AXIS BANK

ડેબિટ કાર્ડની અત્યંત મહત્વની શરતો અને નિયમો

સમજૂતી અંગેની સમજણ કેળવવી

એક્સિસ બેન્ક ડેબિટ કાર્ડના સંચાલનને લગતી શરતો અને નિયમો

મહત્વની નોંધ: કૃપા કરીને એ બાબત સુનિશ્ચિત કરો કે એક્સિસ બેન્ક ડેબિટ કાર્ડનો ઉપયોગ કરતાં પહેલા તમે ડેબિડ કાર્ડને લગતી શરતો તથા નિયમોને કાળજીપૂર્વક વાંચન કર્યું છે.ડેબિટ કાર્ડનો ઉપયોગ કરીને તમે અહીં દર્શાવવામાં આવેલ શરતો તથા નિયમોને બિનશરતી રીતે સ્વીકારી રહ્યા છો અને તેને બંધિકાર રહેશો તથા તમે સંબંધિત રિઝર્વ બેન્ક ઓફ ઈન્ડિયા (આરબીઆઈ) નિયમનો, આરબીઆઈના વિનિમય નિયંત્રણ નિયમન, વિદેશી વિનિમય સંચાલન અધિનિયમ 1999 ("કાયદો"), કાયદા હેઠળ ઘડવામાં આવેલ નિયમો તથા નિયમનો તેમ જ સુધારવામાં આવેલ/લાગૂ કરવામાં આવેલ અને સમયાંતરે અમલી બનાવવામાં આવતા અન્ય સંબંધિત અમલીકરણનો તમારા દ્વારા સ્વીકાર કરવામાં આવેલ છે.તમે એક્સિસ બેન્કમાં તમારું બચત બેન્ક ખાતુ/ચાલુ ખાતાના સંચાલનને લગતા નિયમો તથા શરતો સાથે બંધિકાર રહેવાનું પણ જાળવી રાખશો.

વ્યાખ્યા

1. "બેન્ક", એક્સિસ બેન્ક, એટલે એક્સિસ બેન્ક અને તેમની અનુગામી અને સહાયક તેવો અર્થ થાય છે
2. "કાર્ડ" અથવા "ડેબિટ કાર્ડ"નો સંદર્ભ એક્સિસ બેન્ક માસ્ટરમાર્ડ/વિઝા/રુપે ડેબિટ કાર્ડ કે જે એક્સિસ બેન્ક દ્વારા કાર્ડધારકને ઈશ્યુ કરવામાં આવેલ છે.
3. "કાર્ડધારક", "તમે", "તમારા", "તેમના" અથવા સમાન નામ કે જ્યાં સંદર્ભ સ્વીકાર કરવામાં આવે છે, એક્સિસ બેન્કના ગ્રાહકના સંદર્ભમાં તે રજૂ કરવામાં આવે છે, જેથી એક્સિસ બેન્ક દ્વારા નોમિનેટ કરવામાં આવેલ ખાતું (તા) પર એક્સિસ બેન્ક ડેબિડ કાર્ડને ઈશ્યુ કરવામાં આવે છે.કાર્ડધારકના પુલિંગમાં તમામ સંદર્ભને લઈ સ્ત્રી લિંગનો પણ સમાવેશ થશે.
4. "ખાતા", કાર્ડધારકના બચત અથવા ચાલુ ખાતાઓના સંદર્ભને દર્શાવવામાં આવે છે, જેમાં એક્સિસ બેન્ક દ્વારા ડેબિટ કાર્ડના યોગ્યતા ધરાવતા ખાતું (તા) માટે ડેઝીગ્નેટ કરવામાં આવેલ છે. કાર્ડધારક એ ખાતાધારક હોવા જોઈએ અથવા તો એકમાત્ર હસ્તાક્ષર કરનાર હોવા જોઈએ અથવા તો એક કરતાં વધારે ખાતાધારક/હસ્તાક્ષરકર્તા હોવાના સંજોગોમાં એકમાત્ર કાર્ય કરનાર માટે અધિકૃત હોવા જોઈએ.
5. “પ્રાથમિક ખાતા” નો અર્થ એટલે કાર્ડથી જોડાયેલ અનેક ખાતાની બાબતમાં એવા ખાતાનું સંચાલનના મુખ્ય/પ્રથમ ખાતાનું સંચાલન નિર્ધારિત કરવામાં આવે છે અથવા આ ખાતા કે જેને લીધે ખરીદીને લગતા વ્યવહાર, રોકડને લગતા ઉપાડને લગતા ચાર્જીસ અને ફી આ સાથે સંબંધિત કાર્ડ ડેબિટ છે.
6. ઉપર દર્શાવવામાં આવેલ પ્રમાણે પ્રાઈમરી ખાતા સહિતના નોમિની ખાતાનો સમાવેશ થાય છે અને તે કાર્ડધારકના લેખિત સ્વરૂપમાં નામાંકિંત ખાતા(ઓ)ને તેમના ડેબિટ કાર્ડ તથા પીન દ્વારા એક્સેસ કરવા માટે એક્સેસ કરે છે.
7. ભારત અથવા વિદેશમાં કે જ્યાં “એટીએમ” ને ઓટોમેટેડ ટેલર મશિનના સંદર્ભમાં છે, જ્યાં એક્સિસ બેન્ક અથવા તો અન્ય બેન્ક નેટવર્કને અન્ય બાબતો સાથે એકબીજા સાથે આપ-લે કરે છે, કાર્ડધારક તેના ખાતા(ઓ)માં તેમના ભંડોળને એક્સેસ કરવા માટે ડેબિટ કાર્ડનો ઉપયોગ કરી શકે છે.
8. “પીઆઈએન” (પિન) એટલે પર્સનલ આઈડેન્ટીફિકેશન નંબર (એટીએમ ખાતે એક્સેસ કરવા જરૂરી છે)ની એક્સિસ બેન્ક દ્વારા ફાળવણી કરવામાં આવે છે, જે સમયાંતરે પસંદ કરવામાં આવે છે.
9. વ્યવહાર (ટ્રાન્ઝેક્શન) એટલે કાર્ડધારક દ્વારા પ્રત્યક્ષ અથવા પરોક્ષ રીતે પોતાના કાર્ડનો ઉપયોગ કરીને ખાતામાં એક્સિસ બેન્ક દ્વારા આપવામાં આવેલ નિર્દેશ સાથે કાર્ય કરવામાં આવે છે (ઉદાહરણ તરીકે જોઈએ તો છૂટક ખરીદી, રોકડ ઉપાડ,રોકડ/ચેક જમા કરવા વગેરેનો સમાવેશ થાય છે)
10. “આંતરરાષ્ટ્રીય વ્યવહારો” એટલે કાર્ડધારક તેના આંતરરાષ્ટ્રીયસ્તરે માન્ય ડેબિટ કાર્ડ મારફતે ભારત, નેપાળ અને ભૂટાનની બહાર વ્યવહારોના સંદર્ભમાં ધ્યાનમાં રાખવામાં આવે છે.
11. “સ્ટેટમેન્ટ” એટલે એક્સિસ બેન્ક દ્વારા કાર્ડધારકને નિર્ધારિત સમયગાળાની ખાતાને લગતી વિગતો મોકલે છે, આ એવી વિગતો હોય છે કે જે કાર્ડધારક(કો)એ આપવામાં આવેલ સમયગાળા દરમિયાન હાથ ધરવામાં આવેલ વ્યવહારો છે અને ખાતાને લગતી સિલક છે. તેમાં એક્સિસ બેન્ક દ્વારા સમાવેશ યોગ્ય માનવામાં આવતી બાબત સાથે કોઈપણ માહિતીનો તેમા સમાવેશ થઈ શકે છે.
12. “મર્ચન્ટ” અથવા મર્ચન્ટ એસ્ટાબ્લિશમેન્ટ્સ (વ્યાપરી અથવા વ્યાપારીક પ્રતિષ્ઠાનો) એટલે એવા પ્રતિષ્ઠાનો કે જે ચોક્કસ સ્થળે આવેલ હોય છે અને સ્વીકાર્ય હોય છે. કાર્ડનું સન્માન કરે છે તથા અન્ય ઘણીબધી બાબતોનો સમાવેશ ધરાવશે: જેમ કે સ્ટોર્સ, દુકાનો, રેસ્ટોરન્ટ્સ, એરલાઈન સંસ્થા વગેરે એક્સિસ બેન્ક અથવા માસ્ટરકાર્ડ/વિઝા/રુપે ઈન્ટરનેશનલ દ્વારા જાહેરાત કરવામાં આવે છે.
13. ”ઈડીસી” અથવા “ઈલેક્ટ્રોનિક ડેટા કેપ્ચર” , એટલે ઈલેક્ટ્રોનિક પોઇન્ટ-ઓફ-સેલ સ્વાઈપ ટર્મિનલ જે ભારત અથવા વિદેશમાં આવેલ છે,જ્યાં એક્સિસ બેન્ક અથવા અન્ય બેન્ક તેમના નેટવર્કની આપ-લે ધરાવે છે અને વ્યાપારીક પ્રતિષ્ઠાનો ખાતે કરવામાં આવતા ખરીદીને લગતા વ્યવહારો માટે ખાતા(ઓ)માંથી ઉધાર એટલે કે ડેબિટીંગ માટે પરવાનગી આપવામાં આવે છે.
14. માસ્ટરકાર્ડ / વિઝા / રૂપે” એટલે સામાન્ય રીતે માસ્ટરકાર્ડ / વિઝા /રુપે ઈન્ટરનેશનલ સાથે સંકળાયેલ હોય તેવા ટ્રેડમાર્ક.
15. ”માસ્ટરકાર્ડ / વિઝા/ રુપે એટીએમ નેટવર્ક” , એટલે એટીએમ કે જે ડેબિટ કાર્ડનું સન્માન કરે છે અને માસ્ટરકાર્ડ/ વિઝા/રુપે સંકેતોને દર્શાવે છે. ડેબિટ કાર્ડ (“કાર્ડ”) ને એક્સિસ બેન્ક લિમિટેડ દ્વારા ઈશ્યુ કરવામાં આવે છે, (“એક્સિસ બેન્ક લિમિટેડ.”) ત્રિશુલ, સમર્થેશ્વર મંદિર, લો ગાર્ડન, એલિસ બ્રિજ, ગુજરાત, અમદાવાદ - 380006, ભારત ખાતે રજિસ્ટર્ડ ઓફિસ ધરાવે છે, આ કાર્ડ ઈશ્યુ કેટલીક શરતો અને નિયમોના પાલનને આધિન છે:

કાર્ડની મુદત અને કાર્ડધારકની જવાબદારીઓ

1. કાર્ડ ઈશ્યુ અને ઉપયોગ ભારતીય રિઝર્વ બેન્ક, એક્સિસ બેન્ક અને ફેમા 1999 દ્વારા સમયાંતરે ઈશ્યુ કરી અમલી બનતા નિયમો તથા નિયમનોને આધિન રહેશે.
2. કાર્ડ ફક્ત લેવડ-દેવડના વિકલ્પો માટે માન્ય રહેશે, જેમ કે ભારત તથા વિદેશમાં બેન્ક દ્વારા સમયાંતરે એક્સિસ બેન્ક એટીએમ, અન્ય બેંકોના એટીએમ ખાતે મંજૂરી આપવામાં આવે છે, માસ્ટર કાર્ડ/વિઝા/રૂપે એટીએમ નેટવર્કના સભ્ય છે તથા મર્ચન્ટ પ્રતિષ્ઠાનો ખાતે માસ્ટર કાર્ડ/વિઝા/રુપે પોઇન્ટ-ઓફ-સેલ સ્વાઈપ ટર્મિનલ્સ છે.
3. કાર્ડ એક્સિસ બેંકની સંપત્તિ છે અને હંમેશા રહેશે અને એક્સિસ બેંકની વિનંતી પર તેને બિનશરતી રીતે અને તાત્કાલિક એક્સિસ બેંકને પરત કરવાનું રહેશે. કાર્ડધારકને કાર્ડ સોંપતા પહેલા બેંક અધિકારીની ઓળખ સત્યાપીત કરવાની વિનંતી કરવામાં આવે છે.
4. ડેબિટ કાર્ડ કોઈપણ સંજોગોમાં તબદિલી કરવા અથવા સોંપણી કરવાપાત્ર નથી.
5. પ્રાપ્ત થવાની સાથે જ તમારે તાત્કાલિક કાર્ડ પર હસ્તાક્ષર કરવા જરૂરી છે.તમારે અન્ય કોઈપણ વ્યક્તિને તેનો ઉપયોગ કરવા માટે મંજૂરી આપવી જોઈએ નહીં અને કાર્ડને હંમેશા પોતાના વ્યક્તિગત નિયંત્રણમાં રાખી કાર્ડને દુરુપયોગ થવાથી બચાવવું જોઈએ.
6. કાર્ડધારકે કાર્ડની સાથે ઉપયોગ કરવા માટે ઈશ્યુ કરવામાં આવેલ વ્યક્તિગત ઓળખ નંબર (પીઆઈએન) અથવા કાર્ડધારક દ્વારા પિન સ્વરૂપમાં પસંદ કરવામાં આવેલ કોઈપણ નંબરની માહિતી ફક્ત અને ફક્ત કાર્ડધારકને જ હોવી જોઈએ અને તે કાર્ડધારકના વ્યક્તિગત ઉપયોગ માટે છે તથા તે તબિદિલિને પાત્ર નથી અને સંપૂર્ણપણે ગોપનિય છે. પીઆઈએન નંબરનો લેખિત રેકોર્ડને કોઈપણ સ્વરૂપમાં, સ્થળે અથવા રીતથી રાખવો જોઈએ નહીં, કારણ કે તેનો ત્રીજા પક્ષકાર દ્વારા ઉપયોગમાં લઈ શકાય છે.
7. કાર્ડનો ઉપયોગ કરી રકમના ઉપાડ, ટ્રાન્સફર અને અન્ય વ્યવહારોથી તાત્કાલિક કાર્ડધારકના ખાતામાંથી ઉધાર થઈ જશે. આ પ્રકારના કોઈપણ વ્યવહારોને પૂરા કરવા માટે કાર્ડધારકે ખાતામાં પર્યાપ્ત પ્રમાણમાં ભંડોળને જાળવવું જોઈએ.
8. કાર્ડધારક એક્સિસ બેન્કમાં કાર્ડધારકના ખાતા(ઓ)માંથી ઓવરડ્રો કરવા અથવા ડેબિટ કાર્ડના ઉપયોગથી કોઈપણ સહમત ઓવરડ્રાફ્ટ મર્યાદાથી વધારે ભંડોળ ઉપાડવા માટે અધિકાર ધરાવશે નહીં.
9. કાર્ડધારક કાર્ડના ઉપયોગથી થતા વ્યવહારો માટે જવાબદાર રહેશે, પછી તે કાર્ડધારક દ્વારા અધિકૃત હોય કે ન હોય, અને કાર્ડ અથવા તો સંબંધિત પિન માટે કોઈપણ બિનઅધિકૃત ઉપયોગને લીધે થતા કોઈપણ નુકસાન અથવા ક્ષતિ માટે એક્સિસ બેન્કને ક્ષતિપૂતિ એટલે કે ભરપાઈ કરવાની રહેશે, જેમાં દંડાત્મક કાર્યવાહીનો સમાવેશ થાય છે, જેમાં ફોરેન એક્સચેન્જ મેનેજમેન્ટ ધારા, 1999 અથવા ભારત અને/અથવા અન્ય કોઈ દેશ/રાજ્ય/ખંડ/વિસ્તાર કે જ્યાં તે સમયે દુનિયામાં આવેલ હોય, લાગુ કરવામાં આવેલ કોઈપણ કાયદા અંતર્ગત ઘડવામાં આવેલ આરબીઆઈની માર્ગદર્શિકા અથવા નિયમોના કોઈપણ ઉલ્લંઘનને કારણે સર્જાય છે, તે આ સમજૂતીની પૂરી થવા છતાં આ બાબત લાગૂ રહેશે. ઈલેક્ટ્રોનિક/ઈન્ટરનેટ ટ્રેડિંગ પોર્ટલ્સ મારફતે વિદેશી હૂંડિયામણ ટ્રેડિંગ માટે કાર્ડનો ઉપયોગ કરવો તે પણ સંપૂર્ણ પ્રતિબંધિત છે.
10. ખાતુ ખોલવાના સમયે ગ્રાહકના બચત અથવા ચાલુ ખાતાના નોમિનીને ડેબિટ કાર્ડ અરજી માટે ડિફોલ્ટ નોમિની તરીકે ધ્યાનમાં લેવામાં આવશે. બેન્ક અમારી પાસે ખાતુ ખોલાવવાના સમયે આપવામાં આવતા એક કાર્ડ સિવાય કોઈપણ અલગ ડેબિટ કાર્ડ નોમિનીને સ્વીકારશે નહીં.
11. કૃપા કરી એ બાબતની નોંધ કરવા માટે તમને વિનંતી કરવામાં આવે છે કે ડેબિટ કાર્ડની માન્યતા દર્શાવવામાં આવેલ મહિના/વર્ષના અંતિમ દિવસ સુધી જ રહેશે.ઓડી ખાતાના કિસ્સામાં કાર્ડની માન્યતા લિંક કરેલ ઓડી ખાતાની માન્યતાને આધિન છે. આ સાથે તમારા ડેબિટ કાર્ડની મુદત પૂરી થઈ જવાના સંજોગોમાં તેને કાપીને અનેક ટુકડામાં નાશ કરશો તેની તમે ખાતરી આપો છો. તમારા રિન્યુ ડેબિટ કાર્ડને તમારા ખાતાના સંચાલનના મૂલ્યાંકન બાદ એક્સિસ બેન્કની મુનસફીને આધિન કાર્ડની મુદત પૂરી થાય તે અગાઉ ગ્રાહકને અગાઉથી જાણ કર્યાં બાદ તમને મોકલવામાં આવશે. એક્સિસ બેન્ક મુદત પૂરી થતા તમારા કાર્ડના ખાતાને રિન્યુ કરવા તથા કોઈપણ નવેસરના ચાર્જીસને તમારા ખાતામાંથી ડેબિટ કરવાનો સંપૂર્ણ અબાધિત અધિકાર એક્સિસ પાસે સુરક્ષિત છે.
12. કાર્ડધારક એક્સિસ બેન્ક દ્વારા મોકલવામા આવેલ ખાતાને લગતી વિગતો અંગે એટીએમ/મર્ચન્ટ પ્રતિષ્ઠાનમાં વ્યવહારને લગતી વિગતોમાં રહેલ કોઈ પણ ગેરરીતિઓ અથવા વિસંગતતા અંગે વિતરણ તારીખથી 15 દિવસમાં એક્સિસ બેન્કને લેખિત સ્વરૂપમાં જાણ કરવાની રહેશે. આ સમયગાળા દરમિયાન આ પ્રકારની કોઈ નોટિસ ન મળે તેવા સંજોગોમાં એક્સિસ બેન્ક ખાતાના વ્યવહાર અને સ્ટેટમેન્ટ બન્નેમાં સુધારો કરવાની ખાતરી આપશે.
13. તમારું કાર્ડ ફક્ત ભારતમાં જ ઘરેલુ સંપર્ક,-આધારિત એટીએમ અને પીઓએસ મર્ચન્ટ આઉટલેટ પર ઉપયોગ કરવાની સુવિધા સાથે સક્રિય છે.
14. તમારા કાર્ડ પર કાર્ડ નોટ પ્રેઝન્ટ (ઘરેલું અને આંતરરાષ્ટ્રીય) અને કાર્ડ પ્રેઝન્ટ (આંતરરાષ્ટ્રીય) વ્યવહારો એક્સિસ બેંક મોબાઇલ બેંકિંગ એપ્લિકેશન, ઓપન, ઇન્ટરનેટ બેંકિંગ અથવા એક્સિસ બેંકની શાખાઓ જેવા વિવિધ માધ્યમો દ્વારા સક્ષમ / અક્ષમ કરી શકાય છે. ડેબિટ કાર્ડમાં ડિફોલ્ટ રૂપે કોન્ટેક્ટલેસ વિકલ્પ હશે, જો કે, તમારી પસંદગીના આધારે, તેને એક્સિસ બેંક મોબાઇલ બેંકિંગ એપ્લિકેશન, ઓપન, ઇન્ટરનેટ બેંકિંગ અથવા એક્સિસ બેંકની શાખાઓ જેવા વિવિધ માધ્યમો દ્વારા સક્ષમ / અક્ષમ કરી શકાય છે. કોન્ટેક્ટલેસ વિકલ્પ રૂપે ડેબિટ કાર્ડ્સ પર પણ લાગુ પડે છે.
15. ઓનલાઈન, પીઓએસ, રોકડ અને કોન્ટેક્ટલેસની મર્યાદા એક સંકલિત મર્યાદા હશે અને તે વ્યક્તિગત મર્યાદા નહીં હોય.
16. તમામ પ્રકારના વ્યવહારો માટે વ્યવહારને લગતી મર્યાદા(સમગ્ર કાર્ડની મર્યાદામાં) ઉપર દર્શાવેલ કોઈપણ ચેનલના માધ્યમથી નિર્ધારિત કરી શકાશે/સુધારો કરી શકાશે.
17. ઓનલાઈન/પીઓએસ/રોકડ ઉપાડની મર્યાદા માટે કૃપા કરીને https://www.axis.bank.in/cards/debit-card, લિંક જુઓ, જે તમારા સંબંધિત કાર્ડના પ્રકાર પર લાગૂ થાય છે તથા વધુ વિકલ્પને શોધો.

આંતરરાષ્ટ્રીય ઉપયોગ

1. કાર્ડનો ઉપયોગ ભારતીય રિઝર્વ બેન્ક (આરબીઆઈ)ના વિનિમય નિયંત્રણ નિયમનો પ્રમાણે કડકપણે થવો જોઈએ.તેના ઉપયોગને લઈ તમે નિષ્ફળ જવાના સંજોગોમાં તમે વિદેશી હૂંડિયાણ સંચાલન ધારો, 1999 અંતર્ગત કાર્યવાહી માટે જવાબદારી ધરાવો છો અને એક્સિસ બેન્ક અથવા આરબીઆઈના કહેવાથી એક્સિસ બેન્કનું ડેબિટ કાર્ડ રાખવાથી અટકાવવામાં આવી શકે છે. તમે આરબીઆઈના વિનિમય નિયંત્રણ નિયમનોનું પાલન કરતાં નથી તેને લીધે સર્જાનાર કોઈપણ સ્થિતિ/તમામ પરિણામો સામે એક્સિસ બેન્કને નુકસાન ભરપાઈ કરવાનું રહેશે અને તેનું નુકસાનીથી મુક્ત રાખશો.
2. ડેબિટ કાર્ડ નેપાળ અને ભૂટાનમાં વિદેશી ચલણના વ્યવહાર માટે માન્ય નથી (જેમ કે સ્થાનિક ચલણ અથવા ભારતીય રૂપીમાં નથી તેવી કોઈપણ ચલણ).
3. એક્સિસ બેન્ક કોઈ પણ પ્રકારની જવાબદારીને આધિન રહેશે નહીં અને ભારતીય રિઝર્વ બેન્ક (આરબીઆઈ) દ્વારા નિર્ધારિત વિદેશી હૂંડિયામણ સંબંધિક અધિકારોથી વધારે હોવાના સંજોગોમાં કાર્ડધારક દ્વારા ચાર્જમાં ઘટાડાથી પ્રત્યક્ષ અથવા પરોક્ષ રીતે સર્જાનાર નુકસાન અથવા ક્ષતિના સંદર્ભમાં નુકસાનભરપાઈ માનવામાં આવશે. ભારતીય રિઝર્વ બેન્ક (આરબીઆઈ) દ્વારા સમયાંતરે જારી કરવામાં આવે તે પ્રમાણે એક્સિસ બેંકે કાર્ડધારક દ્વારા પોતાની યોગ્યતાથી વધારે રકમ ખર્ચ કરવાને લગતી માહિતી પ્રાપ્ત થઈ જાય છે.
4. બિન-નિવાસી ભારતીયો આંતરરાષ્ટ્રીય સ્તરે માન્ય ડેબિટ કાર્ડને પોતાની પાસે રાખી શકે છે, અલબત આ માટે એક્સિસ બેન્ક સાથે સંકળાયેલ એનઆરઈ/એનઆરઓ ખાતામાંથી ભારત/વિદેશમાં ઉપયોગ કરવાના સંજોગોમાં બાકી નિકળતી લેણાની રકમને પૂરી કરવાની રહેશે.
5. કોઈપણ આંતરરાષ્ટ્રીય વ્યવહારો ઓવરડ્રાફ્ટ ખાતાઓ સાથે સંકળાયેલ ડેબિટ કાર્ડ્સ સાથે પરવાનગી ધરાવતા નથી.
6. ભારતીય રિઝર્વ બેંકના ("આરબીઆઇ") ના તા. 19-06-2018 ના રોજના માસ્ટર ડાયરેક્શન્સ / પરિપત્ર આરબીઆઇ / 2017-18 /2024 મુજબ, લિબરલાઇઝ્ડ રેમિટન્સ સ્કીમ (એલઆરએસ) હેઠળ રેમિટન્સ કરવા માટે નિવાસી વ્યક્તિઓએ પેરમનેન્ટ એકાઉન્ટ નંબર ("પાન") પ્રદાન કરવું ફરજિયાત રહેશે. તે મુજબ, સ્કીમ હેઠળ રેમિટન્સના દરેક વ્યવહાર માટે નિવાસી વ્યક્તિ (વ્યવહાર કરનાર પક્ષ) ની પાન વિગતો ફરજિયાત છે. નિયમન અનુસાર, જો ગ્રાહક ખાતું ખોલતી વખતે અથવા ત્યારબાદ તેની માન્ય પાન વિગતો આપવામાં નિષ્ફળ જાય તો બેંક ડેબિટ કાર્ડ પર આંતરરાષ્ટ્રીય વ્યવહારોની સુવિધા આપશે નહીં. એવી જ રીતે સ્કીમ અંતર્ગત દરેક રેમિટન્સ ટ્રાન્ઝેક્શન માટે રહેવાસી વ્યક્તિઓ (વ્યવહાર કરનાર પક્ષકાર)ની પાનને લગતી વિગત મેળવવી ફરજિયાત છે. નિયમન પ્રમાણે ખાતુ ખોલાવતી વખતે ગ્રાહક તેની/તેણીની માન્ય પાનને લગતી વિગતો પૂરી પાડવામાં નિષ્ફળ જવાના સંજોગોમાં બેન્ક ડેબિટ કાર્ડ પરના આંતરરાષ્ટ્રીય વ્યવહારને લગતી સુવિધાની ઓફર કરશે નહીં.
7. તમે કોઈપણ ગેરમાન્ય ખરીદીને લગતી કોઈપણ ચુકવણી કરવા કાર્ડનો ઉપયોગ નહીં કરવાની ખાતરી આપો છો, એટલે કે વર્તમાન નિયમો પ્રમાણે ભારતીય મધ્યસ્થ બેન્ક (આરબીઆઈ) દ્વારા પરવાનગી નહીં ધરાવતી વસ્તુઓ/સેવાઓની ખરીદી કરી શકાશે નહીં.
8. ઈન્ટરનેશનલ ડેબિટ કાર્ડ્સનો ઉપયોગ ઈન્ટરનેટ પર અથવા પ્રતિબંધિત વસ્તુઓની ખરીદી કરવા માટે કરી શકાતો નથી, જેમ કે લોટરીની ટિકિટ, પ્રતિબંધિત અથવા પ્રોસ્ક્રાઈબ્ડ મેગેઝીન્સ, સ્વીપસ્ટેકમાં ભાગીદારી, કોલબેક સેવાઓ માટેની ચુકવણી, અને/અથવા એવી સામગ્રી/પ્રવૃત્તિઓ માટે કે જેના માટે વિદેશી ચલણને કાઢવા માટે મંજૂરી નથી’’.
9. ભારતમાં કોઈ પણ રહેવાસી ઈલેક્ટ્રોનિક/ઈન્ટરનેટ ટ્રેડિંગ પોર્ટલના માધ્યમથી વિદેશી ચલણ ટ્રેડિંગ માટે પ્રત્યક્ષ/પરોક્ષ રીતે/ભારતની બહાર કોઈ પણ પ્રકારની ચુકવણી એકત્રિત અને પ્રભાવિત/અસર કરે છે તો તે વિદેશી એક્સચેન્જ ટ્રેડિંગના ઉલ્લંઘન માટે પોતાની વિરુધ્ધ કાર્યવાહી માટે જવાબદાર રહેશે. ફોરેન એક્સચેન્જ મેનેજમેન્ટ એક્ટ (ફેમા) 1999, નિયમોના ઉલ્લંઘન માટે પણ તે જવાબદાર માનવામાં આવશે. નો યોર કસ્ટમર (કેવાયસી) નિયમો સાથે પણ તે સંકળાયેલ છે. આ સાથે જો આ પ્રકારના કોઈ પ્રતિબંધિત વ્યવહારો જોવા મળે છે તેવા સંજોગોમાં તમારું ડેબિટ કાર્ડ (ઓનલાઈન બેન્કિંગ ખાતાને માટે), કાર્ડ (અથવા ખાતા) તાત્કાલિક અસરથી બંધ કરી દેવામાં આવશે અને નિયમનકર્તા અધિકારીઓને આ અંગે માહિતી આપવામાં આવશે.
10. ઇન્કમ ટેક્સ બિલ 2025 મુજબ, જે કાર્ડધારક નિવાસી વ્યક્તિ છે, તેણે આ કાયદા હેઠળ ઉલ્લેખિત પ્રવર્તમાન દરે અને તેમાં ઉલ્લેખિત શરતો હેઠળ લિબરલાઇઝ્ડ રેમિટન્સ સ્કીમના આંતરરાષ્ટ્રીય વ્યવહારો પર બેંકને ટીસીએસ (ટેક્સ કલેક્શન એટ સોર્સ) ચૂકવવા પડશે.
11. એલઆરએસ પ્રકારના રેસિડેન્ટ ઈન્ડિવિડ્યુઅલ અકાઉન્ટને લગતા વ્યવહારો માટે વર્તમાન નાણાકીય વર્ષ માટે પાન સ્તરની પરવાનગીપાત્ર મર્યાદાનું ઉલ્લંઘન કરવાના સંજોગોમાં બેન્ક દ્વારા ડેબિટ કાર્ડ ઈન્ટરનેશનલ એક્સેસ માટે બ્લોક કરી દેવામાં આવશે. તેને ત્યારબાદના નાણાકીય વર્ષમાં અનબ્લોક કરી દેવામાં આવશે. તે આરબીઆઈ માસ્ટર ડાયરેક્શન આરબીઆઈ/એફઈડી/2017-18/3 એફઈડી માસ્ટર ડિરેક્શન નંબર. 7/2015-16 પ્રમાણે છે.
12. માસ્ટર ડાયરેક્શનમાં આરબીઆઇ દ્વારા ઉલ્લેખિત મર્યાદાથી વધુના એલઆરએસ (લિબરલાઇઝ્ડ રેમિટન્સ સ્કીમ) વ્યવહારોમાં કોઈપણ ઉલ્લંઘન કરવા પર, આરબીઆઇ દ્વારા સમય સમય પર સૂચવવામાં આવ્યા મુજબ ભંડોળ પાછું ખેંચી લેવામાં આવશે અને ઉલ્લંઘનની ઔપચારિકતાઓ પૂર્ણ કરવાની રહેશે. ગ્રાહક સમાધાનની વિગતવાર પ્રક્રિયા માટે આરબીઆઇ વેબસાઈટનો સંદર્ભ લઈ શકે છે. આવા કોઈપણ ઉલ્લંઘન અથવા સમાધાનની ઔપચારિકતાઓ પૂર્ણ કરવા માટે બેંક જવાબદાર રહેશે નહીં.

માસ્ટર ડાયરેક્શન - લિબરલાઇઝ્ડ રેમિટન્સ સ્કીમ (એલઆરએસ):

1. આ નાણાકીય વર્ષ દરમિયાન, ડેબિટ કાર્ડ સહિત, ભારતમાં તમામ સ્ત્રોતોમાંથી ખરીદેલ અથવા મોકલવામાં આવેલ વિદેશી ચલણની કુલ રકમ યુએસડી 2,50,000 (યુએસડી બે લાખ પચાસ હજાર) સુધી અથવા ભારતીય રિઝર્વ બેંક ('આરબીઆઇ') દ્વારા સમય-સમય પર આંતરરાષ્ટ્રીય વ્યવહારો માટે નિર્ધારિત વાર્ષિક મર્યાદા મુજબ રહેશે.
2. વ્યવહારની વિગતો, જેનું ખાસ વર્ણન અનુસૂચિમાં કરવામાં આવ્યું છે, તે ફોરેન એક્સચેન્જ મેનેજમેન્ટ એક્ટ, 1999 ('ફેમા નિયમો અને વિનિયમો') ની જોગવાઈઓ અને તેના હેઠળ બનાવવામાં આવેલા કોઈપણ નિયમ, નિયમન, સૂચના, નિર્દેશ અથવા આદેશનું ઉલ્લંઘન અથવા છટકી જવાના હેતુથી તૈયાર કરવામાં આવી નથી.
3. ફેમા નિયમો અને વિનિયમોની કોઈપણ જરૂરિયાતનું પાલન કરવાનો ઇનકાર અથવા અસંતોષકારક પાલન ન કરવા પર બેંકને વ્યવહારને વર્ગીકૃત કરવાનો લેખિતમાં ઇનકાર કરવાનો અધિકાર છે અને જો તેની પાસે એવું માનવાનું કારણ હોય કે કોઈપણ ઉલ્લંઘન / ભંગ કરવામાં આવ્યો, તો તે આરબીઆઇને આ બાબતની જાણ કરશે. વધુમાં, ફેમા નિયમો અને વિનિયમોની જોગવાઈઓના કોઈપણ ઉલ્લંઘનના કિસ્સામાં કાર્ડધારકે સમાધાન કરવા માટે અરજી કરવી પડશે અને કોઈપણ પ્રશ્નો માટે તે આ લિંકનો સંદર્ભ લઈ શકે છે:
   - https://rbi.org.in/Scripts/BS_ViewMasDirections.aspx?id=12839&Mode=0
   - https://www.rbi.org.in/commonperson/English/Scripts/FAQs.aspx?Id=835
4. ગ્રાહક $250,000 થી વધુના એલઆરએસ વ્યવહારોની રકમ પરત કરવા માટે જવાબદાર રહેશે. તેનું પાલન કરવામાં નિષ્ફળ જવ પર આરબીઆઇ જરૂરી કાર્યવાહી કરી શકે છે.
5. કોઈપણ ચુકવણી પ્રત્યક્ષ/પરોક્ષ રીતે ભારતની બહાર ઇલેક્ટ્રોનિક/ઇન્ટરનેટ ટ્રેડિંગ પોર્ટલ દ્વારા વિદેશી ચલણના વિનિમય વેપાર તરફ કોઈપણ સ્વરૂપમાં મોકલવામાં આવશે નહીં. એ સ્પષ્ટ છે કે આવા વ્યવહારો કરવા પર કાર્ડધારકે નો યર (કેવાયસી) ના નિયમો / એન્ટી મની લોન્ડરિંગ (એએમએલ) નિયમો અને ધોરણો સંબંધિત નિયમોના ઉલ્લંઘન કર્યું હોવાનું માનવ ઉપરાંત તેના વિરુદ્ધ ફેમા નિયમો અને નિયમોના ઉલ્લંઘનમાં કાર્યવાહી કરવામાં આવશે.
6. ડેબિટ કાર્ડનો ઉપયોગ કરીને ગ્રાહકે મૂડી ખાતાના વ્યવહારો કરવા જોઈએ નહીં.

7. ગ્રાહકે ઓએફએસી / ઇયુ / યુકેએચએમટી / યુએન પ્રતિબંધો હેઠળ કોઈપણ સંસ્થા / દેશને ચુકવણી કરવી જોઈએ નહીં.
8. ફેમા, 1999 હેઠળ પ્રતિબંધિત કોઈપણ હેતુ માટે ચુકવણી કરવી જોઈએ નહીં.
9. તબીબી અને શૈક્ષણિક હેતુ માટે નિષ્ક્રિય / પાન-આધાર વગરના વ્યવહારો માટે ટીસીએસ દર બમણા દરે ગણવામાં આવશે.

મર્ચન્ટ એસ્ટાબ્લિશમેન્ટ વપરાશ

1. આ કાર્ડ ભારત અને વિદેશમાં મર્ચન્ટ એસ્ટાબ્લિશમેન્ટ ખાતે તમામ ઈલેક્ટ્રોનિક પોઈન્ટ-ઓફ-સેલ ટર્મિનલ પર સ્વીકારવામાં આવે છે, જે માસ્ટરકાર્ડ/વિઝા/રુપી લોગો દર્શાવે છે.
2. આ કાર્ડ ફક્ત ઈલેક્ટ્રોનિક ઉપયોગ માટે છે અને ફક્ત એવા મર્ચન્ટ પ્રતિષ્ઠાનો ખાતે સ્વીકારવામાં આવશે કે જેમની પાસે ઈલેક્ટ્રોનિક પોઇન્ટ-ઓફ-સેલ સ્વાઈપ ટર્મિનલ છે.ઈલેક્ટ્રોનિક ઉપયોગ કરવા ઉપરાંત આ કાર્ડનો અન્ય કોઈપણ ઉપયોગ કરવો તે બિનઅધિકૃત માનવામાં આવશે અને કાર્ડધારક આ પ્રકારના વ્યવહાર માટે સંપૂર્ણપણે જવાબદાર રહેશે. કૃપા કરીને એ બાબતની નોંધ કરશો કે આરબીઆઈની માર્ગદર્શિકા પ્રમાણે 01-12-2013 પ્રમાણે રિટેલ આઉટલેટની સાથે સાથે મર્ચન્ટ પ્રતિષ્ઠાનો ખાતે ઈલેક્ટ્રોનિક પોઇન્ટ-ઓફ-સેલ (પીઓએસ) સ્વાઈપ ટર્મિનલો ખાતે તમામ પ્રકારના ડેબિટ કાર્ડના વ્યવહાર કરવા માટે એટીએમ પિનનો ઉપયોગ કરીને માન્ય કરવા જરૂરી બનશે.
3. જ્યારે વ્યાપારી તમારું ડેબિટ કાર્ડને એક પીઓએસ મશિનમાં મર્ચન્ટ સ્વાઈપ્સ કરે અથવા ઈનસર્ટ્સ કરે છે ત્યારે તેણે/તેણીનીએ સૌથી પહેલા રકમને દાખલ કરવાની રહેશે. ત્યારબાદ પીઆઈએન માટે પીઓએસ મશીન પ્રોમ્પ્ટ કરશે, જેમાં તમારે સંપૂર્ણ વ્યવહારને દાખલ કરવાનો રહેશે. આ પીઆઈએન એ એટીએમ ખાતે તમે ઉપયોગ કર્યો હોય તે જ હોય છે. જો તમે તમારા પીઆઈએનમાં પંચ કરતાં નથી તો એક્સિસ બેન્ક વ્યવહારને નકારી દેશે. તમને ખરો પીઆઈએન દાખલ કરવા માટે ત્રણ તક મળે છે.જો ત્રીજા પ્રયત્નમાં પણ પીઆઈએન ખોટો થાય છે તો તમારું કાર્ડ બ્લોક થઈ જશે. આ એટીએમ ખાતેની એક સમાન પ્રક્રિયા છે.
4. વ્યાપારીત પ્રતિષ્ઠાન ખાતે હંમેશા તમે જાતે જ ડેબિટ કાર્ડ પીનને દાખલ કરો. તમારા ડેબિટ કાર્ડ પીનને અન્ય કોઈ વ્યક્તિને આપશો નહીં. વ્યાપારીને પણ નહીં. જ્યારે પીઓએસ મશિન પર તમારા કાર્ડનો ઉપયોગ કરી રહ્યા હોય ત્યારે જો કોઈ વ્યક્તિની અસામાન્ય હરકત કે વર્ણતૂંક જણાય તો મશિનનો ઉપયોગ કરસો નહીં અને તાત્કાલિક એક્સિસ બેન્કને આ અંગે જાણ કરો.ડેબિટ કાર્ડને લગતા વ્યવહાર માટે પીઆઈએન (પીન)નો ઉપયોગ એક સુરક્ષાના પગલાં તરીકે રજૂ કરે છે, જેને લગતા કાર્યો માટે બે-પરિબળ સાથેની અધિકૃતતા તરીકે છે.
5. બેન્ક પીઓએસ પર ડેબિટ કાર્ડનો ઉપયોગ કરી રોકડ ઉપાડ પર પ્રતિબંધ લગાવવાનો છે કે જ્યાં ખાસ ખાતાઓ અને રકમો માટે આપણા દ્વારા ખાસ મંજૂરી આપવામાં ન આવે.
6. કાર્ડધારક પાસે અગાઉથી જ એક્સિસ બેન્ક ડેબિટ/એટીએમ કાર્ડ છે તો કોઈપણ એક્સિસ બેન્ક એટીએમ અથવા માસ્ટરકાર્ડ/વીઝા/રૂપી એટીએમ પર પીઆઈએન (પીન)ના પહેલા ઉપયોગ મારફતે ડેબિટ કાર્ડની તેમની સ્વીકૃતિ કરવાના સંજોગોમાં એક્સિસ બેન્ક ડેબિટ/એટીએમ કાર્ડ એક્સિસ બેન્ક દ્વારા નિષ્ક્રિય કરી દેવામાં આવશે.
7. જ્યારે પણ કોઈ વ્યાપારીક પ્રતિષ્ઠાનો ખાતે કાર્ડનો ઉપયોગ કરવામાં આવે ત્યારે તારે ચાર્જ સ્લીપ પર તમારે હસ્તાક્ષર કરવા જરૂરી છે અને આ ચાર્જ સ્લીપની એક નકલ તમારી પાસે રાખવાની રહેશે. એક્સિસ બેન્ક ચાર્જ સ્લીપની કોઈ કોપી પૂરી પાડશે નહીં. કોઈપણ ચાર્જ સ્લીપ કે જેના પર તમે કોઈ હસ્તાક્ષર કર્યાં નથી, પણ જેને તમારા દ્વારા અધિકૃત કરવામાં આવેલ છે, તેના આધારે એ એવું માનવામાં આવે છે કે તેને તમારા દ્વારા સ્વીકૃતિ કરવામાં આવી છે.
8. ડેબિટ કાર્ડ વિશ્વભરમાં ઈલેક્ટ્રોનિક પોઇન્ટ-ઓફ-સેલ ટર્મિનલ ધરાવતા તમામ માસ્ટરકાર્ડ/વિઝા/રૂપે મર્ચન્ટ આઉટલેટ પર સ્વીકારવામાં આવે છે. એક્સિસ બેન્ક તમારી સાથે વ્યાપારી સાથે સંકળાયેલ કોઈપણ લેવડ-દેવડના વ્યવહાર માટે કોઈ જવાબદારી સ્વીકાર કરશે નહીં, તેમાં પ્રાપ્તી અથવા તો વસ્તુઓ તથા સેવાઓને પૂરી પાડવાની બાબતનો સમાવેશ થાય છે. અલબત આ વ્યવહાર તે પુરવઠા પૂરતા મર્યાદિત નથી. જો તમારે કોઈ માસ્ટરકાર્ડ/વીઝા/રૂપે વ્યાપારી પ્રતિષ્ઠાન સાથે સંકળાયેલ કોઈ ફરિયાદ છે તો તમારે વ્યાપારીક પ્રતિષ્ઠાન સાથે તેનો ઉકેલ મેળવી લેવો જોઈએ અને આમ કરવામાં નિષ્ફળ જવાના સંજોગોમાં તમે એક્સિસ બેન્ક પ્રત્યે કોઈ પણ જવાબદારીથી મુક્ત થશો નહીં.જોતમે તમારી ખરીદી રદ્દ કરવા અને કાર્ડ સ્વાઈપ કર્યાં બાદ માલ-સામાનનો સ્વીકાર નહીં કરવાનો નિર્ણય કરો છો તો એ સુનિશ્ચિત કરો કે વ્યાપારી તાત્કાલિક વ્યવહારને રદ્દ કરે અને રસીદ એટલે કે સ્લીપ તમને સોંપે. ત્યારબાદ કોઈ પણ રદ્દ કરવાની સ્તિતિ હસ્તગતકર્તા બેન્કના મારફતે વ્યાપારીને “ચાર્જબેક” સ્વરૂપમાં મોકલવામાં આવશે અને સમગ્ર પ્રક્રિયાને પૂરી કરવામાં જરૂરી સમય લાગશે. રકમની સંપૂર્ણ/આંશિક પરત ચુકવણીની કોઈ ગેરન્ટી હોઈ શકે નહીં. એક્સિસ બેન્ક કોઈ પણ વ્યાપારીત પ્રતિષ્ઠાન દ્વારા આર્થિક વ્યવહારના મૂલ્ય/ખર્ચ સંબંધિત બાબત તથા લેવડ-દેવડની રકમ સાથે તમારા ખાતામાંથી ઉધાર કરવામાં આવેલ રકમને લી કોઈપણ ચાર્જીસ માટે જવાબદારીનો સ્વીકાર કરતાં નથી.
9. ખરીદી અને વસ્તુઓ/સેવાઓને રદ્દ કરવા માટે બે અલગ-અલગ વ્યવહાર છે. વ્યાપારી પાસેથી તેને પ્રાપ્ત થયા બાદ જ રિફન્ડને તમારા ખાતા (કેન્સલેશન ચાર્જીસ કરતાં ઓછા)માં જમા કરવામાં આવશે. રિફંડા દિવસથી 30 દિવસમાં તમારા કાર્ડના ખાતામાં જમા ન થાય તો તમારે વ્યાપારી પાસેથી મળેલ ક્રેડિટ નોટની નકલ સાથે એક્સિસ બેન્કને જાણ કરવી જરૂરી છે. (પ્રક્રિયાને લગતી વિગતો માટે કૃપા કરીને લીંક જુઓ https://www.axis.bank.in/docs/default-source/default-document-library/grievance-redressal/grievance-redressal-policy.pdf જુઓ.
10. એકથી વધુ ખાતાઓ સાથે જોડાયેલા કાર્ડના કિસ્સામાં, વેપારી સંસ્થાઓમાં વ્યવહારો ફક્ત પ્રાથમિક ખાતા પર જ અસર કરશે. જો ઉપરોક્ત ખાતામાં પૂરતી રકમ ન હોય, તો કાર્ડ સાથે જોડાયેલા અન્ય ખાતાઓમાં જરૂરી રકમ સંચિત રીતે અથવા અલગ અલગ રીતે ઉપલબ્ધ હોવા છતાં, એક્સિસ બેંક વ્યવહારની પ્રક્રિયા કરશે નહીં.
11. કાર્ડનો ઉપયોગ હોટેલમાં ચેક-ઈન દરમિયાન તથા અન્ય સ્થળો ખાતે પણ કરવા જોઈએ નહીં કે જ્યાં ખરીદી લેવડ-દેવડ અથવા સેવાઓ પૂરી થવાથી પહેલા ચુકવણી કરવામાં આવે છે.કૃપા કરીને નોંધ કરવી કે આ પ્રકારના વ્યવહારના કિસ્સામાં અસરગ્રસ્ત થયા હોય ત્યારે તમારા ફંડોને હંગામી ધોરણે બ્લોક કરવામાં આવશે.
12. કાર્ડનો ઉપયોગ કોઈ પણ મેઈલ/ફોન ખરીદવા માટે કરવા જોઈએ નહીં અને આવા કોઈ પણ ઉપયોગને બિનઅધિકૃત માનવામાં આવશે.
13. પીએમજેડીવાય ખાતા અને ડેબિટ કાર્ડ સાથેના ક્રેડિટ કાર્ડ સિવાયના કેશ ક્રેડિટ/લોન ખાતાધારકોને ડેબિટ કાર્ડ ઈશ્યુ કરી શકાતા નથી.
14. કાર્ડધારક તમામ બિનઅધિકૃત કાર્યો તથા વ્યવહારો માટે સંપૂર્ણપણે જવાબદાર રહેશે.

એટીએમ ઉપયોગ

1. કાર્ડને વિશ્વભરમાં એક્સિસ બેન્કના એટીએમ અને માસ્ટરકાર્ડ/વિઝા/રૂપે સક્ષમ એટીએમ પર સ્વીકારવામાં આવે છે.
2. ભારત ઉપરાંત અન્ય દેશોમાં માસ્ટરકાર્ડ/વીઝા/રૂપે સક્ષમ એટીએમ ખાતે કાર્ડધારક દ્વારા આપવામાં આવતી રોકડ ઉપાડ અને બેલેન્સની પૂછપરછને લગતા વર્તમાન દરો પ્રમાણે ચાર્જીસને આધિન છે.ભારતમાં માસ્ટરકાર્ડ/વિઝા/રૂપે એટીએમ (નોન-એક્સિસ બેન્ક) પર રોકડ ઉપાડ અને બાકી રકમ એટલે કે બેલેન્સની પૂછપરછ પણ ચાર્જીસને આધિન હોઈ શકે છે (જેમ કે એક્સિસ બેન્ક દ્વારા સમયાંતરે નક્કી કરવામાં આવે છે) અને તે નિયત સમયમાં ખાતામાંથી ઉધાર એટલે કે ડેબિટ કરવામાં આવશે. નોન-એક્સિસ બેન્ક એટીએમ ખાતેના તમામ વ્યવહારો સમયાંતરે એક્સિસ બેન્ક દ્વારા નક્કી કરવામાં આવતા ચાર્જીસને આધિન છે.ચાર્જીસને લગતો શિડ્યુઅલ એક્સિસ બેન્કની વેબસાઈટ ખાતે અપડેટ કરવામાં આવેલ છે.
3. એક્સિસ બેન્કના એટીએથી તમામ રોકડ ઉપાડ, ચેક/રોકડ જમ, રોકડ જમા અથવા ઉપાડના સમયે એટીએમ દ્વારા જારી કરવામાં આવેલ સ્ટેટમેન્ટ/રસીદને ત્યા સુધી નિર્ણાયક માનવામાં આવશે કે જ્યા સુધી એક્સિસ બેન્ક દ્વારા યોગ્ય ખરાઈ કરવામાં ન આવે અથવા સૂચિત કરવામાં ન આવે. આ પ્રકારની કોઈપણ ખરાઈ કે જેને અંતિમ અને નિર્ણાયક રહેશે અને તે ખરાઈ કરવામાં આવેલ રકમ કાર્ડધારક માટે બંધન કરતાં રહેશે.
4. એક્સિસ બેન્ક કોઈ પણ સેવા પૂરી પાડવા અથવા તે અંતર્ગત કોઈ પણ જવાબદારીને પૂરી કરવામાં કોઈપણ રીતે નિષ્ફળ જવાના સંજોગોમાં કોઈપણ રીતે જવાબદાર રહેશે નથી, પછી તે એટીએમને લગતી સેવામાં નિષ્ફળ જાય અથવા કાર્ડને લઈ કોઈ પ્રકારે ખામી સર્જાય, અપૂતા ભંડોળ, કોઈપણ વિવાદ અથવા તેને લગતી કોઈ જવાબદારીની સ્થિતિ હોય (પછી તે પ્રત્યક્ષ અથવા પરોક્ષ રીતે હોય) અન્ય સ્થિતિને લઈ કોઈ નિયંત્રણની સ્થિતિથી ઉપર હોય.
5. એક્સિસ બેન્ક કાર્ડ અને સંબંધિત પીઆઈએન (પીન)ને નુકસાન થાય/ઉપયોગથી સર્જાતા કોઈપણ પરિણામ અથવા પરોક્ષ નુકસાન અથવા ક્ષતિ માટે જવાબદાર રહેશે નહીં, પછી તેને માટે ગમે તે કારણ હોય.
6. જે દેશમાં કાર્ડને ઈશ્યુ કરવામાં આવ્યું હતું તે ઉપરાંત અન્ય કોઈ દેશમાં એટીએમ સેવાઓની ઉપલબ્ધતા તે દેશમાં લાગૂ સ્થાનિક નિયમો દ્વારા નિયંત્રિત થાય છે. જો આ સેવા કોઈ માહિતી કે સૂચના વગર પરત ખેંચવામાં આવે તેવા સંજોગોમાં એક્સિસ બેન્ક આ માટે કોઈ રીતે જવાબદાર રહેશે નહીં.
7. ઓવરડ્રાફ્ટ ખાતાઓ સાથે સંકળાયેલ ડેબિટ કાર્ડ્સ પર રોકડ ઉપાડની સુવિધા ઉપલબ્ધ નથી.

કૃપા કરીને નોંધ કરશો: નોન એક્સિસ બેન્ક એટીએમ ખાતે ફ્રી ટ્રાન્ઝેક્શન (વિના મૂલ્યે વ્યવહારો) માટે તમારે ઓછામાં ઓછા 1 ખરીદીના વ્યવહાર માટે તમારા બિઝનેસ પ્લેટીનમ ડેબિટ કાર્ડનો ઉપયોગ કરવાનો રહેશે.

ફી અને ચાર્જીસ

1. રોકડ ઉપાડ/બેલેન્સ પૂછપરછ અને/અથવા જ્યાં પણ કોઈ વ્યવહારને લાગૂ હોય તેના માટે વ્યવહારને લગતી ફી રોકડ ઉપાડ/બેલેન્સ પૂછપરછ કરતી વખતે જ્યાં પણ તે લાગૂ થવાપાત્ર બને તે પ્રમાણે ખાતામાંથી ઉધાર કરવામાં આવશે.
2. જોઈનિંગ ફી, ઈશ્યુ ફી, વાર્ષિક સભ્યપદ ફી, રિપ્લેસમેન્ટ ફીને લગતી વિગતો માટે કૃપા કરીને લિંક https://www.axis.bank.in/docs/default-source/default-document-library/cards/fees-and-charges-for-debit-card.pdf ને જુઓ.
3. વિદેશી ચલણમાં તમામ વિદેશી ચલણમાં લેવડ-દેવડના તમામ વ્યવહારના બિલ કાર્ડધારકના બેન્ક ખાતાને લગતી વિગતોમાં ભારતીય રૂપિયામાં કરવામાં આવશે. તમે આ સાથે સમયાંતરે નિર્ધારીત કરવામાં આવે તે પ્રમાણે એક્સિસ બેન્ક/માસ્ટરકાર્ડ/વિઝા/રુપે જેવા સમાન સ્વરૂપના દરોથી ચાર્જીસ વિદેશી ચલણને ભારતીય રૂપિયામાં તબદિલ કરવા માટે આ સાથે એક્સિસ બેન્ક અને માસ્ટરકાર્ડ/વિઝા/રુપેને અધિકૃત કરવામાં આવે છે.
4. ડેબિટ કાર્ડના ઉપયોગ પર લાગૂ ચાર્જીસ/ફીને એક્સિસ બેન્ક દ્વારા સમયાંતરે સુધારા/ફેરફાર કરવામાં આવે છે, જે અંગે કાર્ડધારક (કો)ને અગાઉતી માહિતગાર કરવામાં આવી શકે છે.
5. વિદેશી ચલણમાં ચાર્જીસ: વિદેશી ચલણમાં ફેરફારો: જો કોઈ વ્યવહાર ભારતીય રૂપિયા ઉપરાંત કોઈ અન્ય ચલણમાં કરવામાં આવે છે તો આ વ્યવહાર ભારતીય રૂપિયામાં તબદિલ કરવામાં આવશે. આ તબદિલી વ્યવહાર કરવાની તારીખ પર એક્સિસ બેન્ક સાથે સેટલ કરવામાં આવશે, અલબત વ્યવહાર કરવામાં આવેલ હોય તે તારીખ જ ન પણ હોઈ શકે છે. જો વ્યવહાર અમેરિકી ડોલરમાં નથી તો વસૂલાતની રકમને યુએસ ડોલરમાં તબદિલ કરીને તેને યુએસ ડોલર મારફતે તબદિલ કરવામાં આવશે અને ત્યારબાદ યુએસ ડોલરની રકમને ભારતીય રૂપિયામાં તબદિલ કરવામાં આવે છે.જ્યા સુધી લાગૂ કાયદા દ્વારા એક ખાસ દરની જરૂર રહેતી નથી ત્યારે અમેરિકી ડોલરથી ભારતીય રૂપિયામાં તબદિલીને લગતા દર વિઝા/માસ્ટરકાર્ડ દ્વારા રજૂ કરવામાં આવેલ દરો પર થશે, જેને તબદિલ કરવાની તારીખ, ચલણ,રૂપાંતરણકારક મૂલ્યાંકન દ્વારા વધારવામાં આવતા આર્થિક વ્યવહાર (વર્તમાન દર 3.50 ટકા) સાથે છે.
6. ગ્રાહક દ્વારા હાથ કરવામાં આવેલ આ પ્રકારના વિદેશી વ્યવહારના રિફન્ડ પર વધારાની 3.5 ટકા ફી પણ વસૂલાત કરવામાં આવશે.
7. ગતિશીલ ચલણ તબદિલી માર્ક-અપ: ડીસીસ સાથે ગ્રાહક ભારતીય ચલણનો ઉપયોગ કરીને આંતરરાષ્ટ્રીય વ્યવહાર કરી શકે છે. જોકે, અલબત, જ્યારે વિદેશી વ્યાપારીને ભારતીય રૂપિયામાં ચુકવણી કરતી વખતે ડીસીસી માર્ક-અપ ફી 1 ટકા તથા ટેક્સની વ્યવહારની રકમ પર વસૂલવામાં આવશે.ડીસીસ પીઓએસ અથવા ઓનલાઈનના માધ્યમથી કરવામાં આવેલ આંતરરાષ્ટ્રીય વ્યવહાર પર લાગૂ થાય છે, પછી તે આંતરરાષ્ટ્રીય જગ્યા હોય કે પછી ભારતમાં આવેલ કોઈ જગ્યા હોય, જોકે તે વિદેશી દેશમાં રજિસ્ટર્ડ હોવા જોઈએ. જેમ કે- જો તમે આંતરરાષ્ટ્રીય દેશમાં એક સ્ટોર ખાતેથી ખરીદી કરી રહ્યા છો અને પીઓએસ મશીન પર ભારતીય રૂપિયામાં તમારા એક્સિસ બેન્ક ડેબિટ કાર્ડનો ઉપયોગ કરીને ચુકવણી કરો છો, તો ડીસીસી માર્ક-અપ ફી 1 ટકા વત્તા ટેક્સની વ્યવહારની રકમ પર વસૂલાત કરવામાં આવશે. એવી જ રીતે વિદેશમાં રજિસ્ટર્ડ થયેલ વ્યાપારીને ત્યાંથી ભારતમાંથી તમારા દ્વારા ખરીદી કરવામાં આવે છે અને ભારતીય રૂપિયામાં તમારા એક્સિસ બેન્કના ડેબિટ કાર્ડનો ઉપયોગ કરીને ચુકવણી કરો છો તો ડીસીસી માર્ક-અપ ફી 1 ટકા વત્તા ટેક્સની વ્યવહારની રકમ ઉપર વસૂલાત કરવામાં આવશે.

ડેબિટ કાર્ડની વિશેષતા

બેન્ક, તેની મુનસફીને આધિન સમયાંતરે તમારા ડેબિટ કાર્ડને લગતી વિવિધ વિશેષતાની ઓફર કરવા માટે વિવિધ એજન્સીઓ સાથે જોડાણ કરી શકે છે. બેન્ક કોઈપણ સેવા પૂરી પાડનારા / વ્યાપારીઓ / આઉટલેટ્સ દ્વારા ઓફર કરવામાં આવતા કોઈપણ ઉત્પાદનો અથવા પીઆઈએન (પિન) સેવાઓની કાર્યદક્ષતા, કાર્યક્ષમતા, ઉપયોગીતાને લગતી કોઈ ગેરન્ટી અથવા વોરન્ટી આપતી નથી. વિવાદો (જો હોય તો) બેન્કની સામેલગીરી કર્યાં વગર સીધા જ વ્યાપારી / એજન્સી વગેરે સમક્ષ રજૂ કરવાના રહેશે.

બિનઅધિકૃત ઈલેક્ટ્રોનિક બેન્કિંગ વ્યવહારો

કોઈ પણ પ્રકારના બિનઅધિકૃત વ્યવહાર માટેની જવાબદારી બેન્ક અથવા તો ગ્રાહકની રહેશે:

1. ગ્રાહકની શૂન્ય જવાબદારી- એક ગ્રાહકની શૂન્ય જવાબદારીની યોગ્યતા ત્યારે સર્જાશે કે જ્યારે બિનઅધિકૃત વ્યવહાર નીચે દર્શાવેલ રીતે કરવામાં આવેલ હોય છે:
   - એ. બેન્ક તરફથી છેતરપિંડી/બેદરકારી/કોઈ અભાવની સ્થિતિ (પછી ભલે ગ્રાહક દ્વારા આ વ્યવહાર અંગે રિપોર્ટ કરવામાં આવેલ હોય કે ન હોય).
   - બી. ત્રીજા પક્ષકાર દ્વારા ઉલ્લંઘનની સ્થિતિ કે જ્યાં કોઈ ખામી બેન્કમાં નથી અને ન તો ગ્રાહકમાં કોઈ ખામી, પણ સિસ્ટમમાં ક્યાંક ખામી રહી છે અને ગ્રાહક બિનઅધિકૃત વ્યવહારના સંદર્ભમાં બેન્ક તરફથી સંપર્ક કરવામાં આવે તેના કામકાજના ત્રણ દિવસમાં જ આ અંગે સૂચત કરવામાં આવે છે.
2. ગ્રાહકની મર્યાદિત જવાબદારી- નીચેના કિસ્સામાં બિનઅધિકૃત વ્યવહારોને લીધે નુકસાનની સ્થિતિ માટે ગ્રાહકની જવાબદારી રહેશે.
   - એ. એવા કિસ્સામાં કે જ્યાં નુકસાન ગ્રાહકની બેદરકારીને લીધે સર્જાય છે, જેમ કે જ્યાં તેની ચુકવણીની ક્રેડેન્શિયલ રજૂ કરવામાં આવે છે અને ગ્રાહક તે સંજોગોમાં પૂરું નુકસાન વહન કરશે કે જ્યા સુધી બેન્કને બિનઅધિકૃત વ્યવહારને લગતા રિપોર્ટ કરવામાં આવતા નથી.
   - બી. બિનઅધિકૃત વ્યવહાર અંગે જાણ કર્યાં બાદ કોઈ પ્રકારનું નુકસાન થવાના સંજોગોમાં તેનું વહન બેન્ક દ્વારા કરવાનું રહેશે.(બેન્કથી સંપર્ક કરવામાં આવ્યા બાદ કામકાજના ચારથી સાત દિવસની અંદર) વ્યવહાર અંગે બેન્કને વાકેફ કરવામાં આવે તે બાબત ગ્રાહકની બાબતમાં સૂચિત કરવામાં આવશે, જેમાં ગ્રાહકની દૈનિક વ્યવહારની જવાબદારી રૂપિયા 10,000/- કે જે ઓછી મર્યાદા સુધી હશે.
3. બેન્ક એવા ગ્રાહકોને એટીએમથી રોકડ ઉપાડ ઉપરાંત ઈલેક્ટ્રોનિક વ્યવહારની સુવિધા આપશે નહીં, જેમને માન્ય મોબાઈલ નંબર ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવેલ ન હોય.

જો ગ્રાહક બિનઅધિકૃત વ્યવહારના સંદર્ભમાં બેન્ક તરફથી સંપર્ક કરવામાં આવ્યાના કામકાજના સાત દિવસ બાદ બેંકોએ સૂચિત કરવામાં આવે છે તો ગ્રાહકની જવાબદારી બેન્કના બોર્ડ દ્વારા મંજૂર નીતિ પ્રમાણે નિર્ધારિત કરવામાં આવશે. બેન્ક તેના બોર્ડ દ્વારા મંજૂત નીતિ પ્રમાણ તેનું મૂલ્યાંકન અને નિર્ધારણ કરશે.

વધુ માહિતી માટે એક્સિસ બેન્કની વેબસાઈટ (www.axis.bank.in)ની મુલાકાત લો અને બેન્કની ફરિયાદ નિવારણ નીતિને જુઓ અથવા તમારી નજીકની એક્સિસ બેન્ક શાખાની મુલાકાત લો.

માહિતીનું પ્રગટીકરણ

1. એક્સિસ બેન્ક દ્વારા વિનંતી કરવામાં આવે ત્યારે તમારે એક્સિસ બેંકે જરૂરી હોય તેવી કોઈપણ માહિતી, રેકોર્ડ અથવા સંબંધિત સર્ટીફિકેટ્સ તેને લગતી વિગતો પૂરી પાડવાની રહેશે. તમે એક્સિસ બેન્કને કોઈપણ માધ્યમથી અથવા જે પણ આવશ્યક જણાય તે સ્રોતના માધ્યમથી આપવામાં આવેલી માહિતીની ખરાઈ કરવા માટે અધિકૃતિ આપવામાં આવશે.જો માહિતી આપવામાં આવી ન હોય અથવા આપવામાં આવેલ માહિતી ખોટી જણાય છે તો એક્સિસ બેન્ક પોતાની મનસૂફીને આધિન કાર્ડને અપડેટ કરવાનો ઈન્કાર કરી શકે છે અથવા તો કાર્ડને તાત્કાલિક રદ્દ કરી શકે છે.
2. એક્સિસ બેન્ક સક્ષમ ક્ષેત્રિય અધિકાર ધરાવતા કોઈપણ ન્યાયિક અધિકાર ક્ષેત્ર, કાયદાકીય પાલનકર્તા એજન્સી અને કેન્દ્ર સરકાર અથવા રાજ્ય સરકારની અન્ય કોઈપણ પાંખમાં ગ્રાહક સંબંધિત માહિતી જાહેર કરવાનો સુરક્ષિત અધિકાર ધરાવે છે.
3. એક્સિસ બેન્ક કોઈપણ ઈલેક્ટ્રોનિક ફંડ ટ્રાન્સફર નેટવર્કમાં પોતાની ભાગીદારીના સંદર્ભમાં કાર્ડધારકના ખાતા સંબંધિત એવી કોઈપણ પ્રકારની માહિતી કે જે આવશ્યક છે અથવા યોગ્ય છે તે અન્ય કોઈ સંસ્થાને સંપૂર્ણ ગોપનિયતાનું પાલન કરીને જાહેર કરવાનો અબાધિત અધિકાર ધરાવે છે.
4. એક્સિસ બેન્ક પોતાના કાર્ડધારક દ્વારા વિદેશી ચલણમાં કરવામાં આવેલા ખર્ચને લગતો અહેવાલ ભારતીય રિઝર્વ બેન્કને રજૂ કરવાનો સુરક્ષિત અધિકાર ધરાવે છે, જેથી એ બાબત સુનિશ્ચિત કરી શકાય કે કાર્ડધારક દ્વારા મૂળ યાત્રા ક્વોટા/અન્ય પરવાનગીપાત્ર હક્કો કે યોગ્યતાને કાર્ડધારક(કો) દ્વારા ઉલ્લંઘન કરવામાં આવેલ નથી અને વિદેશી હૂંડિયામણ સંચાલન ધારો, 1999ને લગતું ઉલ્લઘન કરવામાં આવેલ નથી.

કાર્ડ ખોવાઈ જાય અથવા ચોરી થઈ

1. જો કાર્ડ ખોવાઈ જાય છે અથવા ચોરી થઈ જાય છે તો ઘટનાને લગતી જાણ ભારતમાં એક્સિસ બેન્કની કોઈ ઓફિસને ઈમર્જન્સી સંપર્ક નંબર પર કરવાની છે અથવા વિદેશમાં માસ્ટરકાર્ડ/વીઝા/રૂપે ગ્લોબલ સર્વિસ સેન્ટર હેલ્પલાઈનના નંબર પર કરવી જોઈએ. તમે નીચે દર્શાવવામાં આવેલ ચેનલોનો ઉપયોગ કરીને કાર્ડને બ્લોક કરી શકાય છે:
   - એસએમએસ “BLOCKCARD” અને તેને 5676782 પર અથવા +919717000002 પર મોકલો.
   - ઈમર્જન્સી હેલ્પલાઈન નંબર +91-22-67987700 પર કોલ કરો; કસ્ટમર એક્ઝિક્યુટીવ સાથે વાત કરો, જે ગ્રાહકને મદદ કરશે.
   - તમારા ઈન્ટરનેટ બેન્કિંગ અકાઉન્ટમાં લોગઈન કરો અને ડેબિટ કાર્ડ સેક્શનમાં “બ્લોક કાર્ડ” વિકલ્પને પસંદ કરો.
   - એક્સિસ એપમાં લોગિન કરો. વિઝિટિંગ બેંકિંગ> સેવાઓ> ડેબિટ કાર્ડ્સ> બ્લોક અને રિપ્લેસ પર જાઓ.
2. ડેબિટ કાર્ડ ખોવાઈ જવાની અથવા ચોરી થયાની જાણ તાત્કાલિક એક્સિસ બેંકને કરવાની રહેશે. કાર્ડ ખોવાઈ જવા અથવા ચોરી થયાની જાણ 24-કલાક ઇમરજન્સી હેલ્પલાઇન નંબર દ્વારા થઈ શકે છે, પરંતુ તમારે શક્ય તેટલી વહેલી તકે એક્સિસ બેંકની શાખા અથવા એક્સિસ બેંક સપોર્ટને ઇમેઇલ કરીને લેખિતમાં તેની પુષ્ટિ કરવી આવશ્યક છે. આ સ્વીકૃત પોલીસ ફરિયાદની એક નકલ ઉપરોક્ત લેખિત પુષ્ટિ સાથે સામેલ કરવી આવશ્યક છે.
3. જો કાર્ડ ખોવાઈ જાય અથવા ચોરી થયા બાદ જો તમારી લેખિત પુષ્ટી કરવામાં આવે તે અગાઉ એક્સિસ બેન્ક દ્વારા વ્યવહારને મેળવવામાં આવે છે તો તમારે તમારા ખાતા(ઓ)માંથી ઉધાર થયેલ તમામ રકમ માટે તમારી જવાબદારી રહેશે. જોકે, લેખિત પૃષ્ટિ મેળવવામાં આવે તે અગાઉ જો એવું સાબિત કરી શકાય છે કે કાર્ડ સુરક્ષિ હતું, નુકસાન/ચોરીને લગતી તાત્કાલિક જાણ કરવામાં આવી છે તેમ જ તમે સારા વિશ્વાસપૂર્વક તથા યોગ્ય કાળજી સાથે અને મહેનતથી કામ કર્યું છે તો ખરીદીને લગતા વ્યવહાર માટે તમારી ગુમ થયેલ કાર્ડને લગતી જવાબદારી

પૂરી થઈ જશે. તમારું ગીમ થયેલ કાર્ડમાં ખરીદીના વ્યવહારને લગતી જવાબદારીનો નિર્ધારિત મર્યાદા સુધીનો વીમો કરવામાં આવશે (એક વખત નુકસાનની લેખિતમાં જાણ કરવામાં આવે). એટીએમના માધ્યમથી ઉપાડવામાં આવેલ રોકડ પર એવું કોઈ કવરેજ પૂરું પાડવામાં આવશે નહી, કારણ કે આ પ્રકારના વ્યવહાર માટે પિનના ઉપયોગની આવશ્યકતા રહે છે, જે તમે ગુપ્ત રાખો છો.

4. આ સાથે જ તમારા દ્વારા એક્સિસ બેન્કને કોઈ પણ જવાબદારી (નાગરિક અથવા અપરાધિક), નુકસાન, ખર્ચ, કિંમત, અથવા નુકસાન ભરપાઈ કરે છે, જે કાર્ડને ગુમ થવા અથવા દુરુપયોગની સ્થિતિમાં સર્જાઈ શકે છે અને એક્સિસ બેન્કને જાણ કરવામાં આવેલ નથી અથવા ગુમ થયેલ છે અને એક્સિસ બેન્કને જાણ કરતાં પહેલા તેનો દુરુપયોગ કરવામાં આવેલ છે.
5. તમારા દ્વારા પૂરા પાડવા સાથે તમામ પ્રકારના નિયમો અને શરતોનું પાલન કરવામાં આવેલ હોય તે એક્સિસ બેન્કની મુનસૂફીને આધિન લાગૂ ચાર્જીસ સાથે લાગૂ ફી સાથે કાર્ડને બદલી આપવામાં આવી શકે છે.
6. જો તમને બાદમાં કાર્ડ પરત મળી જાય છે તો તેનો ઉપયોગ કરી શકાયો નથી. કૃપા કરીને મેગ્નેટીક સ્ટ્રીપ મારફતે કેટલાક ટૂકડા કરીને કાર્ડને કાપી નાંખો અને તેનો નાશ કરી દો.

વિમો

1. તમે સ્વીકાર કરો છો કે કાર્ડ પર પ્રદાન કરવામાં આવેલ વીમાને લગતા લાભ તમને પ્રાસંગિક વીમા પોલીસીની શરતો પ્રમાણે ઉપલબ્ધ થશે અને ફક્ત ત્યારે જ તમે એક્સિસ બેન્કના સક્રિય કાર્ડધારક છે અને તમારા ખાતાના સંચાલન સંતોષજનક માનવામાં આવે છે તથા કોઈપણ કારણથી કાર્ડ અને/અથવા ખાતાને લગતી સુવિધા પૂરી થવાની સ્થિતિમાં આ વીમા કવરના લાભ સ્વસંચાલિત સ્થિતિમાં અને હકીકતમાં બંધ થઈ જશે અને સભ્યપદ પૂરી થવાની તારીખથી ઉપલબ્ધ બનશે.
2. એક્સિસ બેન્ક કોઈપણ સમયે ઓફરવામાં આવેલ ઈન્સ્યોરન્સની સુવિધાનો અંત લાવવા માટેનો સુરક્ષિત અધિકાર ધરાવે છે. આ પ્રકારની પ્રવૃત્તિ કાર્ડધારકોને કટ-ઓફ તારીખ વિશે માહિતગાર કરવામાં આવશે. આ કિસ્સામાં એક્સિસ બેન્કના કોઈપણ નિર્ણય અંતિમ માનવામાં આવશે.
3. ન્યુ ઈન્ડિયા એસ્યોરન્સ કંપની લિમિટેડ (અથવા સમયાંતરે એક્સિસ બેન્ક દ્વારા ઓળખી શકાય તેવા કોઈપણ અન્ય જનરલ ઈન્સ્યોરન્સ કંપની) દ્વારા કાર્ડધારકોએ જીરો લો કોસ્ટ કાર્ડ લાયાબિલિટી/ખરીદી સુરક્ષા/વ્યક્તિગત અકસ્માત (ફક્ત મૃત્યુ કવર) કવરેજ પ્રદાન કરવામાં આવે છે, જેની શરત અને નિર્ણય કે જેના માટે એક્સિસ બેન્કની જવાબદારી નથી, અલબત તે લાગુ થશે.
4. એક્સિસ બેન્ક ન્યૂ ઈન્ડિયા એશ્યુરોન્સ કંપની લિમિટેડ (અથવા એક્સિસ બેન્ક દ્વારા સમયાંતરે ઓળખ કરવામાં આવતી અન્ય સામાન્ય વીમા કંપની) દ્વારા કવરની ગુણવત્તા, વિતરણ, દાવાને લગતી પ્રક્રિયા અથવા સેટલમેન્ટ અથવા દાવાના ઉકેલ અંગે સુઆયોજીત સ્થિતિ સાથે કોઈ વોરન્ટી આપતી નથી અને/અથવા તેનું પ્રતિનિધિત્વ કરતાં નથી.
5. કેસની જરૂરિયાત પ્રમાણે વધારાના દસ્તાવેજો રજૂ કરવા માટે તમે કહી શકો છો. એક્સિસ બેન્કના દાવા સાથે યોગ્ય પતાવટમાં કોઈપણ પ્રકારના વિલંબ માટે જવાબદાર રહેશે નહીં.
6. ઈન્સ્યોરન્સ પોલિસીની શરતો અને નિયમો પ્રમાણે પર્સનલ એક્સિડેન્ટ ઈન્યોરન્સ કવર સામે દાવો ઉપસ્થિત કરવા માટે ઈન્ટીમેશન તથા આવશ્યક દસ્તાવેજ રજૂ કરવાની પ્રક્રિયા ગ્રાહકના મૃત્યુની તારીખથી 50 કેલેન્ડર દિવસની અંદર જ પૂરી કરી લેવી જરૂરી છે.
7. પર્સનલ એક્સિડેન્ટ કવરેજ માટે યોગ્યતા કેળવવા માટે ગ્રાહકે અંતિમ 90 દિવસમાં ઓછામાં ઓછા એક પીઓએસ વ્યવહાર હોવા જોઈએ. કૃપા કરીને નોંધ કરો કે તે ફક્ત મૃત્યુને કવર એટલે કે આવરે છે અને અન્ય તબીબી શરતોને આવરશે નહીં. આ કવરના કવરેજની બહાર પણ મૃત્યુ કુદરતી કારણથી પણ હશે.
8. રુપે કાર્ડ્સ પર્સનલ ઈન્સ્યોરન્સના દાવાઓ માટે 30 દિવસમાં જાણ કરવાની હોય છે અને ડેબિટ કાર્ડનો ઉપયોગ માન્ય નાણાકીય/બિન-નાણાકીય વ્યવહાર માટે 45 દિવસમાં એક વખત ઉપયોગ કરવામાં આવશે.
9. કાર્ડધારક કોઈપણ નુકસાન, ચોરી અથવા કાર્ડના નોટિફિકેશનના સમય સુધી થયેલ નુકસાનનું વહન કરશે, જોકે તે ફક્ત ઉપયોગને લગતી માર્ગદર્શિકામાં દર્શાવવામાં આવેલ ખોવાયેલ કાર્ડની ચુકવણીની નિયત મર્યાદા સુધી જ તે પર્યાપ્ત હોય છે, અલબત કાર્ડ જાણી જોઈને કે પોતાની બેદરકારીથી થતા નુકસાનનો તેમા સમાવેશ થતો નથી.
10. પોલિસી, સમાવેશીકરણ અને દાવાના સેટલમેન્ટ્સને લગતી કોઈપણ પૂછપરછ અથવા સહાયતા માટે તમે સંપર્ક કરી શકો છો: ન્યુ ઈન્ડિયા એસ્યોરન્સ કં.લિ., ડી.0.112700,22,2જો માળ, મિત્તલ ચેમ્બર્સ, નરિમાન પોઇન્ટ, મુંબઈ – 400021
11. ઉપલબ્ધ ઈન્સ્યોરન્સ કવર જ્યાં પણ લાગુ પડે ત્યાં તમારા કાર્ડના પ્રકાર પર સંપૂર્ણપણે આધાર રાખે છે. વધુ માહિતી માટે https://www.axis.bank.in/cards/debit-card જુઓ. તમારા કાર્ડના પ્રકાર પ્રમાણે વધુ વિકલ્પોને શોધો.
12. ક્લેમને લગતી પ્રક્રિયા માટે કૃપા કરી - https://www.axis.bank.in/docs/default-source/default-document-library/insurance/terms-and-conditions-for-insurance.pdf લિંક જુઓ.

નિવેદન અને રેકોર્ડ્સ

1. એક્સિસ બેન્ક દ્વારા મોકલવામાં આવતા ખાતાના સ્ટેટમેન્ટમાં કાર્ડના વ્યવહારોને લગતી માહિતી ઉપલબ્ધ બનશે. આ પ્રકારના અકાઉન્ટ સ્ટેટમેન્ટ સમયાંતરે મેઈલથી મોકલવામાં આવશે અને કાર્ડધારક દ્વારા રજૂ કરવામાં આવેલ માહિતી પ્રમાણે પ્રાથમિક ખાતાની વિગતો પત્ર વ્યવહારના સરનામાં પર મોકલવામાં આવશે. કાર્ડધારક એક્સિસ બેન્કિંગ સર્વિસ પર કોલ કરીને અથવા એક્સિસ બેન્ક એટીએમ ખાતે મિનિ સ્ટેટમેન્ટ સુવિધાનો ઉપયોગ કરીને પણ વ્યવહારોની વિગતવાર માહિતી મેળવી શકે છે. કાર્ડધારક આઈકનેક્ટટીએમ-ઈન્ટરનેટ બેન્કિંગ સુવિધા કે જે એક્સિસ બેન્ક દ્વારા ઓફર કરવામાં આવે છે તેનો ઉપયોગ કરીને તેમનું સ્ટેટમેન્ટ ઓનલાઈન પણ જોઈ શકે છે. એક્સિસ બેન્કની શાખાઓ ખાતે ઉપલબ્ધ અલગ અરજી ફોર્મ ભરવાનું રહેશે અને આઈકનેક્ટટીએમને ઉપલબ્ધ બનાવવા કાર્ડધારક દ્વારા એક્સિસ બેન્કની શાખા ખાતે તે રજૂ કરવાનું રહેશે.
2. એક્સિસ બેન્કના વ્યવહારોને લગતા રેકોર્ડની કાર્ડનો ઉપયોગ કરીને પ્રક્રિયા કરવાની રહેશે,જેમાં તમામ ઉદ્દેશો માટે સમાવેશ અને બંધનકર્તા રહેશે.

વિવાદ

1. ખરીદીને લગતા વ્યવહારના કિસ્સામાં કાર્ડધારકની વેચાણ રસીદ અને તેના પર અંકિત કરવામાં આવેલ કાર્ડ નંબર એક્સિસ બેન્ક અને કાર્ડધારક વચ્ચે કાર્ડધારક દ્વારા નિભાવવાની જવાબદારીની મર્યાદા અંગે નિર્ણાયક પૂરાવા રહેશે તથા એક્સિસ બેન્કે એ બાબત સુનિશ્ચિત કરવી જરૂરી રહેશે નથી કે કાર્ડધારક દ્વારા જે સામગ્રીની ખરીદી કરવામાં આવેલ છે તે તેને પ્રાપ્ત થઈ ગઈ છે/કાર્ડધારક આ અંગે સંતોષજનક સેવાઓ મેળવેલ છે.
2. એક્સિસ બેન્ક કોઈ પીડિત કાર્ડધારકની અસહમતીને લગતી માહિતી પ્રાપ્ત થયાના બે મહિનાની અંદર ખાતાને લગતી વિગતમાં દર્શાવવામાં આવેલ અથવા ગ્રાહક દ્વારા અન્ય ખાસ લાગૂ ચાર્જીસ સાથે અસહમતિના સંજોગોમાં તેના યોગ્ય ઉકેલ કે નિકાલ માટે વાસ્તવિક અને યોગ્ય પ્રયાસ કરવામાં આવશે.
3. જો આ પ્રકારના પ્રયત્નો બાદ એક્સિસ બેન્ક એ નિર્ણયો પર આવે કે ચાર્જીસ અયોગ્ય છે તો આ સંદર્ભમાં કાર્ડધારકનો તેના દ્વારા સંપર્ક કરવામાં આવશે.
4. કોઈપણ પ્રતિષ્ઠાન દ્વારા કાર્ડનું માન જાળવવાનો ઈન્કાર કરવામાં આવે તેવા કિસ્સામાં એક્સિસ બેન્ક આ અંગે કોઈ જવાબદારી સ્વીકારતી નથી. આ સમજૂતી અંગે ભારતના કાયદા દ્વારા સમજૂતી કેળવવામાં આવશે અને તેમને અનુરૂપ સંચાલન કરવામાં આવશે.તમામ વિવાદો મુંબઈ, ભારતના ન્યાયાલયોના વિશેષ અધિકાર ક્ષેત્રને આધિન છે, પછી ભલે તે અન્ય કોઈ ન્યાયાલયો પાસે કેસને લગતી સમવર્તી ક્ષેત્રનો અધિકાર હોય.
5. કાર્ડધારક બાકી નિકળતી તમામ રકમની વસૂલાત, કાયદાકીય ખર્ચ સહિતના તમામ ખર્ચા માટે જવાબદારી રહેશે (આ બાબત કોઈન્ટ એજન્ટને રિફર કરવી જરૂરી બની શકે છે) અથવા તો વિવાદના ઉકેલમાં અન્ય કોઈ કાયદાકીય સંશાધનનો ઉપયોગ કરવાના સંજોગોમાં તેના ખર્ચનું વહન કરવાનું રહેશે.
6. સીધા જ બેન્કના નિયંત્રણમાં આવતી વ્યવસ્થા સાથે ચેડા કે ખરાબીને લીધે કાર્ડધારકને થતા પ્રત્યક્ષ નુકસાન માટે બેન્ક પ્રત્યક્ષ રીતે જવાબદાર રહેશે. જોકે, બેન્ક તેના નિયંત્રણની બહાર પેમેન્ટ સિસ્ટમમાં ટેકનિકલ ખામી કે ક્ષતિને લીધે કોઈપણ પ્રકારના નુકસાન થવા માટે બેન્ક કોઈ રીતે જવાબદારી ધરાવશે નહીં. આ ઉપરાંત, જો સિસ્ટમમાં રહેલી ખાતી કે બ્રેકડાઉનની કાર્ડધારક માટે ઓળખ ડિવાઈસ અથવા અન્ય રીતે કરી શકાય તેમ હતી તે અંગે એક સંદેશ દ્વારા માહિતી રજૂ થાય. લેવડ-દેવડના બિન-અમલીકરણ અથવા ખામીયુક્ત વ્યવહાર માટે બેન્કની જવાબદારી ચોક્કસ શરતોની નિયંત્રિત કાયદાની જોગવાઈને આધિન મૂળ રકમ અને વ્યાજના નુકસાન પૂરતા જ મર્યાદિત રહેલ છે.

સામાન્ય

1. તમારી રોજગારી અને/અથવા ઓફિસ અને / અથવા રહેઠાણને લગતા સરનામા અને ટેલિફોન નંબરોમાં કોઈપણ પ્રકારના ફેરફાર અંગે તમારે એક્સિસ બેન્કને તાત્કાલિક જાણ કરવાની રહેશે.
2. એક્સિસ બેન્કના કાર્ડધારકે 30 દિવસની નોટિસ પર કોઈપણ નિયમ તથા શરતો, નીતિઓ, સુવિધાઓ અને લાભોને ઉમેરવા, હટાવવા અથવા બદલવાને લગતા પોતાના સુરક્ષિત અધિકાર ધરાવે છે. 30 દિવસના નોટિસના સમયગાળામાં પરત લેવામાં નિષ્ફળ જવાના સંજોગોમાં કાર્ડધારક દ્વારા સુધારવામાં આવેલ શરતોની સ્વીકૃતિને માની લેવામાં આવશે.
3. આ અંતર્ગત પોસ્ટ મારફતે મોકલવામાં આવતી કોઈપણ નોટિસ કાર્ડધારક દ્વારા અધિસૂચિત પોસ્ટ થવાના 7 કેલેન્ડર દિવસની અંદર પોસ્ટ મારફતે લેખિત સ્વરૂપમાં એક્સિસ બેન્કને આપવામાં આવેલ સરનામાં પર પ્રાપ્ત થયેલ છે તેમ માનવામાં આવશે. એક્સિસ બેન્ક તેના દ્વારા યોગ્ય લાગે તેવા માધ્યમો મારફતે આ ફેરફારોને લગતી વિગતો અંગે જાણ કરી શકે છે.
4. જો ખાતાધારક ઉપલબ્ધ બેલેન્સ અથવા એક્સિસ બેન્ક દ્વારા પરવાનગી ધરાવતી ઓવરડ્રાફ્ટની મર્યાદાથી વધારે રકમને ઉપાડે છે તેવા સંજોગોમાં બેન્ક દ્વારા નક્કી કરવામાં આવેલ દરથી જો કોઈ વ્યાજ અને દંડ હોય તો તે સાથે પૂરી રકમની બિનશરતી રીતે ચુકવણી કરવાની રહેશે. જોકે, આ બાબતનો એગ્રીમેન્ટ એટલે કે સમજૂતીના ભાગરૂપે ધ્યાનમાં લેવી જોઈએ નહીં તે કોઈપણ ઓવરડ્રાફ્ટ સુવિધા સાથે રજૂ કરવામાં આવેલ અથવા અમલી બનાવવામાં આવેલ પૈકીની સ્થિતિમાં હોવી જોઈએ.
5. એક્સિસ બેન્ક માલ-સામાનની ગુણવત્તા તથા કાર્ડધારકોને ડિસ્કાઉન્ટ જેવા લાભો ત્રીજાપક્ષકારોની સેવા પૂરા પાડવા અંગે કોઈ જ રજૂઆતો ધરાવતી નથી. એક્સિસ બેન્ક કોઈ સેવામાં ખામી સર્જાય અથવા બિનસંતોષજનક સ્થિતિ સર્જાય તેવા સંજોગોમાં કોઈપણ રીતે જવાબદાર રહેશે નહીં.
6. ડેબિટકાર્ડને લગતી તમામ બાબતોમાં બેન્કનો નિર્ણય અંતિમ રહેશે અને સૌને માટે બંધનકર્તા રહેશે.
7. કોઈપણ વ્યક્તિ સારી સમજણ સાથે ડેબિટ કાર્ડનો લાભ મેળવી રહેલ હોય ત્યારે તે વ્યક્તિએ શરતો અને નિયમોનું યોગ્ય વાંચન કર્યું છે, સમજણ કેળવી છે અને સ્વીકૃત કરેલ છે તેમ માનવામાં આવશે.

સમાપ્તિ

1. એક્સિસ બેન્ક અગાઉથી નોટિસ પાઠવ્યા વગર અને કોઈ કારણ રજૂ કર્યાં વગર ગમે તે સમયે કાર્ડ અથવા તેમના દ્વારા ઓફર કરવામાં આવેલ અન્ય સેવાઓને રદ્દ/પાછી ખેંચવાનો સુરક્ષિત અધિકાર ધરાવે છે.
2. જો કોઈ કાર્ડધારક એક્સિસ બેન્કમાં રહેલું તેનું ખાતુ બંધ કરવાનો નિર્ણય કરે છે, તો તેવા સંજોગોમાં પ્રાથમિક ખાતા તરીકે આ ખાતા સાથે ઈશ્યુ કરવામાં આવેલ કાર્ડ(સ) આપમેળે જ રદ્દ થઈ જાય છે.કાર્ડધારક(કો)એ તેમના કાર્ડના ઉપયોગને તાત્કાલિક સ્થગિત કરી દેવો જોઈએ અને તેનો નિશ કરવો જોઈએ. તથા આ ખાતા સાથે સંકળાયેલ તેના તમામ/વધારાના કાર્ડ્સને પરત કરવા જોઈએ. કાર્ડ સાથે સંકળાયેલ કોઈ વ્યવહાર પડતર એટલે કે બાકી રહેલ છે, કે જે ખાતામાંથી ઉધારેલ ન હોય તો એક્સિસ બેન્ક તેને ખાતામાં રહેલ સિલક પરત કરતી વખતે બાકી રહેલી રકમની સમાન રીતે વસૂલાત કરવા તેને ઉધારવામાં આવશે.
3. જો કાર્ડધારક ડેબિટ કાર્ડના ઉપયોગ બંધ કરવા અંગે નિર્ણય કર્યો હોય તો કાર્ડધારક દ્વારા તમારી સંબંધિત એક્સિસ બેન્કની શાખામાં એક્સિસ બેન્કને 7 કેલેન્ડર દિવસ અગાઉ લેખિતમાં નોટિસ આપવી જોઈએ અને તાત્કાલિક કાર્ડ અને અન્ય કોઈપણ વધારાના કાર્ડ પરત કરવા જોઈએ (જો જરૂરી ન હોય તો) મેગ્નેટીક સ્ટ્રીપના એક્સિસ બેન્કમાં અનેક ટુકડા કરીને તેનો નાશ કરવો જોઈએ. કાર્ડધારક દ્વારા કાર્ડનો નાશ કરવામાં આવ્યો છે તેવા બાદ આ નિયમો તથા શરતોની વિવિધ જોગવાઈનો અંત આવવા છતાં કાર્ડધારક ડેબિટ કાર્ડ પર લાગનાર તમામ કાર્ડ સંબંધિત સુવિધાઓ તથા સંબંધિત ચાર્જીસ માટે તે જવાબદાર રહેશે. કાર્ડધારક ડેબિટ કાર્ડ પર લાગનાર તમામ પ્રકારના ચાર્જીસ માટે જવાબદાર રહેશે, પછી ભલે તે દુરુપયોગ/છેતરપિંડીપૂર્વક ઉપયોગના પરિણામ સ્વરૂપે હોય અથવા ન હોય તેમ જ બેન્કને કાર્ડનો નાશ કરવામાં આવેલ છે તે અંગે જાણ કરવામાં આવેલ હોય કે ન હોય. કાર્ડધારક https://www.axis.bank.in/important-links/debit-cards/total-control?cta=debit-card-total-control લિંક પર જઈને તેના/તેણીના કાર્ડને બ્લોક કરી શકે છે.
4. કાર્ડ એ એક્સિસ બેન્કની પ્રોપર્ટી છે અને તે એક્સિસ બેન્કની ઓફિસ ખાતે તાત્કાલિક રીતે અને વિનંતી કરવાના સંજોગોમાં બિનશરતી રીતે પરત કરવું જોઈએ. કૃપા કરીને સુનિશ્ચિત કરો કે તમારું કાર્ડ સોંપતા પહેલા તમારા દ્વારા બેન્ક અધિકારીની ઓળખ કરો કે જેમને આ કાર્ડ પરત કરવામાં આવ્યું છે.
5. એક્સિસ બેન્ક તાત્કાલિક અસરથી ડેબિટ કાર્ડ સુવિધાનો અંત લાવવા માટે સંપર્ણપણે અધિકાર ધરાવશે અને નીચે દર્શાવવામાં આવેલ પૈકી કોઈપણ ઘટનાની સ્થિતિમાં કાર્ડને પરત આપવાનું રહેશે: i. અહીં નિર્ધારીત કરવામાં આવેલ શરતો અને નિયમોનું પાલન કરવામાં નિષ્ફળ જઈએ. ii. એક્સિસ બેન્ક સાથે કરવામાં આવેલ સમજૂતી અથવા કટિબદ્ધતા (આકસ્મિક અથવા અન્ય કોઈરીતે) અંતર્ગત ડિફોલ્ટની સ્થિતિમાં. iii. કાર્ડધારક કોઈપણ પ્રકારની નાદારી, ઈનસોલ્વેન્સીની પ્રક્રિયા અથવા તેના જેવી કોઈ પ્રક્રિયાનો વિષય બની રહેલ છે. iv. કાર્ડધારકનું મૃત્યુ થાય. v. કાર્ડધારકના ખાતાને બંધ કરવા અથવા ઉપયુક્ત ખાતામાં લઘુત્તમ રકમ જાળવી રાખવામાં નિષ્ફળ જાય. vi. જો કાર્ડધારક આરબીઆઇ ના પરિપત્ર આરબીઆઇ/2013-14/265 માં નિર્દેશિત પ્રતિબંધિત વેપારીઓ સાથે વ્યવહાર કરે છે.
6. કાર્ડમાં લાગૂ કરવામાં આવેલ સુવિધા, ફેરફારો અથવા નિયમો અને શરતોમાં કોઈ પણ પ્રકારના સૂચિત પરિવર્તનને કાર્ડધારક દ્વારા અસ્વીકાર કરવામાં આવે તે સ્થિતિમાં ડેબિટ કાર્ડને કોઈપણ પ્રકારના ફેરફારની અસર લાગૂ થાય તે તારીખ અગાઉ એક્સિસ બેન્કને પરત કરવું જરૂરી બને છે.

કાર્ડધારક સમજૂતીમાં જાહેરાત:

તમે બેન્કને ભારતીય રિઝર્વ બેન્ક (આરબીઆઈ), આવકવેરા અધિકારીઓ, ક્રેડિટ રેટિંગ એજન્સીઓ, અથવા તો કોઈ અન્ય સરકારી અથવા નિયમકર્તા સંસ્થા/એકમ/વિભાગ દ્વારા માંગ કરવાના સંજોગોમાં એવી કોઈ પણ માહિતીને જાહેર કરવા માટે અધિકૃત છે. જો તમે નિયમો અને શરતો પ્રમાણે ચુકવણી કરવામાં અથવા અનુપાલન કરવામાં કોઈ ચૂક કરો છો તો તમારે બેન્કને બેન્ક, નાણાકીય સંસ્થાઓ, ક્રેડિટ બ્યુરો/એજન્સીઓ, ડેટા બેન્ક્સ, ત્રીજા પક્ષકાર સહિત ઉપરોક્ત અધિકારીઓને તમારા નામની ખરાઈ કરવા, રજૂ કરવા અને/અથવા જાહેર કરવા માટે આ સાથે અધિકૃત કરી રહ્યા છો.

એક્સિસ બેન્ક વિવિધ સુવિધાઓ અને લાભની સાથે ડેબિટ કાર્ડ રજૂ કરે છે. તેને લગતી વિવિધ જોગવાઈ માટે એક્સિસ બેન્ક કાર્ડધારકને વાઉચર/ડિસ્કાઉન્ટ્સ/કેશબેક/સભ્યપદ/ઈન્સ્યોરન્સ ઓપ્શન્સ જેવા કાર્ડ સંબંધિત સુરક્ષા યોજનાના સંદર્ભમાં ઉત્પાદનને લગતી સુવિધા/લાભ/અન્ય મૂલ્ય વર્ધિત સેવાઓ રજૂ કરવા માટે ચોક્કસ નિયંત્રણના આધારે વિવિધ સેવાઓ પૂરી પાડનારની નિમણૂંક કરે છે કાર્ડધારકો આ અંગે સ્પષ્ટપણે સહમતિ ધરાવે છે. અધિકૃત કાર્ડ સુવિધાના ઉદ્દેશથી એક્સિસ બેન્કની અધિકૃત સેવાઓ પૂરી પાડનારા સાથે જ વ્યક્તિગત માહિતી તથા સવેદનશીલ વ્યક્તિગત માહિતી ("વ્યક્તિગત ડેટા'') સહિત કાર્ડધારકના વ્યક્તિગત માહિતી પ્રાપ્ત કરવા, એકત્રિત કરવા, પ્રક્રિયા કરવા, સુધારા કરવા અને જાહેર કરવા,આદાન-પ્રદાન કરવા તેમ જ જાહેર કરવા માટે એક્સિસ બેન્ક સંપૂર્ણપણે અધિકૃતિ ધરાવે છે અને તેમાં નામાંકન, કાર્ડને લગતી વિશેષતા પૂરી કરવા, માર્કેટીંગ, પ્રમોશનલ એક્ટિવિટીઝ, તથા લાભોના રિડપ્શનનો સમાવેશ થાય છે. કાર્ડધારક એ બાબત અંગે સારી રીતે સમજણ ધરાવે છે અને સહમત થાય છે કે આ પ્રકારની એવી સહમતી તમામ લાગૂ ડેબિટ કાર્ડ માટે માન્ય રહેશે.

<u>ત્રીજા પક્ષકાર બોલવાની સહમતી</u>

એક્સિસ બેન્ક વિમા કંપનીઓ સાથે જોડાણ કરીને ગુમ થઈ ગયેલ કાર્ડ, કાર્ડ છેતરપિંડી વગેરેથી જે જવાબદારી ("વિમા કવરેજ") સર્જન થાય છે તેની દેખરેખ માટે એક્સિસ બેન્ક ડેબિટ કાર્ડ સાથે વિમા સંબંધિત કવરેજ પ્રદાન કરે છે. જો કાર્ડધારક એક્સિસ બેન્ક ડેબિટ કાર્ડ સાથે એવા કોઈપણ વિમા કવરેજનો લાભ મેળવવાને લગતા વિકલ્પની પસંદગી કરે છે તો કાર્ડધારકે નીચે દર્શાવવામાં વેલ નિયમો તથા શરતોનું વાંચન કરવું, યોગ્ય સમજ કેળવવી અને તેની સાથે સહમત છે તેવી પૃષ્ટિ કરે છે:

1. કાર્ડધારક આ સાથે કાર્ડધારકના એક્સિસ બેન્ક ડેબિટ કાર્ડ પર પ્રાસંગિક વીમા કવરેજની રજૂઆત કરવા માટે કોલ કરવા અને પહોંચ માટેના ઉદ્દેશથી એક્સિસ બેન્કની અધિકૃત સેવાઓ પૂરી પાડનારા અને/અથવા ટાઈ-અપ વીમા કંપનીઓ સાથે પોતાના વ્યક્તિગત ડેટા રજૂ કરવા માટે એક્સિસ બેન્કને આ સાથે સ્પષ્ટપણે સહમતિ પ્રદાન કરવામાં આવે છે. આ ઉપરાંત આ પ્રકારના વિમા કવરેજ ("ઉદ્દેશ")નો લાભ મેળવવા માટે કાર્ડધારકના વ્યક્તિગત ડેટાને લગતી પ્રક્રિયા કરવા માટે સંપૂર્ણપણે સહમતિ ધરાવે છે.
2. એક્સિસ બેન્ક કાર્ડધારકની ગોપનિયતાનું રક્ષણ કરવા માટે સંપૂર્ણપણે કટિબદ્ધ છે તથા કોઈપણ વ્યક્તિગત ડેટા ફક્ત એક્સિસ બેન્કની અધિકૃત સેવા પૂરી પાડનારા અને/અથવા ટાઈ-અપ વીમા કંપનીઓ સાથે લાગૂ ડેટા સુરક્ષા સંબંધિત કાયદા અને સંબંધિત નિયમનો પ્રમાણે રજૂ કરવામાં આવશે. એક્સિસ બેન્ક અને તેના અધિકૃત સેવા પૂરી પાડનારા/ટાઈ-અપ વીમા કંપનીઓ આ ઉદ્દેશો માટે વ્યક્તિગત ડેટાનું આદાન-પ્રદાન કરતી વખતે વ્યક્તિગત માહિતી કે ડેટાની સુરક્ષા માટે યોગ્ય સુરક્ષા ઉપાયોને અસરકારક રીતે લાગૂ કરશે.
3. એક્સિસ બેન્ક આ સાથે પૃષ્ટી કરે છે કે તે વ્યાજબી રહે તેવા ઉદ્દેશ માટે કોલિંગ કરવા જેવી બાબતો તથા પ્રાસંગિત નિયમનોનું અચૂકપણે પાલન કરે છે અને તે બાબતને સુનિશ્ચિત કરશે.
4. એક્સિસ બેન્ક આ શરતો અને નિયમોમાં ફેરફાર કરવા માટે સુરક્ષિત અધિકાર ધરાવે છે. કોઈપણ પ્રકારના ફેરફારો અંગે કાર્ડધારકોને યોગ્ય ચેનલ મારફતે જાણ કરવામાં આવશે.

<u>ગોપનિયતા</u>

કાર્ડ ઈશ્યુ કરનાર ખાતુ ખોલાવતી વખતે અથવા કાર્ડ ઈશ્યુ કરતી વખતે પ્રાપ્ત ગ્રાહકોને લગતી કોઈપણ માહિતીને તેમની સ્પષ્ટ સહમતિ મેળવ્યા વગર કોઈપણ પ્રકારની માહિતી જે ઉદ્દેશ/શો માટે માહિતીનો ઉપયોગ કરવામાં આવશે તથા તે સંસ્થાને માહિતી રજૂ કરવામાં આવશે તે અંગે રજૂઆત કર્યાં વગર આ સાથે અન્ય વ્યક્તિ અથવા સંસ્થા સમક્ષ તે જાહેર કરવી જોઈએ નહીં.

<u>પૂછપરછ, કાર્ડ ગુમ થવા, છેતરપિંડીની જાણ કરવા અને કાર્ડ બ્લોક કરવા માટે બેન્ક સંપર્ક માહિતી</u>

- 1860 500 5555 અથવા 1860 419 5555 કોઈપણ લેન્ડલાઈન અથવા સેલ ફોનમાંથી ભારતમાં એક્સેસ કરી શકાય છે
- +91 - 22-27648000 ભારતની બહારથી એક્સેસેબલ
- કોલ: 022 67987700
- એસએમએસ: +919951860002
- એસએમએસ "બ્લોકકાર્ડ" માટે 5676782

- ઈમેઈલ: www.axis.bank.in/support
- વ્હોટ્સએપ 'હાઈ' 7036165000

ઘોષણા:

બેન્ક તેના કર્મચારી, એજન્ટ અથવા કોન્ટ્રેક્ટર પ્રત્યક્ષ, અપ્રત્યક્ષ અથવા તો પરિણામની સ્થિતિમાં કોઈ નુકસાન અથવા ક્ષતિ માટે જવાબદાર રહેશે નહીં, જેમાં આર્થિક, લાભ, વ્યવસાય, કોન્ટ્રેક્ટ, પ્રત્યક્ષ બચત અથવા સદભાવનાની સ્થિતિમા નુકસાનનો સમાવેશ થાય છે, અલબત તે ચોક્કસ સ્થિતિ સુધી મર્યાદિત હોતો નથી. સોફ્ટવેર સહિતના કોઈ પણ પ્રકારના ઉપકરણ અથવા મલ્યને લગતું નુકસાન પછી તે અપેક્ષિત હોય કે ન હોય, ઉપયોગકર્તા અથવા અન્ય કોઈપણ વ્યક્તિ હોઈ કે જે પણ પ્રાપ્ત કરવા તથા સંશાધન સંબંધિત બેંકના કોઈ વિલંબની સ્થિતિ, અટકાયત, રદ્દીકરણ, સસ્પેન્ડ, ઉકેલો અથવા ખામીથી સર્જન થઈ શકે છે. વિનંતી અને પ્રતિક્રિયા તૈયાર કરવા તેમ જ પરત કરવામાં અથવા તો ઉપયોગકર્તાના દુરસંચાર ઉપકણ તેમ જ કોઈ પણ પ્રકારની સેવાઓ રજૂ કરતાં નેટવર્ક તેમ જ બેન્કની વ્યવસ્થા હોય કે પછી અન્ય કોઈપણ પ્રકારની માહિતી અથવા સંદેશના પ્રસારણમાં નિષ્ફળતા, વિલંબ, અટકાવ, રદ્દીકરણ, પ્રતિબંધ અથવા ખામીની સ્થિતિમાં ઉપયોગકર્તા, બેન્કની વ્યવસ્થા અથવા કોઈ પણ સેવા ઉપલબ્ધ કરાવનારના નેટવર્ક અને/અથવા અન્ય કોઈ ત્રીજા પક્ષકાર કે જે આ પ્રકારની સેવા પ્રદાન કરે છે, જે સુવિધા પ્રદાન કરવા માટે આવશ્યક છે, તે દુરસંચાર ઉપકરણના તૂટવા, અટકાવ અથવા રદ્દીકરણ કે પછી નિષ્ફળતાની સ્થિતિમાં હોઈ શકે છે.

- એક્સિસ બેન્ક 21 જેટલા કામકાજના દિવસમાં અરજી ફોર્મની સ્થિતિ અંગે સંપર્ક કરશે.
- એક્સિસ બેન્ક ક્યારેય કોઈ ડીલ, ગિફ્ટ, વાઉચર્સ, રિવર્ડ પોઇન્ટ્સના રિડપ્શન, એક્ટિવેશન અથવા કાર્ડના કેન્સલેશનની ઓફર માટે ક્યારેય સીવીવી, પિન, ઓટીપી, અથવા ઈન્ટરનેટ પાસવર્ડ માટે પૂછપરછ કરશે નહીં. આ પ્રકારના કોલ/ઈમેલને કૃપા કરીને નજરઅંદાજ કરશો. કોઈપણ પ્રકારના પ્રત્યાયન કરતાં પહેલા અધિકૃત વેબસાઈટ પર એક્સિસ બેન્કના સંપર્ક નંબરોની પુષ્ટી કરો.
- કોઈપણ પ્રકારના ઓનલાઈન/ઈ-કોમ વ્યવહારોની શરૂઆત કરતાં પહેલા કૃપા કરીને વેબસાઈટ અને/અથવા પોર્ટલની અધિકૃતિને સુનિશ્ચિત કરો.
- કાર્ડ ગ્રાહકના વ્યક્તિગત ઉપયોગ માટે ઈશ્યુ કરવામાં આવે છે. બેન્ક ત્રીજા પક્ષકાર વતી અથવા લાભ માટે કોઈ જ પ્રોત્સાહન આપતી નથી અથવા તો સહાયક વ્યવહારો કરતી નથી.
- આંતરરાષ્ટ્રીય વ્યવહારો, ચલણની વધઘટની સ્થિતિમાં ઉદભવતા કોઈપણ દર સંબંધિત તફાવત અંગે રિફંડ/વિવાદની સ્થિતિમાં ગ્રાહક દ્વારા તેને વહન કરવાનું રહેશે.

સંપર્ક ચેનલ

ફરિયાદ નિવારણ અને વળતરને લગતું કાર્યમાળખુ:

ફરિયાદો/ચિંતા (લેવલ 1 ફરિયાદો)ના રજિસ્ટ્રેશન/લોજમેન્ટ માટે ગ્રાહકોની સુવિધા માટે ચેનલ ઉપલબ્ધ છે.

એ) બેન્કે ગ્રાહકોને બેન્ક દ્વારા રજૂ કરવામાં આવેલ કોઈપણ પ્રકારના ઉત્પાદન અને સેવાઓ અંગે પોતાની ફરિયાદો નોંધાવવા માટે નીચે દર્શાવવામાં આવેલ ફ્રન્ટ-એન્ડ ટચપોઇન્ટને સક્ષમ કરેલ છે:

- એક્સિસ બેન્કના કોઈપણ શાખા અને લોન સેન્ટર્સ (ફરિયાદ સંબંધિત લોન માટે)
- બેંકનું ફોન બેંક સેન્ટર/કોલ સેન્ટર
- બેન્કની ઈમેલ/વેબચેટ ચેનલ્સ
- એક્સિસ સહાયતા - એક્સિસ બેન્ક વેબસાઈટ પર વેબપેજ કે જ્યાં ગ્રાહક ફરિયાદ નોંધાવી શકે છે.
- એક્સિસ બેંકના સોશિયલ મીડિયા હેન્ડલ

બી) અહીંના પરિશિષ્ઠમાં આવરવામાં આવ્યા પ્રમાણેના વ્યવહારોની વિવિધ કેટેગરીઓ માટે નિર્ધારીત સમય માળખા પ્રમાણે પ્રતિભાવો/ઠરાવોને પૂરા પાડવામાં આવશે. બેન્ક ટ્રેકિંગ માટે યોગ્ય સિસ્ટમનો ઉપયોગ કરે છે અને ગ્રાહકો દ્વારા ઉદભવતી ફરિયાદોનું રિપોર્ટીંગ કરે છે. સંબંધિત નિયમનકર્તા દ્વારા સંચાલિત ટાઈમલાઈન પ્રમાણે નિયમનકર્તા મારફતે પ્રાપ્ત વાર્તાલાપથી ઉકેલ મેળવવામાં આવે છે.

સી. બેંકના કોલ સેન્ટર, ઇમેઇલ/ચેટ અને લોન સેન્ટર અને શાખાઓ પર ગ્રાહકો દ્વારા રૂબરૂ આવીને નોંધાયેલી સ્તરની 1 બધી ફરિયાદો/વિવાદો/સમસ્યાઓ બેંક દ્વારા સ્વીકાર કરવામાં આવશે અને બેંક તેને આ હેતુ માટે નિયુક્ત યોગ્ય સિસ્ટમમાં કેપ્ચર કરશે.

ડી) લેવલ 1ની ફરિયાદો/વિવાદો/ચિંતાઓ સંબંધિત પ્રતિક્રિયા માટે બેન્ક પાસે 10 દિવસનો નિર્ધારિત સમય છે.

ઈ) પ્રથમ લેવલ પર વિવિધ પ્રકારના ટચપોઇન્ટ્સ માટે નીચે વિગતો દર્શાવવામાં આવી છે:

ક્રમાંક	માધ્યમ	વિગતો
1	કોલ સેન્ટર / ફોન બેંકિંગ સેન્ટર	1800 209 5577 1860 500 5555
2	વેબસાઇટ સપોર્ટ	www.axis.bank.in/support
3	શાખાઓ / લોન સેન્ટર	નજીકની શાખા/લોન સેન્ટર શોધવા માટે કૃપા કરીને www.axis.bank.in ની મુલાકાત લો

એનઆરઆઈ ફોન બેંકિંગ સેવાઓનો ઉપયોગ કરવા માટે, તમારા દેશના ટોલ ફ્રી નંબર પર અમને કૉલ કરો.

દેશવાર ટોલ-ફ્રી નંબરોની યાદી:

- યુએસએ: 1855 205 5577
- યુકે : 0808 178 5040
- સિંગાપોર: 800 1206 355
- કેનેડા: 1855 436 0726
- ઓસ્ટ્રેલિયા: 1800 153 861
- યુએઈ: 8000 3570 3218
- સાઉદી અરેબિયા: 800 850 0000
- કતાર: 00 800 100 348

તમે ભારતમાં અમારા નોન-ટોલ-ફ્રી નંબર +91-40-6717-4100 પર પણ અમારો સંપર્ક કરી શકો છો અથવા www.axis.bank.in/support પર અમને લખી શકો છો.

તમારે તમારો ક્રેડિટ/ડેબિટ કાર્ડ બ્લોક કરવાની જરૂર હોય તેવી ઇમરજન્સીની સ્થિતિમાં તમે અમારા 24-કલાક ઇમરજન્સી હેલ્પલાઇન નંબર, +91 40 67174100 પર કૉલ કરી શકો છો (આ નંબર ટોલ ફ્રી નથી).

સમય માળખું અને વળતર:

અધિકૃત પેમેન્ટ સિસ્ટમ્સનો ઉપયોગ કરીને નિષ્ફળ વ્યવહારો માટે ટર્ન અરાઉન્ડ ટાઇમ (ટીએટી) અને ગ્રાહકને વળતર વચ્ચે સુમેળ

ક્રમાંક	ઘટનાનું વર્ણન	ઓટો-રિવર્સલ અને વળતર માટેનું માળખું	
		ઓટો-રિવર્સલ માટે સમયરેખા	ચુકવવાપાત્ર વળતર
I	II	III	IV
1.	**માઇક્રો-એટીએમ સહિત ઓટોમેટેડ ટેલર મશીન (એટીએમ)**		
એ.	ગ્રાહકના ખાતામાંથી ડેબિટ થયું પરંતુ પૈસા બહાર આવ્યા નથી.	મહત્તમ ટી + 5 દિવસની અંદર નિષ્ફળ વ્યવહારનું પ્રો-એક્ટિવ રિવર્સલ (આર)	ટી + 5 દિવસથી વધુ વિલંબના દિવસ દીઠ ખાતાધારકના ખાતામાં ₹100 જમા કરવામાં આવે છે.
2.	**કાર્ડ દ્વારા વ્યવહાર**		
એ.	કાર્ડથી કાર્ડ ટ્રાન્સફર કાર્ડ એકાઉંટમાંથી પૈસા કપાઈ ગયા લાભાર્થીના કાર્ડ એકાઉન્ટમાં પૈસા જમા થયા નહીં	જો લાભાર્થીના ખાતામાં પૈસા જમા ન થાય તો ટી + 1 દિવસની અંદર ટ્રાન્ઝેક્શન રિવર્સ કરવામાં આવશે (R)	ટી + 1 દિવસથી વધુ વિલંબના દિવસ દીઠ ₹100.
બી.	પોઈન્ટ ઓફ સેલ (પીઓએસ) (કેશ એટ પીઓએસ સહિત કાર્ડ પ્રેઝન્ટ) ખાતામાંથી પૈસા કપાઈ ગયા પણ વેપારીને પુષ્ટિ મળી નહીં, એટલે કે ચાર્જ-સ્લિપ જનરેટ થઈ નહીં.	ટી + 5 દિવસની અંદર ઓટો-રિવર્સલ.	ટી + 5 દિવસથી વધુ વિલંબના દિવસ દીઠ ₹100
સી.	કાર્ડ નોટ પ્રેઝન્ટ (CNP) (ઈ-કોમર્સ) ખાતામાંથી પૈસા કપાઈ ગયા પણ વેપારીની સિસ્ટમ પર પુષ્ટિ મળી નહીં.		

1. છેતરપિંડી/બિનઅધિકૃત ઈલેક્ટ્રોનિક બેન્કિંગ વ્યવહારે કે જે અંતરિયાળ/ઓનલાઈન પેમેન્ટ ટ્રાન્ઝેક્શન તેમ જ પ્રોક્સિમિટી પેમેન્ટ વ્યવહારો (એટીએમ/પીઓએસ)નો સમાવેશ ધરાવે છે: 90 દિવસ.
2. છેતરપિંડી વગરના / સેવા સંબંધિત (પીઓએસ / ઇકોમ) વિવાદો: 120 દિવસ (નેટવર્ક વ્યાખ્યાયિત સમયરેખા)
3. આ લેવલ 1/લેવલ 2/લેવલ 3 પર પહોંચ્યા બાદ પણ ગ્રાહકોની સમસ્યાનો યોગ્ય ઉકેલ ન આવેલ હોય અથવા તો બેન્કે 30 દિવસની અંદર જ ઉકેલ રજૂ કરેલ ન હોય તો ગ્રાહક ગ્રાહક બાબતોને બેન્કિંગ ઓમ્બડ્સમેન એટલે કે બેન્કિંગ લોકપાલની ઓફિસ સમક્ષ મોકલવાનો વિકલ્પ પસંદ કરી શકાય છે.

પ્રતિ
શ્રી જિનિત ઠક્કર, નોડલ ઑફિસર - ગ્રીવાન્સ રિડ્રેસલ,

ફરિયાદનો કોઈ ઉકેલ ન આવે તો અથવા તો જો ગ્રાહક સંબંધિત પ્રતિક્રિયાથી સંતોષ થયો ન હોય તો ગ્રાહક કામકાજના સમયે સવારે 9:30 વાગ્યાથી સાંજે 5:30 વાગ્યા (સોમવારથી શુક્રવાર બેન્ક રજા સિવાય) દરજૂ કરવામાં આવેલ ટિકિટ નંબર સાથે એક્સિસ બેન્કના નોડલ ઓફિસનો સંપર્ક કરી શકાય છે.
પોસ્ટલ સરનામું નોડલ અધિકારી, એક્સિસ બેન્ક લિમિટેડ, એનપીસી1, 5મો માળ, "ગિગાપ્લેક્સ", પ્લોટ નંબર આઈ.ટી.5, એમઆઈડીસી, એરોલી નોલેજ પાર્ક, એરોલી, નવી મુંબઈ-400708.
રજિસ્ટર્ડ સરનામું એક્સિસ બેન્ક લિમિટેડ, 'ત્રિશુલ', 3જો માળ, સમર્થેશ્વર મંદિર, લો ગાર્ડન નજીક, એલિસ બ્રિજ, અમદાવાદ - 380 006.

એમઆઇટીસી માટેની લિંક્સ પ્રાદેશિક ભાષાઓમાં ઉપલબ્ધ છે:

Hindi : https://www.axis.bank.in/docs/default-source/default-document-library/debit-card-mitc-hindi.pdf

Marathi : https://www.axis.bank.in/docs/default-source/default-document-library/debit-card-mitc-marathi.pdf

Gujarati : https://www.axis.bank.in/docs/default-source/default-document-library/debit-card-mitc-gujrati.pdf

Assamese : https://www.axis.bank.in/docs/default-source/default-document-library/debit-card-mitc-assamese.pdf

Tamil : https://www.axis.bank.in/docs/default-source/default-document-library/debit-card-mitc-tamil.pdf

Bengali : https://www.axis.bank.in/docs/default-source/default-document-library/debit-card-mitc-bengali.pdf

Malayalam : https://www.axis.bank.in/docs/default-source/default-document-library/debit-card-mitc-malayalam.pdf

Odia : https://www.axis.bank.in/docs/default-source/default-document-library/debit-card-mitc-odia.pdf

Punjabi : https://www.axis.bank.in/docs/default-source/default-document-library/debit-card-mitc-punjabi.pdf

Kannada : https://www.axis.bank.in/docs/default-source/default-document-library/debit-card-mitc-kannada.pdf

Telugu: https://www.axis.bank.in/docs/default-source/default-document-library/debit-card-mitc-telugu.pdf

Urdu: https://www.axis.bank.in/docs/default-source/default-document-library/debit-card-mitc-urdu.pdf