AXIS BANK

डेबिट कार्ड की सबसे महत्वपूर्ण नियम और शर्तें

एक समझ, एक समझौता

ऐक्सिस बैंक डेबिट कार्ड को नियंत्रित करने वाली नियम और शर्तें

महत्वपूर्ण जानकारी: इससे पहले कि आप ऐक्सिस 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 नियंत्रण विनियमन, 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 / लागू होते 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 ऐक्सिस बैंक के बचत बैंक खाते / चालू खातों के संचालन के नियमों और शर्तों का पालन करने के लिए बाध्य होंगे।

परिभाषाएँ

1. "बैंक" और "ऐक्सिस बैंक" का संदर्भ ऐक्सिस बैंक लिमिटेड, उसके उत्तराधिकारी और उसके अनुदेशन के साथ होता है।
2. "कार्ड" या "डेबिट कार्ड" का अर्थ है ऐक्सिस बैंक मास्टरकार्ड / वीज़ा / रुपे डेबिट कार्ड, जो कार्डधारक को ऐक्सिस बैंक द्वारा जारी किया गया है।
3. "कार्डधारक", "आप", "आपका", "उसे" और इसी प्रकार के अन्य सर्वनाम, जहां संदर्भ ऐसा हो, ऐक्सिस बैंक के उस ग्राहक का उल्लेख करेंगे जिसे ऐक्सिस बैंक ने नामित खाते(खातों) के संचालन लिए ऐक्सिस बैंक डेबिट कार्ड प्रदान किया है। सभी संदर्भों में, जहां कार्डधारक के लिए पुल्लिंग का उपयोग किया गया है, वहां स्त्रीलिंग भी सम्मिलित होगी।
4. "खाता(खाते)" का अर्थ है कार्डधारक के बचत या चालू खाते, जिन्हें ऐक्सिस बैंक ने डेबिट कार्ड के योग्य संचालन के लिए पात्र खाते(खातों) के रूप में मान्यता दी है। कार्डधारक को या तो खाताधारक या एकमात्र हस्ताक्षरकर्ता होना चाहिए, या यदि एक से अधिक खाताधारक/हस्ताक्षरकर्ता हैं, तो वे अकेले कार्य करने के लिए अधिकृत होने चाहिए।
5. "प्राथमिक खाता", का अर्थ है कि यदि कार्ड से जुड़े कई खाते हों, तो उस खाते को जो मुख्य / पहला संचालन खाता के रूप में नामित किया गया है, यानी वह खाता जिससे खरीदारी लेनदेन, नकद निकासी शुल्क और कार्ड से संबंधित शुल्क डेबिट किए जाते हैं।
6. "नामांकित खाते" में पहले उल्लेखित 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।
7. "एटीऐम", का अर्थ है स्वचालित टेलर मशीन, चाहे वह भारत में हो या विदेश में, चाहे वह ऐक्सिस बैंक की हो या किसी अन्य बैंक की साझा नेटवर्क पर, जिस पर कार्डधारक, अन्य चीजों के साथ-साथ, अपने डेबिट कार्ड का उपयोग करके ऐक्सिस बैंक में रखे गए अपने खाते(खातों) में अपने धन तक पहुँच सकता है।
8. "पिन", का अर्थ है व्यक्तिगत पहचान संख्या (जो एटीएम तक पहुंचने के लिए आवश्यक है) जो ऐक्सिस बैंक द्वारा कार्डधारक को आवंटित की गई है और जिसे वह समय-समय पर चुनता है।
9. "लेनदेन", का अर्थ है कार्डधारक द्वारा अपने कार्ड का सीधे या परोक्ष रूप से उपयोग करके ऐक्सिस बैंक को दिया गया निर्देश, जिससे खाते पर कोई कार्रवाई संपन्न होती है। (लेनदेन के उदाहरणों में खुदरा खरीदारी, नकद निकासी, नकद / चेक जमा आदि शामिल हो सकते हैं।)
10. "अंतर्राष्ट्रीय लेनदेन", का अर्थ है वे लेनदेन जो कार्डधारक द्वारा भारत, नेपाल, और भूटान के बाहर उनके अंतर्राष्ट्रीय रूप से मान्य डेबिट कार्ड के माध्यम से किए जाते हैं।
11. "स्टेटमेंट", का अर्थ है ऐक्सिस बैंक द्वारा कार्डधारक को भेजी गई खाते की आवधिक स्टेटमेंट जिसमें उस निश्चित अवधि के दौरान कार्डधारक(ओं) द्वारा किए गए लेनदेन और उस खाते पर शेष राशि का ब्यौरा दिया गया होता है। इसमें वह सभी जानकारी शामिल हो सकती हैं जिन्हें ऐक्सिस बैंक उचित मानता है और उन्हें शामिल कर सकता है।
12. "व्यापारी" या "व्यापारी प्रतिष्ठान", से मतलब उन प्रतिष्ठानों से है जो कहीं भी स्थित हों और जो कार्ड को स्वीकार करते या मान्यता देते हैं, और इसमें विशेष रूप से दुकानें, बाजार, रेस्तरां, विमानन संगठन आदि शामिल हैं जिन्हें ऐक्सिस बैंक या मास्टरकार्ड/वीज़ा/रुपे इंटरनेशनल द्वारा विज्ञापित किया जाता है।
13. "ईडीसी" या "इलेक्ट्रॉनिक डेटा कैप्चर", का अर्थ है इलेक्ट्रॉनिक पॉइंट-ऑफ-सेल स्वाइप टर्मिनल, चाहे वह भारत में हों या विदेश में, चाहे वह ऐक्सिस बैंक के हों या किसी अन्य बैंक के साझा नेटवर्क पर हों, जो व्यापारी प्रतिष्ठानों से खरीदारी लेनदेन के लिए खाते(खातों) को डेबिट करने की अनुमति देते हैं।
14. "मास्टरकार्ड / वीज़ा / रुपे" का अर्थ मास्टरकार्ड / वीज़ा / रुपे इंटरनेशनल के स्वामित्व वाले ट्रेडमार्क से होता है, जो आमतौर पर मास्टरकार्ड / वीज़ा / रुपे इंटरनेशनल से संबंधित होते हैं।
15. "मास्टरकार्ड / वीज़ा / रुपे एटीएम नेटवर्क", का अर्थ है वे एटीएम जो डेबिट कार्ड को मान्यता देते हैं और जिन पर मास्टरकार्ड / वीज़ा / रुपे के चिन्ह दिखाई देते हैं। डेबिट कार्ड ("कार्ड") ऐक्सिस बैंक लिमिटेड ("ऐक्सिस बैंक लिमिटेड") द्वारा प्रदान किया गया है, जिसका पंजीकृत कार्यालय 'त्रिशूल, समर्थेश्वर मंदिर के सामने, लॉ गार्डन, एलिस ब्रिज, गुजरात, अहमदाबाद-380006, भारत' में स्थित है, और यह निम्नलिखित नियमों और शर्तों के अनुसार चलता है:

कार्ड की वैधता और कार्डधारक के दायित्व

1. कार्ड जारी करने की प्रक्रिया और उसका उपयोग भारतीय रिजर्व बैंक, ऐक्सिस बैंक और फेमा 1999 द्वारा समय-समय पर निर्धारित नियमों और विनियमों के पालन के अधीन होंगे।
2. यह कार्ड 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 ऐक्सिस बैंक के एटीएम, अन्य बैंकों के एटीएम जो मास्टरकार्ड/वीज़ा/रुपे एटीएम नेटवर्क के सदस्य हैं, और मास्टरकार्ड/वीज़ा/रुपे पॉइंट-ऑफ-सेल स्वाइप टर्मिनल पर स्थित व्यापारिक संस्थानों के लेनदेन शामिल हैं।
3. कार्ड हमेशा ऐक्सिस बैंक की सम्पत्ति है और रहेगी, और ऐक्सिस बैंक के अनुरोध पर इसे तुरंत और बिना किसी शर्त के ऐक्सिस बैंक को वापस करना होगा। कार्डधारक से अनुरोध किया जाता है कि वे कार्ड सौंपने से पहले बैंक अधिकारी की पहचान की पुष्टि कर लें।
4. डेबिट कार्ड को किसी भी हालत में कार्ड धारक के द्वारा स्थानांतरित या किसी को सौंपा नहीं जा सकता है।
5. कार्ड मिलते ही आपको उस पर अपने हस्ताक्षर करने अनिवार्य हैं। इस कार्ड का उपयोग किसी और व्यक्ति को करने की अनुमति आपको नहीं देनी चाहिए, और आपको इसे सदैव अपने निजी नियंत्रण में रखना चाहिए ताकि इसके दुरुपयोग से बचा जा सके।
6. कार्डधारक के लिए जारी किया गया व्यक्तिगत पहचान संख्या (पिन) जो कार्ड के साथ उपयोग के लिए होता है या कार्डधारक द्वारा कोई भी संख्या 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 स्थानांतरित और पूरी तरह से गोपनीय माना जाता है। पिन नंबर का लिखित रिकॉर्ड ऐसे 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, स्वेच्छा 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। जब बैंक पिन जारी करे, तो बैंक को विशेष ध्यान रखना चाहिए, और पिन को केवल कार्डधारक तक ही सीमित रखना चाहिए, किसी अन्य व्यक्ति को यह नहीं बताया जाना चाहिए।
7. कार्ड का प्रयोग करके होने वाले किसी भी प्रकार के निकासी, स्थानांतरण या अन्य लेन-देन के लिए जो राशि होगी, वह कार्डधारक के खाते से शीघ्र ही काट ली जाएगी। कार्डधारक को ऐसे किसी भी लेन-देन को पूरा करने के लिए खाते में पर्याप्त धनराशि बनाए रखनी चाहिए।
8. कार्डधारक को ऐक्सिस बैंक के साथ कार्डधारक के खाते(ओं) को अधिक निकासी करने का अधिकार नहीं होगा या डेबिट कार्ड का उपयोग करके किसी भी सहमत ओवरड्राफ्ट सीमा से अधिक धनराशि निकालने का अधिकार नहीं होगा।
9. 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 ऐक्सिस बैंक को हुए किसी भी नुकसान या क्षति के लिए ऐक्सिस बैंक को क्षतिपूर्ति करेगा, इसमें शामिल है किसी भी दंडात्मक 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 लागू किसी भी अन्य कानून के तहत बनाए गए नियमों के कारण हो, इस समझौते की समाप्ति के बावजूद ही क्यों ना हों। डेबिट कार्ड का इस्तेमाल इलेक्ट्रॉनिक या इंटरनेट ट्रेडिंग पोर्टलों पर विदेशी मुद्रा व्यापार करने के लिए निषिद्ध है।
10. जब खाता खोला जाता है, तो ग्राहक के बचत या चालू खाते में जो नामिती होते हैं, उन्हें डेबिट कार्ड आवेदन के लिए स्वतः नामिती माना जाता है। बैंक खाता खोलते समय प्रदान किए गए नामांकन के अतिरिक्त किसी भी अन्य डेबिट कार्ड नामांकन को मान्यता नहीं देगा।
11. कृपया ध्यान दें कि डेबिट कार्ड, उस पर अंकित माह/वर्ष के अंतिम दिन तक मान्य है। ओवरड्राफ्ट (ओडी) खातों के संदर्भ में, कार्ड की वैधता, link हुए ओवरड्राफ्ट खाते की वैधता पर निर्भर करती है। आप यहाँ प्रतिज्ञा करते हैं कि जब डेबिट कार्ड की वैधता समाप्त हो जाए, तो आप उसे कई टुकड़ों में काटकर नष्ट कर देंगे। आपके खाते के आचरण का मूल्यांकन करने के बाद, और ग्राहकों को पहले से सूचित करने के उपरांत, ऐक्सिस बैंक के विवेकानुसार, आपका नवीनीकृत डेबिट कार्ड, कार्ड की समाप्ति से पहले आपको भेज दिया जाएगा। ऐक्सिस बैंक के पास आपके कार्ड खाते को समाप्ति के समय पर नवीनीकृत करने और आपके खाते से नवीनीकरण शुल्क काटने का अधिकार आरक्षित है।
12. कार्डधारक को ऐक्सिस बैंक द्वारा भेजे गए खाता विवरण में एटीएम/व्यापारिक प्रतिष्ठान पर लेनदेन के विवरण में किसी भी अनियमितता या विसंगति के बारे में विवरण की तारीख से 15 दिनों के भीतर लिखित रूप में ऐक्सिस बैंक को सूचित करना होगा। अगर उस अवधि में कोई सूचना नहीं मिलती है, तो ऐक्सिस बैंक लेनदेन और खाता विवरण, दोनों की प्रामाणिकता को स्वीकार कर लेगा।
13. आपका कार्ड भारत में घरेलू संपर्क-आधारित एटीएम और पीओएस मर्चेन्ट आउटलेट पर उपयोग करने की सुविधा के साथ सक्रिय किया जाता है।
14. आपके कार्ड पर अनुपस्थित कार्ड (घरेलू और अंतर्राष्ट्रीय) और उपस्थित कार्ड (अंतर्राष्ट्रीय) लेनदेन को एक्सिस मोबाइल ऐप, ओपन, इंटरनेट बैंकिंग या एक्सिस बैंक शाखाओं जैसे विभिन्न चैनलों के माध्यम से सक्षम / अक्षम किया जा सकता है। आपके डेबिट कार्ड में संपर्क रहित लेनदेन की सुविधा पहले से ही होगी, परंतु आपकी प्राथमिकता के अनुसार, आप इसे एक्सिस मोबाइल ऐप, ओपन, इंटरनेट बैंकिंग या एक्सिस बैंक की शाखाओं के जरिए सक्रिय/निष्क्रिय कर सकते हैं। रुपे डेबिट कार्ड पर भी संपर्क रहित लेनदेन की सुविधा उपलब्ध है।
15. ऑनलाइन, पीओएस, नकद और संपर्कहीन लेन-देन के लिए सीमाएँ एक संचयी सीमा होंगी और यह व्यक्तिगत सीमा नहीं होगी।
16. 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।
17. ऑनलाइन, पीओएस, और नकद निकासी की सीमाओं के लिए कृपया अपने डेबिट कार्ड प्रकार के अनुसार दिए गए लिंक https://www.axisbank.com/retail/cards/debit-cards पर जाएँ और 'और अधिक अन्वेषण करें' विकल्प का उपयोग करें।

अंतर्राष्ट्रीय उपयोग

1. कार्ड का उपयोग भारतीय रिज़र्व बैंक (आरबीआई) के मुद्रा नियंत्रण विनियमन के पूर्ण अनुसार होना 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 ऐक्सिस बैंक या आरबीआई के निर्देश पर आपका डेबिट कार्ड उपयोग करने पर प्रतिबंध लग सकता है। आप आरबीआई के मुद्रा नियंत्रण नियमों का पालन न करने के कारण होने वाले किसी भी प्रकार के परिणामों के लिए ऐक्सिस बैंक को हर्जाना देने की जिम्मेदारी लेंगे और किसी भी नुकसान से उसकी सुरक्षा करेंगे।
2. इस डेबिट कार्ड का उपयोग नेपाल और भूटान में किसी भी विदेशी मुद्रा (जो स्थानीय मुद्रा या भारतीय रुपए नहीं है) के लेनदेन के लिए मान्य नहीं है।
3. ऐक्सिस 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 अस्वीकार 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 ऐक्सिस बैंक को यह पता चलता है कि कार्डधारक ने अपने अधिकारों से अधिक खर्च किया है।
4. अनिवासी 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 ऐक्सिस बैंक के एनआरई/एनआरओ खातों से किया जाना चाहिए।
5. ओवरड्राफ्ट खातों से संबंधित डेबिट कार्ड का उपयोग अंतर्राष्ट्रीय लेनदेन के लिए स्वीकृत नहीं है।
6. भारतीय रिजर्व बैंक (आरबीआई) के मास्टर निर्देश/परिपत्र RBI/2017-18/204, दिनांक 19-06-2018 के अनुसार, उदारीकृत विप्रेषण योजना (एलआरएस) के अंतर्गत धनराशि भेजने हेतु निवासी व्यक्तियों को अपना स्थायी खाता संख्या (पैन) प्रस्तुत करना आवश्यक है। इसलिए, उदारीकृत विप्रेषण योजना के तहत हर एक धन प्रेषण लेनदेन के लिए निवासी व्यक्ति (लेन-देन करने वाले पक्ष) का पैन विवरण देना जरूरी है। नियमों के अनुसार, अगर कोई ग्राहक खाता खोलते समय या बाद में अपना मान्य पैन विवरण देने में असमर्थ रहता है, तो बैंक उसके डेबिट कार्ड पर अंतर्राष्ट्रीय लेनदेन की सेवा प्रदान नहीं करेगा।
7. आप यह वचन देते हैं कि आप कार्ड का उपयोग किसी भी अवैध खरीदारी के लिए नहीं करेंगे, अर्थात् ऐसी वस्तुओं या सेवाओं की खरीद के लिए नहीं करेंगे जिसकी भारतीय रिजर्व बैंक (आरबीआई) के मौजूदा नियमों के अनुसार अनुमति नहीं हैं।
8. अंतर्राष्ट्रीय डेबिट कार्ड का उपयोग इंटरनेट पर या अन्यथा लॉटरी टिकट, प्रतिबंधित या प्रतिबंधित पत्रिकाएँ, स्वीपस्टेक में भागीदारी, कॉल बैक सेवा के लिए भुगतान, और/या ऐसी वस्तुएँ/गतिविधियाँ जिनके लिए विदेशी मुद्रा के आहरण की अनुमति नहीं है, जैसी प्रतिबंधित वस्तुओं की खरीद के लिए नहीं किया जा सकता है।
9. 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 (ऑनलाइन बैंकिंग खाते के लिए) पर कोई भी प्रतिबंधित लेनदेन पाया 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।
10. आयकर बिल 2025 के अनुसार, कार्डधारक जो निवासी व्यक्ति है, को इस अधिनियम के तहत उल्लिखित प्रचलित दर पर और इसमें उल्लिखित शर्तों के तहत उदारीकृत विप्रेषण योजना (एलआरएस) के अंतरराष्ट्रीय लेनदेन पर बैंक को टीसीएस (स्रोत पर कर संग्रह) का भुगतान करना होगा।
11. 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 पहुंच को अवरुद्ध कर दिया जाएगा। इसे अगले वित्तीय वर्ष में पुनः सक्रिय कर दिया जाएगा। यह आरबीआई मास्टर निर्देश के अनुरूप है, RBI/FED/2017-18/3 FED मास्टर निर्देश संख्या 7/2015-16.
12. आरबीआई द्वारा मास्टर डायरेक्शन में उल्लिखित सीमा से अधिक उदारीकृत विप्रेषण योजना (एलआरएस) लेनदेन में किसी भी उल्लंघन पर, निधियों को वापस मंगाया जाएगा और समय-समय पर आरबीआई द्वारा सुझाए गए उल्लंघन औपचारिकताओं को पूरा किया जाएगा। ग्राहक कंपाउंडिंग की विस्तृत प्रक्रिया के लिए आरबीआई की साइटों का उल्लेख कर सकते हैं। बैंक ऐसे किसी भी उल्लंघन या कंपाउंडिंग औपचारिकताओं को पूरा करने के लिए उत्तरदायी नहीं होगा।

मास्टर निर्देश – उदारीकृत विप्रेषण योजना (एलआरएस):

1. इस वित्तीय वर्ष के दौरान भारत में सभी स्रोतों से खरीदी गई या प्रेषित की गई विदेशी मुद्रा की कुल राशि, डेबिट कार्ड के माध्यम से सहित, USD 2,50,000 (दो लाख पचास हजार अमेरिकी डॉलर) या भारतीय रिज़र्व बैंक ('आरबिआई') द्वारा समय-समय पर अंतरराष्ट्रीय लेनदेन के लिए निर्धारित वार्षिक सीमा के अनुसार होगी।
2. लेन-देन जिसका विवरण विशेष रूप से अनुसूची में उल्लिखित है, विदेशी मुद्रा प्रबंधन अधिनियम, 1999 और उसके तहत बनाए गए किसी भी नियम, विनियम, अधिसूचना, निर्देश या आदेश ('फेमा नियम और विनियम') के किसी भी उल्लंघन या अपवंचन के उद्देश्य से नहीं बनाया गया है।
3. फेमा नियमों और विनियमों की किसी भी आवश्यकता का पालन करने से इनकार करने या असंतोषजनक अनुपालन करने पर, बैंक को लिखित रूप में लेनदेन को वर्गीकृत करने से इनकार करने का अधिकार है और यदि उसके पास यह मानने का कारण है कि किसी उल्लंघन/चोरी पर विचार किया जा रहा है, तो वह मामले की रिपोर्ट आरबीआई को करेगा। इसके अलावा, फेमा नियमों और विनियमों के प्रावधानों के किसी भी उल्लंघन के मामले में कार्डधारक को कंपाउंडिंग के लिए आवेदन करना होगा और प्रश्नों के लिए लिंक देख सकते हैं:

- https://www.rbi.org.in/Scripts/NotificationUser.aspx?Id=12736&Mode=0
- https://www.rbi.org.in/commonperson/English/Scripts/FAQs.aspx?Id=835#:~:text=Ans.,pleading%20guilty%20and%20seeking%20redressal.

4. ग्राहक $250,000 से अधिक की एलआरएस (उदारीकृत विप्रेषण योजना) लेनदेन राशि को प्रत्यावर्तित करने के लिए उत्तरदायी और जिम्मेदार होगा। इसका पालन करने में विफलता के कारण आरबीआई द्वारा आवश्यक कार्रवाई की जा सकती है।
5. इलेक्ट्रॉनिक/इंटरनेट ट्रेडिंग पोर्टलों के माध्यम से विदेशी विदेशी मुद्रा व्यापार के लिए भारत के बाहर किसी भी रूप में प्रत्यक्ष/अप्रत्यक्ष रूप से कोई भुगतान प्रेषित नहीं किया जाएगा। यह समझा जाता है कि इस तरह के लेनदेन करने पर कार्डधारक को फेमा नियमों और विनियमों के उल्लंघन के लिए कार्यवाही का सामना करना पड़ सकता है, इसके अलावा 'अपने ग्राहक को जानें' (केवाईसी) मानदंडों / 'धन शोधन निवारण' (एएमएल) विनियमों और मानकों के उल्लंघन के लिए भी उत्तरदायी होगा।
6. ग्राहक को डेबिट कार्ड का उपयोग करके पूंजी खाता लेनदेन नहीं करना चाहिए।
7. ग्राहक को ओएफएसी / इयू / यूकेएचएमटी / यूएन प्रतिबंधों के तहत किसी भी संस्था/देश को भुगतान नहीं करना चाहिए।
8. फेमा, 1999 के तहत निषिद्ध किसी भी उद्देश्य के लिए भुगतान नहीं किया जाना चाहिए।
9. चिकित्सा और शैक्षिक उद्देश्य के निष्क्रिय / पैन-आधार लिंक नहीं किए गए लेनदेन के लिए टीसीएस (स्रोत पर कर संग्रह) दर की गणना दोगुनी दर पर की जाएगी।

व्यापारी प्रतिष्ठान उपयोग

1. यह कार्ड उन सभी इलेक्ट्रॉनिक पॉइंट-ऑफ-सेल टर्मिनलों पर मान्य है जो भारत और विदेश में स्थित हैं और जिन पर मास्टरकार्ड/वीज़ा/रुपे चिन्हित है।
2. 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 स्वाइप मशीनें उपलब्ध हों। कार्ड का उपयोग यदि इलेक्ट्रॉनिक तरीके से नहीं किया जाता है, तो वह अनधिकृत माना जाएगा और कार्डधारक ऐसे किसी भी लेनदेन के लिए स्वयं उत्तरदायी होंगे। कृपया ध्यान दें कि आरबीआई के निर्देशों के अनुसार, 1-12-2013 से, खुदरा दुकानों और व्यापारिक प्रतिष्ठानों पर स्थित इलेक्ट्रॉनिक पॉइंट-ऑफ-सेल (पीओएस) स्वाइप टर्मिनलों पर किए गए सभी डेबिट कार्ड लेनदेन को मौजूदा एटीएम पिन का उपयोग करके मान्य करना आवश्यक है।
3. जब व्यापारी पीओएस मशीन में आपके डेबिट कार्ड को स्वाइप 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 वही होता है जो आप एटीएम के लिए प्रयोग करते हैं। यदि आप अपना पिन नहीं डालते हैं तो ऐक्सिस बैंक लेनदेन को अस्वीकार कर देगा। आपको सही पिन दर्ज करने के लिए तीन मौके दिए जाते हैं। 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।
4. व्यापारिक स्थल पर अपने डेबिट कार्ड का पिन हमेशा खुद ही दर्ज करें। अपने डेबिट कार्ड के पिन को किसी के साथ भी साझा 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 इसकी जानकारी तत्काल ऐक्सिस बैंक को प्रदान करें। पिन का इस्तेमाल डेबिट कार्ड लेनदेन में एक सुरक्षित प्रक्रिया के तौर पर किया जाता है, जो दोहरे प्रमाणीकरण की प्रक्रिया का हिस्सा है।
5. बैंक द्वारा पीओएस टर्मिनलों पर डेबिट कार्ड से नकद निकासी पर रोक लगाई गई है, सिवाय उन विशेष खातों और राशियों के जिनके लिए बैंक ने विशेष अनुमति प्रदान की हो।
6. यदि कार्डधारक पहले से ही ऐक्सिस बैंक के डेबिट/एटीएम कार्ड का धारक है, तो उसे किसी भी ऐक्सिस बैंक एटीएम या मास्टरकार्ड/वीज़ा/रुपे एटीएम पर पिन का पहली बार उपयोग करने के बाद, डेबिट कार्ड को सक्रिय करना होगा, अन्यथा बैंक द्वारा उसे निष्क्रिय कर दिया जाएगा।
7. व्यापारिक स्थलों पर कार्ड का प्रयोग करते समय, आपको चार्ज स्लिप पर स्वयं के हस्ताक्षर करने होंगे और उसकी एक प्रतिलिपि अपने पास सुरक्षित रखनी होगी। ऐक्सिस बैंक चार्ज स्लिप की प्रतिलिपियां प्रदान नहीं करेगा। किसी भी चार्ज स्लिप पर यदि आपके हस्ताक्षर नहीं हैं, परंतु यदि उसे आपके द्वारा प्रामाणित किया जा सकता है, तो वह आपकी जवाबदेही होगी।
8. डेबिट कार्ड को दुनिया भर में स्थित इलेक्ट्रॉनिक पॉइंट-ऑफ-सेल टर्मिनलों के साथ सभी मास्टरकार्ड/वीज़ा/रुपे व्यापारी स्थलों पर मान्य किया जाता है। ऐक्सिस बैंक व्यापारी द्वारा आपके साथ किए गए किसी भी सौदे की जिम्मेदारी नहीं लेगा, जिसमें उपलब्ध या प्रस्तावित वस्तुओं और सेवाओं की आपूर्ति शामिल हो सकती है, परंतु यह केवल इन्हीं तक सीमित नहीं है। यदि आपको मास्टरकार्ड/वीज़ा/रुपे व्यापारी प्रतिष्ठान के संबंध में कोई आपत्ति हो, तो आपको उस व्यापारी के साथ इसे सुलझाना चाहिए और यदि आप ऐसा नहीं करते हैं, तो ऐक्सिस बैंक के साथ आपकी जिम्मेदारियां समाप्त नहीं होंगी। यदि आप खरीदी गई वस्तु को वापस करने का फैसला करते हैं और कार्ड स्वाइप के बाद उसे नहीं लेते हैं, तो यह सुनिश्चित करें कि व्यापारी लेनदेन को शीघ्र ही निरस्त करे और आपको रसीद प्रदान करे। 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 लगेगा। राशि की पूर्ण/आंशिक वापसी की कोई गारंटी नहीं दी जा सकती। ऐक्सिस बैंक किसी भी व्यापार स्थापना द्वारा लगाए 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 की जाती है।
9. खरीद और माल/सेवाओं के वापसी के लिए बाद में मिलने वाला क्रेडिट, दो अलग-अलग लेन-देन होते हैं। व्यापारी से पैसे की वापसी मिलने के उपरांत ही, आपके खाते में (रद्दीकरण शुल्क को कम करके) धन का जमा होगा। यदि रिफंड के दिन से 30 दिनों के भीतर आपके कार्ड खाते में क्रेडिट नहीं किया जाता है, तो आपको व्यापारी से क्रेडिट नोट की एक प्रति के साथ ऐक्सिस बैंक को 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,
10. एक से अधिक खातों से संबंधित कार्डों की स्थिति में, व्यापारिक स्थलों पर होने वाले लेन-देन केवल प्राथमिक खाते पर ही संभव होंगे। यदि निर्दिष्ट खाते में पर्याप्त धनराशि नहीं है, तो एक्सिस बैंक लेन-देन को मान्य नहीं करेगा, फिर चाहे कार्ड से संबंधित अन्य खातों में आवश्यक धनराशि संचित हो या अलग-अलग उपलब्ध हो।
11. कार्ड का प्रयोग होटलों में चेक-इन 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।
12. कार्ड का प्रयोग किसी भी मेल या फोन द्वारा की गई खरीदारी के लिए नहीं करना चाहिए, और ऐसा करने पर वह अनाधिकृत माना जाएगा।
13. डेबिट कार्ड केवल पीएमजेडीवाई खातों और किसान क्रेडिट कार्ड खातों के साथ जारी किया जा सकता है, इसके अलावा कैश क्रेडिट/ऋण खाताधारकों को डेबिट कार्ड जारी नहीं किया जा सकता।
14. कार्डधारक को सभी अनधिकृत गतिविधियों और लेन-देन के लिए पूरी तरह से जिम्मेदार माना जाएगा।

एटीएम उपयोग

1. यह कार्ड विश्वभर में ऐक्सिस बैंक के एटीएम और मास्टरकार्ड/वीज़ा/रुपे द्वारा समर्थित एटीएम पर मान्य होता है।
2. मास्टरकार्ड/वीज़ा/रूपे द्वारा समर्थित एटीएम का उपयोग करके, भारत के बाहर के किसी भी देश में कार्डधारक द्वारा की गई नकदी विनिमय और शेष राशि की जांच पर, वर्तमान शुल्क अनुसार शुल्क लगाया जाएगा। भारत में, मास्टरकार्ड/वीज़ा/रूपे द्वारा समर्थित गैर-ऐक्सिस बैंक के एटीएम पर नकद निकासी और शेष राशि की जांच के दौरान भी शुल्क लग सकता है (जैसा कि ऐक्सिस बैंक द्वारा समय-समय पर निर्धारित किया जाता है) और यह शुल्क उसी समय खाते से काट लिया जाएगा, जब ऐसा लेन-देन होता है। ऐक्सिस बैंक द्वारा समय-समय पर तय किए गए शुल्क, गैर-ऐक्सिस बैंक के एटीएम पर होने वाले सभी लेन-देन पर लागू होंगे। शुल्क की सूची ऐक्सिस बैंक की वेबसाइट पर अपडेट की गई है।
3. ऐक्सिस बैंक के एटीएम 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 ऐक्सिस बैंक द्वारा इसे सत्यापित नहीं किया जाता है और इसके विपरीत कुछ सूचित नहीं किया जाता है। किसी भी प्रकार का सत्यापन अंतिम और निर्णायक होगा, और यह सत्यापित राशि कार्डधारक के लिए बाध्य होगी।
4. ऐक्सिस बैंक किसी भी सेवा की प्रदान करने या उसके अंतर्गत किसी भी दायित्व को पूरा करने में हुई 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 नियंत्रण से बाहर किसी अन्य परिस्थिति के कारण हो।
5. ऐक्सिस बैंक कार्ड और संबंधित पिन के क्षति या उपयोग से उत्पन्न होने वाले किसी भी प्रत्यक्ष या अप्रत्यक्ष नुकसान या क्षति के लिए ऐक्सिस बैंक जिम्मेदार नहीं होगा, चाहे उसका कारण जो भी हो।
6. जिस 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 रोक दिया जाता है, तो ऐक्सिस बैंक की इसमें कोई जिम्मेदारी नहीं होगी।
7. ओवरड्राफ्ट खातों से जुड़े डेबिट कार्ड पर नकद निकासी सुविधा उपलब्ध नहीं है।

कृपया ध्यान दें: अपने बिजनेस प्लैटिनम डेबिट कार्ड का कम से कम 1 खरीदारी लेनदेन करके, आप गैर-ऐक्सिस बैंक एटीएम पर मुफ्त लेनदेन का लाभ उठा सकते हैं।

फीस और शुल्क

1. 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।
2. 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।
3. सभी विदेशी मुद्रा में किए गए लेनदेन का बिल, कार्डधारक के बैंक खाते के विवरण में भारतीय रुपए में नोट किया जाएगा। आप ऐक्सिस बैंक और मास्टरकार्ड/वीज़ा/रुपे को विदेशी मुद्रा में लगने वाले शुल्क को भारतीय रुपए में परिवर्तित करने का अधिकार प्रदान करते हैं, और यह परिवर्तन ऐक्सिस बैंक/मास्टरकार्ड/वीज़ा/रुपे द्वारा समय-समय पर तय की गई दरों के अनुसार होता है।
4. डेबिट कार्ड का उपयोग करने पर लगने वाले शुल्क/फीस को ऐक्सिस बैंक समय-समय पर पूर्व सूचना देकर संशोधित या परिवर्तित कर सकता है, और इसकी जानकारी कार्डधारक(कार्डधारकों) को दी जाएगी।
5. विदेशी मुद्रा में शुल्क: यदि लेनदेन भारतीय रुपये की जगह किसी अन्य मुद्रा में किया जाता है, तो वह लेनदेन भारतीय रुपये में रूपांतरित कर दिया जाएगा। रूपांतरण ऐक्सिस 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 नहीं होता है, तो शुल्क राशि को पहले अमेरिकी डॉलर में परिवर्तित किया जाएगा, और फिर वह राशि भारतीय रुपये में परिवर्तित की जाएगी और इस प्रक्रिया में रूपांतरण अमेरिकी डॉलर के माध्यम से किया जाएगा। जब तक कानूनी तौर पर एक निर्दिष्ट दर की आवश्यकता नहीं होती, अमेरिकी डॉलर से भारतीय रुपये में परिवर्तन दर वीज़ा/मास्टरकार्ड द्वारा निर्धारित दरों पर आधारित होगी, जो भी लागू हो, और निपटान की तारीख पर, ऐसे लेन-देन पर मुद्रा परिवर्तन शुल्क (वर्तमान में 3.50%) लागू होगा।
6. जो विदेशी लेन-देन ग्राहक द्वारा किए गए हों, उनके रिफंड पर भी 3.5% का अतिरिक्त शुल्क लगाया जाएगा।
7. डायनामिक मुद्रा कनवर्ज़न मार्क-अप: DCC की सहायता से, ग्राहक अंतर्राष्ट्रीय लेन-देन के लिए भारतीय मुद्रा का प्रयोग कर सकते हैं। फिर भी, जब किसी विदेशी व्यापारी को भारतीय रुपये में भुगतान किया जाता है, तो लेन-देन राशि पर 1% का DCC मार्क-अप शुल्क और कर लगाया जाएगा। DCC, चाहे POS या ऑनलाइन हो, अंतर्राष्ट्रीय लेन-देन पर लागू होता है, इन लेन-देनों का स्थल या तो अंतर्राष्ट्रीय हो सकता है या विदेशी राष्ट्र में पंजीकृत व्यापारी जो भारत हो सकता है। उदाहरण के तौर पर, यदि आपने अंतर्राष्ट्रीय देश में स्थित स्टोर से खरीदारी की है और आपने अपने ऐक्सिस बैंक डेबिट कार्ड का उपयोग करके POS मशीन पर भारतीय रुपये में भुगतान किया है, तो लेनदेन राशि पर 1% DCC मार्क-अप शुल्क और कर चार्ज किया जाएगा। ठीक उसी प्रकार, यदि आपने विदेशी देश में पंजीकृत व्यापारी से भारत में खरीदारी की है और आपने अपने ऐक्सिस बैंक डेबिट कार्ड का उपयोग करके भारतीय रुपये में भुगतान किया है, तो लेन-देन राशि पर 1% DCC मार्क-अप शुल्क और कर चार्ज किया जाएगा।

डेबिट कार्ड की विशेषताएं

बैंक अपने विवेक के आधार पर समय-समय पर आपके डेबिट कार्ड पर विभिन्न सुविधाएं प्रदान करने के लिए विभिन्न एजेंसियों से सहयोग कर सकता है। बैंक किसी भी सेवा प्रदाता / व्यापारी / आउटलेट / एजेंसियों द्वारा उपलब्ध कराए गए किसी भी उत्पाद या पिन सेवा की प्रभावशीलता, कुशलता, या उपयोगिता की कोई गारंटी या वारंटी नहीं प्रदान करता है। किसी भी विवाद को (यदि हो) बैंक को सम्मिलित किए बिना सीधे व्यापारी/एजेंसी आदि से सम्पर्क करके सुलझाना होगा।

अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग लेनदेन

किसी भी अनधिकृत लेन-देन के मामले में, बैंक या ग्राहक के निम्नलिखित की उत्तरदायित्व होंगे:

1. ग्राहक की शून्य देयता - ग्राहक का शून्य देयता अधिकार तब सक्रिय होगा जब अनधिकृत लेन-देन निम्नलिखित प्रकार से होता है:
   a. बैंक की तरफ से हुई धोखाधड़ी/लापरवाही/कमी (चाहे ग्राहक ने लेन-देन की रिपोर्ट की हो या नहीं)
   b. तृतीय पक्ष द्वारा की गई उल्लंघन, जिसमें न तो बैंक में और न ही ग्राहक में कोई कमी हो, बल्कि यह कमी प्रणाली के किसी अन्य हिस्से में हो, और जिसमें ग्राहक अनधिकृत लेन-देन के बारे में बैंक से संवाद करने के तीन कार्य दिवस के भीतर बैंक को सूचित करता है।
2. ग्राहक की सीमित दायित्व - ग्राहक निम्नलिखित परिस्थितियों में अनधिकृत लेन-देन के कारण हुई हानि के लिए जिम्मेदार होगा:
   a. ऐसे परिस्थितियों में, जहां नुकसान ग्राहक की लापरवाही के कारण होता है, जैसे कि उन्होंने अपने भुगतान संबंधी प्रमाणीकरणों को साझा कर दिया हो, तो ग्राहक को पूरी हानि का सामना करना पड़ेगा, जब तक कि वह अनधिकृत लेन-देन की सूचना बैंक को प्रदान नहीं कर देता। अनधिकृत लेन-देन की सूचना देने के बाद हुई किसी भी हानि की जिम्मेदारी बैंक उठाएगा।
   b. ऐसे मामलों में, जहां अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग लेन-देन की जिम्मेदारी न तो बैंक की होती है और न ही ग्राहक की, बल्कि यह प्रणाली के किसी अन्य हिस्से में होती है, और जब ग्राहक की तरफ से ऐसे लेन-देन की सूचना देने में देरी (बैंक से संवाद प्राप्त करने के चार से सात कार्य दिवस) होती है, तो ग्राहक की प्रति लेन-देन दायित्व सीमा लेन-देन मूल्य या ₹10,000/-, जो भी कम हो, तक सीमित होगी।
3. वे ग्राहक जो एक मान्य मोबाइल नंबर प्रदान नहीं करते हैं, उन्हें बैंक आत्म से नकद निकासी के अलावा किसी भी इलेक्ट्रॉनिक लेन-देन की सुविधा नहीं प्रदान करेगा।

यदि ग्राहक अनधिकृत लेन-देन की सूचना बैंक को बैंक से सूचना प्राप्त करने के सात कार्य दिवसों के बाद देता है, तो ग्राहक की जिम्मेदारी बैंक बोर्ड द्वारा मंजूरी दी गई नीति के अनुसार तय की जाएगी। बैंक अपनी बोर्ड द्वारा मंजूरी दी गई नीति के अनुसार इसका मूल्यांकन और निर्धारण करेगा।

शिकायत समाधान संबंधी विस्तृत जानकारी के लिए, कृपया ऐक्सिस बैंक की वेबसाइट (www.axisbank.com) पर जाएं और वहां बैंक की शिकायत समाधान नीति का अवलोकन करें या अपनी सबसे नजदीकी ऐक्सिस बैंक शाखा में जाएं।

जानकारी के प्रकटीकरण

1. ऐक्सिस बैंक के अनुरोध पर, आपको उस सभी जानकारी, रिकॉर्ड या प्रमाण पत्र को प्रदान करना होगा जिसे बैंक ने किसी भी मामले के संबंध में आवश्यक माना हो। आप ऐक्सिस बैंक को जो भी साधन हों या जो भी स्रोत आवश्यक माना जाए, उससे प्रदान की गई जानकारी की सत्यता की जांच करने का अधिकार भी देंगे। यदि डेटा प्रदान नहीं किया गया है या यदि वह गलत पाया जाता है, तो ऐक्सिस बैंक अपनी मर्जी से कार्ड की नवीनीकरण को अस्वीकार कर सकता है या तुरंत कार्ड को रद्द कर सकता है।
2. ऐक्सिस बैंक को ग्राहक जानकारी को किसी भी योग्य अधिकारिक न्यायालय, अर्ध-न्यायिक प्राधिकरण, कानून प्रवर्तन एजेंसियों और केंद्रीय सरकार या राज्य सरकार के किसी भी अन्य शाखा में प्रकट करने का अधिकार आरक्षित है।
3. ऐक्सिस बैंक को कार्डधारक के खाते से संबंधित ऐसी जानकारी को अन्य संस्थाओं के सामने, सख्त गोपनीयता के साथ प्रस्तुत करने का अधिकार है, जो किसी भी इलेक्ट्रॉनिक फंड ट्रांसफर नेटवर्क में उसकी सहभागिता के संदर्भ में आवश्यक या उपयोगी हो सकती है।
4. ऐक्सिस बैंक को अपने कार्डधारक द्वारा विदेशी मुद्राओं में की गई खर्च की जानकारी आरबीआई को देने का अधिकार है, ताकि सुनिश्चित किया जा सके कि मूल यात्रा कोटा / अन्य अनुमति योग्यताओं को कार्डधारक(कार्डधारकों) द्वारा उल्लंघित नहीं किया गया है और विदेशी मुद्रा प्रबंधन अधिनियम, 1999 का उल्लंघन नहीं किया गया है।

खोया या चोरी हुआ कार्ड

1. यदि कार्ड खो जाता है या चोरी हो जाता है, तो इसकी सूचना भारत में ऐक्सिस बैंक के किसी भी कार्यालय के आपातकालीन संपर्क नंबर पर या विदेश में मास्टरकार्ड / वीज़ा / रुपे ग्लोबल सेवा केंद्र हेल्पलाइन पर देनी चाहिए। आप निम्नलिखित चैनलों का उपयोग करके अपने कार्ड को ब्लॉक कर सकते हैं:
   - "BLOCKCARD" लिखकर 5676782 या +919717000002 पर SMS भेजें
   - आपातकालीन हेल्पलाइन नंबर 91-22-67987700 पर संपर्क करें; जहां ग्राहक सेवा प्रतिनिधि आपकी सहायता करने के लिए उपलब्ध होगा।
   - अपने इंटरनेट बैंकिंग खाते में लॉग इन करें और डेबिट कार्ड अनुभाग में "ब्लॉक कार्ड" विकल्प का चयन करें।
   - एक्सिस ऐप खोलकर लॉगिन करें। बैंकिंग>सर्वेसीज़>डेबिट कार्ड>ब्लॉक एंड रिपलेस पर जाएं
2. डेबिट कार्ड के खो जाने या चोरी हो जाने की सूचना एक्सिस बैंक को तुरंत दी जानी चाहिए। हालांकि, 24 घंटे की आपातकालीन हेल्पलाइन नंबर के माध्यम से खोने या चोरी की सूचना दी जा सकती है, लेकिन आपको इसे एक्सिस बैंक की शाखा में लिखित रूप से या एक्सिस बैंक सपोर्ट के ईमेल आईडी पर जितनी जल्दी संभव हो सके, इसकी पुष्टि करनी चाहिए। इस लिखित पुष्टि के साथ पुलिस शिकायत की एक प्रति भी संलग्न की जानी चाहिए।

3. यदि कार्ड खो जाता है या चोरी हो जाता है, और इसकी लिखित पुष्टि प्राप्त होने से पहले ऐक्सिस बैंक को कोई लेन-देन प्राप्त होता है, तो आपके खाते से कटे गए सभी धनराशि के लिए आप जिम्मेदार होंगे। हालांकि, यदि लिखित पुष्टि प्राप्त होने से पहले यह साबित किया जा सकता है कि कार्ड की सुरक्षा की गई थी, खोने / चोरी की सूचना तत्काल दी गई थी और आपने सच्ची भावना के साथ और यथोचित सतर्कता के साथ कार्य किया, तो आपकी खोए हुए कार्ड की दायित्व खरीदारी लेन-देन के लिए निर्दिष्ट सीमा (एक बार नुकसान की लिखित में रिपोर्ट कर दी गई हो) तक बीमित होगी। एटीएम के माध्यम से की गई नकदी निकासी पर ऐसा कोई बीमा प्रदान नहीं किया जाएगा, क्योंकि ऐसे लेनदेन के लिए पिन का उपयोग करना आवश्यक होता है, जो आपके लिए गोपनीय होता है।
4. यदि कार्ड खो जाता है और ऐक्सिस बैंक को इसकी सूचना नहीं दी जाती है, या ऐक्सिस बैंक को सूचित किए जाने से पहले ही खो जाता है और इसका दुरुपयोग किया जाता है, तो आप ऐक्सिस बैंक को किसी भी देयता (सिविल या आपराधिक), हानि, लागत, व्यय या क्षति के विरुद्ध पूर्ण क्षतिपूर्ति प्रदान करेंगे, जो कार्ड के खो जाने या दुरुपयोग के कारण उत्पन्न हो सकती है।
5. यदि आपने सभी नियमों और शर्तों का पालन किया है, तो ऐक्सिस बैंक के पूर्ण विवेकानुसार लागू शुल्क पर प्रतिस्थापन कार्ड जारी किया जा सकता है।
6. यदि आप बाद में कार्ड को फिर से प्राप्त करते हैं, तो आप उसका उपयोग नहीं कर पाएंगे। कृपया कार्ड को मैग्नेटिक स्ट्रिप सहित कई टुकड़ों में काटकर नष्ट कर दें।

बीमा

1. आप मानते हैं कि कार्ड पर प्रदान किया गया बीमा लाभ आपको लागू प्रासंगिक बीमा पॉलिसी की शर्तों के अनुसार उपलब्ध होगा, और केवल तब तक ही सीमित होगा जब तक आप ऐक्सिस बैंक के सक्रिय कार्डधारक हैं और आपके खाते का संचालन संतोषजनक है। यदि किसी भी कारण से कार्ड और/या खाता सुविधा समाप्त हो जाती है, तो ऐसे बीमा कवर का लाभ स्वचालित रूप से सदस्यता की समाप्ति की तारीख से बंद हो जाएगा।
2. ऐक्सिस बैंक को, उसके द्वारा दी गई बीमा सुविधा को किसी भी समय को समाप्त करने का अधिकार सुरक्षित है। इस प्रकार की स्थिति में, कार्डधारकों को कट-ऑफ तिथि की जानकारी प्रदान की जाएगी। इस मामले में ऐक्सिस बैंक का कोई भी निर्णय अंतिम होगा।
3. शून्य खोये हुए कार्ड की जिम्मेदारी / खरीद सुरक्षा / व्यक्तिगत दुर्घटना (केवल मृत्यु कवरेज) कवरेज कार्डधारकों को न्यू इंडिया एश्योरेंस कंपनी लिमिटेड (या ऐक्सिस बैंक द्वारा समय-समय पर पहचानी जाने वाली कोई अन्य जनरल इंश्योरेंस कंपनी) द्वारा प्रदान किया जाता है, जिनके नियम, शर्तें और निर्णय, जिनके लिए ऐक्सिस बैंक उत्तरदायी नहीं है, लागू होंगे।
4. ऐक्सिस बैंक न्यू इंडिया एश्योरेंस कंपनी लिमिटेड (या ऐक्सिस बैंक द्वारा समय-समय पर चुनी गई किसी अन्य सामान्य बीमा कंपनी) द्वारा प्रदान की गई गुणवत्ता, कवर का वितरण, दावा प्रक्रिया या दावे के निपटान के बारे में किसी भी प्रकार की वारंटी या प्रतिनिधित्व नहीं करता है।
5. मामले की जरूरत के हिसाब से, आपसे अधिक दस्तावेज़ प्रस्तुत करने के लिए अनुरोध किया जा सकता है। ऐक्सिस बैंक दावों के देरी से निपटान के लिए जिम्मेदार नहीं होगा।
6. बीमा पॉलिसी के नियमों और शर्तों के अनुसार, व्यक्तिगत दुर्घटना बीमा कवर के लिए दावा करने के लिए, आवश्यक सूचना और दस्तावेज़ ग्राहक की मृत्यु की तारीख से 50 कैलेंडर दिनों के भीतर प्रस्तुत करने होंगे।
7. व्यक्तिगत दुर्घटना कवरेज के लिए योग्य होने के लिए, ग्राहक को पिछले 90 दिनों में कम से कम एक पीओएस लेन-देन करने की आवश्यकता होती है। कृपया ध्यान दें कि यह सिर्फ मृत्यु कवर है और इसमें कोई अन्य चिकित्सा स्थिति शामिल नहीं होती है। प्राकृतिक कारणों से होने वाली मृत्यु भी इस कवर की पात्रता से बाहर होगी।
8. रुपे कार्ड के लिए, व्यक्तिगत दुर्घटना बीमा दावों की सूचना को 30 दिनों के भीतर प्रस्तुत करना होगा, और डेबिट कार्ड का उपयोग कम से कम एक बार 45 दिनों के भीतर किसी भी मान्य वित्तीय या गैर-वित्तीय लेन-देन के लिए करना होगा।
9. कार्डधारक को कार्ड की खोज, चोरी या नकल की बैंक को सूचना देने के समय तक हुई हानि का सामना करना होगा, लेकिन उपयोग गाइड में उल्लिखित खोए हुए कार्ड की देयता सीमा के अनुसार केवल एक निश्चित सीमा तक, जब तक कि कार्डधारक ने धोखाधड़ी, जानबूझकर या अत्यधिक लापरवाही से कार्य नहीं किया हो।
10. पॉलिसी, बहिष्करण और दावा निपटान के बारे में आगे की पूछताछ या सहायता के लिए निम्नलिखित को निर्देशित किया जा सकता है: न्यू इंडिया एश्योरेंस कंपनी लिमिटेड, डी.0 112700, 22, दूसरी मंजिल, मित्तल चैम्बर्स, नरीमन पॉइंट, मुंबई - 400 021
11. जहां भी यह लागू हो, उपलब्ध बीमा कवर पूरी तरह से आपके कार्ड के प्रकार पर आधारित होगा। विवरण के लिए, आपके कार्ड के प्रकार के अनुसार 'और अधिक अन्वेषण करें' विकल्प के तहत https://www.axisbank.com/retail/cards/debit-cards का संदर्भ लें।
12. दावा प्रक्रिया के लिए कृपया इस लिंक पर जाएं - https://www.axisbank.com/docs/default-source/default-document-library/insurance/terms-and-conditions-for-insurance.pdf

स्टेटमेंट और रिकॉर्ड

1. कार्ड लेन-देन का रिकॉर्ड, ऐक्सिस बैंक द्वारा भेजे गए खाता स्टेटमेंट पर उपलब्ध होगा। ऐसे खाता स्टेटमेंट कार्डधारक को समय-समय पर, कार्डधारक द्वारा निर्दिष्ट रिकॉर्ड में प्राथमिक खाते के अनुसार, उनके डाक पते पर भेजे जाएंगे। कार्डधारक ऐक्सिस बैंक की फोन बैंकिंग सेवा को डायल करके या ऐक्सिस बैंक एटीएम पर मिनी स्टेटमेंट सुविधा का उपयोग करके अपने लेन-देन की जानकारी प्राप्त कर सकता है। कार्डधारक ऐक्सिस बैंक की इंटरनेट बैंकिंग सुविधा iConnectTM का उपयोग करके अपना स्टेटमेंट ऑनलाइन देख सकता है। ऐक्सिस बैंक की iConnectTM सुविधा का लाभ उठाने के लिए, कार्डधारक को बैंक की शाखा में उपलब्ध विशेष आवेदन पत्र को पूरा करके उसे ऐक्सिस बैंक की शाखा में जमा करवाना होगा।
2. कार्ड का उपयोग करके संसाधित किए गए लेनदेन का ऐक्सिस बैंक का रिकॉर्ड सभी उद्देश्यों के लिए निर्णायक और बाध्यकारी होगा।

विवाद

1. खरीदारी लेन-देन के मामले में, कार्डधारक की बिक्री पर्ची और उस पर अंकित कार्ड नंबर, कार्डधारक द्वारा वहन की गई देयता की सीमा के संबंध में ऐक्सिस बैंक और कार्डधारक के बीच निर्णायक प्रमाण होगा, और ऐक्सिस बैंक को यह सत्यापित करने की आवश्यकता नहीं होगी कि कार्डधारक को खरीदी गई वस्तुएं / प्राप्त की गई सेवा कार्डधारक की संतुष्टि के अनुसार प्राप्त हुई हैं।
2. ऐक्सिस बैंक खाता विवरण में दिखाए गए लागू शुल्क या ग्राहक द्वारा निर्धारित किसी अन्य तरीके से व्यथित कार्डधारक की असहमति को, असहमति की सूचना प्राप्त होने के दो महीने के भीतर, हल करने के लिए वास्तविक और यथोचित प्रयास करेगा। यदि ऐक्सिस बैंक इन सभी कोशिशों के उपरांत भी यह निर्धारित करता है कि शुल्क अयोग्य है, तो वह कार्डधारक को इसकी जानकारी देगा।
3. ऐक्सिस बैंक किसी भी प्रतिष्ठान द्वारा कार्ड को स्वीकार न करने की स्थिति के लिए कोई उत्तरदायित्व नहीं लेता है।
4. यह अनुबंध भारतीय कानूनों के प्रकाश में व्याख्या किया जाएगा और उन्हीं द्वारा नियंत्रित होगा। सभी विवादों का निर्णय मुंबई, भारत के न्यायालयों के सर्वाधिकारी क्षेत्राधिकार के अधीन होगा, भले ही किसी अन्य न्यायालय को मामले में सह-क्षेत्राधिकार प्राप्त हो।
5. यदि कार्डधारक की बकाया राशि की वसूली, कानूनी खर्च (यदि मामले को किसी एजेंट को सौंपने की आवश्यकता हो) या विवाद के निवारण में कानूनी उपायों का उपयोग करने की स्थिति उत्पन्न होती है, तो कार्डधारक सभी ऐसी लागतों के लिए जिम्मेदार होगा।
6. यदि बैंक के सीधे नियंत्रण में सिस्टम की दोषपूर्ण स्थिति के कारण कार्डधारक को प्रत्यक्ष नुकसान होता है, तो उसकी जिम्मेदारी बैंक की होगी। हालाँकि, यदि भुगतान प्रणाली की तकनीकी विफलता के कारण कोई हानि होती है, जो बैंक के योग्य नियंत्रण से बाहर हो, तो उसके लिए बैंक जिम्मेदार नहीं होगा। उसके अतिरिक्त, यदि कार्डधारक को सिस्टम की खराबी का पता डिवाइस की डिस्प्ले पर दिखाए गए संदेश या किसी अन्य तरीके से लग जाता है। बैंक की जिम्मेदारी, लेन-देन के गैर-निष्पादन या त्रुटिपूर्ण निष्पादन के मामले में, केवल मूल धनराशि और उस पर लगने वाले ब्याज की हानि तक ही सीमित होती है, जो कि शर्तों को विनियमित करने वाले कानूनी प्रावधानों के अधीन होती है।

सामान्य

1. आप अपने रोजगार और/या कार्यालय और/या आवासीय पते और टेलीफोन नंबर में होने वाले किसी भी परिवर्तन की सूचना ऐक्सिस बैंक को तत्काल लिखित रूप में देंगे।
2. ऐक्सिस बैंक अपने कार्डधारक को 30 दिन की सूचना देकर किसी भी नियम, शर्त, नीति, विशेषता और लाभ को संशोधित, हटाने या जोड़ने का अधिकार आरक्षित रखता है। यदि 30 दिनों की सूचना अवधि के दौरान वापसी नहीं की जाती है, तो संशोधित शर्तों को कार्डधारक ने स्वीकार कर लिया माना जाएगा।
3. यहां किसी भी सूचना को डाक द्वारा भेजा जाने पर माना जाएगा कि कार्डधारक ने उसे 7 कैलेंडर दिनों के भीतर प्राप्त कर लिया है, जो कि अखिरी बार ऐक्सिस बैंक को कार्डधारक द्वारा लिखित रूप में दिए गए पते पर सूचना की पोस्टिंग से होता है। जो परिवर्तन ऐक्सिस बैंक द्वारा उचित माध्यम के माध्यम से प्रकाशित किए जाते हैं, उन्हें कार्डधारक के लिए प्रभावी सूचना माना जाएगा।
4. यदि किसी खाताधारक ने कार्ड का उपयोग करके उपलब्ध शेष राशि या ऐक्सिस बैंक द्वारा अनुमत ओवरड्राफ्ट सीमा से अधिक राशि निकाल ली है, तो उसे ऐक्सिस बैंक द्वारा निर्धारित दर पर ब्याज और दंड (यदि लागू हो) के साथ ओवरड्राफ्ट राशि का पूरा भुगतान बिना किसी शर्त के ऐक्सिस बैंक को करना होगा। हालाँकि, इसे ऐक्सिस बैंक के द्वारा किसी भी प्रकार की ओवरड्राफ्ट सुविधा प्रदान करने के लिए किसी व्यक्तिगत या अनुपलब्ध समझौते के रूप में नहीं देखा जाना चाहिए।
5. ऐक्सिस बैंक कार्डधारकों के लिए तीसरे पक्ष द्वारा प्रदान की जाने वाली छूट जैसी सुविधाओं, सामान और सेवाओं की गुणवत्ता का प्रतिनिधित्व नहीं करता है। यदि सेवा अधूरी या असंतोषजनक होती है, तो इसके लिए ऐक्सिस बैंक की जिम्मेदारी नहीं होगी।
6. डेबिट कार्ड से सम्बंधित सभी मुद्दों पर बैंक का निर्णय अंतिम होगा और यह सभी दृष्टिकोणों से बाध्य होगा।
7. डेबिट कार्ड का लाभ लेने वाले किसी भी व्यक्ति को इन नियमों और शर्तों को पूरी तरह से पढ़ना, समझना और स्वीकार करना चाहिए।

समापन

1. ऐक्सिस बैंक को कार्ड या अन्य किसी भी सेवा को किसी भी समय बिना पूर्व सूचना और कोई कारण बताए बिना रद्द / वापस लेने का अधिकार सुरक्षित है।
2. यदि कार्डधारक ने ऐक्सिस बैंक के साथ अपने खाते को समाप्त करने का निर्णय लिया है, तो इस खाते के साथ जुड़े प्राथमिक कार्ड स्वचालित रूप से रद्द कर दिए जाएंगे। कार्डधारक(कार्डक्षारकों) को तत्काल अपने कार्ड का उपयोग रोक देना चाहिए और इस खाते से संबंधित उनके सभी/अतिरिक्त कार्डों को नष्ट करके उन्हें वापस कर देना चाहिए। यदि कोई बकाया कार्ड लेन-देन है जो अभी तक खाते से डेबिट नहीं किया गया है, तो ऐक्सिस बैंक द्वारा धनराशि वापस करने से पहले उसे शेष राशि से समायोजित किया जाएगा।
3. यदि कार्डधारक ने अपने डेबिट कार्ड का उपयोग समाप्त करने का निर्णय लिया है, तो उन्हें अपनी संबंधित ऐक्सिस बैंक शाखा में लिखित रूप में कम से कम 7 कैलेंडर दिनों की पूर्व सूचना देनी होगी और इसके अलावा, उन्हें अपने कार्ड और किसी भी अतिरिक्त कार्ड (यदि जरूरत न हो) को मेग्नेटिक स्ट्रिप सहित कई टुकड़ों में काटकर ऐक्सिस बैंक को वापस करना होगा। कार्डधारक ने अपने कार्ड को नष्ट करने का दावा किया है, फिर भी इन नियमों और शर्तों की प्रयोज्यता समाप्त होने के बावजूद, डेबिट कार्ड की सभी सुविधाओं और संबंधित शुल्कों के लिए कार्डधारक उत्तरदायी होगा। डेबिट कार्ड पर लगने वाले सभी शुल्कों के लिए कार्डधारक उत्तरदायी होगा, चाहे वह दुरुपयोग या धोखाधड़ी के परिणामस्वरूप हो या नहीं, और चाहे बैंक को कार्ड के नष्ट होने की सूचना मिली हो या नहीं। कार्डधारक अपने कार्ड को https://www.axisbank.com/retail/cards/debit - cards/useful -links/total -control?cta=debit -card -total - control लिंक पर जा कर ब्लॉक कर सकता है। कार्डधारक हमारे ग्राहक सेवा नंबर पर भी कॉल कर सकते हैं।
4. कार्ड ऐक्सिस बैंक की संपत्ति है और यदि अनुरोध किया जाता है, तो इसे तत्काल और बिना किसी शर्त के ऐक्सिस बैंक के किसी अधिकारी को वापस करना होगा। कृपया सुनिश्चित करें कि आप अपने कार्ड को सौंपने से पहले बैंक अधिकारी की पहचान स्थापित की है।
5. यदि निम्नलिखित में से कोई भी परिस्थिति उत्पन्न होती है, तो ऐक्सिस बैंक डेबिट कार्ड की सुविधा को तुरंत प्रभाव से रद्द करने का अधिकार रखेगा और कार्ड को वापस ले लिया जाएगा: i. यहां निर्धारित नियमों और शर्तों का पालन करने में विफलता ii. ऐक्सिस बैंक के साथ किए गए किसी समझौते या प्रतिबद्धता (आकस्मिक या अन्यथा) के तहत डिफ़ॉल्ट की घटना। iii. कार्डधारक किसी दिवालियापन, दिवाला या उसी प्रकार की कार्यवाही का विषय बन जाता है iv. कार्डधारक की मृत्यु v. कार्डधारक का खाता बंद हो जाना या उस खाते में न्यूनतम औसत शेष राशि को बनाए रखने में असफलता। vi. यदि कार्डधारक आरबीआई के परिपत्र RBI/2013-14/265 में निर्देशित निषिद्ध व्यापारियों के साथ लेनदेन करता है।
6. यदि कार्डधारक ने कार्ड पर लागू होने वाली सुविधाओं, परिवर्तनों या नियमों और शर्तों में प्रस्तावित किसी भी परिवर्तन को अस्वीकार कर दिया है, तो उन्हें उस तिथि से पहले अपना डेबिट कार्ड ऐक्सिस बैंक को वापस करना होगा, जिस तिथि से कोई भी परिवर्तन प्रभावी होने वाला है।

कार्ड सदस्य समझौते में प्रकटीकरण:

आप बैंक को अधिकार देते हैं कि वह भारतीय रिजर्व बैंक (आरबीआई), आयकर प्राधिकरण, क्रेडिट रेटिंग एजेंसियां या किसी अन्य सरकारी या नियामक प्राधिकरण/निकाय/विभाग द्वारा अनुरोधित किसी भी जानकारी को प्रस्तुत करने का अधिकार देते हैं। आप बैंक को अधिकार देते हैं कि यदि आप भुगतान में विफल होते हैं या इस समझौते की शर्तों और नियमों का पालन नहीं करते हैं, तो वह आपके नाम को बैंकों, वित्तीय संस्थानों, क्रेडिट ब्यूरो/एजेंसियों, डेटा बैंकों, तृतीय पक्षों आदि सहित उपरोक्त प्राधिकारियों के सामने सत्यापित, साझा और/या प्रकट कर सकता है।

ऐक्सिस बैंक विभिन्न सुविधाओं और फायदों के साथ डेबिट कार्ड उपलब्ध कराता है। आपके द्वारा प्रदान की गई जानकारी के अनुसार, ऐक्सिस बैंक विभिन्न सेवा प्रदाताओं का उपयोग करता है, जो संविदात्मक आधार पर कार्डधारकों को उत्पाद विशेषताओं/लाभों/अन्य मूल्यवर्धित सेवाओं की प्रदान करते हैं। ये सेवाएं वाउचर, छूट, कैशबैक, सदस्यता, बीमा विकल्पों जैसे कार्ड सुरक्षा योजनाओं के रूप में हो सकती हैं, कार्डधारकों ने स्पष्ट रूप से सहमति दी है और ऐक्सिस बैंक को अधिकृत किया है कि वे कार्डधारक के व्यक्तिगत डेटा को प्राप्त करें, इकट्ठा करें, प्रसंस्करण करें, रिकॉर्ड करें, साझा करें और प्रकट करें, जिसमें व्यक्तिगत जानकारी और संवेदनशील व्यक्तिगत जानकारी ("व्यक्तिगत डेटा") शामिल होती है, यह सब ऐक्सिस बैंक के अधिकृत सेवा प्रदाताओं के साथ होता है, जिसका उद्देश्य नामांकन, कार्ड विशेषता पूर्ति, विपणन, प्रचारी गतिविधियाँ, और लाभ को रिडीम करना होता है। कार्डधारक यह समझता है और इससे सहमत है कि उनकी यह सहमति सभी संबंधित डेबिट कार्ड के लिए मान्य होगी।

<u>तीसरे पक्ष को कॉल करने की सहमति</u>

ऐक्सिस बैंक, बीमा कंपनियों के साथ मिलकर, खोए हुए कार्ड और कार्ड धोखाधड़ी जैसी स्थितियों से उत्पन्न होने वाली देनदारियों ("बीमा कवर") की देखभाल करने के लिए ऐक्सिस बैंक डेबिट कार्ड के साथ बीमा कवर प्रदान करता है। यदि कार्डधारक ऐक्सिस बैंक डेबिट कार्ड के साथ किसी भी बीमा कवर का लाभ उठाने का विकल्प का चयन करने का विचार कर रहा है, तो उन्हें निम्नलिखित नियम और शर्तें पढ़ने, समझने और उनसे सहमत होने की पुष्टि करनी होगी:

1. कार्डधारक के ऐक्सिस बैंक डेबिट कार्ड पर प्रासंगिक बीमा कवर की पेशकश करने के लिए कॉल करने और पहुंचने के उद्देश्य से और ऐसे बीमा कवर ("उद्देश्य") का लाभ उठाने के लिए कार्डधारक के व्यक्तिगत डेटा को संसाधित करने के लिए इसके द्वारा कार्डधारक ऐक्सिस बैंक को अपना व्यक्तिगत डेटा ऐक्सिस बैंक के अधिकृत सेवा प्रदाताओं और/या टाई-अप बीमा कंपनियों के साथ साझा करने के लिए स्पष्ट सहमति प्रदान करता है।
2. लागू डेटा संरक्षण कानूनों और नियमों के अनुसार ऐक्सिस बैंक कार्डधारक की गोपनीयता की रक्षा करने के लिए प्रतिबद्ध है और कोई भी निजी डेटा केवल ऐक्सिस बैंक के अधिकृत सेवा प्रदाताओं और/या टाई-अप बीमा कंपनियों के साथ साझा किया जाएगा। उद्देश्य के लिए व्यक्तिगत डेटा को साझा करते समय व्यक्तिगत डेटा को सुरक्षित रखने के लिए ऐक्सिस बैंक और इसके अधिकृत सेवा प्रदाता/गठबंधन वाली बीमा कंपनियां उचित सुरक्षा उपाय लागू करेंगी।
3. ऐक्सिस बैंक इसकी पुष्टि करता है कि वह यह सुनिश्चित करेगा कि इस उद्देश्य के लिए इस तरह से कॉल करने की आवृत्ति उचित और प्रासंगिक नियमों के अनुपालन में होगी। ऐक्सिस बैंक बिना किसी असुविधा के कार्डधारक को बहुमूल्य जानकारी प्रदान करने का प्रयास करता है।
4. इन नियमों और शर्तों को संशोधित करने का अधिकार ऐक्सिस बैंक के पास सुरक्षित है। किसी भी परिवर्तन के बारे में कार्डधारक को उचित माध्यम से सूचित किया जाएगा।

<u>गोपनीयता</u>

कार्ड जारीकर्ताओं को ग्राहकों से संबंधित किसी भी जानकारी को, जो खाता खोलने या कार्ड जारी करने के समय प्राप्त की गई हो, किसी अन्य व्यक्ति या संगठन के साथ साझा नहीं करना चाहिए, इसस बात का ध्यान रखते हुए कि, जब तक कि उन्होंने उनकी स्पष्ट सहमति प्राप्त ना की हो, जिसमें उस जानकारी का उपयोग किस उद्देश्य के लिए किया जाएगा और उस जानकारी को किन संगठनों के साथ साझा किया जाएगा।

<u>पूछताछ, कार्ड खोने की रिपोर्ट, धोखाधड़ी की रिपोर्ट, कार्ड ब्लॉक करने के लिए बैंक संपर्क विवरण:</u>

- भारत में किसी भी लैंडलाइन या मोबाइल फोन से 1860 500 5555 या 1860 419 5555 पर संपर्क किया जा सकता है।
- भारत के बाहर से +91 - 22-27648000 पर संपर्क किया जा सकता है।
- दूरभाष: 022 67987700
- SMS: +919951860002
- SMS: "ब्लॉककार्ड" लिखकर 5676782 पर SMS करें
- ई-मेल आईडी: axisbank.com / support
- 7036165000 पर 'Hi' लिखकर व्हाट्सएप करें

अस्वीकरण:

बैंक, उसके कर्मचारी, एजेंट या ठेकेदार किसी भी प्रकार के सीधे, अप्रत्यक्ष या परिणामी हानि या क्षति के लिए उत्तरदायी नहीं होंगे, जिसमें राजस्व, लाभ, व्यापार, अनुबंध, प्रत्याशित बचत या सद्भावना की हानि, किसी भी उपकरण का उपयोग या मूल्य की हानि शामिल हो सकती है, जिसमें सॉफ़्टवेयर भी शामिल हो सकता है, चाहे यह संभाव्य हो या नहीं, जिसे उपयोगकर्ता या किसी भी व्यक्ति ने भोगा हो, जो किसी भी प्रकार से बैंक के अनुरोध को प्राप्त करने और प्रसंस्करण करने में और प्रतिक्रियाओं को तैयार करने और वापस लौटाने में किसी भी देरी, विच्छेद, निलंबन, संकल्प या त्रुटि से उत्पन्न होता है या उससे संबंधित होता है या उपयोगकर्ता के दूरसंचार उपकरण और किसी सेवा प्रदाता के नेटवर्क और बैंक के सिस्टम के बीच किसी भी जानकारी या संदेश के संचार में किसी भी विफलता, देरी, विच्छेद, निलंबन, प्रतिबंध, या त्रुटि या उपयोगकर्ता के दूरसंचार उपकरण, बैंक का सिस्टम या किसी सेवा प्रदाता के नेटवर्क और / या किसी तीसरे पक्ष का विच्छेद, विच्छेद, निलंबन या विफलता जो ऐसी सेवाएं प्रदान करता है जो सुविधा प्रदान करने के लिए आवश्यक है। ऐक्सिस बैंक अपने विवेकाधिकार के आधार पर, अपने उत्पादों से संबंधित बाहरी सेवा प्रदाताओं या दलालों की सेवाओं का उपयोग जरूरत के अनुसार या आवश्यक शर्तों पर कर सकता है।

- ऐक्सिस बैंक 21 कार्य दिवसों के भीतर आवेदन पत्र की स्थिति के बारे में सूचित करेगा।
- ऐक्सिस बैंक कभी भी किसी डील, उपहार, वाउचर, रिवार्ड पॉइंट्स को रिडीम करने, कार्ड को सक्रिय या निष्क्रिय करने के लिए कार्ड का CVV, पिन, OTP या इंटरनेट पासवर्ड नहीं माँगता है। कृपया कॉल/ईमेल पर की गए ऐसे अनुरोधों पर ध्यान न दें। किसी भी पत्र-व्यवहार से पहले आधिकारिक वेबसाइट पर ऐक्सिस बैंक संपर्क नंबर की पुष्टि करें।
- कृपया किसी भी ऑनलाइन/ई-कॉम लेनदेन को शुरू करने से पहले वेबसाइट और/या पोर्टल की प्रामाणिकता सुनिश्चित करें। उन फर्जी वेबसाइट से सावधान रहें जो आपके पैसों के साथ धोखाधड़ी करती हैं।
- 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 उत्साहित या समर्थित 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 मुआवज़ा ढांचा

ग्राहकों के लिए उपलब्ध चैनलों का उपयोग करके शिकायतों (स्तर 1 शिकायतें) 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:
   - ऐक्सिस बैंक की कोई भी शाखा और ऋण केंद्र (ऋण संबंधी शिकायतों के लिए),
   - बैंक का फोन बैंकिंग केंद्र / कॉल सेंटर
   - बैंक के ईमेल / वेबचैट चैनल,
   - ऐक्सिस सपोर्ट - ऐक्सिस बैंक की वेबसाइट पर वेबपेज जहां ग्राहक शिकायत दर्ज कर सकते हैं।
   - ऐक्सिस बैंक के सोशल मीडिया हैंडल

b. अनुलग्नक में उल्लिखित विभिन्न श्रेणियों के लेनदेन के लिए निर्धारित समय-सीमा के अनुसार प्रतिक्रियाएं/समाधान प्रदान किए जाएंगे। बैंक ग्राहकों की 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 शिकायतें/विवाद/समस्याएँ जो बैंक के कॉल सेंटर, ईमेल/चैट और ऋण केंद्रों व शाखाओं में व्यक्तिगत रूप से पंजीकृत की जाती हैं, ग्राहक समस्या की पुष्टि 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	चैनल	विवरण
1	कॉल सेंटर / फोन बैंकिंग केंद्र	1800 209 5577 1860 500 5555
2	वेबसाइट संबंधी सहायता	www.axisbank.com/support
3	शाखाएं / ऋण केंद्र	निकटतम शाखा / ऋण केंद्र का पता लगाने के लिए कृपया www.axisbank.com पर जाएं

एनआरआई फोन बैंकिंग सेवाओं तक पहुंचने के लिए, हमें अपने देश के टोल-फ्री नंबर पर कॉल करें।

देश-वार टोल-फ्री नंबरों की सूची:

- यूएसए: 1855 205 5577
- यूके: 0808 178 5040
- सिंगापुर: 800 1206 355
- कनाडा: 1855 436 0726
- ऑस्ट्रेलिया: 1800 153 861
- यूएई: 8000 3570 3218
- सऊदी अरब: 800 850 0000
- कतर: 00 800 100 348

आप हमें भारत के लिए हमारे गैर-टोल-फ्री नंबर +91-40-6717-4100 पर भी संपर्क कर सकते हैं या हमें www.axisbank.com/support पर लिख सकते हैं।

आपात स्थिति में, जैसे कि अपना क्रेडिट/डेबिट कार्ड ब्लॉक करवाना हो, आप हमारी 24-घंटे की आपातकालीन हेल्पलाइन नंबर, +91 40 67174100 पर कॉल कर सकते हैं (यह नंबर टोल-फ्री नहीं है)।

समय-सीमा और मुआवज़ा

अधिकृत भुगतान प्रणालियों का उपयोग करके विफल लेनदेन के लिए समाधान समय (TAT) और ग्राहक मुआवजे का सामंजस्य

क्रमांक	घटना का विवरण	स्वतः-वापसी और मुआवजे की रूपरेखा	
		स्वतः-वापसी के लिए समय-सीमा	देय मुआवजा
I	II	III	IV
1.	**ऑटोमेटिड टेलर मशीनें (एटीएम) जिसमें माइक्रो-एटीएम शामिल हैं**		
क.	ग्राहक का खाता डेबिट हो गया लेकिन नकदी नहीं निकली।	अधिकतम T+5 दिनों के भीतर विफल लेनदेन की सक्रिय वापसी (आर)	T+5 दिनों से अधिक की देरी के लिए ₹100/- प्रति दिन, खाताधारक के खाते में जमा किया जाएगा।
2.	**कार्ड से संबंधित लेनदेन**		
क.	कार्ड से कार्ड ट्रांसफर कार्ड खाता डेबिट हो गया लेकिन लाभार्थी कार्ड खाते में जमा नहीं हुआ	यदि लाभार्थी खाते में क्रेडिट नहीं होता है, तो लेनदेन को नवीनतम T+1 दिन के भीतर वापस (आर) किया जाएगा	T+1 दिन से अधिक की देरी के लिए ₹100 प्रति दिन।
ख.	बिक्री केंद्र (पीओएस) (कार्ड उपस्थित जिसमें पीओएस पर नकद शामिल है) खाता डेबिट हो गया लेकिन व्यापारी के स्थान पर पुष्टि प्राप्त नहीं हुई, चार्ज-स्लिप जनरेट नहीं हुई।	T+5 दिनों के भीतर स्वतः-वापसी।	T+5 दिनों से अधिक की देरी के लिए ₹100 प्रति दिन
ग.	कार्ड उपस्थित नहीं (सीएनपी) (ई-कॉमर्स) खाता डेबिट हो गया लेकिन व्यापारी के सिस्टम पर पुष्टि प्राप्त नहीं हुई।		

1. धोखाधड़ी/अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग लेनदेन जिसमें दूरस्थ/ऑनलाइन भुगतान लेनदेन और निकटता भुगतान लेनदेन (एटीएम/पीओएस) शामिल हैं: 90 दिन
2. गैर-धोखाधड़ी / सेवा संबंधित (पीओएस / ई-कॉम) विवाद: 120 दिन (नेटवर्क द्वारा निर्धारित समय-सीमा)
3. 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 नॉलेज पार्क, ऐरोली, नवी मुंबई - 400708.
पंजीकृत पता: ऐक्सिस बैंक लिमिटेड, 'त्रिशूल', तीसरी मंजिल, समर्थेश्वर मंदिर के सामने, लॉ गार्डन के पास, एलिसब्रिज, अहमदाबाद - 380 006.

क्षेत्रीय भाषाओं में MITC के लिए लिंक उपलब्ध हैं:

Hindi : https://www.axisbank.com/docs/default-source/default-document-library/debit-card-mitc-hindi

Marathi : https://www.axisbank.com/docs/default-source/default-document-library/debit-card-mitc-marathi

Gujarati : https://www.axisbank.com/docs/default-source/default-document-library/debit-card-mitc-gujrati

Assamese : https://www.axisbank.com/docs/default-source/default-document-library/debit-card-mitc-assamese

Kannada : https://www.axisbank.com/docs/default-source/default-document-library/debit-card-mitc-kannada

Bengali : https://www.axisbank.com/docs/default-source/default-document-library/debit-card-mitc-bengali

Malayalam : https://www.axisbank.com/docs/default-source/default-document-library/debit-card-mitc-malayalam

Odia : https://www.axisbank.com/docs/default-source/default-document-library/debit-card-mitc-odia

Punjabi : https://www.axisbank.com/docs/default-source/default-document-library/debit-card-mitc-punjabi.pdf