স্ক্যাপিয়া ফেডারেল ক্রেডিট কার্ড

সবচেয়ে গুরুত্বপূর্ণ শর্তাবলী

কর্তৃক ইস্যুকৃত

Federal Bank

ক্রমিক নং	ফি এবং চার্জ	ফি-এর বিবরণ
1	কার্ডের নাম	স্ক্যাপিয়া ফেডারেল ক্রেডিট কার্ড
2	কর্তৃক ইস্যুকৃত	ফেডারেল ব্যাঙ্ক
3	যোগদানের ফি	শূন্য
4	বার্ষিক সদস্যপদ ফি	শূন্য
5	সুদমুক্ত গ্রেস পিরিয়ড**	48 দিন পর্যন্ত
6	রিভলভিং ক্রেডিটের জন্য সুদের হার	45% বার্ষিক (3.75% প্রতি মাসে) লেনদেনের তারিখ থেকে
7	7 ক্যাশ অ্যাডভান্স/উত্তোলনের জন্য সুদের হার	45% বার্ষিক (3.75% প্রতি মাসে) টাকা তোলার তারিখ থেকে (নগদ উত্তোলনের ক্ষেত্রে কোনো সুদ-মুক্ত সময়সীমা নেই)
8a	ক্রয়-পরবর্তী ইএমআই লেনদেনের সুদের হার	14% থেকে 20% বার্ষিক (যা 3, 6, 9, 12, 15, 18, 21 এবং 24 মাসের মেয়াদের জন্য প্রযোজ্য; মেয়াদের সময়সীমা পরিমাণের ওপর ভিত্তি করে পরিবর্তিত হতে পারে)
8b	ইন-স্টোর ইএমআই লেনদেনের সুদের হার (ক্রয়ের সময়)	অফলাইন ইন-স্টোর ইএমআই -পাইনল্যাবস 16% বার্ষিক (যা 3, 6, 9, 12, 15, 18, 21 এবং 24 মাসের মেয়াদের জন্য প্রযোজ্য; মেয়াদের সময়সীমা পরিমাণের ওপর ভিত্তি করে পরিবর্তিত হতে পারে) অনলাইন প্ল্যাটফর্ম-এর ওপর ইএমআই: -পেইউ

<table>
<tr><td></td><td></td><td>15.99% বার্ষিক (যা 3, 6, 9, 12, 15, 18, 21 এবং 24 মাসের মেয়াদের জন্য প্রযোজ্য; মেয়াদের সময়সীমা পরিমাণের ওপর ভিত্তি করে পরিবর্তিত হতে পারে)</td></tr>
<tr><td>9</td><td>প্রাইমারি এবং অ্যাড-অন কার্ড পুনরায় জারি /প্রতিস্থাপনের ফি</td><td>রুপি 200/- টাকা + জিএসটি</td></tr>
<tr><td>10</td><td>অ্যাড-অন কার্ডের জন্য জয়েনিং/বার্ষিক ফি</td><td>শূন্য</td></tr>
<tr><td>11</td><td>প্রাইমারি এবং অ্যাড-অন কার্ডের জন্য ক্যাশ অ্যাডভান্স ফি/এটিএম উইথড্রয়াল ফি</td><td>উত্তোলিত পরিমাণের 2.5% অথবা 500/- টাকা, এর মধ্যে যেটি বেশি</td></tr>
<tr><td>12</td><td>12 লেট পেমেন্ট চার্জ/ডিফল্টের ক্ষেত্রে চার্জ</td><td>
<table>
<tr><td>স্টেটমেন্ট ব্যালেন্স</td><td>বিলম্বিত পেমেন্ট চার্জ টাকা</td></tr>
<tr><td>100 টাকার কম</td><td>0</td></tr>
<tr><td>100 টাকা – 500 টাকা</td><td>100</td></tr>
<tr><td>501 টাকা থেকে 5000 টাকা</td><td>500</td></tr>
<tr><td>5001 টাকা থেকে 10000 টাকা</td><td>600</td></tr>
<tr><td>10001 টাকা থেকে 25000 টাকা</td><td>750</td></tr>
<tr><td>25001 টাকা থেকে 50000 টাকা</td><td>950</td></tr>
<tr><td>50000 টাকার বেশি</td><td>1000</td></tr>
</table>
</td></tr>
<tr><td>13</td><td>ন্যূনতম প্রদেয় পরিমাণ</td><td>(ক্রয় (পিওএস, ই-কম) + নগদ উত্তোলন যা ন্যূনতম 100/- টাকা + সুদের সাপেক্ষে) এর 5% + বকেয়া ইএমআই, কর, চার্জ এবং ফি-এর 100%।</td></tr>
<tr><td>14</td><td>ক্যাশ অ্যাডভান্স লিমিট</td><td>কার্ড সীমার 10% পর্যন্ত</td></tr>
<tr><td>15</td><td>ওভারলিমিট চার্জ</td><td>অতিরিক্ত সীমার পরিমাণের 2.5%, যা ন্যূনতম 500/- টাকা সাপেক্ষে</td></tr>
</table>

16	ফুয়েল ট্রানজ্যাকশন সারচার্জ	1% সারচার্জ মকুব 5000 টাকা পর্যন্ত লেনদেনের জন্য (প্রতি মাসে সর্বোচ্চ 500 টাকা মকুব)। এক মাসে 50,000 টাকার বেশি জ্বালানি খরচের ক্ষেত্রে 1% কনভিনিয়েন্স ফি + প্রযোজ্য জিএসটি ধার্য করা হবে (প্রতি লেনদেনে সর্বোচ্চ 3,000 টাকা)।
17	ইউটিলিটি ট্রানজ্যাকশন	এক মাসে 50,000 টাকার বেশি ব্যয়ের ক্ষেত্রে 1% কনভিনিয়েন্স ফি + প্রযোজ্য জিএসটি (প্রতি লেনদেনে সর্বোচ্চ 3,000 টাকা) ধার্য করা হবে
18	ভাড়া এবং ওয়ালেট লোড	ভাড়া এবং ওয়ালেট লোড বাবদ খরচের ক্ষেত্রে প্রতি অ্যাকাউন্টে 1% কনভিনিয়েন্স ফি + প্রযোজ্য জিএসটি (প্রতি লেনদেনে সর্বোচ্চ 3,000 টাকা) ধার্য করা হবে
19	অটো ডেবিট প্রত্যাখ্যাত হওয়া*	পেমেন্টের পরিমাণের 2%, যা ন্যূনতম 450/- টাকা সাপেক্ষে
20	20 লেনদেনের জন্য ধার্য করা পরিষেবা চার্জ	শূন্য
21a	ক্রয় পরবর্তী ইএমআই প্রসেসিং ফি এবং প্রি-ক্লোজার চার্জ	ইএমআই রূপান্তরের জন্য 399/- টাকা + জিএসটি প্রসেসিং ফি প্রযোজ্য হবে**। নির্বাচিত মেয়াদের আগে বন্ধ করা হলে, প্রযোজ্য অবশিষ্ট আসলের ওপর 2% ফোরক্লোজার চার্জ + জিএসটি (ন্যূনতম 100/- টাকা সাপেক্ষে) ধার্য করা হবে। ফোরক্লোজারের জন্য বিনামূল্যে বাতিলের সময়সীমা হলো 7 দিন। স্টেটমেন্ট জেনারেট হওয়ার পর নেওয়া ইএমআই-এর ক্ষেত্রে কোনো ফ্রি ক্যানসেলেশন পিরিয়ড বা বিনামূল্যে বাতিলের সময়সীমা থাকবে না। যদি লেনদেনের সময় কোনো ইএমআই অফার গ্রহণ করা হয়ে থাকে, তবে সেক্ষেত্রেও কোনো ফ্রি ক্যানসেলেশন পিরিয়ড থাকবে না।
21b	ইন-স্টোর ইএমআই প্রসেসিং ফি এবং প্রি-ক্লোজার চার্জ	অফলাইন ইন-স্টোর ইএমআই -পাইনল্যাবস

		ইএমআই রূপান্তরের জন্য 1% বা 99 টাকা (যেটি বেশি) + জিএসটি প্রসেসিং ফি প্রযোজ্য হবে নির্বাচিত মেয়াদের আগে বন্ধ করা হলে, প্রযোজ্য ক্ষেত্রে অবশিষ্ট আসলের ওপর 2% + জিএসটি (ন্যূনতম 100/- টাকা সাপেক্ষে) ফোরক্লোজার চার্জ হিসেবে ধার্য করা হবে। কোনো ফ্রি ক্যানসেলেশন পিরিয়ড প্রযোজ্য নয়। অনলাইন প্ল্যাটফর্ম-এ ইএমআই: -পেইউ ইএমআই রূপান্তরের জন্য 1% বা 99 টাকা (যেটি বেশি) + জিএসটি প্রসেসিং ফি প্রযোজ্য হবে নির্ধারিত মেয়াদের আগে বন্ধ করা হলে, প্রযোজ্য ক্ষেত্রে অবশিষ্ট আসলের ওপর 3% + জিএসটি (ন্যূনতম 100/- টাকা সাপেক্ষে) ফোরক্লোজার চার্জ হিসেবে ধার্য করা হবে। কোনো ফ্রি ক্যানসেলেশন পিরিয়ড প্রযোজ্য নয়।
22	বৈদেশিক মুদ্রা মার্ক-আপ	0% (শূন্য)
23	1 কোটির উপরে টাকা তোলার ওপর টিডিএস	নগদ উত্তোলনের পরিমাণ ₹1 কোটির বেশি হলে এবং উত্তোলনকারী ব্যক্তি যদি পূর্ববর্তী তিনটি অ্যাসেসমেন্ট ইয়ারের যেকোনো একটি বা সবকটির জন্য আয়কর রিটার্ন জমা দিয়ে থাকেন, তবে 2.00% হারে টিডিএস কাটা হবে। যদি উত্তোলনকারী ব্যক্তি পূর্ববর্তী তিনটি অ্যাসেসমেন্ট ইয়ারের কোনোটির জন্যই আইটিআর জমা না দিয়ে থাকেন, তবে ₹20 লক্ষের বেশি নগদ উত্তোলনের ক্ষেত্রে 2% এবং ₹1 কোটির বেশি উত্তোলনের ক্ষেত্রে 5% হারে টিডিএস কাটা হবে।

24	পণ্য ও পরিষেবা কর (জিএসটি)	ভারত সরকার কর্তৃক সময়ে সময়ে বিজ্ঞাপিত হারে সমস্ত ফি, সুদ এবং অন্যান্য চার্জের ওপর পণ্য ও পরিষেবা কর (জিএসটি) প্রযোজ্য হবে প্রযোজ্য জিএসটি সরবরাহকারীর অবস্থান (ক্রেডিট কার্ড ইস্যুকারী ফেডারেল ব্যাংক) এবং সরবরাহের স্থানের ওপর নির্ভর করবে। যদি সরবরাহের স্থান (গ্রাহকের যোগাযোগের ঠিকানা) কেরালায় হয়, তবে এটি সিজিএসটি এবং এসজিএসটি (আন্তঃরাজ্য) হবে, অন্যথায় আইজিএসটি (আন্তঃরাজ্য) হবে। সিস্টেমে গ্রাহকের নিবন্ধিত মেইলিং ঠিকানা না থাকলে, আন্তঃরাজ্য জিএসটি হার ধার্য করা হবে। কার্ড হোল্ডার সঠিক এবং সময়োপযোগী তথ্য প্রদানের জন্য দায়ী থাকবেন যাতে ক্রেডিট কার্ড ইস্যুকারী যথাযথ জিএসটি কমপ্লায়েন্স বা পরিপালন সম্পন্ন করতে পারে, যা কার্ড হোল্ডারকে ক্রেডিট কার্ড ইস্যুকারী দ্বারা প্রদত্ত সরবরাহের (ক্রেডিট কার্ড পরিষেবা) ইনপুট ট্যাক্স ক্রেডিট গ্রহণ করতে সক্ষম করবে। কার্ড হোল্ডার কর্তৃক ভুল তথ্য প্রদানের কারণে বা কার্ড হোল্ডারের কোনো কাজ বা ত্রুটির কারণে ইনপুট ট্যাক্স ক্রেডিটের কোনো ক্ষতি বা ইনপুট ট্যাক্স ক্রেডিট পেতে বিলম্বের জন্য ক্রেডিট কার্ড ইস্যুকারী দায়ী থাকবে না। ফি এবং চার্জ/সুদ সংক্রান্ত কোনো বিবাদ বা অন্য কোনো ছাড়/মকুবের ক্ষেত্রে সংগৃহীত জিএসটি ফেরত দেওয়া হবে না।
25	উত্তোলনের সীমা	i. ক্রেডিট সীমা– অনবোর্ডিং-এর সময় অনুমোদিত এবং প্রদর্শিত অনুযায়ী। ii. প্রাপ্য ক্রেডিট লিমিট - অনবোর্ডিং বা অন্তর্ভুক্তির সময় অনুমোদিত এবং প্রদর্শিত তথ্য অনুযায়ী।

		iii. নগদ উত্তোলন সীমা– ক্রেডিট সীমার 10%।

*** অটো ডেবিট বৈশিষ্ট্যটি বর্তমানে তৈরির পর্যায়ে রয়েছে এবং বৈশিষ্ট্যটি চালু হওয়ার পর এটি কার্যকর হবে।**

**** 21এ এবং 21বি-তে উল্লিখিত প্রসেসিং ফি-এর পরিবর্তনসমূহ 1লা জুন 2026 থেকে কার্যকর হবে**

I. সুদমুক্ত (গ্রেস) পিরিয়ড:

সুদমুক্ত ক্রেডিটের সময়সীমা 48 দিন পর্যন্ত হতে পারে, যা ক্রেডিট কার্ডের ক্ষেত্রে প্রযোজ্য স্কিম এবং মার্চেন্ট কর্তৃক দাবি জমা দেওয়ার ওপর নির্ভরশীল।

**দৃষ্টান্ত:

15 জানুয়ারি 2023 থেকে 14 ফেব্রুয়ারি 2023 পর্যন্ত সময়ের একটি স্টেটমেন্টের জন্য, পেমেন্টের শেষ তারিখ হবে 2 মার্চ, 2023।

ধরে নেওয়া হচ্ছে যে আপনি পেমেন্টের শেষ তারিখ তারিখের মধ্যে পূর্ববর্তী মাসের স্টেটমেন্টের মোট প্রদেয় পরিমাণ পরিশোধ করেছেন, সেক্ষেত্রে গ্রেস পিরিয়ড হবে:

1. 16ই জানুয়ারি, 2023 তারিখে করা একটি কেনাকাটার জন্য, সুদ-মুক্ত গ্রেস পিরিয়ড হলো 16 জানুয়ারি, 2023 থেকে 4ঠা মার্চ, 2023 পর্যন্ত, অর্থাৎ **47** দিন।
2. 14ই ফেব্রুয়ারি, 2023 তারিখে করা একটি কেনাকাটার জন্য, সুদ-মুক্ত গ্রেস পিরিয়ড হলো 14ই ফেব্রুয়ারি 2023 থেকে 4ঠা মার্চ, 2023 পর্যন্ত, অর্থাৎ **18** দিন।

সুতরাং, কেনাকাটার তারিখের ওপর ভিত্তি করে গ্রেস পিরিয়ড বা অতিরিক্ত সময়সীমা পরিবর্তিত হতে পারে। এই সময়সীমাটি কেবল তখনই সুদমুক্ত হবে যদি পূর্ববর্তী সমস্ত বকেয়া সম্পূর্ণ পরিশোধ করা হয় এবং আগের মাসগুলো থেকে কোনো অপরিশোধিত ব্যালেন্স বাকি না থাকে। তবে, যদি মোট প্রদেয় পরিমাণ নির্দিষ্ট পেমেন্টের শেষ তারিখের মধ্যে পরিশোধ করা না হয়, তবে কোনো সুদমুক্ত সময়সীমা পাওয়া যাবে না। ক্যাশ অ্যাডভান্স-এর ক্ষেত্রে, লেনদেনের তারিখ থেকে পেমেন্টের তারিখ পর্যন্ত সুদ ধার্য করা হয়।

II. ফাইন্যান্স চার্জ/সুদের চার্জ:

i. সুদের চার্জ মাসিক শতাংশ হারে প্রদান করা হয়, যা কেএফএস-এ উল্লেখ করা হয়েছে। কার্ড সদস্য যদি তার সম্পূর্ণ ব্যালেন্স পরিশোধ না করার সিদ্ধান্ত নেন, তবে লেনদেনের তারিখ থেকে সমস্ত লেনদেনের ওপর এবং কার্ড সদস্যের নেওয়া সমস্ত ক্যাশ অ্যাডভান্স-এর ওপর সেগুলি পরিশোধ না করা পর্যন্ত এই চার্জ প্রযোজ্য হবে। প্রদেয় সুদের চার্জ কার্ড সদস্যের অ্যাকাউন্টে ডেবিট করা হয় যতক্ষণ না কার্ডের বকেয়া সম্পূর্ণ পরিশোধ করা হচ্ছে।

ii. যখন গ্রাহক কোনো বকেয়া পরিমাণ পরবর্তী সময়ের জন্য স্থানান্তর করেন বা ক্যাশ অ্যাডভান্স গ্রহণ করেন, তখন গড় দৈনিক ব্যালেন্স পদ্ধতি ব্যবহার করে গণনা করা একটি ফিন্যান্স চার্জ স্থানান্তরিত ব্যালেন্স এবং নতুন বিলিংয়ের ক্ষেত্রে প্রযোজ্য হবে।

iii. যদি একজন কার্ডহোল্ডার স্ক্যাপিয়া ফেডারেল ক্রেডিট কার্ডের রিভলভিং ক্রেডিট সুবিধা গ্রহণ করেন এবং মাসিক বিলিং স্টেটমেন্টে প্রতিফলিত মোট প্রদেয় পরিমাণের চেয়ে কম পরিমাণ অর্থ পরিশোধ করার সিদ্ধান্ত নেন, তবে সম্পূর্ণ বকেয়া পরিমাণের ওপর সুদের চার্জ প্রযোজ্য হবে এবং পূর্ববর্তী বকেয়া পরিমাণ সম্পূর্ণ পরিশোধ না করা পর্যন্ত সমস্ত নতুন লেনদেনের ওপরও লেনদেনের তারিখ থেকে সুদের চার্জ প্রযোজ্য হবে। রিভলভিং ক্রেডিট হলো এমন এক ধরনের ক্রেডিট যার কিস্তি ক্রেডিটের মতো কোনো নির্দিষ্ট সংখ্যক পেমেন্ট থাকে না।

iv. নিচের উদাহরণগুলো সুদের চার্জ গণনার পদ্ধতি নির্দেশ করবে: নিচের টেবিলে ধরে নেওয়া হয়েছে যে, পূর্ববর্তী মাসের স্টেটমেন্টের মোট প্রদেয় পরিমাণ নির্ধারিত পেমেন্টের শেষ তারিখ-এর মধ্যে পরিশোধ করা হয়েছে এবং কোনো বকেয়া পরিমাণ নেই। স্টেটমেন্টের তারিখ প্রতি মাসের 15 তারিখ। এই অনুমানগুলোর ভিত্তিতে, সুদ নিচে দেওয়া পদ্ধতি অনুযায়ী গণনা করা হবে:

উদাহরণ 1:

বিবরণ	**পরিমাণ (টাকা)**
14 জানুয়ারি, 2023 তারিখে ক্রয়	10,000
মোট প্রদেয় পরিমাণ জানুয়ারি 15, 2023 তারিখের স্টেটমেন্ট অনুযায়ী	10,000
জানুয়ারি 15, 2023 তারিখের স্টেটমেন্ট অনুযায়ী প্রদেয় ন্যূনতম পরিমাণ (5%)	500

পেমেন্টের বকেয়া তারিখ - ফেব্রুয়ারি 2, 2023	
10 ফেব্রুয়ারি, 2023-এ কেনাকাটা	4,000
ফেব্রুয়ারি 13, 2023 তারিখে পেমেন্ট পাওয়া গেছে	7,500
সুদ গণনা @ 45% বার্ষিক (15ই ফেব্রুয়ারি তারিখের স্টেটমেন্টে ধার্য করা মোট সুদ)	
a) 10,000 টাকার ওপর 30 দিনের সুদ (জানুয়ারি 14 থেকে ফেব্রুয়ারি 12 পর্যন্ত)	369.86
b) 2500 টাকার ওপর 2 দিনের সুদ (ফেব্রুয়ারি 13 থেকে ফেব্রুয়ারি 14 পর্যন্ত)	6.16
c) 4000 টাকার ওপর 5 দিনের সুদ (ফেব্রুয়ারি 10 থেকে ফেব্রুয়ারি 14 পর্যন্ত)	24.66
d)বিলম্বিত পেমেন্ট ফি	600
e) সুদের চার্জ এবং বিলম্বিত পেমেন্ট ফি-র ওপর জিএসটি প্রযোজ্য হবে	180.12
f) 15ই ফেব্রুয়ারিতে প্রদেয় মোট চার্জ (a+b+c+d+e)	1180.81
মার্চ 3, 2023 তারিখের নির্ধারিত দিনে প্রদেয় মোট অর্থ (আসল পরিমাণ 6500 টাকা + প্রদেয় মোট চার্জ(f))	**7680.81**

III. **বিলিং স্টেটমেন্ট:**

গ্রাহকের নির্বাচিত তারিখে প্রতি মাসে আপনার বিলিং স্টেটমেন্ট তৈরি করা হবে। এই স্টেটমেন্টে সমস্ত কেনাকাটা, পরিশোধ, ফি, সুদের চার্জ, রিফান্ড এবং করের বিস্তারিত বিবরণ থাকবে। যদি কোনো মাসে কার্ডটি ব্যবহার করা না হয়, তবে স্টেটমেন্টে উল্লেখ করা হবে যে সেই মাসে কোনো খরচ হয়নি।

বিবরণী পাঠানোর মাধ্যম:

বিলিং স্টেটমেন্ট এবং সারাংশ ডাউনলোড করার লিঙ্কটি প্রতি মাসে ইমেলের মাধ্যমে শেয়ার করা হবে এবং এটি আপনার স্ক্যাপিয়া অ্যাপে অথবা ফেডারেল ব্যাংক কর্তৃক নির্ধারিত অন্য কোনো মাধ্যমেও উপলব্ধ থাকবে।

*****ন্যূনতম প্রদেয় পরিমাণ:**

ন্যূনতম প্রদেয় পরিমাণ (এমএডি) মোট প্রদেয় পরিমাণ এবং সুদের 5% (ন্যূনতম 100/- টাকা সাপেক্ষে), এবং মাসের নতুন ইএমআই ডেবিট বা পূর্ববর্তী কোনো বকেয়া ইএমআই ডেবিট + জিএসটি + চার্জ + ফি-এর 100%

হিসেবে গণনা করা হয়। যদি কার্ড মেম্বার মোট প্রদেয় পরিমাণ বা এমএডি-র অংশবিশেষ জমা দেন (যেকোনো পরিস্থিতিতে এমএডি-র কম নয়), তবে অবশিষ্ট বকেয়া প্রদেয় পরিমাণ পরবর্তী স্টেটমেন্টগুলোতে স্থানান্তরিত হবে। সম্পূর্ণ এবং চূড়ান্ত পেমেন্টের তারিখ পর্যন্ত এই পরিমাণের ওপর সুদের চার্জ প্রযোজ্য হবে। অনুগ্রহ করে মনে রাখবেন যে প্রতি মাসে শুধুমাত্র ন্যূনতম পেমেন্ট করলে তা পরিশোধের প্রক্রিয়া মাস/বছর ধরে দীর্ঘায়িত হতে পারে এবং আপনার বকেয়া ব্যালেন্সের ওপর চক্রবৃদ্ধি সুদ আরোপিত হতে পারে।

পেমেন্ট বা অর্থপ্রদানের পদ্ধতি:

আপনি স্ক্যাপিয়া অ্যাপ থেকেই বকেয়া পাওনা পরিশোধ করতে পারেন, নিচের পদ্ধতিগুলোর মাধ্যমে: a) ইউপিআই b) নেট ব্যাংকিং d) এনইএফটি / আইএমপিএস

বিলিং সংক্রান্ত বিরোধ নিষ্পত্তি:

স্টেটমেন্টে উল্লিখিত চার্জ সংক্রান্ত কোনো জিজ্ঞাসা বা বিবাদের ক্ষেত্রে, স্টেটমেন্ট পাওয়ার 30 কার্যদিবসের মধ্যে নিচে দেওয়া যোগাযোগের যেকোনো মাধ্যম ব্যবহার করে ব্যাঙ্ক-কে তা জানাতে হবে, অন্যথায় এটি ধরে নেওয়া হবে যে স্টেটমেন্টে উল্লিখিত সমস্ত চার্জ আপনি গ্রহণ করেছেন। ব্যাঙ্ক-এর সাথে যোগাযোগ করার পর, কার্ডধারীকে কার্ড অ্যাকাউন্টে ধার্য করা চার্জ সম্পর্কিত তথ্য প্রদান করা হবে এবং প্রয়োজন হলে তদন্তাধীন বিতর্কিত লেনদেনের ওপর একটি অস্থায়ী স্থগিতাদেশ প্রয়োগ করা হবে। ব্যাঙ্ক সর্বোচ্চ 60 কার্যদিবসের মধ্যে এই ধরনের বিবাদ নিষ্পত্তি করবে।

IV. ডিফল্ট:

A. যদি কার্ড মেম্বার বিলিং স্টেটমেন্টে উল্লিখিত তারিখের মধ্যে ন্যূনতম প্রদেয় পরিমাণ (মিনিমাম অ্যামাউন্ট ডিউ) পরিশোধ করতে ব্যর্থ হন, তবে সেটিকে খেলাপি হিসেবে গণ্য করা হবে। খেলাপির ক্ষেত্রে, ব্যাঙ্ক খেলাপি সংক্রান্ত প্রতিবেদনটি ক্রেডিট ইনফরমেশন ব্যুরো অথবা আইন দ্বারা অনুমোদিত অন্য কোনো সংস্থার কাছে পাঠাতে পারে। তবে, কোনো খেলাপি প্রতিবেদন জমা দেওয়ার আগে, ব্যাঙ্ক খেলাপি প্রতিবেদন জমা দেওয়ার অভিপ্রায় সম্পর্কে কার্ড মেম্বার-কে সাত (7) দিন আগে অবহিত করবে। ব্যাঙ্ক মাসিক ভিত্তিতে ক্রেডিট ইনফরমেশন ব্যুরো বা আইন দ্বারা অনুমোদিত (ভারতে অবস্থিত) অন্য কোনো সংস্থার কাছে কার্ড মেম্বারের তথ্য জমা দেয়। এই তথ্যের মধ্যে পূর্ববর্তী মাসের সকল কার্ডধারীদের (যার মধ্যে ক্রেডিট ইনফরমেশন ব্যুরো-এর কাছে রিপোর্ট করার পর বকেয়া পরিশোধের বিবরণও অন্তর্ভুক্ত) পরিশোধের অবস্থা, অর্থাৎ খেলাপি এবং অ-খেলাপি উভয়ের তথ্যই অন্তর্ভুক্ত থাকবে। ব্যুরোগুলো পরবর্তী ত্রিশটি কার্যদিবসের মধ্যে তাদের সার্ভারে জমা দেওয়া তথ্যগুলো আপলোড করবে।

B. বকেয়া পরিশোধের পর খেলাপি রিপোর্ট প্রত্যাহারের পদ্ধতি এবং বকেয়া পরিশোধের পর যে সময়ের মধ্যে খেলাপি রিপোর্ট প্রত্যাহার করা হবে।

যদি কার্ডমেম্বার খেলাপি হিসেবে রিপোর্ট হওয়ার পর বকেয়া পরিশোধ করেন এবং কার্ডটি তিন (3) দিনের বেশি সময় ধরে বকেয়া থাকে, তবে ব্যাংক নিষ্পত্তির তারিখ থেকে 30 কার্যদিবসের মধ্যে ক্রেডিট ইনফরমেশন ব্যুরো বা আইন দ্বারা অনুমোদিত অন্য সংস্থাগুলোতে স্ট্যাটাস আপডেট করবে। এবং নির্ধারিত তারিখ থেকে যেকোনো সুদ, চার্জ, বিলম্বিত পেমেন্ট ফি ইত্যাদি ধার্য করা হবে।

C. কার্ডমেম্বার স্বীকার করছেন যে, ব্যাংক কর্তৃক কার্ডমেম্বারকে প্রদান করা অন্য কোনো ঋণ/আর্থি ক/ক্রেডিট সুবিধার ক্ষেত্রে খেলাপি হলে ব্যাংক ক্রেডিট কার্ড সুবিধাটি বন্ধ করার অধিকার রাখে এবং এর বিপরীতটিও প্রযোজ্য হবে।

খেলাপের ঘটনা ঘটলে, কার্ড অ্যাকাউন্ট-এর বকেয়া পাওনা বা অর্থ মেটানোর জন্য কার্ড মেম্বার-কে ডাকযোগ, টেলিফোন, ই-মেল, এসএমএস বার্তা এবং/অথবা কোনো তৃতীয় পক্ষের পরিষেবা প্রদানকারীর (সংগ্রহ/পুনরুদ্ধার এজেন্ট) মাধ্যমে বকেয়া পাওনা মনে করিয়ে দিতে, ফলো-আপ করতে এবং সংগ্রহ করতে সময়ে সময়ে রিমাইন্ডার পাঠানো হবে। বকেয়া সংগ্রহ/পুনরুদ্ধার সংক্রান্ত সমস্ত খরচ কার্ড মেম্বার ব্যাংককে প্রদান করতে বাধ্য থাকবেন এবং সেই অর্থ কার্ড অ্যাকাউন্ট থেকে ডেবিট করা হবে।

D. কার্ড মেম্বার-এর মৃত্যু/স্থায়ী অক্ষমতার ক্ষেত্রে বকেয়া আদায়: বকেয়া পরিশোধের জন্য পর্যাপ্ত নোটিশ এবং বকেয়া সংক্রান্ত সমস্ত তথ্য কার্ড মেম্বার-এর উত্তরসূরি/মনোনীত ব্যক্তি/আইনি উত্তরাধিকারী/অভিভাবককে প্রদানের পর এটি প্রযোজ্য আইন অনুযায়ী সম্পন্ন করা হবে।

কার্ডহোল্ডার স্পষ্টভাবে স্বীকার এবং গ্রহণ করছেন যে, যদি কার্ডহোল্ডার-এর কাছে দুই বা ততোধিক ফেডারেল ব্যাংক ক্রেডিট কার্ড থাকে এবং সেই ক্রেডিট কার্ড-এর মধ্যে কোনো একটির ক্ষেত্রে খেলাপি হওয়ার ঘটনা (ইভেন্ট অফ ডিফল্ট) ঘটে, তবে ব্যাংক কার্ডহোল্ডার-কে প্রদান করা তার অন্য সকল ক্রেডিট কার্ড-এর জন্য ক্রেডিট লিমিট ব্লক করার পাশাপাশি এই ধরনের সকল ক্রেডিট কার্ড-এর জন্য উপলব্ধ যেকোনো অধিকার বা সুবিধা বাজেয়াপ্ত করার জন্য অনুমোদিত।

E. কার্ড মেম্বার স্বীকার এবং সম্মত হচ্ছেন যে, সাবস্ট্যান্ডার্ড/ ডাউটফুল/লস এনপিএ হিসেবে শ্রেণিবিন্যাস আরবিআই এর ইনকাম রিকগনিশন, অ্যাসেট ক্লাসিফিকেশন অ্যান্ড প্রভিশনিং (আইআরএসিপি) সংক্রান্ত প্রুডেনশিয়াল নর্মস-এর মাস্টার সার্কুলার অনুযায়ী করা হবে, যা অগ্রিম সংক্রান্ত এবং যার মধ্যে অন্যান্য বিষয়ের সাথে নিম্নলিখিত বিষয়গুলো অন্তর্ভুক্ত রয়েছে:

এনপিএ-এর অধীনে সাবস্ট্যান্ডার্ড/ ডাউটফুল/লস হিসেবে শ্রেণিবিন্যাস করা হবে ব্যাংকের সাথে সামগ্রিক এক্সপোজার জুড়ে সম্মিলিত সিকিউরিটি অ্যাপোরশনমেন্ট এবং আইআরএসিপি সংক্রান্ত আরবিআই নির্দেশিকায় উল্লিখিত এজিং নিয়মের ভিত্তিতে। বর্তমান নিয়ম অনুযায়ী, একটি ক্রেডিট কার্ড অ্যাকাউন্টকে অনুৎপাদক সম্পদ হিসেবে গণ্য করা হবে যদি স্টেটমেন্টে উল্লিখিত ন্যূনতম প্রদেয় পরিমাণ (এমএডি), স্টেটমেন্টে উল্লিখিত পেমেন্টের শেষ তারিখ থেকে 90 কার্যদিবসের মধ্যে সম্পূর্ণ পরিশোধ করা না হয়। যদি ঋণগ্রহীতার নামে অন্য কোনো সুবিধা এনপিএ হিসেবে শ্রেণিবদ্ধ করা হয়, তবে এই সুবিধাও এনপিএ হিসেবে শ্রেণিবদ্ধ করা হবে। এই ধরনের ক্ষেত্রে, ঋণগ্রহীতা তার সমস্ত অ্যাকাউন্টের সম্পূর্ণ বকেয়া পরিশোধ না করা পর্যন্ত (অর্থাৎ সমস্ত অ্যাকাউন্টে বকেয়া শূন্য হতে হবে) এই সুবিধাকে স্ট্যান্ডার্ড অ্যাসেট হিসেবে উন্নীত করা হবে না। যদি 90 দিন ধরে এমএডি পরিশোধ না করার কারণে একটি ক্রেডিট কার্ড এনপিএ হিসেবে শ্রেণিবদ্ধ করা হয়, তবে সম্পূর্ণ বকেয়া পরিমাণকে ওভারডিউ হিসেবে গণ্য করা হবে এবং এনপিএ স্ট্যাটাস থেকে বেরিয়ে আসার জন্য কার্ডধারীকে ক্রেডিট কার্ডের সম্পূর্ণ বকেয়া ব্যালেন্স পরিশোধ করতে হবে।

অধিকন্তু, যে কোনো অ্যাকাউন্ট যেখানে পুনর্গঠন ব্যবস্থা গ্রহণ করা হয়েছে সেটিকে এনপিএ হিসেবে শ্রেণীবদ্ধ করা হবে। আইআরএসিপি দ্বারা নির্দিষ্ট না করা থাকলে নিষ্পত্তি এবং পুনর্গঠিত অ্যাকাউন্টগুলো আপগ্রেড করার যোগ্য হবে না।

i. ঋণগ্রহীতার অ্যাকাউন্টগুলিকে স্পেশাল মেনশন অ্যাকাউন্ট (নিচে সংজ্ঞায়িত এসএমএ) এবং এনপিএ হিসেবে শ্রেণীবদ্ধ করার কাজটি সংশ্লিষ্ট তারিখের দিনের শেষের প্রক্রিয়ার (ডে এন্ড প্রসেস) অংশ হিসেবে করা হবে এবং এসএমএ বা এনপিএ শ্রেণীবদ্ধকরণের তারিখটি হবে সেই ক্যালেন্ডার তারিখ যেটির জন্য দিনের শেষের প্রক্রিয়াটি চালানো হয়েছে। অন্য কথায়, এসএমএ/এনপিএ-এর তারিখটি সেই ক্যালেন্ডার তারিখের দিনের শেষে একটি অ্যাকাউন্টের সম্পদ শ্রেণীবদ্ধকরণের স্থিতিকে প্রতিফলিত করবে।

ডিফল্ট কার্ডের শ্রেণিবিন্যাস:

নির্ধারিত তারিখ থেকে পেমেন্ট বকেয়া থাকলে কার্ডটিকে স্পেশাল মেনশনড অ্যাকাউন্টস (এসএমএ) হিসেবে শ্রেণীবদ্ধ করা হবে। এসএমএ-এর শ্রেণীবিন্যাস নিম্নরূপ:

এসএমএ বিভাগসমূহ	শ্রেণিবিন্যাসের ভিত্তি (আসল বা সুদ বা অন্য কোনো পরিমাণ যা সম্পূর্ণ বা আংশিকভাবে বকেয়া)
এসএমএ – 0	পেমেন্টের শেষ তারিখ (পিডিডি) থেকে 30 দিন পর্যন্ত।

এসএমএ – 1	পেমেন্টের শেষ তারিখ (পিডিডি) থেকে 30 দিনের বেশি এবং 60 দিন পর্যন্ত।
এসএমএ – 2	পেমেন্টের শেষ তারিখ (পিডিডি) থেকে 60 দিনের বেশি এবং 90 দিন পর্যন্ত।

খেলাপের ক্ষেত্রে, কার্ড অ্যাকাউন্ট-এর যেকোনো বকেয়া পাওনা মেটানোর জন্য কার্ড মেম্বারকে ডাকযোগ, টেলিফোন, ই-মেইল, এসএমএস বার্তার মাধ্যমে এবং/অথবা বকেয়া আদায় ও ফলো-আপ করার জন্য তৃতীয় পক্ষকে নিযুক্ত করে সময়ে সময়ে অনুস্মারক পাঠানো হবে। বকেয়া সংগ্রহ বা পুনরুদ্ধারের সাথে সম্পর্কিত সমস্ত খরচ ব্যাংকে পরিশোধ করার জন্য কার্ড মেম্বার দায়বদ্ধ থাকবেন এবং উক্ত খরচ কার্ড অ্যাকাউন্ট থেকে ডেবিট করা হবে।

একটি অ্যাকাউন্টকে এসএমএ এবং এনপিএ হিসেবে শ্রেণীবদ্ধ করার উদাহরণ:

যদি একটি ক্রেডিট কার্ড অ্যাকাউন্টের পেমেন্টের শেষ তারিখ ('পিডিডি') 31শে মার্চ 2021 হয় এবং এই তারিখের আগে ন্যূনতম প্রদেয় পরিমাণ ('এমএডি') জমা না পড়ে, তবে 31শে মার্চ 2021 তারিখে অ্যাকাউন্টটিকে এসএমএ – 0 হিসেবে উল্লেখ করা হবে। যদি অ্যাকাউন্টটি পিডিডি ‌i থেকে 30 দিনের বেশি সময় ধরে বকেয়া থাকে, অর্থাৎ 30শে এপ্রিল 2021-এর পরেও বকেয়া থাকে, তবে 30শে এপ্রিল 2021 তারিখে এই অ্যাকাউন্টটিকে এসএমএ-1 হিসেবে চিহ্নিত করা হবে। একইভাবে, যদি অ্যাকাউন্টটি পিডিডি i থেকে 60 দিনের বেশি সময় ধরে বকেয়া থাকে, অর্থাৎ 30শে মে 2021-এর পরেও বকেয়া থাকে, তবে এই অ্যাকাউন্টটিকে এসএমএ – 2 হিসেবে চিহ্নিত করা হবে। এছাড়া, যদি অ্যাকাউন্টটি পিডিডি i থেকে 90 দিন ধরে বকেয়া থাকে, অর্থাৎ 28শে জুন 2021 পর্যন্ত বকেয়া থাকে, তবে 90তম দিনের শেষে (ইওডি) অ্যাকাউন্টটিকে এনপিএ হিসেবে চিহ্নিত করা হবে, অর্থাৎ 28শে জুন 2021 তারিখে।

V. ডিসক্লোজার:

খেলাপের ক্ষেত্রে, ক্রেডিট ইনফরমেশন কোম্পানিজ রেগুলেশন অ্যাক্ট, 2005 অনুযায়ী, ব্যাংক কার্ডহোল্ডারকে যথাযথভাবে অবহিত করে কার্ডহোল্ডার সংক্রান্ত সমস্ত উপলব্ধ তথ্য ক্রেডিট ইনফরমেশন ব্যুরো/কোম্পানি বা আইন দ্বারা অনুমোদিত অন্য কোনো সংস্থাকে প্রকাশ করবে। ব্যাংক/গ্রুপ কোম্পানিগুলো আবেদনপত্র এবং এর সাথে প্রদান করা নথিপত্র, যার মধ্যে ছবিও অন্তর্ভুক্ত, নিজেদের কাছে রাখার অধিকার সংরক্ষণ করে এবং সেগুলো ফেরত দেবে না।

ব্যাঙ্ক কার্ডমেম্বার সংক্রান্ত তথ্য শেয়ার করবে, যার মধ্যে কার্ডহোল্ডার কর্তৃক তার বাধ্যবাধকতা পালনে কোনো খেলাপি সংক্রান্ত তথ্য অন্তর্ভুক্ত থাকবে, যা ব্যাঙ্ক উপযুক্ত এবং প্রয়োজনীয় মনে করতে পারে, ক্রেডিট ইনফরমেশন কোম্পানিজ (রেগুলেশন) অ্যাক্ট, 2005 দ্বারা নিয়ন্ত্রিত যেকোনো ক্রেডিট ইনফরমেশন

কোম্পানির সাথে। তবে, কোনো খেলাপি রিপোর্ট করার আগে, ব্যাঙ্ক কার্ডমেম্বারকে খেলাপি রিপোর্ট করার বিষয়ে ব্যাঙ্ক-এর অভিপ্রায় সম্পর্কে সাত দিন আগে অবহিত করবে। ব্যাঙ্ক নিজস্ব বিবেচনার ভিত্তিতে গ্রাহকের অভিযোগ, পুনরুদ্ধার ইত্যাদি সংক্রান্ত বিষয়ে কার্ডহোল্ডার এবং ব্যাঙ্ক-এর প্রতিনিধির মধ্যে হওয়া নির্দিষ্ট কথোপকথন রেকর্ড করতে পারে।

যদি কার্ডমেম্বার খেলাপি হিসেবে রিপোর্ট হওয়ার পর বকেয়া পরিশোধ করেন, তবে ব্যাংক নিষ্পত্তির তারিখ থেকে 30 দিনের মধ্যে স্ট্যাটাস আপডেট করবে। খেলাপি সংক্রান্ত তথ্য প্রকাশ বা অবমুক্ত করা হবে শুধুমাত্র বিরোধটি নিষ্পত্তি হওয়ার পর।

VI. ক্রেডিট কার্ড বাতিল/সমাপ্তিকরণ:

কার্ডহোল্ডার যেকোনো সময় কোনো পূর্ব নোটিশ দিয়ে বা না দিয়ে কার্ড অ্যাকাউন্ট বন্ধ করার সিদ্ধান্ত নিতে পারে। অপব্যবহার এড়ানোর জন্য, ক্রেডিট কার্ড-টিকে চারটি টুকরো করে কাটার পরামর্শ দেওয়া হচ্ছে যাতে হলোগ্রাম এবং ম্যাগনেটিক স্ট্রিপ স্থায়ীভাবে নষ্ট হয়ে যায়। কার্ডহোল্ডার, স্কেপিয়া মোবাইল অ্যাপের মাধ্যমে অথবা নিচে উল্লিখিত হেল্পলাইন/ইমেল আইডিতে যোগাযোগ করে কার্ডটি বাতিল বা বন্ধ করার প্রক্রিয়া শুরু করতে পারে:

হেল্পলাইন নম্বর : **18002961199**
ইমেল আইডি : scapiafederalcards@federal.bank.in

উক্ত কার্ড অ্যাকাউন্টের বিপরীতে বকেয়া এবং প্রদেয় সমস্ত অর্থ ব্যাংক গ্রহণ করার পরেই কেবল এই প্রত্যাহার/অবসান কার্যকর হবে। কোনো বিলিং চক্রের জন্য প্রযোজ্য সুদ/ফাইন্যান্স চার্জ (যদি থাকে) পরবর্তী বিলিং চক্রে ধার্য/প্রদেয় হবে এবং কার্ডের সদস্যপদ অবসান/প্রত্যাহার হওয়া সত্ত্বেও কার্ডহোল্ডার তা পরিশোধ করতে বাধ্য থাকবেন।

যদি কোনো ক্রেডিট কার্ড এক বছরের বেশি সময় ধরে ব্যবহার না করা হয়, তবে কার্ডহোল্ডারকে জানানোর পর কার্ডটি বন্ধ করার প্রক্রিয়া শুরু করা হবে। এক বছরের অব্যবহারের সময়সীমা শেষ হওয়ার পর থেকে 30 দিনের মধ্যে কার্ডধারীর কাছ থেকে কোনো উত্তর পাওয়া না গেলে, কার্ডধারীর সমস্ত বকেয়া পরিশোধ সাপেক্ষে ফেডারেল ব্যাংক কর্তৃক কার্ড অ্যাকাউন্টটি বন্ধ করে দেওয়া হবে। কার্ড অ্যাকাউন্ট বন্ধ করার তথ্যটি সেই অনুযায়ী 30 দিনের মধ্যে ক্রেডিট ইনফরমেশন কোম্পানি(গুলি)-র কাছে আপডেট করা হবে। আপনার যদি কোনো বকেয়া পাওনা থাকে, তবে সেভিংস অ্যাকাউন্টে থাকা তহবিল (যদি থাকে) ব্যবহার করে অথবা ফিক্সড ডিপোজিট বন্ধ করে (সম্পূর্ণ বা আংশিকভাবে) তা পরিশোধ করা হবে এবং/অথবা যদি সেভিংস/ফিক্সড

ডিপোজিট অ্যাকাউন্টে পর্যাপ্ত তহবিল না থাকে, তবে স্ক্যাপিয়া ফেডারেল ক্রেডিট কার্ড-এর খেলাপি সংক্রান্ত তথ্য উপরে উল্লিখিত ক্রেডিট ইনফরমেশন কোম্পানিগুলোকে জানানো হবে।

VII. কার্ড হারানো/চুরি হওয়া/অপব্যবহার

কার্ডটি হারিয়ে গেলে/চুরি হলে/অপব্যবহার করা হলে, তা অবিলম্বে নিম্নলিখিত মাধ্যমগুলোর মাধ্যমে আমাদের জানাতে হবে

হেল্পলাইন নম্বর : **18002961199**
ইমেল আইডি : scapiafederalcards@federal.bank.in

ব্যাঙ্ক তৎক্ষণাৎ কার্ডটি স্থগিত করবে। কার্ডহোল্ডারকে স্থানীয় থানায় একটি এফআইআর দায়ের করার পরামর্শ দেওয়া হচ্ছে যাতে ব্যাঙ্ক যখনই অনুরোধ করবে কার্ডহোল্ডার তার অনুলিপি পেশ করতে পারেন। চুরি সহ কার্ডের নিরাপত্তা এবং কার্ড ব্যবহার করে করা লেনদেনের জন্য কার্ডহোল্ডার প্রাথমিকভাবে দায়ী থাকবেন। কার্ড হারানো/চুরি/ক্ষতিগ্রস্ত হওয়ার খবর জানানোর পর কার্ডে করা কোনো লেনদেনের জন্য কার্ডহোল্ডার দায়ী থাকবেন না। তবে, এই ধরনের হারানো/চুরি/ক্ষতিগ্রস্ত হওয়ার খবর জানানোর সময় এবং/অথবা কার্ড হারানো/চুরি/ক্ষতিগ্রস্ত/অপব্যবহারের খবর জানানোর পর কার্ডে করা লেনদেন সংক্রান্ত কোনো বিরোধের ক্ষেত্রে, ব্যাঙ্ক সেই সময় এবং বা বিতর্কিত লেনদেনের সত্যতা যাচাই করার অধিকার সংরক্ষণ করে।

কার্ডহোল্ডারের স্বার্থ রক্ষা করতে এবং কার্ড অ্যাকাউন্টের যেকোনো ধরনের অপব্যবহার রোধ করতে, নিরাপত্তার ঝুঁকির সন্দেহে ব্যাঙ্ক এই ক্রেডিট কার্ড ব্লক করার অধিকার সংরক্ষণ করে। কার্ডহোল্ডার ব্লক করা কার্ডটি কোনো লেনদেনের জন্য ব্যবহার করতে পারবেন না এবং 2 সপ্তাহের মধ্যে একটি প্রতিস্থাপন কার্ড পাবেন। আপনি প্রতিস্থাপন কার্ড না পাওয়া পর্যন্ত কোনো লেনদেনের জন্য ব্লক করা কার্ডটি ব্যবহার করতে পারবেন না।

যদি কার্ডহোল্ডারকে সম্ভাব্য জালিয়াতির ঝুঁকি সম্পর্কে ব্যাংকের পক্ষ থেকে অবহিত করার পরেও তিনি কার্ডটি আনব্লক করার অনুরোধ করেন অথবা কার্ডটি ব্লক করতে সম্মত না হন, তবে কার্ডের জালিয়াতিপূর্ণ ব্যবহার বা অন্য কোনো কারণে পরবর্তীতে রিপোর্ট করা যেকোনো জালিয়াতিপূর্ণ লেনদেনের জন্য ব্যাংক কোনোভাবেই দায়ী বা দায়বদ্ধ থাকবে না।

কার্ডধারীর দায়বদ্ধতা:

a. নিম্নলিখিত ক্ষেত্রগুলোতে অননুমোদিত লেনদেন ঘটলে দায়বদ্ধতা শূন্য হবে:

i. ব্যাংকের পক্ষ থেকে সহায়ক জালিয়াতি/অবহেলা/ত্রুটি

ii. তৃতীয় পক্ষের লঙ্ঘন যেখানে ত্রুটিটি সিস্টেমের অন্য কোথাও রয়েছে এবং অননুমোদিত লেনদেন সংক্রান্ত ব্যাংক (বা এর আউটসোর্সড পরিষেবা প্রদানকারী) থেকে যোগাযোগ পাওয়ার 3 কার্যদিবসের মধ্যে আপনি ব্যাংককে (এর আউটসোর্সড পরিষেবা প্রদানকারী সহ) অবহিত করেন

b. নিম্নলিখিত ক্ষেত্রগুলিতে অননুমোদিত লেনদেনের কারণে হওয়া ক্ষতির জন্য আপনি দায়ী থাকবেন:

i. যেসব ক্ষেত্রে আপনার অবহেলার কারণে ক্ষতি হয়, যেমন আপনি যদি পেমেন্ট ক্রেডেনশিয়াল শেয়ার করে থাকেন, তবে ব্যাংকে (বা এর আউটসোর্স করা কোনো পরিষেবা প্রদানকারীকে) অননুমোদিত লেনদেনের কথা রিপোর্ট না করা পর্যন্ত সম্পূর্ণ ক্ষতি আপনাকে বহন করতে হবে। অননুমোদিত লেনদেনের কথা রিপোর্ট করার পরে হওয়া যেকোনো ক্ষতি ব্যাংক বহন করবে।

ii. যেসব ক্ষেত্রে অননুমোদিত ইলেকট্রনিক ব্যাংকিং লেনদেনের দায়ভার ব্যাংক বা আপনার নয়, বরং সিস্টেমের অন্য কোথাও রয়েছে এবং ব্যাংকের (বা এর কোনো আউটসোর্সড পরিষেবা প্রদানকারীর) কাছ থেকে যোগাযোগ পাওয়ার পর ব্যাংকে এই ধরনের লেনদেনের বিষয়ে অবহিত করার ক্ষেত্রে আপনার পক্ষ থেকে 4-7 কার্যদিবসের বেশি বিলম্ব হয়, সেক্ষেত্রে আপনার প্রতি লেনদেনের দায়বদ্ধতা নিচের টেবিলে উল্লিখিত লেনদেনের মূল্য বা নির্দিষ্ট অংকের মধ্যে যেটি কম তার মধ্যে সীমাবদ্ধ থাকবে (আরবিআই-এর নির্দেশিকা অনুযায়ী)।

গ্রাহক সুরক্ষা সংক্রান্ত আরবিআই সার্কুলার রেফারেন্স ডিবিআর.নং.লেগ.বিসি.78/09.07.005/2017-18 তারিখ জুলাই 6, 2017 অনুযায়ী কার্ডধারীর সামগ্রিক দায়বদ্ধতা নিচে সংক্ষেপে দেওয়া হলো:

গ্রাহকের দায়ের সংক্ষিপ্ত বিবরণ	
যোগাযোগ পাওয়ার তারিখ থেকে প্রতারণামূলক লেনদেনের বিষয়ে রিপোর্ট করতে ব্যয় হওয়া সময়	**গ্রাহকের দায়বদ্ধতা (₹)**
3 কার্যদিবসের মধ্যে	শূন্য দায়বদ্ধতা
4 থেকে 7 কার্যদিবসের মধ্যে	যদি ক্রেডিট কার্ডের সীমা <= 5,00,000 টাকা হয়, তবে সর্বোচ্চ দায়বদ্ধতা <= 10,000 টাকা; যদি ক্রেডিট কার্ডের সীমা >= 5,00,000 টাকা হয়, তবে সর্বোচ্চ দায়বদ্ধতা <= 25,000 টাকা

7 কার্যদিবসের বেশি	লেনদেনের মূল্যের পরিমাণ পর্যন্ত গ্রাহকের দায়বদ্ধতা

আপনার রিপোর্ট করতে বিলম্ব যদি 7 কার্যদিবসের বেশি হয়, তবে আপনার দায়বদ্ধতা ব্যাংকের বোর্ড অনুমোদিত নীতি অনুযায়ী নির্ধারিত হবে।

VIII. অভিযোগ প্রতিকার

আমাদের পরিষেবাগুলিতে আপনি সন্তুষ্ট না হলে, অনুগ্রহ করে নিচের স্তর অনুযায়ী আমাদের সাথে যোগাযোগ করুন:

স্তর 1

গ্রাহক ব্যাংকের 24-ঘণ্টার কাস্টমার কেয়ারে 1800-296-1199
নম্বরে কল করতে পারেন। বিদেশ থেকে কল করা গ্রাহকরা 0484- 6925000 নম্বরে কল করতে পারেন।

ইমেল: scapiafederalcards@federal.bank.in

গ্রাহক অভিযোগ প্রতিকার ফর্ম ব্যবহার করে অভিযোগ জমা দিতে পারেন

লেভেল 2

আপনি যদি 1 স্তরে 10 কার্যদিবসের মধ্যে সন্তোষজনক প্রতিক্রিয়া না পান, তবে অনুগ্রহ করে আমাদের নোডাল অফিসারের কাছে অভিযোগ জানাতে একটি ইমেল পাঠান।
ইমেল -creditcardescalation@federal.bank.in

নিখিল এ

অ্যাসোসিয়েট ভাইস প্রেসিডেন্ট
দ্য ফেডারেল ব্যাংক লিমিটেড, 2য় তলা, মিউনিসিপ্যাল বিল্ডিং, আলুভা, এরনাকুলাম,
কেরালা, ইন্ডিয়া, 683101
ফোন: 0484-2866511

লেভেল 3

আপনার অভিযোগটি যদি সঠিকভাবে পরিচালনা করা না হয়ে থাকে অথবা আপনার সন্তুষ্টি অনুযায়ী সমস্যাটি সমাধানের ক্ষেত্রে বিলম্ব হয়ে থাকে, তবে অনুগ্রহ করে আমাদের প্রিন্সিপাল নোডাল অফিসার-এর কাছে বিষয়টি উত্থাপন করুন:

ইমেল - support@federal.bank.in

বিজু কে
এক্সিকিউটিভ ভাইস প্রেসিডেন্ট - প্রিন্সিপাল নোডাল অফিসার
দ্য ফেডারেল ব্যাংক লিমিটেড, ফেডারেল টাওয়ার্স, আলুভা, এরনাকুলাম, কেরালা, ইন্ডিয়া, 683101, টেলিফোন: 0484-2866521

লেভেল 4

যদি গ্রাহক সমাধানে সন্তুষ্ট না হন, তবে তিনি ব্যাংকিং ওম্বুডসম্যানের কাছে আবেদন করতে পারেন। অনুগ্রহ করে মনে রাখবেন যে অভিযোগ প্রতিকারের প্রথম স্থান হলো ব্যাংক নিজেই। অভিযোগকারীরা নিচের লিঙ্কের মাধ্যমে রিজার্ভ ব্যাংক ইন্টিগ্রেটেড ওম্বুডসম্যানের কাছে আবেদন করতে পারেন। এখানে ক্লিক করুন

নিচের ঠিকানায় সিআরপিসি-কে লিখুন: রিজার্ভ ব্যাঙ্ক অফ ইন্ডিয়া, 4র্থ তলা, সেক্টর 17, চণ্ডীগড়, 160017
আরবিআই কন্টাক্ট সেন্টার – 14448

ব্যাংকের ডাক ঠিকানা (কার্ড ইস্যুকারী): ক্রেডিট কার্ড ফেডারেল ব্যাংক দ্বারা ইস্যু করা হয়েছে, যার ডাক ঠিকানা নিচে দেওয়া হলো:
দ্য ফেডারেল ব্যাংক লিমিটেড,
পারাক্কাল টাওয়ার্স, থোট্টাক্কাটুকারা, আলুভা,
এর্নাকুলাম, কেরালা - 683101

অনুমোদিত পেমেন্ট সিস্টেম ব্যবহার করে ব্যর্থ লেনদেনের জন্য গ্রাহক ক্ষতিপূরণের বিবরণ নিচে দেওয়া হলো

অনুমোদিত পেমেন্ট সিস্টেম ব্যবহার করে ব্যর্থ লেনদেনের জন্য টার্ন অ্যারাউন্ড টাইম (টিএটি) এবং গ্রাহক ক্ষতিপূরণের সমন্বয়			
ক্রমিক নং	**ঘটনার বিবরণ**	**অটো-রিভার্সাল এবং ক্ষতিপূরণের কাঠামো**	
		অটো-রিভার্সালের সময়সীমা	**প্রদেয় ক্ষতিপূরণ**
I	**II**	**III**	**IV**
1	**1 অটোমেটেড টেলার মেশিন (এটিএম), মাইক্রো-এটিএম সহ**		
ক	গ্রাহকের অ্যাকাউন্ট থেকে টাকা কাটা হয়েছে কিন্তু নগদ অর্থ বের হয়নি।	ব্যর্থ লেনদেনের প্রো-অ্যাক্টিভ রিভার্সাল (আর) সর্বোচ্চ টি + 5 দিনের মধ্যে।	টিT + 5 দিনের বেশি বিলম্বের ক্ষেত্রে প্রতিদিনের জন্য ₹100/- হারে, যা অ্যাকাউন্ট হোল্ডারের অ্যাকাউন্টে জমা করা হবে।
2	**কার্ড ট্রানজ্যাকশন**		
a	**কার্ড থেকে কার্ডে ট্রান্সফার** কার্ড অ্যাকাউন্ট থেকে টাকা ডেবিট করা হয়েছে কিন্তু সুবিধাভোগীর কার্ড অ্যাকাউন্টে জমা হয়নি।	বেনিফিশিয়ারি বা সুবিধাভোগীর অ্যাকাউন্টে ক্রেডিট না হলে, লেনদেনটি (R) অবশ্যই সর্বশেষ টি + 1 দিনের মধ্যে রিভার্স বা উল্টে দিতে হবে।	টি + 1 দিনের বেশি বিলম্বের ক্ষেত্রে প্রতিদিনের জন্য ₹100/-।
b	**পয়েন্ট অফ সেল (পিওএস) (কার্ড প্রেজেন্ট) যার মধ্যে পিওএস-এ নগদ অর্থ অন্তর্ভুক্ত** অ্যাকাউন্ট থেকে টাকা কাটা হয়েছে কিন্তু মার্চেন্ট লোকেশনে নিশ্চিতকরণ পাওয়া যায়নি অর্থাৎ চার্জ-স্লিপ জেনারেট হয়নি।	টি+ 5 দিনের মধ্যে অটো-রিভার্সাল।	টি+ 5 দিনের বেশি বিলম্বের ক্ষেত্রে প্রতিদিন ₹100/-

c	**কার্ড নট প্রেজেন্ট (সিএনপি) (ই-কমার্স)** অ্যাকাউন্ট থেকে টাকা কাটা হয়েছে কিন্তু মার্চেন্টের সিস্টেমে নিশ্চিতকরণ পাওয়া যায়নি।		
3	**কার্ড বন্ধ করার অনুরোধ**		
	ক্রেডিট কার্ড বন্ধ করার অনুরোধ, যা কার্ডধারীর সমস্ত বকেয়া পরিশোধের সাপেক্ষে	টি+7 কার্যদিবসের মধ্যে অনুরোধটি প্রক্রিয়া করা হবে	টি+ 7 কার্যদিবসের পরবর্তী প্রতি দিনের বিলম্বের জন্য ₹500/-

ডিফল্ট, কার্ড পরিষেবা বন্ধ/প্রত্যাহার, কার্ড হারানো/চুরি/অপব্যবহার এবং এর সাথে প্রযোজ্য শর্তাবলীর মতো বিষয়গুলি সম্পর্কে আরও তথ্যের জন্য, অনুগ্রহ করে এখানে উপলব্ধ সাধারণ ক্রেডিট কার্ডের শর্তাবলী দেখুন।

আপনি এতদ্বারা সম্মত হচ্ছেন এবং স্বীকার করছেন যে স্কেপিয়া-এর মাধ্যমে ফেডারেল ব্যাঙ্ক থেকে ক্রেডিট কার্ড সুবিধা পাওয়ার জন্য আবেদনপত্র জমা দেওয়ার মাধ্যমে আপনি সাধারণ কার্ডের শর্তাবলী দ্বারা দায়বদ্ধ থাকতে সম্মত হচ্ছেন।

ভার্সন (11) 30.04.2026