

### निबंधन एवं शर्तें

महत्वपूर्ण: कृपया सुनिश्चित करें कि आपने इंडसइंड बैंक ('बैंक') डेबिट कार्ड का उपयोग करने से पहले इन डेबिट कार्ड निबंधनों एवं शर्तों को ध्यान से पढ़ लिया है। डेबिट कार्ड का उपयोग करके, आप नीचे सूचीबद्ध निबंधनों एवं शर्तों को बिना शर्त स्वीकार कर रहे हैं और उनके द्वारा बाध्य होंगे और आप संबद्ध भारतीय रिजर्व बैंक (आरबीआई) विनियमन, भारतीय रिजर्व बैंक के विनियमन नियंत्रण विनियमन, विदेशी मुद्रा प्रबंध अधिनियम (फेमा), 1999, के समय-समय पर यथा संशोधित/आशोधित/लागू और अधिनियम के तहत बनाए गए सभी नियमों और विनियमों तथा समय-समय पर लागू किसी भी संबंधित अधिनियमन का अनुपालन सुनिश्चित करने का दायित्व स्वीकार करते हैं। आप बैंक के साथ अपने बचत बैंक खाते/चालू खातों के परिचालन के निबंधन एवं शर्तों से भी आबद्ध रहेंगे।

#### परिभाषाएँ:

**कार्ड या डेबिट कार्ड**, इंडसइंड बैंक द्वारा किसी कार्डधारक को जारी किए गए इंडसइंड बैंक मास्टर कार्ड/वीजा/रुपे डेबिट कार्ड को संदर्भित करता है।

**'कार्डधारक**, इंडसइंड बैंक के उस ग्राहक को संदर्भित करता है जिसे इंडसइंड बैंक डेबिट कार्ड जारी किया जाता है।

**'खाता (खाते)** कार्डधारकों के बचत या चालू खातों को संदर्भित करता है जिन्हें इंडसइंड बैंक द्वारा डेबिट कार्ड के वैध परिचालन के लिए पात्र खाते (खातों) में नामित किया गया है।

**एटीएम** भारत या विदेशों में स्वचालित टेलर मशीन को संदर्भित करता है, चाहे वह इंडसइंड बैंक का हो या किसी साझा नेटवर्क पर किसी अन्य बैंक का, जिस पर अन्य बातों के अलावा, कार्डधारक इंडसइंड बैंक के पास रखे गए अपने खाते (खातों) में अपनी निधियों तक पहुँच के लिए अपने डेबिट कार्ड का उपयोग कर सकता है।

**पिन** का अर्थ इंडसइंड बैंक द्वारा कार्डधारक को आबंटित व्यक्तिगत पहचान संख्या (एटीएम में पहुँच के लिए आवश्यक) है, जिसे उसके द्वारा समय-समय पर चुना जाता है।

#### 1. डेबिट कार्ड पात्रता और कार्डधारक के साथ संबंध

कार्ड जारी करना और उसका उपयोग भारतीय रिजर्व बैंक, फेमा, और बैंक द्वारा जारी समय-समय पर लागू नियमों और विनियमों के अधीन होगा। बैंक अपने बचत और चालू खाता धारकों को (परिचालन की अनुमतिविधि के अधीन) अंतरराष्ट्रीय डेबिट कार्ड/चिप डेबिट कार्ड की सुविधा प्रदान करता है। हालांकि, सीमित सुविधा(नो फ्रिल्स) खाताधारक घरेलू डेबिट कार्ड (गैर-चिप वैरिएंट) के लिए पात्र हैं। बैंक द्वारा जारी डेबिट कार्ड/चिप डेबिट कार्ड का उपयोग चुनिंदा व्यापारी दुकानों पर खरीदारी, ऑनलाइन खरीदारी और भुगतान, उपयोगिता बिलों के भुगतान, सुनियोजित निवेश योजना (एसआईपी) के माध्यम से निवेश या नकदी की निकासी के लिए किया जा सकता है।

ये कार्ड, केवल ग्राहक के अनुरोध पर एकाधिक ऑनलाइन और ऑफलाइन/भौतिक चैनलों के माध्यम से जारी किए जाते हैं जो स्वयं या सहायता-प्राप्त मॉडल, आमने-सामने या फोन आधारित मॉडल हो सकते हैं।

बैंक और कार्ड धारक के बीच संबंध सविदात्मक है और डेबिट कार्ड की स्वीकृति/उपयोग को डेबिट कार्डों के उपयोग को अभिशासित करने वाले निबंधनों एवं शर्तों की स्वीकृति माना जाता है।

ग्राहक को जारी किया गया डेबिट कार्ड/चिप डेबिट कार्ड बैंक की संपत्ति है और बैंक को:

- किसी भी समय कार्ड में/से नए लाभों को शामिल करने/कुछ मौजूदा लाभों को निकालने का अधिकार है। बैंक ग्राहक के खाते में पंजीकृत पते/नंबर/ईमेल आईडी पर किसी भी मौजूदा चैनल के माध्यम से ग्राहक को सूचित करने का प्रयास करेगा।
- भारतीय रिजर्व बैंक के दिशानिर्देशों को ध्यान में रखते हुए, ग्राहक को पूर्व सूचना देकर, ग्राहक को दिए गए कार्ड को समाप्त/बंद करने का अधिकार है।
- ग्राहक की सहमति के आधार पर, रिपोर्ट किए गए किसी भी चोरी हुए/गुम हुए कार्ड के बदले ग्राहक को प्रतिस्थापन कार्ड प्रदान करने का अधिकार है। ऐसे प्रतिस्थापन कार्ड पर प्रभार अनुसूची में दर्शाए गए अनुसार प्रभार लगता है।

डेबिट कार्ड/चिप डेबिट कार्ड की श्रेणी और शुल्क उस खाते के प्रकार द्वारा अभिशासित होंगे कार्ड जिससे संबद्ध है और यह बैंक के एकल विवेकाधिकार पर परिवर्तन के अधीन होगा। सुविधाएँ और लाभ कार्ड के प्रकार और खाते के परिचालन द्वारा अभिशासित होंगे। ग्राहक को प्रत्येक डेबिट कार्ड/चिप डेबिट कार्ड की विशेषताओं, लाभों और पात्रता मानदंडों के बारे में अधिक जानकारी प्राप्त करने के लिए बैंक की वेबसाइट पर जाना होगा या संचार के अन्य वैध तरीके के माध्यम से बैंक से संपर्क करना होगा, जिसमें शाखा, संपर्क केंद्र और कार्ड पत्रशामिल हैं, लेकिन इन्हीं तक सीमित नहीं है। किसी भी परिस्थिति में, डेबिट कार्ड, कार्डधारक द्वारा हस्तांतरणीय या अभ्यर्पण करने योग्य नहीं है।

#### 2. उपयोग की शर्तें

##### क) लेनदेन की पात्रता और सीमाएं

कार्ड भारत (घरेलू और अंतरराष्ट्रीय कार्ड) और विदेशों में (केवल अंतरराष्ट्रीय कार्ड) उपयोग के लिए वैध है। कार्ड भारत, नेपाल और भूटान में विदेशी मुद्रा विनियम के लिए वैध नहीं है। कार्ड को भारत/विदेशों में किसी भी एटीएम या किसी भी वीजा/वीजा इलेक्ट्रॉन/वीजा फ्लैग मचेंट आउटलेट पर स्वीकार किया जाता है। मचेंट पीओएस पर किसी भी लेनदेन को कार्ड के पिन का उपयोग करके अधिकृत करना होगा और पीओएस टर्मिनल द्वारा पर्ची निकालने (उत्पन्न होने) के बाद इसे पूरा करना होगा। ग्राहक को मचेंट आउटलेट पर पीओएस टर्मिनल द्वारा निकली हुई बिक्री पर्ची पर हस्ताक्षर करना होगा। बैंक, मचेंट आउटलेट द्वारा दी गई वस्तुओं/सेवाओं के किसी भी मामले (खराबी, सुपुर्दगी में देरी, निम्न गुणवत्ता तक सीमित नहीं) के लिए उत्तरदायी नहीं है और इस प्रकार के किसी भी विवाद को व्यापारी और ग्राहक के बीच निपटारा जाना चाहिए।

बैंक न्यूनतम/अधिकतम राशि को सीमित करने का अधिकार सुरक्षित रखता है, जिसे कार्ड के उपयोग से प्रतिदिन लेन-देन किया जा सकता है और ऐसी कोई भी सीमा, खाते में उपलब्ध शेष राशि के अधीन होगी। इसी प्रकार, दैनिक न्यूनतम/अधिकतम लेनदेन सीमाएं सभी एटीएमों पर लागू होंगी और विभिन्न बैंकों के नेटवर्कों से संबंधित विभिन्न एटीएमों, देश से देश और समय-समय पर भिन्न हो सकती हैं। विभिन्न एटीएमों/नेटवर्कों के माध्यम से लेनदेनों की इन सीमाओं में एकरूपता के अभाव के कारण ग्राहक को हो सकने वाली किसी भी हानि या असुविधा के लिए बैंक जिम्मेदार नहीं होगा।

बैंक किसी भी लेन-देन को अस्वीकार करने का अधिकार सुरक्षित रखता है, जो खाते के प्रकार और ग्राहक को प्रदान किए गए डेबिट कार्ड / चिप डेबिट कार्ड या कार्ड पर लागू सीमाओं के उल्लंघन के मामले में लेनदेन की अधिकृत सूची के अंतर्गत नहीं आता। अंतरराष्ट्रीय डेबिट कार्ड / चिप डेबिट कार्ड का उपयोग केवल विदेशी मुद्रा प्रबंध अधिनियम (फेमा) नियम, 1999 द्वारा यथा अभिशासित अनुमत चालू खाता लेनदेन के लिए किया जा सकता है, इसके अतिरिक्त, ऐसे किसी भी लेनदेन को भारतीय रिजर्व बैंक या भारत सरकार द्वारा समय-समय पर निर्धारित नियमों और विनियमों का भी पालन करना चाहिए और ग्राहक उपर्युक्त नियमों / विनियमों के अपालन के कारण उत्पन्न हो सकने वाले किसी भी दंड / कार्रवाई के लिए उत्तरदायी होगा।

उदारीकृत विप्रेषण योजना (एलआरएस) के अधीन, निवासी व्यक्तियों के लिए, उदारीकृत विप्रेषण योजना के अधीन प्रत्येक विप्रेषण लेनदेन के लिए स्थायी खाता संख्या ('पैन') देना अनिवार्य है, जिसमें विफल रहने पर बैंक डेबिट कार्ड पर अंतरराष्ट्रीय लेनदेन की सुविधा बंद कर देगा।

अनुमत सीमा से अधिक एटीएम/पीओएस सुविधा का कोई भी उपयोग और/या भारत में लागू नियमों और विनियमों और/या उस देश में जहां कार्ड का उपयोग किया जा सकता है, लागू नियमों और विनियमों में टकराव या उल्लंघन ग्राहक के एकमात्र जोखिम, देयता और जिम्मेदारी पर होगी और बैंक ऐसी कार्रवाई या कमीशन या चूक के कार्य, जो जानबूझकर या अन्यथा की गई हो, के लिए जिम्मेदार नहीं होगा / या उत्तरदायी नहीं ठहराया जाएगा।

ग्राहक यह सुनिश्चित करने के लिए जिम्मेदार है कि डेबिट कार्ड / चिप डेबिट कार्ड के माध्यम से या तो मचैट पीओएस या ऑनलाइन या लेनदेन के किसी अन्य उपलब्ध तरीके से कोई भी लेनदेन करने के लिए, विशेष रूप से एटीएम से नकदी निकालने से पहले, बैंक के पास उसके खाते में हमेशा पर्याप्त शेष राशि उपलब्ध है। पर्याप्त शेष राशि की कमी के कारण बैंक द्वारा किसी भी ग्राहक के लेनदेन को स्वीकार न किए जाने पर बैंक को जिम्मेदार नहीं ठहराया जाएगा।

डेबिट कार्डों का उपयोग विभिन्न गैर-व्यक्तिगत चैनलों जैसे एटीएमो, नेट बैंकिंग, मोबाइल बैंकिंग, चैट बॉट, आवाज आधारित चैनल, आईवीआर और अन्य गैर-शाखा डिजिटल (एनबीडी) चैनलों पर ग्राहकों की पहचान करने और अधिप्रमाणित करने के लिए भी किया जा सकता है। एकबारगी पासवर्ड (वन टाइम पासवर्ड) के लिए पंजीकरण, नेट बैंकिंग पर पंजीकरण कुछ ऐसी कार्यात्मकताएं हैं।

## ख) सुपुर्दगी

बैंक ग्राहक को डेबिट कार्ड / चिप डेबिट कार्ड और ई-पिन अलग कूरियर (या सुपुर्दगी के किसी अन्य तरीके) के माध्यम से भेजेगा। ग्राहक को यह सत्यापित करना चाहिए कि प्राप्त कूरियर फटा/खुला/विकृत स्थिति में नहीं है। कूरियर पैकेज के फटी/विकृत/खुली स्थिति में प्राप्त होने के मामले में, ग्राहक को या तो निकटतम शाखा में जाकर / फोन बैंकिंग के माध्यम से बैंक को तत्काल सूचित करना चाहिए।

ग्राहकों को ध्यान रखना चाहिए कि डेबिट / एटीएम कार्डों का पासवर्ड वेलकम किट के साथ नहीं भेजा जाता है और यह किसी अन्य मेलर के माध्यम से ग्राहक तक पहुंचेगा। डेबिट कार्ड / चिप डेबिट कार्ड प्राप्त होने पर, ग्राहक को पीओएस आउटलेट पर ग्राहक की आसान पहचान के लिए उस पर हस्ताक्षर करना चाहिए। ग्राहक नोट करता है कि कार्ड के उपयोग / कब्जे के संबंध में वित्तीय या अन्यथा कोई भी हानि स्वयं की एकमात्र जिम्मेदारी है और बैंक किसी भी परिस्थिति में उत्तरदायी नहीं ठहराया जाएगा।

बैंक सुपुर्दगी (जैसे एटीएम/डेबिट कार्ड/चिप डेबिट कार्ड/पिन मेलर), महत्वपूर्ण अधिसूचनाएं और अन्य संबंधित मर्दे, बैंक के अभिलेखों में रखे गए अनुसार, ग्राहक के डाक पते/ईमेल/मोबाइल नंबर पर भेज सकता है। इसलिए ग्राहक को डाक पते/ईमेल पते/मोबाइल नंबर में किसी भी परिवर्तन के बारे में बैंक को शीघ्रता से सूचित करना होगा। ग्राहक द्वारा डाक पते में परिवर्तन की सूचना न देने के कारण, ऐसी वस्तुओं की हानि/क्षति/विफलता/गलत सुपुर्दगी के कारण ग्राहक को होने वाली किसी भी हानि/क्षति/असुविधा के लिए बैंक उत्तरदायी नहीं होगा।

## ग) कार्ड की सुरक्षा

बैंक, भारतीय रिजर्व बैंक के अधिदेश के अनुसार, चिप-युक्त डेबिट कार्ड जारी करता है। ये कार्ड सुरक्षित तरीके से सूचनाओं को संगृहीत और संसाधित करके अधिक सुरक्षा प्रदान करते हैं। यह उन्नत तकनीक नकली कार्ड बनाने के लिए कार्ड को कॉपी होने से रोकने के लिए अधिक प्रभावी है।

डेबिट कार्ड ग्राहकों को जारी किया जा सकता है जिसका उपयोग आवश्यक आधार बाजार, विनियामक और बैंक की अपनी कारोबारी अनिवार्यताओं के रूप में दूसरे कारक अधिप्रमाणन का उपयोग करके लेनदेन के लिए किया जा सकता है, और यह पिन, एकबारगी पासवर्ड (वन टाइम पासवर्ड), या बैंक द्वारा विनियामक दायरे के अधीन बैंक द्वारा उपयुक्त समझे जाने वाले सुरक्षित साधन की प्रकृति का हो सकता है।

डेबिट कार्ड / चिप डेबिट कार्ड के माध्यम से किसी भी लेनदेन की किसी भी शुरुआत के दौरान ग्राहक अधिप्रमाणन के लिए एक व्यवस्था के रूप में ग्राहक को पिन उपलब्ध कराया जाता है। पिन, ग्राहक को एक सीलबंद लिफाफे में भेजा जाता है और ग्राहक इंडसट्रियल वेबसाइट, एटीएम या फोन-बैंकिंग के माध्यम से पिन को बदल सकता है। ई-कॉमर्स लेनदेन अधिप्रमाणन के लिए एकबारगी पासवर्ड (ओटीपी), ग्राहक के पंजीकृत मोबाइल नंबर पर भेजे जाते हैं।

बैंक, ग्राहकों को पिन / ओटीपी जारी करते समय बैंक द्वारा बरती जा रही सावधानी के बारे में सूचित करने का वचन देता है। बैंक यह भी पुष्टि करता है कि पिन/या कोई अन्य संबंधित आँकड़ा (डेटा) कार्डधारक को छोड़कर किसी के साथ साझा नहीं किया जाता।

ग्राहक बैंक को कोई भी लेनदेन करने के लिए अधिकृत करता है जिसे पिन / ओटीपी का उपयोग करके अधिप्रमाणित किया गया है और सही पिन का उपयोग करके ग्राहक डेबिट कार्ड / चिप डेबिट कार्ड के माध्यम से शुरू किए गए लेनदेन को अधिप्रमाणित करने के लिए बैंक का कोई दायित्व / बाध्यता नहीं है।

## डेबिट कार्ड / चिप डेबिट कार्डों को सुरक्षित रखना

ग्राहकों को यह नोट करना चाहिए कि डेबिट कार्ड / चिप डेबिट कार्ड और उसके प्रत्यायकों (क्रेडेंशियल्स), जिसमें पिन, ओटीपी, कार्ड की जानकारी और लॉगिन प्रत्यायक, फोन बैंकिंग प्रत्यायक और अन्य सभी सुविधाएं शामिल हैं और उन तक ही सीमित नहीं है, बैंक के पास रखे गए खाते में वित्तीय लेनदेन करने के लिए साधन हैं। ग्राहक ऊपर उल्लिखित सेवाओं की सुरक्षा तथा गोपनीयता और भविष्य में प्रदान की जाने वाली सेवाओं के लिए अन्य सभी प्रत्यायकों के लिए पूर्णतया जिम्मेदार होगा। ग्राहकों को इन प्रत्यायकों (क्रेडेंशियल्स) को किसी भी परिस्थिति में किसी के सामने प्रकट नहीं करना चाहिए।

सुपुर्दगीयाँ स्वागत किट के प्रेषण के बाद ग्राहकों को या तो स्वागत किट के साथ या स्वतंत्र मेलर्स के माध्यम से भेजी जाती हैं। ग्राहकों को ध्यान देना चाहिए कि सुपुर्दगी केवल ग्राहक के पत्राचार पते पर भेजी जाती है जिसे केवाईसी मानदंडों के भाग के रूप में विधिवत सत्यापित किया गया है और बैंक के साथ पंजीकृत किया गया है।

बैंक अत्यधिक सुरक्षा प्रदान करने की अपनी अभिलाषा में, ग्राहकों को भौतिक डाक के माध्यम से पासवर्ड/पिन का दावा करने के लिए हतोत्साहित करता है। इसके कारण, ग्राहकों को कुछ व्यक्तिगत विवरण देने के बाद ऑनलाइन/एटीएम के माध्यम से पिन जनरेट करने का विकल्प प्रदान किया जाता है। हालांकि, यदि ग्राहक को भौतिक पिन मेलर भेजने की आवश्यकता होती है, तो बैंक उसके बाद उत्पन्न होने वाली किसी भी धोखाधड़ी/दुरुपयोग के लिए जिम्मेदार नहीं होगा। डेबिट कार्ड/चिप डेबिट कार्ड प्राप्त होने पर, ग्राहक को पीओएस आउटलेट पर ग्राहक की आसान पहचान के लिए उस पर हस्ताक्षर करना चाहिए। प्रारंभिक पासवर्ड/पिन को तत्काल बदल दिया जाना चाहिए।

ग्राहकों को यह सुनिश्चित करना चाहिए कि डेबिट कार्ड/चिप डेबिट कार्ड का विवरण, पिन का विवरण, ओटीपी केवल कार्ड धारक को ही ज्ञात है और कार्ड धारक को किसी भी परिस्थिति में किसी को भी उजागर/प्रकट नहीं करना चाहिए और पिन/ओटीपी को गोपनीय रखने के लिए आवश्यक सावधानी बरतेगा। खाता बंद होने/कार्ड अभ्यर्पित (सरेंडर) करने की स्थिति में- ग्राहकों को डेबिट कार्ड/चिप डेबिट कार्ड बैंक शाखा परिसर के भीतर नामित बैंक अधिकारी के अलावा किसी अन्य व्यक्ति को नहीं सौंपना चाहिए।

ग्राहक डेबिट कार्ड/चिप डेबिट कार्ड और पिन की सुरक्षा सुनिश्चित करने के लिए उत्तरदायी है। ग्राहक को यह सुनिश्चित करना चाहिए कि किसी एटीएम/पीओएस में टाइप करते समय पिन किसी और को न दिखाई दे।

ग्राहक को सलाह दी जाती है कि वह यह सुनिश्चित करने के लिए, मार्गदर्शन सहित हर समय कार्ड की देखभाल करे कि पिन और कार्ड अलग-अलग रखे गए हैं ताकि दोनों में से किसी भी तरह का मेलजोल (कंप्रोमाइज़) डेबिट कार्ड का उपयोग करने वाले ग्राहक के खाते में धोखाधड़ी का कारण न बने। ग्राहक को यह भी सलाह दी जाती है कि वे पिन याद रखें और पिन को स्थायी रखें, जिससे ग्राहक के खाते की सुरक्षा सुनिश्चित हो सके।

कार्डधारक, कार्ड को सुरक्षित रखने के लिए सभी उपयुक्त कदम उठाने के लिए बाध्य है और पिन या कोड को किसी भी रूप में रिकॉर्ड नहीं करना है, यदि ऐसे रिकॉर्ड तक या तोड़मानदारी या फिर बेईमानी से, पहुंच प्राप्त की जाती है तो किसी भी तीसरे पक्ष के लिए सुगम या अन्यथा पहुंच-योग्य होगा।

### लेनदेन अधिसूचना और संचार

विविनियामक दिशानिर्देशों के अनुसार, डेबिट कार्ड का उपयोग करके किए गए लेनदेनों के लिए ग्राहकों को एसएमएस और ईमेल चेतावनी भेजी जाती है। बैंक इन चेतावनियों को व्हाट्सएप और अन्य डिजिटल चैनलों के माध्यम से भी सक्षम कर सकता है। इसके अलावा, डेबिट कार्ड से संबंधित अन्य अधिसूचनाएं / संचार, बैंक के अभिलेखों में उपलब्ध ग्राहक के पंजीकृत मोबाइल नंबर और ईमेल आईडी पर भेजे जा सकते हैं। ग्राहक द्वारा ईमेल आईडी/मोबाइल नंबर में परिवर्तन की सूचना न देने के कारण, ऐसी मर्दों की हानि/क्षति/विफलता/गलत सुपुर्दगी के कारण ग्राहक को होने वाली किसी भी हानि/क्षति/असुविधा के लिए बैंक उत्तरदायी नहीं होगा।

ग्राहक डेबिट कार्ड/चिप डेबिट कार्ड पर किए गए लेनदेन का इतिहास प्राप्त करने के लिए फोन बैंकिंग विकल्प या बैंक के इंटरनेट/मोबाइल बैंकिंग का उपयोग कर सकते हैं। ग्राहक को यह भी सुनिश्चित करना चाहिए कि स्टेटमेंट में किसी भी त्रुटि/अनियमितता की सूचना 15 दिन के भीतर दी जाए। यदि ग्राहक द्वारा 15 दिन के भीतर कोई स्टेटमेंट वापस नहीं किया जाता, तो बैंक स्टेटमेंट को तथ्यात्मक रूप से सही मान लेगा।

### ई) कार्ड की हानि/धोखाधड़ी

ग्राहक को निम्नलिखित में से किसी भी घटना के मामले में, बैंक को सूचित करने की सलाह दी जाती है: -

क) कार्ड का खो जाना या चोरी हो जाना या कार्ड डेटा को स्कैमिंग या कॉपी करने की जानकारी

ख) ग्राहक के खाते में किसी अनधिकृत लेनदेन के बारे में जानकारी

ग्राहक को ऐसी किसी भी घटना की रिपोर्ट करने के लिए (या तो फोन बैंकिंग के माध्यम से/या निकटतम शाखा में जाकर/या किसी अन्य वैध संचार चैनल के माध्यम से) बैंक को तत्काल सूचित करना होगा।

कार्ड सेवा से संबंधित कारणों के लिए ग्राहक को निम्नलिखित चैनल उपलब्ध हैं: -

- शाखाएं: कार्डधारक गुम हुए/चोरी हुए कार्ड की शिकायत दर्ज कराने या हॉट लिस्टिंग के लिए अनुरोध करने हेतु किसी भी बैंक शाखा में जा सकता है।
- संपर्क केंद्र: बैंक काटोल फ्री और टोल नंबर, दोनों सहित 24/7 कॉल सेंटर है। ग्राहक दिन या रात में कभी भी बैंक को फोन कर सकता है और यहां शिकायत या अनुरोध दर्ज करा सकता है। गुम हुए/चोरी हुए कार्ड की ऑनलाइन हॉट लिस्टिंग भी यहां उपलब्ध है।
- इंडसनेट/इंडस मोबाइल: ग्राहक अपने डेबिट कार्ड को अवरुद्ध (ब्लॉक) करने, कार्डों को बदलने के लिए आवेदन, लेनदेन की सीमा का प्रबंधन, आदि डिजिटल चैनलों का उपयोग कर सकते हैं।
- एसएमएस सेवा: ग्राहक डेबिट कार्डों को अवरुद्ध (ब्लॉक) करने के लिए एसएमएस सेवाओं का उपयोग कर सकते हैं। ग्राहक द्वारा चोरी/गुम हो जाने की सूचना दिए जाने से पहले, कार्ड के गलत स्थान पर रखने/कार्ड के गलत हाथों में पड़ जाने/चोरी किए गए कार्डों के दुरुपयोग से उत्पन्न होने वाले किसी भी कपटपूर्ण लेनदेन/कार्ड के दुरुपयोग के लिए बैंक उत्तरदायी नहीं होगा।

यदि ग्राहक अपने डेबिट कार्ड के खो जाने, चोरी हो जाने या कब्जा (कैप्चर) हो जाने के बारे में बैंक को सूचित करता है, तो बैंक द्वारा (लागू प्रभारों सहित) एक नया कार्ड जारी किया जाता है और ग्राहक के पंजीकृत पते पर भेजा जाता है।

### च) समाप्ति

ग्राहक डेबिट कार्ड/चिप डेबिट कार्ड को समाप्त करने के लिए बैंक से लिखित रूप में भी अनुरोध कर सकता है। बैंक द्वारा ग्राहक से समाप्ति का अनुरोध प्राप्त होने के समय तक डेबिट कार्ड/चिप डेबिट कार्ड के लिए लंबित किसी भी बकाया राशि को चुकाने के लिए ग्राहक उत्तरदायी होगा। बैंक, ग्राहक के खाते में उपलब्ध किसी भी ऋण के समक्ष किसी भी लंबित बकाया राशि को समंजित (सेट ऑफ) करने का अधिकार सुरक्षित रखता है।

ग्राहक को कार्ड के अभ्यर्पण (सरेंडर)/की समाप्ति/की हॉट लिस्टिंग पर, चिप डेबिट कार्ड/चिप डेबिट कार्ड को मैग्नेटिक पट्टी (स्ट्रिप) और चिप के आर-पार दो टुकड़ों में काटकर नष्ट कर देना चाहिए।

खाता बंद होने की स्थिति में, ग्राहक को एटीएम/डेबिट कार्ड/चिप डेबिट कार्ड बैंक को लौटाना होगा। ऐसे लिखतों के खो जाने के कारण ग्राहक को हुई किसी भी हानि के लिए बैंक जिम्मेदार नहीं होगा।

यदि ग्राहक किसी भी कारणवश अपना बैंक खाता बंद कर देता है, तो कार्ड निष्क्रिय हो जाता है। ग्राहक को कार्ड तत्काल नष्ट कर देने की सलाह दी जाती है।

## छ) वैधता

कार्ड समाप्ति-माह के रूप में कार्ड पर इंगित माह के अंतिम कार्य दिवस तक वैध है। कार्ड, कार्ड के मुख पर दी गई अवधि के लिए वैध है। बैंक अपने अनन्य विवेकाधिकार पर और ऐसे शुल्क तथा प्रभारों पर जो बैंक द्वारा अपने अनन्य विवेकाधिकार पर समय-समय पर निश्चित किया जा सकता है, मौजूदा कार्ड की वैधता बढ़ा सकता है या इसे बदल सकता है।

## ज) विशेषताएं और शुल्क:

### ● शुल्क:

किसी भी एटीएम/पीओएस/अन्य उपकरणों पर कार्ड का उपयोग करने पर, संबंधित खाते पर सेवा शुल्क और/या लेनदेन शुल्क और या प्रसंस्करण और/या रूपांतरण शुल्क लगाया जा सकता है। कार्ड पर लेनदेन के लिए वसूल किए गए किसी भी प्रभार/शुल्क/रूपांतरण शुल्क को संबंधित खाते में नाम (डेबिट) कर दिया जाएगा और ग्राहक इसके भुगतान के लिए पूर्णतया उत्तरदायी और जिम्मेदार होगा।

डेबिट कार्ड/चिप डेबिट कार्ड जारी करने/उपयोग करने/प्रतिस्थापन करने/की हॉट-लिस्टिंग आदि के लिए प्रभार/शुल्क वेबसाइट पर उपलब्ध प्रभार-अनुसूची के अधीन दिए गए विवरण के अनुसार हैं।

### ● पुरस्कार कार्यक्रम

इंडस मनी बैंक के डेबिट कार्ड/चिप डेबिट कार्ड रखने वाले ग्राहकों के लिए एक अनूठा ग्राहक पुरस्कार कार्यक्रम है। इस कार्यक्रम के तहत, ग्राहक या तो कैश बैंक का लाभ प्राप्त कर सकते हैं या रिवॉर्ड पॉइंट संचित कर सकते हैं जिसे बाद में ग्राहक द्वारा रखे गए डेबिट कार्ड/चिप डेबिट कार्ड के प्रकार के आधार पर मोचित किया (भुनाया) जा सकता है।

ग्राहक द्वारा किए जाने वाले सभी लेनदेन इंडस मनी कार्यक्रम के तहत लाभ के पात्र नहीं हैं। ग्राहकों को या तो बैंक की वेबसाइट से या फोन बैंकिंग का उपयोग करके बैंक से संपर्क करके, किसी भी शाखा में व्यक्तिगत रूप से जाकर या संचार के किसी अन्य वैध माध्यम से पात्र लेनदेन की सूची को सत्यापित करने की आवश्यकता है। ग्राहकों को यह सुनिश्चित करना होगा कि खाते में विशेष प्रकार के खाते के लिए आवश्यक औसत त्रैमासिक शेष राशि को बनाए रखा जाए, अन्यथा वह इंडस मनी कार्यक्रम के तहत कैश बैंक / रिवॉर्ड पॉइंट (जैसा लागू हो) के लिए पात्र नहीं होगा।

इंडस मनी कार्यक्रम के माध्यम से अर्जित किए गए रिवॉर्ड पॉइंट को बैंक रिवॉर्ड रिडेम्पशन पॉलिसी के अनुसार मोचित किया जा सकता है। ग्राहक रिवॉर्ड पॉइंट्स का प्रारंभिक अंक (थ्रेसहोल्ड नंबर) संचित करने के बाद ही रिवॉर्ड पॉइंट मोचित कर सकते हैं।

ग्राहक के खाते में रिवॉर्ड पॉइंट्स के संचय/मोचन, कैश बैंक की पात्रता/कैश बैंक की राशि या कैश बैंक के समय के संबंध में उत्पन्न होने वाले किसी भी विवाद/विसंगति के मामले में बैंक अंतिम निर्णय लेगा और वह ग्राहक पर बाध्यकारी होगा।

रिवॉर्ड प्रोग्राम और अन्य संवर्धक गतिविधियां समयबद्ध हैं और ग्राहक को पूर्व सूचना दिए बिना बैंक द्वारा किसी भी समय बंद की जा सकती हैं।

### ● बीमा:

डेबिट कार्ड, ग्राहक के लिए कार्ड के प्रकार के आधार पर एक अंतर्निहित बीमा कवर (मानार्थ/मूल्य सहित) के साथ आ सकता है। बीमा कवर में, संबंधित बीमा कवर के लिए लागू निबंधनों एवं शर्तों पर, खोए हुए कार्ड की देयता, खरीद सुरक्षा, व्यक्तिगत दुर्घटना मृत्यु बीमा, हवाई दुर्घटना बीमा, कार्ड सुरक्षा बीमा, मोबाइल सुरक्षा बीमा, ऑनलाइन धोखाधड़ी सुरक्षा बीमा आदि शामिल हो सकते हैं। ग्राहक बीमा कवर के लाभ का दावा करने के लिए निर्दिष्ट लागू निबंधनों एवं शर्तों का पालन करने के बाद ही बीमा लाभों का दावा करने के हकदार हैं। बीमा राशि ग्राहक द्वारा धारित कार्ड के प्रकार, खाते आदि के आधार पर भिन्न-भिन्न होती है। बैंक स्वविवेक से समय-समय पर इस बीमा के निबंधनों एवं शर्तों को परिवर्तित करने का अधिकार सुरक्षित रखता है। ये निबंधन एवं शर्तें बैंक की वेबसाइट पर उपलब्ध हैं। ये निबंधन एवं शर्तें दस्तावेजी प्रक्रिया के साथ बैंक की वेबसाइट पर उपलब्ध हैं। ऐसे दावे के मामले में जहां नामिती के विवरण की आवश्यकता होती है, जैसे - व्यक्तिगत दुर्घटना मृत्यु, हवाई दुर्घटना बीमा आदि, केवल व्यक्तिगत ग्राहकों के नामिती का विवरण, जैसा कि डेबिट कार्ड से जुड़े चालू या बचत खाते पर उपलब्ध है, का बीमा लाभों का दावा करने के उद्देश्य से उपयोग किया जाएगा। बचत या चालू खाते में नामिती का विवरण उपलब्ध न होने पर, बीमा कंपनी द्वारा आवश्यक दस्तावेज और उचित प्रक्रिया के अनुसार व्यक्तिगत ग्राहक के कानूनी उत्तराधिकारी दावा शुरू कर सकते हैं। गैर-व्यक्तिगत कासा (CASA) ग्राहकों जैसे फर्म, कंपनियों आदि के लिए, जहां नामिती का विवरण उपलब्ध नहीं है, वहाँ ऐसे डेबिट कार्ड पर जिसके लिए नामिती के विवरण की आवश्यकता होती, बीमा कवर लागू नहीं होता है। बीमा की उपलब्धता प्रत्येक स्टेटमेंट में अन्य जानकारी के साथ शामिल होती है। जानकारी में बीमा कवर, बीमा कंपनी के नाम/पते और टेलीफोन नंबर के बारे में विवरण भी शामिल होगा जो बीमा कवर से संबंधित दावों का संचालन/प्रबंध करेगा।

### ● ऐड-ऑन कार्ड

उत्पाद की विशेषताओं के आधार पर, ग्राहक मौजूदा बचत खाते के लिए ऐड-ऑन डेबिट कार्ड / चिप डेबिट कार्ड के हकदार हैं। इन ऐड-ऑन कार्डों का उपयोग ग्राहक की अनन्य देयता और जिम्मेदारी है और बैंक यह सुविधा केवल विकल्प के रूप में प्रदान करता है।

#### i) सूचना को साझा करना/प्रकटीकरण

ग्राहक बैंक डेबिट कार्ड को स्वीकार और उपयोग करके, बैंक को किसी भी संस्था जिसके पास ऐसी जानकारी तक पहुंचने का अधिकार है जिसमें निम्नलिखित शामिल हो सकता है, लेकिन उस तक सीमित नहीं हो सकता, के साथ ग्राहक के खाते/व्यक्तिगत जानकारी/लेनदेन की जानकारी साझा करने/प्रकट करने का अधिकार देता है,

1. भारतीय रिजर्व बैंक (आरबीआई)/अंतरराष्ट्रीय वित्तीय सेवा केंद्र (आईएफएससी)
2. अपने अधिकृत प्रतिनिधि/निकाय के माध्यम से भारत सरकार
3. न्यायालय/जांच एजेंसियां
4. भारतीय प्रतिभूति और विनिमय बोर्ड (सेबी)
5. स्टॉक एक्सचेंजों के अधिकृत प्रतिनिधि
6. लेखा परीक्षक, पेशेवर सलाहकार

7. अन्य पक्ष सेवा-प्रदाता जिनके साथ बैंक ने 'सेवाओं/उत्पादों' के संबंध में कानूनी संविदा निष्पादित की है और जिन्हें जानकारी तक पहुंच की आवश्यकता होगी
8. ऐसी जानकारी की हकदार कोई भी अन्य कानूनी इकाई / अधिकृत व्यक्ति
9. सिबिल सहित, क्रेडिट इंफॉर्मेशन ब्यूरो, लेकिन इन्हीं तक सीमित नहीं।

बैंक के पास ग्राहक या उसके खातों/वित्तीय स्थिति के बारे में किसी भी अन्य जानकारी के स्रोत का अधिकार सुरक्षित है, जैसा कि बैंक के पास उपलब्ध किसी भी स्रोत के माध्यम से बैंक द्वारा उचित समझा जा सकता है।

बैंक सेवा और संवर्धक गतिविधियों के लिए ग्राहक के संपर्क से संबंधित जानकारी का उपयोग करता है। इसके लिए, बैंक इस ग्राहक की जानकारी को बैंक की समूह कंपनी (कंपनियों) की अन्य शाखा या बैंक के किसी दूसरे अन्य पक्ष के भागीदारों/सेवा प्रदाताओं/एजेंटों के साथ साझा कर सकता है। खाता खोलने के समय बैंक इस पहलू पर ग्राहक से स्पष्ट सहमति लेता है।

### जे) लेन-देन विफलता/रिवर्सल

असफल/विफल लेनदेनों के रिवर्सल की समयावधि और निर्दिष्ट समय-सीमा को पूरा करने में विफलता के लिए देय क्षतिपूर्ति निम्नानुसार है:

	दुर्घटना का विवरण	ऑटो रिवर्सल और क्षतिपूर्ति के लिए फ्रेमवर्क	
		ऑटो रिवर्सल के लिए समय-सीमा	देय क्षतिपूर्ति
<b>माइक्रो-एटीएमों सहित स्वचालित टेलर मशीनें (एटीएम)</b>			
क.	ग्राहक का खाता नामे हो गया परंतु नकदी नहीं निकली।	विफल लेनदेन का प्रो-एक्टिव रिवर्सल (आर) अधिकतम टी + 5 कार्य दिवसके भीतर।	टी + 5 कार्य दिवससे आगे की देरी के लिए खाता धारक के खाते में 100/- प्रति दिन जमा
<b>कार्ड लेनदेन</b>			
क.	पीओएस पर नकदी सहित बिक्री केंद्र (पीओएस) (कार्ड प्रस्तुत) खाता नामे हो गया परंतु व्यापारी के लोकेशन पर पुष्टि प्राप्त नहीं हुई, अर्थात् प्रभार पर्ची जनरेट नहीं हुई।	ऑटो-रिवर्सल - टी+5 कार्य दिवस के भीतर।	टी+5 कार्य दिवस के आगे देरी के लिए छ 100/- प्रति दिन।
ख.	कार्ड प्रस्तुत नहीं किया गया (सीएनपी) (ईकॉमर्स) खाता नामे हो गया परंतु व्यापारी की प्रणाली में पुष्टि प्राप्त नहीं हुई		

### 3. निबंधनों एवं शर्तों में संशोधन:

बैंक अपने अनन्य विवेकाधिकार से इस दस्तावेज की किसी भी शर्त को बदल सकता है। प्रभारों या उसकी शर्तों में कोई भी संशोधन ग्राहक को 30 दिन या उससे अधिक की पूर्व सूचना देने के बाद ही प्रभावी होता है। इस तरह के परिवर्तनों की सूचना ग्राहक को संचार के एकाधिक माध्यमों से दी जाती है, जिसमें प्रत्यक्ष मेलर्स, इलेक्ट्रॉनिक और प्रिंट स्टेटमेंट, ई-मेलर्स और एसएमएस शामिल हैं, लेकिन यह इन्हीं तक सीमित नहीं है। इसके अलावा, इसे समय-समय पर बैंक की वेबसाइट पर भी अपडेट किया जाता है।  
30 दिन की नोटिस अवधि के बाद, यदि उसने निर्दिष्ट अवधि के दौरान वापस नहीं लिया था, तो कार्डधारक को शर्तों को स्वीकार करने वाला माना जाएगा।

### 4. अभिशासित करने वाले कानून और कानूनी अधिकार-क्षेत्र

निबंधन एवं शर्तें, या बैंक के पास रखे गए खातों का परिचालन या बैंक द्वारा अपने ग्राहकों को प्रदान की जाने वाली सेवाएं, केवल भारत गणराज्य के कानूनों द्वारा अभिशासित होंगी। किसी भी विवाद/दावे/मुद्दों को मुंबई के अधिकार-क्षेत्र के अधीन न्यायालयों / न्यायाधिकरणों में लाया जाएगा। बैंक किसी भी ग्राहक के खिलाफ किसी भी न्यायालय/न्यायाधिकरण/ प्राधिकरणों में कार्यवाही शुरू करने का अधिकार सुरक्षित रखता है और ग्राहक एतद्वारा उस अधिकार क्षेत्र के लिए सहमति देता है।

यदि इन निबंधनों एवं शर्तों का कोई प्रावधान कानूनी रूप से असमर्थनीय / अप्रवर्तनीय / प्रतिबंधित हो जाता है, तो अप्रवर्तनीयता की ऐसी सीमा केवल उक्त प्रावधान पर लागू होगी और निबंधनों एवं शर्तों के शेष प्रावधानों को अमान्य नहीं करेगी।

