Most Important Terms and Conditions of Debit Card

ये मुख्य नियम और शर्तें ("MITC") तब लागू होती हैं जब आप ("आप" या "ग्राहक" या "कार्डधारक") नॉर्थ ईस्ट स्मॉल फाइनेंस बेंक लिमिटेड ("बेंक", "हम", "हमें" या "हमारा") द्वारा प्रदान किए गए बचत खाते से जुड़ी डेबिट कार्ड सुविधा (जो वर्चुअल या फिजिकल फॉर्म में जारी की जा सकती है) का उपयोग करने का विकल्प चुनते हैं। यह सुविधा उन ग्राहकों के लिए उपलब्ध है, जिन्होंने बेंक के किसी भी डिजिटल प्लेटफ़ॉर्म (जैसे वेबसाइट, डेस्कटॉप साइट या मोबाइल ऐप) या भौतिक शाखा के माध्यम से बचत खाता या चालू खाता सेवाओं का लाभ उठाया है।

कृपया सुनिश्चित करें कि आपने इन MITC को ध्यानपूर्वक पढ़ लिया है। डेबिट कार्ड का उपयोग करते हुए, आप सहमत होते हैं और स्वीकार करते हैं कि आप इन MITC और अपने बचत खाते और/या चालू खाते पर लागू शर्तों के साथ बंधे हुए हैं। डेबिट कार्ड का उपयोग करते हुए, आप सहमत होते हैं कि आप इन शर्तों के साथ-साथ अपने बचत और/या चालू खाता की शर्तों का पालन करेंगे, और आप भारतीय रिजर्व बैंक (आरबीआई) के नियमों और समय-समय पर लागू अन्य कानूनों का पालन करेंगे। इसके अलावा, आप अपने बचत/चालू खाते के परिचालन से संबंधित बेंक की शर्तों का पालन करने के लिए भी बाध्य रहेंगे।

परिभाषा

"कार्ड" या "डेबिट कार्ड" का तात्पर्य बेंक द्वारा जारी किए गए प्रत्यक्ष और/या वर्चुअल भुगतान साधन से है, जो बचत / चालू खाते से जुड़ा होता है। इसका उपयोग ग्राहक द्वारा नकदी निकासी, घरेलू ऑनलाइन भुगतान, POS (प्वाइंट ऑफ़ सेल) टर्मिनल, QR (क्विक रेस्पोन्स) कोड लेनदेन, घरेलू POS टर्मिनल के माध्यम से नकद निकासी, और लागू कानूनों के अधीन कान्टेक्ट-लेस भुगतान के लिए किया जा सकता है।

"हिसाब (अकाउंट)" का तात्पर्य उस बचत या चालू खाते से है, जो कार्डधारक के पास बेंक द्वारा डेबिट कार्ड के सही संचालन के लिए नामित पात्र खाता / खाते के रूप में रजिस्टर्ड है। कार्डधारक को खाता धारक, एकमात्र हस्ताक्षरकर्ता, या अधिकृत व्यक्ति होना चाहिए। यदि खाते में एक से अधिक धारक / हस्ताक्षरकर्ता हैं, तो कार्डधारक को एकमात्र अधिकृत व्यक्ति होना आवश्यक है।

"प्राथमिक खाता" का मतलब है वह खाता, जो डेबिट कार्ड से जुड़ा है, और जिसे मुख्य रूप से लेनदेन, खरीद, नकद निकासी, और शुल्क के लिए इस्तेमाल किया जाता है।

"ATM" का तात्पर्य स्वचालित टेलर मशीन से है, चाहे वह भारत में हो या विदेश में, और चाहे वह बेंक की हो या किसी अन्य बेंक की, जो एक साझा नेटवर्क का हिस्सा हो। इसके माध्यम से, कार्डधारक अपने डेबिट कार्ड का उपयोग करके बेंक में अपने खाते से धनराशि निकाल सकता है।

"PIN" का अर्थ है व्यक्तिगत पहचान संख्या (जो ATM तक पहुंचने के लिए आवश्यक होती है) जिसे बेंक द्वारा कार्डधारक को प्रदान किया जाता है और जिसे समय-समय पर कार्डधारक द्वारा चुना जाता है।

"लेन-देन" का मतलब है कार्डधारक द्वारा अपने कार्ड का उपयोग करके बेंक को दिया गया निर्देश, जिससे खाते में बदलाव हो सके। उदाहरण के लिए, रीटेल खरीद, नकद निकासी, या जमा।

"व्यापारी या व्यापारिक प्रतिष्ठान" का मतलब है वह व्यक्ति या संस्था जो किसी सेवा का संचालन करता है, चाहे वह ऑनलाइन हो या ऑफलाइन, और जो बेंक द्वारा जारी डेबिट कार्ड स्वीकार करता है। इसमें स्टोर, रेस्टोरेंट, होटल, एयरलाइंस, ई-कॉमर्स वेबसाइट्स, शॉपिंग ऐप्स आदि शामिल हैं।

"EDC या इलेक्ट्रॉनिक डेटा कैप्चर" का मतलब है इलेक्ट्रॉनिक स्वाइप टर्मिनल, चाहे वह भारत में हो या विदेश में, जो व्यापारिक प्रतिष्ठानों पर कार्ड से भुगतान करने के लिए खातों को डेबिट करने की अनुमति देता है।

"मास्टर कार्ड / वीज़ा / Rupay (Master Card / Visa / RuPay)" का मतलब है वे कार्ड नेटवर्क (Master Card / Visa / RuPay) जिनके साथ बेंक ने डेबिट कार्ड जारी करने के लिए समझौता किया है।

<u>कार्ड की वैधता और कार्डधारक की जिम्मेदारियाँ.</u>

1. डेबिट कार्ड का उपयोग सभी संबंधित नियमों के अनुसार किया जाएगा।

2. डेबिट कार्ड का उपयोग भारत में बेंक के ATM, अन्य बैंकों के ATM, और मास्टर कार्ड / वीज़ा / Rupay नेटवर्क के व्यापारिक प्रतिष्ठानों पर स्वाइप टर्मिनलों पर किया जा सकता है, जैसा कि बेंक द्वारा अनुमति दी जाती है।

3. ग्राहक स्वीकार करते हैं कि जब वे डिजिटल पोर्टल के माध्यम से बचत खाता ऑनबोर्ड करते हैं, तो बेंक उन्हें एक वर्चुअल डेबिट कार्ड प्रदान करेगा, जिसे पोर्टल पर एक्सेस किया जा सकता है। यदि ग्राहक प्रत्यक्ष डेबिट कार्ड चाहते हैं, तो उन्हें डिजिटल पोर्टल पर अनुरोध करना होगा, और बेंक इसे कूरियर, मैसेंजर, मेल या किसी अन्य तरीके से ग्राहक द्वारा दिए गए पते पर भेजेगा।

4. ग्राहक सहमत हैं कि डेबिट कार्ड केवल भारत में ATM और पीओएस (POS) पर उपयोग के लिए सक्षम होगा। PIN बाद में बेंक द्वारा डिजिटल पोर्टल, ATM आदि के माध्यम से प्राप्त किया जा सकता है।

5. ग्राहक समझते हैं कि वे डिजिटल पोर्टल पर जाकर अपनी लेनदेन सीमा को इनेबल्ड / डिसेबल्ड और बदल सकते हैं। डेबिट कार्ड से होने वाली विभिन्न प्रकार की लेन-देन सीमाएँ यहां देखी जा सकती हैं।

6. डेबिट कार्ड हमेशा बेंक की संपत्ति रहेगा और बेंक के कहने पर या कार्डधारक द्वारा इसे वापस न करने पर इसे तुरंत वापस करना होगा। कार्डधारक से अनुरोध है कि वे कार्ड लौटाने से पहले बेंक अधिकारियों की पहचान जांच लें।

7. डेबिट कार्ड किसी भी स्थिति में कार्डधारक द्वारा किसी और को नहीं दिया जा सकता।

8. डेबिट कार्ड का PIN केवल कार्डधारक के पास रहना चाहिए और यह सिर्फ निजी उपयोग के लिए होना चाहिए। इसे किसी और को नहीं बताना चाहिए और इसे किसी भी रूप में लिखित रूप में

नहीं रखना चाहिए जिससे तीसरे पक्ष को इसका पता चल सके। बैंक PIN जारी करते समय यह सुनिश्चित करेगा कि PIN केवल कार्डधारक के पास हो।

9. डेबिट कार्ड से की गई सभी लेनदेन की राशि तुरंत कार्डधारक के खाते से कट जाएगी।

10. कार्डधारक को लेनदेन के लिए खाते में पर्याप्त धनराशि रखनी चाहिए।

11. कार्डधारक को अपने खाते या ओवरड्राफ्ट सीमा से अधिक धनराशि निकालने का अधिकार नहीं होगा।

12. आप सहमत हैं कि डेबिट कार्ड उस महीने के अंतिम कार्य दिवस तक वैध रहेगा। इसके बाद, आपको कार्ड को काटकर नष्ट करने का वचन देना होगा। कार्ड की वैधता समाप्त होने पर बैंक उसे नवीनीकरण करेगा और आपके द्वारा दिए गए पते पर भेज सकता है। अगर आप नवीनीकरण नहीं चाहते, तो आप डिजिटल पोर्टल या help@sliceit.com के माध्यम से संपर्क कर सकते हैं। बैंक का अधिकार है कि वह डेबिट कार्ड का नवीनीकरण करे और संबंधित शुल्क आपके खाते से ले।

13. अगर कार्डधारक को ATM या व्यापारिक प्रतिष्ठान में लेनदेन के विवरण में कोई गलती दिखाई देती है, तो उसे 15 दिनों के भीतर बैंक को लिखित रूप में सूचित करना होगा। अगर बैंक को इस समय सीमा में कोई सूचना नहीं मिलती, तो बैंक लेनदेन और खाते के विवरण को सही मान लेगा।

14. ग्राहक डेबिट कार्ड को सुरक्षित रखने और इसे किसी को न देने के लिए सहमत है, जिसमें बैंक के प्रतिनिधि भी शामिल हैं। अगर डेबिट कार्ड खो जाता है या चोरी हो जाता है और ग्राहक ने इसे रिपोर्ट करने से पहले किसी और के हाथ में चला जाता है, तो बैंक इसके दुरुपयोग के लिए जिम्मेदार नहीं होगा। डेबिट कार्ड के सभी शुल्कों के लिए ग्राहक ही जिम्मेदार होगा।

15. ग्राहक को अपने पते या KYC विवरण में किसी भी बदलाव के बारे में तुरंत बैंक को सूचित करना चाहिए। अगर ऐसा नहीं किया जाता है, तो ग्राहक को संचार या डिलीवरी न मिलने के लिए जिम्मेदार ठहराया जाएगा। यह ग्राहक की जिम्मेदारी है कि उनका ईमेल, मोबाइल नंबर और पता हमेशा बैंक के पास सही और अपडेटेड रहे, ताकि वे डेबिट कार्ड से संबंधित जानकारी प्राप्त कर सकें।

16. ग्राहक समझता है और सहमत है कि PIN / I-PIN का उपयोग करके किए गए सभी लेन-देन उसकी जिम्मेदारी होंगे, और वह इन लेन-देन का रिकॉर्ड रखेगा।

17. अगर कार्डधारक डेबिट कार्ड से बैंक द्वारा निर्धारित सीमा से अधिक राशि निकालता है, तो उसे बैंक द्वारा तय ब्याज और जुर्माने के साथ ओवरड्राफ्ट की पूरी राशि तुरंत चुकानी होगी।

18. ग्राहक सहमत है कि बैंक डेबिट कार्ड की शर्तों में बदलाव कर सकता है, लेकिन ग्राहक को बदलाव से 30 दिन पहले सूचित किया जाएगा। अगर ग्राहक इस अवधि के दौरान कोई आपत्ति नहीं करता, तो वह नए शर्तों को स्वीकार कर लेगा।

19. ग्राहक सहमत है कि अगर वह एक साल तक डेबिट कार्ड का उपयोग नहीं करता, तो बेंक उसे निष्क्रिय कर देगा। फिर, ग्राहक को डेबिट कार्ड को फिर से सक्रिय करने के लिए जरूरी कदम उठाने होंगे, जैसा कि कानून के अनुसार आवश्यक होगा।

USAGE OF DEBIT CARDS - यूसेज ऑफ़ डेबिट कार्ड्स

1. **कान्टेक्ट लेस भुगतान**

   कान्टेक्ट लेस डेबिट कार्ड से आप सिर्फ टैप करके भुगतान कर सकते हैं। ऐसे भुगतान 5000 रुपये तक या RBI द्वारा तय सीमा तक किए जा सकते हैं। यह लेन-देन चिप / PIN आधारित लेन-देन जितना ही सुरक्षित है।

2. **लेन-देन के लिए कार्ड का उपयोग**

   i) बेंक डेबिट कार्ड से जुड़े बचत खाते से ग्राहक द्वारा किए गए सभी लेन-देन की राशि काटेगा। ये लेन-देन खाते की स्टेट्मेन्ट में दिखेंगे।

   ii) डेबिट कार्ड का उपयोग किसी भी अवैध या नियमों के खिलाफ कार्य के लिए नहीं किया जाना चाहिए। ऐसा उपयोग अनधिकृत माना जाएगा, और इसकी पूरी जिम्मेदारी ग्राहक की होगी। फिर भी, बेंक ऐसे लेन-देन को अस्वीकार करने का अधिकार रखता है।

   iii) ग्राहक सहमत है कि डेबिट कार्ड के लेन-देन से जुड़े बेंक के रिकॉर्ड अंतिम और मान्य होंगे।

   iv) ग्राहक सहमत है कि यदि उनके खाते में पर्याप्त धनराशि नहीं है, तो वे डेबिट कार्ड से निकासी या खरीदारी करने का प्रयास नहीं करेंगे। खाते में पर्याप्त बैलेंस रखना ग्राहक की जिम्मेदारी है।

3. **व्यापारी संस्थान के उपयोग**

   i) डेबिट कार्ड भारत में सभी इलेक्ट्रॉनिक और भौतिक व्यापारी प्रतिष्ठानों पर स्वीकार किया जाता है।

   ii) जब व्यापारी आपका डेबिट कार्ड PoS मशीन में स्वाइप करता है, तो सबसे पहले लेनदेन की राशि दर्ज की जाती है। इसके बाद मशीन PIN मांगती है, जो वही PIN है जो आप ATM में उपयोग करते हैं। PIN दर्ज किए बिना लेनदेन अस्वीकार कर दिया जाएगा। PIN दर्ज करने के तीन प्रयास मिलते हैं। यदि तीसरा प्रयास गलत होता है, तो कार्ड ब्लॉक हो जाएगा।.

   iii) हमेशा डेबिट कार्ड का PIN स्वयं दर्ज करें और इसे किसी के साथ शेयर न करें। यदि PoS मशीन या लेनदेन में कुछ असामान्य लगे, तो उसका उपयोग न करें और तुरंत बेंक को

सूचित करें। PIN का उपयोग आपकी सुरक्षा के लिए किया गया है।

iv) बेंक की विशेष अनुमति के बिना PoS मशीन पर डेबिट कार्ड से नकद निकासी की अनुमति नहीं है।

v) व्यापारी संस्थानों में लेनदेन के बाद चार्ज स्लिप पर हस्ताक्षर करें और इसकी एक कॉपी अपने पास रखें। बेंक चार्ज स्लिप की कॉपी उपलब्ध नहीं कराता है। यदि आपके द्वारा अधिकृत कोई लेनदेन पाया जाता है, तो वह आपकी जिम्मेदारी होगी, भले ही चार्ज स्लिप पर आपके हस्ताक्षर न हों।

vi) बेंक व्यापारी द्वारा माल और सेवाओं की डिलीवरी के लिए जिम्मेदार नहीं है। यदि कोई शिकायत हो, तो ग्राहक को इसे सीधे व्यापारी से हल करना होगा, लेकिन बेंक को भी इसकी जानकारी देनी चाहिए।

vii) यदि व्यापारी किसी लेनदेन को रद्द करता है, तो उसे बिक्री रसीद को रद्द करना होगा और ग्राहक को उसकी एक कॉपी देनी होगी। इस अमान्यता के आधार पर लेनदेन वापस किया जाएगा। ग्राहक को बेंक द्वारा मांगे जाने पर अमान्यता की रसीद पेश करनी होगी।

viii) माल और सेवाओं की गुणवत्ता: बेंक ग्राहक द्वारा खरीदे गए या प्राप्त माल / सेवाओं की गुणवत्ता, डिलीवरी, या वारंटी के लिए जिम्मेदार नहीं है। यदि कोई समस्या हो, तो ग्राहक को व्यापारी से सीधा संपर्क करना होगा।

ix) यदि डेबिट कार्ड कई खातों से जुड़ा है, तो लेनदेन केवल प्राथमिक खाते से होगा। यदि उस खाते में पर्याप्त धनराशि नहीं है, तो लेनदेन अस्वीकार कर दिया जाएगा, भले ही अन्य जुड़े खातों में धन उपलब्ध हो।

4. <u>ATM पर निकासी सुविधा</u>

i) डेबिट कार्ड अपने बेंक और अन्य बैंकों के ATM पर स्वीकार किया जाता है।

ii) ग्राहक डेबिट कार्ड का उपयोग PIN डालकर उन ATM में कर सकता है जहाँ यह सेवा उपलब्ध है।

iii) बेंक ATM पर लेनदेन बेंक द्वारा समय-समय पर तय किए गए शुल्क के अधीन हो सकते हैं। शुल्कों की जानकारी यहाँ उपलब्ध है।

iv) बेंक ATM पर नकद जमा या निकासी के दौरान जारी रसीद को अंतिम माना जाएगा, जब तक कि बेंक इसे वेरीफ़ाई करके कोई बदलाव न बताए। बेंक द्वारा किया गया

वेरीफिकेशन अंतिम होगा और ग्राहक को इसे मानना होगा।

v) यदि किसी अन्य बेंक के ATM से जुड़ी कोई समस्या हो, तो ग्राहक को इसे उस बेंक के साथ सुलझाना होगा। हालाँकि, ग्राहक को इस समस्या की सूचना तुरंत अपने बेंक को देनी चाहिए।

vi) डेबिट कार्ड के हर वेरिएंट के लिए ATM से नकद निकासी की सीमा यहाँ देखी जा सकती है। RBI के नियमों और बेंक की नीतियों के अनुसार, कुछ बचत खातों के लिए निकासी की न्यूनतम सीमा लागू हो सकती है।

फीस / शुल्क

1. नकद निकासी, शेष राशि की जांच, या जहां भी लागू हो, इन सेवाओं के लिए लगने वाली फीस / शुल्क संबंधित खाते से काट लिया जाएगा।

2. प्रत्यक्ष डेबिट कार्ड और इसके उपयोग से जुड़े शुल्कों / फीस की जानकारी यहाँ उपलब्ध है। बेंक समय-समय पर इन शुल्कों / फीस में बदलाव कर सकता है, जिसके बारे में ग्राहकों को पहले से सूचित किया जाएगा।

डेबिट कार्ड के खो जाने , चोरी हो जाने, वापस करने और बंद हो जाने पर

1. अगर डेबिट कार्ड खो जाए, चोरी हो जाए या खराब हो जाए, तो ग्राहक डिजिटल पोर्टल, शाखा, या help@sliceit.com पर बेंक से तुरंत संपर्क कर इसे हॉटलिस्ट या ब्लॉक करवा सकता है। ग्राहक के सूचना देने और औपचारिकताएं पूरी होने के बाद बेंक तुरंत कार्ड ब्लॉक कर देगा।

2. डेबिट कार्ड के खोने या चोरी होने की सूचना तुरंत बेंक को देनी होगी।

3. कार्ड ब्लॉक / निष्क्रिय / निलंबित करने की पुष्टि, कारण सहित, बेंक ग्राहक को एसएमएस या ईमेल के जरिए भेजे। बेंक, वेरीफिकेशन के बाद कार्ड को ब्लॉक करेगा और इसके कारण होने वाली असुविधा के लिए जिम्मेदार नहीं होगा।

4. बेंक डेबिट कार्ड के दुरुपयोग से हुए नुकसान के लिए जिम्मेदार नहीं होगा। ग्राहक कार्ड के ब्लॉक होने से पहले किए गए सभी लेन-देन का उत्तरदायी रहेगा।

5. यदि खोया हुआ कार्ड बाद में मिल जाता है, तो ग्राहक को इसे चुंबकीय पट्टी से आधा काटकर नष्ट करना होगा और इसके दुरुपयोग से बचने के लिए सावधानी बरतनी होगी।

6. ग्राहक को अपने डेबिट कार्ड की सुरक्षा सुनिश्चित करनी होगी। यदि बेंक यह पाता है कि सुरक्षा उपायों का पालन नहीं किया गया, तो खोए या चोरी हुए कार्ड के लिए वित्तीय जिम्मेदारी ग्राहक की होगी।

7. ग्राहक सहमत है कि खोए या खराब कार्ड के बदले नया कार्ड बेंक की शर्तों के अनुसार जारी किया जाएगा।

8. यदि ग्राहक खाता बंद करता है, तो इससे जुड़े सभी डेबिट कार्ड स्वतः रद्द हो जाएंगे। ग्राहक को तुरंत कार्ड का उपयोग बंद कर उसे नष्ट करना और बेंक को वापस करना होगा। खाते के बंद होने से पहले सभी बकाया लेन-देन का निपटारा किया जाएगा।

<u>बीमा</u>

1. डेबिट कार्ड पर मिलने वाला बीमा लाभ केवल तब तक उपलब्ध है जब तक आप सक्रिय कार्डधारक हैं और आपके खाते का संचालन संतोषजनक है। यदि डेबिट कार्ड या खाता बंद हो जाता है, तो बीमा लाभ अपने आप बांध हो जाएगा।

2. बेंक बीमा सुविधा को कभी भी बंद कर सकता है। ऐसा होने पर, कार्डधारक को कट-ऑफ तारीख के बारे में सूचित किया जाएगा, और इस पर बेंक का निर्णय अंतिम होगा।

3. खोए हुए कार्ड देयता, खरीद सुरक्षा, और व्यक्तिगत दुर्घटना (मृत्यु कवर) का लाभ कार्डधारकों को Rupay या बेंक द्वारा पहचानी गई बीमा कंपनी द्वारा दिया जाता है।

4. बेंक Rupay कार्यक्रम या बीमा कंपनी द्वारा कवर की गुणवत्ता, दावों की प्रक्रिया, या निपटान की गारंटी नहीं देता।

5. दावे के लिए, आपको आवश्यकतानुसार अतिरिक्त दस्तावेज जमा करने पड़ सकते हैं।

6. दावों के देर से निपटान के लिए बेंक जिम्मेदार नहीं होगा।

7. खरीद सुरक्षा दावे के लिए घटना के 30 दिनों के भीतर, और व्यक्तिगत दुर्घटना दावे के लिए 90 दिनों के भीतर बीमा कंपनी को सूचित करना होगा।

8. Rupay कार्ड के व्यक्तिगत दुर्घटना बीमा दावे की सूचना दुर्घटना की तारीख से 90 दिनों के अंदर ही दी जानी चाहिए।

9. कार्डधारक को कार्ड के नुकसान, चोरी, या नकल की सूचना देने तक हुए नुकसान की जिम्मेदारी लेनी होगी, लेकिन यह सीमा खोए हुए कार्ड की देयता सीमा तक सीमित होगी। अगर कार्डधारक ने धोखाधड़ी, लापरवाही, या जानबूझकर गलत व्यवहार किया है, तो वह पूरी तरह जिम्मेदार होगा।

10. डेबिट कार्ड से जुड़े बीमा कवर के लिए, चालू खाते / बचत खाते में रजिस्टर्ड नामांकित व्यक्ति को बीमा कवर का नामांकित व्यक्ति माना जाएगा।

11. बीमा पॉलिसी, दावों, और अन्य मदद के लिए आप निम्न पते पर या डिजिटल पोर्टल, ईमेल (help@sliceit.com या customercare@nesfb.com), या हेल्पलाइन नंबर (080 4832 9999 / 1800-121-1905) पर संपर्क कर सकते हैं: **नॉर्थ ईस्ट स्मॉल फाइनेंस बेंक लिमिटेड**, पहली और तीसरी मंजिल, फॉर्च्यून सेंट्रल, बसिष्ठा रोड, बसिष्ठापुर बाय लेन नंबर-3, बेल्टोला, गुवाहाटी - 781028।

<u>डेबिट कार्ड सुविधा की समाप्ति</u>

1. बेंक 30 दिन पहले नोटिस देकर डेबिट कार्ड सेवा को बंद करने का अधिकार रखता है।

2. बेंक सुरक्षा या व्यवसाय कारणों से, बिना किसी सूचना के, कभी भी डेबिट कार्ड के उपयोग को रोक सकता है, बंध कर सकता है, या निलंबित कर सकता है।

3. यदि कार्डधारक डेबिट कार्ड को बंध करना चाहता है, तो उसे कम से कम 7 दिन पहले बेंक को ईमेल (help@sliceit.com या customercare@nesfb.com) पर या हेल्पलाइन (080 4832 9999 / 1800-121-1905) पर सूचना देनी होगी। समाप्ति पर, कार्डधारक को डेबिट कार्ड और अतिरिक्त कार्ड (यदि हों) को काटकर बेंक को वापस करना होगा। कार्डधारक कार्ड से जुड़े सभी शुल्कों के लिए उत्तरदायी रहेगा, चाहे वे दुरुपयोग या धोखाधड़ी के कारण हुए हों, और इस बात की परवाह किए बिना कि डेबिट कार्ड बंध करने की सूचना दी गई है या नहीं।

4. बेंक निम्नलिखित स्थितियों में डेबिट कार्ड सेवा को तुरंत बंध कर सकता है:

   i) डेबिट कार्ड की शर्तों का पालन न करना।
   ii) कार्डधारक के खिलाफ दिवालियापन या इसी तरह की कार्यवाही शुरू होना।
   iii) कार्डधारक की मृत्यु।
   iv) खाते को बंद करना या खाते में न्यूनतम आवश्यक राशि बनाए रखने में असफल रहना।

<u>डिस्क्लेमर ऑफ लाइबिलिटी</u>

1. बेंक निम्नलिखित कारणों से ग्राहक को किसी भी प्रकार के नुकसान या क्षति के लिए जिम्मेदार नहीं होगा:
   - व्यापारी द्वारा प्रदान की गई वस्तुओं या सेवाओं में कोई दोष।
   - डेबिट कार्ड को स्वीकार या मान्य करने से किसी के इनकार करने पर।
   - कंप्यूटर टर्मिनल / PoS / EDC आदि के खराब होने पर।
   - ग्राहक के अलावा किसी अन्य द्वारा लेनदेन किए जाने पर।

- किसी व्यक्ति द्वारा डेबिट कार्ड लौटाने का अनुरोध करने पर या दिए गए बयानों पर।
- ग्राहक द्वारा डेबिट कार्ड किसी और को सौंपने पर।
- ग्राहक द्वारा दी गई जानकारी में कोई गलती या गलत बयान होने पर।
- बेंक द्वारा डेबिट कार्ड को बंध करने के अधिकार का उपयोग करने पर।
- किसी व्यापारी स्थान या एटीएम में लेनदेन अस्वीकार होने पर।

विवाद समाधान

1. खरीदारी के मामले में, बिक्री पर्ची पर कार्डधारक के हस्ताक्षर और कार्ड नंबर बेंक और ग्राहक के बीच देयता तय करने का प्रमाण होंगे। बेंक यह सुनिश्चित करने के लिए जिम्मेदार नहीं होगा कि ग्राहक को सामान मिला है या सेवा से संतुष्ट है।

2. यदि ग्राहक खाते में लगे किसी शुल्क से असहमत है, तो वह नोटिस दे सकता है। बेंक नोटिस मिलने के दो महीने के भीतर विवाद को हल करने का प्रयास करेगा। यदि शुल्क गलत पाया जाता है, तो बेंक ग्राहक को इसकी जानकारी देगा।

3. बेंक उन स्थितियों के लिए जिम्मेदार नहीं होगा, जहां कोई व्यापारी कार्ड स्वीकार करने से इनकार करता है।

4. यह समझौता भारत के कानूनों के तहत संचालित होगा। किसी भी विवाद का निपटारा गुवाहाटी के न्यायालय के क्षेत्राधिकार में होगा।

5. ग्राहक उन सभी खर्चों के लिए जिम्मेदार होगा, जो बकाया राशि की वसूली, कानूनी खर्च, या विवाद सुलझाने के दौरान उठाए जाते हैं।

शिकायत निवारण और मुआवज़ा

1. बेंक के पास ग्राहक की शिकायतों को जल्दी और प्रभावी तरीके से हल करने के लिए एक स्पष्ट शिकायत निवारण प्रक्रिया है। शिकायत दर्ज करने के लिए, कृपया help@sliceit.com या customercare@nesfb.com पर लिखें, या हमारी हेल्पलाइन 080 4832 9999 / 1800-121-1905 पर संपर्क करें।

2. सेवाओं से जुड़ी किसी भी शिकायत या विवाद का समाधान बेंक की शिकायत निवारण नीति के अनुसार किया जाएगा।

3. बेंक ने शिकायतों के समाधान के लिए एक समयसीमा निर्धारित की है। यदि ग्राहक को 30 दिनों के भीतर संतोषजनक उत्तर नहीं मिलता, तो वह RBI के लोकपाल कार्यालय से संपर्क कर सकता है।

4. अनधिकृत लेन-देन के मामले में ग्राहकों की जिम्मेदारी बेंक की ग्राहक सुरक्षा नीति के अनुसार निर्धारित की जाएगी।

5. असफल लेन-देन के मामले में, 20 सितंबर 2019 को RBI के दिशा-निर्देशों के अनुसार,

    i) कार्ड-टू-कार्ड ट्रांसफर में, अगर कार्ड से डेबिट होता है लेकिन लाभार्थी खाते में क्रेडिट नहीं होता, तो बेंक टी + 1 दिन के भीतर राशि वापस कर देगा। अगर इसमें देरी होती है, तो ग्राहक को प्रति दिन 100 रुपये का मुआवजा मिलेगा।

    ii) POS लेन-देन में, अगर कार्ड नहीं था और लेन-देन के दौरान चार्ज-स्लिप नहीं बनाई जाती, तो वह लेन-देन टी + 5 दिनों में स्वतः रद्द कर दिया जाएगा। अगर इसमें देरी होती है, तो ग्राहक को 100 रुपये प्रति दिन का मुआवजा मिलेगा। (टी = लेन-देन का दिन)।