্যাক্সিস ব্যাংক ডেবিট কার্ড ব্যবহার করে INR তে অর্থপ্রদান করেন, তাহলে লেনদেনের পরিমাণে 1% এবং ট্যাক্সের একটি ডিসিসিমার্ক-আপ ফি প্রযোজ্য হবে। একইভাবে, আপনি যদি বিদেশে নিবন্ধিত একজন বণিকের কাছ থেকে ভারতে একটি কেনাকাটা করেন এবং আপনার অ্যাক্সিস ব্যাংক ডেবিট কার্ড ব্যবহার করে INR তে অর্থ প্রদান করেন, তাহলে লেনদেনের পরিমাণের উপর 1% এবং ট্যাক্সের একটি ডিসিসি মার্ক-আপ ফি আরোপ করা হবে।

#### ডেবিট কার্ডের বৈশিষ্ট্য

পর্যায়ক্রমে, ব্যাংক আপনার ডেবিট কার্ডে বিভিন্ন বৈশিষ্ট্য প্রদানের জন্য বিভিন্ন সংস্থার সাথে সহযোগিতা করতে পারে। ব্যাংক পরিষেবা প্রদানকারী, বণিক, আউটলেট বা এজেন্টগুলির দ্বারা প্রদত্ত কোনও পণ্য বা পিন পরিষেবাগুলির কার্যকারিতা, কার্যকারিতা বা উপযোগের নিশ্চয়তা বা গ্যারান্টি দেয় না। উদ্ভূত থেকে কোনো বিরোধ ব্যাঙ্ককে জড়িত না করে সরাসরি সংশ্লিষ্ট বণিক বা সংস্থার সাথে সমাধান করতে হবে।

#### অননুমোদিত ইলেকট্রনিক ব্যাংক লেনদেন

- যেকোনো অননুমোদিত লেনদেনের জন্য ব্যাংক বা গ্রাহকের দায় নিম্নরূপ হবে:
- একজন গ্রাহকের কোনো দায় নেই: একজন গ্রাহকের নিম্নলিখিত পরিস্থিতিতে কোনো দায় থাকবে না:
    - গ্রাহকের দ্বারা লেনদেনের প্রতিবেদন করা হোক না কেন, যদি ব্যাংকের পক্ষ থেকে অবদানমূলক জালিয়াতি, অবহেলা বা ঘটতি থাকলে।
    - যদি কোনও তৃতীয় পক্ষের লঙ্ঘন হয় যেখানে ঘাটতিটি বা ভুল ব্যাংক বা গ্রাহকের নয় তবে সিস্টেমের অন্য কোথাও এবং গ্রাহক অননুমোদিত লেনদেনের বিষয়ে ব্যাংক থেকে খবর পাওয়ার তিন কার্যদিবসের মধ্যে ব্যাংককে অবহিত করে।
  - একজন গ্রাহকের সীমিত দায়: নিম্নলিখিত পরিস্থিতিতে অননুমোদিত লেনদেনের কারণে একজন গ্রাহক ক্ষতি বহন করবেন:
    - যদি গ্রাহকের অবহেলার ফলে ক্ষতি হয়, যেমন প্রাক্টিক ক্রেডেনশিয়াল অন্য কাউন্টে জানানো, তাহলে ব্যাংক অননুমোদিত লেনদেনের রিপোর্ট না করা পর্যন্ত গ্রাহক ক্ষতির জন্য দায়ী থাকবেন। রিপোর্ট করার পর পরবর্তী কোন ক্ষতি ব্যাংক বহন করবে।
    - যদি অননুমোদিত ইলেকট্রনিক ব্যাংক লেনদেনের দায়ভার ব্যাংক বা গ্রাহকের নয়, কিন্তু সিস্টেমের অন্য কোথাও এবং ব্যাংককে অবহিত করতে বিলম্ব (ব্যাংক থেকে যোগাযোগ পাওয়ার পরে চার থেকে সাত কার্যদিবস) হয়, গ্রাহককে প্রতি লেনদেনের দায় লেনদেন মূল্য বা '10,000/- টাকার মধ্যে যেটি কম হবে সীমাবদ্ধ থাকবে।
  - যে সমস্ত গ্রাহক বৈধ মোবাইল নম্বর প্রদান করেন না তাদের ব্যাংক এটিএম নগদ তোলা ব্যতীত ইলেকট্রনিক লেনদেনের সুবিধা প্রদান করবে না।

যদি গ্রাহক অননুমোদিত লেনদেনের বিষয়ে খবর পাওয়ার সাত কার্যদিবসের পরে ব্যাংককে অবহিত করেন, তবে গ্রাহকের দায় ব্যাঙ্কের বোর্ড-অনুমোদিত নীতি অনুসারে নির্ধারিত হবে। ব্যাংক তার নীতি অনুযায়ী দায় মূল্যায়ন ও নির্ধারণ করবে। আরো বিশদ বিবরণের জন্য, অনুগ্রহ করে অ্যাক্সিস ব্যাংক ওয়েবসাইট ([www.axisbank.com](http://www.axisbank.com)) দেখুন এবং ব্যাঙ্কের অভিযোগ নিষ্পত্তি নীতি দেখুন বা আপনার নিকটস্থ অ্যাক্সিস ব্যাংক শাখায় যান।

#### তথ্য উন্মোচন

- অ্যাক্সিস ব্যাঙ্কের অনুরোধে, আপনি অ্যাক্সিস ব্যাঙ্কের প্রয়োজনীয় বলে মনে করা বিষয়গুলির সাথে সম্পর্কিত যে কোনও তথ্য, রেকর্ড বা সংস্করণ প্রদান করতে বাধ্য। উপরন্তু, আপনি অ্যাক্সিস ব্যাংক কে যেকোনো উপায়ে বা প্রয়োজনীয় বলে মনে করা যেকোনো উদ্দেশ্য থেকে প্রাপ্ত তথ্যের ব্যাধি বা প্রকাশের অন্তিম দায়বদ্ধতা বহন করবেন।
- অ্যাক্সিস ব্যাংক উপযুক্ত এখতিয়ার, আধা-বিচারিক কর্তৃপক্ষ, আইন প্রয়োগকারী সীমা, বা কেন্দ্রীয় সরকার বা রাজ্য সরকারের অন্য কোনও বিভাগে গ্রাহকের তথ্য প্রকাশ করার অধিকার রাখে।
- কঠোর আদ্যার সাথে, অ্যাক্সিস ব্যাংক যেকোনো ইলেকট্রনিক ফাভ ট্রান্সফার নেটওয়ার্কে অংশগ্রহণের জন্য প্রয়োজনীয় বা উপযুক্ত বলে বিবেচিত কার্ডধারীর অ্যাকাউন্ট সম্পর্কিত যেকোনো তথ্য অন্যান্য প্রতিষ্ঠানের কাছে প্রকাশ করার অধিকার সংরক্ষণ করে।
- বেসিক ট্রান্সলেক কোটা এবং অন্যান্য অননুমোদিত এনএটিএলমেন্টের সাথে সম্মতি নিশ্চিত করতে এবং ফরেন এক্সচেঞ্জ ম্যানুজেলেন্ট আন্ট, 1999-এর সাথে সম্মতি নিশ্চিত করার জন্য অ্যাক্সিস ব্যাংক বিদেশী মুদ্রায় তার কার্ডধারীদের দ্বারা করা খরচ আরবিআই-এর কাছে রিপোর্ট করার অধিকার সংরক্ষণ করে।

#### হারানো বা চুরি যাওয়া কার্ড

- আপনার কার্ড হারিয়ে গেলে বা চুরি হয়ে গেলে, আপনাকে অবিলম্বে ভারতের যে কোনো অ্যাক্সিস ব্যাংক অফিসে ঘটনাটি জানাতে হবে অথবা আপনি বিদেশে থাকলে মাস্টারকার্ড/ডিসা/রূপে মোবাইল সার্ভিস সেন্টারের হেল্পলাইনে যোগাযোগ করতে হবে। আপনি নিম্নলিখিত চ্যানেলগুলির যেকোনো একটি ব্যবহার করে আপনার কার্ড ব্লক করতে পারেন:
  - 5676782 বা +919717000002 নম্বরে "ব্লককার্ড" দিয়ে একটি এসএমএস পাঠান
  - আপনাকে সাহায্য করবে এমন একজন গ্রাহক নির্বাহীর সাথে কথা বলার জন্য জরুরি হেল্পলাইন নম্বর +91-22-67987700 এ কল করুন।
  - আপনার ইন্টারনেট ব্যাঙ্কিং অ্যাকাউন্টে লগ ইন করুন এবং ডেবিট কার্ড বিভাগে "ব্লক কার্ড" বিকল্পটি নির্বাচন করুন।
  - অ্যাক্সিস অ্যাপে লগইন করুন ওপেন। ব্যাংকিং>পরিষেবা>ডেবিট কার্ড> ব্লক ও প্রতিস্থাপন পরিদর্শন করা
- ডেবিট কার্ড হারানো বা চুরি যাওয়ার বিষয়টি অবিলম্বে অ্যাক্সিস ব্যাঙ্ককে জানাতে হবে। যদিও ক্ষতি বা চুরির 24 ঘন্টা জরুরী হেল্পলাইন নম্বরের মাধ্যমে রিপোর্ট করা যেতে পারে, আপনাকে যত তাড়াতাড়ি সম্ভব অ্যাক্সিস ব্যাঙ্কের শাখা বা ইমেল আইডি অ্যাক্সিস ব্যাঙ্কের সহায়তায় লিখিতভাবে এটি নিশ্চিত করতে হবে। সেই স্বীকৃত পুলিশ অভিযোগের একটি অনুলিপি অবশ্যই উল্লিখিত লিখিত নিশ্চিতকরণের সাথে থাকতে হবে।
- যদি আপনার কার্ড হারিয়ে বা চুরি হয়ে যাওয়ার পরে কিন্তু অ্যাক্সিস ব্যাংক আপনার লিখিত নিশ্চিতকরণ পাওয়ার আগে লেনদেন হয়, তাহলে আপনার অ্যাকাউন্ট(গুলি) থেকে ডেবিট করা সমস্ত পরিমাণের জন্য আপনাকে দায়ী করা হবে। যাইহোক, যদি লিখিত নিশ্চিতকরণ প্রাপ্তির আগে প্রমাণ করা যায় যে কার্ডটি সুরক্ষিত ছিল, ক্ষতি/চুরি তাৎক্ষণিকভাবে রিপোর্ট করা হয়েছিল এবং আপনি সরল বিশ্বাসে এবং যুক্তিসঙ্গত যত্ন সহকারে কাজ করেছেন, হারানো কার্ডের সাথে ক্রয় লেনদেনের জন্য আপনার দায় বীমা করা হবে। একটি নির্দিষ্ট সীমা পর্যন্ত (একবার লিখিতভাবে রিপোর্ট করা হয়েছে)। অনুগ্রহ করে মনে রাখবেন, এটিএম-এ নগদ উত্তোলন কভার করা হয় না, কারণ তাদের জন্য একটি গোপনীয় পিন ব্যবহার করতে হয়।
- আপনি অ্যাক্সিস ব্যাঙ্ককে যে কোনও দায়বদ্ধতার বিরুদ্ধে সম্পূর্ণরূপে ক্ষতিপূরণ দেন (তা দেওয়ানি বা ফৌজদারি), ক্ষতি, খরচ, খরচ, বা ক্ষতি যা কার্ডের ক্ষতি বা অপব্যবহারের কারণে উদ্ভূত হতে পারে যদি এটি হারিয়ে গেলে বা এটি হারিয়ে গেলে অ্যাক্সিস ব্যাঙ্ককে রিপোর্ট না করা হয়। এবং অ্যাক্সিস ব্যাঙ্ককে জানানোর আগে অপব্যবহার করা হয়েছে।
- সমস্ত শর্তাবলী এবং প্রয়োজ্য ফি প্রদানের সাথে সম্মতি সাপেক্ষে, অ্যাক্সিস ব্যাংক -এর বিবেচনার ভিত্তিতে একটি প্রতিস্থাপন কার্ড জারি করা যেতে পারে।
- যদি আপনি পরবর্তীতে কার্ডটি পুনরুদ্ধার করেন তবে এটি ব্যবহার করা উচিত নয়। ম্যাগনেটিক স্ক্রিপ্টের মাধ্যমে কার্ডটিকে কয়েকটি টুকরো করে কেটে ধ্বংস করুন।

## বীমা

1. আপনি স্বীকার করেন যে কার্ডে প্রদত্ত বীমা সুবিধাগুলি প্রাসঙ্গিক বীমা পলিসির শর্তাবলীর সাপেক্ষে এবং যতক্ষণ আপনি সন্তোষজনক অ্যাকাউন্ট আচরণ সহ অ্যাক্সিস ব্যাঙ্ক-এর একজন সক্রিয় কার্ডধারী থাকবেন ততক্ষণ পর্যন্ত তা আপনার জন্য উপলব্ধ থাকবে। যদি কোনো কারণে আপনার কার্ড বা অ্যাকাউন্টের সুবিধা বন্ধ হয়ে যায়, তাহলে সদস্যপদ বন্ধ হওয়ার তারিখ থেকে কার্ডের সাথে যুক্ত বীমা কভার স্বয়ংক্রিয়ভাবে বন্ধ হয়ে যাবে।
2. অ্যাক্সিস ব্যাঙ্ক যে কোনও সময়ে প্রদত্ত বীমা সুবিধা বন্ধ করার অধিকার রাখে। এই ধরনের পরিস্থিতিতে, কার্ডধারীদের কার্ড-অফ তারিখ সম্পর্কে অবহিত করা হবে এবং এই বিষয়ে অ্যাক্সিস ব্যাঙ্কের সিদ্ধান্তই চূড়ান্ত হবে।
3. জিরো লস্ট কার্ড দায়, ক্রয় সুরক্ষা, এবং ব্যক্তিগত দুর্ঘটনা (শুধুমাত্র মৃত্যু কভার) কভারেজ কার্ড হোল্ডারদের প্রদান করে নিউ ইন্ডিয়া অ্যাসুরেল কোম্পানি লিমিটেড (বা অ্যাক্সিস ব্যাঙ্ক দ্বারা চিহ্নিত অন্য কোনও সাধারণ বীমা কোম্পানি), এবং তাদের শর্তাবলী, শর্তাবলী এবং সিদ্ধান্ত প্রযোজ্য। অ্যাক্সিস ব্যাঙ্ক এই শর্ত বা সিদ্ধান্তের জন্য দায়ী নয়।
4. অ্যাক্সিস ব্যাঙ্ক নিউ ইন্ডিয়া অ্যাসুরেল কোম্পানি লিমিটেড (বা অ্যাক্সিস ব্যাঙ্ক দ্বারা চিহ্নিত অন্য কোনও সাধারণ বীমা কোম্পানি) দ্বারা গুণমান, কভারেজ বিতরণ, দাবি প্রক্রিয়াকরণ, দাবি নিষ্পত্তি সংক্রান্ত কোনও ওয়ারেন্টি বা প্রতিনিষিদ্ধ প্রদান করে না।
5. নির্দিষ্ট ক্ষেত্রে প্রয়োজনীয়তা অনুযায়ী আপনাকে অতিরিক্ত বন্ধি জমা দিতে হতে পারে। 6. দাবি নিষ্পত্তিতে কোনো বিলম্বের জন্য অ্যাক্সিস ব্যাঙ্ক দায়ী থাকবে না।
6. বীমা পলিসির শর্তাবলী অনুসারে, ব্যক্তিগত দুর্ঘটনা বীমা কভারের বিরুদ্ধে যেকোন দাবি অবশ্যই গ্রাহকের মৃত্যুর তারিখ থেকে 50 ক্যালেন্ডার দিনের মধ্যে শুরু করতে হবে, প্রয়োজনীয় নথিমালা জমা দেওয়ার সাথে।
7. ব্যক্তিগত দুর্ঘটনার ক্ষেত্রে কভারেজের জন্য যোগ্যতা অর্জন করতে, গ্রাহককে অবশ্যই 90 দিনে কমপক্ষে একটি POS লেনদেন পরিচালনা করতে হবে। দয়া করে মনে রাখবেন যে এই কভারেজ শুধুমাত্র মৃত্যু অন্তর্ভুক্ত, এবং অন্য কোন চিকিৎসা শর্ত কভার করা হবে না। প্রাকৃতিক কারণে মৃত্যুও এই কভার থেকে বাদ দেওয়া হয়েছে।
8. রূপে কার্ডের জন্য, ব্যক্তিগত দুর্ঘটনা বীমা দাবিগুলি অবশ্যই 30 দিনের মধ্যে রিপোর্ট করতে হবে এবং একটি বৈধ আর্থিক বা অ-আর্থিক লেনদেনের জন্য ডেবিট কার্ডটি 45 দিনের মধ্যে অন্তত একবার ব্যবহার করতে হবে।
9. ব্যবহার নির্দেশিকায় নির্দিষ্ট একটি নির্দিষ্ট সীমা পর্যন্ত কার্ডের কোনো ক্ষতি, চুরি বা অনুলিপি সম্পর্কে ব্যাঙ্ককে অবহিত করা না হওয়া পর্যন্ত কার্ডধারক যে কোনও ক্ষতির জন্য দায়ী। যাইহোক, এই দায়বদ্ধতার সীমা প্রযোজ্য হবে না যদি কার্ডধারী প্রতারণামূলক, জেনে বা অজ্ঞত অবস্থার সাথে জড়িত থাকে।
10. নীতি, বর্তন এবং দাবি নিষ্পত্তি সংক্রান্ত আরও জিজ্ঞাসা বা সহায়তার জন্য, আপনি যোগাযোগ করতে পারেন: নিউ ইন্ডিয়া অ্যাসুরেল কোং লিমিটেড, ডি.ও. 112700, 22, 2য় তলা, মিতাল চেম্বার্স, নরিরাম পয়েন্ট, মুম্বাই - 400 021
11. উপলব্ধ বীমা কভার আপনার কার্ডের প্রকারের উপর নির্ভর করে, যেখানে প্রযোজ্য। বিস্তারিত জানার জন্য, অনুগ্রহ করে <https://www.axisbank.com/retail/cards/debit-cards> দেখুন, আরও এক্সপ্লোর বিকল্পের অধীনে আপনার কার্ডের প্রকারের উপর ভিত্তি করে।
12. দাবি প্রক্রিয়া সম্পর্কে তথ্যের জন্য, অনুগ্রহ করে লিঙ্কটি দেখুন: <https://www.axisbank.com/docs/default-source/default-document-library/insurance/terms-and-conditions-for-insurance.pdf>

## স্টেটমেন্ট এবং রেকর্ডস

1. কার্ড লেনদেনের বিবরণ অ্যাক্সিস ব্যাঙ্ক প্রেরিত অ্যাকাউন্ট স্টেটমেন্টের মাধ্যমে অ্যাক্সেসযোগ্য হবে। এই বিবৃতিগুলি প্রাথমিক অ্যাকাউন্টের সাথে যুক্ত কার্ডধারকের নিবন্ধিত মৌলিক ট্রিকানায় পর্যায়ক্রমে পাঠানো হবে। উপরন্তু, কার্ডধারীরা অ্যাক্সিস ব্যাঙ্ক ফোন ব্যাঙ্ক পরিষেবার সাথে যোগাযোগ করে অথবা অ্যাক্সিস ব্যাঙ্ক এটিএম-এ মিনি স্টেটমেন্ট ফিচার ব্যবহার করে তাদের লেনদেন সম্পর্কে জানতে পারেন। বিবৃতিতে অনলাইন অ্যাক্সেস আইকনেস্টটিএম, অ্যাক্সিস ব্যাঙ্ক-এর ইন্টারনেট ব্যাঙ্ক পরিষেবার মাধ্যমেও পাওয়া যায়। আইকনেস্টটিএম সক্রিয় করে, কার্ডধারীদের একটি পৃথক আবেদনপত্র পূরণ করতে হবে, যেটি যেকোন অ্যাক্সিস ব্যাঙ্ক শাখায় প্রাপ্ত এবং জমা দেওয়া যেতে পারে।
2. কার্ড ব্যবহার করে সম্পাদিত লেনদেনের অ্যাক্সিস ব্যাঙ্কের রেকর্ড চূড়ান্ত বলে বিবেচিত হবে এবং সমস্ত উদ্দেশ্যে বাধ্যতামূলক।

## বিবাদ

1. ক্রয় লেনদেনের ক্ষেত্রে, কার্ডের নম্বর সহ কার্ডধারীর বিবরণ সহ বিক্রয় স্লিপ, কার্ডধারীর দায়বদ্ধতার পরিমাণের চূড়ান্ত প্রমাণ হিসাবে কাজ করবে। অ্যাক্সিস ব্যাঙ্ক ক্রয়কৃত পণ্য বা পরিষেবাগুলির প্রতি কার্ডধারকের সন্তুষ্টি নিশ্চিত করতে বাধ্য নয়।
2. অ্যাকাউন্ট স্টেটমেন্টে উল্লিখিত চার্জ বা গ্রাহকের দ্বারা অনন্যায় নির্ধারিত চার্জ সংক্রান্ত কোনও সংশ্লিষ্ট কার্ডধারীর দ্বারা উত্থাপিত কোনও মতবিরোধের সমাধান করার জন্য অ্যাক্সিস ব্যাঙ্ক প্রকৃত এবং মুক্তিগত প্রচেষ্টা চালাবে। যদি, এই ধরনের প্রচেষ্টার পরে, অ্যাক্সিস ব্যাঙ্ক নির্ধারণ করে যে চার্জটি ভুল, এটি সেই অনুযায়ী কার্ডধারককে অবহিত করবে।
3. কার্ডের গ্রহণযোগ্যতা প্রত্যাখ্যান করার জন্য কোনো প্রতিষ্ঠানের সিদ্ধান্তের জন্য অ্যাক্সিস ব্যাঙ্ক দায়বদ্ধ নয়।
4. এই চুক্তিটি বাধ্য করা হবে এবং ভারতের আইন অনুসারে পরিচালিত হবে। এখানে উত্থাপিত যে কোনো বিরোধ অন্যান্য আদালতের সমসাময়িক এখতিয়ার নির্বিশেষে ভারতের মুম্বাই আদালতের একচেটিয়া এখতিয়ারের অধীন হবে।
5. কার্ডধারী ঋণ সংগ্রহ, আইনি খরচ (যদি বিষয়টি কোনো এজেন্টের কাছে উল্লেখ করা হয়), বা বিরোধ নিষ্পত্তিতে আইনি প্রক্রিয়ার সাথে সম্পর্কিত সমস্ত খরচ বহন করবে।
6. ব্যাঙ্কের নিয়ন্ত্রণে সরাসরি সিস্টেমের ত্রুটির কারণে কার্ডধারীর সরাসরি ক্ষতির জন্য ব্যাঙ্ক দায়ী থাকবে। তবে ব্যাঙ্ক তার সিস্টেমের নিয়ন্ত্রণের বাইরে পেমেন্ট সিস্টেমের প্রযুক্তিগত বিপর্যয়ের ফলে ক্ষতির জন্য দায়ী থাকবে না। যদি এই ধরনের সিস্টেমের বিচ্ছিন্ন কার্ডহোল্ডারের কাছে পূর্নভাসযোগ্য ছিল, তাহলে প্রযোজ্য আইন সাপেক্ষে, লেনদেনের অসম্পাদনা বা ত্রুটিপূর্ণ সম্পাদনের জন্য ব্যাঙ্কের দায় মূল এবং সুদের ক্ষতির মধ্যে সীমাবদ্ধ।

## সাধারণ

1. আপনার কর্মসংস্থানের স্থিতি, অফিস বা আবাসিক ঠিকানা এবং টেলিফোন নম্বরে যেকোনো পরিবর্তনের বিষয়ে আপনাকে অবিলম্বে অ্যাক্সিস ব্যাঙ্ক-কে লিখিতভাবে জানাতে হবে।
2. অ্যাক্সিস ব্যাঙ্ক কার্ডধারককে 30-দিনের নোটিশ দিয়ে যেকোনো শর্ত, নীতি, বৈশিষ্ট্য বা সুবিধাগুলি সংশোধন, বাতিল বা সংশোধন করার অধিকার সংরক্ষণ করে। 30 দিনের নোটিশ পিরিয়ডের মধ্যে বাতিল করতে বর্ধ হলে তা কার্ডধারকের সংশোধিত শর্তাবলীর স্বীকৃতি হিসাবে গণ্য হবে।
3. পোস্টের মাধ্যমে পাঠানো যেকোনো নোটিশ পোস্ট করার তারিখ থেকে অ্যাক্সিস ব্যাঙ্ক কে লিখিতভাবে দেওয়া ঠিকানায় 7 ক্যালেন্ডার দিনের মধ্যে কার্ডধারক প্রাপ্ত বলে বিবেচিত হবে। অ্যাক্সিস ব্যাঙ্ক দ্বারা উপযুক্ত বলে বিবেচিত উপায়ে পরিবর্তনগুলি প্রকাশ করা কার্ডধারকের জন্য কার্যকর বিস্তৃতি হিসাবে কাজ করবে।
4. যদি একজন কার্ডধারী কার্ড ব্যবহার করে উপলব্ধ ব্যালেন্স বা অনুমোদিত ওভারড্রাফ্টের সীমা ছাড়িয়ে যায়, তবে তারা অ্যাক্সিস ব্যাঙ্ক দ্বারা নির্ধারিত হবে যে কোনো সুদ এবং জরিমানা সহ অ্যাক্সিস ব্যাঙ্ক কে সম্পূর্ণ ওভারড্রাফ্ট করা পরিমাণ পরিশোধ করতে বাধ্য। যাইহোক, এটি কোনো ওভারড্রাফ্ট সুবিধা প্রদানের জন্য অ্যাক্সিস ব্যাঙ্ক-এর পক্ষ থেকে একটি বাধ্যবাধকতা বোঝায় না।
5. অ্যাক্সিস ব্যাঙ্ক তৃতীয় পক্ষের দ্বারা প্রদত্ত পণ্য ও পরিষেবার গুণমান সম্পর্কে কোনও ওয়ারেন্টি দেয় না যা কার্ডধারীদের সুবিধা বা ছাড় দেয়। অ্যাক্সিস ব্যাঙ্ক ঘাটতি বা অসন্তোষজনক পরিষেবার জন্য দায়ী করা হবে না।
6. ডেবিট কার্ড সংক্রান্ত সমস্ত বিষয়ে ব্যাঙ্কের সিদ্ধান্ত চূড়ান্ত এবং বাধ্যতামূলক হবে।
7. ভাল অবস্থানে ডেবিট কার্ড ব্যবহার করে, ব্যক্তিরা এই শর্তাবলী পড়েছেন, বুঝেছেন এবং স্বীকার করেছেন বলে মনে করা হয়।

## সমাপ্তি

1. অ্যাক্সিস ব্যাঙ্ক পূর্ব নোটিশ ছাড়া এবং কোনো কারণ প্রদান না করে যে কোনো সময়ে কার্ড বা কোনো সংশ্লিষ্ট পরিষেবা বাতিল বা প্রত্যাহার করার অধিকার সংরক্ষণ করে।
2. যদি একজন কার্ডধারী অ্যাক্সিস ব্যাঙ্ক-এ তাদের অ্যাকাউন্ট বন্ধ করতে চান, তাহলে সেই অ্যাকাউন্টের সাথে ইস্যু করা যেকোনো কার্ড স্বয়ংক্রিয়ভাবে বাতিল হয়ে যাবে। কার্ডধারীকে অবিলম্বে তাদের কার্ড ব্যবহার করা বন্ধ করতে হবে এবং অ্যাকাউন্টের সাথে লিঙ্ক করা অতিরিক্ত কার্ডগুলি ফিরিয়ে দিতে হবে বা ধ্বংস করতে হবে। অ্যাক্সিস ব্যাঙ্ক কার্ডধারককে তহবিল ফেরত দেওয়ার আগে যে কোনও বকেয়া কার্ড লেনদেন যা এখনও ডেবিট করা হয়নি তা অ্যাকাউন্ট ব্যালেন্স থেকে কেটে নেওয়া হবে।

3. যদি একজন কার্ডধারী ডেবিট কার্ডের ব্যবহার না করতে চান, তাহলে তাদের অবশ্যই অ্যাক্সিস ব্যাঙ্ক-কে তাদের নিজ নিজ অ্যাক্সিস ব্যাঙ্ক শাখায় কমপক্ষে 7টি কার্যদিবসের পূর্বে লিখিত নোটিশ প্রদান করতে হবে। কার্ডধারীকে অবশ্যই কার্ড এবং অতিরিক্ত কার্ডগুলি (যদি প্রয়োজন না হয়) ম্যাগনেটিক স্ক্রিপের মাধ্যমে কয়েকটি টুকরো করে কেটে অ্যাক্সিস ব্যাঙ্ক-এ ফেরত দিতে হবে। এই শর্তাবলীর অবসান হোক না কেন, কার্ড ধ্বংস করার দাবি করার পরে ডেবিট কার্ডের উপর ধার্য সমস্ত চার্জের জন্য কার্ডধারক দায়ী থাকবে। কার্ড ধারক সমস্ত চার্জের জন্য দায়ী থাকবে, তা অপব্যবহার, প্রতারণামূলক ব্যবহার বা অন্য কোনো কারণে, এমনকি যদি ব্যাঙ্ককে কার্ডের ধ্বংসের বিষয়ে অবহিত করা হয়। কার্ডধারীরা অনলাইনে তাদের কার্ড ব্লক করতে পারেন এই লিঙ্ক <https://www.axisbank.com/retail/cards/debit-cards/useful-links/total-control?cta=debit-card-total-control> অথবা আমাদের কাস্টোমার কেয়ার নম্বরে যোগাযোগ করতে পারেন।
4. এটা মনে রাখা গুরুত্বপূর্ণ যে কার্ডটি অ্যাক্সিস ব্যাঙ্ক-এর অন্তর্গত এবং অনুরোধ করা হলে তা অবিলম্বে অ্যাক্সিস ব্যাঙ্কপ্রতিনিধির কাছে ফেরত দেওয়া উচিত। আপনার কার্ড হস্তান্তর করার আগে সর্বদা ব্যাঙ্ক অফিসরের পরিচয় যাচাই করুন।
5. নির্দিষ্ট পরিস্থিতিতে অ্যাক্সিস ব্যাঙ্ক অবিলম্বে ডেবিট কার্ড সুবিধা বন্ধ করার অধিকার রাখে: i. এর মধ্যে এখানে বর্ণিত নিয়ম ও শর্তাবলী মেনে চলতে বর্ধ্যতা অন্তর্ভুক্ত, ii. অ্যাক্সিস ব্যাঙ্কের সাথে কোনো চুক্তি বা প্রতিশ্রুতি (সামগ্রী বা অন্যথায়) মেনে না চলা, iii. দেশলিঙ্গা বা অনুরূপ প্রক্রিয়ার বন্ধ দিয়ে থাকা কার্ডধারী, iv. কার্ডধারীর মৃত্যু, v. অথবা কার্ডধারীর অ্যাকাউন্ট বন্ধ করা বা প্রয়োজনীয় ব্যালেন্স বজায় রাখতে না পারা। vi. যদি কার্ডধারক সার্কুলার RBI/2013-14/265-এ আরবিআইয়ের নির্দেশ অনুসারে নিষিদ্ধ মার্চেন্টদের উপর লেনদেন করেন।
6. কার্ডধারী যদি কার্ডে বৈশিষ্ট্য, শর্তাবলী বা শর্তাবলীতে প্রস্তাবিত কোনো পরিবর্তনের সাথে একমত না হন, তাহলে পরিবর্তনের কার্যকর তারিখের আগে ডেবিট কার্ডটি অ্যাক্সিস ব্যাঙ্ক-এ ফেরত দিতে হবে।

## কার্ডমেসার চুক্তিতে প্রকাশ:

আপনি এতদ্বারা ব্যাঙ্ককে আপনার তথ্য রিজার্ভ ব্যাঙ্ক অফ ইন্ডিয়া (আরবিআই), আয়কর কর্তৃপক্ষ, ক্রেডিট রেটিং এজেন্সি এবং অন্যান্য সরকারী বা নিয়ন্ত্রক সংস্থাগুলির মতো নিয়ন্ত্রক সংস্থাগুলির কাছে প্রকাশ করার জন্য অনুমোদন দিচ্ছেন। অতিরিক্তভাবে, আপনি ব্যাঙ্ককে আপনার নাম যাচাই, শেয়ার এবং প্রকাশ করার জন্য উল্লিখিত কর্তৃপক্ষ, ব্যাঙ্ক, আর্থিক প্রতিষ্ঠান, ক্রেডিট ব্যুরো, ডেটা ব্যাঙ্ক এবং তৃতীয় পক্ষের কাছে অর্থপ্রদানের ক্ষেত্রে ডিফল্ট বা শর্তাবলী মেনে না চলার ক্ষেত্রে অনুমোদন করেন। এই চুক্তি।

অ্যাক্সিস ব্যাঙ্ক বিভিন্ন বৈশিষ্ট্য এবং সুবিধা সহ ডেবিট কার্ড প্রদান করে। এই পরিষেবাগুলিকে সহজতর করার জন্য, অ্যাক্সিস ব্যাঙ্ক কার্ডধারীদের পণ্যের বৈশিষ্ট্য, সুবিধা এবং অন্যান্য মূল্য সংযোজন পরিষেবা, যেমন ভাউচার, ডিসকাউন্ট, ক্যাশব্যাক, সদস্যপদ এবং কার্ড সুরক্ষা পরিকল্পনার মতো বীমা বিকল্পগুলি অফার করার জন্য চুক্তিভিত্তিক বিভিন্ন পরিষেবা প্রদানকারীকে নিযুক্ত করে। কার্ডটি ব্যবহার করে, আপনি অ্যাক্সিস ব্যাঙ্ক -এর অনুমোদিত পরিষেবা প্রদানকারীদের সাথে ব্যক্তিগত এবং সংবেদনশীল তথ্য ("ব্যক্তিগত ডেটা") সহ আপনার ব্যক্তিগত ডেটা প্রাপ্ত, সংগ্রহ, প্রক্রিয়া, রেকর্ড, শেয়ার এবং প্রকাশ করার জন্য অ্যাক্সিস ব্যাঙ্ক-কে স্পষ্টভাবে সম্মতি দেন এবং অনুমোদন করেন। এটি তালিকাভুক্তির, কার্ডের বৈশিষ্ট্যগুলি পূরণ করা, বিপণন, প্রচারমূলক কার্যকলাপ, এবং বেনিফিট পাওয়ার উদ্দেশ্যে করা। আপনি বোঝেন এবং সম্মত হন যে এই ধরনের সম্মতি সমস্ত প্রযোজ্য ডেবিট কার্ডের ক্ষেত্রে প্রযোজ্য হবে।

## তৃতীয় পক্ষের কলিং-এ সম্মতি

অ্যাক্সিস ব্যাঙ্ক, বীমা কোম্পানীর সাথে সহযোগিতায়, হারিয়ে যাওয়া কার্ড, কার্ড জালিয়াতি এবং অনুরূপ ঘটনার ("বীমা কভার") থেকে উদ্ভূত দাবি মোকাবেলার জন্য অ্যাক্সিস ব্যাঙ্ক ডেবিট কার্ডে সাথে বীমা কভারেজ প্রসারিত করে। আপনি যদি, কার্ডধারক হিসেবে, আপনার অ্যাক্সিস ব্যাঙ্ক ডেবিট কার্ডে সাথে বীমা কভারেজ প্রদানকারীদের সাথে ব্যক্তিগত এবং আপনি নিশ্চিত করেন যে আপনি নিয়ন্ত্রিত শর্তাবলী পড়েছেন, বুঝেছেন এবং তাতে সম্মত হয়েছেন:

1. আপনি অ্যাক্সিস ব্যাঙ্ক এর পরিষেবা বেছে নেওয়ার মাধ্যমে, এর অনুমোদিত পরিষেবা প্রদানকারী এবং/অথবা অনুমোদিত বীমা কোম্পানিগুলির সাথে আপনার ব্যক্তিগত ডেটা ভাগ করে নিচ্ছেন স্পষ্টভাবে সম্মতি দিচ্ছেন। এই শেয়ারিংটি আপনার সাথে যোগাযোগ করার উদ্দেশ্যে এবং আপনার অ্যাক্সিস ব্যাঙ্ক ডেবিট কার্ডের জন্য প্রাসঙ্গিক বীমা কভার প্রদানের উদ্দেশ্যে, সেইসাথে এই ধরনের কভারেজের সুবিধাগুলি আপনার ব্যক্তিগত ডেটা প্রক্রিয়াকরণের উদ্দেশ্যে।
2. অ্যাক্সিস ব্যাঙ্ক আপনার গোপনীয়তা রক্ষার জন্য নিবেদিত, এবং ব্যক্তিগত ডেটার যেকোনো শেয়ারিং প্রযোজ্য ডেটা সুরক্ষা আইন এবং প্রবিধানগুলি কঠোরভাবে মেনে চলবে। অ্যাক্সিস ব্যাঙ্ক এবং এর অনুমোদিত পরিষেবা প্রদানকারী/অভিভুক্ত বীমা কোম্পানিগুলি যুক্তিসঙ্গত নিরাপত্তা ব্যবস্থা বাস্তবায়ন করবে যাতে উল্লিখিত উদ্দেশ্যের জন্য শেয়ার করার সময় আপনার ব্যক্তিগত ডেটা রক্ষা করা যায়।
3. অ্যাক্সিস ব্যাঙ্ক আশ্বস্ত করে যে উল্লিখিত উদ্দেশ্যের জন্য এই ধরনের যোগাযোগের ফ্রিকোয়েন্সি মুক্তিগত এবং প্রাসঙ্গিক প্রবিধানগুলির সাথে সঙ্গতিপূর্ণ হবে। অ্যাক্সিস ব্যাঙ্ক অথবা অসুবিধা না করেই আপনাকে মূল্যবান তথ্য প্রদান করার চেষ্টা করে।
4. অ্যাক্সিস ব্যাঙ্ক এই নিয়ম ও শর্তাবলী সংশোধন করার অধিকার রাখে। যথযথ চ্যান্সেলের মাধ্যমে যেকোনো পরিবর্তন আপনাকে জানানো হবে।

## গোপনীয়তা

কার্ড ইস্যুকারীরা অ্যাকাউন্ট তৈরি করার সময় বা কার্ড ইস্যু করার প্রক্রিয়ার সময় প্রাপ্ত গ্রাহকদের সম্পর্কে কোনো তথ্য কোনো তৃতীয় পক্ষ বা সংস্থার কাছে সুস্পষ্ট সম্মতি ছাড়াই প্রকাশ করতে নিষেধ করা হয়েছে। এই সম্মতিতে অবশ্যই উদ্দেশ্য(গুলি) উল্লেখ করতে হবে যার জন্য তথ্যটি ব্যবহার করা হবে এবং যে সংস্থাগুলির সাথে এটি ভাগ করা হবে।

## অনুসন্ধানের জন্য ব্যাঙ্কের যোগাযোগের বিবরণ, কার্ড হারানোর রিপোর্ট, জালিয়াতির রিপোর্ট, ব্লক কার্ড:

- ভারতের যেকোনো ল্যান্ডলাইন বা মোবাইল ফোন থেকে 1860 500 5555 বা 1860 419 5555 নম্বরে কল করুন
- ভারতের বাইরে থেকে +91 - 22-27648000 নম্বরটি অ্যাক্সেসযোগ্য।
- কল করুন: 022 67987700
- এসএমএস: +919951860002
- এসএমএস করুন: 5676782 নম্বরে "রককার্ড"
- ইমেইল: axisbank.com/support
- 7036165000-এ 'হাই' হোয়াটসঅপ করুন

## দাবিত্যাগ:

ব্যাঙ্ক, তার কর্মচারী, এজেন্ট বা ঠিকাদারদের সাথে, ব্যবহারকারী বা কোনও পক্ষের দ্বারা প্রত্যক্ষ, পরোক্ষ বা ফলস্বরূপ, কোনও ক্ষতি বা ক্ষতির জন্য দায়ী থাকবে না। এতে রাজস্ব, লাভ, ব্যবসা, চুক্তি, প্রত্যাশিত সঞ্চয়, সদিচ্ছা, বা সন্তুষ্টির সম্মত যেকোনো সরঞ্জামের ব্যবহার বা মূল্যের ক্ষতি অন্তর্ভুক্ত, কিন্তু সীমাবদ্ধ নয়। ব্যাঙ্কের অনুরোধে প্রক্রিয়াকরণে বিলম্ব, বাধা, স্থগিতাদেশ, রেজোলিউশন বা ক্রটির পাশাপাশি ব্যবহারকারীর টেলিযোগাযোগে এবং তথ্য বা বার্তা প্রেরণে ব্যর্থতা, বিলম্ব, বাধা, স্থগিতাদেশ, নির্বিশেষে বা ক্রটির কারণে এই ধরনের ক্ষতি হতে পারে। সরঞ্জাম এবং ব্যাঙ্কের সিস্টেম, বা টেলিকমিউনিকেশন সরঞ্জাম, ব্যাঙ্কের সিস্টেম, বা সুবিধার জন্য প্রয়োজনীয় পরিষেবা প্রদানের সাথে জড়িত কোনও পরিষেবা প্রদানকারী বা তৃতীয় পক্ষের নেটওয়ার্কের কোনও ভাঙ্গন, বাধা, স্থগিত বা ব্যর্থতা। অ্যাক্সিস ব্যাঙ্ক তার বিবেচনার ভিত্তিতে এবং তার পণ্যগুলির জন্য প্রয়োজনীয় বিবেচিত শর্তে বহিরাগত পরিষেবা প্রদানকারী বা এজেন্টদের জড়িত করার অধিকার সংরক্ষণ করে।

- 21 কার্যদিবসের মধ্যে, অ্যাক্সিস ব্যাঙ্ক আপনার আবেদনপত্রের অবস্থার আপডেট প্রদান করবে।
- অ্যাক্সিস ব্যাঙ্ক কখনই আপনার কার্ডের সিডিভি, পিন, ওটিপি বা ইন্টারনেট পাসওয়ার্ডের জন্য ডিল, উপহার, ভাউচার, রিওয়ার্ড পয়েন্ট রিডেমশন বা আপনার কার্ড সক্রিয় বা বাতিল করার জন্য অনুরোধ করবে না। কল বা ইমেইলের মাধ্যমে প্রাপ্ত এই ধরনের অনুরোধ এড়িয়ে চলুন। কোনো চিঠিপত্র জড়িত হওয়ার আগে অফিসিয়াল ওয়েবসাইটে অ্যাক্সিস ব্যাঙ্ক যোগাযোগ নম্বর যাচাই করুন।
- কোনো অনলাইন বা ই-কমার্স লেনদেন করার আগে, আর্থিক ক্ষতির কারণ হতে পারে এমন প্রতারণামূলক ওয়েবসাইটের শিকার হওয়া রোধ করতে ওয়েবসাইট বা পোর্টালের সততা যাচাই করুন।
- ব্যাঙ্ক থেকে ইস্যু করা কার্ডটি গ্রাহকের ব্যক্তিগত ব্যবহারের জন্য। ব্যাঙ্ক কোনও তৃতীয় পক্ষের পক্ষে বা সুবিধার জন্য পরিচালিত লেনদেনগুলিকে সমর্থন বা সুবিধা দেয় না।
- বণিক ক্ষেত্র বা বিশেষ জড়িত আন্তর্জাতিক লেনদেনের জন্য, ওঠানার ফলে মুদ্রার হারের পার্থক্য গ্রাহককে দায়িত্ব দেবে।

## যোগাযোগের মাধ্যমগুলি

**অভিযোগ নিষ্পত্তি এবং ক্ষতিপূরণ করার কাঠামো:**

ব্যাঙ্ক প্রদত্ত যে কোনও পণ্য বা পরিষেবা সম্পর্কে অভিযোগ বা উদ্বেগ (লেভেল 1 অভিযোগ হিসাবে উল্লেখ করা হয়েছে) দায়ের করার জন্য গ্রাহকদের বিভিন্ন চ্যানেল উপলব্ধ রয়েছে:

- গ্রাহকদের অভিযোগ নথিভুক্ত করার জন্য ব্যাংক নিম্নলিখিত ফ্রন্ট-এন্ড টাচপয়েন্ট অফার করে:
  - গ্রাহকদের অভিযোগ নথিভুক্ত করার জন্য এবং ঋণ কেন্দ্র (লোন সংক্রান্ত অভিযোগের জন্য),
  - ব্যাংকের ফোন ব্যাংক সেন্টার/কল সেন্টার
  - ব্যাঙ্ক দ্বারা প্রদত্ত ইমেল / ওয়েবচ্যাট চ্যানেল,
  - অ্যাক্সিস ব্যাঙ্কের ওয়েবসাইটে অ্যাক্সিস সমর্থন ওয়েবপেজ যেখানে গ্রাহকরা অভিযোগ জানাতে পারেন,
  - অ্যাক্সিস ব্যাঙ্কের সোশ্যাল মিডিয়া চ্যানেল
- ব্যাঙ্ক বিভিন্ন লেনদেন বিভাগের পূর্বনির্ধারিত সময়সীমা অনুসারে সময়মত প্রতিক্রিয়া এবং রেজোলিউশন নিশ্চিত করে, যেমনটি সংশ্লিষ্ট পরিশিষ্টে বর্ণিত হয়েছে। উপযুক্ত সিস্টেম ব্যবহার করে, ব্যাঙ্ক কার্যকরভাবে গ্রাহকদের অভিযোগ ট্র্যাক করে এবং রিপোর্ট করে। নিয়ন্ত্রক সংস্থাগুলির মাধ্যমে প্রাপ্ত মিথস্ক্রিয়াগুলি সংশ্লিষ্ট নিয়ন্ত্রকের দ্বারা নির্ধারিত সময়সীমার মধ্যে সমাধান করা হয়।
- ব্যাঙ্কের কল সেন্টার, ইমেল/চ্যাট এবং ঋণ কেন্দ্র ও শাখা ওয়াক-ইনের মাধ্যমে নিবন্ধিত লেভেল 1 অভিযোগ/বিরোধ/উদ্বেগগুলি গ্রাহকের সমস্যা স্বীকার করবে এবং এই উদ্দেশ্যে ব্যাঙ্ক কর্তৃক নির্ধারিত যথাযথ পদ্ধতিতে তা ব্যাপচারণ করবে।
- ব্যাঙ্ক লেভেল 1 অভিযোগ, বিরোধ বা উদ্বেগের প্রতিক্রিয়া জানাতে 10 দিনের একটি সংজ্ঞায়িত টার্নআরাউন্ড সময়ের জন্য প্রতিশ্রুতিবদ্ধ।
- নীচে প্রথম স্তরে বিভিন্ন টাচপয়েন্টের বিশদ বিবরণ রয়েছে:

সিরিয়াল নম্বর	চ্যানেল	বিস্তারিত
1	কল সেন্টার / ফোন ব্যাংকিং সেন্টার	1800 209 5577 1860 500 5555
2	ওয়েবসাইট সাপোর্ট	<a href="http://www.axisbank.com/support">www.axisbank.com/support</a>
3	শাখা/ঋণ কেন্দ্র	নিকটতম শাখা/ঋণ কেন্দ্রটি সনাক্ত করতে অনুগ্রহ করে <a href="http://www.axisbank.com">www.axisbank.com</a> দেখুন

এনআরআই ফোন ব্যাঙ্কিং পরিষেবাগুলি অ্যাক্সেস করতে, আপনার দেশের টোল ফ্রি নম্বরে আমাদের কল করুন।

**দেশভিত্তিক টোল ফ্রি নম্বরের তালিকা:**

- মার্কিন যুক্তরাষ্ট্র: 1855 205 5577
- যুক্তরাজ্য: 0808 178 5040
- সিঙ্গাপুর: 800 1206 355
- কানাডা: 1855 436 0726
- অস্ট্রেলিয়া: 1800 153 861
- সংযুক্ত আরব আমিরাত: 8000 3570 3218
- সৌদি আরব: 800 850 0000
- কাতার: 00 800 100 348

আপনি আমাদের নন-টোল-ফ্রি নম্বরে +91-40-6717-4100 নম্বরে আমাদের সাথে যোগাযোগ করতে পারেন অথবা আমাদের কাছে লিখতে পারেন [www.axisbank.com/support](http://www.axisbank.com/support) জরুরী অবস্থার ক্ষেত্রে, যেমন আপনার ক্রেডিট / ডেবিট কার্ড ব্লক করার প্রয়োজন, আপনি আমাদের 24 ঘণ্টা জরুরী হেল্পলাইন নম্বরে কল করতে পারেন, +91 40 67174100 (এই নম্বরটি টোল ফ্রি নয়)।

**সময়সীমা এবং ক্ষতিপূরণ:**

**অনুমোদিত পেমেন্ট সিস্টেম ব্যবহার করে ব্যর্থ লেনদেনের জন্য টার্ন আরাউন্ড টাইম (টিএটি) ও গ্রাহক ক্ষতিপূরণের সময়সীমা**

এসআই নম্বর	ঘটনার বিবরণ	স্বয়ংক্রিয়-বিপরীত এবং ক্ষতিপূরণের জন্য ফ্রেমওয়ার্ক	
		স্বতঃ-বিপরীত জন্য সময়সীমা	প্রদেয় ক্ষতিপূরণ
I	II	III	IV
1.	<b>মাইক্রো-এটিএম সহ অটোমেটেড টেলার মেশিন (এটিএম)</b>		
a.	একটি গ্রাহকের অ্যাকাউন্ট ডেবিট করা হয়েছে কিন্তু নগদ বিতরণ করা হয়নি।	ব্যর্থ লেনদেনের প্রো-অ্যাক্টিভ রিভার্সাল (আর) সর্বধিক T +5 দিনের মধ্যে	₹100 - টি + 5 দিনের বেশি বিলম্বের প্রতিদিন, অ্যাকাউন্টধারীর ক্রেডিটে।
2.	<b>কার্ড লেনদেন</b>		
a.	কার্ড থেকে কার্ড স্থানান্তর কার্ড অ্যাকাউন্ট ডেবিট করা হয়েছে কিন্তু সুবিধাভোগী কার্ড অ্যাকাউন্ট ক্রেডিট হয়নি	বোর্নিফিসিয়ারি অ্যাকাউন্টে ক্রেডিট কার্যকর না হলে লেনদেনটি টি + 1 দিনের মধ্যে সর্বশেষ (আর) প্রত্যাহার করা হবে	টি = 1 দিনের বেশি বিলম্বের প্রতিদিন ₹100.
b.	পয়েন্ট অব সেল (পিওএস) পস এ ব্যাণ্ড সহ কার্ড প্রজেক্ট অ্যাকাউন্ট ডেবিট করা হয়েছে কিন্তু মার্চেন্ট লোকেশনে কনফার্মেশন পাওয়া যায়নি, চার্জ-স্লিপ জেনারেট হয়নি।	টি + 5 দিনের মধ্যে স্বয়ংক্রিয় বিপরীত।	টি + 5 দিনের বেশি বিলম্বের প্রতিদিন ₹100
c.	কার্ড নট প্রজেক্ট (সিএনপি) (ই-কমার্স) অ্যাকাউন্ট ডেবিট করা হয়েছে তবে বণিকের সিস্টেমে নিশ্চিতকরণ পাওয়া যায়নি।		

- রিমোট/অনলাইন পেমেন্ট লেনদেন এবং প্রক্রিয়াকৃত পেমেন্ট লেনদেন (এটিএম/পিওএস) সহ প্রত্যাহারামূলক বা অননুমোদিত ইলেকট্রনিক ব্যাঙ্কিং লেনদেনের সমাধান 90 দিনের মধ্যে লক্ষ্য করা হয়েছে।
- অ জালিয়াতি / পরিষেবা সম্পর্কিত (পিওএস / ইকম) বিরোধ: 120 দিন (নেটওয়ার্ক সংজ্ঞায়িত সময়সীমা)
- যদি লেভেল 1, লেভেল 2, বা লেভেল 3 সমর্থনের সাথে জড়িত হওয়ার পরেও গ্রাহকের সমস্যা অমীমাংসিত থেকে যায়, অথবা যদি ব্যাঙ্ক 30 দিনের মধ্যে একটি সমাধান দিতে ব্যর্থ হয়, গ্রাহকের কাছে বিষয়টি ব্যাঙ্ক ন্যায্যপালের অফিসে বাড়াবার বিকল্প রয়েছে।

প্রতি নি: জিনিভ ঠিকার, নোডাল অফিসার - অভিযোগ সমাধান

যদি কোনও অভিযোগ অমীমাংসিত থেকে যায় বা গ্রাহক যদি প্রাপ্ত প্রতিক্রিয়াতে অসন্তুষ্ট হন, তবে তারা বিষয়টি অ্যাক্সিস ব্যাঙ্ক-এর নোডাল অফিসে পাঠাতে পারেন। প্রাথমিক অভিযোগ প্রক্রিয়া চলাকালীন গ্রাহককে শেয়ার করা টিকিটের নম্বর প্রদান করতে হবে। কাজের সময়: সকাল 9:30 থেকে বিকাল 5:30 পর্যন্ত (সোম থেকে শুক্রবার, ব্যাঙ্ক ছুটির দিন ব্যতীত) ডাক ঠিকানা: নোডাল অফিসার, অ্যাক্সিস ব্যাংক লিমিটেড, এনপিসি1, 5ন তলা, "পিপায়েল্লা", প্লট নম্বর আই.টি.5, এমআইডিসি, আইরোলি নলেজ পার্ক, এরাোলি, নাভি মুম্বাই-400708। নিবন্ধিত ঠিকানা: অ্যাক্সিস ব্যাংক লিমিটেড, 'ত্রিভুল', 3য় তলা, বিপরীত সমর্থন মন্দির, ল গার্ডেনের কাছে, এলিসব্রিজ, আহমেদাবাদ - 380 006

**আঞ্চলিক ভাষায় এমআইটিসির লিঙ্কগুলি উপলব্ধ:**

- Hindi : <https://www.axisbank.com/docs/default-source/default-document-library/debit-card-mitc-hindi>
- Marathi : <https://www.axisbank.com/docs/default-source/default-document-library/debit-card-mitc-marathi>
- Gujarati : <https://www.axisbank.com/docs/default-source/default-document-library/debit-card-mitc-gujrati>
- Assamese : <https://www.axisbank.com/docs/default-source/default-document-library/debit-card-mitc-assamese>
- Kannada : <https://www.axisbank.com/docs/default-source/default-document-library/debit-card-mitc-kannada>
- Bengali : <https://www.axisbank.com/docs/default-source/default-document-library/debit-card-mitc-bengali>
- Malayalam : <https://www.axisbank.com/docs/default-source/default-document-library/debit-card-mitc-malayalam>
- Odia : <https://www.axisbank.com/docs/default-source/default-document-library/debit-card-mitc-odia>
- Punjabi : <https://www.axisbank.com/docs/default-source/default-document-library/debit-card-mitc-punjabi.pdf>