অত্যন্ত গুরুত্বপূর্ণ নিয়ম ও শর্তাবলী

ইয়েস ব্যাঙ্ক

''অত্যন্ত গুরুত্বপূর্ণ নিয়ম ও শর্তাবলী''("MITC") য়েস ব্যাঙ্কের ক্রেডিট কার্ডস/গ্রাহকদের/য়েস ব্যাঙ্কের ক্রেডিটকার্ড প্রোডাক্টে স্পষ্ট করে আগ্রহ দেখানো সর্বসাধারণের সদস্যগণের সমস্ত ক্রেডিট কার্ড/কার্ডমেম্বার/আবেদনকারীর প্রতি প্রযোজ্য হয়। য়েস ব্যাঙ্কের বিবেচনায় এবং সময়-সময়ে ও তাহার তদ্‌তিরিক্ত প্রযোজ্য মতো আইনাদি অনুসারে MITC পরিবর্তন সাপেক্ষ আর কার্ডমেম্বার চুক্তি (''কার্ডমেম্বার এগ্রিমেন্ট'')-এর নিয়ম ও শর্তাবলীর সঙ্গে একত্রে পড়তে হবে। MITC এবং কার্ডমেম্বার চুক্তির মধ্যে যেকোন অসঙ্গতির ক্ষেত্রে, ইহার নীচে উল্লেখিত না হওয়া পর্যন্ত কার্ডমেম্বার চুক্তি বজায় থাকবে।

এর মধ্যে ব্যবহৃত কিন্তু এখানে নিরূপিত না হওয়া সকল প্রয়োগিত হওয়া নিয়মাবলী, কার্ডমেম্বার চুক্তির অধীনে তাদের প্রতি দেওয়া অর্থবহতা থাকবে।

1. ফী এবং মাসুলাদি

ক. বার্ষিক মেম্বারশীপ্ ফী

প্রাইমারী এবং অ্যাড-অন ক্রেডিট কার্ড(সমূহ)-এর ওপর বার্ষিক মেম্বারশীপ্ ফী প্রযোজ্য হয়। এইসব ফী কার্ডমেম্বার দ্বারা ভোগ হয়েছে কোন্ য়েস ব্যাঙ্ক ক্রেডিট কার্ড তার অফারের ওপর নির্ভর ক'রে তারতম্য হতে পারে। সম বিষয় ক্রেডিট কার্ড আবেদনের সময়ে কার্ডমেম্বারকে জানানো হয়। প্রযোজ্য মতো যেকোন অ্যাড-অন কার্ডমেম্বার(সমূহ)-এর জন্যে ফীসমূহ সমেত এইসব ফী, জারি করা/নবীকরণের ক্ষেত্রে কার্ডমেম্বারের ক্রেডিট কার্ড অ্যাকাউন্টে বিলযুক্ত হয় এবং সম বিষয় বিল হওয়া মাসের ক্রেডিট কার্ড ষ্টেটমেন্টে প্রতিফলিত হবে। ক্রেডিট কার্ডের বন্ধের ক্ষেত্রে ফীসমূহের কোনও ফেরৎ প্রযোজ্য হবে না।

খ. ক্যাশ অ্যাডভান্স ফীসমূহ

কার্ডমেম্বার ভারতে ও বিদেশে এটিএম থেকে চব্বিশ ঘণ্টা নগদ প্রাপ্ত করতে ক্রেডিট কার্ড ব্যবহার করতে পারেন। প্রত্যাহার করা অর্থরাশির ওপর 2.5% (ন্যূনতম ₹300)'র একটা লেনদেন ফী লেভিযুক্ত হবে এবং পরের মাসের ষ্টেটমেন্টে কার্ডমেম্বারের প্রতি বিলযুক্ত হবে। লেনদেন ফী য়েস ব্যাঙ্কের একান্ত বিবেচনায় পরিবর্তন সাপেক্ষ। প্রত্যাহারের তারিখ থেকে পুরো পেমেন্ট না হওয়ার তারিখ পর্যন্ত রিভলভিং ক্রেডিটের (অনুগ্রহ ক'রে মাসুলাদির অনুসূচী দেখুন) ওপর মাসুলের সমান একটা আর্থিক মাসুলও সমস্ত ক্যাশ অ্যাডভান্স লেনদেন বহন করবে। প্রযোজ্য আর্থিক মাসুল ইয়েস ব্যাঙ্কের একান্ত বিবেচনায় পরিবর্তন সাপেক্ষ।

গ. অন্যান্য মাসুল

- ফীসমূহ এবং মাসুলাদি, সময়-সময়ে প্রযোজ্য হতে পারা মতো, কার্ডমেম্বারকে য়েস ব্যাঙ্ক দ্বারা প্রদত্ত সুনির্দিষ্ট পরিষেবাদির জন্যে বা কার্ডমেম্বার দ্বারা তাঁর নিজের কার্ড অ্যাকাউন্টের বিষয়ে করা অক্ষমতার জন্যে কার্ডমেম্বার দ্বারা প্রদেয়যোগ্য হয়।
- পেমেন্টের অন্তিম তারিখের মধ্যে ন্যূনতম বকেয়া অর্থরাশি পেড না হ'লে, বিলম্বিত পেমেন্ট মাসুলাদি প্রযোজ্য হবে। বিলম্বিত পেমেন্ট মাসুলাদি এড়াতে পেমেন্টের অন্তিম তারিখে বা তার মধ্যে য়েস ব্যাঙ্ক ক্রেডিট কার্ড অ্যাকাউন্টে ক্লিয়ার ফাণ্ডস্ ক্রেডিট করার দরকার হবে। বিলম্বিত পেমেন্ট মাসুলাদি প্রযোজ্য হয় এরূপ :

ষ্টেটমেন্ট ব্যালেন্স	বিলম্বিত পেমেন্ট মাসুলাদি
₹100/- 'র থেকে কম	শূন্য
₹100/- থেকে ₹500/-	₹100/-
₹501/- থেকে ₹5,000/-	₹400/-
₹5,001/- থেকে ₹20,000/-	₹500/-
₹20,000/- এবং ঊর্ধ্বে	₹700/-

- অনুগ্রহ করে জ্ঞাত থাকুন যে পণ্য এবং পরিষেবা কর (জিএসটি) সমেত প্রযোজ্য পরোক্ষ কর সমস্ত ফী এবং মাসুলের ওপর তথা বজায় থাকা পরোক্ষ করের অধীনে করের দায়যুক্ত অন্য যেকোন অর্থরাশি লেভিযুক্ত হবে। (1লা জুলাই 2017 থেকে পণ্য এবং পরিষেবা কর (জিএসটি) প্রযোজ্য হবে)
- সময়-সময়ে যেকোন ফী বা মাসুল কিছুটা পরিবর্তন করা বা নতুন-নতুন ফী বা মাসুল, এটা যথাযথ বিবেচনা হতে পারা মতো প্রবর্তন করার অধিকার য়েস ব্যাঙ্ক বজায় রাখছে। এমনসব পরিবর্তন সম্ভাব্য কার্য্যকরের কমপক্ষে 30 দিনের বিজ্ঞপ্তি দিয়ে করা হবে।

ঘ. সুদ-মুক্ত সময়কাল

সুনির্দিষ্ট ক্রেডিট কার্ডের ওপর প্রযোজ্য যোজনা সাপেক্ষে কার্ডমেম্বার 50 দিন পর্যন্ত সুদ-মুক্ত ক্রেডিট সময়কাল ভোগ করতে পারেন। (অনুগ্রহ ক'রে এর মধ্যে সংযোজিত হিসাবে মাসুলাদির অনুসূচী দেখুন)। যদিও, বকেয়া তারিখে বা তার আগে পূর্বতন মাসের ষ্টেটমেন্ট ব্যালেন্স পুরো মেটানো না হয়ে থাকলে সুদ-মুক্ত সময়কাল প্রযোজ্য হয় না। কার্ডমেম্বার এটিএম থেকে নগদ প্রত্যাহার করে থাকলেও সম বিষয় প্রযোজ্য হবে না।

সুদ-মুক্ত ক্রেডিট সময়কাল গণনা করার জন্যে বর্ণনামূলক উদাহরণ :
আমরা ধরে নিচ্ছি যে একটা ক্রেডিট কার্ডের জন্যে পেমেন্টের অন্তিম তারিখ পড়েছে 25শে মে এবং পূর্বতন মাসের বকেয়া পুরো পেমেন্ট হয়েছে, তাহলে অনুগ্রহ সময়কাল হবে:

1. 6ই এপ্রিল তারিখে একটা কেনাকাটার জন্যে, সুদ-মুক্ত ক্রেডিট সময়কাল হলো 6ই এপ্রিল থেকে 25শে মে = 50 দিন।
2. 17ই এপ্রিল তারিখে একটা কেনাকাটার জন্যে, সুদ-মুক্ত অনুগ্রহ সময়কাল হলো 17ই এপ্রিল থেকে 25শে মে = 39 দিন।

2. সীমা

- য়েস ব্যাঙ্ক, ইহার একান্ত বিবেচনায় নিরূপণ করবে কার্ডমেম্বারের ক্রেডিট সীমা এবং নগদ প্রত্যাহারের সীমা (অ্যাড-অন কার্ডমেম্বারগণ একই সীমা ভাগীদারি করেন, যেহেতু সেটা প্রাইমারী কার্ডমেম্বার)। ক্রেডিট সীমা হলো সর্বাধিক অর্থরাশি, যেটা যেকোন প্রদত্ত সময়ে ক্রেডিট কার্ড অ্যাকাউন্টের বিনিময়ে বকেয়া হতে পারবে। এইসব সীমা যথাযথভাবে কার্ডমেম্বারকে কার্ড ডেলিভারীর সময়ে এবং সেইসঙ্গে মাসিক ষ্টেটমেন্টগুলোর মাধ্যমে জানানো হয়। ষ্টেটমেন্ট তৈরী করার সময়ে পাওয়া যাওয়া ক্রেডিট সীমা মাসিক ষ্টেটমেন্টের অংশ হিসাবেও প্রদত্ত হয়। ক্যাশ অ্যাডভান্স সীমা হলো নগদের সর্বাধিক অর্থরাশি বা য়েস ব্যাঙ্ক দ্বারা নির্ধারিত বা নির্দেশিত করা মতো নগদের সমতূল্য, যেটা কার্ডমেম্বার তাঁর ক্রেডিট কার্ড অ্যাকাউন্টে ব্যবহার করতে পারেন। নগদ সীমা হলো কার্ডমেম্বারের ক্রেডিট সীমার অংশ। প্রযোজ্য ক্যাশ অ্যাডভান্স সীমা জানতে, অনুগ্রহ ক'রে মাসুলাদির অনুসূচী দেখুন।
- একটা পরিষেবা ইশারা হিসাবে, কার্ডমেম্বার দ্বারা চেষ্টা করা সুনির্দিষ্ট লেনদেনসমূহ য়েস ব্যাঙ্ক অনুমোদন করতে পারে, যেগুলো ক্রেডিট সীমার অধিকন্তু। যদিও, মাত্রাধিক সীমা অর্থরাশির 2.5%-এর একটা মাত্রাধিক সীমা মাসুল বা ₹500 (যেটা উচ্চতর হয়) ক্রেডিট কার্ড অ্যাকাউন্টে লেভীযুক্ত হবে।
- য়েস ব্যাঙ্ক সময়ের পর্য্যাবৃত্তে কার্ডমেম্বারের ক্রেডিট কার্ড অ্যাকাউন্ট পুনরীক্ষণ করবে। য়েস ব্যাঙ্ক, ইহার একান্ত বিবেচনায়, অভ্যন্তরীণ যোগ্যতামানের ভিত্তির ওপর কার্ডমেম্বারের ক্রেডিট সীমা কমাতে পারে। ব্যাঙ্ক সম বিষয়ের জন্যে উহার কারণ সমেত অবিলম্বে এসএমএস/ই-মেইলের অনুসরণে লিখিত সুনিশ্চিতকরণ দ্বারা কার্ডমেম্বারকে জ্ঞাত করবে।
- কার্ডমেম্বারের ক্রেডিট সীমা বাড়াতে চাওয়া কার্ডমেম্বার, য়েস ব্যাঙ্ক'কে লিখিতভাবে জানানো এবং কার্ডমেম্বার/গণ-এর আয় ঘোষণা করা আর্থিক নথিপত্র প্রদান করার দ্বারা এরূপ করতে পারেন। য়েস ব্যাঙ্ক, ইহার একান্ত বিবেচনায় এবং প্রদত্ত এমন নতুন নথিপত্রের ভিত্তিতে, কার্ডমেম্বারের ক্রেডিট সীমা বাড়াতে পারে।
- ক্রেডিট কার্ডের ব্যবহার সময়-সময়ে মঞ্জুরকৃত ক্রেডিট সীমার গ্রহণীয়তা হিসাবে বিবেচিত হবে।

3. আর্থিক মাসুলাদি

- আর্থিক মাসুলাদি সকল লেনদেনের ওপর মাসিক শতাংশ হারে প্রদেয়যোগ্য হয়, কার্ডমেম্বার নিজের ব্যালেন্স পুরো পে না করা এবং কার্ডমেম্বার দ্বারা নেওয়া সকল নগদ অগ্রিমের ওপর, সেগুলো পরিশোধ করা পর্যন্ত ঘটনায়। আর্থিক মাসুলাদি, প্রদেয়যোগ্য হ'লে, কার্ডে থাকা বকেয়া পুরো পেড হওয়া পর্যন্ত কার্ডমেম্বারের অ্যাকাউন্টে ডেবিট হয়।
- ক্যাশ অ্যাডভান্সগুলোর ওপর আর্থিক মাসুলাদি পুরো পেমেন্ট না হওয়া পর্যন্ত লেনদেনের তারিখ থেকে প্রযোজ্য হয়।
- কার্ডমেম্বার যেকোন বকেয়া অর্থরাশি বা ভোগ করা ক্যাশ অ্যাডভান্স জের টানার ক্ষেত্রে, গড় দৈনিক ব্যালেন্স পদ্ধতির দ্বারা গণনাকৃত হওয়া একটা আর্থিক মাসুল, জের টানা ব্যালেন্স এবং নতুন বিলগুলোর ওপর প্রযোজ্য হবে, পূর্বতন বকেয়া অর্থরাশি পুরো পরিশোধ না করার সময় পর্যন্ত।
- অনুগ্রহ ক'রে মনে রাখুন যে আর্থিক মাসুলাদি এবং অন্যান্য মাসুল য়েস ব্যাঙ্কের বিবেচনায় পরিবর্তন সাপেক্ষ।

রিভলভিং ক্রেটিডের ক্ষেত্রে আর্থিক মাসুলাদির হিসাব বোধগম্য করার জন্যে, নিম্নের বর্ণনা দেখুন।

তারিখ	লেনদেন	অর্থরাশি
2রা জুন	পোশাক কেনা	₹5000
14ই জুন	মুদি-দ্রব্য কেনা	₹1000
20শে জুন	ষ্টেটমেন্টের তারিখ	বকেয়া মোট অর্থরাশি = ₹6000 ন্যূনতম বকেয়া অর্থরাশি = ₹300
10ই জুলাই	কার্ড অ্যাকাউন্টে আদায়কৃত পেমেন্ট	₹1000 (ক্রেডিট)
14ই জুলাই	মুদি-দ্রব্য কেনা	₹1000
20শে জুলাই	ষ্টেটমেন্টের তারিখ	বকেয়া মোট অর্থরাশি = ₹6377.47 ন্যূনতম বকেয়া অর্থরাশি = ₹318.87

এটা অনুমান করা হয়েছে যে কার্ডমেম্বার সমস্ত পূর্বতন বকেয়া পুরো পেড করেছেন এবং তাঁর য়েস ব্যাঙ্ক ক্রেডিট কার্ড অ্যাকাউন্টে কোনও অর্থরাশি বকেয়া নেই। কার্ডমেম্বারের ষ্টেটমেন্ট তারিখ হলো প্রতি মাসের 20শে। কার্ডমেম্বার তাঁর কার্ড অ্যাকাউন্টে করা লেনদেনসমূহের তালিকা নিম্নরূপ।

20শে জুলাই তারিখের স্টেটমেন্টে, কার্ডমেম্বার দ্বারা প্রদেয়যোগ্য মোট অর্থরাশির উপাদানসমূহ হিসাবে নিম্নরূপ প্রতিফলিত হবে:
গণনাকৃত সুদ = (বকেয়া অর্থরাশি x 3.50% প্রতি মাস x 12 মাস x দিনের সংখ্যা)/365

ক) 2রা জুন থেকে 9ই জুলাই পর্যন্ত (38 দিনের জন্যে) 3.50% প্রতি মাস হারে ₹5000-এর ওপর সুদ = ₹218.63
14ই জুন থেকে 9ই জুলাই পর্যন্ত (অর্থাৎ 26 দিনের জন্যে) 3.50% প্রতি মাস হারে ₹1000-এর ওপর সুদ = ₹29.92
10ই জুলাই থেকে 20শে জুলাই পর্যন্ত (অর্থাৎ 11 দিনের জন্যে) 3.50% প্রতি মাস হারে ₹5000-এর ওপর সুদ = ₹63.29
14ই জুলাই থেকে 20শে জুলাই পর্যন্ত (অর্থাৎ 7 দিনের জন্যে) 3.50% প্রতি মাস হারে ₹1000-এর (নতুন ব্যয়) ওপর সুদ = ₹8.05
মোট সুদ ₹319.89

খ) সুদের অর্থরাশির ওপর 18% পণ্য এবং পরিষেবা কর (জিএসটি) = ₹57.58

গ) মোট মূল বকেয়া অর্থরাশি = ₹6000 (₹1000 নতুন ব্যয় + বাদবাকী ₹5000 গত মাসের বিলিং সময়কাল থেকে বকেয়া)

সুতরাং মোট অর্থরাশি বাকী = (ক) + (খ) + (গ) = ₹6377.47

4. বিলিং

- য়েস ব্যাঙ্ক, কার্ডমেম্বারকে ক্রেডিট হওয়া পেমেন্টসমূহ এবং শেষ স্টেটমেন্ট থেকে কার্ড অ্যাকাউন্টে ডেবিট হওয়া লেনদেনসমূহ দর্শানো একটা মাসিক স্টেটমেন্ট পাঠাবে। য়েস ব্যাঙ্কের কাছে নথিবদ্ধ থাকা ডাক ঠিকানা/ই-মেইল ঠিকানায় প্রতি মাসে একটা পূর্ব নির্ধারিত তারিখে কার্ড অ্যাকাউন্টে লেনদেনসমূহের একটা স্টেটমেন্ট য়েস ব্যাঙ্ক ডাকে পাঠাবে/ই-মেইল করবে। বকেয়া থাকা অর্থরাশি ₹100'র থেকে কম হ'লে এবং শেষ স্টেটমেন্ট থেকে আর কোনও লেনদেন বকেয়া বিলিং না থাকলে, কোনও স্টেটমেন্ট জারি করা হবে না।
- য়েস ব্যাঙ্ক ক্রেডিট কার্ডগুলো কার্ডমেম্বারকে রিভলভিং ক্রেডিটের সুবিধা প্রদান করে। কার্ডমেম্বার শুধুমাত্র মিনিমাম অ্যামাউন্ট ডিউ (MAD), টোটাল অ্যামাউন্ট ডিউ বা ক্রেডিট কার্ড স্টেটমেন্টে উল্লেখিত মতো MAD'র ঊর্দ্ধে টোটাল অ্যামাউন্ট ডিউয়ের যেকোন অংশ পে করা বেছে নিতে পারেন। বাদবাকী বকেয়া পরবর্তী স্টেটমেন্টে জের টানতে পারা যাবে। এমন পেমেন্ট করতেই হবে পেমেন্টের অন্তিম তারিখের পূর্বে। বিলম্বিত পেমেন্ট মাসুলাদি এড়াতে পেমেন্টের অন্তিম তারিখে বা তার পূর্বে য়েস ব্যাঙ্ক কার্ড অ্যাকাউন্টে ক্লিয়ার ফাণ্ডস্ ক্রেডিট হওয়ার দরকার হবে। পেমেন্টের অন্তিম তারিখের মধ্যেই কার্ড অ্যাকাউন্টে পেমেন্ট প্রতিফলিত হওয়া সুনিশ্চিত করতে পেমেন্টের অন্তিম তারিখের থেকে যথেষ্ট আগাম স্থানীয় চেক্ জমা দিতে কার্ডমেম্বারদের পরামর্শ দেওয়া হচ্ছে।
- চলতি মিনিমাম অ্যামাউন্ট ডিউ গণনাকৃত হয় বাদবাকী বকেয়ার 5% হিসাবে বা ₹100 (যেটা উচ্চতর হয়), তৎসহ সমস্ত প্রযোজ্য কর তথা EMI (কেবলমাত্র EMI ভিত্তিক প্রোডাক্টগুলোর ক্ষেত্রে)। পূর্বতন স্টেটমেন্টের যেকোন পেড না হওয়া অর্থরাশি, কার্ডমেম্বারের ক্রেডিট সীমা অতিক্রম করা বকেয়ার তদ্‌তিরিক্ত কার্ডমেম্বারের চলতি মিনিমাম অ্যামাউন্ট ডিউয়ের সঙ্গে যুক্ত হবে।
- ক্রেডিট কার্ড বকেয়ার উদ্দেশ্যে করা পেমেন্টসমূহ পরবর্তী স্টেটমেন্টে প্রাপ্তিস্বীকার হয়।
- কার্ডমেম্বারের কার্ড বকেয়ার বিনিময়ে প্রাপ্ত হওয়া পেমেন্টসমূহ পরিষেবা কর, সুদের মাসুলাদি, পরিষেবা মাসুলাদি এবং ফীসমূহ (মেম্বারশীপ্ ফী সমেত), শেষ সাইকেল থেকে মূল ব্যালেন্স তথা চলতি সাইকেলের কেনাকাটা, সেই ক্রমান্বয়ের বিনিময়ে অ্যাডজাস্টেড হবে।
- কার্ড অ্যাকাউন্টের উদ্দেশ্যে পেমেন্টসমূহ নিম্নের যেকোন পন্থায় করতে পারা যাবে :

⇨ কার্ডমেম্বারের য়েস ব্যাঙ্ক অ্যাকাউন্ট থাকার ক্ষেত্রে, তিনি নেটব্যাঙ্কিং এবং/বা য়েস ব্যাঙ্ক এটিএম মাধ্যমে পেমেন্ট করতে পারেন। এমন কার্ডমেম্বার একটা বাঁধাধরা নির্দেশের সুবিধা বেছে নিতেও পারেন, যেক্ষেত্রে ফাণ্ডস্ আপনাআপনি কার্ডমেম্বারের য়েস ব্যাঙ্ক অ্যাকাউন্ট থেকে কার্ডমেম্বারের কার্ড অ্যাকাউন্টে অন্তিম তারিখে ট্রান্সফার হয়ে যাবে।

⇨ কার্ডমেম্বার অন্য ব্যাঙ্ক অ্যাকাউন্ট **(IFSC কোড YESB0CMSNOC ব্যবহার করা)** থেকে NEFT ফাণ্ড ট্রান্সফার মোড মাধ্যমে বা অন্য ব্যাঙ্কের নেটব্যাঙ্কিং অ্যাকাউন্ট ব্যবহার করে বিল ডেস্ক সুবিধার মাধ্যমে পেমেন্ট করতে পারেন।

⇨ য়েস ব্যাঙ্ক শাখাসমূহে এবং এটিএম-সমূহে রাখা য়েস ব্যাঙ্ক ক্রেডিট কার্ড ড্রপ বক্সে কার্ডমেম্বার পেমেন্ট ইনস্ট্রুমেন্ট (চেক্ বা ড্রাফ্ট) জমা করার দ্বারাও পেমেন্ট করতে পারেন। য়েস ব্যাঙ্ক ক্রেডিট কার্ড নম্বর XXXX XXXX XXXX XXXX'য়ে চেক্/ড্রাফ্ট প্রদেয়যোগ্য হতেই হবে।

⇨ য়েস ব্যাঙ্ক শাখাসমূহে নগদ পেমেন্ট করার মাধ্যমেও কার্ডমেম্বার পেমেন্ট করতে পারেন। ক্রেডিট কার্ড অ্যাকাউন্টে নগদ পেমেন্টের জন্যে প্রযোজ্য মাসুলের হেতু অনুগ্রহ করে মাসুলাদির অনুসূচী দেখুন।

- কার্ডমেম্বারের যোগাযোগের ঠিকানায়/ই-মেইল ঠিকানায় যেকোন পরিবর্তনের ক্ষেত্রে, ঠিক সময়ে নিয়মিতরূপে কার্ডমেম্বার স্টেটমেন্ট প্রাপ্ত করা সুনিশ্চিত করতে অবিলম্বে য়েস ব্যাঙ্কের সঙ্গে যোগাযোগ ও সমবিষয় হালনাগাদ করতে কার্ডমেম্বারকে পরামর্শ দেওয়া হচ্ছে।
- স্টেটমেন্ট/বিলিং বিতর্ক : স্টেটমেন্টের সমস্ত বিষয়বস্তু সঠিক ও গ্রহণযোগ্য বিবেচিত হবে, যদি না কার্ডমেম্বার লিখিতভাবে স্টেটমেন্ট তারিখের 60 দিনের মধ্যেই য়েস ব্যাঙ্ক'কে অসামঞ্জস্যতা জানান। এমন তথ্য প্রাপ্ততার ওপর, মুলতবি অনুসন্ধান অস্থায়ী ভিত্তিতে য়েস ব্যাঙ্ক মাসুল বাতিল করতে পারে। উত্তরকালীন তদন্ত সম্পন্ন হ'লে, কার্ডমেম্বারের অ্যাকাউন্টের প্রতি এমন মাসুলাদির দায়, জড়িত পুনরুদ্ধার অনুরোধের মাসুলাদির সঙ্গে একত্রে পরবর্তী স্টেটমেন্টে মাসুলাদি পুনঃপ্রতিষ্ঠিত হবে।
- অনুগ্রহ করে মনে রাখুন যে কেবলমাত্র প্রতি মাসে ন্যূনতম পেমেন্ট করা আপনার বকেয়া ব্যালেন্সের ওপর অনুবর্তী সুদ পেমেন্ট সহ বহু বছর ধরে প্রসারিত হওয়া পরিশোধের ফলাফল হবে।
- বিলিং এবং স্টেটমেন্ট বিতর্কের সঙ্গে জড়িত যেকোন অনুসন্ধানের জন্যে কার্ডমেম্বার য়েস ব্যাঙ্ক ক্রেডিট কার্ডসে যোগাযোগ

করতে পারেন।

⇨24x7 য়েস টাচ্ কাস্টমার কেয়ার নম্বর : 1800 103 1212/022-49350000

⇨মেইল মাধ্যমে - য়েস ব্যাঙ্ক লিমিটেড, ওয়ান ইণ্ডিয়া বুল্স্ পার্ক, নং 14, থার্ড মেইন রোড, আম্বাট্যুর ইণ্ডাস্ট্রীয়াল এস্টেট, আম্বাট্যুর, চেন্নাই-600058

⇨ই-মেইল দ্বারা yestouchcc@yesbank.in

5. খেলাপ এবং পরিস্থিতিসমূহ

পেমেন্টের অন্তিম তারিখে কমপক্ষে ন্যূনতম বকেয়া অর্থরাশি কার্ডমেম্বার পে না করলে, ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্ক (RBI) দ্বারা অনুমোদিত ক্রেডিট ব্যুরোগুলোর কাছে মাসিক দাখিলকরণে 'ওভারডিউ' হিসাবে অ্যাকাউন্ট প্রতিপন্ন হবে। কমপক্ষে ন্যূনতম বকেয়া অর্থরাশির নন্-পেমেন্ট, ক্রেডিট কার্ডের পরিষেবাদির বিঘ্ন ঘটা অগ্রণী করতে পারে। কার্ডমেম্বারকে তাঁর বকেয়া পে করতে পরবর্তী স্টেটমেন্টে মনে করানো হবে। কার্ডমেম্বার প্রয়োজনীয় পেমেন্টস্ করলে, তাঁর রেকর্ড পরবর্তী মাসিক পুনরায় নতুন করায় 'কারেন্ট' হিসাবে ক্রেডিট ব্যুরোর কাছে হালনাগাদ হবে।

খেলাপের ঘটনায়, কার্ডমেম্বারকে কার্ড অ্যাকাউন্টের ক্ষেত্রে যেকোন বকেয়া নিষ্পত্তির জন্যে, উপযুক্ত যোগাযোগের চ্যানেলগুলোর দ্বারা এবং/বা মনে করাতে, ফলো-আপ্ এবং বকেয়া সংগ্রহ করতে তৃতীয়পক্ষকে যুক্ত করে, সময়-সময়ে মনে করানো বার্তা পাঠানো হবে। এরূপ নিয়োগিত যেকোন তৃতীয়পক্ষ, ঋণ সংগ্রহের ক্ষেত্রে আচরণবিধির প্রতি সম্পূর্ণরূপে অনুগত থাকবে।

6. লিয়েনের অধিকার

য়েস ব্যাঙ্ক, যেকোন সময়ে এবং বিনা বিজ্ঞপ্তিতে, য়েস ব্যাঙ্কের যেকোন অ্যাকাউন্ট/হেফাজতে কার্ডমেম্বার এবং/বা অ্যাড-অন কার্ডমেম্বারের অন্তর্ভুক্ত সকল অ্যাকাউন্টে থাকা তাঁদের ক্রেডিট সরিয়ে রাখার লিয়েন এবং অধিকার থাকবে, যদি য়েস ব্যাঙ্ক দ্বারা দাবির ওপর, কার্ড অ্যাকাউন্টের ক্ষেত্রে ব্যালেন্স অর্থরাশি নির্দেশিত সময়ের মধ্যেই পরিশোধ না হয়।

7. কার্ড মেম্বারশীপের সমাপন/প্রত্যাহার করা

▪কার্ডমেম্বার নিম্ন ঠিকানায় য়েস ব্যাঙ্ক'কে লেখার দ্বারা যেকোন সময়ে কার্ড মেম্বারশীপ্ সমাপ্য করতে পারেন :

কোণাকুণিভাবে ন্যূনতম 4 টুকরো করা কার্ডের সঙ্গে একত্রে **য়েস ব্যাঙ্ক লিঃ, ওয়ান ইণ্ডিয়া বুল্স্ পার্ক, প্লট নং 14, থার্ড মেন রোড, আম্বাত্তুর ইণ্ডাস্ট্রীয়াল এস্টেট, আম্বাত্তুর, চেন্নাই-600058** অ্যাড-অন কার্ড সমেত সমস্ত কার্ড লিখিত অনুরোধের ভিত্তিতে সমাপ্য হবে। টুকরো করে কাটা কার্ড এবং কার্ড অ্যাকাউন্টের সমস্ত বকেয়া অর্থরাশির পেমেন্ট প্রাপ্ত করার পরেই কেবলমাত্র সমাপন কার্য্যকরী হবে। একটা প্রো-রাটা ভিত্তির ওপর কোনও বার্ষিক, যোগদান বা নবীকরণ ফী ফেরৎ হবে না।

▪ক্রেডিট কার্ডের ব্যবহারে য়েস ব্যাঙ্ক অপ্রচলিত ও অস্বাভাবিক লেনদেনের ধরণ লক্ষ্য করার ক্ষেত্রে, কার্ড লেনদেনের বৈধতা যাচাই করতে ব্যাঙ্কের রেকর্ডে পাওয়া যাওয়া কার্ডমেম্বারের পঞ্জীকৃত ফোন নম্বরে কার্ডমেম্বারের সঙ্গে যোগাযোগ স্থাপিত করতে য়েস ব্যাঙ্ক চেষ্টা করবে।

▪কার্ডমেম্বারের সঙ্গে যোগাযোগ স্থাপন করায় য়েস ব্যাঙ্ক বিফল হওয়ায়, আর কোনও বিজ্ঞপ্তি ছাড়াই ক্রেডিট কার্ডের ব্যবহার য়েস ব্যাঙ্ক সীমাবদ্ধ/সমাপ্য করতে পারে, যদি য়েস ব্যাঙ্ক ন্যায্যভাবে বিশ্বাস করে যে কার্ডমেম্বারের স্বার্থে এবং/বা সুরক্ষা কারণে এটা আবশ্যিক।

▪ক্রেডিট কার্ডের ওপর সুবিধা য়েস ব্যাঙ্ক স্থগিত করতে পারে, যদি কার্ডমেম্বার বকেয়া পেমেন্টে খেলাপ হ'ন বা প্রসারিত ক্রেটিড সীমা ছাড়িয়ে যান। কার্ডমেম্বার চুক্তি শেষ হওয়ার পরে বা কার্ড অ্যাকাউন্ট স্থগিত হয়ে থাকলে, ক্রেডিট কার্ড অবশ্যই ব্যবহৃত হবে না। এমন পরিস্থিতিতে, কার্ডমেম্বারকে অবশ্যই (যেকোন খেলাপ বা আইন দ্বারা প্রয়োজনীয় অন্য বিজ্ঞপ্তি সাপেক্ষ) অবিলম্বে ক্রেডিট কার্ড অ্যাকাউন্টে মোট বকেয়া ব্যালেন্স পে করতে হবে। এতে সামিল থাকবে সমস্ত লেনদেন এবং ক্রেডিট কার্ড অ্যাকাউন্টে তখনও ধার্য্য হয়নি অন্যান্য অর্থরাশি সমেত কার্ডমেম্বার চুক্তির অধীনে য়েস ব্যাঙ্কের কাছে বকেয়া সকল অর্থরাশি। কার্ডমেম্বার এমন সকল বকেয়া অর্থরাশি পুরো পেড না করা পর্যন্ত ক্রেডিট কার্ড বন্ধ হয়েছে হিসাবে বিবেচিত হবে না।

▪একজন কার্ডমেম্বারের মৃত্যুতে বা অসামর্থ্যতায় কার্ডমেম্বারের সঙ্গে-সঙ্গে যেকোন অ্যাড-অন কার্ডমেম্বারকে জারি করা ক্রেডিট কার্ড আপনাআপনি বাতিল হবে। যেকোন সরকারি/নিয়ামক সমিতি থেকে নির্দেশাবলীর ওপর ক্রেডিট কার্ড অ্যাকাউন্ট স্থগিত হওয়ারও দায়বদ্ধ হবে। ক্রেডিট কার্ড অ্যাকাউন্টে বকেয়া সমস্ত অর্থরাশি মৃত্যুতে বা অসামর্থ্যতায় অবিলম্বে বকেয়ায় পরিণত হওয়া বিবেচিত হবে, হতে পারা ঘটনা হিসাবে এবং সমস্ত বকেয়া অর্থরাশি অবিলম্বে পে করতে কার্ডমেম্বারের অনুগ্রহের প্রতি পক্ষপাতিত্ব ছাড়াই বলবৎ থাকা প্রাসঙ্গিক আইনাদি অনুসারে সমবিষয় আদায় করতে য়েস ব্যাঙ্ক হকদার হবে।

8. কার্ড হারানো/চুরি যাওয়া/অপব্যবহার করা

▪প্রাইমারী বা যেকোন অ্যাডিশনাল ক্রেডিট কার্ড ভুল স্থানে, হারিয়ে, চুরি হয়ে গেলে, কাটা-ছেঁড়া, যথোচিত সময়ে প্রাপ্ত না হ'লে বা কার্ডমেম্বারের অনুমতি ছাড়া ক্রেডিট কার্ড ব্যবহৃত হয়েছে তিনি সন্দেহ করলে, কার্ডমেম্বার অবশ্যই সমবিষয় অবিলম্বে আমাদের 24x7 য়েস টাচ্ কাস্টমার কেয়ার নম্বরে (পৃষ্ঠা 9'য়ে উল্লিখিত মতো) জানাবেন।

▪যেকোন অননুমোদিত ইলেক্ট্রনিক ব্যাঙ্কিং লেনদেন অতি শীঘ্র এমন লেনদেন ঘটার পরে ব্যাঙ্ক'কে অবশ্যই কার্ডমেম্বারের জানাতে

হবে, যেহেতু ব্যাঙ্কে জানানোর ক্ষেত্রে বেশী দীর্ঘ সময় নেওয়া ব্যাঙ্ক/কার্ডমেম্বারের প্রতি ক্ষতির বিপদ উচ্চতর হবে।

- **ক. একজন গ্রাহকের সীমিত দায়বদ্ধতা**
- নিম্নলিখিত ঘটনাসূহে অননুমোদিত লেনদেনগুলোর কারণে ঘটা ক্ষতির জন্যে একজন গ্রাহক দায়বদ্ধ হবেন :
- যেখানে একজন গ্রাহক দ্বারা গাফিলতির কারণে ক্ষতি হয়, যেমন তিনি পেমেন্ট শংসাপত্র ভাগীদারি করে থাকার ক্ষেত্রে, ব্যাঙ্কের কাছে তিনি অননুমোদিত লেনদেন রিপোর্ট না করলে সমগ্র ক্ষতি গ্রাহক বহন করবেন।
- অননুমোদিত ইলেক্ট্রনিক ব্যাঙ্কিং লেনদেন ব্যাঙ্কের কাছে অথবা গ্রাহকের কাছে নয়, কিন্তু অন্যত্র কোথাও সিষ্টেমে পড়ে থাকার ক্ষেত্রে এবং এমন লেনদেন ব্যাঙ্ক'কে জানানোয় গ্রাহকের দিকে বিলম্ব (ব্যাঙ্ক থেকে যোগাযোগ বার্তা প্রাপ্ত করার পরে চার থেকে সাতটা কাজের দিনের) হওয়ার ক্ষেত্রে, লেনদেন পিছু গ্রাহকের দায়বদ্ধতা লেনদেন মূল্য বা সারণী 1'য়ে উল্লিখিত অর্থরাশির যেটা কমতর, সেটাতে সীমিত হবে।

সারণী 1

অ্যাকাউন্টের প্রকার	সর্বাধিক দায়বদ্ধতা (₹)
₹5 লাখ পর্যন্ত সীমা যুক্ত ক্রেডিট কার্ডস	₹10,000
₹5 লাখের ঊর্দ্ধে সীমা যুক্ত ক্রেডিট কার্ডস	₹ 25,000

তৃতীয়পক্ষ গ্রাহকের সার্বিক দায়বদ্ধতা, যেক্ষেত্রে ঘাটতি ব্যাঙ্কের কাছে অথবা গ্রাহকের কাছে নয়, কিন্তু অন্যত্র কোথাও সিষ্টেমে পড়ে থাকে, সেটা সারণী 2'য়ে সংক্ষেপে জানানো হলো :

সারণী 2
গ্রাহকের দায়বদ্ধতার সংক্ষিপ্তসার

যোগাযোগ বার্তা প্রাপ্ত করার তারিখ থেকে প্রতারণাপূর্ণ লেনদেন রিপোর্ট করতে নেওয়া সময়	গ্রাহকের দায়বদ্ধতা (₹)
3টে কাজের দিনের মধ্যেই 4 থেকে 7টা কাজের দিনের মধ্যেই	শূন্য দায়বদ্ধতা লেনদেন মূল্য বা সারণী 1'য়ে উল্লিখিত অর্থরাশি, যেটা কমতর হয়
7টা কাজের দিনের পরে	পূর্ণ লেনদেন মূল্য (ব্যাঙ্কের জন্যে শূন্য দায়বদ্ধতা)

- সারণী 2'য়ে উল্লিখিত কাজের দিনের সংখ্যা, যোগাযোগ বার্তা প্রাপ্ত করার তারিখ বহির্ভুক্ত গ্রাহকের হোম ব্রাঞ্চের কাজের অনুসূচী অনুসারে গণনা করা হবে।
- ক্রেডিট কার্ড হারানো বা চুরি যাওয়ার ক্ষেত্রে কার্ডমেম্বারকে দেওয়া যোগ্যতামান পূরণ হওয়ায়, চুরির ব্যাপার পুলিশে রিপোর্ট, এফআইআর দায়ের করা এবং পুলিশ অভিযোগের প্রতিলিপি ব্যাঙ্কের কাছে কার্ডমেম্বারের দাখিল করাও দরকার।
- কার্ডমেম্বার বা অ্যাড-অন কার্ডমেম্বারের সম্মতিসহ পিন্ বা কার্ড প্রাপ্ত করা যেকোন ব্যক্তির দ্বারা কার্ডের অপব্যবহারের ক্ষেত্রে সকল লোকসানের জন্যে কার্ডমেম্বার দায়ী হবেন।
- কার্ডমেম্বার প্রতারণাপূর্ণভাবে ভূমিকা পালন করলে, কার্ডমেম্বার সকল লোকসানের জন্যে দায়ী হবেন। ন্যায্য যত্ন ছাড়া কার্ডমেম্বার ভূমিকা পালন করলে, ভোগ হওয়া সকল লোকসানের জন্যে কার্ডমেম্বার হয়ত দায়ী হবেন।
- কার্ডমেম্বার বা অ্যাড-অন কার্ডমেম্বারের কাছে উল্লেখ করা ছাড়াই ইয়েস ব্যাঙ্ক হয়ত পুলিশ বা অন্যান্য প্রাসঙ্গিক কর্তৃপক্ষকে যেকোন তথ্য দেবে, যা কার্ড বা পিন্ হারানো, চুরি যাওয়া বা অপব্যবহারের ব্যাপারে য়েস ব্যাঙ্ক প্রাসঙ্গিক বিবেচনা করে।
- একটা কার্ড হারিয়ে গেছে একবার রিপোর্ট হওয়ার ক্ষেত্রে, উত্তরকালে কার্ডমেম্বার দ্বারা খুঁজে পেলে, কোনও পরিস্থিতির অধীনে এটা ব্যবহৃত হবে না। অনুগ্রহ করে ম্যাগনেটিক ষ্ট্রিপ এবং ইএমভি চিপ্ বরাবর কয়েক টুকরোয় কেটে কার্ড বিনষ্ট করবেন।
- ক্রেডিট কার্ডের সঙ্গে ব্যবহারের জন্যে কার্ডমেম্বারকে জারি করা পিন্ (পার্সোনাল আইডেন্টিফিকেশন নম্বর) বা একটা পিন্ হিসাবে কার্ডমেম্বার দ্বারা বেছে নেওয়া যেকোন নম্বর কেবলমাত্র কার্ডমেম্বারের কাছেই জ্ঞাত থাকবে। এটা কার্ডমেম্বারের ব্যক্তিগত ব্যবহারের জন্যে এবং এটা হস্তান্তরযোগ্য নয় তথা কঠোরভাবে গোপনীয়। কোনও আকারে, স্থানে বা পন্থায় পিন্ লিখে নথিবদ্ধ করে রাখা যাবে না, যাতে একটা তৃতীয়পক্ষ দ্বারা এটার ব্যবহার সহজতর হতে পারে। কোনও পরিস্থিতির অধীনে বা কোনও উপায় দ্বারা, সে স্বেচ্ছামূলক হোক বা অন্যথায়, কোনও তৃতীয়পক্ষের কাছে, হয় য়েস ব্যাঙ্কের কর্মচারী নয়ত বাণিজ্যিক প্রতিষ্ঠানের কাছে পিন্ প্রকাশ করা যাবেই না। য়েস ব্যাঙ্ক এবং/বা ইহার ষ্টাফ্/কর্মচারীবৃন্দ কার্ডমেম্বার দ্বারা পিনের সঙ্গে কোনও আপস করার জন্যে দায়বদ্ধ বা দায়ী থাকবে না।

9. অভিযোগের প্রতিকার

আমাদের পরিষেবা এবং/বা য়েস ব্যাঙ্কের যেকোন অ্যাকসেস চ্যানেল দ্বারা প্রদত্ত প্রতিক্রিয়ার সঙ্গে আপনি সন্তুষ্ট না হ'লে, আপনি আমাদের 1800 103 1212 (টোল-ফ্রী)/022-49350000 নম্বরে কল্ করতে বা **yestouchcc@yesbank.in** ঠিকানায় ই-মেইল পাঠাতে পারেন। যেকোন তীব্রতা বৃদ্ধির জন্যে, আপনি যোগাযোগ করতে পারেন আমাদের নোডাল অফিসার

শ্রীমতী প্রীতি ইয়েনেমাদি মহাশয়ের সঙ্গে এই ঠিকানায় - য়েস ব্যাঙ্ক লিমিটেড, 5 তল, আইএফসি, য়েস ব্যাঙ্ক টাওয়ার, এলফিনষ্টোন রোড (পশ্চিম), মুম্বই - 400013. ই-মেইল: principal.nodalofficer@yesbank.in অথবা সোমবার থেকে শুক্রবার সকাল 9টা 30 থেকে বিকেল 5টা 30 সময়ের মধ্যে 022-39489374 নম্বরে কল্ করতে পারেন।

উপরি উল্লেখিত চ্যানেলসে আপনার অভিযোগ দাখিল করার তারিখ থেকে 1 (এক) মাসের মধ্যে আপনি কোনও প্রতিক্রিয়া প্রাপ্ত না করার ঘটনায় বা প্রদত্ত প্রতিক্রিয়ার সঙ্গে আপনি অসন্তুষ্ট হ'লে, আপনি একটা স্বতন্ত্র পুনরীক্ষণের জন্যে ব্যাঙ্কিং ওমবাডসম্যানের কাছে লিখতে পারেন। অনুগ্রহ করে ব্যাঙ্কিং ওমবাডসম্যান স্কীমের বিশদ বিবরণের জন্যে অভিযোগ প্রতিকারের ওয়েবপেজ www.rbi.org.in দেখুন।

10. ব্যক্তকরণ এবং গুরুত্বপূর্ণ নিয়ামক তথ্য

- কার্ডমেম্বার স্বীকার করেন যে বিদ্যমান থাকা ব্যবসার অনুশীলন অনুসারে, কার্ডমেম্বারকে কোনও বিজ্ঞপ্তি দেওয়া ছাড়াই যেকোন ক্রেডিট ব্যুরোর (বিদ্যমান বা ভবিষ্যৎ) কাছে, ক্রেডিট কার্ড(স্)-এর সঙ্গে সম্বন্ধিত যেকোন তথ্য সময়-সময়ে ব্যাঙ্ক ব্যক্ত করতে পারে।
- কার্ডমেম্বারের ধারণ করা ক্রেডিট কার্ড কার্ডমেম্বারের যোগ্যতামান এবং ব্যাঙ্কের বিবেচনার ভিত্তিতে আপগ্রেড/ডাউনগ্রেড সাপেক্ষ। কার্ডমেম্বারের কাছে ন্যস্ত থাকা কার্ড লিমিটের কিছুটা পরিবর্তনের প্রতি এটা প্রসারিতও হয় এবং সীমাবদ্ধ নয়।
- ক্রেডিট ইনফর্মেশন ব্যুরো ইণ্ডিয়া লিমিটেড (CIBIL) হচ্ছে আর্থিক প্রণালীর কার্য্যশীলতা ও সুস্থিতি উন্নত করতে ভারত সরকার এবং ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্কের একটা প্রয়াস। এই প্রয়াসে অংশগ্রহণকারী সমস্ত ব্যাঙ্ক এবং অর্থকরী প্রতিষ্ঠানের CIBIL/অন্যান্য ক্রেডিট ব্যুরোর সঙ্গে গ্রাহকের তথ্য ভাগীদারি করার প্রয়োজন হয় আর এই তথ্য ক্রেডিট ইনফর্মেশন কোম্পানীজ রেগুলেশন অ্যাক্ট, 2005-এর নিয়মাবলীতে প্রদত্ত হয়। এই দৃষ্টিভঙ্গীতে আমরা কার্ডমেম্বারকে জ্ঞাত করাতে চাই যে যথাযথ বিজ্ঞপ্তিসহ কার্ড পেমেন্ট ওভারডিউয়ের ক্ষেত্রে কার্ডমেম্বার দ্বারা খেলাপ করা ক্রেডিট কার্ড(স্)-এর সঙ্গে সম্বন্ধিত যেকোন তথ্য CIBIL এবং অন্যান্য ক্রেডিট ব্যুরোর (বিদ্যমান ও ভবিষ্যৎ) কাছে য়েস ব্যাঙ্ক ব্যক্ত করতে পারে। ওভারডিউ কার্ড অ্যাকাউন্টসের উদ্দেশ্যে পেমেন্ট প্রাপ্ততার ওপর যেকোন পুনরায় নতুন/হালনাগাদ করা তথ্য য়েস ব্যাঙ্ক দ্বারা পেমেন্ট প্রাপ্ততার তারিখ থেকে 60 দিনের একটা সময়কালের মধ্যেই CIBIL/অন্যান্য ক্রেডিট ব্যুরো'তে প্রতিফলিত হবে।
- কর্তব্যে অবহেলাকারী একজন কার্ডমেম্বারের বিষয় ব্যুরোর কাছে রিপোর্ট করার অধিকার য়েস ব্যাঙ্ক সংরক্ষণ করছে, এমনকি একটা বিলিং বিতর্ক কার্ডমেম্বার উত্থাপন করাতেও, যেটা য়েস ব্যাঙ্ক আগে অবৈধ বিতর্ক হিসাবে প্রাঞ্জল করেছে বা য়েস ব্যাঙ্ক দ্বারা নিরূপিত করা হিসাবে এমন বিতর্কগুলোর জন্যে সংক্ষেপক সময়ের পরে কার্ডমেম্বার কর্তৃক উত্থাপিত হয়েছে এবং/বা লেনদেনের সঙ্গে সম্বন্ধিত বিতর্ক, যেক্ষেত্রে পিন্ বা একটা ওয়ান টাইম পাসওয়ার্ড ব্যবহৃত হয়েছিল।
- ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্কের (RBI) প্রযোজ্য পথনির্দেশিকা অনুসারে, ভারতে অবস্থিত হোক বা বিদেশে, একটা য়েস ব্যাঙ্ক গ্রুপ সত্তা হোক বা তৃতীয়পক্ষ, ইহার একান্ত বিচক্ষণতায়, য়েস ব্যাঙ্ক দ্বারা নিয়োগিত যেকোন পরিষেবা প্রদানকারীকে ক্রেডিট কার্ড প্রচালনাসমূহের সঙ্গে সম্বন্ধিত যেকোন কার্য্যকলাপ ন্যস্ত করার অধিকারও য়েস ব্যাঙ্কের কাছে সংরক্ষিত থাকছে। কোনও সুনির্দিষ্ট সম্মতি ছাড়াই ক্রেডিট কার্ড প্রচালনাসমূহের সঙ্গে সম্বন্ধিত যেকোন কার্য্যকলাপের জন্যে এমন পরিষেবা প্রদানকারীদের কাছে কার্ডমেম্বার(সমূহ)-এর অ্যাকাউন্ট/আবেদনের বিশদ বিবরণ য়েস ব্যাঙ্ক প্রদান/ভাগীদারি করতে পারেন।
- আমরা কার্ডমেম্বারকে এটাও জানাতে চাই যে, অভিযোগ-সম্বন্ধিত কথোপকথন বা পেমেন্ট আদায়-সম্বন্ধিত কথোপকথন বা অন্য যেকোন কথোপকথন, যা হয়ত য়েস ব্যাঙ্কের বিবেচনার উপযুক্ত, এইসব ক্ষেত্রে কার্ডমেম্বার এবং য়েস ব্যাঙ্কের প্রতিনিধির মধ্যে সুনির্দিষ্ট কথোপকথন য়েস ব্যাঙ্ক ইহার নিজস্ব বিচক্ষণতায় নথিবদ্ধ করবে।
- নির্বাচিত ক্রেডিট কার্ডের নানা রকমফেরে, কার্ডের ওপর একটা পূরকস্বরূপ বিমা সুরক্ষা আছে। পলিসির সুরক্ষা ক্রেডিট কার্ড গঠন হওয়ার তারিখ থেকে শুরু হয়। অধিক তথ্য এবং নিয়ম ও শর্তাবলীর জন্যে, অনুগ্রহ করে য়েস ব্যাঙ্ক ওয়েবসাইট দেখুন।
- সময়-সময়ে, য়েস ব্যাঙ্ক বিভিন্ন বৈশিষ্ট্যতা/প্রোডাক্ট/প্রোমোশনাল অফারের বার্তা পাঠায়, যা ইহার কার্ডমেম্বারদের উল্লেখনীয় সুবিধালাভ প্রদান করে এবং এরূপ করায় তৃতীয়পক্ষ এজেন্সীদের পরিষেবাদি ব্যবহার করতে পারে। টেলিফোন কল্স/ এসএমএস মাধ্যমে এমন সুবিধালাভ জ্ঞাত করানোয় কার্ডমেম্বার ইচ্ছুক না থাকলে, তিনি 'ডু নট কল্' পরিষেবা সাবস্ক্রাইব করতে পারেন। 'ডু নট কল্' পরিষেবা সাবস্ক্রাইব করতে অনুগ্রহ করে কাষ্টমার সার্ভিসে কল্ করুন বা **www.yes.bank** দেখুন।
- ভারতের বাইরে আপনার য়েস ব্যাঙ্ক ক্রেডিট কার্ডের লেনদেনগুলো অবশ্যই ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্ক এবং ফরেণ এক্সচেঞ্জ ম্যানেজমেন্ট অ্যাক্ট, 1999-এর এক্সচেঞ্জ কন্ট্রোল রেগুলেশন্স অনুসারে কঠোরভাবে করতে হবে। ভারতে বসবাসকারী কার্ডমেম্বারকে জ্ঞাত করা হচ্ছে যে, ইলেক্ট্রনিক/ইন্টারনেট ট্রেডিং পোর্টালস্ মাধ্যমে ওভারসীজ ফরেণ এক্সচেঞ্জ ট্রেডিংয়ের উদ্দেশ্যে যেকোন আকারে ভারতের বাইরে সরাসরি/সরাসরিহীন পেমেন্টস্ সংগ্রহ এবং কার্য্যকরী/লাঘব করা নিষিদ্ধ আর এমনসব লেনদেন করা একজন কার্ডধারক নিজেকে/নিজেদেরকে নো ইওর কাষ্টমার (KYC) বিধিনিয়মাবলী/অ্যান্টি মানি ল্যণ্ডারিং (AML) মানদণ্ডসমূহের সঙ্গে সম্বন্ধিত প্রবিধানগুলো লঙ্ঘনের জন্যে দায়ী হওয়ার পাশাপাশি ফরেণ এক্সচেঞ্জ ম্যানেজমেন্ট অ্যাক্ট (FEMA) 1999 বিরোধিতা করার জন্যে আদালতের সামনে অভিযুক্ত হবেন। য়েস ব্যাঙ্ক ক্রেডিট কার্ড ব্যবহার করার বাইরে উদিত হওয়া এক্সচেঞ্জ কন্ট্রোল রেগুলেশন্সের যেকোন লঙ্ঘন করা য়েস ব্যাঙ্ক ক্রেডিট কার্ডমেম্বারের একান্ত ব্যক্তিগত দায়িত্ব।
- লটারী টিকিট, নিষিদ্ধ বা বেআইনি ঘোষিত হওয়া ম্যাগজিন্সের মতো নিষিদ্ধ বস্তু কেনা, ঘোড়দৌড়ের ওপর জুয়াখেলায় অংশগ্রহণ, কল্ ব্যাক সার্ভিসেসের জন্যে পেমেন্ট এবং/বা ফরেণ এক্সচেঞ্জের উইথড্রয়াল অনুমোদিত নয় এমন বস্তু/কার্য্যকলানের জন্যে ইন্টারনেট বা অন্যথায় ইন্টারন্যাশনাল ক্রেডিট কার্ডগুলো ব্যবহৃত হতে পারবে না।

<table>
<tr><td colspan="7">মাসুলাদির অনুসূচী - য়েস ব্যাঙ্ক ক্রেডিট কার্ডস্</td></tr>
<tr><td></td><td colspan="6">য়েস প্রস্পারিটী : রিওয়ার্ডস / রিওয়ার্ডস প্লাস / ফিক্সড ডিপোজিটের বিনিময়ে জারি হওয়া রিওয়ার্ডস প্লাস / ক্যাশব্যাক / ক্যাশব্যাক প্লাস / এজ / এনআরআই-এর জন্যে এজ / বিজনেস এবং য়েস প্রিমিয়া</td></tr>
<tr><td>যোগদানের ফী</td><td colspan="6">শূন্য</td></tr>
<tr><td>বার্ষিক মেম্বারশীপ্ ফী (প্রথম বছর এবং নবীকরণ)</td><td colspan="6">রিওয়ার্ডস: ₹250/-, রিওয়ার্ডস প্লাস/ফিক্সড ডিপোজিটের বিনিময়ে জারি হওয়া রিওয়ার্ডস প্লাস: ₹350/-, ক্যাশব্যাক/এজ/এনআরআই-এর জন্যে এজ: ₹1000/-, ক্যাশব্যাক প্লাস/প্রিমিয়া: ₹1500/-, বিজনেস: ₹2500/- (প্রথম বছরের জন্যে, প্রথম স্টেটমেন্টে ফী মাসুলযুক্ত হয়। প্রত্যেক নবীকরণের জন্যে, নবীকরণ পরবর্তী বার্ষিক ফী প্রথম স্টেটমেন্টে ফী মাসুলযুক্ত হয়)</td></tr>
<tr><td rowspan="5">বার্ষিক মাসুলাদি মকুবের জন্যে খরচ করার শর্ত।
(রিটেল খরচ লেনদেনের ওপর কেবলমাত্র প্রযোজ্য)</td><td>রিওয়ার্ডস:</td><td colspan="5">1) কার্ড গঠনের তারিখ থেকে প্রথম 90 দিনের মধ্যেই ₹5,000 খরচ করুন আর 1 বছরের মেম্বারশীপ্ ফী রদ হওয়া পান।
2) দ্বিতীয় বছর থেকে ₹15,000 খরচ করুন আর ঐ বছরের জন্যে নবীকরণ মেম্বারশীপ্ ফী’র ওপর মকুব পান।</td></tr>
<tr><td>রিওয়ার্ডস প্লাস:</td><td colspan="5">1) কার্ড গঠনের তারিখ থেকে প্রথম 90 দিনের মধ্যেই ₹7,500 খরচ করুন আর 1 বছরের মেম্বারশীপ্ ফী রদ হওয়া পান।
2) দ্বিতীয় বছর থেকে ₹25,000 খরচ করুন আর ঐ বছরের জন্যে নবীকরণ মেম্বারশীপ্ ফী’র ওপর মকুব পান।</td></tr>
<tr><td>এজ / এনআরআই-এর জন্যে এজ:</td><td colspan="5">1) কার্ড গঠনের তারিখ থেকে প্রথম 90 দিনের মধ্যেই ₹15,000 খরচ করুন আর 1 বছরের মেম্বারশীপ্ ফী রদ হওয়া পান।
2) দ্বিতীয় বছর থেকে ₹75,000 খরচ করুন আর ঐ বছরের জন্যে নবীকরণ মেম্বারশীপ্ ফী’র ওপর মকুব পান।</td></tr>
<tr><td>প্রিমিয়া:</td><td colspan="5">1) কার্ড গঠনের তারিখ থেকে প্রথম 90 দিনের মধ্যেই ₹20,000 খরচ করুন আর 1 বছরের মেম্বারশীপ্ ফী রদ হওয়া পান।
2) দ্বিতীয় বছর থেকে ₹1,50,000 খরচ করুন আর ঐ বছরের জন্যে নবীকরণ মেম্বারশীপ্ ফী’র ওপর মকুব পান।</td></tr>
<tr><td colspan="6">ক্যাশব্যাক / ক্যাশব্যাক প্লাস / বিজনেস: প্রযোজ্য নয়</td></tr>
<tr><td>সুদ-মুক্ত সময়কাল</td><td colspan="6">50 দিন পর্যন্ত</td></tr>
<tr><td>ন্যূনতম বকেয়া অর্থরাশি (MAD)</td><td colspan="6">স্টেটমেন্ট অনুসারে মোট বকেয়া অর্থরাশির ন্যূনতম 5% বা ₹200, যেটা উচ্চতর হয়</td></tr>
<tr><td>নগদ অগ্রিম সীমা</td><td colspan="6">ক্রেডিট সীমার 30%</td></tr>
<tr><td>অ্যাড-অন কার্ড ফী</td><td colspan="6">নেই যোগদানের ফী, নেই বার্ষিক ফী (সর্বাধিক 3 অ্যাড-অন কার্ড পর্যন্ত জারি হতে পারবে)</td></tr>
<tr><td>রিভলভিং ক্রেডিটের ওপর, নগদ অগ্রিমের ওপর এবং/বা ওভারডিউ অর্থরাশির ওপর আর্থিক মাসুলাদি</td><td colspan="6">রিওয়ার্ডস / রিওয়ার্ডস প্লাস / ক্যাশব্যাক / ক্যাশব্যাক প্লাস / এজ / এনআরআই-এর জন্যে এজ / বিজনেস এবং য়েস প্রিমিয়া : 3.50% প্রতি মাস (যেমন 42.00% বার্ষিকীকৃত)
ফিক্সড ডিপোজিটের বিনিময়ে জারি হওয়া রিওয়ার্ডস প্লাস : 3.00% প্রতি মাস (যেমন 36.00% বার্ষিকীকৃত)</td></tr>
<tr><td rowspan="2">বিলম্বিত পেমেন্ট মাসুলাদি (LPC)
(স্টেটমেন্ট পিছু, স্টেটমেন্ট ব্যালেন্স অনুসারে)</td><td>স্টেটমেন্টে ব্যালেন্সের জন্যে</td><td>< ₹100</td><td>₹101-500</td><td>₹501-5,000</td><td>₹5,001-20,000</td><td>> ₹20,000</td></tr>
<tr><td>LPC</td><td>শূন্য</td><td>₹100</td><td>₹400</td><td>₹500</td><td>₹700</td></tr>
<tr><td>ওভারলিমিট ফী</td><td colspan="6">ওভারলিমিট অর্থরাশির 2.5% বা ₹500, যেটা প্রতি দৃষ্টান্তে উচ্চতর হয়</td></tr>
<tr><td>নগদ অগ্রিম ফী</td><td colspan="6">প্রত্যাহার করা অর্থরাশির 2.5% বা ₹300, যেটা উচ্চতর হয়</td></tr>
<tr><td>পেমেন্ট রিটার্ণ মাসুলাদি: চেকস্/অটো পে</td><td colspan="6">₹350 (চেক্ বা অটো পে রিটার্ণের নজির পিছু)</td></tr>
<tr><td>রিওয়ার্ড রিডেম্পশন ফী</td><td colspan="6">₹100 প্রতি রিডেম্পশন অনুরোধ</td></tr>
<tr><td>ভারতে সমস্ত জ্বালানি স্টেশন ব্যাপী জ্বালানি সারচার্জ মকুব (জ্বালানি সারচার্জের ওপর লেভীযুক্ত জিএসটি রদ হবে না)</td><td colspan="6">কেবলমাত্র ₹400/- থেকে ₹5,000/-’র মধ্যে লেনদেনের জন্যে বৈধ। একটা স্টেটমেন্ট বৃত্তচক্রে সর্বাধিক সারচার্জ মকুব (রিওয়ার্ডস/রিওয়ার্ডস প্লাস/ফিক্সড ডিপোজিটের বিনিময়ে জারি হওয়া রিওয়ার্ডস প্লাস/ক্যাশব্যাক/ক্যাশব্যাক প্লাস: ₹125, এজ’র জন্যে/এনআরআই-এর জন্যে এজ/প্রিমিয়া: ₹250/-, বিজনেস’র জন্যে: ₹500/-)</td></tr>
<tr><td>হারানো, চুরি যাওয়া বা ক্ষতিগ্রস্তে পুনঃ জারি করা</td><td colspan="6">₹100 (নজির পিছু)</td></tr>
<tr><td>ফরেণ কারেন্সী বিনিময় মাসুলাদি</td><td colspan="6">রিওয়ার্ডস’র জন্যে/রিওয়ার্ডস প্লাস/ফিক্সড ডিপোজিটের বিনিময়ে জারি হওয়া রিওয়ার্ডস প্লাস/ক্যাশব্যাক/ক্যাশব্যাক প্লাসের জন্যে: 3.40%, এজ’র জন্যে/এনআরআই-এর জন্যে এজ: 3%, বিজনেস’র জন্যে/প্রিমিয়া: 2.50%</td></tr>
<tr><td>বহির্স্থানের চেক্ প্রক্রিয়াকরণ ফী</td><td colspan="6">₹25 (প্রতি বহির্স্থানের চেক্)</td></tr>
<tr><td>ডুপ্লিকেট স্টেটমেন্ট (6 মাসের থেকে বেশী পুরনো স্টেটমেন্ট)</td><td colspan="6">₹100 প্রতি স্টেটমেন্ট</td></tr>
<tr><td>ক্রেডিট কার্ড পরিশোধের উদ্দেশ্যে য়েস ব্যাঙ্ক লিমিটেড শাখাসমূহে নগদ জমা</td><td colspan="6">₹100</td></tr>
<tr><td>রেলওয়ে টিকিট কেনা বা বাতিল করার ক্ষেত্রে মাসুলাদি</td><td colspan="6">আইআরসিটিসি/ভারতীয় রেলওয়েজ দ্বারা নির্দেশিত হিসাবে</td></tr>
<tr><td>প্রায়োরিটি পাস মাসুলাদি</td><td colspan="6">এজ / এনআরআই-এর জন্যে এজ: কার্ডমেম্বার(গণ) এবং ভিজিট করা প্রত্যেক অতিথির জন্যে এয়ারপোর্টগুলোতে লউঞ্জ অ্যাকসেসের ওপর US $27 + জিএসটি লউঞ্জ অ্যাকসেস মাসুলাদি প্রয়োগ হয়
প্রিমিয়া / বিজনেস: কম্প্লিমেন্টারী ভিজিটসমূহ ছাড়িয়ে (ভারতের বাইরে) এবং ভিজিট করা প্রত্যেক অতিথির জন্যে ভারতের মধ্যেই এয়ারপোর্টগুলোতে লউঞ্জ অ্যাকসেসের ওপর US $27 + জিএসটি লউঞ্জ অ্যাকসেস মাসুলাদি প্রয়োগ হয়</td></tr>
<tr><td>পণ্য এবং পরিষেবা কর (জিএসটি)</td><td colspan="6">18% (সমস্ত ফী ও মাসুলের ওপর প্রযোজ্য)</td></tr>
</table>

য়েস ব্যাঙ্ক

w w w . y e s . b a n k

য়েস ব্যাঙ্ক লিমিটেড

ওয়ান ইণ্ডিয়া বুল্স পার্ক, নং 14, থার্ড মেইন রোড, আম্বাট্যুর ইণ্ডাস্ট্রীয়াল এস্টেট, আম্বাট্যুর, চেন্নাই-600058

24x7 য়েস টাচ্ কাস্টমার কেয়ার নম্বরসমূহ :

1800 103 1212 (ভারতে মোবাইল এবং ল্যাণ্ডলাইনের জন্যে টোল-ফ্রী)

+91 22 49350000 (ভারতের বাইরে থেকে কল্ করার সময়ে)

ওয়েবসাইট: www.yes.bank

ই-মেইল ঠিকানা: yestouchcc@yesbank.in

v2.0