

मोबाइल बैंकिंग के इस्तेमाल की शर्तें

सहमति और स्वीकृति

सेवाओं के संबंध में आपके द्वारा निष्पादित या स्वीकार किए गए किसी भी समझौते के साथ, ये नियम और शर्तें, संदर्भ द्वारा सम्मिलित (सामूहिक रूप से, "नियम" या "मोबाइल बैंकिंग नियम"), आप ("आप" या "ग्राहक") पर लागू होते हैं, जब आप नॉर्थ ईस्ट स्मॉल फाइनेंस बैंक लिमिटेड ("बैंक" या "एनईएसएफबी") की किसी भी सेवा का लाभ, या तो बैंक द्वारा संचालित किसी भी डिजिटल प्लेटफॉर्म (किसी भी स्लाइस मोबाइल एप्लिकेशन सहित) के माध्यम से या किसी अधिकृत तृतीय-पक्ष ("डिजिटल पोर्टल") द्वारा उठाने का निर्णय लेते हैं।

'सेवाएं' शब्द सामूहिक रूप से एनईएसएफबी द्वारा प्रदान की गई सभी बैंकिंग सेवाओं को संदर्भित और सम्मिलित करता है, जैसा कि इन शर्तों परिकल्पना की गई है, जिनका अलग-अलग अनुलग्नकों के तहत इन शर्तों में विशेष रूप से विस्तार किया गया है।

ये शर्तें आपके और नॉर्थ ईस्ट स्मॉल फाइनेंस बैंक लिमिटेड ("बैंक", "एनईएसएफबी", "हम", "हमें" या "हमारा") के बीच तय की गई हैं। इन शर्तों में संदर्भ द्वारा गोपनीयता नीति शामिल हैं (ऐसी गोपनीयता नीति में किसी भी अपडेट और संशोधन सहित)।

कृपया सेवाओं का लाभ उठाने से पहले इन शर्तों को ध्यान से पढ़ें। सेवाएँ लेकर, आप स्वीकार करते हैं कि आपने इन शर्तों को पढ़ और समझ लिया है और बिना किसी सीमा या योग्यता के इन शर्तों से बंधे होने के लिए सहमत हैं। यदि आप इन शर्तों से सहमत नहीं हैं, तो कृपया सेवाओं का लाभ न उठाएँ। इन शर्तों में शामिल शीर्षक केवल संदर्भ उद्देश्यों के लिए हैं।

परिभाषाएं

"आवेदक" से तात्पर्य ऐसे व्यक्ति से है जो बैंक में सीधे तौर पर या किसी बीसी के माध्यम से डिजिटल पोर्टल पर, जहां बैंक द्वारा सेवाएं उपलब्ध कराई जाती हैं, कोई खाता खोलने या कोई सेवा प्राप्त करने के लिए बैंक को औपचारिक अनुरोध प्रस्तुत करता है।

"बौद्धिक संपदा अधिकार" का तात्पर्य सभी बौद्धिक संपदा अधिकारों या समान स्वामित्व अधिकारों से है, जिनमें (i) पेटेंट अधिकार और उपयोगिता मॉडल, (ii) नैतिक अधिकारों सहित कॉपीराइट और डेटाबेस अधिकार, (iii) ट्रेडमार्क, व्यापार नाम,

डोमेन नाम और ट्रेड ड्रेस और संबंधित गुडविल, (iv) व्यापार रहस्य, और (v) औद्योगिक डिजाइन अधिकार शामिल हैं; और उपर्युक्त में से प्रत्येक के लिए दुनिया के किसी भी अधिकार क्षेत्र में उपर्युक्त में से किसी का पंजीकरण, पंजीकरण के लिए आवेदन, और नवीनीकरण और विस्तार शामिल हैं।

"केवाईसी फ्रेमवर्क" का अर्थ है और इसमें शामिल है मास्टर निर्देश - अपने ग्राहक को जानें (केवाईसी) निर्देश, 2016, जिन्हें भारतीय रिजर्व बैंक ("आरबीआई") द्वारा समय-समय पर जारी और अद्यतन किया जाता है, धन शोधन निवारण अधिनियम, 2002 और संबंधित नियमों, विनियमों और संशोधनों और बैंक की केवाईसी नीति के साथ पढ़ा जाता है।

"केवाईसी नीति" का अर्थ है और इसमें शामिल है बैंक की बोर्ड द्वारा अनुमोदित "अपने ग्राहक को जानें" नीति।

"MPIN" का अर्थ डिजिटल पोर्टल पर आवेदक की प्रोफाइल के लिए मोबाइल बैंकिंग PIN और/या पासवर्ड होगा।

इन नियमों में प्रयुक्त बड़े अक्षरों वाले शब्दों, जिन्हें विशिष्ट रूप से परिभाषित नहीं किया गया है, के वही अर्थ होंगे जो लागू भारतीय कानूनों के अंतर्गत उन्हें दिए गए हैं।

पंजीकरण

डिजिटल पोर्टल और इसकी संपूर्ण सुविधाओं का प्रभावी ढंग से उपयोग करने और उन तक पहुँचने तथा सेवाओं का लाभ उठाने के लिए आपको डिजिटल पोर्टल पर एक खाता पंजीकृत करना होगा। डिजिटल पोर्टल पर पंजीकरण के लिए, आपको निम्नलिखित सहित बुनियादी विवरण प्रदान करने होंगे, लेकिन इन्हीं तक सीमित नहीं: -

1. मोबाइल नंबर जो आपका हो।
2. ईमेल पता जो आपका हो।
3. नाम
4. एम-पिन को लॉगिन क्रेडेंशियल के रूप में सेट करें।

डिजिटल पोर्टल पर अपने खाते के माध्यम से, आपके पास एक ही लॉगिन क्रेडेंशियल का उपयोग करके बैंक द्वारा प्रदान की जाने वाली सभी सेवाओं का लाभ उठाने का विकल्प होगा। बैंक डिजिटल पोर्टल के माध्यम से आवेदकों को ऐसी सेवाएँ प्रदान करने का प्रयास करेगा, जो बैंक समय-समय पर तय कर सकता है। बैंक अपने विवेकानुसार डिजिटल पोर्टल के माध्यम से दी जाने वाली सेवाओं में कुछ जोड़/घटा भी सकता है।

बैंक उन डिवाइस, सॉफ्टवेयर प्लेटफॉर्म, संस्करण, नेटवर्क, विधियों और डेटा सेवाओं को चुनने का अधिकार सुरक्षित रखता है जो समर्थित होंगे। आप सहमत हैं और स्वीकार करते हैं कि इन प्रकाशित आवश्यकताओं के आसपास काम करने या डिजिटल पोर्टल का उपयोग करने के लिए असमर्थित संस्करणों को संशोधित करने के किसी भी प्रयास को अनधिकृत उपयोग और इन शर्तों का उल्लंघन माना जाएगा।

आप सहमत हैं कि आप बैंक के डिजिटल पोर्टल तक पहुँचने के लिए केवल अपने मोबाइल फ़ोन का उपयोग करेंगे। डिजिटल पोर्टल पर बैंक के साथ पंजीकृत विशिष्ट मोबाइल नंबर पर ही आपकी पहुँच सीमित है। इसके अलावा, आप ऊपर दिए गए विवरण के माध्यम से इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग लेनदेन के लिए एसएमएस अलर्ट और/या ईमेल अलर्ट के लिए पंजीकरण करने के लिए अनिवार्य रूप से सहमत हैं।

आपके द्वारा प्रस्तुतियां, वारंटी और वचनबद्धताएं

1. आप पुष्टि करते हैं कि सेवाओं का लाभ उठाने के लिए आपकी आयु कम से कम 18 वर्ष है। हालाँकि, यदि आपकी आयु 18 वर्ष से कम है, लेकिन 10 वर्ष से अधिक है, तो आप बैंक की विशिष्ट सेवाओं का लाभ केवल वैध अभिभावक की सहमति और अनुमोदन से ही उठा सकते हैं। इस संबंध में, यदि आप ग्राहक के वैध अभिभावक हैं, तो आपको ऐसे ग्राहक की ओर से इन शर्तों और गोपनीयता नीति से सहमत होना चाहिए। आप पुष्टि करते हैं कि आपके खिलाफ न तो कोई दिवालियापन कार्यवाही हुई है और न ही आपको कभी किसी अदालत या अन्य प्राधिकरण द्वारा दिवालिया घोषित किया गया है।
2. केवाईसी फ्रेमवर्क के अनुसार आप भारत से बाहर रहने वाले 'राजनीतिक रूप से प्रभावित व्यक्ति' नहीं हैं।
3. सेवाओं का लाभ उठाने के लिए, जिसमें सेवाओं का उपयोग करके किए जाने वाले लेन-देन में प्रवेश करना भी शामिल है, आप किसी भी कानूनी, विनियामक, न्यायिक, अर्ध-न्यायिक या अन्य प्राधिकरण द्वारा प्रतिबंधित नहीं हैं। आप सेवाओं का उपयोग केवल उन उद्देश्यों के लिए करने के लिए सहमत हैं जो इन शर्तों द्वारा अनुमत हैं और लागू कानूनों के अनुसार हैं।
4. आप बैंक की लागू शर्तों और नियमों तथा डिजिटल पोर्टल पर बताए गए और उपलब्ध कराए गए आपके खाते से संबंधित शर्तों में समय-समय पर किए गए परिवर्तनों का पालन करने के लिए सहमत हैं।
5. आप सहमत हैं कि खाता खोलना और उसका रखरखाव भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा समय-समय पर लागू या संशोधित नियमों और विनियमों के अधीन है।
6. आप सहमत हैं कि बैंक अपने विवेकानुसार बैंकिंग और वित्तीय सेवाओं के विस्तार के लिए तीसरे पक्ष के सेवा प्रदाताओं, व्यवसाय संवाददाताओं (जिन्हें आगे "बीसी" कहा जाएगा) आदि की सेवाएं ले सकता है, ताकि अधिक वित्तीय समावेशन सुनिश्चित किया जा सके और बैंकिंग क्षेत्र की पहुंच बढ़ाई जा सके।

7. आप सहमत हैं कि बैंक कोई भी खाता खोलने या कोई भी सेवा प्रदान करने से पहले केवाईसी फ्रेमवर्क और बैंक की आंतरिक नीतियों के तहत आवश्यक सम्यक् तत्परता कर सकता है। आपको केवाईसी, एएमएल या अन्य वैधानिक/नियामक आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए आवश्यक दस्तावेज या प्रमाण, जैसे पहचान, पता, फोटो और ऐसी कोई भी जानकारी प्रस्तुत करनी होगी।
8. आप सहमत हैं कि सेवाओं का लाभ उठाना सत्यापन के अधीन है, और बैंक बिना कोई कारण बताए आवेदक के खाता खोलने या कोई भी सेवा प्राप्त करने के अनुरोध को अस्वीकार करने का अधिकार सुरक्षित रखता है। ऐसी स्थिति में जहाँ खाता खोलने और/या बैंक की सेवाओं का लाभ उठाने या उस पर लेनदेन की प्रक्रिया के लिए आवेदक या ग्राहक द्वारा प्रस्तुत किए गए दस्तावेज़ अधूरे या असंगत हैं, तो बैंक उचित समय के भीतर ऐसी विसंगतियों और/या कुछ अतिरिक्त सत्यापन/दस्तावेजीकरण आवश्यकताओं को अधिसूचित करेगा। यदि हाइलाइट की गई विसंगतियाँ अनसुलझी रहती हैं या निर्धारित समय अवधि के भीतर आवश्यक दस्तावेज़ प्राप्त नहीं होते हैं, तो बैंक को आवेदक के आवेदन को अस्वीकार करने का अधिकार होगा और अपनी नीतियों और प्रक्रियाओं के अनुसार, बैंक खाता खोलने के समय दिए गए आवेदन फॉर्म और उसके साथ दिए गए दस्तावेज़ों को फोटो सहित अपने पास रखेगा और उक्त आवेदन के अस्वीकार होने की स्थिति में आवेदक को वापस नहीं करेगा। ऐसी स्थिति में बैंक कोई ब्याज या जुर्माना देने के लिए उत्तरदायी नहीं होगा और प्राप्त धन, यदि कोई हो, को स्रोत खाते में वापस कर देगा।
9. इसके अलावा, खाता खुलने के बाद, मौजूदा नियामक दिशानिर्देशों के अनुपालन में, आप बैंक द्वारा अपेक्षित समय-समय पर उपरोक्त दस्तावेज पुनः प्रस्तुत करने के लिए सहमत हैं।
10. आप सहमत हैं कि सामान्य परिस्थितियों में बैंक को कम से कम 30 दिन का नोटिस देकर किसी भी समय आपका खाता बंद करने की स्वतंत्रता है। आप आगे सहमत हैं कि बैंक अपने विवेक से, लागू कानूनों के अनुसार किसी भी सेवा को किसी भी समय कम से कम 30 दिन का नोटिस देकर पूरी तरह या आंशिक रूप से संशोधित कर सकता है और/या आपको अन्य सेवाओं की अदलाबदली का विकल्प प्रदान कर सकता है।
11. आप सहमत हैं कि आपके खाते की स्थिति में किसी भी परिवर्तन या पते में परिवर्तन के बारे में बैंक को तुरंत सूचित किया जाएगा, अन्यथा आप किसी भी संचार/डिलीवरी के न मिलने या आपके पुराने पते पर डिलीवर होने के लिए जिम्मेदार होंगे।
12. आप सहमत हैं कि आपके खाते से संबंधित सभी निर्देश बैंक को स्वीकार्य संचार माध्यम के अनुसार जारी किए जाएंगे।
13. आप सहमत हैं और स्वीकार करते हैं कि शाखा से व्यक्तिगत रूप से एकत्र करने के आपके विशिष्ट निर्देशों के अभाव में, चेक बुक, नेट बैंकिंग PIN, डेबिट/ATM कार्ड और PIN को कूरियर/मैसेंजर/मेल/डिजिटल पोर्टल या बैंक द्वारा पत्राचार के लिए अपने विवेक पर किसी अन्य मोड के माध्यम से भेजा जाएगा।

14. आप सहमत हैं कि बैंक तकनीकी खराबी/त्रुटि या दूरसंचार नेटवर्क में किसी विफलता या बैंक के नियंत्रण से परे किसी सॉफ्टवेयर या हार्डवेयर सिस्टम में किसी त्रुटि के कारण किसी भी सेवा में व्यवधान या अनुपलब्धता के कारण होने वाली किसी भी क्षति, हानि (प्रत्यक्ष या अप्रत्यक्ष) के लिए उत्तरदायी नहीं होगा।
15. आप समझते हैं और सहमत हैं कि इलेक्ट्रॉनिक लेनदेन में बढ़ती धोखाधड़ी और कदाचार के कारण, बैंक हर समय ऐसी धोखाधड़ी और कदाचार को कम करने के लिए कोई भी कार्रवाई करने का अधिकार सुरक्षित रखेगा। इन कार्रवाइयों में लेनदेन को अस्वीकार करना या प्रतिबंधित करना, खाते को फ्रीज करना और/या लेनदेन को प्रतिबंधित करना, आपको अग्रिम सूचना दिए बिना खाते तक पहुंच को प्रतिबंधित करना शामिल है, लेकिन यह इन्हीं तक सीमित नहीं है।
16. आप सहमत हैं और स्वीकार करते हैं कि यदि मोबाइल फोन या सिम खो जाता है, तो आप तुरंत बैंक से +91-8048329999 या customercare@nesfb.com या help@sliceit.com पर संपर्क करके पंजीकरण रद्द करने की कार्रवाई करेंगे।
17. आप सहमत हैं और स्वीकार करते हैं कि आपके मोबाइल फोन नंबर के माध्यम से डिजिटल पोर्टल में पंजीकृत आपके खाते से होने वाले किसी भी वैध लेनदेन को आपके द्वारा शुरू किया गया माना जाएगा और डिजिटल पोर्टल पर आपके द्वारा अधिकृत कोई भी लेनदेन आपके द्वारा विधिवत और कानूनी रूप से अधिकृत है।

आपकी जानकारी

सेवाओं का उपयोग करके, हमारी गोपनीयता नीति और केवाईसी फ्रेमवर्क के अनुसार, आप प्रत्यक्ष रूप से या अप्रत्यक्ष रूप से बैंक को तीसरे पक्ष के माध्यम से, अपने बारे में जानकारी एकत्र करने या अपनी पहचान को सत्यापित करने के लिए आवश्यक कोई भी पूछताछ करने के लिए अधिकृत करते हैं। कृपया गोपनीयता नीति पढ़ें ताकि यह समझ सकें कि हम लागू कानून (सामूहिक रूप से, "सूचना") के अनुसार आपकी जानकारी को तीसरे पक्ष के साथ कैसे एकत्रित, संसाधित और साझा करते हैं।

इसके अलावा, हम आपसे ऐसी जानकारी या दस्तावेज़ मांग सकते हैं जो हमें आपकी उचित पहचान करने में मदद करें, जिसके लिए आपको अपने ईमेल पते या वित्तीय साधनों पर अपने अधिकार की पुष्टि करने के लिए कदम उठाने होंगे, या तीसरे पक्ष के डेटाबेस या अन्य स्रोतों के माध्यम से अपनी जानकारी की पुष्टि करनी होगी। हम इस जानकारी को प्राप्त करने या सत्यापित करने में असमर्थ होने की स्थिति में सेवाओं तक पहुँच को समाप्त करने, निलंबित करने या सीमित करने का अधिकार सुरक्षित रखते हैं।

जब आप बैंक को कोई जानकारी देते हैं, तो आप केवल सत्य, सटीक, वर्तमान, अद्यतन और पूर्ण जानकारी प्रदान करने के लिए सहमत होते हैं। आप समझते हैं और स्वीकार करते हैं कि सेवाओं के संबंध में आवश्यक संपर्क जानकारी, लेनदेन राशि, बैंक खाता विवरण आदि सहित सही जानकारी प्रदान करने की जिम्मेदारी पूरी तरह से आपकी है। आपको यह सुनिश्चित करने के लिए पूरी सावधानी बरतनी चाहिए कि आपके द्वारा दी गई जानकारी में कोई गलती या त्रुटि न हो।

आप बैंक को खाता खोलने के समय फॉर्म में दी गई जानकारी को किसी अन्य मार्केटिंग एजेंट और/या तीसरे पक्ष के एजेंट, ठेकेदार या BC द्वारा क्रॉस सेलिंग के उद्देश्य से प्रकट करने के लिए अनुमति और सहमति देते हैं, जिनके साथ बैंक ने सेवाएं प्रदान करने के संबंध में कोई समझौता किया है, या करती है, जिसमें बिना किसी सीमा के, विभिन्न वित्तीय उत्पादों की क्रॉस सेलिंग शामिल है।

यदि आप कोई प्रचार संदेश या संचार प्राप्त नहीं करना चाहते हैं, तो कृपया हमसे help@sliceit.com पर संपर्क करें। आप अपनी खाता जानकारी को हमेशा अद्यतित और सटीक रखने के लिए सहमत हैं, जब तक आप सेवाओं का लाभ उठा रहे हैं। आप अपने द्वारा प्रदान की गई जानकारी या आपके संबंध में अन्यथा उपलब्ध किसी भी बदलाव के बारे में बैंक को सूचित करने के लिए उत्तरदायी होंगे।

सेवाओं का लाभ उठाकर, आप अपनी सहमति और पूर्ण सहयोग प्रदान करने के लिए सहमत होते हैं ताकि NESFB आपकी पहचान को सत्यापित कर सके और आपको प्रभावी रूप से सेवाएं प्रदान करने के लिए गोपनीयता नीति के अनुसार आपके बारे में जानकारी एकत्र, संसाधित और साझा कर सके।

यदि आप बैंक द्वारा मांगी गई कोई भी जानकारी और दस्तावेज उपलब्ध नहीं कराते हैं, तो आपको सेवाएं प्राप्त करने की अनुमति नहीं दी जाएगी।

अगर हम कोई जानकारी प्राप्त करने या सत्यापित करने में असमर्थ होते हैं तो NESFB के पास आपके खाते या सेवाओं तक पहुँच को बंद करने, निलंबित करने या सीमित करने का अधिकार सुरक्षित है। NESFB, आपकी सहमति प्राप्त करने के बाद, कुछ सेवाएँ प्रदान करने के लिए कुछ तृतीय पक्षों से आपके बारे में जानकारी प्रदान करने का अनुरोध कर सकता है।

शुल्क

आप सहमत हैं कि आप सभी शुल्क, फीस, ब्याज और लागतों का भुगतान करने के लिए उत्तरदायी होंगे, जहाँ भी लागू हो, जो बैंक आपके खाते या किसी लेनदेन या सेवाओं के संबंध में लगा सकता है और बैंक द्वारा आपके खाते में डेबिट करके इसे

वसूला जा सकता है। आप सहमत हैं और स्वीकार करते हैं कि पर्याप्त धनराशि उपलब्ध न होने की स्थिति में शुल्क को समय-समय पर खाते से तब तक डेबिट किया जाएगा जब तक कि पूरी राशि वसूल न हो जाए।

संचार और अधिसूचना

आप सहमत हैं कि NESFB (या तो प्रत्यक्ष या अप्रत्यक्ष रूप से तीसरे पक्ष या BC के माध्यम से) सेवाओं के संबंध में आपसे डिजिटल पोर्टल, फोन कॉल, व्हाट्सएप मैसेंजर एप्लिकेशन, ईमेल या अन्य तरीकों से लिखित रूप में संवाद कर सकता है।

किसी भी इलेक्ट्रॉनिक संचार को हमारे द्वारा आपके ध्यान में भेजे जाने के 24 घंटे के भीतर प्राप्त माना जाएगा (जैसे कि ईमेल, एसएमएस या अन्य ऑनलाइन अधिसूचना के माध्यम से, व्हाट्सएप मैसेंजर एप्लिकेशन के माध्यम से)। हम मान लेंगे कि आपको डाक मेल द्वारा भेजा गया कोई भी संचार, हमारे द्वारा भेजे जाने के तीन (3) व्यावसायिक दिनों के बाद प्राप्त हुआ है।

यदि हमें सेवाओं के संबंध में आपसे संपर्क करने की आवश्यकता है, तो आप हमें और हमारे अनुमत BC और/या तीसरे पक्ष के एजेंटों को किसी भी तरह से आपसे संवाद करने की स्पष्ट सहमति देते हैं, जैसे कॉल करना, टेक्स्ट करना, या ई-मेल करना या किसी अन्य माध्यम से संपर्क करना:

- आपके द्वारा हमें दिया गया मोबाइल फोन या लैंडलाइन नंबर, हमसे संपर्क करने के लिए उपयोग करें
- आपके द्वारा हमें प्रदान किया गया कोई भी ईमेल पता या बैंक में आपके खाते से संबद्ध कोई भी ईमेल पता;
- स्वचालित डायलर प्रणालियाँ और स्वचालित टेलीफोन डायलिंग प्रणालियाँ;
- पहले से रिकॉर्ड किए गए या कृत्रिम ध्वनि संदेश और संचार के अन्य रूप।

बैंक गुणवत्ता नियंत्रण उद्देश्यों के लिए ग्राहकों के साथ टेलीफोन पर बातचीत रिकॉर्ड करने का अधिकार सुरक्षित रखता है।

संचार की सटीकता, पठनीयता, स्पष्टता और तत्परता विभिन्न कारकों पर निर्भर करती है। NESFB किसी भी तरह से किसी भी तरह की गैर-डिलीवरी, देरी से डिलीवरी या संचार विकृति के लिए जिम्मेदार नहीं होगा।

आपके खाते तक पहुंच

आप अपने खाते में मौजूद जानकारी की सटीकता बनाए रखने के लिए जिम्मेदार हैं। आप अपने खाते में लॉगिन क्रेडेंशियल की गोपनीयता और सुरक्षा बनाए रखने, अपने खाते में या उसके माध्यम से होने वाली गतिविधियों को नियंत्रित करने और

अपने खाते में अनधिकृत पहुँच को रोकने के लिए अपने सिस्टम या डिवाइस तक पहुँच को प्रतिबंधित करने के लिए जिम्मेदार हैं।

आप अपने खाते में या उससे होने वाली सभी गतिविधियों के लिए जिम्मेदारी स्वीकार करने के लिए सहमत हैं। आप अनधिकृत व्यक्तियों के लिए अपने खाते के पासवर्ड या अन्य पहचान संबंधी जानकारी तक पहुँच को सीमित करने के लिए उचित सुरक्षा प्रक्रियाएँ और नियंत्रण स्थापित करने के लिए सहमत हैं, जिसमें पासवर्ड और अन्य क्रेडेंशियल्स को इस तरह से चुनना शामिल है जो आपकी जानकारी की सुरक्षा को बनाए रखेगा। आपके क्रेडेंशियल्स में आपके खाते और आपके द्वारा अपने खाते में लॉगिन करने के लिए उपयोग किए गए किसी भी तीसरे पक्ष के खाते का उपयोगकर्ता नाम और पासवर्ड शामिल है।

आप सहमत हैं और स्वीकार करते हैं कि पांच (5) बार गलत MPIN दर्ज करने से डिजिटल पोर्टल अवरूद्ध हो जाएगा और आप इसे अनब्लॉक करने के लिए बैंक से +91-8048329999 या help@sliceit.com पर संपर्क कर सकते हैं।

यदि आपको लगता है कि आपके लॉगिन क्रेडेंशियल किसी और को पता चल गए हैं, या पासवर्ड का किसी अनधिकृत तरीके से इस्तेमाल किया जा रहा है या होने की संभावना है, तो आप हमें तुरंत सूचित करने के लिए सहमत हैं। NESFB आपके खाते के किसी भी सुरक्षा उल्लंघन या अनधिकृत उपयोग के लिए उत्तरदायी नहीं होगा।

NESFB सेवाओं को 24 घंटे, सप्ताह में 7 दिन उपलब्ध कराने के लिए व्यावसायिक रूप से उचित प्रयास करेगा, सिवाय (i) नियोजित डाउनटाइम, या (ii) बैंक के उचित नियंत्रण से परे परिस्थितियों के कारण होने वाली किसी अनुपलब्धता को छोड़कर।

यद्यपि हम आपको सेवाओं तक निर्बाध पहुँच प्रदान करने के लिए अपनी पूरी कोशिश करेंगे, फिर भी NESFB सेवाओं में देरी, विफलता, रुकावट के कारण आपको हुई किसी भी मौद्रिक या अन्य क्षति या हानि के लिए कोई दायित्व नहीं लेता है।

सेवाओं के संबंध में ग्राहक सहायता सार्वजनिक अवकाशों को छोड़कर, सप्ताह में 7 दिन, 24 घंटे उपलब्ध कराई जाएगी।

इंटरनेट की अंतर्निहित प्रकृति और अन्य बातों के अलावा निम्नलिखित कारणों से समय-समय पर डिजिटल पोर्टल या सेवाओं तक पहुँच अनुपलब्ध, विलंबित, सीमित या धीमी हो सकती है:

- सर्वर, नेटवर्क, हार्डवेयर विफलता (आपके अपने कंप्यूटर या मोबाइल सहित), दूरसंचार लाइनें और कनेक्शन, और अन्य इलेक्ट्रॉनिक और यांत्रिक उपकरण;
- सॉफ्टवेयर विफलता, जिसमें अन्य बातों के अलावा, बग, त्रुटियाँ, वायरस, कॉन्फिगरेशन समस्याएं, सिस्टम, उपयोगिताओं या एप्लीकेशन की असंगतता, फ़ायरवॉल या स्क्रीनिंग प्रोग्राम का संचालन, अपठनीय कोड, या विशेष दस्तावेजों या अन्य सामग्री के भीतर अनियमितताएं शामिल हैं;

- सिस्टम क्षमता का ओवरलोड;
- खराब मौसम, भूकंप, युद्ध, विद्रोह, दंगे, नागरिक दंगे, दैवीय कृत्य, दुर्घटनाएं, आग, जल क्षति, विस्फोट, यांत्रिक खराबी या प्राकृतिक आपदाओं के कारण होने वाली क्षति;
- बिजली आपूर्ति या अन्य उपयोगिता सेवा में रुकावट (चाहे आंशिक या पूर्ण), हड़ताल या श्रम का अन्य रुकावट (चाहे आंशिक या पूर्ण);
- सरकारी या विनियामक प्रतिबंध, विनिमय निर्णय, न्यायालय या न्यायाधिकरण के आदेश या अन्य मानवीय हस्तक्षेप; या
- बैंक के उचित नियंत्रण से परे कोई अन्य कारण (चाहे उपरोक्त के समान या भिन्न)।

पोर्टल पर संचालन

डिजिटल पोर्टल या सेवाओं का उपयोग करके, आप हर समय निम्नलिखित शर्तों का पालन करने के लिए सहमत होते हैं:

1. आप किसी तीसरे पक्ष के अधिकारों का उल्लंघन किए बिना या डिजिटल पोर्टल के उपयोग को प्रतिबंधित किए बिना वैध उद्देश्यों के लिए डिजिटल पोर्टल का उपयोग करने के लिए सहमत हैं।
2. आप डिजिटल पोर्टल का उपयोग किसी भी गैरकानूनी या अनैतिक उद्देश्य के लिए नहीं करेंगे या किसी भी गैरकानूनी कार्य या गतिविधियों में शामिल नहीं होंगे जो किसी भी लागू कानून या शर्तों का उल्लंघन या उससे विपरीत हैं।
3. आप किसी अन्य को कोई गैरकानूनी कार्य करने या उसमें भाग लेने के लिए प्रेरित नहीं करेंगे।
4. आप झूठी, अशुद्ध, भ्रामक या गुमराह करने वाली जानकारी नहीं देंगे।
5. आप अपने अलावा किसी अन्य व्यक्ति की जानकारी प्रदान नहीं करेंगे, जब तक कि शर्तों के तहत या सेवाओं के प्रावधान के लिए स्पष्ट रूप से आवश्यक न हो।
6. आप दूसरों की व्यक्तिगत जानकारी एकत्र करने या ट्रैक करने का प्रयास नहीं करेंगे।
7. आप अपने लिए या किसी अन्य व्यक्ति की ओर से किसी अन्य व्यक्ति के खाते का उपयोग नहीं करेंगे या उस तक पहुंचने का प्रयास नहीं करेंगे।
8. आप सहमत हैं कि आप एक से अधिक खाते नहीं बनाएंगे, या गलत जानकारी या गलत पहचान के साथ धोखाधड़ी या नकली खाते नहीं बनाएंगे।
9. आप किसी भी डिवाइस, सॉफ्टवेयर, रूटिन, फ़ाइल या अन्य टूल या तकनीक का उपयोग नहीं करेंगे, जिसमें कोई भी वायरस, ट्रोजन हॉर्स, वर्म्स, टाइम बम या कैंसल बॉट शामिल हैं, जिसका उद्देश्य डिजिटल पोर्टल या सेवाओं की कार्यक्षमता या संचालन को नुकसान पहुंचाना, हस्तक्षेप करना या प्रभावित करना, सेवाओं के संबंध में या डिजिटल

पोर्टल पर होस्ट/उपलब्ध किसी भी सिस्टम, डेटा या जानकारी को गुप्त रूप से रोकना या जब्त करना, या किसी अन्य वेबसाइट या इंटरनेट के संचालन को प्रभावित करना हो;

10. आप इन शर्तों या किसी अन्य शर्त या नीति का उल्लंघन नहीं करेंगे जिस पर आप सहमत हुए हैं।
11. आप डिजिटल पोर्टल और इसकी प्रणालियों का अनधिकृत उपयोग नहीं करेंगे, जिसमें बैंक की प्रणालियों में अनधिकृत प्रवेश, पासवर्ड का दुरुपयोग, किसी साइट पर पोस्ट की गई किसी भी जानकारी का दुरुपयोग, या डिजिटल पोर्टल या किसी संबंधित वेबसाइट, अन्य वेबसाइटों या इंटरनेट की सुरक्षा सुविधाओं में हस्तक्षेप या उन्हें दरकिनार करना शामिल है, लेकिन यह इन्हीं तक सीमित नहीं है।
12. आप ऐसी कोई कार्रवाई नहीं करेंगे जो डिजिटल पोर्टल या सेवाओं से जुड़े बुनियादी ढांचे पर अनुचित या असंगत रूप से बड़ा भार डालती हो, जिसमें सेवा हमलों, "स्पैम" या किसी अन्य ऐसी अनचाही अधिभार तकनीक से इनकार करना शामिल है, लेकिन यह इन्हीं तक सीमित नहीं है; या
13. आप डिजिटल पोर्टल के किसी भी भाग को संशोधित, अनुकूलित, अनुवादित या रिवर्स इंजीनियर नहीं करेंगे या ऐसा करने का प्रयास नहीं करेंगे या डिजिटल पोर्टल के पृष्ठों के किसी भी हिस्से को पुनः प्रारूपित या फ्रेम नहीं करेंगे।
14. डिजिटल पोर्टल पर आप ऐसी कोई भी जानकारी अपलोड, प्रदर्शित, साझा, होस्ट, प्रकाशित या प्रेषित नहीं करेंगे जो:
 - किसी अन्य व्यक्ति का हो और ऐसी जानकारी पर आपका कोई अधिकार न हो;
 - हानिकारक, आपत्तिजनक, परेशान करने वाला, अश्लील, पोर्नोग्राफिक, किसी अन्य की निजता पर आक्रमण करने वाला, घृणास्पद, नस्लीय या जातीय रूप से आपत्तिजनक, अपमानजनक, धन शोधन या जुए से संबंधित या उसे प्रोत्साहित करने वाला, या किसी भी तरह से गैरकानूनी, या हिंसा भड़काने के इरादे से धर्म या जाति के आधार पर विभिन्न समूहों के बीच दुश्मनी को बढ़ावा देने वाला;
 - किसी भी पेटेंट, ट्रेडमार्क, कॉपीराइट या किसी अन्य मालिकाना अधिकार का उल्लंघन करता हो;
 - किसी भी तरह से नाबालिगों को नुकसान पहुंचाता हो;
 - कोई भी वाणिज्यिक सामग्री या विषय-वस्तु (जिसमें धन की याचना, विज्ञापन, या किसी वस्तु या सेवा की मार्केटिंग शामिल हो);
 - ऐसी सूचना जो संदेश के उद्गम के बारे में प्राप्तकर्ता को धोखा देती हो या गुमराह करती हो, या कोई गलत सूचना या ऐसी सूचना संप्रेषित करती हो जो स्पष्ट रूप से झूठी और असत्य या भ्रामक प्रकृति की हो;
 - किसी अन्य व्यक्ति का प्रतिरूपण करती हो;
 - ऐसी जानकारी जिसमें सॉफ्टवेयर वायरस या कोई अन्य कंप्यूटर कोड, फ़ाइलें या प्रोग्राम शामिल हों जो किसी भी कंप्यूटर संसाधन की कार्यक्षमता को बाधित, नष्ट या सीमित करने के लिए डिज़ाइन किए गए हों;

- भारत की एकता, अखंडता, रक्षा, सुरक्षा या संप्रभुता, विदेशी राज्यों के साथ मैत्रीपूर्ण संबंधों या सार्वजनिक व्यवस्था को खतरा पहुंचाता हो या किसी संज्ञेय अपराध के लिए उकसाता हो या किसी अपराध की जांच को रोकता हो या किसी अन्य राष्ट्र का अपमान करता हो; या
- भारत में वर्तमान में लागू किसी भी कानून का उल्लंघन करता हो।

15. आप स्वीकार करते हैं और सहमत हैं कि बैंक डिजिटल पोर्टल पर किसी भी जानकारी को हटाने का हकदार है जो इन शर्तों, या लागू कानून का उल्लंघन करती है।

अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग लेनदेन में ग्राहकों का दायित्व सीमित करना

1. इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग लेनदेन दो श्रेणियों में विभाजित हैं:
 - a. दूरस्थ/ऑनलाइन भुगतान लेनदेन (ऐसे लेनदेन जिनके लिए लेनदेन के स्थान पर भौतिक भुगतान साधन प्रस्तुत करने की आवश्यकता नहीं होती है, जैसे इंटरनेट बैंकिंग, मोबाइल बैंकिंग, कार्ड नॉट प्रेजेंट (CNP) लेनदेन), प्रीपेड भुगतान उपकरण (CNP), और
 - b. आमने-सामने/निकटतम भुगतान लेनदेन (ऐसे लेनदेन जिनके लिए लेनदेन के स्थान पर भौतिक भुगतान साधन, जैसे कार्ड या मोबाइल फोन, की उपस्थिति आवश्यक होती है, जैसे ATM, POS, आदि)
2. ग्राहक को निम्नलिखित बिन्दुओं को सुनिश्चित करना होगा:
 - a. ग्राहकों को अपने सभी इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग लेनदेन के लिए SMS अलर्ट और, जहां संभव हो, ईमेल अलर्ट के लिए पंजीकरण करना होगा। SMS अलर्ट सभी ग्राहकों को भेजे जाएंगे, जबकि ईमेल अलर्ट केवल पंजीकृत उपयोगकर्ताओं को जारी किए जाएंगे।
 - b. आपको किसी भी अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग लेनदेन के बारे में बैंक को यथाशीघ्र सूचित करना होगा।
 - c. आपको यह भी सूचित किया जाता है कि किसी भी अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग लेनदेन की सूचना बैंक को देने में देरी से आपको और बैंक दोनों को हानि होने का खतरा बढ़ जाता है।
 - d. ग्राहक को निर्धारित समय सीमा के अनुसार बैंक को आवश्यक दस्तावेज प्रस्तुत करने होंगे, अन्यथा बैंक द्वारा निर्धारित बैंक नीति के अनुसार ग्राहक दायित्व के तहत मामला बंद हो जाएगा।
 - e. मोबाइल नंबर, ईमेल आईडी और संचार पते में किसी भी परिवर्तन के बारे में बैंक को अनिवार्य रूप से सूचित करें
 - f. यदि उन्हें किसी दुर्भावनापूर्ण गतिविधि का संदेह हो या कार्ड या खाते के खो जाने/चोरी हो जाने की स्थिति हो तो उन्हें ब्लॉक/हॉटलिस्ट करें
 - g. ग्राहकों को किसी भी समय मेल, कॉल या किसी अन्य संचार माध्यम से किसी के साथ खाता विवरण, क्रेडिट कार्ड नंबर, PIN, CVV का खुलासा या साझा नहीं करना चाहिए।
 - h. इंटरनेट बैंकिंग और मोबाइल बैंकिंग के लिए पासवर्ड की गोपनीयता हर समय सुनिश्चित की जानी चाहिए।

3. ग्राहकों द्वारा अनधिकृत लेनदेन की रिपोर्ट करने के लिए चैनल।

बैंक ने अपने सभी ग्राहकों को निम्नलिखित माध्यम से बैंक द्वारा प्रदान की गई किसी भी सेवा का लाभ उठाते हुए अनधिकृत लेनदेन से संबंधित शिकायत दर्ज करने के लिए 24x7 सुविधा प्रदान करने का प्रयास किया है:

- बैंक के डिजिटल पोर्टल पर सहायता सेक्शन के अंतर्गत।
- बैंक हेल्पलाइन नंबर +91-8048329999
- शिकायत को help@sliceit.com पर ईमेल करें

4. ग्राहक का दायित्व

a. ग्राहक का शून्य दायित्व

- (i) यदि हमारी लापरवाही या कमी के कारण कोई अनधिकृत लेनदेन होता है, तो ग्राहक की कोई जिम्मेदारी नहीं होगी।
(भले ही ग्राहक द्वारा लेनदेन की सूचना दी गई हो या नहीं)
- (ii) यदि कोई अनधिकृत लेनदेन *तीसरे पक्ष के उल्लंघन के कारण होता है, जहां कमी न तो बैंक की है और न ही ग्राहक की, बल्कि प्रणाली में कहीं और है और ग्राहक अनधिकृत लेनदेन के संबंध में बैंक को तीन कार्य दिवसों के भीतर सूचित करता है, तो ग्राहक की कोई जिम्मेदारी नहीं होगी।

b. ग्राहक का सीमित दायित्व

- (iii) ऐसे मामलों में जहां नुकसान आपकी लापरवाही के कारण हुआ है, जैसे कि आपने भुगतान क्रेडेंशियल साझा किए हों, तो आप तब तक पूरा नुकसान उठाएंगे जब तक आप ऐसे अनधिकृत लेनदेन की रिपोर्ट हमें नहीं करते। अनधिकृत लेनदेन की रिपोर्ट हमें देने के बाद आप किसी भी अनधिकृत लेनदेन पर किसी भी नुकसान के लिए जिम्मेदार नहीं होंगे।
- (iv) ऐसे मामलों में जहां अनधिकृत बैंकिंग लेनदेन न तो बैंक के पास है और न ही ग्राहक के पास है, बल्कि सिस्टम में कहीं और है और यदि ग्राहक लेनदेन के संबंध में बैंक के संचार प्राप्त करने के (चार से सात कार्य दिवसों) के भीतर बैंक को सूचित/रिपोर्ट करने में विफल रहता है, तो ग्राहक की जिम्मेदारी लेनदेन मूल्य या तालिका 1 में निर्दिष्ट राशि तक सीमित होगी, जो भी कम हो।
- (v) यदि आप सात कार्य दिवसों से अधिक समय तक किसी अनधिकृत लेनदेन की रिपोर्ट करने में विफल रहते हैं, तो बैंक की बोर्ड-अनुमोदित नीति के अनुसार देयता का आकलन किया जाएगा और ग्राहक को ऐसे अनधिकृत लेनदेन की पूरी जिम्मेदारी वहन करनी होगी।

तालिका 1

ग्राहक की जिम्मेदारी का सारांश

तीसरे पक्ष द्वारा उल्लंघन, जहां कमी न तो बैंक की है और न ही ग्राहक की, बल्कि सिस्टम में कहीं और है

संचार प्राप्त होने की तारीख से धोखाधड़ी वाले लेनदेन की रिपोर्ट करने में लिया गया समय।

Customer's liability (₹)

3 कार्य दिवसों के भीतर

शून्य दायित्व

4 से 7 कार्य दिवसों के भीतर

खाते का प्रकार

अधिकतम

(₹)

• BSBD खाते

5,000

अन्य सभी SB खाते

10,000

• प्रीपेड भुगतान साधन और उपहार कार्ड

• MSME के चालू/नकद ऋण/ओवरड्राफ्ट खाते

• व्यक्तियों के चालू खाते/नकद ऋण/ओवरड्राफ्ट खाते जिनकी वार्षिक औसत शेष राशि (धोखाधड़ी की घटना से पूर्व 365 दिनों के दौरान)/25 लाख रुपये तक की सीमा हो

• 5 लाख रुपये तक की सीमा वाले क्रेडिट कार्ड

• अन्य सभी चालू/नकद ऋण/ओवरड्राफ्ट खाते

• 5 लाख रुपये से अधिक सीमा वाले क्रेडिट कार्ड

25,000

मालिकाना अधिकार

डिजिटल पोर्टल: बैंक और ग्राहक के बीच, डिजिटल पोर्टल और डिजिटल पोर्टल पर प्रस्तुत या उपलब्ध कराई गई किसी भी अन्य सामग्री में सभी अधिकार, शीर्षक और हित, और इसके सभी संशोधन और संवर्द्धन बैंक की एकमात्र संपत्ति हैं।

फीडबैक: ग्राहक डिजिटल पोर्टल (सामूहिक रूप से, "फीडबैक") और फीडबैक में सभी बौद्धिक संपदा अधिकारों के बारे में बैंक को दिए गए सभी मूल्यांकन, विचार, फीडबैक और सुझाव अपरिवर्तनीय रूप से विश्वव्यापी, बिना शर्त, रॉयल्टी-मुक्त, अपरिवर्तनीय और स्थायी आधार पर बैंक को सौंपते हैं और सौंपेंगे। जहां उपर्युक्त असाइनमेंट कानून द्वारा निषिद्ध है, ग्राहक बैंक को सभी फीडबैक का उपयोग करने और उसका दोहन करने के लिए एक अनन्य, हस्तांतरणीय, विश्वव्यापी, रॉयल्टी-मुक्त, पूरी तरह से भुगतान किया गया लाइसेंस (सबलाइसेंस का अधिकार सहित) प्रदान करता है, जैसा कि बैंक अपने विवेक से निर्धारित कर सकता है। ग्राहक किसी भी ऐसे अधिकार का त्याग करता है और सहमत होता है जिसे लागू कानून द्वारा बैंक के खिलाफ किसी भी फीडबैक से संबंधित व्यक्तिगत अधिकारों या नैतिक अधिकारों सहित सौंपा/हस्तांतरित नहीं किया जा सकता है।

ग्राहक जानकारी: बैंक और ग्राहक के बीच, सभी अधिकार, शीर्षक और हित: (i) जानकारी, (ii) ग्राहक या उसके अधिकृत उपयोगकर्ताओं द्वारा डिजिटल पोर्टल में इनपुट की गई अन्य जानकारी ("अन्य जानकारी"), और (iii) पूर्वगामी में से प्रत्येक में सभी बौद्धिक संपदा अधिकार, ग्राहक के हैं और केवल ग्राहक द्वारा बनाए रखे जाते हैं। जानकारी और अन्य जानकारी को सामूहिक रूप से "ग्राहक जानकारी" के रूप में संदर्भित किया जाता है। ग्राहक बैंक को ग्राहक जानकारी का उपयोग करने और ग्राहक जानकारी के संबंध में सभी कार्य करने के लिए एक सीमित, गैर-अनन्य, रॉयल्टी-मुक्त, विश्वव्यापी लाइसेंस देता है, जैसा कि बैंक के लिए डिजिटल पोर्टल को संचालित करने, बनाए रखने और सुधारने या ग्राहक को सेवाएँ प्रदान करने के लिए आवश्यक हो सकता है, और एकत्रित सांख्यिकी (नीचे परिभाषित) के एक भाग के रूप में अन्य जानकारी का उपयोग, पुनरुत्पादन, संशोधन और वितरण करने के लिए एक गैर-अनन्य, स्थायी, अपरिवर्तनीय, विश्वव्यापी, रॉयल्टी-मुक्त, पूरी तरह से भुगतान किया गया लाइसेंस देता है। ग्राहक सभी ग्राहक जानकारी की सटीकता, गुणवत्ता, सत्यता, अखंडता, वैधता, विश्वसनीयता और उपयुक्तता के लिए पूरी तरह से जिम्मेदार है। ग्राहक जानकारी प्राप्त करने के लिए बैंक को किसी तीसरे पक्ष के सेवा प्रदाता से किसी भी खाते की जानकारी का उपयोग करने की आवश्यकता होती है, ग्राहक प्रासंगिक खाता जानकारी प्राप्त करने और प्रदान करने के लिए जिम्मेदार होगा। बैंक ग्राहक की जानकारी तक पहुँचने और उसका उपयोग केवल ग्राहक के लाभ के लिए और इन शर्तों या गोपनीयता नीति में निर्धारित अनुसार करने के लिए सहमत है।

समेकित सांख्यिकी: इन शर्तों में निहित किसी भी अन्य बात के बावजूद, बैंक ग्राहक (अधिकृत उपयोगकर्ताओं सहित) के डिजिटल पोर्टल और सेवाओं के उपयोग की निगरानी कर सकता है और ऐसे उपयोग से संबंधित डेटा और जानकारी और ग्राहक जानकारी का समेकित और अनाम तरीके से उपयोग कर सकता है, जिसमें डिजिटल पोर्टल और सेवाओं के प्रावधान और संचालन से संबंधित सांख्यिकीय और प्रदर्शन जानकारी ("समेकित सांख्यिकी") संकलित करना शामिल है। बैंक और ग्राहक के बीच, समेकित सांख्यिकी और उसमें सभी बौद्धिक संपदा अधिकारों में सभी अधिकार, शीर्षक और हित, बैंक के हैं और केवल बैंक द्वारा बनाए रखे जाते हैं। ग्राहक स्वीकार करता है कि बैंक ग्राहक सूचना और पोर्टल में अन्य ग्राहकों द्वारा इनपुट की गई सूचना के आधार पर समेकित सांख्यिकी संकलित करेगा। ग्राहक सहमत है कि बैंक लागू कानून द्वारा आवश्यक सीमा तक और तरीके से और डेटा एकत्रण, विश्लेषण, सेवा वृद्धि और विपणन के प्रयोजनों के लिए ऐसी जानकारी का उपयोग कर सकता है, बशर्ते कि ऐसे डेटा और सूचना ग्राहक की पहचान न करें।

अन्य वेब साइट के लिंक

बैंक की अपनी वेबसाइट या एप्लिकेशन के अलावा अन्य वेबसाइट या इंटरफेस के लिंक केवल उन विषयों पर जानकारी के रूप में प्रदान किए जाते हैं जो सेवाओं के संबंध में आपके लिए उपयोगी हो सकते हैं, और NESFB का ऐसी तृतीय-पक्ष वेबसाइट की सामग्री पर कोई नियंत्रण नहीं है।

NESFB ऐसी वेबसाइटों की सामग्री के बारे में कोई वारंटी नहीं देता है, जिसमें उक्त वेबसाइटों की सटीकता, पूर्णता या विश्वसनीयता शामिल है, न ही एनईएसएफबी यह वारंटी देता है कि ऐसी वेबसाइट या सामग्री कॉपीराइट, ट्रेडमार्क या तीसरे पक्ष के अधिकारों के अन्य उल्लंघन के किसी भी दावे से मुक्त है या ऐसी साइट या सामग्री वायरस या अन्य संदूषण रहित है।

यदि आप किसी ऐसी वेबसाइट के लिंक का अनुसरण करना चुनते हैं जो NESFB द्वारा नियंत्रित नहीं है, तो आपको ऐसा अपने जोखिम पर करना होगा। एक बार जब आप किसी तृतीय-पक्ष वेबसाइट या एप्लिकेशन इंटरफेस पर रीडायरेक्ट हो जाते हैं, तो ऐसी वेबसाइटों की सेवा के उपयोग की शर्तें और गोपनीयता नीतियाँ आप पर लागू होंगी। कृपया किसी भी तरह से ऐसी वेबसाइटों तक पहुँचने या उनसे बातचीत करने से पहले उन्हें ध्यान से पढ़ें। NESFB इंटरनेट या ऐसी तृतीय-पक्ष वेबसाइटों पर मौजूद दस्तावेजों की प्रामाणिकता की गारंटी नहीं देता है।

ऐसी वेबसाइटों के लिंक ऐसी साइटों पर दी गई राय, विचार, उत्पाद, सूचना या सेवाओं के लिए किसी भी तरह की स्वीकृति या जिम्मेदारी या ऐसी वेबसाइटों की सामग्री के संबंध में किसी भी तरह का प्रतिनिधित्व नहीं करते हैं।

हानि से सुरक्षा

आप अपने खर्च पर, बैंक, उसके सहयोगियों, लाइसेंसधारियों और उसके अधिकारियों, निदेशकों, एजेंटों और कर्मचारियों को सभी दावों, मांगों, क्षतियों, हानि, लागतों और खर्चों से बचाएंगे, जिसमें वकीलों की फीस और लागतें शामिल हैं, जो निम्नलिखित से उत्पन्न या संबंधित हैं: (i) डिजिटल पोर्टल या सेवाओं का आपका उपयोग या दुरुपयोग; (ii) डिजिटल पोर्टल या सेवाओं के आपके उपयोग के परिणामस्वरूप या उसके संबंध में किसी तीसरे पक्ष से कोई दावा; (iii) आपके द्वारा शर्तों का कोई उल्लंघन; (iii) आपके द्वारा प्रदान की गई अनुचित या धोखाधड़ी वाली जानकारी या जानकारी का दुरुपयोग; (iv) गलत जानकारी जो आपके द्वारा प्रदान की गई किसी असंबंधित तीसरे पक्ष की है; या (v) आपके द्वारा किए गए अभ्यावेदन, वारंटी और वाचाओं का कोई उल्लंघन।

बैंक आपके खर्च पर, किसी भी मामले के अनन्य बचाव और नियंत्रण को संभालने का अधिकार सुरक्षित रखता है जिसके लिए आपको बैंक को क्षतिपूर्ति करने की आवश्यकता होती है, जिसमें निपटान के अधिकार भी शामिल हैं, और आप ऐसे बचाव और निपटान के लिए बैंक के साथ सहयोग करने के लिए सहमत हैं। बैंक किसी तीसरे पक्ष द्वारा लाए गए किसी भी दावे, कार्रवाई या कार्यवाही के बारे में आपको सूचित करने के लिए उचित प्रयास करेगा जो इसके बारे में पता चलने पर पूर्वोक्त क्षतिपूर्ति के अधीन है। ग्राहक, अपने खर्च पर, किसी दावे के बारे में ग्राहक को सलाह देने और दावे के बचाव में भाग लेने के लिए अलग से वकील नियुक्त कर सकता है, जो बचाव और निपटान को नियंत्रित करने के बैंक के अधिकार के अधीन है।

आप सहमत हैं कि बैंक, उसके निदेशक, अधिकारी, कर्मचारी, एजेंट और प्रतिनिधि किसी भी तरह से प्रत्यक्ष, अप्रत्यक्ष, आकस्मिक, विशेष, परिणामी या अनुकरणीय क्षति के लिए उत्तरदायी नहीं होंगे, जिसमें लाभ, सद्भावना, उपयोग, डेटा या अन्य अमूर्त नुकसान, या राजस्व या लाभ का कोई नुकसान शामिल है, जो इससे संबंधित या इसके परिणामस्वरूप उत्पन्न होता है:

- आपके द्वारा डिजिटल पोर्टल या सेवाओं का लाभ उठाना;
- आपके द्वारा शर्तों का उल्लंघन (गोपनीयता नीति सहित);
- आपके द्वारा किसी तीसरे पक्ष के अधिकारों का उल्लंघन, जिसमें किसी तीसरे पक्ष के बौद्धिक संपदा अधिकार भी शामिल हैं;
- डिजिटल पोर्टल या सेवाओं का उपयोग करने में असमर्थता या उपयोग करने में असमर्थता;
- डिजिटल पोर्टल या सेवाओं के आपके उपयोग के परिणामस्वरूप या उससे संबंधित किसी भी तीसरे पक्ष के दावे;

बैंक आपके प्रति किसी भी प्रकार की हानि या क्षति के लिए उत्तरदायी नहीं होगा, चाहे वह किसी भी प्रकार से हुई हो, प्रत्यक्ष या अप्रत्यक्ष रूप से, जिसमें डेटा की हानि, डिजिटल पोर्टल या सेवाओं के आपके उपयोग में रुकावट या रोक, डिजिटल पोर्टल और सेवाओं पर आपके खाते की हैकिंग या अनधिकृत पहुंच के परिणामस्वरूप हुई क्षति शामिल है।

बैंक से या सेवाओं या डिजिटल पोर्टल के उपयोग से आपके द्वारा प्राप्त कोई भी सलाह या जानकारी, चाहे मौखिक हो या लिखित, किसी भी वारंटी का निर्माण नहीं करेगी और इस संबंध में बैंक की कोई ज़िम्मेदारी नहीं होगी।

डिजिटल पोर्टल या सेवाओं के उपयोग में रुकावट या डिजिटल पोर्टल या सेवाओं के उपयोग या पहुंच के नुकसान की स्थिति में बैंक का एकमात्र दायित्व और आपका एकमात्र और अनन्य उपाय, डिजिटल पोर्टल या सेवाओं के उपयोग को बहाल करने के लिए सभी उचित प्रयास करना होगा।

विविध

शिकायत निवारण: डिजिटल पोर्टल या सेवाओं के संबंध में कोई भी शिकायत, विवाद या उलाहना बैंक की शिकायत निवारण नीति के अनुसार बैंक को संबोधित की जानी चाहिए। ऐसी शिकायत, विवाद या उलाहना को बैंक की शिकायत निवारण नीति के अनुसार सुलझाया जाएगा।

शासनात्मक कानून और विवाद समाधान: ये नियम भारतीय कानूनों के अनुसार शासित और व्याख्या किए जाएंगे। यदि आपके और बैंक के बीच कोई विवाद उत्पन्न होता है, तो हमारा लक्ष्य आपको विवाद को जल्दी से हल करने के लिए एक तटस्थ और लागत प्रभावी साधन प्रदान करना है। विवाद की स्थिति में, हम आपको सबसे पहले बैंक से +91-8048329999 या help@sliceit.com पर संपर्क करने के लिए प्रोत्साहित करते हैं ताकि सीधे हमारे साथ अपनी समस्या का समाधान करने का प्रयास किया जा सके। यदि पक्ष ऐसे विवाद की सूचना के 30 दिनों के भीतर किसी विवाद को सौहार्दपूर्ण ढंग से हल करने में असमर्थ हैं, तो विवाद गुवाहाटी, असम, भारत में न्यायालयों के अनन्य क्षेत्राधिकार के अधीन होगा।

इन शर्तों में परिवर्तन: बैंक समय-समय पर इन शर्तों में बदलाव कर सकता है। यह आपकी जिम्मेदारी है कि आप समय-समय पर शर्तों की समीक्षा करें और देखें कि क्या इसमें कोई बदलाव किया गया है। इन शर्तों का अपडेट किया गया संस्करण वर्तमान संस्करण का स्थान लेगा और ऐसा अपडेट किया गया संस्करण बैंक के डिजिटल पोर्टल पर पोस्ट किए जाने के तुरंत बाद प्रभावी हो जाएगा। शर्तों में संशोधन की अधिसूचना के बाद या बैंक के डिजिटल पोर्टल पर अपडेट किए जाने के बाद डिजिटल पोर्टल या सेवाओं का निरंतर उपयोग उक्त संशोधित शर्तों की स्वीकृति के रूप में माना जाएगा।

हस्तांतरणीयता: ये शर्तें, या इसमें निहित कोई भी अधिकार या हित, आपके द्वारा हस्तांतरित या आबंटित नहीं किए जा सकेंगे।

शर्तों की संपूर्णता: ये शर्तें बैंक और आपके बीच विषय-वस्तु के संबंध में संपूर्ण शर्तें बनाती हैं और किसी भी पूर्ववर्ती शर्तों का स्थान लेती हैं।

पृथक्करणीयता: यदि इन शर्तों का कोई भी भाग अप्रवर्तनीय पाया जाता है, तो शेष भाग पूर्ण रूप से लागू रहेगा।

कोई छूट नहीं: यदि बैंक इन शर्तों के किसी भी भाग को लागू करने में विफल रहता है, तो इसे छूट नहीं माना जाएगा।

अनुलग्नक-1

सेवा की शर्तें: प्री-पेड भुगतान साधन ("PPI सेवाएँ")

शर्तें

गैराजप्रेन्योर्स इंटरनेट प्राइवेट लिमिटेड ("GIPL") के नॉर्थ ईस्ट स्मॉल फाइनेंस बैंक लिमिटेड ("बैंक") के साथ विलय के कारण, एतद्वारा सूचित किया जाता है कि सभी मौजूदा स्लाइस ग्राहक जो स्लाइस PPI शर्तों के अनुसार GIPL द्वारा स्लाइस PPI खाते में शामिल किए गए थे, अब बैंक के PPI ग्राहक बन जाएंगे। GIPL द्वारा पहले प्रदान की गई PPI सेवाओं से संबंधित GIPL के सभी अधिकार, दायित्व, जिम्मेदारियां और देनदारियां अब पूरी तरह से बैंक को हस्तांतरित और सौंपी जाएंगी। इसमें स्लाइस PPI सेवाओं से जुड़े सभी ग्राहक समझौते, सेवा शर्तें और अनुपालन प्रतिबद्धताएं शामिल हैं। आपके अधिकार और दायित्व अपरिवर्तित रहेंगे, और आप अपनी PPI सेवाओं तक निर्बाध पहुंच का आनंद लेना जारी रख सकते हैं।

मोबाइल बैंकिंग शर्तों के अतिरिक्त, PPI सेवाओं पर लागू सेवा की शर्तें ("PPI शर्तें"), साथ ही आपके द्वारा निष्पादित/स्वीकृत किसी भी अन्य समझौते या दस्तावेज, बैंक द्वारा प्रस्तावित PPI शर्तों में नीचे पहचाने गए डिजिटल पोर्टल के माध्यम से PPI सेवाओं का लाभ उठाने के लिए आप पर लागू होते हैं।

PPI सेवाओं के लिए पंजीकरण करके या PPI सेवाओं का उपयोग करके, आप दर्शाते हैं कि आपने PPI शर्तों को पढ़ लिया है, समझ लिया है और उनसे बंधे रहने के लिए अपनी सहमति दर्शाते हैं। यदि आप इनमें से किसी या सभी PPI शर्तों से सहमत नहीं हैं, तो कृपया पंजीकरण न करें या PPI सेवाओं का लाभ न उठाएँ।

PPI खाता जारी करने और PPI सेवाओं का लाभ उठाने के लिए डिजिटल पोर्टल तक पहुँचने के लिए आपकी आयु कम से कम 18 वर्ष होनी चाहिए, जो इन PPI शर्तों के अधीन है। हालाँकि, यदि 18 वर्ष से कम लेकिन कम से कम 11 वर्ष की आयु का कोई उपयोगकर्ता ("नाबालिग") डिजिटल पोर्टल तक पहुँचता है और PPI सेवाओं और UPI सेवाओं का उपयोग करता है, तो ऐसा केवल वैध अभिभावक की सहमति और अनुमोदन से ही किया जा सकता है, जिसमें उपयोगकर्ता के माता-पिता ("कानूनी अभिभावक") शामिल हैं, लेकिन उन तक सीमित नहीं हैं।

नाबालिगों की ओर से कानूनी जिम्मेदारी: हम वित्तीय शिक्षा के महत्व को समझते हैं और चाहते हैं कि व्यक्ति छोटी उम्र से ही अपने कानूनी अभिभावकों की देखरेख में वित्तीय साक्षरता और स्वतंत्रता की ओर अपनी यात्रा शुरू करें। लेकिन नाबालिग डिजिटल पोर्टल का उपयोग केवल अपने कानूनी अभिभावक की अनुमति और देखरेख में ही कर सकते हैं। कानूनी अभिभावक के रूप में आपको नाबालिगों की ओर से मोबाइल बैंकिंग उपयोग की शर्तों, PPI शर्तों, स्वीकृति शर्तों और गोपनीयता नीति से सहमत होना चाहिए और उन्हें स्वीकार करना चाहिए। इसलिए, नाबालिग तब तक डिजिटल पोर्टल का उपयोग नहीं कर सकते जब तक कि उनके कानूनी अभिभावक उनकी ओर से उपर्युक्त शर्तों और गोपनीयता नीति से सहमत न हों और उन्हें स्वीकार न करें। यदि आप नाबालिगों की ओर से इनसे सहमत हैं, तो आप हमें बताते हैं कि आप उनके कानूनी अभिभावक हैं। कानूनी अभिभावक के रूप में, आप नाबालिगों के कार्यों और चूक के लिए पूरी वित्तीय और कानूनी जिम्मेदारी लेने के लिए सहमत हैं। PPI सेवाओं का नाबालिगों का उपयोग और डिजिटल पोर्टल के साथ बातचीत कानूनी अभिभावक द्वारा निगरानी की जानी चाहिए। कानूनी अभिभावक के तौर पर, आपको पीपीआई सेवाओं का उपयोग करते समय और डिजिटल पोर्टल के साथ किसी भी तरह की बातचीत के दौरान नाबालिग की गतिविधियों की पूरी जिम्मेदारी लेनी चाहिए, जैसे - डिजिटल पोर्टल या PPI अकाउंट/ PPI कार्ड सेट अप करना और उसका उपयोग करना। कानूनी अभिभावक के तौर पर, आप नाबालिगों द्वारा PPI सेवाओं और UPI सेवाओं के अनुचित उपयोग के कारण हमें होने वाले किसी भी नुकसान, क्षति या दावे, चाहे उसे किसी भी नाम से पुकारा जाए, के लिए हमें क्षतिपूर्ति करने के लिए सहमत हैं। ***PPI सेवाएँ***
11 वर्ष से कम आयु के किसी भी व्यक्ति के लिए उपलब्ध नहीं हैं।

I. परिभाषाएँ

"**अनुमोदन शर्त**" का तात्पर्य नाबालिग के कानूनी अभिभावक द्वारा स्वीकार की जाने वाली शर्तों से है, जो ऐसे नाबालिग को डिजिटल पोर्टल के माध्यम से PPI सेवाओं तक पहुंचने में सक्षम बनाती हैं।

"**KYC फ्रेमवर्क**" का अर्थ है और इसमें मास्टर निर्देश - अपने ग्राहक को जानें (KYC) निर्देश, 2016 शामिल हैं, जिन्हें भारतीय रिजर्व बैंक ("RBI") द्वारा समय-समय पर जारी और अद्यतन किया जाता है, जिसे धन शोधन निवारण अधिनियम, 2002 और संबंधित नियमों, विनियमों और संशोधनों के साथ पढ़ा जाता है।

"**KYC नीति**" का तात्पर्य बैंक के ग्राहकों के KYC के लिए बोर्ड द्वारा अनुमोदित नीति से है।

"**व्यापारी**" से तात्पर्य किसी भी इकाई से है जो वस्तुओं और/या सेवाओं की ऑनलाइन या ऑफलाइन खरीद के लिए भुगतान विधि के रूप में PPI खाते को स्वीकार करता है।

"PPI कानून" का तात्पर्य प्रीपेड भुगतान साधनों (PPI) पर मास्टर निर्देशों से है, जिन्हें समय-समय पर अपडेट किया जाता है तथा भुगतान और निपटान प्रणाली अधिनियम, 2007, उसके अंतर्गत जारी या अधिसूचित नियमों, विनियमों, निर्देशों और अन्य आदेशों के साथ पढ़ा जाता है।

"PPI खाता" एक प्रीपेड भुगतान साधन है, जो संग्रहित मूल्य खाते की प्रकृति का होता है, जो बैंक (नॉर्थ ईस्ट स्मॉल फाइनेंस बैंक लिमिटेड) द्वारा जारी किया जाता है।

"स्लाइस PPI खाता" से तात्पर्य प्रीपेड भुगतान साधन से है, जो संग्रहित मूल्य खाते की प्रकृति का होता है, जिसे GIPL द्वारा जारी किया जाता है।

"स्लाइस कार्ड" से तात्पर्य ऐसे भौतिक या आभासी कार्ड से है जो उन ग्राहकों से जुड़ा होता है जिन्होंने पहले से ही स्लाइस PPI खाता खोल रखा है।

"PPI कार्ड" से तात्पर्य बैंक द्वारा उपलब्ध कराए गए PPI खाते से जुड़े भौतिक रूप वाले कार्ड या वर्चुअल कार्ड से है।

"बैंक", "हम", "हमारा" और "हमें" का तात्पर्य नॉर्थ ईस्ट स्मॉल फाइनेंस बैंक से है, जो कंपनी अधिनियम, 2013 के तहत भारत में निगमित एक बैंकिंग कंपनी है और जिसका पंजीकृत कार्यालय प्रथम और तृतीय तल, फॉर्च्यून सेंटरल बसिष्ठापुर, बाईलेन 3, बेलटोला, गुवाहाटी, असम-781028 में है।

"आप", "आपका" या "ग्राहक" का अर्थ है उपयोगकर्ता या पीपीआई सेवाओं का लाभ उठाने वाला व्यक्ति।

इन PPI शर्तों में प्रयुक्त बड़े अक्षरों वाले शब्दों, जिन्हें विशिष्ट रूप से परिभाषित नहीं किया गया है, का अर्थ मोबाइल बैंकिंग शर्तों, गोपनीयता नीति, PPI कानून या KYC फ्रेमवर्क के अंतर्गत निर्दिष्ट संबंधित अर्थ होगा।

II. पात्रता

आप PPI सेवाओं को पंजीकृत करने और उपयोग करने के लिए केवल तभी पात्र होंगे, यदि आप: (i) एक भारतीय नागरिक हैं, भारत के निवासी हैं, और किसी अन्य देश के निवासी नहीं हैं; (ii) आप KYC फ्रेमवर्क के संदर्भ में राजनीतिक रूप से उजागर व्यक्ति नहीं हैं; और (iii) आपने इन शर्तों के अनुसार डिजिटल पोर्टल पर अपना खाता बनाया है।

III. PPI सेवाएँ

1. बैंक को भारतीय रिज़र्व बैंक ("RBI") द्वारा PPI कानूनों के तहत भारत में प्रीपेड उपकरण जारी करने और संचालित करने के लिए अधिकृत किया गया है।
2. बैंक आपको डिजिटल पोर्टल ("PPI सेवाएं") पर या उसके माध्यम से निम्नलिखित कार्यक्षमताएं और सेवाएं प्रदान करेगा और सुविधा प्रदान करेगा:
 - a) PPI खाता, PPI पर UPI और PPI कार्ड जारी करना;
 - b) PPI खाता धारक को भौतिक रूप में PPI कार्ड का वितरण;
 - c) आपको PPI खाते में धन/फंड लोड करने या पुनः लोड करने की सुविधा प्रदान करना;
 - d) PPI सेवाओं के संबंध में आपको ग्राहक सहायता प्रदान करना, जिसमें PPI खाते के संबंध में आपको शिकायतें दर्ज कराने या फीडबैक प्रदान करने की सुविधा प्रदान करना शामिल है; तथा
 - e) आपको PPI सेवाओं का लाभ उठाने में सक्षम बनाने के लिए कोई सहायक या समर्थन सेवाएं प्रदान करना।
3. बैंक को यह अधिकार है कि वह जब भी उचित समझे और अपने विवेक से PPI सेवाओं के संबंध में कार्यक्षमताओं, प्रक्रियाओं या तंत्रों को संशोधित कर सके, नया जोड़ सके या मौजूदा को हटा सके।
4. PPI खाता आपके खाते और PPI कार्ड के माध्यम से डिजिटल पोर्टल पर आपके लिए सुलभ और उपलब्ध कराया जाएगा (बैंक द्वारा)।
5. आपके पंजीकरण, पहुंच और PPI सेवाओं के उपयोग के दौरान, हम आपको PPI खाता ("KYC") जारी करने के लिए KYC फ्रेमवर्क और किसी भी अन्य लागू कानून द्वारा ग्राहक पहचान प्रक्रियाओं को शामिल करने सहित हमारी KYC नीति और गोपनीयता नीति द्वारा तीसरे पक्षों के साथ आपके बारे में जानकारी एकत्र, संसाधित और साझा कर सकते हैं;
6. बैंक PPI कानूनों और इन PPI शर्तों के अनुसार PPI सेवाएं प्रदान करेगा।
7. आप डिजिटल पोर्टल में लॉग इन करने के लिए उपयोग किए गए उन्हीं क्रेडेंशियल्स के साथ PPI सेवाओं तक पहुंच सकते हैं।

IV. FATCA-CRS घोषणा

1. आप भारतीय रिज़र्व बैंक ("RBI"), सामान्य रिपोर्टिंग मानकों ("CRS"), संयुक्त राज्य अमेरिका के विदेशी खाता कर अनुपालन अधिनियम ("FATCA") और किसी भी अन्य सरकारी या नियामक प्राधिकरण द्वारा समय-समय पर लागू होने पर जारी सभी लागू नियमों/विनियमों/निर्देशों/दिशानिर्देशों का पालन करने और उनसे बंधे रहने के लिए सहमत हैं।

2. आप समझते हैं कि बैंक FATCA (विदेशी खाता कर अनुपालन अधिनियम) / CRS (सामान्य रिपोर्टिंग मानक) के अनुपालन में आपकी स्थिति निर्धारित करने के लिए इस जानकारी पर निर्भर करेगा।
3. यदि यहां दी गई जानकारी या प्रमाणीकरण में कोई परिवर्तन होता है तो आप 30 दिनों के भीतर बैंक को सूचित करने के लिए सहमत हैं।
4. आप सहमत हैं कि घरेलू विनियामकों/कर प्राधिकारियों की आवश्यकता के अनुसार बैंक को CBDT (केन्द्रीय प्रत्यक्ष कर बोर्ड) को रिपोर्ट योग्य विवरण देने या आपके PPI खाते को बंद या निलंबित करने की भी आवश्यकता हो सकती है।

V. पीपीआई खाते का उपयोग

1. स्लाइस PPI खाते का PPI खाते में परिवर्तन

मौजूदा स्लाइस PPI खाता ग्राहकों के लिए, यह सूचित किया जाता है कि इन PPI शर्तों के अनुसार आपका स्लाइस PPI खाता बैंक के PPI खाते में स्थानांतरित हो जाएगा। आपके अधिकार और दायित्व अपरिवर्तित रहेंगे, और आप अपनी PPI सेवाओं तक निर्बाध पहुँच का आनंद लेना जारी रख सकते हैं।

2. PPI खाता/PPI कार्ड के लिए पंजीकरण

PPI सेवाओं का उपयोग करने के लिए, आपको नीचे दिए गए चरणों का पालन करके एक बार पंजीकरण प्रक्रिया पूरी करनी होगी:

- a) PPI खाते के लिए पंजीकरण - यदि आप पंजीकरण करना चाहते हैं और PPI सेवाओं का लाभ उठाना चाहते हैं, तो आपको मोबाइल बैंकिंग शर्तों को स्वीकार करना होगा, जिसमें PPI शर्तें, अनुमोदन शर्तें और गोपनीयता नीति शामिल हैं, लेकिन इन्हीं तक सीमित नहीं हैं।
- b) KYC - KYC फ्रेमवर्क के अनुपालन में, PPI खाते के लिए पंजीकरण करने और PPI कार्ड जारी करने के लिए KYC सत्यापन से गुजरना अनिवार्य है। ऐसा इसलिए है क्योंकि यह सुनिश्चित करना महत्वपूर्ण है कि ग्राहक वही व्यक्ति है जो वह होने का दावा करता है और धोखाधड़ी वाले लेनदेन को रोकना है। हम KYC फ्रेमवर्क और KYC नीति के तहत निर्धारित तंत्रों के माध्यम से KYC कर सकते हैं जिसमें डिजिटल KYC सेंटरल KYC रिकॉर्ड्स रजिस्ट्री (CKYCR) और भारतीय विशिष्ट पहचान प्राधिकरण (UIDAI) जैसे तीसरे पक्ष के अधिकृत सेवा प्रदाताओं के माध्यम से आपकी पहचान की जानकारी प्राप्त करना और/या सत्यापन

शामिल हो सकता है। इस प्रक्रिया के दौरान, आपको ऐसे तीसरे पक्ष के सेवा प्रदाताओं या किसी अन्य प्राधिकरण के नियमों और शर्तों को स्वीकार करने की आवश्यकता हो सकती है, जिन्हें आप अपनी जानकारी हमारे साथ साझा करने के लिए अधिकृत करते हैं। आप इस प्रकार के KYC करने के लिए बैंक को अपनी स्पष्ट सहमति प्रदान करते हैं। आप PPI सेवाएँ प्रदान करने के लिए ब्यूरो से अपनी क्रेडिट जानकारी प्राप्त करने के लिए बैंक को अपना अधिकृत प्रतिनिधि भी नियुक्त करते हैं। इसके अलावा, आप इसे सक्षम करने के लिए क्रेडिट सूचना कंपनियों के नियमों और शर्तों से सहमत हैं।

कृपया अपना KYC पूरा करने के लिए नीचे दिए गए चरणों का पालन करें:

- i) अपना स्थायी खाता संख्या ("PAN") प्रदान करें - आपको अपना PAN विवरण दर्ज करना होगा या उसकी पुष्टि करनी होगी।
- ii) पहचान संबंधी जानकारी प्राप्त करना - आपको आधार के ऑफ़लाइन सत्यापन या आधार के e-KYC प्रमाणीकरण के माध्यम से या हमें CKYCR या डिजीलॉकर से आपकी जानकारी प्राप्त करने में सक्षम बनाकर अपना KYC पूरा करने के लिए कहा जाएगा। आप बैंक को CKYCR से आपके KYC विवरणों को सत्यापित/जांच/प्राप्त/डाउनलोड करने के लिए अधिकृत करते हैं, जब भी KYC सत्यापन के उद्देश्य से आवश्यक हो; (i) आपके द्वारा प्रदान किए गए CKYC नंबर (यानी, KYC पहचानकर्ता संख्या- KIN) के माध्यम से ऐसे विवरणों को सत्यापित करके या (ii) आपके द्वारा उपलब्ध कराए गए विवरणों के माध्यम से ऐसे CKYC नंबर/ KIN प्राप्त करके। आप इस संबंध में यहां उल्लिखित मोबाइल नंबर/ई-मेल आईडी पर SMS/ई-मेल के माध्यम से CKYCR या डिजीलॉकर से जानकारी प्राप्त करने के लिए भी सहमति देते हैं।

ऑफ़लाइन KYC सत्यापन ("OKYC") के लिए, आप अपनी पहचान स्थापित करने और किसी भी लागू कानून के तहत उसी के सत्यापन के उद्देश्य से बैंक को अपनी जानकारी वाली XML फ़ाइल साझा करने/प्राप्त करने के लिए स्वेच्छा से सहमति देते हैं, जिसे समय-समय पर संशोधित किया जा सकता है। उसी के अनुसार, आप इस बात से सहमत हैं और स्वीकार करते हैं कि:

- आपके विवरण वाली XML फ़ाइल का उपयोग केवल KYC पहचान, सत्यापन और उचित परिश्रम के उद्देश्य के लिए किया जाएगा, जैसा कि बैंक से ऋण सेवाएं प्राप्त करने के लिए लागू कानून के तहत आवश्यक है।
- सत्यापन प्रक्रिया को पूरा करने के लिए लागू कानून के तहत परिकल्पित सफल XML फ़ाइल डाउनलोड और अपलोड के लिए, जैसा भी मामला हो, शेयर कोड साझा

करने या स्वचालित रूप से भरे गए शेयर कोड की पुष्टि करने के लिए।

- आप इस बात को स्वीकार करते हैं कि चुने गए KYC सत्यापन मोड के रिकॉर्ड और ऑडिट ट्रेल का उपयोग बैंक द्वारा साक्ष्य के प्रयोजनों के लिए किया जा सकता है और आगे यह समझते हैं और स्वीकार करते हैं कि इस तरह की सत्यापन प्रक्रिया के रिकॉर्ड और ऑडिट ट्रेल का उपयोग बैंक द्वारा साक्ष्य के प्रयोजनों के लिए किया जा सकता है, जिसमें अदालतों / न्यायाधिकरणों / मध्यस्थों / पंचों या किसी भी वैधानिक या नियामक प्राधिकरण के समक्ष प्रस्तुत करने के लिए सीमित नहीं है और आप इसके लिए स्पष्ट रूप से सहमति देते हैं।

CKYCR सत्यापन के लिए, आप बैंक को CKYC रजिस्ट्री से आपके KYC विवरणों को सत्यापित/जांच/प्राप्त/डाउनलोड करने के लिए अधिकृत करते हैं, जब भी KYC सत्यापन के लिए आवश्यक हो; (i) आपके द्वारा प्रदान किए गए CKYC नंबर (अर्थात KYC पहचान संख्या- KIN) के माध्यम से ऐसे विवरणों को सत्यापित करके या (ii) आपके द्वारा उपलब्ध कराए गए विवरणों के माध्यम से ऐसे CKYC नंबर/ KIN प्राप्त करके।

- iii) वर्तमान पता: आपको अपना KYC सत्यापन पूरा करने के लिए अपना वर्तमान पता सत्यापित करना होगा।
- iv) वीडियो KYC: आपको बैंक की KYC नीति और KYC फ्रेमवर्क के तहत निर्धारित वीडियो KYC पूरा करना होगा। आप सहमत हैं और स्वीकार करते हैं कि आप बैंक के साथ वीडियो KYC करने के लिए सभी आवश्यक अनुमतियाँ और सहमति प्रदान करेंगे।

- ग्राहक सहमत है और बैंक को वीडियो KYC करने, अपने साथ वीडियो बातचीत रिकॉर्ड करने, अपने पैन और/या आधार कार्ड या किसी अन्य प्रासंगिक दस्तावेज़ की तस्वीरें लेने के लिए अधिकृत करता है। ग्राहक समझता है कि इसे संग्रहीत किया जाएगा और उनकी पहचान सत्यापित करने के लिए उपयोग किया जाएगा। ग्राहक समझता है कि बैंक वीडियो रिकॉर्डिंग, फोटो, छवियाँ और डेटा की सुरक्षा और गोपनीयता सुनिश्चित करेगा और बैंक को यह डेटा नियामक/वैधानिक/न्यायिक अधिकारियों के साथ आवश्यकतानुसार प्रस्तुत करने के लिए अधिकृत करता है।
- ग्राहक समझता है कि वीडियो KYC प्रक्रिया, वीडियो KYC करने के लिए बैंक अधिकारियों की उपलब्धता और तकनीकी शर्तों के अधीन है, जिसमें अनुरोध प्राप्त करने और संसाधित

करने और प्रतिक्रियाएं तैयार करने और वापस करने में बैंक की किसी भी देरी, रुकावट, निलंबन, समाधान या त्रुटि के कारण उत्पन्न होने वाली शर्तें शामिल हैं, लेकिन इन्हीं तक सीमित नहीं हैं या ग्राहक के दूरसंचार उपकरण और किसी भी इंटरनेट सेवा प्रदाता और बैंक की प्रणाली के नेटवर्क से किसी भी सूचना या अनुरोध के प्रसारण में कोई विफलता, देरी, रुकावट, निलंबन, प्रतिबंध या त्रुटि या ग्राहक के दूरसंचार उपकरण या बैंक की प्रणाली या किसी भी इंटरनेट सेवा प्रदाता और/या किसी तीसरे पक्ष के नेटवर्क में कोई खराबी, रुकावट, निलंबन या विफलता जो वीडियो KYC प्रक्रिया प्रदान करने के लिए आवश्यक सेवाएं प्रदान करता है।

- यदि वीडियो कॉल पर बैंक अधिकारियों द्वारा दिखाए गए और सत्यापित किए गए दस्तावेज किसी भी कारण से KYC नीति और/या KYC फ्रेमवर्क का अनुपालन नहीं करते हैं, तो आवेदन अनुरोध अस्वीकार कर दिया जाएगा।
- जिन ग्राहकों को वीडियो KYC प्रक्रिया के माध्यम से भेजा जाएगा, वे इस बात से सहमत होंगे कि उनका अनुरोध सत्यापन के अधीन है और बैंक द्वारा विभिन्न कारणों से इसे अस्वीकार किया जा सकता है, जिनमें निम्नलिखित शामिल हैं, लेकिन इन्हीं तक सीमित नहीं हैं:
 - ग्राहक या बैंक की ओर से नेटवर्क/इंटरनेट समस्याओं के कारण कॉल ड्रॉप; या
 - दस्तावेज़ मिलान मानदंड पूरा नहीं हुआ है या
 - बैंक अधिकारी ग्राहक की फोटो या किसी दस्तावेज़ का स्क्रीनशॉट लेने में असमर्थ है।
 - ग्राहक बैंक अधिकारियों के साथ सहयोग करने के लिए तैयार नहीं है या
 - भारत से बाहर का स्थान, चेहरा बेमेल होना, अपलोड किए गए दस्तावेजों की खराब गुणवत्ता या
 - बैंक के विवेकानुसार किसी अन्य कारण से।
- ग्राहक इस बात से सहमत है और वचनबद्ध है कि यदि ग्राहक अपनी वीडियो KYC सत्यापन प्रक्रिया पूरी नहीं कर सकता है या यदि उक्त प्रक्रिया तकनीकी, व्यवस्थित, सर्वर त्रुटियों/समस्याओं या अन्य परिचालन संबंधी मुद्दों के कारण बीच में ही छोड़ दी जाती है, तो ग्राहक को अपनी खाता खोलने की प्रक्रिया पूरी करने में सक्षम बनाने के लिए वीडियो KYC प्रक्रिया को फिर से पूरा करने की अनुमति दी जाएगी।
- ग्राहक इस बात से भी सहमत है और वचनबद्ध है कि भले ही वह खाता खोलने के लिए अपनी वीडियो KYC प्रक्रिया पूरी कर लेता है, लेकिन बैंक कुछ तकनीकी, व्यवस्थित, या

सर्वर त्रुटियों/समस्याओं, या किसी अन्य मुद्दे के कारण वीडियो KYC प्रक्रिया के तहत एकत्रित KYC सत्यापन डेटा/सूचना तक पहुंचने में असमर्थ है, जो बैंक के नियंत्रण से परे हैं, उस स्थिति में, बैंक को फिर से वीडियो KYC प्रक्रिया शुरू करने का विशेष अधिकार है।

- c) बैंक उक्त KYC प्रक्रिया को किसी अन्य तरीके से भी कर सकता है, जिसे वह उचित समझे, बशर्ते वह KYC फ्रेमवर्क और बैंक की KYC नीति के अनुरूप हो।
- d) आपके द्वारा प्रस्तुत दस्तावेजों के प्रस्तुतीकरण और सफल सत्यापन के बाद, बैंक के विवेक पर और आपकी जानकारी की समीक्षा और KYC फ्रेमवर्क और KYC नीति के अनुसार जोखिम प्रबंधन सहित उचित परिश्रम के अधीन, आपका PPI खाता पंजीकृत किया जाएगा, और आपको एक PPI कार्ड जारी किया जाएगा।
- e) आप बैंक को KYC सत्यापन के प्रयोजन के लिए आवश्यकतानुसार CKYC रजिस्ट्री से आपके KYC विवरण को सत्यापित/जांच/प्राप्त/डाउनलोड करने के लिए अधिकृत करते हैं; (i) आपके द्वारा प्रदान किए गए CKYC नंबर (अर्थात KYC पहचान संख्या- KIN) के माध्यम से ऐसे विवरणों को सत्यापित करके या (ii) आपके द्वारा उपलब्ध कराए गए विवरणों के माध्यम से ऐसे CKYC नंबर/ KIN प्राप्त करके।
- f) राजनीतिक रूप से उजागर व्यक्ति
- PPI खाते और PPI सेवाओं का उपयोग जारी रखते हुए, आप यह दर्शाते हैं कि आप RBI द्वारा परिभाषित राजनीतिक रूप से उजागर व्यक्ति (PEP) नहीं हैं। PEP वे व्यक्ति होते हैं जिन्हें किसी विदेशी देश द्वारा प्रमुख सार्वजनिक कार्य सौंपे गए हैं, जिनमें राष्ट्र/सरकार के प्रमुख, वरिष्ठ राजनेता, वरिष्ठ सरकारी या न्यायिक या सैन्य अधिकारी, राज्य के स्वामित्व वाले निगमों के वरिष्ठ अधिकारी और महत्वपूर्ण राजनीतिक दल के पदाधिकारी शामिल हैं।
 - आप सहमत हैं और ऐसी परिस्थितियों में हमें तुरंत सूचित करने का वचन देते हैं जहाँ आपकी PEP स्थिति बदलती है या आप किसी PEP से संबंधित हो जाते हैं। आपको हमें तुरंत लिखित रूप में सूचित करना चाहिए ताकि यह सुनिश्चित हो सके कि लागू कानून और हमारी नीति द्वारा उचित कदम उठाए गए हैं। आप यह भी समझते हैं कि एक PEP के रूप में आप विनियामकों द्वारा निर्धारित और हमारी KYC नीति के अनुसार अतिरिक्त ग्राहक उचित परिश्रम आवश्यकताओं के अधीन होंगे। एक PEP के रूप में आप उपरोक्त सभी अतिरिक्त ग्राहक उचित परिश्रम आवश्यकताओं का पूरी तरह से पालन करने के साथ-साथ PEP पर लागू सभी निरंतर अनुपालन

आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए हमारे साथ सहयोग करने के लिए सहमत हैं, जैसा कि PPI खाते के निर्बाध उपयोग को सुनिश्चित करने के लिए हमारे द्वारा आपको सूचित किया जाएगा।

3. PPI खाते का प्रयोग:

- (a) PPI खाता एक पूर्ण KYC PPI है जिसमें PPI कानून और आंतरिक नीतियों द्वारा सुविधाएँ और सीमाएँ हैं। आपके PPI खाते के उपयोग की सीमाएँ समय-समय पर बैंक के विवेकानुसार और PPI कानूनों द्वारा अपडेट की जाती हैं जो आपके संदर्भ के लिए पोर्टल पर उपलब्ध होंगी।
- (b) हम डिजिटल पोर्टल के माध्यम से आपके PPI खाते से संबंधित अतिरिक्त सुविधाओं और कार्यात्मकताओं के बारे में आपको सूचित करेंगे।
- (c) PPI खाते का उपयोग व्यापारियों द्वारा दी जाने वाली पात्र वस्तुओं और सेवाओं की खरीद के लिए किया जा सकता है।
- (d) आप अपने PPI खाते से बैंक खाते या किसी अन्य प्रीपेड वॉलेट में भी धन हस्तांतरण कर सकते हैं, बशर्ते आपने अपना KYC पूरा कर लिया हो।
- (e) PPI खाते/ PPI कार्ड का उपयोग करके आपके द्वारा हस्तांतरित या खर्च की गई राशि आपके PPI खाते से काट ली जाएगी।

4. स्लाइस कार्ड और PPI कार्ड का उपयोग

- (a) मौजूदा स्लाइस PPI खाते के लिए, PPI खाते में स्थानांतरित होने पर ग्राहक अपने स्लाइस कार्ड का उपयोग जारी रख सकते हैं और इन स्लाइस कार्डों को इन PPI शर्तों के अनुसार PPI कार्ड के बराबर माना जाएगा।
- (b) नए ग्राहकों के लिए, हम आपको वर्चुअल कार्ड के रूप में डिजिटल पोर्टल पर आपके PPI खाते से जुड़ा एक PPI कार्ड दे सकते हैं और आपको एक भौतिक PPI कार्ड (आपके PPI खाते से जुड़ा) के लिए अनुरोध करने का विकल्प देते हैं, जिसे बैंक द्वारा आपके पंजीकृत पते पर जारी और वितरित किया जाएगा। इसके अलावा, बैंक भौतिक PPI कार्ड के लिए रखरखाव शुल्क लेने का अधिकार सुरक्षित रखता है। आप इनका उपयोग व्यापारियों को भुगतान करने के लिए कर सकते हैं। आप डिजिटल पोर्टल के माध्यम से किसी भी समय इस PPI कार्ड को निष्क्रिय कर सकते हैं। आप निर्धारित सीमाओं के भीतर अपने PPI खाते से खर्च करने के लिए अपने PPI कार्ड का उपयोग कर सकते हैं। आप PPI कार्ड को बेच या ट्रांसफर नहीं कर

सकते। हम लागू कानून के अधीन (किसी भी समय बिना किसी पूर्व सूचना के) आपके PPI कार्ड को रद्द, पुनः प्राप्त या निरस्त कर सकते हैं।

- (c) PPI कार्ड वितरित होने में 7-10 कार्य दिवस लग सकते हैं, हालांकि यह समय-सीमा अतिरिक्त अप्रत्याशित देरी के अधीन हो सकती है।
- (d) PPI कार्ड का आपका उपयोग इन PPI शर्तों/सामान्य नियमों और शर्तों/गोपनीयता नीति और लागू कानून द्वारा नियंत्रित होगा।
- (e) आप समझते हैं कि PPI कार्ड क्रेडिट कार्ड नहीं है और इसका इस्तेमाल किसी भी तरह से क्रेडिट के ज़रिए खर्च करने के लिए नहीं किया जा सकता है। यह सुनिश्चित करना आपकी ज़िम्मेदारी है कि PPI कार्ड के ज़रिए खरीदारी करने के लिए आपके PPI खाते में पर्याप्त बैलेंस हो।
- (f) आपको डिजिटल पोर्टल पर ही अपना PPI कार्ड ब्लॉक करने का विकल्प दिया गया है। आप समझते हैं और सहमत हैं कि हम किसी भी धोखाधड़ी गतिविधि, संदिग्ध लेनदेन आदि के मामले में आपके PPI कार्ड को ब्लॉक कर सकते हैं।
- (g) आप समझते हैं कि PPI कार्ड का अधिकार के रूप में दावा नहीं किया जा सकता। बैंक अपने विवेक से PPI कार्ड का वितरण बंद करने या जारी न रखने का निर्णय ले सकता है।

5. PPI खाता पूर्ण KYC PPI:

- (a) यदि आप PPI कानून, KYC फ्रेमवर्क और KYC नीति के तहत आवश्यक KYC प्रक्रिया पूरी करते हैं, तो बैंक आपको पूर्ण KYC पुनः लोड करने योग्य PPI जारी करेगा।
- (b) पूर्ण KYC PPI में बकाया राशि किसी भी समय 2,00,000 रुपये से अधिक नहीं हो सकती। नाबालिग के PPI खाते के लिए, बकाया राशि किसी भी समय 10,000 रुपये से अधिक नहीं हो सकती।
- (c) पूर्व-पंजीकृत लाभार्थियों के मामले में, पूर्ण KYC PPI के लिए फंड ट्रांसफर सीमा प्रति लाभार्थी प्रति माह 2,00,000 रुपये से अधिक नहीं हो सकती। नाबालिगों के PPI खाते के लिए, ऐसी फंड ट्रांसफर सीमा प्रति लाभार्थी प्रति माह 10,000 रुपये से अधिक नहीं हो सकती।
- (d) अन्य सभी मामलों के लिए फंड ट्रांसफर सीमा 10,000 रुपये प्रति माह तक सीमित रहेगी।
- (e) पूर्ण KYC PPI से निर्धारित सीमा के भीतर अन्य PPI, डेबिट कार्ड और क्रेडिट कार्ड में भी फंड ट्रांसफर की अनुमति होगी।

6. अपना PPI खाता/ PPI कार्ड लोड करना/पुनः लोड करना:

- (a) आप PPI कानूनों के तहत स्वीकार्य सीमा और बैंक की नीतियों के अनुसार लागू सीमाओं के भीतर अपने PPI खाते में धनराशि लोड कर सकेंगे।
- (b) आप अपने PPI खाते/ PPI कार्ड को पुनः लोड करने के लिए भुगतान के स्वीकार्य तरीकों में से किसी एक का उपयोग कर सकते हैं, जिसमें बैंक खाते में डेबिट, क्रेडिट और डेबिट कार्ड, अन्य PPI जारीकर्ताओं द्वारा जारी PPI (जैसा कि समय-समय पर अनुमति दी गई है) और भारत में विनियमित संस्थाओं द्वारा जारी अन्य भुगतान साधन शामिल हैं और केवल भारतीय रुपये में होंगे।
- (c) बैंक लिंक में किसी भी विफलता या किसी भी धोखाधड़ी (भुगतान गेटवे की ओर से और/या किसी भी बैंक की ओर से) या दूरसंचार नेटवर्क की विफलता के लिए जिम्मेदार नहीं होगा जो लोडिंग/रीलोडिंग के समय हो सकती है। आप पुष्टि करते हैं कि लोडिंग/रीलोडिंग के लिए इस्तेमाल किया गया पैसा केवल वैध स्रोतों से है और आपके द्वारा किए गए लेन-देन किसी भी लागू कानून का उल्लंघन और/या चोरी नहीं करते हैं जिसमें मनी लॉन्ड्रिंग विरोधी कानून और RBI सहित भारत में किसी भी नियामक प्राधिकरण द्वारा जारी किए गए किसी भी नियम, विनियमन, अधिसूचना या निर्देश शामिल हैं।

7. आपके PPI खाते के लिए UPI हैंडल।

यदि आपके पास पंजीकृत मोबाइल नंबर के साथ वैध और सक्रिय PPI खाता है, तो आप अपने PPI खाते के लिए UPI हैंडल / UPI ID बना सकेंगे और UPI सेवाओं का उपयोग कर सकेंगे। कृपया ध्यान दें कि इस खंड 7 के लिए, 'UPI हैंडल' / 'UPI ID' के सभी संदर्भों का अर्थ 'PPI खाता - UPI ID' होगा, जब तक कि अन्यथा उल्लेख न किया गया हो।

आप सहमत हैं और समझते हैं कि UPI हैंडल के प्रारूप सहित UPI ID जारी करना बैंक के पूर्ण विवेक पर और लागू कानूनों के अनुसार होगा।

8. UPI सेवाओं का उपयोग करना

- (a) UPI सेवाओं का उपयोग करके व्यापारियों को भुगतान करें: आप नीचे दिए गए चरणों का पालन करके डिजिटल पोर्टल पर UPI सेवाओं का उपयोग करके व्यापारियों को भुगतान कर सकेंगे: -

- (i) व्यापारियों को भुगतान करने के लिए भुगतान विधि के रूप में 'UPI' का चयन करें।
 - (ii) व्यापारी का UPI QR कोड स्कैन करें या UPI ID दर्ज करें;
 - (iii) इसके बाद आपको डिजिटल पोर्टल पर बैंक से व्यापारी को भुगतान करने का अनुरोध करते हुए एक अधिसूचना प्राप्त होगी।
 - (iv) भुगतान अनुरोध की समीक्षा करने के लिए अधिसूचना पर क्लिक करें, जिसमें भुगतान की जाने वाली राशि भी शामिल है; और यदि सभी जानकारी सही है, तो अपना लेनदेन पूरा करने के लिए भुगतान की पुष्टि करें।
 - (v) यदि आपको अपने मोबाइल पर भुगतान अनुरोध अधिसूचना प्राप्त नहीं होती है या आप इसे देखना भूल जाते हैं, तो आप डिजिटल पोर्टल पर 'लंबित लेनदेन' टैब पर जाकर भी भुगतान अनुरोध देख सकते हैं।
- (b) UPI सेवाओं का उपयोग करके फंड का ट्रांसफर: आप अपने PPI खाते से फंड ट्रांसफर करने के लिए UPI सेवाओं का उपयोग कर सकेंगे। यह निम्न में से किसी भी तरीके से किया जा सकता है: -

'संग्रह अनुरोध' के आधार पर फंड ट्रांसफर करें:

- (i) डिजिटल पोर्टल के भीतर 'लंबित भुगतान' टैब पर जाएं;
- (ii) अपने लंबित भुगतान अनुरोधों की समीक्षा करें। यदि सभी जानकारी सही है, तो आप भुगतान अनुरोध स्वीकार कर सकते हैं अन्यथा आप भुगतान अनुरोध को अस्वीकार कर सकते हैं;
- (iii) यदि आप भुगतान अनुरोध स्वीकार करना चुनते हैं, तो 'अभी भुगतान करें' टैब पर क्लिक करें और उसके बाद लेनदेन पूरा करने के लिए प्रमाणीकरण का अतिरिक्त कार्य करें।
- (iv) यदि आप अनुरोध अस्वीकार करते हैं, तो भुगतान पूरा नहीं होगा।

'धन भेजें' विकल्प का उपयोग करके फंड ट्रांसफर करें:

- (i) डिजिटल पोर्टल पर 'पैसे भेजें' टैब पर जाएं;
- (ii) जिस लाभार्थी को आप भुगतान करना चाहते हैं उसका विवरण दर्ज करें या उसका QR कोड स्कैन करें।
- (iii) भुगतान प्राप्तकर्ता का नाम सत्यापित करें और राशि दर्ज करें।
- (iv) 'अभी भुगतान करें' टैब पर क्लिक करें और उसके बाद लेनदेन पूरा करने के लिए प्रमाणीकरण का अतिरिक्त कार्य करें।

(c) UPI सेवाओं के लिए लेनदेन सीमाएं: डिजिटल पोर्टल पर UPI सेवाओं का उपयोग करके आपके द्वारा किए गए लेनदेन NPCI द्वारा समय-समय पर निर्धारित दैनिक सीमा से अधिक नहीं हो सकते।

9. रिफंड: UPI सेवाओं का उपयोग करके किए गए लेनदेन सहित विफल/वापस किए गए/अस्वीकृत/रद्द किए गए लेनदेन के मामले में, PPI कार्ड/PPI खाते पर प्राप्त रिफंड PPI कार्ड/PPI खाते में पहले से संग्रहीत मूल्य पर लागू किया जाएगा। रिफंड लेनदेन को PPI कानूनों का पालन करना होगा। हालाँकि, यदि आपने किसी व्यापारी को भुगतान गलत तरीके से संसाधित किया है, तो आपका एकमात्र उपाय सीधे ऐसे व्यापारी से संपर्क करना और उनसे राशि वापस करने के लिए कहना है। बैंक ऐसे किसी भी विवाद को संभालने या ऐसे किसी भी भुगतान की प्रतिपूर्ति या उलटने के लिए उत्तरदायी नहीं है।

10. PPI खाते/ PPI कार्ड के लिए ऑटो डेबिट सुविधा

(a) अपने PPI खाते/ PPI कार्ड पर ऑटो डेबिट सुविधा का उपयोग करने के लिए, आप निम्नलिखित सामान्य शर्तों से स्पष्ट रूप से सहमत हैं और सहमति देते हैं: -

- आप इस बात से सहमत हैं और स्वीकार करते हैं कि बैंक केवल भुगतान में सुविधा प्रदान करने वाला है तथा भुगतान में कोई पार्टी नहीं है।
- बैंक आपको मोबाइल पोस्टपेड, प्रीपेड रिचार्ज और लैंडलाइन फोन बिल भुगतान, DTH और स्ट्रीमिंग सेवाओं के लिए सदस्यता भुगतान, बिजली, LPG आदि जैसे अन्य उपयोगिता भुगतान, क्रेडिट कार्ड भुगतान, बीमा प्रीमियम भुगतान, इंटरनेट ब्रॉडबैंड और डेटा कार्ड बिल भुगतान, नगरपालिका कर और जल कर भुगतान, टोल टैक्स रिचार्ज (फास्टैग), ऋण चुकौती और बैंक द्वारा समय-समय पर प्रदान की जाने वाली अन्य सेवाओं के लिए भुगतान करने की अनुमति देकर रिचार्ज और बिल सेवाओं के भुगतान की सुविधा प्रदान करता है जो उपलब्ध हैं:
 - एग्रीगेटर्स के माध्यम से जिनके साथ बैंक का अनुबंध है या
 - भारत बिल भुगतान परिचालन इकाई (BBPOU) बुनियादी ढांचे के माध्यम से जहां व्यापारी बिल भुगतान के लिए NPCI के साथ पंजीकृत है या
 - उन व्यापारियों के माध्यम से जिनके साथ बैंक का सीधा एकीकरण हो चुका है।

- रिचार्ज या बिल भुगतान करने के लिए आपको विशिष्ट ग्राहक पहचान/सदस्यता पहचान संख्या या बिल नंबर या पंजीकृत मोबाइल नंबर, या ऐसे अन्य विशिष्ट पहचानकर्ता प्रदान करने होंगे जो बिल मूल्य, सदस्यता योजना, देय तिथि, बकाया राशि और व्यापारी के पास आपके खाते में भुगतान को सक्षम करने के लिए आवश्यक अन्य जानकारी प्राप्त करने के लिए आवश्यक हैं।
- आप बैंक को उक्त प्रयोजनों के लिए आपकी ओर से निरंतर आधार पर रिचार्ज और बिल भुगतान सेवाओं के लिए व्यापारी के पास आपके खाते से संबंधित जानकारी तक पहुंचने, प्राप्त करने, साझा करने, उपयोग करने और संग्रहीत करने के लिए अधिकृत करते हैं।
- आप समझते हैं कि सही बिल और सदस्यता मूल्य प्राप्त करने के लिए सूचना की सत्यता अत्यंत महत्वपूर्ण है और तदनुसार आप पहचानकर्ता सूचना की सत्यता सुनिश्चित करने और उसके लिए जिम्मेदार होने की पुष्टि करते हैं।
- आप समझते हैं कि भुगतान की जाने वाली राशि, रिचार्ज या सदस्यता मूल्य आपके और व्यापारी के बीच एक समझौता है और बैंक को इसकी सत्यता को सत्यापित करने का कोई दायित्व नहीं है।
- आप अपने खाते की जानकारी अपडेट रखने तथा हर समय नियमों व शर्तों का पालन करने के लिए सहमत हैं, अन्यथा बैंक को खाता निलंबित करने या कोई भी सेवा देने से इनकार करने का अधिकार है।
- आप सहमत हैं कि रिचार्ज और बिल भुगतान सेवाएं प्रदान करने के लिए ग्राहक पहचान डेटा, स्थान/राज्य और/या KYC जानकारी/किसी भी अन्य व्यक्तिगत जानकारी को कर/ GST उद्देश्यों के लिए व्यापारी/बिलर के साथ साझा करना आवश्यक होगा।
- आप लेनदेन को संसाधित करने के लिए बैंक को व्यापारी, तृतीय-पक्ष सेवा प्रदाताओं और एग्रीगेटर्स के साथ आपकी खाता जानकारी के साथ संवाद करने के लिए सहमत और अधिकृत करते हैं,
- आप इस बात से भी सहमत हैं कि बैंक रिमाइंडर सुविधा या स्वतः भुगतान सुविधा स्थापित कर सकता है, जिसके लिए आप स्पष्ट रूप से सहमति देते हैं और समझते हैं कि एक बार व्यापारी को किया गया भुगतान वापस नहीं किया जाएगा।

- भुगतान के लिए किसी भी डुप्लिकेट स्थायी निर्देश या विलंबित भुगतान, या किए गए भुगतान पर व्यापारी द्वारा लगाए गए किसी भी दंड/ब्याज के लिए आप जिम्मेदार होंगे। यह दोहराया जाता है कि बैंक केवल आपकी ओर से व्यापारियों को भुगतान की सुविधा प्रदान करता है।
- तृतीय पक्ष भुगतान प्रतिभागियों और/या बिलर्स से एक्सेस, तृतीय पक्ष भुगतान या ऐसे अन्य डेटा शुल्क के लिए शुल्क लिया जा सकता है, जिसके लिए आप स्पष्ट रूप से सहमत हैं और इसके लिए बैंक को उत्तरदायी नहीं ठहराएंगे।

(b) ऑटो डेबिट सुविधा स्थापित करना

- PPI खाते/ PPI कार्ड पर ऑटो डेबिट सुविधा केवल आवर्ती लेनदेन के लिए होगी, न कि 'केवल एक बार' भुगतान के लिए।
- यदि आप PPI खाते/PPI कार्ड पर ऑटो-डेबिट सुविधा का विकल्प चुनने के इच्छुक हैं, तो आपको बैंक द्वारा प्रमाणीकरण के अतिरिक्त कारक ("AFA") सत्यापन के साथ एक बार पंजीकरण प्रक्रिया से गुजरना होगा।
- ऑटो डेबिट का पंजीकरण तभी पूरा किया जाएगा जब बैंक द्वारा सभी अपेक्षित जानकारी प्राप्त कर ली जाएगी, जिसमें व्यापारी का विवरण, डेबिट की तिथि और समय, ऑटो डेबिट की वैधता अवधि आदि शामिल हैं।
- पंजीकरण प्रक्रिया के दौरान, आपको आवर्ती लेनदेन के पूर्व-निर्दिष्ट निश्चित मूल्य या आवर्ती लेनदेन के परिवर्तनीय मूल्य के लिए स्वतः डेबिट प्रदान करने का विकल्प दिया जाएगा; बाद के मामले में, आप आवर्ती लेनदेन का अधिकतम मूल्य निर्दिष्ट करेंगे, जो RBI द्वारा निर्धारित समग्र सीमा के अधीन होगा।
- मौजूदा ऑटो डेबिट में कोई भी संशोधन केवल AFA सत्यापन के बाद ही किया जा सकता है।

(c) प्रथम लेनदेन और उसके बाद के आवर्ती लेनदेन की प्रोसेसिंग

- ऑटो डेबिट-आधारित आवर्ती लेनदेन श्रृंखला में पहले लेनदेन को संसाधित करते समय, AFA सत्यापन किया जाएगा। यदि पहला लेनदेन ऑटो डेबिट के पंजीकरण के साथ किया जा रहा है, तो AFA सत्यापन को संयुक्त किया जा सकता है। ऐसे सभी AFA सत्यापन RBI के मौजूदा निर्देशों के अनुसार होंगे। ये बाद के लेनदेन AFA के बिना किए जा सकते हैं।

(d) लेन-देन-पूर्व अधिसूचना

- बैंक आपको PPI खाते/ PPI कार्ड पर वास्तविक शुल्क/डेबिट से कम से कम 24 घंटे पहले एक प्री-ट्रांजेक्शन अधिसूचना भेजेगा। PPI खाते/ PPI कार्ड पर ऑटो डेबिट रजिस्टर करते समय, आपको बैंक से प्री-ट्रांजेक्शन अधिसूचना प्राप्त करने के लिए उपलब्ध विकल्पों (SMS, ईमेल, आदि) में से एक मोड चुनने की सुविधा दी जाएगी, जो स्पष्ट, स्पष्ट तरीके से और समझने योग्य भाषा में हो। आप बैंक द्वारा प्री-ट्रांजेक्शन अधिसूचना प्राप्त करने के इस मोड को बदल भी सकते हैं।
- पूर्व-लेनदेन अधिसूचना में व्यापारी का नाम, लेनदेन राशि, डेबिट की तिथि/समय, लेनदेन/ऑटो-डेबिट की संदर्भ संख्या और डेबिट का कारण, यानी आपके द्वारा पंजीकृत ऑटो डेबिट के बारे में विवरण शामिल होगा।
- प्री-ट्रांजेक्शन नोटिफिकेशन प्राप्त होने पर, आपके पास उस विशेष ट्रांजेक्शन या ऑटो-डेबिट से ऑफ्ट आउट करने की सुविधा होगी। ऐसे किसी भी ऑफ्ट-आउट के लिए बैंक द्वारा AFA सत्यापन की आवश्यकता होगी। ऐसे ऑफ्ट-आउट की सूचना प्राप्त होने पर, बैंक यह सुनिश्चित करेगा कि विशेष ट्रांजेक्शन प्रभावित न हो/आगे के आवर्ती ट्रांजेक्शन प्रभावित न हों (जैसा भी मामला हो)। इस आशय की एक पुष्टिकरण सूचना आपको भेजी जाएगी।

(e) लेन-देन के बाद की सूचना

- बैंक आपको लेनदेन के बाद अलर्ट/अधिसूचना भेजेगा, जिसमें उपर्युक्त सभी विवरण शामिल होंगे जैसे कि व्यापारी का नाम, लेनदेन राशि, डेबिट की तिथि/समय, लेनदेन/ऑटो-डेबिट की संदर्भ संख्या, डेबिट का कारण, अर्थात् आपके द्वारा पंजीकृत ऑटो डेबिट।
- ऐसे ऑटो-डेबिट लेनदेन की निगरानी के लिए बैंक द्वारा उपयुक्त वेलोसिटी जांच और अन्य जोखिम शमन प्रक्रियाएं लागू की जाएंगी।

(f) ऑटो डेबिट की निकासी

- बैंक आपको लागू कानूनों के अनुसार किसी भी समय किसी भी ऑटो डेबिट को निकालने के लिए ऑनलाइन सुविधा प्रदान करेगा, जिसके बाद निकाले गए ऑटो डेबिट के लिए कोई और आवर्ती लेनदेन की अनुमति नहीं दी जाएगी। (नोट: इसका अपवाद पाइपलाइन लेनदेन होगा, जिसके लिए आपको पहले से ही एक पूर्व-लेनदेन अधिसूचना भेजी गई है, लेकिन डेबिट के बारे में आपको सूचित नहीं किया गया है या आपके द्वारा प्राप्त नहीं किया गया है, और ऑटो-डेबिट निकासी अंतराल के दौरान होती है।) बैंक आपको पंजीकरण के समय और बाद में जब भी आवश्यक महसूस होगा, किसी भी समय ऑटो-डेबिट निकालने की सुविधा के बारे में सूचित करेगा।
- आपके द्वारा किसी भी ऑटो डेबिट की निकासी केवल बैंक द्वारा AFA सत्यापन के बाद ही की जा सकती है।

(g) विवाद समाधान और शिकायत निवारण

- ऑटो-डेबिट सुविधा के संबंध में आपकी किसी भी शिकायत का निपटारा पूर्णतः बैंक की शिकायत निवारण नीति के प्रावधानों के अनुसार किया जाएगा।

11. लाभार्थी जोड़ना

बैंक आपको लागू कानूनों के अनुसार अपने PPI खाते में लाभार्थियों को जोड़ने की सुविधा प्रदान करता है, जिसके तहत आप लाभार्थियों को उनके बैंक खाते का विवरण, बैंक द्वारा जारी किए गए PPI का विवरण (या जब भी अनुमति हो) आदि प्रदान करके पंजीकृत कर सकते हैं। इससे आप अपने PPI खाते से लाभार्थियों के बैंक खाते में, बैंक द्वारा ऐसे लाभार्थियों को जारी किए गए किसी अन्य PPI में और अनुमति मिलने पर विभिन्न जारीकर्ताओं द्वारा जारी किए गए लाभार्थियों के PPI में पैसे ट्रांसफर कर सकेंगे। लाभार्थियों को जोड़ने की विस्तृत प्रक्रिया, लेन-देन की सीमा, जोड़े जा सकने वाले लाभार्थियों की अधिकतम संख्या, क्लिग ऑफ अवधि आदि यहाँ पाई जा सकती है।

12. फीस और चार्ज

बैंक अपने विवेकानुसार और बिना किसी पूर्व सूचना के आपके PPI खाते/ PPI कार्ड/ UPI सेवाओं के उपयोग के बारे में शुल्क/कमीशन लगाने और/या संशोधित करने का अधिकार सुरक्षित रखता है। वर्तमान शुल्क यहाँ डिजिटल पोर्टल पर उपलब्ध हैं।

13. निष्क्रियता

यदि आप लगातार 1 वर्ष की अवधि के लिए अपने PPI खाते/PPI कार्ड या UPI सेवाओं का उपयोग करके कोई वित्तीय लेनदेन नहीं करते हैं, तो PPI खाते को निष्क्रिय माना जाएगा। ऐसे मामलों में, बैंक आपको 1 वर्ष पूरा होने से कम से कम 5 दिन पहले PPI खाते/PPI कार्ड का उपयोग करके लेनदेन करने या किसी भी बकाया राशि का उपयोग करने के लिए सूचित करेगा। यदि आप निष्क्रिय माने जाने वाले खाते को फिर से सक्रिय करना चाहते हैं, तो आप डिवाइस बाइंडिंग जैसे किसी भी लागू स्व-सेवा तंत्र के माध्यम से ऐसा कर सकते हैं या इन PPI शर्तों के तहत उल्लिखित हमारे ग्राहक सेवा विवरण के माध्यम से हमसे संपर्क करना होगा और बैंक द्वारा निर्धारित और लागू कानूनों के तहत लागू सत्यापन मानदंडों का पालन करना होगा।

14. समापन

आप हमसे अनुरोध करके कभी भी अपना PPI खाता बंद करवा सकते हैं। PPI खाते पर शेष राशि (यदि कोई हो) वापस उसके स्रोत खाते या ग्राहक के पंजीकृत बैंक खाते में स्थानांतरित कर दी जाएगी। यदि आप PPI खाते के उपयोग के लिए पंजीकरण करने के लिए उपयोग किए गए अपने मोबाइल नंबर को निष्क्रिय करने की योजना बना रहे हैं, तो कृपया हमसे _help@sliceit.com पर संपर्क करके अपना नया नंबर अपडेट करें या अपना PPI खाता बंद करवा दें। कृपया ध्यान दें कि आपके पंजीकृत मोबाइल नंबर में कोई भी बदलाव बैंक की आंतरिक नीतियों और लागू कानून, जिसमें KYC फ्रेमवर्क भी शामिल है, के अनुसार किया जाएगा।

15. PPI कार्ड/ PPI खाते की नियम एवं शर्तें:

- (a) PPI कार्ड और आपके PPI खाते, जिसमें UPI सेवाएँ भी शामिल हैं, का उपयोग केवल वास्तविक और व्यक्तिगत उद्देश्यों के लिए किया जाना चाहिए। डिजिटल पोर्टल, PPI खाता, PPI कार्ड और UPI सेवाओं का आपका उपयोग आपके अपने जोखिम पर होगा।
- (b) आप अपने PPI खाते/ PPI कार्ड का उपयोग केवल इन PPI शर्तों के अंतर्गत अनुमत उपयोगों तथा वैध उद्देश्यों के लिए ही करेंगे।

- (c) आप किसी भी व्यक्ति का प्रतिरूपण नहीं करेंगे या बिना अनुमति के दूसरों के खातों तक नहीं पहुंचेंगे।
- (d) आप बैंक, उसके सहयोगियों या किसी अन्य तृतीय पक्ष को धोखा देने के लिए PPI खाता/ PPI कार्ड/ UPI सेवाओं का उपयोग नहीं करेंगे।
- (e) डिजिटल पोर्टल पर किसी तीसरे पक्ष की साइट के लिए कोई भी वेब लिंक बैंक द्वारा समर्थन नहीं है। ऐसे लिंक तक पहुंचने या उसका उपयोग करने से, आप ऐसी साइट पर लागू नियमों और शर्तों से बंधें होंगे।
- (f) आप PPI खाता/ PPI कार्ड/ UPI सेवाओं का उपयोग सद्भावनापूर्वक तथा सभी लागू कानूनों के अनुपालन में करेंगे।
- (g) आपके PPI खाते/ PPI कार्ड का उपयोग विदेशी मुद्रा या सीमापार लेनदेन के लिए नहीं किया जा सकता।
- (h) PPI कार्ड/ PPI खाता जारी करना या आपके PPI खाते पर UPI सेवाएं सक्षम करना बैंक के पूर्ण विवेक पर निर्भर है।
- (i) PPI खाते में आपके खाते की शेष राशि पर कोई ब्याज देय नहीं है।
- (j) आपके लेन-देन आपकी स्पष्ट सहमति या लागू कानूनों द्वारा प्राधिकरण के आधार पर संसाधित किए जाते हैं।
- (k) हम व्यापारियों द्वारा प्रदान की गई सेवा, माल और सेवाओं की गुणवत्ता, व्यापारियों द्वारा PPI कार्ड या UPI सेवाओं को स्वीकार करने से इनकार (या सशर्त स्वीकृति) या व्यापारियों पर PPI कार्ड या UPI सेवाओं का उपयोग करने में असमर्थता (तकनीकी मुद्दे) के संबंध में आपको होने वाले किसी भी नुकसान, क्षति या चोट के लिए कोई जिम्मेदारी नहीं लेते हैं। PPI अकाउंट/ PPI कार्ड/ UPI सेवाओं का उपयोग करके व्यापारियों से खरीदे गए/लाभ उठाए गए उत्पाद/माल/माल या सेवाओं के संबंध में किसी भी विवाद या दावे को संबंधित व्यापारी के साथ हल किया जाना चाहिए।
- (l) कुछ व्यापारियों पर लगने वाले शुल्कों में ऐसे व्यापारियों द्वारा प्रदान की गई कुछ अतिरिक्त सेवाओं या अन्य सुविधाओं का लाभ उठाने के लिए लगने वाला शुल्क भी शामिल हो सकता है।
- (m) बैंक आपके लेन-देन पर उच्च जोखिम या धोखाधड़ी वाले लेन-देन की निगरानी करेगा। बैंक आपको लिखित सूचना दिए बिना किसी भी समय किसी भी कारण से आपके PPI खाते/PPI कार्ड या UPI सेवाओं तक आपकी पहुंच/उपयोग को निलंबित या बंद कर सकता है। इसके अलावा, बैंक आपके PPI खाते/PPI कार्ड/UPI सेवाओं के उपयोग को निलंबित कर सकता है यदि उसे संदेह है कि कोई लेन-देन किया जा रहा है या आपके PPI खाते/PPI कार्ड/UPI सेवाओं का उपयोग प्राधिकरण के बिना, धोखाधड़ी से, संदिग्ध रूप से या अन्यथा असामान्य रूप से किया जा रहा है या होने की संभावना है, जो पिछली लेन-देन गतिविधि/इतिहास और हमारी आंतरिक धोखाधड़ी नियंत्रण नीतियों के आधार पर है।

- (n) आप सहमत हैं और समझते हैं कि बैंक आंतरिक नीतियों और/या लागू कानूनों के आधार पर संबंधित अधिकारियों को संदिग्ध या धोखाधड़ी वाले लेनदेन की रिपोर्ट कर सकता है। बैंक द्वारा ऐसी रिपोर्टिंग के परिणामस्वरूप आपको होने वाले किसी भी नुकसान के लिए बैंक जिम्मेदार नहीं है।
- (o) बैंक आपके PPI खाते को किसी भी PPI शर्तों की आंतरिक नीतियों या किसी अन्य लागू कानून के उल्लंघन के मामले में समाप्त कर सकता है। ऐसे मामले में, आपके PPI खाते में शेष राशि आपके स्रोत खाते में वापस स्थानांतरित कर दी जाएगी।
- (p) आपके PPI खाते/ PPI कार्ड/ UPI सेवाओं के संबंध में बैंक द्वारा रखे गए लेनदेन के रिकॉर्ड सभी उद्देश्यों के लिए निर्णायक और बाध्यकारी होंगे।
- (q) PPI खाता तब तक वैध रहेगा जब तक कि उसे सरेंडर न कर दिया जाए या जब्त न कर लिया जाए। बैंक द्वारा जारी PPI कार्ड PPI कार्ड में उल्लिखित अवधि के अनुसार वैध रहेगा। बैंक PPI खाते और/या PPI कार्ड की वैधता अवधि समाप्त होने से 45 दिन पहले ग्राहक को पंजीकृत मोबाइल नंबर पर SMS के माध्यम से सूचित करेगा।
- (r) ग्राहक द्वारा किए गए मुआवजे के दावे सहित किसी भी शिकायत का निपटारा पूर्णतः बैंक की ग्राहक शिकायत नीति के प्रावधानों के अनुसार किया जाएगा।
- (s) बैंक ने आपके PPI खाते पर सभी प्रकार के लेनदेन के लिए लेनदेन सीमा निर्धारित की है, जिसमें प्रति माह लोडिंग सीमा, स्रोत पर वापस फंड ट्रांसफर, प्रति माह अधिकतम लेनदेन राशि आदि शामिल हैं। इन सीमाओं का विवरण यहां पाया जा सकता है।

VI. अस्वीकरण

- (a) आपको अपने लॉगिन क्रेडेंशियल सहित अपने खाते का विवरण गोपनीय एवं सुरक्षित रखना चाहिए।
- (b) यदि PPI कार्ड खो जाता है, चोरी हो जाता है, नष्ट हो जाता है या बिना अनुमति के इस्तेमाल किया जाता है तो बैंक जिम्मेदार नहीं है। PIN के दुरुपयोग को रोकने के लिए आप उचित सावधानी बरतेंगे।
- (c) PIN के प्रकटीकरण और/या PPI कार्ड के किसी भी दुरुपयोग के परिणामस्वरूप इसके अनधिकृत उपयोग से प्रत्यक्ष या अप्रत्यक्ष रूप से उत्पन्न होने वाले किसी भी परिणाम के लिए आप पूरी तरह से जिम्मेदार होंगे।
- (d) बैंक आपके PPI खाते/ PPI कार्ड के किसी भी अनधिकृत उपयोग और उसके परिणामस्वरूप आपको प्रत्यक्ष या अप्रत्यक्ष रूप से हुई किसी भी हानि या क्षति के लिए किसी भी दायित्व से बैंक को मुक्त करता है।
- (e) PPI खाते/PPI कार्ड की सुरक्षा की जिम्मेदारी आपकी है। PPI कार्ड के खो जाने या चोरी हो जाने या PPI खाते/ PPI कार्ड के दुरुपयोग की स्थिति में, आपको तुरंत बैंक को सूचित करना चाहिए।

- (f) जब तक आप बैंक को PPI कार्ड/ PPI खाते के अनधिकृत लेनदेन/दुरुपयोग/चोरी की रिपोर्ट नहीं करते, तब तक आप सभी अनधिकृत लेनदेन के लिए जिम्मेदार और उत्तरदायी हैं।
- (g) आपको अपने बैंक खाते को अपडेट करते समय और लाभार्थियों को जोड़ते समय सावधान रहना चाहिए क्योंकि बैंक आपके PPI खाते में आपके द्वारा प्रस्तुत किसी भी गलत विवरण के लिए उत्तरदायी नहीं होगा। जब कोई नया लाभार्थी जोड़ा जाएगा तो आपको एक अलर्ट प्राप्त होगा।
- (h) यदि आपके PPI खाते तक पहुँचने के लिए इस्तेमाल किया गया मोबाइल फ़ोन या कोई अन्य डिवाइस चोरी हो जाता है/खो जाता है या किसी लेनदेन में बाधा उत्पन्न करता है या आपको अपने PPI खाते से किसी अनधिकृत लेनदेन के बारे में पता चलता है, तो आपको तुरंत बैंक को इसकी सूचना देनी होगी। ऐसी शिकायतों को इन PPI शर्तों के तहत बताए गए ग्राहक सेवा में रिपोर्ट किया जा सकता है। PPI खाते के किसी भी अनधिकृत उपयोग को रोकने के लिए बैंक ऐसे खाते पर किसी भी लेनदेन को प्रतिबंधित करने का अधिकार सुरक्षित रखता है।
- (i) यदि ऑनबोर्डिंग के समय बैंक को दिए गए मोबाइल नंबर या अन्य जानकारी/दस्तावेजों में कोई बदलाव होता है, तो आपको तुरंत बैंक को सूचित करना होगा। बैंक आपके विवरण में बदलाव के बारे में बैंक को सूचित करने से पहले किए गए किसी भी धोखाधड़ी वाले लेनदेन के लिए उत्तरदायी नहीं होगा।
- (j) इंटरनेट की अंतर्निहित प्रकृति के कारण, यह संभव है कि किसी लेनदेन के दौरान कई बिंदुओं पर विफलताएं हो सकती हैं। बैंक ऐसी विफलताओं या तीसरे पक्ष के हितधारकों की अक्षमताओं के कारण आपको होने वाले किसी भी नुकसान के लिए उत्तरदायी नहीं है।

VII. अनधिकृत लेनदेन के मामले में आपकी जिम्मेदारी

- (a) यदि हमारी लापरवाही या कमी के कारण कोई अनधिकृत लेनदेन होता है, तो हम आपके PPI खाते में धनराशि वापस कर देंगे।
- (b) ऐसे मामलों में जहां नुकसान आपकी लापरवाही के कारण हुआ है, जैसे कि आपने भुगतान क्रेडेंशियल साझा किए हों, तो आप तब तक पूरा नुकसान उठाएंगे जब तक आप ऐसे अनधिकृत लेनदेन की रिपोर्ट हमें नहीं करते। अनधिकृत लेनदेन की रिपोर्ट हमें देने के बाद आप PPI खाते पर किसी भी अन्य नुकसान के लिए उत्तरदायी नहीं होंगे।

- (c) किसी भी अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक भुगतान लेनदेन की रिपोर्ट बैंक को देना ग्राहक की जिम्मेदारी है। बैंक ने PPI सेवाओं का लाभ उठाने वाले अपने सभी ग्राहकों को अनधिकृत लेनदेन से संबंधित शिकायत दर्ज करने के लिए 24x7 सुविधा प्रदान करने का प्रयास किया है।
- (d) ग्राहक बैंक के डिजिटल पोर्टल पर जाकर और आवश्यक विवरण भरकर अनधिकृत लेनदेन के बारे में शिकायत कर सकते हैं। इसके अतिरिक्त, ग्राहक धोखाधड़ी की रिपोर्ट करने के लिए बैंक के हेल्पलाइन नंबर - +91-8048329999 पर अपनी शिकायत दर्ज करा सकते हैं या help@sliceit.com पर शिकायत ईमेल कर सकते हैं।

VIII. संचार

बैंक समय-समय पर खुद या अपने तीसरे पक्ष के एजेंटों या BC के माध्यम से आपको PPI खाते या PPI कार्ड के बारे में संचार भेज सकता है। आप बैंक को आपसे संवाद करने के लिए अधिकृत और सहमति देते हैं।

IX. रिहाई, क्षतिपूर्ति और दायित्व की सीमा

1. आप बैंक, उसके सहयोगियों, लाइसेंसधारियों, तथा उसके अधिकारियों, निदेशकों, एजेंटों, तथा कर्मचारियों को किसी भी प्रकार के नुकसान, क्षति, दावे, मांग, या देयता (उचित वकील शुल्क सहित) के लिए सभी जिम्मेदारी और देयता से मुक्त करते हैं, उनका बचाव करते हैं, क्षतिपूर्ति करते हैं, तथा उन्हें हानिरहित रखते हैं: (i) आपके पास मौजूद PPI खाते या PPI कार्ड का कोई अनधिकृत उपयोग; (ii) बैंक द्वारा आपसे या आपकी ओर से प्राप्त किसी भी निर्देश पर सद्भावपूर्वक कार्य करना या जिसे बैंक (सद्भावनापूर्वक) आपसे प्राप्त मानता है; (iii) बैंक द्वारा आपके किसी निर्देश पर कार्य करने में त्रुटि, देरी, चूक या असमर्थता; तथा (iv) आपके द्वारा लागू कानूनों और/या इन PPI शर्तों का कोई उल्लंघन।
2. किसी भी स्थिति में बैंक किसी भी अप्रत्यक्ष, परिणामी, आकस्मिक, विशेष या दंडात्मक क्षति के लिए उत्तरदायी नहीं होगा, जिसमें लाभ या राजस्व की हानि, व्यापार में रुकावट, व्यापार के अवसरों की हानि, डेटा की हानि, या अन्य आर्थिक हितों की हानि के लिए क्षति शामिल है, चाहे वह अनुबंध, लापरवाही, अपकार या अन्यथा में हो, जो PPI सेवाओं के उपयोग या उपयोग करने में असमर्थता से उत्पन्न होती है, चाहे इसका कारण कुछ भी हो और चाहे वह अनुबंध, अपकार, लापरवाही, वारंटी या अन्यथा में उत्पन्न हो, भले ही हमें ऐसी क्षतियों की संभावना के बारे में सूचित किया गया हो।

3. किसी भी स्थिति में, इन PPI शर्तों के अंतर्गत बैंक की कुल देयता, कार्रवाई के कारण को जन्म देने वाली PPI सेवाओं का उपयोग करने के लिए आपके द्वारा भुगतान की गई राशि या 100 रुपये, जो भी कम हो, से अधिक नहीं होगी।

X. गोपनीयता

1. PPI सेवाओं के उपयोग के दौरान प्रदान की गई आपकी व्यक्तिगत जानकारी/डेटा को गोपनीयता नीति, KYC नीति और KYC फ्रेमवर्क द्वारा व्यवहार में लाया जाएगा।
2. PPI सेवाओं का उपयोग करके, आप समझते हैं और स्वीकार करते हैं कि हम आपकी व्यक्तिगत जानकारी/डेटा (PPI सेवाओं के उपयोग के दौरान प्रदान की गई) का उपयोग आपको प्रमोशन उपलब्ध कराने या गोपनीयता नीति और KYC फ्रेमवर्क द्वारा आपको ऑफर प्रदान करने के लिए कर सकते हैं।
3. PPI सेवाओं का उपयोग करके, आप सहमत होते हैं और स्वीकार करते हैं कि हम आपका मूल्यांकन करने, आपको अंडरराइटिंग करने और/या KYC सत्यापन और/या ऐसे अन्य सत्यापन के लिए आपकी व्यक्तिगत जानकारी/डेटा को अन्य विनियमित संस्थाओं के साथ साझा कर सकते हैं, जो लागू कानून के तहत आवश्यक हो सकते हैं।

XI. अन्य शर्तें

नियम और गोपनीयता नीति के अंतर्गत सभी अन्य नियम और शर्तें, जिनमें बौद्धिक संपदा अधिकार, अस्वीकरण और अन्य शर्तें शामिल हैं, लेकिन इन्हीं तक सीमित नहीं हैं, संदर्भ द्वारा इसमें शामिल की गई हैं और ये आप पर लागू होंगी। नियम या गोपनीयता नीति और इन PPI शर्तों के बीच किसी भी विवाद का समाधान इन PPI शर्तों के पक्ष में किया जाएगा।

अनुलग्नक-II

सेवा की शर्तें: डिजिटल पोर्टल के माध्यम से उपलब्ध ऋण

क्वाड्रिलियन फाइनेंस प्राइवेट लिमिटेड ("QFPL") के नॉर्थ ईस्ट स्मॉल फाइनेंस बैंक लिमिटेड ("NESFB" या "बैंक") के साथ विलय के कारण, सभी मौजूदा ग्राहक जिन्होंने QFPL ("स्लाइस बॉरो") से क्रेडिट सुविधा का लाभ उठाया था, अब बैंक के ग्राहक होंगे।

इसलिए, QFPL द्वारा जारी किए गए ऋणों को बैंक से ऋण के रूप में माना जाएगा, जबकि वित्तपोषण साझेदारों द्वारा जारी किए गए ऋण, [जैसा कि नीचे उल्लेख किया गया है] ऋण समझौते की मूल शर्तों, उपयोग की शर्तों आदि के तहत ऐसे वित्तपोषण साझेदारों के पास निहित रहेंगे।

विलय के फलस्वरूप, बैंक वित्तपोषण साझेदारों द्वारा जारी ऋणों के संबंध में निम्नलिखित सेवाएं प्रदान करेगा:

- कलेक्शन एवं रिकवरी सेवाएँ
- ग्राहक शिकायत निवारण

उपरोक्त के अनुसार, QFPL द्वारा पहले प्रदान की गई क्रेडिट सुविधा या ऋण से संबंधित सभी अधिकार, दायित्व, जिम्मेदारियाँ और देयताएँ अब पूरी तरह से नॉर्थ-ईस्ट स्मॉल फाइनेंस बैंक लिमिटेड को हस्तांतरित और सौंपी जाएँगी। इसमें क्रेडिट सुविधा और ऋण सेवाओं से जुड़े सभी ग्राहक समझौते, सेवा शर्तें और अनुपालन प्रतिबद्धताएँ शामिल हैं।

मोबाइल बैंकिंग शर्तों के अतिरिक्त, डिजिटल पोर्टल के माध्यम से प्राप्त ऋणों पर लागू सेवा की शर्तें, साथ ही आपके द्वारा निष्पादित/स्वीकृत किसी भी अन्य समझौते या दस्तावेज; बैंक द्वारा दी जाने वाली ऋण शर्तों में नीचे पहचाने गए डिजिटल पोर्टल के माध्यम से ऋण सेवाओं का लाभ उठाने के लिए आप पर लागू होते हैं।

I. परिभाषाएं

"**आवेदक**" से तात्पर्य उस व्यक्ति से है जो डिजिटल पोर्टल के माध्यम से ऋण सेवाएं प्राप्त करने के लिए बैंक को औपचारिक अनुरोध प्रस्तुत करता है।

"**KYC फ्रेमवर्क**" का अर्थ है और इसमें मास्टर निर्देश - अपने ग्राहक को जानें (KYC) निर्देश, 2016 शामिल हैं, जिन्हें भारतीय रिजर्व बैंक ("RBI") द्वारा समय-समय पर जारी और अपडेट किया जाता है, जिसे धन शोधन निवारण अधिनियम, 2002 और संबंधित नियमों, विनियमों और संशोधनों के साथ पढ़ा जाता है।

"**KYC नीति**" का तात्पर्य बैंक के ग्राहकों के KYC के लिए बोर्ड द्वारा अनुमोदित नीति से है।

"बैंक", "हम", "हमारा" और "हमें" का तात्पर्य नॉर्थ ईस्ट स्मॉल फाइनेंस बैंक से है, जो कंपनी अधिनियम, 2013 के तहत भारत में निगमित एक बैंकिंग कंपनी है और जिसका पंजीकृत कार्यालय प्रथम और तृतीय तल, फॉर्च्यून सेंटरल बसिष्ठापुर, बाईलेन 3, बेलटोला, गुवाहाटी, असम-781028 में है।

"आप", "आपका" या "ग्राहक" का अर्थ है उपयोगकर्ता या ऋण सेवाएं प्राप्त करने वाला व्यक्ति।

इन ऋण शर्तों में प्रयुक्त बड़े अक्षरों वाले शब्दों, जिन्हें विशिष्ट रूप से परिभाषित नहीं किया गया है, का अर्थ मोबाइल बैंकिंग शर्तों, गोपनीयता नीति या KYC फ्रेमवर्क के अंतर्गत निर्दिष्ट संबंधित अर्थ होगा।

II. शर्तें

बैंक आपको डिजिटल पोर्टल पर या उसके माध्यम से निम्नलिखित ऋण सुविधाएं और संबंधित सेवाएं प्रदान कर सकता है ("ऋण सेवाएं"):

1. अपने KYC और अंडरराइटिंग के लिए आवश्यक जानकारी और दस्तावेज एकत्र करें तथा बैंक से ऋण सुविधा या ऋण प्राप्त करने के लिए अपनी ऋण-योग्यता का आकलन करें।
2. ऋण दस्तावेजों की शर्तों के अनुसार अपने एकमात्र निर्देश पर डिजिटल पोर्टल के माध्यम से आपको ऋण सुविधा या ऋण ("ऋण") स्वीकृत करें, जिसमें ऋण समझौता और स्वीकृति पत्र शामिल है, लेकिन इन्हीं तक सीमित नहीं है। मुख्य तथ्य विवरण, सबसे महत्वपूर्ण नियम और शर्तें, आदि ("ऋण शर्तें")
3. इन नियमों और ऋण शर्तों के अनुसार, आपको स्वीकृत ऋण की राशि आपके निर्दिष्ट बैंक खाते में वितरित की जाएगी।
4. डिजिटल पोर्टल पर लिए गए ऋण के विवरण के साथ-साथ ऐसे ऋण के पुनर्भुगतान (मूलधन और ब्याज सहित) का विवरण उपलब्ध कराना;
5. आपके द्वारा लिए गए ऋण के पुनर्भुगतान के लिए आपको विधियाँ (इलेक्ट्रॉनिक भुगतान विधियों सहित) प्रदान करना या सक्षम करना;
6. लागू कानूनों या ऋण शर्तों के अनुसार ऋण चुकौती राशि के संग्रह में संलग्न होना;
7. ऋण सेवाओं के बारे में आपको ग्राहक सहायता प्रदान करना, जिसमें ऋण सेवाओं के बारे में आपको शिकायत, शिकायत या फीडबैक देने की सुविधा प्रदान करना शामिल है; और आपको ऋण सेवाएं प्राप्त करने में सक्षम बनाने के लिए कोई सहायक या समर्थन सेवाएं प्रदान करना।

8. ऋण उपलब्ध कराने के अतिरिक्त बैंक अपने वित्तपोषण साझेदारों के साथ मिलकर QFPL द्वारा जारी मौजूदा ऋणों की सेवा भी जारी रखेगा।
9. बैंक के पास यह अधिकार सुरक्षित है कि वह जब भी उचित समझे और अपने विवेकानुसार ऋण सेवाओं के बारे में कार्यक्षमताओं, प्रक्रियाओं या तंत्रों को संशोधित कर सके, नया जोड़ सके या मौजूदा को हटा सके।
10. बैंक डिजिटल पोर्टल के माध्यम से ऋण प्रदान करने सहित ऋण सेवाओं को सक्षम और प्रदान करेगा, लागू कानूनों द्वारा, जिसमें डिजिटल ऋण पर दिशानिर्देश या भारतीय रिजर्व बैंक ("RBI") द्वारा जारी किए गए अन्य दिशानिर्देश शामिल हैं।
11. ऋण और अन्य ऋण सेवाओं के बारे में विवरण और जानकारी डिजिटल पोर्टल पर प्रदर्शित की जाएगी और आपसे अनुरोध है कि ऐसे विवरण और जानकारी के लिए नियमित रूप से डिजिटल पोर्टल की जांच करें।

III. फीस

1. प्रोसेसिंग फीस- यदि आप ऋण सेवाओं का उपयोग करते हैं, तो आप पर गैर-वापसी योग्य प्रोसेसिंग फीस लगाया जा सकता है, जिसका विवरण आपको डिजिटल पोर्टल पर उपलब्ध कराए गए ऋण शर्तों में बताया जाएगा।
2. ब्याज दर- आपके ऋण पर लागू ब्याज दर आपको ऋण स्वीकृति के समय बताई जाएगी और डिजिटल पोर्टल पर उपलब्ध ऋण शर्तों और मुख्य तथ्य विवरण (KFS) में उल्लिखित होगी। ब्याज दर कई कारकों के आधार पर निर्धारित की जाती है, जिसमें भारतीय रिजर्व बैंक ("RBI") द्वारा जारी दिशा-निर्देश, बैंक की आंतरिक नीति, आपकी ऋण पात्रता और ऋण अवधि शामिल है, लेकिन इन्हीं तक सीमित नहीं है। प्रभावी ब्याज दर और देय कुल ब्याज ऋण शर्तों में प्रदान किया जाएगा। वार्षिक प्रतिशत दर (APR), जो सभी लागू शुल्कों सहित उधार लेने की कुल लागत को दर्शाती है, का भी KFS (जैसा कि नीचे परिभाषित किया गया है) में खुलासा किया जाएगा।
3. दंडात्मक शुल्क- ऋण शर्तों और KFS (जैसा कि नीचे परिभाषित किया गया है) में निर्दिष्ट देरी या चूक भुगतान की स्थिति में दंडात्मक शुल्क लगाया जा सकता है। इन शुल्कों की गणना अतिदेय/डिफॉल्ट राशि के आधार पर की जाएगी। बैंक अपने विवेकानुसार समय-समय पर दंडात्मक शुल्कों में छूट या कटौती प्रदान करने का अधिकार सुरक्षित रखता है। ऐसी कोई भी छूट केस-दर-केस आधार पर दी जाएगी और बैंक की आंतरिक नीतियों और मूल्यांकन द्वारा शासित होगी।
4. फोरक्लोजर और पूर्व अदायगी चार्ज- ये शुल्क बैंक की बोर्ड-स्वीकृत नीति के अनुसार ऋण के पूर्व अदायगी/फोरक्लोजर के मामले में लगाए जाएंगे। यदि आप अपने ऋण को फोरक्लोजर या पहले भुगतान करना चुनते हैं, तो आप सहमत हैं और स्वीकार करते हैं कि भुगतान पूरी तरह से संसाधित और निपटाने में लगने वाले समय

के लिए एक अतिरिक्त दिन का ब्याज लगाया जा सकता है। यह शुल्क अदायगी/फोरक्लोजर की तिथि के अनुसार बकाया ऋण राशि पर गणना की जाएगी।

5. ऋण के पुनर्भुगतान के लिए आपके द्वारा चुनी गई भुगतान पद्धति के आधार पर अतिरिक्त शुल्क भी लागू हो सकते हैं और लगाए जा सकते हैं। ऐसे शुल्क (यदि कोई हों) आपको पुनर्भुगतान करने से पहले सूचित कर दिए जाएंगे।
6. आप अपने फोन सेवा प्रदाता द्वारा लगाए गए किसी भी शुल्क या अन्य राशि के लिए भी जिम्मेदार हैं, जैसे SMS, कॉल सेवाओं, डेटा सेवाओं के लिए शुल्क, और कोई अन्य शुल्क जो आपका फोन सेवा प्रदाता ले सकता है।
7. ऋण पर लागू या उससे संबद्ध सभी शुल्क आपको KFS (नीचे परिभाषित) के अंतर्गत बताए जाएंगे।

IV. सूचना प्रस्तुत करना

1. मौजूदा ग्राहकों के लिए जिन्होंने QFPL और/या वित्तपोषण साझेदारों से ऋण लिया है, आप सहमत हैं और स्वीकार करते हैं कि आप इन ऋण शर्तों द्वारा ऐसे ऋणों की सेवा के लिए बैंक को सभी आवश्यक सहमति और अनुमति प्रदान करते हैं।
2. नए ग्राहकों के लिए, आप सहमत हैं कि KYC नीति और KYC फ्रेमवर्क के अनुसार, ऋण प्राप्त करने सहित ऋण सेवाओं का लाभ उठाने के लिए आपको अनिवार्य चरण के रूप में KYC सत्यापन से गुजरना होगा।
3. बैंक पहचान और KYC सत्यापन तथा ऋण पात्रता के मूल्यांकन के लिए प्रक्रिया आरंभ करेगा। आप सहमत हैं कि हम आपसे जो प्रक्रियाएँ और जानकारी चाहते हैं, वे आपकी प्रोफाइल के अंतर्गत आपके द्वारा दिए गए इनपुट से भिन्न हो सकती हैं।

V. KYC सत्यापन

ऋण सेवाओं का उपयोग करने के लिए, आपको निम्नलिखित कदम उठाने होंगे:

1. आपको मोबाइल बैंकिंग की शर्तों को स्वीकार करना होगा, जिसमें ऋण शर्तें और गोपनीयता नीति शामिल हैं, लेकिन इन्हीं तक सीमित नहीं हैं।
2. KYC - KYC फ्रेमवर्क के अनुपालन में, ऋण सेवाओं का लाभ उठाने के लिए KYC सत्यापन से गुजरना अनिवार्य है। ऐसा इसलिए है क्योंकि यह सुनिश्चित करना महत्वपूर्ण है कि ग्राहक वही व्यक्ति है जो वह होने का दावा करता है और धोखाधड़ी वाले लेनदेन को रोकना है। हम KYC फ्रेमवर्क और KYC नीति के तहत निर्धारित तंत्रों के माध्यम से KYC का संचालन कर सकते हैं जिसमें तीसरे पक्ष के अधिकृत सेवा प्रदाताओं जैसे कि डिजिलॉकर, सेंट्रल केवाईसी रिकॉर्ड्स रजिस्ट्री (CKYCR) और भारतीय विशिष्ट पहचान प्राधिकरण (UIDAI) के माध्यम से आपकी पहचान की जानकारी प्राप्त करना और/या सत्यापन शामिल हो सकता है। इस प्रक्रिया के दौरान, आपको ऐसे तीसरे

पक्ष के सेवा प्रदाताओं या किसी अन्य प्राधिकरण के नियमों और शर्तों को स्वीकार करने की आवश्यकता हो सकती है, जिन्हें आप अपनी जानकारी हमारे साथ साझा करने के लिए अधिकृत करते हैं। आप इस प्रकार के KYC करने के लिए बैंक को अपनी स्पष्ट सहमति प्रदान करते हैं। आप ऋण सेवाएँ प्रदान करने के लिए ब्यूरो से अपनी क्रेडिट जानकारी प्राप्त करने के लिए बैंक को अपना अधिकृत प्रतिनिधि भी नियुक्त करते हैं। इसके अलावा, आप इसे सक्षम करने के लिए क्रेडिट सूचना कंपनियों के नियमों और शर्तों से सहमत हैं।

कृपया अपना KYC पूरा करने के लिए नीचे दिए गए चरणों का पालन करें:

- i) अपना स्थायी खाता संख्या ("PAN") प्रदान करें - आपको अपना पैन विवरण दर्ज करना होगा या उसकी पुष्टि करनी होगी।
- ii) पहचान संबंधी जानकारी प्राप्त करना - आपको आधार के ऑफ़लाइन सत्यापन या आधार के e-KYC प्रमाणीकरण के माध्यम से या हमें CKYCR या डिजीलॉकर से आपके विवरण प्राप्त करने में सक्षम बनाकर अपना KYC पूरा करने के लिए कहा जाएगा। आप बैंक को CKYCR से आपके KYC विवरणों को सत्यापित/जांच/प्राप्त/डाउनलोड करने के लिए अधिकृत करते हैं, जब भी KYC सत्यापन के लिए आवश्यक हो; (i) आपके द्वारा प्रदान किए गए CKYC नंबर (यानी, KYC पहचानकर्ता संख्या- KIN) के माध्यम से ऐसे विवरणों को सत्यापित करके या (ii) आपके द्वारा उपलब्ध कराए गए विवरणों के माध्यम से ऐसे CKYC नंबर/ KIN प्राप्त करके। आप इस संबंध में CKYCR या डिजीलॉकर से SMS/ई-मेल के माध्यम से यहाँ उल्लिखित मोबाइल नंबर/ई-मेल आईडी पर जानकारी प्राप्त करने के लिए भी सहमति देते हैं।

ऑफ़लाइन KYC सत्यापन ("OKYC") के लिए, आप अपनी पहचान स्थापित करने और किसी भी लागू कानून के तहत उसी के सत्यापन के लिए बैंक को अपनी जानकारी वाली XML फ़ाइल साझा करने/प्राप्त करने के लिए स्वेच्छा से सहमति देते हैं, जिसे समय-समय पर संशोधित किया जा सकता है। इसके तहत, आप इस बात से सहमत हैं और स्वीकार करते हैं कि:

- आपके विवरण वाली XML फ़ाइल का उपयोग केवल KYC पहचान, सत्यापन और उचित परिश्रम के प्रयोजनों के लिए किया जाएगा, जैसा कि बैंक से ऋण सेवाएं प्राप्त करने के लिए लागू कानून के तहत आवश्यक है।
- सत्यापन प्रक्रिया को पूरा करने के लिए लागू कानून के तहत परिकल्पित सफल XML फ़ाइल डाउनलोड और अपलोड के लिए, जैसा भी मामला हो, शेयर कोड साझा करने या स्वचालित रूप से भरे गए शेयर कोड की पुष्टि करने के लिए।

- आप इस बात को स्वीकार करते हैं कि चुने गए KYC सत्यापन मोड के रिकॉर्ड और ऑडिट ट्रेल का उपयोग बैंक द्वारा साक्ष्य के प्रयोजनों के लिए किया जा सकता है और आगे यह समझते हैं और स्वीकार करते हैं कि इस तरह की सत्यापन प्रक्रिया के रिकॉर्ड और ऑडिट ट्रेल का उपयोग बैंक द्वारा साक्ष्य के प्रयोजनों के लिए किया जा सकता है, जिसमें अदालतों / न्यायाधिकरणों / मध्यस्थों / पंचों या किसी भी वैधानिक या नियामक प्राधिकरण के समक्ष प्रस्तुत करने के लिए सीमित नहीं है और आप इसके लिए स्पष्ट रूप से सहमति देते हैं।

CKYCR सत्यापन के लिए, आप बैंक को CKYC रजिस्ट्री से आपके KYC विवरणों को सत्यापित/जांच/प्राप्त/डाउनलोड करने के लिए अधिकृत करते हैं, जब भी KYC सत्यापन के लिए आवश्यक हो; (i) आपके द्वारा प्रदान किए गए CKYC नंबर (अर्थात KYC पहचान संख्या- KIN) के माध्यम से ऐसे विवरणों को सत्यापित करके या (ii) आपके द्वारा उपलब्ध कराए गए विवरणों के माध्यम से ऐसे CKYC नंबर/KIN प्राप्त करके।

- iii) वर्तमान पता: आपको अपना KYC सत्यापन पूरा करने के लिए अपना वर्तमान पता सत्यापित करना होगा।
- iv) वीडियो KYC: आपको बैंक की KYC नीति और KYC फ्रेमवर्क के तहत निर्धारित वीडियो KYC को पूरा करना होगा। आप सहमत हैं और स्वीकार करते हैं कि आप बैंक के साथ वीडियो KYC करने के लिए सभी आवश्यक अनुमतियाँ और सहमति प्रदान करेंगे। आपको बैंक की KYC नीति और KYC फ्रेमवर्क के तहत निर्धारित वीडियो KYC को पूरा करना होगा। आप सहमत हैं और स्वीकार करते हैं कि आप बैंक के साथ वीडियो KYC करने के लिए सभी आवश्यक अनुमतियाँ और सहमति प्रदान करेंगे।

- ग्राहक सहमत है और बैंक को वीडियो KYC करने, उनके साथ वीडियो बातचीत रिकॉर्ड करने और उनके PAN और/या आधार कार्ड या किसी अन्य प्रासंगिक दस्तावेज़ की तस्वीरें लेने के लिए अधिकृत करता है। ग्राहक समझता है कि इसे संग्रहीत किया जाएगा और उनकी पहचान सत्यापित करने के लिए उपयोग किया जाएगा। ग्राहक समझता है कि बैंक वीडियो रिकॉर्डिंग, फोटो, छवियाँ और डेटा की सुरक्षा और गोपनीयता सुनिश्चित करेगा और बैंक को यह डेटा नियामक/वैधानिक/न्यायिक अधिकारियों के साथ आवश्यकतानुसार प्रस्तुत करने के लिए अधिकृत करता है।

- ग्राहक समझता है कि वीडियो KYC प्रक्रिया, वीडियो KYC करने के लिए बैंक अधिकारियों की उपलब्धता और तकनीकी शर्तों के अधीन है, जिसमें अनुरोध प्राप्त करने और संसाधित करने और प्रतिक्रियाएं तैयार करने और वापस करने में बैंक की किसी भी देरी, रुकावट, निलंबन, समाधान या त्रुटि के कारण उत्पन्न होने वाली शर्तें शामिल हैं, लेकिन इन्हीं तक सीमित नहीं हैं या ग्राहक के दूरसंचार उपकरण और किसी भी इंटरनेट सेवा प्रदाता और बैंक की प्रणाली के नेटवर्क से किसी भी सूचना या अनुरोध के प्रसारण में कोई विफलता, देरी, रुकावट, निलंबन, प्रतिबंध या त्रुटि या ग्राहक के दूरसंचार उपकरण या बैंक की प्रणाली या किसी भी इंटरनेट सेवा प्रदाता और/या किसी तीसरे पक्ष के नेटवर्क में कोई खराबी, रुकावट, निलंबन या विफलता जो वीडियो KYC प्रक्रिया प्रदान करने के लिए आवश्यक सेवाएं प्रदान करता है।
- यदि बैंक अधिकारियों द्वारा वीडियो कॉल पर दिखाए गए और सत्यापित किए गए दस्तावेज किसी भी कारण से KYC नीति और/या KYC फ्रेमवर्क का अनुपालन नहीं करते हैं, तो आवेदन अनुरोध अस्वीकार कर दिया जाएगा।
- जिन ग्राहकों को वीडियो KYC प्रक्रिया के माध्यम से भेजा जाएगा, वे इस बात से सहमत होंगे कि उनका अनुरोध सत्यापन के अधीन है और बैंक द्वारा विभिन्न कारणों से इसे अस्वीकार किया जा सकता है, जिनमें निम्नलिखित शामिल हैं, लेकिन इन्हीं तक सीमित नहीं हैं:
 - ग्राहक या बैंक की ओर से नेटवर्क/इंटरनेट समस्याओं के कारण कॉल ड्रॉप; या
 - दस्तावेज़ मिलान मानदंड पूरा नहीं हुआ है या
 - बैंक अधिकारी ग्राहक की फोटो या किसी दस्तावेज़ का स्क्रीनशॉट लेने में असमर्थ है।
 - ग्राहक बैंक अधिकारियों के साथ सहयोग करने के लिए तैयार नहीं है या
 - भारत से बाहर का स्थान, चेहरा बेमेल होना, अपलोड किए गए दस्तावेज़ों की खराब गुणवत्ता या
 - बैंक के विवेकानुसार किसी अन्य कारण से।
- ग्राहक इस बात से सहमत है और वचनबद्ध है कि यदि ग्राहक अपनी वीडियो KYC सत्यापन प्रक्रिया पूरी नहीं कर पाता है या तकनीकी, व्यवस्थित, या सर्वर त्रुटियों/समस्याओं या अन्य परिचालन संबंधी समस्याओं के कारण उक्त प्रक्रिया बीच में ही छोड़ दी जाती है, तो ग्राहक को अपनी खाता खोलने की प्रक्रिया पूरी करने में सक्षम बनाने के लिए वीडियो KYC प्रक्रिया को फिर से पूरा करने की अनुमति दी जाएगी।

- ग्राहक इस बात से भी सहमत है और वचनबद्ध है कि भले ही वह खाता खोलने के लिए अपनी वीडियो KYC प्रक्रिया पूरी कर लेता है, लेकिन बैंक कुछ तकनीकी, व्यवस्थित, या सर्वर त्रुटियों/समस्याओं, या किसी अन्य मुद्दे के कारण वीडियो KYC प्रक्रिया के तहत एकत्रित KYC सत्यापन डेटा/सूचना तक पहुंचने में असमर्थ है, जो बैंक के नियंत्रण से परे हैं, उस स्थिति में, बैंक को फिर से वीडियो KYC प्रक्रिया शुरू करने का विशेष अधिकार है।
- v) बैंक उक्त KYC प्रक्रिया को ऐसे अन्य तरीके से भी कर सकता है जिसे वह उचित समझे, बशर्ते वह KYC फ्रेमवर्क और बैंक की KYC नीति के अनुरूप हो।

राजनीतिक रूप से उजागर व्यक्ति

- PPI खाते और PPI सेवाओं का उपयोग जारी रखते हुए, आप यह दर्शाते हैं कि आप RBI द्वारा परिभाषित राजनीतिक रूप से उजागर व्यक्ति (PEP) नहीं हैं। PEP वे व्यक्ति होते हैं जिन्हें किसी विदेशी देश द्वारा प्रमुख सार्वजनिक कार्य सौंपे गए हैं या सौंपे गए हैं, जिनमें राष्ट्र/सरकार के प्रमुख, वरिष्ठ राजनेता, वरिष्ठ सरकारी या न्यायिक या सैन्य अधिकारी, राज्य के स्वामित्व वाले निगमों के वरिष्ठ अधिकारी और महत्वपूर्ण राजनीतिक दल के पदाधिकारी शामिल हैं।
- आप सहमत हैं और ऐसी परिस्थितियों में हमें तुरंत सूचित करने का वचन देते हैं जहाँ आपकी PEP स्थिति बदलती है या आप PEP से संबंधित हो जाते हैं। आपको हमें तुरंत लिखित रूप में सूचित करना चाहिए ताकि यह सुनिश्चित हो सके कि लागू कानून और हमारी नीति के अनुसार उचित कदम उठाए गए हैं। आप यह भी समझते हैं कि PEP के रूप में आप विनियामकों द्वारा निर्धारित और हमारी KYC नीति के अनुसार अतिरिक्त ग्राहक उचित परिश्रम आवश्यकताओं के अधीन होंगे। PEP के रूप में आप उपरोक्त सभी अतिरिक्त ग्राहक उचित परिश्रम आवश्यकताओं का पूरी तरह से पालन करने के साथ-साथ PEP पर लागू सभी निरंतर अनुपालन आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए हमारे साथ सहयोग करने के लिए सहमत हैं, जैसा कि ऋण सेवाओं के निर्बाध उपयोग को सुनिश्चित करने के लिए हमारे द्वारा आपको सूचित किया जाएगा।

VI. सत्यापन

1. बैंक जानकारी और दस्तावेजों का सत्यापन, मूल्यांकन और जांच करेगा। बैंक किसी भी तरीके से सत्यापन कर सकता है, जो उसे उचित लगे, बशर्ते कि यह KYC फ्रेमवर्क सहित लागू कानूनों के अनुसार हो।
2. बैंक के पास, आपको कोई सूचना या दायित्व दिए बिना, KYC सत्यापन या हामीदारी सहित, जानकारी और दस्तावेजों के सत्यापन, मूल्यांकन और जांच की प्रक्रिया और तंत्र को संशोधित करने का एकमात्र अधिकार और विवेकाधिकार सुरक्षित है।

VII. ऋण का वितरण

1. आपका आवेदन स्वीकृत हो जाने पर, आप डिजिटल पोर्टल पर अधिसूचित शर्तों, ऋण शर्तों और अन्य नियमों व शर्तों के अनुसार ऋण लेने या निकालने के लिए पात्र होंगे।
2. आपके द्वारा किए गए लेनदेन पर ऋण प्राप्त करने या निकालने के लिए अनुरोध प्राप्त होने पर, अनुमोदन के बाद ऋण राशि आपके बैंक खाते में (भारत में किसी बैंक में आपके द्वारा रखा गया) वितरित कर दी जाएगी, जैसा कि आपने संवितरण के लिए अधिसूचित किया है।
3. यदि आपको अपने बैंक खाते में कोई गलत धनराशि प्राप्त होती है या आपको प्राप्त धनराशि आपकी नहीं है, तो आपको तुरंत हमें +91-8048329999 या help@sliceit.com पर रिपोर्ट करनी चाहिए।

VIII. शांत अवधि

कूलिंग ऑफ पीरियड का मतलब है ग्राहक को लोन से बाहर निकालने के लिए दी गई अवधि, अगर ग्राहक लोन की शर्तों के अनुसार लोन जारी न रखने का फैसला करता है। इस तरह के कूलिंग ऑफ पीरियड का विवरण आपको लोन की शर्तों और KFS (जैसा कि नीचे परिभाषित किया गया है) में बताया जाएगा। आप इस बात से सहमत हैं और स्वीकार करते हैं कि आप इस तरह के विकल्प का इस्तेमाल केवल लोन की शर्तों और KFS के तहत ही कर सकते हैं।

IX. मुख्य तथ्य विवरण और खुलासे

1. ऋण की शर्तों और ऋण के विवरण के साथ-साथ ऋण के बारे में सभी आवश्यक जानकारी, जैसे कि ऋण की समग्र लागत (अर्थात वार्षिक प्रतिशत दर) जिसमें ऋण के बारे में आपके द्वारा देय सभी शुल्क, वसूली तंत्र, कूलिंग-ऑफ अवधि आदि शामिल हैं, आपको डिजिटल पोर्टल पर मुख्य तथ्य विवरण ("KFS") के अंतर्गत उपलब्ध करा दी जाएगी।
2. बैंक समय-समय पर KFS में बदलाव कर सकता है, जो आपके द्वारा लोन से संबंधित विभिन्न लेन-देन और

कार्रवाइयों पर निर्भर करता है। यदि आपको लगता है कि KFS में कोई विसंगति है, तो आपको तुरंत हमारे विचार के लिए इसकी सूचना देनी चाहिए, साथ ही विसंगति और सटीक स्थिति को साबित करने वाले सभी प्रासंगिक विवरण और दस्तावेज़ भी भेजने चाहिए।

X. क्रेडिट जांच और रिपोर्टिंग।

1. आप स्पष्ट रूप से सहमति देते हैं और बैंक को आपके अधिकृत प्रतिनिधि के रूप में आपके क्रेडिट स्कोर ("क्रेडिट सूचना") सहित आपकी क्रेडिट सूचना रिपोर्ट प्राप्त करने या प्राप्त करने के लिए अधिकृत करते हैं: (i) CRIF हाई मार्क क्रेडिट सूचना सेवा प्राइवेट लिमिटेड ("CRIF हाई मार्क"), (ii) ट्रांसयूनियन CIBIL लिमिटेड ("ट्रांसयूनियन"), (iii) एक्सपेरियन क्रेडिट सूचना कंपनी ऑफ इंडिया प्राइवेट लिमिटेड (iv) इक्विफैक्स क्रेडिट सूचना सेवा प्राइवेट लिमिटेड, और (v) ऐसी अन्य क्रेडिट सूचना कंपनी, जिसे बैंक लागू कानूनों द्वारा निर्धारित करता है।
2. क्रेडिट सूचना का उपयोग केवल ऋण सेवाएं प्रदान करने के लिए किया जाएगा और हम क्रेडिट सूचना को किसी अन्य व्यक्ति को एकत्रित, बनाए रखने, संग्रहीत, कॉपी, पुनरुत्पादित, पुनर्प्रकाशित, अपलोड, पोस्ट, प्रेषित, बेचने या किराए पर नहीं देंगे और इसे यहां सहमति के अलावा कॉपी या पुनरुत्पादित नहीं किया जा सकता है और क्रेडिट सूचना कंपनियां (विनियमन) अधिनियम, 2005 को क्रेडिट सूचना कंपनियां नियम, 2006 और क्रेडिट सूचना कंपनियां विनियम, 2006 के साथ पढ़ें, जिसमें इसके तहत निर्धारित किसी भी अन्य नियम और विनियमन शामिल हैं।
3. आप बिना शर्त सहमति देते हैं, प्राधिकृत करते हैं, तथा क्रेडिट सूचना कम्पनियों को निर्देश देते हैं कि वे समय-समय पर बैंक द्वारा अनुरोध किए जाने पर आपकी क्रेडिट सूचना बैंक को उपलब्ध कराएं।
4. आप यह भी स्वीकार करते हैं और सहमत हैं कि आप अपनी क्रेडिट सूचना के लिए कोई दावा नहीं करेंगे या क्रेडिट सूचना कंपनियों या बैंक को उत्तरदायी नहीं ठहराएंगे।
5. आप समझते हैं कि आपके पास बैंक द्वारा आपकी क्रेडिट जानकारी मांगने के बारे में उपरोक्त से ऑप्ट-आउट करने का विकल्प है। हालाँकि, यदि आप ऑप्ट-आउट करते हैं, तो बैंक ऋण स्वीकृत/प्रदान करने या ऋण सेवाएँ प्रदान करने में सक्षम नहीं हो सकता है।
6. आप CRIF हाई मार्क नियम व शर्तों, ट्रांसयूनियन नियम व शर्तों, तथा एक्सपेरियन क्रेडिट इंफॉर्मेशन कंपनी ऑफ इंडिया प्राइवेट लिमिटेड और इक्विफैक्स क्रेडिट इंफॉर्मेशन सर्विसेज प्राइवेट लिमिटेड द्वारा प्रदान की गई नियम व शर्तों से भी सहमत हैं, जिन्हें समय-समय पर संशोधित किया जा सकता है।

XI. पुनर्भूगतान और फोरक्लोजर

1. आप सहमत हैं और स्वीकार करते हैं कि बैंक विलय के कारण QFPL और अन्य वित्तपोषण साझेदारों को देय सभी राशियों को एकत्रित और वसूल करना जारी रखेगा।
2. बैंक आपके लिए ऋण का पुनर्भुगतान करने के लिए डिजिटल पोर्टल पर विभिन्न पात्र इलेक्ट्रॉनिक भुगतान विधियाँ उपलब्ध कराएगा या कराएगा। बैंक द्वारा डिजिटल पोर्टल पर विभिन्न तृतीय पक्षों के साथ किए गए अनुबंधात्मक व्यवस्थाओं के माध्यम से इन्हें उपलब्ध कराया जाएगा। पुनर्भुगतान पूरा करने के लिए आपको किसी तृतीय पक्ष की वेबसाइट पर पुनर्निर्देशित किया जा सकता है। बैंक डिजिटल पोर्टल पर उपलब्ध कराए गए किसी भी भुगतान साधन के बारे में न तो कोई प्रतिनिधित्व करता है और न ही कोई जिम्मेदारी लेता है।
3. बैंक भुगतान करने में किसी भी विफलता या किसी भी धोखाधड़ी के लिए जिम्मेदार नहीं होगा, चाहे वह भुगतान एग्रीगेटर की ओर से हो या किसी अन्य बैंक की ओर से) या भुगतान करते समय दूरसंचार नेटवर्क की विफलता के लिए जिम्मेदार नहीं होगा।
4. यदि आप शर्तों, ऋण शर्तों या KFS के अनुसार कोई भी पुनर्भुगतान करने में विफल रहते हैं, तो बैंक सीधे या परोक्ष रूप से अपने तीसरे पक्ष के एजेंटों, बीसी आदि के माध्यम से आपसे राशि वसूलने के लिए संग्रह या वसूली प्रयासों में शामिल हो सकता है, लागू कानूनों के तहत बैंक को उपलब्ध किसी भी अन्य कानूनी या नियामक उपायों पर प्रतिकूल प्रभाव डाले बिना। संग्रह या वसूली के लिए बैंक द्वारा उपयोग किए जाने वाले तीसरे पक्ष के एजेंट सेवा प्रदाताओं या बीसी का विवरण आपको समय-समय पर सूचित किया जाएगा।
5. आप बैंक को समय-समय पर आपको भुगतान अनुस्मारक भेजने के लिए सहमत और अधिकृत करते हैं।
6. ऋण की बंदी की शर्तें डिजिटल पोर्टल पर या ऋण शर्तों में उपलब्ध करा दी जाएंगी।

XII. मैंडेट

1. आप बैंक को किए जाने वाले EMI भुगतानों के लिए क्रेडिट के पक्ष में NACH मैंडेट/UPI मैंडेट/लागू कानून के तहत अनुमत कोई अन्य मैंडेट/स्थायी निर्देश ("मैंडेट") सेट कर सकते हैं। ऋण के वितरण से पहले मैंडेट के प्रमाणीकरण के माध्यम से मैंडेट पंजीकरण को आपके द्वारा प्रमाणित किया जाएगा।
2. मैंडेट के विरुद्ध लेन-देन केवल एक व्यावसायिक दिन पर ही संसाधित किए जाएंगे और किसी गैर-व्यावसायिक दिन पर देय किसी भी लेन-देन की स्थिति में, इसे अगले व्यावसायिक दिन पर संसाधित किया जाएगा। यदि ऐसा कोई लेन-देन विफल हो जाता है, तो लागू कानूनों और बैंक की आंतरिक नीति के अनुपालन में उस कैलेंडर महीने के लिए इसे फिर से आजमाया जाएगा। आप अगली देय तिथि से कम से कम दो दिन पहले मैंडेट को संशोधित/निरस्त कर सकते हैं और एक नया मैंडेट सेट कर सकते हैं।
3. आप इस बात से सहमत हैं और समझते हैं कि अधिदेश का प्रसंस्करण ग्राहक के बैंक खाते में अपेक्षित धनराशि

की उपलब्धता के अधीन है।

4. आप इस बात से सहमत हैं और समझते हैं कि बैंक ऋण के संवितरण से पहले आपके द्वारा दी गई सहमति के आधार पर ही अधिदेश पर कार्रवाई करेगा।
5. ग्राहक के स्रोत खाते, जिस पर अधिदेश बनाया गया है, में धन की अपर्याप्तता के कारण अधिदेश के अनादर के मामले में, बैंक, भुगतान और निपटान प्रणाली अधिनियम, 2007 की धारा 25 के तहत ग्राहक के खिलाफ कानूनी कार्यवाही शुरू करने का हकदार होगा, जिसे परक्राम्य लिखत अधिनियम, 1881 की धारा 138 के साथ पढ़ा जाएगा।

XIII. कर एवं अन्य शुल्क

ग्राहक को ऋण के संबंध में समय-समय पर लागू कानूनों के अनुसार देय प्रासंगिक शुल्क, अन्य शुल्क, माल और सेवा कर (GST), अन्य कर (किसी भी प्रकार के), शुल्क और दंड, जिसमें कोई अंतर/अतिरिक्त शुल्क और कर शामिल हैं, का वहन और भुगतान करना होगा।

XIV. अतिरिक्त क्षतिपूर्ति

1. मोबाइल बैंकिंग शर्तों के तहत निर्धारित आपकी क्षतिपूर्ति के अलावा, आप अपने खर्च पर बैंक, उसके सहयोगियों, लाइसेंसधारियों और उसके अधिकारियों, निदेशकों, एजेंटों और कर्मचारियों को सभी दावों, मांगों, क्षतियों, हानि, लागतों और खर्चों से बचाएंगे, जिसमें वकीलों की फीस और लागतें शामिल हैं, जो निम्नलिखित से उत्पन्न या संबंधित हैं: (i) आपके द्वारा ऋण शर्तों का कोई उल्लंघन; (ii) आपको प्रदान किए गए ऋण की चुकौती करने में कोई देरी या चूक; या (iii) ऋण प्राप्त करने के लिए आपके द्वारा प्रदान की गई कोई गलत या धोखाधड़ी वाली जानकारी।
2. मोबाइल बैंकिंग शर्तों के अंतर्गत निर्धारित क्षतिपूर्ति की अन्य सभी शर्तें भी पूर्वोक्त पर लागू होती हैं।

XV. अतिरिक्त अनुबंध

1. आप पुष्टि करते हैं और सहमत हैं कि ऋण की राशि का उपयोग केवल वैध उद्देश्यों के लिए किया जाएगा, और ऋण के पुनर्भुगतान के लिए उपयोग की जाने वाली राशि केवल वैध स्रोतों से होगी। आप यह भी पुष्टि करते हैं और सहमत हैं कि बैंक के साथ लेन-देन लागू कानूनों के उल्लंघन/उल्लंघन या लागू कानूनों (धन शोधन रोकथाम कानूनों सहित) के तहत आप पर लागू किसी भी आवश्यकता की चोरी के लिए नहीं है।
2. आप बैंक, उसके सहयोगियों, लाइसेंसधारियों और उसके अधिकारियों, निदेशकों, एजेंटों और कर्मचारियों को किसी भी रूप में किसी भी नुकसान, क्षति, दावे, मांग या देयता के लिए सभी जिम्मेदारी और देयता से मुक्त करते

हैं: (i) बैंक द्वारा आपको प्रदान किए गए ऋण के किसी भी अनधिकृत उपयोग के बारे में; (ii) बैंक द्वारा आपसे या आपकी ओर से प्राप्त किसी भी निर्देश पर सद्भावपूर्वक कार्य करना या जिसे बैंक (सद्भावनापूर्वक) आपसे प्राप्त मानता है; या (iii) ऋण के संवितरण सहित आपके किसी भी निर्देश पर कार्य करने में बैंक की त्रुटि, देरी, चूक या असमर्थता।

3. बैंक को आपके बारे में अतिरिक्त जानकारी, जैसे धोखाधड़ी और सुरक्षा मुद्दों का पता लगाने में मदद करने वाली जानकारी, तीसरे पक्ष के सेवा प्रदाताओं या भागीदारों से प्राप्त हो सकती है।
4. ग्राहक इस प्रकार पुष्टि करता है कि:.,
 - a) बैंक का कोई भी निदेशक या वरिष्ठ अधिकारी ग्राहक का निदेशक, साझेदार, प्रबंधक या कर्मचारी नहीं है और ग्राहक समय-समय पर संशोधित आरबीआई के 'ऋण और अग्रिम पर मास्टर परिपत्र' सहित सभी लागू कानूनों का अनुपालन करता है;
 - b) बैंक का कोई निदेशक या वरिष्ठ अधिकारी ग्राहक के लिए गारंटर नहीं है, और
 - c) ग्राहक बैंक के अध्यक्ष, प्रबंध निदेशक या निदेशक या बैंक द्वारा स्थापित म्यूचुअल फंड/वेंचर कैपिटल फंड के किसी सहायक या ट्रस्टी या बैंक के किसी वरिष्ठ अधिकारी का रिश्तेदार नहीं है। यहां इस्तेमाल किए गए शब्द जिनमें 'वरिष्ठ अधिकारी' या 'रिश्तेदार' शामिल हैं, उनका अर्थ RBI द्वारा अपने मास्टर सर्कुलर में दिए गए अर्थ के अनुसार होगा।

XVI. प्रतिबंध

आप इस बात से सहमत हैं और पुष्टि करते हैं कि आप बैंक द्वारा प्रदान किए गए ऋण का उपयोग निम्नलिखित उद्देश्यों के लिए नहीं करेंगे: -

1. किसान विकास पत्र (KVP) सहित लघु बचत साधनों के अधिग्रहण/उनमें निवेश के उद्देश्य से।
2. किसी भी सट्टेबाज़ी के उद्देश्य से, जिसमें प्राथमिक सोना, सोने की बुलियन, सोने के गहने, सोने के सिक्के, गोल्ड एक्सचेंज ट्रेड फंड (ETF) की इकाइयाँ और सोने के म्यूचुअल फंड की इकाइयाँ शामिल हैं, लेकिन इन्हीं तक सीमित नहीं हैं। हालाँकि, यदि आप जौहरी हैं, तो बैंक जौहरियों की वास्तविक कार्यशील पूंजी आवश्यकताओं के लिए वित्त प्रदान कर सकता है। इस संबंध में, आप "सोने की खरीद के लिए अग्रिम और सोने की बुलियन/सिक्के/प्राथमिक सोने के बदले उधार" पर RBI के दिशानिर्देशों का पालन करने के लिए सहमत हैं।
3. किसी भी प्रतिबंधित वस्तु की सुरक्षा के विरुद्ध सौदा करना, जिसमें ऐसी वस्तुएं शामिल हैं जिनका कब्जा/उत्पादन वन्यजीव संरक्षण अधिनियम 1972 के तहत प्रतिबंधित है।
4. ओजोन परत को नुकसान पहुंचाने वाले पदार्थों (ODS) का उपभोग/उत्पादन करने वाली नई इकाइयों की स्थापना या क्लोरोफ्लोरोकार्बन (CFC) का उपयोग करके एरोसोल इकाइयों के निर्माण में।

आप आगे सहमत हैं और स्वीकार करते हैं कि आप बैंक द्वारा प्रदान किए गए ऋण का उपयोग निम्नलिखित व्यावसायिक गतिविधियों के लिए नहीं करेंगे:

1. जुआ
2. शराब
3. अवैध व्यावसायिक गतिविधियाँ
4. बाल श्रम को नियोजित करने वाला व्यवसाय
5. मेजबान देश के कानूनों या विनियमों या अंतर्राष्ट्रीय सम्मेलनों और समझौतों के तहत अवैध माने जाने वाले या अंतर्राष्ट्रीय प्रतिबंधों के अधीन किसी भी उत्पाद या गतिविधि का उत्पादन या व्यापार, जैसे फार्मास्यूटिकल्स, कीटनाशक/शाकनाशक, ओजोन-क्षयकारी पदार्थ, PCB, वन्यजीव या CITES के तहत विनियमित उत्पाद।
6. हथियारों और युद्ध सामग्री का उत्पादन या व्यापार।
7. मादक पेय पदार्थों का उत्पादन या व्यापार (चावल - बीयर उत्पादन और व्यापार और शराब को छोड़कर)।
8. तम्बाकू का उत्पादन या व्यापार (पान की दुकानों को छोड़कर) जुआ, कैसीनो और समकक्ष उद्यम।
9. रेडियोधर्मी पदार्थों का उत्पादन या व्यापार। यह चिकित्सा उपकरण, गुणवत्ता नियंत्रण (मापन) उपकरण और किसी भी उपकरण की खरीद पर लागू नहीं होता है, जहाँ IFC रेडियोधर्मी स्रोत को तुच्छ और/या पर्याप्त रूप से परिरक्षित मानता है।
10. अनबाउंड एस्बेस्टस फाइबर का उत्पादन या व्यापार। यह बॉन्डेड एस्बेस्टस सीमेंट शीटिंग की खरीद और उपयोग पर लागू नहीं होता है, जहाँ एस्बेस्टस की मात्रा 20% से कम है।
11. 2.5 किमी. से अधिक लंबाई वाले जाल का उपयोग करके समुद्री वातावरण में बहाव जाल से मछली पकड़ना।
12. हानिकारक या शोषणकारी प्रकार के बलात् श्रम/हानिकारक बाल श्रम से संबंधित उत्पादन या गतिविधियाँ
13. प्राथमिक उष्णकटिबंधीय नम वनों में उपयोग के लिए वाणिज्यिक कटाई कार्य।
14. स्थायी रूप से प्रबंधित वनों से प्राप्त लकड़ी या अन्य वानिकी उत्पादों के अलावा उनका उत्पादन या व्यापार।
15. खतरनाक रसायनों की महत्वपूर्ण मात्रा का उत्पादन, व्यापार, भंडारण या परिवहन, या खतरनाक रसायनों का व्यावसायिक पैमाने पर उपयोग। खतरनाक रसायनों में गैसोलीन, केरोसिन और अन्य पेट्रोलियम उत्पाद शामिल हैं।
16. ऐसे उत्पादन या गतिविधियाँ जो मूल निवासियों के स्वामित्व वाली या उनके द्वारा अधिनिर्णय के तहत दावा की गई भूमि पर अतिक्रमण करती हैं, ऐसे लोगों की पूर्ण दस्तावेज़ी सहमति के बिना

XVII. शिकायत निवारण

ऋण सेवाओं या ऋण के बारे में कोई भी शिकायत, विवाद या शिकायत बैंक की शिकायत निवारण नीति के तहत बैंक

को संबोधित की जानी चाहिए। ऐसी शिकायत, विवाद या शिकायत को बैंक की शिकायत निवारण नीति के तहत लागू कानूनों के अधीन यथासंभव शीघ्रता से निपटाया और संबोधित किया जाएगा।

XVIII. अन्य शर्तें

मोबाइल बैंकिंग नियम और गोपनीयता नीति के तहत सभी अन्य नियम और शर्तें, जिनमें बौद्धिक संपदा अधिकार, अस्वीकरण और अन्य शर्तें शामिल हैं, लेकिन इन्हीं तक सीमित नहीं हैं, संदर्भ द्वारा यहां शामिल की गई हैं और आप पर लागू होंगी। मोबाइल बैंकिंग नियम या गोपनीयता नीति और डिजिटल पोर्टल के माध्यम से लिए गए ऋणों पर लागू इन सेवा शर्तों के बीच कोई भी विवाद डिजिटल पोर्टल के माध्यम से लिए गए ऋणों पर लागू इन सेवा शर्तों के पक्ष में हल किया जाएगा।

अनुलग्नक-IV

सेवा की शर्तें: UPI (“UPI सेवाएँ”)

शर्तें

गैराजप्रेन्योर्स इंटरनेट प्राइवेट लिमिटेड ("GIPL") के नॉर्थ ईस्ट स्मॉल फाइनेंस बैंक लिमिटेड ("NESFB" या "बैंक") के साथ विलय के कारण, यह सूचित किया जाता है कि स्लाइस UPI सेवा की शर्तों के अनुसार UPI सेवाओं का उपयोग करने वाले सभी मौजूदा स्लाइस ग्राहक अब बैंक के UPI ग्राहक बन जाएंगे। GIPL द्वारा पहले प्रदान की गई UPI सेवाओं से संबंधित सभी अधिकार, दायित्व, जिम्मेदारियाँ और देयताएँ अब पूरी तरह से बैंक को हस्तांतरित और सौंपी जाएँगी। इसमें स्लाइस UPI सेवाओं से जुड़े सभी ग्राहक समझौते, सेवा शर्तें और अनुपालन प्रतिबद्धताएँ शामिल हैं। आपके अधिकार और दायित्व अपरिवर्तित रहेंगे, और आप अपनी UPI सेवाओं तक निर्बाध पहुँच का आनंद लेना जारी रख सकते हैं।

हम आगे बताते हैं कि GIPL ने अपने प्लेटफॉर्म के ज़रिए UPI सेवाएँ प्रदान करने के लिए एक्सिस बैंक को अपने भुगतान प्रणाली प्रदाता ("PSP") के रूप में नियुक्त किया था। बैंक के साथ GIPL के विलय के साथ, बैंक UPI सेवाओं के प्रावधान के संबंध में PSP की भूमिका ग्रहण करेगा जैसा कि नीचे विस्तार से बताया गया है। हालाँकि, सेवाओं की सुचारू निरंतरता सुनिश्चित करने के लिए संक्रमण अवधि के दौरान एक्सिस बैंक बैंक के ग्राहकों के लिए PSP बना रहेगा।

मोबाइल बैंकिंग शर्तों के अतिरिक्त, UPI सेवाओं पर लागू सेवा की शर्तें ("UPI शर्तें"), साथ ही आपके द्वारा निष्पादित / स्वीकृत किसी भी अन्य समझौते या दस्तावेज; बैंक द्वारा दी गई UPI शर्तों में नीचे पहचाने गए डिजिटल पोर्टल के माध्यम से UPI सेवाओं का लाभ उठाने के लिए आप पर लागू होते हैं।

UPI सेवाओं के लिए पंजीकरण करके या UPI सेवाओं का उपयोग करके, आप दर्शाते हैं कि आपने UPI शर्तों को पढ़ लिया है, समझ लिया है और उनसे बंधे रहने के लिए अपनी सहमति दर्शाते हैं। यदि आप इनमें से किसी भी या सभी UPI शर्तों से सहमत नहीं हैं, तो कृपया UPI सेवाओं के लिए पंजीकरण न करें या उनका लाभ न उठाएँ।

परिभाषाएं

"भुगतान सेवा प्रदाता या PSP या PSP बैंक" का तात्पर्य बैंकिंग विनियमन अधिनियम, 1949 के तहत RBI द्वारा लाइसेंस प्राप्त बैंकिंग कंपनियों से होगा, जो NPCI के UPI इकोसिस्टम के सदस्य हैं और उन्हें ग्राहकों को वर्चुअल पते जारी करने और भुगतान और निपटान प्रणाली अधिनियम, 2007 के अनुसार भुगतान (क्रेडिट / डेबिट) सेवाएं प्रदान करने की अनुमति है। इन UPI शर्तों के प्रयोजन के लिए, PSP बैंक को बैंक और / या एक्सिस बैंक के रूप में संदर्भित किया जा सकता है।

"NPCI" का तात्पर्य भारतीय राष्ट्रीय भुगतान निगम से है, जो RBI के मार्गदर्शन और समर्थन से स्थापित एक अधिकृत भुगतान प्रणाली ऑपरेटर है और यह एक छत्र संगठन है जिसने UPI भुगतान प्रणाली का विकास, स्वामित्व और संचालन किया है और UPI के लिए निपटान/समाशोधन गृह/नियामक एजेंसी के रूप में कार्य करता है।

"भुगतान निर्देश" का अर्थ UPI सेवाओं का उपयोग करने वाले ग्राहकों द्वारा जारी किया गया निर्देश है, जिसमें ग्राहक के स्वयं के बैंक खाते से धनराशि/राशि डेबिट करके किसी नामित लाभार्थी के बैंक खाते में धनराशि ट्रांसफर की जाती है।

"भुगतानकर्ता" का तात्पर्य बैंक के किसी भी ग्राहक से होगा जो UPI सेवाओं का उपयोग करके प्राप्तकर्ता या व्यापारी को ऑनलाइन धन का भुगतान करना चाहता है।

"प्राप्तकर्ता" का तात्पर्य किसी भी व्यक्ति या व्यापारी से होगा जो UPI सेवाओं का उपयोग करके डिजिटल पोर्टल के माध्यम से भुगतानकर्ता से भुगतान प्राप्त करने का इच्छुक है। यदि भुगतानकर्ता व्यापारी का ग्राहक है और व्यापारी से वस्तुओं और सेवाओं की खरीद या उपयोग के लिए व्यापारी को पैसे का भुगतान कर रहा है, तो व्यापारी ही प्राप्तकर्ता होगा।

"प्रेषक बैंक" का तात्पर्य ऐसे बैंक से है, जो भुगतानकर्ता का बैंक खाता रखता है, जहां भुगतानकर्ता से UPI निर्देश का डेबिट प्राप्त होता है, जिसे वास्तविक समय के आधार पर निष्पादित किया जाता है।

"UPI PIN" का अर्थ 4 (चार) या 6 (छह) अंकों का संख्यात्मक पिन/कोड है जिसे ग्राहक UPI सेवाओं का उपयोग करके किए गए लेनदेन को प्रमाणित करने के लिए सेट कर सकता है।

"UPI" NPCI द्वारा विकसित एक भुगतान मंच है जो ग्राहकों को दो बैंक खातों के बीच तत्काल ऑनलाइन भुगतान करने की अनुमति देता है।

"VPA" या "UPI ID" का अर्थ डिजिटल पोर्टल पर पंजीकरण के समय PSP बैंकों द्वारा ग्राहकों के लिए बनाया गया वर्चुअल भुगतान पता है, जिसे आपके बैंक खाते से जोड़ा जा सकता है, और जिसका उपयोग ऐसे ग्राहकों द्वारा डिजिटल पोर्टल पर प्रदान की गई UPI सेवाओं के भाग के रूप में लेनदेन करने के उद्देश्य से किया जा सकता है।

"UPI फ्रेमवर्क" का तात्पर्य UPI इकोसिस्टम पर लागू दिशानिर्देश, परिपत्र या विनियमन से है जो समय-समय पर NPCI या RBI द्वारा जारी किए जाते हैं।

"आप", "आपका" या "ग्राहक" का अर्थ है UPI सेवाओं का लाभ उठाने वाला उपयोगकर्ता या व्यक्ति।

पात्रता

आप UPI सेवाओं का उपयोग करने के लिए तभी पात्र होंगे, यदि आप: (i) भारत के निवासी हैं; (ii) आपके पास RBI द्वारा लाइसेंस प्राप्त किसी भी बैंक में वैध और सक्रिय बैंक खाता है; और (iii) आपने डिजिटल पोर्टल पर अपना खाता/प्रोफ़ाइल बनाया है।

UPI Services

बैंक आपको निम्नलिखित कार्यक्षमताएं और सेवाएं और सुविधा प्रदान करेगा, चाहे केवल PSP के रूप में या एक्सिस बैंक के माध्यम से, डिजिटल पोर्टल ("UPI सेवाएं") पर या उसके माध्यम से:

1. UPI के लिए पंजीकरण से संबंधित जानकारी और दस्तावेजों के संग्रह को सुविधाजनक बनाना;

2. NPCI के UPI नेटवर्क/इकोसिस्टम के माध्यम से निर्देश देने या फंड ट्रांसफर के लेनदेन करने के लिए डिजिटल पोर्टल पर इंटरफेस प्रदान करना।
3. UPI के माध्यम से लेनदेन के लिए आपके और PSP बैंक के बीच संचार को सुविधाजनक बनाना;
4. UPI सेवाओं के संबंध में आपको सहायता प्रदान करना, जिसमें UPI सेवाओं के संबंध में आपको शिकायत दर्ज कराने या फीडबैक देने की सुविधा प्रदान करना शामिल है; तथा
5. आपको UPI सेवाओं का लाभ उठाने में सक्षम बनाने के लिए कोई सहायक या समर्थन सेवाएं प्रदान करना।
6. डिजिटल पोर्टल का उपयोग उन ग्राहकों द्वारा किया जा सकता है जिनका बैंक में मौजूदा और सक्रिय खाता है या जिन ग्राहकों का अन्य बैंकों में मौजूदा और सक्रिय खाता है, वे एक बार की पंजीकरण प्रक्रिया के बाद अपने बैंक खाते का उपयोग करके लेनदेन कर सकते हैं।

बैंक UPI फ्रेमवर्क और इन UPI शर्तों के अनुसार UPI सेवाएं प्रदान करेगा।

पंजीकरण:

UPI सेवाओं का उपयोग करने के लिए, आपको नीचे दिए गए चरणों का पालन करके एक बार पंजीकरण प्रक्रिया पूरी करनी होगी:

1. डिजिटल पोर्टल पर लॉग-इन करने के लिए अपनी ई-मेल आईडी का उपयोग करें
2. आपको अपने द्वारा दर्ज मोबाइल नंबर पर भेजे गए वन-टाइम पासवर्ड (OTP) का उपयोग करके या बैंक के विवेकानुसार किसी अन्य प्रक्रिया के माध्यम से अपना मोबाइल नंबर सत्यापित करना होगा।
3. जब आप मोबाइल नंबर सत्यापन पूरा कर लेते हैं, तो बैंक को आपके खाते के लिए UPI सेवाओं के उपयोग को सक्षम करने के लिए आपसे कुछ अनुमतियां प्रदान करने की आवश्यकता होगी, जिसमें आपके SMS डेटा, मोबाइल फोन और SIM विवरण (आपके डिवाइस पर UPI सक्रिय करने और डिवाइस पर SIM को UPI फ्रेमवर्क के अनुसार आपके पंजीकृत मोबाइल नंबर से मिलान करने के लिए), स्थान की जानकारी (धोखाधड़ी वाले लेनदेन को रोकने और अनुकूलित ऑफर प्रदान करने के लिए) आदि तक पहुंचने की अनुमति शामिल है।

4. यदि आप दोहरी SIM क्षमता वाली डिवाइस का उपयोग करते हैं, तो आपको वह SIM /मोबाइल नंबर चुनना होगा जिसे आप डिजिटल पोर्टल और UPI सेवाओं पर अपने खाते से लिंक करना चाहते हैं। कृपया ध्यान दें कि आपके बैंक खाते के साथ पंजीकृत आपका SIM/मोबाइल नंबर डिजिटल पोर्टल पर UPI सेवाओं से जुड़ा होना चाहिए।
5. डिजिटल पोर्टल पर UPI सेवाओं का उपयोग करने के लिए आपको अपना नाम सत्यापित/पुष्टि करना होगा।
6. आपको डिजिटल पोर्टल पर दिखाई गई सूची (आपके खाते से जुड़े SIM/मोबाइल नंबर के आधार पर) से वह बैंक खाता चुनना होगा जिसे आप UPI सेवाओं के लिए लिंक करना चाहते हैं। आप सहमत हैं और स्वीकार करते हैं कि चुना गया बैंक खाता आपका है, और आपके पास लेनदेन करने के लिए उस बैंक खाते को संचालित करने का पूर्ण और वैध अधिकार है।
7. आपको अपने UPI पिन के रूप में 4 (चार) या 6 (छह) अंकों की संख्या सेट करनी होगी। इस UPI PIN का उपयोग UPI लेनदेन करने के लिए किया जाएगा। कृपया इस UPI PIN को किसी भी व्यक्ति को न बताएं। डिजिटल पोर्टल पर UPI सेवाओं का उपयोग करके या किसी अन्य UPI एप्लिकेशन का उपयोग करके भुगतान करते समय यह UPI PIN वही रहेगा।
8. एक बार जब आप UPI सेवाओं का उपयोग करने के लिए अपना बैंक खाता लिंक कर लेते हैं, तो आपको एक VPA/UPI ID जारी की जाएगी जो आपके बैंक खाते से लिंक होगी। UPI लेनदेन करने के लिए इस UPI ID की आवश्यकता होगी। आपके बाद के लेनदेन के लिए आपकी UPI ID डिजिटल पोर्टल पर सहेजी जाएगी।

फंड ट्रांसफर के लिए UPI सेवाएँ

1. UPI सेवाएं फंड ट्रांसफर लेनदेन: नीचे दिए गए चरणों का पालन करके UPI सेवाओं का उपयोग करके फंड ट्रांसफर / भुगतान करें:
 - i) यदि आपको कोई भुगतान अनुरोध प्राप्त होता है, तो आप डिजिटल पोर्टल पर जाकर UPI सेवाओं का उपयोग करके ऐसे अनुरोध के लिए भुगतान कर सकते हैं।
 - ii) भुगतान अनुरोध की समीक्षा करें और अनुरोध को स्वीकार या अस्वीकार करें;
 - iii) यदि आप भुगतान अनुरोध को स्वीकार करते हैं और भुगतान करना चुनते हैं, तो डिजिटल पोर्टल पर एक अनुरोध सारांश प्रदर्शित किया जाएगा;

- iv) राशि का चयन करें, संकेत मिलने पर अपना UPI PIN दर्ज करें और लेनदेन पूरा करने के लिए इंटर पर क्लिक करें।
- v) आपको भुगतान अनुरोध के लिए मोबाइल सूचना भी प्राप्त हो सकती है। आप मोबाइल सूचना पर क्लिक कर सकते हैं, और आपको डिजिटल पोर्टल पर पुनः निर्देशित किया जाएगा। फिर आप लेनदेन को पूरा करने के लिए ऊपर (2) से (4) में बताए गए चरणों का पालन कर सकते हैं।
2. QR कोड का उपयोग करके भुगतान करने के लिए UPI सेवाएं: नीचे दिए गए चरणों का पालन करके स्कैन QR विकल्प का उपयोग करके फंड ट्रांसफर/भुगतान करें:
- i) डिजिटल पोर्टल पर QR कोड स्कैन करने के लिए 'स्कैन QR' विकल्प पर क्लिक करें या स्कैनर खोलें;
- ii) उस पेयी/लाभार्थी का QR कोड स्कैन करें जिसे आप भुगतान करना चाहते हैं;
- iii) पेयी/लाभार्थी का नाम सत्यापित करें और भुगतान हेतु प्रस्तावित राशि दर्ज करें;
- iv) राशि का चयन करें और संकेत मिलने पर अपना UPI PIN दर्ज करें और लेनदेन पूरा करने के लिए इंटर पर क्लिक करें।
3. UPI पर RuPay क्रेडिट कार्ड: आप अपने RuPay क्रेडिट कार्ड को UPI सेवाओं पर व्यापारियों को भुगतान करने के लिए वैकल्पिक विधि के रूप में उसी तरह से लिंक कर सकते हैं जैसे आप डिजिटल पोर्टल पर अपने बचत बैंक खाते को लिंक करते हैं। अपने RuPay क्रेडिट कार्ड को लिंक करने के लिए, जब आप भुगतान विधियों के पेज पर RuPay क्रेडिट कार्ड और संबंधित बैंक चुनते हैं, जिसके साथ आपका मौजूदा क्रेडिट खाता है, तो आपको UPI पिन (MPIN) बनाने के लिए जारीकर्ता बैंक से अपने RuPay क्रेडिट कार्ड के अंतिम 6 अंकों को वैधता विवरण (MMYY प्रारूप में) के साथ सत्यापित करना होगा।
- जब भी आप व्यापारियों को भुगतान करने के लिए डिजिटल पोर्टल पर भुगतान के रूप में अपना क्रेडिट खाता चुनेंगे, तो हर बार लेनदेन को प्रमाणित करने के लिए MPIN का उपयोग किया जाएगा। एक बार जब आप डिजिटल पोर्टल पर अपना RuPay क्रेडिट कार्ड लिंक कर लेते हैं, तो आप UPI QR कोड को स्कैन करके और अपने UPI पिन का उपयोग करके लेनदेन को प्रमाणित करके व्यापारियों को भुगतान करने के लिए उक्त क्रेडिट कार्ड चुन सकते हैं। स्पष्ट करने के लिए, यह कार्यक्षमता केवल उन व्यापारियों को भुगतान तक ही सीमित है जो UPI पर RuPay क्रेडिट कार्ड के माध्यम से भुगतान स्वीकार करते हैं। इस कार्यक्षमता के माध्यम से व्यापारी से नकद निकासी, पीयर-टू-पीयर भुगतान, कार्ड से कार्ड भुगतान से संबंधित लेनदेन की अनुमति नहीं दी जाएगी।

आप एक आवर्ती ई-मैंडेट, यानी डिजिटल पोर्टल पर 'ऑटो पे' सुविधा को सक्षम करना भी चुन सकते हैं, जिसके उपयोग से आप मोबाइल/बिजली बिल, EMI भुगतान आदि जैसे आवर्ती प्रकृति के भुगतान कर सकते हैं। आवर्ती भुगतान करने के लिए UPI सेवाओं का उपयोग करके, आप सहमत होते हैं और स्वीकार करते हैं कि आपके खाते में पर्याप्त धनराशि उपलब्ध न होने के कारण कानूनी रूप से लागू ऋण/देयता (जैसे ऋण चुकोती या EMI भुगतान) के भुगतान के लिए आवर्ती लेनदेन को पूरा करने में कोई भी गिरावट, ऐसे लेनदेन के पेयी/लाभार्थी को भुगतान और निपटान प्रणाली अधिनियम, 2007 की धारा 25 के तहत आपके खिलाफ उचित कार्रवाई शुरू करने का अधिकार देगी।

UPI लेनदेन सीमाएँ:

UPI सेवाओं का उपयोग करके आपके द्वारा किया गया प्रत्येक UPI लेनदेन NPCI और/या RBI द्वारा समय-समय पर निर्धारित सीमा से अधिक नहीं हो सकता।

शुल्क और प्रभार: बैंक लागू कानून के अनुसार UPI सेवाओं के लिए शुल्क ले सकता है जो बैंक आपको प्रदान कर सकता है। यह शुल्क बैंक द्वारा निर्धारित किया जाएगा और डिजिटल पोर्टल के माध्यम से आपको सूचित किया जाएगा।

आपकी जिम्मेदारियाँ और दायित्व

1. आप यह सुनिश्चित करेंगे कि आपने सही बैंक खाता लिंक किया है और आपके पास UPI लेनदेन करने के लिए उक्त बैंक खाते को संचालित करने का पूर्ण और वैध अधिकार है;
2. आप अपना मोबाइल नंबर अपडेट करेंगे (किसी भी परिवर्तन की स्थिति में);
3. आप अपना UPI PIN और अपने बैंक खाते से संबंधित अन्य विवरण गोपनीय रखेंगे। बैंक आपके विवरण का उपयोग करके UPI सेवाओं के किसी भी अनधिकृत उपयोग के लिए जिम्मेदार नहीं होगा;
4. डिजिटल पोर्टल पर UPI सेवाओं के आपके उपयोग में आपके द्वारा किए गए और अधिकृत भुगतान निर्देश की सटीकता, प्रामाणिकता और पूर्णता के लिए आप पूरी तरह से जिम्मेदार होंगे (जिसमें इच्छित लाभार्थी को जोड़ना और सत्यापित करना, लाभार्थी विवरण की सटीकता और/या VPA का विवरण आदि शामिल हैं)। बैंक डिजिटल पोर्टल पर UPI सेवाओं के हमारे प्रावधान में आपके द्वारा दर्ज की गई जानकारी की सटीकता, प्रामाणिकता और पूर्णता को मान लेगा। बैंक स्वतंत्र रूप से भुगतान निर्देशों की पुष्टि नहीं करेगा। इसके अलावा, आप सहमत हैं कि आपके द्वारा जारी कोई भी भुगतान निर्देश हमारे लिए बाध्यकारी नहीं होगा जब तक कि हमने उसे स्वीकार नहीं किया हो;
5. आप भुगतान निर्देश से बंधे होने के लिए सहमत हैं;

6. आप ऐसी जानकारी प्रदान करने के लिए सहमत हैं जो सत्य, सटीक, वर्तमान और/या पूर्ण है। आपके द्वारा किए गए किसी भी पूर्वगामी डिफॉल्ट की स्थिति में या घटना में, हमारे पास यह संदेह करने के लिए उचित आधार है कि आपके द्वारा प्रदान की गई जानकारी असत्य, गलत, वर्तमान नहीं या अधूरी है, और/या इन UPI शर्तों के अनुरूप नहीं है, तो हमें UPI सेवाओं के आपके उपयोग को अनिश्चित काल के लिए निलंबित या समाप्त या अवरुद्ध करने का अधिकार होगा;
7. आप सहमत हैं कि न तो हम और न ही UPI इकोसिस्टम तंत्र में कोई अन्य भागीदार फंड ट्रांसफर के पूरा होने में किसी भी देरी और/या आपके द्वारा फंड ट्रांसफर के निष्पादन में किसी भी त्रुटि के कारण आपको होने वाले किसी भी नुकसान के लिए उत्तरदायी होगा। इस संबंध में, आप अपने बैंक खाते में पर्याप्त धनराशि की उपलब्धता सुनिश्चित करने के लिए जिम्मेदार होंगे ताकि लेन-देन में गिरावट और आपके बैंक द्वारा लगाए गए किसी भी शुल्क से बचा जा सके;
8. आप आपसे प्राप्त भुगतान निर्देश के अनुसार अपने बैंक खाते से डेबिट या क्रेडिट को अधिकृत करते हैं;
9. आप सहमत हैं और समझते हैं कि भुगतान अनुरोध लेनदेन में, यह भुगतानकर्ता को ऐसे अनुरोध करने के समय व्यापारी या प्राप्तकर्ता द्वारा निर्धारित अनुमोदन और समाप्ति अवधि के अधीन है।
10. आप यह भी समझते हैं कि यूपीआई लेनदेन किसी भी कारण से रद्द/अस्वीकार किया जा सकता है जैसे "लाभार्थी या रिसीवर का नामित खाता लाभार्थी बैंक द्वारा बनाए नहीं रखा गया है", "लाभार्थी खाता या VPA ID नहीं मिला" या किसी सक्षम प्राधिकारी/न्यायालय/न्यायाधिकरण/नियामक द्वारा नामित लाभार्थी खाते पर कुर्की आदेश पारित किया गया है या लाभार्थी बैंक के साथ दर्ज लाभार्थी/लाभार्थी खाते के विवरण का मिलान नहीं होता है या कोई अन्य कारण।
11. यदि आपको संदेह है कि आपका मोबाइल नंबर किसी अन्य व्यक्ति को आवंटित किया गया है या ब्लॉक किया गया है और/या उसके खातों में अनधिकृत लेनदेन या धोखाधड़ी देखी गई है, तो आपको तुरंत बैंक के ध्यान में लाना चाहिए, बैंक द्वारा निर्धारित तरीके से। ग्राहक को यह सुनिश्चित करना होगा कि उसके मोबाइल नंबर के लिए UPI सेवाएँ रद्द कर दी गई हैं।
12. आप इस बात से सहमत हैं और स्वीकार करते हैं कि आपके मोबाइल फोन/सिम कार्ड के खो जाने की स्थिति में यह गलत हाथों में पड़ सकता है या ऐसी ही कोई अन्य घटना घट सकती है, तो इसका दुरुपयोग किया जा सकता है। आप इस तरह के दुरुपयोग के कारण होने वाले किसी भी नुकसान के लिए बैंक को क्षतिपूर्ति करने के लिए सहमत हैं। आप इस बात से सहमत हैं कि इन परिस्थितियों में आपको होने वाले किसी भी नुकसान के लिए बैंक को जिम्मेदार या उत्तरदायी नहीं ठहराया जाएगा।

13. गलत लाभार्थी विवरण, गलत VPA या गलत मोबाइल नंबर दर्ज करने के लिए आप पूरी तरह से जिम्मेदार होंगे, जिसके कारण निधि गलत प्राप्तकर्ता या लाभार्थी को स्थानांतरित हो जाती है।
14. आप बैंक के संबंध में किसी भी वैधानिक प्राधिकरण या अधिकारी सहित परंतु उस तक सीमित न रहते हुए, किसी भी प्राधिकरण द्वारा उठाए गए किसी भी पूछताछ, प्रश्न या मुद्दे के बारे में बैंक को तुरंत सूचित करेंगे, साथ ही किसी भी कारण बताओ, जब्ती या इसी तरह की कार्रवाई के बारे में बैंक को शीघ्रता से सूचित करेंगे और ऐसे प्राधिकरण से प्राप्त किसी भी नोटिस, ज्ञापन, पत्राचार की प्रतियां प्रदान करेंगे। आप बैंक द्वारा पूर्व अनुमोदन और जांच के बिना ऐसे प्राधिकरण को एकतरफा कोई प्रतिक्रिया/उत्तर दाखिल नहीं करेंगे।
15. आप सहमत हैं कि आप UPI सेवाओं का उपयोग केवल वैध उद्देश्यों के लिए करेंगे;
16. आप सहमत हैं और स्वीकार करते हैं कि डिजिटल पोर्टल पर दी जा रही UPI सेवाएं UPI फ्रेमवर्क के अनुरूप हैं, जो समय-समय पर परिवर्तन के अधीन हैं।

हमारी जिम्मेदारियाँ और दायित्व

1. आपको UPI सेवाएं प्रदान करने में, हम यह सुनिश्चित करेंगे कि आपके द्वारा किए गए UPI लेनदेन से संबंधित सभी गोपनीय डेटा/जानकारी, आपके बैंक खाते का विवरण और अन्य सभी संवेदनशील व्यक्तिगत जानकारी (यदि कोई हो) हमारी गोपनीयता नीति में निर्धारित मानकों/मानदंडों के अनुसार गोपनीय रखी जाए;
2. हम निम्नलिखित परिस्थितियों को छोड़कर आपके द्वारा अधिकृत और निष्पादित भुगतान निर्देशों का पालन करेंगे:
 -
 - आपके बैंक खाते में अपर्याप्त धनराशि;
 - आपके द्वारा जारी किए गए अधूरे और/या गलत भुगतान निर्देश;
 - हमारे पास यह मानने का कारण है कि जारी किया गया भुगतान निर्देश गैरकानूनी/धोखाधड़ीपूर्ण है; तथा
 - जारी किए गए भुगतान निर्देश को UPI भुगतान इकोसिस्टम तंत्र के अंतर्गत निष्पादित नहीं किया जा सकता है।
3. हम UPI फ्रेमवर्क के अनुसार डिजिटल पोर्टल पर UPI सेवाएं उपलब्ध कराएंगे;
4. हम UPI सेवाओं का उपयोग करके खरीदे/प्राप्त किए गए उत्पाद/वस्तुओं/सेवाओं में किसी भी दोष के लिए उत्तरदायी/जिम्मेदार नहीं होंगे;

5. हम आपके और UPI सेवाओं का उपयोग करके खरीदे गए/प्राप्त किए गए उत्पादों/सेवाओं के बैंकों, लाभार्थियों, विक्रेताओं या व्यापारियों के बीच किसी भी विवाद या असहमति का मध्यस्थता या समाधान नहीं करेंगे। UPI सेवाओं का उपयोग करके खरीदे गए/प्राप्त किए गए उत्पाद/माल/सेवाओं के संबंध में कोई भी विवाद या दावा आपके और संबंधित व्यापारियों या विक्रेताओं के बीच हल किया जाना चाहिए;
6. हम आपको एक अद्वितीय UPI ID/VPA प्रदान करने का प्रयास करेंगे। इस संबंध में, यह स्पष्ट किया जाता है कि आपको कोई विशेष UPI ID/VPA आवंटित करने/न करने का हमारा निर्णय अंतिम और निर्विवाद होगा। यदि हमें यह विश्वास करने का कारण है कि आपके UPI ID/VPA का उपयोग किसी ऐसे उद्देश्य के लिए किया गया है जो गैरकानूनी, धोखाधड़ीपूर्ण या UPI फ्रेमवर्क का उल्लंघन करता है, तो हम आपके UPI ID/VPA को वापस लेने, रोकने और/या हटाने का अधिकार सुरक्षित रखते हैं।
7. यदि दूरसंचार नेटवर्क में कोई खराबी, अपूर्णता या कमी हो या बैंक के नियंत्रण से परे कोई अन्य कारण हो तो बैंक किसी भी परिस्थिति में आपके प्रति उत्तरदायी नहीं होगा।
8. बैंक को UPI लेनदेन को निलंबित करने का अधिकार होगा यदि उसे यह विश्वास करने का कारण है कि आप बैंक को प्रत्यक्ष या अप्रत्यक्ष नुकसान पहुंचाएंगे या आपको UPI सेवाओं को संचालित करने की अनुमति देने से पहले बैंक आपसे क्षतिपूर्ति की मांग कर सकता है। आपके द्वारा दर्ज किए गए सभी निर्देश, अनुरोध, निर्देश, आदेश, निर्देश आपके निर्णयों पर आधारित हैं और आप इसके लिए पूरी तरह उत्तरदायी हैं।

यूपीआई सेवाओं की समाप्ति:

1. आप बैंक के डिजिटल पोर्टल से पंजीकरण रद्द करके UPI सेवाएँ समाप्त कर सकते हैं। आप बैंक से UPI सेवाओं से पंजीकरण रद्द करने का अनुरोध भी कर सकते हैं।
2. यदि ग्राहक ने इन UPI शर्तों का उल्लंघन किया है या यदि बैंक को आपके खाते से संबंधित कुछ त्रुटियाँ/चूक/धोखाधड़ी वाले लेन-देन दिखाई देते हैं, तो बैंक बिना किसी पूर्व सूचना के UPI सेवाओं को निलंबित या समाप्त कर सकता है। रखरखाव या मरम्मत कार्य या नेटवर्क/हार्डवेयर/सॉफ्टवेयर में किसी खराबी, किसी आपात स्थिति या सुरक्षा कारणों से बिना किसी पूर्व सूचना के UPI सेवाओं को निलंबित किया जा सकता है और बैंक आपको होने वाले किसी भी नुकसान/क्षति के लिए उत्तरदायी नहीं होगा।

बैंक अपने विवेकानुसार, बिना किसी नोटिस के और बिना किसी उत्तरदायित्व के, किसी भी कारण से (निष्क्रियता या इन UPI शर्तों या किसी अन्य नीतियों का उल्लंघन सहित) UPI सेवाओं के आपके उपयोग को निलंबित या समाप्त कर सकता है।

गोपनीयता

UPI सेवाओं के उपयोग के दौरान प्रदान की गई आपकी व्यक्तिगत जानकारी/डेटा को गोपनीयता नीति और UPI फ्रेमवर्क के अनुसार व्यवहार में लाया जाएगा।

UPI सेवाओं का उपयोग करके, आप समझते हैं और स्वीकार करते हैं कि हम आपकी व्यक्तिगत जानकारी/डेटा (UPI सेवाओं के आपके उपयोग के दौरान प्रदान की गई) का उपयोग आपको प्रमोशन उपलब्ध कराने या आपको ऑफर प्रदान करने के लिए गोपनीयता नीति और UPI फ्रेमवर्क के अनुसार कर सकते हैं। इसके अलावा, UPI सेवाओं का उपयोग करके, आप सहमत हैं और स्वीकार करते हैं कि हम UPI सेवाओं के प्रावधान के लिए आपकी व्यक्तिगत जानकारी/डेटा को किसी भी PSP के साथ साझा कर सकते हैं।

क्षतिपूर्ति: मोबाइल बैंकिंग शर्तों के तहत निर्धारित आपकी क्षतिपूर्ति के अतिरिक्त, आप अपने खर्च पर, बैंक, उसके सहयोगियों, लाइसेंसधारियों और उसके अधिकारियों, निदेशकों, एजेंटों और कर्मचारियों को सभी दावों, मांगों, क्षतियों, हानि, लागतों और व्ययों (वकील की फीस और लागतों सहित) से बचाएंगे, क्षतिपूर्ति देंगे और हानिरहित रखेंगे, जो निम्नलिखित से उत्पन्न या संबंधित हैं: (i) इन UPI शर्तों का आपका उल्लंघन; (ii) UPI फ्रेमवर्क का आपका उल्लंघन (बौद्धिक तीसरे पक्ष के उल्लंघन सहित); या (iii) UPI सेवाओं का आपका उपयोग।

अस्वीकरण: UPI सेवाएँ, जिसमें UPI सेवाओं के संबंध में उपलब्ध कराई गई सभी सामग्री, सॉफ्टवेयर, फ़ंक्शन, सामग्री और जानकारी शामिल हैं, 'जैसी हैं' के आधार पर प्रदान की जाती हैं। UPI फ्रेमवर्क के तहत स्वीकार्य सीमा तक, बैंक, इसके सहयोगी, सहायक या समूह की कंपनियाँ UPI सेवाओं के माध्यम से या डिजिटल पोर्टल पर उपलब्ध कराई गई सेवा या सामग्री, जानकारी और फ़ंक्शन के लिए किसी भी प्रकार का कोई प्रतिनिधित्व या वारंटी नहीं देती हैं, जिसमें UPI सेवाओं के माध्यम से संवेदनशील जानकारी के प्रसारण से जुड़ी सुरक्षा के किसी भी उल्लंघन के लिए शामिल है। हम बिना किसी सीमा के, UPI सेवाओं के संबंध में किसी भी प्रकार की वारंटी से इनकार करते हैं। हम आगे यह वारंटी नहीं देते हैं कि UPI सेवाएँ निर्बाध, शीघ्र या त्रुटि मुक्त होंगी। हम किसी भी सेवा रुकावट के लिए ज़िम्मेदार नहीं होंगे, जिसमें सिस्टम विफलताएँ या अन्य रुकावटें शामिल हैं, लेकिन इन्हीं तक सीमित नहीं हैं, जो UPI सेवाओं का उपयोग करके किए गए UPI लेनदेन की प्राप्ति, प्रसंस्करण, स्वीकृति, पूर्णता या निपटान को प्रभावित कर सकती हैं।

विवाद निवारण तंत्र

1. आप डिजिटल पोर्टल पर UPI लेनदेन के संबंध में शिकायत दर्ज कर सकते हैं। आप संबंधित UPI लेनदेन का चयन कर सकते हैं और ऐसे लेनदेन के संबंध में शिकायत दर्ज कर सकते हैं।
2. UPI से संबंधित सभी शिकायतों के संबंध में सबसे पहले डिजिटल पोर्टल पर शिकायत दर्ज की जाएगी।
3. यदि शिकायत का समाधान नहीं होता है, तो अगली बार PSP बैंक के पास शिकायत भेजी जाएगी, उसके बाद उसी क्रम में बैंक (जहां आप अपना बैंक खाता रखते हैं) और NPCI के पास शिकायत भेजी जाएगी।
4. इन विकल्पों का उपयोग करने के बाद, आप बैंकिंग लोकपाल और/या डिजिटल शिकायत लोकपाल, जैसा भी मामला हो, से संपर्क कर सकते हैं।
5. शिकायत किसी भी प्रकार के फंड ट्रांसफर लेनदेन के लिए की जा सकती है, चाहे वह रिसीवर को हो या मर्चेंट को।
6. बैंक शिकायत की स्थिति को अपडेट करने के लिए आपसे संपर्क करेगा।
7. आप डिजिटल पोर्टल या PSP बैंक (एक्सिस बैंक) <https://www.axisbank.com/contact-us/grievance-redressal/retail-banking-grievance-redressal> या NPCI <https://www.npci.org.in/what-we-do/upi/dispute-redressal-mechanism> पर शिकायत दर्ज कर सकते हैं।

अनुलग्नक-V

बिल भुगतान सेवाओं के लिए सेवा की शर्तें

गैराजप्रेन्योर्स इंटरनेट प्राइवेट लिमिटेड ("GIPL" या "स्लाइस") के नॉर्थ ईस्ट स्मॉल फाइनेंस बैंक लिमिटेड ("NESFB" या "बैंक") के साथ विलय के कारण, यह सूचित किया जाता है कि स्लाइस बिल भुगतान सेवा की शर्तों के अनुसार बिल भुगतान सेवाओं का उपयोग करने वाले सभी मौजूदा GIPL ग्राहक अब बैंक के ग्राहक बन जाएंगे। GIPL द्वारा पहले प्रदान की गई बिल भुगतान सेवाओं से संबंधित सभी अधिकार, दायित्व, जिम्मेदारियां और देनदारियां अब पूरी तरह से बैंक को हस्तांतरित

और सौंपी जाएंगी। इसमें GIPL बिल भुगतान सेवाओं से जुड़े सभी ग्राहक समझौते, सेवा शर्तें और अनुपालन प्रतिबद्धताएं शामिल हैं। आपके अधिकार और दायित्व अपरिवर्तित रहेंगे, और आप अपनी बिल भुगतान सेवाओं तक निर्बाध पहुंच का आनंद लेना जारी रख सकते हैं।

मोबाइल बैंकिंग शर्तों के अतिरिक्त, बिल भुगतान सेवाओं पर लागू सेवा की शर्तें ("**BBPS शर्तें**"), आपके द्वारा निष्पादित/स्वीकृत किसी भी अन्य समझौते या दस्तावेजों के साथ, बैंक द्वारा दी गई BBPS शर्तों में नीचे पहचाने गए डिजिटल पोर्टल के माध्यम से बिल भुगतान सेवाओं का लाभ उठाने के लिए आप पर लागू होती हैं।

बिल भुगतान सेवाओं के लिए पंजीकरण करके या बिल भुगतान सेवाओं का उपयोग करके, आप दर्शाते हैं कि आपने BBPS शर्तों को पढ़ लिया है, समझ लिया है और उनसे बंधे रहने के लिए अपनी सहमति दर्शाते हैं। यदि आप इनमें से किसी या सभी BBPS शर्तों से सहमत नहीं हैं, तो कृपया पंजीकरण न करें या बिल भुगतान सेवाओं का लाभ न उठाएँ।

ये निम्नलिखित नियम और शर्तें एक अधिकृत भारत बिल भुगतान परिचालन इकाई यानी इंडियाआइडियाज.कॉम लिमिटेड, (जिसे आगे "BillDesk" कहा जाएगा) के माध्यम से बिलर्स को भुगतान करने के लिए डिजिटल पोर्टल पर बिल भुगतान सेवाओं का लाभ उठाने और उनका उपयोग करने के लिए ग्राहक पर लागू होंगी, जो कि सामान्य उपयोग की शर्तों के अलावा नीचे दिए गए नियमों और शर्तों पर भारतीय राष्ट्रीय भुगतान निगम ("NPCI") और RBI द्वारा विधिवत रूप से सशक्त है।

I. परिभाषाएं

"**एजेंट संस्थान**" का अर्थ है BBPOU द्वारा BBPS सेवाओं के प्रावधान के लिए ग्राहक सेवा बिंदुओं के रूप में शामिल किए गए एजेंट। बैंक बिलडेस्क (BBPOU) द्वारा विधिवत शामिल किए जाने के बाद एक एजेंट संस्थान की क्षमता में बिल भुगतान सेवाओं की सुविधा प्रदान कर रहा है।

"**BBPCU**" का अर्थ भारत बिल भुगतान केंद्रीय इकाई यानी NPCI होगा जो BBPS (नीचे परिभाषित) का संचालन करने वाली एक अधिकृत इकाई है।

"**BBPS**" का तात्पर्य NPCI/ RBI की देखरेख में भारत बिल भुगतान प्रणाली सेवाएँ होगा।

"**BBPOU**" का अर्थ भारत बिल भुगतान परिचालन इकाई होगा जो BBPCU द्वारा निर्धारित मानकों के अनुपालन में कार्य करेगा। बिलडेस्क वर्तमान व्यवस्था के तहत अधिकृत BBPOU है।

"बिलर" का अर्थ NPCI के प्रक्रियात्मक दिशानिर्देशों में उल्लिखित अर्थ होगा।

"बिल" का तात्पर्य ग्राहक द्वारा एजेंट संस्थान के माध्यम से व्यापारी को बिल भुगतान के लिए भुगतान की गई राशि (नीचे परिभाषित) से होगा, जिसमें सुविधा/सेवा शुल्क (यदि कोई हो) और अन्य सभी कर, शुल्क, लागत, प्रभार और व्यय (यदि कोई हो) शामिल होंगे।

"बिल भुगतान" का अर्थ होगा ग्राहक द्वारा व्यापारी द्वारा प्रदान की गई उपयोगिता/अन्य सेवाओं के लिए पूर्णतः या आंशिक रूप से भुगतान किया गया बिल।

"बिल भुगतान सेवाओं" का तात्पर्य NPCI के BBPS फ्रेमवर्क के अंतर्गत विधिवत कवर किए गए BBPOU के माध्यम से बिल भुगतान सेवाओं से है।

"दिशानिर्देश" का यहां तात्पर्य मास्टर निर्देश - भारतीय रिज़र्व बैंक (भारत बिल भुगतान प्रणाली) निर्देश, दिनांक 29 फरवरी, 2024, और/या NPCI द्वारा जारी अपेक्षित दिशा-निर्देश या किसी भी उपयुक्त प्राधिकारी द्वारा समय-समय पर प्रदान किए गए दिशा-निर्देशों से है, जिसमें कोई/सभी संशोधन, अतिरिक्त परिपत्र, जैसा भी मामला हो, शामिल हैं।

II. शर्तें

1. बैंक, एजेंट संस्थान की हैसियत से BBPOU के माध्यम से लेनदेन की सुविधा प्रदान कर रहा है, जो दिशानिर्देशों के अनुपालन में कार्य करने के लिए RBI और NPCI द्वारा विधिवत अधिकृत संस्था है।
2. ग्राहक यह स्वीकार करता है कि बैंक केवल एक सुविधा प्रदाता है, तथा भुगतान के वास्तविक निपटान में शामिल नहीं है, अतः इससे संबंधित किसी भी चिंता या विवाद को संबंधित BBPOU के साथ उठाया जाएगा।
3. ग्राहक डिजिटल पोर्टल के माध्यम से बिल भुगतान सेवाओं का लाभ उठाने का वचन देता है और इसकी पुष्टि करता है।
4. BBPOU अपनी संबंधित नीतियों के अनुसार शुल्क लगा सकता है, जिसमें बिल भुगतान सेवाओं का लाभ उठाने के लिए उनके उपयोग की शर्तें शामिल हैं, लेकिन इन्हीं तक सीमित नहीं हैं। बिल भुगतान सेवाओं का उपयोग करने या उनका लाभ उठाने से पहले ऐसी उपयोग की शर्तों को पढ़ना और समझना पूरी तरह से ग्राहक की जिम्मेदारी है;
5. यदि बैंक के पास यह संदेह करने के लिए उचित आधार है कि ग्राहक द्वारा प्रदान की गई जानकारी असत्य, गलत, अपूर्ण है या मोबाइल बैंकिंग शर्तों या BBPS शर्तों के अनुरूप नहीं है या किसी भी दिशानिर्देश का उल्लंघन करती है

या आपके खाते से कोई संदिग्ध या धोखाधड़ी गतिविधि होती है, तो डिजिटल पोर्टल के माध्यम से बिल भुगतान सेवाओं तक ग्राहक की पहुंच को निलंबित, समाप्त, अवरुद्ध या स्थायी रूप से अक्षम किया जा सकता है।

6. ग्राहक अपने OTP, PIN, डेबिट कार्ड विवरण, क्रेडिट कार्ड विवरण और बैंक खाते के विवरण को गोपनीय रखने और किसी भी अनधिकृत उपयोग से सुरक्षित रखने के लिए पूरी तरह उत्तरदायी और जवाबदेह होगा। ग्राहक स्वीकार करते हैं और स्वीकार करते हैं कि यदि ऐसे विवरण दूसरों के साथ गोपनीयता से समझौता करके प्रकट किए जाते हैं, जिससे अनधिकृत उपयोग या पहुंच हो सकती है और ग्राहक को नुकसान/क्षति हो सकती है, तो बैंक किसी भी तरह से उत्तरदायी नहीं होगा।
7. बिल भुगतान सेवाओं और/या असफल भुगतान, रिफंड, चार्जबैक, लंबित भुगतान के साथ-साथ गलत बैंक खाते या UPI ID पर किए गए भुगतान से संबंधित ग्राहक की शिकायतें, यदि कोई हों, तो सीधे संबंधित BBPOU के साथ उठाई जानी चाहिए और लागू कानून के अनुसार उनका निपटारा किया जाएगा।
8. बैंक अपने विवेकानुसार BBPOU के साथ संबंध बदल सकता है या समाप्त कर सकता है तथा समय-समय पर ग्राहक को सूचित करते हुए किसी अन्य प्राधिकृत BBPOU संस्था को शामिल कर सकता है।
9. ग्राहक स्वीकार करता है कि किया गया या करने का प्रयास किया गया कोई भी लेनदेन (ए) BBPOU की नीतियों, (बी) व्यापारियों/बिलर्स की नीतियों और अपेक्षित दिशानिर्देशों और इन मोबाइल बैंकिंग शर्तों द्वारा शासित होगा।
10. आप इस बात से सहमत हैं कि आपको उन बिलों के भुगतान के लिए व्यावसायिक रूप से बिल भुगतान विकल्प प्रदान करने की अनुमति नहीं है जो आपके नहीं हैं।
11. आप समझते हैं और स्वीकार करते हैं कि बैंक को आपके द्वारा दी गई किसी भी जानकारी की अशुद्धि के लिए आप पूरी तरह उत्तरदायी होंगे। बैंक किसी भी तरह से आपके द्वारा दी गई जानकारी की प्रामाणिकता या शुद्धता की पुष्टि करने के लिए जिम्मेदार नहीं होगा। एक बार जब आप डिजिटल पोर्टल पर बिलर के संबंध में कोई विवरण प्रस्तुत करते हैं, तो आप बैंक को आपके द्वारा दी गई जानकारी का उपयोग करके बिल विवरण प्राप्त करने के लिए अधिकृत करते हैं। आप अपने वर्तमान और भविष्य के बिल विवरण को उपलब्ध होने पर देख सकते हैं।
12. आप सहमत हैं कि किसी भी लेनदेन को करने से पहले बिल विवरण को सावधानीपूर्वक सत्यापित करना आपकी जिम्मेदारी होगी। बैंक बिल विवरण में किसी भी विसंगति के लिए जिम्मेदार नहीं होगा और ऐसी स्थिति में, आपको बिलर के साथ समन्वय करना होगा।
13. आप इस बात से भी सहमत हैं कि बैंक आपके बिलर्स के लिए रिमाइंडर सुविधा स्थापित करके आपको सूचनाएँ भेज सकता है। आप नीचे बताई गई ऑटो डेबिट सुविधा को भी स्पष्ट रूप से सहमति देकर सक्षम कर सकते हैं। आप समझते हैं कि एक बार किए गए लेन-देन और बिल भुगतान सेवाओं के लिए बिलर्स को किए गए भुगतान वापस नहीं किए जाएंगे।
14. आप सहमत हैं कि बैंक समय-समय पर BBPS भुगतान प्रणाली के माध्यम से, संबंधित बिलर्स के साथ आपके खाते के संबंध में बिल विवरण और भुगतान की स्थिति प्राप्त करेगा, और बैंक डिजिटल पोर्टल पर आपको ऐसी जानकारी

प्रदर्शित कर सकता है और/या ऐसे संबंधित बिलर्स के प्रति आपकी बकाया राशि के लिए आपको अनुस्मारक भेज सकता है।

15. बैंक बिलर्स के प्रति किसी भी डुप्लिकेट स्थायी अनुदेश या विलंबित भुगतान या बिलर द्वारा आप पर लगाए गए किसी भी दंड/ब्याज के लिए जिम्मेदार नहीं होगा।
16. आप अपने आवधिक बिलों, सदस्यता शुल्क और रिचार्ज समाप्ति तिथियों और/या आपके द्वारा प्राप्त की गई किसी भी उपयोगिता/सेवा या आवर्ती शुल्क सेवाओं की देय तिथियों पर नज़र रखने के लिए जिम्मेदार होंगे, और बैंक बिलर्स से बिलों की आवधिक पुनर्प्राप्ति से संबंधित किसी भी तकनीकी समस्या या बिलों में किसी भी त्रुटि/विसंगतियों के लिए जिम्मेदार नहीं होगा।
17. आप समझते हैं और सहमत हैं कि बैंक केवल भुगतानों का सुविधाकर्ता है और भुगतानों में कोई पक्ष नहीं है। बैंक उपभोक्ता संख्या, उपभोक्ता नाम, सदस्यता ID, बिल नंबर या पंजीकृत मोबाइल नंबर, खाता ID/ग्राहक ID, या ऐसे अन्य पहचानकर्ता(ओं) सहित लेकिन इन्हीं तक सीमित नहीं, जानकारी का उपयोग कर सकता है जो बकाया भुगतान/सदस्यता या बिल मूल्य, सदस्यता योजना, देय तिथि और बिल भुगतानों को सुविधाजनक बनाने के लिए आवश्यक ऐसी अन्य जानकारी प्राप्त करने के लिए आवश्यक हैं।
18. आप लेनदेन को संसाधित करने के लिए बैंक को बिलर, तृतीय-पक्ष सेवा प्रदाताओं और एग्रीगेटर्स के साथ आपकी खाता जानकारी के साथ संवाद करने के लिए सहमत और अधिकृत करते हैं।
19. बैंक डिजिटल पोर्टल पर किसी भी बिल भुगतान लेनदेन के लिए सेवा शुल्क, ग्राहक सुविधा शुल्क ("CCF") और प्रीपेड मोबाइल रिचार्ज के लिए डिजिटल पोर्टल शुल्क लगा सकता है। सेवा शुल्क या CCF, यदि कोई हो, भुगतान शुरू होने से पहले लेनदेन स्क्रीन पर प्रदर्शित किया जाएगा और लागू कानून के अनुसार होगा।
20. तृतीय पक्ष भुगतान प्रतिभागियों और/या बिलर्स से एक्सेस, तृतीय पक्ष भुगतान या ऐसे अन्य डेटा शुल्क के लिए शुल्क लिया जा सकता है, जिसके लिए आप स्पष्ट रूप से सहमत हैं और इसके लिए बैंक को उत्तरदायी नहीं ठहराएंगे।
21. भुगतान प्राप्ति बिलर से बिलर तक भिन्न होती है, और आप समझते हैं कि बैंक आपसे वैध निर्देश प्राप्त करने के बाद ही बिल भुगतान की प्रक्रिया करेगा। बैंक किसी भी तरह से लेनदेन में देरी/उलटफेर या विफलता के लिए जिम्मेदार नहीं होगा।
22. ऑटो डेबिट सुविधा- आप इस बात से सहमत हैं और स्वीकार करते हैं कि आपके द्वारा बिल भुगतान के लिए आपके NESFB PPI खाते/ NESFB बचत खाते/किसी अन्य बैंक खाते पर पंजीकृत कोई भी अधिदेश/स्थायी निर्देश/ऑटो डेबिट बैंक द्वारा लागू कानून के अनुसार निष्पादित किया जाएगा।
23. ग्राहक शिकायत निवारण- बिल भुगतान सेवाओं के बारे में किसी भी शिकायत का निपटारा बैंक की ग्राहक शिकायत निवारण नीति के प्रावधानों के अनुसार किया जाएगा।

अनुलग्नक-VI

रिवॉर्ड और कैशबैक के लिए सेवा की शर्तें

रिवॉर्ड ग्राहकों के भुगतान अनुभव में मूल्य जोड़ने का एक तरीका है। हम आपको समय-समय पर डिजिटल पोर्टल का उपयोग करके किए गए विभिन्न लेन-देन पर विभिन्न प्रकार के कैशबैक या रिवॉर्ड प्रदान कर सकते हैं। आप समझते हैं कि हमारे द्वारा प्रदान किया गया कोई भी कैशबैक या रिवॉर्ड एक प्रचार गतिविधि है जिसे हम अपने एकमात्र और पूर्ण विवेक पर समय-समय पर वापस लेने या बदलने का निर्णय ले सकते हैं। आप यह भी समझते हैं कि कैशबैक या रिवॉर्ड का अधिकार के रूप में दावा नहीं किया जा सकता है। कुछ रिवॉर्ड केवल निर्दिष्ट भौगोलिक क्षेत्रों में या निर्दिष्ट समय अवधि के लिए ही उपलब्ध हो सकते हैं।

1. आमंत्रित करें और कमाएँ

ये नियम और शर्तें ("रेफरल शर्तें") डिजिटल पोर्टल को डाउनलोड करने और उपयोग करने के लिए दोस्तों और परिवार को रेफर करने या आमंत्रित करने के लिए ग्राहकों पर लागू होंगी।

पात्रता

बैंक अपने एकमात्र और पूर्ण विवेक से पुरस्कार अर्जित करने के लिए पात्रता मानदंड और उन ग्राहकों को तय करेगा जो इन अभियानों में भाग लेने और कैशबैक या पुरस्कार अर्जित करने के पात्र हैं ("पात्र प्रतिभागी")।

कैशबैक और/या पुरस्कार अर्जित करें

पात्र प्रतिभागी को एक रेफरल कोड और, या डिजिटल पोर्टल पर उपलब्ध एक रेफरल लिंक प्रदान किया जाएगा, जिसे उन संभावित उपयोगकर्ताओं के साथ साझा किया जा सकेगा जो डिजिटल पोर्टल को डाउनलोड करने और उपयोग करने के इच्छुक हैं।

संभावित उपयोगकर्ता के रेफरल के सफल समापन पर, पात्र प्रतिभागी और रेफर किए गए उपयोगकर्ता डिजिटल पोर्टल पर "स्लाइस कैश" या कैशबैक या ऐसे अन्य पुरस्कार के रूप में कुछ पुरस्कार पाने के लिए पात्र होंगे। ग्राहक की मृत्यु के समय अर्जित लेकिन भुनाए नहीं गए पुरस्कार या कैशबैक जब्त कर लिए जाएँगे।

बशर्ते कि यदि ग्राहक को 'स्लाइस कैश' प्रदान किया जाता है तो उसका उपयोग ग्राहक द्वारा बैंक या डिजिटल पोर्टल पर किसी वित्तपोषण भागीदार से लिए गए ऋणों के पुनर्भुगतान के लिए या बैंक द्वारा समय-समय पर निर्धारित किसी अन्य उद्देश्य के लिए किया जा सकता है।

2. ऑफर और कैशबैक

ये नियम और शर्तें ("कैशबैक शर्तें") ग्राहकों के लिए बैंक के भुगतान साधनों जैसे PPI, UPI, डेबिट कार्ड आदि का उपयोग विभिन्न व्यापारियों की वेबसाइटों या एप्लिकेशन पर उपलब्ध भुगतान विकल्प के रूप में करने पर लागू होंगी।

पात्रता

बैंक अपने एकमात्र और पूर्ण विवेक से पात्रता मानदंड और उन ग्राहकों का निर्णय लेगा जो इस अभियान में भाग लेने और कैशबैक या पुरस्कार अर्जित करने के लिए पात्र हैं। केवल भारत में रहने वाला व्यक्ति, जिसके पास सक्रिय और वैध बचत खाता/ PPI खाता/ UPI ID /डेबिट कार्ड या कोई अन्य भुगतान साधन है जिसे बैंक उचित समझे, वह ऑफर का लाभ उठाने के लिए पात्र है।

कैशबैक कमाएँ

ग्राहक कूपन कोड या बैंक द्वारा निर्धारित अन्य तरीकों के इस्तेमाल से कैशबैक कमा सकते हैं, जो मर्चेट की वेबसाइट या एप्लिकेशन के साथ-साथ डिजिटल पोर्टल पर उपलब्ध हैं। यह कैशबैक ऑफर तब लागू होता है जब मर्चेट से खरीदारी के लिए डिजिटल पोर्टल या बैंक द्वारा जारी किए गए भुगतान साधनों के माध्यम से भुगतान किया जाता है।

एक बार जब ग्राहक ऐसे ऑफर या कैशबैक का लाभ उठाता है, तो ग्राहक डिजिटल पोर्टल पर अपने संबंधित खातों (PPI खाता या बचत खाता) में कुछ कैशबैक देखने के लिए पात्र होगा। ग्राहक की मृत्यु के समय अर्जित लेकिन भुनाए नहीं गए कैशबैक जब्त कर लिए जाएँगे।

प्रस्ताव रद्द करना

निम्नलिखित में से किसी भी स्थिति में बैंक आपको दिए गए किसी भी ऑफर या कैशबैक को रद्द कर सकता है:

- आपके द्वारा ऑफर का लाभ उठाना;
- डिजिटल पोर्टल के लिए सुरक्षा जोखिम उत्पन्न करता है;
- बैंक की प्रणालियों पर प्रतिकूल प्रभाव पड़ सकता है;

- बैंक को किसी भी ज़िम्मेदारी के अधीन कर सकता है;
- बैंक के बौद्धिक संपदा अधिकारों का उल्लंघन हो सकता है;
- धोखाधड़ी/अवैध/अनुचित हो सकता है;
- आप इस ऑफर की शर्तों और/या बैंक की गोपनीयता नीति का उल्लंघन कर रहे हैं;
- आपने किसी लागू कानून का उल्लंघन किया है या कथित तौर पर उल्लंघन किया है;

निलंबन

बैंक अपने विवेकानुसार और केस-टू-केस आधार पर किसी भी ऑफर को निलंबित कर सकता है और आपके द्वारा की गई चूक को सुधारने के लिए आपको सीमित अवधि प्रदान कर सकता है। यदि आप दी गई अवधि के भीतर अपने द्वारा की गई चूक को सुधारने में असमर्थ हैं, तो बैंक ऑफर को रद्द कर सकता है। हालाँकि, आप सहमत हैं और स्वीकार करते हैं कि निलंबन और चूक को सुधारने के लिए बाद की अवधि बैंक द्वारा पूरी तरह से अपने विवेक पर दी जा सकती है, बिना बैंक के हितों की रक्षा के लिए सीधे ऑफर शर्तों को समाप्त करने के अपने अधिकार पर प्रतिकूल प्रभाव डाले।

व्युत्क्रमण

यदि लेन-देन उलटा होता है, तो कैशबैक भी उलटा हो जाएगा। यह ऑफर तब लागू नहीं होगा जब खरीद लेनदेन का ऑर्डर ग्राहक या व्यापारी द्वारा वापस या रद्द कर दिया जाता है। यह स्पष्ट किया जाता है कि ऐसा रद्दीकरण या वापसी किसी भी कारण से हो सकती है। यह ऑफर तब भी लागू नहीं होगा जब ग्राहक की भुगतान विधि विफल हो जाती है या उत्पाद की डिलीवरी के समय उत्पाद का भुगतान करने में असमर्थ होता है।

इनकार और अयोग्यता

बैंक अपने विवेकानुसार किसी भी ग्राहक को प्रस्ताव देने से मना करने या उसे अस्वीकार करने का अधिकार रखता है। यदि प्रस्ताव अवधि के दौरान/समाप्ति से पहले बैंक के साथ उसका खाता रद्द या निष्क्रिय या रोक दिया जाता है, तो ग्राहक इस प्रस्ताव में भाग लेने के लिए अयोग्य हो जाएगा। इसके अलावा, यदि ग्राहक द्वारा प्रस्ताव के तहत लाभ प्राप्त करने के लिए किसी भी धोखाधड़ी गतिविधि की पहचान की जाती है, तो बैंक किसी भी ग्राहक को प्रस्ताव के लाभों से अयोग्य घोषित करने का अधिकार सुरक्षित रखता है। बैंक और भागीदार अपने विवेकानुसार किसी भी ग्राहक को अयोग्य घोषित करने का अधिकार सुरक्षित रखते हैं जो कैशबैक शर्तों से छेड़छाड़ करता है या उल्लंघन करने का प्रयास करता है। बैंक किसी भी समय बिना किसी पूर्व लिखित सूचना के और बिना किसी देयता

के प्रस्ताव को समाप्त करने, वापस लेने, निलंबित करने, संशोधित करने, विस्तार करने, संशोधित करने, जोड़ने या हटाने का पूर्ण अधिकार सुरक्षित रखता है।

कोई ट्रांसफर नहीं

न तो ऑफ़र या कै शैक और न ही ऑफ़र या कै शैक के तहत कोई लाभ या बाध्यता/दायित्व आपके द्वारा किसी व्यक्ति को सौंपा/हस्तांतरित किया जाएगा। आपके द्वारा किया गया ऐसा कोई भी असाइनमेंट/हस्तांतरण शून्य और अमान्य माना जाएगा और बैंक ऐसे किसी भी व्यक्ति को ऑफ़र या कै शैक प्रदान करने के लिए उत्तरदायी नहीं होगा जिसे आपने असाइनमेंट/हस्तांतरण किया है। ग्राहक की मृत्यु के समय एकत्र किए गए लेकिन भुनाए नहीं गए ऑफ़र जब्त कर लिए जाएंगे।

मोबाइल बैंकिंग के लिए क्या करें

1. हमेशा अपने स्मार्टफोन को पासवर्ड या बायोमेट्रिक लॉक से सुरक्षित रखें।
2. केवल आधिकारिक ऐप स्टोर्स से ही बैंकिंग ऐप इंस्टॉल करें और सुनिश्चित करें कि वे असली बैंक ऐप हों।
3. एक मजबूत पिन कोड बनाएं ताकि आपकी बैंकिंग एक्सेस और संवेदनशील जानकारी सुरक्षित रहे।
4. अपने बैंक स्टेटमेंट को नियमित रूप से मॉनिटर करें ताकि किसी भी संदिग्ध या अनधिकृत गतिविधि की पहचान हो सके।
5. यदि आपका डिवाइस खो जाए या चोरी हो जाए तो तुरंत अपने मोबाइल सेवा प्रदाता और पुलिस से संपर्क करें।
6. जब भी आप अपने डिवाइस को बेचें, सर्विसिंग के लिए दें या फेंकें—बैंकिंग ऐप्स हटा दें और स्टोर्ड डेटा मिटा दें।
7. अपने वित्तीय विवरणों को बार-बार जांचें और कोई भी गलती दिखे तो तुरंत बैंक से संपर्क करें।

मोबाइल बैंकिंग के लिए क्या न करें

1. अपना पिन और बैंकिंग विवरण किसी से साझा न करें—वास्तविक बैंक कभी भी फोन या ईमेल के माध्यम से ऐसी जानकारी नहीं मांगते।
2. किसी भी संदिग्ध संदेश या सोशल मीडिया पोस्ट में दिए गए लिंक पर क्लिक न करें, भले ही वे बैंक से प्रतीत होते हों।
3. पैसे भेजने से पहले प्राप्तकर्ता का विवरण अवश्य जांच लें—ज्यादातर ट्रांसफर वापस नहीं हो सकते।
4. अपने डिवाइस में कार्ड डिटैल्स, पासवर्ड या अन्य संवेदनशील जानकारी सेव न करें।
5. बैंक के साथ अपनी संपर्क जानकारी अपडेट रखें ताकि सुरक्षा संबंधित नोटिफिकेशन प्राप्त होते रहें।
6. अपने क्रेडेंशियल्स को कभी लिखित में न रखें और न ही किसी माध्यम से साझा करें।
7. सार्वजनिक स्थानों पर बैंकिंग करते समय ब्लूटूथ बंद रखें ताकि कोई डेटा इंटरसेप्ट न कर सके।
8. संदिग्ध वेबसाइटों से दूर रहें और किसी भी अविश्वसनीय स्रोत से डाउनलोड न करें।
9. अपने डिवाइस को सुरक्षित रखें और जब आप अपने फोन से दूर हों तो बैंकिंग ऐप्स ओपन न छोड़ें।
10. केवल निजी, सुरक्षित इंटरनेट कनेक्शन का उपयोग करें—सार्वजनिक वाई-फाई से बैंकिंग न करें।