



## डेबिट कार्ड के सबसे महत्वपूर्ण नियम और शर्तें

कृपया कोटक बैंक डेबिट कार्ड का उपयोग करने से पहले डेबिट कार्ड के नियम और शर्तों को ध्यान से पढ़ें। डेबिट कार्ड का उपयोग करके आप नीचे सूचीबद्ध नियमों और शर्तों को बिना शर्त स्वीकार कर रहे हैं और उनसे बाध्य होंगे और आप प्रासंगिक रिज़र्व बैंक ऑफ़ इंडिया (RBI) विनियमों, RBI के मुद्रा नियंत्रण विनियमन, विदेशी मुद्रा प्रबंधन अधिनियम 1999 ("अधिनियम"), अधिनियम के तहत तैयार किए गए सभी नियमों और विनियमों और समय-समय पर संशोधित/परिवर्तित/लागू और समय-समय पर लागू किसी भी अन्य संबंधित अधिनियम के अनुपालन को सुनिश्चित करने का दायित्व स्वीकार करते हैं। आप कोटक बैंक में अपने बचत बैंक खाते/चालू खाते के संचालन संबंधी नियमों एवं शर्तों से भी बंधे रहेंगे।

### **परिभाषा**

1. "बैंक", "कोटक बैंक" का तात्पर्य कोटक बैंक लिमिटेड और उसके उत्तराधिकारी एवं समनुदेशिनी से है।
2. "कार्ड" या "डेबिट कार्ड", कोटक बैंक द्वारा कार्डधारक को जारी किए गए कोटक बैंक मास्टरकार्ड/वीज़ा/रुपे डेबिट कार्ड को संदर्भित करता है।
3. "कार्डधारक", "आप", "आपका", "उसे" या इसी तरह के सर्वनाम, जहां संदर्भ ऐसा स्वीकार करते हैं, कोटक बैंक के उस ग्राहक को संदर्भित करेंगे, जिसे कोटक बैंक द्वारा नामित खाते(खातों) पर संचालन करने के लिए कोटक बैंक डेबिट कार्ड जारी किया गया है। कार्डधारक के संबंध में पुल्लिंग में दिए गए सभी संदर्भों में स्त्रीलिंग भी शामिल होगा।
4. "खाता(खातों)" से तात्पर्य कार्डधारक के बचत या चालू खातों से है, जिन्हें कोटक बैंक द्वारा डेबिट कार्ड के वैध संचालन के लिए पात्र खाते(खातों) के रूप में नामित किया गया है। कार्डधारक या तो खाताधारक या एकमात्र हस्ताक्षरकर्ता होना चाहिए, या एक से अधिक खाताधारक/हस्ताक्षरकर्ता होने पर अकेले कार्य करने के लिए अधिकृत होना चाहिए।
5. "प्राथमिक खाता" से तात्पर्य कार्ड से जुड़े एकाधिक खातों के मामले में, उस खाते से है जिसे संचालन का मुख्य/प्रथम खाता माना गया है, अर्थात् वह खाता जिसमें से क्रय लेन-देन, नकद निकासी शुल्क और कार्ड से संबंधित शुल्क डेबिट किए जाते हैं।
6. "नामांकित खाते" में ऊपर वर्णित प्राथमिक खाता शामिल है, तथा यह कार्डधारक द्वारा लिखित रूप से नामांकित खाते (खातों) को इंगित करता है, जिन तक उसके डेबिट कार्ड और PIN द्वारा पहुंच बनाई जा सकती है।
7. "ATM" से तात्पर्य स्वचालित टेलर मशीन से है, चाहे वह भारत में हो या विदेश में, चाहे वह कोटक बैंक की हो, या साझा नेटवर्क पर किसी अन्य बैंक की हो, जिसमें अन्य बातों के अलावा, कार्डधारक कोटक बैंक में अपने खाते(खातों) में अपनी धनराशि तक पहुंचने के लिए अपने डेबिट कार्ड का उपयोग कर सकता है।
8. "PIN" का तात्पर्य कोटक बैंक द्वारा कार्डधारक को आवंटित व्यक्तिगत पहचान संख्या (ATM तक पहुंचने के लिए आवश्यक) से है, जिसे समय-समय पर उसके द्वारा चुना जाता है।
9. "लेन-देन" का अर्थ है, कार्डधारक द्वारा अपने कार्ड का प्रत्यक्ष या अप्रत्यक्ष रूप से उपयोग करके, खाते पर कार्रवाई करने के लिए कोटक बैंक को दिया गया निर्देश। (लेन-देन के उदाहरण खुदरा खरीद, नकद निकासी, नकद/चेक जमा आदि हो सकते हैं)।

10. "अंतर्राष्ट्रीय लेन-देन" से तात्पर्य कार्डधारक द्वारा अपने अंतरराष्ट्रीय स्तर पर वैध डेबिट कार्ड के माध्यम से भारत, नेपाल और भूटान के बाहर किए गए लेन-देन से है।
11. "स्टेटमेंट" का तात्पर्य कोटक बैंक द्वारा कार्डधारक को भेजा जाने वाला आवधिक खाता विवरण है, जिसमें दी गई अवधि के दौरान कार्डधारक(कों) द्वारा किए गए लेन-देन और उस खाते में शेष राशि का विवरण होता है। इसमें वह जानकारी भी शामिल हो सकती है जिसे कोटक बैंक शामिल करना उचित समझे।
12. "व्यापारी" या "व्यापारी प्रतिष्ठान" का तात्पर्य उन प्रतिष्ठानों से होगा, जहां कहीं भी स्थित हों, जो कार्ड को स्वीकार/सम्मान करते हों और इसमें अन्य के साथ-साथ कोटक बैंक या मास्टरकार्ड/वीज़ा/रूपे इंटरनेशनल द्वारा विज्ञापित स्टोर, दुकानें, रेस्तरां, एयरलाइन संगठन आदि शामिल होंगे।

### **जारी करना**

1. बैंक अपने विवेकानुसार ग्राहक को एक डेबिट कार्ड ('कार्ड') जारी कर सकता है, जो भारत और विदेश में उपयोग के लिए वैध है। हालाँकि, यह कार्ड भारत, नेपाल एवं भूटान में विदेशी मुद्रा भुगतान के लिए मान्य नहीं है।
2. ग्राहक, भारत में बैंक के ATM, NFS, कैशनेट नेटवर्क ATM और विश्व भर में वीज़ा नेटवर्क ATM से अपने खाते/खातों तक पहुंच सकते हैं।
3. इस कार्ड का उपयोग व्यापारिक प्रतिष्ठानों पर खरीदारी करने के लिए किया जा सकता है। इसके अलावा, इस कार्ड का उपयोग चुनिंदा व्यापारिक प्रतिष्ठानों पर @ PoS पर नकदी के लिए भी किया जा सकता है। कार्डधारक को कार्ड के दुरुपयोग को रोकने के लिए सभी आवश्यक कदम उठाने होंगे। कार्ड का उपयोग केवल उस कार्डधारक द्वारा किया जा सकता है जिसके नाम पर इसे जारी किया गया है तथा इसे किसी भी परिस्थिति में हस्तांतरणीय नहीं माना जाएगा। कार्ड के किसी भी उपयोग या दुरुपयोग के लिए कार्डधारक पूरी तरह से ज़िम्मेदार होगा।

### **सप्लीमेंटरी कार्ड:**

ग्राहक के अनुरोध पर, बैंक अपने विवेकानुसार एक ही ग्राहक को एक से अधिक कार्ड जारी कर सकता है। ऐसा प्रत्येक सप्लीमेंटरी कार्ड ग्राहक के खाते से जुड़ा होगा। किसी खाते के संबंध में जारी किए गए सभी कार्ड पर सभी लेन-देन ग्राहक पर पूर्णतः बाध्यकारी होंगे और वह यह दावा करने के हकदार नहीं होगा कि किसी भी कार्ड पर कोई लेन-देन उसके द्वारा अधिकृत नहीं था। बैंक सप्लीमेंटरी कार्ड जारी करने के लिए अतिरिक्त शुल्क डेबिट करने का अधिकार सुरक्षित रखता है।

### **ऐड ऑन कार्ड:**

ग्राहक के अनुरोध पर, बैंक अपने विवेकानुसार ऐड ऑन कार्ड जारी कर सकता है। ऐड ऑन कार्डधारक सभी सुविधाओं का लाभ उठा सकता है (बैंक द्वारा निर्धारित सीमा के भीतर ग्राहक द्वारा निर्धारित विशिष्ट सीमाओं तक)। ऐड-ऑन कार्ड द्वारा वहन किए गए या उसके लिए लागू सभी शुल्क ग्राहक द्वारा वहन किए गए शुल्क माने जाएंगे, जो ऐड ऑन कार्ड के उपयोग से या ऐड ऑन कार्डधारक द्वारा किए गए सभी लेन-देन के संबंध में सभी दायित्वों के निर्वहन के लिए पूरी तरह उत्तरदायी होंगे।

## **उच्चतर वैरिंट (अपसेल) कार्ड:**

ग्राहक के अनुरोध पर, बैंक अपने विवेकानुसार उच्चतर वैरिंट/अपसेल डेबिट कार्ड जारी कर सकता है। यह उच्चतर वैरिंट/अपसेल डेबिट कार्ड ग्राहक के खाते से लिंक किया जाएगा। अन्य मौजूदा डेबिट कार्ड, उच्चतर वैरिंट/अपसेल डेबिट कार्ड के साथ सक्रिय बने रहेंगे, जब तक कि ग्राहक द्वारा बंद करने के लिए विशेष रूप से अनुरोध न किया जाए।

## **इमेज डेबिट कार्ड:**

1. कार्डधारक इमेज डेबिट कार्ड की इमेज को वेबसाइट पर एक आवेदन डालकर नए अनुरोध के माध्यम से बदल सकता है।
2. इमेज डेबिट कार्ड कोटक महिंद्रा बैंक द्वारा आवेदन के अनुमोदन के 10 कार्य दिवस के भीतर कार्डधारक द्वारा आवेदन में निर्दिष्ट संचार पते पर भेज दिया जाएगा। बैंक अपने विवेकानुसार आवेदन स्वीकार करने या कार्डधारक को कार्ड जारी करने से मना कर सकता है।
3. ऐसे मामले में जहां इमेज डेबिट कार्ड खो जाता है, चोरी हो जाता है या क्षतिग्रस्त हो जाता है, और रिप्लेसमेंट कार्ड के लिए अनुरोध किया जाता है, कार्डधारक को यह निर्दिष्ट करना होगा कि कोटक महिंद्रा बैंक द्वारा जारी किया जाने वाला नया कार्ड, कार्डधारक द्वारा रखे गए वर्तमान इमेज डेबिट कार्ड के समान ही इमेज वाला चाहिए या कार्डधारक बिना किसी इमेज के स्टैंडर्ड डेबिट कार्ड जारी करने का अनुरोध कर रहा है। यदि कार्डधारक कोटक महिंद्रा बैंक को इसके बारे में निर्देश नहीं देता है, तो कार्डधारक को पिछले कार्ड के समान इमेज वाला कार्ड प्राप्त होगा।
4. इमेज डेबिट कार्ड की अवधि समाप्त होने पर, कार्डधारक को बिना किसी इमेज के एक नया स्टैंडर्ड डेबिट कार्ड जारी किया जाएगा। यदि कार्डधारक को इमेज डेबिट कार्ड की आवश्यकता है, तो वह कोटक महिंद्रा बैंक की वेबसाइट पर नए कार्ड के लिए आवेदन कर सकता है।

## **कार्ड की वैधता और कार्डधारक के दायित्व**

1. कार्ड का जारी होना और उसका उपयोग रिज़र्व बैंक ऑफ़ इंडिया, कोटक बैंक और FEMA 1999 द्वारा समय-समय पर जारी किए गए लागू नियमों और विनियमों के अधीन होगा।
2. यह कार्ड केवल भारत और विदेश में समय-समय पर बैंक द्वारा समय-समय पर दी गई अनुमति के अनुसार, कोटक बैंक के ATM, अन्य बैंकों के ATM, जो मास्टरकार्ड/वीज़ा/रुपे ATM नेटवर्क के सदस्य हैं, तथा व्यापारिक प्रतिष्ठानों पर मास्टरकार्ड/वीज़ा/रुपे पॉइंट-ऑफ-सेल स्वाइप टर्मिनलों पर, लेन-देन विकल्पों के लिए ही वैध होगा।
3. कार्ड सदैव कोटक बैंक की संपत्ति है और रहेगा तथा कोटक बैंक के अनुरोध पर इसे बिना किसी शर्त के तुरंत कोटक बैंक को वापस कर दिया जाएगा। कार्डधारक से अनुरोध है कि कार्ड सौंपने से पहले बैंक अधिकारी की पहचान सुनिश्चित कर लें।
4. डेबिट कार्ड किसी भी परिस्थिति में कार्डधारक द्वारा हस्तांतरित या आबंटित नहीं किया जा सकता।
5. आपको कार्ड प्राप्त होते ही उस पर हस्ताक्षर करना होगा। आपको किसी अन्य व्यक्ति को इसका उपयोग करने की अनुमति नहीं देनी चाहिए तथा कार्ड को हर समय अपने व्यक्तिगत नियंत्रण में रखकर इसका दुरुपयोग होने से बचना चाहिए।
6. कार्ड के साथ प्रयोग के लिए कार्डधारक को जारी किया गया व्यक्तिगत पहचान संख्या (PIN) या कार्डधारक द्वारा PIN के रूप में चुना गया कोई भी नंबर केवल कार्डधारक को ही ज्ञात होना चाहिए तथा यह कार्डधारक के निजी प्रयोग के लिए है तथा हस्तांतरणीय नहीं है तथा पूर्णतः गोपनीय है। PIN नंबर का लिखित रिकॉर्ड किसी भी रूप, स्थान या तरीके से नहीं रखा जाना चाहिए।

जिससे किसी तीसरे पक्ष द्वारा इसका उपयोग करना आसान हो जाए। PIN को किसी भी तीसरे पक्ष, चाहे वह बैंक का कर्मचारी हो या व्यापारिक प्रतिष्ठान, को किसी भी परिस्थिति में या किसी भी तरह से, चाहे स्वैच्छिक हो या अन्यथा, नहीं बताया जाना चाहिए। बैंक PIN जारी करते समय सावधानी बरतेगा तथा कार्डधारक के अलावा किसी अन्य को कार्डधारक का PIN न बताने का दायित्व बैंक का है।

7. कार्ड के उपयोग से की गई किसी भी निकासी, स्थानांतरण और अन्य लेन-देन की राशि कार्डधारक के खाते से तुरंत डेबिट कर दी जाएगी। कार्डधारक को ऐसे किसी भी लेन-देन के लिए खाते में पर्याप्त धनराशि रखनी चाहिए।
8. कार्डधारक कार्ड के उपयोग से होने वाले लेन-देन के लिए ज़िम्मेदार होगा, चाहे वह कार्डधारक द्वारा अधिकृत किया गया हो या नहीं, और कार्ड या संबंधित PIN के किसी भी अनधिकृत उपयोग से होने वाले किसी भी नुकसान या क्षति के लिए कोटक बैंक को क्षतिपूर्ति करेगा, जिसमें RBI के दिशानिर्देशों या विदेशी मुद्रा प्रबंधन अधिनियम, 1999 के तहत बनाए गए नियमों या भारत और/या विश्व में कहीं भी स्थित किसी अन्य देश/राज्य/महाद्वीप/क्षेत्र में उस समय लागू किसी अन्य कानून के उल्लंघन के कारण उत्पन्न होने वाली किसी भी दंडात्मक कार्रवाई शामिल है, भले ही इस समझौते की समाप्ति हो गई हो। इलेक्ट्रॉनिक/इंटरनेट ट्रेडिंग पोर्टल के माध्यम से विदेशी मुद्रा व्यापार के लिए भी डेबिट कार्ड का उपयोग प्रतिबंधित है।
9. खाता खोलते समय, ग्राहक के बचत या चालू खाते के नामिती को डेबिट कार्ड आवेदन के लिए डिफ़ॉल्ट नामिती माना जाएगा। बैंक हमारे साथ खाता खोलते समय दिए गए नामांकन के अलावा किसी भी अलग डेबिट कार्ड नामांकन को स्वीकार नहीं करेगा।
10. खाता नामिती को डेबिट कार्ड और उससे जुड़े बीमा दावों के लिए डिफ़ॉल्ट नामिती माना जाएगा।
11. कृपया ध्यान दें कि डेबिट कार्ड निर्दिष्ट माह/वर्ष के अंतिम दिन तक वैध है। कोटक बैंक आपके कार्ड खाते को समाप्ति पर नवीनीकृत करने और आपके खाते से किसी भी नवीकरणीय शुल्क को डेबिट करने का एकमात्र अधिकार सुरक्षित रखता है।
12. कोटक बैंक द्वारा भेजे गए खाता विवरण में ATM/व्यापारी प्रतिष्ठान पर लेन-देन विवरण में किसी भी अनियमितता या विसंगति की सूचना कार्डधारक को 7 दिनों के भीतर लिखित रूप में कोटक बैंक को देनी होगी। यदि इस समयावधि के दौरान ऐसी कोई सूचना प्राप्त नहीं होती है, तो कोटक बैंक लेन-देन और खाता विवरण दोनों को सही मान लेगा।
13. आपका कार्ड केवल भारत में घरेलू संपर्क आधारित ATM और POS मर्चेट आउटलेट पर उपयोग करने की सुविधा के साथ सक्रिय होता है।
14. आपके कार्ड पर कार्ड नॉट प्रेजेंट (घरेलू और अंतर्राष्ट्रीय) और कार्ड प्रेजेंट (अंतर्राष्ट्रीय) लेन-देन को कोटक मोबाइल ऐप, इंटरनेट बैंकिंग या कोटक बैंक शाखाओं जैसे विभिन्न चैनलों के माध्यम से सक्षम/अक्षम किया जा सकता है।
15. डेबिट कार्ड में डिफ़ॉल्ट रूप से कॉन्टैक्टलेस विकल्प होगा, हालांकि, आपकी प्राथमिकता के आधार पर, इसे कोटक मोबाइल ऐप, इंटरनेट बैंकिंग या कोटक बैंक शाखाओं जैसे विभिन्न चैनलों के माध्यम से सक्षम / अक्षम किया जा सकता है।
16. ऑनलाइन, POS और कॉन्टैक्टलेस के लिए सीमाएं संचयी सीमा होंगी, न कि व्यक्तिगत सीमा।
17. सभी प्रकार के लेन-देन के लिए लेन-देन सीमा (समग्र कार्ड सीमा के भीतर) ऊपर उल्लिखित किसी भी चैनल के माध्यम से निर्धारित/संशोधित की जा सकती है।

## **कार्ड का खो जाना:**

1. यदि कार्ड खो जाता है / चोरी हो जाता है, तो कार्डधारक को अपने कार्ड को अस्थायी रूप से ब्लॉक करने के लिए या तो मोबाइल बैंकिंग या नेट बैंकिंग चैनलों का उपयोग करना होगा या फोन बैंकिंग नंबर पर कॉल करके तुरंत बैंक को सूचित करना होगा और कार्ड के खोने या चोरी होने की सूचना देनी होगी। ग्राहक को बैंक अधिकारियों से कार्ड को ब्लॉक करने का अनुरोध करना चाहिए ताकि बैंक को रिपोर्ट करने के बाद इसका उपयोग / दुरुपयोग न किया जा सके।
2. विदेश में कार्ड खोने की स्थिति में, कार्डधारक को बैंक के फोन बैंकिंग नंबर या वीज़ा ग्लोबल कस्टमर असिस्टेंस सर्विस (GCAS) नंबर पर कॉल करके कार्ड खोने या चोरी होने की सूचना देनी होगी और VISA अधिकारियों से कार्ड को ब्लॉक करने का अनुरोध करना होगा, ताकि ऐसी रिपोर्टिंग के बाद इसका उपयोग/दुरुपयोग न किया जा सके। वीज़ा GCAS कॉल इन नंबर [www.visa.com](http://www.visa.com) पर उपलब्ध हैं। बैंक या वीज़ा GCAS सूचना मिलने पर और कार्डधारक की पहचान के पर्याप्त सत्यापन के बाद कार्ड को हॉट लिस्ट में डाल देगा।
3. इसके अतिरिक्त कार्डधारक को स्थानीय पुलिस के पास एक रिपोर्ट भी दर्ज करानी चाहिए और उसकी एक वास्तविक प्रतिलिपि बैंक को भेजनी चाहिए।
4. ग्राहक इस बात पर सहमत होता है कि वह कार्ड के खो जाने और बैंक को इसकी सूचना न दिए जाने की स्थिति में, कार्ड की हानि या दुरुपयोग के कारण उत्पन्न होने वाली किसी भी देयता (सिविल या आपराधिक), हानि, लागत, व्यय या क्षति के लिए बैंक को पूर्ण रूप से क्षतिपूर्ति करेगा। कार्ड खोने / चोरी होने की स्थिति में, जिसकी सूचना दी जाती है, कार्डधारक बैंक के प्रति उत्तरदायी होगा और खोए / चोरी हुए कार्ड के कारण उत्पन्न होने वाली किसी भी सिविल या आपराधिक देयता, लागत, व्यय या क्षति के लिए बैंक को पूर्ण रूप से क्षतिपूर्ति करने के लिए सहमत होता है। बैंक अपनी प्रक्रिया के अनुसार कार्य करेगा और कार्ड बंद करने में किसी भी देरी के लिए क्षतिपूर्ति करेगा।
5. उपरोक्त निर्धारित तरीकों से नुकसान की सूचना प्राप्त होने तक ग्राहक कार्ड पर लगने वाले सभी शुल्कों के लिए उत्तरदायी होगा। इसके अलावा, ग्राहक समझता है कि ग्राहक निर्धारित तरीकों के अलावा किसी अन्य तरीके से बैंक को सूचना भेजने के बाद जब तक कि वह बैंक तक नहीं पहुंच जाता और कार्ड बैंक द्वारा हॉट-लिस्ट नहीं कर दिया जाता तब तक कार्ड के उपयोग या दुरुपयोग से होने वाले व्यय, यदि कोई हो, का भुगतान करने के लिए उत्तरदायी रहेगा।
6. किसी कार्ड को हॉट लिस्टिंग के लिए बैंक द्वारा प्राप्त किसी भी निर्देश को रद्द नहीं किया जा सकता, भले ही खोया हुआ कार्ड बाद में मिल जाए।

## **ग्राहक के खाते से डेबिट करने का अधिकार:**

ग्राहक बैंक को बैंक के रिकॉर्ड के अनुसार अपने खाते से की गई निकासी, स्थानांतरण या किसी अन्य नकद लेनदेन की राशि और शुल्क जो कार्ड के उपयोग से प्रभावित होता है, जो समय-समय पर प्रदान की गई सेवाओं के लिए लगाया जा सकता है उसे डेबिट करने के लिए अधिकृत करता है। ऐसे सभी लेनदेन और संबंधित शुल्क खाते के सभी ग्राहकों पर बाध्यकारी होंगे। गैर-व्यक्तिगत खातों के मामले में, ऐसे गैर-व्यक्तिगत ग्राहक द्वारा विधिवत अधिकृत उपयोगकर्ता द्वारा कार्ड का उपयोग ग्राहक पर बाध्यकारी होगा और बैंक कार्ड धारक द्वारा कार्ड के उपयोग/दुरुपयोग से ग्राहक को होने वाले किसी भी नुकसान या व्यय के लिए उत्तरदायी नहीं होगा।

## **खातों को लिंक करना**

ग्राहक के सभी खाते, चाहे वे मौजूदा हों या भविष्य में खोले जाएँगे, यदि वे परिचालन अधिदेश के अनुसार पात्र हैं, तो वे स्वचालित रूप से कार्ड से जुड़ जाएँगे, जब तक कि ग्राहक द्वारा अन्यथा विशेष रूप से निर्देश न दिया गया हो। यदि ग्राहक के पास अपने कार्ड से जुड़े एक से अधिक खाते हैं, तो डेबिट कार्ड से जुड़ा प्राथमिक खाता पिछले 15 दिनों में खोला गया पात्र खाता होगा या CRN से जुड़ा या बैंक की मौजूदा नीति के अनुसार सबसे पुराना पात्र खाता होगा। इसके अतिरिक्त ग्राहक मोबाइल बैंकिंग/नेट बैंकिंग का उपयोग करके अपने डेबिट कार्ड से जुड़ने के लिए प्राथमिक खाते को चुनकर सेट भी कर सकता है। ग्राहक बैंक द्वारा निर्धारित तरीके से बैंक को निर्देश देकर किसी अन्य खाते को अपना प्राथमिक खाता बना सकता है। ग्राहक बैंक के किसी भी ATM पर सभी खातों को एक्सेस कर सकता है, हालाँकि, केवल प्राथमिक खाते को ही अन्य बैंक के ATM/POS नेटवर्क पर एक्सेस किया जा सकता है।

## **विवरण एवं रिकॉर्ड**

कार्ड लेन-देन का रिकॉर्ड कोटक बैंक द्वारा भेजे गए खाता विवरण पर उपलब्ध होगा। ऐसे खाता विवरण कार्डधारक को समय-समय पर कार्डधारक द्वारा बताए गए प्राथमिक खाते के अनुरूप डाक पते पर भेजे जाएँगे। कार्डधारक कोटक बैंक फोन बैंकिंग सेवा पर कॉल करके या कोटक बैंक ATM पर मिनी स्टेटमेंट सुविधा का उपयोग करके भी अपने लेन-देन का विवरण प्राप्त कर सकता है। कार्डधारक कोटक बैंक द्वारा दी गई मोबाइल बैंकिंग ऐप और इंटरनेट बैंकिंग सुविधा का उपयोग करके भी अपना स्टेटमेंट ऑनलाइन देख सकता है। कोटक खाते के लिए डेबिट, नेट बैंकिंग, मोबाइल बैंकिंग तक पहुंच प्राप्त करने के लिए कार्डधारक को कोटक बैंक की शाखाओं में उपलब्ध चैनल एक्सेस फॉर्म को भरकर कोटक बैंक की शाखा में जमा करना होगा। कार्ड के उपयोग से संसाधित लेन-देन का कोटक बैंक का रिकॉर्ड सभी प्रयोजनों के लिए निर्णायक और बाध्यकारी होगा।

## **समापन**

1. ग्राहक अपने कार्ड को बंद/ब्लॉक/अस्थायी रूप से ब्लॉक कर सकता है;
  - हमारे 24 घंटे उपलब्ध ग्राहक संपर्क केंद्र पर 1860 266 2666 पर कॉल करके, या
  - नेट बैंकिंग में लॉग इन करके, या
  - DCBLOCK XXXX (आपके Kotak डेबिट कार्ड नंबर के अंतिम 4 अंक) SMS करके, या
  - अपनी निकटतम कोटक बैंक शाखा में जाकर
  - <https://www.kotak.com/en/transaction-services/block-card.html> पर क्लिक करके
2. कार्डधारक द्वारा कार्ड को स्वैच्छिक रूप से बंद करने की स्थिति में, प्राथमिक खाते के साथ जारी किए गए कार्ड और डेबिट कार्ड पर अर्जित रिवॉर्ड पॉइंट रद्द कर दिए जाएँगे
3. कार्डधारक को तुरंत कार्ड का उपयोग बंद कर देना चाहिए तथा इस खाते से जुड़े अपने सभी/अतिरिक्त कार्ड नष्ट कर देने चाहिए तथा उन्हें वापस कर देना चाहिए।
4. यदि कार्ड से कोई ऐसा लेन-देन बकाया है, जो अभी तक खाते से डेबिट नहीं हुआ है, तो उसे कोटक बैंक द्वारा धनराशि लौटाने से पहले शेष राशि से काट लिया जाएगा।

5. यदि कार्डधारक ने डेबिट कार्ड का उपयोग बंद करने का निर्णय लिया है, तो कार्डधारक को कोटक बैंक को कम से कम 7 दिन पहले लिखित में सूचना देनी होगी तथा चुंबकीय पट्टी के माध्यम से कई टुकड़ों में कटे हुए कार्ड और किसी भी अतिरिक्त कार्ड (यदि आवश्यक न हो) को कोटक बैंक को वापस करना होगा।
6. कार्डधारक द्वारा कार्ड को नष्ट करने का दावा करने के बाद, इन नियमों और शर्तों की प्रयोज्यता की समाप्ति के बावजूद, डेबिट कार्ड पर लगने वाली सभी कार्ड सुविधाओं और संबंधित शुल्कों के लिए कार्डधारक ज़िम्मेदार होगा।
7. डेबिट कार्ड पर लगाए गए सभी शुल्कों के लिए कार्डधारक ज़िम्मेदार होगा, चाहे वह दुरुपयोग/धोखाधड़ीपूर्ण उपयोग का परिणाम हो या न हो और चाहे बैंक को कार्ड के नष्ट होने की सूचना दी गई हो या न दी गई हो।
8. कार्डधारक द्वारा कार्ड की विशेषताओं, परिवर्तन या कार्ड पर लागू नियमों व शर्तों में प्रस्तावित किसी भी परिवर्तन को अस्वीकार करने की स्थिति में, डेबिट कार्ड को कोटक बैंक को उस तिथि से पहले वापस कर दिया जाना चाहिए, जिस तिथि से कोई भी परिवर्तन प्रभावी होना है।

### **समाप्ति**

1. कोटक बैंक किसी भी समय बिना किसी पूर्व सूचना के और बिना कोई कारण बताए कार्ड या किसी अन्य सेवा को रद्द/वापस लेने का अधिकार सुरक्षित रखता है।
2. कोटक बैंक निम्नलिखित में से किसी भी घटना के घटित होने पर डेबिट कार्ड सुविधा और उसके अतिरिक्त कार्ड को तत्काल प्रभाव से समाप्त करने का हकदार होगा:
  - a. कार्डधारक की मृत्यु पर।
  - b. यदि कार्डधारक किसी दिवालियापन, दिवालियापन की कार्यवाही या इसी प्रकार की प्रकृति की कार्यवाही का विषय बन जाता है।
  - c. कोटक बैंक के साथ किए गए किसी समझौते या प्रतिबद्धता (आकस्मिक या अन्यथा) के तहत चूक की घटना पर।
  - d. यहां निर्धारित नियमों और शर्तों का पालन करने में विफलता पर
  - e. कार्डधारक के खाते को बंद कर दिए जाने पर या उक्त खाते में न्यूनतम औसत शेषराशि बनाए रखने में विफल होने पर।
  - f. कार्ड के लेन-देन, उपयोग के पैटर्न आदि के बारे में विवरण, सूचना, प्रमाण आदि प्राप्त करने के लिए फोन पर या किसी अन्य औपचारिक संचार माध्यम से पूछताछ करने पर कार्डधारक से असंतोषजनक उत्तर मिलने पर या कोई उत्तर न मिलने पर।
  - g. निषिद्ध, प्रतिबंधित, वाणिज्यिक उद्देश्यों या RBI के दिशानिर्देशों के अनुसार प्रतिबंधित किसी भी उद्देश्य के लिए कार्ड का उपयोग करने पर
3. कार्ड कोटक बैंक की संपत्ति है और अनुरोध करने पर इसे तुरंत कोटक बैंक को वापस करना होगा।

### **ATM/POS नेटवर्क**

1. यह कार्ड किसी भी वीज़ा प्लस / कैशनेट / NFS ATM नेटवर्क पर स्वीकार्य है जो अन्य बैंकों से संबंधित है और विदेशों में VISA स्वीकार करने वाले सभी ATM पर स्वीकार्य है। हालाँकि, यह कार्ड भारत, नेपाल और भूटान में विदेशी मुद्रा भुगतान के लिए मान्य नहीं है। बैंक अपने विवेक से, कार्डधारक की सुविधा और उपयोग के लिए साझा नेटवर्क के माध्यम से कार्डधारक को ATM, POS

और/या अन्य साधन उपलब्ध करा सकता है। बैंक ऐसी सुविधाओं के लिए अलग से शुल्क लगाएगा जिसकी घोषणा समय-समय पर की जाएगी। ऐसे ATM पर दिए जाने वाले लेन-देन का प्रकार बैंक के अपने नेटवर्क पर दिए जाने वाले लेन-देन से भिन्न हो सकता है। बैंक केवल न्यूनतम लेन-देन सेट का समर्थन करेगा जो अन्य नेटवर्क से संबंधित ATM पर ऑफर किया जाएगा। बैंक कार्डधारक को बिना किसी सूचना के लेन-देन की सीमा को बदलने का अधिकार सुरक्षित रखता है।

2. यदि कार्डधारक को किसी वीज़ा/प्लस / कैशनेट / NFS ATM नेटवर्क प्रतिष्ठान के बारे में कोई शिकायत है, तो कार्डधारक को ऐसे प्रतिष्ठान के साथ मामले का समाधान करना चाहिए और ऐसा न करने पर उसे बैंक के प्रति किसी भी दायित्व से मुक्ति नहीं मिलेगी। हालांकि कार्डधारक को इस शिकायत के बारे में तुरंत बैंक को सूचित करना चाहिए।
3. नॉन-कोटक ATM के उपयोग के मामले में, लेन-देन नॉन-कोटक ATM के स्वामित्व वाले बैंक (जिसे आगे "अधिग्रहणकर्ता बैंक" कहा जाएगा) की जिम्मेदारी है। हालांकि, यदि नॉन-कोटक ATM में कम नकदी निकलती है, तो कार्डधारक को बैंक के विवेक पर उसके अनुरोध के आधार पर खाते में क्रेडिट दिया जा सकता है। यदि अधिग्रहणकर्ता बैंक ऐसी किसी कम/अधिक नकदी निकलने पर विवाद करता है, तो बैंक विवादित राशि की सीमा तक कार्डधारक के खाते से डेबिट करेगा। यदि कार्डधारक के खाते में बैंक द्वारा ऐसी डेबिट के लिए पर्याप्त धनराशि नहीं है, तो कार्डधारक बैंक द्वारा संपर्क किए जाने के दो कार्य दिवस के भीतर अपने खाते में ऐसी कमी वाली राशि जमा करने का वचन देता है।

### **कार्ड का सम्मान करना**

तकनीकी खराबी/अप्रत्याशित घटना या अन्य कारणों से या ऐसी घटनाओं से उत्पन्न होने वाली किसी परिणामी या अप्रत्यक्ष हानि या क्षति के कारण से अगर कार्ड का सम्मान वांछित तरीके से नहीं किया जाता है, तो बैंक किसी भी परिस्थिति में कार्डधारक या किसी तीसरे पक्ष के प्रति उत्तरदायी नहीं होगा। बैंक की जिम्मेदारी, यदि कोई हो, लेनदेन के गैर-निष्पादन या दोषपूर्ण निष्पादन के लिए भारतीय कानून के प्रावधानों के अधीन मूल राशि और ब्याज की हानि तक सीमित है।

### **भारत के बाहर कार्ड का उपयोग**

1. कार्ड का उपयोग रिज़र्व बैंक ऑफ़ इंडिया (RBI) के विनियम नियंत्रण विनियमों के अनुसार होना चाहिए। यदि आप इसका अनुपालन करने में असफल रहते हैं, तो आप विदेशी मुद्रा प्रबंधन अधिनियम, 1999 के अंतर्गत कार्रवाई के लिए उत्तरदायी होंगे और कोटक बैंक या RBI के कहने पर आपको कोटक बैंक का डेबिट कार्ड रखने से रोका जा सकता है। आप RBI के मुद्रा नियंत्रण विनियमों का अनुपालन न करने से उत्पन्न होने वाले किसी भी/सभी परिणामों के विरुद्ध कोटक बैंक को क्षतिपूर्ति देंगे और उसे नुकसान से बचाएंगे।
2. यह डेबिट कार्ड नेपाल और भूटान में विदेशी मुद्रा लेन-देन के लिए वैध नहीं है (अर्थात् किसी भी ऐसी मुद्रा में जो स्थानीय मुद्रा या भारतीय रुपया न हो)।
3. कोटक बैंक किसी भी प्रकार से उत्तरदायी नहीं होगा तथा रिज़र्व बैंक ऑफ़ इंडिया (RBI) द्वारा समय-समय पर जारी किए गए निर्देशों के अनुसार निर्धारित विदेशी मुद्रा अधिकारों से अधिक खर्च करने के कारण कार्डधारक द्वारा शुल्क न चुकाने के कारण प्रत्यक्ष या अप्रत्यक्ष रूप से होने वाली हानि या क्षति के लिए क्षतिपूर्ति माना जाएगा, जब कोटक बैंक को पता चलेगा कि कार्डधारक ने अपने अधिकारों से अधिक खर्च किया है।



4. अनिवासी भारतीय अंतर्राष्ट्रीय स्तर पर वैध डेबिट कार्ड रख सकते हैं, बशर्ते भारत/विदेश में इसके उपयोग से उत्पन्न सभी बकाया राशि कोटक बैंक के पास स्थित NRE/NRO खाते से चुकाई जाए।
5. ओवरड्राफ्ट खातों से जुड़े डेबिट कार्ड पर अंतर्राष्ट्रीय लेन-देन की अनुमति नहीं है।
6. रिज़र्व बैंक ऑफ़ इंडिया ("RBI") के दिनांक 19 जून, 2018 के मास्टर निर्देश/परिपत्र RBI/2017-18/204 के अनुसार, उदारीकृत विप्रेषण योजना (LRS) के अंतर्गत धन प्रेषण करने के लिए निवासी व्यक्तियों के लिए स्थायी खाता संख्या ("PAN") प्रदान करना अनिवार्य होगा। तदनुसार, योजना के अंतर्गत प्रत्येक धन-प्रेषण लेन-देन के लिए निवासी व्यक्ति (लेन-देन करने वाले पक्ष) का PAN विवरण अनिवार्य है। विनियमन के अनुरूप, यदि ग्राहक खाता खोलते समय या उसके बाद अपना वैध PAN विवरण प्रस्तुत करने में विफल रहता है, तो बैंक डेबिट कार्ड पर अंतर्राष्ट्रीय लेन-देन की सुविधा प्रदान नहीं करेगा।
7. आप वचन देते हैं कि आप कार्ड का उपयोग किसी भी अवैध खरीद के भुगतान के लिए नहीं करेंगे, अर्थात् ऐसी वस्तुओं/सेवाओं की खरीद के लिए जो RBI द्वारा मौजूदा नियमों के अनुसार अनुमत नहीं हैं।
8. अंतर्राष्ट्रीय डेबिट कार्ड का उपयोग इंटरनेट पर या अन्य किसी माध्यम से प्रतिबंधित वस्तुओं की खरीद के लिए नहीं किया जा सकता है, जैसे लॉटरी टिकट, प्रतिबंधित या निषिद्ध पत्रिकाएं, स्वीपस्टेक में भागीदारी, कॉलबैक सेवाओं के लिए भुगतान, और/या ऐसी वस्तुएं/गतिविधियां जिनके लिए विदेशी मुद्रा आहरण की अनुमति नहीं है।
9. भारत में रहने वाला कोई भी व्यक्ति इलेक्ट्रॉनिक/इंटरनेट ट्रेडिंग पोर्टल के माध्यम से विदेशों में विदेशी मुद्रा व्यापार के लिए किसी भी रूप में प्रत्यक्ष/अप्रत्यक्ष रूप से/भारत के बाहर भुगतान एकत्र करने और उसे प्रभावी करने/प्रेषित करने पर, विदेशी मुद्रा प्रबंधन अधिनियम (FEMA) 1999 के उल्लंघन के लिए स्वयं को उत्तरदायी बनाएगा, साथ ही अपने ग्राहक को जानो (KYC) मानदंडों से संबंधित विनियमों के उल्लंघन के लिए भी उत्तरदायी होगा। इसके अतिरिक्त, यदि आपके डेबिट कार्ड (ऑनलाइन बैंकिंग खाते के लिए) पर ऐसा कोई प्रतिबंधित लेन-देन पाया जाता है, तो कार्ड (या खाता) तत्काल प्रभाव से बंद कर दिया जाएगा और इसकी सूचना नियामक प्राधिकारियों को दी जाएगी।

### **व्यापारी स्थान पर उपयोग**

1. कार्ड को सामान्यतः भारत और विदेश में स्थित उन सभी व्यापारी प्रतिष्ठानों द्वारा मान्य किया जाएगा, जिनके पास वीज़ा मार्क प्रदर्शित करने वाले POS टर्मिनल हैं। कार्ड के इलेक्ट्रॉनिक उपयोग के अलावा किसी अन्य उपयोग को अनधिकृत माना जाएगा और ऐसे लेनदेन के लिए कार्डधारक पूरी तरह से जिम्मेदार होगा। इलेक्ट्रॉनिक उपयोग को POS टर्मिनल से इलेक्ट्रॉनिक रूप से मुद्रित चार्ज स्लिप/लेनदेन स्लिप के रूप में समझा जाता है। कार्ड तभी मान्य होगा, जब उस पर कार्डधारक के हस्ताक्षर होंगे। जब POS टर्मिनल बिक्री स्लिप तैयार करता है और कार्डधारक द्वारा बिक्री स्लिप पर हस्ताक्षर किए जाते हैं, तो लेनदेन पूर्ण माना जाता है। लेनदेन की राशि कार्ड से जुड़े प्राथमिक खाते से तुरंत डेबिट हो जाती है। कार्डधारक को यह सुनिश्चित करना चाहिए कि कार्ड का उपयोग किसी विशेष खरीद के भुगतान के लिए व्यापारी प्रतिष्ठान में उचित तरीके से किया जाए। ग्राहक द्वारा कार्ड का उपयोग किए जाने पर प्रत्येक बार बिक्री स्लिप अपने पास रख ली जाएगी और कार्डधारक को यह सुनिश्चित करना चाहिए कि व्यापारी प्रतिष्ठान में कार्ड का एक से अधिक बार उपयोग न हो।
2. बैंक कार्डधारक द्वारा व्यापारी के साथ किए गए किसी भी लेन-देन के लिए कोई जिम्मेदारी स्वीकार नहीं करेगा, जिसमें माल और सेवाओं की आपूर्ति शामिल है, लेकिन उस तक सीमित नहीं है। अगर कार्डधारक को किसी व्यापारी प्रतिष्ठान या किसी व्यापारी

से खरीदे गए माल या सेवा के संबंध में कोई शिकायत है, तो कार्डधारक को मामले को व्यापारी प्रतिष्ठान के साथ सुलझाना चाहिए और ऐसा न करने पर उसे बैंक के प्रति किसी भी दायित्व से मुक्ति नहीं मिलेगी। हालांकि, कार्डधारक को तुरंत बैंक को सूचित करना चाहिए।

3. बैंक किसी भी व्यापारिक प्रतिष्ठान द्वारा लगाए गए किसी भी अधिभार तथा लेनदेन राशि से कार्डधारक के खाते में डेबिट किए गए किसी भी अधिभार के लिए कोई जिम्मेदारी स्वीकार नहीं करता है। बैंक अतिरिक्त शुल्क पर बिक्री पर्ची की प्रतियां प्रदान कर सकता है। बैंक द्वारा भुगतान के लिए किसी व्यापारिक प्रतिष्ठान से प्राप्त कोई अन्य शुल्क या अन्य भुगतान अनुरोध इस बात का निर्णायक प्रमाण होगा कि ऐसे अनुरोध पर दर्ज शुल्क, उस शुल्क या अन्य अनुरोध में निर्दिष्ट कार्डधारक द्वारा, जैसा भी मामला हो, कार्ड के उपयोग द्वारा व्यापारिक प्रतिष्ठान पर उचित रूप से व्यय किया गया था, जिसके लिए प्रमाण का दायित्व कार्डधारक पर होगा, सिवाय इसके कि कार्ड खो गया हो, चोरी हो गया हो या धोखाधड़ी से उसका दुरुपयोग किया गया हो। यदि कोई व्यापारी किसी त्रुटि या माल वापसी के कारण पूर्ण किए गए लेनदेन को रद्द करना चाहता है, तो व्यापारी द्वारा पहले की बिक्री रसीद को रद्द किया जाना चाहिए और रद्द की गई रसीद की प्रति उसके पास होनी चाहिए।
4. किसी भी व्यापारी/साधन त्रुटि या संचार लिंक के कारण सभी रिफंड और समायोजन मैनुअल रूप से संसाधित किए जाने चाहिए और उचित सत्यापन के बाद और लागू वीजा नियमों और विनियमों के अनुसार खाते में जमा किए जाएंगे। ग्राहक इस बात से सहमत है कि इस दौरान प्राप्त किसी भी डेबिट को इस रिफंड पर विचार किए बिना केवल खाते में उपलब्ध शेष राशि के आधार पर सम्मानित किया जाएगा। ग्राहक भुगतान निर्देशों का अनादर करने के ऐसे कृत्यों से बैंक को क्षतिपूर्ति भी देता है।
5. कार्डधारक की जानकारी: बैंक के वैधानिक दायित्वों के कारण बैंक को अन्य संस्थाओं/एजेंसियों/स्थानीय प्राधिकारियों को कार्डधारक के बैंक खाते/खातों से संबंधित ऐसी जानकारी को, जो किसी ATM या इलेक्ट्रॉनिक फंड ट्रांसफर नेटवर्क में उसकी भागीदारी के संबंध में या आवश्यक या उपयुक्त हो, सख्त गोपनीयता के साथ प्रकट करने का अधिकार सुरक्षित रखता है।

### **ATM के माध्यम से जमा करना**

नकद या चेक जमा करने की राशि बैंक द्वारा सत्यापन के अधीन होगी और यह सत्यापित राशि अंतिम होगी तथा ग्राहक पर बाध्यकारी होगी। (i) ATM में जमा की गई नकद राशि का क्रेडिट ग्राहक को अगले कार्य दिवस पर उपलब्ध होगा, तथा (ii) चेक जमा करने की राशि ग्राहक को तब उपलब्ध होगी जब चेक का भुगतान प्राप्तकर्ता बैंक द्वारा विधिवत किया गया हो। जमा करते समय ATM द्वारा जारी किया गया विवरण केवल वही दर्शाता है जो कार्डधारक ने जमा करने का दावा किया है तथा यह बैंक पर बाध्यकारी नहीं होगा। अगर ऐसी जमा राशि में गंदे, कटे-फटे नोट हैं, तो ऐसी जमा राशि की स्वीकृति मुद्रा नोट वापसी नियमों के अनुसार RBI द्वारा अंतिम स्वीकृति तथा प्रतिपूर्ति के अधीन होगी। विदेशी मुद्रा नकद/चेक या कोई अन्य जमा राशि, जो अस्वीकार्य है, ग्राहक की लागत, जोखिम तथा जिम्मेदारी पर वापस की जाएगी।

## **ग्लोबल कार्डहोल्डर असिस्टेंस सर्विस (वीज़ा ग्लोबल इमरजंसी असिस्टेंस हेल्पलाइन)**

1. ग्राहक समझता है कि बहुभाषी वीज़ा इमरजंसी असिस्टेंस सर्विस प्रोग्राम वीज़ा कार्डधारकों को विदेश यात्रा के दौरान दुनिया भर में इमरजंसी रेफरल असिस्टेंस प्रदान करता है। इनमें कानूनी, चिकित्सा और अन्य सेवाओं की एक विस्तृत श्रृंखला शामिल है। आपातकालीन कार्ड रिप्लेसमेंट और असिस्टेंस प्रोग्राम की सेवाओं का संचार और व्यवस्था एक तृतीय पक्ष सेवा प्रदाता द्वारा प्रदान की जाती है और वीज़ा इंटरनेशनल द्वारा भुगतान किया जाता है और कार्डधारक उसके द्वारा प्राप्त की गई किसी भी और सभी चिकित्सा, कानूनी या अन्य सेवाओं की लागत के लिए जिम्मेदार होता है। कार्डधारक वीज़ा को कार्डधारक की पहचान के बारे में संतुष्ट करके इस प्रक्रिया के माध्यम से आपातकालीन कार्ड रिप्लेसमेंट का लाभ भी उठा सकता है।
2. वीज़ा द्वारा आपातकालीन कार्ड रिप्लेसमेंट तब जारी किया जा सकता है जब कार्डधारक विदेश में अपना कार्ड खो देता है। आपातकालीन कार्ड केवल बिक्री केन्द्रों (POS) पर काम करेगा, ATM पर नहीं। भारत लौटने के बाद कार्डधारक को व्यक्तिगत रूप से जारी किया गया आपातकालीन कार्ड बैंक को सौंपना होगा। ध्यान में रखें और जैसा कि यहां बताया गया है, को छोड़कर, कार्ड के उपयोग से संबंधित सभी नियम और शर्तें ऐसे आपातकालीन कार्ड पर भी लागू होंगी।
3. कार्ड को हॉट लिस्टिंग करने के लिए बैंक द्वारा प्राप्त किसी भी निर्देश को रद्द नहीं किया जा सकता है, भले ही खोया हुआ कार्ड बाद में मिल जाए। ऐसे मामले में, कार्डधारक कार्ड को नष्ट कर देगा और ऐसा न करने के कारण बैंक को हुए किसी भी नुकसान की भरपाई करेगा।

## **वीज़ा कंसीयज सर्विस - सिग्रेचर और इनफिनिट डेबिट कार्डधारकों के लिए लागू।**

1. पेरिस के लिए उड़ान की व्यवस्था करना, हांगकांग में एक रेस्तरां की सिफारिश करना, मिलान में ओपेरा टिकट की व्यवस्था करना या घर से दूर एक विश्वसनीय ड्राई क्लीनर का सुझाव देना जैसी सेवाएँ उपलब्ध सेवाओं में से कुछ हैं। इसके लिए बस एक फ़ोन कॉल की ज़रूरत होती है, कभी भी, दुनिया में कहीं भी। वीज़ा प्लेटिनम कस्टमर सेंटर (Visa Platinum Customer Centre, VPCC) में पेशेवर लोग 24 घंटे, सप्ताह में 7 दिन काम करते हैं।
2. कोटक बैंक और वीज़ा, कंसीयज सेवा प्रदाता द्वारा प्रदान की गई या उससे प्राप्त की गई वस्तुओं और सेवाओं की गुणवत्ता के लिए जिम्मेदार नहीं होंगे, न ही इसकी गारंटी देते हैं, न ही कोटक बैंक और वीज़ा कार्डधारक द्वारा प्राप्त या प्राप्त की गई सेवाओं की अपर्याप्तता या उत्पादों में किसी कमी के लिए उत्तरदायी हैं।
3. कार्डधारक अपरिवर्तनीय रूप से सहमत हैं कि, इस प्रस्ताव से उत्पन्न या इसके संबंध में या अन्यथा इससे संबंधित कोई भी विवाद, यदि कोई हो, केवल मुंबई के न्यायालयों के अनन्य क्षेत्राधिकार के अधीन होगा, भले ही अन्य क्षेत्रों के न्यायालयों/न्यायाधिकरणों का समवर्ती या समान क्षेत्राधिकार हो और ऐसे विवादों को मध्यस्थता और सुलह अधिनियम, 1996 (आज तक संशोधित) के प्रावधानों के तहत नियंत्रित किया जाएगा।

## **फ्यूल सरचार्ज**

गोल्ड, प्लैटिनम, प्रिवी प्लैटिनम, बिजनेस गोल्ड, बिजनेस प्लैटिनम, सिग्रेचर और प्लैटिनम डेबिट कार्ड के लिए, वर्तमान में, बैंक ने फ्यूल सरचार्ज (वर्तमान में 2.5%) माफ करने का फैसला किया है। बैंक भविष्य में ग्राहक को पूर्व सूचना देकर फ्यूल सरचार्ज माफी वापस लेने का अधिकार सुरक्षित रखता है।

## **वीज़ा कार्ड ऑफ़र**

डेबिट कार्ड में वीज़ा द्वारा टाई-अप के माध्यम से समर्थित प्रीमियम ऑफ़रिंग भी है जो डेबिट कार्ड के उपयोगकर्ताओं को वीज़ा डेबिट कार्ड के माध्यम से खरीदी या प्राप्त की गई सेवाओं और उत्पादों पर छूट प्राप्त करने का अधिकार देता है। ये विभिन्न श्रेणियों जैसे कि जीवनशैली, बढ़िया भोजन, यात्रा और स्वास्थ्य सेवा में हैं। कार्डधारक समझता है कि ये ऑफ़र केवल डेबिट कार्ड के उपयोग पर लागू होते हैं और बैंक द्वारा जारी किए गए किसी अन्य कार्ड के उपयोग पर नहीं।

## **शुल्क**

1. नकद निकासी/शेष राशि पूछताछ और/या जहां भी लागू हो, के लिए लेन-देन शुल्क, नकद निकासी/शेष राशि पूछताछ या जहां भी लागू हो, पोस्ट करते समय खाते से डेबिट कर दिया जाएगा।
2. विदेशी मुद्रा में किए गए सभी लेन-देन का बिल कार्डधारक के बैंक खाते के विवरण में भारतीय रुपए में दर्ज किया जाएगा। आप कोटक बैंक और मास्टरकार्ड/वीज़ा/रुपे को विदेशी मुद्रा में लगाने वाले शुल्क को भारतीय रुपये के समतुल्य में ऐसी दरों पर परिवर्तित करने के लिए अधिकृत करते हैं, जिन्हें कोटक बैंक/मास्टरकार्ड/वीज़ा/रुपे समय-समय पर निर्दिष्ट कर सकते हैं।
3. डेबिट कार्ड के उपयोग और अन्य पर लागू ज्वाइनिंग/वार्षिक प्रभार/फीस कोटक GSFC पर उपलब्ध हैं और कोटक बैंक द्वारा समय-समय पर कार्डधारक(कों) को 30 दिन की पूर्व सूचना देकर उनमें संशोधन/परिवर्तन किया जा सकता है।
4. प्रत्येक कोटक डेबिट कार्ड पर नकद निकासी की सीमा वेबसाइट पर उपलब्ध है और ग्राहकों को 30 दिन की पूर्व सूचना देकर इसे बदला जा सकता है।

## **ग्राहक शिकायत**

1. कृपया हमारे साथ अपने सभी पत्राचार में अपना 16 अंकों वाला कोटक डेबिट कार्ड नंबर बताएं। आप निम्नलिखित में से किसी भी तरीके से बैंक से संपर्क कर सकते हैं।
  - हमारे 24 घंटे ग्राहक सेवा केंद्र - 1860 266 2666 पर कॉल करके (स्थानीय कॉल दरें लागू)। प्रिवी लीग के ग्राहक 1800 266 6666 (टोल-फ्री) पर कॉल कर सकते हैं।
2. फोन नंबर और SMS की विस्तृत सूची [www.kotak.com](http://www.kotak.com) पर उपलब्ध है
  - [www.kotak.com](http://www.kotak.com) पर लॉग इन करके ईमेल के माध्यम से या अपने इंटरनेट बैंकिंग खाते के माध्यम से
  - कूरियर के माध्यम से-कोटक बैंक लिमिटेड पी.ओ. बॉक्स: 16344, मुंबई-400013

## **शिकायत निवारण / शिकायतें / एस्केलेशन**

हमारी सेवाओं से संतुष्ट न होने की स्थिति में, आप नीचे दिए गए शिकायत निवारण लिंक का उपयोग करके अपनी शिकायत दर्ज करा सकते हैं:

स्तर 1 - शाखा/ग्राहक अनुभव केंद्र/ऑनलाइन चैनल

<https://www.kotak.com/en/customer-service/grievance-redressal/personal-banking/level-1.html>

स्तर 2- नोडल अधिकारी\*

\*यदि आपको लेवल 1 पर संतोषजनक जवाब नहीं मिला है, तो हमारे नोडल अधिकारी पी. बाल्गी को [nodalofficer@kotak.com](mailto:nodalofficer@kotak.com) पर ईमेल भेजें या कोटक बैंक लिमिटेड, चौथी मंजिल, कोटक इनफिनिटी, बिल्डिंग नंबर 21, इनफिनिटी पार्क, वेस्टर्न एक्सप्रेस हाईवे के पास, जनरल एके वैद्य मार्ग, मलाड ई, मुंबई 400097 पर लिखें

स्तर 3- प्रमुख नोडल अधिकारी\*\*

\*\* यदि आपको स्तर 2 पर 2 कार्य दिवसों के भीतर संतोषजनक प्रतिक्रिया नहीं मिली है, तो हमारे प्रमुख नोडल अधिकारी, के वोरा को [pno@kotak.com](mailto:pno@kotak.com) पर ईमेल भेजें

- यदि बैंक में प्राप्त होने के 30 दिनों के भीतर आपकी शिकायत का समाधान नहीं होता है तो उक्त शिकायत बैंकिंग लोकपाल के पास भेजी जा सकती है। आपके स्थान के बैंकिंग लोकपाल का विवरण शाखाओं में प्रदर्शित किया जाता है। निर्धारित समय के भीतर समाधान प्रदान करने में देरी के मामले में, बैंक अपने विवेक से निर्णय लेगा कि कार्डधारक किसी मुआवजे का हकदार है या नहीं।
- मुआवजा ढांचे का विवरण नीचे दिए गए लिंक के अनुसार है:

<https://www.kotak.com/content/dam/Kotak/Customer-Service/Important-Customer-Information/Banking-Policies/customer-compensation-policy.pdf>

## **बीमा**

1. बैंक कोटक डेबिट कार्ड धारक ग्राहकों को बीमा प्रदान करता है।
2. कोटक बैंक किसी भी समय (अपने विवेकानुसार और बिना कोई नोटिस दिए या कोई कारण बताए बिना) बीमा कवर को निलंबित, वापस लेने, संशोधित या रद्द करने का अधिकार सुरक्षित रखता है।
3. ग्राहक को कार्ड खोने/ब्लॉक होने की तिथि से 30 दिनों के भीतर दावे की सूचना देनी होगी
4. कार्ड ब्लॉक होने की तिथि से 60 दिनों के भीतर बैंक में दावा प्रस्तुत किया जाना चाहिए
5. क्लासिक कार्ड पर व्यक्तिगत दुर्घटना मृत्यु कवर के लिए कवर बढ़ाने के लिए पिछले 30 दिनों में प्रत्येक 500 रुपये के न्यूनतम 2 लेन-देन (POS/ई-कॉमर्स) अनिवार्य हैं

6. गोल्ड / प्लेटिनम / प्रिवी प्लेटिनम / सिग्रेचर और इनफिनिट डेबिट कार्ड पर व्यक्तिगत दुर्घटना मृत्यु कवर के लिए, कवर बढ़ाने के लिए पिछले 60 दिनों में 500 रुपये प्रत्येक के न्यूनतम 6 लेन-देन (POS/ई-कॉमर्स) अनिवार्य हैं
7. प्रदान किए गए बीमा के बारे में अधिक जानकारी <https://www.kotak.com/en/personal-banking/cards/debit-cards/debit-card-services/insurnace-on-debit-card.html> पर देखी जा सकती है।