इंडसइंड बँक डेबिट कार्ड वापरण्यासाठीचे नियम

IndusInd Bank

नियम व अटी

महत्त्वाचे : कृपया इंडसइंड बँक लिमिटेड (‘बँक’) डेबिट कार्ड वापरण्यापूर्वी ह्या डेबिट कार्डविषयक नियम व अटी काळजीपूर्वक काळजीपूर्वक वाचून घ्या. डेबिट कार्ड वापरून तुम्ही बिनशर्त येथे खाली दिलेल्या नियम व अटींना मान्यता देत आहात आणि त्यांना बांधील असाल आणि तुम्ही भारतीय रिझर्व्ह बँकेच्या (आरबीआय) संबंधित नियमनांचे, आरबीआयच्या विनिमय नियंत्रण नियमनाचे, परकीय विनिमय व्यवस्थापन अधिनियम, 1999 (‘फेमा’) ह्याचे, कायद्यांतर्गत मांडलेल्या सर्व नियमांचे व नियमनांचे वेळोवेळी दुरुस्त केल्यानुसार/सुधारल्यानुसार/लागू केल्यानुसार आणि वेळोवेळी त्यांच्याशी संलग्न व अंमलात असलेल्या कोणत्याही इतर अधिनियमनाचे अनुपालन करण्याचा भार स्वीकारत आहात. तुम्ही बँकेकडे असलेल्या तुमच्या बचत बँक खात्याच्या/चालू खात्यांच्या परिचालनासंबंधीच्या नियम व अटींना किंवा बँकेने मांडलेल्या इतर कोणत्याही नियमांना बांधील राहणे सुद्धा कायम राहील.

व्याख्या :

‘‘कार्ड’’ किंवा ‘‘डेबिट कार्ड’’, म्हणजे बँकेचे मास्टर कार्ड/व्हिसा/रुपे डेबिट कार्ड जे बँक कार्डधारकाला त्याच्या संमतीने देते. डेबिट कार्ड एक भौतिक किंवा व्हर्च्युअल पेमेंटचे साधन आहे ज्यामध्ये ओळख पटवण्याची एक पद्धत आहे, व हे बचत/चालू बँक खात्याला जोडलेले असून ते विहित नियमांच्या व अटींच्या अधीन राहून पैसे काढण्यासाठी, ऑनलाईन पेमेंट करण्यासाठी, पीओएस टर्मिनल/क्विक रीस्पॉन्स (क्युआर) कोड व्यवहार करण्यासाठी इ. वापरता येते.

‘‘कार्डधारक’’ म्हणजे बँकेचा ग्राहक ज्याला इंडसइंड बँक डेबिट कार्ड देण्यात आले आहे.

‘‘खाते(ती)’’ म्हणजे कार्डधारकाची बचत किंवा चालू खाते(ती) जे(जी) बँकेकडून डेबिट कार्डच्या वैध परिचालनासाठी पात्र खाते (खाती) ठरवण्यात आलेली असतात.

‘‘खातेधारक/ग्राहक’’ म्हणजे अशा व्यक्ती ज्यांचे बँकेकडे वैध बचत किंवा चालू बँक खाते असते.

‘‘एटीएम’’ म्हणजे भारतामधील किंवा परदेशातील, बँकेचे किंवा सामाईक नेटवर्कमधील इतर कोणत्याही बँकेचे ऑटोमेटेड टेलर मशीन, जेथे इतर बाबींबरोबरच, कार्डधारक त्याचे डेबिट कार्ड वापरून इंडसइंड बँकेमध्ये असलेल्या खात्यामधील निधी मिळवू शकतो.

‘‘पिन’’ म्हणजे कार्डधारकाला, त्याने वेळोवेळी निवडलेला व बँकेने दिलेला वैयक्तिक ओळखनिश्चिती क्रमांक (एटीएममधून पैसे काढण्यासाठी आणि शिल्लक चौकशीसाठी आणि इंटरनेट बँकिंग व मोबाईल बँकिंगवर अनुमत व्यवहार करण्यासाठी आवश्यक).

‘‘व्यापारी’’ किंवा ‘‘व्यापारी आस्थापन’’ म्हणजे अशी आस्थापने (भौतिक/ऑनलाईन) जी जिथे कुठे स्थित असतील तिथे ती कार्ड स्वीकारत/मान्य करत असतील आणि या आस्थापनांत इतरांसमवेत यांचा समावेश होईल : इंडसइंड बँक किंवा मास्टर कार्ड/व्हिसा/रुपे द्वारे जाहिरातीने पुरस्कृत गाळे, दुकाने, उपाहारगृहे, विमानसेवा देणाऱ्या संस्था, इ.

‘‘पॉइंट ऑफ सेल (पीओएस) टर्मिनल’’ म्हणजे भारतामधील किंवा परदेशातील व्यापारी आस्थापनांमधील पीओएस इलेक्ट्रॉनिक टर्मिनल्स, जे कार्ड व्यवहारांवर प्रक्रिया करू शकतात आणि जिथे कार्डधारक त्याचे बँकेसोबतचे संलग्न खाते डेबिट करून खरेदी करू शकतो.

‘‘व्यवहार’’ म्हणजे रोख रक्कम काढणे, व्यापारी आस्थापनांमध्ये केलेल्या खरेदीसाठी/मिळवलेल्या सेवांसाठी पैसे भरणे, एटीएम आणि/किंवा व्यापारी आस्थापनांमध्ये कार्ड वापरून इतर सेवा मिळवणे.

‘‘आंतरराष्ट्रीय व्यवहार’’ म्हणजे कार्डधारकाने भारताबाहेर आणि आंतरराष्ट्रीय वेबसाईट्स/ॲप्लिकेशन्सवर त्याच्या आंतरराष्ट्रीय पातळीवर वैध डेबिट कार्डमधून केलेले व्यवहार.

‘‘कॉंटॅक्टलेस व्यवहार’’ म्हणजे व्यापारी आस्थापनात एनएफसी सक्रिय पीओएस टर्मिनल्सवर एका टॅपने केलेले कार्ड पेमेंट. हे व्यवहार कोणत्याही चिप/पिन आधारित व्यवहाराइतकेच सुरक्षित असतात. डेबिट कार्ड्स नियम व अटींमध्ये उल्लेखित इतर सर्व नियम सर्व कॉंटॅक्टलेस (स्पर्शरहित) व्यवहारांना लागू होतात.

‘‘असफल व्यवहार’’ म्हणजे असा व्यवहार जो ग्राहकाचा दोष नसलेल्या कारणामुळे पूर्ण होऊ शकला नाही, उदा. कम्युनिकेशन लिंक्समध्ये असफलता, एटीएममध्ये रोख उपलब्ध नसणे, सत्रे टाईम आऊट होणे, इ.

‘‘मास्टर कार्ड/व्हिसा/रुपे’’ म्हणजे व्हिसा/मास्टरकार्ड इंटरनॅशनल/एनपीसीआय यांच्या मालकीची खूण.

‘‘व्हिसा/मास्टरकार्ड/रुपे एटीएम नेटवर्क’’ म्हणजे असे एटीएम जे जिथे कुठे स्थित असतील तिथे ते व्हिसा/मास्टरकार्ड/रुपे स्वीकारतात आणि व्हिसा/मास्टरकार्ड/रुपे यांच्या खुणा दाखवतात.

‘‘वेअरेबल’’ म्हणजे स्मार्ट वॉच, वॉच क्लॅस्प, रिस्ट बँड, स्टिकर्स, की चेन्स, आणि बँकेने इतर स्वरूपात दिलेली कॉंटॅक्टलेस वेअरेबल डिव्हायसेस (स्पर्शरहित, अंगावर घालता येणारी यंत्रे) जी वापरून ग्राहक नियामकाने/ग्राहकाने (ग्राहकांनी) नेमून दिलेल्या मर्यादेपर्यंत कॉंटॅक्टलेस व्यवहार करू शकतात. ही पेमेंट करण्यासाठी/बँकिंग व्यवहार करण्यासाठी (ग्राहकाच्या स्पष्ट संमतीने) डेबिट कार्डऐवजी आणि/किंवा त्यासोबत दिली जाऊ शकतात.

‘‘इंडस रीवॉर्ड्स’’ आणि/किंवा ‘‘इंडी लॉयल्टी प्रोग्रॅम’’ म्हणजे कार्डधारकांसाठीचा लॉयल्टी प्रोग्रॅम जो डेबिट कार्ड वापरून केलेल्या विविध प्रकारच्या खर्चांसाठी रीवॉर्ड्स (बक्षिसे) देतो.

1. डेबिट कार्ड पात्रता आणि कार्डधारकासोबतचे नाते :

कार्डचे निर्गमन आणि वापर वेळोवेळी रीझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया (आरबीआय), फॉरेन एक्सचेंज मॅनेजमेंट ॲक्ट (फेमा) आणि बँकेने अंमलात आणलेल्या नियम व नियमनांच्या अधीन असतील. बँक तिच्या बचत व चालू खाते धारकांना इंटरनॅशनल डेबिट कार्ड सुविधा पुरवते (सबब परिचालने अनुमत पद्धतीने चालू राहिल्यास). बँकेने निर्गमित केलेले डेबिट कार्ड ठरावीक व्यापारी दुकानांमध्ये खरेदी करण्यासाठी, ऑनलाईन खरेदी आणि पेमेंट्स करण्यासाठी, पायाभूत सुविधांची बिले भरण्यासाठी, एसआयपीमध्ये गुंतवणूक करण्यासाठी किंवा रोख पैसे काढण्यासाठी वापरता येऊ शकते.

ही कार्ड्स फक्त ग्राहकाने विविध ऑनलाईन आणि ऑफलाईन/भौतिक मार्गांनी, स्वत:हून किंवा साहाय्य घेऊन, समक्ष किंवा फोनवरून विनंती केल्यावरच निर्गमित होऊ शकतात.

बँक आणि कार्डधारकाचे नाते कंत्राटी स्वरूपाचे आहे आणि डेबिट कार्ड्सचा स्वीकार/वापर हा डेबिट कार्ड्सच्या वापरावर लागू होणाऱ्या नियम व अटींची स्वीकृती मानला जातो.

ग्राहकाला निर्गमित केलेले डेबिट कार्ड ही बँकेची मालमत्ता आहे आणि बँक हे अधिकार राखून ठेवत आहे:

- कोणत्याही वेळी कार्डमध्ये नवे लाभ जोडणे/असलेले काही लाभ काढून घेणे. बँक कोणत्याही उपलब्ध मार्गाने बँकेकडील नोंदीनुसार ग्राहकाच्या खात्यासोबत नोंदवलेल्या पत्त्यावर/क्रमांकावर/ईमेल आयडीवर ग्राहकाला त्याची माहिती देण्याचा प्रयत्न करेल;
- आरबीआयच्या मार्गदर्शक सूचनांना अनुसरून, ग्राहकाला पूर्वसूचना देऊन, ग्राहकाला नेमून दिलेले कार्ड नष्ट/बंद करणे; आणि
- ग्राहकाच्या अनुमतीनुसार, ग्राहकाला कोणत्याही चोरी गेल्याची/हरवल्याची नोंद झालेल्या कार्डच्या बदल्यात पर्यायी कार्ड पुरवणे. अशा बदलून दिलेल्या कार्डवर शुल्क अनुसूचीमध्ये दिलेली शुल्के आकारली जातील.

डेबिट कार्डसाठीचा प्रवर्ग आणि शुल्के कार्ड कोणत्या प्रकारच्या खात्याला जोडलेले आहे ह्यानुसार आणि बँकेच्या एकल निर्णयानुसार ठरेल. वैशिष्ट्ये आणि लाभ कार्डच्या प्रकारानुसार आणि खात्याच्या वर्तनानुसार ठरतील. ग्राहकाने (ग्राहकांनी) विनंती केल्यानुसार बँकेने कार्डसोबत पाठवलेल्या कुरिअरमध्ये एक पत्र असेल ज्यामध्ये सदर कार्डच्या लागू वैशिष्ट्यांचे तपशील नमूद केलेले असतील. ग्राहकाला डेबिट कार्डच्या प्रत्येक प्रकाराविषयीचे अधिक तपशील, त्याची नवीन लागू केलेली वैशिष्ट्ये, लाभ आणि पात्रता निकष जाणून घेण्यासाठी बँकेच्या वेबसाइटला भेट द्यावी लागेल, किंवा बँकेशी संभाषणाच्या इतर वैध मार्गांनी संपर्क साधावा लागेल, ज्यामध्ये शाखा आणि संपर्क केंद्र यांचा समावेश होतो पण तेवढ्यापुरते मर्यादित नाहीत. डेबिट कार्ड कोणत्याही परिस्थितीत कार्डधारकाद्वारे हस्तांतरणीय आणि अभिहस्तांकनीय नाही.

2. वापरासाठीचे नियम

अ) व्यवहार पात्रता आणि मर्यादा

हे कार्ड भारतात (देशांतर्गत आणि इंटरनॅशनल कार्ड्स) आणि परदेशात (केवळ इंटरनॅशनल कार्ड्स) वापरासाठी वैध आहे. हे कार्ड नेपाळ आणि भुतानमधील परकीय विनिमय व्यवहारासाठी वैध नाही. हे कार्ड बँकेकडून वेळोवेळी भारतामध्ये/परदेशामध्ये, इंडसइंड बँकेच्या एटीएममध्ये, मास्टरकार्ड/व्हिसा/रुपे एटीएम नेटवर्कच्या सदस्य असणाऱ्या इतर बँकांच्या एटीएम्समध्ये आणि व्यापारी आस्थापनांमधील मास्टरकार्ड/व्हिसा/रुपे पीओएस टर्मिनल्समध्ये केवळ व्यवहाराच्या पर्यायांसाठी वैध असेल. व्यापारी पीओएसमध्ये केलेल्या कोणत्याही व्यवहाराला कार्ड पिन वापरून स्वीकृती द्यावी लागेल आणि पीओएस टर्मिनलद्वारे स्लिप तयार झाल्यावर तो व्यवहार पूर्ण होईल. कार्ड किंवा वेअरेबल्स/मोबाईल डिव्हाइस आधारित ॲप्लिकेशन्स वापरून केलेले कॉंटॅक्टलेस व्यवहार कार्ड पिन न वापरता बँकेने आरबीआयच्या मार्गदर्शक तत्त्वांना अनुसरून घालून दिलेल्या मर्यादेपर्यंत करता येतील. व्यापारी आस्थापनाने मागणी केल्यावर, ग्राहकाला व्यवहार अधिकृत करण्यासाठी पीओएस टर्मिनलद्वारे तयार झालेल्या विक्री स्लिपवर सही करावी लागेल. व्यापारी आस्थापनाद्वारे पुरवलेल्या वस्तू/सेवांबाबतीत कोणतीही समस्या उद्भवल्यास त्याकरिता बँक जबाबदार नाही (समस्या दोष, पोहोचवण्यात विलंब, कमी दर्जा ह्यांपुरत्या मर्यादित नाहीत) आणि असा कोणताही तंटा व्यापारी आणि ग्राहकादरम्यान सोडवला जावा.

कार्डच्या वापराद्वारे व्यवहाराच्या दैनंदिन रकमेवर किमान/कमाल मर्यादा लागू करण्याचा अधिकार बँक राखून ठेवत आहे आणि अशा कोणत्याही मर्यादा खात्यातील शिल्लकेच्या उपलब्धतेच्या अधीन असतील. त्याच प्रमाणे, सर्व एटीएमवर या व्यवहार मर्यादा लागू होतील आणि प्रत्येक देशामधील विविध बँकांच्या/नेटवर्कच्या विविध एटीएमनुसार त्या वेळोवेळी बदलू शकतील. विविध एटीएम/नेटवर्कमधून होणाऱ्या व्यवहारांमधील मर्यादांमध्ये एकसमानतेचा अभाव असल्याने ग्राहकाला भोगाव्या लागणाऱ्या कोणत्याही गैरसोयीबद्दल किंवा नुकसानाबद्दल बँक जबाबदार राहणार नाही. अल्पवयीनांना (10 वर्षे वयावरील) पुरवण्यात येणारी डेबिट कार्ड सुविधा कार्डवर पैस काढण्याच्या नियमनानुसार ठरलेल्या मर्यादा घालूनच दिली जाईल.

बँक असा कोणताही व्यवहार नाकारण्याचा अधिकार राखून ठेवत आहे जो खाते प्रकारासाठीच्या आणि ग्राहकाला दिलेल्या डेबिट कार्डसाठीच्या व्यवहारांच्या प्राधिकृत यादीमध्ये समाविष्ट नाही किंवा जर कार्डला लागू होणाऱ्या मर्यादा ओलांडल्या गेल्या असतील तर. इंटरनॅशनल डेबिट कार्डचा वापर केवळ फेमा नियम, 1999 च्या अन्वये अनुमत असणाऱ्या चालू खात्यातील व्यवहारासाठीच करता येऊ शकेल, तसेच अशा कोणत्याही व्यवहाराने आरबीआय किंवा भारत सरकारने वेळोवेळी घालून दिलेल्या नियम व नियमनांचे अनुपालन करावे आणि वरील नियमांचे/नियमनांचे अनुपालन न केल्याने उद्भवू शकणाऱ्या कोणत्याही दंडासाठी/कारवाईसाठी ग्राहक देय राहील.

लिबरलाइझ्ड रेमिटन्स स्कीम (एलआरएस) अंतर्गत, निवासी व्यक्तिंसाठी, एलआरएस अंतर्गत प्रत्येक वित्तप्रेषण (पैसे पाठवण्याच्या) व्यवहाराकरिता पर्मनंट अकाऊंट नंबर (पॅन) पुरवणे बंधनकारक आहे, जे न केल्यास डेबिट कार्डवर मिळणारी आंतरराष्ट्रीय व्यवहाराची सुविधा बँकेकडून बंद केली जाईल.

एटीएम/पीओएस सुविधेचा अनुमत मर्यादेपलीकडील कोणताही वापर आणि/किंवा भारतामध्ये आणि/किंवा कार्ड वापरले जाऊ शकते अशा देशामध्ये लागू असलेल्या नियम व नियमनांच्या विरोधातील किंवा त्यांचा भंग करणारा कोणताही वापर ही ग्राहकाची एकट्याची जोखीम, दायित्व व जबाबदारी असेल आणि कळत-नकळत केलेल्या कोणत्याही कृताकृत कृतीकरिता बँक जबाबदार किंवा देय होणार नाही/मानली जाणार नाही.

वशेषत: एटीएममधून रोख रक्कम काढण्यापूर्वी, डेबिट कार्डमधून व्यापारी पीओएसमध्ये किंवा ऑनलाईन किंवा व्यवहाराच्या इतर कोणत्याही उपलब्ध मार्गाने कोणताही व्यवहार करत असताना ग्राहकाच्या बँकेतील खात्यामध्ये पुरेशी शिल्लक नेहमी उपलब्ध ठेवण्याची जबाबदारी ग्राहकाची आहे. पुरेशी शिल्लक नसल्यामुळे ग्राहकाने सुरु केलेला कोणताही व्यवहार पूर्ण न झाल्याबद्दल बँक जबाबदार ठरवली जाणार नाही.

डेबिट कार्ड्सचा वापर ग्राहकांची एटीएम, नेट बँकिंग, मोबाइल बँकिंग, चॅट बॉट, आवाज आधारित वाहिनी, आयव्हीआर अशा विविध अवैयक्तिक वाहिन्यांवर आणि इतर अशाखीय डिजिटल (एनबीडी) वाहिन्यांवर ग्राहकांची ओळख पटवून देण्यासाठी आणि अधिस्वीकृती देण्यासाठीसुद्धा केला जाऊ शकतो. ओटीपीसाठीची (वन टाइम पासवर्ड) नोंदणी, नेटबँकिंगवरील नोंदणी ह्या अशा काही सुविधा ग्राहकासाठी उपलब्ध आहेत.

ब) डिलीव्हरेबल्स (पाठवावयाच्या वस्तू)

डिलीव्हरेबल्स ग्राहकाला एकतर वेल्कम किटसोबत किंवा वेल्कम किट पाठवल्यानंतर स्वतंत्र टपाल व्यवस्थांमार्फत पाठवली जातात. बँक कुरिअरमार्फत (किंवा पोहोचवणीच्या इतर मार्गांमार्फत) डेबिट कार्ड ग्राहकाकडे पाठवेल. ग्राहकाने पडताळणी करून घ्यावी की मिळालेले कुरिअर फाडलेले/उघडलेले/फेरफार केलेले नाही. जर कुरिअर पॅकेज फाटलेल्या/उघड्या/फेरफार केलेल्या अवस्थेत मिळाले, तर ग्राहकाने तत्काळ जवळच्या शाखेत जाऊन किंवा मोबाईल बँकिंग मार्फत बँकेला कळवावे.

ग्राहकांनी नोंद घ्यावी की कार्डसाठीचा पासवर्ड वेल्कम किट सोबत पाठवला जात नाही. डेबिट कार्ड मिळाल्यावर, ग्राहकाने पीओएस दुकानांवर ग्राहकाची ओळख सहज पटावी ह्याकरिता त्यावर सही करून ठेवावी. ग्राहक ह्याची नोंद घेतो की कार्डचा वापर/ताबा ह्यासंदर्भाने आर्थिक किंवा इतर प्रकारे नुकसान झाल्यास ती जबाबदारी त्याची एकट्याची आहे आणि बँक कोणत्याही परिस्थितीत त्यासाठी देय ठरवली जाणार नाही.

बँक डिलीव्हरेबल्स/वस्तू (उदा. डेबिट कार्ड/पिन मेलर), महत्त्वाच्या अधिसूचना आणि इतर महत्त्वाच्या वस्तू ग्राहकाच्या बँकेकडील खात्यामध्ये नोंदवलेल्या टपाल पत्त्यावर/ईमेलवर/मोबाईल क्रमांकावर पाठवेल. म्हणून ग्राहकाने टपाल पत्त्यामध्ये/ईमेल पत्त्यामध्ये/मोबाईल क्रमांकामध्ये कोणताही बदल झाल्यास तातडीने बँकेला कळवणे आवश्यक आहे. टपाल पत्त्यातील/ईमेलमधील/मोबाईल क्रमांकामधील बदलाबद्दल ग्राहकाने न कळविल्याने अशा वस्तू गहाळ/खराब/निकामी झाल्याने/चुकीच्या ठिकाणी पाठवल्या गेल्याने ग्राहकाला होऊ शकणाऱ्या कोणत्याही नुकसानाबद्दल/अपायाबद्दल/गैरसोयीबद्दल बँक देय राहणार नाही.

क) कार्ड सुरक्षितता

बँक आरबीआयच्या महादेशानुसार चिप सक्षम केलेली डेबिट कार्ड्स निर्गमित करते. ही कार्ड्स माहिती अधिक सुरक्षित पद्धतीने साठवून व तिच्यावर प्रक्रिया करून जास्त सुरक्षितता देऊ करतात. हे प्रगत तंत्रज्ञान कार्डची नक्कल करून बनावट कार्ड्स तयार करता येणे टाळण्यात जास्त प्रभावी आहे.

डेबिट कार्ड अशा ग्राहकांना निर्गमित होऊ शकते ज्यांच्याकडून त्याचा वापर बाजाराच्या, नियामकीय आणि बँकेच्या स्वत:च्या व्यवसायात्मक अनिवार्यतांना अनुसरून सेकंड फॅक्टर ऑथोरायझेशनचा उपयोग करून केला जाऊ शकतो, आणि तो पिन, वन टाइम पासवर्ड स्वरूपाचा किंवा नियामकीय कक्षेच्या अधीन राहून बँकेद्वारे उचित मानल्या जाणाऱ्या अन्य मार्गाने होऊ शकतो.

ग्राहकाने व्यवहार राबवण्यासाठी कार्ड सक्रिय करण्याकरिता पिन सेट करणे आवश्यक आहे. पिन सेट करण्यासाठी इंडसइंड बँक मोबाईल बँकिंग/नेट बँकिंग/वेबसाईट एटीएम किंवा फोन बँकिंग वापरता येते. ठरावीक प्रकारच्या खाते प्रकारांसाठी आणि/किंवा ग्राहकाने विनंती केल्यास बँक ग्राहकाला बंद लिफाफ्यामधून भौतिक स्वरूपात पिन पाठवू शकते. अशा स्थितीत कार्ड सक्रिय करण्यासाठी, ग्राहक (इंडसइंड बँक मोबाईल बँकिंग/नेट बँकिंग/वेबसाईट एटीएम किंवा फोन बँकिंग वापरून) पिन रीसेट करू /बदलू शकतो, किंवा भौतिक पिन वापरून पीओएस/एटीएमवर व्यवहार करू शकतो. बँकेने भौतिक स्वरूपात पाठवलेले सुरुवातीचे पासवर्ड/पिन लगेचच बदलावेत असे आम्ही सुचवतो. ई-कॉमर्स व्यवहार अधिस्वीकृत करण्यासाठीचे ओटीपी ग्राहकाच्या नोंदणीकृत मोबाईल क्रमांकावर पाठवले जातात.

पिन्स/ओटीपी देताना बँकेकडून यथोचित काळजी घेतली जाते हे बँक ग्राहकांना सांगू इच्छिते. बँक ह्याचीही पुष्टी देते की पिन्स किंवा इतर कोणतीही संबंधित माहिती स्वत: कार्डधारकाशिवाय इतर कोणालाही दिली जात नाही.

ग्राहक बँकेला असे कोणतेही व्यवहार पूर्णत्वाला नेण्याची संमती देतो ज्यांच्यासाठी पिन/ओटीपी वापरून अधिस्वीकृती मिळालेली आहे आणि योग्य पिन वापरून ग्राहकाच्या डेबिट कार्डवरून सुरु केलेल्या व्यवहाराला अधिस्वीकृती देण्याचे कोणतेही दायित्व/बंधन बँकेकडे नाही.

डेबिट कार्ड सुरक्षितपणे बाळगणे

ग्राहकांनी नोंद घ्यावी की डेबिट कार्ड आणि त्यावरील तपशील, ज्यामध्ये पिन, ओटीपी, कार्डवरील माहिती आणि लॉगिनचे तपशील, फोन बँकिंगचे तपशील आणि इतर सर्व सुविधा समाविष्ट आहेत पण तेवढ्यापुरत्या मर्यादित नाहीत, ही बँकेकडे असलेल्या खात्यावरून आर्थिक व्यवहार करण्यासाठीची साधने आहेत. उपरोक्त आणि भविष्यात पुरवल्या जाणाऱ्या इतर सर्व सेवांसाठीचे तपशील सुरक्षित आणि गोपनीय ठेवण्यासाठी ग्राहक एकटा जबाबदार राहील. ग्राहकाने कोणत्याही परिस्थितीत हे तपशील कोणालाही सांगू नयेत.

डिलीव्हरेबल्स (पाठवावयाच्या वस्तू) ग्राहकांना वेल्कम किटसोबत किंवा वेल्कम किट पाठवल्यानंतर वेगळ्या मेलर्समधून पाठवल्या जातात. ग्राहकांनी नोंद घ्यावी की पाठवावयाच्या वस्तू केवळ ग्राहकाच्या त्या संपर्काच्या पत्त्यावर पाठवल्या जातात ज्याची केवायसीच्या नियमांनुसार यथोचित पडताळणी केलेली असते आणि ते बँकेकडे नोंदणीकृत असतात.

बँक सुरक्षितता पुरवण्याच्या तिच्या कळकळीतून ग्राहकांना भौतिक टपालांमार्फत पासवर्ड्स/पिन्सची मागणी करण्यापासून परावृत्त करते. म्हणूनच, ग्राहकांना ठरावीक वैयक्तिक तपशील देऊन ऑनलाईन/एटीएम मार्फत पिन तयार करण्याचा पर्याय दिला जातो. परंतु, जर ग्राहकाला भौतिक टपालामार्फत पिन मेलर्स पाठवून हवे असतील, तर त्यानंतर उद्भवणाऱ्या कोणत्याही फसवणुकीच्या/गैरवापराच्या प्रकारासाठी बँक जबाबदार राहणार नाही. डेबिट कार्ड मिळवल्यानंतर, ग्राहकाने पीओएस आस्थापनांमध्ये ग्राहकाची ओळख सहज पटावी ह्याकरिता कार्डवर सही करून ठेवावी. पिन्स वारंवार बदलत राहावेत.

ग्राहकांनी खात्री करून घ्यावी की डेबिट कार्डचे तपशील, पिनचे तपशील, ओटीपी हे केवळ कार्डधारकालाच माहीत असतील आणि कार्डधारकाने कोणत्याही परिस्थितीत ते

कोणालाही देऊ नयेत/दाखवू नयेत आणि पिन/ओटीपी गोपनीय ठेवण्यासाठी आवश्यक ती काळजी घ्यावी. खाते बंद/कार्ड परत करावयाचे झाल्यास : ग्राहकाने बँकेच्या शाखेच्या वास्तूमध्ये नियुक्त बँक कर्मचाऱ्याखेरीज इतर कोणत्याही व्यक्तीकडे डेबिट कार्ड सोपवू नये.

डेबिट कार्ड व पिन सुरक्षितपणे जपण्याची खात्री करणे ही ग्राहकाची जबाबदारी आहे. ग्राहकाने खात्री करावी की एटीएम/पीओएस मध्ये प्रविष्ट करताना इतर कोणीही पिन पाहू नये.

ग्राहकाला हे सुचवले जाते की सर्व वेळी कार्डची काळजी घ्यावी आणि खात्री करावी की पिन आणि कार्ड वेगळे ठेवले जातील म्हणजे कोणत्याही एकाची माहिती फुटल्यास डेबिट कार्ड वापरून ग्राहकाच्या खात्यावर फसवणुकीचे प्रकार होणार नाहीत. ग्राहकाला पिन लक्षात ठेवण्याचा, कायम तोच पिन ठेवून देण्याचा व पिन कुठेही लेखी स्वरूपात इतरांना सहज सापडेल अशा जागी न ठेवण्याचा सल्ला दिला जातो, ज्यामुळे ग्राहकाच्या खात्याच्या रक्षणाची खात्री होईल.

कार्ड सुरक्षित ठेवण्यासाठीची सर्व यथायोग्य पावले उचलण्याचे, व पिन किंवा कोड त्रयस्थास वाचता येईल अथवा प्रामाणिकपणे किंवा अप्रामाणिकपणे, इतर कोणत्याही प्रकारे मिळवता येईल अशा कोणत्याही स्वरूपात नोंदवून न ठेवण्याचे बंधन कार्डधारकावर आहे.

ड) व्यवहाराची अधिसूचना आणि इतर संभाषणे

नियामकीय मार्गदर्शक सूचनांनुसार डेबिट कार्ड वापरून होणाऱ्या व्यवहारांसाठीचे एसएमएस आणि ईमेल अलर्ट ग्राहकांना पाठवले जातात. बँक व्हॉट्सॲप आणि इतर डिजिटल वाहिन्यांमार्फत देखील हे अलर्ट सुरु करू शकते. त्याचबरोबर, डेबिट कार्ड संबंधित इतर सूचना/संभाषणे ग्राहकाच्या बँकेकडील नोंदींनुसार उपलबध असलेल्या नोंदणीकृत मोबाईल क्रमांकावर आणि ईमेल आयडीवर पाठवली जाऊ शकतात. ईमेल आयडी/मोबाईल क्रमांकातील बदलाबद्दल ग्राहकाने न कळविल्याने ही संभाषणे गहाळ खराब/निकामी झाल्याने/चुकीच्या ठिकाणी पाठवली गेल्याने ग्राहकाला होऊ शकणाऱ्या कोणत्याही नुकसानाबद्दल/अपायाबद्दल/गैरसोयीबद्दल बँक देय राहणार नाही.

ग्राहक फोन बँकिंगचा पर्याय वापरून किंवा बँकेचे इंटरनेट/मोबाईल बँकिंग वापरून डेबिट कार्डवरून केलेल्या व्यवहारांचा इतिहास मिळवू शकतो. ग्राहकाने ह्याचीही खात्री करावी की विधानामधील कोणत्याही त्रुटी/अनियमिततांबाबत 15 दिवसांच्या आत कळवावे. ग्राहकाकडून 15 दिवसांमध्ये काहीही प्रतिसाद न आल्यास विधान अचूक आहे असे बँक गृहीत धरेल.

ई) कार्ड गहाळ/फसवणूक

ग्राहकाला सल्ला दिला जातो की पुढीलपैकी कोणतीही घटना घडल्यास बँकेला कळवावे :

अ. कार्ड गहाळ झाले किंवा चोरी झाले किंवा कार्डच्या माहितीचे स्किमिंग किंवा नक्कल होत असल्याचे कळले

ब. ग्राहकाच्या खात्यावरून असंमत व्यवहार झाल्याचे कळले

अशा कोणत्याही घटनेबाबत ग्राहकाने बँकेला तत्काळ कळवणे गरजेचे आहे (फोन बँकिंग वरून/जवळच्या शाखेस भेट देऊन/इतर कोणत्याही वैध संभाषण वाहिनीमार्फत).

कार्ड सव्हिंसिंग संबंधित कारणांसाठी पुढील वाहिन्या ग्राहकासाठी उपलब्ध आहेत :

1. शाखा: कार्डधारक बँकेच्या कोणत्याही शाखेमध्ये येऊन तक्रार दाखल करू शकतो किंवा हरवलेल्या/चोरीला गेलेल्या कार्डचे हॉट लिस्टिंग करण्याची विनंती दाखल करू शकतो.

2. संपर्क केंद्र : बँकेची सशुल्क व नि:शुल्क अशी 24 7 चालू असलेली कॉल सेंटर्स आहेत. ग्राहकाने दिवसा किंवा रात्री कधीही तक्रार किंवा विनंती करण्यासाठी इथे कॉल करावा. हरवलेल्या / चोरीला गेलेल्या कार्डचे ऑनलाइन हॉट लिस्टिंगसुद्धा येथे उपलब्ध असते.

3. इंडसइंड बँक नेट बँकिंग / इंडसइंड बँक मोबाईल बँकिंग : ग्राहक त्यांची डेबिट कार्ड्स ब्लॉक करण्यासाठी, कार्ड्स बदलून घेण्यासाठी, व्यवहाराच्या मर्यादांचे व्यवस्थापन करण्यासाठी डिजिटल वाहिन्यांचा वापर करू शकतात.

4. एसएमएस सेवा : ग्राहक डेबिट कार्ड्स ब्लॉक करण्यासाठी एसएमएस सेवा वापरू शकतात.

उपरोक्त मुद्द्यांवर अधिक तपशील बँकेच्या वेबसाईटवर कार्ड्स ट्रेमध्ये सूचीकृत केलेल्या डेबिट कार्ड्सच्या पानावरील एफएक्यू विभागामध्ये पाहता येतील. कार्ड हरवल्याचे/चोरले गेल्याचे ग्राहकाने बँकेला कळविण्यापूर्वी कार्ड हरवल्याने/कार्ड चुकीच्या हातात पडल्याने/चोरलेल्या कार्ड्सचा गैरवापर झाल्याने होणाऱ्या कोणत्याही फसव्या व्यवहारासाठी/गैरवापरासाठी बँक जबाबदार नसेल.

ग्राहकाने बँकेला त्याचे डेबिट कार्ड गहाळ झाल्याबद्दल, चोरले गेल्याबद्दल किंवा जप्त केले गेल्याबद्दल कळवले की बँकेकडून एक नवे कार्ड निर्गमित होते (लागू शुल्कांसह), आणि बँकेकडील नोंदीनुसार ग्राहकाच्या नोंदणीकृत पत्त्यावर पाठवले जाते.

फ) समाप्ती

ग्राहक बँकेकडे लेखी स्वरूपात डेबिट कार्ड समाप्त करण्याची विनंती करू शकतो. समाप्तीची विनंती ग्राहकाकडून बँकेकडे होत असताना डेबिट कार्ड वर बाकी असलेली कोणत्याही देयकांची हिशेबपूर्ती करण्याची जबाबदारी ग्राहकाची असेल. ग्राहकाच्या खात्यामध्ये उपलब्ध असलेल्या कोणत्याही क्रेडिट समोर थकित देयकांची वजावट करण्याचा अधिकार बँक राखून ठेवत आहे.

ग्राहकाने कार्ड परत केल्यावर/समाप्त झाल्यावर/हॉट लिस्टिंग झाल्यावर चुंबकीय पट्टीवरून कार्डचे दोन तुकडे होतील असे कापून डेबिट कार्ड नष्ट करावे.

खाते बंद झाल्यावर, ग्राहक बँकेकडे एटीएम/डेबिट कार्ड परत करेल. अशी साधने हरवल्यामुळे ग्राहकाला होणाऱ्या कोणत्याही नुकसानासाठी बँक जबाबदार राहणार नाही. ग्राहकाने कोणत्याही कारणास्तव त्याचे बँक खाते बंद केले की कार्ड निष्क्रीय होते. ग्राहकाने तत्काळ कार्ड नष्ट करावे असा सल्ला आम्ही देतो.

जर बँकेला व्यावसायिक किंवा सुरक्षिततेच्या कारणांमुळे वाजवीपणे असे करणे आवश्यक वाटले तर बँकसुद्धा कोणत्याही वेळी पूर्वसूचना न देता कार्डचा वापर निर्बंधित, समाप्त किंवा स्थगित करू शकते.

ग) वैधता

कार्ड त्यावर दिलेल्या वैधतासमाप्ती महिन्याच्या अखेरच्या कामकाजाच्या दिवसापर्यंत वैध असते. कार्डच्या पुढच्या भागावर दिलेल्या कालावधीपुरते कार्ड वैध असते. बँक पात्र ग्राहकांना तिच्या एकल निर्णयाधीन राहून, वैधतासमाप्ती दिनांकापूर्वी खात्याची स्थिती, डेबिट कार्डची स्थिती, व्यवहाराची स्थिती, इ. चा आढावा घेऊन नवे डेबिट कार्ड पाठवेल. ग्राहकांना नवे कार्ड पाठवले जाण्यापूर्वी आधी कळवले जाईल आणि त्यांच्याकडे ते नाकारण्याचा पर्याय असेल.

सर्व कार्ड्स निर्गमित/पुनर्निर्गमित करायच्या वेळी केवळ भारतामध्ये वापराच्या कॉंटॅक्ट बेस पॉइंट्सवरच वापराकरिता कार्यान्वित केलेली असतात (एटीएम आणि पीओएस म्हणजे पॉइंट ऑफ सेल डिव्हायसेस). ग्राहक एटीएम/पीओएस/ई-कॉमर्स वरून किंवा कॉंटॅक्टलेस स्वरूपात बँकेच्या नेट बँकिंग/मोबाईल बँकिंगवरून कार्डवरील देशांतर्गत आणि आंतरराष्ट्रीय व्यवहाराच्या मर्यादा बदलून वापराच्या पसंती सक्रिय/निष्क्रिय करू शकतो आणि व्यवहाराच्या मर्यादा हाताळू शकतो.

एनआरओ ग्राहकांसाठी, डेबिट कार्ड्स केवळ देशांतर्गत व्यवहारांकरिता निर्गमित केली जातात आणि म्हणून आंतरराष्ट्रीय व्यवहार मर्यादा सक्रिय करता येत नाहीत.

ह) वैशिष्ट्ये आणि शुल्के :

- **शुल्क:**

कार्डचा कोणत्याही एटीएम/पीओएस/इतर संयंत्रांवर वापर केल्याने संबंधित खात्यावर सेवा शुल्क आणि/किंवा व्यवहार शुल्क आणि/किंवा प्रक्रिया शुल्क आणि/किंवा रूपांतर शुल्क आकारले जाऊ शकते. व्यवहारांसाठी कार्डवर लावलेल्या कोणत्याही आकारण्या/शुल्के/रूपांतरण शुल्के संबंधित खात्यातून डेबिट होतील आणि त्याचे पैसे भरण्यासाठी ग्राहक एकटा देय आणि जबाबदार असेल. डेबिट कार्ड निर्गमन/वापर/बदली/हॉट लिस्टिंग इ. साठीची शुल्के/आकारण्या बँकेच्या वेबसाइटवर उपलब्ध असलेल्या शुल्क अनुसूची खाली उपलब्ध तपशिलांनुसार आहेत.

- **रीवॉर्ड्स प्रोग्रॅम:**

इंडस रीवॉर्ड्स आणि/किंवा इंडी लॉयल्टी प्रोग्रॅम्स हे अनोखे ग्राहक रीवॉर्ड प्रोग्रॅम आहेत जे बँकेचे डेबिट कार्ड बाळगणाऱ्या ग्राहकांसाठी तयार केले आहेत.

ह्या प्रोग्रॅम अंतर्गत, ग्राहक डेबिट कार्ड व्यवहारांवर रीवॉर्ड पॉइंट्स/इंडी जेम्स मिळवू शकतात. असे पॉइंट्स खात्यामधील कॅशबॅक स्वरूपात किंवा कॅटेलॉग विमोचनातून ग्राहकाने बाळगलेल्या डेबिट कार्डच्या प्रकारानुसार पॉइंट्सची वैधता संपण्यापूर्वी ग्राहकाला विमोचित करता येऊ शकतात.

ग्राहकाने केलेले सर्वच व्यवहार इंडस रीवॉर्ड्स प्रोग्रॅम किंवा इंडी लॉयल्टी प्रोग्रॅम अंतर्गत लाभासाठी पात्र नसतात. ग्राहकांनी बँकेच्या वेबसाइटवरून किंवा मोबाईल बँकिंग वापरून बँकेशी संपर्क साधून, व्यक्तिश: बँकेच्या कोणत्याही शाखेला भेट देऊन किंवा संभाषणाच्या इतर कोणत्याही वैध मार्गाद्वारे पात्र व्यवहारांची यादी पडताळून घ्यावी.

इंडस रीवॉर्ड्स किंवा इंडी लॉयल्टी प्रोग्रॅम मार्फत कमावलेले रीवॉर्ड पॉइंट्स बँकेच्या रीवॉर्ड विमोचन धोरणानुसार विमोचित केले जाऊ शकतात. ग्राहकाने ठरावीक मर्यादेपर्यंत रीवॉर्ड पॉइंट्स कमावल्यानंतरच तो ते विमोचित करू शकतो व ही मर्यादा वेळोवेळी बँकेकडून निश्चित केली जाईल.

रीवॉर्ड पॉइंट्सच्या संचयाशी/विमोचनाशी, कॅशबॅकची पात्रता/कॅशबॅकची रक्कम किंवा ग्राहकाच्या खात्यामध्ये कॅशबॅक जमा होण्याची वेळ ह्यांच्याशी संबंधित उद्भवणाऱ्या कोणत्याही तंट्याबाबत/विसंगतीबाबत बँक अंतिम निर्णय घेईल जो ग्राहकावर बंधनकारक असेल.

रीवॉर्ड प्रोग्रॅम आणि इतर प्रचारकीय उपक्रम ठरावीक काळापुरता लागू असतात आणि कोणत्याही वेळी ग्राहकाला कोणतीही पूर्वसूचना न देता बँकेकडून बंद केले जाऊ शकतात.

- **विमा:**

कार्डचा प्रकार कोणता आहे त्यानुसार ग्राहकासाठी अंगभूत विमा सुरक्षेसह (विनामूल्य/किंमत आकारलेली) डेबिट कार्ड मिळू शकते. विमा सुरक्षेमध्ये कार्ड हरवल्याचे दायित्व, खरेदी संरक्षण, वैयक्तिक अपघाती मृत्यु विमा, विमान अपघात विमा, चेक्ड बॅगेजचा विमा, एटीएमवर हल्ल्याचा विमा, ऑनलाईन फसवणूक संरक्षण विमा इ. समाविष्ट होऊ शकतात व संबंधित विमा सुरक्षांना त्यांचे नियम व अटी लागू होऊ शकतात. ग्राहकांनी बँकेद्वारे पुरवलेल्या विमा सुरक्षेवर लागू होणाऱ्या नियम व अटींचे पालन केल्यावरच ग्राहक लाभांचा दावा करण्यास पात्र ठरतात.

विम्याची रक्कम कार्डचा प्रकार, खाते, वापर, इ. नुसार बदलते. बँक तिच्या निर्णयाधीन वेळोवेळी ह्या विम्याचे नियम व अटी बदलण्याचा अधिकार राखून ठेवत आहे. ग्राहकाने नवीन लागू होणारे विमा सुरक्षेचे तपशील आणि संबंधित नियम व अटी, आणि तसेच दावा व दस्तऐवजीकरण करण्याची प्रक्रिया पाहण्यासाठी बँकेची वेबसाईट पाहावी. तपशील येथे उपलब्ध आहेत https://www.indusind.com/in/en/personal/insurance-on-card.html वैयक्तिक अपघाती मृत्यु, विमान अपघात विमा, इ. प्रसंगातील दाव्यांबाबत, जिथे नामनिर्देशितीचे तपशील आवश्यक असतात, केवळ ''व्यक्ती असलेल्या ग्राहकांच्या'' डेबिट कार्डशी संलग्न खात्यावर उपलब्ध असलेल्या नामनिर्देशितीचे तपशील विम्याच्या लाभांवर दावा करण्यासाठी वापरले जातील. जर खात्यावर ग्राहकाच्या नामनिर्देशितीचे तपशील उपलब्ध नसतील, तर विमा कंपनीच्या आवश्यकतेनुसार, दस्तऐवजीकरणाने आणि रीतसर प्रक्रियेमार्फत ''व्यक्ती असलेल्या ग्राहकांच्या'' कायदेशीर वारसदारांना दावा दाखल करता येईल. व्यक्ती नसलेल्या खात्यामध्ये, संस्था, कंपनी, इ. सारख्या ग्राहकांच्या बाबत, जिथे नामनिर्देशितीचे तपशील उपलब्ध नसतात, नामनिर्देशितीचे तपशील लागणाऱ्या विमा सुरक्षा डेबिट कार्डवर मिळणार नाहीत. विम्याची उपलब्धता प्रत्येक विवरणामध्ये इतर माहितीसोबत समाविष्ट केली जाते.

- **ॲड ऑन कार्ड्स:**

उत्पादनाच्या वैशिष्ट्यांनुसार, ग्राहक त्यांच्या असलेल्या बचत खात्यासाठी ॲड ऑन डेबिट कार्ड मिळवण्यास पात्र आहेत. ह्या ॲड ऑन कार्ड्सचा वापर ग्राहकाच्या एकल दायित्वावर आणि जबाबदारीवर अवलंबून आहे आणि बँक हे वैशिष्ट्य केवळ एक पर्याय म्हणून देते. ॲड–ऑन डेबिट कार्डच्या मर्यादा, शुल्के आणि वैशिष्ट्ये डेबिट कार्डच्या प्रकारानुसार असतील आणि प्राथमिक खाते धारकाला निर्गमित केलेल्या डेबिट कार्डवर अवलंबून नसतील.

इ) माहिती देणे/प्रकटन

ग्राहक बँक डेबिट कार्ड स्वीकारून आणि वापरून बँकेला ग्राहकाचे नोंदणीकृत संभाषणासाठीचे संपर्काचे पत्ते/तपशील (टपाल, ईमेल, मोबाईल क्रमांक, समाज माध्यमांवरील मंच/चॅनेल्स, इ.) जे ग्राहकाने स्वेच्छेने बँकेकडे नोंदवलेले/सामाईक केलेले आहेत आणि भविष्याने स्वेच्छेने नोंदवू शकेल/सामाईक करू शकेल अशी कोणतीही माहिती आणि/किंवा दस्तऐवज पण तेवढ्यांपुरते मर्यादित असतीलच असे नाही वेळोवेळी वापरण्याचे, सामाईक करण्याचे आणि पुढील संस्थांसमोर प्रकट करण्याचे अधिकार बँकेला देतो, हे स्वीकारतो, त्याची पुष्टी करतो आणि अनुमती देतो :

1. बँकेची मुख्य/उप कंपनी/सहयोगी/संलग्न संस्था;
2. भारतीय रीझर्व्ह बँक (आरबीआय)/आंतरराष्ट्रीय फायनान्शिअल सर्व्हिस सेंटर (आयएफएससी);
3. भारत सरकार त्याच्या प्राधिकृत प्रतिनिधी/संस्थेमार्फत;
4. न्यायालये/अन्वेषण संस्था;
5. भारतीय प्रतिभूती विनिमय मंडळ (सेबी);
6. स्टॉक एक्सचेंजेसचे प्राधिकृत प्रतिनिधी;
7. लेखापरीक्षक, व्यावसायिक सल्लागार;
8. 'बँकेने नेमलेल्या कोणत्याही त्रयस्थ संस्था आणि कोणतेही एजंट/सेवा पुरवठादार/व्यावसायिक सल्लागार; इतर कोणतेही कायदेशीर आस्थापन/प्राधिकृत व्यक्ती जी ही माहिती मिळवण्यास पात्र असेल;
9. सिबिल व तिच्यासारखे क्रेडिट इन्फर्मेशन ब्युरो; आणि
10. अशी इतर कोणतीही संस्था जिला सदर माहिती देणे बँकेसाठी आवश्यक असेल.

सदर माहिती बँकेकडून पुढीलपैकी कोणत्याही हेतुकरिता दिली जाऊ शकते :

1. माहिती मिळवणे, एकतर बँकेकडून, केंद्रीय केवायसी रजिस्ट्रीकडून आणि/किंवा ग्राहकाच्या खात्याच्या परिचालनाशी/ग्राहकाने (ग्राहकांनी) बँकेकडून मिळवलेल्या कोणत्याही सेवांशी निगडित बँकेच्या कोणत्याही प्राधिकृत सेवा पुरवठादारांकडून/एजन्सीज्कडून/व्यावसायिक सल्लागारांकडून; आणि/किंवा
2. एपीआय आधारित अधिस्वीकृतीसाठी जिथे ग्राहकाचे तपशील बँकेच्या वेब ॲप्लिकेशन्समार्फत/सिस्टिम्समार्फत त्याच्या बँकिंगच्या विनंत्या/अर्ज यांवर प्रक्रिया करण्यासाठी आपोआप मागवले जातात/प्रकट होतात; आणि/किंवा
3. बँकेच्या उत्पादनांबद्दलचा/सेवांबद्दलचा कोणत्याही प्रकारचा प्रचारकीय/संशोधनात्मक/प्रतिसाद आधारित उपक्रम जो ग्राहकाला त्याच्या सर्वसाधारण ज्ञानाकरिता किंवा बँकेचा विद्यमान ग्राहक म्हणून प्रतिसाद देता यावा यासाठी कळवणे आवश्यक आहे/कळवता येऊ शकतो; ग्राहक जोवर बँकेने आखून दिलेल्या प्रक्रियेमार्फत त्याच्या कोणत्याही/सर्व नोंदणीकृत संभाषण पत्त्यांवर/तपशिलांवर संभाषण पाठवणे थांबवण्याची विनंती/सूचना बँकेला देत नाही तोवर, आणि बँक ग्राहकाने दिलेल्या सर्व संभाषण संपर्काचे तपशील सुरक्षित आणि गोपनीय राखण्याची खात्री करेल हे तो जाणून आहे. जर ग्राहक अनिवासी भारतीय (एनआरआय)/परराष्ट्रीय असेल किंवा झाला, तर ग्राहक पुष्टी देतो की ही संमती देणे अनिवासी भारतीय म्हणून त्यांच्या क्षमतेत टिकून राहील आणि ग्राहकाला लागू होणाऱ्या त्याच्या निवासाच्या देशातील नियमनांचा किंवा कायद्यांचा तो कोणत्याही रीतीने भंग करत नाही किंवा त्यांचे उल्लंघन करत नाही.

बँक बँकेला योग्य वाटेल त्यानुसार बँकेकडे उपलब्ध असलेल्या कोणत्याही संसाधनांच्या माध्यमांतून ग्राहकाविषयीची किंवा त्याच्या खात्यांविषयीची/आर्थिक स्थितीविषयीची इतर कोणतीही माहिती मिळवण्याचा अधिकार राखून ठेवत आहे.

ज) एटीएम व्यवहारांशी संबंधित तंटे

कार्डधारकाला एटीएम व्यवहारांकरिता त्याच्या खात्यावर चुकीची नोंद डेबिट केल्याचे आढळून आले, तर कार्डधारकाने त्याविषयी तातडीने बँकेला कळविणे आवश्यक आहे. बँक तपास करेल आणि कार्डधारकाला त्याचे शोध कळवेल आणि बँकेचा निर्णय अंतिम आणि कार्डधारकावर बंधनकारक असेल. व्यवहाराशी संबंधित कोणतेही व्यवहार बँकेला अशा वादग्रस्त व्यवहाराच्या दिनांकापासून 30 दिवसांच्या आत लेखी स्वरूपात कळविणे आवश्यक आहे.

जर कार्डधारकाला एटीएममधून खराब झालेली/फाटलेली/कापलेली/खोटी नोट (नोटा) मिळाली, तर कार्डधारकाने शाखेला भेट द्यावी आणि व्यवहाराची पावती (स्लिप) व पत्र दाखल करावे आणि कार्डधारकाने एटीएममध्ये व्यवहार केला होता अशी पुष्टी द्यावी व नोट (नोटा) बदलून घ्यावी. इतर कोणत्याही प्रकारचा दावा बँकेकडून स्वीकारला जाणार नाही.

जर बँकेला कार्डधारकाने एटीएममधून/टेलर काऊंटरवरून केलेल्या ठेवीमध्ये खोटी/खराब झालेली/फाटलेली नोट (नोटा) मिळाली तर बँक सदर खोट्या/खराब झालेल्या/फाटलेल्या नोटेशी संलग्न मूल्य क्रेडिट करून देणार नाही. बँक कार्डधारकाला खोटी नोट (नोटा) परतही करणार नाही. परंतु, कार्डधारकाच्या लेखी विनंतीला अनुसरून, बँक खराब झालेली/फाटलेली नोट (नोटा) परत करेल. बँक अशा खोट्या/खराब झालेल्या/फाटलेल्या नोटांविषयी प्राधिकरणांना कळवण्यासंबंधातील भारतीय रीझर्व्ह बँकेने वेळोवेळी निर्गमित केलेल्या निर्देशांनुसार सर्व आवश्यकतांचे/मार्गदर्शक तत्त्वांचे पालन करेल.

कोणताही तंटा/वाद उद्भवल्यास, बँक सर्व तंट्यांमध्ये एटीएमचा ऑडिट ट्रेल (छापील/संपादित न करता येणाऱ्या इलेक्ट्रॉनिक स्वरूपातील) अंतिम आणि सर्वसमावेशक पुरावा मानून वापरेल. कार्डधारक ऑडिट ट्रेलच्या नोंदींचे पालन करण्यास सहमती दर्शवतो.

जर कार्डधारकाचे कार्ड इतर बँकांच्या एटीएममध्ये कॅप्चर झाले (जप्त झाले) तर कार्डधारकाला सुचवले जाते की त्याने बँकेला कळवावे म्हणजे कॅप्चर झालेले कार्ड ब्लॉक करता येईल, आणि ग्राहकाला नवे कार्ड देता येईल.

क) अपयशी ठरलेले/उलटवले गेलेले व्यवहार

अयशस्वी/अपयशी व्यवहार उलटवण्यासाठीची कालमर्यादा आणि विनिर्दिष्ट कालमर्यादेच्या पूर्ततेतील अपयशाकरिता देय भरपाई पुढीलप्रमाणे आहे :

अनु क्र.	प्रसंगाचे वर्णन	आपणहून उलटवण्यासाठीची आणि भरपाईची चौकट	
		आपणहून उलटवण्यासाठीची कालमर्यादा	देय भरपाई
ऑटोमेटेड टेलर मशीन्स (एटीएम) ज्यांमध्ये मायक्रो-एटीएम समाविष्ट			
अ.	ग्राहकाच्या खात्यामधून डेबिट झाले पण रोख बाहेर आली नाही.	अपयशी व्यवहार अतिसक्रियपणे कमाल T+5 कामकाजाच्या दिवसांमध्ये उलटवण्यात येईल.	T+5 कामकाजाच्या दिवसांपलीकडे प्रतिदिन रु 100/-, खातेधारकाच्या क्रेडिटमध्ये.
कार्ड व्यवहार			
अ.	पॉइंट ऑफ सेल (पीओएस) (कार्ड आहे) पीओएस मध्ये रोख समाविष्ट. खाते डेबिट झाले पण व्यापाऱ्याला निश्चिती प्राप्त झाली नाही, म्हणजेच चार्ज स्लिप तयार झाली नाही.	T+5 कामकाजाच्या दिवसांमध्ये आपोआप उलटवले जाईल.	T+5 कामकाजाच्या दिवसांपलीकडे प्रतिदिन रु 100/-
ब.	कार्ड नाही (सीएनपी) (ईकॉमर्स) खाते डेबिट झाले पण व्यापाऱ्याच्या यंत्रणेकडे निश्चिती प्राप्त झाली नाही.		

अधिक तपशिलांसाठी आणि नवीन लागू चौकटींसाठी, ग्राहक बँकेचे भरपाई धोरण पाहू शकतो जे बँकेच्या वेबसाईटवर प्रकाशित केलेले आहे.

ल) ग्राहकाचे मर्यादित दायित्व

(अ) ग्राहकाचे शून्य दायित्व

पुढील प्रसंगी अनधिकृत व्यवहार उद्भवल्यास शून्य दायित्वाचा ग्राहकाचा अधिकार उत्पन्न होईल :

i. बँकेकडून योगदानात्मक फसवणूक/निष्काळजीपणा/कसूर (ग्राहकाने व्यवहाराची माहिती कळवलेली असो किंवा नसो)

ii. त्रयस्थाने केलेला भंग ज्यामध्ये कसूर बँकेचाही नाही किंवा ग्राहकाचा नाही पण यंत्रणेत इतरत्र कुठेतरी दोष असेल, आणि व्यवहार झाल्याचे बँकेकडून कळल्यावर ग्राहकाने बँकेला तीन कामकाजाच्या दिवसांत कळवले तर.

(ब) ग्राहकाचे मर्यादित दायित्व

पुढील प्रकरणांत अनधिकृत व्यवहार झाल्याने नुकसान झाल्यास ग्राहक देय राहील :

i. ज्या प्रकरणांत ग्राहकाच्या निष्काळजीपणामुळे नुकसान झाल्यास, उदाहरणार्थ पेमेंटचे तपशील त्यांनी कोणाला दिले असतील तर, ग्राहकाला त्याने बँकेला अनधिकृत व्यवहाराविषयी कळवेपर्यंत झालेले सगळे नुकसान सोसावे लागेल. अनधिकृत व्यवहाराविषयी कळविल्यानंतर कोणतेही नुकसान झाल्यास त्याचे दायित्व बँकेकडे असेल.

ii. ज्या प्रक्रणांत अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक बँकिंग व्यवहाराची जबाबदारी बँकेकडेही नाही किंवा ग्राहकाकडेही नाही, पण यंत्रणेतील अन्य दोषाची आहे आणि बँकेकडून व्यवहाराचे संभाषण प्राप्त झाल्यानंतर अशा व्यवहाराबद्दल तक्रार करण्यास ग्राहकाला (चार ते सात कामकाजाच्या दिवसांचा) उशीर झाला, तर ग्राहकाचे व्यवहारावरील दायित्व व्यवहाराच्या मूल्यापर्यंत किंवा तक्ता 1 मध्ये दिलेल्या रकमेपर्यंत, जी कमी असेल ती, मर्यादित राहील.

तक्ता 1
ग्राहकाचे परिच्छेद 2 के) (ब) (2) अंतर्गत कमाल दायित्व

खात्याचा प्रकार	कमाल दायित्व (रु)
• बीएसबीडी खाती	5,000
• इतर सर्व बचत बँक खाती • प्रीपेड पेमेंटची साधने आणि गिफ्ट कार्ड्स • एमएसएमईची चालू/रोख क्रेडिट/ओव्हरड्राफ्ट खाती • रु. 25 लाखांपर्यंतची वार्षिक सरासरी शिल्लक (फसवणुकीआधीच्या 365 दिवसांमध्ये)/मर्यादा असणारी व्यक्तींची चालू खाती/रोख क्रेडिट/ओव्हरड्राफ्ट खाती • रु. 5 लाख तक की सीमा वाले क्रेडिट कार्ड	10,000
• इतर सर्व चालू/रोख क्रेडिट/ओव्हरड्राफ्ट खाती • रु. 5 लाखांवरची मर्यादा असणारी क्रेडिट कार्ड्स	25,000

त्यापुढे, जर तक्रारीतील विलंब सात कामकाजाच्या दिवसांपेक्षा जास्त असेल, तर ग्राहकाचे दायित्व बँकेच्या मंडळाने संमत केलेल्या धोरणानुसार निश्चित होईल.

(क) ग्राहकाच्या शून्य दायित्वासाठी/मर्यादित दायित्वासाठी व्यवहार उलटवण्याची कालमर्यादा

ग्राहकाने कळवल्यानंतर, बँक ग्राहकाकडून सूचना मिळाल्यापासून 10 कामकाजाच्या दिवसांच्या आत अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक व्यवहारातील रक्कम ग्राहकाच्या खात्यामध्ये क्रेडिट करेल (शॅडो रीव्हर्सल) (विम्याच्या दाव्याच्या हिशेबपूर्तीसाठी न थांबता, जर असेल तर). जर अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक बँकिंग व्यवहार ग्राहकाच्या निष्काळजीपणामुळे झालेले असतील, तर बँक तिच्या एकल निर्णयाधीन राहून ग्राहकाचे दायित्व माफ करण्याचा निर्णयही घेऊ शकते. क्रेडिटचे मूल्य अशा तक्रार केलेल्या अनधिकृत व्यवहाराच्या मूल्याएवढे असेल.

3. नियम व अटींची सुधारणा:

बँक तिच्या एकल निर्णयाधीन ह्या दस्तऐवजातील कोणतेही नियम बदलू शकते. आकारण्या किंवा त्यांवरील नियमांमधील कोणत्याही सुधारणा केवळ ग्राहकाला 30 किंवा अधिक दिवसांची पूर्वसूचना दिल्यानंतरच अंमलात येते. असे बदल ग्राहकाला संभाषणाच्या अनेक मार्गांनी कळवले जातात ज्यांमध्ये ह्या मार्गांचा समावेश होतो पण तेवढ्यापुरते मर्यादित नसतात : थेट मेलर, इलेक्ट्रॉनिक आणि छापील विधाने, ईमेलर, आणि एसएमएस. ह्याबरोबरच, ते वेळोवेळी बँकेच्या वेबसाइटवर अद्ययावत केले जातील.

30 दिवसांच्या सूचना कालावधीनंतर, कार्डधारकाने त्या ठरावीक कालावधीत माघार घेतली नाही तर त्याने नियम स्वीकारले असल्याचे गृहीत धरले जाईल.

4. नियामक कायदा आणि कायदेशीर अधिकारक्षेत्र:

नियम व अटी, किंवा बँकेकडे असलेल्या खात्यांचे परिचालन किंवा बँकेकडून तिच्या ग्राहकांना पुरवण्यात येणाऱ्या सेवा केवळ भारतीय प्रजासत्ताकाच्या कायद्यांद्वारे नियामित असतील. कोणतेही वाद/दावे/समस्या मुंबई अधिकारक्षेत्राखाली न्यायालयांमध्ये/न्यायाधिकरणांमध्ये दाखल केले जातील. बँक कोणत्याही ग्राहकाविरोधात कोणत्याही न्यायालयामध्ये/न्यायाधिकरणांमध्ये/प्राधिकरणांमध्ये कारवाई सुरु करण्याचा अधिकार राखून ठेवत आहे आणि ग्राहक ह्याद्वारे त्या अधिकारक्षेत्रास अनुमती देत आहे.

जर ह्या नियम व अटींपैकी कोणतीही तरतूद कायदेशीरदृष्ट्या असमर्थनीय/अप्रवर्तनीय/निषिद्ध झाली, तर सदर अप्रवर्तनीयता केवळ सदर तरतुदीला लागू होईल आणि नियम व अटींच्या उर्वरित तरतुदींना ती विधि अग्राह्य करू शकणार नाही.