



## ડેબિટ કાર્ડના સૌથી મહત્વપૂર્ણ નિયમો અને શરતો

કૃપા કરીને Kotak Bank નો ડેબિટ કાર્ડ ઉપયોગ કરતાં પહેલાં આ ડેબિટ કાર્ડની શરતો અને નિયમો ધ્યાનપૂર્વક વાંચો. ડેબિટ કાર્ડનો ઉપયોગ કરીને, તમે નીચે દર્શાવેલ શરતો અને નિયમોને **નિર્વિવાદ સ્વીકારી રહ્યા છો** અને તેમના પાલન માટે બંધાયેલ છો. ઉપરાંત, તમે સંબંધિત **રિઝર્વ બેન્ક ઓફ ઇન્ડિયા (RBI)** ના નિયમો, RBI ના વિદેશી વિનિયમ નિયંત્રણ નિયમો, **Foreign Exchange Management Act, 1999 ("The Act")**, તથા આ અધિનિયમ હેઠળ બનાવાયેલા તમામ નિયમો, સમયાંતરે તેમાં થાતા સુધારાઓ/ફેરફારો/લાગુ પડતા પોજીશન, અને સમયાંતરે લાગુ પડતા અન્ય તમામ કાયદાની પાલના કરવાની જવાબદારી પણ સ્વીકારો છો. તમે Kotak Bank સાથેની તમારી **સેવિંગ્સ બેન્ક એકાઉન્ટ/કરંટ એકાઉન્ટ**ના સંચાલન સંબંધિત શરતો અને નિયમોને પણ પહેલા જોવા જ માન્ય રાખશો અને તેના માટે બંધાયેલ રહેશો.

## પરિભાષાઓ (DEFINITIONS)

1. "બેંક", "Kotak Bank" નો અર્થ Kotak Bank Limited તથા તેના અનુગામી અને નિયુક્ત પાત્રો થાય છે.
2. "કાર્ડ" અથવા "ડેબિટ કાર્ડ" નો અર્થ Kotak Bank દ્વારા કાર્ડહોલ્ડરને આપવામાં આવેલ Kotak Bank MasterCard/Visa/RuPay ડેબિટ કાર્ડ થાય છે.
3. "કાર્ડહોલ્ડર", "તમે", "તમારું", "તે" અથવા સમાન સર્વનામોનો અર્થ Kotak Bank નો એવો ગ્રાહક થાય છે જેને તેના નામે Kotak Bank દ્વારા ડેબિટ કાર્ડ આપવામાં આવ્યું છે જેથી તે પોતાના નિમિત્ત ખાતા/ખાતાઓ ચલાવી શકે. પુરુષવાચી સર્વનામો સ્ત્રીવાચી માટે પણ લાગુ પડે છે.
4. "ખાતા(ઓ)" નો અર્થ કાર્ડહોલ્ડરના બચત અથવા કરંટ એકાઉન્ટ્સ થાય છે જેને Kotak Bank દ્વારા ડેબિટ કાર્ડ દ્વારા ચલાવવા યોગ્ય તરીકે નિર્ધારિત કરવામાં આવ્યા છે. કાર્ડહોલ્ડર ખાતેદાર, એકમાત્ર સહીદાર અથવા બહુ ખાતેદારો/સહીદાર હોય તો એકલા કાર્ય કરવા સત્તાધિકૃત હોવો જોઈએ.
5. "પ્રાથમિક ખાતું" નો અર્થ એ ખાતું જેમાં કાર્ડ સાથે જોડાયેલા ઘણાં ખાતાઓમાંથી મુખ્ય/પ્રથમ ખાતું નિર્ધારિત કરવામાં આવે છે — એટલે કે ખરીદી, રોકડ ઉપાડ, ચાર્જ અને ફી એ ખાતામાંથી ડેબિટ થાય છે.
6. "નામિત ખાતાઓ" નો અર્થ ઉપર દર્શાવેલા પ્રાથમિક ખાતા સહિતે તે બધા ખાતાઓ થાય છે, જે કાર્ડહોલ્ડર તેના ડેબિટ કાર્ડ અને PIN દ્વારા એક્સેસ કરવા માટે લેખિતમાં નામિત કરે છે.
7. "ATM" નો અર્થ Automated Teller Machine — ભારતમાં અથવા વિદેશમાં, Kotak Bank નું હો કે કોઈ અન્ય બેંકના શેર્ડ નેટવર્કનું — જ્યાં કાર્ડહોલ્ડર પોતાના Kotak Bank ખાતામાંથી નાણાં એક્સેસ કરી શકે છે.
8. "PIN" નો અર્થ Kotak Bank દ્વારા કાર્ડહોલ્ડરને અપાયેલ અથવા કાર્ડહોલ્ડર દ્વારા પસંદ કરાયેલ Personal Identification Number થાય છે.
9. "ટ્રાન્ઝેક્શન" નો અર્થ કાર્ડહોલ્ડર દ્વારા કાર્ડનો ઉપયોગ કરીને Kotak Bank ને આપેલી એ સૂચના થાય છે, જેના આધારે ખાતામાં કાર્યવાહી થાય — જેમ કે રિટેલ ખરીદી, રોકડ ઉપાડ, રોકડ/ચેક જમા વગેરે.
10. "ઇન્ટરનેશનલ ટ્રાન્ઝેક્શન" નો અર્થ ભારતમાં, નેપાળ અને ભૂટાનની બહાર, આંતરરાષ્ટ્રીય માન્ય ડેબિટ કાર્ડ વડે થયેલા વ્યવહારો થાય છે.

11. "સ્ટેટમેન્ટ" નો અર્થ Kotak Bank દ્વારા કાર્ડહોલ્ડરને મોકલાયેલ આવર્તિત ખાતાનું સ્ટેટમેન્ટ થાય છે જેમાં વ્યવહારો અને બેલેન્સ દર્શાવેલ હોય છે.

12. "મર્યન્ટ" અથવા "મર્યન્ટ એસ્ટેબ્લિશમેન્ટ્સ" નો અર્થ તે તમામ સ્થાપનાઓ થાય છે જે કાર્ડ સ્વીકારે છે – જેમ કે દુકાનો, રેસ્ટોરન્ટ, એરલાઇન ઇત્યાદિ, જે Kotak Bank અથવા MasterCard/Visa/RuPay દ્વારા જાહેરાતિત હોય.

### કાર્ડ જારી કરવું (Issuance)

1. બેંક પોતાનાં વિવેકાધિકારે ગ્રાહકને ડેબિટ કાર્ડ જારી કરી શકે છે, જે ભારત તથા વિદેશમાં ઉપયોગી છે. પરંતુ ભારત, નેપાળ અને ભૂટાનમાં વિદેશી વિનિમય ચૂકવણી માટે કાર્ડ માન્ય નથી.
2. ગ્રાહક પોતાના ખાતાઓને બેંકના ATM, NFS, Cashnet નેટવર્ક ATM (ભારતમાં) અને Visa નેટવર્ક ATM (વિશ્વભરમાં) પર ઍક્સેસ કરી શકે છે.
3. કાર્ડનો ઉપયોગ મર્યન્ટ સ્થાપનાઓમાં ખરીદી અને Cash@POS સુવિધા માટે કરી શકાય છે. કાર્ડહોલ્ડરે કાર્ડનો દુરુપયોગ ન થાય તે માટે તમામ જરૂરી પગલાં લેવા ફરજિયાત છે. કાર્ડ અ-સ્થાનાંતરિત છે અને માત્ર કાર્ડહોલ્ડર દ્વારા જ ઉપયોગ કરી શકાય છે.

### સપ્લેમેન્ટરી કાર્ડ્સ

બેંક ગ્રાહકની વિનંતી પર પોતાનાં વિવેકાધિકારે એકથી વધુ કાર્ડ આપી શકે છે. તમામ કાર્ડ પરથી થયેલા તમામ વ્યવહારો ગ્રાહક પર સંપૂર્ણપણે લાગુ રહેશે.

### એડ-ઓન કાર્ડ્સ

ગ્રાહકની વિનંતી પર બેંક એડ-ઓન કાર્ડ આપી શકે છે. તમામ ચાર્જ અને જવાબદારીઓ મુખ્ય ગ્રાહક પર લાગુ પડશે.

### હાયર વેરિઅન્ટ (Upsell) કાર્ડ્સ

ગ્રાહકની વિનંતી પર બેંક હાયર વેરિઅન્ટ/અપસેલ ડેબિટ કાર્ડ આપી શકે છે. અગાઉના કાર્ડ્સ સક્રિય રહેશે જો સુધી ગ્રાહક તેને બંધ કરવાની વિનંતી ન કરે.

### ઇમેજ ડેબિટ કાર્ડ્સ

1. કાર્ડહોલ્ડર નવી અરજી કરી કાર્ડ પરની ઇમેજ બદલી શકે છે.
2. મંજૂરી બાદ 10 કાર્યકારી દિવસોમાં કાર્ડ મોકલી આપવામાં આવશે.
3. કાર્ડ ખોવાઈ/ચોરી/નષ્ટ થાય તો નવી ઇમેજ અથવા સ્ટાન્ડર્ડ કાર્ડ માટે કાર્ડહોલ્ડરે સૂચના આપવી જરૂરી.
4. કાર્ડની મુદત પૂર્ણ થાય ત્યારે નવી સ્ટાન્ડર્ડ કાર્ડ મળશે; નવી ઇમેજ કાર્ડ માટે ફરીથી અરજી કરવી પડશે.

## કાર્ડ માન્યતા અને કાર્ડહોલ્ડરની જવાબદારીઓ

1. કાર્ડની ઇસ્યુઅન્સ અને ઉપયોગ RBI, FEMA 1999 અને બેંકના નિયમો હેઠળ રહેશે.
2. કાર્ડ ભારતમાં અને વિદેશમાં Kotak Bank ATM, અન્ય બેંક ATM અને POS ટર્મિનલ પર માન્ય છે.
3. કાર્ડ Kotak Bank ની મિલકત છે અને બેંક કહે ત્યારે તરત જ પરત આપવો પડશે.
4. કાર્ડ અ-સ્થાનાંતરિત છે.
5. કાર્ડ મળતાં જ તેમાં સહી કરવી અને અન્ય કોઈને તેનો ઉપયોગ કરવાની મંજૂરી ન આપવી.
6. PIN સંપૂર્ણપણે ગુપ્ત રાખવો — કોઈને, બેંક સ્ટાફ અથવા મર્યન્ટને પણ આપવો નહીં.
7. કાર્ડથી થયેલા તમામ વ્યવહારો માટે ખાતામાંથી રકમ તરત જ ડેબિટ થશે.
8. કાર્ડના સત્તાધિકૃત કે અસત્તાધિકૃત ઉપયોગ માટે કાર્ડહોલ્ડર સંપૂર્ણ જવાબદાર રહેશે અને કોઈપણ નુકસાન માટે Kotak Bank ને વળતર આપવું પડશે.
9. ખાતું ખોલતી વખતે નિમણૂક કરેલો નોમિની ડેબિટ કાર્ડ તથા ઇન્સ્યોરન્સ માટે ડિફોલ્ટ નોમિની રહેશે.
10. કાર્ડની વૈધતા માસ/વર્ષના છેલ્લા દિવસે સમાપ્ત થાય છે.
11. ATM અથવા મર્યન્ટ ટ્રાન્ઝેક્શન સંબંધિત કોઈ વિસંગતિ હશે તો 7 દિવસમાં લખિત માહિતી આપવી જરૂરી.
12. કાર્ડ પર ડિફોલ્ટરૂપે સ્થાનિક ATM તથા POS ઉપયોગ સક્રિય રહેશે.
13. કાર્ડ-નોટ-પ્રેઝન્ટ અને આંતરરાષ્ટ્રીય ટ્રાન્ઝેક્શનને મોબાઇલ એપ, નેટબેંકિંગ અથવા બ્રાન્ચ દ્વારા સક્રિય/નિષ્ક્રિય કરી શકાય છે.
14. કોટેક્ટલેસ ઉપયોગની સેટિંગ્સ પણ આ માધ્યમથી બદલાવી શકાય છે.
15. ઓનલાઇન, POS અને કોટેક્ટલેસ લિમિટ cumulative રહેશે.
16. દરેક પ્રકારના ટ્રાન્ઝેક્શનની લિમિટ્સ ઉપરોક્ત માધ્યમો દ્વારા નક્કી/બદલી શકાય છે.

## Loss of Card — કાર્ડ ગુમ થવું

1. **અનુવાદ (શબ્દશ:):** જો કાર્ડ ગુમ થાય / ચોરાઈ જાય, તો કાર્ડહોલ્ડરે મોબાઇલ બેન્કિંગ અથવા નેટ બેન્કિંગ ચેનલ્સનો ઉપયોગ કરીને પોતાનું કાર્ડ તાત્કાલિક રીતે બ્લોક કરવું જોઈએ અથવા તરત જ ફોન બેન્કિંગ નંબર પર ફોન કરીને બેંકને જાણ કરી કાર્ડ ગુમાવાનું અથવા ચોરી થયાનું રિપોર્ટ કરવું જોઈએ. ગ્રાહકે બેંક અધિકારીઓને કાર્ડ બ્લોક કરવાની વિનંતી કરવી જોઈએ જેથી બેંકને આવી જાણ કર્યા પછી તે કાર્ડનો ઉપયોગ / દુરુપયોગ ન થઈ શકે.
2. **અનુવાદ (શબ્દશ:):** વિદેશમાં કાર્ડ ગુમ થવાના કિસ્સામાં, કાર્ડહોલ્ડરે બેંકના ફોન બેન્કિંગ નંબર પર ફોન કરીને આવા કાર્ડ ગુમાવા અથવા ચોરી બાબત માહિતી આપવી જોઈએ અને બેંકને કાર્ડ બ્લોક કરવાની વિનંતી કરવી જોઈએ તાકિ આવી જાણ કર્યા પછી તેનો ઉપયોગ / દુરુપયોગ ન થઈ શકે. બેંક જાણ મળ્યા બાદ અને કાર્ડહોલ્ડરની ઓળખની પૂરતી ચકાસણી કર્યા પછી કાર્ડને હોટ-લિસ્ટ કરશે.
3. **અનુવાદ (શબ્દશ:):** ઉપરાંત કાર્ડહોલ્ડરે સ્થાનિક પોલીસ પાસે પણ રિપોર્ટ નોંધાવવો જોઈએ અને તેની સાચી ભૌતિક નકલ બેંકને મોકલવી જોઈએ.

4. **અનુવાદ (શબ્દશ:):** ગ્રાહક હકીકતે સંમતિ આપે છે કે કાર્ડ ગુમાવા અથવા દુરુપયોગ થવાના કારણે ઊભી થતી કોઈપણ જવાબદારી (દિવાની અથવા ફોજદારી), નુકસાન, ખર્ચ, વ્યય અથવા હાનિ સામે બેંકને સંપૂર્ણ રીતે વળતર આપશે, જો કાર્ડ ગુમાય અને બેંકને જાણ ન કરવામાં આવી હોય. ગુમ / ચોરાયેલ કાર્ડ, જેના વિશે જાણ કરવામાં આવી છે, તે કિસ્સામાં પણ કાર્ડહોલ્ડર બેંક સામે જવાબદાર રહેશે અને ગુમ / ચોરાયેલ કાર્ડના કારણે ઊભી થતી કોઈપણ દિવાની અથવા ફોજદારી જવાબદારી, ખર્ચ, વ્યય અથવા હાનિ સામે બેંકને સંપૂર્ણ રીતે વળતર આપવા અહીં સંમતિ આપે છે. બેંક પોતાની પ્રક્રિયા મુજબ કાર્યવાહી કરશે અને કાર્ડ બંધ કરવામાં થતા કોઈ વિલંબ સામે વળતરપ્રાપ્ત ગણાશે.
5. **અનુવાદ (શબ્દશ:):** ઉપરોક્ત નિર્ધારિત રીતે ગુમાવાની જાણ બેંકને પ્રાપ્ત થાય ત્યાં સુધી કાર્ડ પર થયેલા તમામ ચાર્જ માટે ગ્રાહક જવાબદાર રહેશે. વધુમાં, ગ્રાહક સમજે છે કે નિર્ધારિત માધ્યમો સિવાયના કોઈ પણ માધ્યમથી બેંકને જાણ મોકલ્યા પછી, તે જાણ બેંક સુધી પહોંચે અને બેંક દ્વારા કાર્ડ હોટ-વિસ્ટ થાય ત્યાં સુધી, કાર્ડના ઉપયોગ અથવા દુરુપયોગથી થયેલા, જો હોય તો, તમામ ખર્ચ ભરવા માટે ગ્રાહક જવાબદાર રહેશે.
6. **અનુવાદ (શબ્દશ:):** કાર્ડને હોટ-વિસ્ટ કરવા માટે બેંકને મળેલી કોઈપણ સૂચના પાછી ખેંચી શકાશે નહીં, ભલે પછીથી ગુમ થયેલું કાર્ડ મળી આવે.

### **Authority to Debit the Customer's Account — ગ્રાહકના ખાતામાં ડેબિટ કરવાની સત્તા**

અનુવાદ (શબ્દશ:): ગ્રાહક બેંકને સત્તા આપે છે કે બેંકના રેકોર્ડ મુજબ કાર્ડના ઉપયોગથી થયેલા રોકડ ઉપાડ, ટ્રાન્સફર અથવા અન્ય કોઈપણ કેશ ટ્રાન્ઝેક્શનની રકમ અને સમયાંતરે સેવાઓ બદલ વસુલ થનારા ચાર્જીસ ગ્રાહકના ખાતામાંથી ડેબિટ કરે. આવા તમામ ટ્રાન્ઝેક્શન અને સંબંધિત ચાર્જીસ ખાતાના તમામ ગ્રાહકો પર બાંધકામરૂપ રહેશે. ગેર-વ્યક્તિ (Non-individual) ખાતાઓની કિસ્સામાં, તેવા ગેર-વ્યક્તિ ગ્રાહક દ્વારા યોગ્ય રીતે સત્તાધિકૃત વપરાશકર્તા દ્વારા કાર્ડનો ઉપયોગ પણ ગ્રાહક પર બાંધકામરૂપ રહેશે અને કાર્ડહોલ્ડર દ્વારા કાર્ડના ઉપયોગ/દુરુપયોગથી ગ્રાહકને થયેલા કોઈપણ નુકસાન અથવા ખર્ચ માટે બેંક જવાબદાર નહીં રહે.

### **Linking of Accounts — ખાતાઓનું લિંકિંગ**

અનુવાદ (શબ્દશ:): ગ્રાહકના તમામ ખાતાઓ, વર્તમાન અથવા ભવિષ્યમાં ખોલાયેલા, જો ઓપરેટિંગ મંડેટ મુજબ પાત્ર હોય, તો ગ્રાહક દ્વારા ખાસ સૂચના ન હોય તો આપમેળે કાર્ડ સાથે લિંક થઈ જશે. જો ગ્રાહકના કાર્ડ સાથે એકથી વધુ ખાતા લિંક હોય, તો ડેબિટ કાર્ડ સાથે લિંક થતું પ્રાથમિક ખાતું છેલ્લા 15 દિવસમાં ખોલાયેલ પાત્ર ખાતું હશે, અથવા CRN સાથે લિંક થયેલું સૌથી જુનું પાત્ર ખાતું, અથવા બેંકની વર્તમાન નીતિ મુજબ. ઉપરાંત ગ્રાહક મોબાઇલ બેન્કિંગ/નેટ બેન્કિંગ વડે પોતાના ડેબિટ કાર્ડ સાથે લિંક થવા માટે પ્રાથમિક ખાતું પસંદ અને સેટ કરી શકે છે. ગ્રાહક બેંક દ્વારા નિર્ધારિત રીતે મુજબ સૂચનાઓ આપી અન્ય કોઈપણ ખાતાને પોતાનું પ્રાથમિક ખાતું તરીકે નિમણૂક કરી શકે છે. ગ્રાહક બેંકના કોઈપણ ATM પર તમામ યાત્રાઓ ઍક્સેસ કરી શકે છે, જોકે અન્ય બેંકના ATM/POS નેટવર્ક પર માત્ર પ્રાથમિક ખાતું જ ઍક્સેસ કરી શકાશે.

### **Statement & Records — સ્ટેટમેન્ટ અને રેકોર્ડ્સ**

અનુવાદ (શબ્દશ:): કાર્ડના ટ્રાન્ઝેક્શનના રેકોર્ડ Kotak Bank દ્વારા મોકલવામાં આવતા એકાઉન્ટ સ્ટેટમેન્ટમાં ઉપલબ્ધ રહેશે. આવા એકાઉન્ટ સ્ટેટમેન્ટ કાર્ડહોલ્ડર દ્વારા દર્શાવવામાં આવેલ રેકોર્ડ પરના પ્રાથમિક ખાતાને અનુરૂપ મેલિંગ સરનામે સમયાંતરે મોકલવામાં આવશે. કાર્ડહોલ્ડર Kotak Bank ફોન બેન્કિંગ સર્વિસ પર ફોન કરીને અથવા Kotak Bank ATM પર મિની સ્ટેટમેન્ટ સુવિધાનો ઉપયોગ કરીને પોતાના ટ્રાન્ઝેક્શનની વિગતો મેળવી શકે છે. કાર્ડહોલ્ડર Kotak Bank દ્વારા ઓફર કરવામાં આવેલી મોબાઇલ બેન્કિંગ એપ અને ઇન્ટરનેટ બેન્કિંગ સુવિધાનો ઉપયોગ કરીને પોતાનું સ્ટેટમેન્ટ ઓનલાઇન પણ જોઈ શકે છે. Kotak ખાતા માટે ડેબિટ, નેટ બેન્કિંગ, મોબાઇલ બેન્કિંગ ઍક્સેસ મેળવવા માટે

Kotak Bank બ્રાન્ચોમાં ઉપલબ્ધ ચેનલ એક્સેસ ફોર્મ કાર્ડહોલ્ડરે ભરીને Kotak Bank બ્રાન્ચમાં સબમિટ કરવું પડશે. કાર્ડના ઉપયોગથી પ્રોસેસ થયેલા ટ્રાન્ઝેક્શન અંગે Kotak Bankના રેકોર્ડ બધાં હેતુઓ માટે અંતિમ અને બાંધકામરૂપ ગણાશે.

## Closure — બંધ

- અનુવાદ (શબ્દશ:): ગ્રાહક પોતાનો કાર્ડ નીચે પ્રમાણે બંધ/બ્લોક/કામચલાઉ બ્લોક કરી શકે છે;
  - અમારી 24-કલાક Customer Contact Centre 1800 4100 (toll-free) પર કોલ કરીને, અથવા
  - નેટ બેન્કિંગમાં લોગિન કરીને, અથવા
  - SMS DCBLOCK XXXX (તમારા Kotak ડેબિટ કાર્ડ નંબરના છેલ્લાં 4 અંક), અથવા
  - સૌથી નજીકની Kotak Bank બ્રાન્ચની મુલાકાત લઈને
  - અથવા <https://www.kotak.com/en/transaction-services/block-card.html> પર ક્લિક કરીને
- અનુવાદ (શબ્દશ:): કાર્ડહોલ્ડર દ્વારા કાર્ડ સ્વૈચ્છિક રીતે બંધ કરવામાં આવે તો પ્રાથમિક ખાતા સાથે જારી કરાયેલા કાર્ડ(ઓ) અને ડેબિટ કાર્ડ પર મેળવાયેલા રિવોર્ડ પોઇન્ટ રદ કરવામાં આવશે.
- અનુવાદ (શબ્દશ:): કાર્ડહોલ્ડર(ઓ)એ તરત જ કાર્ડનો ઉપયોગ બંધ કરવો અને આ ખાતા સાથે લિંક થયેલા પોતાના/વધારાના બધા કાર્ડ નષ્ટ કરીને પરત આપવાના રહેશે.
- અનુવાદ (શબ્દશ:): જે કોઈ બાકી કાર્ડ ટ્રાન્ઝેક્શન હજી ખાતામાં ડેબિટ ન થયા હોય, તો Kotak Bank દ્વારા રકમ પરત કરતાં પહેલાં તે બેલેન્સમાંથી નેટ ઓફ કરવામાં આવશે.
- અનુવાદ (શબ્દશ:): જો કાર્ડહોલ્ડર ડેબિટ કાર્ડનો ઉપયોગ સમાપ્ત કરવાનો નિર્ણય કરે, તો કાર્ડહોલ્ડરે Kotak Bankને ઓછામાં ઓછા 7 દિવસની પૂર્વલખિત નોટિસ આપવી અને તરત જ કાર્ડ અને કોઈ વધારાનો કાર્ડ (જો જરૂરી ન હોય) મેગ્નેટિક સ્ટ્રિપમાંથી અનેક ટુકડામાં કાપીને Kotak Bankને પરત આપવો.
- અનુવાદ (શબ્દશ:): આ નિયમો અને શરતોની લાગુ પડતાની સમાપ્તિ છતાં, કાર્ડહોલ્ડર કાર્ડ નષ્ટ કર્યો હોવાની દાવો કર્યા પછી પણ ડેબિટ કાર્ડ પર થયેલી તમામ કાર્ડ સુવિધાઓ અને સંબંધિત ચાર્જ માટે જવાબદાર રહેશે.
- અનુવાદ (શબ્દશ:): ડેબિટ કાર્ડ પર થયેલા તમામ ચાર્જ માટે કાર્ડહોલ્ડર જવાબદાર રહેશે, ભલે તે દુરુપયોગ/કપટપૂર્ણ ઉપયોગના પરિણામે હોય કે ન હોય અને ભલે બેંકને કાર્ડના નષ્ટ કરવાની જાણ કરવામાં આવી હોય કે ન હોય.
- અનુવાદ (શબ્દશ:): કાર્ડની ફીચર્સ, ફેરફારો અથવા કાર્ડ પર લાગુ પડતી શરતો અને નિયમોમાં પ્રસ્તાવિત કોઈપણ ફેરફારોને કાર્ડહોલ્ડર નકારી કાઢે તો, આવા ફેરફારો અમલમાં આવે તે તારીખ પહેલાં ડેબિટ કાર્ડ Kotak Bankને પરત કરવો જોઈએ.

## Termination — સમાપ્તિ

- અનુવાદ (શબ્દશ:): Kotak Bank કોઈપણ સમયે પૂર્વસૂચના વિના અને કોઈ કારણ આપ્યા વગર કાર્ડ અથવા ઓફર કરવામાં આવેલી કોઈપણ અન્ય સેવાઓ રદ/પાછી ખેંચવાનો અધિકાર રાખે છે.
- અનુવાદ (શબ્દશ:): નીચેની કોઈપણ ઘટના બને ત્યારે Kotak Bankને ડેબિટ કાર્ડ સુવિધા અને તેના કોઈપણ વધારાના કાર્ડ તરત જ સમાપ્ત કરવાનો અધિકાર રહેશે:
  - અનુવાદ: કાર્ડહોલ્ડરનું અવસાન.
  - અનુવાદ: કાર્ડહોલ્ડર બેંકરપ્સી, અદ્યાયગીક્ષમતા અથવા સમાન પ્રકારની કાર્યવાહીનો વિષય બનવો.
  - અનુવાદ: Kotak Bank સાથે કરાયેલા કોઈ કરાર અથવા પ્રતિબદ્ધતા (સંજોગિક અથવા અન્યથા) હેઠળ ડિફોલ્ટની ઘટના.
  - અનુવાદ: અહીં નિર્ધારિત શરતો અને નિયમોનું પાલન કરવામાં નિષ્ફળતા.

- અનુવાદ: કાર્ડહોલ્ડરના ખાતું બંધ થવું અથવા નિર્ધારિત ખાતામાં લઘુત્તમ સરેરાશ બેલેન્સ જાળવવામાં નિષ્ફળતા.
- અનુવાદ: કાર્ડ ટ્રાન્ઝેક્શન, ઉપયોગના પેટર્ન વગેરે અંગે વિગત/માહિતી/પુરાવા માંગવા ફોન અથવા અન્ય ઔપચારિક માધ્યમથી કરાયેલી પૂછપરછ પર કાર્ડહોલ્ડર તરફથી અસંતોષકારક જવાબો અથવા કોઈ જવાબ ન મળવો.
- અનુવાદ: RBI માર્ગદર્શિકા મુજબ પ્રતિબંધિત, નિયંત્રિત, વ્યાપારી હેતુઓ અથવા કોઈ નિયંત્રિત હેતુઓ માટે કાર્ડનો ઉપયોગ.

3. અનુવાદ (શબ્દશઃ): કાર્ડ Kotak Bankની મિલકત છે અને વિનંતી થતા જ તરત Kotak Bankને પરત કરવો જોઈએ.

### ATM/POS Network — ATM/POS નેટવર્ક

1. અનુવાદ (શબ્દશઃ): કાર્ડ અન્ય બેંકોના Visa Plus / Cashnet / NFS ATM નેટવર્ક અને વિદેશમાં તમામ VISA સ્વીકારતા ATM પર માન્ય છે. પરંતુ, કાર્ડ ભારત, નેપાળ અને ભૂટાનમાં વિદેશી વિનિમય યુકવણી માટે માન્ય નથી. બેંક પોતાના વિવેકથી કાર્ડહોલ્ડરની સુવિધા અને ઉપયોગ માટે શેર્ડ નેટવર્ક દ્વારા ATM, POS અને/અથવા અન્ય ઉપકરણો ઉપલબ્ધ કરી શકે છે. આવી સુવિધાઓ માટે બેંક અલગ ચાર્જ વસૂલશે, જે સમયાંતરે જાહેર કરવામાં આવશે. આવા ATM પર ઓફર થતા ટ્રાન્ઝેક્શન પ્રકાર બેંકના પોતાના નેટવર્ક કરતાં અલગ હોઈ શકે છે. બેંક અન્ય નેટવર્કના ATM પર માત્ર ન્યૂનતમ ટ્રાન્ઝેક્શન સેટને જ સપોર્ટ કરશે. બેંકને કાર્ડહોલ્ડરને જાણ કર્યા વિના ટ્રાન્ઝેક્શન લિમિટ બદલી શકે તેનો અધિકાર છે.
2. અનુવાદ (શબ્દશઃ): Visa/Plus / Cashnet / NFS ATM નેટવર્કની કોઈ સ્થાપના સંબંધિત કોઈ ફરિયાદ હોય તો, કાર્ડહોલ્ડરે તે સ્થાપના સાથે બાબત ઉકેલવી જોઈએ અને તેમ ન કરવા છતાં બેંક સામેની તેની કોઈ ફરજમાંથી મુક્તિ નહીં મળે. જોકે, કાર્ડહોલ્ડરે આવી ફરિયાદની બેંકને તરત જ જાણ કરવી જોઈએ.
3. અનુવાદ (શબ્દશઃ): નોન-Kotak ATM નો ઉપયોગ થયેલા કિસ્સામાં, ટ્રાન્ઝેક્શનની જવાબદારી તે નોન-Kotak ATMની માલિક બેંક (આગળ "Acquiring bank" તરીકે ઓળખાશે)ની રહેશે. જોકે નોન-Kotak ATM પર કેશ ઓછું મળવાના કિસ્સામાં, કાર્ડહોલ્ડરની વિનંતીના આધારે બેંકના વિવેક મુજબ ખાતામાં ક્રેડિટ આપવામાં આવી શકે છે. જો એક્વાયરિંગ બેંક આવા ઓછા/વધુ કેશ યુકવણી અંગે વિવાદ કરે, તો બેંક વિવાદિત રકમ જેટલું કાર્ડહોલ્ડરના ખાતામાંથી ડેબિટ કરશે. આવા ડેબિટ માટે કાર્ડહોલ્ડરના ખાતામાં પૂરતું બેલેન્સ ન હોય તો, બેંક દ્વારા સંપર્ક થયા પછી બે કામકાજ દિવસમાં કાર્ડહોલ્ડર પોતાની ખાતામાં તે તફાવતની રકમ જમા કરવાની ખાતરી આપે છે.

### Honoring the Card — કાર્ડ સ્વીકારવા અંગે

અનુવાદ (શબ્દશઃ): ટેકનિકલ ખામીઓ/ફોર્સ મેજર સહિતના અન્ય કારણોસર અથવા તેનાથી ઉપજતા કોઈ પણ અનુસંગી અથવા પરોક્ષ નુકસાન/હાનિના કારણે કાર્ડ ઇસ્થિત રીતે સ્વીકારવામાં ન આવે તો બેંક કોઈ પણ પરિસ્થિતિમાં કાર્ડહોલ્ડર અથવા તૃતીય પક્ષ સામે જવાબદાર નહીં હોય. ટ્રાન્ઝેક્શનનો અમલ ન થવો અથવા ખામીપૂર્વક અમલ થવા બાબતે, જો કોઈ જવાબદારી થાય, તો ભારતીય કાનૂની જોગવાઈઓના વિષય સાથે બેંકની જવાબદારી મૂળ રકમ અને વ્યાજની હાનિ સુધી મર્યાદિત રહેશે.

### Use of the Card outside India — ભારતમાં બહાર કાર્ડનો ઉપયોગ

1. અનુવાદ (શબ્દશઃ): કાર્ડનો ઉપયોગ રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા (RBI)ના એક્સચેન્જ કંટ્રોલ નિયમોનું કડક પાલન કરીને જ કરવો જોઈએ. તેમ ન કરવા પર, તમારા સામે Foreign Exchange Management Act, 1999 હેઠળ કાર્યવાહી થઈ શકે છે અને Kotak Bank અથવા RBIના પ્રેરણા પર તમને Kotak Bankનો ડેબિટ કાર્ડ રાખવાથી પ્રતિબંધિત કરવામાં આવી શકે છે. RBIના એક્સચેન્જ કંટ્રોલ નિયમોનું પાલન ન કરવા પરથી ઊભી થતી તમામ/કોઈપણ પરિણામો સામે તમે Kotak Bankને વળતર આપશો અને નિર્દોષ રાખશો.
2. અનુવાદ (શબ્દશઃ): ડેબિટ કાર્ડ નેપાળ અને ભૂટાનમાં વિદેશી ચલણ ટ્રાન્ઝેક્શન માટે માન્ય નથી (અર્થાત્ સ્થાનિક ચલણ અથવા ભારતીય રૂપિયા સિવાયના કોઈ પણ ચલણમાં).
3. અનુવાદ (શબ્દશઃ): રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા (RBI) દ્વારા સમયાંતરે નિર્ધારિત વિદેશી વિનિમય હકદારી કાર્ડહોલ્ડર દ્વારા વટાવી દેવાના કારણે ચાર્જ નકારવામાં આવે અને તેના પરથી સીધા અથવા પરોક્ષ રીતે થતા નુકસાન/હાનિ અંગે Kotak Bank કોઈ પણ રીતે જવાબદાર નહીં રહે અને વળતરપ્રાપ્ત ગણી શકાય.
4. અનુવાદ (શબ્દશઃ): ગેર નિવાસી ભારતીયો આંતરરાષ્ટ્રીય માન્ય ડેબિટ કાર્ડ રાખી શકે છે, શરતે કે તેનો ભારતમાં/વિદેશમાં ઉપયોગ થતા તમામ બાકીદારી Kotak Bank સાથે રાખેલા NRE/NRO ખાતામાંથી ચૂકવવામાં આવે.
5. અનુવાદ (શબ્દશઃ): ઓવરડ્રાફ્ટ ખાતા સાથે જોડાયેલા ડેબિટ કાર્ડ પર આંતરરાષ્ટ્રીય ટ્રાન્ઝેક્શન મંજૂર નથી.
6. અનુવાદ (શબ્દશઃ): રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા ("RBI") માસ્ટર ડિરેક્ટશન્સ / સર્ક્યુલર RBI/2017-18/204 તારીખ 19 જૂન, 2018 મુજબ, Liberalized Remittance Scheme (LRS) હેઠળ રેમિટન્સ કરવા માટે રહેવાસી વ્યક્તિઓ માટે Permanent Account Number ("PAN") આપવું ફરજિયાત છે. અનુષંગે, યોજનાના દરેક રેમિટન્સ ટ્રાન્ઝેક્શન માટે રહેવાસી વ્યક્તિ (ટ્રાન્ઝેક્શન પક્ષ)ની PAN વિગતો ફરજિયાત છે. નિયમ મુજબ, ગ્રાહકે ખાતું ખોલતી વખતે અથવા ત્યારબાદ માન્ય PAN વિગતો પૂરી પાડવામાં નિષ્ફળ જાય તો બેંક ડેબિટ કાર્ડ પર આંતરરાષ્ટ્રીય ટ્રાન્ઝેક્શન સુવિધા આપી શકશે નહીં.
7. અનુવાદ (શબ્દશઃ): તમે કાર્ડનો ઉપયોગ કોઈપણ ગેરકાયદેસર ખરીદી માટે — અર્થાત્ વર્તમાન નિયમો મુજબ RBI દ્વારા મંજૂર ન થયેલી વસ્તુઓ/સેવાઓની ખરીદી માટે — ચુકવણી કરવા માટે ન કરવાની ખાતરી આપો છો.
8. અનુવાદ (શબ્દશઃ): આંતરરાષ્ટ્રીય ડેબિટ કાર્ડ ઇન્ટરનેટ પર અથવા અન્ય રીતે પ્રતિબંધિત વસ્તુઓ — જેમ કે લોટરી ટિકિટ, પ્રતિબંધિત અથવા નિષિદ્ધ મેગેઝિન્સ, સ્વીપસ્ટેક્સમાં ભાગ, કોલબેંક સર્વિસિસ માટેની ચુકવણી, અને/અથવા એવી વસ્તુઓ/પ્રવૃત્તિઓ જેના માટે વિદેશી વિનિમય ઉપાડવાની મંજૂરી નથી — ખરીદવા માટે ઉપયોગ કરી શકાય નહીં.
9. અનુવાદ (શબ્દશઃ): ભારતમાં રહેવાસી કોઈપણ વ્યક્તિ ઇલેક્ટ્રોનિક/ઇન્ટરનેટ ટ્રેડિંગ પોર્ટલ્સ મારફતે વિદેશી ફોરેક્સ ટ્રેડિંગ માટે સીધી/અસીધી/ભારત બહાર કોઈપણ સ્વરૂપે ચુકવણીઓ એકત્ર કરે અને કરે/રેમિટ કરે તો તે Foreign Exchange Management Act (FEMA) 1999ના ઉલ્લંઘન બદલ કાર્યવાહી પાત્ર બનશે, ઉપરાંત Know Your Customer (KYC) નિયમો સંબંધિત નિયમોના ઉલ્લંઘન બદલ પણ જવાબદાર બનશે. વધુમાં, તમારા ડેબિટ કાર્ડ (અથવા ઓનલાઇન બેન્કિંગ ખાતા) પર કોઈ આવી પ્રતિબંધિત ટ્રાન્ઝેક્શન જોવામાં આવે તો કાર્ડ (અથવા ખાતું) તરત જ બંધ કરવામાં આવશે અને તે વિશે નિયામક સત્તાઓને જાણ કરવામાં આવશે.

### Merchant Location Usage — મર્ચન્ટ લોકેશન પર ઉપયોગ

1. અનુવાદ (શબ્દશઃ): કાર્ડ સામાન્ય રીતે ભારતમાં અને વિદેશમાં Visa માર્ક્સ દર્શાવતા POS ટર્મિનલ ધરાવતા તમામ મર્ચન્ટ સ્થાપનાઓમાં સ્વીકારવામાં આવશે. ઇલેક્ટ્રોનિક ઉપયોગ સિવાય કાર્ડનો કોઈ પણ ઉપયોગ અનધિકૃત ગણાશે અને આવા ટ્રાન્ઝેક્શન માટે માત્ર કાર્ડહોલ્ડર જ જવાબદાર રહેશે. ઇલેક્ટ્રોનિક ઉપયોગનો અર્થ

POS ટર્મિનલમાંથી ઇલેક્ટ્રોનિક રીતે છપાતી ચાર્જ સ્વિપ/ટ્રાન્ઝેક્શન સ્વિપ થાય છે. POS ટર્મિનલ સેલ્સ સ્વિપ જનરેટ કરે અને કાર્ડહોલ્ડર સેલ્સ સ્વિપ પર સહી કરે ત્યારે ટ્રાન્ઝેક્શન પૂર્ણ માનવામાં આવે છે. ટ્રાન્ઝેક્શનની રકમ તરત જ કાર્ડ સાથે લિક થયેલા પ્રાથમિક ખાતામાંથી ડેબિટ થાય છે. કાર્ડહોલ્ડરે ખાતરી કરવી જોઈએ કે મર્યન્ટ સ્થાપનામાં ચોક્કસ ખરીદી માટે ચૂકવણીરૂપે કાર્ડ યોગ્ય રીતે ઉપયોગ થાય. દરેક વખત કાર્ડનો ઉપયોગ થાય ત્યારે સેલ્સ સ્વિપ ગ્રાહક પાસે જાળવી રાખવામાં આવશે અને કાર્ડહોલ્ડરે ખાતરી કરવી જોઈએ કે મર્યન્ટ સ્થાપનામાં કાર્ડનો વારંવાર (multiple) ઉપયોગ ન થાય.

2. અનુવાદ (શબ્દશઃ): મર્યન્ટ સાથે કાર્ડહોલ્ડરના કોઈપણ વ્યવહારો, જેમાં પરંતુ મર્યાદિત નહીં એવા માલ અને સેવાઓની પુરવઠા સહિત, અંગે બેંક કોઈ જવાબદારી સ્વીકારશે નહીં. કોઈ મર્યન્ટ સ્થાપના અથવા મર્યન્ટ પાસેથી ખરીદેલા માલ અથવા લેવાયેલી સેવા અંગે કાર્ડહોલ્ડરને કોઈ ફરિયાદ હોય તો, બાબત કાર્ડહોલ્ડરે મર્યન્ટ સ્થાપના સાથે ઉકેલવી જોઈએ અને તેમ ન કરવાથી તેને બેંક સામેની કોઈ ફરજમાંથી મુક્તિ નહીં મળે. જોકે, કાર્ડહોલ્ડરે બેંકને તરત જ જાણ કરવી જોઈએ.
3. અનુવાદ (શબ્દશઃ): કોઈ પણ મર્યન્ટ સ્થાપના દ્વારા લગાડવામાં આવેલા સરચાર્જ માટે, જે ટ્રાન્ઝેક્શન રકમ સાથે કાર્ડહોલ્ડરના ખાતામાંથી ડેબિટ થાય, બેંક કોઈ જવાબદારી સ્વીકારતી નથી. બેંક વધારાના ચાર્જ પર સેલ્સ સ્વિપની નકલ પૂરી પાડી શકે છે. મર્યન્ટ સ્થાપનાથી બેંકને ચૂકવણી માટે મળતી કોઈ બીજી ચાર્જ અથવા અન્ય પેમેન્ટ રિક્વિઝિશન એનો અંતિમ પુરાવો ગણાશે કે એવા રિક્વિઝિશનમાં નોંધાયેલ ચાર્જ કાર્ડના ઉપયોગથી, તે ચાર્જ અથવા અન્ય રિક્વિઝિશનમાં ઉલ્લેખિત કાર્ડહોલ્ડર દ્વારા મર્યન્ટ સ્થાપનામાં યોગ્ય રીતે થયેલ છે — સિવાય કે જ્યાં કાર્ડ ગુમ, ચોરાયેલો અથવા કપટપૂર્ણ રીતે દુરુપયોગ થયેલો હોય, જેને સાબિત કરવાનો ભાર કાર્ડહોલ્ડર પર રહેશે. જો ભૂલને કારણે અથવા મર્યન્ટાઈઝ રિટર્નના હિસાબે મર્યન્ટ કોઈ પૂર્ણ થયેલ ટ્રાન્ઝેક્શન રદ કરવા ઇચ્છે, તો પહેલાંની સેલ્સ રસીદ મર્યન્ટ દ્વારા રદ કરવી જોઈએ અને રદ કરેલી રસીદની નકલ પોતાના કબજામાં રાખવી જોઈએ.
4. અનુવાદ (શબ્દશઃ): કોઈ મર્યન્ટ/ડિવાઇસ ભૂલ અથવા કોમ્યુનિકેશન લિકને કારણે થનાર તમામ રિફંડ અને એડજસ્ટમેન્ટ મેન્યુઅલી પ્રોસેસ થવા જોઈએ અને લાગુ પડતા Visa નિયમો અનુસાર અને જરૂરી ચકાસણી બાદ ખાતામાં ક્રેડિટ થશે. ગ્રાહક સંમતિ આપે છે કે આ સમયગાળા દરમિયાન મળેલા કોઈપણ ડેબિટ્સ માત્ર ખાતામાં ઉપલબ્ધ બેલેન્સના આધારે, આ રિફંડને ધ્યાનમાં લીધા વિના, માન્ય ગણાશે. ગ્રાહક આવા પેમેન્ટ સૂચનો અનાદર થવા બાબતે બેંકને વળતર પણ આપે છે.
5. અનુવાદ (શબ્દશઃ): કાર્ડહોલ્ડર માહિતી: બેંકને કડક ગોપનીયતામાં, અન્ય સંસ્થાઓ/એજન્સીઓ/સ્થાનિક સત્તાઓને, કોઈ ATM અથવા ઇલેક્ટ્રોનિક ફંડ ટ્રાન્સફર નેટવર્કમાં બેંકની ભાગીદારી સંદર્ભે અથવા બેંકની કાનૂની ફરજો હિસાબે જરૂરી અથવા યોગ્ય એવી કાર્ડહોલ્ડરના બેંક ખાતા(ઓ) સંબંધિત માહિતી જાહેર કરવાનો અધિકાર રાખે છે.

### Deposits Through ATM — ATM દ્વારા જમા

અનુવાદ (શબ્દશઃ): કેશ અથવા ચેકની જમા રકમ બેંક દ્વારા ચકાસણીના વિષય રહેશે અને ચકાસેલી રકમ અંતિમ અને ગ્રાહક પર બાંધકામરૂપ ગણાશે. (i) ATM માં કરેલી કેશ જમાની ક્રેડિટ આગામી કામકાજના દિવસે ગ્રાહકને મળશે, અને (ii) ચેક જમાની ક્રેડિટ પેચી બેંક દ્વારા ચેક યોગ્ય રીતે ચૂકવાયા પછી મળશે. જમા સમયે ATM દ્વારા આપવામાં આવેલ સ્ટેટમેન્ટ માત્ર કાર્ડહોલ્ડર દ્વારા જમા કરાયેલી ગણાતી રકમ દર્શાવે છે અને તે બેંક પર બાંધકામરૂપ નહીં ગણાય. જો આવી જમામાં ભગડેલી, કપાયેલી નોટો હોય તો એવી જમાની સ્વીકૃતિ RBI દ્વારા Currency Note Refund Rules મુજબ અંતિમ સ્વીકૃતિ અને પરતફેરના વિષય રહેશે. વિદેશી ચલણ કેશ/ચેક અથવા અન્ય અપ્રમાણીય જમાઓ ગ્રાહકના ખર્ચ, જોખમ અને જવાબદારી પર પરત કરવામાં આવશે.

## Visa Concierge Services — Infinite ડેબિટ કાર્ડહોલ્ડર માટે લાગુ

1. અનુવાદ (શબ્દશઃ): પેરિસ માટે ફ્લાઇટ ગોઠવવી, હોગકોગમાં રેસ્ટોરન્ટ ભલામણ કરવી, મિલનમાં ઓપેરા ટિકિટ ગોઠવવી અથવા ઘરે દૂર વિશ્વસનીય ડ્રાય ક્લીનર સૂચવવો જેવી સેવાઓ ઉપલબ્ધ છે. ફક્ત એક ફોન કોલ — દિવસના 24 કલાક, અઠવાડિયાના 7 દિવસ, વિશ્વમાં ક્યાંયથી પણ. Visa Platinum Customer Centre (VPCC) વ્યાવસાયિકો દ્વારા સંચાલિત છે.
2. અનુવાદ (શબ્દશઃ): Concierge સર્વિસ પ્રોવાઈડર દ્વારા પૂરી પાડવામાં આવેલી અથવા લેવાયેલી માલ અને સેવાઓની ગુણવત્તા માટે Kotak Bank અને Visa જવાબદાર નથી અને કોઈ ગેરંટી આપતા નથી, તથા કાર્ડહોલ્ડર દ્વારા મેળવવામાં આવેલી/લેવાયેલી ઉત્પાદનોની ખામીઓ અથવા સેવાઓની અપૂરતા માટે Kotak Bank અને Visa જવાબદાર નથી.
3. અનુવાદ (શબ્દશઃ): કાર્ડહોલ્ડરો અવિરતપણે સંમતિ આપે છે કે આ ઓફરથી ઊભા થતા અથવા તેની સાથે સંબંધિત કોઈપણ વિવાદ, જો હોય, તો માત્ર મુંબઈની કોર્ટોના વિશિષ્ટ અધિકારક્ષેત્ર હેઠળ રહેશે, અન્ય વિસ્તારોની કોર્ટો/ટ્રિબ્યુનલ્સ પાસે સમકક્ષ અથવા સમાન અધિકારક્ષેત્ર હોય કે ન હોય; અને આવા વિવાદો Arbitration and Conciliation Act, 1996 (અત્યાર સુધીના સુધારા મુજબ)ની જોગવાઈઓ હેઠળ શાસિત રહેશે.

## Fuel Surcharge — ઇંધણ સરચાર્જ

અનુવાદ (શબ્દશઃ): Gold, Platinum, Privy Platinum, Business Gold, Business Platinum, Signature અને Platinum ડેબિટ કાર્ડ્સ માટે હાલ બેંકે ફ્યુઅલ સરચાર્જ (હાલ 2.5%) માફ કરવાનો નિર્ણય કર્યો છે. બેંકને ભવિષ્યમાં, ગ્રાહકને પૂર્વસૂચના સાથે, ફ્યુઅલ સરચાર્જ માફી પાછી ખેંચવાનો અધિકાર છે. *Kotak811 ડેબિટ કાર્ડ્સ પર લાગુ ફ્યુઅલ સરચાર્જ માફી વાલોની માહિતી માટે સંબંધિત પ્રોડક્ટ વાલ પેજ જુઓ.*

## Visa Card Offers — Visa કાર્ડ ઓફર્સ

અનુવાદ (શબ્દશઃ): ડેબિટ કાર્ડમાં Visa સાથેના ટાઈ-અપ્સ દ્વારા સપોર્ટેડ પ્રીમિયમ ઓફર્સ પણ છે, જે ડેબિટ કાર્ડ વપરાશકર્તાઓને Visa ડેબિટ કાર્ડ દ્વારા ખરીદવામાં આવેલી અથવા લેવાયેલી સેવાઓ અને પ્રોડક્ટ્સ પર ડિસ્કાઉન્ટ મેળવવાનો અધિકાર આપે છે. આ લાઇફસ્ટાઇલ, ફાઇન ડાઇનિંગ, ટ્રાવેલ અને હેલ્થકેર જેવી વિવિધ શ્રેણીઓમાં છે. કાર્ડહોલ્ડર સમજે છે કે આ ઓફર્સ ફક્ત ડેબિટ કાર્ડના ઉપયોગ પર જ લાગુ છે અને બેંક દ્વારા જારી અન્ય કોઈ કાર્ડના ઉપયોગ પર નહીં.

## Fees — ફી/ચાર્જીસ

1. અનુવાદ (શબ્દશઃ): કેશ વિથડ્રોઅલ/બેલેન્સ ઇન્ક્વાયરી અને/અથવા જ્યાં લાગુ પડે તેવા ટ્રાન્ઝેક્શન ફી, કેશ વિથડ્રોઅલ/બેલેન્સ ઇન્ક્વાયરી અથવા જ્યાં લાગુ પડે તેના પોસ્ટિંગ સમયે ખાતામાંથી ડેબિટ કરવામાં આવશે.
2. અનુવાદ (શબ્દશઃ): વિદેશી ચલણમાં થયેલા તમામ ટ્રાન્ઝેક્શન કાર્ડહોલ્ડરના બેંક એકાઉન્ટ સ્ટેટમેન્ટમાં ભારતીય રૂપિયામાં બિલ થશે. તમે અહીં Kotak Bank અને MasterCard/Visa/Rupayને અધિકૃત કરો છો કે તેઓ વિદેશી ચલણમાં થયેલા ચાર્જીસને Kotak Bank/MasterCard/Visa/Rupay સમયાંતરે નક્કી કરેલા દરે ભારતીય રૂપિયામાં રૂપાંતર કરે.

3. અનુવાદ (શબ્દશ:): ડેબિટ કાર્ડ ઉપયોગ પર લાગુ જોડાણ/વાર્ષિક ચાર્જીસ/ફી અને અન્યથા Kotak GSFC પર ઉપલબ્ધ છે અને તે કાર્ડહોલ્ડર(ઓ)ને 30 દિવસ પૂર્વ માહિતી સાથે Kotak Bank દ્વારા સમયાંતરે સુધારી/બદલી શકાય છે.
4. અનુવાદ (શબ્દશ:): દરેક Kotak ડેબિટ કાર્ડ પર કેશ વિથડ્રોઅલ લિમિટ વેબસાઇટ પર ઉપલબ્ધ છે અને તે ગ્રાહકોને 30 દિવસ પૂર્વ સૂચના સાથે બદલી શકાય છે.

### Customer Grievance — ગ્રાહક ફરિયાદ

1. અનુવાદ (શબ્દશ:): અમારી સાથેની તમારી તમામ વાતચીતમાં, કૃપા કરીને તમારો 16-અંકનો Kotak ડેબિટ કાર્ડ નંબર દર્શાવો. તમે નીચેના કોઈપણ રીતે બેંકનો સંપર્ક કરી શકો છો.
  - અમારી 24 કલાકની Customer Service Center — 1800 4100 (toll-free).
2. Privy League ગ્રાહકો 1800 4100 (ટોલ-ફ્રી) પર કોલ કરી શકે છે.
3. અનુવાદ (શબ્દશ:): ફોન નંબર અને SMSની વિગતવાર યાદી [www.kotak.com](http://www.kotak.com) પર ઉપલબ્ધ છે.
  - [www.kotak.com](http://www.kotak.com) પર લોગિન કરીને અથવા તમારા ઇન્ટરનેટ બેન્કિંગ એકાઉન્ટ દ્વારા ઇમેઇલ વડે
  - કુરિયર દ્વારા — Kotak Bank Ltd. P.O. Box: 16344, Mumbai-400013

### Grievances Redressal / Complaints / Escalation — ફરિયાદ નિવારણ / ફરિયાદો / એસ્કલેશન

અનુવાદ (શબ્દશ:): જો અમારી સેવાઓથી તમે અસંતુષ્ટ હોવાની અણધારી પરિસ્થિતિ સર્જાય, તો તમે નીચે આપેલ ફરિયાદ નિવારણ લિન્કનો ઉપયોગ કરીને તમારી ફરિયાદ નોંધાવી શકો છો:

અનુવાદ (શબ્દશ:): સ્તર 1 – શાખા/કસ્ટમર એક્સ્પિરિયન્સ સેન્ટર/ઓનલાઇન ચેનલ - <https://www.kotak.com/en/customer-service/grievance-redressal/personal-banking/level-1.html>

અનુવાદ (શબ્દશ:):

સ્તર 2 – નોડલ અધિકારી\*

\*જો તમે સ્તર 1 પર સંતોષકારક પ્રતિભાવ પ્રાપ્ત ન કર્યો હોય, તો અમારા નોડલ અધિકારી P. Balgi ને [nodalofficer@kotak.com](mailto:nodalofficer@kotak.com) પર ઇમેઇલ મોકલો અથવા Kotak Bank Ltd, 4th Floor, Kotak Infiniti, Building No 21, Infinity Park, Off Western Express Highway, General A. K. Vaidya Marg, Malad (E), Mumbai – 400097 ખાતે લખો.

અનુવાદ (શબ્દશ:):

સ્તર 3 – પ્રિન્સિપલ નોડલ અધિકારી\*\*

\*\* જો તમને સ્તર 2 પર 2 કાર્યકારી દિવસોમાં સંતોષકારક પ્રતિભાવ ન મળ્યો હોય, તો અમારા પ્રિન્સિપલ નોડલ અધિકારી K Vora ને [pno@kotak.com](mailto:pno@kotak.com) પર ઇમેઇલ મોકલો.

Additional Escalation Details

અનુવાદ (શબ્દશ:):

જો તમારી ફરિયાદ બેંક દ્વારા પ્રાપ્ત થયાની તારીખથી 30 દિવસની અંદર ઉકેલાય નહીં, તો said ફરિયાદ બેન્કિંગ ઓબ્ઝુસમેનને એસ્કલેટ કરી શકાય છે. તમારા સ્થળ માટેના બેન્કિંગ ઓબ્ઝુસમેનની વિગતો શાખાઓમાં દર્શાવવામાં આવી છે. નિર્ધારિત સમયમાં નિવારણ આપવામાં વિલંબ થાય તો કાર્ડહોલ્ડરને કોઈ વળતર મળવાની પાત્રતા છે કે નહીં તે બેંક પોતાના વિવેકથી નક્કી કરશે.

અનુવાદ (શબ્દશ:):

વળતર માળખાની વિગતો નીચેની લિંક મુજબ છે.

### Insurance — ઈન્શ્યોરન્સ

1. અનુવાદ (શબ્દશ:): બેંક Kotak ડેબિટ કાર્ડ ધરાવતા ગ્રાહકોને ઈન્શ્યોરન્સ આપે છે.
2. અનુવાદ (શબ્દશ:): Kotak Bank પોતાના એકમાત્ર વિવેકથી અને કોઈ નોટિસ આપ્યા વગર અથવા કોઈ કારણ આપ્યા વગર, ક્યારેય પણ ઈન્શ્યોરન્સ કવર બદલી, સ્થગિત, પાછું ખેંચી, સુધારી અથવા રદ કરવાનો અધિકાર રાખે છે.
3. અનુવાદ (શબ્દશ:): ગ્રાહકે નુકસાન/કાર્ડ બ્લોકિંગની તારીખથી 30 દિવસની અંદર ક્લેઇમની જાણ કરવી જોઈએ.
4. અનુવાદ (શબ્દશ:): કાર્ડ બ્લોકિંગની તારીખથી 60 દિવસની અંદર બેંકને ક્લેઇમ સબમિટ કરવો જોઈએ.
5. અનુવાદ (શબ્દશ:): ક્લાસિક કાર્ડ્સ પર વ્યક્તિગત અકસ્માત મૃત્યુ કવરના સુધારણા માટે છેલ્લાં 30 દિવસમાં INR 500 ના દરેક બે (POS/e-Commerce) ટ્રાન્ઝેક્શન ફરજિયાત છે.
6. અનુવાદ (શબ્દશ:): Gold / Platinum / Privy Platinum / Signature અને Infinite ડેબિટ કાર્ડ પર વ્યક્તિગત અકસ્માત મૃત્યુ કવર સુધારણા માટે છેલ્લાં 60 દિવસમાં INR 500 ના દરેક છ (POS/e-Commerce) ટ્રાન્ઝેક્શન ફરજિયાત છે.
7. અનુવાદ (શબ્દશ:): ઈન્શ્યોરન્સ સંબંધિત વધુ વિગતો <https://www.kotak.com/en/personal-banking/cards/debit-cards/debit-card-services/insurnace-on-debit-card.html> પર જોઈ શકાય છે.