

डेबिट कार्ड की सबसे महत्वपूर्ण नियम और शर्तें

एक समझ, एक समझौता

एक्सिस बैंक डेबिट कार्ड को नियंत्रित करने वाली नियम और शर्तें

महत्वपूर्ण जानकारी: इससे पहले कि आप एक्सिस बैंक डेबिट कार्ड का प्रयोग करें, कृपया सुनिश्चित करें कि आपने इन नियमों और शर्तों को सावधानीपूर्वक पढ़ लिया है। आपके डेबिट कार्ड का उपयोग करने से आप निम्नलिखित नियमों और शर्तों को अपवाद किए बिना स्वीकार कर रहे हैं, और उनसे बाध्य होंगे। इसके अलावा, आप भारतीय रिजर्व बैंक (आरबीआई) के संबंधित विनियमों, आरबीआई के मुद्रा निबंधन विनियम, 1999 के विदेशी मुद्रा प्रबंधन अधिनियम ("अधिनियम") और अधिनियम के तहत बनाए गए सभी नियमों और विनियमों का पालन करने की जिम्मेदारी स्वीकार करते हैं, जो समय-समय पर संशोधित/ बदले जा सकते हैं, और आप किसी भी अन्य संबंधित अधिनियम का पालन सुनिश्चित करने की जिम्मेदारी भी स्वीकार करते हैं, जो समय-समय पर लागू होते हैं। आप अपने एक्सिस बैंक के बचत बैंक खाते / वालू खातों के संचालन के नियमों और शर्तों का पालन करने के लिए बाध्य होंगे।

परिभाषाएँ

- "बैंक" और "एक्सिस बैंक" का संदर्भ एक्सिस बैंक लिमिटेड, उसके उत्तराधिकारी और उसके अनुदयान के साथ होता है।
- "कार्ड" या "डेबिट कार्ड" का अर्थ है एक्सिस बैंक मास्टरकार्ड / वीजा / रुपये डेबिट कार्ड, जो कार्डधारक को एक्सिस बैंक द्वारा जारी किया गया है।
- "कार्डधारक", "आप", "आपका", "उस" और इसी प्रकार के अन्य सर्वनाम, वहां संदर्भ एसा हो, एक्सिस बैंक के उस ग्राहक का उल्लेख करते हैं जिसे एक्सिस बैंक ने नामित खाते(खातों) के संचालन के लिए एक्सिस बैंक डेबिट कार्ड प्रदान किया है। सभी संदर्भ में, जहां कार्डधारक के लिए परिलिंगन का उपयोग किया गया है, वहां स्त्रीलिंग भी सम्मिलित होंगे।
- "खाता(खातों)" का अर्थ है कार्डधारक के बचत या वालू खाते, जिन्हें एक्सिस बैंक ने डेबिट कार्ड के योग्य संचालन के लिए पत्र खाते(खातों) के रूप में मान्यता दी है। कार्डधारक को या तो खाताधारक या एकाग्रद हस्ताक्षरकर्ता होना चाहिए, या यदि एक से अधिक खाताधारक/हस्ताक्षरकर्ता हैं, तो वे अकेले कार्य करने के लिए अधिकृत होने चाहिए।
- "प्राथमिक खाता" का अर्थ है कि यदि कार्ड से जुड़े कई खाते हों, तो उस खाते को या मुख्य / पहला संचालन खाता के रूप में नामित किया गया है, यानी वह खाता जिससे खरीदारी लेनदेन, नकद निकाली शुल्क और कार्ड से संबंधित शुल्क डेबिट किए जाते हैं।
- "नामांकित खाते" में पहले उल्लिखित प्राथमिक खाता शामिल होता है, और यह कार्डधारक द्वारा लिखित रूप में नामित खातों को दर्शाता है है, जिनका इस्तेमाल वह अपने डेबिट कार्ड और पिन के माध्यम से कर सकता है।
- "एटीएम", का अर्थ है स्वचालित टेलर मशीन, चाहे वह भारत में हो या विदेश में, चाहे वह एक्सिस बैंक की हो या किसी अन्य बैंक की सझान देवकर्ष पर, जिन पर कार्डधारक, अन्य चीजों के साथ-साथ, अपने डेबिट कार्ड का उपयोग करके एक्सिस बैंक में रखे गए अपने खाते(खातों) में अपने धन तक पहुंच सकता है।
- "पिन", का अर्थ है व्यक्तिगत पहचान संख्या (जो एटीएम तक पहुंचने के लिए आवश्यक है) जो एक्सिस बैंक द्वारा कार्डधारक को आदिता की गई है और जिससे वह समय-समय पर चुनता है।
- "लेनदेन", का अर्थ है कार्डधारक द्वारा अपने कार्ड का सीधे या परोक्ष रूप से उपयोग करके एक्सिस बैंक को दिया गया निर्देश, जिससे खाते पर कोई कार्यवाई संपन्न होती है। (लेनदेन के उदाहरणों में खुदरा खरीदारी, नकद निकाली, नकद / चेक जमा आदि शामिल हो सकते हैं)।
- "अंतर्राष्ट्रीय लेनदेन", का अर्थ है लेनदेन को कार्डधारक द्वारा भारत, नेपाल, और अन्य अंतर्राष्ट्रीय रूप से मान्य डेबिट कार्ड के माध्यम से किए जाते हैं।
- "स्टेटमेंट", का अर्थ है एक्सिस बैंक द्वारा कार्डधारक को भेजी गई खाते की आवधिक स्टेटमेंट जिसमें उस निश्चित अवधि के दौरान कार्डधारक(ओ) द्वारा किए गए लेनदेन और उस खाते पर शेष राशि का ब्यौरा दिया गया होता है। इसमें वह सभी जानकारी शामिल हो सकती है जिन्हें एक्सिस बैंक उचित मानता है और उन्हें शामिल कर सकता है।
- "व्यापारी" या "व्यापारी प्रतिष्ठान", से मतलब उन प्रतिष्ठानों से है जो कर्तब भी स्थित हों और जो कार्ड को स्वीकार करते या मान्यता देते हैं, और इसमें विशेष रूप से दुकानें, बाजार, रेस्तरां, विमानन संठान आदि शामिल हैं जिन्हें एक्सिस बैंक या मास्टरकार्ड/वीजा/रुपे इंटरनेशनल द्वारा दिखाए गए किया जाता है।
- "ई-सीसी" या "इलेक्ट्रॉनिक डेटा केचर", का अर्थ है इलेक्ट्रॉनिक पॉइंट-ऑफ-सेल स्वाक्ष्य टर्मिनल, चाहे वह भारत में हो या विदेश में, चाहे वह एक्सिस बैंक के ही या किसी अन्य बैंक के सझान देवकर्ष पर हों, जो व्यापारी प्रतिष्ठानों से खरीदारी लेनदेन के लिए खाते(खातों) को डेबिट करने की अनुमति देते हैं।
- "मास्टरकार्ड / वीजा / रुपये" का अर्थ मास्टरकार्ड / वीजा / रुपये इंटरनेशनल के स्वामित्व वाले ट्रेडमार्क से होता है, जो आमतौर पर मास्टरकार्ड / वीजा / रुपये इंटरनेशनल से संबंधित होते हैं।
- "मास्टरकार्ड / वीजा / रुपये एटीएम नेटवर्क", का अर्थ है एटीएम जो डेबिट कार्ड को मान्यता देते हैं और जिन पर मास्टरकार्ड / वीजा / रुपये के चिह्न दिखाई देते हैं। डेबिट कार्ड / (कार्ड) एक्सिस बैंक लिमिटेड ("एक्सिस बैंक लिमिटेड") द्वारा प्रदान किया गया है, जिसका चीनीकृत कॉपीराइट नियंत्रण, समर्थक मंदिर के सामने, लॉगाना, एलिस ब्रिज, गुजरत, अहमदाबाद-380006, भारत में स्थित है, और यह निम्नलिखित नियमों और शर्तों के अनुसार चलता है:

कार्ड की वैधता और कार्डधारक के दायित्व

- कार्ड जारी करने की प्रक्रिया और उसका उपयोग भारतीय रिजर्व बैंक, एक्सिस बैंक और फेमा 1999 द्वारा समय-समय पर निर्धारित नियमों और विनियमों को पालन के अधीन होगा।
- कार्ड के केवल उन लेनदेन विकल्पों के लिए ही मान्य होगा, जिन्हें बैंक ने समय-समय पर अनुमति दी है, चाहे वह भारत में हो या विदेश में, जिसमें एक्सिस बैंक के एटीएम, अन्य बैंकों के एटीएम जो मास्टरकार्ड/वीजा/रुपे एटीएम नेटवर्क के सदस्य हैं, और मास्टरकार्ड/वीजा/रुपे पॉइंट-ऑफ-सेल स्वाक्ष्य टर्मिनल पर स्थित व्यापारिक संस्थानों के लेनदेन शामिल हैं।
- कार्ड हमेशा एक्सिस बैंक की सम्पत्ति है और रहने, और एक्सिस बैंक के अनुरोध से इसे सुरक्षित और बिना किसी शर्त के एक्सिस बैंक को वापस करना होगा। कार्डधारक से अनुरोध किया जाता है कि वे कार्ड सोपाने से पहले बैंक अधिकारी की पहचान की पुष्टि कर लें। डेबिट कार्ड को किसी भी हालत में कार्ड धारक के द्वारा स्थानांतरित या किसी को सौंपना नहीं जा सकता है।
- कार्ड मिलते ही आपको उस पर अपने हस्ताक्षर करने अनिवार्य है। इस कार्ड का उपयोग किसी और व्यक्ति को करने की अनुमति आपको नहीं देनी चाहिए, और आपको इसे बदले अपने निजी नियंत्रण में रखना चाहिए ताकि इसके इस्तेमाल से बचा जा सके।
- कार्डधारक के लिए जारी किया गया व्यक्तिगत पहचान संख्या (पिन) जो कार्ड के साथ उपयोग के लिए होता है या कार्डधारक द्वारा कोई भी संचालन पिन के रूप में चुनी जाती है, उसे केवल कार्डधारक को ही पता होना चाहिए और यह केवल कार्डधारक के व्यक्तिगत उपयोग के लिए है और इसे व्यक्तिगत और पूरी तरह से गोपनीय माना जाता है। पिन नंबर का लिखित रिकॉर्ड नहीं किसी भी रूप, स्थल या तरीके से नहीं रखा जाना चाहिए जिससे किसी अन्य पक्ष को इसका उपयोग करने में सुविधा हो। किसी भी हालत में, किसी भी माध्यम से, संख्या से या अन्यथा, पिन का प्रकटीकरण किसी तीसरे पक्ष को नहीं किया जाना चाहिए, चाहे वह बैंक के कर्मचारी हो या कोई वाणिज्यिक संस्था हो। बैंक पिन जारी करे, तो बैंक को विशेष ध्यान चाहिए और पिन को केवल कार्डधारक तक ही सीमित रखना चाहिए, किसी अन्य व्यक्ति को यह नहीं बताया जाना चाहिए।
- कार्ड का प्रयोग करते होने वाले किसी भी प्रकार के निकासी, स्थानांतरण या अन्य लेन-देन के लिए जो चालू हैं, कार्ड धारक के खाते से सीधे ही कार्ड ही कार्ड ली जाएगी। कार्डधारक को ऐसे किसी भी लेन-देन को पूरा करने के लिए खाते में पर्याप्त धनराशि बचाए रखनी चाहिए।
- कार्डधारक को एक्सिस बैंक के साथ कार्डधारक के खाते(ओ) को अधिक निकासी करने का अधिकार नहीं होगा या डेबिट कार्ड का उपयोग करके किसी भी हस्ताक्षर और/या प्रत्येक सीमा से अधिक धनराशि निकालने का अधिकार नहीं होगा।
- कार्डधारक, चाहे कार्डधारक द्वारा अधिकृत हो या न हो, कार्ड के उपयोग से प्रभावित लेनदेन के लिए जिम्मेदार होगा, और किसी भी अनधिकृत उपयोग से एक्सिस बैंक को हुए किसी भी नुकसान या क्षति के लिए एक्सिस बैंक को क्षतिपूर्ति करेगा, इसमें शामिल है किसी भी नुकसान का कार्रवाई जो आरबीआई के दिशानिर्देशों का उल्लंघन करने या 1999 के विदेशी मुद्रा प्रबंधन अधिनियम या भारत में या दुनिया में कहीं भी स्थित किसी भी देश / राज्य / महाद्वीप / क्षेत्र में लाया/किसी भी अन्य कानून के तहत बनाए गए नियमों के कारण हो, इस समझौते की सम्पत्ति के बावजूद ही क्यों ना हो। डेबिट कार्ड का इस्तेमाल कार्ड धारक या इंटरनेट ट्रेडिंग पोर्टलों पर विदेशी मुद्रा व्यापार करने के लिए निषिद्ध है।
- जब खाते संचालन प्रदान होता है, तो ग्राहक के बचत या वालू खाते को जो नामित होते हैं, उन्हें डेबिट कार्ड आवेदन के लिए स्वतः नामित माना जाता है। बैंक खाता खाते समय प्रदान किए गए नामांकन के अतिरिक्त किसी भी अन्य डेबिट कार्ड नामांकन को मान्यता नहीं देता।
- कृपया ध्यान दें कि डेबिट कार्ड, उस पर अधिकतम/वर्ष के अंतिम दिनांक मान्य है। ओवरड्राफ्ट (ओडी) खातों के संदर्भ में, कार्ड की वैधता, link हुए ओवरड्राफ्ट खाते की वैधता पर निर्भर करती है। आप यहाँ प्रतिष्ठा करते हैं कि जब डेबिट कार्ड की वैधता समाप्त हो जाए, तो आप उस कई टुकड़ों में विभाजित कर सकते हैं। आपका कार्ड अचानक से अचरण का मूल्यांकन करने के बाद, और ग्राहक को पहले से सूचित करने के उपरान्त, एक्सिस बैंक के विकसित प्रणाली, आपका नवीनीकृत डेबिट कार्ड, कार्ड की सम्पत्ति से पहले आपको पत्र जमा दिया जाएगा। एक्सिस बैंक के पास आपके कार्ड खाते को सम्पत्ति के समय पर नवीनीकृत करने और आपके खाते से नवीनीकरण शुल्क कानूना का अधिकार आरक्षित है।
- एक्सिस बैंक को एक्सिस बैंक द्वारा भेजे गए खाता विवरण में एटीएम/व्यापारिक प्रतिष्ठान पर लेनदेन के विवरण में किसी भी अनियमितता या विभंगति के बारे में विवरण की तारीख से 15 दिनों के भीतर लिखित रूप में एक्सिस बैंक सूचित करना होगा। अगर उस अवधि में कोई सूचना नहीं मिलती है, तो एक्सिस बैंक लेनदेन और खाता विवरण, दोनों की प्रामाणिकता को स्वीकार कर लेता।
- आपका कार्ड भारत में परतू संपर्क-आधारित एटीएम और पीओएस नकद आउटलेट पर उपयोग करने की सुविधा के साथ सक्रिय किया जाता है।
- आपके कार्ड पर अनुमतिपत्र कार्ड (परेलू और अंतर्राष्ट्रीय) और उपस्थापित कार्ड (अंतर्राष्ट्रीय) लेनदेन को एक्सिस मोबाइल ऐप, इंटरनेट बैंकिंग या एक्सिस बैंक शाखाओं जैसे विभिन्न चैनलों के माध्यम से स्थगित / अक्षम किया जा सकता है।
- आपके डेबिट कार्ड में संचर्क रहित लेनदेन की सुविधा पहले से ही होगी, परंतु आपकी प्राथमिकता के अनुसार, आप इसे एक्सिस मोबाइल ऐप, इंटरनेट बैंकिंग या एक्सिस बैंक की शाखाओं के जरिए सक्रिय/निष्क्रिय कर सकते हैं।
- रुपे डेबिट कार्ड पर भी संचर्क रहित लेनदेन की सुविधा उपलब्ध है।
- ऑनलाइन, पीओएस, नकद और संचर्कहीन लेन-देन के लिए सीमाएँ एक संघीय सीमा होंगी और यह व्यक्तिगत सीमा नहीं होगी।
- सभी प्रकार के लेनदेन के लिए लेनदेन की सीमा (कुल कार्ड सीमा के अंतर्गत) ऊपर बताए गए किसी भी चैनल के जरिए निर्धारित / संशोधित की जा सकती है।
- अंतर्गत, पीओएस, और नकद निकासी की सीमाओं के लिए कृपया अपने डेबिट कार्ड प्रकार के अनुसार विवरण देखें।

अंतर्राष्ट्रीय उपयोग

- कार्ड का उपयोग भारतीय रिजर्व बैंक (आरबीआई) के मुद्रा निबंधन विनियमन के पूर्ण अनुबंधन द्वारा चाहिए। यदि आप इन नियमों का पालन नहीं करते हैं, तो आप विदेशी मुद्रा प्रबंधन अधिनियम 1999 के अंतर्गत कानूनी कार्रवाई के लिए जिम्मेदार होंगे, और एक्सिस बैंक या आरबीआई के निर्देश पर आपका डेबिट कार्ड उपयोग करने पर प्रतिबंध लगा सकता है। आप आरबीआई के मुद्रा निबंधन विनियमों का पालन करने के कारण होने वाले किसी भी प्रकार के परिणामों को लिए एक्सिस बैंक को हजाना देने की जिम्मेदारी है। आप नुकसान से मुक्त रहने के लिए निम्नलिखित बातें ध्यान दें:
 - डेबिट कार्ड का उपयोग नेपाल और भूटान में किसी भी विदेशी मुद्रा (जो स्थानीय मुद्रा या भारतीय मुद्रा नहीं हो) के लेनदेन के लिए मान्य नहीं है।
 - एक्सिस बैंक किसी भी प्रकार की जिम्मेदारी से मुक्त होगा और उसे उस नुकसान या क्षति के लिए क्षतिपूर्ति माना जाएगा जो सीधे या परोक्ष रूप से उस शुल्क के अंतर्भोज से उत्पन्न होती है जो कार्डधारक द्वारा भारतीय रिजर्व बैंक (RBI) द्वारा समय-समय पर निर्धारित विदेशी मुद्रा अधिकारों से अधिक होने के कारण होती है, जब एक्सिस बैंक को यह पता चलता है कि कार्डधारक के अपने अधिकांश से अधिक खर्च किया है।
 - अतिवासी भारतीय अंतर्राष्ट्रीय स्तर पर मान्य डेबिट कार्ड धारण कर सकते हैं, परंतु इस शर्त के साथ कि भारत या विदेश में कार्ड के प्रयोग से जो भी देय राशि बनती है, उसका भुगतान उनके एक्सिस बैंक के एन-आर/एन-आर-ओ खातों से किया जाना चाहिए।
- अंतर्राष्ट्रीय खातों से संबंधित डेबिट कार्ड का उपयोग अंतर्राष्ट्रीय लेनदेन के लिए स्वीकृत नहीं है।

- भारतीय रिजर्व बैंक (आरबीआई) के मास्टर निर्देश/परिचय RBI/2017-18/204, दिनांक 19 जून 2018 के अनुसार, उदारीकृत विधेयन योजना (एलआरएस) के अंतर्गत धनराशि भेजने हेतु निवासी व्यक्तियों को अपना स्थानी खाता संख्या (पिन) प्रस्तुत करना आवश्यक है। इसलिए, उदारीकृत विधेयन योजना के तहत हर एक धन प्रेषण लेनदेन के लिए निवासी व्यक्ति (लेन-देन करने वाले पक्ष) का पिन विवरण देना जरूरी है। नियमों के अनुसार, अगर कोई ग्राहक खाता खोलते समय या बाद में अपना मान्य पिन विवरण देने में असमर्थ रहता है, तो बैंक उसके डेबिट कार्ड पर अंतर्राष्ट्रीय लेनदेन की सेवा प्रदान नहीं करेगा।
- अंतर्राष्ट्रीय डेबिट कार्ड का उपयोग इंटरनेट पर या अन्यथा निर्दिष्ट ट्रेडिंग, प्रतिबंधित या प्रतिबंधित प्रक्रियाएँ, सीपीस्टेक में भगीदारी, कॉल बैक सेवा के लिए भुगतान, और/या एसी वस्तु/एगतिविधियों जिनके लिए विदेशी मुद्रा के आहरण की अनुमति नहीं है, जैसे प्रतिबंधित वस्तुओं की खरीद के लिए नहीं किया जा सकता है।
- भारत में कोई भी निवासी जो सीधे/परोक्ष रूप से/भारत के बाहर किसी भी रूप में इलेक्ट्रॉनिक/इंटरनेट ट्रेडिंग पोर्टलों के माध्यम से विदेशी मुद्रा व्यापार के लिए धन संग्रह और प्रेषण करता है, वह खुद को विदेशी मुद्रा प्रबंधन अधिनियम (फेमा) 1999 के उल्लंघन के लिए कार्रवाई के लिए उत्तरदायी बना सकता है, साथ ही साथ अपने ग्राहक को जानो (केवाईसी) मानदंडों से संबंधित नियमों के उल्लंघन के लिए भी उत्तरदायी हो सकता है। यदि आपके डेबिट कार्ड (अर्नालाइन बैंकिंग खाते के लिए पर कोई भी प्रतिबंधित लेनदेन माना जाता है, तो उस कार्ड (या खाते) को तुरंत प्रभाव के साथ निष्क्रिय कर दिया जाएगा और संबंधित नियामक प्राधिकरण को इसकी जानकारी दी जाएगी।
- आयकर अधिनियम 1961, धारा 206C (1G) के अनुसार, निवासी व्यक्ति जो कार्डधारक है, उन्हें उदारीकृत विधेयन योजना के अंतर्राष्ट्रीय लेनदेन पर इस अधिनियम में उल्लिखित प्रचलित दर और इसमें बढाई गई शर्तों के अनुसार बैंक टीसीएस (स्रोत पर कर एकाग्र करना) का भुगतान करना होगा।
- एलआरएस प्रकार के निवासी व्यक्तिगत खाता लेनदेन के लिए, यदि वर्तमान वित्तीय वर्ष में पैन स्तर पर अनुमत सीमा का उल्लंघन होता है, तो बैंक द्वारा डेबिट कार्ड की अंतर्राष्ट्रीय सुविधा को अवरुद्ध कर दिया जाएगा। इसे आगे वित्तीय वर्ष में पुनः सक्रिय कर दिया जाएगा। यह आरबीआई मास्टर निर्देश के अंग्रूप है, RBI/FED/2017-18/3 FED मास्टर निर्देश संख्या 7/2015-16.

व्यापारी प्रतिष्ठान उपयोग

- यह कार्ड उन सभी इलेक्ट्रॉनिक पॉइंट-ऑफ-सेल टर्मिनलों पर मान्य है जो भारत और विदेश में स्थित हैं और जिन पर मास्टरकार्ड/वीजा/रुपे चिह्नित हैं।
 - यह कार्ड विशेष रूप से इलेक्ट्रॉनिक लेनदेन के लिए है और इसे केवल उन व्यापारिक स्थलों पर मान्य किया जाएगा जहाँ इलेक्ट्रॉनिक पॉइंट-ऑफ-सेल स्वाक्ष्य मशीन उपलब्ध हो। कार्ड का उपयोग यदि इलेक्ट्रॉनिक तरीके से नहीं किया जाता है, तो वह अनधिकृत माना जाएगा और कार्डधारक उसे किसी भी लेनदेन के लिए स्वयं उत्तरदायी होंगे। कृपया ध्यान दें कि आरबीआई के निर्देशों के अनुसार, 1 दिसंबर 2013 से, खुदरा दुकानों और व्यापारिक प्रतिष्ठानों पर स्थित इलेक्ट्रॉनिक पॉइंट-ऑफ-सेल (पीओएस) स्वाक्ष्य टर्मिनलों पर किए गए सभी डेबिट कार्ड लेनदेन को मौजूदा एटीएम पिन का उपयोग करके मान्य करना आवश्यक है।
 - जब व्यापारी पीओएस मशीन में आपके डेबिट कार्ड को स्वाक्ष्य करेगा या उसमें डालेगा, तो पहले वह लेनदेन की राशि दर्ज करेगा। फिर पीओएस मशीन पिन दर्ज करने के लिए संकेत देगी, जिसे आपको लेनदेन को पूरा करने के लिए दर्ज करना होगा। यह पिन नहीं होता है जो आप एटीएम के लिए प्रयोग करते हैं। यदि आप अपना पिन नहीं बताते हैं तो एक्सिस बैंक लेनदेन को अस्वीकार कर देगा। आपको सही पिन दर्ज करने के लिए तभी प्रोत्साहित किया जा है। अगर आप तीन बार गलत पिन दर्ज करते हैं, तो आपका कार्ड तुरंत ब्लॉक कर दिया जाएगा। यह प्रक्रिया एटीएम की प्रक्रिया के समान ही है।
 - व्यापारिक स्थल पर अपने डेबिट कार्ड का पिन हमेशा खुद ही दर्ज करें। अपने डेबिट कार्ड के पिन को किसी के साथ भी सझान न करें, यहां तक कि व्यापारी के साथ भी नहीं। यदि आप पीओएस मशीन पर अपने कार्ड का प्रयोग करते समय किसी असामान्य गतिविधि का अनुभव करते हैं, तो कृपया उस मशीन का इस्तेमाल न करें और कार्ड को जमाकरा तब तक एक्सिस बैंक को प्रदान करें। पिन का इस्तेमाल डेबिट कार्ड लेनदेन के एक सुरक्षित प्रक्रिया के तौर पर किया जाता है, जो दोहरा प्रमाणिकरण की प्रक्रिया का हिस्सा है, जिसका उद्देश्य अपने पास सुरक्षित रखनी होगी। एक्सिस बैंक चार्ज स्लिप पर कार्ड का प्रयोग करने में शामिल नहीं करेगा। किसी भी चार्ज स्लिप पर यदि आपके हस्ताक्षर नहीं हैं, फर्कत यह है आपके द्वारा प्रमाणित किया जा सकता है, तो वह आपकी जबाबदारी होगी।
 - डेबिट कार्ड को दुनिया भर में स्थित इलेक्ट्रॉनिक पॉइंट-ऑफ-सेल टर्मिनलों से साथ सभी प्रकार के व्यापारी कार्ड/वीजा/रुपे व्यापारी स्थलों पर मान्य किया जाता है। एक्सिस बैंक व्यापारी कार्ड आपके साथ किए गए किसी भी सौदे की जिम्मेदारी नहीं होगा, जिसमें उपलब्ध या प्रस्तावित वस्तुओं और सेवाओं की अपूर्णता शामिल हो सकती है, परंतु यह केवल इन्हीं तक सीमित नहीं है। यदि आपको मास्टरकार्ड/वीजा/रुपे व्यापारी प्रतिष्ठान के संबंध में कोई आपत्ति हो, तो आपको उस व्यापारी के साथ इसे सुझाना चाहिए और यदि आप ऐसा नहीं करते हैं, तो एक्सिस बैंक के साथ आपकी जिम्मेदारियाँ समाप्त नहीं होंगी। यदि आप खरीदी गई वस्तु को वापस करने का फैसला करते हैं और कार्ड स्वाक्ष्य के बाद उसे नहीं लेते हैं, तो यह सुनिश्चित करें कि व्यापारी लेनदेन को शीघ्र ही निरस्त करें और आपको रसीद प्रदान करें। किसी भी रद्दीकरण के बाद, वह अधिग्रहणकर्ता बैंक के माध्यम से व्यापारी पर "चार्जबैक" के रूप में भेजा जाएगा और इस प्रक्रिया को पूरा करने में आवश्यक समय लागेगा। राशि की पूर्ण/आंशिक वापसी की कोई गारंटी नहीं दी जा सकती। एक्सिस बैंक किसी भी व्यापार स्थानों द्वारा लाए गए किसी भी शुल्क के लिए कोई जिम्मेदारी नहीं स्वीकारता है, जो लेन-देन के मूल्य / लागत के अतिरिक्त होती है और आपके खाते में लेन-देन राशि के साथ डेबिट कार्ड की जाती है।
 - खरीद और माल/सिमाओं के वापसी के लिए बाद में मिलने वाला क्रेडिट, जो अलग-अलग लेन-देन होते हैं। व्यापारी से पैसे की वापसी मिलने के उपरान्त ही, आपके खाते में (रद्दीकरण शुल्क को कम करके) धन का जमा होगा। यदि रिफंड के दिन से 90 दिनों के भीतर आपके कार्ड खाते में क्रेडिट नहीं किया जाता है, तो आपको व्यापारी से क्रेडिट नोट की एक प्रतिलिपि का साथ एक्सिस बैंक सूचित करना होगा। विस्तृत प्रक्रिया के लिए कृपया इस लिंक पर जाएं <https://www.axisbank.com/docs/default-source/default-document-library/grievance-redressal/grievance-redressal-policy.pdf>
 - एक से अधिक खातों से संबंधित कार्डों की स्थिति में, व्यापारिक स्थलों पर होने वाले लेन-देन केवल प्राथमिक खाते पर ही भ्रम होंगे। यदि निर्दिष्ट खातों में पर्याप्त धनराशि नहीं है, तो एक्सिस बैंक लेन-देन को मान्य नहीं करेगा, फिर चाहे कार्ड से लेन-देन के संबंधित अन्य खातों में आवश्यक धनराशि संचित हो या अलग-अलग उपलब्ध हो।
 - कार्ड का प्रयोग होतों तो के बंद-द्वार करते समय या अन्य ऐसे स्थलों पर नहीं करना चाहिए जहां खरीदारी या सेवा का समापन होने से पहले ही भुगतान करना पड़ता है। कृपया ध्यान दें कि ऐसा लेनदेन होने पर आपकी धनराशि अस्थायी रूप से ब्लॉक कर दी जाएगी।
 - कार्ड का प्रयोग होतों तो के बंद-द्वार करते समय या अन्य ऐसे स्थलों पर नहीं करना चाहिए जहां खरीदारी या सेवा का समापन होने से पहले ही भुगतान करना पड़ता है। कृपया ध्यान दें कि ऐसा लेनदेन होने पर आपकी धनराशि अस्थायी रूप से ब्लॉक कर दी जाएगी।
 - डेबिट कार्ड केवल पीएमपीडीबीवॉश और किसान क्रेडिट कार्ड खातों के साथ जारी किया जा सकता है, इसके अलावा केच क्रेडिट/कण खाताधारकों को डेबिट कार्ड जारी नहीं किया जा सकता।
 - कार्डधारक को सभी अनधिकृत गतिविधियों और लेन-देन के लिए पूरी तरह से जिम्मेदार माना जाएगा।

एटीएम उपयोग

- यह कार्ड विश्वभर में एक्सिस बैंक के एटीएम और मास्टरकार्ड/वीजा/रुपे द्वारा समर्थित एटीएम पर मान्य होता है।
 - मास्टरकार्ड/वीजा/रुपे द्वारा समर्थित एटीएम का उपयोग करके, भारत के बाहर के किसी भी देश में कार्डधारक द्वारा की गई नकदी विनियम और शेष राशि की जांच पर, वर्तमान शुल्क अनुसार शुल्क लागू होगा। भारत में, मास्टरकार्ड/वीजा/रुपे द्वारा समर्थित बैंक-एक्सिस बैंक के एटीएम पर नकद निकासी और शेष राशि की जांच के दौरान भी शुल्क लागू सकता है (जैसा कि एक्सिस बैंक द्वारा समय-समय पर निष्क्रिय किया जाता है) और यह शुल्क उसी समय खाते से काट लिया जाएगा, जब एसे लेन-देन होता है। एक्सिस बैंक द्वारा समय-समय पर लव किए गए शुल्क, बैं-एक्सिस बैंक के एटीएम पर नकद लेन-देन पर लागू होंगे। शुल्क को सूची एक्सिस बैंक की वेबसाइट पर अपडेट की गई है।
 - एक्सिस बैंक से किए गए सभी नकद निकासी और चेक/नकद जमा के लिए, जमा या निकासी के समय एटीएम द्वारा उत्पन्न किसी भी विवरण/रसीद को अंतिम माना जाएगा, जब तक कि एक्सिस बैंक द्वारा इसे सत्यापित नहीं किया जाता है और इसके विपरीत कुछ सूचित नहीं किया जाता है। किसी भी प्रकार का स्थानांतरण अंतिम और निर्णायक होगा, और यह सत्यापित राशि कार्डधारक के लिए बाध्य होगी।
 - एक्सिस बैंक किसी भी सेवा को प्रदान करने या उसके अंतर्गत किसी भी दायित्व को पूरा करने में झूठे किसी भी विफलता के लिए जिम्मेदार नहीं होगा, जहां वह विफलता (चाहे सीधे या परोक्ष रूप से) एटीएम या कार्ड की किसी खराबी, धन की अस्थायी कमी, किसी विवाद या उसके निबंधन से बाहर किसी अन्य परिस्थिति के कारण हो।
 - एक्सिस बैंक और संबंधित पिन के बतिय या उपयोग से उत्पन्न होने वाले किसी भी प्रत्यक्ष या अप्रत्यक्ष नुकसान या क्षति के लिए एक्सिस बैंक जिम्मेदार नहीं होगा, चाहे उसका कारण जो भी हो।
 - सिवा देश में कार्ड जारी किया गया है, उसके अतिरिक्त अन्य देशों में एटीएम सेवाओं की पहुंच, उस देश के स्थानीय नियमों द्वारा निर्धारित होती है। यदि इन सेवाओं को बिना किसी पूर्व सूचना के रोका दिया जाता है, तो एक्सिस बैंक को इसमें कोई जिम्मेदारी नहीं होगी।
 - ओवरड्राफ्ट खातों से जुड़े डेबिट कार्ड पर नकद निकासी सुविधा उपलब्ध नहीं है।

कृपया ध्यान दें: अपने विज्ञापन चालित्वन डेबिट कार्ड का कम से कम 1 खरीदारी लेनदेन करके, आप नए-एक्सिस बैंक एएसएम पर मुक्त लेनदेन का लाभ उठा सकते हैं।

फीस और शुल्क

- नकद निकासी/शेष राशि की जांच और/या जहां भी लागू हो, के लिए लेनदेन शुल्क, नकद निकासी/शेष राशि की जांच या जहां भी लागू हो, लेनदेन को पोस्ट करते समय खाते से कटौती की जाएगी।
 - ज्वाइनिंग शुल्क, जारी करने की शुल्क, वार्षिक सदस्यता शुल्क, प्रतिस्थापन शुल्क के विवरण के लिए, कृपया लिंक <https://www.axisbank.com/docs/default-source/default-document-library/cards/fees-and-charges-for-debit-card.pdf> देखें।
 - सभी विदेशी मुद्रा में किए गए लेनदेन का बिल, कार्डधारक के बैंक खाते के विवरण में भरने के लिए मान्य होगा। आप एक्सिस बैंक और मास्टरकार्ड/वीजा/रुपे को विदेशी मुद्रा में लगने वाले शुल्क को भारतीय रुपयों में परिवर्तित करने का अधिकार प्रदान करते हैं, और यह परिवर्तित एक्सिस बैंक/मास्टरकार्ड/वीजा/रुपे द्वारा समय-समय पर तत् की गई दरों के अनुसार होगा।
 - डेबिट कार्ड का उपयोग करने पर लगने वाले शुल्क/फीस को एक्सिस बैंक समय-समय पर पूर्व सूचना देकर संशोधित या परिवर्तित कर सकता है, और इसके अतिरिक्त जानकारी कार्डधारक (कार्डधारकों) को दी जाएगी।
 - विदेशी मुद्रा में कार्डधारक**: डेबिट लेनदेन भारतीय रुपयों की जमा किसी अन्य मुद्रा में किया जाता है, तो वह लेनदेन भारतीय रुपयों में रूपांतरित कर दिया जाएगा। रूपांतरण एक्सिस बैंक द्वारा लेन-देन के समापन की तारीख पर किया जाएगा, जो कि लेन-देन की क्रिया की तारीख से अलग हो सकती है। यदि लेनदेन अमेरिकी डॉलर में रूपांतरित होता है, तो शुल्क राशि को पहले अमेरिकी डॉलर में परिवर्तित किया जाएगा, और फिर वह राशि भारतीय रुपयों में परिवर्तित की जाएगी और इस प्रक्रिया में रूपांतरण अमेरिकी डॉलर के माध्यम से किया जाएगा, जब तक कानूनी तौर पर अनुमति नहीं है। अमेरिकी डॉलर से भारतीय रुपयों में परिवर्तन दर वीजा/मास्टरकार्ड द्वारा निर्धारित दरों पर आधारित होगी, जो भी लागू हो, और निम्नलिखित तारीख पर, ऐसे लेन-देन मुद्रा परिवर्तन शुल्क (वर्तमान में 3.50%) लागू होंगे।
 - जो विदेशी लेन-देन ग्राहक द्वारा किए गए हैं, उनके रिफंड पर भी 3.5% का अतिरिक्त शुल्क लागू होगा।

- बैंक द्वारा जारी किया गया कार्ड ग्राहक के निजी इस्तेमाल के लिए है। बैंक किसी भी तीसरे पक्ष द्वारा या उसके हित में किए गए किसी भी लेन-देन को उल्लंघित या समाप्त नहीं करता है।
- व्यापारी के रिफंड/विवाद के मामले में, अंतरराष्ट्रीय लेन-देन के दौरान मुद्रा में होने वाले उतार-चढ़ाव से उत्पन्न होने वाले किसी भी दर के अंतर का भुगतान ग्राहक द्वारा किया जाएगा।

संपर्क चैनल

शिकायत निवारण और मुआवजा दांचा

1. ग्राहकों के लिए उपलब्ध चैनलों का उपयोग करके शिकायतों (स्तर 1 शिकायतों) को पंजीकृत/दर्ज करने के लिए:
 - a) बैंक ने ग्राहकों को बैंक द्वारा प्रदान किए गए किसी भी उत्पादों और सेवाओं में कमी के लिए अपनी शिकायत दर्ज करने के लिए निम्नलिखित फ्रंट-एंड टचपॉइंट सक्षम किए हैं:
 - i. ऐक्सिस बैंक की कोई भी शाखा और ऋण केंद्र (ऋण संबंधी शिकायतों के लिए),
 - ii. बैंक का फोन बैंक सेंटर / कॉल सेंटर (सिटीबैंक संबंध रखने वाले ग्राहकों (वर्तमान में ऐक्सिस बैंक प्लेटफॉर्म पर स्थानांतरित किया जा रहा है) के लिए 24 घंटे सिटी फोन सहित),
 - iii. बैंक के ईमेल / वेबचैट चैनल,
 - iv. ऐक्सिस सपोर्ट - ऐक्सिस बैंक की वेबसाइट पर वेबपेज जहां ग्राहक शिकायत दर्ज कर सकते हैं।
 - v. ऐक्सिस बैंक सोशल मीडिया हैंडल (और सिटीबैंक संबंध रखने वाले ग्राहकों के लिए सिटी प्रबंधित सोशल मीडिया हैंडल (वर्तमान में ऐक्सिस बैंक प्लेटफॉर्म पर स्थानांतरित किए जा रहे हैं))
 - b) अनुलग्नक में उल्लिखित विभिन्न श्रेणियों के लेनदेन के लिए निर्धारित समय-सीमा के अनुसार प्रतिक्रियाएं/समाधान प्रदान किए जाएंगे। बैंक ग्राहकों को शिकायतों की निगरानी और उनकी रिपोर्टिंग के लिए उचित प्रणाली का उपयोग करता है। संबंधित विनियामक द्वारा निर्धारित समय सीमा के अनुसार, विनियामक के माध्यम से प्राप्त बातचीत का समाधान किया जाता है।
 - c) सभी स्तर 1 की शिकायतों/विवाद/समस्याएँ जो बैंक के कॉल सेंटर, ईमेल/चैट और ऋण केंद्रों व शाखाओं में व्यक्तिगत रूप से पंजीकृत की जाती हैं, ग्राहक समस्या को पृष्ठ करेंगे और उसे उस प्रणाली में दर्ज करेंगे जिसे बैंक ने इस उद्देश्य के लिए निर्धारित किया है।
 - d) बैंक ने स्तर 1 की शिकायतों / विवादों / समस्याओं से संबंधित प्रतिक्रिया के लिए 10 दिनों का निर्धारित समय तय किया है।
 - e) पहले स्तर पर विभिन्न टचपॉइंट्स का विवरण निम्नलिखित है:

क्रमांक	विवरण	ऐक्सिस	सिटी
1	कॉल सेंटर / फ़ोन बैंकिंग सेंटर	1860-419-5555 1860-500-5555	1860 210 2484 (स्थानीय कॉल शुल्क लागू हो सकते हैं) भारत के बाहर से हमें कॉल करने के लिए +91 22 4955 2484 का प्रयोग करें
2	वेबसाइट सपोर्ट	www.Axisbank.com/support	https://www.online.citibank.co.in/customerservice/home.htm
3	शाखाएं/ लोन सेंटर	नज़दीकी शाखा/लोन सेंटर का पता लगाने के लिए कृपया www.axisbank.com पर जाएं	https://www.online.citibank.co.in/customerservice/branch-atm-locations.htm

समय-सीमा

1. असफल एटीएम/बीएनए/रीसाइक्लर लेनदेन में देरी: T+5 दिन
2. असफल कार्ड लेनदेन को क्रेडिट करने में देरी • कार्ड से कार्ड स्थानांतरण: T+1 दिन • पीओएस/ईकॉमर्स: T+5 दिन
3. कार्ड/वालेट के माध्यम से किए गए लेनदेन के लिए लाभार्थी के खाते में क्रेडिट में देरी • ऑफ-यूएस लेनदेन: लेनदेन कार्ड नेटवर्क पर चलेगा। संबंधित प्रणाली के टीएटी और मुआवजा नियम लागू होंगे • ऑन-यूएस लेनदेन - पीपीआई डेबिट किया गया लेकिन व्यापारी स्थान पर लेनदेन की पुष्टि प्राप्त नहीं हुई। T+1 के तैडर दिन में रिवर्सल प्रभावी होगा
4. धोखाधड़ी/अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग लेनदेन जिसमें दूरस्थ/ऑनलाइन भुगतान लेनदेन और निकटता भुगतान लेनदेन (एटीएम/पीओएस) शामिल हैं: 90 दिन
5. पीओएस/ऑनलाइन विवाद: 120 दिन (नेटवर्क द्वारा निर्धारित समय-सीमा)
6. यदि ग्राहक की समस्या स्तर 1/ स्तर 2/ स्तर 3 पर संपर्क करने के बाद भी हल नहीं होती है या अगर बैंक ने 30 दिनों के भीतर कोई समाधान प्रदान नहीं किया है, तो ग्राहक इस मामले को बैंकिंग लोकपाल के कार्यालय में संदर्भित करने का चयन कर सकता है।

को

श्री अशोक सुनार, नोडल अधिकारी

यदि शिकायत का समाधान नहीं होता है या यदि ग्राहक प्रतिक्रिया से संतुष्ट नहीं है, तो ग्राहक ऐक्सिस बैंक के नोडल कार्यालय में दिए गए टिकट नंबर के साथ संपर्क कर सकता है, कार्य समय सुबह 9:30 बजे से शाम 5:30 बजे तक (सोमवार से शुक्रवार तक, बैंक की छुट्टियों को छोड़कर) होता है।

नोडल अधिकारी का डाक पता, ऐक्सिस बैंक लिमिटेड, NPC1, 5वीं मंजिल, "गीगाप्लेक्स", प्लॉट नंबर I.T.5, MIDC, ऐरोली नॉल्ले पार्क, ऐरोली, नवी मुंबई - 400708.

पंजीकृत पता: ऐक्सिस बैंक लिमिटेड, त्रिशूल, तीसरी मंजिल, समर्थेश्वर मंदिर के सामने, लॉगार्डन के पास, एलिसब्रिज, अहमदाबाद - 380 006.