डेबिट कार्ड के लिए नियम और शर्तें

ये नियम और शर्तें आरबीएल बैंक द्वारा पेश किए गए डेबिट कार्ड किसी खाता धारक और/या खाताधारक द्वारा निर्दिष्ट किसी भी व्यक्ति को जारी करने तथा उसका उपयोग करने और भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा जारी होने और समय-समय पर लागू होने वाले नियमों और अधिनियमों पर लागू होते हैं।

ये नियम और शर्तें ("नियम") आरबीएल बैंक द्वारा समय-समय पर निर्धारित की गई किसी भी अन्य शर्तों के अतिरिक्त होंगी। शर्तों के सभी अनुलग्नक, शर्तों का अभिन्न हिस्सा होंगे।

परिभाषाएँ:

इन नियमों और शर्तों में, जब तक कि विषय या उसके संदर्भ में कुछ भी प्रतिकूल न हो, निम्नलिखित शब्दों/अभिव्यक्तियों का अर्थ नीचे बताए गए अनुसार होगा:

"खाता" का अर्थ कार्ड के उपयोग के माध्यम से संचालन के लिए योग्य खाते/खातों के रूप में आरबीएल बैंक द्वारा नामित बचत और/या चालू खाता होगा।

"खाता विवरण" का अर्थ आरबीएल बैंक द्वारा कार्डधारक को समय-समय पर भेजे गए खाते का आवधिक विवरण, जिसमें तिथि के आधार पर किए गए लेन-देन का ब्यौरा और खाते में शेष राशि और आरबीएल बैंक को उपयुक्त लगने वाली अन्य जानकारी शामिल होगी।

"खाता धारक" का अर्थ व्यक्तियों, स्वामित्व, टीएएससी (ट्रस्ट, एसोसिएशन, सोसायटी, क्लब) साझेदारी फर्म, पब्लिक लिमिटेड कंपनियों, निजी कंपनियों और एलएलपी फर्मों या आरबीएल बैंक में खाताधारक कंपनी होगा। बचत खाते के मामले में, "खाता धारक" का अर्थ बैंक में खाताधारक व्यक्ति से है।

"संबद्ध" का अर्थ और इसमें शामिल है: कोई भी कंपनी जो आरबीएल बैंक की होल्डिंग या सहायक कंपनी हो, या आरबीएल बैंक के नियंत्रण में या उसके सामान्य नियंत्रण में हो, या कोई भी व्यक्ति जिस पर आरबीएल बैंक का 26% से अधिक वोटिंग सिक्योरिटीज़ का प्रत्यक्ष या लाभकारी हित या नियंत्रण हो। इस अनुच्छेद के उद्देश्य के लिए, किसी भी व्यक्ति के संबंध में उपयोग किये जाने वाले व्याकरण संबंधी भिन्नताओं के साथ "नियंत्रण" का अर्थ ऐसे व्यक्ति की प्रबंधन और नीतियों को प्रत्यक्ष या परोक्ष रूप से निर्देशित करने की शक्ति है, फिर चाहे वह वोट की सिक्योरिटीज़ के माध्यम से हो, अनुबंध द्वारा हो या अन्यथा किसी भी तरह से हो; और "व्यक्ति" का अर्थ है कोई कंपनी, कॉर्पोरेशन, कोई साझेदारी, ट्रस्ट या कोई अन्य संस्था या संगठन या अन्य निकाय जो भी हो।

"एटीएम" का अर्थ कोई भी स्वचालित टेलर मशीन है, चाहे वह भारत में हो या विदेशों में हो, चाहे आरबीएल बैंक का हो या किसी निर्दिष्ट साझा नेटवर्क की, जिस पर, अन्य बातों के अलावा, कार्डधारक अपने कार्ड का उपयोग आरबीएल बैंक के अपने खाते में जमा किए गए धन का उपयोग करने के लिए कर सकता है।

"कार्ड" का अर्थ भारत में खाताधारक को और/या खाताधारक द्वारा आरबीएल बैंक को निर्दिष्ट किए गए किसी अन्य व्यक्ति को जारी किए गए आरबीएल बैंक डेबिट कार्ड से है।

"कार्डधारक" या "ग्राहक" का अर्थ आरबीएल बैंक का खाताधारक या खाताधारक द्वारा अधिकृत कोई ऐसा व्यक्ति होगा जिसे कार्ड जारी किया गया है और जो कार्ड रखने/उपयोग करने के लिए अधिकृत है।

"घरेलू लेनदेन" कार्डधारक द्वारा भारत में अपने घरेलू वैध डेबिट कार्ड पर किए गए लेनदेन को संदर्भित करता है।

"डु नॉट कॉल" आपको प्रचार कॉल/एसएमएस प्राप्त करने या न करने के बारे में विकल्प देता है।

"अंतर्राष्ट्रीय लेनदेन" कार्डधारक द्वारा भारत, नेपाल और भूटान के बाहर अपने अंतरराष्ट्रीय स्तर पर वैध डेबिट कार्ड पर किए गए लेनदेन को संदर्भित करता है।

"इंटरनेट वेबसाइट" का अर्थ उन व्यापारिक प्रतिष्ठानों की वेबसाइटों से हैं जो कहीं भी स्थित हों, जो कार्डधारक द्वारा इन वेबसाइटों के माध्यम से या फिर खरीदी गई वस्तुओं और सेवाओं के भुगतान के लिए कार्ड स्वीकार करते हैं और इसमें कार्ड स्वीकार करनेवाले के रूप में विज्ञापित किए गए हो ऐसे स्टोर, दुकानों, रेस्तरां, होटल, उपयोगिता कंपनियों, रेलवे और एयरलाइन संगठनों की वेबसाइटें शामिल होंगी।

"व्यापारी प्रतिष्ठान" का अर्थ कहीं पर भी स्थित ऐसे भौतिक और/या आभासी प्रतिष्ठान है, जो कार्ड (वीज़ा/मास्टरकार्ड/रूपे या ऐसे किसी कार्ड नेटवर्क द्वारा जारी) का स्वीकार करते हैं और इसमें अन्य के साथ-साथ, स्टोर, दुकानें, रेस्तरां, होटल और एयरलाइंस कैश एडवांस पॉइंट्स जिसमें एटीएम और मेल ऑर्डर विज्ञापनदाताओं (चाहे खुदरा विक्रेता, वितरक या निर्माता) भी शामिल होंगे।

"व्यापारी" का अर्थ किसी ऐसे व्यक्ति से होगा जो किसी व्यापारिक प्रतिष्ठान का मालिक हो या उसका प्रबंधन या संचालन करता हो।

"वन-टाइम पासवर्ड (ओटीपी)" वर्णों का स्वचालित रूप से जनरेट होने वाली संख्यात्मक या अल्फ़ान्यूमेरिक स्ट्रिंग है जिसका उपयोग उपयोगकर्ता एक बार या एक सत्र के लिए कर सकते हैं।

"पिन" का अर्थ आरबीएल बैंक द्वारा कार्डधारक को आवंटित या कार्ड के संबंध में कार्डधारक द्वारा चुनी गई गोपनीय व्यक्तिगत पहचान संख्या (पर्सनल आइडेंटिफिकेशन नंबर) से होगा।

"पीओएस टर्मिनल" का अर्थ भारत में या विदेशों में मौजूद व्यापारिक प्रतिष्ठान पर बिक्री के बिंदु (पीओएस) इलेक्ट्रॉनिक टर्मिनलों से होगा, जो कार्ड लेनदेन को संसाधित करने में सक्षम हो और जहाँ अन्य चीजों के अलावा कार्डधारक खरीदारी करने हेतु अपने कार्ड का उपयोग कार्ड से जुड़े हुए खाते के पैसे का उपयोग करने के लिए कर सकता है।

"प्राथमिक खाता" का अर्थ ऐसे प्राथमिक खाते से होगा जो कार्ड से जुड़ा हो।

"आरबीएल बैंक" या "बैंक" का अर्थ आरबीएल बैंक लिमिटेड होगा, जो भारतीय कंपनी अधिनियम, 1913 के तहत निगमित कंपनी है, जिसका पंजीकृत कार्यालय शाहपुरी, कोल्हापुर - 416001 में है और इसका कॉर्पोरेट कार्यालय वन इंडियाबुल्स सेंटर, टॉवर 2, 6वीं मंजिल, 841 सेनापति बापट मार्ग, लोअर परेल, मुंबई 400013 में है। साथ ही, इसका एक कार्यालय 9वीं मंजिल, टेक्नीप्लेक्स- I, वीर सावरकर फ्लाईओवर के पास, गोरेगांव (पश्चिम), मुंबई -400062 में है और यह बैंक इसकी शाखाओं (जिसकी अभिव्यक्ति में, जब तक कि यह विषय या उसके संदर्भ के प्रतिकूल न हो, इसमें इसके उत्तराधिकारी, प्रतिनिधि और असाइनी, कार्ड के प्रोपराइटर/ओनर शामिल होने चाहिए) के माध्यम से संचालन करता है।

"आरबीएल बैंक ग्राहक सेवा केंद्र" आरबीएल बैंक द्वारा प्रदान की जाने वाली आरबीएल बैंक-फोन बैंकिंग सेवा को संदर्भित करता है, जो सभी कार्डधारकों के लिए उपलब्ध होगी। आरबीएल बैंक ग्राहक सेवा केंद्र का लाभ उठाने वाले सभी कार्डधारक इस संबंध में आरबीएल बैंक द्वारा निर्धारित नियमों और शर्तों से बंधे होंगे। कॉल सेंटर पर 1800 123 8040 पर संपर्क किया जा सकता है।

"आरबीएल बैंक की वेबसाइट" का अर्थ आरबीएल बैंक की वेबसाइट www.rblbank.com होगा।

"साझा नेटवर्क" का अर्थ रुपे/वीज़ा/मास्टरकार्ड या कोई अन्य नेटवर्क होगा जो कार्ड का स्वीकार करता हो।

'टैरिफ अनुलग्नक' का अर्थ कार्ड पर दी जाने वाली सेवाओं के लिए लागू शुल्कों का विवरण देने वाला अनुबंध है। ये शुल्क आरबीएल बैंक के विवेकाधिकार पर परिवर्तन के अधीन हैं। आमतौर पर शुल्कों में ऐसा कोई भी परिवर्तन कार्डधारक को 1 महीने की पूर्व सूचना देकर केवल संभावित प्रभाव से किया जा सकता है।

"लेन-देन" का अर्थ कार्डधारक द्वारा प्रत्यक्ष या अप्रत्यक्ष रूप से कार्ड का उपयोग करके आरबीएल बैंक को लेनदेन (व्यवहार) को अमल में लाने के लिए दी गई कोई भी सूचना होगी।

"गैर आरबीएल बैंक एटीएम लेनदेन": कार्डधारक/ग्राहक द्वारा गैर आरबीएल बैंक एटीएम में किया गया कोई भी लेनदेन।

"टोकन" का अर्थ एक सरोगेट नंबर है जिसे कार्ड में मैप किया गया है। भुगतान करने के लिए वैकल्पिक प्रपत्र कारक को सक्षम करने के लिए टोकन का उपयोग किया जाता है।

"टोकन सेवा" का अर्थ है साझा नेटवर्क (रूपे/वीज़ा/मास्टरकार्ड) द्वारा उपलब्ध कराई गई सेवाएं जो भुगतान खाता क्रेडेंशियल्स के टोकनाइज़ेशन को सक्षम करने, टोकनाइज़्ड भुगतान खाता क्रेडेंशियल्स का उपयोग भुगतान करने के लिए करने, और टोकन जीवन-चक्र प्रबंधन के लिए प्रदान की जाती हैं। नेटवर्क (RuPay/VISA/MasterCard) द्वारा ऐसी सेवाएं प्रदान की जाती है और इसे समय-समय पर अपडेट किया जाता है।

व्याख्याएं:

a) एकवचन के सभी संदर्भों में बहुवचन और बहुवचन के सभी संदर्भों में एकवचन शामिल है और शब्द "शामिल है" को "बिना सीमा के" के रूप में माना जाना चाहिए।
b) कोई भी लिंग बताने वाले शब्दो में अन्य लिंग शामिल है।
c) किसी भी क़ानून, अध्यादेश या अन्य कानून के संदर्भ में कुछ समय के लिए लागू होने वाले सभी नियम और अन्य उपकरण और सभी समेकन, संशोधन, पुन: अधिनियमन या प्रतिस्थापन शामिल हैं।
d) सभी शीर्षक, बोल्ड टाइपिंग और इटैलिक (यदि कोई हो) केवल संदर्भ की सुविधा के लिए डाले गए हैं और सीमा को परिभाषित नहीं करते हैं या शर्तों के अर्थ या व्याख्या को प्रभावित नहीं करते हैं।
e) वीज़ा/मास्टर कार्ड/रूपे/एनपीसीआई विनियमों का संदर्भ उसके नेटवर्क के सभी सदस्य बैंकों को वीज़ा/मास्टर कार्ड/रूपे द्वारा जारी दिशा-निर्देशों से संबंधित है।
f) सामान्य खंड अधिनियम में निर्धारित व्याख्या के नियम, जब तक कि यह विषय या संदर्भ के प्रतिकूल न हो, शर्तों पर लागू होंगे, जैसे कि यहां शामिल की गई हैं।

शर्तों की प्रयोज्यता:

शर्तें:

ये नियम और शर्तें कार्डधारक और आरबीएल बैंक के बीच अनुबंध का निर्माण करती हैं। यह माना जाएगा कि कार्डधारक ने कार्ड आवेदन पत्र पर हस्ताक्षर करके, रिकॉर्ड में दिए गए उनके पते पर कार्ड भेजे जाने के 10 दिन बीत जाने के बाद कार्ड प्राप्ति को लिखित रूप में स्वीकार करके, या कार्ड के पीछे हस्ताक्षर करके, या कार्ड से लेनदेन करके या कार्ड के पीओएस सक्रियण का अनुरोध करके या एटीएम के माध्यम से सक्रियण का अनुरोध करके इन नियमों और शर्तों को बिना-शर्त सहमति दी है और स्वीकार किया है। ये नियम और शर्तें कार्डधारक के खाते से संबंधित नियमों और शर्तों के अतिरिक्त होंगी और उनके अल्पीकरण में नहीं होंगी। किसी भी सेवा/सुविधाओं/प्रस्तावों का लाभ उठाने वाले कार्डधारक ऐसी सेवाओं/सुविधाओं/प्रस्तावों के लिए समय-समय पर आरबीएल बैंक द्वारा निर्धारित नियमों और शर्तों से बंधे रहेंगे। यदि ग्राहक, ग्राहक की मृत्यु होने पर /दिवालियापन होने पर / शोध-अक्षमता होने पर/ ग्राहक के खिलाफ दाखिल की गई अन्य समान कार्यवाही के चलते बैंक के साथ किए गए किसी अन्य समझौते या प्रतिबद्धता के तहत स्वीकार किए गए नियमों और शर्तों का पालन करने में विफल रहता है/चूक करता है, तो बैंक कार्ड को रद्द कर देगा। कार्ड जारी करना:
खाताधारक से अनुरोध प्राप्त होने के आधार पर आरबीएल बैंक खाताधारक को कार्ड जारी करेगा। इस प्रकार प्राप्त यह अनुरोध खाता खोलने के समय (खाता खोलने के फॉर्म के माध्यम से), खाता खोलने के बाद के चरण में शाखा को दिए गए पत्र के माध्यम से हो सकता है। ग्राहक अतिरिक्त रूप से एसएमएस/ईमेल/इंटरनेट/मोबाइल बैंकिंग और संपर्क केंद्र या ऐसे किसी भी चैनल, जहां बैंक ग्राहकों के अनुरोध स्वीकार करने का एक विश्वसनीय जरिये की सूचना दे सकते है, के माध्यम से कार्ड के लिए अनुरोध कर सकता है। ग्राहक को कार्ड का वह प्रकार चुनना होगा जिसे वह अपने खाते के लिए रखना चाहता है और कार्ड से संबंधित शुल्क का भुगतान करना होगा। व्यक्तिगत और गैर-व्यक्तिगत ग्राहकों के लिए कार्ड तभी जारी किया जाएगा जब संचालन का तरीका संयुक्त रूप से नहीं रखा जाएगा। बैंक किसी एनआरआई खाते के लिए अधिकार पत्रधारक के अनुरोध पर अपने विवेक से उसे डेबिट कार्ड जारी कर सकता है। यह कार्ड घरेलू उपयोग के लिए होगा और बैंक के शुल्क शेड्यूल के आधार पर शुल्क लिया जाएगा। आवश्यक प्रपत्रों के साथ अपेक्षित दस्तावेज समय-समय पर बदल सकते हैं। इसे आरबीएल बैंक की शाखाओं से लेने/समझाए जाने चाहिए।

आरबीएल बैंक ग्राहकों को अपने डेबिट कार्ड को किसी अलग संस्करण में अपग्रेड करने का विकल्प भी दे सकता है। ऐसे मामले में, ग्राहक के मौजूदा डेबिट कार्ड को ग्राहक द्वारा नए कार्ड के उपयोग के बाद या नया कार्ड जारी होने के 60 दिनों के भीतर ब्लॉक कर दिया जाएगा। इस अपग्रेड के शुल्क समय-समय पर और अलग-अलग मामले में भिन्न हो सकते हैं। ग्राहक द्वारा ऐसा अनुरोध किए जाने से पहले उसे संबंधित मूल्य निर्धारण के बारे में पूर्व-सूचित किया जाएगा।

कार्ड की सक्रियता:

ग्राहक को डेबिट कार्ड निष्क्रिय अवस्था में भेजा जाता है। अपने डेबिट कार्ड को सक्रिय करने के लिए ग्राहक को किसी भी उपलब्ध चैनल अर्थात मोबैंक, इंटरनेट बैंकिंग, एसएमएस आदि के माध्यम से पिन जनरेट करना होगा।

कार्ड जारी करने/पुनः जारी करने के समय पर, कार्ड केवल घरेलू एटीएम और पीओएस के लिए इस्तेमाल हो सकता है। लेन-देन के अन्य सभी तरीके, जैसे कि अंतरराष्ट्रीय, ऑनलाइन और संपर्क रहित, के लिए ग्राहक बैंक द्वारा दी गई अनुमति के अनुसार मोबाइल बैंकिंग, इंटरनेट बैंकिंग, शाखा, आईवीआर आदि जैसे चैनलों का उपयोग करने में सक्षम हो सकते हैं। ग्राहक किसी भी समय लेन-देन के इन तरीकों को चालू/बंद कर सकता है या इनमें से प्रत्येक लेनदेन के लिए लेनदेन की सीमा निर्धारित कर सकता है।

कार्ड के लाभ:

कार्डधारक किसी भी एटीएम/आरबीएल बैंक शाखा से नकद निकाल सकता है/उस तक पहुँच सकता है, व्यापारिक प्रतिष्ठानों में भुगतान कर सकता है (ऑनलाइन या ऑफलाइन), एटीएम पर/आरबीएल बैंक कस्टमर केयर या आरबीएल बैंक द्वारा समय-समय पर निर्दिष्ट ऐसी किसी भी सेवा में कार्ड के उपयोग के माध्यम से अपने खाते की शेष राशि के बारे में जानकारी का पता लगा सकता है, सीमित संख्या में लेनदेन वाला मिनी स्टेटमेंट पा सकता है। कार्ड के उपयोग से ऐसी किसी भी सेवा का लाभ उठाने वाले कार्डधारक आरबीएल बैंक द्वारा निर्धारित और ऐसी सेवाओं के संबंध में समय-समय पर संशोधित किए गए नियमों और शर्तों से बाध्य होंगे। यह कार्ड घरेलू लेनदेन और अंतर्राष्ट्रीय लेनदेन के लिए एटीएम और व्यापारिक प्रतिष्ठानों में उपयोग के लिए मान्य है। हालांकि, यह कार्ड भारत, नेपाल और भूटान में व्यापारिक प्रतिष्ठानों में किसी भी घरेलू लेनदेन के लिए विदेशी मुद्रा में भुगतान के लिए मान्य नहीं है। यह कार्ड, कार्ड पर दर्शाए गए महीने के अंतिम दिन तक वैध है। लेन-देन किए जाने पर, कार्ड से जुड़े प्राथमिक खाते को आरबीएल बैंक द्वारा तुरंत डेबिट कर दिया जाएगा।

व्यक्तिगत पहचान संख्या (पर्सनल आइडेंटिफिकेशन नंबर):

कार्डधारक को कार्ड का उपयोग करने में सक्षम बनाने के लिए, ग्राहक किसी भी उपलब्ध चैनल के माध्यम से डेबिट कार्ड पिन स्वयं जनरेट कर सकता है। आरबीएल बैंक पिन जारी करते समय अधिकतम संभव सीमा तक अत्यधिक एहतियात और सावधानी बरतता है, ताकि कार्डधारक के अलावा किसी और व्यक्ति को इसका पता न लगे। वर्तमान में पिन सेटिंग मैकेनिज्म ग्राहक के मोबाइल से मोबैंक, नेट बैंकिंग, आईवीआर और एसएमएस के माध्यम से प्रारम्भ करके किया जाता

है। इस पिन को बाद में, कार्डधारक द्वारा, अपने जोखिम पर, किसी भी आरबीएल बैंक के एटीएम, मोबैंक, इंटरनेट बैंकिंग, आईवीआर पर या अपने पंजीकृत मोबाइल नंबर से REPIN संदेश भेजकर बदला जा सकता है। कार्डधारक यह स्वीकार करता है, प्रस्तुत करता है और गारंटी देता है कि पिन के उपयोग के साथ कार्ड काम करता है और यह खाते का एक्सेस प्रदान करता है। कार्डधारक पिन के उपयोग, गोपनीयता और सुरक्षा के साथ-साथ ऐसे पिन का उपयोग करके खाते में दर्ज किए गए सभी आदेशों और सूचना परिवर्तनों के लिए अपनी जिम्मेदारी को स्वीकार करता है। कार्डधारक पिन को किसी भी रूप में रिकॉर्ड नहीं करेगा ताकि वह पिन किसी तृतीय पक्ष की जानकारी में न आए। कार्डधारक आरबीएल बैंक को पिन द्वारा प्रमाणित लेनदेन और निर्देशों को पूरा करने के लिए स्पष्ट अधिकार प्रदान करता है और उसे रद्द नहीं करेगा। कार्डधारक के पिन के सत्यापन के माध्यम के अलावा कार्डधारक के द्वारा भेजे गए या कथित रूप से भेजे गए लेनदेन निर्देश की प्रामाणिकता को सत्यापित करने के लिए आरबीएल बैंक का कोई दायित्व नहीं है। पिन की सुरक्षा बनाए रखने के लिए कार्डधारक हर समय सभी उचित कदम उठाएगा। यहां बताए गए प्रावधानों के अधीन और जैसा कि समय-समय पर आरबीएल बैंक द्वारा निर्दिष्ट किया गया है, कार्ड और/या पिन के किसी भअनुचित/धोखाधड़ी/अनधिकृत/डुप्लिकेट/गलत उपयोग के मामले में कार्डधारक आरबीएल बैंक को उत्तरदायी नहीं ठहराएगा। आरबीएल बैंक किसी तृतीय पक्ष के पास कार्ड आने पर या किसी तृतीय पक्ष को पिन की जानकारी लगने के कारण किसी तृतीय पक्ष द्वारा कार्ड के उपयोग/दुरुपयोग से जुड़े किसी भी परिणाम के लिए भी उत्तरदायी नहीं होगा। यदि कोई तृतीय पक्ष खाते सहित की सेवाओं तक अपनी पहुंच प्राप्त करता है, तो उसके लिए कार्डधारक जिम्मेदार होगा और इस तरह के ऐक्सेस और उपयोग या अन्यथा के संबंध में या उसके आधार पर संबंधित तृतीय पक्ष के द्वारा इस तरह के दुरुपयोग / उपयोग से उत्पन्न होने वाली किसी भी देयता, लागत या क्षति के लिए आरबीएल बैंक को क्षतिपूर्ति देगा।

कार्ड की वैधता::

कार्ड पर अंकित माह/वर्ष की अंतिम तिथि तक कार्ड वैध है। कार्डधारक कार्ड की समय-सीमा समाप्त होने पर उसे कई टुकड़ों में काटकर नष्ट करने का वचन देता है। आरबीएल बैंक कार्ड की वैधता समाप्ति पर कार्ड को नवीनीकृत करने का एकमात्र अधिकार सुरक्षित रखता है।

खोए या चोरी हुए कार्ड:

यदि कोई कार्ड खो जाता है या चोरी हो जाता है, तो कार्डधारक को स्थानीय पुलिस में रिपोर्ट दर्ज करवानी पड़ेगी और उसकी एक प्रति आरबीएल बैंक को भेजनी होगी। कार्डधारक आरबीएल बैंक के ग्राहक सेवा केंद्रों को टेलीफोन पर या आरबीएल बैंक की अपनी शाखा को लिखित संचार के माध्यम से या आरबीएल बैंक को स्वीकार्य किसी अन्य तरीके से कार्ड खो जाने की रिपोर्ट कर सकता है।

अधिक जानकारी के लिए, कृपया इस URL पर क्लिक करें: http://bitly.ws/suwH ग्राहक सेवा का संपर्क विवरण आरबीएल बैंक की वेबसाइट पर उपलब्ध कराया गया है। आरबीएल बैंक पर्याप्त सत्यापन के बाद आरबीएल बैंक के कार्य दिवस पर कामकाज के घंटों के दौरान कार्ड को हॉटलिस्ट/ब्लॉक कर देगा। यदि कार्डधारक विदेश में अपना कार्ड खो देता है, तो वह या तो उपरोक्त प्रक्रिया का पालन कर सकता है या वीज़ा/मास्टरकार्ड वैश्विक आपातकालीन सहायता हेल्प लाइन के माध्यम से कार्ड गुम होने की रिपोर्ट कर सकता है; ऐसी सेवाओं के उपयोग का शुल्क कार्डधारक द्वारा वहन किया जाएगा। कार्डधारक कार्ड की सुरक्षा के लिए जिम्मेदार है और इसे सुरक्षित रखने के लिए सभी कदम उठाएगा। जब तक कार्ड को हॉट लिस्टेड/रद्द नहीं किया जाता है, तब तक कार्ड पर लगने वाले सभी शुल्कों के लिए कार्डधारक उत्तरदायी होगा। इसके अलावा, यदि आरबीएल बैंक यह निर्धारित करता है कि उपरोक्त चरणों का पालन नहीं किया गया है, तो खोए या चोरी हुए कार्ड का वित्तीय दायित्व कार्डधारक का रहेगा। कार्डधारक इस तथ्य का संज्ञान लेगा कि कार्ड खो जाने, चोरी हो जाने या क्षतिग्रस्त होने की सूचना कर देने पर और बाद में उसके मिल जाने पर, उसे तुरंत आधा काटकर आरबीएल बैंक को वापस कर दिया जाना चाहिए और इसके दुरुपयोग को रोकने के लिए पर्याप्त सावधानी बरतनी चाहिए।

कार्ड सरेंडर/रिप्लेसमेंट करना:

कार्डधारक को जारी किया गया कार्ड आरबीएल बैंक की संपत्ति रहेगा और अनुरोध पर आरबीएल बैंक को सरेंडर किया जा सकता है। यदि कार्डधारक को अब सेवाओं की आवश्यकता नहीं है या किसी भी कारण से आरबीएल बैंक द्वारा सेवाओं को वापस ले लिया गया है, तो कार्डधारक कार्ड को रद्द करने के लिए आरबीएल बैंक को वापस कर देगा। आरबीएल बैंक, अपने पूर्ण विवेकाधिकार में, कार्डधारकों को गुम/चोरी हुए कार्ड के लिए नए पिन के साथ रिप्लेसमेंट कार्ड जारी कर सकता है।

समाप्ति (टर्मिनेशन):

कार्डधारक किसी भी समय आरबीएल बैंक को लिखित नोटिस देकर साथ ही कार्ड को तिरछे दो टुकड़ों में काटकर वापस कर कार्ड को बंद/समाप्त कर सकता है। आरबीएल बैंक द्वारा विधिवत रूप से स्वीकार किए गए लिखित नोटिस की प्राप्ति तक, लगायें गए सभी शुल्कों के लिए कार्डधारक उत्तरदायी होगा। आरबीएल बैंक किसी भी समय, नोटिस के साथ या बिना सूचना के, आरबीएल बैंक के पूर्ण विवेक की आवश्यकता के अनुसार कार्ड को समाप्त कर सकता है।

उपयोग के लिए दिशानिर्देश:

1. कार्डधारक हर समय यह सुनिश्चित करेगा कि कार्ड सुरक्षित स्थान पर रखा गया है और किसी भी परिस्थिति में किसी अन्य व्यक्ति द्वारा कार्ड का उपयोग करने की अनुमति नहीं दी जानी चाहिए। कार्डधारक कार्ड प्राप्त होने पर तुरंत उस पर हस्ताक्षर करेगा। कार्डधारक को पहले उपयोग के बाद पिन (यदि आरबीएल बैंक द्वारा दिया गया हो) बदलना होगा और कार्ड के सुरक्षित उपयोग के लिए सुरक्षा उपाय के रूप में दूसरा पिन चुनना होगा। कार्डधारक आरबीएल बैंक द्वारा दी गई सभी सुविधाओं और सभी संबंधित शुल्कों के लिए जिम्मेदार होगा और कार्ड और आरबीएल बैंक के साथ सभी व्यवहार के संबंध में सद्भावपूर्वक कार्य करेगा। आरबीएल बैंक कार्डधारक को नोटिस दिए जाने के अधीन कार्ड द्वारा समर्थित लेनदेन के प्रकारों को बदलने का अधिकार सुरक्षित रखता है। कार्डधारक आरबीएल बैंक के द्वारा खाता/कार्ड मेंटेन करने में किसी भी त्रुटि या अनियमितता के बारे में तुरंत आरबीएल बैंक के ग्राहक सेवा केंद्र के माध्यम से आरबीएल बैंक को सूचित करेगा।

2. कार्डधारक 'डु नॉट कॉल' सेवा को सक्रिय करके प्रचार ऑफ़र संदेशों को साझा न करने का विकल्प चुन सकता है।

3. डेबिट कार्ड का उपयोग संबंधित नियामक प्राधिकरणों द्वारा निर्धारित और समय-समय पर अपडेट किए गए किसी भी तरह के या तमाम प्रतिबंधित लेनदेन जिसमें अंतर्देशीय ऑनलाइन फॉरेक्स ट्रेडिंग भी शामिल है, के लिए नहीं किया जाएगा। इस आशय के मौजूदा दिशानिर्देशों का पालन करने की जिम्मेदारी डेबिट कार्ड धारक की है।

अनधिकृत लेनदेन की स्थिति में दायित्व

यदि कार्ड खो जाता है या चोरी हो जाता है या कार्ड से किसी भी तरह की अनधिकृत लेनदेन होती है, तो उस स्थिति में कार्ड धारक को तुरंत आरबीएल बैंक को खो जाने/चोरी होने की सूचना देनी चाहिए। कार्डधारक को तुरंत आरबीएल बैंक के 24 घंटे ग्राहक सेवा केंद्र पर कॉल करके या आरबीएल बैंक की अपनी शाखा को लिखित संचार के माध्यम से या आरबीएल बैंक को स्वीकार्य अन्य तरीके से कार्ड के खो जाने/चोरी होने की सूचना तुरंत देनी चाहिए। कार्डधारक किसी भी अनधिकृत लेनदेन (एटीएम नकद निकासी और ऑनलाइन डेबिट कार्ड के उपयोग को छोड़कर) के लिए, इस सेक्शन के प्रावधानों की सीमा तक और उसके अनुसार किसी भी वित्तीय दायित्व को वहन नहीं करेगा, बशर्ते कि वह आरबीएल बैंक को तुरंत ऐसे अनधिकृत लेनदेन के बारे में लिखित रूप में सूचित करे और कार्डधारक, आरबीएल बैंक की राय में, लापरवाही, धोखाधड़ी या मिलीभगत का दोषी नहीं है। उक्त लाभ कार्डधारक को यहां निहित शर्तों के अधीन उपलब्ध होगा और केवल उस स्थिति में जब निम्नलिखित शर्तें पूरी होती हैं:

1. यदि कार्डधारक द्वारा आरबीएल बैंक की निर्धारित प्रक्रिया के अनुसार कार्ड के खो जाने/चोरी होने की विधिवत सूचना दी गई हो और कार्डधारक द्वारा आरबीएल बैंक को कार्ड के खो जाने/चोरी होने की ऐसी रिपोर्ट की एफआईआर की प्रति प्रस्तुत करने समय; यदि उक्त अनधिकृत लेनदेन आरबीएल बैंक को कार्ड के गुम होने/चोरी होने की रिपोर्ट करने की तारीख से 15 दिनों की अवधि के भीतर किए गए हो;
2. यदि कार्डधारक ने कार्ड के खो जाने/चोरी होने की ऐसी रिपोर्टिंग की तारीख से पूर्व 3 महीने में कार्ड का उपयोग करते हुए कम से कम एक खरीद लेनदेन किया हो; और
3. यदि कार्डधारक ने मोबाइल बैंकिंग और ट्रांजेक्शन एसएमएस सुविधा के लिए आरबीएल बैंक के साथ अपना मोबाइल नंबर पंजीकृत किया हो।

हालांकि, आरबीएल बैंक, अपने विवेकाधिकार पर, कार्डधारक को बीमा कवर के उक्त लाभ से पूरी तरह से मना कर सकता है, या ऐसी पूछताछ/जांच पर होने वाले अतिरिक्त खर्च वसूल सकता है:

1. यदि आरबीएल बैंक, अपनी राय में, उपलब्ध साक्ष्य (कार्डधारक द्वारा प्रदान किए गए और/या किसी और तरह से प्राप्त) के आधार पर यह निर्धारित करता है कि कार्डधारक खाते या कार्ड को संभालने में घोर लापरवाही या धोखाधड़ी कर रहा था (कार्ड या खाता या पिन की सुरक्षा सहित गुम होने या अनधिकृत लेनदेन की रिपोर्ट करना) और/या
2. यदि आरबीएल बैंक, अपनी एकमात्र राय में, यह निर्धारित करता है कि आगे की जांच की आवश्यकता है, जिसमें अनधिकृत लेनदेन और/या व्यापारी प्रकार शामिल हो; और/या
3. यदि कार्डधारक का पूर्व खाता इतिहास असंतोषजनक हो।

कार्ड का बीमा कवर केवल किसी भी दुरुपयोग/अनधिकृत लेनदेन के लिए कवर करता है। कपटपूर्ण लेनदेन साबित होने की स्थिति में कवर की मर्यादा कार्ड के प्रकार पर दी गई बीमा मर्यादा जितनी होगी और उक्त तृतीय पक्ष बीमाकर्ता द्वारा भुगतान किया जाएगा।

ग्राहक की सीमित देयता:

(a) ग्राहक की शून्य देयता

1. शून्य दायित्व के लिए ग्राहक की पात्रता तब होगी जब निम्नलिखित घटनाओं में अनधिकृत लेनदेन होता है:

    i. बैंक की ओर से अंशदायी धोखाधड़ी/लापरवाही/कमी (चाहे ग्राहक द्वारा लेनदेन की सूचना दी गई हो या नहीं)।

ii. तृतीय पक्ष द्वारा उल्लंघन जिसमें गलती न तो बैंक की हो और न ही ग्राहक की हो, बल्कि सिस्टम में कोई कमी रही गई हो और ग्राहक अनधिकृत लेनदेन के विषय में बैंक से संचार प्राप्त करने के तीन कार्य दिवसों के भीतर बैंक को सूचित करता है।

(b) ग्राहक की सीमित देयता

2. ग्राहक निम्नलिखित मामलों में अनधिकृत लेनदेन के कारण होने वाली हानि के लिए उत्तरदायी होगा:

i. ऐसे मामलों में जहां नुकसान किसी ग्राहक द्वारा लापरवाही के कारण होता है, जैसे कि उसने किसी के साथ भुगतान क्रेडेंशियल साझा किए हैं, जब तक ग्राहक बैंक को अनधिकृत लेनदेन की रिपोर्ट नहीं करता है, तब तक का पूरा नुकसान उसे उठाना होगा। अनधिकृत लेनदेन की सूचना देने के बाद होने वाले किसी भी नुकसान का वहन बैंक द्वारा किया जाएगा।

ii. ऐसे मामलों में जिसमें अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग लेनदेन की जिम्मेदारी न तो बैंक की होती है और न ही ग्राहक की, बल्कि सिस्टम में गड़बड़ी की वजह से होती है और ग्राहक की ओर से इस तरह के लेन-देन के बारे में बैंक को सूचित करने में देरी हो जाती है (बैंक से संचार प्राप्त करने के बाद चार से सात कार्य दिवसों तक), ग्राहक की प्रति लेनदेन देयता लेनदेन की वैल्यू या तालिका 1 में उल्लिखित राशि तक सीमित होगी, दोनों में से जो भी कम हो।

तालिका 1	
पैराग्राफ 7 (ii) के तहत ग्राहक की अधिकतम देयता	
खाते का प्रकार	अधिकतम देयता (₹)
• बीएसबीडी खाते	5,000
• अन्य सभी एसबी खाते • प्रीपेड भुगतान साधन और गिफ्ट कार्ड • एमएसएमई के चालू/कैश क्रेडिट/ओवरड्राफ्ट खाते • व्यक्तियों के वार्षिक औसत शेष राशि वाले चालू खाते/नकद क्रेडिट/ओवरड्राफ्ट खाते (धोखाधड़ी की घटना से पहले के 365 दिनों के दौरान)/25 लाख रुपये तक की सीमा • 5 लाख रुपये तक की सीमा वाले क्रेडिट कार्ड	10,000
• अन्य सभी चालू/नकद क्रेडिट/ओवरड्राफ्ट खाते • 5 लाख रुपये से अधिक की सीमा वाले क्रेडिट कार्ड	25,000

इसके अलावा, यदि रिपोर्टिंग में विलंब सात कार्य दिवसों से अधिक का है, तो ग्राहक की देयता बैंक के बोर्ड द्वारा अनुमोदित नीति के अनुसार निर्धारित की जाएगी।

8. ऊपर दिए गए पैराग्राफ 6 (ii) और पैराग्राफ 7 (ii) में मौजूद विवरण के अनुसार, तृतीय पक्ष के उल्लंघन जिसमें गलती न तो बैंक की है और न ही ग्राहक की, बल्कि सिस्टम में कोई गड़बड़ी की वजह से है, ग्राहक की कुल देयता को तालिका 2 में सारांशित किया गया है:

तालिका 2	
ग्राहक की देयता का सारांश	
संचार प्राप्त करने की तिथि से कपटपूर्ण लेनदेन की रिपोर्ट करने में लगने वाला समय	ग्राहक का दायित्व (₹)
3 कार्य दिवसों के भीतर	शून्य देयता
4 से 7 कार्य दिवसों के भीतर	तालिका 1 में उल्लिखित लेन-देन मूल्य या राशि, दोनों में से जो भी कम हो
7 कार्य दिवसों के बाद	बैंक के बोर्ड द्वारा अनुमोदित नीति के अनुसार

तालिका 2 में उल्लिखित कार्य दिवसों की संख्या को संचार प्राप्त करने की तारीख को छोड़कर ग्राहक की होम ब्रांच के कार्यसूची के अनुसार गिना जाएगा। अधिक जानकारी के लिए, कृपया इस URL पर क्लिक करें: http://bitly.ws/svVU

प्रोमोशनल ऑफ़र:

आरबीएल बैंक अपनी वेबसाइट पर तृतीय पक्ष द्वारा आरबीएल बैंक के ग्राहकों को दिए जाने वाले ऑफ़र/उत्पाद/सेवाएं प्रदर्शित करता है और आरबीएल बैंक इनमें से कोई भी ऑफ़र/उत्पाद/सेवाएं खुद प्रदान नहीं करता है। आरबीएल बैंक ग्राहकों के सामने उक्त तृतीय पक्षों के व्यक्त या निहित एजेंट के रूप में कार्य नहीं करता है। आरबीएल बैंक तृतीय पक्ष द्वारा प्रदान किए गए ऑफ़र/उत्पादों/सेवाओं के संबंध में न तो गारंटी देता है और न ही कोई प्रतिनिधित्व करता है। आरबीएल बैंक किसी भी कंपनी / तृतीय पक्ष, उसके एजेंटों या प्रतिनिधियों द्वारा उक्त ऑफ़र / उत्पादों / सेवाओं के लिए प्रदान की जाने वाली सेवाओं / बिक्री / गुणवत्ता / सुविधाओं में किसी भी कमी या अपर्याप्तता के लिए किसी भी तरह से जिम्मेदार या उत्तरदायी नहीं होगा। ग्राहक एतद्द्वारा इस बात से सहमत है कि वह ऐसी किसी भी कार्रवाई, दावों, मांगों, हानियों, क्षतियों, लागतों, शुल्कों और खर्चों के लिए आरबीएल बैंक को जिम्मेदार या उत्तरदायी नहीं ठहराएगा, जो उसे ऑफ़र के

कारण भुगतना पड़ सकता है। आरबीएल बैंक ऐसे किसी भी नुकसान, क्षति, लागत आदि के लिए जिम्मेदार नहीं है जो आपको तृतीय पक्ष की वेबसाइट के विफल होने या बाधित होने की स्थिति में, या आपके एक्सेस से संबंधित किसी अन्य कारण से, एक्सेस करने में असमर्थता, या तृतीय पक्ष की वेबसाइट के उपयोग से हो सकता है। किसी भी प्रश्न, शिकायत, समस्या और/या प्रतिक्रिया के लिए सीधे तृतीय पक्ष के साथ ही निपटना होगा। ऑफ़र/उत्पाद/सेवाएं अन्य प्लेटफार्म पर भी उपलब्ध हो सकती हैं। ऐसे ऑफ़र/उत्पादों/सेवाओं का लाभ उठाने के लिए ग्राहक की भागीदारी पूरी तरह से स्वैच्छिक है।

एक से अधिक खाते:

कार्डधारक इस बात से सहमत है कि यदि उसके आरबीएल बैंक में कई खाते हैं, तो आरबीएल बैंक उन खातों की संख्या तय करेगा, जिन पर कार्ड की सुविधा होगी। कई खातों से जुड़े कार्ड के मामले में, कार्ड से साझा नेटवर्क एटीएम पर किए गए सभी लेनदेन और पीओएस टर्मिनल पर किए गए लेनदेन केवल प्राथमिक खाते पर ही प्रभावित होंगे। आरबीएल बैंक के एटीएम के मामले में, ग्राहक के पास उस खाते को चुनने का विकल्प रहेगा जिससे पैसा डेबिट किया जाना है। आरबीएल बैंक कार्ड के उपयोग से खरीदी गई वस्तुओं या सेवाओं, नकद, फीस, चार्जिस और देय भुगतान के सभी मूल्य के लिए कार्ड से जुड़े खातों से डेबिट करेगा। सभी लेन-देन खाते (खातों), जो कार्ड से जुड़े हुए हैं, के खाता विवरण में दिखाई देंगे।

विवरण (स्टेटमेंट) और रिकॉर्ड:

कार्डधारक आरबीएल बैंक ग्राहक सेवा केंद्र पर कॉल करके अपने लेनदेन का मौखिक या लिखित इतिहास प्राप्त कर सकता है। कार्डधारक आरबीएल बैंक के इंटरनेट बैंकिंग पर ऑनलाइन उपलब्ध खाता विवरण और आरबीएल बैंक के एटीएम पर पिछले 10 लेनदेन के लेनदेन रिकॉर्ड की जांच कर सकता है। कार्डधारक को उपलब्ध करवाए गए किसी भी खाता विवरण पर खाते के लेन-देन/विवरण में कोई अनियमितता या विसंगतियां होने पर, कार्डधारक 15 दिनों के भीतर आरबीएल बैंक को लिखित रूप में सूचित करेगा। यदि आरबीएल बैंक को 15 दिनों के भीतर इसके विपरीत कोई सूचना प्राप्त नहीं होती है तो आरबीएल बैंक यह मान सकता है कि खाता विवरण और लेनदेन सही हैं। कार्डधारक के हितों को सुनिश्चित करने के लिए, आरबीएल बैंक, एटीएम लेनदेन के लिए, स्वविवेक से, अपने एटीएम में कार्ड सुविधाओं का उपयोग करते समय किसी भी व्यक्ति के द्वारा एक्सेस और किसी भी व्यक्ति की उपस्थिति को कैमरे पर या वीडियो टेप पर रिकॉर्ड कर सकता है। आरबीएल बैंक द्वारा कार्डधारक के निर्देशों के इलेक्ट्रॉनिक या डॉक्यूमेंट्री रूप में मेंटेन किए गए सभी रिकॉर्ड और इस तरह के अन्य विवरण (जिसमें किए गए या प्राप्त किए गए भुगतान शामिल हैं, लेकिन इन्हीं तक सीमित नहीं हैं) शर्तों के अनुसार, और ऊपर बताए अनुसार किए गए सभी कैमरा / वीडियो रिकॉर्डिंग कार्डधारक के खिलाफ होने पर, ऐसे निर्देशों और ऐसे अन्य विवरणों का निर्णायक सबूत माना जाएगा।

एटीएम का उपयोग:

एटीएम स्थानों पर गोपनीय पिन की सहायता से कार्ड का उपयोग किया जा सकता है। पिन के उपयोग से किए गए सभी लेनदेन की जिम्मेदारी कार्डधारक की होगी। कार्डधारक इस बात से सहमत है कि उसे आरबीएल बैंक द्वारा निर्धारित की गई एक दिन में प्रति लेनदेन केवल एक निश्चित राशि की नकद निकालने की अनुमति दी जाएगी, भले ही खाते (खातों) में जमा शेष राशि कुछ भी हो। इस राशि की घोषणा आरबीएल बैंक की वेबसाइट पर समय-समय पर की जाएगी। इस सीमा का उल्लंघन करने के किसी भी प्रयास से उसकी कार्ड सुविधा वापस ले ली जा सकती है। जब कार्डधारक एटीएम के माध्यम से लेनदेन पूरा करता है, तो वह प्रिंटेड लेनदेन रिकॉर्ड, यानी लेनदेन पर्ची/एटीएम रसीद प्राप्त करने का विकल्प चुन सकता है। जब कार्डधारक अपने कार्ड का उपयोग करता है, तो उपलब्ध धनराशि इस एटीएम रसीद पर दिखाई जाती है। कार्डधारक को सलाह दी जाती है कि वह एटीएम द्वारा किए गए लेनदेन का रिकॉर्ड अपने पास रखे। कार्डधारक इस बात से सहमत है कि जब खाते में पर्याप्त धनराशि उपलब्ध न हो, तब कार्ड का उपयोग करके निकासी का प्रयास नहीं करेगा। पर्याप्त खाता शेषराशि सुनिश्चित करने का दायित्व पूरी तरह से कार्डधारक पर है।

गैर आरबीएल बैंक एटीएम लेनदेन की अधिकतम संख्या प्रति माह 50 लेनदेन की अनुमति दी जा सकती है, जिसके बाद गैर आरबीएल बैंक एटीएम लेनदेन के लिए कार्ड को अवरुद्ध कर दिया जाएगा और यह सीमित उपयोग बाद के महीने में फिर से कर सकते हैं। ग्राहक कार्ड का उपयोग आरबीएल बैंक के एटीएम पर और ऑनलाइन, पीओएस और संपर्क रहित लेनदेन के लिए जारी रख सकते हैं। सहायता के लिए ग्राहक निकटतम शाखा में जा सकते हैं या 022 61156300 पर कॉल कर सकते हैं।

आरबीएल बैंक अपनी आंतरिक नीतियों और समय-समय पर जारी होनेवाले नियामक दिशानिर्देशों के आधार पर गैर आरबीएल बैंक एटीएम लेनदेन पर अनुमत लेनदेन की संख्या को समय-समय पर पुनरीक्षित करने, संशोधित करने, सुधारने का अधिकार सुरक्षित रखता है।

इन नियमों और शर्तों में निहित कुछ भी होने के बावजूद, यदि किसी भी संदिग्ध या धोखाधड़ी गतिविधि का पता चलता है, तो आरबीएल बैंक, अपने विवेकाधिकार पर ऐसे उपयोग को निलंबित या अवरुद्ध करेगा या ऐसे ग्राहकों/कार्डधारकों द्वारा किए जाने वाले इस तरह के लेनदेन और कार्ड के उपयोग को अवरुद्ध करेगा।

व्यापारी स्थान का उपयोग:

यह कार्ड भारत में घरेलू लेनदेन के लिए और विदेशों में अंतर्राष्ट्रीय लेनदेन (अंतरराष्ट्रीय कार्ड के मामले में) के लिए सभी व्यापारिक प्रतिष्ठानों में स्वीकार्य है, जो वीज़ा / मास्टरकार्ड और / या आरबीएल बैंक द्वारा मान्यता प्राप्त ऐसी अन्य एजेंसियों के लोगो को प्रदर्शित करता है और जिनके पास पीओएस टर्मिनल है। कार्ड केवल इलेक्ट्रॉनिक उपयोग के लिए है जैसा कि पीओएस टर्मिनल से इलेक्ट्रॉनिक रूप से मुद्रित चार्ज स्लिप/बिक्री पर्ची के मामले में होता है। जब भी किसी व्यापारिक प्रतिष्ठान में कार्ड का उपयोग किया जाता है, तो कार्डधारक को बिक्री पर्ची (यदि पिन आधारित लेनदेन नहीं है) पर हस्ताक्षर करना चाहिए और अपनी प्रति अपने पास रखनी चाहिए। बैंक अतिरिक्त शुल्क पर बिक्री पर्ची की प्रतियां प्रदान कर सकता है। कोई भी बिक्री पर्ची जो कार्डधारक द्वारा व्यक्तिगत रूप से हस्ताक्षरित नहीं है, लेकिन जिसे कार्डधारक द्वारा अधिकृत किया गया है ऐसा साबित किया जा सकता है, वह उसकी देयता होगी। यह कार्ड कार्डधारक के हस्ताक्षर की मदद से या व्यापारी स्थानों पर स्थापित पीओएस टर्मिनल की कार्यक्षमता के आधार पर पिन की मदद से संचालित होता हैं। बैंक किसी भी लेन-देन, जो कार्डधारक व्यापारी के साथ कर सकता है जिसमें माल और सेवाओं की आपूर्ति शामिल है, लेकिन यह इन्हीं तक सीमित नहीं है, ऐसे लेनदेन की जिम्मेदारी स्वीकार नहीं करेगा। यदि कार्डधारक को किसी भी व्यापारिक प्रतिष्ठान से संबंधित कोई शिकायत हो, तो कार्डधारक को व्यापारी प्रतिष्ठान के साथ मिलकर मामले का समाधान करना चाहिए और ऐसा करने में विफल रहने पर उसे आरबीएल बैंक के प्रति किसी भी दायित्व से मुक्त नहीं किया जाएगा। हालांकि, कार्डधारक को इस शिकायत के बारे में आरबीएल बैंक को तुरंत सूचित करना चाहिए। आरबीएल बैंक किसी भी व्यापारिक प्रतिष्ठान द्वारा लगाए गए किसी भी अधिभार के लिए और कार्ड से जुड़े खाते से लेनदेन राशि के साथ उसे डेबिट किए जाने के लिए कोई जिम्मेदारी स्वीकार नहीं करता है। भुगतान के लिए, आरबीएल बैंक द्वारा किसी व्यापारी प्रतिष्ठान से प्राप्त कोई भी शुल्क या अन्य भुगतान की मांग निर्णायक सबूत होगा कि इस तरह की मांग पर दर्ज किया गया शुल्क व्यापारी प्रतिष्ठान में उचित रूप से खर्च की गई राशि पर और कार्डधारक द्वारा उस शुल्क या अन्य मांग में संदर्भित कार्ड का उपयोग करने पर लगाया गया था, सिवाय जहां कार्ड खो गया हो, चोरी हो गया हो या धोखाधड़ी से दुरुपयोग किया गया हो, जिसके लिए सबूत देने की जिम्मेदारी कार्डधारक की होगी।

यदि कोई कार्डधारक किसी त्रुटि के कारण या मर्चेंडाइज रिटर्न के कारण पूर्ण लेनदेन को रद्द करना चाहता है, तो व्यापारी को पहले की बिक्री पर्ची को रद्द करना होगा और कार्डधारक को रद्द की गई बिक्री पर्ची की एक प्रति संभालकर रखनी होगी। ऐसे लेन-देन के कारण डेबिट की गई वापसी/रीफंड की स्थिति में कार्डधारक को, मांगे जाने पर, चार्ज स्लिप/बिक्री पर्ची प्रस्तुत करनी होगी।

अंतर्राष्ट्रीय उपयोग:

a) यह कार्ड नेपाल और भूटान में, यानी ऐसी कोई भी मुद्रा जो स्थानीय मुद्रा या भारतीय रुपया न हो, ऐसे विदेशी मुद्रा के लेनदेन के लिए मान्य नहीं है।

b) भारत के बाहर स्थित व्यापारियों पर शुरू किए गए लेनदेन को उन देशों में पालन किए जाने वाले दिशानिर्देशों के आधार पर पिन/अतिरिक्त प्रमाणीकरण के बिना संसाधित किया जा सकता है।

c) अंतर्राष्ट्रीय लेनदेन के लिए, कार्डधारक को भारतीय रिजर्व बैंक के विनिमय नियंत्रण विनियमों के अनुसार ही कार्ड का उपयोग करना होगा। इसका अनुपालन करने में विफलता की स्थिति में, कार्डधारक फॉरेन एक्सचेंज मैनेजमेंट एक्ट 1999 के तहत कार्रवाई के लिए उत्तरदायी है और बैंक या आरबीआई के कहने पर बैंक से कार्ड धारण करने से वंचित किया जा सकता है। कार्डधारक भारतीय रिज़र्व बैंक के विनिमय नियंत्रण विनियमों का पालन नहीं करने से उत्पन्न होने वाले किसी भी/सभी परिणामों के लिए क्षतिपूर्ति करेगा और बैंक को उससे हानिरहित रखेगा।

d) बैंक किसी भी तरह की देनदारी के अधीन नहीं होगा और आरबीआई द्वारा समय-समय पर जारी तथा निर्धारित की गई विदेशी मुद्रा की पात्रता कार्डधारक द्वारा सीमा से बाहर जाने के कारण होने वाले शुल्क की गिरावट से प्रत्यक्ष या अप्रत्यक्ष रूप से होने वाली हानि या क्षति के संबंध में क्षतिपूर्ति के रूप में समझा जाएगा।

e) कार्ड का उपयोग, भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा समय-समय पर निर्धारित की गई विदेशी मुद्रा की पात्रता के भीतर, वास्तविक व्यक्तिगत खर्च से विदेश जाने वाले कार्डधारकों द्वारा किया जा सकता है, बशर्ते विदेश यात्रा के दौरान निकाला गया कुल विनिमय पात्रता से अधिक न हो। विदेशों में खरीदे गए सामान का भारत में आयात बैगेज नियमों/एक्जिम नीति या किसी अन्य लागू नियमों के अधीन होगा। एक्सचेंज की पात्रता यात्रा से पहले बैंक की अधिकृत डीलर शाखाओं से सुनिश्चित की जानी चाहिए। कार्ड का उपयोग प्रेषण को प्रभावी करने के लिए नहीं किया जा सकता है जिसके लिए मौजूदा नियमों के तहत विनिमय जारी करने की अनुमति नहीं है।

f) अनिवासी भारतीय अंतरराष्ट्रीय स्तर पर वैध डेबिट कार्ड रख सकते हैं, बशर्ते भारत/विदेश में इसके उपयोग से उत्पन्न होने वाली सभी बकाया राशि बैंक में खोले गए एनआरई खाते से पूरी की जाएं अन्यथा उन्हें केवल एक घरेलू डेबिट कार्ड जारी किया जाएगा।

g) कार्डधारक इस बात से सहमत है कि विदेशी मुद्रा की निकासी के लिए किए गए प्रत्येक लेनदेन पर बैंक द्वारा निर्धारित सेवा शुल्क लगेगा। यह सेवा शुल्क बिना किसी सूचना के बदला जा सकता है।

h) सभी विदेशी मुद्रा लेनदेन के लिए उपयोग की जाने वाली विनिमय दर वीज़ा/मास्टरकार्ड/रूपे द्वारा तय की जाएगी और कार्डधारक पर बाध्यकारी होगी।

i) डेबिट कार्ड पर अंतर्राष्ट्रीय उपयोग केवल ऐसे लेनदेन के लिए समय-समय पर जारी किए गए मौजूदा नियमों के पालन के अधीन ही उपलब्ध होगा।

j) भारतीय रिजर्व बैंक ("आरबीआई") के मास्टर दिशा-निर्देश/परिपत्र आरबीआई/2017-18/204 तिथि 19 जून, 2018 के अनुसार, निवासी व्यक्तियों को उदारीकृत प्रेषण योजना (एलआरएस) के तहत प्रेषण करने के लिए स्थायी खाता संख्या ("पैन") देना अनिवार्य है।इसी तरह, योजना के तहत हर प्रेषण लेनदेन के लिए निवासी व्यक्ति (लेन-देन करने वाला पक्ष) का पैन विवरण अनिवार्य है। अगर ग्राहक खाता खोलने के समय या बाद में अपना मान्य पैन विवरण प्रस्तुत नहीं कर पाता है, तो नियम के अनुसार, बैंक द्वारा डेबिट कार्ड पर अंतर्राष्ट्रीय लेनदेन की सुविधा नहीं दी जाएगी।

k) प्रतिबंधित आइटम की खरीदारी के लिए अंतर्राष्ट्रीय डेबिट कार्ड का उपयोग इंटरनेट पर या कहीं और नहीं किया जा सकता, जैसे कि लॉटरी टिकट, प्रतिबंधित या गैर-कानूनी पत्रिकाएं, स्वीपस्टेक्स में भागीदारी, कॉलबैक सेवाओं के लिए भुगतान और/या ऐसे आइटम /गतिविधियों के लिए भुगतान जिनके लिए विदेशी मुद्रा के आहरण की अनुमति नहीं है।

l) वित्तीय वर्ष के दौरान भारत में सभी स्रोतों (डेबिट कार्ड सहित) से खरीदे गए या प्रेषित विदेशी मुद्रा की कुल राशि निवासी व्यक्तियों के लिए भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा निर्धारित एलआरएस की समग्र सीमा के भीतर होगी। अगर एलआरएस के तहत अनुमेय सीमा से अधिक प्रेषण किया जाता है, तो आरबीएल बैंक उचित कार्रवाई करने के लिए अधिकृत है जिसमें अंतर्राष्ट्रीय लेनदेन के लिए कार्ड ब्लॉक करना, अतिरिक्त धन का प्रत्यावर्तन आदि शामिल है।

m) सभी डेबिट कार्डों के लिए अंतर्राष्ट्रीय एटीएम लेनदेन पर विदेशी मुद्रा मार्क-अप शुल्क (सरकारी शुल्क शामिल हैं) प्रभार्य है। उपयोग की जाने वाली विनिमय दर, लेनदेन के समय प्रचलित वीज़ा/मास्टर कार्ड विनिमय दर होगी। अंतर्राष्ट्रीय एटीएम लेनदेन पर किसी अन्य बैंक द्वारा लगाए गए अतिरिक्त शुल्क (अगर कोई हो) का दायित्व भी कार्ड धारक का होगा।

देयता से निरसन (एक्सक्लूज़न):

बैंक द्वारा कार्डधारक को कार्ड की सुविधा प्रदान करने पर विचार करते हुए, कार्डधारक एतद्द्वारा सभी कार्यों, दावों, मांगों, कार्यवाहियों, हानियों, क्षतियों, लागतों, प्रभारों और व्ययों की क्षतिपूर्ति करने और आरबीएल बैंक और/या उसके कर्मचारियों को क्षतिपूरित रखने के लिए सहमत है, जो आरबीएल बैंक को किसी भी समय, कार्डधारक को कार्ड की उक्त सुविधा प्रदान करने पर या आरबीएल बैंक के नेकनीयती से कार्य करने और कार्डधारक के निर्देशों पर कार्रवाई करने से राजी या इनकार करने के कारण के परिणामस्वरूप हो सकता है, और विशेष रूप से प्रत्यक्ष या अप्रत्यक्ष रूप से कार्डधारक की लापरवाही, गलती या कदाचार से उत्पन्न हो सकता हैं; कार्डधारक या उसके कर्मचारी या एजेंटों द्वारा किसी भी लेनदेन से संबंधित खाते और/या धोखाधड़ी या बेईमानी से संबंधित नियमों के साथ-साथ

नियमों और शर्तों का उल्लंघन या गैर-अनुपालन। कार्डधारक द्वारा आरबीआई के विनिमय नियंत्रण विनियमों, विदेशी मुद्रा प्रबंधन अधिनियम (फेमा) के उल्लंघन और उसके तहत बनाए गए नियमों और विनियमों और/या किसी भी अन्य अधिनियम / प्राधिकरण के नियमों का अनुपालन न करने से उत्पन्न होने वाले किसी भी और अभी परिणामों की क्षतिपूर्ति कार्डधारक करेगा और आरबीएल बैंक को हानिरहित रखेगा। कार्डधारक कुरियर द्वारा कार्ड/पिन खो जाने पर या ट्रांज़िट में गुम होने के कारण होने वाले किसी भी नुकसान के लिए आरबीएल बैंक की पूरी क्षतिपूर्ति करेगा। पूर्वगामी पर प्रतिकूल प्रभाव डाले बिना, कार्डधारक को प्रत्यक्ष या परोक्ष रूप से होने वाली निम्नलिखित में से किसी भी हानि या क्षति के लिए आरबीएल बैंक का कोई उत्तरदायित्व नहीं होगा:

- आपूर्ति की गई वस्तुओं या सेवाओं की गुणवत्ता में कोई त्रुटि।
- किसी व्यक्ति का कार्ड स्वीकार करने से इनकार करना।
- आरबीएल बैंक के नियंत्रण में न हो ऐसे किसी भी कंप्यूटर टर्मिनल/सिस्टम की खराबी।
- कार्डधारक के अलावा किसी अन्य द्वारा दिए गए लेनदेन निर्देशों को प्रभावित करना।
- कार्डधारक द्वारा आरबीएल बैंक के परिसर में आरबीएल बैंक के नामित कर्मचारियों के अलावा किसी अन्य को कार्ड सौंपना।
- आरबीएल बैंक द्वारा कार्ड पर दी गई एक्सपायरी तिथि से पहले कार्ड की मांग और सरेंडर करने के अपने अधिकार का प्रयोग, चाहे ऐसी मांग और सरेंडर और/या संपादन आरबीएल बैंक द्वारा ही किया गया हो।
- आरबीएल बैंक द्वारा किसी भी कार्ड को टर्मिनेट करने के अपने अधिकार का प्रयोग।
- कार्डधारक के साख, चरित्र और प्रतिष्ठा की हानि जो कथित रूप से कार्ड के पुनः कब्जे और/या, कार्ड रिटर्न के लिए किए गये किसी अनुरोध या किसी भी व्यापारिक प्रतिष्ठान द्वारा कार्ड का स्वीकार करने से इनकार करने के कारण हुई हो।
- आरबीएल बैंक द्वारा प्रकट किए गए किसी भी विवरण में कोई गलत बयानी, गलत प्रस्तुति, त्रुटि या चूक, जब तक कि कानून द्वारा आवश्यक न हो, यदि आरबीएल बैंक को ऐसी कोई प्रक्रिया, सम्मन, आदेश, निषेधाज्ञा, निष्पादन डिस्ट्रैट, लेवी लियन, सूचना या नोटिस प्राप्त करता है, जिसे आरबीएल बैंक कार्डधारक की क्षमता में, या कार्डधारक द्वारा कार्ड पर लेन-देन करने के लिए अधिकृत किए जाने वाले किसी व्यक्ति की क्षमता में मानता है/कहता है, आरबीएल बैंक, अपने विकल्प पर और कार्डधारक या ऐसे अन्य व्यक्ति के प्रति दायित्व के बिना, कार्डधारक को उसके धन का कोई भी हिस्सा प्राप्त करने की अनुमति देने से इनकार कर सकता है, या इस तरह के धन का भुगतान उपयुक्त प्राधिकारी को कर सकता है और लागू कानून के तहत आवश्यक कोई भी अन्य कदम उठा सकता है।

आरबीएल बैंक कार्डधारक के कार्ड से संबंधित कानूनी कार्रवाई के कारण कार्डधारक के खाते से उचित सेवा शुल्क और उसके द्वारा किए गए किसी भी खर्च को बिना सीमा के उचित कानूनी शुल्क सहित काटने का अधिकार सुरक्षित रखता है। कार्ड के रिटर्न का अनुरोध करने वाले किसी भी व्यक्ति द्वारा दिया गया कोई भी विवरण या किसी भी व्यक्ति द्वारा संयुक्त रूप से किया गया कोई भी कार्य; यदि आरबीएल बैंक या आरबीएल बैंक की ओर से कार्य करने वाले किसी व्यक्ति द्वारा कार्डधारक से बकाया देय राशि के निपटान की मांग या दावा किया जाता है, तो कार्डधारक सहमत होता है और स्वीकार करता है कि ऐसी मांग या दावा किसी भी तरह से मानहानि का कार्य या कार्डधारक के चरित्र पर प्रतिकूल प्रभाव डालने वाला या उसे प्रतिबिंबित करने वाला कार्य नहीं होगा। कार्डधारक किसी भी मशीन/यांत्रिक त्रुटि/विफलता के लिए आरबीएल बैंक को क्षतिपूर्ति करने के लिए सहमत है। हालांकि, आरबीएल बैंक किसी तकनीकी त्रुटि / खराबी, जो सीधे आरबीएल बैंक के नियंत्रण में है, के कारण कार्डधारक द्वारा किए गए सभी प्रत्यक्ष नुकसान के लिए उत्तरदायी होगा। हालांकि, आरबीएल बैंक भुगतान प्रणाली की तकनीकी खराबी के कारण होने वाले किसी भी नुकसान के लिए उत्तरदायी नहीं होगा, यदि इसे कार्डधारक द्वारा डिवाइस के डिस्प्ले पर संदेश द्वारा दिया गया था या किसी भी तरह से ज्ञात था/संचारित किया गया था। गैर-निष्पादन या लेन-देन के दोषपूर्ण निष्पादन के मामलों में आरबीएल बैंक की देयता आरबीएल बैंक की नीतियों और लागू कानूनों के अधीन, लेनदेन के मूल मूल्य और उसके ब्याज, यदि कोई हो, तक सीमित रहेगी।

सुविधाएं बढ़ाना/कम करना:

आरबीएल बैंक, अपने विवेक पर, कार्डधारक की सुविधा और उपयोग के लिए कार्डधारक को कार्ड, एटीएम, पीओएस टर्मिनल, इंटरनेट या अन्य और/या अन्य उपकरणों पर साझा नेटवर्क के माध्यम से अधिक सेवाएं उपलब्ध करा सकता है। कार्डधारक द्वारा इन उपकरणों पर किए गए लेनदेन से संबंधित सभी फीस और शुल्क, जो कि आरबीएल बैंक द्वारा समय-समय पर निर्धारित किए गए हो, उसे कार्ड से जुड़े खाते में से डेबिट द्वारा वसूल किया जाएगा। कार्डधारक यह समझता है और सहमत है कि साझा नेटवर्क विभिन्न सेवाओं के लिए अलग-अलग फंक्शनालिटीज़ और सेवा की पेशकश और अलग-अलग शुल्क प्रदान कर सकता है। आरबीएल बैंक, अपने विवेकाधिकार में, किसी भी समय, कार्डधारक को सूचना दिए बिना, भारत के अंदर/बाहर एटीएम/पीओएस टर्मिनल/इंटरनेट/अन्य डिवाइस पर कार्ड और/या उससे संबंधित सेवाओं का उपयोग करने की सुविधा को वापस लेने, बंद करने, रद्द करने, निलंबित/या समाप्त करने का भी हकदार होगा और इस तरह के निलंबन या समाप्ति के परिणामस्वरूप कार्डधारक को होनेवाले किसी भी नुकसान या क्षति के लिए उसके प्रति बैंक का दायित्व नहीं होगा।

संचालन जिम्मेदारियां:

1. यदि गैर-व्यक्तिगत कार्डधारक अपने संचालन के तरीके को संयुक्त रूप से बदलना चाहते हैं, तो कार्डधारक को खाता स्ट्रक्चर में बदलाव के अनुरोध के अलावा कार्ड बंद करने के लिए एक अलग अनुरोध देना होगा। यदि कार्डधारक जो खाते का अधिकृत हस्ताक्षरकर्ता है और त्यागना चाहता है, तो कार्डधारक को खाता स्ट्रक्चर में बदलाव के अनुरोध के अलावा कार्ड बंद करने के लिए अलग अनुरोध देना होगा।
2. कार्डधारक एतद्द्वारा बिना शर्त और अपरिवर्तनीय रूप से आरबीएल बैंक को ऐसे सभी निर्देशों को स्वीकार करने और उसके अनुसार कार्य करने के लिए अधिकृत करता है जो आरबीएल बैंक अपने खातों को संचालित करने के लिए अधिकृत व्यक्तियों से समय-समय पर प्राप्त कर सकते हैं।
3. कंपनी एतद्द्वारा बिना शर्त और अपरिवर्तनीय रूप से आरबीएल बैंक को कंपनी के उपरोक्त पते पर उक्त अधिकृत व्यक्तियों के ध्यान में कार्ड और पिन को कुरियर करने के लिए अधिकृत करती है।
4. कार्डधारक एतद्द्वारा इस बात से सहमत होता है कि यदि वह कार्ड सुविधा का लाभ उठाने का इरादा नहीं रखता है, तो कार्डधारक/अधिकृत व्यक्ति लिखित रूप में इस आशय के बारे में आरबीएल बैंक को सूचित करेंगे।
5. कार्डधारक अपने दिए गए व्यक्तिगत विवरण की सटीकता के लिए जिम्मेदार होंगे। कार्डधारकों को अपने विवरण में किसी भी बदलाव के बारे में तुरंत बैंक को सूचित करना होगा।
6. कार्डधारक एतद्द्वारा स्वीकार करता है, सहमत होता है, पुष्टि करता है और वचन देता है कि कार्ड और पिन को गोपनीय रखने का और कार्डधारक/ उसके अधिकृत व्यक्ति तक सीमित रखने का दायित्व केवल कार्डधारक का है और कार्ड द्वारा/इसके माध्यम से किए गए सभी लेनदेन और खाते से संबंधित जानकारी का ऐक्सेस, कार्डधारक के एकमात्र और पूर्ण जोखिम, जिम्मेदारी और दायित्व पर होगा और आरबीएल बैंक इस पर निगरानी या रिकॉर्ड करने में सक्षम नहीं होगा कि कार्ड के माध्यम से खाते के संबंध में कोई निर्देश उसके लिए अधिकृत व्यक्तियों द्वारा दिया गया है या नहीं और कार्डधारक आरबीएल बैंक को किसी भी लेनदेन, जिसमें कार्ड के माध्यम से खाते से संबंधित जानकारी और उसी से स्थानांतरण/निकासी शामिल है, लेकिन इन्हीं तक सीमित नहीं है, उसके लिए उत्तरदायी या जिम्मेदार नहीं ठहराएगा।
7. कार्डधारक एतद्द्वारा अपरिवर्तनीय रूप से कार्ड के दुरुपयोग से या इसके संबंध में होनेवाले सभी नुकसान, दावों, क्षतियों, कार्यों, मुकदमों, लागतों, शुल्कों और खर्च की क्षतिपूर्ति करने और आरबीएल बैंक को समय-समय पर और आज के बाद हमेशा के लिए क्षतिपूरित रखने के लिए सहमत होता है और आरबीएल बैंक के द्वारा ऐसी सभी कार्रवाई अधिकृत व्यक्तियों से

आरबीएल बैंक को प्राप्त निर्देशों और/या उससे संबंधित या उसके आनुषंगिक किसी भी मामले के अनुसरण में की जा सकती है।

8. कार्डधारक आरबीएल बैंक से ऐसी मांग प्राप्त होने की तारीख से तीन दिनों की अवधि के भीतर बिना किसी विरोध या आपत्ति के आरबीएल बैंक को हुए किसी भी मौद्रिक नुकसान, हानि या क्षति की राशि का भुगतान करने का वचन देता है।

खुलासे:

कार्डधारक एतद्द्वारा सहमत है कि यदि कार्डधारक कार्ड पर देय किसी राशि के भुगतान या पुनर्भुगतान में चूक करता है, तो आरबीएल बैंक और/या भारतीय रिजर्व बैंक (आरबीआई) के पास कार्डधारक और/या उसके निदेशकों/साझेदारों/सह-आवेदकों, जिसे लागू हो, के नाम आरबीएल बैंक या आरबीआई अपने पूर्ण विवेक से जैसे उचित समझे उस तरह से और माध्यम से चूककर्ता के रूप में उनके नाम सहित विवरण का खुलासा करने या प्रकाशित करने का बिना शर्त अधिकार होगा। कार्डधारक एतद्द्वारा आरबीएल बैंक को कार्डधारक के विवरण और पुनर्भुगतान इतिहास की जानकारी और शर्तों से संबंधित और उसमें निहित सभी सूचनाओं या आवश्यक होने पर जैसा कि इसके सहयोगियों/बैंकों/वित्तीय संस्थानों/क्रेडिट ब्यूरो/क्रेडिट रेटिंग एजेंसियों/सांविधिक निकायों को कार्ड के लिए किए गए आवेदन में व्यक्त किया गया हो, उसके आदान-प्रदान, साझा करने या हिस्सा बनाने के लिए अधिकृत करता है और उपरोक्त जानकारी के उपयोग के लिए आरबीएल बैंक / उसके सहयोगियों और उनके एजेंटों को उत्तरदायी नहीं ठहराने का वचन देता है।

शुल्क और प्रभार:

कार्ड के लिए वार्षिक शुल्क बैंक की प्रचलित दर पर आवेदन/नवीकरण पर कार्ड से जुड़े प्राथमिक खाते से डेबिट किया जाएगा। शुल्क धनवापसी योग्य नहीं हैं। कार्डधारक को खाते में हर समय ऐसा न्यूनतम बैलेंस रखना होगा, जैसा कि आरबीएल बैंक समय-समय पर निर्धारित कर सकता है। आरबीएल बैंक को किसी भी समय कार्डधारक से कार्ड जारी करने या फिर से जारी करने के लिए और/या कार्डधारक द्वारा कार्ड से किए गए लेनदेन के लिए फीस/शुल्क लेने का अधिकार है। कार्ड के उपयोग के परिणामस्वरूप देय कोई भी सरकारी शुल्क, ड्यूटी या डेबिट, या कर के भुगतान की जिम्मेदारी कार्डधारक की होगी और यदि आरबीएल बैंक (प्रत्यक्ष या अप्रत्यक्ष रूप से) पर लगाया जाता है, तो आरबीएल बैंक ऐसे शुल्क, ड्यूटी या कर खाते में से डेबिट करेगा। इसके अलावा, साझा नेटवर्क के ऑपरेटर अपने एटीएम/पीओएस टर्मिनल/अन्य डिवाइस के प्रत्येक उपयोग के लिए अतिरिक्त शुल्क लगा सकते हैं, और इस तरह के शुल्क के साथ-साथ अन्य लागू फीस/शुल्क कार्डधारक के खाते से काट लिए जाएंगे। ऐसी सुविधाओं के लिए अलग से सेवा शुल्क, जैसा कि बैंक द्वारा समय-समय पर घोषित किया जा सकता है, लगाया जाएगा और कार्डधारक के खाते से काट लिया जाएगा। यदि खाते में इस तरह का

शुल्क काटने के लिए पर्याप्त धनराशि नहीं हो, तो इस स्थिति में बैंक के पास किसी भी अन्य लेनदेन से इनकार करने का अधिकार है। अधि-आहरित खातों के रूप में वर्गीकृत खातों के मामले में, कार्डधारक को खाते की शेष राशि की स्थिति में तुरंत सुधार करना होगा। ऐसी प्रत्येक स्थिति में जहां खाते से अधिक आहरण हो जाता है, खाते में डेबिट शेष पर लगाए जाने वाले ब्याज के अतिरिक्त एक फ्लैट शुल्क लगाया जा सकता है। यह शुल्क बैंक द्वारा निर्धारित किया जाएगा और समय - समय पर घोषित किया जाएगा। कार्ड के लेन-देन के कारण किसी खाते से अधिक आहरण होने की स्थिति में, बैंक के पास यह अधिकार है कि वह बिना कोई सूचना दिए कार्डधारक के संयुक्त रूप से या एकल रूप से खोले गए किसी अन्य खाते की जमा राशि से इस राशि को सेटऑफ़ कर सकता है। शर्तों में कुछ भी कानूनी रूप से या बैंक और कार्डधारक के बीच समय-समय पर विद्यमान किसी अन्य समझौते के अनुसार बैंक के सेटऑफ़, हस्तांतरण और धन के उपयोग के अधिकार को प्रभावित नहीं करेगा। कार्डधारक आरबीएल बैंक को अपने खाते से कटौती करने के लिए भी अधिकृत करता है, और आरबीएल बैंक को कार्ड के संबंध में कार्डधारक द्वारा देय धन एकत्र करने में होने वाले किसी भी खर्च के लिए क्षतिपूर्ति करता है (बिना किसी सीमा के उचित कानूनी शुल्क सहित)। आरबीएल बैंक अपने विवेक पर न्यूनतम शेषराशि न बनाए रखने के लिए अतिरिक्त/दंडात्मक शुल्क लगा सकता है। न्यूनतम शेष राशि नियम के अलावा आरबीएल बैंक कार्ड के उपयोग के लिए सेवा और अन्य शुल्क लगा सकता है, जिसकी सूचना कार्डधारक को समय-समय पर दी जाएगी। कार्डधारक द्वारा अपने अंतरराष्ट्रीय स्तर पर वैध डेबिट कार्ड के माध्यम से किए गए लेनदेन के मामले में, प्रोसेसिंग फीस, रूपांतरण शुल्क, वीज़ा / मास्टरकार्ड / एनपीसीआई नियमों के अनुसार चार्ज की गई कोई फीस, ऐसे लेनदेन के लिए कोई अन्य सेवा शुल्क आदि को कार्डधारक के खाते की मुद्रा के बराबर, भारत में आरबीएल बैंक के कार्ड से जुड़े खाते से डेबिट किया जाएगा। कार्डधारक आरबीएल बैंक को डेबिट कार्ड से संबंधित सभी शुल्क, जो आरबीएल बैंक द्वारा समय-समय पर निर्धारित किए जाते है, को कार्ड से जुड़े खाते से वसूल करने के लिए अधिकृत करता है। आरबीएल बैंक द्वारा निर्धारित लागू शुल्क और प्रभार का विवरण आरबीएल बैंक की वेबसाइट और/या आरबीएल बैंक की शाखाओं पर प्रदर्शित किया जाएगा। कृपया आज तक के लागू टैरिफ के विवरण के शुल्कों की अनुसूची (https://www.rblbank.com/pdf-pages/service-charges) पर देखें।

माल और सेवाओं की गुणवत्ता:

आरबीएल बैंक मर्चेंडाइज, मर्चेंडाइज की वारंटी या मर्चेंट प्रतिष्ठानों से कार्डधारक द्वारा खरीदी गई या प्राप्त सेवाओं के लिए किसी भी तरह से जिम्मेदार नहीं होगा, जिसमें डिलीवरी में देरी, नोन-डिलीवरी, माल की गैर-प्राप्ति या कार्डधारक द्वारा दोषपूर्ण माल की प्राप्ति शामिल है। यह स्पष्ट रूप से समझा जाना चाहिए कि कार्ड केवल कार्डधारक को सामान खरीदने और/या सेवाओं का लाभ उठाने की सुविधा मात्र है, आरबीएल बैंक माल की गुणवत्ता, वितरण या अन्यथा के बारे में कोई वारंटी नहीं देता है या कोई प्रतिनिधित्व नहीं करता है। व्यापार के संबंध में किसी भी विवाद या दावे का समाधान कार्डधारक को व्यापारी प्रतिष्ठान के साथ करना चाहिए। दावे या विवाद की मौजूदगी से कार्ड धारक को आरबीएल बैंक के सभी शुल्कों का भुगतान करने की उसकी बाध्यता से राहत नहीं मिलेगी और कार्डधारक ऐसे शुल्कों का तुरंत भुगतान करने के लिए सहमत है।

विवाद:

आरबीएल बैंक किसी भी व्यापारिक प्रतिष्ठान द्वारा कार्ड को स्वीकार करने और/या भुगतान करने से इनकार करने के लिए कोई जिम्मेदारी स्वीकार नहीं करता है। किसी व्यापारिक प्रतिष्ठान के साथ लेन-देन से संबंधित विवाद के मामले में, कार्डधारक के हस्ताक्षर वाली शुल्क-बिक्री पर्ची जिस पर कार्ड नंबर अंकित हो, आरबीएल बैंक और कार्डधारक के बीच होने वाली कार्ड धारक की देयता की सीमा के रूप में निर्णायक सबूत होगी। साथ ही, आरबीएल बैंक को यह सुनिश्चित करने की आवश्यकता नहीं होगी कि कार्डधारक ने खरीदे गए/खरीदे जाने वाले सामान को विधिवत प्राप्त कर लिया है या ली गई/प्राप्त की जाने वाली सेवा कार्डधारक की संतुष्टि से प्राप्त कर ली है। यदि खाता विवरण में दर्शाए गए किसी शुल्क के संबंध में कार्डधारक को कोई संदेह है, तो कार्डधारक खाता विवरण की तारीख के 15 दिनों के भीतर आरबीएल बैंक को विवरण की सूचना देगा, ऐसा न करने पर यह माना जाएगा कि सभी शुल्क स्वीकार्य और व्यवस्थित हैं। आरबीएल बैंक अपने विवेकाधिकार पर 15 दिनों से अधिक पुराने शुल्कों पर किसी भी विवाद को स्वीकार कर सकता है। आरबीएल बैंक असहमति की सूचना प्राप्त होने के दो महीने के भीतर खाता विवरण में दर्शाए गए लागू शुल्क के साथ एक पीड़ित कार्डधारक की असहमति को हल करने के लिए वास्तविक और उचित प्रयास करेगा। यदि इस तरह के प्रयास के बाद आरबीएल बैंक यह निर्धारित करता है कि दर्शाया गया शुल्क सही है, तो वह कार्डधारक को बिक्री पर्ची या भुगतान की मांग की प्रति सहित विवरण के साथ सूचित करेगा। साझा नेटवर्क एटीएम लेनदेन के संबंध में किसी भी विवाद का समाधान वीज़ा/मास्टरकार्ड/एनपीसीआई नियमों के अनुसार किया जाएगा। आरबीएल बैंक कार्डधारक के द्वारा साझा नेटवर्क के साथ किए गए किसी भी लेन-देन की जिम्मेदारी स्वीकार नहीं करता है। यदि कार्डधारक को किसी भी साझा नेटवर्क एटीएम से संबंधित कोई शिकायत है, तो कार्डधारक को साझा नेटवर्क के साथ मामले का समाधान करना चाहिए, और ऐसा करने में असफल होने पर उसे आरबीएल बैंक के प्रति किसी भी दायित्व से राहत नहीं मिलेगी। हालांकि, कार्डधारक को तुरंत शिकायत के बारे में आरबीएल बैंक को सूचित करना चाहिए। क्षतिपूर्ती और सुरक्षा नीति के बारे मे अधिक जानने के लिये कृपया https://rb.gy/2m0ir पर क्लिक करें

कानून और अधिकार क्षेत्र:

आरबीएल बैंक और कार्डधारक सहमत हैं कि शर्तों से उत्पन्न होने वाली कोई भी कानूनी कार्रवाई या कार्यवाही भारत में मुंबई में अदालतों या ट्रिब्यूनल में लाई जाएगी और अपरिवर्तनीय रूप से खुद को उस अदालत या न्यायाधिकरण के अधिकार क्षेत्र में प्रस्तुत किया जाएगा। आरबीएल बैंक चाहे तो, हालांकि, अपने पूर्ण विवेकाधिकार में, इन नियमों और शर्तों से होनेवाली कोई भी कानूनी या कार्यवाही किसी भी अन्य अदालत, न्यायाधिकरण या अन्य उपयुक्त मंच में शुरू कर सकता हैं, और

कार्डधारक उस अधिकार क्षेत्र के लिए सहमति देता है। इन शर्तों को भारत के कानूनों के अनुसार नियंत्रित और समझा जाएगा।

परिवर्तनों की सूचना:

आरबीएल बैंक के पास कार्ड पर दी जाने वाली कोई भी शर्त, सुविधा और लाभ, जिसमें बिना किसी सीमा के, ब्याज शुल्क या दरों को प्रभावित करने वाले परिवर्तन और गणना के तरीके भी शामिल हैं, में संशोधन या जोड़ने का पूर्ण अधिकार होगा।

कार्डधारक इन संशोधित शर्तों के तहत लगने वाले सभी शुल्कों और अन्य सभी दायित्वों के लिए, जब तक कि कार्ड के तहत सभी राशियों का पूरा भुगतान नहीं किया जाता है तब तक उत्तरदायी होगा। आरबीएल बैंक संशोधित शर्तों को आरबीएल बैंक की वेबसाइट पर होस्ट करके या आरबीएल बैंक द्वारा समय-समय पर तय किए गए किसी अन्य तरीके से सूचित कर सकता है। ग्राहक इन नियमों और शर्तों की नियमित रूप से समीक्षा करने के लिए जिम्मेदार होगा, जिसमें आरबीएल बैंक की वेबसाइट पर पोस्ट किए गए संशोधन शामिल हैं। यदि कार्डधारक शर्तों में बदलाव के परिणामस्वरूप कार्ड को बंद करना चाहता है, तो वह आरबीएल बैंक की वेबसाइट पर संचार/संशोधित शर्तों को अपलोड करने की तारीख से दो महीने की अवधि के भीतर ऐसा कर सकता है। हालांकि, ऐसी संशोधित शर्तों की अधिसूचना के बाद भी कार्ड का उपयोग जारी रखने पर उन्हें संशोधित शर्तें स्वीकार है ऐसा माना जाएगा। नियम और शर्तों में किया गया कोई भी बदलाव कार्डधारक को पूर्वोक्त तरीके से उनके लागू होने की तारीख से एक महीने पहले सूचित किया जाएगा।

इंटरनेट वेबसाइट का उपयोग:

कार्डधारक द्वारा कार्ड का उपयोग (जब तक कि आरबीएल बैंक द्वारा किसी भी तरह से सूचित नहीं किया जाता है) भारत और विदेशों में सभी इंटरनेट वेबसाइटों पर तब किया जा सकता है जब कार्ड सिर्फ घरेलू उपयोग वाला कार्ड न हो। लेन-देन की राशि कार्ड से जुड़े खाते से तुरंत डेबिट कर दी जाती है। कार्ड का संचालन कार्ड नंबर, समाप्ति तिथि, कार्ड सत्यापन मूल्य (सीवीवी), सुरक्षा अंक और वन टाइम पासवर्ड (ओटीपी) की मदद से होता है। बैंक किसी भी लेन-देन के लिए जिम्मेदारी स्वीकार नहीं करेगा, कार्डधारक इंटरनेट पर वेबसाइट के माध्यम से माल और सेवाओं की आपूर्ति समेत असीमित व्यवहार कर सकता हैं। यदि कार्डधारक को इंटरनेट वेबसाइट के माध्यम से किए गए किसी भी लेन-देन के संबंध में कोई शिकायत है, तो मामले को कार्डधारक द्वारा व्यापारी के साथ सुलझाया जाना चाहिए और ऐसा करने में विफलता उसे बैंक के प्रति किसी भी दायित्व से मुक्त नहीं करेगी। हालांकि, कार्डधारक को इस शिकायत के बारे में बैंक को तुरंत सूचित करना चाहिए। बैंक इंटरनेट पर किसी भी वेबसाइट द्वारा लगाए गए किसी भी अधिभार और उसे लेनदेन राशि के साथ कार्डधारक के खाते में से डेबिट किए जाने के लिए कोई जिम्मेदारी स्वीकार नहीं करता है। भुगतान के लिए बैंक द्वारा इंटरनेट पर वेबसाइट से प्राप्त कोई भी शुल्क या अन्य

भुगतान मांग निर्णायक सबूत होगा कि इंटरनेट वेबसाइट पर इस तरह की मांग पर दर्ज किया गया शुल्क कार्डधारक द्वारा उचित रूप से खर्च किया गया था, सिवाय इसके कि कार्ड खो गया हो, चोरी हो गया हो या धोखाधड़ी से दुरुपयोग किया गया हो। उसके लिए सबूत देने की जिम्मेदारी कार्डधारक की होगी। यदि कोई कार्डधारक किसी त्रुटि के कारण या मर्चेंडाइज रिटर्न के कारण एक संपन्न हुए लेनदेन को रद्द करना चाहता है, तो इंटरनेट वेबसाइट पर पिछले लेनदेन को रद्द कर दिया जाना चाहिए और रद्द की गई रसीद की इलेक्ट्रॉनिक प्रति कार्डधारक के पास संभालकर रखी जानी चाहिए। ऐसे लेनदेन के कारण डेबिट राशि का रिवर्सल/रीफंड मैन्युअल रूप से प्रोसेस किया जाएगा और रद्द की गई रसीद की इलेक्ट्रॉनिक प्रति मांगे जाने पर कार्डधारक द्वारा प्रस्तुत की जानी चाहिए।

बीमा लाभ:

कार्डधारक को कार्ड के लिए आरबीएल बैंक द्वारा समय-समय पर बीमा कंपनी के साथ गठजोड़ के माध्यम से विभिन्न बीमा लाभों की पेशकश की जा सकती है। कार्डधारक विशेष रूप से स्वीकार करता है कि वह आरबीएल बैंक को इस तरह के बीमा कवर से उत्पन्न होने वाले या उसके संयोजन में किसी भी मामले के लिए जिम्मेदार नहीं ठहराएगा, चाहे वह इस तरह के बीमा कवर में किसी कमी या दोष के संबंध में हो, वसूली या मुआवजे के भुगतान के संबंध में हो, दावों के प्रोसेसिंग या समाधान के संबंध में हो या किसी भी तरह से हो। साथ ही, ऐसे सभी मामलों को सीधे बीमा कंपनी को संबोधित और उसके साथ हल किया जाना चाहिए। दावे के निपटान के लिए बीमा कंपनी पूर्ण रूप से उत्तरदायी होगी। इसके अलावा, कार्डधारक इस बात से भी सहमत है कि आरबीएल बैंक किसी भी समय (अपने विवेकाधिकार में और कार्डधारक को कोई नोटिस दिए बिना या उसका कोई कारण बताए बिना) ऐसे बीमा कवर के लाभ को निलंबित, वापस ले सकता है या रद्द कर सकता है, और आरबीएल बैंक पर इस लाभ को जारी रखने के लिए कोई बाध्यकारी दायित्व नहीं रहेगा। अपने डेबिट कार्ड पर बीमा कवर के बारे में अधिक जानने के लिए, कृपया इस URL पर क्लिक करें:https://bit.ly/3ngE9p0

जिम्मेदारियां:

- ग्राहक को यह स्वीकार करना चाहिए और बिना शर्त स्वीकार करना चाहिए कि ग्राहक द्वारा डेबिट कार्ड नंबर, क्रेडिट कार्ड नंबर, नेट बैंकिंग आईडी और पासवर्ड, पिन, सीवीवी नंबर, मोबाइल बैंकिंग ऐप (MoBank) आदि जैसी महत्वपूर्ण जानकारी के साथ समझौता करने के कारण खाते के दुरुपयोग/अनधिकृत उपयोग के परिणामस्वरूप यदि ग्राहक को नुकसान होता है और/या यदि ग्राहक सुरक्षा और गोपनीयता आवश्यकताओं का पालन करने में विफल रहता है, तो बैंक को किसी भी तरह से जिम्मेदार/उत्तरदायी नहीं ठहराया जाएगा।
- ग्राहक कंप्यूटर/इलेक्ट्रॉनिक्स/डिजिटल मशीनरी और चैनलों आदि की सदस्यता लेते समय इसके बारे में पूरी तरह से कार्यसाधक ज्ञान होने की पुष्टि करता है और गारंटी देता हैं।

- ग्राहक को ऊपर सूचीबद्ध इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग चैनलों के उपयोग में शामिल जोखिमों, जिम्मेदारियों और देयता के बारे में पता होना चाहिए और उचित सोच-विचार के बाद बैंक से वह सुविधा प्राप्त की है।
- ग्राहक इलेक्ट्रॉनिक उपकरणों जैसे कि, सेल्युलर फोन या इलेक्ट्रॉनिक उपकरण/हार्डवेयर/एप्लिकेशन, लैपटॉप, टैबलेट आदि की सलामती और सुरक्षा सुनिश्चित करने के लिए जिम्मेदार होगा और ऐसे उपकरणों के किसी भी दुरुपयोग या अनधिकृत पहुंच के मामले में पूरी जिम्मेदारी/दायित्व लेना होगा।
- ग्राहक को सार्वजनिक डोमेन से एसएमएस, ईमेल, पत्र, फोन कॉल, अलर्ट आदि के माध्यम से किसी भी डेटा या सूचना, जो उनके लिए अभिप्रेत नहीं है, प्राप्त होने पर तुरंत बैंक को सूचित करना चाहिए और इस तरह के डेटा का दुरुपयोग नहीं करना चाहिए।
- ग्राहक को आईडी, पासवर्ड, पिन, एमपिन, कार्ड विवरण आदि सहित खाता क्रेडेंशियल्स की सुरक्षा सुनिश्चित करने के लिए सभी संभव कदम उठाने चाहिए और कभी भी किसी के साथ साझा नहीं करना चाहिए।
- आरबीएल बैंक के प्रतिनिधि ग्राहक को कार्ड विवरण, सीवीवी, पिन और ओटीपी मांगने के लिए कभी भी कॉल नहीं करेंगे। आपसे अनुरोध है कि इसे किसी के साथ साझा न करें।
- डेबिट कार्ड के किसी भी संदिग्ध दुरुपयोग/अनधिकृत उपयोग के मामले में, ग्राहक को आरबीएल बैंक के कस्टमर केयर 18001238040 पर कॉल करके तुरंत डेबिट कार्ड को ब्लॉक करवाना होगा।
- यदि ग्राहक द्वारा किसी धोखेबाज के साथ कोई जानकारी साझा की जाती है, तो बैंक उसके लिए उत्तरदायी नहीं होगा।
- अधिक जानकारी के लिए कृपया आरबीएल बैंक की वेबसाइट पर विस्तृत डेबिट कार्ड से जुड़े नियम और शर्तें देखें।
- ग्राहक को अपने कार्ड के दुरुपयोग/चोरी/खोने के मामले में निर्धारित प्रक्रिया के अनुसार इलेक्ट्रॉनिक चैनल से पंजीकरण रद्द करने के लिए तत्काल कार्रवाई करनी चाहिए।
- खाते के किसी भी संदिग्ध दुरुपयोग/अनधिकृत उपयोग के मामले में ग्राहक को दिए गए किसी भी माध्यम का उपयोग करते हुए तुरंत बैंक को सूचित करना चाहिए।
- ग्राहक स्वीकार करता है कि यूजर आईडी, मोबाइल ऐप और/या पंजीकृत मोबाइल फोन नंबर/ईमेल आईडी से उद्भव होने वाले और एम-पिन/ओटीपी/पासवर्ड/सीवीवी के उपयोग से अधिकृत होने वाले किसी भी वैध लेनदेन को ग्राहक द्वारा विधिवत रूप से शुरू और निष्पादित किया गया माना जाएगा।

ग्राहक शिकायत निवारण

हम समझते हैं कि आपकी शिकायतें हमारे लिए अपनी गलतियों से सीखने का अवसर हैं। हम सभी शिकायतों का निष्पक्ष रूप से, सत्यनिष्ठा के साथ, और कठोर मानकों और समय-सीमा के साथ

निपटते हैं। प्रतिस्पर्धी बैंकिंग के वर्तमान परिदृश्य में, ग्राहक सेवा में उत्कृष्टता निरंतर व्यापार वृद्धि के लिए सबसे महत्वपूर्ण साधन है। ग्राहकों की शिकायतें किसी भी कॉर्पोरेट इकाई के व्यावसायिक जीवन का हिस्सा होती हैं। सेवा संगठन के रूप में, ग्राहक की सेवा और ग्राहकों की संतुष्टि हमारा मुख्य फोकस है। हम मानते हैं कि न केवल नए ग्राहकों को आकर्षित करने के लिए, बल्कि मौजूदा ग्राहकों को बनाए रखने के लिए भी त्वरित और कार्यक्षम सेवा प्रदान करना आवश्यक है। हमारा बैंक बहुत सारी पहलें लाया हैं जो बेहतर ग्राहक सेवा प्रदान करने के लिए उन्मुख हैं और ग्राहकों को "आउट सर्व" की व्यू से बेहतर शिकायत निवारण तंत्र प्रदान करते हैं। विवरण के लिए आप नीचे दिए गए लिंक पर क्लिक करके हमारी ग्राहक शिकायत निवारण नीति देख सकते हैं।

ग्राहक शिकायत निवारण नीति

बैंक ने आपकी शिकायत के निवारण के लिए आंतरिक वृद्धि मैट्रिक्स तैयार किया है जिसे इस लिंक पर क्लिक करके देखा जा सकता है: http://bitly.ws/suvN

अन्य विवरण

समर्पित हेल्पलाइन:- 1800120616161

ग्राहक सेवा: 022 6115 6300

समर्पित ईमेल आईडी:- Customercare@rblbank.com

डेबिट कार्ड के खोने, चोरी होने या अनधिकृत उपयोग की रिपोर्ट करने के लिए, कृपया +91 22 61156300 या 1800120616161 पर कॉल करें या मोबैंक में लॉग इन करें और "मैनेज यॉर कार्ड" पर जाएं या नेट बैंकिंग पर रिक्वेस्ट्स पर जाएं और अपने कार्ड को ब्लॉक करें। अधिक जानकारी के लिए, कृपया इस URL पर क्लिक करें: http://bitly.ws/suwH

अस्वीकरण (खंडन):

आरबीएल बैंक, अपने विवेकाधिकार पर, अपने उत्पादों/सेवाओं के संबंध में, आवश्यक या जरूरी शर्तों पर बाहरी सेवा प्रदाता/ओं या एजेंट/टों की सेवाओं का उपयोग कर सकता है।

कार्ड का इस्तेमाल: यदि किसी भी कारण से कार्ड को वांछित तरीके से इस्तेमाल नहीं कर पा रहे हो, या यदि एटीएम नष्ट हो गया हो या बिजली चली जाने के कारण काम नहीं कर रहा हो, एटीएम में नकदी की अस्थायी कमी हो या कोई अन्य कारण हो, बैंक को किसी भी परिस्थिति में कार्डधारक के प्रति उत्तरदायी नहीं ठहराया जाएगा। बैंक इसके परिणामस्वरूप होने वाले किसी भी नुकसान या क्षति के लिए उत्तरदायी नहीं होगा।

दायित्व की सीमा: आरबीएल बैंक किसी भी स्थिति में आरबीएल बैंक की वेबसाइट से या उसके उपयोग से या किसी भी ग्राहक द्वारा उपयोग करने में असमर्थता के संबंध में होने वाले अमर्यादित प्रत्यक्ष या अप्रत्यक्ष, विशेष, आकस्मिक, या परिणामी नुकसान, हानि, खर्च सहित या प्रदर्शन, त्रुटि,

चूक, रुकावट, दोष, संचालन या प्रसारण में देरी, कंप्यूटर वायरस या लाइन या सिस्टम विफलता जैसी किसी भी विफलता के संबंध में कोई भी नुकसान के लिए उत्तरदायी नहीं होगा।

- ग्राहक मोबाइल कनेक्शन/सिम कार्ड/मोबाइल फोन, जिसके माध्यम से इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग सुविधा का लाभ उठाया गया हो, के संबंध में सभी वाणिज्यिक नियमों और शर्तों का कानूनी रूप से अनुपालन के लिए उत्तरदायी और जिम्मेदार होगा, और बैंक इस संबंध में किसी भी जिम्मेदारी को स्वीकार नहीं करता है।
- यह ग्राहक की जिम्मेदारी है कि वह मोबाइल नंबर, ईमेल आईडी, पता आदि के संपर्क विवरण में किसी भी बदलाव के बारे में आरबीएल बैंक को सूचित करे और बैंक द्वारा निर्धारित की गई प्रक्रिया के अनुसार ऐसी जानकारी को बैंक के रिकॉर्ड में अपडेट करवाए। ग्राहक को बैंक के नियमों और शर्तों का पालन करना होगा।
- यदि बैंक द्वारा निर्धारित किसी भी नियम और शर्तों का उल्लंघन पाया जाता है, तो बैंक के पास डेबिट कार्ड को ब्लॉक करने / वापस लेने का अधिकार है।