

## কোটাক কর্পোরেট অ্যান্ড ট্রাভেল এজেন্ট ক্রেডিট কার্ড – সর্বাধিক গুরুত্বপূর্ণ শর্তাবলী (এমআইটিসি)

- ক্রেডিট এবং নগদ প্রত্যাহারের সীমা
- ফি ও চার্জ
- বিলিংয়ের সমস্যা সমাধান
- খেলাপ
- কার্ড হারানো বা চুরি
- বিল পরিশোধের জন্য আপনার গাইড
- গ্রাহক যোগাযোগ কেন্দ্র
- অভিযোগ নিরসন / অভিযোগ / তীব্রতর হওয়া
- কার্ডহোল্ডারশিপের অবসান / প্রত্যাহার
- প্রকাশ

এমআইটিসি সময়ে সময়ে সংশোধন সাপেক্ষ। এমআইটিসির সর্বশেষতম সংস্করণ এবং ব্যাঙ্কের কার্ডধারীর চুক্তি পেতে [www.kotak.com](http://www.kotak.com) দেখুন

### ক্রেডিট এবং নগদ প্রত্যাহারের সীমা

ক্রেডিট সীমা বলতে আপনার ক্রেডিট কার্ডে ব্যয় করার জন্য অনুমোদিত সর্বাধিক সীমা। কার্ড বিতরণের সময় ক্রেডিট এবং নগদ প্রত্যাহারের সীমা আপনাকে জানানো হয় এবং মাসিক বিবৃতিতেও তা নির্দেশিত হয়। নগদ সীমা আপনার ক্রেডিট সীমার একটি উপসেট গঠন করে। ব্যাঙ্ক আপনার কার্ড অ্যাকাউন্টের পর্যায়ক্রমে পর্যালোচনা করবে এবং আপনাকে পূর্ব নোটিশ ছাড়াই অভ্যন্তরীণ মানদণ্ডের ভিত্তিতে আপনার ক্রেডিট এবং নগদ সীমা হ্রাস করতে পারে।

### পরিশেবা / সুবিধার ব্যতিক্রম

অনুগ্রহ করে মনে রাখবেন যে ব্যালেন্স ট্রান্সফার / ইএমআই অন কল / মার্চেন্ট ইএমআই / অ্যাড-অন কার্ড / ব্যক্তিগত ঋণের সুবিধা কর্পোরেট ক্রেডিট কার্ড এবং পার্সেস ক্রেডিট কার্ডে উপলভ্য নয়।

### বিল পেমেন্টের জন্য আপনার গাইড আপনার স্টেটমেন্ট

ব্যাঙ্ক আপনাকে মাসিক বিবরণী পাঠাবে যা মাসের জন্য অর্থ প্রদান এবং লেনদেন দেখায়। যেখানে বকেয়া প্রাপ্য ₹100 এর চেয়ে কম এবং অ্যাকাউন্টে কোনও লেনদেন না হলে সেখানে কোনও বিবরণী পাঠানো / তৈরি করা হবে না। ব্যাঙ্ক আপনার দেওয়া ই-মেইল ঠিকানায় আপনার ই-স্টেটমেন্ট ই-মেইলে প্রেরণ করবে। বিবৃতি না পেলেও কার্ডহোল্ডার চুক্তির আওতায় আপনার বাধ্যবাধকতা এবং দায়গুলি প্রভাবিত হবে না এবং আপনি পরিশোধের তারিখের আগে অন্তত ন্যূনতম পরিমাণ বকেয়া শোধ করতে দায়বদ্ধ থাকবেন।

### পেমেন্ট

#### 1) স্থায়ী নির্দেশাবলীর মাধ্যমে অর্থ প্রদান করুন (অটো ডেবিট)

কার্ডহোল্ডারের যদি ব্যাঙ্কে কোনও সেভিংস / কারেন্ট অ্যাকাউন্ট থাকে তাহলে তিনি প্রতিমাসে এই জাতীয় অ্যাকাউন্ট থেকে অর্থ পরিশোধের জন্য লিখিতভাবে স্থায়ী নির্দেশ দিয়ে পরিশোধযোগ্য তারিখে সরাসরি সেভিংস / কারেন্ট অ্যাকাউন্টের মাধ্যমে পরিশোধ করতে পারেন।

#### 2) অন্য কোনও ব্যাঙ্কে আপনার সেভিংস অ্যাকাউন্ট থেকে অনলাইনে অর্থ প্রদানের জন্য: আপনার ব্যাঙ্ক এনইএফসিট (ন্যাশনাল ইলেক্ট্রনিক ফান্ডস ট্রান্সফার)-র সুবিধায় সক্ষম করে থাকলে আপনার অন্য যে কোনও ব্যাঙ্ক অ্যাকাউন্ট থেকে / নেট ব্যাঙ্কিংয়ের মাধ্যমে ক্রেডিট কার্ডের বকেয়া অর্থ প্রদান করা যেতে পারে।

#### 3) শাখায় এসে নগদ অর্থ প্রদান: কার্ডহোল্ডার ব্যাঙ্কিংয়ের সময় নির্দিষ্ট স্থানে নগদ জমা করে বিল পরিশোধ করতে পারবেন।

#### 4) চেক বা ডিমান্ড ড্রাফটের মাধ্যমে অর্থ প্রদান করুন: "Kotak Mahindra Bank Credit Card xxxxxxxxxxxxxxxxxx" -এর পক্ষে একটা চেক বা ড্রাফট বানান এবং পার্টনার ড্রপ বক্সে ফেলুন। ড্রপ বক্সগুলির তালিকা দেখতে, [www.kotak.com](http://www.kotak.com) দেখুন

KMBL Credit Card No: "1234 1234 1234"

---

ক্রেডিট কার্ড পেমেন্ট, আন্তঃ ব্যাঙ্ক মোবাইল পেমেন্ট সার্ভিসেসের মতো পেমেন্টের অন্যান্য পদ্ধতি সম্পর্কে বিস্তারিত তথ্য পেতে এবং আরও জানতে, [www.kotak.com](http://www.kotak.com) দেখুন

### ফি ও চার্জ:

সমস্ত ফি ও চার্জ ব্যাঙ্কের পর্যায়ক্রমিক পর্যালোচনার ভিত্তিতে সংশোধন সাপেক্ষ। আরোপিত ফি ও চার্জে কোনো পরিবর্তন করার 30 দিন আগে ব্যাঙ্ক আপনাকে জানাবে। আপনাকে যথাযথভাবে জানিয়ে যে কোনও নতুন ফি বা চার্জ প্রবর্তনের অধিকারও ব্যাঙ্কের কাছে থাকবে, যেমনটা ব্যাঙ্ক উপযুক্ত বলে মনে করবে।

**A. যোগদানের ফি এবং বার্ষিক ফি:**

কোটাক মহিন্দ্রা ব্যাঙ্ক কার্ডের বিকল্প	যোগদানের ফি	বার্ষিক ফি
ট্র্যাভেল এজেন্ট ক্রেডিট কার্ড	কিছুই নয়	₹ 999*
বেসিক কর্পোরেট ক্রেডিট কার্ড	কিছুই নয়	কিছুই নয়
ক্লাসিক কর্পোরেট ক্রেডিট কার্ড	কিছুই নয়	₹ 1000*
প্রাইভি লিগ প্ল্যাটিনাম কর্পোরেট ক্রেডিট কার্ড	কিছুই নয়	কিছুই নয়
কর্পোরেট প্ল্যাটিনাম ক্রেডিট কার্ড	কিছুই নয়	₹ 999*
কর্পোরেট ওয়েল্থ সিগনেচার ক্রেডিট কার্ড	কিছুই নয়	কিছুই নয়
পার্চেস কার্ড	কিছুই নয়	কিছুই নয়

**B. আর্থিক চার্জ**

কোটাক মহিন্দ্রা ব্যাঙ্ক কার্ডের বিকল্প	সুদের হার		এটিএম নগদ প্রত্যাহার প্রতি 10,000 বা তার অংশের জন্য একটি ড্রাফট/ ফান্ড ট্রান্সফার ক্যাশ অ্যাডভান্স কল	
	মাসিক হার	বার্ষিক হার (এপ্রিল)	উইদডুল ফি	বার্ষিক হার (এপ্রিল)
ট্র্যাভেল এজেন্ট ক্রেডিট কার্ড	1.49%	17.88%	কিছুই নয়	কিছুই নয়
বেসিক কর্পোরেট ক্রেডিট কার্ড	3.30%	39.60%	কিছুই নয়	কিছুই নয়
ক্লাসিক কর্পোরেট ক্রেডিট কার্ড	3.30%	39.60%	কিছুই নয়	কিছুই নয়
প্রাইভি লিগ প্ল্যাটিনাম কর্পোরেট ক্রেডিট কার্ড	3.10%	37.20%	কিছুই নয়	কিছুই নয়
কর্পোরেট ওয়েল্থ সিগনেচার ক্রেডিট কার্ড	3.10%	37.20%	কিছুই নয়	কিছুই নয়
কর্পোরেট প্ল্যাটিনাম ক্রেডিট কার্ড	3.30%	39.60%	কিছুই নয়	কিছুই নয়
পার্চেস কার্ড	3.30%	39.60%	কিছুই নয়	কিছুই নয়

**C. অন্যান্য চার্জ:**

দেবিত্তে প্রদানের চার্জ (“এলপিসি”)	শেষ বিবরণী অনুসারে বকেয়া	(প্রযোজ্য হার অনুসারে)
	₹ 100 - 500	₹ 100
	₹ 500.01 - 5000	₹ 500
	₹ 5000.01 - 10000	₹ 500
	₹ 10000+	₹ 700
সর্বনিম্ন বকেয়ার পরিমাণ (“এমএডি”)	20%	
ওভার লিমিট চার্জ	কিছুই নয়	
ফিরে আসা চেক	₹ 500* (প্রযোজ্য হার অনুসারে)	
বৈদেশিক লেনদেন বাড়ানো	3.50%*	
রেলওয়ে বুকিং সারচার্জ (প্রযোজ্য হার অনুসারে) **	প্রযোজ্য - ট্র্যাভেল এজেন্ট, কর্পোরেট বেসিক, কর্পোরেট ক্লাসিক মকুব প্রাইভি লিগ প্ল্যাটিনাম / কোটাক ওয়েল্থ সিগনেচার কর্পোরেট কার্ড / কর্পোরেট প্ল্যাটিনাম / পার্চেস কার্ড	
জ্বালানী সারচার্জ (সর্বনিম্ন ₹ 10-র সাপেক্ষে) *** চালু লেনদেনের পরিমাণের উপর (প্রযোজ্য হার অনুসারে)	প্রযোজ্য - বেসিক কর্পোরেট মকুব - ট্র্যাভেল এজেন্ট, কর্পোরেট ক্লাসিক, প্রাইভি লিগ প্ল্যাটিনাম / কোটাক ওয়েল্থ সিগনেচার কর্পোরেট কার্ড / কর্পোরেট প্ল্যাটিনাম / পার্চেস কার্ড	

শাখায় নগদ প্রদানের ফি	₹100
অ্যাড-অন কার্ডের ফি	কিছুই নয়
ভিসা দ্বারা নির্ধারিত ইউটিলিটি বিল ও ইনস্যুরেন্স পেমেন্টের উপর লেনদেন ফি <sup>^</sup>	<sup>^</sup> জল / বিদ্যুৎ / পাইপলাইন গ্যাসের বিল 1.1% বীমা 1.1% ডাকঘর / শিক্ষা / সুপার মার্কেট 0.7%
ওয়েব পে সার্ভিস ফি	মকুব (10 জানুয়ারি 2014 থেকে কার্যকর)
কার্ড বদলানোর ফি (হারানো ও নষ্ট হওয়া কার্ড)	মকুব
আবেদনকারীর কাছে ক্রেডিট তথ্য প্রতিবেদনের (সিআইবিআইএল) অনুলিপি দেওয়ার জন্য চার্জ	প্রতি ক্ষেত্রে ₹50*
বিল পে (ইউটিলিটি পেমেন্ট)	ইউটিলিটি পেমেন্টের উপর 0.8%

\* সরকারী কর (পরিষেবা কর, জিএসটি সহ, সময়ে সময়ে যেকোনও / সমস্ত প্রযোজ্য কর) আপনার ক্রেডিট কার্ডের উপর আরোপিত সমস্ত সুদ, ফি এবং অন্যান্য চার্জের উপর প্রযোজ্য হিসাবে চার্জ করা হবে। \*\* স্থায়ী নির্দেশিকা (অটো ড্রেবিট, এনএসইএইচ এবং ইসিএস) \*\* এক ক্যালেন্ডার বছরে সর্বোচ্চ রেলপথ সারচার্জ 500 টাকা ছাড়া। \*\*\* জ্বালানি সারচার্জ কেবল ₹500 - ₹3,000 -এর মধ্যে লেনদেনের জন্য মকুব করা হবে। এক ক্যালেন্ডার বছরে সর্বোচ্চ ফুয়েল সারচার্জ ₹3,500-এর ছাড়

<sup>^</sup> ইউটিলিটি বিল পেমেন্টে লেনদেনের ফি গণনার ছবি

বিবৃতি তারিখ - 1 ডিসেম্বর

অর্থ প্রদানের তারিখ - 19 ডিসেম্বর

বিদ্যুতের বিল পরিশোধে 16 নভেম্বর লেনদেন হয়েছে ₹2,000-র। 20 নভেম্বর বিমার জন্য ₹3000 এবং মুদি দোকানের জন্য ₹5000 এবং 25 নভেম্বর টেলিফোনের বিলের জন্য ₹10000:

লেনদেন ফি নেওয়া হবে:

লেনদেনের তারিখ	পোস্টিংয়ের তারিখ	বিবরণ	ধরে রাখা দিনের সংখ্যা	লেনদেন ফি ধার্য হবে
16 নভেম্বর	16 নভেম্বর	ইউটিলিটি বিল পেমেন্টের উপর লেনদেন ফি	33 দিন (16 নভেম্বর - 19 ডিসেম্বর)	(33*0.04%*2000) = ₹ 26.40
20 নভেম্বর	20 নভেম্বর	ইউটিলিটি বিল পেমেন্টের উপর লেনদেন ফি	29 দিন (20 নভেম্বর - 19 ডিসেম্বর)	(29*0.036%*3000) = ₹ 31.32
টিএডি = 2000 + 24.20 + 3000 + 31.32 + 5000 + 10000 = 20057.72				

\* সমস্ত লেনদেনের নিষ্পত্তি একই দিনে করা হয়েছে ধরে নিয়ে

**সুদমুক্ত সময়কাল:**

বিলিং চক্রের তারিখের শুরু থেকে সুদমুক্ত সময়সীমা 48 দিনের বেশি হবে না। কার্যকর 5ই মে, 2014: আপনার কার্ডের উপর পেমেন্টের তারিখ বিবৃতির তারিখের 18 এবং 21 দিনের মধ্যে হতে পারে (দয়া করে আপনার সঠিক পেমেন্টের তারিখের জন্য আপনার বিবৃতি পরীক্ষা করুন)। সুতরাং আপনার ঋণের সময় সীমার উপর নির্ভর করে সুদমুক্ত সময়কাল 18-48 দিন থেকে 21-51 দিন পর্যন্ত হতে পারে।

**সুদমুক্ত সময়কাল গণনার জন্য ব্যাখ্যামূলক উদাহরণ:**

11 এপ্রিল থেকে 10 মে সময়কালের একটি বিবৃতির জন্য অর্থ প্রদানের নির্ধারিত তারিখ 28 মে। আপনি আপনার আগের মাসের পাওনা পুরোপুরি পরিশোধ করেছেন ধরে নিয়ে, অনুগ্রহকাল হবে:

12 এপ্রিলের ক্রয়ের জন্য, সুদমুক্ত সময়কাল 12 এপ্রিল থেকে 28 মে = 48 দিন এবং 2 মে তারিখে ক্রয়ের জন্য, সুদমুক্ত অনুদানের সময়কাল 2 মে থেকে 28 মে = 27 দিনের মধ্যে থাকে

তবে, যদি আপনি নির্ধারিত তারিখের আগে পূর্ববর্তী মাসের ব্যালেন্সটি পুরোপুরি পরিশোধ না করে থাকেন তবে কোনও সুদমুক্ত সময়কাল থাকবে না।

**আর্থিক চার্জ (সুদের চার্জ)** আপনি পূর্বের বিলের পরিমাণ নির্ধারিত তারিখে বা তার পূর্বে সম্পূর্ণ পরিশোধ না করে থাকলে আপনার জন্য দৈনিক বৃদ্ধির ভিত্তিতে লেনদেনের তারিখ থেকে নিষ্পত্তির তারিখ পর্যন্ত সুদ নেওয়া হবে। ট্র্যাভেল এজেন্ট ক্রেডিট কার্ডের (18% বার্ষিকী) জন্য নগদ অগ্রিমের উপর লেনদেনের তারিখ থেকে নিষ্পত্তির তারিখের প্রতি মাসে 1.49% পর্যন্ত চার্জ নেওয়া হবে। সম্পূর্ণ পেমেন্ট নির্ধারিত তারিখের পরে করলে তবে পরবর্তী বিবরণের তারিখের পূর্বে প্রাপ্ত হলেও সুদ নেওয়া হবে। আপনি যদি আংশিক পেমেন্ট করেছেন কিন্তু আপনি পরিশোধের নির্ধারিত তারিখের বা তার আগে পুরো বকেয়া পরিশোধ করেছেন তাহলে সম্পূর্ণ অর্থ প্রদানের তারিখ পর্যন্ত বর্তমান বিবৃতিটির মোট বকেয়ার উপর সুদ নেওয়া হবে। পরবর্তী বিবৃতিতে চার্জযুক্ত সুদ প্রতিফলিত হবে। যেমন 20 শে জুনের বিবৃতিতে মোট ব্যালেন্স ₹ 5,000। প্রদানের তারিখ তারিখ 8 জুলাই। 1 জুলাইয়ে ₹5,000 প্রদান করা হয়েছে। 10 দিনের জন্য ₹5000-র উপর সুদ 20 জুলাই বিবৃতিতে ধার্য করা হবে। যদি ইউটিলিটি বিল, বা বীমা প্রদানের জন্য কোনও লেনদেন হয় তবে প্রযোজ্য লেনদেনের ফিও অন্তর্ভুক্ত থাকবে।

সুদের গণনার উদাহরণ: ধরে নিন যে 15 মার্চে আপনার কেনার জন্য ₹10,000 বকেয়া রয়েছে। 31 মার্চ তৈরি হওয়া বিবৃতিতে ₹10,000 ব্যালেন্স দেখাবে। আপনি 10 এপ্রিল ₹4,000 প্রদান করেন। এবং আপনি 15 এপ্রিল ₹2000 –র কিছু কিনেছেন। আপনি মে 30 এপ্রিল পর্যন্ত আপনার ক্রেডিট কার্ডে আর কোনও অর্থ প্রদান করেননি। এক্ষেত্রে সুদের নিম্নরূপ ধার্য করা হবে:

সুদের দৈনিক হার =  $(1.49\%) * 12/365 = 0.049\%$ .

17 দিনের জন্য (15 মার্চ – 31 মার্চ) 10,000 –এর ব্যালেন্সের উপর = $10000 * 0.1085\% * 17 = ₹184.45$
9 দিনের জন্য (1 এপ্রিল–9 এপ্রিল) 10,000 –এর ব্যালেন্সের উপর = $10000 * 0.1085\% * 9 = ₹97.65$
5 দিনের জন্য (10 এপ্রিল– 14 এপ্রিল) 6,000–এর ব্যালেন্সের উপর = $6000 * 0.1085\% * 5 = ₹14.7$
16 দিনের জন্য (15 এপ্রিল –30 এপ্রিল) 8,000–এর ব্যালেন্সের উপর = $8000 * 0.1085\% * 16 = ₹138.88$
মোট ধার্য সুদের ₹453.5 মোট বকেয়া = ₹8453.5

উপরের উদাহরণে, 30 এপ্রিল তৈরি বিবৃতিতে মোট পরিমাণ 8,453.5 হয়েছে। আপনি 15 মে ₹8,453.5 অর্থ প্রদান করেছেন এবং আপনি মে মাসে কোনও ক্রয় করেননি। তাহলে 31 মে তৈরি পরবর্তী বিবৃতিতে আপনাকে ₹128.4 সুদ চার্জ করা হবে। (14 দিনের জন্য 8,453.5 ব্যালেন্সে (1 মে – 14 মে) =  $8453.5 * 0.1085\% * 14 = 128.4$ ) উপরের উদাহরণটিতে সরকারী কর (পরিষেবা কর, জিএসটি, সময়ে সময়ে যে কোনও / সমস্ত প্রযোজ্য কর সহ) অন্তর্ভুক্ত নয়। উপরে বর্ণিত চিত্রটি মাসিক 1.49% এর ঘূর্ণমান সুদের হারের ক্ষেত্রে প্রযোজ্য।

**দ্রষ্টব্য:** আপনি যদি ₹5000 ব্যয় করেন এবং যদি আপনি প্রতি মাসে ন্যূনতম পরিমাণ বকেয়া (“এমএডি”) প্রদান করেন, এবং তারপরে এর বকেয়া পরিমাণ সুদ পরিশোধের ফলে পাঁচ বছরেরও বেশি সময় ধরে ঋণ পরিশোধ হতে পারে। সুতরাং প্রস্তাব দেওয়া হয় যে যখনই আপনার কাছে নগদ অর্থ থাকবে, তখনই এমএডি–র চেয়ে বেশি পরিমাণ অর্থ ব্যাঙ্কে প্রদান করা। পেমেন্টের নির্ধারিত তারিখের পরে এমএডি না দেওয়া হলে দেরির জন্য পেমেন্ট চার্জ প্রযোজ্য হবে।

### নগদ ছাড় কর্মসূচী:

কেবলমাত্র কোটাক ব্যাঙ্কের বিবেচনার ভিত্তিতে নগদ–ছাড় কর্মসূচীটির সুযোগ ট্রাভেল এজেন্ট ক্রেডিট কার্ডহোল্ডারদের উপলব্ধ করা হবে এবং কার্ড থেকে কার্ডে তা পরিবর্তিত হতে পারে। কর্মসূচী সম্পর্কিত তথ্য এবং / অথবা নগদ–ছাড় (নগদ–ছাড়ের পোস্টের পদ্ধতি এবং পদ্ধতির সীমাবদ্ধতা সহ) কোটাক ব্যাঙ্ক কর্তৃক সময়ে সময়ে কার্ডহোল্ডারের কাছে জানানো হবে।

### বেস নগদ ছাড় স্বয়ংক্রিয়ভাবে বৃদ্ধি:

01 জানুয়ারি 2019 থেকে কার্যকর, সমস্ত ট্রাভেল এজেন্ট কার্ডগুলি আগে জানানো হিসাবে বেস নগদ–ছাড় বৃদ্ধি বন্ধ করবে।

### ট্রাভেল এজেন্ট কার্ডগুলির নগদ–ছাড়ের জন্য সাধারণ শর্তাবলী:

সমস্ত সংযুক্ত ক্রেডিট কার্ড অ্যাকাউন্ট এবং কার্ডগুলি অবশ্যই ভাল অবস্থানে থাকতে হবে অর্থাৎ কোটাক ব্যাঙ্ক বা কার্ডহোল্ডার কর্তৃক বাতিল বা অস্থায়ীকৃত অ্যাকাউন্ট নয় এবং কার্ডটি প্রতারণা / নষ্ট / চুরি / নির্ধারিত ক্রেডিট সীমা ছাড়িয়ে ব্যবহারের কারণে কার্ডটি সাময়িকভাবে ব্যবহার থেকে অবরুদ্ধ থাকা উচিত নয় নগদ ছাড় পোস্টের সময়। কার্ড অ্যাকাউন্টে নিয়মিত করার উপর, যোগ্য নগদ ছাড় কোটাক ব্যাঙ্কে বিবেচনায় পোস্ট করা যেতে পারে।

- নগদ ছাড়ের কর্মসূচির আওতায় যোগ্য ব্যয়ের বিভাগের নির্বাচনটি কোটাক ব্যাঙ্কের একান্ত বিবেচনার ভিত্তিতে হয় এবং কোনও বিজ্ঞপ্তি ছাড়াই তা পরিবর্তনযোগ্য।
- কার্ডহোল্ডার যদি প্রচলিত নগদ রিবেট প্রিড অনুসারে প্রযোজ্য যোগ্যতার মানদণ্ড পূরণ না করে থাকেন তবে নগদ ছাড়ের অনুরোধ বাতিল বলে গণ্য হবে।
- নগদ ছাড়ে কোটাক ব্যাঙ্কের হিসেবই চূড়ান্ত, অকাটা এবং কার্ডধারীদের কাছে বাধ্যতামূলক এবং এনিমি বিতর্ক বা প্রশ্নের মুখে পড়তে দায়বদ্ধ হবে না এবং কোটাক ব্যাঙ্কের সিদ্ধান্ত সমস্ত গ্রাহকদের কাছেই বাধ্যতামূলক হবে
- এই প্রোগ্রামটি হস্তান্তরযোগ্য নয় অর্থাৎ কার্ডহোল্ডার নগদ ছাড়টি অন্য কোনও ব্যক্তির কাছে হস্তান্তর করতে পারবেন না, বা তিনি তার অন্যান্য কার্ডের নগদ ছাড়টি ক্লাব / সংযুক্ত করতে পারবেন না।
- পূর্ববর্তী নোটিশ ছাড়াই এই সমস্ত শর্তাদি যুক্ত বা সংশোধন বা প্রত্যাহার করার জন্য কোটাক ব্যাঙ্ক সর্বদা এক্ষেত্রে অধিকার সংরক্ষণ করে।
- কোনও গ্রাহক এর সমাধানের জন্য যোগাযোগ করলেও কোটাক ব্যাঙ্ক এই জাতীয় কোনও বিরোধকে পাত্তা দেবে না।
- এই ছাড় কর্মসূচীটির অন্তর্ভুক্ত কোনও কিছুই এই আইন এবং শর্তাদি অনুসারে কোটাক ব্যাঙ্কের কোন অধিকার (সুদের চার্জ আরোপ সহ) মকুব করে বলে বিবেচিত হবে না।

### গ্রাহক যোগাযোগ কেন্দ্র

আমাদের সাথে আপনার সমস্ত যোগাযোগের ক্ষেত্রে দয়া করে আপনার 16–সংখ্যার কোটাক ক্রেডিট কার্ড নম্বরটি নির্দেশ করুন আপনি নিম্নলিখিত যে কোনও উপায়ে ব্যাঙ্কের সাথে যোগাযোগ করতে পারেন।

- আমাদের 24 ঘন্টার গ্রাহক পরিষেবা কেন্দ্র–1860 266 2666–এ ফোন করুন, ফোন নম্বরগুলির বিস্তারিত তালিকা [www.kotak.com](http://www.kotak.com) এ উপলব্ধ।
- [www.kotak.com](http://www.kotak.com)– এ লগ ইন করে বা আপনার ইন্টারনেট ব্যাঙ্কিং অ্যাকাউন্টের মাধ্যমে ইমেলের মাধ্যমে
- কুরিয়ারের মাধ্যমে – দ্য সার্ভিস ম্যানেজারের কাছে
- নিয়মিত ডাকে: কোটাক মাহিন্দ্রা ব্যাঙ্ক লিমিটেড। কোটাক ক্রেডিট কার্ড পোস্ট বক্স নং 27703, মাল্লাড (পূর্ব), মুম্বাই – 400097, ভারত



## বিলিংয়ের বিরোধ নিষ্পত্তি

বিবৃতিতে বর্ণিত অভিযোগের সাথে কার্ডহোল্ডার একমত না হলে, বিবৃতি প্রাপ্তির 60 (ষাট) দিনের মধ্যে কোটাক মাহিন্দ্রা ব্যাঙ্কের সঙ্গে চিঠিপত্রের মাধ্যমে লিখিতভাবে যোগাযোগ করা উচিত, তা করতে ব্যর্থ হলে বিবৃতিটিতে যে সমস্ত চার্জ নির্দেশিত হয়েছে তা নিয়মমতো হয়েছে এবং আপনার কাছে তা গ্রহণযোগ্য বলে ধরে নেওয়া হবে। দয়া করে মনে রাখবেন যে কোনও আন্তর্জাতিক লেনদেনের ক্ষেত্রে আপনার বিরোধ থাকলে, আপনাকে অবশ্যই আপনার পাসপোর্টের একটি অনুলিপি সরবরাহ করতে হবে। কার্ডহোল্ডার যদি ক্রেডিট কার্ডের জন্য অতিরিক্ত অর্থ প্রদান করে থাকে তবে কেবলমাত্র ক্রেডিট কার্ড অ্যাকাউন্টে এই অর্থ ফেরত দেওয়া হবে। যদি ক্রেডিট কার্ড বাতিল হয়ে যায়, অতিরিক্ত বকেয়া কেবল গ্রাহকের সঞ্চয়ী অ্যাকাউন্টে স্থানান্তরিত হবে।

## অভিযোগ নিরসন / অভিযোগ / তীব্রতর হওয়া

আপনি আমাদের পরিষেবায় সন্তুষ্ট না হলে এমন সম্ভাবনাময় পরিস্থিতিতে আপনি (i) [www.kotak.com](http://www.kotak.com) এ “অভিযোগ ফর্ম” পূরণ করে আপনার অভিযোগটি নিবন্ধন করতে পারেন (ii) আমাদের গ্রাহক যোগাযোগ কেন্দ্রে কল করে (iii) সার্ভিস ম্যানেজার – সার্ভিস অপারেশনস-কে চিঠি লিখে (iv) আরও বাড়ানোর জন্য আপনি এইগুলিতে লিখতে পারেন: [nodalofficercards@kotak.com](mailto:nodalofficercards@kotak.com) –এ নোডাল অফিসার ক্রেডিট কার্ডস বিভাগে। যদি আপনার অভিযোগটি ব্যাঙ্কে প্রাপ্তির 30 দিনের মধ্যে সমাধান না করা হয় তবে এই অভিযোগটি ব্যাঙ্কিং ওম্বডসম্যানের কাছে নিয়ে যাওয়া যেতে পারে। আপনার এলাকার ব্যাঙ্কিং ওম্বডসম্যানের বিশদ বিবরণ শাখাগুলিতে প্রদর্শিত হবে।

## খেলাপ

কার্ডহোল্ডার যদি অন্তত ন্যূনতম পরিমাণ বকেয়া অর্থ প্রদান না করে তবে কার্ডহোল্ডারকে তার বকেয়া পরিশোধের জন্য পরবর্তী প্রতিটি বিবৃতিতে স্মরণ করিয়ে দেওয়া হবে। 6 মাসের বেশি সময় কালের জন্য বকেয়া পড়ে থাকলে কার্ডহোল্ডারকে একটি ‘উইলফুল ডিফল্ট’ বা ‘ইচ্ছাকৃত খেলাপি’ হিসাবে রিপোর্ট করা হবে। খেলাপের ক্ষেত্রে ফেলোআপগুলি ডাক, ফ্যাক্স এবং টেলিফোন, ইলেকট্রনিক মেইল, এসএমএস বার্তা এবং অথবা তৃতীয় পক্ষকে নিযুক্ত করে ফেলোআপ স্মরণ করিয়ে দিতে হবে এবং বকেয়া আদায় করতে পারে। ব্যাঙ্ক এবং ততোধিক নিযুক্ত তৃতীয় পক্ষ সময়ে সময়ে সংশোধিত হিসাবে ক্রেডিট কার্ড অপারেশনস এবং বকেয়া সংগ্রহ এবং সুরক্ষা নীতি পুনঃনির্ধারণের জন্য ব্যাঙ্কের ফেয়ার প্র্যাকটিস কোড মেনে চলবে। ব্যাঙ্ক কোনও পূর্বনির্ধারিত প্রতিবেদন ইস্যু প্রত্যাহারের অধিকারী হবে:

- খেলাপি তার পুরো বকেয়া ব্যাঙ্কের কাছে মিটিয়ে দিয়েছে বা তার বকেয়া নিয়ে ব্যাঙ্কের সাথে মীমাংসা করেছে
- একটি আদালতের আদেশ / রায়প্রাপ্ত হয়েছে যে ব্যাঙ্কের পক্ষ থেকে বা তার বিরুদ্ধে দায়ের করা আইনী মামলায় ব্যাঙ্কের বিরুদ্ধে কার্ডধারককে তালিকা বহির্ভূত করার জন্য ব্যাঙ্কে নির্দেশ দেওয়া হয়েছিল। পৃথক পর্যালোচনা অনুযায়ী কেস ভিত্তিতে সিদ্ধান্ত নেওয়া হয়।
- উপরে উল্লিখিত পরিস্থিতিতে কার্ডধারীদের রেকর্ডটি পরবর্তী মাসিক ক্রেডিট ব্যুরোতে নতুন করে ‘কারেন্ট’ হিসাবে আপডেট হবে।
- কোনও কার্ডধারকের মৃত্যু বা স্থায়ীভাবে অক্ষম হওয়ার ক্ষেত্রে, ব্যাঙ্ক তার বিবেচনার ভিত্তিতে আইন এবং ইকুইটির অধীনে এটি উপলভ্য সমস্ত কোর্স অনুসরণ করে, যে কোনও কার্ড অ্যাকাউন্ট (গুলি) বকেয়া থেকে আদায়যোগ্য কার্ডের পুনরুদ্ধার সহ পুনরুদ্ধারের অধিকার সংরক্ষণ করে কোনও প্রযোজ্য বীমা কভার বা কার্ডধারীর উত্তরাধিকারী / নির্বাহক প্রশাসকদের কাছ আদায় করার অধিকার রাখে।

## কার্ডহোল্ডারশিপ অবসান প্রত্যাহার

কার্ডহোল্ডার কোনও লিখিত অনুরোধের মাধ্যমে বা ব্যাঙ্কের গ্রাহক যোগাযোগ কেন্দ্রে ফোন করে তার ক্রেডিট কার্ডের সুবিধাটি যে কোনও সময় অবসান করতে বাছাই করতে পারেন এবং কার্ডটি আড়াআড়িভাবে কেটে টুকরো টুকরো করতে পারেন। আপনার সমস্ত বকেয়া পরিমাণ তাৎক্ষণিক হয়ে যাবে। যেখানে ক্রেডিট কার্ডটি কখনই 150 দিনের বেশি ব্যবহার করা হয় না, সুরক্ষার কারণে কার্ডটি সাময়িকভাবে ব্লক করা যেতে পারে। কোটাক মাহিন্দ্রা ব্যাঙ্কে পূর্বের নোটিশ ছাড়াই যে কোনও সময় কার্ডের ব্যবহার বাতিল করতে পারে, যদি আপনি ব্যবসায়িক বা সুরক্ষার কারণে এটি প্রয়োজনীয় বলে যুক্তিযুক্তভাবে মনে করেন, যদি আপনি অর্থ প্রদানের বিলম্ব করেন, ক্রেডিট সীমা ছাড়িয়ে যান বা চেকগুলি ফেরত দেওয়া হয় তবেই।

## কার্ড হারিয়ে যাওয়া বা চুরি হওয়া

তৎক্ষণাৎ গ্রাহক যোগাযোগ কেন্দ্রে কল করে কার্ডহোল্ডারকে কার্ড হারানোর কথা জানাতে হবে। কার্ডহোল্ডারের অনুরোধে ব্যাঙ্ক অপব্যবহার আটকানোর জন্য তাৎক্ষণিকভাবে কার্ডটি নিষ্ক্রিয় করার চেষ্টা করবে। কার্ডহোল্ডারকে অবশ্যই স্থানীয় পুলিশের কাছে ফাস্ট ইনফরমেশন রিপোর্ট (এফআইআর) দায়ের করতে হবে। কার্ডহোল্ডারের সম্মতিতে বা তা ছাড়াই কার্ড বা পিনটি অপব্যবহার করে যদি জালিয়াতিপূর্ণ আচরণ করে বা যুক্তিসঙ্গত যত্ন ছাড়াই কাজ করে তবে সমস্ত লোকসানের জন্য কার্ডহোল্ডারই দায়ী হবেন। কোটাক মাহিন্দ্রা ব্যাঙ্কে হারানোর বিষয়টি অবহিত করার পরে কার্ডটিতে কোনও অপব্যবহারের জন্য কার্ডহোল্ডার দায়বদ্ধ হবেন না, যদি না কার্ডহোল্ডার বড় কোনো অবহেলা না করে থাকেন

## প্রকাশ

কার্ডধারক স্বীকার করেছেন যে বিদ্যমান ব্যবসায়ের রীতি অনুসারে, গ্রাহককে কোনও নোটিশ ছাড়াই ক্রেডিট কার্ড (গুলি) সম্পর্কিত যে কোনও তথ্য কোনও ক্রেডিট ব্যুরো (বিদ্যমান বা ভবিষ্যত)র কাছে সময়ে সময়ে প্রকাশ করার অনুমতি দেওয়া হয়েছে। আর্থিক ব্যবস্থার কার্যকারিতা এবং স্থিতিশীলতা উন্নয়নের জন্য ক্রেডিট ইনফরমেশন ব্যুরো ইন্ডিয়া লিমিটেড (সিআইবিআইএল) এবং অন্যান্য ক্রেডিট ব্যুরো ভারত সরকার এবং রিজার্ভ ব্যাঙ্ক অব ইন্ডিয়ার একটি উদ্যোগ। বকেয়া থাকা কার্ড অ্যাকাউন্টগুলিতে অর্থ প্রদানের প্রাপ্ত তথ্যের যে কোনও রিফ্রেশ / আপডেটের বিষয়টি ব্যাঙ্ক কর্তৃক প্রদেয় অর্থ প্রাপ্তির তারিখের 60 দিনের মধ্যে সিআইবিআইএল / অন্যান্য ক্রেডিট ব্যুরোয় প্রতিফলিত হবে। আমরা কার্ডহোল্ডারকেও জানাতে চাই যে ব্যাঙ্ক তার নিজস্ব বিবেচনার ভিত্তিতে, অভিযোগ-সম্পর্কিত রূপান্তর বা প্রদানের ক্ষেত্রে বা অন্য কোনও রূপান্তর পুনরুদ্ধারের ক্ষেত্রে কার্ডধারক এবং ব্যাঙ্কের প্রতিনিধিদের মধ্যে নির্দিষ্ট রূপান্তর লিপিবদ্ধ করবে, যেমনটা ব্যাঙ্ক উপযুক্ত মনে করতে পারে।