

**bob**  
World **Debit**

 **बैंक ऑफ़ बड़ौदा**  
**Bank of Baroda**

**बैंक ऑफ़ बड़ौदा  
डेबिट कार्ड  
से संबंधित  
नियम और शर्तें**

**Terms & Conditions  
governing  
Bank of Baroda  
Debit Card**



## बैंक ऑफ़ बड़ौदा डेबिट कार्ड से संबंधित नियम और शर्तें

### महत्वपूर्ण:

बैंक ऑफ़ बड़ौदा के डेबिट कार्ड का उपयोग करते हुए आप बिना किसी शर्त इसके अंतर्गत सूचीबद्ध नियम व शर्तों को स्वीकार कर रहे हैं और आप उनके द्वारा बाध्य होंगे। साथ ही आप भारतीय रिजर्व बैंक (आरबीआई) के विनियमनों, भारतीय रिजर्व बैंक के विदेशी मुद्रा नियंत्रण विनियमन, विदेशी मुद्रा प्रबंधन अधिनियम 1999 (द फेमा एक्ट) संबंधित तथा अधिनियम के तहत सभी नियम व कानून और समय-समय पर लागू/संशोधित/संशोधन के रूप में अन्य संबंधित विनियमन का अनुपालन सुनिश्चित करने की जिम्मेदारी भी स्वीकार कर रहे हैं। आप बैंक ऑफ़ बड़ौदा के साथ अपने बचत बैंक खाते/चालू खाते/ ओवरड्राफ्ट खाते के संचालन के नियमों व शर्तों के साथ भी बाध्य रहेंगे।

### परिभाषा:

1. 'बैंक' से तात्पर्य है बैंक ऑफ़ बड़ौदा, जो बैंकिंग कंपनी अधिनियम, 1970 (अधिग्रहण और उपक्रमों का अंतरण) के तहत गठित कॉर्पोरेट निकाय है और जिसका प्रधान कार्यालय, मांडवी, बड़ौदा में है।
2. 'कार्ड' और 'डेबिट कार्ड' और 'इंटरनेशनल डेबिट कार्ड' से तात्पर्य कार्डधारक को बैंक द्वारा जारी बैंक ऑफ़ बड़ौदा डेबिट कार्ड है।
3. 'कार्डधारक' से तात्पर्य अनुमोदित ग्राहक से है जिसने यहां उल्लिखित नियम एवं शर्तों के अनुपालन का वचन पत्र देते हुए कार्ड के लिए अनुरोध किया है तथा जिसे कार्ड जारी किया गया है तथा जो कार्ड धारित करने के लिए एवं उसका इस्तेमाल करने के लिए प्राधिकृत के रूप में संदर्भित किया गया है। कार्डधारक को यहां 'आप' 'आपका' 'उसको' या मिलते-जुलते सर्वनाम से संबंधित किया गया है और पुरुष रूप में कार्ड धारक से जुड़े सभी सदस्यों का आशय महिलाओं से भी है।
4. 'खाता(ते)' से तात्पर्य कार्ड धारक के बचत खाते अथवा चालू खाते अथवा ओवरड्राफ्ट खाते से है जिसे बैंक द्वारा डेबिट कार्ड के वैध व्यवहारों के लिए पात्र खाते के रूप में नामित किया गया है। कार्डधारक खाताधारक या एकमात्र हस्ताक्षरकर्ता या एक से अधिक खाताधारकों / हस्ताक्षरकर्ताओं की स्थिति में एक मात्र हस्ताक्षरकर्ता अथवा एकल रूप में व्यवहार करने हेतु प्राधिकृत होना चाहिए।
5. कार्ड से अनेक खातों के जुड़े होने के संबंध में 'प्राथमिक खाता' से तात्पर्य उस खाते से होगा जिसे परिचालन हेतु मुख्य/पहले खाते अर्थात् वह खाता जिससे खरीद लेनदेन, नकदी आहरण, प्रभार कार्ड से संबंधित शुल्क काटा जाता है, के रूप में निर्धारित किया गया है।
6. उपरोक्त प्राथमिक खाते 'नामित खातों' के अंतर्गत आते हैं और इससे तात्पर्य कार्डधारक द्वारा लिखित रूप में निर्धारित खाते से है जिसे वह अपने डेबिट कार्ड और पिन से एक्सेस करेगा।
7. 'एटीएम' से तात्पर्य भारत या विदेश में स्थित बैंक के अथवा विनिर्दिष्ट शेयर्ड नेटवर्क के तहत आने वाले बैंक के स्वचालित टेलर मशीन से है जिस पर कार्डधारक बैंक के साथ अपने खाते में धारित धनराशि को एक्सेस करने के लिए अपने कार्ड का प्रयोग कर सकते हैं।
8. 'कैश डिस्पेंसर' से तात्पर्य उस एटीएम मशीन से है जो केवल नकद वितरण की सुविधा मात्र से युक्त है।

9. बैंक या कार्डधारक द्वारा चुने गए 'पिन' का आशय व्यक्तिगत पहचान संख्या से है जिसकी आवश्यकता समय समय पर कार्डधारक को स्वचालित टेलर मशीन एक्सेस करने में होती है.
10. 'साझा नेटवर्क' से तात्पर्य बैंक ऑफ़ बड़ौदा के एटीएम के अलावा अन्य बैंकों के एटीएम नेटवर्क से है, जहां डेबिट कार्ड स्वीकार किए जाते हैं.
11. 'लेनदेन' से तात्पर्य कार्डधारक द्वारा बैंक को प्रत्यक्ष या अप्रत्यक्ष रूप से अपने खाते में कार्ड का उपयोग करने के लिए दिए गए किसी भी निर्देश पर प्रभावी कार्रवाई करने से है.
12. 'अंतरराष्ट्रीय लेनदेन' से तात्पर्य कार्डधारक द्वारा अंतरराष्ट्रीय स्तर पर मान्य डेबिट कार्ड के माध्यम से भारत, नेपाल और भूटान के बाहर, किए गए लेनदेन से है.
13. 'खाता विवरणी' से तात्पर्य कार्डधारक को बैंक द्वारा जारी या उस शाखा द्वारा जारी की गई पासबुक, आवधिक विवरणी से है, जहां खाता धारित है. इसमें कार्डधारक द्वारा विशिष्ट अवधि के दौरान खाते में किए गए लेनदेन तथा उस तारीख को उपलब्ध शेष का उल्लेख होता है. इसमें बैंक के द्वारा उचित समझे गए अनुसार अन्य सूचनाओं का समावेश भी हो सकता है.
14. 'मर्चेट' या 'मर्चेट प्रतिष्ठान' से तात्पर्य कार्ड को स्वीकार/का सम्मान करने वाले कहीं भी स्थित प्रतिष्ठानों से है, जिसमें समय-समय पर बैंक द्वारा विज्ञापित किए गए अनुसार अन्य के साथ-साथ एयरलाइन संगठन, रेलवे, पेट्रोल पंप, दुकानों, स्टोर, रेस्तरां आदि शामिल होंगे.
15. 'इलेक्ट्रॉनिक डेटा कैपचर' (ईडीसी) से तात्पर्य भारत अथवा विदेशों में स्थित उन इलेक्ट्रॉनिक पॉइंट ऑफ़ सेल टर्मिनलों से है जो बैंक, बॉम्बार्डर्स लिमिटेड या नेटवर्क के अन्य कोई बैंक के प्रतिष्ठान सदस्यों से खरीद हेतु किए गए ट्रांजैक्शन के लिए खाते के डेबिट की सुविधा देते हैं.
16. 'मान्य प्रभार' से तात्पर्य इस कार्ड के उपयोग द्वारा वस्तुओं एवं सेवाओं की खरीद से संबंधी प्रभार एवं समय-समय पर इस उत्पाद के संबंध में बैंक द्वारा लगाए जाने वाले अन्य प्रभार से है.
17. 'फोर्स मैज्योर - इवेंट' से तात्पर्य; कोई भी घटना जैसे भूकंप, बाढ़, महामारी, हड़ताल, तालाबंदी, श्रम विवाद, औद्योगिक विवाद, दंगा, नागरिक अशांति, युद्ध, सिविल हंगामा, प्राकृतिक आपदाओं, ईश्वरीय प्रकोप, किसी भी परिवहन एजेंसी या अन्य किसी आपूर्तिकर्ता की देरी या विफलता, जन प्राधिकारी की चूक एवं कृत्यों के कारण बाध्यताओं के विलंबित निष्पादन कानून में बदलाव अथवा अन्य नियामक प्राधिकारियों के कार्य जो बैंक के नियंत्रण के बाहर हैं, अन्य ऐसे कारण जिनकी किसी व्यक्ति द्वारा भविष्यवाणी नहीं की जा सकती और सामान्य बुद्धिमता वाले व्यक्तियों द्वारा जिसका अनुमान नहीं लगाया जा सकता, से है.
18. 'कानून' में सभी लागू विधान, विधि, विधायिका और संसद द्वारा जारी विनियमन, अध्यादेश, नियम, उपनियम, विनियमन, निर्णय, अधिसूचना, दिशानिर्देश, नीतियां, निर्देश, परिपत्र, किसी सरकार, सांविधिक प्राधिकारी, बोर्ड अधिकरण, न्यायालय अथवा स्टॉक एक्सचेंज द्वारा जारी अनुदेश तथा आदेश, अंतिम तथा अंतरिम डिक्री एवं निर्णय शामिल हैं.
19. 'तकनीकी समस्या' में पावर और बिजली की विफलता से जनित कोई भी समस्या और कठिनाइयां, कंप्यूटर त्रुटियां, प्रोग्रामिंग त्रुटियां, सॉफ्टवेयर या हार्डवेयर त्रुटियां, कंप्यूटर खराब होना, इंटरनेट कनेक्शन की अनुपलब्धता, एटीएम नेटवर्क और बैंक के सर्वर के बीच संचार की समस्याएं, बैंक सर्वर के बंद होने पर

लिक की अनुपलब्धता, कंप्यूटर सॉफ्टवेयर का करप्ट हो जाना, एटीएम में समस्या और अन्य सेवा प्रदाताओं के बुनियादी ढांचे और दूरसंचार नेटवर्क व कठिनाइयों से संबन्धित समस्याएं शामिल हैं.

## **बैंक ऑफ़ बड़ौदा डेबिट कार्ड निम्नलिखित नियम व शर्तों पर जारी किया जाता है:-**

### **1. सक्रिय करना**

आपको प्रेषित कार्ड को लेनदेन के किसी अन्य माध्यम पर उपयोग करने से पहले ग्रीन पिन जनरेट करके सक्रिय करना होगा. ग्रीन पिन बैंक ऑफ़ बड़ौदा एटीएम पर या बॉब वर्ल्ड ऐप, बॉब वर्ल्ड इंटरनेट के माध्यम से या पंजीकृत मोबाइल नंबर से हमारे आईवीआर पर कॉल कर जनरेट किया जा सकता है.

### **2. कार्डधारक के दायित्व**

- I. फेमा 1999 के तहत बैंक ऑफ़ बड़ौदा, भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा जारी और समय समय पर लागू नियमों और विनियमनों के अनुकूल कार्ड जारी किए जाएंगे एवं उनका उपयोग किया जाएगा.
- II. यह कार्ड समय-समय पर बैंक द्वारा दिए गए प्राधिकार के अनुसार भारत और विदेशों में लेन देन के लिए बैंक ऑफ़ बड़ौदा के एटीएम, अन्य बैंकों के एटीएम वीजा/प्लस नेटवर्क/मेस्ट्रो/साइरस नेटवर्क/एनएफएस नेटवर्क (कार्ड विशेषताओं के अनुसार स्वागत पत्र में यथोल्लिखित) के सदस्यों और व्यापारिक प्रतिष्ठानों में पॉइंट ऑफ़ सेल के टर्मिनलों पर केवल लेनदेन विकल्पों के लिए मान्य होगा.
- III. किसी भी परिस्थिति में कार्ड न तो स्थानांतरणीय होगा और न ही कार्डधारक द्वारा समनुदेशित किया जाएगा.
- IV. कार्ड सर्वदा बैंक ऑफ़ बड़ौदा की संपत्ति रहेगा और बैंक के अनुरोध पर बिना किसी शर्त के कार्ड तत्काल बैंक को लौटा दिया जाएगा. कार्डधारक से अनुरोध है कि बैंक अधिकारी की पहचान स्थापित होने के उपरांत ही उसे कार्ड सुपुर्द करें.
- V. कार्ड प्राप्ति के तुरंत बाद कार्डधारक द्वारा कार्ड पर हस्ताक्षर करने की आवश्यकता होती है. कार्डधारक द्वारा कार्ड के इस्तेमाल के लिए किसी भी अन्य व्यक्ति को अनुमति नहीं देनी चाहिए और इसे हमेशा अपने नियंत्रण में रखते हुए इसको गलत इस्तेमाल किए जाने से बचाना चाहिए.
- VI. कार्ड के उपयोग के लिए कार्डधारक को जारी पिन या कार्डधारक द्वारा चुने गए किसी भी संख्या के पिन की जानकारी केवल कार्डधारक को ही होनी चाहिए. यह उसके निजी उपयोग के लिए है एवं पूरी तरह से गोपनीय है. पिन का लिखित रिकॉर्ड किसी भी रूप में या स्थान पर नहीं रखा जाना चाहिए ताकि तीसरी पार्टी इसका गलत उपयोग न कर सके. किसी भी परिस्थिति में पिन तीसरी पार्टी, बैंक के कर्मचारियों या व्यापारिक प्रतिष्ठानों को, स्वैच्छिक या अन्यथा रूप में प्रकट नहीं करना चाहिए.
- VII. कार्ड के उपयोग के क्रम में आहरण, अंतरण की राशि वैध शुल्क और अन्य लेनदेन की राशि कार्डधारक के खाते से तुरंत डेबिट हो जाएगी. कार्डधारक द्वारा ऐसे लेनदेन को पूरा करने के लिए अपने खाते में पर्याप्त निधि रखनी होगी.
- VIII. कार्डधारक द्वारा हमेशा अपने खाते में बैंक द्वारा समय-समय पर लिए गए निर्णयानुसार ऐसा न्यूनतम शेष बनाए रखना होगा और बैंक द्वारा अपने विवेकानुसार समय-समय पर लागू बैंक नियमों के अनुकूल दंडात्मक शुल्क अथवा सेवा प्रभार लगाया जाएगा और /अथवा उल्लिखित न्यूनतम शेष से खाता

शेष के कम होने पर कार्ड सुविधा, कार्डधारक को कोई नोटिस दिए बगैर और/अथवा ऐसे आहरण से जुड़ी किसी भी जिम्मेदारी देयता के बिना, वापिस ले ली जाएगी.

- IX. कार्डधारक द्वारा कार्ड खाते में पर्याप्त निधि नहीं होने पर कार्ड का उपयोग अथवा उपयोग करने की कोशिश नहीं करनी चाहिए. कार्डधारक के कार्ड खाते से किन्हीं भी कारणों से उपलब्ध शेष से अधिक भुगतान/ डेबिट होने पर, कार्डधारक ऐसी अतिरिक्त आहरित राशि के लिए 18% प्रति वर्ष अथवा समय-समय पर लागू ब्याज दर पर पुनर्भुगतान के लिए वचनबद्ध है और ऐसी अतिरिक्त आहरित राशि बैंक द्वारा 3 दिन के अंदर प्रभारों के साथ डेबिट की जा सकती है.
- X. बैंक के पास कार्डधारक को उपलब्ध कराई गई/ उपयोग की गई सेवाओं से संबंधित सभी बकाया देयों की सीमा तक कार्डधारक के एकल अथवा संयुक्त नाम वाले सभी प्राथमिक और/ अथवा द्वितीय खाता/खाते अथवा किसी अन्य खाता में धारित शेष राशि के संबंध में वर्तमान अथवा भविष्य के अन्य किसी ग्रहणाधिकार या प्रभार के रहते हुए भी समंजन एवं ग्रहणाधिकार होगा.
- XI. कार्डधारक, कार्ड के इस्तेमाल से होने वाले लेनदेन, जो कार्डधारक द्वारा प्राधिकृत किया गया हो अथवा नहीं, से संबंधित किसी भी हानि अथवा नुकसान के लिए जिम्मेदार होगा और कार्ड अथवा पिन के गैर प्राधिकृत इस्तेमाल से होनेवाली और भारतीय रिजर्व बैंक के दिशानिर्देशों अथवा फेमा 1999 अथवा भारत में/ और/ अथवा विश्व के किसी अन्य देश/ राज्य महाद्वीप/ क्षेत्र में लागू दंड संहिता के उल्लंघन के कारण होने वाली हानि के लिए इस करार के समाप्त होने पर भी बैंक को क्षतिपूर्ति करेगा.
- XII. संयुक्त खाते के मामले में, जहां एक संयुक्त खाता धारक को एक ही कार्ड जारी किया गया है वहां अन्य संयुक्त धारक/ कों को कार्ड जारी करने के लिए आवेदन फार्म पर सहमति देनी होगी. यदि एक से अधिक व्यक्ति इन नियम व शर्तों को मानने के लिए हस्ताक्षर अथवा स्वीकृति प्रदान करते हैं तो ऐसे व्यक्तियों का दायित्व, संदर्भ की आवश्यकता के अनुसार संयुक्त और अनेक होंगे. किसी भी व्यक्ति को दी गई कोई भी नोटिस सभी व्यक्तियों पर प्रभावी मानी जाएगी.
- क) यदि, संयुक्त खाता धारकों में से किसी ने 'परिचालन रोकने' का निर्देश दिया तो ऐसे कार्ड खाते में कार्ड के उपयोग के द्वारा परिचालन की अनुमति नहीं होगी. ऐसे कार्ड खातों के संबंध में, जहां वह एक संयुक्त खाता धारक है, कोई अथवा अधिक संयुक्त खाता धारक 'भुगतान रोकने' का अनुदेश दे सकता है.
- ख) 'भुगतान रोक अनुदेश' रद्द करने के लिए सभी संयुक्त खाता धारकों द्वारा बैंक को संयुक्त निर्देश देना होगा.
- XIII. कार्डधारक कृपया नोट करें कि कार्ड की वैधता कार्ड पर अंकित माह/ वर्ष के अंतिम दिन तक रहेगी. पुराने कार्ड की अवधि समाप्ति के पहले बैंक के विवेकानुसार कार्ड के उपयोग का मूल्यांकन करने के बाद बैंक द्वारा नवीकृत कार्ड भेजा जाएगा. बैंक, आपके कार्ड खाते की समाप्ति पर उसे नवीकरण करने का पूरा अधिकार अपने पास सुरक्षित रखता है. कार्डधारक अवधि समाप्त कार्ड को कई टुकड़ों में कर उसे नष्ट करने के लिए वचनबद्ध है.
- XIV. कार्डधारक से अपेक्षित है कि अपने कार्ड खाते का पासबुक उस शाखा से माह में एक बार अद्यतन करवाए, जहां उसका खाता विद्यमान है.
- XV. कार्डधारक विवरणी की तारीख अथवा पासबुक अद्यतन कराने की तारीख से 7 दिनों के अंदर एटीएम/ व्यावसायिक प्रतिष्ठान पर लेनदेन विवरण में कोई अनियमितता अथवा दोष पाए जाने पर बैंक को लिखित रूप में सूचित करे. यदि

ऐसी कोई सूचना इस अवधि में नहीं प्राप्त होती है तो बैंक लेनदेन और खाता/ पासबुक विवरणी को सही मान लेगा.

### 3. डेबिट कार्ड की विशेषताएं

- I. **एटीएम सुविधाएं :** कार्ड खाते से जुड़ी निम्नलिखित सुविधाएं बैंक ऑफ़ बड़ौदा के एटीएम पर बैंक के पूर्ण विवेकानुसार समय- समय पर उपलब्ध कराई जाएंगी जो कि बिना किसी पूर्व सूचना के परिवर्तित नियमों के अधीन होंगी.
  - क) बैंक द्वारा समय- समय पर निर्धारित किए गए अनुसार कार्डधारक द्वारा अपने कार्ड खाते से 24 घंटे की अवधि के दौरान निर्धारित संख्या और सीमा तक नकद आहरण.
  - ख) कार्ड खाते में शेष संबंधी जानकारी.
  - ग) लघु खाता विवरणी की प्रिंटिंग.
  - घ) पिन बदलाव.
  - ङ) डेबिट कार्ड प्रबंधन.
  - च) अन्य अनेक मूल्य वर्धित सेवाएं.
- II. बैंक ऑफ़ बड़ौदा कैश डिस्पेंसर पर और अन्य बैंकों के एटीएम, जो एनएफएस/ नेटवर्क/ वीजा/ प्लस नेटवर्क/ मैस्ट्रो / साइरस नेटवर्क के सदस्य हैं, पर निम्नलिखित सुविधाएं प्रदान की जाएंगी, जो कि बिना किसी पूर्व सूचना के समय- समय पर परिवर्तन के अधीन होंगी.
  - क) बैंक द्वारा समय- समय पर निर्धारित किए गए अनुसार कार्डधारक द्वारा अपने कार्ड खाते से 24 घंटे की अवधि के दौरान निर्धारित संख्या और सीमा तक नकद आहरण.
  - ख) कार्ड खाते में शेष संबंधी जानकारी.
  - ग) लघु खाता विवरणी की प्रिंटिंग.
  - घ) पिन बदलें.
- III. पिन चार अंकों का गोपनीय कोड है, जो ग्राहक द्वारा बैंक ऑफ़ बड़ौदा एटीएम या बॉब वर्ल्ड ऐप, बॉब वर्ल्ड इंटरनेट, के माध्यम से या पंजीकृत मोबाइल नंबर से हमारे आईवीआर पर कॉल कर जनरेट किया जा सकता है. एटीएम सुविधा का उपयोग करने के लिए कार्डधारक को पिन प्रविष्ट करना अपेक्षित होगा. बैंक द्वारा एनआरआई कार्डधारकों को भौतिक पिन डाक से भेजा जाएगा. कार्डधारकों को यह सुनिश्चित करना चाहिए कि पिन बंद लिफाफे में बिना किसी छेड़छाड़ के प्राप्त हुआ हो.
- IV. एनआरआई कार्डधारक से अनुरोध है कि वे बैंक एटीएम में संबंधित मेनू विकल्प के माध्यम से तत्काल पिन बदल दें और उनसे यह भी अनुरोध है कि पिन को नियमित अंतराल पर बदलते रहें. यदि कार्डधारक पिन भूल जाते हैं तो वे बॉब वर्ल्ड इंटरनेट, बॉब वर्ल्ड ऐप के माध्यम से या पंजीकृत मोबाइल नंबर से आईवीआर पर कॉल कर या भौतिक पिन को दोबारा जनरेट करने के लिए आधार शाखा से संपर्क कर पिन को पुनः जनरेट कर सकते हैं, नया पिन जारी करना लिखित में अनुरोध और अपेक्षित शुल्क के भुगतान के अधीन बैंक के स्व-विवेक पर है.
- V. बैंक समय- समय पर अपने विवेकानुसार विभिन्न एजेंसियों के साथ समझौता कर डेबिट कार्ड पर विभिन्न सुविधाएं उपलब्ध करा सकता है. ये सभी सुविधाएं केवल बैंक द्वारा बेहतर प्रयास के आधार पर उपलब्ध कराई जाएंगी. बैंक किसी भी सेवा प्रदाता/ प्रतिष्ठान/ आउटलेट/ एजेंसियों द्वारा दिए किसी भी उत्पाद की लाभप्रदता, दक्षता, और उपयोगिता की गारंटी अथवा वारंटी नहीं लेगा. विवाद, यदि कोई उत्पन्न होता है, का निपटारा बैंक को बिना शामिल किए हुए प्रतिष्ठानों/ एजेंसी से ही किया जाएगा.

#### 4. एटीएम का उपयोग

- I. बैंक ऑफ़ बड़ौदा के विश्व भर के एटीएम नेटवर्क पर कार्ड स्वीकार किया जाता है।
- II. कार्डधारक द्वारा भारत में अथवा विदेशों में एनएफएस सदस्यों के एटीएम, वीसा/प्लस एटीएम अथवा मैस्ट्रो साइरस एटीएम (स्वागत पत्र में दिये गए कार्ड की विशेषताओं के अनुरूप) पर नकद आहरण और शेष राशि की पूछताछ लागू टैरिफ प्रभारों के अनुसार शुल्क के अधीन होगी और यह प्रभार आहरण और/अथवा शेष राशि पूछताछ संव्यवहार के समय खाते से डेबिट कर लिया जाएगा. सभी गैर बैंक ऑफ़ बड़ौदा एटीएम पर किए गए संव्यवहार चाहे क्रियान्वित हो अथवा नहीं बैंक द्वारा समय-समय पर निर्धारित प्रभारों के अधीन होंगे.
- III. बैंक एटीएम पर सभी नकद आहरण, चेक/नकद जमाएं (जहां सुविधा प्रदान की गई है), जमा अथवा आहरण के समय एटीएम द्वारा जारी किसी भी विवरणी/रसीद को अंतिम माना जाएगा, जबतक कि बैंक द्वारा उसे अन्यथा रूप से सत्यापित या सूचित नहीं किया जाता. कोई भी ऐसा सत्यापन अंतिम और पूर्ण माना जाएगा और सत्यापित राशि कार्डधारक के लिए बाध्यकारी होगी.
- IV. बैंक, तकनीकी समस्याओं अथवा नियंत्रण से बाहर के कारणों से कोई सेवा प्रदान करने, अथवा उसके अंतर्गत दायित्वों को पूरा करने में किसी असफलता के लिए जिम्मेदार नहीं होगा.
- V. बैंक कार्ड के खोने/उपयोग संबंधी और/अथवा पिन संबंधी किसी कारणों से घटित किसी परिणाम अथवा अप्रत्यक्ष हानि अथवा नुकसान के लिए जिम्मेदार नहीं होगा.
- VI. भारत के अलावा अन्य देशों में एटीएम सेवाओं की उपलब्धता उक्त देश में स्थानीय विनियमनों द्वारा नियंत्रित होती हैं. यदि ये सुविधाएं बिना किसी सूचना के वापस ली जाती हैं तो बैंक इसके लिए जिम्मेदार नहीं होगा.

#### 5. व्यावसायिक प्रतिष्ठान पर उपयोग

- I. यह कार्ड भारत और विदेशों में सभी व्यावसायिक प्रतिष्ठानों के इलेक्ट्रॉनिक बिक्री केन्द्रों पर स्वीकार किया जाता है.
- II. यह कार्ड उन व्यावसायिक प्रतिष्ठानों पर ही स्वीकार किया जाएगा जिनके पास ईडीपी टर्मिनल हैं. इलेक्ट्रॉनिक उपयोग के अलावा कार्ड का कोई अन्य उपयोग अनधिकृत माना जाएगा और कार्डधारक ऐसे संव्यवहारों के लिए पूरी तरह से जिम्मेदार होगा. कृपया नोट करें कि कार्डधारक द्वारा व्यावसायिक प्रतिष्ठानों के इडीपी मशीनों पर कार्ड के उपयोग को अधिकृत करने के लिए पिन का उपयोग किया जाए तथा पिन की प्रविष्टि गोपनीय रखी जाए.
- III. कार्डधारक, व्यावसायिक प्रतिष्ठानों पर कार्ड का उपयोग करने पर प्राप्त बिक्री स्लिप की एक प्रति अपने पास रखें. बैंक बिक्री स्लिप की प्रति नहीं देगा. किसी भी बिक्री स्लिप, जहां यह सिद्ध हो जाए कि यह उसके द्वारा प्राधिकृत की गई है, से जुड़ी देयता उसी की मानी जाएगी.
- IV. बैंक व्यवसायिक प्रतिष्ठान द्वारा कार्डधारक के साथ की गई किसी भी डीलिंग के लिए, जिसमें वस्तुओं और सेवाओं की आपूर्ति शामिल है किंतु उस तक ही सीमित नहीं है, प्रस्तावित अथवा उपयोग की गई सेवाओं के लिए जिम्मेदार नहीं होगा. यदि कार्डधारक को किसी व्यावसायिक प्रतिष्ठान के संबंध में शिकायत है तो, उसे उस व्यावसायिक प्रतिष्ठान के साथ निपटारा कर लेना चाहिए किंतु ऐसा होने में असफल होने पर बैंक की बाध्यता पूरी करने में उसे कोई राहत नहीं मिलेगी.



- V. बैंक किसी व्यावसायिक प्रतिष्ठान द्वारा संव्यवहार की कीमत/ लागत से अधिक लगाए प्रभार के लिए जिम्मेदार नहीं होगा और इसे संव्यवहार राशि के साथ कार्डधारक के खाते से डेबिट किया जाएगा.
- VI. खरीददारी और फिर वस्तुओं/ सेवाओं को रद्द करने के उपरांत प्राप्त धनवापसी दो अलग- अलग संव्यवहार होते हैं. व्यावसायिक प्रतिष्ठान से प्राप्त होने पर धनवापसी कार्डधारक के खाते में (निरस्त करने का प्रभार घटाते हुए) की जाएगी. डेबिट संव्यवहार की तरह, क्रेडिट संव्यवहार ऑनलाइन प्रभावी नहीं होते, अतः यदि कार्ड खाते में रिफंड की तारीख से अगले 30 दिनों के अंदर कार्ड खाते में संबंधित राशि क्रेडिट नहीं होती तो कार्डधारक संबंधित प्रतिष्ठान से प्राप्त क्रेडिट नोट की प्रति के साथ बैंक को सूचित करें.
- VII. कार्ड के विभिन्न खातों से लिंक होने की स्थिति में व्यावसायिक प्रतिष्ठान पर संव्यवहार केवल प्राथमिक खाते में प्रभावी होगा. यदि उक्त खाते में पर्याप्त निधि उपलब्ध नहीं है तो बैंक संव्यवहार प्राधिकृत नहीं करेगा, भले ही कार्ड से जुड़े अन्य खातों में संचयी रूप में अथवा अलग-अलग निधि उपलब्ध हो.
- VIII. कार्ड का उपयोग होटल में चेक- इन के दौरान ' राशि ब्लाक' करने के लिए नहीं किया जा सकता है जैसा कि क्रेडिट कार्ड के संबंध में और अन्य व्यावसायिक प्रतिष्ठानों में किया जाता है जहां अग्रिम राशि का भुगतान खरीद संव्यवहार अथवा सेवाओं के पूरा होने से पहले आवश्यक होता है.
- IX. कार्ड का उपयोग मेल आर्डर/ फोन पर खरीद के लिए नहीं करना चाहिए और ऐसा कोई भी उपयोग अनधिकृत माना जाएगा और उसके लिए कार्डधारक पूरी तरह से जिम्मेदार होगा.
- X. कार्डधारक समय-समय पर बैंक द्वारा निर्धारित नियमानुसार कार्ड को निश्चित संख्या और / अथवा 24 घंटों के चक्र के लिए निर्धारित राशि तक उपयोग करने के लिए सहमति व्यक्त करता है.

## 6. अंतर्राष्ट्रीय उपयोग

- I. कार्ड नेपाल व भूटान में विदेशी मुद्रा संव्यवहार के लिए वैध नहीं है ( अर्थात कोई भी मुद्रा जो स्थानीय मुद्रा अथवा भारतीय रुपया में नहीं हो).
- II. कार्डधारक द्वारा भारतीय रिज़र्व बैंक के विनिमय नियंत्रण विनियमन के अनुसार कार्ड का उपयोग किया जाना चाहिए. इसका अनुपालन नहीं करने पर, कार्डधारक को विदेशी मुद्रा प्रबंधन अधिनियम 1999 के अंतर्गत जिम्मेदार मानते हुए कार्रवाई की जाएगी और उसे बैंक अथवा रिज़र्व बैंक के अनुदेशों के आधार पर कार्डधारिता से प्रतिबंधित कर दिया जाएगा. कार्डधारक, बैंक को भारतीय रिज़र्व बैंक के विनिमय नियंत्रण विनियमनों का अनुपालन न करने से होने वाले किसी भी हानियों के संबंध में क्षतिपूर्ति करेगा/ उनसे बचाएगा.
- III. भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा समय - समय पर जारी विदेशी विनिमय पात्रता से अधिक का व्यवहार करने पर प्रभार के प्रत्यक्ष अथवा अप्रत्यक्ष रूप से अस्वीकार किए जाने से होने वाली हानि अथवा नुकसान के संबंध में बैंक किसी भी रूप में जिम्मेदार नहीं होगा और यह माना जाएगा कि वह क्षतिपूर्ति से पूरी तरह मुक्त है.
- IV. विदेश जा रहे कार्डधारकों द्वारा व्यक्तिगत खर्च के लिए समय- समय पर रिज़र्व बैंक द्वारा निर्धारित विदेशी मुद्रा पात्रता के अंदर कार्ड का उपयोग किया जा सकता है, बशर्ते विदेश यात्रा के दौरान आहरित मुद्रा कुल विदेशी मुद्रा पात्रता से अधिक न हो. वस्तुओं का भारत में आयात, जिन्हें विदेश में खरीदा गया है, बैगेज नियम, आयात-निर्यात नीति अथवा संबंधित कोई अन्यत्र प्रभावी नियम से नियंत्रित

होगा. विदेशी मुद्रा पात्रता संबंधी जानकारी बैंक की प्राधिकृत डीलर शाखा से यात्रा से पहले प्राप्त कर लेनी चाहिए. कार्ड का उपयोग ऐसे धनप्रेषण हेतु नहीं किया जा सकता है जिनके लिए मौजूदा नियमों के अंतर्गत मुद्रा जारी करने की अनुमति नहीं है.

- V. अनिवासी भारतीय अंतर्राष्ट्रीय डेबिट कार्ड धारण कर सकता है, बशर्ते भारत/विदेश में इस कार्ड के उपयोग के फलस्वरूप सभी देयों का भुगतान बैंक में खोले गए एनआरई खाते से किया जाए.
- VI. ऐसा डेबिट कार्ड जिसके आगे की तरफ "अंतर्राष्ट्रीय डेबिट कार्ड" उल्लिखित है वह अंतर्राष्ट्रीय कार्ड का वैरिएंट है.
- VII. उपयोग करने से पहले इंटरनेशनल चैनल को बॉब वर्ल्ड ऐप/बॉब वर्ल्ड इंटरनेट/आईवीआर/ बैंक ऑफ़ बड़ौदा एटीएम पर सक्षम किया जा सकता है.
- VIII. कार्डधारक सहमत है कि विदेशी मुद्रा की निकासी के लिए प्रत्येक लेनदेन पर बैंक द्वारा निर्धारित सेवा शुल्क लगेगा। सेवा शुल्क बिना किसी सूचना के परिवर्तन के लिए उत्तरदायी है।
- IX. सभी विदेशी मुद्रा लेनदेन के लिए उपयोग की जाने वाली विनिमय दर बैंक/ वीज़ा/मास्टरकार्ड/एनपीसीआई द्वारा तय की जाएगी और कार्डधारक पर बाध्यकारी होगी।

## 7. चैनलों को सक्षम करना:

कार्ड लेनदेन की संवर्धित सुरक्षा से संबंधित भारतीय रिज़र्व बैंक के दिशानिर्देश के अनुसार आरबीआई/ 2019-20/142 डीपीएसएस.सीओ.पीडी नं.1343/02.14.003/2019-20 दिनांक 15 जनवरी, 2020 बैंक ऑफ़ बड़ौदा द्वारा जारी/ पुनः जारी किए गए/ नवीनीकृत किए गए डेबिट कार्ड भारत में एटीएम और पीओएस (प्वान्ट ऑफ़ सेल) पर उपयोग करने की डिफॉल्ट सुविधा से युक्त होंगे. ऐसे ग्राहकों के मामले में जो अन्य चैनलों जैसे घरेलू (ऑनलाइन और कॉन्टैक्टलेस) और अंतर्राष्ट्रीय (एटीएम, ऑनलाइन, पीओएस) के लिए कार्ड का उपयोग करना चाहते हैं, वे इसे बैंक ऑफ़ बड़ौदा के एटीएम/ बॉब वर्ल्ड ऐप, बॉब वर्ल्ड इंटरनेट या पंजीकृत माबाइल नंबर से आईवीआर पर कॉल कर सक्षम कर सकते हैं.

## 8. शुल्क

- i. बैंक के डेबिट कार्ड के सेवा शुल्क समय-समय पर परिवर्तनों के अधीन है जो बैंक/ भारतीय रिज़र्व बैंक के पूर्ण विवेक पर निर्भर है. अधिक जानकारी के लिए, बैंक की वेबसाइट [www.bankofbaroda.in](http://www.bankofbaroda.in) देखें।
- ii. जहां कहीं लागू होगा, नकद आहरण/ बैलेंस पूछताछ संबंधी लेनदेन शुल्क को नकद आहरण/ बैलेंस- पूछताछ की प्रविष्ट करते समय नामे किया जाएगा.
- iii. विदेशी मुद्रा के रूप में लिए गए सभी प्रभार भारतीय रुपये में खाते में नामे किए जाएंगे.
- iv. बैंक द्वारा समय-समय पर डेबिट कार्ड के उपयोग के लिए शुल्कों में संशोधन/परिवर्तन किया जाएगा और कार्डधारक को पूर्व सूचना दी जाएगी।

## 9. कार्ड का गुम/ चोरी होना

- i. यदि कार्ड गुम या चोरी हो जाता है, तो कार्डधारक को कार्ड की हॉट लिस्टिंग के लिए सूचना तत्कापल बैंक को दी जानी चाहिए. कार्ड को विभिन्न माध्यमों द्वारा जैसे संपर्क केंद्र, बॉब वर्ल्ड ऐप, बॉब वर्ल्ड इंटरनेट, व्हाट्सएप बैंकिंग या शाखा में जाकर ब्लॉक किया जा सकता है. यद्यपि कार्ड खो जाने/चोरी हो जाने की सूचना कार्डधारक द्वारा उनके अपने खर्च पर 24 घंटे ग्राहक सेवा के तहत दी जा सकती है, तथापि कार्डधारक द्वारा शीघ्रातिशीघ्र लिखित रूप में बैंक को इसकी पुष्टि भेजनी चाहिए. इस लिखित पुष्टि के साथ पुलिस की शिकायत पावती की प्रति भी संलग्न की जानी चाहिए.
- ii. खो जाने/ चोरी हो जाने की सूचना बैंक को दिए जाने के बाद, कार्डधारक द्वारा बैंक को सूचित किए जाने के समय से उसके कार्ड पर की गई किसी भी खरीदारी से उत्पन्न वित्तीय देयता से बैंक मुक्त रहेगा. कृपया यह नोट करें कि एटीएम के माध्यम से किए गए नकद आहरण पर ऐसा कवरेज उपलब्ध नहीं होगा क्योंकि ऐसे लेनदेन पिन द्वारा सुरक्षित होते हैं जो गोपनीय रूप से केवल कार्ड धारक के पास ही होता है.

- iii. कार्ड खो जाने और बैंक को सूचित न किए जाने अथवा/ खो जाने और बैंक को सूचित किए जाने से पहले कार्ड के दुरुपयोग से हुई देयता (सिविल या आपराधिक) हानि, लाभ, व्यय या नुकसान के संबंध में बैंक को पूर्णतया क्षतिपूर्ति करने के लिए कार्डधारक सहमति प्रदान करता है।
- iv. लिखित अनुरोध प्राप्त होने तथा आवश्यक शुल्क का भुगतान किए जाने के बाद बैंक के विवेकानुसार दूसरा कार्ड जारी किया जाएगा, बशर्ते कार्डधारक ने सभी नियम एवं शर्तों का पूर्णतया अनुपालन सुनिश्चित किया हो।
- v. यदि गुम / चोरी हुआ कार्ड बाद में मिल जाता है तो कार्डधारक द्वारा उसका उपयोग नहीं किया जाएगा और वह मैग्नेटिक स्ट्रीप के लाइन के साथ उसके कई टुकड़े करके उसे नष्ट कर दिया जायेगा।

## 10. सूचना का प्रकटीकरण

- i. कार्डधारक किसी मामले पर आवश्यक समझी जानेवाली सभी सूचनाएं, रिकार्ड या प्रमाणपत्र, जब कभी बैंक द्वारा मांगा जाए, उपलब्ध कराएगा। कार्डधारक बैंक को प्राधिकृत भी करेगा कि बैंक उसके द्वारा प्रस्तुत की गई सूचना को आवश्यकतानुसार किसी भी स्रोत या किसी भी माध्यम से सत्यापित कर सकता है। यदि कार्डधारक सूचना उपलब्ध कराने से इंकार करता है या गलत सूचना प्रस्तुत करता है तो बैंक अपने विवेकानुसार कार्ड नवीकृत करने से मना कर सकता है या कार्ड तत्काल रद्द कर सकता है।
- ii. बैंक इलेक्ट्रॉनिक निधि अंतरण नेटवर्क के एक भागीदार होने के रूप में, जैसा भी आवश्यक एवं उचित हो, कार्डधारक से संबद्ध जानकारी को अपनी प्रतिभागिता के क्रम में गोपनीय रूप से अन्य संस्थान के समक्ष प्रकट करने का अधिकार अपने पास सुरक्षित रखता है।
- iii. बैंक कार्डधारक से संबद्ध सूचना किसी सक्षम न्यायालय, अर्द्ध न्यायिक प्राधिकरणों, विधि प्रवर्तक एजेंसियों और केंद्रीय या राज्य सरकार के अन्य अनुभागों के समक्ष प्रकट करने का अधिकार अपने पास सुरक्षित रखता है।
- iv. कार्डधारक द्वारा विदेशी मुद्रा में मूल यात्रा कोटा/ अन्य स्वीकार्य पात्रता से अधिक का व्यय न करने तथा फेमा, 1999 का उल्लंघन नहीं करने को सुनिश्चित करने हेतु बैंक कार्डधारक द्वारा किए गए विदेशी मुद्रा खर्चों को भारतीय रिजर्व बैंक को रिपोर्ट करने का अधिकार अपने पास सुरक्षित रखता है।

## 11. बीमा

- i. जब कभी कार्ड पर कार्ड बीमा-लाभ उपलब्ध होता है/ होते हैं, वे संबद्ध बीमा पालिसी की शर्तों के अधीन कार्डधारक के लिए भी तब तक उपलब्ध रहेंगे, जब तक वह बैंक का कार्डधारक रहता है और बैंक में उसके खाते में संव्यवहार संतोषजनक पाया जाता है। जब कार्ड और/ या खाते की सुविधा किसी कारण से समाप्त हो जाती है तो इस बीमा कवर के तहत उपलब्ध लाभ सदस्यता समाप्त होने की तारीख से स्वतः समाप्त हो जाएंगे।
- ii. बीमा कंपनी द्वारा खाताधारकों को 'शून्य हानि कार्ड देयता' कवरेज उपलब्ध कराया जाता है जिसकी शर्तें एवं निर्णय, जिसके लिए बैंक उत्तरदायी नहीं होगा, लागू होंगे। कृपया नोट करें कि बीमा कवर कार्डधारक द्वारा कार्ड खो जाने/ चोरी होने की सूचना बैंक को दिए जाने के बाद, उस गुम/चोरी हुए कार्ड से खरीद संव्यवहारों की देयता को ही कवर करता है।
- iii. बीमा कंपनी द्वारा बीमा कवर की सुपुर्दगी, दावे की प्रक्रिया और दावे का निपटान, चाहे यह जिस प्रकार किया जाए, की गुणवत्ता के संबंध में बैंक कोई वारंटी नहीं लेता है और/या इस आशय का अभ्यावेदन नहीं करता है।
- iv. बीमा कंपनी कार्डधारक से दावे के संबंध में आवश्यकतानुसार अतिरिक्त दस्तावेजों और/ या सूचनाओं की मांग कर सकती है।

- v. दावे के निपटान में होने वाले किसी विलंब के लिए बैंक जिम्मेदार नहीं होगा.

## 12. विवरणी एवं रिकार्ड

- i. कार्ड संव्यवहारों संबंधी रिकार्ड बैंक द्वारा जारी किए गए खाते के विवरणी और/ या ग्राहक द्वारा अद्यतन करवाई गई पासबुक में उपलब्ध होंगे. ग्राहक के लिए यह बाध्यकारी होगा कि उस शाखा के माध्यम से जहां उसका कार्ड खाता है, माह में कम से कम एक बार पासबुक को अद्यतन करवाएं.
- ii. बैंक में उपलब्ध कार्ड के उपयोग संबंधी लेनदेनों का रिकार्ड सभी दृष्टि से अंतिम और बाध्यकारी होगा.

## 13. विवाद

- i. खरीद संव्यवहार/ एटीएम के मामले में उस पर नोट किया गया कार्ड नंबर या पिन वैधीकरण को, बैंक और कार्डधारक के बीच के लेनदेन का अंतिम प्रमाण माना जाएगा. यद्यपि ई-कॉम लेनदेन के मामले में सीवीवी वैधीकरण के साथ ओटीपी वैधीकरण को बैंक और कार्डधारक के बीच के लेनदेन का अंतिम प्रमाण माना जाएगा. बैंक के लिए यह सुनिश्चित करना जरूरी नहीं होगा कि कार्डधारक द्वारा खरीदा गया माल उसे मिला है या नहीं/ दी गई सेवाएं उसकी संतुष्टि के अनुरूप हैं या नहीं.
- ii. बैंक कार्ड धारक की खाता-विवरणी/पासबुक में दर्शाए गए लागू प्रभारों के संबंध में असहमति और अन्य किसी विषय में असहमति की प्राप्ति के 45 दिनों के अंदर उनकी शिकायत के निवारण हेतु सद्भावनापूर्ण और उपयुक्त प्रयास करेगा. ऐसे प्रयासों के बाद यदि बैंक यह निर्णय लेता है कि लिया गया प्रभार ठीक है तो इस संबंध में वह कार्डधारक को तदनुसार सूचित करेगा.
- iii. किसी प्रतिष्ठान द्वारा तकनीकी कारणों से या अन्यथा रूप में कार्ड स्वीकारने से इंकार किए जाने पर बैंक की कोई जिम्मेदारी नहीं होगी.
- iv. यह अनुबंध भारत के कानून के अनुरूप होगा और उसके तहत नियंत्रित होगा. भले ही कार्ड जारी करने का अनुरोध बैंक की भारत में स्थित किसी भी शाखा में प्रस्तुत किया गया हो या अन्य किसी न्यायालय का उस मामले में समवर्ती अधिकार क्षेत्र हो. सभी प्रकार के विवाद केवल मुंबई न्यायालय के अधिकार क्षेत्र के अधीन होंगे.
- v. बकाया राशि की वसूली एवं कानूनी खर्चों से संबद्ध सभी लागतों के लिए कार्डधारक उत्तरदायी होगा.
- vi. 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 |

## 14. सामान्य

- i. कार्डधारक अपने रोजगार और/या कार्यालय या आवास के पते एवं टेलिफोन नंबरों में किसी प्रकार के परिवर्तन के बारे में बैंक को लिखित रूप में सूचित करेगा.
- ii. कार्डधारक द्वारा लिखित रूप में बैंक को प्रस्तुत नवीनतम पते पर बैंक द्वारा डाक से कोई भी नोटिस भेजने के 5-7 कार्य दिवसों के उपरांत यह माना जाएगा कि यह कार्डधारक को प्राप्त हो गया है. उक्त नोटिस के संबंध में लिए एसएमएस अलर्ट ग्राहक के पंजीकृत मोबाइल नंबर पर भी दिया जाता है. बैंक द्वारा उचित समझे गए माध्यम से संशोधनों के प्रकाशन के बाद यह माना जाएगा कि कार्डधारक को प्रभावी रूप से नोटिस मिल गया है.
- iii. जैसा कि ऊपर वर्णित है, बैंक कार्डधारक को किसी भी नियम और शर्तों, नीतियों, सुविधाओं और लाभों को जोड़ने, हटाने या बदलने का अधिकार सुरक्षित रखता है। यदि कार्डधारक ने 30 दिनों की नोटिस अवधि के दौरान कार्ड वापस नहीं लिया था, तो यह माना जाएगा कि उसने अद्यतन/परिवर्तित शर्तों को स्वीकार कर लिया है।

- iv. जब कोई कार्डधारक एटीएम के माध्यम से कोई लेन-देन करता है तो वह मुद्रित लेनदेन रिकार्ड प्राप्त करने का विकल्प चुन सकता है. जब वह कार्ड का उपयोग करता है तब उपलब्ध निधि की राशि एटीएम की रसीद पर दर्शाई जाती है. खाताधारक को परामर्श दिया जाता है कि वह रसीद प्राप्त कर ले और एटीएम द्वारा जनरेट किया गया लेनदेन का रिकार्ड अपने पास रख ले.
- v. बैंक विभिन्न प्रकार के लेनेदेनों के लिए लॉयल्टी प्वाइंट आरंभ करने एवं इनके भुगतान हेतु योजना प्रारंभ करने का अधिकार अपने पास सुरक्षित रखता है. ऐसी योजना बैंक द्वारा दी गई नोटिस की शर्तों के अनुसार लागू होगी. योजना की नियम व शर्तें कार्ड में दर्शाई गई शर्तों के अतिरिक्त होंगी.

## 15. बैंक की देयताओं की सीमा

बैंक निम्नलिखित कारणों से ग्राहक अथवा किसी तीसरी पार्टी को होने वाली किसी हानि/क्षति के लिए जिम्मेदार नहीं होगा : -

- i. ग्राहक द्वारा दिए गए अनुदेश के अनुसार निर्धारित प्रक्रिया का पालन करते हुए बैंक द्वारा की गई कोई कार्रवाई.
- ii. ग्राहक के अनुदेश के अनुसार नेक इरादे से बैंक द्वारा की गई कोई कार्रवाई.
- iii. बैंक के खाते(तों) के इस्तेमाल द्वारा कोई भी अप्राधिकृत एवं गैरकानूनी लेनदेन जो ग्राहक के धोखाधड़ी पूर्ण इरादे अथवा लापरवाही को इंगित करता हो.
- iv. बैंक के कम्प्यूनिकेशन सिस्टम/ नेटवर्क में अनधिकार प्रवेश अथवा हैकिंग.
- v. ग्राहक के बैंक खाते में अपर्याप्त शेष के कारण ग्राहक के किसी अनुदेश को पूरा करने में असफलता.
- vi. प्राकृतिक आपदा अथवा किसी तकनीकी समस्या अथवा बैंक के नियंत्रण से बाहर किसी अन्य कारण से बैंक खाते को एक्सेस करने में ग्राहक की असफलता.
- vii. अनधिकृत एवं गैर कानूनी लेन-देन हेतु ग्राहक के खाते का तीसरी पार्टी द्वारा किए जा रहे गैर कानूनी इस्तेमाल के संबंध में ग्राहक द्वारा बैंक को सूचित न करना.
- viii. बैंक खाते और/अथवा कार्ड को परिचालन के संबंध में दिए गए पिन अथवा पासवर्ड, कीवर्ड अथवा पहचान चिह्नों को गोपनीय एवं सुरक्षित रखने में ग्राहक की असफलता.
- ix. ग्राहक की किसी निजी सूचना अथवा खाता संबंधी सूचना में हुए किसी परिवर्तन के बारे में बैंक को सूचित करने में ग्राहक की असफलता.
- x. किसी विदेशी कानून का उल्लंघन.
- xi. ग्राहक द्वारा इसमें उल्लेख किए गए किसी भी नियम एवं शर्त का उल्लंघन.

बैंक किसी भी स्थिति में किसी क्षति के लिए जिम्मेदार नहीं होगा चाहे वह क्षति प्रत्यक्ष, अप्रत्यक्ष, आकस्मिक अथवा परिणामपरक स्वरूप की हो अथवा राजस्व हानि, निवेश, उत्पादन, सुनाम, लाभ, व्यवसाय में अवरोध के कारण होने वाली हानि अथवा प्राकृतिक कारणों से ग्राहक अथवा किसी तीसरी पार्टी को होने वाली हानि के आधार पर हो.

## 16. निरस्तीकरण

- i. बैंक कार्ड अथवा ऑफर की गई किसी भी अन्य सेवाओं को किसी भी समय बिना कारण बताए रद्द/समाप्त करने का अधिकार रखता है.
- ii. यदि कार्डधारक बैंक के साथ अपना खाता बंद करता है तो मुख्य खाते के तौर पर उस खाते में जारी सभी कार्ड(डॉ) को स्वतः ही निरस्त माना जाएगा. कार्डधारक(कों) को कार्ड के उपयोग को तत्काल रोक देना चाहिए और उसे नष्ट कर अपने खाते से जुड़े अतिरिक्त कार्डधारक(कों) के कार्ड को वापस कर देना चाहिए. यदि कार्ड संव्यवहार की कोई बकाया राशि हो, जो खाते से अभी तक डेबिट नहीं की गई है तो बैंक उसे निधि वापस करने से पहले काट लेगा. यदि संव्यवहार की बकाया राशि को डेबिट करने से पहले किन्ही कारणों से खाता बंद किया जाता है तो, समय-समय पर ब्याज और लागू प्रभारों के साथ रिफंड करने की जिम्मेदारी कार्डधारक (कों) की होगी.
- iii. बैंक कार्ड सुविधाओं को तत्काल प्रभाव से समाप्त करने के लिए अधिकृत है और कार्ड को निम्नानुसार कोई भी घटना होने पर वापस किया जाना चाहिए.
  - क) निर्धारित नियमों व शर्तों के अनुपालन में असफल होने पर.
  - ख) बैंक के साथ किए गए करार अथवा समझौते के असफल होने पर.
  - ग) कार्डधारक के दिवालिया होने पर, दिवालियेपन की कार्रवाई, अथवा इस प्रकार की अन्य कार्रवाई पर.
  - घ) कार्डधारक की मृत्यु पर.
  - ङ) न्यूनतम आवश्यक शेष राशि रखने में असफल होने पर.

# **Terms & Conditions**

## **governing Bank of Baroda Debit Card**

### **IMPORTANT**

By using the Bank of Baroda Debit Card you are unconditionally accepting the terms and conditions listed hereunder and will be bound by them and you accept the onus of ensuring compliance with the relevant Reserve Bank of India (RBI) Regulations, Exchange Control Regulation of the RBI, Foreign Exchange Management Act 1999(The FEMA Act), all the rules and regulations framed under the Act and as amended/modified/applicable from time to time and any other corresponding enactment in force from time to time. You will also continue to remain bound by the terms and conditions of operation of your Savings Bank Account/Current Account/Overdraft Account with Bank of Baroda.

### **DEFINITIONS**

1. The "Bank", means Bank of Baroda, a body corporate constituted by and under the Banking Companies (Acquisition and transfer of undertakings) Act, 1970 and having its Head Office at Mandvi, Baroda.
2. "Card" or "Debit Card" or "International Debit Card" refers to the Bank of Baroda Debit Card issued by the Bank to a Cardholder.
3. "Cardholder" means the approved Customer who has requested for the Card upon his/her undertaking to abide by the terms and conditions herein and who has been issued the Card and who is authorized to hold and use the Card. Cardholder is referred to as "you", "your", "him" or similar pronouns and all reference to the Cardholder in the masculine gender will also include the feminine gender.
4. "Account(s)" means the Cardholder's Savings or Current Account or Overdraft Account that have been designated by Bank to be eligible account(s) for valid operations of the Debit Card. The Cardholder should be either the account holder or sole signatory or authorized to act alone when there are more than one account holders/signatories.
5. "Primary Account" shall mean in case of multiple accounts linked to the Card, the account that has been designated as being the main/first account of operation i.e. the account from which purchase transaction, cash withdrawals, charges and fees related to the card are debited.
6. "Nominated Accounts" includes the Primary Account as described above, and it indicates the card holder's account(s) nominated in writing by him to be accessed by his Debit Card and PIN.
7. "ATM" means Automated Teller Machine whether in India or abroad, whether of the Bank or an ATM under specified Shared Network, at which amongst other things, the Cardholder can use his Card to access his funds held in his account with the Bank.
8. "Cash Dispenser" means an ATM with restricted functionality of dispensing Cash only.
9. "PIN" means the Personal Identification Number, required to access the Automated Teller Machine, allocated to the

Cardholder by the Bank or chosen by him from time to time.

10. "Shared Network", means network of ATMs other than Bank of Baroda ATMs where Debit cards are accepted.
11. "Transaction" means any instruction given, by a Cardholder by using his Card directly or indirectly, to the Bank to effect action on the account.
12. "International Transaction" means the transactions performed by the cardholder through his internationally valid Debit Card, outside India, Nepal and Bhutan.
13. "Account Statement" means a periodic statement of account sent by Bank to a Cardholder or Pass Book issued by the branch where the account is maintained setting out transactions carried out by the Cardholder(s) during the given period and the balance on that date. It may also include any other information that Bank may deem fit to include.
14. "Merchant" or "Merchant Establishment" shall mean establishments wherever located which accept/honour the Card and shall include amongst others airline organizations, railways, petrol pumps, shops, stores, restaurants etc. advertised by the Bank from time to time.
15. "Electronic data Capture (EDC)" refers to electronic Point-of-Sale terminals whether in India or Overseas, whether of the Bank, Bobcards Ltd., any other Bank on the network, those permit the debit of the account(s) for purchase transactions from the member establishments.
16. "Valid Charges" means charges incurred by the Cardholder for purchase of goods or services on the card or any other charge as may be included by the Bank from time to time for the purpose of this product.
17. "Force Majeure Event" means any event such as fire, earthquake, flood, epidemic, strike, lockout, labour controversy, industrial disputes, riot, civil disturbance, war, civil commotion, natural disasters, act of God, failure or delay of any transportation agency, or any other furnisher of essential supplies or other facilities, omissions and acts of public authorities, preventing or delaying performance of obligation relating to acts of public authorities including changes in Law or other regulatory authority acts beyond the control of the Bank, or for any other reasons which cannot reasonably be forecast or provided against, and which cannot be predicted by men or ordinary prudence.
18. "Law" includes all applicable statutes, enactment, acts or legislature or Parliament, ordinances, rules, by-laws, regulations, judgements, notifications, guidelines, policies, directions, circulars, directives and orders of any Government, statutory authority, tribunal board, court or recognized stock exchange, final and interim decrees and judgements.
19. "Technical Problem" includes any problems and difficulties arising due to the power and electricity failure, computer errors, programming errors, software or hardware errors, computer breakdown, non-availability of Internet connections, communication problems between the Bank's server and ATM



network, shutting down of the Bank's servers, non-availability of links, corruption of the computer software, problems in ATM or any other Service Providers infrastructure and telecommunication network, problems in any telecommunication network and any other technology related problems.

## **BANK OF BARODA DEBIT CARD IS ISSUED ON THE FOLLOWING TERMS AND CONDITIONS**

### **1. ACTIVATION**

The Card delivered to you needs to be activated by generating a Green PIN, prior to its use at any other mode of transaction. Green PIN can be generated at BOB ATM or through Baroda bob World App, bob World Internet or by calling our IVR through registered mobile number.

### **2. CARDHOLDER'S OBLIGATIONS**

- i) The issue and use of the Card shall be subject to the rules and regulations in force from time to time as issued by Bank of Baroda, Reserve Bank of India and under FEMA 1999.
- ii) The Card shall be valid only for transaction options, as permitted by the Bank from time to time in India and abroad, at Bank of Baroda ATMs, ATMs of other banks which are members of VISA/Plus network/Maestro/Cirrus network/NFS network (as per Card features mentioned in Welcome Letter) and Point-of - Sale swipe terminals at Merchant Establishments.
- iii) The Card is not transferable or assignable by the Cardholder under any circumstances.
- iv) The Card is and will be the property of Bank of Baroda at all times and shall be returned to the Bank immediately upon Bank's request unconditionally. The Cardholder is requested to ensure that the identity of the Bank's officer is established before handing over the Card.
- v) The Cardholder is required to sign the Card immediately upon receipt. The Cardholder must not permit any other person to use it and should safeguard the Card from misuse by retaining the Card under his personal control at all times.
- vi) The PIN issued to the Cardholder for use with the Card or any numbers chosen by the Cardholder as a PIN will be known only to the Cardholder and is for his personal use and is strictly confidential. A written record of the PIN should not be kept in any form, place or manner that may facilitate its use by a third party. The PIN should not be disclosed to any third party, either to staff of the Bank or to merchant establishments, under any circumstances or by any means whether voluntarily or otherwise.
- vii) The Cardholder's account will be debited immediately with the amount of any withdrawal, transfer, valid charges and other transactions effected by the use of the Card. The Cardholder will maintain sufficient funds in the account to meet any such transactions.
- viii) The Cardholder shall maintain, at all times, such minimum balance in his account as the Bank may decide from time to time,

and the Bank may at its discretion, levy such penal or service charges as per Bank's rules from time to time and/or withdraw the Card Facility, if at any time the amount of balance falls short of the required minimum as aforesaid, without giving any further notice to the Cardholder and/or without incurring any liability of responsibility whatsoever by reason of such withdrawal.

- ix) The Cardholder should not use or attempt to use the Card without sufficient funds in the card account. In the event of payment/debit made in excess of the balance available in the Cardholder's card account's for any reason whatsoever, the Cardholder undertakes to repay such overdrawn amount together with interest @18% p.a. or as applicable from time to time and charges that may be debited by the Bank within 3 days of such overdrawn amount.
- x) The Bank shall have the right of set off and lien irrespective of any other lien or charge, present as well as future on the balance held in the Cardholder's primary and/or secondary account/s or in any other account whether in single name or joint names to the extent of all outstanding dues, whatsoever, arising as a result of services extended to and/or used by the Cardholder.
- xi) The Cardholder will be responsible for transactions effected by the use of the Card, whether authorized by the Cardholder or not, and shall indemnify the Bank against any loss or damage caused by an unauthorized use of the Card or related PIN, including any penal action arising there from on account any violation of RBI guidelines or rules framed under the FEMA 1999 or any other law being in force in India and/or any other country/state continent/territory wherever located in the world at the time, notwithstanding the termination of this agreement.
- xii) In case of joint account, where only one Card is issued to a joint account holder, the other joint account holder/s shall expressly agree with and give consent on the application form for issue of the Card. If more than one person sign or agree to be bound by these terms and conditions, the obligation of such persons hereunder will be joint and several and as the context may require. Any notice to any such person will be deemed as an effective notification to all such persons:-
  - (a) In case, any of the joint account holder's gives "STOP OPERATION" instructions, no operations will be allowed on such Card account's through the use of the Card. Any or more joint account holders only in respect of such Card accounts in which he/she is a joint account holder can give the 'Stop Payment' instructions.
  - (b) All the joint account holders shall jointly instruct the Bank to revoke "Stop Payment Instructions".
- xiii) The Cardholder is requested to note that the Card is valid up to the last day of the month / year indicated on the Card. The renewed Card shall be sent by the Bank before the expiry of the Card at the discretion of the Bank, upon evaluation of the conduct of the account. The Bank reserves the sole right of renewing your Card account on expiry. The Cardholder undertakes to destroy the expired debit card by cutting it into several pieces.

- xiv) The Cardholder is required to get passbook of his Card Account updated from the branch where he is maintaining his Card Account at least once in a month.
- xv) The Cardholder shall inform the Bank in writing within 7-days from the statement date or from the date of completion of his passbook of any irregularities or discrepancies that exist in the transaction details at an ATM/Merchant Establishment. If no such notice is received during this time, the Bank will assume the correctness of both the transactions and the statement of account/passbook.

### **3. FEATURES OF THE DEBIT CARD**

- i) **ATM Facilities:** The following facilities at Bank of Baroda ATMs pertaining to the Card Account shall be offered at the sole discretion of the Bank in ATMs subject to change from time to time, without prior notice.
- (a) Withdrawal of cash by the Cardholder from his Card account up to a stipulated number of occasions and limit during the cycle of 24 hours, as may be prescribed, by the Bank from time to time.
  - (b) Enquiry about the balances in the Card Accounts.
  - (c) Printing of Mini Statement Account
  - (d) Change of PIN.
  - (e) Manage Debit Card.
  - (f) Many other Value Added Services
- ii) At Bank of Baroda Cash Dispensers and ATMs of other banks which are member of NFS network/VISA/PLUS network/Maestro/Cirrus network the following facilities shall be offered, which are subject to change from time to time without any prior notice:-
- (a) Withdrawal of cash by the Cardholder from his account up to a stipulated number of occasions and limit during the cycle of 24 hours, as may be prescribed, by the Bank from time to time.
  - (b) Enquiry about the balances in the Card Accounts.
  - (c) Printing of Mini Statement Account
  - (d) Change of PIN.
- iii) PIN is a confidential four-digit code number, which needs to be generated by the customer through BOB ATM, bob World App, bob World Internet or by calling our IVR through registered mobile number. The cardholder will be required to enter the PIN to avail ATM facility. For NRI cardholders, physical PIN will be mailed by Bank. Cardholders should ensure that it is received in a sealed envelope without any tampering.
- iv) The NRI Cardholder is advised to change the PIN immediately through the relevant menu option in Bank ATM and he is also advised to keep the PIN changed at frequent intervals. If the Cardholders forgets he can re-generate PIN through bob World Internet, bob World App or by calling IVR through registered mobile number or by contacting Home Branch for the re-generation of the physical PIN, new PIN may be issued at the sole discretion of the Bank, upon request in writing and payment of the requisite fee.
- V) The Bank may from time to time, at its discretion, tie up with various agencies to offer various features on Debit Cards. All these features would be on best effort basis only. The Bank does not guarantee or warranty the efficacy, efficiency, and usefulness of any of the products or services offered by any service

providers/merchants/outlets/agencies. Dispute, if any would have to be taken up with the merchant/agency, etc. directly without involving the Bank.

#### **4. ATM USAGE**

- i) The Card is accepted at Bank of Baroda's ATM network worldwide.
- ii) Cash Withdrawals and balance enquiry performed by the Cardholder at NFS member ATMs/Visa/Plus ATMs or Maestro Cirrus ATMs (as per Card features mentioned in Welcome Letter) in India or overseas will be subject to a fee as per prevailing tariff of charges and will be debited to the account at the time of such withdrawal and/or balance enquiry transactions. All transactions at non Bank of Baroda ATMs whether executed or failed are subjected to the charges as determined by the bank from time to time.
- iii) For all cash withdrawals, cheque/cash deposits (wherever provided) at Bank ATM, any statements/receipts issued by the ATM at the time of deposit or withdrawal shall be deemed conclusive, unless verified and intimated otherwise by the Bank. Any such verification shall be final and conclusive and verified amount will be binding on the Cardholder.
- iv) The Bank will not be liable for any failure, due to technical problems or Force Majeure Events, to provide any service or to perform any obligation there under.
- v) Bank will not be liable for any consequential or indirect loss or damage arising from or related to loss/ use of the Card and / or related PIN howsoever caused.
- vi) The availability of ATM services in a country other than India is governed by the local regulations in force in the said country. The Bank will not be liable if these services are withdrawn without notice thereof.

#### **5. MERCHANT ESTABLISHMENT USAGE**

- i) The Card is accepted at all electronic Point of Sale terminals at merchant establishments in India and overseas.
- ii) The Card will be accepted only at Merchant Establishments that have EDC terminals. Any usage of the Card other than electronic use will be deemed un-authorized and the Cardholder will be solely responsible for such transactions. Please note that the Cardholder should use PIN as mode of authentication for use of the Card at EDC machines at Merchant Establishments. Never let any one see you enter your PIN.
- iii) The Cardholder is required to retain a copy of the sales slip whenever the Card is used at merchant establishments. Bank will not furnish copies of the sales slip. Any sales slip which can be proven, as being authorized by him, will be deemed to be his liability.
- iv) Bank will not accept any responsibility for any dealings the merchant may have with the Cardholder, including but not limited to the supply of goods and services so availed or offered. If Cardholder has any complaint relating to any merchant establishment, he should resolve the matter with the merchant

establishment and failure to do so will not relieve him from any obligation to the Bank.

- v) Bank accepts no responsibility for any charges over and above the value/cost of transactions levied by any merchant establishment and debited to Cardholder account along with the transaction amount.
- vi) A purchase and a subsequent credit for cancellation of goods / services are two separate transactions. The refund will only be credited into Cardholder Account (less cancellation charges) as and when it is received from the merchant. Unlike debit transactions, credit transactions are not given effect online; hence if the credit is not posted in Card account within 30-days from the day of refund, the Cardholder will notify the Bank along with a copy of the credit note from the merchant.
- vii) In case of card linked to multiple accounts, transaction at merchant establishments will be effected only on the primary account. In case there are insufficient funds in the said account, the Bank will not honour the transactions even if the necessary funds are available cumulatively or severally in the other accounts linked to the Card.
- viii) The Card is not to be used at Hotels during check-in for "blocking the amount" as done for credit cards and also at other merchant establishments where advance payment is required even before completion of the purchase transactions or services.
- ix) The Card should not be used for any Mail order/Phone and any such usages will be considered unauthorized and the Card holder shall be solely responsible.
- x) The Cardholder agrees to use Card up to a stipulated number of occasions and /or up to an amount limited for a cycle of 24 hours, as may be prescribed by the Bank from time to time.

## **6. INTERNATIONAL USAGE**

- i) The card is NOT VALID for foreign currency transactions in Nepal & Bhutan.(i.e. in any currency that is not the local currency or the Indian Rupee).
- ii) The Cardholder is required to use the card strictly in accordance with the Exchange Control Regulations of Reserve Bank of India. In the event of failure to comply with the same, the Cardholder is liable for action under Foreign Exchange Management Act, 1999 and may be debarred from holding the Card from the Bank either at the instance of the Bank or the RBI. The Cardholder shall indemnify and hold Bank harmless from and against any/all consequences arising from his not complying with the Exchange Control Regulations of RBI.
- iii) The Bank shall be under no liability whatsoever and shall be deemed to be indemnified in respect of a loss or damage arising directly or indirectly out of the decline of a charge caused by the Cardholder having exceeded the foreign exchange entitlements as prescribed by RBI as issued from time to time.
- iv) The card may be used, within the foreign exchange entitlements, as stipulated by RBI from time to time, by Cardholders going abroad for bonafide personal expenses, provided the total

exchange drawn during the trip abroad does not exceed the entitlement. Import of goods, so purchased abroad, into India would be governed by the baggage rules/EXIM policy or any other rules in force. The entitlement of exchange should be ascertained prior to the trip from the authorised dealer branches of the Bank. The Card cannot be used for effecting remittances for which the release of exchange is not permissible under the extant rules.

- v) Non-resident Indians can hold the internationally valid debit card, provided all dues arising out of its use in India/abroad are met out of a NRE account held with the Bank.
- vi) Debit Card which indicate "International Debit Card" mentioned on the Front side of the Debit Card are International Debit Card variant.
- vii) International channels can be enabled through bob World App / bob World Internet / IVR / BOB ATM before use.
- viii) The Cardholder agrees that every transaction for withdrawal of foreign currency will attract a service fee stipulated by the Bank. The service fee is liable to change without notice.
- ix) The exchange rate used for all foreign currency transactions will be decided by the Bank/VISA/MasterCard/NPCI and will be binding on the Cardholder.

#### **7. ENABLING OF CHANNELS:**

With ref to RBI guidelines RBI/2019-20/142 DPSS.CO.PD No.1343/02.14.003/2019-20 dated 15th January ,2020 regarding enhanced security of card transactions, all the BOB Debit cards that are issued / reissued / renewed will have the default feature of usage at ATM and POS (Point of Sale) in India.

In case the customers who wish to use the card for other channels such as Domestic (online & contactless) and International (ATM, online, POS) can enable it on BOB ATM / bob World App, bob World Internet or by calling on IVR through registered mobile number.

#### **8. FEES**

- i) Bank's Debit Card Service charges are subject to change from time to time at the sole discretion of Bank/RBI. For more details, refer Bank's Website [www.bankofbaroda.in](http://www.bankofbaroda.in)
- ii) Transaction fees for cash withdrawals/balance enquiry wherever applicable, will be debited to the account at the time of posting the Cash Withdrawal/ balance enquiry.
- iii) All charges in foreign currency will be debited in the account in Indian Rupees.
- iv) The charges for usage of the Debit Card shall be revised/changes by the Bank from time to time with prior intimation to the Cardholder.

#### **9. LOST OR STOLEN CARD**

- i) If the Card is lost or stolen, the Cardholder must report the loss to the Bank immediately for hot listing the Card. The Card can also be blocked through various channels that is Contact Centre, bob World App, bob World Internet, WhatsApp Banking or by visiting branch. Though the loss or theft may be reported by means of the 24 hours customer service, at his own expenses, the cardholder must confirm the same in writing to the Bank as soon as possible. A copy of the acknowledged police complaint must accompany the said written confirmation.

- ii) Cardholder is protected from any financial liability, after the loss/theft is reported to the Bank, arising from any purchase transaction done on his card from the time Cardholder reports the loss to the Bank. It may please be noted that NO SUCH COVERAGE will be available on the CASH withdrawals done through ATMs as such transactions are governed by PIN, which is confidential to Cardholder only.
- iii) The Cardholder agrees to indemnify the Bank fully against any liability (civil or criminal), loss, cost, expenses or damages that may arise due to loss or misuse of the Card in the event that it is lost and not reported to the Bank or lost and misused before it is reported to the Bank.
- iv) The replacement card may be issued at the sole discretion of the Bank after the receipt of written request and upon payment of requisite fees, provided the Cardholder has, in all respects, complied with the terms and conditions.
- v) If the lost/stolen card is subsequently recovered, the Cardholder shall not use the same and destroy the Card by cutting it into several pieces through the magnetic strip.

## **10. DISCLOSURE OF INFORMATION**

- i) The Cardholder shall provide any information, records or certificates relating to any matters that the Bank deems necessary, as and when requested by the Bank. The Cardholder will also authorize the Bank to verify the veracity of the information furnished by whatever means or from whichever source deemed necessary. If the Cardholder declines to provide the information or provides incorrect information, the Bank at the sole discretion may refuse renewal of the Card or cancel the card forthwith.
- ii) The Bank reserves the right to disclose, in strict confidence, to other institutes, such information concerning the Cardholder's account as may be necessary or appropriate in connection to its participation in any Electronic Fund Transfer Network.
- iii) The Bank also reserves the right to disclose customer information to any court of competent jurisdiction, quasi-judicial authorities, law enforcement agencies and as other wing of Central or State Government.
- iv) The Bank reserves the right to report to the RBI, expenditure undertaken by its Cardholders, in foreign currencies to ensure that the Basic Travel Quota/other permissible entitlements are not exceeded by the Cardholder(s) and that the FEMA 1999 is not contravened.

## **11. INSURANCE**

- i) The insurance benefit/s as and when provided on the card will be available to the Cardholders as per the terms of the relevant insurance policy in force and only so long as you are and remain a Cardholder of the bank with your account's conduct being deemed satisfactory. In the event of Card and/or account facility being terminated for whatsoever reason, the benefit of such insurance cover shall automatically and ipso facto cease to be available from the date of cessation of membership.

- ii) The Zero Lost Card Liability insurance coverage is provided to Cardholders by an insurance Company, whose terms, conditions and decisions, for which Bank is not liable, will apply. Please note that the insurance cover covers the liability of misuse of lost/stolen card for purchase transactions only after the date and time the cardholder reports the loss/stolen event to the bank.
- iii) Bank does not hold any warranty and/or make representation about quality, delivery of the cover, claim processing and settlement of the claim by the insurance company, in any manner whatsoever.
- iv) The insurance company may ask the Cardholder to submit additional documents and /or information, as per the requirement of the claim.
- v) Bank will not be liable for any delayed settlement of the claim.

## **12. STATEMENTS AND RECORDS**

- i) The records of Card Transactions will be available on the account statement issued by the Bank and /or on account passbook updated by the customer. It will be obligatory on the part of the customer to get his passbook updated from the branch where he is maintaining Card account at least once in a month.
- ii) The Bank's record of transactions processed by the use of the Card shall be conclusive and binding for all purposes.

## **13. DISPUTES**

- i) In case of purchase transactions / ATM, the card number noted thereon, or a PIN validation shall be conclusive evidence between the Bank and the Cardholders. Cardholder. However, in case of E-com transactions OTP validation along with CVV validation shall be conclusive evidence between the Bank and the Cardholders. The Bank shall not be required to ensure that the Cardholder has received the goods purchased/availed of the service to his satisfaction.
- ii) The Bank shall make bonafide and reasonable efforts to resolve an aggrieved Cardholder's disagreement with an applicable charge indicated in the account statement/passbook or as otherwise determined by the customer within 45 days of the receipt of notice of disagreement. If after such effort Bank determines that the charge is correct, then it shall communicate the same to the Cardholder.
- iii) The Bank accepts no responsibility for the refusal by any establishment to honour the Card whether due to technical reason or otherwise.
- iv) This agreement will be construed in accordance with and governed by the laws of India. All disputes are subject to exclusive jurisdiction of the Courts of Mumbai, India, irrespective of whether the application for issuance of card was submitted to any branch of the bank in India or whether any other Court may have concurrent jurisdiction in the matter.
- v) The Cardholder shall be liable for all the costs associated with the collection of dues and legal expenses.



- vi) 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 Rs. 100 per day. In case of ecommerce/pos transactions the dispute will be resolved as per chargeback period of network/scheme.

#### **14. GENERAL**

- i) The Cardholder will notify the Bank in writing of any change in his employment and/or office or residential address and telephone numbers.
- ii) Any notice sent by the Bank by post will be deemed to have been received by the Cardholder within 5-7 working days from the posting of the notification to the address last given to the Bank in writing by the Cardholder. SMS alerts to the effect of the said notice is also delivered on registered mobile number of the customer. Publication of changes by such means as the Bank may consider appropriate will constitute effective notice to the Cardholder thereof.
- iii) The Bank reserves the right to add, delete or vary any of the terms and conditions, policies, features and benefits upon, as described above, to the Cardholder. The cardholder would be deemed to have accepted the updated/changed terms if he/she had not withdrawn the card during the 30 days' notice period.
- iv) When Cardholder completes a transaction through an ATM, he can opt to receive a printed transaction record. The amount of available funds is shown on the ATM receipt / transaction SMS delivered on the registered mobile number. The Cardholder is advised to obtain the receipt and to retain with him the record of transaction generated by ATM or SMS delivered on the registered mobile number.
- v) The Bank reserves the right to launch the scheme for loyalty points for various types of transactions and redeeming thereof. The scheme shall come into force as per the terms of notification as given by the Bank. The terms of the scheme shall be in addition to and not in derogation to the terms and conditions of the card herein.

#### **15. LIMITATION OF BANK'S LIABILITY**

The Bank shall not be liable to the Customer or to any third party, for any loss or damages suffered due to the following reasons:-

- i) Any action carried on by the Bank, based upon the instructions of the Customer by exercising due diligence and reasonable care.
- ii) Any action carried on by the Bank in good faith based upon the instructions of the customer.
- iii) Any unauthorized and illegal transactions occurring through the use of Bank Account(s), which can be attributed to the fraudulent or negligent conduct of the customer.
- iv) Intrusion or hacking into the computer system/network or communication network of the Bank.
- v) Failure to carry out any instructions of the Customer due to insufficiency of balance in the Customer's bank account(s).

- vi) Failure of the customer to access the Bank account due to any Force Majeure Event or any Technical Problems or any other reason beyond the control of the Bank.
- vii) Failure of the customer to inform the bank when the Customer's Bank account is being illegally used by third parties for carrying out unauthorized and illegal transactions.
- viii) Failure of the Customer to keep confidential and secure PIN or any passwords, keywords or other identification marks given to the Customer for operating of the Bank account and / or card.
- ix) Failure of the Customer to inform the Bank regarding any changes in the Customer's Personal information or Account information.
- x) Violation of any foreign Law.
- xi) Breach of any of the other terms and conditions stated herein by the Customer.

Under no circumstances shall the Bank be liable for any damages, whatsoever whether such damages are direct, indirect, incidental, consequential and irrespective of whether any claim is based on loss of revenue, investment, production, goodwill, profit, interruption of business or any other loss of any character of nature whatsoever and whether sustained by the Customer or any other third party.

## **16. TERMINATION**

- i) The Bank reserves the right to cancel/withdraw the Card or any of the other services offered at any time without assigning any reason.
- ii) If the Cardholder decides to close his account with the Bank, the Card(s) issued with this account, as the primary account would automatically stand cancelled. The Cardholder(s) must immediately cease to use the Card and destroy and return all his/additional Cardholder's cards that are linked to this account. In case any outstanding Card transactions that have not yet been debited to the account, the same will be netted of from the balance prior to the bank returning the funds to him. In case account is closed, due to any reason whatsoever, prior to debit of any outstanding card transactions, Cardholder(s) are liable to refund the amount along with the interest and charges applicable from time to time.
- iii) The Bank shall be entitled to terminate the Card facility with immediate effect and the Card shall be returned upon the occurrence of any of the following events:-
  - a) Failure to comply with the terms and conditions herein set forth.
  - b) In the event of default under an agreement or commitment entered into with the Bank.
  - c) The Cardholder becoming the subject of any bankruptcy, insolvency proceedings or proceedings of the similar nature.
  - d) Demise of the Cardholder.
  - e) Failure to maintain minimum required balance.



**bob**  
World **Debit**

 **बैंक ऑफ़ बड़ौदा**  
**Bank of Baroda**

**Bank of Baroda Debit Card Department**

Baroda House,  
Behind Dewan Shopping Centre,  
S.V. Road, Jogeshwari(W), Mumbai - 400 102.

T & C 09/22