



****डेबिट कार्डच्या अत्यंत महत्त्वाच्या अटी व शर्ती (TERMS AND CONDITIONS OF DEBIT CARD)****

कोटक बँक डेबिट कार्ड वापरण्यापूर्वी कृपया या डेबिट कार्डच्या अटी व शर्ती काळजीपूर्वक वाचा.

डेबिट कार्डचा वापर करून, आपण येथे नमूद केलेल्या सर्व अटी व शर्ती निर्विवादपणे स्वीकारत आहात, त्यांचे पालन करणे आपल्यासाठी बाध्यकारी आहे, आणि यासोबतच खालील नियम व कायद्यांचे पालन करण्याची जबाबदारी आपण स्वीकारत आहात:

- भारतीय रिझर्व्ह बँक (RBI) चे संबंधित नियम,
- RBI चे एक्स्चेंज कंट्रोल रेग्युलेशन्स,
- फॉरेन एक्स्चेंज मॅनेजमेंट ॲक्ट 1999 (FEMA, "The Act"),
- या कायद्यांतर्गत वेळोवेळी तयार केलेले सर्व नियम व अधिसूचना,
- तसेच वेळोवेळी लागू होणारे, सुधारित/बदललेले सर्व संबंधित कायदे.

आपण कोटक बँकेत असलेल्या आपल्या बचत खात्याच्या/चालू खात्याच्या ऑपरेशनसाठी लागू असलेल्या अटी व शर्तीचे पालन करण्यास पुढेही बांधील राहाल.

परिभाषा (DEFINITIONS)

1. "बँक", "Kotak Bank" म्हणजे *Kotak Bank Limited* तसेच त्याचे उत्तराधिकारी आणि अधिकारप्राप्त प्रतिनिधी.
2. "कार्ड" किंवा "डेबिट कार्ड" म्हणजे कोटक बँकेकडून कार्डधारकास जारी केलेले *Kotak Bank MasterCard / Visa / RuPay Debit Card*.
3. "कार्डधारक", "तुम्ही", "तुमचे", "त्याचे" किंवा तत्सम सर्वनाम यांचा अर्थ — कोटक बँकेचा ग्राहक ज्याला नामनिर्देशित खात्यावर व्यवहार करण्यासाठी कोटक बँकेकडून डेबिट कार्ड जारी केले गेले आहे. *स्त्रीलिंगीसाठी देखील हे सर्व उल्लेख लागू होतील.*
4. "Account(s)" (खाते/खाती) म्हणजे कार्डधारकाची बचत किंवा चालू खाती जी डेबिट कार्डच्या वैध वापरासाठी कोटक बँकेने पात्र म्हणून निश्चित केलेली आहेत. कार्डधारक हा त्या खात्याचा मालक असावा, किंवा एकमेव सही करणारा असावा, किंवा अनेक सहीकर्ते असल्यास स्वतंत्रपणे कार्य करण्यास अधिकृत असावा.
5. "Primary Account" (मुख्य खाते) म्हणजे कार्डाशी जोडलेल्या अनेक खात्यांपैकी मुख्य किंवा पहिले कार्यरत खाते — म्हणजेच खरेदी, रोकड काढणे, शुल्क व फी ज्या खात्यातून डेबिट होतात ते खाते.
6. "Nominated Accounts" (नामनिर्देशित खाती) यामध्ये वरीलप्रमाणे वर्णन केलेले मुख्य खाते समाविष्ट आहे, आणि हे कार्डधारकाने लेखी स्वरूपात नामनिर्देशित केलेली खाती असतात जी त्याच्या डेबिट कार्ड व PIN द्वारे प्रवेशयोग्य असतात.

7. "ATM" म्हणजे स्वयंचलित टेलर मशीन - भारतात किंवा विदेशात, कोटक बँकेचे किंवा अन्य बँकांच्या शेअर्ड नेटवर्कवरील कोणत्याही ATM वर, जिथे कार्डधारक त्याच्या कोटक बँक खात्यातील निधी वापरू शकतो.
8. "PIN" म्हणजे कार्डधारकास कोटक बँकेकडून दिलेला किंवा त्याने निवडलेला वैयक्तिक ओळख क्रमांक — ATM वापरण्यासाठी आवश्यक.
9. "Transaction" (व्यवहार) म्हणजे कार्डधारकाने कार्डचा थेट किंवा अप्रत्यक्ष वापर करून कोटक बँकेस दिलेली खाते ऑपरेट करण्याची सूचना. (उदा.: खरेदी व्यवहार, रोकड काढणे, रोकड/चेक जमा करणे इ.)
10. "International Transactions" म्हणजे आंतरराष्ट्रीय पातळीवर वैध असलेल्या डेबिट कार्डने भारत, नेपाळ आणि भूतानच्या बाहेर केलेले व्यवहार.
11. "Statement" (स्टेटमेंट) म्हणजे कोटक बँकेकडून कार्डधारकास पाठवलेले कालावधीतील सर्व व्यवहार व खाते शिल्लक दर्शवणारे स्टेटमेंट.
12. "Merchant" / "Merchant Establishment" म्हणजे कार्ड स्वीकारणाऱ्या कोणत्याही व्यापारी संस्था — जसे दुकानं, शॉप्स, रेस्टॉरंट्स, एअरलाईन्स इ., ज्यांची माहिती कोटक बँक किंवा MasterCard/Visa/RuPay इंटरनॅशनल यांनी दिलेली असते.

कार्ड जारी करणे (Issuance)

1. बँक आपल्या निर्णयानुसार ग्राहकास डेबिट कार्ड जारी करू शकते, जे भारतात व विदेशात वापरण्यास वैध आहे. मात्र, हे कार्ड भारत, नेपाळ आणि भूतानमध्ये परकीय चलनातील देयकांसाठी वैध नाही.
2. ग्राहक आपली खाती कोटक ATM, NFS/Cashnet नेटवर्क ATM (भारतामध्ये), तसेच Visa नेटवर्क ATM (जागतिक पातळीवर) वापरून ऑपरेट करू शकतो.
3. कार्ड व्यापारी दुकानांमध्ये खरेदीसाठी वापरता येते. तसेच निवडक व्यापारी दुकानांमध्ये Cash @ POS सुविधाही उपलब्ध आहे. कार्ड चुकीच्या वापरापासून सुरक्षित ठेवणे ही कार्डधारकाची जबाबदारी आहे. कार्ड फक्त ज्याच्या नावावर जारी केले आहे त्याच व्यक्तीने वापरावे, व कोणत्याही परिस्थितीत हस्तांतरित करता येणार नाही. कार्डच्या वापर/दुरुपयोगाबद्दल पूर्ण जबाबदारी कार्डधारकाचीच आहे.

सप्लिमेंटरी कार्ड्स (Supplementary Cards)

ग्राहकाच्या विनंतीनुसार, बँक आपल्या निर्णयानुसार त्याच ग्राहकास एकापेक्षा जास्त कार्डे जारी करू शकते. प्रत्येक असे सप्लिमेंटरी कार्ड ग्राहकाच्या मूल खात्याशी जोडलेले असेल.

सर्व कार्डांवरील सर्व व्यवहार ग्राहकावर पूर्णपणे बंधनकारक असतील, आणि कोणताही व्यवहार त्याने अधिकृत केला नव्हता असा दावा करता येणार नाही.

बँक सप्लिमेंटरी कार्ड जारी करण्यासाठी अतिरिक्त शुल्क आकारू शकते.

अॅड-ऑन कार्ड्स (Add-on Cards)

ग्राहकाच्या विनंतीनुसार बँक अँड-ऑन कार्ड जारी करू शकते. ग्राहकाने ठरवलेल्या मर्यादेनुसार अँड-ऑन कार्डधारक सर्व सुविधा वापरू शकतो.

अँड-ऑन कार्डवर झालेल्या सर्व शुल्कांना ग्राहकावर झालेले शुल्क मानले जाईल, आणि त्या सर्व व्यवहारांची पूर्ण जबाबदारी ग्राहकावर असेल.

हायर व्हेरियंट / अपसेल कार्ड्स (Higher Variant / Upsell Cards)

ग्राहकाच्या विनंतीनुसार बँक उच्च श्रेणीचे / अपसेल डेबिट कार्ड जारी करू शकते. हे कार्ड ग्राहकाच्या विद्यमान खात्याशी जोडलेले असेल.

इतर सर्व विद्यमान कार्डे ग्राहकाने बंद करण्याची विनंती करेपर्यंत सक्रिय राहतील.

प्रतिमा (Image) डेबिट कार्ड्स

1. कार्डधारक वेबसाइटवर अर्ज करून कार्डवरील प्रतिमा बदलू शकतो.
2. अर्ज मंजूर झाल्यानंतर 10 कामकाजाच्या दिवसांत अर्जामध्ये नमूद केलेल्या पत्त्यावर कार्ड पाठवले जाईल. बँक अर्ज स्वीकारण्यास किंवा कार्ड जारी करण्यास नकार देऊ शकते.
3. प्रतिमा कार्ड हरवल्यास/चोरी झाल्यास/नुकसान झाल्यास— ग्राहकाने नवीन कार्डावर
 - पूर्वीचीच प्रतिमा हवी की
 - प्रतिमा नसलेले साधे कार्ड हवे हे बँकेला कळवणे आवश्यक आहे. सूचना न दिल्यास, ग्राहकाला मागील कार्डप्रमाणेच प्रतिमा असलेले कार्ड दिले जाईल.
4. प्रतिमा कार्डाची वैधता संपल्यानंतर, ग्राहकाला प्रतिमा नसलेले साधे डेबिट कार्ड दिले जाईल. नवीन प्रतिमा कार्ड हवे असल्यास, ग्राहकाने वेबसाइटवर पुन्हा अर्ज करावा.

कार्डची वैधता आणि कार्डधारकाची जबाबदारी (Card Validity & Cardholder Obligations)

1. कार्डचे जारीकरण आणि वापर हे भारतीय रिझर्व्ह बँक (RBI), कोटक बँक आणि FEMA 1999 यांनी वेळोवेळी जारी केलेल्या नियम व नियमनांच्या अधीन असेल.
2. कार्ड फक्त त्या व्यवहारांसाठी वैध असेल जे बँक वेळोवेळी भारतात वा परदेशात करण्यास अनुमती देईल— कोटक बँक ATM, तसेच MasterCard/Visa/RuPay ATM नेटवर्कच्या इतर बँकांच्या ATM आणि व्यापारी प्रतिष्ठानांवरील MasterCard/Visa/RuPay POS टर्मिनलवर.
3. कार्ड हे कोटक बँकेचे मालमत्ताच राहिल आणि बँकेच्या मागणीवर ते ताबडतोब व अटीनिशी परत केले पाहिजे. कार्ड परत करण्यापूर्वी बँक अधिकाऱ्याची ओळख निश्चित करणे आवश्यक आहे.
4. डेबिट कार्ड कोणत्याही परिस्थितीत कार्डधारकाकडून हस्तांतरित किंवा देय-घेय योग्य नाही.

5. कार्ड मिळताच कार्डधारकाने त्यावर स्वाक्षरी करणे आवश्यक आहे. कार्ड कोणत्याही इतर व्यक्तीस वापरू देऊ नये आणि कार्डचा दुरुपयोग होऊ नये म्हणून ते नेहमी स्वतःच्या नियंत्रणाखाली ठेवावे.
6. कार्डधारकास दिलेला PIN किंवा कार्डधारकाने निवडलेला PIN हा
 - फक्त कार्डधारकाला माहित असावा,
 - पूर्णपणे गोपनीय असावा,
 - तृतीय पक्षास कळवू नये (बँक कर्मचारी, व्यापारी प्रतिष्ठाने यांच्यासह). PIN कोणत्याही स्वरूपात लिहून ठेवू नये. बँक PIN जारी करताना काळजी घेईल आणि कार्डधारकाव्यतिरिक्त कोणालाही तो उघड करणार नाही.
7. कार्ड वापरून करण्यात आलेल्या कोणत्याही रोकड काढणी, व्यवहार खर्च, शुल्क यांची रक्कम कार्डधारकाच्या खात्यातून ताबडतोब डेबिट केली जाईल. त्यासाठी खात्यात पुरेसे शिल्लक असणे आवश्यक आहे.
8. कार्डधारकाला कार्डद्वारे—त्याने अधिकृत केले असो वा नसो—झालेल्या सर्व व्यवहारांची पूर्ण जबाबदारी असेल. अनधिकृत वापर किंवा PIN च्या दुरुपयोगामुळे झालेल्या नुकसानीबद्दल बँकेस तो नुकसानभरपाई देईल. यात RBI नियमांचे किंवा FEMA 1999 व इतर कोणत्याही लागू कायद्यांचे उल्लंघन आढळल्यास होणारी दंडात्मक कारवाईही समाविष्ट आहे. ई-ट्रेडिंग/इंटरनेटद्वारे विदेशी चलन व्यापारासाठी डेबिट कार्डचा वापर पूर्णपणे प्रतिबंधित आहे.
9. खाते उघडताना दिलेला नामनिर्देशित (Nominee) व्यक्ती हा डेबिट कार्डसाठीही डीफॉल्ट नामनिर्देशित असेल. यासाठी स्वतंत्र नामनिर्देशित स्वीकृत केला जाणार नाही.
10. हा नामनिर्देशित डेबिट कार्ड व संबंधित विमा दाव्यांसाठीही डीफॉल्ट नामनिर्देशित असेल.
11. कार्डवर नमूद केलेल्या महिना/वर्षाच्या शेवटच्या दिवशी कार्डाची वैधता संपते. नूतनीकरणाचा हक्क केवळ कोटक बँकेकडे असून, त्यापोटी आकारलेले शुल्क खाते डेबिट केले जाईल.
12. ATM/व्यापारी प्रतिष्ठानातील व्यवहारांमध्ये काही तफावत आढळल्यास, कार्डधारकाने 7 दिवसांच्या आत बँकेस लिखित स्वरूपात कळवणे आवश्यक आहे. तसे न झाल्यास, बँक व्यवहार आणि स्टेटमेंट दोन्ही योग्य मानेल.
13. तुमचे कार्ड भारतातील कॉटॅक्ट-बेस्ड ATM आणि POS टर्मिनल्स साठी आधीपासून सक्रिय केलेले आहे.
14. Card-not-present (देशांतर्गत आणि आंतरराष्ट्रीय) तसेच Card-present (आंतरराष्ट्रीय) व्यवहार कोटक मोबाइल ॲप, इंटरनेट बँकिंग किंवा शाखेतून सक्षम/अक्षम करता येतात.
15. डेबिट कार्डवर Contactless सुविधा डीफॉल्टने सक्रिय असते— ती ग्राहकाच्या पसंतीनुसार वरील कोणत्याही माध्यमातून चालू/बंद करता येते.
16. Online, POS आणि Contactless व्यवहारांची मर्यादा एकत्रित मर्यादा असेल; वेगळी मर्यादा नसेल.
17. सर्व व्यवहार मर्यादा (कार्डच्या एकूण मर्यादेच्या आत) ग्राहक वरील कोणत्याही माध्यमातून सेट/बदलू शकतो.

कार्ड हरवणे (Loss of Card)

1. कार्ड हरवल्यास/चोरी झाल्यास, कार्डधारकाने
 - मोबाइल बँकिंग किंवा नेट बँकिंगद्वारे कार्ड तात्पुरते ब्लॉक करावे, किंवा
 - तत्काळ फोन बँकिंगवर कॉल करून बँकेस हरवण्याची माहिती द्यावी. कार्डचा गैरवापर होऊ नये म्हणून बँक अधिकाऱ्यांना कार्ड ब्लॉक करण्याची विनंती करणे आवश्यक आहे.
2. कार्ड विदेशात हरवल्यास, कार्डधारकाने बँकेच्या फोन बँकिंगवर कॉल करून माहिती द्यावी, आणि कार्ड ब्लॉक करण्याची विनंती करावी. माहिती मिळाल्यानंतर व ओळख पडताळणी केल्यानंतर बँक कार्ड हॉट-लिस्ट करेल.
3. कार्डधारकाने स्थानिक पोलिसांत FIR दाखल करून त्याची प्रमाणित प्रत बँकेत पाठवावी.
4. कार्ड हरवल्याची माहिती बँकेस दिली नसल्यास
 - झालेल्या नुकसानाची, खर्चाची, दंडात्मक कारवाईची पूर्ण जबाबदारी ग्राहकावर असेल आणि बँकेस नुकसानभरपाई द्यावी लागेल. हरवलेले/चोरी झालेले कार्ड नोंदवल्यानंतरही त्यासंबंधित सर्व तोटा व जबाबदारी कार्डधारकाचीच राहिल.
5. हरवल्याची माहिती वरील अधिकृत माध्यमातून बँकेत पोहोचेपर्यंत कार्डवरील सर्व खर्चाची पूर्ण जबाबदारी कार्डधारकाचीच असेल. इतर माध्यमातून दिलेल्या सूचनेनंतरही, बँकेला सूचना मिळेपर्यंत व कार्ड हॉट-लिस्ट होईपर्यंत वापर/दुरुपयोगामुळे झालेला सर्व खर्च कार्डधारकाने भरावा लागेल.
6. कार्ड हॉट-लिस्ट करण्यासाठी बँकला मिळालेली कोणतीही सूचना नंतर रद्द करता येणार नाही, कार्ड नंतर सापडले तरीसुद्धा.

****ग्राहकाच्या खात्यातून रक्कम डेबिट करण्याचा अधिकार (Authority to Debit the Customer's Account)****

बँकेच्या नोंदीप्रमाणे, कार्डच्या वापरातून झालेल्या रोकड काढणी, ट्रान्स्फर किंवा इतर कोणत्याही नकद व्यवहारांची रक्कम तसेच सेवांसाठी वेळोवेळी आकारण्यात येणारे शुल्क ग्राहकाच्या खात्यातून डेबिट करण्यास ग्राहक बँकेस अधिकृत करतो.

अशा सर्व व्यवहार व संबंधित शुल्क त्या खात्याच्या सर्व ग्राहकांवर बंधनकारक असतील.

नॉन-इंडिव्हिज्युअल (संस्था/संयुक्त) खात्यांमध्ये, अधिकृत वापरकर्त्याने केलेला कार्डचा वापर ग्राहकावर बंधनकारक असेल; तसेच कार्डधारकाने कार्डचा वापर/दुरुपयोग केल्यामुळे ग्राहकाला झालेल्या नुकसानाबाबत बँक उत्तरदायी राहणार नाही.

****खाती लिंक करणे (Linking of Accounts)****

ग्राहकाची सर्व विद्यमान किंवा पुढे उघडली जाणारी खाती, ऑपरेटिंग मॅंडेटनुसार पात्र असल्यास, ग्राहकाने वेगळे निर्देश दिले नाहीत तर स्वयंचलितपणे कार्डशी लिंक केली जातील.

ग्राहकाच्या कार्डाशी एकापेक्षा जास्त खाती जोडलेली असल्यास, डेबिट कार्डाशी लिंक होणारे प्राथमिक खाते खालीलपैकी एक असेल:

- मागील 15 दिवसांत उघडलेले पात्र खाते, किंवा
- CRN शी जोडलेले सर्वात जुने पात्र खाते, किंवा
- बँकेच्या विद्यमान धोरणानुसार ठरवलेले खाते.

ग्राहक मोबाइल बँकिंग/नेट बँकिंग वापरून आपल्या डेबिट कार्डाशी लिंक असलेले प्राथमिक खाते निवडू/निश्चित करू शकतो.

बँकेने ठरवलेल्या पद्धतीने सूचना देऊन इतर कोणतेही खाते प्राथमिक खाते म्हणून नामनिर्देशित करता येईल.

ग्राहकाला बँकेच्या कोणत्याही ATM वर सर्व खात्यांना प्रवेश मिळेल; परंतु इतर बँकांच्या ATM/POS नेटवर्कवर केवळ प्राथमिक खात्यालाच प्रवेश मिळेल.

****स्टेटमेंट व नोंदी (Statement & Records)****

कार्ड व्यवहारांच्या नोंदी कोटक बँकेकडून पाठविण्यात येणाऱ्या अकाउंट स्टेटमेंट मध्ये उपलब्ध असतील. हे स्टेटमेंट कार्डधारकाने नोंदविलेल्या प्राथमिक खात्याच्या पत्रव्यवहाराच्या पत्त्यावर नियत काळानुसार पाठवले जाईल.

कार्डधारक आपले व्यवहार तपशील खालीलप्रमाणे मिळवू शकतो:

- कोटक फोन बँकिंग सेवा वर कॉल करून,
- कोटक ATM वरील मिनी स्टेटमेंट सुविधा वापरून,
- मोबाइल बँकिंग ॲप व इंटरनेट बँकिंग वापरून (कोटक बँकेद्वारे पुरविलेले).

डेबिट/नेट/मोबाइल बँकिंगसाठी प्रवेश मिळविण्यासाठी, कोटक बँक शाखेत उपलब्ध असलेला चॅनेल ॲक्सेस फॉर्म भरून शाखेत जमा करावा लागेल.

कार्डच्या वापरातून प्रक्रिया झालेल्या व्यवहारांबद्दल कोटक बँकेच्या नोंदी अंतिम आणि सर्व बाबतीत बंधनकारक मानल्या जातील.

****कार्ड बंद/ब्लॉक करणे (Closure)****

1. ग्राहक आपले कार्ड खालील प्रकारे बंद/ब्लॉक/तात्पुरते ब्लॉक करू शकतो:
 - 24x7 ग्राहक सेवा केंद्रावर कॉल करून: 1800 4100 (toll-free)
 - नेट बँकिंग मध्ये लॉगिन करून
 - SMS पाठवून: DCBLOCK XXXX (XXXX = आपल्या कोटक डेबिट कार्डचे शेवटचे 4 अंक)
 - जवळच्या कोटक बँक शाखेला भेट देऊन
 - या लिंकवर क्लिक करून:

<https://www.kotak.com/en/transaction-services/block-card.html>

2. कार्डधारकाने स्वेच्छेने कार्ड बंद केल्यास, प्राथमिक खात्याशी जोडलेली सर्व कार्डे आणि डेबिट कार्डवर मिळालेले रिवॉर्ड पॉइंट्स रद्द केले जातील.
3. कार्डधारकाने कार्डाचा वापर तत्काळ थांबवून, या खात्याशी जोडलेली सर्व मूळ/अतिरिक्त कार्डे नष्ट करून बँकेत परत करावी.
4. खात्यात अजून डेबिट न झालेल्या कोणत्याही प्रलंबित कार्ड व्यवहारांची समायोजन (net off) करून मगच बँक ग्राहकास रक्कम परत करेल.
5. कार्डधारकाने डेबिट कार्डाचा वापर समाप्त करण्याचा निर्णय घेतल्यास, किमान 7 दिवस आधी लेखी सूचना देणे आवश्यक आहे; तसेच मुख्य कार्ड व आवश्यक नसलेली अतिरिक्त कार्डे मॅगनेटिक स्ट्रिपवरून अनेक भागांत कापून बँकेत परत करावी.
6. कार्डधारकाने कार्ड नष्ट केले असल्याचा दावा केल्यानंतरही, या अटी व शर्तीची लागूत्व समाप्त झाली असे मानले तरी, कार्डवरील सर्व सुविधा/संबंधित शुल्कांची जबाबदारी कार्डधारकाचीच राहिल.
7. कार्डवरील सर्व शुल्कांची, दुरुपयोग/फसवणूक झालेली असो वा नसो, तसेच कार्ड नष्ट केल्याची माहिती बँकेस दिली आहे की नाही, याची पर्वा न करता, पूर्ण जबाबदारी कार्डधारकाचीच असेल.
8. कार्डच्या वैशिष्ट्यांमध्ये/अटी व शर्तींमध्ये प्रस्तावित बदल स्वीकारण्यास कार्डधारक नकार देत असल्यास, ते बदल लागू होण्यापूर्वी डेबिट कार्ड कोटक बँकेत परत करणे आवश्यक आहे.

****उपाधी समाप्ती / सेवा समाप्ती (Termination)****

1. कोटक बँकेस कधीही, कोणतीही पूर्वसूचना न देता आणि कोणतेही कारण न देता, कार्ड किंवा इतर कोणतीही सेवा रद्द/मागे घेण्याचा अधिकार राखून ठेवलेला आहे.
2. खालीलपैकी कोणतीही घटना घडल्यास, कोटक बँक डेबिट कार्ड सेवा व त्यासोबतची अतिरिक्त कार्डे तत्काळ प्रभावाने समाप्त करू शकते:
 - a. कार्डधारकाचा मृत्यू
 - b. कार्डधारकाविरुद्ध दिवाळखोरी/अदायोग्यता किंवा तत्सम कारवाई सुरू होणे.
 - c. कोटक बँकेशी केलेल्या कोणत्याही करार/बांधिलकीतील डिफॉल्ट (सशर्त/निर्विवाद).
 - d. येथे नमूद अटी व शर्तीचे पालन न करणे.
 - e. कार्डधारकाचे खाते बंद होणे किंवा किमान सरासरी शिल्लक न राखणे.
 - f. कार्ड व्यवहार, वापर नमुना इत्यादी संदर्भात बँकेच्या फोन/औपचारिक संवादाला असमाधानकारक किंवा प्रतिसाद न देणे.
 - g. RBI मार्गदर्शक तत्वांनुसार प्रतिबंधित/मर्यादित/व्यावसायिक उद्देशांसाठी कार्डाचा वापर.
3. कार्ड हे कोटक बँकेचे मालमत्तेचे असून, बँकेच्या मागणीनुसार ते तत्काळ परत करणे आवश्यक आहे.

ATM / POS नेटवर्क (ATM/POS Network)

1. कार्ड इतर बँकांच्या Visa Plus / Cashnet / NFS ATM नेटवर्कवर आणि सर्व VISA स्वीकारणाऱ्या आंतरराष्ट्रीय ATM वर वापरण्यास मान्य आहे. तथापि, हे कार्ड भारत, नेपाळ आणि भूतानमध्ये परकीय चलनातील पेमेंटसाठी वैध नाही. बँक कार्डधारकाच्या सोयीसाठी शेअर्ड नेटवर्कद्वारे ATM, POS उपकरणे किंवा इतर साधने उपलब्ध करून देऊ शकते. या सुविधांसाठी बँक वेगळे शुल्क आकारेल, ज्याची माहिती वेळोवेळी जाहीर केली जाईल. अशा ATM वर उपलब्ध व्यवहारांचे प्रकार, बँकेच्या स्वतःच्या ATM नेटवर्कवर उपलब्ध असणाऱ्या व्यवहारांपेक्षा भिन्न असू शकतात. इतर नेटवर्कवरील ATM साठी बँक फक्त किमान आवश्यक व्यवहार समर्थित करेल. बँक व्यवहार मर्यादा पूर्वसूचना न देता बदलण्याचा अधिकार राखून ठेवते.
2. Visa/Plus/Cashnet/NFS नेटवर्कशी संबंधित ATM बाबत कार्डधारकाला तक्रार असल्यास, ती तक्रार संबंधित नेटवर्क/स्थापनेसोबत थेट सोडवावी. ही तक्रार न सोडवल्याने कार्डधारकाची बँकेकडे असलेली कोणतीही जबाबदारी कमी होणार नाही. तथापि, कार्डधारकाने अशी तक्रार बँकेस तात्काळ कळवणे आवश्यक आहे.
3. Non-Kotak ATM वर व्यवहार केल्यास त्या ATMचा मालक (Acquiring Bank) त्या व्यवहारासाठी जबाबदार असेल.
 - जर Non-Kotak ATM मध्ये कमी रोकड (Short Cash) मिळाली, तर कार्डधारकाच्या विनंतीवर बँक आपल्या निर्णयानुसार खात्यात क्रेडिट देऊ शकते.
 - Acquiring Bank short/excess cash व्यवहारावर हरकती घेतल्यास, बँक कार्डधारकाच्या खात्यातून तितकी रक्कम डेबिट करेल.
 - खात्यात पुरेशी रक्कम नसल्यास, कार्डधारकाने बँकेच्या संपर्कानंतर दोन कामकाजाच्या दिवसांत ती रक्कम खात्यात जमा करणे आवश्यक आहे.

कार्ड स्वीकारणे (Honoring the Card)

तांत्रिक अडचणी, Force Majeure परिस्थिती किंवा अन्य कोणत्याही कारणामुळे कार्ड अपेक्षितप्रमाणे स्वीकारले गेले नाही तर, किंवा त्यामुळे निर्माण झालेल्या अप्रत्यक्ष/अनुषंगिक नुकसानाबद्दल बँक कोणत्याही परिस्थितीत जबाबदार धरली जाणार नाही. एखादा व्यवहार न होणे किंवा चुकीच्या पद्धतीने होणे याबद्दल बँकेची जबाबदारी — असल्यास — मुळ व्यवहार रक्कम आणि लागू भारतीय कायदानुसार व्याजाच्या नुकसानीपर्यंत मर्यादित असेल.

भारताबाहेर कार्डचा वापर (Use of the Card Outside India)

1. कार्डचा वापर RBI च्या *Exchange Control Regulations* च्या पूर्ण पालनात असणे अत्यावश्यक आहे. नियमांचे पालन न केल्यास, आपल्यावर FEMA 1999 अंतर्गत कारवाई होऊ शकते आणि कोटक बँक किंवा RBI यांच्या आदेशानुसार आपल्याला डेबिट कार्ड ठेवण्यास मनाई केली जाऊ शकते. आपण

RBI च्या नियमांचे पालन न केल्यामुळे उद्भवणाऱ्या कोणत्याही परिणामांसाठी कोटक बँकेस नुकसानभरपाई (indemnify) देण्यास सहमत आहात.

2. डेबिट कार्ड नेपाळ आणि भूतानमध्ये परकीय चलनातील व्यवहारांसाठी वैध नाही (स्थानिक चलन किंवा भारतीय रुपये यांव्यतिरिक्त इतर कोणतीही चलन).
3. कार्डधारक RBI कडून परवानगी दिलेल्या परकीय चलन मर्यादितपेक्षा अधिक वापर करत असल्यास, त्या कारणाने थेट किंवा अप्रत्यक्ष झालेल्या हानीबाबत बँक जबाबदार राहणार नाही आणि अशा प्रकरणात बँकेला पूर्ण संरक्षण (indemnity) मिळालेलं मानलं जाईल.
4. NRA व्यक्ती आंतरराष्ट्रीय स्तरावर वैध डेबिट कार्ड ठेवू शकतात, ज्याच्या भारतातील किंवा परदेशातील वापरातून उद्भवणाऱ्या सर्व देयकांचा भरणा ग्राहकाच्या NRE/NRO खात्यातून केला जातो.
5. ओव्हरड्राफ्ट खात्याशी संलग्न डेबिट कार्डांवर आंतरराष्ट्रीय व्यवहारांना परवानगी नाही.
6. RBI परिपत्रक (RBI/2017-18/204 दिनांक 19 जून 2018) नुसार, LRS अंतर्गत रकमेचा व्यवहार करण्यासाठी PAN प्रदान करणे बंधनकारक आहे. ग्राहकाने खाते उघडताना किंवा नंतर वैध PAN उपलब्ध न केल्यास, बँक डेबिट कार्डांवर आंतरराष्ट्रीय व्यवहार सुविधा देऊ शकत नाही.
7. कार्डचा वापर RBI नियमांनुसार बेकायदेशीर वस्तू/सेवा खरेदी करण्यासाठी करू नये.
8. आंतरराष्ट्रीय डेबिट कार्ड खालील प्रतिबंधित गोष्टींसाठी वापरता येणार नाही:
 - लॉटरी तिकिटे
 - बंदी घातलेली / निषिद्ध मासिके
 - स्वीपस्टेक्स सहभाग
 - Callback सेवा
 - ज्या व्यवहारांसाठी विदेशी चलन मिळण्यास परवानगी नाही
9. भारतामध्ये राहणाऱ्या कोणत्याही व्यक्तीने इलेक्ट्रॉनिक/इंटरनेट ट्रेडिंग प्लॅटफॉर्मद्वारे परकीय चलन व्यापारासाठी (overseas forex trading) पैसे जमा/वापर/स्थानांतरण केले तर, तो FEMA 1999 व KYC नियमांचे उल्लंघन करतो आणि त्याच्यावर कायदेशीर कारवाई होऊ शकते. अशा प्रकारचा कोणताही व्यवहार तुमच्या कार्डांवर आढळल्यास: कार्ड/खाते तात्काळ बंद केले जाईल आणि ही माहिती नियामक प्राधिकरणांना पाठवली जाईल.

व्यापारी स्थळी कार्डचा वापर (Merchant Location Usage)

1. भारत आणि विदेशातील सर्व Visa चिन्ह असलेल्या POS टर्मिनल्सवर कार्ड सामान्यतः स्वीकारले जाते. इलेक्ट्रॉनिक वापराव्यतिरिक्त कार्डचा कोणताही वापर अनधिकृत मानला जाईल आणि अशा व्यवहारांसाठी कार्डधारकच पूर्णपणे जबाबदार असेल. इलेक्ट्रॉनिक वापर म्हणजे POS टर्मिनलवरून इलेक्ट्रॉनिक पद्धतीने प्रिंट होणारी चार्ज स्लिप/व्यवहार स्लिप. POS टर्मिनलने सेल्स स्लिप तयार केली आणि कार्डधारकाने त्यावर स्वाक्षरी केली की व्यवहार पूर्ण झालेला मानला जातो. व्यवहाराची रक्कम कार्डाशी जोडलेल्या प्राथमिक खात्यातून तत्काळ डेबिट केली जाते. कार्डधारकाने व्यापारी स्थळी कार्ड योग्य प्रकारे वापरले जात आहे याची खात्री करावी. प्रत्येक व्यवहाराची स्लिप ग्राहकाने जतन करावी आणि एकाच व्यापारी स्थळी कार्डचा एकाधिक वापर होत नाही याची दक्षता घ्यावी.
2. व्यापारी स्थळाशी कार्डधारकाच्या कोणत्याही व्यवहारांबाबत— वस्तूचा पुरवठा असो वा सेवा— बँक कोणतीही जबाबदारी स्वीकारणार नाही. व्यापारी स्थळ, वस्तू किंवा सेवांबाबत कार्डधारकास तक्रार असल्यास, ती तक्रार

कार्डधारकाने थेट व्यापाऱ्याशी सोडवावी. असे न केल्यास बँकेप्रती असलेली जबाबदारी कमी होणार नाही. तरीही, बँकेस तक्रारीची तत्काळ माहिती देणे आवश्यक आहे.

3. व्यापारी स्थळाने आकारलेला सर्चार्ज बँक जबाबदार नाही, आणि तो व्यवहाराच्या रकमेबरोबरच कार्डधारकाच्या खात्यातून डेबिट केला जाईल. बँक अतिरिक्त शुल्क घेऊन सेल्स स्लिपच्या प्रती पुरवू शकते. व्यापारीकडून मिळालेल्या कोणत्याही देयक विनंतीला त्या व्यवहाराचे अंतिम आणि निश्चित पुरावे म्हणून मानले जाईल— फक्त त्या प्रकरणांव्यतिरिक्त जिथे कार्ड हरवले/चोरी गेले/फसवणूक झाली असेल. अशा परिस्थितीत पुरावा देण्याची जबाबदारी कार्डधारकावर राहते. व्यापाऱ्याला जर एखादा चूक झालेला व्यवहार रद्द करायचा असेल किंवा वस्तू परत घेतल्यामुळे व्यवहार रद्द करायचा असेल, तर मूळ सेल्स स्लिप व्यापाऱ्याने रद्द करून त्याची प्रत स्वतःकडे ठेवणे आवश्यक आहे.
4. व्यापारी/उपकरण त्रुटी किंवा नेटवर्क समस्येमुळे रिफंड/समायोजन आवश्यक असल्यास, ते हस्तचालित (manual) पद्धतीने प्रक्रिया केले जाईल. Visa नियमांनुसार तपासणीनंतरच रक्कम खात्यात जमा केली जाईल. या दरम्यान खात्यात येणाऱ्या डेबिट व्यवहारांना फक्त उपलब्ध शिल्लक रक्कमेच्या आधारावर सन्मानित केले जाईल आणि रिफंड विचारात घेतला जाणार नाही. ग्राहक अशा परिस्थितींमध्ये बँकेस नुकसानभरपाई देण्यास सहमत आहे.
5. कार्डधारकाची माहिती ATM किंवा Electronic Funds Transfer Network मध्ये सहभागी होण्यासाठी किंवा कायदेशीर बंधनांमुळे, कार्डधारकाच्या खात्याची माहिती इतर संस्था/एजन्सी/स्थानिक प्राधिकरणांना कठोर गोपनीयतेसह उघड करण्याचा अधिकार बँक राखून ठेवते.

ATM मधून ठेव (Deposits Through ATM)

एटीएममध्ये रोकड/चेक जमा केल्यानंतर बँकेद्वारे त्याची तपासणी आणि पडताळणी केली जाईल. बँकेने पडताळलेली रक्कमच अंतिम आणि बंधनकारक असेल.

- रोकड जमा (Cash Deposit): रक्कम पुढील कामकाजाच्या दिवशी खात्यात जमा होईल.
- चेक जमा: पेयी बँकेने चेक क्लिअर केल्यानंतरच रक्कम जमा केली जाईल.

ATM द्वारे दिलेली जमा पावती ही कार्डधारकाने घोषित केलेल्या रकमेचे प्रतिनिधित्व करते आणि ती बँकेवर बाध्यकारी नाही. फाटलेल्या/अस्पष्ट नोटांची स्वीकृती RBI च्या *Currency Note Refund Rules* नुसार अंतिम स्वीकृतीवर अवलंबून असेल. परकीय चलनातील रोकड/चेक किंवा स्वीकारता न येणारे कोणतेही जमा ग्राहकाच्या खर्च, जोखीम आणि जबाबदारीवर परत केले जातील.

इंधन अधिभार (Fuel Surcharge)

Gold, Platinum, Privy Platinum, Business Gold, Business Platinum, Signature आणि Platinum डेबिट कार्डसाठी, सध्या बँकेने फ्युअल सरचार्ज (सध्या 2.5%) माफ करण्याचा निर्णय घेतला आहे. भविष्यात ही सूट ग्राहकांना पूर्वसूचना देऊन बँक मागे घेऊ शकते. *Kotak811 डेबिट कार्डसवर लागू असलेल्या फ्युअल सरचार्ज सूट लाभांची माहिती मिळवण्यासाठी, संबंधित उत्पादन लाभ पृष्ठ पाहा.

Visa Card Offers

Visa सहकार्याने डेबिट कार्डधारकांना प्रीमियम ऑफर्स उपलब्ध आहेत, ज्यामध्ये Visa डेबिट कार्ड वापरून खरेदी केलेल्या वस्तू/सेवांवर सवलती मिळतात. या ऑफर्स लाइफस्टाईल, फाईन डाइनिंग, ट्रॅव्हल, हेल्थ केअर अशा विविध श्रेणींमध्ये उपलब्ध आहेत. कार्डधारक समजून घेतो की या ऑफर्स फक्त डेबिट कार्डच्या वापरावर लागू आहेत—बँकेने जारी केलेल्या इतर कोणत्याही कार्डवर नाहीत.

शुल्क (Fees)

1. रोकड काढणे/बॅलन्स चौकशी (किंवा जिथे लागू आहे अशा इतर सेवा) यांसाठीचे ट्रान्झॅक्शन फी, संबंधित व्यवहार खातेवर पोस्ट केल्या जाण्याच्या वेळी खात्यातून डेबिट केले जाईल.
2. परकीय चलनातील सर्व व्यवहार कार्डधारकाच्या खाते-स्टेटमेंटमध्ये भारतीय रुपयांत दाखवले जातील. आपण कोटक बँक आणि MasterCard/Visa/RuPay यांना परकीय चलनातील शुल्क भारतीय रुपयांत रूपांतरित करण्यास अधिकृत करता— आणि हे रूपांतर कोटक बँक/MasterCard/Visa/RuPay वेळोवेळी निश्चित करीत असलेल्या दरांनुसार होईल.
3. डेबिट कार्ड वापरासाठी लागू असलेले जॉइनिंग/वार्षिक शुल्क Kotak GSFC वर उपलब्ध आहे; कोटक बँक हे शुल्क 30 दिवसांची पूर्वसूचना देऊन वेळोवेळी बदलू/सुधारू शकते.
4. प्रत्येक कोटक डेबिट कार्डसाठी लागू असलेली रोख रक्कम काढण्याची मर्यादा (Cash Withdrawal Limit) बँकेच्या वेबसाइटवर उपलब्ध आहे आणि ती मर्यादा 30 दिवसांची पूर्वसूचना देऊन बदलली जाऊ शकते.

ग्राहक तक्रारी (Customer Grievance)

1. आमच्याशी कोणत्याही संवादात कृपया आपला 16-अंकी कोटक डेबिट कार्ड क्रमांक नमूद करा. बँकेशी संपर्क साधण्यासाठी मार्ग:
 - 24x7 Customer Service Center: 1800 4100 (toll-free)
 - Privy League ग्राहक: 1800 4100 (टोल-फ्री)
2. सविस्तर फोन क्रमांक आणि SMS माहिती: www.kotak.com
 - ईमेलद्वारे: www.kotak.com वर लॉगइन करून किंवा इंटरनेट बँकिंग खात्यातून
 - कुरिअरद्वारे: Kotak Bank Ltd., P.O. Box: 16344, Mumbai – 400013

तक्रार निवारण / तक्रारी / उच्चस्तरीय नोंद (Grievances Redressal / Complaints / Escalation)

आमच्या सेवांबद्दल आपण असमाधानी असल्यास, खालील दुव्याद्वारे आपली तक्रार नोंदवा:

Level 1 – शाखा / Customer Experience Centre / ऑनलाइन चॅनेल

<https://www.kotak.com/en/customer-service/grievance-redressal/personal-banking/level-1.html>

Level 2 – Nodal Officer*

*Level 1 वर समाधानकारक प्रतिसाद न मिळाल्यास: P. Balgi (Nodal Officer) यांना nodalofficer@kotak.com वर ईमेल करा किंवा खालील पत्त्यावर लिहा:

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

Level 3 – Principal Nodal Officer**

**Level 2 वर 2 कार्यदिवसांच्या आत समाधानकारक प्रतिसाद न मिळाल्यास: K. Vora (Principal Nodal Officer) यांना pno@kotak.com वर ईमेल करा.

- बँकेत तक्रार प्राप्त झाल्यापासून 30 दिवसांच्या आत निवारण न झाल्यास, तक्रार Banking Ombudsman कडे उच्चस्तरीय नोंदवू शकता. आपल्या क्षेत्रातील Ombudsman ची माहिती शाखांमध्ये प्रदर्शित केलेली आहे. ठरलेल्या वेळेत निवारणास विलंब झाल्यास, भरपाई द्यायची अथवा नाही हे बँकेच्या एकाधिकाराने ठरवले जाईल.
- भरपाई धोरणाचा तपशील: <https://www.kotak.com/content/dam/Kotak/Customer/Service/Important-Customer-Information/Banking-Policies/customer-compensation-policy.pdf>

विमा (Insurance)

1. कोटक डेबिट कार्ड धारकांसाठी बँक विमा कवच देते.
2. कोटक बँकेस कोणतीही पूर्वसूचना न देता आणि कोणतेही कारण न देता, कधीही विमा कवच बदलण्याचा, स्थगित करण्याचा, मागे घेण्याचा, सुधारण्याचा किंवा रद्द करण्याचा अधिकार आहे.
3. क्लेमची माहिती (Intimation of Claim) कार्ड हरवणे/ब्लॉक होणे याच्या तारखेपासून 30 दिवसांच्या आत द्यावी.
4. क्लेम कागदपत्रे कार्ड ब्लॉक झाल्याच्या तारखेपासून 60 दिवसांच्या आत बँकेत सादर करावीत.
5. Classic Cards वरील *Personal Accident Death Cover* साठी, मागील 30 दिवसांत किमान ₹500 च्या 2 व्यवहार (POS/e-Commerce) आवश्यक आहेत (कव्हर वाढीसाठी).
6. Gold / Platinum / Privy Platinum / Signature / Infinite Debit Cards वरील *Personal Accident Death Cover* साठी, मागील 60 दिवसांत किमान ₹500 च्या 6 व्यवहार (POS/e-Commerce) आवश्यक आहेत (कव्हर वाढीसाठी).
7. विमासंबंधी अधिक माहितीसाठी: <https://www.kotak.com/en/personal-banking/cards/debit-cards/debit-card-services/insurnace-on-debit-card.html>