

## प्रीपेड कार्ड नियम और शर्तें

ये नियम और शर्तें उन प्रीपेड भुगतान साधनों/कार्डों के प्रावधानों पर लागू होती हैं और उन्हें नियंत्रित करती हैं जो बैंक अधिकृत प्रौद्योगिकी सेवा प्रदाताओं के तकनीकी सहयोग से फिनो पेमेंट्स बैंक और सह-ब्रांडिंग भागीदार द्वारा जारी किए गए सह-ब्रांडेड प्रीपेड उपकरण हैं। किसी भी कार्ड का लाभ उठाने के लिए साइन-अप प्रक्रिया को पूरा करके, आप माने जाते हैं कि हमारी वेबसाइट <https://www.finobank.com> पर निर्दिष्ट सामान्य नियम और शर्तों के साथ-साथ यहां उल्लिखित प्रीपेड उपकरण जारी करने के लिए प्रत्येक विशिष्ट नियम और शर्तों को स्पष्ट रूप से पढ़ा, समझा और स्वीकार किया है, जो समय-समय पर संशोधित हो सकती हैं। इस समझौते में, "हम", "हमें" या "हमारा" का अर्थ फिनो पेमेंट्स बैंक है, "आप" या "आपका" का अर्थ प्रीपेड कार्ड खरीदने या उपयोग करने वाले व्यक्ति से है।

## परिभाषाएं

इन नियमों और शर्तों में, जब तक कि विपरीत आशय प्रकट न हो और/या संदर्भ अन्यथा अपेक्षित न हो, बड़े अक्षरों वाले शब्द जिनका अर्थ (i) कोष्ठकों में और/या शामिल करने से निर्धारित किया गया है और (ii) निम्नलिखित शब्दों का उनके नीचे दिए गए अर्थ होंगे:

- **खाता:** पीपीआई पर लोड की गई राशि के बराबर खाता शेष के साथ एक प्रीपेड खाता, ऐसे पीपीआई पर उपलब्ध सीमा की निगरानी के उद्देश्य से।
- **कार्यदिवस:** रविवार, महीने के दूसरे या चौथे शनिवार या निगोशिएबल इंस्टमेंट अधिनियम, 1881 की धारा 25 के तहत परिभाषित सार्वजनिक अवकाश के अलावा समस्त दिन बैंक बैंकिंग का कारोबार करने के लिए खुले रहते हैं।
- **शुल्क:** समय-समय पर संशोधित अनुसार, पीपीआई के उपयोग के लिए हमारे द्वारा लगाए गए ऐसे, लागत और शुल्क।
- **ग्राहक या धारक या आप:** उसका अर्थ ऐसे कोई व्यक्ति/संगठन है जो जारीकर्ताओं से पीपीआई प्राप्त करते/खरीदते हैं और जिन्हें ऐसे पीपीआई पर संग्रहीत मूल्य के विरुद्ध उन्हें रखने और उपयोग करने का अधिकार है।
- **\*\* ग्राहक सेवा केंद्र\*\*:** हमारे द्वारा प्रदान किया गया संपर्क केंद्र जो ग्राहक द्वारा उठाए गए सभी प्रश्नों, शिकायतों का समाधान करता है या पीपीआई के संबंध में ग्राहक द्वारा मांगी गई किसी भी जानकारी या विवरण प्रदान करता है।
- **ईडीसी या इलेक्ट्रॉनिक डेटा कैप्चर** मशीन का अर्थ टर्मिनल, प्रिंटर, अन्य परिधीय और सहायक उपकरण और आवश्यक सॉफ्टवेयर है जिस पर पीपीआई को स्वाइप किया जा सकता है या लेनदेन शुरू करने के लिए उपयोग किया जा सकता है।
- **इंटरनेट भुगतान गेटवे:** ग्राहक के प्रमाणीकरण पर इंटरनेट पर पीपीआई का उपयोग करके किए गए भुगतानों को अधिकृत करने के लिए हमारे द्वारा निर्धारित/निर्धारित किया जाने वाला प्रोटोकॉल।
- **केवाईसी** का अर्थ है कि ग्राहक को जानने के लिए दिशानिर्देश हमारे द्वारा समय-समय पर भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा जारी विनियमों के अनुसार, ग्राहक की पहचान और सत्यापन के उद्देश्य से अपनाए गए हैं।
- **व्यापारी प्रतिष्ठान:** उनका अर्थ भारत में स्थित ऐसे भौतिक प्रतिष्ठान (स्टोर, दुकानों, रेस्तरां, होटलों आदि सहित, लेकिन इन्हीं तक सीमित नहीं) और रिचार्जेबल स्टोर (किसी भी प्रकार के इलेक्ट्रॉनिक रूप में ई-कॉमर्स प्लेटफॉर्म, डिजिटल मंडियों आदि सहित, लेकिन इन्हीं तक सीमित नहीं) हैं, जिनके पास पीपीआई स्वीकार करने के लिए हमारे साथ (या भुगतान एग्रीगेटर/भुगतान गेटवे/कार्ड नेटवर्क के माध्यम से अनुबंध) विशिष्ट अनुबंध है।
- **भुगतान चैनल:** उनका अर्थ लेनदेन के विभिन्न तरीके हैं, जिनमें ईडीसी/पीओएस टर्मिनल/कियोस्क/ इंटरनेट भुगतान गेटवे/मोबाइल आधारित भुगतान समाधान और समय-समय पर हमारे द्वारा सूचित किए गए अन्य विभिन्न तरीके शामिल हैं।
- **व्यक्तिगत पहचान संख्या (पिन)** हमारे द्वारा पीपीआई जारी करते समय ग्राहक को प्रदान किया गया एक संख्यात्मक पासवर्ड है।

• **पीओएस या पॉइंट ऑफ सेल** का अर्थ है भारत में व्यापारी प्रतिष्ठानों द्वारा बनाए रखे गए इलेक्ट्रॉनिक टर्मिनल जहां ग्राहक पीपीआई का उपयोग कर सकते हैं।

• **प्रीपेड इंस्ट्रूमेंट (पीपीआई)** का अर्थ एक प्रीपेड इंस्ट्रूमेंट है जिसमें उपहार कार्ड और भोजन कार्ड शामिल हैं जो विनियमों में परिभाषित अनुसार, ऐसे पीपीआई पर संग्रहीत मूल्य के विरुद्ध खरीद की सुविधा प्रदान करते हैं।

## पात्रता मानदंड

• केवल कानूनी रूप से बाध्यकारी समझौता करने के लिए उपयुक्त व्यक्ति/संगठन ही भारत में केवल भारतीय रुपये संप्रदायों में लेनदेन के लिए कार्ड का उपयोग कर सकते हैं।

• कार्ड रजिस्टर करने, बनाने और उपयोग करने के लिए, बैंक सह-ब्रांडिंग भागीदार (बिजनेस कॉरस्पोंडेंट) को कार्डधारक का कुछ व्यक्तिगत जानकारी सहित कार्डधारक का नाम, पता, मोबाइल फोन नंबर, ई-मेल पता, जन्म तिथि, पसंदीदा भाषा बैंक को संचार आदि जानकारी प्रस्तुत करने की आवश्यकता हो सकती है। कॉरपोरेट यह सुनिश्चित करेगा कि उसके पास कार्डधारक की जानकारी बैंक के साथ साझा करने के लिए कार्डधारक की आवश्यक सहमति है।

• किसी भी व्यक्ति या संस्था को भारत के किसी भी कानून और विनियमों को लागू करने के लिए आवश्यक कार्डधारक की पहचान, आयु, अन्य जनसांख्यिकीय, माता-पिता, निवास, स्वामित्व, व्यवसाय की प्रकृति की जानकारी या ऐसी अन्य जानकारी को जानबूझकर या गलती से गलत नहीं बताना चाहिए और गलत तरीके से पीपीआई का उपयोग नहीं करना चाहिए।

• बैंक कार्डधारक की पहचान सत्यापित/प्रमाणित करने के लिए आगे पूछताछ कर सकता है। इस संबंध में, कॉरपोरेट/कार्डधारक यह सुनिश्चित करने के लिए जिम्मेदार है कि प्रदान की गई व्यक्तिगत जानकारी हर समय सत्य, सटीक, सही और पूर्ण हो।

## पीपीआई जारी करना और उपयोग करना

• पीपीआई जारीकर्ता की अनन्य संपत्ति होगी।

• पीपीआई केवल भारत के क्षेत्र के भीतर और केवल भारतीय रुपयों में लेनदेन के लिए मान्य होगा। पीपीआई का उपयोग भारत के क्षेत्र से बाहर या विदेशी मुद्रा में अंकित किसी भी लेनदेन के लिए नहीं किया जा सकता है।

• ग्राहक को पीपीआई प्राप्त होने पर तुरंत इसके पीछे की तरफ हस्ताक्षर करना होगा (यदि पीपीआई कार्ड के रूप में है)। ग्राहक के हस्ताक्षर न होने या हस्ताक्षर में बेमेल होने पर हम बिना किसी पूर्व सूचना या सूचना के किसी भी लेनदेन को अस्वीकार करने या रद्द करने का अधिकार सुरक्षित रखते हैं।

• पीपीआई किसी भी परिस्थिति में किसी अन्य व्यक्ति या तीसरे पक्ष को हस्तांतरणीय नहीं होगा।

• हम किसी भी समय पीपीआई में बनाए गए किसी भी शेष राशि पर कोई ब्याज देने के लिए उत्तरदायी नहीं होंगे।

• ग्राहक इस बात से सहमत है और पुष्टि करता है कि पिन का खुलासा ग्राहक द्वारा किसी भी रिश्तेदार या परिवार के सदस्यों या तीसरे पक्ष को किसी भी परिस्थिति में नहीं किया जाएगा। ग्राहक पिन के इस तरह के अनधिकृत प्रकटीकरण और/या पीपीआई के अनधिकृत उपयोग से उत्पन्न होने वाले परिणामों के लिए पूरी तरह से जिम्मेदार और उत्तरदायी होगा। हम पीपीआई के अनधिकृत उपयोग और/या ग्राहक द्वारा इस तरह के दुरुपयोग के परिणामस्वरूप हुए किसी भी प्रत्यक्ष या अप्रत्यक्ष हानि या क्षति के संबंध में उत्पन्न होने वाली सभी जिम्मेदारी और दायित्व को अस्वीकार करते हैं। यदि ग्राहक पिन भूल जाता है या गुम कर देता है, तो ग्राहक को पिन पुनः उत्पन्न करने के लिए हमारे द्वारा उपलब्ध कराए गए किसी भी अन्य तरीके, वेबसाइट या मोबाइल एप्लिकेशन पर जाना चाहिए।

• ग्राहक को इसकी (पीपीआई) समाप्ति से पहले पीपीआई (इस) पर उपलब्ध संपूर्ण क्रेडिट शेष राशि का उपयोग करने की आवश्यकता है। यदि ग्राहक वैधता अवधि के भीतर पीपीआई पर उपलब्ध क्रेडिट शेष राशि का उपयोग नहीं करता है, तो

ग्राहक पीपीआई के नवीनीकरण के लिए हमसे संपर्क कर सकता है। यदि ग्राहक हमसे एक निर्दिष्ट अवधि के भीतर संपर्क नहीं करता है, तो पीपीआई पर उपलब्ध बकाया क्रेडिट शेष राशि को विनियमों के अनुपालन में एक फंड में स्थानांतरित कर दिया जाएगा।

- ग्राहक सहमत है और पुष्टि करता है कि कार्ड में 10 साल से अधिक समय से किसी भी अदावी शेष राशि को आरबीआई/2013-14/527 DBOD.No.DEAF सेल.बीसी.101/30.01.002/2013-14 के अनुसार जमाकर्ता शिक्षा और जागरूकता कोष (डीईएफ) में स्थानांतरित कर दिया जाएगा।

- ग्राहक को प्रत्येक व्यापारी प्रतिष्ठान पर किए गए प्रत्येक लेनदेन के लिए बनाए गए सभी चार्ज स्लिप पर हस्ताक्षर करना और उन्हें बनाए रखना होगा। हम ग्राहक को चार्ज स्लिप या लेनदेन स्लिप की प्रतियां प्रदान करने के लिए बाध्य नहीं होंगे। ग्राहक द्वारा ऐसा कोई भी अनुरोध हमारे पूर्ण विवेक पर होगा और बशर्ते ऐसे अनुरोध ग्राहक द्वारा लेनदेन की तिथि से पैंतालीस (45) कार्यदिवसों के भीतर किए गए हों। ग्राहक सहमत है कि हम चार्ज या लेनदेन पर्ची की प्रतियां प्रदान करने के लिए अतिरिक्त लागत या शुल्क लेने के हकदार होंगे।

- व्यापारी प्रतिष्ठान द्वारा किसी भी लेनदेन के संबंध में लगाया गया कोई भी शुल्क या लागत ग्राहक द्वारा सीधे व्यापारी प्रतिष्ठान के साथ तय किया जाएगा। हम किसी भी लेनदेन के संबंध में व्यापारी प्रतिष्ठान के किसी भी कार्य या चूक या उनके द्वारा लगाए गए शुल्क या लागत के लिए प्रत्यक्ष या अप्रत्यक्ष रूप से उत्तरदायी या जिम्मेदार नहीं होंगे।

### पीपीआई उपयोग और अन्य शर्तें

- डिवाइस त्रुटि या संचार लिंक के कारण किसी भी व्यापारी प्रतिष्ठान के कारण सभी धनवापसी और समायोजन मैन्युअल रूप से संसोधित किए जाएंगे और लागू नियमों, विनियमों और हमारी आंतरिक नीति के अनुसार हमारे द्वारा उचित सत्यापन के बाद खाते में जमा कर दिया जाएगा। ग्राहक सहमत है कि किसी भी बाद के लेनदेन को हमारे द्वारा विचाराधीन विवादित राशि को ध्यान में रखे बिना केवल खाते में उपलब्ध क्रेडिट शेष राशि के आधार पर स्वीकार या सम्मानित किया जाएगा। ग्राहक खाते में अपर्याप्त धनराशि के कारण भुगतान निर्देशों को अस्वीकार करने के कारण हमें हुई किसी भी हानि या क्षति के लिए बिना शर्त क्षतिपूर्ति करेगा। ग्राहक सहमत है कि हम सीधे खाते से हमें हुई ऐसी हानि या क्षति की राशि काटने के हकदार होंगे।

- ग्राहक पीपीआई के सभी लेनदेन के संबंध में हर समय सदैव सूचित होकर कार्य करने का वचन देता है। ग्राहक यहां निहित नियमों और शर्तों के विपरीत पीपीआई के किसी भी अवैध या गलत उपयोग की पूरी जिम्मेदारी स्वीकार करता है।

- ग्राहक एतद्वारा इस बात से सहमत है कि पीपीआई का उपयोग किसी भी ऐसे सामान और सेवाओं के भुगतान के लिए नहीं करेगा, जो कानून के तहत अवैध है। पीपीआई का उपयोग प्रतिबंधित या वर्जित उत्पादों या सेवाओं जैसे लॉटरी टिकटों, प्रतिबंधित या वर्जित पत्रिकाओं, स्वीपस्टेक्स में भागीदारी, बिटकॉइन की खरीद, कॉलबैक सेवाओं के भुगतान आदि की खरीद के लिए नहीं किया जा सकता है।

- हम व्यापारी प्रतिष्ठान द्वारा प्रदान की गई सेवा, वस्तुओं और सेवाओं की गुणवत्ता के संबंध में पीपीआई द्वारा उपयोग या उससे संबंधित ग्राहक को हुए किसी भी नुकसान, क्षति या चोट के लिए कोई जिम्मेदारी नहीं लेते हैं, व्यापारी प्रतिष्ठान द्वारा पीपीआई को स्वीकार करने से इंकार (सशर्त स्वीकृति) और व्यापारी प्रतिष्ठान पर पीपीआई का उपयोग करने में असमर्थता (तकनीकी समस्याएं)।

- ग्राहक एतद्वारा स्वीकार करता है और सहमत है कि यदि पीपीआई पर लगातार एक (1) वर्ष की अवधि तक कोई लेनदेन नहीं होता है, तो पीपीआई की वैधता के अधीन, ग्राहक को सूचना भेजने के बाद हम इसे निष्क्रिय कर देंगे। पीपीआई को केवल समय-समय पर निर्धारित सत्यापन और आवश्यक कारवाही के बाद ही हमारे द्वारा पुनः सक्रिय किया जा सकता है।

- ग्राहक पीपीआई का उपयोग करके किए गए सभी लेनदेन के लिए हमारे द्वारा भेजे गए एसएमएस या ईमेल अलर्ट प्राप्त करने के लिए सहमत है। हमारे द्वारा भेजे गए एसएमएस या ईमेल अलर्ट में डेबिट और क्रेडिट लेनदेन, पीपीआई पर शेष या शेष राशि या समय-समय पर हमारे द्वारा निर्धारित अन्य जानकारी या विवरण निर्दिष्ट किए जाएंगे।

- ग्राहक सहमत है कि हम अपने विवेकानुसार, पीपीआई से संबंधित सेवाओं के प्रावधान के लिए आवश्यक या आवश्यक शर्तों पर बाहरी सेवा प्रदाता(ओं) या एजेंट(ओं) की सेवाओं का उपयोग कर सकते हैं।

- ग्राहक का समय-समय पर हमारी वेबसाइट पर हमारे द्वारा अपलोड किए गए अक्सर पूछे जाने वाले प्रश्न ("FAQ") तक पहुंच होगी।

## उल्लंघन

- ग्राहक द्वारा इन नियमों और शर्तों के किसी भी उल्लंघन की स्थिति में, हमारे पास बिना किसी दायित्व, दावे, मांग या विवाद के पीपीआई को तुरंत रद्द करने या समाप्त करने का एकमात्र अधिकार होगा।
- ग्राहक यह सुनिश्चित करता है और हमें किसी भी नुकसान, क्षति, दावे, दंड, लागत, शुल्क या व्यय (कानूनी सलाहकार शुल्क सहित) के लिए क्षतिपूर्ति करने का वचन देता है, जो हमें सीधे या परोक्ष रूप से पीपीआई के धारक के रूप में ग्राहक के किसी भी कार्य या चूक, धोखाधड़ी, लापरवाही या चूक या नियम और शर्तों के किसी भी उल्लंघन के परिणामस्वरूप उठाना पड़ सकता है और/या भुगताना पड़ सकता है।

## अवधि और समाप्ति

- (पीपीआई कार्ड), पीपीआई के ऊपर अंकित समाप्ति तिथि तक वैध होगा।
- ग्राहक इस बात से सहमत है और समाप्ति पर पीपीआई को नष्ट करने का वचन देता है।
- ग्राहक सहमत है कि पीपीआई को ऊपरी दाएं कोने को काटकर अस्पष्ट कर दिया जाएगा, यह सुनिश्चित करते हुए कि होलोग्राम और चुंबकीय पट्टी दोनों काट दिए गए हैं और नष्ट कर दिए गए हैं या हमें प्राप्त हुए हैं। ग्राहक सहमत है कि ग्राहक पीपीआई पर लगाए गए किसी भी शुल्क के लिए उत्तरदायी रहेगा, भले ही ग्राहक ने पीपीआई को नष्ट कर दिया है या नष्ट करने का दावा करता है।
- हम अपने विवेकानुसार पीपीआई को समाप्त कर सकते हैं यदि:
  - ग्राहक को दिवालिया घोषित कर दिया जाता है या ग्राहक की मृत्यु हो जाती है।
  - ग्राहक इन नियमों और शर्तों के तहत किसी भी नियम, शर्त, शर्त या दायित्वों का उल्लंघन करता है।
  - भारत में किसी सक्षम न्यायालय के आदेश या किसी विनियामक या वैधानिक प्राधिकरण द्वारा जारी आदेश द्वारा ग्राहक पर लगाया गया कोई प्रतिबंध।
  - कार्यक्रम लागू कानूनों और विनियमों के तहत अवैध हो जाता है।
  - कार्यक्रम समाप्त हो गया है।
- हम, अपने विवेकानुसार, बिना किसी सूचना या कारण बताए किसी भी समय, अस्थायी या स्थायी रूप से, पीपीआई पर विशेषाधिकार वापस लेने और/या पीपीआई को समाप्त करने का अधिकार सुरक्षित रखते हैं। अस्थायी वापसी की स्थिति में, पीपीआई से जुड़े विशेषाधिकार हमारे विवेकानुसार बहाल किए जाएंगे। स्थायी वापसी की स्थिति में, हमें स्थायी रूप से पीपीआई रद्द करने का अधिकार है। हालांकि, यह स्पष्ट किया गया है कि वापसी (अस्थायी या स्थायी) पीपीआई से जुड़े सभी लाभों, विशेषाधिकारों और सेवाओं की स्वचालित वापसी का गठन करेगी। ग्राहक इस बात से सहमत है कि पीपीआई की अस्थायी या स्थायी वापसी की स्थिति में, ग्राहक पीपीआई पर लगाए गए सभी शुल्कों के लिए पूरी तरह से उत्तरदायी रहेगा, साथ ही उस पर अन्य सभी लागू शुल्क, जब तक कि अन्यथा हमारे द्वारा निर्दिष्ट न किया गया हो।
- यदि हम अस्थायी या स्थायी रूप से, विशेषाधिकार वापस ले लेते हैं या पीपीआई को समाप्त कर देते हैं, तो हम अपने सर्वोत्तम प्रयासों के आधार पर, ग्राहक को तुरंत सूचित करेंगे। हमें ऐसी किसी भी अधिसूचना की प्राप्ति में किसी भी देरी या चूक के लिए उत्तरदायी या जिम्मेदार नहीं ठहराया जाएगा।
- उपरोक्तानुसार पीपीआई की समाप्ति पर, खाते में यदि कोई शेष राशि है, तो उसे स्रोत को वापस कर दिया जाएगा।

## शुल्क

### • शुल्कों में शामिल होंगे:

• पीपीआई के संबंध में हमारे द्वारा लिया गया कोई भी शुल्क, जिसमें प्रतिस्थापन, नवीनीकरण, हैंडलिंग और अन्य शुल्क, यदि कोई हो, शामिल हैं।

• विशिष्ट प्रकार के लेनदेन पर सेवा शुल्क। ऐसे शुल्कों की गणना की विधि समय-समय पर अधिसूचित की जाएगी।

• शुल्क गैर-वापसीयोग्य, गैर-हस्तांतरणीय और गैर-नियुक्त करने योग्य प्रकृति के होंगे।

• ग्राहक पर सभी शुल्क, स्पष्ट त्रुटि के अभाव में, अंतिम और बाध्यकारी होंगे और निर्णायक प्रकृति के होंगे।

• पीपीआई के संबंध में या उसके संबंध में सरकार द्वारा लगाए गए सभी वैधानिक करों सहित वस्तु एवं सेवा कर, अधिशेष, कर्तव्य (किसी भी वर्णन के) समय-समय पर भारत सरकार या अन्य सक्षम प्राधिकरण द्वारा शुल्क लिया जाएगा। ग्राहक द्वारा वहन किया जाएगा।

• पीपीआई से संबंधित सभी शुल्कों को समय-समय पर लगाए जाने के अनुसार खाते से डेबिट कर दिया जाएगा। ग्राहक पीपीआई के उपयोग से कोई शुल्क लगाने के साथ ही भुगतान करने के लिए उत्तरदायी हो जाएगा।

## खोया हुआ, चोरी हुआ या दुरुपयोगित पीपीआई

• यदि पीपीआई खो जाता है या चोरी हो जाता है, तो ग्राहक को तुरंत ग्राहक सेवा केंद्र को ऐसी क्षति या चोरी की रिपोर्ट करनी चाहिए और पीपीआई को तुरंत निलंबित करने का अनुरोध करना चाहिए।

• ग्राहक स्वीकार करता है कि एक बार पीपीआई कार्ड खो जाने, चोरी हो जाने या क्षतिग्रस्त हो जाने की सूचना दिए जाने पर, भले ही बाद में पाया जाए, ऐसे पीपीआई का फिर से उपयोग नहीं किया जा सकता है।

• ग्राहक पीपीआई की सुरक्षा के लिए जिम्मेदार है और यह सुनिश्चित करने के लिए सभी कदम उठाएगा कि पीपीआई का दुरुपयोग न हो। यदि हम यह निर्धारित करते हैं या कोई सूचना प्राप्त करते हैं कि ग्राहक उपेक्षित या इनकार कर दिया है या पीपीआई के खोने, चोरी या नष्ट होने की स्थिति में ऊपर बताए अनुसार कदम उठाने में विफल रहा है, तो हमारे पास ऐसा पीपीआई रद्द करने या समाप्त करने का एकमात्र अधिकार सुरक्षित है।

• ऐसे पीपीआई के ग्राहक द्वारा खो जाने, चोरी हो जाने या क्षतिग्रस्त होने की सूचना दिए जाने के बाद, पीपीआई पर किए गए किसी भी अनधिकृत लेनदेन के लिए ग्राहक पर कोई दायित्व नहीं लगेगा। ग्राहक द्वारा रिपोर्टिंग के बाद पीपीआई पर अर्जित सभी दायित्वों को हमारे द्वारा वहन किया जाएगा। हालांकि, पीपीआई के खोने, चोरी होने या दुरुपयोग की रिपोर्टिंग के बाद, पीपीआई पर किए गए लेनदेन(ओं) और/या लेनदेन के समय से संबंधित किसी भी विवाद की स्थिति में, हमारे सभी निर्णय ग्राहक पर अंतिम और बाध्यकारी होंगे।

## दायित्व का बहिष्करण

हम इस व्यवस्था के संबंध में हुए किसी भी विशेष, अप्रत्यक्ष, आकस्मिक, परिणामी, दंडात्मक या अनुकरणीय हानि या क्षति, जिसमें सीमित न रहकर, लाभांश की हानि भी शामिल है, के लिए ग्राहक या किसी तीसरे पक्ष के प्रति कोई दायित्व या जिम्मेदारी नहीं लेंगे।

## विवादित लेनदेन

• जब तक पीपीआई खो नहीं जाता, चोरी नहीं हो जाता या धोखाधड़ी से दुरुपयोग नहीं किया जाता है और ग्राहक द्वारा प्रमाणित किया जाता, तब हमारे द्वारा भुगतान के लिए प्राप्त कोई भी शुल्क या लेनदेन पर्ची या अन्य भुगतान अनुरोध ऐसे शुल्क का निर्णायक प्रमाण होगा।

• पीपीआई से संबंधित सभी विवादित लेनदेन के बारे में विवादित लेनदेन की तिथि से पंद्रह (15) कार्यदिवसों के भीतर हमारे ग्राहक सेवा केंद्र से संपर्क करना आवश्यक होगा। ग्राहक स्वीकार करता है कि किसी भी विवादित लेनदेन की तिथि से पंद्रह (15) कार्यदिवसों के बाद हमारे द्वारा किसी भी अनुरोध को स्वीकार नहीं किया जाएगा।

## वस्तुओं और सेवाओं की गुणवत्ता

खरीदे गए किसी भी सामान या ली गई किसी भी सेवा के संबंध में किसी भी व्यापारी प्रतिष्ठान के साथ कोई विवाद या शिकायत सीधे ग्राहक द्वारा व्यापारी प्रतिष्ठान के साथ सुलझाई जानी चाहिए।

## प्रकटीकरण

• ग्राहक स्वीकार करता है और किसी भी वित्तीय दुरुपयोग/धोखाधड़ी/कानूनी मामलों में जहां आरबीआई, किसी भी नियामक प्राधिकरण, भारत सरकार या न्यायालय हमें ऐसी जानकारी का खुलासा करने का निर्देश देता है, केवल अन्य बैंकों या वित्तीय या वैधानिक या नियामक प्राधिकरणों के साथ ग्राहक से संबंधित और पीपीआई के उपयोग से संबंधित जानकारी साझा करने की सहमति देता है।

• ग्राहक स्वीकार करता है और सहमत है कि हम किसी भी वित्तीय दुरुपयोग/धोखाधड़ी/कानूनी मामलों में जहां आरबीआई, किसी भी नियामक प्राधिकरण, भारत सरकार या न्यायालय हमें ऐसी जानकारी का खुलासा करने का निर्देश देता है, केवल अन्य बैंकों या वित्तीय या वैधानिक या नियामक प्राधिकरणों को ग्राहक की देनदारियों और/या पीपीआई के उपयोग की रिपोर्ट कर सकते हैं। हम ग्राहक को ऐसे बैंकों या वित्तीय या वैधानिक या नियामक प्राधिकरणों का विवरण बताने के लिए बाध्य नहीं होंगे, जिसमें ऐसे खुलासे की सीमा भी शामिल है, जब तक कि आरबीआई, कोई भी नियामक प्राधिकरण, भारत सरकार या न्यायालय स्पष्ट रूप से हमें उक्त वित्तीय संस्था का नाम बताने की अनुमति न दे।

• ग्राहक एतद्वारा हमें और हमारे एजेंटों को ग्राहक के विवरण और भुगतान इतिहास से संबंधित सभी सूचनाओं का आदान-प्रदान, साझाकरण या भागीदारी के लिए हमारी समूह कंपनियों या सहयोगियों के साथ केवल वित्तीय दुरुपयोग/धोखाधड़ी/कानूनी मामलों में ही अधिकृत करता है जहां आरबीआई, किसी भी नियामक प्राधिकरण, भारत सरकार या न्यायालय हमें ऐसी जानकारी का खुलासा करने का निर्देश देता है।

## शासी कानून और अधिकारिता

इन नियमों और शर्तों के संबंध में उत्पन्न होने वाले सभी विवाद भारत के कानूनों द्वारा शासित और निर्धारित होंगे और भारत में मुंबई स्थित न्यायालयों या न्यायाधिकरणों के विशेष क्षेत्राधिकार के अधीन होंगे।

## नियमों और शर्तों में संशोधन

• हम पीपीआई पर पेश किए गए शुल्कों सहित पीपीआई पर पेश किए गए इन नियमों और शर्तों, सुविधाओं और लाभों को बदलने का एकमात्र अधिकार सुरक्षित रखते हैं।

• हम अपनी वेबसाइट <https://www.finobank.com/> पर होस्ट करके या किसी अन्य तरीके से जैसा कि हम तय करेंगे, संशोधित नियमों और शर्तों को संप्रेषित करेंगे।

• ग्राहक हमारी वेबसाइट पर पोस्ट किए गए संशोधनों सहित इन नियमों और शर्तों की नियमित रूप से समीक्षा करने के लिए जिम्मेदार होगा और पीपीआई का उपयोग जारी रखने के द्वारा संशोधित नियमों और शर्तों को स्वीकार किया गया माना जाएगा।

## ग्राहक शिकायत निवारण

- पीपीआई और/या इन नियमों और शर्तों से संबंधित किसी भी विवाद या शिकायत की स्थिति में, ग्राहक वेबसाइट पर उपलब्ध विवरणों पर ग्राहक सेवा केंद्र से संपर्क कर सकता है।
- यदि पीपीआई और/या इन नियमों और शर्तों से संबंधित विवाद या शिकायत का हमारे ग्राहक सेवा केंद्र द्वारा पर्याप्त रूप से समाधान या समाधान नहीं किया जाता है, तो ग्राहक नोडल अधिकारी से संपर्क कर सकता है, जिसका विवरण हमारी वेबसाइट पर पाया जा सकता है।
- हम सहमत हैं कि ग्राहक द्वारा उठाई गई सभी शिकायतों, विवादों या शिकायतों का समयबद्ध तरीके से समाधान किया जाएगा और/या उनका समाधान किया जाएगा।
- ग्राहक किसी भी समय शिकायत निवारण के लिए बैंकिंग लोकपाल से संपर्क कर सकता है। बैंकिंग लोकपाल की सूची भारतीय रिज़र्व बैंक की वेबसाइट यानी [www.rbi.org.in](http://www.rbi.org.in) पर उपलब्ध है।

