

नियम व अटी

महत्त्वाचे : कृपया इंडसइंड बँक ('बँक') डेबिट कार्ड वापरण्यापूर्वी ह्या डेबिट कार्डविषयक नियम व अटी काळजीपूर्वक काळजीपूर्वक वाचून घ्या. डेबिट कार्ड वापरून तुम्ही बिनशर्त येथे खाली दिलेल्या नियम व अटींना मान्यता देत आहात आणि त्यांना बांधील असाल आणि तुम्ही भारतीय रिझर्व्ह बँकेच्या (आरबीआय) संबंधित नियमनांचे, आरबीआयच्या विनिमय नियंत्रण नियमनांचे, परकीय विनिमय व्यवस्थापन अधिनियम, 1999 ('फेमा') ह्याचे, कायदांतर्गत मांडलेल्या सर्व नियमनांचे व नियमनांचे वेळोवेळी दुरुस्त केल्यानुसार / सुधारल्यानुसार / लागू केल्यानुसार आणि वेळोवेळी त्यांच्याशी संलग्न व अंमलात असलेल्या कोणत्याही इतर अधिनियमनांचे अनुपालन करण्याचा भार स्वीकारत आहात. तुम्ही बँकेकडे असलेल्या तुमच्या बचत बँक खात्याच्या / चालू खात्याच्या परिचालनासंबंधीच्या नियम व अटींना बांधील राहणे सुद्धा कायम राहिल.

व्याख्या :

'कार्ड' किंवा 'डेबिट कार्ड', म्हणजे इंडसइंड बँक मास्टर कार्ड / व्हिसा / रुपे डेबिट कार्ड जे इंडसइंड बँक कार्डधारकाला देते.

'कार्डधारक' म्हणजे इंडसइंड बँकेचा ग्राहक ज्याला इंडसइंड बँक डेबिट कार्ड देण्यात आले आहे.

'खाते (ती)' म्हणजे कार्डधारकाची बचत किंवा चालू खाती जी पात्र खात्याला (खात्यांना) डेबिट कार्डच्या वैध परिचालनासाठी नेमून देण्यात आलेली असतात.

'एटीएम' म्हणजे भारतामधील किंवा परदेशातील, इंडसइंड बँकेचे किंवा सामाईक नेटवर्कमधील इतर कोणत्याही बँकेचे ऑटोमेटेड टेलर मशीन, जेथे इतर बार्बीबरोबरच, कार्डधारक त्याचे डेबिट कार्ड वापरून इंडसइंड बँकेमध्ये असलेल्या खात्यामधील निधी मिळवू शकतो.

'पिन' म्हणजे कार्डधारकाला, त्याने वेळोवेळी निवडलेला व इंडसइंड बँकेने दिलेला वैयक्तिक ओळखनिश्चिती क्रमांक (एटीएम वापरण्यासाठी आवश्यक).

1. डेबिट कार्ड पात्रता आणि कार्डधारकासोबतचे नाते :

कार्डचे निर्गमन आणि वापर वेळोवेळी आरबीआय, फेमा आणि बँकेने अंमलात आणलेल्या नियम व नियमनांच्या अधीन असतील. बँक तिच्या बचत व चालू खाते धारकांना इंटरनॅशनल डेबिट कार्ड / चिप डेबिट कार्ड सुविधा पुरवते (परिचालने अनुमत पद्धतीने चालू राहण्याच्या अधीन). परंतु, नो फ्रिल्स खातेधारक देशांतर्गत डेबिट कार्डसाठी (चिप नसणारा कार्डचा प्रकार) पात्र आहेत. बँकेने निर्गमित केलेले डेबिट कार्ड / चिप डेबिट कार्ड ठरावीक व्यापारी दुकानांमध्ये खरेदी करण्यासाठी, ऑनलाईन खरेदी आणि अधिदाने करण्यासाठी, पायाभूत सुविधांची बिले भरण्यासाठी, एसआयपी मध्ये गुंतवणूक करण्यासाठी किंवा रोख रकमेचे निष्कासन करण्यासाठी वापरता येऊ शकते.

ही कार्ड्स फक्त ग्राहकाने अनेक ऑनलाईन आणि ऑफलाईन / भौतिक मार्गांनी, स्वतःहून किंवा साहाय्य घेऊन, समक्ष किंवा फोनवरून विनंती केल्यावरच निर्गमित होऊ शकतात.

बँक आणि कार्डधारकाचे नाते कंत्राटी स्वरूपाचे आहे आणि डेबिट कार्डसचा स्वीकार / वापर हा डेबिट कार्डसच्या वापरावर लागू होणाऱ्या नियम व अटींची स्वीकृती मानला जातो.

ग्राहकाला निर्गमित केलेले डेबिट कार्ड / चिप डेबिट कार्ड ही बँकेची मालमत्ता आहे आणि बँक हे अधिकार राखून ठेवत आहे :

- कोणत्याही वेळी कार्डमध्ये नवे लाभ जोडणे / असलेले काही लाभ काढून घेणे. बँक कोणत्याही उपलब्ध मार्गाने ग्राहकाच्या खात्यासोबत नोंदवलेल्या पत्त्यावर / क्रमांकावर / ईमेल आयडीवर ग्राहकाला त्याची माहिती देण्याचा प्रयत्न करेल.
- आरबीआयच्या मार्गदर्शसूचनांना अनुसरून, ग्राहकाला पूर्वसूचना देऊन, ग्राहकाला नेमून दिलेले कार्ड नष्ट / बंद करणे.
- ग्राहकाच्या अनुमतीनुसार, ग्राहकाला कोणत्याही चोरी गेल्याची / हरवल्याची नोंद झालेल्या कार्डच्या बदल्यात पर्यायी कार्ड पुरवणे. अशा बदलून दिलेल्या कार्डवर शुल्क अनुसूचीमध्ये दिलेली शुल्के आकारली जातील.

डेबिट कार्ड / चिप डेबिट कार्ड साठीचा प्रवर्ग आणि शुल्के कार्ड कोणत्या प्रकारच्या खात्याला जोडलेले आहे ह्यानुसार आणि बँकेच्या एकल निर्णयाधीन राहून ठरेल. वैशिष्ट्ये आणि लाभ कार्डच्या प्रकारानुसार आणि खात्याच्या वर्तमानानुसार ठरतील. ग्राहकाला डेबिट कार्ड / चिप डेबिट कार्डच्या प्रत्येक प्रकाराविषयीचे अधिक तपशील, त्याची वैशिष्ट्ये, लाभ आणि पात्रता निकष जाणून घेण्यासाठी बँकेच्या वेबसाइटला भेट द्यावी लागेल, किंवा बँकेशी संभाषणाच्या इतर वैध मार्गांनी संपर्क साधावा लागेल, ज्यामध्ये शाखा, संपर्क केंद्र, आणि कार्ड पत्रांचा समावेश होतो पण तेवढ्यापुरते मर्यादित नाहीत. डेबिट कार्ड कोणत्याही परिस्थितीत कार्डधारकाद्वारे हस्तांतरणीय आणि अभिहस्तांकनीय नाही.

2. वापरासाठीचे नियम

अ) व्यवहार पात्रता आणि मर्यादा

हे कार्ड भारतात (देशांतर्गत आणि इंटरनॅशनल कार्ड्स) आणि परदेशात (केवळ इंटरनॅशनल कार्ड्स) वापरासाठी वैध आहे. हे कार्ड भारत, नेपाळ आणि भुतानमधील परकीय विनिमय व्यवहारासाठी वैध नाही. हे कार्ड भारतातील / परदेशातील कोणत्याही एटीएममध्ये किंवा कोणत्याही व्हिसा / व्हिसा इलेक्ट्रॉन / व्हिसा फ्लॅग असलेल्या व्यापारी आस्थापनांमध्ये स्वीकारले जाते. व्यापारी पीओएसमध्ये केलेल्या कोणत्याही व्यवहाराला कार्ड पिन वापरून स्वीकृती द्यावी लागेल आणि पीओएस टर्मिनलद्वारे स्लिप तयार झाल्यावर तो व्यवहार पूर्ण होईल. ग्राहकाला व्यापारी आस्थापनातील पीओएस टर्मिनलद्वारे तयार झालेल्या विक्री स्लिपवर सही करावी लागेल. व्यापारी आस्थापनाद्वारे पुरवलेल्या वस्तू / सेवांबाबत कोणतीही समस्या उद्भवल्यास त्याकरिता बँक जबाबदार नाही (समस्या दोष, पोहोचवण्यात विलंब, कमी दर्जा ह्यांपुरत्या मर्यादित नाहीत) आणि असा कोणताही तंटा व्यापारी आणि ग्राहकादरम्यान सोडवला जावा.

कार्डच्या वापराद्वारे व्यवहाराच्या दैनंदिन रकमेवर किमान / कमाल मर्यादा लागू करण्याचा अधिकार बँक राखून ठेवत आहे आणि अशा कोणत्याही मर्यादा खात्यातील शिल्लकेच्या उपलब्धतेच्या अधीन असतील. त्याच प्रमाणे, सर्व एटीएमवर दैनंदिन किमान / कमाल व्यवहार मर्यादा लागू होतील आणि प्रत्येक देशामधील विविध बँकांच्या / नेटवर्कच्या विविध एटीएमनुसार त्या वेळोवेळी बदलू शकतील. विविध एटीएम / नेटवर्कमधून होणाऱ्या व्यवहारांमधील मर्यादांमध्ये एकसमानतेचा अभाव असल्याने ग्राहकाला भोगाव्या लागणाऱ्या कोणत्याही गैरसोयीबद्दल किंवा नुकसानाबद्दल बँक जबाबदार राहणार नाही.

बँक असा कोणताही व्यवहार नाकारण्याचा अधिकार राखून ठेवत आहे जो खाते प्रकारासाठीच्या आणि ग्राहकाला दिलेल्या डेबिट कार्ड / चिप डेबिट कार्डसाठीच्या व्यवहारांच्या प्राधिकृत यादीमध्ये समाविष्ट नाही किंवा जर कार्डला लागू होणाऱ्या मर्यादा ओलांडल्या गेल्या असतील तर. इंटरनॅशनल डेबिट कार्ड / चिप डेबिट कार्डचा वापर केवळ फेमा नियम, 1999 च्या अन्वये अनुमत असणाऱ्या चालू खात्यातील व्यवहारासाठीच करता येऊ शकेल, तसेच अशा कोणत्याही व्यवहाराने आरबीआय किंवा भारत सरकारने वेळोवेळी घालून दिलेल्या नियम व नियमनांचे अनुपालन करावे आणि वरील नियमनांचे/नियमनांचे अनुपालन न केल्याने उद्भवू शकणाऱ्या कोणत्याही दंडासाठी / कारवाईसाठी ग्राहक देय राहिल.

लिबरलाइड्ड रेमिटन्स स्कीम (एलआरएस) अंतर्गत, निवासी व्यक्तीसाठी, एलआरएस अंतर्गत प्रत्येक पारेषण व्यवहाराकरिता परमनंट अकाऊंट नंबर (पॅन) पुरवणे बंधनकारक आहे, जे न केल्यास डेबिट कार्डवरील बँकेकडून मिळणारी आंतरराष्ट्रीय व्यवहाराची सुविधा बंद केली जाईल.

एटीएम / पीओएस सुविधेचा अनुमत मर्यादेपलीकडील कोणताही वापर आणि / किंवा भारतामध्ये आणि / किंवा कार्ड वापरले जाऊ शकते अशा देशामध्ये लागू असलेल्या नियम व नियमनांच्या विरोधातील किंवा त्यांचा भंग करणारा कोणताही वापर ही ग्राहकाची एकट्याची जोखीम, दायित्व व जबाबदारी असेल आणि कळत - नकळत केलेल्या कोणत्याही कृताकृत कृतीकरिता बँक जबाबदार किंवा देय होणार नाही / मानली जाणार नाही.

विशेषतः एटीएममधून रोख रक्कम काढण्यापूर्वी, डेबिट कार्ड / चिप डेबिट कार्डमधून व्यापारी पीओएसमध्ये किंवा ऑनलाईन किंवा व्यवहाराच्या इतर कोणत्याही उपलब्ध मार्गाने कोणताही व्यवहार करत असताना ग्राहकाच्या बँकेतील खात्यामध्ये पुरेशी शिल्लक नेहमी उपलब्ध ठेवण्याची जबाबदारी ग्राहकाची आहे. पुरेशी शिल्लक नसल्यामुळे ग्राहकाने सुरु केलेला कोणताही व्यवहार पूर्ण न झाल्याबद्दल बँक जबाबदार ठरवली जाणार नाही.

डेबिट कार्डसचा वापर ग्राहकांची एटीएम, नेट बँकिंग, मोबाइल बँकिंग, चॅट बॉट, आवाज आधारित वाहिनी, आयव्हीआर अशा विविध अवैयक्तिक वाहिन्यांवर आणि इतर अशाखीय डिजिटल (एनबीडी) वाहिन्यांवर ग्राहकांची ओळख पटवून देण्यासाठी आणि अधिस्वीकृती देण्यासाठी सुद्धा केला जाऊ शकतो. ओटीपीसाठीची (वन टाइम पासवर्ड) नोंदणी, नेटबँकिंगवरील नोंदणी ह्या अशा काही सुविधा आहेत.

ब) डिलीव्हेरेबल्स (पाठवावयाच्या वस्तू)

बँक वेगळ्या कुरिअरमार्फत (किंवा पोहोचवणीच्या इतर मार्गामार्फत) डेबिट कार्ड / चिप डेबिट कार्ड आणि पिन ग्राहकाकडे पाठवेल. ग्राहकाने पडताळणी करून घ्यावी की मिळालेले कुरिअर फाडलेले / उघडलेले / छोटलेले नाही. जर कुरिअर पॅकेज फाटलेल्या / उघड्या / छोटलेल्या अवस्थेत मिळाले, तर ग्राहकाने तत्काळ जवळच्या शाखेत जाऊन / फोन बँकिंग मार्फत बँकेला कळवावे.

ग्राहकांनी नोंद घ्यावी की डेबिट / एटीएम कार्ड्स साठीचे पासवर्ड वेल्कम किट सोबत पाठवले जात नाहीत आणि वेगळ्या संदेशामार्फत ते ग्राहकाकडे पोहोचवले जातील. डेबिट कार्ड / चिप डेबिट कार्ड मिळाल्यावर, ग्राहकाने पीओएस दुकानांवर ग्राहकाची ओळख सहज पटावी ह्याकरिता ग्राहकाने त्यावर सही करून ठेवावी. ग्राहक ह्याची नोंद घेतो की कार्डचा वापर / ताबा ह्यासंदर्भाने वित्तीय किंवा इतर प्रकारे नुकसान झाल्यास ती जबाबदारी त्याची एकट्याची आहे आणि बँक कोणत्याही परिस्थितीत त्यासाठी देय ठरवली जाणार नाही.

बँक वस्तू (उदा. एटीएम / डेबिट कार्ड / चिप डेबिट कार्ड / पिन मेल्स), महत्त्वाच्या अधिसूचना आणि इतर महत्त्वाच्या वस्तू ग्राहकाच्या टपाल पत्त्यावर / ईमेलवर / मोबाइल क्रमांकावर बँकेकडील नोंदीनुसार पाठवेल. म्हणून ग्राहकाने टपाल पत्त्यामध्ये / ईमेल पत्त्यामध्ये / मोबाइल क्रमांकामध्ये कोणताही बदल झाल्यास तातडीने बँकेला कळवणे आवश्यक आहे. टपाल पत्त्यातील बदलाबद्दल ग्राहकाने न कळविल्याने अशा वस्तू गहाळ / खराब / निकामी झाल्याने / चुकीच्या ठिकाणी पाठवल्या गेल्याने ग्राहकाला होऊ शकणाऱ्या कोणत्याही नुकसानाबद्दल / अपायबद्दल / गैरसोयीबद्दल बँक देय राहणार नाही.

क) कार्ड सुरक्षितता

बँक आरबीआयच्या महादेशानुसार चिप सक्षम केलेली डेबिट कार्ड्स निर्गमित करते. ही कार्ड्स माहिती अधिक सुरक्षित पद्धतीने साठवून व तिच्यावर प्रक्रिया करून जास्त सुरक्षितता देऊ करतात. हे प्रगत तंत्रज्ञान कार्डची नक्कल करून बनावट कार्ड्स तयार करता येणे टाळण्यात जास्त प्रभावी आहे.

डेबिट कार्ड अशा ग्राहकांना निर्गमित होऊ शकते ज्यांच्याकडून त्याचा वापर बाजाराच्या, नियामकीय आणि बँकेच्या स्वतःच्या व्यवसायात्मक अनिवार्यतांना अनुसरून सेकंड फॅक्टर ऑथोरायझेशनचा उपयोग करून केला जाऊ शकतो, आणि तो पिन, वन टाइम पासवर्ड स्वरूपाचा किंवा नियामकीय कक्षेच्या अधीन राहून बँकेद्वारे उचित मानल्या जाणाऱ्या मार्गाने होऊ शकतो.

ग्राहकाला डेबिट कार्ड / चिप डेबिट कार्ड मार्फत कोणत्याही व्यवहाराची सुरुवात करताना ग्राहक स्वीकृतीसाठीची यंत्रणा म्हणून पिन पुरवला जातो. पिन ग्राहकाला एका सीलबंद लिफाफ्यामधून पाठवला जातो आणि ग्राहक इंडसट्रिड वेबसाइट, एटीएम किंवा फोन बँकिंग मार्फत पिन बदलू शकतो. ई-कॉमर्स व्यवहाराच्या अधिस्वीकृतीसाठी वन टाइम पासवर्ड्स (ओटीपी) ग्राहकाच्या नोंदणीकृत मोबाइल क्रमांकावर पाठवले जातात.

पिन्स / ओटीपी देताना बँकेकडून यथोचित काळजी घेतली जाते हे बँक ग्राहकांना सांगू इच्छिते. बँक ह्याचीही निश्चिती देते की पिन्स किंवा इतर कोणतीही संबंधित माहिती स्वतः कार्डधारकाशिवाय इतर कोणालाही दिली जात नाही.

ग्राहक बँकेला असे कोणतेही व्यवहार पूर्णत्वाला नेण्याची संमती देतो ज्यांच्यासाठी पिन / ओटीपी वापरून अधिस्वीकृती मिळालेली आहे आणि योग्य पिन वापरून ग्राहकाच्या डेबिट कार्ड / चिप डेबिट कार्डवरून सुरु केलेल्या व्यवहाराला अधिस्वीकृती देण्याचे कोणतेही दायित्व / बंधन बँकेकडे नाही.

डेबिट कार्ड / चिप डेबिट कार्ड्सना सुरक्षितपणे बाळगणे

ग्राहकांनी नोंद घ्यावी की डेबिट कार्ड / चिप डेबिट कार्ड आणि त्यावरील अधिकारपत्रे, ज्यामध्ये पिन, ओटीपी, कार्डवरील माहिती आणि लॉगिनची अधिकारपत्रे, फोन बँकिंग अधिकारपत्रे आणि इतर सर्व सुविधा समाविष्ट आहेत पण तेवढ्यापुरत्या मर्यादित नाहीत, ही बँकेकडे असलेल्या खात्यावरून आर्थिक व्यवहार करण्यासाठीची साधने आहेत. उपरोक्त आणि भविष्यात पुरवल्या जाणाऱ्या इतर सर्व सेवांसाठीची अधिकारपत्रे सुरक्षित आणि गोपनीय ठेवण्यासाठी ग्राहक एकटा जबाबदार राहिल. ग्राहकाने कोणत्याही परिस्थितीत ही अधिकारपत्रे कोणालाही सांगू नयेत.

पाठवावयाच्या वस्तू ग्राहकांना वेल्कम किटसोबत किंवा वेल्कम किट पाठवल्यानंतर वेगळ्या मेलर्समधून पाठवल्या जातात. ग्राहकांनी नोंद घ्यावी की पाठवावयाच्या वस्तू केवळ ग्राहकाच्या त्या संपर्काच्या पत्त्यावर पाठवल्या जातात ज्याची केवायसीच्या नियमानुसार यथोचित पडताळणी केलेली असते आणि ते बँकेकडे नोंदणीकृत असतात.

बँक सुरक्षितता पुरवण्याच्या तिच्या कळकळीतून ग्राहकांना भौतिक टपालामार्फत पासवर्ड्स / पिन्सची मागणी करण्यापासून परावृत्त करते. म्हणूनच, ग्राहकांना ठरावीक वैयक्तिक तपशील देऊन ऑनलाईन / एटीएम मार्फत पिन तयार करण्याचा पर्याय दिला जातो. परंतु, जर ग्राहकाला भौतिक टपालामार्फत पिन मेलर्स पाठवून हवे असतील, तर त्यानंतर उद्भवणाऱ्या कोणत्याही फसवणुकीच्या / गैरवापराच्या प्रकारासाठी बँक जबाबदार राहणार नाही. डेबिट कार्ड / चिप डेबिट कार्ड मिळवल्यानंतर, ग्राहकाने पीओएस आस्थापनांमध्ये ग्राहकाची ओळख सहज पटावी ह्याकरिता कार्डवर सही करून ठेवावी. सुरुवातीचे पासवर्ड्स / पिन्स तत्काळ बदलावेत.

ग्राहकांनी खात्री करून घ्यावी की डेबिट कार्ड / चिप डेबिट कार्डचे तपशील, पिनचे तपशील, ओटीपी हे केवळ कार्डधारकालाच माहित असतील आणि कार्डधारकाने कोणत्याही परिस्थितीत ते कोणालाही सांगू नयेत आणि पिन / ओटीपी गोपनीय ठेवण्यासाठी आवश्यक ती काळजी तो घेईल. खाते बंद / कार्ड परत करावयाचे झाल्यास : ग्राहकाने बँकेच्या शाखेच्या वास्तूमध्ये नियुक्त बँक कर्मचाऱ्याखेरीज इतर कोणत्याही व्यक्तीकडे डेबिट कार्ड / चिप डेबिट कार्ड सोपवू नये.

डेबिट कार्ड / चिप डेबिट कार्ड व पिन सुरक्षितपणे जपण्याची खात्री करणे ही ग्राहकाची जबाबदारी आहे. ग्राहकाने खात्री करावी एटीएम / पीओएस मध्ये प्रविष्ट करताना इतर कोणीही पिन पाहू नये.

ग्राहकाला हे कळविले जाते की मार्गदर्शनाबरोबरच सर्व वेळी कार्डची घ्यावी जेणेकरून पिन आणि कार्ड वेगळे ठेवले जातील म्हणजे कोणत्याही एकाची माहिती फुटल्यास डेबिट कार्ड वापरून ग्राहकाच्या खात्यावर फसवणुकीचे प्रकार होणार नाहीत. ग्राहकाला पिन लक्षात ठेवण्याचा व पिन कुठेही लेखी स्वरूपात एका जागी ठेवून देऊ नये असा सल्ला दिला जातो, ज्यामुळे ग्राहकाच्या खात्याच्या रक्षणाची खात्री होईल.

कार्ड सुरक्षित ठेवण्यासाठीची सर्व यथायोग्य पावले उचलण्याचे, व पिन किंवा कोड त्रयस्थास वाचता येईल अथवा प्रामाणिकपणे किंवा अप्रामाणिकपणे, इतर कोणत्याही प्रकारे मिळवता येईल अशा कोणत्याही स्वरूपात नोंदवून न ठेवण्याचे बंधन कार्डधारकावर आहे.

ड) व्यवहाराची अधिसूचना आणि इतर संभाषणे

नियामकीय मार्गदर्शक सूचनांनुसार डेबिट कार्ड वापरून होणाऱ्या व्यवहारांसाठीचे एसएमएस आणि ईमेल अलर्ट ग्राहकांना पाठवले जातात. बँक वॉट्सअप आणि इतर डिजिटल वाहिन्यांमार्फत देखील हे अलर्ट सुरु करू शकते. त्याचबरोबर, डेबिट कार्ड संबंधित इतर सूचना / संभाषणे ग्राहकाच्या बँकेकडील नोंदींनुसार उपलब्ध असलेल्या नोंदणीकृत मोबाईल क्रमांकावर आणि ईमेल आयडीवर पाठवली जाऊ शकतात. ईमेल आयडी / मोबाईल क्रमांकातील बदलाबद्दल ग्राहकाने न कळविल्याने ही संभाषणे गहाळ / खराब / निकामी झाल्याने / चुकीच्या ठिकाणी पाठवल्या गेल्याने ग्राहकाला होऊ शकणाऱ्या कोणत्याही नुकसानाबद्दल / अपायबाद्दल / गैरसोयीबाद्दल बँक देय राहणार नाही.

ग्राहक फोन बँकिंगचा पर्याय वापरून किंवा बँकेचे इंटरनेट / मोबाईल बँकिंग वापरून डेबिट कार्ड / चिप डेबिट कार्डवरून केलेल्या व्यवहारांचा इतिहास मिळवू शकतो. ग्राहकाने ह्याचीही खात्री करावी की विधानामधील कोणत्याही त्रुटी / अनियमिततांबाबत 15 दिवसांच्या आत कळवावे. ग्राहकाकडून 15 दिवसांमध्ये काहीही प्रतिसाद न आल्यास विधान अचूक आहे असे बँक गृहीत धरेल.

ई) कार्ड गहाळ / फसवणूक

ग्राहकाला सल्ला दिला जातो की पुढीलपैकी कोणतीही घटना घडल्यास बँकेला कळवावे :

अ. कार्ड गहाळ झाले किंवा चोरी झाले किंवा कार्डच्या माहितीचे स्कॅमिंग किंवा नक्कल होत असल्याचे कळले

ब. ग्राहकाच्या खात्यावरून असंमत व्यवहार झाल्याचे कळले

अशा कोणत्याही घटनेबाबत माहिती देण्यासाठी ग्राहकाने बँकेला तत्काळ कळवणे गरजेचे आहे (फोन बँकिंग वरून / जवळच्या शाखेस भेट देऊन / इतर कोणत्याही वैध संभाषण वाहिनीमार्फत).

कार्ड सव्हिस्सिंग संबंधित कारणांसाठी पुढील वाहिन्या ग्राहकासाठी उपलब्ध आहेत :

- शाखा : कार्डधारक बँकेच्या कोणत्याही शाखेमध्ये येऊन आपले डेबिट कार्ड ब्लॉक करू शकतो, कार्ड्स बदलून घेण्याचा अर्ज करू शकतो, व्यवहाराच्या मर्यादांचे व्यवस्थापन करू शकतो, इ.
- संपर्क केंद्र : बँकेची सशुल्क व निःशुल्क अशी 24 x 7 चालू असलेली कॉल सेंटर्स आहेत. ग्राहकाने दिवसा किंवा रात्री कधीही तक्रार किंवा विनंती करण्यासाठी इथे कॉल करावा. हरवलेल्या / चोरलेल्या कार्डचे ऑनलाईन हॉट लिस्टिंगसुद्धा येथे उपलब्ध असते.
- इंडसनेट / इंडस मोबाईल : ग्राहक त्यांची डेबिट कार्ड्स ब्लॉक करण्यासाठी, कार्ड्स बदलून घेण्यासाठी, व्यवहाराच्या मर्यादांचे व्यवस्थापन करण्यासाठी डिजिटल वाहिन्यांचा वापर करू शकतात.
- एसएमएस सेवा : ग्राहक डेबिट कार्ड्स ब्लॉक करण्यासाठी एसएमएस सेवा वापरू शकतात.
कार्ड हरवल्याचे / चोरले गेल्याचे ग्राहकाने बँकेला कळविण्यापूर्वी कार्ड हरवल्याने / कार्ड चुकीच्या हातात पडल्याने / चोरलेल्या कार्डसचा गैरवापर झाल्याने होणाऱ्या कोणत्याही फसव्या व्यवहारासाठी / गैरवापरासाठी बँक जबाबदार नसेल.
ग्राहकाने बँकेला त्याचे डेबिट कार्ड गहाळ झाल्याबद्दल, चोरले गेल्याबद्दल किंवा जप्त केले गेल्याबद्दल कळवले की बँकेकडून एक नवे कार्ड निर्गमित होते (लागू शुल्कांसह), आणि ग्राहकाच्या नोंदणीकृत पत्त्यावर पाठवले जाते.

फ) समाप्ती

ग्राहक बँकेकडे लेखी स्वरूपात डेबिट कार्ड / चिप डेबिट कार्ड समाप्त करण्याची विनंती करू शकतो. समाप्तीची विनंती ग्राहकाकडून बँकेकडे होत असताना डेबिट कार्ड / चिप डेबिट कार्ड वर बाकी असलेली कोणत्याही देयकांची हिशेबपूर्ती करण्याची जबाबदारी ग्राहकाची असेल. ग्राहकाच्या खात्यामध्ये उपलब्ध असलेल्या कोणत्याही क्रेडिट समोर थकित देयकांची वजावट करण्याचा अधिकार बँक राखून ठेवत आहे.

ग्राहकाने कार्ड परत केल्यावर / समाप्त झाल्यावर / हॉट लिस्टिंग झाल्यावर चुंबकीय पट्टीवरून कार्डचे दोन तुकडे होतील असे कापून डेबिट कार्ड / चिप डेबिट कार्ड नष्ट करावे.

खाते बंद झाल्यावर, ग्राहक बँकेकडे एटीएम / डेबिट कार्ड / चिप डेबिट कार्ड परत करेल. अशी साधने हरवल्यामुळे ग्राहकाला होणाऱ्या कोणत्याही नुकसानासाठी बँक जबाबदार राहणार नाही.

ग्राहकाने कोणत्याही कारणास्तव त्याचे बँक खाते बंद केले की कार्ड निष्क्रिय होते. ग्राहकाने तत्काळ कार्ड नष्ट करावे असा सल्ला आम्ही देतो.

ग) वैधता

कार्ड त्यावर दिलेल्या कालसमाप्ती महिन्याच्या अखेरच्या कामकाजाच्या दिवसापर्यंत वैध असते. कार्डच्या तोंडावर दिलेल्या कालावधीपुरते कार्ड वैध असते. बँक स्वतःच्या एकल निर्णयाधीन राहून आणि वेळोवेळी बँकेच्या एकल निर्णयाधीन ठरवलेली शुल्के व आकारण्या लागू करून, त्याच कार्डची वैधता वाढवू शकते किंवा ते बदलून देऊ शकते.

ह) वैशिष्ट्ये आणि शुल्के :

● शुल्क :

कार्डचा कोणत्याही एटीएम / पीओएस / इतर संयंत्रांवर वापर केल्याने संबंधित खात्यावर सेवा शुल्क आणि / किंवा व्यवहार शुल्क आणि / किंवा प्रक्रिया शुल्क आणि / किंवा रूपांतर शुल्क आकारले जाऊ शकते. व्यवहारांसाठी कार्डवर लावलेल्या कोणत्याही आकारण्या / शुल्के / रूपांतरण शुल्के संबंधित खात्यातून डेबिट होतील आणि त्याचे पैसे भरण्यासाठी ग्राहक एकटा देय आणि जबाबदार असेल.

डेबिट कार्ड / चिप डेबिट कार्ड निर्गमन / वापर / बदली / हॉट लिस्टिंग इ. साठीची शुल्के / आकारण्या वेबसाइटवर उपलब्ध असलेल्या शुल्क अनुसूची खाली उपलब्ध तपशिलांनुसार आहेत.

● रीवॉईस प्रोग्रॅम

इंडस मनी हा एक अनोखा ग्राहक रीवॉईस प्रोग्रॅम आहे जो बँकेचे डेबिट कार्ड / चिप डेबिट कार्ड बाळगणाऱ्या ग्राहकांसाठी तयार केला आहे. ह्या प्रोग्रॅम अंतर्गत, ग्राहक कॅशबॅकचा किंवा संचयित रीवॉईस पॉइंट्सचा लाभ घेऊ शकतात जे ग्राहकाने बाळगलेल्या डेबिट कार्ड / चिप डेबिट कार्डच्या प्रकारानुसार नंतर विमोचित करता येऊ शकतात.

ग्राहकाने केलेले सर्वच व्यवहार इंडस मनी प्रोग्रॅम अन्वये लाभासाठी पात्र नसतात. ग्राहकांनी बँकेच्या वेबसाइटवरून किंवा फोन बँकिंग वापरून बँकेशी संपर्क साधून, व्यक्तिशः बँकेच्या कोणत्याही शाखेला भेट देऊन किंवा संभाषणाच्या इतर कोणत्याही वैध मार्गाद्वारे पात्र व्यवहारांची यादी पडताळून घ्यावी. ग्राहकांनी खात्री करावी की विशिष्ट खाते प्रकारासाठी आवश्यक तेवढी सरासरी त्रैमासिक शिल्लक खात्यामध्ये राखली जाईल नाहीतर तो इंडसमनी प्रोग्रॅम अंतर्गत कॅशबॅक / रीवॉईस पॉइंट्स (लागू असल्यानुसार) साठी पात्र ठरणार नाही.

इंडस मनी प्रोग्रॅम मार्फत कमावलेले रीवॉईस पॉइंट्स बँकेच्या रीवॉईस विमोचन धोरणानुसार विमोचित केले जाऊ शकतात. ग्राहकाने ठरावीक मर्यादेपर्यंत रीवॉईस पॉइंट्स कमावल्यानंतरच तो ते विमोचित करू शकतो.

रीवॉईस पॉइंट्सच्या संचयाशी / विमोचनाशी, कॅशबॅकची रक्कम / कॅशबॅकची रक्कम किंवा ग्राहकाच्या खात्यामध्ये कॅशबॅक जमा होण्याची वेळ ह्यांच्याशी संबंधित उद्भवणाऱ्या कोणत्याही तंट्याबाबत / विसंगतीबाबत बँक अंतिम निर्णय घेईल जो ग्राहकावर बंधनकारक असेल.

रीवॉईस प्रोग्रॅम आणि इतर प्रचारकीय उपक्रम ठरावीक काळापुरता लागू असतात आणि कोणत्याही वेळी ग्राहकाला कोणतीही पूर्वसूचना न देता बँकेकडून बंद केले जाऊ शकतात.

● विमा:

डेबिट कार्डमध्ये कार्डच्या प्रकारानुसार ग्राहकासाठी अंगभूत विमा सुरक्षा (विनामूल्य / किंमत आकारलेली) असू शकते. विमा सुरक्षामध्ये कार्ड हरवल्याचे दायित्व, खरेदी सुरक्षा, वैयक्तिक अपघाती मृत्यु विमा, विमान अपघात विमा, कार्ड संरक्षण विमा, मोबाईल संरक्षण विमा, ऑनलाईन फसवणूक संरक्षण विमा, इ. समाविष्ट असू शकतात. ग्राहकांनी विमा सुरक्षेच्या लाभावर दावा करण्यासाठी, नमूद केल्यानुसार लागू नियम व अटीचे अनुपालन केल्यानंतरच ते विमा लाभांवर दावा करण्यास पात्र ठरतात. विम्याची रक्कम ग्राहकाकडील कार्डच्या प्रकारानुसार, खात्यानुसार, इ. बदलेल. बँक तिच्या निर्णयाधीन राहून वेळोवेळी ह्या विम्याचे नियम व अटी बदलण्याचा अधिकार राखून ठेवत आहे. हे नियम व अटी बँकेच्या वेबसाइटवर दावा व दस्तऐवजीकरण प्रक्रियेसोबत उपलब्ध आहेत. वैयक्तिक अपघात मृत्यु, विमान अपघात विमा, इ. सारख्या प्रकरणांतील दाव्यांमध्ये नामांकिताचे तपशील आवश्यक असताना, केवळ "ग्राहक व्यक्तीचे" नामांकित तपशील, डेबिट कार्डशी संलग्न चालू किंवा बचत खात्यावर उपलब्ध असल्यानुसार, विमा लाभांवर दावा करण्याच्या हेतूकरिता वापरले जातील. नामांकित तपशील बचत किंवा चालू खात्यावर उपलब्ध नसल्यास, विमा कंपनीद्वारे आवश्यक त्या दस्तऐवजीकरणाद्वारे व यथोचित प्रक्रियेद्वारे निश्चित झालेले "ग्राहक व्यक्तीचे" कायदेशीर वारसदार दावा दाखल करू शकतात. संस्था, कंपनी, इ. सारख्या व्यक्ति व्यतिरिक्त कासा (CASA) ग्राहकांसाठी, जिथे नामांकित तपशील उपलब्ध नसतील, डेबिट कार्डवरील नामांकित तपशील आवश्यक असणाऱ्या विमा सुरक्षा उपलब्ध नसतील. विम्याची उपलब्धता इतर माहितीसोबत प्रत्येक विधानामध्ये समाविष्ट आहे. सदर माहितीमध्ये विमा सुरक्षेसंदर्भातील तपशील, विमा सुरक्षेची निगडित दावे हाताळणाऱ्या विमा कंपनीचे नाव / पत्ता आणि दूरध्वनी क्रमांकसुद्धा समाविष्ट असतील.

● अॅड ऑन कार्ड्स

उत्पादनाच्या वैशिष्ट्यांनुसार, ग्राहक त्यांच्या असलेल्या बचत खात्यासाठी अॅड ऑन डेबिट कार्ड / चिप डेबिट कार्ड मिळवण्यास पात्र आहेत. ह्या अॅड ऑन कार्ड्सचा वापर ग्राहकाच्या एकल दायित्वावर आणि जबाबदारीवर अवलंबून आहे आणि बँक हे वैशिष्ट्य केवळ एक पर्याय म्हणून देते.

I) माहिती देणे / प्रकटन

ग्राहक बँक डेबिट कार्ड स्वीकारून आणि वापरून बँकेला ग्राहकाचे खाते / वैयक्तिक माहिती / व्यवहाराची माहिती बँकेकडे उपलब्ध असल्यानुसार अशी माहिती मिळवण्याचा अधिकार असलेल्या कोणत्याही आस्थापनास देण्याचा अधिकार देते ज्यामध्ये समाविष्ट असू शकतात पण तेवढ्यांपुरते मर्यादित असतीलच असे नाही :

1. भारतीय रीझर्व्ह बँक (आरबीआय) / आंतरराष्ट्रीय फायनान्शियल सर्व्हिस सेंटर (आयएफएससी)
2. भारत सरकार त्याच्या प्राधिकृत प्रतिनिधी / संस्थेमार्फत
3. न्यायालये / अन्वेषण संस्था
4. भारतीय प्रतिभूती विनिमय मंडळ (सेबी)
5. स्टॉक एक्सचेंजेसचे प्राधिकृत प्रतिनिधी

6. लेखापरीक्षक, व्यावसायिक सल्लागार
7. 'सेवा / उत्पादने' ह्यांवर बँकेने कायदेशीर करार केलेले त्रयस्थ सेवा पुरवठादार ज्यांना माहिती मिळवणे आवश्यक असेल.
8. इतर कोणतेही कायदेशीर आस्थापन / प्राधिकृत व्यक्ती जी ही माहिती मिळवण्यास पात्र आहे
9. सिबिल व तिच्यासारखे क्रेडिट इन्फर्मेशन ब्युरो.

बँक ग्राहकाविषयीची किंवा त्याच्या खात्याविषयीची / आर्थिक परिस्थितीविषयीची इतर कोणतीही माहिती बँकेद्वारे उचित मानली जाईल अशा रीतीने बँकेकडे उपलब्ध असलेल्या कोणत्याही संसाधनांमार्फत मिळवण्याचा अधिकार राखून ठेवत आहे.

बँक ग्राहकाच्या संपर्क माहितीचा वापर सेवा व प्रचारकीय उपक्रमांसाठी करते. ह्याकरिता बँक ही ग्राहकाची माहिती बँकेच्या समूहातील इतर कंपनीला (कंपन्यांना) देऊ शकते किंवा बँकेच्या इतर कोणत्याही त्रयस्थ भागीदारांना / सेवा पुरवठादारांना / एजंट्सना देऊ शकते. बँक खाते उघडताना ह्या विषयी ग्राहकाकडून स्वतंत्र संमती घेते.

ज) व्यवहार अपयशी / उलटवणे

अयशस्वी / अपयशी व्यवहार उलटवण्यासाठीची कालमर्यादा आणि विनिर्दिष्ट कालमर्यादेच्या पूर्ततेतील अपयशाकरिता देय भरपाई पुढीलप्रमाणे आहे :

प्रसंगाचे वर्णन	आपणहून उलटवण्यासाठीची आणि भरपाईची चौकट	
	आपणहून उलटवण्यासाठीची कालमर्यादा	देय भरपाई
ऑटोमेटेड टेलर मशीन्स (एटीएम) ज्यांमध्ये मायक्रो एटीएम समाविष्ट		
अ. ग्राहकाच्या खात्यामधून डेबिट झाले पण रोख बाहेर आली नाही.	अपयशी व्यवहार अतिसक्रियपणे कमाल टी+5 कामकाजाच्या दिवसांमध्ये उलटवण्यात येईल	टी+5 कामकाजाच्या दिवसांपलीकडे प्रतिदिन रु 100/-, खातेधारकाच्या क्रेडिटमध्ये.
कार्ड व्यवहार		
अ. पॉइंट ऑफ सेल (पीओएस) (कार्ड आहे) पीओएस मध्ये रोख समाविष्ट. खाते डेबिट झाले पण व्यापाऱ्याला निश्चिती प्राप्त झाली नाही, म्हणजेच चार्ज स्लिप तयार झाली नाही.	टी+5 कामकाजाच्या दिवसांमध्ये आपोआप उलटवले जाईल.	टी+5 कामकाजाच्या दिवसांपलीकडे प्रतिदिन रु 100/-
ब. कार्ड नाही (सीएनपी) (ईकॉमर्स) खाते डेबिट झाले पण व्यापाऱ्याच्या यंत्रणेकडे निश्चिती प्राप्त झाली नाही		

3. नियम व अटीची सुधारणा :

बँक तिच्या एकल निर्णयाधीन ह्या दस्तऐवजातील कोणतेही नियम बदलू शकते. आकारण्या किंवा त्यांवरील नियमांमधील कोणत्याही सुधारणा केवळ ग्राहकाला 30 किंवा अधिक दिवसांची पूर्वसूचना दिल्यानंतरच अमलात येते. असे बदल ग्राहकाला संभाषणाच्या अनेक मार्गांनी कळवले जातात ज्यांमध्ये ह्या मार्गांचा समावेश होतो पण तेवढ्यापुरते मर्यादित नसतात : थेट मेलर, इलेक्ट्रॉनिक आणि छापील विधाने, ईमेलर, आणि एसएमएस. ह्याबरोबरच, ते वेळोवेळी बँकेच्या वेबसाइटवर अद्ययावत केले जातात.

30 दिवसांच्या सूचना कालावधीनंतर, कार्डधारकाने त्या ठरावीक कालावधीत माघार घेतली नाही तर त्याने नियम स्वीकारले असल्याचे गृहीत धरले जाईल.

4. नियामक कायदा आणि कायदेशीर अधिकारक्षेत्र

नियम व अटी, किंवा बँकेकडे असलेल्या खात्यांचे परिचालन किंवा बँकेकडून तिच्या ग्राहकांना पुरवण्यात येणाऱ्या सेवा केवळ भारतीय प्रजासत्ताकाच्या कायद्यांद्वारे नियमित असतील. कोणतेही वाद / दावे / समस्या मुंबई अधिकारक्षेत्राखाली न्यायालयांमध्ये / न्यायाधिकरणांमध्ये दाखल केले जातील. बँक कोणत्याही ग्राहकाविरोधात कोणत्याही न्यायालयामध्ये / न्यायाधिकरणांमध्ये / प्राधिकरणांमध्ये कारवाई सुरू करण्याचा अधिकार राखून ठेवत आहे आणि ग्राहक ह्याद्वारे त्या अधिकारक्षेत्रास अनुमती देत आहे.

जर ह्या नियम व अटीपैकी कोणतीही तरतूद कायदेशीरदृष्ट्या असमर्थनीय / अप्रवर्तनीय / निषिद्ध झाली, तर सदर अप्रवर्तनीयता केवळ सदर तरतूदीला लागू होईल आणि नियम व अटीच्या उर्वरित तरतूदींना ती विधि अग्राह्य करू शकणार नाही.

