

**MITC – Rupay Debit Card****1. Definitions**

- 1.1. "Account" means savings and current bank account opened by the Cardholder with the Bank;
- 1.2. "ATM" means any Automated Teller Machine in India or outside India, at which the Cardholder can use their Card to access their funds in their Account;
- 1.3. "Business Correspondent (BC)" shall mean a Bank's representative engaged by the Bank for the extension of banking and financial services to ensure greater financial inclusion and increasing the outreach of the banking sector;
- 1.4. "Card" shall mean the personalized/ non-personalized, debit/ ATM card, in digital/virtual or physical format, issued by Bank under the aegis of Card Schemes;
- 1.5. "Cardholder" shall mean a customer of the Bank authorized to use the Card;
- 1.6. "Card Schemes" shall mean organizations or card networks (including but not limited to VISA, MASTERCARD, RUPAY etc. that process and settle Card's Transactions as per the relevant rules formulated by such organizations or Card networks;
- 1.7. "Designated BC Point" shall mean the retail business correspondent points engaged by Bank through which banking services are provided to customers;
- 1.8. "Insta Debit Card ('IDC') is a non-personalized Card issued by Bank to its Cardholders under the aegis of various Card Schemes;
- 1.9. "International Transactions" refer to the Transactions entered into by the Cardholder on his Card outside India, Bhutan and Nepal;
- 1.10. "Merchant" means any person who owns or manages or operates a Merchant Establishment, as per guidelines issued by the Reserve Bank of India (RBI) from time to time;
- 1.11. "Merchant Establishments" shall mean establishments wherever located that honor a VISA/MasterCard/Rupay and shall include among others, stores, shops, restaurants, hotels, airline organizations advertised as honoring the VISA/MasterCard/Rupay;
- 1.12. "Personal Identification Number - PIN" means the Personal Identification Number chosen by the Cardholder in relation to the Card from time to time;
- 1.13. "POS" means the point of sale (POS) electronic terminals in India or outside India, capable of processing Card Transactions and/or where the Cardholder can use their Card to access funds from the Account linked with the Card to make purchases at various merchant establishments in accordance with policies stipulated by the Bank and/or regulatory requirements from time to time and;
- 1.14. "Transactions" mean any instructions given by a Cardholder using a Card directly or indirectly to the Bank to effect a transaction, which include cash withdrawals, payment for purchases made / services availed at Merchant Establishments, availing other services by utilizing the card at ATMs and / or Merchant Establishments.

## 2. Issuance of Card:

2.1. Cardholder can apply for the Card through our bank's application – Finopay (online) or by visiting our Branch or Designated BC Point of the Bank (offline). In case of offline mode, a non-personalised Card shall be issued instantly, on the spot to the Cardholder by the Designated BC Merchant of the Bank.

2.2. Card shall be issued by the Bank to the Cardholder upon the opening of the Account (only upon the specific request of the Cardholder). - in physical format At the time of issuance/re-issuance, all Cards shall be disabled for contact based points of usage i.e. ATMs and POS (including contactless) devices within India.

2.3. Bank reserves the sole discretion based on the risk perception to disable transactions with or without intimation to the Cardholder.

2.4. Bank shall also disable online transaction if the Card has never been used for any online Transaction by the Cardholder, as per the risk policy of bank.

2.5. Cardholder can raise a request for the issuance of an Insta Debit Card through the nearest Designated Fino point.

2.6. The personalized or non-personalized card in physical format may be issued to the Cardholder for domestic usage only.

2.7. For the PIN SET for the Card, the Cardholder can set their PIN through various channels including FinoPay Application or at Branch or BC Merchant point.

2.8. Card issued by the Bank shall contain information such as the name of the Cardholder (in case of Insta Debit Card this will not be present), Card Number, CVV, Expiry Date etc. Customer shall raise a request for re-issuance of the card on expiry.

Customers can request for re-issuance of a Debit Card at Merchant point or Fino Branches where they will be provided with instant Debit card with Aadhaar Auth. Customer will have to first block the existing card (if card is active). Customers can also request for re-issuance of Debit Card through FinoPay post blocking the existing active card (if card is active). Steps to block the card through FinoPay:

- Under Bank Services, click on "Your Card"
- Then click on "Block Card".
- Click on "request new card" - Select your account for which you are requesting for the card, select card type as "Rupay Platinum" and continue.

The request for re-issuance of Debit Card through Finopay is successful post OTP authentication.

2.9. The Card will be linked with the Account of the Cardholder opened with the Bank post successful purchase. Cardholder shall ensure to collect the welcome kit containing Card from the Designated BC Point.

2.10. In case of any dispute or concern pertaining to the issuance, dispatch and delivery of the Card, Cardholder may reach out to the Bank's call center for raising such queries. Bank shall further take it up for action on case to case basis. Cardholder acknowledges that Bank holds the right to disable the Card at any time in case of any fraud or malpractice reported in relation to the Card. Cardholder undertakes, agrees and acknowledges that once the Card is received by him or on his behalf, then the liability of the Card rests with the Cardholder.

2.11. Customer consents that Bank if required shall store the customer data on the Bank's outsourced switch for the issuance/transaction processing/Card Management. However, Bank would ensure that the outsourced switch follows the applicable regulatory guidelines/laws.

2.12. The issuance and usage of the Card shall be subject to the regulations issued by RBI in force from time to time.

### **3. Dispatch of the Personalised Card:**

3.1. Dispatch of the Personalised Card where the issuance request is raised by the Cardholder through Finopay App.

3.1.1. The Card shall be dispatched by Bank to the Cardholder at the address provided by Cardholder during issuance of the Card.

3.1.2. The Cardholder shall ensure that the OTP triggered on registered mobile number with Bank/ necessary KYC proof evidencing the actual identity of the Cardholder is kept ready for due verification by the courier agency at the time of actual delivery of the Card in physical format at the address communicated by the Cardholder to Bank at the time of applying for the Card. Bank reserves the discretion to not deliver the Card to any person acting on behalf of the Cardholder if the above mentioned documents are not made available to the courier agency at the time of delivery of the Card and the Cardholder shall not hold Bank responsible for the same. For places where courier services are not available, the card will be delivered by India Post.

3.1.3. Bank shall attempt thrice to deliver the Card to the Cardholder. If the Cardholder refuses to accept the Card and/or if the Cardholder is not present at the given address, the Card will be returned to origin (RTO) and the Cardholder may be informed by SMS on their registered mobile number. Bank shall wait for 30 working days from the date of delivery of first attempt within which the Cardholder can request for re-delivery by reaching out to the Bank's call center. Post this period, Bank shall destroy the Card with or without intimation to the Cardholder and no amount shall be refunded to the Cardholder in such cases.

3.1.4. Bank shall not be responsible in any manner whatsoever for any loss and/or theft of or damage to the Card once the Card has been successfully handed-over to the Cardholder at the address communicated by him.

3.1.5. Personalized Card shall be dispatched to the Cardholder address in ~7-10 working days from the date of order confirmation received by the Bank, except for delay due to reasons beyond Bank's control (or external circumstances).

3.2. Handover of the Instant Debit Card where the issuance request raised by the Customer nearest designated Fino point. The Card being issued through nearest Designated BC point shall be an Insta Debit Card.

### **4. Transaction Details:**

4.1. SMS alerts shall be sent by the Bank to the Cardholder on the registered mobile number for every financial Transaction done using the Card in the bank account.

4.2. Cardholder can also view the available balance and Transaction details by generating mini statement on ATM or on Finopay Application.

4.3. Unsuccessful and Failed Transactions: Cardholder shall be informed for any failed transactions on the transaction page itself of the Merchant. In case any amount is debited the same shall be refunded back to the Cardholder within T+5 working days of reconciliation.

**5. Transaction Disputes:**

In case of any illegal or unlawful Transaction, then the Cardholder shall immediately notify in writing to the Bank but not later than 90 (ninety) days of the Transaction's occurrence. If there is a disagreement regarding any of the Transactions shown in the statement, the Bank will investigate such Transaction and get back to Cardholder. The Bank retains the right to temporarily credit the bank account during an investigation in certain situations. However, the Bank may debit the amount from the bank account in accordance if the dispute is resolved against the Customer.

**6. Operation of the Card:**

6.1. The issuance and usage of the Card shall be subject to the rules and regulations in force from time to time, as issued by the RBI, National Payment Corporation of India (NPCI), Card Scheme, FEMA or any other applicable law in force and that of Bank.

6.2. Bank shall not in any way be responsible for the quality of goods and/or services purchased or availed of by the Cardholder from the online Merchants, including but not limited to due to deficiency of services, delay in delivery, non-delivery, non-receipt of goods or receipt of defective goods by the Cardholder. The Cardholder must directly contact the Merchants for the resolution of any dispute or claim that Cardholder may have regarding the goods and/or services. The Bank accepts no responsibility for any surcharge levied by any Merchant Establishment / ATM and debited to the card account with the Transaction amount.

6.3. The Bank shall not in any way be responsible for any unauthorized leakage of Cardholder/card credentials post-delivery or any misuse and abuse of Card at ATMs and POS machine deployed at the Merchant Establishment.

6.4. The Cardholder's bank account will be debited immediately with the amount of Transaction effected by the use of the Card. The Cardholder should maintain sufficient funds in the bank account to meet any such Transactions. The onus of ensuring adequate card balances is entirely on him/her.

6.5. In the event of an account being overdrawn due to Card's transactions, the Bank reserves the right to set off this amount against any credit lying in any of the Cardholder's other accounts held with the bank with reasonable notice to the Cardholder.

6.6. The Cardholder shall use the facility to switch on/off and set/modify transaction limits for all types of Transactions at POS, ATM, online Transactions, etc. The Cardholder avail this facility on 24X7 through Finopay application / by calling bank customer care. Any change in the status of the Card is communicated by Bank through SMS on registered mobile number of the Cardholder.

6.7. In case of ATM failed transactions, Bank will resolve the dispute in 5 Calendar days. For any delay, compensation will be paid to the cardholder at Rs. 100 per day. In case of E-commerce/ POS transactions the dispute will be resolved as per chargeback period of network/ scheme.

**7. Misuse / Compromise of Card Details:**

7.1. If the Cardholder suspects or learns that his Card information has been stolen, hacked, or that there have been unauthorized bank account activities as a result of using the Card, he must promptly and temporarily block his Card through the Finopay application or call center. The Cardholder may also get in touch

with Bank to report a lost card by contacting its Customer Care Service Center via the phone numbers listed under the "Contact Us" section of Bank's website.

7.2. The Cardholder understands that any request for permanent blocking of the Card shall result in the blocking of the Card and shall disable all types of Transactions.

7.3. The Cardholder can also request the permanent blocking of the Card and also request the issuance of new Card if Cardholder believes or if it comes to his knowledge that his Card is stolen and/or if the Card details have been compromised or if there have been any unauthorized Transactions in the bank account on usage of Card.

7.4. The Cardholder must also report the misuse or loss of his Card to the police and lodge a First Information Report ("FIR"), whether in India and send a copy thereafter to the Bank via email [customercare@finobank.com](mailto:customercare@finobank.com) or at Bank's call centre. The Cardholder will be liable for all the charges incurred on the Card until the Card is hotlisted. In case of an unsigned Card, the Cardholder will be liable for all charges incurred on it. The Cardholder may report a Card loss over the telephone to the Bank. The Bank upon adequate verification will suspend the Card and will not be liable for any inconvenience caused to the Cardholder on this account. The Bank will hotlist / cancel the Card during 24X7 hours following the receipt of such intimation. Other channels for hotlisting may be offered to the Cardholder as and when the service is launched. In the event the Bank determines that the aforementioned steps are questionable, financial liability on the lost or stolen card would rest with Cardholder.

7.5. The Cardholder shall only set their Card PIN. The Cardholder is solely responsible for any losses resulting from any unauthorized use of the Card that occurred with their knowledge or consent, as well as any delays or omissions on the part of the Customer to report any such unauthorized Transactions in the bank account because of Card usage. The Bank is not liable under any circumstances for any such losses. The Cardholder shall not hold Bank responsible for any liability, expenses, or losses caused by the loss, theft, or compromise of the Card details, as well as any unauthorized bank account transactions resulting from the use of the Card. This clause will remain in effect even after the Customer's banking relationship with Bank is terminated and/or the bank account is closed.

7.6. For lost/damaged/ hotlisted Card, the Cardholder shall be entitled to apply for a new Card post completion of the necessary formalities as required by Bank.

7.7. The Cardholder acknowledges and agrees that the OTP given to it by Bank in connection with the Account gives access to the Account and/or permits the Customer to make purchases at various Merchant locations. The Cardholder acknowledges that it is his or her full duty to keep the Card safe and secure, He or she also takes responsibility for maintaining the Card's privacy and security and for all Transactions made using the Card and its associated PIN or OTP. The Cardholder shall under no circumstances, record the PIN/OTP in any form that is accessible to or could be accessed by any third party, in physical writing, electronic form, or otherwise, or act in any manner that would facilitate the PIN/OTP becoming known to a third party. The Cardholder expressly authorizes BANK to carry out Transactions or instructions that are authenticated using the PIN or OTP. Other than by checking the cardholder's PIN/OTP, Bank is not required to confirm the legitimacy of any Transaction or instruction transmitted or claimed to have been sent from the cardholder.

7.8. The Cardholder has also the option to change his Card PIN on Finopay Application or nearest Designated Fino point

7.9. The Cardholder hereby agrees and understands that the Cardholder cannot undertake any cash withdrawal Transactions at POS by way of the usage of the Card.

#### **8. Indemnity:**

The Cardholder hereby agrees to indemnify and keep Bank, its employees, service providers, subcontractors, and/or agents indemnified from and against all actions, claims, demands, proceedings, losses, damages, costs, charges and expenses whatsoever which Bank may at any time incur, sustain, suffer or be put to as a consequence of or by reason of or arising out of providing the Cardholder the Card or by reason of Bank exercising due care and diligence and acting or refusing to act upon the Cardholder's instructions or out of the negligence, mistake or fraud or default or misconduct of the Cardholder or machine/systems failure attributable to the Cardholder or breach or noncompliance of the terms contained herein.

#### **9. Exclusion of Liability:**

Without prejudice to the foregoing, the Bank shall be under no liability whatsoever to the Cardholder in respect to any loss or damage arising, directly or indirectly out of:

- a) The refusal of any person to honour or accept a card.
- b) The malfunction of any computer terminal.
- c) Effecting transaction instruction other than by a cardholder.
- d) Any statement made by any person requesting the return of the Card or any act performed by any person in conjunction.
- e) Handing over of the Card by the Cardholder to anybody other than the designated employees of the Bank at the Bank's premises.
- f) The exercise by the Bank of its rights to demand and procure the surrender of the Card prior to the expiry date exposed on its face, whether such demand and surrender made and / or procured by the Bank or by any person or computer terminal.
- g) The exercise by the Bank of its right to terminate any Card.
- h) Any injury to the credit character and reputation of the Cardholder alleged to have been caused by the re-possession of the Card and / or, any request for its return or the refusal of any Merchant Establishment to honour or accept the Card.
- i) Any mis-statement, mis-representation, error or omission in any details disclosed by the Bank.
- j) Decline of Transaction due to any reason at a Merchant location / ATM.

#### **10. Termination:**

10.1. Bank shall be entitled to cancel the Card and/or freeze with immediate effect upon the failure to adhere to or comply with the terms and conditions herein set forth or upon receipt of any legal and/ or regulatory directions to that effect.

10.2. If the Cardholder decides to close his Account or upon the Bank's receipt of information of demise of the Cardholder, the Card(s) issued with this Account as the primary account, would automatically stand cancelled. In case any outstanding Card Transactions that have not yet been debited from the bank account or

any outstanding credits that have not been transferred to the bank account, the same will be settled from the balance prior to Bank returning the funds to the Customer.

10.3. The Bank reserves the right to disclose Card and Cardholder's details information to any court of competent jurisdiction, quasi-judicial authorities, law enforcement agencies and any other wing of Central Government or State Government.

10.4. The Bank may also restrict, terminate or suspend the use of the Card at any time without prior notice if the Bank reasonably believes it necessary for business or security reasons.

#### **11. Charges and Limits of Card:**

11.1. Charges applicable on Card: Please refer to the latest Schedule of Charges on the website for details.

11.1.1 Cardholder will be charged with the issuance of card, annual Maintenance of the card and transaction related charges on ATM / Micro ATM for Balance enquiry, mini statement & cash withdrawal as per the charges defined by the Bank time to time and will be communicated to the Cardholder during issuance journey. The rates shall be accessible on the Bank's website as well.

11.1.11.2. Transaction Limits: Please refer to the latest Schedule of Charges on the website for detailed transaction limits.

#### **12. Customer's Responsibility**

##### **The Bank will not be responsible if:**

12.1. Cardholder was careless in keeping the cards, PIN/other security information and did not follow the "Dos and Don'ts" issued by the Bank (mentioned below), until the Bank has been notified by the Cardholder.

12.2. Cardholder acts fraudulently and/or without reasonable care resulting in loss to him/her.

12.3. Bank will also not be responsible for losses arising out of misuse of lost PIN, compromise of PIN/passwords or confidential information, until the time the Bank has been notified of such loss/compromise and has taken steps to prevent its misuse.

12.4. In case of a wrong credit to a Cardholder's account, the Bank reserves the right to debit the account for reversing the wrongly posted credit without payment of any compensation.

12.5. Cardholder agrees the Bank's record of Transaction relating to his Card(s) is authentic and conclusive.

#### **13. DO's and DON'T's:**

13.1. Your Card is personal property of your account.

13.2. Cardholder should sign on the signature panel on the reverse of the Card immediately on receiving it with a non-erasable ball-point pen (preferably black ink) to prevent the misuse of your Card.

13.3. Cardholder should change its PIN frequently with a new 4-digit PIN known only to you and never disclose your PIN to anyone.

13.4. For the use of Card at POS terminal, PIN is mandatory for amount more than Rs. 5000.

13.5. Cardholder should ensure that Card is kept safely as it is an important and valuable asset.

13.6. Kindly read the Terms & Conditions therein carefully before using the Debit Card.



**14. Acceptance of Terms and conditions:**

Cardholder shall be deemed to have unconditionally agreed to and accepted the terms of these terms and conditions by signing the Card application form acknowledging the receipt of the Card in writing, by signing the reverse of the Card or by performing a Transaction with the Card. The Bank reserves the right to revise policies, features and benefits, if any offered on the Card by the Bank and alter these Terms and Conditions from time to time and may notify the Cardholder of any such alteration in any manner it thinks appropriate. The Cardholder will be bound by such alteration unless the Card is hotlisted/ cancelled before the date upon which any alteration is to have effect.

**FAQs****What is a RuPay Platinum Debit Card?**

A RuPay Platinum Debit Card is a premium debit card issued by Fino, powered by the RuPay network. It offers enhanced features, benefits, and security compared to regular debit cards

**What are the benefits of a RuPay Platinum Debit Card?**

Enjoy a range of benefits including domestic and international usage, contactless payments, airport lounge access, insurance covers, reward points, and exclusive offers from partner merchants. It provides accidental insurance cover up to Rs. 2 lakh without any charge to the customer.

**How do I earn reward points on my RuPay Platinum Debit Card?**

You earn reward points for every rupee spent using your card.

**Can I use my RuPay Platinum Debit Card for online shopping?**

Yes, you can use your card for online transactions at merchants accepting RuPay.

**Is my RuPay Platinum Debit Card secure?**

Yes, the card comes with advanced security features like EMV chip technology, PIN protection, and fraud monitoring.

**How do I report a lost or stolen card?**

Immediately contact Fino's customer care at 1800 268 1000 or write to us at [customercare@finobank.com](mailto:customercare@finobank.com).

**If someone has two or more accounts with two or more RuPay Platinum Debit Cards, whether accidental insurance cover is available in each account or each card?**

Accidental Insurance cover is available only in one account. To get the benefit of Accidental Insurance cover, RuPay debit card must be used at least once in 45 days.

**Is there any fee for using my debit card for retail or online transactions?**

No. There is no fee for using your debit card at retail outlets or online websites. However, at certain merchant categories like railways and fuel, a fee may be levied by the merchant on every purchase.

**How can I apply for a Fino Bank Debit Card?**

You can apply for a Fino Bank debit card at the time of opening your account. In case, you have not applied for a Fino Bank debit card, you can visit the branch and request a new debit card.

**How can I claim the insurance on debit card?**



Please visit your nearest branch to claim the insurance. The claim intimation should be within 90 days from the date of accident. Please submit the supporting documents and the debit card details to claim the insurance.

Refer below documents for more details on how to claim the insurance:

[Click here to download Rupay Insurance FAQs](#)

[Click here to download Claim Process](#)

[Click here to download Claim Form](#)

[Click here to download Declaration Form](#)

[Click here to know more about Rupay Insurance Program](#)

[Click here to download the affidavit for legal heir\(s\)](#)

The Insurance linked with Rupay Debit Card is provided by NPCI in association with the designated insurance company and Fino Payments Bank has no role in acceptance or rejection of the claim.

## परिभाषाएं

- 1.1 "खाता" का अर्थ है वह बचत और चालू बैंक खाता, जो कार्डधारक द्वारा बैंक के साथ खोला गया हो।
- 1.2 "एटीएम" का अर्थ है भारत या भारत के बाहर कोई भी स्वचालित टेलर मशीन, जहां कार्डधारक अपने खाते में जमा धनराशि तक पहुंचने के लिए अपना कार्ड उपयोग कर सकता है।
- 1.3 "बिजनेस कॉर्रेस्पोंडेंट (बीसी)" का अर्थ है बैंक का प्रतिनिधि, जिसे बैंकिंग और वित्तीय सेवाओं का विस्तार करने, वित्तीय समावेशन सुनिश्चित करने और बैंकिंग क्षेत्र की पहुंच बढ़ाने के लिए बैंक द्वारा नियुक्त किया गया हो।
- 1.4 "कार्ड" का अर्थ है व्यक्तिगत/गैर-व्यक्तिगत, डेबिट/एटीएम कार्ड, डिजिटल/वर्चुअल या भौतिक स्वरूप में, जिसे बैंक द्वारा विभिन्न कार्ड योजनाओं के तहत जारी किया गया हो।
- 1.5 "कार्डधारक" का अर्थ है बैंक का वह ग्राहक, जिसे कार्ड का उपयोग करने के लिए अधिकृत किया गया हो।
- 1.6 "कार्ड योजनाएं" का अर्थ है वे संगठन या कार्ड नेटवर्क (जैसे वीज़ा, मास्टरकार्ड, रुपये आदि), जो कार्ड लेनदेन को प्रक्रिया और निपटान करते हैं और जिनके नियमों का पालन किया जाता है।
- 1.7 "नामांकित बीसी पॉइंट" का अर्थ है वे खुदरा बिजनेस कॉर्रेस्पोंडेंट पॉइंट, जिन्हें बैंक द्वारा ग्राहकों को बैंकिंग सेवाएं प्रदान करने के लिए नियुक्त किया गया हो।
- 1.8 "इंस्टा डेबिट कार्ड ('आईडीसी') का अर्थ है बैंक द्वारा कार्डधारकों को विभिन्न कार्ड योजनाओं के तहत जारी गैर-व्यक्तिगत कार्ड।
- 1.9 "अंतरराष्ट्रीय लेनदेन" का अर्थ है वे लेनदेन, जो कार्डधारक द्वारा अपने कार्ड का उपयोग भारत, भूटान और नेपाल के बाहर किया जाता है।
- 1.10 "मर्चेन्ट" का अर्थ है वह व्यक्ति, जो मर्चेन्ट प्रतिष्ठान का स्वामी, प्रबंधक या संचालक हो, जैसा कि भारतीय रिजर्व बैंक (आरबीआई) द्वारा समय-समय पर जारी दिशानिर्देशों में निर्दिष्ट किया गया है।
- 1.11 "मर्चेन्ट प्रतिष्ठान" का अर्थ है वे प्रतिष्ठान, जो वीज़ा/मास्टरकार्ड/रुपे को स्वीकार करते हैं, जिनमें दुकानें, रेस्तरां, होटल, एयरलाइंस आदि शामिल हैं।
- 1.12 "व्यक्तिगत पहचान संख्या (पिन)" का अर्थ है वह संख्या, जो कार्डधारक द्वारा समय-समय पर कार्ड से संबंधित चुनी जाती है।
- 1.13 "पीओएस" का अर्थ है भारत या भारत के बाहर वे प्वाइंट ऑफ सेल (पीओएस) इलेक्ट्रॉनिक टर्मिनल, जो कार्ड लेनदेन को प्रक्रिया करने में सक्षम हैं और/या जहां कार्डधारक अपने खाते से जुड़े कार्ड का उपयोग करके विभिन्न मर्चेन्ट प्रतिष्ठानों में खरीदारी करने के लिए धनराशि का उपयोग कर सकते हैं।
- 1.14 "लेनदेन" का अर्थ है वह निर्देश, जो कार्डधारक द्वारा बैंक को सीधे या अप्रत्यक्ष रूप से दिया जाता है, जिसमें नकद निकासी, मर्चेन्ट प्रतिष्ठानों पर की गई खरीदारी/सेवाओं के लिए भुगतान, एटीएम और/या मर्चेन्ट प्रतिष्ठानों पर कार्ड का उपयोग करके अन्य सेवाओं का लाभ उठाना शामिल है।

## कार्ड का जारी होना

2.1 कार्डधारक बैंक की एप्लिकेशन फिनोपे (ऑनलाइन) के माध्यम से या बैंक की शाखा या नामांकित बीसी पॉइंट (ऑफलाइन) पर जाकर कार्ड के लिए आवेदन कर सकता है। ऑफलाइन मोड में, बैंक के नामांकित बीसी मर्चेन्ट द्वारा कार्डधारक को तत्काल गैर-व्यक्तिगत कार्ड जारी किया जाएगा।

2.2 कार्डधारक के खाते के खुलने पर (केवल कार्डधारक के विशेष अनुरोध पर) बैंक द्वारा भौतिक स्वरूप में कार्ड जारी किया जाएगा। जारी करते समय/पुनः जारी करते समय, सभी कार्ड भारत में संपर्क आधारित उपयोग बिंदुओं (जैसे एटीएम और पीओएस, जिसमें संपर्क रहित उपकरण शामिल हैं) के लिए अक्षम कर दिए जाएंगे।

2.3 बैंक, जोखिम के आधार पर, कार्डधारक को सूचना देकर या बिना सूचना के, लेनदेन को अक्षम करने का अधिकार रखता है।

2.4 बैंक की जोखिम नीति के अनुसार, यदि कार्ड का उपयोग कभी ऑनलाइन लेनदेन के लिए नहीं किया गया है, तो बैंक ऑनलाइन लेनदेन को भी अक्षम कर सकता है।

2.5 कार्डधारक निकटतम नामांकित फिनो पॉइंट के माध्यम से इंस्टा डेबिट कार्ड जारी करने के लिए अनुरोध कर सकता है।

2.6 कार्डधारक को केवल घरेलू उपयोग के लिए भौतिक स्वरूप में व्यक्तिगत या गैर-व्यक्तिगत कार्ड जारी किया जा सकता है।

2.7 कार्ड के लिए पिन सेट करने हेतु कार्डधारक फिनोपे एप्लिकेशन, शाखा या बीसी मर्चेन्ट पॉइंट जैसे विभिन्न चैनलों के माध्यम से अपना पिन सेट कर सकता है।

2.8 बैंक द्वारा जारी कार्ड में कार्डधारक का नाम (इंस्टा डेबिट कार्ड के मामले में यह उपलब्ध नहीं होगा), कार्ड नंबर, सीवीवी, समाप्ति तिथि आदि जैसी जानकारी होगी। कार्ड की समाप्ति के बाद पुनः जारी करने के लिए ग्राहक को अनुरोध करना होगा। ग्राहक बीसी मर्चेन्ट पॉइंट या फिनो शाखा पर जाकर आधार प्रमाणीकरण के साथ तुरंत डेबिट कार्ड प्राप्त कर सकता है। ग्राहक को पहले सक्रिय कार्ड (यदि सक्रिय है) को ब्लॉक करना होगा।

ग्राहक फिनोपे एप्लिकेशन के माध्यम से भी सक्रिय कार्ड को ब्लॉक करने के बाद पुनः जारी करने का अनुरोध कर सकते हैं। फिनोपे के माध्यम से कार्ड ब्लॉक करने के चरण:

- बैंक सेवाओं के तहत, "Your Card" पर क्लिक करें।
- फिर "Block Card" पर क्लिक करें।
- "Request New Card" पर क्लिक करें।

उस खाते का चयन करें, जिसके लिए आप कार्ड का अनुरोध कर रहे हैं, कार्ड का प्रकार "Rupay Platinum" चुनें और आगे बढ़ें।

ओटीपी प्रमाणीकरण के बाद, फिनोपे के माध्यम से डेबिट कार्ड पुनः जारी करने का अनुरोध सफल होता है।

2.9 कार्डधारक का कार्ड बैंक में खोले गए खाते से जोड़ा जाएगा। सफलतापूर्वक खरीद के बाद, कार्डधारक सुनिश्चित करें कि वह नामांकित बीसी पॉइंट से कार्ड सहित स्वागत किट प्राप्त कर ले।

2.10 कार्ड जारी करने, वितरण और डिलीवरी से संबंधित किसी भी विवाद या चिंता के मामले में, कार्डधारक बैंक के कॉल सेंटर से संपर्क कर सकते हैं। बैंक मामले के आधार पर कार्रवाई करेगा।

कार्डधारक यह स्वीकार करता है कि बैंक किसी भी धोखाधड़ी या दुर्व्यवहार की सूचना मिलने पर कार्ड को किसी भी समय अक्षम करने का अधिकार रखता है।

2.11 ग्राहक सहमति देता है कि यदि आवश्यक हो, तो बैंक ग्राहक डेटा को बैंक के आउटसोर्स स्विच पर संग्रहित कर सकता है, जो कार्ड जारी करने, लेनदेन प्रसंस्करण और कार्ड प्रबंधन के लिए आवश्यक है। हालांकि, बैंक यह सुनिश्चित करेगा कि आउटसोर्स स्विच प्रासंगिक नियामक दिशानिर्देशों/कानूनों का पालन करे।

2.12. कार्ड का जारी करना और उपयोग कार्ड का जारी करना और उपयोग आरबीआई द्वारा समय-समय पर जारी दिशा-निर्देशों के अधीन होगा।

### 3. व्यक्तिगत कार्ड का प्रेषण

3.1 फिनोपे ऐप के माध्यम से कार्डधारक द्वारा जारी करने का अनुरोध करने पर व्यक्तिगत कार्ड का प्रेषण:

3.1.1 बैंक कार्डधारक को कार्ड जारी करते समय दिए गए पते पर कार्ड भेजेगा।

3.1.2 कार्डधारक सुनिश्चित करेगा कि बैंक के साथ पंजीकृत मोबाइल नंबर पर भेजा गया ओटीपी और आवश्यक केवाईसी दस्तावेज, जो कार्डधारक की वास्तविक पहचान को प्रमाणित करते हैं, कार्ड के भौतिक स्वरूप में वितरण के समय कूरियर एजेंसी द्वारा सत्यापन के लिए तैयार हों। यदि उपरोक्त दस्तावेज कूरियर एजेंसी को कार्ड वितरण के समय प्रस्तुत नहीं किए जाते हैं, तो बैंक कार्ड को वितरित नहीं करेगा, और इसके लिए बैंक उत्तरदायी नहीं होगा। जिन स्थानों पर कूरियर सेवा उपलब्ध नहीं है, वहां कार्ड इंडिया पोस्ट के माध्यम से भेजा जाएगा।

3.1.3 बैंक कार्ड को कार्डधारक तक पहुंचाने के लिए तीन बार प्रयास करेगा। यदि कार्डधारक कार्ड स्वीकार करने से इनकार करता है और/या कार्डधारक दिए गए पते पर मौजूद नहीं होता है, तो कार्ड आरटीओ (रिटर्न टू ओरिजिन) कर दिया जाएगा, और कार्डधारक को उनके पंजीकृत मोबाइल नंबर पर एसएमएस के माध्यम से सूचित किया जा सकता है। पहले प्रयास की डिलीवरी की तारीख से 30 कार्य दिवसों तक बैंक प्रतीक्षा करेगा, जिसके भीतर कार्डधारक बैंक के कॉल सेंटर से संपर्क करके पुनः वितरण का अनुरोध कर सकता है। इस अवधि के बाद, बैंक कार्ड को नष्ट कर देगा, चाहे कार्डधारक को सूचित किया जाए या नहीं, और ऐसे मामलों में कोई राशि कार्डधारक को वापस नहीं की जाएगी।

3.1.4 एक बार जब कार्ड को कार्डधारक को दिए गए पते पर सफलतापूर्वक सौंप दिया जाता है, तो किसी भी प्रकार के नुकसान, चोरी या क्षति के लिए बैंक उत्तरदायी नहीं होगा।

3.1.5 व्यक्तिगत कार्ड बैंक द्वारा आदेश की पुष्टि प्राप्त होने की तिथि से लगभग 7-10 कार्य दिवसों के भीतर कार्डधारक के पते पर भेज दिया जाएगा। हालांकि, बैंक के नियंत्रण से परे कारणों (या बाहरी परिस्थितियों) के कारण विलंब हो सकता है।

3.2 निकटतम नामांकित फिनो पॉइंट पर ग्राहक द्वारा जारी करने के अनुरोध पर इंस्टा डेबिट कार्ड का हस्तांतरण: निकटतम नामांकित बीसी पॉइंट के माध्यम से जारी किया जाने वाला कार्ड इंस्टा डेबिट कार्ड होगा।

#### 4. लेनदेन विवरण

- 4.1 बैंक प्रत्येक वित्तीय लेनदेन के लिए कार्डधारक के पंजीकृत मोबाइल नंबर पर एसएमएस अलर्ट भेजेगा।
- 4.2 कार्डधारक एटीएम पर या फिनोपे एप्लिकेशन पर मिनी स्टेटमेंट जनरेट करके उपलब्ध बैलेंस और लेनदेन विवरण देख सकता है।
- 4.3 असफल और विफल लेनदेन: कार्डधारक को मर्चेन्ट के लेनदेन पृष्ठ पर ही किसी भी विफल लेनदेन की सूचना दी जाएगी। यदि कोई राशि डेबिट हो जाती है, तो इसे सुलह (reconciliation) के टी+5 कार्य दिवसों के भीतर कार्डधारक को वापस कर दिया जाएगा।

#### 5. लेन-देन विवाद:

यदि किसी अवैध या गैरकानूनी लेन-देन का मामला सामने आता है, तो कार्डधारक को इसकी सूचना तुरंत लिखित रूप में बैंक को देनी होगी, लेकिन लेन-देन की घटना के 90 (नब्बे) दिनों के भीतर। यदि विवरण में दिखाई गए किसी लेन-देन के संबंध में असहमति है, तो बैंक उस लेन-देन की जांच करेगा और कार्डधारक को सूचित करेगा।

बैंक कुछ स्थितियों में जांच के दौरान अस्थायी रूप से बैंक खाते में राशि क्रेडिट कर सकता है। हालांकि, यदि विवाद ग्राहक के खिलाफ हल होता है, तो बैंक खाते से राशि डेबिट करने का अधिकार सुरक्षित रखता है।

#### 6. कार्ड का संचालन:

- 6.1 कार्ड का जारी करना और उपयोग आरबीआई, नेशनल पेमेंट कॉरपोरेशन ऑफ इंडिया (NPCI), कार्ड स्कीम, FEMA या किसी अन्य लागू कानून और बैंक द्वारा समय-समय पर जारी नियमों और विनियमों के अधीन होगा।
- 6.2 बैंक किसी भी ऑनलाइन व्यापारी से खरीदी गई वस्तुओं और/या सेवाओं की गुणवत्ता के लिए उत्तरदायी नहीं होगा, जिसमें सेवा की कमी, डिलीवरी में देरी, गैर-डिलीवरी, वस्तुओं का न मिलना या कार्डधारक को दोषपूर्ण वस्तुओं का प्राप्त होना शामिल है। इस संबंध में कार्डधारक को व्यापारी से सीधे संपर्क करना होगा।
- 6.3 बैंक कार्ड की डिलीवरी के बाद कार्डधारक की जानकारी या कार्ड क्रेडेंशियल्स के अनधिकृत लीक होने, एटीएम और पीओएस मशीन पर कार्ड के दुरुपयोग के लिए किसी भी प्रकार से उत्तरदायी नहीं होगा।
- 6.4 कार्ड का उपयोग करके किए गए लेन-देन की राशि से कार्डधारक का बैंक खाता तुरंत डेबिट हो जाएगा। कार्डधारक को यह सुनिश्चित करना होगा कि खाते में पर्याप्त धनराशि हो।
- 6.5 यदि कार्ड के लेन-देन के कारण खाता ओवरड्राफ्ट हो जाता है, तो बैंक उचित सूचना देकर कार्डधारक के अन्य खातों में पड़े किसी भी क्रेडिट के खिलाफ इस राशि को समायोजित करने का अधिकार रखता है।
- 6.6 कार्डधारक को सभी प्रकार के लेन-देन (जैसे पीओएस, एटीएम, ऑनलाइन लेन-देन आदि) के लिए स्विच ऑन/ऑफ करने और लेन-देन की सीमा सेट/संशोधित करने की सुविधा का उपयोग करना होगा। यह सुविधा

कार्डधारक को फिनोपे एप्लिकेशन या बैंक ग्राहक सेवा को कॉल करके 24X7 उपलब्ध होगी। कार्ड की स्थिति में किसी भी बदलाव की सूचना बैंक एसएमएस के माध्यम से पंजीकृत मोबाइल नंबर पर देगा।

6.7 एटीएम विफल लेनदेन के मामले में, बैंक 5 कैलेंडर दिनों में विवाद का समाधान करेगा। किसी भी देरी के लिए, कार्डधारक को प्रति दिन 100 रुपये का मुआवजा दिया जाएगा। ई-कॉमर्स/पॉज़ लेनदेन के मामले में विवाद का समाधान नेटवर्क/योजना की चार्जबैक अवधि के अनुसार किया जाएगा।

## 7. कार्ड की जानकारी का दुरुपयोग / समझौता:

7.1 यदि कार्डधारक को संदेह हो या पता चले कि उसका कार्ड विवरण चोरी हो गया है, हैक हो गया है, या कार्ड के उपयोग के परिणामस्वरूप बैंक खाते में अनधिकृत गतिविधियां हुई हैं, तो उसे तुरंत फिनोपे एप्लिकेशन या कॉल सेंटर के माध्यम से अपने कार्ड को अस्थायी रूप से ब्लॉक करना चाहिए।

कार्डधारक बैंक को गुम हुए कार्ड की रिपोर्ट देने के लिए बैंक की वेबसाइट के "Contact Us" सेक्शन में सूचीबद्ध फोन नंबरों के माध्यम से कस्टमर केयर सर्विस सेंटर से संपर्क कर सकता है।

7.2. कार्डधारक समझता है कि कार्ड को स्थायी रूप से ब्लॉक करने का कोई भी अनुरोध कार्ड को ब्लॉक कर देगा और सभी प्रकार के लेन-देन को अक्षम कर देगा।

7.3. कार्डधारक अपने कार्ड को स्थायी रूप से ब्लॉक करने और नया कार्ड जारी करने का अनुरोध कर सकता है, यदि उसे विश्वास हो या जानकारी मिले कि उसका कार्ड चोरी हो गया है और/या कार्ड का विवरण समझौता हुआ है या बैंक खाते में कार्ड के उपयोग से किसी भी अनधिकृत लेन-देन की सूचना मिली हो।

7.4. कार्डधारक को अपने कार्ड के दुरुपयोग या गुम होने की रिपोर्ट पुलिस को देनी होगी और एक प्रथम सूचना रिपोर्ट (एफआईआर) दर्ज करानी होगी, चाहे वह भारत में हो और बाद में उसकी एक प्रति ईमेल ([customercare@finobank.com](mailto:customercare@finobank.com)) या बैंक के कॉल सेंटर पर भेजनी होगी। कार्डधारक उस कार्ड पर हुए सभी खर्चों के लिए जिम्मेदार होगा जब तक कि कार्ड को हॉटलिस्ट नहीं किया जाता। यदि कार्ड पर हस्ताक्षर नहीं किए गए हैं, तो कार्डधारक उस पर हुए सभी खर्चों के लिए जिम्मेदार रहेगा।

कार्डधारक बैंक को फोन के माध्यम से कार्ड खोने की सूचना दे सकता है। पर्याप्त सत्यापन के बाद बैंक कार्ड को निलंबित कर देगा और कार्डधारक को होने वाली किसी भी असुविधा के लिए जिम्मेदार नहीं होगा। बैंक ऐसी सूचना प्राप्त होने के 24x7 घंटे के भीतर कार्ड को हॉटलिस्ट/रद्द कर देगा। अन्य चैनलों के माध्यम से हॉटलिस्टिंग की सुविधा भविष्य में कार्डधारकों को दी जा सकती है। यदि बैंक को यह लगे कि उपरोक्त कदम संदिग्ध हैं, तो खोए या चोरी हुए कार्ड पर वित्तीय जिम्मेदारी कार्डधारक पर रहेगी।

7.5. कार्डधारक केवल अपने कार्ड का पिन सेट करेगा। कार्डधारक किसी भी ऐसे नुकसान के लिए पूरी तरह जिम्मेदार होगा जो उसके कार्ड के अनधिकृत उपयोग से हुआ हो और जो उसकी जानकारी या सहमति से हुआ हो, साथ ही कार्ड के उपयोग के कारण बैंक खाते में हुए किसी भी अनधिकृत लेन-देन की रिपोर्ट करने में देरी या चूक के लिए भी। बैंक इन परिस्थितियों में किसी भी नुकसान के लिए जिम्मेदार नहीं होगा।

कार्डधारक किसी भी दायित्व, खर्च या नुकसान के लिए बैंक को जिम्मेदार नहीं ठहराएगा जो कार्ड के विवरण के गुम होने, चोरी या समझौता होने के कारण हुआ हो, साथ ही कार्ड के उपयोग से बैंक खाते में हुए किसी भी

अनधिकृत लेन-देन के लिए। यह शर्त तब भी प्रभावी रहेगी जब ग्राहक का बैंकिंग संबंध बैंक के साथ समाप्त हो जाए और/या बैंक खाता बंद हो जाए।

7.6. गुम/क्षतिग्रस्त/हॉटलिस्ट कार्ड के लिए, कार्डधारक आवश्यक औपचारिकताओं को पूरा करने के बाद एक नया कार्ड प्राप्त करने का अनुरोध कर सकता है।

7.7. कार्डधारक स्वीकार करता है और समझता है कि बैंक द्वारा खाते से संबंधित दिया गया ओटीपी खाते तक पहुंच प्रदान करता है और/या ग्राहक को विभिन्न व्यापारी स्थानों पर खरीदारी करने की अनुमति देता है। कार्डधारक यह स्वीकार करता है कि कार्ड को सुरक्षित और सुरक्षित रखना उसका कर्तव्य है। वह कार्ड की गोपनीयता और सुरक्षा बनाए रखने और कार्ड और उसके संबंधित पिन या ओटीपी का उपयोग करके किए गए सभी लेन-देन की जिम्मेदारी लेता है।

कार्डधारक किसी भी परिस्थिति में पिन/ओटीपी को किसी भी रूप में रिकॉर्ड नहीं करेगा, जो किसी तीसरे पक्ष द्वारा पहुंच योग्य हो या पहुंचा जा सके, चाहे वह भौतिक लेखन, इलेक्ट्रॉनिक रूप में हो या अन्यथा। कार्डधारक विशेष रूप से बैंक को पिन या ओटीपी का उपयोग करके प्रमाणित लेन-देन या निर्देशों को पूरा करने के लिए अधिकृत करता है। बैंक को कार्डधारक के पिन/ओटीपी की जांच के अलावा किसी लेन-देन या निर्देश की वैधता की पुष्टि करने की आवश्यकता नहीं है।

7.8. कार्डधारक फिनोपे एप्लिकेशन या निकटतम निर्दिष्ट फिनो प्वाइंट पर जाकर अपने कार्ड का पिन बदलने का विकल्प भी रखता है।

7.9. कार्डधारक सहमति और समझता है कि कार्ड का उपयोग करके पीओएस पर किसी भी नकद निकासी लेन-देन को नहीं किया जा सकता।

## 8. Indemnity (क्षतिपूर्ति):

कार्डधारक इस बात से सहमत होता है कि वह बैंक, इसके कर्मचारियों, सेवा प्रदाताओं, उपठेकेदारों, और/या एजेंटों को हर प्रकार की कार्यवाही, दावे, मांग, कार्यवाही, हानि, क्षति, लागत, शुल्क और खर्चों से क्षतिपूर्ति करेगा जो बैंक को कभी भी भुगतनी पड़े, या जो किसी कारणवश कार्डधारक को कार्ड प्रदान करने के कारण या बैंक द्वारा उचित देखभाल और सतर्कता का पालन करने, कार्डधारक के निर्देशों पर कार्य करने या न करने के कारण उत्पन्न हों, या कार्डधारक की लापरवाही, गलती, धोखाधड़ी, चूक, या कार्यक्षमता/सिस्टम की विफलता के कारण, या यहां उल्लिखित शर्तों का उल्लंघन या अनुपालन न करने के कारण उत्पन्न हो।

## 9. Liability की अस्वीकृति (उत्तरदायित्व का बहिष्कार):

पूर्व में उल्लेखित शर्तों के बिना, बैंक कार्डधारक के प्रति किसी भी प्रकार की हानि या नुकसान के लिए जिम्मेदार नहीं होगा जो सीधे या अप्रत्यक्ष रूप से निम्नलिखित कारणों से उत्पन्न हो:

- किसी व्यक्ति द्वारा कार्ड को सम्मानित या स्वीकार करने से इनकार करना।
- किसी भी कंप्यूटर टर्मिनल का काम न करना।



- c) कार्डधारक के अलावा किसी अन्य व्यक्ति द्वारा लेन-देन निर्देश देना।
- d) किसी व्यक्ति द्वारा कार्ड की वापसी का अनुरोध करने या किसी कार्य को करने का बयान देना।
- e) कार्डधारक द्वारा कार्ड को बैंक के कर्मचारियों के अलावा किसी और को सौंपना।
- f) बैंक द्वारा कार्ड को उसकी समाप्ति तिथि से पहले वापस करने का अधिकार लागू करना, चाहे यह मांग और वापसी बैंक द्वारा की गई हो या किसी अन्य व्यक्ति या कंप्यूटर टर्मिनल द्वारा।
- g) बैंक द्वारा कार्ड को समाप्त करने का अधिकार प्रयोग करना।
- h) कार्डधारक के क्रेडिट चरित्र और प्रतिष्ठा को किसी प्रकार की चोट पहुँचाना जो कार्ड की पुनः प्राप्ति या कार्ड के किसी व्यापारी द्वारा सम्मानित या स्वीकार न किए जाने के कारण हुई हो।
- i) बैंक द्वारा किसी विवरण में किसी प्रकार की गलती, गलत बयानबाजी, या त्रुटि होना।
- j) व्यापारी स्थान / एटीएम पर किसी कारण से लेन-देन का अस्वीकृत होना।

## 10. समाप्ति (Termination):

10.1. बैंक को अधिकार है कि वह कार्ड को रद्द कर दे और/या इसे तुरंत प्रभाव से फ्रीज कर दे यदि शर्तों और नियमों का पालन नहीं किया जाता है या यदि इस संबंध में कोई कानूनी और/या नियामक निर्देश प्राप्त होते हैं।

10.2. यदि कार्डधारक अपना खाता बंद करने का निर्णय लेता है या बैंक को कार्डधारक के निधन की सूचना मिलती है, तो इस खाते से जारी सभी कार्ड स्वचालित रूप से रद्द हो जाएंगे। यदि कोई लंबित कार्ड लेन-देन है जो अभी तक बैंक खाते से डेबिट नहीं हुआ है या कोई लंबित क्रेडिट जो बैंक खाते में स्थानांतरित नहीं हुआ है, तो उसे बैंक द्वारा ग्राहक को धन वापस करने से पहले शेष राशि से निपटा लिया जाएगा।

10.3. बैंक को अधिकार है कि वह कार्ड और कार्डधारक के विवरण किसी भी सक्षम न्यायालय, अर्ध-न्यायिक प्राधिकरणों, कानून प्रवर्तन एजेंसियों और केंद्रीय या राज्य सरकार के अन्य विभागों को प्रकट कर सके।

10.4. बैंक यह अधिकार रखता है कि वह कार्ड का उपयोग किसी भी समय बिना पूर्व सूचना के प्रतिबंधित, समाप्त या निलंबित कर सकता है, यदि बैंक को व्यापारिक या सुरक्षा कारणों से इसे आवश्यक समझे।

## 11. कार्ड के शुल्क और सीमा (Charges and Limits of Card):

11.1. कार्ड पर लागू शुल्क: कृपया अधिक जानकारी के लिए बैंक की वेबसाइट पर नवीनतम शुल्क तालिका देखें।

11.1.1 कार्डधारक से कार्ड जारी करने, कार्ड के वार्षिक रखरखाव और एटीएम / माइक्रो एटीएम पर बैलेंस पूछताछ, मिनी स्टेटमेंट और नकद निकासी से संबंधित लेन-देन शुल्क लिया जाएगा, जो समय-समय पर बैंक

द्वारा परिभाषित किया जाएगा और कार्डधारक को जारी करने के दौरान सूचित किया जाएगा। ये दरें बैंक की वेबसाइट पर उपलब्ध होंगी।

#### 11.2. लेन-देन सीमाएँ (Transaction Limits):

कृपया लेन-देन सीमाओं के लिए बैंक की वेबसाइट पर नवीनतम शुल्क तालिका देखें।

### 12. ग्राहक की जिम्मेदारी (Customer's Responsibility):

#### बैंक जिम्मेदार नहीं होगा यदि:

- 12.1. कार्डधारक ने कार्ड, पिन/अन्य सुरक्षा जानकारी को लापरवाही से रखा हो और बैंक द्वारा जारी "क्या करें और क्या न करें" का पालन नहीं किया हो, जब तक कि बैंक को सूचित नहीं किया जाता।
- 12.2. कार्डधारक ने धोखाधड़ी की हो और/या उचित देखभाल के बिना कार्य किया हो जिससे उसे हानि हुई हो।
- 12.3. बैंक इस प्रकार के नुकसान/समझौते के बारे में सूचित किए बिना खोए हुए पिन, पिन/पासवर्ड या गोपनीय जानकारी के दुरुपयोग के कारण होने वाली हानि के लिए जिम्मेदार नहीं होगा।
- 12.4. यदि कार्डधारक के खाते में कोई गलत क्रेडिट होता है, तो बैंक के पास गलत तरीके से पोस्ट किए गए क्रेडिट को उलटने के लिए खाते से डेबिट करने का अधिकार होगा, बिना किसी मुआवजे के भुगतान के।
- 12.5. कार्डधारक सहमत है कि बैंक का कार्ड से संबंधित लेन-देन रिकॉर्ड प्रामाणिक और निर्णायक है।

### 13. क्या करें और क्या न करें (DO's and DON'T's):

- 13.1. आपका कार्ड आपके खाते की व्यक्तिगत संपत्ति है।
- 13.2. कार्डधारक को कार्ड प्राप्त करने पर तुरंत इसके पीछे के सिग्नेचर पैनल पर एक अपरिवर्तनीय बॉल-पॉइंट पेन (काले स्याही के साथ) से साइन करना चाहिए ताकि कार्ड का दुरुपयोग रोका जा सके।
- 13.3. कार्डधारक को समय-समय पर अपना पिन बदलना चाहिए, और इसे केवल वह जानता हो, इसे किसी से भी साझा न करें।
- 13.4. यदि POS टर्मिनल पर कार्ड का उपयोग किया जा रहा हो, तो 5000 रुपये से अधिक की राशि के लिए पिन आवश्यक है।
- 13.5. कार्डधारक को यह सुनिश्चित करना चाहिए कि कार्ड सुरक्षित रखा जाए क्योंकि यह एक महत्वपूर्ण और मूल्यवान संपत्ति है।
- 13.6. कृपया कार्ड का उपयोग करने से पहले इसमें उल्लिखित शर्तों और नियमों को ध्यान से पढ़ें।

#### 14. शर्तों और नियमों की स्वीकृति (Acceptance of Terms and conditions):

कार्डधारक यह माना जाएगा कि उसने बिना शर्त इन शर्तों और नियमों को स्वीकार कर लिया है, यदि वह कार्ड आवेदन पत्र पर साइन करता है, कार्ड प्राप्ति की पुष्टि लिखित रूप में करता है, या कार्ड से लेन-देन करता है। बैंक को यह अधिकार है कि वह किसी भी समय कार्ड से संबंधित नीतियों, सुविधाओं और लाभों को संशोधित कर सकता है और इन शर्तों और नियमों में बदलाव कर सकता है। बैंक द्वारा किसी भी बदलाव की सूचना कार्डधारक को उपयुक्त तरीके से दी जाएगी। कार्डधारक किसी भी बदलाव से बंधा रहेगा जब तक कि कार्ड को बंद (हॉटलिस्ट) या रद्द नहीं कर दिया जाता।

#### FAQs (अक्सर पूछे जाने वाले प्रश्न):

##### रूपे प्लेटिनम डेबिट कार्ड क्या है?

रूपे प्लेटिनम डेबिट कार्ड एक प्रीमियम डेबिट कार्ड है जो फिनो द्वारा जारी किया जाता है, और यह रूपे नेटवर्क द्वारा समर्थित है। यह नियमित डेबिट कार्ड की तुलना में बेहतर सुविधाएं, लाभ और सुरक्षा प्रदान करता है।

##### रूपे प्लेटिनम डेबिट कार्ड के लाभ क्या हैं?

इसमें घरेलू और अंतरराष्ट्रीय उपयोग, संपर्क रहित भुगतान, हवाई अड्डे के लाउंज की सुविधा, बीमा कवर, पुरस्कार अंक, और साझेदार व्यापारियों से विशेष ऑफर शामिल हैं। यह ग्राहक को 2 लाख रुपये तक का दुर्घटना बीमा कवर बिना किसी शुल्क के प्रदान करता है।

##### मैं अपने रूपे प्लेटिनम डेबिट कार्ड पर पुरस्कार अंक कैसे कमाता हूं?

आप जो भी खर्च करते हैं, उसके लिए आपको पुरस्कार अंक मिलते हैं।

##### क्या मैं अपने रूपे प्लेटिनम डेबिट कार्ड का उपयोग ऑनलाइन शॉपिंग के लिए कर सकता हूं?

हाँ, आप अपने कार्ड का उपयोग उन व्यापारियों पर ऑनलाइन लेन-देन के लिए कर सकते हैं जो रूपे कार्ड स्वीकार करते हैं।

##### क्या मेरा रूपे प्लेटिनम डेबिट कार्ड सुरक्षित है?

हाँ, इस कार्ड में उन्नत सुरक्षा सुविधाएं हैं, जैसे EMV चिप तकनीक, पिन सुरक्षा और धोखाधड़ी मॉनिटरिंग।

##### मैं खोया हुआ या चुराया हुआ कार्ड कैसे रिपोर्ट करूँ?

तुरंत फिनो के ग्राहक देखभाल नंबर 1800 268 1000 पर संपर्क करें या [customercare@finobank.com](mailto:customercare@finobank.com) पर ईमेल लिखें।

## क्या एक ग्राहक के पास दो या दो से अधिक खाते और रूपे प्लेटिनम डेबिट कार्ड हो सकते हैं और क्या प्रत्येक कार्ड पर दुर्घटना बीमा कवर उपलब्ध है?

दुर्घटना बीमा कवर केवल एक खाते पर उपलब्ध होता है। दुर्घटना बीमा का लाभ प्राप्त करने के लिए, रूपे डेबिट कार्ड का कम से कम एक बार 45 दिनों के भीतर उपयोग होना चाहिए।

## क्या मेरे डेबिट कार्ड का उपयोग रिटेल या ऑनलाइन लेन-देन के लिए करने पर कोई शुल्क है?

नहीं, रिटेल आउटलेट्स या ऑनलाइन वेबसाइटों पर आपके डेबिट कार्ड का उपयोग करने पर कोई शुल्क नहीं है। हालांकि, कुछ व्यापारियों जैसे रेलवे और ईंधन स्टेशनों द्वारा प्रत्येक खरीदारी पर शुल्क लिया जा सकता है।

## मैं फिनो बैंक डेबिट कार्ड के लिए कैसे आवेदन कर सकता हूँ?

आप खाता खोलते समय फिनो बैंक डेबिट कार्ड के लिए आवेदन कर सकते हैं। यदि आपने पहले आवेदन नहीं किया है, तो आप शाखा में जाकर नया डेबिट कार्ड आवेदन कर सकते हैं।

## डेबिट कार्ड पर बीमा का दावा कैसे करें?

कृपया बीमा का दावा करने के लिए अपने निकटतम शाखा में जाएं। दावा सूचना दुर्घटना की तिथि से 90 दिनों के भीतर दी जानी चाहिए। बीमा का दावा करने के लिए आपको समर्थन दस्तावेज़ और डेबिट कार्ड विवरण प्रस्तुत करना होगा।

## निम्नलिखित दस्तावेज़ों को देखें कि बीमा का दावा कैसे करें:

रूपे बीमा FAQ डाउनलोड करने के लिए यहाँ क्लिक करें

[Click here to download Rupay Insurance FAQs](#)

दावा प्रक्रिया डाउनलोड करने के लिए यहाँ क्लिक करें

[Click here to download Claim Process](#)

दावा फॉर्म डाउनलोड करने के लिए यहाँ क्लिक करें

[Click here to download Claim Form](#)

घोषणा फॉर्म डाउनलोड करने के लिए यहाँ क्लिक करें

[Click here to download Declaration Form](#)

रूपे बीमा कार्यक्रम के बारे में अधिक जानने के लिए यहाँ क्लिक करें

[Click here to know more about Rupay Insurance Program](#)

कानूनी उत्तराधिकारी(ओं) के लिए हलफनामा डाउनलोड करने के लिए यहाँ क्लिक करें

[Click hear to download the affidavit for legal heir\(s\)](#)

रूपे डेबिट कार्ड से जुड़ा बीमा NPCI द्वारा नामित बीमा कंपनी के साथ मिलकर प्रदान किया जाता है, और फिनो पेमेंट्स बैंक का दावा स्वीकार करने या अस्वीकार करने में कोई भूमिका नहीं है।

---