প্রাইম ব্যাংক হাসানাহ্ ক্রেডিট কার্ডস: প্রচলিত জিজ্ঞাসাসমূহ

Prime Bank Hasanah Credit Cards: Frequently Asked Questions (FAQ)

প্রাইম ব্যাংক হাসানাহ্ ক্রেডিট কার্ডস: প্রচলিত জিজ্ঞাসাসমূহ

প্রাইম ব্যাংক

সূচিপত্র

প্রাইমারি ও সাপ্লিমেন্টারি কার্ড 3
ফি, চার্জ ও পেমেন্ট বিষয়ক জিজ্ঞাসা 5
ক্রেডিটের সীমা........ 6
ফ্লেক্সিপে (পিএমআই)........ 7
ট্রাভেল কোটা এন্ডোর্সমেন্ট........ 7
এয়ারপোর্ট ও লাউঞ্জ সুবিধা........ 8
ই-কমার্স........ 8
রিওয়ার্ড পয়েন্টস লয়্যালটি প্রোগ্রাম........ 9
কার্ডের নিরাপত্তা ও তথ্য সুরক্ষা........ 11

প্রাইমারি ও সাপ্লিমেন্টারি কার্ড

প্র: আমি কিভাবে প্রাইম ব্যাংক এর হাসানাহ্ ক্রেডিট কার্ড পেতে পারি?

উ: প্রাইম ব্যাংক হাসানাহ্ ক্রেডিট কার্ডের জন্য আপনার নিকটস্থ আমাদের যেকোন শাখায় যোগাযোগ করুন অথবা আমাদের সার্বক্ষণিক কন্ট্যাক্ট সেন্টার ১৬২১৮ এ কল করে জানান।

প্র: ক্রেডিট কার্ডের জন্য কি কি কাগজপত্র ও তথ্যাদি প্রয়োজন?

উ: ক্রেডিট কার্ডের জন্য আবেদনের সময় প্রাথমিকভাবে নিম্নোক্ত কাগজপত্র জমা দিতে হবে-

- সদ্য তোলা দুই কপি রঙ্গিন পাসপোর্ট সাইজের ছবি
- ই-টিন এর ফটোকপি
- ৩ মাসের ব্যাংক স্টেটমেন্ট (চাকরির ক্ষেত্রে*), ৬ মাসের ব্যাংক স্টেটমেন্ট (বাড়ির মালিকের ক্ষেত্রে) অথবা ১ বছরের ব্যাংক স্টেটমেন্ট (ব্যবসার ক্ষেত্রে)
- স্যালারি সার্টিফিকেট ও ভিজিটিং কার্ড বা জব আইডি এর ফটোকপি (চাকরির ক্ষেত্রে)
- ট্রেড লাইসেন্সের ফটোকপি (ব্যবসার ক্ষেত্রে)
- জাতীয় পরিচয়পত্রের ফটোকপি
- পাসপোর্ট এর ফটোকপি (ডুয়াল কারেন্সি কার্ডের ক্ষেত্রে)
- এছাড়া প্রয়োজন সাপেক্ষে অন্যান্য কাগজপত্র

*শর্ত প্রযোজ্য

প্র: আমি আমার প্রদানকৃত ঠিকানা, ফোন নাম্বার ইত্যাদি কিভাবে পরিবর্তন করতে পারব?

উ: cardinfo@primebank.com.bd এ ইমেইল বা আমাদের কন্ট্যাক্ট সেন্টার ১৬২১৮ এ কল করে অথবা আমাদের যেকোন শাখায় যোগাযোগ করে আপনি এসব তথ্য পরিবর্তন করতে পারবেন।

প্র: আমার কার্ডটি কি এনএফসি/কন্ট্যাক্টলেস লেনদেনের জন্য উপযোগী?

উ: হ্যাঁ।

প্র: আমি কিভাবে এনএফসি/কন্ট্যাক্টলেস সুবিধা ব্যবহার করে পেমেন্ট করব?

উ: কন্ট্যাক্টলেস পেমেন্টের ক্ষেত্রে, পেমেন্টের জন্য ব্যবহৃত POS টি কন্ট্যাক্টলেস উপযোগী হতে হবে। কন্ট্যাক্টলেস চিহ্ন সম্বলিত স্থানে আপনার কার্ডটি ট্যাপ করুন। সর্বোচ্চ ৫০০০ টাকার সমপরিমাণ পেমেন্টের ক্ষেত্রে পিন প্রদানের প্রয়োজন নেই। তবে ৫০০০ টাকার অধিক পরিমাণ পেমেন্টের ক্ষেত্রে কার্ডটি ট্যাপ করার পর আপনার পিন নাম্বারটি প্রদান করে পেমেন্ট সম্পন্ন করতে হবে।

পেমেন্টের জন্য ব্যবহৃত POS টি কন্ট্যাক্টলেস উপযোগী না হলে মার্চেন্ট আপনার কার্ডটি POS মেশিনে প্রবেশ করিয়ে পেমেন্টের পরিমাণ প্রদান করবে। এরপর আপনার পিন নাম্বারটি প্রদান করে লেনদেন সম্পন্ন করুন।

কন্ট্যাক্টলেস পেমেন্টের ক্ষেত্রে দেশের ভেতর অনুমোদিত পেমেন্টের পরিমাণ সর্বোচ্চ ৳৫০০০। দেশ ভেদে এই পরিমাণ ভিন্ন হতে পারে।

প্র: মাইপ্রাইম এর মাধ্যমে ক্রেডিট কার্ডের কি কি সুবিধা পাওয়া যাবে?

উ: মাইপ্রাইম থেকে কার্ড অ্যাক্টিভেশন, পিন জেনারেশন, ফরেন ট্রানজেকশন চালু করা ও যেকোনো একাউন্টে ফান্ড ট্রান্সফার, বিল পেমেন্ট করা যাবে খুব সহজেই।

প্র: আমি কিভাবে আমার ক্রেডিট কার্ডের ধরণ (যেমন- গোল্ড থেকে প্লাটিনাম) পরিবর্তন করতে পারব?

উ: আমাদের সার্বক্ষণিক কন্ট্যাক্ট সেন্টার ১৬২১৮ এ কল করে অথবা আমাদের যেকোন শাখায় যোগাযোগ করে।

প্র: ক্রেডিট কার্ডের ধরণ পরিবর্তনের সাথে কি বিল পরিশোধের নির্ধারিত দিনও পরিবর্তিত হয়ে যাবে?

উ: হ্যাঁ। নতুন কার্ডের ধরণ অনুযায়ী আপনার কার্ডের বিল পরিশোধের জন্য নির্ধারিত দিনও পরিবর্তিত হয়ে যাবে।

প্র: প্রাইম ব্যাংক ক্রেডিট কার্ডে কি ইনস্যুরেন্স সুবিধা আছে?

উ: আপনার ও আপনার পরিবারের ভবিষ্যত আর্থিক সুরক্ষা নিশ্চিতকরণে প্রাইম ব্যাংক গোল্ড, প্লাটিনাম ক্রেডিট কার্ড ব্যবহারকারী হিসেবে কার্ড অ্যাক্টিভ করার সাথে স্বয়ংক্রিয়ভাবে 'ট্রিপল বেনেফিট ইনস্যুরেন্স' সুবিধা উপভোগ করতে পারবেন। ১৮-৬৪ বছর বয়স পর্যন্ত গ্রাহকবৃন্দ ইনস্যুরেন্স সুবিধার আওতায় তালিকাভুক্ত হতে পারবেন এবং ৬৫ বছর বয়স পর্যন্ত এই সুবিধার অন্তর্ভুক্ত থাকবেন। গ্রাহককে প্রতি মাস শেষে থাকা কার্ড আউটস্ট্যান্ডিং এর টাকার উপর ০.৩৫% প্রিমিয়াম পরিশোধ করতে হবে। ইনস্যুরেন্স এর আওতায় নিম্নোক্ত সুবিধা অন্তর্ভুক্ত থাকবে:

- ক্রেডিট লাইফ ও পার্মানেন্ট টোটাল ডিজ্যাবিলিটি (পিটিডি): কার্ড গ্রাহকের দুর্ভাগ্যবশত মৃত্যু হলে বা পঙ্গুত্ব বরণ করলে পুরো আউটস্ট্যান্ডিং মওকুফ করা হবে এবং গ্রাহক বা তার নমিনী সেই সমপরিমাণ টাকা পাবে।
- দুর্ঘটনাজনিত মৃত্যু: এক্ষেত্রে নমিনী উপরের সুবিধাসহ পাঁচ লক্ষ টাকা (গোল্ড কার্ডের ক্ষেত্রে) অথবা দশ লক্ষ টাকা (প্লাটিনাম ও কার্ড এর ক্ষেত্রে) ইনস্যুরেন্স কভারেজ সুবিধা পাবে। কার্ডগ্রাহক আবেদন ফর্ম পূরণের সময় নমিনীর নাম ও প্রাপ্য টাকার শতাংশ নির্ধারণ করে দিতে পারবেন।

এছাড়া স্ট্রোক, দুরারোগ্য ক্যান্সার, প্রথম হার্ট অ্যাটাক, করোনারি আর্টারি সার্জারি, জটিল করোনারি আর্টারি রোগ, ভাল্ভ সার্জারি, পালমোনারি হাইপারটেনশন, লাস্ট স্টেজ ফুসফুস ও লিভারের ব্যাধি, কিডনি ফেইলিউর, অ্যাপ্লাস্টিক অ্যানেমিয়া, জটিল অঙ্গ বা বোন ম্যারো প্রতিস্থাপন এর ক্ষেত্রে পূর্ববর্তী মাসের আউটস্ট্যান্ডিং এর ৫০% এর সমপরিমাণ অর্থ পাবে।

গ্রাহক চাইলে কার্ড অ্যাক্টিভেশনের প্রথম মাসের পর যেকোনো সময় আমাদের কন্ট্যাক্ট সেন্টার ১৬২১৮ এ কল করে ইনস্যুরেন্স সুবিধা বন্ধ করতে পারবেন।

প্র: আমি আমার কার্ডটি রিপ্লেস করব কিভাবে?

উ: কার্ড রিপ্লেসের জন্য আমাদের সার্বক্ষণিক কন্ট্যাক্ট সেন্টার ১৬২১৮ এ কল করে অথবা আমাদের যেকোন শাখায় যোগাযোগ করতে হবে। এক্ষেত্রে রিপ্লেসমেন্ট ফি প্রযোজ্য হবে।

প্র: আমার কার্ডটি কোন কারণে ব্লক হয়ে গেলে পুনরায় কিভাবে চালু করতে পারব?

উ: আমাদের কন্ট্যাক্ট সেন্টার ১৬২১৮ এ কল করে অথবা আমাদের যেকোন শাখায় যোগাযোগ করে পুনরায় কার্ডটি চালু করতে পারবেন।

ফি, চার্জ ও পেমেন্ট বিষয়ক জিজ্ঞাসা

প্র: ক্রেডিট কার্ডের বার্ষিক ফি কত?

উ: প্রাইম ব্যাংকের ক্রেডিট কার্ড বিষয়ক যাবতীয় ফি সম্পর্কে জানতে অনুগ্রহপূর্বক Schedule of Charges লিঙ্কটিতে ভিজিট করুন।

প্র: কার্ডটি পাওয়ার পর অ্যাক্টিভ না করা হলেও কি বার্ষিক চার্জ কাটা হবে?

উ: না।

প্র: ট্রানজেকশনের উপর ভিত্তি করে কি অ্যানুয়াল ফি মওকুফ করা হয়?

উ: হ্যাঁ। ক্রেডিট কার্ডের বার্ষিক ফি কার্ড অ্যাক্টিভেশনের পর প্রযোজ্য হবে। বছরে ১৫ টি পিওএস (POS)/ ই-কমার্স ট্রানজেকশন করার মাধ্যমে আপনি এই ফি মওকুফ/রিভার্স পেতে পারেন যা নিম্নরূপে প্রযোজ্য হবে:

১ম বছর: ১৫ টি পিওএস (POS)/ ই-কমার্স ট্রানজেকশন করার মাধ্যমে আপনি প্রথম বছরের বার্ষিক ফি রিভার্স করে নিতে পারবেন। এই সুবিধা পেতে ১৫ টি ট্রান্সজেকশন করার পর আমাদের ২৪/৭ কন্ট্যাক্ট সেন্টার ১৬২১৮ এ কল করে অবহিত করুন।

২য় বছর: ১ম বছরে আরও ১৫ টি পিওএস (POS)/ ই-কমার্স ট্রানজেকশন করার মাধ্যমে (২য় বার বার্ষিক ফি প্রযোজ্য হওয়ার সময়কালের মধ্যে) আপনি ২য় বছরের বার্ষিক ফি মওকুফ পেতে পারেন। এই সুবিধা পেতে নির্ধারিত ট্রান্সজেকশন সম্পন্ন করার পর আমাদের ২৪/৭ কন্ট্যাক্ট সেন্টার ১৬২১৮ এ কল করে অবহিত করুন।

৩য় বছর থেকে: পূর্ববর্তী বছরে ১৫ টি পিওএস (POS)/ ই-কমার্স ট্রানজেকশন করার মাধ্যমে (পূর্ববর্তী বার্ষিক ফি প্রযোজ্য হওয়ার পর ১২ মাসের মধ্যে) আপনি ৩য় বছর থেকে বার্ষিক ফি মওকুফ পেতে পারেন। অর্থাৎ, ২য় বছরে ১৫ টি ট্রানজেকশন করার মাধ্যমে আপনি ৩য় বছর, ৩য় বছরে ১৫ টি ট্রানজেকশন করার মাধ্যমে আপনি ৪র্থ বছর বার্ষিক ফি মওকুফ পাবেন। এই সুবিধা পেতে নির্ধারিত ট্রানজেকশন সম্পন্ন করার পর আমাদের ২৪/৭ কন্ট্যাক্ট সেন্টার ১৬২১৮ এ কল করে অবহিত করুন।

প্র: ক্রেডিট কার্ডের বিল পরিশোধের উপায়গুলো কি কি?

উ: আপনি এখন অতি সহজেই প্রাইম ব্যাংক এর ক্রেডিট কার্ডের বিল পরিশোধ করতে পারেন। আপনার নিকটস্থ প্রাইম ব্যাংকের শাখা, অন্য ব্যাংকের চেক, প্রাইম ব্যাংকের ইন্টারনেট ব্যাংকিং প্ল্যাটফর্ম, বিইএফটিএন কিংবা আপনার প্রাইম ব্যাংকের অ্যাকাউন্টে অটো ডেবিট নির্দেশনার মাধ্যমে বিল পে করা যাবে।

প্র: অটো ডেবিট নির্দেশনা কি টাকা এবং ডলার উভয় কারেন্সির জন্যই প্রযোজ্য?

উ: হ্যাঁ।

প্র: ক্রেডিট কার্ডের মেইনটেনেন্স ফি কখন প্রযোজ্য হয়?

উ: আপনার ক্রেডিট কার্ড দ্বারা খরচকৃত টাকা, বিল পরিশোধের জন্য নির্ধারিত দিনের মধ্যে পুরোপুরি পরিশোধ না করলে নির্ধারিত দিনের পর মেইনটেনেন্স ফি আরোপিত হবে। প্রাইম ব্যাংক হাসানাহ্ ক্রেডিট কার্ডে আপনি বিল পরিশোধের পূর্বে সর্বোচ্চ ৪৫ দিন পর্যন্ত চার্জবিহীন সময় উপভোগ করতে পারবেন।

বি.দ্র.- প্রাইম ব্যাংকের পলিসি ও কেন্দ্রীয় ব্যাংকের নির্দেশনা অনুযায়ী মেইনটেনেন্স ফি ও তা আরোপণের হিসাব পদ্ধতি পরিবর্তিত হতে পারে।

প্র: বিল পরিশোধের নির্ধারিত সময়ের মধ্যে বিল পরিশোধে ব্যর্থ হলে কি হবে?

উ: নির্ধারিত সময়ের মধ্যে বিল পরিশোধে ব্যর্থ হলে নির্ধারিত মেইন্টেনেন্স ফি এর সাথে বিলম্ব ফি আরোপ করা হবে। ৯০ দিন পেরিয়ে গেলে কার্ডটি ব্লক করে দেয়া হবে। তবে নির্ধারিত সময়ের মধ্যে ন্যূনতম বিল পরিশোধ করলে কোনরূপ বিলম্ব ফি ছাড়া মেইনটেনেন্স ফি আরোপিত হবে।

প্র: বিল পরিশোধের জন্য নির্ধারিত তারিখ পরিবর্তন কি সম্ভব?

উ: না।

প্র: আমি আমার ক্রেডিট কার্ডের স্টেটমেন্ট কিভাবে পেতে পারি?

উ: আপনার ইমেইলে প্রতি মাসে বিনামূল্যে ই-স্টেটমেন্ট পাঠিয়ে দেয়া হবে।

ক্রেডিটের সীমা

প্র: নতুন ক্রেডিট কার্ডের ক্ষেত্রে ক্রেডিটের সীমা কত টাকা পর্যন্ত হতে পারে?

উ: আপনার আয়, অন্যান্য ঋণের পরিমাণ (যদি থাকে) ইত্যাদি বিষয় বিবেচনা করে একজন ক্রেডিট অফিসার আপনার ক্রেডিট কার্ডের জন্য সীমা নির্ধারণ করবেন।

প্র: আমার কার্ডের ক্রেডিটের পরিমাণ কি পরবর্তীতে বাড়ানো যাবে?

উ: আপনার আয়, ব্যবহৃত ক্রেডিটের পরিমাণ, নিয়মিত বিল পরিশোধ এসব বিষয়াদি বিবেচনা করে আপনার আবেদনের প্রেক্ষিতে ক্রেডিটের সীমা বাড়ানোর জন্য আবেদন করা যাবে।

ফ্লেক্সিপে (পিএমআই)

প্র: ফ্লেক্সিপে কি?

উ: ফ্লেক্সিপে প্রাইম ব্যাংক ক্রেডিট কার্ডের একধরণের বিশেষ সুবিধা। গ্রাহক এর অন্তর্গত নিম্নের সুবিধা উপভোগ করতে পারবেন-

পিএমআই ০% ইন্টারেস্ট রেট- গ্রাহক প্রাইম ব্যাংক ক্রেডিট কার্ড ব্যবহার করে দেশজুড়ে ছড়িয়ে থাকা অসংখ্য অনুমোদিত দোকানসমূহ থেকে কোন ইন্টারেস্ট ছাড়াই কিস্তিতে তাদের পছন্দের পণ্য কেনার সুযোগ পাবেন।

ট্রাভেল কোটা এন্ডোর্সমেন্ট

প্র: পাসপোর্ট এন্ডোর্সমেন্ট কেন প্রয়োজন?

উ: আপনার কার্ডটি যদি ডুয়াল কারেন্সির হয় তবে কার্ডের ইউএসডি/ ডলার অংশটি ব্যবহারের জন্য কার্ডটি অবশ্যই ট্রাভেল কোটার বিপরীতে এন্ডোর্স করা থাকতে হবে। এন্ডোর্সমেন্ট ছাড়া কোনভাবেই কার্ডের ইউএসডি/ ডলার অংশটি ব্যবহার করা যাবে না।

প্র: আমি কি পরিমাণ ডলার এন্ডোর্স করতে পারব?

উ: বাংলাদেশ ব্যাংক এর নির্দেশনা মোতাবেক ট্রাভেল কোটার বিপরীতে এক বছরে সকল এন্ডোর্সমেন্ট মিলিয়ে সর্বোচ্চ ১৮,০০০ ডলার এন্ডোর্স করতে পারবেন। অর্থাৎ, এই ১৮,০০০ ডলার আপনার পাসপোর্টে প্রাইম ব্যাংকসহ অন্যান্য সকল ব্যাংক ও মানি এক্সচেঞ্জ প্রতিষ্ঠান কতৃক এন্ডোর্সকৃত মোট সর্বোচ্চ পরিমাণ।

প্র: আমি কিভাবে পাসপোর্ট এন্ডোর্সমেন্ট করব?

উ: এন্ডোর্সমেন্ট সম্পর্কিত সহায়তা পেতে আপনার নিকটস্থ প্রাইম ব্যাংকের যেকোন শাখায় যোগাযোগ করুন।

প্র: এন্ডোর্সমেন্টের মেয়াদ কতদিন?

উ: বর্তমানে বাংলাদেশ ব্যাংক এর নির্দেশনা অনুযায়ী আপনি চাইলে এক বছর অথবা পাসপোর্টের মেয়াদ থাকাকালীন সময় পর্যন্ত এন্ডোর্স করে রাখতে পারবেন।

প্র: এন্ডোর্সমেন্টের জন্য প্রয়োজনীয় কি কি কাগজপত্র সাথে আনতে হবে?

উ: এন্ডোর্সমেন্টের জন্য অবশ্যই আপনার ভ্যালিড পাসপোর্টটি সাথে আনতে হবে। আপনার পাসপোর্টে এন্ডোর্সমেন্টের জন্য নির্দেশিত স্থানে এন্ডোর্সমেন্ট সিলটি দেয়া হয়েছে কিনা বুঝে নিন। এছাড়া কার্ড সম্পর্কিত প্রয়োজনীয় তথ্যের জন্য ক্রেডিট কার্ডটিও সাথে রাখুন।

প্র: এন্ডোর্সমেন্ট বাতিল বা পরিবর্তন, পরিবর্ধন করা যাবে কি?

উ: প্রাইম ব্যাংকের নিকটস্থ শাখায় যোগাযোগ করে আপনার প্রয়োজন অনুযায়ী এন্ডোর্সমেন্ট বাতিল, এন্ডোর্সমেন্টের পরিমাণ পরিবর্তন করতে পারবেন। এ ক্ষেত্রে এন্ডোর্সমেন্টের জন্য নির্দেশিত স্থানে পুরাতন এন্ডোর্সমেন্ট সিলটি কাটা

হয়েছে কিনা দেখে নিন। এন্ডোর্সমেন্টের পরিমাণ পরিবর্তনের ক্ষেত্রেও পুরাতন এন্ডোর্সমেন্ট সিলটি কেটে নতুন মোট এন্ডোর্সকৃত পরিমাণ ও সিল সঠিকভাবে দেয়া হয়েছে কিনা বুঝে নিন।

এয়ারপোর্ট ও লাউঞ্জ সুবিধা

প্র: আমি কি হযরত শাহজালাল আন্তর্জাতিক বিমান বন্দরে লাউঞ্জ সুবিধা উপভোগ করতে পারব?

উ: হ্যাঁ। প্রাইম ব্যাংক হাসানাহ্ ক্রেডিট কার্ড গ্রাহক হিসেবে বিদেশ ভ্রমণকালে আপনি বলাকা লাউঞ্জ সেবা উপভোগ করতে পারবেন।

গোল্ড কার্ড: ভ্রমণকালে আপনার প্রাইম ব্যাংক গোল্ড ক্রেডিট কার্ডে ৫০০ ডলার খরচ করে লাউঞ্জে প্রবেশ ফি মওকুফ পেতে পারেন। এ সুবিধা পেতে ভ্রমণ শেষে আমাদের কন্ট্যাক্ট সেন্টার ১৬২১৮ এ কল করে বিষয়টি অবহিত করুন। ভ্রমণকালে ১০০০ ডলার খরচ করে একজন সঙ্গীর লাউঞ্জ ভিজিট ফি ও মওকুফ পাবেন।

প্লাটিনাম ক্রেডিট কার্ড: একজন সঙ্গীসহ লাউঞ্জ সেবা উপভোগ করতে পারবেন।

প্র: প্রায়োরিটি পাস/লাউঞ্জকি ব্যবহার করে আমি কিভাবে লাউঞ্জ সেবা উপভোগ করতে পারব?

উ: প্রাইম ব্যাংক প্লাটিনাম ক্রেডিট কার্ড গ্রাহক হিসেবে আপনি প্রায়োরিটি পাস/লাউঞ্জকি ব্যবহার করে বিশ্বের ১৪০০ এর অধিক লাউঞ্জ সুবিধা উপভোগ করতে পারবেন।

প্লাটিনাম ক্রেডিট কার্ড: ভ্রমণকালে আপনার প্রাইম ব্যাংক হাসানাহ্ প্লাটিনাম ক্রেডিট কার্ডে ৫০০ ডলার খরচ করে লাউঞ্জে প্রবেশ ফি মওকুফ পেতে পারেন। এ সুবিধা পেতে ভ্রমণ শেষে আমাদের কন্ট্যাক্ট সেন্টার ১৬২১৮ এ কল করে বিষয়টি অবহিত করুন। ভ্রমণকালে ১০০০ ডলার খরচ করে একজন সঙ্গীর লাউঞ্জ ভিজিট ফি ও মওকুফ পাবেন।

লাউঞ্জকি (LoungeKey) প্রোগ্রামটি কি?

উ: লাউঞ্জকি প্রায়োরিটি পাস এর মত একটি লাউঞ্জ প্রোগ্রাম যার মাধ্যমে কার্ডহোল্ডার এয়ারপোর্ট লাউঞ্জ সুবিধা উপভোগ করতে পারবেন।

প্র: লাউঞ্জকি এর জন্য আলাদা কোন কার্ড/ পাস ইস্যু করার প্রয়োজন আছে?

উ: না। প্রায়োরিটি পাস এর সাথে লাউঞ্জকি প্রোগ্রামের একটি বড় পার্থক্য হল এই সুবিধা পাবার জন্য আলাদা কোন কার্ড/ পাস ইস্যু করতে হয় না।

কার্ডহোল্ডার লাউঞ্জকি এর আওতাভুক্ত লাউঞ্জে তার প্রাইম ব্যাংকের কার্ডে একটি প্রি-অথোরাইজ ট্রানজ্যাকশন করার মাধ্যমে লাউঞ্জে প্রবেশ করতে পারবেন।

লাউঞ্জে প্রবেশের জন্য কার্ডে অবশ্যই এন্ডোর্সমেন্ট ও ইন্টারন্যাশনাল ই-কমার্স লেনদেন চালু থাকতে হবে।

প্র: কিভাবে লাউঞ্জ কি অ্যাপে রেজিস্ট্রেশন করা যাবে?

উ: গুগল প্লে বা অ্যাপ স্টোর থেকে লাউঞ্জকি অ্যাপ ডাউনলোড করে প্রয়োজনীয় তথ্যাদি (যেমন- পূর্ণ কার্ড নাম্বার, নাম, সিভিভি ইত্যাদি) প্রদানের মাধ্যমে কার্ডহোল্ডার খুব সহজেই অ্যাপে রেজিস্ট্রেশন করতে পারবেন।

প্র: আমি কিভাবে এয়ারপোর্ট মিট, গ্রিট অ্যান্ড অ্যাসিস্ট (Meet, Greet and Assist) সেবা পেতে পারি?

উ: প্রাইম ব্যাংক হাসানাহ্ প্লাটিনাম ক্রেডিট কার্ড গ্রাহক হিসেবে এয়ারপোর্ট মিট, গ্রিট অ্যান্ড অ্যাসিস্ট (Meet, Greet and Assist) সেবা পেতে ০১৯৭৪৪৪৪৫৫৫, ০১৮২২৯৯১১১১ নাম্বারে অথবা mga.dhaka@gmail.com মেইলে যোগাযোগ করুন। হযরত শাহজালাল আন্তর্জাতিক বিমান বন্দরে দুইজন সঙ্গীসহ এই সুবিধা উপভোগ করতে পারবেন। এয়ারপোর্ট ও লাউঞ্জ সুবিধা সম্পর্কে আরও জানতে আমাদের সার্বক্ষণিক কন্ট্যাক্ট সেন্টার ১৬২১৮ (+৮৮০৯৬১০০১৬২১৮ বিদেশ থেকে) এ যোগাযোগ করুন।

ই-কমার্স

প্র: ই-কমার্স লেনদেনের সুরক্ষার ক্ষেত্রে কি ধরণের নিরাপত্তা ব্যবস্থা রয়েছে?

উ: প্রাইম ব্যাংক তার গ্রাহকদের ই-কমার্স লেনদেনের ক্ষেত্রে রেজিস্টার্ড মোবাইল নাম্বারে ওটিপি প্রেরণের মাধ্যমে লেনদেনের সুরক্ষা নিশ্চিত করে।

প্র: ওটিপি কি?

উ: ওয়ান টাইম পাসওয়ার্ড বা ওটিপি হচ্ছে আপনার রেজিস্টার্ড মোবাইল নাম্বার বা ইমেইলে প্রেরিত মাত্র একবার ব্যবহারযোগ্য বিশেষ কোড।

প্র: আমার কার্ড দিয়ে কি ইউএসডি/ ডলারে ই-কমার্স থেকে পণ্য কেনা বা লেনদেন করা সম্ভব?

উ: এক্ষেত্রে আপনার কার্ডটি অবশ্যই ডুয়াল কারেন্সি এর হতে হবে এবং বাংলাদেশ ব্যাংক এর নির্দেশনা মোতাবেক ট্রাভেল কোটার বিপরীতে এন্ডোর্স করানো থাকতে হবে। সর্বাধিক ১৮,০০০ ডলারের সমপরিমাণ অর্থ এন্ডোর্স করা সম্ভব। তবে একক লেনদেনে সর্বাধিক ৩০০ ডলার পরিমাণ খরচ করা যাবে (বাংলাদেশ ব্যাংকের নির্দেশনা অনুযায়ী নির্ধারিত ট্রানজেকশন ব্যতীত যেমন, বিদেশে হোটেল বুকিং)। প্রতিবার লেনদেনের সময় আমাদের কন্ট্যাক্ট সেন্টার ১৬২১৮ এ কল আপনার ইউএসডি পার্টটি সচল করে নিন এবং লেনদেন শেষে নিরাপত্তার জন্য তা বন্ধ করে দিন।

বিদেশে অবস্থানকালে ই-কমার্স লেনদেনের ক্ষেত্রে রেজিস্টার্ড মোবাইল নাম্বারে ওটিপি পাওয়ার জন্য আপনার রেজিস্টার্ড মোবাইল নাম্বারটি অবশ্যই রোমিং আওতার অন্তর্ভুক্ত থাকতে হবে। অন্যথায় ই-কমার্স লেনদেন সম্পন্ন নাও হতে পারে।

রিওয়ার্ড পয়েন্টস লয়্যালটি প্রোগ্রাম

প্র: রিওয়ার্ড পয়েন্ট কি?

উ: রিওয়ার্ড পয়েন্ট হল আমাদের গ্রাহকদের জন্য এক বিশেষ সুবিধা যার মাধ্যমে কার্ড ব্যবহারকারী পজ (POS) অথবা অনলাইন কেনাকাটায় লেনদেন করলে খরচের বিপরীতে নির্দিষ্ট নিয়ম অনুযায়ী পয়েন্ট পাবেন।

প্র: কারা এই রিওয়ার্ড পয়েন্ট এর অন্তর্ভুক্ত?

উ: প্রাইম ব্যাংকের সকল ক্রেডিট কার্ড গ্রাহক এই সুবিধার অন্তর্ভুক্ত।

প্র: পয়েন্ট কিভাবে হিসাব করা হয়?

উ: কার্ড ব্যবহারকারী পিওএস (POS) ট্রানজেকশন অথবা অনলাইন কেনাকাটায় লেনদেন করলে প্রতি ৫০ টাকা অথবা ১ ডলার খরচের জন্য ১ পয়েন্ট অর্জন করবেন।

প্র: সাপ্লিমেন্টারি কার্ডের ক্ষেত্রেও কি রিওয়ার্ড পয়েন্টের সুবিধা প্রযোজ্য?

উ: সাপ্লিমেন্টারি কার্ড দিয়ে লেনদেন করেও রিওয়ার্ড পয়েন্ট পাওয়া যাবে তবে তা মূল কার্ডের সাথে যুক্ত হবে। একমাত্র প্রাইমারি বা মূল কার্ড গ্রাহকই রিওয়ার্ড পয়েন্ট রিডিম করে খরচ করতে পারবেন।

প্র: রিওয়ার্ড পয়েন্ট কোন কাজে ব্যবহার করা যাবে?

উ: রিওয়ার্ড পয়েন্টে জমাকৃত পয়েন্টের বিপরীতে যে টাকা হবে তা দিয়ে আপনার ক্রেডিট কার্ডের বকেয়া বিল ঐ পরিমাণ টাকা পরিশোধ করে দিতে পারবেন। এক্ষেত্রে বিল পরিশোধের শেষ দিনের মধ্যে এ বিষয়ে ব্যাংককে অবহিত করতে হবে। ক্যাশ কিংবা অন্য উপায়ে পুরো বকেয়া পরিশোধ করে ফেললে আর রিওয়ার্ড পয়েন্ট দিয়ে সেই মাসের বিলে রিওয়ার্ড পয়েন্ট ব্যবহার যাবে না। এছাড়া সাপ্লিমেন্টারি কার্ডের বার্ষিক ফি প্রদানের ক্ষেত্রেও রিওয়ার্ড পয়েন্ট ব্যবহার করা যাবে না।

০১ রিওয়ার্ড পয়েন্ট = ০.২০ টাকা

প্র: বিল পরিশোধে অনিয়মিত হলে কি রিওয়ার্ড পয়েন্ট ব্যবহার করা যাবে?

উ: তিন মাস কিংবা তদূর্ধ্ব সময়কাল ধরে কার্ডের বকেয়া পরিশোধ না করা হলে রিওয়ার্ড পয়েন্ট রিডিম করে ব্যবহার করা যাবে না।

প্র: পয়েন্টের বিপরীতে জমা অর্থ ব্যবহার করতে চাইলে কি করতে হবে?

উ: আমাদের সার্বক্ষণিক কন্ট্যাক্ট সেন্টার ১৬২১৮ এ যোগাযোগ করে বিষয়টি জানাতে হবে।

প্র: গ্রাহক তার অর্জিত রিওয়ার্ড পয়েন্টের পরিমাণ কিভাবে জানতে পারবেন?

উ: গ্রাহক তার ক্রেডিট কার্ডের মোট অর্জিত রিওয়ার্ড পয়েন্টের পরিমাণ যে কোন সময় কন্ট্যাক্ট সেন্টার ১৬২১৮ এ যোগাযোগ করে জেনে নিতে পারবেন।

প্র: রিওয়ার্ড পয়েন্টের মেয়াদ কতদিন পর শেষ হয়ে যায়?

উ: দু বছরের মধ্যে অর্জিত রিওয়ার্ড পয়েন্ট খরচ না করলে সে পয়েন্টের মেয়াদ শেষ হয়ে যাবে।

প্র: মেয়াদ শেষের ন্যূনতম কয়দিন আগে পয়েন্ট রিডিম করার জন্য জানাতে হবে?

উ: মেয়াদ শেষের ন্যূনতম ৫ দিন পূর্বে আপনার রিওয়ার্ড পয়েন্ট রিডিম করার জন্য আবেদন করতে হবে।

প্র: গ্রাহক কার্ড পরিবর্তন করে অন্য কোন কার্ড নিলে অর্জিত রিওয়ার্ড পয়েন্ট কি নতুন কার্ডে যুক্ত হবে?

উ: না।

প্র: একাধিক কার্ডের অর্জিত রিওয়ার্ড পয়েন্ট কি একসাথে যোগ করে রিডিম করে খরচ করা যাবে?

উ: না, প্রতিটি পৃথক কার্ডের রিওয়ার্ড পয়েন্টের হিসাবও পৃথকভাবেই থাকবে।

প্র: কার্ড চেক বা এটিএম থেকে টাকা উত্তোলনের ক্ষেত্রে কি রিওয়ার্ড পয়েন্ট প্রযোজ্য?

উ: শুধুমাত্র পিওএস (POS) অথবা অনলাইন কেনাকাটায় লেনদেন করলে খরচের বিপরীতে রিওয়ার্ড পয়েন্ট প্রযোজ্য।

প্র: কোন লেনদেন করে ফেলার পর যদি তা রিভার্স বা বাতিল করা হয় তবে তার বিপরীতে অর্জিত রিওয়ার্ড পয়েন্ট কিভাবে হিসাব হবে?

উ: লেনদেন রিভার্স বা বাতিল হলে তার বিপরীতে অর্জিত রিওয়ার্ড পয়েন্টও কেটে নেয়া হবে।

প্র: কার্ডটি বন্ধ করে দেয়া হলে যদি রিওয়ার্ড পয়েন্ট বাকি থাকে তবে সেই পয়েন্টের কি হবে?

উ: কোন কার্ড বন্ধ করে দেয়া হলে সেই কার্ডের সংশ্লিষ্ট রিওয়ার্ড পয়েন্টও বাতিল হয়ে যাবে।

প্র: রিওয়ার্ড পয়েন্ট সম্পর্কিত কোন প্রশ্ন বা অভিযোগ থাকলে করণীয় কি?

উ: যে কোন প্রয়োজনে গ্রাহক আমাদের সার্বক্ষণিক কন্ট্যাক্ট সেন্টার ১৬২১৮ এ যোগাযোগ করতে পারবেন।

কার্ডের নিরাপত্তা ও তথ্য সুরক্ষা

প্র: আমার কার্ডটি হারিয়ে গেলে, চুরি হলে কিংবা কোন তথ্য চুরি হয়েছে মনে হলে কি করণীয়?

উ: আমাদের সার্বক্ষণিক কন্ট্যাক্ট সেন্টার ১৬২১৮ (+৮৮০৯৬১০০১৬২১৮ বিদেশ থেকে) এ যোগাযোগ করে সাথে সাথে অবহিত করুন। আপনার অভিযোগের প্রেক্ষিতে ব্যাংক আপনার কার্ডটি বন্ধ করে দিবে। ব্যাংককে জানানোর পূর্বে ঘটিত কোন লেনদের ব্যাপারে ব্যাংক দায়ী থাকবে না। আপনার দ্বারা সংঘটিত হয়নি এমন কোন লেনদেনের এসএমএস পেলেও তৎক্ষণাৎ ব্যাংককে অভিহিত করুন।

প্র: বিদেশ গমনের ক্ষেত্রে কার্ডের নিরাপত্তায় কি ব্যবস্থা নেয়া প্রয়োজন?

উ: আপনার বিদেশে অবস্থানের সময়, দেশের নাম, প্রয়োজনীয় এন্ডোর্সমেন্ট সম্পর্কে ব্যাংক কে জানিয়ে রাখুন। সেই সাথে জরুরী প্রয়োজনে যোগাযোগের জন্য রোমিং নাম্বার অথবা ইমেইল অ্যাড্রেস দিয়ে রাখুন। বিদেশ থেকে ফেরার পর ১৬২১৮ এ কল করে কার্ডের ইউএসডি অংশটি বন্ধ করতে বলুন।

প্র: পিন অথবা কার্ডের তথ্য কি অন্য কাউকে দেয়া যাবে?

উ: কার্ডের পিন এবং অন্যান্য তথ্য একান্ত গোপনীয়। পিন অথবা তথ্য জালিয়াতি করে কপি বা ক্লোন কার্ড তৈরি করা হতে পারে। তাই কাউকে এই তথ্য শেয়ার করা থেকে বিরত থাকুন। **মনে রাখবেন, প্রাইম ব্যাংক কখনোই ১৬২১৮ থেকে ফোন করে আপনার কার্ডের কোন প্রকার গোপনীয় তথ্য জানতে চাইবে না। আপনার Card Number /OTP/PIN কাউকে জানিয়ে প্রতারিত হবেন না।**

প্র: লেনদেন সংক্রান্ত কোন জটিলতা/অভিযোগ থাকলে করণীয় কি?

উ: অ্যাপনার কার্ড বিষয়ক যেকোন সমস্যার কথা আমাদের সার্বক্ষণিক কন্ট্যাক্ট সেন্টার ১৬২১৮ (+৮৮০৯৬১০০১৬২১৮ বিদেশ থেকে) এ যোগাযোগ করে জানানোর অনুরোধ করা হলো।

Prime Bank Hasanah Credit Cards:
Frequently Asked Questions (FAQ)

Prime Bank

Contents

Get A New Start with Prime Bank Credit Card....3
Queries on Primary & Supplementary Card....3
Fees, Interest & Outstanding Payment....6
Credit Limit....7
FlexPay (PMI)....8
Travel Quota Endorsement....8
Airport & Lounge Facility....9
E-commerce....9
Rewards Points Loyalty Program....10
Card Data Compromise Incident....13

Get A New Start with Prime Bank Credit Card

Q) How can I get a Prime Bank Hasanah Credit Card from Prime Bank?

Ans: You can apply for our credit card by visiting the nearest branch. Alternatively, you can call 16218 and inform the call center that you are interested in applying for a credit card.

Q) What are the necessary documents required to open a credit card?

Ans: To apply for a credit card, one is required to submit the following basic documents:

- 2 copies recent passport sized color photographs
- Copy of E-TIN
- 3 month's bank statement for Salaried*, 6 month's bank statement (for Landlord/lady) and 1 year for Business Person/ Company
- Salary Certificate & photocopy of Job ID/ Visiting Card (For Salaried person)
- Photocopy of valid trade license (for business person)
- Photocopy of NID
- Photocopy of valid passport (for Dual currency cards only)
- Others as deemed necessary

*Conditions apply

Queries on Primary & Supplementary Card

Q) How can I activate my card?

Ans: Please call to our 24/7 Contact Center 16218 to activate your card.

Q) How can I change my mailing address?

Ans: You may send an email to cardinfo@primebank.com.bd or call to our 24/7 Contact Center 16218 from your registered mobile number to change your mailing address. Alternatively, you can visit nearest branch to place the request.

Q) Is my card contactless/NFC enable**?**

Ans: Yes.

Q) How can I make payment using contactless/NFC feature?

Ans: To make contactless payment, the POS terminal needs to be contactless enabled. You can make payment up to BDT 5000 without PIN. In case of payment more that BDT 5000, you need to enter your PIN in the terminal.

Amount may vary based on each country's regulation and the terminal that is used at the time of transaction.

Q) How can I activate or set PIN?
Ans: You can activate your card and set PIN through MyPrime very easily.

Q) How can I change the product type of my credit card?

Ans: Call our 24/7 Contact Center at 16218 or visit your nearest Prime Bank branch.

Q) If I change my product category, will there be any changes to my payment due date?

Ans: Yes, depending on your new product category, your payment date will be changed.

Q) How can I replace my card?

Ans: You can replace your credit card by-
- Visiting your nearest branch.
- Placing a request through our 24/7 contact center at 16218

Note: Charges are applicable for replacement of cards.

Q) Is there any insurance facility on using Prime Bank Credit card?

Ans: To ensure the financial safety and security of you and your family in future, Prime Bank offers the 'Triple Benefit Insurance Facility'. The enrollment age for the program is 18-64 years and this facilty will be ceased as soon as the cardholder attains the age of 65. Cardholders will be automatically enrolled to this offer and will be charged 0.35% of total card outstanding on a monthly basis on the month's end outstanding balance. The benefits are as follows:

- Credit Life and Permanent Total Disability (PTD) Insurance Program: In case of unfortunate event such as death or permanent total disability (PTD), the entire dues as on that date gets waived and Cardholder or nominee will receive equal amount.
- Accidental Death Insurance: In case of accidental death, nominee will receive an insurance coverage BDT 5 lac (applicable for Gold Card) or 1 million (applicable for

Platinum Credit Cards) plus above two benefits. Cardholder needs to mention nominees and percentage of their entitled amount in the application form.

Besides these, in case of critical illness (major cancer, stroke, first heart attack, coronary artery surgery, serious coronary artery disease, heart valve surgery, primary pulmonary hypertension, end stage lung disease, end stage liver disease, fulminant hepatitis, kidney failure, coma, aplastic anemia, major organ or bone marrow transplantation) cardholder will be eligible to receive 50% of the last month outstanding balance.

Cardholder can opt out from availing this offer after one month of card activation by placing a request through our 24/7 Contact Center at 16218.

Q) Is my card contactless/NFC enable**?**

Ans: Yes.

Q) How can I make payment using contactless/NFC feature?

Ans: To make contactless payment, the POS terminal needs to be contactless enabled. You can make payment up to BDT 5000 without PIN. In case of payment more that BDT 5000, you need to enter your PIN in the terminal.

Amount may vary based on each country's regulation and the terminal that is used at the time of transaction.

Q) How can I make an online foreign transaction?

Ans:

- For any kind of foreign transaction, you are required to have a dual currency enabled credit card or International card and endorse your passport with the necessary amount as per limit (For cross border transaction, an individual is entitled USD12,000 under travel quota per calendar year).
- Call 16218 to open the E-Commerce part and set an E-Commerce transaction amount to be used.

After performing the online foreign transaction, please disable the Foreign Transaction part.

Q) How can I reactivate my Card if it is blocked due to any incident or reason?

Ans:

- Placing a request through our 24/7 Contact Center at 16218
- You can also place a request at your nearest branch of Prime Bank.

Fees, Interest & Outstanding Payment

Q) What are the annual fees of the credit cards?

Ans: The annual fee of our credit card can be found in details in the following link:

[Schedule of Charges]

Q) Are card fees charged in inactive state?

Ans: No.

Q) How to get annual Fee waiver?

Ans: After activating your credit card, annual fee will be imposed and will be reflected on the first statement. To get the annual fee waived/reversed, you need to do transactions as follows:

1st Year: Make 15 POS/E-commerce transactions before next anniversary (date of imposing 2nd year's annual fee). You are requested to call our 24/7 contact center 16218 to get the fee reversed after fulfilling the aforementioned criteria.

2nd Year: Make additional 15 POS/E-commerce transactions before imposing the 2nd year's annual fee to get the fee waived for 2nd year. You are requested to call our 24/7 contact center 16218 to get the fee waived after fulfilling the aforementioned criteria.

3rd Year and onwards: Make 15 POS/E-commerce transactions in the previous year (within past 12 months of imposing last annual fee) to get the fee waived for current year. For example, if you make 15 transactions in the 2nd year you will get waiver for 3rd year. If you make 15 transactions in the 3rd year you will get waiver for 4th year. You are requested to call our 24/7 contact center 16218 to get the fee waived after fulfilling the aforementioned criteria.

Q) How to pay the credit card bill?

Ans: Paying your credit card bill is no more a hassle now. You can pay your credit card dues at the branch, through Internet Banking platform of Prime Bank, BEFTN from other bank and Auto Debit Instructions.

Q) How will maintenance fee be imposed for my credit card?

Ans: Maintenance fee will be charged if the outstanding is not paid fully or paid partially within the payment due date. Charge free period for any purchase/ card cheque

transaction is applicable for maximum 45 days if previous month's total outstanding is paid fully within payment due date.

N.B. Decisions regarding maintenance fee may change as per changes in Bank's internal policy or Central Bank's regulatory guideline.

Q) What is the impact if I miss to pay within due date?

Ans: If you miss to pay the outstanding amount within due date a penalty charge along with interest will be imposed on your card. Your card will be blocked automatically if the overdue period exceeds 90 days.

Q) Can I change my card billing cycle?

Ans: Unfortunately, it is not possible to change your card billing cycle at this moment.

Q) How can I get my statement?

Ans: We offer you e-statement via email which is completely free of cost.

Credit Limit

Q) What will be the credit limit of new card?

Ans: A credit analyst will analyze your debt burden ratio depending on your salary and other loan installments (if any) and determine your credit limit.

Q) Can I increase my credit limit later?

Ans: You can apply for limit enhancement after 6 months of card use and your limit will be enhanced based on your card usage, repayment tendencies and upgraded income.

FlexPay (PMI)

Q) What is FlexPay Program (FPP)?

Ans: FlexPay Program is a privileged facility against your card's available limit as follows:

PMI @ 0% Interest: All the credit cardholders of Prime Bank can enjoy instant purchase of a product/service from the Prime Bank selected merchants and pay in monthly installments @ 0% interest with the prescribed tenor of loan facility.

Travel Quota Endorsement

Q) Why endorsement is necessary?

Ans: If you have a dual currency credit card, you must endorse your passport against travel quota as per Bangladesh Bank regulation to do foreign/USD transaction. Without endorsement you will not be eligible for making such transaction.

Q) What is my endorsement limit?

Ans: You are eligible to endorse USD 18,000 in total in a year against your travel quota. This USD 18,000 is a combined endorsement limit including Prime Bank and all other banks and money exchange houses against your travel quota.

Q) What is my endorsement validity period?

Ans: You can endorse your passport for one year or till the expiry period of your passport as per regulation.

Q) How can I endorse my passport?

Ans: To get any kind of endorsement related support, please contact to your nearest Prime Bank branch.

Q) Which documents are required for endorsement?

Ans: You must bring your valid passport for endorsement. Please ensure the endorsement seal is placed in the respective area of your passport. For any kind of card related information bring your credit card with you as well.

Q) Can I cancel or change my endorsement?

Ans: You can cancel or change the endorsement amount by visiting your nearest branch of Prime bank. Please ensure the cancelled endorsement seal in the respective area of

your passport. In case of changing the endorsement limit, ensure the amount and seal is properly given.

Airport & Lounge Facility

Q) Am I eligible to enjoy lounge facility at Hazrat Shahjalal International Airport?

Ans: Yes. With Prime Bank Hasanah Credit Card, sit back and relax with access to Balaka Lounge. Enjoy the facility as follows:

Gold Credit Card: You can get the visit fee waived by spending USD 500 during your travel period. In addition, you can waive your companion's (One Person) lounge visit fee as well by spending USD 1000 in total during your travel period.

Platinum Credit Card: You can enjoy complimentary lounge access with one companion.

For details, please call 16218 (locally) or +88 09610016218 (from overseas).

Q) How can I enjoy lounge facility using my Priority Pass/LoungeKey?

Ans: With Prime Bank Hasanah Platinum Credit Card, escape the bustle of busy airports with access to more than 1400 lounges worldwide with your complimentary Priority Pass/LoungeKey.

Platinum Credit Card: You can get the visit fee waived by spending USD 500 during your travel. Call to our 24/7 contact center to waive the lounge visit fee. In addition, you can waive your companion's (One Person) lounge visit fee as well by spending USD 1000 in total during your travel period.

For details, please call 16218 (locally) or +88 09610016218 (from overseas).

Q) What is LoungeKey?

Ans: LoungeKey is a worldwide lounge service which requires no additional pass or card other than your credit card. Please ensure travel quota endorsement and enable foreign transaction before using your card for LoungeKey.

Q) How can I get Meet, Greet & Assist Facility?

Ans: As a Platinum or World Mastercard Credit Cradholder, you can enjoy Meet, Greet & Assist service along with two companions every time you are at Hazrat Shahjalal International Airport by contacting to MGA number 01974444555, 01822991111 or e-mail: mga.dhaka@gmail.com.

E-commerce

Q) What are some of the security measures when doing an E-commerce transaction?

Ans: Prime Bank has implemented a technologically advanced & secured two factor authentication procedure for VISA & Mastercard cardholders. Customers need to provide OTP (which is sent to customers' registered mobile number) to complete the transaction.

Q) What is OTP?

Ans: One-Time Password (commonly known as OTP) is a unique character code that can only be used once and is sent to your registered mobile number or email.

Q) What is required to make a foreign currency E-Commerce transaction?

Ans: Consumer is required to enable foreign transaction part through Myprime or by calling 16218.

Q) Can anyone make E-Commerce transaction through USD?

Ans: Yes, any dual currency or International credit cardholder can do transaction in USD currency.

Q) Is there any USD limit for E-Commerce transaction in credit card?

Ans: For any POS/e-commerce transaction in USD currency, the applicable Travel Quota (TQ) limit is up to USD 18,000 every calendar year. As per Bangladesh Bank regulation, you can spend maximum USD 300 (or more in some special and legit cases like hotel booking) at a single transaction against legitimate purchase of items of goods and services. There is no such restriction for e-Commerce transactions in BDT currency. The card must be endorsed against the travel quota for the calendar year to make an USD E-Commerce transaction. You can enable foreign transaction part through MyPrime or call our 24/7 Contact Center. Kindly close the USD part after using or travelling from abroad.

To conduct any sort of e-commerce transaction while staying in abroad, roaming service should be enabled to the registered mobile number to get the OTP in registered mobile number to complete the transaction. Otherwise such transactions might not be done.

Rewards Points Loyalty Program

Q) What is Reward Point?

Ans: Reward Point is a loyalty program for Prime Bank cardholders that rewards cardholders for every purchase made with Prime Bank credit card based on the transaction amount.

Q) Who is eligible for the membership of Rewards program?

Ans: Any Prime Bank credit cardholder is eligible for the reward point program.

Q) How can one enroll in this program?

Ans: All Prime Bank credit cardholder are automatically enrolled in the reward point program.

Q) How does a cardholder earn Reward points?

Ans: Cardholder having Prime Bank Credit Card will earn 1 reward point for every BDT 50 or USD 1 POS or online purchase.

Q) Can supplementary cardholders also earn Reward points and claim a reward?

Ans: Supplementary cardholders can earn rewards points for any purchase. However, the earned points are automatically transferred to the primary card account. Hence, only a primary cardholder can request for rewards redemption process.

Q) What benefit a cardholder can get by redeeming his/her available points?

Ans: Cardholders can redeem his/her available points to pay card outstanding. 01 Reward Point = BDT 0.20

Q) Can cardholder claim rewards with irregular payment behavior?

Ans: Rewards point can be redeemed provided the card is in good standing at the time of the redemption request. Any redemption request of cardholder having an overdue with 3 months or above aging at the time of the redemption request will not be honored.

Q) How can cardholder redeem rewards point for claiming a reward?

Ans: Cardholders can place the rewards point redemption request through our 24-hour contact center at 16218.

Q) How can cardholder keep track of his/her Rewards points?

Ans: Cardholder can get updated information about his/her earned points through our 24/7 contact center at 16218.

Q) Will the earned reward points expire if (card members) cardholder do not redeem them?

Ans: Reward points will be expired after two years.

Q) When should cardholder place reward point redemption request to avoid point expiry?

Ans: Redemption request for the reward points that will be expired needs to be placed at least 5 working days before of the expiry date.

Q) What happens to the cardholder's accumulated reward points when his/her credit card is upgraded/downgraded?

Ans: Rewards point will not be transferred to the new card account.

Q) When can cardholder waive annual fees and pay outstanding amount with their available reward points?

Ans: For annual fees waiver and outstanding payment, cardholder need to place the redemption request within the working hours of the last payment due date to avoid interest or late payment charge. But for both annual fee & outstanding payment, cardholder cannot waive/pay with reward points if the amount is already paid in cash. Annual fee of supplementary card cannot be waived with reward points.

Q) Can cardholder combine the earned rewards points of multiple credit cards for the redemption of one item?

Ans: The reward point earned on more than one card shall remain separate and cannot be aggregated for any purpose.

Q) Do cardholder earn points when they use their credit card for cash withdrawal or card cheque transactions?

Ans: Cardholders earn points only on POS and online purchases.

Q) What will happen to the accrued rewards points in case of reversal of any transaction?

Ans: If any transaction is reversed, the corresponding earned points will also be deducted from the points balance.

Q) What will happen to the earned rewards points when a card is closed?

Ans: If any card is closed, the accumulated points which have not been redeemed yet, will automatically be lapsed/revoked.

Q) How can a cardholder get further information or raise query regarding reward point loyalty program?

Ans: Cardholder can call us through our 24-hour contact center at 16218 for any sort of query.

Card Data Compromise Incident

Q) What should I do if I find my card has been lost/stolen or feel my card data has been compromised?

Ans: Call 16218 or +8809610016218 (from overseas) immediately to notify about the lost/stolen card incident. Following your notification, the bank will restrict your card from any unauthorized transaction. However, the bank shall not take responsibility of any unauthorized transaction if it has happened prior to your notification.

Q) What is the risk in sharing PIN /Password and relinquishing card to the hand of a bearer?

Ans: Record shows that the card data compromise incident happens whenever a card-member gives his card to a bearer. The bearer, if he is ill intended, can make a copy of your card or charge/withdraw money more than what you have asked for. **Remember, Prime Bank will never ask you for any confidential information like Card Number, PIN, PIN, CVV, Expiry etc.**

Q) What should I do if find a transaction SMS alert/call that has not been made by me?

Ans: Call us immediately at 16218 or +88 09610016218 (Overseas) to let us know. You can also lodge a complaint regarding this at any of your nearest Prime Bank Branch.

Q) What should I do if I plan to use my card while travelling abroad?

Ans: Make the necessary dollar endorsement on your card and notify us at 16218 about your travel plan like- duration, visiting country, approximate plan on your card spending/usage etc. Kindly call 16218 to block your USD portion after your arrival in country.

Q) Whom should I contact for any sort of transaction dispute issue?

Ans: For any sort of cards dispute related queries, please call to our contact center 16218 or +88 09610016218 (from overseas) immediately and e-mail to cardinfo@primebank.com.bd