

## ग्राहकों को फ़ेडरल बैंक डेबिट कार्ड जारी करने के नियम और शर्तें

बैंक द्वारा जारी किए गए अंतर्राष्ट्रीय/सिर्फ-घरेलू डेबिट कार्ड वीज़ा/मास्टरकार्ड/रुपे से संबद्ध होते हैं; अंतर्राष्ट्रीय डेबिट कार्ड देश के बाहर इस्तेमाल किए जा सकते हैं।

### उद्देश्य :

- हमारे महत्वपूर्ण ग्राहकों को ATM के ज़रिए निकासी की सुविधा, कैश डिपॉजिट मशीन (CDM) के माध्यम से कैश डिपॉजिट और भारत और विदेशों में POS और ईe-POS खरीदारी की सुविधा देना।
- विदेश की यात्रा करने वाले ग्राहकों को विदेशी मुद्रा या यात्री चेक के बिना ही खर्चों को पूरा करने में समर्थ बनाना।
- अंतरराष्ट्रीय स्तर पर/घरेलू स्तर पर लागू/योग्य निकासी सीमाओं सहित इस्तेमाल।
- CDM/कैश रीसायकलर्स के ज़रिए नकद निकासी सेवा (प्रस्तावित) की सुविधा देना।
- चुनिन्दा अंतरराष्ट्रीय e-POS//ई-कॉमर्स वेबसाइट पर अंतरराष्ट्रीय डेबिट कार्ड के इस्तेमाल को सक्षम करना जिन्होंने अनिवार्य 2FA को आवश्यक और एक निश्चित प्रति लेनदेन सीमा तक सीमित नहीं किया है।
- बैंक ATM के ज़रिए कार्ड-टू-कार्ड फंड ट्रांसफर, मोबाइल/DTH रिचार्ज, चेक बुक अनुरोध आदि जैसी और भी सुविधाएं उपलब्ध कराना।
- डेबिट कार्ड धारकों को बीमा कवरेज (दुर्घटना में हुई मृत्यु और विकलांगता) प्रदान करना (उदाहरण के तौर पर रुपये डेबिट कार्ड - NPCI की ओर से TATA-AIG जनरल इश्योरेंस कंपनी लिमिटेड के सहयोग से दिया जाने वाला बीमा कवरेज)।

### FEMA के अनुसार लेनदेन :

कार्डधारकों की तरफ से ATM या POS पर अंतरराष्ट्रीय लेनदेन सख्ती के साथ FEMA/विनिमय नियंत्रण नियामकों के मुताबिक किए जाने चाहिए। ऐसा करने में असफल होने पर कार्डधारक को डेबिट कार्ड के अंतर्राष्ट्रीय उपयोग और विदेशी मुद्रा के लेनदेन के संबंध में भारतीय रिज़र्व बैंक और भारत सरकार की तरफ से जारी सभी दिशानिर्देशों को पूरा करना होगा और उनका पालन करना होगा। विदेशी मुद्रा की रकम के कन्वर्शन में शामिल अलग-अलग पक्षों की ओर से तय की गई दरों पर किया जाएगा। कन्वर्शन की दर में या विनिमय दर बदलाव या उतार-चढ़ाव के लिए बैंक जिम्मेदार नहीं होगा और इस तरह की कन्वर्शन दर ग्राहक के लिए अनिवार्य होगी। कार्डधारक के खाते में भारतीय रुपये में डेबिट किया जाएगा। कार्ड से किए जा सकने वाले लेन-देन की कुल रकम कार्डधारक की तरफ से खाते रखी गई उपलब्ध शेष रकम तक सीमित होगी। FEMA अधिनियमों का पालन करने के लिए चुनिन्दा लेनदेन (जैसे NRO खातों के लिए जारी किए गए डेबिट कार्ड का इस्तेमाल करके अंतरराष्ट्रीय लेनदेन, बैंक के डेबिट कार्ड का उपयोग करके नेपाल/भूटान से किए जाने वाले लेनदेन आदि) को ब्लॉक करने के लिए एक सिस्टम स्तरीय की जांच की जाती है।

### फ़ेडरल बैंक के डेबिट को कार्ड जारी करना:

फ़ेडरल बैंक डेबिट कार्ड ग्राहक की प्रोफ़ाइल और खाता योजना के आधार पर एक विशिष्ट डिज़ाइन और विशिष्ट कार्ड श्रृंखला सहित जारी किया जाता है। हालांकि बैंक ने कुछ विशिष्ट वर्ग के ग्राहकों को निःशुल्क डेबिट जारी करने की पेशकश की है, बैंक किसी भी तरह का ऐसा कोई शुल्क नहीं लेगा जिसे कार्डधारक को कार्ड जारी करते समय और उसकी स्पष्ट तौर पर सहमति लिए बिना साफ तौर पर नहीं गया गया था।

### यहां पर इस्तेमाल किए गए पारिभाषिक शब्द:

a. **बैंक:** का मतलब फ़ेडरल बैंक है

b. **कार्ड:** का मतलब फ़ेडरल बैंक की तरफ से ग्राहक को जारी किया गया डेबिट-कार्ड है

c. **कार्डधारक** का मतलब उस ग्राहक से है जिसे फ़ेडरल बैंक का डेबिट कार्ड जारी किया गया है।

- कार्ड बैंक की संपत्ति होता है और बैंक की ओर से अनुरोध किए जाने पर बिना शर्त के और शीघ्र ही इसे बैंक को वापस कर दिया जाना चाहिए

- बैंक के पास बिना किसी वजह को बताए कार्ड को रद्द करने और इसके इस्तेमाल की गतिविधियों को एक तरफ से बंद करने का अधिकार होता है।

- कार्ड हस्तांतरित करने योग्य नहीं है

d. **PIN:** कार्डधारक कार्ड के PIN को सेट कर सकता है/सॉफ्ट PIN सुविधा का इस्तेमाल करके कार्ड को एक्टिवेट कर सकता है। ग्राहक के रजिस्टर्ड मोबाइल नंबर से निर्धारित फॉर्मेट में एक SMS को बैंक की तरफ से इसके लिए खास तौर पर इस्तेमाल किये जाने वाले मोबाइल नंबर पर भेजा जाना चाहिए। एक OTP जनरेट किया जाएगा और ग्राहक को उसके रजिस्टर्ड मोबाइल नंबर पर वापस भेजा जाएगा। कार्डधारक को इस OTP का इस्तेमाल करके PIN सेट करना होगा/ कार्ड को एक्टिवेट करना होगा। कंप्यूटर से जनरेट किया गया 4 अंकों का PIN वैकल्पिक तौर पर एक सुरक्षित और सीलबंद लिफाफे में डाक/कूरियर से PIN मेलर के रूप में भेजा जाएगा। कार्ड धारक को उसके हित का ख्याल रखते हुए यह सलाह दी जाती है कि वह इस PIN की जगह अपने मन-मुताबिक किसी अन्य चार अंकों की संख्या से बदल दे। फ़ेडरल बैंक के ATM पर बदलने का विकल्प उपलब्ध है। नए PIN को चुनते समय कार्डधारकों को ध्यान रखना चाहिए कि वे उन नंबरों का इस्तेमाल ना करें जिन्हें आसानी से उनके व्यक्तिगत जानकारी से संबंधित किया जा सकता है, जैसे टेलीफ़ोन नंबर, जन्म तिथि आदि के सिवाय, चयनित PIN वैल्यूज़ में शामिल नहीं की जानी चाहिए

- संबंधित खाता संख्याओं का एक क्रम।

- एक ही संख्या की श्रृंखला

- ऐतिहासिक रूप से अहम तिथियां

- अगर गलती से PIN लोगों को पता चल जाता है तो कार्डधारक को PIN तुरंत बदल देना चाहिए।

अगर अनधिकृत व्यक्ति को कार्ड और PIN मिल जाता है तो वह कार्डधारक के खाते की ATM सेवाओं का उपयोग कर सकता है। इसलिए कार्ड, कार्ड धारक के पास ही होना चाहिए और किसी और व्यक्ति को नहीं दिया जाना चाहिए। कार्ड को इस शर्त पर जारी किया जाता है कि बैंक का कोई दायित्व नहीं है

और इसका एकमात्र दायित्व कार्डधारक का है। इसके अतिरिक्त बैंक ATM में खराबी/ काम ना करने की वजह से होने वाले किसी भी प्रत्यक्ष या अप्रत्यक्ष नुकसान के लिए जिम्मेदार नहीं होगा। इसलिए, निवारक उपाय के तौर पर डेबिट कार्ड PIN को समय-समय पर बदलने का सुझाव दिया जाता है।

e. **कार्ड का खो जाना:** कार्ड के खो जाने/चोरी होने की स्थिति में कार्डधारक को तुरंत उस शाखा को इसकी जानकारी देनी चाहिए जहां से उसने लिखित तौर पर कार्ड प्राप्त किया है। कार्ड के दुरुपयोग की वजह से होने वाले कोई भी वित्तीय नुकसान कार्डधारक के खाते से डेबिट होंगे। कार्ड के खोने की जानकारी फ़ेडरल बैंक के अखिल भारतीय हेल्पलाइन नंबर - 18004201199 या 18004251199 पर भी दी जा सकती है। तत्काल सावधानी बरतने के उपाय के तौर पर ग्राहक SMS, मोबाइल बैंकिंग आदि जैसे वैकल्पिक चैनलों को उपयोग करके अपने खोए हुए कार्ड को आगे इस्तेमाल होने से रोक सकते हैं। खोए हुए/क्षतिग्रस्त कार्ड की जगह नया कार्ड जारी किया जाएगा और अगर कोई लागू शुल्क होते हैं तो उन्हें ग्राहक से वसूल किया जाएगा। अगर किसी कार्ड को ग्राहक के अनुरोध पर ब्लॉक किया जाता तो ब्लॉक किए गए कार्ड की जगह बदले में दूसरा कार्ड ग्राहक की साफ़ तौर पर दी गई से ही जारी किया जाएगा।”

f. **PIN का खो जाना:** कार्डधारक से अगर PIN के खो जाता है/भूल जाता है तो वह फिर से जनरेट करने का अनुरोध कर सकता है। बैंक ग्राहक को एक नया PIN देता है और अगर कोई लागू शुल्क होते हैं तो वे ग्राहक के खाते से डेबिट कर दिया जाएंगे।

g. **ग्राहक के खाते में डेबिट करना:** बैंक के पास स्पष्ट तौर पर कार्डधारक के नाम पर होने वाले खाते को बैंक के रिकॉर्ड से प्रमाणित कार्ड का इस्तेमाल करके सभी निकासी / लेन-देन के लिए डेबिट करने का अधिकार होता है, जो कार्डधारक के लिए निर्णायक और अनिवार्य होगा। कार्डधारक स्पष्ट तौर पर बैंक को समय-समय पर सेवा शुल्क सहित अपने नाम पर होने वाले खाते से डेबिट करने के लिए अधिकृत करता है।

h. **लेन-देन:** ATM से जनरेट किए गए लेन-देन रिकॉर्ड निर्णायक और अनिवार्य होंगे जब तक कि बैंक की तरफ से सत्यापन नहीं किया जाता और सुधार किए जाने पर इसमें कुछ अन्यथा नहीं पाया जाता है। कार्डधारक सत्यापित और सुधारी गई रकम को मानने के लिए बाध्य होगा।

i. **खाते को बंद करना:** कार्डधारक अपने नाम पर होने वाले जिस भी खाते को बंद करना चाहता है या कार्ड सुविधा को सरेंडर करना चाहता है, वह बैंक को उसकी सूचना लिखित तौर पर 10 कार्य दिवसों में देगा और नोटिस सहित कार्ड को सरेंडर करेगा।

j. **कार्ड की वैधता:** कार्ड के प्रकार के आधार पर फ़ेडरल बैंक डेबिट कार्ड 5 वर्षों के लिए वैध होता है और कार्ड पर समाप्ति तिथि पहले से प्रिंट होती है।

नोट: बैंक के पास बिना किसी भी वजह को बताए नई सुविधाओं को शुरू करने या मौजूदा सुविधाओं को हटाने का अधिकार सुरक्षित होता है। हालांकि, कार्डधारक को यथासमय इसकी सलाह दी जानी चाहिए।

**शर्तों की अनुप्रयोज्यता :**

शर्तें कार्डधारक और फ़ेडरल बैंक के बीच अनुबंध का निर्माण करती हैं। यह माना जाएगा कि कार्डधारक के आवेदन पत्र पर हस्ताक्षर करके या कार्ड की रसीद पाने की लिखित तौर पर स्वीकृति देकर या कार्ड हस्ताक्षर करके या कार्ड से लेनदेन करके या कार्ड के POS एक्टिवेशन का अनुरोध करके या ATM/फ़ेडमोबाइल/IVR के ज़रिए एक्टिवेशन या फ़ेडरल बैंक के 24 घंटे के ग्राहक सेवा केंद्र से अनुरोध करके या कार्ड को रिकॉर्ड पर उसके पते पर भेजे जाने के 10 दिन बीत जाने के बाद बिना शर्त सहमति और इसे स्वीकार करता है। शर्तें कार्डधारक के खाते से सम्बद्ध नियमों और शर्तों के अतिरिक्त होंगी उनका न्यूनीकरण करने के नहीं नहीं होंगी। कार्डधारक जो लेन-देन के लिए पूछताछ, फ़ेडरल बैंक 24-घंटे उपलब्ध ग्राहक सेवा केंद्र, फ़ेडरल बैंक इंटरनेट बैंकिंग और/या किसी अन्य चैनल के ज़रिए विवरण की जानकारी सहित किसी भी सेवा / सुविधाओं का लाभ पा रहे हैं, वे हर समय ऐसी सेवाओं/सुविधाओं के लिए फ़ेडरल बैंक की तरफ से समय-समय पर निर्धारित शर्तों के लिए बाध्य होंगे।

### **डेबिट कार्ड लेनदेन को नियंत्रित करने के लिए अहम शर्तें**

- कार्डधारक की तरफ से डेबिट कार्ड PIN सुरक्षित बनाए रखना अनिवार्य है और इसका रिकॉर्ड किसी भी ऐसे रूप में नहीं रखना चाहिए जो समझने योग्य हो और किसी भी वजह से/स्थितियों में किसी तीसरे पक्ष की ईमानदारी क्या बेईमानी करके इस तक पहुँच नहीं होनी चाहिए। PIN या कोड जारी करते समय बैंक सावधानी बरतेगा और उसके लिए यह अनिवार्य होगा कि वह कार्डधारक को छोड़कर किसी से भी कार्डधारक के PIN या कोड का खुलासा ना करे।
- डेबिट कार्ड सेवा निर्दिष्ट खाते में पहले से उपलब्ध शेष राशि के लिए निकासी के लिए बनाई गई है। कार्डधारक का दायित्व है कि वह निकासी और सेवा शुल्क को पूरा करने के लिए निर्दिष्ट खाते में पर्याप्त शेष बनाए रखे।
- जहां पर ATM ऑनलाइन नहीं चलता है, ATM में लेनदेन का हिसाब उसी/अगले कार्य दिवस में किया जाएगा।
- बैंक अपने विवेक से ATM सेवाओं और इस कार्ड को नियंत्रित करने वाले नियमों और शर्तों में बदलाव कर सकता है। ऐसे बदलावों की जानकारी कार्डधारकों को बैंक की वेबसाइट पर नोटिफिकेशन के ज़रिए दी जाएगी, जिसे मानने के लिए कार्ड धारक बाध्य होगा। बैंक की तरफ से शर्तों में बदलाव किया जा सकता है, लेकिन प्रस्तावित बदलावों की 30 दिनों की सूचना कार्डधारक को दी जाएगी ताकि अगर वह कार्ड को वापस लेने/रद्द करने में का विकल्प चुनता है तो वह ऐसा करने में सक्षम हो सके। 30 दिनों की नोटिस अवधि के बाद, अगर कार्डधारक ने निर्दिष्ट अवधि के दौरान वापस नहीं लिया तो ऐसा मान लिया जाएगा कि कार्डधारक ने शर्तों को स्वीकार कर लिया है।
- बैंक के पास आवश्यकता पड़ने पर बिना किसी वजह को बताए नई सुविधाएं शुरू करने या मौजूदा सुविधाओं को हटाने का अधिकार सुरक्षित होता है।
- बैंक बिना किसी वजह को बताए अपने विवेक से कार्ड के लिए किए गए किसी भी आवेदन को अस्वीकार कर सकता है। कार्ड के उपयोग के लिए शुल्क (यदि कोई हो) ग्राहक की तरफ से उठाया जाएगा।

• बैंक कार्ड से संबंधित विशेष सुविधाओं को वापस लेने का अधिकार रखता है और कार्डधारक को बिना कोई कारण बताए व्यापारी प्रतिष्ठान (ME), या उनके प्रतिनिधियों या बैंक के किसी अन्य प्रतिनिधि के ज़रिए कार्ड को सरेंडर के लिए कहने का अधिकार रखता है।

• अगर कार्डधारक कार्ड का उपयोग कार्ड को नियंत्रित करने वाली नीति को क्षति पहुंचाने के तरीके से करता है और कार्ड के जारी करने और उपयोग को नियंत्रित करने वाले नियमों और शर्तों में उल्लिखित उद्देश्यों के अतिरिक्त अन्य उद्देश्यों के लिए इस्तेमाल करता है तो बैंक कार्डधारक को पहले से कोई सूचना दिए बिना कार्ड को ब्लॉक करने और/या कार्ड से जुड़ी किसी भी या सभी सुविधाओं को वापस लेने/रद्द करने का अधिकार रखता है। कार्डधारक को कार्ड के दुरुपयोग के संबंध में बैंक का निर्णय मानना ही होगा।

• कार्डधारक की मृत्यु हो जाने, दिवालियापन या सब कुछ बर्बाद हो जाने पर या संयुक्त खाताधारकों में से किसी एक से ऑपरेटिव क्लॉज बदलने, सक्षम न्यायालय या राजस्व से कुर्की आदेश मिलने पर पत्र प्राप्त होने पर, FEMA/विनियमन नियंत्रण विनियमों के उल्लंघन की वजह से या अन्य वैध वजहों से या जब कार्डधारक के लिए जिम्मेदार किसी भी कारण से कार्डधारक कहाँ है, यह सब बैंक की जानकारी में नहीं होता है तो बिना किसी सूचना के कार्ड के इस्तेमाल को समाप्त कर दिया जाएगा।

• अगर ग्राहक ATM से नकदी को निकालने में असफल होता है या किसी भी वजह से नकदी नहीं निकाल पाता तो बैंक उसके लिए जिम्मेदार/उत्तरदायी नहीं है।

• बैंक ना तो किसी भी व्यापारिक प्रतिष्ठान (ME) की तरफ से कार्ड को स्वीकार या पहचानने से इनकार करने के लिए उत्तरदायी नहीं है और न ही कार्डधारक को आपूर्ति की जाने वाली वस्तुओं या सेवाओं के लिए किसी भी तरह से उत्तरदायी है। कार्डधारक को ऐसे प्रतिष्ठानों से किए गए सभी दावों या विवादों को खुद ही संभालेगा या उनका समाधान करेगा और ME के खिलाफ कार्डधारक की तरफ से किया गया कोई भी दावा बैंक द्वारा सुलझाए जाने या जवाबी दावे के अधीन नहीं है। कार्डधारक के खाते में धन केवल ME या अधिग्रहणकर्ता से प्राप्त होने पर ही क्रेडिट किया जाएगा।

• बैंक कार्डधारक को ME के मूल बिल पेश करने के लिए जिम्मेदार नहीं होगा।

• कार्डधारक व्यापारिक प्रतिष्ठान से लेनदेन रसीद की प्रति लेगा और उसे अपने व्यक्तिगत रिकॉर्ड के तौर पर संभाल कर रखेगा।

• बैंक किसी भी कार्ड लेनदेन को अपने विवेक के आधार पर स्वीकृत/अस्वीकार कर सकता है।

• किसी भी ATM या POS टर्मिनल या वेबसाइट पर कार्ड का इस्तेमाल करके किया गया लेनदेन ग्राहक को मानना ही होगा।

• कार्डधारक को उस ऑर्डर को वापस नहीं लेना चाहिए जो उसने अपने कार्ड के ज़रिए किया है।

• भुगतान प्रणाली में होने वाली तकनीकी खराबी की वजह से हुए किसी भी नुकसान का उत्तरदायित्व बैंक का नहीं होगा।

• ग्राहक के लेन-देन को पूरा कर लेने के बाद उसका रिकॉर्ड तुरंत रसीद के तौर पर या बैंक विवरण/ ईमेल/ SMS जैसे किसी अन्य रूप में उपलब्ध कराया जाएगा।

- बैंक के पास ग्राहक के खाते से अधिक आहरण होने की स्थिति में ग्राहक के किसी भी अन्य खाते में पड़े किसी भी क्रेडिट के मुकाबले इस रकम को समायोजित करने का अधिकार सुरक्षित होता है।
- यदि सुविधा शुल्क किसी विशिष्ट लेनदेन पर लगाया जाता है, लेनदेन से पहले कार्डधारक को एकदम तौर पर प्रकट किया जाएगा।
- डेबिट कार्ड सिर्फ बचत बैंक/चालू खाता रखने वाले ग्राहकों को जारी किए जाएंगे। बैंक केश खाताधारकों को डेबिट कार्ड जारी नहीं करेगा। हालांकि, बैंक डेबिट कार्ड द्वारा प्रधान मंत्री जन धन खातों से ओवरड्राफ्ट सुविधा देगा।

## विवरण और रिकॉर्ड

कार्डधारक फ़ेडरल बैंक के 24-घंटे उपलब्ध ग्राहक सेवा केंद्र पर कॉल करके अपने लेनदेन के इतिहास मौखिक या लिखित तौर पर पा सकते हैं। कार्डधारक फ़ेडरल बैंक की वेबसाइट पर ऑनलाइन उपलब्ध खाता विवरण और फ़ेडरल बैंक के ATM पर पिछले 10 लेनदेन से लेनदेन रिकॉर्ड को जांच सकता है। कार्डधारक उपलब्ध कराए गए किसी भी खाता विवरण पर खाते के लेन-देन/विवरण से जुड़ी किसी भी तरह की अनियमितता या विसंगतियां मिलने पर, कार्डधारक 15 दिनों के अंदर फ़ेडरल बैंक को लिखित तौर पर जानकारी देगा। यदि फ़ेडरल बैंक को 15 दिनों के अंदर इसके विपरीत कोई जानकारी नहीं मिलती है, तो फ़ेडरल बैंक यह मान सकता है कि खाता विवरण और लेनदेन सही हैं। कार्डधारक के हितों के बारे में होने के लिए, फ़ेडरल बैंक अपने विवेक से, कार्ड सुविधाओं का इस्तेमाल करते समय किसी भी व्यक्ति की और मौजूदगी को कैमरे पर या वीडियो टेप पर रिकॉर्ड कर सकता है। फ़ेडरल बैंक की तरफ से रखे गए सभी रिकॉर्ड, कार्डधारक के निर्देशों के इलेक्ट्रॉनिक या दस्तावेज के रूपों और इस तरह की दूसरी जानकारी (जिसमें किए गए या मिलने वाले भुगतान सम्मिलित हैं, लेकिन इन्हीं तक सीमित नहीं हैं) और सभी कैमरा / वीडियो रिकॉर्डिंग, जैसा कि ऊपर बताया गया है, कार्डधारक के निमित्त, इस तरह के निर्देशों और इस अन्य का निर्णायक साक्ष्य माना जाएगा।

## लागू शुल्क

डेबिट कार्ड के लिए अलग-अलग सेवा शुल्क लागू होते हैं, जिन्हें समय-समय पर पर बैंक की तरफ से बदलाव किया जा सकता है। किसी भी समय लागू सेवा शुल्क बैंक की वेबसाइट ([www.federalbank.co.in](http://www.federalbank.co.in)) के साथ ही साथ बैंक की शाखाओं के नोटिस बोर्ड पर अपडेट और पब्लिश किए जाएंगे।

**कुछ सेवा शुल्कों में निम्न शामिल हैं, लेकिन यह इन्हीं तक सीमित नहीं हैं:**

1. डेबिट कार्ड जारी करने के लिए

- a. निर्गमन//पंजीकरण/नवीकरण शुल्क
- B. प्रतिस्थापन शुल्क
- C. ऐड-ऑन/डुप्लीकेट शुल्क
- D. वार्षिक शुल्क

## II. ATM से होने वाले लेनदेन के लिए

- a. ATM से किए गए वित्तीय और गैर-वित्तीय लेनदेन पर शुल्क - घरेलू ATM - प्रति कार्ड प्रति माह स्वीकृत मुफ्त लेनदेन पर लगने वाले शुल्क
- b. ATM से किए गए वित्तीय और गैर-वित्तीय लेनदेन पर शुल्क - अन्तर्राष्ट्रीय एटीएम- वित्तीय लेन-देन के लिए 100/- रुपये और गैर-वित्तीय लेनदेन के लिए 25/- रुपये।

## III. अन्य शुल्क

- a. डुप्लीकेट PIN मेलर शुल्क
- b. सरचार्ज - रेलवे और फ्यूल पंप वाले लेनदेन

**नोट:** डेबिट कार्ड और डेबिट कार्ड का इस्तेमाल करके किए गए लेनदेन पर लगने वाले सभी शुल्क बैंक की तरफ से अंतिम रूप में दिए गए सेवा शुल्क के अनुसार हैं

एक से अधिक खाते

कार्डधारक इस बात से सहमति देते हैं कि यदि उसके फ़ेडरल बैंक में कई खाते हैं, तो फ़ेडरल बैंक उन खातों की संख्या को निर्धारित करेगा, जिन पर कार्ड की सुविधा दी जाए। कई खातों से जुड़े कार्ड होने की स्थिति फ़ेडरल बैंक के ATM पर शीघ्रता से कैश लेनदेन, शेयर्ड नेटवर्क ATM से किए गए सभी लेनदेन और किए गए POS टर्मिनल लेनदेन केवल प्राथमिक खाते पर ही प्रभावित होंगे। फ़ेडरल बैंक कार्ड के देय वस्तुओं या सेवाओं, कैश, शुल्क, शुल्क और भुगतान की सभी खरीद के मूल्य के लिए प्राथमिक से जुड़े किसी भी खाते को डेबिट करेगा जहां पर्याप्त शेष राशि उपलब्ध है। सभी लेन-देन संबंधित (जैसा कि) खाता विवरण में दिखाई देता है, जो कार्ड से संबंधित हैं।

## जानकारी का प्रकटीकरण

1. जब बैंक की तरफ आवश्यक समझी जाने वाली चीज़ों का अनुरोध किया जाता है, तो आपको किसी भी मामले से संबंधित कोई भी जानकारी, रिकॉर्ड या प्रमाण पत्र देना होगा। आप बैंक को किसी भी माध्यम से या ज़रूरी समझे जाने वाले स्रोत से दी गई जानकारी की सत्यता को सत्यापित करने के लिए भी अधिकृत करते हैं। अगर डेटा उपलब्ध नहीं कराया जाता है या अगर उसे गलत पाया जाता है, तो बैंक अपने विवेक से कार्ड को रिन्यू करने से मना कर सकता है या कार्ड को तुरंत रद्द कर सकता है।

2. बैंक खाता खोलने या कार्ड जारी करने के समय ग्राहकों से मिली किसी भी संबंधित जानकारी को किसी व्यक्ति या संगठन को उनकी साफ़ तौर पर दी गई सहमति के बिना प्रकट नहीं करेगा इस संबंध में कि जानकारी किस उद्देश्य के लिए इस्तेमाल की जाएगी और किन संगठनों के पास होगी।

3. बैंक डेटा सुरक्षा पर मौजूदा कानूनी संचरना का सख्ती से अनुपालन करना सुनिश्चित करेगा।

4. इसके अतिरिक्त यदि ग्राहक अन्य एजेंसियों से जानकारी को शेयर करने के लिए साफ़ तौर पर सहमति हैं, तो बैंक स्पष्ट रूपसे ग्राहक को प्रकटीकरण सेक्शन का पूरा मलतब/ निहित होने वाले अर्थ को स्पष्ट बताएगा और समझाएगा। ग्राहकों से मांगी गई जानकारी लेनदेन में गोपनीयता बनाए रखने से संबंधित कानून प्रावधानों का उल्लंघन करने वाली ऐसी प्रकृति की नहीं होगी।

5. इस उद्देश्य के लिए दिए गए डेटा की यथार्थता या अन्यथा के लिए बैंक पूरी तरह से उत्तरदायी होगा।

6. बैंक के पास किसी भी सक्षम न्यायालय, अर्ध-न्यायिक प्राधिकरणों, कानून प्रवर्तन एजेंसियों और केंद्र सरकार या राज्य सरकार के किसी भी अन्य विंग में ग्राहक की जानकारी को प्रकट करने का अधिकार सुरक्षित होता है।

7. बैंक अन्य संस्थानों के साथ किसी भी इलेक्ट्रॉनिक फंड ट्रांसफर नेटवर्क में अपनी भागीदारी के संबंध में कार्डधारक के खाते से संबंधित ऐसी जानकारी, जो आवश्यक या उपयुक्त समझी जा सकती है, पक्के विश्वास के साथ प्रकट करने का अधिकार सुरक्षित रखता है।

8. बैंक आरबीआई को रिपोर्ट करने का अधिकार सुरक्षित रखता है, ताकि इस बात को सुनिश्चित किया जा सके कि उसके कार्डधारक द्वारा विदेशी मुद्रा में किए गए खर्च मूल यात्रा कोटा/अन्य अनुमेय पात्रता कार्डधारक(कार्डधारकों) की तरफ से पार नहीं की जाती है और इस बात को भी सुनिश्चित करता है कि विदेशी मुद्रा प्रबंधन अधिनियम, 1999 है उल्लंघन नहीं किया।

9. कार्डधारकों को छूट जैसे लाभ प्रदान करने वाले तृतीय पक्षों की वस्तुओं और सेवाओं की गुणवत्ता के बारे में बैंक किसी भी तरह का प्रतिनिधित्व नहीं करता है। सेवा में किसी भी प्रकार की कमी होने पर या अन्यथा असंतोषजनक होने पर बैंक उत्तरदायी नहीं होगा।

10. डेबिट कार्ड से जुड़े हुए सभी मामलों में, बैंक का निर्णय अंतिम और हर तरह से अनिवार्य होगा।

11. अगर कोई व्यक्ति अच्छी तरह से डेबिट कार्ड का लाभ उठा रहा है तो यह माना जाएगा कि उसने इन नियमों और शर्तों को पढ़ा, समझा और स्वीकार किया है।

### **अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग लेनदेन:**

किसी भी अनधिकृत लेनदेन के लिए बैंक या ग्राहक का दायित्व होगा:

1. **ग्राहक की कोई भी देयता नहीं** - जहां अनधिकृत लेनदेन निम्नलिखित तरीके से होता है वहां ग्राहक की कोई भी देयता नहीं होगी:

(a) बैंक की ओर से सहयोगी धोखाधड़ी/लापरवाही/कमी (चाहे ग्राहक की तरफ से लेनदेन की जानकारी दी गई हो या ना दी गई)



(b) तीसरे पक्ष की तरफ से किया गया उल्लंघन जहां कमी न तो बैंक की ओर से की गई है और न ही ग्राहक की तरफ से हुई है बल्कि सिस्टम में कहीं और कोई कमी है, और ग्राहक अनधिकृत लेनदेन के बारे में बैंक से सूचित किए जाने के **तीन कार्य दिवसों के अंदर** बैंक को जानकारी दे देता है।

2. **ग्राहक की सीमित देयता**- - निम्न मामलों में अनधिकृत लेनदेन की वजह से होने वाली क्षति के लिए ग्राहक उत्तरदायी होगा:

(a) ऐसे मामलों में जहां पर ग्राहक की लापरवाही की वजह से नुकसान होता है, जैसे कि जहां उसने भुगतान प्रामाणिकताएं शेयर कर दी है, ग्राहक तब तक पूरे नुकसान को खुद ही वहन करेगा जब तक कि वह बैंक को अनधिकृत लेनदेन की रिपोर्ट नहीं करता। अनधिकृत लेनदेन की रिपोर्ट किए जाने के बाद होने वाले किसी भी नुकसान को बैंक की तरफ से उठाया जाएगा।

(b) ऐसे मामलों में जहां अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग लेनदेन की जिम्मेदारी न तो बैंक की होती है और न ही ग्राहक की, बल्कि सिस्टम में कहीं और होती है और जब ग्राहक की ओर से **(बैंक से सूचित किए जाने के चार से सात कार्य दिवसों तक)** बैंक को इसके बारे में सूचना देने में विलंब होता है तो ग्राहक की प्रति लेनदेन देयता लेनदेन मूल्य या '10,000/-, जो भी कम हो, तक सीमित होगी।

3. बैंक ऐसे ग्राहकों को ATM नकद निकासी के सिवाय इलेक्ट्रॉनिक लेनदेन की सुविधा नहीं देगा जो वैध मोबाइल नंबर नहीं देते हैं। अगर ग्राहक अनधिकृत लेनदेन के संबंध में बैंक की तरफ से सूचित किए जाने के **सात कार्य दिवसों के बाद** बैंक को इसकी जानकारी देता है तो ग्राहक की देयता बैंक की बोर्ड की तरफ से अनुमोदित नीति के अनुसार निर्धारित की जाएगी। बैंक बोर्ड की तरफ से अनुमोदित नीति के अनुसार उसका मूल्यांकन और निर्धारण करेगा।

ग्राहक की देयता के बारे में संक्षेप में	
सूचना पत्र प्राप्त करने की तारीख से धोखाधड़ी वाले लेनदेन की रिपोर्ट करने में लगने वाला समय	ग्राहक की देनदारी (₹)
3 कार्य दिवसों के अंदर	कोई भी दायित्व नहीं
4 से 7 कार्य दिवसों के अंदर	लेनदेन मूल्य या 10,000/- जो भी कम हो
7 कार्य दिवसों से ज्यादा	बैंक के बोर्ड की तरफ से अनुमोदित नीति के अनुसार

4. डेबिट कार्ड के खो जाने/ चोरी/ दुरुपयोग होने की स्थिति में, ब्लॉक / रिपोर्ट करने के चरण पर जानने के कृपया नीचे दिए गए <https://www.federalbank.co.in/block-unauthorized-transactions> लिंक पर जाएं

### ग्राहक की शून्य देयता/सीमित देयता के लिए उत्क्रमण समयरेखा

ग्राहक की तरफ से सूचित किए जाने पर, बैंक ग्राहक द्वारा ऐसी नोटिफिकेशन की तारीख से 10 कार्य दिवसों के अंदर अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक लेनदेन में शामिल राशि को ग्राहक के खाते में क्रेडिट (शैडो रिवर्सल) करेगा (बीमा दावे के निपटान की प्रतीक्षा किए बिना, अगर कोई है)। बैंक अनधिकृत किसी भी

ग्राहक दायित्व को ग्राहक की लापरवाही के मामलों में चाहे वह इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग लेनदेन के मामले में हो, अपने विवेक के आधार पर माफ करने का फैसला ले सकते हैं। क्रेडिट का मूल्य अनाधिकृत लेनदेन की तारीख के मुताबिक दिनांकित होगा।

## आगे की क्षतिपूर्ति

- i. किस भी शिकायत और ग्राहक की देयता का समाधान किया जाता है, अगर कोई हो, जोकि ऐसे समय के अन्दर सिद्ध की जाती है, जैसा कि बैंक के बोर्ड की तरफ से अनुमोदित नीति में निर्दिष्ट किया गया हो, लेकिन शिकायत मिलने की तारीख से 90 दिनों से अधिक नहीं होनी चाहिए, ग्राहक को बैंक की क्षतिपूर्ति नीति के अनुसार क्षतिपूर्ति दी जाती है।
- ii. जहां 90 दिनों के अन्दर शिकायत का समाधान करने या ग्राहक की देयता, अगर कोई हो, निर्धारित करने में असमर्थ है, तो ग्राहक को प्रावधानों के अनुसार मुआवजे का भुगतान किया जाता है।
- iii. डेबिट कार्ड/बैंक खाते के मामले में, ग्राहक को मिलने वाले ब्याज का नुकसान नहीं होता है और क्रेडिट कार्ड के मामले में, ग्राहक पर ब्याज का कोई अतिरिक्त दबाव नहीं पड़ता है।
- iv. बैंक शिकायत करने वाले व्यक्ति को उसके समय, खर्च, वित्तीय हानि सहित बैंक की गलती के उनकी तरफ से हुए उत्पीड़न और मानसिक क्षति के लिए और जहां शिकायत का निवारण समय नहीं किया गया है, वहाँ क्षतिपूर्ति करने हेतु ज़िम्मेदार होगा।

## टर्नअराउंड टाइम (TAT) और अधिकृत भुगतान प्रणाली का उपयोग करके होने वाले असफल लेनदेन के मामले में ग्राहक की क्षतिपूर्ति के लिए तालमेल बिठाना

भारतीय रिज़र्व बैंक ने सितंबर 2020 के महीने में सभी अधिकृत भुगतान प्रणालियों में ग्राहकों की शिकायतों और क्षतिपूर्ति ढांचे के सुलझाने के लिए टर्नअराउंड टाइम (TAT) पर दिशानिर्देशों की पेशकश की थी। बैंक और अन्य ऑपरेटर/सिस्टम सहभागी ऐसे असफल होने वाले लेनदेन के शीघ्रता से समाधान उपलब्ध कराने की दिशा में प्रयास करेंगे और जहां कहीं भी वित्तीय क्षतिपूर्ति शामिल है, ग्राहक से शिकायत या दावे की प्रतीक्षा किए बिना, ग्राहक के खाते में अपने आप ही प्रभावी होगा। बैंक ने ऊपर दिए गए दिशानिर्देशों को अपनाया है। असफल लेनदेन की स्थिति में, जहां कहीं भी वित्तीय क्षतिपूर्ति शामिल है, वही ग्राहक के खाते में अपने आप ही प्रभावी होगा।

अधिकृत भुगतान प्रणाली का उपयोग करते हुए असफल होने वाले लेनदेन के लिए ग्राहक को की जाने वाली क्षतिपूर्ति विवरण नीचे दिया गया है:

टर्न अराउंड टाइम (TAT) और अधिकृत भुगतान प्रणाली का उपयोग करके होने वाले असफल लेनदेन के मामले में ग्राहक की क्षतिपूर्ति के लिए तालमेल बिठाना			
क्रमांक नंबर	घटना का विवरण	ऑटो-रिवर्सल और क्षतिपूर्ति के लिए ढांचा	
		ऑटो-रिवर्सल के लिए समयसीमा	देय क्षतिपूर्ति
I	II	III	IV
1	माइक्रो-ATM सहित ऑटोमेटेड टेलर मशीन (ATM)		
a	ग्राहक के खाते से डेबिट हो गया	अधिकतम T + 5 दिनों में	₹ 100/- प्रति दिन टी + 5

	लेकिन नकद नहीं निकला।	असफल होने वाले लेनदेन का प्रो-एक्टिव रिवर्सल (R)।	दिनों से अधिक की देरी, खाता धारक के क्रेडिट में।
<b>2</b>	<b>कार्ड लेनदेन</b>		
a	कार्ड से कार्ड को किया गया लेन-देन	अगर लाभार्थी के खाते में क्रेडिट नहीं होता है, तो लेनदेन को जल्द से जल्द टी + 1 दिन के अन्दर वापस (R) किया जाएगा।	₹ 100/- प्रति दिन T + 1 दिन से अधिक विलंब होने पर।
b	<u>प्वाइंट ऑफ सेल (PoS) (Card Present) सहित PoS पर नकद</u>  खाते से डेबिट हो गया लेकिन मर्चेट लोकेशन पर पुष्टि नहीं हुई यानी चार्ज-स्लिप जेनरेट नहीं हो पाई।	T + 5 दिनों में ऑटो-रिवर्सल।	₹ 100/- प्रतिदिन T + 5 दिनों से अधिक की देरी होने पर।
c	<u>कार्ड मौजूद नहीं है (CNP) (ई-कॉमर्स)</u>  खाते से डेबिट हो गया लेकिन मर्चेट के सिस्टम पर पुष्टि नहीं हुई।		

### डेबिट कार्ड संबंधी शिकायतों के लिए

अगर आपके डेबिट कार्ड के संबंध में कोई प्रश्न/शिकायतें है, तो कृपया नीचे दिए गए माध्यमों में से किसी भी माध्यम से हमसे बेझिझक संपर्क करें:

1. आप हमारे 24\*7 ग्राहक संपर्क केंद्र को 1800-425-1199/1800-420-1199 पर कॉल कर सकते हैं और अपनी शिकायत दर्ज कर सकते हैं
2. आप हमें [support@federalbank.co.in](mailto:support@federalbank.co.in) पर लिखकर बता सकते हैं और अपनी शिकायत दर्ज करा सकते हैं।
3. आप अपनी पूछताछ/शिकायत दर्ज करने के लिए हमारी किसी भी बैंक शाखा में जा सकते हैं।

विस्तार से बताने के लिए, फ़ेडरल बैंक की वेबसाइट <https://www.federalbank.co.in/grievance-redressal> पर जाएं और बैंक की शिकायत निवारण नीति देखें या अपनी निकटतम फ़ेडरल बैंक शाखा में जाएं।

यदि ग्राहक को अपने आप होने/ लिए जाने वाले बैंक के किसी भी उत्पाद / सेवा की विशिष्ट चीज़ों के बारे में शिकायत है तो ग्राहक के पास समाधान के लिए बैंक में शिकायत निवारण कक्ष से संपर्क करने का विकल्प है और यदि ग्राहक शिकायत दर्ज करने की तारीख से 30 दिनों के अंदर संतोषजनक प्रतिक्रिया नहीं की है, तो ग्राहक अपनी शिकायत के निराकरण के लिए संबंधित RBI लोकपाल से संपर्क कर सकते हैं।