अत्यंत महत्वपूर्ण नियम और शर्तें

1 शुल्क एवं प्रभार

2 क्रेडिट और नकद निकासी सीमा

3 बिल भुगतान के लिए आपका गाइड

4 ग्राहक संपर्क केंद्र

5 शिकायत निवारण/ शिकायतें /एस्केलेशन

6 चूक

7 कार्डहोल्डरशिप की समाप्ति / निरसन

8 कार्ड गुम/चोरी होना

9 प्रकटीकरण

कार्डधारक अनुबंध

1 सामान्य परिभाषाएँ

2 कार्ड का उपयोग

3 नियमों और विनियमों की प्रयोज्यता

4 संपत्ति

5 कार्डधारक के दायित्व

6 क्रेडिट और नकद निकासी सीमा

7 अतिरिक्त कार्ड

8 खरीद

9 कैश एडवांस

10 ईएमआई सुविधा

11 बैलेंस ट्रांसफर सुविधा

13 कैश बैक

14 को–ब्रांडेड कार्ड

15 गुम या चोरी हुए कार्ड

16 बिलिंग, स्टेटमेंट और भुगतान

17 कार्डधारक की मृत्यु या स्थायी दिव्यांगता

18 चूक की घटनाएँ

19 प्रभार और शुल्क

20 प्रभारों की अनुसूची

21 वीज़ा से आपातकालीन सेवाएँ

22 तीसरे पक्ष द्वारा फीचर्स और सेवाएँ

23 भुगतान से मना करने की क्षमता

24 सुविधाएँ बढ़ाना और उन्हें वापस लेना

25 विदेशी विनिमय संबंधी दिशानिर्देश

26 जवाबदेही से बचाव

27 कोटक महिंद्रा बैंक रिवार्ड प्रोग्राम

28 क्षतिपूर्ति

29 समाप्ति

30 नियमों और शर्तों में परिवर्तन

31 प्रकटीकरण

32 विवाद और निपटारे के लिए न्यायाधिकार क्षेत्र

33 वैकल्पिक चैनलों के माध्यम से प्राप्त सेवाओं के लिए अतिरिक्त नियम और शर्तें

34 सिक्योर्ड कार्ड

35 अतिरिक्त प्रकटीकरण

36 डू–नॉट–कॉल रजिस्ट्री

37 संपर्क विवरण और शिकायत

38 असाइनमेंट

वेल्थ मैनेजमेंट इनफिनिट कार्ड, रॉयल सिग्नेचर, ज़ेन सिग्नेचर, व्हाइट सिग्नेचर, प्रिवि लीग सिग्नेचर, लीग प्लेटिनम और एनआरआई रॉयल क्रेडिट कार्ड के लिए विशेष नियम और शर्तें

1 वेलकम गिफ्ट ऑफर

2 प्रायोरिटी पास प्रिविलेज

कोटक क्रेडिट कार्ड्स रिवार्ड प्रोग्राम सेक्शन

क. रिवार्ड पॉइंट प्रोग्राम

ख. पीवीआर कोटक रिवार्ड प्रोग्राम

ग. कोटक व्हाइट पास वैल्यू प्रोग्राम

घ. 6ई रिवॉर्ड प्रोग्राम

कोटक बिज़ क्रेडिट कार्ड के विशेष लाभ

क. बीमा

क्रेडिट कार्ड पुनर्गठन (रीस्ट्रक्चरिंग) के नियम और शर्तें – कोटक महिंद्रा बैंक

अत्यंत महत्वपूर्ण नियम और शर्तें

एमआईटीसी का नवीनतम संस्करण और बैंक का कार्डधारक अनुबंध प्राप्त करने के लिए, कृपया www.kotak.com जाएँ।

1. शुल्क एवं प्रभार

क. जॉइनिंग शुल्क, वार्षिक शुल्क और ऐड-ऑन कार्ड शुल्क

कोटक महिंद्रा बैंक कार्ड वैरिएंट	**जॉइनिंग शुल्क** (आवेदन के समय वास्तविक शुल्क से अवगत कराया जाएगा)	**वार्षिक शुल्क** (आवेदन के समय वास्तविक शुल्क से अवगत कराया जाएगा)	**जॉइनिंग शुल्क से छूट की शर्तें**	**वार्षिक शुल्क से छूट की शर्तें-पहला वर्ष**	**वार्षिक शुल्क से छूट की शर्तें-दूसरा वर्ष और उसके बाद**	**ऐड-ऑन कार्ड के लिए जॉइनिंग शुल्क**
फीस्ट गोल्ड ^	शून्य	₹499**	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं	₹299
811 #ड्रिम डिफरंट	शून्य	शून्य	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं	छूट दे दी
फॉर्च्यून गोल्ड	शून्य	शून्य	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं	₹299
अर्बन गोल्ड	शून्य	₹199	लागू नहीं	साल में कम से कम ₹15,000 का खुदरा खर्च	साल में कम से कम ₹15,000 का खुदरा खर्च	छूट दे दी
पीवीआर गोल्ड/पीवीआर प्लेटिनम	शून्य	₹499 /₹999	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं	₹299
मोजो प्लेटिनम कार्ड	₹1,000	₹1,000	जारी होने के 90 दिनों में न्यूनतम खर्च रु. 30,000	साल में कम से कम ₹1 लाख का खुदरा खर्च	साल में कम से कम ₹1 लाख का खुदरा खर्च	₹299
रॉयल सिग्नेचर	₹1,499 / शून्य	₹999	लागू नहीं	साल में कम से कम ₹1 लाख का खुदरा खर्च	साल में कम से कम ₹1 लाख का खुदरा खर्च	छूट दे दी
ज़ेन सिग्नेचर	₹1,500	₹1,500	लागू नहीं	साल में कम से कम ₹1.5 लाख का खुदरा खर्च	साल में कम से कम ₹1.5 लाख का खुदरा खर्च	छूट दे दी
व्हाइट सिग्नेचर	₹3,000	₹3,000	लागू नहीं	साल में कम से कम ₹5 लाख का खुदरा खर्च	साल में कम से कम ₹5 लाख का खुदरा खर्च	छूट दे दी
लीग प्लेटिनम	₹499 / शून्य	₹499	लागू नहीं	साल में कम से कम ₹50,000 का खुदरा खर्च	साल में कम से कम ₹50,000 का खुदरा खर्च	छूट दे दी
एनआरआई रॉयल	शून्य	₹1000	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं	₹599

सिग्नेचर						
प्रिवि लीग सिग्नेचर (सशुल्क वैरिएंट)	शून्य	₹2500	लागू नहीं लागू नहीं	कम से कम ₹5 लाख का खुदरा खर्च या बैंक के साथ इन्सिग्निया या ट्रू ऑप्टिमा की^^^ रिलेशनशिप बनाए रखें	कम से कम ₹5 लाख का खुदरा खर्च या बैंक के साथ इन्सिग्निया या ट्रू ऑप्टिमा की^^^ रिलेशनशिप बनाए रखें	लागू नहीं
प्रिवि लीग सिग्नेचर (निःशुल्क वैरिएंट)	शून्य	शून्य	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं	
डिलाइट प्लेटिनम #	₹ 1,999	₹ 299	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं	₹ 299
इसेंसिया प्लेटिनम	₹ 1,499	₹ 749	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं	₹ 299
सिल्क इंस्पायर प्लेटिनम	₹ 599	₹ 599	लागू नहीं	साल में कम से कम ₹1,25,000 का खुदरा खर्च	साल में कम से कम ₹1,25,000 का खुदरा खर्च	लागू नहीं
वेल्थ मैनेजमेंट सिग्नेचर	शून्य	शून्य	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं
वेल्थ मैनेजमेंट इनफिनिट	शून्य	शून्य	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं
सोलारिस प्लेटिनम	₹ 500	₹ 500	लागू नहीं	साल में कम से कम ₹75,000 का खुदरा खर्च	साल में कम से कम ₹75,000 का खुदरा खर्च	छूट दे दी
कोटक बिज़	₹ 299	₹ 499	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं
वीर – प्लेटिनम	शून्य	₹ 299	लागू नहीं	लागू नहीं	साल में कम से कम ₹50,000 का खर्च	छूट
वीर – सेलेक्ट	शून्य	₹ 599	लागू नहीं	लागू नहीं	साल में कम से कम ₹1,00,000 का खर्च	छूट
6ई रिवॉर्ड – इंडिगो कोटक क्रेडिट कार्ड	₹ 700	₹ 700	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं
6ई रिवॉर्ड एक्सएल इंडिगो कोटक क्रेडिट कार्ड	₹ 1500	₹ 1500	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं

नोट: उपरोक्त शुल्क प्रत्येक कार्ड वैरिएंट पर लागू होने वाले मानक शुल्क हैं। समय–समय पर विशिष्ट प्रचार योजनाओं के तहत कार्डों की पेशकश किए जाने

पर, ये अलग–अलग हो सकते हैं।

ख. वित्त प्रभार:

कोटक महिंद्रा बैंक कार्ड वैरिएंट	ब्याज प्रभार		एटीएम से नकद निकासी कॉल अ ड्राफ्ट/ फंड ट्रांसफर/ कैश एडवांस प्रति 10,000 या उसका भाग	
	मासिक दर	वार्षिक दर (एपीआर)	वार्षिक दर (एपीआर)	वार्षिक दर (एपीआर)
फीस्ट गोल्ड/ अर्बन गोल्ड/ पीवीआर गोल्ड/ पीवीआर प्लेटिनम/ लीग प्लेटिनम/ डिलाइट प्लेटिनम/ इसेंसिया प्लेटिनम/ सिल्क इंस्पायर प्लेटिनम/ सोलारिस प्लेटिनम/कोटक बिज़/रॉयल सिग्नेचर/ज़ेन सिग्नेचर/वीर – प्लेटिनम/ सेलेक्ट/ 6ई रिवॉर्ड – इंडिगो कोटक क्रेडिट कार्ड/	3.50%	42.00%	300	42.00%
811 #ड्रिम डिफरंट/सिल्क इंस्पायर प्लेटिनम (टर्म डिपॉजिट के विरुद्ध जारी)	3.5%	42.00%	300	42.00%
फॉर्च्यून गोल्ड	3.50%	42.00%	199	42.00%
वेल्थ मैनेजमेंट सिग्नेचर/ इनफिनिट क्रेडिट कार्ड/ एनआरआई रॉयल सिग्नेचर/ व्हाइट सिग्नेचर	3.10%	37.20%	300	37.20%
प्रिवि लीग सिग्नेचर	2.49%	29.88%	300	29.88%

ग. अन्य प्रभार:

विलंब भुगतान प्रभार (एलपीसी)	पिछले स्टेटमेंट के अनुसार देय	एलपीसी प्रभार
	₹ 100 – 500	₹ 100
	₹ 500.01 – 5000	₹ 500
	₹ 5000.01 – 10000	₹ 500
	₹ 10000+	₹ 700
ओवर लिमिट प्रभार	₹ 500*	
लौटाया गया चेक /स्थायी निर्देश विफलता ##	₹ 500* (लागू दर के अनुसार)	
न्यूनतम देय राशि (एमएडी)	बैंक द्वारा तय किए गए अनुसार न्यूनतम देय राशि टीएडी का 5% या 10% हो सकती है। यह स्टेटमेंट में न्यूनतम देय राशि के कॉलम में परिलक्षित होगा।	
विदेशी लेनदेन मार्कअप	3.50%*^^	
रेलवे बुकिंग अधिभार (लागू दर के अनुसार)	**रेलवे अधिभार छूट के लिए पात्र उत्पाद:** 811 #ड्रिम डिफरंट/रॉयल वेल्थ मैनेजमेंट सिग्नेचर/ वेल्थ मैनेजमेंट इनफिनिट/ प्रिवि लीग सिग्नेचर/ लीग प्लेटि/ एनआरआई रॉयल सिग्नेचर / ज़ेन सिग्नेचर/ व्हाइट सिग्नेचर/ डिलाइट प्लेटिनम #/ सोलारिस प्लेटिनम/कोटक बिज़/वीर – प्लेटिनम/सेलेक्ट। **(जहाँ रेलवे अधिभार में छूट दी गई है, वैसे लेनदेन के लिए कोई रिवार्ड पॉइंट संचित नहीं होगा)** **वे उत्पाद जो रेलवे अधिभार छूट के लिए पात्र नहीं हैं:** इसेंसिया प्लेटिनम/ सिल्क इंस्पायर प्लेटिनम/ फीस्ट गोल्ड/ फॉर्च्यून गोल्ड/ अर्बन गोल्ड/ पीवीआर (गोल्ड और प्लेटिनम)/6ई रिवॉर्ड – एक्सएल इंडिगो कोटक क्रेडिट कार्ड/ 6ई रिवॉर्ड इंडिगो कोटक क्रेडिट कार्ड।	
लेनदेन राशि पर ईंधन अधिभार (न्यूनतम ₹10 के विषयाधीन) (लागू दर के अनुसार)	**ईंधन अधिभार छूट के लिए पात्र उत्पाद:** फॉर्च्यून गोल्ड/811 #ड्रिम डिफरंट/ रॉयल सिग्नेचर/ ज़ेन सिग्नेचर/ व्हाइट सिग्नेचर / वेल्थ मैनेजमेंट क्रेडिट/ वेल्थ मैनेजमेंट इनफिनिट/ प्रिवि लीग सिग्नेचर/ लीग प्लेटिनम/ एनआरआई रॉयल सिग्नेचर/ डिलाइट प्लेटिनम #/ सिल्क इंस्पायर प्लेटिनम/ सोलारिस प्लेटिनम/कोटक बिज़/वीर – प्लेटिनम/सेलेक्ट **(जहाँ ईंधन अधिभार में छूट दी गई है, वैसे लेनदेन के लिए कोई रिवार्ड पॉइंट संचित नहीं होगा)**	
	वे उत्पाद जो ईंधन अधिभार छूट के लिए पात्र नहीं हैं: इसेंसिया प्लेटिनम/ फीस्ट गोल्ड/ अर्बन गोल्ड/ पीवीआर (गोल्ड और प्लेटिनम) /6ई रिवॉर्ड – एक्सएल इंडिगो कोटक क्रेडिट कार्ड/ 6ई रिवॉर्ड इंडिगो कोटक क्रेडिट कार्ड	
नकद भुगतान प्रभार	₹ 100*	
कार्ड रिप्लेसमेंट शुल्क (खोये और क्षतिग्रस्त कार्ड)	₹ 100* प्रति कार्ड	
आवेदक को क्रेडिट इंफॉर्मेशन रिपोर्ट (सिबिल) की एक प्रति प्रदान करने के लिए प्रभार	₹ 50* प्रति आवृत्ति	
इमेज कार्ड शुल्क ###	₹ 99* प्रति इमेज कार्ड	
माई टीम इमेज कार्ड शुल्क ####	₹ 599* प्रति इमेज कार्ड	

*सरकारी कर (सेवा कर, जीएसटी, समय–समय पर कोई भी / सभी लागू कर सहित)। **केवल 18 मई 2011 के बाद जारी फीस्ट कार्डों पर लागू। ******एक कैलेंडर वर्ष में ₹ 500 की अधिकतम रेलवे अधिभार छूट। ******ईंधन अधिभार केवल ₹500 –₹3,000 के मूल्य के बीच के लेनदेन के लिए माफ होगा। प्रिवि लीग सिग्नेचर/कोटक बिज़ और डिलाइट प्लेटिनम# को छोड़कर एक कैलेंडर वर्ष में ₹ 3,500 की अधिकतम ईंधन अधिभार छूट। प्रायोरिटी लीग सिग्नेचर (निःशुल्क वैरिएंट), और डिलाइट प्लेटिनम के लिए, ईंधन अधिभार केवल ₹400 से ₹ 4,000 के मूल्य के बीच के लेनदेन के लिए माफ होगा। डिलाइट प्लेटिनम और प्रिवि लीग सिग्नेचर (निःशुल्क वैरिएंट) पर ईंधन अधिभार में अधिकतम वार्षिक छूट ₹ 4,500 है, प्रिवि लीग सिग्नेचर (सशुल्क वैरिएंट) के लिए यह ₹300 प्रति माह है। सोलारिस क्रेडिट कार्ड के लिए, ₹ 400 से ₹ 3,500 के सभी ईंधन लेनदेन पर अधिभार छूट मिलेगी। अधिकतम छूट की अनुमति ₹100/– प्रति स्टेटमेंट साइकिल प्रति कार्ड खाता है। कोटक बिज़ के लिए, एक कैलेंडर वर्ष में अधिकतम ईंधन अधिभार छूट ₹2,500 है। ^ट्रंप का अब नया नाम फीस्ट है। #कृपया प्रिवि लीग डिलाइट प्लेटिनम क्रेडिट कार्ड पर लागू प्रभारों के लिए डिलाइट प्लेटिनम क्रेडिट कार्ड के शुल्कों व प्रभारों का संदर्भ लें। वेल्थ मैनेजमेंट इनफिनिट के लिए, ओवर लिमिट शुल्क/नकद भुगतान प्रभार और कार्ड रिप्लेसमेंट शुल्क माफ कर दिया गया हैं। ### स्थायी निर्देश विफलता (ऑटो डेबिट, एनएसीएच और ईसीएस)।^^ प्रिवि लीग सिग्नेचर (सशुल्क वैरिएंट) और वेल्थ मैनेजमेंट इनफिनिट कार्ड के लिए फॉरेक्स मार्कअप 2% है। ^^^किसी भी एक स्थिति को बनाए रखते हुए ट्रू–ऑप्टिमा–की के मानदंड को पूरा करें: (1) बचत या चालू खाते में ₹1 लाख से अधिक की औसत मासिक शेषराशि (एएमबी) के साथ ₹30 लाख का रिलेशनशिप वैल्यू। (2) बचत खाते में ₹10 लाख से अधिक का एएमबी (3) चालू खाते में ₹15 लाख से अधिक का एएमबी ### एनआरआई रॉयल सिग्नेचर, व्हाइट सिग्नेचर, प्रिवि लीग और वेल्थ

मैनेजमेंट कार्ड वैरिएंट के लिए इमेज कार्ड उपलब्ध नहीं है। ### एक्रा गोल्ड कार्ड को 811 #DreamDifferent क्रेडिट कार्ड के नए नाम से लाया गया है, जो 15 जुलाई 2020 से प्रभावी है। ### माई टीम इमेज कार्ड केवल चुनिंदा कार्ड वैरिएंट पर उपलब्ध है, जैसे कि – 811 #Dream Different, रॉयल सिग्नेचर, लीग प्लेटिनम, डिलाइट प्लेटिनम, इसेंसिया प्लेटिनम और अर्बन गोल्ड।

घ. ब्याज–मुक्त अवधि:

बिलिंग चक्र की प्रारंभ तिथि से ब्याज–मुक्त अवधि 48 दिनों से अधिक नहीं होगी। 5 मई 2014 की प्रभावी तिथि से: आपके कार्ड की भुगतान देय तिथि, स्टेटमेंट तिथि के बाद 18 से 21 दिनों के बीच हो सकती है (कृपया वास्तविक भुगतान देय तिथि जानने के लिए अपना स्टेटमेंट देखें)। इस तरह, आपकी भुगतान देय तिथि के आधार पर फ्री क्रेडिट अवधि 18–48 दिनों से लेकर 21–51 दिनों की हो सकती है।

ब्याज–मुक्त अवधि की गणना के लिए दृष्टांतपरक उदाहरण:

11 अप्रैल से 10 मई की अवधि के स्टेटमेंट के लिए भुगतान की तिथि 28 मई है। यह मानते हुए कि आपने अपने पिछले महीने की बकाया राशि का पूरा भुगतान किया है, तो अनुग्रह (ग्रेस) अवधि निम्न होगी:

दिनांक 12 अप्रैल की खरीदारी के लिए, ब्याज–मुक्त अनुग्रह अवधि 12 अप्रैल से 28 मई अर्थात 48 दिनों की होगी, और दिनांक 2 मई की खरीदारी के लिए, ब्याज–मुक्त अनुग्रह अवधि 2 मई से 28 मई अर्थात 27 दिनों की होगी।

हालाँकि, यदि आपने देय तिथि से पहले पिछले महीने की बकाया राशि का पूर्ण भुगतान नहीं किया है, तो आपको ब्याज–मुक्त अवधि का लाभ नहीं मिलेगा।

ङ. वित्त प्रभार (ब्याज प्रभार):

यदि आप नियत तिथि पर या उससे पहले पिछली बिल राशि का भुगतान नहीं करते हैं, तो आप पर दैनिक रूप से ब्याज लगेगा; और यह ब्याज लेनदेन की तिथि से सेटलमेंट की तिथि तक लिया जाएगा। लेनदेन की तिथि से लेकर सेटलमेंट की तिथि तक कैश एडवांस पर ब्याज लिया जाएगा, इसमें गोल्ड फॉर्च्यून और 811 #ड्रिम डिफरंट कार्डधारक शामिल नहीं हैं क्योंकि इन्हें सभी कैश एडवांस के लिए ब्याज–मुक्त अवधि की सुविधा प्राप्त है। आपके खर्चों, पे–बैक और यूटिलाइजेशन पैटर्न के आधार पर, समय–समय पर ब्याज दरों में बदलाव हो सकता है/प्रति माह 3.5% (42.0% वार्षिक) तक की वृद्धि हो सकती है। नियत तिथि के बाद लेकिन अगली स्टेटमेंट तिथि से पहले पूर्ण भुगतान प्राप्त होने पर भी ब्याज लगेगा। यदि आप आंशिक भुगतान कर रहे हैं, लेकिन आपने भुगतान की देय तिथि पर या उससे पहले वर्तमान स्टेटमेंट के बकाया का पूर्ण भुगतान कर दिया है, तो पूर्ण भुगतान की तिथि तक वर्तमान स्टेटमेंट के कुल बकाया पर ब्याज लगेगा। इस तरह का लगाया गया ब्याज बाद के स्टेटमेंट में परिलक्षित होगा।
उदाहरण के लिए, 20 जून के स्टेटमेंट का कुल बैलेंस ₹ 5000 है। भुगतान की देय तिथि 8 जुलाई है। 1 जुलाई को ₹ 5000 का भुगतान किया गया। 20 जुलाई के स्टेटमेंट में, ₹ 5000 पर 10 दिनों का ब्याज लगेगा।

च. ब्याज गणना का उदाहरण:

मान लीजिए कि आप पर 15 मार्च को की गई खरीदारी के लिए ₹10,000 का बकाया है। 31 मार्च को जनरेट किए गए स्टेटमेंट में ₹10,000 का बैलेंस दिखेगा। आपने 10 अप्रैल को ₹ 4,000 का भुगतान कर दिया। और आप 15 अप्रैल को ₹ 2,000 की खरीदारी करते हैं। आगे, आपने 30 अप्रैल तक अपने क्रेडिट कार्ड पर कोई और भुगतान नहीं किया। तो इस मामले में ब्याज निम्नानुसार लगेगा:

दैनिक ब्याज दर = (3.4%)*12/365 = 0.1118%.
17 दिनों (15 मार्च – 31 मार्च) के लिए ₹ 10,000 के बैलेंस पर = 10000*0.1118%*17= ₹ 190.06
9 दिनों (1 अप्रैल – 9 अप्रैल) के लिए ₹ 10,000 के बैलेंस पर = 10000*0.1118%*9 = ₹ 100.6
5 दिनों (10 अप्रैल – 14 अप्रैल) के लिए ₹ 6,000 के बैलेंस पर = 6000*0.1118%*5 = ₹ 33.54
16 दिनों (15 अप्रैल – 30 अप्रैल) के लिए ₹ 8,000 के बैलेंस पर = 8000*0.1118%*16 = ₹ 143.10
लगाया गया कुल ब्याज = ₹ 467.24; कुल बकाया = ₹ 8467.24

उपरोक्त उदाहरण में, 30 अप्रैल को जनरेट हुए स्टेटमेंट के अनुसार कुल ₹ 8467.24 की राशि देय है। आप 15 मई को ₹ 8467.24 का भुगतान करते हैं, और आप मई के महीने में कोई और खरीदारी नहीं करते हैं। तब, 31 मई को जनरेट हुए स्टेटमेंट में आप पर ₹ 132.51 का ब्याज लगाया जाएगा। (14 दिनों (1 मई – 14 मई) के लिए ₹ 8467.24 के बैलेंस पर = 8467.24*0.1118%*14=132.53)

उपरोक्त उदाहरण में सरकारी कर (सेवा कर, जीएसटी, समय–समय पर कोई भी / सभी लागू कर सहित) शामिल नहीं हैं। उपर्युक्त दृष्टांत में 3.4% प्रति माह का रिवॉल्विंग ब्याज दर लागू है, और कार्ड वैरिएंट के आधार पर ब्याज अलग–अलग हो सकता है।

नोट: यदि आप ₹ 5,000 खर्च करते हैं और आप हर महीने न्यूनतम देय राशि **(''एमएडी'')** का भुगतान करते हैं, और तब यह बकाया राशि पर परिणामी ब्याज भुगतान के साथ 4 वर्षों में पुनर्भुगतान की जाने वाली राशि के रूप में बदल सकती है (10% के रूप में एमएडी के साथ की गई गणना)। इसलिए यह सुझाव दिया जाता है कि जब भी आपके पास नकदी प्रवाह उपलब्ध हो, तब बैंक को एमएडी से अधिक राशि का भुगतान कर दिया करें। यदि भुगतान की देय तिथि के बाद भी एमएडी का भुगतान नहीं होता है, तो **विलंब भुगतान शुल्क** लगेगा।

2. क्रेडिट और नकद निकासी सीमा

क्रेडिट सीमा अर्थ वह अधिकतम सीमा जिस तक आप अपने क्रेडिट कार्ड पर खर्च कर सकते हैं। यदि आप कार्ड के लिए आवेदन करते समय अंतर्राष्ट्रीय लेनदेन का विकल्प चुनते हैं, तो अंतरराष्ट्रीय लेनदेन के लिए क्रेडिट सीमा अधिकतम सीमा के समान होगी। प्रत्येक मासिक विवरण के जनरेशन के समय उपलब्ध क्रेडिट सीमा उक्त विवरण के भाग के रूप में प्रदान की जाती है। कार्ड वितरण के समय आपको क्रेडिट और नकद निकासी सीमा से अवगत कराया जाता है। नकद सीमा आपकी क्रेडिट सीमा का ही सबसेट होता है। बैंक समय–समय पर आपके कार्ड खाते की समीक्षा करेगा, और किसी भी पूर्व सूचना के बिना आंतरिक मानदंडों के आधार पर आपकी क्रेडिट और नकद सीमा घटा सकता है। यदि आप अपनी क्रेडिट लिमिट बढ़ाना चाहते हैं, तो आप बैंक को लिखित में अनुरोध कर और अपनी आय से संबंधित वित्तीय दस्तावेज़ प्रदान कर ऐसा कर सकते हैं। यदि आप अंतर्राष्ट्रीय लेनदेन अक्षम करना चाहते हैं या अंतर्राष्ट्रीय लेनदेन के लिए क्रेडिट सीमा बढ़ाना/घटाना चाहते हैं, तो आप इसके लिए बैंक के ग्राहक संपर्क केंद्र से संपर्क कर सकते हैं। आपकी क्रेडिट लिमिट बढ़ाने के आपके विशिष्ट अनुरोध के आधार पर, बैंक अपने विवेकाधिकार में लिमिट बढ़ाने पर विचार कर सकता है।

3. बिल भुगतान के लिए आपका गाइड

क. आपका स्टेटमेंट

बैंक आपको महीने के भुगतान और लेनदेन को दर्शाता हुआ मासिक स्टेटमेंट भेजेगा। यदि कार्ड खाते में 100 रुपए से कम का बकाया देय है या कोई लेनदेन नहीं हुआ है तो ऐसी स्थिति में कोई स्टेटमेंट नहीं भेजा/जनरेट किया जाएगा। हमारे रिकॉर्ड में दर्ज आपके मेलिंग पते पर डाक या ईमेल से आपको स्टेटमेंट भेज दिया जाएगा। कोटक एनआरआई क्रेडिट कार्डधारकों को केवल ईमेल से स्टेटमेंट भेजा जाएगा। स्टेटमेंट प्राप्त न होने से कार्डधारक अनुबंध के तहत आपके दायित्वों और देनदारियों पर कोई असर नहीं पड़ेगा, और आपको भुगतान की नियत तिथि से पहले न्यूनतम देय राशि का निपटान करना होगा।

ख. भुगतान की जाने वाली राशि चुनें

यदि देय तिथि को या उससे पहले आपसे कम से कम एमएडी का भुगतान प्राप्त हो जाता है, तो आप पर विलंब भुगतान शुल्क नहीं लगेगा। कृपया ध्यान दें कि ईएमआई, जॉइनिंग/वार्षिक शुल्क और सभी प्रोसेसिंग शुल्क आपके एमएडी में पूर्ण रूप से जोड़े जाते हैं। यदि पिछले स्टेटमेंट के कुछ एमएडी का भुगतान पूरी तरह नहीं हुआ है, तो उसे भी वर्तमान एमएडी में जोड़ा जाएगा। यदि कुल बकाया राशि क्रेडिट लिमिट से अधिक है, तो जिस राशि तक क्रेडिट लिमिट पार हो गई है उसे भी एमएडी में शामिल किया जाएगा। यदि आप ''कुल राशि'' का भुगतान करना चाहते हैं, तो कोई ब्याज नहीं लगेगा। हमारी सलाह है कि आप ब्याज से बचने के लिए अपनी कुल राशि का भुगतान करें।

ग. भुगतान

कार्ड पर बकाया राशि के निमित्त आप से प्राप्त भुगतान में क्रमशः सभी करों, शुल्कों व अन्य प्रभारों, ब्याज शुल्कों, ईएमआई, कैश एडवांस, खरीद और बैलेंस ट्रांसफर को समायोजित किया जाएगा। आपको सभी भुगतान भारतीय रुपए में ही करने चाहिए।

घ. भुगतान विधियाँ

1) **स्थायी निर्देश (ऑटो डेबिट) के माध्यम से भुगतान करें:** यदि कार्डधारक का बैंक में बचत खाता है, तो वह भुगतान की नियत तिथि पर हर महीने ऐसे खाते से भुगतान डेबिट करने के लिए लिखित रूप में स्थायी निर्देश देकर बचत खाते के माध्यम से सीधे भुगतान कर सकता है। कोटक एनआरआई क्रेडिट कार्डधारक को न्यूनतम देय राशि के भुगतान के लिए ऑटो डेबिट निर्देश देना अनिवार्य है।

2) **ऑनलाइन भुगतान करें:** यदि कार्डधारक के पास बैंक में बचत खाता है तो वह अपने इंटरनेट बैंकिंग पासवर्ड का उपयोग कर www.kotak.com पर अपने क्रेडिट कार्ड बिल का ऑनलाइन भुगतान कर सकता है।

3) **किसी अन्य बैंक के साथ आपके बचत खाते से ऑनलाइन भुगतान करने के लिए:** आप नेट बैंकिंग/वेब–पे के माध्यम से या बैंक द्वारा सक्षम की गई किसी भी अन्य भुगतान विधि के माध्यम से किसी अन्य बैंक खाते से भी क्रेडिट कार्ड की बकाया राशि का भुगतान कर सकते हैं।

4) **शाखाओं में नकद भुगतान करें:** कार्डधारक बैंकिंग घंटों के दौरान निर्दिष्ट स्थानों पर नकद जमा करके भी बिल का भुगतान कर सकता है कोटक एनआरआई क्रेडिट कार्डधारक, शाखाओं में नकद भुगतान के माध्यम से अपने क्रेडिट कार्ड बिल का भुगतान नहीं कर सकते हैं। लागू प्रभारों के लिए, कृपया ऊपर उल्लिखित विवरण देखें।

5) **चेक या डिमांड ड्राफ्ट के माध्यम से भुगतान करें:** ''कोटक महिंद्रा बैंक क्रेडिट कार्ड XXXX XXXX XXXX XXXX" के पक्ष में चेक या ड्राफ्ट लिखकर उसे एटीएम में या पार्टनर ड्रॉप बॉक्स में डाल दें। कोटक एनआरआई क्रेडिट कार्डधारक सभी भुगतान केवल अपने एनआरई/एनआरओ खाते से कर सकते हैं।

विस्तृत जानकारी प्राप्त करने तथा भुगतान के अन्य तरीकों जैसे कि वीज़ा क्रेडिट कार्ड भुगतान, इंटर बैंक मोबाइल भुगतान सेवाओं के बारे में अधिक जानने के लिए, **www.kotak.com** पर जाएँ।

ङ. बिलिंग संबंधी विवादों का समाधान

यदि कार्डधारक ने कोटक महिंद्रा बैंक से भिन्न किसी अन्य बैंक के माध्यम से क्रेडिट कार्ड का भुगतान किया है, और बाद में क्रेडिट कार्ड के निमित्त अतिरिक्त भुगतान के रिफ़ंड का अनुरोध करता है तो कार्डधारक को अपने पिछले दो भुगतानों के लिए बैंक खाता स्टेटमेंट प्रस्तुत करना होगा।

यदि कार्डधारक स्टेटमेंट में उल्लेखित प्रभारों से असहमत है, तो उसे स्टेटमेंट प्राप्त होने के 60 (साठ) दिनों के भीतर कोटक महिंद्रा बैंक के पत्राचार के पते पर लिखित रूप में सूचित करना चाहिए, ऐसा करने में विफल रहने पर यह माना जाएगा कि स्टेटमेंट में उल्लेखित सभी प्रभार सुसंगत हैं और आपको स्वीकार्य हैं। कृपया ध्यान दें कि यदि आपको अंतरराष्ट्रीय लेनदेन के संबंध में कोई विवाद है, तो आपको हमें अपने पासपोर्ट की एक प्रति प्रदान करनी होगी।

यदि कार्डधारक ने क्रेडिट कार्ड के निमित्त अतिरिक्त राशि का भुगतान किया है, तो वह भुगतान क्रेडिट कार्ड खाते में ही वापस किया जाएगा। यदि क्रेडिट कार्ड रद्द हो जाता है, तो कोई भी अतिरिक्त बकाया राशि केवल ग्राहक के बचत खाते में अंतरित की जाएगी।

4. ग्राहक संपर्क केंद्र

हमारे साथ अपने सभी संचार में, कृपया अपने 16 अंकों के कोटक क्रेडिट कार्ड नंबर का अवश्य उल्लेख करें।

आप निम्नलिखित किसी भी तरीके से बैंक से संपर्क कर सकते हैं।

(क) 24 घंटे उपलब्ध हमारे ग्राहक सेवा केंद्र – **1860 266 2666** पर कॉल करके (स्थानीय कॉल दर लागू होते हैं)। प्रिवि लीग ग्राहक **1800 266 6666** (टोल–फ्री) पर कॉल कर सकते हैं। फोन नंबरों की विस्तृत सूची **www.kotak.com** पर उपलब्ध है (ख) **www.kotak.com** पर लॉग इन कर ईमेल से या अपने इंटरनेट बैंकिंग खाते के माध्यम से (ग) निम्न पते पर कूरियर कर – सर्विस मैनेजर, कोटक महिंद्रा बैंक लिमिटेड, तीसरी मंजिल, आकृति एसएमसी, एलबीएस मार्ग, खोपट, ठाणे (पश्चिम), महाराष्ट्र – 400601, भारत। (घ) नियमित डाक: कोटक महिंद्रा बैंक लिमिटेड, कोटक क्रेडिट कार्ड, पी.ओ. बॉक्स नं. 27703, मलाड (पूर्व), मुंबई – 400097, भारत।

5. शिकायत निवारण/ शिकायतें /एस्केलेशन

यदि किसी अनपेक्षित घटना में आप हमारी सेवाओं से संतुष्ट नहीं हैं, तो आप (i) **www.kotak.com** पर शिकायत फॉर्म भरकर (ii) हमारे ग्राहक संपर्क केंद्र पर कॉल कर (iii) सर्विस मैनेजर–सर्विस ऑपरेशन को लिखकर अपनी शिकायत दर्ज करा सकते हैं (iv) आगे के एस्केलेशन के लिए आप एम. राजू, नोडल अधिकारी, क्रेडिट कार्ड डिवीजन को nodalofficer@kotak.com पर लिख सकते हैं। यदि आपकी शिकायत का बैंक में प्राप्त होने के 30 दिनों के भीतर निवारण नहीं होता है, तो उक्त शिकायत को बैंकिंग लोकपाल के पास भेज सकते हैं। आपके स्थान से संबंधित बैंकिंग लोकपाल का विवरण शाखाओं में प्रदर्शित होता है।

6. चूक

यदि कार्डधारक न्यूनतम देय राशि का भी भुगतान नहीं करता है, तो कार्डधारक को हर अगले स्टेटमेंट में बकाया भुगतान करने के लिए याद दिलाया जाएगा। 6 महीने से अधिक की अवधि तक बकाया बैलेंस रहने पर कार्डधारक को 'इरादतन चूककर्ता' (विलफुल डिफॉल्टर) के रूप में रिपोर्ट किया जाएगा। चूक की स्थिति में, डाक, फैक्स और टेलीफोन, इलेक्ट्रॉनिक मेल, एसएमएस संदेश के माध्यम से फॉलो–अप किया जा सकता है और/या फॉलो–अप की याद दिलाने व बकाया राशि की वसूली के लिए तीसरे पक्षों की सेवा ली जा सकती है। बैंक और किसी भी नियुक्त तीसरे पक्ष को समय–समय पर यथासंशोधित क्रेडिट कार्ड संचालन के लिए बैंक की उचित व्यवहार संहिता और बकाया की वसूली व जमानत पुनरधिकार नीति का पालन करना होगा। बैंक निम्नलिखित मामले में किसी भी सूचित चूक को वापस लेने का हकदार होगा:

- यदि संबंधित चूककर्ता ने बैंक के साथ अपनी संपूर्ण बकाया राशि चुकता कर दी है या बैंक के साथ अपने बकाये का निपटान कर दिया है।
- यदि बैंक द्वारा या बैंक के विरुद्ध दायर कानूनी मुकदमे में अदालती आदेश/फैसले द्वारा बैंक को यह निर्देश दिया गया है कि वह कार्डधारक को बैंक के खिलाफ डि–लिस्ट करे। व्यक्तिगत समीक्षाओं के आधार पर मामलावार निर्णय लिया जाता है।
- उपर्युक्त परिदृश्यों में, कार्डधारक के रिकॉर्ड को क्रेडिट ब्यूरो में अगले मासिक रिफ्रेश में 'वर्तमान/करेंट' के रूप में अपडेट किया जाएगा।

कार्डधारक की मृत्यु या स्थायी विकलांगता की स्थिति में, बैंक किसी भी लागू बीमा कवर से या कार्डधारक के वारिस/ निष्पादक/ प्रशासक से कार्ड पर बकाया राशि की वसूली सहित किसी भी कार्ड खाते(खातों) के बकाया वसूल करने के लिए, अपने विवेकाधिकार में कानून और निष्पक्षता के तहत उपलब्ध सभी उपायों को आजमाने का अधिकार सुरक्षित रखता है।

यदि कार्ड खो जाता या चोरी हो जाता है, तो कार्डधारक को अनधिकृत लेनदेन से सुरक्षित रखा जाता है जहाँ प्रति वर्ष बीमित राशि का पात्रता ग्रिड सिल्वर कार्ड के लिए ₹25,000; गोल्ड कार्ड के लिए ₹1,00,000; प्लेटिनम कार्ड के लिए ₹1,25,000; सिग्नेचर कार्ड के लिए ₹2,50,000; प्रीमियम कार्ड के लिए ₹10,00,000 है। बीमा कवर के बारे में www.kotak.com पर विस्तार से बताया गया है।

7. कार्डहोल्डरशिप की समाप्ति / निरसन

कार्डधारक किसी भी समय लिखित अनुरोध कर या बैंक के ग्राहक संपर्क केंद्र को कॉल कर और कार्ड को तिरछे टुकड़ों में काटकर अपनी क्रेडिट कार्ड सुविधा को समाप्त कर सकता है। तब आपकी सारी बकाया राशि तुरंत देय हो जाएगी। अगर क्रेडिट कार्ड का उपयोग 150 दिनों से अधिक समय से नहीं किया जाता है, तो कार्ड को सुरक्षा कारणों से अस्थायी रूप से ब्लॉक किया जा सकता है।

अगर कोटक महिंद्रा बैंक को व्यावसायिक या सुरक्षा कारणों से ऐसा उचित प्रतीत होता है या आप विलंब से भुगतान करते हैं, या क्रेडिट लिमिट को पार कर जाते हैं या चेक लौट जाता है तो वह बिना किसी पूर्व सूचना के किसी भी समय कार्ड के उपयोग को रद्द कर सकता है।

8. कार्ड गुम/चोरी होना

- कार्डधारक को ग्राहक संपर्क केंद्र पर तुरंत कॉल करके बैंक को कार्ड खो जाने की सूचना देनी होगी। कार्डधारक के अनुरोध पर, बैंक दुरुपयोग को रोकने के लिए तुरंत कार्ड को निष्क्रिय कर देगा। कार्डधारक को स्थानीय पुलिस थाने में प्रथम सूचना रिपोर्ट (एफआईआर) दर्ज करानी चाहिए।

हालाँकि, यदि कोई व्यक्ति कार्डधारक या ऐड–ऑन कार्डधारक की सहमति से या उसकी सहमति के बिना कार्ड या पिन प्राप्त करता है और दुरुपयोग करता है, या यदि कार्डधारक धोखाधड़ीपूर्ण या लापरवाही भरा कृत्य करता है तो इसके परिणामस्वरूप होने वाली क्षति के लिए वह (कार्डधारक) स्वयं उत्तरदायी होगा।

- अगर आपने कोटक महिंद्रा बैंक को नुकसान के बारे में सूचित कर दिया है तो आप आगे कार्ड के किसी भी दुरुपयोग के लिए उत्तरदायी नहीं होंगे, बशर्ते कि आपने घोर लापरवाही नहीं बरती है।
- यदि मर्चेंट द्वारा ऐसी कोई भी राशि लगाई जाती है जो ग्राहक द्वारा बकाया व देय है, भले ही वह विवादित हो या नहीं, तो ग्राहक स्वयं पर लागू बिलिंग चक्र के अनुसार बैंक को भुगतान करने के लिए उत्तरदायी है। इसके अलावा, जहाँ बैंक ने भुगतान किया है, वहाँ बैंक ग्राहक से उक्त राशि की वसूली करने का हकदार है। इसके अलावा, जहाँ राशि विवाद में है, वहाँ विवाद के परिणाम/निर्णय की प्रतीक्षा किए बिना ग्राहक को बिलिंग चक्र के अनुसार उक्त राशि का भुगतान करना होगा। भले ही ग्राहक का बैंक के साथ मौजूदा संबंध समाप्त हो गया हो और/या किसी भी कारण से कार्ड को निलंबित/बंद कर दिया गया हो, तब भी वसूली करने का बैंक का उक्त अधिकार और भुगतान करने की ग्राहक की देयता वैध और विद्यमान बनी रहेगी।

9. प्रकटीकरण

कार्डधारक यह स्वीकार करता है कि मौजूदा व्यावसायिक अभ्यासों के अनुसार, बैंक ग्राहक को कोई सूचना दिए बिना समय–समय पर किसी भी क्रेडिट ब्यूरो (मौजूदा या भावी) को क्रेडिट कार्ड से संबंधित कोई भी जानकारी प्रकट कर सकता है। क्रेडिट इंफॉर्मेशन ब्यूरो इंडिया लिमिटेड (सिबिल) और अन्य क्रेडिट ब्यूरो, वित्तीय प्रणाली की कार्यक्षमता और स्थिरता में सुधार करने के लिए भारत सरकार और भारतीय रिजर्व बैंक की पहल हैं। ओवरड्यू कार्ड खातों के निमित्त भुगतान प्राप्ति पर डेटा का अपडेशन, बैंक द्वारा भुगतान प्राप्ति की तिथि से 60 दिनों की अवधि के भीतर सिबिल/अन्य क्रेडिट ब्यूरो में दिखने लगेगा। हम कार्डधारक को यह भी सूचित करना चाहते हैं कि बैंक अपने विवेकाधिकार में, शिकायत संबंधी बातचीत या भुगतान वसूली से संबंधित बातचीत या किसी भी अन्य बातचीत, जैसा कि बैंक को उचित प्रतीत हो, के मामले में कार्डधारक और बैंक प्रतिनिधि के बीच विशिष्ट बातचीत को रिकॉर्ड कर सकता है।

कार्डधारक अनुबंध

(नियम और शर्तें)

ग्राहक इस बात से सहमत है कि क्रेडिट कार्ड सेवाओं का लाभ उठाना निम्नलिखित नियमों व शर्तों के साथ–साथ बैंक के खातों और सेवाओं से संबंधित सामान्य नियमों एवं शर्तों तथा उन नियमों के विषयाधीन है जिन्हें बैंक द्वारा समय–समय पर जारी किया जा सकता है, इसके अलावा, यह भारतीय रिज़र्व बैंक (आरबीआई) या किसी अन्य सांविधिक या नियामक प्राधिकरण द्वारा समय–समय पर प्रस्तुत या संशोधित नियमों और विनियमों (नियम और शर्तों) के विषयाधीन है।

नीचे दी गई शर्तें सभी क्रेडिट कार्ड वैरिएंट पर लागू होती हैं, सिवाय इसके कि किसी खास क्रेडिट कार्ड वैरिएंट के लिए किसी विशेष शर्त का उल्लेख किया गया हो।

1. परिभाषाएँ

1.1. “खाता” का अर्थ है– सामान्य नियमों और शर्तों तथा बैंक के खातों व सेवाओं से संबंधित नियमों के तहत बैंक द्वारा अनुरक्षित खाता।

1.2. “आवेदक” का अर्थ है: (i) वह कोई भी व्यक्ति जिसने कोटक महिंद्रा बैंक क्रेडिट कार्ड के आवेदन पत्र पर हस्ताक्षर किया है (ii) वह कोई भी व्यक्ति जिसने कार्ड पर हस्ताक्षर किया है या कार्ड का उपयोग किया है।

1.3. “ऐड–ऑन कार्ड” का अर्थ है– प्राथमिक कार्डधारक द्वारा नामित व्यक्ति को जारी किया गया अतिरिक्त कार्ड।

1.4. “ऐड–ऑन कार्डधारक” का अर्थ है– वह व्यक्ति जिसे ऐड–ऑन कार्ड जारी किया जाता है, और उस (कार्ड) पर बकाया राशि के भुगतान की देनदारी प्राथमिक कार्डधारक की होती है।

1.5. “अधिकृत डीलर” से आशय विदेशी मुद्रा या विदेशी प्रतिभूतियों में लेनदेन करने के लिए अधिकृत व्यक्ति या ऑफशोर बैंकिंग यूनिट से है, जैसा कि विदेशी मुद्रा प्रबंधन अधिनियम, 1999 (“फेमा”) की धारा 2 (सी) में परिभाषित है;

1.6. “कार्ड/ क्रेडिट कार्ड” से आशय बैंक द्वारा प्रदान किए जाने वाले गोल्ड, कॉर्पोरेट, बिजनेस, प्लेटिनम और सिग्नेचर क्रेडिट कार्ड सहित कार्डधारक को जारी किए गए ग्लोबल क्रेडिट कार्ड से है, इसके अलावा, ऐड–ऑन कार्ड सहित बैंक द्वारा समय–समय पर पेशकश किए जाने वाले अन्य वैरिएंट भी इसमें शामिल हैं।

1.7. “कार्ड खाता/ क्रेडिट कार्ड खाता” का अर्थ है– कार्ड जारी करने के साथ–साथ कार्ड के उपयोग के माध्यम से संचालन के लिए बैंक द्वारा खोला और अनुरक्षित किया गया कोई भी पात्र खाता।

1.8. “कार्ड खाता विवरण” का अर्थ है– बैंक द्वारा प्राथमिक कार्डधारक को आवधिक अंतराल पर भेजा गया स्टेटमेंट जिसमें कार्ड खाते में क्रेडिट और डेबिट राशि का उल्लेख होता है।

1.9. “कार्डधारक” से अभिप्राय ऐड–ऑन कार्डधारक सहित उस ग्राहक से है जिसे इन नियमों और शर्तों के तहत कार्ड जारी किया गया है।

1.10. “कैश लिमिट” का अर्थ है– बैंक द्वारा परिभाषित या निर्धारित वह अधिकतम नकद राशि या नकद समतुल्य राशि, जिसे कार्डधारक और ऐड–ऑन कार्डधारक अपने कार्ड खाते से निकासी कर सकते हैं। इस तरह की लिमिट कार्डधारक की कुल क्रेडिट लिमिट का सबसेट होगी।

1.11. “क्रेडिट लिमिट” वह अधिकतम लिमिट है जिसे बैंक द्वारा मूल्यांकन के बाद विशेष कार्डधारक को निर्दिष्ट किया जाता है, और जो कार्ड खाते से जुड़ी होती है। यदि कार्डधारक के पास 2 या अधिक कोटक क्रेडिट कार्ड हैं तो उन दोनों में जिसकी लिमिट ज्यादा होगी, वही उन दोनों क्रेडिट कार्ड की कुल क्रेडिट लिमिट होगी। उदाहरण के लिए, यदि एक कार्ड की लिमिट ₹1 लाख है और दूसरे कार्ड की लिमिट ₹1.5 लाख है तो दोनों क्रेडिट कार्ड की कुल क्रेडिट लिमिट ₹1.5 लाख होगी।

1.12. “विलंबित/बकाया खाता” से आशय कार्डधारक के उस खाते से है जिसमें पीछे का बकाया है, या बैंक की राय में जिसमें असंतोषजनक क्रेडिट स्टैंडिंग बनी हुई है;

1.13. “ईडीसी” का अर्थ है– कोई भी इलेक्ट्रॉनिक डेटा कैप्चर टर्मिनल, प्रिंटर, पिन पैड सहित अन्य पेरिफेरल और एक्सेसरीज़ तथा डिवाइस चलाने के लिए आवश्यक सॉफ्टवेयर, चाहे वह भारत में हो या विदेश में, चाहे बैंक का हो या साझा नेटवर्क पर, जिसमें अन्य बातों के साथ–साथ, कार्डधारक बैंक द्वारा जारी अपने कार्ड को मर्चेंट प्रतिष्ठान पर लेनदेन करने के लिए उपयोग कर सकता है।

1.14. “इलेक्ट्रॉनिक मीडिया” से आशय अन्य चीजों के साथ–साथ एटीएम, फोन (फैक्स सहित), मोबाइल, इंटरनेट और पीओएस से है।

1.15. “एक्जिम” का अभिप्राय भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा निर्धारित भारत की निर्यात–आयात नीति से है, जिसमें समय–समय पर सभी संशोधन शामिल हैं।

1.16. “अंतर्राष्ट्रीय लेनदेन” से आशय कार्डधारक द्वारा भारत, नेपाल और भूटान से बाहर अपने कार्ड पर किया गया लेनदेन है।

1.17. “कोटक महिंद्रा बैंक” या “बैंक” या “बैंक” या “केएमबी” या “हम”, “हम लोग” या “हमारा/हमारे/हमारी” का अभिप्राय कोटक महिंद्रा बैंक लिमिटेड से है, जो कंपनी अधिनियम, 1956 के तहत निगमित एक बैंकिंग कंपनी है और जिसके पंजीकृत कार्यालय का पता: 27 बीकेसी, सी 27, जी ब्लॉक, बांद्रा कुर्ला कॉम्प्लेक्स, बांद्रा (पूर्व), मुंबई – 400 051, भारत है, और इसमें उसके प्रतिनिधि, उत्तराधिकारी और वारिस

शामिल हैं, जब तक कि संदर्भ या अर्थ के प्रतिकूल न हो।

1.18. "मर्चेंट" / "मर्चेंट प्रतिष्ठान" / "प्रतिभागी मर्चेंट प्रतिष्ठान" (पीएमई) से अभिप्राय कहीं भी स्थित उस किसी भी प्रतिष्ठान से है, जिसे बैंक और अन्य वीज़ा/ मास्टरकार्ड/ रुपे सदस्य बैंकों ने कार्डधारकों को वस्तुओं व सेवाओं की बिक्री के लिए कार्ड को स्वीकार करने और ग्रहण करने के लिए अनुमोदित किया है और व्यवस्था की है; और इसमें बैंक, वीज़ा इंटरनेशनल या मर्चेंट द्वारा कार्ड को ग्रहण करने के रूप में विज्ञापित अन्य के अलावा स्टोर, दुकान, रेस्तरां, एयरलाइन शामिल हैं। इसका अर्थ यह भी होगा कि कहीं भी स्थित कोई भी कंपनी, कॉर्पोरेशन, प्रतिष्ठान, फर्म, व्यक्तियों या व्यक्ति का संघ या कोई भी संस्था, जिसे बैंक द्वारा समय-समय पर घोषित किया जा सकता है, और जिसे मर्चेंट के रूप में नामित किया गया है और/या जिनके साथ कार्डधारकों को सेवाएँ प्रदान करने के लिए बैंक के साथ व्यवस्था की गई है।

1.19. "प्रतिभागी एटीएम", "पीए" या "एटीएम" में बैंक की ऑटोमेटेड टेलर मशीनें (एटीएम) और अन्य बैंकों से संबंधित एटीएम शामिल हैं जो वीज़ा/मास्टरकार्ड/रुपे के साझा भुगतान नेटवर्क में भाग ले रहे हैं, और जिस पर कार्डधारक कार्ड का उपयोग कर सकता है।

1.20. "पिन" या व्यक्तिगत पहचान संख्या का अर्थ है और इसमें शामिल है- कार्डधारक को बैंक द्वारा आवंटित कोई भी यादृच्छिक ढंग से जनरेटेड गुप्त और गोपनीय कोड, और/या जिसे बाद में कार्डधारक द्वारा कार्ड के संबंध में अपनी पसंद के अनुसार बदल दिया गया है।

1.21. "पीओएस" का अर्थ है पॉइंट ऑफ सेल टर्मिनल, चाहे वह भारत में हो या विदेश में, चाहे वह बैंक का हो या साझा नेटवर्क पर, जिसमें अन्य बातों के साथ-साथ, कार्डधारक बैंक के साथ धारित कार्ड खाते में निहित फंड का उपयोग करने के लिए अपने कार्ड का उपयोग कर सकता है।

1.22. "प्राथमिक कार्डधारक" का अर्थ है- वह आवेदक जिसके नाम पर बैंक ने कार्ड खाता खोला है।

1.23. "प्राथमिक कार्ड" का अर्थ है- प्राथमिक कार्डधारक को जारी किया गया कोटक महिंद्रा बैंक का ग्लोबल क्रेडिट कार्ड।

1.24. "रिवार्ड प्रोग्राम" का आशय कोटक महिंद्रा बैंक रिवार्ड प्रोग्राम से है, जैसा कि यहाँ खंड 27 में विस्तार से बताया गया है।

1.25. "बिक्री पर्ची" / "चार्ज स्लिप" का तात्पर्य मर्चेंट टर्मिनल पर या पीएमई द्वारा जनरेट हुई पर्ची से है, जिसमें पीए/पीएमई/टर्मिनल पर कार्डधारक द्वारा किए गए लेनदेन के मूल्य को दर्शाया गया होता है, और जिसे कार्डधारक अपने रिकॉर्ड के लिए रखता है।

1.26. "टर्मिनल" में वे सभी सॉफ्टवेयर, पेरिफेरल और एक्सेसरीज़ शामिल हैं जो कार्डधारक के लेनदेन को संसाधित करने की दृष्टि से डिवाइसों को चलाने के लिए पीएमई के स्थान पर आवश्यक होते हैं, और इसमें इलेक्ट्रॉनिक डेटा कैप्चर (ईडीसी) टर्मिनल, वीज़ा/मास्टरकार्ड/रुपे टर्मिनल, प्रिंटर, व्यक्तिगत पहचान संख्या (पिन) पैड शामिल है।

1.27. "लेनदेन" का अर्थ है- किसी एटीएम या पीएमई या इलेक्ट्रॉनिक मीडिया पर प्रत्यक्ष या परोक्ष रूप से कार्ड का उपयोग करने के लिए कार्डधारक द्वारा बैंक को दिया गया कोई भी निर्देश, जिसमें कार्ड खाते को एक्सेस कर लेनदेन को प्रभावित किया जाता है।

"वैध शुल्क" का अर्थ है- कार्ड रखने वाले कार्डधारक द्वारा किए गए खर्च के लिए लगाया गया शुल्क, और केवल इस तरह के वैध शुल्क को रिवार्ड पॉइंट अर्जन के लिए ध्यान में रखा जाएगा;

1.28. "वीज़ा" या "वीज़ा इलेक्ट्रॉन" का अर्थ है- वीज़ा इंटरनेशनल के स्वामित्व वाला मार्क।

1.29. "वीज़ा/प्लस एटीएम नेटवर्क" का अर्थ है- भारत और विदेशों में विभिन्न स्थानों पर स्थित वे एटीएम, जो कार्ड को स्वीकार करते हैं और जो वीजा/प्लस या वीज़ा इलेक्ट्रॉन प्रतीकों को प्रदर्शित करते हैं।

1.30. "मास्टरकार्ड" या "मास्टरकार्ड इलेक्ट्रॉनिक" या "मैस्ट्रो" या वह साझा नेटवर्क जिस पर अन्य बातों के अलावा, "सिरस (Cirrus)" लिखा होता है, वे मास्टरकार्ड इंटरनेशनल के स्वामित्व वाले मार्क होते हैं।

2. कार्ड का उपयोग:

2.1. कार्डधारक इस बात को समझता है कि क्रेडिट कार्ड आवेदन पत्र पर हस्ताक्षर करने और/या कार्ड के लिए ऑनलाइन आवेदन करने और/या कार्ड के लिए ईमेल के माध्यम से आवेदन करने और/या कार्ड के पिछले भाग पर हस्ताक्षर करने और/या कार्ड का उपयोग कर वह (कार्डधारक) बैंक के विवेकाधिकार में समय-समय पर यथासंशोधित कार्डधारक अनुबंध के नियमों और शर्तों के प्रति स्वीकृति देता है।

2.2. यह कार्ड भारत और विदेश में पीए/पीएमई/इलेक्ट्रॉनिक मीडिया और टर्मिनल पर किए गए उन लेनदेन के लिए ही स्वीकार्य होगा जिनके लिए बैंक द्वारा समय-समय पर अनुमति दी जाती है, इसके साथ ही बैंक द्वारा समय-समय पर निर्दिष्ट अन्य भुगतान विधियों के लिए भी यह स्वीकार्य होगा।

2.3. बैंक कार्ड का उपयोग कर की गई सभी वस्तुओं या सेवाओं की गई खरीदारी, नकद, शुल्क, प्रभार, ब्याज, करों और देय भुगतानों के निमित्त कार्ड खाते(खातों) को डेबिट करेगा। सभी लेनदेन कार्ड खाते(खातों) से संबंधित खाता विवरण में परिलक्षित होंगे। इस तरह के कार्ड खाता विवरण बैंक द्वारा निर्दिष्ट डिलीवरी मोड या कार्डधारक द्वारा चयनित एवं बैंक को निर्दिष्ट किए गए के माध्यम से हर महीने कार्डधारक को भेजे जाएंगे।

2.4. बैंक सामान्यतः लेनदेन की तिथि से 30 दिनों के भीतर उक्त लेनदेन के लिए कार्डधारक के खाते को डेबिट करेगा।

2.5. यदि कार्डधारक कभी भी क्रेडिट कार्ड का उपयोग नहीं करता है या इसका 150 से अधिक दिनों तक उपयोग नहीं होता है, तो सुरक्षा कारणों से बैंक उस कार्ड को अस्थायी रूप से ब्लॉक कर सकता है। उक्त कार्डधारक ग्राहक संपर्क केंद्र के माध्यम से बैंक से कार्ड को उपयोग के लिए फिर से सक्रिय करने का अनुरोध कर सकता है।

2.6. सभी संचार/पत्राचार केवल प्राथमिक कार्डधारक को भेजे जाएंगे।

2.7. यदि बैंक को किसी भी कारण से ऐसा लगता है कि निर्देश प्रामाणिक नहीं है या स्पष्ट नहीं है, या जहां संदेह उत्पन्न होता है या अन्यथा कारणों से अनुचित प्रतीत होता है और जिसे किसी भी कारण से लागू नहीं किया जा सकता, तो बैंक अपने विवेक पर ऐसे किसी भी निर्देश को नहीं मानने का निर्णय ले सकता है।

2.8. बैंक कार्डधारक के ऐसे किसी भी लेनदेन के संपन्न या पूर्ण नहीं होने के लिए जिम्मेदार और/या उत्तरदायी नहीं होगा।

2.9. प्राथमिक कार्डधारक और ऐड–ऑन कार्डधारक की सभी शुल्कों, प्रभारों, ब्याज और करों सहित कुल बकाया राशि क्रेडिट लिमिट से अधिक नहीं होनी चाहिए।

2.10. किसी भी परिसर में प्रदर्शित कार्ड प्रचार सामग्री या वीज़ा/रुपे का सिंबल इस बात की वारंटी नहीं है कि उन परिसरों में उपलब्ध सभी वस्तुओं और सेवाओं को कार्ड के माध्यम से खरीदा जा सकता है।

2.11. कार्ड को तभी स्वीकार किया जाएगा जब कार्ड के पिछले भाग में हस्ताक्षर वाली जगह पर कार्डधारक का हस्ताक्षर हो। कार्डधारक को चाहिए कि वह कार्ड प्राप्त होने पर तुरंत उस जगह पर हस्ताक्षर कर दे।

2.12. कार्डधारक द्वारा कार्ड का उपयोग समाप्ति माह (जो कि कार्ड के सामने वाले भाग पर अंकित होता है) की अंतिम तिथि के बाद नहीं किया जा सकता है, जब तक कि उसका रिन्यूअल नहीं होता। कार्डधारक कार्ड की समय समाप्ति से 20 दिन पहले कार्ड के रिन्यूअल के लिए लिखित में अनुरोध कर सकता है। बैंक अपने विवेकाधिकार पर उन शर्तों पर एक नया कार्ड जारी कर सकता है, जैसा कि बैंक द्वारा सूचित किया जा सकता है।

2.13. कार्ड का उपयोग केवल वैध, वास्तविक, व्यक्तिगत या आधिकारिक उद्देश्यों के लिए किया जा सकता है, और कार्डधारक के व्यवसाय में वाणिज्यिक उद्देश्यों के लिए इसके उपयोग की अनुमति नहीं है।

2.14. आरबीआई के परिपत्र DBR.No.BP.BC.104 /08.13.102/2017–18 दिनांक 6 अप्रैल 2018 के संदर्भ में, भारतीय रिजर्व बैंक ने यह निषिद्ध किया है कि बैंक न तो किसी भी प्रकार की क्रिप्टो/वर्चुअल करेंसी में कोई लेनदेन करेगा, और न ही वर्चुअल करेंसी की खरीद/बिक्री से संबंधित खातों में धनराशि के अंतरण/प्राप्ति सहित वर्चुअल करेंसी की डीलिंग या सेटलिंग के लिए किसी को कोई सेवा प्रदान करेगा। कार्डधारक इस मैंडेट का पालन करने के लिए सहमत है, और वह किसी भी प्रकार की वर्चुअल करेंसी से संबंधित किसी भी लेनदेन में शामिल नहीं होगा। कार्डधारक इस बात को भी समझता है और सहमत है कि इस तरह का लेनदेन करने की स्थिति में बैंक के पास उसे आगे कोई सूचना दिए बिना कार्ड को तत्काल बंद करने का अधिकार सुरक्षित है।

2.15. कार्डधारक को किसी भी समय अपनी ओर से उपयोग के लिए किसी अन्य व्यक्ति को अपना कार्ड नहीं सौंपना चाहिए। कार्डधारक को यह सुनिश्चित करना चाहिए कि वह लेनदेन के समय एटीएम/ पीएमई/ इलेक्ट्रॉनिक मीडिया में/पर प्रत्यक्षतः उपस्थित हो।

3. नियमों और विनियमों की प्रयोज्यता:

3.1. कार्डधारक इस बात से सहमत है और स्वीकार करता है कि कार्ड का उपयोग और संबंधित मुद्दे समय–समय पर प्रभावी आरबीआई के विनियमों, आरबीआई के एक्सचेंज नियंत्रण विनियमों, फेमा, फेमा के अंतर्गत बनाए गए सभी नियमों व विनियमों, जारी अधिसूचनाओं/ परिपत्रों और समय–समय पर प्रभावी किसी भी अन्य संबंधित अधिनियमों के अधीन होगा। कार्ड का उपयोग भारत और विदेशों में किया जा सकता है, लेकिन इसे विदेशी मुद्रा की निकासी के लिए नेपाल और/या भूटान में इस्तेमाल नहीं किया जा सकता है। इसके अलावा, यह कार्ड भारत, नेपाल और भूटान में पीएमई में विदेशी मुद्रा में भुगतान के लिए वैध नहीं है, अर्थात नेपाल या भूटान में कार्ड का उपयोग करते समय लेनदेन की मुद्रा उन देशों की स्थानीय मुद्रा या भारतीय रुपए में होनी चाहिए। यदि कार्डधारक इनका अनुपालन नहीं करता है तो उसके विरुद्ध फेमा और उसके अंतर्गत बनाए गए अन्य संबंधित विनियमों के तहत कार्रवाई हो सकती है।

3.2. बैंक या आरबीआई के किसी भी नियम और शर्तों या किसी भी नियम या विनियम का अनुपालन न करने या चूक करने की स्थिति में, कार्डधारक को अंतर्राष्ट्रीय स्तर पर वैध ग्लोबल क्रेडिट कार्ड रखने से रोका जा सकता है।

3.3. आरबीआई द्वारा समय–समय निर्धारित विदेशी मुद्रा पात्रता के भीतर, कार्डधारक विदेश जाने पर व्यक्तिगत उपयोग की दृष्टि से अपने सभी वैध व्यक्तिगत खर्चों के लिए कार्ड का उपयोग कर सकता है, बशर्ते कि विदेश यात्रा के दौरान किया जाने वाला कुल एक्सचेंज ऐसी पात्रता से अधिक न हो। विदेशों में खरीदे गए सामानों का भारत में आयात, समय–समय पर प्रभावी असबाब (बैगेज) नियम और सीमा शुल्क अधिनियम, 1962/एक्जिम नीति द्वारा नियंत्रित होगा।

3.4. यदि कार्डधारक चाहे तो फेमा विनियमों के अनुसार किसी अधिकृत डीलर/ संपूर्ण मुद्रा परिवर्तक (मनीचेंजर) से अपने कार्ड की पात्रता सीमा तक विदेशी मुद्रा नोटों/ट्रैवलर्स चेक के रूप में विदेशी मुद्रा आहरित कर सकता है । पात्रता से अधिक ऐसे विदेशी मुद्रा नोटों/ट्रैवलर्स चेक की बिक्री विद्यमान विनियमों द्वारा शासित होगी और यह लागू सीमा के अधीन होगी। कार्डधारक विदेशी मुद्रा नोटों/ट्रैवलर्स चेक के रूप में कैलेंडर वर्ष के दौरान फॉरेन एक्सचेंज के अधिकृत डीलर से आहरित विदेशी मुद्रा के संबंध में अपने पासपोर्ट को पृष्ठांकित (एंडोर्स) करा सकता है।

3.5. विदेशी मुद्रा प्रबंधन अधिनियम (फेमा), 1999 के तहत किसी भी तरीके से विदेशी मुद्रा में ट्रेड करना (इलेक्ट्रॉनिक/इंटरनेट ट्रेडिंग पोर्टल सहित) प्रतिबंधित है। इसके अलावा, आरबीआई ने कई बार स्पष्ट किया है कि ओवरसीज़ फॉरेन एक्सचेंज ट्रेडिंग (इलेक्ट्रॉनिक/इंटरनेट ट्रेडिंग पोर्टल के माध्यम से या क्रेडिट/डेबिट कार्ड के उपयोग सहित) द्वारा किसी भी तरह के रेमिटेंस की अनुमति नहीं है। आरबीआई ने आम जनता को आगाह किया है कि वह ऐसे अनधिकृत लेनदेन के लिए पैसे न भेजे या जमा न करे और न ही क्रेडिट/डेबिट कार्ड का इस्तेमाल करे। तदनुसार, कृपया फेमा और उसके विनियमों का उल्लंघन करने वाले ऐसे अनधिकृत लेनदेन के लिए अपने क्रेडिट/डेबिट कार्ड के उपयोग से संबंधित प्रतिबंधों पर ध्यान दें, और यदि कोई उल्लंघन होता है, तो वैसे व्यक्ति पर जुर्माना लगेगा या फिर भारतीय रिजर्व बैंक या प्रवर्तन

निदेशालय ऐसे निवासियों के खिलाफ कार्रवाई कर सकते हैं। यदि कोई ग्राहक किसी भी ऐसे उपरोक्त लेनदेन या अन्य लेनदेन या किसी भी गतिविधि में लिप्त है जिनसे फेमा अधिनियम या विनियम या भारत सरकार की किसी अन्य अधिसूचना या नियम या कानून का उल्लंघन होता है, तो ग्राहक इसके परिणामों लिए पूरी तरह जिम्मेदार होगा।

3.6. कार्ड का उपयोग उन प्रयोजनों के लिए पैसा भेजने में नहीं किया जा सकता है जिनके लिए एक्सचेंज जारी करने की अनुमति मौजूदा विनियमों के तहत नहीं दी जाती है जैसे कि (क) निषिद्ध/प्रतिबंधित सूची वाली पत्रिकाओं (ख) पूल, स्वीपस्टेक, लॉटरी, जुआ आदि (ग) ऐसे उत्पाद/सेवाएँ बेचने वाली इंटरनेट साइटें, जिनके लिए फॉरेन एक्सचेंज जारी करने की अनुमति नहीं है (घ) किसी अन्य अवैध या असामाजिक गतिविधियों की सदस्यता लेने के लिए। बैंक के पास पूरा ब्योरा देते हुए ऐसे उल्लंघनों के बारे में एक्सचेंज कंट्रोल विभाग के क्षेत्रीय कार्यालय को रिपोर्ट करने का अधिकार सुरक्षित है। उल्लंघन की ऐसी स्थिति में, कार्डधारक का कार्ड उपयोग करने का अधिकार तत्काल निर्धारित किया जाएगा।

3.7. किसी भी परिस्थिति में कार्डधारक इस आधार पर कार्ड बिल/देय राशि के भुगतान में देरी या मना नहीं कर सकता कि उसने पात्रता को पार कर लिया है। अगर कार्डधारक ऐसे आधार पर कार्ड बिल/देय राशि का भुगतान नहीं करता है, तो इससे कार्डधारक की कार्डहोल्डरशिप समाप्त हो सकती है।

3.8. यदि आरबीआई द्वारा जारी और समय-समय पर यथासंशोधित एक्सचेंज कंट्रोल विनियमों का अनुपालन न करने के कारण या किसी अन्य कारण से कार्ड रद्द हो जाता है, तो भारत या विदेश में कार्ड का उपयोग करने में असफल रहने पर बैंक की कोई जवाबदेही नहीं होगी।

3.9. फेमा या उसके संशोधनों, और सभी नियमों व विनियमों तथा इसके अंतर्गत जारी अधिसूचनाओं, एक्सचेंज कंट्रोल के मैनुअल, प्रचलित असबाब (बैगेज) नियमों, सीमा शुल्क अधिनियम 1962 और प्रभावी एक्जिम नीति का अनुपालन सुनिश्चित करने की पूरी जिम्मेदारी कार्डधारक की है।

3.10. कार्डधारक इन नियमों और विनियमों का उल्लंघन करते हुए (कार्ड का) गलत तरीके से उपयोग की पूरी जिम्मेदारी स्वीकार करता है, और वह स्वयं के चलते बैंक को होने वाले किसी भी नुकसान, क्षति, ब्याज, कनवर्ज़न, किसी अन्य वित्तीय लागत, प्रभार या व्यय के निमित्त (बैंक को) क्षतिपूर्ति करने वचन देता है।

3.11. रोजगार या माइग्रेशन के लिए विदेश जाने वाला निवासी कार्डधारक, एक्सचेंज के लिए कार्ड का उपयोग नहीं कर सकता है और उसे विदेश जाने से पहले बकाया राशि चुका कर कार्ड बंद करना होगा।

4. संपत्ति

4.1. यह कार्ड बैंक की संपत्ति है, और अनुरोध पर तुरंत वापस किया जाना चाहिए। कार्ड को हस्तांतरित नहीं किया जा सकता है।

4.2. कार्ड की एक्स्पायरी पर, बैंक अपने पूर्ण विवेकाधिकार में नया कार्ड या पिन या दोनों जारी कर सकता है, जो कि उन्हीं नियमों और शर्तों पर होगा या बैंक को यथोचित लगने वाले अन्य नियमों और शर्तों पर हो सकता है। कार्ड की एक्स्पायरी के बाद कार्डधारक को चाहिए कि वह कार्ड को मैग्नेटिक स्ट्रिप से विकर्ण रूप से काट कर नष्ट कर दे। यदि कार्ड की एक्स्पायरी से 20 दिन पहले रिन्यूअल के लिए अनुरोध होता है, तो बैंक अपने विवेकाधिकार में और कार्ड खाते की अच्छी स्टैंडिंग के विषयाधीन कार्ड की एक्स्पायरी से पहले कार्डधारक को नया कार्ड भेजेगा। बैंक नवीनीकृत कार्ड और रीप्लेसमेंट कार्ड के लिए शुल्क लगा सकता है जिसके बारे में कार्ड जारी करने से पहले कार्डधारक को सूचित किया जाएगा।

4.3. कार्डधारक द्वारा कार्ड रद्द कराने के मामले में, कार्डधारक को कार्ड पर बकाया राशि का पूरी तरह से भुगतान करना होगा, और फिर बैंक को ऑनलाइन माध्यम से या ग्राहक संपर्क केंद्र पर कॉल करके कार्ड रद्द करने के लिए सूचित करना होगा, साथ ही वह चुंबकीय पट्टी (मैग्नेटिक स्ट्रिप) से तिरछा काटकर कार्ड को नष्ट कर देगा। ऐड-ऑन कार्ड भी इसी ढंग से तुरंत नष्ट कर दिया जाना चाहिए।

4.4. पूर्वगामी उपबंधों के विषयाधीन, कार्डधारक किसी तीसरे पक्ष के हाथ में पड़ने वाले कार्ड के माध्यम से या किसी तीसरे पक्ष की जानकारी में आने वाले पिन के माध्यम से कार्ड और/या पिन का अनुचित/ धोखाधड़ीपूर्ण/ अनधिकृत/ डुप्लीकेट/ गलत उपयोग होने पर बैंक को उत्तरदायी नहीं ठहराएगा।

5. कार्डधारक के दायित्व

5.1. वर्तमान पता, कार्यालय का पता या स्थायी पता, निवास, कार्यालय या मोबाइल फोन नंबर और ईमेल में परिवर्तन सहित अपनी संपर्क जानकारी में किसी भी परिवर्तन के बारे में, कार्डधारक लिखित रूप में बैंक को तुरंत सूचित करने के लिए सहमति देता है। ऐसे किसी भी लिखित निर्देश के अभाव में, मासिक विवरण को बैंक के रिकॉर्ड में दर्ज मेलिंग पते पर भेजा जाएगा, और कार्डधारक किसी भी देय ब्याज शुल्क या विलंब भुगतान शुल्क के लिए पूरी तरह जिम्मेदार होगा।

5.2. कार्डधारक कार्ड को सुरक्षित स्थान पर रखेगा और किसी भी परिस्थिति में वह किसी अन्य व्यक्ति द्वारा कार्ड के उपयोग की अनुमति नहीं देगा।

5.3. कार्डधारक इनमें से किसी भी बात से अवगत होने पर बैंक को तुरंत सूचित करेगा:-

(I) कार्ड के गुम या चोरी या कॉपी होने से या ऐसे किसी अन्य माध्यम से होने वाले नुकसान के बारे में जो इसे (कार्ड को) धोखाधड़ीपूर्वक उपयोग करने में सक्षम बनाता है;

(ii) यदि कार्डधारक के कार्ड खाते में कोई अनधिकृत लेनदेन दिखता है;

(iii) बैंक द्वारा कार्ड खाते के रखरखाव में किसी त्रुटि या अन्य अनियमितता के बारे में।

5.4. कार्डधारक इस बात से सहमत है कि उसे प्रति कैलेंडर दिवस या प्रति लेनदेन कुछ निश्चित राशि तक नकद निकासी करने/ वस्तुओं या सेवाओं

की खरीद करने/ अंतर्राष्ट्रीय लेनदेन करने की अनुमति होगी, जैसा कि कार्ड खाते की क्रेडिट लिमिट पर ध्यान दिए बिना समय–समय पर घोषित किया जाता है।

5.5. कार्डधारक इस बात से सहमत है कि वह कार्ड खाते में पर्याप्त क्रेडिट/नकद सीमा उपलब्ध न होने पर कार्ड का उपयोग कर नकद निकासी/खरीद करने का प्रयास नहीं करेगा। कार्ड खाते में पर्याप्त बैलेंस बनाए रखने की पूरी जिम्मेदारी उस (कार्डधारक) पर है। कार्ड खाते से अधिक राशि निकालने/खर्च होने की स्थिति में, उसे समय–समय पर बैंक द्वारा लगाए गए उचित प्रभार और जुर्माना ब्याज के साथ खाता बैलेंस स्थिति को तुरंत ठीक करना होगा। इन प्रभारों का निर्धारण बैंक द्वारा किया जाएगा और समय–समय पर इनकी घोषणा की जाएगी।

5.6. कार्डधारक के कार्ड खाते से अधिक राशि निकालने/खर्च होने या बकाया होने की स्थिति में, बैंक किसी भी पूर्व सूचना के बिना अपने (बैंक के) साथ संयुक्त रूप से या अकेले धारित कार्डधारक के किसी भी अन्य खाते में निहित किसी क्रेडिट से ऐसी राशि का समंजन (सेट–ऑफ) करने का अधिकार सुरक्षित रखता है, और एतद्द्वारा कार्डधारक विशेष रूप से बैंक को ऐसा करने के लिए अधिकृत करता है।

5.7. बैंक द्वारा अनुरोध किए जाने पर, कार्डधारक अपने कार्ड खाते के संबंध में किसी या सभी मामले से संबंधित समस्त जानकारी, रिकॉर्ड या प्रमाणपत्र प्रदान करेगा।

5.8. कभी भी किसी भी व्यक्ति से पिन का खुलासा नहीं किया जाना चाहिए, जिसमें बैंक के कर्मचारियों के साथ–साथ अन्य बैंकों के कर्मचारी भी शामिल हैं जिनके एटीएम को प्रतिभागी एटीएम कहा जाता है, इसके अलावा, पीएमई के अधिकारियों को भी पिन नहीं बताएँ या किसी भी परिस्थिति में या ऐसे किसी भी रूप में उसे (पिन को) लिखकर न रखें, जो किसी भी तीसरे पक्ष के लिए सुगम या अन्यथा प्रकार से सुलभ हो सकता है, चाहे ऐसे रिकॉर्ड तक ईमानदारी से या बेईमानी से पहुँच प्राप्त हो।

5.9. कार्डधारक स्वीकार करता है कि उसके अनुरोध और जोखिम पर, बैंक उसे कार्ड के उपयोग द्वारा लेनदेन करने की सुविधा प्रदान करने के लिए सहमत है, चाहे लिखित रूप से ऐसा कोई स्थायी निर्देश अभी दिया गया हो या जो बाद में बैंक को दिया जा सकता है।

5.10. यदि कार्डधारक के निर्देशों पर सामान्य व्यवसाय के दौरान सद्भावपूर्ण ढंग से बैंक द्वारा कोई कार्रवाई की गई है/की जाती है, तो वह (परिणामों के लिए) बैंक को जवाबदेह नहीं ठहराएगा। ऐसे निर्देशों का पालन करते हुए, बैंक सर्वोत्तम प्रयास के आधार पर कार्य करेगा, और बैंक किसी भी तरह से कार्डधारक के किसी भी निर्देश के पालन में देरी या तत्काल कार्रवाई करने में असमर्थता के लिए उत्तरदायी/जिम्मेदार नहीं होगा।

5.11. इस अनुबंध का समापन होने पर भी, कार्डधारक जारी किए गए प्राथमिक और ऐड–ऑन कार्ड के संदर्भ में दी गई समस्त सुविधाओं के लिए और इन सुविधाओं पर किए गए सभी लेनदेन और प्रभारों के लिए उत्तरदायी होगा, और वह बैंक के साथ कार्ड के संबंध में सभी डीलिंग की दृष्टि से सद्भाव में कार्य करेगा। कार्ड के माध्यम से दिया गया कोई भी निर्देश अपरिवर्तनीय होगा। हर परिस्थिति में, कार्डधारक जारी किए गए समस्त ऐड–ऑन कार्ड सहित कार्ड के उपयोग की पूरी जिम्मेदारी स्वीकार करेगा, चाहे उसकी अभिव्यक्त या निहित जानकारी या प्राधिकार में वह संसाधित हुआ हो या नहीं। कार्डधारक बैंक को किसी भी निकासी या अंतरण राशि के लिए उसके कार्ड खाते को डेबिट करने, या बैंक के लेनदेन रिकॉर्ड के अनुसार कार्ड के उपयोग द्वारा प्राप्त होने वाले ऐसे किसी भी निर्देश को पूरा करने के लिए अधिकृत करता है।

6. क्रेडिट और नकद निकासी सीमा

6.1. बैंक के पास कार्डधारक को पूर्व सूचना दिए बिना व्यक्तिगत संसाधनों के लिए आवेदक की घोषणा और कार्डधारक के खर्च पैटर्न के आधार पर, किंतु इन तक ही सीमित नहीं, यथोचित लगने पर कार्ड की क्रेडिट लिमिट को निर्धारित/संशोधित या कम करने का पूर्ण और अंतिम प्राधिकार है, और बैंक द्वारा क्रेडिट लिमिट में किसी भी परिवर्तन से कार्डधारक को सूचित किया जाएगा। क्रेडिट लिमिट कार्ड खाते पर लागू होगी, और यह कार्डधारक को जारी किए गए सभी प्राथमिक कार्डों और ऐड–ऑन कार्डों पर लागू होगी। यदि कार्डधारक अपनी क्रेडिट लिमिट बढ़ाना चाहता है, तो वह बैंक को लिखित में अनुरोध कर और अपनी आय के संबंध में बैंक के लिए अपेक्षित वित्तीय दस्तावेज़ प्रस्तुत कर ऐसा कर सकता है। बैंक अपने विवेकाधिकार में और ऐसे नए दस्तावेजों के आधार पर, कार्डधारक की क्रेडिट लिमिट बढ़ा सकता है।

6.2. यदि कार्डधारक कार्ड के लिए आवेदन करते समय अपने क्रेडिट कार्ड पर अंतर्राष्ट्रीय लेनदेन प्राप्त करने का विकल्प चुनता है, तो अंतरराष्ट्रीय लेनदेन के लिए क्रेडिट लिमिट उसे (कार्डधारक को) निर्दिष्ट अधिकतम सीमा के समान होगी।

6.3. यदि कार्डधारक अपने क्रेडिट कार्ड पर अंतर्राष्ट्रीय लेनदेन अक्षम करना चाहता है या क्रेडिट कार्ड पर अंतर्राष्ट्रीय लेनदेन के लिए क्रेडिट लिमिट बढ़ाना/घटाना चाहता है, तो वह इसके लिए बैंक के ग्राहक संपर्क केंद्र से संपर्क कर सकता है।

6.4. बैंक नकद निकासी के लिए एक अलग सीमा निर्धारित करेगा जो कि निर्दिष्ट क्रेडिट लिमिट से कम होगा। फॉर्च्यून कार्डधारक नकद निकासी करने में सक्षम नहीं हो सकता है, यदि वर्तमान वर्ष का उसका नकदी खर्च उसके फॉर्च्यून कार्ड पर पिछले बिलिंग चक्र तक वर्तमान वर्ष के कुल खर्चे के 40% से अधिक है। वर्ष से आशय कैलेंडर वर्ष से होगा।

6.5. कार्डधारक को किसी भी परिस्थिति में अपनी क्रेडिट लिमिट/नकद सीमा को पार नहीं करना चाहिए। बैंक के पास उन सभी लेनदेन को अस्वीकार करने का अधिकार सुरक्षित है जो निर्दिष्ट क्रेडिट लिमिट/नकद सीमा से ऊपर हैं।

6.6. यदि कार्डधारक अपनी क्रेडिट लिमिट/नकद सीमा को पार कर जाता है, तो उसे क्रेडिट लिमिट/नकद सीमा से अधिक सभी राशियों के एवज में बैंक को तुरंत भुगतान करना होगा, इसके अलावा, बैंक द्वारा प्रभार/शुल्क लगाया जाएगा जैसा कि समय–समय पर 'प्रभार अनुसूची' में घोषित किया जाता है।

6.7. इन लिमिट के अलावा, बैंक ने धोखाधड़ी की घटनाओं को कम करने के लिए आंतरिक रूप से प्रति दिन या प्रति लेनदेन प्रकार आदि के कुछ सब–लिमिट भी निर्धारित किए हो सकते हैं।

6.8. कार्डधारक अपने कार्ड खाते में क्रेडिट बैलेंस, यदि कोई है, पर किसी भी ब्याज या रिवार्ड पॉइंट के लिए हकदार नहीं है।

7. अतिरिक्त कार्ड

7.1. बैंक अपने विवेकाधिकार पर प्राथमिक कार्डधारक के परिवार के सदस्यों अर्थात जीवनसाथी, भाई–बहन, बच्चों और माता–पिता के लिए ऐड–ऑन कार्ड जारी करने की अनुमति दे सकता है। प्राथमिक कार्डधारक ऐड–ऑन कार्ड सहित अपने सभी कार्डों पर लगे समस्त प्रभारों के लिए सभी देनदारियाँ स्वीकार करता है।

7.2. बैंक अपने विवेकाधिकार पर ऐड–ऑन कार्ड जारी करने के लिए शुल्क लगा सकता है। ऐड–ऑन कार्ड पर क्रेडिट सुविधाएँ जारी रखना पूरी तरह से प्राथमिक कार्डधारक या कार्ड खाते की निरंतरता या क्रेडिट स्थिति पर निर्भर करेगा।

7.3. 18 साल से कम उम्र के किसी भी व्यक्ति को कोई कार्ड जारी नहीं किया जाएगा, चाहे वह प्राथमिक कार्ड हो या ऐड–ऑन कार्ड। ऐड–ऑन कार्ड जारी करना ऐड–ऑन कार्डधारक द्वारा सभी केवाईसी दस्तावेज जमा करने के विषयाधीन है।

7.4. बैंक अपने विवेकाधिकार पर विभिन्न प्रकार के कार्ड जैसे कि गोल्ड, कॉर्पोरेट, बिजनेस, प्लेटिनम और सिग्नेचर आदि जारी करने का अधिकार सुरक्षित रखता है। बैंक की नीति के अनुसार, ऐड–ऑन कार्डधारक को प्राथमिक कार्डधारक को जारी किए गए कार्ड से अलग कार्ड जारी किया जा सकता है।

7.5. ऐड–ऑन कार्ड की निर्दिष्ट सीमा हो सकती है, जो कि प्राथमिक कार्डधारक या कार्ड खाते के लिए बैंक द्वारा निर्धारित क्रेडिट लिमिट की सब–लिमिट होगी, और यह प्राथमिक कार्डधारक के आरंभिक निर्देशों के आधार पर प्रत्येक ऐड–ऑन कार्डधारकों को आवंटित की जाएगी। प्राथमिक कार्डधारक से बाद में निर्देश पाने पर इन लिमिट को कम या ज्यादा संशोधित किया जा सकता है, लेकिन यह बैंक के विवेकाधिकार पर है।

7.6. ऐड–ऑन कार्डधारक को जारी किए गए कार्ड प्रकार से संबंधित रिवार्ड प्रोग्राम के अनुसार, ऐड–ऑन कार्ड पर रिवार्ड पॉइंट मिलेंगे जो कि प्राथमिक कार्ड पर लागू रिवार्ड प्रोग्राम से पृथक होगा। हालांकि, केवल प्राथमिक कार्डधारक रिवार्ड पॉइंट को रीडिम करने का हकदार है, और वह इस मामले में कोई भी विवाद पैदा होने पर बैंक को हानिरहित बनाए रखने के लिए सहमत है।

7.7. बैंक प्राथमिक कार्डधारक को पूर्व सूचना देने के साथ प्रदत्त या जारी किए गए ऐड–ऑन कार्ड के प्रकार या शर्तों में किसी भी समय बदलाव करने का अधिकार सुरक्षित रखता है।

8. खरीद:

8.1. कार्डधारक भारत या विदेश में वीज़ा/रुपे कार्ड स्वीकार करने वाले पीएमई पर/ इलेक्ट्रॉनिक मीडिया के माध्यम से, इनमें से जैसा भी मामला हो, स्वयं द्वारा किए गए लेनदेन पर लगे प्रभारों का भुगतान करने के लिए कार्ड का उपयोग कर सकता है। बैंक और पीएमई बिना किसी सूचना के किसी भी समय और किसी भी कारण से पीएमई पर कार्ड के उपयोग की अनुमति देने से मना करने का अधिकार सुरक्षित रखते हैं। कार्ड ग्रहण करने से ऐसे किसी भी इनकार के लिए, बैंक कोई जिम्मेदारी स्वीकार नहीं करता है।

8.2. बैंक कोई भी कारण बताए बिना किसी भी लेनदेन को अनुमोदित, संदर्भित और अस्वीकार करने का अधिकार सुरक्षित रखता है।

8.3. कार्डधारक को चाहिए कि वह किए गए लेनदेन की चार्ज स्लिप प्राप्त कर ले। बैंक द्वारा चार्ज स्लिप की प्रतियाँ उपलब्ध नहीं कराई जाएंगी। हालांकि, अपने विवेक पर और कार्डधारक के अनुरोध पर, लागू अतिरिक्त प्रभारों का भुगतान किए जाने पर बैंक उसकी प्रतियां प्रदान कर सकता है।

8.4. कार्ड संख्या के उल्लेख और कार्डधारक के वैध हस्ताक्षर वाला सेल्स स्लिप, कार्डधारक द्वारा उठाई गई देयता की सीमा तक बैंक व कार्डधारक के बीच निर्णायक साक्ष्य का काम करेगा। कार्डधारक द्वारा व्यक्तिगत रूप से कोई सेल्स स्लिप हस्ताक्षरित नहीं होने पर भी अधिकृत लेनदेन माना जाएगा, और कार्डधारक इसके लिए उत्तरदायी होगा।

8.5. कार्डधारक की देनदारी में कार्ड का उपयोग कर पीएमई पर/इलेक्ट्रॉनिक मीडिया के माध्यम से कार्डधारक द्वारा किए गए अनुमत व्यय से संबंधित वे कोई और सभी भुगतान शामिल होंगे जो कि चार्ज स्लिप पर दर्ज नहीं हैं।

8.6. यह स्पष्ट रूप से समझा जाना चाहिए कि कार्ड सुविधा विशुद्ध रूप से कार्डधारक को वस्तु खरीदने या सेवाओं का लाभ उठाने के लिए दी गई सुविधा है, और बैंक वस्तुओं या सेवाओं की गुणवत्ता, मात्रा, मूल्य, डिलिवरी से जुड़ी या किसी अन्य बात के लिए न तो कोई वारंटी देता है, न ही किसी तरह का निरूपण करता है, और यदि कोई विवाद उत्पन्न होता है तो उसे सीधे पीएमई के साथ सुलझाया जाना चाहिए। ऐसा कोई भी विवाद खड़ा होने पर कार्डधारक बैंक के प्रति अपने दायित्व से मुक्त नहीं होता है, और कार्डधारक यह सुनिश्चित करेगा कि ऐसे किसी भी विवाद का समाधान लंबित रहने के बावजूद वह बैंक के सभी बकाए का भुगतान करता है। हालांकि, कार्डधारक मर्चेंट के साथ विवाद के बारे में बैंक को स्थान का नाम, लेनदेन की तिथि व समय और अन्य विवरणों का उल्लेख करते हुए रिपोर्ट करेगा, जिससे बैंक को अपनी जांच आगे बढ़ाने में सहायता मिले।

8.7. असहमति की सूचना प्राप्त होने पर स्टेटमेंट में दर्शाए गए लागू प्रभार के साथ असंतुष्ट कार्डधारक की असहमति का समाधान करने के लिए, बैंक द्वारा वैध और यथोचित प्रयास किया जाएगा। यदि इस तरह के प्रयास के बाद भी, बैंक यह निर्धारित करता है कि दर्शाया गया प्रभार सही है, तो वह कार्डधारक को इस बारे में अवगत कराएगा।

8.8. विवादित प्रभारों के मामले में, बैंक अपने विवेकाधिकार पर अस्थायी आधार पर प्रभारों को पलट सकता है। यदि बाद की जांच पूरी होने पर, ऐसे विवादित शुल्कों की देनदारी कार्डधारक के खाते में होती है, तो बाद के स्टेटमेंट में वह प्रभार पुनः बहाल कर दिया जाएगा, और ऐसे लेनदेन पर अर्जित ब्याज प्रभार को कार्ड खाते पर बिल किया जाएगा और कार्डधारक इसका भुगतान करने के लिए उत्तरदायी होगा।

8.9. विशेष रूप से आभूषण, इलेक्ट्रॉनिक सामान और नकदी या अन्य उच्च जोखिम वाली मर्चेंट श्रेणियों, जैसा कि बैंक द्वारा परिभाषित किया जाता है, से संबंधित सभी लेनदेन को बैंक के विवेक पर चुनिंदा रूप से अनुमोदित किया जाएगा।

8.10. कुछ एटीएम/पीएमई/इलेक्ट्रॉनिक मीडिया के मामले में, यह स्पष्ट किया जाता है कि लगाए गए प्रभारों में खरीद या अन्य सुविधा का लाभ उठाने पर लगे प्रभार शामिल हो सकते हैं। बैंक किसी भी पीएमई द्वारा लगाए गए और लेनदेन राशि के साथ कार्ड खाते से डेबिट किए गए किसी भी शुल्क/अधिभार के लिए कोई जिम्मेदारी स्वीकार नहीं करता है।

8.11. कार्डधारक स्वीकार करता है कि बैंक उसे चुनिंदा रूप से मेल ऑर्डर या टेलीफोनिक ऑर्डर से खरीद करने की सुविधा प्रदान करने के लिए सहमत हो सकता है। कार्डधारक इस बात से अवगत है कि मेल ऑर्डर या टेलीफोन या इलेक्ट्रॉनिक कॉमर्स (जैसे कि इंटरनेट पर) के चलते लगे प्रभार के संबंध में, जहां चार्ज स्लिप या वाउचर पर हस्ताक्षर नहीं हो सकता है, वह (कार्डधारक) स्वीकार करता है कि इस तरह के प्रभार की प्रामाणिकता या वैधता के संबंध में कोई भी विवाद उत्पन्न होने की स्थिति में, वह (कार्डधारक) पहले कार्ड पर अपने बकाया का भुगतान करेगा और फिर संबंधित मर्चेंट प्रतिष्ठान के साथ विवाद को सीधे हल करने का प्रयास करेगा। बैंक किसी भी तरीके से, इसके लिए उत्तरदायी नहीं होगा।

8.12. इसके अलावा, पीएमई/मर्चेंट प्रतिष्ठान पर कोई भी नकद लेनदेन अर्थात नकद निकासी या जमा करने की अनुमति नहीं होगी।

8.13. अगर एक मर्चेंट किसी त्रुटि के कारण या माल वापसी के कारण पूर्ण लेनदेन को रद्द करना चाहता है, तो उसे (मर्चेंट को) पूर्व के बिक्री रसीद को रद्द करना चाहिए, और रद्द की गई रसीद की एक प्रति अपने पास रखनी चाहिए। किसी मर्चेंट/डिवाइस त्रुटि या संचार लिंक के कारण सभी रिफंड और समायोजन मैन्युअल रूप से संसाधित किया जाना चाहिए, और कार्ड खाते को उचित सत्यापन के बाद और लागू वीज़ा /रुपे नियमों व विनियमों के अनुसार क्रेडिट किया जाएगा। कार्डधारक इस बात से सहमत है कि इस समय के दौरान प्राप्त किसी भी डेबिट को इस पर विचार किए बिना कार्ड खाते में उपलब्ध क्रेडिट लिमिट के आधार पर स्वीकार किया जाएगा। कार्डधारक भुगतान निर्देशों का अनादर करने के ऐसे कृत्यों से बैंक को क्षतिपूर्ति भी करता है।

9. कैश एडवांस

9.1. कोटक महिंद्रा बैंक, कार्डधारक को निम्नलिखित चैनलों द्वारा अपने क्रेडिट कार्ड पर कैश एडवांस प्राप्त करने की सुविधा प्रदान करता है:

(I) एटीएम और शाखा से कैश एडवांस – कार्डधारक, कोटक महिंद्रा बैंक की चुनिंदा शाखाओं के टेलर काउंटरों/ऑटोमेटेड टेलर मशीनों (एटीएम) से कैश एडवांस लेने के लिए क्रेडिट कार्ड का इस्तेमाल कर सकता है। स्थानों/एटीएम की सूची www.kotak.com पर उपलब्ध है।

(ii) ऑनलाइन फंड ट्रांसफर द्वारा कैश एडवांस – कार्डधारक अपने कार्ड खाते से अपने बैंक खाते में फंड ट्रांसफर करके कैश एडवांस लेने के लिए क्रेडिट कार्ड का इस्तेमाल कर सकता है।

(iii) ड्राफ्ट के माध्यम से कैश एडवांस – कार्डधारक बैंक में पंजीकृत अपने मेलिंग पते पर डीडी के लिए अनुरोध करके कैश एडवांस लेने के लिए क्रेडिट कार्ड का उपयोग कर सकता है।

9.2. सामान्य शर्तें:

(I) इस सुविधा के अंतर्गत किसी भी समय हासिल किया जा सकने वाला कुल कैश एडवांस, प्रत्येक कार्डधारक के लिए बैंक द्वारा निर्दिष्ट उपलब्ध कैश लिमिट या दैनिक सीमा/ प्रत्येक चैनल के लिए निर्दिष्ट सीमा (जैसा कि नीचे निर्धारित है), इनमें से जो भी कम हो, से अधिक नहीं होना चाहिए।

(ii) क्रेडिट कार्ड खाते की कैश लिमिट को हासिल किए गए कैश एडवांस की सीमा तक ब्लॉक कर दिया जाएगा, और इस अनुबंध में निहित प्रभाजन तर्क (अपॉर्शन लॉजिक) के अनुसार अदायगी पर मुक्त कर दिया जाएगा।

(iii) एकल लेनदेन में हासिल किए जा सकने वाले अधिकतम कैश एडवांस को समय–समय पर बैंक द्वारा निर्दिष्ट या नियत किया जाएगा। बैंक, कार्डधारक को पूर्व सूचना दिए बिना इन लिमिट में बदलाव करने का अधिकार सुरक्षित रखता है।

(iv) प्रत्येक कैश एडवांस लेनदेन पर प्रभार अनुसूची के अनुसार लेनदेन शुल्क लगेगा, और कार्ड खाते के मासिक विवरण में इसे अंकित कर कार्डधारक को बिल भेजा जाएगा। इसके अलावा, लागू ब्याज दर के अनुसार सभी कैश एडवांस पर ब्याज भी लगेगा। कार्ड के विभिन्न वैरिएंट पर लागू ब्याज दरों के विवरण के लिए, कृपया www.kotak.com पर उपलब्ध प्रभार अनुसूची देखें। ब्याज की गणना, दैनिक बकाया बैलेंस विधि के अनुसार इस तरह के लेनदेन की तिथि से लेकर बैंक द्वारा भुगतान प्राप्त होने तक की जाएगी। यह ब्याज कार्ड खाते में डेबिट किया जाएगा, और कार्ड खाते के मासिक विवरण में दर्ज होगा। ऊपर उल्लिखित लेनदेन शुल्क और ब्याज अप्रतिदेय (नॉन–रिफ़ंडेबल) हैं।

(v) फॉर्च्यून और 811# ड्रिम डिफरंट क्रेडिट कार्ड के धारकों को सभी कैश एडवांस के लिए ब्याज–मुक्त अवधि मिलेगी। यह ब्याज–मुक्त अवधि कैश एडवांस हासिल करने की तिथि से शुरू होती है और संबंधित बिलिंग चक्र की भुगतान नियत तिथि पर समाप्त होती है। इस अवधि के दौरान सभी कैश एडवांस को सामान्य रिटेल खरीद के रूप में माना जाएगा, और यदि उस विशेष बिलिंग चक्र के लिए नियत तिथि को या उससे पहले बैंक को इसके लिए पूरा भुगतान प्राप्त हो जाता है तो उस कैश एडवांस पर कोई ब्याज नहीं लगेगा। यदि फॉर्च्यून क्रेडिट कार्डधारक उस विशेष बिलिंग चक्र की भुगतान नियत तिथि से पहले अपने कार्ड को रद्द करना चाहता है, तो बैंक हासिल किए गए कैश एडवांस की तिथि से उस कैश एडवांस पर ब्याज लगाया जाएगा, और उसे तुरंत कार्ड खाते में डेबिट कर देगा। कार्डधारक को ध्यान देना चाहिए कि यह सुविधा केवल फॉर्च्यून और 811# ड्रिम डिफरंट क्रेडिट कार्ड के लिए उपलब्ध है, न कि बैंक के किसी अन्य क्रेडिट कार्ड के लिए।

(vi) कार्डधारक इस सुविधा का लाभ उठाने की दृष्टि से बैंक द्वारा समय–समय पर निर्धारित किए जाने वाले सभी दस्तावेजों को निष्पादित करने के लिए सहमत है।

(vii) बैंक के पास कैश एडवांस से संबंधित अनुरोध को स्वीकार या अस्वीकार करने का पूर्ण विवेकाधिकार होगा। बैंक कार्डधारक द्वारा अनुरोध की गई पूर्ण कैश एडवांस राशि के लिए ऋण मूल्यांकन (क्रेडिट अप्रेजल) करने का अधिकार सुरक्षित रखता है।

9.3. विशेष शर्तें:

9.3.1. एटीएम और शाखा पर कैश एडवांस:

(I) यह सुविधा प्राथमिक कार्डधारक के साथ–साथ ऐड–ऑन कार्डधारकों के लिए भी उपलब्ध है।

(ii) आहरित नकद राशि को निकासी वाले दिन कार्डधारक के कार्ड खाते में डेबिट किया जाएगा।

(iii) कार्डधारक अपनी पहचान जांच के बाद और लागू आवश्यक दस्तावेज प्रस्तुत करने के बाद निर्दिष्ट स्थानों पर कुछ बैंक शाखाओं के टेलर काउंटरों से निकासी पर्ची के माध्यम से नकदी निकालने के लिए अपने कार्ड का उपयोग कर सकता है।

(iv) कार्डधारक को कार्ड स्वीकार करने वाले एटीएम में कार्ड के इस्तेमाल द्वारा नकदी निकालने की सुविधा है। इस तरह के उपयोग को सक्षम करने के लिए, कार्डधारक को छह अंकों का एटीएम व्यक्तिगत पहचान संख्या (एटीएम पिन) जारी किया जाएगा और कार्डधारक की सुविधा के लिए, उसे कार्ड की डिलिवरी से पहले, उसके (कार्डधारक के) जोखिम पर, कार्ड पर पिन को एन्कोड किया जाएगा। यदि कार्ड के संबंध में एटीएम पिन जारी नहीं किया गया है, तो कार्डधारक को इसे जारी करने के लिए बैंक से अनुरोध करना होगा, और फिर इसे कार्डधारक को डाक या कूरियर द्वारा भेजा जाएगा जो कि पूरी तरह से कार्डधारक के जोखिम पर होगा। कार्डधारक इस बात से सहमत है कि:

(क) कार्डधारक किसी भी व्यक्ति के समक्ष एटीएम पिन का खुलासा नहीं करेगा, और वह किसी भी व्यक्ति द्वारा इसकी जानकारी होने से रोकने के लिए हर संभव सावधानी बरतेगा;

(ख) कार्डधारक, एटीएम पिन के साथ किए गए सभी लेनदेन के लिए पूरी तरह से बैंक के प्रति उत्तरदायी होगा, चाहे वह कार्डधारक की जानकारी के साथ हुआ हो या जानकारी के बिना हुआ हो।

(ग) बैंक अपने पूर्ण विवेकाधिकार पर किसी भी खोए या चोरी हुए कार्ड के लिए नए एटीएम पिन के साथ एक रीप्लेसमेंट कार्ड या मौजूदा कार्ड पर नया एटीएम पिन जारी कर सकता है;

(घ) पूर्वगामी उपबंधों के विषयाधीन, कार्डधारक किसी तीसरे पक्ष के हाथ में पड़ने वाले कार्ड के माध्यम से या किसी तीसरे पक्ष की जानकारी में आने वाले एटीएम पिन के माध्यम से एटीएम पिन का धोखाधड़ीपूर्ण/ अनधिकृत उपयोग होने पर बैंक को किसी भी तरह से उत्तरदायी नहीं ठहराएगा।

(v) यदि कार्डधारक एटीएम में खराबी या एटीएम में अपर्याप्त कैश बैलेंस या एटीएम साइट बंद होने या किसी अन्य कारण से एक एटीएम से नकदी निकालने में असमर्थ रहता है, तो वह उसके चलते होने वाले किसी भी परिणाम के लिए बैंक को किसी भी प्रकार से जिम्मेदार या उत्तरदायी नहीं ठहराएगा।

(vi) बैंक, प्रतिभागी एटीएम/टर्मिनलों पर कार्ड के उपयोग के लिए वीज़ा/रुपे के साझा भुगतान नेटवर्क में भाग लेने वाले किसी भी सदस्य बैंक के साथ कार्डधारक के किसी भी लेनदेन की जिम्मेदारी स्वीकार नहीं करेगा, जिसमें वस्तु और/या सेवाओं की आपूर्ति भी शामिल है किंतु इन तक ही सीमित नहीं है। ऐसे एटीएम पर प्रदान किए जाने वाले लेनदेन का प्रकार, बैंक के अपने नेटवर्क पर दी जाने वाली पेशकशों से अलग हो सकता है। बैंक केवल उसी न्यूनतम लेनदेन सीमा का समर्थन करेगा जो अन्य नेटवर्कों से संबंधित एटीएम में प्रदान किया जाएगा। बैंक के पास कार्डधारक को कोई सूचना दिए बिना लेनदेन सीमा में बदलाव करने का अधिकार सुरक्षित है।

9.3.2. ऑनलाइन फंड ट्रांसफर द्वारा कैश एडवांस:

(I) यह सुविधा केवल प्राथमिक कार्डधारक के लिए उपलब्ध है।

(ii) ट्रांसफर की गई धनराशि को ऑनलाइन फंड ट्रांसफर अनुरोध करने की तिथि पर कार्डधारक के कार्ड खाते में डेबिट किया जाएगा। सभी शुल्क और प्रभारों की उसी दिन गणना की जाएगी/लगाया जाएगा।

(iii) नकद राशि को बैंक के साथ कार्डधारक के अपने खाते में ही ट्रांसफर किया जा सकता है।

(iv) बैंक, संचारण वितरण में देरी या इलेक्ट्रॉनिक संदेश की गैर–सुपुर्दगी या किसी भी गलती, चूक या संचार में त्रुटि या इसकी पुनर्प्राप्ति में त्रुटि से या बैंक के नियंत्रण से परे किसी भी कारण से संदेश के गूढ़ार्थ को गलत ढंग से समझने के चलते उत्पन्न या फलस्वरूप हुई किसी भी तरह की क्षति या नुकसान के लिए उत्तरदायी नहीं होगा। कार्डधारक द्वारा सभी भुगतान निर्देशों की सावधानीपूर्वक जांच की जानी चाहिए।

(v) इन नियमों और शर्तों को एनईएफटी अनुरोध प्रपत्र में वर्णित बिंदुओं, नियमों व शर्तों तथा नेट बैंकिंग के लिए बैंक के खाता व सेवा संबंधी नियमों में निर्धारित बातों के साथ मिलकर पढ़ा जाना चाहिए।

(vi) कार्डधारक के निर्देशों के अनुसार फंड ट्रांसफर के लिए कोई भी लेनदेन किसी भी कारण से संपन्न या पूर्ण नहीं हो सकता है, ऐसे लेनदेन संपन्न या पूर्ण नहीं होने पर, बैंक किसी भी तरह से जिम्मेदार नहीं होगा।

9.3.3. ड्राफ्ट के माध्यम से कैश एडवांस:

(i) यह सुविधा केवल उसी प्राथमिक कार्डधारक के लिए उपलब्ध है जो बैंक के साथ पंजीकृत अपने पते पर, या तो फोन के माध्यम से या यूनिक टेलीफोन–पर्सनल आइडेंटिफिकेशन नंबर ("टी–पिन") या अन्य विवरणों का उपयोग कर ऑनलाइन माध्यम से डिमांड ड्राफ्ट ("डीडी") की डिलिवरी के लिए अनुरोध करने का हकदार होगा। टेलीफोन पर किए गए अनुरोधों के मामले में, कार्डधारकों को ध्यान देना चाहिए कि बैंक के पास कार्डधारक के साथ सभी बातचीत को टेप पर रिकॉर्ड करने, और आवश्यक होने पर, उस रिकॉर्डिंग का उपयोग करने का अधिकार सुरक्षित है, ताकि कभी यह साबित हो सके कि कार्डधारक ने इस तरह का अनुरोध किया था। सभी अनुरोधों पर बैंक द्वारा कार्रवाई की जाएगी, और केवल उन्हीं अनुरोधों पर कार्रवाई की जाएगी जो बैंक के पात्रता मानदंडों को पूरा करते हैं।

(ii) बैंक अपने सर्वोत्तम प्रयास के आधार पर ड्राफ्ट को जनरेट करेगा, और कार्डधारक के डाक पते पर डाक/कूरियर से भेजेगा। बैंक, ड्राफ्ट मिलने में देरी या उसकी सुपुर्दगी नहीं होने या ड्राफ्ट नहीं मिलने की स्थिति में जिम्मेदार नहीं होगा।

(iii) हासिल किए गए कैश एडवांस को डीडी की डिलीवरी का अनुरोध किए जाने के दिन कार्डधारक के कार्ड खाते में डेबिट किया जाएगा। सभी शुल्क और प्रभारों की उसी दिन गणना की जाएगी/लगाया जाएगा।

(iv) डीडी राशि पर लेनदेन शुल्क और ब्याज के अलावा प्रति डिलीवरी अतिरिक्त डिलिवरी शुल्क लगाया जा सकता है।

(v) यह सेवा बैंक द्वारा कूरियर ("डिलीवरी पर्सन") के माध्यम से प्रदान की जाएगी। पहचान के उद्देश्य से, कार्डधारक को डिलीवरी पर्सन के पहचान पत्र की सावधानीपूर्वक जांच करनी चाहिए। कार्डधारक को डिलीवरी पर्सन को बैंक द्वारा निर्दिष्ट किसी भी प्रमाणीकरण दस्तावेज की प्रति दिखाने या देने की आवश्यकता हो सकती है। डिलीवरी पर्सन यह सत्यापित करने के लिए बाध्य नहीं है कि क्रेडिट कार्ड के पिछले भाग पर कार्डधारक का ही हस्ताक्षर है या नहीं।

(vi) केवल प्राथमिक कार्डधारक के पक्ष में डीडी जारी किए जाएंगे। डीडी की डिलीवरी के लिए अनुरोध करते समय कार्डधारक को अपना वह बैंक खाता विवरण देना होगा, जिस पर डीडी को आहरित करना है।

(vii) किसी भी कारण से डीडी की प्राप्ति न होने या देर से डिलीवरी होने पर, बैंक कार्डधारक को होने वाले किसी भी नुकसान, क्षति, देनदारियों के लिए जिम्मेदार नहीं होगा।

(viii) यदि ड्राफ्ट गुम या चोरी हो जाता है, तो बैंक को तत्काल सूचित किया जाना चाहिए। बैंक फिर से ड्राफ्ट जारी कर सकता है या वह कार्डधारक द्वारा हस्ताक्षरित/भरे हुए क्षतिपूर्ति पत्र के साथ अनुरोध प्राप्त करने पर, केवल कार्ड खाते में क्रेडिट के माध्यम से ड्राफ्ट की मूल राशि लौटा देगा।

(ix) यहां मौजूद किसी बात के होते हुए भी, बैंक कार्डधारक के निर्देशों को प्रमाणित करने के लिए बाध्य नहीं होगा, चाहे वह फोन पर प्राप्त हो या ऑनलाइन; या यह सत्यापित करने के लिए बाध्य नहीं होगा कि निर्देश देने वाला व्यक्ति तथा कार्डधारक के पिन/पासवर्ड/ उपयोगकर्ता आईडी या अन्य पहचान विवरणों का उपयोग करने वाला व्यक्ति कार्डधारक ही है या नहीं। अगर बैंक को उचित प्रतीत होता है, तो वह कार्डधारक से प्राप्त निर्देशों का रिकॉर्ड रख सकता है।

(x) बैंक किसी भी कारण से कार्डधारक को डीडी की गैर–डिलिवरी के लिए उत्तरदायी नहीं होगा, जिसमें डिलीवरी के समय पंजीकृत पते पर कार्डधारक की गैर–मौजूदगी भी शामिल है किंतु इस तक ही सीमित नहीं है।

(xi) डीडी को भारत के बाहर डिलीवर नहीं किया जाएगा, और यह बैंक द्वारा लागू की जा सकने वाली ऐसी भौगोलिक सीमाओं के अधीन होगा।

10. किश्त सुविधा

किश्त सुविधा का आशय ईएमआई सुविधा तथा क्रेडिट कार्ड सुविधा पर व्यक्तिगत ऋण (पर्सनल लोन) से है।

10.1. ईएमआई सुविधा

(I) यदि प्राथमिक कार्डधारक ₹2,500 या उससे अधिक की रिटेल खरीद करता है, तो वह अपनी मोबाइल बैंकिंग, नेट बैंकिंग के माध्यम से या ग्राहक अनुभव केंद्र को कॉल करके उक्त रिटेल लेनदेन को 45 दिनों के भीतर 3 / 6 / 9 / 12 / 24 /36 / 48 महीनों की अवधि के लिए ईएमआई में कन्वर्ट करा सकता है।

(ii) रिटेल लेनदेन को ईएमआई सुविधा में कन्वर्ट करने अंतिम अनुमोदन बैंक के विवेकाधीन है।

(iii) यदि कार्डधारक ने कई सारे रिटेल खरीद लेनदेन किए हैं, तो वह प्रत्येक लेनदेन को ईएमआई में कन्वर्ट करा सकता है (बशर्ते कि प्रत्येक लेनदेन की राशि ₹2,500 से अधिक हो) या कंवर्जन के समय बैंक की मौजूदा नीति के अनुसार पात्र लेनदेन को ईएमआई में कन्वर्ट करा सकता है।

(iv) बैंक अपने विवेकाधिकार पर कुछ चुनिंदा कार्डधारकों के लिए ₹2500* या उससे अधिक की रिटेल खरीद को 3 / 6 / 9 / 12 / 36 / 48 महीने की अवधि* के लिए ईएमआई में कन्वर्ट करने का विकल्प भी प्रदान कर सकता है।

(v) सभी ईएमआई अनुरोध (ऐड–ऑन कार्ड पर किए गए लेनदेन सहित) केवल प्राथमिक कार्डधारक द्वारा किए जाने चाहिए। ईएमआई कंवर्जन का अनुरोध हमारे ग्राहक संपर्क केंद्र, नेट बैंकिंग, मोबाइल बैंकिंग या बैंक द्वारा समय–समय पर अधिकृत किसी अन्य चैनल के माध्यम से किए जा सकते हैं।

(vi) यदि रिटेल खरीद को ईएमआई में अंतरित करने के अनुरोध के समय कार्डधारक का क्रेडिट कार्ड बैलेंस रिवॉल्विंग है, तो कार्डधारक से ईएमआई में अंतरण के समय तक उसके रिवॉल्विंग बैलेंस पर लागू क्रेडिट कार्ड प्रभार लिया जाता रहेगा। कार्ड के विभिन्न वैरिएंट पर लागू ब्याज दरों के विवरण के लिए, कृपया www.kotak.com पर उपलब्ध प्रभार अनुसूची देखें।

(vii) रिटेल लेनदेन के कंवर्जन की तिथि से ईएमआई शेड्यूल शुरू होगा, और यह पूरी ईएमआई अवधि में जारी रहेगा। पहली ईएमआई की मासिक किश्त, रिटेल लेनदेन को ईएमआई में बदलने के बाद वाले कार्ड खाता विवरण में दिखेगी।

(viii) कार्डधारक लिखित में ईएमआई रद्द करने का अनुरोध कर सकता है, या पहली ईएमआई की मासिक किश्त की भुगतान नियत तिथि से पहले बैंक के ग्राहक संपर्क केंद्र को कॉल कर सकता है। इस अनुरोध की प्राप्ति पर, बकाया ईएमआई की मूल राशि कार्डधारक के रिटेल बैलेंस में वापस चली जाती है, और कार्डधारक को विलंबित होने से बचने के लिए एमएडी का भुगतान करना होगा।

10.2. क्रेडिट कार्ड सुविधा पर व्यक्तिगत ऋण (पीएलसीसी सुविधा)

(i) बैंक के विवेकाधिकार पर पीएलसीसी सुविधा, कार्डधारकों को उनकी प्रोफाइल, क्रेडिट व्यवहार और बैंक द्वारा निर्धारित किए जा सकने वाले किसी भी अन्य मानदंड के आधार पर उपलब्ध कराई जा सकती है।

(ii) ऋण राशि को एनईएफटी/आईएमपीएस के माध्यम से बैंक के साथ कार्डधारक के खाते/किसी अन्य बैंक खाते में संवितरित (डिस्बर्स) और अंतरित (ट्रांसफर) किया जाएगा।

(iii) कार्डधारक एक समय में एक ही ऋण ले सकता है जो कि उपलब्ध क्रेडिट लिमिट के 75% के भीतर होना चाहिए। ऋण उस अवधि के लिए उपलब्ध होगा जैसा बैंक निर्णय ले सकता है। ऋण पर ब्याज दर, लेनदेन शुल्क की राशि और ऋण के ईएमआई की भुगतान अवधि और अन्य भुगतान विवरण प्रत्येक कार्डधारक के लिए विशिष्ट होंगे, जैसा कि बैंक अपने विवेकाधिकार में समय–समय पर तय करता है और जिससे ऋण के संवितरण से पहले कार्डधारक को सूचित किया जाएगा।

(iv) बैंक अपने विवेक में मौजूदा क्रेडिट कार्ड लिमिट से अधिक ऋण राशि भी प्रदान कर सकता है।

(v) कार्डधारक स्वीकार करता है कि ऋण पर लागू ब्याज दर पीएलसीसी सुविधा के तहत विशेष ऋण ऑफर के अनुसार होगी। बैंक द्वारा ऋण के ईएमआई की राशि तथा ऋण के अन्य विवरणों (जिसमें ब्याज दर, शुल्क आदि शामिल हैं) से कार्डधारक को सूचित किया जाएगा।

(vi) कार्डधारक सहमत है और वचन देता है कि ऋण राशि का उपयोग सट्टा, पूंजी बाजार निवेश या धन–शोधन (मनी लॉन्ड्रिंग) और/या असामाजिक उद्देश्य के लिए नहीं किया जाएगा।

10.3. किश्त सुविधा के लिए लागू सामान्य नियम और शर्तें।

(i) किश्त सुविधा, लेनदेन/प्रोसेसिंग शुल्क के अधीन होगी जैसा कि बैंक द्वारा समय–समय पर निर्दिष्ट किया जा सकता है। लेनदेन/प्रोसेसिंग शुल्क को कार्डधारक के क्रेडिट कार्ड खाते से डेबिट किया जाएगा, और यह मासिक विवरण में प्रदर्शित होने वाली न्यूनतम देय राशि का हिस्सा होगा।

(ii) सेवा कर, जीएसटी, लागू दर पर समय–समय पर (लागू उपकर और अधिभार सहित) कोई/सभी लागू कर को ब्याज/वित्त प्रभार घटक पर, प्रोसेसिंग शुल्क पर, प्री–क्लोजर शुल्क पर, यदि कोई है, और समय–समय पर लागू और बिल किए गए किसी भी अन्य वित्तीय प्रभार/ शुल्क पर लगाया जाएगा।

(iii) यदि कार्डधारक एक बार किश्त सुविधा को चुन लेता है, तो इस सुविधा को बदलने/संशोधित करने के लिए किसी अनुरोध पर विचार नहीं किया जाएगा।

(iv) बैंक, कार्डधारक को यथोचित सूचना देकर किश्त सुविधा की अवधि के दौरान अवधि और ब्याज दर को बदलने का अधिकार सुरक्षित रखता है।

(v) मासिक किश्त की गणना '(मूल राशि + ब्याज शुल्क यदि कोई है)/अवधि' के अनुसार की जाती है। बैंक द्वारा मासिक किश्त राशि, जो कि कार्ड खाते के मासिक विवरण में परिलक्षित होती है, की गणना ही अंतिम होती है। किसी भी परिस्थिति में कार्डधारक द्वारा मासिक किश्त राशि की गणना को चुनौती नहीं दी जा सकती है/उस पर सवाल खड़े नहीं किए जा सकते हैं।

(vi) किश्त सुविधा का लाभ उठाने पर, क्रेडिट कार्ड की क्रेडिट लिमिट को हासिल की गई ऋण राशि के लिए ब्लॉक कर दिया जाएगा/ जो कि कार्डधारक के अनुरोध के संसाधित होने के समय ईएमआई में कन्वर्ट हो जाता है। जब बाद के महीनों में किश्त राशि को बिल किया जाता है और भुगतान किया जाता है, तो क्रेडिट लिमिट फिर से जारी कर दी जाएगी।

(vii) किश्त सुविधा के तहत 100% प्रोसेसिंग शुल्क और ईएमआई राशि को कार्ड खाता विवरण पर प्रदर्शित होने वाली न्यूनतम देय राशि के हिस्से के रूप में शामिल किया जाएगा।

(viii) न्यूनतम देय राशि का गैर–भुगतान या कम भुगतान होने पर, सामान्य विलंब भुगतान शुल्क और किश्त सुविधा के तहत भुगतान न की गई ईएमआई पर लागू ब्याज दर लगेगा। कार्ड के विभिन्न वैरिएंट पर लागू ब्याज दरों के विवरण के लिए, कृपया www.kotak.com पर उपलब्ध प्रभार अनुसूची देखें।

(ix) किश्त का शुल्क वसूलने से पहले क्रेडिट कार्ड के विलंबित या ब्लॉक होने पर किश्त सुविधा को रद्द/समाप्त कर दिया जाएगा। बकाया मूल राशि को कार्डधारक के रिटेल बैलेंस में वापस लौटाया जाएगा, और बिल की गई अदत्त मूल राशि और अदत्त मासिक किश्तों पर ब्याज दर लगाया जाएगा।

(x) ईएमआई सुविधा का लाभ उठाने के लिए कन्वर्ट की गई राशि या पीएलसीसी सुविधा के तहत लिए गए ऋण पर कोई रिवार्ड पॉइंट नहीं मिलेगा।

(xi) किश्त सुविधा का लाभ उठाने पर, यदि मूल लेनदेन पर कोई रिवार्ड पॉइंट मिला है तो उसे उलट दिया जाएगा।

(xii) किश्त सुविधा के तहत कुल ऋण राशियों का आगे भुगतान करने का यह अर्थ नहीं है कि उक्त किश्त सुविधा अपने आप बंद हो जाएगी। कार्डधारक को बकाया मूलधन पर 4% की दर से पूर्व–भुगतान शुल्क का भुगतान करना होगा। बैंक अपने विवेक पर पूर्व–भुगतान शुल्क को संशोधित करने का अधिकार रखता है। अंतिम चक्र की तिथि और फोरक्लोज़र वाले दिन के बीच अर्जित ब्याज राशि के बराबर यथानुपात ब्याज लगाया जाएगा।

(xiii) बैंक के पास कोई भी पूर्व सूचना दिए बिना, किसी भी समय इन किसी भी नियमों और शर्तों में जुड़ाव, संशोधन या बदलाव करने या किश्त सुविधा को पूरी तरह से वापस लेने का अधिकार सुरक्षित है।

(xiv) यदि सभी किश्त लगाए जाने से पहले क्रेडिट कार्ड को बंद कर दिया गया है, तो किश्त सुविधा के तहत प्राप्त बकाया राशि को क्रेडिट कार्ड खाते

में एक समेकित राशि के रूप में डेबिट किया जाएगा।

(xv) यदि किसी भी किश्त के उनकी देय तिथि पर भुगतान में देरी होती है, तो सामान्य क्रेडिट कार्ड विलंब भुगतान शुल्क और अदत्त किश्त पर ब्याज लगेगा। एतद्द्वारा यह स्पष्ट किया जाता है कि यदि कार्डधारक अपने कार्ड पर बकाया राशि के भुगतान में देरी करता है या भुगतान नहीं करता है, तो ब्याज के साथ–साथ कार्ड पर संचित सभी प्रभारों पर यथालागू अन्य प्रभार लगाए जाएंगे, जिसमें किश्त सुविधा के तहत उस माह के लिए देय ईएमआई भी शामिल है किंतु इस तक ही सीमित नहीं है। उपरोक्त कथन बैंक के उस अधिकार के प्रति किसी भी पूर्वाग्रह के बिना है जिसमें वह (बैंक) किश्त सुविधा को बंद कर सकता है तथा संपूर्ण बकाया शेष राशि की तत्काल अदायगी की मांग कर सकता है।

(xvi) किश्त सुविधा के तहत ईएमआई से ऊपर कार्ड खाते में किए गए किसी भी भुगतान को किश्त सुविधा के निमित्त किया गया भुगतान नहीं माना जाएगा, और अतिरिक्त राशि को कार्डधारक अनुबंध के खंड 15.2(v) के अनुसार संविभाजित किया जाएगा।

11. बैलेंस ट्रांसफर सुविधा

11.1. बैलेंस ट्रांसफर सुविधा (बीटी सुविधा), कोटक महिंद्रा बैंक द्वारा पेशकश की जाने वाली उपलब्ध योजनाओं के अनुसार प्राथमिक कार्डधारक द्वारा चुनी गई अवधि के लिए प्रमोशनल ब्याज दर प्रदान करती है। इस संबंध में ऐड–ऑन कार्डधारक से किसी भी अनुरोध पर विचार नहीं किया जाएगा।

11.2. बीटी सुविधा का लाभ केवल अन्य क्रेडिट कार्ड खातों से अंतरित बकाया शेषराशि के संबंध में ही उठाया जा सकता है। इस सुविधा का लाभ कोटक महिंद्रा बैंक के अन्य क्रेडिट कार्ड से बैलेंस ट्रांसफर करने के लिए नहीं उठाया जा सकता है।

11.3. बैलेंस ट्रांसफर की सुविधा बैंक के विवेक पर उपलब्ध है। बैलेंस ट्रांसफर सुविधा 90 दिनों की अवधि के लिए या ईएमआई के आधार पर ली जा सकती है, जैसा कि बैंक द्वारा तय किया जाता है।

11.4. बैंक के मौजूदा कार्डधारकों के लिए, बैलेंस ट्रांसफर का अंतिम अनुमोदन उसके लिए अनुरोध प्राप्त होने के समय कार्ड के प्रदर्शन पर निर्भर है।

11.5. ₹2,500/– से कम राशि और 75% से अधिक क्रेडिट लिमिट होने पर बैलेंस ट्रांसफर के अनुरोध संसाधित नहीं किए जाएंगे।

11.6. बैलेंस ट्रांसफर ऑफर के तहत कार्ड पर क्रेडिट लिमिट उस राशि तक ब्लॉक कर दी जाएगी, जहां तक ट्रांसफर कर दिया गया है।

11.7. प्रमोशन अवधि के दौरान, बिलिंग चक्र के लिए कुल देय राशि से अधिक भुगतान की गई किसी भी राशि को बकाया बैलेंस ट्रांसफर राशि के निमित्त समायोजित किया जाएगा और क्रेडिट लिमिट को उस हद तक मुक्त कर दिया जाएगा।

11.8. बैंक, एनईएफटी/आईएमपीएस के माध्यम से अन्य बैंक के क्रेडिट कार्ड खाते में फंड ट्रांसफर करेगा, और ऐसे समय तक कार्डधारक को अपने अन्य क्रेडिट कार्ड खाते में भुगतान करना जारी रखना चाहिए।

11.9. बैंक को किसी भी कारण से कार्डधारक के अन्य क्रेडिट कार्ड खाते से डेबिट किए गए सेवा प्रभार या विलंब भुगतान शुल्क के लिए उत्तरदायी नहीं ठहराया जाएगा।

11.10. कार्डधारक के अन्य क्रेडिट कार्ड खाते से ट्रांसफर किए गए बैलेंस की राशि पर ऐसा कोई रिवार्ड पॉइंट नहीं मिलेगा जो लागू हो सकता है।

11.11. कार्डधारक पर वह ब्याज दर लगाया जाएगा जिसे बैंक द्वारा बैलेंस ट्रांसफर राशि पर निर्धारित किया जा सकता है। वर्तमान में 90 दिनों की अवधि (''प्रमोशन अवधि'') के लिए बैलेंस ट्रांसफर राशि पर ब्याज दर 0% प्रति माह* है।

11.12. बीटी सुविधा के लिए प्रमोशन अवधि अन्य क्रेडिट कार्ड जारीकर्ता के पक्ष में एनईएफटी/आईएमपीएस की तिथि से या कार्ड खाते में राशि चार्ज किए जाने की तिथि से शुरू होगी (इनमें से जो भी पहले हो)।

11.13. यदि कार्डधारक प्रमोशन अवधि के दौरान बिलिंग चक्र के लिए देय कुल राशि का भुगतान करता है, तो उसके कार्ड खाते पर कोई ब्याज नहीं लगेगा।

11.14. प्रमोशन अवधि के बाद अग्रेनीत (कैरी फॉरवर्ड) किए जा रहे किसी भी बैलेंस पर ब्याज की गणना के लिए दैनिक बैलेंस विधि का उपयोग किया जाएगा, जैसा कि कार्डधारक अनुबंध में परिभाषित है।

11.15. बैंक के पास बीटी सुविधा पर ब्याज दरों को संशोधित करने का अधिकार सुरक्षित है।

11.16. प्रमोशन अवधि के दौरान, बैलेंस ट्रांसफर राशि 'कुल देय राशि' या 'न्यूनतम देय राशि' का हिस्सा नहीं होगी। हालांकि, प्रमोशन अवधि के दौरान कार्डधारक के मासिक कार्ड खाता विवरण में कुल बकाया राशि के अंतर्गत बैलेंस ट्रांसफर राशि (बीटी, ईएमआई और ऋण सहित) परिलक्षित होगी।

11.17. प्रत्येक बैलेंस ट्रांसफर के लिए एक बार (वन–टाइम) प्रोसेसिंग शुल्क लिया जाएगा। वर्तमान में, प्रति ₹10,000/– या बैलेंस ट्रांसफर राशि के भाग पर प्रोसेसिंग शुल्क ₹349/–* है। लागू सेवा कर, जीएसटी, समय–समय पर किसी/सभी लागू करों के साथ इस प्रोसेसिंग शुल्क को मासिक कार्ड खाता विवरण में बिल किया जाएगा।

11.18. बीटी सुविधा के लिए प्रमोशन अवधि अन्य क्रेडिट कार्ड जारीकर्ता के पक्ष में एनईएफटी/आईएमपीएस की तिथि से या कार्ड खाते में राशि चार्ज किए जाने की तिथि से शुरू होगी (इनमें से जो भी पहले हो)।

11.19. उन क्रेडिट कार्ड खातों से बैलेंस ट्रांसफर की अनुमति नहीं दी जाएगी, जिनमें अतिदेय (ओवरड्यू) स्थिति है या जिनमें क्रेडिट लिमिट पार हो गई है।

11.20. बैंक अपने विवेकाधिकार में, कोई कारण बताए बिना, बैलेंस ट्रांसफर के लिए कार्डधारक के अनुरोध को अस्वीकार कर सकता है।

11.21. बैलेंस ट्रांसफर अनुरोध के स्वीकृत और संसाधित हो जाने के बाद, उसे रद्द नहीं किया जा सकता है।

11.22. कार्डधारक कई क्रेडिट कार्ड खातों से ट्रांसफर के लिए अनुरोध कर सकता है (बशर्ते वह बैंक अन्य कोटक महिंद्रा बैंक से हो)। कार्डधारक को एक ही समय में ऐसे सभी बैलेंस ट्रांसफर के लिए अनुरोध करना होगा (जिसका अर्थ है कि एक ही समय में कई कार्ड ट्रांसफर यानी इसे अलग–अलग समय पर नहीं किया जा सकता)।

11.23. यदि कार्ड खाता सभी किश्तों के शुल्क लेने से पहले बंद हो जाता है, तो बकाया बैलेंस को एक समेकित राशि के रूप में कार्ड खाते से डेबिट किया जाएगा।

11.24. बैंक के पास कार्डधारक से कोई भी अतिरिक्त दस्तावेज माँगने का अधिकार सुरक्षित है।

12. कैश बैक

12.1. डिलाइट प्लेटिनम क्रेडिट कार्ड और इसके ऐड–ऑन कार्ड पर 10% कैश बैक की सुविधा उपलब्ध है। 'कैश बैक' केवल उन मर्चेंट प्रतिष्ठानों पर किए गए लेनदेन पर उपलब्ध है जिन्हें वीज़ा द्वारा परिभाषित 'रेस्तरां' और 'मनोरंजन' मर्चेंट कैटगरी कोड (एमसीसी) के तहत वर्गीकृत किया गया है। इसमें बार, पब और रेस्तरां एमसीसी के तहत वर्गीकृत अन्य प्रतिष्ठान भी शामिल होंगे। मनोरंजन में मूवी और प्ले थिएटर शामिल होंगे।

12.2. 'कैश बैक' केवल स्टैंड–अलोन आउटलेट पर किए गए लेनदेन पर दिया जाता है, न कि उन आउटलेट पर जो किसी होटल/ शॉपिंग मॉल/ डिपार्टमेंटल स्टोर, आदि से संबद्ध हैं, इसके अलावा, 'कैश बैक' के लिए वीज़ा द्वारा परिभाषित होटल, ग्रॉसरी, अपैरल्स, डिपार्टमेंटल स्टोर आदि मर्चेंट कैटगरी कोड के तहत वर्गीकृत आउटलेट भी पात्र हैं।

12.3. डिलाइट प्लेटिनम कार्ड पर कैश बैक – यह बिलिंग चक्र के भीतर भोजन (डाइनिंग) और मनोरंजन से भिन्न अन्य श्रेणियों पर न्यूनतम ₹10, 000 खर्च करने पर ही उपलब्ध होगा।

12.4. मासिक बिलिंग चक्र में भोजन (डाइनिंग) और मनोरंजन पर हुए लेनदेन सहित अधिकतम ₹ 600 तक कैश बैक उपलब्ध होगा। एक बार में भोजन (डाइनिंग) या मूवी संबंधी उन लेनदेन पर कोई कैश बैक नहीं मिलेगा जिनका मूल्य ₹4000/– से अधिक है। एक विशेष बिलिंग चक्र के लिए कैश–बैक को अगले महीने के बिलिंग चक्र में क्रेडिट किया जाएगा।

12.5. कैश बैक के प्रयोजन से, बिल किए जाने की तिथि के अनुसार पात्र लेनदेन पर विचार किया जाएगा, न कि उस तिथि के अनुसार जब डिलाइट प्लेटिनम कार्ड को कार्डधारक द्वारा स्वाइप किया गया था।

12.6. वह कोई भी लेनदेन जो निरस्त या रद्द हो जाता है, उस पर कैश बैक के प्रयोजनों से विचार नहीं किया जाएगा।

12.7. कार्डधारक को पूरी लेनदेन राशि का बिल भेजा जाएगा, और कैश बैक एक क्रेडिट प्रविष्टि के रूप में दिखाई देगा।

12.8. यदि किसी मर्चेंट प्रतिष्ठान ने वीज़ा द्वारा परिभाषित सही एमसीसी के तहत अपनी एमआईडी (मर्चेंट आईडी) को मैप नहीं किया है, तो कार्डधारक किसी भी कैश बैक के लिए हकदार नहीं होगा।

12.9. कार्डधारक का खाता विलंबित हो जाने पर कैश बैक को निरस्त कर दिया जाएगा, और उसे (कार्डधारक को) किसी भी नई खरीद पर तब तक कैश बैक नहीं दिया जाएगा जब तक कि वह अपनी कुल देय राशि का पूर्ण भुगतान नहीं करता है।

12.10. बैंक अपने विवेकाधिकार पर, असावधानीवश कार्ड खाते में क्रेडिट किए गए किसी भी कैश बैक को किसी भी पूर्व सूचना के बिना निरस्त (रिवर्स) करने का हकदार होगा।

13. को–ब्रांडेड कार्ड

13.1. बैंक द्वारा जारी को–ब्रांडेड या एफ़िनिटी कार्ड को नियम और शर्तों के दायरे में शामिल किया जाता है। विशिष्ट को–ब्रांड से संबंधित खासियत और लाभों को को–ब्रांड कार्ड(कार्डों) के पत्रकों और आवेदन प्रपत्र में समय–समय पर सूचित किया जाता है, और बैंक के पास किसी भी समय को–ब्रांड से संबंधित सुविधाओं या लाभों में परिवर्तन करने का अधिकार सुरक्षित है, और बैंक इस बारे में कार्डधारक को आगे इस तरीके से सूचित करेगा जैसा उसे ठीक लगे।

13.2. पीवीआर गोल्ड/प्रिवि प्लेटिनम क्रेडिट कार्ड के लिए, कार्डधारक केवल उन बिल किए गए लेनदेन के आधार पर पीवीआर टिकट के लिए पात्र होगा जो मासिक क्रेडिट कार्ड विवरण में परिलक्षित होते हैं (नेट–ऑफ रिवर्सल, यदि कोई है)।

14. गुम, चोरी या दुरुपयोग हुए क्रेडिट कार्ड

14.1. कार्ड, कार्ड नंबर या पिन की सुरक्षा के लिए कार्डधारक जिम्मेदार है, और वह इन्हें सुरक्षित रखने के लिए सभी उपाय करेगा।

14.2. कार्डधारक इस तरह के नुकसान पर तुरंत अपने शहर के फोन बैंकिंग नंबर पर कॉल करके बैंक को कार्ड, कार्ड नंबर या पिन के नुकसान की रिपोर्ट करेगा। बैंक दुरुपयोग को रोकने के लिए तुरंत कार्ड को निष्क्रिय कर देगा।

14.3. हालांकि, चोरी होने के कारण कार्ड या पिन के नुकसान या दुरुपयोग के मामले में, कार्डधारक को तुरंत स्थानीय पुलिस के पास प्रथम सूचना रिपोर्ट (एफआईआर) भी दर्ज करनी होगी।

14.4. कार्डधारक को कार्ड खो जाने या चोरी होने की स्थिति में अनधिकृत लेनदेन से सुरक्षित किया जाता है। न्यू इंडिया एश्योरेंस कंपनी लिमिटेड के माध्यम से बीमित राशि के लिए पात्रता ग्रिड नीचे उल्लिखित है – कार्ड प्रकार बीमित राशि प्रति वर्ष।

कार्ड प्रकार	बीमित राशि प्रति वर्ष (₹)
सिल्वर कार्ड	₹ 25,000
गोल्ड कार्ड	₹ 1,00,000
प्लेटिनम कार्ड	₹ 1,25,000
सिग्नेचर कार्ड	₹ 2,50,000
प्रीमियम कार्ड	₹ 10,00,000

बीमा पॉलिसी की शर्तों के अनुरूप बैंक के विवेक पर बीमा दावे को संसाधित किया जाएगा। बैंक उन अतिरिक्त दस्तावेजों/समर्थक दस्तावेजों (यदि आवश्यक है) की माँग कर सकता है जिनका उल्लेख किसी भी दावे की प्रोसेसिंग के लिए दस्तावेजों की सूची में नहीं किया गया है।

बैंक को कार्ड के नुकसान की सूचना देने से 7 दिनों से पहले के सभी अनधिकृत लेनदेन बीमा दावे के लिए पात्र हैं। बैंक को कार्ड के नुकसान की सूचना देने के 7 दिनों से पहले कार्ड पर हुए सभी अनधिकृत लेनदेन के लिए कार्डधारक उत्तरदायी होगा।

कार्डधारक को दावा दर्ज करने के लिए नीचे दिए गए नंबरों पर संपर्क कर बैंक में दावा दर्ज कराना होगा। अपने कोटक क्रेडिट कार्ड पर किसी भी भावी प्रश्न के लिए, हम आपसे अनुरोध करते हैं कि आप हमारी वेबसाइट www.kotak.com पर अपने कोटक इंटरनेट बैंकिंग उपयोगकर्ता आईडी और पासवर्ड का उपयोग कर अपने इंटरनेट बैंकिंग खाते के माध्यम से एक ईमेल भेजें। वैकल्पिक रूप से आप हमारे 24 घंटे उपलब्ध संपर्क केंद्र से 18602662666 (स्थानीय कॉल दरें लागू) पर भी संपर्क कर सकते हैं, और हमें नीचे उल्लिखित दस्तावेज (सीडीएफ और एफआईआर की कॉपी) att.cards@kotak.com और kotakcredit.cardalert@kotak.com पर ईमेल कर सकते हैं, हमारे ग्राहक देखभाल अधिकारियों को आपकी प्रश्नों पर विस्तृत जानकारी के साथ आपकी सहायता करने में प्रसन्नता होगी।

कार्डधारक को अपना दावा दर्ज करने के लिए घटना से 7 दिनों के भीतर बैंक में निम्नलिखित अनिवार्य दस्तावेज प्रस्तुत करने चाहिए –

1. पूरी तरह भरा हुआ कार्डधारक विवाद प्रपत्र
2. एफ़आईआर की कॉपी
3. पासपोर्ट की कॉपी (पूरे 36/60 पृष्ठ)
4. दावे की प्रोसेसिंग/जाँच के लिए आवश्यक बैंक/बीमा कंपनी द्वारा अपेक्षित अन्य सभी दस्तावेज यदि कार्डधारक के पक्ष में दावे का निपटान नहीं होता है, तो ऐसी स्थिति में अनधिकृत लेनदेन के लिए देयता कार्डधारक की होती है।

14.5 अहस्ताक्षरित कार्ड के नुकसान के मामले में, कार्डधारक उस पर हुए सभी शुल्कों के लिए उत्तरदायी होगा।

14.6 यदि कार्डधारक विदेश में अपना कार्ड खो देता है, तो वह या तो उपरोक्त प्रक्रिया का पालन कर सकता है या फिर वीज़ा के वैश्विक ग्राहक सहायता हेल्पलाइन के माध्यम से नुकसान की रिपोर्ट कर सकता है। यदि कार्डधारक वीज़ा की वैश्विक ग्राहक सहायता सेवा का उपयोग करता है, तो ऐसी सेवाओं के उपयोग पर लगने वाले शुल्क कार्डधारक द्वारा वहन किए जाएंगे।

14.7 वीर – प्लेटिनम/सेलेक्ट के लिए – यदि कार्डधारक का कार्ड विदेश में गुम या खो जाता है, तो वह या तो उपरोक्त प्रक्रिया का पालन कर सकता है या रुपे ग्राहक सहायता हेल्पलाइन के जरिए खोने/गुम होने की रिपोर्ट कर सकता है। यदि कार्डधारक द्वारा रुपे की ग्राहक सहायता सेवा का उपयोग किया जाता है तो ऐसी सेवाओं के उपयोग का शुल्क कार्डधारक को ही वहन करना होगा।

14.8 कार्डधारक को यह तथ्य ध्यान में रखना चाहिए कि एक बार कार्ड खो जाने, चोरी या क्षतिग्रस्त होने की सूचना दी जाती है और बाद में वह मिल जाता है, तो इसका फिर से उपयोग नहीं किया जा सकता है, और उसे मैग्नेटिक स्ट्रिप के बीच से तिरछा काटकर नष्ट कर देना चाहिए, साथ ही इसके दुरुपयोग को रोकने के लिए पर्याप्त सावधानी बरती जानी चाहिए।

14.9 बैंक अपने विवेकाधिकार पर निर्धारित शुल्क लेकर खोए/चोरी हुए कार्ड के लिए रीप्लेसमेंट कार्ड जारी करेगा, बशर्ते कि कार्डधारक ने हर दृष्टि से नियमों और शर्तों का अनुपालन किया हो।

14.10 अगर कार्ड खो गया है, चोरी हो गया है या उसका दुरुपयोग होता है लेकिन इस बारे में बैंक और बीमा कंपनी को उपरोक्त लिखित रूप में रिपोर्ट नहीं किया गया है, तो कार्डधारक इस स्थिति में कार्ड पर लगने वाले सभी प्रभारों के लिए पूरी तरह से उत्तरदायी होगा, और कार्डधारक इसके द्वारा बैंक को ऐसे किसी भी दायित्व, हानि, लागत, खर्च या नुकसान के लिए पूरी तरह से क्षतिपूर्ति करता है जो कार्ड के खोने, चोरी होने या दुरुपयोग के कारण उत्पन्न हो सकते हैं।

14.11 हालाँकि, यदि कोई व्यक्ति कार्डधारक या ऐड–ऑन कार्डधारक की सहमति से या उसकी सहमति के बिना कार्ड या पिन प्राप्त करता और दुरुपयोग करता है, तो इसके परिणामस्वरूप होने वाने वाले समस्त नुकसान के लिए कार्डधारक स्वयं उत्तरदायी होगा।

14.12 यदि बैंक को ऐसा लगता है कि कार्डधारक ने धोखाधड़ीपूर्ण कृत्य किया है या वह समुचित सावधानी के बिना लापरवाही से काम करता है, तो कार्डधारक को ही कार्ड/ कार्ड नंबर/पिन के खोने, चोरी होने या दुरुपयोग होने से उत्पन्न वित्तीय देनदारी वहन करनी होगी।

14.13 कार्डधारक उस समय से कार्ड पर किए गए किसी भी अनधिकृत लेनदेन के लिए उत्तरदायी नहीं होगा जब कार्ड के खोने/ चोरी/ क्षतिग्रस्त होने

की रिपोर्ट किए जाने पर बैंक ने कार्ड खाते को निलंबित कर दिया था। इस तरह की रिपोर्ट किए जाने के बाद कार्ड पर किए गए किसी भी लेनदेन की देयता बैंक की होगी। हालांकि, रिपोर्टिंग के समय और/या रिपोर्ट किए जाने के बाद कार्ड पर किए गए किसी भी लेनदेन से संबंधित विवाद के मामले में, बैंक के पास विवादित लेनदेन के समय और/या प्रामाणिकता को सुनिश्चित करने अधिकार सुरक्षित होगा।

14.14 कार्ड उसी व्यक्ति को जारी किया जाता है जिसने इसको जारी किए जाने का अनुरोध किया है। किसी भी अन्य व्यक्ति को खर्च करने के लिए, पहचान के लिए या किसी अन्य कारण से आपको जारी किए गए कार्ड का उपयोग करने की अनुमति नहीं है। यदि आपने किसी और को कार्ड का उपयोग करने दिया है या आपने स्वेच्छा से कार्ड का भौतिक कब्जा छोड़ दिया है, तो यह आपको जारी कार्ड से हुए सभी खर्चों के भुगतान के लिए हमारे प्रति आपके दायित्व से मुक्त नहीं करेगा। **यदि क्रेडिट कार्ड गुम, चोरी, कट–फट जाता है, यदि अनुचित प्रभाव, शारीरिक हमला, आतंकवादी हमला, अनुबंध प्रवर्तन के बाद विक्षिप्तता, गैर–कानूनी मामलों जैसे कि ड्रग डीलिंग, जान से मारने की धमकी वाली स्थितियों अवैध रूप से इस्तेमाल होता है, या यदि आपको संदेह है कि आपकी अनुमति के बिना क्रेडिट कार्ड का इस्तेमाल किया जा रहा है, तो आपको हमें (24 घंटे उपलब्ध ग्राहक सेवा नंबर पर) तुरंत सूचित करना चाहिए।** कार्ड के खोने या चोरी होने पर, आपको घटना स्थल के निकटतम पुलिस स्टेशन में पुलिस के समक्ष तुरंत प्रथम सूचना रिपोर्ट (एफआईआर) दर्ज करनी चाहिए, और घटना की विस्तृत रिपोर्ट के साथ एफआईआर की एक प्रति हमें भी प्रस्तुत करनी चाहिए। हालाँकि, यदि कोई व्यक्ति कार्डधारक या ऐड–ऑन कार्डधारक की सहमति से या उसकी सहमति के बिना कार्ड या पिन प्राप्त करता है और दुरुपयोग करता है, या यदि कार्डधारक धोखाधड़ीपूर्ण या लापरवाही भरा कृत्य करता है तो इसके परिणामस्वरूप होने वाली क्षति के लिए वह (कार्डधारक) स्वयं उत्तरदायी होगा।

15. बिलिंग, स्टेटमेंट और भुगतान

15.1 बिलिंग और स्टेटमेंट:

(I) बैंक, प्राथमिक कार्डधारक को उसके अंतिम निर्दिष्ट मेलिंग पते पर कार्ड खाते का मासिक विवरण भेजेगा, जिसमें उसे जारी किसी भी ऐड–ऑन कार्ड सहित कार्ड का उपयोग कर किए गए सभी खर्चों तथा उन सभी लागू भारों के लिए बिलिंग होगी, जो नियमों और शर्तों में उल्लिखित होते हैं। उस अवधि के लिए कोई स्टेटमेंट जनरेट नहीं होगा और आपको भेजा नहीं जाएगा जिसमें ₹100 से कम या समतुल्य बकाया है और कार्ड खाते में कोई लेनदेन नहीं हुआ है।

(ii) बैंक, प्राथमिक कार्डधारक के मेलिंग पते पर नियमित डाक या कूरियर से स्टेटमेंट की हार्ड कॉपी भेजेगा। हालांकि, कार्डधारक अपने कार्ड स्टेटमेंट की सुपुर्दगी विधि के रूप में ईमेल का विकल्प चुन सकता है। कार्डधारक द्वारा अपने रजिस्टर्ड ईमेल पर स्टेटमेंट प्राप्त करने की सहमति देने के बाद बैंक इसकी (स्टेटमेंट की) हार्ड कॉपी भेजना बंद कर देगा। बैंक, कोटक एनआरआई क्रेडिट कार्डधारकों को केवल इलेक्ट्रॉनिक स्टेटमेंट भेजेगा जो कि प्राथमिक कार्डधारक प्रोफाइल में अपडेट की गई पसंदीदा ईमेल आईडी पर भेजा जाएगा।

(iii) विदेशी मुद्रा में किए गए सभी खर्चों को केवल भारतीय रुपए में कार्डधारक के स्टेटमेंट में बिल किया जाएगा। कार्डधारक इस बात से सहमत है और एतद्द्वारा बैंक को विदेशी मुद्रा में किए गए खर्चों को उस तत्कालीन विनिमय दर पर समतुल्य भारतीय मुद्रा में कन्वर्ट करने के लिए प्राधिकृत करता है, जिसे आरबीआई द्वारा अधिसूचित किया जाता है और जिसमें समय–समय पर एक निश्चित प्रतिशत अंक की वृद्धि होती है, जो स्पष्ट रूप से बैंक द्वारा बताई जाएगी और जैसा कि नीचे उल्लेख किया गया है।

(iv) बैंक, कार्डधारक के अनुरोध पर पिछले स्टेटमेंट के लिए कार्ड खाता विवरण की डुप्लिकेट प्रतियाँ प्रदान करेगा जो कि 12 (बारह) महीने से अधिक अवधि के लिए नहीं होगी। बैंक अपने विवेकाधीन इस तरह के डुप्लिकेट कार्ड खाता विवरण जारी करने के लिए प्रभार लगा सकता है, जैसा कि बैंक द्वारा समय–समय पर अपनी प्रभार अनुसूची में बताया जाता है।

(v) कार्डधारक इस बात से सहमत है कि मासिक विवरण न मिलने या उसमें विसंगति होने पर, अपनी स्टेटमेंट बिलिंग तिथि के 15 दिनों के भीतर बैंक को सूचित करने की जिम्मेदारी स्वयं उसकी है। यदि कार्डधारक ऐसी किसी भी घटना के बारे में बैंक को सूचित नहीं करता है, तो स्टेटमेंट को सुपुर्द और अंतिम माना जाएगा। किसी भी कारण से स्टेटमेंट न मिलना देय राशि का भुगतान नहीं करने का वैध कारण नहीं है।

(vi) बैंक द्वारा उपलब्ध कराए गए स्टेटमेंट में निम्नलिखित विवरण अंकित होंगे:

क. ''कुल देय राशि'' – वह बकाया राशि जिसका भुगतान देय तिथि से पहले भुगतान करना अपेक्षित है ताकि ब्याज प्रभारों से बचा जा सके।

ख. ''न्यूनतम देय राशि'' – कुल देय राशि का एक हिस्सा जैसा कि समय–समय पर बैंक द्वारा निर्धारित किया जाता है।

ग. ''भुगतान नियत तिथि'' – वह तिथि जब तक कार्डधारक को अपने बकाया बैलेंस का भुगतान करना होता है ताकि विलंब भुगतान शुल्क से बचा जा सके।

घ. कार्ड पर ''कुल बकाया राशि'' में कुल देय राशि और बैलेंस ट्रांसफर, ऋण और ईएमआई पर बकाया मूल राशि शामिल है। यह राशि कार्डधारक के संदर्भ के लिए होगी।

15.2 भुगतान:

(i) कार्डधारक स्वीकार करता है कि वह बैंक को सभी ऐड–ऑन कार्ड सहित कार्ड का उपयोग कर किए गए सभी खर्चों के साथ–साथ नियम और शर्तों में दिए गए सभी प्रभारों का भुगतान करेगा।

(ii) बैंक, कार्डधारक को 'भुगतान नियत तिथि' पर या उससे पहले मासिक स्टेटमेंट में इंगित 'न्यूनतम देय राशि' का ही भुगतान करने का विकल्प प्रदान करता है। बैंक अपने विवेकाधीन, किसी भी समय और पूर्व सूचना के साथ, किसी भी कार्डधारक के संबंध में इस भुगतान विकल्प को वापस ले सकता है। यदि कार्डधारक भुगतान नियत तिथि पर ''न्यूनतम देय राशि'' का भुगतान करना चुनता है, तो वह विलंब भुगतान शुल्क से

बच जाता है। हालाँकि, यदि कार्डधारक 'न्यूनतम देय राशि' या न्यूनतम देय राशि से अधिक की कोई राशि लेकिन 'कुल देय राशि' से कम का भुगतान करता है, तो उसे बकाया राशि पर दैनिक अर्जित आधार पर गणना किए गए ब्याज (जैसा कि शुल्क और प्रभार खंड में वर्णित है) का लागू ब्याज दरों पर भुगतान करना होगा। यदि आप ''कुल देय राशि'' का भुगतान करना चाहते हैं, तो कोई ब्याज नहीं लगेगा। कार्ड के विभिन्न वैरिएंट पर लागू ब्याज दरों के विवरण के लिए, कृपया www.kotak.com पर उपलब्ध प्रभार अनुसूची देखें।

(iii) न्यूनतम देय राशि होगी:

- कुल देय राशि का 5% या 10% या वह अन्य राशि जो बैंक द्वारा अपने विवेकाधिकार पर निर्धारित की जा सकती है। कृपया ध्यान दें कि ईएमआई, जॉइनिंग शुल्क और सभी प्रोसेसिंग शुल्क आपकी न्यूनतम देय राशि में पूर्ण रूप से जोड़े जाते हैं।
- यदि पिछले स्टेटमेंट की कुछ न्यूनतम देय राशि का भुगतान नहीं हुआ है, तो उसे भी वर्तमान स्टेटमेंट की न्यूनतम देय राशि में जोड़ा जाएगा।
- यदि कुल बकाया राशि क्रेडिट लिमिट से अधिक है, तो जिस राशि तक क्रेडिट लिमिट पार हो गई है उसे भी न्यूनतम देय राशि में शामिल किया जाएगा।

(iv) न्यूनतम देय राशि को भुगतान करने का विकल्प कार्डधारक को उसकी तत्काल देयता से मुक्त नहीं करेगा, और बैंक के पास कार्डधारक को कुल 'क्लोजिंग बैलेंस' का पूर्ण भुगतान करने के लिए कहने का अधिकार सुरक्षित है।

(v) कार्ड पर बकाया राशि के निमित्त प्राप्त भुगतान को निम्न क्रमानुसार समायोजित किया जाएगा: समस्त कर, शुल्क व अन्य प्रभार, ब्याज प्रभार, ईएमआई, कैश एडवांस, खरीद और बैलेंस ट्रांसफर। कार्ड बकाया के निमित्त किए गए भुगतान बाद के स्टेटमेंट में परिलक्षित होते हैं। सभी भुगतान केवल भारतीय रुपए में किए जाने चाहिए। किसी भी अतिरिक्त भुगतान को निम्न क्रमानुसार समायोजित किया जाएगा: कोई भी बकाया ईएमआई / ऋण या बीटी।

(vi) कार्ड खाते का भुगतान इनमें से किसी भी तरीके से किया जा सकता है:

- **स्थायी निर्देश (ऑटो डेबिट) के माध्यम से भुगतान करें**

  'भुगतान नियत तिथि' पर हर महीने अपने कोटक महिंद्रा बैंक खाते से भुगतान डेबिट करने का लिखित निर्देश देकर, कार्डधारक सीधे उस खाते से क्रेडिट कार्ड बिल का भुगतान करने के लिए बैंक को निर्देश दे सकता है। कार्डधारक, बैंक को 'न्यूनतम देय राशि' या 'कुल देय राशि' के लिए खाता डेबिट करने का निर्देश दे सकता है। यदि रविवार या छुट्टी के दिन 'भुगतान नियत तिथि' पड़ती है, तो राशि को ऐसे खाते से पिछले कार्य दिवस में डेबिट किया जाएगा। इस बारे में अधिक जानने के लिए, कार्डधारक को चाहिए कि वह बैंक के ग्राहक संपर्क केंद्र को कॉल करे। कोटक एनआरआई क्रेडिट कार्डधारक के लिए अनिवार्य है कि वह कुल देय राशि के भुगतान के लिए बैंक में अपने एनआरई/एनआरओ बचत खाते से ऑटो डेबिट का निर्देश दे।

- **कोटक महिंद्रा बैंक खाते से ऑनलाइन भुगतान करें**

  कोटक महिंद्रा बैंक बचत/चालू खाताधारक के रूप में, कार्डधारक अपनी सुविधानुसार घर या कार्यालय से क्रेडिट कार्ड बिल का भुगतान कर सकता है। इस प्रयोजन के लिए कार्डधारक www.kotak.com पर लॉग ऑन कर सकता है। यदि कार्डधारक के पास अपने कोटक महिंद्रा बैंक खाते का इंटरनेट पासवर्ड नहीं है, तो कार्डधारक बैंक के टोल फ्री कॉल सेंटर से संपर्क कर सकता है। कोटक एनआरआई क्रेडिट कार्डधारक अपने कोटक महिंद्रा बैंक एनआरई/एनआरओ बचत खाते के माध्यम से ही ऑनलाइन भुगतान कर सकता है।

- **किसी अन्य बैंक के साथ आपके बचत खाते से ऑनलाइन भुगतान करने के लिए**

  आप इलेक्ट्रॉनिक रूप से किसी अन्य बैंक खाते से भी क्रेडिट कार्ड की बकाया राशि का भुगतान कर सकते हैं, बशर्ते कि आपके बैंक ने एनईएफ़टी (नेशनल इलेक्ट्रॉनिक फंड ट्रांसफर) सुविधा सक्षम की हुई है। आप गंतव्य बैंक के रूप में कोटक महिंद्रा बैंक के लिए लेनदेन कोड 52 और आईएफ़एस कोड ''KKBK0000958'' इस्तेमाल कर सकते हैं। अधिक जानकारी के लिए, www.kotak.com पर नेट बैंकिंग सुविधाएँ' देखें।

- अपनी गैर–कोटक बैंक की साइट पर लॉग ऑन करें
- एनईएफ़टी विकल्प चुनें
- कोटक क्रेडिट कार्ड के भुगतान के लिए रजिस्टर करें
- विवरण दर्ज करें – (यह हर बैंक की साइट पर अलग–अलग हो सकता है)
- प्राप्तकर्ता का नाम – 4166xxxxxxxxxxxx ग्राहक का नाम
- विकल्प चुनें – एनईएफ़टी के लिए खाता प्रकार 52
- शहर स्थान चुनें – मुंबई
- गंतव्य बैंक चुनें – कोटक बैंक
- बैंक कोड मुख्य शाखा मुंबई – आईएफ़एससी कोड –KKBK0000958
- प्राप्तकर्ता खाता संख्या अपडेट करें – 4166xxxxxxxxxxxx (अपना 16 अंकों का कोटक क्रेडिट कार्ड नंबर सही–सही लिखे) कोटक एनआरआई क्रेडिट कार्डधारक अन्य बैंक के एनआरई/एनआरओ खातों से एनईएफ़टी अंतरण विधि का उपयोग कर भी अपने क्रेडिट

कार्ड बिल का भुगतान कर सकता है।

- **शाखाओं में नकद भुगतान करें:**

  कार्डधारक, कोटक महिंद्रा बैंक की शाखाओं में बैंकिंग समय के दौरान निर्दिष्ट स्थानों पर नकद जमा करके अपने क्रेडिट कार्ड बिल का भुगतान कर सकता है। 24 घंटे के भीतर कार्डधारक के क्रेडिट कार्ड खाते में भुगतान परिलक्षित होगा। उन शाखाओं की सूची www.kotak.com पर उपलब्ध है, जहाँ कार्डधारक 'नकद जमा' कर अपने क्रेडिट कार्ड बिल का भुगतान कर सकेगा। कोटक एनआरआई क्रेडिट कार्डधारक, शाखाओं में नकद भुगतान के माध्यम से अपने क्रेडिट कार्ड बिल का भुगतान नहीं कर सकते हैं।

- **चेक या डिमांड ड्राफ्ट के माध्यम से भुगतान करें**

  कार्डधारक को बस स्थानीय या सममूल्य पर वर्तमान दिनांकित चेक/ड्राफ्ट बनाने की आवश्यकता है, जो कोटक महिंद्रा बैंक क्रेडिट कार्ड संख्या के पक्ष में देय हो (कृपया 16 अंकों के क्रेडिट कार्ड संख्या का सही-सही उल्लेख करें)। कार्डधारक को चेक के पिछले हिस्से पर अपना नाम और संपर्क विवरण लिखना चाहिए। कार्डधारक को आउटस्टेशन चेक या उत्तर-दिनांकित (पोस्ट-डेटेड) चेक नहीं डालना चाहिए क्योंकि उन्हें भुगतान के लिए स्वीकार नहीं किया जाएगा। भुगतान नियत तिथि पर या उससे पहले बैंक तक चेक/ड्राफ्ट पहुंच जाना चाहिए। कोटक एनआरआई क्रेडिट कार्डधारक अपने एनआरई/एनआरओ खाते से चेक या डिमांड ड्राफ्ट बनवाकर अपने क्रेडिट कार्ड बिल का भुगतान कर सकते हैं।

  कार्डधारक यहाँ चेक/ड्राफ्ट डाल सकता है:

- केवल निर्धारित स्थानों पर उपलब्ध कोटक महिंद्रा बैंक के एटीएम पर
- केवल निर्दिष्ट स्थानों पर उपलब्ध पार्टनर ड्रॉप बॉक्स में
- **वीज़ा क्रेडिट कार्ड भुगतान**

  कार्डधारक अपने क्रेडिट कार्ड बिल का भुगतान करने के लिए वीज़ा डेबिट कार्ड से पैसा ट्रांसफर कर सकता है। कोटक एनआरआई क्रेडिट कार्डधारक अपने एनआरई/एनआरओ खाते पर जारी वीज़ा डेबिट कार्ड से भुगतान कर सकता है। कोटक एनआरआई क्रेडिट कार्डधारक अपने एनआरई/एनआरओ खाते पर जारी डेबिट कार्ड के जरिए भुगतान कर सकता है।

(vii) बकाया राशि के भुगतान के लिए बैंक को भेजा गया चेक/ड्राफ्ट अवश्य ही बैंक द्वारा निर्दिष्ट शहरों में देय होना चाहिए, और जहां कार्डधारक का अपना बैंक खाता है या वह सममूल्य पर देय होना चाहिए। जहाँ बैंक की शाखाएँ हैं, उनसे भिन्न शहरों में देय होने वाले चेक स्वीकार नहीं किए जाएंगे, और बैंक इसके चलते पैदा होने वाली किसी भी देयता या ब्याज या उन अन्य शुल्कों के लिए उत्तरदायी नहीं होगा जो कार्डधारक के खाते पर लग सकते हैं। बैंक, कार्डधारक के अनुरोध पर ही आउटस्टेशन चेक वापस लौटाएगा। जिन शहरों में बैंक की शाखाएँ नकदी स्वीकार करेंगी, उनकी सूची बैंक की वेबसाइट पर उपलब्ध होगी। हालांकि, बिना किसी सूचना के इस सूची में बदलाव हो सकता है।

(viii) कोई भी की गई खरीद और बाद में उसे रद्द करना दो अलग-अलग लेनदेन हैं। कार्डधारक को विलंब भुगतान शुल्क या किसी भी अन्य प्रभार से बचने के लिए मासिक विवरण में अंकित खरीद संबंधी लेनदेन का भुगतान करना चाहिए। (रद्द करने के शुल्क को घटाने के बाद, यदि कोई है) कार्ड खाते में रिफ़ंड को जमा किया जाएगा, जब ये बैंक द्वारा प्राप्त होते हैं। यदि लेनदेन की तिथि से 30 (तीस) दिनों के भीतर कार्ड खाते में क्रेडिट को पोस्ट नहीं किया जाता है, तो कार्डधारक को तुरंत बैंक को सूचित करना चाहिए।

(ix) भुगतान में किसी भी प्रकार की देरी होने या चेक/ड्राफ्ट का अनादर होने या इस अनुबंध में उल्लिखित नियमों और शर्तों का उल्लंघन होने की स्थिति में, बैंक अपने विवेकाधीन कार्डधारक को पूर्व सूचना दिए बिना कार्ड के तहत प्रदत्त ऋण सुविधा को तुरंत वापस लेने, जारी किए गए सभी कार्ड को रद्द या निलंबित करने का हकदार होगा, और तब पूरा बकाया बैलेंस तत्काल देय और भुगतान योग्य हो जाएगा। बैंक, वार्निंग बुलेटिन में कार्ड नंबर को सूचीबद्ध करके या अन्यथा प्रकार से कार्ड को स्वीकार न करने और/या कार्ड की कस्टडी लेने का भी पीएमईएस को निर्देश दे सकता है।

(x) बैंक, किसी भी अस्वीकृत या लौटाए गए चेक/ड्राफ्ट के मामले में शुल्क लगाएगा। लौटाए गए इंस्ट्रूमेंट के संबंध में बैंक द्वारा समय-समय पर शुल्क का निर्धारण किया जाएगा, जैसा कि बैंक द्वारा सूचित किया गया है।

(xi) बैंक अपने विवेक पर बकाया राशि की वसूली के लिए सभी आवश्यक कदम उठाने का हकदार है, और इसमें परक्राम्य लिखत अधिनियम (निगोशिएबल इंस्ट्रूमेंट एक्ट), 1881 के तहत आपराधिक वाद करना शामिल हो सकता है।

(xii) कार्डधारक मानता और स्वीकार करता है कि बैंक या उसके नियुक्त प्रतिनिधि, किसी भी समय, कार्ड पर पहले किए गए लेनदेन/ प्रभार/ शुल्क के संबंध में भुगतान के लिए उसके साथ फॉलोअप की कार्रवाई कर सकते हैं। कार्डधारक समस्त बकाया की वसूली में होने वाले सभी खर्चों (कानूनी खर्चों सहित) के साथ ही संबंधित और आकस्मिक मामलों में बैंक द्वारा किए गए उन सभी प्रभारों का भी भुगतान करने के लिए सहमत है, जिसमें कार्ड के रिन्यूअल/रिप्लेसमेंट के लिए, डुप्लिकेट स्टेटमेंट/चार्ज स्लिप के लिए प्रभार, कैश एडवांश के लिए लेनदेन शुल्क, वापस हुए भुगतान और इसी तरह के अन्य खर्चों के लिए जुर्माना ब्याज, करों और कानूनी कार्रवाई शुरू होने की स्थिति में होने वाले खर्चों, समस्त कानूनी खर्चों और ब्याज सहित मूलधन राशि शामिल है, किंतु इन तक ही सीमित नहीं है।

(xiii) बैंक अपने विवेकाधिकार पर सभी उत्तर-दिनांकित (पोस्ट डेटेड) चेकों को अस्वीकार कर सकता है।

(xiv) कार्डधारक, भुगतान के निमित्त जारी चेक/ड्राफ्ट पर 16 अंकों के क्रेडिट कार्ड नंबर के गलत उल्लेख के कारण उत्पन्न होने वाले किसी भी शुल्क का भुगतान करने के लिए उत्तरदायी है।

16. **कार्डधारक की मृत्यु या स्थायी दिव्यांगता**

यहाँ निहित किसी भी बात के प्रति पूर्वाग्रह रखे बिना, कार्डधारक की मृत्यु या स्थायी विकलांगता की स्थिति में, बैंक किसी भी लागू बीमा कवर से या कार्डधारक के वारिस/ निष्पादक/ प्रशासक से कार्ड पर बकाया राशि की वसूली सहित किसी भी कार्ड खाते(खातों) के बकाया राशि वसूल करने के लिए, अपने विवेकाधिकार में कानून और निष्पक्षता के तहत उपलब्ध सभी उपायों को आजमाने का अधिकार सुरक्षित रखता है।

17. **चूक की घटनाएँ**

17.1 निम्नलिखित में से कोई भी घटना होने पर (यहाँ से आगे चूक की घटनाएँ कहा जाएगा) उसे चूक की घटना माना जाएगा और तदनुसार कार्रवाई की जाएगी:

(i) यदि कार्डधारक निर्धारित अवधि के भीतर बैंक को किसी भी राशि का भुगतान करने में विफल रहता है;

(ii) यदि कार्डधारक इन नियमों और शर्तों अंतर्गत किसी भी वचन, शर्त या अनुबंध के पालन में चूक करता है;

(iii) यदि बैंक को दिए गए चेक और/या स्थायी निर्देश सहित किसी भी भुगतान लेखपत्र (इंस्ट्रूमेंट) का अनादर होता है, या उसकी नियत तिथि पर भुगतान नहीं होता है या इन्हें प्रस्तुत करने पर किसी भी कारण से भुनाया/कार्रवाई नहीं की जाती है;

(iv) यदि कार्ड आवेदन में या अन्यथा प्रकार से कार्डधारक द्वारा किया गया या बैंक को दिया कोई भी अभ्यावेदन, जिसमें बैंक को दिया गया आय और/या पहचान पत्र/दस्तावेज भी शामिल हैं किंतु इन तक ही सीमित नहीं है, गलत, भ्रामक, झूठा, धोखाधड़ीपूर्ण या अधूरा साबित होता है;

(v) कार्डधारक की मृत्यु होने पर या संपूर्ण और/या स्थायी विकलांगता के मामले में।

(vi) यदि कार्डधारक द्वारा दिवालियापन का कार्य किया जाता है या वह स्वयं को दिवालिया घोषित करने के लिए आवेदन करता है, या कार्डधारक को दिवालिया घोषित करने का आदेश पारित होता है;

(vii) यदि कार्डधारक की वित्तीय स्थिति में कोई महत्वपूर्ण प्रतिकूल परिवर्तन होता है या ऐसी कोई अन्य घटना या परिस्थिति उत्पन्न होती है, जो बैंक के विचार में उसके हितों को खतरे में डाल सकता है;

(viii) यदि कार्डधारक किसी दीवानी मुकदमेबाजी या आपराधिक कृत्य में संलग्न है या यदि किसी प्राधिकरण, न्यायालय या पेशेवर निकाय या संघ द्वारा किसी कदाचार या कानून या विनियम या आचार संहिता आदि के उल्लंघन के लिए कार्डधारक के खिलाफ कार्यवाही की जाती है;

(ix) बैंक या किसी अन्य बैंक, वित्तीय संस्था या अन्य व्यक्ति द्वारा कार्डधारक को दिए गए किसी अन्य ऋण/सुविधा से संबंधित किसी भी शर्त, वचन, शर्त और दायित्व के पालन में चूक होने पर;

(x) यदि कार्डधारक बैंक के लिए आवश्यक कोई भी जानकारी या दस्तावेज प्रस्तुत करने में विफल रहता है, या (वह) किसी भी समय बैंक के केवाईसी मानदंडों का अनुपालन करने में विफल रहता है।

17.2 इन नियमों और शर्तों के तहत बैंक के अन्य सभी अधिकारों के प्रति किसी भी पूर्वाग्रह के बिना, चूक की घटना होने पर, क्रेडिट कार्ड खाते पर किसी भी बकाया राशि के निपटान के लिए या खाता/कार्डधारक पर कोई उपचारात्मक कार्रवाई करने के लिए, कार्डधारक को बैंक द्वारा नियुक्त तृतीय पक्षों सहित बैंक के प्रतिनिधियों द्वारा समय–समय पर (इस संबंध में बैंक के प्रतिनिधियों/बैंक द्वारा नियुक्त तृतीय पक्षों की) विजिट, डाक, फैक्स और टेलीफोन, इलेक्ट्रॉनिक मेल, एसएमएस मैसेजिंग और/या रिमाइंड कराने, फॉलो–अप करने और बकाया की वसूली के लिए अपने प्रतिनिधियों को संलग्न करने के माध्यम से रिमाइंडर भेजा जाएगा। बैंक और किसी भी नियुक्त तीसरे पक्ष को बकाया की वसूली के लिए समय–समय पर यथासंशोधित बैंक की उचित व्यवहार संहिता का पालन करना होगा।

17.3 यदि कार्डधारक कोई चूक की घटना करता है, या उसके (कार्डधारक) एवं बैंक के बीच सहमतिपरक किसी अन्य अनुबंध/दस्तावेज़ से प्रतिकूल कोई कार्य करता है, तो बैंक अपने विवेकाधिकार पर निम्न कार्रवाई करने का हकदार होगा:

(i) कार्डधारक को प्रदत्त समस्त कार्ड सुविधाओं को अस्थायी या स्थायी रूप से वापस लेना, जिसके आधार पर इस अनुबंध को तत्काल प्रभाव से समाप्त माना जाएगा।

(ii) कार्डधारक से कार्ड पर बकाया सभी बैलेंस के साथ ही, इन नियमों और शर्तों और/या कार्डधारक एवं बैंक के बीच निष्पादित अन्य अनुबंधों, दस्तावेजों या लेखपत्रों (इंस्ट्रूमेंट) के तहत कार्डधारक द्वारा बैंक को देय सभी ब्याज/प्रभार और शुल्कों का भी तुरंत भुगतान करने के लिए कहना।

(iii) बैंक में कार्डधारक के नाम पर धारित किसी भी धनराशि/ जमा/ खातों के एवज में बकाया राशि को लियन और सेट–ऑफ करने के लिए या कानूनसम्मत धनराशि के अंतरण या प्रयोज्यता के लिए बैंक के अधिकार का प्रयोग करना।

(iv) बैंक के प्रति कार्डधारक द्वारा देय सभी बकाया की वसूली के लिए लियन/ सेट–ऑफ करने के लिए किसी भी ऐसे अधिकार का वैध तरीके से स्वतंत्र रूप से प्रयोग करना, जो बैंक की राय में उचित प्रतीत हो।

17.4 यदि कार्डधारक कम से कम 'न्यूनतम देय राशि' का भुगतान नहीं करता है, तो भारतीय रिजर्व बैंक (आरबीआई) द्वारा प्राधिकृत क्रेडिट ब्यूरो को मासिक सबमिशन में इसकी सूचना दी जाएगी। कार्डधारक को उनके बकाये का भुगतान करने के लिए प्रत्येक अनुवर्ती स्टेटमेंट में स्मरण कराया जाएगा। 6 महीने से अधिक की अवधि तक बकाया बैलेंस रहने पर कार्डधारक को 'इरादतन चूककर्ता' (विलफुल डिफॉल्टर) के रूप में रिपोर्ट किया जाएगा। उन स्टेटमेंट को कार्डधारक की इस स्थिति की रिपोर्ट करने के निमित्त नोटिस के रूप में माना जाएगा। यदि अपेक्षित भुगतान किया जाता है, तो कार्डधारक के रिकॉर्ड को क्रेडिट ब्यूरो के अगले अपडेट में 'वर्तमान/करेंट' के रूप में अपडेट किया जाएगा।

17.5 बैंक निम्नलिखित मामले में किसी भी सूचित चूक को वापस लेने का हकदार होगा:

(i) यदि संबंधित चूककर्ता ने बैंक के साथ अपनी संपूर्ण बकाया राशि चुकता कर दी है या बैंक के साथ अपने बकाये का निपटान कर दिया है।

(ii) यदि बैंक द्वारा या बैंक के विरुद्ध दायर कानूनी मुकदमे में अदालती आदेश/फैसले द्वारा बैंक को यह निर्देश दिया गया है कि वह कार्डधारक को बैंक के खिलाफ डि–लिस्ट करे। व्यक्तिगत समीक्षाओं के आधार पर मामलावार निर्णय लिया जाता है।

(iii) उपर्युक्त परिदृश्यों में, कार्डधारक के रिकॉर्ड को क्रेडिट ब्यूरो में अगले मासिक रिफ्रेश में 'वर्तमान' के रूप में अपडेट किया जाएगा।

17.6 चूक की घटना में बैंक, अनुबंध के तहत अपने किसी भी विशिष्ट अधिकार के प्रति पूर्वाग्रह के बिना, किसी भी समय और कार्डधारक को पूर्व सूचना दिए बिना, कार्डधारक के सभी या किसी भी खाते को संयोजित एवं समेकित करने, और ऐसे किसी भी एक या अधिक खाते में क्रेडिट रूप में खड़ी किसी भी राशि या राशियों को सेट–ऑफ या अंतरित करने, या ऐसे किसी भी संदर्भ में बैंक द्वारा धारित किसी भी संपत्ति पर लियन/बैंकर्स लियन का प्रयोग करने का पूरी तरह से हकदार होगा, चाहे वह देयता वास्तविक हो या आकस्मिक, प्राथमिक संपार्श्विक हो और पृथक रूप में या संयुक्त रूप में हो।

17.7 कार्डधारक स्पष्ट रूप से मानता और स्वीकार करता है कि यदि कार्डधारक ने दो या अधिक कोटक क्रेडिट कार्ड रखा है, और इन क्रेडिट कार्ड में से किसी भी एक के संबंध में चूक की घटना होती है, तो बैंक कार्डधारक के सभी अन्य कोटक क्रेडिट कार्ड के तहत उसे उपलब्ध क्रेडिट लिमिट को ब्लॉक करने के साथ ही ऐसे सभी क्रेडिट कार्डों के तहत उपलब्ध ऐसे विशेषाधिकारों/लाभों को वापस लेने के लिए प्राधिकृत है।

18. प्रभार और शुल्क

18.1 प्राथमिक कार्डधारक और ऐड–ऑन कार्डधारक के कार्ड पर तब तक जॉइनिंग शुल्क, वार्षिक शुल्क और नवीकरण (रिन्यूअल) शुल्क लागू होते हैं जब तक कि बैंक द्वारा (अलग से) संकेतित/ संचारित नहीं किया जाता है। प्रत्येक कार्डधारक के लिए शुल्क और प्रभार अलग–अलग हो सकते हैं।

18.2 बैंक के पास कार्ड या पिन को जारी करने, पुनः जारी करने और किसी भी ऐड–ऑन कार्ड को जारी करने के लिए, कार्डधारक पर किसी भी समय शुल्क लगाने का और/या कार्ड पर किए गए लेनदेन के लिए कोई भी शुल्क/प्रभार लगाने का अधिकार सुरक्षित है, जैसा कि समय–समय पर (उसे) सूचित किया जाता है। लागू शुल्क एवं प्रभारों का विवरण बैंक से प्राप्त किया जा सकता है, और ये समय–समय पर परिवर्तन के अधीन हैं।

18.3 बैंक के विवेकाधीन आपके कार्ड की भुगतान देय तिथि, स्टेटमेंट तिथि के बाद 18 से 21 दिनों के बीच हो सकती है (कृपया वास्तविक भुगतान देय तिथि जानने के लिए अपना स्टेटमेंट देखें)। इस तरह, आपकी भुगतान देय तिथि के आधार पर फ्री क्रेडिट अवधि 18–48 दिनों से लेकर 21–51 दिनों की हो सकती है बैंक के पास कार्डधारक को पूर्व सूचना देते हुए किसी भी समय अनुग्रह अवधि (ग्रेस पीरियड) में बदलाव करने का अधिकार सुरक्षित है।

18.4 कार्डधारक इस बात से सहमत है कि उक्त ब्याज–मुक्त क्रेडिट अवधि उस स्थिति में लागू नहीं होगी जब कार्डधारक पिछले महीने के बैलेंस का पूर्ण रूप से भुगतान करने में असमर्थ हो। जिस समय शुल्क या प्रभार लगाया/बिल किया जाता है, उस समय कार्ड खाते से ऐसे किसी भी शुल्क और/या प्रभार को स्वचालित रूप से डेबिट किया जाएगा।

18.5 कार्डधारक को सलाह दी जाती है कि कुछ एटीएम स्वामी या साझा नेटवर्क के ऑपरेटर अपने एटीएम/अन्य डिवाइस के प्रत्येक उपयोग के लिए अतिरिक्त शुल्क लगा सकते हैं, और किसी भी अन्य लागू शुल्क/प्रभार के साथ इस तरह के प्रभारों को कार्ड खाते से काट लिया जाएगा।

18.6 सेवा कर, जीएसटी, उपकर सहित समय–समय पर कोई/सभी लागू कर या जैसा कि भारत सरकार द्वारा समय–समय पर निर्धारित किया जाता है, भारत सरकार के विनियमों के अनुसार सभी शुल्कों, ब्याज और अन्य प्रभारों पर लागू होते हैं। कार्डधारक उनका भुगतान करने के लिए बाध्य होगा। सेवा कर की यह लेवी केंद्र सरकार द्वारा समय–समय पर सूचित परिवर्तन के अधीन है। कार्डधारक ऐसे किसी भी अन्य लागू कर का भुगतान करने के लिए भी सहमत है, जिसकी घोषणा सरकार द्वारा समय–समय पर की जा सकती है।

18.7 कार्डधारक बैंक को अपने कार्ड खाते से कटौती करने के लिए प्राधिकृत करता है, और वह बैंक को ऐसे किसी भी लागत, शुल्क और/या खर्चों के लिए क्षतिपूर्ति करता है, जिसे बैंक द्वारा कार्डधारक के कार्ड के संबंध में (बैंक के लिए बकाया) धन की वसूली करने में खर्च किया जा सकता है (जिसमें बिना किसी सीमा के कानून द्वारा अनुमत सीमा तक वकील की फीस शामिल है)।

18.8 बैंक कुछ कार्डधारकों के लिए या किसी निश्चित अवधि के लिए सभी शुल्क या प्रभार को माफ कर सकता है। कार्डधारक इस बात से सहमत है कि इससे कार्डधारक को किसी शुल्क/प्रभार में छूट पाने का कोई निहित अधिकार नहीं मिलता, और ऐसी छूट बैंक के विवेकाधिकार पर प्रदान की जाएगी।

18.9 इस बात के होते हुए भी कार्डधारक ऐसे किसी लेनदेन के लिए तुरंत भुगतान करने का उत्तरदायी होगा जो कार्ड का उपयोग करके किया गया है, यदि किसी बकाये (चाहे उसे बिल किया गया हो या नहीं, चाहे वह न्यूनतम देय राशि से अधिक हो या कम) का अभी भी भुगतान देय तिथि पर भुगतान नहीं हुआ है, तो इस तरह की बकाया राशि पर विलंब भुगतान शुल्क (यदि लागू है) के अलावा ब्याज प्रभार भी लगेगा। कार्ड के प्रकार या कार्डधारक के अनुसार लगाया जाने वाला ब्याज प्रभार विशिष्ट हो सकता है, और यह उपयोग व भुगतान पैटर्न पर आधारित हो सकता है। बैंक कार्डधारक के लिए लागू ब्याज प्रभार के बारे में या तो प्रभारों की अनुसूची में बताएगा; या फिर मासिक विवरण; ईमेल सूचना या मेलिंग पते पर पत्र भेजकर या किसी अन्य प्रचार सामग्री के माध्यम से बताएगा, इनमें से जो भी बैंक को उपयुक्त लगे। हालांकि, बिना किसी सूचना के इस ब्याज प्रभार में बदलाव हो सकता है, और यह उन दरों पर लागू होगा जैसा कि बैंक समय–समय पर इनमें से किसी भी घटना में निर्णय ले

सकता है:

18.10 यदि कार्डधारक कुल क्लोजिंग बैलेंस से कम का भुगतान करता है, तो बिलिंग की तिथि से समग्र बकाया राशि पर ब्याज प्रभार लगेगा। बिलिंग तिथि के बाद किए गए सभी लेनदेन, लेकिन जो स्टेटमेंट में शामिल नहीं हैं, पर भी कार्डधारक द्वारा किए गए लेनदेन की तिथि से ब्याज प्रभार लगेगा। इस ब्याज प्रभार की गणना दैनिक बैलेंस पर की जाएगी, और इसे मासिक विवरण में बिल किया जाएगा। अदत्त राशि ('कुल देय राशि' और भुगतान की गई राशि के बीच का अंतर) पर ब्याज प्रभार तब तक लगेगा जब तक कि समग्र राशि का भुगतान नहीं कर दिया जाता।

18.11 यदि 'न्यूनतम देय राशि' का कोई भी हिस्सा अदत्त रहता है तो उसे अगले मासिक विवरण में 'न्यूनतम देय राशि' में बढ़ाया और जोड़ा जाएगा, और ऊपर बताए गए अनुसार उस पर ब्याज प्रभार को वहन करना होगा।

18.12 यदि 'भुगतान देय तिथि' से पहले 'न्यूनतम देय राशि' या इस राशि के किसी हिस्से का भुगतान नहीं होता है, तो उस पर यथालागू विलंब शुल्क भी लगाया जाएगा। प्रभारों की अनुसूची में इस विलंब भुगतान शुल्क के बारे में बताया गया है, और यह परिवर्तन के अधीन है। यदि किसी भी न्यूनतम देय राशि या इसके हिस्से का भुगतान कर दिया जाता है, तो बैंक द्वारा भुगतान प्राप्ति की तिथि के बाद उस पर ब्याज प्रभार लगना बंद हो जाएगा।

18.13 कार्ड के उपयोग से होने वाले सभी लेनदेन पर, बैंक द्वारा समय–समय पर निर्धारित दर पर लेनदेन शुल्क और ब्याज प्रभार (यदि लागू है) लगेगा।

18.14 सभी विदेशी मुद्रा लेनदेन के लिए प्रयुक्त विनिमय दर को बैंक द्वारा तय किया जाएगा, और वह कार्डधारक पर बाध्यकारी होगा।

18.15 यदि कुल बकाया क्रेडिट लिमिट से अधिक है, तो क्रेडिट लिमिट से अधिक के कुल बकाया पर अतिरिक्त प्रभार लगाया जाएगा। इस प्रभार के बारे में प्रभारों की अनुसूची में बताया गया है, और इसमें बिना किसी सूचना के परिवर्तन हो सकता है, और यह उन दरों पर लागू होगा जैसा कि बैंक द्वारा समय–समय पर तय किया जा सकता है।

18.16 कार्डधारकों द्वारा अपने कार्डधारक खाते के संदर्भ में चूक की घटना में या बैंक द्वारा कार्डधारक को प्रदान की गई विशिष्ट सेवाओं के लिए समय–समय पर यथालागू शुल्क एवं प्रभार देय हैं।

18.17 कार्डधारकों को केवल उन मर्चेंट प्रतिष्ठानों पर अपने कार्ड के माध्यम से किए गए लेनदेन के लिए ईंधन और रेलवे अधिभार छूट' दी जाती है जिन्हें वीज़ा द्वारा परिभाषित 'ईंधन' और 'रेलवे' मर्चेंट कैटगरी कोड (एमसीसी) के तहत वर्गीकृत किया गया है। इसमें सभी पेट्रोल पंप, रेलवे टिकट काउंटर और भारतीय रेलवे की आधिकारिक टिकट बुकिंग वेबसाइट शामिल होगी। कृपया छूट की दृष्टि से पात्र न्यूनतम और अधिकतम लेनदेन राशि के लिए तथा हासिल की जा सकने वाली छूट की अधिकतम राशि के लिए भी टैरिफ अनुलग्नक का संदर्भ लें। लेनदेन की तिथि के बाद कार्डधारक के कार्ड खाते के स्टेटमेंट में अधिभार छूट दिखाई देगी। कार्डधारक को पूरी लेनदेन राशि का बिल भेजा जाएगा, और अधिभार छूट एक क्रेडिट प्रविष्टि के रूप में दिखाई देगी। यदि किसी मर्चेंट प्रतिष्ठान ने वीज़ा द्वारा परिभाषित सही एमसीसी के तहत अपनी एमआईडी (मर्चेंट आईडी) को मैप नहीं किया है, तो कार्डधारक किसी भी अधिभार छूट के लिए हकदार नहीं होगा। ईंधन अधिभार छूट की सुविधा अर्बन, ट्रम्प/फ़ीस्ट, पीवीआर गोल्ड और पीवीआर प्लेटिनम/इसेंसिया प्लेटिनम क्रेडिट कार्ड पर उपलब्ध नहीं है। रेलवे अधिभार छूट की सुविधा अर्बन, फॉर्च्यून, फ़ीस्ट/ट्रम्प पीवीआर गोल्ड और पीवीआर प्लेटिनम/ इसेंसिया प्लेटिनम और सिल्क इंस्पायर प्लेटिनम क्रेडिट कार्ड पर उपलब्ध नहीं है।

18.18 रेलवे टिकट रद्द होने की स्थिति में, माफ की गई अधिभार राशि को वापस लगा दिया जाएगा और इसे कार्डधारक के कार्ड खाते से डेबिट किया जाएगा।

18.19 यदि आप नियत तिथि पर या उससे पहले पिछली बिल राशि का भुगतान नहीं करते हैं, तो आप पर दैनिक रूप से ब्याज लगेगा; और यह ब्याज लेनदेन की तिथि से सेटलमेंट की तिथि तक लिया जाएगा। आपके खर्चों, पे–बैक और यूटिलाइजेशन पैटर्न के आधार पर, समय–समय पर ब्याज दरों में बदलाव हो सकता है/प्रति माह 3.5% (42.0% वार्षिक) तक की वृद्धि हो सकती है। नियत तिथि के बाद लेकिन अगली स्टेटमेंट तिथि से पहले पूर्ण भुगतान प्राप्त होने पर भी ब्याज लगेगा। यदि आप आंशिक भुगतान कर रहे हैं, लेकिन आपने भुगतान की देय तिथि पर या उससे पहले वर्तमान स्टेटमेंट के बकाया का पूर्ण भुगतान कर दिया है, तो पूर्ण भुगतान की तिथि तक वर्तमान स्टेटमेंट के कुल बकाया पर ब्याज लगेगा। इस तरह का लगाया गया ब्याज बाद के स्टेटमेंट में परिलक्षित होगा। उदाहरण के लिए, 20 जून के स्टेटमेंट का कुल बैलेंस ₹ 5000 है। भुगतान की देय तिथि 8 जुलाई है। 1 जुलाई को ₹5000 का भुगतान किया गया। 20 जुलाई के स्टेटमेंट में, ₹5000 पर 10 दिनों का ब्याज लगेगा।

18.20 सभी कैश एडवांस/निकासी पर लेनदेन की तिथि से सेटलमेंट की तिथि तक लागू ब्याज दर लगाए जाएंगे।

18.21 कोटक फॉर्च्यून और कोटक 811 #ड्रिम डिफरंट क्रेडिट कार्ड के धारकों को सभी कैश एडवांस के लिए ब्याज–मुक्त अवधि भी मिलेगी। यह ब्याज–मुक्त अवधि नकदी निकासी की तिथि से शुरू होती है और संबंधित बिलिंग चक्र की भुगतान नियत तिथि पर समाप्त होती है। यदि उस विशेष बिलिंग चक्र की भुगतान नियत तिथि के बाद कैश बैलेंस बकाया है तो लागू ब्याज दर पर ब्याज लगाया जाएगा और इसे लेनदेन की तिथि से लिया जाएगा।

19. प्रभारों की अनुसूची

19.1 प्रभारों की अनुसूची में कार्डधारक पर लागू और उसके द्वारा देय सभी शुल्क एवं प्रभार वर्णित हैं, जैसा कि कार्डधारक को अलग से सौंपे गए अत्यंत महत्वपूर्ण नियम और शर्तों (एमआईटीसी) में निर्धारित किया गया है, और जिसे बैंक की वेबसाइट पर भी प्रदर्शित किया जाता है।

19.2 बैंक द्वारा समय–समय पर प्रभारों की अनुसूची में निर्दिष्ट सभी शुल्कों एवं प्रभारों में संशोधन किया जा सकता है। इस तरह के शुल्कों एवं प्रभारों में किसी भी तरह के बदलाव की सूचना समय–समय पर कार्डधारक को दी जाएगी। बैंक को यथोचित प्रतीत होने पर कोई भी नया शुल्क या प्रभार लगाने का अधिकार सुरक्षित है, और वह इस बारे में कार्डधारक विधिवत रूप से सूचित करेगा।

20. वीज़ा से आपातकालीन सेवाएँ

कोटक महिंद्रा बैंक वीज़ा कार्ड की आपातकालीन सेवाओं के लिए संचार और व्यवस्थाएं तृतीय पक्ष के एक सेवा प्रदाता द्वारा प्रदान की जाती हैं, और वीज़ा इंटरनेशनल द्वारा भुगतान की जाती हैं। कार्डधारक किसी और सभी चिकित्सा, कानूनी या अन्य सेवाओं का उपयोग करने पर हुए खर्चों को उठाने के लिए जिम्मेदार है। सर्वोत्तम प्रयास के आधार पर सहायता प्रदान की जाती है, और यह समय, दूरी या स्थान की समस्या के कारण उपलब्ध नहीं भी हो सकती है। वीज़ा के तृतीय पक्ष सेवा प्रदाताओं द्वारा सुझाए गए चिकित्सा और/या कानूनी पेशेवर, वीज़ा के तृतीय पक्ष सेवा प्रदाताओं के कर्मचारी या वीज़ा के कर्मचारी या ठेकेदार नहीं हैं, इसलिए वे किसी भी चिकित्सा, कानूनी या परिवहन सेवा की उपलब्धता, उपयोग, कार्य, चूक या परिणाम के लिए जिम्मेदार नहीं हैं। बैंक या दुनिया भर में स्थित बैंक की कोई भी शाखा ऐसी सेवाओं की व्यवस्था या उपयोग के लिए कोई भी जिम्मेदारी स्वीकार नहीं करती है।

21. तीसरे पक्ष द्वारा फीचर्स और सेवाएँ

21.1 बैंक के पास कार्डधारक को कार्ड के साथ दिए जानेवाले किसी अथवा सभी फीचर्स जोड़ने/समाप्त करने/संशोधित करने का अधिकार सुरक्षित है। बैंक कार्ड में प्रोमोशनल फीचर्स जोड़ने/निर्मित करने हेतु प्रयास करेगा। हालांकि, ये केवल बेहतर प्रयास पर आधारित होंगे तथा इन प्रोमोशनल फीचर्स के कारण होनेवाले किसी भी प्रकार के विवाद हेतु बैंक उत्तरदायी नहीं होगा।

21.2 बैंक कार्डधारकों को सामान खरीदने/सेवाएं प्राप्त करने में छूट प्रदान करने हेतु कुछ मर्चेंट के साथ किसी भी प्रकार की व्यवस्था कर सकता है। हालांकि, ऐसे किसी भी मर्चेंट से कार्डधारकों के किसी भी प्रकार के विवाद हेतु बैंक उत्तरदायी या जवाबदेह नहीं होगा।

21.3 बैंक किसी भी तीसरे पक्ष सेवा प्रदाताओं के साथ कार्डधारकों को रियायती दर पर अपनी सेवाएं प्रदान करने हेतु टाई–अप कर सकता है। बैंक सेवा प्रदाताओं की सेवाओं की गुणवत्ता से संबंधित कोई अभिवेदन बिल्कुल नहीं करता और यदि उनकी सेवा में कोई कमी होने या असंतोषजनक सेवा की स्थिति में बैंक उत्तरदायी नहीं होगा।

21.4 बैंक कार्डधारक द्वारा ऐसे किसी भी तीसरे पक्ष से खरीदे गए सामान या ली गई सेवाओं की वारंटी, डिलीवरी में विलंब, डिलीवरी न होने, सामान प्राप्त न होने, खराब सामान प्राप्त होने सहित ऐसी किसी भी स्थिति के लिए उत्तरदायी नहीं होगा।

22. भुगतान से मना करने की क्षमता

अन्यथा कानूनी रूप से जरूरी होने पर यदि बैंक को कोई प्रोसेस, सम्मन, आदेश, निषेधाज्ञा, निष्पादन, लेवी, लियन, सूचना या नोटिस प्राप्त होता है और बैंक को कार्डधारक के सामर्थ्य पर प्रश्नचिह्न पैदा होता है या ऐसा लगता है कि कार्डधारक द्वारा किसी अन्य व्यक्ति को कार्ड पर लेनदेन हेतु प्राधिकृत किया गया है तो बैंक अपने विवेकाधिकार के प्रयोग करते हुए कार्डधारक या ऐसे किसी अन्य व्यक्ति को बिना किसी उत्तरदायित्व के उसकी क्रेडिट लिमिट का कोई भी हिस्सा प्राप्त करने या वापस लेने की अनुमति देने से इंकार कर सकता है और कार्डधारक से बकाया रकम (यदि कोई हो तो) उसकी वसूली हेतु अन्य जरूरी कदम उठा सकता है।

23. सुविधाएँ बढ़ाना और उन्हें वापस लेना

23.1 बैंक अपने विवेकानुसार कार्डधारकों को उनकी सुविधा व उपयोग हेतु साझा नेटवर्क के जरिए अधिक एटीएम, ईडीसी–पीओएस, और/या अन्य उपकरण उपलब्ध करा सकता है (इसके बाद इसे ''डिवाइसेस'' कहा जाएगा)। इन डिवाइसों पर कार्डधारक द्वारा किए गए लेनदेन से संबंधित सभी शुल्क, समय–समय पर बैंक द्वारा जैसे भी निर्धारित किए जाएंगे उन्हें कार्डधारक(कों) को डेबिट कर वसूले जाएंगे। कार्डधारक यह समझता है व इससे सहमत है कि ऐसे साझा नेटवर्क पर विभिन्न सेवाओं और/या लोकेशनों पर विभिन्न कार्य, सेवा एवं अलग–अलग प्रभार अदा करने पड़ सकते हैं।

23.2 बैंक अपने विवेकानुसार कार्डधारक को कभी भी बिना किसी पूर्व सूचना के उसके कार्ड खाते पर भारत में या भारत के बाहर किसी एटीएम/अन्य डिवाइसों पर कार्ड और/या इससे संबंधित सेवाओं के उपयोग से संबंधित सेवाएं वापस लेने, रोकने, रद्द करने, निलंबित करने या सेवाएं समाप्त होने के परिणामस्वरूप होनेवाले किसी भी तरह के नुकसान हेतु उत्तरदायी नहीं होगा। बैंक कार्डधारक को अपनी सुविधाएं वापस लेने, रोकने, रद्द करने, निलंबन या समाप्ति की सूचना देगा। बैंक के अलावा किसी अन्य संस्था की कार्डधारक को उसके खाते(खातों) पर किए गए लेनदेन के संबंध में कोई देनदारी या जवाबदेही नहीं होगी।

23.3 अनुरक्षण (मेंटनेंस): यद्यपि, रखरखाव संबंधित कार्य की अग्रिम सूचना से सेवाओं की उपलब्धता प्रभावित होने की संभावना रहती है, यह एक सर्वोत्तम प्रयास के आधार पर हो, बैंक को बिना किसी सूचना के किसी भी समय एटीएम /ईडीसी या अन्य समान डिवाइस एक्सेस करने या सभी या किसी सेवा का प्रावधान निलंबित करने का अधिकार है, यदि बैंक के लिए ऐसा करना आवश्यक है, चाहे वह नियमित रखरखाव हेतु हो या किसी अन्य कारण से।

24. विदेशी विनिमय संबंधी दिशानिर्देश

24.1 भारतीय रिजर्व बैंक के दिशानिर्देशानुसार, कार्डधारक को एक्सचेंज नियंत्रण विनियमों के अनुसार अनुमत उद्देश्यों हेतु कार्ड के उपयोग के लिए इनवॉयस/ बिलों जैसे दस्तावेजी साक्ष्य प्रस्तुत करना जरूरी नहीं, यदि संलग्न प्रेषण अनुमेय सीमा से कम या इसके समकक्ष हो और प्रथमदृष्टया

विनिमय नियंत्रण नियम पूरा करता है।

24.2 भारतीय रिजर्व बैंक के दिशानिर्देशानुसार यदि विदेशी दौरे के दौरान कार्ड का उपयोग कार्डधारक की विदेशी मुद्रा पात्रता से अधिक है तो ऐसी स्थिति में कार्डधारक को उपयोग किए गए विदेशी मुद्रा के उपयोग हेतु दस्तावेजी साक्ष्य प्रदान करना होगा। बैंक इस संबंध में पूर्ण जानकारी देने हेतु एक्सचेंज नियंत्रण विभाग के क्षेत्रीय कार्यालय को रिपोर्ट करने हेतु प्राधिकृत है।

24.3 विदेशी मुद्रा विनियमों के अनुसार, कार्डधारक को अपने प्रत्येक विदेशी मुद्रा लेनदेन हेतु अपना पासपोर्ट एन्डोर्स कराना जरूरी नहीं, हालांकि, नियमों में परिवर्तन होने की स्थिति में कार्डधारक को यह स्वीकार करना होगा कि ऐसे नए नियमों का अनुपालन उसकी व्यक्तिगत जिम्मेदारी है। हालांकि, बैंक कार्डधारक की ओर से कोई दस्तावेज भरने या जमा करने हेतु बाध्य नहीं है और उसे कार्डधारक द्वारा इसके गैर–अनुपालन हेतु किसी भी परिणाम हेतु जिम्मेदार या उत्तरदायी नहीं ठहराया जा सकेगा।

24.4 बैंक ऐसे व्यक्ति को क्रेडिट कार्ड जारी कर सकेगा जो भारतीय निवासी हो। बैंक केवल अनिवासी भारतीयों को ही बैंक में प्रस्तुत आवेदन पत्र में कार्डधारक द्वारा प्रस्तुत विवरणों/ घोषणाओं के आधार पर एनआरआई कोटक क्रेडिट कार्ड जारी करेगा। यदि कार्डधारक के आवासीय स्थिति में कोई परिवर्तन होता है तब कार्डधारक का यह कर्तव्य है कि वह बैंक को तत्काल इसकी सूचना दे।

25. जवाबदेही से बचाव

25.1 कार्डधारक को यह स्वीकार है कि बैंक निम्न परिस्थितियों में प्रत्यक्ष या अप्रत्यक्ष रूप से उत्पन्न किसी भी जवाबदेही या क्षति के संबंध में कार्डधारक के प्रति किसी भी प्रकार के दायित्व के अधीन नहीं:

(i) पीएमई द्वारा आपूरित वस्तुओं या सेवाओं में कोई कमी;

(ii) किसी अन्य बैंक या पीएमई द्वारा कार्ड ऑनर या स्वीकार करने से इंकार;

(iii) कार्डधारक के अलावा किसी अन्य व्यक्ति द्वारा लेनदेन अनुदेश प्रभावी करने या कार्डधारक की लापरवाही, त्रुटि, बेईमानी, दुराचार, धोखाधड़ी, या किसी अन्य व्यक्ति को कार्ड सौंपने के कारण दुरूपयोग

(iv) मशीन/यांत्रिक त्रुटियों/विफलताओं, तकनीकी ब्रेकडाउन आदि के कारण बैंक का नेटवर्क या अन्य बैंक के नेटवर्क,पीए/टर्मिनल काम न करना/खराब होना;

(v) बैंक द्वारा कार्ड पर एम्बॉस समाप्ति तिथि से पूर्व कार्ड वापस करने तथा मांगने व हासिल करने का अधिकार बैंक का है। क्या ऐसी मांग एवं सरेंडर या हासिल करना बैंक या किसी भी एटीएम/ईडीसी मशीन के जरिए बैंक द्वारा नियुक्त किसी भी व्यक्ति द्वारा हासिल करना;

(vi) इसके द्वारा बैंक को किसी भी कार्ड या कार्ड खाते को समाप्त करने के अधिकार है;

(vii) कार्ड फिर से प्राप्त करने की वजह से कथित तौर पर कार्डधारक को क्रेडिट स्टैंडिंग और प्रतिष्ठा को कोई चोट पहुंचती है और/या इसकी वापसी हेतु अनुरोध या किसी भी पीएमई या इलेक्ट्रॉनिक मीडिया का कार्ड ऑनर करने या स्वीकार करने से इंकार या कार्ड पर की गई सभी या किसी खरीद या कार्ड ऑनर करने या स्वीकार करने हेतु किसी भी सेवा प्रतिष्ठान/मेल ऑर्डर प्रतिष्ठान का इनकार;

(viii) भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा समय–समय पर जारी दिशानिर्देशों के अनुसार निर्धारित विदेशी मुद्रा पात्रता से अधिक होने के कारण चार्ज से मना करना या बैंक को यह पता चले कि कार्डधारक अपनी पात्रता से अधिक है।

(ix) बैंक या उसके एजेंटों या प्रतिनिधियों द्वारा बताए गए किसी भी विवरणी में कोई गलत विवरण, गलतबयानी, त्रुटि या चूक;

(x) किसी भी संचार या अन्य उपकरणों की खराबी के कारण कार्डधारक का किसी भी एटीएम से नकदी निकासी में असमर्थता;

(xi) एटीएम/पीएमई में किसी कारणवश किसी भी लेनदेन से इंकार

25.2 बैंक कोई उत्तरदायित्व स्वीकार नहीं करता है और वह किसी भी सेवा अफलताओं अथवा व्यवधानों (परंतु डेटा के नुकसान तक सीमित नहीं, सहित) के कारण किसी भी नुकसान या क्षति के लिए उत्तरदायी नहीं होगा या तीसरे पक्ष उत्पादों पर बैंक द्वारा निर्भरता के कारण या अंतर संभावी परिसम्पत्ति सहित, परंतु बिजली या दूरसंचार तक सीमित नहीं है। बैंक प्राकृतिक आपदाओं, दंगों, जनता हंगामा, फसाद, युद्ध, या उसके नियंत्रण से परे किसी भी अन्य कारण या किसी भी हड़ताल या तालाबंदी द्वारा अपने कारोबार के व्यवधान से उत्पन्न परिणामों हेतु कोई दायित्व या जिम्मेदारी स्वीकार नहीं करता।

25.3 कार्डधारक के अनुदेशों के अनुपालन करने में असफल होने पर कार्डधारक को हुए किसी भी प्रकार का नुकसान या क्षति हेतु बैंक उत्तरदायी नहीं होगा, जब ऐसी असफलता का कारण बैंक के नियंत्रण से परे हो, इस संबंध में बैंक का मत अंतिम होगा।

25.4 कार्ड सुविधा हेतु आवेदन और उसका लाभ उठाने के जरिए कार्डधारक बैंक को कार्डधारक द्वारा निष्पादित लेनदेन पूरा करने हेतु प्राधिकृत करता है। बैंक को पिन के माध्यम द्वारा ही लेनदेन की प्रामाणिकता सत्यापित करने की कोई बाध्यता नहीं होगी।

25.5 बैंक किसी भी परिस्थिति में हानि या नुकसान हेतु किए गए किसी भी दावे हेतु उत्तरदायी नहीं होगा चाहे वह प्रत्यक्ष, अप्रत्यक्ष, आकस्मिक, परिणामी और इसपर ध्यान दिए बिना कि वह दावा राजस्व हानि, निवेश, उत्पादन, सद्भावना, लाभ, कारोबार में रुकावट या किसी भी अन्य चरित्र या प्रकृति का कोई भी नुकसान और चाहे कार्डधारक या किसी अन्य व्यक्ति द्वारा किया गया हो।

25.6 ऐसी स्थिति में, जब बैंक या बैंक के लिए कार्यरत अन्य कोई व्यक्ति द्वारा कार्डधारक से बकाया राशि के निपटान की मांग या दावा करता है तो कार्डधारक इससे सहमत होगा और स्वीकार करेगा कि ऐसे मांग या दावा मानहानि का कार्य या किसी तरह से कार्डधारक के चरित्र के प्रति पूर्वाग्रही या उसे प्रतिबिंबित करने वाला नहीं होगा और कार्डधारक बैंक और उसके कर्मचारियों और अधिकारियों को इस संबंध में सभी देनदारियों

से मुक्त करता है।

26. कोटक महिंद्रा बैंक रिवार्ड प्रोग्राम

बैंक कार्ड के विभिन्न प्रकार के अनुसार कार्डधारक के लिए रिवार्ड प्रोग्राम (प्रोग्राम) पेश कर सकता है। यह प्रोग्राम कार्डधारक को अपने कार्ड पर घरेलू व अंतर्राष्ट्रीय सामानों तथा सेवाओं की खरीद पर मान्य शुल्क पर रिवार्ड प्वाइंट्स अर्जित करने में सक्षम बनाएगा और इसमें बैंक द्वारा इस प्रोग्राम के प्रयोजन हेतु समय–समय पर शामिल जो भी अन्य प्रभार होंगे वो इसमें शामिल होंगे। यह प्रोग्राम अतिरिक्त नियम व शर्तों के अध्यधीन होंगे, जिनकी सूचना कार्डधारकों को अलग से दी जाएंगी।

27. क्षतिपूर्ति

27.1 कार्डधारक बैंक को किसी भी हानि या क्षति होने के विरूद्ध बैंक द्वारा वहन व्यय के विरूद्ध, अपने ग्राहकों या किसी तीसरे पक्ष या कार्डधारक(कों) या उनके किसी एजेंट,कर्मचारियों और सहयोगियों द्वारा कार्ड के उपयोग से संबंधित किसी भी कृत्य के विरूद्ध किसी भी दावे या तीसरे पक्ष द्वारा कार्रवाई से बैंक को हानिरहित रखने के प्रति सहमत होगा।

27.2 कार्डधारक बैंक को उन समस्त दायित्व, नुकसान, क्षति व व्यय की क्षतिपूर्ति हेतु सहमत होता है, जिससे निम्न के परिणामस्वरूप बैंक को प्रत्यक्ष अथवा अप्रत्यक्ष रूप से वहन करना पड़ सकता है:

(I) कार्डधारक की असावधानी/भूल या गलत बयानी या कदाचार

(ii) कार्ड तथा कार्ड खाते से संबंधित नियमों /विनियमों एवं शर्तों का उल्लंघन या अनुपालन नहीं करना।

(iii) कार्डधारक अथवा उसके कर्मचारियों/एजेंटों द्वारा किए गए किसी भी लेनदेन से संबंधित धोखाधड़ी या बेईमानी

(iv) ऑपरेशन के दौरान एटीएम/ईडीसी व इस तरह के इलेक्ट्रॉनिक टर्मिनल या मशीनों और होनेवाली त्रुटियां; कार्डधारक बैंक को ऐसी किसी मशीन/ यांत्रिक त्रुटियों/असफलताओं को वहन करने के प्रति सहमत होगा।

27.3 कार्डधारक भारतीय रिजर्व बैंक या किसी अन्य लागू कानून, नियम एवं विनियमों के एक्सचेंज नियंत्रण विनियमों या कोई अन्य लागू क़ानून,नियम एवं विनियमों का अनुपालन न करने का कारण होने वाले किसी अथवा सभी दुष्परिणामों से बैंक को हानिरहित रखने के प्रति सहमत होगा।

27.4 बैंक अपने नियंत्रण से परे कार्ड उपलब्ध कराने में किसी भी प्रकार विफलता या किसी भी कारणवश नियम व शर्तों के अनुपालन में चूक हेतु बैंक उत्तरदायी नहीं होगा। कार्डधारक को कार्ड की सुविधा प्रदान करने वाले बैंक के मत में, कार्डधारक इससे सहमत होता है कि वह बैंक को समस्त कार्रवाइयों, दावों, मांगों, कार्यवाहियों, नुकसान, क्षति, व्यक्तिगत चोट, लागत, प्रभार एवं व्यय के विरुद्ध बैंक को कभी भी कोई क्षति उठाने, कार्डधारक को कार्ड की उक्त सुविधा प्रदान करने या इससे उत्पन्न दुष्परिणामों या बैंक द्वारा सदभाव में की गई कार्रवाई या कार्डधारक के अनुदेशों से इंकार करने या लोपन से उत्पन्न हो सकता है, उसकी क्षतिपूर्ति या हानिरहित रखेगा।

27.5 कार्डधारक कार्ड खोने और बैंक को सूचित न करने पर कार्ड खोने या उसके दुरुपयोग के कारण उत्पन्न किसी भी देनदारी (सिविल या आपराधिक), नुकसान, लागत, व्यय या क्षति के विरुद्ध बैंक को होनेवाले देनदारी के विरूद्ध पूर्ण क्षतिपूर्ति के प्रति सहमत होता है। कार्ड खोने/चोरी होने पर बैंक को सूचित करने के स्थिति में, कार्डधारक बैंक के प्रति जवाबदेह होगा और कार्ड खोने/चोरी होने के कारण होने वाले किसी भी सिविल या आपराधिक दायित्व, लागत, व्यय या नुकसान के एवज में बैंक को क्षतिपूर्ति करने के प्रति पूर्णतः सहमत होता है।

28. समाप्ति

28.1 कार्डधारक किसी भी समय अपने क्रेडिट कार्ड की सुविधाएँ समाप्त कर सकता है, इसके लिए उसे बैंक को लिखित अनुरोध करना होगा या बैंक के ग्राहक संपर्क केंद्र पर कॉल करके अपने क्रेडिट कार्ड और उससे जुड़ीं समस्त सुविधाएँ समाप्त करने का अनुरोध करना होगा। हालाँकि, कार्डधारक के खाते में कोई भी बकाया होने पर कार्ड सेवा समाप्ति का अनुरोध स्वीकार नहीं किया जाएगा। कार्डधारक को अपने कार्ड की सेवा समाप्ति का अनुरोध करने से पूर्व अपने खाते की समस्त बकाया राशि चुकाना जरूरी है।

28.2 प्राथमिक कार्डधारक बैंक को लिखित रूप में सूचित कर या उसके ग्राहक संपर्क केंद्र के जरिए अपना एड ऑन कार्ड (कार्डों) रद्द कर सकता है परंतु इसके बावजूद भी प्राथमिक कार्डधारक एड ऑन कार्ड के उपयोग द्वारा किए गए सभी प्रभार, शुल्क चुकाने के लिए उत्तरदायी है।

28.3 कार्ड रद्द करने/समाप्त करने के उपरांत कार्डधारक कार्ड की मैग्नेटिक स्ट्रिप के सामने से तिरछे काटकर उसे नष्ट करने हेतु उत्तरदायी है।

28.4 बैंक अपने विवेकानुसार किसी भी समय तत्काल क्रेडिट कार्ड सुविधा निलंबित अथवा समाप्त कर सकता है या बैंक यथोचित रूप से कारोबार या सुरक्षा कारणों से जरूरी होने पर बिना पूर्व सूचना के कभी भी क्रेडिट कार्ड सुविधा के उपयोग पर पाबंदी लगा सकता है। यदि बैंक द्वारा क्रेडिट कार्ड की सुविधा समाप्त की जाती है तो ऐसे में, कार्ड खाते की समस्त (प्रभार या अबतक डेबिट न की गई नकदी अग्रिम सहित) बकाया राशि देय हो जाती है जिसका भुगतान तत्काल करना होगा। ऐसे मामले में, बैंक के रिकॉर्ड के अनुसार क्रेडिट कार्ड/पिन के उपयोग से प्रभावित सभी निकासी/अंतरण हेतु बैंक को कार्ड खाता डेबिट करने हेतु कार्डधारक का व्यक्त प्राधिकार प्राप्त है, जो निर्णायक और बाध्यकारी होगा।

28.5 ऐसे मामले में जब कार्डधारक अपनी नौकरी/पेशा या पते में परिवर्तन करता है या अपने वर्तमान पोस्टिंग से स्थानांतरित होता है या संबंधित वेतन खाता/ मुख्य्य बैंक खाता परिवर्तित करता है। (जैसा भी मामला हो), बैंक को अपने विवेकानुसार कार्ड सुविधा समाप्त करने का अधिकार है। कार्डधारक विशेषतौर पर यह स्वीकार करता है कि जैसे ही कार्ड खाता रद्द/बंद होता है और कार्ड का विशेषाधिकार (समस्त लाभ एवं सेवाओं सहित) वापस ले लिया जाता है, तो उसे पुन: स्वतःवापस बहाल नहीं होता और इसे पुनः जारी करना बैंक के विवेक पर निर्भर है। कार्ड रद्द/समाप्त होने/इस करार के समाप्त होने पर (किसी भी कारणवश), कार्डधारक को:

(i) कार्ड का उपयोग बिल्कुल नहीं करना चाहिए;

(ii) कार्ड की मैग्नेटिक स्ट्रिप के बीच से आधे काटकर उसे नष्ट कर देना चाहिए।

(iii) इन नियम व शर्तों के अनुसार बैंक को अवश्य भुगतान कर दे।

28.6 ऐसी सेवा समाप्ति बैंक द्वारा कार्डधारक को दी गई समस्त सुविधाओं की समाप्ति भी मानी जाएगी। कार्डधारक द्वारा कार्ड नष्ट करने के दावे के उपरांत कार्ड पर किसी भी प्रभार के मामले में कार्डधारक कार्ड पर लगे समस्त प्रभार हेतु पूर्णतः उत्तरदायी होगा, चाहे वह दुरुपयोग का परिणाम हो या न हो और बैंक को कार्ड नष्ट किए जाने सूचना दी है या नहीं।

29. नियमों और शर्तों में परिवर्तन

29.1 बैंक के पास कार्ड पर दी गई नीतियों, सुविधाओं व लाभों में संशोधन करने और इन नियम व शर्तों में समय– समय पर परिवर्तन का अधिकार सुरक्षित है और बैंक जैसा भी उचित समझे वह किसी भी रूप में कार्डधारक को ऐसे परिवर्तनों के बारे में सूचित कर सकता है। कार्डधारक ऐसे परिवर्तन मानने हेतु बाध्य होगा जबतक वह परिवर्तन के प्रभावी होने की तिथि से पूर्व ही वह कार्ड को रद्द नहीं कर दिया जाता।

29.2 बैंक नीचे सूचीबद्ध प्रयोजनों/कारणों (परंतु सीमित नहीं) सहित परिवर्तन कर सकता है:

(i) कार्ड व पिन के उपयोग या ऐड–ऑन या रिप्लेसमेंट कार्ड के उपयोग से संबंधित शुल्क, ब्याज चार्ज, कर लागू करना या वृद्धि करना।

(ii) अपने कार्ड के लेनदेन से संबंधित नुकसान हेतु कार्डधारक की देनदारी में वृद्धि।

(iii) कार्ड खाते पर लागू क्रेडिट या नकदी सीमा समायोजित करना।

(iv) बैंक बिना किसी सूचना कोई भी परिवर्तन कर सकता है, यदि वह कार्ड के लेनदेन हेतु उपयोग किए जानेवाले इलेक्ट्रॉनिक्स प्रणाली अनुरक्षित रखने या सुरक्षा बहाल करने हेतु आवश्यक समझे। कार्डधारक को ऐसे परिवर्तनों के बारे में सूचित किया जाएगा, यदि ऐसे प्रकटीकरण से इलेक्ट्रॉनिक प्रणाली या उपकरण की सुरक्षा खतरे में नहीं पड़ती।

29.3 ऐसी सूचनाएँ या किसी अन्य परिवर्तन की सूचना बैंक द्वारा कार्डधारक को व्यक्तिगत वितरित कर या उसके नवीनतम डाक पते पर या बैंक के पास रिकॉर्ड पंजीकृत इलेक्ट्रॉनिक–मेल पर पोस्ट करके दी जा सकती है। कार्डधारक अपने पते में कोई भी परिवर्तन होने पर उसकी सूचना बैंक को अवश्य दे। ऐसे अंतिम अधिसूचित डाक पते या इलेक्ट्रॉनिक–मेल पर पोस्ट करने का प्रमाण उस समय सूचना प्रेषित करने का एक निर्णायक प्रमाण होगा, जब इसे डाक द्वारा यथोचित रूप से वितरित माना जाता है, भले ही वह डाक बिना डिलीवरी के ही वापस लौट जाये। बैंक अपने कार्डधारक को एटीएम/ शाखा/ कार्यालय स्थल के आसपास के क्षेत्र में सूचना प्रदर्शित करके या प्रेस विज्ञापन या मासिक विवरणी में संदेश द्वारा या अपनी इंटरनेट वेबसाइट (www.kotak.com) पर भी इन नियम व शर्तों में परिवर्तन की सूचना कार्डधारक को दे सकते हैं।

29.4 ये नियम एवं विनियम क) पूर्व में किए गए किसी भी प्रस्ताव, अभ्यावेदन, समझ एवं करार, व्यक्त या निहित, या तो मौखिक या लिखित रूप से लागू होती हैं, और ख) बैंक के सामान्य नियम व शर्तों और खातों एवं सेवाओं हेतु नियमों के अतिरिक्त बैंक के अन्यथा लागू अन्य नियम व शर्ते हैं। हालाँकि, विवाद की स्थिति में, क्रेडिट कार्ड सुविधा हेतु ये नियम व शर्ते क्रेडिट कार्ड सुविधा के तहत लेनदेन के संबंध में प्रबल होगी।

30. प्रकटीकरण

30.1 कार्डधारक इसके द्वारा बैंक को क्रेडिट सत्यापन या संदर्भ जांच, उसके हितों की सुरक्षा आदि के प्रयोजनों हेतु स्पष्ट रूप से अधिकृत करता है। सभी/कोई भी जानकारी/कार्डधारक से संबंधित दस्तावेजों/कार्डधारक करार और/या भारतीय रिजर्व बैंक, आयकर प्राधिकारियों, ट्रिब्यूनलों, न्यायालय, न्यायिक निकायों, अन्य बैंकों, क्रेडिट ब्यूरो, वित्तीय संस्थानों या क्रेडिट सूचना कंपनी (विनियमन) अधिनियम 2005 के अनुसार समय–समय पर लागू किसी अन्य तीसरे पक्ष द्वारा प्रकटीकरण मानदंडों के अनुरूप कार्डधारकों द्वारा किए गए चूक हेतु लागू होंगे।

30.2 कार्डधारक इससे सहमत हैं कि कार्डधारक द्वारा आवेदन में या अन्यथा प्रस्तुत सूचना बैंक द्वारा आगे समय–समय पर कार्ड संबंधित ऑफर हेतु विपणन प्रयोजनों सहित बैंक द्वारा उपयोग किया जा सकता किन्तु यह बैलेंस अंतरण, ईएमआई ऑफर, नकदी संबंधित ऑफर, बीमा उत्पादों आदि तक ही सीमित नहीं है। आगे इसके अलावा, बैंक इस सूचना का उपयोग समय–समय पर लागू प्रकटीकरण मानकों के अनुरूप बैंक के अन्य उत्पादों के विपणन हेतु भी कर सकता है।

30.3 बैंक कार्डधारक द्वारा उपलब्ध कराई गई सूचना का उपयोग टेलीमार्केटिंग चैनलों/कॉल या डायरेक्ट मेल या बैंक द्वारा उचित समझे जाने वाले किसी अन्य संचार चैनलों के जरिए अपने उत्पादों के विपणन हेतु कर सकते हैं। कार्डधारक इसके जरिए क्रेडिट इंफॉर्मेशन ब्यूरो ऑफ इंडिया लिमिटेड (CIBIL) या किसी भी अन्य क्रेडिट सूचना कंपनियों से बैंक की आवश्यकतानुसार क्रेडिट सत्यापन के प्रयोजन या कार्डधारक की क्रेडिट समीक्षा रिपोर्ट प्राप्त करने हेतु स्पष्ट रूप से प्राधिकृत करता है।

30.4 कार्डधारक यह स्पष्ट मानता व स्वीकार करता है कि बैंक को बिना किसी पूर्वाग्रह स्वयं या अपने अधिकारियों या कर्मचारियों के जरिए इस तरह की गतिविधियाँ करने का अधिकार होगा और उसके पास एक या अधिक तीसरे पक्ष नियुक्त करने का जैसा भी बैंक चुने और कार्डधारक करार के तहत क्रेडिट कार्ड के संचालन और प्रशासन से संबंधित ऐसे सभी तीसरे पक्ष कार्डधारक से बैंक की ओर से बकाया किसी भी भुगतान और अन्य राशि इकट्ठा करने और प्राप्त करने की शक्ति व अधिकार दे सकता है। कार्डधारक समझौते के तहत कार्डधारक से सभी कानूनी कृत्यों, डीड्स, मामलों और उनसे जुड़ी चीजों और कार्यों जिसमें नोटिस भेजना, कार्डधारक से संपर्क करना, कार्डधारक से नकदी /चेक/ड्राफ्ट/ मंडेट प्राप्त करना और उन्हें वैध रसीदें व प्रभावी डिस्चार्ज देना शामिल है। उपर्युक्त प्रयोजन हेतु, बैंक को ऐसे तीसरे पक्ष को प्रकट करने का हक होगा जो कार्डधारक और क्रेडिट कार्ड से संबंधित सभी आवश्यक या प्रासंगिक जानकारी व कार्डधारक बैंक द्वारा ऐसे प्रकटीकरण हेतु सहमति देता है।

30.5 उपर्युक्त के बावजूद भी कार्डधारक द्वारा किए गए किसी भी डिफ़ॉल्ट की स्थिति में, कार्डधारक यह स्पष्ट स्वीकार कर बैंक को प्राधिकृत करता है (और/या किसी ऐसे तीसरे पक्ष जिसका बैंक चयन करे) तीसरे पक्ष से संपर्क हेतु (कार्डधारक के परिवार के सदस्यों सहित) और बैंक द्वारा इसके प्रकट करने की सहमति होने पर कार्डधारक से संबंधित सभी आवश्यक एवं प्रासंगिक सूचनाएं और क्रेडिट कार्ड और कार्डधारक (और/या किसी ऐसे तीसरे पक्ष जैसा बैंक चयन करे)को प्रकट कर सकता है।

31. सिबिल

क्रेडिट इंफॉर्मेशन ब्यूरो ऑफ इंडिया लिमिटेड (सिबिल) और अन्य क्रेडिट ब्यूरो, भारतीय वित्तीय प्रणाली की कार्यक्षमता और स्थिरता में सुधार करने के लिए भारत सरकार और भारतीय रिजर्व बैंक (आरबीआई) की पहल हैं। यह भारतीय रिजर्व बैंक का बैंकों तथा वित्तीय संस्थानों के बीच सूचनाओं के आदान–प्रदान हेतु प्रदान की गई एक प्रभावी व्यवस्था उपलब्ध कराने के प्रयास के अनुसार है जो कार्डधारक को विभिन्न संस्थानों से बेहतर क्रेडिट शर्तों का लाभ उठाने योग्य बनाता है। इस पहल में शामिल लेने वाले सभी बैंकों एवं वित्तीय संस्थान कार्डधारक के आंकड़े सिबिल तथा अन्य क्रेडिट ब्यूरो से साझा करना जरूरी है। उपर्युक्त के मद्देनजर, बैंक कार्डधारकों को सूचित करता है कि बैंक कार्डधारकों के खाते से संबंधित आंकडे सिबिल तथा अन्य क्रेडिट ब्यूरो को रिपोर्ट करेगा। यह आंकड़ा अपने सभी कार्डधारकों हेतु नियमित आधार पर अद्यतन किया जाएगा। कार्डधारक आगे यह स्वीकार करता है कि बैंक कार्डधारक को बिना किसी पूर्व सूचना के ऐसी सूचनाएं साझा करने का हकदार है तथा ऐसी सूचनाएं कार्डधारक द्वारा अच्छे या बुरे कार्यनिष्पादन/डिफ़ॉल्ट से संबंधित हो सकती है।

32. विवाद और निपटारे के लिए न्यायाधिकार क्षेत्र

32.1 बैंक, भारत के अलावा किसी भी दूसरे देश के कानूनों के साथ गैर–अनुपालन के लिए किसी भी, प्रत्यक्ष या अप्रत्यक्ष देयता को स्वीकार नहीं करता है। मुख्य बात यह है कि ग्राहक द्वारा भारत से भिन्न किसी देश में कार्ड को एक्सेस किए जा सकने का यह मतलब नहीं है कि उक्त देश के कानून इन नियम व शर्तों और/या ग्राहक के कार्ड खाते(खातों) के परिचालनों और/या कार्ड के उपयोग को शासित करेंगे।

32.2 इस करार से जुड़े या उसके संबंध में होनेवाले किसी भी विवाद, अंतर और/या दावे, यदि कोई हो तो बैंक द्वारा नियुक्त एकमात्र मध्यस्थ द्वारा मध्यस्थता एवं समाधान अधिनियम, 1996 के प्रावधानों और उसके बाद किसी भी संवैधानिक संशोधन के प्रावधानों के अनुसार मध्यस्थता द्वारा निपटाए जाएंगे। मध्यस्थ का निर्णय अंतिम और पक्षों पर बाध्यकारी होगा। मध्यस्थता की भाषा अंग्रेजी होगी तथा ऐसी मध्यस्थता का स्थान मुंबई में होगा।

32.3 यह खंड 32 कार्डधारक करार के समाप्त होने से बच जाएगा।

33. वैकल्पिक चैनलों के माध्यम से प्राप्त सेवाओं के लिए अतिरिक्त नियम और शर्तें

ग्राहक इस बात से सहमत है कि क्रेडिट कार्ड सेवाओं का लाभ उठाना निम्नलिखित नियमों व शर्तों के साथ–साथ बैंक के खातों और सेवाओं से संबंधित सामान्य नियमों एवं शर्तों तथा उन नियमों के विषयाधीन है जिन्हें बैंक द्वारा समय–समय पर जारी किया जा सकता है, इसके अलावा, यह भारतीय रिजर्व बैंक (आरबीआई) या किसी अन्य सांविधिक या नियामक प्राधिकरण द्वारा समय–समय पर प्रस्तुत या संशोधित नियमों और विनियमों (नियम और शर्तों) के विषयाधीन है। परस्पर विरोधी नियम व शर्तों के मामले में, वैकल्पिक चैनल के जरिए इन सेवाओं हेतु नियम और शर्तें ही प्रासंगिक होंगी।

33.1 परिभाषाएँ:

''वैकल्पिक चैनलों'' / ''इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग'' में प्राथमिक कार्डधारक के लिए उपलब्ध फोन बैंकिंग, इंटरनेट बैंकिंग और ईमेल द्वारा विवरणी, मोबाइल बैंकिंग एवं मोबाइल अलर्ट शामिल हैं।

''अलर्ट'' का मतलब है शॉर्ट मैसेजिंग सर्विस के रूप में प्रेषित ट्रिगर्स के रिस्पाँस में कस्टमाइज्ड मैसेज।

(''एसएमएस'') कार्डधारक को उनके मोबाइल फोन पर या उसके निर्दिष्ट ईमेल एड्रेस पर प्रेषित ईमेल। व्यवसाय समय का अर्थ उस समय अवधि से है, जिसके लिए बैंक कार्य दिवसों पर व्यवसाय हेतु खुला है और व्यवसाय समय बैंक की प्रत्येक शाखा/कार्यालय हेतु भिन्न हो सकते हैं जैसा कि समय–समय पर सूचित किया जाए।

''सीएसपी'' का मतलब है सेल्युलर सर्विस प्रोवाइडर जिसके साथ बैंक को मोबाइल बैंकिंग सुविधा प्रदान करने की व्यवस्था है।

''ट्रिगर'' का अर्थ है प्राथमिक कार्डधारक द्वारा कस्टमाइज्ड ट्रिगर निर्धारित या स्थापित करना जिसे बैंक में उसके खाते से संबंधित विशिष्ट घटना/लेनदेन के संबंध में बैंक को कार्डधारक द्वारा उसके अनुरूप अलर्ट प्रेषित करने के लिए सक्षम करना है।

33.2 सेवाएं:

बैंक द्वारा वैकल्पिक चैनलों के जरिए सेवाएँ प्रदान करना उसके विवेक पर निर्भर है और यह ग्राहक (''सेवाएं'') हेतु सिर्फ एक सुविधा के तौर पर प्रदान की जाती हैं। कार्डधारक अपने जोखिम पर इन सेवाओं का लाभ उठा सकता है। इन नियम व शर्तों के अतिरिक्त, कार्डधारक को बैंक द्वारा समय–समय पर जारी वैकल्पिक चैनलों के जरिए सेवाओं का उपयोग, एक्सेस एवं परिचालन हेतु दिशानिर्देशों का भी अनुपालन करना होगा।

33.3 कार्डधारक की पहचान एवं सत्यापन:

(i) इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग की अनुमति सिर्फ बैंक द्वारा निर्धारित नियमानुसार कार्डधारक के पासवर्ड/पिन/यूजर आईडी या कार्डधारक के अन्य पहचानकर्ताओं द्वारा कार्डधारक के सत्यापन के उपरांत ही दी जाती है । इसप्रकार कार्डधारक बैंक को वैकल्पिक चैनलों (उसके पासवर्ड /पिन/यूजर आईडी का उपयोग कर) के जरिए सत्यापन के उपरांत बैंक द्वारा प्राप्त किसी भी प्रकार के लेनदेन हेतु बैंक को स्पष्ट अधिकार देता

है और यह इस लेनदेन को ऐसे कार्डधारक से प्राप्त आदेश समझा जाएगा। बैंक को वैकल्पिक चैनलों के जरिए या कार्डधारक द्वारा पासवर्ड/पिन/यूज़र आईडी के सत्यापन के माध्यम के अलावा भी इस आशय से प्राप्त किसी भी लेनदेन अनुरोध के सत्यापन की बाध्यता नहीं होगी। ऐसे अनुदेशों पर सदभावपूर्ण कार्रवाई हेतु बैंक उत्तरदायी नहीं होगा।

(ii) यदि बैंक को ऐसा लगता है कि वैकल्पिक चैनलों पर कोई अनुदेश कार्डधारक द्वारा उचित तरीके से प्राधिकृत नहीं किया गया है, तो बैंक द्वारा वह लेनदेन उचित तरीके से प्राधिकृत था या नहीं, यह जांचने के उचित प्रयास के उपरांत ऐसे निर्देश अस्वीकार करने या उस निर्देश के आधार पर की गई किसी भी कार्रवाई को रिवर्स करने हेतु कदम उठा सकता है। बैंक अपने विवेकाधिकार के अनुसार वैकल्पिक चैनल के जरिए प्राप्त ऐसे किसी भी अनुदेश का पालन न करने का निर्णय ले सकता है, जहां बैंक को ऐसा लगता है कि वह अनुदेश सही नहीं है अथवा अन्यथा अनुचित या अस्पष्ट है या किसी शक पैदा करता है। बैंक ऐसे अनुदेशों को मानने से मना करने अथवा रिवर्सल के परिणामस्वरूप कार्डधारक/ तीसरे पक्ष को हुए किसी भी प्रकार के नुकसान हेत उत्तरदायी नहीं होगा।

33.4 फैक्स के जरिए कार्डधारक को सूचना:

कार्डधारक के अनुरोध पर, बैंक फ़ैक्स द्वारा कार्डधारक को फैक्सिमली(फैक्स)(कार्डधारक द्वारा दिए गए फैक्स नंबर पर) सूचना (कार्डधारक द्वारा चाही) कार्डधारक के कार्ड (कार्डों/कार्ड खाता (खातों) जोकि एक निजी व गोपनीय प्रकृति का हो सकता और ऐसी स्थिति में कार्डधारक बैंक को उत्तरदायी नहीं ठहराएगा यदि किसी भी तरह ऐसी जानकारी किसी तीसरे पक्ष की जानकारी में आ जाए।

33.5 लेनदेन का रिकार्ड

बैंक वैकल्पिक चैनलों पर किए गए केवल अपने लेनदेन का रिकॉर्ड कंप्यूटर सिस्टम के जरिए अनुरक्षित रखता है या अन्यथा इसे बैंक द्वारा निर्णायक तौर पर स्वीकार किया जाएगा तथा सभी प्रयोजनों हेतु बैंक व कार्डधारक के लिए बाध्यकारी होगा तथा कार्डधारक बिना शंका या विरोध के ऐसे रिकॉर्ड स्वीकार करने हेतु उसे मान्यता, दायित्व उठाने हेतु सहमत होगा। कुछ वैकल्पिक चैनलों में सहज सुविधाएं होने के कारण कार्डधारक इन वैकल्पिक चैनलों पर कार्डधारक द्वारा प्रभावी लेनदेन का एक प्रिंटआउट ले सकता है। यद्यपि, केवल बैंक द्वारा अनुरक्षित रिकॉर्ड ही मान्य होंगे। कार्डधारक को बिना शर्त यह स्वीकार्य है तथा वह वैकल्पिक चैनलों के लिए बैंक से अनुरोध करने पर बैंक द्वारा किए गए लेनदेन पूरा होने या न होने के विरुद्ध विवाद न करने हेतु सहमत है।

33.6 पासवर्ड/पिन/यूज़र आईडी:

(i) कार्डधारक को वैकल्पिक चैनलों के जरिए किसी सेवा का लाभ उठाने के लिए बैंक द्वारा पासवर्ड/पिन/कार्ड और/या यूज़र आईडी आवंटित किया जाएगा। प्राथमिक कार्डधारक को यह टैम्पर प्रूफ सीलबंद लिफाफे (''मेलर'') में ही मिलेगा। प्राथमिक कार्डधारक यह सुनिश्चित करे कि जो मेलर उसे प्राप्त हुआ है उसमें किसी प्रकार का छेड़छाड़ नहीं किया गया है और यदि ऐसा नहीं है तो, प्राथमिक कार्डधारक तत्काल बैंक को लिखित अथवा फोन द्वारा इसकी सूचना देगा।

(ii) इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग के जरिए सेवाओं के लिए कार्डधारक द्वारा यदि लगातार 3 (तीन) बार (या बैंक द्वारा समय समय पर निर्धारित एसे प्रयासों की संख्या) गलत पासवर्ड/पिन बार दर्ज करने की स्थिति में वह सेवा बंद कर दी जाएगी। ऐसे मामलों में, बैंक अपने विवेकाधिकार के अनुसार, एक निर्दिष्ट अंतराल के बाद स्वतः यह एक्सेस पुनः सक्रिय कर सकता है।

(iii) बैंक द्वारा निर्धारित अवधि तक लगातार इस सेवाओं का उपयोग नहीं किया गया हो ऐसी स्थिति में बैंक पासवर्ड/पिन/यूज़र आईडी बंद करने का निर्णय ले सकता है। कार्डधारक भी अस्थायी तौर पर बंद करने का अनुरोध कर सकता है। वैकल्पिक चैनलों के जरिए सेवाओं के एक्सेस रिएक्टिवेट करने के लिए कार्डधारक बैंक को फोन या बैंक द्वारा निर्धारित ऐसे अन्य तरीके से सूचित करना होगा एवं आवश्यक अथवा बैंक द्वारा निर्धारित आवश्यक सूचनाएं बैंक को देनी होगी जो सही हो।

33.7 पासवर्ड/ पिन/यूज़र आईडी की सुरक्षा और गोपनीयता:

(i) कार्डधारक इससे सहमत है और स्वीकार करता है कि वह अपने कार्ड के विवरण और पासवर्ड/पिन की गोपनीयता बनाए रखने हेतु पूर्णतः उत्तरदायी है। कार्डधारक वैकल्पिक चैनल के अपने उपयोग की सुरक्षा की रक्षा हेतु डिज़ाइन की गई किसी भी अन्य आवश्यकताओं का अवश्य अनुपालन करे, जोकि दिशानिर्देशों में निर्धारित किए गए हैं या समय- समय पर कार्डधारकों को सूचित किए जाते हैं।

(ii) यह सुनिश्चित किया जाए कि प्राथमिक कार्डधारक अकेले वैकल्पिक चैनलों के जरिए एक्सेस बनाने और निर्देश देने में सक्षम हो, और वह हमेशा निम्नलिखित सुरक्षा प्रक्रियाओं का पालन करे: (i) कार्डधारक अपना पासवर्ड/पिन नियमित रूप से परिवर्तित करे या यदि ऐसा बैंक द्वारा जरूरी हो; (ii) ऐसे पासवर्ड/पिन का चयन न करें, जिसे उन्होंने पहले उपयोग किया हो या जिसे किसी व्यक्ति द्वारा अनुमान लगाया जा सकता हो; (iii) सदैव अपने पासवर्ड/ पिन की सुरक्षा करें और अपने पासवर्ड/ पिन का विवरण किसी अन्य व्यक्ति को न दें (एड ऑन कार्डधारक या बैंक के स्टाफ सदस्य सहित); (iv) अपने पासवर्ड/पिन को इस तरह रिकॉर्ड न करें ताकि वह किसी तीसरे पक्ष हेतु सुपाठ्य अथवा सुलभ हो; (v) पासवर्ड/पिन याद कर लें और इसका सभी रिकार्ड नष्ट कर दें।; (vi)किसी को भी आपकी ओर से वैकल्पिक चैनलों के जरिए सेवाएं संचालित करने की अनुमति न दें; (vii) वैकल्पिक चैनलों पर लॉग ऑन करते समय वह किसी भी सिस्टम को अकेला न छोड़ें और जब भी ऐसे सिस्टम को छोड़कर कहीं जाने की आवश्यकता हो तो से ऐसे वैकल्पिक चैनलों को लॉग-आउट कर दें; (viii) किसी लोकल एरिया नेटवर्क (या LN) से जुड़े किसी भी उपकरण या डिवाइस से वैकल्पिक चैनल एक्सेस न करें, जैसे कि कार्यालय के माहौल में, यह सुनिश्चित किए बिना कि कोई और अपना पासवर्ड/पिन देख या कॉपी तो नहीं कर रहा। उपर्युक्त सुरक्षा प्रक्रियाओं के अनुपालन में अपनी ओर से कोई चूक होने पर बैंक को कोई नुकसान होने पर कार्डधारक बैंक को इसकी भरपाई करेगा।

(iii) यदि कार्डधारक को यह ज्ञात या संदेहमात्र भी होता है कि उसका पासवर्ड/पिन या उसके किसी भी भाग की जानकारी किसी को है तो वह

तत्काल वैकल्पिक चैनल के जरिए अपना पासवर्ड/पिन स्वयं अवश्य बदल ले। यदि यह संभव नहीं हो पाता है तो कार्डधारक फोन द्वारा तत्काल बैंक को सूचित करे। जब तक नया पासवर्ड/पिन निर्धारित नहीं कर लिया जाता तबतक बैंक वैकल्पिक चैनलों के जरिए सेवाओं का उपयोग निलंबित कर सकता है। इस तरह की सूचना देने से पूर्व किए गए किसी भी लेनदेन पूर्णतः कार्डधारक की जोखिम व लागत पर होगा।

(iv) पासवर्ड/पिन/ यूजर आईडी का खो जाना: यदि कार्डधारक अपना पासवर्ड /पिन भूल जाता है या खो देता है तो उसे बैंक द्वारा निर्धारित तरीके से ही बैंक को सूचित करना होगा, जो अपने विवेकानुसार कार्डधारक को एक नया पासवर्ड/पिन पुनः जेनेरेट करने की व्यवस्था करेगा।

33.8 कार्डधारक की देनदारी/बैंक के अधिकार :

(i) बैंक ऐसी तकनीक लागू कर सकता है जो उसके वैकल्पिक चैनल के जरिए सेवाओं की सुरक्षा सुनिश्चित करने तथा अनधिकृत एक्सेस रोकने हेतु फिट बैठता है। बैंक का प्रयास होता है कि वह सर्वश्रेष्ठ प्रौद्योगिकी का उपयोग करे परंतु कार्डधारक यह समझता है कि प्रौद्योगिकी की प्रकृति के कारण, सिस्टम को सदैव फुलप्रूफ एवं टेम्परप्रूफ रख पाना संभव नहीं।

(ii) कार्डधारक यह मानता और बिना शर्त स्वीकार करता है और इससे सहमत है कि यदि वैकल्पिक चैनलों के जरिए सेवाओं के दुरूपयोग/अनधिकृत उपयोग के परिणामस्वरूप कार्डधारक को नुकसान उठाना पड़ता है और/या बैंक द्वारा उसके कार्ड या कार्ड खाते की जानकारी किसी अन्य व्यक्ति तक पहुंचने से लेनदेन करने या पासवर्ड/पिन के उपयोग द्वारा वैकल्पिक चैनल के जरिए प्राप्त अनुदेश से लेनदेन किया जाता है तो बैंक इसके लिए उत्तरदायी नहीं होगा। यदि कार्डधारक सुरक्षा एवं गोपनीयता संबन्धित जरूरतों के अनुपालन में असफल रहने पर वह अनधिकृत उपयोग हेतु देनदार हो सकता है। किसी भी परिस्थिति में कार्डधारक की ओर से इससे संबन्धित बैंक का कोई उत्तरदायित्व नहीं बनता।

33.9 लेनदेन की प्रोसेसिंग:

(i) वैकल्पिक चैनलों के जरिए लेनदेन की प्रोसेसिंग में अलग अलग समय लग सकता है। यह इस बात पर निर्भर है कि उनकी प्रोसेसिंग मैनुअल या इलेक्ट्रोनिक तरीके से की जाती हैं या उसकी प्रोसेसिंग तत्काल हो जाती है या कार्य अवधि समाप्ति के उपरांत होती है। कार्ड ब्लॉक के अनुरोध एवं अन्य अत्यावश्यक/महत्वपूर्ण अनुरोधों हेतु, कार्डधारक बैंक से फॉलोअप करे और यह सुनिश्चित करे कि बैंक द्वारा इसकी प्रत्यक्ष रिकार्ड/सम्पन्न की जाती है।

(ii) जब कार्डधारक ने वैकल्पिक चैनलों के जरिए अनुदेश दे दिया है तो कार्डधारक इसे रिवर्स नहीं कर पाएगा। बैंक कार्डधारक द्वारा दिए गए अनुदेश को रिवर्स करने; या ऐसे अनुदेश जोकि शर्तों से बंधे हो या रिवर्स किए जाने योग्य हों या जिसे बैंक को किसी तीसरे पक्ष को सामान्य बैंकिंग प्रैक्टिस का अनुसरण करते हुये सक्षम सीमा से पूर्व ही भुगतान किया जाना है, बैंक इसके लिए बाध्य नहीं है। बैंक अपने विवेकानुसार कोई भी प्रविष्टि रिवर्स करने का हरसंभव प्रयास करता है जो कार्डधारक हेतु बैंकिंग प्रणाली के नियमों और प्रथाओं के तहत यह संभव है।

(iii) कार्डधारक यह पुष्टि करता और मानता है कि निधियों के इलेक्ट्रॉनिक अंतरण के जरिए किया गया भुगतान आयकर अधिनियम, 1961 की धारा 40A (3) के अध्यधीन है।

(iv) वैकल्पिक चैनल के जरिए उपलब्ध सेवाओं के माध्यम से वित्तीय सूचनाएँ केवल संदर्भ प्रयोजनों के लिए होते हैं। इस सेवा के जरिए उपलब्ध सूचनाएँ उन लेनदेन को प्रतिबिंबित नहीं करेगी जो बैंक के हाथों में हो सकते हैं, परंतु वे प्रोसेस नहीं की गई हैं या जिन्हें अभी भी भुगतान हेतु सत्यापित किया जाना शेष है। बैंक कार्डधारक या तीसरे पक्ष द्वारा किसी ऐसे वित्तीय सूचनाओं के परिणामस्वरूप कोई नुकसान या क्षति होती है तो इसके लिए बैंक उत्तरदायी नहीं होगा।

(v) बैंक वैकल्पिक चैनल के जरिए प्राप्त निधि अंतरण/भुगतान लेनदेन प्रभावी करने का प्रयास करेगा वशर्ते क्रेडिट/कैश उपलब्ध लिमिट उपलब्ध हो, बैंक उचित नियंत्रण से परे परिस्थितियों होने के कारण यदि इन भुगतानों में चूक या विलंबित भुगतान हेतु बैंक उत्तरदायी नहीं होगा।

33.10 सीमाएँ:

(i) बैंक अपने एकमात्र विकल्प के रूप में अपने वैकल्पिक चैनलों पर कार्डधारक द्वारा किए गए किसी लेनदेन हेतु न्यूनतम एवं अधिकतम निर्धारित एवं रीसेट कर सकता है। यह सीमा कार्डधारक को प्रदान की गई कुल क्रेडिट सीमा से कम होगी। ऐसी लिमिट बैंक द्वारा समय समय पर निर्धारित मानदंडों पर आधारित होगी।

(ii) न्यूनतम/अधिकतम लेनदेन सीमा सभी एटीएम पर लागू होगी तथा विभिन्न बैंकों के नेटवर्कों ,विभिन्न देशों तथा समय के अनुसार अलग अलग होगी। विभिन्न एटीएम/नेटवर्कों के लेनदेन हेतु इन सीमाओं में एकरूपता में कमी के कारण कार्डधारक को होने वाले नुकसान या असुविधा की स्थिति में बैंक उत्तरदायी नहीं होगा।

33.11 वैकल्पिक चैनलों के जरिए सेवाओं तक एक्सेस:

वैकल्पिक चैनलों के जरिए सेवाओं तक एक्सेस कार्डधारक के अनुरोध एवं बैंक के विवेक पर ही उपलब्ध कराई जाएगी। कार्डधारक के कार्ड से जुड़े सभी खाते या कार्ड खाता उनके नियम व शर्तों के अध्यधीन वैकल्पिक चैनल के जरिए ही सुलभ हो सकते हैं। हालांकि, प्रत्येक कार्ड या कार्ड खाते पर उपलब्ध लेनदेन की प्रकृति जो भी सुलभ है वह उन कार्ड(कार्डों)/कार्ड खाते पर परिचालन मैन्डेट पर निर्भर करेगा।

33.12 लिमिट की पर्याप्तता:

पर्याप्त व उपलब्ध क्रेडिट सीमा सुनिश्चित करने का दायित्व पूर्णतः कार्डधारक पर निर्भर है। ऐसे मामले में,जब लिमिट का उल्लंघन करने का प्रयास किया जाता है तो बैंक वैकल्पिक चैनलों के जरिए कार्डधारक की सेवाएँ वापस ले सकता है या अन्य कदम उठा सकता है जो भी बैंक को उचित लगे।

33.13 सॉफ्टवेयर और हार्डवेयर:

कार्डधारक अपनी लागत पर बैंक के सिस्टम के अनुकूल वैकल्पिक चैनलों के जरिए सेवाओं के उपयोग करने हेतु समय–समय पर लागू ऐसे सभी सॉफ्टवेयर एवं कंप्यूटर व संचार प्रणाली खरीदेगा, अनुरक्षित व अपडेट/अपग्रेड करेगा। बैंक समय–समय पर अपने सॉफ्टवेयर, हार्डवेयर, ऑपरेटिंग प्रणाली आदि परिवर्तित करने या अपग्रेड करने हेतु स्वतंत्र है और वह कार्डधारक का सॉफ्टवेयर, हार्डवेयर, ऑपरेटिंग प्रणाली का समर्थन करने हेतु बाध्य नहीं और यह कार्डधारक की ही जिम्मेदारी होगी।

33.14 बौद्धिक संपदा:

कार्डधारक यह स्वीकार करते हुए इससे सहमत है कि किसी भी सेवा के साथ–साथ अन्य मौलिक सॉफ्टवेयर में सभी बौद्धिक संपदा अधिकार जो वैकल्पिक चैनलों के जरिए कार्ड के एक्सेस द्वारा सेवाओं का लाभ उठाने हेतु आवश्यक है वह बैंक या संबंधित वेंडर की विधिक संपत्ति है। बैंक द्वारा कार्ड/कार्ड खाते(खातों) का उपयोग करने तथा सेवाओं का उपयोग करने हेतु दी गई अनुमति सॉफ्टवेयर की बौद्धिक संपदा में किसी भी प्रकार का मालिकाना या स्वामित्व अधिकार नहीं देता। कार्डधारक उपर्युक्त उल्लिखित सॉफ्टवेयर का संशोधन,अनुवाद, उसे खोलने, अलग करने या रिवर्स इंजीनियर करने या सॉफ्टवेयर के स्रोत कोड की नकल या सॉफ्टवेयर के आधारित कोई गौण उत्पाद बनाने का प्रयास नहीं करना चाहिए।

33.15 वायरस के विरूद्ध सुरक्षा:

कार्डधारक को यह सुनिश्चित करने हेतु समस्त उचित व्यवहारिक कदम अवश्य उठाना चाहिए कि कार्डधारक की प्रणाली या कोई कंप्यूटर या अन्य उपकरण या डिवाइस जिसमें कार्डधारक इंटरनेट बैंकिंग का उपयोग करता है, उसमें किसी भी प्रकार के कंप्यूटर वायरस या बिना बाधा के समान तरह के सॉफ्टवेयर/उपकरण शामिल हैं, जो आमतौर पर सॉफ्टवेयर बम,ट्रोजन हॉर्स और वर्म्स (''वायरस'') से मुक्त है और वह हर प्रकार से पर्याप्त रूप से अनुरक्षित व सुरक्षित रहे। यद्यपि, बैंक अपनी वेबसाइट पर वायरस तथा इस तरह के अन्य विनाशकारी सामग्री का प्रवेश रोकने हेतु कदम उठाएगा परंतु वह प्रदर्शित, दावा या गारंटी नहीं देता कि बैंक की वेबसाइट या बैंक की वेबसाइट या उससे लिंक्ड वेससाइट से डाउनलोड की गई सामग्री में ऐसा वायरस या विनाशकारी सामग्री नहीं है। बैंक ऐसे वायरस या विनाशकारी सामग्रियों के कारण किसी प्रकार की क्षति या हानि हेतु उत्तरदायी नहीं। बैंक यह आश्वासन नहीं देता कि बैंक की वेबसाइट या उसके कार्य निर्बाध या किसी भी त्रुटि या दोष मुक्त होंगे।

33.16 वैकल्पिक चैनलों के जरिए सेवाओं हेतु देनदारी की सीमा:

बैंक किसी भी नुकसान या क्षति के लिए उत्तरदायी नहीं होगा, चाहे वह प्रत्यक्ष, अप्रत्यक्ष, परिणामी, रिमोट या स्पेशल हो,जो कार्डधारक को इंटरनेट बैंकिंग सेवा उपलब्ध कराने/ न कराने के परिणामस्वरूप कार्डधारक द्वारा प्रभावी हो सकता है। निम्नलिखित सूची परिस्थितियों की एक व्याख्यात्मक सूची है (परंतु संपूर्ण नहीं) जिसमें बैंक कार्डधारक के लिए उत्तरदायी नहीं होगा (i) जब ऐसे नुकसान या क्षति प्राकृतिक आपदा या तकनीकी गड़बड़ी के कारण होती हैं; (ii) कार्डधारक के सिस्टम एवं और बैंक के सिस्टम के बीच कोई विसंगति;(iii) कार्डधारक या किसी अन्य द्वारा किसी भी प्रकार से कार्डधारक के सिस्टम के दुरुपयोग; (iv) कार्डधारक के कार्ड /कार्ड खाते (खातों) के बारे में जानकारी तक एक्सेस, जो कार्डधारक के इंटरनेट बैंकिंग के उपयोग के परिणामस्वरूप किसी तीसरे पक्ष द्वारा प्राप्त कर लिया जाता है; (v) किसी तीसरे पक्ष द्वारा कार्डधारक के पासवर्ड/पिन का उपयोग; (v) ट्रांसमिशन के दौरान या अन्यथा किसी भी डेटा, सूचना या संदेश के खोने/विकृति /विकार/ विलंब; (vi) किसी भी प्रकार की हानि/विलंब, किसी भी तरह के ऐसे डेटा, में रुकावट जानकारी या संदेश, या यदि खाता हेतु उपयोग बैंक के नियंत्रण से परे परिस्थितियों की वजह से वांछित तरीके उपलब्ध नहीं है; (vii) कारोबारी समय के दौरान वैकल्पिक चैनल सेवाओं की अनुपलब्धता।

33.17 मोबाइल बैंकिंग एवं अलर्ट:

(i) बैंक प्राथमिक कार्डधारकों को केवल जानकारी हेतु मोबाइल बैंकिंग या मोबाइल पर अलर्ट या ईमेल की सुविधा देता है और अपने विवेक के अनुसार इसे समाप्त कर सकता है। बैंक अपने बेहतरीन प्रयास के आधार पर कुछ पूर्व परिभाषित अलर्ट प्रदर्शित करता है। हालाँकि, अलर्ट की सामयिकता, पूर्णता, सटीकता और सफलतापूर्वक डिलीवरी या प्राप्ति हेतु बैंक जिम्मेदार या उत्तरदायी नहीं होगा।

(ii) कार्डधारक को यह स्वीकार है कि मोबाइल बैंकिंग/मोबाइल अलर्ट सुविधा कुछ विशिष्ट क्षेत्रों तथा कुछ विशिष्ट सीएसपी के मोबाइल फोन के ग्राहकों हेतु उपलब्ध है। कार्डधारक यह समझता है कि जबतक वह विशिष्ट सीएसपी का ग्राहक नहीं होगा, अलर्ट या मोबाइल बैंकिंग सुविधा उसे उपलब्ध नहीं होगी।

(iii) मोबाइल अलर्ट कार्डधारक को तभी भेजे जाएंगे, जब कार्डधारक सीएसपी के सेल्युलर सर्किल के अंदर अथवा ऐसे सीएसपी के रोमिंग नेटवर्क का हिस्सा बनने वाले सर्कल में हो। कार्डधारक को यह स्वीकार्य है कि है कि अलर्ट प्राप्त करने हेतु उसका मोबाइल फोन 'ऑन' मोड में होना चाहिए। यदि कार्डधारक के मोबाइल फोन बैंक द्वारा अलर्ट संदेश की डिलीवरी के समय से 48(अड़तालिस) घंटों की अवधि तक तक लगातार 'बंद' रखा गया है, तो कार्डधारक द्वारा वह विशेष संदेश प्राप्त नहीं किया जाएगा।

(iv) अनुदेश/ट्रिगर बैंक द्वारा प्राप्ति के बाद संसाधित किए जाएंगे और प्रोसेसिंग समय का निर्णय बैंक द्वारा अपने विवेक के अनुसार किया जाएगा। कार्डधारक को यह स्वीकार्य है कि है कि बैंक द्वारा ट्रिगर्स प्रोसेसिंग करने एवं अलर्ट भेजने हेतु एक निश्चित समय अंतराल होगा।

(v) कार्डधारक को यह स्वीकार्य है कि है कि सुविधाएं इन्फ्रास्ट्रक्चर, कनेक्टिविटी और सीएसपी तथा बैंक द्वारा संलग्न अन्य सेवा प्रदाताओं द्वारा प्रदान की गई सेवाओं और सीएसपी तथा अन्य सेवा प्रदाताओं को प्रभावी करने वाले कारकों पर निर्भर करेगा।

(vi) बैंक बेहतर प्रयास के आधार पर सुविधा प्रदान करने का प्रयास करेगा और कार्डधारक बैंक की सुविधा की अनुपलब्धता या अलर्ट की डिलीवरी

न होने, किसी सीएसपी या अन्य सेवा प्रदाताओं द्वारा गैर–कार्यनिष्पादन या इस सुविधा के उपयोग के परिणामस्वरूप कार्डधारक को हुए नुकसान या क्षति के (कार्डधारक के निवेश या कारोबार प्रयोजन हेतु अलर्ट निर्भर होने सहित) कारण जो बैंक संबंधित नहीं हो उसके लिए बैंक उत्तरदायी नहीं होगा। बैंक घोर लापरवाही या जानबूझकर चूककर्ताओं के मामले को छोड़कर सुविधाओं के उपयोग के संबंध में कार्डधारक के प्रति किसी भी तरह से उत्तरदायी नहीं होगा।

(vii) कार्डधारक को यह स्वीकार्य है कि प्रत्येक अलर्ट में कार्डधारक से संबंधित कुछ जानकारी शामिल हो सकती है। कार्डधारक बैंक को कार्ड (कार्डों) से संबंधित समस्त जानकारी भेजने हेतु अधिकृत करता है, यद्यपि विशेष रूप से उसके लिए अनुरोध न भी किया गया हो, फिर भी बैंक उसे प्रासंगिक समझे।

(viii) यदि संभव हो तो बैंक अन्य सेल्युलर मंडलों के साथ–साथ अन्य टेलीफोन सेवा प्रदाताओं के ग्राहकों को जैसा कि बैंक द्वारा समय–समय पर अधिसूचित किया गया है उन्हें भी यह सूविधा दी जाएगी।

(ix) कार्डधारक का यह दायित्व है कि मोबाइल बैंकिंग या अलर्ट सुविधा का उपयोग करने हेतु विस्तृत प्रक्रिया से खुद को परिचित कराने हेतु उत्तरदायी है और बैंक कार्डधारक द्वारा किसी भी लेनदेन के संचालन में किसी भी त्रुटि हेतु उत्तरदायी नहीं होगा।

(x) कार्डधारक के मोबाइल फोन नंबर या बैंक के पास पंजीकृत ईमेल पर ही अलर्ट भेजे जाएंगे। कार्डधारक को यह स्वीकार है कि अलर्ट सुविधा चरणबद्ध तरीके से लागू की जाएगी एवं समस्त सुविधाएं या ट्रिगर तत्काल उपलब्ध नहीं होंगी। बैंक कार्डधारक की जरूरतें पूरा करने हेतु उपलब्ध ट्रिगर या अलर्ट का विस्तार करने का प्रयास करेगा। बैंक किसी भी अलर्ट अथवा ट्रिगर की विशेषताओं में परिवर्तन कर सकता है।

(xi) कार्डधारक को यह स्वीकार है कि बैंक समय–समय पर उसके मोबाइल फोन या ईमेल पर सूचनाएं या प्रोमेशानल मेल भेज सकता है जो उसके लिए उपयोगी होगा और उसकी इच्छा पर है कि वह किसी भी समय यह सेवा समाप्त कर सकता है। कार्डधारक ऐसी सूचनाएं या मेल प्राप्त करने हेतु अपनी सहमति देता है।

(xii) कार्डधारक को केवल उसी मोबाइल नम्बर का उपयोग करना जरूरी है जिसकी सूचना उसने बैंक को दी है या बाद में मौखिक या लिखित अनुदेशों के जरिए बैंक को सूचित कर उसे परिवर्तित किया जा सकता है। कार्डधारक को यह स्वीकार है कि बैंक उसके किसी भी अनुदेश की प्रोसेसिंग करने से पूर्व अपने कार्ड/कार्ड खाते के विवरण के साथ उसका मोबाइल नंबर/डिफ़ॉल्ट फोन नंबर सत्यापित कर सकता है (परंतु इसके लिए बाध्य नहीं)। कार्डधारक बैंक को अपने मोबाइल नंबर या ईमेल पता या खाता विवरण में किसी भी परिवर्तन की स्थिति में सूचना देने हेतु उतत्रदायी है और बैंक अपने पास दर्ज कार्डधारक के मोबाइल फोन नंबर/ईमेल पते/फैक्स नंबर पर अलर्ट अथवा अन्य सूचनाएं भेजने के लिए उत्तरदायी नहीं ठहराया जाएगा।

(xiii) मोबाइल बैंकिंग सुविधा का उपयोग कार्डधारक द्वारा केवल बैंक के अनुदेशों के संचार एवं अलर्ट प्राप्त करने के प्रयोजन के अलावा किसी अन्य प्रयोजन हेतु नहीं किया जाएगा।

(xiv) बैंक अपने विवेकानुसार कोई भी अनुदेश या ट्रिगर प्रभावी नहीं कर सकता यदि बैंक को यकीन है कि (बैंक का निर्णय कार्डधारक पर बाध्यकारी होगा) अनुदेश या ट्रिगर सही या अन्यथा अनुचित अथवा अस्पष्ट नहीं हैं या संदेहपरक या यदि कोई अनुदेश या ट्रिगर अवैध है या किसी भी कारणवश लागू नहीं किया जा सकता।

33.18 फ़ोन बैंकिंग सेवाएँ:

(I) बैंक समय–समय पर इस सेवा के तहत स्टाफ सहायता के जरिए या एक ऑटोमेटिक फोन बैंकिंग प्रणाली पर डायलिंग के विकल्प द्वारा विभिन्न प्रकार की सेवाएं प्रदान करता है। कार्डधारक को यह स्वीकार है कि बैंक प्रत्यक्ष या उसके द्वारा नियुक्त प्रतिनिधियों के जरिए उसे टेलीफोन द्वारा अनुदेश (जो बैंक द्वारा मैन्युअल या स्वचालित प्रणाली द्वारा स्वीकार किया जाएगा) के अलावा अभी या इसके उपरांत दिए जानेवाले किसी भी लिखित स्थायी अनुदेश के अलावा जानकारी प्राप्त करने तथा लेनदेन की सुविधा प्रदान करने हेतु सहमत हैं। टेलीफोन द्वारा दिए गए अनुदेशों में कार्डधारक के डेमोग्राफिक विवरण जैसे निवास और/या डाक पता,निवास और/या कार्यालय का टेलीफोन नंबर, मोबाइल फोन नंबर या बैंक द्वारा समय–समय पर लिए गए निर्णय के अनुसार कार्डधारक का अन्य कोई व्यक्तिगत विवरण भी शामिल हैं।

(ii) कार्डधारक इससे अवगत है कि टेलीफ़ोन द्वारा दी गई ऐसी सुविधा के संबंध में, उसे टेलीफोन पर बैंक या उसके द्वारा नियुक्त प्रतिनिधियों को अपने अकाउंट नंबर के विवरण और टेलीफ़ोनिक पर्सनल आइडेंटिफिकेशन नंबर (टी–पिन) प्रदान करना जरूरी होता है, जो मूलत: उनके द्वारा चुना या बैंक द्वारा उसे सूचित किया गया है या बाद में मौखिक निर्देशों या अन्यथा द्वारा परिवर्तित किया गया है। कार्डधारक को यह भी सूचित किया जाता कि यदि वह टोन–इनेबल्ड टेलीफ़ोन से कॉल कर हैं तो बोलकर अपना टी–पिन न दे। इसके स्थान पर कार्डधारक इंटरएक्टिव वॉयस रिस्पांस सिस्टम में अपना टी–पिन डायल कर सकते हैं।

(iii) यदि कार्डधारक बिना टोन समर्थित टेलीफोन से कॉल करता है तभी कार्डधारक को अपना टी–पिन बोलने की जरूरत होती है,उसके बाद तुरंत कार्डधारक को अपना टी–पिन बदलना होगा। यह टेलीफ़ोनिक सुविधा कार्डधारक के वर्तमान खुले हुए उन सभी खातों या भविष्य में उसके द्वारा बाद में खोले जाने वाले सभी खातों को कवर करेगी और उनपर लागू होगी। यह सुविधा बैंक द्वारा वर्तमान में दिए जा रहे या समय–समय पर प्रस्तुत किए जानेवाले सभी अन्य सुविधाओं,प्रस्तावों, कार्यात्मकताओं के लेनदेन को भी कवर करेगी और उनपर लागू होगी। यह टी–पिन उसे (या उसके द्वारा चुने या परिवर्तित) किसी भी खाते, क्रेडिट कार्ड या वर्तमान में उसके द्वारा रखे गए अन्य वित्तीय उत्पादों या उसके द्वारा भविष्य में खोले जानेवाले उसके अन्य जुड़े हुए खाते, क्रेडिट कार्ड या वित्तीय उत्पादों हेतु प्रदान की गई है। यह स्वचालित या मैन्युअल विकल्प पर लेनदेन या पूछताछ हेतु लागू होगा। कार्डधारक इससे भी अवगत है कि एक टच–टोन टेलीफोन से कॉल करते समय उसे अपना टी–पिन बोलना

नहीं बल्कि टेलीफोन के डायल पैड पर अपना टी–पिन डायल करना जरूरी है। यदि कार्डधारक अपने टी–पिन को आवाज का विकल्प अपनाता है तो ऐसी स्थिति में, कार्डधारक इससे सहमत होगा कि वह तत्काल उसके उपरांत अपना टी–पिन बदल लेगा।

(iv) कार्डधारक बिना शर्त इससे सहमत है कि (i) वह अपने किसी भी खाते, क्रेडिट कार्ड,उसके पास अभी विद्यमान तथा भविष्य में उसके द्वारा खोले जा सकनेवाले वित्तीय उत्पादों में से किसी को भी एक्सेस करने हेतु अपने टी–पिन के किसी भी दुरुपयोग या अनुदेशों पर बैंक द्वारा सदभाव में की गई कार्रवाई से धोखाधड़ी के लिए बैंक को उत्तरदायी नहीं ठहराएगा; (ii) ऐसे अनुदेशों के अनुसरण में बैंक अपने सर्वोत्तम प्रयास के आधार पर ऐसा करेगा और वह बैंक या बैंक की ओर से किसी विलंब या अक्षमता के कारण उसके किसी भी अनुदेश पर अविलंब कार्रवाई न करने के लिए उत्तरदायी नहीं ठहराएगा।; (iii) बैंक अपने विवेक के आधार पर चार्ज हेतु (कार्डधारक को विधिवत सूचना देने सहित) या किसी भी समय पूर्णत: या आंशिक तौर पर सुविधा वापस ले सकता है या निलंबित कर सकता है; (iv) बैंक अपने विवेक के अनुसार यह निर्णय ले सकता है कि वह ऐसे किसी अनुदेश जहां बैंक यकीन है कि(बैंक का उस निर्णय पर कार्डधारक कोई प्रश्नचिह्न अथवा विवाद उत्पन्न नहीं करेगा) वह अनुदेश सही या अन्यथा अनुचित या अस्पष्ट नहीं हैं या संदेहप्रद है;

(v) यदि किसी खाते में बैंक द्वारा किए गए किसी लेनदेन के ब्यौरे या विवरण में कोई विसंगति है, तो कार्डधारक को विवरणी प्राप्त होने के साठ (60) दिनों के अंदर संबंधित विसंगति लिखित रूप में बैंक को सूचित करने हेतु बाध्य है, इसमें विफल होने पर वह लेनदेन कार्डधारक द्वारा सही एवं स्वीकार्य माना जाएगा। बैंक के मतानुसार कार्डधारक को उक्त सुविधा प्रदान करने में, कार्डधारक क्षतिपूर्ति करने हेतु सहमत होता है और इसप्रकार बैंक को समस्त कार्रवाई दावे, मांग, कार्यवाही, नुकसान, क्षति लागत, शुल्क व व्यय की क्षतिपूर्ति करता है, जो बैंक द्वारा किसी भी समय कार्डधारक को उक्त सुविधा प्रदान करने के कारण या बैंक द्वारा सदभावपूर्ण की गई कार्रवाई या कार्डधारक के अनुदेश मानने से इंकार या लोपन के कारण होता है। कार्डधारक इससे सहमत है कि उपर्युक्त क्षतिपूर्ति की सभी शर्तें तब पूरी होंगी जब बैंक अपनी सुविधानुसार उसके निर्देशों का निष्पादन करता है यदि वह अपना टी–पिन प्रदान करने में असमर्थ है, और बैंक अपने विवेक के अनुसार, इस तरह के अन्य उचित जाँच करें जिसे वह ऐसे निष्पादन से पूर्व उचित समझता है।

(vi) सुरक्षा प्रयोजनों एवं कार्डधारकों तथा अपने स्टाफ की सुरक्षा तथा विवाद यदि कोई हो तो उसके समाधान में सहायता हेतु भी, बैंक अपने विवेक के अनुसार कार्डधारक व बैंक के बीच टेलीफोन पर की गई वार्ता रिकॉर्ड कर, उसका रिकॉर्ड रख सकता है, साथ ही कार्डधारक के अनुदेश और उसे सुनकर कार्डधारक उपर्युक्त पर अपनी सहमति देता है।

33.19 इंटरनेट बैंकिंग सेवा:

(i) बैंक यह सुनिश्चित करने हेतु यथोचित व्यावहारिक कदम उठाएगा कि इंटरनेट बैंकिंग सेवाएं प्रदान करने के लिए उसके द्वारा उपयोग की जाने वाली प्रणालियों में पर्याप्त सुरक्षा उपाय; ऐसी प्रणालियों के संचालन में होनेवाले जोखिमों को नियंत्रित व प्रबंधित करने, किसी भी लागू कानून, नियम, विनियमों, दिशानिर्देशों, परिपत्रों, आचार संहिता और बाजार प्रचलित प्रथाओं को भी ध्यान में रखा गया है। कार्डधारक इंटरनेट बैंकिंग में संलग्न जोखिमों, जिम्मेदारियों तथा देनदारियों से अवगत है और उसपर अच्छी तरह विचार करने के उपरांत ही उसका लाभ उठा रहा है। कार्डधारक घोषणा एवं आश्वासन देता है कि उसे कंप्यूटर/इलेक्ट्रॉनिक मशीनरी, ई–मेल और इंटरनेट का पूर्ण ज्ञान है, जो कार्डधारक को इंटरनेट बैंकिंग का लाभ उठाने में सक्षम बनाएगा।

(ii) प्राथमिक कार्डधारक के पास इंटरनेट बैंकिंग तथा ई–कॉमर्स सुविधाओं का उपयोग करने की सुविधा है।

(iii) कार्डधारक को यह स्वीकार है कि बैंक उसके अनुरोध पर बैंक की वेबसाइट (www.kotak.com).के जरिए क्रेडिट कार्ड लेनदेन करने की सुविधा कार्डधारक को प्रदान करने हेतु सहमत है।

(iv) कार्डधारक भारत में लागू समस्त कानूनों तथा किसी अन्य लागू न्यायाधिकार से बाध्य एवं अनुपालन करने हेतु सहमत है, जोकि उसके द्वारा इंटरनेट बैंकिंग के उपयोग पर लागू हो सकता है। कार्डधारक को आगाह किया गया है कि वह विदेशी मुद्रा के किसी भी आउट्फ़्लो के परिणामस्वरूप इंटरनेट पर किसी भी लेनदेन भारतीय रिजर्व बैंक के एक्सचेंज कंट्रोल रेग्युलेशन का सख्ती से अनुपालन करे और ऐसा करने में असफल होने पर कार्डधारक विदेशी मुद्रा प्रबंधन अधिनियम 1999 के तहत दण्डात्मक कार्रवाई हेतु उत्तरदायी होगा। कार्डधारकों के हित की रक्षा करने के उद्देश्य से, बैंक क्रय के मूल एवं प्रकृति के आधार पर, अपने एकल विवेकानुसार कुछ इंटरनेट लेनदेन से इंकार करने का अधिकार रखता है। यह कार्डधारकों को किसी व्यक्ति/पार्टियों द्वारा खाता जानकारी के अनधिकृत या धोखाधड़ी से उपयोग से बचाने हेतु किया जाता है।

(v) कार्डधारक यह पुष्टि करता है कि वह समय–समय पर वेबसाइट की पहचान कर, जहां वह उत्पाद एवं सेवाओं के अधिग्रहण/क्रय तथा इंटरनेट के जरिए इस तरह के भुगतान हेतु निर्देश देकर अपने कार्ड के जरिए भुगतान करने की इस अतिरिक्त सुविधा उपयोग कर सकता है। कार्डधारक इससे सहमत है और पुष्टि करता है कि बैंक ऐसे वेबसाइटों पर कार्डधारक द्वारा दिए गए आर्डर हेतु भुगतान करने हेतु केवल सुविधा प्रदान करता है और किसी भी तरह से ऐसे उत्पाद एवं सेवाओं की बिक्री के वास्तविक लेनदेन का हिस्सा नहीं है।

(vi) बैंक केवल ऑनलाइन या फोन से अनुरोध प्राप्त होने पर इंटरनेट बैंकिंग सेवाओं का लाभ उठाने के लिए कार्डधारक को पिन/पासवर्ड भेजेगा।

33.20 ईमेल पर विवरणी:

(i) कार्डधारक बैंक से सहमत है, कि वह बैंक में कार्डधारक द्वारा पंजीकृत ईमेल पते पर ईमेल के जरिए उसकी मासिक कार्ड खाता विवरणी भेजेगा और उस पर प्रेषित मासिक कार्ड विवरणी डिलीवर माना चाहिए। यदि कार्डधारक इलेक्ट्रॉनिक रूप से प्रेषित विवरणी तक पहुंचने में कठिनाई हो रही है तो वह तत्काल इसकी सूचना बैंक को दे ताकि बैंक वैकल्पिक साधनों के जरिए उसकी डिलीवरी करने में सक्षम बना सके। बैंक को सूचित करने में असफल होने की स्थिति में, कार्ड खाता विवरणी प्रेषित करने की तिथि 15 (पंद्रह) दिनों के भीतर ऐसी कठिनाई कार्ड खाता विवरण

की स्वीकृति से संबंधित आपकी अभिपुष्टि का कार्य करेगी।

(ii) कार्डधारक अपने बयान के संभावित तीसरे पक्षके अवरोधन सहित सभी सुरक्षा जोखिमों से पूरी तरह अवगत है और इसके लिए जिम्मेदार बैंक को न ठहराने हेतु सहमत है।

(iii) कार्डधारक को यह स्वीकार्य है कि वह बैंक के किसी भी बाध्यता के प्रति पूर्णत: उत्तरदायी होगा, भले ही उसके विवरणी प्राप्ति की सूचना मिली है या नहीं। लापरवाही सहित किसी भी परिस्थिति में बैंक किसी भी प्रत्यक्ष, अप्रत्यक्ष, प्रासंगिक, विशेष या परिणामी क्षति के प्रति उत्तरदायी नहीं होगा जो सेवा का उपयोग करने में असमर्थ होने अथवा किसी वारंटी के उल्लंघन होने के परिणामस्वरूप हो सकता है।

33.21 बिल भुगतान:

(i) बिल भुगतान कार्डधारक को बैंक में अपने निर्दिष्ट खाते का उपयोग करते हुए तथा बैंक में पंजीकृत किसी भी सेवा प्रदाता के खाते में जमा करके बिलों का भुगतान करने में सक्षम बनाता है।

(ii) बिल भुगतान बैंक द्वारा प्रदान किया जाता है, यदि कार्डधारक ऐसे बिल की राशि शुल्क सहित यदि कोई हो तो,उसे कार्डधारक के क्रेडिट कार्ड खाता डेबिट करने हेतु वैकल्पिक माध्यमों के जरिए सेवा द्वारा बैंक को अधिकृत करता है। कार्डधारक इसे नोट करे कि बैंक द्वारा कोटक नेट बैंकिंग के जरिए किए गए बिल भुगतान लेनदेन पर कोई रिवार्ड प्वाइंट्स प्रदान नहीं किया जाएगा।

(iii) कार्डधारक को यह स्वीकार्य है कि प्रदान की गई सेवा केवल बिल भुगतान हेतु है जहां बिलर सीधे बैंक के साथ पंजीकृत है। बैंक बिलर या किसी अन्य सेवा प्रदाता द्वारा सीधे प्रदान बिल भुगतान सेवाओं का सर्वथा कोई प्रतिनिधित्व नहीं करता, जिसे कार्डधारक कार्डधारक का प्रत्यक्ष लेनदेन से बैंक को किसी भी प्रकार के नुकसान/ क्षति/ विवादों के लिए उत्तरदायी ठहराए बिना ही अपने जोखिम पर उन्हें उपयोग हेतु चुन सकता है।

(iv) कार्डधारक इससे सहमत है कि बैंक बिलर द्वारा आवश्यकतानुसार बिल भुगतान करेगा। कार्डधारक गलत या अधूरी प्रविष्टियों के कारण बिल राशि अस्वीकृत किए जानेवाले बिल हेतु उत्तरदायी बैंक को नहीं बनाएगा।

(v) कार्डधारक इससे सहमत है बिलिंग कंपनी के पास उसका सही पहचान विवरण पंजीकृत है तथा इससे संबंधित गलत जानकारी के कारण बैंक को किसी भी देनदारी से बैंक को क्षतिपूर्ति हेतु उसकी सहमति है। कार्डधारक बैंक द्वारा निर्दिष्ट समय सीमा के अंदर बैंक को बिलिंग कंपनी के पास अपने पंजीकृत पहचान के विवरण में किसी भी परिवर्तन की सूचना देने के बारे में भी सहमत है।

(vi) हालांकि बैंक बिलिंग विवरणों का सटीक संचालन सुनिश्चित करने हेतु समस्त यथोचित कदम उठाएगा परंतु त्रुटिपूर्ण विवरण/सूचना के कारण किसी भी गलती हेतु बैंक उत्तरदायी नहीं है। कार्डधारक उसमें दी गई जानकारी त्रुटिपूर्ण/असत्य होने की स्थिति में उसके होनेवाले किसी भी प्रकार के नुकसान, क्षति आदि हेतु बैंक को उत्तरदायी नहीं ठहराएगा।

(vii) कार्डधारक इससे सहमत है कि बिलिंग कंपनी द्वारा बैंक को अपना बिलिंग विवरण प्रदान करने में उसे कोई आपत्ति नहीं। कार्डधारक इससे सहमत है कि बिल विवरण पर किसी भी विवाद को सीधे बिलिंग कंपनी से निपटाया जाएगा और बैंक का दायित्व केवल सूचना प्रदान करने तक ही सीमित है।

(viii) कार्डधारक इससे सहमत है कि बैंक को दिए गए अनुदेशों का रिकार्ड तथा लेनदेन निर्णायक साक्ष्य होगा और सभी प्रयोजनों हेतु बाध्य होगा और किसी भी कार्यवाही हेतु साक्ष्य के रूप में उपयोग किया जा सकता है। कार्डधारक आगे इससे सहमत है कि बिल भुगतान सेवाओं हेतु शुल्क, यदि कोई हो, तो वह बैंक के विवेक पर निर्भर होगा तथा बैंक कार्डधारक को बिना कोई नोटिस दिए समय-समय पर इसमें परिवर्तन करने के लिए स्वतंत्र है। कार्डधारक इससे सहमत है कि बैंक बिना किसी कारण या बिना कोई नोटिस दिए उसके तहत किसी भी या सभी खाते (खातों) से संबंधित बिल भुगतान सुविधा, किसी भी समय वापस लेने हेतु स्वतंत्र है।

34. सिक्योर्ड कार्ड

811# ड्रीमडिफरेंट क्रेडिट कार्ड/कोटक एनआरआई क्रेडिट कार्ड एवं सिल्क इंस्पायर प्लेटिनम सिक्योर्ड क्रेडिट कार्ड (इस क्लॉज के प्रयोजन हेतु सिक्योर्ड क्रेडिट कार्ड' के रूप में संयुक्त रूप से संदर्भित)के मामले में कार्ड खाते पर पूर्ण बकाया राशि का एक साथ,यहां उल्लिखित ब्याज एवं अन्य सभी लागत,शुल्क सहित प्रभावी परंतु कार्डधारक द्वारा क्रेडिट कार्ड के उपयोग के दौरान कार्ड खाते में अभी चार्ज नहीं की गई राशि बैंक द्वारा अनुमोदित किसी ऐसी प्रतिभूति/टर्म डिपॉजिट/ऐसे अन्य आस्तियों गिरवी/दृष्टिबंधन/लियन द्वारा संरक्षित है तथा बैंक द्वारा निर्धारित रूप एवं तरीके से कार्डधारक के नाम पर एकल अथवा किसी अन्य व्यक्ति के साथ संयुक्त रूप अस्तित्व में है। कार्डधारक प्रतिभूति निर्माण हेतु बैंक के संतोषजनक रूप एवं तरीके से सभी ऐसे दस्तावेज निष्पादित करेगा। प्रतिभूति निर्माण तथा अन्य समस्त औपचारिकताएं पूर्ण करने में संलग्न समस्त लागत केवल स्टांप शुल्क तक ही सीमित नहीं आदि कार्डधारक द्वारा वहन किए जाएंगे।

34.1 811# ड्रीमडिफरेंट क्रेडिट कार्ड की शर्तें

811# ड्रीमडिफरेंट क्रेडिट कार्ड बैंक द्वारा जारी एक क्रेडिट कार्ड है जो कार्डधारक द्वारा अनुरक्षित टर्म डिपॉजिट के एवज में बैंक द्वारा जारी किया गया है (इसके उपरांत इसे 811# ड्रीमडिफरेंट क्रेडिट कार्ड के रूप में संदर्भित) 811# ड्रीमडिफरेंट क्रेडिट कार्ड का लाभ उठाने के लिए आवेदक को बैंक में न्यूनतम ₹15,000 का टर्म डिपॉजिट रखना होगा।

34.2 कोटक एनआरआई क्रेडिट कार्ड की शर्तें

कोटक एनआरआई क्रेडिट कार्ड एक ऐसा क्रेडिट कार्ड है जो बैंक में रखे गए एनआरई/एनआरओ टर्म डिपॉजिट के एवज में बैंक द्वारा जारी किया जाता है। कोटक एनआरआई क्रेडिट कार्ड का लाभ उठाने के लिए आवेदक को बैंक द्वारा निर्धारित राशि का न्यूनतम एनआरई/एनआरओ टर्म

डिपॉजिट रखने की जरूरत है। यदि एनआरई टर्म डिपॉजिट के मामले में टर्म डिपॉजिट का नकदीकरण एक वर्ष से पूर्व होता है तो उस अवधि के लिए टीडी पर ग्राहक द्वारा कोई ब्याज अर्जित नहीं होगा।

34.3 सिल्क इंस्पायर सिक्योर प्लेटिनम क्रेडिट कार्ड की शर्तें

सिल्क इंस्पायर सिक्योर प्लेटिनम क्रेडिट कार्ड बैंक द्वारा जारी एक ऐसा क्रेडिट कार्ड है जो कार्डधारक बैंक के पास रखे गए टर्म डिपॉजिट के एवज में जारी किया जाता है। सिल्क इंस्पायर सिक्योर प्लेटिनम क्रेडिट कार्ड का लाभ उठाने हेतु, आवेदक को बैंक के पास न्यूनतम 50,000 रुपये का टर्म डिपॉजिट रखना आवश्यक है।

34.4 सिक्योर कार्ड हेतु सामान्य शर्तें:

उक्त टर्म डिपॉजिट राशि समय–समय पर बैंक के पूर्ण विवेक के आधार पर परिवर्तन के अध्यधीन है। सिक्योर क्रेडिट कार्ड पर उपलब्ध क्रेडिट सीमा टर्म डिपॉजिट राशि की अस्सी प्रतिशत (80%) होगी। उक्त क्रेडिट लिमिट समय–समय पर बैंक के पूर्ण विवेक के आधार पर परिवर्तन के अध्यधीन है। सिक्योर क्रेडिट कार्ड का लाभ उठाने के प्रयोजन हेतु टर्म डिपॉजिट निर्धारित आवेदन पत्र या अन्य किसी रूप जिसे बैंक द्वारा समय–समय पर निर्धारित किया जाता है, पर विधिवत आवेदन करके खोला जा सकता है। खोले गए टर्म डिपॉजिट की अवधि न्यूनतम एक वर्ष और एक दिन की होगी और ऑटो नवीकरण मोड में तथा इन नियमों और शर्तों के अलावा होगी, इसके अलावा क्रेडिट कार्ड और टर्म डिपॉजिट से संबंधित बैंक के नियम और शर्तें, भी लागू होंगे। सिक्योर्ड क्रेडिट कार्ड जारी करने पर, सामान्य लियन सेट–ऑफ के बैंक के अधिकार के अतिरिक्त बैंक, कार्डधारक द्वारा जमा की गई समस्त टर्म डिपॉजिट राशि,कार्डधारक द्वारा अर्जित ब्याज को छोड़कर सिक्योर्ड क्रेडिट कार्ड अथवा टर्म डिपॉजिट की अवधि समाप्त होने तक जैसा भी मामला हो बैंक उसपर लियन मार्क कर देगा। ऐसे मामले में जब बैंक के पास पहले से ही आवेदक का टर्म डिपॉजिट मौजूद है तो टर्म डिपॉजिट राशि आवेदक के सिक्योर्ड क्रेडिट कार्ड खाते से लिंक किया जाएगा और तत्काल प्रभाव से टर्म डिपॉजिट को ऑटो नवीकरण मोड में परिवर्तित कर दिया जाएगा। कार्डधारकों को कार्ड खाते से जुड़ी टर्म डिपॉजिट में से किसी भी प्रकार की आंशिक निकासी का अधिकार नहीं होगा। सिक्योर्ड क्रेडिट कार्ड का लाभ उठाने हेतु खोली गई टर्म डिपॉजिट की अवधि तबतक ऑटो नवीकरण मोड पर रहना जारी रहेगा जबतक कि इसे समाप्त या रद्द नहीं कर दिया जाता। एचयूएफ, पार्टनरशिप फर्मों द्वारा खोले गए टर्म डिपॉजिट सिक्योर्ड क्रेडिट कार्ड हेतु हकदार नहीं होंगे। यदि आवेदक किसी अन्य व्यक्ति के साथ संयुक्त टर्म डिपॉजिट खाता खोलता है तो टर्म डिपॉजिट खाता खोलने हेतु आवेदन पत्र में दिए विवरणानुसार सिक्योर्ड क्रेडिट कार्ड केवल प्रथम खाताधारक को ही जारी किया जाएगा। सिक्योर्ड क्रेडिट कार्ड जारी करना सफलतापूर्वक टर्म डिपॉजिट खाता खोलने के अध्यधीन है।

यदि कार्डधारक सिक्योर्ड क्रेडिट कार्ड पर देय न्यूनतम राशि का भुगतान कार्ड खाता विवरणी की तिथि से 90 दिनों के भीतर नहीं कर पाता है तो बैंक को कार्डधारकों को पूर्व सूचना या संदर्भ दिए बिना ही सिक्योर्ड क्रेडिट कार्ड के एवज में टर्म डिपॉजिट राशि लिक्विडेट कर टर्म डिपॉजिट में से बैंक को देय बकाया राशि, चुकाने एवं सेट–ऑफ करने का अधिकार होगा, और टर्म डिपॉजिट में से निकालने के उपरांत शेष राशि ऑटो–नवीकरण जारी रहेगा। टर्म डिपॉजिट जारी रखने हेतु न्यूनतम सीमा एनआरआई टीडी के लिए 25000 रुपये एनआरओ टीडी के लिए 10000 रुपये तथा टीडी के लिए 10000 रुपये जिसके एवज में 811# ड्रीमडिफरेंट कार्ड और सिल्क इंस्पायर कार्ड जारी किया जाता है। यदि बकाया राशि के विनियोजन के उपरांत टीडी राशि सीमा राशि से कम हो जाए तो टीडी लिक्विडेट हो जाएगी और राशि कार्डधारकों के खाते में क्रेडिट कर दी जाएगी।

आवेदक को यह अधिकार होगा कि वह आवेदक द्वारा खोले गए अपने टर्म डिपॉजिट खाते के लिए किसी भी व्यक्ति को नामांकित कर सके। जब कार्डधारक टर्म डिपॉजिट राशि वापस लेना/ समाप्त करना चाहता है या यदि कार्डधारक या बैंक द्वारा सिक्योर्ड क्रेडिट कार्ड रद्द कर दिया जाता है, या कार्डधारक की मृत्यु पर टर्म डिपॉजिट समाप्त होने की स्थिति में, बैंक कार्डधारक को पूर्व सूचना या संदर्भ के बिना ही पूरी अवधि की जमा राशि लिक्विडेट और सावधि जमा राशि से बैंक को देय बकाया राशि चुकाने या सेट ऑफ करने हेतु सिक्योर्ड क्रेडिट कार्ड और कार्डधारक/ नामांकित व्यक्ति के विरूद्ध हकदार होंगे। बैंक को देय, किसे प्रभार, शुल्क आदि सहित कार्डधारक द्वारा देय व किसी भी बकाया राशि की कटौती के उपरांत अर्जित ब्याज सहित जमा की गई सावधि जमा राशि। कार्डधारक की मृत्यु के उपरांत सिक्योर्ड क्रेडिट कार्ड बंद हो जाएगा।

35. अतिरिक्त प्रकटीकरण

35.1 यह बैंक के विवेक पर निर्भर है कि वह वीडियो टेप या कैमरा पर रिकॉर्ड कर कार्डधारक की एक्सेस/उपस्थिति/उसके परिसर/मशीनों /उपकरणों और प्राप्त सभी अनुदेशो, फोन पर की गई बातचीत रिकॉर्ड कर सकता है और बैंक किसी कार्रवाही के लिए साक्ष्य के रूप में ऐसी क्लीपिंग/रिकार्डिंग की फुटेज पर भरोसा कर सकते हैं।

35.2 एटीएम/टच एक्सेस बैंकिंग टर्मिनल/ईडीसी –पीओएस/अन्य डिवाइसों पर कार्ड का उपयोग कार्डधारक की सहमति स्थापित करेगा।

(i) बैंक के लिए उचित लेनदेन और खाता रिकॉर्ड अनुरक्षित रखने के लिए आवश्यक किसी भी माध्यम से जानकारी के संग्रह, भंडारण, संचार और प्रोसेसिंग, की पहचान और खाता संतुलन रखना।

(ii) बैंक एटीएम नेटवर्क में प्रतिभागियों और प्रोसेसरों हेतु रिलीज़ और ट्रांसमिशन/कार्डधारक के खाते के विवरण के अन्य नेटवर्क और लेनदेन सूचना और एटीएम/अन्य डिवाइस पर कार्ड सक्षम करने हेतु आवश्यक अन्य जानकारी;

(iii) बैंक/अन्य नेटवर्क में उक्त पार्टिसिपेंटस एवं प्रोसेसरों द्वारा ऐसी सूचना एवं डेटा का धारण:

(iv) बैंक एटीएम नेटवर्क/अन्य नेटवर्क में उक्त पार्टिसिपेंटस एवं प्रोसेसरों द्वारा अनुपालन हेतु सूचनाओं के प्रकटीकरण को नियंत्रित करने हेतु कानून और विनियम हैं जिसके अध्यधीन ऐसे पार्टिसिपेंटस एवं प्रोसेसर होते हैं;

(v) कार्डधारक के बैंक खाते (खातों) या कार्ड या व्यक्तिगत विवरणों के उपयोग के जरिए किए गए लेनदेन के बारे में तीसरे पक्षको जानकारी के प्रकटीकरण हेतु जहां लेनदेन पूरा करने के लिए यह बेहद आवश्यक हो; और/या जब कानून या सरकारी एजेंसी या अदालत के आदेश या विधिक कार्यवाही के अनुपालन के लिए आवश्यक हो; और/या जब त्रुटियों कार्डधारक द्वारा उठाए गए प्रश्नों का समाधान और/या बैंक की आंतरिक डाटा प्रोसेसिंग जरूरते पूरा करने हेतु आवश्यक हो;

(vi) कार्डधारक बैंक को ऐसी सभी जानकारी प्रदान करने हेतु सहमत होता है जिसके लिए बैंक को कार्डधारक से कानून या विनियमन या किसी अन्य उपयुक्त जानकारी की आवश्यकता होती है, जिसे बैंक समय–समय पर अनुरोध कर सकता है:

36. डू–नॉट–कॉल रजिस्ट्री

36.1 ''डू नॉट कॉल'' रजिस्ट्री बैंक के विद्यमान ग्राहकों के लिए खुली है तथा यह उन ग्राहकों हेतु भी खुली है जिनका बैंक के साथ कोई मौजूदा संबंध नही है।

36.2 ''डू नॉट कॉल'' हेतु पंजीकरण केवल बैंक द्वारा प्रदत्त उत्पादों और सेवाओं तक ही सीमित है, जो ग्राहक के मोबाइल/लैंडलाइन फोन पर कॉल करके की जाती है।

36.3 कार्डधारक बैंक के फोन बैंकिंग नंबर पर कॉल करके या बैंक की वेबसाइट (www.kotak.com).पर जाकर ''डू नॉट कॉल'' हेतु पंजीकरण कर सकता है।

36.4 यदि ग्राहक अपना मोबाइल नंबर बदल लेता है तो उसे एक बार फिर से पुन: पंजीकरण के जरिए बैंक को सूचित होगा।

36.5 ''डू नॉट कॉल'' हेतु पंजीकरण में खाता या कार्ड रखरखाव, लेनदेन पर अलर्ट, खाता या कार्ड बकाया वसूली कॉल के बारे में बैंक से कॉल शामिल या सीमित नहीं होगी।

36.6 ''डू नॉट कॉल'' प्रभावी होने में पंजीकरण की तिथि से 45 (पैंतालीस) कार्य दिवस लगेंगे।

36.7 यह सेवा केवल बेहतर प्रयास के आधार पर ही प्रदान की जाती है।

37. संपर्क विवरण और शिकायत

37.1 ग्राहक संपर्क केंद्र

आप निम्नलिखित किसी भी तरीके से बैंक से संपर्क कर सकते हैं:

(i) कोटक क्रेडिट कार्ड के ग्राहक देखभाल अधिकारी आपके प्रश्नों का उत्तर देने के लिए निम्नलिखित नंबरों पर 24 घंटे और सप्ताह के सभी दिन उपलब्ध रहेंगे:

1860 266 2666 (स्थानीय कॉल दरें लागू) या

मुंबई 66006022	नई दिल्ली 66006022	चेन्नई 66006022	बंगलुरु 66006022
हैदराबाद 66006022	पुणे 66006022	अहमदाबाद 66006022	कोलकाता 65506022

आईवीआर मेन्यू 24x7 उपलब्ध है। इस आसान दो चरणों वाली प्रक्रिया का पालन करें:

1 **अपना** 16 अंकों का क्रेडिट कार्ड नंबर दर्ज करें।
(उदाहरण के लिए, 4166 46XX XXXX 0001)

2 **अपना टेलिफोनिक पिन दर्ज करें**
आप कॉल पर तत्काल अपना टी–पिन जनरेट कर सकते हैं।

और तुरंत निम्न जानकारी पाएँ:

उपलब्ध क्रेडिट लिमिट	उपलब्ध कैश लिमिट	भुगतान विवरण
अंतिम 5 लेनदेन	स्टेटमेंट ब्यौरे	क्रेडिट कार्ड खोने की रिपोर्ट

(ii) यहाँ लिखकर

नियमित डाक:	कूरियर
कोटक महिंद्रा बैंक लिमिटेड	सर्विस मैनेजर, कोटक महिंद्रा बैंक लिमिटेड
कार्ड बिजनेस पीओ बॉक्स नं. 27703	कार्ड बिजनेस 5वाँ तल, कोटक इंफिनिटी, भवन सं. 21, इंफिनिटी पार्क, ऑफ वेस्टर्न एक्सप्रेस हाइवे, जनरल ए के वैद्य मार्ग
मलाड (पूर्व)	मलाड (पूर्व)
मुंबई –400 097, महाराष्ट्र, भारत	मुंबई – 400 097, महाराष्ट्र, भारत

(iii) www.kotak.com पर लॉग इन कर या अपने इंटरनेट बैंकिंग खाते के माध्यम से ईमेल भेजें। हमारे साथ अपने सभी संचार में, कृपया अपने 16 अंकों के क्रेडिट कार्ड नंबर का अवश्य उल्लेख करें।

37.2 बिलिंग संबंधी विवादों का समाधान

यदि आप स्टेटमेंट में उल्लेखित प्रभारों से असहमत हैं, तो उसे स्टेटमेंट की तिथि से 60 (साठ) दिनों के भीतर बैंक को सूचित करना चाहिए, ऐसा करने में विफल रहने पर यह माना जाएगा कि स्टेटमेंट में उल्लेखित सभी प्रभार सुसंगत हैं और आपको स्वीकार्य हैं। ऐसी शिकायत मिलने पर, जांच लंबित होने पर भी बैंक अस्थायी आधार पर चार्ज को रिवर्स कर सकता है। बिलिंग विवादों से संबंधित सभी शिकायतें उपरोक्त पते पर लिखित में भेजी जा सकती हैं। कृपया ध्यान दें कि यदि आपको अंतरराष्ट्रीय लेनदेन के संबंध में कोई विवाद है, तो आपको हमें अपने पासपोर्ट की एक प्रति प्रदान करनी होगी।

37.3 शिकायत निवारण/ शिकायतें /एस्केलेशन

यदि आप हमारी सेवाओं से संतुष्ट नहीं हैं, तो आप निम्न तरीके से अपनी शिकायत दर्ज कर सकते हैं:

(i) www.kotak.com पर लॉग इन कर या अपने इंटरनेट बैंकिंग खाते के माध्यम से ईमेल भेजें।

(ii) हमारे ग्राहक संपर्क केंद्र पर कॉल कर

(iii) मैनेजर – सर्विस ऑपरेशंस, कोटक महिंद्रा बैंक लिमिटेड, कार्ड बिजनेस, 2रा तल, कोटक इंफिनिटी, भवन सं. 21, इंफिनिटी पार्क, ऑफ वेस्टर्न एक्सप्रेस हाईवे, जनरल ए के वैद्य मार्ग, मलाड (पूर्व), मुंबई – 400097, भारत को लिखकर।

यदि आप अपनी शिकायत पर प्राप्त प्रतिक्रिया से संतुष्ट नहीं हैं या यदि 10 दिनों से अधिक समय से आपकी शिकायतें अनसुलझी हैं, तो आप एम. राजू, नोडल अधिकारी, कोटक महिंद्रा बैंक लिमिटेड, 5वाँ तल, कोटक इंफिनिटी, भवन सं. 21, इंफिनिटी पार्क, ऑफ वेस्टर्न एक्सप्रेस हाईवे, जनरल ए के वैद्य मार्ग, मलाड (पूर्व), मुंबई – 400097, भारत को पत्र लिखकर या nodalofficer@kotak.com पर ईमेल के माध्यम से बैंक के उच्चाधिकारियों के समक्ष अपनी शिकायत भेज सकते हैं। यदि बैंक में प्राप्त होने के 30 दिनों के भीतर आपकी शिकायत का निवारण नहीं होता है, तो उक्त शिकायत को बैंकिंग लोकपाल के पास भेज सकते हैं। आपके स्थान से संबंधित बैंकिंग लोकपाल का विवरण शाखाओं में प्रदर्शित होता है।

38. असाइनमेंट

38.1 बैंक इस अनुबंध के अंतर्गत और ऐसे तरीके से और उन नियमों और शर्तों पर अपने (बैंक के) अधिकार और दायित्व को पूर्णतः या अंशतः किसी भी तीसरे व्यक्ति के पक्ष में बेचने, असाइन, प्रतिभूति या हस्तांतरित करने का हकदार होगा, जैसा कि बैंक को उचित लगे। कार्डधारक पर ऐसी कोई भी बिक्री, असाइनमेंट, प्रतिभूतिकरण या हस्तांतरण निर्णायक रूप से बाध्यकारी होगा।

38.2 कार्डधारक इस अनुबंध के तहत अपने किसी भी अधिकार और दायित्व को हस्तांतरित या असाइन करने का हकदार नहीं होगा।

38.3 बैंक, लिखित संचार के माध्यम से ऐसे किसी भी परिवर्तन से कार्डधारक को विधिवत रूप से सूचित करेगा। तब कार्डधारक उस तीसरे व्यक्ति को सभी बकाया राशि का भुगतान करने के लिए बाध्य होगा, और वह बैंक के प्रति दायित्वों से मुक्त हो जाएगा।

कोटक रॉयल सिग्नेचर, ज़ेन सिग्नेचर, व्हाइट सिग्नेचर, वेल्थ मैनेजमेंट इनफिनिट, प्रिवि लीग सिग्नेचर और लीग प्लेटिनम कार्ड के लिए विशेष नियम और शर्तें

1. वेलकम गिफ्ट ऑफर

- ''वेलकम गिफ्ट'' या ''ऑफर'' या ''गिफ्ट ऑफर'' का अर्थ उन स्वागत लाभों से होगा जो गिफ्ट वाउचर/छूट/निर्दिष्ट आइटम का रिवार्ड/पॉइंट के रूप में हो सकते हैं और जो कार्डधारकों को प्रदान किए जाते हैं, और जिनके बारे में विशेष रूप से कार्ड के साथ प्रदान की गई स्वागत पुस्तिका में उल्लिखित है।
- यह ऑफर केवल प्लेटिनम और सिग्नेचर कार्डधारक के लिए उपलब्ध होगा।

1.1. वेलकम गिफ्ट

1. पूर्ण रूप से जॉइनिंग शुल्क के भुगतान के बाद, प्राथमिक कार्डधारक ही गिफ्ट ऑफर के लिए पात्र होंगे। ऐड–ऑन कार्डधारक कोई भी वेलकम गिफ्ट प्राप्त करने के हकदार नहीं होंगे।
2. लागू समयावधि के भीतर कार्डधारक को गिफ्ट ऑफर का लाभ उठा लेना चाहिए।
3. गिफ्ट ऑफर के प्रेषण से पहले कार्ड को रद्द करने पर, गिफ्ट ऑफर को रद्द करने के लिए राशि लगेगी।
4. गिफ्ट ऑफर को हस्तांतरित और नकद रूप में भुनाया नहीं जा सकता, और इसका बैंक द्वारा दिए जा सकने वाले किसी अन्य ऑफर के साथ जोड़कर लाभ नहीं उठाया जाएगा।
5. बैंक के पास कार्डधारक को लिखित रूप में या अन्यथा प्रकार से पूर्व सूचना देकर या दिए बिना, गिफ्ट ऑफर की अनुपलब्धता पर उसे बदलने और/या अदला–बदली करने का अधिकार सुरक्षित है।
6. गिफ्ट ऑफर के मॉडल, मेक, फीचर और स्पेसिफिकेशन, मानक मर्चेंडाइज़ का हिस्सा नहीं हो सकते हैं और ये केवल दृष्टांतपरक हैं।

1.2. अन्य नियम और शर्तें

1. गिफ्ट ऑफर में कार्डधारक की भागीदारी पूरी तरह से स्वैच्छिक है, और इसे स्वैच्छिक आधार पर किया गया ही माना जाएगा।
2. बैंक किसी भी दृष्टि से उपहार की गुणवत्ता, उपयुक्तता, फिटनेस, डिलिवरी (डिलिवरी की किसी भी अवधि सहित) या अन्य बातों के लिए कोई वारंटी या निरूपण नहीं करता है। कोटक महिंद्रा बैंक को संदर्भित किए बिना, कार्डधारक और संबंधित मर्चेंट द्वारा वस्तुओं और सेवाओं या ऑफर के संबंध में किसी भी प्रकार के विवाद या दावे को हल किया जाना चाहिए, और यह बैंक के खिलाफ दावे का निर्माण नहीं करेगा।
3. सरकार या किसी अन्य प्राधिकरण को देय कोई भी वह कर या देनदारी या शुल्क, जो गिफ्ट ऑफर के संबंध में कार्डधारक पर लग सकता है, उसके निर्वहन की एकमात्र जिम्मेदारी कार्डधारक की होगी। गिफ्ट ऑफर के मौद्रिक मूल्य पर टीडीएस (स्रोत पर कर कटौती), यदि कोई हो, का भुगतान कार्डधारक को करना होगा।
4. गिफ्ट ऑफर से संबंधित सभी मामलों में, हर दृष्टि से बैंक का निर्णय अंतिम और बाध्यकारी होगा।

2. प्रायोरिटी पास प्रिविलेज

1. कार्डधारक इस बात से सहमत है और समझता है कि उसे कोटक महिंद्रा बैंक क्रेडिट कार्डधारक होने के चलते प्रायोरिटी पास सदस्यता कार्ड प्रदान किया गया है; यह (कार्ड) कार्डधारक और उसके साथ आने वाले मेहमानों को उन लाउंज में प्रवेश करने का हकदार बनाता है जो इसमें निर्धारित नियमों और शर्तों के विषयाधीन केवल प्रायोरिटी पास लाउंज प्रोग्राम का हिस्सा होते हैं।
2. प्रायोरिटी पास कार्ड हस्तांतरणीय नहीं है, और इसे कार्डधारक के अलावा किसी अन्य व्यक्ति द्वारा उपयोग नहीं किया जा सकता है। प्रायोरिटी पास कार्ड, जारी होने की तिथि से एक वर्ष के लिए वैध है।
3. (किसी भी तरह का) भुगतान करने के लिए प्रायोरिटी पास कार्ड का उपयोग नहीं किया जा सकता है और यह आपकी साख (उधार पात्रता) का सबूत नहीं है, और इस तरह का कोई भी उपयोग धोखाधड़ीपूर्ण कृत्य माना जा सकता है।
4. सिर्फ वैध प्रायोरिटी पास कार्ड प्रस्तुत करने पर ही लाउंज में प्रवेश मिल सकता है। प्रायोरिटी पास कार्ड के विकल्प के रूप में कोई अन्य कार्ड स्वीकार नहीं किया जाएगा।
5. लाउंज विजिट शुल्क, प्रति व्यक्ति प्रति विजिट शुल्क के विषयाधीन है। (सदस्यता योजना के आधार पर) जहां कहीं भी लागू हो, साथ आने वाले मेहमानों सहित ऐसे सभी विजिट के लिए कोटक महिंद्रा बैंक (बैंक) द्वारा कार्डधारक के क्रेडिट कार्ड खाते से राशि डेबिट की जाएगी, और कार्डधारक की प्रायोरिटी पास सदस्यता के संबंध में यह राशि बैंक द्वारा उसे सूचित दरों और शर्तों के अनुसार होगी। प्रायोरिटी पास ग्रुप ऑफ कंपनीज़ को न तो कार्डधारक और बैंक के बीच होने वाले किसी भी विवाद के लिए, और न ही उसे बैंक द्वारा डेबिट किए गए किसी भी लाउंज विजिट शुल्क से संबंधित कार्डधारक को हुए किसी नुकसान के लिए जिम्मेदार ठहराया जा सकता है।
6. लाउंज में प्रवेश करने पर प्रायोरिटी पास कार्ड प्रस्तुत करते समय, लाउंज स्टाफ कार्ड का इंप्रिंट लेगा और कार्डधारक को 'रिकॉर्ड ऑफ विजिट' वाउचर जारी करेगा या लॉग एंट्री बनाएगा। कुछ लाउंज में इलेक्ट्रॉनिक कार्ड रीडर होते हैं, जो प्रायोरिटी पास कार्ड के पिछले भाग पर लगी चुंबकीय पट्टी से कार्डधारक का विवरण (अपने आप) ले लेंगे। जहां कहीं भी लागू हो, कार्डधारक को 'रिकॉर्ड ऑफ विजिट' वाउचर पर हस्ताक्षर करना होगा, जिसमें साथ आने वाले मेहमानों, यदि कोई है, की सही संख्या भी प्रतिबिंबित होगी लेकिन यह प्रति व्यक्ति प्रति विजिट चार्ज नहीं दर्शाता है। कार्डधारक और उसके साथ आने वाले किसी भी मेहमान के लिए प्रति विजिट शुल्क, जहां भी प्रासंगिक है, 'रिकॉर्ड ऑफ विजिट' वाउचर पर/बैंक के लाउंज ऑपरेटर द्वारा प्रस्तुत लॉग पर आधारित होगा।
7. यद्यपि यह लाउंज स्टाफ की जिम्मेदारी है कि वह वाउचर इंप्रिंट लेना/प्रायोरिटी पास कार्ड का लॉग बनाना सुनिश्चित करे, तथापि कार्डधारक को सुनिश्चित करना चाहिए कि लाउंज में प्रवेश करने पर उसका और उसके साथ आने वाले मेहमानों का उपयोग 'रिकॉर्ड ऑफ विजिट' वाउचर/लॉग में सटीक ढंग से परिलक्षित हो। जहां भी लागू हो, यह कार्डधारक की जिम्मेदारी है कि लाउंज में उसे प्रदान किए गए 'रिकॉर्ड ऑफ विजिट' वाउचर की 'कार्डधारक' प्रति अपने पास बनाए रखे।
8. सभी प्रतिभागी लाउंज का स्वामित्व और संचालन तीसरे पक्ष के संगठनों द्वारा होता है। कार्डधारक और (उसके) साथ वाले मेहमानों को प्रत्येक प्रतिभागी लाउंज/क्लब के नियमों और नीतियों का पालन करना चाहिए। जगह की कमी के कारण प्रवेश प्रतिबंधित किया जा सकता है लेकिन यह पूरी तरह से संबंधित लाउंज के ऑपरेटर के विवेक पर निर्भर होगा। प्रायोरिटी पास ग्रुप ऑफ कंपनीज़ और बैंक के पास पेशकश की जाने वाली सुविधाओं पर, लाउंज को खोलने/बंद करने के समय या वहाँ नियोजित कर्मियों पर कोई नियंत्रण नहीं है। प्रायोरिटी पास के व्यवस्थापक सर्वोत्तम प्रयासों के आधार पर यह सुनिश्चित करने का प्रयास करेंगे कि वे लाभ और सुविधाएं (वहाँ) उपलब्ध हों जिन्हें विज्ञापित किया गया है, लेकिन प्रायोरिटी पास ग्रुप ऑफ कंपनीज़ या बैंक किसी भी तरह से इस बात की कोई वारंटी और गारंटी नहीं देता है कि कार्डधारक की विजिट के समय उक्त लाभ और सुविधाएं उपलब्ध ही होंगी। न तो प्रायोरिटी पास ग्रुप ऑफ कंपनीज़ और न ही बैंक किसी भी विज्ञापित लाभ और सुविधा की (चाहे पूर्णतः या अंशतः) उपलब्धता या अनुपलब्धता के चलते कार्डधारक या उसके साथ आने वाले मेहमानों को होने वाले किसी भी नुकसान के लिए उत्तरदायी हैं। सभी साथ आने बच्चों (जहां अनुमति दी गई है) के लिए भी पूर्ण अतिथि शुल्क लगेगा जब तक कि अन्यथा प्रकार से लाउंज नियमों में वर्णित न हो।
9. प्रतिभागी लाउंज के पास अधिकतम ठहराव नीति (आमतौर पर 3-4 घंटे) को लागू करने का अधिकार सुरक्षित हो सकता है, या वे ज्यादा भीड़ को रोकने के लिए कार्डधारक के साथ आने वाले मेहमानों की संख्या को प्रतिबंधित कर सकते हैं। यह संबंधित लाउंज ऑपरेटर के

विवेक पर निर्भर है जो अधिक समय तक ठराव के लिए शुल्क लगा सकते हैं।

10. फ्लाइट की घोषणा करने के लिए कोई प्रतिभागी लाउंज पर अनुबंधात्मक दायित्व नहीं है, और यदि कार्डधारक और/या साथ आने वाले मेहमान अपनी फ्लाइट में बोर्ड नहीं कर पाते हैं तो इससे हुए किसी भी प्रत्यक्ष या अपरिणाम के लिए प्रायोरिटी पास ग्रुप ऑफ कंपनीज़ या बैंक को उत्तरदायी नहीं ठहराया जाएगा।

11. निःशुल्क रूप से अल्कोहलिक ड्रिंक (जहां स्थानीय कानून द्वारा अनुमत हो) का प्रावधान करना प्रत्येक लाउंज ऑपरेटर के विवेक पर निर्भर है और यह कुछ मामलों में सीमित हो सकता है। ऐसे मामलों में कार्डधारक को लाउंज स्टाफ को सीधे अतिरिक्त उपभोग के लिए शुल्क का भुगतान करना होगा। (अधिक जानकारी के लिए, प्रायोरिटी पास वेबसाइट पर उपलब्ध संबंधित लाउंज विवरण देखें)

12. एक से दूसरे लाउंज में टेलीफोन सुविधा (जहां उपलब्ध हो) भिन्न होती है, और यह लाउंज ऑपरेटर के विवेक पर प्रदान की जाती है। आम तौर पर केवल स्थानीय कॉल का ही निःशुल्क उपयोग किया जा सकता है। फैक्स, शॉवर, इंटरनेट और वाई–फाई शुल्क (जहां लागू हो) प्रत्येक लाउंज ऑपरेटर के विवेक पर हैं, और कार्डधारक को सीधे लाउंज स्टाफ को इनका भुगतान करना होगा।

13. सिर्फ उन्हीं कार्डधारकों और साथ आने वाले मेहमानों को लाउंज में प्रवेश की अनुमति होगी, जिनके पास उसी दिन यात्रा करने के लिए वैध फ्लाइट टिकट है। एयरलाइन, एयरपोर्ट और अन्य ट्रैवल इंडस्ट्री के वे कर्मचारी जो कम दर वाली टिकट पर यात्रा कर रहे हैं, लाउंज का उपयोग करने के लिए पात्र नहीं हो सकते हैं। अमेरिका के बाहर, एक डिपार्टिंग फ्लाइट के लिए फ्लाइट टिकट के साथ वैध बोर्डिंग पास भी होना चाहिए, यानी आउटबाउंड यात्रियों के लिए। कृपया ध्यान दें, यूरोप में कुछ लाउंज एयरपोर्ट के निर्दिष्ट शेंगेन क्षेत्रों के भीतर स्थित हैं, जिसका अर्थ है कि इन लाउंज में वे यात्री ही प्रवेश कर सकते हैं जो शेंगेन देशों के बीच यात्रा कर रहे हैं। (ऑस्ट्रिया, बेल्जियम, डेनमार्क, फिनलैंड, फ्रांस, जर्मनी, ग्रीस, नीदरलैंड, आइसलैंड, इटली, लक्जमबर्ग, नॉर्वे, पुर्तगाल, स्पेन और स्वीडन)।

14. उन्हीं सदस्यों और मेहमानों (बच्चों सहित) को लाउंज में प्रवेश दिया जा सकता है जिनका व्यवहार और पहनावा सलीकेदार और सही हो (यूएसए के बाहर शॉर्ट्स की अनुमति नहीं)। यदि किसी शिशु या बच्चे के रोने या चीखने–चिल्लाने की वजह से लाउंज मेहमानों को असुविधा होती है, तो उस सदस्य को लाउंज स्टाफ के विवेक पर लाउंज सुविधा खाली करने के लिए कहा जा सकता है। यदि लाउंज ऑपरेटर इन शर्तों का पालन न करने के कारण किसी सदस्य और/या मेहमान को (लाउंज में) प्रवेश देने से मना कर देता है, तो इस वजह से कार्डधारक और किसी भी मेहमान को हुए किसी भी नुकसान के लिए प्रायोरिटी पास ग्रुप ऑफ कंपनीज़ या बैंक उत्तरदायी नहीं है।

15. प्रायोरिटी पास कार्ड के खोने, चोरी या क्षतिग्रस्त होने पर बैंक के ग्राहक संपर्क केंद्र को तुरंत सूचित किया जाना चाहिए।

16. यदि कार्डधारक बैंक के साथ अपने क्रेडिट कार्ड को रद्द कर देता है या रिन्यूअल नहीं करता है, या उसका खाता विलंबित हो जाता है, तो प्रायोरिटी पास कार्ड उसके क्रेडिट कार्ड को रद्द करने/समाप्ति की तिथि से अवैध हो जाएगा। यदि एक कार्डधारक या मेहमान एक अमान्य कार्ड का उपयोग करके लाउंज में प्रवेश पा लेता है, तो उसके लिए कार्डधारक से शुल्क लिया जाएगा और कार्डधारक इस संबंध में बैंक के खिलाफ कोई दावा नहीं करेगा।

17. अपनी नीति के तहत प्रायोरिटी पास लिमिटेड के पास उन लोगों को सदस्यता देने से इनकार करने का अधिकार है जो एयरलाइन या एयरपोर्ट में नौकरी या ठेके पर काम कर रहे हैं या जो एयरलाइन, एयरपोर्ट की सुरक्षा के लिए सरकार द्वारा नियोजित या अनुबंधित हैं।

18. प्रायोरिटी पास ग्रुप ऑफ कंपनीज़ या बैंक को ऐसे किसी भी विवाद के लिए जिम्मेदार नहीं ठहराया जाएगा जो कार्डधारक और/या किसी मेहमान और लाउंज ऑपरेटर के बीच उत्पन्न हो सकता है।

19. कार्डधारक इस बात से सहमत है कि वह प्रायोरिटी पास और कोटक महिंद्रा बैंक, इसके निदेशकों, अधिकारियों, कर्मचारियों और एजेंटों (सामूहिक रूप से 'क्षतिपूरित पक्षों') को, कार्डधारक और किसी भी मेहमान या कार्डधारक के इशारे पर उक्त लाउंज में मौजूद किसी भी व्यक्ति द्वारा लाउंज के किसी भी उपयोग के चलते किसी व्यक्ति की चोटग्रस्तता या मृत्यु के लिए, या किसी संपत्ति की क्षतिग्रस्तता या विनाश के लिए समस्त देयता, क्षति, नुकसान, दावा, मुकदमा, निर्णय, खर्च और व्यय (जिसमें वकील की फीस भी शामिल है) से बचाएगा और क्षतिपूर्ति करेगा, इसके अलावा, पत्येक क्षतिपूरित पक्ष को उक्त बातों से हानिरहित भी रखेगा, सिवाय तब के जब क्षतिपूरित पक्षों द्वारा घोर लापरवाही या जानबूझकर कदाचार के कृत्य न हुए हों।

20. बैंक ऐसे किसी भी दावे या विवाद के लिए किसी भी तरह से जिम्मेदार या उत्तरदायी नहीं होगा जो कार्डधारक को प्रायोरिटी पास लाउंज एक्सेस सुविधा से संबंधित हो सकता है।

21. बैंक किसी भी समय अपने विवेकाधिकार में बिना किसी पूर्व सूचना के प्रायोरिटी पास लाउंज एक्सेस सुविधा को संशोधित कर सकता है या वापस ले सकता है, और इस संबंध में वह कार्डधारक के प्रति किसी भी तरीके से उत्तरदायी नहीं होगा। ऐसे मामलों में किसी भी वार्षिक शुल्क/नामांकन शुल्क (इनमें से जो भी लागू हो) की वापसी नहीं की जाएगी।

22. यदि आपका उपरोक्त के संबंध में कोई विवाद या शिकायत है, तो आप बैंक के ग्राहक संपर्क केंद्र से संपर्क कर सकते हैं।

23. इस सुविधा के चलते होने वाले या इससे संबंधित या इसके परिणामस्वरूप होने वाले या इससे अन्यथा प्रकार से संबंधित सभी विवाद, यदि कोई है, केवल मुंबई स्थित न्यायालयों/अधिकरणों के अनन्य क्षेत्राधिकार के अधीन होंगे।

कोटक क्रेडिट कार्ड्स रिवार्ड प्रोग्राम सेक्शन:

क. रिवार्ड पॉइंट प्रोग्राम

1. **परिभाषाएँ:** निम्नलिखित पदों/शब्दों के निम्न अर्थ होंगे, जब तक कि संदर्भ से अन्यथा अभिप्रेत न हो:

(क) ''रिवॉर्ड पॉइंट'' / ''डाइनिंग पॉइंट'' / ''सेविंग पॉइंट'' / ''ज़ेन पॉइंट'' – ये रिवार्ड पॉइंट प्रोग्राम के तहत दिए जाने वाले रिवॉर्ड पॉइंट हैं;

(ख) ''घरेलू खरीद'' का अर्थ भारतीय रुपए में की गई किसी भी खरीद से है;

(ग) ''अंतरराष्ट्रीय खरीद'' का अर्थ भारतीय रुपए से भिन्न मुद्रा में की गई किसी भी खरीद से है।

2. **प्रोग्राम**

2.1. रिवॉर्ड पॉइंट प्रोग्राम केवल वेल्थ मैनेजमेंट कार्ड, कोटक रॉयल सिग्नेचर, कोटक ज़ेन सिग्नेचर, कोटक प्रिवि लीग सिग्नेचर, कोटक लीग प्लेटिनम, फ़ीस्ट, एनआरआई लीग प्लेटिनम कार्ड, कोटक इसेंसिया प्लेटिनम क्रेडिट कार्ड, सिल्क इंस्पायर प्लेटिनम क्रेडिट कार्ड और एनआरआई रॉयल सिग्नेचर कार्ड, कोटक अर्बन गोल्ड और कोटक वेलोसिटी प्लेटिनम क्रेडिट कार्ड, कोटक सोलारिस प्लेटिनम कार्ड कोटक बिज़ क्रेडिट कार्ड/वीर – प्लेटिनम कार्ड/ सेलेक्ट कार्ड, 6ई रिवॉर्ड इंडिगो कोटक क्रेडिट कार्ड, 6ई रिवॉर्ड एक्सएल इंडिगो कोटक क्रेडिट कार्ड पर लागू है। रिवार्ड पॉइंट प्रोग्राम एक रिवार्ड प्रोग्राम है जो कार्डधारक को कार्ड पर वस्तुओं और सेवाओं की घरेलू/अंतरराष्ट्रीय खरीद द्वारा अपने कार्ड पर किए गए वैध शुल्कों पर और ऐसे किसी भी अन्य शुल्कों पर रिवार्ड पॉइंट अर्जित करने में सक्षम बनाता है, जिन्हें बैंक द्वारा समय-समय पर रिवॉर्ड पॉइंट प्रोग्राम के उद्देश्य से शामिल किया जा सकता है।

2.2. सोलारिस क्रेडिट कार्ड के लिए, कार्डधारक को बेस रिवार्ड पॉइंट मिलेगा अर्थात मर्चेंट द्वारा लेनदेन का दावा किए जाने के बाद खर्च किए गए प्रत्येक ₹150 के लिए 2 रिवार्ड पॉइंट मिलेंगे और यह उसी स्टेटमेंट चक्र में प्रतिबिंबित होगा। सभी ई-कॉमर्स/ऑनलाइन लेनदेन (मोटो, आईवीआर और स्थायी निर्देशों को छोड़कर) पर एक्सीलरेटेड रिवार्ड पॉइंट अर्थात खर्च किए गए प्रत्येक ₹150 के लिए 3 रिवार्ड पॉइंट, और यह बाद के स्टेटमेंट चक्र में प्रतिबिंबित होगा। किसी भी लेनदेन का रिवर्सल होने पर, आनुपातिक रूप से बेस रिवार्ड पॉइंट (@2X) को उसी स्टेटमेंट चक्र में रिवर्स किया जाएगा। यदि रिवर्स किया गया लेनदेन ई-कॉमर्स लेनदेन है, तो एक्सीलरेटेड रिवार्ड पॉइंट (@3X) को बाद के बिलिंग चक्र में समायोजित किया जाएगा।

2.3. सोलारिस क्रेडिट कार्ड के लिए, बोनस रिवार्ड पॉइंट तभी क्रेडिट किए जाएंगे जब ग्राहक कार्ड सेटअप के 60 दिनों के भीतर 1 लेनदेन करता है और जॉइनिंग शुल्क का पूर्ण रूप से रियलाइजेशन होता है।

2.4. बैंक के एकमात्र विवेकाधिकार में कार्डधारकों के लिए रिवार्ड पॉइंट प्रोग्राम उपलब्ध होगा, और यह एक कार्ड से दूसरे कार्ड के लिए भिन्न हो सकता है। बैंक द्वारा समय-समय पर कार्डधारक को प्रोग्राम से संबंधित जानकारी और/या रिवार्ड पॉइंट (जिसमें अन्य बातों के साथ साथ रिवार्ड पॉइंट आदि के रिडेंप्शन का तरीका और पद्धति शामिल है) के बारे में सूचित किया जाएगा।

3. **पॉइंट अर्जन**

रिवार्ड पॉइंट निम्नलिखित तालिका के अनुसार अर्जित होंगे

	कोटक पेड रॉयल	**कोटक रॉयल कार्ड**	**कोटक ज़ेन सिग्नेचर कार्ड**	**कोटक वेल्थ मैनेजमेंट कार्ड**	**कोटक प्रिवि लीग सिग्नेचर (शॉपर्स प्लान)**	**कोटक प्रिवि लीग सिग्नेचर (ट्रैवलर्स)**	**कोटक एनआरआई रॉयल**
विशेष श्रेणियाँ	ट्रैवल एजेंसियां और टूर ऑपरेटर, पैकेज टूर ऑपरेटर, एयरलाइंस और एयर कैरियर, इलेक्ट्रिकल सेल्स, ड्यूरेबल सामान, डिपार्टमेंट स्टोर्स और सभी अंतरराष्ट्रीय खर्च	होटल, रेस्तरां, ट्रैवल एजेंसी और टूर ऑपरेटर, पैकेज टूर ऑपरेटर, एयरलाइंस और एयर कैरियर और सभी अंतरराष्ट्रीय खर्च	केमॉल (KayMall) पर किए गए सभी लेनदेन	होटल, रेस्तरां ट्रैवल एजेंसियां और टूर ऑपरेटर, पैकेज टूर ऑपरेटर, एयरलाइंस और एयर कैरियर और सभी अंतरराष्ट्रीय खर्च	इनसिग्निया कार्ड – परिधान (अपैरल), कंज़्यूमर ड्यूरेबल्स, ग्रॉसरी, मल्टी ब्रांडेड ऑनलाइन डिपार्टमेंटल एंड स्टोर्स ऑप्टिमा/प्राइमा कार्ड अपैरल, कंज्यूमर ड्यूरेबल्स, ज्वेलरी डिपार्टमेंटल स्टोर्स और रेस्तरां	इनसिग्निया कार्ड – अंतर्राष्ट्रीय खर्च, एयरलाइंस, होटल, ट्रैवल एजेंसियां और शुल्क मुक्त ऑप्टिमा/ प्राइमा कार्ड परिधान, उपभोक्ता टिकाऊ, गहने विभागीय स्टोर और रेस्तरां	अंतरराष्ट्रीय खर्च
विशेष श्रेणियों पर रिवार्ड पॉइंट	10X रिवार्ड / ₹100	4X रिवार्ड / ₹ 150	15 ज़ेन पॉइंट / ₹150	खर्च किए गए प्रत्येक ₹ 100 पर 5 X	खर्च किए गए प्रत्येक ₹100 पर 5 X	खर्च किए गए प्रत्येक ₹100 पर 5 X	2 रिवार्ड/ ₹ 200

अन्य श्रेणियों पर रिवार्ड पॉइंट	5x रिवार्ड / ₹ 100	2xरिवार्ड / ₹150	5 ज़ेन पॉइंट / ₹150	खर्च किए गए प्रत्येक ₹100 पर 2 x	खर्च किए गए प्रत्येक ₹100 पर 2 x	खर्च किए गए प्रत्येक ₹100 पर 2 x	1 रिवार्ड/ ₹ 200
पॉइंट का रीडेंप्शन	नकद, मूवी टिकट, एयरमाइल आदि के रूप में रीडिम किया जा सकता है	नकद, मूवी टिकट, एयरमाइल आदि के रूप में रीडिम किया जा सकता है	नकद, मूवी टिकट, एयरमाइल आदि के रूप में रीडिम किया जा सकता है	नकद, मूवी टिकट, एयरमाइल आदि के रूप में रीडिम किया जा सकता है	नकद, मूवी टिकट और एयरमाइल आदि के रूप में रीडिम किया जा सकता है	नकद, मूवी टिकट, ऑनलाइन शॉपिंग और एयरमाइल के रूप में रीडिम किया जा सकता है	नकद, मूवी टिकट, एयरमाइल आदि के रूप में रीडिम किया जा सकता है
वह दर जिस पर रिवार्ड पॉइंट को क्रेडिट में परिवर्तित किया जाता है	7.5 पैसे प्रति पॉइंट	18.75 पैसे प्रति पॉइंट	25 पैसे प्रति पॉइंट	25 पैसे प्रति पॉइंट	25 पैसे प्रति पॉइंट	25 पैसे प्रति पॉइंट	₹1 प्रति पॉइंट

	कोटक लीग	अर्बन	कोटक बिज़ क्रेडिट कार्ड	कोटक मोजो प्लेटिनम कार्ड	ट्रम्प/फ़ीस्ट	इसेंसिया	सोलारिस (Solaris)	811# ड्रिम डिफरंट
विशेष श्रेणियाँ	एयरलाइन, कंज़्यूमर ड्यूरेबल्स, डिपार्टमेंटल खर्च	लागू नहीं	ट्रैवल एंड टूर ऑपरेटर, डोमेस्टिक एयरलाइन, डायरेक्ट मार्केटिंग/विज्ञापन सेवाएं, लॉजिंग – होटल/मोटल/रिजॉर्ट/फ्लिपकार्ट बी2बी	KayMall पर किए गए सभी लेनदेन और अन्य ऑनलाइन खर्च	उन मर्चेंट प्रतिष्ठानों पर किया गया डाइनिंग और मनोरंजन, जिन्हें वीज़ा द्वारा परिभाषित 'रेस्तरां' और 'मनोरंजन' मर्चेंट कैटगरी कोड के तहत वर्गीकृत किया गया है।		ऑनलाइन खर्च	ऑनलाइन खर्च
विशेष श्रेणियों पर रिवार्ड पॉइंट	8X रिवार्ड / ₹150	लागू नहीं	4X रिवॉर्ड/ ₹100	KayMall - 5 मोजो पॉइंट/ ₹100 अन्य ऑनलाइन – 2.5 मोजो पॉइंट /₹100 न्यूनतम लेनदेन साइज – रु. 2000	10 डाइनिंग पॉइंट ₹100	10 सेविंग पॉइंट /₹100	5 रिवार्ड पॉइंट / ₹150	2 रिवार्ड प्रति पॉइंट / ₹100
अन्य सभी श्रेणियों पर रिवार्ड पॉइंट	2 लाख तक 4 X रिवार्ड / ₹150, 2 लाख से अधिक पर 8 X रिवार्ड	3X रिवार्ड / ₹ 100	1X रिवॉर्ड/ ₹100	1 मोजो पॉइंट / ₹100	शून्य	1 सेविंग पॉइंट / ₹ 250	2 रिवार्ड पॉइंट / ₹150 खर्च	1 रिवार्ड प्रति पॉइंट / ₹100
पॉइंट का रीडेंप्शन	नकद, मूवी टिकट, एयरमाइल आदि के रूप में रीडिम किया जा सकता है	नकद, मूवी टिकट, एयरमाइल आदि के रूप में रीडिम किया जा सकता है	नकद, मूवी टिकट, एयरमाइल, आदि के रूप में रीडिम किया जा सकता है	नकद, मूवी टिकट, एयरमाइल, आदि के रूप में रीडिम किया जा सकता है	नकद के रूप में रीडिम किया जा सकता है या मूवी टिकट, ट्रैवल वाउचर, ऑनलाइन शॉपिंग	नकद, मूवी टिकट, एयरमाइल आदि के रूप में रीडिम किया जा सकता है	नकद, मूवी टिकट, एयरमाइल आदि के रूप में रीडिम किया जा	नकद, मूवी टिकट, एयरमाइल आदि के रूप में रीडिम किया जा सकता है

					और एयरमाइल के निमित्त रीडिम किया जा सकता है		सकता है	
वह दर जिस पर रिवार्ड पॉइंट को क्रेडिट किया जाता है	7.5 पैसे प्रति पॉइंट	7.5 पैसे प्रति पॉइंट	25 पैसे प्रति पॉइंट	रु. 1/ मोजो पॉइंट केवल तभी जब एक एसआर बढ़ाकर नकद के बदले रीडिम किया जाता है। अन्य सभी रीडेंप्शन विकल्प के लिए 25 पैसे प्रति पॉइंट	रू.1 / डाइनिंग पॉइंट	रू.1 / सेविंग पॉइंट	0.1875 पैसे प्रति पॉइंट	0.25 पैसे प्रति पॉइंट

	वीर – प्लेटिनम	वीर – सेलेक्ट
विशेष श्रेणियाँ	डाइनिंग, मूवी (सिनेमा), डिपार्टमेंटल और ग्रॉसरी (किराना)	डाइनिंग, मूवी (सिनेमा), डिपार्टमेंटल और ग्रॉसरी (किराना)
विशेष श्रेणियों पर रिवॉर्ड पॉइंट	3X रिवॉर्ड्स/ ₹200 अर्थात 6 रिवॉर्ड्स/₹200 (केवल 4 श्रेणियों पर अधिकतम कैप 750 प्रति माह)	3X रिवॉर्ड्स / ₹200 अर्थात 9 रिवॉर्ड्स/₹200 (केवल 4 श्रेणियों पर अधिकतम कैप 1000 प्रति माह)
अन्य सभी श्रेणियों पर रिवॉर्ड पॉइंट	2 रिवॉर्ड्स/ ₹200	3 रिवॉर्ड्स/ ₹200
पॉइंट्स का रीडेंप्शन	नकद, मूवी टिकट, एयरमाइल आदि के रूप में रीडिम किया जा सकता है	नकद, मूवी टिकट, एयरमाइल आदि के रूप में रीडिम किया जा सकता है
वह दर जिस पर रिवॉर्ड पॉइंट क्रेडिट किए जाते हैं	25 पैसे प्रति पॉइंट	25 पैसे प्रति पॉइंट

*6ई रिवॉर्ड इंडिगो कोटक क्रेडिट कार्ड संबंधी रिवॉर्ड का उल्लेख पृष्ठ 54 पर किया गया है।

4. रिवार्ड प्रोग्राम के लिए सामान्य नियम और शर्तें

4.1. कार्डधारक को सूचित करते हुए उपर्युक्त सूची को बैंक अपने विवेक पर संशोधित कर सकता है।

4.2. निम्नलिखित लेनदेन पर पॉइंट नहीं दिए जाएंगे: ईंधन खरीद से संबंधित लेनदेन जहाँ ईंधन अधिभार छूट दी जाती है, रेलवे लेनदेन से संबंधित जहाँ रेलवे अधिभार छूट दी जाती है, व्यक्तिगत ऋण, कैश एडवांस और शुल्क जैसे कि जॉइनिंग शुल्क, वार्षिक शुल्क, ऐड–ऑन कार्ड शुल्क, मल्टीपल कार्ड शुल्क, बैलेंस ट्रांसफर, कैश एडवांस लेनदेन शुल्क, अनादृत चेक पर लगने वाला प्रभार, वित्तीय प्रभार, विलंब शुल्क, विलंब भुगतान शुल्क, संग्रह प्रभार और बैंक द्वारा लगाया जाने वाला कोई भी अन्य शुल्क या प्रभार, बैलेंस ट्रांसफर, ईएमआई लेनदेन, नकद निकासी, डिमांड ड्राफ्ट और सेवा प्रभार लेनदेन। कार्डधारक को सूचित करते हुए लेनदेन सूची को बैंक अपने विवेक पर संशोधित कर सकता है। ईएमआई को छोड़कर 6ई रिवॉर्ड्स एक्सएल इंडिगो कोटक क्रेडिट कार्ड/6ई रिवॉर्ड्स इंडिगो कोटक क्रेडिट कार्ड को सभी से बाहर रखा जाएगा।

4.3. 'डाइनिंग पॉइंट' केवल स्टैंड–अलोन आउटलेट पर किए गए लेनदेन पर दिया जाता है, न कि उन आउटलेट पर जो किसी होटल/ शॉपिंग मॉल/ डिपार्टमेंटल स्टोर, आदि से संबद्ध हैं, और इसमें संबंधित नेटवर्क पार्टनरों द्वारा परिभाषित होटल, ग्रॉसरी, अपैरल्स, डिपार्टमेंटल स्टोर आदि मर्चेंट कैटगरी कोड के तहत वर्गीकृत आउटलेट भी पात्र हैं। डाइनिंग पॉइंट तभी दिए जाएंगे जब बिलिंग चक्र डाइनिंग पॉइंट के भीतर न्यूनतम ₹5,000 का खुदरा खर्च होता है; एक मासिक बिलिंग चक्र में डाइनिंग और मनोरंजन के लेनदेन सहित अधिकतम 600 अंक तक डाइनिंग पॉइंट मिलेंगे। एक बार में भोजन (डाइनिंग) या मूवी संबंधी उन लेनदेन पर कोई डाइनिंग पॉइंट नहीं मिलेगा जिनका मूल्य ₹4000/– से अधिक है। एक विशेष बिलिंग चक्र के लिए डाइनिंग पॉइंट को अगले महीने के बिलिंग चक्र में क्रेडिट किया जाएगा।

4.4. किसी भी ऐड–ऑन कार्ड पर अर्जित पॉइंट स्वचालित रूप से उस प्राथमिक कार्ड खाते में जाएंगे जिस पर ऐड–ऑन कार्ड जारी किए जाते हैं, किसी अन्य कार्ड खाते में नहीं।

4.5. कोटक इसेंसिया क्रेडिट कार्ड पर ग्रॉसरी और डिपार्टमेंटल स्टोर पर 10 सेविंग पॉइंट दिए जाते हैं जो एक बिलिंग चक्र में अधिकतम 500 सेविंग पॉइंट तक अर्जित किए जा सकते हैं; 10 सेविंग पॉइंट केवल उन मर्चेंट प्रतिष्ठानों पर किए गए लेनदेन पर दिए जाते हैं जिन्हें संबंधित नेटवर्क पार्टनरों द्वारा परिभाषित ''डिपार्टमेंटल स्टोर एंड ग्रॉसरी'' मर्चेंट कैटेगरी कोड (एमसीसी) के तहत वर्गीकृत किया गया है। ₹1500 की न्यूनतम खरीद और ₹4000 की अधिकतम खरीद के लिए 10 सेविंग पॉइंट दिए जाएंगे। अन्य खर्चों पर सेविंग पॉइंट अर्जित करने की कोई सीमा नहीं है।

4.6. कोटक सिल्क इंस्पायर प्लेटिनम क्रेडिट कार्ड पर अपैरल खर्चों पर 5 रिवार्ड पॉइंट दिए जाते हैं, जो एक बिलिंग चक्र में अधिकतम 500 रिवार्ड पॉइंट तक हो सकते हैं। अपैरल पर 5 रिवार्ड पॉइंट केवल उन मर्चेंट प्रतिष्ठानों पर किए गए लेनदेन पर दिए जाते हैं जिन्हें संबंधित नेटवर्क पार्टनरों द्वारा परिभाषित ''अपैरल'' मर्चेंट कैटेगरी कोड (एमसीसी) के तहत वर्गीकृत किया गया है। अपैरल श्रेणी में खर्च किए गए प्रत्येक ₹100 के लिए 5 रिवार्ड पॉइंट दिए जाएंगे, जो कि बिलिंग चक्र के भीतर ₹7500 खर्च करने के अधीन है। अन्य श्रेणियों में रिवार्ड पॉइंट अर्जित करने की कोई सीमा नहीं है।

4.7. बैंक के पास किसी प्रदत्त अवधि में कार्डधारक को दिए जाने वाले पॉइंट की अधिकतम संख्या को निर्दिष्ट करने का अधिकार सुरक्षित है। बैंक द्वारा निर्दिष्ट पॉइंट की अधिकतम संख्या तक पहुंचने के बाद, कार्डधारक को उस समयावधि के लिए कोई और पॉइंट नहीं मिलेगा।

4.8. रीडेंप्शन के समय सभी लिंक किए गए खाते और कार्ड अच्छी स्थिति में होने चाहिए (अर्थात वे खाते विलंबित/बकाया न हों), और न ही वे बैंक या कार्डधारक द्वारा रद्द या समाप्त किए गए हों, इसके अलावा, वे कार्ड धोखाधड़ी/ खो जाने/ चोरी हो जाने/ निर्दिष्ट क्रेडिट लिमिट से ऊपर कार्ड के उपयोग के चलते अस्थायी रूप से उपयोग की दृष्टि से ब्लॉक भी नहीं होने चाहिए। कार्ड खाते को नियमित किए जाने पर, बैंक के विवेक पर, पॉइंट को रीडिम किया जा सकता है।

4.9. केवल प्राथमिक कार्डधारक द्वारा पॉइंट को रीडिम किया जा सकता है।

4.10. यदि कार्डधारक ने रिवॉर्ड पॉइंट के स्वतः रीडेंप्शन का विकल्प चुना है, तो हर तिमाही की शुरुआत में कार्ड खाते के स्टेटमेंट में यह अपने आप क्रेडिट हो जाएगा। बैंक को जब भी उचित लगता है, उसके पास रिवार्ड पॉइंट को स्वतः रीडिम करने तथा कार्डधारक के खाते में क्रेडिट पोस्ट करने का अधिकार सुरक्षित है।

4.11. कोटक वेल्थ मैनेजमेंट कार्ड, कोटक रॉयल सिग्नेचर, कोटक ज़ेन सिग्नेचर, कोटक एनआरआई रॉयल सिग्नेचर, कोटक प्रिवि लीग सिग्नेचर, कोटक लीग प्लेटिनम, सिल्क इंस्पायर प्लेटिनम और फ़ीस्ट कार्ड में, प्राथमिक कार्डधारक को स्वतः रीडेंप्शन का विकल्प सक्रिय कराने के लिए ग्राहक देखभाल को कॉल करना होगा। मूवी टिकट, एयरमाइल सहित कई और विकल्पों के निमित्त भी रिवार्ड पॉइंट को रीडिम किया जा सकता है, कृपया अधिक जानकारी के लिए कोटक बैंक वेबसाइट के नेट बैंकिंग अनुभाग पर जाएँ। इस रीडेंप्शन का लाभ उठाने के लिए, कार्डधारक को बैंक के ग्राहक देखभाल केंद्र पर कॉल करके रिवार्ड पॉइंट के स्वतः रीडेंप्शन विकल्प को निष्क्रिय कराना होगा। वेबसाइट

यानी www.kotak.com पर अपडेट किए गए विवरणों के अनुसार, विभिन्न श्रेणियों में रिवॉर्ड पॉइंट का कंवर्जन होगा।

4.12. रीडेंप्शन के लिए ऑफर की गई सेवाओं/उत्पादों का चयन बैंक के विवेकाधिकार पर होगा, और इसमें कोई सूचना दिए बिना परिवर्तन किया जा सकता है।

4.13. रिवार्ड पॉइंट के कंवर्जन की दर बिना किसी सूचना के परिवर्तित की जा सकती है।

4.14. मूवी टिकट और ईजी रिवार्ड के निमित्त रीडिम किए जाने वाले रिवार्ड पॉइंट/ सेविंग पॉइंट/ डाइनिंग पॉइंट के लिए, बैंक कार्डधारक के पंजीकृत ईमेल आईडी पर एक वाउचर कोड भेजेगा। (ये) वाउचर उन तीसरे पक्ष के वेंडर द्वारा निर्धारित नियमों और शर्तों के अधीन होंगे जिन्होंने वाउचर जारी किए हैं।

4.15. वाउचर से संबंधित किसी भी विवाद की स्थिति में, कार्डधारक को सीधे तीसरे पक्ष के वेंडरों से संपर्क करना चाहिए।

4.16. यदि एक बार कार्डधारक ने बैंक को रीडेंप्शन का ऑर्डर दे दिया है, तो फिर उसे रद्द या वापस नहीं लिया जा सकता है और न ही बदला जा सकता है।

4.17. रीडेंप्शन पर, कार्डधारक के खाते में संचित पॉइंट से रिवार्ड पॉइंट / डाइनिंग / सेविंग पॉइंट स्वचालित रूप से घटा दिए जाएंगे।

4.18. अनुरोधों को उस क्रम में पूरा किया जाएगा जिस क्रम में वे बैंक को प्राप्त होते हैं और बैंक द्वारा स्वीकार किए जाते हैं।

4.19. यदि कार्डधारक के पास ऑर्डर के लिए अपने क्रेडिट में पर्याप्त पॉइंट नहीं हैं, तो अनुरोध को रद्द माना जाएगा।

4.20. भारत सरकार या किसी अन्य प्राधिकरण या निकाय या किसी अन्य प्रतिभागी मर्चेंट प्रतिष्ठान को देय वह कोई भी कर या अन्य देयता या प्रभार जो इस प्रोग्राम के परिणामस्वरूप उपरोक्त रूप में या अन्यथा प्रकार से रीडेंप्शन द्वारा कार्डधारक पर लग सकती है, उसके भुगतान की पूरी जिम्मेदारी कार्डधारक की होगी।

4.21. कार्डधारक द्वारा कार्ड को स्वैच्छिक रूप से बंद करने की स्थिति में, कार्ड खाते में मौजूद रिवार्ड पॉइंट / डाइनिंग/ सेविंग पॉइंट रद्द कर दिए जाएंगे।

4.22. अर्जित किए गए रिवार्ड पॉइंट / डाइनिंग / सेविंग पॉइंट का कोई नकद मूल्य नहीं होता है, और उन्हें नकदी के लिए एक्सचेंज नहीं किया जा सकता है।

4.23. कोई भी कार्डधारक किसी अन्य व्यक्ति को रिवार्ड पॉइंट / डाइनिंग / सेविंग पॉइंट का अंतरण नहीं कर सकता है, या अपने अन्य कार्ड के रिवार्ड पॉइंट के साथ संयोजित नहीं कर सकता है।

4.24. यदि रिवार्ड पॉइंट / डाइनिंग / सेविंग पॉइंट को रिडीम नहीं किया जाता है तो वे अर्जित किए जाने की तिथि से 2 साल बाद समाप्त हो जाएंगे। बैंक, ग्राहक को रिवार्ड पॉइंट की समाप्ति के बारे में कोई पूर्व सूचना नहीं भेजेगा।

4.25. बैंक के पास कोई भी पूर्व सूचना दिए बिना, इन किसी या सभी नियमों और शर्तों में जुड़ाव, संशोधन या बदलाव करने या इस प्रोग्राम को पूरी तरह से वापस लेने का किसी भी समय अधिकार सुरक्षित है।

4.26. कार्डधारक यह मानता और स्वीकार करता है कि यह प्रोग्राम पूरी तरह से स्वैच्छिक है, और यह समझा जाता है कि सभी शुल्क कार्ड के सामान्य उपयोग द्वारा कार्डधारक ने स्वेच्छा से खर्च किए हैं।

4.27. ये नियम और शर्तें क्रेडिट कार्ड के उपयोग को नियंत्रित करने वाले कार्डधारक अनुबंध के अतिरिक्त होंगे, न कि उसके प्रतिस्थापन/ अवमानना स्वरूप होंगे।

4.28. यहाँ ऐसी कोई बात निहित नहीं है जो बैंक या किसी भी प्रतिभागी मर्चेंट प्रतिष्ठान पर बाध्यकारी दायित्व आरोपित करे, और न ही बैंक द्वारा इस प्रोग्राम को जारी रखने या भविष्य में ऐसी ही या अन्य योजनाओं का संचालन करने के लिए प्रतिबद्धता दर्शाती है या निरूपण करती है।

4.29. इस प्रोग्राम से संबंधित किसी भी विवाद की मौजूदगी से बैंक के खिलाफ कोई दावा प्रस्तुत नहीं होगा।

4.30. बैंक द्वारा पॉइंट की गणना अंतिम, निर्णायक और कार्डधारकों पर बाध्यकारी होगी, और इस पर कोई भी विवाद या सवाल खड़ा नहीं किया जाएगा।

4.31. इस रिवार्ड प्रोग्राम में निहित कोई भी बात बैंक को इन नियमों और शर्तों के तहत उसके किसी भी अधिकार (ब्याज शुल्क लगाने सहित) से वंचित नहीं करेगी।

5. कोटक प्रिवि लीग सिग्नेचर कार्ड के तहत पीवीआर टिकट रीडेंप्शन

5.1. कार्डधारक को उसके पंजीकृत मोबाइल नंबर और ईमेल आईडी पर स्वचालित रूप से भेजे गए एसएमएस और ईमेलर के माध्यम से तिमाही के लिए 4 कॉम्प्लिमेंटरी पीवीआर मूवी टिकटों के बारे में सूचित किया जाएगा।

5.2. कार्डधारक को अपने पंजीकृत मोबाइल नंबर से एसएमएस भेजकर अगले 15 दिनों के भीतर कॉम्प्लिमेंटरी पीवीआर मूवी टिकट के लिए कूपन कोड का दावा करना होगा। यदि 15 दिन बाद एसएमएस भेजा जाता है तो कार्डधारक को कूपन कोड नहीं मिलेगा।

5.3. यदि कार्डधारक द्वारा कूपन कोड का दावा किया जाता है, तो उसके पंजीकृत मोबाइल नंबर के साथ–साथ पंजीकृत ईमेल आईडी पर निःशुल्क पीवीआर मूवी टिकट के लिए कूपन कोड भेजा जाएगा। यदि कार्डधारक ने कार्ड के लिए आवेदन किया है और प्रिवि लीग सिग्नेचर

क्रेडिट कार्ड प्रोग्राम के लिए सहमति दी है, तो यह माना जाएगा कि उसने अपने पंजीकृत मोबाइल नंबर पर अपनी पात्रता और कूपन कोड से अवगत होने के लिए एसएमएस प्राप्त करने की सहमति दे दी है। यदि कार्डधारक अपने पंजीकृत मोबाइल नंबर पर उपरोक्त जानकारी/एसएमएस प्राप्त करने का इच्छुक नहीं है, तो कॉम्प्लिमेंटरी पीवीआर मूवी टिकट प्राप्त न होने के चलते कार्डधारक को हुए किसी भी नुकसान के लिए बैंक को जिम्मेदार या उत्तरदायी नहीं ठहराया जाएगा।

5.4. कार्डधारक को यह सुनिश्चित करना होगा कि उसने प्रोग्राम के तहत लाभ उठाने के लिए अपना मोबाइल नंबर और ईमेल आईडी बैंक के पास पंजीकृत करा दिया है।

5.5. कूपन कोड को पीवीआर वेबसाइट, www.pvrcinemas.com पर ऑनलाइन इस्तेमाल किया जा सकता है। नीचे खंड_8 में वर्णित पीवीआर कोटक रिवार्ड प्रोग्राम के तहत पीवीआर टिकट रीडेंप्शन में, कूपन कोड को ऑनलाइन का उपयोग करने की विस्तृत शर्तों का उल्लेख किया गया है।

5.6 *प्रिवि लीग सिग्नेचर पेड वैरिएंट क्रेडिट कार्ड की सुविधा में, 4 पीवीआर टिकटों के बदले 6400 रिवार्ड पॉइंट को क्रेडिट करना अंतरिम बदलाव है। यह बदलाव 1 अप्रैल 2020 से प्रभावी है। जो ग्राहक पात्रता मानदंड के अनुसार 4 पीवीआर मूवी टिकट के लिए पात्र हैं, उनके लिए बैंक पात्रता तिमाही समाप्त होने के बाद महीने के अंतिम सप्ताह में 1600 रुपये मूल्य का 6400 रिवार्ड पॉइंट क्रेडिट करेगा। उदाहरण के लिए: यदि आपकी पात्रता तिमाही मई 2020 से अगस्त 2020 है, तो संबंधित पात्र क्रेडिट कार्ड खाते में 30 सितंबर 2020 तक 6400 रिवार्ड पॉइंट क्रेडिट किए जाएंगे।

6. वॉलेट असिस्ट प्लान

''बीमाकर्ता (इंश्योरर)'' का आशय तीसरे पक्ष के बीमा प्रदाता से होगा क्योंकि वनअसिस्ट समय–समय पर ऐड–ऑन लाभ के लिए भागीदार हो सकता है जैसा कि वॉलेट असिस्ट प्लान पर लागू हो सकता है।

''सेवा भागीदार (सर्विस पार्टनर)'' का आशय वनअसिस्ट से संबद्ध किसी भी तीसरे पक्ष के सेवा प्रदाता से है।

6.1 वॉलेट असिस्ट प्लान केवल प्रिवि लीग सिग्नेचर क्रेडिट कार्ड के पेड वैरिएंट पर उपलब्ध है। यदि कार्डधारक का वॉलेट खो जाता है या चोरी हो जाता है, तो कार्डधारक अब अपने सभी कार्डों को ब्लॉक कर सकता है और 893–192463 पर कॉल करके आपातकालीन सहायता प्राप्त कर सकता है जो विश्वव्यापी कवरेज के साथ 24 घंटे उपलब्ध रहने वाला एक नंबर है।

6.2 वॉलेट असिस्ट प्लान, वनअसिस्ट कंज्यूमर सॉल्यूशंस प्राइवेट लिमिटेड (''वनअसिस्ट'') द्वारा कार्डधारक को प्रदान की जाने वाली एक सुविधा है, और बैंक किसी भी तरह से वनअसिस्ट द्वारा प्रदान की गई सेवा में कमी या अपर्याप्तता के लिए या कार्डधारक को हुए किसी भी प्रकार के नुकसान के लिए जिम्मेदार या उत्तरदायी नहीं होगा। वॉलेट असिस्ट प्लान के विस्तृत नियमों और शर्तों के लिए कृपया www.oneassist.in पर जाएँ।

6.3 प्लान की विशेषताएं:

क) कार्ड ब्लॉक करने के लिए एक कॉल

कार्डधारक को वनअसिस्ट को अपने सभी कार्ड विवरण प्रदान करना होगा और तुरंत अपडेट करना होगा। अपने वॉलेट की चोरी या गुम होने की स्थिति में, कार्डधारक को वॉलेट की गुमशुदगी की रिपोर्ट करने के लिए तुरंत वनअसिस्ट को कॉल करना होगा। किसी भी कार्ड को ब्लॉक करने का अनुरोध करने के लिए, कार्डधारक को ब्लॉक करने के लिए अनुरोध करने से पहले वनअसिस्ट के साथ कार्ड को पंजीकृत करना चाहिए।

यदि कार्डधारक ने वनअसिस्ट के साथ किसी विशेष कार्ड का विवरण साझा नहीं किया है और उसे ब्लॉक करने का अनुरोध करता है, तो वनअसिस्ट कार्डधारक द्वारा प्रदान किए गए अन्य विवरणों की मदद से उस कार्ड को अपने सर्वोत्तम प्रयास के आधार पर ब्लॉक करने का प्रयास करेगा।

कार्डधारक को बैंक के निर्देशों का पालन करना चाहिए, और कार्ड का उपयोग करते समय बैंक के सभी नियमों और शर्तों को पूरा करना चाहिए। वनअसिस्ट ऐसे किसी भी दावे का भुगतान नहीं करेगा जहाँ बैंक कार्डधारक द्वारा बैंक की शर्तों के गैर–अनुपालन या उल्लंघन के बारे में वनअसिस्ट को सूचित करता है।

ख) धोखाधड़ी से सुरक्षा

कार्ड के खोने या किसी भी धोखाधड़ीपूर्ण उपयोग पर, कार्डधारक तुरंत वनअसिस्ट को कॉल करके इसकी रिपोर्ट करेगा। कार्डधारक वचन देता है कि वह वैध तरीके से कार्य करेगा और किसी तीसरे पक्ष की मिलीभगत से धोखाधड़ीपूर्वक इस प्लान का लाभ उठाने का प्रयास नहीं करेगा।

कार्ड खोने की रिपोर्टिंग से 7 दिन पहले तक उस कार्ड पर धोखाधड़ीपूर्ण लेनदेन के लिए प्री–रिपोर्टिंग कवर प्रदान किया जाता है। ग्राहक को चाहिए कि वह गुमशुदगी/धोखाधड़ी का पता चलने के 24 घंटे के भीतर वनअसिस्ट को कॉल करके धोखाधड़ी के लिए प्री–रिपोर्टिंग कवर से अवगत कराए।

वनअसिस्ट के पास कवर का पता लगाने के लिए उपलब्ध कॉल रिकॉर्ड के आधार पर कॉल के वास्तविक समय को निर्धारित करने का अधिकार सुरक्षित है।

बीमाकर्ता यह सुनिश्चित करने के लिए पूरी तरह से जिम्मेदार है कि प्री–रिपोर्टिंग दावा भुगतान और खोए हुए वॉलेट के लिए प्रतिपूर्ति कार्डधारक के नाम पर की जाती है, भले ही चेक को प्रशासनिक सुविधा के लिए वनअसिस्ट को भेजा जाता है। दावे के पंजीकरण और फॉलो–अप में कार्डधारक की सहायता करने में वनअसिस्ट की जिम्मेदारी प्रतिबंधित होगी।

रिपोर्टिंग–पश्चात की धोखाधड़ी के अपवादों में शामिल हैं:

क. बैंक द्वारा कार्डधारक को जारी किए गए पिन/पासवर्ड का उपयोग करके अधिकृत कार्ड लेनदेन।

ख. इंटरनेट आधारित लेनदेन

ग. नकली (काउंटरफीट) कार्ड का उपयोग

घ. कार्डधारक के किसी परिजन द्वारा या किसी अन्य व्यक्ति, जिसे कार्डधारक ने कार्ड दे रखा है, द्वारा किया गया कार्ड लेनदेन।

ग. आपातकालीन यात्रा सहायता

कार्डधारक को आपातकालीन यात्रा सहायता सेवाएं उपलब्ध कराई जाएंगी, बशर्ते कि कार्डधारक ने वनअसिस्ट को (कार्डधारक द्वारा) प्राप्त किए जाने वाले दावे या लाभ का आकलन करने के लिए ऐसी पूछताछ करने की सहमति दे रखी हो, जैसा कि वनअसिस्ट के एकमात्र विवेक पर आवश्यक लगे।

यदि कार्ड की गुमशुदगी के समय कार्डधारक भारत में या विदेश में है, तो वनअसिस्ट अपने विवेकाधिकार पर कार्डधारक के होटल बिल को कवर करने के लिए अपने सर्विस पार्टनर के माध्यम से कार्डधारक के होटल बिल का भुगतान करेगा।

वनअसिस्ट अपने विवेकाधिकार पर, कार्डधारक के घर से निकटतम यात्रा गंतव्य तक वापस लौटने के लिए वैकल्पिक यात्रा व्यवस्था करने की दृष्टि से कार्डधारक की ओर से टिकटों की व्यवस्था करने के लिए (यदि कार्डधारक विदेश/भारत में है) अपने सर्विस पार्टनर के माध्यम से भारत में भुगतान करेगा। यह सुविधा उस स्थिति में उपलब्ध कराई जाएगी जब कार्ड खोने के साथ ही कार्डधारक के यात्रा टिकट भी खो या चोरी हो गए हैं।

आपातकालीन टिकटिंग और आपातकालीन होटल बिल भुगतान सहित कार्डधारक को या उसकी ओर से दिया गया कोई भी एडवांस ब्याज–मुक्त होगा, और वह एडवांस की राशि दिए जाने की तिथि से अट्ठाईस (28) दिनों के भीतर देय होगा। यदि निर्धारित समय के भीतर एडवांस राशि नहीं चुकाई जाती है/प्रतिपूर्ति नहीं की जाती है, तो एडवांस राशि की वसूली के लिए वनअसिस्ट को अपने विवेकाधिकार में और यथोचित प्रतीत होने पर इस तरह की कार्रवाई करने की स्वतंत्रता होगी, जिसका संपूर्ण खर्च कार्डधारक को वहन करना होगा, और यह कार्डधारक द्वारा वनअसिस्ट को देय ऋण के रूप में माना जाएगा।

कार्डधारक को ऐसे दस्तावेजों पर हस्ताक्षर करना होगा जो यह दर्शाते हैं कि उसने एडवांस प्राप्त कर लिया है, जिसमें वनअसिस्ट द्वारा या उसके किसी भी सर्विस पार्टनर के माध्यम से ऐसा एडवांस दिए जाने के समय आपातकालीन नकद सहायता भी शामिल है।

घ) डोक्यूसेफ

डोक्यूसेफ एक निःशुल्क ऑनलाइन लॉकर है जो महत्वपूर्ण दस्तावेजों के सुरक्षित स्टोरेज और उन तक किसी भी समय पहुंच की सुविधा प्रदान करता है कार्डधारक को अवैध प्रकृति के और कॉपीराइट का उल्लंघन करने वाला डेटा स्टोर नहीं करना चाहिए, साथ ही ऐसे दस्तावेज भी स्टोर नहीं करने चाहिए जिन पर कार्डधारक का मालिकाना हक नहीं है और/या जिसका कब्जा किसी भी लागू कानून का उल्लंघन करता हो।

कार्डधारक को डोक्यूसेफ सुविधा के पासवर्ड और अन्य गोपनीयता सेटिंग को संरक्षित और सुरक्षित रखना चाहिए।

कार्डधारक की सदस्यता समाप्त होने पर, कार्डधारक को डोक्यूसेफ में रखे गए डेटा को अंतरित करने या हटाने के लिए 30 दिनों की पूर्व सूचना देने के बाद, डोक्यूसेफ में रखे गए कार्डधारक के डेटा को पर्ज कर दिया जाएगा। सदस्यता समाप्त होने के बाद, डोक्यूसेफ में रखे गए डेटा को हटा दिया जाएगा।

वनअसिस्ट अपनी उत्कृष्ट क्षमता के साथ, डोक्यूसेफ में कार्डधारक द्वारा स्टोर किए गए डेटा की गोपनीयता सुनिश्चित करने के साथ ही लागू कानून के तहत यथावश्यक उचित सुरक्षा अभ्यासों और प्रक्रियाओं को बनाए रखेगा।

वनअसिस्ट अपनी गोपनीयता नीति (जो कि समय–समय पर संशोधित की जाती है) के अनुसार कार्रवाई करेगा, और इस नीति को वनअसिस्ट की वेबसाइट www.oneassist.in पर देखा जा सकता है/वहाँ से डाउनलोड किया जा सकता है। ऐसी गोपनीयता नीति की शर्तों को संदर्भ द्वारा यहां शामिल माना जाएगा।

वनअसिस्ट यह सुनिश्चित करने का उचित प्रयास करेगा कि डोक्यूसेफ सुविधा हर समय पहुंच के लिए उपलब्ध हो।

घ. पीवीआर कोटक रिवार्ड प्रोग्राम

परिभाषाएँ: पीवीआर कोटक रिवार्ड प्रोग्राम में, निम्नलिखित शब्दों के निम्न अर्थ होंगे जब तक कि संदर्भ द्वारा अन्यथा अभिप्रेत न हो:

(क) ''पीवीआर कोटक क्रेडिट कार्ड'' का आशय कोटक महिंद्रा बैंक लिमिटेड और प्रिया विलेज रोड शो लिमिटेड के बीच जारी को–ब्रांडेड कार्ड से है।

(ख) ''पीवीआर कोटक प्रोग्राम'' का आशय पीवीआर कोटक क्रेडिट कार्ड रिवार्ड प्रोग्राम से है;

(ग) ''विलंबित/बकाया खाता'' से आशय कार्डधारक के उस खाते से है जिसमें पीछे का बकाया है, या बैंक की राय में जिसमें असंतोषजनक क्रेडिट स्टैंडिंग बनी हुई है;

(घ) ''वैध शुल्क'' का अर्थ है– कार्ड रखने वाले कार्डधारक द्वारा किए गए खर्च के लिए लगाया गया शुल्क, और केवल इस तरह के वैध शुल्क को कैश पॉइंट अर्जन के लिए ध्यान में रखा जाएगा;

7. पीवीआर कोटक प्रोग्राम

7.1. पीवीआर कोटक प्रोग्राम केवल पीवीआर कोटक गोल्ड और प्लेटिनम क्रेडिट कार्ड ग्राहकों पर लागू होता है पीवीआर कोटक प्रोग्राम एक रिवार्ड प्रोग्राम है जो कार्डधारक को पीवीआर कोटक कार्ड पर वस्तुओं और सेवाओं की घरेलू/अंतरराष्ट्रीय खरीद द्वारा अपने कार्ड पर किए गए वैध शुल्कों पर और ऐसे किसी भी अन्य शुल्कों पर रिवार्ड के रूप में पीवीआर टिकट अर्जित करने में सक्षम बनाता है, जिन्हें बैंक द्वारा समय–समय पर प्रोग्राम के उद्देश्य से शामिल किया जा सकता है।

7.2. बैंक के पास कोई भी पूर्व सूचना दिए बिना, इन किसी या सभी नियमों और शर्तों में जुड़ाव, संशोधन या बदलाव करने या इस प्रोग्राम को पूरी तरह से वापस लेने का किसी भी समय अधिकार सुरक्षित है।

8. पीवीआर कोटक रिवार्ड प्रोग्राम के तहत पीवीआर टिकट का अर्जन

8.1. बैंक, कार्ड के साथ उपलब्ध कराई गई स्वागत पुस्तिका में वर्णित फ्रेमवर्क के अनुसार पीवीआर टिकट प्रदान करेगा। स्वागत किट में दिए गए फ्रेमवर्क में वस्तुओं/सेवाओं की घरेलू/अंतरराष्ट्रीय खरीद के पूर्व–निर्दिष्ट मूल्य की राशि खर्च करके अर्जित किए जाने वाले टिकटों की संख्या शामिल होगी। बैंक अपने विवेकाधिकार पर किसी अन्य लेनदेन के लिए, या तो किसी विशिष्ट अवधि के लिए या विशिष्ट स्थितियों/प्रचार योजनाओं के लिए, अन्य लाभ भी प्रदान कर सकता है।

8.2. कार्डधारकों को निम्नलिखित लेनदेन पर टिकट नहीं दिए जाएंगे: व्यक्तिगत ऋण, कैश एडवांस और शुल्क जैसे कि जॉइनिंग शुल्क, वार्षिक शुल्क, ऐड–ऑन कार्ड शुल्क, मल्टीपल कार्ड शुल्क, बैलेंस ट्रांसफर, कैश एडवांस लेनदेन शुल्क, अनादृत चेक पर लगने वाला प्रभार, वित्तीय प्रभार, विलंब शुल्क, विलंब भुगतान शुल्क, संग्रह प्रभार और बैंक द्वारा लगाया जाने वाला कोई भी अन्य शुल्क या प्रभार, बैलेंस ट्रांसफर, ईएमआई लेनदेन, नकद निकासी, डिमांड ड्राफ्ट और सेवा प्रभार लेनदेन। जो लेनदेन रद्द होंगे, उनके लिए भी टिकट नहीं दिए जाएंगे। यदि किसी कार्डधारक को दिए गए टिकटों का पहले ही उपयोग हो जाता है और बाद में वह लेनदेन रद्द हो जाता है, जिसके आधार पर टिकट दिए गए थे तो कार्डधारक को टिकट की लागत के निमित्त बैंक को ₹250 का भुगतान करना होगा, जिसे आपके क्रेडिट कार्ड खाते से डेबिट किया जाएगा। कूपन पात्रता के लिए केवल बिलिंग चक्र में सेटल किए गए लेनदेन पर विचार किया जाएगा।

8.3. कार्डधारक को सूचित करते हुए उपरोक्त लेनदेन सूची को बैंक अपने विवेक पर संशोधित कर सकता है।

8.4. किसी भी ऐड–ऑन कार्ड पर किए गए खर्चे स्वचालित रूप से उस प्राथमिक कार्ड खाते में जाएंगे जिस पर ऐड–ऑन कार्ड जारी किए जाते हैं, किसी अन्य कार्ड खाते में नहीं।

8.5. बैंक के पास किसी प्रदत्त अवधि में कार्डधारक को दिए जाने वाले पीवीआर टिकटों की अधिकतम संख्या को निर्दिष्ट करने का अधिकार सुरक्षित है। बैंक द्वारा निर्दिष्ट पीवीआर टिकटों की अधिकतम संख्या तक पहुंचने के बाद, कार्डधारक को उस समयावधि के लिए कोई और पीवीआर टिकट नहीं मिलेगा।

8.6. रीडेंप्शन के समय सभी लिंक किए गए खाते और पीवीआर कोटक क्रेडिट कार्ड अच्छी स्थिति में होने चाहिए (अर्थात वे खाते विलंबित/बकाया न हों), और न ही वे बैंक या कार्डधारक द्वारा रद्द या समाप्त किए गए हों, इसके अलावा, वे कार्ड धोखाधड़ी/ खो जाने/ चोरी हो जाने/ निर्दिष्ट क्रेडिट लिमिट से ऊपर कार्ड के उपयोग के चलते अस्थायी रूप से उपयोग की दृष्टि से ब्लॉक भी नहीं होने चाहिए। कार्ड खाते को नियमित किए जाने पर, बैंक के विवेक पर, पीवीआर टिकट को रीडेंप्शन के लिए जारी किया जा सकता है।

9. पीवीआर कोटक रिवार्ड प्रोग्राम के तहत पीवीआर टिकट का रीडेंप्शन

9.1. कार्डधारक को एसएमएस और ईमेलर के माध्यम से निःशुल्क पीवीआर मूवी टिकट के लिए उसकी पात्रता के बारे में सूचित किया जाएगा, जो कि केवल स्टेटमेंट जेनरेशन पर पात्र राशि के लिए कार्ड स्वाइप करने के बाद उसके पंजीकृत मोबाइल नंबर और ईमेल आईडी पर स्वचालित रूप से भेजा जाता है।

9.2. कार्डधारक को या तो अपने पंजीकृत मोबाइल नंबर से एसएमएस भेजकर या www.kotak.com पर नेट बैंकिंग पर जाकर, अगले दो बिलिंग चक्रों के भीतर उक्त बिलिंग चक्र के निःशुल्क पीवीआर मूवी टिकट के लिए कूपन कोड का दावा करना होगा।

9.3. यदि कार्डधारक द्वारा कूपन कोड का दावा किया जाता है, तो उसके पंजीकृत मोबाइल नंबर के साथ–साथ पंजीकृत ईमेल आईडी पर निःशुल्क पीवीआर मूवी टिकट के लिए कूपन कोड भेजा जाएगा। यदि कार्डधारक ने कार्ड के लिए आवेदन किया है और पीवीआर कोटक प्रोग्राम के लिए सहमति दी है, तो यह माना जाएगा कि उसने अपने पंजीकृत मोबाइल नंबर पर अपनी पात्रता और कूपन कोड से अवगत होने के लिए एसएमएस प्राप्त करने की सहमति दे दी है। यदि कार्डधारक अपने पंजीकृत मोबाइल नंबर पर उपरोक्त जानकारी/एसएमएस प्राप्त करने का

इच्छुक नहीं है, तो कॉम्प्लिमेंटरी पीवीआर मूवी टिकट प्राप्त न होने के चलते कार्डधारक को हुए किसी भी नुकसान के लिए बैंक को जिम्मेदार या उत्तरदायी नहीं ठहराया जाएगा।

9.4. कार्डधारक को यह सुनिश्चित करना होगा कि उसने प्रोग्राम के तहत लाभ उठाने के लिए अपना मोबाइल नंबर और ईमेल आईडी बैंक के पास पंजीकृत करा दिया है।

9.5. कूपन कोड को रीडेंप्शन के लिए पीवीआर की वेबसाइट, www.pvrcinemas.com पर ऑनलाइन इस्तेमाल किया जा सकता है।

9.6. यदि कूपन कोड का उपयोग निःशुल्क पीवीआर मूवी टिकट बुक करने के लिए ऑनलाइन किया जाता है, तो कार्डधारक को प्रति टिकट यथालागू सुविधा शुल्क का भुगतान करना होगा, और केवल सुविधा शुल्क के बिना टिकट की लागत निःशुल्क रूप में दी जाएगी।

9.7. यदि पीवीआर वेबसाइट के माध्यम से लेनदेन नहीं किया जाता है और टिकट बुक नहीं होता है, तो कार्डधारक को टिकट बुकिंग के लिए कूपन कोड इस्तेमाल करने से पहले 1 घंटे तक प्रतीक्षा करनी चाहिए।

9.8. कार्डधारक को भेजा गया कूपन कोड 2 महीने के लिए वैध होगा, जिसके बाद वह निष्प्रभावी हो जाएगा।

9.9. इस प्रोग्राम के तहत दिए गए कूपन कोड को गोल्ड क्लास, आईमैक्स और यूरोपा क्लास टिकटों के लिए रीडिम नहीं किया जा सकता है।

9.10. ये नियम और शर्तें क्रेडिट कार्ड के उपयोग को नियंत्रित करने वाले कार्डधारक अनुबंध के अतिरिक्त होंगे, न कि उसके प्रतिस्थापन/अवमानना स्वरूप होंगे।

9.11. यहाँ ऐसी कोई बात निहित नहीं है जो बैंक या किसी भी प्रतिभागी मर्चेंट प्रतिष्ठान पर बाध्यकारी दायित्व आरोपित करे, और न ही बैंक द्वारा इस पीवीआर कोटक प्रोग्राम को जारी रखने या भविष्य में ऐसी ही या अन्य योजनाओं का संचालन करने के लिए प्रतिबद्धता दर्शाती है या निरूपण करती है।

9.12. इस पीवीआर कोटक प्रोग्राम से संबंधित किसी भी विवाद की मौजूदगी से बैंक के खिलाफ कोई दावा प्रस्तुत नहीं होगा।

9.13. इस पीवीआर कोटक प्रोग्राम में निहित कोई भी बात बैंक को इन नियमों और शर्तों के तहत उसके किसी भी अधिकार (ब्याज शुल्क लगाने सहित) से वंचित नहीं करेगी।

ङ कोटक व्हाइट पास वैल्यू प्रोग्राम

10 व्हाइट क्रेडिट कार्ड के लिए माइलस्टोन ग्रिड

10.1. व्हाइट क्रेडिट कार्ड के लिए व्हाइट पास रीडेंप्शन प्रक्रिया।

<u>व्हाइट क्रेडिट कार्ड के लिए माइलस्टोन ग्रिड</u>

खर्च का स्लैब	**वाउचर का मूल्य (₹)**	**संचयी मूल्य (₹)**
2 लाख	2000	2000
4 लाख	4000	6000
6 लाख	6000	12000
9 लाख	7000	19000
12 लाख	8000	27000
कुल	**27000**	

10.2. रीडेंप्शन की प्रक्रिया:

- जब आप ₹2 लाख के न्यूनतम खर्च स्लैब को प्राप्त कर लेते हैं, तो आपके लिए व्हाइटपास वैल्यू अनलॉक हो जाता है।
- आपको क्रेडिट किए गए वैल्यू के वाउचर का दावा करने के लिए एसएमएस और ईमेल लिंक मिलेगा।
- आपको लिंक पर क्लिक करना होगा और वह यूआरएल www.kotakbankwhite.com पर डायरेक्ट हो जाएगा।
- आपसे प्रमाणीकरण मापदंडों अर्थात कार्ड नंबर के अंतिम 4 अंक और पंजीकृत मोबाइल नंबर को दर्ज करने के लिए कहा जाएगा।
- यदि समस्त विवरण सही हैं और आप वाउचर के लिए पात्र हैं, तो आपको ओटीपी भेजा जाएगा।
- आपको सही ओटीपी दर्ज कर सत्यापन प्रक्रिया को सफलतापूर्वक पूरा करना होगा।
- अब आप साइट पर उपलब्ध विभिन्न ब्रांड विकल्पों और डिनोमिनेशन का पता लगा सकते हैं।
- आपको वांछित ब्रांडों तथा आवश्यक वाउचर डिनोमिनेशन का चयन करना होगा और अनुरोध की पुष्टि करनी होगी।
- सक्सेस स्क्रीन पर ग्राहक को वाउचर कोड, वैधता और अन्य विवरण तथा नियम और शर्तें प्रदर्शित होती हैं। इसके अलावा, ग्राहक को एसएमएस और ईमेल के जरिए भी ये विवरण भेजे जाते हैं।

10.3. व्हाइट पास वैल्यू को रीडिम करने के लिए याद रखी जाने वाली महत्वपूर्ण बातें: दावे की अवधि एनिवर्सरी महीने के अंत तक + अन्य 3 महीने होगी, यानी बोर्डिंग महीने को छोड़कर महीने के अंत तक। उदाहरण 1: अगर आपका कार्ड 21 मई 2019 को बोर्ड हुआ है तो पात्रता के अनुसार 21 मई से 31 अगस्त 2020 तक वाउचर का दावा किया जा सकता है। उदा. 2: अगर आपका कार्ड 1 जून 2019 को बोर्ड हुआ है तो पात्रता के अनुसार 1 जून 2019 से 30 सितंबर 2020 तक वाउचर का दावा किया जा सकता है। एक वर्ष में अधिकतम ₹27,000/– संचित किया जा सकता है। हर साल एनिवर्सरी की तिथि पर वॉलेट को शून्य पर रीसेट किया जाएगा।

11 इंडिगो कोटक क्रेडिट कार्ड के लिए रिवॉर्ड प्रोग्राम (6ई रिवॉर्ड प्रोग्राम)

11.1 6ई रिवार्ड इंडिगो कोटक क्रेडिट कार्ड पर खर्च के आधार पर रिवॉर्ड श्रेणी

	6ई रिवार्ड इंडिगो कोटक क्रेडिट कार्ड	6ई रिवार्ड एक्सएल कोटक क्रेडिट कार्ड
इंडिगो संबंधी खर्च पर 6ई रिवॉर्ड	3%	6%
डाइनिंग, ग्रॉसरी और मनोरंजन पर 6ई रिवॉर्ड	2%	3%
शेष सभी खर्चों पर 6ई रिवॉर्ड (वॉलेट शामिल नहीं)	1%	2%
ईंधन खर्च पर 6ई रिवॉर्ड	1%	2%
सशुल्क कार्डों के लिए स्वागत लाभ (केवल प्रथम वर्ष के सदस्यता शुल्क भुगतान पर प्रदान किया जाता है)	• 1500 रुपए का वेलकम टिकट • 899 रुपए मूल्य का 6ई प्राइम ऐडऑन (प्रायोरिटी चेक इन, पसंदीदा सीट का चुनाव, कॉम्प्लिमेंटरी भोजन और सामान जल्दी मिलना) • पार्टनर मर्चेंट्स की ओर से वेलकम वाउचर	• 3000 रुपए का वेलकम टिकट • 899 रुपए मूल्य का 6ई प्राइम ऐडऑन (प्रायोरिटी चेक इन, पसंदीदा सीट का चुनाव, कॉम्प्लिमेंटरी भोजन और सामान जल्दी मिलना) • पार्टनर मर्चेंट्स की ओर से वेलकम वाउचर
सुविधा शुल्क	इंडिगो टिकटों पर रियायती सुविधा शुल्क – 150 रुपए प्रति पैक्स	इंडिगो टिकटों पर रियायती सुविधा शुल्क – 150 रुपए प्रति पैक्स
लाउंज एक्सेस	लागू नहीं	8 लाउंज एक्सेस (प्रत्येक तिमाही में 2)

6ई रिवॉर्ड केवल कार्डधारक और नॉमिनी द्वारा ही रीडिम किए जा सकते हैं।

कोटक बिज़ क्रेडिट कार्ड के विशेष लाभ

क. पॉलिसी के अंतर्गत बीमा लाभ

कवर	**भारतीय रुपए में बीमा राशि**
कार्ड लायबिलिटी कवर (लॉस्ट कार्ड लायबिलिटी, काउंटरफिट/स्किमिंग/फ़िशिंग और ऑनलाइन धोखाधड़ी से सुरक्षा)।	50,000
व्यक्तिगत दुर्घटना – केवल मृत्यु	150,000
विमान यात्रा के दौरान व्यक्तिगत दुर्घटना (केवल मृत्यु)	5,000,000
खरीद संबंधी सुरक्षा	25000
चेक–इन किए गए सामान का खोना	10,000
चेक–इन किए गए सामान में देरी	10,000
पासपोर्ट और यात्रा संबंधी दस्तावेजों का खोना	10,000
ट्रांज़िट के दौरान कनेक्टिंग इंटरनेशनल फ़्लाइट छूट जाना	10,000

सामान्य शर्तें:–

- बीमा कवर केवल कार्डों की उल्लिखित संख्या तक ही मान्य है। केवल प्राथमिक कार्ड धारक ही कवर किए जाते हैं।
- यदि बीमित व्यक्ति के पास बैंक द्वारा जारी किए गए कई कार्ड हैं तो पॉलिसी केवल उस कार्ड के लिए लागू होगी जिसकी क्षतिपूर्ति (इंडेमनिटी) की सीमा सबसे अधिक है।
- एक्टिव कार्ड क्लॉज – कवर केवल सक्रिय कार्डों पर लागू होता है। एक सक्रिय कार्ड वह है जिस पर खोने/गुम होने की तिथि से पिछले 90 दिनों में किसी भी एटीएम/पीओएस/ई–कॉमर्स टर्मिनल पर एक लेनदेन/गतिविधि की गई है।
- यह गारंटी हो कि सभी कार्डों में अंतर्निहित रूप से चिप और पिन तकनीक है।
- बैंक/कार्ड धारक द्वारा आईसीआईसीआई लोम्बार्ड को सूचना दिए जाने की तिथि से 60 दिनों के भीतर दावा संबंधी दस्तावेज प्रस्तुत किये जाने चाहिए।
- किसी भी दावे की सूचना के लिए कृपया हमें तत्काल टोल फ्री नंबर 1860 2666 2666 पर सूचित करें

सामान्य बहिष्करण:–

- घोर लापरवाही।
- जानबूझकर कानून के उल्लंघन के कारण कोई दावा।
- कोई भी नुकसान

क्रेडिट कार्ड पुनर्गठन (रीस्ट्रक्चरिंग) के नियम और शर्तें – कोटक महिंद्रा बैंक

1. ग्राहक ("आप" या "ग्राहक") द्वारा किए गए ऑनलाइन आवेदन (क्रेडिट कार्ड पर बकाया राशि को ईएमआई के रूप में रीस्ट्रक्चरिंग के लिए ग्राहक के आवेदन के संबंध में, बैंक के पास पंजीकृत ग्राहक की ईमेल आईडी पर इन नियमों और शर्तों को संलग्न करते हुए बैंक द्वारा ग्राहक को भेजे गए ईमेल के साथ ऐसे "ऑनलाइन आवेदन" को यहाँ से आगे सामूहिक रूप से ऑनलाइन आवेदन के रूप में संदर्भित किया जाएगा) के संबंध में, कोटक महिंद्रा बैंक लिमिटेड ("बैंक") क्रेडिट कार्ड पर बकाया राशि को ईएमआई के रूप में रीस्ट्रक्चर करने के लिए सहमत हो गया है, (यहाँ से आगे अपने विवेकाधिकार में और आंतरिक जांच तथा सभी नियमों और शर्तों के अनुपालन के अधीन क्रेडिट कार्ड ऋण के रूप में संदर्भित किया जाएगा।) बैंक, क्रेडिट कार्ड की बकाया राशि को ईएमआई के रूप में रीस्ट्रक्चर करने के लिए सहमत है, जो कि स्टाम्प शुल्क, प्रोसेसिंग शुल्क, आदि के भुगतान सहित बैंक के पास अनुरक्षित आपके बचत/चालू खाते से आवश्यक कटौतियों के अधीन है, और जो आपके द्वारा सभी आवश्यक औपचारिकताओं को पूरा करने और इन नियमों व शर्तों (नियम) को स्वीकार करने के अधीन है।

2. क्रेडिट कार्ड पर बकाया राशि की रीस्ट्रक्चरिंग के लिए ग्राहक अनुरोध की स्वीकृति, ग्राहक के साथ मीटिंग और बैंक की आंतरिक नीतियों व दिशानिर्देशों के अनुपालन के अधीन है। रीस्ट्रक्चरिंग के लिए आवेदन की स्वीकृति और अनुमोदन किसी भी परिस्थिति में रीस्ट्रक्चरिंग के लिए अनुमोदन की पुष्टि या गारंटी नहीं देता है।

3. क्रेडिट कार्ड पर बकाया राशि को ईएमआई में बदलने के लिए अपेक्षित है कि ग्राहक द्वारा सहमत ईएमआई योजना के अनुसार जरूरी ऑटो डेबिट / एनएसीएच / पीडीसी या किसी अन्य वैकल्पिक भुगतान मोड (जैसा भी मामला हो) के जरिए ईएमआई की कटौती के लिए अनुमति दी जाए। इस संबंध में बैंक द्वारा सूचित समय–सीमा के भीतर अपेक्षित अनुमोदन/दस्तावेज उपलब्ध कराए जाने चाहिए।

4. रीस्ट्रक्चरिंग की मंजूरी मिलने पर अंतिम बिल स्टेटमेंट के अनुसार क्रेडिट कार्ड पर सभी बकाया शेष राशि जोड़ी जाएंगी, जिसमें कोई भी अनबिल्ड ट्रांजेक्शन, चल रही ईएमआई, ऋण, बैलेंस ट्रांसफर, कैश, ब्याज, टैक्स और शुल्क भी शामिल हैं। इस प्रोग्राम के तहत आंशिक रीस्ट्रक्चरिंग की अनुमति नहीं दी जाएगी।

5. क्रेडिट कार्ड की रीस्ट्रक्चरिंग के बाद ईएमआई को हर महीने क्रेडिट कार्ड के जनरेट किए जाने वाले स्टेटमेंट में तब तक बिल किया जाएगा जब तक कि पूरी बकाया राशि का भुगतान नहीं कर दिया जाता है या जब तक कि अंतिम ईएमआई को बिल नहीं किया जाता है, और यह स्टेटमेंट में उल्लिखित नियत तिथि के अनुसार देय होगा।

6. रीस्ट्रक्चरिंग होने पर, क्रेडिट कार्ड पर कोई भी क्रेडिट या नकद सुविधा निष्क्रिय हो जाएगी। इस प्रकार, सभी ऐड ऑन कार्ड समेत कार्ड आगे के उपयोग के लिए निष्क्रिय रहेगा।

7. ग्राहक 'चेक बाउंस शुल्क' या 'ऑटो–डेबिट रिटर्न शुल्क', यदि कोई है, के निमित्त शुल्कों का वहन करने के लिए उत्तरदायी होगा।

8. निर्धारित किसी भी किश्त की अदायगी में चूक होने पर या आपके द्वारा जारी किए गए किसी भी पीडीसी/ई–एनएसीएच/एसआई के अस्वीकार होने पर, उपरोक्त व्यवस्था निष्प्रभावी हो जाएगी और आपको तत्काल क्रेडिट कार्ड खाते पर बकाया राशि का संपूर्ण भुगतान करना होगा।

9. क्रेडिट कार्ड के लिए अन्य सभी नियम और शर्तें ग्राहक पर लागू और बाध्यकारी बनी रहेंगी।

10. ग्राहक समय–समय पर बैंक द्वारा आवश्यक सभी दस्तावेजों को निष्पादित करेगा।

KOTMITC/22/11/2021

22 नवंबर 2021 के अनुसार