

RBL बैंक मल्टी वॉलेट कार्ड और खर्च प्रबंधन समाधान – नियम और शर्तें

यह पेट्रोल प्रीपेड कार्ड आपको आरबीएल बैंक लिमिटेड द्वारा जारी किया गया है, जिसका पंजीकृत कार्यालय शाहूपुरी, कोल्हापुर – 416 001 में है और कॉर्पोरेट कार्यालय वन वर्ल्ड सेंटर, टॉवर 2B, 6वीं मंजिल, 841, सेनापति बापट मार्ग, लोअर परेल, मुंबई – 400 013 में स्थित है ("बैंक")।

नियम और शर्तें:

ये नियम और शर्तें RBL बैंक के रीलोडेबल प्लेटिनम प्रीपेड कार्ड ("कार्ड") की खरीद और उपयोग को नियंत्रित करती हैं। कॉर्पोरेट और कार्डधारक (जैसा कि नीचे परिभाषित किया गया है) इन नियमों और शर्तों का पालन करने और इनका अनुपालन करने के लिए सहमत हैं।

यह कार्ड बैंक के कॉर्पोरेट ग्राहक ("कॉर्पोरेट") द्वारा कार्डधारक को एक व्यावसायिक समझौते के तहत उपलब्ध कराया गया है। कार्डधारक और कॉर्पोरेट को सामूहिक रूप से "उपयोगकर्ता" कहा जाएगा। उपयोगकर्ता यह सुनिश्चित करेंगे कि वे भारतीय रिज़र्व बैंक / बैंक / किसी अन्य सक्षम प्राधिकरण / वैधानिक या विनियामक निकाय द्वारा जारी सभी अधिसूचनाओं / दिशानिर्देशों / परिपत्रों का पालन करें। यदि कार्डधारक इन नियमों और शर्तों को स्वीकार नहीं करता है, तो उसे कार्ड का उपयोग नहीं करना चाहिए और तुरंत कार्ड बैंक को वापस कर देना चाहिए। यदि कार्डधारक कार्ड को कॉर्पोरेट को लौटाता है, तो कॉर्पोरेट को तुरंत बैंक को इसकी सूचना देनी होगी।

लागूता:

ये नियम और शर्तें लागू कानून के अतिरिक्त हैं और बैंक की विभिन्न सेवाओं जैसे इंटरनेट बैंकिंग और फोन बैंकिंग के माध्यम से उत्पादों और सेवाओं के उपयोग पर भी लागू होंगी। कृपया ध्यान दें कि यह कार्ड स्थानांतरण योग्य नहीं है। प्रत्येक कार्डधारक को केवल एक कार्ड रखने और संचालित करने की अनुमति है।

1. परिभाषाएँ:

- **"लागू कानून"** का अर्थ है कोई भी प्रासंगिक अधिनियम, कानून (सामान्य कानून सहित), विनियमन, अधिसूचना, नियम, दिशानिर्देश, संधि, निर्णय, आदेश, डिक्री, स्वीकृति, निर्देश, आवश्यकता या कोई अन्य प्रतिबंध जो किसी नियामक, न्यायिक, वैधानिक प्राधिकरण, या NPCI द्वारा जारी किया गया हो।
- **"आवेदन पत्र"** का अर्थ है वह आवेदन जो कॉर्पोरेट द्वारा बैंक को कार्ड प्राप्त करने के लिए प्रस्तुत किया गया है।
- **"एटीएम"** का अर्थ है Visa/MasterCard/RuPay या किसी अन्य कार्ड नेटवर्क से सक्षम भारत में स्थित स्वचालित टेलर मशीनें।
- **"उपलब्ध राशि"** का अर्थ है किसी भी समय कार्ड में उपलब्ध वह राशि, जो कार्ड खाते में लोड/जमा की गई राशि से घटाकर उपयोग की गई राशि के बाद बची हो। "उपयोग की गई राशि" का अर्थ है वह राशि जो कार्ड का उपयोग करके लेन-देन में खर्च की गई हो; और खर्च जो बैंक द्वारा कार्ड खाते पर लगाए गए हों।

- **"RBL बैंक लिमिटेड रीलोडेबल प्रीपेड कार्ड" या "कार्ड"** का अर्थ है एक प्रीपेड मास्टरकार्ड/वीज़ा/रुपे कार्ड जो इन शर्तों के अनुसार जारी किया गया हो।
- **"कार्ड खाता"** का अर्थ है वह खाता जो कॉर्पोरेट के नाम पर बैंक में कार्ड के उपयोग के उद्देश्य से खोला और संचालित किया गया हो।
- **"कैश लिमिट"** का अर्थ है वह अधिकतम नकद राशि जो कार्डधारक किसी भी दिन या बैंक द्वारा निर्धारित अवधि में एटीएम से निकाल सकता है, बशर्ते कि यह राशि कार्ड में लोड की गई राशि से अधिक न हो। बैंक कॉर्पोरेट के अनुरोध पर या अपने विवेक से नकद निकासी सेवा को अक्षम या सीमा को संशोधित कर सकता है।
- **"कार्डधारक"** का अर्थ है वह व्यक्ति जिसे कॉर्पोरेट के अनुरोध पर बैंक द्वारा कार्ड जारी किया गया हो और जो कार्ड रखने और उपयोग करने के लिए अधिकृत हो।
- **"शुल्क"** का अर्थ है वे शुल्क जो कार्डधारक को देय हैं, जिनमें वे शुल्क भी शामिल हैं जो समय-समय पर बैंक द्वारा संशोधित किए जा सकते हैं।
- **"चार्ज स्लिप"** का अर्थ है वह वाउचर जो कार्ड का उपयोग करके स्वाइप मशीन/POS पर लेन-देन करने के बाद प्रिंट होता है। इसमें लेन-देन की राशि, समय, दिनांक, स्थान आदि का विवरण होता है।
- **"कस्टमर केयर सेंटर"** का अर्थ है बैंक द्वारा प्रदान की गई फोन बैंकिंग सेवा, जो सभी प्रीपेड ग्राहकों के लिए उपलब्ध होती है।
- **"मर्चेन्ट प्रतिष्ठान"** का अर्थ है भारत में स्थित वे प्रतिष्ठान जो मास्टरकार्ड/वीज़ा/रुपे कार्ड स्वीकार करते हैं, जैसे कि दुकानें, रेस्टोरेंट, होटल, एयरलाइंस, एटीएम आदि।
- **"पर्सनल आइडेंटिफिकेशन नंबर (PIN)"** का अर्थ है वह गुप्त व्यक्तिगत पहचान संख्या जो बैंक द्वारा कार्डधारक को दी जाती है और जिसे कार्डधारक अपनी पसंद के अनुसार बदल सकता है।
- **"POS/EDC"** का अर्थ है पॉइंट ऑफ सेल/इलेक्ट्रॉनिक डेटा कैप्चरिंग मशीनें जो मर्चेन्ट प्रतिष्ठानों पर कार्ड लेन-देन को संसाधित करती हैं।
 - **"स्टेटमेंट"** का अर्थ है वह विवरण जो बैंक द्वारा कार्डधारक को प्रदान किया जाता है, जिसमें कार्ड से किए गए वित्तीय लेन-देन और कार्ड खाते में शेष राशि का विवरण होता है।
 - **"शुल्क अनुसूची"/"टैरिफ परिशिष्ट"** का अर्थ है वह परिशिष्ट जिसमें कार्ड पर दी जाने वाली सेवाओं के लिए लागू शुल्कों का विवरण होता है।
 - **"लेन-देन निर्देश"** का अर्थ है वह निर्देश जो कार्डधारक द्वारा बैंक को सीधे या परोक्ष रूप से दिया जाता है, ताकि कार्ड पर कोई लेन-देन किया जा सके।
 - **"ऑनलाइन लेन-देन"** का अर्थ है इंटरनेट के माध्यम से वस्तुओं और सेवाओं की खरीद-बिक्री या धन/डेटा का स्थानांतरण।

2. व्याख्या (Interpretation):

- a) सभी एकवचन संदर्भ बहुवचन को भी शामिल करते हैं और इसके विपरीत भी लागू होता है। शब्द "शामिल करता है" का अर्थ "बिना किसी सीमा के" माना जाएगा।
- b) किसी भी लिंग को दर्शाने वाले शब्द अन्य लिंग को भी शामिल करते हैं।

- c) किसी भी अधिनियम, अध्यादेश या अन्य कानून का संदर्भ उसमें लागू सभी नियमों, उपकरणों, समेकनों, संशोधनों, पुनः अधिनियमों या प्रतिस्थापन को भी शामिल करता है।
- d) सभी शीर्षक, बोल्ड टाइपिंग और इटैलिव्स (यदि कोई हो) केवल संदर्भ की सुविधा के लिए डाले गए हैं और इनका नियमों और शर्तों के अर्थ या व्याख्या पर कोई प्रभाव नहीं पड़ता।
- e) VISA/MasterCard/Rupay विनियमों का संदर्भ उनके द्वारा अपने नेटवर्क के सभी सदस्य बैंकों को जारी किए गए दिशानिर्देशों से है।

3. पात्रता मानदंड (Eligibility Criteria):

- a) केवल वे कर्मचारी जो कॉर्पोरेट से संबंधित हैं और जिन्होंने कम से कम 18 वर्ष की आयु प्राप्त कर ली है, वे भारत में केवल भारतीय रुपये में लेन-देन के लिए कार्ड का उपयोग कर सकते हैं।
- b) कार्ड को पंजीकृत करने, बनाने और उपयोग करने के लिए, बैंक कॉर्पोरेट से कार्डधारक की कुछ व्यक्तिगत जानकारी जैसे नाम, पता, मोबाइल नंबर, ईमेल पता, जन्म तिथि, पसंदीदा भाषा आदि मांग सकता है। कॉर्पोरेट यह सुनिश्चित करेगा कि उसके पास कार्डधारक की जानकारी बैंक के साथ साझा करने की सहमति हो।
- c) कोई भी व्यक्ति या संस्था अपनी पहचान, आयु, अन्य जनसांख्यिकीय जानकारी, निवास, स्वामित्व, व्यवसाय की प्रकृति या अन्य जानकारी को जानबूझकर या अनजाने में गलत तरीके से प्रस्तुत नहीं करेगा और गलत तरीके से PPI (Prepaid Payment Instruments) का उपयोग नहीं करेगा।
- d) बैंक कार्डधारक की पहचान सत्यापित/प्रमाणित करने के लिए आगे पूछताछ कर सकता है। इस संबंध में, कॉर्पोरेट/कार्डधारक यह सुनिश्चित करने के लिए जिम्मेदार होगा कि दी गई व्यक्तिगत जानकारी हर समय सत्य, सटीक, सही और पूर्ण हो।

4. कार्ड की विशेषताएँ और प्रतिबंध (Features and Restrictions on the Card):

- a) यह कार्ड स्थानांतरण योग्य नहीं है और जारी करते समय इसका शेष राशि शून्य होती है।
- b) कार्डधारक अपने व्यक्तिगत धन को कार्ड में नहीं जोड़ सकता है। कार्ड में धन केवल कॉर्पोरेट द्वारा ही जोड़ा जा सकता है।
- c) बैंक कार्डधारक के अनुरोध पर कार्ड को पुनः लोड करने या शेष राशि जोड़ने के लिए बाध्य नहीं है। बैंक कॉर्पोरेट के निर्देशों के अनुसार कार्ड की राशि में जोड़ या कटौती कर सकता है और इसके लिए कार्डधारक से कोई उत्तरदायित्व नहीं होगा।
- d) कार्ड पर उपलब्ध राशि पर बैंक द्वारा कोई ब्याज नहीं दिया जाएगा। यह यहां उल्लिखित नियमों और शर्तों तथा बैंक द्वारा समय-समय पर निर्धारित अतिरिक्त शर्तों के अधीन होगा।
- e) कार्डधारक को कार्ड प्राप्त होते ही उसके पीछे हस्ताक्षर करना होगा और यह सुनिश्चित करना होगा कि

सभी लेन-देन स्लिप पर किया गया हस्ताक्षर कार्ड और आवेदन पत्र पर किए गए हस्ताक्षर से मेल खाता हो। यदि कार्डधारक अपने हस्ताक्षर को बदलना चाहता है, तो उसे बैंक को इसकी सूचना देनी होगी और बैंक/कानून द्वारा निर्धारित आवश्यक दस्तावेजों को पूरा करना होगा।

5. कार्ड का निर्गमन और उपयोग:

- a)** जारी किया गया कार्ड केवल भारत में और केवल भारतीय मुद्रा में वस्तुओं/सेवाओं की खरीद के लिए मान्य है। यह कार्ड निर्गमन की तारीख से 4 वर्षों तक वैध रहेगा।
- b)** यह कार्ड केवल भौतिक व्यापारी प्रतिष्ठानों, ऑनलाइन लेन-देन और एटीएम नकद निकासी के लिए मान्य है।
- c)** कार्ड का उपयोग करने के लिए कार्डधारक को पिन के माध्यम से स्वयं को प्रमाणित करना आवश्यक है।
- d)** बैंक और संबंधित व्यापारी प्रतिष्ठान किसी भी समय कार्ड के उपयोग से इनकार करने का अधिकार सुरक्षित रखते हैं। कार्डधारक द्वारा कार्ड का उपयोग करके की गई खरीद पर व्यापारी प्रतिष्ठान द्वारा लगाए गए किसी भी शुल्क का भुगतान कार्डधारक को सीधे व्यापारी प्रतिष्ठान को करना होगा और बैंक इसके लिए उत्तरदायी नहीं होगा। ऐसे शुल्कों से संबंधित किसी भी विवाद का निपटारा कार्डधारक और संबंधित व्यापारी प्रतिष्ठान के बीच किया जाएगा। बैंक किसी भी प्रकार से इसके लिए उत्तरदायी नहीं होगा।
- e)** कार्डधारक सभी लेन-देन में सदैव सद्भावना से कार्य करने का वचन देता है। कार्डधारक कार्ड के अनुचित उपयोग या इन नियमों और शर्तों का उल्लंघन करने पर पूर्ण जिम्मेदारी स्वीकार करता है और बैंक को हुए किसी भी प्रकार के नुकसान, ब्याज, रूपांतरण, या अन्य वित्तीय शुल्क की भरपाई करने के लिए सहमत होता है।
- f)** कार्डधारक सहमत है कि वह कार्ड का उपयोग किसी भी अवैध खरीद के भुगतान के लिए नहीं करेगा। यह कार्ड भारत के लागू कानूनों के तहत प्रतिबंधित वस्तुओं/सेवाओं की खरीद के लिए उपयोग नहीं किया जा सकता है, जिसमें जुआ, लॉटरी टिकट की खरीद, प्रतिबंधित पत्रिकाएं/सेवाएं, स्वीपस्टेक्स में भागीदारी, कॉल-बैक सेवाओं के लिए भुगतान आदि शामिल हैं।
- g)** भारतीय रिज़र्व बैंक (RBI) के प्रीपेड इंस्ट्रुमेंट्स के निर्गमन और संचालन पर दिशानिर्देशों के अनुसार, किसी भी समय प्रीपेड कार्ड पर अधिकतम शेष राशि RBI के वर्तमान दिशानिर्देशों के अनुसार विनियमित होती है और बैंक अपने आंतरिक नीतियों और नियामक दिशानिर्देशों के आधार पर इन सीमाओं को समय-समय पर संशोधित करने का अधिकार सुरक्षित रखता है।

- h)** बैंक को कार्ड पर प्राधिकरण अनुरोधों को स्वीकार या अस्वीकार करने का पूर्ण अधिकार है, बिना कोई कारण बताए। किसी भी लेन-देन को अस्वीकार करने के लिए बैंक किसी भी प्रकार से उत्तरदायी नहीं होगा।
- i)** बैंक, कार्डों से संबंधित सेवाओं के लिए बाहरी सेवा प्रदाताओं या एजेंटों की सेवाएं अपनी आवश्यकताओं के अनुसार ले सकता है।
- j)** कार्डधारक स्वीकार करता है कि बैंक व्यापारी प्रतिष्ठानों द्वारा प्रदान की गई सेवाओं के लिए उत्तरदायी नहीं होगा।
- k)** कार्डधारक स्वीकार करता है कि कार्ड किसी भी परिस्थिति में हस्तांतरित या सौंपा नहीं जा सकता।
- l)** कार्डधारक को सलाह दी जाती है कि वह कार्ड को हमेशा अपनी व्यक्तिगत निगरानी में रखे और किसी अन्य व्यक्ति को इसका उपयोग करने की अनुमति न दे। कार्ड प्राप्त करने के तुरंत बाद कार्डधारक को कार्ड के पीछे हस्ताक्षर पैनल पर हस्ताक्षर करना चाहिए।
- m)** कार्डधारक बिना शर्त और अपरिवर्तनीय रूप से बैंक को कार्ड को कार्डधारक या उस कॉर्पोरेट को सौंपने के लिए अधिकृत करता है जो कार्डधारक को वितरित करेगा।
- n)** कार्ड की डिलीवरी के संबंध में किसी इकाई द्वारा की गई किसी भी कार्रवाई या चूक के लिए बैंक उत्तरदायी नहीं होगा।
- o)** बैंक और व्यापारी प्रतिष्ठान किसी भी समय, किसी भी कारण से, बिना पूर्व सूचना के कार्ड को स्वीकार करने से इनकार करने का अधिकार सुरक्षित रखते हैं।
- p)** कार्डधारक प्रत्येक लेन-देन के लिए व्यापारी प्रतिष्ठान द्वारा उत्पन्न चार्ज स्लिप पर हस्ताक्षर करेगा और उसे सुरक्षित रखेगा।
- q)** बैंक कार्डधारक को चार्ज स्लिप या लेन-देन स्लिप की प्रतियां प्रदान करने के लिए बाध्य नहीं है।
- r)** किसी भी लेन-देन से संबंधित व्यापारी प्रतिष्ठान द्वारा लगाए गए शुल्क या लागत का निपटारा कार्डधारक को सीधे व्यापारी प्रतिष्ठान के साथ करना होगा।
- s)** यदि कार्ड खाते में अपर्याप्त धनराशि के कारण भुगतान निर्देशों का सम्मान नहीं किया जाता है, तो कार्डधारक बिना शर्त बैंक को हुए किसी भी नुकसान या क्षति की भरपाई करेगा।
- t)** कार्डधारक सहमत है कि बैंक को ऐसे नुकसान या क्षति की राशि सीधे कार्ड खाते से काटने का अधिकार है।

u) कार्डधारक स्वीकार करता है कि किसी अन्य भुगतान साधन का उपयोग करके की गई असफल, लौटाई गई, अस्वीकृत या रद्द की गई लेन-देन की स्थिति में कोई भी रिफंड कार्ड में जमा नहीं किया जा सकता।

कार्डधारक यह स्वीकार करता है कि कार्ड को नीचे दिए गए और समय-समय पर लागू कानूनों या बैंक द्वारा निर्धारित सीमाओं के अनुसार लोड या रीलोड नहीं किया जा सकता:

न्यूनतम केवाईसी वाले कार्ड:

A. **सीमा:** किसी भी महीने में ऐसे न्यूनतम केवाईसी कार्ड में लोड की गई राशि ₹10,000/- से अधिक नहीं होगी और वित्तीय वर्ष में कुल लोड की गई राशि ₹1,20,000/- से अधिक नहीं होगी।

B. पूर्ण केवाईसी वाले कार्ड:

i. **सीमा:** किसी भी महीने में ऐसे पूर्ण केवाईसी कार्ड में लोड की गई राशि ₹2,00,000/- से अधिक नहीं होगी।

ii. किसी भी समय पर कार्ड में बकाया राशि ₹2,00,000/- से अधिक नहीं हो सकती।

v) कार्डधारक यह स्वीकार करता है कि यदि कार्ड पर लगातार एक (1) वर्ष तक कोई लेन-देन नहीं होता है, और कार्ड वैध है, तो बैंक कार्डधारक को सूचना भेजने के बाद कार्ड को निष्क्रिय कर देगा।

w) कार्ड को केवल बैंक द्वारा सत्यापन और आवश्यक जांच के बाद पुनः सक्रिय किया जा सकता है, जैसा कि बैंक समय-समय पर निर्धारित करता है।

x) कार्डधारक सहमत है कि वह बैंक से कार्ड का उपयोग करके किए गए सभी लेन-देन के लिए एसएमएस या ईमेल अलर्ट प्राप्त करेगा। ये अलर्ट डेबिट और क्रेडिट लेन-देन, कार्ड पर उपलब्ध या शेष राशि या बैंक द्वारा समय-समय पर निर्धारित अन्य जानकारी प्रदान करेंगे।

y) कार्डधारक सुनिश्चित करेगा कि पिन उसे एक सील किए गए मेलर में प्राप्त हो। पिन प्राप्त करने के तुरंत बाद, कार्डधारक पिन को याद करेगा और पिन मेलर को नष्ट कर देगा। कार्डधारक ऑनलाइन लॉग इन करके पिन को अपनी पसंद के अनुसार बदल देगा और नियमित अंतराल पर पिन बदलता रहेगा। किसी भी परिस्थिति में कार्डधारक अपना पिन किसी को भी प्रकट नहीं करेगा। कार्डधारक को सलाह दी जाती है कि वह कार्ड को हमेशा अपनी व्यक्तिगत निगरानी में रखे और किसी अन्य व्यक्ति को इसका उपयोग करने की अनुमति न दे। पिन के प्रकटीकरण से उत्पन्न परिणामों के लिए कार्डधारक पूरी तरह से

जिम्मेदार होगा, जिसमें कार्ड का अनधिकृत उपयोग भी शामिल है। कार्ड और पिन के माध्यम से दिए गए किसी भी निर्देश को कार्डधारक द्वारा दिया गया निर्देश माना जाएगा और बैंक यह मानने का अधिकार रखता है कि ये निर्देश कार्डधारक द्वारा ही दिए गए हैं।

z) कार्ड से संबंधित जानकारी, जैसे उपलब्ध राशि और कार्ड इतिहास, ऑनलाइन देखी जा सकती है या ग्राहक सेवा केंद्र (022 7120 9091) पर कॉल/लिखकर प्राप्त की जा सकती है।

6. कार्ड में धन जोड़ना:

A. लागू कानून, संचालन नियमों और बैंक तथा कॉर्पोरेट के बीच हुए समझौते के अनुसार लागू सीमाओं के अधीन, बैंक को कार्ड में धन जोड़ने का अनुरोध प्राप्त होने और उसके प्रसंस्करण के बाद, बैंक निर्दिष्ट कार्ड में धन जोड़ देगा, जैसा कि ऊपर निर्दिष्ट किया गया है और समय-समय पर लागू कानूनों या बैंक द्वारा निर्धारित राशि के अनुसार संशोधित किया जा सकता है।

B. कार्डधारक/कॉर्पोरेट को कार्ड जारी करने के दौरान परिशिष्ट में दिए गए शुल्क वहन करने होंगे।

C. कॉर्पोरेट बैंक को कार्ड जारी करने के लिए प्रदान की गई जानकारी की सटीकता के लिए उत्तरदायी होगा। कार्ड की समाप्ति तिथि के बाद किसी भी बकाया राशि का स्थानांतरण बैंक द्वारा खरीदे गए समान भुगतान साधन में किया जा सकता है, यदि कार्डधारक ऐसा करता है।

7. समाप्ति, रद्दीकरण, वितरण न होना और समाप्ति:

a) कार्डधारक को कार्ड की समाप्ति तिथि से 45 दिन पहले एसएमएस और/या ईमेल द्वारा शेष राशि का उपयोग करने के लिए सूचित किया जाएगा। पूर्ण केवाईसी वाले कार्डों के लिए, समाप्ति के बाद कार्ड में शेष राशि को आवेदन पत्र में उल्लिखित अनुसार कॉर्पोरेट या कार्डधारक को स्थानांतरित किया जाएगा।

b) (यह बिंदु अधूरा है – कृपया स्पष्ट करें कि इसमें क्या शामिल करना है)

c) निम्नलिखित घटनाओं के घटित होने पर बैंक कार्ड को तत्काल प्रभाव से समाप्त कर देगा:

- कार्डधारक द्वारा कार्ड खोने की सूचना देना;
- कार्डधारक द्वारा नियमों और शर्तों का उल्लंघन;
- कार्डधारक द्वारा कार्ड को रद्द या निलंबित करने का विशेष अनुरोध;

- बैंक द्वारा भुगतान प्रक्रिया करने में असमर्थता (कानूनी या नियामक प्रतिबंधों सहित);
- कार्डधारक की मृत्यु;
- कार्डधारक की मानसिक अस्थिरता;
- बैंक द्वारा सुविधा के दुरुपयोग की आशंका;
- किसी निगरानी संस्था या बैंक शाखा से प्रतिकूल रिपोर्ट प्राप्त होना।

d) वितरण न होना: बैंक किसी भी समय कॉर्पोरेट को निर्देश दे सकता है कि वह किसी व्यक्ति को कार्ड वितरित न करे यदि यह संचालन नियमों या लागू कानूनों के अनुपालन में नहीं है। ऐसे मामलों में कॉर्पोरेट को तुरंत वितरण रोकना होगा और बैंक को लिखित पुष्टि देनी होगी। कॉर्पोरेट को कार्ड क्षेत्रीय सीमा के बाहर वितरित नहीं करना चाहिए।

e) बैंक अपने विवेकानुसार और लागू कानूनों, बैंक की नीतियों के अनुसार कार्ड जारी न करने, रद्द करने या निलंबित करने का निर्णय ले सकता है। बैंक निम्नलिखित परिस्थितियों में कार्ड रद्द कर सकता है:

- कार्ड 12 महीने से अधिक समय पहले जारी किया गया हो;
- कार्ड में कोई धनराशि न हो;
- कार्ड जारी होने के 90 दिनों के भीतर कोई गतिविधि न हुई हो।

f) बैंक निम्नलिखित परिस्थितियों में कार्ड जारी करने से इनकार कर सकता है या कार्ड को निलंबित/रद्द कर सकता है:

- यदि बैंक कॉर्पोरेट के कर्मचारियों की पहचान सत्यापित नहीं कर पाता;
- यदि कॉर्पोरेट द्वारा दी गई जानकारी संतोषजनक नहीं है;
- यदि यह समझौता समाप्त हो जाता है;
- यदि कार्ड जारी करने या उपयोग का अनुरोध संचालन नियमों या लागू कानूनों के अनुरूप नहीं है।

g) रद्दीकरण की सूचना: बैंक किसी भी समय, किसी भी कारण से, संचालन नियमों और/या लागू कानूनों के तहत कार्ड को रद्द या निलंबित कर सकता है, चाहे सूचना दी जाए या नहीं।

. कार्ड का प्रतिस्थापन:

कार्डधारक को जारी किया गया कार्ड बैंक की संपत्ति रहेगा और अनुरोध पर बैंक को लौटाया जाएगा। यदि कार्डधारक को सेवाओं की आवश्यकता नहीं है या बैंक द्वारा किसी भी कारण से सेवाएं वापस ले ली जाती हैं, तो कॉर्पोरेट को कार्ड को रद्द करने के लिए बैंक को लौटाना होगा।

9. फोर्स मेज्योर:

कार्डधारक सहमत है कि तकनीकी त्रुटि, दूरसंचार नेटवर्क की विफलता या बैंक के नियंत्रण से बाहर किसी भी सॉफ्टवेयर या हार्डवेयर प्रणाली में त्रुटि के कारण किसी भी सेवा/सुविधा की उपलब्धता में व्यवधान या अनुपलब्धता के कारण किसी भी प्रकार की क्षति या हानि (प्रत्यक्ष या अप्रत्यक्ष) के लिए बैंक उत्तरदायी नहीं होगा।

कार्डधारक सहमत है कि बैंक अन्य संस्थानों को गोपनीय रूप से आवश्यकतानुसार निम्नलिखित कारणों से व्यक्तिगत जानकारी साझा कर सकता है:

1. किसी दूरसंचार या इलेक्ट्रॉनिक क्लियरिंग नेटवर्क में भागीदारी के लिए
2. किसी कानूनी निर्देश के अनुपालन में
3. मान्यता प्राप्त क्रेडिट रेटिंग एजेंसियों द्वारा क्रेडिट रेटिंग के लिए
4. धोखाधड़ी की रोकथाम के उद्देश्य से
5. क्रेडिट सूचना ब्यूरो को

10. क्षतिपूर्ति:

बैंक द्वारा कार्डधारक को कार्ड की सुविधा प्रदान करने के बदले में, उपयोगकर्ता बैंक और उसके अधिकृत प्रतिनिधियों, कर्मचारियों, एजेंटों और उप-ठेकेदारों को किसी भी प्रकार की कार्रवाई, दावा, मांग, कार्यवाही, हानि, क्षति, लागत, शुल्क और व्यय से मुक्त रखेगा, जो निम्नलिखित कारणों से उत्पन्न हो सकते हैं:

- कार्डधारक को कार्ड प्रदान करना;
- यहां दी गई किसी भी सेवा को प्रदान करना या कार्डधारक की लापरवाही/त्रुटि/दुराचार के कारण;
- किसी भी नियम और शर्तों और/या लागू कानूनों का उल्लंघन या अनुपालन न करना;
- साझा नेटवर्क और/या व्यापारी प्रतिष्ठान पर कार्ड की कोई त्रुटि, विफलता;
- बैंक द्वारा कार्डधारक के निर्देशों पर सद्भावना में कार्य करना या कार्य करने से इनकार करना;
- कार्डधारक द्वारा किए गए किसी भी लेन-देन से संबंधित धोखाधड़ी या बेईमानी;
- कार्डधारक द्वारा किए गए किसी भी वचन, गारंटी या अनुबंध का उल्लंघन।

11. प्रतिधारण/सेट-ऑफ का अधिकार:

कार्डधारक द्वारा यह स्वीकार किया जाता है कि बैंक के पास प्रतिधारण और सेट-ऑफ का अधिकार है, जिसे बैंक किसी भी समय, बिना किसी पूर्व सूचना के, अपने विवेकानुसार प्रयोग कर

सकता है। बैंक कार्डधारक के नाम पर जमा किसी भी राशि या बैंक द्वारा देय किसी भी राशि का उपयोग बैंक के किसी भी बकाया या शुल्क/शुल्क/देय राशि की वसूली के लिए कर सकता है, चाहे वह किसी ऋण सुविधा के अंतर्गत हो या इन नियमों और शर्तों के अंतर्गत।

12. देयता (Liability)

12.1 किसी भी विपरीत प्रावधान के बावजूद, बैंक, उसके उत्तराधिकारी, प्रतिनिधि, और उनके निदेशक, अधिकारी, कर्मचारी, सहयोगी, एजेंट और प्रतिनिधि किसी भी स्थिति में कार्डधारक, कॉर्पोरेट या किसी अन्य व्यक्ति के प्रति किसी भी प्रत्यक्ष, अप्रत्यक्ष, आकस्मिक, विशेष, परिणामी, दंडात्मक या आर्थिक हानि, व्यय, क्षति या डाउनटाइम लागत, राजस्व या व्यावसायिक अवसरों की हानि, लाभ की हानि, अपेक्षित बचत या व्यवसाय की हानि, डेटा की हानि, सद्भावना की हानि या किसी उपकरण (सॉफ्टवेयर सहित) के मूल्य की हानि के लिए उत्तरदायी नहीं होंगे, यदि:

- a. कार्ड के उपयोग, पहुँच या उपयोग में असमर्थता से उत्पन्न हो, चाहे कारण कुछ भी हो और कार्रवाई का रूप कोई भी हो (टॉर्ट या सख्त देयता सहित);
- b. अनुचित उपयोग, वायरस, भ्रष्टाचार, या किसी कंप्यूटर, मोबाइल फोन या अन्य दूरसंचार उपकरण की खराबी के कारण, या भुगतान प्रणाली की तकनीकी विफलता, डाउनटाइम, यांत्रिक विफलता, एटीएम या पीओएस टर्मिनल की विफलता जो बैंक के नियंत्रण से बाहर हो;
- c. किसी भी सेवा विफलता या व्यवधान (डेटा हानि सहित) जो सिस्टम या उपकरण की विफलता या तीसरे पक्ष के उत्पादों पर निर्भरता के कारण हो;
- d. कार्ड में जमा धन की अनुपलब्धता यदि रूपांतरण या स्थानांतरण पर प्रतिबंध, जब्ती, अनैच्छिक स्थानांतरण, युद्ध या नागरिक अशांति जैसे कारणों से हो;
- e. प्राकृतिक आपदाओं, दंगों, महामारी, युद्ध या अन्य अपरिहार्य कारणों से बैंक के व्यवसाय में व्यवधान के परिणामस्वरूप;
- f. कार्डधारक के निर्देशों का पालन करने में विफलता, जब यह विफलता बैंक के नियंत्रण से बाहर हो;
- g. यदि कार्डधारक बैंक को समय पर सूचित नहीं करता है:
 - (i) बैंक के पास रखे विवरणों में कोई परिवर्तन;
 - (ii) गलत या असत्य विवरण;
 - (iii) आवेदन में दी गई जानकारी में कोई संशोधन;
- h. कार्डधारक द्वारा बैंक को दी गई जानकारी में कोई त्रुटि या चूक;
- i. किसी व्यापारी प्रतिष्ठान या तीसरे पक्ष की कोई कार्रवाई या चूक;
- j. प्रणाली रखरखाव या पोर्टल की अनुपलब्धता के कारण लेन-देन करने में असमर्थता;
- k. बैंक से कोई संचार/एसएमएस/लेन-देन प्राप्त न होना;
- l. कूरियर द्वारा कार्ड या पिन का गुम हो जाना;
- m. कार्डधारक उत्तरदायी होगा यदि:
 - (i) उसने नियमों का उल्लंघन किया हो;
 - (ii) अनधिकृत उपयोग की स्थिति में बैंक को सूचित नहीं किया हो;

- (iii) कार्ड को किसी अन्य व्यक्ति को सौंपा हो;
- (iv) कार्डधारक के अलावा किसी और ने लेन-देन किया हो;
- n. कार्ड की पुनः प्राप्ति से कार्डधारक की प्रतिष्ठा को हुई क्षति;
- o. कार्ड की वापसी का अनुरोध या व्यापारी द्वारा कार्ड को स्वीकार न करना;
- p. बैंक द्वारा कार्ड की समाप्ति तिथि से पहले कार्ड को वापस लेने का अधिकार;

12.2 किसी अनधिकृत लेन-देन की स्थिति में कार्डधारक की देयता बैंक की मुआवजा नीति के अधीन होगी, जो समय-समय पर लागू कानूनों के अनुसार अद्यतन की जाती है और बैंक की वेबसाइट पर उपलब्ध है।

12.3 बैंक व्यापारी प्रतिष्ठान द्वारा प्रदान की गई सेवाओं/उत्पादों की निगरानी के लिए बाध्य नहीं है। किसी भी विवाद का समाधान कार्डधारक और व्यापारी प्रतिष्ठान के बीच किया जाएगा। बैंक किसी भी सेवा या उत्पाद की गुणवत्ता में कमी के लिए उत्तरदायी नहीं होगा।

12.4 कार्डधारकों को सलाह दी जाती है कि वे किसी भी वस्तु या सेवा की गुणवत्ता, मात्रा और उपयुक्तता से संतुष्ट हो जाएं, खरीदने से पहले।

13. शुल्क:

I. शुल्कों में स्वैच्छिक और अनैच्छिक शुल्क शामिल होंगे, जिनका विवरण नीचे दिया गया है:

a. स्वैच्छिक शुल्क:

- i. किसी वस्तु या सेवा की खरीद के लिए लेन-देन निर्देश द्वारा किया गया कोई भी भुगतान।
- ii. वह राशि जिसे कार्डधारक ने लेन-देन निर्देश के माध्यम से कार्ड खाते से डेबिट करने का अनुरोध किया हो।

b. अनैच्छिक शुल्क:

- i. बैंक द्वारा कार्ड के संबंध में लगाए गए कोई भी शुल्क, जैसे प्रतिस्थापन, नवीनीकरण, संचालन शुल्क आदि। ये शुल्क वापसी योग्य नहीं हैं।
- ii. विशिष्ट प्रकार के लेन-देन पर सेवा शुल्क। ऐसे शुल्कों की गणना की विधि बैंक द्वारा समय-समय पर अधिसूचित की जाएगी।

II. किसी भी शुल्क की राशि का बैंक का रिकॉर्ड, स्पष्ट त्रुटि की अनुपस्थिति में, अंतिम और बाध्यकारी होगा।

III. सभी वैधानिक कर, अन्य शुल्क (जैसे स्टॉप शुल्क और पंजीकरण शुल्क) और सरकार या अन्य प्राधिकरण द्वारा लगाए गए कर कार्डधारक द्वारा वहन किए जाएंगे।

शुल्कों का विवरण उपयोग की शर्तों के परिशिष्ट में दिया गया है और ये बैंक के विवेकानुसार समय-समय पर बदले जा सकते हैं।

14. कार्ड का खो जाना, चोरी या दुरुपयोग:

उपयोगकर्ता सहमत है कि कार्ड की सुरक्षा और संरक्षा की जिम्मेदारी पूरी तरह से कॉर्पोरेट या कार्डधारक की होगी। यदि कार्ड या उसका पिन खो जाता है, चोरी हो जाता है या दुरुपयोग होता है, तो कॉर्पोरेट या कार्डधारक को तुरंत ग्राहक सेवा केंद्र से संपर्क करना होगा। स्थानीय पुलिस स्टेशन में रिपोर्ट दर्ज कराना और उसकी प्रति बैंक को भेजना आवश्यक है। बैंक जानकारी के सत्यापन के बाद कार्ड को अस्थायी रूप से निलंबित करेगा। कार्डधारक कार्ड के निलंबन तक हुए किसी भी लेन-देन या नुकसान के लिए पूरी तरह से उत्तरदायी होगा। रिपोर्ट के बाद कार्ड तुरंत ब्लॉक कर दिया जाएगा। बैंक कार्ड के दुरुपयोग से हुए नुकसान के लिए उत्तरदायी नहीं होगा। ऐसी सेवाओं के उपयोग के लिए शुल्क कार्डधारक द्वारा वहन किया जाएगा। कार्डधारक कार्ड के हॉटलिस्ट/रद्द होने तक हुए सभी लेन-देन हानि/प्रासंगिक शुल्क के लिए उत्तरदायी होगा। नए कार्ड का पुनः निर्गमन बैंक के विवेकानुसार और निर्धारित शुल्कों के अनुसार किया जाएगा।

15. वारंटी की अस्वीकृति:

बैंक इस समझौते के अंतर्गत प्रदान की गई सेवाओं या उनसे संबंधित किसी भी वस्तु के संबंध में संतोषजनक गुणवत्ता, किसी विशेष उद्देश्य के लिए उपयुक्तता, या उल्लंघन न होने की कोई स्पष्ट या निहित वारंटी नहीं देता। बैंक केवल उन्हीं वारंटियों को स्वीकार करता है जो उसने स्पष्ट रूप से सहमति दी हो।

16. प्रकटीकरण:

कार्डधारक स्वीकार करता है कि उसके कार्ड उपयोग की जानकारी उन बैंकों और वित्तीय संस्थाओं के बीच साझा की जाती है जो कॉर्पोरेट सुविधाएं प्रदान करते हैं। कार्ड के लिए आवेदन की स्वीकृति इस बात पर आधारित होती है कि व्यक्ति की क्रेडिट योग्यता और केवाईसी मानदंडों के अनुपालन पर कोई प्रतिकूल रिपोर्ट नहीं है। बैंक किसी भी बैंक या वित्तीय संस्था को कार्ड पर की गई संदिग्ध गतिविधियों या लेन-देन, या कार्डधारक की कार्ड उपयोग की सुविधा को वापस लेने की सूचना दे सकता है।

प्रतिकूल रिपोर्ट प्राप्त होने पर बैंक कार्ड को रद्द कर सकता है। बैंक कार्डधारक को उस बैंक या वित्तीय संस्था का नाम बताने के लिए बाध्य नहीं है जिससे उसे जानकारी प्राप्त हुई या जिसे उसने जानकारी दी। कार्डधारक को अपने पते में किसी भी परिवर्तन की सूचना तुरंत बैंक को देनी होगी जैसा कि आवेदन पत्र में उल्लिखित है। यदि बैंक को पता चलता है कि कार्डधारक का पता बदल गया है, तो वह अपने रिकॉर्ड में पता बदलने का अधिकार सुरक्षित रखता है। सही संचार पते की

जानकारी देना कार्डधारक की जिम्मेदारी है और गलत पते के कारण हुए किसी भी नुकसान या देयता के लिए बैंक उत्तरदायी नहीं होगा।

कार्डधारक बैंक को अधिकृत करता है कि वह कार्डधारक की जानकारी और भुगतान इतिहास से संबंधित सभी या कोई जानकारी निम्नलिखित को साझा कर सकता है:

(i) बैंक का प्रधान कार्यालय या उसकी अन्य शाखाएं, सहायक कंपनियां या संबद्ध कंपनियां;

(ii) बैंक के पेशेवर सलाहकार;

(iii) बैंक या उसकी किसी भी व्यवसाय, अधिकार, संपत्ति या दायित्व के संभावित या वास्तविक खरीदार/अधिग्रहणकर्ता;

(iv) कोई अन्य व्यक्ति जहाँ लागू कानूनों के तहत प्रकटीकरण आवश्यक हो।

कार्डधारक सहमत है कि वह बैंक या उसकी संबद्ध कंपनियों द्वारा समय-समय पर निर्धारित सभी नियमों और शर्तों का पालन करेगा।

17. प्रचलित कानून और क्षेत्राधिकार:

ये नियम और शर्तें और/या लेन-देन भारत के लागू कानूनों और विनियमों द्वारा शासित होंगे और मुंबई के सभी न्यायालयों को कार्ड के उपयोग से उत्पन्न किसी भी दावे या मामले के संबंध में विशेष क्षेत्राधिकार प्राप्त होगा।

18. व्यापारी प्रतिष्ठान या साझा नेटवर्क के साथ विवादों की जिम्मेदारी:

बैंक किसी भी प्रकार से कार्डधारक को प्राप्त वस्तुओं और सेवाओं के संबंध में उत्पन्न विवादों के लिए जिम्मेदार नहीं होगा, जिसमें गुणवत्ता, मूल्य, वारंटी, डिलीवरी में देरी, गैर-डिलीवरी, या किसी वस्तु या सेवा की प्राप्ति न होना शामिल है। यह स्पष्ट रूप से समझा जाना चाहिए कि कार्ड केवल एक सुविधा है और बैंक वस्तुओं या सेवाओं की गुणवत्ता, मात्रा, मूल्य, डिलीवरी या अन्य किसी पहलू के बारे में कोई वारंटी या प्रतिनिधित्व नहीं करता है। ऐसे सभी विवादों का समाधान कार्डधारक को सीधे व्यापारी के साथ करना होगा।

साझा नेटवर्क से संबंधित किसी भी विवाद का समाधान VISA / MasterCard / Rupay विनियमों के अनुसार किया जाएगा। बैंक साझा नेटवर्क के साथ कार्डधारक के किसी भी व्यवहार के लिए जिम्मेदार नहीं है। यदि कार्डधारक को किसी साझा नेटवर्क एटीएम से संबंधित कोई शिकायत है, तो उसे सीधे साझा नेटवर्क के साथ हल करना होगा, और ऐसा न करने से बैंक के प्रति उसकी जिम्मेदारियों से वह मुक्त नहीं होगा। हालांकि, कार्डधारक को ऐसी शिकायत की सूचना तुरंत RBL बैंक को देनी चाहिए।

19. वस्तुओं और सेवाओं की गुणवत्ता:

बैंक किसी भी प्रकार से कार्डधारक द्वारा व्यापारी प्रतिष्ठान से खरीदी गई वस्तुओं, उनकी वारंटी या सेवाओं के लिए उत्तरदायी नहीं होगा, जिसमें सेवा की कमी, डिलीवरी में देरी, डिलीवरी न होना, वस्तुओं की प्राप्ति न होना या दोषपूर्ण वस्तुओं की प्राप्ति शामिल है। यह स्पष्ट रूप से समझा जाना

चाहिए कि कार्ड केवल कार्डधारक को वस्तुएं खरीदने और/या सेवाएं प्राप्त करने की सुविधा प्रदान करता है। बैंक गुणवत्ता, डिलीवरी या अन्य किसी भी पहलू के संबंध में कोई वारंटी या प्रतिनिधित्व नहीं करता है। किसी भी विवाद या दावा को कार्डधारक को सीधे व्यापारी प्रतिष्ठान के साथ हल करना होगा। ऐसे किसी भी विवाद या दावे की उपस्थिति कार्डधारक को सभी शुल्कों का भुगतान करने की बाध्यता से मुक्त नहीं करती है और कार्डधारक ऐसे शुल्कों का समय पर भुगतान करने के लिए सहमत होता है, चाहे कोई भी विवाद या दावा हो। हालांकि, कार्डधारक को शिकायत की सूचना तुरंत RBL बैंक को देनी चाहिए।

20. नियमों और शर्तों में संशोधन:

बैंक को किसी भी समय इन नियमों और शर्तों, कार्ड पर प्रदान की जाने वाली सुविधाओं और लाभों को बदलने का अधिकार है, जिसमें मौजूदा बैलेंस या दरों को प्रभावित करने वाले परिवर्तन भी शामिल हैं। संशोधित नियमों और शर्तों के तहत कार्डधारक सभी शुल्कों और अन्य दायित्वों के लिए उत्तरदायी होगा। बैंक संशोधित नियमों और शर्तों को अपनी वेबसाइट पर पोस्ट करके या किसी अन्य माध्यम से सूचित कर सकता है। कार्डधारक की जिम्मेदारी होगी कि वह नियमित रूप से इन नियमों और शर्तों की समीक्षा करे और कार्ड का उपयोग जारी रखने पर उसे संशोधित नियमों और शर्तों को स्वीकार किया हुआ माना जाएगा। बैंक को लागू कानूनों के अधीन किसी भी प्रावधान को बदलने, हटाने या जोड़ने का अधिकार है, जिसमें शुल्कों को बढ़ाना या घटाना भी शामिल है। संशोधित नियमों और शर्तों को समय-समय पर www.rblbank.com पर अपडेट किया जाएगा।

21. बैंक का अधिकार:

बैंक को पूर्ण विवेकाधिकार प्राप्त है कि वह कार्ड और/या उससे संबंधित सेवाओं को बिना पूर्व सूचना के वापस ले या किसी भी नियम और शर्त को संशोधित या पूरक करे। बैंक को नियामक या वैधानिक प्राधिकरण द्वारा प्रदत्त सभी अधिकार और शक्तियाँ अपरिवर्तनीय हैं। कार्ड बैंक की संपत्ति है और अनुरोध पर बैंक के अधिकृत व्यक्ति को लौटाया जाना चाहिए या यदि कार्डधारक को सेवाओं की आवश्यकता नहीं है या बैंक द्वारा निर्देशित किया गया है तो कार्ड को बैंक को सौंपना होगा।

बैंक को आवेदन, फोटोग्राफ, जानकारी और दस्तावेजों को वापस करने की कोई बाध्यता नहीं है। बैंक को बिना कार्डधारक की सहमति या सूचना के, कार्डधारक से संबंधित किसी भी जानकारी को जैसे व्यक्तिगत जानकारी, दस्तावेज़, उत्पाद/सेवाएं, डिफॉल्ट, सुरक्षा, दायित्व आदि को क्रेडिट सूचना ब्यूरो ऑफ इंडिया (CIBIL), सरकारी/नियामक/वैधानिक या निजी एजेंसी/संस्था, क्रेडिट ब्यूरो, RBI, बैंक की शाखाओं/सहायक कंपनियों/संबद्ध कंपनियों/रेटिंग एजेंसियों/सेवा प्रदाताओं/अन्य बैंकों/वित्तीय संस्थानों/किसी तीसरे पक्ष/संभावित हस्तांतरणकर्ताओं को साझा करने, प्रकाशित करने का पूर्ण अधिकार है।

बैंक को कार्डधारक की जानकारी का उपयोग केवाईसी सत्यापन, क्रेडिट जोखिम विश्लेषण या अन्य संबंधित उद्देश्यों के लिए करने का अधिकार है। इस संबंध में, कार्डधारक गोपनीयता के विशेषाधिकार को त्यागता है।

बैंक को बिना कार्डधारक की सहमति या सूचना के किसी भी व्यक्ति से जानकारी प्राप्त करने, पूछताछ करने, संपर्क स्थापित करने का अधिकार है, जिसमें अन्य बैंक/वित्तीय संस्थाएं/क्रेडिट ब्यूरो, कार्डधारक की कॉर्पोरेट/परिवार के सदस्य या अन्य संबंधित व्यक्ति शामिल हैं, ताकि ट्रैक रिकॉर्ड, क्रेडिट जोखिम का मूल्यांकन या बकाया राशि की वसूली की जा सके।

यदि बैंक और कार्डधारक/कॉर्पोरेट के बीच किसी विषय की महत्ता को लेकर कोई विवाद उत्पन्न होता है, तो उस विषय की महत्ता पर बैंक का निर्णय अंतिम और बाध्यकारी होगा। कार्डधारक और कॉर्पोरेट बैंक द्वारा समय-समय पर निर्धारित इन नियमों और शर्तों तथा नीतियों के अधीन होंगे।

22. पृथकता और छूट

इन नियमों और शर्तों के प्रत्येक प्रावधान एक-दूसरे से पृथक और भिन्न हैं, और यदि किसी समय, ऐसा कोई प्रावधान किसी क्षेत्राधिकार के कानूनों के तहत अवैध या अप्रवर्तनीय हो जाता है, तो शेष प्रावधानों की वैधता या प्रवर्तनीयता किसी भी प्रकार से प्रभावित नहीं होगी। बैंक द्वारा कोई कार्य, विलंब या चूक इन नियमों और शर्तों के तहत उसके अधिकारों, शक्तियों और उपायों को प्रभावित नहीं करेगा। इन नियमों और शर्तों के तहत अधिकार और उपाय संचयी हैं और कानून द्वारा प्रदान किए गए अन्य अधिकारों और उपायों से अलग नहीं हैं।

23. सूचनाएं

बैंक कार्डधारक को कार्ड से संबंधित सूचनाएं और संचार ईमेल, एसएमएस, पुश नोटिफिकेशन, सामान्य डाक, कार्डधारक पोर्टल पर पोस्टिंग या किसी अन्य उचित माध्यम से प्रदान कर सकता है, जो आवेदन के समय कॉर्पोरेट द्वारा प्रदान किए गए पंजीकृत संपर्क विवरण पर आधारित होगा। कार्ड से संबंधित बैंक को संबोधित सभी सूचनाएं लिखित रूप में नीचे दिए गए पते पर भेजी जाएंगी और बैंक द्वारा लिखित रूप में प्राप्ति की पुष्टि के बाद ही मानी जाएंगी:

आरबीएल बैंक लिमिटेड

8वीं मंजिल, टेक्निप्लेक्स टॉवर 1,

फेज - 1, लिलिया नगर,

गोरेगांव वेस्ट, मुंबई - 400064

24. अनधिकृत लेन-देन, ग्राहक शिकायतें और विवाद/शिकायत निवारण

चूंकि कार्ड का उपयोग करने के लिए कार्डधारक द्वारा ज्ञात गुप्त पिन द्वारा प्रमाणीकरण आवश्यक होता है, इसलिए कोई भी चार्ज स्लिप या अन्य भुगतान अनुरोध, चाहे उसमें कार्डधारक का हस्ताक्षर हो या नहीं, यह निर्णायक प्रमाण होगा कि उस चार्ज स्लिप या अन्य अनुरोध पर दर्ज शुल्क कार्डधारक द्वारा उचित रूप से किया गया था। अन्य भुगतान अनुरोधों में ऑनलाइन लेन-देन या व्यापारी प्रतिष्ठान पर कार्ड के उपयोग से संबंधित सभी भुगतान शामिल हैं।

कार्ड पर कोई भी विवादित लेन-देन कार्डधारक द्वारा बैंक के ग्राहक सेवा केंद्र में लेन-देन की तारीख से 90 दिनों के भीतर उठाया जाना चाहिए। 90 दिनों के बाद उठाए गए किसी भी विवाद को स्वीकार नहीं किया जाएगा और बैंक इसके लिए किसी भी प्रकार से उत्तरदायी नहीं होगा।

हमारे कॉल सेंटर का संपर्क विवरण: +91 22 7120 9091

यदि आप अपने प्रश्नों के समाधान से संतुष्ट नहीं हैं, तो आप हमारे क्षेत्रीय नोडल अधिकारी को ईमेल भेज सकते हैं और हम 10 कार्य दिवसों के भीतर समाधान प्रदान करेंगे। अधिक जानकारी और अद्यतन ईमेल आईडी के लिए कृपया हमारी वेबसाइट www.rblbank.com देखें या नीचे दिए गए लिंक पर क्लिक करें:

<https://www.rblbank.com/api/v1/doc/document/bank-policies/customer-grievance-redressal-process-banking-credit-cards-and-microfinance.pdf>

स्तर 1 – किसी भी प्रश्न/शिकायत के लिए कृपया हमारे टोल-फ्री नंबर +91 22 7120 9091 पर कॉल करें।

स्तर 2 – यदि कार्डधारक/कॉर्पोरेट बैंक की प्रतिक्रिया से संतुष्ट नहीं है, तो वह नीचे दिए गए लिंक में उल्लिखित हमारे क्षेत्रीय नोडल अधिकारियों को लिख सकता है। बैंक 10 दिनों के भीतर उत्तर देगा:

<https://www.rblbank.com/api/v1/doc/document/banking-ombudsman/list-of-regional-nodal-officer.pdf>

स्तर 3 – यदि आप अभी भी बैंक की प्रतिक्रिया से संतुष्ट नहीं हैं, तो इसे 'principalnodalofficer@rblbank.com' पर प्रिंसिपल नोडल अधिकारी को भेजा जा सकता है।

प्रिंसिपल नोडल अधिकारी 10 दिनों के भीतर उत्तर देंगे।

24.1 बैंकिंग ओम्बड्समैन और अनधिकृत लेन-देन

यदि प्रधान नोडल अधिकारी से प्राप्त उत्तर शिकायत का समाधान नहीं करता है, तो कार्डधारक/कॉर्पोरेट बैंकिंग ओम्बड्समैन को लिख सकते हैं। बैंकिंग ओम्बड्समैन तक पहुँचने के लिए कृपया निम्न लिंक का अनुसरण करें:

<https://www.rbi.org.in/commonman/English/Scripts/AgainstBankABO.aspx>

अनधिकृत लेन-देन के मामले में बैंक या कार्डधारक की देयता निम्नानुसार होगी:

1. कार्डधारक की शून्य देयता:

(a) यदि बैंक की ओर से धोखाधड़ी/लापरवाही/कमी के कारण अनधिकृत लेन-देन हुआ हो (चाहे कार्डधारक ने इसकी सूचना दी हो या नहीं)।

(b) यदि तीसरे पक्ष की गलती के कारण अनधिकृत लेन-देन हुआ हो और कार्डधारक को बैंक से सूचना प्राप्त होने के तीन कार्य दिवसों के भीतर बैंक को सूचित किया गया हो।

24.3 सीमित देयता

कार्डधारक निम्नलिखित मामलों में अनधिकृत लेन-देन से उत्पन्न हानि के लिए उत्तरदायी होगा:
 (a) यदि कार्डधारक की लापरवाही के कारण हानि हुई हो, जैसे कि भुगतान क्रेडेंशियल साझा करना, तो रिपोर्टिंग से पहले की पूरी हानि कार्डधारक वहन करेगा। रिपोर्टिंग के बाद की हानि बैंक वहन करेगा।

(b) यदि गलती बैंक या कार्डधारक की नहीं है, लेकिन कार्डधारक ने बैंक को चार से सात कार्य दिवसों के भीतर सूचित किया है, तो प्रति लेन-देन देयता ₹10,000 या लेन-देन राशि में से जो भी कम हो, तक सीमित होगी।

24.4 सात कार्य दिवसों के बाद सूचना देने पर देयता

यदि कार्डधारक बैंक से प्राप्त सूचना के सात कार्य दिवसों के बाद अनधिकृत लेन-देन की सूचना देता है, तो कार्डधारक की देयता बैंक की बोर्ड द्वारा अनुमोदित नीति के अनुसार निर्धारित की जाएगी।

25. हेल्पलाइन

हमारे कार्डधारक सेवा केंद्र पर कॉल करें: +91 22 7120 9091 या हमें ईमेल करें: ppihelpdesk@rblbank.com आप हमें निम्न पते पर भी लिख सकते हैं:

क्रम संख्या	शुल्क प्रकार	शुल्क (GST को छोड़कर)
1	एक बार कार्ड जारी करने का शुल्क (प्रति कार्ड)	₹199.00
2	वार्षिक कार्ड शुल्क (प्रति कार्ड प्रति वर्ष)	₹199.00
3	कार्ड प्रतिस्थापन शुल्क (प्रति कार्ड)	₹249.00
4	व्यय प्रबंधन (प्रति कर्मचारी प्रति माह)	₹99.00
5	फंड ट्रांसफर (प्रति अनुरोध)	₹5.00
6	नकद निकासी शुल्क - आरबीएल बैंक और अन्य बैंक एटीएम (प्रति लेन-देन)	₹20.00
7	बैलेंस पूछताछ - आरबीएल बैंक और अन्य बैंक एटीएम (प्रति लेन-देन)	₹20.00

आरबीएल बैंक लिमिटेड
 8वीं मंजिल, टेक्निप्लेक्स टॉवर 1,

फेज – 1, लिलिया नगर,
गोरेगांव वेस्ट, मुंबई - 400064

परिशिष्ट: शुल्क (मानक)

* लागू कर अतिरिक्त होंगे

** आरबीएल बैंक विभिन्न फिनटेक और कॉर्पोरेट्स के साथ सह-ब्रांडिंग व्यवस्था में प्रीपेड कार्ड /
वॉलेट प्रदान करता है, जो इंटरचेंज और अन्य सेवा शुल्क पर आधारित राजस्व साझाकरण मॉडल
के अंतर्गत आता है।

