

অ্যাক্সিস ব্যাংক মিন- কেওয়াইসি কার্ড নিয়ন্ত্রণকারী শর্তাবলী ও নিয়মাবলি

আপনার অ্যাক্সিস ব্যাংক মিন- কেওয়াইসি কার্ড ব্যবহার করার পূর্বে অনুগ্রহপূর্বক এই শর্তাবলী ও নিয়মাবলি মনোযোগসহকারে পাঠ করুন।

মিন- কেওয়াইসি কার্ড ব্যবহার করার মাধ্যমে আপনি এখানে উল্লিখিত শর্তাবলী ও নিয়মাবলির অধীন বাধ্য থাকিতে আপনার স্পষ্ট স্বীকৃতি ও সম্মতি প্রদান করিতেছেন। আপনি আরও অঙ্গীকার করিতেছেন যে, রিজার্ভ ব্যাংক অফ ইন্ডিয়া (আরবিআই) কর্তৃক জারিকৃত প্রযোজ্য সকল বিধি, প্রবিধান ও নির্দেশিকা, এবং উহাতে সময়ে সময়ে সংযোজিত বা সংশোধিত যে কোনো পরিবর্তন, সহ বর্তমানে বলবৎ অথবা ভবিষ্যতে প্রণীত অন্যান্য প্রাসঙ্গিক আইন বা বিধিবদ্ধ প্রয়োজনীয়তার সহিত সামঞ্জস্য বজায় রাখিবেন।

অতিরিক্তভাবে, মিন- কেওয়াইসি কার্ড-এর আপনার অব্যাহত ব্যবহার অ্যাক্সিস ব্যাংক কর্তৃক ইস্যুকৃত মিল কার্ড নিয়ন্ত্রণকারী প্রচলিত শর্তাবলী ও নিয়মাবলির অব্যাহত স্বীকৃতি ও অনুসরণ বলিয়া গণ্য হইবে।

এই শর্তাবলী ও নিয়মাবলির প্রসঙ্গে

1. একবচন সংক্রান্ত সকল উল্লেখ বহুবচনকেও অন্তর্ভুক্ত করিবে এবং পুংলিঙ্গ স্ত্রীলিঙ্গকেও অন্তর্ভুক্ত করিবে।
2. ক্লজ শিরোনামসমূহ কেবলমাত্র সুবিধার জন্য প্রদান করা হইয়াছে এবং সংশ্লিষ্ট ক্লজের অর্থকে প্রভাবিত করে না।
3. যদি এই শর্তাবলির কোনো বিধান উপযুক্ত বিচারব্যবস্থার অধিকারসম্পন্ন কোনো আদালত কর্তৃক অবৈধ, বাতিল অথবা বলবৎযোগ্য নহে বলিয়া গণ্য হয়, তবে উক্ত বিধানটি এই শর্তাবলি হইতে অপসারিত বলিয়া গণ্য হইবে এবং অবশিষ্ট শর্তাবলী ও নিয়মাবলি সম্পূর্ণরূপে বলবৎ ও কার্যকর থাকিবে।

সংজ্ঞাসমূহ

1. 'কার্ড' অথবা 'মিল কার্ড', অর্থ অ্যাক্সিস ব্যাংক কর্তৃক কার্ডধারককে ইস্যুকৃত অ্যাক্সিস ব্যাংক ভিসা/মাস্টারকার্ড/রুপে সেমি ক্লোজড লুপ ডোমেস্টিক মিল কার্ড।
2. 'ব্যাংক', অর্থ অ্যাক্সিস ব্যাংক লিমিটেড এবং তাহার উত্তরাধিকারী ও মনোনীত প্রতিনিধি।
3. 'কার্ডধারক', 'আপনি', 'আপনার', 'তিনি' অথবা অনুরূপ সর্বনাম, প্রসঙ্গ অনুযায়ী, সেই অ্যাক্সিস ব্যাংকের গ্রাহককে নির্দেশ করিবে যাহার নিকট অ্যাক্সিস ব্যাংক মিল কার্ড ইস্যু করা হইয়াছে। এক লিঙ্গে কার্ডধারকের সকল উল্লেখ অপর লিঙ্গেকেও অন্তর্ভুক্ত করিবে।
4. 'এটিএম', অর্থ অ্যাক্সিস ব্যাংকের ভারতস্থিত স্বয়ংক্রিয় অর্থ বিতরণ যন্ত্র, যেখানে কার্ডধারক তাহার মিল কার্ড ব্যবহার করিয়া অবশিষ্ট অর্থ অনুসন্ধান, হিসাব বিবরণী প্রাপ্তি এবং অ্যাক্সিস ব্যাংকের নিকট ধারণকৃত তাহার মিল কার্ডের পিন পরিবর্তন সংক্রান্ত লেনদেন সম্পাদন করিতে পারেন।

5. 'পিন' অর্থ ব্যক্তিগত সনাক্তকরণ সংখ্যা (এটিএম ব্যবহারের জন্য প্রয়োজনীয়), যাহা অ্যাক্সিস ব্যাংক কর্তৃক কার্ডধারককে বরাদ্দ করা হয় এবং সময়ে সময়ে তাহার দ্বারা নির্বাচিত হয়।
6. 'লেনদেন', অর্থ কার্ডধারক কর্তৃক তাহার কার্ড সরাসরি অথবা পরোক্ষভাবে ব্যবহার করিয়া অ্যাক্সিস ব্যাংককে প্রদত্ত যে কোনো নির্দেশ, যাহার মাধ্যমে মিল কার্ডে কার্যসম্পাদন করা হয়। (লেনদেনের উদাহরণ হইতে পারে খুচরা ক্রয়, অবশিষ্ট অর্থ অনুসন্ধান ইত্যাদি।)
7. 'ব্যবসায়ী' অথবা 'ব্যবসায়ী প্রতিষ্ঠান', অর্থ যে কোনো স্থানে অবস্থিত সেই সকল প্রতিষ্ঠান যাহারা কার্ড গ্রহণ/সম্মান করে এবং ইহার অন্তর্ভুক্ত হইবে অন্যান্যদের সহিত: দোকান, বিপণি, রেস্টোরাঁ ইত্যাদি, যাহা অ্যাক্সিস ব্যাংক অথবা ভিসা কার্ড ইন্টারন্যাশনাল অথবা ন্যাশনাল পেমেন্ট কর্পোরেশন অফ ইন্ডিয়া (এনপিসিআই) অথবা মাস্টারকার্ড দ্বারা বিজ্ঞাপিত।
8. 'ইডিসি' অথবা 'ইলেকট্রনিক ডেটা ক্যাপচার', অর্থ ইলেকট্রনিক বিক্রয়-কেন্দ্র সুইপ টার্মিনাল, যাহা অ্যাক্সিস ব্যাংক অথবা শেয়ার্ড নেটওয়ার্কভুক্ত অন্য কোনো ব্যাংকের হটক না কেন, যাহার মাধ্যমে ব্যবসায়ী প্রতিষ্ঠানে ক্রয় সংক্রান্ত লেনদেনের জন্য কার্ড হিসাব হইতে অর্থ ডেবিট করা যায়।
9. 'ভিসা কার্ড' অর্থ ভিসা কার্ডের মালিকানাধীন এবং সাধারণত ভিসা কার্ডের সহিত সম্পর্কিত একটি ট্রেডমার্ক।
10. 'রুপে' অর্থ ন্যাশনাল পেমেন্ট কর্পোরেশন অফ ইন্ডিয়া (এনপিসিআই) কর্তৃক মালিকানাধীন একটি ট্রেডমার্ক।
11. 'মাস্টারকার্ড' অর্থ মাস্টারকার্ড কর্তৃক মালিকানাধীন একটি ট্রেডমার্ক।
12. 'নিয়োগকর্তা' অর্থ সেই প্রতিষ্ঠান যেখানে কার্ডধারক নিয়োজিত আছেন।

মিল কার্ড ('কার্ড') অ্যাক্সিস ব্যাংক লিমিটেড ('অ্যাক্সিস ব্যাংক লিমিটেড') কর্তৃক ইস্যুকৃত, যাহার নিবন্ধিত কার্যালয় অবস্থিত 'ত্রিশূল, সামর্থেশ্বর মন্দিরের বিপরীতে, ল' গার্ডেন, এলিস ব্রিজ, আহমেদাবাদ-380006, গুজরাট, ভারত'-এ, নিম্নলিখিত শর্তাবলী ও নিয়মাবলির অধীনে:

প্রযোজ্যতা

কার্ডধারক কার্ডের জন্য আবেদন করিবার মাধ্যমে অথবা কার্ডের আবেদনপত্র দাখিল করিবার মাধ্যমে অথবা অ্যাক্সিস ব্যাংক কর্তৃক সময়ে সময়ে নির্ধারিত রূপ ও পদ্ধতিতে কার্ড ব্যবহার বা গ্রহণ করিবার মাধ্যমে, এই শর্তাবলী ও নিয়মাবলি তিনি অনুধাবন করিয়াছেন এবং নিঃশর্তভাবে সম্মত ও গৃহীত করিয়াছেন বলিয়া গণ্য হইবেন। কার্ডধারক এই শর্তাবলী ও নিয়মাবলি পাঠ করিয়াছেন, অনুধাবন করিয়াছেন এবং নিঃশর্তভাবে গ্রহণ করিয়াছেন বলিয়া গণ্য হইবেন। কার্ড লিখিতভাবে প্রাপ্তির স্বীকৃতি প্রদান করিবার মাধ্যমে, কার্ডের পশ্চাৎভাগে স্বাক্ষর করিবার মাধ্যমে অথবা কার্ড ব্যবহার করিয়া কোনো লেনদেন সম্পাদন করিবার মাধ্যমে উক্ত গ্রহণ বলিয়া গণ্য হইবে।

কার্ডধারক রিজার্ভ ব্যাংক অফ ইন্ডিয়া (আরবিআই) কর্তৃক জারিকৃত নির্দেশাবলি, বৈদেশিক মুদ্রা নিয়ন্ত্রণ বিধিমালা এবং প্রযোজ্য আইনসমূহের অধীনে প্রণীত যে কোনো বিধি, যাহা সময়ে সময়ে সংশোধিত হইতে পারে, সহ সকল প্রযোজ্য আইন ও বিধিবিধানের অধীন বাধ্য থাকিতে সম্মত হইলেন। অতিরিক্তভাবে, কার্ডের পরিচালনা ও ব্যবহারের নিয়ন্ত্রণকারী অ্যাক্সিস ব্যাংকের শর্তাবলী ও নিয়মাবলির অধীন কার্ডধারক বাধ্য থাকিবেন।

কার্ডের বৈধতা এবং কার্ডধারকের দায়িত্বসমূহ

1. কার্ডটি কেবলমাত্র ভিসা/মাস্টারকার্ড/রুপে-সক্ষম ইলেকট্রনিক বিক্রয়-কেন্দ্র (পিওএস) টার্মিনালে, যাহা প্রস্তুত-ভোজ্য খাদ্যদ্রব্য, আহার ও পানীয় বিক্রয়কারী ব্যবসায়ী প্রতিষ্ঠানে অবস্থিত, সেখানে একমাত্র বৈধ হইবে।
2. কার্ড সর্বদা অ্যাক্সিস ব্যাংকের একক সম্পত্তি বলিয়া গণ্য হইবে। অনুরোধ প্রাপ্তি সাপেক্ষে কার্ডধারক অবিলম্বে এবং নিঃশর্তভাবে কার্ডটি অ্যাক্সিস ব্যাংকে প্রত্যর্পণ করিতে সম্মত থাকিবেন। কার্ড সমর্পণের পূর্বে, যিনি কার্ড প্রত্যর্পণের অনুরোধ করিতেছেন, সেই অ্যাক্সিস ব্যাংকের অনুমোদিত প্রতিনিধি বা আধিকারিকের পরিচয় কার্ডধারককে যাচাই করিতে হইবে।
3. মিন- কেওয়াইসি কার্ড কোনো অবস্থাতেই কার্ডধারক কর্তৃক হস্তান্তরযোগ্য বা অর্পণযোগ্য নহে।
4. কার্ড প্রাপ্তির সঙ্গে সঙ্গে আপনাকে কার্ডে স্বাক্ষর করিতে হইবে। অন্য কোনো ব্যক্তিকে কার্ড ব্যবহার করিবার অনুমতি প্রদান করা যাইবে না এবং সর্বদা কার্ড আপনার ব্যক্তিগত নিয়ন্ত্রণে রাখিয়া অপব্যবহার হইতে সুরক্ষিত রাখিতে হইবে।
5. কার্ডধারক গ্রাহক পোর্টালের মাধ্যমে পিন নম্বর প্রস্তুত করিতে পারেন। নিম্নোক্ত ঠিকানায় প্রবেশ করুন: <https://prepaid-customer.axis.bank.in/customerportal> > এখানে নিবন্ধন করুন > কার্ড নম্বর/প্যাকেট রেফারেন্স নম্বর, মেয়াদ উত্তীর্ণ সংক্রান্ত বিবরণ ও মোবাইল নম্বর প্রদান করুন > ব্যবহারকারীর নাম ও পাসওয়ার্ড নির্ধারণ করুন > প্রবেশ করুন > গ্রিন পিন নির্বাচন করুন > নতুন 4 অঙ্কের পিন প্রদান করুন > ওটিপি প্রদান করুন। একই প্রক্রিয়া অনুসরণ করিয়া নকল পিন প্রস্তুত করা যাইবে।
6. কার্ড ব্যবহার করিয়া সম্পাদিত যে কোনো লেনদেনের অর্থ অবিলম্বে কার্ড হইতে ডেবিট করা হইবে। উক্ত সকল লেনদেন সম্পাদনের জন্য মিল কার্ডে পর্যাপ্ত অর্থ উপলব্ধ আছে কিনা, তাহা নিশ্চিত করিবার দায়িত্ব কার্ডধারকের উপর বর্তাইবে।
7. মিন- কেওয়াইসি কার্ডে উপলব্ধ অবশিষ্ট অর্থের অধিক অর্থ উত্তোলন কোনো অবস্থাতেই অনুমোদিত হইবে না।
8. কার্ড ব্যবহার করিয়া সম্পাদিত সকল লেনদেনের জন্য কার্ডধারক দায়ী থাকিবেন এবং আরবিআই নির্দেশিকা অথবা ভারতে বলবৎ যে কোনো প্রযোজ্য আইনের লঙ্ঘনজনিত কারণে উদ্ভূত কোনো ক্ষতি, লোকসান বা দণ্ডমূলক ব্যবস্থার বিরুদ্ধে, এই চুক্তি বাতিল হইলেও, কার্ডধারক অ্যাক্সিস ব্যাংককে ক্ষতিপূরণ প্রদান করিতে বাধ্য থাকিবেন।

9. অনুগ্রহপূর্বক অবগত থাকুন যে, মিল কার্ড কার্ডে উল্লিখিত মাস ও বছরের শেষ দিন পর্যন্ত বৈধ থাকিবে। মেয়াদ উত্তীর্ণ হইলে, আপনাকে আপনার নিয়োগকর্তার মাধ্যমে অথবা prepaidcard.support@axis.bank.in ঠিকানায় ইমেল প্রেরণ করিয়া নবায়নের জন্য আবেদন করিতে হইবে।
10. শেষ লেনদেনের তারিখ হইতে 10 বছর পর্যন্ত প্রিপেইড কার্ডে অব্যবহৃত বা উত্তোলন না-করা অবশিষ্ট অর্থ জমাদাতা শিক্ষা ও সচেতনতা তহবিলে স্থানান্তর করা হইবে। প্রিপেইড পেমেন্ট হিসাবের বকেয়া অর্থ বাজেয়াপ্ত করার পূর্বে, ব্যাংক গ্রাহকের প্রদত্ত মোবাইল নম্বরে সংক্ষিপ্ত বার্তা পরিষেবা এবং/অথবা গ্রাহক প্রদত্ত ইমেল পরিচয়ে ইমেল মারফত 45 দিন পূর্বে অগ্রিম যোগাযোগ প্রেরণ করিবে।
11. রিজার্ভ ব্যাংক অফ ইন্ডিয়া কর্তৃক জারিকৃত নির্দেশ অনুসারে যদি উক্ত প্রকল্প বন্ধ বা স্থগিত করা হয়, তবে কার্ডধারক প্রিপেইড পেমেন্ট হিসাবে বিদ্যমান অবশিষ্ট অর্থ ফেরত গ্রহণের অধিকারী থাকিবেন।
12. কার্ড হইতে কোনো অবস্থাতেই নগদ অর্থ উত্তোলন বা তহবিল স্থানান্তর আরম্ভ করা অনুমোদিত নহে।
13. কার্ডধারক তাহার পিন প্রকাশ করিবার ফলে কোনো তৃতীয় পক্ষের কার্যকলাপের জন্য ব্যাংক কোনো প্রকারে দায়ী থাকিবে না।

কার্ডের অবশিষ্ট অর্থ এবং মেয়াদ উত্তীর্ণতা

1. কার্ড ইস্যুর তারিখ হইতে সর্বোচ্চ পাঁচ বছর পর্যন্ত বৈধ থাকিবে এবং কার্ডে উল্লিখিত মেয়াদ উত্তীর্ণতার মাসের শেষ দিন পর্যন্ত কার্যকর থাকিবে।
2. কার্ডের মেয়াদ উত্তীর্ণতার তারিখে অবশিষ্ট যে কোনো বকেয়া অর্থ ব্যাংক কর্তৃক ইস্যুকৃত এবং কার্ডধারক কর্তৃক ক্রয়কৃত অনুরূপ নতুন পেমেন্ট উপকরণে স্থানান্তর করা যাইতে পারে।
3. আপনার কার্ডে যে কোনো সময়ে সর্বাধিক বকেয়া অবশিষ্ট অর্থ ভারতীয় রুপি 60,000 অতিক্রম করিতে পারিবে না।

ব্যবসায়ী প্রতিষ্ঠানে ব্যবহার

1. কার্ডটি ভারতে অবস্থিত সেই সকল ব্যবসায়ী প্রতিষ্ঠানের ইলেকট্রনিক বিক্রয়-কেন্দ্র টার্মিনালে গ্রহণযোগ্য, যেখানে প্রস্তুত-ভোজ্য খাদ্য ও পানীয় বিক্রয় করা হয় এবং ভিসা/মাস্টারকার্ড/রুপে লোগো প্রদর্শিত থাকে।
2. ইস্যুকৃত কার্ড কঠোরভাবে ইলেকট্রনিক ব্যবহারের উদ্দেশ্যে প্রণীত এবং কেবলমাত্র ইলেকট্রনিক বিক্রয়-কেন্দ্র (পিওএস) সুইপ টার্মিনাল-সজ্জিত ব্যবসায়ী প্রতিষ্ঠানে বৈধ। ম্যানুয়াল বা অফলাইন প্রক্রিয়াকরণসহ যে কোনো অ-ইলেকট্রনিক উপায়ে কার্ড ব্যবহার করিবার প্রচেষ্টা অননুমোদিত বলিয়া গণ্য হইবে। উক্ত অননুমোদিত ব্যবহারের ফলে উদ্ভূত আর্থিক দায়সহ যে কোনো পরিণতির জন্য কার্ডধারক সম্পূর্ণরূপে দায়ী থাকিবেন।

3. ব্যবসায়ী প্রতিষ্ঠানে কার্ড ব্যবহার করিবার সময় আপনাকে চার্জ স্লিপে স্বাক্ষর করিতে হইবে এবং তাহার একটি অনুলিপি সংরক্ষণ করিতে হইবে। যে কোনো চার্জ স্লিপে আপনার ব্যক্তিগত স্বাক্ষর না থাকিলেও, যদি প্রমাণিত হয় যে উহা আপনার দ্বারা অনুমোদিত, তবে উহা আপনার দায় বলিয়া গণ্য হইবে।
4. মিন- কেওয়াইসি কার্ড ভারতে প্রস্তুত-ভোজ্য খাদ্য ও পানীয় বিক্রয়কারী যে কোনো ভিসা/মাস্টারকার্ড/রুপে ব্যবসায়ী প্রতিষ্ঠানে গ্রহণযোগ্য। ব্যবসায়ী প্রতিষ্ঠানের সহিত আপনার যে কোনো লেনদেন, পণ্য ও পরিষেবা সরবরাহসহ কিন্তু ইহাতে সীমাবদ্ধ নহে, সেই বিষয়ে অ্যাক্সিস ব্যাংক কোনো দায় গ্রহণ করিবে না। যদি ভিসা/মাস্টারকার্ড/রুপে ব্যবসায়ী প্রতিষ্ঠানের সহিত আপনার কোনো অভিযোগ থাকে, তবে উহা সংশ্লিষ্ট ব্যবসায়ী প্রতিষ্ঠানের সহিত নিষ্পত্তি করিতে হইবে এবং উহা না করিলে অ্যাক্সিস ব্যাংকের প্রতি আপনার কোনো দায় হইতে অব্যাহতি প্রদান করিবে না।
5. লেনদেনের প্রকৃত মূল্য বা ব্যয়ের অতিরিক্ত যে কোনো চার্জ ব্যবসায়ী প্রতিষ্ঠান আরোপ করিলে, তাহার জন্য অ্যাক্সিস ব্যাংক দায়ী থাকিবে না। উক্ত অতিরিক্ত চার্জ, যদি থাকে, লেনদেনের অর্থসহ কার্ডধারকের হিসাবে ডেবিট করা হইবে এবং উহার সম্পূর্ণ দায় কার্ডধারকের উপর বর্তাইবে।
6. কোনো ক্রয় এবং তাহার পরবর্তী বাতিলের ফলে সৃষ্ট ফেরত অর্থ পৃথক দুইটি লেনদেন বলিয়া গণ্য হইবে। প্রযোজ্য বাতিল চার্জ বাদ দিয়া প্রাপ্য ফেরত অর্থ ব্যবসায়ীর নিকট হইতে প্রাপ্তির পরই আপনার কার্ড হিসাবে জমা হইবে। ফেরতের তারিখ হইতে 30 দিনের মধ্যে যদি উক্ত জমা প্রতিফলিত না হয়, তবে আপনাকে অ্যাক্সিস ব্যাংককে অবহিত করিতে হইবে এবং ব্যবসায়ী কর্তৃক ইস্যুকৃত ক্রেডিট নোটের অনুলিপি প্রদান করিতে হইবে।
7. কার্ডটি কেবলমাত্র অনুমোদিত ব্যবসায়ী শ্রেণী কোড (এমসিসি)-এ ব্যবহারযোগ্য। অন্যান্য যে কোনো ব্যবসায়ী শ্রেণীতে, খাদ্য ও পানীয় ব্যতীত অন্যান্য বিক্রয়কেন্দ্রসহ কিন্তু ইহাতে সীমাবদ্ধ নহে, লেনদেনের প্রচেষ্টা প্রত্যাখ্যাত হইবে।

এটিএম ব্যবহার

1. কার্ড ব্যবহার করিয়া অ্যাক্সিস ব্যাংকের এটিএম অথবা অন্য কোনো এটিএম-এ নগদ উত্তোলন বা জমা অনুমোদিত নহে।
2. অবশিষ্ট অর্থ অনুসন্ধান, সংক্ষিপ্ত বিবরণী এবং পিন পরিবর্তন পরিষেবা কেবলমাত্র অ্যাক্সিস ব্যাংকের এটিএম-এ আপনার অ্যাক্সিস ব্যাংক মিল কার্ডের জন্য উপলব্ধ।

কার্ড নিষ্ক্রিয়তা

1. পরপর এক বছরের জন্য যদি কোনো আর্থিক লেনদেন না ঘটে, তবে ব্যাংক কার্ডধারককে অবহিত করিয়া কার্ডটি নিষ্ক্রিয় করিবে।
2. কার্ডটি পুনরায় সক্রিয় করা যাইবে কেবলমাত্র ব্যাংকের শাখায় এবং/অথবা মনোনীত ব্যবসায়িক প্রতিনিধির নিকট ব্যাংক কর্তৃক গ্রাহক যাচাইকরণের পর।

3. উক্ত কার্ডসমূহ আরবিআই-এর নির্দেশনা অনুসারে আরবিআই-কে অবহিত করা হইবে।

জিজ্ঞাসা ও অভিযোগ নিষ্পত্তি

1. কার্ডধারক লেনদেন, অবশিষ্ট অর্থ অথবা কার্ড পরিষেবা সংক্রান্ত জিজ্ঞাসা বা অভিযোগ গ্রাহক সেবা, ইমেল অথবা সরকারি অভিযোগ পোর্টালের মাধ্যমে উত্থাপন করিতে পারেন।
2. সমস্ত অভিযোগ 24 ঘন্টার মধ্যে স্বীকৃত করা হইবে এবং 7 কার্যদিবসের মধ্যে (অথবা প্রযোজ্য নিয়ন্ত্রক সময়সীমা অনুযায়ী) নিষ্পত্তি করা হইবে।
3. অমীমাংসিত অভিযোগের ক্ষেত্রে উর্ধ্বতন পর্যায়ে উপস্থাপনের ব্যবস্থা এবং অভিযোগ নিষ্পত্তি আধিকারিক উপলব্ধ রহিয়াছে।
4. কোনো জিজ্ঞাসা বা অভিযোগের ক্ষেত্রে আপনাকে 022-67987700 নম্বরে আমাদের ফোন ব্যাংকিং দলে যোগাযোগ করিবার পরামর্শ প্রদান করা হইতেছে।
5. আপনি prepaidcard.support@axis.bank.in ঠিকানায় লিখিতভাবেও আমাদের সহিত যোগাযোগ করিতে পারেন।

আর্থিক লেনদেন

কার্ডে সর্বাধিক লোড/বকেয়া অনুমোদিত সীমা (সময়ে সময়ে সংশোধিত প্রিপেইড পেমেন্ট ইন্সট্রুমেন্ট সংক্রান্ত প্রচলিত মাস্টার নির্দেশিকায় নির্ধারিত নিয়ন্ত্রক সীমার মধ্যে) নিম্নরূপ:

ন্যূনতম কেওয়াইসি+ (নগদ লোডিং নিষ্ক্রিয় ছোট পিপিআই) কার্ডধারক কেবলমাত্র ডিজিটাল পদ্ধতির মাধ্যমে মাসিক সর্বোচ্চ ভারতীয় রুপি 5000 পর্যন্ত লোড করিতে পারবেন। এই কেওয়াইসি প্রকারের ক্ষেত্রে নগদ লোডিং অনুমোদিত নহে। যে কোনো সময়ে বকেয়া অর্থ ভারতীয় রুপি 5,000 অতিক্রম করিবে না।

অ-আর্থিক লেনদেন

কার্ডটি নিম্নলিখিত অ-আর্থিক কার্যাবলির জন্যও ব্যবহারযোগ্য:

1. পিন নির্ধারণ (অ্যাক্সিস ব্যাংক এটিএম এবং গ্রাহক পোর্টালে)

অ্যাক্সিস ব্যাংক এটিএম: অ্যাক্সিস ব্যাংক মিল কার্ড অ্যাক্সিস ব্যাংক এটিএম-এ প্রবেশ করান > অন্যান্য লেনদেন > পিন নির্ধারণ > ওটিপি প্রস্তুত করুন > জন্মতারিখ (YYYYMMDD বিন্যাসে) এবং কার্ডের মেয়াদ উত্তীর্ণতার তারিখ প্রদান করুন > নিবন্ধিত মোবাইল নম্বর প্রদান করুন > 4-অঙ্কের ওটিপি।

গ্রাহক পোর্টাল: <https://www.axis.bank.in> > লগইন > কার্ডসমূহ > প্রিপেইড কার্ডসমূহ > নিবন্ধন > কার্ড নম্বর/প্যাকরেফ মেয়াদ উত্তীর্ণতার বিবরণ এবং মোবাইল নম্বর প্রদান করুন > ব্যবহারকারীর নাম ও পাসওয়ার্ড নির্ধারণ করুন > লগইন > পিন > নতুন 4-অঙ্কের পিন প্রদান করুন > ওটিপি প্রদান করুন।

2. অবশিষ্ট অর্থ অনুসন্ধান (অ্যাক্সিস ব্যাংক এটিএম এবং গ্রাহক পোর্টালে)

অ্যাক্সিস ব্যাংক এটিএম: অ্যাক্সিস ব্যাংক মিল কার্ড অ্যাক্সিস ব্যাংক এটিএম-এ প্রবেশ করান > কার্ড অবশিষ্ট অর্থ > পিন প্রদান করুন > রসিদে অবশিষ্ট অর্থ প্রদর্শিত হইবে।

গ্রাহক পোর্টাল: <https://www.axis.bank.in> > লগইন > কার্ডসমূহ > প্রিপেইড কার্ডসমূহ > ব্যবহারকারীর নাম > পাসওয়ার্ড > কার্ড অবশিষ্ট অর্থ।

3. কার্ড অবরোধ (গ্রাহক পোর্টাল এবং ফোন ব্যাংকিংয়ের মাধ্যমে)

গ্রাহক পোর্টাল: <https://www.axis.bank.in> > লগইন > কার্ডসমূহ > প্রিপেইড কার্ডসমূহ > ব্যবহারকারীর নাম > পাসওয়ার্ড > কার্ড লক।

4. কার্ড বিবরণী (গ্রাহক পোর্টাল)

গ্রাহক পোর্টাল: <https://www.axis.bank.in> > লগইন > কার্ডসমূহ > প্রিপেইড কার্ডসমূহ > ব্যবহারকারীর নাম > পাসওয়ার্ড > কার্ড বিবরণী।

কার্ড নিরাপত্তা

কার্ডধারকদের পরামর্শ দেওয়া হইতেছে যে:

1. তাহাদের কার্ড, পিন এবং প্রমাণপত্র সর্বদা গোপনীয় রাখিবেন।
2. ফোন/ইমেল অথবা অ্যাচাইকৃত পোর্টালের মাধ্যমে কার্ড সংক্রান্ত তথ্য শেয়ার করিবেন না।
3. অবহেলা বা অপব্যবহারের ফলে সৃষ্ট ক্ষতির জন্য, যথাসময়ে অবহিত না করা হইলে, ব্যাংক দায়ী থাকিবে না।
4. হারানো/চুরি হইবার ক্ষেত্রে, কার্ডধারককে অবিলম্বে গ্রাহক সহায়তা অথবা গ্রাহক পোর্টালের মাধ্যমে কার্ড অবরুদ্ধ করিতে হইবে।

অর্থপ্রদান প্রত্যখ্যানের ক্ষমতা

ব্যাংক যে কোনো লেনদেন প্রত্যখ্যান করিবার অধিকার সংরক্ষণ করে।

1. যেখানে কার্ডের অপব্যবহার, সন্দেহজনক কার্যকলাপ অথবা নিয়ন্ত্রক লঙ্ঘনের সন্দেহ বিদ্যমান থাকে।
2. মেয়াদ উত্তীর্ণ, অবরুদ্ধ অথবা অকার্যকর কার্ডের ক্ষেত্রে।

ফি

1. অ্যাক্সিস ব্যাংক কার্ডধারককে পূর্ব অবহিত না করিয়া যে কোনো সময়ে তাহার বিবেচনায় ফি আরোপ করিবার অধিকার সংরক্ষণ করে। উক্ত ফি, যদি আরোপিত হয়, তবে ব্যাংক কর্তৃক নির্ধারিত প্রচলিত হারে কার্ড অনুমোদন বা নবায়নের সময়

কার্ডধারকের হিসাব হইতে ডেবিট করা হইবে। এই ফি ফেরতযোগ্য নহে। অতিরিক্ত পরিষেবার জন্য চার্জসমূহও প্রযোজ্য প্রচলিত হারে আরোপিত হইবে।

2. কার্ড কোনো অবৈধ লেনদেনের জন্য ব্যবহার করা যাইবে না, যাহার মধ্যে আরবিআই/আয়কর বিভাগ কর্তৃক নিষিদ্ধ পণ্য/পরিষেবা ক্রয় অন্তর্ভুক্ত, প্রযোজ্য আইন ও বিধিবিধান অনুযায়ী।
3. অবশিষ্ট অর্থ অনুসন্ধান এবং/অথবা প্রযোজ্য ক্ষেত্রে লেনদেন ফি, অবশিষ্ট অর্থ অনুসন্ধান সংক্রান্ত এন্ট্রি অথবা প্রযোজ্য ক্ষেত্রে হিসাবভুক্তির সময় কার্ড হিসাব হইতে ডেবিট করা হইবে।
4. মিন- কেওয়াইসি কার্ড ব্যবহারের ক্ষেত্রে প্রযোজ্য চার্জ/ফি অ্যাক্সিস ব্যাংক সময়ে সময়ে কার্ডধারক(দের) পূর্ব অবহিত না করিয়া সংশোধন/পরিবর্তন করিতে পারে।
5. অ্যাক্সিস ব্যাংক প্রযোজ্য অনুযায়ী লোডিং/বার্ষিক/নবায়ন চার্জ এবং অন্যান্য পরিষেবা চার্জ প্রথম পুনরায় লোডের সময় অথবা সময়ে সময়ে কার্ড হইতে ডেবিট করিবার অধিকার সংরক্ষণ করে।
6. কার্ডে উপলব্ধ/লোডকৃত অর্থের উপর ব্যাংক কোনো সুদ প্রদান করিবে না।

চার্জের তালিকা

চার্জের বিবরণ	মিল কার্ড
বৈধতা	5 বছর
নগদ উত্তোলন	না
ইস্যু ফি	₹ 100
বার্ষিক ফি	₹ 100
লোডিং ফি	₹ 10
কার্ড প্রতিস্থাপন	₹ 100
রিডেম্পশন চার্জ	প্রযোজ্য নহে
এটিএম নগদ উত্তোলন ফি - অনাস	প্রযোজ্য নহে
ফিজিক্যাল পিন ফি	₹ 50
এটিএম নগদ উত্তোলন ফি - অফাস - প্রতি মাসে পাঁচটি লেনদেন বিনামূল্যে	প্রযোজ্য নহে
অ-আর্থিক লেনদেন - অনাস - অবশিষ্ট অর্থ অনুসন্ধান, সংক্ষিপ্ত বিবরণী, পিন পুনঃনির্ধারণ	শূন্য
অ-আর্থিক লেনদেন - অফাস - অবশিষ্ট অর্থ অনুসন্ধান, সংক্ষিপ্ত বিবরণী, পিন পুনঃনির্ধারণ - প্রতি মাসে পাঁচটি লেনদেন বিনামূল্যে	₹ 10

উল্লিখিত সকল অর্থের পরিমাণ জিএসটি ব্যতীত।

মিন- কেওয়াইসি কার্ডের বৈশিষ্ট্যসমূহ

ব্যাংক সময়ে সময়ে, তাহার বিবেচনায়, বিভিন্ন সংস্থার সহিত সমঝোতা করিয়া আপনার মিল কার্ডে বিভিন্ন বৈশিষ্ট্য প্রদান করিতে পারে। এই সকল বৈশিষ্ট্য কেবলমাত্র সর্বোত্তম প্রচেষ্টার ভিত্তিতে প্রদান করা হইবে এবং কোনো পরিষেবা প্রদানকারী/ব্যবসায়ী/আউটলেট/সংস্থার দ্বারা প্রদত্ত পণ্য বা পরিষেবার কার্যকারিতা, দক্ষতা অথবা উপযোগিতা সম্বন্ধে ব্যাংক কোনো নিশ্চয়তা বা প্রতিশ্রুতি প্রদান করে না। বিরোধ (যদি থাকে) সরাসরি সংশ্লিষ্ট ব্যবসায়ী/সংস্থার সহিত নিষ্পত্তি করিতে হইবে, ব্যাংককে জড়িত না করিয়া।

তথ্য প্রকাশ

1. অ্যাক্সিস ব্যাংক কর্তৃক অনুরোধ করা হইলে, আপনি এমন কোনো বিষয় সম্পর্কিত প্রয়োজনীয় তথ্য, নথি বা সনদ প্রদান করিবেন, যাহা অ্যাক্সিস ব্যাংক প্রয়োজনীয় বলিয়া বিবেচনা করে। প্রদত্ত তথ্যের সত্যতা যাচাই করিবার জন্য, প্রয়োজনীয় বলিয়া বিবেচিত যে কোনো উপায়ে অথবা যে কোনো উৎস হইতে যাচাই করিবার জন্য আপনি অ্যাক্সিস ব্যাংককে অনুমোদন প্রদান করিবেন। যদি তথ্য প্রদান না করা হয় অথবা তথ্য ভ্রান্ত প্রমাণিত হয়, তবে অ্যাক্সিস ব্যাংক তাহার বিবেচনায় কার্ডের নবায়ন প্রত্যাখ্যান করিতে পারে অথবা অবিলম্বে কার্ড বাতিল করিতে পারে।
2. অ্যাক্সিস ব্যাংক উপযুক্ত বিচারব্যবস্থার অধিকারসম্পন্ন কোনো আদালত, অর্ধ-বিচারিক কর্তৃপক্ষ, আইন প্রয়োগকারী সংস্থা, কেন্দ্রীয় সরকার বা রাজ্য সরকারের যে কোনো শাখার নিকট গ্রাহক সংক্রান্ত তথ্য প্রকাশ করিবার অধিকার সংরক্ষণ করে।
3. অ্যাক্সিস ব্যাংক কঠোর গোপনীয়তার সহিত, অন্য প্রতিষ্ঠানসমূহের নিকট কার্ড সম্পর্কিত এমন তথ্য প্রকাশ করিবার অধিকার সংরক্ষণ করে, যাহা কোনো ইলেকট্রনিক তহবিল স্থানান্তর নেটওয়ার্কে তাহার অংশগ্রহণের প্রেক্ষিতে প্রয়োজনীয় বা উপযুক্ত বলিয়া বিবেচিত হইতে পারে।

হারানো অথবা চুরি হওয়া কার্ড

1. মিন- কেওয়াইসি কার্ড হারানো বা চুরি হইলে অবিলম্বে অ্যাক্সিস ব্যাংককে অবহিত করা আবশ্যিক। প্রাথমিকভাবে 24-ঘন্টা জরুরি যোগাযোগ নম্বরের মাধ্যমে অবহিত করা যাইতে পারে, তবে যথাশীঘ্র সম্ভব অ্যাক্সিস ব্যাংকের নিকট লিখিত নিশ্চিতকরণ প্রদান করিতে হইবে। উক্ত লিখিত নিশ্চিতকরণের সহিত যথাযথ যাচাই ও প্রক্রিয়াকরণের জন্য প্রাপ্তিস্বীকারসহ পুলিশ অভিযোগের অনুলিপি সংযুক্ত করিতে হইবে।
2. আপনি এতদ্বারা সম্মত হইতেছেন যে, যদি উক্ত ক্ষতি সময়মতো অ্যাক্সিস ব্যাংককে অবহিত না করা হয় অথবা ব্যাংককে যথাযথভাবে অবহিত করিবার পূর্বে কার্ড অপব্যবহৃত হয়, তবে কার্ডের ক্ষতি বা অপব্যবহারের ফলে উদ্ভূত যে কোনো দায় (দেওয়ানি বা ফৌজদারি), ক্ষতি, ব্যয়, খরচ অথবা লোকসানের বিরুদ্ধে অ্যাক্সিস ব্যাংককে সম্পূর্ণরূপে ক্ষতিপূরণ প্রদান করিবেন এবং দায়মুক্ত রাখিবেন।
3. শর্তাবলী ও নিয়মাবলির পূর্ণ পরিপালনের অধীন, প্রতিস্থাপন কার্ড ইস্যু করা অ্যাক্সিস ব্যাংকের একক বিবেচনার উপর নির্ভরশীল থাকিবে এবং প্রযোজ্য ফি আরোপিত হইতে পারে।

4. পরবর্তীকালে আপনি যদি কার্ডটি উদ্ধার করেন, তবে উহা ব্যবহার করা যাইবে না। অনুগ্রহপূর্বক ম্যাগনেটিক স্ট্রিপ বরাবর একাধিক টুকরো করিয়া কার্ডটি ধ্বংস করুন।

বিবরণী এবং নথি

1. কার্ডধারক গ্রাহক পোর্টাল এবং ফোন ব্যাংকিং সুবিধা ব্যবহার করিয়া যে কোনো সময় তাহার লেনদেনের বিবরণ প্রাপ্ত করিতে পারেন।
2. কার্ড ব্যবহার করিয়া সম্পাদিত লেনদেন সংক্রান্ত অ্যাক্সিস ব্যাংকের নথি সকল উদ্দেশ্যে চূড়ান্ত এবং বাধ্যতামূলক বলিয়া গণ্য হইবে।

বিরোধ

1. ক্রয় লেনদেনের ক্ষেত্রে, কার্ডধারকের স্বাক্ষরসহ এবং তদুপরে উল্লিখিত কার্ড নম্বরযুক্ত চার্জ স্লিপ, কার্ডধারক কর্তৃক গৃহীত দায়ের পরিমাণ সম্পর্কে অ্যাক্সিস ব্যাংক ও কার্ডধারকের মধ্যে চূড়ান্ত প্রমাণ বলিয়া গণ্য হইবে এবং ক্রয়কৃত পণ্য/গ্রহণকৃত পরিষেবা কার্ডধারকের সন্তোষজনক কি না, তাহা নিশ্চিত করিবার জন্য অ্যাক্সিস ব্যাংক বাধ্য থাকিবে না।
2. হিসাব বিবরণীতে উল্লিখিত প্রযোজ্য চার্জ অথবা গ্রাহক কর্তৃক অন্যভাবে নির্ধারিত কোনো চার্জ সংক্রান্ত অসন্তোষের নোটিশ প্রাপ্তির দুই মাসের মধ্যে, অ্যাক্সিস ব্যাংক সং উদ্দেশ্যে ও যুক্তিসঙ্গত প্রচেষ্টা গ্রহণ করিবে উক্ত বিরোধ নিষ্পত্তির জন্য। উক্ত প্রচেষ্টার পর যদি অ্যাক্সিস ব্যাংক নির্ধারণ করে যে চার্জ সঠিক, তবে তাহা কার্ডধারককে অবহিত করিবে।
3. কোনো প্রতিষ্ঠান কার্ড গ্রহণে অস্বীকৃতি জানাইলে, তাহার জন্য অ্যাক্সিস ব্যাংক কোনো দায় গ্রহণ করিবে না।
4. বকেয়া আদায়, আইনি ব্যয় (যদি বিষয়টি কোনো প্রতিনিধির নিকট প্রেরণ করা প্রয়োজন হয়), অথবা কোনো বিরোধ নিষ্পত্তিতে আইনি সহায়তা গ্রহণের ক্ষেত্রে সংশ্লিষ্ট সকল ব্যয়ের জন্য কার্ডধারক দায়ী থাকিবেন।

সাধারণ

1. আপনার চাকরির অবস্থা, কার্যালয়ের ঠিকানা, আবাসিক ঠিকানা অথবা যোগাযোগ নম্বরে কোনো পরিবর্তন ঘটিলে, উহা লিখিতভাবে অবিলম্বে অ্যাক্সিস ব্যাংককে অবহিত করিতে হইবে।
2. মিন- কেওয়াইসি কার্ড সম্পর্কিত যে কোনো শর্তাবলী ও নিয়মাবলি, নীতি, বৈশিষ্ট্য অথবা সুবিধা সংশোধন, পরিবর্তন, সংযোজন অথবা বিলোপ করিবার অধিকার অ্যাক্সিস ব্যাংক তাহার একক বিবেচনায় এবং কার্ডধারককে পূর্ব অবহিত করিয়া সংরক্ষণ করে। উক্ত পরিবর্তন কার্যকর হইবার তারিখের পর মিল কার্ডের অব্যাহত ব্যবহার সংশোধিত শর্তাবলির প্রতি কার্ডধারকের নিঃশর্ত গ্রহণ বলিয়া গণ্য হইবে।

3. ডাকযোগে প্রেরিত যে কোনো নোটিশ, কার্ডধারক কর্তৃক সর্বশেষ লিখিতভাবে অ্যাক্সিস ব্যাংককে প্রদত্ত ঠিকানায় প্রেরণের তারিখ হইতে সাত (7) দিনের মধ্যে কার্ডধারক প্রাপ্ত হইয়াছেন বলিয়া গণ্য হইবে। অ্যাক্সিস ব্যাংক যে কোনো উপযুক্ত মাধ্যমে (ইলেকট্রনিক বা মুদ্রিত মাধ্যমসহ কিন্তু ইহাতে সীমাবদ্ধ নহে) প্রকাশিত পরিবর্তনের বিজ্ঞপ্তি কার্যকর নোটিশ বলিয়া গণ্য হইবে।
4. কার্ড ব্যবহার করিয়া যদি কার্ডধারক উপলব্ধ কার্ড অবশিষ্ট অর্থ অথবা অ্যাক্সিস ব্যাংক কর্তৃক অনুমোদিত ওভারড্রাফট সীমার অধিক অর্থ উত্তোলন করেন, তবে উক্ত অতিরিক্ত উত্তোলিত সমুদয় অর্থসহ প্রযোজ্য সুদ ও দণ্ড, অ্যাক্সিস ব্যাংক কর্তৃক নির্ধারিত হারে, নিঃশর্তভাবে পরিশোধ করিতে কার্ডধারক বাধ্য থাকিবেন। তবে ইহা কোনো অবস্থাতেই অ্যাক্সিস ব্যাংক যে কোনো প্রকার ওভারড্রাফট সুবিধা প্রদান করিতে বাধ্য, এমন কোনো স্পষ্ট বা পরোক্ষ চুক্তি বলিয়া গণ্য হইবে না।
5. কার্ডধারকদের নিকট তৃতীয় পক্ষ কর্তৃক প্রদত্ত ছাড় বা সুবিধাসহ পণ্য ও পরিষেবার গুণমান সম্বন্ধে অ্যাক্সিস ব্যাংক কোনো প্রকার প্রতিশ্রুতি প্রদান করে না। উক্ত পরিষেবা কোনোভাবে ত্রুটিপূর্ণ বা অসন্তোষজনক হইলে, তাহার জন্য অ্যাক্সিস ব্যাংক দায়ী থাকিবে না।

অভিযোগ, অননুমোদিত লেনদেন এবং গ্রাহক অভিযোগসমূহ

কোনো অননুমোদিত লেনদেনের ক্ষেত্রে ব্যাংক অথবা গ্রাহকের দায় নিম্নরূপ হইবে:

1. গ্রাহকের শূন্য দায় – নিম্নলিখিত পরিস্থিতিতে অননুমোদিত লেনদেন সংঘটিত হইলে গ্রাহক শূন্য দায়ের অধিকারী হইবেন:
 - (ক) ব্যাংকের পক্ষ হইতে অবদানমূলক প্রতারণা/অবহেলা/ত্রুটি থাকিলে (গ্রাহক লেনদেনটি রিপোর্ট করিয়াছেন কি না, তাহা নির্বিশেষে)।
 - (খ) তৃতীয় পক্ষের লণ্ডনের ক্ষেত্রে, যেখানে ত্রুটি ব্যাংক বা গ্রাহকের নিকট নহে বরং ব্যবস্থার অন্যত্র অবস্থিত এবং গ্রাহক অননুমোদিত লেনদেন সংক্রান্ত ব্যাংকের যোগাযোগ প্রাপ্তির তিন কার্যদিবসের মধ্যে ব্যাংককে অবহিত করেন।
2. গ্রাহকের সীমিত দায় – নিম্নলিখিত ক্ষেত্রে অননুমোদিত লেনদেনের ফলে সৃষ্ট ক্ষতির জন্য গ্রাহক দায়ী থাকিবেন:
 - (ক) যে সকল ক্ষেত্রে ক্ষতি গ্রাহকের অবহেলার ফলে ঘটিয়াছে, যেমন তিনি পরিশোধ সংক্রান্ত প্রমাণপত্র শেয়ার করিয়াছেন, সেক্ষেত্রে অননুমোদিত লেনদেন ব্যাংককে রিপোর্ট করিবার পূর্ব পর্যন্ত সম্পূর্ণ ক্ষতির দায় গ্রাহক বহন করিবেন। রিপোর্টের পর সংঘটিত যে কোনো ক্ষতির দায় ব্যাংক বহন করিবে।
 - (খ) যে সকল ক্ষেত্রে অননুমোদিত ইলেকট্রনিক ব্যাংকিং লেনদেনের দায় ব্যাংক বা গ্রাহকের নিকট নহে বরং ব্যবস্থার অন্যত্র অবস্থিত এবং গ্রাহক ব্যাংকের যোগাযোগ প্রাপ্তির চার হইতে সাত কার্যদিবস পর ব্যাংককে অবহিত করিতে বিলম্ব করেন, সেক্ষেত্রে প্রতি লেনদেনে গ্রাহকের দায় লেনদেনের মূল্য অথবা ভারতীয় রুপি 10,000, যাহা কম, তাহাতে সীমাবদ্ধ থাকিবে।

3. যদি গ্রাহক অননুমোদিত লেনদেন সংক্রান্ত ব্যাংকের যোগাযোগ প্রাপ্তির সাত কার্যদিবস পর ব্যাংককে অবহিত করেন, তবে গ্রাহকের দায় ব্যাংকের বোর্ড অনুমোদিত নীতি অনুসারে নির্ধারিত হইবে। ব্যাংক তাহার বোর্ড অনুমোদিত নীতি অনুসারে বিষয়টি মূল্যায়ন ও নির্ধারণ করিবে। সহায়তার জন্য www.axis.bank.in/support পরিদর্শন করুন।
উর্ধ্বতন পর্যায়ে উপস্থাপনের বিবরণের জন্য অ্যাক্সিস ব্যাংকের ওয়েবসাইট (www.axis.bank.in) পরিদর্শন করিয়া ব্যাংকের অভিযোগ নিষ্পত্তি নীতি অবলোকন করুন। আপনি আমাদের গ্রাহক সেবা নম্বর 022-67987700-এ যোগাযোগ করিতেও পারেন।
4. এই শর্তাবলী ও নিয়মাবলির অধীনে ব্যাংক কর্তৃক ইলেকট্রনিক বা নথিভুক্ত রূপে সংরক্ষিত আপনার নির্দেশাবলি এবং অন্যান্য বিবরণ (পরিশোধ সম্পাদিত বা গৃহীতসহ কিন্তু ইহাতে সীমাবদ্ধ নহে) আপনার বিরুদ্ধে উক্ত নির্দেশ ও বিবরণের চূড়ান্ত প্রমাণ বলিয়া গণ্য হইবে।
5. উক্ত হিসাবে লেনদেন রিপোর্ট করিবার সময় এবং/অথবা সম্পাদিত লেনদেনসমূহ অথবা উক্ত হিসাব সংক্রান্ত অন্য কোনো বিষয়ে বিরোধের ক্ষেত্রে, ব্যাংক বিতর্কিত লেনদেনের সময় এবং/অথবা সত্যতা নির্ধারণ করিবার অধিকার সংরক্ষণ করে। তৃতীয় পক্ষের প্রতারণার কারণে অথবা যেখানে গ্রাহক প্রতারণায় অবদান রাখেন নাই, সেক্ষেত্রে আপনার কার্ড হিসাবে অননুমোদিত লেনদেনের জন্য আপনার দায় "গ্রাহক সুরক্ষা – অননুমোদিত ইলেকট্রনিক ব্যাংকিং লেনদেনে গ্রাহকের সীমিত দায়" শীর্ষক ব্যাংকের বোর্ড অনুমোদিত নীতি অনুসারে নির্ধারিত হইবে। সময়ে সময়ে সংশোধিত বিধিবিধানের যে কোনো পরিবর্তন উক্ত সময়ে প্রযোজ্য ও বাধ্যতামূলক হইবে।

বাতিলকরণ

1. অ্যাক্সিস ব্যাংক পূর্ব নোটিশ প্রদান না করিয়া এবং কোনো কারণ দর্শানো ব্যতীত, যে কোনো সময় মিন- কেওয়াইসি কার্ড অথবা প্রদত্ত অন্যান্য যে কোনো পরিষেবা বাতিল/প্রত্যাহার করিবার অধিকার সংরক্ষণ করে।
2. কার্ডধারক যদি তাহার মিন- কেওয়াইসি কার্ড সুবিধা বাতিল করিবার সিদ্ধান্ত গ্রহণ করেন, তবে ইস্যুকৃত কার্ড স্বয়ংক্রিয়ভাবে বাতিল বলিয়া গণ্য হইবে। কার্ডধারককে অবিলম্বে কার্ড ব্যবহার বন্ধ করিতে হইবে এবং কার্ড ধ্বংস করিয়া প্রত্যর্পণ করিতে হইবে। যদি কোনো বকেয়া কার্ড লেনদেন থাকে যাহা এখনও কার্ড হিসাবে ডেবিট করা হয় নাই, তবে উহা কার্ডের অবশিষ্ট অর্থ হইতে সমন্বয় করা হইবে। তবে কার্ডধারককে অবশিষ্ট অর্থের কোনো ফেরত প্রদান করা হইবে না।
3. কার্ডধারক যদি মিন- কেওয়াইসি কার্ড ব্যবহার বাতিল করিবার সিদ্ধান্ত গ্রহণ করেন, তবে তাহাকে কমপক্ষে 7 দিনের পূর্ব লিখিত নোটিশ অ্যাক্সিস ব্যাংককে প্রদান করিতে হইবে এবং অবিলম্বে কার্ড এবং অতিরিক্ত কার্ডধারক কার্ডসমূহ (যদি প্রয়োজন না হয়) ম্যাগনেটিক স্ট্রিপ বরাবর একাধিক টুকরো করিয়া অ্যাক্সিস ব্যাংকে প্রত্যর্পণ করিতে হইবে। এই শর্তাবলী ও নিয়মাবলির প্রযোজ্যতা বাতিল হইলেও, কার্ডধারক কর্তৃক কার্ড ধ্বংসের দাবি করিবার পর মিল কার্ডে সংঘটিত সকল মিন- কেওয়াইসি কার্ড সুবিধা এবং সংশ্লিষ্ট চার্জের জন্য কার্ডধারক দায়ী থাকিবেন। মিন- কেওয়াইসি

কার্ডে সংঘটিত সকল চার্জের জন্য, উহা অপব্যবহার/প্রতারণামূলক ব্যবহারের ফল হউক বা না হউক এবং ব্যাংককে কার্ড ধ্বংসের বিষয়ে অবহিত করা হইয়াছে কি না তাহা নির্বিশেষে, কার্ডধারক দায়ী থাকিবেন।

4. মিন- কেওয়াইসি কার্ড অ্যাক্সিস ব্যাংকের সম্পত্তি এবং অনুরোধ প্রাপ্তি সাপেক্ষে অবিলম্বে ও নিঃশর্তভাবে অ্যাক্সিস ব্যাংকের কোনো আধিকারিকের নিকট প্রত্যর্পণ করিতে হইবে। কার্ড হস্তান্তরের পূর্বে উক্ত ব্যাংক আধিকারিকের পরিচয় যথাযথভাবে যাচাই করিয়া লইবেন।
5. নিম্নলিখিত যে কোনো ঘটনার ক্ষেত্রে অ্যাক্সিস ব্যাংক অবিলম্বে মিন- কেওয়াইসি কার্ড সুবিধা বাতিল করিবার অধিকারী হইবে এবং কার্ড প্রত্যর্পণ করিতে হইবে:
 - এখানে উল্লিখিত শর্তাবলী ও নিয়মাবলি পরিপালনে ব্যর্থতা।
 - অ্যাক্সিস ব্যাংকের সহিত সম্পাদিত কোনো চুক্তি বা অঙ্গীকার (শর্তাধীন বা অন্যথা) অনুসারে ত্রুটির ঘটনা।
 - কার্ডধারক দেউলিয়া, দারিদ্র্য বা অনুরূপ কোনো কার্যধারার বিষয়বস্তু হওয়া।
 - কার্ডধারকের মৃত্যু।
 - কার্ডধারক বা নিয়োগকর্তা কর্তৃক মিল কার্ড বাতিল।
6. কার্ডের বৈশিষ্ট্য অথবা প্রযোজ্য শর্তাবলী ও নিয়মাবলিতে প্রস্তাবিত কোনো পরিবর্তন কার্ডধারক প্রত্যাখ্যান করিলে, উক্ত পরিবর্তন কার্যকর হইবার পূর্বেই মিন- কেওয়াইসি কার্ড অ্যাক্সিস ব্যাংকে প্রত্যর্পণ করিতে হইবে।
7. কর্মচারীর পদত্যাগ অথবা অন্য কোনো কারণে চাকরির অবসান সম্পর্কিত নিয়োগকর্তার নিকট হইতে ব্যাংক কোনো অবহিতকরণ প্রাপ্ত হইলে, মিন- কেওয়াইসি কার্ডে আর কোনো অতিরিক্ত জমা অনুমোদিত হইবে না। তবে কার্ডধারক সম্পূর্ণ অবশিষ্ট অর্থ ব্যবহার না হওয়া পর্যন্ত অথবা কার্ডের মেয়াদ উত্তীর্ণ না হওয়া পর্যন্ত কার্ড ব্যবহার করিতে অধিকারী থাকিবেন।

আইনানুগ পরিপালন

অ্যাক্সিস ব্যাংক কর্তৃক প্রদত্ত মিন- কেওয়াইসি কার্ড পণ্য নিয়ন্ত্রক এবং/অথবা বিধিবদ্ধ কর্তৃপক্ষ, যাহার মধ্যে রিজার্ভ ব্যাংক অফ ইন্ডিয়া অন্তর্ভুক্ত, কর্তৃক নির্ধারিত শর্তাবলী ও নিয়মাবলির অধীন। মিন- কেওয়াইসি কার্ড সংক্রান্ত বিধানসমূহ নিয়ন্ত্রক প্রয়োজনীয়তা এবং/অথবা অ্যাক্সিস ব্যাংকের অভ্যন্তরীণ নীতির ভিত্তিতে পরিবর্তিত হইতে পারে। এখানে প্রদত্ত মিন- কেওয়াইসি কার্ড সুবিধা এবং এই শর্তাবলী ও নিয়মাবলি প্রযোজ্য আইন ও বিধিবিধানের অধীন এবং প্রচলিত আইন বা বিধির ভিত্তিতে যে কোনো সময় সংশোধিত বা বন্ধ করা হইতে পারে। প্রচলিত বা সংশোধিত আইনের সাথে সামঞ্জস্যপূর্ণভাবে শর্তাবলী সংশোধিত না হওয়া পর্যন্ত উক্ত কার্ড সুবিধা কার্যকর রাখিবার জন্য ব্যাংক কোনো দায় বা বাধ্যবাধকতার অধীন থাকিবে না। যদি কোনো সময় প্রচলিত আইনের পূর্ণ পরিপালন ব্যতীত কার্ড সুবিধা অব্যাহত রাখা সম্ভব না হয়, তবে সংশোধিত আইন কার্যকর হওয়ার তারিখ হইতেই এই চুক্তি/শর্তাবলী অবিলম্বে বাতিল বলিয়া গণ্য হইবে।

প্রযোজ্য আইন ও বিচারব্যবস্থা

এই শর্তাবলী ও নিয়মাবলি এবং/অথবা লেনদেন ভারতীয় আইন দ্বারা নিয়ন্ত্রিত হইবে এবং কার্ড ব্যবহারের ফলে উদ্ভূত যে কোনো দাবি বা বিষয় সংক্রান্ত বিষয়ে মুম্বাইয়ের সকল আদালতের একচেটিয়া বিচারব্যবস্থা থাকিবে।