



সর্বাধিক গুরুত্বপূর্ণ নিয়ম এবং শর্তাবলী (MITC)

ইসাফ স্মল ফিনান্স ব্যাংক
ক্রেডিট কার্ড



প্রিয় কার্ডহোল্ডার,

এই সর্বাধিক গুরুত্বপূর্ণ শর্তাবলী (MITC) ব্যাঙ্কের ক্রেডিট কার্ড পণ্যে আগ্রহী সকল ক্রেডিট কার্ড / কার্ড সদস্য / ক্রেডিট কার্ডের জন্য আবেদনকারী / সাধারণ জনগণের (যাদের সম্মিলিতভাবে “প্রাথমিক কার্ডহোল্ডার”, “প্রাথমিক কার্ডহোল্ডার” বা “আপনার” হিসাবে উল্লেখ করা হয়েছে) জন্য প্রযোজ্য। সম্পূর্ণ বোঝার স্বার্থে, MITC-সমূহ ইসাফ স্মল ফিনান্স ব্যাঙ্কের কার্ড সদস্য চুক্তির শর্তাবলীর অতিরিক্ত সংযুক্তি হিসেবে এবং সেগুলির সাথে মিলিয়ে পড়তে হবে। MITC-সমূহ ব্যাঙ্কের একক বিবেচনাক্রমে এবং সময়ে সময়ে প্রযোজ্য আইন অনুযায়ী সংশোধনসাপেক্ষ। MITC এবং কার্ড সদস্য চুক্তির মধ্যে কোনো অসামঞ্জস্য দেখা দিলে, এখানে অন্যথা নির্দিষ্ট করা না থাকলে, কার্ড সদস্য চুক্তিই প্রাধান্য পাবে।

যোগাযোগ

ইসাফ স্মল ফিনান্স ব্যাঙ্ক,
ইসাফ ভবন, মানুথি পোস্ট অফিস, ত্রিশুর, কেরালা, ভারত - 680651

☎ 1800 571 3723

✉ ccsupport@esafbank.com

(a) সংজ্ঞা

সংজ্ঞায়িত পরিভাষা	বিবরণ
অ্যাড-অন কার্ডহোল্ডার	অ্যাড-অন কার্ডহোল্ডার বলতে এমন একজন ব্যক্তিকে বোঝায়, যিনি প্রাথমিক কার্ডহোল্ডারের নামে ইস্যুকৃত একটি ক্রেডিট কার্ড ব্যবহারের জন্য প্রাথমিক কার্ডহোল্ডার কর্তৃক অনুমোদিত। প্রাথমিক কার্ডহোল্ডার ব্যাঙ্ক ইসাফ স্মল ফিনান্স ব্যাঙ্কের অ্যাড-অন ক্রেডিট কার্ড ("অ্যাড-অন ক্রেডিট কার্ড")-এর বৈশিষ্ট্যসমূহ প্রাথমিক ইসাফ স্মল ফিনান্স ব্যাঙ্ক ক্রেডিট কার্ডের মতোই হবে। অ্যাড-অন কার্ডহোল্ডার কর্তৃক সম্পাদিত সমস্ত খরচ ও লেনদেনের জন্য প্রাথমিক কার্ডহোল্ডার দায়ী থাকবেন এবং উক্ত খরচসমূহ প্রাথমিক কার্ডহোল্ডারের মাসিক স্টেটমেন্টের অন্তর্ভুক্ত হবে। প্রতিটি যোগ্য প্রাথমিক কার্ডহোল্ডারের জন্য সর্বোচ্চ ৫টি অ্যাড-অন কার্ড ইস্যু করা যেতে পারে। অ্যাড-অন কার্ডহোল্ডার কার্ড সদস্য চুক্তির নিয়ম এবং শর্তাবলী এবং প্রাথমিক কার্ডহোল্ডার ও ব্যাঙ্কের মধ্যে সম্পাদিত 'সর্বাধিক গুরুত্বপূর্ণ নিয়ম এবং শর্তাবলী'-এর দ্বারা আবদ্ধ থাকবেন।
বার্ষিক ফি	একটি নির্দিষ্ট বার্ষিক ফি, যা ব্যাঙ্ক ইস্যু করার সময় এবং পরবর্তী প্রতিটি বার্ষিকীতে আপনার অ্যাকাউন্ট থেকে ধার্য করে।
ব্যাঙ্ক	অর্থাৎ, ইসাফ স্মল ফিনান্স ব্যাঙ্ক লিমিটেড হলো ক্রেডিট কার্ডটির ইস্যুকারী। এই MITC-এর অধীনে ব্যবহৃত "ব্যাঙ্ক" এবং "ব্যাঙ্কটি" শব্দ দুটি দ্বারা "ইসাফ স্মল ফিনান্স ব্যাঙ্ক লিমিটেড" বোঝাবে এবং এই MITC-এর অধীনে উক্ত শব্দ দুটি পরস্পর পরিবর্তনযোগ্যভাবে ব্যবহার করা যাবে।
ক্যাশ অ্যাডভান্স ফি	প্রাথমিক কার্ডহোল্ডার বা অ্যাড-অন কার্ডহোল্ডার ক্যাশ অ্যাডভান্স লেনদেন করলে যে ফি ক্রেডিট কার্ড অ্যাকাউন্ট থেকে কেটে নেওয়া হয়।
ক্যাশ অ্যাডভান্স লেনদেন	প্রাথমিক কার্ডহোল্ডার কর্তৃক কার্ডটি ব্যবহার করে কোনো অটোমেটেড টেলার মেশিন কিংবা কোনো ব্যাঙ্ক কাউন্টার বা তৃতীয় পক্ষের কাউন্টার থেকে সম্পাদিত যেকোনো নগদ অর্থ তোলা।
ক্যাশ লিমিট	ক্রেডিট কার্ড অ্যাকাউন্টের ক্রেডিট লিমিটের একটি নির্দিষ্ট শতাংশ, যা ক্যাশ অ্যাডভান্স লেনদেন সম্পাদনের কাজে ব্যবহার করা যেতে পারে এবং যা সম্পূর্ণভাবে আমাদের নিজস্ব বিবেচনার ভিত্তিতে নির্ধারিত হয়।
ক্রেডিট কার্ড	ব্যাঙ্ক কর্তৃক প্রাথমিক কার্ডহোল্ডারের অনুকূলে ইস্যুকৃত ক্রেডিট কার্ড, যা প্রাথমিক কার্ডহোল্ডারকে অংশগ্রহণকারী বাণিজ্যিক প্রতিষ্ঠানে পণ্য ও পরিষেবার মূল্য পরিশোধ করতে এবং অংশগ্রহণকারী বাণিজ্যিক প্রতিষ্ঠান ও অটোমেটেড টেলার মেশিনে ক্যাশ অ্যাডভান্স লেনদেন সম্পন্ন করতে সক্ষম করে।
ক্রেডিট কার্ড অ্যাকাউন্ট	ক্রেডিট কার্ডের সাথে সম্পর্কিত ব্যাঙ্ক কর্তৃক পরিচালিত যেকোনো অ্যাকাউন্ট।
ক্রেডিট কার্ড স্টেটমেন্ট	প্রাথমিক কার্ডহোল্ডার কর্তৃক ক্রেডিট কার্ড ব্যবহার করে সম্পাদিত সকল লেনদেনের মাসিক রেকর্ড, যার মধ্যে এই শর্তাবলীর অধীনে পণ্য ও পরিষেবা ক্রয়, ক্যাশ অ্যাডভান্স লেনদেন, ফি ও চার্জ এবং অন্যান্য ডেবিট ও ক্রেডিট অন্তর্ভুক্ত থাকবে, তবে তা এগুলিতেই সীমাবদ্ধ নয়।
ক্রেডিট লিমিট	ক্রেডিট কার্ড অ্যাকাউন্টের সাপেক্ষে প্রাথমিক কার্ডহোল্ডার এবং আপনার অ্যাড-অন কার্ডহোল্ডারদের দ্বারা যেকোনো সময়ে যে সর্বোচ্চ পরিমাণ ঋণ গ্রহণ করা যেতে পারে, তা আমাদের একক বিবেচনার ভিত্তিতে নির্ধারিত হবে।
ফিনান্স চার্জ	এটি এমন একটি সুদ বাবদ চার্জ, যা আপনার ক্রেডিট কার্ড অ্যাকাউন্ট থেকে কেটে নেওয়া হয় যদি প্রাথমিক কার্ডহোল্ডার রোলড ওভার ব্যালেন্স সম্পূর্ণ পরিশোধ করতে ব্যর্থ হন, অথবা যদি তিনি কোনো ক্যাশ অ্যাডভান্স লেনদেন সম্পন্ন করেন।
GST	ভারত সরকার কর্তৃক আরোপিত পণ্য ও পরিষেবা কর।

সুদবিহীন ক্রেডিট সময়কাল	লেনদেনের তারিখ থেকে অর্থ পরিশোধের নির্ধারিত তারিখ পর্যন্ত বিস্তৃত সেই সময়কাল, যার মধ্যে সুদবিহীনভাবে পরিশোধ করা সম্ভব, তবে শর্ত থাকে যে, কার্ডহোল্ডারকে অর্থ পরিশোধের নির্ধারিত তারিখের মধ্যে বা তার আগেই সম্পূর্ণ বকেয়া অর্থ পরিশোধ করতে হবে। (নিচে সুদবিহীন ক্রেডিট সময়কালের চিত্রটি দেখুন)। প্রাথমিক কার্ডহোল্ডার ফিনান্স চার্জ প্রদান এড়ানোর জন্য এই সময়ের মধ্যে মোট প্রদেয় অর্থ পরিশোধ করতে পারেন। তবে অনুগ্রহ করে মনে রাখবেন যে, এটি ক্যাশ অ্যাডভান্স লেনদেনের ক্ষেত্রে প্রযোজ্য নয়। ক্যাশ অ্যাডভান্স লেনদেনের ক্ষেত্রে, লেনদেনের তারিখ থেকে সম্পূর্ণ অর্থ পরিশোধের তারিখ পর্যন্ত ফিনান্স চার্জ প্রযোজ্য হবে। পূর্ববর্তী মাসের ক্রেডিট কার্ড স্টেটমেন্টের কোনো বকেয়া অর্থ অপরিশোধিত থাকলে, সুদবিহীন ক্রেডিট সময়কাল স্থগিত হয়ে যাবে। সুদবিহীন ক্রেডিট সময়কালের জন্য নিচের চিত্রটি দেখুন। লেনদেনের তারিখের উপর নির্ভর করে সুদবিহীন ক্রেডিট সময়কাল 20 থেকে 50 দিন পর্যন্ত হতে পারে। 21শে মার্চ থেকে 20শে এপ্রিল পর্যন্ত সময়কালের ক্রেডিট কার্ড স্টেটমেন্টের ক্ষেত্রে, অর্থ পরিশোধের নির্ধারিত শেষ তারিখ হবে 10ই মে। ধরে নেওয়া হচ্ছে যে, প্রাথমিক কার্ডহোল্ডার পূর্ববর্তী মাসের ক্রেডিট কার্ড স্টেটমেন্টের মোট প্রদেয় অর্থ পরিশোধের নির্ধারিত তারিখের মধ্যে পরিশোধ করেছেন, সেক্ষেত্রে সুদবিহীন ক্রেডিট সময়কাল হবে: 1. 21শে মার্চ করা কোনো ক্রয়ের ক্ষেত্রে, সুদবিহীন ক্রেডিটের সময়কাল 21শে মার্চ থেকে 10ই মে পর্যন্ত অর্থাৎ মোট 50 দিন পর্যন্ত বর্ধিত হবে। 2. 15ই এপ্রিল করা কোনো ক্রয়ের ক্ষেত্রে, সুদবিহীন ক্রেডিটের সময়কাল 15ই এপ্রিল থেকে 10ই মে পর্যন্ত অর্থাৎ মোট 25 দিন পর্যন্ত বর্ধিত হবে। সুতরাং, ক্রয় লেনদেনের তারিখের উপর নির্ভর করে সুদবিহীন ঋণের সময়কাল পরিবর্তিত হতে পারে। তবে, যদি পূর্ববর্তী মাসের ক্রেডিট কার্ড স্টেটমেন্টের মোট প্রদেয় অর্থ পরিশোধের নির্ধারিত তারিখের মধ্যে পরিশোধ করা না হয়, তাহলে সুদবিহীন ক্রেডিট সময়কাল বাতিল হয়ে যাবে এবং প্রাথমিক কার্ডহোল্ডার কোনো সুদবিহীন ক্রেডিট সময়কালের অধিকারী হবেন না। ক্যাশ অ্যাডভান্স লেনদেনের ক্ষেত্রে, লেনদেনের তারিখ থেকে সম্পূর্ণ অর্থ পরিশোধের তারিখ পর্যন্ত ফিনান্স চার্জ প্রযোজ্য হবে। সুদবিহীন ক্রেডিট সময়কালের জন্য যোগ্য হতে হলে, প্রাথমিক কার্ডহোল্ডারকে অবশ্যই আপনার ক্রেডিট কার্ড স্টেটমেন্টের তারিখের আগেই মোট বকেয়া অর্থ এবং এর সাথে যুক্ত সমস্ত ফিনান্স চার্জ ও অন্যান্য চার্জ সম্পূর্ণরূপে পরিশোধ করতে হবে। অনুগ্রহ করে মনে রাখবেন যে, মোট বকেয়া অর্থ বলতে ক্রেডিট কার্ড স্টেটমেন্টের তারিখ অনুযায়ী প্রাথমিক কার্ডহোল্ডারের প্রদেয় টাকা র পরিমাণকে বোঝায়। যদি প্রাথমিক কার্ডহোল্ডার আপনার পূর্ববর্তী ক্রেডিট কার্ড স্টেটমেন্টের মোট বকেয়া অর্থ পরিশোধ না করে থাকেন, তাহলে পরবর্তী ক্রেডিট কার্ড স্টেটমেন্টে তার উপর ফিনান্স চার্জ আরোপ করা হবে, যদি না তিনি পেমেন্টের নির্ধারিত তারিখের জন্য অপেক্ষা না করে ক্রেডিট কার্ড স্টেটমেন্টের তারিখেই মোট বকেয়া অর্থ পরিশোধ করেন (নিচের উদাহরণ দেখুন)।
বিলম্বিত পরিশোধের ফি	নির্ধারিত পরিশোধের তারিখের মধ্যে প্রদেয় ন্যূনতম বকেয়া অর্থ পরিশোধ করা না হলে আপনার ক্রেডিট কার্ড অ্যাকাউন্ট থেকে একটি চার্জ কেটে নেওয়া হবে।
ন্যূনতম বকেয়া অর্থ	ক্রেডিট কার্ড অ্যাকাউন্টের মাসিক স্টেটমেন্টে দেখানো সেই ন্যূনতম পরিমাণ অর্থ, যা বকেয়া হওয়া এড়ানোর জন্য প্রাথমিক কার্ডহোল্ডারকে পরিশোধ করতে হয়। ন্যূনতম বকেয়া অর্থের পরিমাণ হবে আপনার মোট অর্থের 10%, সাথে বকেয়া থাকা যেকোনো পরিমাণ অর্থ। যদি আপনার মোট বকেয়া অর্থের পরিমাণ আপনার ক্রেডিট লিমিট অতিক্রম করে, তাহলে ন্যূনতম বকেয়া অর্থের পরিমাণ হবে আপনার ক্রেডিট লিমিটের 10% এবং এর সাথে মোট বকেয়া অর্থের অতিরিক্ত অংশের পরিমাণ যোগ করে প্রাপ্ত অর্থ। প্রতি মাসে কেবল ন্যূনতম অর্থ পরিশোধ করলে ঋণের পরিশোধ প্রক্রিয়াটি মাস বা বছরব্যাপী দীর্ঘায়িত হবে, যার ফলে আপনার বকেয়া অর্থের ওপর চক্রবৃদ্ধি হারে সুদ পরিশোধ করতে হবে।

ওয়ান-টাইম পাসওয়ার্ড ("OTP")	4 থেকে 6টি অঙ্কবিশিষ্ট একটি পাসওয়ার্ড, যা ব্যাঙ্ক তার নথিপত্রে সংরক্ষিত যোগাযোগের তথ্যানুসারে নিবন্ধিত মোবাইল নম্বরে SMS প্রেরণের মাধ্যমে অথবা প্রাথমিক কার্ডহোল্ডারের ইমেইলে বার্তা পাঠানোর মাধ্যমে প্রাথমিক কার্ডহোল্ডারের সাথে শেয়ার করবে। এই পাসওয়ার্ডটি এককালীন ব্যবহারের জন্য, যা হয় প্রাথমিক কার্ডহোল্ডার বা অ্যাড-অন কার্ডহোল্ডারকে শনাক্ত করার উদ্দেশ্যে, অথবা প্রাথমিক কার্ডহোল্ডারকে ক্রেডিট কার্ডের মাধ্যমে কোনো লেনদেন সম্পন্ন করার সুযোগ করে দেওয়ার জন্য ব্যবহৃত হয়।
অর্থ পরিশোধের নির্ধারিত তারিখ	মাসিক ক্রেডিট কার্ড স্টেটমেন্টে অর্থ পরিশোধের নির্ধারিত তারিখ হিসেবে যে তারিখটি দেখানো হয়, এবং যে তারিখের মধ্যে ব্যাঙ্কের কাছে পরিশোধিত অর্থ অবশ্যই পৌঁছাতে হবে, যাতে সুদ, বিলম্বিত পরিশোধের ফি আরোপ এবং/অথবা ক্রেডিট কার্ড স্থগিত হওয়া এড়ানো যায়।
PIN	4-অঙ্কের সমন্বয়ে গঠিত ব্যক্তিগত শনাক্তকরণ নম্বর, যা প্রাথমিক কার্ডহোল্ডার এবং অ্যাড-অন কার্ডহোল্ডারদের বিক্রয়কেন্দ্রে এবং/অথবা অটোমেটেড টেলার মেশিনে ক্রেডিট কার্ড ব্যবহারের উদ্দেশ্যে প্রদান করা হয়।
SMS	মোবাইল টেলিকম কোম্পানিগুলোর মাধ্যমে প্রদত্ত শর্ট মেসেজ সার্ভিস
মোট বকেয়া অর্থ	প্রতিটি স্টেটমেন্টের তারিখে প্রাথমিক কার্ডহোল্ডারের কাছ থেকে ব্যাঙ্কের কাছে প্রদেয় মোট টাকা র পরিমাণ, যা পূর্ববর্তী স্টেটমেন্টের যেকোনো বকেয়া এবং বর্তমান স্টেটমেন্টে আপনার ক্রেডিট কার্ড অ্যাকাউন্টে পোস্ট করা সমস্ত ডেবিট ও ক্রেডিট লেনদেনের সমষ্টিতে অন্তর্ভুক্ত করে।
লেনদেন	ক্রেডিট কার্ড ব্যবহার করে পণ্য ও পরিষেবার জন্য সম্পাদিত যেকোনো পেমেন্ট অথবা ক্যাশ অ্যাডভান্স লেনদেন।
অননুমোদিত লেনদেন	আপনার অনুমতি অথবা অ্যাড-অন কার্ডহোল্ডারের অনুমতি ব্যতিরেকে সম্পাদিত যেকোনো লেনদেন।
ঋণ	ক্রেডিট কার্ড ঋণ বলতে সেই পরিমাণ অর্থ বোঝায়, যা আপনি আপনার কার্ডের ক্রেডিট লিমিটের বিপরীতে ঋণ হিসেবে নিতে পারেন। এটি একটি সাধারণ ঋণ থেকে আলাদা, কারণ এর জন্য কোনো আবেদন, কাগজপত্র বা অনুমোদন প্রক্রিয়ার প্রয়োজন হয় না, যেহেতু আপনার কার্ড প্রদানকারী প্রতিষ্ঠান আপনার ব্যক্তিগত তথ্য ও আর্থিক বিবরণ আগে থেকেই জানে। ক্রেডিট কার্ড ঋণ আপনার ক্রেডিট স্কোর, ক্রেডিট কার্ড ব্যবহারের ধরন এবং পরিশোধের ইতিহাসের ওপর ভিত্তি করে প্রদান করা হয়। মূলত, ক্রেডিট কার্ড ঋণ একটি পূর্ব-অনুমোদিত ঋণের মতোই কাজ করে।

(b) ফি ও চার্জ

ব্যাঙ্ক কর্তৃক আরোপিত ফি ও চার্জ নিম্নোক্ত সারণি অনুযায়ী হবে। নিম্নোক্ত ফি ও চার্জসমূহ ব্যতীত, ব্যাঙ্ক প্রাথমিক কার্ডহোল্ডারের কাছ থেকে অন্য কোনো ফি বা চার্জ আদায় করবে না। ব্যাঙ্ক এই ফি ও চার্জসমূহ পরিবর্তন করতে পারে; তবে কোনো পরিবর্তন কার্যকর করার অন্তত 30 দিন পূর্বে ব্যাঙ্ক প্রাথমিক কার্ডহোল্ডারকে নোটিশ প্রদান করবে।

ফি ও চার্জের ধরন	অর্থের পরিমাণ / মূল্য
বার্ষিক ফি	কোনো বার্ষিক ফি বা যোগদান ফি নেই।
অ্যাড-অন কার্ডের বার্ষিক ফি	কোনো বার্ষিক ফি নেই।
বিলম্বিত পরিশোধের ফি - নির্ধারিত পরিশোধের তারিখের মধ্যে প্রদেয় ন্যূনতম বকেয়া অর্থ পাওয়া না গেলে এই ফি আরোপ করা হয়। ক্রেডিট কার্ড স্টেটমেন্ট চক্র চলাকালীন এটি কেবল একবারই ঘটতে পারে	টাকা 500/-
ক্যাশ অ্যাডভান্স ফি - প্রাথমিক কার্ডহোল্ডার কর্তৃক সম্পাদিত যেকোনো ক্যাশ অ্যাডভান্স লেনদেনের জন্য এই ফি ধার্য করা হয়।	ক্যাশ অ্যাডভান্সের 5% অথবা টাকা 500, দুটির মধ্যে যেটি বেশি।
ফিনান্স চার্জ (বার্ষিক শতকরা হার বা APR): সুদ ধার্য করা হবে: - যদি পরিশোধের নির্ধারিত তারিখের মধ্যে প্রদেয় মোট বকেয়া অর্থ পরিশোধ করা না হয়, তবে প্রদেয় মোট বকেয়া অর্থের উপর অথবা রোলড ওভার ব্যালেন্স সম্পূর্ণরূপে পরিশোধ না হওয়া পর্যন্ত এবং পূর্বের বকেয়া অর্থ সম্পূর্ণরূপে পরিশোধ না হওয়া পর্যন্ত সমস্ত নতুন লেনদেনের উপর (লেনদেনের তারিখ থেকে) সুদ ধার্য করা হবে। - সকল ক্যাশ অ্যাডভান্স লেনদেনের ক্ষেত্রে, টাকা তোলা তারিখ থেকে পরিশোধের তারিখ পর্যন্ত। - ক্রেডিট কার্ড অ্যাকাউন্ট বন্ধ হয়ে যাওয়ার পরেও, ক্রেডিট কার্ডের বকেয়া অর্থ সম্পূর্ণ পরিশোধ না করা পর্যন্ত তা প্রদেয় থাকবে।	নিম্নলিখিত ক্ষেত্রসমূহের জন্য 0.1% দৈনিক ফিনান্স চার্জ (30 দিনের মাসের ক্ষেত্রে যা 3% মাসিক ফিনান্স হারের সমতুল্য, অথবা 36.5% APR-এর সমতুল্য): - রিভলভিং ক্রেডিট - ক্যাশ অ্যাডভান্স
ফিনান্স (সুদ) চার্জ প্রযোজ্য	বিলম্বিত পরিশোধ যদি ক্রেডিট কার্ডহোল্ডার ক্রেডিট কার্ড স্টেটমেন্টে উল্লিখিত নির্ধারিত তারিখের মধ্যে সম্পূর্ণ বকেয়া অর্থ পরিশোধ করতে ব্যর্থ হন, তবে ব্যাঙ্ক উক্ত নির্ধারিত তারিখ থেকে অপরিশোধিত অর্থের উপর সুদ আরোপ করবে। শুধুমাত্র ন্যূনতম পরিশোধ: বকেয়া সম্পূর্ণ অর্থ পরিশোধ না করে কেবল ন্যূনতম অর্থ পরিশোধ করলে, অবশিষ্ট বকেয়ার ওপর সুদ ধার্য করা হয়। যদি প্রাথমিক কার্ডহোল্ডার ক্রেডিট কার্ডের পরিশোধের নির্ধারিত তারিখের পূর্বে ন্যূনতম বকেয়া অর্থ পরিশোধ না করেন, তবে তার ক্রেডিট স্কোরের ওপর প্রভাব পড়বে।

	আংশিক পরিশোধ: যখন ক্রেডিট কার্ডহোল্ডার মোট বকেয়ার চেয়ে কম অর্থ পরিশোধ করেন, তখন অবশিষ্ট বকেয়ার উপর সুদ ধার্য করা হয়। ক্যাশ অ্যাডভান্স: ক্রেডিট কার্ড ব্যবহার করে ATM থেকে নগদ অর্থ উত্তোলন করলে তাৎক্ষণিকভাবেই সুদ ধার্য হয়, যা প্রায়শই সাধারণ লেনদেনের তুলনায় উচ্চ হারে হয়ে থাকে, এবং এই সুদ নগদ উত্তোলনের তারিখ থেকে শুরু করে সম্পূর্ণ অর্থ পরিশোধের দিন পর্যন্ত প্রযোজ্য থাকে। ব্যালেন্স বহন করা: যদি ক্রেডিট কার্ডহোল্ডার পূর্ববর্তী বিলিং চক্রের কোনো অপরিশোধিত বকেয়া পরবর্তী বিলিং চক্রে নিয়ে যান, তাহলে সম্পূর্ণ অর্থ পরিশোধ না করা পর্যন্ত এই স্থানান্তরিত অর্থের উপর সুদ প্রযোজ্য হবে।
বৈদেশিক মুদ্রা সারচার্জ - প্রাথমিক কার্ডহোল্ডার অথবা অ্যাড-অন কার্ডহোল্ডার কর্তৃক ভারতীয় রুপি ব্যতীত অন্য কোনো মুদ্রায় সম্পাদিত যেকোনো লেনদেনের ক্ষেত্রে এই সারচার্জ ধার্য করা হয়	লেনদেনের স্থানে কার্ড অ্যাসোসিয়েশনের মুদ্রা রূপান্তর হার ব্যবহার করে ভারতীয় রুপিতে রূপান্তরের পর, বৈদেশিক মুদ্রা লেনদেনের মূল্যের 2.5%।
রিটার্ন পেমেন্ট চার্জ - প্রাথমিক কার্ডহোল্ডারের করা কোনো পেমেন্ট যদি অপরিশোধিত অবস্থায় ফেরত আসে, তবে এই চার্জ আরোপ করা হয়	ফেরত দেওয়া অর্থের মূল্যের 2.5%।
ই-স্টেটমেন্ট	শূন্য
ফিজিক্যাল স্টেটমেন্ট	টাকা 50/-
GST	আইনত প্রযোজ্য হার যা বর্তমানে 18% (সকল ফি, সুদ এবং অন্য যেকোনো চার্জের উপর প্রযোজ্য)।
কার্ড প্রতিস্থাপন ফি - আপনার ক্রেডিট কার্ড অথবা আপনার অ্যাড-অন কার্ডহোল্ডারের ক্রেডিট কার্ড হারিয়ে যাওয়া বা চুরি যাওয়ার কারণে প্রতিস্থাপনের প্রয়োজন হলে এই ফি ধার্য করা হয়	টাকা 500/-
ভাড়া পরিশোধের উপর সারচার্জ	ভাড়া পরিশোধের ক্ষেত্রে লেনদেনকৃত অর্থের উপর 1% অতিরিক্ত সারচার্জ আরোপ করা হবে। সারচার্জের ওপর GST এবং/অথবা অন্যান্য সরকারি কর (যদি থাকে) প্রযোজ্য হবে। এছাড়াও, একটি ক্যালেন্ডার মাসে ভাড়া পরিশোধের জন্য আপনার কার্ডের ক্রেডিট লিমিটের 40%-এর বেশি ব্যবহার করা যাবে না।
জ্বালানি সারচার্জ মওকুফ	জ্বালানি সারচার্জ মওকুফ সীমাবদ্ধ থাকবে একটি ক্যালেন্ডার মাসে টাকা 40,000 এর মধ্যে, যেখানে কোনো একক লেনদেনই নির্দিষ্ট 8,000 টাকা র বেশি হবে না। যদিও প্রাথমিক কার্ডহোল্ডার উপরে উল্লিখিত লিমিটের অতিরিক্ত জ্বালানি লেনদেন করতে পারেন, তবে এক্ষেত্রে কোনো সারচার্জ মওকুফ প্রযোজ্য হবে না।

অন্যান্য প্রযোজ্য কর, যার মধ্যে অন্তর্ভুক্ত হলো উৎস কর সংগ্রহ ("TCS") বা উৎস কর কর্তন ("TDS")	উপযুক্ত কর্তৃপক্ষ কর্তৃক আরোপিত যেকোনো কর / TCS / TDS, পূর্ব নোটিশসহ বা নোটিশ ব্যতিরেকেই সকল প্রযোজ্য লেনদেনের ওপর প্রচলিত হার অনুযায়ী ধার্য করা হবে। এই ধরনের লেনদেন অনুমোদন করার সময়, প্রাথমিক কার্ডহোল্ডারকে অবশ্যই লেনদেনের জন্য প্রদেয় কর / TCS / TDS-এর পরিমাণ সহ পর্যাপ্ত তহবিলের প্রাপ্যতা নিশ্চিত করতে হবে।
ক্রেডিট কার্ড লেনদেনকে সমান মাসিক কিস্তিতে (EMIs) রূপান্তর	ব্যাঙ্ক ক্রেডিট কার্ড লেনদেনকে সমান মাসিক কিস্তিতে (EMIs) রূপান্তরের পূর্বে, মূলধন, সুদ এবং মার্চেন্ট/ কার্ড-ইস্যুকারী কর্তৃক প্রদত্ত অগ্রিম ছাড় (যাতে এতে কোনো খরচ না হয়) স্পষ্টভাবে উল্লেখ করার মাধ্যমে এই প্রক্রিয়ায় সম্পূর্ণ স্বচ্ছতা নিশ্চিত করবে। ক্রেডিট কার্ড বিল/স্টেটমেন্টেও এই বিষয়টি আলাদাভাবে উল্লেখ করতে হবে। সুদসহ EMI রূপান্তরকে শূন্য-সুদ/ বিনা-খরচের নো-কস্ট EMI হিসাবে ছদ্মবৃত্ত করা যাবে না।

সুদ এবং বিলম্বিত পরিশোধ ফি গণনার উপস্থাপনা

নিচে ফিনান্স চার্জ এবং বিলম্বিত পরিশোধ ফি গণনার একটি উদাহরণ দেখুন। এই উদাহরণে ধরে নেওয়া হয়েছে যে, প্রারম্ভিক ব্যালেন্স শূন্য ছিল, ক্রেডিট লিমিট টাকা 30,000 এবং প্রতি মাসের 20 তারিখে ক্রেডিট কার্ড স্টেটমেন্ট তৈরি হয়:

তারিখ	লেনদেন
10ই মে, 2022	বাণিজ্যিক স্থান থেকে পণ্য ক্রয় টাকা 20,000
20ই মে, 2022	ক্রেডিট কার্ড স্টেটমেন্ট নিম্নলিখিত তথ্যসহ তৈরি হবে: প্রারম্ভিক ব্যালেন্স: টাকা 0 নতুন ক্রয়: টাকা 20,000 পেমেন্ট ও অন্যান্য ক্রেডিট: (টাকা 0) ফিনান্স চার্জ: টাকা 0 বিলম্বিত পরিশোধ ফি: টাকা 0 ফি ও চার্জের উপর 18% হারে GST: টাকা 0 মোট বকেয়া অর্থ: টাকা 20,000 ন্যূনতম বকেয়া অর্থ: টাকা 2,000 অর্থ পরিশোধের নির্ধারিত তারিখ: 9ই জুন, 2022 (যেহেতু ক্রেডিট কার্ড স্টেটমেন্টের তারিখে ক্রেডিট কার্ড অ্যাকাউন্টটি ক্রেডিট লিমিটের মধ্যে রয়েছে, তাই ন্যূনতম বকেয়া অর্থের পরিমাণ হবে মোট বকেয়া অর্থের 10%)
10ই জুন, 2022	টাকা 10,000* মূল্যের জ্বালানি ক্রয় *এই লেনদেনটি নিষ্পত্তির সময় 1% সারচার্জ প্রযোজ্য হবে এবং এর ফলে ক্রেডিট কার্ড অ্যাকাউন্টটি ওভারলিমিট হয়ে যাবে। প্রাথমিক কার্ডহোল্ডারের ক্রেডিট লিমিট সতর্কতার সাথে পরিচালনা করা উচিত।

12ই জুন, 2022	টাকা 5,000 টাকা পেমেন্ট প্রাপ্তি
20ই জুন, 2022	845.66 টাকা র ফিনান্স চার্জ নিম্নোক্তভাবে গণনা করা হয়: 10ই মে থেকে 11ই জুন (32 দিন) পর্যন্ত টাকা 20,000, দৈনিক 2.95%/30 হারে = টাকা 629.33 (এটি হলো প্রারম্ভিক ব্যালেন্স যা পরিশোধের নির্ধারিত তারিখের পূর্বে সম্পূর্ণরূপে পরিশোধ করা হয়নি; লেনদেনের তারিখ থেকে পেমেন্ট প্রাপ্তির তারিখ পর্যন্ত এই অর্থের উপর ফিনান্স চার্জ গণনা করা হয়) 12ই জুন থেকে 19শে জুন পর্যন্ত (8দিন) টাকা 15,000 টাকা, দৈনিক 2.95%/30 হারে = টাকা 118.00 (এটি হলো প্রারম্ভিক ব্যালেন্স থেকে প্রাপ্ত পেমেন্ট বাদ দিয়ে যা থাকে; পেমেন্ট প্রাপ্তির তারিখ থেকে স্টেটমেন্টের তারিখ পর্যন্ত এই অর্থের ওপর ফিনান্স চার্জ গণনা করা হয়।) 10ই জুন থেকে 19শে জুন পর্যন্ত (10 দিন) টাকা 10,000, দৈনিক 2.95%/30 হারে = টাকা 98.33 (এটি 10ই জুন তারিখে করা নতুন ক্রয়; লেনদেনের তারিখ থেকে স্টেটমেন্টের তারিখ পর্যন্ত এই অর্থের উপর ফিনান্স চার্জ গণনা করা হয়)
20ই জুন, 2022	9ই জুন, 2022-এর নির্ধারিত পরিশোধের তারিখের পূর্বে প্রদেয় ন্যূনতম বকেয়া অর্থ প্রাপ্ত না হওয়ায় 500 টাকা বিলম্বিত পরিশোধের ফি ধার্য করা হবে।
20ই জুন, 2022	ক্রেডিট কার্ড স্টেটমেন্ট নিম্নলিখিত তথ্যসহ তৈরি হবে: প্রারম্ভিক ব্যালেন্স: টাকা 20,000 নতুন ক্রয়: টাকা 10,000 পেমেন্ট ও অন্যান্য ক্রেডিট: (টাকা 5,000) ফিনান্স চার্জ: টাকা 845.66 বিলম্বিত পরিশোধ ফি: টাকা 500 ফি ও চার্জের উপর 18% হারে GST: টাকা 242.21 মোট বকেয়া অর্থ: টাকা 26,587.87 ন্যূনতম বকেয়া অর্থ: টাকা 2,658.79 অর্থ পরিশোধের নির্ধারিত তারিখ: 10ই জুলাই, 2022 (যেহেতু ক্রেডিট কার্ড স্টেটমেন্টের তারিখে ক্রেডিট কার্ড অ্যাকাউন্টটি ক্রেডিট লিমিটের মধ্যে রয়েছে, তাই ন্যূনতম বকেয়া অর্থের পরিমাণ হবে মোট বকেয়া অর্থের 10%)

স্টেটমেন্টে সুদসহ গ্রাহকের প্রদেয় মোট বকেয়া অর্থের দৃষ্টান্ত (যদি গ্রাহক আর কোনো ফিনান্স চার্জ আরোপ করতে না চান, তবে প্রদেয় মোট বকেয়া অর্থ)

তারিখ	লেনদেন
	উপরের উদাহরণে, যদি গ্রাহক সমস্ত বকেয়া পরিশোধ করে পুনরায় সুদবিহীন ক্রেডিট সময়কালে ফিরে যেতে চান। ব্যাঙ্ক ধরে নিচ্ছে যে, গ্রাহক নির্ধারিত পরিশোধের তারিখে ন্যূনতম বকেয়া অর্থ পরিশোধ করবেন।

20শে জুন - 20শে জুলাই তারিখের ক্রেডিট কার্ড স্টেটমেন্ট	প্রারম্ভিক ব্যালেন্স টাকা 27,177.87 নতুন ক্রয় (1 জুলাই) টাকা 500.00 পেমেন্ট ও অন্যান্য ক্রেডিট (জুলাই 5) টাকা (2,658.79) ফিনান্স চার্জ টাকা 771.87 বিলম্বিত পরিশোধের ফি - ফি ও অন্যান্য চার্জের উপর 18% GST টাকা 138.94 প্রদেয় মোট বকেয়া অর্থ টাকা 25,929.89 ন্যূনতম বকেয়া অর্থ টাকা 2,592.99 যেহেতু এই গ্রাহকের পূর্ববর্তী স্টেটমেন্ট থেকে রোলওভার ব্যালেন্স রয়েছে, তাই প্রদেয় মোট বকেয়া অর্থ সম্পূর্ণরূপে পরিশোধ না করা পর্যন্ত ফিনান্স চার্জ আরোপ করা হবে। নিচের দৃষ্টান্তটি পরিস্থিতিগুলি ব্যাখ্যা করে। ক্রেডিট কার্ড স্টেটমেন্টের তারিখ 20শে জুলাই। তিনটি পরিস্থিতি হলো যেখানে গ্রাহক নিম্নলিখিত ক্ষেত্রে অর্থ পরিশোধ করেন: • ক্রেডিট কার্ড স্টেটমেন্টের তারিখেই অর্থাৎ, 20শে জুলাই • ক্রেডিট কার্ড স্টেটমেন্টের তারিখ এবং ধরুন যদি প্রকৃতপক্ষে 1লা আগস্ট অর্থ পরিশোধ করা হয়, তবে সেই দুইয়ের মধ্যবর্তী সময়ে। • অর্থ পরিশোধের নির্ধারিত তারিখ অর্থাৎ 10ই আগস্ট এই উদাহরণটি দেখায় যে এই দিনগুলির প্রতিটিতে কী পরিমাণ অর্থ অবশ্যই পরিশোধ করতে হবে। এই পার্থক্যটি হয় কারণ ক্রেডিট কার্ড স্টেটমেন্টের তারিখ থেকে প্রদেয় মোট বকেয়া অর্থ প্রকৃতভাবে পরিশোধ করার তারিখ পর্যন্ত সময়ের জন্য ফিনান্স চার্জ প্রযোজ্য থাকে।
যদি 20শে জুলাই পরিশোধ করা হয়	যদি গ্রাহক মোট প্রদেয় বকেয়া টাকা পরিশোধ করেন যা হল টাকা 25,929.89, জুলাই মাসের 20 তারিখেই ক্রেডিট কার্ড স্টেটমেন্ট অনুসারে, আগস্ট মাসের 20 তারিখের ক্রেডিট কার্ড স্টেটমেন্ট কোনো ফিনান্স চার্জ আরোপ করা হবে না, কারণ এই টাকার উপর সুদ গণনার কোনো দিন অতিবাহিত হয়নি।
যদি 1লা আগস্ট পরিশোধ করা হয়	উদাহরণস্বরূপ, যদি 1লা আগস্ট পরিশোধ করা হয়, তবে মোট প্রদেয় বকেয়া অর্থের ওপর দৈনিক 0.1% হারে অতিরিক্ত 12 দিনের ফিনান্স চার্জ ধার্য হবে। • 20শে জুলাই পর্যন্ত মোট প্রদেয় বকেয়া টাকার পরিমাণ: টাকা 25,929.89 • 12 দিনের ফিনান্স চার্জ: টাকা 305.97 • সমস্ত বকেয়া পরিশোধের জন্য প্রদেয় অর্থের পরিমাণ: টাকা 26,235.86

যদি 10ই আগস্ট পরিশোধ করা হয়	যদি পরিশোধ নির্ধারিত তারিখে, অর্থাৎ 10ই আগস্ট, করা হয়, তাহলে মোট প্রদেয় অর্থের উপর দৈনিক 0.1% হারে অতিরিক্ত 21 দিনের ফিনান্স চার্জ প্রযোজ্য হবে। 20শে জুলাই পর্যন্ত মোট প্রদেয় বকেয়া টাকার পরিমাণ: টাকা 25,929.89 21 দিনের ফিনান্স চার্জ: টাকা 535.45 - সমস্ত বকেয়া পরিশোধের জন্য প্রদেয় অর্থের পরিমাণ: টাকা 26,465.34
------------------------------	---

সুদবিহীন ক্রেডিট সময়কালের দৃষ্টান্ত:

তারিখ	লেনদেন
20 শে এপ্রিল, 2022	আপনার ক্রেডিট কার্ড স্টেটমেন্টটি নিম্নলিখিত বিবরণ সহ তৈরি করা হয়: - প্রদেয় মোট বকেয়া অর্থের পরিমাণ টাকা 10,000 - প্রদেয় ন্যূনতম বকেয়া অর্থের পরিমাণ টাকা 1,000 - অর্থ পরিশোধের নরিধারিত তারিখ 10ই মে, 2022 এর অর্থ হলো, যদি প্রাথমিক কার্ডহোল্ডার 2022 সালের 10ই মে বা তার আগে টাকা 10,000 পরিশোধ করেন, তাহলে পরবর্তী ক্রেডিট কার্ড স্টেটমেন্টে কোনো ফিনান্স চার্জ (বা সুদ) ধার্য করা হবে না। তবে, যদি প্রাথমিক কার্ডহোল্ডার টাকা 10,000 এর কম অর্থ পরিশোধ করেন, তবে পরবর্তী ক্রেডিট কার্ড স্টেটমেন্টে তার ওপর একটি ফিনান্স চার্জ ধার্য করা হবে।
21 শে এপ্রিল, 2022	প্রাথমিক কার্ডহোল্ডার একজন মার্চেন্টের কাছ থেকে টাকা 5,000 এর পণ্য ক্রয় করেন। এই লেনদেনটি শুধুমাত্র আপনার পরবর্তী ক্রেডিট কার্ড স্টেটমেন্টে প্রদর্শিত হবে।
10ই মে, 2022	প্রাথমিক কার্ডহোল্ডার 2022 সালের 20শে এপ্রিল তৈরি হওয়া ক্রেডিট কার্ড স্টেটমেন্টের ভিত্তিতে মোট টাকা 10,000 প্রদেয় বকেয়া অর্থ পরিশোধ করেন।
21ই মে, 2022	আপনার পরবর্তী ক্রেডিট কার্ড স্টেটমেন্টটি নিম্নলিখিত বিবরণ সহ তৈরি করা হয়: - প্রদেয় মোট বকেয়া অর্থের পরিমাণ টাকা 5,000 - প্রদেয় ন্যূনতম বকেয়া অর্থের পরিমাণ টাকা 500 - অর্থ পরিশোধের নরিধারিত তারিখ 10ই জুন, 2022 মোট প্রদেয় বকেয়া টাকা 5,000 এর পরিমাণটি 21শে এপ্রিল, 2022 তারিখে করা কেনাকাটাকে নির্দেশ করে, কারণ আপনার 20শে এপ্রিল, 2022 তারিখের ক্রেডিট কার্ড স্টেটমেন্টে উল্লিখিত মোট প্রদেয় বকেয়া টাকা 10,000 নির্ধারিত তারিখের মধ্যে বা তার আগেই সম্পূর্ণ পরিশোধ করা হয়েছে। এই ক্রেডিট কার্ড স্টেটমেন্টে কোনো ফিনান্স চার্জ ধার্য করা হবে না, কারণ প্রাথমিক কার্ডহোল্ডার আপনার 20শে এপ্রিল, 2022-এর ক্রেডিট কার্ড স্টেটমেন্টের মোট প্রদেয় বকেয়া অর্থ নির্ধারিত পরিশোধের তারিখে পরিশোধ করেছেন।
10ই জুন, 2022	প্রাথমিক কার্ডহোল্ডার 2022 সালের 21শে মে তারিখে তৈরি হওয়া ক্রেডিট কার্ড স্টেটমেন্ট অনুযায়ী মোট টাকা 5,000 প্রদেয় অর্থ পরিশোধ করেন। এর অর্থ হলো, প্রাথমিক কার্ডহোল্ডার 2022 সালের 21শে এপ্রিল যে ক্রয়টি করেছিলেন, - প্রাথমিক কার্ডহোল্ডার কোনো ফিনান্স চার্জ পরিশোধ করেননি এবং - প্রাথমিক কার্ডহোল্ডার 50 দিনের একটি সুদবিহীন ক্রেডিট সময়কাল উপভোগ করেছেন, যা এই ক্রয়ের তারিখ (21শে এপ্রিল, 2022) এবং একই ক্রয়ের অর্থ পরিশোধের নির্ধারিত তারিখ (10ই জুন, 2022)-এর মধ্যবর্তী দিনের ব্যবধান।

(c) ক্রেডিট লিমিট

প্রাথমিক কার্ডহোল্ডারকে ক্রেডিট লিমিট, ক্যাশ লিমিট, উপলব্ধ ক্রেডিট লিমিট এবং উপলব্ধ ক্যাশ লিমিট সম্পর্কে অবহিতকরণ	ক্রেডিট কার্ড ইস্যু করার সময় এবং মাসিক ক্রেডিট কার্ড স্টেটমেন্টে ব্যালেন্স পক্ষ থেকে প্রাথমিক কার্ডহোল্ডারকে ক্রেডিট লিমিট এবং ক্যাশ লিমিট জানিয়ে দেওয়া হবে। যখনই কোনো লেনদেন বা ক্যাশ অ্যাডভান্স করা বা ফেরত দেওয়া হয়, কোনো পেমেন্ট পোস্ট করা হয়, অথবা ক্রেডিট কার্ড অ্যাকাউন্ট থেকে কোনো ফি ও চার্জ পোস্ট বা রিভার্স করা হয়, তখন ক্রেডিট কার্ড অ্যাকাউন্টের উপলব্ধ ক্রেডিট লিমিট এবং উপলব্ধ ক্যাশ লিমিট আপডেট হয়ে যায়। প্রাথমিক কার্ডহোল্ডার যেকোনো সময় ব্যালেন্স যোগাযোগ করে উপলব্ধ ক্রেডিট লিমিট এবং উপলব্ধ ক্যাশ লিমিট জেনে নিতে পারেন। অ্যাড-অন ক্রেডিট কার্ড সংক্রান্ত সকল যোগাযোগ বার্তা প্রাথমিক কার্ডহোল্ডারের কাছে পাঠানো হবে। অ্যাড-অন ক্রেডিট কার্ডটি প্রাথমিক কার্ডহোল্ডারের ক্রেডিট লিমিট ব্যবহার করবে। তবে, প্রাথমিক কার্ডহোল্ডার অ্যাড-অন ক্রেডিট কার্ডের জন্য একটি পৃথক লিমিট নির্ধারণ করতে পারেন এবং এই লিমিটটি প্রতিটি স্টেটমেন্টের তারিখে রিফ্রেশ করা হবে। (আমাদের যোগাযোগের তথ্যের জন্য অনুগ্রহ করে পরিশিষ্ট 3 দেখুন)।
ক্রেডিট লিমিট এবং ক্যাশ লিমিটের পরিবর্তন	ক্রেডিট লিমিট এবং ক্যাশ লিমিট আমাদের একক বিবেচনার ভিত্তিতে নির্ধারিত হবে। ব্যালেন্স যেকোনো সময় এবং প্রাথমিক কার্ডহোল্ডারকে পূর্ব নোটিশ প্রদান ব্যতীত ক্রেডিট লিমিট এবং/ অথবা ক্যাশ লিমিট পরিবর্তন করতে পারে। তবে, এ ধরনের পরিবর্তন সংশোধনের পরপরই SMS বা ইমেলের মাধ্যমে জানিয়ে দেওয়া হবে।

(d) স্টেটমেন্ট ও বিরোধ

প্রাথমিক কার্ডহোল্ডারের কাছে স্টেটমেন্ট প্রেরণ	মাসিক ক্রেডিট কার্ড স্টেটমেন্ট প্রাথমিক কার্ডহোল্ডারের দেওয়া ইমেল অ্যাড্রেসে ইমেলের মাধ্যমে পাঠানো হবে। প্রাথমিক কার্ডহোল্ডার ডাকযোগে একটি মুদ্রিত স্টেটমেন্টের অনুরোধ করতে পারেন। আপনার পরিশোধের নির্ধারিত তারিখের 20 দিন পূর্বে ক্রেডিট কার্ড স্টেটমেন্ট তৈরি করা হবে।
স্টেটমেন্ট সংক্রান্ত বিরোধ	যদি প্রাথমিক কার্ডহোল্ডার আপনার স্টেটমেন্টে কোনো লেনদেন চিনতে না পারেন, তাহলে তিনি এই শর্তাবলীতে প্রদত্ত নম্বর(গুলি) / ইমেল ঠিকানায় ফোন করে বা ইমেল করে ব্যালেন্স একটি অভিযোগ জানাতে পারেন। স্টেটমেন্টের তারিখ থেকে 15 দিনের মধ্যে এটি করতে হবে।
বিরোধ নিষ্পত্তি প্রক্রিয়া	প্রাথমিক কার্ডহোল্ডার কোনো আপত্তি উত্থাপন করলে, সেই আপত্তির বিষয়ে আরও তদন্ত সাপেক্ষে, ব্যালেন্স আপনার ক্রেডিট কার্ড অ্যাকাউন্ট থেকে যেকোনো বিতর্কিত লেনদেন বাতিল করতে পারে অথবা তার জন্য একটি অস্থায়ী ক্রেডিট জমা করতে পারে। যদি তদন্তে নির্ধারিত হয় যে, বিতর্কিত লেনদেনটির জন্য প্রাথমিক কার্ডহোল্ডার দায়ী, তবে ব্যালেন্স ক্রেডিট কার্ড অ্যাকাউন্টের সমস্ত লেনদেন পুনর্বহাল করবে।
	কার্ড অ্যাসোসিয়েশনের পরিচালনা নির্দেশিকা সাপেক্ষে, প্রাথমিক কার্ডহোল্ডার যে তারিখে কোনো লেনদেন নিয়ে আপত্তি উত্থাপন করবেন, তার 15 দিনের মধ্যে ব্যালেন্স তাকে সেই বিতর্কিত লেনদেন সম্পর্কিত নথিপত্র সরবরাহ করবে।
অ্যাড-অন কার্ডহোল্ডারের দ্বারা সম্পাদিত লেনদেন	আপনার ক্রেডিট কার্ড অ্যাকাউন্টের অধীনে যেকোনো অ্যাড-অন কার্ডহোল্ডারের দ্বারা সম্পাদিত সকল লেনদেনের অর্থ পরিশোধের জন্য প্রাথমিক কার্ডহোল্ডার দায়ী থাকবেন। অ্যাড-অন ক্রেডিট কার্ডহোল্ডারের করা সমস্ত খরচ ও লেনদেনের জন্য প্রাথমিক কার্ডহোল্ডার দায়ী থাকবেন এবং এই ধরনের খরচ প্রাথমিক কার্ডহোল্ডারের মাসিক স্টেটমেন্টের অংশ হবে।
কার্ড প্রদানকারীর সম্পূর্ণ ডাক ঠিকানা	ইসাফ ভবন, মানুথি পোস্ট অফিস, ত্রিশুর, কেরালা, ভারত - 680651

(e) ক্রেডিট কার্ড পেমেন্ট

ক্রেডিট কার্ড পেমেন্ট চ্যানেল	1. NEFT/RTGS/IMPS-এর মাধ্যমে পেমেন্ট করুন প্রাথমিক কার্ডহোল্ডার NEFT, RTGS অথবা IMPS-এর মাধ্যমে নিম্নোক্ত ক্রেডিট কার্ড পরিশোধ অ্যাকাউন্টে অর্থ পরিশোধ করতে পারেন। অনুগ্রহ করে নিচে অ্যাকাউন্টের বিবরণ দেখুন: - অ্যাকাউন্ট নম্বর: 274500001978 - অ্যাকাউন্টের নাম: ক্রেডিট কার্ডের ঋণ পরিশোধ - IFSC কোড: ESMF0000001 সঠিক প্রক্রিয়াকরণ নিশ্চিত করার লক্ষ্যে, প্রাথমিক কার্ডহোল্ডারকে পরামর্শ দেওয়া হচ্ছে যে, পরিশোধ করার সময় তারা যেন 'মন্তব্য' অংশে তাদের ক্রেডিট কার্ড নম্বরটি উল্লেখ করেন। অনুগ্রহ করে লক্ষ্য করুন যে, ক্রেডিট কার্ডের বকেয়া পরিশোধের জন্য শুধুমাত্র ব্যাঙ্ক কর্তৃক নির্ধারিত অনুমোদিত পেমেন্ট পদ্ধতিসমূহ ব্যবহার করা উচিত। অননুমোদিত মাধ্যমের দ্বারা সম্পন্ন পেমেন্টের জন্য ব্যাঙ্ক কোনো দায়ভার গ্রহণ করতে পারে না। ব্যাঙ্ক অতিরিক্ত পেমেন্ট অপশন প্রবর্তনের অধিকার সংরক্ষণ করে, যা ইমেলের মাধ্যমে জানিয়ে দেওয়া হবে। এই ধরনের যেকোনো আপডেট উপলব্ধ হওয়ার সাথে সাথে MITC-তেও প্রতিফলিত হবে। 2. BBPS-এর মাধ্যমে পেমেন্ট করুন (UPI অ্যাপসমূহ - Google Pay, PhonePe, Paytm ইত্যাদি)। BBPS-এর মাধ্যমে কীভাবে পেমেন্ট করবেন: 1. যেকোনো UPI অ্যাপ (Google Pay, PhonePe, Paytm ইত্যাদি) খুলুন। 2. "Bill and recharges (বিল ও রিচার্জ)"-এ ট্যাপ করুন। 3. নিচে স্ক্রোল করুন অথবা "Credit card (ক্রেডিট কার্ড)" লিখে সার্চ করুন। 4. ব্যাঙ্কের তালিকা থেকে ইসাফ ব্যাঙ্ক ক্রেডিট কার্ড নির্বাচন করুন। 5. "Pay Bill (পে বিল)"-এ ক্লিক করুন - আপনার বিলের তারিখ, পরিশোধের নির্ধারিত তারিখ এবং প্রদেয় টাকার পরিমাণ প্রদর্শিত হবে। 6. অর্থের পরিমাণটি নিশ্চিত করুন বা প্রয়োজনে এডিট করুন। 7. যে ব্যাঙ্ক অ্যাকাউন্ট থেকে আপনি পেমেন্ট করতে চান, সেটি নির্বাচন করুন। 8. লেনদেনটি অনুমোদন করতে আপনার UPI PIN এন্টর করুন। 9. সফল হলে, আপনি একটি পেমেন্ট নিশ্চিতকরণ বার্তা পাবেন।
ক্রেডিট কার্ড পেমেন্ট পোস্টিং	প্রাথমিক কার্ডহোল্ডারের কাছ থেকে পরিশোধিত অর্থ পাওয়ার পরেই ব্যাঙ্ক তার ক্রেডিট কার্ড অ্যাকাউন্টে টাকা জমা করবে। প্রাথমিক কার্ডহোল্ডারের ক্রেডিট কার্ড স্টেটমেন্টে করা পেমেন্টগুলি পরবর্তী স্টেটমেন্টগুলিতে প্রাপ্তিস্বীকার করা হয়।
পেমেন্ট পোস্টিং ক্রম	প্রাথমিক কার্ডহোল্ডারের কাছ থেকে প্রাপ্ত অর্থ নিম্নলিখিত ক্রমে বকেয়ার বিপরীতে সমন্বয় করা হয়: 1. কর। 2. ফি ও চার্জ। 3. ফিন্যান্স চার্জ। 4. ক্যাশ অ্যাডভান্স লেনদেন। 5. পণ্য ও পরিষেবা ক্রয়।

(f) সমন্বয়ের (সেট-অফ) অধিকার

ব্যাঙ্ক যেকোনো সময় এবং প্রাথমিক কার্ডহোল্ডারকে কোনো প্রবু বজিৎপ্তি প্রদান ছাড়াই, ক্রেডিট কার্ডে প্রাথমিক কার্ডহোল্ডারের বকেয়া অর্থ, ইসাফ স্মল ফিনান্স ব্যাঙ্ক প্রাথমিক কার্ডহোল্ডারের নামে বা অ্যাড-অন কার্ডহোল্ডারের নামে পরিচালিত যেকোনো ডিজিটাল অ্যাকাউন্ট থেকে সমন্বয় করতে পারে।

(g) ডফিলট এবং পরিস্থিতি

প্রাথমিক কার্ডহোল্ডারের সাথে যোগাযোগ	যদি প্রাথমিক কার্ডহোল্ডার ব্যাঙ্কের ক্রেডিট কার্ডের বকেয়া পরিশোধ করতে ব্যর্থ হন, তবে ব্যাঙ্ক নিম্নলিখিত মাধ্যমসমূহ ব্যবহার করে প্রাথমিক কার্ডহোল্ডারকে স্মরণ করিয়ে দেবে: - আমাদের রেকর্ডে উল্লিখিত মোবাইল ফোনে SMS পাঠানো হবে। - আমাদের রেকর্ডে উল্লিখিত ইমেল অ্যাড্রেসে ইমেল পাঠানো হবে। - প্রাথমিক কার্ডহোল্ডারের মেইলিং বা স্থায়ী ঠিকানায় ডাকযোগে চিঠি প্রেরিত হবে। - প্রাথমিক কার্ডহোল্ডারের সাথে ফলো-আপ করার উদ্দেশ্যে আমাদের সংগ্রহ কেন্দ্র অথবা ব্যাঙ্ক কর্তৃক নিযুক্ত কোনো সংগ্রহকারী সংস্থার সংগ্রহ কেন্দ্র থেকে করা আউটব্যান্ড ফোন কলসমূহ। - প্রাথমিক কার্ডহোল্ডারের বাসস্থান বা কর্মস্থলে পরিদর্শন। ব্যাঙ্ক যদি প্রাথমিক কার্ডহোল্ডারের সাথে যোগাযোগ স্থাপন করতে অসমর্থ হয়, তবে ব্যাঙ্ক বর্তমান বা পূর্ববর্তী অ্যাড-অন কার্ডহোল্ডারের সাথে যোগাযোগ করতে পারে।
আচরণবিধি	ব্যাঙ্ক ঋণ আদায়ের ক্ষেত্রে নৈতিক আচরণবিধি মেনে চলবে এবং ব্যাঙ্ক কর্তৃক নিযুক্ত যেকোনো সংগ্রহকারী সংস্থা মাধ্যমেও তা নিশ্চিত করবে।
খেলাপের (ডিফল্ট) কারণে গৃহীত পদক্ষেপসমূহ	প্রাথমিক কার্ডহোল্ডার কোনো ক্ষেত্রে খেলাপি হলে, ব্যাঙ্ক তার নিজস্ব বিবেচনার ভিত্তিতে নিম্নলিখিত পদক্ষেপ গ্রহণ করতে পারে: - এ প্রাথমিক কার্ডহোল্ডারের নামে ক্রেডিট কার্ডের সকল সুবিধা প্রত্যাহার করা হবে। - বি প্রাথমিক কার্ডহোল্ডারকে ক্রেডিট কার্ডের সমস্ত বকেয়া অবিলম্বে পরিশোধ করতে বলা হবে। - সি ব্যাঙ্কে আপনার নামে রক্ষিত যেকোনো অর্থ / ডিপোজিট / অ্যাকাউন্টের বিপরীতে বকেয়া অর্থের ওপর লিয়েন এবং সমন্বয় বা সেট-অফ করার জন্য আমাদের অধিকার প্রয়োগ করা হবে।
গ্রেস পিরিয়ড	প্রাথমিক কার্ডহোল্ডারকে পরিশোধের নির্ধারিত তারিখ থেকে 3 (তিন) দিনের একটি গ্রেস পিরিয়ড বা বাড়তি সময় দেওয়া হবে, যে সময়ে বিলম্বিত পরিশোধের ফি ধার্য করা হবে না। পেমেন্ট প্রক্রিয়াকরণের সময় বিবেচনা করে এই সুবিধাটি প্রদান করা হয়, কিন্তু প্রাথমিক কার্ডহোল্ডারকে অবশ্যই ক্রেডিট কার্ড স্টেটমেন্টে উল্লিখিত পরিশোধের নির্ধারিত তারিখের মধ্যে বকেয়া পরিশোধ করতে হবে। অনুগ্রহ করে লক্ষ্য করুন যে, গ্রেস পিরিয়ড (অতিরিক্ত সময়লিমিট) শুধুমাত্র বিলম্বিত পরিশোধ ফি-এর ক্ষেত্রে প্রযোজ্য; ফিনান্স চার্জের ক্ষেত্রে কোনো গ্রেস পিরিয়ড নেই।
ওভারডিউ পেমেন্টের ক্ষেত্রে ব্লক করা	আপনার ক্রেডিট কার্ড স্টেটমেন্টে উল্লিখিত পরিশোধের নির্ধারিত তারিখ থেকে 14 দিন বা তার বেশি সময় ধরে কোনো পেমেন্ট বকেয়া থাকলে, আপনার ক্রেডিট কার্ড এবং আপনার অ্যাড-অন কার্ডহোল্ডারদের নামে ইস্যুকৃত যেকোনো ক্রেডিট কার্ড স্থগিত করা হবে। প্রাথমিক কার্ডহোল্ডারকে বকেয়া অর্থ পরিশোধ করতে হবে, যাতে প্রাথমিক কার্ডহোল্ডার এবং অ্যাড-অন কার্ডহোল্ডারেরা ক্রেডিট কার্ডে লেনদেন করতে পারেন। ব্যাঙ্ক তার নিজস্ব বিবেচনার ভিত্তিতে এবং প্রাথমিক কার্ডহোল্ডারকে কোনো পূর্ব বিজ্ঞপ্তি ছাড়াই, অর্থ পরিশোধ না করার কারণে আপনার কার্ড স্থগিত রাখার এই 14 দিনের সময়লিমিট পরিবর্তন করতে পারে।

	যদি প্রাথমিক কার্ডহোল্ডার তিন মাস আগে ইস্যু করা আপনার ক্রেডিট কার্ড স্টেটমেন্টে উল্লিখিত ন্যূনতম প্রদেয় বকেয়া অর্থ সম্পূর্ণ পরিশোধ না করে থাকেন (অর্থাৎ, আপনার ক্রেডিট কার্ড অ্যাকাউন্টের বকেয়ার মেয়াদ 60 দিন অতিক্রান্ত হয়ে যায়), তাহলে আপনার ক্রেডিট কার্ড অ্যাকাউন্টটি স্থায়ীভাবে ব্লক করে দেওয়া হবে। ব্যাঙ্ক তার নিজস্ব বিবেচনার ভিত্তিতে এবং প্রাথমিক কার্ডহোল্ডারকে কোনো পূর্ব বিজ্ঞপ্তি ছাড়াই, অর্থ পরিশোধ না করার কারণে আপনার কার্ডটি স্থায়ীভাবে ব্লক করার জন্য এই 3 মাসের সময়সীমা পরিবর্তন করতে পারে। আপনার ক্রেডিট কার্ড অ্যাকাউন্টটি স্থায়ীভাবে ব্লক হয়ে যাওয়ার পর, তা পুনরায় সচল করার বিষয়টি সম্পূর্ণভাবে আমাদের একক বিবেচনার ওপর নির্ভরশীল এবং তা কেবল বকেয়া সম্পূর্ণ অর্থ পরিশোধ সাপেক্ষেই করা হবে। আপনার ক্রেডিট কার্ড অ্যাকাউন্ট স্থায়ীভাবে ব্লক করা হলেও, প্রাথমিক কার্ডহোল্ডার এই শর্তাবলী অনুসারে আরোপিত হতে পারে এমন যেকোনো ভবিষ্যৎ ফিনান্স চার্জ এবং অন্যান্য ফি/চার্জ সহ বকেয়া ব্যালেন্স পরিশোধের জন্য দায়ী থাকবেন। যদি প্রাথমিক কার্ডহোল্ডার সম্পূর্ণ বকেয়া পরিশোধ করেন এবং ব্যাঙ্ক স্থায়ীভাবে ব্লক করা ক্রেডিট কার্ড অ্যাকাউন্টটি পুনর্বহাল করতে অস্বীকৃতি জানায়, তাহলে আমরা এই শর্তাবলীর (h) – “ব্যাঙ্ক কর্তৃক স্থায়ীভাবে বাতিলকরণ” বিভাগে বর্ণিত বিধান অনুযায়ী আপনার ক্রেডিট কার্ড অ্যাকাউন্টটি বন্ধ করে দিতে পারি। উপরোক্ত বিষয়গুলি ছাড়াও, ব্যাঙ্ক খেলাপি রিপোর্টটি ক্রেডিট ব্যুরো বা আইন দ্বারা অনুমোদিত অন্য কোনো সংস্থার কাছে প্রেরণ করতে পারে। ক্রেডিট কার্ড স্টেটমেন্টে উল্লিখিত অর্থ পরিশোধের নির্ধারিত তারিখ এবং স্টেটমেন্টের তারিখের মধ্যবর্তী সময়কালকে প্রাথমিক কার্ডহোল্ডারকে খেলাপি হিসেবে রিপোর্ট করার জন্য নোটিশ পিরিয়ড হিসেবে গণ্য করা হয়।
অন্য কোনো সুবিধার অধীনে খেলাপি হলে ব্লক করা	যদি প্রাথমিক কার্ডহোল্ডার আমাদের কাছ থেকে অন্য কোনো ঋণ / ক্রেডিট সুবিধা নিয়ে থাকেন, তবে তাকে সেই ঋণ / ক্রেডিট সুবিধার ক্ষেত্রে প্রযোজ্য পরিশোধ পদ্ধতি মেনে চলার বিষয়টি নিশ্চিত করার পরামর্শ দেওয়া হচ্ছে। যদি আপনি সংশ্লিষ্ট ঋণ বা ক্রেডিট সুবিধার ক্ষেত্রে প্রযোজ্য পরিশোধ ব্যবস্থা মেনে চলতে ব্যর্থ হন কিংবা অন্য কোনো কারণে, ব্যাঙ্ক উক্ত ঋণ বা ক্রেডিট সুবিধাকে ‘নন-পারফর্মিং অ্যাসেট’ (NPA) হিসেবে শ্রেণীবদ্ধ করে, তবে ব্যাঙ্কের এই অধিকার থাকবে যে তারা আপনার ক্রেডিট কার্ডটি ব্লক করে দেবে এবং ক্রেডিট কার্ডটিকেও NPA হিসেবে রিপোর্ট করবে। এইরূপ ক্রেডিট কার্ডের উপর আরোপিত ব্লকটি আমাদের একক বিবেচনার ভিত্তিতে তুলে নেওয়া হতে পারে। উপরোক্ত বিষয়গুলি ছাড়াও, ব্যাঙ্ক খেলাপি রিপোর্টটি ক্রেডিট ব্যুরো বা আইন দ্বারা অনুমোদিত অন্য কোনো সংস্থার কাছে প্রেরণ করতে পারে। ক্রেডিট কার্ড স্টেটমেন্টে উল্লিখিত অর্থ পরিশোধের নির্ধারিত তারিখ এবং স্টেটমেন্টের তারিখের মধ্যবর্তী সময়কালকে প্রাথমিক কার্ডহোল্ডারকে খেলাপি হিসেবে রিপোর্ট করার জন্য নোটিশ পিরিয়ড হিসেবে গণ্য করা হয়।
আপনার খেলাপি হওয়া/মৃত্যু/দেউলিয়াত্ব/অক্ষমতার ক্ষেত্রে বকেয়া আদায়	ব্যাঙ্ক আপনার ক্রেডিট কার্ড এবং যেকোনো অ্যাড-অন ক্রেডিট কার্ড স্থগিত করবে যদি 1. প্রাথমিক কার্ডহোল্ডার অর্থ পরিশোধে ব্যর্থ হলে 2. ব্যাঙ্ক প্রাথমিক কার্ডহোল্ডারের মৃত্যু, স্থায়ী অক্ষমতা অথবা দেউলিয়াত্বের নোটিশ গ্রহণ করে। এমতাবস্থায়, ক্রেডিট কার্ড অ্যাকাউন্টে আর কোনো লেনদেনের অনুমতি দেওয়া হবে না এবং ক্রেডিট কার্ডে বকেয়া থাকা সম্পূর্ণ অর্থ অবিলম্বে পরিশোধযোগ্য হয়ে উঠবে। ব্যাঙ্ক প্রাসঙ্গিক আইন অনুযায়ী বকেয়া আদায় করার অধিকার রাখবে, যার মধ্যে ব্যাঙ্ক থাকা অন্যান্য বিদ্যমান অ্যাকাউন্ট থেকে এবং প্রাথমিক কার্ডহোল্ডারের মৃত্যুর ক্ষেত্রে, তার উত্তরাধিকারী, নির্বাহক বা প্রশাসকদের কাছ থেকে অর্থ আদায় অন্তর্ভুক্ত থাকবে।
	প্রাথমিক কার্ডহোল্ডারের অ্যাকাউন্ট যেকোনো কারণে ব্লক হয়ে গেলে অ্যাড-অন ক্রেডিট কার্ডটিও ব্লক হয়ে যাবে যার কারণগুলোর মধ্যে অন্তর্ভুক্ত (কিন্তু সীমাবদ্ধ নয়) পেমেন্ট করতে বিলম্ব, অতিরিক্ত KYC-এর প্রয়োজন, ক্রেডিট ব্যুরোর প্রতিকূল রিপোর্ট, প্রাথমিক কার্ডহোল্ডারের মৃত্যু / অক্ষমতা / দেউলিয়া হয়ে যাওয়া। প্রাথমিক কার্ডহোল্ডারের মৃত্যু, অক্ষমতা বা দেউলিয়া হয়ে যাওয়ার ক্ষেত্রে, অ্যাড-অন কার্ডহোল্ডার তার অ্যাড-অন ক্রেডিট কার্ডে করা সমস্ত খরচের জন্য যৌথভাবে এবং পৃথকভাবে দায়ী থাকবেন।

বকেয়া বা খেলাপি হওয়ার ক্ষেত্রে পুনরুদ্ধার প্রক্রিয়া	খেলাপের ক্ষেত্রে, ক্রেডিট কার্ড অ্যাকাউন্টের যেকোনো বকেয়া নিষ্পত্তির জন্য প্রাথমিক কার্ডহোল্ডারকে সময়-সময় ফোন, ই-মেল ও SMS-এর মাধ্যমে রিমাইন্ডার পাঠানো হবে; এবং/অথবা বকেয়া স্মরণ করিয়ে দেওয়া, তাগাদা দেওয়া ও আদায়ের উদ্দেশ্যে তৃতীয় কোনো পক্ষকে নিযুক্ত করা হতে পারে। নিযুক্ত যেকোনো তৃতীয় পক্ষ ঋণ আদায়ের আচরণবিধি সম্পূর্ণরূপে মেনে চলবে। এটি আমাদের অনুমোদিত বোর্ড নীতিমালা অনুযায়ী সম্পন্ন করা হবে। কার্ডের বকেয়া পাওনা যদি পরিশোধের নির্ধারিত তারিখের মধ্যে বা তার পূর্বে পরিশোধ করা না হয়, তবে ব্যাঙ্ক উপযুক্ত ব্যবস্থা হিসেবে লেনদেন স্থগিতকরণ এবং/অথবা কার্ড স্থগিতকরণের পদক্ষেপ গ্রহণ করতে পারে। যদি আপনার ক্রেডিট কার্ড অ্যাকাউন্টটি ব্যাঙ্কে রাখা কোনো ফিক্সড ডিপোজিটের লিয়েন দ্বারা সুরক্ষিত থাকে, এবং সেই অ্যাকাউন্টের পেমেন্ট 30 দিনের বেশি সময় ধরে বকেয়া থাকে, তাহলে আমরা সেই ফিক্সড ডিপোজিটটি নগদায়ন করতে পারি।
প্রাথমিক কার্ডহোল্ডারের জন্য উপলব্ধ বীমা কভারেজ (যদি থাকে), এবং পলিসি কার্যকর হওয়ার তারিখ, নমিনেশন সংক্রান্ত বিবরণসহ	বর্তমানে প্রযোজ্য নয়

(h) বাতিলকরণ

ব্যাঙ্ক কর্তৃক স্থায়ী বাতিলকরণ	নিম্নলিখিত ক্ষেত্রে ব্যাঙ্ক কার্ডহোল্ডার হিসেবে আপনার সুবিধাসমূহ স্থায়ীভাবে সমাপ্ত বা বাতিল করতে পারে: 1. প্রাথমিক কার্ডহোল্ডার শর্তাবলী মনে চলতে ব্যর্থ হন। 2. প্রাথমিক কার্ডহোল্ডার কোনো বিনিময় ন্যূনত্ব বধিমালাসহ কোনো আইন ও ন্যূনত্ব মনে চলতে ব্যর্থ হন। 3. প্রাথমিক কার্ডহোল্ডার লটারি, জুয়া, বৈদেশিক মদ্য লেনদেন, পরনোয়াফসিহ বিভিন্ন নথিদিধ ব্যবসায়িক প্রতিষ্ঠানে অথবা নথিদিধ দশেসমূহে কার্ডটি ব্যবহার করলে কথিবা ব্যবহারের প্রচেষ্টা চালান। 4. ব্যাঙ্ক বারবার প্রাথমিক কার্ডহোল্ডারের সাথে যোগাযোগ করতে অসমর্থ হয়। 5. প্রয়োজ্য ন্যূনত্ব অনিয়মিত কর্তৃক কার্ড অ্যাকাউন্টের কার্যকর অব্যাহত রাখার জন্য প্রাথমিক কার্ডহোল্ডারের থেকে প্রয়োজনীয় কোনো নথিপত্র সংগ্রহ করতে ব্যাঙ্ক অসমর্থ হয়। 6. প্রাথমিক কার্ডহোল্ডার অথবা অ্যাড-অন কার্ডহোল্ডার ব্যাঙ্কের সাথে প্রত্যাহার করার চেষ্টা করে। 7. প্রাথমিক কার্ডহোল্ডার একজন ব্যবসায়ী, এবং তার কর্তৃক কার্ডটি উক্ত ব্যবসায়িক প্রতিষ্ঠানে এমন অস্বাভাবিক অঙ্কের লেনদেনের জন্য পয়েন্ট অফ সল কার্যকর পরচালনার উদ্দেশ্যে ব্যবহৃত হয়, যা ঐ প্রতিষ্ঠানের প্রচলিত লেনদেনের ধারার বাইরে। 8. যদি প্রাথমিক কার্ডহোল্ডার ব্যাঙ্কের প্রদত্ত অন্য কোনো কর্তৃক বা ঋণ সুবিধা পরিশোধ স্থায়ীভাবে খলোপিয়ে থাকেন। ব্যাঙ্ক যদি আপনার ক্রেডিট কার্ডটি স্থায়ীভাবে বাতিল করে দেয়, তবে প্রাথমিক কার্ডহোল্ডার আপনার ক্রেডিট কার্ড অ্যাকাউন্টের সমস্ত বকেয়া পরিশোধের জন্য দায়বদ্ধ থাকবেন।
প্রাথমিক কার্ডহোল্ডারের দ্বারা সমর্পণ/ বাতিলকরণ	প্রাথমিক কার্ডহোল্ডার এই শর্তাবলীতে প্রদত্ত যোগাযোগের তথ্যের মাধ্যমে ব্যাঙ্কের সাথে যোগাযোগ করে ক্রেডিট কার্ডটি সমর্পণ বা বাতিল করতে পারেন। যদি প্রাথমিক কার্ডহোল্ডার ক্রেডিট কার্ডটি সমর্পণ করেন / বাতিল করেন, 1. প্রাথমিক কার্ডহোল্ডার ক্রেডিট কার্ড অ্যাকাউন্টের সমস্ত বকেয়া পরিশোধের জন্য দায়বদ্ধ থাকবেন। 2. ব্যাঙ্ক বার্ষিক ফি অথবা অ্যাড-অন কার্ডের বার্ষিক ফি (যদি থাকে)-এর কোনো অব্যবহৃত অংশ ফেরত দিতে বাধ্য থাকবে না।
এক বছরের অধিক সময় ধরে কার্ডটি ব্যবহৃত না হয়ে থাকলে কার্ড অ্যাকাউন্ট বন্ধ করার পদ্ধতি	যদি কোনো ক্রেডিট কার্ড এক বছরের বেশি সময় ধরে ব্যবহার না করা হয়, তাহলে প্রাথমিক কার্ডহোল্ডারকে জানানোর পর কার্ডটি বন্ধ করার প্রক্রিয়া শুরু করা হবে। যদি প্রাথমিক কার্ডহোল্ডারের নিকট থেকে 30 দিনের মধ্যে কোনো উত্তর না পাওয়া যায়, তবে প্রাথমিক কার্ডহোল্ডার কর্তৃক সমস্ত বকেয়া পরিশোধ সাপেক্ষে ব্যাঙ্ক ক্রেডিট কার্ড অ্যাকাউন্টটি বন্ধ করে দেবে। ক্রেডিট কার্ড অ্যাকাউন্ট বন্ধ হওয়ার পর, প্রাথমিক কার্ডহোল্ডারকে ইমেল বা SMS-এর মাধ্যমে অবিলম্বে উক্ত বন্ধ হওয়ার বিষয়টি অবহিত করা হবে।

(ii) ক্রেডিট কার্ডের কন্ট্রোল/চুরি/হারানো/অপব্যবহার

ক্রেডিট কার্ড হারানো/চুরি হওয়ার রিপোর্ট	আপনার ক্রেডিট কার্ড অথবা আপনার অ্যাড-অন কার্ডহোল্ডারের ক্রেডিট কার্ড হারিয়ে গেলে, চুরি হয়ে গেলে, ভুল জায়গায় রাখলে, ক্ষতিগ্রস্ত হলে বা অননুমোদিত লেনদেনের জন্য ব্যবহৃত হলে, প্রাথমিক কার্ডহোল্ডারকে অবশ্যই এই শর্তাবলীতে প্রদত্ত ফোন নম্বরে অবিলম্বে ব্যাঙ্কে ফোন করতে হবে। যদি কোনো ক্রেডিট কার্ড হারিয়ে গেছে, চুরি হয়েছে, ভুলবশত অন্য কোথাও রাখা হয়েছে, ক্ষতিগ্রস্ত হয়েছে কিংবা অননুমোদিত লেনদেনের জন্য ব্যবহৃত হচ্ছে বলে রিপোর্ট করা হয়, তবে পরবর্তীতে সেটি আর ব্যবহার করা উচিত নয়।
হারিয়ে যাওয়া/চুরি হওয়া কার্ডের জন্য দায়বদ্ধতা	আপনার হারিয়ে যাওয়া বা চুরি হয়ে যাওয়া ক্রেডিট কার্ড অথবা হারিয়ে যাওয়া বা চুরি হয়ে যাওয়া অ্যাড-অন ক্রেডিট কার্ড ব্যবহার করে সম্পাদিত যেকোনো অননুমোদিত লেনদেনের জন্য প্রাথমিক কার্ডহোল্ডার ব্যাঙ্কে ক্ষতি বা চুরির বিষয়টি জানানোর মুহূর্ত পর্যন্ত দায়ী থাকবেন। ব্যাঙ্ক কর্তৃক ক্ষতির বিষয়ে যথাযথ বিজ্ঞপ্তি প্রাপ্তির পর, আপনার পরবর্তী দায় শূন্য। কার্ড হারিয়ে যাওয়া বা চুরি হওয়ার বিষয়ে ব্যাঙ্কে অবহিত করার পাশাপাশি, প্রাথমিক কার্ডহোল্ডারকে অবশ্যই কার্ড চুরির বিষয়টি পুলিশকে জানাতে হবে এবং (যুক্তিসঙ্গত সময়ের মধ্যে) একটি পুলিশ অভিযোগ বা FIR দায়ের করতে হবে; এবং ব্যাঙ্ক যদি প্রয়োজন মনে করে, তবে উক্ত FIR বা পুলিশ অভিযোগের একটি অনুলিপি ব্যাঙ্কে প্রদান করতে হবে। প্রাথমিক কার্ডহোল্ডার ব্যাঙ্কের নিকট তার হারানো বা চুরি যাওয়া ক্রেডিট কার্ড কিংবা হারানো বা চুরি যাওয়া অ্যাড-অন ক্রেডিট কার্ডের হারানো বা চুরির বিষয়টি জানানোর পর, উক্ত কার্ড ব্যবহার করে সম্পাদিত যেকোনো অননুমোদিত লেনদেনের জন্য ব্যাঙ্ক দায়ী থাকবে। যদি প্রাথমিক কার্ডহোল্ডার বা অ্যাড-অন কার্ডহোল্ডার কোনো তৃতীয় পক্ষের সাথে PIN বা OTP শেয়ার করেন, তবে যেকোনো অননুমোদিত লেনদেনের জন্য প্রাথমিক কার্ডহোল্ডার দায়ী থাকবেন। ভারতে ক্রেডিট কার্ড লেনদেনের ক্ষেত্রে, প্রাথমিক কার্ডহোল্ডারকে বিক্রেতার পয়েন্ট অফ সেলে অবস্থিত ডিভাইসে, অথবা তাদের ওয়েবসাইট বা মোবাইল অ্যাপে একটি PIN / OTP প্রদান করতে হয়। নির্দিষ্ট কিছু ক্রেডিট কার্ড লেনদেনের ক্ষেত্রে, প্রাথমিক কার্ডহোল্ডার মার্চেন্টের ডিভাইসের কাছে ক্রেডিট কার্ডটি ট্যাপ করে 'কন্ট্যাক্টলেস' সুবিধাটি ব্যবহার করতে পারেন; এক্ষেত্রে প্রাথমিক কার্ডহোল্ডারকে PIN প্রদান করতে হতেও পারে, আবার নাও হতে পারে। অন্যান্য দেশে PIN বা OTP-এর ব্যবহার বাধ্যতামূলক নাও হতে পারে; এমনভাবে, কোনো অননুমোদিত লেনদেনের ফলে সৃষ্ট যেকোনো ক্ষতির জন্য প্রাথমিক কার্ডহোল্ডারই দায়ী থাকবেন, তবে শর্ত থাকে যে, প্রাথমিক কার্ডহোল্ডার যদি ইতিপূর্বেই তার নিজের বা তার অ্যাড-অন ক্রেডিট কার্ডটি হারিয়ে যাওয়া বা চুরি হওয়ার বিষয়টি রিপোর্ট করে থাকেন, তবে তিনি এই দায় থেকে মুক্ত থাকবেন।
আপনার কার্ডের অপব্যবহার	ব্যাঙ্ক যদি সন্দেহ করে যে আপনার ক্রেডিট কার্ডের তথ্য অরক্ষিত বা ক্ষতিগ্রস্ত হয়েছে, তবে ব্যাঙ্ক আপনার ক্রেডিট কার্ডের ব্যবহার স্থগিত করতে পারে এবং অবিলম্বে প্রাথমিক কার্ডহোল্ডারের নিকট একটি প্রতিস্থাপন ক্রেডিট কার্ড প্রেরণ করতে পারে। এই ধরনের পরিস্থিতিতে ব্যাঙ্ক, ক্রেডিট কার্ড স্থগিতকরণ এবং প্রতিস্থাপন ক্রেডিট কার্ড ইস্যু করার বিষয়ে প্রাথমিক কার্ডহোল্ডারকে জানানোর জন্য ফোন, SMS বা ইমেলের মাধ্যমে তার সাথে যোগাযোগ করবে।
আপনার ক্রেডিট কার্ডের সন্দেহজনক ব্যবহার	যদি আমরা আপনার ক্রেডিট কার্ড বা আপনার অ্যাড-অন ক্রেডিট কার্ড ব্যবহারের ক্ষেত্রে কোনো সন্দেহজনক বা অস্বাভাবিক ধরণ লক্ষ্য করি, তবে ব্যাঙ্ক প্রাথমিক কার্ডহোল্ডারকে কোনো পূর্ব নোটিশ প্রদান ছাড়াই ক্রেডিট কার্ডটি স্থগিত করতে পারে। এই ধরনের পরিস্থিতিতে ব্যাঙ্ক সন্দেহজনক লেনদেনগুলি যাচাই করার জন্য অবিলম্বে প্রাথমিক কার্ডহোল্ডারের সাথে ফোন কল, SMS বা ইমেলের মাধ্যমে যোগাযোগ করবে। যদি প্রাথমিক কার্ডহোল্ডার সন্দেহজনক লেনদেনগুলির সত্যতা নিশ্চিত করেন, তাহলে আমরা আপনার ক্রেডিট কার্ডের স্থগিতাদেশ প্রত্যাহার করতে পারি এবং এক্ষেত্রে, প্রাথমিক কার্ডহোল্ডার ভবিষ্যতে এই লেনদেনগুলি নিয়ে আপত্তি জানানোর অধিকার হারাবেন।
অননুমোদিত লেনদেনের জন্য দায়বদ্ধতা	আপনার ক্রেডিট কার্ড অ্যাকাউন্টে সংঘটিত যেকোনো অননুমোদিত লেনদেনের ক্ষেত্রে আপনার দায়বদ্ধতা বোঝার জন্য অনুগ্রহ করে পরিশিষ্ট 2 দেখুন।

(j) অভিযোগ নথিভুক্ত ও ক্ষতিপূরণ কাঠামো

অভিযোগ নিষ্পত্তি	যদি প্রাথমিক কার্ডহোল্ডার আমাদের দেওয়া জিজ্ঞাসার উত্তরে, অথবা কোনো পরিষেবা অনুরোধ বা অভিযোগের নিষ্পত্তিতে সন্তুষ্ট না হন, তবে তিনি আমাদের অভিযোগ বিভাগে লিখিতভাবে জানাতে পারেন, যার বিস্তারিত তথ্য www.esafbank.com ওয়েবসাইটে পাওয়া যাবে।
অভিযোগ নিষ্পত্তির সময়সীমা	ব্যাঙ্ক আমাদের অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তার কাছে উপস্থাপিত সকল অভিযোগ 10 কার্যদিবসের মধ্যে সমাধান করার চেষ্টা করবে। যদি আমরা এই 10 কার্যদিবসের মধ্যে আপনার অভিযোগটির সমাধান করতে অসমর্থ হই, তবে ব্যাঙ্ক অভিযোগটি সমাধানের জন্য সর্বোচ্চ আরও 10 কার্যদিবসের সময় চেয়ে প্রাথমিক কার্ডহোল্ডারের নিকট লিখিতভাবে যোগাযোগ করবে। যদি এই সময়ের মধ্যে আমরা আপনার অভিযোগটি সমাধান করতে ব্যর্থ হই, তবে অভিযোগ সমাধানে আমাদের ব্যর্থতার কারণে ব্যাঙ্ক নিচের ক্ষতিপূরণ কাঠামোর বিধান অনুযায়ী প্রাথমিক কার্ডহোল্ডারকে ক্ষতিপূরণ প্রদান করবে।
অভিযোগ নিষ্পত্তিতে ব্যর্থতার জন্য ক্ষতিপূরণ	অসফল / ব্যর্থ লেনদেন অসফল / ব্যর্থ লেনদেন অথবা ব্যর্থ পেমেন্ট পোস্টিং এর কারণে আরোপিত যেকোনো ফি ও চার্জ ব্যাঙ্ক ফেরত দেবে। নিম্নলিখিত কারণে কোনো লেনদেন ব্যর্থ হলে ব্যাঙ্ক প্রাথমিক কার্ডহোল্ডারকে ক্ষতিপূরণ প্রদান করবে না: • ক্রেডিট কার্ড অ্যাকাউন্টে অপর্যাপ্ত ক্রেডিট লিমিট বা ক্যাশ লিমিট দেখানো। • ক্রেডিট কার্ড অ্যাকাউন্টটি ওভারডিউ হয়ে যাওয়া। • সিস্টেমের ডাউনটাইম যা প্রাথমিক কার্ডহোল্ডারকে অগ্রিম জানিয়ে দেওয়া হয়। • টেলিকম বা অন্যান্য সমস্যার কারণে ক্রেডিট কার্ড নেটওয়ার্কের অনুপলব্ধতা। • কোনো বাণিজ্যিক প্রতিষ্ঠানে (ভৌত বা ই-কমার্স) পয়েন্ট-অফ-সেল ডিভাইসের ব্যর্থতা। • সঠিক PIN, ক্রেডিট কার্ডের মেয়াদ শেষ হওয়ার তারিখ অথবা OTP ব্যবহারের মাধ্যমে লেনদেনটি যথাযথভাবে সম্পন্ন করতে প্রাথমিক কার্ডহোল্ডারের ব্যর্থতা; অথবা এমন কোনো ক্রেডিট কার্ড ব্যবহার করা যা এখনো সক্রিয় করা হয়নি, যার মেয়াদ ইতিমধ্যেই শেষ হয়ে গেছে কিংবা যা ক্ষতিগ্রস্ত। যদি মার্চেন্ট উক্ত লেনদেনের দাবি করেন, তবে প্রচলিত বিরোধ নিষ্পত্তি প্রক্রিয়া অনুসরণ করা হবে। অভিযোগ নিষ্পত্তিতে বিলম্ব যদি কোনো অপ্রত্যাশিত কারণে প্রাথমিক কার্ডহোল্ডার আমাদের পরিষেবাতে সন্তুষ্ট না হন, প্রাথমিক কার্ডহোল্ডার নিম্নলিখিত উপায়ে অভিযোগ নথিভুক্ত করতে পারেন: - আমাদের কাস্টমার কন্টাক্ট সেন্টারে 1800-571-3723 নম্বরে ফোন করুন। - কাস্টমার কন্টাক্ট সেন্টারে cccare@esafbank.com এই ঠিকানায় লিখুন। - পরবর্তী পর্যায়ে অভিযোগ বা সমস্যা সমাধানের জন্য আপনি আমাদের ডেপুটি জেনারেল ম্যানেজারকে ccsupport@esafbank.com ঠিকানায় লিখে জানাতে পারেন। ব্যাঙ্ক কর্তৃক অভিযোগটি প্রাপ্তির 30 দিনের মধ্যে যদি তার সমাধান না হয়, তবে উক্ত অভিযোগটি ব্যাঙ্কিং ওমবুডসম্যানের নিকট উপস্থাপন করা যেতে পারে। বিস্তারিত তথ্যের জন্য অনুগ্রহ করে নিচের লিঙ্কটি দেখুন: https://www.esafbank.com/complaints-and-grievance-re-dressal/ (https://www.esafbank.com/pdf/Banking-Ombudsman-Scheme-2006.pdf)। আপনার অভিযোগ নিষ্পত্তিতে বিলম্বের কারণে আরোপিত কোনো ফি এবং চার্জ ব্যাঙ্ক সাময়িকভাবে প্রত্যাহার করতে পারে।

ক্রেডিট কার্ড অ্যাকাউন্ট বন্ধ করতে বিলম্ব

আপনার ক্রেডিট কার্ড অ্যাকাউন্ট বন্ধ করার প্রক্রিয়ায় বিলম্বের কারণে আরোপিত যেকোনো ফি ও চার্জ ব্যাঙ্ক প্রত্যাহার করে নেবে। ব্যাঙ্ক আপনার অনুরোধ প্রাপ্তির তারিখ থেকে 7 কার্যদিবসের মধ্যে যদি আপনার ক্রেডিট কার্ড অ্যাকাউন্টটি বন্ধ না করে, তবে ওই 7 কার্যদিবসের পরবর্তী প্রতিটি বিলম্বিত দিনের জন্য আমরা প্রাথমিক কার্ডহোল্ডারকে প্রতিদিন 500 টাকা প্রদান করতে দায়বদ্ধ থাকব।

হারানো / চুরি যাওয়া ক্রেডিট কার্ড ব্লক করা

প্রাথমিক কার্ডহোল্ডার ব্যাঙ্কের নিকট ক্রেডিট কার্ডটি হারিয়ে যাওয়া বা চুরি হওয়ার বিষয়টি জানানোর পর থেকে, আপনার ক্রেডিট কার্ড অ্যাকাউন্টটি ব্লক করতে বিলম্বের ফলে আরোপিত

(k) কার্ডহোল্ডারের তথ্য প্রকাশ

ক্রেডিট ব্যুরোর কাছে তথ্য প্রকাশ

ব্যাঙ্ক মাসিক ভিত্তিতে, অথবা ব্যাঙ্ক ও ক্রেডিট ব্যুরোগুলির মধ্যে সম্মত অন্য কোনো সময়সীমার অনুরোধ, গ্রাহকের তথ্য ক্রেডিট ব্যুরোগুলির নিকট রিপোর্ট করবে। বিল সংক্রান্ত কোনো বিরোধের বিষয়ে আমাদের অবহিত করা হলে, বিরোধটির সমাধান না হওয়া পর্যন্ত ব্যাঙ্ক ক্রেডিট ব্যুরোগুলিতে তথ্য প্রদান স্থগিত রাখবে।

প্রাথমিক কার্ডহোল্ডারকে অবশ্যই অবগত থাকতে হবে যে, ব্যাঙ্ক কর্তৃক সময়ে সময়ে নির্ধারিত যেকোনো বিদ্যমান বা ভবিষ্যৎ ক্রেডিট ব্যুরোর নিকট, ব্যাঙ্ক যখনই উপযুক্ত ও প্রয়োজনীয় বলে মনে করবে, তখনই প্রাথমিক কার্ডহোল্ডার ও/অথবা অ্যাড-অন কার্ডহোল্ডারদের সম্পর্কিত তথ্য আদান-প্রদান করার অভিপ্রায় ব্যাঙ্ক পোষণ করে, যার অন্তর্ভুক্ত রয়েছে প্রাথমিক কার্ডহোল্ডার কর্তৃক তার দায়বদ্ধতা পালনে সংঘটিত যেকোনো খেলাপি বা ক্রটি সংক্রান্ত তথ্য। যদি এই ধরনের তথ্য প্রকাশের জন্য ব্যাঙ্কের প্রাথমিক কার্ডহোল্ডারের কাছে থেকে কোনো নির্দিষ্ট সম্মতি নেওয়ার প্রয়োজন হয়, তবে প্রাথমিক কার্ডহোল্ডারের সাথে সম্পর্ক চলাকালীন ব্যাঙ্ক সেই সম্মতি গ্রহণ ও নথিভুক্ত করবে। প্রাথমিক কার্ডহোল্ডারকে প্রাথমিক কার্ডহোল্ডাররূপে অন্তর্ভুক্ত করার সময়, এবং/অথবা কার্ড সদস্য চুক্তির নবায়নের সময়, এবং/অথবা অন্তর্ভুক্তকরণের পরবর্তী সময়ে, তবে সংশ্লিষ্ট ব্যবস্থা কার্যকর থাকাকালীন একই কার্যক্রম গ্রহণ করা হবে। এই সম্মতি ইমেল, SMS, IVR, লিখিত নিশ্চিতকরণ, ভয়েস কলের রেকর্ডিং এবং RBI-এর অনুমোদিত অনুরূপ কোনো ব্যবস্থার মাধ্যমে গ্রহণ করা যেতে পারে। ব্যাঙ্ক কেবল প্রাথমিক কার্ডহোল্ডারের নিকট থেকেই অনুমোদন চাইবে; এবং তথ্য প্রকাশ সংক্রান্ত সম্মতির ক্ষেত্রে, তার এই সম্মতি সংশ্লিষ্ট সকল অ্যাড-অন কার্ডহোল্ডারের উপরও প্রযোজ্য হবে।

এইসব ক্রেডিট ব্যুরো সংস্থা, যাদের সাথে আমরা আপনার ব্যক্তিগত তথ্য শেয়ার করি, তারা পরবর্তীতে প্রক্রিয়াকৃত তথ্য বা ডেটা বা তার থেকে প্রাপ্ত পণ্য অন্যান্য ব্যাঙ্ক/আর্থিক প্রতিষ্ঠান এবং অন্যান্য ঋণদাতাদের কাছে উপলব্ধ করতে পারে।

ক্রেডিট ব্যুরোর মধ্যে অন্তর্ভুক্ত রয়েছে ক্রেডিট ব্যুরো, ক্রেডিট রেফারেন্স এজেন্সি, ক্রেডিট ইনফরমেশন কোম্পানি বা ঋণগ্রহীতাদের ঋণ সংক্রান্ত তথ্য সংগ্রহ, সংকলন এবং প্রচারের উদ্দেশ্যে RBI কর্তৃক গঠিত ও অনুমোদিত অন্য কোনো সংস্থা।

ব্যাঙ্ক প্রাথমিক কার্ডহোল্ডার এবং অ্যাড-অন কার্ডহোল্ডারদের আরও জানাতে চায় যে, অভিযোগ সংক্রান্ত আলোচনা, বকেয়া আদায় সংক্রান্ত আলোচনা কিংবা ব্যাঙ্ক কর্তৃক উপযুক্ত বিবেচিত অন্য যেকোনো আলোচনার ক্ষেত্রে ব্যাঙ্ক তার নিজস্ব বিবেচনামতো প্রাথমিক কার্ডহোল্ডার/অ্যাড-অন কার্ডহোল্ডার এবং ব্যাঙ্কের প্রতিনিধির মধ্যকার নির্দিষ্ট কিছু কথোপকথন রেকর্ড করতে পারে।

ক্রেডিট ব্যুরোর নিকট প্রাথমিক কার্ডহোল্ডারকে খেলাপি হিসেবে রিপোর্ট করার পূর্বে, ব্যাঙ্ক প্রাথমিক কার্ডহোল্ডারকে খেলাপি হিসেবে রিপোর্ট করার অভিপ্রায় সম্পর্কে একটি অগ্রিম নোটিশ প্রদান করবে। এই বিজ্ঞপ্তিটি আপনার ক্রেডিট কার্ড স্টেটমেন্টের একটি অংশ হিসেবে অন্তর্ভুক্ত থাকতে পারে। আপনার ক্রেডিট কার্ড অ্যাকাউন্টে যদি কোনো অমীমাংসিত বিরোধ থাকে, তাহলে ব্যাঙ্ক প্রাথমিক কার্ডহোল্ডারকে ক্রেডিট ব্যুরোতে খেলাপি হিসেবে রিপোর্ট করার আগে সেই বিরোধের সমাধান নিশ্চিত করবে।

	যদি ব্যাঙ্ক আপনার ক্রেডিট কার্ড অ্যাকাউন্টকে বকেয়া বা খেলাপি হিসাবে কোনো ক্রেডিট ব্যুরোতে রিপোর্ট করে থাকে এবং প্রাথমিক কার্ডহোল্ডার সেই বকেয়া বা খেলাপি অর্থ সম্পূর্ণ পরিশোধ করে দেন, তাহলে ব্যাঙ্ক আপনার অর্থপ্রদানের তারিখ থেকে 30 দিন পর্যন্ত সময় নিতে পারে ক্রেডিট ব্যুরোতে আপনার রেকর্ড আপডেট করার জন্য।
আমাদের সংগ্রহকারী সংস্থাগুলির কাছে প্রকাশ	আপনার ক্রেডিট কার্ড অ্যাকাউন্টের প্রাথমিক কার্ডহোল্ডারের নিকট থেকে কোনো বকেয়া পাওনা আদায়ের উদ্দেশ্যে, ব্যাঙ্ক কর্তৃক অনুমোদিত সংগ্রহকারী সংস্থাগুলিকে সহায়তা প্রদানের লক্ষ্যে; ব্যাঙ্ক আপনার ক্রেডিট কার্ড অ্যাকাউন্ট-সম্পর্কিত তথ্য এবং ব্যক্তিগত তথ্য ও সংবেদনশীল ব্যক্তিগত তথ্যসহ আপনার ব্যক্তিগত তথ্যসমূহ (“ব্যক্তিগত ডেটা”) প্রকাশ করতে পারে।
অন্য পক্ষের কাছে তথ্য প্রকাশ	ব্যাঙ্ক, RBI কর্তৃক অনুমোদিত সাপেক্ষে, ক্রেডিট কার্ড সংক্রান্ত বিভিন্ন পরিষেবা প্রদানের জন্য চুক্তির ভিত্তিতে তৃতীয় পক্ষ পরিষেবা প্রদানকারী নিয়োগ করে থাকে যার মধ্যে অন্তর্ভুক্ত কিন্তু সীমাবদ্ধ নয়: গ্রাহক/সদস্যের তালিকাভুক্তি, KYC এবং পটভূমি যাচাই, ক্রেডিট লিমিট চূড়ান্ত করতে ব্যাঙ্ককে সহায়তা করা, ব্যাঙ্কে থাকা ক্রেডিট কার্ড অ্যাকাউন্টের অধীনে লেনদেন পর্যবেক্ষণ, কার্ডের বিপরীতে প্রদত্ত অর্থ ও ব্যয়ের রসিদ প্রক্রিয়াকরণ, রেকর্ড সংরক্ষণ, কার্ডের বৈশিষ্ট্য পূরণ, বিপণন, প্রচারমূলক কার্যক্রম এবং সুবিধা গ্রহণ ইত্যাদি। প্রাথমিক কার্ডহোল্ডার এবং অ্যাড-অন কার্ডহোল্ডার(দের) অবশ্যই অবগত থাকতে হবে যে, ক্রেডিট কার্ড সংক্রান্ত প্রয়োজনীয় পরিষেবা প্রদানের জন্য তৃতীয় পক্ষের পরিষেবা প্রদানকারীদের সক্ষম করতে, ব্যাঙ্ক আমাদের অনুমোদিত পরিষেবা প্রদানকারীদের (যার মধ্যে ক্রেডিট কার্ডের প্রোগ্রাম ম্যানেজার হিসেবে 42 Card Solutions Private Limited অন্তর্ভুক্ত, তবে এতেই সীমাবদ্ধ নয়) সাথে ব্যক্তিগত তথ্য শেয়ার ও প্রকাশ করতে বাধ্য থাকবে। যদি এই ধরনের তথ্য প্রকাশের জন্য ব্যাঙ্কের প্রাথমিক কার্ডহোল্ডারের কাছ থেকে কোনো নির্দিষ্ট সম্মতি নেওয়ার প্রয়োজন হয়, তবে প্রাথমিক কার্ডহোল্ডারের সাথে সম্পর্ক চলাকালীন ব্যাঙ্ক সেই সম্মতি গ্রহণ ও নথিভুক্ত করবে। আপনার অন-বোর্ডিংয়ের সময়, এবং/অথবা কার্ড সদস্য চুক্তির নবায়নের সময়, এবং/অথবা অন-বোর্ডিংয়ের পরবর্তী সময়ে কিন্তু এই ব্যবস্থা কার্যকর থাকাকালীন, একই পদক্ষেপ গ্রহণ করা হবে। এই সম্মতি ইমেল, SMS, IVR, লিখিত নিশ্চিতকরণ, ভয়েস কলের রেকর্ডিং এবং RBI-এর অনুমোদিত অনুরূপ কোনো ব্যবস্থার মাধ্যমে গ্রহণ করা যেতে পারে। ব্যাঙ্ক কেবল প্রাথমিক কার্ডহোল্ডারের নিকট থেকেই অনুমোদন চাইবে এবং তথ্য প্রকাশ সংক্রান্ত সম্মতির ক্ষেত্রে, তার এই সম্মতি সংশ্লিষ্ট সকল অ্যাড-অন কার্ডহোল্ডারের উপরও প্রযোজ্য হবে। উপরে উল্লিখিত এন্টিটিসমূহ ছাড়াও, ব্যাঙ্ক আপনার ব্যক্তিগত তথ্য নিম্নলিখিত পক্ষসমূহের নিকট প্রকাশ করতে পারে: - আইন প্রয়োগকারী সংস্থা, সরকারি বিভাগ এবং নিয়ন্ত্রক সংস্থা। - ক্রেডিট কার্ড অ্যাসোসিয়েশন এবং কার্ড নেটওয়ার্কসমূহ (এবং তাদের মাধ্যমে যে প্রতিষ্ঠানটি মার্চেন্টের ক্রেডিট কার্ড লেনদেন গ্রহণ করে সেই প্রতিষ্ঠান এবং যে মার্চেন্টের কাছে প্রাথমিক কার্ডহোল্ডার আপনার ক্রেডিট কার্ডটি ব্যবহার করেছেন, সেই মার্চেন্ট) — যেমন: Visa, MasterCard, NPCI; বিশেষ করে কোনো বিরোধ বা বিবাদের ক্ষেত্রে। - আমাদের ডেভেলপার / এজেন্ট / যেকোনো প্রোগ্রাম ম্যানেজার, যাদের কাছে ব্যাঙ্ক আমাদের ক্রেডিট কার্ড কার্যক্রম আউটসোর্স করেছে।
বীমা কভারেজ সংক্রান্ত তথ্য প্রকাশ	ব্যাঙ্ক, বীমা কোম্পানিগুলির সাথে যৌথ উদ্যোগে, ক্রেডিট কার্ডের সাথে বীমা সুরক্ষাও প্রদান করতে পারে, যা কার্ড হারিয়ে যাওয়া, কার্ড জালিয়াতি ইত্যাদি থেকে উদ্ভূত দায়ভার মোকাবিলা করবে (“বীমা সুরক্ষা”)। যদি কার্ড সদস্য তার ক্রেডিট কার্ডের সাথে সংশ্লিষ্ট কোনো বীমা সুরক্ষা গ্রহণের জন্য অন্তর্ভুক্ত হতে ইচ্ছুক হন, তবে প্রাথমিক কার্ডহোল্ডার নিশ্চিত করছেন যে, তিনি নিচে বর্ণিত নিম্নোক্ত শর্তাবলী পাঠ করেছেন, বুঝতে পেরেছেন এবং সেগুলিতে সম্মত হয়েছেন:

	- প্রাথমিক কার্ডহোল্ডারকে অবশ্যই অবগত থাকতে হবে যে, ক্রেডিট কার্ডের বিপরীতে প্রাসঙ্গিক বীমা সুরক্ষা প্রদানের লক্ষ্যে টেলিফোনে যোগাযোগ করা এবং তা গ্রহণের উদ্দেশ্যে ব্যক্তিগত তথ্যের প্রক্রিয়াকরণ—এই “উদ্দেশ্য”-সাধনের নিমিত্তে ব্যাঙ্ক আপনার ব্যক্তিগত তথ্য আমাদের সহযোগী বীমা কোম্পানিগুলির সাথে শেয়ার করতে বাধ্য থাকবে। - ব্যাঙ্ক আপনার গোপনীয়তা রক্ষা করতে প্রতিশ্রুতিবদ্ধ এবং প্রযোজ্য তথ্য সুরক্ষা আইন ও প্রবিধান অনুযায়ী যেকোনো ব্যক্তিগত তথ্য শুধুমাত্র আমাদের অনুমোদিত পরিষেবা প্রদানকারী এবং/অথবা চুক্তিবদ্ধ বীমা কোম্পানিগুলির সাথে শেয়ার করা হবে। উদ্দিষ্ট উদ্দেশ্যের জন্য ব্যক্তিগত তথ্য আদান-প্রদানের সময়, ব্যাঙ্ক এবং আমাদের অনুমোদিত পরিষেবা প্রদানকারী/অংশীদার বীমা কোম্পানিগুলি ব্যক্তিগত তথ্য সুরক্ষার লক্ষ্যে যুক্তিসঙ্গত নিরাপত্তা ব্যবস্থা বাস্তবায়ন করবে। - ব্যাঙ্ক নিশ্চিত করেছে যে, উক্ত উদ্দেশ্যে করা কলগুলির সংখ্যা যুক্তিসঙ্গত এবং প্রাসঙ্গিক নিয়মকানুনের সাথে সঙ্গতিপূর্ণ হবে। ব্যাঙ্ক প্রাথমিক কার্ডহোল্ডারকে কোনো প্রকার অসুবিধা সৃষ্টি না করেই মূল্যবান তথ্য প্রদানের প্রচেষ্টা চালায়। - ব্যাঙ্ক এই শর্তাবলী সংশোধন করার অধিকার সংরক্ষণ করে। যেকোনো পরিবর্তন যথাযথ মাধ্যমের দ্বারা প্রাথমিক কার্ডহোল্ডারকে জানানো হবে।
MITC ও এখতিয়ারে পরিবর্তন	ইসাফ স্মল ফিন্যান্স ব্যাঙ্ক লিমিটেড সর্বস্বত্ব, এবং যেখানে প্রয়োজন সেখানে যথাযথ নোটিশ প্রদান সাপেক্ষে, এই শর্তাবলীর সবকটি বা যেকোনো একটি সংযোজন, পরিবর্তন, পরিমার্জন বা রদবদল করার অধিকার সংরক্ষণ করে। কোনো অংশগ্রহণকারী কর্তৃক কোনো প্রকার কাজ, দাবি, তলব, ক্ষতি, লোকসান, খরচ, চার্জ বা ব্যয়ের সম্মুখীন হলে, কিংবা তা বহন করতে হলে বা সংঘটিত হলে, প্রাথমিক কার্ডহোল্ডার সেইজন্য আমাদের দায়ী বা দায়বদ্ধ করবেন না। এই শর্তাবলী এবং এতদসংশ্লিষ্ট পক্ষসমূহের মধ্যকার সম্পর্ক কার্ড সদস্য চুক্তিতে নির্ধারিত এখতিয়ার, প্রযোজ্য আইন এবং বিরোধ নিষ্পত্তির পদ্ধতির অধীন হবে।

(II) ক্যাশব্যাক কর্মসূচি

ক্যাশব্যাক কীভাবে অর্জন করবেন	প্রাথমিক কার্ডহোল্ডার ক্রেডিট কার্ড ব্যবহার করে নির্দিষ্ট মার্চেন্ট ক্যাটাগরিতে কেনাকাটার লেনদেন করার মাধ্যমে ক্যাশব্যাক অর্জন করতে পারেন। ব্যাঙ্ক ক্যাশব্যাক কর্মসূচির আওতাভুক্ত যোগ্য মার্চেন্ট ক্যাটাগরিসমূহকে যেকোনো সময়, সম্পূর্ণ নিজস্ব বিবেচনার ভিত্তিতে সংশোধন করার অধিকার সংরক্ষণ করে। ক্যাশ ব্যাক প্রোগ্রামের নিয়ম ও শর্তাবলীতে কোনো পরিবর্তন হলে, ব্যাঙ্ক কর্তৃক সময়ে সময়ে নির্ধারিত পদ্ধতিতে প্রাথমিক কার্ডহোল্ডারকে তা জানানো হতে পারে।
ক্যাশব্যাক কর্মসূচির শর্তাবলী	প্রাথমিক কার্ডহোল্ডারকে আপনার ক্রেডিট কার্ড স্টেটমেন্টে প্রদর্শিত অর্থ পেমেন্ট করতে হবে। আপনার ক্রেডিট কার্ড অ্যাকাউন্টে জমা হওয়া ক্যাশব্যাক, আপনার পরবর্তী ক্রেডিট কার্ড স্টেটমেন্টের ব্যালেন্সের সাথে সমন্বয় করা হবে। ব্যাঙ্ক স্পষ্টভাবে এই অধিকার সংরক্ষণ করে যে কোনো কারণ দর্শানো ব্যতিরেকে এবং আমাদের ওয়েবসাইট ও/অথবা যোগাযোগের অন্য কোনো গ্রহণযোগ্য মাধ্যমের দ্বারা প্রাথমিক কার্ডহোল্ডারকে যথাযথভাবে অবহিত করে ব্যাঙ্ক যেকোনো সময়ে এই শর্তাবলীর সব বা যেকোনো অংশ সংযোজন, পরিবর্তন, পরিমার্জন বা রদবদল করতে পারে; অথবা বর্তমানে প্রচলিত ‘ক্যাশ ব্যাক কর্মসূচি’-কে সম্পূর্ণ বা আংশিকভাবে অন্য কোনো পুরস্কার কর্মসূচি দ্বারা প্রতিস্থাপন করতে পারে, কিংবা এই কর্মসূচিটি সম্পূর্ণরূপে প্রত্যাহার করে নিতে পারে, এমনকি যদি উক্ত পরিবর্তনের ফলে ইতিমধ্যে অর্জিত ক্যাশ ব্যাক প্রভাবিত হয়, তবুও।

আমি/আমরা বুঝতে পারছি যে, এই MITC-এর অধীনে প্রদত্ত উদাহরণসমূহ কেবল দৃষ্টান্তমূলক এবং প্রকৃতিগতভাবে অসম্পূর্ণ যা কেবল সাধারণ পরিস্থিতিগুলিকেই অন্তর্ভুক্ত করে; এবং এই মর্মেও আমরা অবগত যে, উপরে উল্লিখিত বিষয়বস্তির ক্ষেত্রে IRACP-এর মানদণ্ডসমূহ এবং RBI কর্তৃক প্রদত্ত ব্যাখ্যা বা স্পষ্টীকরণসমূহই প্রাধান্য পাবে।

পরিশিষ্ট ১
চার্জের তালিকা
ইসাফ স্মল ফিনান্স ব্যাঙ্ক ইনোরি ক্রেডিট কার্ড

ফি ও চার্জের ধরন	অর্থের পরিমাণ / মূল্য
বার্ষিক ফি	কোনো বার্ষিক ফি বা যোগদান ফি নেই।
অ্যাড-অন কার্ডের বার্ষিক ফি	কোনো বার্ষিক ফি নেই।
লেনদেনের জন্য পরিষেবা চার্জ	লেনদেনের জন্য কোনো পরিষেবা চার্জ আরোপ করা হয় না।
বিলম্বিত পরিশোধের ফি	টাকা 500/-
ক্যাশ অ্যাডভান্স ফি	ক্যাশ অ্যাডভান্স 5% বা টাকা 500, দুটোর মধ্যে যেটা বেশি।
ফিনান্স চার্জ (APR)	নিম্নলিখিত ক্ষেত্রে দৈনিক 0.1% ফিনান্স চার্জ প্রযোজ্য: (যা মাসে 30 দিনের জন্য 3% মাসিক ফিনান্স রেট বা 36.5% APR-এর সমতুল্য)। এ. রিভলভিং ক্রেডিট বি. ক্যাশ অ্যাডভান্স
ফিনান্স (সুদ) চার্জ প্রযোজ্য	বিলম্বিত পরিশোধ: যদি ক্রেডিট কার্ডহোল্ডার ক্রেডিট কার্ড স্টেটমেন্টে উল্লিখিত নির্ধারিত তারিখের মধ্যে মোট বকেয়া অর্থ পরিশোধ করতে ব্যর্থ হন, তবে ব্যাঙ্ক অপরিশোধিত অর্থের ওপর সুদ আরোপ করবে। শুধুমাত্র ন্যূনতম পরিশোধ: বকেয়া সম্পূর্ণ অর্থ পরিশোধ না করে কেবল ন্যূনতম অর্থ পরিশোধ করলে, অবশিষ্ট বকেয়ার ওপর সুদ ধার্য করা হয়। আংশিক পরিশোধ: যখন ক্রেডিট কার্ডহোল্ডার মোট বকেয়ার চেয়ে কম অর্থ পরিশোধ করেন, তখন অবশিষ্ট বকেয়ার উপর সুদ ধার্য করা হয়। ক্যাশ অ্যাডভান্স: ক্রেডিট কার্ড ব্যবহার করে ATM থেকে নগদ অর্থ উত্তোলন করলে তাৎক্ষণিকভাবেই সুদ ধার্য হয়, যা প্রায়শই সাধারণ লেনদেনের তুলনায় উচ্চ হারে হয়ে থাকে, এবং এই সুদ নগদ উত্তোলনের তারিখ থেকে শুরু করে সম্পূর্ণ অর্থ পরিশোধের দিন পর্যন্ত প্রযোজ্য থাকে। ব্যালেন্স বহন করা: যদি ক্রেডিট কার্ডহোল্ডার পূর্ববর্তী বিলিং চক্রের কোনো অপরিশোধিত বকেয়া পরবর্তী বিলিং চক্রে নিয়ে যান, তাহলে সম্পূর্ণ অর্থ পরিশোধ না করা পর্যন্ত এই স্থানান্তরিত অর্থের উপর সুদ প্রযোজ্য হবে।
বৈদেশিক মুদ্রা সারচার্জ	লেনদেনের স্থানে কার্ড অ্যাসোসিয়েশনের মুদ্রা রূপান্তর হার ব্যবহার করে ভারতীয় রূপিতে রূপান্তরের পর, বৈদেশিক মুদ্রা লেনদেনের মূল্যের 2.5%।
রিটার্ন পেমেন্ট চার্জ	ফেরত দেওয়া অর্থের মূল্যের 2.5%।
ই-স্টেটমেন্ট	শূন্য (ফিজিক্যাল স্টেটমেন্টের জন্য চার্জ করা হবে টাকা 50/-)।

GST	18% (সমস্ত ফি, সুদ এবং অন্যান্য চার্জের ওপর প্রযোজ্য)।
কার্ড প্রতিস্থাপন ফি	টাকা 500/-
ভাড়া পরিশোধের উপর সারচার্জ	ভাড়া পরিশোধের ক্ষেত্রে লেনদেনকৃত অর্থের উপর 1% অতিরিক্ত সারচার্জ আরোপ করা হবে। সারচার্জের উপর GST এবং/অথবা অন্যান্য সরকারি কর (যদি থাকে) প্রযোজ্য হবে। এছাড়াও, একটি ক্যালেন্ডার মাসে ভাড়া পরিশোধের জন্য কার্ডের ক্রেডিট লিমিটের 40%-এর বেশি ব্যবহার করা যাবে না।
জ্বালানি সারচার্জ মওকুফ	একটি ক্যালেন্ডার মাসে জ্বালানি সারচার্জ মওকুফের লিমিট টাকা 40,000 তে সীমাবদ্ধ থাকবে, এবং কোনো একক লেনদেনই টাকা 8,000 এর বেশি হতে পারবে না। যদিও গ্রাহক উপরে উল্লিখিত লিমিটের অতিরিক্ত জ্বালানি লেনদেন করতে পারেন, তথাপি এক্ষেত্রে কোনো সারচার্জ মওকুফ প্রযোজ্য হবে না।

পরিশিষ্ট ২

অননুমোদিত লেনদেনের দায়বদ্ধতা

ইসাফ স্মল ফিনান্স ব্যাঙ্ক ইনোরি ক্রেডিট কার্ড

অননুমোদিত লেনদেনের জন্য দায়বদ্ধতা	শর্তাবলী
এই পরিস্থিতিতে প্রাথমিক কার্ডহোল্ডারের কোনো দায়বদ্ধতা নেই	অননুমোদিত লেনদেন প্রতারণার ফলে ঘটেছে, প্রাথমিক কার্ডহোল্ডার লেনদেনটি রিপোর্ট করেছেন কি না, তা নির্বিশেষে আমাদের পক্ষ থেকে কোনো অবহেলা বা ত্রুটি ঘটেছে কি না। তৃতীয় পক্ষের দ্বারা আমাদের সিস্টেমে একটি লঙ্ঘন ঘটেছে এবং এর দায় ব্যাংক বা প্রাথমিক কার্ডহোল্ডার কারোরই নয় এবং প্রাথমিক কার্ডহোল্ডার লেনদেনটি সম্পর্কে ব্যাংক থেকে কোনো যোগাযোগ পাওয়ার 3 কার্যদিবসের মধ্যে ব্যাংককে অবহিত করবেন।
এই পরিস্থিতিতে প্রাথমিক কার্ডহোল্ডারের দায়বদ্ধতা সীমিত	যদি অননুমোদিত লেনদেনটি আপনার অবহেলার কারণে ঘটে থাকে (উদাহরণস্বরূপ, যেখানে প্রাথমিক কার্ডহোল্ডার কোনো তৃতীয় পক্ষের সাথে তার ক্রেডিট কার্ডের তথ্য, PIN বা OTP শেয়ার করেছেন), তবে প্রাথমিক কার্ডহোল্ডার ব্যাংকের নিকট উক্ত অননুমোদিত লেনদেনটি রিপোর্ট না করা পর্যন্ত সম্পূর্ণ ক্ষতির দায়ভার তাকেই বহন করতে হবে। প্রাথমিক কার্ডহোল্ডার কর্তৃক ব্যাংককে অবহিত করার পর অননুমোদিত লেনদেন থেকে উদ্ধৃত যেকোনো ক্ষতি ব্যাংক বহন করবে। একটি ইলেকট্রনিক অননুমোদিত লেনদেন সংঘটিত হয় এবং এর দায় ব্যাঙ্ক বা প্রাথমিক কার্ডহোল্ডার কারোরই নয় এবং উক্ত লেনদেন সম্পর্কে ব্যাঙ্ক থেকে যোগাযোগ বার্তা প্রাপ্তির তারিখ হতে, ব্যাঙ্ককে বিষয়টি অবহিত করতে আপনার পক্ষ থেকে 4 থেকে 7 কার্যদিবসের বিলম্ব ঘটেছে। এইসব ক্ষেত্রে, প্রতি লেনদেনে আপনার দায়বদ্ধতা লেনদেনের মূল্য অথবা নিচে উল্লিখিত মূল্যের মধ্যে যেটি কম, তার মধ্যে সীমাবদ্ধ থাকবে: - সেই সব ক্রেডিট কার্ডের জন্য যেগুলির ক্রেডিট লিমিট সর্বোচ্চ টাকা 5 লক্ষ পর্যন্ত: টাকা 10,000 - সেই সব ক্রেডিট কার্ডের জন্য যেগুলির ক্রেডিট লিমিট টাকা 5 লক্ষের বেশি: টাকা 25,000 এছাড়াও, যদি প্রাথমিক কার্ডহোল্ডার অননুমোদিত লেনদেনের বিষয়টি জানাতে 7 কার্যদিবসের বেশি বিলম্ব করেন, তবে তিনি উক্ত অননুমোদিত লেনদেনের সম্পূর্ণ অর্থের জন্য দায়ী থাকবেন। এই পরিশিষ্টে কার্যদিবসের সংখ্যা নির্ধারণের উদ্দেশ্যে, আপনার হোম ব্রাঞ্চের কার্যসূচি বিবেচনা করা হবে এবং প্রাথমিক কার্ডহোল্ডারের কাছে ব্যাঙ্ক থেকে লেনদেন সংক্রান্ত যোগাযোগ বার্তা প্রাপ্তির তারিখটি বাদ দেওয়া হবে।

পরিশিষ্ট ৩

যোগাযোগের বিবরণ

এ. গ্রাহক সেবা পরিষেবা	
কল সেন্টারের ফোন নম্বর	1800 571 3723 - আমাদের কল সেন্টারে আসা বা সেখান থেকে করা সমস্ত কল রেকর্ড করা হতে পারে।
ইমেল অ্যাড্রেস	cccare@esafbank.com
ডাক ঠিকানা	ইসাফ স্মল ফিন্যান্স ব্যাঙ্ক, ইসাফ ভবন, মান্নুথি পোস্ট অফিস., ত্রিশূর, কেরালা, ভারত - 680651
নির্দিষ্ট টোল-ফ্রি টেলিফোন নম্বর	1800 571 3723
কার্ড ব্লক করার জন্য নির্দিষ্ট SMS নম্বর	SMS করুন +91-6235133888 নম্বরে BLOCKCC <কার্ডের শেষ 4টি অঙ্ক>
বি. বন্ধ/সমর্পণের জন্য	
ইমেল অ্যাড্রেস	ccsupport@esafbank.com, cccare@esafbank.com
নির্দিষ্ট টোল-ফ্রি টেলিফোন নম্বর	1800 571 3723
সি. ক্ষতি/চুরি/অপব্যবহারের রিপোর্ট	
ইমেল অ্যাড্রেস	ccsupport@esafbank.com
নির্দিষ্ট টোল-ফ্রি টেলিফোন নম্বর	1800 571 3723
ডাক ঠিকানা	ইসাফ স্মল ফিন্যান্স ব্যাঙ্ক, ইসাফ ভবন, মান্নুথি পোস্ট অফিস., ত্রিশূর, কেরালা, ভারত - 680651
ডি. অভিযোগ নিষ্পত্তি	
অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা	প্রধান নোডাল অফিসার, ইসাফ স্মল ফিন্যান্স ব্যাঙ্ক, ইসাফ ভবন, মান্নুথি, ত্রিশূর - 680651, কেরালা, ভারত
নির্দিষ্ট টেলিফোন নম্বর	85890 01933
ইমেল অ্যাড্রেস	principalnodalofficer@esafbank.com
RBI ওমবডসম্যানের ইমেল অ্যাড্রেস	আরও বিস্তারিত তথ্যের জন্য অনুগ্রহ করে নিচের লিঙ্কটি দেখুন: https://cms.rbi.org.in

ESFBS_0257_07_07_26