



**\*\*డెబిట్ కార్డ్ కు సంబంధించిన అత్యంత ముఖ్యమైన నిబంధనలు మరియు షరతులు (MOST IMPORTANT TERMS AND CONDITIONS OF DEBIT CARD)\*\***

కోటక్ బ్యాంక్ డెబిట్ కార్డు ఉపయోగించే ముందు, దయచేసి ఈ డెబిట్ కార్డ్ నిబంధనలు మరియు షరతులను జాగ్రత్తగా చదవండి. డెబిట్ కార్డ్ ను ఉపయోగించడం ద్వారా, మీరు కింద పేర్కొన్న అన్ని నిబంధనలు మరియు షరతులను నిస్సందేహంగా అంగీకరిస్తున్నారు మరియు వాటికి పూర్తిగా బంధించబడతారు. అలాగే, మీరు క్రిందివి పాటించే బాధ్యతను కూడా అంగీకరిస్తున్నారు:

- భారతీయ రిజర్వు బ్యాంక్ (RBI) సంబంధిత నియమాలు,
- RBI యొక్క ఎక్స్‌చేంజ్ కంట్రోల్ రెగ్యులేషన్స్,
- ఫారిన్ ఎక్స్‌చేంజ్ మేనేజ్‌మెంట్ యాక్ట్, 1999 (FEMA),
- ఆ చట్టం కింద రూపొందించిన, సవరించిన మరియు కాలానుగుణంగా అమలులో ఉన్న అన్ని నియమాలు,
- అలాగే సమయానుసారంగా అమలులో ఉండే సంబంధిత ఇతర చట్టాలు.

మీరు కోటక్ బ్యాంక్ లో కలిగిన సేవింగ్స్/కరెంట్ ఖాతాల పరిపాలనకు సంబంధించిన నిబంధనలు మరియు షరతులకు కూడా నిరంతరం బంధించబడతారు.

**నిర్వచనలు (DEFINITIONS)**

1. "బ్యాంక్", "కోటక్ బ్యాంక్" అనగా Kotak Bank Limited మరియు దాని వారసులు, నియమిత ప్రతినిధులు.
2. "కార్డ్" లేదా "డెబిట్ కార్డ్" అనగా కోటక్ బ్యాంక్ జారీ చేసిన MasterCard/Visa/RuPay డెబిట్ కార్డ్.
3. "కార్డుదారుడు", "మీరు", "మీ", "అతను" వంటి పదాలు—సందర్భాన్ని బట్టి—కోటక్ బ్యాంక్ ఖాతాకు డెబిట్ కార్డు జారీ చేయబడిన కస్టమర్ ను సూచిస్తాయి. పురుష లింగంలో ఉన్న సూచనలు స్త్రీ లింగానికీ వర్తిస్తాయి.
4. "ఖాతా(లు)" (Account(s)) అనగా కార్డుదారుడి సేవింగ్స్ లేదా కరెంట్ ఖాతాలు, ఇవి కోటక్ బ్యాంక్ ద్వారా డెబిట్ కార్డు చెల్లుబాటు అయ్యే విధంగా ఉపయోగించడానికి అర్హమైన ఖాతాలుగా గుర్తించబడతాయి.

ఒక్కటి కంటే ఎక్కువ ఖాతాదారులు/సంతకదారులు ఉన్నప్పుడు, కార్డుదారుడు —

- ఖాతాదారుడై ఉండాలి లేదా
- ఏకైక సంతకదారుడై ఉండాలి లేదా
- ఒంటరిగా వ్యవహరించడానికి అధికృతుడై ఉండాలి.

5. "ప్రైమరీ ఖాతా" అనగా కార్డ్ కు మరియు ఖాతాలు లింక్ అయిన సందర్భంలో, ముఖ్యమైన/మొదటి ఆపరేషన్ ఖాతా,

అంటే కొనుగోళ్ల డెబిట్లు, నగదు ఉపసంహరణలు, కార్డు ఛార్జీలు మొదలైనవి ఎక్కడ నుంచి డెబిట్ అవుతాయో ఆ ఖాతా.

6. "నామినేటెడ్ ఖాతాలు" అనగా పై ప్రైమరీ ఖాతాతో పాటు, కార్డుదారుడు రాతపూర్వకంగా పేరు పెట్టి, డెబిట్ కార్డు మరియు PIN ద్వారా యాక్సెస్ చేయగలిగే ఖాతాలు.
7. "ATM" అనగా Automated Teller Machine - ఇది భారత దేశంలోనైనా విదేశాల్లోనైనా ఉండొచ్చు; కోటక్ బ్యాంక్ ది కాని, పంపిణీ నెట్వర్క్ లో భాగమైన ఇతర బ్యాంకులదైనా కావచ్చు; కార్డుదారుడు తన కోటక్ ఖాతాలోని నగదును ఇక్కడ నుండి యాక్సెస్ చేయగలడు.
8. "PIN" అనగా వ్యక్తిగత గుర్తింపు సంఖ్య (Personal Identification Number) - ATM యాక్సెస్ కోసం అవసరం; కోటక్ బ్యాంక్ కేటాయించవచ్చు, లేదా కార్డుదారుడు తన ఇష్టం ప్రకారం మార్చుకోవచ్చు.
9. "ట్రాన్సాక్షన్" అనగా కార్డుదారుడు తన కార్డు ద్వారా కోటక్ బ్యాంక్ కు ఇచ్చే సూచన - ఇది ఖాతాపై సరైన చర్యను చేయడానికి ఉపయోగపడుతుంది. (ఉదా: రిటైల్ కొనుగోళ్లు, నగదు ఉపసంహరణ, నగదు/చెక్ జమ మొదలైనవి.)
10. "అంతర్జాతీయ లావాదేవీలు" అనగా కార్డుదారుడు తన అంతర్జాతీయంగా చెల్లుబాటు అయ్యే డెబిట్ కార్డుతో భారతదేశం, నేపాల్, భూటాన్ వెలుపల చేసే లావాదేవీలు.
11. "స్టేట్ మెంట్" అనగా కోటక్ బ్యాంక్ కాలానుగుణంగా పంపే ఖాతా వివరాలు, అందులో ఆ కాలంలో కార్డుదారుడు చేసిన లావాదేవీలు & బ్యాలెన్స్ ఉంటాయి.
12. "మర్చంట్" లేదా "మర్చంట్ సంస్థలు" అనగా Visa/MasterCard/RuPay నెట్వర్క్ లో భాగంగా కార్డును స్వీకరించే దుకాణాలు, షాపులు, రెస్టారెంట్లు, ఎయిర్ లైన్స్ మొదలైనవి.

### జారీ (Issuance)

1. వాడుక కోసం (భారతదేశంలో మరియు విదేశాల్లో) చెల్లుబాటు అయ్యేలా, వాడు తన నిర్ణయంపై కస్టమర్ కు డెబిట్ కార్డును జారీ చేయవచ్చు. అయితే, ఈ కార్డు భారతదేశం, నేపాల్ & భూటాన్ లో విదేశీ మారక చెల్లింపుల కోసం చెల్లదు.
2. కస్టమర్ తన ఖాతాలను:
  - o కోటక్ ATMల ద్వారా,
  - o NFS / Cashnet నెట్వర్క్ ATMల ద్వారా (భారతదేశంలో),
  - o Visa నెట్వర్క్ ATMల ద్వారా (ప్రపంచవ్యాప్తంగా) యాక్సెస్ చేయవచ్చు.
3. కార్డును మర్చంట్ సంస్థలలో కొనుగోళ్ల కోసం ఉపయోగించవచ్చు. అలాగే కొందరు మర్చంట్ స్థలాల్లో Cash @ POS సదుపాయం ఉంది. కార్డుదారుడు దుర్వినియోగం జరగకుండా అన్ని జాగ్రత్తలు తీసుకోవాలి. కార్డు జారీ చేసిన వ్యక్తి మాత్రమే ఉపయోగించాలి;

ఎప్పుడూ

మార్పిడి

చేయరాదు.

ఏ ఉపయోగం/దుర్వినియోగం జరిగినా పూర్తి బాధ్యత కార్డుదారుది.

### సప్లిమెంటరీ కార్డులు (Supplementary Cards)

- కస్టమర్ అభ్యర్థనపై, వాడు తన నిర్ణయంతో మరిన్ని కార్డులు జారీ చేయవచ్చు.
- ప్రతి సప్లిమెంటరీ కార్డు కస్టమర్ ఖాతాకి లింక్ చేస్తారు.
- ఇలా జారీ అయిన ప్రతి కార్డుపై చేసిన అన్ని లావాదేవీలు కస్టమర్ కు చట్టబద్ధంగా బంధించబడతాయి.
- ఏ కార్డుపై అయినా జరిగిన లావాదేవీ తాను అనుమతించలేదని కస్టమర్ చెప్పే హక్కు లేదు.
- సప్లిమెంటరీ కార్డుల జారీపై అదనపు ఛార్జీలు డెబిట్ చేయడానికి బ్యాంకు హక్కు కలిగి ఉంటుంది.

### యాడ్-ఆన్ కార్డులు (Add-On Cards)

- కస్టమర్ అభ్యర్థనపై బ్యాంకు Add-On కార్డులు జారీ చేయవచ్చు.
- ఇవి బ్యాంకు నిర్ణయించిన పరిమితుల్లో, కస్టమర్ సెట్ చేసిన స్పెసిఫిక్ లిమిట్ల వరకు సదుపాయాలు ఇస్తాయి.
- Add-On కార్డుతో జరిగే అన్ని ఖర్చులు కస్టమర్ ఖర్చులుగానే పరిగణించబడతాయి.
- Add-On కార్డు ద్వారా జరిగే అన్ని లావాదేవీలకు సంబంధించిన బాధ్యత కస్టమర్ కే చెందుతుంది.

### హయ్యర్ వెరిఎంట్ కార్డులు (Premium/Upgraded)

- కస్టమర్ అభ్యర్థనపై, వాడు హయ్యర్ వెరిఎంట్/అప్గ్రేడ్ డెబిట్ కార్డు ఇవ్వవచ్చు.
- ఇది కస్టమర్ ఖాతాకి లింక్ అవుతుంది.
- కస్టమర్ స్పష్టంగా కోరితే తప్ప, పాత డెబిట్ కార్డులు కొత్త కార్డుతో పాటు యాక్టివ్ గా ఉంటాయి.

### ఇమేజ్ డెబిట్ కార్డులు (IMAGE DEBIT CARDS)

1. కార్డుపై ఉన్న చిత్రాన్ని, కార్డుదారుడు బ్యాంక్ వెబ్ సైట్ లో కొత్త అప్లికేషన్ సమర్పించి మార్చుకోవచ్చు.
2. అప్లికేషన్ ఆమోదం పొందిన తర్వాత 10 పని రోజుల్లో, కార్డుదారుడు ఇచ్చిన చిరునామాకు కార్డు పంపబడుతుంది.  
బ్యాంక్ కు అప్లికేషన్ ను తిరస్కరించే & కార్డు జారీ చేయకపోవడం చేసే పూర్తి హక్కు ఉంది.
3. ఇమేజ్ కార్డు పోయినప్పుడు, దొంగిలించినప్పుడు, దెబ్బతిన్నప్పుడు, రీప్లేస్ మెంట్ కార్డును కోరినప్పుడు:
  - కొత్త కార్డులో మునుపటి ఇమేజ్ వుండాలా,
  - లేక ఇమేజ్ లేని సాధారణ కార్డు కావాలా అని కార్డుదారుడు తప్పనిసరిగా తెలియజేయాలి.  
కార్డుదారుడు సమాచారం ఇవ్వకపోతే, మునుపటి ఇమేజ్ ఉన్న కార్డు ఇవ్వబడుతుంది.
4. ఇమేజ్ కార్డు యొక్క చెల్లుబాటు ముగిసినప్పుడు, ఇమేజ్ లేని సాధారణ డెబిట్ కార్డు ఇవ్వబడుతుంది. కార్డుదారుడు కొత్త ఇమేజ్ కార్డు కోరితే, కోటక్ బ్యాంక్ వెబ్ సైట్ లో మళ్ళీ అప్లై చేయాలి.

**\*\*కార్డు చెల్లుబాటు & కార్డుదారుడి బాధ్యతలు (Card Validity & Cardholder Obligations) \*\***

1. కార్డు జారీ మరియు వినియోగం, భారతీయ రిజర్వ్ బ్యాంక్ (RBI), కోటక్ బ్యాంక్ మరియు FEMA 1999 కింద సమయానుసారం జారీ చేసే నియమాలు మరియు నిషేధాలకు లోబడి ఉంటుంది.

2. కార్డు, భారతదేశంలో మరియు విదేశాల్లో వాడటానికి వంకిచే అనుమతించిన లావాదేవీలకు మాత్రమే చెల్లుబాటు అవుతుంది —

- కోటక్ ATM లలో,
- MasterCard/Visa/RuPay నెట్వర్క్లోని ఇతర బ్యాంకుల ATM లలో,
- మరియు MasterCard/Visa/RuPay POS టర్మినల్స్ లో.

3. కార్డు ఎల్లప్పుడూ కోటక్ బ్యాంక్ కి చెందిన సంపత్తి. బ్యాంకు అడిగిన వెంటనే, ఎటువంటి షరతులూ లేకుండా వెంటనే కార్డును తిరిగి ఇవ్వాలి. కార్డు ఇవ్వడానికి ముందు, అక్కడున్న బ్యాంకు అధికారి గుర్తింపును ధృవీకరించాలి.

4. కార్డు ఎటువంటి పరిస్థితుల్లోనూ బదిలీ చేయలేనిది / అప్పగించలేనిది.

5. కార్డును పొందిన వెంటనే తక్షణమే సంతకం చేయాలి. ఎటువంటి ఇతర వ్యక్తికి కార్డు వాడే అనుమతి ఇవ్వకూడదు. కార్డును ఎప్పుడూ మీ నియంత్రణలో ఉంచి దుర్వినియోగం జరగకుండా జాగ్రత్త పడాలి.

6. కార్డు కోసం ఇచ్చే PIN (Personal Identification Number) —

- కార్డుదారుడికే తెలియాలి,
- వ్యక్తిగత వినియోగం కోసం మాత్రమే,
- బదిలీ చేయరాని,
- పూర్తిగా గోప్యమైనది.

PIN ను ఎక్కడా రాయకూడదు, ఎవరితోనూ — బ్యాంకు సిబ్బంది లేదా వ్యాపారి సహా — పరిచయం చేయకూడదు.

బ్యాంకు కార్డుదారుడిని తప్ప మరెవరికీ PIN నమోదు చేసి ఇవ్వదు.

7. కార్డు ఉపయోగించి జరిగే అన్ని ఉపసంహరణలు / ట్రాన్సాక్షన్లు / ఇతర లావాదేవీల మొత్తం వెంటనే కార్డుదారుడి ఖాతాలో నుంచి డెబిట్ అవుతుంది. అందుకు సరిపడా బ్యాలెన్స్ ను ఖాతాలో ఉంచి ఉండాలి.

8. కార్డుదారుడు అనుమతించినా / ఇవ్వకపోయినా, కార్డు ద్వారా జరిగే అన్ని లావాదేవీలకు ఆయనే పూర్తి బాధ్యుడు.

కార్డు లేదా PIN అనధికార వినియోగం వల్ల

- RBI మార్గదర్శకాలు,

- FEMA 1999,

- లేదా ఇతర చట్టాల ప్రకారం ఉద్భవించే దండనాత్మక చర్యలు, చట్టపరమైన బాధ్యతలు, నష్టం మొదలైన వాటి నుండి కోటక్ బ్యాంక్‌ను కార్డుదారుడు indemnify చేయాలి.

అలాగే, విదేశీ ఫోరెన్స్ పోర్టల్స్ (online portals ద్వారా) చేయడానికి డెబిట్ కార్డు వాడటం పూర్తిగా నిషేధితం.

9. ఖాతా ప్రారంభ సమయంలో మీ Savings/Current ఖాతాలో ఉన్న నామినీ డెబిట్ కార్డు నామినీగా కూడా పరిగణించబడుతుంది. డెబిట్ కార్డు కోసం వేరే నామినేషన్ బ్యాంకు అంగీకరించదు.

10. ఈ నామినీ, డెబిట్ కార్డు మరియు అతుకు అనుసంధానించిన ఇన్స్ూరెన్స్ క్లెయిమ్లకూ వర్తిస్తుంది.

11. డెబిట్ కార్డు కార్డుపై ముద్రించిన నెల/సంవత్సరం చివరి తేదీ వరకు చెల్లుతుంది. కార్డు గడువు ముగిసినప్పుడు, కార్డు రీన్యూవల్ చేసేందుకు మరియు సంబంధిత ఫీజును ఖాతా నుండి డెబిట్ చేయడానికి బ్యాంకు సంపూర్ణ హక్కు ఉంది.

12. కార్డుదారుడు ATM/మర్చంట్ వద్ద జరిగిన లావాదేవీలలో ఏమైనా వ్యత్యాసాలు కనబడితే, బ్యాంక్ పంపిన స్టేట్మెంట్ వచ్చిన రోజు నుంచి 7 రోజుల్లో రాతపూర్వకంగా తెలియజేయాలి. తెలియజేయనప్పుడు, బ్యాంకు లావాదేవీ మరియు స్టేట్మెంట్ రెండూ సరైనవని పరిగణిస్తుంది.

13. మీ కార్డు భారతదేశంలోని డొమెస్టిక్ Contact-based ATM & POS లలో వాడటానికి ముందుగానే యాక్టివేట్ చేయబడి ఉంటుంది.

14. మీ కార్డు కోసం Card-Present (International), Card-Not-Present (Domestic/International) లావాదేవీలను కోటక్ మొబైల్ యాప్ / ఇంటర్నెట్ బ్యాంకింగ్ / శాఖ ద్వారా enable లేదా disable చేయవచ్చు.

15. డెబిట్ కార్డులో Contactless option డిఫాల్ట్ గా యాక్టివ్ ఉంటుంది. మీ ఇష్టానుసారం పై ఛానల్ ద్వారా enable/disable చేయవచ్చు.

16. Online, POS, Contactless లావాదేవీల లిమిట్ cumulative (మొత్తం కలిపి) గా ఉంటుంది; వేరు వేరుగా కాదు.

17. అన్ని రకాల లావాదేవీల లిమిట్లు (కార్డు మొత్తం లిమిట్ లో) పై చెప్పిన ఛానల్ ద్వారా సెటప్ చేయవచ్చు / మార్చవచ్చు.

### కార్డు కోల్పోవడం (Loss of Card)

1. కార్డు కోల్పోతే లేదా దొంగిలించబడితే, కార్డుదారుడు వెంటనే —

- మొబైల్ బ్యాంకింగ్ / నెట్ బ్యాంకింగ్ ద్వారా కార్డును తాత్కాలికంగా బ్లాక్ చేయాలి, లేదా
- ఫోన్ బ్యాంకింగ్ నంబర్ కు కాల్ చేసి తెలియజేయాలి.

వెంటనే కార్డు దుర్వినియోగం కాకుండా బ్లాక్ చేయమని బ్యాంక్ అధికారులను కోరాలి.

2. కార్డు విదేశాల్లో కోల్పోతే, బ్యాంక్ ఫోన్ బ్యాంకింగ్ నంబర్కు కాల్ చేసి సమాచారమిచ్చి, కార్డును వెంటనే బ్లాక్ చేయమని కోరాలి. బ్యాంకు సమాచారం అందుకున్న వెంటనే, కార్డుదారుడి గుర్తింపు ధృవీకరణ తర్వాత, కార్డును హాట్-లిస్ట్ చేస్తుంది.

3. అదనంగా, స్థానిక పోలీస్ స్టేషన్లో పిర్యాదు నమోదు చేసుకుని, దాని కాపీని బ్యాంక్కు పంపాలి.

4. బ్యాంక్కు తెలియజేయని కార్డు నష్టం/దుర్వినియోగం కారణంగా వచ్చే —

- చట్టపరమైన (సివిల్/క్రిమినల్) బాధ్యతలు,
- నష్టం, ఖర్చు, జరిమానాలు —  
ఇవన్నింటికి కార్డుదారుడు పూర్తిగా బాధ్యుడు, బ్యాంక్ను indemnify చేయాలి.

నష్టం/దొంగిలింపు తెలియజేసినప్పటికీ, సంబంధించిన ఏ చట్టపరమైన ఖర్చులు/నష్టాలు వచ్చినా, దానికి కార్డుదారుడే బాధ్యుడు.

5. పై చెప్పిన అధికారిక మార్గాల ద్వారా నష్టం సమాచారం బ్యాంక్కు చేరేంతవరకు, కార్డుపై జరిగే అన్ని ఖర్చులకు కార్డుదారుడు బాధ్యుడు. అలాగే, ఇతర మార్గంలో ఇచ్చిన సమాచారం బ్యాంక్కు చేరే వరకూ, మరియు కార్డు హాట్-లిస్ట్ అయ్యేంతవరకూ జరిగే వినియోగం/దుర్వినియోగం వల్ల వచ్చే ఖర్చులకూ కార్డుదారుడే బాధ్యుడు.

6. కార్డును హాట్-లిస్ట్ చేయడానికి ఇచ్చే ఎటువంటి సూచనను కూడా వెనక్కి తీసుకోలేరు, కార్డు తర్వాత దొరకినా కూడా.

**\*\*బ్యాంకు ఖాతా నుండి డెబిట్ చేయడానికి అధికారం (Authority to Debit the Customer's Account)\*\***

కార్డు ద్వారా జరిగే —

- నగదు ఉపసంహరణలు,
- ట్రాన్స్ఫర్లు,
- ఇతర నగదు లావాదేవీలు,
- అలాగే, సమయానుసారం సేవల కోసం కలిగే ఛార్జీలు —

బ్యాంకు రికార్డుల ప్రకారం, వాటిని మీ ఖాతా నుండి డెబిట్ చేయడానికి మీరు పూర్తిగా అధికారం ఇస్తున్నారు. ఈ అన్ని ఛార్జీలు, లావాదేవీలు ఖాతాలోని అన్ని కస్టమర్లకు బంధించబడతాయి. Non-individual (కంపెనీ/సంస్థ) ఖాతాల సందర్భంలో, అందులో అర్హత పొందిన యూజర్ కార్డు వాడితే, ఆ లావాదేవీలకు కస్టమర్ బంధించబడతాడు, ఆ వినియోగం/దుర్వినియోగం వల్ల కలిగే నష్టాలకు బ్యాంక్ బాధ్యుడు కాదు.

## ఖాతాలు లింక్ చేయడం (Linking of Accounts)

- కస్టమర్ వద్ద ఉన్న అన్ని ప్రస్తుత మరియు భవిష్యత్ ఖాతాలు, Operating Mandateకు అనుగుణంగా అర్హతగలవైతే, కస్టమర్ ప్రత్యేక సూచనలు ఇవ్వనంతవరకు, ఆటోమేటిక్ గా కార్డుతో లింక్ అవుతాయి.
- కార్డుతో ఒకటి కంటే ఎక్కువ ఖాతాలు లింక్ అయితే, ప్రైమరీ ఖాతా —
  - గత 15 రోజుల్లో తెరవబడిన అర్హతగల ఖాతా, లేదా
  - CRNకు లింక్ అయిన పురాతన అర్హతగల ఖాతా, లేదా
  - బ్యాంక్ ప్రస్తుత విధానం ప్రకారం నిర్ణయించిన ఖాతా అవుతుంది.
- కస్టమర్ మొబైల్/నెట్ బ్యాంకింగ్ ద్వారా తన డెబిట్ కార్డుకు ప్రైమరీ ఖాతాను ఎంచుకోవచ్చు/సెల్ట్ చేయవచ్చు.
- బ్యాంకు నిర్ణయించిన విధానం ప్రకారం సూచనలు ఇచ్చి, మరే ఇతర ఖాతాను కూడా ప్రైమరీ ఖాతాగా నియమించుకోవచ్చు.
- కస్టమర్ తన అన్ని ఖాతాలను కోటక్ ఏ ATMలోనైనా యాక్సెస్ చేయవచ్చు; అయితే ఇతర బ్యాంకుల ATM లేదా POS నెట్వర్క్లలో ప్రైమరీ ఖాతా మాత్రమే యాక్సెస్ చేయబడుతుంది.

## స్టేట్మెంట్ & రికార్డులు (Statement & Records)

కార్డు లావాదేవీల రికార్డులు, కోటక్ బ్యాంక్ పంపే ఖాతా స్టేట్మెంట్ లో అందుబాటులో ఉంటాయి. ఈ స్టేట్మెంట్లు కార్డుదారుడు రికార్డులో సూచించిన ప్రాథమిక ఖాతాకు సంబంధించిన మెయిలింగ్ చిరునామాకు, కాలానుగుణంగా పంపబడతాయి.

కార్డుదారుడు తన లావాదేవీల వివరాలు పొందడానికి:

- కోటక్ బ్యాంక్ ఫోన్ బ్యాంకింగ్ సర్వీస్ కు కాల్ చేయవచ్చు, లేదా
- కోటక్ బ్యాంక్ ATM లలో మినీ స్టేట్మెంట్ సౌకర్యాన్ని ఉపయోగించవచ్చు, లేదా
- కోటక్ మొబైల్ బ్యాంకింగ్ యాప్ మరియు ఇంటర్నెట్ బ్యాంకింగ్ ద్వారా ఆన్లైన్లో స్టేట్మెంట్ చూడవచ్చు.

డెబిట్/నెట్ బ్యాంకింగ్/మొబైల్ బ్యాంకింగ్ యాక్సెస్ పొందేందుకు, కోటక్ బ్యాంక్ శాఖల్లో లభించే చానల్ యాక్సెస్ ఫారమ్ ను కార్డుదారుడు భర్తీ చేసి, కోటక్ బ్యాంక్ శాఖలో సమర్పించాలి.

కార్డు వినియోగంతో ప్రాసెస్ చేసిన లావాదేవీలకు సంబంధించిన కోటక్ బ్యాంక్ రికార్డు, అన్ని ప్రయోజనాల దృష్ట్యా అంతిమ (conclusive) మరియు బంధనకరమైనదిగా (binding) పరిగణించబడుతుంది.

## క్లోజర్ (Closure)

1. కస్టమర్ తన కార్డును క్లోజ్/బ్లాక్/తాత్కాలికంగా బ్లాక్ చేయగల మార్గాలు:
  - 24x7 కస్టమర్ కాంటాక్ట్ సెంటర్ కు కాల్ చేయడం: 1800 4100 (toll-free)
  - నెట్ బ్యాంకింగ్ లో లాగిన్ అవడం
  - SMS పంపడం: DCBLOCK XXXX (XXXX = మీ కోటక్ డెబిట్ కార్డు చివరి 4 అంకెలు)
  - మీకు సమీపంలోని కోటక్ బ్యాంక్ బ్రాంచ్ ను సందర్శించడం
  - ఈ లింక్ ద్వారా: <https://www.kotak.com/en/transaction-services/block-card.html>
2. కార్డుదారుడు స్వచ్ఛందంగా కార్డు క్లోజ్ చేయాలని కోరితే, ప్రాథమిక ఖాతాకు జారీ చేసిన అన్ని కార్డులు మరియు డెబిట్ కార్డు ద్వారా సంపాదించిన రివార్డ్ పాయింట్లు రద్దు చేయబడతాయి.
3. కార్డుదారుడు వెంటనే కార్డు వినియోగాన్ని నిలిపి, ఈ ఖాతాకు లింక్ అయి ఉన్న తన మూల/అదనపు కార్డులను ధ్వంసం చేసి, బ్యాంక్ కు తిరిగి ఇవ్వాలి.
4. ఇంకా ఖాతాలో డెబిట్ కాని ఏవైనా పెండింగ్ కార్డు లావాదేవీలు ఉంటే, బ్యాంకు రిఫండ్ చేయడానికి ముందు, బ్యాలెన్స్ నుండి net-off చేయబడతాయి.
5. కార్డుదారుడు డెబిట్ కార్డు వినియోగాన్ని ఆపాలని నిర్ణయిస్తే, కనీసం 7 రోజుల ముందే రాతపూర్వకంగా బ్యాంకు నోటీసు అందజేయాలి మరియు మాగ్నెటిక్ స్ట్రైప్ పై అనేక ముక్కలుగా కోసి కార్డును (అవసరం లేని అదనపు కార్డులతో పాటు) వెంటనే బ్యాంకు తిరిగి ఇవ్వాలి.
6. ఈ నిబంధనలు/షరతుల అమలు నిలిచిపోయిన తరువాత కూడా, కార్డుదారుడు కార్డు అల్పించానని/ధ్వంసం చేశానని చెప్పిన పిమ్మట కూడా, డెబిట్ కార్డు సంబంధిత అన్ని సౌకర్యాలు మరియు ఛార్జీలకు బాధ్యత వహించాలి.
7. డెబిట్ కార్డుపై జరిగిన అన్ని ఛార్జీలకు — అవి దుర్వినియోగం/మోసపూరిత వినియోగం వల్ల అయినా ఒకవేళ అది జరగి ఉంటే., మరియు కార్డు ధ్వంసం గురించి బ్యాంక్ కు సమాచారం ఇచ్చినా లేకపోయినా — కార్డుదారుడే బాధ్యత వహించాలి.
8. కార్డు ఫీచర్లు/మార్పులు/నిబంధనలు & షరతులపై ప్రతిపాదిత మార్పులను కార్డుదారుడు తిరస్కరించినట్లయితే, ఆ మార్పులు అమలులోకి రాకముందే, డెబిట్ కార్డును కోటక్ బ్యాంక్ కు తిరిగి ఇవ్వాలి.

## టెర్మినేషన్ (Termination)

1. కోటక్ బ్యాంక్కు, ఎప్పుడైనా, ముందస్తు నోటీసు లేకుండా మరియు ఏ కారణం చూపకుండానే, కార్డు లేదా ఇతర సేవలను రద్దు/వెనక్కి తీసుకునే హక్కు ఉంది.
2. క్రింది సంఘటనలు ఏవైనా సంభవించినపుడు, కోటక్ బ్యాంక్ డెబిట్ కార్డు సదుపాయాన్ని (అదనపు కార్డులతో సహా) వెంటనే నిలిపివేయవచ్చు:
  - a. కార్డుదారుడి మరణం
  - b. కార్డుదారుడు దివాలా/దివాలా సదృశ చర్యలు ఎదుర్కొనడం
  - c. కోటక్ బ్యాంక్తో ఉన్న ఏదైనా ఒప్పందం/బాధ్యత (contingent or otherwise) లో డిఫాల్ట్
  - d. ఇక్కడి నిబంధనలు & షరతులను పాటించకుండా ఉండటం
  - e. కార్డుదారుడి ఖాతా క్లోజ్ చేయడం లేదా కనిష్ట సగటు బ్యాలెన్స్ను ఉంచడంలో వైఫల్యం
  - f. లావాదేవీలు/వినియోగ తీరు మొదలైన వాటిపై ఫోన్/ఇతర అధికారిక కమ్యూనికేషన్ ద్వారా అడిగినప్పుడు సంతృప్తికర స్పందన లేకపోవడం
  - g. RBI మార్గదర్శకాల ప్రకారం నిషేధిత/పరిమిత/వాణిజ్య ప్రయోజనాల కోసం కార్డు వినియోగం.
3. కార్డు కోటక్ బ్యాంక్కి చెందిన సొత్తు; బ్యాంకు కోరిన వెంటనే తిరిగి ఇవ్వాలి.

### ATM/POS నెట్వర్క్ (ATM/POS Network)

1. ఈ కార్డు, ఇతర బ్యాంకుల Visa Plus / Cashnet / NFS నెట్వర్క్ ATM లలో, మరియు విదేశాల్లో VISA ను అంగీకరించే ATM లలో చెల్లుబాటు అవుతుంది. అయితే, ఈ కార్డు భారతదేశం, నేపాల్ & భూటాన్ లో విదేశీ మారక చెల్లింపుల కోసం చెల్లుబాటు కాదు. బ్యాంక్ తన నిర్ణయానుసారం కార్డుదారుడి సౌలభ్యం కోసం షేర్డ్ నెట్వర్క్ల ద్వారా ATMలు, POS మరియు ఇతర పరికరాలు అందుబాటులో ఉంచవచ్చు. ఇలాంటి సౌకర్యాలపై వేరు ఛార్జ్ విధించబడుతుంది; ఇది కాలానుగుణంగా ప్రకటించబడుతుంది. ఇటువంటి ATM లలో అందించే లావాదేవీల రకాలు, బ్యాంక్ స్వంత నెట్వర్క్తో భిన్నంగా ఉండవచ్చు. ఇతర నెట్వర్క్ల ATM లలో, బ్యాంక్ కనీస లావాదేవీ సమితిని మాత్రమే మద్దతు ఇస్తుంది. బ్యాంక్, కార్డుదారునికి సమాచారం ఇవ్వకుండానే, లావాదేవీ పరిమితులను మార్చే హక్కు కలిగి ఉంది.
2. Visa/Plus/Cashnet/NFS నెట్వర్క్లోని ఏదైనా ATM సంస్థకు సంబంధించిన పిర్యాదులు ఉంటే, కార్డుదారుడు ఆ సంస్థతో నేరుగా పరిష్కరించాలి; అలా చేయకపోవడం వలన, వంకి ఎదుట ఉన్న బాధ్యతల నుండి విముక్తి కలగదు. అయితే, కార్డుదారుడు ఆ పిర్యాదు గురించి వెంటనే బ్యాంక్కు తెలియజేయాలి.
3. Non-Kotak ATM ఉపయోగించినపుడు, ఆ ATM యాజమాన్య బ్యాంక్ (Acquiring Bank) ఆ లావాదేవీకి బాధ్యుడు. Non-Kotak ATM లో తక్కువ నగదు (short cash) ఇచ్చినపుడు, కార్డుదారుడి అభ్యర్థన మేరకు, బ్యాంక్ తన నిర్ణయంతో ఖాతాలో క్రెడిట్ చేయవచ్చు.

Acquiring Bank ఈ short/excess cash పై వివాదం చేస్తున్నట్లయితే, బ్యాంక్ వివాదిత మొత్తాన్ని కార్డుదారుడి ఖాతా నుండి డెబిట్ చేస్తుంది. ఆ డెబిట్ కోసం ఖాతాలో సరిపడా బ్యాలెన్స్ లేకపోతే, బ్యాంక్ సంప్రదించిన 2 పని రోజులలోపే కార్డుదారుడు ఆ లోటు మొత్తాన్ని డిపాజిట్ చేయాలి.

### కార్డును గౌరవించడం (Honoring the Card)

ఔక్సికల్ లోపాలు/Force Majeure వంటి కారణాలతో కార్డు కోరుకున్న విధంగా అంగీకరించబడకపోతే, లేదా దాని కారణంగా ఏవైనా పరోక్ష/అనుబంధ నష్టాలు కలిగితే, ఎటువంటి పరిస్థితుల్లోనూ బ్యాంక్ కార్డుదారుడు లేదా మూడో వ్యక్తి పట్ల బాధ్యుడు కాదు. ఏదైనా లావాదేవీ నిర్వహణ కాలేదు లేదా తప్పుగా నిర్వహించబడింది అనుకుంటే, భారతీయ చట్టాల ప్రకారం, బ్యాంక్ బాధ్యత — ఉంటే — మూలధనం మరియు వడ్డీ నష్టం వరకు మాత్రమే పరిమితం.

### **\*\*భారతదేశం వెలుపల కార్డు వినియోగం (Use of the Card outside India)\*\***

1. కార్డు వినియోగం భారతీయ రిజర్వ్ బ్యాంక్ (RBI) జారీ చేసిన Exchange Control Regulations ను కఠినంగా పాటిస్తూ జరగాలి. ఈ నియమాలను పాటించకపోతే, Foreign Exchange Management Act, 1999 (FEMA) ప్రకారం మీపై చట్టపరమైన చర్యలు తీసుకోబడవచ్చు. అలాగే, కోట్ బ్యాంక్ లేదా RBI నిర్ణయానుసారం, కోట్ డెబిట్ కార్డు పట్టుకొనే హక్కు మీ నుంచి తీసివేయబడవచ్చు. మీరు RBI యొక్క ఈ నియమాలను పాటించకపోవడం ద్వారా ఉత్పన్నమయ్యే ఏవైనా పరిణామాల నుండి, కోట్ బ్యాంకును పూర్తిగా indemnify చేసి, ఎటువంటి బాధ్యత లేకుండా ఉంచుతానని మీరు అంగీకరిస్తున్నారు.
2. డెబిట్ కార్డు నేపాల్, భూటాన్ దేశాలలో విదేశీ కరెన్సీ లావాదేవీలకు చెల్లదు (అంటే, స్థానిక కరెన్సీ లేదా భారతీయ రూపాయి కాకుండా ఇతర కరెన్సీలలో).
3. కార్డుదారుడు RBI నిర్ణయించిన విదేశీ మారక పరిమితులను (Forex Entitlements) మించిపోవడం వల్ల చార్జ్ నిరాకరించబడితే — ఆ అంగీకారం/నిరాకరణ వల్ల నేరుగా లేదా పరోక్షంగా జరిగే ఏ నష్టం/హాని పట్ల కూడా కోట్ బ్యాంక్ బాధ్యుడు కాదు. ఇలాంటి సందర్భాల్లో, బ్యాంక్ పూర్తిగా indemnified అయినట్టే పరిగణిస్తుంది.
4. Non-Resident Indians (NRI) అంతర్జాతీయ స్థాయి చెల్లుబాటు కలిగిన డెబిట్ కార్డు కలిగి ఉండవచ్చు; అయితే, కార్డు ఉపయోగంతో భారతదేశం/విదేశాల్లో కలిగే అన్ని బాకీలు Kotak NRE/NRO ఖాతా నుండే తీర్చాలి.
5. Overdraft ఖాతాకు లింక్ అయిన డెబిట్ కార్డులతో అంతర్జాతీయ లావాదేవీలు అనుమతించబడవు.
6. RBI Master Directions/Circular RBI/2017-18/204 (19 June 2018) ప్రకారం, Liberalised Remittance Scheme (LRS) కింద రెమిటెన్స్ చేయడానికి, రెసిడెంట్ వ్యక్తులు

తప్పనిసరిగా PAN నంబర్ అందించాలి. అందువల్ల, వాడుకరుడైన కస్టమర్ PAN వివరాలు ఇవ్వనప్పుడు — డెబిట్ కార్డుపై అంతర్జాతీయ లావాదేవీల సౌకర్యం నిలిపివేయబడుతుంది.

**7.** కార్డును RBI నిబంధనల ప్రకారం నిషేధిత/అనుమతించని వస్తువులు/సేవలు కొనుగోలు చేయడానికి ఉపయోగించకూడదు.

**8.** అంతర్జాతీయ డెబిట్ కార్డులను ఆన్‌లైన్ లేదా ఇతర మార్గాల ద్వారా క్రింది నిషేధిత పరికరాలు/కార్యకలాపాల కోసం వాడరాదు:

- లాటరీ టికెట్లు
- బ్యాన్ చేయబడిన మాసపత్రికలు
- Sweepstakes పాల్గొనడం
- Callback సేవలకు చెల్లింపులు
- విదేశీ కరెన్సీ ఉపసంహరణకు అనుమతి లేని ఇతర పరికరాలు/క్రియలు

**9.** ఎలక్ట్రానిక్/ఇంటర్నెట్ పోర్టల్స్ ద్వారా ఓవర్సీస్ ఫారెక్స్ ట్రేడింగ్ కోసం భారతదేశంలో నివసించే ఏ వ్యక్తి — భారతదేశం లోపల/బయట డబ్బు సేకరించడం లేదా పంపించడం ద్వారా — FEMA 1999 మరియు KYC నియమాలను ఉల్లంఘించినట్టే. అటువంటి నిషేధిత లావాదేవీ మీ డెబిట్ కార్డులో కనబడితే:

- కార్డు/ఖాతా వెంటనే మూసివేయబడుతుంది
- మరియు నియంత్రణ సంస్థలకు నివేదించబడుతుంది

## **\*\*మర్చంట్ లొకేషన్లో కార్డు వినియోగం (Merchant Location Usage)\*\***

**10.** Visa మార్కెట్ ఉన్న POS టర్మినల్స్ కలిగిన భారతదేశం మరియు విదేశాల్లోని అన్ని మర్చంట్ సంస్థలలో కార్డు సాధారణంగా అంగీకరించబడుతుంది.

మినహాయింపు:

ఎలక్ట్రానిక్ లావాదేవీల్లో కాకుండా వేరే విధంగా ఉపయోగించడం అనుమతించబడదు అలా జరిగితే ఆ పూర్తి బాధ్యత కార్డుదారునిదే. ఎలక్ట్రానిక్ ట్రాన్సాక్షన్ అంటే POS నుండి ముద్రించబడిన చార్జ్ స్లిప్/ట్రాన్సాక్షన్ స్లిప్. POS మిషిన్ సేల్స్ స్లిప్ ఇచ్చిన తర్వాత, కార్డుదారుడు సంతకం చేసిన వెంటనే లావాదేవీ పూర్తయినట్టే. ట్రాన్సాక్షన్ మొత్తం ప్రైమరీ ఖాతా నుండి వెంటనే డెబిట్ అవుతుంది. కార్డుదారుడు కింది విషయాలను నిర్ధారించాలి:

- మర్చంట్ వద్ద కార్డు సరైన విధంగా ఉపయోగించడం
- ప్రతిసారీ సేల్స్ స్లిప్ను కస్టమర్ కాపాడుకోవడం
- అదే స్థలంలో కార్డును పలుమార్లు స్కాన్ చేయబడకుండా చూడడం

**11.**కార్డుదారుడు మరియు మర్చంట్ మధ్య జరిగే —  
 వస్తువుల సరఫరా, సేవలు, ధర వివాదాలు —  
 ఇవన్నీ పూర్తిగా కార్డుదారుడు మరియు మర్చంట్ కలిసి పరిష్కరించుకోవాలి. ఇవి బ్యాంకు  
 నుంచి కార్డుదారుడు ఉన్న బాధ్యతలను తొలగించవు.  
 అయితే వంకికి ఈ విషయాన్ని వెంటనే తెలియజేయాలి.

**12.**మర్చంట్ సర్చార్జ్ ఏదైనా విధించినా దానిపై బ్యాంకు బాధ్యత వహించదు;  
 అది ట్రాన్సాక్షన్ మొత్తం సరితో కార్డుదారుడి ఖాతా నుండి డెబిట్ అవుతుంది. వంకి బ్యాంకు  
 , అదనపు చార్జీతో, సేల్స్ స్లిప్ ప్రతులను అందించవచ్చు. మర్చంట్ నుండి బ్యాంకు కి వచ్చే  
 ఏ చెల్లింపు అభ్యర్థన (payment requisition) అయినా: ఆ చార్జ్ కార్డు ద్వారా మర్చంట్ వద్ద  
 నిజంగా జరిగినదనికాను తుది సాక్ష్యం. కార్డు  
 కోల్పోయినా/దొంగిలించబడినా/మోసపూరితంగా వాడినా, పూప్ చూపే బాధ్యత  
 కార్డుదారునిదే. మర్చంట్ తప్పు లావాదేవీని రద్దు చేయాలనుకుంటే: పాత సేల్స్ రసీదును  
 మర్చంట్ రద్దు చేసి ఆ రద్దయిన కాపీని తన వద్ద భద్రపరచాలి.

**13.**మర్చంట్/డివైస్ లోపాలు లేదా కమ్యూనికేషన్ సమస్యల వల్ల వచ్చే రిఫండ్లు &  
 సర్దుబాట్లు  
 మాన్యువల్ ప్రాసెసింగ్ ద్వారా, సరైన ధృవీకరణ తరువాత,  
 Visa నియమాల ప్రకారం ఖాతాలో క్రెడిట్ అవుతాయి. ఈ సమయంలో పొందే డెబిట్లు,  
 రిఫండ్లను పరిగణనలోకి తీసుకోకుండా, ఖాతాలో ఉన్న ప్రస్తుతం లభ్యమైన బ్యాలెన్స్  
 ఆధారంగా మాత్రమే గౌరవించబడతాయి. ఈ విధమైన

**14.** పరిస్థితుల్లో చెల్లింపుల అమానత వల్ల  
 కోట్ క్ బ్యాంక్ ను indemnify చేస్తానని కస్టమర్ అంగీకరిస్తారు.

**15.**కార్డుదారుని సమాచారం ATM/EFT నెట్వర్క్ లో పాల్గొనడం లేదా బ్యాంక్ యొక్క  
 చట్టపరమైన బాధ్యతల కారణంగా, కార్డుదారుడి ఖాతా సమాచారాన్ని అత్యంత గోప్యతతో,  
 బ్యాంక్ ఇతర సంస్థలు/ఏజెన్సీలు/అధికారులకు అందించవచ్చు.

**\*\*ATM ద్వారా డిపాజిట్లు (Deposits Through ATM)\*\***

ATMలో జమ చేసిన నగదు/చెక్ మొత్తం, బ్యాంకు ధృవీకరణకు లోబడి ఉంటుంది. బ్యాంక్ ధృవీకరించిన  
 మొత్తం — కస్టమర్ కు బంధనకరమైన తుది మొత్తం.

(i) ATMలో డిపాజిట్ చేసిన నగదుకు, క్రెడిట్ తదుపరి పని దినం అందుతుంది.

(ii) చెక్ డిపాజిట్లు, చెక్ పేయి బ్యాంక్ చెల్లించిన తరువాత జమ అవుతాయి.

ATM రసీదు, కార్డుదారుడు జమ చేశానని అనుకుంటున్న మొత్తాన్ని మాత్రమే చూపుతుంది;  
 అది బ్యాంకును బంధించదు. డిపాజిట్ లో పాడైన/చింపుకున్న నోట్లు ఉన్నట్లయితే,  
 అవి RBI యొక్క Currency Note Refund Rules ప్రకారం  
 తుది నిర్ణయం/తిరిగి చెప్పము కు లోబడి స్వీకరించబడతాయి. విదేశీ కరెన్సీ నగదు/చెక్లు లేదా  
 బ్యాంకు అంగీకరించలేని ఇతర డిపాజిట్లు, కస్టమర్ యొక్క ఖర్చు, ప్రమాదం మరియు బాధ్యతపై,  
 కస్టమర్ కు తిరిగి పంపబడతాయి.

## వీసా కన్సర్జ్ సేవలు (Visa Concierge Services) — Infinite డెబిట్ కార్డుదారులకు మాత్రమే

1. పారిస్కు హాంకాంగ్లో మిలాన్లో ఇంటి సేవలు Visa Platinum Customer Centre (VPCC) 24x7, వారానికి 7 రోజులు నిపుణులచే నడపబడుతుంది.
2. కోటక్ బ్యాంక్ మరియు Visa — Concierge సేవా ప్రదాత నుండి పొందే పని/ఉత్పత్తుల నాణ్యతకు బాధ్యత వహించవు. అలాగే, ఆ సేవలలో ఏవైనా లోపాలు/అపరిపూర్ణతలు ఉన్నా, కోటక్ బ్యాంక్ & Visa బాధ్యత వహించవు.
3. ఈ ఆఫర్కు సంబంధించిన లేదా దీనితో ముడిపడిన ఏ వివాదమైనా — ముంబై కోర్టుల ప్రత్యేక న్యాయ పరిధిలోనే పరిష్కరించబడుతుంది. ఇతర ప్రాంతాల్లో కోర్టులు/ట్రైబ్యునల్స్కు సమాంతర అధికారం ఉన్నా కూడా ఇది వర్తించదు. అన్ని వివాదాలు Arbitration & Conciliation Act, 1996 (తాజాగా సవరించిన విధంగా) కింద పరిష్కరించబడతాయి.

## ఇంధన సర్చార్జ్ (Fuel Surcharge)

Gold, Platinum, Privy Platinum, Business Gold, Business Platinum, Signature మరియు Platinum డెబిట్ కార్డులపై, ప్రస్తుతం బ్యాంక్ 2.5% ఇంధన సర్చార్జ్ను మాఫీ చేయాలని నిర్ణయించింది. భవిష్యత్తులో, ఈ మాఫీని వాడుక ముందస్తు నోటీస్ ఇచ్చి బ్యాంక్ ఉపసంహరించుకునే హక్కు కలిగి ఉంటుంది.

\* Kotak 811 డెబిట్ కార్డులకు సంబంధించిన ఫ్యూయల్ సర్చార్జ్ మాఫీ ప్రయోజనాల కోసం, దయచేసి సంబంధిత ప్రొడక్ట్ బెనిఫిట్స్ పేజీ చూడండి.

## వీసా కార్డు ఆఫర్లు (Visa Card Offers)

Visa భాగస్వామ్యంతో, డెబిట్ కార్డుపై అనేక ప్రీమియం ఆఫర్లు అందుబాటులో ఉన్నాయి. Visa డెబిట్ కార్డు ద్వారా కొనుగోలు చేసిన పనులు/సేవలు/ఉత్పత్తులపై డిస్కాంట్లు లభిస్తాయి.

ఈ ఆఫర్లు కింది ప్రముఖ విభాగాలలో అమలులో ఉంటాయి:

- లైఫ్ సైల్
- ఫైన్ డైనింగ్
- ట్రావెల్



మీరు మా సేవలపై అసంతృప్తిగా ఉన్న అరుదైన సందర్భంలో, క్రింది లింక్ ద్వారా మీ ఫిర్యాదును నమోదు చేయవచ్చు:

Level 1 – బ్రాంచ్ / కస్టమర్ ఎక్స్‌పీరియన్స్ సెంటర్ / ఆన్‌లైన్ ఛానల్

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

Level 2 – నోడల్ ఆఫీసర్\*

\* Level 1 లో సంతృప్తికర సమాధానం లభించకపోతే:

[nodalofficer@kotak.com](mailto:nodalofficer@kotak.com) కు ఈమెయిల్ పంపండి  
లేదా క్రింది చిరునామాకు రాయండి: P. Balgi Nodal Officer 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 – ప్రిన్సిపల్ నోడల్ ఆఫీసర్\*\*

\*\* Level 2 లోని మీ ఫిర్యాదుకు 2 పని రోజులలో స్పందన రాకపోతే:

[pno@kotak.com](mailto:pno@kotak.com) కు ఈమెయిల్ పంపండి.

## Banking Ombudsman

మీ ఫిర్యాదు బ్యాంక్ ద్వారా 30 రోజుల్లో పరిష్కరించబడకపోతే, దానిని బ్యాంకింగ్ ఒంబుడ్స్‌మన్ కు ఎస్కలేట్ చేయవచ్చు. మీ ప్రాంతానికి సంబంధించిన ఒంబుడ్స్‌మన్ వివరాలు బ్యాంక్ శాఖల్లో ప్రదర్శించబడ్డాయి. నిర్దిష్ట సమయంలో పరిష్కారం ఆలస్యమైతే, కస్టమర్‌కు పరిహారం ఇవ్వాలా వద్దా అనే నిర్ణయం బ్యాంక్ యొక్క స్వతంత్ర నిర్ణయం పై ఆధారపడి ఉంటుంది.

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

## భీమా (Insurance)

- కోటక్ డెబిట్ కార్డు కలిగిన కస్టమర్లకు బ్యాంక్ ఇన్సూరెన్స్ సౌకర్యం అందిస్తుంది.
- కోటక్ బ్యాంక్, ఎప్పుడైనా — ముందస్తు నోటీసు లేకుండా మరియు ఏ కారణం చెప్పకుండానే — ఇన్సూరెన్స్ కవర్‌ను మార్చడం / నిలిపివేయడం / ఉపసంహరించడం / సవరించడం / రద్దు చేయడం చేసే పూర్తి హక్కు కలిగి ఉంటుంది.

This is a Confidential document.

3. కార్డు కోల్పోయిన తేదీ/బ్లాక్ చేసిన తేదీ నుంచి 30 రోజుల్లో భీమా క్లెయిమ్ ఇంటిమేషన్ బ్యాంక్కు ఇవ్వాలి.
4. కార్డు బ్లాక్ చేసిన తేదీ నుంచి 60 రోజుల్లో, క్లెయిమ్కు సంబంధించిన అన్ని డాక్యుమెంట్లు బ్యాంక్కు సమర్పించాలి.
5. క్లాసిక్ కార్డ్ పై Personal Accident Death Cover కోసం — గత 30 రోజుల్లో కనీసం ₹500 విలువ గల 2 POS / e-Commerce లావాదేవీలు తప్పనిసరి.
6. Gold / Platinum / Privy Platinum / Signature / Infinite కార్డులపై ఈ కవర్ పెరగాలంటే — గత 60 రోజుల్లో కనీసం ₹500 విలువ గల 6 POS / e-Commerce లావాదేవీలు తప్పనిసరి.
7. ఇన్సూరెన్స్ వివరాల కోసం: <https://www.kotak.com/en/personal-banking/cards/debit-cards/debit-card-services/insurnace-on-debit-card.html>