ডেবিট কার্ডের জন্য শর্তাবলী

নীচে তালিকাভুক্ত শর্তাবলী পড়ুন। জনা স্মল ফাইনান্স ব্যাংক তার গ্রাহককে রুপে দ্বারা যাচাইকৃত ডেবিট কার্ড সরবরাহ করতে সম্মত, যদি তারা কার্ড আবেদনের শর্তাবলী এবং ডেবিট কার্ডের ক্ষেত্রে প্রযোজ্য নীচে উল্লেখিত শর্তাবলীতে সম্মত হন এবং গ্রহণ করেন। এই শর্তাবলী জনা স্মল ফাইনান্স ব্যাংক কর্তৃক নির্ধারিত অন্যান্য শর্তাবলীর অতিরিক্ত হবে। এছাড়াও, রুপে ডেবিট কার্ড ব্যবহার করার সময়, কার্ডধারক রুপে কার্ডের জন্য প্রযোজ্য সমস্ত নির্দেশিকা বা নিয়ম মেনে চলবেন যা সময়ে সময়ে একই ওয়েবসাইটে পোস্ট করা যেতে পারে।

সংজ্ঞাসমূহ

1. 'ব্যাংক', 'জনা স্মল ফাইনান্স ব্যাংক' বলতে জনা স্মল ফাইনান্স ব্যাংক লিমিটেড বোঝানো হয়েছে, একটি কোম্পানি যা কোম্পানি আইন, 1956 অনুযায়ী গঠিত এবং ব্যাংকিং নিয়ন্ত্রণ আইন, 1949 অনুযায়ী লাইসেন্সপ্রাপ্ত, যাহা স্মল ফিনান্স ব্যাংকিং ব্যবসা পরিচালনার জন্য অনুমোদিত। উহার নিবন্ধিত কার্যালয় অবস্থিত — দ্য ফেয়ারওয়ে বিজনেস পার্ক, প্রথম তলা, সার্ভে নম্বর 10/1, 11/2 এবং 12/2B, ডমলুরের পাশে, কোরামাঙ্গলা ইননার রিং রোড, ই.জি.এল. বিজনেস পার্কের পাশে, চাল্লাঘাটা, বেঙ্গালুরু – 560071। এই শব্দবন্ধটি, প্রসঙ্গ বা প্রেক্ষিতের পরিপন্থী না হলে, উহার উত্তরাধিকারী, প্রতিনিধি ও নিযুক্তদের অন্তর্ভুক্ত করিবে।
2. 'কার্ড' বা 'ডেবিট কার্ড' বলতে জনা স্মল ফাইনান্স ব্যাংক (কার্ডের মালিক/মালিক) দ্বারা কার্ডধারীকে জারি করা জনা স্মল ফাইনান্স ব্যাংক রুপে ডেবিট কার্ডকে বোঝায়।
3. 'অ্যাকাউন্ট(গুলি)' বলতে কার্ডধারীর সঞ্চয় বা চলতি অ্যাকাউন্টকে বোঝায় যা জনা স্মল ফাইনান্স ব্যাংক কর্তৃক ডেবিট কার্ডের বৈধ পরিচালনার জন্য যোগ্য অ্যাকাউন্ট(গুলি)-তে মনোনীত করা হয়েছে।
4. 'কার্ডহোল্ডার', 'তুমি', 'তোমার', 'তাকে' বা অনুরূপ সর্বনাম, যেখানে প্রেক্ষাপটে স্বীকার করা হয়েছে, জনা স্মল ফাইনান্স ব্যাংক এর এমন একজন গ্রাহককে বোঝাবে যাকে জনা স্মল ফাইনান্স ব্যাংক ব্যাংকে খোলা একটি অ্যাকাউন্টের ক্ষেত্রে একটি কার্ড ইস্যু করেছে।
5. কার্ডের সাথে সংযুক্ত একাধিক অ্যাকাউন্টের ক্ষেত্রে, 'প্রাথমিক অ্যাকাউন্ট' বলতে সেই একাউন্ট কে বোঝাবেম যে অ্যাকাউন্ট থেকে কেনাকাটা, টাকা তোলা, কার্ড সম্পর্কিত চার্জ এবং ফি কাটা হয়।
6. 'এটিএম' বলতে অটোমেটেড টেলার মেশিনকে বোঝায়, তা ভারতে হোক বা বিদেশে, জনা স্মল ফাইনান্স ব্যাংক এর হোক বা শেয়ার্ড নেটওয়ার্কের অন্য কোনও ব্যাংকের হোক, যেখানে একজন কার্ডহোল্ডার টাকা তোলার জন্য ডেবিট কার্ড ব্যবহার করতে পারেন।
7. 'পিন' বলতে জনা স্মল ফাইনান্স ব্যাংক কর্তৃক কার্ডহোল্ডারকে বরাদ্দ করা ব্যক্তিগত সনাক্তকরণ নম্বর (এটিএম অ্যাক্সেস করার জন্য প্রয়োজনীয়) কে বোঝায়।
8. 'লেনদেন' বলতে জনা স্মল ফাইনান্স ব্যাংক কে সরাসরি বা পরোক্ষভাবে কার্ড ব্যবহার করে অ্যাকাউন্ট ডেবিট, ক্রেডিট বা অ-আর্থিক লেনদেন (ব্যালেন্স অনুসন্ধান, পিন পরিবর্তন, মোবাইল নম্বর পরিবর্তন করা, আধার সিডিং, কার্ড থেকে কার্ড ট্রান্সফার) করার নির্দেশ দেওয়া হয়।
9. 'বিবৃতি' বলতে জনা স্মল ফাইনান্স ব্যাংক কর্তৃক কার্ডধারীর কাছে পাঠানো একটি পর্যায়ক্রমিক অ্যাকাউন্ট স্টেটমেন্ট অফ অ্যাকাউন্ট কে বোঝায়, যাতে নির্দিষ্ট সময়কালে কার্ডধারীদের দ্বারা সম্পাদিত লেনদেন এবং সেই অ্যাকাউন্টে থাকা ব্যালেন্সের পরিমাণ উল্লেখ থাকে।
10. 'রুপে এটিএম নেটওয়ার্ক' বলতে সেইসব এটিএম কে বোঝায়, যারা ডেবিট কার্ড গ্রহণ করে এবং যেগুলিতে রুপে-এর চিহ্ন দৃশ্যমান থাকে। এই ডেবিট কার্ড (কার্ড) জনা স্মল ফাইনান্স ব্যাংক লিমিটেড ("জনা স্মল ফাইনান্স ব্যাংক লিমিটেড") দ্বারা জারি করা হয়।

ব্যাখ্যা

1. যেসব শব্দ একবচন বোঝায়, তা বহুবচনও বোঝাবে এবং উল্টোটাও প্রযোজ্য। "যুক্ত" শব্দটিকে "কোনো সীমাবদ্ধতা ছাড়া" অর্থে ব্যাখ্যা করা হবে।
2. কোনো শব্দ যদি একটি নির্দিষ্ট লিঙ্গ বোঝায়, তাহলে সেটি অন্য লিঙ্গকেও অন্তর্ভুক্ত করবে।
3. যদি কোনো আইনের, নিয়মের বা অধ্যাদেশের কথা বলা হয়, তাহলে তার মানে শুধু সেই আইনই না, তার সঙ্গে যুক্ত সব নিয়ম, সংশোধন, নতুন করে তৈরি হওয়া বা বদলানো নিয়মও ধরে নিতে হবে — যতদিন তা কার্যকর আছে।
4. সব শিরোনাম, গাঢ় এবং তির্যক লেখা — যদি থাকে — তা শুধু বোঝার সুবিধার জন্য ব্যবহার করা হয়েছে। এগুলি শর্তাবলীর অর্থ বা ব্যাখ্যাকে সীমিত বা প্রভাবিত করে না।
5. রুপে কার্ড সংক্রান্ত নিয়ম বা নির্দেশিকার উল্লেখ মানে হল— সেই নির্দেশিকা যেগুলো রুপে কার্ড তার নেটওয়ার্কের সব সদস্য ব্যাংকের জন্য জারি করে।
6. সাধারণ ধারা আইন -এ যেভাবে শব্দ বা বাক্য ব্যাখ্যা করার নিয়ম বলা আছে, তা এই শর্তাবলীতেও প্রযোজ্য হবে — যদি না সেটা বিষয়বস্তুর বা প্রসঙ্গের সঙ্গে বিরোধ করে। এমন ভাবা হবে যে সেই নিয়মগুলো এই শর্তাবলীর মধ্যেই লেখা আছে।

কার্ডের মেয়াদ ও কার্ডহোল্ডারের দায়িত্ব

1. কার্ড ইস্যু করা এবং তা ব্যবহার করার উপর সময়ে সময়ে কার্যকর থাকা নিয়ম ও বিধির প্রভাব থাকবে, যা Reserve Bank of India জারি করে এবং জনা স্মল ফাইনান্স ব্যাংক-এর নিজস্ব শর্তাবলী ও নীতিমালাও প্রযোজ্য হবে। এছাড়াও, FEMA 1999-এর নিয়মগুলোও মানতে হবে।
2. কার্ড ব্যবহার করে যে কোনো লেনদেন — তা কার্ডহোল্ডার অনুমোদন করুক বা না করুক — তার সম্পূর্ণ দায়িত্ব কার্ডহোল্ডারের ওপরই থাকবে।
3. ডেবিট কার্ডে যে মাস/বছর লেখা আছে, সেই সময়ের শেষ দিন পর্যন্ত কার্ডটি বৈধ থাকবে। মেয়াদ শেষ হলে, গ্রাহককে অনুরোধ করা হচ্ছে কার্ডটি কেটে ফেলে দিতে। মেয়াদ শেষ হওয়ার আগেই জনা স্মল ফাইনান্স ব্যাংক নতুন কার্ড পাঠিয়ে দেবে। মনে রাখবেন, কার্ড নবায়নের সময় ব্যাংক আপনার অ্যাকাউন্ট থেকে নবায়ন ফি কেটে নিতে পারে — এ বিষয়ে ব্যাংকের পূর্ণ অধিকার থাকবে।
4. ব্যক্তিগত শনাক্তকরণ নম্বর (PIN) কাউকে বলা যাবে না। এটি শুধুমাত্র কার্ডহোল্ডারের জানা উচিত, অন্য কাউকে দেওয়া বা ভাগ করে নেওয়া যাবে না এবং এটি সম্পূর্ণ গোপনীয় রাখতে হবে।
5. যদি লেনদেনের বিবরণে কোনো ভুল বা অসঙ্গতি থাকে, তাহলে কার্ডহোল্ডারকে স্টেটমেন্ট জারির 15 দিনের মধ্যে জনা স্মল ফাইনান্স ব্যাংক-কে লিখিতভাবে জানাতে হবে। নির্ধারিত সময়ের মধ্যে জানানো না হলে, ব্যাংক সেই লেনদেনের জন্য কোনো দায়িত্ব নেবে না।

আন্তর্জাতিক ব্যবহার

জনা স্মল ফাইনান্স ব্যাংক-এর রুপে ডেবিট কার্ড বিদেশের সেইসব দেশে ব্যবহার করা যাবে, যেখানে রুপে-সক্ষম এটিএম রয়েছে। তবে কার্ড ব্যবহারের সময় ভারতের Reserve Bank of India-এর এক্সচেঞ্জ কন্ট্রোল রেগুলেশন এবং অন্যান্য প্রযোজ্য নিয়ম-কানুন কঠোরভাবে মেনে চলতে হবে।

মার্চেন্ট স্থানে ব্যবহার

1. এই কার্ডটি ভারতের ভিতরে ও বাইরের সেইসব দোকান বা বাণিজ্যিক প্রতিষ্ঠানে ব্যবহার করা যাবে, যারা রুপে জনা ব্যাংক কার্ড গ্রহণ করে এবং যাদের পিওএস টার্মিনাল রয়েছে।
2. এই কার্ডটি শুধুমাত্র পিওএস টার্মিনালে ইলেকট্রনিক ব্যবহারের জন্য। যখনই গ্রাহক কোনো দোকানে এই কার্ড ব্যবহার করবেন, তখন পিওএস মেশিন থেকে যে সেলস স্লিপ বের হবে, তাতে গ্রাহককে স্বাক্ষর করতে হবে।
3. লেনদেন অনুমোদনের জন্য গ্রাহককে এটিএম পিন টাইপ করাতেও হবে। যদি কোনো পরিস্থিতিতে সেলস স্লিপে গ্রাহকের স্বাক্ষর না থাকে, তবুও যদি প্রমাণ হয় যে লেনদেনটি গ্রাহক নিজে অনুমোদন করেছেন, তাহলে তার পুরো দায়িত্ব গ্রাহকেরই থাকবে।
4. গ্রাহককে পরামর্শ দেওয়া হচ্ছে যে, তিনি যেন নিজের হাতে ডেবিট কার্ডের পিন টাইপ করান যখনই পিওএস-এ কোনো লেনদেন করেন। যদি কার্ডহোল্ডার পরপর 3 বার ভুল পিন দেন, তাহলে কার্ডটি ব্লক হয়ে যাবে।
5. জনা স্মল ফাইনান্স ব্যাংক সাধারণভাবে পিওএস মেশিনের মাধ্যমে ডেবিট কার্ড ব্যবহার করে নগদ টাকা তোলা নিষিদ্ধ করে, যদি না নির্দিষ্ট কিছু অ্যাকাউন্ট ও নির্দিষ্ট পরিমাণের জন্য ব্যাঙ্ক থেকে বিশেষ অনুমতি দেওয়া হয়ে থাকে।
6. জনা স্মল ফাইনান্স ব্যাংক আপনার ও বিক্রেতার (দোকানদার বা ব্যবসায়ী প্রতিষ্ঠানের) মধ্যে যেকোনো লেনদেন বা ব্যবস্থার জন্য কোনো দায় নেবে না — এর মধ্যে আপনি যে পণ্য বা পরিষেবা নিয়েছেন বা নিতে চেয়েছেন, তা-ও অন্তর্ভুক্ত। যদি কোনো রুপে মার্চেন্ট প্রতিষ্ঠানের বিরুদ্ধে আপনার কোনো অভিযোগ থাকে, তাহলে সেটা আপনাকেই সেই প্রতিষ্ঠানের সঙ্গে মিটিয়ে নিতে হবে। আপনি যদি সেটি মেটাতে ব্যর্থও হন, তাহলেও জনা স্মল ফাইনান্স ব্যাংক-এর প্রতি আপনার দায়বদ্ধতা থেকে আপনি মুক্ত হবেন না।
7. জনা স্মল ফাইনান্স ব্যাংক কোনো ব্যবসায়িক প্রতিষ্ঠানের দ্বারা লেনদেনের মূল মূল্য বা খরচের অতিরিক্ত যে কোনো চার্জ ধার্য করা হয়, এবং তা আপনার অ্যাকাউন্ট থেকে লেনদেনের সঙ্গে সঙ্গে কেটে নেওয়া হয়— তার জন্য কোনো প্রকার দায়িত্ব নেবে না।
8. যদি কোনো ত্রুটির কারণে কার্ডহোল্ডার একটি সম্পন্ন লেনদেন বাতিল করতে চান, তাহলে বিক্রেতাকে (মার্চেন্ট) আগের সেলস স্লিপটি বাতিল করতে হবে এবং কার্ডহোল্ডারকে সেই বাতিল হওয়া স্লিপটি নিজের কাছে রাখতে হবে। যদি রিফান্ডের ৩০ দিনের মধ্যে টাকার ক্রেডিট কার্ড অ্যাকাউন্টে না আসে, তাহলে কার্ডহোল্ডারকে সেই বাতিল স্লিপসহ জনা স্মল ফাইনান্স ব্যাংক-কে জানাতে হবে।
9. যেসব কার্ড একাধিক অ্যাকাউন্টের সঙ্গে যুক্ত থাকে, সেই ক্ষেত্রে কোনো মার্চেন্ট প্রতিষ্ঠানে করা লেনদেন শুধুমাত্র প্রাইমারি (মূল) অ্যাকাউন্ট থেকেই কাটা হবে। লেনদেনের সময় একাধিক অ্যাকাউন্টের মোট ব্যালেন্সকে গণ্য করা হবে না।
10. কার্ড ব্যবহার করে করা সব লেনদেনের এবং পিন ব্যবহার করে করা লেনদেনগুলোর পুরো দায়িত্ব একমাত্র কার্ডহোল্ডারের ওপরই থাকবে।

এটিএম ব্যবহারের শর্তাবলি

1. এই কার্ডটি জনা স্মল ফাইনান্স ব্যাংক-এর এটিএম-এ এবং বিশ্বের যে কোনো স্থানে থাকা রুপে-সক্ষম এটিএম-এ ব্যবহার করা যাবে, শুধুমাত্র গোপন পিন-এর মাধ্যমে। পিন ব্যবহার করে করা সমস্ত লেনদেনের সম্পূর্ণ দায়িত্ব একমাত্র কার্ডহোল্ডারের ওপর থাকবে।
2. গ্রাহক প্রতিটি লেনদেন এবং প্রতিদিনের জন্য জনা স্মল ফাইনান্স ব্যাংক দ্বারা নির্ধারিত এক নির্দিষ্ট পরিমাণ নগদ টাকা তুলতে পারবেন। যদি কোনো সময় গ্রাহক এই সীমা লঙ্ঘন করেন, তাহলে ব্যাংক তাঁর কার্ড ব্যবহারের সুবিধা বাতিল করে দিতে পারে।

3. ভারতের বাইরে রুপে সক্রিয় এটিএম-এ কার্ডহোল্ডার যখন নগদ টাকা তোলেন বা ব্যালেন্স চেক করেন, তখন সেই লেনদেনের জন্য নির্ধারিত চার্জ অনুযায়ী ফি দিতে হতে পারে। একইভাবে, ভারতে জনা স্মল ফাইনান্স ব্যাংক ছাড়া অন্য যেকোনো রুপে এটিএম-এ নগদ তোলা বা ব্যালেন্স জানার ক্ষেত্রেও ফি নেওয়া হতে পারে — যা জনা স্মল ফাইনান্স ব্যাংক সময় অনুযায়ী নির্ধারণ করে।

4. নগদ তোলা ও ব্যালান্স জানার পাশাপাশি, গ্রাহক জনা ব্যাংক-এর এটিএম-এ নিচের পরিষেবাগুলিও ব্যবহার করতে পারবেন: কার্ড-টু-কার্ড ট্রান্সফার, মিনি স্টেটমেন্ট তৈরি, চেকবুকের অনুরোধ, পিন পরিবর্তন, স্টেটমেন্টের অনুরোধ, ফাস্ট ক্যাশ এবং মোবাইল ব্যাংকিং রেজিস্ট্রেশন।

5. কার্ড এবং সংশ্লিষ্ট পিন হারানো বা যেকোনো ভাবে ব্যবহার হওয়ার ফলে যদি কোনো পরোক্ষ বা আনুষঙ্গিক ক্ষতি হয়, তাহলে তার জন্য জনা স্মল ফাইনান্স ব্যাংক কোনোভাবেই দায়ী থাকবে না — ক্ষতির কারণ যাই হোক না কেন।

ফি

1. আর্থিক (যেমন: টাকা তোলা, জমা দেওয়া, কার্ড থেকে কার্ডে টাকা পাঠানো) এবং অনার্থিক (যেমন: আধার লিংক করা, ব্যালান্স দেখা, পিন বদলানো, মোবাইল নম্বর বদলানো) লেনদেনের জন্য যে ট্রান্সাকশন ফি নির্ধারিত আছে, তা ওই লেনদেনের সময়ই গ্রাহকের অ্যাকাউন্ট থেকে কেটে নেওয়া হবে।

2. বিদেশি মুদ্রায় করা লেনদেনগুলো গ্রাহকের ব্যাংক অ্যাকাউন্ট স্টেটমেন্টে ভারতীয় রুপি-তে রূপান্তর করে দেখানো হবে। আপনি জনা স্মল ফাইনান্স ব্যাংক-কে আপনার বিদেশি মুদ্রায় করা লেনদেনকে সমপরিমাণ ভারতীয় রুপিতে রূপান্তর করার অনুমতি দিচ্ছেন।

3. জনা স্মল ফাইনান্স ব্যাংক-এর পূর্ণ স্বাধীনতা রয়েছে ডেবিট কার্ড ব্যবহারের জন্য প্রযোজ্য চার্জ / ফি পরিবর্তন বা সংশোধন করার, তবে গ্রাহককে তা পূর্বে জানিয়ে দেওয়া হবে।

ডেবিট কার্ডের বৈশিষ্ট্য

জনা স্মল ফাইনান্স ব্যাংক সময় সময় তার বিবেচনায় বিভিন্ন সংস্থার সঙ্গে চুক্তি করতে পারে, যাতে আপনার ডেবিট কার্ডের মাধ্যমে নানা ধরনের বাড়তি সুবিধা দেওয়া যায়। তবে ব্যাংক কখনোই এই সংস্থাগুলির দ্বারা প্রদত্ত কোনো পণ্য বা পরিষেবার কার্যকারিতা, দক্ষতা বা উপযোগিতার গ্যারান্টি বা নিশ্চয়তা দেয় না। যদি এই পরিষেবাগুলি নিয়ে কোনো বিরোধ বা সমস্যা হয়, তাহলে গ্রাহককে সরাসরি সংশ্লিষ্ট মার্চেন্ট/এজেন্ট-এর সঙ্গে যোগাযোগ করতে হবে—ব্যাংক সেই বিষয়ে জড়িত থাকবে না।

তথ্য প্রকাশ

1. যদি কোনো গ্রাহক ডেবিট কার্ড সম্পর্কিত কোনো অর্থ পরিশোধে বা ঋণ পরিশোধে ব্যর্থ হন (ডিফল্ট করেন), তাহলে জনা স্মল ফাইনান্স ব্যাংক / RBI সেই গ্রাহকের তথ্য — যার মধ্যে কার্ডহোল্ডারের নাম এবং প্রযোজ্য ক্ষেত্রে তার পরিচালক / অংশীদার / সহ-আবেদনকারীর নাম অন্তর্ভুক্ত — যথাযথ আদালত, আধা-ন্যায়িক কর্তৃপক্ষ, আইন প্রয়োগকারী সংস্থা এবং কেন্দ্রীয় বা রাজ্য সরকারের যেকোনো শাখার কাছে প্রকাশ করার অধিকার সংরক্ষণ করে।

2. গ্রাহক সংক্রান্ত তথ্য যাচাই করার জন্য প্রয়োজনীয় যেকোনো তথ্য, নথি বা শংসাপত্র ব্যাংককে প্রদান করতে কার্ডহোল্ডার বাধ্য। যদি কার্ডহোল্ডার এই তথ্য দিতে অস্বীকার করেন বা প্রদত্ত তথ্য মিথ্যা প্রমাণিত হয়, তাহলে জনা স্মল ফাইনান্স ব্যাংক সেই কার্ড বাতিল করতে এবং সংশ্লিষ্ট অ্যাকাউন্ট নিষ্ক্রিয় করে দেওয়ার পূর্ণ অধিকার রাখে।

কার্ড হারানো বা চুরি হওয়া

1. যদি কার্ড হারিয়ে যায় বা চুরি হয়, তাহলে গ্রাহককে অবিলম্বে জনা স্মল ফাইনান্স ব্যাংক-এর যেকোনো শাখায় বা জরুরি যোগাযোগ নম্বরে ফোন করে অথবা রুপে সার্ভিস সেন্টারের হেল্পলাইনে বিষয়টি জানাতে হবে। যাচাই প্রক্রিয়ার জন্য গ্রাহককে তার ডেবিট কার্ড নম্বর, অ্যাকাউন্ট নম্বর, ঠিকানা, জন্মতারিখ ইত্যাদি জানাতে হবে। কোনো অবস্থাতেই পিন প্রকাশ করা যাবে না। জরুরি নম্বরে ফোন করে কার্ড ব্লক করার পাশাপাশি গ্রাহককে অবশ্যই লিখিতভাবে ব্যাংককে জানাতে হবে যে কার্ডটি হারিয়ে গেছে বা চুরি হয়েছে।

2. গ্রাহক যখন পর্যন্ত কার্ড ব্লক করার অনুরোধ ব্যাংকে পাঠাচ্ছেন না, সেই সময়ের মধ্যে কার্ড দিয়ে যেকোনো লেনদেনের জন্য ব্যাংক দায়ী থাকবে না। এই ধরনের সমস্ত লেনদেনের সম্পূর্ণ দায় কার্ডহোল্ডারকেই নিতে হবে। এটিএম থেকে নগদ টাকা তোলার ক্ষেত্রে কোনো রকম কভারেজ বা ক্ষতিপূরণ দেওয়া হবে না, কারণ এই ধরনের লেনদেনের জন্য পিন ব্যবহার আবশ্যক, যা একমাত্র গ্রাহকের নিজের জানা এবং সম্পূর্ণ গোপনীয়।

3. যদি আপনি সমস্ত নিয়ম ও শর্ত যথাযথভাবে মেনে থাকেন, তাহলে জনা স্মল ফাইনান্স ব্যাংক তার নিজস্ব বিবেচনায় এবং প্রযোজ্য ফি কাটার শর্তে আপনাকে একটি বদলি (রিপ্লেসমেন্ট) কার্ড ইস্যু করতে পারে।

4. যদি কার্ড ব্লক করার পর তা ফিরে পাওয়া যায়, তাহলে কার্ডটি কেটে নষ্ট করে ফেলুন, যেন কোনোভাবেই কেউ তা আবার ব্যবহার করতে না পারে।

বীমা

1. কার্ডের সঙ্গে যে বীমার সুবিধা দেওয়া হয়, তা সম্পূর্ণভাবে বীমা কোম্পানির নিয়ম ও নীতিমালার উপর নির্ভরশীল। এই সুবিধা পেতে হলে গ্রাহককে জনা স্মল ফাইনান্স ব্যাংক-এর সক্রিয় (অ্যাক্টিভ) কার্ডধারী হয়ে থাকতে হবে। যদি কোনো কারণে গ্রাহকের সদস্যপদ বা কার্ড ব্যবহার বন্ধ হয়ে যায়, তাহলে সেই বীমা সুবিধাও স্বয়ংক্রিয়ভাবে বন্ধ হয়ে যাবে।

2. বীমা দাবির নিষ্পত্তির ক্ষেত্রে সম্পূর্ণ দায়িত্ব বীমা কোম্পানির, এবং শুধুমাত্র তারাই কার্ডহোল্ডারের সঙ্গে তা নিষ্পত্তি করবে।

3. ঘটনাপ্রবাহ অনুযায়ী প্রয়োজন হলে আপনাকে অতিরিক্ত কিছু নথিপত্র জমা দিতে বলা হতে পারে।

4. বীমার দাবির নিষ্পত্তি করতে দেরি হলে জনা স্মল ফাইনান্স ব্যাংক কোনোভাবেই তার জন্য দায়ী থাকবে না।

কার্ড চুরি, হারানো বা নকল হওয়ার বিষয়ে ব্যাংককে জানানো পর্যন্ত সময়ের মধ্যে যে ক্ষতি হবে, তার দায় কার্ডহোল্ডারকেই নিতে হবে, তবে শুধুমাত্র একটি নির্দিষ্ট সীমা পর্যন্ত, যা ব্যবহার নির্দেশিকায় "Lost Card Liability Limit" নামে উল্লেখ আছে। তবে যদি কার্ডহোল্ডার ইচ্ছাকৃতভাবে, জেনেবুঝে বা চরম গাফিলতির কারণে এমন ক্ষতির কারণ হন, তাহলে সেই ক্ষতির সম্পূর্ণ দায় তার ওপরই হবে।

হিসাব বিবরণী ও রেকর্ড

1. কার্ডহোল্ডার জনা স্মল ফাইনান্স ব্যাংক-এর যেকোনো শাখায় গিয়ে বা কাস্টমার কেয়ার (কল সেন্টার)-এ ফোন করে তার লেনদেনগুলোর মৌখিক বা লিখিত হিসাব বিবরণী (স্টেটমেন্ট) পেতে পারেন।

2. গ্রাহককে নির্দিষ্ট সময় অন্তর ডাকযোগে কার্ডের স্টেটমেন্ট পাঠানো হবে। এছাড়াও গ্রাহক জনা ব্যাংক-এর যেকোনো এটিএম-এ 'মিনি স্টেটমেন্ট' সুবিধা ব্যবহার করে লেনদেনের বিবরণ পেতে পারেন।

3. গ্রাহক নিজের মোবাইল ব্যাংকিং বা ইন্টারনেট ব্যাংকিং-এ লগ ইন করে সমস্ত লেনদেন দেখতে পারেন।

4. কার্ড ব্যবহার করে সম্পাদিত লেনদেনগুলোর ক্ষেত্রে জনা স্মল ফাইনান্স ব্যাংক-এর রেকর্ডই চূড়ান্ত এবং সবক্ষেত্রেই বাধ্যতামূলক বলে গণ্য হবে।

বিতর্ক / অভিযোগ

1. যেকোনো মার্চেন্ট স্থানে লেনদেনের সময় যদি বিক্রয় রসিদে কার্ডহোল্ডারের স্বাক্ষর এবং কার্ড নম্বর থাকে, তবে সেটিকেই লেনদেনের চূড়ান্ত প্রমাণ হিসেবে গণ্য করা হবে। কার্ডহোল্ডার পণ্য বা পরিষেবা না পেলে তার জন্য জনা ব্যাংক কোনোভাবেই দায়ী থাকবে না।

2. যদি কোনো মার্চেন্ট কার্ড গ্রহণ করতে অস্বীকার করে, তাহলে তার জন্য জনা স্মল ফাইনান্স ব্যাংক দায় স্বীকার করে না।

3. যদি কার্ডহোল্ডারের অ্যাকাউন্ট স্টেটমেন্টে কোনো বিতর্ক বা অসঙ্গতি থাকে, তাহলে তিনি স্টেটমেন্ট জেনারেশনের 15 দিনের মধ্যে সেই বিতর্ক ব্যাংকের কাছে জানাতে বাধ্য। তবে জনা স্মল ফাইনান্স ব্যাংক নিজস্ব বিবেচনায় 15 দিনের বেশি পুরনো অভিযোগ গ্রহণ করতে পারে।

4. শেয়ারড নেটওয়ার্ক এটিএম-এ করা লেনদেন সংক্রান্ত যেকোনো বিতর্ক রুপে কার্ড-এর নিয়ম অনুযায়ী নিষ্পত্তি করা হবে।

5. যদি কার্ড ব্যবহারের সময় ব্যাংকের নিয়ন্ত্রণাধীন কোনো সিস্টেমে সমস্যা হয়, এবং তার ফলে কার্ডহোল্ডারের সরাসরি ক্ষতি হয়, তাহলে ব্যাংক সেই ক্ষতির দায়ভার গ্রহণ করবে। কিন্তু যদি প্রযুক্তিগত ত্রুটি বা পেমেন্ট সিস্টেমের সমস্যা ব্যাংকের নিয়ন্ত্রণের বাইরে হয়, তাহলে ব্যাংক কোনোভাবেই দায়ী থাকবে না। যদি সিস্টেম সমস্যাটি কার্ডহোল্ডারের বোঝার মতো হয়, যেমন: ডিভাইসের স্ক্রিনে বার্তা দেখানো হয়েছে বা আগেই জানা ছিল, তাহলে ব্যাংকের দায় থাকবে না। তাছাড়া, যদি কোনো লেনদেন সম্পূর্ণ না হয় বা ভুলভাবে সম্পন্ন হয়, সেক্ষেত্রে ব্যাংকের দায় শুধুমাত্র আসল টাকা এবং সুদ ক্ষতির সীমার মধ্যে সীমাবদ্ধ থাকবে, এবং তা প্রযোজ্য আইনের বিধান অনুযায়ী হবে।

অভিযোগ নিষ্পত্তি ও ক্ষতিপূরণ নীতিমালা

যেকোনো অভিযোগের জন্য, অনুগ্রহ করে আপনার নিকটস্থ জনা স্মল ফাইনান্স ব্যাংক-এর শাখায় যোগাযোগ করুন অথবা এই ঠিকানায় একটি ই-মেইল পাঠান : customercare@janabank.com

আপনার অনুরোধ জমা দিতে আপনি https://www.janabank.com/grievance-redressal এ ভিজিট করতে পারেন।

সাধারণ নিয়মাবলি

1. কার্ডহোল্ডারকে তার চাকরি, অফিস বা বাসার ঠিকানা এবং ফোন নম্বর পরিবর্তন হলে তা লিখিতভাবে জনা স্মল ফাইনান্স ব্যাংক-কে জানাতে হবে। ব্যাংক যদি কোনো নোটিশ ডাকযোগে পাঠায়, তাহলে সেটি কার্ডহোল্ডারের শেষবার ব্যাংকে দেওয়া ঠিকানায় পাঠানোর 7 দিনের মধ্যে পৌঁছেছে বলে ধরে নেওয়া হবে।

2. জনা স্মল ফাইনান্স ব্যাংক এর কাছে কার্ডহোল্ডারকে নোটিশ দিয়ে যেকোনো শর্ত, নীতি, ফিচার বা সুবিধা সংযোজন, পরিবর্তন বা বাতিল করার অধিকার আছে।

3. জনা স্মল ফাইনান্স ব্যাংক তৃতীয় পক্ষের মাধ্যমে পাওয়া পণ্য বা পরিষেবার গুণমান বা কোনো রকম অসন্তুষ্টির জন্য দায়ী থাকবে না।

4. ডেবিট কার্ড সংক্রান্ত যেকোনো বিষয়ে জনা স্মল ফাইনান্স ব্যাংক-এর সিদ্ধান্তই চূড়ান্ত এবং সকল দিক থেকে বাধ্যতামূলক হবে।

5. এটা ধরে নেওয়া হবে যে জনা স্মল ফাইনান্স ব্যাংক-এর ডেবিট কার্ড ব্যবহারকারী যে-কোনো ব্যক্তি এই শর্তাবলি পড়েছেন, বুঝেছেন এবং গ্রহণ করেছেন।

কার্ড বাতিল নিয়মাবলী

1. কার্ডহোল্ডার যেকোনো সময় তার ডেবিট কার্ড বন্ধ বা বাতিল করতে পারেন, তবে সেজন্য জনা স্মল ফাইনান্স ব্যাংক-কে লিখিতভাবে জানাতে হবে এবং সেই কার্ড ও অতিরিক্ত কার্ড (যদি থেকে থাকে) কে কনাকুনি ভাবে কেটে ফেরত দিতে হবে। কার্ড ফেরত দেওয়ার সময় নিশ্চিত হয়ে নিন যে আপনি শুধুমাত্র একজন জনা ব্যাংক অফিসারকেই কার্ডটি দিচ্ছেন, এবং কার্ড দেওয়ার আগে সেই ব্যাংক অফিসারের পরিচয় আপনি নিজে যাচাই করে নিয়েছেন।

2. যদি কার্ডহোল্ডার সিদ্ধান্ত নেন যে তিনি জনা স্মল ফাইনান্স ব্যাংক-এ থাকা তাঁর অ্যাকাউন্ট বন্ধ করবেন, তাহলে সেই অ্যাকাউন্টের সঙ্গে যুক্ত ডেবিট কার্ডটিও নিজের থেকেই বাতিল হয়ে যাবে। যদি কার্ডে কোনো ফি বা বকেয়া চার্জ বাকি থাকে, তাহলে অ্যাকাউন্ট বন্ধ করার আগে সেগুলো অ্যাকাউন্ট থেকে কেটে নেওয়া হবে।
3. জনা স্মল ফাইনান্স ব্যাংক-এর কাছে যেকোনো সময়, আগাম কোনো নোটিশ না দিয়েই এবং কোনো কারণ না জানিয়েই, ডেবিট কার্ড বা এর সঙ্গে যুক্ত যেকোনো পরিষেবা বাতিল বা প্রত্যাহার করে নেওয়ার পূর্ণ অধিকার আছে।

4. নিম্নলিখিত যেকোনো ঘটনা ঘটলে জনা স্মল ফাইনান্স ব্যাংক তৎক্ষণাৎ ডেবিট কার্ড পরিষেবা বন্ধ করে দিতে পারবে, এবং কার্ডটি ব্যাংকে ফেরত দিতে হবে:

   i. এই নথিতে উল্লিখিত শর্তাবলি মানতে ব্যর্থ হলে।
   ii. জনা স্মল ফাইনান্স ব্যাংক-এর সঙ্গে করা যেকোনো চুক্তি বা দায়বদ্ধতায় ব্যর্থ হলে (চুক্তি স্থায়ী হোক বা সম্ভাব্য)।
   iii. কার্ডহোল্ডারের বিরুদ্ধে দেউলিয়াত্ব বা অনুরূপ কোনো আইনি প্রক্রিয়া শুরু হলে।
   iv. কার্ডহোল্ডারের অ্যাকাউন্ট বন্ধ হয়ে গেলে, অথবা অ্যাকাউন্টে নির্ধারিত গড় ব্যালেন্স রাখা না হলে।

প্রযোজ্য আইন ও বিচারব্যবস্থা

1. এই পরিষেবা এবং এর সঙ্গে যুক্ত সমস্ত শর্তাবলি ভারতের প্রযোজ্য আইন দ্বারা পরিচালিত হবে।

2. এই পরিষেবা এবং / অথবা এর অন্তর্ভুক্ত শর্তাবলির সঙ্গে সম্পর্কিত যেকোনো বিরোধ বা দাবি কেবলমাত্র বেঙ্গালুরু শহরের উপযুক্ত আদালত / ট্রাইব্যুনাল / ফোরামের বিচারাধীন হবে, এবং গ্রাহক এই বিচারব্যবস্থাকে স্বেচ্ছায় মেনে নিতে সম্মত থাকবেন।