



డెబిట్ కార్డ్ యొక్క అత్యంత ముఖ్యమైన నిబంధనలు మరియు షరతులు

కోటక్ బ్యాంక్ డెబిట్ కార్డుని ఉపయోగించే ముందు దయచేసి ఈ డెబిట్ కార్డ్ నిబంధనలు మరియు షరతులను జాగ్రత్తగా చదవండి. డెబిట్ కార్డుని ఉపయోగించడం ద్వారా మీరు ఇక్కడ జాబితా చేయబడిన నిబంధనలు మరియు షరతులను బేషరతుగా అంగీకరిస్తున్నారని మరియు వాటికి కట్టుబడి ఉంటారు మరియు సంబంధిత రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా (RBI) నిబంధనలు, RBI యొక్క ఎక్స్‌చేంజ్ కంట్రోల్ రెగ్యులేషన్, మేనేజ్మెంట్ యాక్ట్ 1999 ("ది యాక్ట్"), చట్టం కింద రూపొందించబడిన అన్ని నియమాలు మరియు నిబంధనలు మరియు సవరించిన/మార్చిన/వర్తించే కాలానుగుణంగా మరియు ఎప్పటికప్పుడు అమలులో ఉన్న ఏదైనా ఇతర సంబంధిత చట్టానికి అనుగుణంగా ఉండేలా చూసుకునే బాధ్యతను మీరు అంగీకరిస్తారు. మీరు కోటక్ బ్యాంకుతో మీ సేవింగ్స్ బ్యాంక్ ఖాతా/కరెంట్ ఖాతాల నిర్వహణ నిబంధనలు మరియు షరతులకు కట్టుబడి ఉండడాన్ని కూడా కొనసాగిస్తారు.

నిర్వచనాలు

1. "ది బ్యాంక్", "కోటక్ బ్యాంక్" అంటే కోటక్ బ్యాంక్ లిమిటెడ్ మరియు దాని వారసులు మరియు అసైన్లీలు.
2. "కార్డ్" లేదా "డెబిట్ కార్డ్", ఒక కార్డ్ హోల్డరుకు కోటక్ బ్యాంక్ జారీ చేసిన కోటక్ బ్యాంక్ MasterCard/Visa/RuPay డెబిట్ కార్డుని సూచిస్తుంది.
3. "కార్డ్ హోల్డర్", "మీరు", "మీ", "అతను" లేదా సారూప్య సర్వనామాలు సందర్భం ఒప్పుకుంటే, ఇవి నామినేటెడ్ ఖాతా(ల)పై పనిచేయడానికి కోటక్ బ్యాంక్ ద్వారా కోటక్ బ్యాంక్ డెబిట్ కార్డ్ జారీ చేయబడిన కోటక్ బ్యాంక్ కస్టమరుని సూచిస్తాయి. పురుష లింగంలోని కార్డ్ హోల్డరుకి సంబంధించిన అన్ని సూచనలు స్త్రీలింగ లింగాన్ని కూడా కలిగి ఉంటాయి.
4. "ఖాతా(లు)", డెబిట్ కార్డ్ యొక్క చెల్లుబాటు అయ్యే నిర్వహణ కోసం అర్హత ఉన్న ఖాతా(ల)కి కోటక్ బ్యాంక్ నియమించిన కార్డ్ హోల్డర్ యొక్క సేవింగ్స్ లేదా కరెంట్ ఖాతాలను సూచిస్తుంది. కార్డ్ హోల్డర్ ఖాతాదారుడు లేదా ఏకైక సంతకందారు అయి ఉండాలి లేదా ఒకటి కంటే ఎక్కువ మంది ఖాతాదారులు/సంతకందారులు ఉన్నప్పుడు ఒంటరిగా పనిచేసే అధికారం కలిగి ఉండాలి.
5. "ప్రాథమిక ఖాతా", అంటే కార్డుకి లింక్ చేయబడిన బహుళ ఖాతాల విషయంలో, ప్రధాన/మొదటి ఖాతాగా పేర్కొనబడిన ఖాతా అంటే కొనుగోలు లావాదేవీలు, నగదు ఉపసంహరణల ఛార్జీలు మరియు కార్డుకి సంబంధించిన రుసుములు డెబిట్ చేయబడిన ఖాతా.
6. "నామినేట్ చేయబడిన ఖాతాలు", పైన వివరించిన విధంగా ప్రాథమిక ఖాతాను కలిగి ఉంటుంది, మరియు ఇది అతని డెబిట్ కార్డ్ మరియు PIN ద్వారా యాక్సెస్ చేయడానికి లిఖితపూర్వకంగా నామినేట్ చేయబడిన కార్డ్ హోల్డర్ ఖాతా(ల)ని సూచిస్తుంది.

7. "ATM", ఆటోమేటెడ్ టెల్లర్ మెషిన్లు సూచిస్తుంది, భారతదేశంలో లేదా విదేశాలలో, కోటక్ బ్యాంక్ లేదా షేర్ నెట్వర్కులోని మరే ఇతర బ్యాంక్ అయినా, ఇతర విషయాలతోపాటు, కార్డ్ హోల్డర్ తన డెబిట్ కార్డును ఉపయోగించి కోటక్ బ్యాంక్లో ఉన్న తన ఖాతా(ల)లోని నిధులను యాక్సెస్ చేయవచ్చు.
8. "PIN", అంటే కోటక్ బ్యాంక్ ద్వారా కార్డ్ హోల్డర్ కేటాయించబడిన వ్యక్తిగత గుర్తింపు సంఖ్య (ATMలను యాక్సెస్ చేయడానికి అవసరం), దీనిని అతను ఎప్పటికప్పుడు ఎంపిక చేసుకుంటాడు.
9. "లావాదేవీ" అంటే, ఒక కార్డ్ హోల్డర్ తన కార్డుని ప్రత్యక్షంగా లేదా పరోక్షంగా ఉపయోగించడం ద్వారా కోటక్ బ్యాంక్ ఖాతాపై చర్యను అమలు చేయడం ద్వారా ఇచ్చిన సూచనల ద్వారా అర్థం. (లావాదేవీలకు ఉదాహరణలు రిటైల్ కొనుగోళ్లు, నగదు ఉపసంహరణలు, నగదు/చెక్కు డిపాజిట్లు మొదలైనవి కావచ్చు).
10. "అంతర్జాతీయ లావాదేవీలు", భారతదేశం, నేపాల్ మరియు భూటాన్ వెలుపల తన అంతర్జాతీయంగా చెల్లుబాటు అయ్యే డెబిట్ కార్డ్ ద్వారా కార్డ్ హోల్డర్ నిర్వహించే లావాదేవీలను సూచిస్తుంది.
11. "స్టేట్మెంట్", అంటే కోటక్ బ్యాంక్ కార్డ్ హోల్డర్ కి పంపిన ఖాతా యొక్క కాలానుగుణ స్టేట్మెంట్, ఇచ్చిన వ్యవధిలో కార్డ్ హోల్డర్(లు) జరిపిన లావాదేవీలను మరియు ఆ ఖాతాలోని బ్యాలెన్సును సెట్ చేస్తుంది. కోటక్ బ్యాంక్ చేర్చడానికి తగినదిగా భావించే ఏదైనా సమాచారాన్ని కూడా ఇది కలిగి ఉండవచ్చు.
12. "వ్యాపారి" లేదా "వ్యాపార సంస్థలు" అంటే కార్డుని అంగీకరించే/గౌరవించే చోట ఉన్న సంస్థలు మరియు ఇతర వాటిని కలిగి ఉండాలి: కోటక్ బ్యాంక్ లేదా MasterCard/Visa/Rupay ఇంటర్నేషనల్ ద్వారా ప్రచారం చేయబడిన దుకాణాలు, దుకాణాలు, రెస్టారెంట్లు, ఎయిర్ లైన్ సంస్థలు మొదలైనవి.

జారీ

1. బ్యాంక్ తన అభిష్టానుసారం కస్టమరుకు డెబిట్ కార్డ్ ('కార్డ్') జారీ చేయవచ్చు, ఇది భారతదేశంలో మరియు విదేశాలలో ఉపయోగించడానికి చెల్లుబాటు అవుతుంది. అయితే, భారతదేశం, నేపాల్ మరియు భూటాన్లలో విదేశీ మారకపు చెల్లింపులకు కార్డ్ చెల్లదు.
2. భారతదేశంలోని బ్యాంక్ ATMలు, NFS, Cashnet నెట్వర్క్ ATMలు మరియు ప్రపంచవ్యాప్తంగా Visa నెట్వర్క్ ATMలలో కస్టమర్ తన ఖాతా/లకు ప్రాప్యత పొందవచ్చు.
3. వ్యాపార సంస్థలలో కొనుగోళ్లు చేయడానికి కార్డుని ఉపయోగించవచ్చు. ఇంకా, ఎంచుకున్న వ్యాపార సంస్థలలో నగదు @ PoS కోసం కార్డుని ఉపయోగించవచ్చు. కార్డు దుర్వినియోగం కాకుండా నిరోధించడానికి అవసరమైన అన్ని చర్యలను కార్డ్ హోల్డర్ తీసుకోవాలి. కార్డు ఎవరి పేరు మీద జారీ చేయబడిందో ఆ కార్డుదారుడు మాత్రమే కార్డును ఉపయోగించుకోవచ్చు మరియు ఎట్టి పరిస్థితుల్లోనూ దానిని బదిలీ చేయడానికి వీలులేదు. కార్డ్ యొక్క ఏదైనా ఉపయోగం లేదా దుర్వినియోగానికి కార్డ్ హోల్డర్ మాత్రమే బాధ్యత వహించాలి.

సప్లిమెంటరీ కార్డ్లు:

కస్టమర్ అభ్యర్థన మేరకు, బ్యాంక్ తన స్వంత విచక్షణ మేరకు ఒకే కస్టమర్ కు ఒకటి కంటే ఎక్కువ కార్డులను జారీ చేయవచ్చు. అటువంటి ప్రతి సప్లిమెంటరీ కార్డ్ కస్టమర్ యొక్క ఖాతాకు లింక్ చేయబడుతుంది. ఖాతాకు సంబంధించి జారీ చేయబడ్డ అన్ని కార్డులపై లావాదేవీలు కస్టమర్ కు పూర్తిగా కట్టుబడి ఉంటాయి మరియు ఏదైనా కార్డ్ పై లావాదేవీ తనచే అధీకృతం చేయబడలేదని క్లెయిమ్ చేయడానికి అతడు అర్హులు కాదు. సప్లిమెంటరీ కార్డ్ల జారీ కోసం అదనపు రుసుములను డెబిట్ చేసే హక్కు బ్యాంకుకు ఉంది.

యాడ్ ఆన్ కార్డులు:

కస్టమర్ అభ్యర్థనపై, బ్యాంక్ తన స్వంత విచక్షణ మేరకు యాడ్ ఆన్ కార్డును జారీ చేయవచ్చు. యాడ్ ఆన్ కార్డుహోల్డర్ అన్ని సౌకర్యాలను పొందవచ్చు (బ్యాంక్ ద్వారా సెట్ చేయబడ్డ నిర్దేశిత పరిమితిలో కస్టమర్ ద్వారా సెట్ చేయబడ్డ నిర్దిష్ట పరిమితుల వరకు). యాడ్-ఆన్ కార్డ్ ద్వారా లేదా వర్తించే విధంగా చేయబడ్డ అన్ని ఛార్జీలు కస్టమర్ ద్వారా చేయబడ్డ ఛార్జీలుగా పరిగణించబడతాయి, యాడ్-ఆన్ కార్డ్ ఉపయోగించడం ద్వారా లేదా యాడ్-ఆన్ కార్డ్ హోల్డర్ ద్వారా నిర్వహించబడే అన్ని లావాదేవీలకు సంబంధించి అన్ని బాధ్యతలను నిర్వర్తించడానికి వారు పూర్తిగా బాధ్యత వహిస్తారు.

హయ్యర్ వేరియంట్ (అప్సెల్) కార్డులు:

కస్టమర్ అభ్యర్థన మేరకు, బ్యాంక్ తన స్వంత అభిప్రాయానుసారం హయ్యర్ వేరియంట్/అప్సెల్ డెబిట్ కార్డుని జారీ చేయవచ్చు. ఈ హయ్యర్ వేరియంట్/అప్సెల్ డెబిట్ కార్డ్ కస్టమర్ ఖాతాకు లింక్ చేయబడుతుంది. ప్రత్యేకంగా కస్టమర్ మూసివేయమని అభ్యర్థించకపోతే తప్పించి, ఇప్పటికే ఉన్న ఇతర డెబిట్ కార్డ్(లు), హయ్యర్ వేరియంట్/అప్సెల్ డెబిట్ కార్డుతో పాటు చురుకుగా కొనసాగుతుంది..

ఇమేజ్ డెబిట్ కార్డులు:

1. ఇమేజ్ డెబిట్ కార్డ్లోని ఇమేజ్ను కార్డుహోల్డర్ వెబ్సైట్లో ఒక అప్లికేషన్ ఉంచడం ద్వారా కొత్త అభ్యర్థన ద్వారా మార్చవచ్చు.
2. కొటక్ మహింద్రా బ్యాంక్ ద్వారా అప్లికేషన్ ఆమోదించబడిన 10 పనిదినాల్లోగా కార్డుహోల్డర్ అప్లికేషన్లో పేర్కొన్న విధంగా ఇమేజ్ డెబిట్ కార్డ్ కమ్యూనికేషన్ చిరునామాకు పంపబడుతుంది. బ్యాంకు తన స్వంత విచక్షణ మేరకు, దరఖాస్తును ఆమోదించడానికి లేదా కార్డుహోల్డర్కు కార్డ్ జారీ చేయడానికి నిరాకరించవచ్చు.
3. ఇమేజ్ డెబిట్ కార్డ్ పోయినప్పుడు, దొంగిలించబడినప్పుడు లేదా దెబ్బతిన్న సందర్భంలో, మరియు రిప్లేస్మెంట్ కార్డ్ కోసం అభ్యర్థన చేయబడిన సందర్భంలో, కొటక్ మహింద్రా బ్యాంక్ ద్వారా జారీ చేయబడే కొత్త కార్డ్, ప్రస్తుత ఇమేజ్ డెబిట్ కార్డ్ మాదిరిగానే అదే చిత్రాన్ని కలిగి ఉండాలా అని కార్డుహోల్డర్ పేర్కొనాలి. ఒకవేళ కార్డుహోల్డర్ కొటక్ మహింద్రా బ్యాంకుకు దీనికి సంబంధించిన సూచనలను అందించనట్లయితే, కార్డుహోల్డర్ మునుపటి కార్డ్ మాదిరిగానే అదే ఇమేజ్తో ఒక కార్డును అందుకుంటారు.
4. ఇమేజ్ డెబిట్ కార్డ్ గడువు ముగిసిన తరువాత, ఎలాంటి ఇమేజ్ లేకుండా కార్డుహోల్డర్కి కొత్త ప్రామాణిక డెబిట్ కార్డ్ జారీ చేయబడుతుంది. కార్డుహోల్డర్కి ఇమేజ్ డెబిట్ కార్డ్ అవసరమైతే, అతను/ఆమె కొటక్ మహింద్రా బ్యాంక్ వెబ్సైట్లో కొత్త కార్డ్ కోసం దరఖాస్తు చేసుకోవచ్చు.

కార్డ్ చెల్లుబాటు మరియు కార్డ్ హోల్డర్ బాధ్యతలు

1. కార్డ్ జారీ మరియు వినియోగం రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా, కొటక్ బ్యాంక్ మరియు FEMA 1999 జారీ చేసిన కాలానుగుణంగా అమలులో ఉన్న నియమాలు మరియు నిబంధనలకు లోబడి ఉండాలి.
2. MasterCard/Visa/Rupay ATM నెట్వర్క్ మరియు వ్యాపార సంస్థలలో Master Card/Visa/Rupay పాయింట్-ఆఫ్-సేల్ సైప్ టెర్మినల్స్ సభ్యులుగా ఉన్న కొటక్ బ్యాంక్ ATM లలో, ఇతర బ్యాంకుల ATM లలో, భారతదేశంలో మరియు విదేశాలలో బ్యాంకు కాలానుగుణంగా అనుమతించిన లావాదేవీ ఎంపికలకు మాత్రమే కార్డు చెల్లుబాటు అవుతుంది.

3. కార్డ్ అన్ని సమయాల్లో కోటక్ బ్యాంక్ యొక్క ఆస్తిగా ఉంటుంది మరియు కోటక్ బ్యాంక్ అభ్యర్థనపై షరతులు లేకుండా మరియు వెంటనే కోటక్ బ్యాంకుకి తిరిగి ఇవ్వబడుతుంది. కార్డును అందజేసే ముందు బ్యాంక్ అధికారి గుర్తింపును నిర్ధారించాలని కార్డ్ హోల్డర్ అభ్యర్థించబడుతున్నారు.
4. డెబిట్ కార్డ్ ఎట్టి పరిస్థితుల్లోనూ కార్డ్ హోల్డర్ ద్వారా బదిలీ చేయబడదు లేదా కేటాయింబడదు.
5. రసీదు పొందిన వెంటనే మీరు కార్డుపై సంతకం చేయాలి. మీరు ఏ ఇతర వ్యక్తిని దాన్ని ఉపయోగించడానికి అనుమతించకూడదు మరియు కార్డుని ఎల్లప్పుడూ మీ వ్యక్తిగత నియంత్రణలో ఉంచుకోవడం ద్వారా దుర్వినియోగం కాకుండా కార్డుని రక్షించుకోవాలి.
6. కార్డుతో ఉపయోగించడం కోసం కార్డ్ హోల్డర్లు జారీ చేయబడిన వ్యక్తిగత గుర్తింపు సంఖ్య (PIN) లేదా కార్డ్ హోల్డర్ PINగా ఎంచుకున్న ఏదైనా నంబర్, కార్డ్ హోల్డర్లు మాత్రమే తెలిసి ఉండాలి మరియు కార్డ్ హోల్డర్ యొక్క వ్యక్తిగత ఉపయోగం కోసం ఉంటుంది మరియు బదిలీ చేయబడదు మరియు ఖచ్చితంగా గోప్యంగా ఉండాలి. PIN నంబర్ యొక్క వ్రాతపూర్వక రికార్డును మూడవ పక్షం ఉపయోగించడాన్ని సులభతరం చేసే ఏ రూపంలో, స్థలం లేదా పద్ధతిలో ఉంచకూడదు. బ్యాంక్ సిబ్బందికి లేదా వ్యాపార సంస్థలకు, ఏ పరిస్థితిలోనైనా లేదా స్వచ్ఛందంగా లేదా ఇతరత్రా ఏ విధంగానైనా PIN ఏ మూడవ పక్షానికి వెల్లడించకూడదు. PINలను జారీ చేసేటప్పుడు బ్యాంక్ జాగ్రత్తలు తీసుకుంటుంది మరియు కార్డ్ హోల్డర్లు తప్ప, కార్డ్ హోల్డర్ యొక్క పిన్ను బహిర్గతం చేయకూడదనే బాధ్యతను కలిగి ఉంటుంది.
7. కార్డుని ఉపయోగించడం ద్వారా జరిగే ఏదైనా ఉపసంహరణ, బదిలీ మరియు ఇతర లావాదేవీల మొత్తం కార్డ్ హోల్డర్ ఖాతా నుండి వెంటనే డెబిట్ చేయబడుతుంది. కార్డ్ హోల్డర్ అటువంటి లావాదేవీలను పూర్తి చేయడానికి ఖాతాలో తగినంత నిధులను కలిగి ఉండాలి.
8. ఫారిన్ ఎక్స్‌చేంజ్ మేనేజ్మెంట్ యాక్ట్, 1999 లేదా భారతదేశంలో అమలులో ఉన్న ఏదైనా ఇతర చట్టం మరియు/లేదా ఏదైనా RBI మార్గదర్శకాలు లేదా నిబంధనల ఉల్లంఘన కారణంగా ఇతర దేశం/రాష్ట్రం/ఖండం/భూభాగం ఆ సమయంలో ప్రపంచంలో ఎక్కడ ఉన్నా, ఈ ఒప్పందం రద్దు చేయబడినప్పటికీ, కార్డ్ హోల్డర్ అధికారం ఇచ్చినా లేదా కార్డును ఉపయోగించడం ద్వారా జరిగే లావాదేవీలకు కార్డ్ హోల్డర్ బాధ్యత వహిస్తారు మరియు కార్డ్ లేదా సంబంధిత PINను అనధికారికంగా ఉపయోగించడం వల్ల కలిగే ఏదైనా నష్టం లేదా హానికి కోటక్ బ్యాంకుకు నష్టపరిహారం చెల్లించాలి. ఎలక్ట్రానిక్/ఇంటర్నెట్ ట్రేడింగ్ పోర్టల్స్ ద్వారా విదేశీ ఫారెక్స్ ట్రేడింగ్ కోసం డెబిట్ కార్డ్ వినియోగం కూడా నిషేధించబడింది.
9. ఖాతా తెరిచే సమయంలో, కస్టమర్ల సేవింగ్స్ లేదా కరెంట్ ఖాతా నామినీ డెబిట్ కార్డ్ దరఖాస్తు కోసం డిఫాల్ట్ నామినీగా పరిగణించబడతారు. మా వద్ద ఖాతా తెరిచే సమయంలో ఇవ్వబడినది తప్ప వేరే ఏ డెబిట్ కార్డ్ నామినేషన్‌ను బ్యాంక్ అంగీకరించదు.
10. ఖాతా నామినీ డెబిట్ కార్డ్ మరియు లింక్ చేయబడిన బీమా క్లెయిమ్ల కోసం డిఫాల్ట్ నామినీగా పరిగణించబడతారు.
11. సూచించిన నెల/సంవత్సరం చివరి రోజు వరకు డెబిట్ కార్డ్ చెల్లుబాటు అవుతుందని గమనించవలసిందిగా మీరు అభ్యర్థించబడుతున్నారు. గడువు ముగిసిన తర్వాత మీ కార్డ్ ఖాతాను పునరుద్ధరించే మరియు మీ ఖాతాకు ఏవైనా పునరుత్పాదక ఛార్జీలను డెబిట్ చేసే ఏకైక హక్కు కోటక్ బ్యాంకుకి ఉంది.
12. కోటక్ బ్యాంక్ పంపిన ఖాతా స్టేట్మెంట్‌పై ATM/వ్యాపారి సంస్థలో లావాదేవీ వివరాలలో ఏవైనా అవకతవకలు లేదా వ్యత్యాసాలు ఉన్న తేదీ నుండి 7 రోజులలోపు కార్డ్ హోల్డర్ కోటక్ బ్యాంకుకి లిఖితపూర్వకంగా తెలియజేస్తారు. ఈ

సమయంలో అటువంటి నోటీసు అందకపోతే, కోటక్ బ్యాంక్ లావాదేవీ మరియు ఖాతా స్టేట్మెంట్ రెండింటి యొక్క ఖచ్చితత్వాన్ని ఊహిస్తుంది.

13. మీ కార్డ్ దేశీయ కాంటాక్ట్ ఆధారిత ATMలు మరియు భారతదేశంలోని POS మర్చంట్ అవుట్లెట్లలో మాత్రమే ఉపయోగించుకునే సదుపాయంతో యాక్టివేట్ చేయబడుతుంది.
14. కోటక్ మొబైల్ యాప్, ఇంటర్నెట్ బ్యాంకింగ్ లేదా కోటక్ బ్యాంక్ బ్రాంఛ్ వంటి వివిధ మార్గాల ద్వారా మీ కార్డులో ప్రస్తుతం లేని కార్డ్ (దేశీయ మరియు అంతర్జాతీయ) మరియు కార్డ్ ఉన్న ప్రస్తుత (అంతర్జాతీయ) లావాదేవీలను ప్రారంభించవచ్చు/నిలిపివేయవచ్చు.
15. డెబిట్ కార్డ్ దీఫాల్టుగా కాంటాక్ట్ లెస్ ఎంపికను కలిగి ఉంటుంది, అయితే, మీ ప్రాధాన్యత ఆధారంగా, కోటక్ మొబైల్ యాప్, ఇంటర్నెట్ బ్యాంకింగ్ లేదా కోటక్ బ్యాంక్ బ్రాంఛ్ వంటి వివిధ మార్గాల ద్వారా దీన్ని ప్రారంభించవచ్చు / నిలిపివేయవచ్చు.
16. ఆన్ లైన్, POS మరియు కాంటాక్ట్ లెస్ పరిమితులు సంచిత పరిమితిగా ఉంటాయి మరియు వ్యక్తిగత పరిమితి కాదు.
17. అన్ని రకాల లావాదేవీల కోసం లావాదేవీ పరిమితులను (మొత్తం కార్డ్ పరిమితిలోపు) పైన పేర్కొన్న మార్గాలలో దేని ద్వారానైనా సెట్ చేయవచ్చు/సవరించవచ్చు.

కార్డ్ పోగొట్టబడటం:

1. కార్డ్ పోయినా / దొంగిలించబడినా, కార్డ్ హోల్డర్ తప్పనిసరిగా అతని/ఆమె కార్డుని తాత్కాలికంగా బ్లాక్ చేయడానికి మొబైల్ బ్యాంకింగ్ లేదా నెట్ బ్యాంకింగ్ మార్గాలను ఉపయోగించాలి లేదా వెంటనే ఫోన్ బ్యాంకింగ్ నంబరుకు కాల్ చేయడం ద్వారా బ్యాంకుకి తెలియజేయాలి మరియు కార్డ్ పోయినట్లు లేదా దొంగతనం గురించి నివేదించాలి. బ్యాంకుకి నివేదించిన తర్వాత కార్డుని ఉపయోగించడం/దుర్వినియోగం చేయడం సాధ్యం కాకుండా ఉండేలా బ్లాక్ చేయమని కస్టమర్ బ్యాంక్ అధికారులను అభ్యర్థించాలి.
2. విదేశాల్లో కార్డ్ పోయినట్లయితే, కార్డ్ హోల్డర్ బ్యాంకు యొక్క ఫోన్ బ్యాంకింగ్ నెంబరు లేదా వీసా గ్లోబల్ కస్టమర్ అసిస్టెన్స్ సర్వీస్ (GCAS) నెంబరుకు కాల్ చేయాలి మరియు కార్డ్ యొక్క అటువంటి నష్టం లేదా దొంగతనం గురించి తెలియజేయాలి మరియు అటువంటి రిపోర్టింగ్ చేసిన తరువాత కార్డును ఉపయోగించకుండా/దుర్వినియోగం చేయకుండా నిరోధించడానికి VISA అధికారులను అభ్యర్థించాలి. www.visa.com లో VISA GCAS కాల్ ఇన్ నంబర్లు అందుబాటులో ఉన్నాయి. సమాచారం అందిన తరువాత మరియు కార్డ్ హోల్డర్ గుర్తింపును తగినంతగా ధృవీకరించిన తరువాత బ్యాంకు లేదా VISA GCAS కార్డును హాట్ లిస్ట్ చేస్తుంది.
3. అదనంగా, కార్డ్ హోల్డర్ స్థానిక పోలీసులకు కూడా ఒక నివేదికను దాఖలు చేయాలి మరియు దాని భౌతిక ట్రా కాపీని బ్యాంకుకు పంపాలి.
4. కార్డ్ పోయినప్పుడు మరియు బ్యాంకు నివేదించబడనప్పుడు, కార్డును పోగొట్టుకోవడం లేదా దుర్వినియోగం చేయడం వల్ల ఉత్పన్నమయ్యే ఏదైనా బాధ్యత (సివిల్ లేదా క్రిమినల్), నష్టం, ఖర్చు, వ్యయాలు లేదా నష్టాలకు పూర్తిగా నష్టపరిహారం చెల్లించడానికి కస్టమర్ ఇందుమూలంగా అంగీకరిస్తారు. పోయిన / దొంగిలించబడిన కార్డ్ గురించి నివేదించబడిన సందర్భంలో, కార్డ్ హోల్డర్ బ్యాంకుకి బాధ్యత వహిస్తాడు మరియు పోయిన / దొంగిలించబడిన కార్డ్ కారణంగా ఉత్పన్నమయ్యే ఏదైనా సివిల్ లేదా క్రిమినల్ బాధ్యత, ఖర్చు, ఖర్చులు లేదా నష్టాలకు వ్యతిరేకంగా బ్యాంకుకు పూర్తిగా నష్టపరిహారం చెల్లించడానికి అంగీకరిస్తారు. బ్యాంక్ దాని విధానం ప్రకారం పని చేస్తుంది మరియు కార్డును మూసివేయడానికి ఏవైనా ఆలస్యాలకు వ్యతిరేకంగా నష్టపరిహారం అందజేస్తుంది.

5. పైన సూచించిన విధానాల ద్వారా నష్టాన్ని తెలియజేసే వరకు కార్డై అయ్యే అన్ని ఛార్జీలకు కస్టమర్ బాధ్యత వహిస్తాడు. ఇంకా, నిర్దేశిత మోడ్ ల ద్వారా కాకుండా మరేదైనా పద్ధతి ద్వారా బ్యాంకుకు సమాచారం పంపిన తరువాత కార్డ్ను ఉపయోగించడం లేదా దుర్వినియోగం చేయడం ద్వారా అయ్యే ఖర్చులు ఏవైనా ఉంటే, అది బ్యాంకుకు చేరే వరకు మరియు కార్డ్ బ్యాంకు ద్వారా హాట్-లిస్ట్ చేయబడే వరకు కస్టమర్ చెల్లించాల్సి ఉంటుందని కస్టమర్ అర్థం చేసుకుంటారు.
6. కార్డ్ యొక్క హాట్ లిస్టింగ్ కోసం బ్యాంక్ అందుకున్న ఏదైనా సూచన రద్దు చేయబడదు, ఒకవేళ కార్డ్ పోగొట్టుకున్నట్లు నివేదించబడినప్పటికీ, ఆ తర్వాత కనుగొనబడినప్పటికీ.

కస్టమర్ ఖాతాను డెబిట్ చేసే అధికారం:

బ్యాంకు యొక్క రికార్డులు మరియు అందించే సేవల కోసం ఎప్పటికప్పుడు వసూలు చేయబడే ఛార్జీలకు అనుగుణంగా కార్డ్ను ఉపయోగించడం ద్వారా జరిగిన విత్‌డ్రాయాల్‌లు, ట్రాన్స్‌ఫర్‌లు లేదా మరే ఇతర నగదు లావాదేవీ సంఖ్యతో కస్టమర్ తన ఖాతాను డెబిట్ చేయడానికి బ్యాంకుకు అధికారం ఇస్తారు. అటువంటి అన్ని లావాదేవీలు మరియు సంబంధిత ఛార్జీలు ఖాతా యొక్క కస్టమర్ లందరికీ కట్టుబడి ఉంటాయి. వ్యక్తిగతేతర ఖాతాల విషయంలో, అటువంటి వ్యక్తిగతేతర కస్టమర్ ద్వారా సక్రమంగా అధికారం పొందిన వినియోగదారు కార్డ్ను ఉపయోగించడం కస్టమర్‌కు కట్టుబడి ఉంటుంది మరియు కార్డ్‌హోల్డర్ కార్డ్ను ఉపయోగించడం/దుర్వినియోగం చేయడం ద్వారా కస్టమర్‌కు కలిగే ఏదైనా నష్టం లేదా ఖర్చుకు బ్యాంక్ ఎలాంటి బాధ్యత వహించదు.

ఖాతాలను లింక్ చేయడం

ఆపరేటింగ్ మాండేట్ ప్రకారం అర్హత ఉన్నట్లయితే, ఇప్పటికే ఉన్న లేదా భవిష్యత్తులో తెరవబడిన కస్టమర్ యొక్క అన్ని ఖాతాలు, కస్టమర్ ద్వారా ప్రత్యేకంగా సూచించబడకపోతే ఆటోమేటిక్‌గా కార్డ్‌కి లింక్ చేయబడతాయి. ఒకవేళ కస్టమర్ తన కార్డ్ కు ఒకటి కంటే ఎక్కువ ఖాతాలను లింక్ చేసినట్లయితే, డెబిట్ కార్డ్‌లో లింక్ చేయబడే ప్రాథమిక ఖాతా గత 15 రోజుల్లో తెరిచిన అర్హత కలిగిన ఖాతా లేదా CRNతో లింక్ చేయబడిన పురాతన అర్హత కలిగిన ఖాతా లేదా బ్యాంకు యొక్క ప్రస్తుత పాలసీ ప్రకారం ఉంటుంది. అదనంగా, కస్టమర్ మొబైల్ బ్యాంకింగ్/నెట్‌బ్యాంకింగ్ ఉపయోగించి తన డెబిట్ కార్డ్‌కు లింక్ చేయాల్సిన ప్రాథమిక ఖాతాను ఎంచుకోవచ్చు మరియు సెట్ చేయవచ్చు. కస్టమర్ బ్యాంకు ద్వారా సిఫారసు చేయబడ్డ విధంగా బ్యాంకుకు ఆదేశాలను ఇవ్వడం ద్వారా ఏదైనా ఇతర ఖాతాను తన ప్రాథమిక ఖాతాగా పేర్కొనవచ్చు. కస్టమర్ బ్యాంకు యొక్క ఏదైనా ATM వద్ద అన్ని ఖాతాలను యాక్సెస్ చేయవచ్చు, అయితే, ప్రాథమిక ఖాతాను మాత్రమే ఇతర బ్యాంకుల ATM/POS నెట్‌వర్క్‌పై యాక్సెస్ చేయవచ్చు.

స్టేట్మెంట్ మరియు రికార్డులు

కోటక్ బ్యాంక్ పంపిన ఖాతా స్టేట్మెంట్‌లో కార్డ్ లావాదేవీల రికార్డులు అందుబాటులో ఉంటాయి. అటువంటి ఖాతా స్టేట్మెంట్లు కార్డ్ హోల్డర్ సూచించిన విధంగా రికార్డులో ఉన్న ప్రాథమిక ఖాతాకు సంబంధించిన మెయిలింగ్ చిరునామాకు కాలానుగుణంగా కార్డ్ హోల్డరుకు మెయిల్ చేయబడతాయి. కోటక్ బ్యాంక్ ఫోన్ బ్యాంకింగ్ సర్వీసుకు కాలి చేయడం ద్వారా లేదా కోటక్ బ్యాంక్ ATMలలో మినీ స్టేట్మెంట్ సౌకర్యాన్ని ఉపయోగించడం ద్వారా కార్డ్ హోల్డర్ తన లావాదేవీల వివరాలను పొందవచ్చు. మొబైల్ బ్యాంకింగ్ యాప్ మరియు కోటక్ బ్యాంక్ అందించే ఇంటర్నెట్ బ్యాంకింగ్ సదుపాయాన్ని ఉపయోగించడం ద్వారా కార్డ్ హోల్డర్ తన స్టేట్మెంట్లు ఆన్ లైనులో కూడా చూడవచ్చు. కోటక్ ఖాతా కోసం డెబిట్, నెట్ బ్యాంకింగ్, మొబైల్ బ్యాంకింగ్ ప్రాప్యతని పొందడానికి కోటక్ బ్యాంక్

బ్రాంచ్‌లో అందుబాటులో ఉన్న ఛానెల్ యాక్సెస్ ఫారమును కార్డ్ హోల్డర్ కోటక్ బ్యాంక్ బ్రాంచీలో నింపి సమర్పించాలి.

కార్డ్ ఉపయోగించడం ద్వారా ప్రాసెస్ చేయబడిన లావాదేవీల యొక్క కోటక్ బ్యాంక్ యొక్క రికార్డ్ నిశ్చయాత్మకమైనది మరియు అన్ని ప్రయోజనాల కోసం కట్టుబడి ఉంటుంది.

మూసివేత

1. కస్టమర్ దీని ద్వారా అతని/ఆమె కార్డును మూసివేయవచ్చు/బ్లాక్ చేయవచ్చు/తాత్కాలిక బ్లాక్ చేయవచ్చు;
 - మా24-గంటల కస్టమర్ సంప్రదింపు కేంద్రానికి 1860 266 2666 ద్వారా కాల్ చేయడం, లేదా
 - నెట్ బ్యాంకింగుకు లాగిన్ చేయడం లేదా
 - SMS DCBLOCK XXXX (చివరి 4 అంకెలు మీ కోటక్ డెబిట్ కార్డ్ నంబర్), లేదా
 - మీ సమీప కోటక్ బ్యాంక్ శాఖను సందర్శించడం ద్వారా
 - <https://www.kotak.com/en/transaction-services/block-card.html> పై క్లిక్ చేయడం ద్వారా
2. కార్డ్ హోల్డర్ స్వచ్ఛందంగా కార్డును మూసివేస్తే, ప్రాథమిక ఖాతాతో జారీ చేయబడిన కార్డ్(లు) మరియు డెబిట్ కార్డుపై సంపాదించిన రివార్డ్ పాయింట్లు రద్దు చేయబడతాయి.
3. కార్డ్ హోల్డర్(లు) తక్షణమే కార్డును ఉపయోగించడం మానేయాలి మరియు ఈ ఖాతాకు లింక్ చేయబడిన అతని/అదనపు కార్డులు అన్నింటినీ నాశనం చేసి తిరిగి ఇవ్వాలి.
4. ఖాతాకు ఇంకా డెబిట్ చేయని ఏవైనా కార్డ్ లావాదేవీలు బకాయి ఉన్నట్లయితే, కోటక్ బ్యాంక్ అతనికి నిధులను తిరిగి ఇచ్చే ముందు బ్యాలెన్స్ నుండి అది నెట్ చేయబడుతుంది.
5. కార్డ్ హోల్డర్ డెబిట్ కార్డ్ వినియోగాన్ని నిలిపివేయాలని నిర్ణయించుకున్న సందర్భంలో, కార్డ్ హోల్డర్ కోటక్ బ్యాంకుకు 7 రోజుల కంటే తక్కువ కాకుండా వ్రాతపూర్వకంగా నోటీసు ఇవ్వాలి మరియు వెంటనే కార్డ్ మరియు ఏదైనా అదనపు కార్డును (అవసరం లేకపోతే) మాగ్నెటిక్ స్ట్రీప్ గుండా అనేక ముక్కలుగా కత్తిరించి కోటక్ బ్యాంకుకి పంపబడాలి.
6. కార్డ్ హోల్డర్ ఈ నిబంధనలు మరియు షరతుల యొక్క వర్తింపు రద్దు చేసినప్పటికీ, కార్డు నాశనం చేసినట్లు క్లెయిమ్ చేసిన తర్వాత డెబిట్ కార్డుపై ఉన్న అన్ని కార్డ్ సౌకర్యాలు మరియు సంబంధిత ఛార్జీలకు కార్డ్ హోల్డర్ బాధ్యత వహించాలి.
7. డెబిట్ కార్డ్ దుర్వినియోగం/మోసపూరిత వినియోగం వల్ల జరిగినా, జరగపోయినా మరియు కార్డ్ నాశనమైనట్లు బ్యాంకుకు తెలియజేయబడినా లేదా చేయకున్నా డెబిట్ కార్డుపై విధించే అన్ని ఛార్జీలకు కార్డ్ హోల్డర్ బాధ్యత వహిస్తారు.
8. కార్డ్ ఫీచర్లు, మార్పులు లేదా కార్డుకు వర్తించే నిబంధనలు మరియు షరతులకు ప్రతిపాదిత మార్పులను కార్డ్ హోల్డర్ తిరస్కరిస్తే, ఏవైనా మార్పులు అమలులోకి వచ్చే తేదీకి ముందుగా డెబిట్ కార్డును కోటక్ బ్యాంకుకు తిరిగి ఇవ్వాలి.

రద్దు

1. ఏ సమయంలోనైనా ముందస్తు నోటీసు లేకుండా మరియు ఎటువంటి కారణం చూపకుండా కార్డ్ లేదా ఏదైనా ఇతర సేవలను రద్దు చేసే/ఉపసంహరించుకునే హక్కు కోటక్ బ్యాంకుకు ఉంది.

2. కోటక్ బ్యాంక్ డెబిట్ కార్డ్ సదుపాయాన్ని మరియు వాటికి సంబంధించిన ఏవైనా అదనపు కార్డులను రద్దు చేయడానికి అర్హత కలిగి ఉంటుంది, కింది ఈవెంట్లలో ఏదైనా సంభవించిన వెంటనే అమలులోకి వస్తుంది:
 - a. కార్డ్ హోల్డర్ మరణం.
 - b. కార్డ్ హోల్డర్ ఏదైనా దివాళా తీయడం, చెల్లించలేని స్థితి లేదా సారూప్య స్వభావం గల విచారణలకు కర్తగా ఉండడం.
 - c. కోటక్ బ్యాంకుతో కుదుర్చుకున్న ఒప్పందం లేదా నిబద్ధత (ఊహించని లేదా ఇతరత్రా) కింద వైఫల్య సంఘటన.
 - d. ఇక్కడ పేర్కొన్న నిబంధనలు మరియు షరతులను పాటించడంలో వైఫల్యం
 - e. కార్డ్ హోల్డర్ యొక్క ఖాతాను మూసివేయడం లేదా పేర్కొన్న ఖాతాలో కనీస సగటు నిల్వను నిర్వహించడంలో వైఫల్యం.
 - f. కార్డ్ లావాదేవీలు, వినియోగ విధానం మొదలైన వాటి గురించి వివరాలు, సమాచారం, రుజువులు మొదలైనవాటిని కోరేందుకు ఫోన్ ద్వారా లేదా అధికారిక సమాచార మార్పిడికి సంబంధించిన ఏదైనా ఇతర మార్గాల ద్వారా విచారించినప్పుడు కార్డ్ హోల్డర్ నుండి సంతృప్తికరంగా లేని సమాధానాలు అందడం లేదా ప్రతిస్పందనలు లేకపోవడం.
 - g. RBI మార్గదర్శకాల ప్రకారం నిషేధించబడిన, పరిమితం చేయబడిన, వాణిజ్య ప్రయోజనాలపై లేదా పరిమితం చేయబడిన ఏదైనా ప్రయోజనాలపై కార్డ్ వినియోగం
3. కార్డ్ కోటక్ బ్యాంక్ యొక్క ఆస్తి మరియు అభ్యర్థనపై వెంటనే కోటక్ బ్యాంకుకు తిరిగి ఇవ్వాలి.

ATM/POS నెట్వర్క్

1. ఇతర బ్యాంకులకు చెందిన ఏదైనా వీసా ప్లస్ / క్యాష్‌నెట్ / NFS ATM నెట్వర్క్ మరియు విదేశాల్లోని అన్ని వీసా ఆమోదించే ATMలలో ఈ కార్డ్ ఆమోదించబడుతుంది. అయితే, భారతదేశం, నేపాల్ మరియు భూటాన్లలో విదేశీ మారక ద్రవ్య చెల్లింపులకు ఈ కార్డ్ చెల్లుబాటు కాదు. బ్యాంక్ తన విచక్షణ మేరకు, కార్డ్ హోల్డర్ సౌలభ్యం మరియు ఉపయోగం కోసం భాగస్వామ్య నెట్వర్క్ల ద్వారా కార్డ్ హోల్డర్ కి ATMలు, POS మరియు/లేదా ఇతర డివైస్‌లకు అందుబాటులో ఉంచవచ్చు. ఇలాంటి సౌకర్యాలకు బ్యాంకు ప్రత్యేక ఛార్జీని వసూలు చేస్తుంది, వీటిని ఎప్పటికప్పుడు ప్రకటిస్తారు. అటువంటి ATMలలో అందించే లావాదేవీల రకం బ్యాంక్ యొక్క స్వంత నెట్వర్క్ లో అందించే లావాదేవీలకు భిన్నంగా ఉండవచ్చు. ఇతర నెట్ వర్క్ లకు చెందిన ATMలలో అందించే కనీస లావాదేవీ సెట్ కు మాత్రమే బ్యాంక్ సపోర్ట్ చేస్తుంది. కార్డ్ హోల్డర్ కి నోటీసు ఇవ్వకుండా లావాదేవీ పరిమితిని మార్చే హక్కు బ్యాంకుకు ఉంటుంది.
2. ఏదైనా వీసా / ప్లస్ / క్యాష్‌నెట్ / NFS ATM నెట్ వర్క్ ఎస్టాబ్లిష్‌మెంట్ కు సంబంధించి కార్డ్ హోల్డర్ కి ఏవైనా ఫిర్యాదులు ఉన్నట్లయితే, ఆ విషయాన్ని కార్డ్ హోల్డర్ అటువంటి సంస్థతో పరిష్కరించాలి మరియు అలా చేయడంలో విఫలమైతే అతడు బ్యాంకుకు ఎలాంటి బాధ్యతల నుంచి ఉపశమనం పొందలేరు. అయితే, కార్డ్ హోల్డర్ ఈ ఫిర్యాదు గురించి వెంటనే బ్యాంకుకు తెలియజేయాలి.
3. కొటక్ కాకుండా ఇతర ATM ఉపయోగించినట్లయితే, లావాదేవీ నాన్-కోటక్ ATMను కలిగి ఉన్న బ్యాంక్ యొక్క బాధ్యతగా ఉంటుంది (ఇకపై దీనిని "అక్సెరింగ్ బ్యాంక్" అని అంటారు). అయితే కొటక్ కాకుండా ఇతర ATMలో స్వల్ప నగదు పంపిణీ జరిగితే, కార్డ్ హోల్డర్ తన అభ్యర్థన మేరకు బ్యాంక్ విచక్షణ మేరకు ఖాతాకు క్రెడిట్ ఇవ్వవచ్చు. ఒకవేళ కొనుగోలు చేసిన బ్యాంకు అటువంటి స్వల్ప/అదనపు నగదు పంపిణీని వివాదం చేసినట్లయితే, వివాదాస్పద మొత్తం

మేరకు బ్యాంకు కార్డ్ హోల్డర్ ఖాతాను డెబిట్ చేస్తుంది. ఒకవేళ కార్డ్ హోల్డర్ ఖాతాలో బ్యాంకు ద్వారా అటువంటి డెబిట్ చేయడానికి తగినంత నిధులు లేనట్లయితే, కార్డ్ హోల్డర్ బ్యాంకు ద్వారా సంప్రదించిన రెండు పనిదినాల్లో ఆ లోటు మొత్తాన్ని తన ఖాతాలో జమ చేస్తాడు.

కార్డ్ ను ఆనర్ చేయడం

టిక్సికల్ స్టాగ్లు/ ఫోర్స్ మజూర్ తో పాటు ఇతర కారణాల వల్ల, లేదా అటువంటి సంఘటనల వల్ల సంభవించే ఏదైనా పర్మనెంట్ లేదా పరోక్ష నష్టం లేదా నష్టం కారణంగా కార్డ్ ను కోరుకున్న రీతిలో ఆనర్ చేయనట్లయితే, కార్డ్ హోల్డర్ లేదా ఏదైనా తృతీయ పక్షానికి బ్యాంకు ఎట్టి పరిస్థితుల్లోనూ బాధ్యత వహించదు. లావాదేవీని అమలు చేయకపోవడం లేదా లోపభూయిష్టంగా అమలు చేయడం కోసం బ్యాంకు యొక్క బాధ్యత, భారత చట్ట నిబంధనలకు లోబడి అసలు మొత్తం మరియు వడ్డీ నష్టానికి పరిమితం చేయబడుతుంది.

భారతదేశం వెలుపల కార్డ్ వినియోగం

1. కార్డ్ వినియోగం తప్పనిసరిగా రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా (RBI) యొక్క ఎక్స్చేంజ్ నియంత్రణ నిబంధనలకు అనుగుణంగా ఉండాలి. మీరు దానిని పాటించడంలో విఫలమైతే, మీరు ఫారిన్ ఎక్స్చేంజ్ మేనేజ్మెంట్ యాక్ట్, 1999 ప్రకారం చర్యకు బాధ్యులు అవుతారు మరియు కోటక్ బ్యాంక్ లేదా RBI ఉదాహరణలో కోటక్ బ్యాంక్ నుండి డెబిట్ కార్డును కలిగి ఉండకుండా డిబార్ చేయబడవచ్చు. మీరు RBI యొక్క ఎక్స్చేంజ్ నియంత్రణ నిబంధనలను పాటించకపోవడం వల్ల ఉత్పన్నమయ్యే ఏదైనా/అన్ని పరిణామాల నుండి మరియు వాటికి వ్యతిరేకంగా కోటక్ బ్యాంకుకు భద్రత కల్పిస్తారు మరియు నష్టం కలగకుండా చూస్తారు.
2. నేపాల్ మరియు భూటాన్ లో విదేశీ కరెన్సీ లావాదేవీకి డెబిట్ కార్డ్ చెల్లదు (అంటే స్థానిక కరెన్సీ లేదా భారత రూపాయి కాని ఏదైనా కరెన్సీలో).
3. కార్డు ఏది ఏమైనా కోటక్ బ్యాంక్ అటువంటి బాధ్యత వహించదు మరియు కార్డ్ హోల్డర్ తన అర్హతలను మించిపోతున్నాడని కోటక్ బ్యాంక్ తెలుసుకున్నప్పుడు కార్డ్ హోల్డర్ ఎప్పటికప్పుడు రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా (RBI) నిర్దేశించిన విదేశీ మారకపు హక్కులను మించిపోవడం వల్ల కలిగే ఛార్జీ తగ్గుదల వల్ల ప్రత్యక్షంగా లేదా పరోక్షంగా ఉత్పన్నమయ్యే నష్టం లేదా నష్టానికి సంబంధించి బ్యాంకుకు ఎటువంటి బాధ్యత ఉండదు.
4. ప్రవాస భారతీయులు అంతర్జాతీయంగా చెల్లుబాటు అయ్యే డెబిట్ కార్డును కలిగి ఉండగలరు, భారతదేశం/విదేశాలలో దాని వాడకం వల్ల వచ్చే అన్ని బకాయిలు కోటక్ బ్యాంకులో ఉన్న NRE/NRO ఖాతా నుండి చెల్లించబడితే
5. ఓవర్ డ్రాఫ్ట్ ఖాతాలకు లింక్ చేయబడిన డెబిట్ కార్డులపై అంతర్జాతీయ లావాదేవీలు అనుమతించబడవు.
6. జూన్ 19, 2018 నాటి రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా ("RBI") ప్రధాన ఆదేశాలు / సర్క్యులర్ RBI/2017-18/204 ప్రకారం, లిబరలైజ్డ్ రెమిటెన్స్ స్కీమ్ (LRS) కింద చెల్లింపులు చేయడానికి నివాసి వ్యక్తులు శాశ్వత ఖాతా సంఖ్య ("PAN")ను అందించడం తప్పనిసరి. దీని ప్రకారం, పథకం కింద ప్రతి చెల్లింపు లావాదేవీకి నివాసి వ్యక్తి (లావాదేవీలు చేసే పార్టీ) యొక్క PAN వివరాలు తప్పనిసరి. నిబంధనలకు అనుగుణంగా, ఖాతా తెరిచే సమయంలో లేదా ఆ తర్వాత కస్టమర్ అతని/ఆమె చెల్లుబాటు అయ్యే PAN వివరాలను అందించడంలో విఫలమైతే, డెబిట్ కార్డుపై అంతర్జాతీయ లావాదేవీల సౌకర్యాన్ని బ్యాంక్ అందించదు.
7. ఏదైనా చట్టవిరుద్ధమైన కొనుగోళ్లకు చెల్లింపు చేయడానికి కార్డును ఉపయోగించకూడదని మీరు హామీ ఇస్తున్నారు, అంటే ప్రస్తుత నిబంధనల ప్రకారం RBI అనుమతించని వస్తువులు/సేవల కొనుగోళ్లకు.

8. అంతర్జాతీయ డెబిట్ కార్డులను ఇంటర్నెట్లో లేదా లాటరీ టిక్కెట్లు, నిషేధించబడిన లేదా నిషిద్ధ మ్యాగజైన్లు, పందెములలో పాల్గొనడం, కాలి బ్యాక్ సేవలకు చెల్లింపు మరియు/లేదా విదేశీ మారకం ద్రా అనుమతించబడని వస్తువులు/కార్యకలాపాల వంటి నిషేధిత వస్తువుల కొనుగోలు కోసం ఉపయోగించబడదు".
9. భారతదేశంలో నివసించే ఏ నివాసి అయినా ఎలక్ట్రానిక్/ఇంటర్నెట్ ట్రేడింగ్ పోర్టల్స్ ద్వారా విదేశీ విదేశీ మారక ద్రవ్య వ్యాపారం కోసం ప్రత్యక్షంగా/పరోక్షంగా/భారతదేశం వెలుపల ఏ రూపంలోనైనా చెల్లింపులు వసూలు చేసి, అమలు చేస్తే/చెల్లిస్తే, నో యువర్ కస్టమర్ (KYC) నిబంధనలకు సంబంధించిన నిబంధనల ఉల్లంఘనకు బాధ్యత వహించడమే కాకుండా, విదేశీ మారక ద్రవ్య నిర్వహణ చట్టం (FEMA) 1999 ఉల్లంఘనకు పాల్పడినందుకు వారిపై చర్యలు తీసుకోవలసి ఉంటుంది. అదనంగా, మీ డెబిట్ కార్డులో (ఆన్ లైన్ బ్యాంకింగ్ ఖాతా కోసం) అటువంటి నిషేధిత లావాదేవీ ఏదైనా గమనించినట్లయితే, కార్డ్ (లేదా ఖాతా) తక్షణ ప్రభావంతో మూసివేయబడుతుంది మరియు అదే నియంత్రణ అధికారులకు నివేదించబడుతుంది.

మర్చంట్ లాకేషన్ ఉపయోగం

1. వీసా గుర్తులను ప్రదర్శించే POS టెర్మినల్స్ ఉన్న భారతదేశం మరియు విదేశాల్లోని అన్ని మర్చంట్ ఎస్టాబ్లిష్మెంట్లు ఈ కార్డ్ను సాధారణంగా ఆనర్ చేస్తాయి. ఎలక్ట్రానిక్ ఉపయోగం కాకుండా కార్డ్ యొక్క ఏదైనా ఉపయోగం అనధికారికంగా పరిగణించబడుతుంది మరియు అటువంటి లావాదేవీలకు కార్డ్ హోల్డర్ పూర్తిగా బాధ్యత వహిస్తారు. ఎలక్ట్రానిక్ వినియోగాన్ని POS టెర్మినల్ నుంచి ఎలక్ట్రానిక్ గా ప్రింట్ చేయబడ్డ ఛార్జ్ స్లిప్/ట్రాన్సాక్షన్ స్లిప్ గా పరిగణిస్తారు. కార్డ్ హోల్డర్ సంతకం ఉంటేనే కార్డ్ గౌరవించబడుతుంది. POS టెర్మినల్ సేల్స్ స్లిప్ జనరేట్ చేసిన తర్వాత మరియు సేల్స్ స్లిప్ కార్డ్ హోల్డర్ ద్వారా సంతకం చేయబడిన తర్వాత లావాదేవీలు పూర్తయినట్లుగా పరిగణించబడతాయి. కార్డ్ కి లింక్ చేయబడిన ప్రాథమిక ఖాతా నుండి లావాదేవీ మొత్తం వెంటనే డెబిట్ చేయబడుతుంది. ఒక నిర్దిష్ట కొనుగోలు యొక్క చెల్లింపు కోసం మర్చంట్ ఎస్టాబ్లిష్మెంట్ వద్ద కార్డ్ సరిగ్గా ఉపయోగించబడిందని కార్డ్ హోల్డర్ ధృవీకరించాలి. కార్డ్ ఉపయోగించిన ప్రతిసారి సేల్స్ స్లిప్ కస్టమర్ ద్వారా ఉంచబడుతుంది మరియు మర్చంట్ ఎస్టాబ్లిష్మెంట్ వద్ద కార్డ్ యొక్క బహుళ ఉపయోగం లేదని కార్డ్ హోల్డర్ ధృవీకరించాలి.
2. సరుకులు మరియు సర్వీసుల సరఫరాకు మాత్రమే పరిమితం కాకుండా మర్చంట్ తో కార్డ్ హోల్డర్ కలిగి ఉండే ఏవైనా లావాదేవీలకు బ్యాంకు అటువంటి బాధ్యతను స్వీకరించదు. ఏదైనా మర్చంట్ ఎస్టాబ్లిష్మెంట్ లేదా ఏదైనా మర్చంట్ నుంచి కొనుగోలు చేసిన వస్తువులు లేదా సేవకు సంబంధించి కార్డ్ హోల్డర్ కి ఏవైనా ఫిర్యాదులు ఉన్నట్లయితే, కార్డ్ హోల్డర్ మర్చంట్ ఎస్టాబ్లిష్మెంట్ తో సమస్యను పరిష్కరించాలి మరియు అలా చేయడంలో విఫలమైతే బ్యాంకుకు ఎలాంటి బాధ్యతల నుంచి అతనికి విముక్తి లభించదు. అయితే, కార్డ్ హోల్డర్ వెంటనే బ్యాంకుకు తెలియజేయాలి.
3. ఏదైనా మర్చంట్ ఎస్టాబ్లిష్మెంట్ ద్వారా విధించబడే సర్ ఛార్జీకి బ్యాంకు అటువంటి బాధ్యత వహించదు మరియు లావాదేవీ మొత్తంతో కార్డ్ హోల్డర్ ఖాతాకు డెబిట్ చేయబడుతుంది. అదనపు ఛార్జీతో బ్యాంక్ సేల్స్ స్లిప్ యొక్క కాపీలను అందించవచ్చు. పేమెంట్ కోసం మర్చంట్ ఎస్టాబ్లిష్మెంట్ నుంచి బ్యాంకు ద్వారా అందుకున్న ఏదైనా ఇతర ఛార్జీ లేదా ఇతర చెల్లింపు అభ్యర్థన మర్చంట్ ఎస్టాబ్లిష్మెంట్ వద్ద కార్డ్ హోల్డర్ ఆ ఛార్జీ లేదా ఇతర అభ్యర్థనలో పేర్కొన్న విధంగా, కార్డ్ను ఉపయోగించడం ద్వారా సక్రమంగా ఖర్చు చేసినట్లుగా నిర్ధారణ రుజువు అవుతుంది. కార్డ్ పోయినప్పుడు, దొంగిలించబడినప్పుడు లేదా మోసపూరితంగా దుర్వినియోగం చేయబడినప్పుడు మినహా, రుజువు యొక్క బాధ్యత కార్డ్ హోల్డర్ పై ఉంటుంది. ఒకవేళ ఒక వ్యాపారి ఒక లోపం లేదా మర్కండైజ్ రిటర్న్ యొక్క ఖాతా

కారణంగా పూర్తయిన లావాదేవీని రద్దు చేయాలనుకుంటే, మునుపటి సేల్స్ రసీదును వ్యాపారి రద్దు చేయాలి మరియు రద్దు చేయబడ్డ రసీదు యొక్క కాపీని అతని వద్ద ఉంచుకోవాలి.

4. ఏదైనా మర్చంట్/డివైస్ లోపం లేదా కమ్యూనికేషన్ లింక్ కారణంగా అన్ని రీఫండ్లు మరియు సర్దుబాట్లు మాన్యువల్ గా ప్రాసెస్ చేయబడతాయి మరియు తగిన ధృవీకరణ తరువాత మరియు వర్తించే వీసా నియమనిబంధనలకు అనుగుణంగా ఖాతా క్రెడిట్ చేయబడుతుంది. ఈ సమయంలో అందుకున్న ఏవైనా డెబిట్లు ఈ రీఫండ్ను పరిగణనలోకి తీసుకోకుండా కేవలం ఖాతా(లు)లో లభ్యం అవుతున్న బ్యాలెన్స్ ఆధారంగా గౌరవించబడతాయని కస్టమర్ అంగీకరిస్తారు. పేమెంట్ ఆదేశాలను అవమానించే అటువంటి చర్యల నుండి కస్టమర్ బ్యాంకుకు నష్టపరిహారం కూడా చెల్లిస్తారు.
5. కార్డ్ హోల్డర్ సమాచారం: ఏదైనా ATM లేదా ఎలక్ట్రానిక్ ఫండ్స్ ట్రాన్స్ఫర్ నెట్వర్క్ లో పాల్గొనడానికి సంబంధించి లేదా బ్యాంక్ యొక్క చట్టపరమైన బాధ్యతల కారణంగా కార్డ్ హోల్డర్ యొక్క బ్యాంక్ ఖాతా/లకు సంబంధించిన అటువంటి సమాచారాన్ని ఇతర సంస్థలు/ఏజెన్సీలు/స్థానిక అధికారులకు అత్యంత విశ్వాసంతో వెల్లడించే హక్కును బ్యాంకు కలిగి ఉంటుంది.

ATM ద్వారా డిపాజిట్లు

నగదు లేదా చెక్కు యొక్క డిపాజిట్ మొత్తం బ్యాంకు ద్వారా ధృవీకరణకు లోబడి ఉంటుంది మరియు ఈ ధృవీకరించబడ్డ అమౌంట్ తుదిది మరియు కస్టమర్ కు కట్టుబడి ఉంటుంది. (i) ATM లో చేసిన నగదు డిపాజిట్ల క్రెడిట్ తరువాతి పనిదినం నాడు కస్టమర్ కు లభ్యం అవుతుంది, మరియు (ii) చెల్లింపుదారు బ్యాంకు ద్వారా చెక్కు సక్రమంగా చెల్లించబడిన తరువాత చెక్ డిపాజిట్లు కస్టమర్ కు లభ్యం అవుతాయి. డిపాజిట్ సమయంలో ATM ద్వారా జారీ చేయబడ్డ స్టేట్ మెంట్ కార్డ్ హోల్డర్ డిపాజిట్ చేసిన దానిని మాత్రమే సూచిస్తుంది మరియు బ్యాంకుకు కట్టుబడి ఉండదు. ఒకవేళ అటువంటి డిపాజిట్లలో చెడిపోయిన, చిన్నాభిన్నమైన నోట్లు ఉంటే, అటువంటి డిపాజిట్ల స్వీకరణ కరెన్సీ నోట్ రీఫండ్ రూల్స్ ప్రకారం RBI ద్వారా తుది అంగీకారం మరియు రీయింబర్స్మెంట్ కు లోబడి ఉంటుంది. ఆమోదయోగ్యం కాని విదేశీ కరెన్సీ నగదు/చెక్కులు లేదా మరే ఇతర డిపాజిట్ల డిపాజిట్లు కస్టమర్ ఖర్చు, రిస్క్ మరియు బాధ్యతతో తిరిగి ఇవ్వబడతాయి.

గ్లోబల్ కార్డ్ హోల్డర్ అసిస్టెన్స్ సర్వీసెస్ (వీసా గ్లోబల్ ఎమర్జెన్సీ అసిస్టెన్స్ హెల్ప్ లైన్స్)

1. బహుభాషా వీసా ఎమర్జెన్సీ అసిస్టెన్స్ సర్వీసెస్ ప్రోగ్రామ్ విదేశాలకు ప్రయాణించేటప్పుడు వీసా కార్డ్ హోల్డర్ లకు ప్రపంచవ్యాప్త అత్యవసర రిఫరల్ సహాయాన్ని అందిస్తుందని కస్టమర్ అర్థం చేసుకున్నారు. వీటిలో విస్తృతమైన న్యాయ, వైద్య మరియు ఇతర సేవలు ఉన్నాయి. ఎమర్జెన్సీ కార్డ్ రిఫ్లెక్స్ మెంట్ మరియు అసిస్టెన్స్ ప్రోగ్రామ్ యొక్క కమ్యూనికేషన్స్ మరియు అరేంజ్ మెంట్లు థర్డ్ పార్టీ సర్వీస్ ప్రొవైడర్ ద్వారా అందించబడతాయి మరియు వీసా ఇంటర్నేషనల్ ద్వారా చెల్లించబడతాయి మరియు కార్డ్ హోల్డర్ తాను పొందే ఏదైనా మరియు అన్ని వైద్య, చట్టపరమైన లేదా ఇతర సేవల ఖర్చుకు బాధ్యత వహిస్తారు. కార్డ్ హోల్డర్ వీసాకు కార్డ్ హోల్డర్ గుర్తింపు గురించి సంతృప్తిపరచడం ద్వారా ఈ ప్రక్రియ ద్వారా ఎమర్జెన్సీ కార్డ్ రిఫ్లెక్స్ మెంట్ కూడా పొందవచ్చు.
2. కార్డ్ హోల్డర్ విదేశాల్లో తన కార్డ్ ను కోల్పోయినప్పుడు ఎమర్జెన్సీ కార్డ్ రిఫ్లెక్స్ మెంట్ ను వీసా ద్వారా జారీ చేయవచ్చు. ఎమర్జెన్సీ కార్డ్ పాయింట్ ఆఫ్ సేల్స్ (POS) వద్ద మాత్రమే పనిచేస్తుంది, ATM లో కాదు. కార్డ్ హోల్డర్ భారతదేశానికి

తిరిగి వచ్చిన తరువాత, అలా జారీ చేయబడిన ఎమర్జెన్సీ కార్డ్‌ను వ్యక్తిగతంగా బ్యాంకుకు సరెండర్ చేయాల్సి ఉంటుంది. ఇక్కడ పేర్కొన్న విధంగా సేవ్ చేయండి మరియు మినహాయించి, కార్డ్ ఉపయోగానికి సంబంధించిన అన్ని నియమనిబంధనలు అటువంటి ఎమర్జెన్సీ కార్డ్‌కు కూడా వర్తిస్తాయి.

3. కార్డ్ యొక్క హాట్ లిస్టింగ్ కోసం బ్యాంక్ ద్వారా అందుకున్న ఏదైనా ఆదేశాలను రద్దు చేయలేం, ఒకవేళ కోల్పోయినట్లుగా నివేదించబడ్డ కార్డ్ తరువాత కనుగొనబడినప్పటికీ. అటువంటి సందర్భంలో, కార్డ్‌హోల్డర్ కార్డ్‌ను నాశనం చేయాలి మరియు అలా చేయడంలో విఫలం కావడం వల్ల కలిగే ఏదైనా నష్టానికి బ్యాంకుకు నష్టపరిహారం చెల్లించాలి.

వీసా కన్సియర్డ్ సేవలు - సంతకం మరియు అనంతమైన డెబిట్ కార్డ్‌హోల్డర్లకు వర్తిస్తుంది.

1. పారిస్‌కు ఫ్లైట్ ఏర్పాటు చేయడం, హాంకాంగ్‌లో రెస్టారెంట్‌ను సిఫారసు చేయడం, మిలాన్‌లో ఒపేరా టికెట్లను ఏర్పాటు చేయడం లేదా ఇంటి నుండి నమ్మదగిన డ్రై క్లీనర్‌ను సూచించడం వంటి సర్వీస్‌లు అందుబాటులో ఉన్న కొన్ని సర్వీస్‌లు. ప్రపంచంలో ఎప్పుడైనా, ఎక్కడైనా ఒక ఫోన్ కాల్ చేస్తే చాలు. వీసా ఫ్లాటినింగ్ కస్టమర్ సెంటర్ (VPCC) 24 గంటలు, వారానికి 7 రోజులు నిపుణులచే నిర్వహించబడుతుంది.
2. కోటక్ బ్యాంక్ మరియు వీసా సంరక్షక సర్వీస్ ప్రొవైడర్ ద్వారా అందించబడే లేదా పొందబడిన వస్తువులు మరియు సేవల నాణ్యతకు బాధ్యత వహించవు, లేదా కార్డ్‌హోల్డర్ పొందిన లేదా పొందిన సర్వీస్‌లు, ప్రోడక్ట్ లలో ఏదైనా లోపం లేదా లోపాలకు కోటక్ బ్యాంక్ మరియు వీసా బాధ్యత వహించవు.
3. ఈ ఆఫర్ వల్ల లేదా దానికి సంబంధించి ఏదైనా వివాదం తలెత్తినట్లయితే, ఇతర ప్రాంతాల్లోని కోర్టులు/ట్రీబ్యూనళ్లు ఉమ్మడి లేదా సారూప్య అధికార పరిధిని కలిగి ఉన్నాయా లేదా అనే దానితో సంబంధం లేకుండా ముంబైలోని కోర్టుల ప్రత్యేక అధికార పరిధికి లోబడి ఉంటుందని మరియు అటువంటి వివాదాలు మధ్యవర్తిత్వం మరియు రాజీ చట్టం నిబంధనల కింద నిర్వహించబడతాయని కార్డ్‌హోల్డర్లు తిరుగులేని విధంగా అంగీకరిస్తున్నారు. 1996 (ఇప్పటి వరకు సవరించిన విధంగా)

ఫ్యూయల్ సర్చార్జీ

గోల్డ్, ఫ్లాటినింగ్, ప్రివీ ఫ్లాటినింగ్, బిజినెస్ గోల్డ్, బిజినెస్ ఫ్లాటినింగ్, సిగ్నేచర్ మరియు ఫ్లాటినింగ్ డెబిట్ కార్డ్‌లకు, ప్రస్తుతం, ఫ్యూయల్ సర్చార్జీ (ప్రస్తుతం 2.5%) ను మాఫీ చేయాలని బ్యాంక్ నిర్ణయించింది. కస్టమర్‌కు ముందస్తు నోటీసుతో భవిష్యత్తులో ఫ్యూయల్ సర్చార్జీ మినహాయంపును ఉపసంహరించుకునే హక్కు బ్యాంకుకు ఉంది.

వీసా కార్డ్ ఆఫర్‌లు

డెబిట్ కార్డ్‌లో ట్రి-అప్‌ల ద్వారా వీసా మద్దతు ఇచ్చే ప్రీమియం ఆఫర్ కూడా ఉంది, ఇది డెబిట్ కార్డ్ వినియోగదారులు వీసా డెబిట్ కార్డ్ ద్వారా కొనుగోలు చేసిన లేదా పొందిన సర్వీస్‌లు మరియు ప్రోడక్ట్‌లపై డిస్కౌంట్లను పొందడానికి అర్హత కల్పిస్తుంది. జీవనశైలి, చక్కటి భోజనం, ప్రయాణం, ఆరోగ్య సంరక్షణ వంటి వివిధ కేటగిరీల్లో ఇవి ఉన్నాయి. ఈ ఆఫర్లు డెబిట్ కార్డ్ వాడకానికి మాత్రమే వర్తిస్తాయని మరియు బ్యాంకు ద్వారా జారీ చేయబడిన మరే ఇతర కార్డ్ వాడకంపై కాదని కార్డ్‌హోల్డర్ అర్థం చేసుకున్నారు.

ఫీజు

1. నగదు ఉపసంహరణలు/బ్యాలెన్స్ విచారణ మరియు/లేదా వర్తించే చోట లావాదేవీల రుసుము నగదు ఉపసంహరణ/బ్యాలెన్స్ విచారణను పోస్ట్ చేసే సమయంలో లేదా వర్తించే చోట ఖాతా నుండి మినహాయించబడతాయి.
2. విదేశీ కరెన్సీలో జరిగే అన్ని లావాదేవీలు కార్డ్ హోల్డర్ బ్యాంక్ ఖాతా స్టేట్మెంట్లలో భారతీయ రూపాయిలలో బిల్ చేయబడతాయి. మీరు దీని ద్వారా కోటక్ బ్యాంక్ మరియు MasterCard/Visa/Rupayకి విదేశీ కరెన్సీలో విధించే ఛార్జీలను కోటక్ బ్యాంక్/MasterCard/Visa/Rupay వంటి కాలానుగుణంగా నిర్దేశించవచ్చు వంటి వాటితో సమానమైన భారతీయ రూపాయిలోకి మార్చడానికి అధికారం ఇస్తున్నారు.
3. డెబిట్ కార్డ్ వినియోగంపై వర్తించే జాయినింగ్/వార్షిక ఛార్జీలు/ఫీజులు కోటక్ GSFCలో అందుబాటులో ఉంటాయి మరియు కార్డ్ హోల్డర్(ల)కు 30 రోజుల ముందు సమాచారంతో కోటక్ బ్యాంక్ ఎప్పటికప్పుడు సవరించవచ్చు/మార్చవచ్చు.
4. ప్రతి కోటక్ డెబిట్ కార్డుపై నగదు ఉపసంహరణ పరిమితి వెబ్సైట్లో అందుబాటులో ఉంది మరియు కస్టమర్లకు 30 రోజుల ముందు నోటిఫికేషన్లతో ఇది మార్చబడవచ్చు.

కస్టమర్ ఫిర్యాదు

1. మాతో మీ అన్ని ఉత్తరప్రత్యుత్తరాలలో, దయచేసి మీ 16-అంకెల కోటక్ డెబిట్ కార్డ్ నంబర్ను సూచించండి. మీరు ఈ క్రింది మార్గాలలో దీని ద్వారా అయినా బ్యాంకును సంప్రదించవచ్చు.
 - మా 24 గంటల కస్టమర్ సేవా కేంద్రానికి కాల్ చేయడం ద్వారా - 1860 266 2666 (స్థానిక కాల్ ధరలు వర్తిస్తాయి).
పైవీ లీగ్ కస్టమర్లు 1800 266 6666 (టోల్ ఫ్రీ)కి కాల్ చేయవచ్చు.
2. ఫోన్ నంబర్లు మరియు SMS యొక్క వివరణాత్మక జాబితా www.kotak.com
 - www.kotak.comలో లాగిన్ చేయడం ద్వారా ఇమెయిల్ ద్వారా లేదా మీ ఇంటర్నెట్ బ్యాంకింగ్ ఖాతా ద్వారా
 - కొరియర్ ద్వారా-కోటక్ బ్యాంక్ లిమిటెడ్ P.O. బాక్స్:16344, ముంబై-400013

ఫిర్యాదుల పరిష్కారం / ఫిర్యాదులు / తీవ్రతరం చేయడం

మా సేవలతో సంతృప్తి చెందని సందర్భంలో, మీరు దిగువ ఫిర్యాదుల పరిష్కార లింకును ఉపయోగించి మీ ఫిర్యాదును నమోదు చేసుకోవచ్చు:

స్థాయి 1 - బ్రాంచ్/కస్టమర్ ఎక్స్పీరియన్స్ సెంటర్/ఆన్ లైన్ ఛానెల్

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

లెవల్ 2- నోడల్ అధికారి*

*మీరు స్థాయి 1 వద్ద సంతృప్తికరమైన ప్రతిస్పందనను అందుకోకుంటే, మా నోడల్ అధికారి పి.బల్గీకి nodalofficer@kotak.comలో ఇమెయిల్ పంపండి లేదా కోటక్ బ్యాంక్ లిమిటెడ్, 4వ అంతస్తు, కోటక్ ఇన్ఫినీటీ, భవనం సంఖ్య 21, ఇన్ఫినీటీ పార్క్, వెస్ట్రన్ ఎక్స్ప్రెస్ హైవే ఆఫ్, జనరల్ AK వైద్య మార్గ్, మలాద్ E, ముంబై 400097 అనే చిరునామాకి లేఖ పంపండి.

లెవల్ 3- ప్రిన్సిపల్ నోడల్ అధికారి వివరాలు**

** మీకు లెవల్ 2లో 2 పనిదినాల్లోపు సంతృప్తికరమైన స్పందన రాకుంటే, pno@kotak.com ద్వారా మా ప్రిన్సిపల్ నోడల్ అధికారి, కె వోరాకి ఇమెయిల్ పంపండి

- మీ ఫిర్యాదు బ్యాంకుకు అందిన 30 రోజులలోపు పరిష్కరించబడకపోతే, ఆ ఫిర్యాదును బ్యాంకింగ్ అంబుడ్స్మన్ వద్దకు తీసుకెళ్లవచ్చు. మీ స్థానానికి సంబంధించిన బ్యాంకింగ్ అంబుడ్స్మెన్ వివరాలు బ్రాంచ్ లో ప్రదర్శించబడతాయి. నిర్ణీత గడువులోగా పరిష్కారాన్ని అందించడంలో జాప్యం జరిగితే, బ్యాంక్ తన స్వంత అభీష్టానుసారం కార్డ్ హోల్డర్ ఏదైనా పరిహారానికి అర్హులైనా కాదా అని నిర్ణయిస్తుంది.
- పరిహారం చట్టం వివరాలు క్రింది లింక్ ప్రకారం ఉన్నాయి:

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

బీమా

1. కోటక్ డెబిట్ కార్డ్ కలిగి ఉన్న కస్టమర్లకు బ్యాంక్ బీమాను అందిస్తుంది.
2. కోటక్ బ్యాంక్ ఏ సమయంలోనైనా (తన స్వంత అభీష్టానుసారం మరియు దాని గురించి ఎటువంటి నోటీసు ఇవ్వకుండా లేదా దానికి ఏదైనా కారణం చెప్పకుండా) మార్చే , బీమా కవర్ను తాత్కాలికంగా నిలిపివేయడం, ఉపసంహరించుకోవడం, సవరించడం లేదా రద్దు చేయడం అనే హక్కును కలిగి ఉంది.
3. కార్డును పోగొట్టుకున్న/బ్లాక్ చేసిన తేదీ నుండి 30 రోజులలోపు కస్టమర్ క్లెయిమ్ యొక్క సమాచారాన్ని అందించాలి
4. కార్డ్ బ్లాక్ చేయబడిన తేదీ నుండి 60 రోజుల వ్యవధిలోగా బ్యాంకుకు క్లెయిమ్ సమర్పణ
5. క్లాసిక్ కార్డులపై వ్యక్తిగత ప్రమాద మరణ కవర్ కోసం, బీమా మెరుగుదల కోసం గత 30 రోజుల్లో INR 500 విలువ గల కనీసం 2 లావాదేవీలు (POS/e-కామర్స్) తప్పనిసరి
6. గోల్డ్ / ప్లాటినం / ప్రివీ ప్లాటినం / సిగ్నేచర్ మరియు ఇన్సైడైట్ డెబిట్ కార్డుపై వ్యక్తిగత ప్రమాద మరణ బీమా కోసం, కవర్ మెరుగుదల కోసం గత 60 రోజుల్లో INR 500 విలువ గల కనీసం 6 లావాదేవీలు (POS/e-కామర్స్) తప్పనిసరి
7. మరిన్నివివరాలను <https://www.kotak.com/en/personal-banking/cards/debit-cards/debit-card-services/insurnace-on-debit-card.html> లో యాక్సెస్ చేయవచ్చు