

ڈیٹ کارڈ کی سب سے اہم شرائط و ضوابط

ایک معاہدہ، ایک معاہدہ

AXIS بینک ڈیٹ کارڈ کو چلانے والی شرائط و ضوابط

اہم: براہ کرم اس بات کو یقینی بنائیں کہ آپ نے ڈیٹ کارڈ کا استعمال کرتے ہوئے آپ اس کے تحت درج شرائط و ضوابط شرائط و ضوابط کو احتیاط سے پڑھا ہے۔ ڈیٹ 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 ایکسیجن کنٹرول ریگولیشن، فارٹ ایکسیجن مینجمنٹ ایکٹ 1999 ("ایکٹ")، ایکٹ کے تحت بنائے گئے تمام قواعد و ضوابط اور وقتاً فوقتاً ترمیم شدہ / تردید شدہ / قابل اطلاق اور وقتاً فوقتاً باض 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 "ڈیٹ کارڈ"، سے مراد AXIS بینک RuPay / Visa / MasterCard ڈیٹ 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 ضمیر 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 کارڈ کرنے کے لئے AXIS بینک ڈیٹ 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 ڈیٹ 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 یا مل جل کر یا معاز 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 / پبلا 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 ڈیٹ 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 شناختی کرتا ہے جسے اس نے تحریری طور پر نامزد کیا ہے تاکہ اس کے ڈیٹ کارڈ اور بن 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 نٹ ورک پر کسی اور بینک کی، جس پر کارڈ ہولڈر دیگر جیروں کے علاوہ، اپنے ڈیٹ کارڈ کا استعمال AXIS بینک کے ساتھ اپنے اکاؤنٹ میں موجود اپنے فنڈز تک رسائی حاصل کرنے کے لئے کرسکتا ہے۔
8. "پ" 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 وقتاً فوقتاً منتخب کرتا ہے۔
9. "لین دین" سے مراد کارڈ ہولڈر کی جانب سے براہ راست یا بالواسطہ طور پر اپنے کارڈ کا استعمال کرتے ہوئے AXIS بینک کو دی گئی دہیات 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 ڈیٹ کارڈ کے ذریعہ 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 کے دورانہ اسٹیٹمنٹ ہونا 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 مستحکم سمجھتا ہے۔
13. "مرچنٹ" یا "مرچنٹ اسٹیبلشمنٹ" سے مراد وہ ادارے ہوں گے جو جہاں بھی موجود ہوں جو کارڈ کو قبول کرنے ہیں / اس کا احترام کرتے ہیں
14. "ATM" یا "مرچنٹ اسٹیبلشمنٹ" سے مراد وہ ادارے ہوں گے: اسٹورز، دکانیں، ریسٹوران، ایئر لائن تنظیمیں وغیرہ جو AXIS بینک یا RuPay / Visa / MasterCard انٹرنیشنل کے ذریعہ اشتہار دی گئی ہیں۔
16. "EDC" یا "الیکٹرانک ڈیٹا کیپر" سے مراد الیکٹرانک پوائنٹ آف سیل سوائپ ٹرمینل ہیں چاہے وہ ہندوستان میں ہوں یا بیرون ملک، چاہے وہ AXIS بینک یا مشترکہ نٹ ورک پر کسی دوسرے بینک کے ہوں، جو تجارتی اداروں سے خریداری کے لین دین کے لئے اکاؤنٹ(س) کو ڈیٹ کرنے کی اجازت دیتے ہیں۔
17. "MasterCard" / "Visa" / "RuPay" کا مطلب ایک ٹریڈ مارک ہے جو عام طور پر MasterCard / Visa / RuPay انٹرنیشنل سے وابستہ ہے۔
18. "ATM" / "RuPay" / "Visa" / "MasterCard" سے مراد وہ ڈیٹ کارڈ کا احترام کرتے ہیں اور RuPay / Visa / MasterCard معلومات کو ظاہر کرتے ہیں۔ ڈیٹ کارڈ "AXIS بینک لمیٹڈ (AXIS بینک لمیٹڈ)" کی طرف سے جاری کیا جاتا ہے، جس کا رجسٹرڈ دفتر "تیشول، سمرتیشور مندر کے سامنے، لا گارڈ، 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 وقتاً فوقتاً نافذ قواعد و ضوابط سے مشروط ہوگا۔
2. بہ کارڈ صرف ٹرانزیکشن آہنٹز کے لئے درست ہوگا، جیسا کہ بینک نے وقتاً فوقتاً ہندوستان اور بیرون ملک میں Axis بینک کے ATMs، دیگر بینکوں کے ATMs، جو RuPay / Visa / MasterCard نٹ ورک اور RuPay / Visa / MasterCard پوائنٹ آف سیل سوائپ ٹرمینلز کے ممبر ہیں۔
3. کارڈ ایکسیس بینک کی ملکیت ہے اور ہمیشہ رہے گا اور ایکسیس 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۔
5. ڈیٹ کارڈ کسی بھی صورت میں کارڈ ہولڈر کے ذریعہ منتقل یا تفویض نہیں کیا جاسکتا ہے۔
5. حاصل کرنے کے فوراً 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 استعمال 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 کو 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۔ نمبر کا تحریری ریکارڈ کسی بھی شکل، حکم 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 کے لئے ہے 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 کرنے 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 کے لئے کارڈ ہولڈر کی طرف لین دین کی رقم کے ساتھ فوری طور پر ڈیٹ کرنا چاہئے گا۔ کارڈ ہولڈر کو اس طرح کے کسی بھی لین دین کو واپس کرنے کے لئے اکاؤنٹ میں کافی فنڈز برقرار رکھنے چاہئے۔
8. کارڈ ہولڈر Axis بینک کے ساتھ کارڈ ہولڈر کے اکاؤنٹ کو اوور ڈرا کرنے یا کسی طے شدہ اوور ڈرافٹ کی حد سے زیادہ ڈیٹ کارڈ کے استعمال سے رقم نکالنے کا حق دار نہیں ہوگا۔
9. کارڈ ہولڈر کے اکاؤنٹ سے ہونے والے لین دین کے لئے کارڈ ہولڈر کے ذریعہ معائنہ کیا جائے گا، جو کارڈ یا متعلقہ پن کے کسی بھی غیر عام استعمال سے ہونے والے کسی بھی نقصان یا نقصان کے خلاف AXIS بینک کو ملاحظہ دے گا، جس میں RBI کے رہنما خطوط یا فارٹ ایکسیجن مینجمنٹ ایکٹ کے تحت وضع کردہ قواعد کی خلاف ورزی کی وجہ سے اس سے پیدا ہونے والی ایکسیس 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 کسی بھی موجود تھا الیکٹرانک / انٹرنیٹ ٹریڈنگ پورل کے ذریعہ غیر ملکی ایکسیس ٹریڈنگ کے لئے ڈیٹ کارڈ کا استعمال بھی ممنوع ہے۔
10. اکاؤنٹ کھولنے کے وقت، صارفین کی بچت یا کرنٹ اکاؤنٹ نامزد کو ڈیٹ کارڈ ایپلی کیشن کے لئے ڈیٹاٹ نامزد کھولنے چاہئے گا۔ بینک ہمارے ساتھ اکاؤنٹ کھولنے کے وقت کارڈ کے ڈیٹ کارڈ کے علاوہ کوئی علیحدہ ڈیٹ کارڈ نامزدگی قبول نہیں کرے گا۔
11. آپ سے درخواست کی جاتی ہے کہ یہ نوٹ کریں کہ ڈیٹ کارڈ مہینے / سال کے آخری دن تک درست ہے۔ OD اکاؤنٹس کی صورت میں، کارڈ کی قانونی حیثیت لنڈ OD اکاؤنٹ کی توثیق سے مشروط ہے۔ اس کے ذریعے آپ ڈیٹ کارڈ کی میعاد ختم ہونے پر اسے کئی ٹکڑوں میں کاٹ کر تباہ کرنے کا اہل کرتے ہیں۔ آپ کا تجدید شدہ ڈیٹ کارڈ کارڈ کی میعاد ختم ہونے سے پہلے اور صارفین کو پیشگی اطلاع دینے کے بعد، Axis بینک کی موبائیل پر، آپ کے اکاؤنٹ کے تحریر 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 ڈیٹ 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 سے 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 سہولت موجود نہیں (ملکی اور بین الاقوامی) اور کارڈ پر موجود سہولیات (بین الاقوامی) لین دین مختلف ذرائع جیسے ایکسیس بینک موبائل بینکنگ ایپ، اوپن، انٹرنیٹ بینکنگ یا ایکسیس بینک کی برانچوں کے ذریعے فعال/غیر فعال کیے جا سکتے ہیں۔ ڈیٹ کارڈ میں بنیادی طور پر کانٹیکٹ لیس آپریشن (بنا مٹس کے متبادل) ہوگا، تاہم آپ کی ترجیح کی بنیاد پر، بھی آپریشن مختلف ذرائع جیسے ایکسیس بینک موبائل بینکنگ ایپ، اوپن، انٹرنیٹ بینکنگ یا ایکسیس بینک کی برانچوں کے ذریعے فعال/غیر فعال کیا جا سکتا ہے۔ کانٹیکٹ لیس آپریشن RuPay ڈیٹ 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.axis.bank.in/cards/debit-card> 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 ایکسیجن کنٹرول ریگولیشنز کے مطابق ہونا چاہئے۔ اگر آپ اس پر عمل کرنے میں ناکام رہتے ہیں تو آپ فارٹ ایکسیجن مینجمنٹ ایکٹ 1999 کے تحت کارروائی کے ذمہ دار ہیں اور ایکسیس بینک یا RBI کے کہنے پر AXIS بینک سے ڈیٹ کارڈ رکھنے پر پابندی عائد کی جاسکتی ہے۔ آپ کے RBI کے ایکسیجن کنٹرول ریگولیشنز کی تعمیل نہ کرنے سے پیدا ہونے والے کسی بھی / تمام نتائج سے سے ضرر AXIS بینک کو معاوضہ دین کے اور رکھیں گے۔
2. ڈیٹ 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 وقتاً فوقتاً 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 معیہ ہندوستانی بین الاقوامی سطح پر درست ڈیٹ 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 لنڈ ڈیٹ کارڈز پر بین الاقوامی لین دین کی اجازت نہیں ہے۔
6. ریزرو بینک آف انڈیا (آر بی آئی) کی ماسٹر دہیات / سرکیولر آر بی آئی / 204 / 2017-18 مورخہ 19-06-2018 کے مطابق، رہائشی افراد کے لئے لبرلائزڈ ریمنٹس اسکیم (ایل آر ایس) کے تحت رقم بھیجنے کے لئے مستقل اکاؤنٹ نمبر (پن) فراہم کرنا لازمی ہے۔ اس کے مطابق، اس اسکیم کے تحت ہر ریمنٹس لین دین کے لئے رہائشی فرد (لین دین کرنے والا فریق) کی پن کی تفصیلات لازمی ہیں۔ ضوابط کے مطابق، اگر گراہک اکاؤنٹ کھولنے وقت یا بعد میں اپنی درست PAN کی تفصیلات فراہم کرنے میں ناکام رہتا ہے تو بینک ڈیٹ کارڈ پر بین الاقوامی لین دین کی سہولت فراہم نہیں کرے گا۔
7. ایک 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 ڈیٹ کارڈز کو انٹرنیٹ پر یا دیگر طور پر ممنوعہ اشیاء کی خریداری کے لئے استعمال نہیں کیا جاسکتا ہے، جیسے لائری ٹکٹ، ممنوعہ یا ممنوعہ میگزین، سوپ اسٹیک میں شریک، 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 اتر انداز کرتا ہے الیکٹرانک / انٹرنیٹ ٹریڈنگ پورل کے ذریعے بیرون ملک غیر ملکی زرمبادلہ کی تجارت کے لئے کسی بھی شکل میں خود کو، اس کو فارٹ ایکسیجن مینجمنٹ ایکٹ 1999 (FEMA) کی خلاف ورزی پر کارروائی کا ذمہ دار بنایا جائے گا، جب 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 ڈیٹ کارڈ (آر بی آئی بینکنگ اکاؤنٹ کے لئے)، کارڈ یا (اکاؤنٹ) فوری طور پر بند کر دیا جائے گا۔ اتر اور اس کی اطلاع ریگولیٹری حکام کو دی گئی۔
10. لنک ٹیکس بل 2025 کے مطابق، کارڈ ہولڈر جو معیہ فرد ہے، اسے لبرلائزڈ ریمنٹس اسکیم کے بین الاقوامی لین دین پر بینک کو ٹی سی ایس (ٹیکس کلیکشن ایٹ سورس) انداز 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 ڈیٹ کارڈ بین الاقوامی رسائی کو بلاک کر دیا جائے گا۔ اگلے مالی سال میں اسے ان بلاک کر دیا جائے گا۔ یہ RBI ماسٹر ڈائریکشن، 2017-18/3 FED / 2017-18/3 RBI/FED/2017-18/3 ماسٹر ڈائریکشن نمبر 16-2015/7 کے مطابق ہے۔
12. لبرلائزڈ ریمنٹس 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 شدہ حد آر بی آئی وقتاً فوقتاً تجویز کرتا ہے۔ گراہک کمپائنڈنگ کے تفصیلی عمل کے لئے آر بی آئی کی ویب سائٹ سے رجوع کر سکتے ہیں۔ بینک ایسی کسی خلاف ورزی یا کمپائنڈنگ کی رسمی کارروائی کے لئے ذمہ دار نہیں ہوگا۔

ماسٹر ڈائریکشن - لبرلائزڈ ریمنٹس 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 ڈیٹ کارڈ کے ذریعے، بین الاقوامی لین دین کے لئے 2,50,000 روپے (دو لاکھ چاس ہزار امریکی ڈالر) تک کا ریو 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 ایکسیجن مینجمنٹ 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 لئے 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 کٹنگارڈ کرنے سے انکار کا حق حاصل ہے اور اگر اس کے پاس یہ مانیے کی وجہ ہو کہ کوئی خلاف ورزی/چوری کا اہادہ 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 کمپائنڈنگ کے لئے درخواست دینی ہوگی اور استفسارات کے لئے لنک سے رجوع کر سکتے ہیں۔
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 یا باعث بن سکتی ہے۔
5. کوئی بھی ادائیگی بالواسطہ/ایلا واسطہ طور پر بیرون ملک کسی بھی شکل میں الیکٹرانک/انٹرنیٹ ٹریڈنگ پورل کے ذریعے بیرون ملک غیر ملکی کرنسی ٹریڈنگ کے لئے نہیں بھیجی جانی چاہئے۔ 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 تو کسٹمر یعنی اپنے گراہک کو جانیں(وے سے) اصولوں/ایپلی منی لائڈنگ (آر ای ایل) ضوابط اور معیار کی خلاف ورزی کا ذمہ دار بھی ہوگا۔
6. گراہک کو ڈیٹ کارڈ کا استعمال کرتے ہوئے کپٹل اکاؤنٹ لین دین نہیں کرنا چاہئے۔
7. گراہک کو او ایف ای سی / او یو / یو کے ایچ این ٹی ایم/ او این باندیوں کے تحت آنے والے کسی بھی ادارے / ملک کو ادائیگی نہیں کرنی چاہئے۔
8. فیما، 1999 کے تحت ممنوعہ کسی بھی کے لئے ادائیگی نہیں کی جانی چاہئے۔
9. طبی اور تعلیمی مقاصد کے لئے غیر فعال / PAN - آدھار سے منسلک نہ ہونے والے لین دین کے لئے ٹی سی ایس کی شرح دوگنی شرح سے گنتی کی جائے گی۔

ناچاروں کے قیام کا استعمال

- Axis بینک فوری طور پر ڈیٹ 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 ڈیٹالٹ کا واقعہ۔ III. کارڈ ہولڈر کسی بھی ذیلیابن، ذیلیابن 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 آ رہی آتی کے سرکیورل - 2013/14/265 RBI میں ہدایت کے مطابق مجموعہ رجسٹریس پر لین دین کرتا ہے۔
- ڈیٹ کارڈ کو اس تاریخ سے پہلے Axis بینک کو واپس کردیا جانا چاہیے جس تاریخ پر کوئی بھی تبدیلی کا، 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 رٹنگ 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 ڈیٹالٹ کرتے ہیں تو آپ بینکوں، مالیاتی اداروں، کریڈٹ ہیریو / ایجنسیوں، ڈیٹا بینکوں، تیسرے فریقوں سمیت مذکورہ بالا حکام کو اپنے نام کی تصدیق، اشتراک اور / یا ظاہر کرنے کا اختیار دیئے ہیں۔

Axis بینک مختلف خصوصیات اور فوائد کے ساتھ ڈیٹ کارڈ پیش کرتا ہے۔ اس کی فراہمی کے لیے، Axis بینک کنٹرکٹ کی بنیاد پر مختلف خدمات فراہم کنندگان کو کارڈ ہولڈر کو واؤچر / ڈسکاؤنٹ / کمشی بینک / ممبرشپ / انشورنس آپشنز جیسے کارڈ پروٹیکشن پلانز کے تحت مصنوعات کی خصوصیات / فوائد / دیگر ویلیو ایڈڈ خدمات فراہم کرنے کے لیے کام کرتا ہے۔ کارڈ ہولڈر نے ذاتی معلومات (”ذاتی ڈیٹا“) سمیت کارڈ ہولڈر کے ذاتی ڈیٹا کو حاصل کرنے، جمع کرنے، بروسیس کرنے، ریکارڈ کرنے، شیئر کرنے اور ظاہر کرنے کے لیے Axis بینک کو واضح طور پر رضامندی دی ہے اور اسے مجاز کیا ہے۔ Axis بینک کے مجاز سروس فراہم کنندگان کے ساتھ، انداز، کارڈ کی خصوصیت کی تعمیل، مارکیٹنگ، پروموشنل سرگرمیوں، اور فوائد کی واپسی کے مقصد کے لیے، کارڈ ہولڈر سمجھتا ہے اور اس بات سے اتفاق کرتا ہے کہ اس طرح کی رضامندی تمام قابل اطلاق ڈیٹ کارڈز کے لیے درست ہوگی۔

فریق ثالث کالنگ کی، ضمانتی

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 لیے Axis بینک ڈیٹ کارڈ کے ساتھ انشورنس کور پیش کرتا ہے۔ اگر کارڈ ہولڈر Axis بینک کے ڈیٹ کارڈ کے ساتھ اس طرح کے کسی بھی انشورنس کور سے فائدہ اٹھانے کا انتخاب کرتا چاہتا ہے تو، کارڈ ہولڈر نے مندرجہ ذیل شرائط و ضوابط کو پڑھنے، سمجھنے اور ان سے اتفاق کرنے کی تصدیق کی ہے:

- کارڈ ہولڈر اس کے ذریعے Axis بینک کو اپنے ذاتی ڈیٹا کو Axis بینک کے مجاز سروس پرووائڈرز اور / یا ثانی آپ انشورنس کمپنیوں کے ساتھ شیئر کرنے کی واضح رضامندی فراہم کرتا ہے تاکہ کارڈ ہولڈر کے Axis بینک ڈیٹ کارڈ پر متعلقہ انشورنس کور پیش کرنے اور اس طرح کے انشورنس کور ("مقصد") حاصل کرنے کے لیے کارڈ ہولڈر کے ذاتی ڈیٹا پر کارروائی کرنے کے مقصد سے رابطہ کیا جاسکے۔
- Axis بینک کارڈ ہولڈر کی براہرویسی کے تحفظ کے لیے ہرگزرمے 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 ثانی آپ انشورنس کمپنیوں کے ساتھ شیئر کیا جائے گا Axis بینک اور اس کے مجاز سروس پرووائڈرز / ثانی آپ انشورنس کمپنیاں اس مقصد کے لیے ذاتی ڈیٹا کا اشتراک کرنے ہونے ذاتی ڈیٹا کی حفاظت کے لیے معقول حفاظتی اقدامات پر عمل درآمد کریں گی۔
- Axis بینک اس بات کی تصدیق کرتا ہے کہ وہ اس بات کو یقینی بنائے گا کہ اس مقصد کے لیے اس طرح کی کالنگ کی فریڈکوسٹی 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۔
- Axis بینک ان شرائط و ضوابط میں ترمیم کرنے کا حق محفوظ رکھتا ہے۔ کسی بھی تبدیلی کے بارے میں کارڈ ہولڈر کو مناسب چینلر کے ذریعے مطلع کیا جائے گا۔

بادخاری

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

ہیوالاٹ کے لیے بینک رابطہ کی، تفصیلات، کارڈ کے نقصان کی اطلاع، فراڈ کی، رپورٹ، ہلاک کارڈز: 5555 1860 500 5555 یا 5555 419 1860 ہندوستان میں کسی بھی لینڈ لائن یا سیل فون سے قابل رسائی 22-2748000-91 + ہندوستان کے بارے میں قابل رسائی ہے۔
کال کریں: 022 67987700
SMS: +919951860002
SMS کریں: "BLOCKCARD" اور بھیجیں 5676782
ای میل: www.axis.bank.in/support
WhatsApp 'Hi اور بھیجیں 7036165000

دستبردار:

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 پیت 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 قابل 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 لٹلی مواصلات کے آلات اور کسی بھی سروس فراہم کنندہ کے نپٹ ورک اور بینک کے سسٹم یا کسی بھی معلومات یا پیغام کی ترسیل میں کسی ناکامی، تاخیر، رکاوٹ، معطلی، پابندی، یا غلطی صارف کے لٹلی مواصلات آلات کی خرابی، رکاوٹ، معطلی یا ناکامی، بینک کے نظام کی کسی بھی سروس فراہم کنندہ کے نپٹ ورک اور/یا کسی فریق ثالث کو ایسی خدمات فراہم کرتا ہے جو سہولت فراہم کرنے کے لیے ضروری ہے۔ انداز، 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 سرگراں 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 لیے مرچنٹ ریفڈ / تنازعات کی صورت میں، کرسنی کے اتار چڑھاؤ سے پیدا ہونے والے کسی بھی شرح کے فرق کو گاہک برداشت کرے گا۔

رابطہ کے چینلر

جن کے لیے Axis بینک ذمہ دار نہیں ہے، لاگو ہوگا۔

Axis بینک کسی بھی طرح سے نیو انڈیا اینشورنس کمپنی لمیٹڈ (یا کسی اور جنرل انشورنس کمپنی جیسا کہ Axis بینک کے ذریعہ وقتا وقتا 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۔

آپ کو کیس کی ضروریات کے مطابق اضافی دستاویزات جمع کرنے کے لیے کہا جا سکتا ہے۔ 6. Axis بینک دعووں کے تاخیر سے تصفیے کے لیے ذمہ دار نہیں ہوگا۔

انشورنس پالیسی کی شرائط و ضوابط کے مطابق پرسنل ایکسیڈنٹ انشورنس کور کے خلاف دعوئ کرنے کے لیے صارف کی موت کی تاریخ سے 50 کیلنڈر دنوں کے اندر اطلاع اور مطلوبہ دستاویزات جمع کروانا مکمل ہونا چاہئے۔

ذاتی حادثے کی کوریج کے لیے اہل ہونے کے لیے، 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۔

Rupay کارڈ کے لیے پرسنل ایکسیڈنٹ انشورنس کے دعوو کو 30 دن کے اندر مطلع کرنا ہوگا اور ڈیٹ کارڈ کو 45 دن کے اندر ایک بار درست مالی / غیر مالی لین دین کے لیے استعمال کرنا ہوگا۔

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۔

پالیسی، اخراج اور دعوے کی تصفیے کے بارے میں مزید سوالات یا معاونت کی ہدایت کی جا سکتی ہے:
دی نو انڈیا اینشورنس کمپنی لمیٹڈ، 22، D.O 112700، دوسری منزل، متل چیمپیر، نریمان پوائنٹ، ممبئی - 400 021

دستباب انشورنس کور مکمل طور پر آپ کے کارڈ کی قسم پر منحصر ہوگا جہاں بھی قابل اطلاق ہو۔ تفصیلات کے لیے مزید اختیار کے تحت اپنے کارڈ کی قسم کے مطابق

دعوے کے عمل کے لیے براہ کرم لنک ملاحظہ کریں۔
<https://www.axis.bank.in/docs/default-source/default-document-library/insurance/terms-and-conditions-for-insurance.pdf>
ملاحظہ کریں۔

اسٹیٹمنٹ اور ریکارڈس

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 وقتا کارڈ ہولڈر کو ریکارڈ پر موجود بنیادی اکاؤنٹ سے مطابقت رکھنے والے ملنگ ایڈریس پر ڈاک کیے جاتیں گے جیسا کہ کارڈ ہولڈر نے اشارہ کیا ہے۔ کارڈ ہولڈر Axis بینک فون بینک 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 لیے کارڈ ہولڈر کے ذریعہ Axis بینک براہج میں دستیاب ایک علیحدہ درخواست پورا پھرنا اور جمع کرنا ہوگا۔

کارڈ کا استعمال کرتے ہوئے کیے گئے لین دین کا Axis بینک کا ریکارڈ فیصلہ کن اور تمام مقاصد کے لیے لازمی ہوگا۔

تزارعات

- خریداری کے لین دین کی صورت میں کارڈ ہولڈر کی سیلر سلب 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 لیے خریدی گئی / حاصل کردہ سروس سے خریدا گیا سامان مل گیا ہے۔
- Axis بینک شکایت کنندہ کارڈ ہولڈر کے اکاؤنٹ اسٹیٹمنٹ میں نشاندہی کردہ قابل اطلاق چارج کے ساتھ اختلاف کو حل کرنے کے لیے 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 کوششیں کے بعد Axis بینک یہ طے کرتا ہے کہ چارج غلط ہے تو، وہ کارڈ ہولڈر کو اس کی اطلاع دے گا۔
- کارڈ کا احترام کرنے سے کسی بھی ادارے کے انکار کی کوئی ذمہ داری Axis بینک قبول نہیں کرتا ہے۔
- 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۔
- کارڈ ہولڈر اجازت 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 لیے ذمہ دار ہوگا۔
- 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 لیے 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 لیے ڈیوائسز کے ڈسپلے پر کسی پیغام کے ذریعہ نشاندہ کیا گیا تھا یا کسی اور طرح سے جانا جاتا تھا۔ لین دین پر عمل درآمد نہ کرنے یا ناقص عملدرآمد کے لیے 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

- 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۔
- Axis بینک کارڈ ہولڈر کو 30 دن کے نوٹس پر کسی بھی شرائط و ضوابط، پالیسیوں، خصوصیات اور فوائد میں تبدیلیاں کرنے، حذف کرنے یا تبدیل کرنے کا حق محفوظ رکھتا ہے۔ 30 دن کی نوٹس مدت کے اندر دستبردار کی ناکامی کو کارڈ ہولڈر کی طرف سے نظر ثانی شدہ شرائط کی قبولیت سمجھا جائے گا۔
- ڈاک کے ذریعے بھیجے گئے کسی بھی نوٹس کو Axis کو کارڈ ہولڈر کی طرف سے آخری بار تحریری طور پر دینے گئے پتے پر رٹیفیکیشن 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 نوٹس بناتے گا۔
- 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 جاتا 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۔
- Axis بینک کارڈ ہولڈرز کو ڈسکاؤنٹ جیسے فوائد فراہم کرنے والے تیسرے فریقوں کے سامان اور خدمات کی 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۔
- ڈیٹ کارڈ سے متعلق تمام معاملات میں بینک کا فیصلہ بر لحاظ سے حتمی اور پابند ہوگا۔
- ڈیٹ کارڈ سے فائدہ اٹھانے والا کوئی بھی شخص ان شرائط و ضوابط کو پڑھنے، سمجھنے اور قبول کرنے والا سمجھا جائے گا۔

ختم کرنا

- 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۔
- 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 اپنا 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 ڈیٹ نہیں کیا گیا ہے، اسے Axis بینک کی طرف سے فڈز واپس کرنے سے پہلے بیلنس سے نکال دیا جائے گا۔
- اگر کارڈ ہولڈر نے ڈیٹ کارڈ کا استعمال ختم کرنے کا فیصلہ کیا تو کارڈ ہولڈر Axis بینک کو آپ کی متعلقہ Axis بینک براہج 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 کٹی ٹکڑوں میں کاٹ کر Axis بینک کو واپس کرے گا۔ کارڈ ہولڈر کارڈ کو تباہ کرنے کا دعوئ کرنے کے بعد ڈیٹ کارڈ پر تمام عائد سہولیات اور متعلقہ چارجز کا ذمہ دار ہوگا، باوجود اس کے کہ ان شرائط و ضوابط کے اطلاق کو ختم کردیا جائے۔ کارڈ ہولڈر ڈیٹ کارڈ پر لگانے کے لیے 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 ہلاک کرنے کے لیے لنک پر ہلاک کرسکتا ہے <https://www.axis.bank.in/important-links/debit-card-total-control?cta=debit-card-total-control> کارڈ ہولڈر ہمارے کسٹمر کپٹر نمبروں پر بھی کال کرسکتے ہیں۔
- 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۔

شکایات کے ازالے اور معاوضے کا فریم ورک

شکایات / خدشات کے اندراج / حل کے لیے صارفین کے لیے دستیاب چینلر (پہول 1 شکایات):

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-quirati.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-teluqu.pdf>

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

- (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 چینلر،
 - Axis سپورٹ - Axis بینک کی ویب سائٹ پر ویب پیج جہاں صارفین شکایات درج کرا سکتے ہیں۔
 - Axis بینک سوشل میڈیا ہینڈلر
- (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 تریک کرنے اور رپورٹ کرنے کے لئے مناسب نظام کا استعمال کرنا 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 جانے کا 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	چینلز	تفصیلات
1	کال سینٹرز / فون بینکنگ سینٹرز	1800 209 5577 1860 500 5555
2	ویب سائٹ سپورٹ	www.axis.bank.in/support
3	برانچز / لون سینٹرز	نزدیکی برانچ / لون سینٹر تلاش کرنے کے لئے www.axis.bank.in 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 4100-6717-9140+ پر بھی رابطہ کر سکتے ہیں یا www.axis.bank.in/support پر لکھ سکتے ہیں

ایمرجنسی کی صورت میں، اگر آپ کو اپنا کریڈٹ/ڈیبٹ کارڈ ہلاک کرانے جیسی ایمرجنسی ہو، تو آپ ہمارے 24 گھنٹے ایمرجنسی ہیلپ لائن نمبر 4100 6717 9140+ پر کال کر سکتے ہیں (ہم 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
I	II	III	IV
1	خودکار ٹیلر مشینر (ایے ٹی ایم) بشمول مائیکرو اے ٹی ایم		
a	گاہک کا اکاؤنٹ ڈیبٹ ہو گیا لیکن نقد رقم جاری نہیں ہوئی۔	ہرو ایکٹو 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 روپے اکاؤنٹ ہولڈر کے کریڈٹ میں
2	کارڈ لین دین		
a	کارڈ سے کارڈ منتقلی، کارڈ اکاؤنٹ ڈیبٹ ہو گیا لیکن فائدہ ہانے والے کارڈ اکاؤنٹ میں کریڈٹ نہیں ہوا۔	اگر فائدہ ہانے والے کے اکاؤنٹ میں رقم جمع نہیں ہوئی تو لین دین کو واپس (آر) کرنا ہوگا، جو کم ٹی + 1 دن کے اندر ہونا چاہیے۔	ٹی = 1 دن کے بعد تاخیر کے لئے روزانہ 100 روپے جرمانہ۔
b	یونائٹ آف سیل (پی۔ او ایف) (کارڈ پریزنٹیشن) سے رقم کاٹ لی گئی لیکن مرچنٹ کی جگہ پر تصدیق نہیں ملی۔ یعنی چارج سلب تیار نہیں ہوئی۔	ٹی + 5 دنوں کے اندر خودکار واپسی۔	ٹی + 5 دنوں کے بعد تاخیر کے لئے روزانہ 100 روپے
c	کارڈ موجود نہیں (سج، این، پی، آف) کاغذی، اکاؤنٹ سے رقم کاٹ لی گئی لیکن مرچنٹ کے سسٹم میں تصدیق نہیں ملی۔		

2. غیر دھوکہ دہی / خدمات سے متعلق (پی او ایس / ای کام) تنازعات: 120 دن (نپٹ 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 اومپڈسمین کے دفتر کو بھیجنے کا انتخاب کرسکتا ہے۔

بخدمت

محترم جینٹ 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 ہر 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، نوکی ممبئی-400708۔

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

