



Kotak®
Debit
Card

****ਡੇਬਿਟ ਕਾਰਡ ਦੀਆਂ ਸਭ ਤੋਂ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਸ਼ਰਤਾਂ ਅਤੇ ਨਿਯਮ (TERMS AND CONDITIONS OF DEBIT CARD)****

ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਕੋਟਕ ਬੈਂਕ ਡੇਬਿਟ ਕਾਰਡ ਇਸਤੇਮਾਲ ਕਰਨ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ, ਇਸ ਡੇਬਿਟ ਕਾਰਡ ਦੀਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਅਤੇ ਨਿਯਮ ਧਿਆਨ ਨਾਲ ਪੜ੍ਹੋ।

ਡੇਬਿਟ ਕਾਰਡ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਕੇ, ਤੁਸੀਂ ਇੱਥੇ ਦਿੱਤੀਆਂ ਸਾਰੀਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਅਤੇ ਨਿਯਮਾਂ ਨੂੰ **ਬਿਨਾਂ ਕਿਸੇ ਸ਼ਰਤ ਦੇ ਸਵੀਕਾਰ** ਕਰ ਰਹੇ ਹੋ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੇ **ਬੱਝੇ ਰਹੋਗੇ**। ਇਸਦੇ ਨਾਲ ਹੀ, ਤੁਸੀਂ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਸੰਬੰਧਤ ਨਿਯਮਾਂ/ਕਾਨੂੰਨਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਦੀ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ ਵੀ ਸਵੀਕਾਰ ਕਰਦੇ ਹੋ:

- ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ (RBI) ਦੇ ਲਾਗੂ ਨਿਯਮ,
- RBI ਦੇ **Exchange Control Regulations**,
- **Foreign Exchange Management Act, 1999 ("The Act")**,
- ਇਸ ਐਕਟ ਅਧੀਨ ਬਣਾਏ ਸਾਰੇ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਵਿਧਾਨ (ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਵਿੱਚ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਸੋਧ/ਤਬਦੀਲੀ/ਲਾਗੂ ਹੋ ਸਕਦੇ ਹਨ),
- ਅਤੇ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੋਣ ਵਾਲੇ ਹੋਰ **ਸੰਬੰਧਿਤ ਕਾਨੂੰਨ**।

ਤੁਸੀਂ ਕੋਟਕ ਬੈਂਕ ਵਿੱਚ ਆਪਣੇ **ਸੇਵਿੰਗਸ ਬੈਂਕ ਅਕਾਊਂਟ/ਕਰੰਟ ਅਕਾਊਂਟ** ਦੇ ਸੰਚਾਲਨ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਤ ਸ਼ਰਤਾਂ ਅਤੇ ਨਿਯਮਾਂ ਦੇ ਅਧੀਨ ਵੀ **ਲਗਾਤਾਰ ਬੱਝੇ ਰਹੋਗੇ**।

ਪਰਿਭਾਸ਼ਾਵਾਂ (DEFINITIONS)

1. "ਬੈਂਕ", "Kotak Bank" ਦਾ ਅਰਥ Kotak Bank Limited ਅਤੇ ਇਸ ਦੇ ਉੱਤਰਾਧਿਕਾਰੀਆਂ ਅਤੇ ਮਨੋਨੀਤ ਨੁਮਾਇੰਦਿਆਂ ਤੋਂ ਹੈ।
2. "ਕਾਰਡ" ਜਾਂ "ਡੇਬਿਟ ਕਾਰਡ" ਨਾਲ ਭਾਵ Kotak Bank MasterCard/Visa/RuPay ਡੇਬਿਟ ਕਾਰਡ ਹੈ ਜੋ ਕੋਟਕ ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਕਾਰਡਹੋਲਡਰ ਨੂੰ ਜਾਰੀ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।
3. "ਕਾਰਡਹੋਲਡਰ", "ਤੁਸੀਂ", "ਤੁਹਾਡਾ", "ਉਸਦਾ" ਜਾਂ ਇਸ ਵਰਗੇ ਸਰਵਨਾਮ—ਸੰਦਰਭ ਅਨੁਸਾਰ—ਉਸ ਕੋਟਕ ਬੈਂਕ ਦੇ ਗਾਹਕ ਵਾਸਤੇ ਹੈ ਜਿਸਨੂੰ ਕੋਟਕ ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਨਾਮਜ਼ਦ ਖਾਤੇ/ਖਾਤਿਆਂ 'ਤੇ ਕਾਰਵਾਈ ਕਰਨ ਲਈ ਡੇਬਿਟ ਕਾਰਡ ਜਾਰੀ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ। *ਪੁਲਿੰਗ ਵਿੱਚ ਕੀਤੇ ਸਭ ਹਵਾਲੇ ਇਸਤ੍ਰੀ ਲਿੰਗ ਲਈ ਵੀ ਲਾਗੂ ਮੰਨੇ ਜਾਣਗੇ।*
4. "Account(s)" (ਖਾਤਾ/ਖਾਤੇ) ਨਾਲ ਭਾਵ ਕਾਰਡਹੋਲਡਰ ਦੇ ਬਚਤ ਜਾਂ ਕਰੰਟ ਖਾਤੇ ਹਨ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਡੇਬਿਟ ਕਾਰਡ ਦੇ ਵੈੱਪ ਸੰਚਾਲਨ ਲਈ ਕੋਟਕ ਬੈਂਕ ਨੇ ਯੋਗ ਕੇ ਤੌਰ 'ਤੇ ਦਰਸਾਇਆ ਹੈ। ਜਿੱਥੇ ਇੱਕ ਤੋਂ ਵੱਧ ਖਾਤਾ ਮਾਲਕ/ਦਸਤਖਤ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਹੋਣ, ਉੱਥੇ ਕਾਰਡਹੋਲਡਰ ਨੂੰ ਜਾਂ ਤਾਂ ਖਾਤੇ ਦਾ ਮਾਲਕ, ਜਾਂ ਇਕੱਲਾ ਦਸਤਖਤ ਕਰਤਾ, ਜਾਂ ਇੱਕਲੇ ਕੰਮ ਕਰਨ ਲਈ ਅਧਿਕ੍ਰਿਤ ਹੋਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।
5. "Primary Account" (ਪ੍ਰਾਇਮਰੀ ਖਾਤਾ) ਦਾ ਮਤਲਬ ਹੈ—ਜਦੋਂ ਕਾਰਡ ਨਾਲ ਕਈ ਖਾਤੇ ਜੁੜੇ ਹੋਣ—ਉਹ ਮੁੱਖ/ਪਹਿਲਾ ਸੰਚਾਲਨ ਖਾਤਾ, ਅਰਥਾਤ ਉਹ ਖਾਤਾ ਜਿਸ ਤੋਂ ਖਰੀਦ ਟ੍ਰਾਂਜੈਕਸ਼ਨ, ਨਕਦ ਨਿਕਾਸੀਆਂ, ਸੁਲਕ ਅਤੇ ਕਾਰਡ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਫੀਸਾਂ ਡੇਬਿਟ ਹੁੰਦੀਆਂ ਹਨ।

6. "Nominated Accounts" (ਨਾਮਜ਼ਦ ਖਾਤੇ) ਵਿੱਚ ਉਪਰੋਕਤ ਪ੍ਰਾਇਮਰੀ ਖਾਤਾ ਸ਼ਾਮਲ ਹੈ, ਅਤੇ ਇਹ ਉਹ ਖਾਤੇ ਦਰਸਾਉਂਦਾ ਹੈ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਕਾਰਡਹੋਲਡਰ ਨੇ ਲਿਖਤ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਆਪਣੇ ਡੇਬਿਟ ਕਾਰਡ ਅਤੇ PIN ਰਾਹੀਂ ਐਕਸੈੱਸ ਕਰਨ ਲਈ ਨਾਮਜ਼ਦ ਕੀਤਾ ਹੈ।
7. "ATM" (Automated Teller Machine) ਨਾਲ ਭਾਵ ਉਹ ਮਸ਼ੀਨ ਹੈ—ਭਲੇ ਹੀ ਭਾਰਤ ਵਿੱਚ ਜਾਂ ਵਿਦੇਸ਼ ਵਿੱਚ—ਕੋਟਕ ਬੈਂਕ ਦੀ ਹੋਵੇ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਬੈਂਕ ਦੀ ਸਾਂਝੀ ਨੈੱਟਵਰਕ 'ਤੇ—ਜਿਥੇ ਹੋਰ ਸਹੂਲਤਾਂ ਦੇ ਨਾਲ ਕਾਰਡਹੋਲਡਰ ਆਪਣੇ ਕੋਟਕ ਬੈਂਕ ਦੇ ਖਾਤੇ/ਖਾਤਿਆਂ ਵਿੱਚ ਮੌਜੂਦ ਰਕਮ ਤੱਕ ਡੇਬਿਟ ਕਾਰਡ ਨਾਲ ਪਹੁੰਚ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ।
8. "PIN" ਦਾ ਅਰਥ Personal Identification Number ਹੈ (ATM ਤੱਕ ਪਹੁੰਚ ਲਈ ਲੋੜੀਂਦਾ), ਜੋ ਕੋਟਕ ਬੈਂਕ ਵੱਲੋਂ ਕਾਰਡਹੋਲਡਰ ਨੂੰ ਅਲਾਟ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਜਾਂ ਉਹ ਕਦੇ-ਕਦੇ ਆਪ ਵੀ ਚੁਣ ਸਕਦਾ/ਸਕਦੀ ਹੈ।
9. "Transaction" (ਲੈਣ-ਦੇਣ) ਨਾਲ ਭਾਵ ਉਹ ਹੁਕਮ ਹੈ ਜੋ ਕਾਰਡਹੋਲਡਰ ਕੋਟਕ ਬੈਂਕ ਨੂੰ ਆਪਣੇ ਕਾਰਡ ਦਾ ਸਿੱਧਾ ਜਾਂ ਅਸਿੱਧਾ ਉਪਯੋਗ ਕਰਕੇ ਖਾਤੇ 'ਤੇ ਕਾਰਵਾਈ ਲਈ ਦਿੰਦਾ ਹੈ। (ਉਦਾਹਰਨ: ਰਿਟੇਲ ਖਰੀਦ, ਨਕਦ ਨਿਕਾਸੀ, ਨਕਦ/ਚੈੱਕ ਜਮ੍ਹਾਂ ਆਦਿ।)
10. "International Transactions" ਨਾਲ ਭਾਵ ਉਹ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਹਨ ਜੋ ਕਾਰਡਹੋਲਡਰ ਆਪਣੇ ਅੰਤਰਰਾਸ਼ਟਰੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਵੈੱਬ ਡੇਬਿਟ ਕਾਰਡ ਨਾਲ ਭਾਰਤ, ਨੇਪਾਲ ਅਤੇ ਭੂਟਾਨ ਤੋਂ ਬਾਹਰ ਕਰਦਾ ਹੈ।
11. "Statement" (ਸਟੇਟਮੈਂਟ) ਨਾਲ ਭਾਵ ਕੋਟਕ ਬੈਂਕ ਵੱਲੋਂ ਕਾਰਡਹੋਲਡਰ ਨੂੰ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਭੇਜਿਆ ਜਾਣ ਵਾਲਾ ਖਾਤਾ ਬਿਆਨ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਅਵਧੀ ਦੇ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਅਤੇ ਖਾਤੇ ਦੀ ਬਕਾਇਆ ਰਕਮ ਦਰਸਾਈ ਹੁੰਦੀ ਹੈ। ਇਸ ਵਿੱਚ ਉਹ ਹੋਰ ਜਾਣਕਾਰੀ ਵੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋ ਸਕਦੀ ਹੈ ਜਿਸਨੂੰ ਕੋਟਕ ਬੈਂਕ ਉਚਿਤ ਸਮਝੇ।
12. "Merchant" ਜਾਂ "Merchant Establishments" ਨਾਲ ਭਾਵ ਉਹ ਸਭ ਸਥਾਪਨ ਹਨ—ਚਾਹੇ ਕਿੱਥੇ ਵੀ ਸਥਿਤ ਹੋਣ—ਜੋ ਕਾਰਡ ਨੂੰ ਸਵੀਕਾਰ/ਸਨਮਾਨਿਤ ਕਰਦੇ ਹਨ; ਜਿਵੇਂ ਸਟੋਰ, ਦੁਕਾਨਾਂ, ਰੈਸਟੋਰੈਂਟ, ਏਅਰਲਾਈਨ ਸੰਗਠਨ ਆਦਿ, ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਕੋਟਕ ਬੈਂਕ ਜਾਂ MasterCard/Visa/RuPay International ਵੱਲੋਂ ਦਿੱਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ।

ਕਾਰਡ ਜਾਰੀ ਕਰਨਾ (Issuance)

1. ਬੈਂਕ ਆਪਣੇ ਵਿਵੇਕ ਅਨੁਸਾਰ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਡੇਬਿਟ ਕਾਰਡ ("ਕਾਰਡ") ਜਾਰੀ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ, ਜੋ ਭਾਰਤ ਅਤੇ ਵਿਦੇਸ਼ ਵਿੱਚ ਵਰਤੋਂ ਲਈ ਵੈੱਬ ਹੋਵੇਗਾ। ਹਾਲਾਂਕਿ, ਇਹ ਕਾਰਡ ਭਾਰਤ, ਨੇਪਾਲ ਅਤੇ ਭੂਟਾਨ ਵਿੱਚ ਵਿਦੇਸ਼ੀ ਮੁਦਰਾ ਦੇ ਭੁਗਤਾਨ ਲਈ ਵੈੱਬ ਨਹੀਂ ਹੈ।
2. ਗਾਹਕ ਆਪਣੇ ਖਾਤੇ/ਖਾਤਿਆਂ ਤੱਕ ਪਹੁੰਚ ਕੋਟਕ ਬੈਂਕ ਦੇ ATM, ਭਾਰਤ ਵਿੱਚ NFS/Cashnet ਨੈੱਟਵਰਕ ਦੇ ATM, ਅਤੇ ਵਿਸ਼ਵ ਪੱਧਰ 'ਤੇ Visa ਨੈੱਟਵਰਕ ATM ਰਾਹੀਂ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ।
3. ਕਾਰਡ ਦਾ ਉਪਯੋਗ ਵਪਾਰੀ ਸਥਾਪਨਾਵਾਂ 'ਤੇ ਖਰੀਦ ਲਈ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਚੁਣਿੰਦਾਂ ਵਪਾਰੀ ਸਥਾਨਾਂ 'ਤੇ ਕਾਰਡ ਨਾਲ Cash @ POS ਸਹੂਲਤ ਵੀ ਉਪਲਬਧ ਹੈ। ਕਾਰਡਹੋਲਡਰ ਕਾਰਡ ਦੇ ਦੁਰੁਪਯੋਗ ਨੂੰ ਰੋਕਣ ਲਈ ਸਾਰੇ ਜ਼ਰੂਰੀ ਕਦਮ ਲਏਗਾ/ਲਏਗੀ। ਕਾਰਡ ਕੇਵਲ ਉਸੇ ਕਾਰਡਹੋਲਡਰ ਦੁਆਰਾ ਵਰਤਿਆ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ ਜਿਸ ਦੇ ਨਾਮ 'ਤੇ ਇਹ ਜਾਰੀ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ, ਅਤੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਹਾਲਤ ਵਿੱਚ ਹਸਤਾਂਤਰਿਤ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ। ਕਾਰਡ ਦੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਵਰਤੋਂ ਜਾਂ ਦੁਰੁਪਯੋਗ ਲਈ ਪੂਰੀ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ ਕਾਰਡਹੋਲਡਰ ਦੀ ਹੀ ਹੋਵੇਗੀ।

ਸਪਲੀਮੈਂਟਰੀ ਕਾਰਡ (Supplementary Cards)

ਗਾਹਕ ਦੀ ਬੇਨਤੀ 'ਤੇ, ਬੈਂਕ ਆਪਣੇ ਪੂਰੇ ਵਿਵੇਕ ਅਨੁਸਾਰ ਇੱਕ ਤੋਂ ਵੱਧ ਕਾਰਡ ਉਸੇ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਜਾਰੀ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਹਰ ਸਪਲੀਮੈਂਟਰੀ ਕਾਰਡ ਗਾਹਕ ਦੇ ਉਸੇ ਖਾਤੇ ਨਾਲ ਲਿੰਕ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

ਇੱਕ ਖਾਤੇ ਨਾਲ ਜਾਰੀ ਕੀਤੇ ਸਭ ਕਾਰਡਾਂ ਰਾਹੀਂ ਕੀਤੇ ਗਏ ਸਾਰੇ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਗਾਹਕ ਉੱਤੇ ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਬੱਝੇ ਹੋਣਗੇ, ਅਤੇ ਗਾਹਕ ਇਹ ਨਹੀਂ ਕਹਿ ਸਕੇਗਾ ਕਿ ਕਿਸੇ ਵੀ ਕਾਰਡ 'ਤੇ ਹੋਇਆ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਉਸਦੀ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਤੋਂ ਬਿਨਾਂ ਹੋਇਆ ਹੈ। ਬੈਂਕ ਸਪਲੀਮੈਂਟਰੀ ਕਾਰਡ ਜਾਰੀ ਕਰਨ ਲਈ ਵਾਧੂ ਫੀਸ ਡੇਬਿਟ ਕਰਨ ਦਾ ਅਧਿਕਾਰ ਰੱਖਦਾ ਹੈ।

ਐਡ-ਆਨ ਕਾਰਡ (Add-On Cards)

ਗਾਹਕ ਦੀ ਬੇਨਤੀ 'ਤੇ, ਬੈਂਕ ਐਡ-ਆਨ ਕਾਰਡ ਜਾਰੀ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਐਡ-ਆਨ ਕਾਰਡ ਹੋਲਡਰ, ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਨਿਰਧਾਰਤ ਸੀਮਾ ਅਤੇ ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਸੈੱਟ ਕੀਤੀ ਸੀਮਾ ਅੰਦਰ, ਸਭ ਸਹੂਲਤਾਂ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਐਡ-ਆਨ ਕਾਰਡ ਨਾਲ ਜੁੜੇ ਜਾਂ ਲਾਗੂ ਹੋਣ ਵਾਲੇ ਸਾਰੇ ਚਾਰਜ ਗਾਹਕ ਦੇ ਚਾਰਜ ਮੰਨੇ ਜਾਣਗੇ, ਅਤੇ ਐਡ-ਆਨ ਕਾਰਡ ਰਾਹੀਂ ਹੋਏ ਹਰ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਲਈ ਪੂਰੀ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ ਗਾਹਕ ਦੀ ਹੋਵੇਗੀ।

ਹਾਈਅਰ ਵੈਰੀਐਂਟ (Upsell) ਕਾਰਡ

ਗਾਹਕ ਦੀ ਬੇਨਤੀ 'ਤੇ, ਬੈਂਕ ਆਪਣੇ ਪੂਰੇ ਵਿਵੇਕ ਨਾਲ ਉੱਚ ਵਰਗ/ਅਪਸੈਲ ਡੇਬਿਟ ਕਾਰਡ ਜਾਰੀ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਇਹ ਨਵਾਂ ਕਾਰਡ ਗਾਹਕ ਦੇ ਖਾਤੇ ਨਾਲ ਲਿੰਕ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

ਗਾਹਕ ਵੱਲੋਂ ਪੁਰਾਣੇ ਕਾਰਡ ਨੂੰ ਬੰਦ ਕਰਨ ਦੀ ਖ਼ਾਸ ਬੇਨਤੀ ਨਾ ਕਰਨ ਤੱਕ, ਉਸਦੇ ਹੋਰ ਸਾਰੇ ਮੌਜੂਦਾ ਡੇਬਿਟ ਕਾਰਡ ਵੀ ਇਸ ਉੱਚ ਵਰਗ ਕਾਰਡ ਦੇ ਨਾਲ-ਨਾਲ ਚਾਲੂ ਰਹਿੰਦੇ ਹਨ।

ਇਮੀਜ਼ ਡੇਬਿਟ ਕਾਰਡ (Image Debit Cards)

- ਕਾਰਡ 'ਤੇ ਬਣੀ ਤਸਵੀਰ (Image) ਕਾਰਡਹੋਲਡਰ ਵੈਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਨਵੀਂ ਅਰਜ਼ੀ ਦੇ ਕੇ ਬਦਲ ਸਕਦਾ ਹੈ।
- ਅਰਜ਼ੀ ਮਨਜ਼ੂਰ ਹੋਣ ਤੋਂ 10 ਕੰਮਕਾਜ਼ੀ ਦਿਨਾਂ ਵਿੱਚ, ਅਰਜ਼ੀ ਵਿੱਚ ਦਿੱਤੇ ਸੰਪਰਕ ਪਤੇ 'ਤੇ ਕਾਰਡ ਭੇਜਿਆ ਜਾਵੇਗਾ। ਬੈਂਕ ਅਰਜ਼ੀ ਨੂੰ ਸਵੀਕਾਰ ਕਰਨ ਜਾਂ ਕਾਰਡ ਜਾਰੀ ਕਰਨ ਤੋਂ ਇਨਕਾਰ ਕਰਨ ਦਾ ਪੂਰਾ ਵਿਵੇਕ ਰੱਖਦਾ ਹੈ।
- ਜੇ ਇਮੀਜ਼ ਕਾਰਡ ਗੁੰਮ, ਚੋਰੀ ਜਾਂ ਨੁਕਸਾਨ ਹੋ ਜਾਵੇ ਅਤੇ ਗਾਹਕ ਨਵਾਂ ਕਾਰਡ ਮੰਗੇ, ਤਾਂ ਉਸਨੂੰ ਸਪੱਸ਼ਟ ਦੱਸਣਾ ਪਵੇਗਾ ਕਿ ਨਵਾਂ ਕਾਰਡ:
 - ਪੁਰਾਣੇ ਕਾਰਡ ਵਰਗੀ ਉਹੀ ਤਸਵੀਰ ਰੱਖੇ, ਜਾਂ
 - ਬਿਨਾਂ ਕਿਸੇ ਤਸਵੀਰ ਵਾਲਾ ਸਧਾਰਨ ਕਾਰਡ ਜਾਰੀ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇ।

ਜੇ ਕਾਰਡਹੋਲਡਰ ਕੋਈ ਹਦਾਇਤ ਨਾ ਦੇਵੇ, ਤਾਂ ਉਸਨੂੰ ਪਹਿਲੇ ਕਾਰਡ ਵਾਲੀ ਹੀ ਤਸਵੀਰ ਵਾਲਾ ਕਾਰਡ ਜਾਰੀ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

- ਇਮੀਜ਼ ਡੇਬਿਟ ਕਾਰਡ ਦੀ ਮਿਆਦ ਖਤਮ ਹੋਣ 'ਤੇ, ਤਸਵੀਰ ਤੋਂ ਬਿਨਾਂ ਇੱਕ ਸਧਾਰਨ ਡੇਬਿਟ ਕਾਰਡ ਜਾਰੀ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਜੇ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਮੁੜ ਇਮੀਜ਼ ਡੇਬਿਟ ਕਾਰਡ ਚਾਹੀਦਾ ਹੋਵੇ, ਤਾਂ ਉਹ ਵੈਬਸਾਈਟ ਰਾਹੀਂ ਨਵੀਂ ਅਰਜ਼ੀ ਦੇ ਸਕਦਾ ਹੈ।

ਕਾਰਡ ਦੀ ਵੈਧਤਾ ਅਤੇ ਕਾਰਡਹੋਲਡਰ ਦੀਆਂ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀਆਂ (Card Validity & Cardholder Obligations)

- ਕਾਰਡ ਦੀ ਜਾਰੀਗੀ ਅਤੇ ਵਰਤੋਂ, RBI, ਕੋਟਕ ਬੈਂਕ ਅਤੇ FEMA 1999 ਦੁਆਰਾ ਜਾਰੀ ਕੀਤੇ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ ਦੇ ਸਾਰੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਨਿਯਮਾਵਲੀ ਦੇ ਅਧੀਨ ਹੋਵੇਗੀ।
- ਕਾਰਡ ਕੇਵਲ ਉਹਨਾਂ ਲੈਣ-ਦੇਣਾਂ ਲਈ ਵੈਧ ਹੋਵੇਗਾ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਬੈਂਕ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਭਾਰਤ ਅਤੇ ਵਿਦੇਸ਼ ਵਿੱਚ—ਕੋਟਕ ਬੈਂਕ ATM, ਹੋਰ ਬੈਂਕਾਂ ਦੇ MasterCard/Visa/RuPay ATM, ਅਤੇ POS ਟਰਮੀਨਲਾਂ 'ਤੇ—ਇਜਾਜ਼ਤ ਦਿੰਦਾ ਹੈ।
- ਕਾਰਡ ਹਮੇਸ਼ਾਂ ਕੋਟਕ ਬੈਂਕ ਦੀ ਮਲਕੀਅਤ ਰਹੇਗਾ। ਬੈਂਕ ਦੀ ਬੇਨਤੀ 'ਤੇ, ਕਾਰਡ ਤੁਰੰਤ ਅਤੇ ਬਿਨਾਂ ਕਿਸੇ ਸ਼ਰਤ ਦੇ ਵਾਪਸ ਕਰਨਾ ਲਾਜ਼ਮੀ ਹੈ। ਕਾਰਡ ਸੌਂਪਣ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ, ਕਾਰਡਹੋਲਡਰ ਨੂੰ ਬੈਂਕ ਅਧਿਕਾਰੀ ਦੀ ਪਛਾਣ ਦੁਰੁਸਤ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਯਕੀਨੀ ਕਰਨੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ।
- ਕਾਰਡ ਨੂੰ ਕਿਸੇ ਵੀ ਹਾਲਤ ਵਿੱਚ ਹਸਤਾਂਤਰਿਤ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ।
- ਕਾਰਡ ਮਿਲਦੇ ਹੀ ਉਸ 'ਤੇ ਤੁਰੰਤ ਦਸਤਖ਼ਤ ਕਰਨੇ ਲਾਜ਼ਮੀ ਹਨ। ਤੁਸੀਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਵਿਅਕਤੀ ਨੂੰ ਕਾਰਡ ਵਰਤਣ ਦੀ ਇਜਾਜ਼ਤ ਨਹੀਂ ਦੇ ਸਕਦੇ ਅਤੇ ਕਾਰਡ ਨੂੰ ਹਮੇਸ਼ਾ ਆਪਣੇ ਵਿਕਤੀਗਤ ਕਾਬੂ ਵਿੱਚ ਰੱਖਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।
- PIN (Personal Identification Number):
 - ਕਾਰਡਹੋਲਡਰ ਦੀ ਨਿੱਜੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਹੈ।
 - ਸਿਰਫ਼ ਕਾਰਡਹੋਲਡਰ ਨੂੰ ਹੀ ਪਤਾ ਹੋਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ।

- ਇਹ ਗੋਪਨੀਯ, ਅਹਸਤਾਂਤਰਣਯੋਗ ਅਤੇ ਸਖ਼ਤ ਰਫ਼ਦਾਰੀ ਵਾਲੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਹੈ। PIN ਨੂੰ ਕਿਸੇ ਵੀ ਲਿਖਿਤ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਸੰਭਾਲਣਾ ਨਹੀਂ ਚਾਹੀਦਾ। ਇਸਨੂੰ ਬੈਂਕ ਸਟਾਫ਼ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਵਪਾਰੀ ਨਾਲ ਕਦੇ ਵੀ ਸਾਂਝਾ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ। ਬੈਂਕ PIN ਜਾਰੀ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਪੂਰੀ ਸਾਵਧਾਨੀ ਬਰਤੋਗਾ ਅਤੇ ਕਾਰਡਹੋਲਡਰ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਨੂੰ PIN ਉਘਾੜੇਗਾ ਨਹੀਂ।
- 7. ਕਾਰਡ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਨਾਲ ਹੋਈ ਨਕਦ ਨਿਕਾਸੀ, ਟ੍ਰਾਂਸਫਰ ਜਾਂ ਹੋਰ ਕੋਈ ਵੀ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਦੀ ਰਕਮ ਤੁਰੰਤ ਖਾਤੇ ਵਿੱਚੋਂ ਡੇਬਿਟ ਹੋ ਜਾਵੇਗੀ। ਕਾਰਡਹੋਲਡਰ ਨੂੰ ਹਰ ਸਮੇਂ ਖਾਤੇ ਵਿੱਚ ਪਰਯਾਪਤ ਬਕਾਇਆ ਰਾਖਣਾ ਲਾਜ਼ਮੀ ਹੈ।
- 8. ਕਾਰਡ ਨਾਲ—ਚਾਹੇ ਕਾਰਡਹੋਲਡਰ ਦੀ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਨਾਲ ਜਾਂ ਬਿਨਾਂ—ਹੋਏ ਸਾਰੇ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਲਈ ਕਾਰਡਹੋਲਡਰ ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਹੋਵੇਗਾ। ਕਾਰਡ ਜਾਂ PIN ਦੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਅਣਅਧਿਕ੍ਰਿਤ ਵਰਤੋਂ ਤੋਂ ਹੋਏ ਨੁਕਸਾਨ ਲਈ ਕਾਰਡਹੋਲਡਰ ਕੋਟਕ ਬੈਂਕ ਨੂੰ ਮੁਆਵਜ਼ਾ (indemnify) ਦੇਣ ਲਈ ਬੱਝਾ ਹੋਵੇਗਾ। ਡੇਬਿਟ ਕਾਰਡ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਵਿਦੇਸ਼ੀ ਫੋਰੈਕਸ ਟ੍ਰੇਡਿੰਗ (ਈ-ਟਰਨੈੱਟਿੰਗ/ਇੰਟਰਨੈੱਟ ਪਲੇਟਫਾਰਮਾਂ 'ਤੇ) ਲਈ ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਨਿਸ਼ੇਧਿਤ ਹੈ।
- 9. ਖਾਤਾ ਖੋਲ੍ਹਣ ਵੇਲੇ ਦਿੱਤਾ ਗਿਆ ਨਾਮਜ਼ਦ ਵਿਅਕਤੀ (nominee) ਡੇਬਿਟ ਕਾਰਡ ਲਈ ਵੀ ਡਿਫਾਲਟ ਨਾਮਜ਼ਦ ਮੰਨਿਆ ਜਾਵੇਗਾ। ਬੈਂਕ ਵੱਲੋਂ ਡੇਬਿਟ ਕਾਰਡ ਲਈ ਵੱਖਰਾ ਨੋਮੀਨੇਸ਼ਨ ਸਵੀਕਾਰ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
- 10. ਇਹ ਡਿਫਾਲਟ ਨੋਮੀਨੀ ਡੇਬਿਟ ਕਾਰਡ ਨਾਲ ਜੁੜੀਆਂ ਬੀਮਾ ਦਾਵਿਆਂ ਲਈ ਵੀ ਲਾਗੂ ਹੋਵੇਗਾ।
- 11. ਡੇਬਿਟ ਕਾਰਡ 'ਤੇ ਦਰਸਾਏ ਮਹੀਨੇ/ਸਾਲ ਦੀ ਆਖਰੀ ਤਾਰੀਖ ਤੱਕ ਵੈਧ ਰਹੇਗਾ। ਨਵੀਨੀਕਰਨ ਕਰਨ ਅਤੇ ਉਸਦੇ ਫੀਸ ਚਾਰਜ ਕਰਨ ਦਾ ਇਕੱਲਾ ਅਧਿਕਾਰ ਕੋਟਕ ਬੈਂਕ ਕੋਲ ਹੈ।
- 12. ATM ਜਾਂ ਮਰਚੈਂਟ ਸਥਾਨ ਦੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਵਿੱਚ ਗੜਬੜ ਹੋਣ 'ਤੇ, ਕਾਰਡਹੋਲਡਰ ਨੂੰ 7 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਬੈਂਕ ਨੂੰ ਲਿਖਿਤ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਸੂਚਿਤ ਕਰਨਾ ਲਾਜ਼ਮੀ ਹੈ। ਸਮੇਂ ਤੇ ਸੂਚਨਾ ਨਾ ਮਿਲਣ 'ਤੇ, ਬੈਂਕ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਅਤੇ ਸਟੇਟਮੈਂਟ ਦੇਵਾਂ ਨੂੰ ਸਹੀ ਮੰਨੇਗਾ।
- 13. ਕਾਰਡ ਭਾਰਤ ਦੇ ਅੰਦਰ ਡੇਮੈਸਟਿਕ ਕੰਟੈਕਟ-ਬੇਸਡ ATM ਅਤੇ POS ਸਟੋਰਾਂ 'ਤੇ ਵਰਤੋਂ ਲਈ ਪਹਿਲਾਂ ਤੋਂ ਹੀ ਐਕਟੀਵੇਟ ਹੁੰਦਾ ਹੈ।
- 14. ਤੁਹਾਡੇ ਕਾਰਡ ਉੱਤੇ "ਕਾਰਡ ਪ੍ਰੋਜੈਕਟ" (ਅੰਤਰਰਾਸ਼ਟਰੀ) ਅਤੇ "ਕਾਰਡ ਨੌਟ ਪ੍ਰੋਜੈਕਟ" (ਦੇਸ਼ੀ/ਅੰਤਰਰਾਸ਼ਟਰੀ) ਲੈਣ-ਦੇਣ—ਕੋਟਕ ਮੋਬਾਇਲ ਐਪ, ਇੰਟਰਨੈੱਟ ਬੈਂਕਿੰਗ ਜਾਂ ਬੈਂਕ ਸ਼ਾਖਾ 'ਤੇ ਐਨੋਬਲ/ਡਿਸਏਬਲ ਕੀਤੇ ਜਾ ਸਕਦੇ ਹਨ।
- 15. ਡੇਬਿਟ ਕਾਰਡ 'ਤੇ ਕਾਂਟੈਕਟਲੈਸ ਸਹੂਲਤ ਡਿਫਾਲਟ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਚਾਲੂ ਹੁੰਦੀ ਹੈ। ਗਾਹਕ ਆਪਣੀ ਪਸੰਦ ਅਨੁਸਾਰ ਇਸਨੂੰ ਉਪਰੋਕਤ ਕਿਸੇ ਵੀ ਚੈਨਲ ਰਾਹੀਂ ਚਾਲੂ/ਬੰਦ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ।
- 16. Online, POS ਅਤੇ Contactless ਦੀਆਂ ਲਿਮਟਾਂ ਸੰਯੁਕਤ (cumulative) ਹੁੰਦੀਆਂ ਹਨ; ਇਹਨਾਂ ਦੀ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਲਿਮਿਟ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦੀ।
- 17. ਸਾਰੇ ਕਿਸਮਾਂ ਦੇ ਲੈਣ-ਦੇਣਾਂ ਦੀਆਂ ਲਿਮਟਾਂ (ਕਾਰਡ ਦੀ ਕੁੱਲ ਲਿਮਿਟ ਅੰਦਰ) ਉਪਰੋਕਤ ਚੈਨਲਾਂ ਰਾਹੀਂ ਸੈੱਟ ਜਾਂ ਬਦਲੀ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾ ਸਕਦੀਆਂ ਹਨ।

ਕਾਰਡ ਗੁੰਮ ਹੋਣਾ (Loss of Card)

1. ਜੇ ਕਾਰਡ ਗੁੰਮ ਜਾਂ ਚੋਰੀ ਹੋ ਜਾਵੇ, ਤਾਂ ਕਾਰਡਹੋਲਡਰ ਨੂੰ ਤੁਰੰਤ—
 - ਮੋਬਾਇਲ ਬੈਂਕਿੰਗ ਜਾਂ ਨੈੱਟ ਬੈਂਕਿੰਗ ਰਾਹੀਂ ਕਾਰਡ ਨੂੰ ਅਸਥਾਈ ਤੌਰ 'ਤੇ ਬਲਾਕ ਕਰਨਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ, ਜਾਂ
 - ਫੋਨ ਬੈਂਕਿੰਗ ਨੰਬਰ 'ਤੇ ਕਾਲ ਕਰਕੇ ਬੈਂਕ ਨੂੰ ਕਾਰਡ ਗੁੰਮ/ਚੋਰੀ ਹੋਣ ਦੀ ਸੂਚਨਾ ਦੇਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ।
 ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਬੈਂਕ ਅਧਿਕਾਰੀਆਂ ਨੂੰ ਕਾਰਡ ਬਲਾਕ ਕਰਨ ਲਈ ਬੇਨਤੀ ਕਰਨੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ ਤਾਂ ਜੋ ਇਹ ਅੱਗੇ ਵਰਤਿਆ ਜਾਂ ਦੁਰਵਰਤਿਆ ਨਾ ਜਾ ਸਕੇ।
2. ਜੇ ਕਾਰਡ ਵਿਦੇਸ਼ ਵਿੱਚ ਗੁੰਮ ਹੋ ਜਾਵੇ, ਤਾਂ ਕਾਰਡਹੋਲਡਰ ਨੂੰ ਬੈਂਕ ਦੇ ਫੋਨ ਬੈਂਕਿੰਗ ਨੰਬਰ 'ਤੇ ਕਾਲ ਕਰਕੇ ਗੁੰਮ/ਚੋਰੀ ਹੋਣ ਦੀ ਸੂਚਨਾ ਦੇਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ ਅਤੇ ਕਾਰਡ ਨੂੰ ਬਲਾਕ ਕਰਨ ਲਈ ਬੇਨਤੀ ਕਰਨੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ। ਬੈਂਕ, ਸੂਚਨਾ ਮਿਲਣ ਅਤੇ ਕਾਰਡਹੋਲਡਰ ਦੀ ਪਛਾਣ ਦੀ ਸਹੀ ਤਸਦੀਕ ਕਰਨ ਤੋਂ ਬਾਅਦ, ਕਾਰਡ ਨੂੰ ਹੌਟ-ਲਿਸਟ ਕਰ ਦੇਵੇਗਾ।
3. ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਕਾਰਡਹੋਲਡਰ ਨੂੰ ਸਥਾਨਕ ਪੁਲਿਸ ਸਟੇਸ਼ਨ ਵਿੱਚ ਵੀ ਰਿਪੋਰਟ ਦਰਜ ਕਰ ਕੇ ਉਸਦੀ ਸਰਟੀਫਾਈਡ ਕਾਪੀ ਬੈਂਕ ਨੂੰ ਭੇਜਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ।
4. ਜੇ ਕਾਰਡ ਗੁੰਮ ਹੋ ਗਿਆ ਸੀ ਅਤੇ ਬੈਂਕ ਨੂੰ ਸੂਚਨਾ ਨਹੀਂ ਦਿੱਤੀ ਗਈ, ਤਾਂ ਇਸ ਨਾਲ ਹੋਣ ਵਾਲੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਕਿਸਮ ਦੇ ਨੁਕਸਾਨ, ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ (ਸਿਵਲ ਜਾਂ ਕ੍ਰਿਮਿਨਲ), ਖਰਚੇ ਜਾਂ ਦੰਡ ਲਈ ਗਾਹਕ ਬੈਂਕ ਨੂੰ ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ indemnify (ਮੁਆਫ਼ਜ਼ਾ) ਕਰਨ ਲਈ ਸਹਿਮਤ ਹੈ। ਰਿਪੋਰਟ ਕੀਤੇ ਗੁੰਮ/ਚੋਰੀ ਹੋਏ ਕਾਰਡ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ ਵੀ, ਕਾਰਡਹੋਲਡਰ ਹਰ ਸਿਵਲ ਜਾਂ ਕ੍ਰਿਮਿਨਲ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ ਲਈ ਬੈਂਕ ਨੂੰ indemnify ਕਰਨ ਲਈ ਬੱਝਾ ਰਹੇਗਾ। ਬੈਂਕ ਆਪਣੀ ਪੁਕਿਰਿਆ ਅਨੁਸਾਰ ਕਾਰਵਾਈ ਕਰੇਗਾ ਅਤੇ ਕਾਰਡ ਬੰਦ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਦੇਰੀ ਲਈ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ ਤੋਂ ਮਕਤ ਰਹੇਗਾ।

5. ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਗੰਮ ਹੋਣ ਦੀ ਸੂਚਨਾ ਉਪਰੋਕਤ ਨਿਰਧਾਰਤ ਮੋਡ ਰਾਹੀਂ ਬੈਂਕ ਨੂੰ ਨਹੀਂ ਪਹੰਚਦੀ, ਤਦੋਂ ਤੱਕ ਕਾਰਡ ਉੱਤੇ ਹੋਏ ਸਾਰੇ ਚਾਰਜਾਂ ਦੀ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ ਗਾਹਕ ਉੱਤੇ ਹੀ ਰਹੇਗੀ। ਜੇ ਗਾਹਕ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਸੂਚਨਾ ਭੇਜਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਬੈਂਕ ਤੱਕ ਸੂਚਨਾ ਪਹੰਚਣ ਅਤੇ ਕਾਰਡ ਹੋਟ-ਲਿਸਟ ਹੋਣ ਤੱਕ ਹੋਏ ਸਾਰੇ ਖਰਚੇ/ਦੁਰਵਰਤੋਂ ਦੀ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ ਵੀ ਗਾਹਕ ਦੀ ਰਹੇਗੀ।
6. ਕਾਰਡ ਨੂੰ ਹੋਟ-ਲਿਸਟ ਕਰਨ ਲਈ ਮਿਲੀਆਂ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਨੂੰ ਰੱਦ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ, ਭਾਵੇਂ ਬਾਅਦ ਵਿੱਚ ਕਾਰਡ ਵਾਪਸ ਮਿਲ ਜਾਵੇ।

****ਗਾਹਕ ਦੇ ਖਾਤੇ ਤੋਂ ਰਕਮ ਡੇਬਿਟ ਕਰਨ ਦਾ ਅਧਿਕਾਰ (Authority to Debit the Customer's Account)****

ਗਾਹਕ ਬੈਂਕ ਨੂੰ ਅਧਿਕਾਰ ਦਿੰਦਾ ਹੈ ਕਿ ਬੈਂਕ ਦੀਆਂ ਰਿਕਾਰਡਾਂ ਅਨੁਸਾਰ ਕਾਰਡ ਰਾਹੀਂ ਕੀਤੇ—

- ਨਕਦ ਨਿਕਾਸੀਆਂ,
- ਟ੍ਰਾਂਸਫਰ,
- ਹੋਰ ਨਕਦ ਲੈਣ-ਦੇਣ,
- ਅਤੇ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ ਉੱਪਰ ਲੱਗਣ ਵਾਲੇ ਚਾਰਜ

—ਸਭ ਨੂੰ ਖਾਤੇ ਤੋਂ ਡੇਬਿਟ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇ।

ਇਹ ਸਾਰੇ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਅਤੇ ਸਬੰਧਤ ਚਾਰਜ ਖਾਤੇ ਦੇ ਸਾਰੇ ਗਾਹਕਾਂ ਲਈ ਬੱਝੇ ਹੋਣਗੇ।

Non-individual (ਕੰਪਨੀ/ਸੰਗਠਨ) ਖਾਤਿਆਂ ਵਿਚ, ਉਸ ਅਧਿਕਾਰ ਯੁਜ਼ਰ ਵੱਲੋਂ ਕਾਰਡ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਗਾਹਕ ਉਪਰ ਬੱਝੀ ਹੋਵੇਗੀ, ਅਤੇ ਕਾਰਡਹੋਲਡਰ ਦੁਆਰਾ ਵਰਤੋਂ/ਦੁਰਵਰਤੋਂ ਨਾਲ ਹੋਏ ਕਿਸੇ ਵੀ ਨੁਕਸਾਨ ਲਈ ਬੈਂਕ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਨਹੀਂ ਹੋਵੇਗਾ।

ਖਾਤਿਆਂ ਦੀ ਲਿੰਕਿੰਗ (Linking of Accounts)

ਗਾਹਕ ਦੇ ਸਾਰੇ ਮੌਜੂਦਾ ਅਤੇ ਭਵਿੱਖ ਵਿੱਚ ਖੋਲ੍ਹੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਖਾਤੇ, ਜੇਕਰ Operating Mandate ਅਨੁਸਾਰ ਯੋਗ ਹਨ, ਤਾਂ ਉਹ ਆਟੋਮੈਟਿਕ ਤੌਰ 'ਤੇ ਕਾਰਡ ਨਾਲ ਲਿੰਕ ਹੋਣਗੇ, ਜਦ ਤੱਕ ਗਾਹਕ ਵੱਲੋਂ ਵੱਖਰੀ ਹਦਾਇਤ ਨਾ ਮਿਲੇ।

ਜੇ ਗਾਹਕ ਦੇ ਕਾਰਡ ਨਾਲ ਇਕ ਤੋਂ ਵੱਧ ਖਾਤੇ ਜੁੜੇ ਹਨ, ਤਾਂ ਡੇਬਿਟ ਕਾਰਡ ਨਾਲ ਜੋੜਿਆ ਜਾਣ ਵਾਲਾ ਪ੍ਰਾਇਮਰੀ ਖਾਤਾ—

- ਪਿਛਲੇ 15 ਦਿਨਾਂ ਵਿੱਚ ਖੋਲ੍ਹਿਆ ਯੋਗ ਖਾਤਾ ਹੋਵੇਗਾ, ਜਾਂ
- CRN ਨਾਲ ਜੁੜਿਆ ਸਭ ਤੋਂ ਪੁਰਾਣਾ ਯੋਗ ਖਾਤਾ, ਜਾਂ
- ਬੈਂਕ ਦੀ ਮੌਜੂਦਾ ਨੀਤੀ ਅਨੁਸਾਰ ਨਿਰਧਾਰਿਤ।

ਗਾਹਕ ਮੋਬਾਇਲ ਬੈਂਕਿੰਗ/ਨੈੱਟ ਬੈਂਕਿੰਗ ਰਾਹੀਂ ਆਪਣਾ ਪ੍ਰਾਇਮਰੀ ਖਾਤਾ ਚੁਣ/ਸੈੱਟ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ।

ਗਾਹਕ ਬੈਂਕ ਦੀ ਨਿਰਧਾਰਿਤ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਅਨੁਸਾਰ ਹੋਰ ਖਾਤੇ ਨੂੰ ਵੀ ਪ੍ਰਾਇਮਰੀ ਖਾਤੇ ਵਜੋਂ ਨਿਯੁਕਤ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ।

ਗਾਹਕ ਬੈਂਕ ਦੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ATM 'ਤੇ ਆਪਣੇ ਸਾਰੇ ਖਾਤਿਆਂ ਤੱਕ ਪਹੁੰਚ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ, ਪਰ ਹੋਰ ਬੈਂਕਾਂ ਦੇ ATM/POS ਨੈੱਟਵਰਕ 'ਤੇ ਕੇਵਲ ਪ੍ਰਾਇਮਰੀ ਖਾਤੇ ਤੱਕ ਹੀ ਪਹੁੰਚ ਮਿਲੇਗੀ।

ਸਟੇਟਮੈਂਟ ਅਤੇ ਰਿਕਾਰਡ (Statement & Records)

ਕਾਰਡ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਦੇ ਰਿਕਾਰਡ ਕੋਟਕ ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਭੇਜੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਖਾਤਾ ਬਿਆਨ (Statement) 'ਤੇ ਉਪਲਬਧ ਹੋਣਗੇ।

ਇਹ ਸਟੇਟਮੈਂਟ ਕਾਰਡਹੋਲਡਰ ਦੁਆਰਾ ਦਰਜ ਕੀਤੇ ਪ੍ਰਾਇਮਰੀ ਖਾਤੇ ਦੇ ਮੇਲਿੰਗ ਪਤੇ 'ਤੇ ਨਿਯਮਤ ਤੌਰ 'ਤੇ ਭੇਜੇ ਜਾਣਗੇ।

ਕਾਰਡਹੋਲਡਰ ਆਪਣੇ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਤਰੀਕਿਆਂ ਨਾਲ ਵੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ:

- ਕੋਟਕ ਬੈਂਕ ਫੋਨ ਬੈਂਕਿੰਗ ਸੇਵਾ 'ਤੇ ਕਾਲ ਕਰਕੇ
- ਕੋਟਕ ATM ਤੋਂ ਮਿਨੀ-ਸਟੇਟਮੈਂਟ ਸਹੂਲਤ ਵਰਤ ਕੇ
- ਮੋਬਾਇਲ ਬੈਂਕਿੰਗ ਐਪ ਜਾਂ ਇੰਟਰਨੈੱਟ ਬੈਂਕਿੰਗ ਰਾਹੀਂ ਆਨਲਾਈਨ ਸਟੇਟਮੈਂਟ ਦੇਖ ਕੇ

ਡੇਬਿਟ/ਨੈੱਟ/ਮੋਬਾਇਲ ਬੈਂਕਿੰਗ ਐਕਸੈਸ ਲਈ,

ਕਾਰਡਹੋਲਡਰ ਨੂੰ ਕੋਟਕ ਬੈਂਕ ਸ਼ਾਖਾ ਤੋਂ ਚੈਨਲ ਐਕਸੈਸ ਫਾਰਮ ਭਰ ਕੇ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕਰਵਾਉਣਾ ਲੋੜੀਂਦਾ ਹੈ।

ਕਾਰਡ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਰਾਹੀਂ ਪ੍ਰੋਸੈਸ ਕੀਤੇ ਗਏ ਸਾਰੇ ਟ੍ਰਾਂਜੈਕਸ਼ਨਾਂ ਬਾਰੇ ਕੋਟਕ ਬੈਂਕ ਦੇ ਰਿਕਾਰਡ ਅੰਤਿਮ ਅਤੇ ਬੱਝੇ ਹੋਣਗੇ।

ਕਾਰਡ ਬੰਦ/ਬਲਾਕ ਕਰਨਾ (Closure)

1. ਗਾਹਕ ਆਪਣਾ ਕਾਰਡ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਤਰੀਕਿਆਂ ਨਾਲ ਬੰਦ/ਬਲਾਕ/ਅਸਥਾਈ ਤੌਰ 'ਤੇ ਬਲਾਕ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ:

• 24x7 Customer Contact Centre 'ਤੇ ਕਾਲ ਕਰਕੇ — 1800 4100 (toll-free)


• ਨੈੱਟ ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਚ ਲੌਗਇਨ ਕਰਕੇ

• SMS ਭੇਜ ਕੇ — DCBLOCK XXXX

(XXXX = ਤੁਹਾਡੇ ਕੋਟਕ ਡੇਬਿਟ ਕਾਰਡ ਦੇ ਆਖਰੀ 4 ਅੰਕ)

• ਆਪਣੀ ਨਜ਼ਦੀਕੀ ਕੋਟਕ ਬੈਂਕ ਸ਼ਾਖਾ 'ਤੇ ਜਾ ਕੇ

• ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਲਿੰਕ 'ਤੇ ਕਲਿਕ ਕਰਕੇ:

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

2. ਜੇ ਕਾਰਡਹੋਲਡਰ ਸਵੈ-ਇੱਛਾ ਨਾਲ ਕਾਰਡ ਨੂੰ ਬੰਦ ਕਰਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਪ੍ਰਾਇਮਰੀ ਖਾਤੇ ਨਾਲ ਜਾਰੀ ਹੋਏ ਸਾਰੇ ਕਾਰਡ ਅਤੇ ਡੇਬਿਟ ਕਾਰਡ 'ਤੇ ਮਿਲੇ ਰਿਵਾਰਡ ਪੌਇੰਟ ਰੱਦ ਕਰ ਦਿੱਤੇ ਜਾਣਗੇ।

3. ਕਾਰਡਹੋਲਡਰ ਨੂੰ ਤੁਰੰਤ ਕਾਰਡ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਬੰਦ ਕਰਨੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ ਅਤੇ ਆਪਣੇ ਸਾਰੇ ਕਾਰਡ (ਮੁੱਖ + ਵਾਧੂ) ਨੂੰ ਤਬਾਹ ਕਰਕੇ ਕੋਟਕ ਬੈਂਕ ਨੂੰ ਵਾਪਸ ਕਰਨਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।

4. ਜੇ ਖਾਤੇ 'ਤੇ ਕੁਝ ਬਾਕੀ ਰਹੇ ਕਾਰਡ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਹੁਣ ਤੱਕ ਡੇਬਿਟ ਨਹੀਂ ਕੀਤੇ ਗਏ, ਤਾਂ ਬੈਂਕ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਰਕਮ ਵਾਪਸ ਕਰਨ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਉਹਨਾਂ ਨੂੰ ਖਾਤੇ ਦੇ ਬਕਾਏ ਤੋਂ ਐਡਜਸਟ (net-off) ਕਰ ਦੇਵੇਗਾ।

5. ਜੇ ਕਾਰਡਹੋਲਡਰ ਡੇਬਿਟ ਕਾਰਡ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਸਮਾਪਤ ਕਰਨ ਦਾ ਫੈਸਲਾ ਕਰਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਉਹ ਕੋਟਕ ਬੈਂਕ ਨੂੰ ਘੱਟੋ ਘੱਟ 7 ਦਿਨ ਪਹਿਲਾਂ ਲਿਖਿਤ ਸੂਚਨਾ ਦੇਵੇਗਾ ਅਤੇ ਤੁਰੰਤ ਕਾਰਡ ਅਤੇ ਹੋਰ ਵਾਧੂ ਕਾਰਡਾਂ ਨੂੰ ਮੈਗਨੇਟਿਕ ਸਟਰਿੱਪ 'ਤੇ ਕਈ ਟੁਕੜਿਆਂ ਵਿੱਚ ਕੱਟ ਕੇ ਵਾਪਸ ਬੈਂਕ ਨੂੰ ਸੁਪੁਰਦ ਕਰੇਗਾ।

6. ਕਾਰਡਹੋਲਡਰ ਦੁਆਰਾ ਕਾਰਡ ਤਬਾਹ ਕਰਨ ਦਾ ਦਾਅਵਾ ਕਰਨ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਵੀ, ਕਾਰਡ ਨਾਲ ਜੁੜੀਆਂ ਸਾਰੀਆਂ ਸਹੂਲਤਾਂ ਅਤੇ ਲਾਗੂ ਹੋਣ ਵਾਲੀਆਂ ਫੀਸਾਂ ਦੀ ਪੂਰੀ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ ਕਾਰਡਹੋਲਡਰ ਦੀ ਰਹੇਗੀ, ਚਾਹੇ ਇਹ ਸ਼ਰਤਾਂ ਅਤੇ ਨਿਯਮ ਲਾਗੂ ਹੋਣ ਸਮਾਪਤ ਹੀ ਕਿਉਂ ਨਾ ਹੋ ਚੁੱਕੇ ਹੋਣ।

7. ਕਾਰਡ ਨਾਲ ਹੋਏ ਸਾਰੇ ਚਾਰਜਾਂ ਲਈ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ ਕਾਰਡਹੋਲਡਰ ਦੀ ਰਹੇਗੀ, ਚਾਹੇ ਉਹ

- ਦੁਰਵਰਤੋਂ ਦਾ ਨਤੀਜਾ ਹੋਣ,
- ਧੋਖਾਧੜੀ ਨਾਲ ਹੋਏ ਹੋਣ,
- ਜਾਂ ਬੈਂਕ ਨੂੰ ਕਾਰਡ ਤਬਾਹ ਹੋਣ ਦੀ ਸੂਚਨਾ ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਹੋਵੇ ਜਾਂ ਨਹੀਂ।

8. ਜੇ ਕਾਰਡਹੋਲਡਰ ਕਿਸੇ ਵੀ ਪ੍ਰਸਤਾਵਿਤ ਤਬਦੀਲੀ (ਕਾਰਡ ਫੀਚਰ, ਸ਼ਰਤਾਂ ਆਦਿ) ਨੂੰ ਅਸਵੀਕਾਰ ਕਰਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਤਬਦੀਲੀ ਲਾਗੂ ਹੋਣ ਦੀ ਤਾਰੀਖ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਡੇਬਿਟ ਕਾਰਡ ਕੋਟਕ ਬੈਂਕ ਨੂੰ ਵਾਪਸ ਕਰਨਾ ਲਾਜ਼ਮੀ ਹੈ।

ਸੇਵਾ ਸਮਾਪਤੀ (Termination)

1. ਕੋਟਕ ਬੈਂਕ ਕੋਲ ਹਰ ਸਮੇਂ, ਬਿਨਾ ਪਹਿਲਾਂ ਸੂਚਨਾ ਦਿੱਤੇ ਅਤੇ ਬਿਨਾ ਕੋਈ ਕਾਰਨ ਦੱਸੇ, ਕਾਰਡ ਜਾਂ ਉਸ ਨਾਲ ਜੁੜੀ ਸੇਵਾਵਾਂ ਨੂੰ ਰੱਦ ਜਾਂ ਵਾਪਸ ਲੈਣ ਦਾ ਪੂਰਾ ਅਧਿਕਾਰ ਹੈ।

2. ਬੈਂਕ ਹੇਠ ਲਿਖੀਆਂ ਸਥਿਤੀਆਂ ਵਿੱਚ ਡੇਬਿਟ ਕਾਰਡ ਅਤੇ ਵਾਧੂ ਕਾਰਡਾਂ ਨੂੰ ਤੁਰੰਤ ਪ੍ਰਭਾਵ ਨਾਲ ਰੱਦ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ:

- a. ਕਾਰਡਹੋਲਡਰ ਦਾ ਦੇਹਾਂਤ
- b. ਕਾਰਡਹੋਲਡਰ ਦਾ ਦਿਵਾਲੀਆ/ਅਦਾਇਗੀ ਅਸਮਰੱਥਤਾ ਕਾਰਵਾਈਆਂ ਤਹਿਤ ਆਉਣਾ
- c. ਕੋਟਕ ਬੈਂਕ ਨਾਲ ਕੀਤੀ ਕਿਸੇ ਵੀ ਚੁਕਤੀ ਜਾਂ ਵਚਨਬੱਧਤਾ ਦੇ ਡਿਫਾਲਟ ਦੀ ਸਥਿਤੀ

- d. ਇੱਥੇ ਦਿੱਤੀਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਅਤੇ ਨਿਯਮਾਂ ਦੀ ਅਣਪਾਲਣਾ
 - e. ਕਾਰਡਹੋਲਡਰ ਦਾ ਖਾਤਾ ਬੰਦ ਹੋਣਾ, ਜਾਂ ਖਾਤੇ ਵਿੱਚ ਘੱਟੋ-ਘੱਟ ਔਸਤ ਬਕਾਇਆ ਨਾ ਰੱਖਣਾ
 - f. ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਫੋਨ ਜਾਂ ਹੋਰ ਆਧਿਕਾਰਿਕ ਸੰਚਾਰ ਰਾਹੀਂ ਜਾਣਕਾਰੀ ਮੰਗਣ 'ਤੇ ਅਸੰਤੁਸ਼ਟਕਰਤਾ ਭਰੀ ਜਾਂ ਬਿਲਕੁਲ ਨਾ ਮਿਲਣ ਵਾਲੀ ਜਵਾਬੀ ਪ੍ਰਤੀਕ੍ਰਿਆ
 - g. ਕਾਰਡ ਦੀ ਵਰਤੋਂ—ਪਾਬੰਦੀਸ਼ੁਦਾ, ਸੀਮਿਤ, ਵਪਾਰਕ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਲਈ, ਜਾਂ RBI ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ ਅਨੁਸਾਰ ਰੋਕੇ ਗਏ ਕਿਸੇ ਵੀ ਉਦੇਸ਼ ਲਈ
3. ਕਾਰਡ ਕੋਟਕ ਬੈਂਕ ਦੀ ਸੰਪਤੀ ਹੈ ਅਤੇ ਬੈਂਕ ਦੀ ਬੇਨਤੀ 'ਤੇ ਇਸਨੂੰ ਤੁਰੰਤ ਵਾਪਸ ਕਰਨਾ ਲਾਜ਼ਮੀ ਹੈ।

ATM/POS ਨੈੱਟਵਰਕ (ATM/POS Network)

1. ਇਹ ਕਾਰਡ Visa Plus / Cashnet / NFS ਨੈੱਟਵਰਕ ਵਾਲਿਆਂ ਹੋਰ ਬੈਂਕਾਂ ਦੇ ATM 'ਤੇ ਅਤੇ VISA ਸਵੀਕਾਰ ਕਰਨ ਵਾਲਿਆਂ ਵਿਦੇਸ਼ੀ ATM 'ਤੇ ਵਰਤਿਆ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ।
ਪਰ ਇਹ ਕਾਰਡ ਭਾਰਤ, ਨੇਪਾਲ ਅਤੇ ਭੂਟਾਨ ਵਿੱਚ ਵਿਦੇਸ਼ੀ ਮੁਦਰਾ ਭੁਗਤਾਨਾਂ ਲਈ ਵੈਧ ਨਹੀਂ ਹੈ। ਬੈਂਕ ਆਪਣੀ ਮਰਜ਼ੀ ਨਾਲ, ਸ਼ੇਅਰਡ ਨੈੱਟਵਰਕ ਰਾਹੀਂ ਕਾਰਡਹੋਲਡਰ ਨੂੰ ATM, POS ਅਤੇ ਹੋਰ ਯੰਤਰਾਂ ਦੀ ਸਹੂਲਤ ਦੇ ਸਕਦਾ ਹੈ।
ਇਨ੍ਹਾਂ ਸਹੂਲਤਾਂ ਲਈ ਵੱਖਰਾ ਸੁਲਕ ਲਗਾਇਆ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ, ਜਿਸਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਬੈਂਕ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਜਾਰੀ ਕਰੇਗਾ।
ਹੋਰ ਬੈਂਕਾਂ ਦੇ ATM 'ਤੇ ਉਪਲਬਧ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਬੈਂਕ ਦੇ ਆਪਣੇ ATM ਨਾਲੋਂ ਵੱਖਰੇ ਹੋ ਸਕਦੇ ਹਨ।
ਬੈਂਕ ਇਨ੍ਹਾਂ ਬਾਹਰੀ ਨੈੱਟਵਰਕ ATM 'ਤੇ ਕੇਵਲ ਘੱਟੋ-ਘੱਟ ਲਾਜ਼ਮੀ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਦੀਆਂ ਸਹੂਲਤਾਂ ਹੀ ਸਪੋਰਟ ਕਰੇਗਾ।
ਬੈਂਕ ਕੋਲ ਬਿਨਾ ਪਹਿਲਾਂ ਸੂਚਨਾ ਦਿੱਤੇ, ਲੈਣ-ਦੇਣ ਦੀ ਲਿਮਿਟ ਬਦਲਣ ਦਾ ਅਧਿਕਾਰ ਹੈ।
2. ਜੇ ਕਾਰਡਹੋਲਡਰ ਨੂੰ ਕਿਸੇ ਵੀ Visa/Plus/Cashnet/NFS ATM ਸੰਸਥਾ ਨਾਲ ਕੋਈ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਹੋਵੇ, ਤਾਂ ਉਹ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਉਹਨਾਂ ਦੀਆਂ ਵਿਵਸਥਾਵਾਂ ਨਾਲ ਸਿੱਧਾ ਸੁਲਝਾਉਣੀ ਹੋਵੇਗੀ, ਤੇ ਇਸ ਤਰ੍ਹਾਂ ਨਾ ਕਰਨ ਨਾਲ ਕਾਰਡਹੋਲਡਰ ਦੀ ਬੈਂਕ ਵੱਲੋਂ ਕੋਈ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ ਘੱਟ ਨਹੀਂ ਹੋਵੇਗੀ।
ਕਾਰਡਹੋਲਡਰ ਨੂੰ ਬੈਂਕ ਨੂੰ ਵੀ ਇਹ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਤੁਰੰਤ ਸੂਚਿਤ ਕਰਨੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ।
3. ਜੇ ਕਾਰਡ Non-Kotak ATM 'ਤੇ ਵਰਤਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਉਸ ATM ਦੇ ਮਾਲਕ (Acquiring Bank) ਦੀ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ ਹੁੰਦੀ ਹੈ।
 - ਜੇ Non-Kotak ATM 'ਤੇ ਘੱਟ ਨਕਦ (Short Cash) ਨਿਕਲਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਕਸਟਮਰ ਦੀ ਬੇਨਤੀ 'ਤੇ, ਬੈਂਕ ਆਪਣੇ ਵਿਵੇਕ ਨਾਲ ਖਾਤੇ ਵਿੱਚ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ।
 - ਜੇ Acquiring Bank ਇਸ Short/Excess Cash 'ਤੇ ਵਿਵਾਦ ਕਰਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਕੋਟਕ ਬੈਂਕ ਵਿਵਾਦਿਤ ਰਕਮ ਕਾਰਡਹੋਲਡਰ ਦੇ ਖਾਤੇ ਤੋਂ ਡੇਬਿਟ ਕਰ ਦੇਵੇਗਾ।
 - ਜੇ ਖਾਤੇ ਵਿੱਚ ਇਸ ਡੇਬਿਟ ਲਈ ਪਰਯਾਪਤ ਰਕਮ ਨਾ ਹੋਵੇ, ਤਾਂ ਕਾਰਡਹੋਲਡਰ ਬੈਂਕ ਵੱਲੋਂ ਸੰਪਰਕ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਤੋਂ 2 ਕੰਮਕਾਜ਼ੀ ਦਿਨਾਂ ਅੰਦਰ ਘਾਟ ਦੀ ਰਕਮ ਖਾਤੇ ਵਿੱਚ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕਰਨ ਲਈ ਬੱਝਾ ਰਹੇਗਾ।

ਕਾਰਡ ਦੀ ਸਵੀਕ੍ਰਿਤੀ (Honoring the Card)

ਬੈਂਕ ਕਿਸੇ ਵੀ ਹਾਲਤ ਵਿੱਚ ਕਾਰਡਹੋਲਡਰ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਤੀਜੇ ਪੱਖ ਪ੍ਰਤੀ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਨਹੀਂ ਹੋਵੇਗਾ, ਜੇ —

- ਤਕਨੀਕੀ ਖਰਾਬੀਆਂ,

- Force Majeure ਹਾਲਾਤ,
- ਜਾਂ ਹੋਰ ਕਿਸੇ ਕਾਰਨ ਕਰਕੇ —

ਕਾਰਡ ਨੂੰ ਇੱਛਿਤ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਸਵੀਕਾਰ ਨਾ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇ, ਜਾਂ ਇਸ ਕਾਰਨ ਕੋਈ ਪ੍ਰਤੱਖ ਜਾਂ ਅਪ੍ਰਤੱਖ ਨੁਕਸਾਨ/ਹਾਨੀ ਹੋਵੇ। ਜੇ ਕਿਸੇ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਨਾ ਹੋਵੇ ਜਾਂ ਗਲਤ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਹੋਵੇ, ਤਾਂ ਬੈਂਕ ਦੀ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ — ਜੇ ਹੋਵੇ — ਕੇਵਲ ਮੂਲ ਰਕਮ ਅਤੇ ਬਿਆਜ ਦੇ ਨੁਕਸਾਨ ਤੱਕ ਸੀਮਤ ਹੈ, ਜੋ ਭਾਰਤੀ ਕਾਨੂੰਨ ਅਨੁਸਾਰ ਲਾਗੂ ਹੁੰਦਾ ਹੈ।

ਭਾਰਤ ਤੋਂ ਬਾਹਰ ਕਾਰਡ ਦੀ ਵਰਤੋਂ (Use of the Card outside India)

1. ਕਾਰਡ ਦੀ ਵਰਤੋਂ RBI ਦੀਆਂ Exchange Control Regulations ਦੀ ਕੜੀ ਪਾਲਣਾ ਵਿੱਚ ਹੋਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ। ਇਨ੍ਹਾਂ ਨਿਯਮਾਂ ਦੀ ਉਲੰਘਣਾ ਕਰਨ 'ਤੇ:
 - ਤੁਹਾਡੇ ਖ਼ਿਲਾਫ਼ FEMA 1999 ਅਧੀਨ ਕਾਰਵਾਈ ਹੋ ਸਕਦੀ ਹੈ, ਅਤੇ
 - ਤੁਸੀਂ Kotak Bank ਤੋਂ ਡੇਬਿਟ ਕਾਰਡ ਰੱਖਣ ਤੋਂ ਵੀਚਿਤ ਵੀ ਕੀਤੇ ਜਾ ਸਕਦੇ ਹੋ (ਬੈਂਕ ਜਾਂ RBI ਦੇਵਾਂ ਦੇ ਆਦੇਸ਼ 'ਤੇ)।

ਤੁਸੀਂ RBI ਦੇ ਇਨ੍ਹਾਂ ਨਿਯਮਾਂ ਦੀ ਅਣਪਾਲਣਾ ਨਾਲ ਹੋਣ ਵਾਲੇ ਸਾਰੇ ਨਤੀਜਿਆਂ ਲਈ ਕੋਟਕ ਬੈਂਕ ਨੂੰ ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ indemnify (ਮਿਆਦਜ਼ਾ) ਕਰਨ ਲਈ ਸਹਿਮਤ ਹੋ।

2. ਡੇਬਿਟ ਕਾਰਡ ਨੇਪਾਲ ਅਤੇ ਭੂਟਾਨ ਵਿੱਚ ਵਿਦੇਸ਼ੀ ਮਦਰਾ ਦੇ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਲਈ ਵੈਧ ਨਹੀਂ ਹੈ (ਅਰਥਾਤ ਭਾਰਤੀ ਰਪਏ ਜਾਂ ਸਥਾਨਕ ਮਦਰਾ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਹੋਰ ਕੋਈ ਮਦਰਾ)।
3. ਜੇ ਕਾਰਡਹੋਲਡਰ RBI ਦੁਆਰਾ ਨਿਰਧਾਰਿਤ ਫਾਰੇਨ ਐਕਸਚੈਂਜ ਸੀਮਾ ਤੋਂ ਵੱਧ ਵਰਤੋਂ ਕਰਦਾ ਹੈ, ਅਤੇ ਇਸ ਕਾਰਨ ਕੋਈ ਨੁਕਸਾਨ/ਹਾਨੀ ਹੁੰਦੀ ਹੈ — ਤਾਂ ਬੈਂਕ ਕਿਸੇ ਵੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਨਹੀਂ ਹੋਵੇਗਾ ਅਤੇ ਇਸ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ ਬੈਂਕ ਨੂੰ ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ indemnified ਮੰਨਿਆ ਜਾਵੇਗਾ।
4. NRI ਗ੍ਰਾਹਕ ਅੰਤਰਰਾਸ਼ਟਰੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਵੈਧ ਡੇਬਿਟ ਕਾਰਡ ਰੱਖ ਸਕਦੇ ਹਨ, ਪਰ ਕਾਰਡ ਨਾਲ ਭਾਰਤ/ਵਿਦੇਸ਼ ਵਿੱਚ ਕੀਤੇ ਗਏ ਸਾਰੇ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਦੀ ਭਗਤਾਨੀ NRE/NRO ਖਾਤੇ ਤੋਂ ਹੀ ਹੋਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ।
5. Overdraft ਖਾਤਿਆਂ ਨਾਲ ਜੜੇ ਡੇਬਿਟ ਕਾਰਡਾਂ 'ਤੇ ਅੰਤਰਰਾਸ਼ਟਰੀ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਅਨੁਮਤ ਨਹੀਂ ਹਨ।
6. RBI Master Directions (June 19, 2018) ਅਨੁਸਾਰ, LRS ਅਧੀਨ ਰੇਮਿਟੈਂਸ ਕਰਨ ਲਈ PAN ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨਾ ਲਾਜ਼ਮੀ ਹੈ। ਜੇ ਗ੍ਰਾਹਕ ਖਾਤਾ ਖੋਲ੍ਹਣ ਸਮੇਂ ਜਾਂ ਬਾਅਦ ਵਿੱਚ ਵੈਧ PAN ਨਹੀਂ ਦਿੰਦਾ, ਤਾਂ ਬੈਂਕ ਡੇਬਿਟ ਕਾਰਡ 'ਤੇ ਅੰਤਰਰਾਸ਼ਟਰੀ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਦੀ ਇਜਾਜ਼ਤ ਨਹੀਂ ਦੇਵੇਗਾ।
7. ਤੁਸੀਂ ਕਾਰਡ ਨੂੰ ਕਿਸੇ ਵੀ ਗੈਰਕਾਨੂੰਨੀ ਪਰਚੇਸ ਲਈ ਵਰਤਣ ਤੋਂ ਮਨ੍ਹਾਂ ਹੋ — ਭਾਵ ਉਹ ਆਈਟਮ/ਸੇਵਾਵਾਂ ਜੋ RBI ਦੁਆਰਾ ਅਨੁਮਤ ਨਹੀਂ ਹਨ।
8. ਅੰਤਰਰਾਸ਼ਟਰੀ ਡੇਬਿਟ ਕਾਰਡ ਨਿਮਨਲਿਖਿਤ ਪਾਬੰਦੀਸ਼ੁਦਾ ਚੀਜ਼ਾਂ ਦੀ ਖਰੀਦ ਲਈ ਵਰਤੇ ਨਹੀਂ ਜਾ ਸਕਦੇ:
 - ਲਾਟਰੀ ਟਿਕਟ
 - ਬੈਨ ਕੀਤੇ ਜਾਂ ਮਨਾਹੀਤ ਮੈਗਜ਼ੀਨ
 - Sweepstakes ਭਾਗੀਦਾਰੀ
 - Callback ਸੇਵਾਵਾਂ
 - ਕੋਈ ਵੀ ਆਈਟਮ/ਸਰਗਰਮੀ ਜਿਸ ਲਈ ਵਿਦੇਸ਼ੀ ਮਦਰਾ ਤੋੜਨਾ ਮਨ੍ਹਾਂ ਹੈ

9. ਭਾਰਤ ਵਿੱਚ ਰਹਿੰਦਾ ਕੋਈ ਵੀ ਵਿਅਕਤੀ, ਜੋ ਇਲੈਕਟ੍ਰੋਨਿਕ/ਇੰਟਰਨੈੱਟ ਪੋਰਟਲਾਂ ਰਾਹੀਂ ਵਿਦੇਸ਼ੀ ਫਾਰੇਕਸ ਟਰੇਡਿੰਗ ਲਈ ਸਿੱਧੇ/ਅਸਿੱਧੇ ਤੌਰ 'ਤੇ ਭਗਤਾਨ ਭੇਜਦਾ ਜਾਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਦਾ ਹੈ — ਤਾਂ ਉਹ FEMA 1999 ਅਤੇ KYC ਨਿਯਮਾਂ ਦੀ ਉਲੰਘਣਾ ਦਾ ਦੋਸ਼ੀ ਹੋਵੇਗਾ। ਜੇ ਤੁਹਾਡੇ ਕਾਰਡ 'ਤੇ ਇਸ ਤਰ੍ਹਾਂ ਦਾ ਕੋਈ ਨਿਸ਼ੇਧਿਤ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਪਾਇਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ:
 - ਤੁਹਾਡਾ ਕਾਰਡ/ਖਾਤਾ ਤੁਰੰਤ ਬੰਦ ਕਰ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ, ਅਤੇ
 - ਇਹ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨਿਯਮਕ ਅਧਿਕਾਰੀਆਂ ਨੂੰ ਸੌਂਪੀ ਜਾਵੇਗੀ।

ਵਪਾਰੀ ਸਥਾਨ 'ਤੇ ਕਾਰਡ ਦੀ ਵਰਤੋਂ (Merchant Location Usage)

1. ਕਾਰਡ ਨੂੰ ਉਹ ਸਾਰੇ ਵਪਾਰੀ ਸਥਾਨ ਆਮ ਤੌਰ 'ਤੇ ਸਵੀਕਾਰ ਕਰਨਗੇ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਦੇ POS ਟਰਮੀਨਲ 'ਤੇ Visa ਚਿੰਨ੍ਹ ਦਰਸਾਇਆ ਗਿਆ ਹੋਵੇ। ਇਲੈਕਟ੍ਰੋਨਿਕ ਵਰਤੋਂ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਕਾਰਡ ਦੀ ਹਰ ਵਰਤੋਂ ਅਣਅਧਿਕ੍ਰਿਤ ਮੰਨੀ ਜਾਵੇਗੀ, ਅਤੇ ਇਸ ਲਈ ਕਾਰਡਹੋਲਡਰ ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਹੋਵੇਗਾ। ਇਲੈਕਟ੍ਰੋਨਿਕ ਵਰਤੋਂ ਦਾ ਮਤਲਬ POS ਮਸ਼ੀਨ ਤੋਂ ਪ੍ਰਿੰਟ ਹੋਈ ਟ੍ਰਾਂਜ਼ੈਕਸ਼ਨ/ਚਾਰਜ ਸਲਿੱਪ ਹੈ।
POS ਦੁਆਰਾ ਸੇਲਜ਼ ਸਲਿੱਪ ਜਨਰੇਟ ਹੋਣ ਅਤੇ ਕਾਰਡਹੋਲਡਰ ਵੱਲੋਂ ਸਾਈਨ ਕਰਨ 'ਤੇ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਪੂਰਾ ਮੰਨਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ। ਟ੍ਰਾਂਜ਼ੈਕਸ਼ਨ ਦੀ ਰਕਮ ਤੁਰੰਤ ਪ੍ਰਾਇਮਰੀ ਖਾਤੇ ਵਿੱਚੋਂ ਡੇਬਿਟ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ। ਕਾਰਡਹੋਲਡਰ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਕਿ ਕਾਰਡ ਨੂੰ ਹਰ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਵਿੱਚ ਸਹੀ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਵਰਤਿਆ ਜਾਵੇ। ਕਾਰਡਹੋਲਡਰ ਨੂੰ ਹਰ ਵਾਰ ਦੀ ਸੇਲਜ਼ ਸਲਿੱਪ ਸੰਭਾਲ ਕੇ ਰੱਖਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ ਅਤੇ ਇਹ ਵੀ ਯਕੀਨੀ ਕਰਨਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਕਿ ਵਪਾਰੀ ਸਥਾਨ 'ਤੇ ਕਾਰਡ ਨੂੰ ਬਾਰ-ਬਾਰ ਵਰਤਿਆ ਨਾ ਜਾਵੇ।
2. ਬੈਂਕ ਵਪਾਰੀ ਨਾਲ ਕਾਰਡਹੋਲਡਰ ਦੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਵਪਾਰਕ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਜਾਂ ਵੇਚੀ ਗਈ ਚੀਜ਼/ਸੇਵਾ ਲਈ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਨਹੀਂ ਹੈ। ਅਜਿਹੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਕਾਰਡਹੋਲਡਰ ਨੂੰ ਸਿੱਧਾ ਵਪਾਰੀ ਨਾਲ ਕਰਨਾ ਪਵੇਗਾ। ਤੱਥਾਪਿ, ਬੈਂਕ ਨੂੰ ਇਸ ਬਾਰੇ ਤੁਰੰਤ ਸੂਚਿਤ ਕਰਨਾ ਜ਼ਰੂਰੀ ਹੈ।
3. ਵਪਾਰੀ ਸਥਾਨ ਵੱਲੋਂ ਲਗਾਈ ਗਈ ਸਰਚਾਰਜ ਲਈ ਬੈਂਕ ਕੋਈ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ ਨਹੀਂ ਲੈਂਦਾ, ਅਤੇ ਇਹ ਰਕਮ ਕਾਰਡਹੋਲਡਰ ਦੇ ਖਾਤੇ ਤੋਂ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਰਕਮ ਦੇ ਨਾਲ ਹੀ ਡੇਬਿਟ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ। ਬੈਂਕ ਵਾਧੂ ਚਾਰਜ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਕਾਰਡਹੋਲਡਰ ਨੂੰ ਸੇਲਜ਼ ਸਲਿੱਪ ਦੀ ਕਾਪੀ ਵੀ ਦੇ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਵਪਾਰੀ ਸਥਾਨ ਵੱਲੋਂ ਮਿਲੇ ਭੁਗਤਾਨ ਮੰਗ ਪੱਤਰ ਨੂੰ ਕਾਰਡ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਨਾਲ ਕੀਤੇ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਦਾ ਅੰਤੀਮ ਅਤੇ ਨਿਰਣਾਇਕ ਸਬੂਤ ਮੰਨਿਆ ਜਾਵੇਗਾ — ਜੇ ਕਾਰਡ ਗੁੰਮ/ਚੋਰੀ/ਧੋਖੇ ਨਾਲ ਵਰਤਿਆ ਗਿਆ, ਤਾਂ ਇਸ ਦਾ ਸਬੂਤ ਦੇਣਾ ਕਾਰਡਹੋਲਡਰ ਦੀ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ ਹੈ। ਜੇ ਵਪਾਰੀ ਨੂੰ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਰੱਦ ਕਰਨਾ ਹੋਵੇ (ਤੁੱਟੀ ਜਾਂ ਵਾਪਸੀ ਦੇ ਕਾਰਨ), ਤਾਂ ਉਸਨੂੰ ਪੁਰਾਣੀ ਸੇਲਜ਼ ਸਲਿੱਪ ਨੂੰ ਕੈਂਸਲ ਕਰਨਾ ਅਤੇ ਉਸਦੀ ਕਾਪੀ ਆਪਣੇ ਕੋਲ ਰੱਖਣੀ ਲਾਜ਼ਮੀ ਹੈ।
4. ਵਪਾਰੀ/ਡਿਵਾਈਸ ਗੜਬੜ ਜਾਂ ਕਮਿਊਨੀਕੇਸ਼ਨ ਲਿੰਕ ਤੁਰੰਤੀ ਨਾਲ ਹੋਣ ਵਾਲੇ ਰਿਫੰਡ/ਸਮਾਇਕਰਣ ਮੈਨੁਅਲੀ ਪ੍ਰੋਸੈਸ ਕੀਤੇ ਜਾਣਗੇ ਅਤੇ Visa ਦੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਨੁਸਾਰ ਤਸਦੀਕ ਦੇ ਬਾਅਦ ਖਾਤੇ ਵਿੱਚ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕੀਤੇ ਜਾਣਗੇ। ਗਾਹਕ ਇਸ ਗੱਲ ਲਈ ਸਹਿਮਤ ਹੈ ਕਿ ਇਸ ਸਮੇਂ ਦੌਰਾਨ ਆਏ ਸਾਰੇ ਡੇਬਿਟ ਕੇਵਲ ਖਾਤੇ ਵਿੱਚ ਉਪਲਬਧ ਬਕਾਇਆ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਹੀ ਸਵੀਕਾਰ (honour) ਕੀਤੇ ਜਾਣਗੇ ਅਤੇ ਰਿਫੰਡ ਨੂੰ ਇਸ ਦੌਰਾਨ ਧਿਆਨ ਵਿੱਚ ਨਹੀਂ ਰੱਖਿਆ ਜਾਵੇਗਾ। ਗਾਹਕ ਬੈਂਕ ਨੂੰ ਅਜਿਹੀਆਂ ਸਥਿਤੀਆਂ ਵਿੱਚ ਨੁਕਸਾਨ ਤੋਂ ਮੁਕਤ (indemnify) ਕਰਦਾ ਹੈ।
5. ਕਾਰਡਹੋਲਡਰ ਜਾਣਕਾਰੀ ਕੋਟਕ ਬੈਂਕ ਆਪਣੀਆਂ ਕਾਨੂੰਨੀ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀਆਂ ਜਾਂ ATM/Electronic Funds Transfer Network ਵਿੱਚ ਭਾਗੀਦਾਰੀ ਦੇ ਤਹਿਤ, ਕਾਰਡਹੋਲਡਰ ਦੇ ਖਾਤੇ ਸਬੰਧੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੂੰ ਸਖ਼ਤ ਗੋਪਨੀਯਤਾ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਸੰਸਥਾਵਾਂ/ਏਜੰਸੀਆਂ/ਸਥਾਨਕ ਅਧਿਕਾਰੀਆਂ ਨਾਲ ਸਾਂਝਾ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ।

ATM ਰਾਹੀਂ ਜਮ੍ਹਾਂ (Deposits Through ATM)

ATM ਵਿੱਚ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕੀਤੇ ਨਕਦ ਜਾਂ ਚੈੱਕ ਦੀ ਰਕਮ ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਜਾਂਚੀ ਅਤੇ ਤਸਦੀਕ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ, ਅਤੇ ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਤਸਦੀਕ ਕੀਤੀ ਗਈ ਰਕਮ ਹੀ ਅੰਤਿਮ ਅਤੇ ਬੱਝੀ ਹੋਈ ਮੰਨੀ ਜਾਵੇਗੀ।

- ਨਕਦ ਜਮ੍ਹਾਂ: ਖਾਤੇ ਵਿੱਚ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਅਗਲੇ ਕਾਰੋਬਾਰੀ ਦਿਨ ਮਿਲੇਗਾ।
- ਚੈੱਕ ਜਮ੍ਹਾਂ: ਚੈੱਕ ਦੀ ਰਕਮ ਪੇਈ ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਪੂਰਾ ਕਲੀਅਰ ਹੋਣ 'ਤੇ ਹੀ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।

ATM ਜਮ੍ਹਾਂ ਰਸੀਦ ਸਿਰਫ਼ ਉਹ ਰਕਮ ਦਰਸਾਉਂਦੀ ਹੈ ਜੋ ਕਾਰਡਹੋਲਡਰ ਦੇ ਵੱਲੋਂ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕੀਤੀ ਜਾਣ ਦਾ ਦਾਅਵਾ ਹੈ; ਇਹ ਬੈਂਕ ਲਈ ਬੱਝੀ ਹੋਈ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦੀ। ਜੇ ਜਮ੍ਹਾਂ ਵਿੱਚ ਫਟੀ/ਗੰਦੀ ਨੋਟਾਂ ਹੁੰਦੀਆਂ ਹਨ, ਤਾਂ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਸਵੀਕ੍ਰਿਤੀ RBI ਦੇ Currency Note Refund Rules ਅਨੁਸਾਰ ਹੋਵੇਗੀ। ਵਿਦੇਸ਼ੀ ਮੁਦਰਾ ਦੀ ਨਕਦ/ਚੈੱਕ ਜਮ੍ਹਾਂ ਜਾਂ ਕੋਈ ਵੀ ਅਸਵੀਕਾਰਯੋਗ ਜਮ੍ਹਾਂ — ਗਾਹਕ ਦੇ ਖਰਚੇ, ਜੋਖਿਮ ਅਤੇ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ 'ਤੇ ਵਾਪਸ ਕਰ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।

Visa Concierge Services — ਕੇਵਲ Infinite ਡੇਬਿਟ ਕਾਰਡਹੋਲਡਰਾਂ ਲਈ ਲਾਗੂ

1. ਪੈਰਿਸ ਲਈ ਫਲਾਈਟ ਬੁੱਕ ਕਰਨਾ, ਹੌਗ ਕੌਗ ਵਿੱਚ ਰੈਸਟੋਰੈਂਟ ਦੀ ਸਿਫਾਰਸ਼, ਮਿਲਾਨ ਵਿੱਚ ਓਪੇਰਾ ਟਿਕਟਾਂ ਦੀ ਵਿਵਸਥਾ ਕਰਨਾ, ਜਾਂ ਘਰ ਤੋਂ ਦੂਰ ਇੱਕ ਭਰੋਸੇਯੋਗ ਡਰਾਇ ਕਲੀਨਰ ਦੀ ਸਿਫਾਰਸ਼—ਇਹ ਸਾਰੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਉਪਲਬਧ ਹਨ। ਦੁਨੀਆ ਵਿੱਚ ਕਿਤੇ ਵੀ, ਕਿਸੇ ਵੀ ਵੇਲੇ, ਸਿਰਫ਼ ਇੱਕ ਫ਼ੋਨ ਕਾਲ ਨਾਲ। Visa Platinum Customer Centre (VPCC) ਪ੍ਰੋਫੈਸ਼ਨਲ ਸਟਾਫ਼ ਦੁਆਰਾ 24 ਘੰਟੇ, ਹਫ਼ਤੇ ਦੇ 7 ਦਿਨ ਚਲਾਇਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।
2. ਕੇਟਕ ਬੈਂਕ ਅਤੇ Visa, Concierge ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕੀਤੀਆਂ ਵਸਤੂਆਂ/ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੀ ਗੁਣਵੱਤਾ ਲਈ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਨਹੀਂ ਹਨ, ਅਤੇ ਕਾਰਡਹੋਲਡਰ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਾਪਤ ਉਤਪਾਦਾਂ/ਸੇਵਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਕਿਸੇ ਵੀ ਕਮੀ ਜਾਂ ਅਪੂਰਨਤਾ ਲਈ ਵੀ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਨਹੀਂ ਹਨ।
3. ਕਾਰਡਹੋਲਡਰ ਅਟੱਲ ਤੌਰ 'ਤੇ ਸਹਿਮਤ ਹਨ ਕਿ ਇਸ ਪੇਸ਼ਕਸ਼ ਨਾਲ ਉੱਪਜਣ ਵਾਲਾ ਜਾਂ ਇਸ ਨਾਲ ਸਬੰਧਿਤ ਕੋਈ ਵੀ ਵਿਵਾਦ ਕੇਵਲ ਮੁੰਬਈ ਦੀਆਂ ਅਦਾਲਤਾਂ ਦੇ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਅਧਿਕਾਰ-ਖੇਤਰ ਵਿੱਚ ਆਵੇਗਾ, ਭਾਵੇਂ ਹੋਰ ਖੇਤਰਾਂ ਦੀਆਂ ਅਦਾਲਤਾਂ/ਟਰਿਬਿਊਨਲਾਂ ਨੂੰ ਸਮਕਾਲੀ ਅਧਿਕਾਰ ਹੋਣ। ਅਜੇਹੇ ਵਿਵਾਦ Arbitration & Conciliation Act, 1996 (ਜਿਵੇਂ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ ਅੱਪਡੇਟ ਕੀਤਾ ਗਿਆ) ਅਧੀਨ ਹੱਲ ਕੀਤੇ ਜਾਣਗੇ।

ਇੰਧਨ ਸਰਚਾਰਜ (Fuel Surcharge)

Gold, Platinum, Privy Platinum, Business Gold, Business Platinum, Signature ਅਤੇ Platinum ਡੇਬਿਟ ਕਾਰਡਾਂ 'ਤੇ, ਬੈਂਕ ਇਸ ਵੇਲੇ ਫਿਊਲ ਸਰਚਾਰਜ (ਮੌਜੂਦਾ 2.5%) ਨੂੰ ਛੇਡ ਰਿਹਾ ਹੈ।

ਭਵਿੱਖ ਵਿੱਚ, ਬੈਂਕ ਪਹਿਲਾਂ ਸੂਚਨਾ ਦੇ ਕੇ ਇਸ ਛੋਟ ਨੂੰ ਵਾਪਸ ਲੈਣ ਦਾ ਅਧਿਕਾਰ ਰੱਖਦਾ ਹੈ।

* Kotak 811 ਡੇਬਿਟ ਕਾਰਡਾਂ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਫਿਊਲ ਸਰਚਾਰਜ ਛੋਟ ਦੇ ਲਾਭਾਂ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਲਈ ਸੰਬੰਧਿਤ ਉਤਪਾਦ ਲਾਭ ਪੰਨਾ ਵੇਖੋ।

Visa Card Offers

Visa ਦੇ ਸਹਿਯੋਗ ਨਾਲ, ਡੇਬਿਟ ਕਾਰਡ 'ਤੇ ਪ੍ਰੀਮੀਅਮ ਪੇਸ਼ਕਸ਼ਾਂ ਉਪਲਬਧ ਹਨ, ਜਿਹੜੀਆਂ Visa ਡੇਬਿਟ ਕਾਰਡ ਰਾਹੀਂ ਖਰੀਦੀਆਂ ਗਈਆਂ ਵਸਤੂਆਂ/ਸੇਵਾਵਾਂ 'ਤੇ ਛੂਟ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਦੀਆਂ ਹਨ।

ਇਹ ਛੂਟ ਲਾਈਫਸਟਾਈਲ, ਫਾਈਨ ਡਾਇਨਿੰਗ, ਯਾਤਰਾ ਅਤੇ ਹੈਲਥ ਕੇਅਰ ਸਮੇਤ ਕਈ ਸ਼੍ਰੇਣੀਆਂ ਵਿੱਚ ਉਪਲਬਧ ਹਨ।

ਕਾਰਡਹੋਲਡਰ ਸਮਝਦਾ ਹੈ ਕਿ ਇਹ ਪੇਸ਼ਕਸ਼ਾਂ ਕੇਵਲ ਡੇਬਿਟ ਕਾਰਡ ਦੀ ਵਰਤੋਂ 'ਤੇ ਹੀ ਲਾਗੂ ਹਨ, ਅਤੇ ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਜਾਰੀ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਕਾਰਡ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਨਹੀਂ।

ਸ਼ੁਲਕ (Fees)

1. ਨਕਦ ਨਿਕਾਸੀਆਂ/ਬਕਾਇਆ ਬਾਰੇ ਪੁੱਛਗਿੱਛ (ਜਿੱਥੇ ਲਾਗੂ ਹੋਵੇ) ਵਾਸਤੇ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਫੀਸ, ਉਸ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਨੂੰ ਖਾਤੇ ਵਿੱਚ ਪੇਸਟ ਕਰਨ ਵੇਲੇ ਖਾਤੇ ਤੋਂ ਡੇਬਿਟ ਕਰ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।
2. ਵਿਦੇਸ਼ੀ ਮੁਦਰਾ ਵਿੱਚ ਹੋਏ ਸਾਰੇ ਲੈਣ-ਦੇਣ, ਕਾਰਡਹੋਲਡਰ ਦੇ ਬੈਂਕ ਖਾਤਾ ਬਿਆਨ ਵਿੱਚ ਭਾਰਤੀ ਰੁਪਏ ਵਿੱਚ ਹੀ ਦਰਸਾਏ ਜਾਣਗੇ।
ਤੁਸੀਂ ਇੱਥੇ ਕੋਟਕ ਬੈਂਕ ਅਤੇ MasterCard/Visa/RuPay ਨੂੰ ਅਧਿਕਾਰ ਦਿੰਦੇ ਹੋ ਕਿ ਉਹ ਵਿਦੇਸ਼ੀ ਮੁਦਰਾ ਵਿੱਚ ਲੱਗੇ ਚਾਰਜਾਂ ਨੂੰ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ ਉੱਤੇ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕੀਤੀਆਂ ਦਰਾਂ 'ਤੇ ਭਾਰਤੀ ਰੁਪਏ ਵਿੱਚ ਬਦਲ ਦੇਣ।
3. ਡੇਬਿਟ ਕਾਰਡ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਆਦਿ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਜੁਆਇਨਿੰਗ/ਸਾਲਾਨਾ ਸ਼ੁਲਕ/ਫੀਸ Kotak GSFC 'ਤੇ ਉਪਲਬਧ ਹਨ; ਕੋਟਕ ਬੈਂਕ ਇਹਨਾਂ ਨੂੰ 30 ਦਿਨ ਪਹਿਲਾਂ ਸੂਚਨਾ ਦੇ ਕੇ ਬਦਲ ਸਕਦਾ ਹੈ।
4. ਹਰ ਕੋਟਕ ਡੇਬਿਟ ਕਾਰਡ ਲਈ ਕੈਸ਼ ਨਿਕਾਸੀ ਸੀਮਾ ਵੈਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਉਪਲਬਧ ਹੈ ਅਤੇ ਇਸਨੂੰ 30 ਦਿਨ ਪਹਿਲਾਂ ਸੂਚਿਤ ਕਰਕੇ ਬਦਲਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ।

ਗਾਹਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ (Customer Grievance)

1. ਸਾਡੇ ਨਾਲ ਕੀਤੀ ਹਰ ਚਿੱਠੀ-ਚਰਚਾ ਵਿੱਚ ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਆਪਣਾ 16 ਅੰਕਾਂ ਵਾਲਾ ਕੋਟਕ ਡੇਬਿਟ ਕਾਰਡ ਨੰਬਰ ਦਰਜ ਕਰੋ।
ਤੁਸੀਂ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਤਰੀਕਿਆਂ ਨਾਲ ਬੈਂਕ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ:
 - 24 ਘੰਟੇ Customer Service Center — 1800 4100 (toll-free)
2. • Privy League ਗਾਹਕ — 1800 4100 (toll-free) (ਟੋਲ-ਫ੍ਰੀ)
3. ਫੋਨ ਨੰਬਰ ਅਤੇ SMS ਦੀ ਵਿਸਤ੍ਰਿਤ ਸੂਚੀ: www.kotak.com
 - ਈਮੇਲ ਰਾਹੀਂ — www.kotak.com 'ਤੇ ਲੌਗਇਨ ਕਰਕੇ ਜਾਂ ਆਪਣੇ ਇੰਟਰਨੈੱਟ ਬੈਂਕਿੰਗ ਖਾਤੇ ਰਾਹੀਂ
 - ਕੁਰੀਅਰ ਰਾਹੀਂ — Kotak Bank Ltd., P.O. Box: 16344, Mumbai – 400013

ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ / ਸ਼ਿਕਾਇਤ / ਐਸਕਲੇਸ਼ਨ (Grievances Redressal / Complaints / Escalation)

ਜੇਕਰ ਤੁਸੀਂ ਸਾਡੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਨਾਲ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੋ, ਤਾਂ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਲਿੰਕਾਂ ਰਾਹੀਂ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ:

Level 1 — ਸ਼ਾਖਾ / Customer Experience Centre / ਔਨਲਾਈਨ ਚੈਨਲ

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

Level 2 — Nodal Officer*

*ਜੇ Level 1 'ਤੇ ਸੰਤੁਸ਼ਟੀਜਨਕ ਜਵਾਬ ਨਾ ਮਿਲੇ: P. Balgi ਨੂੰ nodalofficer@kotak.com 'ਤੇ ਈਮੇਲ ਕਰੋ ਜਾਂ ਇਹ ਪਤਾ ਲਿਖੋ:

Kotak Bank Ltd., 4th Floor, Kotak Infinity, Building No. 21,
Infinity Park, Off Western Express Highway,
General A.K. Vaidya Marg, Malad (E), Mumbai – 400097

Level 3 — Principal Nodal Officer**

**ਜੇ Level 2 'ਤੇ 2 ਕਾਰੋਬਾਰੀ ਦਿਨਾਂ ਵਿੱਚ ਸੰਤੁਸ਼ਟੀਜਨਕ ਜਵਾਬ ਨਾ ਮਿਲੇ:

K. Vora ਨੂੰ pno@kotak.com 'ਤੇ ਈਮੇਲ ਕਰੋ।

- ਜੇ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਤੋਂ 30 ਦਿਨਾਂ ਵਿੱਚ ਹੱਲ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦੀ, ਤਾਂ ਤੁਸੀਂ ਇਸ ਨੂੰ Banking Ombudsman ਕੋਲ ਐਸਕਲੇਟ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ।
ਤੁਹਾਡੇ ਖੇਤਰ ਦੇ Ombudsman ਦੇ ਵੇਰਵੇ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਹਨ।
ਨਿਰਧਾਰਿਤ ਸਮੇਂ ਵਿੱਚ ਹੱਲ ਦੇਣ ਵਿੱਚ ਦੇਰੀ ਹੋਣ 'ਤੇ, ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਦੇਣਾ ਹੈ ਜਾਂ ਨਹੀਂ — ਇਹ ਬੈਂਕ ਦੇ ਵਿਵੇਕ 'ਤੇ ਨਿਰਭਰ ਕਰੇਗਾ।

Compensation Policy (ਵਿਸਤ੍ਰਿਤ ਜਾਣਕਾਰੀ):

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

ਬੀਮਾ (Insurance)

1. ਕੋਟਕ ਡੇਬਿਟ ਕਾਰਡ ਰੱਖਣ ਵਾਲੇ ਗਾਹਕਾਂ ਲਈ ਬੈਂਕ ਬੀਮਾ ਕਵਰ ਉਪਲਬਧ ਕਰਵਾਂਦਾ ਹੈ।
2. ਕੋਟਕ ਬੈਂਕ ਕੋਲ ਕਿਸੇ ਵੀ ਵੇਲੇ, ਆਪਣੇ ਪੂਰੇ ਵਿਵੇਕ ਨਾਲ ਅਤੇ ਬਿਨਾ ਪਹਿਲਾਂ ਸੂਚਨਾ ਦਿੱਤੇ/ਕਾਰਨ ਦੱਸੇ, ਬੀਮਾ ਕਵਰ ਨੂੰ ਬਦਲਣ, ਸਸਪੈਂਡ ਕਰਨ, ਵਾਪਸੀ ਲੈਣ, ਸੋਧਣ ਜਾਂ ਰੱਦ ਕਰਨ ਦਾ ਅਧਿਕਾਰ ਹੈ।
3. ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਕਾਰਡ ਗੁੰਮ/ਬਲਾਕ ਹੋਣ ਦੀ ਤਾਰੀਖ ਤੋਂ 30 ਦਿਨਾਂ ਵਿੱਚ ਕਲੇਮ ਦੀ ਸੂਚਨਾ (Intimation of Claim) ਦੇਣੀ ਲਾਜ਼ਮੀ ਹੈ।
4. ਕਲੇਮ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਕਾਰਡ ਬਲਾਕ ਹੋਣ ਦੀ ਤਾਰੀਖ ਤੋਂ 60 ਦਿਨਾਂ ਵਿੱਚ ਬੈਂਕ ਨੂੰ ਸੌਂਪਣੇ ਲਾਜ਼ਮੀ ਹਨ।
5. Classic Cards 'ਤੇ *Personal Accident Death Cover* ਲਈ, ਕਵਰ ਵਧਾਉਣ ਵਾਸਤੇ ਪਿਛਲੇ 30 ਦਿਨਾਂ ਵਿੱਚ ₹500 ਦੇ ਘੱਟੋ-ਘੱਟ 2 ਲੈਣ-ਦੇਣ (POS/e-commerce) ਲਾਜ਼ਮੀ ਹਨ।
6. Gold / Platinum / Privy Platinum / Signature / Infinite ਡੇਬਿਟ ਕਾਰਡਾਂ 'ਤੇ *Personal Accident Death Cover* ਲਈ, ਕਵਰ ਵਧਾਉਣ ਵਾਸਤੇ ਪਿਛਲੇ 60 ਦਿਨਾਂ ਵਿੱਚ ₹500 ਦੇ ਘੱਟੋ-ਘੱਟ 6 ਲੈਣ-ਦੇਣ (POS/e-commerce) ਲਾਜ਼ਮੀ ਹਨ।
7. ਬੀਮਾ ਸੰਬੰਧੀ ਹੋਰ ਜਾਣਕਾਰੀ ਲਈ:
<https://www.kotak.com/en/personal-banking/cards/debit-cards/debit-card-services/insurnace-on-debit-card.html>