

জুলাই 6, 2017

সমস্ত তফসীলভুক্ত বাণিজ্যিক ব্যাংকসমূহ (আর আর বি সহ)
সমস্ত স্মল ফিনান্স ব্যাংক এবং পেমেন্ট ব্যাংক সমূহ

মহাশয় / প্রিয় মহাশয় ,

গ্রাহক সুরক্ষা – অননুমোদিত বৈদ্যুতিন ব্যাংকিং লেনদেনে গ্রাহকদের দায় সীমাকরণ (পরিমিতিকরণ)

প্রতারণামূলক বা অন্যান্য লেনদেনের মাধ্যমে সংঘটিত অসংলগ্ন (ভুল) ডেবিট প্রত্যাহারের বিষয়ে আমাদের সার্কুলার DBOD.Leg.BC.86 /09. 07. 007 / 2001-02 dated April 8, 2002 দেখুন।

2. অর্থনৈতিক সংযুক্তি এবং গ্রাহক সুরক্ষার প্রতি বাড়তি মনোযোগ এবং অননুমোদিত লেনদেনের কারণে গ্রাহকদের অ্যাকাউন্ট/ কার্ড ডেবিটের মাধ্যমে টাকা কেটে নেওয়ার জন্য গ্রাহকদের ক্রমবর্ধমান অসন্তোষের পরিপ্রেক্ষিতে গ্রাহকদের দায় নির্ধারণের শর্তগুলি পর্যালোচনা করা হয়েছে। এই বিষয়ে পরিবর্তিত নির্দেশগুলি নীচে দেওয়া হল:

ব্যবস্থা ও পদ্ধতির শক্তিবৃদ্ধি

3. বৈদ্যুতিন ব্যাংকিং লেনদেনকে প্রধানত: দুটি প্রকারে ভাগ করা যায় :

- দূর থেকে / ব্যাংকের মাধ্যমে মূল্যপ্রদান সংক্রান্ত লেনদেন সমূহ (যে সমস্ত লেনদেন সম্পন্ন করার জন্য লেনদেন ক্ষেত্রে আপনার দরকার নেই যেমন ইন্টারনেট ব্যাংকিং, মোবাইল ব্যাংকিং, কার্ড সঙ্গে নেই (কার্ড নট প্রেজেন্ট) এমন লেনদেন), পূর্বে- প্রদত্ত মূল্যের সাধনপত্র এবং
- মুখোমুখি (সরাসরি) মূল্যপ্রদান / সাধনপত্রের উপস্থিতিতে মূল্যপ্রদান লেনদেন (সেইসব লেনদেন যা সংঘটনের জন্য মূল্যপ্রদান সাধনপত্রের বাস্তবিক উপস্থিতি প্রয়োজন যেমন, এ টিএম, পি ও এস ইত্যাদি)

4. প্রণালী এবং পদ্ধতিগত ব্যবস্থা এমনভাবে নির্মাণ করতে হবে যাতে গ্রাহকেরা বৈদ্যুতিন ব্যাংকিং লেনদেন সম্পন্ন করতে সুরক্ষিত বোধ করেন। এই লক্ষ্যপূরণ করতে ব্যাংকগুলিকে নিম্নলিখিত বিষয়গুলিকে নজরে রাখতে হবে:

- গ্রাহকদের দ্বারা সংঘটিত বৈদ্যুতিন ব্যাংকিং লেনদেন নিরাপদ এবং সুরক্ষিত করার জন্য যথাযোগ্য সুরক্ষা এবং নিরাপত্তা নিশ্চিতকরণ ;;
- সুদক্ষ এবং আধুনিকীকরণের উপযুক্ত জালিয়াতি নির্ধারণ এবং প্রতিষেধক ব্যবস্থা নির্মাণ ;
- অননুমোদিত লেনদেনের কারণে উৎপন্ন ঝুঁকির পরিমাপ নির্ধারণের ব্যবস্থাপনা (উদাহরণস্বরূপ, ব্যাংকের বিদ্যমান ব্যবস্থার অসম্পূর্ণতা) এবং এই লেনদেনের ফলে যে দায় উৎপন্ন হয় তার পরিমাপ করা ;
- ঝুঁকি নিরসনের জন্য যথাযোগ্য ব্যবস্থা গ্রহণ এবং এর থেকে উৎপন্ন দায় মুক্তির পদ্ধতি নির্ণয়; এবং
- এমন একটি ব্যবস্থাপনা নির্ণয় যা বৈদ্যুতিন ব্যাংকিং লেনদেন গ্রাহকদের এই লেনদেন সংক্রান্ত প্রতারণা থেকে নিজেদের সুরক্ষার জন্য নিরবিচ্ছিন্ন ভাবে পরামর্শ দিতে পারবে।

ব্যাংকের কাছে গ্রাহকের অননুমোদিত লেনদেন বিষয়ে অভিযোগ

5. বৈদ্যুতিন ব্যাংকিং লেনদেন সংগঠিত করার ক্ষেত্রে এস এম এস সতর্কতা পাঠানোর বা সম্ভাব্য ক্ষেত্রে ইমেল সতর্কতা পাঠানোর জন্য ব্যাংকগুলিকে বাধ্যকামূলকভাবে গ্রাহকদের এই সংক্রান্ত বিশদ নথিভুক্ত করতে হবে। গ্রাহকদের পরামর্শ দিতে হবে অননুমোদিত বৈদ্যুতিন ব্যাংকিং লেনদেন ঘটলে যতটা সম্ভব তাড়াতাড়ি সেই সংবাদ ব্যাংকের নজরে আনতে হবে, গ্রাহকদের বোঝাতে হবে যে এই সংবাদ পেতে ব্যাংকের যত দেরী হবে ব্যাংক/ গ্রাহকের টাকা খোয়া যাওয়ার সম্ভাবনাও তত বেড়ে যাবে। অননুমোদিত লেনদেন যা সংঘটিত হয়েছে বা মূল্যপ্রদানের সাধনপত্রের খোয়া যাওয়া / চুরি হওয়া যেমন কার্ড ইত্যাদি বিষয়ক অভিযোগ জানানো সহজ করার জন্য, ব্যাংকগুলিকে অবশ্যই প্রতিদিন 24 ঘন্টা সচল থাকে এমন বহুমুখী সংবাদ জ্ঞাপন মাধ্যম (ন্যূনতম পক্ষে, ওয়েবসাইটের, ফোন ব্যাংকিং, এস এমএস, ই-মেল, আই ভি আর, টোল-ফ্রী হেল্পলাইন, ব্যাংকের হোম শাখায় অভিযোগ দায়ের ইত্যাদি) চালু করতে হবে। ব্যাংকগুলিকে অবশ্যই তাদের গ্রাহকদের এস এম এস এবং ই-মেল সতর্কতার তৎপর উত্তর দেওয়ার ব্যবস্থা রাখতে হবে যাতে গ্রাহকদের অভিযোগ থাকলে তা নথিভুক্ত করার জন্য ওয়েবপেজ বা কোন ই-মেল ঠিকানা খুঁজতে না হয়। নিশ্চিতভাবে হারানো/ প্রতারণা নথিভুক্ত করার ব্যবস্থাকে সঙ্গে সঙ্গে অভিযোগ গ্রহণের প্রাপ্তিস্বীকার (স্বয়ং-ক্রিয় উত্তর প্রদান পদ্ধতিসহ), তৎসহ অভিযোগ সংখ্যা প্রদান করার উপযুক্ত হতে হবে। গ্রাহকদের কাছে সতর্কতা পাঠানো এবং তাদের কাছ থেকে উত্তর পাওয়ার জন্য ব্যাংকগুলির ব্যবহার করা যোগাযোগ পদ্ধতিতে আবশ্যিকভাবে মেসেজ পাঠানোর এবং গ্রাহকদের কাছ থেকে উত্তর পাওয়ার (যদি থাকে) দিন ও সময় নথিভুক্ত করার সুযোগ থাকতে হবে। এই তথ্য গ্রাহকদের দায় নির্ণয় করার জন্য উপযোগী। যে সমস্ত গ্রাহক ব্যাংকের কাছে তাদের মোবাইল নম্বর নথিভুক্ত করান নি ব্যাংকগুলি তাদেরকে এ টি এম মারফত নগদ টাকা তোলায় সুবিধা ব্যতীত অন্য বৈদ্যুতিন ব্যাংকিং লেনদেন সুবিধা নাও প্রদান করতে পারে। গ্রাহকের কাছ থেকে ব্যাংক কোন অননুমোদিত লেনদেনের সংবাদ পেলে ব্যাংককে সঙ্গে সঙ্গে আর কোন অননুমোদিত লেনদেন যাতে না ঘটে তা আটকানোর জন্য পদক্ষেপ নিতে হবে।

একজন গ্রাহকের দায়সীমা

(a) একজন গ্রাহকের দায়শূন্যতা

6. নিম্নলিখিত ক্ষেত্রে অননুমোদিত লেনদেন ঘটলে গ্রাহকের দায় শূন্য হিসাবে গ্রাহ্য হবে:

- ব্যাংকের পক্ষ থেকে অংশগ্রহণকারী প্রতারণা / অবহেলা / খামতি (লেনদেন গ্রাহক দ্বারা সূচিত হোক বা না হোক)।
- তৃতীয় পক্ষীয় শর্তভঙ্গ যেখানে ব্যাংক বা গ্রাহকের কোন খামতি নেই বরং ব্যবস্থাপনার অন্য কোন অংশে খামতি বিদ্যমান এবং গ্রাহক ব্যাংক থেকে অননুমোদিত লেনদেন সংক্রান্ত সূচনা পাওয়ার তিনটি কাজের দিনের মধ্যেই ব্যাংককে এই বিষয়ে অভিযোগ জানিয়েছে।

(b) গ্রাহকদের আংশিক (সীমার মধ্যে) দায়

7. নিম্নলিখিত ক্ষেত্রে অননুমোদিত লেনদেন ঘটলে তার ফলে সৃষ্ট ক্ষতির দায় গ্রাহকের উপর বর্তাবে:

- যদি গ্রাহকের অবহেলার ফলে কোন ক্ষতি হয়, যেমন তার অ্যাকাউন্টের মূল্যপ্রদান সংক্রান্ত গোপন তথ্য যদি সে অন্য কাউকে বলে দিয়ে থাকে, গ্রাহককে ক্ষতির সম্পূর্ণ অংশ বহন করতে হবে যতক্ষণ না সে সেই অননুমোদিত লেনদেনের ঘটনা ব্যাংকে সূচিত করছে। ব্যাংকের কাছে অভিযোগ জানানোর পর যদি কোন লেনদেন প্রতারণা ঘটে তবে সেই দায় ব্যাংককে বহন করতে হবে।
- যেখানে অননুমোদিত বৈদ্যুতিন ব্যাংকিং লেনদেন সংঘটিত হওয়ার দায় ব্যাংক বা গ্রাহকের নয় বরং অন্যত্র পদ্ধতির সমস্ত ক্ষেত্রে ছড়িয়ে রয়েছে এবং যেখানে এই লেনদেনের সূচনা ব্যাংকের কাছে দেওয়া গ্রাহকের দেরী হয়েছে (ব্যাংক থেকে সংবাদ পাওয়ার পর চার থেকে সাতটি কাজের দিন অতিবাহিত হওয়ার পর) সেক্ষেত্রে লেনদেনপিছু গ্রাহকের দায় সম্পর্কিত লেনদেনমূল্যের সমান বা টেবিল 1 –এ উল্লেখিত হারের মধ্যে যেটি কম সেই হারে নির্ধারিত হবে।

টেবিল 1	
পরিচ্ছদ 7(ii)- এর অধীনে গ্রাহকের সর্বাধিক দায়	
অ্যাকাউন্টের ধরণ	সর্বাধিক দায় (₹)
• বি এস বি ডি অ্যাকাউন্টস	5,000
• অন্য সমস্ত সেভিংস অ্যাকাউন্ট সমূহ • পূর্ব প্রদত্ত মূল্যের সাধন পত্র (ইন্সট্রুমেন্ট) এবং গিফট কার্ডস • এম এস এম ই গুলির কারেন্ট/ ক্যাশ ক্রেডিট / ওভার ড্রাফট অ্যাকাউন্ট সমূহ • কোন একক ব্যক্তির কারেন্ট/ ক্যাশ ক্রেডিট / ওভার ড্রাফট অ্যাকাউন্ট সমূহ যেগুলির বার্ষিক গড় ব্যালান্স (প্রতারণা সংঘটিত হওয়ার আগের 365 দিনের)/ সর্বাধিক সীমা Rs.25 লাখ পর্যন্ত • সেই সমস্ত ক্রেডিট কার্ডস যেগুলির অনুমোদিত সীমা Rs.5 লাখ পর্যন্ত	10,000
• অন্যান্য সমস্ত কারেন্ট/ ক্যাশ ক্রেডিট / ওভার ড্রাফট অ্যাকাউন্ট সমূহ • সেই সমস্ত ক্রেডিট কার্ডস যেগুলির অনুমোদিত সীমা Rs.5 লাখ টাকা থেকে বেশী	25,000

উপরন্তু, অভিযোগ জানতে সাত দিনের অতিরিক্ত সময় অতিবাহিত হয়ে গেলে, গ্রাহকদের দায়সীমা ব্যাংকের বোর্ডের অনুমোদিত নীতি অনুসারে নির্ধারিত হবে। অ্যাকাউন্ট খোলার সময়ে ব্যাংকগুলি গ্রাহক দায় সম্বন্ধে এই নীতির প্রণীত বিষয়গুলি গ্রাহকদের অবহিত করবে। আরও বেশী করে এই তথ্য সম্প্রসারণের জন্য ব্যাংকগুলি তাদের অনুমোদিত নীতিগুলি জনগণের জন্য নির্ধারিত পরিসরে প্রদান করবে। ব্যাংকগুলি তাদের নথিভুক্ত গ্রাহকদেরও আলাদা আলাদা ভাবে এই বিষয়ক নীতিগুলি সম্পর্কে অবহিত করবে।

8. উপরে paragraph 6 (ii) এবং paragraph 7 (ii) -তে বিবৃত তৃতীয় পক্ষীয় শর্তভঙ্গের ক্ষেত্রে যেখানে ক্রেডিট বা খামতি ব্যাংক বা গ্রাহক কারো নয় বরং পদ্ধতির অন্যত্র ছড়িয়ে আছে সেখানে গ্রাহকদের সার্বিক দায় নীচের Table 2- তে দেওয়া হল:

টেবিল 2	
গ্রাহকদের দায়ের সারাংশ	
সংবাদ পাওয়ার কত দিন পরে প্রতারণামূলক লেনদেনের অভিযোগ জানান হয়েছে	গ্রাহক দায় (₹)
তিনটি কাজের দিনের মধ্যে	শূন্য দায়
4 থেকে 7 টি কাজের দিনের মধ্যে	লেনদেনে জড়িত রাশির সমপরিমাণ বা Table 1- এ উল্লিখিত পরিমাণ, যেটি পরিমাণে কম
7টি কাজের দিন অতিবাহিত হওয়ার পর	ব্যাংক বোর্ডের অনুমোদিত নীতি অনুসারে

Table 2- তে উল্লিখিত কাজের দিনের সংখ্যা গোনা হবে গ্রাহকের যে ব্যাংকে অ্যাকাউন্ট আছে সেই ব্যাংকের কমদিবস সূচী অনুসারে এবং দিন হিসাব করার ক্ষেত্রে লেনদেনের সংবাদ পাওয়ার দিনটিকে বাদ দিতে হবে।

গ্রাহকদের শূন্যদায়/ সীমায়িত দায় লেনদেনের ক্ষেত্রে কতদিনে টাকা ফেরত পাওয়ার সময়সূচী

9. অননুমোদিত বৈদ্যুতিন লেনদেনের ক্ষেত্রে গ্রাহকদের কাছ থেকে সংবাদ পাওয়ার পর, 10 দিনের মধ্যে গ্রাহকের অ্যাকাউন্টে লেনদেনের টাকার ক্রেডিট দেওয়া হবে (বীমাদাবী, যদি কিছু থাকে সেই দাবী সীমাংসার জন্য অপেক্ষা না করে)। ব্যাংকগুলি তাদের স্ববিবেচনায় অননুমোদিত বৈদ্যুতিন লেনদেনের ক্ষেত্রে গ্রাহকদের এমনকি তাদের অসাবধানতার ক্ষেত্রেও দায় থেকে রেহাই দিতেও পারে। এই ক্রেডিট এমনভাবে দেওয়া হবে যেন অননুমোদিত বৈদ্যুতিন লেনদেনের দিনের ক্রেডিটের মান্যতা পায়।

10. উপরন্তু, ব্যাংকগুলি নিশ্চিত করবে যে:

- i. কোন অভিযোগের নিষ্পত্তি এবং গ্রাহক দায়, যদি কিছু থাকে, সেগুলি যেন ব্যাংকগুলির বোর্ড নীতির মাধ্যমে নির্ধারিত সময়ের মধ্যে, এবং অথবা অভিযোগ পাওয়ার অনধিক 90 দিনের মধ্যে সম্পন্ন হয়, এবং উপরে বর্ণিত paragraphs 6 to 9 – এর ধারা অনুসারে গ্রাহকদের ক্ষতিপূরণ দেওয়া হয়;
- ii. যেখানে অভিযোগ পাওয়ার অনধিক 90 দিনের মধ্যে অভিযোগের নিষ্পত্তি এবং গ্রাহক দায়, যদি কিছু থাকে, তা নির্ধারণ করা যায় নি উপরে বর্ণিত paragraphs 6 to 9 –এর ধারা অনুসারে গ্রাহকদের ক্ষতিপূরণ দেওয়া হয়; এবং
- iii. ডেবিট কার্ড / ব্যাংক অ্যাকাউন্ট-এর ক্ষেত্রে গ্রাহকদের যেন সুদ প্রাপ্তিতে কোন ঘাটতি না ঘটে এবং ক্রেডিট কার্ড-এর ক্ষেত্রে গ্রাহকদের যেন অতিরিক্ত সুদ দিতে না হয়।

গ্রাহক সুরক্ষার জন্য বোর্ডের অননুমোদিত নীতি

11.গ্রাহকদের অসাধনতা/ ব্যাংকের অসাধনতা / ব্যাংকের পদ্ধতিগত অনবধানতা/ তৃতীয় পক্ষীয় শর্তভঙ্গ ইত্যাদি কারণে গ্রাহকদের অ্যাকাউন্টে অননুমোদিত ডেবিট (টাকা উঠিয়ে নেওয়া) –এর ঝুঁকির ক্ষেত্রে পরিবর্তীত অবস্থানে, অননুমোদিত লেনদেনগুলিকে স্পষ্টভাবে সজ্ঞায়িত করা গ্রাহকদের অধিকার এবং দায়বদ্ধতা নির্ধারণ করা ব্যাংকগুলির দায়িত্ব।গ্রাহক সুরক্ষা তৎসহ বৈদ্যুতিন ব্যাংকিং লেনদেনে যুক্ত ঝুঁকি এবং দায়বদ্ধতা এবং এই রকম অননুমোদিত লেনদেনের ক্ষেত্রে গ্রাহক-দায় সম্পর্কিত গ্রাহক জাগরুকতা নির্মাণে ব্যাংকগুলি তাদের গ্রাহক সম্পর্ক নীতির নির্মাণ/ পরিবর্ধন করবে। এই নীতি অবশ্যিকভাবে হতে হবে, স্বচ্ছ, বৈষম্যবিহীন এবং এর মধ্যে অন্তর্ভুক্ত থাকতে হবে অননুমোদিত বৈদ্যুতিন ব্যাংকিং লেনদেনের ক্ষেত্রে গ্রাহকদের ক্ষতিপূরণ দেওয়ার পদ্ধতিগত ব্যবস্থাপনা এবং উপরে paragraph 10 –এ নির্দেশিত সময়বিধি অনুসারে ক্ষতিপূরণ দেওয়ার ব্যবস্থা। এই নীতি তৎসহ অভিযোগ তত্ত্বাবধান / নিষ্পত্তির বিশদ ব্যাংকগুলির ওয়েবসাইটে প্রদর্শন করতে হবে।এই সার্কুলারে উল্লেখিত নির্দেশাবলী এই নীতির মধ্যে অন্তর্ভুক্ত করতে হবে।

প্রমাণ দেওয়ার বোঝা (দায়) Burden of Proof

12. অননুমোদিত বৈদ্যুতিন ব্যাংকিং লেনদেনের ক্ষেত্রে গ্রাহক-দায় নির্ণয় করার দায়িত্ব ব্যাংকের উপর ন্যস্ত থাকবে।

সংবাদ প্রদান এবং দেখভাল করার প্রয়োজনীয়তা

13. বোর্ড বা তার কোন সমিতি (কমিটি)-র কাছে গ্রাহক-দায় সম্পর্কিত সংবাদ প্রদান করার জন্য ব্যাংকগুলিকে একটি সুবিধাজনক পরিকাঠামোগত ব্যবস্থাপনা নির্মাণ করতে হবে। অন্যান্য বিষয়ের সঙ্গে সঙ্গে বিবরণী প্রদানে অন্তর্ভুক্ত থাকবে পরিমাণ/ কেসের সংখ্যা এবং বিভিন্ন ধরনের কেসে (যেমন কার্ড সহযোগে লেনদেন, কার্ড ছাড়া লেনদেন, ইন্টারনেট ব্যাংকিং, মোবাইল ব্যাংকিং, এ টি এম লেনদেন ইত্যাদি) সংযুক্ত মোট টাকা এবং তার বন্টন সংক্রান্ত তথ্য। প্রতি টি ব্যাংকে গ্রাহক পরিষেবা সংক্রান্ত স্ট্যান্ডিং কমিটি নির্দিষ্ট সময় অন্তর গ্রাহকদের জানানো বা অন্যথায় লব্ধ অননুমোদিত বৈদ্যুতিন ব্যাংকিং লেনদেনের বিবরণী তৎসহ তার উপর গৃহীত পদক্ষেপ, অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থাপনার পরীক্ষা করবেন এবং নীতি ও পদ্ধতির উন্নতি সাধনে উপযুক্ত ব্যবস্থা নেবেন। এই ধরনের সব লেনদেনগুলিকে ব্যাংকের আভ্যন্তরীণ হিসাব পরীক্ষক দ্বারা পরিক্ষীত হতে হবে।

14. এই সার্কুলারে প্রদত্ত নির্দেশিকা ক্রেডিট কার্ড, ডেবিট কার্ড এবং ব্যাংকগুলির টাকার মূল্যে নির্ধারিত কো-ব্রান্ডেড প্রিপেড কার্ড কার্যপদ্ধতি এবং ক্রেডিট কার্ড জারি করতে পারে এমন এন বি এফ সি গুলির কার্যপদ্ধতি সংক্রান্ত সামগ্রীক নির্দেশবিধি সংক্রান্ত মাস্টার সার্কুলার Master Circular DBR.No.FSD.BC.18/24.01.009/2015-16 dated July 1, 2015-তে বর্ণিত নির্দেশবিধিকে অতিক্রম করে লাগু হবে যেমনভাবে প্রদত্ত Annex - এ বর্ণিত হয়েছে।

আপনার বিশ্বস্ত,

(প্রকাশ বালিয়াসিংঘ)

মুখ্য মহাপ্রবন্ধক

Annex

ক্রেডিট কার্ড , ডেবিট কার্ড এবং ব্যাংকগুলির টাকার মূল্যে নির্ধারিত কো-ব্রান্ডেড প্রিপেড কার্ড কার্যপদ্ধতি এবং ক্রেডিট কার্ড জারি করতে পারে এমন এন বি এফ সি গুলির কার্যপদ্ধতি সংক্রান্ত সামগ্রীক নির্দেশবিধি (DBR.No.FSD.BC.18/24.01.009/2015-16 dated July 1, 2015) যেগুলি তফসিলভুক্ত বাণিজ্যিক ব্যাংকগুলির প্রেক্ষিতে পরিবর্ধিত পরিবর্ধিত হল:

ক্র. সংখ্যা	বিদ্যমান নির্দেশিকা		এই সার্কুলারের মাধ্যমে পরিবর্ধিত নির্দেশিকা (ধারা সং.)
	ধারা সং.	নির্দেশিকা	
1	I.14.1	ব্যাংক সমূহ/ এন বি এফ সি সমূহ আভ্যন্তরীণ প্রতারণা প্রতিরোধকারী নিয়ন্ত্রণ ব্যবস্থা নির্মাণ করবে এবং প্রত্যক্ষভাবে প্রতারণা নিরোধক সমিতিতে / কম্বীগোষ্ঠীতে যোগদান করবে যারা প্রতারণা নিরোধক আইন কানুন নির্ধারণ করবে এবং প্রতারণা নিবারক এবং নির্বহণ ব্যবস্থা নেবে।	4
2	II.7.(viii)(c)	7. গ্রাহকদের কার্ড জারি করার বিধি ও শর্তাবলী: (viii) (c) শর্তনুযায়ী কার্ডের ধারকের দায়বদ্ধতা থাকবে নিম্নলিখিত ঘটনা জানতে পারার সঙ্গে সঙ্গে ব্যাংককে সেই খবর জানানোর : - কার্ড হারিয়ে যাওয়া , চুরি যাওয়া , কার্ডের প্রতিলিপি করে নেওয়া বা অন্য পদ্ধতি যা উপযোগ করার সুযোগ করে দেয় ; - কোন অননুমোদিত লেনদেনের মাধ্যমে কার্ড ধারকের অ্যাকাউন্টের বিশদ তৃতীয় কারো জেনে যাওয়া (রেকর্ড করে নেওয়া); এবং - ব্যাংকটির অ্যাকাউন্ট দেখভালে কোন ভুল বা অনিয়ম হওয়া ।	5
3	II.7.(viii)(d)	(viii) (d): শর্তের মধ্যে কোন একটি যোগাযোগ পয়েন্টের উল্লেখ থাকতে হবে যেখানে এই ধরনের সূচনা পাঠানো যায় । এই সূচনা যেন দিন বা রাতের যেকোন সময়ে পাঠানো যায়।	5
4	II.7.(x)	শর্তে উল্লেখ থাকবে যে সরাসরি ব্যাংকের আয়ত্রে থাকা কোন পদ্ধতিগত ত্রুটির ফলে যদি কার্ড ধারককে কোন প্রত্যক্ষ ক্ষতির মুখোমুখী হতে হয় তার জন্য ব্যাংক অবশ্যই দায়ী থাকবে। কিন্তু যদি অর্থপ্রদান পদ্ধতিতে কারিগরি ব্যবস্থার পতন হয় যে পতন কার্ডের ধারকের নথিটিতে দৃশ্যমান কোন তথ্য(মেসেজ) দ্বারা বা অন্য কোন উপায়ে চিহ্নিত করা যায়, সেক্ষেত্রে ব্যাংককে দায়ী করা যাবে না। লেনদেনের অসম্পূর্ণতা বা ত্রুটিপূর্ণ সম্পূর্ণতার ক্ষেত্রে ব্যাংকের দায় সীমাবদ্ধ থাকবে শুধুমাত্র লেনদেনের মূল টাকা এবং বিধি নিয়ন্ত্রণকারী আইনী ধারা অনুযায়ী সুদের পরিমাণগত ক্ষতির মধ্যে।	6 & 7
5	II.9.(i)	ডেবিট কার্ডের সম্পূর্ণ নিরপত্তা ব্যাংক নিশ্চিত করবে। ডেবিট কার্ডের নিরপত্তা রক্ষা করা ব্যাংকের দায়িত্ব এবং কোন পক্ষের সুরক্ষা বিঘ্নিত হওয়া বা সেই ব্যবস্থা কার্যকরী না হওয়ার ফলে যদি কোন ক্ষতি সাধিত হয় তবে সেই দায় ব্যাংককে বহন করতে হবে।	4, 6 & 7
6	II.9.(iv)	iv) গ্রাহকের কার্ড হারিয়ে যাওয়া , চুরি যাওয়া , কার্ডের প্রতিলিপি করে নেওয়া সংক্রান্ত কোন ক্ষতির সূচনা ব্যাংককে পাঠানোর আগে পর্যন্ত কার্ডের ধারককে বহন করতে হবে , কিন্তু সেটা একটি নির্দিষ্ট সীমা পর্যন্ত (নির্ধারিত পরিমাণ টাকা বা লেনদেন করা টাকার একটি শতাংশ পর্যন্ত যা কার্ডের ধারক এবং ব্যাংকের সঙ্গে পারস্পরিক আগাম চুক্তিতে নির্ধারিত হয়ে আছে), ব্যতিক্রম যেখানে কার্ডের গ্রাহক প্রতারণমূলকভাবে কাজ করেছে জেনেশুনে বা অত্যন্ত অবহেলার সঙ্গে ।	6 & 7
7	II.9.(v)	সমস্ত ব্যাংককে এমন একটি পদ্ধতিগত ব্যবস্থা প্রদান করতে হবে যেখানে গ্রাহকরা কার্ডের হারিয়ে যাওয়া , চুরি যাওয়া , কার্ডের প্রতিলিপি করে নেওয়া সংক্রান্ত কোন ক্ষতির সূচনা ব্যাংককে দিন বা রাতের যেকোন সময়ে প্রদান করতে পারে।	5
8	II.9.(vi)	কার্ডের হারিয়ে যাওয়া , চুরি যাওয়া , কার্ডের প্রতিলিপি করে নেওয়া সংক্রান্ত কোন ক্ষতির সূচনা পাওয়ার পর ব্যাংক তাদের আয়ত্রে থাকা সেই সমস্ত পদক্ষেপ নেবে যার ফলে সেই কার্ডের পরবর্তী ব্যবহার বন্ধ করা যায়।	5