इंडसइंड बैंक डेबिट कार्ड के उपयोग की शर्तें

IndusInd Bank

नियम व शर्तें

महत्वपूर्ण: कृपया सुनिश्चित करें कि आपने इंडसइंड बैंक लिमिटेड (''बैंक'') डेबिट कार्ड का उपयोग करने से पहले इन डेबिट कार्ड नियमों व शर्तों को ध्यान से पढ़ा है। डेबिट कार्ड का उपयोग करके आप अशर्त रूप से यहाँ दिये गये नियमों व शर्तों को स्वीकार कर रहे हैं और उनके अधीन बाध्य होंगे और साथ ही आप भारतीय रिज़र्व बैंक (आरबीआइ) के नियमों, आरबीआइ के विनिमय नियंत्रण नियम, विदेश विनिमय प्रबंधन अधिनियम 1999 ("FEMA"), उस कानून के अंतर्गत लागू सभी नियमों व कायदों और उनमें समय-समय पर होने वाले संशोधन/बदलाव/लागू प्रकरणों तथा समय-समय पर लागू किसी भी अन्य संबद्ध नियम का अनुपालन सुनिश्चित करने की ज़िम्मेदारी स्वीकार करते हैं। साथ ही आप अपने बचत बैंक खाते/चालू खाते के प्रक्रिया के इन नियमों व शर्तों या बैंक द्वारा लागू की गयी किसी भी अन्य शर्त द्वारा भी बाध्य रहेंगे।

परिभाषाएँ:

''कार्ड'' या ''डेबिट कार्ड'', का मतलब है बैंक द्वारा किसी कार्डधारक को उसकी अनुमति के आधार पर जारी किया गया मास्टर कार्ड/विज़ा/रुपे डेबिट कार्ड। डेबिट कार्ड एक वास्तविक या अप्रत्यक्ष भुगतान उपकरण होता है, जिसमें एक बचत/चालू बैंक खाते से जुड़ा पहचान का एक माध्यम होता है, जिसका इस्तेमाल निर्धारित नियमों व शर्तों के अधीन नकद निकालने के लिये, ऑनलाइन भुगतान करने के लिउए, पीओएस टर्मिनल / क्रिक रिस्पॉन्स (क्यूआर) कोड लेन-देन इत्यादि करने के लिये किया जा सकता है।

''कार्डधारक'' का मतलब है बैंक का ग्राहक, जिसे इंडसइंड बैंक डेबिट कार्ड जारी किया गया है।

''खाता'' का मतलब है कार्ड धारक का बचत या चालू खाता, जो बैंक द्वारा डेबिट कार्ड के वैध उपयोग के लिये योग्य माना गया है।

''खाताधारक/ग्राहक'' का मतलब है ऐसे व्यक्ति, जिनका बैंक के साथ वैध बचत या चालू खाता है।

''एटीएम'' का मतलब है भारत या विदेश में स्थित ऑटोमेटेड टेलर मशीन, जो बैंक की अपनी हो या शेयर्ड नेटवर्क पर किसी अन्य बैंक की हो, जहाँ अन्य सुविधाओं के साथ-साथ कार्डधारक अपने डेबिट कार्ड का इस्तेमाल बैंक में उनके खाते में जमा धनराशि को प्राप्त करने के लिये कर सकता है।

''पिन'' का मतलब है निजी पहचान संख्या (एटीएम्स पर नकद निकासी बैलेंस संबंधी पूछताछ तथा इंटरनेट बैंकिंग और मोबाइल बैंकिंग पर अनुमत लेन-देन के लिये) जो बैंक द्वारा कार्डधारक को दी जाती है, जिसे वह समय-समय पर चुन सकता है।

''विक्रेता'' या ''विक्रेता प्रतिष्ठान'' का मतलब है कहीं भी स्थित प्रतिष्ठान (वास्तविक/ऑनलाइन) जो कार्ड को स्वीकार करता/लेता है और जिनमें अन्य के साथ-साथ इनमें से एक का समावेश होता है: स्टोर्स, दुकानें, रेस्टोरेंट, एयरलाइन संगठन इत्यादि, जैसा कि इंडसइंड बैंक या मास्टरकार्ड/विज़ा/रुपे के विज्ञापनों में देखा जा सकता है।

''पॉइंट ऑफ सेल (पीओएस) टर्मिनल'' का मतलब है भारत या विदेश में किसी विक्रेता परिसर पर पीओएस, जो कार्ड लेन-देन संपन्न करने में सक्षम हो और जहाँ कार्डधारक अपने कार्ड का इस्तेमाल करके बैंक के साथ अपने खाते में से पैसे अदा करते हुए ख़रीदारी कर सके।

''लेन-देन'' का मतलब है नकद निकासी/ख़रीदारियों/विक्रेता परिसरों पर ली गयी सेवाओं, एटीएम और/या विक्रेता परिसरों पर कार्ड का इस्तेमाल करके ली गयी अन्य सेवाओं के लिये भुगतान।

''अंतर्राष्ट्रीय लेन-देन'' का मतलब है कार्डधारक द्वारा अंतर्राष्ट्रीय रूप से मान्य डेबिट कार्ड का इस्तेमाल करके भारत के बाहर और अंतर्राष्ट्रीय वेबसाइट्स/ऐप्लिकेशन्स पर किया गया लेन-देन

''कॉन्टैक्टलेस (संपर्कहीन) लेन-देन'' का मतलब है विक्रेता परिसर के पीओएस टर्मिनल्स पर सक्रिय एनएफसी पर टैप द्वारा किया गया कार्ड भुगतान। ये लेन-देन किसी भी चिप/पिन आधारित लेन-देन जितने ही सुरक्षित होते हैं। डेबिट काड्र्स के नियमों व शर्तों में व्यक्त सभी अन्य नियम व शर्तें सभी कॉन्ट्रैक्टलेस (संपर्कहीन) लेन-देन पर लागू हैं।

''असफल लेन-देन'' का मतलब है ऐसा लेन-देन जो ग्राहक से असंबद्ध किसी कारण से पूरा न हो पाया, जैसे संचार लिंक्स में ख़राबी, एटीएम में नकद का अनुपलब्धता, सत्र की समय-समाप्ति इत्यादि।

''मास्टर कार्ड/विज़ा/रुपे'' का मतलब है विज़ा/मास्टरकार्ड इंटरनेशनल/एनपीसीआइ द्वारा अधिकृत चिह्न।

''विज़ा/मास्टरकार्ड/रुपे एटीएम नेटवर्क'' का मतलब है किसी भी ऐसी जगह स्थित एटीएम जहाँ विज़ा/मास्टरकार्ड/रुपे स्वीकार किये जाते हैं और विज़ा/मास्टरकार्ड/रुपे के चिह्न प्रदर्शित किये गये हैं।

''वेयरेबल'' का मतलब है कॉन्टैक्टलेस (संपर्कहीन) पहनने योग्य उपकरण, जैसे स्मार्ट वॉच, वॉच क्लास्प, रिस्ट बैंड, स्टिकर्स, की चेन्स और बैंक द्वारा जारी किये गये अन्य फॉर्म, जहाँ ग्राहक नियामक/ग्राहकों द्वारा निर्धारित सीमा तक कॉन्टैक्टलेस (संपर्कहीन) लेन-देन करने के लिये इन उपकरणों का उपयोग कर सकते हैं। ये भुगतान/बैंकिंग लेन-देन करने के लिये डेबिट कार्ड की जगह पर या उसके साथ जारी किये जा सकते हैं (ग्राहक की अनुमति के आधार पर)।

''इंडस रिवार्ड्स और/या इंडी लॉयल्टी प्रोग्राम'' का मतलब है कार्डधारकों के लिये लॉयल्टी प्रोग्राम, जो डेबिट कार्ड द्वारा किये गये अलग-अलग प्रकार के ख़र्च के लिये ईनाम देता है।

1. डेबिट कार्ड योग्यता और कार्डधारक के साथ संबंध

कार्ड का जारीकरण और उपयोग भारतीय रिज़र्व बैंक (आरबीआइ), विदेश विनिमय प्रबंधन अधिनियम (FEMA) और बैंक द्वारा समय-समय पर लागू नियमों और कायदों के अधीन होगा। बैंक अपने बचत और चालू खाता धारकों को अंतर्राष्ट्रीय डेबिट कार्ड सेवा प्रदान करता है (स्वीकृत कार्यपद्धति के अधीन)। बैंक द्वारा जारी किये गये डेबिट कार्ड का इस्तेमाल विक्रेता दुकानों पर, ऑनलाइन ख़रीदारी और भुगतानों, उपभोक्ता बिलों के भुगतान, एसआइपी द्वारा निवेश या नकद निकालने के लिये किया जा सकता है।

कार्ड कई ऑनलाइन और ऑफलाइन/वास्तविक माध्यमों ग्राहक के आग्रह पर ही जारी किये जाते हैं, जो सेल्फ या असिस्टेड मॉडल, फेस टु फेस (आमने-सामने) या फोन-आधारित मॉडल हो सकते हैं।

बैंक और ग्राहक के बीच का संबंध अनुबंधात्मक है और इस प्रकार के डेबिट काड्र्स की स्वीकृति/उपयोग को डेबिट कार्ड के उपयोग पर लागू नियमों व शर्तों की स्वीकृति माना जाता है।

ग्राहक को जारी किया गया डेबिट कार्ड बैंक की संपत्ति है और बैंक के पास निम्नलिखित अधिकार सुरक्षित हैं:

- किसी भी समय कार्ड में नये लाभ शामिल करना/मौजूद लाभों को कम करना। बैंक अपने रेकॉर्ड के अनुसार ग्राहक के खाते में दर्ज पते/नंबर/ईमेल आइडी पर किसी भी मौजूदा माध्यम से ग्राहक को सूचित करने की कोशिश करेगा;
- ग्राहक को पूर्वसूचना देकर आरबीआइ के दिशानिर्देशों के अनुसार ग्राहक को जारी किया गया कार्ड रद्द/समाप्त करना; और
- ग्राहक की स्वीकृति के आधार पर, ग्राहक को कार्ड के चोरी होने/खोने की सूचना के समक्ष दूसरा कार्ड देना। इस प्रकार दिये जाने वाले नये कार्ड पर शुल्क लागू होता है, जो शुल्क सूची में देखा जा सकता है।

डेबिट कार्ड की श्रेणी और शुल्क खाते के प्रकार पर आधारित होंगे, जिससे वह कार्ड जुड़ा हो, और बैंक के स्वतंत्र विवेकाधिकार पर इनमें बदलाव संभव है। विशेषताएँ और लाभ कार्ड के प्रकार और खाते के व्यवहार पर आधारित होंगे। ग्राहक के आग्रह के अनुसार बैंक द्वारा भेजे गये कूरियर में एक पत्र शामिल होगा, जिसमें कथित कार्ड की लागू विशेषताओं की जानकारी दी गयी होगी। ग्राहक को प्रत्येक डेबिट कार्ड के प्रकार और नवीनतम लागू विशेषताओं, लाभों और योग्यता मापदंडों पर अधिक जानकारी प्राप्त करने के लिये बैंक की वेबसाइट पर जाना होगा या अन्य वैध संचार माध्यमों से बैंक से संपर्क करना होगा, जिसमें शाखा, संपर्क केंद्र शामिल हैं। किसी भी स्थिति में कार्डधारक डेबिट कार्ड का हस्तांतरण या प्रभार किसी अन्य व्यक्ति को नहीं सौंप सकता।

2. उपयोग के नियम

a) लेन–देन योग्यता और सीमाएँ

कार्ड भारत (अंतर्देशीय और अंतर्राष्ट्रीय कार्ड) में और विदेश में (सिर्फ अंतर्राष्ट्रीय कार्ड) उपयोग के लिये वैध है। यह कार्ड नेपाल और भूटान में विदेश मुद्रा विनिमय के लेन–देन के लिये वैध नहीं है। यह कार्ड सिर्फ समय–समय पर भारत और विदेश में इंडसइंड बैंक एटीएम, मास्टरकार्ड/विज़ा/रुपे एटीएम नेटवर्क के सदस्य अन्य बैंकों के एटीएम और विक्रेता परिसरों में मास्टरकार्ड/विज़ा/रुपे पीओएस टर्मिनल्स पर बैंक द्वारा स्वीकृत लेन–देन के विकल्पों के लिये वैध होगा। विक्रेता के पीओएस पर किया जाने वाला प्रत्येक लेन–देन कार्ड पिन द्वारा अधिकृत किया जाना चाहिये और उसे पीओएस टर्मिनल द्वारा पर्ची जारी होने पर पूर्ण माना जायेगा। कार्ड या वेयरेबल्स/मोबाइल उपकरण–आधारित ऐप्लिकेशन्स जैसे कार्ड के अन्य रूपों द्वारा लेन–देन आरबीआइ के दिशानिर्देशों के अनुरूप बैंक द्वारा निर्धारित सीमा तक कार्ड पिन के बिना किये जा सकते हैं। विक्रेता परिसर की मांग पर ग्राहक को अधिकृति के लिये पीओएस टर्मिनल द्वारा जारी की गयी बिक्री की पर्ची पर हस्ताक्षर करने चाहिये। विक्रेता आउटलेट द्वारा दी गयी वस्तु/सेवाओं में किसी भी तरह की समस्या (ख़राबी, प्राप्ति में देरी, ख़राब गुणवत्ता तक ही सीमित नहीं) के लिये बैंक जवाबदेह नहीं है और इस प्रकार के विवादों का निपटारा विक्रेता और ग्राहक के बीच होना चाहिये।

बैंक को कार्ड द्वारा प्रति दिन किये जाने वाले लेन–देन पर सीमा निर्धारित करने का अधिकार है और इस प्रकार की सीमा कार्डधारक के खाते में धनराशि शेष होने के अधीन होगी। इस प्रकार की लेन–देन की सीमाएँ सभी एटीएम्स पर लागू होंगी और अलग–अलग बैंक नेटवर्क, अलग–अलग देश के एटीएम्स के बीच इनमें अंतर संभव है और इनमें समय–समय पर संशोधन संभव है। अलग–अलग एटीएम्स/नेटवर्क्स में इन सीमाओं में समानता न होने के कारण कार्डधारक को हुए किसी नुकसान या असुविधा के लिये बैंक ज़िम्मेदार नहीं होगा। अवयस्कों (10 वर्ष की उम्र से अधिक) को डेबिट कार्ड सेवा कार्ड पर नियमित निश्चित आहरण सीमाओं के साथ दी जायेगी।

बैंक को किसी भी ऐसे लेन–देन को अस्वीकार करने का अधिकार है, जो खाते के संबद्ध प्रकार या ग्राहक को दिये गये डेबिट कार्ड के लिये अधिकृत सूची के अंतर्गत न आता हो या कार्ड के लिये लागू सीमा का उल्लंघन हो रहा हो। अंतर्राष्ट्रीय डेबिट कार्ड का इस्तेमाल सिर्फ FEMA नियमों, 1999 द्वारा स्वीकृत चालू खाता लेन–देन के लिये किया जा सकता है, साथ ही इस प्रकार का कोई भी लेन–देन समय–समय पर आरबीआइ द्वारा निर्धारित नियमों और कायदों के अनुरूप होना चाहिये और ग्राहक उपर्युक्त नियमों/कायदों पालन न किये जाने के कारण उत्पन्न किसी भी दंड/कार्रवाई का पात्र होगा।

निवासी व्यक्तियों के लिये उदारीकृत प्रेषण योजना (LRS) के तहत LRS के अंतर्गत पैसे भेजने के प्रत्येक लेन–देन के लिये स्थायी खाता क्रमांक ('PAN') देना अनिवार्य है, जिसके अभाव में डेबिट कार्ड पर अंतर्राष्ट्रीय लेन–देन बैंक द्वारा बंद कर दिया जायेगा।

भारत में या कार्ड के उपयोग के देश में लागू स्वीकृत सीमाओं के ऊपर और/या नियमों और कायदों के विरुद्ध एटीएम/पीओएस सेवा का कोई भी उपयोग ग्राहक के जोखिम, ज़िम्मेदारी और जवाबदेही पर होगा और जान–बूझ कर या अंजाने में की गयी इस प्रकार की किसी भी गतिविधि या भूल अथवा चूक के लिये बैंक ज़िम्मेदार या जवाबदेह नहीं होगा/नहीं माना जायेगा।

यह सुनिश्चित करना ग्राहक की ज़िम्मेदारी है कि उसके खाते में हमेशा पर्याप्त धनराशि उपलब्ध हो, ख़ास तौर पर एटीएम से नकद निकालने, विक्रेता के पीओएस पर या ऑनलाइन अथवा लेन–देन के लिये उपलब्ध किसी भी पद्धति से डेबिट कार्ड द्वारा कोई भी लेन–देन करने से पहले। पर्याप्त धनराशि के अभाव में ग्राहक द्वारा शुरू किया गया कोई भी लेन–देन बैंक द्वारा अस्वीकार किये जाने की स्थिति के लिये बैंक ज़िम्मेदार नहीं होगा।

डेबिट कार्ड का इस्तेमाल विभिन्न ग़ैर–निजी माध्यमों पर ग्राहक की पहचान और सत्यापन के लिये भी किया जा सकता है, जैसे एटीएम, नेट बैंकिंग, मोबाइल बैंकिंग, चैटबॉट, आवाज़ पर आधारित माध्यम, आइवीआर और अन्य ग़ैर–शाखा डिजिटल (NBD) माध्यम। ओटीपी (वन टाइम पासवर्ड) के लिये पंजीयन, नेट बैंकिंग पर पंजीयन ग्राहक के लिये उपलब्ध ऐसी कुछ सेवाएँ हैं।

b) प्राप्य वस्तुएँ

प्राप्य वस्तुएँ ग्राहक को स्वागत किट के साथ या स्वागत किट भेजे जाने के बाद स्वतंत्र मेलर्स द्वारा भेजी जाती हैं। बैंक डेबिट कार्ड कूरियर (या भेजने के किसी भी अन्य माध्यम) से भेजेगा। ग्राहक को सुनिश्चित करना चाहिये कि प्राप्त कूरियर फटी/खुली/क्षतिग्रस्त अवस्था में नहीं है। अगर कूरियर पैकेज फटी/खुली/क्षतिग्रस्त अवस्था में है, तो ग्राहक को नज़दीकी शाखा में जाकर या मोबाइल बैंकिंग द्वारा तुरंत बैंक को सूचित करना चाहिये।

ग्राहक को ध्यान देना चाहिये कि स्वागत किट के साथ कार्ड का पासवर्ड नहीं भेजा जाता। डेबिट कार्ड प्राप्त होने पर, पीओएस आउटलेट्स पर ग्राहक की पहचान में आसानी के लिये ग्राहक को उसपर हस्ताक्षर करने चाहिये। ग्राहक को ध्यान देना चाहिये कि कार्ड के इस्तेमाल/स्वामित्व के कारण किसी भी आर्थिक या अन्य नुकसान के लिये ग्राहक स्वयं ज़िम्मेदार होगा और किसी भी स्थिति में बैंक को इसके लिये ज़िम्मेदार नहीं ठहराया जाना चाहिये।

बैंक अपने रेकॉर्ड के अनुसार ग्राहक के खाते में दर्ज पत्राचार के पते/ईमेल/मोबाइल नंबर पर प्राप्य वस्तुएँ (जैसे डेबिट कार्ड/पिन मेलर), महत्वपूर्ण सूचनाएँ और अन्य संबद्ध चीज़ें भेजेगा। इसलिये पत्राचार के पते/ईमेल अड्रेस/मोबाइल नंबर में किसी भी तरह का बदलाव होने पर ग्राहक को तुरंत बैंक को सूचित करना चाहिये। ग्राहक द्वारा पत्राचार के पते/ईमेल अड्रेस/मोबाइल नंबर में बदलाव की सूचना न दी जाने के कारण इन वस्तुओं की आपूर्ति में किसी नुकसान/हानि/असफलता/ग़लत जगह पहुंचने की स्थिति के कारण ग्राहक को हुए किसी ही नुकसान/क्षति/असुविधा के लिये बैंक जवाबदेह नहीं होगा।

c) कार्ड की सुरक्षा

आरबीआइ के आदेशानुसार बैंक चिप इनेबल्ड डेबिट कार्ड जारी करता है। इन कार्ड में जानकारी को सुरक्षित रखने और परिष्कृत करने के संबंध में बेहतर सुरक्षा होती है। यह आधुनिक तकनीक कार्ड की नकल करके फ़र्ज़ी कार्ड बनाने की रोकथाम के लिये ज़्यादा असरदार है।

डेबिट कार्ड ग्राहकों को जारी किया जा सकता है, जिससे लेन–देन करने के लिये बाज़ार के अनुसार, नियामक और बैंक की अपनी व्यापारिक रणनीतियों के कारण टू फैक्टर ऑथेन्टिकेशन (दो घटकों से सत्यापन) करना पड़ सकता है, जो पिन, ओटीपी या नियामों के दायरे में बैंक को उचित लगने वाला कोई भी अन्य साधन हो सकता है।

लेन–देन करने के लिये कार्ड को सक्रिय करने के लिये ग्राहकों को कार्ड पिन सेट करना होगा। पिन को इंडसइंड बैंक मोबाइल बैंकिंग/ नेट बैंकिंग/वेबसाइट एटीएम या फोन–बैंकिंग द्वारा सेट किया जा सकता है। बैंक कुछ खाते के प्रकारों और/या ग्राहक के आग्रह पर एक मुहरबंद लिफ़ाफ़े में वास्तविक पिन ग्राहक को भेज सकता है। इस स्थिति में कार्ड को सक्रिय करने के लिये ग्राहक पिन को रीसेट कर सकता है/बदल सकता है (इंडसइंड बैंक मोबाइल बैंकिंग/ नेट बैंकिंग/वेबसाइट एटीएम या फोन–बैंकिंग द्वारा) या वास्तविक पिन का इस्तेमाल करके पीओएस/एटीएम पर एक लेन–देन पूरा कर सकता है। बैंक द्वारा काग़ज़ी रूप में भेज गये शुरुआती पासवर्ड/पिन को तुरंत बदलने का सुझाव दिया जाता है। ई–कॉमर्स लेन–देन के सत्यापन की ओटीपी ग्राहक के पंजीकृत मोबाइल नंबर पर भेजी जाती है।

बैंक वचन देता है कि वह पिन/ओटीपी जारी करने में बैंक द्वारा बरती जाने वाली सावधानी की जानकारी ग्राहक को देगा। साथ ही बैंक यह भी पुष्टि करता है कि पिन/या कोई भी अन्य संबद्ध डाटा कार्डधारक के अलावा किसी के भी साथ साझा नहीं किया गया है।

ग्राहक बैंक को कोई भी ऐसा लेन–देन संपन्न करने का अधिकार देता है, जिसे पिन/ओटीपी द्वारा अधिकृत किया गया हो और बैंक ग्राहक के डेबिट कार्ड द्वारा सही पिन की मदद से शुरू किये गये लेन–देन का सत्यापन करने के लिये ज़िम्मेदार/बाध्य नहीं नहीं है।

डेबिट कार्ड सुरक्षित रखना

ग्राहकों को ध्यान देना चाहिये कि डेबिट कार्ड और उससे जुड़ी गोपनीय जानकारी, जिसमें पिन, ओटीपी, कार्ड संबंधी जानकारी और लॉगिन संबंधी जानकारी, फोन बैंकिंग तथा सभी अन्य सेवाओं के विवरण बैंक खाते में वित्तीय लेन–देन करने के साधन हैं। ऊपर दी गयी जानकारियों और बैंक द्वारा भविष्य में किसी भी सेवा के लिये दी गयी जानकारियों की सुरक्षा और गोपनीयता के लिये सिर्फ ग्राहक ज़िम्मेदार होगा। ग्राहक को किसी भी स्थिति में ये जानकारियों किसी अन्य व्यक्ति के साथ साझा नहीं करनी चाहिये।

प्राप्य वस्तुएँ ग्राहकों को स्वागत किट के साथ या स्वागत किट के बाद अलग मेलर्स में भेजी जाती हैं। ग्राहकों को ध्यान देना चाहिये कि प्राप्य वस्तुएँ ग्राहक के पत्राचार के पते पर ही भेजी जानी चाहिये, जिसका सत्यापन केवाइसी नियमों के अंतर्गत किया गया है और जो बैंक के साथ दर्ज है।

अधिकतम सुरक्षा देने के अपने प्रयास में बैंक ग्राहकों को क़ाग़ज़ी डाक द्वारा पासवर्ड/पिन लेने का सुझाव नहीं देता। इसलिये, ग्राहकों को कुछ निजी जानकारियों देने के बाद ऑनलाइन/एटीएम द्वारा पिन तैयार करने का विकल्प दिया जाता है। लेकिन, अगर ग्राहक चाहता है कि उसे पिन मेलर्स भेजे जायें, तो उसके बाद इस कारण उत्पन्न किसी भी ठगी/दुरुपयोग के लिये बैंक ज़िम्मेदार नहीं होगा। डेबिट कार्ड प्राप्त होने पर, पीओएस आउटलेट्स पर पहचान में आसानी के लिये ग्राहक को उसपर हस्ताक्षर करने चाहिये। पिन समय–समय पर बदले जाने चाहिये।

ग्राहकों को सुनिश्चित करना चाहिये कि डेबिट कार्ड के विवाण, पिन विवरण, ओटीपी की जानकारी सिर्फ कार्ड धारक को है और कार्ड धारक को यह जानकारी किसी भी स्थिति में किसी के सामने उजागर/साझा नहीं करनी चाहिये और पिन/ओटीपी को गोपनीय रखने का पूरा ध्यान रखना चाहिये। खाता बंद होने/कार्ड समर्पण की स्थिति में – ग्राहकों को डेबिट कार्ड बैंक शाखा परिसर के भीतर निर्धारित बैंक अधिकारी के अलावा किसी भी अन्य व्यक्ति को नहीं देना चाहिये।

ग्राहक डेबिट कार्ड और पिन सुरक्षित रखने के के लिये ज़िम्मेदार है। ग्राहक को सुनिश्चित करना चाहिये कि एटीएम/पीओएस में डालते समय पिन किसी अन्य व्यक्ति को दिखाई न दे।

ग्राहक को पिन तथा कार्ड को हमेशा सुरक्षित रखने की सलाह दी जाती है और यह सुनिश्चित करने का सुझाव दिया जाता है कि पिन और कार्ड अलग-अलग रखे जायें ताकि दोनों में से कोई एक खोने पर डेबिट कार्ड की मदद से ग्राहक के खाते पर कोई धोखाधड़ी न हो सके। साथ ही, ग्राहक के खाते की सुरक्षा सुनिश्चित करने के लिये ग्राहक को पिन याद रखने का सुझाव दिया जाता है न कि उसे साथ रखने या किसी ऐसी जगह पर लिख कर रखने का, जहाँ अन्य लोग आसानी से उसे देख सकें।

कार्डधारक कार्ड को सुरक्षित रखने और पिन को किसी भी ऐसे रूप में न रखने के लिये ज़िम्मेदार है, जहाँ इस तरह का रेकॉर्ड हाथ लगने पर कोई तीसरा पक्ष आसानी से पिन को समझ ले या प्राप्त कर ले।

d) **लेन-देन की सूचना और अन्य पत्राचार**

नियामक दिशानिर्देशों के अनुसार ग्राहकों को डेबिट कार्ड द्वारा किये गये लेन-देने के लिये एसएमएस और ईमेल सूचनाएँ भेजी जाती हैं। साथ ही बैंक व्हॉट्सऐप और अन्य डिजिटल माध्यमों से भी सूचनाएँ भेज सकता है। इसके अलावा डेबिट कार्ड से संबंधित अन्य सूचनाएँ/पत्राचार बैंक के रेकॉर्ड में उपलब्ध ग्राहक के पंजीकृत मोबाइल नंबर और ईमेल आइडी पर भेजी जा सकती है। ग्राहक द्वारा ईमेल आइडी/मोबाइल नंबर में बदलाव की जानकारी न दी जाने के कारण ग्राहक को इस प्रकार की जानकारी खोने/क्षतिग्रस्त होने/असफलता/गलत जगह पहुंचने से ग्राहक को हुए नुकसान/क्षति/असुविधा के लिये बैंक जवाबदेह नहीं होगा।

ग्राहक डेबिट कार्ड पर किये गये लेन-देन का इतिहास जानने के लिये फोन बैंकिंग विकल्प या बैंक की इंटरनेट/मोबाइल बैंकिंग का इस्तेमाल कर सकता है। ग्राहक को यह भी सुनिश्चित करना चाहिये कि स्टेटमेंट में किसी भी तरह की ग़लती/अनियमितता की सूचना 15 दिनों के भीतर दी जाये। 15 दिनों के भीतर ग्राहक की ओर से कोई भी जवाब न मिलने पर बैंक स्टेटमेंट को सही मान लेगा।

e) **कार्ड खोना/धोखाधड़ी**

नम्नलिखित में से कोई भी घटना होने पर ग्राहक को बैंक को सूचित करने की सलाह दी जाती है:

अ. कार्ड खो जाना या चोरी हो जाना या कार्ड की जानकारी स्किम करना या कार्ड डाटा की नकल होना;

ब. ग्राहक के खाते में किसी अनाधिकृत लेन-देन के बारे में जानकारी।

इस प्रकार की घटना की सूचना देने के लिये ग्राहक को तुरंत बैंक से संपर्क करना होगा (फोन बैंकिंग द्वारा/नज़दीकी शाखा पर जाकर/किसी अन्य वैध संचार माध्यम से)।

कार्ड सेवा संबंधी कारणों के लिये ग्राहक के पास निम्नलिखित माध्यम उपलब्ध हैं:-

i. शाखाएँ: कार्डधारक किसी भी बैंक शाखा में जाकर शिकायत दर्ज कर सकता है या खोये/चोरी हुए कार्ड की हॉट लिस्टिंग का आग्रह कर सकता है।

ii. संपर्क केंद्र: बैंक के पास एक 247 कॉल सेंटर है, जिसे टोल फ्री और टोल नंबरों से संपर्क किया जा सकता है। ग्राहक दिन या रात, किसी भी समय बैंक को कॉल करके शिकायत या आग्रह दर्ज कर सकता है। खोये/चोरी हुए कार्ड की हॉट लिस्टिंग भी यहाँ उपलब्ध है।

iii. इंडसइंड बैंक नेट बैंकिंग/इंडसइंड बैंक मोबाइल बैंकिंग: ग्राहक अपने डेबिट कार्ड को ब्लॉक करने, स्थानापन्न कार्ड के लिये आवेदन करने, लेन-देन की सीमाओं के प्रबंधन के लिये डिजिटल माध्यमों का इस्तेमाल कर सकता है।

iv. एसएमएस सेवा: ग्राहक डेबिट काड्र्स ब्लॉक करने के लिये एसएमएस सेवाओं का इस्तेमाल कर सकते हैं।

उपर्युक्त बिंदुओं पर अधिक जानकारी बैंक की वेबसाइट के काड्र्स ट्रे के अंतर्गत डेबिट काड्र्स पेज पर FAQ सेक्शन में पाई जा सकती है। ग्राहक द्वारा चोरी/खोने की रिपोर्ट देने से पहले कार्ड खोने या ग़लत हाथों में पड़ने या खोये हुए कार्ड का दुरुपयोग होने से उत्पन्न किसी छलपूर्ण लेन-देन/कार्ड के दुरुपयोग के लिये बैंक ज़िम्मेदार नहीं होगा।

अगर ग्राहक उसके डेबिट कार्ड के खोने, चोरी होने या किसी के हाथ लगने की जानकारी देता है, तो बैंक द्वारा उसे एक नया कार्ड जारी किया जाता है (लागू शुल्कों के साथ) और बैंक के रेकॉर्ड के अनुसार ग्राहक के पंजीकृत पते पर भेज दिया जाता है।

f) **बंद करना**

ग्राहक बैंक को डेबिट कार्ड बंद करने का लिखित आवेदन भी दे सकता है। बैंक को ग्राहक की ओर से समापन के आग्रह का पत्र प्राप्त होने पर ग्राहक डेबिट कार्ड पर बकाया किसी भी राशि को चुकाने के लिये ज़िम्मेदार होगा। बैंक को बकाया राशि का समायोजन ग्राहक के बैंक खाते में उपलब्ध राशि के साथ करने का अधिकार है।

कार्ड के समर्पण/समापन/हॉट लिस्टिंग के समय ग्राहक को डेबिट कार्ड की मैग्नेटिक पट्टी और चिप के बीच से कार्ड को दो टुकड़ों में काट कर उसे नष्ट कर देना चाहिये।

खाता बंद होने की स्थिति में, ग्राहक एटीएम/डेबिट कार्ड बैंक को लौटा देगा। इस प्रकार का उपकरण खोने पर ग्राहक को हुए किसी भी नुकसान के लिये बैंक ज़िम्मेदार नहीं होगा। अगर ग्राहक किसी कारण से अपना बैंक खाता बंद कर देता है, तो कार्ड निष्क्रिय कर दिया जाता है और ग्राहक को तुरंत कार्ड नष्ट करने की सलाह दी जाती है।

साथ ही बैंक कार्ड के उपयोग को सीमित, बंद या निलंबित कर सकता है, अगर बैंक को विश्वास है कि यह व्यापारिक या सुरक्षा कारणों से आवश्यक है।

g) **वैधता**

कार्ड पर दिये गये समाप्ति के महीने की अंतिम तारीख़ तक कार्ड वैध रहता है। कार्ड उसके सामने दी गयी वैधता अवधि तक वैध रहता है। खाते की स्थिति, डेबिट कार्ड की स्थिति, लेन-देन की स्थिति इत्यादि की समीक्षा के बाद बैंक अपने स्वतंत्र विवेकाधिकार पर कार्ड समाप्ति तिथि से पहले योग्य ग्राहकों को रीन्यूअल डेबिट कार्ड भेजेगा। ग्राहक को रीन्यूड कार्ड के भेजे जाने से पहले सूचित किया जायेगा और ग्राहक के पास उसे अस्वीकार करने का विकल्प होगा।

जारीकरण/पुनर्जारीकरण के समय सभी कार्ड सिर्फ भारत के कॉन्टैक्ट बेस पॉइंट्स पर उपयोग के लिये सक्रिय होते हैं (एटीएम और पीओएस यानि कि पॉइंट ऑफ सेल उपकरण)। ग्राहक किसी भी समय बैंक की नेट बैंकिंग/मोबाइल बैंकिंग द्वारा एटीएम/पीओएस/ई-कॉमर्स/कॉन्टैक्टलेस पर उपयोग के चयन को सक्रिय/निष्क्रिय कर सकते हैं और अंतर्देशीय और अंतर्राष्ट्रीय लेन-देन सीमाओं को बदल सकते हैं।

NRO ग्राहकों के लिये, डेबिट कार्ड सिर्फ अंतर्देशीय लेन-देन के लिये जारी किये जाते हैं और इसलिये अंतर्राष्ट्रीय लेन-देन सीमाएँ सक्रिय नहीं की जा सकतीं।

h) **विशेषताएँ और शुल्क:**

- **शुल्क:**

किसी भी एटीएम/पीओएस/अन्य उपकरणों में कार्ड के उपयोग पर सेवा शुल्क और/या लेन-देन शुल्क और/या प्रक्रिया और/या रूपांतरण लागू हो सकता है, जो संबद्ध खाते से लिया जाता है। कार्ड पर किये गये लेन-देन के लिये ली गयी राशि/शुल्क/रूपांतरण शुल्क संबद्ध खाते से काट लिये जायेंगे और उसके भुगतान के लिये ग्राहक पूरी तरह ज़िम्मेदार होगा।

डेबिट कार्ड जारीकरण/उपयोग/बदली/हॉट-लिस्टिंग इत्यादि के लिये शुल्क/देय बैंक की वेबसाइट पर उपलब्ध शुल्क सूची के अंतर्गत उपलब्ध विवरणों के अनुसार हैं।

- **रिवाड्र्स प्रोग्राम:**

इंडस रिवाड्र्स और/या इंडी लॉयल्टी प्रोग्राम्स बैंक के डेबिट कार्ड रखने वाले ग्राहकों के लिये अनोखे ग्राहक पुरस्कार कार्यक्रम हैं।

इस कार्यक्रम के अंतर्गत, ग्राहक डेबिट कार्ड लेन-देन पर रिवॉर्ड पॉइंट्स/इंडी जेम्स जमा कर सकते हैं। पॉइंट्स के कालातीत होने से पहले ग्राहक के डेबिट कार्ड के प्रकार के आधार पर इन पॉइंट्स को खाते में कैशबैक के रूप में या कैटलॉग में उपहारों से रिडीम किया जा सकता है।

ग्राहक द्वारा किये जाने सभी लेन-देन इंडस रिवॉड्र्स प्रोग्राम या इंडी लॉयल्टी प्रोग्राम के अंतर्गत लाभ के लिये योग्य नहीं होंगे। ग्राहक को बैंक की वेबसाइट से या मोबाइल बैंकिंग द्वारा बैंक से संपर्क करके या बैंक की किसी भी शाखा में व्यक्तिगत रूप से जाकर या संचार के किसी भी अन्य वैध माध्यम से योग्य लेन-देन की सूची की जाँच करनी होगी।

इंडस रिवॉड्र्स या इंडी लॉयल्टी प्रोग्राम द्वारा कमाये गये रिवॉर्ड पॉइंट्स को बैंक की रिवॉर्ड रिडेम्प्शन नीति के अनुसार रिडीम किया जा सकता है। ग्राहक रिवॉर्ड पॉइंट्स की एक निश्चित संख्या हासिल करने के बाद ही रिवॉर्ड पॉइंट्स रिडीम कर सकते हैं, जिसे बैंक द्वारा समय-समय पर निर्धारित किया जायेगा।

रिवॉर्ड पॉइंट्स जमा होने/रीडीम करने/कैश बैक की योग्यता/कैश बैक की राशि या ग्राहक के खाते में कैश बैक जमा करने के समय को लेकर कोई भी विवाद/मतभेद होने की स्थिति में बैंक अंतिम निर्णय लेगा, जो ग्राहक के लिये बाध्यकारी होगा।

रिवॉर्ड प्रोग्राम्स और अन्य प्रचार गतिविधियाँ समयबद्ध हैं और ग्राहक को पूर्व सूचना दिये बिना इन्हें बैंक द्वारा किसी भी समय बंद किया जा सकता है।

- **बीमा:**

कार्ड के प्रकार के आधार पर डेबिट कार्ड में पहले से मौजूद बीमा संरक्षण (मुफ़्त/सशुल्क) शामिल हो सकता है। बीमा संरक्षण में खोये हुए कार्ड की देयता, ख़रीदारी की सुरक्षा, निजी दुर्घटना मृत्यु बीमा, हवाई दुर्घटना बीमा, चेक्ड बैगेज बीमा, एटीएम असॉल्ट बीमा, ऑनलाइन धोखाधड़ी सुरक्षा बीमा इत्यादि का समावेश हो सकता है, जिसपर संबद्ध बीमा संरक्षण के नियम व शर्तें लागू होंगी। बैंक द्वारा दिये गये बीमा संरक्षण के लिये लागू नियमों व शर्तों का पालन करने पर ही ग्राहक लाभ लेने के लिये योग्य होंगे।

कार्ड के प्रकार, खाते, उपयोग इत्यादि के आधार पर बीमा की राशि में अंतर हो सकता है। बैंक को समय-समय पर अपने विवेकाधिकार से इस प्रकार के बीमा के नियमों व शर्तों में बदलाव का अधिकार है। ग्राहक को नवीनतम लागू बीमा संरक्षण के विवरण और संबद्ध नियमों व शर्तों के साथ दावे और काग़ज़ी कार्रवाई की प्रक्रिया देखने के लिये बैंक की वेबसाइट पर जाना चाहिये। इसके विवरण https://www.indusind.com/in/en/personal/insurance-on-card.html पर उपलब्ध हैं। अगर किसी दावे में नामिती के विवरण आवश्यक हों, जैसे निजी दुर्घटना मृत्यु, हवाई दुर्घटना बीमा इत्यादि, तो डेबिट कार्ड से जुड़े खाते में उपलब्ध सिर्फ ''व्यक्तिगत ग्राहकों'' के नामिती के विवरण बीमा लाभ के दावे के लिये उपयोग में जाये जायेंगे। अगर ग्राहक के नामिती के विवरण खाते में उपलब्ध न हों, तो बीमा कंपनी द्वारा आवश्यक काग़ज़ी कार्रवाई और निहित प्रक्रिया द्वारा निर्धारित ''व्यक्तिगत ग्राहक'' के कानूनी वारिस दावे की प्रक्रिया शुरु कर सकते हैं। ग़ैर-व्यक्तिगत खाते के लिये, फर्म, कंपनियों जैसे ग्राहक, जिनके नामिती के विवरण उपलब्ध न हों, ऐसे बीमा संरक्षण लागू नहीं होंगे, जिनमें नामिती के विवरण आवश्यक हों। प्रत्येक स्टेटमेंट में अन्य जानकारियों के साथ बीमा की उपलब्धता शामिल की गयी है

- **ऐड-ऑन काड्र्स:**

प्रॉडक्ट की विशेषताओं के आधार पर, ग्राहक मौजूदा बचत खाते के लिये ऐड-ऑन डेबिट कार्ड प्राप्त कर सकते हैं। इन ऐड-ऑन काड्र्स का उपयोग सिर्फ और सिर्फ ग्राहक की जवाबदेही और ज़िम्मेदारी है और बैंक यह सुविधा सिर्फ एक विकल्प के तौर पर देता है। ऐड-ऑन डेबिट कार्ड की सीमाएँ, शुल्क और विशेषताएँ डेबिट कार्ड के प्रकार के अनुसार होंगी और मुख्य खाताधारक को जारी किये गये डेबिट कार्ड पर निर्भर नहीं होंगी।

i) **जानकारी साझा/उजागर करना**

बैंक डेबिट कार्ड स्वीकार करके और उसका इस्तेमाल करके ग्राहक बैंक को समय-समय पर किसी भी जानकारी और दस्तावेज़ का इस्तेमाल करने,निम्नलिखित संगठनों के साथ साझा करने और उजागर करने की स्वीकृति, अधिकार, पुष्टि और अनुमति देता है, जिसमें ग्राहक के पंजीकृत संपर्क के पते/विवरण (डाक, ई-मेल, मोबाइल नंबर, सोशल मीडिया प्लैटफॉर्म्स/चैनल्स इत्यादि) तथा अन्य का समावेश है, जो ग्राहक ने बैंक के साथ स्वेच्छा से पंजीकृत साझा किये हैं और भविष्य में स्वेच्छा से पंजीकृत साझा कर सकता है:

1. कोई भी जनक/सहायक/संयुक्त/सहकर्ता संगठन;
2. भारतीय रिज़र्व बैंक (आरबीआइ)/अंतर्राष्ट्रीय वित्तीय सेवा केंद्र (IFSC);
3. भारत सरकार उनके प्राधिकृत प्रतिनिधि/निकाय के माध्यम से;
4. न्यायालय/जाँच एजेंसियाँ;
5. भारतीय प्रतिभूति विनिमय बोर्ड (SEBI);
6. स्टॉक एक्सचेंज के प्राधिकृत प्रतिनिधि;
7. लेखा-परीक्षक और पेशेवर सलाहकार;
8. बैंक द्वारा नियुक्त कोई भी तीसरा पक्ष और कोई भी एजेंट/सेवा प्रदाता/पेशेवर सलाहकार; कोई भी अन्य कानूनी संगठन/प्राधिकृत व्यक्ति, जिसे इस प्रकार की जानकारी पाने क अधिकार है;
9. सिबिल समेत कोई भी अन्य क्रेडिट सूचना ब्यूरो; और
10. कोई भी अन्य संगठन, जिसके साथ बैंक को इस प्रकार की जानकारी साझा करने की आवश्यकता हो।

कथित जानकारी बैंक द्वारा निम्नलिखित में से किसी भी उद्देश्य से साझा की जा सकती है:

1. बैंक, केंद्रीय केवाइसी रेजिस्ट्री और/या बैंक का कोई भी प्राधिकृत सेवा प्रदाता/एजेंसी(याँ)/ग्राहक के खातों से संबंधित कार्यों/ग्राहक द्वारा बैंक से ली गयी सेवाओं से जुड़े पेशेवर सलाहकार; और/या
2. एपीआइ आधारित सत्यापन, जिसमें ग्राहक के बैंकिंग आग्रहों/आवेदनों को संसाधित करने के लिये बैंक के वेब ऐप्लिकेशन/सिस्टम पर/के माध्यम से स्वचालित रूप से प्राप्त किया/भरा जाता है; और/या
3. बैंक के उत्पादों/सेवाओं के बारे में किसी भी तरह का प्रचार/अनुसंधान/सुझाव आधारित अभियान, जिसमें सामान्य खपत के लिये या बैंक के मौजूदा ग्राहक के रूप में अपना विचार जताने के लिये ग्राहक को जानकारी देनी आवश्यक हो; जब तक कि ग्राहक बैंक की परिभाषित प्रक्रिया के अनुसार बैंक को उसके किसी भी संचार के पते/विवरण पर पत्राचार भेजना बंद करने का आग्रह/सूचना न दे, यह जानते हुए कि बैंक पत्राचार के लिये ग्राहक द्वारा दिये गये संपर्क विवरणों की सुरक्षा और गोपनीयता सुनिश्चित करेगा। अगर ग्राहक ग़ैर-निवासी भारतीय (NRI)/विदेशी राष्ट्रीय बन जाता है, तो ग्राहक पुष्टि करता है कि यह अनुमति उसकी ग़ैर-निवासी भारतीय की क्षमता के दायरे में है और ऐसा करके वह ग्राहक के निवास के देश में उसके ऊपर लागू नियमों या विधानों का किसी भी प्रकार से उल्लंघन नहीं कर रहा है।

बैंक को ग्राहक या उसके खातों/आर्थिक स्थिति से जुड़ी जानकारी कोई भी जानकारी प्राप्त करने का अधिकार है, जो भी उसे उचित लगे और जो जिस स्रोत से भी बैंक के लिये उपलब्ध हो।

j) **एटीएम लेन-देन से जुड़े विवाद**

ग्राहक कार्डधारक देखता है कि एटीएम लेन-देन द्वारा उसके खाते से पैसे कटने की कोई ग़लत प्रविष्टि है, तो कार्डधारक को तुरंत इस मामले की सूचना बैंक को देने का सुझाव दिया जाता है। बैंक मामले की छान-बीन करेगा और प्राप्त जानकारी के साथ-साथ अपना निर्णय कार्डधारक के साथ साझा करेगा और बैंक का निर्णय अंतिम और ग्राहक के लिये बाध्यकारी होगा। लेन-देन से जुड़े किसी भी विवाद की सूचना विवादास्पद लेन-देन की तिथि से 30 दिनों के भीतर लिखित रूप में बैंक को दी जानी चाहिये।

अगर कार्डधारक को एटीएम से क्षतिग्रस्त/फटा/कटा/जाली मुद्रा नोट मिलता है, तो कार्डधारक शाखा में जाकर एक पत्र और एटीएम में लेन-देन की पुष्टि करने वाली लेन-देन की पर्ची जमा करके नोट बदल सकता है। किसी भी अन्य प्रकार का दावा बैंक द्वारा स्वीकार नहीं किया जायेगा।

अगर बैंक को कार्डधारक द्वारा एटीएम/गणक काउंटर पर जमा की गयी राशि में जाली/क्षतिग्रस्त/फटा हुआ मुद्रा नोट मिलता है, तो बैंक जाली/क्षतिग्रस्त/फटे नोट की राशि उसके खाते में जमा नहीं करेगा। साथ ही बैंक जाली मुद्रा नोट कार्डधारक को वापस भी नहीं लौटायेगा। लेकिन, कार्डधारक के लिखित आग्रह पर, बैंक क्षतिग्रस्त/फटे हुए नोट लौटा देगा। बैंक समय-समय पर भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा जाली/क्षतिग्रस्त/फटे हुए नोटों के संबंध में जारी की गयी सभी आवश्यकताओं/दिशानिर्देशों का पालन करेगा।

कोई भी विवाद होने पर, बैंक सभी विवादों के अंतिम और निर्णायक सबूत के तौर पर एटीएम के लेखा-परीक्षण इतिहास (छपे हुए/बदलाव-अयोग्य इलेक्ट्रॉनिक रूप में) का इस्तेमाल करेगा। कार्डधारक लेखा-परीक्षण इतिहास की रिकॉर्डिंग का पालन करना स्वीकार करता है।

अगर कार्डधारक का कार्ड किसी अन्य बैंक के एटीम में फँस जाता है, तो कार्डधारक को बैंक को सूचित करने की सलाह दी जाती है, ताकि फँसे हुए कार्ड को ब्लॉक किया जा सके और ग्राहक को एक नया कार्ड जारी किया जा सके

k) **लेन-देन की असफलता/वापसी**

असफल/विफल लेन-देन की वापसी के लिये समय-सीमा और निर्धारित समय-सीमा का पालन करने में असफलता के लिये देय हर्जाना:

अनुक्रमांक	घटना का विवरण	स्वचालित वापसी और हर्जाने के लिये संरचना	
		स्वचालित-वापसी के लिये समय-सीमा	देय हर्जाना
ऑटोमेटेड टेलर मशीनें (एटीएम) समेत माइक्रो-एटीएम			
a.	ग्राहक के खाते से पैसे कट गये, लेकिन नकद नहीं निकला।	अधिकतम T+5 कार्य दिवसों के भीतर विफल लेन-देन की अग्रसक्रिय वापसी।	T+5 कार्य दिवसों के बाद देरी के लिये खाता धारक के खाते में प्रतिदिन 100/-.
कार्ड लेन-देन			
a.	पॉइंट ऑफ सेल (पीओएस) (कार्ड मौजूद) समेत पीओएस पर नकद। खाते से पैसे कट गये लेकिन विक्रेता की ओर से पुष्टि प्राप्त नहीं हुई यानि कि शुल्क पर्ची तैयार नहीं हुई।	T+5 कार्य दिवसों के भीतर स्वचालित वापसी।	T+5 कार्य दिवसों के बाद देरी के लिये प्रतिदिन 100/-
b.	कार्ड मौजूद नहीं (CNP)(ईकॉमर्स) खाते से पैसे कट गये लेकिन विक्रेता की प्रणाली पर पुष्टि प्राप्त नहीं हुई।		

अधिक जानकारी और वर्तमान लागू संरचना के लिये, ग्राहक बैंक की वेबसाइट पर प्रदर्शित ग्राहक हर्जाना नीति देख सकता है

I) **ग्राहक की सीमित देयता**

(a) **ग्राहक की शून्य देयता**

निम्नलिखित स्थिति में अनाधिकृत लेन-देन होने पर ग्राहक ग्राहक का शून्य देता का अधिकार सक्रिय हो जायेगा:

i. बैंक की ओर से योगदानरूपी धोखाधड़ी/लापरवाही/कमी (ग्राहक को लेन-देन की सूचना दी गयी हो या नहीं)।

ii. तीसरे पक्ष की ओर से उल्लंघन जिसमें कमी न तो बैंक की हो, न तो ग्राहक की, बल्कि प्रणाली में कहीं और हो ग्राहक ने बैंक की ओर से अनाधिकृत लेन-देन की सूचना प्राप्ति से तीन कार्य दिवस के भीतर बैंक को सूचित किया हो।

(b) **ग्राहक की सीमित देयता**

ग्राहक निम्नलिखित मामलों में अनाधिकृत लेन-देन के कारण हुए नुकसान के लिये ज़िम्मेदार होगा:

i. ऐसी स्थितियाँ, जिनमें नुकसान ग्राहक की लापरवाही से हुआ हो, जैसे जब उन्होंने भुगतान की गुप्त जानकारी साझा कर दी हो, तो ग्राहक पूरा नुकसान उठायेगा, जब तक कि वह बैंक को अनाधिकृत लेन-देन की सूचना न दे। अनाधिकृत लेन-देन की सूचना के बाद होने वाला कोई भी नुकसान बैंक उठायेगा।

ii. ऐसे मामलों में, जहाँ अनाधिकृत इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग की ज़िम्मेदारी न तो बैंक की हो, और न ही ग्राहक की, बल्कि प्रणाली में कहीं और हो और जब इस प्रकार के लेन-देन की सूचना देने में ग्राहक की ओर से देरी (बैंक की ओर से सूचना मिलने के बाद चार से सात कार्य दिवस) हुई हो, तो ग्राहक की प्रति लेन-देन देयता लेन-देन की राशि या **तालिका 1** में व्यक्त राशि तक सीमित होगी, जो भी कम हो।

तालिका 1
परिच्छेद 2 k) (b) (ii) के अंतर्गत ग्राहक की अधिकतम देयता

खाते का प्रकार	अधिकतम देयता (₹)
• बीएसबीडी खाते	5,000
• सभी अन्य बचत बैंक खाते • प्री-पेड भुगतान उपकरण और गिफ़्ट कार्ड • चालू/कैश क्रेडिट/चड्ढ्एि के ओवरड्राफ़्ट खाते • ऐसे लोगों के चालू खाते/कैश क्रेडिट/ओवरड्राफ़्ट खाते जिनकी औसत वार्षिक शेष राशि (धोखाधड़ी की घटना से पहले के 365 दिनों में)/सीमा रु. 25 लाख तक हो • रु. 5 लाख तक की सीमा वाले क्रेडिट कार्ड	10,000
• सभी अन्य चालू/कैश क्रेडिट/ओवरड्राफ़्ट खाते • रु. 5 लाख से अधिक सीमा वाले क्रेडिट कार्ड	25,000

साथ ही, अगर सूचना देने में **सात कार्य दिवस से ज़्यादा** देरी हुई हो, तो ग्राहक की देयता बैंक के बोर्ड द्वारा स्वीकृत नीति के अनुसार तय की जायेगी।

(c) **ग्राहक की शून्य देयता/सीमित देयता के लिये वापसी की समय-सीमा**

ग्राहक द्वारा सूचना मिलने पर, बैंक ग्राहक की ओर से सूचना मिलने की तिथि से 10 कार्य दिवस के भीतर अनाधिकृत इलेक्ट्रॉनिक लेन-देन की राशि ग्राहक के खाते में जमा (शैडो रीवर्सल) कर देगा (बीमा के दावे का इंतज़ार किये बिना, यदि कोई हो)। साथ ही बैंक ग्राहक की लापरवाही के मामलों में भी अनाधिकृत लेन-देन होने पर अपने स्वतंत्र विवेकाधिकार पर ग्राहक की कोई भी देयता माफ़ कर सकता है। जमा राशि का मूल्य सूचित अनाधिकृत लेन-देन की राशि के बराबर होगा।

3. **नियमों व शर्तों में संशोधन:**

बैंक अपने स्वतंत्र विवेकाधिकार से इस दस्तावेज़ की किसी भी शर्त में बदलाव कर सकता है। लेकिन, शुल्को या शर्तों में कोई भी संशोधन ग्राहक को 30 दिन या उससे अधिक की पूर्व सूचना देकर ही लागू किये जाते हैं। इस प्रकार के बदलाव ग्राहक को कई प्रकार के संचार माध्यमों द्वारा दिये जाते हैं, जिनमें डायरेक्ट मेलर्स, इलेक्ट्रॉनिक और प्रिंट स्टेटमेंट, ई-मेलर्स और एसएमएस तथा अन्य माध्यम शामिल हैं। साथ ही इन्हें समय-समय पर बैंक की वेबसाइट पर भी प्रकाशित किया जाता है।

30 दिनों की सूचना अवधि के बाद, मान लिया जायेगा कि कार्डधारक ने शर्तों को स्वीकार कर लिया है, अगर उन्होंने इस सूचना अवधि के दौरान अपनी स्वीकृति वापस न ली हो।

4. **लागू कानून और कानूनी न्यायक्षेत्र**

नियमों व शर्तों या बैंक के खातों या बैंक द्वारा उसके ग्राहकों को दी जाने वाली सेवाओं पर सिर्फ भारतीय गणतंत्र के कानून लागू होंगे। कोई भी विवाद/दावा/समस्याएँ मुंबई के न्यायक्षेत्र में स्थित न्यायलयों/न्यायपीठों में लाई जायेंगी। बैंक को किसी भी न्यायालय/न्यायपीठ/प्राधिकरण में किसी भी ग्राहक के ख़िलाफ़ कार्रवाई शुरू करने का अधिकार है, और ग्राहक उस न्यायक्षेत्र के लिये सहमति देता है।

अगर इन नियमों व शर्तों का कोई प्रावधान कानूनी रूप से अमान्य/अप्रवर्तनीय हो जाता है, तो इस प्रकार की अप्रवर्तनीयता सिर्फ उस कथित प्रावधान पर लागू होगी, और नियमों व शर्तों के अन्य प्रावधानों की वैधता को प्रभावित नहीं करेगी।