



## डेबिट कार्डचे सर्वात महत्वाचे नियम आणि अटी

कृपया कोटक बँक डेबिट कार्ड वापरण्यापूर्वी या डेबिट कार्डच्या अटी आणि नियम काळजीपूर्वक वाचा. डेबिट कार्ड वापरून तुम्ही येथे सूचीबद्ध केलेल्या अटी व शर्ती बिनशर्त स्वीकारता आणि त्यांना बांधील असाल आणि तुम्ही संबंधित रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया (RBI) नियम, RBI चे विनियम नियंत्रण नियमन, विदेशी चलन यांचे पालन सुनिश्चित करण्याची जबाबदारी स्वीकारता. व्यवस्थापन कायदा 1999 ("अधिनियम"), या कायद्यांतर्गत तयार केलेले सर्व नियम आणि नियम आणि वेळोवेळी सुधारित/सुधारित/लागू वेळोवेळी अंमलात असलेले आणि इतर कोणतेही संबंधित अधिनियम. तुम्ही कोटक बँकतील तुमच्या बचत बँक खाते/चालू खात्यांच्या ऑपरेशनच्या अटी व शर्तीनाही बांधील राहाल.

### **व्याख्या**

1. "द बँक", "कोटक बँक", म्हणजे कोटक बँक लिमिटेड आणि तिचे उत्तराधिकारी आणि नियुक्ती.
2. "कार्ड" किंवा "डेबिट कार्ड", कोटक बँक ने कार्डधारकाला जारी केलेले कोटक बँकमास्टर कार्ड/व्हिसा/रुपेडेबिट कार्डचा संदर्भ देते.
3. "कार्डधारक", "तुम्ही", "तुमचे", "त्याला" किंवा तत्सम सर्वनामांचा संदर्भ जेथे मान्य असेल तेथे कोटक बँक च्या ग्राहकाचा संदर्भ घ्यावा ज्याला कोटक बँक ने नामनिर्देशित खाते व्यक्तीवर ऑपरेट करण्यासाठी कोटक बँकचे डेबिट कार्ड जारी केले आहे. पुल्लिंगी लिंगातील कार्डधारकाच्या सर्व संदर्भांमध्ये स्त्रीलिंगी लिंग देखील समाविष्ट असेल.
4. "खाते(ले)", कार्डधारकाच्या बचत किंवा चालू खात्यांचा संदर्भ देते जे कोटक बँक ने डेबिट कार्डच्या वैध ऑपरेशनसाठी पात्र खाते(खात्यांमध्ये) नियुक्त केले आहेत. कार्डधारक हा एकतर खातेदार किंवा एकमेव स्वाक्षरी करणारा असावा किंवा एकापेक्षा जास्त खातेदार/स्वाक्षरी करणारा असताना एकटाच काम करण्यासाठी अधिकृत असावा.
5. "प्राथमिक खाते" चा अर्थ कार्डशी जोडलेल्या एकाधिक खात्यांच्या बाबतीत, ऑपरेशनचे मुख्य/पहिले खाते म्हणून नियुक्त केलेले खाते म्हणजे ज्या खात्यातून खरेदी व्यवहार, रोख पैसे काढण्याचे शुल्क आणि कार्डशी संबंधित शुल्क असे खाते डेबिट केले जाते.
6. "नामांकित खाती", वर वर्णन केल्याप्रमाणे प्राथमिक खाते समाविष्ट करते आणि ते कार्डधारकाचे डेबिट कार्ड आणि PIN द्वारे प्रवेश करण्यासाठी त्याने लेखी नामनिर्देशित केलेले खाते(ती) सूचित करते.
7. "ATM", ऑटोमेटेड टेलर मशीनचा संदर्भ देते, मग ते भारतात असो किंवा परदेशात, कोटक बँक चे असो, किंवा सामायिक नेटवर्कवरील इतर कोणत्याही बँकेचे, ज्यावर इतर गोष्टींबरोबरच, कार्डधारक त्याचे डेबिट कार्ड वापरून त्याच्या कोटक बँक तील खात्यातील निधी मिळवू शकतो.
8. "PIN", म्हणजे कोटक बँक ने कार्डधारकाला वेळोवेळी निवडलेला वैयक्तिक ओळख क्रमांक (ATMs मध्ये प्रवेश करण्यासाठी आवश्यक)
9. "व्यवहार", म्हणजे खात्यावर कारवाई करण्यासाठी कार्डधारकाने त्याचे कार्ड वापरून प्रत्यक्ष किंवा अप्रत्यक्षपणे कोटक बँक ला दिलेल्या सूचनांद्वारे. (व्यवहारांची उदाहरणे किरकोळ खरेदी, रोख पैसे काढणे, रोख/चेक ठेव इत्यादी असू शकतात).

10. "आंतरराष्ट्रीय व्यवहार", कार्डधारकाने त्याच्या आंतरराष्ट्रीय वैध डेबिट कार्डद्वारे भारत, नेपाळ आणि भूतान बाहेर केलेल्या व्यवहारांचा संदर्भ देते.
11. "स्टेटमेंट", म्हणजे दिलेल्या कालावधीत कार्डधारकांनी केलेले व्यवहार आणि त्या खात्यावरील शिल्लक सेट करण्यासाठी कोटक बँक ने कार्डधारकाला पाठवलेले खात्याचे नियतकालिक विवरण. यामध्ये कोटक बँक ला योग्य वाटेल अशी कोणतीही माहिती समाविष्ट असू शकते.
12. "व्यापारी" किंवा "व्यापारी आस्थापना" चा अर्थ जेथे कोठेही असेल अशा आस्थापना ज्या कार्ड स्वीकारतात/सन्मान देतात आणि त्यात इतरांचा समावेश असेल: कोटक बँक किंवा मास्टर कार्ड/व्हिसा/रुपेइंटरनॅशनलद्वारे जाहिरात केलेली स्टोअर, दुकाने, रेस्टॉरंट, एअरलाइन संस्था इ.

### **जारी करणे**

1. बँक आपल्या विवेकबुद्धीनुसार ग्राहकाला डेबिट कार्ड ('कार्ड') जारी करू शकते, जे भारतात आणि परदेशात वापरण्यासाठी वैध आहे. तथापि, कार्ड भारत, नेपाळ आणि भूतानमधील परकीय चलन देयकांसाठी वैध नाही.
2. ग्राहक बँकेच्या ATMs, NFS, भारतातील कॅशनेट नेटवर्क ATM आणि जागतिक स्तरावर व्हिसा नेटवर्क ATM मध्ये त्याच्या खात्यात प्रवेश करू शकतो.
3. व्यापारी प्रतिष्ठानांमध्ये खरेदी करण्यासाठी कार्डचा वापर केला जाऊ शकतो. पुढे, कार्डचा वापर निवडक व्यापारी आस्थापनांवर रोख @ PoS साठी केला जाऊ शकतो. कार्डचा गैरवापर टाळण्यासाठी कार्डधारकाने आवश्यक ती सर्व पावले उचलावीत. कार्ड ज्याच्या नावाने जारी केले आहे आणि ते कोणत्याही परिस्थितीत हस्तांतरित करता येणार नाही अशा कार्डधारकाद्वारेच ते कार्ड वापरले जाऊ शकते. कार्डच्या कोणत्याही वापरासाठी किंवा गैरवापरासाठी कार्डधारक पूर्णपणे जबाबदार असेल.

### **सप्लिमेंटरी कार्ड्स:**

ग्राहकांच्या विनंतीनुसार, बँक स्वतःच्या निर्णयानुसारच एकाच ग्राहकाला एकापेक्षा अधिक कार्ड जारी करू शकतात. असे प्रत्येक सप्लिमेंटरी कार्ड ग्राहकांच्या खात्याशी जोडले जाते. खात्याच्या संदर्भात जारी केलेल्या सर्व कार्ड्सवरील सर्व व्यवहार पूर्णपणे ग्राहकांसाठी बंधनकारक असतात आणि कोणत्याही कार्डवरील व्यवहार त्यांच्याद्वारे अधिकृत नसल्याचा दावा करण्याचा त्यांना अधिकार नसतो. सप्लिमेंटरी कार्ड जारी करण्यासाठी अतिरिक्त शुल्क डेबिट करण्याचा अधिकार बँकेकडून राखून ठेवला जातो.

### **अँड ऑन कार्ड:**

ग्राहकांच्या विनंतीनुसार, बँक स्वतःच्या निर्णयानुसार अँड ऑन कार्ड जारी करू शकते. अँड ऑन कार्डधारक सर्व सुविधांचा लाभ घेऊ शकतात (बँकेने निर्धारित केलेल्या विहित मर्यादेत ग्राहकाने सेट केलेल्या विशिष्ट मर्यादेपर्यंत). अँड-ऑन कार्डद्वारे किंवा अँड-ऑन कार्डसाठी लागू असलेले सर्व शुल्क हे ग्राहकांनी घेतलेले शुल्क मानले जाते जे अँड ऑन कार्ड वापरून किंवा अँड ऑन कार्डधारकाद्वारे केलेल्या सर्व व्यवहारांच्या संदर्भात सर्व जबाबदाऱ्या पूर्ण करण्यासाठी जबाबदार असतात.

## उच्च प्रकार (अपसेल) कार्डे:

ग्राहकाच्या विनंतीनुसार, बँक स्वतःच्या विवेकबुद्धीनुसार उच्च प्रकार/अपसेल डेबिट कार्ड जारी करू शकते. हे उच्च प्रकार/अपसेल डेबिट कार्ड ग्राहकाच्या खात्याशी जोडले जाईल. इतर विद्यमान डेबिट कार्ड(ले), उच्च प्रकार/अपसेल डेबिट कार्डसह सक्रिय राहतील, जोपर्यंत ग्राहकाने विशेषतः बंद करण्याची विनंती केली नाही.

## इमेज डेबिट कार्डे:

1. इमेज डेबिट कार्डवरील इमेज कार्डधारक नवीन विनंतीद्वारे वेबसाइटवर अर्ज करून बदलू शकतात.
2. इमेज डेबिट कार्ड संप्रेषण पत्त्यावर, कोटक महिंद्रा बँकेने अर्ज मंजूर केल्यापासून 10 कामकाजाच्या दिवसांमध्ये अर्जामध्ये कार्डधारकांनी नमूद केल्याप्रमाणे पाठवले जाते. बँक, स्वतःच्या निर्णयानुसार, अर्ज स्वीकारण्यास किंवा कार्डधारकांना कार्ड देण्यास नकार देऊ शकते.
3. इमेज डेबिट कार्ड हरवले, चोरीला गेले किंवा खराब झाले आणि बदली कार्डसाठी विनंती केली गेली असेल तर, कोटक महिंद्रा बँकेद्वारे जारी केले जाणारे नवीन कार्ड, कार्डधारकाने धारण केलेल्या सध्याच्या इमेज डेबिट कार्ड सारखीच इमेज असावी किंवा नसावी हे कार्डधारकांनीच निर्दिष्ट करणे आवश्यक असते, किंवा कार्डधारक कोणत्याही इमेजशिवाय, स्टँडर्ड्स डेबिट कार्ड जारी करण्याची विनंती करतात. जर कार्डधारकांनी कोटक महिंद्रा बँकेला त्यासंबंधीच्या सूचना न दिल्यास, कार्डधारकांना मागील कार्डप्रमाणेच इमेज असलेले कार्ड मिळते.
4. इमेज डेबिट कार्डची मुदत संपल्यावर, कार्डधारकांना कोणत्याही इमेजशिवाय एक नवीन स्टँडर्ड्स डेबिट कार्ड जारी केले जाते. कार्डधारकांना इमेज डेबिट कार्ड आवश्यक असल्यास, तो/ती नवीन कार्डसाठी कोटक महिंद्रा बँकेच्या वेबसाइटवर अर्ज करू शकतात.

## कार्ड वैधता आणि कार्डधारक जबाबदार्या

1. कार्ड जारी करणे आणि वापरणे हे रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया, कोटक बँक आणि FEMA 1999 द्वारे जारी केलेल्या वेळोवेळी लागू असलेल्या नियम आणि नियमांच्या अधीन असेल.
2. हे कार्ड फक्त भारत आणि परदेशात बँकेने वेळोवेळी परवानगी दिल्यानुसार, कोटक बँक च्या ATMs मध्ये, मास्टर कार्ड/व्हिसा/रुपे ATM नेटवर्कचे सदस्य असलेल्या इतर बँकांच्या ATM मध्ये आणि मास्टर कार्ड/च्या व्यवहाराच्या पर्यायांसाठी वैध असेल. व्यापारी आस्थापनांवर व्हिसा/रुपे पॉइंट-ऑफ-सेल स्वाइप टर्मिनल.
3. हे कार्ड कोटक बँक ची मालमत्ता आहे आणि असेल आणि कोटक बँक च्या विनंतीनुसार ते बिनशर्त आणि ताबडतोब कोटक बँक ला परत केले जाईल. कार्ड धारकाने कार्ड सुपूर्द करण्यापूर्वी बँक अधिकाऱ्याची ओळख स्थापित केली आहे याची खात्री करण्याची विनंती केली जाते.
4. डेबिट कार्ड कोणत्याही परिस्थितीत कार्डधारकाद्वारे हस्तांतरित किंवा नियुक्त करण्यायोग्य नाही.
5. कार्ड मिळाल्यावर तुम्ही ताबडतोब स्वाक्षरी केली पाहिजे. तुम्ही इतर कोणत्याही व्यक्तीला ते वापरण्याची परवानगी देऊ नये आणि नेहमी तुमच्या वैयक्तिक नियंत्रणाखाली कार्ड कायम ठेवून कार्डचा गैरवापर होण्यापासून संरक्षण केले पाहिजे.

6. कार्डसह वापरण्यासाठी कार्डधारकाला जारी केलेला वैयक्तिक ओळख क्रमांक (PIN) किंवा कार्डधारकाने PIN म्हणून निवडलेला कोणताही क्रमांक, केवळ कार्डधारकालाच माहित असावा आणि तो कार्डधारकाच्या वैयक्तिक वापरासाठी असावा आणि तो हस्तांतरणीय नसावा आणि काटेकोरपणे गोपनीय असतो. PIN क्रमांकाची लिखित नोंद कोणत्याही स्वरूपात, ठिकाणी किंवा रीतीने ठेवली जाऊ नये ज्यामुळे तृतीय पक्षाद्वारे त्याचा वापर करणे शक्य होईल. PIN कोणत्याही थर्ड पार्टीला, बँकेच्या कर्मचाऱ्यांना किंवा व्यापारी आस्थापनांना, कोणत्याही परिस्थितीत किंवा ऐच्छिक किंवा अन्यथा कोणत्याही प्रकारे उघड केला जाऊ नये. बँक PIN जारी करताना काळजी घेईल आणि कार्डधारक वगळता कार्डधारकाचा PIN उघड करू नये असे बंधनकारक आहे.
7. कार्डच्या वापरामुळे होणारे कोणतेही पैसे काढणे, हस्तांतरण आणि इतर व्यवहारांची रक्कम कार्डधारकाच्या खात्यातून लगेच डेबिट केली जाईल. असे कोणतेही व्यवहार पूर्ण करण्यासाठी कार्डधारकाने खात्यात पुरेसा निधी ठेवला पाहिजे.
8. कार्डधारकाने अधिकृत केले किंवा नसले तरीही, कार्डच्या वापरामुळे झालेल्या व्यवहारांसाठी कार्डधारक जबाबदार असेल आणि कार्ड किंवा संबंधित PINच्या कोणत्याही अनधिकृत वापरामुळे झालेल्या कोणत्याही नुकसानी किंवा नुकसानीविरुद्ध कोर्टक बँक ला नुकसानभरपाई देईल, ज्यामध्ये कोणत्याही दंडात्मक कारवाईचा समावेश आहे. परकीय चलन व्यवस्थापन कायदा, 1999 अंतर्गत तयार केलेल्या RBI मार्गदर्शक तत्वांचे किंवा नियमांचे उल्लंघन केल्यामुळे किंवा भारतात आणि/किंवा कोणत्याही अन्य कायद्याचे उल्लंघन केल्यामुळे इतर देश/राज्य/खंड/प्रदेश त्या वेळी जगात कोठेही असले तरी, हा करार संपुष्टात आला तरीही. इलेक्ट्रॉनिक/इंटरनेट ट्रेडिंग पोर्टलद्वारे परदेशी विदेशी मुद्रा व्यापारासाठी डेबिट कार्ड वापरण्यासही बंदी आहे.
9. खाते उघडण्याच्या वेळी, ग्राहकांचे बचत किंवा चालू खाते नॉमिनी डेबिट कार्ड अर्जासाठी डिफॉल्ट नॉमिनी मानले जातील. बँक आमच्याकडे खाते उघडताना दिलेले कोणतेही स्वतंत्र डेबिट कार्ड नॉमिनेशन स्वीकारणार नाही.
10. डेबिट कार्ड आणि लिंक्ड इन्शुरन्स क्लेमसाठी खाते नॉमिनी डिफॉल्ट नॉमिनी मानले जाईल.
11. तुम्हाला विनंती आहे की डेबिट कार्ड सूचित केलेल्या महिन्याच्या/वर्षाच्या शेवटच्या दिवसापर्यंत वैध आहे. तुमच्या कार्डच्या खात्याची मुदत संपल्यावर नूतनीकरण करण्याचा आणि तुमच्या खात्यामध्ये कोणतेही नूतनीकरणीय शुल्क डेबिट करण्याचा एकमेव अधिकार कोर्टक बँकराखून ठेवते.
12. ATM/व्यापारी आस्थापनेवरील व्यवहाराच्या तपशिलांमध्ये कोर्टक बँक ने पाठवलेल्या खात्याच्या स्टेटमेंटवर कोणत्याही अनियमितता किंवा विसंगती आढळल्याच्या तारखेपासून 7 दिवसांच्या आत कार्डधारक कोर्टक बँकला लेखी कळवेल. या काळात अशी कोणतीही सूचना न मिळाल्यास, कोर्टक बँकव्यवहार आणि खात्याचे विवरण या दोन्हीची शुद्धता गृहीत धरेल.
13. तुमचे कार्ड केवळ भारतातील देशांतर्गत संपर्क आधारित ATMs आणि POS मर्चंट आउटलेटवर वापरण्याच्या सुविधेसह सक्रिय केले जाते.
14. तुमच्या कार्डवरील कार्ड उपस्थित नसलेले (देशांतर्गत आणि आंतरराष्ट्रीय) आणि कार्ड उपस्थित (आंतरराष्ट्रीय) व्यवहार कोर्टक मोबाइल ॲप, इंटरनेट बँकिंग किंवा कोर्टक बँक च्या शाखांसारख्या विविध माध्यमांद्वारे सक्षम/अक्षम केले जाऊ शकतात.
15. डीफॉल्टनुसार डेबिट कार्डमध्ये संपर्करहित पर्याय असेल, तथापि, तुमच्या प्राधान्याच्या आधारावर, कोर्टक मोबाइल ॲप, इंटरनेट बँकिंग किंवा कोर्टक बँक च्या शाखांसारख्या विविध माध्यमांद्वारे ते सक्षम / अक्षम केले जाऊ शकते.
16. ऑनलाइन, POS आणि कॉन्टॅक्टलेससाठी मर्यादा ही एकत्रित मर्यादा असेल आणि वैयक्तिक मर्यादा नाही.
17. सर्व प्रकारच्या व्यवहारांसाठी व्यवहार मर्यादा (एकूण कार्ड मर्यादेत) वर नमूद केलेल्या कोणत्याही चॅनेलद्वारे सेट/सुधारित केल्या जाऊ शकतात.

## कार्ड हरवणे:

1. कार्ड हरवले/चोरले गेल्यास, कार्डधारकाने त्याचे कार्ड तात्पुरते ब्लॉक करण्यासाठी मोबाईल बँकिंग किंवा नेट बँकिंग चॅनेल वापरणे आवश्यक आहे किंवा फोन बँकिंग नंबरवर कॉल करून बँकेला त्वरित कळवावे आणि कार्ड हरवल्याची किंवा चोरीची तक्रार नोंदवावी. ग्राहकाने बँक अधिकाऱ्यांना कार्ड ब्लॉक करण्याची विनंती केली पाहिजे जेणेकरून बँकेला असा अहवाल दिल्यानंतर त्याचा वापर/गैरवापर होणार नाही.
2. परदेशामध्ये कार्ड हरवल्यास, कार्डधारकांनी एकतर बँकेच्या फोन बँकिंग नंबरवर किंवा व्हिसा ग्लोबल कस्टमर असिस्टन्स सर्व्हिस (जीसीएएस) नंबरवर कॉल करावा आणि अशा कार्डच्या हरवल्याची किंवा चोरी झाल्याची माहिती द्यावी आणि व्हिसा अधिकाऱ्यांना कार्ड ब्लॉक करण्याची विनंती करावी जेणेकरून अशा अहवालानंतर त्याचा वापर / गैरवापर होऊच शकणार नाही. [www.visa.com](http://www.visa.com) वर व्हिसा जीसीएएस कॉल नंबर उपलब्ध असतात. बँक किंवा व्हिसा जीसीएएस सूचना मिळाल्यावर आणि कार्डधारकांच्या ओळखीची पुरेशी पडताळणी केल्यानंतरच कार्डची हॉटलिस्ट करतात.
3. याव्यतिरिक्त, कार्डधारकांनी स्थानिक पोलिसांकडे तक्रार नोंदवावी आणि त्याची प्रत्यक्ष सत्य प्रत देखील बँकेला पाठवली पाहिजे.
4. ग्राहक याद्वारे कार्ड हरवल्यास आणि बँकेला तक्रार न केल्यास, कार्ड गमावल्यास किंवा त्याचा गैरवापर केल्यामुळे उद्भवू शकणाऱ्या कोणत्याही दायित्व (दिवाणी किंवा फौजदारी), नुकसान, खर्च, खर्च किंवा नुकसान यांच्या विरुद्ध बँकेला पूर्णपणे नुकसानभरपाई देण्यास सहमत आहे. कार्ड हरवले/चोरले गेल्यास, ज्याची नोंद केली जाते, कार्डधारक बँकेला जबाबदार असेल आणि याद्वारे हरवलेल्या/चोरी झालेल्या कार्डमुळे उद्भवलेल्या कोणत्याही दिवाणी किंवा फौजदारी दायित्व, खर्च, खर्च किंवा नुकसानाविरुद्ध बँकेला पूर्णपणे नुकसानभरपाई देण्यास सहमत आहे. बँक तिच्या कार्यपद्धतीनुसार कार्य करेल आणि कार्ड बंद करण्यासाठी कोणत्याही विलंबासाठी नुकसानभरपाई करेल.
5. वरील विहित पद्धतीद्वारे नुकसानीची सूचना मिळेपर्यंत कार्डसाठी लागणाऱ्या सर्व शुल्कांसाठी देखील ग्राहक जबाबदार असतात. पुढे, ग्राहकांनी हे देखील समजून घेतले पाहिजे की ग्राहक खर्चाची भरपाई करण्यास देखील जबाबदार असतात, जर असेल तर, कार्डचा वापर किंवा गैरवापर करून, विहित पद्धतीव्यतिरिक्त इतर कोणत्याही पद्धतीद्वारे बँकेला सूचना पाठविल्यानंतर ते बँकेपर्यंत पोहोचेपर्यंत आणि कार्ड बँकेने हॉट-लिस्टेड केलेले असते.
6. कार्डच्या हॉट लिस्टसाठी बँकेकडून प्राप्त झालेली कोणतीही सूचना रद्द केली जाऊ शकत नाही, जरी कार्ड हरवल्याची तक्रार नोंदवली गेली असली तरीही.

## ग्राहकाच्या खात्यातून डेबिट करण्याचे अधिकार:

ग्राहक बँकेला त्याच्या खात्यामधून काढलेल्या रकमेसह डेबिट करण्याचा अधिकार देतात, बँकेच्या नोंदी आणि शुल्कांनुसार कार्डच्या वापरामुळे होणारे हस्तांतरण किंवा इतर रोख व्यवहार, जे प्रदान केलेल्या सेवांसाठी वेळोवेळी आकारले जाऊ शकतात. असे सर्व व्यवहार आणि संबंधित शुल्क खात्याच्या सर्व ग्राहकांसाठी बंधनकारक असतात. गैर-वैयक्तिक खात्यांच्या बाबतीत अशा गैर-वैयक्तिक ग्राहकांनी रीतसर अधिकृत केलेल्या वापरकर्त्याद्वारे कार्डचा वापर करणे ग्राहकांसाठी बंधनकारक असते आणि कार्ड धारकांनी कार्डचा वापर/गैरवापर केल्यामुळे ग्राहकांनी झालेल्या कोणत्याही नुकसानीसाठी किंवा खर्चासाठी बँक जबाबदार नसते.

## खाती लिंक करणे

ग्राहकांची सर्व खाती, अस्तित्वात असलेली किंवा भविष्यात उघडणारी, ऑपरेटिंग मॅडेटनुसार पात्र असल्यास, ग्राहकांनी अन्यथा सूचना दिल्याशिवाय आपोआप कार्डशी लिंक केली जातात. जर ग्राहकांची त्यांच्या कार्डशी एकापेक्षा जास्त खाती लिंक झाली असतील, तर जे प्राथमिक खाते डेबिट कार्डशी लिंक केले जाते ते शेवटच्या १५ दिवसामध्ये उघडलेले पात्र खाते किंवा सीआरएनशी लिंक केलेले सर्वात जुने पात्र खाते किंवा बँकेच्या सध्याच्या धोरणानुसारच असते. याव्यतिरिक्त, ग्राहक मोबाइल बँकिंग/नेट बँकिंग वापरून त्यांच्या डेबिट कार्डशी लिंक केले जाण्यासाठी प्राथमिक खाते निवडू शकतात आणि सेट करू शकतात. बँकेने विहित केलेल्या पद्धतीने बँकेला सूचना देऊन ग्राहक इतर कोणतेही खाते आपले प्राथमिक खाते म्हणून नियुक्त करू शकतात. ग्राहक बँकेच्या कोणत्याही एटीएमद्वारे सर्व खात्यांमध्ये प्रवेश करू शकतात, तथापि, इतर बँकेच्या एटीएम/पीओएस नेटवर्कद्वारे फक्त प्राथमिक खात्यामध्ये प्रवेश केला जाऊ शकतो.

## स्टेटमेंट आणि रेकॉर्ड

कार्ड व्यवहारांच्या नोंदी कोटक बँक ने पाठवलेल्या खाते विवरणावर उपलब्ध असतील. अशी खाते विवरणे कार्डधारकाने दर्शविल्याप्रमाणे रेकॉर्डवरील प्राथमिक खात्याशी संबंधित मेलिंग पत्त्यावर नियतकालिक आधारावर मेल केली जातील. कार्डधारक कोटक बँकफोन बँकिंग सेवेवर कॉल करून किंवा कोटक बँक च्या ATM मध्ये मिनी स्टेटमेंट सुविधा वापरून देखील त्यांच्या व्यवहारांचे तपशील मिळवू शकतो. मोबाइल बँकिंग अॅप आणि कोटक बँक ने ऑफर केलेल्या इंटरनेट बँकिंग सुविधेचा वापर करून कार्डधारक त्यांचे स्टेटमेंट ऑनलाइन पाहू शकतो. कोटक खात्यासाठी डेबिट, नेट बँकिंग, मोबाइल बँकिंगचा लाभ घेण्यासाठी कार्डधारकाने कोटक बँक च्या शाखेत उपलब्ध असलेला चॅनेल प्रवेश फॉर्म भरून कोटक बँक च्या शाखेत सबमिट केला पाहिजे.

कार्ड वापरून प्रक्रिया केलेल्या व्यवहारांची कोटक बँक ची नोंद सर्व उद्देशांसाठी निर्णायक आणि बंधनकारक असेल.

## बंद

1. ग्राहक त्याचे कार्ड बंद/ब्लॉक/तात्पुरते ब्लॉक करू शकतो;
  - आमच्या24-तास ग्राहक संपर्क केंद्रावर 1860 266 2666 वर, किंवा
  - नेट बँकिंगमध्ये लॉग इन करणे, किंवा
  - SMS DCBLOCK XXXX (शेवटचे 4 अंक तुमचा कोटक डेबिट कार्ड नंबर), किंवा
  - तुमच्या जवळच्या कोटक बँक च्या शाखेला भेट देऊन
  - <https://www.kotak.com/en/transaction-services/block-card.html> वर क्लिक करून
2. कार्डधारकाने कार्ड स्वेच्छेने बंद केल्यास, प्राथमिक खात्यासह जारी केलेले कार्ड आणि डेबिट कार्डवर मिळालेले रिवॉर्ड पॉइंट रद्द केले जातील.
3. कार्डधारकांनी कार्ड वापरणे ताबडतोब बंद केले पाहिजे आणि या खात्याशी लिंक केलेली त्यांची/अतिरिक्त कार्डे नष्ट करून परत केली पाहिजेत.

4. खात्यात अद्याप डेबिट न केलेले कोणतेही थकबाकीदार कार्ड व्यवहार असल्यास, कोटक बँक ने त्याला निधी परत करण्याआधी शिल्लक रकमेतून ते नेट केले जाईल.
5. कार्डधारकाने डेबिट कार्डचा वापर बंद करण्याचा निर्णय घेतल्यास, कार्डधारकाने कोटक बँक ला 7 दिवसांपेक्षा कमी अगोदर लेखी सूचना द्यावी आणि लगेच कार्ड आणि कोणतेही अतिरिक्त कार्ड (आवश्यक नसल्यास) अनेक तुकडे करून परत करावे. चुंबकीय पट्टी, कोटक बँक कडे.
6. कार्डधारकाने कार्ड नष्ट केल्याचा दावा केल्यानंतर डेबिट कार्डवर लागणाऱ्या सर्व कार्ड सुविधा आणि संबंधित शुल्कांसाठी कार्डधारक जबाबदार असेल, या अटी व शर्तीची लागूता संपुष्टात आली तरीही.
7. डेबिट कार्डवर लागणाऱ्या सर्व शुल्कांसाठी कार्डधारक जबाबदार असेल, मग ते गैरवापर/फसव्या वापराचे परिणाम असले किंवा नसले आणि कार्ड नष्ट झाल्याबद्दल बँकेला सूचित केले गेले की नाही.
8. कार्डच्या वैशिष्ट्यांमधील प्रस्तावित बदल, बदल किंवा कार्डवर लागू असलेल्या अटी व शर्तीपैकी कोणतेही बदल कार्डधारकाने नाकारल्यास, डेबिट कार्ड कोटक बँक ला कोणतेही बदल लागू होण्याच्या तारखेपूर्वी परत केले जावे.

## **समाप्ती**

1. कोटक बँककोणत्याही वेळी पूर्वसूचना न देता आणि कोणतेही कारण न सांगता कार्ड किंवा ऑफर केलेल्या इतर कोणत्याही सेवा रद्द/काढण्याचा अधिकार राखून ठेवते.
2. खालीलपैकी कोणतीही घटना घडल्यानंतर तत्काळ प्रभावाने कोटक बँक डेबिट कार्ड सुविधा आणि त्यावरील कोणतीही अतिरिक्त कार्डे संपुष्टात आणण्यास पात्र असेल:
  - a. कार्डधारकाचे निधन.
  - b. कार्डधारक कोणत्याही दिवाळखोरी, दिवाळखोरी कार्यवाही किंवा तत्सम स्वरूपाच्या कार्यवाहीचा विषय बनतो.
  - c. कोटक बँक सोबत करार किंवा वचनबद्धता (आकस्मिक किंवा अन्यथा) अंतर्गत डीफॉल्टची घटना.
  - d. येथे नमूद केलेल्या अटी व शर्तीचे पालन करण्यात अयशस्वी
  - e. कार्डधारकाचे खाते बंद होणे किंवा त्या खात्यातील किमान सरासरी शिल्लक राखण्यात अपयश.
  - f. कार्ड व्यवहार, वापराचा नमुना इत्यादींबद्दल तपशील, माहिती, पुरावे इ. शोधण्यासाठी फोनवर किंवा औपचारिक संप्रेषणाच्या इतर कोणत्याही माध्यमांद्वारे चौकशी केल्यावर समाधानकारक प्रतिसाद किंवा कार्डधारकाकडून कोणताही प्रतिसाद नाही.
  - g. प्रतिबंधित, प्रतिबंधित, व्यावसायिक उद्देश किंवा RBI मार्गदर्शक तत्वांनुसार प्रतिबंधित कोणत्याही उद्देशांसाठी कार्ड वापर
3. कार्ड कोटक बँक ची मालमत्ता आहे आणि विनंती केल्यावर ते लगेच कोटक बँक ला परत केले पाहिजे.

## **एटीएम/पीओएस नेटवर्क**

1. कार्ड इतर बँकांच्या कोणत्याही व्हिसा प्लस/कॅशनेट/एनएफएस एटीएम नेटवर्कवर आणि परदेशामध्ये एटीएम स्वीकारणाऱ्या सर्व व्हिसा वर स्वीकार्य असतो. तथापि, कार्ड भारत, नेपाळ आणि भूतानमध्ये परकीय चलन भरण्यासाठी वैध नसते. बँक, तिच्या निर्णयानुसार, कार्डधारकांच्या सोयीसाठी आणि वापरासाठी शेअर केलेल्या नेटवर्कद्वारे कार्डधारक एटीएम, पीओएस आणि/किंवा इतर उपकरणांना उपलब्ध करू शकते. वेळोवेळी जाहीर केलेल्या अशा सुविधांसाठी बँक स्वतंत्र शुल्क आकारते.

अशा एटीएमवर ऑफर केलेले व्यवहार बँकेच्या स्वतःच्या नेटवर्कवर ऑफर केलेल्या व्यवहारांपेक्षा भिन्न असू शकतात. इतर नेटवर्कशी संबंधित एटीएममध्ये ऑफर केल्या जाणाऱ्या किमान व्यवहार सेटला बँक समर्थन देते. बँकाकडून कार्डधारकांना सूचना न देता व्यवहार मर्यादा बदलण्याचा अधिकार राखून ठेवला जातो.

2. कार्डधारकांच्या कोणत्याही व्हिसा/प्लस/कॅशनेट/एनएफएस एटीएम नेटवर्क आस्थापनेबाबत काही तक्रारी असल्यास, कार्डधारकांनी अशा आस्थापनेसह या गोष्टीचे निराकरण केले पाहिजे आणि तसे करण्यात अयशस्वी झाल्यास त्याला बँकेच्या कोणत्याही दायित्वापासून मुक्त केले जात नाही. तथापि, कार्डधारकांनी या तक्रारीबाबत बँकेला ताबडतोब सूचित करावे.
3. नॉन-कोटक एटीएम वापरण्याच्या बाबतीत, व्यवहार ही नॉन-कोटक एटीएमची मालकी असलेल्या बँकेची जबाबदारी असते (येथे "अधिग्रहण करणारी बँक" म्हणून संदर्भित). तथापि, कोटक नसलेल्या एटीएममध्ये कमी रक्कम वितरीत झाल्यास, कार्डधारकांना बँकेच्या निर्णयानुसार त्याच्या विनंतीच्या आधारावर खात्यामध्ये क्रेडिट दिले जाऊ शकते. जर अधिग्रहण करणाऱ्या बँकेने अशा कोणत्याही कमी/जादा रोख वितरणावर विवाद केला तर, बँक कार्डधारकांच्या खात्यामधून विवादित रकमेच्या मर्यादेपर्यंत डेबिट करते. कार्डधारकांच्या खात्यामध्ये बँकेकडून अशा डेबिटसाठी पुरेसा निधी नसल्यास, कार्डधारकांकडून बँकेशी संपर्क साधल्यापासून दोन कामकाजाच्या दिवसांमध्ये अशी कमी झालेली रक्कम त्यांच्या खात्यामध्ये जमा करण्याचे वचन दिले जाते.

### **कार्डची मागणी**

बँक कोणत्याही परिस्थितीत कार्डधारक किंवा कोणत्याही तृतीय पक्षाला, तांत्रिक अडथळे/फोर्स मॅज्युअर किंवा इतर कारणांमुळे किंवा अशा घटनांमुळे उद्भवलेल्या कोणत्याही परिणामी किंवा अप्रत्यक्ष नुकसानीमुळे कार्डला अपेक्षित पद्धतीने मागणी न केल्यास जबाबदार धरत नाही. बँकेची जबाबदारी, जर असेल तर, व्यवहाराची अंमलबजावणी न करणे किंवा दोषपूर्ण अंमलबजावणी करणे ही भारतीय कायद्याच्या तरतुदींच्या अधीन राहून मूळ रकमेपर्यंत आणि व्याजाच्या नुकसानापर्यंत मर्यादित असते.

### **भारताबाहेर कार्डचा वापर**

1. कार्डचा वापर रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया (RBI) च्या एक्सचेंज कंट्रोल रेग्युलेशन्सनुसार काटेकोरपणे करणे आवश्यक आहे. त्याचे पालन करण्यात तुम्ही अयशस्वी झाल्यास, तुम्ही परकीय चलन व्यवस्थापन कायदा, 1999 अंतर्गत कारवाईसाठी जबाबदार असाल आणि कोटक बँक च्या किंवा RBIच्या निर्देशानुसार तुम्हाला कोटक बँकचे डेबिट कार्ड धारण करण्यापासून रोखले जाऊ शकते. RBIच्या एक्सचेंज कंट्रोल रेग्युलेशनचे पालन न केल्यामुळे उद्भवणाऱ्या कोणत्याही/सर्व परिणामांसाठी तुम्ही निरुपद्रवी कोटक बँक ला नुकसानभरपाई द्याल आणि धरून ठेवा.
2. डेबिट कार्ड नेपाळ आणि भूतानमधील विदेशी चलन व्यवहारासाठी वैध नाही (म्हणजे स्थानिक चलन किंवा भारतीय रुपया नसलेल्या कोणत्याही चलनात).
3. कोटक बँककोणत्याही उत्तरदायित्वाखाली असणार नाही आणि कार्डधारकाने रिझर्व्ह बँकेने विहित केलेल्या परकीय चलनाचे हक्क ओलांडल्यामुळे प्रत्यक्ष किंवा अप्रत्यक्षपणे झालेल्या नुकसानी किंवा नुकसानीच्या संदर्भात नुकसानभरपाई केली जाईल असे मानले जाईल. रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया (RBI) ने वेळोवेळी जारी केल्यानुसार, कोटक बँक वर कार्डधारकाला त्याच्या हक्कांपेक्षा जास्तीची जाणीव होते.



4. अनिवासी भारतीय आंतरराष्ट्रीय स्तरावर वैध डेबिट कार्ड धारण करू शकतात, जर कोटक बँक मध्ये असलेल्या NRE/NRO खात्यातून भारतात/परदेशात त्याच्या वापरामुळे उद्भवणारी सर्व देय रक्कम पूर्ण केली गेली असेल.
5. ओव्हरड्राफ्ट खात्यांशी जोडलेल्या डेबिट कार्डांवर आंतरराष्ट्रीय व्यवहारांना परवानगी नाही.
6. रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया ("RBI") च्या मास्टर डायरेक्शन्स/सर्कुलर RBI/2017-18/204 दिनांक 19 जून, 2018 नुसार, रहिवासी व्यक्तींना पैसे पाठवण्यासाठी कायम खाते क्रमांक ("PAN") प्रदान करणे बंधनकारक असेल. लिबरलाइज्ड रेमिटन्स स्कीम (LRS) अंतर्गत. त्यानुसार, योजनेअंतर्गत प्रत्येक प्रेषण व्यवहारासाठी निवासी व्यक्तीचा (व्यवहार करणाऱ्या पक्षाचा) PAN तपशील अनिवार्य आहे. नियमानुसार, खाते उघडण्याच्या वेळी किंवा त्यानंतर ग्राहकाने त्याचे वैध PAN तपशील सादर करण्यात अयशस्वी झाल्यास, बँक डेबिट कार्डवर आंतरराष्ट्रीय व्यवहारांची सुविधा देणार नाही.
7. तुम्ही कोणत्याही बेकायदेशीर खरेदीसाठी पैसे भरण्यासाठी कार्ड वापरणार नाही, म्हणजे सध्याच्या नियमानुसार RBIने परवानगी नसलेल्या वस्तू/सेवांच्या खरेदीसाठी.
8. इंटरनॅशनल डेबिट कार्डचा वापर इंटरनेटवर किंवा अन्यथा प्रतिबंधित वस्तूंच्या खरेदीसाठी केला जाऊ शकत नाही, जसे की लॉटरी तिकिटे, बंदी किंवा प्रतिबंधित मासिके, स्वीपस्टेक्समध्ये सहभाग, कॉलबँक सेवांसाठी पैसे देणे, आणि/किंवा अशा वस्तू/क्रियाकलाप ज्यासाठी परकीय चलन काढण्याची परवानगी नाही. "
9. भारतातील कोणताही रहिवासी इलेक्ट्रॉनिक/इंटरनेट ट्रेडिंग पोर्टलद्वारे परदेशातील परकीय चलन व्यापारासाठी कोणत्याही स्वरूपात भारताबाहेर प्रत्यक्ष/अप्रत्यक्षपणे/भारताबाहेर पेमेंट गोळा करतो आणि प्रभावित करतो/प्रेषित करतो तो परकीय चलन व्यवस्थापनाच्या उल्लंघनासाठी स्वतःला/स्वतःला जबाबदार धरतो. कायदा (FEMA) 1999, तुमच्या ग्राहकाला जाणून घेण्याशी संबंधित नियमांच्या उल्लंघनासाठी जबाबदार असण्याव्यतिरिक्त (KYC) मानदंड. याशिवाय, तुमच्या डेबिट कार्डवर (ऑनलाइन बँकिंग खात्यासाठी) असा कोणताही प्रतिबंधित व्यवहार आढळून आल्यास, कार्ड (किंवा खाते) तात्काळ प्रभावाने बंद केले जाईल आणि नियामक प्राधिकरणांना कळवले जाईल.

### **व्यापारी स्थाननिश्चिती वापर**

1. कार्डांची सामान्यतः भारतातील आणि परदेशातील सर्व व्यापारी आस्थापनेद्वारे मागणी केली जाते, ज्यामध्ये पीओएस टर्मिनल असतात, जे व्हिसा चिन्हे दर्शवतात. इलेक्ट्रॉनिक वापराव्यतिरिक्त कार्डचा कोणताही वापर अनधिकृत मानला जातो आणि कार्डधारक अशा व्यवहारांसाठी पूर्णपणे जबाबदार असतात. इलेक्ट्रॉनिक वापराचा अर्थ पीओएस टर्मिनलवरून इलेक्ट्रॉनिक पद्धतीने छापलेली चार्ज स्लिप/ट्रान्झॅक्शन स्लिप असा होतो. कार्डधारकांची स्वाक्षरी असेल तेव्हाच कार्डची अंमलबजावणी केली जाते. एकदा पीओएस टर्मिनलने विक्री स्लिप तयार केल्यावर आणि विक्री स्लिपवर कार्डधारकांनी स्वाक्षरी केल्यानंतर व्यवहार पूर्ण झाला असे मानले जाते. कार्डशी जोडलेल्या प्राथमिक खात्यामधून व्यवहाराची रक्कम लगेच डेबिट केली जाते. कार्डधारकांनी हे सुनिश्चित केले पाहिजे की विशिष्ट खरेदीसाठी पेमेंट करण्यासाठी व्यापारी आस्थापनेमध्ये कार्ड योग्य प्रकारे वापरले गेले आहे. प्रत्येक वेळी कार्ड वापरताना विक्री स्लिप ग्राहकाकडे ठेवली जाते आणि कार्डधारकांनी व्यापारी आस्थापनेसाठी कार्डचा एकापेक्षा जास्त वापर होत नाही ना याची खात्री करावी.
2. कार्डधारकांनी व्यापार्यासोबत केलेल्या कोणत्याही व्यवहारासाठी बँक कोणतीही जबाबदारी स्वीकारत नाही, ज्यामध्ये वस्तू आणि सेवांच्या पुरवठ्याचा समावेश असतो, परंतु त्यापुरता मर्यादित नसतो. कार्डधारकांच्या कोणत्याही व्यापारी आस्थापनेबद्दल

किंवा कोणत्याही व्यापाऱ्याकडून खरेदी केलेल्या वस्तू किंवा सेवेबाबत काही तक्रारी असल्यास, ही गोष्ट कार्डधारकांनी व्यापारी आस्थापनेसह सोडवले पाहिजे आणि तसे करण्यात अयशस्वी झाल्यास त्याला बँकेच्या कोणत्याही दायित्वांपासून मुक्त होत नाही. तथापि, कार्डधारकांनी बँकेला ताबडतोब सूचित करावे.

3. कोणत्याही व्यापारी आस्थापनेद्वारे आकारण्यात आलेल्या आणि व्यवहाराच्या रकमेसह कार्डधारकांच्या खात्यामध्ये डेबिट केलेल्या कोणत्याही अधिभाराची बँक कोणतीही जबाबदारी स्वीकारत नाही. बँक अतिरिक्त शुल्क आकारून विक्री स्लिपच्या प्रती देऊ शकते. पेमेंटसाठी बँकेकडून व्यापारी आस्थापनेकडून प्राप्त झालेले कोणतेही अन्य शुल्क किंवा इतर पेमेंट मागणी निर्णायक पुरावा असेल अशा मागणीवर नोंदवलेले शुल्क हे त्या शुल्कामध्ये किंवा अन्य मागणीमध्ये नमूद केलेल्या कार्डधारकाने व्यापारी आस्थापनेवर योग्यरित्या खर्च केले होते, यथास्थिती, कार्डच्या वापरामुळे, कार्ड हरवले, चोरीला गेले किंवा फसवणूक करून गैरवापर केले गेले, त्याशिवाय, पुराव्याची जबाबदारी कार्डधारकावरच असते. जर व्यापारी एखाद्या त्रुटीमुळे किंवा व्यापारी मालाच्या परताव्याच्या खात्यामुळे पूर्ण झालेला व्यवहार रद्द करू इच्छित असल्यास, पूर्वीची विक्री पावती व्यापाऱ्याने रद्द करणे आवश्यक असते आणि रद्द पावतीची प्रत त्याच्या ताब्यात असणे आवश्यक असते.
4. कोणत्याही व्यापारी/डिव्हाइस त्रुटीमुळे किंवा संप्रेषण लिंकमुळे सर्व परतावा आणि समायोजने व्यक्तिचलितपणे प्रक्रिया केली जाणे आवश्यक असते आणि योग्य पडताळणीनंतर आणि लागू व्हिसा नियम आणि नियमांनुसार खात्यामध्ये क्रेडिट केले जाते. ग्राहक सहमत होतात की या कालावधीमध्ये प्राप्त झालेले कोणतेही डेबिट या परताव्याचा विचार न करता केवळ खात्यातील उपलब्ध शिल्लकच्या आधारावर मागणी केले जाते. पेमेंट निर्देशांचा अवमान करणाऱ्या अशा कृतींमुळे ग्राहकांना बँकेला नुकसानभरपाई देखील द्यावी लागते.
5. कार्डधारक माहिती: बँकेकडून इतर संस्था/एजन्सी/स्थानिक प्राधिकरणांचा, काटेकोरपणे आत्मविश्वासाने खुलासा करण्याचा अधिकार राखून ठेवला जातो जसे की कोणत्याही एटीएम किंवा इलेक्ट्रॉनिक फंड ट्रान्सफर नेटवर्कमध्ये किंवा बँकेच्या वैधानिक जबाबदाऱ्यांच्या कारणास्तव कार्डधारकांच्या बँक खात्याशी संबंधित माहिती आवश्यक किंवा योग्यच असते.

### **एटीएमद्वारे डिपॉझिट**

रोख किंवा धनादेशाद्वारे डिपॉझिट केलेली रक्कम बँकेद्वारे पडताळणीच्या अधीन असते आणि ही पडताळलेली रक्कम अंतिम असते आणि ग्राहकांना बंधनकारक असते. ह्यासाठी क्रेडिट (i) एटीएममध्ये ठेवलेली रोख डिपॉझिट ग्राहकांना पुढील कामकाजाच्या दिवशी उपलब्ध होतात, आणि (ii) धनादेश देणाऱ्या बँकेने धनादेशाचे रीतसर पैसे दिल्यानंतर ग्राहकांना चेक डिपॉझिट उपलब्ध होतात. एटीएमद्वारे डिपॉझिट करताना जारी केलेले स्टेटमेंट फक्त कार्डधारकांनी जे पैसे डिपॉझिट केले आहेत ते दर्शविते आणि ते बँकेवर बंधनकारक नसते. अशा ठेवींमध्ये खराब, फाटलेल्या नोटा असल्यास, अशा डिपॉझिटची स्वीकृती ही चलन नोट परतावा नियमांनुसार आरबीआयद्वारे अंतिम स्वीकृती आणि प्रतिपूर्तीच्या अधीन असते. परकीय चलन रोख/चेक किंवा इतर कोणतेही डिपॉझिट, ज्या अस्वीकार्य आहेत, ग्राहक खर्च, जोखीम आणि जबाबदारीने परत केल्या जातात.

## **ग्लोबल कार्डधारक सहाय्य सेवा (व्हिसा ग्लोबल इमर्जन्सी असिस्टन्स हेल्प लाईन्स)**

1. ग्राहकांनी हे समजून घेतले आहे की बहुभाषिक व्हिसा इमर्जन्सी सहाय्य सेवा कार्यक्रम व्हिसा कार्डधारकांना परदेशात प्रवास करत असताना जगभरामध्ये इमर्जन्सी संदर्भ सहाय्य प्रदान करतात. यामध्ये कायदेशीर, वैद्यकीय आणि इतर सेवांच्या विस्तृत श्रेणीचा समावेश असतो. इमर्जन्सी कार्ड रिफ्लेसमेंट आणि सहाय्य कार्यक्रमाच्या सेवांचे संप्रेषण आणि व्यवस्था तृतीय पक्ष सेवा प्रदात्याद्वारे प्रदान केले जातात आणि व्हिसा इंटरनॅशनल द्वारे पैसे दिले जातात आणि कार्डधारक त्याच्याकडून घेतलेल्या कोणत्याही आणि सर्व वैद्यकीय, कायदेशीर किंवा इतर सेवांच्या खर्चासाठी जबाबदार असते. कार्डधारक या प्रक्रियेद्वारे इमर्जन्सी कार्ड रिफ्लेसमेंटचा देखील लाभ घेऊ शकतात आणि कार्डधारकांची व्हिसासाठी ओळख पटवून देतात.
2. इमर्जन्सी कार्ड रिफ्लेसमेंट व्हिसाद्वारे जारी केले जाऊ शकते जेव्हा कार्डधारकांकडून परदेशामध्ये त्यांचे कार्ड चुकून हरवले जाते. इमर्जन्सी कार्ड फक्त पॉइंट ऑफ सेल्सवर(पीओएस) काम करतात, एटीएममध्ये नाही. कार्डधारक, भारतात परत आल्यानंतर, बँकेने दिलेले इमर्जन्सी कार्ड स्वतः जाऊन बँकेत परत करावे लागेल. जतन करणे आणि येथे नमूद केल्याप्रमाणे, कार्डच्या वापरासंदर्भातील सर्व अटी व शर्ती अशा इमर्जन्सी कार्डलाही लागू होतात.
3. कार्डच्या हॉट लिस्टिंगसाठी बँकेकडून प्राप्त झालेली कोणतीही सूचना रद्द केली जाऊ शकत नाही, जरी कार्ड हरवल्याची तक्रार नोंदवली गेली असली तरीही. अशा परिस्थितीत, कार्डधारकाने कार्ड नष्ट करावे आणि असे करणे जमले नाही, तर कोणत्याही नुकसानासाठी कार्डधारकाने बँकेला नुकसान भरपाई द्यावी

## **व्हिसा कॉन्सिअर्ज सेवा - सिग्रेचर आणि इन्फिनिट डेबिट कार्डधारकांसाठी लागू**

1. पॅरिसला जाण्यासाठी फ्लाइट आयोजित करणे, हॉगकाँगमधील रेस्टॉरंटची शिफारस करणे, मिलानमध्ये ऑपेराच्या तिकिटांची व्यवस्था करणे किंवा घरापासून दूर असलेल्या विश्वसनीय ड्राय क्लीनरची सूचना करणे यासारख्या सेवा उपलब्ध असतात. यासाठी फक्त एक फोन कॉल करावा लागतो, कधीही, जगात कुठेही. व्हिसा प्लॅटिनम कस्टमर सेंटर (व्हीपीसीसी) हे दिवसाचे 24 तास, आठवड्याचे 7 दिवस प्रोफेशनल्सद्वारे चालवले जाते.
2. कोटक बँक आणि व्हिसा पुरवलेल्या वस्तू आणि सेवांच्या गुणवत्तेची हमी देत नाही किंवा कॉन्सिअर्ज सेवा प्रदात्याकडून घेतले जाते, तसेच कोटक बँक आणि व्हिसा सेवांमध्ये कोणत्याही कमतरतेसाठी किंवा कार्डधारकांनी मिळवलेल्या किंवा मिळवलेल्या सेवांच्या कमतरतेसाठी जबाबदार रहात नाहीत.
3. कार्डधारक अपरिवर्तनीयपणे सहमत असतात की, कोणताही वाद, जर असेल तर, या ऑफरमुळे किंवा त्याच्या संबंधात किंवा इतर क्षेत्रातील न्यायालये/ न्यायाधिकरणांना समवर्ती किंवा तत्सम अधिकार क्षेत्रे असली तरीही मुंबईतील न्यायालयांच्या विशेष अधिकारक्षेत्राच्या अधीन असतात आणि असे विवाद लवाद आणि सामंजस्य कायदा, 1996 (अद्ययावत सुधारित केल्यानुसार) च्या तरतुदीनुसार नियंत्रित केले जातील.

## **इंधन अधिभार**

गोल्ड, प्लॅटिनम, प्रिव्हि प्लॅटिनम, बिझनेस गोल्ड, बिझनेस प्लॅटिनम, सिग्रेचर आणि प्लॅटिनम डेबिट कार्डसाठी, सध्या, बँकेने इंधन अधिभार (सध्या 2.5%) माफ करण्याचा निर्णय घेतला आहे. भविष्यात ग्राहकांना पूर्वसूचना देऊन इंधन अधिभार माफी मागे घेण्याचा अधिकार बँकेने राखून ठेवला आहे.

## **व्हिसा कार्ड ऑफर्स**

डेबिट कार्डमध्ये टाय-अपद्वारे व्हिसाद्वारे समर्थित प्रीमियम ऑफर देखील असतात जे डेबिट कार्डच्या वापरकर्त्यांना व्हिसा डेबिट कार्डद्वारे खरेदी केलेल्या किंवा घेतलेल्या सेवा आणि उत्पादनांवर सूट मिळवण्याचा हक्क देतात. हे जीवनशैली, उत्तम जेवण, प्रवास आणि आरोग्य सेवा अशा विविध श्रेणींमध्ये आहेत. कार्डधारकांनी हे समजून घेतले आहे की या ऑफर फक्त डेबिट कार्डच्या वापरावर लागू होतात आणि बँकेने जारी केलेल्या इतर कोणत्याही कार्डच्या वापरावर नसतात.

## **फी**

1. रोख पैसे काढणे/शिल्लक चौकशी आणि/किंवा जेथे लागू असेल तेथे व्यवहार शुल्क रोख पैसे काढणे/शिल्लक चौकशी पोस्ट करताना किंवा जेथे लागू असेल तेथे खात्यात डेबिट केले जाईल.
2. परकीय चलनातील सर्व व्यवहारांचे बिल कार्डधारकाच्या बँक खाते स्टेटमेंटमध्ये भारतीय रुपयांमध्ये दिले जाईल. तुम्ही याद्वारे कोटक बँक आणि मास्टर कार्ड/व्हिसा/रुपेयांना परकीय चलनात आकारले जाणारे शुल्क त्यांच्या समतुल्य भारतीय रुपयामध्ये कोटक बँक /मास्टर कार्ड/व्हिसा/रुपेवेळोवेळी नियुक्त केलेल्या दरांवर रूपांतरित करण्यासाठी अधिकृत करता.
3. डेबिट कार्डच्या वापरावर लागू होणारे जॉइनिंग/वार्षिक शुल्क/शुल्क आणि अन्यथा कोटक GSFC वर उपलब्ध आहेत आणि ते कोटक बँकद्वारे वेळोवेळी कार्डधारकांना 30 दिवस आधीच्या माहितीसह सुधारित/बदलले जाऊ शकतात.
4. प्रत्येक कोटक डेबिट कार्डवरील रोख पैसे काढण्याची मर्यादा वेबसाइटवर उपलब्ध आहे आणि ती ग्राहकांना 30 दिवस अगोदर सूचना देऊन बदलली जाऊ शकते.

## **ग्राहक तक्रार नोंदवही**

1. आमच्याशी तुमच्या सर्व संप्रेषणात, कृपया तुमचा 16-अंकी कोटक डेबिट कार्ड नंबर सूचित करा. तुम्ही खालीलपैकी कोणत्याही प्रकारे बँकेशी संपर्क साधू शकता.
  - आमच्या 24 तास ग्राहक सेवा केंद्रावर कॉल करून - 1860 266 2666 (स्थानिक कॉल दर लागू). प्रिव्हि लीगचे ग्राहक 1800 266 6666 (टोल-फ्री) वर कॉल करू शकतात.
2. फोन नंबर आणि SMSची तपशीलवार यादी [www.kotak.com](http://www.kotak.com)
  - [www.kotak.com](http://www.kotak.com) वर लॉग इन करून ईमेलद्वारे किंवा तुमच्या इंटरनेट बँकिंग खात्याद्वारे
  - कुरिअरद्वारे-कोटक बँक लिमिटेड. P.O. बॉक्स: 16344, मुंबई-400013

## **तक्रारीचे निवारण / तक्रारी / वाढ**

आमच्या सेवांबद्दल समाधानी नसल्याच्या संभवनीय परिस्थितीत, तुम्ही खालील तक्रार निवारण लिंक वापरून तुमची तक्रार नोंदवू शकता:

स्तर 1 - शाखा/ग्राहक अनुभव केंद्र/ऑनलाइन चॅनेल

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

स्तर 2- नोडल अधिकारी\*

\*तुम्हाला स्तर 1 वर समाधानकारक प्रतिसाद न मिळाल्यास, आमचे नोडल अधिकारी पी. बालगी यांना [nodalofficer@kotak.com](mailto:nodalofficer@kotak.com) वर ईमेल पाठवा किंवा कोटक बँक लिमिटेड, चौथा मजला, कोटक इन्फिनिटी, इमारत क्रमांक 21, इन्फिनिटी पार्क येथे लिहा. ऑफ वेस्टर्न एक्सप्रेस हायवे, जनरल एके वैद्य मार्ग, मालाड ई, मुंबई 400097

स्तर 3- प्रधान नोडल अधिकारी\*\*

\*\* जर तुम्हाला लेव्हल 2 वर 2 कामकाजाच्या दिवसात समाधानकारक प्रतिसाद मिळाला नाही तर, आमच्या प्रधान नोडल ऑफिसर के व्होरा यांना [pno@kotak.com](mailto:pno@kotak.com)

- जर तुमची तक्रार बँकेत मिळाल्यापासून 30 दिवसांच्या आत सोडवली गेली नाही तर सदर तक्रार बँकिंग लोकपालाकडे पाठवली जाऊ शकते. तुमच्या स्थानासाठी बँकिंग लोकपालचे तपशील शाखांमध्ये प्रदर्शित केले जातात. विहित वेळेत ठराव देण्यास विलंब झाल्यास, कार्डधारक कोणत्याही नुकसानभरपाईसाठी पात्र आहे की नाही हे बँक स्वतःच्या विवेकबुद्धीनुसार ठरवेल.
- भरपाई फ्रेमवर्कचे तपशील खालील लिंकनुसार आहेत:

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

## **विमा**

1. बँक कोटक डेबिट कार्ड धारक ग्राहकांना विमा देते.
2. कोटक बँककधीही (तिच्या विवेकबुद्धीनुसार आणि त्याची कोणतीही सूचना न देता किंवा कोणतेही कारण न देता) विमा संरक्षण निलंबित, काढणे, सुधारित किंवा रद्द करण्याचा अधिकार राखून ठेवते.
3. कार्ड हरवल्या/ब्लॉक झाल्यापासून 30 दिवसांच्या आत ग्राहकाने दाव्याची माहिती द्यावी
4. कार्ड ब्लॉक केल्याच्या तारखेपासून 60 दिवसांच्या आत बँकेकडे दावा सादर करणे
5. क्लासिक कार्ड्सवरील वैयक्तिक अपघात मृत्यू कव्हरसाठी कव्हर वर्धित करण्यासाठी गेल्या 30 दिवसांत प्रत्येकी INR 500 चे किमान 2 व्यवहार (POS/ई-कॉमर्स) करणे अनिवार्य आहे.
6. गोल्ड / प्लॅटिनम / प्रिव्ही प्लॅटिनम / स्वाक्षरी आणि अनंत डेबिट कार्डवरील वैयक्तिक अपघात मृत्यू कव्हरसाठी, कव्हर वर्धित करण्यासाठी गेल्या 60 दिवसांमध्ये प्रत्येकी 500 रुपये किमान 6 व्यवहार (POS/ई-कॉमर्स) अनिवार्य आहेत.

7. दिलेल्या विम्याचे अधिक तपशील <https://www.kotak.com/en/personal-banking/cards/debit-cards/debit-card-services/insurnace-on-debit-card.html> येथे मिळू शकतात.