AXIS BANK

केएमआरएल एक्सिस बैंक 'कोच्चि1' कार्ड के लिए नियम एवं शर्तें

ये विस्तृत नियम एवं शर्तें एक्सिस बैंक लिमिटेड ("एक्सिस बैंक") द्वारा अपने को-ब्रांडिंग एवं वितरण भागीदार मेसर्स कोच्चि मेट्रो रेल लिमिटेड ("केएमआरएल") के सहयोग से प्रदान की जाने वाली इस केएमआरएल एक्सिस बैंक 'कोच्चि1' कार्ड ("कार्ड") सुविधा के जारी करने एवं उपयोग पर लागू होती हैं तथा उसे विनियमित करती हैं, और ये कार्डधारक एवं बैंक के बीच संपूर्ण अनुबंध का गठन करती हैं, जिसके अधीन एक्सिस बैंक द्वारा कार्ड जारी किया जाता है।

इन नियमों एवं शर्तों के संबंध में:

- एकवचन के सभी संदर्भों में बहुवचन सम्मिलित होगा तथा पुल्लिंग में स्त्रीलिंग सम्मिलित होगा।
- खंड शीर्षक केवल सुविधा हेतु हैं और संबंधित खंड के अर्थ को प्रभावित नहीं करते।
- यदि इसमें निहित कोई प्रावधान सक्षम अधिकार क्षेत्र वाले किसी न्यायालय द्वारा अवैध, शून्य या अप्रवर्तनीय घोषित किया जाता है, तो ऐसा प्रावधान इसमें से विलोपित माना जाएगा तथा शेष नियम एवं शर्तें पूर्ण रूप से प्रभावी एवं लागू बनी रहेंगी।

परिभाषाएँ:

1. "**बैंक**", "**एक्सिस बैंक**" से तात्पर्य एक्सिस बैंक लिमिटेड तथा उसके उत्तराधिकारियों, समनुदेशितियों, प्रतिनिधियों, सहायक कंपनियों एवं संबद्ध कंपनियों से है।
2. "**केएमआरएल**" से तात्पर्य एवं अभिप्राय उक्त कार्ड कार्यक्रम के संदर्भ में उस कंपनी से है (उसके उत्तराधिकारियों एवं समनुदेशितियों सहित), अर्थात् कोच्चि मेट्रो रेल लिमिटेड, जो एक्सिस बैंक के को-ब्रांडिंग भागीदार के रूप में संलग्न है।
3. "**कार्ड**", "**स्मार्ट कार्ड**", "**कोच्चि1 कार्ड**" या "**प्रीपेड कार्ड**" से तात्पर्य केएमआरएल एक्सिस बैंक 'कोच्चि1' कार्ड से है, जो एक रुपे-सक्षम घरेलू प्रीपेड कार्ड है और जिसे एक्सिस बैंक द्वारा अपने को-ब्रांडिंग एवं वितरण भागीदार मेसर्स कोच्चि मेट्रो रेल लिमिटेड ("केएमआरएल") के सहयोग से अपने ग्राहक को जारी किया जाता है।
4. "**कार्डधारक**", "**आप**", "**आपका**", "**उसे**" अथवा समान सर्वनामों से, जहाँ संदर्भ अनुमति दे, तात्पर्य केएमआरएल एक्सिस बैंक 'कोच्चि1' कार्ड के उस ग्राहक से है जिसे कार्ड रखने एवं उसका उपयोग करने की अनुमति एवं प्राधिकार प्राप्त है। कार्डधारक के लिए किसी एक लिंग में प्रयुक्त सभी संदर्भों में दूसरा लिंग भी सम्मिलित होगा।
5. "**एटीएम**" से तात्पर्य भारत में स्थित स्वचालित टेलर मशीन से है।
6. "**उपलब्ध राशि**" से तात्पर्य किसी कार्ड के संबंध में उस राशि से है जो किसी निश्चित समय पर कार्ड पर उपयोग हेतु उपलब्ध होती है, अर्थात् कार्ड खाते में जमा की गई राशि(यों) का वह योग जिसमें से निम्नलिखित घटाया गया हो: क) लेन-देन(नों) हेतु कार्ड का उपयोग करके व्यय की गई राशि(याँ), तथा

   ख) बैंक द्वारा कार्ड खाते में प्रभारित किए गए कार्ड संबंधी शुल्क, लागत एवं व्यय।
7. "**पिन**" से तात्पर्य व्यक्तिगत पहचान संख्या (एटीएम तक पहुँच हेतु तथा किसी भी रुपे-सक्षम प्वाइंट-ऑफ-सेल (पीओएस) / व्यापारी प्रतिष्ठान पर भुगतान करने हेतु आवश्यक) से है, जो एक्सिस बैंक द्वारा

कार्डधारक को आवंटित की जाती है और जिसे कार्डधारक द्वारा उक्त पिन के खो जाने या गुम हो जाने की स्थिति में और/अथवा सुरक्षा कारणों से समय-समय पर रीसेट किया जा सकता है।

8. "**लेन-देन**" से तात्पर्य कार्डधारक द्वारा अपने कार्ड का प्रत्यक्ष या अप्रत्यक्ष रूप से उपयोग करते हुए एक्सिस बैंक को दिए गए ऐसे किसी भी निर्देश से है, जिसके आधार पर कार्ड पर कोई कार्रवाई प्रभावी की जानी हो।
9. "**व्यापारी**" अथवा "**व्यापारी प्रतिष्ठान**" से तात्पर्य ऐसे प्रतिष्ठानों से है, चाहे वे कहीं भी स्थित हों, जो कार्ड को स्वीकार / मान्य करते हैं, और इनमें अन्य के अतिरिक्त स्टोर, दुकानें, रेस्तराँ, विमानन संगठन इत्यादि तथा ऐसे स्थान / प्रतिष्ठान सम्मिलित होंगे जिनका विज्ञापन एक्सिस बैंक और/अथवा रुपे द्वारा समय-समय पर किया जाए।
10. "**ईडीसी**" अथवा "**इलेक्ट्रॉनिक डेटा कैप्चर**" अथवा "**पीओएस मशीन**" अथवा "**प्वाइंट-ऑफ-सेल डिवाइस**" से तात्पर्य व्यापारी प्रतिष्ठानों पर स्थित इलेक्ट्रॉनिक प्वाइंट-ऑफ-सेल स्वाइप टर्मिनलों से है, चाहे वे एक्सिस बैंक के हों अथवा साझा नेटवर्क पर किसी अन्य बैंक के, जो व्यापारी प्रतिष्ठानों से की गई खरीद के लेन-देन हेतु कार्ड खाते को डेबिट करने की अनुमति देते हैं।
11. "**रुपे**" नेशनल पेमेंट्स कॉर्पोरेशन ऑफ इंडिया ("**एनपीसीआई**") के स्वामित्व वाला पंजीकृत भुगतान नेटवर्क और/अथवा योजना है, जिसके साथ एक्सिस बैंक ने प्रीपेड कार्ड जारी करने हेतु करार किया है और जो सामान्यतः सभी एनपीसीआई/रुपे ब्रांडेड कार्डों पर प्रदर्शित होता है।
12. "**रुपे नेटवर्क**" से तात्पर्य ऐसे एटीएम से है जो प्रीपेड कार्ड को स्वीकार करते हैं तथा रुपे प्रतीक चिह्न प्रदर्शित करते हैं।

यह कार्ड एक्सिस बैंक लिमिटेड द्वारा, जिसका पंजीकृत कार्यालय "त्रिशूल, समर्थेश्वर मंदिर के सामने, लॉ गार्डन, एलिस ब्रिज, अहमदाबाद-380006, गुजरात, भारत" में स्थित है, अपने को-ब्रांडिंग एवं वितरण भागीदार अर्थात् मेसर्स कोच्चि मेट्रो रेल लिमिटेड के सहयोग से निम्नलिखित नियमों एवं शर्तों पर जारी किया जाता है:

<u>प्रयोज्यता</u>

कार्डधारक द्वारा कार्ड हेतु आवेदन करने पर, अथवा कार्ड हेतु आवेदन-पत्र प्रस्तुत करने पर, अथवा एक्सिस बैंक द्वारा समय-समय पर निर्धारित प्रारूप एवं रीति से कार्ड का उपयोग करने या उसे स्वीकार करने पर, यह माना जाएगा कि उसने इन नियमों एवं शर्तों को समझ लिया है तथा बिना शर्त उन पर सहमति दी है एवं उन्हें स्वीकार किया है। कार्ड की प्राप्ति की लिखित पावती देने पर, और/अथवा कार्ड के पृष्ठ भाग पर हस्ताक्षर करने पर, और/अथवा कार्ड से कोई लेन-देन करने पर यह माना जाएगा कि कार्डधारक ने नियमों एवं शर्तों को समझ लिया है तथा बिना शर्त उन पर सहमति दी है एवं उन्हें स्वीकार किया है, और वह उनसे बाध्य होगा तथा भारतीय रिज़र्व बैंक (आरबीआई) के संबंधित विनियमों, आरबीआई के विदेशी मुद्रा नियंत्रण विनियमों, किसी अधिनियम या संविधि के अंतर्गत बनाए गए सभी नियमों एवं विनियमों, जो समय-समय पर संशोधित / परिवर्तित / लागू हों, तथा समय-समय पर प्रवृत्त किसी अन्य तत्संबंधी अधिनियमन के अनुपालन को सुनिश्चित करने का उत्तरदायित्व स्वीकार करेगा।

कार्डधारक एक्सिस बैंक के साथ कार्ड के परिचालन के नियमों एवं शर्तों से भी निरंतर बाध्य रहेगा।

कार्ड की वैधता एवं उपयोग

1. यह कार्ड केवल भारत में ही वैध होगा।
2. कार्ड की अधिकतम वैधता जारी करने की तिथि से तीन वर्ष है। कार्ड उस माह के अंतिम दिन तक वैध रहेगा जो कार्ड पर उसकी वैधता अवधि के रूप में अंकित है।
3. कार्ड अथवा लेन-देन के संबंध में बैंक को सभी संचार केवल कार्डधारक द्वारा ही किए जाने चाहिए। कार्डों के संबंध में बैंक द्वारा कोई भी संचार बैंक की वेबसाइट के माध्यम से प्रदान किया जाएगा अथवा सीधे आवेदक को सूचित किया जाएगा।
4. कार्ड का उपयोग तत्समय उपलब्ध राशि की सीमा तक लेन-देन हेतु किया जा सकता है।
5. कार्ड का उपयोग कार्डधारक द्वारा ही किया जाएगा तथा यह हस्तांतरणीय नहीं है।
6. कार्ड पर कोई लेन-देन किए जाने पर, ऐसी राशि तत्समय उपलब्ध राशि में से घटा दी जाएगी जिससे ऐसे लेन-देन के पश्चात नई उपलब्ध राशि प्राप्त होगी। यदि लेन-देन को संसाधित करने हेतु कार्ड में पर्याप्त उपलब्ध राशि नहीं है, तो जब तक कार्ड में पर्याप्त राशि लोड नहीं की जाती, तब तक लेन-देन संसाधित नहीं किया जाएगा।
7. कार्ड का उपयोग केएमआरएल एक्सिस बैंक 'कोच्चि1' कार्ड के नियमों एवं शर्तों की स्वीकृति माना जाएगा।
8. कोच्चि1 कार्ड पर नकद आहरण की सुविधा उपलब्ध नहीं होगी।
9. कार्ड पर उपलब्ध / लोड की गई राशि पर बैंक द्वारा कोई ब्याज देय नहीं होगा।
10. भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा निर्धारित 'आधिकारिक रूप से वैध दस्तावेज़ों' में सूचीबद्ध किसी एक पहचान दस्तावेज़ को प्रस्तुत करने पर, कार्डधारक न्यूनतम केवाईसी के अंतर्गत एक माह में अधिकतम 5,000/- रुपये (रुपये पाँच हज़ार मात्र) मूल्य तक कार्ड लोड कर सकेगा तथा उसका उपयोग कर सकेगा। किसी भी समय कार्ड में शेष राशि 5,000/- रुपये (रुपये पाँच हज़ार मात्र) से अधिक नहीं हो सकती। इस सीमा से आगे किसी भी क्रेडिट या डेबिट लेन-देन को बैंक द्वारा प्रतिबंधित किया जाएगा। यदि कार्डधारक न्यूनतम केवाईसी (नकद लोडिंग सक्षम स्मॉल PPI) से नई न्यूनतम केवाईसी (नकद लोडिंग अक्षम स्मॉल PPI) में परिवर्तित होता है, तो लागू सीमाएँ यथावत बनी रहेंगी; तथापि, नकद लोडिंग प्रतिबंधित रहेगी।
11. पूर्ण-केवाईसी पूर्ण करने पर कार्डधारक एक माह में अधिकतम 1,00,000/- रुपये (रुपये एक लाख मात्र) मूल्य तक कार्ड लोड कर सकेगा। किसी भी समय कार्ड में शेष राशि 1,00,000/- रुपये (रुपये एक लाख मात्र) से अधिक नहीं हो सकती। इससे आगे किसी भी रीलोड लेन-देन को बैंक द्वारा प्रतिबंधित किया जाएगा।
12. केएमआरएल एक्सिस बैंक 'कोच्चि1' कार्ड केवल भारत में स्थित किसी भी रुपे-सक्षम व्यापारी आउटलेट टर्मिनल पर उपयोग की पूर्ण सुरक्षा प्रदान करता है।

13. बैंक कार्ड के साथ फोन बैंकिंग, एसएमएस बैंकिंग, कोच्चि1 मोबाइल ऐप एवं ऑनलाइन पोर्टल की सुविधा भी केवल शेष राशि की जानकारी एवं विवरण संबंधी प्रश्नों हेतु प्रदान करता है। इंटरनेट बैंकिंग के माध्यम से सभी निधि अंतरण सुविधाएँ अवरुद्ध हैं।

<u>कार्डधारक के दायित्व एवं वचनबंध</u>

1. अपना पता बदलने की स्थिति में कार्डधारक बैंक को तत्काल सूचित करेगा।
2. कार्डधारक हर समय यह सुनिश्चित करेगा कि कार्ड सुरक्षित स्थान पर रखा जाए।
3. कार्ड बैंक की संपत्ति है और अनुरोध किए जाने पर बैंक के प्राधिकृत व्यक्ति को अवश्य लौटाया जाना चाहिए। कार्डधारक यह सुनिश्चित करेगा कि कार्ड सौंपने से पूर्व बैंक के प्राधिकृत कर्मी की पहचान स्थापित कर ली जाए।
4. कार्डधारक सभी लेन-देनों तथा उनसे संबंधित प्रभारों हेतु उत्तरदायी होगा।
5. कार्डधारक स्वीकार करता है कि उसके अनुरोध पर एवं उसके जोखिम पर बैंक ने उसे कार्ड प्रदान करने हेतु सहमति दी है, तथा वह अपने कार्ड के उपयोग द्वारा अभिलिखित सभी लेन-देनों हेतु पूर्ण उत्तरदायित्व स्वीकार करता है।
6. कार्ड के माध्यम से दिया गया निर्देश अप्रतिसंहरणीय होगा।
7. कार्डधारक सभी परिस्थितियों में कार्ड के उपयोग हेतु पूर्ण उत्तरदायित्व स्वीकार करेगा, चाहे वह उसकी जानकारी में अथवा उसके व्यक्त या विवक्षित प्राधिकार से संसाधित हुआ हो अथवा नहीं।
8. कार्डधारक बैंक को अपरिवर्तनीय रूप से प्राधिकृत करता है कि वह लेन-देन हेतु कार्ड का उपयोग करके व्यय की गई राशियों को उसके कार्ड खाते से डेबिट करे।
9. कार्डधारक बैंक को लेन-देन के आधार पर सद्भावपूर्वक एवं व्यवसाय के सामान्य क्रम में की गई उसकी कार्रवाइयों हेतु क्षतिपूर्त एवं दोषमुक्त रखेगा।
10. बैंक लेन-देनों को संपन्न करने में अपना सर्वोत्तम प्रयास करेगा, किंतु किसी लेन-देन या निर्देश को पूरा करने में विलंब अथवा असमर्थता सहित किसी भी कारण से कार्डधारक अथवा किसी अन्य व्यक्ति के प्रति कोई दायित्व वहन नहीं करेगा।
11. कार्डधारक सहमत है कि वह कार्ड खाते में किसी लेन-देन या प्रविष्टि से संबंधित सभी विवाद ऐसे लेन-देन या प्रविष्टि की तिथि से 7 दिनों के भीतर बैंक के संज्ञान में लाएगा; ऐसा न करने पर ग्राहक का दायित्व बैंक की अनुमोदित नीति के अनुसार निर्धारित किया जाएगा, जो बैंक की वेबसाइट पर उपलब्ध है।
12. आवश्यकता न रहने पर, अथवा समाप्ति पर, अथवा खोया हुआ बताए जाने के पश्चात पुनः प्राप्त होने पर कार्डधारक कार्ड को बैंक को लौटा देगा।
13. कार्डधारक अपने कार्ड का उपयोग ऐसे खुदरा प्रतिष्ठानों पर खरीद के भुगतान हेतु कर सकता है जिन्होंने कार्ड स्वीकार करने पर सहमति दी है तथा जो प्वाइंट-ऑफ-सेल अर्थात् ईडीसी टर्मिनल से सुसज्जित हैं और जो रुपे लेन-देन संसाधित कर सकते हैं। यदि कार्डधारक किसी अन्य व्यक्ति को अपने कार्ड का उपयोग करने की अनुमति देता है, तो बैंक इसे इस प्रकार मानेगा मानो कार्डधारक ने उस व्यक्ति को अपने कार्ड का उपयोग करने हेतु प्राधिकृत किया हो, तथा ऐसे व्यक्ति द्वारा उसके कार्ड से आरंभ किए गए किसी भी लेन-देन हेतु कार्डधारक उत्तरदायी होगा। प्वाइंट-ऑफ-सेल

डिवाइस के माध्यम से की गई किसी भी खरीद अथवा अन्य खरीद लेन-देन पर कार्ड पर उपलब्ध राशि ऐसी खरीद की राशि से कम हो जाएगी।

14. कार्डधारक सहमत है कि वह बैंक को कार्ड पर व्यय की गई ऐसी सभी राशियों का भुगतान करेगा जो कार्ड की खरीद पर क्रेता द्वारा भुगतान किए गए मूल्य से अधिक हों, जैसे रेस्तराँ टिप एवं अन्य अधिभार।
15. रिपोर्टिंग के समय और/अथवा खाते पर किए गए लेन-देन(नों) अथवा उक्त खाते के संबंध में किसी अन्य विषय से संबंधित किसी विवाद की स्थिति में, बैंक विवादित लेन-देन के समय और/अथवा प्रामाणिकता को सुनिश्चित करने का अधिकार सुरक्षित रखता है, तथा तृतीय-पक्ष धोखाधड़ी के कारण अथवा ऐसी स्थिति में जहाँ आपका धोखाधड़ी में कोई योगदान न हो, आपके कार्ड खाते में अनधिकृत लेन-देनों की स्थिति में आपका दायित्व "ग्राहक संरक्षण-अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग लेन-देनों में ग्राहकों का सीमित दायित्व" विषयक आरबीआई परिपत्र में दिए गए दिशानिर्देशों के अनुसार निर्धारित होगा। विनियमों में समय-समय पर किए गए कोई भी संशोधन उस समय लागू एवं बाध्यकारी होंगे।

<u>कार्ड हेतु आवेदन</u>

केएमआरएल *एक्सिस बैंक कोच्चि1* ट्रांज़िट कार्ड प्राप्त करने के इच्छुक व्यक्ति को किसी भी केएमआरएल मेट्रो स्टेशन जारीकरण काउंटर अथवा एक्सिस बैंक की वेबसाइट या ऑनलाइन पोर्टल पर अधिसूचित किसी अन्य स्थान पर जाना चाहिए। उसे एक कोच्चि1 कार्ड जारी किया जाएगा, जिसका उपयोग केएमआरएल मेट्रो में यात्रा हेतु, *रुपे*-सक्षम व्यापारी आउटलेटों पर, तथा ई-कॉमर्स खरीदारी, ऑनलाइन बिल भुगतान एवं कोच्चि1 मोबाइल ऐप के माध्यम से क्यूआर टिकट खरीद जैसे ऑनलाइन भुगतानों हेतु किया जा सकता है।

इस कार्ड हेतु आवेदन करके ग्राहक स्वीकार करता है कि उसने एक्सिस बैंक ट्रांज़िट कार्ड से संबद्ध विभिन्न सेवाओं से संबंधित नियम एवं शर्तें पढ़ ली हैं तथा समझ ली हैं। उसने एक्सिस बैंक लिमिटेड से उपर्युक्त कार्ड हेतु विशेष रूप से अनुरोध किया है। वह उक्त नियमों एवं शर्तों से बाध्य होना स्वीकार एवं सहमत करता है, जिनमें बैंक के दायित्व को सीमित / अपवर्जित करने वाली शर्तें भी सम्मिलित हैं। वह समझता है कि बैंक अपने पूर्ण विवेकाधिकार से किसी भी सेवा को उसे बिना कोई सूचना दिए पूर्णतः या आंशिक रूप से बंद कर सकता है। वह सहमत है कि बैंक समय-समय पर लागू सेवा प्रभार, जारीकरण/वार्षिक/लोडिंग प्रभार कार्ड से डेबिट कर सकता है। वह सहमत है कि बैंक एवं कंपनी के बीच सहमत व्यवस्था के अनुसार कार्ड पर जारीकरण / वार्षिक / लोडिंग प्रभार लगाए जा सकते हैं तथा वह उन्हें स्वीकार करता है। वह पुष्टि करता है कि वह इस कार्ड का एकमात्र धारक है। वह पूर्णतः अवगत है कि कार्ड खाते में शेष राशि प्रीपेड लिखतों हेतु आरबीआई द्वारा निर्धारित सीमा से अधिक नहीं हो सकती। वह अपने कार्ड हेतु पूर्ण उत्तरदायित्व स्वीकार करता है तथा एक्सिस बैंक
के विरुद्ध कोई दावा न करने पर सहमत है। वह अपना आधार नंबर एवं बायोमेट्रिक्स प्रस्तुत करता है तथा यूआईडीएआई से अपने विवरण के प्रमाणीकरण हेतु अपने आधार विवरण के उपयोग की स्वेच्छा से सहमति देता है। उसे प्रमाणीकरण पर साझा की जा सकने वाली सूचना की प्रकृति के विषय में समझाया गया है। उसे यह समझा दिया गया है कि एतद्द्वारा बैंक को प्रस्तुत की गई उसकी सूचना का उपयोग उपर्युक्त उद्देश्य अथवा विधि की अपेक्षाओं के अतिरिक्त किसी अन्य प्रयोजन हेतु नहीं किया जाएगा। वह एतद्द्वारा घोषित करता है कि उसके द्वारा स्वेच्छा से प्रस्तुत की गई

समस्त सूचना सत्य, सही एवं संपूर्ण है। वह अवगत है कि समस्त ग्राहक एवं कार्ड संबंधी डेटा कार्ड होस्ट प्रणाली में यथावत संग्रहीत किया जाएगा। होस्ट प्रणाली या तो एक्सिस बैंक के भीतर होस्ट की जा सकती है अथवा एक्सिस बैंक द्वारा लाइसेंस प्राप्त हो सकती है, किंतु वह बैंक के सर्वरों के बाहर स्थित रहेगी।

<u>कार्ड सुरक्षा</u>

1. कार्डधारक कार्ड की सुरक्षा हेतु उत्तरदायी होगा तथा कार्ड के सुरक्षित रखरखाव एवं उपयोग हेतु सभी उपाय सुनिश्चित करेगा।
2. कार्ड प्राप्त होने पर अनधिकृत उपयोग से बचने हेतु कार्डधारक को कार्ड के पृष्ठ भाग पर हस्ताक्षर करने आवश्यक हैं।

<u>व्यापारी स्थल एवं प्वाइंट-ऑफ-सेल उपयोग</u>

1. एटीएम, प्वाइंट-ऑफ-सेल अथवा रुपे-सक्षम व्यापारी आउटलेटों पर नकद आहरण अथवा जमा की अनुमति नहीं है।
2. यह कार्ड भारत में स्थित व्यापारी आउटलेटों के ऐसे सभी इलेक्ट्रॉनिक प्वाइंट-ऑफ-सेल टर्मिनलों पर स्वीकार्य है जो रुपे लोगो प्रदर्शित करते हैं।
3. किसी परिसर में प्रदर्शित रुपे प्रतीक चिह्न हेतु कार्ड संबंधी प्रचार सामग्री इस बात की गारंटी नहीं है कि उन परिसरों में उपलब्ध सभी वस्तुएँ एवं सेवाएँ कार्ड से क्रय की जा सकती हैं।
4. यह कार्ड इलेक्ट्रॉनिक उपयोग हेतु है तथा केवल ईडीसी टर्मिनल वाले व्यापारी के यहाँ ही स्वीकार्य होगा। इलेक्ट्रॉनिक उपयोग के अतिरिक्त कार्ड का कोई भी उपयोग अनधिकृत माना जाएगा तथा ऐसे लेन-देनों हेतु कार्डधारक ही पूर्णतः उत्तरदायी होगा। इलेक्ट्रॉनिक उपयोग का निर्धारण ईडीसी टर्मिनल से इलेक्ट्रॉनिक रूप से मुद्रित चार्ज स्लिप / लेन-देन स्लिप के आधार पर किया जाता है।
5. कृपया ध्यान दें कि व्यापारी प्रतिष्ठानों पर इलेक्ट्रॉनिक प्वाइंट-ऑफ-सेल टर्मिनलों पर कार्ड के उपयोग हेतु पिन अनिवार्य रूप से आवश्यक है।
6. कार्ड तभी मान्य किया जाएगा जब उस पर कार्डधारक के हस्ताक्षर हों।
7. ईडीसी टर्मिनल द्वारा विक्रय रसीद उत्पन्न किए जाने पर लेन-देन प्राधिकृत एवं पूर्ण माने जाते हैं।
8. कार्डधारक को यह सुनिश्चित करना चाहिए कि व्यापारी स्थल पर एकल खरीद गतिविधि हेतु कार्ड का उपयोग केवल एक बार ही किया जाए।
9. कार्ड का प्रत्येक बार उपयोग किए जाने पर विक्रय स्लिप मुद्रित होगी, तथा कार्डधारक को यह सुनिश्चित करना चाहिए कि खरीद के समय व्यापारी स्थल पर कार्ड का बहुविध उपयोग न हो।
10. खरीद तथा वस्तुओं / सेवाओं के रद्दीकरण हेतु उसके पश्चात प्राप्त क्रेडिट दो पृथक लेन-देन हैं। धनवापसी आपके कार्ड खाते में (रद्दीकरण प्रभार घटाकर) तभी जमा की जाएगी जब वह व्यापारी से प्राप्त हो जाए। यदि धनवापसी के दिन से

30 दिनों के भीतर आपके कार्ड खाते में क्रेडिट नहीं दर्ज होता है, तो आपको व्यापारी से प्राप्त क्रेडिट नोट की प्रति सहित एक्सिस बैंक को सूचित करना होगा।

11. व्यापारी के साथ कार्डधारक के किसी भी लेन-देन हेतु, जिसमें वस्तुओं एवं सेवाओं की आपूर्ति सम्मिलित है किंतु वह इन्हीं तक सीमित नहीं है, बैंक कोई उत्तरदायित्व स्वीकार नहीं करेगा। यदि कार्डधारक को किसी वीज़ा / मास्टरकार्ड / रुपे व्यापारी प्रतिष्ठान के संबंध में कोई शिकायत हो, तो उस विषय का समाधान कार्डधारक को व्यापारी प्रतिष्ठान के साथ ही करना होगा, और ऐसा न कर पाने से कार्डधारक बैंक के प्रति अपने किसी भी दायित्व से मुक्त नहीं होगा। तथापि, कार्डधारक को बैंक को तत्काल सूचित करना चाहिए।
12. किसी व्यापारी द्वारा लगाए गए तथा कार्ड खाते से डेबिट किए गए किसी भी अधिभार हेतु बैंक कोई उत्तरदायित्व स्वीकार नहीं करता।
13. जब भी कार्ड का उपयोग किसी व्यापारी प्रतिष्ठान पर किया जाए, कार्डधारक को विक्रय स्लिप पर हस्ताक्षर करने एवं उसे सुरक्षित रखने चाहिए। ऐसी कोई भी विक्रय स्लिप जिस पर कार्डधारक ने स्वयं हस्ताक्षर न किए हों, किंतु जिसके विषय में यह सिद्ध किया जा सके कि वह कार्डधारक द्वारा प्राधिकृत थी, कार्डधारक का दायित्व होगी।
14. बैंक को किसी व्यापारी से भुगतान हेतु प्राप्त कोई भी प्रभार अथवा अन्य भुगतान अध्यपेक्षा इस बात का निर्णायक प्रमाण होगी कि ऐसी अध्यपेक्षा पर अभिलिखित प्रभार व्यापारी द्वारा उसी राशि में तथा उसी कार्डधारक द्वारा, जिसका उल्लेख उस प्रभार अथवा अन्य अध्यपेक्षा में है, कार्ड के उपयोग द्वारा विधिवत उपगत किया गया था; सिवाय उस स्थिति के जहाँ कार्ड खो गया हो, चोरी हो गया हो अथवा उसका कपटपूर्ण दुरुपयोग हुआ हो, जिसका प्रमाण देने का भार कार्डधारक पर होगा।
15. यदि कोई व्यापारी किसी त्रुटि के कारण अथवा माल वापसी के कारण किसी पूर्ण लेन-देन को रद्द करना चाहता है, तो व्यापारी द्वारा पूर्व विक्रय रसीद को अवश्य रद्द किया जाना चाहिए तथा रद्द की गई रसीद की एक प्रति उसे अपने पास रखनी चाहिए। किसी भी व्यापारी / डिवाइस त्रुटि अथवा संचार लिंक के कारण होने वाली सभी धनवापसियाँ एवं समायोजन मैन्युअल रूप से संसाधित किए जाने चाहिए तथा यथोचित सत्यापन के पश्चात एवं यथालागू वीज़ा / मास्टरकार्ड / रुपे नियमों एवं विनियमों के अनुसार खाते में क्रेडिट किया जाएगा। कार्डधारक सहमत है कि इस अवधि के दौरान प्राप्त कोई भी डेबिट केवल कार्ड पर उपलब्ध शेष राशि के आधार पर ही मान्य किए जाएँगे, इस धनवापसी को ध्यान में रखे बिना। कार्डधारक भुगतान निर्देशों को अस्वीकार करने के ऐसे कृत्यों हेतु बैंक की क्षतिपूर्ति भी करता है।
16. कार्ड का उपयोग होटलों में चेक-इन के समय तथा ऐसे अन्य स्थानों पर नहीं किया जाना चाहिए जहाँ खरीद लेन-देन अथवा सेवाओं के पूर्ण होने से पूर्व भुगतान की व्यवस्था की जाती है।
17. कार्ड का उपयोग किसी भी मेल ऑर्डर / फोन ऑर्डर खरीद हेतु नहीं किया जाना चाहिए तथा ऐसा कोई भी उपयोग अनधिकृत माना जाएगा और कार्डधारक ही पूर्णतः उत्तरदायी होगा।
18. कार्ड का उपयोग विदेशी पत्रिकाओं / नियतकालिकों की सदस्यता के भुगतान हेतु नहीं किया जाना चाहिए तथा ऐसा कोई भी उपयोग अनधिकृत माना जाएगा और कार्डधारक ही पूर्णतः उत्तरदायी होगा।
19. किसी भी ईडीसी / पीओएस अथवा अन्य डिवाइस पर कार्ड के उपयोग पर कार्ड पर सेवा प्रभार और/अथवा लेन-देन शुल्क और/अथवा प्रसंस्करण शुल्क लगाया जा सकता है।

20. ऐसे सभी प्रभार उपलब्ध राशि में से काट लिए जाएँगे, चाहे ऐसे प्रभारों की पूर्व सूचना कार्डधारक को दी गई हो अथवा नहीं।
21. कार्डधारक को सलाह दी जाती है कि वह लेन-देनों का अभिलेख सुरक्षित रखे।

<u>केएमआरएल एक्सिस बैंक 'कोच्चि1' कार्ड पर लेन-</u>

देन — वित्तीय लेन-देन

1. मेट्रो, फीडर बस*, सिटी बस*, वाटर मेट्रो* पर टिकट खरीद लेन-देन।
   यह कार्ड एक संपर्करहित कार्ड है, तथा कार्डधारक टिकट खरीदने हेतु केवल प्रस्थान स्टेशन के प्रवेश द्वार / वैलिडेटर पर तथा पुनः गंतव्य स्टेशन के निकास द्वारों / वैलिडेटरों पर, अथवा बस कंडक्टर के पास उपलब्ध टर्मिनल पर कार्ड टैप कर सकता है। प्रत्येक संपर्करहित भुगतान लेन-देन केवल 5,000/- रुपये तक किया जा सकता है। संपर्करहित लेन-देनों की दैनिक सीमा 20 है।
   खुदरा संपर्करहित लेन-देन की अधिकतम सीमा 5,000/- रुपये है तथा यह डिफ़ॉल्ट रूप से निष्क्रिय रहती है। यदि कार्डधारक इस सुविधा का लाभ लेना चाहता है, तो उसे कोच्चि1 मोबाइल एप्लिकेशन के माध्यम से लेन-देन को सक्षम करना होगा तथा प्रति लेन-देन सीमा निर्धारित करनी होगी।
2. पास की खरीद एवं नवीकरण (केएमआरएल जारीकरण काउंटरों पर)
3. कार्ड टॉप-अप (केएमआरएल जारीकरण काउंटरों, कोच्चि1 ऐप एवं वेब पोर्टल पर)
4. कार्ड पर अनुमत अधिकतम लोडिंग/बकाया राशि (**प्रीपेड भुगतान लिखतों (PPI) पर प्रवृत्त मास्टर निदेशों, जो समय-समय पर यथासंशोधित हों,** में परिभाषित विनियामक सीमाओं के भीतर) निम्नानुसार है:
   a. न्यूनतम केवाईसी (नकद लोडिंग सक्षम स्मॉल PPI) वाला कार्डधारक नकद और/अथवा डिजिटल माध्यमों से मासिक 5,000/- रुपये तक लोड कर सकता है। किसी भी समय बकाया राशि 5,000/- रुपये से अधिक नहीं होगी।
   b. न्यूनतम केवाईसी+ (नकद लोडिंग अक्षम स्मॉल PPI) वाला कार्डधारक केवल डिजिटल माध्यमों से मासिक 5,000/- रुपये तक लोड कर सकता है। इस केवाईसी प्रकार हेतु नकद लोडिंग की अनुमति नहीं है। किसी भी समय बकाया राशि 5,000/- रुपये से अधिक नहीं होगी।
   c. पूर्ण केवाईसी वाला कार्डधारक: अधिकतम बकाया राशि 1,00,000/- रुपये से अधिक नहीं होगी (विनियामक सीमा के भीतर)। पूर्ण केवाईसी वाले कार्डधारक को डिजिटल माध्यमों से मासिक 1,00,000/- रुपये तक लोड करने की अनुमति है तथा नकद लोडिंग PPI की समग्र सीमा के अधीन प्रति माह 50,000/- रुपये तक सीमित रहेगी।
5. पीओएस टर्मिनलों के माध्यम से किए गए खुदरा भुगतान एवं ऑनलाइन खरीद।

गैर-वित्तीय लेन-देन

1. पिन सेट करना (केएमआरएल जारीकरण काउंटरों पर तथा फोन बैंकिंग के माध्यम से)

2. शेष राशि की जानकारी (केएमआरएल जारीकरण काउंटरों पर, फोन बैंकिंग, एसएमएस बैंकिंग, कोच्चि1 ऐप एवं वेब पोर्टल के माध्यम से)
3. कार्ड ब्लॉक करना (एसएमएस बैंकिंग एवं कोच्चि1 ऐप)
4. कार्ड प्रतिस्थापन (केएमआरएल जारीकरण काउंटरों पर)
5. कार्ड विवरण (कोच्चि1 ऐप एवं वेब पोर्टल के माध्यम से)

(* जब एवं जहाँ उपलब्ध हो)

कार्ड की समाप्ति

यदि आपका **केएमआरएल *एक्सिस बैंक कोच्चि1*** ट्रांजिट कार्ड समाप्त हो गया है, तो आप किसी भी केएमआरएल जारीकरण काउंटर पर जाकर नया कार्ड प्राप्त कर सकते हैं। आपके पुराने कार्ड की शेष राशि 10 कार्य दिवसों के भीतर नए कार्ड में अंतरित कर दी जाएगी।

कार्ड की निष्क्रियता

1. यदि लगातार एक वर्ष की अवधि तक कोई वित्तीय लेन-देन नहीं होता है, तो बैंक द्वारा कार्डधारक को सूचित करते हुए कार्ड को निष्क्रिय कर दिया जाएगा।
2. कार्ड को बैंक द्वारा सत्यापन के पश्चात ही पुनः सक्रिय किया जा सकता है।
3. ऐसे कार्डों की सूचना आरबीआई को उसके निर्देशों के अनुसार दी जाएगी।

एटीएम उपयोग

1. केएमआरएल एक्सिस बैंक 'कोच्चि1' कार्ड का उपयोग किसी भी बैंक के एटीएम पर नकद आहरण हेतु नहीं किया जा सकता।

शुल्क

1. एक्सिस बैंक कार्डधारक को बिना पूर्व सूचना दिए भविष्य में शुल्क लगाने का अधिकार सुरक्षित रखता है। ऐसे शुल्क, यदि कोई हों और लगाए जाएँ, तो कार्डधारक के अनुमोदन / नवीकरण पर एक्सिस बैंक की प्रचलित दर से आपके कार्ड खाते से डेबिट किए जाएँगे। ये शुल्क वापसी योग्य नहीं हैं। अन्य सेवाओं हेतु प्रभार भी इसी प्रकार प्रचलित दरों पर लगाए जाएँगे।
2. शेष राशि की जानकारी हेतु लेन-देन शुल्क, जहाँ भी लागू हो, शेष राशि जानकारी की प्रविष्टि के समय कार्ड खाते से डेबिट किया जाएगा।
3. कार्ड के उपयोग पर लागू प्रभार / शुल्क एक्सिस बैंक द्वारा कार्डधारक(कों) को 30 दिनों की सम्यक सूचना देकर अथवा विनियम के अनुसार समय-समय पर संशोधित / परिवर्तित किए जा सकते हैं।
4. एक्सिस बैंक प्रथम रीलोड पर अथवा समय-समय पर कार्ड पर यथालागू लोडिंग / वार्षिक / नवीकरण प्रभार तथा अन्य सेवा प्रभार डेबिट करने का अधिकार सुरक्षित रखता है।
5. एक्सिस बैंक प्रथम वर्ष एवं द्वितीय वर्ष पूर्ण होने के पश्चात आगामी माह के आरंभ, मध्य अथवा अंत में द्वितीय एवं तृतीय वर्ष का वार्षिक शुल्क वसूलने का अधिकार सुरक्षित रखता है।

6. एक्सिस बैंक कार्ड के बंद होने / रद्द होने / किसी सुविधा की वापसी के समय कार्ड पर यथालागू बकाया देय राशि को पूर्णतः या आंशिक रूप से डेबिट करने का अधिकार सुरक्षित रखता है।
7. कार्ड पर उपलब्ध/लोड की गई राशि पर बैंक द्वारा कोई ब्याज देय नहीं होगा।

शुल्क अनुसूची

विवरण	**राशि (रुपये)**
कार्ड जारीकरण शुल्क	150.00
वार्षिक शुल्क	75.00
लोडिंग / टॉप-अप शुल्क	लेन-देन राशि का 1.8%, अधिकतम 12.00 रुपये तक
कार्ड प्रतिस्थापन / पुनर्जारीकरण शुल्क	150.00
शेष राशि जानकारी शुल्क	00.00

टिप्पणी: शुल्क बैंक एवं भागीदार व्यवस्था के विवेकानुसार समय-समय पर परिवर्तन के अधीन हैं। ऐसे प्रभारों में वस्तु एवं सेवा कर (जीएसटी) सहित सभी लागू कर सम्मिलित होंगे।

** गैर-वित्तीय लेन-देन में कार्ड ब्लॉक करना, शेष राशि की जानकारी, कार्ड विवरण, पिन सेट करना इत्यादि सम्मिलित हैं।

प्रीपेड कार्ड की विशेषताएँ

बैंक समय-समय पर अपने विवेकानुसार आपके कार्ड पर विभिन्न विशेषताएँ प्रदान करने हेतु विभिन्न एजेंसियों के साथ गठजोड़ कर सकता है। ये सभी विशेषताएँ केवल सर्वोत्तम-प्रयास के आधार पर होंगी, तथा बैंक और/अथवा केएमआरएल किसी भी सेवा प्रदाता / व्यापारी / आउटलेट / एजेंसी द्वारा प्रस्तावित किसी भी उत्पाद या सेवा की प्रभावकारिता, दक्षता, उपयोगिता और/अथवा निरंतरता की गारंटी या आश्वासन नहीं देता। विवाद (यदि कोई हों) कार्डधारक द्वारा एक्सिस बैंक और/अथवा केएमआरएल को सम्मिलित किए बिना सीधे व्यापारी / एजेंसी इत्यादि के साथ उठाए जाने होंगे।

मेट्रो यात्रा पर छूट

कार्डधारक इस तथ्य को समझेगा एवं इससे सहमत होगा कि मेट्रो किराए अथवा मेट्रो पासों पर दी जाने वाली कोई भी छूट पूर्णतः कोच्चि मेट्रो रेल लिमिटेड के विवेक पर निर्भर है तथा ऐसी छूट पर एक्सिस बैंक का कोई मत/अधिकार/दायित्व नहीं होगा। चूँकि यह कार्ड मेट्रो प्राधिकरण के सहयोग से एक को-ब्रांडेड कार्ड है, अतः वे ही कार्ड पर दी जाने वाली छूट का प्रतिशत अथवा अधिकतम एवं न्यूनतम राशि

निर्धारित करेंगे। उक्त छूट केएमआरएल द्वारा निर्धारित परिचालन प्रक्रियाओं के अनुसार मेट्रो गेटों अथवा टिकट जारीकरण काउंटरों पर उपयोग करने पर लागू होगी।

<u>सूचना का प्रकटीकरण</u>

1. एक्सिस बैंक द्वारा अनुरोध किए जाने पर, आप ऐसे किसी भी विषय से संबंधित कोई भी सूचना, अभिलेख अथवा प्रमाण-पत्र प्रस्तुत करेंगे जिनकी एक्सिस बैंक आवश्यकतानुसार माँग करे। आप एक्सिस बैंक को यह भी प्राधिकृत करेंगे कि वह प्रस्तुत की गई सूचना की सत्यता का सत्यापन जिस भी माध्यम से अथवा जिस भी स्रोत से आवश्यक समझे, कर सके। यदि डेटा प्रस्तुत नहीं किया जाता अथवा गलत पाया जाता है, तो एक्सिस बैंक अपने विवेकानुसार कार्ड का नवीकरण अस्वीकार कर सकता है अथवा कार्ड को तत्काल रद्द कर सकता है।
2. एक्सिस बैंक कार्डधारक की सूचना को सक्षम अधिकार क्षेत्र वाले किसी न्यायालय, अर्ध-न्यायिक प्राधिकारियों, विधि प्रवर्तन एजेंसियों, विनियामक प्राधिकारियों तथा केंद्र सरकार या राज्य सरकार के किसी अन्य अंग को प्रकट करने का अधिकार सुरक्षित रखता है।
3. एक्सिस बैंक किसी इलेक्ट्रॉनिक निधि अंतरण नेटवर्क में अपनी भागीदारी के संबंध में कार्डधारक के खाते से संबंधित ऐसी सूचना, जो आवश्यक अथवा उचित हो, अन्य संस्थाओं को पूर्ण गोपनीयता में प्रकट करने का अधिकार सुरक्षित रखता है।
4. कार्डधारक एतद्द्वारा बैंक को स्पष्ट रूप से प्राधिकृत करता है कि वह किसी भी समय एवं किसी भी प्रयोजन हेतु उसके व्यक्तिगत विवरण, कार्ड लेन-देन, कार्ड खाते अथवा बैंक के साथ व्यवहार से संबंधित कोई भी सूचना — बैंक के प्रधान कार्यालय अथवा किसी अन्य शाखा, सहायक कंपनी, अथवा संबद्ध या सहयोगी निगम को, चाहे वे कहीं भी स्थित हों; भारत अथवा अन्यत्र किसी सरकारी या विनियामक एजेंसी या प्राधिकारी को; ऐसे किसी अभिकर्ता या संविदाकार को जिसने बैंक के लाभ हेतु कोई सेवा(एँ) करने का करार किया हो; तथा ऐसे किसी अन्य व्यक्ति(यों) को जहाँ प्रकटीकरण विधि द्वारा अपेक्षित हो अथवा जिसे प्रकटीकरण करना बैंक उचित समझे — प्रकट कर सकता है।

<u>कार्ड का खोना अथवा चोरी होना</u>

1. यदि कार्ड खो जाता है अथवा चोरी हो जाता है तो कार्डधारक को हानि/चोरी की सूचना तत्काल एक्सिस बैंक को देनी चाहिए। यद्यपि हानि अथवा चोरी की सूचना आपातकालीन संपर्क नंबर पर संपर्क करके दी जा सकती है, तथापि आपको यथाशीघ्र एक्सिस बैंक को ईमेल द्वारा इसकी पुष्टि करनी होगी।
2. यदि कार्ड खो जाने अथवा चोरी हो जाने के पश्चात, किंतु आपके ईमेल संचार की प्राप्ति से पूर्व, एक्सिस बैंक को कोई लेन-देन प्राप्त होते हैं, तो आपके कार्ड खाते से डेबिट की गई सभी राशियों हेतु आप उत्तरदायी होंगे। तथापि, यदि ईमेल संचार की प्राप्ति से पूर्व यह सिद्ध किया जा सके कि कार्ड को सुरक्षित रखा गया था, हानि / चोरी की सूचना तत्परता से दी गई थी तथा आपने सद्भावपूर्वक एवं उचित सावधानी एवं तत्परता के साथ कार्य किया था, तो खरीद लेन-देनों हेतु आपका खोए हुए कार्ड संबंधी दायित्व शून्य होगा (एक बार ईमेल में हानि की सूचना दे दिए जाने पर)। एक्सिस बैंक अपने पूर्ण विवेकानुसार खोए हुए कार्ड संबंधी दायित्व को शून्य करने का विशेष अधिकार सुरक्षित रखता है।

3. आपको सलाह दी जाती है कि आप वेलकम किट में दिए गए प्रारूप एवं नंबर पर एक्सिस बैंक को एसएमएस भेजकर, अथवा एक्सिस बैंक ग्राहक सेवा को कॉल करके, अथवा कोच्चि1 मोबाइल ऐप के माध्यम से, अथवा एक्सिस बैंक ऑनलाइन पोर्टल के माध्यम से कार्ड को तत्काल ब्लॉक कर दें।
4. आपके कार्ड पर चिप शेष राशि (अधिकतम 500 रुपये) वापसी योग्य नहीं है तथा इसे अंतरित नहीं किया जा सकता।
5. होस्ट शेष राशि नए कार्ड में अंतरित की जा सकती है तथा सामान्यतः यह 7-10 कार्य दिवसों में किया जाएगा।

<u>डिजिटल चैनलों के उपयोग हेतु जोखिम, उत्तरदायित्व एवं देयता तथा प्रभार</u>

एक्सिस बैंक अपने डिजिटल चैनलों तक पहुँच अथवा उनके उपयोग हेतु कोई प्रभार या शुल्क नहीं लेता। बैंक द्वारा प्रदान किए गए किसी भी डिजिटल प्लेटफॉर्म के माध्यम से सेवाओं का लाभ उठाकर, ग्राहक जोखिम, उत्तरदायित्व एवं देयता से संबंधित निम्नलिखित शर्तों को स्वीकार करता है एवं उनसे सहमत होता है।

ग्राहक का उत्तरदायित्व

ग्राहक अपने लॉगिन क्रेडेंशियल, पंजीकृत मोबाइल नंबर, डिवाइस एवं इंटरनेट कनेक्टिविटी की गोपनीयता एवं सुरक्षित उपयोग बनाए रखने हेतु उत्तरदायी होगा। ग्राहक के स्तर पर लापरवाही, असावधानी अथवा ऐसी सूचना की सुरक्षा करने में विफलता के कारण होने वाली किसी भी अनधिकृत पहुँच अथवा दुरुपयोग का उत्तरदायित्व ग्राहक का ही होगा।

सुरक्षा एवं धोखाधड़ी संबंधी जोखिम

बैंक फिशिंग, विशिंग, मैलवेयर हमलों, डिवाइस से समझौते अथवा तृतीय-पक्ष धोखाधड़ी से उत्पन्न होने वाली उन हानियों हेतु उत्तरदायी नहीं होगा, जहाँ ऐसी हानि बैंक के निर्देशों अथवा परामर्शों के विरुद्ध ग्राहक द्वारा क्रेडेंशियल, ओटीपी, पिन, पासवर्ड अथवा अन्य गोपनीय सूचना साझा करने या प्रकट करने के कारण हुई हो।

ग्राहक की देयता

ग्राहक अपने पंजीकृत मोबाइल नंबर, डिवाइस, लॉगिन क्रेडेंशियल, पिन, पासवर्ड एवं ओटीपी की सुरक्षा हेतु पूर्णतः उत्तरदायी होगा। ग्राहक द्वारा ऐसी सूचना साझा करने अथवा उससे समझौता करने के कारण होने वाला कोई भी अनधिकृत लेन-देन पूर्णतः ग्राहक की ही देयता होगी।

डिजिटल चैनलों से पंजीकरण-रद्दीकरण (कोच्चि1 मोबाइल एप्लिकेशन एवं एकीकृत ग्राहक पोर्टल- आईसीपी)

1. कार्डधारक को यह अधिकार होगा कि वह डिजिटल चैनलों तक पहुँच हेतु दी गई अपनी सहमति को किसी भी समय, अपने पूर्ण विवेकानुसार, बिना कोई कारण बताए वापस ले सके, निरस्त कर सके अथवा पंजीकरण रद्द कर सके।

2. कार्डधारक संबंधित डिजिटल चैनल के सहमति प्रबंधन अनुभाग के अंतर्गत उपलब्ध “पंजीकरण रद्द करें” विकल्प का चयन करके डिजिटल चैनलों के माध्यम से पंजीकरण-रद्दीकरण की प्रक्रिया आरंभ कर सकता है।
3. पंजीकरण-रद्दीकरण अनुरोध को पूर्ण करने हेतु कार्डधारक को स्पष्ट, सूचित एवं सकारात्मक सहमति देनी होगी, जिसमें डिजिटल चैनलों से पहुँच वापस लेने के अपने स्पष्ट आशय की पुष्टि करनी होगी।
4. सफल एवं प्रभावी पंजीकरण-रद्दीकरण पर, डिजिटल चैनलों तक कार्डधारक की पहुँच निष्क्रिय कर दी जाएगी; तथा उपलब्ध समस्त सेवाएँ, विशेषताएँ अथवा कार्यक्षमताएँ पंजीकरण-रद्दीकरण की प्रभावी तिथि से कार्डधारक हेतु उपलब्ध नहीं रहेंगी।
5. कार्डधारक तत्पश्चात डिजिटल चैनलों तक पहुँच केवल नए सिरे से पंजीकरण एवं सहमति प्रक्रिया पूर्ण करके ही पुनः प्राप्त कर सकता है, जो लागू नियमों एवं शर्तों, ग्राहक प्रमाणीकरण, सत्यापन अपेक्षाओं तथा एक्सिस बैंक द्वारा समय-समय पर निर्धारित विनियामक मानदंडों के अधीन होगा।
6. संदेह निवारण हेतु स्पष्ट किया जाता है कि डिजिटल चैनलों से पंजीकरण-रद्दीकरण अथवा सहमति वापस लेने से एक्सिस बैंक कोच्चि1 कार्ड का उपयोग करते हुए ट्रांज़िट, प्वाइंट-ऑफ-सेल (पीओएस) अथवा ई-कॉमर्स (ईकॉम) लेन-देन हेतु रिचार्ज करने, उपयोग करने अथवा लेन-देन करने की कार्डधारक की क्षमता प्रभावित, निलंबित अथवा प्रतिबंधित नहीं होगी, क्योंकि ऐसी कार्ड-आधारित सेवाएँ स्वतंत्र रूप से संचालित होती हैं।

<u>प्रश्न एवं शिकायत निवारण</u>

1. किसी भी प्रश्न अथवा शिकायत की स्थिति में आपको सलाह दी जाती है कि आप प्रातः 8.00 बजे से रात्रि 8.00 बजे के बीच किसी भी समय हमारी फोन बैंकिंग टीम से 1800 419 4477 पर बात करें।
2. आप www.axis.bank.in/kochi1 पर भी लॉग ऑन कर सकते हैं।
3. आप हमें transit.cards@axis.bank.in पर भी लिख सकते हैं।
4. कृपया बैंक की शिकायत निवारण नीति देखें: https://www.axis.bank.in/docs/defaultsource/default-document-ibrary/grievance-redressal/grievance-redressal-policy.pdf

<u>कार्ड खाते में अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग लेन-देन</u>

1. बैंक उन ग्राहकों को एटीएम नकद आहरण के अतिरिक्त इलेक्ट्रॉनिक लेन-देन की सुविधा प्रदान नहीं करेगा जो बैंक को वैध मोबाइल नंबर उपलब्ध नहीं कराते।
2. यदि ग्राहक को उपलब्ध कराए गए किसी विवरण / अभिलेख में लेन-देनों / शेष राशि के विवरण में कोई विसंगति हो, तो ग्राहक सात (7) दिनों के भीतर बैंक को लिखित रूप से सूचित करेगा।

3. यदि बैंक को सात (7) कार्य दिवसों के पश्चात इसके विपरीत कोई सूचना प्राप्त होती है, तो ग्राहक का दायित्व बैंक के बोर्ड द्वारा अनुमोदित नीति के अनुसार निर्धारित किया जाएगा, जो बैंक की वेबसाइट पर उपलब्ध है।
4. इन नियमों एवं शर्तों के अनुसरण में बैंक द्वारा इलेक्ट्रॉनिक अथवा दस्तावेज़ी रूप में रखे गए आपके निर्देशों एवं ऐसे अन्य विवरणों (जिनमें किए गए या प्राप्त भुगतान सम्मिलित हैं किंतु वे इन्हीं तक सीमित नहीं हैं) के समस्त अभिलेख आपके विरुद्ध ऐसे निर्देशों एवं ऐसे अन्य विवरणों का निर्णायक साक्ष्य माने जाएँगे।
5. रिपोर्टिंग के समय और/अथवा खाते पर किए गए लेन-देन(नों) अथवा उक्त खाते के संबंध में किसी अन्य विषय से संबंधित किसी विवाद की स्थिति में, बैंक विवादित लेन-देन के समय और/अथवा प्रामाणिकता को सुनिश्चित करने का अधिकार सुरक्षित रखता है, तथा तृतीय-पक्ष धोखाधड़ी के कारण अथवा ऐसी स्थिति में जहाँ आपका धोखाधड़ी में कोई योगदान न हो, आपके कार्ड खाते में अनधिकृत लेन-देनों की स्थिति में आपका दायित्व "ग्राहक संरक्षण-अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग लेन-देनों में ग्राहकों का सीमित दायित्व" विषयक आरबीआई परिपत्र में दिए गए दिशानिर्देशों के अनुसार निर्धारित होगा। विनियमों में समय-समय पर किए गए कोई भी संशोधन उस समय लागू एवं बाध्यकारी होंगे। ग्राहक सेवा/ग्राहक शिकायत निवारण संपर्क विवरण हेतु कृपया हमारी वेबसाइट www.axis.bank.in देखें।

<u>विवरण एवं अभिलेख</u>

1. कार्डधारक एक्सिस बैंक फोन बैंकिंग सेवा पर कॉल करके (सभी दिन प्रातः 8.00 बजे से रात्रि 8.00 बजे तक) अथवा एक्सिस बैंक एटीएम, कोच्वि1 ऐप या वेब पोर्टल पर मिनी स्टेटमेंट सुविधा का उपयोग करके किसी भी समय अपने लेन-देनों का विवरण प्राप्त कर सकता है।
2. कार्ड के उपयोग द्वारा संसाधित लेन-देनों का एक्सिस बैंक द्वारा इलेक्ट्रॉनिक अथवा दस्तावेज़ी रूप में रखा गया निर्देशों का अभिलेख (जिसमें किए गए या प्राप्त भुगतान सम्मिलित हैं किंतु वह इन्हीं तक सीमित नहीं है) सभी प्रयोजनों हेतु निर्णायक एवं बाध्यकारी होगा।

<u>विवाद</u>

1. खरीद लेन-देनों की स्थिति में, कार्डधारक के हस्ताक्षर सहित चार्ज स्लिप, जिस पर कार्ड नंबर अंकित हो, एक्सिस बैंक एवं कार्डधारक के बीच कार्डधारक द्वारा उपगत दायित्व की सीमा का निर्णायक साक्ष्य होगी। एक्सिस बैंक से यह अपेक्षित नहीं होगा कि वह यह सुनिश्चित करे कि कार्डधारक ने क्रय की गई वस्तुएँ प्राप्त कर ली हैं / सेवा का लाभ कार्डधारक की संतुष्टि के अनुसार उठा लिया है।
2. एक्सिस बैंक खाता विवरण में दर्शाए गए किसी लागू प्रभार अथवा कार्डधारक द्वारा अन्यथा निर्धारित विषय पर व्यथित कार्डधारक की असहमति के समाधान हेतु सद्भावपूर्ण एवं उचित प्रयास करेगा, बशर्ते कार्डधारक द्वारा ऐसी किसी असहमति के संबंध में संपूर्ण विवरण एवं सहायक साक्ष्य सहित लिखित रूप में दी गई ऐसी असहमति की सूचना की प्राप्ति के दो माह के भीतर।

यदि ऐसे प्रयास के पश्चात एक्सिस बैंक यह निर्धारित करता है कि प्रभार सही है, तो एक्सिस बैंक इसकी सूचना कार्डधारक को देगा।

3. किसी व्यापारी प्रतिष्ठान द्वारा कार्ड को मान्य करने से इनकार करने हेतु एक्सिस बैंक कोई उत्तरदायित्व स्वीकार नहीं करता।
4. इस करार का अर्थान्वयन भारत की विधियों के अनुसार किया जाएगा तथा यह उन्हीं से शासित होगा। सभी विवाद मुंबई, भारत के न्यायालयों के अनन्य अधिकार क्षेत्र के अधीन हैं, चाहे इस विषय में किसी अन्य न्यायालय का समवर्ती अधिकार क्षेत्र हो अथवा नहीं।
5. उक्त कार्ड के संबंध में कार्डधारक से जुड़े किसी विवाद के समाधान में देय राशियों की वसूली, विधिक व्यय (यदि विषय को किसी विधिक एजेंसी / प्राधिकारी को संदर्भित करना आवश्यक हो जाए) अथवा जहाँ विधिक संसाधनों का उपयोग किया गया हो, से संबंधित समस्त लागतों हेतु कार्डधारक उत्तरदायी होगा।

<u>सामान्य</u>

1. इस करार का अर्थान्वयन भारत की विधियों के अनुसार किया जाएगा तथा यह उन्हीं से शासित होगा। सभी विवाद मुंबई, भारत के न्यायालयों के अनन्य अधिकार क्षेत्र के अधीन हैं, चाहे इस विषय में किसी अन्य न्यायालय का समवर्ती अधिकार क्षेत्र हो अथवा नहीं।
2. उक्त कार्ड के संबंध में कार्डधारक से जुड़े किसी विवाद के समाधान में देय राशियों की वसूली, विधिक व्यय (यदि विषय को किसी विधिक एजेंसी / प्राधिकारी को संदर्भित करना आवश्यक हो जाए) अथवा जहाँ विधिक संसाधनों का उपयोग किया गया हो, से संबंधित समस्त लागतों हेतु कार्डधारक उत्तरदायी होगा।
3. आप अपने रोज़गार और/अथवा कार्यालय और/अथवा आवासीय पते तथा टेलीफोन/मोबाइल नंबरों में किसी भी परिवर्तन की सूचना एक्सिस बैंक को तत्परता से लिखित रूप में देंगे।
4. एक्सिस बैंक कार्डधारक को सूचना देकर किसी भी नियम एवं शर्त, नीति, विशेषता एवं लाभ को जोड़ने, हटाने अथवा परिवर्तित करने का अधिकार सुरक्षित रखता है। जिस तिथि से ये परिवर्तन प्रभावी होने हैं, उसके पश्चात कार्ड का उपयोग कार्डधारक द्वारा ऐसे परिवर्तनों की बिना किसी आरक्षण के स्वीकृति का साक्ष्य माना जाएगा।
5. एक्सिस बैंक द्वारा एतद्अधीन डाक से भेजी गई कोई भी सूचना कार्डधारक द्वारा एक्सिस बैंक को लिखित रूप में अंतिम बार दिए गए पते पर अधिसूचना भेजे जाने से 7 (सात) दिनों के भीतर कार्डधारक द्वारा प्राप्त की गई मानी जाएगी। एक्सिस बैंक जिन साधनों को उपयुक्त समझे, उनके द्वारा परिवर्तनों का प्रकाशन कार्डधारक को उनकी प्रभावी सूचना का गठन करेगा।
6. एक्सिस बैंक और/अथवा केएमआरएल कार्डधारकों को छूट जैसे लाभ प्रदान करने वाले तृतीय पक्षों/व्यापारी प्रतिष्ठानों द्वारा प्रस्तावित वस्तुओं एवं सेवाओं की गुणवत्ता के विषय में कोई आश्वासन या अभ्यावेदन नहीं देते। यदि वस्तुएँ एवं सेवाएँ किसी भी प्रकार से त्रुटिपूर्ण अथवा अन्यथा असंतोषजनक हों, जिसमें वितरण में विलंब, वितरण न होना, प्राप्ति न होना और/अथवा कार्डधारक द्वारा दोषपूर्ण वस्तुओं एवं सेवाओं की प्राप्ति सम्मिलित है, तो एक्सिस बैंक और/अथवा केएमआरएल उत्तरदायी नहीं होंगे। यह स्पष्ट रूप से

समझा जाना चाहिए कि कार्ड पूर्णतः कार्डधारक को वस्तुएँ क्रय करने और/अथवा सेवाओं का लाभ उठाने हेतु एक सुविधा मात्र है तथा एक्सिस बैंक और/अथवा केएमआरएल किसी भी प्रकार से माल/माल की वारंटी हेतु उत्तरदायी नहीं होंगे।

<u>भुगतान अस्वीकार करने का अधिकार</u>

1. विधि द्वारा अन्यथा अपेक्षित के अतिरिक्त, यदि बैंक को कोई आदेशिका, समन, आदेश, व्यादेश, निष्पादन, कुर्की, उद्ग्रहण, धारणाधिकार, सूचना अथवा नोटिस प्राप्त होता है, जिसके विषय में बैंक सद्भावपूर्वक यह मानता है कि उससे कार्ड पर लेन-देन करने की कार्डधारक की क्षमता पर प्रश्नचिह्न लगता है, तो बैंक अपने विवेकानुसार तथा कार्डधारक के प्रति बिना किसी दायित्व के उसकी निधियों का कोई भाग रोक सकता है, अथवा बैंक ऐसी निधियाँ किसी उपयुक्त प्राधिकारी को दे सकता है तथा लागू विधि द्वारा अपेक्षित कोई अन्य कदम उठा सकता है।
2. बैंक कार्ड पर उपलब्ध राशि में से उचित सेवा प्रभार तथा कार्ड से संबंधित विधिक कार्रवाई के कारण बैंक द्वारा उपगत कोई भी व्यय, जिसमें उचित विधिक शुल्क बिना किसी सीमा के सम्मिलित हैं, काटने का अधिकार सुरक्षित रखता है।

<u>समापन</u>

1. एक्सिस बैंक बिना पूर्व सूचना दिए एवं बिना कोई कारण बताए किसी भी समय कार्ड अथवा प्रस्तावित किसी भी अन्य सेवा को रद्द / वापस लेने का अधिकार सुरक्षित रखता है। यदि कार्डधारक अपनी प्रीपेड कार्ड सुविधा समाप्त करने का निर्णय लेता है, तो जारी किया गया कार्ड स्वतः रद्द हो जाएगा तथा तत्पश्चात कार्डधारक को तत्काल अपने कार्ड का उपयोग बंद कर देना चाहिए तथा कार्ड को नष्ट करके लौटा देना चाहिए। यदि कोई बकाया कार्ड लेन-देन अभी तक कार्ड खाते में डेबिट नहीं हुए हैं, तो कार्डधारक के उक्त कार्ड खाते में शेष राशि, यदि कोई हो, कार्डधारक को लौटाने से पूर्व एक्सिस बैंक द्वारा उन्हें शेष राशि में से समायोजित कर लिया जाएगा।
2. यदि कार्डधारक कार्ड का उपयोग समाप्त करने का निर्णय लेता है, तो कार्डधारक एक्सिस बैंक को कम से कम 7 (सात) दिन पूर्व लिखित सूचना देगा तथा उक्त कार्ड कार्यक्रम के अंतर्गत कार्ड एवं किसी भी अतिरिक्त कार्डधारक कार्ड (यदि आवश्यक न हों) को चुंबकीय पट्टी के आर-पार कई टुकड़ों में काटकर तत्काल लौटा देगा।
3. समापन तथा इस दस्तावेज़ में निहित नियमों एवं शर्तों की प्रयोज्यता के होते हुए भी, जब तक एक्सिस बैंक की प्रणाली में कार्डधारक से प्राप्त उक्त कार्ड की समापन सूचना अद्यतन नहीं की जाती, तब तक कार्डधारक उक्त कार्ड के सभी उपयोगों और/अथवा दुरुपयोगों और/अथवा कपटपूर्ण उपयोगों हेतु, जिसमें उक्त कार्ड पर लेन-देन सम्मिलित हैं किंतु वे इन्हीं तक सीमित नहीं हैं, उत्तरदायी एवं देयताधीन बना रहेगा।
4. कार्डधारक प्रीपेड कार्ड पर उपगत सभी प्रभारों हेतु उत्तरदायी होगा, चाहे वे दुरुपयोग / कपटपूर्ण उपयोग का परिणाम हों अथवा नहीं, तथा चाहे एक्सिस बैंक को कार्ड के नष्ट किए जाने की सूचना दी गई हो अथवा नहीं।

5. निम्नलिखित में से किसी भी घटना के घटित होने पर एक्सिस बैंक प्रीपेड कार्ड सुविधा को तत्काल प्रभाव से समाप्त करने का अधिकारी होगा तथा कार्ड लौटाया जाना होगा:
    - इसमें निर्धारित नियमों एवं शर्तों का अनुपालन करने में विफलता।
    - एक्सिस बैंक के साथ किए गए किसी करार अथवा वचनबंध (समाश्रित अथवा अन्यथा) के अंतर्गत व्यतिक्रम की घटना।
    - कार्डधारक का निधन।
6. कार्ड पर लागू विशेषताओं, प्रभार अथवा नियमों एवं शर्तों में प्रस्तावित किसी भी परिवर्तन को कार्डधारक द्वारा अस्वीकार किए जाने की स्थिति में, कार्ड को उस तिथि से पूर्व एक्सिस बैंक को लौटा दिया जाना चाहिए जिससे कोई भी परिवर्तन प्रभावी होने हैं।
7. यदि कार्डधारक ने विगत 6 (छह) माह से कार्ड में कोई क्रेडिट/धनराशि लोड नहीं की है तथा कार्ड पर उपलब्ध शेष राशि शून्य है और/अथवा कार्डधारक से वसूल किए जाने वाले वार्षिक प्रभारों से कम है, तो बैंक बिना पूर्व सूचना दिए एवं बिना कोई कारण बताए किसी भी समय कार्ड अथवा प्रस्तावित किसी भी अन्य सेवा को रद्द / वापस लेने का अधिकार सुरक्षित रखता है।
8. कार्ड सुविधा लागू विधि एवं विनियमों के अधीन है तथा किसी भी समय प्रचलित विधि / विनियम के आधार पर उसे संशोधित / बंद किया जा सकता है, और जब तक पक्षकारों द्वारा उस समय प्रचलित / संशोधित विधि के अनुसार शर्तों में संशोधन नहीं किया जाता, तब तक किसी भी पक्षकार पर ऐसी सुविधा के क्रियान्वयन को जारी रखने का कोई दायित्व अथवा बाध्यता नहीं होगी। यदि किसी भी समय प्रचलित विधि के पूर्ण अनुपालन के बिना उक्त सुविधा जारी नहीं रखी जा सकती, तो यह सुविधा उस तिथि से तत्काल समाप्त मानी जाएगी जिस तिथि से प्रतिबंधात्मक / निषेधात्मक संशोधित विधि प्रवृत्त होती है।

<u>शासी विधि एवं अधिकार क्षेत्र</u>

ये नियम एवं शर्तें और/अथवा लेन-देन भारतीय विधि से शासित होंगे तथा कार्ड के उपयोग से उत्पन्न किसी भी विवाद, दावे अथवा विषय के संबंध में मुंबई के सभी न्यायालयों को अनन्य अधिकार क्षेत्र प्राप्त होगा। तथापि, एक्सिस बैंक अपने पूर्ण विवेकानुसार इन नियमों एवं शर्तों से उत्पन्न कोई भी विधिक कार्रवाई या कार्यवाही किसी अन्य न्यायालय, अधिकरण अथवा उपयुक्त मंच में आरंभ कर सकता है या चला सकता है, तथा कार्डधारक एतद्द्वारा बिना किसी आपत्ति के ऐसे किसी न्यायालय, अधिकरण अथवा उपयुक्त मंच के अधिकार क्षेत्र के अधीन होना स्वीकार करता है।

अधिक जानकारी एवं नियमों एवं शर्तों की अद्यतन सूची हेतु कृपया हमारी वेबसाइट www.axis.bank.in/kochi1 देखें।