



## डेबिट कार्ड के सबसे महत्वपूर्ण नियम और शर्तें

कृपया कोटक बैंक डेबिट कार्ड का उपयोग करने से पहले इन डेबिट कार्ड की नियम और शर्तों को ध्यानपूर्वक पढ़ें। डेबिट कार्ड का उपयोग करके, आप बिना किसी शर्त के यहां सूचीबद्ध नियमों और शर्तों को स्वीकार कर रहे हैं और इनके लिए बाध्य होंगे। साथ ही, आप यह भी स्वीकार करते हैं कि संबंधित भारतीय रिज़र्व बैंक (RBI) विनियमों, RBI के एक्सचेंज कंट्रोल रेगुलेशन्स, विदेशी विनियम प्रबंधन अधिनियम 1999 ("यह अधिनियम"), तथा इसके अंतर्गत बनाए गए सभी नियमों और विनियमों (जिनमें समय-समय पर संशोधन/परिवर्तन हो सकते हैं) और किसी भी अन्य लागू कानून का पालन सुनिश्चित करना आपकी जिम्मेदारी है। आप अपने कोटक बैंक के बचत बैंक खाते/चालू खाते के संचालन से संबंधित नियमों और शर्तों के तहत भी बाध्य रहेंगे।

### परिभाषाएँ (Definitions)

1. "बैंक", "कोटक बैंक" का अर्थ है कोटक बैंक लिमिटेड तथा उसके उत्तराधिकारी और अधिकार-प्राप्त प्रतिनिधि।
2. "कार्ड" या "डेबिट कार्ड" से तात्पर्य कोटक बैंक द्वारा कार्डधारक को जारी किए गए कोटक बैंक मास्टरकार्ड/वीज़ा/रूपे डेबिट कार्ड से है।
3. "कार्डधारक", "आप", "आपका", "उसका" या इसी प्रकार के सर्वनामों का आशय, जहां संदर्भ स्वीकार करे, कोटक बैंक के उस ग्राहक से है जिसे कोटक बैंक द्वारा उसके नामित खाते/खातों पर संचालन हेतु कोटक बैंक डेबिट कार्ड जारी किया गया है।  
*पुरुषवाचक शब्दों में किए गए सभी संदर्भ स्त्रीवाचक को भी शामिल करेंगे।*
4. "खाता/खाते" से तात्पर्य कार्डधारक के उन बचत या चालू खातों से है, जिन्हें कोटक बैंक द्वारा डेबिट कार्ड के वैध उपयोग हेतु पात्र खाते के रूप में नामित किया गया है। कार्डधारक या तो खाताधारक स्वयं होना चाहिए, या एकमात्र हस्ताक्षरकर्ता, या ऐसे मामलों में अधिकृत होना चाहिए, जहाँ एक से अधिक खाताधारक/हस्ताक्षरकर्ता हों।
5. "प्राथमिक खाता" का अर्थ है, जब कार्ड से कई खाते जुड़े हों, तब वह खाता जिसे मुख्य/प्रथम संचालन खाता नामित किया गया है, अर्थात वह खाता जिससे खरीद लेनदेन, नकद निकासी, शुल्क और कार्ड से संबंधित फीस डेबिट की जाती है।
6. "नामित खाते" में उपर्युक्त प्राथमिक खाता शामिल है और यह उन खातों को दर्शाता है जिन्हें कार्डधारक ने लिखित रूप से अपने डेबिट कार्ड और PIN के माध्यम से एक्सेस करने हेतु नामित किया है।
7. "एटीएम" से तात्पर्य स्वचालित टेलर मशीन से है, चाहे भारत में हो या विदेश में, चाहे कोटक बैंक की हो या किसी अन्य बैंक की, जो साझा नेटवर्क पर उपलब्ध हो। यहाँ कार्डधारक अपने कोटक बैंक में रखे धन तक पहुँचने के लिए अपना डेबिट कार्ड उपयोग कर सकता है।
8. "PIN" का अर्थ है व्यक्तिगत पहचान संख्या, जिसका उपयोग एटीएम तक पहुँचने हेतु किया जाता है, और जिसे कोटक बैंक द्वारा कार्डधारक को आवंटित किया गया है या जिसे कार्डधारक समय-समय पर चुनता है।
9. "लेनदेन" का अर्थ है वह निर्देश जो कार्डधारक अपने कार्ड का प्रत्यक्ष या परोक्ष रूप से उपयोग करके कोटक बैंक को देता है ताकि खाते पर कार्रवाई की जा सके।  
*(उदाहरण: खुदरा खरीद, नकद निकासी, नकद/चेक जमा आदि)*
10. "अंतरराष्ट्रीय लेनदेन" से तात्पर्य उन लेनदेन से है जो कार्डधारक अपने अंतरराष्ट्रीय रूप से मान्य डेबिट कार्ड का उपयोग करके भारत, नेपाल और भूटान के बाहर करता है।

11. "स्टेटमेंट" का अर्थ कोटक बैंक द्वारा कार्डधारक को समय-समय पर भेजा गया खाता विवरण है, जिसमें उस अवधि के दौरान किए गए सभी लेनदेन और खाते की शेष राशि का विवरण होता है। इसमें कोटक बैंक द्वारा उपयुक्त समझी गई अन्य जानकारी भी शामिल हो सकती है।
12. "व्यापारी" या "व्यापारी प्रतिष्ठान" से तात्पर्य उन सभी स्थानों से है — चाहे वे कहीं भी स्थित हों — जो कार्ड को स्वीकार/सम्मानित करते हैं। इनमें स्टोर, दुकानें, रेस्टोरेंट, एयरलाइन संगठन आदि शामिल हैं, जिनका उल्लेख कोटक बैंक या मास्टरकार्ड/वीज़ा/रूपे इंटरनेशनल द्वारा किया गया है।

### **कार्ड जारी करना (Issuance)**

1. बैंक अपने विवेकानुसार ग्राहक को डेबिट कार्ड ("कार्ड") जारी कर सकता है, जो भारत और विदेश में उपयोग के लिए मान्य होगा। हालांकि, यह कार्ड भारत, नेपाल और भूटान में विदेशी मुद्रा भुगतान के लिए मान्य नहीं है।
2. ग्राहक अपने खाते/खातों तक पहुंच सकते हैं बैंक के एटीएम, NFS, Cashnet नेटवर्क के एटीएम (भारत में) तथा वैश्विक स्तर पर Visa नेटवर्क एटीएम के माध्यम से।
3. कार्ड का उपयोग व्यापारी प्रतिष्ठानों (Merchant Establishments) पर खरीदारी के लिए किया जा सकता है। इसके अतिरिक्त, कार्डधारक चयनित व्यापारी प्रतिष्ठानों पर Cash @ PoS सुविधा का उपयोग भी कर सकता है।

कार्डधारक को कार्ड के दुरुपयोग को रोकने के लिए सभी आवश्यक कदम उठाने चाहिए। कार्ड केवल उस कार्डधारक द्वारा ही उपयोग किया जा सकता है जिसके नाम पर यह जारी किया गया है, और किसी भी परिस्थिति में हस्तांतरणीय नहीं है। कार्ड के किसी भी उपयोग या दुरुपयोग के लिए कार्डधारक स्वयं पूर्ण रूप से जिम्मेदार होगा।

### **पूरक कार्ड (Supplementary Cards):**

ग्राहक के अनुरोध पर, बैंक अपने पूर्ण विवेकाधिकार पर एक ही ग्राहक को एक से अधिक कार्ड जारी कर सकता है। प्रत्येक ऐसा पूरक कार्ड ग्राहक के खाते से जुड़ा होगा।

किसी भी खाते के संदर्भ में जारी सभी कार्डों के माध्यम से किए गए सभी लेनदेन ग्राहक पर पूर्णतः बाध्यकारी होंगे, और ग्राहक यह दावा करने का हकदार नहीं होगा कि किसी भी कार्ड पर किया गया कोई लेनदेन उसकी अनुमति के बिना किया गया था। बैंक पूरक कार्ड जारी करने के लिए अतिरिक्त शुल्क डेबिट करने का अधिकार सुरक्षित रखता है।

### **ऐड-ऑन कार्ड (Add on Cards):**

ग्राहक के अनुरोध पर, बैंक अपने पूर्ण विवेकानुसार ऐड-ऑन कार्ड जारी कर सकता है। ऐड-ऑन कार्डधारक सभी सुविधाओं का उपयोग कर सकता है (वे सीमाएँ जिन्हें ग्राहक द्वारा निर्धारित किया गया है और जो बैंक द्वारा निर्धारित अधिकतम सीमा के भीतर हों)।

ऐड-ऑन कार्ड द्वारा किए गए सभी शुल्क, या उस पर लागू सभी शुल्क, ग्राहक द्वारा किए गए शुल्क माने जाएंगे, और ग्राहक ऐड-ऑन कार्डधारक द्वारा किए गए सभी लेनदेन और दायित्वों के लिए पूर्णतः जिम्मेदार होगा।

## हायर वेरिएंट (Upsell) कार्ड:

ग्राहक के अनुरोध पर, बैंक अपने विवेकानुसार उच्च श्रेणी/अपसेल डेबिट कार्ड जारी कर सकता है। यह उच्च श्रेणी/अपसेल डेबिट कार्ड ग्राहक के खाते से जुड़ा होगा।

ग्राहक के अन्य मौजूदा डेबिट कार्ड, उच्च श्रेणी/अपसेल डेबिट कार्ड के साथ सक्रिय रहेंगे, जब तक कि ग्राहक विशेष रूप से उन्हें बंद करने का अनुरोध न करे।

## इमेज डेबिट कार्ड (Image Debit Cards):

- डेबिट कार्ड पर लगी छवि (Image) को कार्डधारक वेबसाइट पर आवेदन देकर बदल सकता है।
- आवेदन स्वीकृत होने के 10 कार्य दिवसों के भीतर, कार्डधारक द्वारा आवेदन में निर्दिष्ट संचार पते पर इमेज डेबिट कार्ड भेज दिया जाएगा। बैंक अपने पूर्ण विवेकाधिकार पर आवेदन अस्वीकार करने या कार्ड जारी न करने का अधिकार रखता है।
- यदि इमेज डेबिट कार्ड खो जाता है, चोरी हो जाता है या क्षतिग्रस्त हो जाता है, और कार्डधारक प्रतिस्थापन कार्ड का अनुरोध करता है, तो उसे यह निर्दिष्ट करना होगा कि नया कार्ड वर्तमान कार्ड जैसी ही छवि वाला होना चाहिए या बिना छवि वाला मानक कार्ड चाहिए। यदि कार्डधारक कोई निर्देश नहीं देता है, तो उसे पहले वाले कार्ड वाली ही छवि वाला कार्ड जारी किया जाएगा।
- इमेज डेबिट कार्ड की अवधि समाप्त होने पर, कार्डधारक को बिना किसी छवि वाला मानक डेबिट कार्ड जारी किया जाएगा। यदि कार्डधारक इमेज डेबिट कार्ड चाहता है, तो उसे कोटक बैंक वेबसाइट पर नया आवेदन करना होगा।

## \*\*कार्ड की वैधता एवं कार्डधारक की जिम्मेदारियाँ (Card Validity & Cardholder Obligations)\*\*

- कार्ड का निर्गम और उपयोग भारतीय रिज़र्व बैंक (RBI), कोटक बैंक तथा FEMA 1999 द्वारा समय-समय पर जारी नियमों और विनियमों के अधीन होगा।
- कार्ड केवल उन्हीं लेनदेन विकल्पों के लिए मान्य होगा जो बैंक द्वारा समय-समय पर अनुमत किए जाते हैं, भारत और विदेश में, कोटक बैंक एटीएम, अन्य सदस्य बैंकों के एटीएम (MasterCard/Visa/Rupay नेटवर्क) तथा व्यापारी प्रतिष्ठानों पर उपलब्ध मास्टरकार्ड/वीज़ा/रूपे पॉइंट-ऑफ-सेल टर्मिनलों पर।
- कार्ड कोटक बैंक की संपत्ति है और बैंक के अनुरोध पर तत्काल एवं बिना शर्त वापस किया जाना चाहिए। कार्ड सौंपने से पहले कार्डधारक को बैंक अधिकारी की पहचान सुनिश्चित करनी चाहिए।
- डेबिट कार्ड किसी भी परिस्थिति में हस्तांतरणीय या असाइन करने योग्य नहीं है।
- कार्ड प्राप्त होते ही कार्डधारक को उस पर हस्ताक्षर करना आवश्यक है। कार्ड को किसी अन्य व्यक्ति को उपयोग करने की अनुमति नहीं दी जानी चाहिए, और कार्डधारक को इसे हर समय अपनी व्यक्तिगत निगरानी में रखकर दुरुपयोग से सुरक्षित रखना चाहिए।
- कार्ड हेतु जारी किया गया पर्सनल आइडेंटिफिकेशन नंबर (PIN) या कार्डधारक द्वारा चुना गया PIN केवल कार्डधारक को ज्ञात होना चाहिए, यह गोपनीय, अस्थानांतरणीय है, और

किसी भी परिस्थिति में बैंक कर्मचारियों या व्यापारी प्रतिष्ठानों सहित किसी तृतीय पक्ष को प्रकट नहीं किया जाना चाहिए। PIN को ऐसी किसी भी स्वरूप में लिखकर नहीं रखना चाहिए जिससे उसका दुरुपयोग संभव हो सके। बैंक PIN जारी करते समय सावधानी बरतता है और इसे केवल कार्डधारक को प्रदान करने का दायित्व रखता है।

7. कार्ड के उपयोग से किए गए निकासी, हस्तांतरण या अन्य किसी भी लेनदेन की राशि तुरंत कार्डधारक के खाते से डेबिट हो जाएगी। अतः खाते में पर्याप्त शेष राशि बनाए रखना कार्डधारक की जिम्मेदारी है।
8. कार्ड का उपयोग कर किए गए सभी लेनदेन — चाहे वे कार्डधारक द्वारा अधिकृत हों या नहीं — के लिए कार्डधारक पूर्ण रूप से उत्तरदायी होगा, और अनधिकृत उपयोग या PIN के दुरुपयोग से हुई किसी भी हानि, क्षति या दंडात्मक कार्रवाई से संबंधित मामलों में कोटक बैंक को प्रतिपूर्ति करेगा। इसमें RBI दिशानिर्देशों, FEMA 1999 या किसी अन्य लागू कानून के उल्लंघन से उत्पन्न दायित्व भी शामिल हैं। डेबिट कार्ड का उपयोग विदेशी मुद्रा ट्रेडिंग या इंटरनेट-आधारित फॉरेक्स पोर्टलों पर करना प्रतिबंधित है।
9. खाते को खोलते समय ग्राहक द्वारा दिए गए नामांकित व्यक्ति (Nominee) को डेबिट कार्ड आवेदन के लिए भी डिफ़ॉल्ट नामांकित व्यक्ति माना जाएगा। बैंक डेबिट कार्ड हेतु अलग से नामांकन स्वीकार नहीं करेगा।
10. डेबिट कार्ड एवं उससे जुड़े बीमा दावे के लिए भी खाते के नामांकित व्यक्ति को ही डिफ़ॉल्ट नामांकित व्यक्ति माना जाएगा।
11. आपका कार्ड उस माह/वर्ष के अंतिम दिन तक वैध है जो कार्ड पर अंकित है। कार्ड की अवधि समाप्त होने पर कोटक बैंक अपने विवेकानुसार नवीनीकरण करेगा और इसके लिए लागू नवीनीकरण शुल्क आपके खाते से डेबिट किया जाएगा।
12. कार्डधारक को स्टेटमेंट में दर्शाए गए एटीएम/व्यापारी प्रतिष्ठान के लेनदेन में किसी भी विसंगति या त्रुटि की स्थिति में 7 दिनों के भीतर कोटक बैंक को लिखित रूप में सूचित करना आवश्यक है। ऐसा न करने पर बैंक लेनदेन और स्टेटमेंट को सही मानेगा।
13. आपका कार्ड प्रारंभ में केवल भारत में घरेलू, संपर्क-आधारित एटीएम और POS लेनदेन के लिए सक्रिय रहता है।
14. कार्ड-नॉट-प्रेजेंट (घरेलू एवं अंतरराष्ट्रीय) तथा कार्ड-प्रेजेंट (अंतरराष्ट्रीय) लेनदेन को कोटक मोबाइल ऐप, इंटरनेट बैंकिंग या कोटक बैंक शाखाओं द्वारा सक्षम/अक्षम किया जा सकता है।
15. डेबिट कार्ड में कॉन्टैक्टलेस सुविधा डिफ़ॉल्ट रूप से सक्रिय होती है। आप चाहें तो इसे भी ऐप, इंटरनेट बैंकिंग या शाखा के माध्यम से सक्षम/अक्षम कर सकते हैं।
16. ऑनलाइन, POS और कॉन्टैक्टलेस लेनदेन की सीमाएँ संचयी (cumulative) होंगी, व्यक्तिगत नहीं।
17. कार्डधारक उपरोक्त चैनलों के माध्यम से लेनदेन सीमाएँ (समग्र कार्ड सीमा के भीतर) निर्धारित या संशोधित कर सकता है।

### **कार्ड का खो जाना (Loss of Card)**

1. यदि कार्ड खो जाता है/चोरी हो जाता है, तो कार्डधारक को मोबाइल बैंकिंग या नेट बैंकिंग के माध्यम से तुरंत अपने कार्ड को अस्थायी रूप से ब्लॉक करना चाहिए, या तुरंत फोन बैंकिंग नंबर पर कॉल करके बैंक को कार्ड के खोने

या चोरी होने की सूचना देनी चाहिए। ग्राहक को कार्ड को ब्लॉक करने का अनुरोध करना चाहिए ताकि कार्ड का उपयोग/दुरुपयोग न हो सके।

2. यदि कार्ड विदेश में खो जाता है, तो कार्डधारक बैंक के फोन बैंकिंग नंबर पर कॉल करके कार्ड के खोने/चोरी होने की सूचना देगा और कार्ड ब्लॉक करने का अनुरोध करेगा। सूचना प्राप्त होने पर एवं कार्डधारक की पहचान सत्यापित होने पर बैंक कार्ड को हॉटलिस्ट (Hotlist) कर देगा।
3. कार्डधारक को स्थानीय पुलिस में रिपोर्ट दर्ज करवाकर उसकी सत्यापित प्रतिलिपि बैंक को भेजनी चाहिए।
4. यदि कार्ड खो जाता है और बैंक को इसकी सूचना नहीं दी जाती है, तो कार्ड के नुकसान या दुरुपयोग से होने वाले किसी भी दायित्व (सिविल या आपराधिक), हानि, लागत, खर्च या नुकसान के लिए ग्राहक स्वयं पूरी तरह जिम्मेदार होगा और बैंक को प्रतिपूर्ति करेगा। यदि खोए/चोरी हुए कार्ड की सूचना दी जाती है, तब भी कार्डधारक बैंक को किसी भी प्रकार की सिविल या आपराधिक देनदारी, खर्च या नुकसान से मुक्त रखेगा। बैंक अपनी प्रक्रिया के अनुसार कार्य करेगा और कार्ड बंद करने में होने वाली किसी भी देरी के लिए उत्तरदायी नहीं होगा।
5. ग्राहक कार्ड खोने की सूचना दिए जाने तक कार्ड पर किए गए सभी खर्चों के लिए जिम्मेदार होगा। यदि ग्राहक किसी अन्य माध्यम (prescribed modes के अतिरिक्त) से सूचना भेजता है, तो बैंक को सूचना प्राप्त होने और कार्ड हॉटलिस्ट होने तक हुई किसी भी उपयोग/दुरुपयोग के लिए ग्राहक ही उत्तरदायी रहेगा।
6. बैंक द्वारा कार्ड हॉटलिस्ट करने के लिए प्राप्त कोई भी निर्देश रद्द नहीं किए जा सकते, भले ही बाद में कार्ड मिल जाए।

### **\*\*ग्राहक के खाते से डेबिट करने का अधिकार (Authority to Debit the Customer's Account)\*\***

ग्राहक बैंक को अधिकृत करता है कि बैंक के रिकॉर्ड के अनुसार, कार्ड के उपयोग से किए गए निकासी, हस्तांतरण या किसी भी नकद लेनदेन की राशि तथा समय-समय पर लागू शुल्क उसके खाते से डेबिट किए जाएं। ये सभी लेनदेन और शुल्क खाते के सभी ग्राहकों पर बाध्यकारी होंगे। गैर-व्यक्तिगत खातों (Non-individual Accounts) में, अधिकृत उपयोगकर्ता द्वारा कार्ड का उपयोग ग्राहक पर बाध्यकारी होगा, और कार्डधारक द्वारा कार्ड के उपयोग/दुरुपयोग से हुए किसी भी नुकसान के लिए बैंक जिम्मेदार नहीं होगा।

### **खातों का लिंक होना (Linking of Accounts)**

ग्राहक के सभी मौजूदा एवं भविष्य में खोले गए खाते, यदि ऑपरेटिंग जनादेश (Operating Mandate) के अनुसार पात्र हैं, तो वे स्वचालित रूप से कार्ड से लिंक कर दिए जाएंगे, जब तक ग्राहक विशेष रूप से अन्यथा निर्देश न दे। यदि ग्राहक के कार्ड से एक से अधिक खाते जुड़े हैं, तो प्राथमिक खाता निम्न में से कोई होगा:

- पिछले 15 दिनों में खोला गया पात्र खाता
- या ग्राहक के CRN से जुड़ा सबसे पुराना पात्र खाता
- या बैंक की वर्तमान नीति के अनुसार निर्धारित खाता

ग्राहक मोबाइल बैंकिंग/नेट बैंकिंग के माध्यम से अपने कार्ड के लिए प्राथमिक खाता भी चुन/बदल सकता है। ग्राहक बैंक को लिखित निर्देश देकर किसी अन्य खाते को भी अपना प्राथमिक खाता निर्धारित कर सकता है। ग्राहक बैंक के किसी भी एटीएम में अपने सभी खातों तक पहुँच सकता है, लेकिन अन्य बैंक के एटीएम/POS नेटवर्क पर केवल प्राथमिक खाता ही एक्सेस किया जा सकता है।

## स्टेटमेंट एवं रिकॉर्ड (Statement & Records)

कोटक बैंक द्वारा भेजे गए खाते के विवरण (स्टेटमेंट) में कार्ड के सभी लेनदेन उपलब्ध होंगे। स्टेटमेंट कार्डधारक द्वारा निर्दिष्ट प्राथमिक खाते के मैलिंग पते पर समय-समय पर भेजा जाएगा। कार्डधारक अपने लेनदेन का विवरण निम्न माध्यमों से भी प्राप्त कर सकता है:

- कोटक बैंक फोन बैंकिंग सेवा
- कोटक बैंक एटीएम पर मिनी-स्टेटमेंट सुविधा
- मोबाइल बैंकिंग ऐप
- इंटरनेट बैंकिंग

डेबिट कार्ड, नेट बैंकिंग और मोबाइल बैंकिंग तक पहुँच प्राप्त करने के लिए ग्राहक को बैंक शाखा में उपलब्ध चैनल एक्सेस फॉर्म भरकर जमा करना होगा। कोटक बैंक द्वारा कार्ड के उपयोग से संसाधित लेनदेन के रिकॉर्ड अंतिम और बाध्यकारी माने जाएंगे।

## कार्ड बंद करने से संबंधित नियम (Closure)

1. ग्राहक अपने कार्ड को बंद/ब्लॉक/अस्थायी रूप से ब्लॉक कर सकते हैं निम्न तरीकों से:
  - 24x7 ग्राहक सेवा केंद्र पर कॉल करके: 1800 4100 (toll-free), या
  - नेट बैंकिंग में लॉग इन करके, या
  - SMS भेजकर: DCBLOCK XXXX (जहाँ XXXX आपके कोटक डेबिट कार्ड के अंतिम 4 अंक हैं), या
  - निकटतम कोटक बैंक शाखा पर जाकर, या
  - निम्न लिंक पर क्लिक करके: <https://www.kotak.com/en/transaction-services/block-card.html>
2. यदि कार्डधारक स्वयं कार्ड बंद करने का अनुरोध करता है, तो प्राथमिक खाते से जुड़े सभी कार्ड रद्द कर दिए जाएंगे और डेबिट कार्ड पर अर्जित रिवॉर्ड पॉइंट्स भी रद्द हो जाएंगे।
3. कार्डधारक को तुरंत कार्ड का उपयोग बंद कर देना चाहिए तथा अपने सभी कार्ड/अतिरिक्त कार्ड (जो इस खाते से जुड़े हैं) नष्ट करके बैंक को वापस कर देने चाहिए।
4. यदि कार्ड से संबंधित कोई लंबित लेनदेन अभी खाते में डेबिट नहीं हुआ है, तो बैंक ग्राहक को धन वापस करने से पहले उपलब्ध बैलेंस से उस राशि को समायोजित (net off) कर देगा।
5. यदि कार्डधारक डेबिट कार्ड का उपयोग बंद करना चाहता है, तो उसे बैंक को न्यूनतम 7 दिन पूर्व लिखित सूचना देनी होगी और कार्ड एवं अतिरिक्त कार्ड (यदि आवश्यकता न हो) को चुंबकीय पट्टी (magnetic strip) पर से काटकर कोटक बैंक को वापस करना होगा।
6. कार्ड नष्ट कर देने के कार्डधारक के दावे के बावजूद, कार्ड पर लगने वाले सभी शुल्क और कार्ड सुविधाओं के लिए कार्डधारक जिम्मेदार रहेगा, और यह जिम्मेदारी नियम एवं शर्तों की समाप्ति के बाद भी जारी रहेगी।
7. कार्डधारक डेबिट कार्ड पर लगाए गए सभी शुल्कों के लिए पूर्णतः उत्तरदायी होगा, चाहे वे दुरुपयोग/धोखाधड़ी के कारण हुए हों, और चाहे कार्ड के नष्ट होने की सूचना बैंक को दी गई हो या नहीं।

8. यदि कार्ड की सुविधाओं, परिवर्तनों या नियमों/शर्तों में किए गए किसी प्रस्तावित संशोधन को कार्डधारक अस्वीकार करता है, तो उसे परिवर्तन लागू होने की तिथि से पहले डेबिट कार्ड बैंक को वापस कर देना चाहिए।

### समाप्ति (Termination)

1. कोटक बैंक बिना किसी पूर्व सूचना और बिना कारण बताए कार्ड या उससे संबंधित किसी भी सेवा को रद्द/वापस ले सकता है।
2. निम्न परिस्थितियों में कोटक बैंक डेबिट कार्ड और उससे जुड़े अतिरिक्त कार्डों को तत्काल प्रभाव से समाप्त कर सकता है:
  - कार्डधारक का देहांत।
  - कार्डधारक का दिवालियापन, अक्षमता या समान प्रकृति की किसी प्रक्रिया आरंभ होना।
  - कोटक बैंक के साथ किसी भी समझौते/प्रतिबद्धता का उल्लंघन।
  - इन नियमों और शर्तों का पालन न करना।
  - कार्डधारक का खाता बंद होना या खाते में न्यूनतम औसत शेष राशि न रखना।
  - कार्ड लेनदेन या उपयोग पैटर्न के संबंध में बैंक द्वारा संपर्क करने पर असंतोषजनक या कोई प्रतिक्रिया न मिलना।
  - कार्ड का प्रतिबंधित, निषिद्ध, व्यावसायिक या RBI दिशानिर्देशों के विरुद्ध उपयोग।
3. कार्ड कोटक बैंक की संपत्ति है और बैंक के अनुरोध पर इसे तुरंत वापस करना अनिवार्य है।

### ATM/POS नेटवर्क (ATM/POS Network)

1. कार्ड Visa Plus / Cashnet / NFS नेटवर्क के एटीएम तथा सभी VISA स्वीकार करने वाले अंतरराष्ट्रीय एटीएम पर उपयोग किया जा सकता है। हालांकि, कार्ड भारत, नेपाल और भूटान में विदेशी मुद्रा भुगतान के लिए वैध नहीं है। बैंक अपने विवेकानुसार कार्डधारक की सुविधा हेतु साझा नेटवर्क पर एटीएम, POS या अन्य उपकरण उपलब्ध करा सकता है। इन सुविधाओं के लिए बैंक समय-समय पर अलग शुल्क वसूल सकता है। ऐसे एटीएम पर उपलब्ध लेनदेन बैंक के अपने नेटवर्क की तुलना में भिन्न हो सकते हैं। बैंक अन्य नेटवर्क एटीएम पर केवल न्यूनतम आवश्यक लेनदेन सुविधा का समर्थन करेगा। बैंक कार्डधारक को बिना सूचना दिए लेनदेन सीमा बदलने का अधिकार रखता है।
2. यदि कार्डधारक को Visa/Plus/Cashnet/NFS नेटवर्क के एटीएम से संबंधित कोई शिकायत हो, तो कार्डधारक को इसे संबंधित एटीएम बैंक/स्थापना के साथ ही सुलझाना होगा। ऐसा न करने पर वह बैंक के प्रति अपनी जिम्मेदारियों से मुक्त नहीं होगा। हालांकि, कार्डधारक को इस शिकायत की सूचना तुरंत कोटक बैंक को भी देनी चाहिए।
3. गैर-कोटक एटीएम का उपयोग करने पर लेनदेन की जिम्मेदारी उस एटीएम के स्वामी बैंक (Acquiring Bank) की होती है। यदि गैर-कोटक एटीएम पर कम नकद (short cash) निकला हो, तो कार्डधारक के अनुरोध पर बैंक अपने विवेकानुसार ग्राहक के खाते को क्रेडिट कर सकता है। यदि अधिग्रहण बैंक (acquiring bank) कम/अधिक नकदी वाले लेनदेन पर विवाद करता है, तो कोटक बैंक कार्डधारक के खाते से विवादित राशि डेबिट कर देगा। यदि खाते में पर्याप्त धन उपलब्ध न हो, तो कार्डधारक बैंक द्वारा संपर्क किए जाने के दो कार्य दिवसों के भीतर उस कमी की राशि अपने खाते में जमा करने के लिए बाध्य होगा।

## कार्ड स्वीकार करना (Honoring the Card)

बैंक किसी भी परिस्थिति में कार्डधारक या किसी तृतीय पक्ष के प्रति उत्तरदायी नहीं होगा यदि तकनीकी समस्या/फोर्स मेज्योर या किसी अन्य कारण से कार्ड को अपेक्षित रूप से स्वीकार नहीं किया जाता है, या इससे उत्पन्न किसी भी प्रत्यक्ष/अप्रत्यक्ष हानि या नुकसान के लिए नहीं होगा। बैंक की जिम्मेदारी, यदि हो भी, केवल मूल राशि तथा ब्याज की हानि तक सीमित होगी, वह भी भारतीय कानून के प्रावधानों के अधीन।

## भारत के बाहर कार्ड का उपयोग (Use of the Card outside India)

1. कार्ड का उपयोग RBI के विदेशी विनिमय नियंत्रण विनियमों (Exchange Control Regulations) के पूर्ण पालन में होना आवश्यक है। यदि ग्राहक इन नियमों का पालन करने में विफल रहता है, तो वह FEMA 1999 के तहत कार्रवाई के अधीन होगा और कोटक बैंक या RBI द्वारा डेबिट कार्ड रखने पर रोक लगाई जा सकती है। ग्राहक RBI विनियमों के उल्लंघन के परिणामस्वरूप बैंक को हुए किसी भी परिणाम के लिए बैंक को क्षतिपूर्ति (indemnify) करेगा।
2. डेबिट कार्ड नेपाल और भूटान में विदेशी मुद्रा से संबंधित लेनदेन (स्थानीय मुद्रा या भारतीय रुपये के अतिरिक्त) के लिए मान्य नहीं है।
3. यदि कार्डधारक RBI द्वारा निर्धारित विदेशी मुद्रा सीमा से अधिक खर्च करता है और बैंक को इसकी जानकारी होती है, तो बैंक किसी भी हानि/नुकसान के लिए उत्तरदायी नहीं होगा और इसे कार्डधारक की जिम्मेदारी माना जाएगा।
4. अनिवासी भारतीय (NRI) अंतरराष्ट्रीय रूप से मान्य डेबिट कार्ड रख सकते हैं, बशर्ते सभी देनदारियाँ NRE/NRO खाते से ही पूरी की जाएँ।
5. ओवरड्राफ्ट खाते से जुड़े डेबिट कार्ड पर अंतरराष्ट्रीय लेनदेन की अनुमति नहीं है।
6. RBI मास्टर डायरेक्शन्स/Circular RBI/2017-18/204 दिनांक 19 जून 2018 के अनुसार, LRS के अंतर्गत किसी भी अंतरराष्ट्रीय लेनदेन के लिए PAN अनिवार्य है। यदि ग्राहक वैध PAN उपलब्ध नहीं कराता, तो बैंक अंतरराष्ट्रीय लेनदेन की सुविधा प्रदान नहीं करेगा।
7. कार्ड का उपयोग गैर-कानूनी वस्तुओं/सेवाओं के लिए भुगतान करने हेतु नहीं किया जा सकता — अर्थात् RBI द्वारा प्रतिबंधित वस्तुओं/सेवाओं हेतु।
8. अंतरराष्ट्रीय डेबिट कार्ड का उपयोग इंटरनेट या अन्य माध्यमों से प्रतिबंधित वस्तुओं जैसे:
  - लॉटरी टिकट
  - प्रतिबंधित पत्रिकाएँ
  - स्वीपस्टेक्स
  - कॉल-बैक सेवाएँ
  - अन्य गतिविधियाँ जिन पर विदेशी मुद्रा निकासी की अनुमति नहीं है के लिए नहीं किया जा सकता।
9. कोई भी निवासी यदि किसी भी रूप में इलेक्ट्रॉनिक/इंटरनेट ट्रेडिंग पोर्टल्स के माध्यम से विदेशी मुद्रा ट्रेडिंग में भुगतान करता है या प्राप्त करता है, तो वह FEMA 1999 और KYC विनियमों का उल्लंघन करता है और उसके विरुद्ध कार्रवाई की जा सकती है। यदि ऐसा कोई लेनदेन आपके डेबिट कार्ड पर पाया जाता है, तो कार्ड/खाता तत्काल बंद कर दिया जाएगा और विवरण नियामक अधिकारियों को भेजा जाएगा।

## व्यापारी स्थलों पर कार्ड का उपयोग (Merchant Location Usage)

1. कार्ड भारत और विदेश में ऐसे सभी व्यापारी प्रतिष्ठानों पर स्वीकार किया जाएगा जिनके POS टर्मिनल पर Visa का चिह्न प्रदर्शित होता है। इलेक्ट्रॉनिक उपयोग के अतिरिक्त किसी भी प्रकार का उपयोग अनधिकृत माना जाएगा और इसके लिए कार्डधारक स्वयं जिम्मेदार होगा। इलेक्ट्रॉनिक उपयोग का अर्थ है POS टर्मिनल द्वारा प्रिंट किया गया चार्ज स्लिप/ट्रांजैक्शन स्लिप। POS द्वारा बिक्री स्लिप बनने और कार्डधारक द्वारा हस्ताक्षर करने पर लेनदेन पूर्ण माना जाएगा। कार्डधारक को सुनिश्चित करना चाहिए कि कार्ड व्यापारी प्रतिष्ठान पर उचित तरीके से उपयोग हो और कार्ड की एकाधिक बार स्वाइपिंग न हो।
2. कार्डधारक और व्यापारी के बीच किसी भी लेन-देन/सेवा/वस्तु की गुणवत्ता आदि संबंधी विवादों के लिए बैंक जिम्मेदार नहीं होगा। कार्डधारक को विवाद सीधे व्यापारी के साथ सुलझाना होगा। कार्डधारक को बैंक को इस शिकायत की सूचना तुरंत देनी चाहिए।
3. व्यापारी द्वारा लगाए गए किसी भी सर्चार्ज के लिए बैंक जिम्मेदार नहीं होगा। बैंक कार्डधारक की मांग पर अतिरिक्त शुल्क के साथ बिक्री स्लिप की प्रति प्रदान कर सकता है। व्यापारी से प्राप्त कोई भी भुगतान अनुरोध बैंक के लिए इस बात का अंतिम प्रमाण माना जाएगा कि यह खर्च कार्डधारक द्वारा किया गया है, सिवाय इसके कि कार्डधारक सिद्ध कर दे कि कार्ड खो गया था, चोरी हुआ था या धोखाधड़ी से उपयोग हुआ था।
4. किसी भी त्रुटि/डिवाइस समस्या/कनेक्शन समस्या के कारण किए जाने वाले रिफंड या समायोजन बैंक द्वारा सत्यापन के बाद, Visa नियमों के अनुसार, मैनुअली किए जाएंगे। ग्राहक यह सहमति देता है कि इस अवधि में प्राप्त कोई भी डेबिट केवल खाते की उपलब्ध शेष राशि के आधार पर ही सम्मानित (honour) किया जाएगा।
5. कार्डधारक की जानकारी: बैंक ATM या इलेक्ट्रॉनिक फंड ट्रांसफर नेटवर्क में भागीदारी, या कानूनी दायित्वों के अनुपालन हेतु, आवश्यक होने पर कार्डधारक की जानकारी को अन्य संस्थानों/एजेंसियों/स्थानीय अधिकारियों के साथ साझा कर सकता है — कड़ी गोपनीयता के साथ।

## एटीएम के माध्यम से जमा (Deposits Through ATM)

एटीएम में नकद या चेक की जमा की गई राशि बैंक द्वारा सत्यापन के अधीन होगी और बैंक द्वारा सत्यापित राशि ही अंतिम और बाध्यकारी मानी जाएगी।

- एटीएम में नकद जमा का क्रेडिट अगले कार्य दिवस पर उपलब्ध होगा।
- चेक जमा का क्रेडिट उसी समय मिलेगा जब वह भुगतान बैंक द्वारा क्लियर हो जाएगा।

एटीएम द्वारा जमा के समय जारी किया गया रसीद-पत्र (स्लिप) केवल वही दर्शाता है जो कार्डधारक ने जमा किया है और यह बैंक पर बाध्यकारी नहीं है। यदि जमा में गंदे/क्षतिग्रस्त नोट शामिल हों, तो ऐसी राशि की स्वीकृति RBI द्वारा "Currency Note Refund Rules" के अनुसार अंतिम स्वीकृति पर निर्भर होगी। विदेशी मुद्रा नकद/चेक या अन्य अस्वीकार्य जमा ग्राहक को उसके खर्च, जोखिम और जिम्मेदारी पर वापस कर दिए जाएंगे।

## Visa Concierge Services (केवल Infinite Debit Card धारकों के लिए)

This is a Confidential document.

1. फ्लाइट बुकिंग, रेस्टोरेंट सुझाव, इवेंट टिकट व्यवस्था या अन्य व्यक्तिगत सेवाएँ Concierge सेवा के माध्यम से उपलब्ध हैं — 24x7, दुनिया में कहीं से भी। Visa Platinum Customer Centre (VPCC) पेशेवरों द्वारा संचालित है।
2. कोटक बैंक और वीज़ा Concierge सेवाओं द्वारा प्रदान किए गए सामान या सेवाओं की गुणवत्ता के लिए जिम्मेदार नहीं होंगे, और किसी भी उत्पाद की कमी या सेवा की अपर्याप्तता के लिए भी उत्तरदायी नहीं हैं।
3. कार्डधारक सहमति देते हैं कि इस सेवा से संबंधित कोई भी विवाद केवल मुंबई के न्यायालयों के अधिकार क्षेत्र में ही आएगा और यह *Arbitration and Conciliation Act, 1996 (संशोधित)* के अंतर्गत नियंत्रित होगा।

### फ्यूल सरचार्ज (Fuel Surcharge)

Gold, Platinum, Privy Platinum, Business Gold, Business Platinum, Signature और Platinum Debit Cards पर बैंक वर्तमान में फ्यूल सरचार्ज (2.5%) माफ करता है। भविष्य में बैंक यह छूट पूर्व सूचना देकर वापस ले सकता है। *Kotak811 Debit Cards पर लागू फ्यूल सरचार्ज छूट हेतु कृपया संबंधित उत्पाद पेज देखें।*

### Visa Card Offers

वीज़ा साझेदारी के माध्यम से डेबिट कार्ड उपयोगकर्ताओं को लाइफस्टाइल, फाइन डाइनिंग, ट्रैवल और हेल्थकेयर जैसी श्रेणियों में विशेष छूट मिलती है। यह छूट केवल डेबिट कार्ड के उपयोग पर लागू है, बैंक के अन्य किसी कार्ड पर नहीं।

### शुल्क (Fees)

1. नकद निकासी/बैलेंस पूछताछ या अन्य लागू लेनदेन के लिए शुल्क, उस लेनदेन के पोस्ट होने के समय खाते से डेबिट कर दिया जाएगा।
2. विदेशी मुद्रा में किए गए सभी लेनदेन कार्डधारक के बैंक खाते में भारतीय रुपये में प्रदर्शित किए जाएंगे। बैंक और MasterCard/Visa/Rupay को विदेशी मुद्रा को निर्धारित विनिमय दरों पर भारतीय रुपये में बदलने का अधिकार है।
3. डेबिट कार्ड उपयोग से संबंधित जॉइनिंग/वार्षिक शुल्क कोटक बैंक GSFC पर उपलब्ध हैं और बैंक 30 दिन पूर्व सूचना देकर इन्हें बदल सकता है।
4. कोटक डेबिट कार्ड पर नकद निकासी की सीमा (Cash Withdrawal Limit) वेबसाइट पर उपलब्ध है, और बैंक 30 दिन पूर्व सूचना देकर इसमें परिवर्तन कर सकता है।

### ग्राहक शिकायत निवारण (Customer Grievance)

1. सभी संवाद में कृपया अपना 16-अंकों का कोटक डेबिट कार्ड नंबर अवश्य उल्लेख करें। बैंक से संपर्क करने के तरीके:

- 24x7 ग्राहक सेवा केंद्र: 1800 4100 (toll-free)
- Privy League ग्राहक: 1800 4100 (टोल-फ्री)

2. विस्तृत फ़ोन नंबर और SMS विवरण [www.kotak.com](http://www.kotak.com) पर उपलब्ध हैं।

- ईमेल: [www.kotak.com](http://www.kotak.com) पर लॉग इन कर या इंटरनेट बैंकिंग के माध्यम से
- कूरियर: Kotak Bank Ltd. P.O. Box: 16344, Mumbai – 400013

### **\*\*शिकायत निवारण / शिकायत / एस्केलेशन (Grievances Redressal / Complaints / Escalation)\*\***

यदि दुर्लभ स्थिति में आप हमारी सेवाओं से संतुष्ट नहीं हैं, तो आप नीचे दिए गए शिकायत निवारण लिंक का उपयोग करके अपनी शिकायत दर्ज कर सकते हैं:

स्तर 1 – शाखा / ग्राहक अनुभव केंद्र / ऑनलाइन चैनल - <https://www.kotak.com/en/customer-service/grievance-redressal/personal-banking/level-1.html>

स्तर 2 – नोडल अधिकारी\*

\*यदि आपको स्तर 1 पर संतोषजनक उत्तर प्राप्त नहीं हुआ है, तो आप हमारे नोडल अधिकारी P. Balgi को ईमेल भेज सकते हैं: [nodalofficer@kotak.com](mailto:nodalofficer@kotak.com) या लिख सकते हैं:

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

स्तर 3 – प्रिंसिपल नोडल अधिकारी\*\*

\*\*यदि स्तर 2 पर 2 कार्य दिवसों के भीतर संतोषजनक उत्तर नहीं मिलता है, तो आप K. Vora को ईमेल भेज सकते हैं: [pno@kotak.com](mailto:pno@kotak.com)

- यदि शिकायत बैंक द्वारा प्राप्त होने के 30 दिनों के भीतर हल नहीं की जाती, तो इसे बैंकिंग ओम्बुड्समैन के पास आगे बढ़ाया जा सकता है। आपके क्षेत्र के बैंकिंग ओम्बुड्समैन का विवरण शाखाओं में प्रदर्शित है। निर्धारित समय सीमा में समाधान में देरी होने पर, मुआवज़ा दिया जाए या नहीं, यह बैंक के विवेक पर निर्भर करेगा।
- मुआवज़ा नीति (Compensation Policy) नीति का विवरण:

<https://www.kotak.com/content/dam/Kotak/Customer-Service/Important-Customer-Information/Banking-Policies/customer-compensation-policy.pdf>

### **बीमा (Insurance)**

1. बैंक, कोटक डेबिट कार्ड रखने वाले ग्राहकों को बीमा सुविधा प्रदान करता है।
2. कोटक बैंक किसी भी समय, अपने पूर्ण विवेकानुसार और बिना पूर्व सूचना दिए, बीमा कवर को बदलने, निलंबित करने, वापस लेने, संशोधित करने या रद्द करने का अधिकार रखता है।

3. ग्राहक को दुर्घटना/दावा की सूचना कार्ड के खोने/ब्लॉक होने की तिथि से 30 दिनों के भीतर देनी आवश्यक है।
4. दावा दस्तावेज बैंक को कार्ड ब्लॉक होने की तारीख से 60 दिनों के भीतर जमा करने होंगे।
5. क्लासिक कार्ड पर *व्यक्तिगत दुर्घटना मृत्यु बीमा* के लिए, कवर वृद्धि हेतु पिछले 30 दिनों में न्यूनतम 2 लेनदेन (POS/e-Commerce) ₹500 प्रत्येक अनिवार्य हैं।
6. Gold / Platinum / Privy Platinum / Signature / Infinite Debit Cards पर व्यक्तिगत दुर्घटना मृत्यु कवर वृद्धि हेतु पिछले 60 दिनों में न्यूनतम 6 लेनदेन (POS/e-Commerce) ₹500 प्रत्येक अनिवार्य हैं।
7. बीमा से संबंधित विस्तृत जानकारी निम्न लिंक पर उपलब्ध है: <https://www.kotak.com/en/personal-banking/cards/debit-cards/debit-card-services/insurnace-on-debit-card.html>