AXIS BANK

ڈیبٹ کارڈ کی سب سے اہم شرائط و ضوابط

ایک مفاہمت، ایک معاہدہ

AXIS بینک ڈیبٹ کارڈ کو چلانے والی شرائط و ضوابط

اہم: براہ کرم اس بات کو یقینی بنائیں کہ آپ نے Axis بینک ڈیبٹ کارڈ استعمال کرنے سے پہلے ان ڈیبٹ کارڈ کی شرائط و ضوابطوں کو احتیاط سے پڑھا ہے۔ ڈیبٹ کارڈ کا استعمال کرتے ہوئے آپ اس کے تحت درج شرائط و ضوابط کو غیر مشروط طور پر قبول کر رہے ہیں اور ان کے پابند ہوں گے اور آپ متعلقہ ریزرو بینک آف انڈیا (RBI) قواعدوں، RBI کے ایکسچینج کنٹرول ریگولیشن، فارن ایکسچینج مینجمنٹ ایکٹ 1999 ("ایکٹ")، ایکٹ کے تحت بنائے گئے تمام قواعد و ضوابط اور وقتا فوقتا ترمیم شدہ / تردید شدہ / قابل اطلاق اور وقتا فوقتا نافض العمل کسی بھی دوسرے متعلقہ قانون کی تعمیل کو یقینی بنانے کی ذمہ داری قبول کرتے ہیں۔ آپ Axis بینک کے ساتھ اپنے سیونگ بینک اکاؤنٹ / کرنٹ اکاؤنٹ کے آپریشن کی شرائط و ضوابط کے پابند رہیں گے۔

تعریفات

1. "بینک"، "Axis بینک"، سے مراد Axis بینک لمیٹڈ اور اس کے جانشین اور تفویض کنندگان ہیں۔
2. "کارڈ" یا "ڈیبٹ کارڈ"، سے مراد Axis بینک MasterCard / Visa / RuPay ڈیبٹ کارڈ ہے جو Axis بینک کی طرف سے کارڈ ہولڈر کو جاری کیا جاتا ہے۔
3. "کارڈ ہولڈر"، "آپ"، "آپ کا"، "وہ" یا اسی طرح کے ضمیری نام جہاں سیاق و سباق اس طرح تسلیم کرتے ہیں، Axis بینک کے ایک ایسے صارف سے مراد ہوں گے جس کو Axis بینک کی طرف سے نامزد اکاؤنٹ پر کام کرنے کے لئے Axis بینک ڈیبٹ کارڈ جاری کیا گیا ہے۔ مردانہ صنف میں کارڈ ہولڈر کے تمام حوالہ جات میں نسوانی صنف بھی شامل ہوگی۔
4. "اکاؤنٹ(س)"، کارڈ ہولڈر کی سیونگس یا کرنٹ اکاؤنٹس سے مراد ہے جو Axis بینک کی طرف سے ڈیبٹ کارڈ کے درست آپریشن کے لئے اہل اکاؤنٹس کو نامزد کیے گئے ہیں۔ کارڈ ہولڈر یا تو اکاؤنٹ ہولڈر یا واحد دستخط کنندہ ہونا چاہئے یا اکیلے کام کرنے کا مجاز ہونا چاہئے جب ایک سے زیادہ اکاؤنٹ ہولڈر / دستخط کنندہ ہوں۔
5. "پرائمری اکاؤنٹ" سے مراد کارڈ سے منسلک متعدد اکاؤنٹس کی صورت میں ہوگا، وہ اکاؤنٹ جسے آپریشن کا مرکزی / پہلا اکاؤنٹ نامزد کیا گیا ہے یعنی وہ اکاؤنٹ جس سے خریداری کے لین دین، نقد رقم نکالنے کے چارجز اور کارڈ سے متعلق فیس کو ڈیبٹ کیا جاتا ہے۔
6. "نامزد کیے گئے اکاؤنٹس" میں پرائمری اکاؤنٹ شامل ہے جیسا کہ اوپر بیان کیا گیا ہے، اور یہ کارڈ ہولڈر کے اکاؤنٹ(س) کی نشاندہی کرتا ہے جسے اس نے تحریری طور پر نامزد کیا ہے تاکہ اس کے ڈیبٹ کارڈ اور پن کے ذریعہ رسائی حاصل کی جاسکے۔
7. "ATM" سے مراد آٹومیٹڈ ٹیلر مشین ہے چاہے وہ ہندوستان میں ہو یا بیرون ملک، چاہے وہ Axis بینک کی ہو، یا مشترکہ نیٹ ورک پر کسی اور بینک کی، جس پر کارڈ ہولڈر دیگر چیزوں کے علاوہ، اپنے ڈیبٹ کارڈ کا استعمال Axis بینک کے ساتھ اپنے اکاؤنٹ میں موجود اپنے فنڈز تک رسائی حاصل کرنے کے لئے کرسکتا ہے۔
8. 'پن' سے مراد وہ ذاتی شناختی نمبر (جو ATMs تک رسائی حاصل کرنے کے لیے ضروری) ہے جو Axis بینک کی جانب سے کارڈ ہولڈر کو الاٹ کیا جاتا ہے، جسے وہ وقتا فوقتا منتخب کرتا ہے۔
9. "لین دین" سے مراد کارڈ ہولڈر کی جانب سے براہ راست یا بالواسطہ طور پر اپنے کارڈ کا استعمال کرتے
10. ہوئے Axis بینک کو دی گئی ہدایات ہیں تاکہ اکاؤنٹ پر کارروائی کی جا سکے۔ (لین دین کی مثالیں خوردہ خریداری، نقد رقم نکالنا، نقد / چیک ڈپازٹ وغیرہ ہوسکتی ہیں)۔
11. "بین الاقوامی لین دین" سے مراد وہ لین دین ہے جو کارڈ ہولڈر اپنے بین الاقوامی طور پر درست ڈیبٹ کارڈ کے ذریعے ہندوستان، نیپال اور بھوٹان سے باہر انجام دیتا ہے۔
12. "اسٹیٹمنٹ" سے مراد Axis بینک کی جانب سے کارڈ ہولڈر کو بھیجے جانے والے اکاؤنٹ کا دورانیہ اسٹیٹمنٹ ہوتا ہے جس میں دی گئی مدت کے دوران کارڈ ہولڈر کے ذریعے کیے گئے لین دین اور اس اکاؤنٹ کے بقیہ حصے کا تعین کیا جاتا ہے۔ اس میں وہ معلومات بھی شامل ہوسکتی ہیں جو Axis بینک شامل کرنا مناسب سمجھتا ہے۔
13. "مرچنٹ" یا "مرچنٹ اسٹیبلشمنٹ" سے مراد وہ ادارے ہوں گے جو جہاں بھی موجود ہوں جو کارڈ کو قبول کرتے ہیں / اس کا احترام کرتے ہیں
اور اس میں دیگر کے علاوہ مندرجہ ذیل شامل ہوں گے: اسٹورز، دکانیں، ریسٹوراں، ایئر لائن تنظیمیں وغیرہ جو Axis بینک یا MasterCard / Visa / Rupay انٹرنیشنل کے ذریعہ اشتہار دی گئی ہیں۔
14. "EDC" یا "الیکٹرانک ڈیٹا کیپچر" سے مراد الیکٹرانک پوائنٹ آف سیل سوائپ ٹرمینلز ہیں چاہے وہ ہندوستان میں ہوں یا بیرون ملک، چاہے وہ Axis بینک یا مشترکہ نیٹ ورک پر کسی دوسرے بینک کے ہوں، جو تجارتی اداروں سے خریداری کے لین دین کے لئے اکاؤنٹ(س) کو ڈیبٹ کرنے کی اجازت دیتے ہیں۔
15. "MasterCard / Visa / Rupay" کا مطلب ایک ٹریڈ مارک ہے جو عام طور پر MasterCard / Visa / Rupay انٹرنیشنل سے وابستہ ہے۔
16. "MasterCard / Visa / Rupay ATM نیٹ ورک" سے مراد وہ ATM ہیں جو ڈیبٹ کارڈ کا احترام کرتے ہیں اور جو MasterCard / Visa / Rupay علامتوں کو ظاہر کرتے ہیں۔ ڈیبٹ کارڈ ("کارڈ") Axis بینک لمیٹڈ ("Axis بینک لمیٹڈ") کی طرف سے جاری کیا جاتا ہے، جس کا رجسٹرڈ دفتر 'تریشول، سمرتھیشور مندر کے سامنے، لا گارڈن، ایلس برج، گجرات، احمد آباد-380006، انڈیا' میں درج ذیل شرائط و ضوابط پر ہے:

کارڈ کی قانونی حیثیت اور کارڈ ہولڈر کی ذمہ داریاں

1. کارڈ کا اجراء اور استعمال ریزرو بینک آف انڈیا، Axis بینک اور FEMA 1999 کے ذریعہ وقتا فوقتا نافذ قواعد و ضوابط سے مشروط ہوگا۔
2. یہ کارڈ صرف ٹرانزیکشن آپشنز کے لئے درست ہوگا، جیسا کہ بینک نے وقتا فوقتا ہندوستان اور بیرون ملک میں Axis بینک کے ATMs، دیگر بینکوں کے ATMs، جو MasterCard / Visa / Rupay ATM نیٹ ورک اور MasterCard / Visa / Rupay پوائنٹ آف سیل سوائپ ٹرمینلز کے ممبر ہیں۔
3. کارڈ ایکسِس بینک کی ملکیت ہے اور ہمیشہ رہے گا اور ایکسس بینک کی درخواست پر فوری طور پر اور غیر مشروط واپس کرنا ہوگا۔ کارڈ ہولڈر سے درخواست ہے کہ کارڈ واپس کرنے سے پہلے بینک آفیسر کی شناخت کو یقینی بنائے۔
4. ڈیبٹ کارڈ کسی بھی صورت میں کارڈ ہولڈر کے ذریعہ منتقل یا تفویض نہیں کیا جاسکتا ہے۔
5. حاصل کرنے کے فورا بعد آپ کو کارڈ پر دستخط کرنا ضروری ہے۔ آپ کو کسی دوسرے شخص کو اسے استعمال کرنے کی اجازت نہیں دینی چاہئے اور کارڈ کو ہر وقت اپنے ذاتی کنٹرول میں رکھ کر کارڈ کے غلط استعمال سے بچانا چاہئے۔
6. کارڈ ہولڈر کو کارڈ کے ساتھ استعمال کے لئے جاری کردہ ذاتی شناختی نمبر (پن) یا کارڈ ہولڈر کی طرف سے پن کے طور پر منتخب کردہ کسی بھی نمبر کو صرف کارڈ ہولڈر کو معلوم ہونا چاہئے اور کارڈ ہولڈر کے ذاتی استعمال کے لئے ہے اور غیر منتقلی اور سختی سے خفیہ ہے۔ پن نمبر کا تحریری ریکارڈ کسی بھی شکل، جگہ یا طریقے سے نہیں رکھا جانا چاہئے جس سے کسی تیسرے فریق کے ذریعہ اس کے استعمال میں آسانی ہو۔ پن کسی بھی تیسرے فریق کو، یا تو بینک کے عملے یا تجارتی اداروں کو، کسی بھی صورت میں یا کسی بھی طریقے سے، چاہے رضاکارانہ ہو یا کسی اور طریقے سے ظاہر نہیں کیا جانا چاہئے۔ بینک پن جاری کرتے وقت احتیاط سے کام لے گا اور کارڈ ہولڈر کے علاوہ کارڈ ہولڈر کے پن کو ظاہر نہ کرنے کا پابند ہوگا۔
7. کارڈ ہولڈر کے اکاؤنٹ کو کارڈ کے استعمال سے ہونے والی کسی بھی رقم کی واپسی، منتقلی اور دیگر لین دین کی رقم کے ساتھ فوری طور پر ڈیبٹ کردیا جائے گا۔ کارڈ ہولڈر کو اس طرح کے کسی بھی لین دین کو پورا کرنے کے لئے اکاؤنٹ میں کافی فنڈز برقرار رکھنے چاہئے۔
8. کارڈ ہولڈر Axis بینک کے ساتھ کارڈ ہولڈرز کے اکاؤنٹ کو اوور ڈرا کرنے یا کسی طے شدہ اوور ڈرافٹ کی حد سے زیادہ ڈیبٹ کارڈ کے استعمال سے رقم نکالنے کا حق دار نہیں ہوگا۔
9. کارڈ ہولڈر کارڈ کے استعمال سے ہونے والے لین دین کے لئے ذمہ دار ہوگا، چاہے کارڈ ہولڈر کے ذریعہ مجاز ہو یا نہ ہو، اور کارڈ یا متعلقہ پن کے کسی بھی غیر مجاز استعمال سے ہونے والے کسی بھی نقصان یا نقصان کے خلاف Axis بینک کو معاوضہ دے گا، جس میں RBI کے رہنما خطوط یا فارن ایکسچینج مینجمنٹ ایکٹ کے تحت وضع کردہ قواعد کی خلاف ورزی کی وجہ سے اس سے پیدا ہونے والی کسی بھی تعزیری کارروائی بھی شامل ہے۔ 1999 یا اس معاہدے کے خاتمے کے باوجود ہندوستان اور / یا کسی دوسرے ملک / ریاست / براعظم / علاقے میں نافذ العمل ہے جو اس وقت دنیا میں کہیں بھی موجود تھا۔ الیکٹرانک / انٹرنیٹ ٹریڈنگ پورٹلز کے ذریعہ غیر ملکی فاریکس ٹریڈنگ کے لئے ڈیبٹ کارڈ کا استعمال بھی ممنوع ہے۔
10. اکاؤنٹ کھولنے کے وقت، صارفین کی بچت یا کرنٹ اکاؤنٹ نامزد کو ڈیبٹ کارڈ ایپلی کیشن کے لئے ڈیفالٹ نامزد سمجھا جائے گا۔ بینک ہمارے ساتھ اکاؤنٹ کھولنے کے وقت دیئے گئے ڈیبٹ کارڈ کے علاوہ کوئی علیحدہ ڈیبٹ کارڈ نامزدگی قبول نہیں کرے گا۔
11. آپ سے درخواست کی جاتی ہے کہ یہ نوٹ کریں کہ ڈیبٹ کارڈ مہینے / سال کے آخری دن تک درست ہے۔ OD اکاؤنٹس کی صورت میں، کارڈ کی قانونی حیثیت لنکڈ OD اکاؤنٹ کی توثیق سے مشروط ہے۔ اس کے ذریعے آپ ڈیبٹ کارڈ کی میعاد ختم ہونے پر اسے کئی ٹکڑوں میں کاٹ کر تباہ کرنے کا عہد کرتے ہیں۔ آپ کا تجدید شدہ ڈیبٹ کارڈ کارڈ کی میعاد ختم ہونے سے پہلے اور صارفین کو پیشگی اطلاع دینے کے بعد، Axis بینک کی صوابدید پر، آپ کے اکاؤنٹ کے طرز عمل کی جانچ پڑتال کے بعد آپ کو بھیجا جائے گا۔ Axis بینک آپ کے کارڈ اکاؤنٹ کی میعاد ختم ہونے پر تجدید کرنے اور آپ کے اکاؤنٹ میں کسی بھی قابل تجدید چارجز کو ڈیبٹ کرنے کا واحد حق محفوظ رکھتا ہے۔
12. کارڈ ہولڈر Axis بینک کی جانب سے بھیجے گئے اکاؤنٹ کے اسٹیٹمنٹ پر ATM / مرچنٹ اسٹیبلشمنٹ میں لین دین کی تفصیلات میں موجود کسی بھی بے ضابطگی یا تضاد کے بارے میں بیان کی تاریخ سے 15 دن کے اندر Axis بینک کو تحریری طور پر مطلع کرے گا۔ اگر اس دوران ایسا کوئی نوٹس موصول نہیں ہوتا ہے تو Axis بینک کے لین دین اور اکاؤنٹ اسٹیٹمنٹ دونوں کی درستگی کو تسلیم کرے گا۔
13. آپ کا کارڈ صرف ہندوستان کے اندر گھریلو رابطے پر مبنی ATMs اور POS مرچنٹ دکانوں پر استعمال کرنے کی سہولت کے ساتھ فعال ہوتا ہے۔
14. آپ کے کارڈ پر کارڈ سہولیت موجود نہیں (ملکی اور بین الاقوامی) اور کارڈ پر موجود سہولیات (بین الاقوامی) لین دین مختلف ذرائع جیسے ایکسس بینک موبائل بینکنگ ایپ، اوپن، انٹرنیٹ بینکنگ یا ایکسس بینک کی برانچوں کے ذریعے فعال/غیر فعال کیے جا سکتے ہیں۔ ڈیبٹ کارڈ میں بنیادی طور پر کانٹیکٹ لیس آپشن (بنا مَس کئے متبادل) ہوگا، تاہم آپ کی ترجیح کی بنیاد پر، یہی آپشن مختلف ذرائع جیسے ایکسس بینک موبائل بینکنگ ایپ، اوپن، انٹرنیٹ بینکنگ یا ایکسس بینک کی برانچوں کے ذریعے فعال/غیر فعال کیا جا سکتا ہے۔ کانٹیکٹ لیس آپشن Rupay ڈیبٹ کارڈز پر بھی لاگو ہوتا ہے۔
15. آن لائن، POS، کیش اور کانٹیکٹ لیس کی حدیں انفرادی حد نہیں بلکہ مجموعی حد ہوں گی۔
16. ہر قسم کے لین دین کے لئے لین دین کی حدود (مجموعی کارڈ کی حد کے اندر) مندرجہ بالا چینلز میں سے کسی ایک کے ذریعہ مقرر / ترمیم کی جاسکتی ہے۔
17. آن لائن / POS / نقد رقم نکالنے کی حد کے لئے براہ کرم https://www.axisbank.com/retail/cards/debit-cards لنک ملاحظہ کریں، جو آپ کے متعلقہ کارڈ کی قسم پر لاگو ہوتا ہے۔

بین الاقوامی استعمال

1. کارڈ کا استعمال ریزرو بینک آف انڈیا (RBI) کے ایکسچینج کنٹرول ریگولیشنز کے مطابق ہونا چاہئے۔ اگر آپ اس پر عمل کرنے میں ناکام رہتے ہیں تو آپ فارن ایکسچینج مینجمنٹ ایکٹ 1999 کے تحت کارروائی کے ذمہ دار ہیں اور ایکسس بینک یا RBI کے کہنے پر Axis بینک سے ڈیبٹ کارڈ رکھنے پر پابندی عائد کی جاسکتی ہے۔ آپ RBI کے ایکسچینج کنٹرول ریگولیشنز کی تعمیل نہ کرنے سے پیدا ہونے والے کسی بھی / تمام نتائج سے بے ضرر Axis بینک کو معاوضہ دیں گے اور رکھیں گے۔
2. ڈیبٹ کارڈ نیپال اور بھوٹان میں غیر ملکی کرنسی کے لین دین کے لئے درست نہیں ہے (یعنی، کسی بھی کرنسی میں جو مقامی کرنسی یا ہندوستانی روپیہ نہیں ہے)۔
3. Axis بینک کسی بھی طرح کی ذمہ داری کے تحت نہیں ہوگا اور وقتا فوقتا جاری کردہ ریزرو بینک آف انڈیا (RBI) کے ذریعہ مقرر کردہ غیر ملکی زرمبادلہ کے حقوق سے تجاوز کرنے والے کارڈ ہولڈر کی طرف سے لگائے گئے چارج میں کمی کی وجہ سے براہ راست یا بالواسطہ طور پر پیدا ہونے والے نقصان یا خرابی کے سلسلے میں اسے معاوضہ سمجھا جائے گا۔ Axis بینک کو کارڈ ہولڈر کے اپنے حقوق سے تجاوز کرنے کے بارے میں علم ہو رہا ہے۔
4. غیر مقیم ہندوستانی بین الاقوامی سطح پر درست ڈیبٹ کارڈ رکھ سکتے ہیں، بشرطیکہ ہندوستان / بیرون ملک اس کے استعمال سے پیدا ہونے والے تمام واجبات Axis بینک کے ساتھ رکھے گئے NRE / NRO اکاؤنٹ سے پورے کیے جائیں۔
5. اوورڈرافٹ اکاؤنٹس سے لنکڈ ڈیبٹ کارڈز پر بین الاقوامی لین دین کی اجازت نہیں ہے۔
6. ریزرو بینک آف انڈیا (آر بی آئی) کی ماسٹر ہدایات / سرکیولر آر بی آئی / 204 / 18-2017 مورخہ 19-06-2018 کے مطابق، رہائشی افراد کے لیے لبرلائزڈ ریمٹنس اسکیم (ایل آر ایس) کے تحت رقم بھیجنے کے لیے مستقل اکاؤنٹ نمبر (پین) فراہم کرنا لازمی ہے۔ اس کے مطابق، اس اسکیم کے تحت ہر ریمٹنس لین دین کے لیے رہائشی فرد (لین دین کرنے والا فریق) کی پین کی تفصیلات لازمی ہیں۔ ضوابط کے مطابق، اگر گراہک اکاؤنٹ کھولتے وقت یا بعد میں اپنی درست PAN کی تفصیلات فراہم کرنے میں ناکام رہتا ہے تو بینک ڈیبٹ کارڈ پر بین الاقوامی لین دین کی سہولت فراہم نہیں کرے گا۔
7. آپ کسی بھی غیر قانونی خریداری یعنی اشیاء / خدمات کی خریداری کے لئے ادائیگی کرنے کے لئے کارڈ کا استعمال نہیں کریں گے جو موجودہ قواعد کے
مطابق RBI کے ذریعہ اجازت نہیں ہے۔
8. بین الاقوامی ڈیبٹ کارڈز کو انٹرنیٹ پر یا دیگر طور پر ممنوعہ اشیاء کی خریداری کے لئے استعمال نہیں کیا جاسکتا ہے، جیسے لاٹری ٹکٹ، ممنوعہ یا ممنوعہ میگزین، سویپ اسٹیک میں شرکت، کال بیک خدمات کی ادائیگی، اور / یا ایسی اشیاء / سرگرمیاں جن کے لئے غیر ملکی زرمبادلہ نکالنے کی اجازت نہیں ہے۔
9. ہندوستان میں رہنے والا کوئی بھی باشندہ براہ راست / بالواسطہ / ہندوستان سے باہر ادائیگیوں کو جمع اور اثر انداز کرتا ہے۔ الیکٹرانک / انٹرنیٹ ٹریڈنگ پورٹلز کے ذریعے بیرون ملک غیر ملکی زرمبادلہ کی تجارت کے لئے کسی بھی شکل میں خود کو / سب کو فارن ایکسچینج مینجمنٹ ایکٹ 1999 (FEMA) کی خلاف ورزی پر کارروائی کا ذمہ دار بنایا جائے گا، اس کے علاوہ قواعد و ضوابط کی خلاف ورزی کے لئے ذمہ دار ہوگا۔ اپنے کسٹمر کو جانیں (KYC) اصولوں سے متعلق۔ اس کے علاوہ، اگر اس طرح کا کوئی ممنوعہ لین دین دیکھا جاتا ہے۔ آپ کا ڈیبٹ کارڈ (آن لائن بینکنگ اکاؤنٹ کے لئے)، کارڈ (یا اکاؤنٹ) فوری طور پر بند کردیا جائے گا۔ اثر اور اسی کی اطلاع ریگولیٹری حکام کو دی گئی۔
10. انکم ٹیکس بل 2025 کے مطابق، کارڈ ہولڈر جو مقیم فرد ہے، اسے لبرلائزڈ ریمٹنس اسکیم کے بین الاقوامی لین دین پر بینک کو ٹی سی ایس (ٹیکس کلیکشن ایٹ سورس) ادا کرنا ہوگا، اس ایکٹ میں مذکور موجودہ شرح پر اور اس میں بیان کردہ شرائط کے تحت۔
11. LRS نوعیت کے رہائشی انفرادی اکاؤنٹ ٹرانزیکشنز کے لئے موجودہ مالی سال کے لئے PAN کی سطح پر منظور شدہ حد کی خلاف ورزی پر بینک کے ذریعہ ڈیبٹ کارڈ بین الاقوامی رسائی کو بلاک کردیا جائے گا۔ اگلے مالی سال میں اسے ان بلاک کردیا جائے گا۔ یہ RBI ماسٹر ڈائریکشن، RBI/FED/2017-18/3 FED / 2017-18/3 FED ماسٹر ڈائریکشن نمبر 16-2015/7 کے مطابق ہے۔
12. لبرلائزڈ ریمٹنس اسکیم (ایل آر ایس) لین دین میں آر بی آئی کی ماسٹر ڈائریکشن میں مذکور حد سے زیادہ کی گئی کوئی بھی خلاف ورزی کے نتیجے میں فنڈز واپس بلانا اور خلاف ورزی کی رسمی کارروائی مکمل کرنا ہوگی جیسا کہ آر بی آئی وقتاً فوقتاً تجویز کرتا ہے۔ گراہک کمپاؤنڈنگ کے تفصیلی عمل کے لیے آر بی آئی کی ویب سائٹ سے رجوع کر سکتے ہیں۔ بینک ایسی کسی خلاف ورزی یا کمپاؤنڈنگ کی رسمی کارروائی کے لیے ذمہ دار نہیں ہوگا۔

ماسٹر ڈائریکشن – لبرلائزڈ ریمٹنس اسکیم (ایل آر ایس):

1. اس مالی سال کے دوران ہندوستان میں تمام ذرائع سے خریدی گئی یا بھیجی گئی غیر ملکی کرنسی کی کل رقم، بشمول ڈیبٹ کارڈ کے ذریعے، بین الاقوامی لین دین کے لیے ی 2,50,000 یو ایس ڈی (دو لاکھ پچاس ہزار امریکی ڈالر) تک ہوگی یا ریزو بینک آف انڈیا (آر بی آئی)کی جانب سے وقتاً فوقتاً مقرر کردہ سالانہ حد کے مطابق ہوگی۔
2. شیڈول میں خاص طور پر مذکور لین دین کی تفصیلات فارین ایکسچینج مینیجمنٹ ایکٹ، 1999 اور اس کے تحت بنائے گئے کسی قانون، ضابطہ، اطلاع، ہدایت یا حکم (فیما رولز اینڈ ریگولیشنز') کی کسی خلاف ورزی یا چوری کے مقصد کے لیے نہیں بنائی گئی۔
3. فیما رولز اینڈ ریگولیشنز، کی کسی ضرورت کی تعمیل سے انکار یا غیر تسلی بخش تعمیل کی صورت میں، بینک کو تحریری طور پر لین دین کو کیٹگرائز کرنے سے انکار کا حق حاصل ہے اور اگر اس کے پاس یہ ماننے کی وجہ ہو کہ کوئی خلاف ورزی/چوری کا ارادہ ہے تو وہ معاملے کی اطلاع آر بی آئی کو دے گا۔ مزید برآں، فیما رولز اینڈ ریگولیشنز'کی کسی خلاف ورزی کی صورت میں کارڈ ہولڈر کو کمپاؤنڈنگ کے لیے درخواست دینی ہوگی اور استفسارات کے لیے لنک سے رجوع کر سکتے ہیں۔

- https://www.rbi.org.in/Scripts/NotificationUser.aspx?Id=12736&Mode=0
- https://www.rbi.org.in/commonperson/English/Scripts/FAQs.aspx?Id=835#:~:text=Ans.,pleading%20
- guilty%20and%20seeking%20redressal.

4. گراہک ایل آر ایس لین دین کی رقم جو 250,000 ڈالر سے زیادہ ہو، واپس لانے کا ذمہ دار اور جوابدہ ہوگا۔ اس کی تعمیل میں ناکامی آر بی آئی کی جانب سے ضروری کارروائی کا باعث بن سکتی ہے۔
5. کوئی بھی ادائیگی بالواسطہ/بلا واسطہ طور پر بیرون ملک کسی بھی شکل میں الیکٹرانک/انٹرنیٹ ٹریڈنگ پورٹلز کے ذریعے بیرون ملک غیر ملکی کرنسی ٹریڈنگ کے لیے نہیں بھیجی جانی چاہیے۔ یہ سمجھا جاتا ہے کہ ایسے لین دین کرنے سے کارڈ ہولڈر فیما رولز اینڈ ریگولیشنز کی خلاف ورزی کے تحت کارروائی کا شکار ہونے کے علاوہ نو یُور کسٹمر یعنی اپنے گراہک کو جانیں(کے وائے سی) اصولوں/اینٹی منی لانڈرنگ (اے ایم ایل) ضوابط اور معیار کی خلاف ورزی کا ذمہ دار بھی ہوگا۔
6. گراہک کو ڈیبٹ کارڈ کا استعمال کرتے ہوئے کیپٹل اکاؤنٹ لین دین نہیں کرنا چاہیے۔
7. گراہک کو او ایف اے سی / ای یو / یو کے ایچ ٹی ایم/ یو این پابندیوں کے تحت آنے والے کسی بھی ادارے / ملک کو ادائیگی نہیں کرنی چاہیے۔
8. فیما، 1999کے تحت ممنوع کسی بھی کے لیے ادائیگی نہیں کی جانی چاہیے۔
9. طبی اور تعلیمی مقاصد کے لیے غیر فعال / PAN – آدھار سے منسلک نہ ہونے والے لین دین کے لیے ٹی سی ایس کی شرح دوگنی شرح سے گنتی کی جائے گی۔

تاجروں کے قیام کا استعمال

1. یہ کارڈ ہندوستان اور بیرون ملک کے تجارتی اداروں میں تمام الیکٹرانک پوائنٹ آف سیل ٹرمینل پر قبول کیا جاتا ہے جس میں MasterCard / Visa / Rupay کا لوگو ظاہر ہوتا ہے۔
2. کارڈ صرف الیکٹرانک استعمال ہے اور صرف ان تجارتی اداروں میں قبول کیا جائے گا جن کے پاس الیکٹرانک پوائنٹ آف سیل سوائپ ٹرمینل ہے۔ الیکٹرانک استعمال کے علاوہ کارڈ کا کوئی بھی استعمال غیر مجاز سمجھا جائے گا اور کارڈ ہولڈر اس طرح کے لین دین کے لئے مکمل طور پر ذمہ دار ہوگا۔ براہ کرم نوٹ کریں کہ RBI کی ہدایات کے مطابق، 01-12-2013 سے، خوردہ دکانوں پر تمام ڈیبٹ کارڈ لین دین کے ساتھ ساتھ تجارتی اداروں میں الیکٹرانک پوائنٹ آف سیل (PoS) سوائپ ٹرمینلز کو موجودہ ATM پن کا استعمال کرتے ہوئے تصدیق کرنے کی ضرورت ہوگی۔
3. جب کوئی تاجر آپ کے ڈیبٹ کارڈ کو PoS مشین میں سوائپ کرتا ہے یا داخل کرتا ہے تو، وہ پہلے رقم درج کرے گا۔ پھر PoS مشین ایک پن کے لئے اشارہ کرے گی، جسے آپ کو لین دین مکمل کرنے کے لئے داخل کرنا ہوگا۔ یہ پن وہی ہے جو آپ ATMs میں استعمال کرتے ہیں۔ اگر آپ اپنے پن نہیں ڈالتے ہیں تو، Axis بینک لین دین کو مسترد کردے گا۔ آپ کو صحیح پن درج کرنے کے تین مواقع ملتے ہیں۔ اگر تیسری کوشش بھی غلط ہے تو، آپ کا کارڈ بلاک ہوجائے گا۔ یہ ATMs کے عمل کی طرح ہی ہے۔
4. ہمیشہ تجارتی ادارے میں اپنے آپ کو ڈیبٹ کارڈ پن درج کریں۔ اپنے ڈیبٹ کارڈ پن کو کبھی بھی تاجر سمیت کسی کے ساتھ شیئر نہ کریں۔ PoS مشین پر اپنا کارڈ استعمال کرتے وقت، اگر آپ کو کسی غیر معمولی چیز کا شبہ ہو تو، مشین کا استعمال نہ کریں اور اسے فوری طور پر Axis بینک کو رپورٹ کریں۔ ڈیبٹ کارڈ لین دین کے لئے پن کا استعمال ایک حفاظتی اقدام کے طور پر متعارف کرایا گیا ہے جو دو عنصر کی تصدیق کے طور پر کام کرتا ہے۔
5. بینک POS پر ڈیبٹ کارڈ کا استعمال کرتے ہوئے نقد رقم نکالنے کی ممانعت کرتا ہے، جب تک کہ مخصوص اکاؤنٹس اور رقم کے لئے ہمارے ذریعہ خصوصی طور پر اجازت نہ دی جائے۔
6. اگر کارڈ ہولڈر کے پاس پہلے سے ہی Axis بینک ڈیبٹ / ATM کارڈ ہے تو، کسی بھی Axis بینک ATM یا MasterCard / Visa / Rupay ATM پر پن کے پہلے استعمال کے ذریعہ ڈیبٹ کارڈ کی قبولیت پر، اسے بعد میں Axis بینک کے ذریعہ غیر فعال کردیا جائے گا۔
7. جب بھی تجارتی اداروں میں کارڈ استعمال ہوتا ہے تو آپ کو چارج سلپ پر دستخط کرنا ہوگا اور چارج سلپ کی اپنی کاپی برقرار رکھنی ہوگی۔ Axis بینک چارج سلپ کی کاپیاں پیش نہیں کرے گا۔ کوئی بھی چارج سلپ جس پر آپ نے ذاتی طور پر دستخط نہیں کیے ہیں لیکن جسے ثابت کیا جاسکتا ہے، کیونکہ آپ کے ذریعہ مجاز ہونا آپ کی ذمہ داری سمجھا جائے گا
8. ڈیبٹ کارڈ دنیا بھر میں الیکٹرانک پوائنٹ آف سیل ٹرمینلز والے تمام MasterCard / Visa / Rupay مرچنٹ آؤٹ لیٹس پر قبول کیا جاتا ہے۔ Axis بینک آپ کے ساتھ تاجر کے کسی بھی لین دین کی کوئی ذمہ داری قبول نہیں کرے گا، بشمول سامان اور خدمات کی فراہمی تک محدود نہیں ہے۔ اگر آپ کو کسی MasterCard / Visa / Rupay مرچنٹ اسٹیبلشمنٹ سے متعلق کوئی شکایت ہے تو، آپ کو مرچنٹ اسٹیبلشمنٹ کے ساتھ اس معاملے کو حل کرنا چاہئے اور ایسا کرنے میں ناکامی آپ کو Axis بینک کی کسی بھی ذمہ داری سے نجات نہیں دے گی۔ اگر آپ اپنی خریداری منسوخ کرنے کا فیصلہ کرتے ہیں اور کارڈ سوائپ ہونے کے بعد سامان قبول نہیں کرتے ہیں تو، اس بات کو یقینی بنائیں کہ تاجر فوری طور پر لین دین منسوخ کردے اور سلپ آپ کے حوالے کردی جائے۔ اس کے بعد کسی بھی منسوخی کو خریدار بینک کے ذریعے تاجر پر "چارج بیک" کے طور پر روٹ کیا جائے گا اور اس عمل کو مکمل کرنے میں درکار وقت لگے گا۔ رقم کی مکمل / جزوی واپسی کی کوئی ضمانت نہیں ہوسکتی ہے۔ Axis بینک لین دین کی قیمت / لاگت کے علاوہ کسی بھی تجارتی ادارے کی طرف سے لگائے گئے کسی بھی چارج اور لین دین کی رقم کے ساتھ آپ کے اکاؤنٹ میں ڈیبٹ کیے جانے والے کسی بھی چارج کے لئے کوئی ذمہ داری قبول نہیں کرتا ہے۔
9. سامان / خدمات کی منسوخی کے لئے خریداری اور اس کے بعد کریڈٹ دو الگ الگ لین دین ہیں۔ مرچنٹ سے موصول ہونے کے بعد ری فنڈ صرف آپ کے اکاؤنٹ (کم منسوخی چارجز) میں جمع کیا جائے گا۔ اگر کریڈٹ رقم کی واپسی کے دن سے 30 دن کے اندر آپ کے کارڈ اکاؤنٹ میں پوسٹ نہیں کیا جاتا ہے تو، آپ کو مرچنٹ سے کریڈٹ نوٹ کی کاپی کے ساتھ Axis بینک کو مطلع کرنا ہوگا۔ تفصیلی عمل کے لئے براہ کرم لنک ملاحظہ کریں https://www.axisbank.com/docs/default-source/default-document-library/grievance-redressal/grievance-redressal-policy.pdf,
10. متعدد اکاؤنٹس سے منسلک کارڈ کی صورت میں، مرچنٹ اسٹیبلشمنٹ میں لین دین صرف بنیادی اکاؤنٹ پر ہی متاثر ہوگا۔ اگر مذکورہ اکاؤنٹ میں ناکافی فنڈز ہیں، تو ایکسس بینک لین دین کی تصدیق نہیں کرے گا، چاہے کارڈ سے منسلک دیگر اکاؤنٹس میں مجموعی طور پر یا الگ الگ ضروری فنڈز دستیاب ہوں۔
11. کارڈ چیک ان کے دوران ہوٹلوں میں اور دیگر مقامات پر بھی استعمال نہیں کیا جانا چاہئے جہاں خریداری کے لین دین یا خدمت کی تکمیل سے پہلے ادائیگی کی جاتی ہے۔ براہ کرم نوٹ کریں کہ اس طرح کا لین دین متاثر ہونے کی صورت میں، آپ کے فنڈز کو عارضی طور پر بلاک کردیا جائے گا۔
12. کارڈ کو کسی بھی میل / فون خریداری کے لئے استعمال نہیں کیا جانا چاہئے اور اس طرح کے کسی بھی استعمال کو غیر مجاز سمجھا جائے گا۔
13. ڈیبٹ کارڈ کے ساتھ PMJDY اکاؤنٹس اور کسان کریڈٹ کارڈ اکاؤنٹس کے علاوہ کیش کریڈٹ / قرض اکاؤنٹ ہولڈرز کو ڈیبٹ کارڈ جاری نہیں کیا جاسکتا ہے۔
14. کارڈ ہولڈر تمام غیر مجاز کاموں اور لین دین کے لئے مکمل طور پر ذمہ دار ہوگا۔

ATM کا استعمال

1. یہ کارڈ دنیا بھر میں Axis بینک کے ATMs اور MasterCard/ Visa / Rupay سے چلنے والے ATMs پر قبول کیا جاتا ہے۔
2. ہندوستان کے علاوہ دیگر ممالک میں MasterCard / Visa / Rupay سے چلنے والے ATMs پر کارڈ ہولڈر کے ذریعہ کی جانے والی نقد رقم نکالنے اور بیلنس کی جانچ پڑتال موجودہ ٹیرف آف چارجز کے مطابق فیس سے مشروط ہوگی۔ ہندوستان میں MasterCard / Visa / Rupay ATMs (نان Axis بینک) میں نقد رقم نکالنے اور بیلنس کی جانچ بھی فیس سے مشروط ہوسکتی ہے (جیسا کہ Axis بینک کے ذریعہ وقتا فوقتا طے کیا جاتا ہے) اور اس طرح کی نقد رقم نکالنے اور بیلنس انکوائری لین دین کے وقت اکاؤنٹ میں ڈیبٹ کیا جائے گا۔ نان Axis بینک کے ATMs پر تمام لین دین پر چارجز عائد کیے جاتے ہیں جیسا کہ Axis بینک وقتا فوقتا طے کرتا ہے۔ چارج شیڈول Axis بینک کی ویب سائٹ پر اپ ڈیٹ کیا گیا ہے۔
3. Axis بینک کے ATM میں تمام نقد رقم نکالنے، چیک / نقد جمع کرنے کے لئے، ڈپازٹ یا نکلوانے کے وقت ATM کے ذریعہ جاری کردہ کوئی بھی اسٹیٹمنٹ/ رسید حتمی سمجھی جائے گی، جب تک کہ Axis بینک کے ذریعہ تصدیق اور اطلاع نہ دی جائے۔ اس طرح کی کوئی بھی تصدیق حتمی اور حتمی ہوگی، اور یہ تصدیق شدہ رقم کارڈ ہولڈر پر پابند ہوگی۔
4. Axis بینک کسی بھی سروس کی فراہمی میں ناکامی یا اس کے تحت کسی بھی ذمہ داری کو انجام دینے کے لئے ذمہ دار نہیں ہوگا جہاں ایسی ناکامی (چاہے براہ راست یا بالواسطہ) ATM یا کارڈ کی کسی خرابی، فنڈز کی عارضی کمی، کسی تنازعہ یا اس کے کنٹرول سے باہر دیگر حالات کی وجہ سے ہوئی ہو۔
5. کارڈ اور متعلقہ پن کے نقصان / استعمال سے پیدا ہونے والے یا اس سے متعلق کسی بھی نتیجہ خیز یا بالواسطہ نقصان یا نقصان کے لئے ایکسس بینک ذمہ دار نہیں ہوگا۔
6. جس ملک میں کارڈ جاری کیا گیا تھا اس کے علاوہ کسی دوسرے ملک میں ATM خدمات کی دستیابی مذکورہ ملک میں نافذ مقامی قواعد و ضوابط کے تحت ہوتی ہے۔ اگر ان خدمات کو اس کے نوٹس کے بغیر واپس لے لیا جاتا ہے تو Axis بینک ذمہ دار نہیں ہوگا۔
7. اوور ڈرافٹ اکاؤنٹس سے منسلک ڈیبٹ کارڈز پر نقد رقم نکالنے کی سہولت دستیاب نہیں ہے۔

براہ کرم نوٹ کریں: نان Axis بینک کے ATM میں مفت لین دین حاصل کرنے کے لئے آپ کو کم از کم 1 خریداری لین دین کے لئے اپنے بزنس پلاٹینم ڈیبٹ کارڈ کا استعمال کرنا ہوگا۔

فیس اور چارجز

1. نقد رقم نکالنے / بیلنس انکوائری اور / یا جہاں بھی قابل اطلاق ہو، نقد رقم نکالنے / بیلنس انکوائری کے وقت یا جہاں بھی قابل اطلاق ہو، اکاؤنٹ میں ڈیبٹ کردیا جائے گا۔
2. جوائننگ فیس، اجراء فیس، سالانہ رکنیت فیس، متبادل فیس کی تفصیلات کے لیے براہ کرم لنک ملاحظہ کریں https://www.axisbank.com/docs/default-source/default-document-library/cards/fees-and-charges-for-debit-card.pdf
3. غیر ملکی کرنسی میں تمام لین دین کارڈ ہولڈر کے بینک اکاؤنٹ اسٹیٹمنٹ میں ہندوستانی روپے میں بل کیا جائے گا۔ آپ اس کے ذریعہ Axis بینک اور MasterCard / Visa / Rupay کو یہ اختیار دیتے ہیں کہ وہ غیر ملکی کرنسی میں لگائے گئے چارجز کو اس کے مساوی ہندوستانی روپے میں تبدیل کرسکتے ہیں جیسے Axis بینک / MasterCard / Visa / Rupay وقتا فوقتا نامزد کرسکتے ہیں۔
4. ڈیبٹ کارڈ کے استعمال پر لاگو چارجز / فیسوں پر Axis بینک کی طرف سے وقتا فوقتا نظر ثانی / تبدیلی کی جاسکتی ہے اور کارڈ ہولڈر کو پیشگی اطلاع دی جاسکتی ہے۔
5. غیر ملکی کرنسی میں چارجز: اگر کوئی لین دین ہندوستانی روپے کے علاوہ کسی اور کرنسی میں کیا جاتا ہے تو وہ لین دین ہندوستانی روپے میں تبدیل ہوجائے گا۔ تبدیلی اس تاریخ کو ہوگی جس تاریخ کو Axis بینک کے ساتھ لین دین طے پاجاتا ہے، جو شاید وہی تاریخ نہ ہو جس پر لین دین کیا گیا تھا۔ اگر لین دین US ڈالر میں نہیں ہے تو، چارج کی گئی رقم کو US ڈالر میں تبدیل کرکے اور پھر US ڈالر کی رقم کو ہندوستانی روپے میں تبدیل کرکے US ڈالر کے ذریعہ تبدیلی کی جائے گی۔ جب تک قابل اطلاق قانون کے تحت کسی مخصوص شرح کی ضرورت نہ ہو، US ڈالر سے ہندوستانی روپے میں تبدیلی کی شرح VISA / MasterCard کے ذریعہ فراہم کردہ شرحوں پر ہوگی، جیسا کہ تصفیے کی تاریخ پر، اس طرح کے لین دین پر کرنسی کنورژن فیکٹر تشخیص (فی الحال 3.50%) سے اضافہ ہوسکتا ہے۔
6. گاہک کی طرف سے شروع کردہ اس طرح کے غیر ملکی لین دین کی واپسی پر اضافی 3.5% فیس بھی عائد ہوگی۔
7. متحرک کرنسی کنورژن مارک اپ: DCC کے ساتھ، ایک گاہک ہندوستانی کرنسی کا استعمال کرتے ہوئے بین الاقوامی لین دین کرسکتا ہے۔ تاہم، غیر ملکی تاجر کو INR میں ادائیگی کرتے وقت لین دین کی رقم پر ایک فیصد DCC مارک اپ فیس اور ٹیکس عائد کیا جائے گا۔ DCC کا اطلاق POS کے ذریعے یا آن لائن کیے گئے بین الاقوامی لین دین پر ہوتا ہے، یا تو بین الاقوامی مقام پر یا کسی ایسے تاجر کے ساتھ جو ہندوستانی میں واقع ہے لیکن بیرون ملک میں رجسٹرڈ ہے۔ مثال کے طور پر - اگر آپ نے کسی بین الاقوامی ملک میں کسی اسٹور سے خریداری کی ہے اور POS مشین پر ہندوستانی INR میں اپنے Axis بینک ڈیبٹ کارڈ کا استعمال کرتے ہوئے ادائیگی کی گئی ہے تو، DCC مارک اپ فیس 1% سے زیادہ ہے، لین دین کی رقم پر ٹیکس عائد کیا جائے گا۔ اسی طرح، اگر آپ نے بیرون ملک رجسٹرڈ کسی تاجر سے ہندوستان میں خریداری کی ہے اور ادائیگی آپ کے Axis بینک ڈیبٹ کارڈ کا استعمال کرتے ہوئے ہندوستانی INR میں کی گئی ہے، تو لین دین کی رقم پر 1% کی DCC مارک اپ فیس اور ٹیکس عائد کیا جائے گا۔

ڈیبٹ کارڈ کی خصوصیات

بینک وقتا فوقتا اپنی صوابدید پر آپ کے ڈیبٹ کارڈ پر مختلف خصوصیات پیش کرنے کے لئے مختلف ایجنسیوں کے ساتھ گٹھ جوڑ کرسکتا ہے۔ بینک کسی بھی سروس فراہم کنندگان / تاجروں / آؤٹ لیٹس / ایجنسیوں کی طرف سے پیش کردہ کسی بھی مصنوعات یا پن خدمات میں سے کسی کی افادیت، کارکردگی، افادیت کی ضمانت یا ضمانت نہیں دیتا ہے۔ تنازعات (اگر کوئی ہیں) کو بینک کو شامل کیے بغیر براہ راست تاجر / ایجنسی وغیرہ کے ساتھ اٹھانا ہوگا۔

غیر مجاز الیکٹرانک بینکاری لین دین

کسی بھی غیر مجاز لین دین کے لئے بینک یا کسٹمر کی ذمہ داری یہ ہوگی:

1. ایک گاہک کی صفر ذمہ داری - صفر ذمہ داری کا صارف کا حق پیدا ہوگا جہاں غیر مجاز لین دین مندرجہ ذیل طریقے سے ہوتا ہے:
   a. بینک کی جانب سے شراکت دار دھوکہ دہی / غفلت / کمی (اس سے قطع نظر کہ لین دین گاہک کی طرف سے رپورٹ کیا جاتا ہے یا نہیں)
   b. تھرڈ پارٹی کی خلاف ورزی جہاں کمی نہ تو بینک کے پاس ہے اور نہ ہی گاہک کے ساتھ بلکہ سسٹم میں کہیں اور ہے، اور گاہک غیر مجاز لین دین کے بارے میں بینک سے پیغام موصول ہونے کے تین ورکنگ دنوں کے اندر بینک کو مطلع کرتا ہے۔
2. ایک گاہک کی محدود ذمہ داری - مندرجہ ذیل معاملات میں غیر مجاز لین دین کی وجہ سے ہونے والے نقصان کے لئے ایک گاہک ذمہ دار ہوگا:
   a. ایسے معاملات میں جہاں نقصان کسی گاہک کی لاپرواہی کی وجہ سے ہوتا ہے، جیسے کہ جہاں اس نے ادائیگی کی اسناد شیئر کی ہیں، گاہک اس وقت تک پورا نقصان برداشت کرے گا جب تک کہ وہ بینک کو غیر مجاز لین دین کی اطلاع نہ دے۔ غیر مجاز لین دین کی اطلاع کے بعد ہونے والے کسی بھی نقصان کو بینک برداشت کرے گا۔
   b. ایسے معاملات میں جہاں غیر مجاز الیکٹرانک بینکاری لین دین کی ذمہ داری نہ تو بینک پر عائد ہوتی ہے اور نہ ہی کسٹمر پر، بلکہ سسٹم میں کہیں اور ہوتی ہے اور جب اس طرح کے لین دین کے بارے میں بینک کو مطلع کرنے میں گاہک کی طرف سے تاخیر (بینک سے پیغام موصول ہونے کے بعد چار سے سات کام کے دن) ہوتی ہے، کسٹمر کی فی ٹرانزیکشن ذمہ داری لین دین ویلیو یا 10,000/- روپے تک محدود ہوگی جو بھی کم ہو۔
3. بینک ان صارفین کو ATM نقد رقم نکالنے کے علاوہ الیکٹرانک لین دین کی سہولت فراہم نہیں کرے گا جو درست موبائل نمبر فراہم نہیں کرتے ہیں۔

اگر صارف غیر مجاز لین دین کے بارے میں بینک سے مراسلہ موصول ہونے کے سات ورکنگ دنوں کے بعد بینک کو مطلع کرتا ہے تو، کسٹمر کی ذمہ داری کا تعین بینک بورڈ کی منظور شدہ پالیسی کے مطابق کیا جائے گا۔ بینک کے بورڈ کی منظور شدہ پالیسی کے مطابق اس کا جائزہ لے گا اور اس کا تعین کرے گا۔

اضافے کی تفصیلات کے لئے، Axis بینک کی ویب سائٹ (www.axisbank.com) ملاحظہ کریں اور بینک کی شکایات کے ازالے کی پالیسی دیکھیں یا اپنی قریبی Axis بینک برانچ پر جائیں۔

معلومات کا انکشاف

1. جب Axis بینک کی طرف سے درخواست کی جاتی ہے تو، آپ کسی بھی معاملے سے متعلق کوئی بھی معلومات، ریکارڈ یا سرٹیفکیٹ فراہم کریں گے جو Axis بینک ضروری سمجھتا ہے۔ آپ Axis بینک کو یہ اختیار بھی دیں گے کہ وہ کسی بھی ذریعہ سے یا جس بھی ذریعہ سے ضروری سمجھا جائے اس سے فراہم کردہ معلومات کی صداقت کی تصدیق کرے۔ اگر ڈیٹا فراہم نہیں کیا جاتا ہے یا اگر وہ غلط پایا جاتا ہے تو، Axis بینک، اپنی صوابدید پر، کارڈ کی تجدید سے انکار کرسکتا ہے یا کارڈ کو فوری طور پر منسوخ کرسکتا ہے۔
2. Axis بینک مجاز دائرہ اختیار کی کسی بھی عدالت، نیم عدالتی حکام، قانون نافذ کرنے والی ایجنسیوں اور مرکزی حکومت یا ریاستی حکومت کے کسی بھی دوسرے ونگ میں صارفین کی معلومات ظاہر کرنے کا حق محفوظ رکھتا ہے۔
3. Axis بینک کسی بھی الیکٹرانک فنڈ ٹرانسفر نیٹ ورک میں اس کی شرکت کے سلسلے میں کارڈ ہولڈر کے اکاؤنٹ سے متعلق ایسی معلومات دوسرے اداروں کو سخت اعتماد کے ساتھ ظاہر کرنے کا حق محفوظ رکھتا ہے جو ضروری یا مناسب ہو۔
4. Axis بینک اپنے کارڈ ہولڈر کے ذریعہ غیر ملکی کرنسیوں میں کئے گئے RBI کے اخراجات کی اطلاع دینے کا حق محفوظ رکھتا ہے تاکہ اس بات کو یقینی بنایا جاسکے کہ کارڈ ہولڈر کے ذریعہ بنیادی سفری کوٹہ / دیگر قابل قبول حقوق سے تجاوز نہ کیا جائے اور فارن ایکسچینج مینجمنٹ ایکٹ، 1999 کی خلاف ورزی نہ ہو۔

گم شدہ یا چوری ہوا کارڈ

1. کارڈ گم ہونے یا چوری ہونے کی صورت میں، اس واقعہ کی اطلاع ہنگامی رابطہ نمبر پر ہندوستان میں Axis بینک کے کسی بھی دفتر یا بیرون ملک رہتے ہوئے MasterCard / Visa / Rupay گلوبل سروس سینٹرز ہیلپ لائن پر دی جانی چاہئے۔ آپ مندرجہ ذیل میں سے کسی بھی چینل کا استعمال کرتے ہوئے اپنے کارڈ کو بلاک کرسکتے ہیں:
   - "BLOCKCARD" کو SMS کریں اور اسے 5676782 یا 919717000002+ پر بھیجیں
   - ایمرجنسی ہیلپ لائن نمبر 67987700-22-91+ پر کال کریں؛ کسٹمر ایگزیکٹو سے بات کرنے کے لئے جو گاہک کی مدد کرے گا۔
   - اپنے انٹرنیٹ بینکنگ اکاؤنٹ میں لاگ ان کریں اور ڈیبٹ کارڈ سیکشن میں "بلاک کارڈ" کا آپشن منتخب کریں۔
   - Axis ایپ میں لاگ ان کریں، بینکنگ>سروس>ڈیبٹ کارڈز>بلاک اینڈ ریپلیس پر جائیں
2. ڈیبٹ کارڈ کے کھو جانے یا چوری ہونے کی اطلاع فوری طور پر ایکسس بینک کو دی جانی چاہیے۔ اگرچہ نقصان یا چوری کی اطلاع 24 گھنٹے ایمرجنسی ہیلپ لائن نمبر کے ذریعے دی جا سکتی ہے، آپ کو جلد از جلد ایکسس بینک برانچ کو تحریری طور پر یا ایکسس بینک سپورٹ کے ای میل آئی ڈی پر اس کی تصدیق کرنی ہوگی۔ مذکورہ تحریری تصدیق کے ساتھ تسلیم شدہ پولیس شکایت کی کاپی ضروری ہے۔
3. اگر کارڈ گم یا چوری ہونے کے بعد لیکن آپ کی تحریری تصدیق کی وصولی سے پہلے Axis بینک کے ذریعہ لین دین وصول کی جاتی ہے تو، آپ اپنے اکاؤنٹ(س) میں ڈیبٹ کی گئی تمام رقم کے لئے ذمہ دار ہوں گے۔ تاہم، اگر تحریری تصدیق کی وصولی سے پہلے، اگر یہ ثابت کیا جاسکتا ہے کہ کارڈ کی حفاظت کی گئی تھی، نقصان / چوری کی فوری اطلاع دی گئی تھی اور آپ نے نیک نیتی اور مناسب دیکھ بھال اور تندہی کے ساتھ کام کیا تھا، تو خریداری کے لین دین کے لئے آپ کے کھوئے ہوئے کارڈ کی ذمہ داری کو مقررہ حد تک بیمہ کیا جائے گا (ایک بار جب نقصان کی تحریری اطلاع دی جاتی ہے)۔ ATMs کے ذریعہ کی گئی نقد رقم نکالنے پر ایسی کوئی کوریج فراہم نہیں کی جائے گی، کیونکہ اس طرح کے لین دین کے لئے ایک پن کے استعمال کی ضرورت ہوتی ہے، جو آپ کے لئے خفیہ ہے۔
4. آپ اس کے ذریعے Axis بینک کو کسی بھی ذمہ داری (سیول یا فوجداری)، نقصان، لاگت، اخراجات، یا نقصانات کے خلاف مکمل طور پر معاوضہ دیتے ہیں جو کارڈ کے نقصان یا غلط استعمال کی وجہ سے پیدا ہوسکتا ہے اگر یہ گم ہو جاتا ہے اور Axis بینک کو مطلع کرنے سے پہلے اس کی اطلاع نہیں دی جاتی ہے۔
5. بشرطیکہ آپ نے ہر لحاظ سے شرائط و ضوابط کی تعمیل کی ہو، قابل اطلاق فیس پر Axis بینک کی صوابدید پر متبادل کارڈ جاری کیا جاسکتا ہے۔
6. اگر آپ بعد میں کارڈ کو بازیافت کرتے ہیں تو، اسے استعمال نہیں کیا جاسکتا ہے۔ براہ کرم کارڈ کو مقناطیسی پٹی کے ذریعے کئی ٹکڑوں میں کاٹ کر تباہ کریں۔

انشورنس

1. آپ تسلیم کرتے ہیں کہ کارڈ پر فراہم کردہ انشورنس فائدہ آپ کو متعلقہ انشورنس پالیسی کی شرائط کے مطابق دستیاب ہوگا اور صرف اس وقت تک جب تک آپ Axis بینک کے فعال کارڈ ہولڈر کی حیثیت سے موجود ہیں اور رہیں گے اور آپ کے اکاؤنٹ کے طرز عمل کو تسلی بخش سمجھا جائے گا اور کارڈ اور / یا اکاؤنٹ کی سہولت کسی بھی وجہ سے ختم ہونے کی صورت میں، اس طرح کے انشورنس کور کا فائدہ خود بخود اور عملی طور پر رکنیت کے خاتمے کی تاریخ سے دستیاب نہیں ہوگا۔
2. Axis بینک کسی بھی وقت پیش کی جانے والی انشورنس سہولت کو بند کرنے کا حق محفوظ رکھتا ہے۔ ایسی صورت میں کارڈ ہولڈرز کو کٹ آف کی تاریخ کے بارے میں مطلع کیا جائے گا۔ اس معاملے میں Axis بینک کا کوئی بھی فیصلہ حتمی ہوگا۔

4. کارڈ Axis بینک کی ملکیت ہے اور درخواست پر فوری اور غیر مشروط طور پر Axis بینک کے افسر کو واپس کیا جانا چاہئے۔ براہ کرم اس بات کو یقینی بنائیں کہ اپنا کارڈ سونپنے سے پہلے بینک افسر کی شناخت آپ کے ذریعہ قائم کی گئی ہے۔
5. Axis بینک فوری طور پر ڈیبٹ کارڈ کی سہولت ختم کرنے کا حقدار ہوگا اور مندرجہ ذیل میں سے کسی بھی واقعہ کے وقوع پذیر ہونے پر کارڈ واپس کردیا جائے گا: I. یہاں بیان کردہ شرائط و ضوابط پر عمل کرنے میں ناکامی۔ ii. Axis بینک کے ساتھ کیے گئے معاہدے یا عہد (ہنگامی یا دوسری صورت میں) کے تحت ڈیفالٹ کا واقعہ۔ iii. کارڈ ہولڈر کسی بھی دیوالیہ پن، دیوالیہ پن کی کارروائی یا اسی نوعیت کی کارروائی کا موضوع بن جاتا ہے۔ iv. کارڈ ہولڈر کی موت۔ v. کارڈ ہولڈر کے اکاؤنٹ کی بندش یا مذکورہ اکاؤنٹ میں کم از کم اوسط بیلنس برقرار رکھنے میں ناکامی۔ vi. اگر کارڈ ہولڈر آر بی آئی کے سرکیولر - RBI/2013-14/265 میں ہدایت کے مطابق ممنوع مرچنٹس پر لین دین کرتا ہے۔
6. ڈیبٹ کارڈ کو اس تاریخ سے پہلے Axis بینک کو واپس کردیا جانا چاہئے جس تاریخ پر کوئی بھی تبدیلی نافذ العمل ہونی ہے، اگر کارڈ ہولڈر کارڈ پر لاگو خصوصیات، تبدیلیوں یا شرائط و ضوابط میں سے کسی بھی مجوزہ تبدیلی کو مسترد کرتا ہے۔

کارڈ ممبر معاہدے میں انکشاف:

آپ بینک کو یہ اختیار دیتے ہیں کہ وہ ریزرو بینک آف انڈیا (RBI)، انکم ٹیکس اتھارٹیز، کریڈٹ ریٹنگ ایجنسیوں، یا کسی بھی دوسرے سرکاری یا ریگولیٹری اتھارٹیز / اداروں / محکموں کو اس طرح کی معلومات کا انکشاف کرسکتا ہے۔ اگر آپ اس معاہدے کی شرائط و ضوابط کی ادائیگی یا تعمیل میں ڈیفالٹ کرتے ہیں تو آپ بینکوں، مالیاتی اداروں، کریڈٹ بیورو / ایجنسیوں، ڈیٹا بینکوں، تیسرے فریقوں سمیت مذکورہ بالا حکام کو اپنے نام کی تصدیق، اشتراک اور / یا ظاہر کرنے کا اختیار دیتے ہیں۔

Axis بینک مختلف خصوصیات اور فوائد کے ساتھ ڈیبٹ کارڈ پیش کرتا ہے۔ اس کی فراہمی کے لئے، Axis بینک کنٹریکٹ کی بنیاد پر مختلف خدمات فراہم کنندگان کو کارڈ ہولڈر کو واؤچر / ڈسکاؤنٹ / کیش بیک / ممبرشپ / انشورنس آپشنز جیسے کارڈ پروٹیکشن پلانز کے تحت مصنوعات کی خصوصیات / فوائد / دیگر ویلیو ایڈڈ خدمات فراہم کرنے کے لئے کام کرتا ہے، کارڈ ہولڈرز نے ذاتی معلومات اور حساس ذاتی معلومات ("ذاتی ڈیٹا") سمیت کارڈ ہولڈر کے ذاتی ڈیٹا کو حاصل کرنے، جمع کرنے، پروسیس کرنے، ریکارڈ کرنے، شیئر کرنے اور ظاہر کرنے کے لئے Axis بینک کو واضح طور پر رضامندی دی ہے اور اسے مجاز کیا ہے، Axis بینک کے مجاز سروس فراہم کنندگان کے ساتھ، اندراج، کارڈ کی خصوصیت کی تکمیل، مارکیٹنگ، پروموشنل سرگرمیوں، اور فوائد کی واپسی کے مقصد کے لئے۔ کارڈ ہولڈر سمجھتا ہے اور اس بات سے اتفاق کرتا ہے کہ اس طرح کی رضامندی تمام قابل اطلاق ڈیبٹ کارڈز کے لئے درست ہوگی۔

<u>فریق ثالث کالنگ کی رضامندی</u>

Axis بینک، انشورنس کمپنیوں کے ساتھ گٹھ جوڑ میں، گم شدہ کارڈ، کارڈ فراڈ وغیرہ ("انشورنس کور") سے پیدا ہونے والی ذمہ داریوں کی دیکھ بھال کے لئے Axis بینک ڈیبٹ کارڈ کے ساتھ انشورنس کور پیش کرتا ہے۔ اگر کارڈ ہولڈر Axis بینک کے ڈیبٹ کارڈ کے ساتھ اس طرح کے کسی بھی انشورنس کور سے فائدہ اٹھانے کا انتخاب کرنا چاہتا ہے تو، کارڈ ہولڈر نے مندرجہ ذیل شرائط و ضوابط کو پڑھنے، سمجھنے اور ان سے اتفاق کرنے کی تصدیق کی ہے:

1. کارڈ ہولڈر اس کے ذریعے Axis بینک کو اپنے ذاتی ڈیٹا کو Axis بینک کے مجاز سروس پرووائیڈرز اور / یا ثائی اپ انشورنس کمپنیوں کے ساتھ شیئر کرنے کی واضح رضامندی فراہم کرتا ہے تاکہ کارڈ ہولڈر کے Axis بینک ڈیبٹ کارڈ پر متعلقہ انشورنس کور پیش کرنے اور اس طرح کے انشورنس کور ("مقصد") حاصل کرنے کے لئے کارڈ ہولڈر کے ذاتی ڈیٹا پر کارروائی کرنے کے مقصد سے رابطہ کیا جاسکے۔
2. Axis بینک کارڈ ہولڈر کی پرائیویسی کے تحفظ کے لئے پرعزم ہے اور کسی بھی ذاتی ڈیٹا کو لاگو ڈیٹا پروٹیکشن قوانین اور قواعد و ضوابط کے مطابق صرف Axis بینک کے مجاز سروس فراہم کنندگان اور / یا ٹائی اپ انشورنس کمپنیوں کے ساتھ شیئر کیا جائے گا۔ Axis بینک اور اس کے مجاز سروس پرووائیڈرز / ٹائی اپ انشورنس کمپنیاں اس مقصد کے لئے ذاتی ڈیٹا کا اشتراک کرتے ہوئے ذاتی ڈیٹا کی حفاظت کے لئے معقول حفاظتی اقدامات پر عمل درآمد کریں گی۔
3. Axis بینک اس بات کی تصدیق کرتا ہے کہ وہ اس بات کو یقینی بنائے گا کہ اس مقصد کے لئے اس طرح کی کالنگ کی فریکوئنسی معقول اور متعلقہ قواعد و ضوابط کی تعمیل میں ہوگی۔ Axis بینک کارڈ ہولڈر کو بغیر کسی تکلیف کے قیمتی معلومات فراہم کرنے کی کوشش کرتا ہے۔
4. Axis بینک ان شرائط و ضوابط میں ترمیم کرنے کا حق محفوظ رکھتا ہے۔ کسی بھی تبدیلی کے بارے میں کارڈ ہولڈر کو مناسب چینلز کے ذریعے مطلع کیا جائے گا۔

<u>رازداری</u>

کارڈ جاری کرنے والوں کو اکاؤنٹ کھولنے کے وقت حاصل کردہ صارفین سے متعلق کوئی بھی معلومات ظاہر نہیں کرنی چاہئے یا ان کی واضح رضامندی کے بغیر کسی دوسرے شخص یا تنظیم کو کارڈ جاری کرنا چاہئے، اس مقصد / مقصد کے بارے میں جن کے لئے معلومات استعمال کی جائیں گی اور جن تنظیموں کے ساتھ معلومات کا اشتراک کیا جائے گا۔

<u>سوالات کے لئے بینک رابطہ کی تفصیلات، کارڈ کے نقصان کی اطلاع، فراڈ کی رپورٹ، بلاک کارڈ:</u>

5555 500 1860 یا 5555 419 1860 ہندوستان میں کسی بھی لینڈ لائن یا سیل فون سے قابل رسائی
27648000-22 - 91+ ہندوستان کے باہر سے قابل رسائی ہے۔
کال کریں: 022 67987700
SMS: +919951860002
SMS کریں: "BLOCKCARD" اور بھیجیں 5676782
ای میل: axisbank.com/support
WhatsApp 'Hi' اور بھیجیں 7036165000

دستبرداری:

بینک، انکے ملازمین، ایجنٹ یا ٹھیکیدار کسی بھی خرابی یا نقصان کے لیے ذمہ دار نہیں ہوں گے، چاہے براہ راست، بالواسطہ یا نتیجہ خیز ہو، بشمول آمدنی، منافع، کاروبار، معاہدوں، متوقع بچت یا خیر سگالی کے نقصان سمیت لیکن ان تک محدود نہیں، سافٹ ویئر سمیت کسی بھی آلات کے استعمال یا قیمت کا نقصان، چاہے وہ قابلِ پیشین ہو یا نہ ہو، صارف یا کسی بھی شخص کو نقصان اٹھانا پڑا، تاہم، وصول کرنے اور اس پر کارروائی کرنے میں بینک کی کسی تاخیر، رکاوٹ، معطلی، ریزولوشن یا غلطی کی وجہ سے یا اس سے متعلق، درخواست کرنے اور جوابات تیار کرنے اور واپس کرنے میں یا صارف کے ٹیلی مواصلات کے آلات اور کسی بھی سروس فراہم کنندہ کے نیٹ ورک اور بینک کے سسٹم یا کسی بھی معلومات یا پیغام کی ترسیل میں کسی ناکامی، تاخیر، رکاوٹ، معطلی، پابندی، یا غلطی صارف کے ٹیلی مواصلات آلات کی خرابی، رکاوٹ، معطلی یا ناکامی، بینک کے نظام یا کسی بھی سروس فراہم کنندہ کے نیٹ ورک اور/یا کسی فریق ثالث جو ایسی خدمات فراہم کرتا ہے جو سہولت فراہم کرنے کے لیے ضروری ہے۔ Axis بینک اپنی واحد صوابدید پر بیرونی خدمات فراہم کنندہ / یا ایجنٹ/وں کی خدمات اور اپنی مصنوعات کے سلسلے میں ضرورت یا ضرورت کی شرائط پر استعمال کرسکتا ہے۔

- Axis بینک 21 ورکنگ دنوں کے اندر درخواست فارم کی صورتحال سے آگاہ کرے گا۔
- Axis بینک کبھی بھی کارڈ CVV, PIN, OTP یا انٹرنیٹ پاس ورڈ نہیں مانگے گا تاکہ کسی بھی سودے، تحائف، واؤچر، انعامی پوائنٹس کی واپسی، کارڈ کو چالو کرنے یا منسوخ کرنے کی پیش کش کی جاسکے۔ براہ کرم کال / ای میل پر ایسی درخواستوں کو نظر انداز کریں۔ کسی بھی خط و کتابت سے پہلے سرکاری ویب سائٹ پر Axis بینک کے رابطہ نمبروں کی تصدیق کریں۔
- براہ کرم کسی بھی آن لائن / ای کام لین دین کو شروع کرنے سے پہلے ویب سائٹ اور / یا پورٹل کی صداقت کو یقینی بنائیں۔ جعلی ویب سائٹس سے آگاہ رہیں جو آپ کے پیسے سے دھوکہ دیتے ہیں۔
- بینک کی جانب سے جاری کردہ کارڈ کسٹمر کے ذاتی استعمال کے لیے ہے۔ بینک کسی فریق ثالث کی طرف سے یا فائدہ پر کیے گئے لین دین کی حوصلہ افزائی یا حمایت نہیں کرتا ہے۔
- بین الاقوامی لین دین کے لئے مرچنٹ ریفنڈ / تنازعات کی صورت میں، کرنسی کے اتار چڑھاؤ سے پیدا ہونے والے کسی بھی شرح کے فرق کو گاہک برداشت کرے گا۔

رابطے کے چینلز

3. نیو انڈیا ایشورنس کمپنی لمیٹڈ (یا کسی اور جنرل انشورنس کمپنی جیسا کہ وقتا فوقتا Axis بینک کے ذریعہ نشاندہی کی جاسکتی ہے) کے ذریعہ کارڈ ہولڈرز کو صفر کھوئے گئے کارڈ کی ذمہ داری / خریداری کے تحفظ / ذاتی حادثے (صرف موت کا احاطہ) کوریج فراہم کی جاتی ہے، جس کی شرائط، شرائط اور فیصلے، جن کے لئے Axis بینک ذمہ دار نہیں ہے، لاگو ہوگا۔
4. Axis بینک کسی بھی طرح سے نیو انڈیا ایشورنس کمپنی لمیٹڈ (یا کسی اور جنرل انشورنس کمپنی جیسا کہ Axis بینک کے ذریعہ وقتا فوقتا نشاندہی کی جاسکتی ہے) کے ذریعہ معیار، کور کی فراہمی، کلیم پروسیسنگ یا دعوے کے تصفیے کے بارے میں کوئی وارنٹی نہیں رکھتا ہے اور / یا نمائندگی نہیں کرتا ہے۔
5. آپ کو کیس کی ضروریات کے مطابق اضافی دستاویزات جمع کرنے کے لئے کہا جا سکتا ہے۔ 6. Axis بینک دعووں کے تاخیر سے تصفیے کے لئے ذمہ دار نہیں ہوگا۔
6. انشورنس پالیسی کی شرائط و ضوابط کے مطابق پرسنل ایکسیڈنٹ انشورنس کور کے خلاف دعویٰ کرنے کے لئے صارف کی موت کی تاریخ سے 50 کیلنڈر دنوں کے اندر اطلاع اور مطلوبہ دستاویزات جمع کروانا مکمل ہونا چاہئے۔
7. ذاتی حادثے کی کوریج کے لئے اہل ہونے کے لئے، گاہک کو پچھلے 90 دنوں میں کم از کم ایک POS لین دین کرنا چاہئے۔ براہ کرم نوٹ کریں کہ یہ صرف موت کا احاطہ ہے اور کسی بھی دوسرے طبی حالات کا احاطہ نہیں کیا جائے گا۔ قدرتی وجوہات کی وجہ سے ہونے والی اموات بھی اس کور کی کوریج سے باہر ہوں گی۔
8. Rupay کارڈ کے لئے پرسنل ایکسیڈنٹ انشورنس کے دعووں کو 30 دن کے اندر مطلع کرنا ہوگا اور ڈیبٹ کارڈ کو 45 دن کے اندر ایک بار درست مالی / غیر مالی لین دین کے لئے استعمال کرنا ہوگا۔
9. کارڈ ہولڈر کسی بھی نقصان، چوری یا کارڈ کی نقل کے بارے میں بینک کو اطلاع کے وقت تک ہونے والے نقصان کو برداشت کرے گا لیکن استعمال گائیڈ میں بیان کردہ گم شدہ کارڈ کی ذمہ داری کی حد کے مطابق صرف ایک مخصوص حد تک، سوائے اس کے کہ کارڈ ہولڈر نے دھوکہ دہی، جان بوجھ کر یا انتہائی غفلت سے کام لیا ہو۔
10. پالیسی، اخراج اور دعوے کی تصفیے کے بارے میں مزید سوالات یا معاونت کی ہدایت کی جا سکتی ہے:
دی نیو انڈیا ایشورنس کمپنی لمیٹڈ، 22 ،D.0 112700، دوسری منزل، متل چیمبرز، نریمان پوائنٹ، ممبئی - 400 021
11. دستیاب انشورنس کور مکمل طور پر آپ کے کارڈ کی قسم پر منحصر ہوگا جہاں بھی قابل اطلاق ہو۔ تفصیلات کے لئے مزید اختیار کے تحت اپنے کارڈ کی قسم کے مطابق https://www.axisbank.com/retail/cards/debit-cards ملاحظہ کریں۔
12. دعوے کے عمل کے لئے براہ کرم لنک ملاحظہ کریں https://www.axisbank.com/docs/default-source/default-document-library/insurance/terms-and-conditions-for-insurance.pdf

استیٹمنٹ اور ریکارڈس

1. کارڈ ٹرانزیکشن کا ریکارڈ Axis بینک کی جانب سے بھیجے گئے اکاؤنٹ اسٹیٹمنٹ پر دستیاب ہوگا۔ اس طرح کے اکاؤنٹ کے اسٹیٹمنٹ کارڈ ہولڈر کو وقتا فوقتا کارڈ ہولڈر کو ریکارڈ پر موجود بنیادی اکاؤنٹ سے مطابقت رکھنے والے میلنگ ایڈریس پر ڈاک کیے جائیں گے جیسا کہ کارڈ ہولڈر نے اشارہ کیا ہے۔ کارڈ ہولڈر Axis بینک فون بینکنگ سروس پر کال کرکے یا Axis بینک کے ATMs پر منی اسٹیٹمنٹ کی سہولت کا استعمال کرکے بھی اپنے لین دین کی تفصیلات حاصل کرسکتا ہے۔ کارڈ ہولڈر Axis بینک کی طرف سے پیش کردہ انٹرنیٹ بینکنگ کی سہولت iConnectTM کا استعمال کرکے اپنا بیان آن لائن بھی دیکھ سکتا ہے۔ iConnectTM سے فائدہ اٹھانے کے لئے کارڈ ہولڈر کے ذریعہ Axis بینک برانچ میں دستیاب ایک علیحدہ درخواست فارم بھرنا اور جمع کرنا ہوگا۔
2. کارڈ کا استعمال کرتے ہوئے کیے گئے لین دین کا Axis بینک کا ریکارڈ فیصلہ کن اور تمام مقاصد کے لئے لازمی ہوگا۔

تنازعات

1. خریداری کے لین دین کی صورت میں کارڈ ہولڈر کی سیلز سلپ اور اس پر درج کارڈ نمبر Axis بینک اور کارڈ ہولڈر کے درمیان حتمی ثبوت ہوگا کہ کارڈ ہولڈر کی ذمہ داری کی حد کیا ہے اور Axis بینک کو اس بات کو یقینی بنانے کی ضرورت نہیں ہوگی کہ کارڈ ہولڈر کو کارڈ ہولڈر کے اطمینان کے لئے خریدی گئی / حاصل کردہ سروس سے خریدا گیا سامان مل گیا ہے۔
2. Axis بینک شکایت کنندہ کارڈ ہولڈر کے اکاؤنٹ اسٹیٹمنٹ میں نشاندہی کردہ قابل اطلاق چارج کے ساتھ اختلاف کو حل کرنے کے لئے حقیقی اور معقول کوششیں کرے گا یا عدم اتفاق کا نوٹس موصول ہونے کے دو ماہ کے اندر کسٹمر کی طرف سے مقرر کیا گیا ہے۔ اگر اس طرح کی کوششوں کے بعد Axis بینک یہ طے کرتا ہے کہ چارج غلط ہے تو، وہ کارڈ ہولڈر کو اس کی اطلاع دے گا۔
3. کارڈ کا احترام کرنے سے کسی بھی ادارے کے انکار کی کوئی ذمہ داری Axis بینک قبول نہیں کرتا ہے۔
4. یہ معاہدہ ہندوستان کے قوانین کے مطابق اور اس کے تحت کیا جائے گا۔ تمام تنازعات ممبئی، ہندوستان کی عدالتوں کے خصوصی دائرہ اختیار کے تابع ہیں، قطع نظر اس کے کہ اس معاملے میں کسی دوسری عدالت کا بیک وقت دائرہ اختیار ہوسکتا ہے یا نہیں۔
5. کارڈ ہولڈر واجبات کی وصولی سے وابستہ تمام اخراجات، قانونی اخراجات (اگر اس معاملے کو کسی ایجنٹ کو بھیجنا ضروری ہو جائے) یا جہاں کسی تنازعہ کے حل میں قانونی وسائل کا استعمال کیا گیا ہے، کے لئے ذمہ دار ہوگا۔
6. بینک براہ راست بینک کے کنٹرول میں سسٹم کی خرابی کی وجہ سے کارڈ ہولڈر کو ہونے والے براہ راست نقصان کا ذمہ دار ہوگا۔ تاہم، ادائیگی کے نظام کے تکنیکی خرابی کی وجہ سے ہونے والے کسی بھی نقصان کے لئے بینک کو ذمہ دار نہیں ٹھہرایا جائے گا جو اس کے معقول کنٹرول سے باہر ہے۔ مزید، اگر سسٹم کا بریک ڈاؤن کارڈ ہولڈر کے لئے ڈیوائس کے ڈسپلے پر کسی پیغام کے ذریعہ شناخت کیا گیا تھا یا کسی اور طرح سے جانا جاتا تھا۔ لین دین پر عمل درآمد نہ کرنے یا ناقص عملدرآمد کے لئے بینک کی ذمہ داری بنیادی رقم اور سود کے نقصان تک محدود ہے جو شرائط کو چلانے والے قانون کی دفعات کے تابع ہے۔

عام

1. آپ اپنی ملازمت اور / یا دفتر اور / یا رہائشی پتہ اور ٹیلی فون نمبروں میں کسی بھی تبدیلی کے بارے میں فوری طور پر Axis بینک کو تحریری طور پر مطلع کریں گے۔
2. Axis بینک کارڈ ہولڈر کو 30 دن کے نوٹس پر کسی بھی شرائط و ضوابط، پالیسیوں، خصوصیات اور فوائد میں شامل کرنے، حذف کرنے یا تبدیل کرنے کا حق محفوظ رکھتا ہے۔ 30 دن کی نوٹس مدت کے اندر دستبرداری کی ناکامی کو کارڈ ہولڈر کی طرف سے نظر ثانی شدہ شرائط کی قبولیت سمجھا جائے گا۔
3. ڈاک کے ذریعے بھیجے گئے کسی بھی نوٹس کو Axis کو کارڈ ہولڈر کی طرف سے آخری بار تحریری طور پر دیئے گئے پتے پر نوٹیفکیشن پوسٹ کرنے سے 7 کیلنڈر دنوں کے اندر موصول ہونا سمجھا جائے گا۔ ایسے ذرائع سے تبدیلیوں کی اشاعت جسے Axis بینک مناسب سمجھے، اس کے کارڈ ہولڈر کو موثر نوٹس بنائے گا۔
4. اگر کوئی اکاؤنٹ ہولڈر کارڈ کا استعمال کرتے ہوئے Axis بینک کے ذریعہ منظور شدہ بیلنس یا اوور ڈرافٹ کی حد سے زیادہ رقم حاصل کرتا ہے تو، اکاؤنٹ ہولڈر Axis بینک کی طرف سے طے کردہ شرح سود اور جرمانے کے ساتھ پوری رقم غیر مشروط طور پر ادا کرے گا۔ تاہم، اس کو ایک معاہدے کے طور پر نہیں سمجھا جانا چاہئے، یا تو ظاہر کیا گیا ہے یا ظاہر کیا گیا ہے کہ Axis بینک کسی بھی اوور ڈرافٹ کی سہولت دینے کا پابند ہے۔
5. Axis بینک کارڈ ہولڈرز کو ڈسکاؤنٹ جیسے فوائد فراہم کرنے والے تیسرے فریقوں کے سامان اور خدمات کے معیار کے بارے میں کوئی نمائندگی نہیں کرتا ہے۔ اگر سروس کسی بھی طرح سے ناقص یا غیر تسلی بخش ہے تو Axis بینک ذمہ دار نہیں ہوگا۔
6. ڈیبٹ کارڈ سے متعلق تمام معاملات میں بینک کا فیصلہ ہر لحاظ سے حتمی اور پابند ہوگا۔
7. ڈیبٹ کارڈ سے فائدہ اٹھانے والا کوئی بھی شخص ان شرائط و ضوابط کو پڑھنے، سمجھنے اور قبول کرنے والا سمجھا جائے گا۔

ختم کرنا

1. Axis بینک بغیر کسی پیشگی اطلاع کے اور بغیر کوئی وجہ بتائے کسی بھی وقت پیش کردہ کارڈ یا کسی بھی دوسری خدمات کو منسوخ / واپس لینے کا حق محفوظ رکھتا ہے۔
2. اگر کارڈ ہولڈر Axis بینک کے ساتھ اپنا اکاؤنٹ بند کرنے کا فیصلہ کرتا ہے تو، اس اکاؤنٹ کے ساتھ جاری کردہ کارڈ(ز)، کیونکہ بنیادی اکاؤنٹ خود بخود منسوخ ہوجائے گا۔ کارڈ ہولڈر(س) کو فوری طور پر اپنے کارڈ کا استعمال بند کرنا چاہئے اور اس اکاؤنٹ سے منسلک اپنے تمام / اضافی کارڈز کو تباہ اور واپس کرنا چاہئے۔ کسی بھی بقایا کارڈ لین دین کی صورت میں جو ابھی تک اکاؤنٹ میں ڈیبٹ نہیں کیا گیا ہے، اسے Axis بینک کی طرف سے فنڈز واپس کرنے سے پہلے بیلنس سے نکال دیا جائے گا۔
3. اگر کارڈ ہولڈر نے ڈیبٹ کارڈ کا استعمال ختم کرنے کا فیصلہ کیا تو کارڈ ہولڈر Axis بینک کو آپ کی متعلقہ Axis بینک برانچ میں تحریری طور پر کم از کم 7 کیلنڈر دن پہلے نوٹس دے گا اور فوری طور پر کارڈ اور کسی بھی اضافی کارڈ (اگر ضروری نہ ہو) کو مقناطیسی پٹی کے ذریعے کئی ٹکڑوں میں کاٹ کر Axis بینک کو واپس کرے گا۔ کارڈ ہولڈر کارڈ کو تباہ کرنے کا دعویٰ کرنے کے بعد ڈیبٹ کارڈ پر عائد تمام سہولیات اور متعلقہ چارجز کا ذمہ دار ہوگا، باوجود اس کے کہ ان شرائط و ضوابط کے اطلاق کو ختم کردیا جائے۔ کارڈ ہولڈر ڈیبٹ کارڈ پر لگائے گئے تمام چارجز کا ذمہ دار ہوگا چاہے وہ غلط استعمال / دھوکہ دہی کے استعمال کا نتیجہ ہو یا نہ ہو اور آیا بینک کو کارڈ کی تباہی کے بارے میں مطلع کیا گیا ہے یا نہیں۔ کارڈ ہولڈر اپنے کارڈ کو بلاک کرنے کے لئے لنک پر بلاک کر سکتا ہے https://www.axisbank.com/retail/cards/debit - cards/useful -links/total -control?cta=debit -card -total - control. کارڈ ہولڈر ہمارے کسٹمر کیئر نمبروں پر بھی کال کرسکتے ہیں۔

علاقائی زبانوں میں ایم آئی ٹی سی کے لنکس دستیاب:

ہندی: https://www.axisbank.com/docs/default-source/default-document-library/debit-card-mitc-hindi

مراٹھی: https://www.axisbank.com/docs/default-source/default-document-library/debit-card-mitc-marathi

گجراتی: https://www.axisbank.com/docs/default-source/default-document-library/debit-card-mitc-gujrati

آسامی: https://www.axisbank.com/docs/default-source/default-document-library/debit-card-mitc-assamese

کنڑ: https://www.axisbank.com/docs/default-source/default-document-library/debit-card-mitc-kannada

بنگالی: https://www.axisbank.com/docs/default-source/default-document-library/debit-card-mitc-bengali

ملیالم: https://www.axisbank.com/docs/default-source/default-document-library/debit-card-mitc-malayalam

اوڈیا: https://www.axisbank.com/docs/default-source/default-document-library/debit-card-mitc-odia

پنجابی: https://www.axisbank.com/docs/default-source/default-document-library/debit-card-mitc-punjabi_pdf

شکایات کے ازالے اور معاوضے کا فریم ورک

شکایات / خدشات کے اندراج / حل کے لئے صارفین کے لئے دستیاب چینلز (لیول 1 شکایات):

a) بینک نے صارفین کو بینک کی طرف سے فراہم کردہ کسی بھی مصنوعات اور خدمات کے بارے میں اپنی شکایات درج کرانے کے لئے مندرجہ ذیل فرنٹ اینڈ ٹچ پوائنٹس کو قابل بنایا ہے:

- Axis بینک کی کوئی بھی برانچ اینڈ لون سینٹر (قرض سے متعلق شکایات کے لیے)،
- بینک کا فون بینک سینٹر / کال سینٹر
- بینک کے ای میل / ویب چیٹ چینلز،
- Axis سپورٹ - Axis بینک کی ویب سائٹ پر ویب پیج جہاں صارفین شکایات درج کرا سکتے ہیں۔
- Axis بینک سوشل میڈیا ہینڈلز

b) جوابات / حل مختلف قسم کے لین دین کے لئے مقررہ ٹائم فریم کے مطابق فراہم کیے جائیں گے جیسا کہ اس کے ضمیمہ میں شامل کیا گیا ہے۔ بینک صارفین کی طرف سے اٹھائے گئے شکایات کو ٹریک کرنے اور رپورٹ کرنے کے لئے مناسب نظام کا استعمال کرتا ہے۔ ریگولیٹر کے ذریعہ موصول ہونے والی تعاملات کو متعلقہ ریگولیٹر کے ذریعہ لازمی ٹائم لائنز کے مطابق حل کیا جاتا ہے۔

c) بینک کے کال سینٹر، ای میل / چیٹ اور لون سینٹرز اور برانچز میں واک-ان کے ذریعے رجسٹر کی جانے والی تمام لیول 1 شکایات / تنازعات / خدشات کو گاہک کے مسئلے کو تسلیم کیا جائے گا اور اسے بینک کی طرف سے اس مقصد کے لیے مخصوص کردہ مناسب سسٹم میں محفوظ کیا جائے گا۔

d) بینک کے پاس لیول 1 کی شکایات / تنازعات / خدشات سے متعلق جواب کے لئے 10 دن کا مقررہ وقت ہے۔

e) پہلی سطح پر مختلف ٹچ پوائنٹس کی تفصیلات درج ذیل ہیں:

نمبرشمار	چیلنز	تفصیلات
1	کال سینٹرز / فون بینکنگ سینٹرز	1800 209 5577 1860 500 5555
2	ویب سائٹ سپورٹ	www.axisbank.com/support
3	برانچز / لون سینٹرز	نزدیکی برانچ / لون سینٹر تلاش کرنے کے لئے www.axisbank.com پر جائیں

این آر آئی فون بینکنگ سروسز تک رسائی کے لیے اپنے ملک کے ٹول فری نمبر پر کال کریں۔

ملک وار ٹول فری نمبرز کی فہرست:

امریکہ: 1855 205 5577
برطانیہ: 0808 178 5040
سنگاپور: 800 1206 355
کینیڈا: 1855 436 0726
آسٹریلیا: 1800 153 861
متحدہ عرب امارات: 8000 3570 3218
سعودی عرب: 800 850 0000
قطر: 00 800 100 348

آپ ہندوستان کے ہمارے غیر ٹول فری نمبر +91-40-6717-4100 پر بھی رابطہ کر سکتے ہیں یا www.axisbank.com/support پر لکھ سکتے ہیں

ایمرجنسی کی صورت میں،اگر آپ کو اپنا کریڈٹ/ڈیبٹ کارڈ بلاک کرانے جیسی ایمرجنسی ہو، تو آپ ہمارے 24 گھنٹے ایمرجنسی ہیلپ لائن نمبر +91 40 67174100 پر کال کر سکتے ہیں (یہ نمبر ٹول فری نہیں ہے)۔

وقت کی حدود اور معاوضہ:

مجاز پیمنٹ سسٹمز استعمال کرتے ہوئے ناکام لین دین کے لئے ٹرن اراؤنڈ ٹائم (ٹی اے ٹی) کی ہم آہنگی اور گاہک کا معاوضہ

نمبرشمار	**واقعے کی تفصیل**	**خودکار واپسی اور معاوضے کا فریم ورک**	
		خودکار واپسی کی ٹائم لائن	**قابل ادائیگی معاوضہ**
I	**II**	**III**	**IV**
1	**خودکار ٹیلر مشینز (اے ٹی ایم) بشمول مائیکرو اے ٹی ایم**		
a	گاہک کا اکاؤنٹ ڈیبٹ ہو گیا لیکن نقد رقم جاری نہیں ہوئی۔	پرو ایکٹیو ریورسل (آر) ناکام لین دین کی زیادہ سے زیادہ ٹی + 5 دنوں کے اندر۔	معاوضہ ٹی + 5 دنوں کے بعد ہر دن کی تاخیر کے لئے 100 روپئے اکاؤنٹ ہولڈر کے کریڈٹ میں
2	**کارڈ لین دین**		
a	کارڈ سے کارڈ منتقلی کارڈ اکاؤنٹ ڈیبٹ ہو گیا لیکن فائدہ پانے والے کارڈ اکاؤنٹ میں کریڈٹ نہیں ہوا۔	اگر فائدہ پانے والے کے اکاؤنٹ میں رقم جمع نہیں ہوتی تو لین دین کو واپس (آر) کرنا ہوگا، جو کم ٹی + 1 دن کے اندر ہونا چاہیے۔	ٹی = 1 دن کے بعد تاخیر کے لیے روزانہ 100 روپئے جرمانہ۔
b	پوائنٹ آف سیل (پی او ایف) (کارڈ پریزنٹ بشمول نقد رقم پر) اکاؤنٹ سے رقم کاٹ لی گئی لیکن مرچنٹ کی جگہ پر تصدیق نہیں ملی یعنی چارج سلپ تیار نہیں ہوئی۔	ٹی + 5 دنوں کے اندر خودکار واپسی۔	ٹی + 5 دنوں کے بعد تاخیر کے لیے روزانہ 100 روپئے
c	کارڈ موجود نہیں (سی این پی) (ای کامرس) اکاؤنٹ سے رقم کاٹ لی گئی لیکن مرچنٹ کے سسٹم میں تصدیق نہیں ملی۔		

1. دھوکہ دہی / غیر مجاز الیکٹرانک بینکنگ لین دین جس میں ریموٹ / آن لائن ادائیگی لین دین اور قربت ادائیگی لین دین (ATM/POS) شامل ہیں: 90 دن
2. غیر دھوکہ دہی / خدمات سے متعلق(پی او ایس / ای کام) تنازعات: 120 دن (نیٹ ورک کی مقرر کردہ ٹائم لائن)
3. اگر لیول 1 / لیول 2 / لیول 3 تک پہنچنے کے بعد صارفین کا مسئلہ حل نہیں ہوتا ہے یا اگر بینک نے 30 دن کے اندر حل فراہم نہیں کیا ہے تو صارف اس معاملے کو بینکنگ اومبڈسمین کے دفتر کو بھیجنے کا انتخاب کرسکتا ہے۔

بخدمت
محترم جینت ٹھکر، نوڈل آفیسر - شکایت کا ازالہ

اگر شکایت حل نہیں ہوتی ہے یا اگر گاہک جواب سے مطمئن نہیں ہوتا ہے تو، صارف صبح 9:30 بجے سے شام 5:30 بجے (بینک تعطیلات کو چھوڑ کر پیر سے جمعہ) کام کے اوقات کے ذریعہ شیئر کردہ ٹکٹ نمبر کے ساتھ Axis بینک کے نوڈل آفس سے رابطہ کرسکتا ہے

ڈاک کا پتہ نوڈل آفیسر، Axis بینک لمیٹڈ، NPC1، 5ویں منزل، "گیگاپلیکس"، پلاٹ نمبر I.T.5، MIDC، ایرولی نالج پارک، ایرولی، نوی ممبئی-400708۔

رجسٹرڈ ایڈریس Axis بینک لمیٹڈ، 'ترشول'، تیسری منزل، بالمقابل سمرتیشور مندر، لا گارڈن کے قریب، ایلس برج، احمد آباد - 006 380