ডেবিট কার্ডের নিয়ম ও শর্তাবলী

আরবিএল ব্যাঙ্ক দ্বারা প্রদত্ত ডেবিট কার্ড ইস্যু ও ব্যবহারের জন্য এই সমস্ত নিয়ম ও শর্তাবলী প্রযোজ্য এবং সেইসাথে ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্ক দ্বারা বিভিন্ন দফায় অ্যাকাউন্ট হোল্ডার স্বয়ং/অথবা অ্যাকাউন্ট হোল্ডার দ্বারা নির্দিষ্ট করা অন্য কোনও ব্যক্তির উদ্দেশ্যে জারি করা কার্যকরী নিয়ম ও প্রবিধান দ্বারা নিয়ন্ত্রিত।

এই নিয়ম ও শর্তাবলী ("নিয়মাবলী") বিভিন্ন সময়ে আরবিএল ব্যাঙ্ক দ্বারা নির্ধারিত অন্য সকল উল্লিখিত শর্তের অতিরিক্ত হবে। শর্তাবলীর প্রতিটি সংযুক্তি শর্তাবলীর একটি অংশ হিসেবে বিবেচ্য।

সংজ্ঞা:

এই শর্তাবলী অনুসারে, বিষয় বা প্রসঙ্গের পরিপন্থী কিছু না থাকলে, নিম্নোক্ত শব্দ/অভিব্যক্তির অর্থ এখানে বর্ণিত হবে:

"অ্যাকাউন্ট" অর্থে আরবিএল ব্যাঙ্কের লেনদেনের জন্য কার্ডের সাথে ব্যবহারের উপযুক্ত বলে চিহ্নিত সেভিংস এবং/অথবা কারেন্ট অ্যাকাউন্ট বোঝায়।

“অ্যাকাউন্ট স্টেটমেন্ট” অর্থ আরবিএল ব্যাঙ্কের কার্ডধারকের কাছে ব্যাঙ্ক দ্বারা প্রেরিত লেনদেনের সম্পূর্ণ বিশদ, সেই তারিখের হিসাবে অ্যাকাউন্টে থাকা ব্যালেন্স এবং আরবিএল ব্যাঙ্কের তরফে উপযুক্ত বলে বিবেচ্য অ্যাকাউন্টের যেকোন পর্যায়ক্রমিক বিবৃতি।

"অ্যাকাউন্ট হোল্ডার" অর্থ একক মালিকানা, টিএএসসি (ট্রাস্ট, অ্যাসোসিয়েশন, সোসাইটিস, ক্লাব) অংশীদারী সংস্থা, পাবলিক লিমিটেড কর্পোরেশন, প্রাইভেট কোম্পানি এবং এলএলপি সংস্থা সহ আরবিএল ব্যাঙ্কে অ্যাকাউন্টধারী যে কোনও ব্যক্তি বা ব্যবসায়িক সংস্থা। যাইহোক, কোনও সেভিংস অ্যাকাউন্টের ক্ষেত্রে, "অ্যাকাউন্ট হোল্ডার" বলতে ব্যাঙ্কে অ্যাকাউন্ট আছে শুধুমাত্র সেই ব্যক্তিকে বোঝায়।

"অ্যাফিলিয়েট" বলতে বোঝায় আরবিএল ব্যাঙ্কের হোল্ডিং কোম্পানী বা তার সহযোগী কোনও সংস্থা, বা আরবিএল ব্যাঙ্কের নিয়ন্ত্রণ শেয়ার করে বা তাদের সাধারণ নিয়ন্ত্রণে থাকে এমন কোনও ব্যক্তি, এবং যে ব্যক্তির আরবিএল ব্যাঙ্কের সাথে সরাসরি বা লাভজনক স্বার্থ আছে বা ভোটিং সিকিউরিটিজের 26% এর বেশি নিয়ন্ত্রণ করে।

এই ধারার উদ্দেশ্যে, "নিয়ন্ত্রণ" এবং সেই সংক্রান্ত ব্যাকরণগত বৈচিত্র বলতে কোনো ব্যক্তির সরাসরি, প্রত্যক্ষ বা পরোক্ষভাবে, ভোট বহনকারী সিকিউরিটিজের মালিকানার মাধ্যমে, চুক্তির মাধ্যমে বা যেকোনো ক্ষেত্রে অন্য যে কোনও উপায়ে পরিচালনার যে কোনও রকম অধিকার এবং নীতি বোঝায়; এবং "ব্যক্তি" বলতে কোন কোম্পানি, কর্পোরেশন, অংশীদারিত্ব, ট্রাস্ট, বা অন্য কোনও ব্যক্তি বা সংস্থা বোঝায়। ATM অর্থ ভারতে বা বিদেশে অবস্থিত, আরবিএল ব্যাঙ্কের মালিকানাধীন বা একটি নির্দিষ্ট

শেয়ার্ড নেটওয়ার্কে, কোনও স্বয়ংক্রিয় টেলার মেশিন, যেখানে কার্ডধারক তার কার্ড ব্যবহার করে তার আরবিএল ব্যাঙ্কের অ্যাকাউন্টের অর্থ অ্যাক্সেস করবে।

"কার্ড" বলতে ভারতে বসবাসকারী অ্যাকাউন্টধারীকে দেওয়া আরবিএল ব্যাঙ্কের ডেবিট কার্ড এবং/অথবা অ্যাকাউন্টধারীর দ্বারা আরবিএল ব্যাঙ্কের নির্দিষ্ট করা অন্য কোনও ব্যক্তিকে দেওয়া আরবিএল ব্যাঙ্কের ডেবিট কার্ড বোঝায়।

"কার্ডধারক" বা "গ্রাহক" অর্থ আরবিএল ব্যাঙ্কের অ্যাকাউন্টধারক বা অ্যাকাউন্টধারক দ্বারা অনুমোদিত যে ব্যক্তিকে কার্ড ইস্যু করা হয়েছে এবং যিনি কার্ড ধারণ/ব্যবহার করার জন্য অনুমোদিত।

"ডোমেস্টিক লেনদেন" বলতে ভারতের অভ্যন্তরীণ বৈধ দেশীয় ডেবিট কার্ড ব্যবহার করে কার্ডধারক দ্বারা লেনদেন করা বোঝায়।

"ডু নট কল" নির্বাচন করে আপনি বিপণন কল বা SMS গ্রহণ করা বা না করার বিকল্প বেছে নিতে পারেন।

"আন্তর্জাতিক লেনদেন" অর্থ ভারত, নেপাল এবং ভুটানের বাইরে বৈধ ডেবিট কার্ড ব্যবহার করে আন্তর্জাতিকভাবে করা লেনদেন।

"ইন্টারনেট ওয়েবসাইট" বলতে যে কোনও অবস্থানের মার্চেন্ট এস্টাবলিশমেন্ট দ্বারা পরিচালিত যেকোন ওয়েবসাইট যারা কার্ডধারক কর্তৃক সরাসরি, বা অন্য যে কোন উপায়ে, ওয়েবসাইট থেকে প্রাপ্ত প্রোডাক্ট ও পরিষেবার জন্য কার্ড গ্রহণ করে অথবা যে খুচরা বিক্রেতা, রেস্তোরাঁ, হোটেল, ইউটিলিটি, রেলওয়ে ওয়েবসাইট এবং এয়ারলাইন সংস্থাগুলি কার্ড গ্রহণ করার জন্য বিজ্ঞাপন দেয়, তাদের বোঝায়।

"মার্চেন্ট এস্টাবলিশমেন্ট" শব্দটি যেকোনও অবস্থানে ভিসা, মাস্টারকার্ড, রুপে, বা অন্য অনুরূপ কার্ড নেটওয়ার্ক দ্বারা ইস্যু করা কার্ড গ্রহণকারী ফিজিক্যাল বা অনলাইন ব্যবসা বোঝায়, যাদের মধ্যে দোকান, রেস্তোরাঁ, ATM সহ হোটেল ও বিমানবন্দরে নগদ অগ্রিম পয়েন্ট, এবং মেল-অর্ডার বিজ্ঞাপনদাতা (খুচরা বিক্রেতা, পরিবেশক বা নির্মাতা যাইহোক) অন্তর্ভুক্ত।

"যে কোনও ব্যক্তি একটি বণিক প্রতিষ্ঠানের মালিক, পরিচালনা বা নিয়ন্ত্রন করেন তাকে "মার্চেন্ট" হিসাবে উল্লেখ করা হয়।

"ওয়ান-টাইম পাসওয়ার্ড (OTP)" একটি র‍্যান্ডম উপায়ে তৈরি অক্ষর বা সংখ্যার স্ট্রিং যা কোনও একক লেনদেন বা সেশনে প্রমাণীকরণে কাজে লাগে।

"PIN" শব্দটি গোপন, ব্যক্তিগত শনাক্তকারী নম্বর বোঝায় যা হয় কার্ডধারক বেছে নিয়েছে বা আরবিএল ব্যাঙ্ক দ্বারা কার্ডের সাথে তাদের দেওয়া হয়েছে।

"POS টার্মিনাল" শব্দটি ভারতে বা বিদেশে অবস্থিত, মার্চেন্ট এস্টাবলিশমেন্টের পয়েন্ট অফ সেল (POS) ইলেকট্রনিক টার্মিনাল বোঝায়, যার মারফৎ কার্ড লেনদেন প্রক্রিয়া করা হবে। এই টার্মিনালে, অন্যান্য কাজের মধ্যে, কার্ডধারক নিজের কার্ড ব্যবহার করে কেনাকাটা করার জন্য কার্ডের সাথে লিঙ্ক করা অ্যাকাউন্ট থেকে তহবিল অ্যাক্সেস করবে।

"কার্ডের সাথে সংযুক্ত প্রধান অ্যাকাউন্ট "প্রাথমিক অ্যাকাউন্ট" হিসাবে উল্লেখ করা হয়।

"আরবিএল ব্যাঙ্ক" বা "দ্য ব্যাঙ্ক" বলতে 1913 সালের ভারতীয় কোম্পানি আইন অনুযায়ী প্রতিষ্ঠিত একটি ব্যবসায়িক প্রতিষ্ঠান আরবিএল ব্যাঙ্ক লিমিটেড বোঝায়, রেজিস্টার্ড অফিস শাহুপুরী, কোলহাপুর - 416001, কর্পোরেট অফিস ওয়ান ইন্ডিয়াবুলস সেন্টার, টাওয়ার 2, 6th ফ্লোর, 841 সেনাপতি বাপট মার্গ, লোয়ার প্যারেল, মুম্বাই 400013, এবং আরেকটি অফিস টেকনিপ্লেক্স-1, 9th ফ্লোর, বীর সাভারকার ফ্লাইওভারের কাছে, গোরেগাঁও(পশ্চিম), মুম্বাই-40062 এবং বিভিন্ন শাখার মাধ্যমে কার্ডের স্বত্বাধিকারী/মালিক দ্বারা পরিচালিত (এক্ষেত্রে, বিষয় বা প্রসঙ্গের পরিপন্থী না হলে, উত্তরাধিকারী, প্রতিনিধি এবং নিযুক্ত ব্যক্তিরা অন্তর্ভুক্ত)।

"আরবিএল ব্যাঙ্ক কাস্টমার কেয়ার সেন্টার" হিসাবে উল্লিখিত আরবিএল ব্যাঙ্ক-ফোন ব্যাঙ্কিং পরিষেবা সকল কার্ডধারকের জন্য উপলব্ধ করা হয়েছে। এই বিষয়ে আরবিএল ব্যাঙ্ক দ্বারা নির্ধারিত শর্তাবলী আরবিএল ব্যাঙ্ক কাস্টমার কেয়ার সেন্টার ব্যবহারকারী সকল কার্ডধারকের জন্য প্রযোজ্য। 18001 026 222 নম্বরে কল সেন্টারে যোগাযোগ করা হবে।

"আরবিএল ব্যাঙ্কের ওয়েবসাইট" অর্থ www.rblbank.com বা আরবিএল ব্যাঙ্কের নিজস্ব ওয়েবসাইট।

রুপে, ভিসা এবং মাস্টার কার্ডসহ আরবিএল কার্ড গ্রহণকারী যেকোনও নেটওয়ার্ককে "শেয়ারড নেটওয়ার্ক" বলা হয়।

কার্ড দ্বারা উপলব্ধ পরিষেবা সংক্রান্ত ফি-এর রূপরেখার সংযোজন "শুল্ক সংযোজন" হিসাবে উল্লেখ করা হয়। এই ফিগুলি যে কোনও সময় পরিবর্তন করার অধিকার আরবিএল ব্যাঙ্কের আছে। সাধারনত, চার্জের এই ধরনের কোন পরিবর্তনের ক্ষেত্রে কার্ডধারককে সম্ভাব্য প্রভাবের 1 মাসের নোটিশ দিয়ে তবেই করা হবে।

প্রত্যক্ষ বা পরোক্ষভাবে, কোনও কার্ড ব্যবহার করে কার্ডধারক দ্বারা লেনদেন করার জন্য আরবিএল ব্যাঙ্ককে দেওয়া যে কোনও নির্দেশকে "লেনদেন" হিসাবে উল্লেখ করা হয়।

"নন আরবিএল ব্যাঙ্ক ATM লেনদেন": কার্ডধারক/গ্রাহক দ্বারা একটি নন আরবিএল ব্যাঙ্ক ATM-এ করা যে কোনও লেনদেন।

কার্ডের সাথে ম্যাপ করা সারোগেট নম্বরকে "টোকেন" হিসাবে উল্লেখ করা হয়। কোনও বিকল্প ফর্ম ফ্যাক্টরের মাধ্যমে অর্থপ্রদান সক্ষম করার জন্য টোকেন ব্যবহার করা হয়।

"টোকেন পরিষেবা" মানে শেয়ার্ড নেটওয়ার্ক (রুপে/ ভিসা/ মাস্টার কার্ড) দ্বারা পেমেন্ট অ্যাকাউন্টের টোকেনাইজেশন সক্ষম করার উদ্দেশ্যে, অর্থপ্রদানের জন্য টোকেনাইজড পেমেন্ট অ্যাকাউন্টের শংসাপত্রের ব্যবহার এবং টোকেন লাইফ-সাইকেল পরিচালনা যেমন পরিষেবা (রুপে/ভিসা/ মাস্টার কার্ড) প্রদান মাঝে মাঝে নেটওয়ার্ক মারফৎ আপডেট করা।

ব্যাখ্যা:

a) একবচনে দেওয়া সমস্ত রেফারেন্সে বহুবচনে বোঝায় এবং তদ্বিপরীত এবং "অন্তর্ভুক্ত" শব্দটি "সীমাবদ্ধতা ছাড়া" বোঝানো হচ্ছে।
b) যে কোনও জেন্ডার উল্লেখ করা হলে সে প্রসঙ্গে অন্যটিও অন্তর্ভুক্ত।
c) যেকোনও সংবিধি, অধ্যাদেশ বা অন্যান্য আইনের উল্লিখিত সমস্ত প্রবিধান এবং অন্যান্য উপকরণ এবং সমস্ত একত্রীকরণ, সংশোধনী, পুনঃ-প্রণয়ন বা আপাত বলবৎ প্রতিস্থাপন অন্তর্ভুক্ত
d) সমস্ত শিরোনাম, বোল্ড টাইপ, এবং ইটালিক্স (যদি থাকে) শুধুমাত্র রেফারেন্সের সুবিধার জন্য অন্তর্ভুক্ত এবং শর্তাবলীর ব্যাখ্যা সংজ্ঞায়িত, সীমাবদ্ধ বা অন্যথায় প্রভাবিত করার জন্য নয়।
e) ভিসা/ মাস্টার কার্ড/ রুপে/ NPCI প্রবিধানের রেফারেন্স ভিসা/ মাস্টার কার্ড/ রুপে নেটওয়ার্কের সমস্ত সদস্য ব্যাঙ্কের জন্য জারি করা নির্দেশিকার সাথে সম্পর্কিত।
f) সাধারণ ধারা আইনে বর্ণিত ব্যাখ্যার নিয়মাবলী, যেমন এখানে অন্তর্ভুক্ত হয়েছে, বিষয় বা প্রসঙ্গের পরিপন্থী না হলে, শর্তাবলীতেও প্রযোজ্য হবে।

শর্তাবলীর প্রয়োগযোগ্যতা:

শর্তাবলী:

কার্ডধারক এবং আরবিএল ব্যাঙ্কের মধ্যে চুক্তি নিম্নলিখিত শর্তাবলী দ্বারা পরিচালিত। কার্ডের আবেদনপত্রে স্বাক্ষর করে, লিখিতভাবে কার্ডের প্রাপ্তি স্বীকার করে, কার্ডের পিছনে স্বাক্ষর করে, কার্ড ব্যবহার করে কেনাকাটা করে, কার্ডের POS সক্রিয় করে বা ATM-এর মাধ্যমে সক্রিয় করার জন্য অনুরোধ করে, অথবা রেকর্ড করা ঠিকানায় কার্ড বিতরণের পর 10 দিন পর্যন্ত অপেক্ষা করে, কার্ডধারক এই শর্তাবলীতে নিঃশর্তভাবে সম্মত হয়েছেন এবং স্বীকৃত হচ্ছেন বলে মনে করা হয়। এই নিয়ম ও শর্তাবলী কার্ডধারকের অ্যাকাউন্টে প্রযোজ্য শর্তাবলীর অতিরিক্ত এবং উক্ত নিয়ম ও শর্তাবলী অবমাননা যোগ্য নয়। যে কোনও পরিষেবা/ সুবিধা/ অফার গ্রহণকারী কার্ডধারকরা সর্বদা এই ধরনের পরিষেবা/সুবিধা/অফারের জন্য আরবিএল ব্যাঙ্ক নির্ধারিত নিয়ম ও শর্তাবলী দ্বারা আবদ্ধ থাকবে। গ্রাহকের তরফে ব্যাঙ্ক প্রদত্ত অন্য কোন চুক্তি বা প্রতিশ্রুতির অধীনে শর্তাবলী মেনে চলতে ব্যর্থ হলে/ গ্রাহকের মৃত্যু হলে/ দেউলিয়া হলে/ অস্বচ্ছলতা হলে/ অন্যান্য অনুরূপ প্রক্রিয়া গ্রাহকের বিরুদ্ধে যায় তাহলে ব্যাঙ্ক কার্ড বাতিল করবে।

কার্ড ইস্যু করা:

অ্যাকাউন্ট হোল্ডারের কাছ থেকে অনুরোধ পাওয়ার পর আরবিএল ব্যাঙ্ক অ্যাকাউন্ট হোল্ডারকে কার্ড ইস্যু করবে। অ্যাকাউন্ট খোলার সময় অ্যাকাউন্ট খোলার ফর্মের মাধ্যমে বা অ্যাকাউন্ট খোলার পরে শাখায় পাঠানো চিঠির মাধ্যমে এই অনুরোধ করা যেতে পারে। এছাড়াও, গ্রাহক SMS/

ই-মেইল/ ইন্টারনেট/ মোবাইল ব্যাঙ্কিং অথবা ব্যাঙ্ক গ্রাহক অনুরোধ গ্রহণের প্রকৃত পদ্ধতি বলে মনে করে এমন কোনো চ্যানেলের মাধ্যমে অনুরোধ করবে। গ্রাহক নিজের অ্যাকাউন্টে কি ধরনের কার্ড রাখতে চান তা নির্বাচন করতে হবে এবং কার্ডের ফি প্রদান করতে হবে। শুধুমাত্র অপারেশন মোড যৌথভাবে অনুষ্ঠিত না হলেই কেবল স্বতন্ত্র এবং অ- স্বতন্ত্র গ্রাহকের জন্য কার্ড ইস্যু করা হবে। ব্যাঙ্ক, নিজস্ব বিবেচনার ভিত্তিতে, কোনও NRI অ্যাকাউন্টের জন্য ম্যান্ডেটধারককে অনুরোধের ভিত্তিতে ডেবিট কার্ড অফার করবে। এই কার্ড ডোমেস্টিক উদ্দেশ্যে ব্যবহার করা হবে এবং ব্যাঙ্ক ফি শিডিউল অনুযায়ী চার্জ করা হবে। প্রাসঙ্গিক কাগজপত্র এবং সমর্থনকারী ডকুমেন্টেশন মাঝে মাঝে পরিবর্তিত হবে। আরবিএল ব্যাঙ্কের শাখা থেকে অবশ্যই একই নিয়মে গ্রহণ করতে/বুঝতে হবে।

আরবিএল ব্যাঙ্ক নিজের গ্রাহকদের ভিন্ন প্রকার ডেবিট কার্ডে আপগ্রেড করার বিকল্প দিতে পারে। এই পরিস্থিতিতে, গ্রাহক নতুন কার্ড ব্যবহার করার পর বা নতুন কার্ড পাওয়ার 60 দিনের মধ্যে বর্তমান ডেবিট কার্ড ব্লক হয়ে যাবে। এই আপগ্রেডের খরচ মাঝে মাঝে এবং পরিস্থিতির উপর নির্ভর করে পরিবর্তিত হবে। কোনও গ্রাহকের কাছ থেকে এই ধরনের অনুরোধ গ্রহণ করার আগে, সম্পর্কিত খরচ তাকে জানানো হবে।

কার্ড সক্রিয়করণ:

গ্রাহকের কাছে নিষ্ক্রিয় অবস্থায় ডেবিট কার্ড সরবরাহ করা হয়। নিজের ডেবিট কার্ড সক্রিয় করার জন্য, গ্রাহককে অবশ্যই উপলব্ধ চ্যানেলগুলির মধ্যে একটি যেমন মোব্যাঙ্ক, ইন্টারনেট ব্যাঙ্কিং, SMS ইত্যাদির মাধ্যমে একটি PIN তৈরি করতে হবে।

যখন কার্ড ইস্যু করা বা পুনরায় ইস্যু করা হয় তখন কার্ডটি শুধুমাত্র আন্তঃদেশীয় ATM এবং পয়েন্ট অফ সেল (POS) টার্মিনালে ব্যবহার করা জন্য সক্রিয় থাকে। গ্রাহক মোবাইল ব্যাঙ্কিং, ইন্টারনেট ব্যাঙ্কিং, ব্রাঞ্চিং, IVR ইত্যাদি ব্যাঙ্ক-অনুমোদিত চ্যানেল ব্যবহার করে আন্তর্জাতিক, অনলাইন এবং যোগাযোগহীনসহ সমস্ত অতিরিক্ত অর্থপ্রদান মোড সক্ষম করবেন। গ্রাহক যে কোনও মুহূর্তে এই লেনদেন মোডগুলি চালু বা বন্ধ করবেন বা যেকোনো নির্দিষ্ট সময়ে এই প্রতিটি লেনদেনের জন্য নির্দিষ্ট লেনদেন সীমা নির্ধারণ করবেন।

কার্ডের সুবিধা:

কার্ডধারক গ্রাহক যে কোনও ATM বা আরবিএল ব্যাঙ্কের শাখায় নগদ উত্তোলন/নগদ অ্যাক্সেস করতে পড়ে, মার্চেন্ট এস্ট্যাব্লিশমেন্টে অর্থপ্রদান (অনলাইন বা অফলাইনে)করবে, নিজের অ্যাকাউন্টের ব্যালেন্স চেক করবে, অল্প সংখ্যক লেনদেন করে একটি মিনি স্টেটমেন্ট পেতে পারে বা অন্য যেকোন আরবিএল ব্যাঙ্ক কাস্টমার কেয়ার বা আরবিএল ব্যাঙ্ক দ্বারা সময়ে সময়ে নির্দিষ্ট করা এই ধরনের পরিষেবা পেতে পারে। কার্ড ব্যবহারের মাধ্যমে এই ধরনের যে কোনো পরিষেবা গ্রহণকারী কার্ডধারকরা আরবিএল ব্যাঙ্ক দ্বারা নির্ধারিত শর্তাবলী এবং সময়ে সময়ে সংশোধিত এই পরিষেবা গ্রহণে বাধ্য থাকবে। সংশ্লিষ্ট কার্ড ATM এবং মার্চেন্ট এস্ট্যাব্লিশমেন্টে ডোমেস্টিক্ লেনদেন এবং আন্তর্জাতিক লেনদেনের জন্য ব্যবহার করার জন্য বৈধ। যাইহোক, কার্ডটি ভারত, নেপাল এবং ভুটানের মার্চেন্ট এস্ট্যাব্লিশমেন্টে কোনো দেশীয় লেনদেনের জন্য বৈদেশিক মুদ্রায় অর্থপ্রদানের জন্য

বৈধ নয়। কার্ডে নির্দেশিত মাসের শেষ দিন পর্যন্ত কার্ডটি বৈধ। একটি লেনদেন সম্পন্ন হলে, আরবিএল ব্যাঙ্ক কার্ডে সংযুক্ত প্রাথমিক অ্যাকাউন্ট তাৎক্ষণিকভাবে ডেবিট করবে।

ব্যক্তিগত সনাক্তকরণ নম্বর:

কার্ডধারক গ্রাহক কার্ড ব্যবহার সক্ষম করার জন্য, যেকোনও উপলব্ধ চ্যানেলের মাধ্যমে ডেবিট কার্ডের PIN নিজে তৈরি করবেন। PIN ইস্যু করার সময় আরবিএল ব্যাঙ্ক সর্বোচ্চ যতটা সম্ভব যত্ন ও সতর্কতা অবলম্বন করে, যাতে কার্ডধারক ছাড়া অন্য কারো কাছে এটি প্রকাশ না পায়। PIN সেটিং প্রক্রিয়া বর্তমানে গ্রাহকের রেজিস্টার্ড মোবাইল নম্বর থেকে মোব্যাঙ্ক, নেটব্যাঙ্কিং, IVR এবং SMS-এর মাধ্যমে সূচনা করে সম্পন্ন করা যায়। পরবর্তীকালে, কার্ডধারক নিজস্ব ঝুঁকিতে, যে কোনও আরবিএল ব্যাঙ্কের ATM, মোব্যাঙ্ক, ইন্টারনেট ব্যাঙ্কিং, IVR দ্বারা বা নিজের রেজিস্টার্ড মোবাইল নম্বর থেকে REPIN বার্তা পাঠিয়ে এই PIN পরিবর্তন করবেন। কার্ডধারক স্বীকার করেন, প্রতিনিধিত্ব করেন এবং ওয়ারেন্টি দেন যে PIN ব্যবহার করার সাথে সাথে, কার্ডটি কার্যকর হবে এবং অ্যাকাউন্টে অ্যাক্সেস প্রদান করবে। PIN-এর ব্যবহার, গোপনীয়তা এবং সুরক্ষার পাশাপাশি এই ধরনের PIN ব্যবহার করে অ্যাকাউন্টে প্রবেশ করা সমস্ত অর্ডার এবং তথ্য পরিবর্তনের জন্য কার্ডধারক একমাত্র দায়ী থাকবেন বলে স্বীকার করেন। তৃতীয় পক্ষীয় কেউ যাতে PIN জানতে না পারে তার জন্য, কার্ডধারক অবশ্যই এটিকে কোনোভাবেই রেকর্ড করবেন না। কার্ডধারক স্পষ্টভাবে আরবিএল ব্যাঙ্ককে PIN দ্বারা যাচাইকৃত লেনদেন এবং নির্দেশাবলী সম্পাদন করার অনুমতি দেন এবং তাদের এই ক্ষমতা ত্যাগ করার অনুমতি দেওয়া হয় না। কার্ডধারকের PIN চেক করা ছাড়া, কার্ডধারক দ্বারা প্রদত্ত বা দাবী করা লেনদেনজনিত কোনো নির্দেশাবলীর বৈধতা নিশ্চিত করার কোনো দায়িত্ব আরবিএল ব্যাঙ্কের নেই। PIN-এর নিরাপত্তা রক্ষার জন্য কার্ডধারককে অবশ্যই প্রয়োজনীয় সতর্কতা অবলম্বন করতে হবে। এখানে উল্লিখিত বিধানগুলি সাপেক্ষে এবং সময়ে সময়ে আরবিএল ব্যাঙ্ক দ্বারা নির্ধারিত নিয়মানুসারে, কার্ডধারক কোনও ভূয়ো/ জাল/ অননুমোদিত/ ডুপ্লিকেট/ ভুল ব্যবহার করা কার্ড এবং/অথবা PIN-এর ক্ষেত্রে আরবিএল ব্যাঙ্ককে দায়ী করবে না। উপরন্তু, কার্ড কোনও তৃতীয় পক্ষের হাতে পড়ে যাওয়া বা তাদের কাছে PIN প্রকাশ হয়ে যাওয়ার ফলে কার্ডের ব্যবহার বা অপব্যবহার সংক্রান্ত যে কোনও পরিণতির জন্য যেকোনও রকমের দায় আরবিএল ব্যাঙ্ক অস্বীকার করে। তৃতীয় পক্ষ দ্বারা অ্যাকাউন্ট ও অন্যান্য পরিষেবায় যে কোনও অননুমোদিত অ্যাক্সেসের জন্য কার্ডধারক দায়বদ্ধ, এবং এই ধরনের অ্যাক্সেস এবং ব্যবহারের উপর ভিত্তি করে বা অন্যথায় তৃতীয় পক্ষ দ্বারা এই ধরনের অপব্যবহার/ ব্যবহারের ফলে উদ্ভূত কোনো দায়, খরচ বা ক্ষতির সাপেক্ষে আরবিএল ব্যাঙ্ককে ক্ষতিপূরণ দেবে।

কার্ডের বৈধতা:

কার্ডের ওপরে উল্লিখিত মাস বা বছরের শেষ দিন পর্যন্ত কার্ডটি বৈধ। কার্ডের মেয়াদ শেষ হয়ে গেলে, কার্ডধারক কার্ডটি টুকরো করে কেটে নষ্ট করার প্রতিশ্রুতি দেন। কার্ডের মেয়াদ শেষ হলে আরবিএল ব্যাঙ্ক কার্ডের নবীকরণের একচেটিয়া অধিকার সংরক্ষণ করে।

চুরি যাওয়া বা হারানো কার্ড:

কার্ডধারককে অবশ্যই হারিয়ে যাওয়া বা চুরি হওয়া কার্ডের বিষয়ে স্থানীয় পুলিশের কাছে রিপোর্ট করতে হবে এবং রিপোর্টের একটি কপি আরবিএল ব্যাঙ্কে পাঠাতে হবে। কোনও হারিয়ে যাওয়া কার্ডের বিষয়ে রিপোর্ট করার জন্য কার্ডধারক আরবিএল ব্যাঙ্কের যে কোনও কাস্টমার কেয়ার সেন্টারে কল করবেন, অথবা নিজের স্থানীয় আরবিএল ব্যাঙ্কের শাখায় লিখিত জানাতে পারেন বা আরবিএল ব্যাঙ্ক উপযুক্ত বলে মনে করে এমন অন্য কোনও পদ্ধতি ব্যবহার করবেন। আরও বিশদে জানার জন্য, অনুগ্রহ করে URL http://bitly.ws/suwH ক্লিক করুন: কাস্টমার কেয়ারে যোগাযোগের বিশদ আরবিএল ব্যাঙ্কের ওয়েবসাইটে দেওয়া আছে। পর্যাপ্ত যাচাইকরণের পরে, আরবিএল ব্যাঙ্ক এক কর্মদিবসের ব্যবসায়িক সময়ের মধ্যে কার্ডটি হটলিস্ট বা ব্লক করবে। কোনও কার্ডধারক বিদেশে তাদের কার্ড হারিয়ে ফেললে, তারা হয় উপরের নির্দেশাবলী অনুসরণ করবেন অথবা ভিসা/মাস্টারকার্ড গ্লোবাল ইমার্জেন্সি অ্যাসিসট্যান্স সহায়তা লাইনে কল করবেন। এই পরিষেবা ব্যবহার সংক্রান্ত যে কোনও ফি প্রদানের জন্য কার্ডধারক দায়বদ্ধ। কার্ডধারককে কার্ডের নিরাপত্তার দায়িত্ব এবং সেটি সুরক্ষিত রাখার জন্য সকল প্রয়োজনীয় সতর্কতা অবলম্বন করতে হবে। কার্ড হট লিস্ট করা বা বাতিল না হওয়া পর্যন্ত, কার্ড মারফৎ করা যেকোনো চার্জের জন্য কার্ডধারক দায়ী থাকবেন। এছাড়াও, যদি আরবিএল ব্যাঙ্ক মনে করে উপরে উল্লিখিত পদ্ধতিগুলি অনুসরণ করা হয়নি, তাহলে কার্ডধারক হারানো বা চুরি যাওয়া কার্ডের প্রয়োজনীয় অর্থপ্রদানের জন্য দায়ী থাকবেন। কার্ডধারককে অবশ্যই সচেতন থাকতে হবে, কোনও কার্ড হারিয়ে যাওয়া, চুরি বা ক্ষতিগ্রস্থ হওয়ার পরে যদি ফেরত পাওয়া যায়, তাহলে সেটিকে দ্রুত দুই টুকরোয় কেটে ফেলে আরবিএল ব্যাঙ্কে ফেরত পাঠাতে হবে এবং অপব্যবহার রোধে সতর্ক থাকতে হবে।

সারেন্ডার/ কার্ড রিপ্লেসমেন্ট:

কার্ডধারককে ইস্যু করা কার্ডটি অবশ্যই আরবিএল ব্যাঙ্কের সম্পত্তি থাকবে এবং অনুরোধ সাপেক্ষে আরবিএল ব্যাঙ্কে ফেরত দিতে হবে। যদি কার্ডধারকের আর কার্ডের পরিষেবা প্রয়োজন না হয় বা আরবিএল ব্যাঙ্ক কোনও কারণে পরিষেবা বন্ধ করে দেয়, তাহলে কার্ডধারককে অবশ্যই বাতিল করার জন্য আরবিএল ব্যাঙ্কে কার্ড ফেরত দিতে হবে। কোনও কার্ড হারিয়ে গেলে বা চুরি হলে, আরবিএল ব্যাঙ্ক সম্পূর্ণ নিজস্ব বিবেচনার ভিত্তিতে কার্ডধারককে নতুন PIN সহ একটি ডুপ্লিকেট কার্ড ইস্যু করবে।

বাতিলকরণ:

কার্ডধারক যেকোন সময় আরবিএল ব্যাঙ্কে লিখিত নোটিশ পাঠিয়ে এবং আড়াআড়িভাবে দুই ভাগে কাটা কার্ড ফেরত দিয়ে কার্ড বন্ধ বা বাতিল করবে। আরবিএল ব্যাঙ্ক কর্তৃক লিখিত বিজ্ঞপ্তি প্রাপ্ত এবং যথাযথভাবে স্বীকৃত না হওয়া পর্যন্ত সমস্ত ফি বাবদ কার্ডধারক দায়ী থাকবে। পরিস্থিতির উপর নির্ভর করে, পূর্ব সতর্কতাসহ বা ছাড়াই আরবিএল ব্যাঙ্ক যখনই উপযুক্ত মনে করবে কার্ড বাতিল করে দিতে পারে।

ব্যবহারের নির্দেশিকা:

1. কার্ডধারককেকে অবশ্যই কার্ড সবসময় একটি সুরক্ষিত স্থানে রাখতে হবে এবং কখনই, কোনো অবস্থাতেই, কোনো তৃতীয় পক্ষীয় ব্যক্তিকে কার্ড ব্যবহার করার অনুমতি দেওয়া উচিত নয়। কার্ড পাওয়ার সাথে সাথে কার্ডধারককে দ্বারা কার্ডে স্বাক্ষর করতে হবে। কার্ড সুরক্ষিতভাবে ব্যবহার করার জন্য, কার্ডধারককে প্রথমবার ব্যবহারের পর PIN (যদি আরবিএল ব্যাঙ্ক তাদের দিয়ে থাকে) পরিবর্তন করতে হবে এবং নতুন PIN নির্বাচন করতে হবে। কার্ডধারক আরবিএল ব্যাঙ্ক দ্বারা প্রদত্ত সমস্ত পরিষেবা এবং সেই সংক্রান্ত সমস্ত ফি প্রদানের জন্য দায়বদ্ধ এবং কার্ড আর আরবিএল ব্যাঙ্কের মধ্যে সমস্ত লেনদেনের ক্ষেত্রে সততা বজায় রাখবেন। কার্ড সমর্থিত লেনদেনের ধরনে আরবিএল ব্যাঙ্ক কোনও পরিবর্তন আনার আগে কার্ডধারককে অবশ্যই তা জানিয়ে ব্যাঙ্কের নোটিশ পাঠাতে হবে। কার্ডধারক দ্বারা আরবিএল ব্যাঙ্ক অ্যাকাউন্ট /কার্ড রক্ষণাবেক্ষণে কোনও ত্রুটি বা অনিয়ম হলে তা অবিলম্বে যেকোনও আরবিএল ব্যাঙ্কের কাস্টমার কেয়ার সেন্টারের মাধমে আরবিএল ব্যাঙ্ককে জানাতে হবে।

2. প্রচারমূলক অফারের বার্তা গ্রহণ করা থেকে অপ্ট আউট করার জন্য কার্ডধারক ডু নট কল পরিষেবা ব্যবহার করতে পারেন।

3. প্রাসঙ্গিক নিয়ন্ত্রক কর্তৃপক্ষ দ্বারা জানানো এবং বিভিন্ন সময়ে করা আপডেট অনুসারে আন্তর্জাতিক অনলাইন ফরেক্স ট্রেডিং এবং অন্যান্য নিষিদ্ধ লেনদেনের জন্য ডেবিট কার্ড ব্যবহার করা যাবে না। এই বিষয়ে যে কোনও প্রযোজ্য নিয়ম অনুসরণ করার দায়িত্ব ডেবিট কার্ড ধারকের।

অনুমোদনহীন লেনদেনের ক্ষেত্রে দায়বদ্ধতা

কার্ড হারিয়ে গেলে, চুরি গেলে বা কেউ অনুমোদন ছাড়াই কার্ড ব্যবহার করলে কার্ড ধারককে অবশ্যই অবিলম্বে আরবিএল ব্যাঙ্ককে অবহিত করতে হবে। যত তাড়াতাড়ি সম্ভব কার্ড হারানো বা চুরি যাওয়ার বিষয়ে ব্যাঙ্কের 24-ঘন্টা গ্রাহক পরিষেবা লাইনে ফোন করে, বা স্থানীয় শাখায় লিখিত বিজ্ঞপ্তি পাঠিয়ে, বা আরবিএল ব্যাঙ্ক উপযুক্ত বলে মনে করে অন্য কোনও পদ্ধতি ব্যবহার করে আরবিএল ব্যাঙ্ককে অবহিত করতে হবে। (ATM-এ নগদ উত্তোলন এবং অনলাইন ডেবিট কার্ডের ব্যবহার ব্যতীত), কার্ডধারক অননুমোদিত লেনদেনের বিষয়ে লিখিতভাবে আরবিএল ব্যাঙ্ককে অবিলম্বে সেটি অবহিত করলে কার্ডধারক অননুমোদিত লেনদেনের জন্য আর্থিকভাবে দায়বদ্ধ নয় এবং এই ধারার শর্তাবলী অনুসারে, আরবিএল ব্যাঙ্কের মতে, কার্ড ধারক ব্যাঙ্কে বিষয়টি অবহিত না করা পর্যন্ত তিনি অবহেলা, জালিয়াতি বা যোগসাজশের জন্য দোষী। উল্লিখিত সুবিধাগুলি এখানে উল্লিখিত শর্তাবলী সাপেক্ষে কার্ডধারকের জন্য উপলব্ধ হবে এবং শুধুমাত্র নিম্নলিখিত শর্তগুলি পূরণ করা হলেই:

1. আরবিএল ব্যাঙ্ক দ্বারা নির্ধারিত বিধান অনুসারে কার্ডটি হারানো/চুরি যাওয়ার পর যদি কার্ডধারক আরবিএল ব্যাঙ্কে কার্ডের এই হারানো/চুরির বিষয়ে রিপোর্ট করা FIR-এর একটি

কপি জমা দেন; যদি উক্ত অননুমোদিত লেনদেন/গুলি আরবিএল ব্যাঙ্কে কার্ড হারানো/চুরি হওয়ার রিপোর্ট করার তারিখের 15 দিন আগে হয়;

2. যদি কার্ড হারানো/চুরি রিপোর্ট করার তারিখের বিগত 3 মাসের মধ্যে কার্ডধারক, কার্ড ব্যবহার করে অন্তত একটি ক্রয়ের লেনদেন করে থাকেন; এবং;
3. যদি কার্ডধারক আরবিএল ব্যাঙ্ককে লেনদেনের SMS এবং মোবাইল ব্যাঙ্কিংয়ের জন্য তার সেল ফোন ব্যবহার করার অনুমতি দেন।

যাইহোক, আরবিএল ব্যাঙ্ক কার্ডধারককে বীমা কভারেজের উপরোক্ত সুবিধা সম্পূর্ণরূপে প্রত্যাখ্যান করার বা এই ধরনের তদন্ত বা তদন্ত সংক্রান্ত অতিরিক্ত খরচ বহন করানোর অধিকার সংরক্ষণ করে:

1. যদি আরবিএল ব্যাঙ্ক নিজস্ব বিবেচনার ভিত্তিতে, উপলব্ধ প্রমাণের ভিত্তিতে (কার্ডধারক দ্বারা সরবরাহ করা বা অন্যভাবে প্রাপ্ত) নির্ধারণ করে যে কার্ডধারক কার্ড ব্যবহারের ক্ষেত্রে চরম অবহেলা বা জালিয়াতি করেছিলেন (কার্ড, অ্যাকাউন্ট বা PIN সুরক্ষিত করা, চুরি বা অননুমোদিত লেনদেনের রিপোর্ট করা সহ) এবং/অথবা
2. যদি আরবিএল ব্যাঙ্ক, তার নিজস্ব বিবেচনার ভিত্তিতে, বিশ্বাস করে যে, বেআইনি লেনদেন এবং/অথবা মার্চেন্ট ধরনসহ অতিরিক্ত অনুসন্ধানের প্রয়োজন আছে; এবং/অথবা
3. যদি কার্ডধারকের আগের অ্যাকাউন্টের ইতিহাস অপর্যাপ্ত হয়।

শুধুমাত্র কোনো অপব্যবহার করা বা অননুমোদিত কার্ডের লেনদেনই বীমা কভারেজের আওতায় পড়ে। কোনও প্রতারণামূলক লেনদেন প্রমাণিত হলে কার্ডের ভার্সনে সক্রিয় করা বীমার সীমা কার্ডের প্রকৃতির ওপর নির্ভর করে কভারেজের পরিমাণ নির্ধারণ করবে এবং তা পূর্বোক্ত তৃতীয় পক্ষীয় বীমাকারীর দ্বারা পরিশোধ করা হবে।

গ্রাহকের দায়বদ্ধতার সীমা:

(a) গ্রাহকের কোনও দায়বদ্ধতা নেই

1. নিম্নলিখিতগুলির মধ্যে কোনও ঘটনা ঘটলে, বেআইনি লেনদেনের জন্য গ্রাহকের কোনো দায়বদ্ধতা থাকবে না।
   i. জালিয়াতিতে অংশগ্রহণ, অসাবধানতা, বা অন্যান্য ঘাটতির ক্ষেত্রে ব্যাঙ্কের তরফে জটিলতা সৃষ্টি (গ্রাহক দ্বারা লেনদেন রিপোর্ট করা হোক বা না হোক)।
   ii. তৃতীয় পক্ষের এইজাতীয় গাফিলতি গ্রাহক বা ব্যাঙ্ক কারোর ওপরে বর্তায় না, বরং সিস্টেমের অন্য কোথাও ভুলের কারণে হয় এবং অননুমোদিত লেনদেনের বিষয়ে ব্যাঙ্কের নোটিশ পাওয়ার পর গ্রাহক তিন কার্যদিবসের মধ্যে ব্যাঙ্ককে সূচিত করে।

(b) গ্রাহকের সীমিত দায়বদ্ধতা

2. নিম্নলিখিত পরিস্থিতিতে, অননুমোদিত লেনদেনের ফলে যে কোনো ক্ষতির জন্য গ্রাহক দায়ী হবে:

i. যখন গ্রাহকের দায়িত্বজ্ঞানহীনতার কারণে কোন ক্ষতি হয়, যেমন গ্রাহক নিজের অর্থপ্রদানের প্রমাণপত্র কাউকে শেয়ার/প্রকাশ করলে গ্রাহক অননুমোদিত লেনদেনের বিষয়টি ব্যাঙ্ককে অবহিত না করা পর্যন্ত তিনি সম্পূর্ণ ক্ষতির জন্য দায়ী থাকবেন। বেআইনি লেনদেন রিপোর্ট করার পর কোনো ক্ষতি হলে তা পূরণ করার জন্য ব্যাঙ্ক দায়ী থাকবে।

ii. গ্রাহকের পক্ষ থেকে এই ধরনের একটি লেনদেনের ব্যাঙ্ককে অবহিত করতে বিলম্ব হলে (ব্যাঙ্ক থেকে যোগাযোগ করার চার থেকে সাত কার্যদিবসের মধ্যে) এবং যে ক্ষেত্রে অননুমোদিত ইলেকট্রনিক ব্যাঙ্কিং লেনদেনের জন্য ব্যাঙ্ক বা গ্রাহক দায়ী নয়, বরং সিস্টেমের অন্য কোথাও গাফিলতির কারনে, লেনদেনের প্রতি গ্রাহকের দায়বদ্ধতা লেনদেনের মূল্য বা সারণি 1 এ উল্লিখিত পরিমাণের মধ্যে যেটি কম তার মধ্যে সীমাবদ্ধ থাকবে।

সারণী 1	
অনুচ্ছেদ 7 (ii) এর অধীনে একজন গ্রাহকের সর্বোচ্চ দায়বদ্ধতা	
অ্যাকাউন্টের ধরন	সর্বোচ্চ দায় (টাকা)
• বিএসবিডি অ্যাকাউন্টেস	5,000
• অন্যান্য সব এসবি অ্যাকাউন্ট • প্রি-পেইড পেমেন্ট ইনস্ট্রুমেন্ট এবং উপহার কার্ডএমএসএমই-এর বর্তমান/নগদ ক্রেডিট/ওভারড্রাফ্ট অ্যাকাউন্ট 'কারেন্ট অ্যাকাউন্ট, নগদ ক্রেডিট অ্যাকাউন্ট, এবং ওভারড্রাফ্ট ব্যক্তিগত অ্যাকাউন্টে বার্ষিক গড় ব্যালেন্স (জালিয়াতির ঘটনার আগে 365 দিন সময়) এবং সর্বোচ্চ ২৫ লাখ টাকা পর্যন্ত। 5 লক্ষ টাকা পর্যন্ত সীমা সহ ক্রেডিট কার্ড।	10,000
• অন্যান্য সমস্ত কারেন্ট/ক্যাশ ক্রেডিট/ওভারড্রাফ্ট অ্যাকাউন্ট • 5 লক্ষ টাকার উপরে সীমা সহ ক্রেডিট কার্ড।	25,000

এছাড়াও, রিপোর্টিং করতে সাত কার্যদিবসের বেশি বিলম্ব হলে গ্রাহকের দায় মূল্যায়নের জন্য ব্যাঙ্কের বোর্ড-অনুমোদিত পদ্ধতি অনুসরণ করা হবে।

8. সারণী 2 তৃতীয় পক্ষের লঙ্ঘনের জন্য গ্রাহকের মোট দায়িত্বের সংক্ষিপ্ত বিশদ বর্ণনা দেয়, যেমন উপরের অনুচ্ছেদ 6 (ii) এবং 7 (ii) এ বর্ণিত হয়েছে, যেখানে ব্যর্থতার জন্য ব্যাঙ্ক বা গ্রাহক দায়ী নয় বরং সিস্টেমের অন্য কোনও কারণ দায়ী।

টেবিল 2

গ্রাহকের দায়বদ্ধতার সারাংশ	
যোগাযোগ প্রাপ্তির তারিখ থেকে প্রতারণামূলক লেনদেনের রিপোর্ট করতে সময় লাগে।	গ্রাহকের দায় (টাকা)
3 কার্যদিবসের মধ্যে	শূন্য দায়বদ্ধতা
4 থেকে 7 কার্যদিবসের মধ্যে	লেনদেনের মূল্য বা সারণি 1 এ উল্লিখিত পরিমাণ, যেটি কম
7 কার্যদিবসের বেশী	ব্যাঙ্কের বোর্ড অনুমোদিত নীতি অনুযায়ী

যে দিন তারা বিজ্ঞপ্তি পেয়েছেন সেই দিনটি ছাড়া, সারণি 2-এ দেখানো কর্মদিবসের সংখ্যা গ্রাহকের হোম ব্রাঞ্চের নিয়মিত ব্যবসার সময় অনুযায়ী গণনা করা আবশ্যক। অতিরিক্ত বিশদ জানার জন্য অনুগ্রহ করে এই লিঙ্কে ক্লিক করুন: URL: http://bitly.ws/svVU

উন্নয়নমূলক প্রচার:

আরবিএল ব্যাঙ্ক নিজের ওয়েবসাইটে তৃতীয় পক্ষ দ্বারা আরবিএল ব্যাঙ্কের গ্রাহকদের জন্য অফার করা অফার/ প্রোডাক্ট/ পরিষেবা প্রদর্শন করে এবং আরবিএল ব্যাঙ্ক এই অফার/ প্রোডাক্ট/ পরিষেবাগুলির কোনোটিই রেন্ডার করে না। আরবিএল ব্যাঙ্ক একটি এক্সপ্রেস বা অন্তর্নিহিত এজেন্ট হিসাবে উপরে উল্লিখিত তৃতীয় পক্ষের প্রতিনিধিত্ব করে না, গ্রাহকেরও না। আরবিএল ব্যাঙ্ক তৃতীয় পক্ষ দ্বারা প্রদত্ত অফার, প্রোডাক্ট বা পরিষেবার গ্যারান্টি দেয় না বা এই ধরনের কোনো উপস্থাপনাও করে না। আরবিএল ব্যাঙ্ক কোনও কোম্পানি, তৃতীয় পক্ষ বা তাদের প্রতিনিধি বা প্রতিনিধিদের দ্বারা প্রণীত অফার, প্রোডাক্ট বা পরিষেবায় কোনও ঘাটতি বা অপর্যাপ্ততার ক্ষেত্রে সমস্ত দায়বদ্ধতা এবং দায় অস্বীকার করে। এই শর্তাবলীতে সম্মত হওয়ার মাধ্যমে, গ্রাহক অফারের ফলে হবে এমন যেকোনো ক্রিয়া, চাহিদা, দাবি, ক্ষতি, লোকসান, খরচ, ফি এবং ব্যয়ের জন্য সমস্ত দায় বা দায়িত্ব থেকে আরবিএল ব্যাঙ্ককে মুক্তি দেওয়া হয়। কোনো তৃতীয় পক্ষের ওয়েবসাইট ত্রুটিপূর্ণ বা ব্যাহত হলে, সেইসাথে তৃতীয় পক্ষের ওয়েবসাইটে আপনার অ্যাক্সেস, অ্যাক্সেসের অক্ষমতা বা ব্যবহার সম্পর্কিত অন্য কোনো কারণে, কোনো ক্ষতি, লোকসান, ইত্যাদি যা আপনি বহন করবেন, আরবিএল ব্যাঙ্ক সেই সব খরচের জন্য সমস্ত দায় অস্বীকার করে। সমস্ত প্রশ্ন, অসুবিধা, অভিযোগ, এবং/অথবা সমালোচনা অবশ্যই তৃতীয় পক্ষের কাছে সরাসরি জানাতে হবে। অন্যান্য প্ল্যাটফর্মেও ডিল, প্রোডাক্ট এবং পরিষেবা অফার করা হবে। এই ধরনের অফার, প্রোডাক্ট এবং পরিষেবার সুবিধা গ্রহণ করা সম্পূর্ণরূপে গ্রাহকের ইচ্ছানির্ভর।

একাধিক অ্যাকাউন্ট:

কার্ডধারকের ব্যাঙ্কে একাধিক অ্যাকাউন্ট থাকলে তার কয়টি অ্যাকাউন্টে কার্ড সুবিধা থাকবে তা আরবিএল ব্যাঙ্ক স্থির করবে এ ব্যাপারে কার্ডধারক স্বীকৃত হন। একটি কার্ড একাধিক অ্যাকাউন্টের সাথে লিঙ্ক করা থাকলে, শেয়ার্ড নেটওয়ার্ক ATM এবং POS টার্মিনালে কার্ড দিয়ে করা যেকোনো লেনদেন দ্বারা শুধুমাত্র প্রাথমিক অ্যাকাউন্ট প্রভাবিত হবে। আরবিএল ব্যাঙ্কের ATM ব্যবহার করার

সময় যে অ্যাকাউন্ট থেকে টাকা ডেবিট করা হবে তা নির্বাচন করার বিকল্প গ্রাহকের থাকবে। আরবিএল ব্যাঙ্ক সমস্ত প্রোডাক্ট বা পরিষেবা কেনার মূল্য, নগদ, ফি, চার্জ এবং কার্ড ব্যবহার করে প্রদেয় অর্থের জন্য কার্ডের সাথে লিঙ্ক করা অ্যাকাউন্টগুলি ডেবিট করবে। সমস্ত লেনদেন কার্ডের সাথে লিঙ্ক করা অ্যাকাউন্টের(গুলির) অ্যাকাউন্ট স্টেটমেন্টে প্রতিফলিত হবে।

বিবৃতি এবং রেকর্ড:

ATM ব্যবহার:

কার্ডধারক তার লেনদেনের মৌখিক বা লিখিত ইতিহাস জানার জন্য আরবিএল ব্যাঙ্কের কাস্টমার কেয়ার সেন্টারে যোগাযোগ করবেন। কার্ডধারক আরবিএল ব্যাঙ্কের ইন্টারনেট ব্যাঙ্কিং-এ অনলাইনে উপলব্ধ অ্যাকাউন্ট স্টেটমেন্ট থেকে লেনদেনের রেকর্ড এবং আরবিএল ব্যাঙ্কের ATM-এ করা শেষ 10টি লেনদেনও চেক করবেন। কার্ডধারক দ্বারা উপলব্ধ যেকোন অ্যাকাউন্ট স্টেটমেন্টে লেনদেন বা অ্যাকাউন্টের অন্যান্য বিশদে কোনো অস্বাভাবিকতা বা অসঙ্গতি পাওয়া গেলে, কার্ডধারক 15 দিনের মধ্যে আরবিএল ব্যাঙ্ককে লিখিতভাবে অবহিত করবেন। আরবিএল ব্যাঙ্ক যদি 15 দিনের মধ্যে গ্রাহকের বিপক্ষে কোনও তথ্য না পায় তাহলে আরবিএল ব্যাঙ্ক ধরে নিতে পারে অ্যাকাউন্ট স্টেটমেন্ট এবং লেনদেন সঠিক। আরবিএল ব্যাঙ্ক নিজস্ব বিবেচনার ভিত্তিতে, কার্ডধারকের স্বার্থ রক্ষায় ATM লেনদেনের জন্য ATM-এ কার্ড ফেসিলিটি ব্যবহার করার সময় যে কোনও ব্যক্তির অ্যাক্সেস এবং উপস্থিতি রেকর্ড করার অধিকার সংরক্ষণ করে। কার্ডধারকের বিরুদ্ধে প্রমাণ হিসাবে, উপরে উল্লিখিত সমস্ত ক্যামেরা/ভিডিও রেকর্ডিং এই ধরনের নির্দেশাবলী এবং এজাতীয় অন্যান্য বিবরণের চূড়ান্ত প্রমাণ হিসাবে গণ্য করা হবে। আরবিএল ব্যাঙ্ক দ্বারা রক্ষিত সমস্ত রেকর্ড, কার্ডধারকের নির্দেশাবলী, ইলেকট্রনিক বা ডকুমেন্টারি আকারে এবং শর্তাবলী অনুসারে অন্যান্য বিশদ বিবরণ (অথবা প্রাপ্ত অর্থপ্রদান সহ কিন্তু সীমিত নয়) এবং উপরে উল্লিখিত সমস্ত ক্যামেরা/ভিডিও রেকর্ডিং এইভাবে করা হবে।

ব্যক্তিগত PIN ব্যবহার করে, কার্ডটি ATM মেশিনে ব্যবহার করা হবে। PIN ব্যবহার করে সমস্ত লেনদেনের জন্য কার্ডধারক দায়বদ্ধ। কার্ডধারক স্বীকৃত হন অ্যাকাউন্টের ক্রেডিট ব্যালেন্স নির্বিশেষে, আরবিএল ব্যাঙ্ক তাকে প্রতিদিন শুধুমাত্র সীমিত/নির্দিষ্ট পরিমাণ নগদ তোলার এবং লেনদেন করার অনুমতি দেবে। এই নির্দিষ্ট অর্থের পরিমাণ আরবিএল ব্যাঙ্কের ওয়েবসাইটে সময় সময় জানানো হবে। এই নিষেধাজ্ঞা অতিক্রম করার যেকোনো রকমের প্রচেষ্টার ফলে গ্রাহক নিজের কার্ড সুবিধার অ্যাক্সেস হারাতে পারে। এটিএমের মাধ্যমে কোনও লেনদেন সম্পূর্ণ করলে কার্ডধারক একটি মুদ্রিত লেনদেনের রেকর্ড পেতে পারেন, যেমন লেনদেন স্লিপ বা ATM রসিদ। ATM রসিদে উপলব্ধ তহবিলের পরিমাণ প্রদর্শিত হয়। কার্ডধারককে ATM থেকে পাওয়া লেনদেনের রেকর্ড তার কাছে রাখার পরামর্শ দেওয়া হয়। অ্যাকাউন্টে পর্যাপ্ত তহবিল না থাকা পর্যন্ত কার্ডধারক কার্ড ব্যবহার করে টাকা তোলার চেষ্টা না করতে স্বীকৃত হন। পর্যাপ্ত অ্যাকাউন্ট ব্যালেন্স নিশ্চিত করার দায়িত্ব সম্পূর্ণভাবে কার্ডধারকের।

প্রতিমাসে সর্বাধিক 50টি নন-আরবিএল ব্যাঙ্ক ATM লেনদেন করা হবে, যা সম্পূর্ণ হওয়ার পর নন-আরবিএল ব্যাঙ্ক ATM লেনদেন কার্ড বন্ধ করে দেওয়া হবে এবং এই সীমিত ব্যবহার পরবর্তী মাসে পুনরায় পূরণ করা হবে। গ্রাহক তখনও কার্ডটি আরবিএল ব্যাঙ্কের ATM, অনলাইনে, ফিজিক্যাল

স্টোরে এবং যোগাযোগহীন লেনদেনের জন্য ব্যবহার করবেন। সহায়তার জন্য, গ্রাহক নিকটতম শাখায় হবেন বা 022 6232 7777নম্বরে ডায়াল করবেন।

আরবিএল ব্যাঙ্কের অভ্যন্তরীণ নিয়ম এবং পর্যায়ক্রমে আপডেট হওয়া নিয়ন্ত্রক মান অনুসারে নন আরবিএল ব্যাঙ্ক ATM-এ অনুমতিপ্রাপ্ত লেনদেনের সংখ্যা পর্যায়ক্রমে পর্যালোচনা, পরিবর্তন এবং সংশোধন করার অধিকার আছে।

এই নিয়ম ও শর্তাবলীতে অন্য যা কিছু বলা হোক না কেন, আরবিএল ব্যাঙ্কে এই ধরনের গ্রাহক/কার্ডধারকের তরফে যদি কোনো সন্দেহজনক বা প্রতারণামূলক আচরণ পেলে সেই গ্রাহকের যে কোনও লেনদেন বা কার্ডের ব্যবহার বন্ধ বা নিষিদ্ধ করার অধিকার আছে।

বাণিজ্যিক অবস্থানের ব্যবহার:

ভিসা/ মাস্টারকার্ড/ অথবা ভারতের অভ্যন্তরীণ লেনদেনের জন্য এবং বিদেশে আন্তর্জাতিক লেনদেনের জন্য আরবিএল ব্যাঙ্ক দ্বারা স্বীকৃত অন্যান্য সংস্থার লোগো প্রদর্শন করে (আন্তর্জাতিক কার্ডের ক্ষেত্রে) এমন সমস্ত POS টার্মিনাল সহ বাণিজ্যিক প্রতিষ্ঠানে কার্ডটি গৃহীত হবে। কার্ডটি শুধুমাত্র ইলেকট্রনিক পদ্ধতিতে ব্যবহার করা হবে, ঠিক যেমন POS টার্মিনাল থেকে ইলেকট্রনিক পদ্ধতিতে চার্জ স্লিপ বা বিক্রয় স্লিপ উৎপন্ন হয়। প্রতিবার কার্ডটি বাণিজ্যিক প্রতিষ্ঠানে ব্যবহার করা হলে, কার্ডধারককে অবশ্যই একটি বিক্রয় স্লিপে স্বাক্ষর করতে হবে (যদি PIN-ভিত্তিক লেনদেন না হয়) এবং তার একটি অনুলিপি সংরক্ষণ করা উচিত। ব্যাঙ্ক অতিরিক্ত ফি নিয়ে সেলস স্লিপের কপি প্রদান করবে। কার্ডধারক যাচাই করবেন এমন যেকোন বিক্রয় স্লিপ তার দ্বারা অনুমোদিত কিন্তু তার দ্বারা শারীরিকভাবে স্বাক্ষরিত না হলে তার দায়িত্ব কার্ডধারকের হবে। মার্চেন্ট সাইটে অবস্থিত POS টার্মিনালে, POS টার্মিনালের ক্ষমতার উপর নির্ভর করে কার্ডধারকের স্বাক্ষর বা পিনের সাহায্যে কার্ড ব্যবহার করা হবে। ব্যাঙ্ক কার্ডধারক এবং মার্চেন্টের মধ্যে যে কোনও যোগাযোগে প্রোডাক্ট এবং পরিষেবার নিয়মভুক্ত কিন্তু সীমাবদ্ধ নয় এমন সমস্ত দায় অস্বীকার করে। যদি কোনো বাণিজ্যিক প্রতিষ্ঠান সম্পর্কে কার্ডধারকের কোনো নালিশ থাকলে, তাকে সেগুলি সংশ্লিষ্ট বাণিজ্যিক প্রতিষ্ঠানের সাথে মিটিয়ে নিতে হবে; সে কাজে ব্যর্থ হলে, তিনি তখনো পর্যন্ত আরবিএল ব্যাঙ্কের অর্থ প্রদানের জন্য দায়বদ্ধ থাকবেন। যাইহোক, কার্ডধারককে অবশ্যই তার সমস্যা আরবিএল ব্যাঙ্কে রিপোর্ট করতে হবে। কোনো বাণিজ্যিক প্রতিষ্ঠান দ্বারা আরোপিত কোনো সারচার্জ এবং কার্ডের সাথে যুক্ত অ্যাকাউন্টের বিরুদ্ধে চার্জ এবং লেনদেনের পরিমাণ আরবিএল ব্যাঙ্কের দায়িত্ব নয়। অর্থপ্রদানের জন্য আরবিএল ব্যাঙ্ক দ্বারা মার্চেন্ট এস্ট্যাব্লিশমেন্টের কাছ থেকে প্রাপ্ত যে কোনও চার্জ বা অন্যান্য অর্থপ্রদানের অনুরোধটি চূড়ান্ত প্রমাণ হবে এই ধরনের অনুরোধে রেকর্ড করা চার্জ মার্চেন্ট এস্ট্যাব্লিশমেন্টে সঠিকভাবে ব্যয় করা হয়েছে এবং সেই চার্জে উল্লিখিত কার্ড ব্যবহার করে কার্ডধারক বা কার্ডটি যেখানে হারিয়ে গেছে, চুরি হয়েছে বা প্রতারণামূলকভাবে অপব্যবহার হয়েছে তা ছাড়া অন্য রিকুইজিশন, তার প্রমাণের ভার কার্ডধারকর উপর বর্তায়। যদি কোনও কার্ডধারক ত্রুটি বা প্রোডাক্ট ফেরতের কারণে একটি সম্পূর্ণ লেনদেন বাতিল করতে চান, তবে মার্চেন্টকে অবশ্যই আগের বিক্রয় স্লিপ বাতিল করতে হবে এবং কার্ডধারককে অবশ্যই বাতিলকৃত বিক্রয় স্লিপের একটি অনুলিপি

রাখতে হবে। যদি প্রয়োজন হয়, কার্ডধারককে অবশ্যই চার্জ স্লিপ বা বিক্রয় স্লিপ উপস্থাপন করতে হবে যদি এই ধরনের লেনদেনজনিত ডেবিট রিভার্স করা হয় বা ফেরত দেওয়া হয়।

আন্তর্জাতিক ব্যবহার:

a) কার্ডটি নেপাল বা ভুটানে বিদেশী মুদ্রা সম্পর্কিত লেনদেনের জন্য বৈধ নয়, অর্থাৎ স্থানীয় মুদ্রা বা ভারতীয় টাকা ছাড়া অন্য কোনো মুদ্রায় বৈধ নয়।

b) ভারতের বাইরে বসবাসকারী ব্যবসায়ীদের সাথে লেনদেন, সংশ্লিষ্ট দেশে অনুসৃত নির্দেশিকা অনুযায়ী PIN/অতিরিক্ত প্রমাণীকরণ ছাড়াই প্রক্রিয়া করা যেতে পারে।

c) আন্তর্জাতিক লেনদেনের জন্য কার্ড ব্যবহার করার সময় কার্ডধারককে অবশ্যই ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্কের এক্সচেঞ্জ কন্ট্রোল রেগুলেশনগুলি কঠোরভাবে মেনে চলতে হবে। তা করতে ব্যর্থ হলে 1999 সালের ফরেন এক্সচেঞ্জ ম্যানেজমেন্ট অ্যাক্টের অধীনে আইনি ব্যবস্থা নেওয়া হবে এবং কার্ডধারক ব্যাঙ্কের বা RBI-এর অনুরোধে ব্যাঙ্ক থেকে কার্ডের অ্যাক্সেস হারাতে পারে। RBI-এর বিনিময় নিয়ন্ত্রণ প্রবিধানগুলি মেনে চলতে ব্যর্থ হলে কার্ডধারক ব্যাঙ্ককে যে কোনও দায় থেকে রক্ষা করার জন্য দায়বদ্ধ থাকবেন।

d) RBI দ্বারা সময়ে সময়ে জারি করা নির্ধারিত বৈদেশিক মুদ্রার এনটাইটেলমেন্টগুলি অতিক্রম করার ফলে উদ্ভুদ্ধ, চার্জ হ্রাসের ফলে কার্ডধারকের প্রত্যক্ষ বা পরোক্ষভাবে যে কোনও ক্ষতি বা লোকসানের বিষয়ে কারণ ব্যাঙ্কের কোনও দায়বদ্ধতা থাকবে না এবং ক্ষতিপূরণ হিসাবে বিবেচিত হবে।

e) বিদেশ ভ্রমণকারী কার্ডধারকরা বৈধ ব্যক্তিগত খরচের জন্য সময়ে সময়ে RBI দ্বারা নির্ধারিত বৈদেশিক মুদ্রার এনটাইটেলমেন্ট সীমা পর্যন্ত কার্ড ব্যবহার করবেন, তবে শর্ত থাকে যে প্রত্যাহার করা মোট পরিমাণ যেন এনটাইটেলমেন্টের বেশি না হয়। লাগেজ রেগুলেশন, এক্সিম পলিসি, বা কার্যকরী অন্য কোনো বিধি ভারতের বাইরে অর্জিত আইটেম আমদানিতে প্রযোজ্য হবে। বিদেশ যাওয়ার আগে, আপনি এক্সচেঞ্জের যোগ্য কিনা তা দেখার জন্য ব্যাঙ্কের অনুমোদিত ডিলার শাখাগুলির মধ্যে একটিতে দেখা করুন। বিদেশে অর্থ পাঠানোর জন্য কার্ডটি ব্যবহার করা যাবে না কারণ বর্তমান প্রবিধান অনুসারে বিনিময় প্রদান নিষিদ্ধ।

f) ভারতে বা বিদেশে ব্যবহারের সংক্রান্ত সমস্ত ফি এবং খরচ ব্যাঙ্কের নিজস্ব একটি এনআরই অ্যাকাউন্ট থেকে পরিশোধ করা হলে, অনাবাসী ভারতীয়রা আন্তর্জাতিকভাবে বৈধ ডেবিট কার্ড ব্যবহার করবে; অন্যথায়, তাদের শুধুমাত্র একটি ঘরোয়া ডেবিট কার্ড দেওয়া হবে।

g) কার্ডধারক স্বীকৃত হন যে প্রতিটি বৈদেশিক মুদ্রা প্রত্যাহারের লেনদেনে ব্যাঙ্ক দ্বারা একটি পরিষেবা চার্জ মূল্যায়ন করা হবে। পরিষেবা মূল্য পূর্ব বিজ্ঞপ্তি ছাড়াই পরিবর্তন সাপেক্ষ।

h) সমস্ত বৈদেশিক মুদ্রা লেনদেনের জন্য ব্যবহৃত বিনিময় হার ভিসা/মাস্টারকার্ড/রুপে দ্বারা নির্ধারিত হবে এবং কার্ডধারকের জন্য বাধ্যতামূলক হবে।

i) আন্তর্জাতিক ডেবিট কার্ড ব্যবহার শুধুমাত্র তখনই অনুমোদিত হয় যদি এই ধরনের লেনদেনের জন্য পর্যায়ক্রমে প্রতিষ্ঠিত সমস্ত বর্তমান নিয়ম অনুসরণ করা হয়।

j) রিজার্ভ ব্যাঙ্ক অফ ইন্ডিয়া ("RBI") প্রণীত 19 জুন, 2018 তারিখের মাস্টার ডাইরেকশন / সার্কুলার RBI/2017-18/204 অনুযায়ী লিবারালাইজ়ড রেমিট্যান্স স্কিম (LRS)-এর অধীনে আবাসিক ব্যক্তিদের রেমিট্যান্সের জন্য পার্মানেন্ট অ্যাকাউন্ট নম্বর ("PAN") প্রদান করা বাধ্যতামূলক। তদনুসারে, স্কিমের অধীনে প্রতিটি রেমিট্যান্স লেনদেনের জন্য আবাসিক

ব্যক্তির (লেনদেনকারী পক্ষ) PAN বিশদ বাধ্যতামূলক। এই প্রবিধানের সাথে সামঞ্জস্য রেখে, অ্যাকাউন্ট খোলার সময় বা তারপরে নিজের বৈধ প্যান বিশদ দিতে গ্রাহক ব্যর্থ হলে, ব্যাঙ্ক ডেবিট কার্ডে আন্তর্জাতিক লেনদেনের সুবিধা অফার করবে না।

k) আন্তর্জাতিক ডেবিট কার্ড ইন্টারনেটে বা অন্য কোনও ভাবে নিষিদ্ধ জিনিষ কেনার জন্য ব্যবহার করা যাবে না, যেমন লটারির টিকিট, নিষিদ্ধ বা বাতিল ম্যাগাজিন, সুইপস্টেকে অংশগ্রহণ, কলব্যাক পরিষেবার জন্য অর্থ প্রদান, এবং/অথবা এমন জিনিষ/কার্যাবলী যার জন্য কোনও বৈদেশিক মুদ্রা ড্র করা অননুমোদিত।

l) আর্থিক বছরে (ডেবিট কার্ড সহ) ভারতের সমস্ত উৎস থেকে কেনা বা রেমিট করা বৈদেশিক মুদ্রার মোট পরিমাণ আবাসিক ব্যক্তিদের জন্য ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্ক দ্বারা নির্ধারিত LRS-এর সামগ্রিক সীমার মধ্যে থাকতে হবে। LRS-এর অধীনে অনুমোদিত সীমার বাইরে রেমিট্যান্সের ক্ষেত্রে, RBL ব্যাঙ্ক যথাযথ ব্যবস্থা নিতে সামর্থ্য, যার মধ্যে আন্তর্জাতিক লেনদেনের জন্য কার্ড ব্লক করা, অতিরিক্ত তহবিল প্রত্যাবর্তন ইত্যাদি অন্তর্ভুক্ত।

m) সব ডেবিট কার্ডের ক্ষেত্রে আন্তর্জাতিক ATM লেনদেনের জন্য বৈদেশিক মুদ্রা মার্ক-আপ ফি (সরকারী শুল্ক অন্তর্ভুক্ত) চার্জযোগ্য। লেনদেনের চলালালীন ভিসা/মাস্টার কার্ডের প্রচলিত বিনিময় হার অনুযায়ী বিনিময় হার ব্যবহৃত হবে। আন্তর্জাতিক ATM লেনদেনের উপর অন্য ব্যাঙ্ক দ্বারা আরোপিত অতিরিক্ত চার্জও (যদি থাকে) কার্ড ধারককে বহন করতে হবে।

দায়বদ্ধতা থেকে নিষ্কৃতি:

ব্যাঙ্ক দ্বারা কার্ডধারককে কার্ডের সুবিধা প্রদানের বিষয় বিবেচনা করে, কার্ডধারক আরবিএল ব্যাঙ্ক এবং/ অথবা তার কর্মচারীদের সমস্ত পদক্ষেপ, দাবি, চাহিদা, কার্যধারা, ক্ষয়, ক্ষতি, লোকসান, খরচ, চার্জ এবং ব্যয় যা কিছু আরবিএল ব্যাঙ্ক যে কোনও সময় বহন করবে, বজায় রাখতে পারে, ভোগ করবে বা এর ফলে বা তার কারণে বা কার্ডধারককে উল্লিখিত সুবিধা প্রদানের ফলে বা উদ্ভূত হওয়ার কারণে বা তার সাপেক্ষে ক্ষতিপূরণ দিতে সম্মত হয়। কার্ড বা আরবিএল ব্যাঙ্কের ভাল বিশ্বাসে কাজ করার কারণে এবং নির্দেশাবলী অনুসারে কার্ডধারকের পদক্ষেপ নিতে বা গ্রহণ করতে অস্বীকার করা বা বাদ দেওয়ার কারণে, এবং বিশেষ করে কার্ডধারকের অবহেলা, ভুল বা অসদাচরণের কারণে প্রত্যক্ষ বা পরোক্ষভাবে উদ্ভূত; কার্ডধারক বা তার কর্মচারী বা এজেন্ট দ্বারা কোনও লেনদেন সংক্রান্ত অ্যাকাউন্ট এবং/ অথবা জালিয়াতি বা প্রতারণা সম্পর্কিত শর্তাদি এবং নিয়ম ও শর্তাদি লঙ্ঘন বা অসম্মতি। কার্ডধারক RBI-এর এক্সচেঞ্জ কন্ট্রোল রেগুলেশন, ফরেন এক্সচেঞ্জ ম্যানেজমেন্ট অ্যাক্ট (ফেমা) লঙ্ঘন এবং সেখানে এবং/অথবা যে কোনও নিয়ম ও প্রবিধান লঙ্ঘন না করার কারণে কার্ডধারক যে কোনও এবং সমস্ত পরিণতি থেকে RBL ব্যাঙ্ককে ক্ষতিপূরণ দেবে এবং ধরে রাখবে। কার্ডধারক কুরিয়ার বা কার্ড/ পিনের লস-ইন-ট্রানজিট দ্বারা ভুল জায়গায় চলে যাওয়ার কারণে যে কোনও ক্ষতি সাপেক্ষে আরবিএল ব্যাঙ্ককে সম্পূর্ণরূপে ক্ষতিপূরণ দেবে। যা ঘটছে তার প্রতি পক্ষপাত ছাড়াই, আরবিএল ব্যাঙ্ক সরাসরি বা পরোক্ষভাবে উদ্ভূত কোনও ক্ষয় বা ক্ষতির ক্ষেত্রে কার্ডধারকর কাছে কোনওভাবে দায়বদ্ধ থাকবে না:

- সরবরাহকৃত পণ্য বা পরিষেবার গুণমানের কোনও ত্রুটি।

- কোনও ব্যক্তির কার্ড গ্রহণ করতে অস্বীকার করা
- আরবিএল ব্যাঙ্কের নিয়ন্ত্রণে না থাকা যে কোনও কম্পিউটার টার্মিনাল/ সিস্টেমের ত্রুটি
- কার্ডধারক ব্যতীত অন্য কারর দ্বারা লেনদেন নির্দেশাবলী প্রভাবিত করা।
- আরবিএল ব্যাঙ্ক প্রাঙ্গনে আরবিএল ব্যাঙ্কের মনোনীত কর্মচারী ব্যতীত অন্য কারও কাছে কার্ডধারক দ্বারা কার্ড হস্তান্তর করা।
- আরবিএল ব্যাঙ্ক দ্বারা মেয়াদ শেষ হওয়ার তারিখের আগে কার্ডের সমর্পণের দাবি এবং আদায় করার অধিকারের সরাসরি অনুশীলন, এই ধরনের দাবি এবং সমর্পণ আরবিএল ব্যাঙ্ক দ্বারা করা হয়েছে এবং/অথবা সংগ্রহ করা হয়েছে।
- আরবিএল ব্যাঙ্কের যে কোনও কার্ড বাতিল করার অধিকারের অনুশীলন।
- কার্ডের পুনঃ-দখল এবং/অথবা, এটি ফেরত দেওয়ার অনুরোধ বা কার্ডটিকে সম্মান বা গ্রহণ করতে কোনও বণিক প্রতিষ্ঠানের অস্বীকৃতির কারণে কার্ডধারকর ক্রেডিট, চরিত্র এবং সম্মানহানির ঘটনা।
- অন্য প্রয়োজন ব্যতীত আইনত আরবিএল ব্যাঙ্ক দ্বারা প্রকাশিত কোনও বিবরণে কোনও ভুল বক্তব্য, ভুল উপস্থাপনা, ত্রুটি বা বর্জনের ক্ষেত্রে, যদি আরবিএল ব্যাঙ্ক কোনও প্রক্রিয়া, সমন, আদেশ, এক্সিকিউশন ডিসট্রেইট, লেভি লিয়েন, তথ্য বা বিজ্ঞপ্তি পায় যা আরবিএল ব্যাঙ্ক ভাল বিশ্বাসে মনে করে/ কার্ডধারকর দ্বারা অনুমোদিত হওয়ার ক্ষমতাকে প্রশ্ন করে অথবা কার্ডে লেনদেনের জন্য, আরবিএল ব্যাঙ্ক, তার বিকল্পে এবং কার্ডধারক বা এই জাতীয় অন্য ব্যক্তির কাছে দায়বদ্ধতা ছাড়াই, কার্ডধারককে তার তহবিলের কোনও অংশ পাওয়ার অনুমতি দিতে অস্বীকার করবে, বা উপযুক্ত কর্তৃপক্ষের কাছে এই জাতীয় তহবিল প্রদান করবে এবং প্রযোজ্য আইন দ্বারা প্রয়োজনীয় অন্য কোনও পদক্ষেপ নিতে পারে।

কার্ডধারকের কার্ডের সাথে জড়িত আইনী পদক্ষেপের কারণে আরবিএল ব্যাঙ্ক কার্ডধারকের অ্যাকাউন্ট থেকে কোনও যুক্তিসঙ্গত পরিষেবা চার্জ এবং যে কোনও ব্যয় হ্রাস করার অধিকার সংরক্ষণ করে, যার মধ্যে সীমাবদ্ধতা ছাড়াই যুক্তিসঙ্গত আইনি ফি অন্তর্ভুক্ত। কার্ড ফেরতের জন্য অনুরোধ করা কোনও ব্যক্তির কোনও বিবৃতি বা কোনও ব্যক্তি দ্বারা সঞ্চালিত কোনও কাজ; যদি আরবিএল ব্যাঙ্ক বা আরবিএল ব্যাঙ্কের পক্ষে কোনও ব্যক্তি দ্বারা, কার্ডধারকের কাছ থেকে বকেয়া পরিশোধের জন্য দাবি করা হয়, কার্ডধারক এই বিষয় সম্মত হন এবং স্বীকৃত হন এই ধরনের দাবি কোনও ভাবেই মানহানি বা কার্ডধারকের চরিত্রের উপর প্রভাবিত বা প্রতিফলিত করে না। কার্ডধারক যে কোনও মেশিন/ যান্ত্রিক ত্রুটি/ ব্যর্থতার জন্য আরবিএল ব্যাঙ্ককে ক্ষতিপূরণ দিতে সম্মত হন। যাইহোক, আরবিএল ব্যাঙ্কের সরাসরি নিয়ন্ত্রণে থাকা প্রযুক্তিগত ভুল/ ত্রুটির কারণে ঘটা কার্ডধারক দ্বারা সৃষ্ট সমস্ত প্রত্যক্ষ ক্ষতির জন্য আরবিএল ব্যাঙ্ক দায়ী হবে। অবশ্য, আরবিএল ব্যাঙ্ক পেমেন্ট সিস্টেমের প্রযুক্তিগত ত্রুটির কারণে সৃষ্ট কোনও ক্ষতির জন্য দায়বদ্ধ হবে না যদি তা কার্ডধারকের ডিভাইসের ডিসপ্লেতে কোনও বার্তা দ্বারা স্বীকৃত হয় বা অন্যথায় জানানো হয়/ যোগাযোগ করা হয়। অকার্যকর বা ত্রুটিযুক্ত লেনদেন সম্পাদনের ক্ষেত্রে, আরবিএল ব্যাঙ্কের নীতি এবং প্রযোজ্য আইন/ গুলির সাপেক্ষে আরবিএল ব্যাঙ্কের দায়বদ্ধতা লেনদেনের মূল মূল্য এবং তার সুদের মধ্যে সীমাবদ্ধ থাকবে, যদি থাকে।

সুযোগ-সুবিধা প্রত্যাহার/সংযোজন:

আরবিএল ব্যাঙ্ক, নিজস্ব বিবেচনার ভিত্তিতে, কার্ডধারকের সুবিধার্থে এবং ব্যবহারের জন্য কার্ড, ATM, POS টার্মিনাল, ইন্টারনেট বা অন্যথায়/ অথবা শেয়ার্ড নেটওয়ার্কের মাধ্যমে অন্যান্য ডিভাইসে কার্ডধারকের কাছে আরও পরিষেবা উপলব্ধ করবে। এই ডিভাইসগুলিতে কার্ডধারক দ্বারা করা লেনদেন সংক্রান্ত সমস্ত ফি এবং চার্জ, যা সময়ে সময়ে আরবিএল ব্যাঙ্ক দ্বারা নির্ধারিত হয়, কার্ডের সাথে সংযুক্ত অ্যাকাউন্টে ডেবিট দ্বারা পুনরুদ্ধার করা হবে। কার্ডধারক বোঝেন এবং স্বীকৃত হন যে শেয়ার্ড নেটওয়ার্কগুলি বিভিন্ন কার্যকারিতা এবং পরিষেবা অফার এবং বিভিন্ন পরিষেবার জন্য বিভিন্ন চার্জ প্রদেয় হবে। আরবিএল ব্যাঙ্ক, নিজস্ব বিবেচনার ভিত্তিতে, যে কোনও সময়, কার্ডধারককে কোনও নোটিশ ছাড়াই, কার্ড অথবা সেই সংক্রান্ত পরিষেবা ব্যবহার করার সুবিধা প্রত্যাহার, বন্ধ, বাতিল, স্থগিত/ বা বাতিল করার অধিকারী হবে, ATM/ POS টার্মিনাল/ ইন্টারনেট/ ভারতের অভ্যন্তরে/ বাইরে অন্যান্য ডিভাইসে এবং এই ধরনের সাসপেনশন বা সমাপ্তির ফলে কোনওভাবে তার দ্বারা ক্ষতিগ্রস্ত কোনও লোকসান বা ক্ষতির জন্য কার্ডধারকের কাছে দায়বদ্ধ থাকবে না।

কার্যপদ্ধতির দায়িত্ব:

1. অ-স্বতন্ত্র কার্ডধারক যৌথভাবে তাদের ক্রিয়াকলাপের মোড পরিবর্তন করতে চাইলে কার্ডধারককে অ্যাকাউন্ট কাঠামোয় পরিবর্তনের জন্য অনুরোধ করার পাশাপাশি কার্ড বন্ধ করার জন্য একটি পৃথক অনুরোধ করতে হবে। অ্যাকাউন্টের অনুমোদিত স্বাক্ষরকারী কার্ডধারক সরে যেতে চাইলে, অ্যাকাউন্ট ধারককে অ্যাকাউন্ট কাঠামোয় পরিবর্তনের জন্য অনুরোধ করার পাশাপাশি কার্ড বন্ধ করার জন্য একটি পৃথক অনুরোধ করতে হবে।

2. কার্ডধারক দ্বারা নিঃশর্তভাবে এবং অপরিবর্তনীয়ভাবে আরবিএল ব্যাঙ্ককে এই জাতীয় সমস্ত নির্দেশাবলী গ্রহণ এবং কাজ করার অনুমতি দেয় যা আরবিএল ব্যাঙ্ক তার অ্যাকাউন্ট পরিচালনা করার জন্য অনুমোদিত ব্যক্তিদের কাছ থেকে সময়ে সময়ে গ্রহণ করবে।

3. কোম্পানী দ্বারা নিঃশর্ত এবং অপরিবর্তনীয়ভাবে আরবিএল ব্যঙ্ক উপরে উল্লিখিত কোম্পানির ঠিকানায় উল্লিখিত অনুমোদিত ব্যক্তিদের দৃষ্টি আকর্ষণ করার জন্য, কার্ড এবং PIN কুরিয়ার করার অনুমতি দেয়।

4. কার্ডধারক এতদ্বারা সম্মত হন যে কোনও পরিস্থিতিতে তিনি কার্ড সুবিধা গ্রহণ করতে না চাইলে কার্ডধারক/ অনুমোদিত ব্যক্তি লিখিতভাবে আরবিএল ব্যাঙ্কে এই ধরনের অভিপ্রায় জানিয়ে যোগাযোগ করবে।

5. কার্ডধারকরা নিজের দেওয়া ব্যক্তিগত বিবরণের ভুলের জন্য দায়ী থাকবে। কার্ডধারক অবশ্যই তার বিবরণে যে কোনও পরিবর্তন সম্পর্কে ব্যাঙ্ককে অবিলম্বে অবহিত করবে।

6. কার্ডধারক এতদ্বারা স্বীকার করে, সম্মত হয়, নিশ্চিত করে এবং গ্রহণ করে যে কার্ড এবং PIN, গোপনীয় এবং কার্ডধারকের নিজের/

তার অনুমোদিত ব্যক্তিদের মধ্যে সীমাবদ্ধ রাখার দায়িত্ব সম্পূর্ণরূপে কার্ডধারকের দায়িত্ব এবং কার্ডের দ্বারা/ মাধ্যমে পরিচালিত সমস্ত লেনদেন এবং অ্যাকাউন্ট সম্পর্কিত তথ্যে অ্যাক্সেস, একমাত্র এবং সম্পূর্ণ ঝুঁকি, দায়িত্ব এবং দায়বদ্ধতায় থাকবে এবং কার্ডধারক এবং আরবিএল ব্যাঙ্ক কার্ডের মাধ্যমে অ্যাকাউন্ট সম্পর্কিত কোনও নির্দেশ অনুমোদিত ব্যক্তিদের দ্বারা দেওয়া হয়েছে কিনা নিরীক্ষণ বা রেকর্ড করতে সক্ষম হবে না এবং কার্ডধারক আরবিএল ব্যাঙ্ককে কোনও লেনদেনের জন্য দায়ী বা দায়বদ্ধ করবেন না তবে তা অ্যাকাউন্ট স্থানান্তর/ প্রত্যাহার সম্পর্কিত তথ্যে অ্যাক্সেসের মধ্যে সীমাবদ্ধ নয়

7. কার্ডধারক এতদ্বারা অপরিবর্তনীয়ভাবে আরবিএল ব্যাঙ্ককে সময়ে সময়ে ক্ষতিপূরণ দিতে এবং পরবর্তী সময়ে সমস্ত ক্ষতি, দাবি, লোকসান, কর্ম, মামলা, খরচ, চার্জ এবং যে কোনও সময় ব্যয় থেকে, কার্ডের অপব্যবহার থেকে উদ্ভূত বা তার সাথে সম্পর্কিত এবং আরবিএল ব্যাঙ্ক দ্বারা গৃহীত সমস্ত পদক্ষেপ থেকে, আরবিএল ব্যাঙ্ক কর্তৃক অনুমোদিত ব্যক্তিদের কাছ থেকে প্রাপ্ত নির্দেশাবলী অথবা এর সাথে সংযুক্ত বা তার সাথে সম্পর্কিত যে কোনও বিষয় বা আনুষঙ্গিক নির্দেশাবলী অনুসরণ করতে সম্মত হন।

৪. কার্ডধারক আর কোনও আপত্তি বা অস্বীকার না করে আরবিএল ব্যাঙ্ক থেকে এই জাতীয় দাবি প্রাপ্তির তারিখ থেকে তিন দিনের মধ্যে আরবিএল ব্যাঙ্কের যে কোনও আর্থিক ক্ষতি, লোকসান বা আঘাতের কারণে বা ক্ষতিগ্রস্থ হওয়ার কারণে যে কোনও পরিমাণ অর্থ প্রদানে প্রতিশ্রুত হন।

ডিসক্লোজার:

কার্ডধারক এতদ্বারা সম্মত হন কার্ডের কোনও বকেয়া অর্থ প্রদান বা পরিশোধে ডিফল্টার হলে আরবিএল ব্যাঙ্কের অথবা রিজার্ভ ব্যাঙ্ক অফ ইন্ডিয়ার (RBI) কার্ডধারক অথবা তার পরিচালক/ অংশীদার/ সহ-আবেদনকারীদের নাম সহ ডিফল্টার বিশদ উন্মোচন বা প্রকাশ করার যোগ্য অধিকার থাকবে, যেমন প্রযোজ্য, যেমন ঋণখেলাপীরা একই ভাবে এবং আরবিএল ব্যাঙ্ক বা RBI-এর মতো মিডিয়ার মাধ্যমে তাদের দক্ষ বিবেচনার ভিত্তিতে উপযুক্ত বলে মনে করবে। কার্ডধারক দ্বারা আরবিএল ব্যাঙ্ককে দেওয়া কার্ডধারকের বিবরণ এবং পরিশোধের ইতিহাসের তথ্য এবং শর্তাদি সম্পর্কিত এবং অন্তর্ভুক্ত সমস্ত তথ্য বিনিময়, শেয়ার, বা অংশ নেওয়ার অনুমতি দেয় বা কার্ডের জন্য তার অ্যাফিলিয়েট/ ব্যাঙ্ক/ আর্থিক প্রতিষ্ঠান/ ক্রেডিট ব্যুরো/ ক্রেডিট রেটিং এজেন্সি/ সংবিধিবদ্ধ সংস্থাগুলির কাছে কার্ডের জন্য করা আবেদনে প্রকাশ করা হয় যা উপরোক্ত তথ্যের ব্যবহার করার জন্য প্রয়োজন হবে এবং আরবিএল ব্যাঙ্ক/ নিজের অ্যাফিলিয়েট এবং এজেন্টদের দায়বদ্ধ না করার জন্য গ্রহণ করে।

চার্জ এবং ফি:

কার্ডের জন্য বার্ষিক ফি ব্যাঙ্কের বিদ্যমান হারে আবেদন/ পুনর্নবীকরণের সময় কার্ডের সাথে সংযুক্ত প্রাথমিক অ্যাকাউন্ট থেকে ডেবিট করা হবে। ফি ফেরতযোগ্য নয়। আরবিএল ব্যাঙ্ক সময়ে সময়ে যেমন নির্ধারণ করবে, কার্ডধারককে সর্বদা অ্যাকাউন্টে সেই রকম ন্যূনতম ব্যালেন্স বজায় রাখতে হবে। আরবিএল ব্যাঙ্ক যে কোন সময় কার্ডধারককে কার্ড ইস্যু বা রিইস্যু করার জন্য চার্জ অথবা কার্ড মারফৎ কার্ডধারক দ্বারা যে কোনও লেনদেনের জন্য কোনও ফি নেওয়ার/ চার্জ করার অধিকার সংরক্ষণ করে। কার্ড ব্যবহারের ফলে যে কোনও সরকারী চার্জ, শুল্ক বা ডেবিট, বা কর প্রদেয় কার্ডধারকের দায়িত্ব এবং যদি আরবিএল ব্যাঙ্কের (প্রত্যক্ষ বা পরোক্ষভাবে) উপর আরোপিত হয় তবে আরবিএল ব্যাঙ্ক অ্যাকাউন্ট থেকে এই ধরনের চার্জ, শুল্ক বা কর ডেবিট করবে। উপরন্তু, শেয়ারড নেটওয়ার্কগুলির অপারেটররা তাদের ATM/ POS টার্মিনাল/ অন্যান্য ডিভাইসের প্রত্যেকটি ব্যবহারের জন্য অতিরিক্ত চার্জ আরোপ করবে এবং কার্ডধারকের অ্যাকাউন্ট থেকে অন্যান্য প্রযোজ্য ফি/ চার্জসহ এই জাতীয় যেকোন প্রযোজ্য চার্জ কাটা হবে। এই ধরনের সুবিধাগুলির জন্য পৃথক পরিষেবা চার্জ ধার্য করা হবে ও ব্যাঙ্ক দ্বারা সময়ে সময়ে ঘোষণা করা হবে এবং কার্ডধারকের অ্যাকাউন্ট থেকে কেটে নেওয়া হবে। এই ধরনের ফি হ্রাস করার জন্য অ্যাকাউন্টে পর্যাপ্ত তহবিল না থাকার পরিস্থিতিতে, ব্যাঙ্ক অতিরিক্ত কোনও লেনদেন অস্বীকার করার অধিকার সংরক্ষণ করে। ওভারড্রন অ্যাকাউন্ট হিসাবে শ্রেণীবদ্ধ অ্যাকাউন্টের ক্ষেত্রে, কার্ডধারককে অবিলম্বে অ্যাকাউন্ট ব্যালেন্সের অবস্থান সংশোধন করতে হবে। এই ধরনের প্রতিটি অ্যাকাউন্ট ওভারড্রন হওয়ার পরিস্থিতিতে, অ্যাকাউন্টের ডেবিট ব্যালেন্সে চার্জ করা সুদ ছাড়াও একটি ফ্ল্যাট চার্জ ধার্য করা হবে। এই চার্জ ব্যাঙ্ক দ্বারা নির্ধারিত হবে এবং সময়ে সময়ে ঘোষণা করা হবে। যদি কার্ড লেনদেনের কারণে কোনও অ্যাকাউন্ট ওভারড্রন হলে ব্যাঙ্ক কোনও নোটিশ না দিয়েই যৌথভাবে বা এককভাবে পরিচালিত কার্ডধারকের অন্য কোনও অ্যাকাউন্টে থাকা কোনও ক্রেডিটের সাপেক্ষে এই পরিমাণ সেট অফ করার অধিকার সংরক্ষণ করে। শর্তাবলীর কোনও কিছুই ব্যাঙ্কের আইনে এর সেটঅফ, স্থানান্তর এবং প্রয়োগের অধিকারকে প্রভাবিত করবে না যা ব্যাঙ্ক এবং কার্ডধারকের মধ্যে সময়ে সময়ে বিদ্যমান হবে। কার্ডধারক আরবিএল ব্যাঙ্ককে তার অ্যাকাউন্ট থেকে অর্থ কেটে নেওয়ার অনুমতি দেয় এবং কার্ডধারকের থেকে কার্ডের সংক্রান্ত পাওনা অর্থ সংগ্রহ করার জন্য যে কোনও ব্যয়ের জন্য আরবিএল ব্যাঙ্ককে ক্ষতিপূরণ দেয়। আরবিএল ব্যাঙ্ক নিজস্ব বিবেচনার ভিত্তিতে ন্যূনতম ব্যালেন্স বজায় না রাখার জন্য অতিরিক্ত/ শাস্তিমূলক চার্জ ধার্য করবে। ন্যূন্যতম ব্যালেন্সের শর্তছাড়াও আরবিএল ব্যাঙ্ক কার্ড ব্যবহারের জন্য পরিষেবা এবং অন্যান্য চার্জ ধার্য করবে, যা সময়ে সময়ে কার্ডধারককে জানানো হবে। কার্ডধারক তার আন্তর্জাতিকভাবে বৈধ ডেবিট কার্ডের মাধ্যমে লেনদেনের ক্ষেত্রে, কার্ডধারকের অ্যাকাউন্ট যে মুদ্রায় গৃহীত হয় তার সমতুল্য, প্রসেসিং চার্জ, রূপান্তর চার্জ, ভিসা/ মাস্টারকার্ড/ NPCI প্রবিধান অনুসারে ফি সহ কোনও চার্জ করা হলে, এই ধরনের লেনদেনের জন্য অন্য কোনও পরিষেবা চার্জ ভারতের আরবিএল ব্যাঙ্কে থাকা কার্ডের সাথে সংযুক্ত অ্যাকাউন্টে ডেবিট করা হবে। কার্ডধারক আরবিএল ব্যাঙ্ককে কার্ডের সাথে সংযুক্ত অ্যাকাউন্ট ডেবিট করে সময়ে সময়ে আরবিএল ব্যাঙ্ক দ্বারা নির্ধারিত কার্ড সংক্রান্ত সমস্ত চার্জ পুনরুদ্ধার করার অনুমতি দেয়। আরবিএল ব্যাঙ্ক দ্বারা নির্ধারিত প্রযোজ্য ফি এবং চার্জের বিশদ বিবরণ আরবিএল ব্যাঙ্কের ওয়েবসাইট অথবা আরবিএল ব্যাঙ্কের শাখায় প্রদর্শিত হবে। সাম্প্রতিক তারিখে প্রযোজ্য ট্যারিফের বিশদের জন্য অনুগ্রহ করে ট্যারিফ শিডিউল দেখুন (https://www.rblbank.com/pdf-pages/service-charges) ।

পণ্য ও পরিষেবার মান:

আরবিএল ব্যাঙ্ক কোনওভাবেই মার্চেন্ট এস্টাব্লিশমেন্ট থেকে কেনা পণ্যদ্রব্য, পণ্যদ্রব্যের ওয়ারেন্টি বা কার্ডধারকের কেনা পরিষেবার জন্য দায়বদ্ধ থাকবে না, এর মধ্যে সরবরাহে বিলম্ব, ডেলিভারি না করা, পণ্য গ্রহণ না করা বা কার্ডধারকের দ্বারা ত্রুটিযুক্ত পণ্য প্রাপ্তির কারণ। এটি স্পষ্টভাবে বুঝতে হবে যে কার্ডটি সম্পূর্ণরূপে কার্ডধারকের কাছে পণ্য ক্রয় অথবা পরিষেবা উপভোগ করার জন্য একটি সুবিধা মাত্র, আরবিএল ব্যাঙ্ক কোনও গুণমান, বিতরণ বা পণ্যদ্রব্যের ওয়ারেন্টি দেয়না বা কোনও প্রতিনিধিত্ব করে না। কার্ড সদস্যকে অবশ্যই পণ্যদ্রব্য সম্পর্কিত কোনও বিরোধ বা দাবির সমাধান মার্চেন্ট এস্টাব্লিশমেন্টের সাথে মিটিয়ে নিতে হবে। দাবি বা বিরোধের অস্তিত্ব থাকলে কার্ডসদস্য আরবিএল ব্যাঙ্কের সমস্ত চার্জ পরিশোধ করার বাধ্যবাধকতা থেকে মুক্তি পাবে না এবং কার্ড সদস্য দ্রুত এই ধরনের চার্জ দিতে সম্মত হবেন।

বিরোধ:

কার্ড গ্রহণ অথবা সম্মান করতে কোনও মার্চেন্ট এস্টাব্লিশমেন্ট দ্বারা অস্বীকার করলে আরবিএল ব্যাঙ্কের কোনও দায় থাকে না। কার্ডধারকের স্বাক্ষর এবং কার্ড নম্বরযুক্ত চার্জ/সেলস স্লিপ মার্চেন্ট এস্টাব্লিশমেন্ট সাথে লেনদেন সংক্রান্ত বিরোধের ক্ষেত্রে কার্ডধারকের দায়বদ্ধতার পরিমাণ সম্পর্কে আরবিএল ব্যাঙ্ক এবং কার্ডধারকের মধ্যে চূড়ান্ত প্রমাণ হবে। আরবিএল ব্যাঙ্ককে নিশ্চিত করার প্রয়োজন হবে না যে কার্ডধারক ক্রয়কৃত/ক্রয় করতে পারা পণ্যগুলি যথাযথভাবে পেয়েছেন/পাবেন বা কার্ডধারকর সন্তুষ্টির জন্য প্রাপ্ত পরিষেবা যথাযথভাবে পেয়েছেন। অ্যাকাউন্ট স্টেটমেন্টে নির্দেশিত কোনও চার্জের বিষয়ে কার্ডধারকর কোনও বিরোধ থাকলে কার্ডধারক অ্যাকাউন্ট স্টেটমেন্টের তারিখের 15 দিনের মধ্যে আরবিএল ব্যাঙ্ককে বিশদভাবে জানাবেন অন্যথায় ধরে নেওয়া হবে সমস্ত চার্জ গ্রহণযোগ্য এবং ক্রমানুসারে হয়েছে। আরবিএল ব্যাঙ্ক নিজস্ব বিবেচনার ভিত্তিতে 15 দিনের বেশি পুরানো চার্জের যে কোনও বিরোধ গ্রহণ করবে। আরবিএল ব্যাঙ্ক মতানৈক্যের নোটিশ প্রাপ্তির দুই মাসের মধ্যে অ্যাকাউন্ট স্টেটমেন্টে নির্দেশিত প্রযোজ্য চার্জের সাথে একজন বিক্ষুব্ধ কার্ডধারকর মতানৈক্য সমাধানের জন্য প্রকৃত এবং যুক্তিসঙ্গত প্রচেষ্টা করবে। যদি এই ধরনের প্রচেষ্টার পরে আরবিএল ব্যাঙ্ক নির্ধারণ করে নির্দেশিত চার্জটি সঠিক, তবে সেলস স্লিপ বা পেমেন্ট রিকুইজিশনের অনুলিপি বিশদসহ কার্ডধারককে একই ভাবে অবহিত করা হবে। শেয়ারড নেটওয়ার্ক ATM লেনদেনের ক্ষেত্রে যে কোনও বিরোধ ভিসা/ মাস্টারকার্ড/ NPCI প্রবিধান অনুসারে সমাধান করা হবে। আরবিএল ব্যাঙ্ক শেয়ারড নেটওয়ার্কগুলির সাথে কার্ডধারকের কোনও লেনদেনের জন্য দায় স্বীকার করে না। কার্ডধারকের কোনও শেয়ারড নেটওয়ার্ক ATM সম্পর্কিত কোনও অভিযোগ থাকলে শেয়ারড নেটওয়ার্কের সাথে কার্ডধারকের সমস্যার সমাধান করতে হবে এবং সেখানে ব্যর্থ হলে তাকে আরবিএল ব্যাঙ্কের কোনও দায়বদ্ধতা থেকে মুক্তি দেওয়া হবে না। যাইহোক, কার্ডধারককে অবিলম্বে আরবিএল ব্যাঙ্ককে অভিযোগের বিষয়ে অবহিত করতে হবে। ক্ষতিপূরণ এবং সুরক্ষা নীতি সম্পর্কে জানার জন্য, অনুগ্রহ করে https://rb.gy/2m0ir ক্লিক করুন।

গভর্নিং আইন এবং অধিক্ষেত্র:

আরবিএল ব্যাঙ্ক এবং কার্ডধারক সম্মত হন যে শর্তাবলী থেকে উদ্ভূত কোনও আইনি পদক্ষেপ বা কার্যধারা ভারতের মুম্বাইয়ের আদালত বা ট্রাইব্যুনালে আনা হবে এবং অপরিবর্তনীয়ভাবে সেই আদালত বা ট্রাইবুনালের এখতিয়ারে নিজেকে উপস্থাপন করতে হবে। যাইহোক, আরবিএল ব্যাঙ্ক

নিজস্ব দক্ষ বিবেচনার ভিত্তিতে অন্য কোনও আদালত, ট্রাইব্যুনাল বা অন্যান্য উপযুক্ত ফোরামে এই বিধি ও শর্তাবলী থেকে উদ্ভূত কোনও আইনি বা কার্যধারা শুরু করবে এবং কার্ডধারক সেই এখতিয়ারে সম্মত হবে। এই শর্তাবলী ভারতের আইন অনুসারে পরিচালিত এবং বিবেচিত হবে।

পরিবর্তনের বিজ্ঞপ্তি:

আরবিএল ব্যাঙ্কের কার্ডে প্রদত্ত শর্তাবলী, বৈশিষ্ট্য এবং বেনিফিটের যে কোনও সংশোধন বা সম্পূরকের জন্য পরম বিচক্ষণতা থাকবে, যার মধ্যে সীমাবদ্ধতা ছাড়াই, যে কোনও সময়ে সুদের চার্জ বা হার এবং গণনা পদ্ধতি প্রভাবিত করে এমন পরিবর্তন অন্তর্ভুক্ত। কার্ডধারক এই সংশোধিত শর্তাবলীর অধীনে সমস্ত চার্জ এবং অন্যান্য সমস্ত বাধ্যবাধকতার জন্য দায়বদ্ধ থাকবেন যতক্ষণ না কার্ডের অধীনে সমস্ত পরিমাণ সম্পূর্ণরূপে পরিশোধ করা হয়। আরবিএল ব্যাঙ্ক নিজস্ব ওয়েবসাইটে বা সময়ে সময়ে আরবিএল ব্যাঙ্ক দ্বারা নির্ধারিত অন্য কোনও উপায়ে হোস্টিং করে সংশোধিত শর্তাবলী বিজ্ঞপ্তি জারি করবে। আরবিএল ব্যাঙ্কের ওয়েবসাইটে পোস্ট করা হবে এমন সংশোধনসহ এই শর্তাদি ও শর্তাবলী নিয়মিতভাবে পর্যালোচনা করার জন্য গ্রাহক দায়বদ্ধ থাকবেন। যদি কার্ডধারক, শর্তাবলীর পরিবর্তনের ফলে, কার্ড বন্ধ করতে চান তবে তিনি আরবিএল ব্যাঙ্কের ওয়েবসাইটে সংশোধিত শর্তাদির যোগাযোগ/ আপলোডের তারিখ থেকে দুই মাসের মধ্যে তা করবেন। যাইহোক, তিনি এই ধরনের সংশোধিত শর্তাবলীর পরে কার্ড ব্যবহার চালিয়ে গেলে সংশোধিত শর্তাবলী তিনি গ্রহণ করেছেন বলে মনে করা হবে। বিধি ও শর্তাবলীর যে কোনও পরিবর্তন কার্ড সদস্যকে তাদের বাস্তবায়নের তারিখের এক মাস আগে, উপরোক্ত পদ্ধতিতে জানানো হবে।

ইন্টারনেট ওয়েবসাইট ব্যবহার:

কার্ডটি ডোমেস্টিক রূপে ব্যবহার করা না হলে ভারত ও বিদেশের সমস্ত ইন্টারনেট ওয়েবসাইটে কার্ডধারক দ্বারা ব্যবহার করা হবে (যদি না অন্যথায় আরবিএল ব্যাঙ্ক দ্বারা অবহিত করা হয়। লেনদেনের পরিমাণ অবিলম্বে কার্ডের সাথে সংযুক্ত অ্যাকাউন্ট থেকে ডেবিট করা হয়। কার্ড নম্বর, মেয়াদ শেষ হওয়ার তারিখ, কার্ড যাচাইকরণের মান (CVV), নিরাপত্তা সংখ্যা এবং ওয়ান টাইম পাসওয়ার্ড (OTP) এর সাহায্যে কার্ডটি পরিচালনাযোগ্য। ইন্টারনেট ওয়েবসাইটের মাধ্যমে কার্ডধারকের কোনও লেনদেনের জন্য, যার মধ্যে পণ্য ও পরিষেবাদি সরবরাহ অন্তর্ভুক্ত রয়েছে তবে তাতেই সীমাবদ্ধ নয়, ব্যাঙ্ক দায়িত্ব গ্রহণ করবে না। ইন্টারনেট ওয়েবসাইটের মাধ্যমে স্থাপন করা কোনও লেনদেন সম্পর্কিত কার্ডধারকের কোনও অভিযোগ থাকলে বিষয়টি কার্ডধারক এবং মার্চেন্টের মধ্যে সমাধান করতে হবে এবং তা করতে ব্যর্থ হলে তাকে ব্যাঙ্কের কোনও দায়বদ্ধতা থেকে মুক্তি দেওয়া হবে না। যাইহোক, কার্ডধারককে অবিলম্বে এই অভিযোগের বিষয়ে ব্যাঙ্ককে অবহিত করা উচিত। কোনও ইন্টারনেট ওয়েবসাইট দ্বারা আরোপিত কোনও সারচার্জের জন্য ব্যাঙ্ক কোনও দায়বদ্ধতা গ্রহণ করে না এবং লেনদেনের পরিমাণের সাথে কার্ডধারকের অ্যাকাউন্ট থেকে ডেবিট করা হয়। অর্থ প্রদানের জন্য ব্যাঙ্ক কর্তৃক ইন্টারনেট ওয়েবসাইট থেকে প্রাপ্ত কোনও চার্জ বা অন্যান্য অর্থ প্রদানের অনুরোধ চূড়ান্ত প্রমাণ যে এই ধরনের অনুরোধের উপর রেকর্ড করা চার্জ কার্ডধারক দ্বারা ইন্টারনেট ওয়েবসাইটে যথাযথভাবে বহন করা হয়েছিল, কার্ড হারানো, চুরি যাওয়া বা প্রতারণামূলক অপব্যবহার ব্যতীত, তা প্রমাণের দায়বদ্ধতা কার্ডধারকের উপর বর্তায়। কোনও কার্ডধারক কোনও ত্রুটির কারণে বা পণ্যদ্রব্য ফেরতের কারণে কোনও সম্পূর্ণ লেনদেন বাতিল করতে চাইলে পূর্ববর্তী লেনদেনটি অবশ্যই ইন্টারনেট ওয়েবসাইটে বাতিল করতে হবে এবং

বাতিল হওয়া রসিদের একটি বৈদ্যুতিন অনুলিপি কার্ডধারকের কাছে রাখতে হবে। এই ধরনের লেনদেনের কারণে ডেবিটের রিভার্স/ ফেরত ম্যানুয়াল প্রক্রিয়ায় করা হবে এবং বাতিল রসিদের বৈদ্যুতিন অনুলিপি কার্ডধারক দ্বারা উৎপন্ন করা প্রয়োজন, যদি বলা হয়।

বীমা সুবিধা:

কার্ডধারক, কার্ডের অধীনে, কোনও বীমা সংস্থার সাথে টাই-আপের মাধ্যমে আরবিএল ব্যাঙ্ক দ্বারা সময়ে সময়ে প্রদত্ত বিভিন্ন বীমা সুবিধা গ্রহন করবে। কার্ডধারক বিশেষভাবে স্বীকৃত হন তিনি এই ধরনের বীমা কভার থেকে উদ্ভূত বা তার সাথে উত্থাপিত কোনও বিষয়ের জন্য আরবিএল ব্যাঙ্ককে দায়ী করবেন না, এই ধরনের বীমা কভারের কোনও অভাব বা ত্রুটি, ক্ষতিপূরণ পুনরুদ্ধার বা অর্থ প্রদান, দাবির প্রক্রিয়াকরণ বা নিষ্পত্তি বা অন্যথায় যাই হোক না কেন, এবং এই জাতীয় সমস্ত বিষয়গুলি বীমা সংস্থার কাছে সরাসরি উপস্থাপিত হবে এবং সমাধান করা হবে। শুধুমাত্র বীমা সংস্থা দাবির নিষ্পত্তির জন্য দায়বদ্ধ থাকবে। উপরন্তু, কার্ডধারক আরও সম্মত হন যে আরবিএল ব্যাঙ্ক যে কোনও সময় (তার নিজস্ব বিবেচনার ভিত্তিতে এবং কার্ডধারককে কোনও নোটিশ না দিয়ে বা তার কোনও কারণ উল্লেখ না করে) এই ধরনের বীমা কভারের সুবিধা স্থগিত, প্রত্যাহার বা বাতিল করবে এবং এই সুবিধাটি চালিয়ে যাওয়ার জন্য আরবিএল ব্যাঙ্কের উপর কোনও বাধ্যবাধকতা থাকবে না। আপনার ডেবিট কার্ডে বীমা কভার সম্পর্কে আরও জানার জন্য, অনুগ্রহ করে URL:https://bit.ly/3ngE9p0 ক্লিক করুন।

দায়িত্ব:

- গ্রাহককে অবশ্যই স্বীকৃত হতে হবে এবং নিঃশর্তভাবে মেনে নিতে হবে যে গ্রাহক দ্বারা ডেবিট কার্ড নম্বর, ক্রেডিট কার্ড নম্বর, নেট ব্যাঙ্কিং আইডি এবং পাসওয়ার্ড, PIN, CVV নম্বর, মোবাইল ব্যাঙ্কিং অ্যাপ (এমওব্যাংক) ইত্যাদি গুরুত্বপূর্ণ তথ্যের সাথে আপোস করার কারণে যদি গ্রাহকের অ্যাকাউন্টের অপব্যবহার/ অননুমোদিত ব্যবহার, অথবা গ্রাহকের নিরাপত্তা এবং গোপনীয়তার প্রয়োজনীয়তাগুলি মেনে চলতে ব্যর্থতার ফলে গ্রাহকের ক্ষতি হলে ব্যাঙ্ককে কোনওভাবেই দায়ী/ দায়বদ্ধ করা হবে না।
- পরিষেবা সাবস্ক্রাইব করার সময়, গ্রাহক প্রতিনিধিত্ব করে এবং ঘোষণা করে যে তাদের কম্পিউটার, ইলেকট্রনিক্স, ডিজিটাল মেশিনারি, এবং চ্যানেল, অন্যান্য মাধ্যম সংক্রান্ত কাজ পুঙ্খানুপুঙ্খভাবে বোঝার অভিজ্ঞতা আছে।
- গ্রাহককে অবশ্যই উপরে তালিকাভুক্ত ইলেকট্রনিক ব্যাঙ্কিং চ্যানেলগুলি ব্যবহারে জড়িত ঝুঁকি, দায়িত্ব এবং দায়বদ্ধতা সম্পর্কে সচেতন হতে হবে এবং যথাযথ বিবেচনার পরে ব্যাঙ্ক থেকে এই সুবিধা গ্রহণ করেছে।
- ইলেক্ট্রনিক ডিভাইস যেমন সেলুলার ফোন বা ইলেকট্রনিক সরঞ্জাম/ হার্ডওয়্যার/ অ্যাপ্লিকেশন, ল্যাপটপ, ট্যাবলেট ইত্যাদির নিরাপত্তা ও সুরক্ষা নিশ্চিত করার জন্য গ্রাহক দায়বদ্ধ থাকবেন এবং এই ধরনের ডিভাইসে কোনও অপব্যবহার বা অননুমোদিত অ্যাক্সেসের ক্ষেত্রে সম্পূর্ণ দায়িত্ব/ দায়বদ্ধতা গ্রহণ করতে হবে।

- গ্রাহককে অবশ্যই পাবলিক ডোমেইন থেকে পাওয়া তাদের উদ্দেশ্যে নয়, এমন SMS, ইমেল, চিঠি, ফোন কল, সতর্ক বার্তা ইত্যাদির মাধ্যমে কোনও ডাটা বা তথ্য পাওয়ার সাথে সাথেই ব্যাঙ্ককে অবহিত করতে হবে এবং এই ধরনের তথ্যের অপব্যবহার করবে না।
- আইডি, পাসওয়ার্ড, PIN, এমপিআইএন, কার্ডের বিবরণ ইত্যাদিসহ অ্যাকাউন্টের প্রমাণপত্রাদির নিরাপত্তা নিশ্চিত করার জন্য গ্রাহককে অবশ্যই সমস্ত সম্ভাব্য পদক্ষেপ নিতে হবে এবং এগুলি যে কোনও নির্দিষ্ট সময়ে কারও সাথে শেয়ার বা আপোস করা উচিত নয়।
- আরবিএল ব্যাঙ্কের প্রতিনিধিরা কার্ডের বিবরণ, CVV, PIN এবং OTP জানার জন্য গ্রাহককে কখনই কল করবেন না। আপনাকে অনুরোধ করা হচ্ছে এটি কারও সাথে শেয়ার করবেন না।
- ডেবিট কার্ডের কোনও সন্দেহজনক অপব্যবহার/ অননুমোদিত ব্যবহারের ক্ষেত্রে, গ্রাহককে অবিলম্বে 18001 026 222 নম্বরে আরবিএল ব্যাঙ্ক কাস্টমার কেয়ারে কল করে ডেবিট কার্ডটি ব্লক করতে হবে।
- কোনও তথ্য গ্রাহক দ্বারা কোনও প্রতারকের সাথে শেয়ার করা হলে ব্যাঙ্ক তার জন্য দায়বদ্ধ হবে না।
- আরও বিশদের জন্য অনুগ্রহ করে আরবিএল ব্যাঙ্কের ওয়েবসাইটে ডেবিট কার্ডের জন্য বিস্তারিত নিয়ম ও শর্তাবলী দেখুন।
- গ্রাহককে অবশ্যই ইলেক্ট্রনিক চ্যানেল থেকে নিজের কার্ডের অপব্যবহার/ চুরি/ ক্ষতির ক্ষেত্রে নির্ধারিত পদ্ধতি অনুসারে ডি-রেজিস্টার করার জন্য দ্রুত পদক্ষেপ নিতে হবে।
- অ্যাকাউন্টের কোনও সন্দেহজনক অপব্যবহার/ অননুমোদিত ব্যবহারের ক্ষেত্রে গ্রাহককে অবশ্যই প্রদত্ত যে কোনও উপায় ব্যবহার করে অবিলম্বে ব্যাঙ্ককে অবহিত করতে হবে।
- গ্রাহককে স্বীকৃত হতে হবে যে ইউজার আইডি, মোবাইল অ্যাপ এবং/ অথবা নিবন্ধিত মোবাইল ফোন নম্বর/ ইমেল আইডি থেকে উপস্থাপিত যে কোনও বৈধ লেনদেন এবং এমপিআইএন/ OTP/ পাসওয়ার্ড/ CVV ব্যবহার করে অনুমোদিত গ্রাহক দ্বারা যথাযথভাবে শুরু এবং কার্যকর করা হয়েছে বলে ধরে নেওয়া হবে।

গ্রাহক অভিযোগ নিষ্পত্তি

আমরা বুঝতে পারি যে আপনার অভিযোগ আমাদের ভুল শুধ্রে নেওয়ার একটি সুযোগ। আমরা সমস্ত অভিযোগ নিরপেক্ষভাবে, সততার সাথে, এবং কঠোর মান এবং সময়সীমা মেনে মোকাবিলা করি। প্রতিযোগিতামূলক ব্যাঙ্কিংয়ের বর্তমান পরিস্থিতিতে, গ্রাহক পরিষেবায় শ্রেষ্ঠত্ব প্রমাণ করাই স্থিতিশীল ব্যবসায়িক বৃদ্ধির জন্য সবচেয়ে গুরুত্বপূর্ণ হাতিয়ার। গ্রাহক অভিযোগ যে কোনও কর্পোরেট সত্তার ব্যবসায়িক জীবনের অংশ। পরিষেবা সংস্থা হিসাবে, গ্রাহক সেবা এবং গ্রাহক সন্তুষ্টি আমাদের প্রধান ফোকাস। আমরা বিশ্বাস করি যে দ্রুত এবং দক্ষ পরিষেবা সরবরাহ করা শুধুমাত্র নতুন গ্রাহক আকৃষ্ট করার জন্যই নয়, বর্তমান গ্রাহকদের ধরে রাখার জন্যও অপরিহার্য। গ্রাহকদের "আউট সার্ভ" করার লক্ষ্যে দুর্দান্ত গ্রাহক পরিষেবা এবং একটি দারুন অভিযোগ নিষ্পত্তি প্রক্রিয়াসহ আমাদের ব্যাঙ্ক বেশ কিছু উদ্যোগ নিয়ে এসেছে। আপনি নীচের লিঙ্কে ক্লিক করে বিশদে জানার জন্য আমাদের গ্রাহক অভিযোগ নিষ্পত্তি নীতি দেখতে পারেন।

গ্রাহক অভিযোগ নিষ্পত্তি নীতি

আপনার অভিযোগ নিষ্পত্তির জন্য ব্যাঙ্ক একটি অভ্যন্তরীণ বৃদ্ধির ম্যাট্রিক্স স্থাপন করেছে যা নীচের লিঙ্কে ক্লিক করে অ্যাক্সেস করা হবে http://bitly.ws/suvN

অন্যান্য বিবরণ

ডেডিকেটেড হেল্পলাইন:- 18001 026 222

কাস্টমার কেয়ার: 022 6232 7777

ডেডিকেটেড ইমেইল আইডি :- Customercare@rblbank.com

ডেবিট কার্ডের ক্ষতি, চুরি বা অননুমোদিত ব্যবহারের প্রতিবেদন করতে, অনুগ্রহ করে +91 22 6232 7777 বা 18001 026 222 কল করুন বা MoBank-এ লগইন করুন এবং "আপনার কার্ড পরিচালনা করুন" এ যান বা নেট ব্যাঙ্কিং-এ অনুরোধে যান এবং আপনার কার্ড ব্লক করুন। বিশদে জানার জন্য, অনুগ্রহ করে URL এ ক্লিক করুন: http://bitly.ws/suwH

অধিকার নিষ্পত্তি:

আরবিএল ব্যাঙ্ক, নিজস্ব বিবেচনার ভিত্তিতে, পণ্য/ পরিষেবার ক্ষেত্রে তার বহিরাগত পরিষেবা সরবরাহকারী/দের বা এজেন্ট/দের পণ্য/ পরিষেবাদি সংক্রান্ত প্রয়োজনীয় বা জরুরী শর্তাবলীতে ব্যবহার করবে।

কার্ডকে সম্মান করা: ব্যাঙ্ক কোন অবস্থাতেই কার্ডধারকের কাছে দায়বদ্ধ থাকবে না, যদি কার্ডটি কোন কারণে কাঙ্ক্ষিতরূপে সম্মানিত না হয়, অথবা যদি ATM নষ্ট হয়ে যায় বা বিদ্যুৎ বিভ্রাটের কারণে কাজ না করে, এটিএমে নগদ অর্থের অস্থায়ী অপ্রতুলতা বা অন্য কোনও কারণে কাজ না করে। এর ফলে উদ্ভূত কোনও ফলস্বরূপ বা পরোক্ষ ক্ষয় বা ক্ষতির জন্য ব্যাঙ্ক দায়বদ্ধ হবে না।

দায়বদ্ধতার সীমাবদ্ধতা: কোনও ক্ষেত্রেই আরবিএল ব্যাঙ্ক কোনও ক্ষতির জন্য দায়বদ্ধ থাকবে না, যার মধ্যে আছে সীমাবদ্ধতা ব্যতীত প্রত্যক্ষ বা পরোক্ষ, বিশেষ, আনুষঙ্গিক, বা ফলস্বরূপ ক্ষতি, আরবিএল ব্যাঙ্ক ওয়েবসাইটের সাথে সম্পর্কিত ক্ষতি বা ব্যয়, লোকসান বা কোনও গ্রাহকের দ্বারা ব্যবহার করার অক্ষমতা, বা কর্মক্ষমতা, ভুল, ত্রুটি, বর্জন, বাধা, কোনও ব্যর্থতা সংক্রান্ত, ত্রুটি, অপারেশন বা ট্রান্সমিশন বিলম্ব, কম্পিউটার ভাইরাস বা লাইন বা সিস্টেম ব্যর্থতা।

- গ্রাহক বৈদ্যুতিন ব্যাঙ্কিং সুবিধা গ্রহণকারী মোবাইল সংযোগ/ সিম কার্ড/ মোবাইল ফোনের ক্ষেত্রে সমস্ত বাণিজ্যিক নিয়ম এবং শর্তাবলী মেনে চলার জন্য দায়ী এবং দায়বদ্ধ থাকবেন এবং ব্যাঙ্ক এই বিষয়ে কোনও দায়িত্ব গ্রহণ/ স্বীকার করে না।
- মোবাইল নম্বর, ইমেল আইডি, ঠিকানা ইত্যাদিসহ যোগাযোগের বিশদে কোনও পরিবর্তন সম্পর্কে আরবিএল ব্যাঙ্ককে অবহিত করা এবং ব্যাঙ্ক দ্বারা নির্ধারিত প্রক্রিয়া অনুসারে ব্যাঙ্কের রেকর্ডে এই জাতীয় তথ্য আপডেট করা গ্রাহকের দায়িত্ব। গ্রাহক ব্যাঙ্কের গভর্নিং বিধি ও শর্তাবলী মেনে চলবেন
- যদি ব্যাঙ্ক নির্ধারিত শর্তাবলীর কোনও লঙ্ঘন করা হয় তবে ডেবিট কার্ড ব্লক/ প্রত্যাহার করার অধিকার ব্যাঙ্কের আছে।