

नियम एवं शर्तें

परिभाषाएँ

इन नियम एवं शर्तों में, जब तक संदर्भ से अन्यथा अपेक्षित न हो, निम्नलिखित शब्दों एवं अभिव्यक्तियों के अर्थ इस प्रकार होंगे:

"खाता खोलने का प्रपत्र (Account Opening Form/AOF)" से आशय बैंक में बचत खाता खोलने हेतु प्रयुक्त संबंध प्रपत्र (Relationship Form) से है।

"लागू कानून (Applicable Law)" से आशय किसी भी अधिनियम, कानून, विनियम, अध्यादेश, नियम, निर्णय, अधिसूचना, आदेश, डिक्री, उपविधि, सरकारी स्वीकृति, निर्देश, दिशा-निर्देश, आवश्यकता अथवा अन्य किसी सरकारी प्रतिबंध या ऐसे किसी निर्णय, व्याख्या, नीति अथवा प्रशासनिक व्यवस्था से है, जिसे किसी सक्षम सरकारी प्राधिकरण, जिसमें भारतीय रिज़र्व बैंक (RBI) भी सम्मिलित है, द्वारा लागू किया गया हो तथा जिसका विधिक प्रभाव हो, चाहे वह वर्तमान में प्रभावी हो अथवा भविष्य में लागू किया जाए।

"बैंक" से आशय **NSDL Payments Bank Limited** से है, जो कंपनी अधिनियम, 2013 के अंतर्गत निगमित एक पेमेंट्स बैंक है तथा जिसका पंजीकृत कार्यालय 401, चौथी मंजिल, टॉवर-3, वन इंटरनेशनल सेंटर, सेनापति बापट मार्ग, प्रभादेवी, मुंबई - 400013 में स्थित है।

"ग्राहक" से आशय भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा अनुमत, 18 वर्ष या उससे अधिक आयु के ऐसे भारतीय नागरिक से है, जिसने NSDL Payments Bank में खाता खोला एवं संचालित किया है तथा इन नियम एवं शर्तों को स्वीकार किया है।

"केवाईसी (KYC)" से आशय बैंक पर लागू *Know Your Customer* (अपने ग्राहक को जानिए) संबंधी दिशा-निर्देशों से है।

"तिमाही" से आशय किसी भी वित्तीय वर्ष की निम्नलिखित वित्तीय तिमाहियों से है:

- अप्रैल - जून
- जुलाई - सितंबर
- अक्टूबर - दिसंबर
- जनवरी - मार्च

"RBI" से आशय भारतीय रिज़र्व बैंक (Reserve Bank of India) से है।

"सेवाएँ" से आशय खाते के संबंध में बैंक द्वारा प्रदान की जाने वाली उन सेवाओं से है, जिनका विस्तृत विवरण इन नियम एवं शर्तों में दिया गया है।

"UIDAI" से आशय भारतीय विशिष्ट पहचान प्राधिकरण (Unique Identification Authority of India) से है।

"वेबसाइट" से आशय बैंक की आधिकारिक वेबसाइट www.nsdlpayments.bank.in से है।

व्याख्या (Interpretation)

इन नियम एवं शर्तों में प्रयुक्त एकवचन शब्दों में, जहाँ संदर्भानुसार आवश्यक हो, बहुवचन भी सम्मिलित माना जाएगा तथा बहुवचन में प्रयुक्त शब्दों में एकवचन भी सम्मिलित होगा। "शामिल है (Includes)" शब्द का अर्थ "इसी तक सीमित नहीं है" माना जाएगा। किसी भी लिंग के लिए प्रयुक्त शब्द अन्य सभी लिंगों पर भी समान रूप से लागू होंगे।

किसी अधिनियम, अध्यादेश अथवा अन्य कानून का उल्लेख उसके अंतर्गत समय-समय पर जारी किए गए सभी नियमों, विनियमों, संशोधनों, पुनः अधिनियमन अथवा उनके स्थान पर लागू किए गए प्रावधानों को भी सम्मिलित करेगा।

इन नियम एवं शर्तों में दिए गए शीर्षक, बोल्ड अथवा तिरछे (Italic) अक्षरों का प्रयोग केवल सुविधा एवं संदर्भ हेतु किया गया है। इनका उद्देश्य इन नियमों की व्याख्या, सीमा अथवा अर्थ को निर्धारित करना या प्रभावित करना नहीं है।

नियम एवं शर्तों की प्रयोज्यता (Applicability of Terms)

ग्राहक को सलाह दी जाती है कि बैंक द्वारा प्रदान किए जाने वाले खाते का संचालन प्रारम्भ करने से पूर्व इन नियम एवं शर्तों को ध्यानपूर्वक पढ़ें तथा भली-भाँति समझ लें।

बैंक की सेवाओं का उपयोग करने पर यह माना जाएगा कि ग्राहक ने इन सेवाओं का लाभ उठाने हेतु इन नियम एवं शर्तों को स्वीकार कर लिया है।

ये नियम एवं शर्तें ग्राहक और बैंक के मध्य एक वैध अनुबंध (Contract) का निर्माण करती हैं। ये बैंक द्वारा उपलब्ध कराए जाने वाले अन्य खातों, उत्पादों अथवा सेवाओं से संबंधित लागू नियम एवं शर्तों के अतिरिक्त होंगी तथा उनका स्थान नहीं लेंगी।

बैंक समय-समय पर लागू कानूनों तथा अपनी आंतरिक नीतियों के अनुसार इन नियम एवं शर्तों में संशोधन, परिवर्तन अथवा अद्यतन कर सकता है। ऐसे संशोधित नियम एवं शर्तें ग्राहक पर समान रूप से लागू होंगी।

ग्राहक इन नियम एवं शर्तों में निर्धारित प्रावधानों के अनुसार खाते का संचालन करेगा तथा उससे संबंधित सेवाओं का उपयोग करेगा।

खाता खोलने हेतु आवेदन प्रस्तुत करके ग्राहक यह स्वीकार करता है कि उसने इन नियम एवं शर्तों को पढ़ लिया है, समझ लिया है तथा उन्हें स्वीकार करता है, जिनमें बैंक द्वारा समय-समय पर किए जाने वाले संशोधन भी सम्मिलित होंगे।

खाता खोलना, संचालन एवं प्रबंधन (Account Opening, Operations and Management)

खाता खोलना (Account Opening)

खाता खोलने की प्रक्रिया बैंक की आंतरिक नीतियों तथा लागू कानूनों के अनुसार संचालित होगी तथा इनमें समय-समय पर संशोधन किए जा सकते हैं।

ग्राहक को बैंक द्वारा निर्धारित प्रारूप में विधिवत भरा हुआ **खाता खोलने का प्रपत्र (Account Opening Form - AOF)** तथा बैंक द्वारा निर्धारित आवश्यक दस्तावेज प्रस्तुत करने होंगे। इनमें निवास प्रमाण (Officially Valid Document - OVD), स्थायी खाता संख्या (PAN) तथा बैंक द्वारा समय-समय पर निर्धारित अन्य दस्तावेज सम्मिलित हो सकते हैं।

ग्राहक आयकर नियम, 1962 के नियम 114B से 114D के प्रावधानों के अनुसार खाता खोलने हेतु स्थायी खाता संख्या (PAN) अथवा कर प्राधिकरण द्वारा समय-समय पर निर्धारित अन्य दस्तावेज उपलब्ध कराएगा।

बैंक को यह अधिकार होगा कि वह केवाईसी (KYC) प्रक्रिया पूर्ण करने अथवा बैंक द्वारा उपलब्ध कराए जाने वाले किसी अन्य उत्पाद या सेवा के लिए ग्राहक की पात्रता का सत्यापन करने हेतु समय-समय पर अतिरिक्त जानकारी अथवा दस्तावेज मांग सके।

ग्राहक सहमत है कि खाता तभी खोला एवं सक्रिय (Activate) किया जाएगा जब सभी आवश्यक दस्तावेज जमा कर दिए जाएँ तथा बैंक की नीति के अनुसार पहचान, प्रमाणीकरण (Authentication) एवं सत्यापन (Verification) की सभी औपचारिकताएँ सफलतापूर्वक पूर्ण हो जाएँ।

केवल खाता खोलने का प्रपत्र (AOF) अथवा प्रारंभिक जमा राशि स्वीकार किए जाने मात्र से यह नहीं माना जाएगा कि बैंक ने खाता खोलने की स्वीकृति प्रदान कर दी है।

यदि बैंक की राय में प्रस्तुत दस्तावेज केवाईसी दिशानिर्देशों के अनुरूप संतोषजनक नहीं हैं, अपर्याप्त हैं, ग्राहक का सत्यापन सफल नहीं हुआ है अथवा किसी अन्य उचित कारण से बैंक आवश्यक समझता है, तो बैंक बिना कोई कारण बताए खाता खोलने से इंकार कर सकता है।

यदि किसी कारणवश खाता नहीं खोला जाता है, तो बैंक प्रारंभिक जमा राशि पर कोई ब्याज देय नहीं होगा। ऐसी राशि केवल इलेक्ट्रॉनिक माध्यम से ग्राहक को वापस की जाएगी।

खाता सक्रिय होने तक खाते को आवंटित खाता संख्या **फ्रीज (Freeze)** स्थिति में रहेगी ताकि किसी भी अनधिकृत लेन-देन को रोका जा सके।

यदि बैंक अपनी केवाईसी आवश्यकताओं को पूरा करने में असमर्थ रहता है, तो खाता नहीं खोला जाएगा तथा ग्राहक को किसी भी बैंकिंग सेवा का उपयोग करने अथवा कोई लेन-देन करने की अनुमति नहीं दी जाएगी।

कृपया ध्यान दें कि बचत खाता (Savings Account) व्यावसायिक (Business) उद्देश्यों के लिए नहीं खोला जाएगा।

केवाईसी (KYC) हेतु ग्राहक की सहमति एवं प्राधिकरण

खाता खोलने के उद्देश्य से, लागू कानून तथा बैंक की नीति के अनुसार केवाईसी प्रक्रिया पूर्ण करने हेतु ग्राहक निम्नलिखित के लिए अपनी स्पष्ट सहमति एवं प्राधिकरण प्रदान करता है:

1. ग्राहक यह समझता है कि बैंक को उपलब्ध कराई गई जानकारी का उपयोग किसी भी अवैध उद्देश्य अथवा ऊपर उल्लिखित उद्देश्यों के अतिरिक्त किसी अन्य उद्देश्य के लिए नहीं किया जाएगा, सिवाय उन परिस्थितियों के जहाँ लागू कानून के अंतर्गत ऐसा करना आवश्यक हो।
2. ग्राहक सहमत है कि ग्राहक अथवा उसके अधिकृत हस्ताक्षरकर्ताओं की व्यक्तिगत पहचान संबंधी जानकारी बैंक द्वारा सार्वजनिक रूप से साझा, प्रकाशित, प्रदर्शित अथवा प्रसारित नहीं की जाएगी, जब तक कि ऐसा करना लागू कानून के अंतर्गत आवश्यक न हो।
या
3. ग्राहक स्पष्ट रूप से बैंक को यह अधिकार प्रदान करता है कि वह लागू कानून के अनुसार ग्राहक की केवाईसी संबंधी जानकारी **सेंट्रल केवाईसी रजिस्ट्री (Central KYC Registry – CERSAI)** में अपलोड करे। बैंक अपने पास उपलब्ध ऐसी जानकारी की गोपनीयता एवं सुरक्षा सुनिश्चित करेगा।

FATCA घोषणा (FATCA Declaration)

केंद्रीय प्रत्यक्ष कर बोर्ड (CBDT) द्वारा दिनांक 7 अगस्त 2015 को आयकर नियम, 1962 के नियम 114F से 114H अधिसूचित किए गए हैं। इनके अनुसार बैंक जैसे भारतीय वित्तीय संस्थानों को अपने सभी खाताधारकों से अतिरिक्त व्यक्तिगत जानकारी, कर संबंधी जानकारी, लाभार्थी स्वामी (Beneficial Owner) संबंधी विवरण तथा आवश्यक घोषणाएँ एवं दस्तावेज प्राप्त करना अनिवार्य है।

जहाँ आवश्यक होगा, वहाँ खाते अथवा उससे संबंधित आय पर लागू कर कटौती (Withholding Tax) सुनिश्चित करने के उद्देश्य से संबंधित जानकारी कर प्राधिकरणों, अधिकृत एजेंसियों अथवा विदहोल्डिंग एजेंटों को उपलब्ध कराई जा सकती है।

यदि ग्राहक द्वारा उपलब्ध कराई गई किसी भी जानकारी में परिवर्तन होता है, तो ग्राहक ऐसे परिवर्तन की सूचना **30 दिनों के भीतर** बैंक को देना सुनिश्चित करेगा।

यदि ग्राहक को अपने कर निवास (Tax Residency) के संबंध में कोई संदेह हो, तो वह अपने कर सलाहकार (Tax Advisor) से संपर्क करे।

यदि ग्राहक संयुक्त राज्य अमेरिका (USA) का नागरिक, निवासी अथवा ग्रीन कार्ड धारक है, तो उसे विदेशी देश संबंधी विवरण में **संयुक्त राज्य अमेरिका** का उल्लेख करना होगा तथा अपना **यूएस टैक्स पहचान संख्या (TIN)** भी प्रदान करनी होगी।

यदि कर निवास वाले देश द्वारा **TIN** अथवा उसके समकक्ष पहचान संख्या जारी की जाती है, तो उसका विवरण देना अनिवार्य होगा। यदि ऐसी संख्या अभी उपलब्ध नहीं है अथवा जारी नहीं हुई है, तो उसका कारण लिखित रूप में प्रस्तुत करना होगा तथा उसे आवेदन पत्र के साथ संलग्न करना होगा।

सेवाएँ (Services)

ग्राहक को उपलब्ध सभी सेवाएँ बैंक की **वेबसाइट, मोबाइल ऐप** अथवा **ग्राहक सेवा केंद्र (Customer Care Centre)** के माध्यम से प्रदान की जाएंगी।

इन सेवाओं की उपलब्धता ग्राहक द्वारा प्रस्तुत दस्तावेजों के सत्यापन तथा संबंधित सेवा के लिए लागू विशेष नियम एवं शर्तों के अधीन होगी।

कृपया ध्यान दें कि बैंक ग्राहकों को निम्नलिखित सुविधाएँ उपलब्ध नहीं कराएगा—

- किसी भी प्रकार की ऋण सुविधा (जिसमें क्रेडिट कार्ड भी सम्मिलित है)
- चेक बुक
- डिमांड ड्राफ्ट
- पे ऑर्डर

खाते का संचालन (Operating Accounts)

किसी व्यक्तिगत (Individual) के नाम पर खोले गए खाते का संचालन केवल वही व्यक्ति स्वयं करेगा अथवा उसके विधिवत अधिकृत **पावर ऑफ अटॉर्नी (Power of Attorney)** धारक द्वारा किया जाएगा (यह प्रावधान गैर-संचालित चालू खाते (Non-operative Current Account) पर लागू नहीं होगा)।

बैंक समय-समय पर ग्राहक को निम्नलिखित दस्तावेज उपलब्ध करा सकता है—

- खाते का विवरण (Statement of Account)
- शेष राशि प्रमाण-पत्र (Balance Confirmation Certificate)
- खाते से संबंधित अन्य आवश्यक दस्तावेज

ग्राहक अपने पत्राचार के पते (Mailing Address) में किसी भी परिवर्तन की सूचना तत्काल बैंक को देगा।

यदि ग्राहक द्वारा पता परिवर्तन की सूचना समय पर नहीं दी जाती है और उसके कारण दस्तावेज गलत पते पर पहुँचते हैं अथवा किसी प्रकार की हानि होती है, तो उसके लिए बैंक उत्तरदायी नहीं होगा।

ग्राहक प्रत्येक माह निर्धारित **औसत मासिक शेष (Average Monthly Balance – AMB)** बनाए रखने के लिए उत्तरदायी होगा।

यदि ग्राहक निर्धारित AMB बनाए रखने में विफल रहता है, तो बैंक, खाते के निष्क्रिय (Inoperative) न होने की स्थिति में तथा ग्राहक को **एक माह पूर्व सूचना** देने के पश्चात, लागू सेवा शुल्क वसूल सकता है।

ऐसी स्थिति में बैंक ग्राहक को एसएमएस, ई-मेल, पत्र अथवा अन्य उपयुक्त माध्यम से सूचित करेगा कि यदि सूचना की तिथि से एक माह के भीतर खाते में निर्धारित AMB पुनः बनाए नहीं रखा गया, तो शुल्क अनुसूची (Schedule of Charges) के अनुसार दंडात्मक शुल्क लगाया जाएगा।

इसी प्रकार, यदि भविष्य में निर्धारित AMB अथवा उससे संबंधित सेवा शुल्क में कोई परिवर्तन किया जाता है, तो उसकी सूचना भी बैंक ग्राहक को कम-से-कम **एक माह पूर्व** उपलब्ध कराएगा।

विदेशी आवक प्रेषण एवं एफआईआरसी (Foreign Inward Remittance Certificate - FIRC)

बैंक, सामान्य बैंकिंग प्रक्रिया के अंतर्गत प्राप्त होने वाले विदेशी आवक प्रेषण (Inward Remittance) को छोड़कर, अनिवासी भारतीय (NRI) से कोई प्रत्यक्ष जमा स्वीकार नहीं करेगा।

यदि ग्राहक के खाते में भारत के बाहर से कोई धनराशि प्राप्त होती है, तो ग्राहक बिना किसी पृथक सूचना की प्रतीक्षा किए, राशि खाते में जमा होने की तिथि से **7 (सात) दिनों** के भीतर उसके उद्देश्य अथवा कारण की जानकारी बैंक को उपलब्ध कराएगा तथा बैंक द्वारा माँगे जाने पर आवश्यक प्रमाण अथवा दस्तावेज भी प्रस्तुत करेगा।

यदि ग्राहक निर्धारित अवधि में आवश्यक जानकारी अथवा दस्तावेज उपलब्ध नहीं कराता है, तो बैंक पर **विदेशी आवक प्रेषण प्रमाण-पत्र (FIRC)** जारी करने का कोई दायित्व नहीं होगा।

ऐसी स्थिति में बैंक अपने विवेकाधिकार से, बिना किसी बाध्यता के, उपलब्ध जानकारी के आधार पर उचित समझे जाने वाले उद्देश्य का उल्लेख करते हुए FIRC जारी कर सकता है अथवा जारी करने से इंकार कर सकता है।

निष्क्रिय एवं सुप्त खाता (Inactive / Dormant Account)

बैंक निम्नलिखित परिस्थितियों में खाते का वर्गीकरण इस प्रकार कर सकता है—

(क) निष्क्रिय खाता (Inactive Account)

यदि खाते में लगातार **12 माह** तक ग्राहक द्वारा कोई लेन-देन (Customer-induced Transaction) नहीं किया जाता है, तो खाते को **निष्क्रिय (Inactive)** माना जाएगा।

(ख) सुप्त / निष्क्रिय परिचालन वाला खाता (Inoperative / Dormant Account)

यदि खाते में लगातार **24 माह** तक ग्राहक द्वारा कोई लेन-देन नहीं किया जाता है, अर्थात् खाता निष्क्रिय होने के पश्चात भी अगले 12 माह तक कोई ग्राहक-प्रेरित लेन-देन नहीं होता है, तो खाते को **सुप्त (Dormant/Inoperative)** घोषित किया जाएगा।

ग्राहक-प्रेरित लेन-देन (Customer-induced Transactions) से आशय ग्राहक द्वारा स्वयं अपने खाते में किए गए किसी भी जमा (Credit) अथवा निकासी (Debit) लेन-देन से है। इसमें बैंक द्वारा जमा किया गया आवधिक ब्याज अथवा सेवा शुल्क की कटौती सम्मिलित नहीं होगी।

ऐसे लेन-देन निम्नलिखित माध्यमों से किए जा सकते हैं, जिनमें शामिल हैं, परंतु केवल इन्हीं तक सीमित नहीं हैं—

- डिजिटल बैंकिंग के माध्यम से किए गए लेन-देन।
- स्थायी निर्देश (Standing Instruction), RTGS, NEFT, ECS अथवा इलेक्ट्रॉनिक फंड ट्रांसफर के माध्यम से किए गए लेन-देन।

यदि खाते में कोई परिचालन नहीं होता है, तो बैंक अपने विवेकानुसार ग्राहक को लिखित रूप से सूचित कर सकता है तथा उससे इसका कारण पूछ सकता है।

यदि ग्राहक बैंक को उत्तर देता है, तो बैंक खाते को अगले **एक वर्ष** तक सक्रिय श्रेणी में बनाए रख सकता है, ताकि ग्राहक इस अवधि में खाते का संचालन कर सके।

यदि इस अतिरिक्त अवधि में भी खाते का संचालन नहीं किया जाता है, तो बैंक उसे सुप्त (Dormant/Inoperative) घोषित कर सकता है।

बैंक अपने विवेकानुसार निष्क्रिय अथवा सुप्त खाते में उपलब्ध सेवाओं अथवा लेन-देन की सुविधा को सीमित अथवा अस्वीकार कर सकता है।

ऐसे खाते को पुनः सक्रिय (Reactivate) कराने के लिए ग्राहक को आवश्यक केवाईसी दस्तावेजों के साथ बैंक को लिखित अनुरोध प्रस्तुत करना होगा।

निष्क्रिय अथवा सुप्त खाते को पुनः सक्रिय करने के लिए बैंक कोई शुल्क नहीं लेगा।

खाता फ्रीज़ करना (Account Freezing)

ग्राहक बैंक को निम्नलिखित परिस्थितियों में उसका खाता फ्रीज़ (Freeze) करने का अधिकार प्रदान करता है। ऐसे मामलों में बैंक ग्राहक को पूर्व सूचना देगा, जब तक कि अन्यथा उल्लेखित न हो—

- यदि बैंक को संदेह हो कि खाते में किए गए लेन-देन ग्राहक द्वारा अधिकृत नहीं हैं।
- यदि बैंक को संदेह हो कि खाते का उपयोग **मनी म्यूल (Money Mule)**, अनधिकृत धन संग्रह (Unauthorized Money Pooling) अथवा किसी अवैध या धोखाधड़ीपूर्ण गतिविधि के माध्यम के रूप में किया जा रहा है।
- यदि किसी नियामक प्राधिकरण अथवा प्रवर्तन एजेंसी द्वारा ग्राहक का खाता फ्रीज़ करने का निर्देश प्राप्त होता है। ऐसी स्थिति में बैंक ग्राहक को पूर्व सूचना देने के लिए बाध्य नहीं होगा।

यदि नियामक अथवा प्रवर्तन एजेंसी के आदेश के कारण खाता फ्रीज़ किया गया है, तो भी बैंक खाते में नियमानुसार ब्याज जमा करता रहेगा।

ओवरड्राइंग (Overdrawing)

ग्राहक यह सुनिश्चित करेगा कि किसी भी बैंकिंग सेवा, उत्पाद अथवा लेन-देन का उपयोग करने से पूर्व उसके खाते में पर्याप्त शेष राशि उपलब्ध हो।

यदि खाते में पर्याप्त शेष राशि उपलब्ध नहीं है और इस कारण ग्राहक द्वारा आरंभ किया गया कोई लेन-देन निष्पादित नहीं हो पाता है, तो इसके लिए बैंक उत्तरदायी नहीं होगा।

ग्राहक सहमत है कि अपर्याप्त शेष राशि होने की स्थिति में संबंधित लेन-देन निष्पादित नहीं किया जाएगा।

बकाया राशि की वसूली (Recovery)

यदि खाते में सेवा शुल्क, प्रभार, दंड अथवा बैंक को देय अन्य किसी राशि के भुगतान हेतु पर्याप्त धनराशि उपलब्ध नहीं है, तो ग्राहक बैंक को यह अधिकार प्रदान करता है कि वह खाते में उपलब्ध किसी भी जमा राशि अथवा भविष्य में खाते में प्राप्त होने वाली किसी भी राशि से ऐसे देयकों का समायोजन (Set-off) कर सके।

₹2,00,000 से अधिक ग्राहक शेष राशि का प्रबंधन

(Treatment of Customer Balances Exceeding ₹2,00,000)

लागू कानून के अनुसार, ग्राहक द्वारा बैंक में रखी गई सभी जमा राशियों (जैसे बचत खाता, चालू खाता तथा वॉलेट आदि) का कुल समापन-दिवस (End of Day) शेष **₹2,00,000 (दो लाख रुपये)** अथवा भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा समय-समय पर निर्धारित सीमा से अधिक नहीं हो सकता।

इस सीमा में बैंकिंग संबंध के दौरान प्राप्त सुरक्षा जमा (Security Deposit) अथवा अर्नेस्ट मनी डिपॉजिट (Earnest Money Deposit) सम्मिलित नहीं होगी।

इस सीमा से अधिक राशि को ग्राहक के किसी अन्य अनुसूचित वाणिज्यिक बैंक अथवा स्मॉल फाइनेंस बैंक (जिसे आगे "**सहभागी बैंक (Partner Bank)**" कहा जाएगा) में उपलब्ध बचत खाते में स्थानांतरित (Sweep) करने के लिए बैंक आवश्यक व्यवस्था कर सकता है।

ग्राहक इस प्रकार की **स्वीप (Sweep)** व्यवस्था के लिए अपनी सहमति प्रदान करता है।

ग्राहक यह भी स्वीकार करता है कि अतिरिक्त राशि पर देय ब्याज अथवा प्रतिफल संबंधित सहभागी बैंक के नियम एवं शर्तों के अनुसार होगा।

ग्राहक यह समझता है कि सहभागी बैंक में रखी गई धनराशि पर NSDL Payments Bank का न तो परिचालन अधिकार होगा और न ही वास्तविक समय (Real-time) में उस राशि तक पहुँच होगी।

अतः NSDL Payments Bank ग्राहक की सहमति अथवा पावर ऑफ अटॉर्नी के आधार पर भी सहभागी बैंक के खाते से कोई डेबिट लेन-देन प्रारंभ करने के लिए अधिकृत नहीं होगा।

ग्राहक यह भी समझता है कि सहभागी बैंक में खाता खोलना पूर्णतः उस बैंक के विवेकाधिकार पर निर्भर करेगा तथा वह खाता खोलने का अनुरोध अस्वीकार कर सकता है।

यदि सहभागी बैंक द्वारा खाता खोलने का अनुरोध अस्वीकार कर दिया जाता है, तो NSDL Payments Bank ग्राहक को इसकी सूचना देगा तथा उसके खाते में उपलब्ध स्वीप सुविधा निष्क्रिय (Deactivate) कर देगा।

ऐसी स्थिति में ₹2,00,000 की निर्धारित सीमा से अधिक उपलब्ध राशि पर बैंक किसी प्रकार का ब्याज देने के लिए उत्तरदायी नहीं होगा।

ग्राहक को अतिरिक्त राशि किसी अन्य वैकल्पिक बैंक खाते में स्थानांतरित करनी होगी।

वैकल्पिक खाते से संबंधित आवश्यक जानकारी प्राप्त करने हेतु बैंक ग्राहक से उसके पंजीकृत ई-मेल पते अथवा मोबाइल नंबर पर संपर्क करेगा।

खाता बंद करना (Closure of the Account)

ग्राहक सहमत है कि निम्नलिखित परिस्थितियों में बैंक, जहाँ आवश्यक हो वहाँ ग्राहक को पूर्व सूचना देकर, खाते को बंद (Close) अथवा फ्रीज (Freeze) करने का अधिकार सुरक्षित रखता है। इनमें निम्नलिखित कारण शामिल हो सकते हैं, परंतु केवल इन्हीं तक सीमित नहीं हैं—

- यदि केवाईसी (KYC) संबंधी सत्यापन हेतु प्रस्तुत किए गए दस्तावेज अपर्याप्त, असत्य, जाली, कूटरचित अथवा त्रुटिपूर्ण पाए जाते हैं।
- संभावित धोखाधड़ी, तोड़फोड़, जानबूझकर की गई क्षति अथवा किसी अन्य अप्रत्याशित (Force Majeure) परिस्थिति से ग्राहक की धनराशि की सुरक्षा हेतु, जहाँ बैंक आवश्यक समझे, पूर्व सूचना दिए बिना भी कार्रवाई कर सकता है।
- किसी सक्षम सरकारी प्राधिकरण अथवा न्यायालय के आदेशानुसार, जहाँ लागू कानून के अनुसार पूर्व सूचना देना आवश्यक न हो।

यदि ग्राहक खाता खुलने की तिथि से **15 दिनों की फ्री लुक पीरियड (Free Look Period)** समाप्त होने के बाद तथा एक वर्ष के भीतर खाता बंद करने का अनुरोध करता है, तो बैंक की वेबसाइट पर समय-समय पर प्रकाशित **शुल्क एवं प्रभार अनुसूची (Schedule of Fees & Charges)** के अनुसार खाता बंद करने का शुल्क देय होगा।

ग्राहक किसी भी समय कम-से-कम **14 (चौदह) दिनों की पूर्व लिखित सूचना** देकर अपना खाता बंद करने का अनुरोध कर सकता है।

खाता बंद होने तक खाते के माध्यम से किए गए अथवा आरंभ किए गए सभी लेन-देन के लिए ग्राहक स्वयं उत्तरदायी रहेगा।

यदि किसी खाते में लगातार **90 दिनों** तक कोई वित्तीय लेन-देन नहीं होता है तथा वह खाता सुप्त (Dormant), निष्क्रिय (Inoperative) अथवा शून्य शेष (Zero Balance) वाला है, तो बैंक ग्राहक को कम-से-कम **30 (तीस) दिनों की पूर्व सूचना** देकर ऐसा खाता बंद कर सकता है।

यदि नोटिस अवधि समाप्त होने के बाद भी ग्राहक खाते का संचालन नहीं करता अथवा कोई वित्तीय लेन-देन नहीं करता, तो बैंक बिना किसी अतिरिक्त दायित्व के खाता बंद कर सकता है।

यदि बैंक ने नियमानुसार पूर्व सूचना प्रदान की है, तो खाते के बंद होने के कारण किसी वित्तीय अथवा गैर-वित्तीय लेन-देन के निष्पादित न हो पाने के लिए बैंक उत्तरदायी नहीं होगा।

लेन-देन (Transactions)

खाते से संबंधित सभी वित्तीय अथवा गैर-वित्तीय निर्देश ग्राहक द्वारा केवल बैंक के **ग्राहक सेवा केंद्र (Customer Care Centre)** अथवा बैंक द्वारा समय-समय पर अधिकृत अन्य माध्यमों के द्वारा ही दिए जाएंगे।

बैंक किसी अनधिकृत माध्यम से प्राप्त निर्देशों को निष्पादित करने के लिए बाध्य नहीं होगा। तथापि, बैंक अपने विवेकानुसार ऐसे निर्देशों पर कार्य कर सकता है।

ग्राहक सहमत है कि बैंक के अभिलेखों में दर्ज लेन-देन का विवरण अंतिम एवं निर्णायक प्रमाण (Conclusive Evidence) माना जाएगा तथा वह ग्राहक पर बाध्यकारी होगा।

ग्राहक यह सुनिश्चित करेगा कि किसी भी लेन-देन के समय खाता संख्या, लाभार्थी (Beneficiary) का विवरण तथा अन्य आवश्यक जानकारी सही एवं पूर्ण रूप से दर्ज की गई हो।

यदि ग्राहक द्वारा गलत अथवा अपूर्ण जानकारी प्रदान करने के कारण कोई त्रुटिपूर्ण लेन-देन होता है अथवा किसी प्रकार की हानि होती है, तो उसके लिए बैंक उत्तरदायी नहीं होगा।

यदि कोई अनधिकृत लेन-देन होता है, तो ग्राहक की देयता एवं उसके लिए उपलब्ध सुरक्षा लागू कानून के अनुसार निर्धारित होगी।

यदि लागू कानून के अनुसार ग्राहक की **शून्य देयता (Zero Liability)** अथवा **सीमित देयता (Limited Liability)** निर्धारित होती है, तो ग्राहक द्वारा सूचना दिए जाने की तिथि से **10 कार्य दिवसों** के भीतर बैंक अनधिकृत लेन-देन की राशि ग्राहक के खाते में जमा करेगा।

लेन-देन से संबंधित सभी सीमा (Transaction Limits) समय-समय पर बैंक की वेबसाइट पर उपलब्ध रहेंगी।

ग्राहक यह स्वीकार करता है कि प्रत्येक प्रकार का लेन-देन बैंक की वेबसाइट पर समय-समय पर प्रकाशित संबंधित नियम एवं शर्तों के अधीन होगा।

इलेक्ट्रॉनिक लेन-देन (Electronic Transactions)

ग्राहक सहमत है कि डिजिटल बैंकिंग तथा अन्य इलेक्ट्रॉनिक सेवाओं के संबंध में बैंक द्वारा समय-समय पर निर्धारित नियम एवं शर्तों का पालन करेगा।

ग्राहक यह स्वीकार करता है कि वेबसाइट, ग्राहक सेवा केंद्र, इंटरनेट, इलेक्ट्रॉनिक डेटा इंटरचेंज (EDI), टेलीसेवा (आवाज़, वीडियो अथवा डेटा), कंप्यूटर नेटवर्क, स्वचालित मशीनों अथवा बैंक द्वारा उपलब्ध किसी अन्य दूरसंचार माध्यम से किए गए सभी लेन-देन, यदि बैंक के लागू नियमों एवं शर्तों के अनुसार किए गए हैं, तो वे विधिक रूप से वैध एवं बाध्यकारी माने जाएंगे।

इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग सेवाओं के उपयोग हेतु ग्राहक को बैंक द्वारा निर्धारित प्रक्रिया के अनुसार **एसएमएस एवं ई-मेल अलर्ट** के लिए पंजीकरण कराना होगा।

अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक लेन-देन की स्थिति में ग्राहक की देयता लागू कानून के अनुसार निर्धारित होगी।

यदि ग्राहक को लागू कानून के अनुसार शून्य अथवा सीमित देयता का लाभ प्राप्त होता है, तो ग्राहक द्वारा सूचना दिए जाने की तिथि से **10 कार्य दिवसों** के भीतर बैंक संबंधित राशि ग्राहक के खाते में जमा करेगा।

डिजिटल बैंकिंग (Digital Banking)

ग्राहक स्वीकार करता है कि बैंक की डिजिटल बैंकिंग सुविधा उसके **मोबाइल बैंकिंग ऐप** के माध्यम से उपलब्ध कराई जाती है।

इन सेवाओं का उपयोग करने के लिए ग्राहक को बैंक का मोबाइल बैंकिंग ऐप **Google Play Store** अथवा अन्य अधिकृत प्लेटफॉर्म से डाउनलोड करना होगा।

मोबाइल बैंकिंग ऐप का उपयोग बैंक द्वारा समय-समय पर निर्धारित नियम एवं शर्तों के अधीन होगा।

इन सेवाओं का उपयोग करना इन नियम एवं शर्तों की स्वीकृति माना जाएगा।

ग्राहक सहमत है कि वह किसी भी डिजिटल माध्यम से अपनी व्यक्तिगत जानकारी, जैसे—

- खाता आईडी (Account ID)
- एमपिन (MPIN)
- पासवर्ड
- ओटीपी (OTP)
- डेबिट कार्ड का CVV

किसी भी व्यक्ति अथवा संस्था के साथ साझा नहीं करेगा।

ग्राहक यह स्वीकार करता है कि बैंक कभी भी फोन, ई-मेल, एसएमएस, सोशल मीडिया अथवा किसी अन्य डिजिटल माध्यम से ग्राहक से पासवर्ड, ओटीपी, एमपिन अथवा कार्ड संबंधी गोपनीय जानकारी नहीं मांगता।

यदि ग्राहक स्वयं ऐसी जानकारी किसी अन्य व्यक्ति के साथ साझा करता है और उसके परिणामस्वरूप कोई वित्तीय हानि होती है, तो उसके लिए बैंक उत्तरदायी नहीं होगा।

ऐसी स्थिति में लागू कानून के अनुसार बैंक को सूचना दिए जाने तक हुई समस्त हानि का उत्तरदायित्व ग्राहक का होगा।

ग्राहक किसी भी संदिग्ध अथवा अनधिकृत गतिविधि की जानकारी तत्काल बैंक के ग्राहक सेवा केंद्र अथवा बैंक द्वारा अधिकृत किसी अन्य माध्यम से देगा।

ग्राहक यह समझता है कि बैंक को सूचना देने में जितनी अधिक देरी होगी, संभावित वित्तीय हानि का जोखिम उतना ही अधिक होगा।

अतः ग्राहक को सलाह दी जाती है कि वह डिजिटल बैंकिंग लेन-देन के लिए अनिवार्य रूप से **एसएमएस एवं ई-मेल अलर्ट** सुविधा का उपयोग करे।

अलर्ट सेवा के संबंध में बैंक की उत्तरदायित्व सीमा

निम्नलिखित परिस्थितियों में बैंक ग्राहक अथवा किसी तीसरे पक्ष के प्रति उत्तरदायी नहीं होगा—

- अलर्ट का प्राप्त न होना।
- अलर्ट प्राप्त होने में विलंब होना।
- अलर्ट का गलत पते अथवा गलत प्राप्तकर्ता तक पहुँचना।
- अलर्ट में दी गई जानकारी का अपूर्ण अथवा त्रुटिपूर्ण होना।
- ग्राहक द्वारा अलर्ट में उपलब्ध जानकारी का निवेश, व्यापार अथवा किसी अन्य उद्देश्य के लिए उपयोग करने अथवा उस पर निर्भर रहने से होने वाली किसी भी प्रकार की हानि।

चैनल सुविधाएँ (Channel Facilities)

ग्राहक यह समझता एवं सहमत है कि खाते का संचालन केवल बैंक द्वारा उपलब्ध कराए गए डिजिटल माध्यमों के द्वारा ही किया जा सकेगा, जैसा कि समय-समय पर बैंक की वेबसाइट पर निर्दिष्ट किया जाता है।

बैंक द्वारा उपलब्ध कराई जाने वाली सभी सेवाएँ एवं चैनल सुविधाएँ, वेबसाइट पर समय-समय पर प्रकाशित नियम एवं शर्तों (जिनमें लेन-देन की सीमा एवं उपलब्ध राशि संबंधी सीमाएँ भी शामिल हैं) के अधीन होंगी।

इन सुविधाओं का उपयोग करने पर यह माना जाएगा कि ग्राहक ने उनसे संबंधित सभी नियम एवं शर्तों को स्वीकार कर लिया है।

ग्राहक यह स्वीकार करता है कि डिजिटल, इंटरनेट, ई-मेल अथवा टेलीफोन जैसे किसी भी माध्यम से वह अपनी व्यक्तिगत एवं गोपनीय जानकारी, जैसे—

- खाता संख्या (Account ID)
- एमपिन (MPIN)
- पासवर्ड
- ओटीपी (OTP)
- डेबिट कार्ड संबंधी विवरण

किसी भी व्यक्ति के साथ साझा नहीं करेगा।

ग्राहक यह भी स्वीकार करता है कि बैंक कभी भी ऐसे माध्यमों से उपर्युक्त गोपनीय जानकारी नहीं मांगता।

यदि ग्राहक स्वयं ऐसी जानकारी किसी अन्य व्यक्ति को उपलब्ध कराता है, जिसके परिणामस्वरूप कोई अनधिकृत लेन-देन अथवा वित्तीय हानि होती है, तो उसके लिए बैंक उत्तरदायी नहीं होगा।

ऐसी किसी भी घटना की जानकारी ग्राहक तत्काल बैंक को उसके अधिकृत माध्यमों के द्वारा देगा।

डेबिट कार्ड (Debit Cards)

वर्चुअल / भौतिक डेबिट कार्ड (Virtual / Physical Debit Cards)

ग्राहक वर्चुअल अथवा भौतिक डेबिट कार्ड के संबंध में निम्नलिखित नियम एवं शर्तों से सहमत है—

1. वर्चुअल अथवा भौतिक डेबिट कार्ड ग्राहक को बिना अनुरोध (Unsolicited Basis) के जारी नहीं किया जाएगा। यह सुविधा केवल ग्राहक द्वारा स्पष्ट रूप से अनुरोध किए जाने पर ही उपलब्ध कराई जाएगी।
2. डेबिट कार्ड का उपयोग लागू कानूनों, विशेष रूप से **विदेशी मुद्रा प्रबंधन अधिनियम, 1999 (Foreign Exchange Management Act, 1999 - FEMA)** तथा उसके अंतर्गत बनाए गए नियमों एवं विनियमों के अनुसार किया जाएगा।

3. यदि डेबिट कार्ड खो जाता है, चोरी हो जाता है, उसकी प्रतिलिपि (Cloning/Copying) बना ली जाती है, कोई अनधिकृत लेन-देन होता है अथवा खाते के संचालन में कोई त्रुटि दिखाई देती है, तो ग्राहक तत्काल बैंक अथवा बैंक के ग्राहक सेवा केंद्र को सूचित करेगा।
4. निम्नलिखित परिस्थितियों में बैंक किसी भी हानि के लिए उत्तरदायी नहीं होगा—
 - a. डेबिट कार्ड के खो जाने या चोरी होने के कारण हुई हानि।
 - b. डेबिट कार्ड के अनधिकृत उपयोग से हुई हानि।
 - c. भुगतान प्रणाली (Payment System) में तकनीकी खराबी के कारण हुई हानि।

तथापि, यदि यह हानि सीधे बैंक के नियंत्रण में मौजूद किसी प्रणालीगत त्रुटि (System Malfunction), सुरक्षा में कमी अथवा बैंक की सुरक्षा व्यवस्था की विफलता के कारण हुई है, तो बैंक लागू कानून के अनुसार उत्तरदायी होगा।

5. डेबिट कार्ड पर लागू शुल्क एवं प्रभार, ग्राहक द्वारा चुने गए कार्ड के प्रकार (जैसे क्लासिक या प्लेटिनम डेबिट कार्ड) के अनुसार होंगे तथा उनकी जानकारी बैंक की वेबसाइट पर उपलब्ध **शुल्क एवं प्रभार अनुसूची (Schedule of Charges)** में दी जाएगी।
6. डेबिट कार्ड द्वारा किए गए लेन-देन की राशि सामान्यतः लेन-देन की तिथि से **तीन (3) दिनों** के भीतर ग्राहक के खाते से डेबिट की जाएगी।
7. ग्राहक को जारी किया गया डेबिट कार्ड **5 (पाँच) वर्ष** तक वैध रहेगा। इसके पश्चात बैंक, ग्राहक की सहमति प्राप्त होने पर तथा आवश्यक होने पर केवाईसी अथवा अन्य दस्तावेज प्राप्त करके उसका नवीनीकरण (Renewal) करेगा।
8. बैंक कभी भी ग्राहक से डेबिट कार्ड का **PIN, OTP अथवा CVV** साझा करने का अनुरोध नहीं करता।

ग्राहक इन विवरणों को किसी भी व्यक्ति के साथ साझा नहीं करेगा तथा इन्हें सुरक्षित रखने के लिए सभी आवश्यक सावधानियाँ बरतेगा।

ग्राहक अपने PIN अथवा CVV को किसी भी ऐसे स्थान पर लिखकर या सुरक्षित रखकर नहीं छोड़ेगा जहाँ किसी अन्य व्यक्ति की पहुँच हो।

9. यदि डेबिट कार्ड से संबंधित नियम एवं शर्तों में कोई परिवर्तन किया जाता है, तो बैंक ऐसे परिवर्तन लागू होने से कम-से-कम **30 (तीस) दिन पूर्व** ग्राहक को सूचित करेगा।

ऐसी सूचना प्राप्त होने के बाद ग्राहक चाहे तो अपना डेबिट कार्ड बैंक को वापस कर सकता है।

यदि सूचना प्राप्त होने के **30 दिनों** के भीतर ग्राहक की ओर से कोई आपत्ति प्राप्त नहीं होती है, तो यह माना जाएगा कि ग्राहक ने संशोधित नियम एवं शर्तों को स्वीकार कर लिया है।

10. ग्राहक की स्पष्ट सहमति के बिना बैंक डेबिट कार्ड अथवा ग्राहक से संबंधित कोई जानकारी किसी अन्य व्यक्ति अथवा संस्था के साथ साझा नहीं करेगा, जब तक कि ऐसा करना लागू कानून के अंतर्गत आवश्यक न हो।

वर्चुअल / भौतिक डेबिट कार्ड एवं पासवर्ड की सुरक्षित अभिरक्षा

(Safe Keep of Virtual / Physical Debit Card and Passwords)

बैंक में मौजूद अकाउंट से जुड़े स्टेटमेंट ऑफ़ अकाउंट, बैलेंस कन्फर्मेशन सर्टिफिकेट, वर्चुअल/फिजिकल डेबिट कार्ड और CVV, डिजिटल बैंकिंग से जुड़े यूजर ID और पासवर्ड, और ट्रांज़ैक्शन करने के लिए ज़रूरी या उससे संबंधित अन्य चीज़ों को सुरक्षित रखने और उनकी गोपनीयता बनाए रखने की पूरी ज़िम्मेदारी कस्टमर की होगी। कस्टमर किसी भी हालत में ये जानकारी किसी को नहीं बताएगा। लागू कानूनों के अधीन, अकाउंट या दी गई जानकारी के गलत इस्तेमाल की वजह से होने वाले किसी भी धोखाधड़ी वाले ट्रांज़ैक्शन के लिए बैंक ज़िम्मेदार नहीं होगा।

खाते का विवरण (Statement of Account)

- शेष राशि प्रमाण-पत्र (Balance Confirmation Certificate)
- वर्चुअल अथवा भौतिक डेबिट कार्ड
- CVV
- यूजर आईडी (User ID)
- डिजिटल बैंकिंग से संबंधित पासवर्ड
- अन्य सभी गोपनीय बैंकिंग प्रमाण-पत्र (Credentials)

ग्राहक किसी भी परिस्थिति में उपर्युक्त जानकारी किसी अन्य व्यक्ति के साथ साझा नहीं करेगा।

यदि ग्राहक द्वारा इन गोपनीय विवरणों का दुरुपयोग, लापरवाही अथवा अनुचित संरक्षण किया जाता है और उसके परिणामस्वरूप कोई धोखाधड़ीपूर्ण लेन-देन होता है, तो लागू कानून के अधीन बैंक उसके लिए उत्तरदायी नहीं होगा।

विफल लेन-देन के लिए टर्न अराउंड टाइम (TAT) एवं ग्राहक मुआवज़ा

(Harmonisation of Turn Around Time (TAT) and Customer Compensation for Failed Transactions)

सामान्य निर्देश

विफल (Failed) लेन-देन के निस्तारण हेतु निर्धारित **टर्न अराउंड टाइम (Turn Around Time - TAT)** निम्नलिखित सिद्धांतों पर आधारित है—

1. यदि किसी **क्रेडिट-पुश (Credit Push)** फंड ट्रांसफर में प्रेषक (Originator) के खाते से राशि डेबिट हो जाती है, लेकिन लाभार्थी (Beneficiary) के खाते में जमा नहीं होती, तो निर्धारित समय-सीमा के भीतर राशि लाभार्थी के खाते में जमा की जाएगी। यदि ऐसा नहीं होता है, तो नियमानुसार मुआवज़ा देय होगा।
2. यदि प्रेषक बैंक द्वारा लेन-देन प्रारंभ करने में निर्धारित TAT से अधिक विलंब होता है, तो नियमानुसार प्रेषक को मुआवज़ा दिया जाएगा।

विफल लेन-देन (Failed Transaction)

विफल लेन-देन से आशय ऐसे लेन-देन से है जो ग्राहक की किसी त्रुटि के बिना निम्नलिखित कारणों से पूर्ण नहीं हो पाते—

- संचार नेटवर्क (Communication Link) की विफलता
- एटीएम में नकदी उपलब्ध न होना
- सिस्टम टाइम-आउट (Session Timeout)
- अन्य तकनीकी कारण

ऐसे मामलों में वे स्थितियाँ भी शामिल होंगी जहाँ लाभार्थी के खाते में पूर्ण अथवा सही जानकारी उपलब्ध न होने के कारण राशि जमा नहीं हो पाती तथा रिवर्सल (Reversal) प्रारंभ करने में विलंब होता है।

प्रयुक्त शब्दों का अर्थ

इस अनुभाग में प्रयुक्त निम्नलिखित शब्दों का अर्थ सामान्य बैंकिंग प्रचलन के अनुसार होगा—

- **Acquirer** – अधिग्रहणकर्ता बैंक
- **Issuer** – कार्ड जारीकर्ता बैंक
- **Beneficiary** – लाभार्थी
- **Remitter** – प्रेषक

T से आशय लेन-देन की कैलेंडर तिथि से है।

R से आशय उस तिथि से है जिस दिन रिवर्सल पूर्ण होकर राशि जारीकर्ता (Issuer) अथवा प्रेषक (Originator) को प्राप्त हो जाती है।

रिवर्सल उसी दिन किया जाएगा जिस दिन लाभार्थी बैंक से राशि प्राप्त होती है।

इस अनुभाग में **बैंक** शब्द में, जहाँ लागू हो, अधिकृत गैर-बैंक संस्थाएँ भी सम्मिलित होंगी।

यह प्रावधान केवल भारत के भीतर होने वाले घरेलू (Domestic) लेन-देन पर लागू होगा।

महत्वपूर्ण प्रावधान

- निर्धारित TAT केवल अधिकतम समय-सीमा (Outer Limit) है।
- बैंक एवं भुगतान प्रणाली से जुड़े अन्य प्रतिभागी विफल लेन-देन का निस्तारण यथाशीघ्र करने का प्रयास करेंगे।
- जहाँ वित्तीय मुआवज़ा देय होगा, वहाँ ग्राहक द्वारा शिकायत किए बिना भी मुआवज़ा स्वतः (Auto Credit) ग्राहक के खाते में जमा किया जाएगा।
- यदि ग्राहक को निर्धारित TAT के अनुसार राहत प्राप्त नहीं होती है, तो वह भारतीय रिज़र्व बैंक के **बैंकिंग लोकपाल (Banking Ombudsman)** के समक्ष शिकायत दर्ज करा सकता है।
- यह प्रावधान **भुगतान एवं निपटान प्रणाली अधिनियम, 2007** की धारा 10(2) एवं धारा 18 के अंतर्गत जारी किया गया है तथा **15 अक्टूबर 2019** से प्रभावी है।

विफल लेन-देन के लिए टर्न अराउंड टाइम (TAT) एवं ग्राहक मुआवज़ा

यहाँ दी गई छवि (image) में मौजूद तालिका (table) का हिंदी अनुवाद है:

ऑटो-रिवर्सल और मुआवजे के लिए रूपरेखा (Framework for auto-reversal and compensation)

क्र. सं. (Sl. No.)	घटना का विवरण (Description of the incident)	ऑटो-रिवर्सल की समय सीमा (Timeline for auto-reversal)	देय मुआवज़ा (Compensation payable)
I	II	III	IV
A	ऑटोमेटेड टेलर मशीन (ATMs) जिसमें माइक्रो-एटीएम शामिल हैं		
i.	ग्राहक के खाते से पैसे कट गए लेकिन नकद (कैश) नहीं निकला।	विफल लेनदेन का सक्रिय रूप से ऑटो-रिवर्सल (R) अधिकतम T + 5 दिनों के भीतर।	T + 5 दिनों के बाद देरी होने पर ₹ 100/- प्रति दिन , जो खाताधारक के खाते में जमा किया जाएगा।
B	कार्ड लेनदेन (Card Transaction)		

क्र. सं. (Sl. No.)	घटना का विवरण (Description of the incident)	ऑटो-रिवर्सल की समय सीमा (Timeline for auto-reversal)	देय मुआवजा (Compensation payable)
i.	कार्ड से कार्ड ट्रांसफर: कार्ड खाते से पैसे कट गए लेकिन लाभार्थी (beneficiary) के कार्ड खाते में जमा नहीं हुए।	यदि लाभार्थी के खाते में क्रेडिट नहीं होता है, तो नवीनतम T + 1 दिन के भीतर लेनदेन को वापस (रिवर्स) किया जाना चाहिए।	T + 1 दिन के बाद देरी होने पर ₹ 100/- प्रति दिन ।
ii.	पॉइंट ऑफ सेल (PoS) (कार्ड मौजूद हो) जिसमें PoS पर कैश (Cash at PoS) शामिल है: खाते से पैसे कट गए लेकिन मर्चेन्ट (दुकानदार) के स्थान पर पुष्टि प्राप्त नहीं हुई, यानी चार्ज-स्लिप जनरेट नहीं हुई।	T + 5 दिनों के भीतर ऑटो-रिवर्सल।	T + 5 दिनों के बाद देरी होने पर ₹ 100/- प्रति दिन ।
iii.	कार्ड मौजूद नहीं (CNP) (ई-कॉमर्स): खाते से पैसे कट गए लेकिन मर्चेन्ट के सिस्टम पर पुष्टि प्राप्त नहीं हुई।	T + 5 दिनों के भीतर ऑटो-रिवर्सल।	T + 5 दिनों के बाद देरी होने पर ₹ 100/- प्रति दिन ।

नोट: यहाँ 'T' का अर्थ लेनदेन (Transaction) वाले दिन से है।

ब्याज, शुल्क एवं प्रभार

(Interest / Charges / Fees)

खाते के संचालन तथा बैंक द्वारा प्रदान की जाने वाली सेवाओं के संबंध में लागू शुल्क एवं प्रभार, **महत्वपूर्ण नियम एवं शर्तें (Most Important Terms and Conditions - MITC)** अथवा बैंक की **शुल्क एवं प्रभार अनुसूची (Schedule of Fees & Charges)** में निर्धारित दरों के अनुसार, लागू कानून के अधीन समय-समय पर वसूले जाएंगे।

ग्राहक द्वारा उपयोग की गई सेवाओं पर लागू सभी कर (Taxes) एवं वैधानिक उपकर (Statutory Levies), लागू शुल्क एवं प्रभार के अतिरिक्त देय होंगे।

बैंक समय-समय पर निर्धारित अंतराल पर ऐसे शुल्क ग्राहक के खाते से डेबिट कर सकता है।

ग्राहक सहमत है कि वह बैंक द्वारा समय-समय पर वेबसाइट पर प्रकाशित शुल्क एवं प्रभार के अनुसार सेवाओं का उपयोग करेगा।

बैंक को निम्नलिखित राशियाँ ग्राहक के खाते से बिना किसी अतिरिक्त सूचना अथवा पृथक सहमति के डेबिट करने का अधिकार होगा—

- सेवा शुल्क (Service Charges)
- लेन-देन निष्पादित न हो पाने से संबंधित शुल्क
- औसत मासिक शेष (AMB) बनाए न रखने पर लागू शुल्क
- संवाददाता बैंक (Correspondent Bank) अथवा प्रतिपक्ष (Counterparty) द्वारा रिपोर्ट की गई गलत क्रेडिट अथवा विलंबित रिटर्न से संबंधित देय राशि

यदि खाते में पर्याप्त शेष राशि उपलब्ध नहीं है अथवा खाता बंद कर दिया गया है, तो ग्राहक बैंक को देय सभी शुल्क, ब्याज अथवा अन्य देय राशि का तत्काल भुगतान करेगा।

बैंक अपने विवेकानुसार उपलब्ध कराई गई सुविधाओं के लिए समय-समय पर अधिकतम निर्धारित सीमा के अधीन सेवा शुल्क निर्धारित अथवा संशोधित कर सकता है।

यदि खाते अथवा उससे संबंधित किसी सेवा पर लागू कानून के अंतर्गत कोई कर अथवा शुल्क देय हो जाता है, तो ग्राहक उसका भुगतान करने के लिए उत्तरदायी होगा।

ग्राहक बैंक को यह अधिकार प्रदान करता है कि वह ऐसी राशि बिना किसी अतिरिक्त सूचना अथवा सहमति के सीधे ग्राहक के खाते से डेबिट कर सके।

सभी लागू कटौतियों के पश्चात यदि कोई शेष राशि देय रहती है, तो वही राशि ग्राहक को देय होगी।

बैंक ग्राहक के अंतिम पंजीकृत पते पर सूचना भेजेगा तथा ग्राहक से निर्धारित अवधि के भीतर उक्त राशि प्राप्त करने का अनुरोध करेगा।

यदि ग्राहक निर्धारित अवधि के भीतर राशि प्राप्त नहीं करता है, तो बैंक उपलब्ध अभिलेखों में दर्ज अंतिम पते पर राशि भेज सकता है। ऐसी स्थिति में राशि प्राप्त न होने अथवा उससे होने वाली किसी भी हानि के लिए बैंक उत्तरदायी नहीं होगा।

खाते का विवरण (Statement of Account)

बैंक ग्राहकों को ई-मेल स्टेटमेंट तथा भौतिक (Physical) स्टेटमेंट दोनों की सुविधा उपलब्ध कराता है।

व्यक्तिगत ग्राहकों को, बैंक के अभिलेखों में दर्ज उनके पंजीकृत ई-मेल पते पर **प्रतिमाह निःशुल्क ई-मेल स्टेटमेंट** भेजा जाएगा।

यदि ग्राहक का पंजीकृत ई-मेल उपलब्ध नहीं है, तो ग्राहक के विशेष अनुरोध पर बैंक उसके पंजीकृत पत्राचार पते पर **त्रैमासिक (Quarterly) भौतिक स्टेटमेंट** भेज सकता है। इसके लिए बैंक द्वारा निर्धारित शुल्क ग्राहक से वसूला जाएगा।

यदि ग्राहक स्टेटमेंट भेजे जाने की तिथि से **14 (चौदह) दिनों** के भीतर किसी त्रुटि अथवा विसंगति की सूचना बैंक को नहीं देता है, तो यह माना जाएगा कि ग्राहक ने स्टेटमेंट में उल्लिखित विवरण स्वीकार कर लिया है।

14 दिनों की अवधि समाप्त होने के बाद सूचित की गई किसी भी त्रुटि अथवा विसंगति से होने वाली हानि के लिए बैंक उत्तरदायी नहीं होगा।

बैंक आवश्यक होने पर किसी भी समय अपने अभिलेखों में उपलब्ध जानकारी के आधार पर स्टेटमेंट में सुधार करने का अधिकार सुरक्षित रखता है।

डाक अथवा कुरियर के माध्यम से भेजे गए स्टेटमेंट के खो जाने के लिए बैंक उत्तरदायी नहीं होगा।

यदि ग्राहक को स्टेटमेंट प्राप्त नहीं होता है, तो वह बिना विलंब बैंक से संपर्क करेगा तथा आवश्यकता होने पर डुप्लीकेट स्टेटमेंट का अनुरोध करेगा।

ग्राहक के अनुरोध पर स्टेटमेंट उसके पंजीकृत ई-मेल पते पर भी भेजा जा सकता है।

ग्राहक यह सुनिश्चित करेगा कि उसे प्राप्त ई-मेल वास्तव में बैंक द्वारा ही भेजा गया है। किसी धोखाधड़ी करने वाले व्यक्ति अथवा फर्जी ई-मेल से प्राप्त स्टेटमेंट के कारण होने वाली हानि के लिए बैंक उत्तरदायी नहीं होगा।

यदि ग्राहक के कंप्यूटर, मोबाइल उपकरण अथवा नेटवर्क में किसी तकनीकी खराबी के कारण ई-मेल प्राप्त नहीं होता है, तो उसके लिए भी बैंक उत्तरदायी नहीं होगा।

ग्राहक के अनुरोध पर डुप्लीकेट स्टेटमेंट निर्धारित शुल्क के भुगतान पर उपलब्ध कराया जाएगा।

सामान्यतः डुप्लीकेट स्टेटमेंट केवल अनुरोध की तिथि से पूर्व **36 (छत्तीस) माह** की अवधि तक ही उपलब्ध कराया जाएगा।

मृत्यु अथवा विधिक अक्षमता (Death or Incompetency)

यदि किसी व्यक्तिगत चालू खाते (Individual Current Account) के खाताधारक की मृत्यु हो जाती है अथवा उसे विधिक रूप से अक्षम (Incompetent) घोषित कर दिया जाता है, तो खाते में उपलब्ध शेष राशि का भुगतान केवल पंजीकृत नामांकित व्यक्ति (Nominee) को किया जाएगा।

यदि खाते में कोई नामांकन उपलब्ध नहीं है, तो बैंक प्रत्येक मामले पर अलग-अलग विचार करेगा तथा लागू कानून के अनुसार शेष राशि केवल विधिक उत्तराधिकारी (Legal Heir) अथवा सक्षम न्यायालय द्वारा अधिकृत व्यक्ति को ही प्रदान की जाएगी।

नामांकन (Nomination)

नामांकन की सुविधा केवल व्यक्तिगत (Individual) खातों के लिए उपलब्ध है। प्रतिनिधिक (Representative Capacity) के रूप में संचालित खातों के लिए यह सुविधा उपलब्ध नहीं होगी।

प्रत्येक खाते के लिए केवल **एक (1) नामांकित व्यक्ति (Nominee)** नियुक्त किया जा सकता है।

नामांकन लागू कानून में निर्धारित प्रक्रिया के अनुसार ग्राहक द्वारा किया जाएगा।

यदि ग्राहक खाता खोलते समय किसी व्यक्ति को नामांकित नहीं करना चाहता है, तो उसे खाता खोलने के प्रपत्र में दिए गए संबंधित घोषणा-पत्र को स्वीकार कर उस पर हस्ताक्षर करना होगा।

ग्राहक बैंक द्वारा निर्धारित प्रक्रिया के अनुसार उपयुक्त प्रपत्र भरकर किसी भी समय नामांकित व्यक्ति को बदल सकता है।

ग्राहक यह सुनिश्चित करेगा कि नामांकन अथवा नामांकन में परिवर्तन के संबंध में उसे बैंक से भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा निर्धारित नियमों के अनुसार विधिवत् पावती (Acknowledgement) प्राप्त हो।

नामांकित व्यक्ति को खाते में उपलब्ध राशि प्राप्त करने का अधिकार केवल एकल खाताधारक (Sole Individual Account Holder) की मृत्यु के पश्चात ही प्राप्त होगा।

यदि ग्राहक किसी काल्पनिक (Fictitious) अथवा असत्य (Bogus) नाम से किसी व्यक्ति को नामांकित करता है, तो बैंक ऐसी स्थिति को **"कोई नामांकन नहीं (No Nomination)"** माना जाएगा।

ऐसी स्थिति में खाते की शेष राशि केवल विधिक उत्तराधिकारी अथवा सक्षम न्यायालय द्वारा नामित व्यक्ति को ही प्रदान की जाएगी।

अन्य प्रावधान (Others)

अवकाश के दिनों में लेन-देन का निपटान (Holiday Processing)

यदि कोई लेन-देन रविवार अथवा **परक्राम्य लिखत अधिनियम, 1881 (Negotiable Instruments Act, 1881)** की धारा 25 के अंतर्गत लागू बैंक अवकाश के दिन किया जाता है, तो बैंक अपने विवेकाधिकार से उस लेन-देन को उसी दिन अथवा अगले कार्य दिवस का लेन-देन मानकर खाते में प्रदर्शित कर सकता है।

ऐसे लेन-देन पर लागू सभी डेबिट, क्रेडिट, ब्याज अथवा अन्य समायोजन उसी प्रभावी तिथि के अनुसार किए जाएंगे।

यदि अवकाश के कारण लेन-देन उसी दिन खाते में प्रदर्शित नहीं होता और इसके परिणामस्वरूप ग्राहक को ब्याज अथवा किसी अन्य प्रकार की हानि होती है, तो उसके लिए बैंक उत्तरदायी नहीं होगा।

नियम एवं शर्तों में परिवर्तन (Change of Terms)

बैंक को इन नियम एवं शर्तों की समय-समय पर समीक्षा, संशोधन, परिवर्तन अथवा नए प्रावधान जोड़ने का पूर्ण अधिकार होगा।

ग्राहक यह समझता एवं स्वीकार करता है कि बैंक अपने विवेकाधिकार से किसी भी समय इन नियम एवं शर्तों में संशोधन कर सकता है तथा संशोधित नियम एवं शर्तें ग्राहक पर बाध्यकारी होंगी।

बैंक ऐसे संशोधनों की सूचना अपनी वेबसाइट पर प्रकाशित करके अथवा किसी अन्य उपयुक्त माध्यम से ग्राहक को उपलब्ध करा सकता है।

ग्राहक की यह जिम्मेदारी होगी कि वह समय-समय पर बैंक की वेबसाइट पर प्रकाशित नियम एवं शर्तों तथा उनमें किए गए संशोधनों का अवलोकन करता रहे।

हस्तांतरण न किए जाने की शर्त (Non-Transferability)

ग्राहक को उपलब्ध कराया गया खाता, उससे संबंधित सेवाएँ तथा उनसे जुड़े अधिकार एवं दायित्व किसी भी परिस्थिति में किसी अन्य व्यक्ति को हस्तांतरित (Transfer) अथवा सौंपे (Assign) नहीं जा सकते।

खाते एवं सेवाओं का उपयोग केवल संबंधित ग्राहक द्वारा ही किया जाएगा।

ये नियम एवं शर्तें ग्राहक, उसके विधिक उत्तराधिकारियों तथा अनुमत उत्तरवर्तियों (Permitted Assigns) पर समान रूप से लागू होंगी।

बैंक को यह अधिकार होगा कि वह अपने अधिकारों, लाभों अथवा दायित्वों का पूर्णतः अथवा आंशिक रूप से किसी अन्य व्यक्ति अथवा तृतीय पक्ष को, अपनी आवश्यकतानुसार एवं अपनी शर्तों पर, हस्तांतरित अथवा सौंप सके।

ऐसी स्थिति में भी ये नियम एवं शर्तें बैंक के उत्तराधिकारियों एवं अधिकार प्राप्त पक्षों के हित में प्रभावी बनी रहेंगी।

सूचनाएँ (Notices)

खाते अथवा उससे संबंधित सेवाओं एवं सुविधाओं के संबंध में बैंक द्वारा दी जाने वाली कोई भी सूचना निम्नलिखित माध्यमों से ग्राहक को भेजी जा सकती है—

- ग्राहक के पंजीकृत ई-मेल पते पर ई-मेल द्वारा।
- ग्राहक के पंजीकृत डाक पते पर पत्र भेजकर।
- बैंक की आधिकारिक वेबसाइट पर प्रकाशित करके।

वेबसाइट पर प्रकाशित की गई कोई भी सूचना उसके प्रकाशित होते ही ग्राहक को विधिवत प्राप्त मानी जाएगी।

ग्राहक द्वारा बैंक को भेजी जाने वाली सभी सूचनाएँ लिखित रूप में होंगी तथा नीचे दिए गए पते पर भेजी जाएँगी।

ऐसी सूचना तभी प्राप्त मानी जाएगी जब बैंक उसे लिखित रूप से प्राप्त होने की पुष्टि (Acknowledgement) प्रदान करेगा।

NSDL Payments Bank Limited

401, चौथी मंजिल, टॉवर-3

वन इंटरनेशनल सेंटर

सेनापति बापट मार्ग

प्रभादेवी, मुंबई - 400013

ग्राहक सहमत है कि खाता खोलते समय उसके द्वारा उपलब्ध कराया गया ई-मेल पता ही बैंक के अभिलेखों में उसका **पंजीकृत ई-मेल पता (Registered Email Address)** माना जाएगा।

ग्राहक यह घोषित करता है कि—

- उपलब्ध कराया गया ई-मेल पता उसका स्वयं का है।

- वह सही एवं वैध है।
- वह उस ई-मेल पते का विधिवत उपयोग करने के लिए अधिकृत है।

ग्राहक यह सुनिश्चित करेगा कि उसका ई-मेल पता सदैव अद्यतन (Updated) रहे तथा उसमें किसी भी परिवर्तन की सूचना तत्काल बैंक को दी जाए।

ग्राहक द्वारा उपलब्ध कराए गए ई-मेल पते की शुद्धता अथवा उसकी वैधता के संबंध में बैंक कोई उत्तरदायित्व स्वीकार नहीं करेगा।

यदि ग्राहक द्वारा गलत अथवा अप्रचलित ई-मेल पता उपलब्ध कराया जाता है और उसके कारण कोई हानि होती है, तो उसके लिए ग्राहक स्वयं उत्तरदायी होगा तथा वह इस संबंध में बैंक को किसी भी प्रकार की हानि, दावे अथवा दायित्व से पूर्णतः क्षतिपूर्ति (Indemnify) करेगा।

केंद्रीय केवाईसी (CKYC)

ग्राहक बैंक को यह सहमति एवं अनुमति प्रदान करता है कि खाता खोलते समय प्रस्तुत किए गए केवाईसी दस्तावेजों में उपलब्ध पहचान संबंधी विवरण के आधार पर बैंक **सेंट्रल केवाईसी रजिस्ट्री (Central KYC Registry - CERSAI/CKYC)** में आवश्यकतानुसार ग्राहक की जानकारी अपलोड अथवा प्राप्त कर सके।

बैंक इस प्रक्रिया के दौरान ग्राहक की जानकारी की सुरक्षा एवं गोपनीयता सुनिश्चित करेगा।

अतिरिक्त जानकारी (Additional Information)

ग्राहक खाता खोलने के प्रपत्र (Account Opening Form) में उपलब्ध कराई गई जानकारी को बैंक द्वारा आवश्यकतानुसार उपयोग एवं साझा किए जाने के लिए अपनी सहमति प्रदान करता है।

ग्राहक यह भी स्वीकार करता है कि उसने बैंक की वेबसाइट अथवा मोबाइल ऐप पर उपलब्ध निम्नलिखित नीतियों एवं दस्तावेजों को समझ लिया है—

- ग्राहकों के प्रति प्रतिबद्धता संहिता (Code of Commitments to Customers)
- शिकायत निवारण नीति (Grievance Redressal Policy)
- बैंक की अन्य लागू नीतियाँ

ग्राहक यह भी स्वीकार करता है कि बैंक के सभी उत्पाद एवं सेवाएँ समय-समय पर लागू नियमों एवं विनियमों के अधीन उपलब्ध कराई जाएँगी।

ग्राहक यह स्वीकार करता है कि उसे निम्नलिखित प्राप्त हो चुके हैं—

- नियम एवं विनियमों (Rules & Regulations) की डिजिटल प्रति।
- आवेदन एवं नामांकन प्रपत्र प्राप्त होने की बैंक द्वारा भेजी गई ई-मेल अथवा एसएमएस पुष्टि।

ग्राहक निम्नलिखित महत्वपूर्ण विशेषताओं से पूर्णतः अवगत है—

1. बैंक में उसके सभी जमा खातों का कुल समापन-दिवस (End of Day) शेष ₹2,00,000 (दो लाख रुपये) से अधिक नहीं हो सकता अथवा भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा समय-समय पर निर्धारित सीमा लागू होगी।
2. वर्चुअल डेबिट कार्ड के माध्यम से ई-कॉमर्स लेन-देन की दैनिक सीमा ₹25,000 (पच्चीस हजार रुपये) होगी।

अधिकार का परित्याग न माना जाना (Waiver)

यदि बैंक किसी अधिकार, शक्ति अथवा विशेषाधिकार का प्रयोग किसी समय नहीं करता है अथवा उसके प्रयोग में विलंब करता है, तो इसका अर्थ यह नहीं होगा कि बैंक ने उस अधिकार का परित्याग (Waiver) कर दिया है।

इसी प्रकार, किसी अधिकार का आंशिक अथवा एक बार प्रयोग किए जाने से बैंक भविष्य में उसी अथवा किसी अन्य अधिकार का प्रयोग करने से वंचित नहीं होगा।

इन नियम एवं शर्तों के अंतर्गत बैंक को प्राप्त सभी अधिकार एवं उपाय (Remedies) कानून द्वारा उपलब्ध अन्य अधिकारों एवं उपायों के अतिरिक्त होंगे, न कि उनके स्थान पर।

क्षतिपूर्ति (Indemnity)

इन नियम एवं शर्तों के अधीन ग्राहक सहमत है कि खाते अथवा बैंक द्वारा प्रदान की गई सेवाओं के संचालन, उपयोग अथवा इन नियम एवं शर्तों के उल्लंघन, अनुपालन में कमी अथवा ग्राहक की लापरवाही, गलत प्रस्तुतीकरण (Misrepresentation), दुरुपयोग, कदाचार अथवा किसी अन्य कारण से बैंक को होने वाली किसी भी हानि, दावे, दायित्व, व्यय अथवा नुकसान की भरपाई ग्राहक स्वयं करेगा तथा बैंक को उससे सुरक्षित रखेगा।

हालाँकि, निम्नलिखित परिस्थितियों में ग्राहक पर यह दायित्व लागू नहीं होगा—

- जहाँ इलेक्ट्रॉनिक लेन-देन में बैंक की ओर से धोखाधड़ी, लापरवाही अथवा सेवा में कमी हो; अथवा
- जहाँ किसी तृतीय पक्ष की प्रणालीगत विफलता के कारण हानि हुई हो तथा ग्राहक ने लागू कानून में निर्धारित समय-सीमा के भीतर बैंक को इसकी सूचना दे दी हो।

बैंक इन नियम एवं शर्तों के अंतर्गत अपने दायित्वों का पालन करने में असमर्थ रहने अथवा खाते एवं सेवाओं के संचालन से संबंधित किसी भी प्रत्यक्ष, अप्रत्यक्ष, आकस्मिक, परिणामी अथवा विशेष हानि के लिए उत्तरदायी नहीं होगा, जब तक कि लागू कानून में अन्यथा प्रावधान न हो।

ग्राहक यह भी सहमत है कि यदि ग्राहक के खाते से संबंधित किसी विवाद के निपटारे अथवा बैंक के अधिकारों के प्रवर्तन के लिए बैंक को कोई न्यायिक, प्रशासनिक अथवा अन्य कार्यवाही करनी पड़ती है, तो उससे संबंधित सभी दावे, हानि, व्यय, ब्याज, अधिवक्ता शुल्क (Legal Costs) एवं अन्य खर्चों की प्रतिपूर्ति ग्राहक करेगा।

यदि ग्राहक द्वारा बैंक को देय कोई राशि नियत तिथि तक जमा नहीं की जाती है, तो बैंक अथवा सक्षम सरकारी प्राधिकरण द्वारा समय-समय पर निर्धारित दर के अनुसार उस राशि पर ब्याज भी देय होगा।

ग्राहक यह सुनिश्चित करेगा कि उसका खाता सभी लागू कानूनों एवं विनियमों के अनुरूप संचालित हो।

यदि ग्राहक द्वारा लागू कानूनों का पालन न करने के कारण बैंक को कोई दावा, दायित्व, व्यय अथवा हानि होती है, तो उसकी संपूर्ण जिम्मेदारी ग्राहक की होगी।

यह क्षतिपूर्ति संबंधी दायित्व खाता बंद होने के बाद भी प्रभावी रहेगा।

अप्रत्याशित परिस्थितियाँ (Force Majeure)

यदि निम्नलिखित परिस्थितियों के कारण—

- कोई लेन-देन निष्पादित नहीं हो पाता,
- बैंक की सेवाएँ बाधित हो जाती हैं, अथवा
- बैंक इन नियम एवं शर्तों के अंतर्गत अपने दायित्वों का समय पर पालन नहीं कर पाता,

तो ऐसी स्थिति में बैंक उत्तरदायी नहीं होगा, यदि उसका कारण **अप्रत्याशित एवं बैंक के नियंत्रण से बाहर की परिस्थितियाँ (Force Majeure)** हों।

ऐसी परिस्थितियों में बैंक के दायित्व उस अवधि तक स्थगित रहेंगे, जब तक संबंधित परिस्थिति समाप्त नहीं हो जाती।

Force Majeure में निम्नलिखित परिस्थितियाँ शामिल हो सकती हैं, परंतु केवल इन्हीं तक सीमित नहीं हैं—

- प्राकृतिक आपदाएँ (Act of God)
- आग
- बाढ़
- भूकंप

- दंगा
- बैंक की प्रणालियों पर वायरस अथवा साइबर हमला
- संचार प्रणाली की विफलता
- बैंक की प्रणालियों अथवा परिसंपत्तियों तक अनधिकृत पहुँच

किसी प्रकार का भार अथवा तृतीय पक्ष अधिकार न बनाना

(No Encumbrances)

ग्राहक बैंक की पूर्व लिखित अनुमति के बिना अपने खाते अथवा उसमें उपलब्ध धनराशि पर किसी भी प्रकार का बंधक (Charge), भार (Encumbrance), गिरवी (Lien) अथवा किसी तृतीय पक्ष का अधिकार स्थापित नहीं करेगा और न ही ऐसा होने देगा।

बैंक का ग्रहणाधिकार एवं समायोजन का अधिकार

(Bank's Lien and Set-Off)

ग्राहक बैंक को यह अधिकार प्रदान करता है कि बैंक, किसी अन्य समझौते के अंतर्गत उपलब्ध अपने अधिकारों को प्रभावित किए बिना, अपने विवेकानुसार ग्राहक के किसी भी खाते में उपलब्ध धनराशि अथवा बैंक के पास जमा किसी भी राशि का उपयोग बैंक को देय किसी भी बकाया राशि, शुल्क, कर, प्रभार अथवा अन्य देयकों की वसूली के लिए कर सके।

यह अधिकार ग्राहक के बैंक के प्रति देय सभी दायित्वों से पृथक एवं अतिरिक्त होगा तथा इससे बैंक के अन्य विधिक अधिकार प्रभावित नहीं होंगे।

विवाद निवारण एवं लागू कानून

(Dispute Resolution and Governing Law)

यदि ग्राहक को किसी प्रकार की शिकायत, समस्या अथवा असंतोष हो, तो वह सर्वप्रथम बैंक के **शिकायत निवारण अधिकारी (Grievance Redressal Officer)** से संपर्क करेगा।

यदि शिकायत प्राप्त होने की तिथि से **एक (1) माह** के भीतर बैंक द्वारा कोई उत्तर नहीं दिया जाता है, अथवा बैंक द्वारा शिकायत अस्वीकार कर दी जाती है, अथवा ग्राहक बैंक के उत्तर से संतुष्ट नहीं है, तो ग्राहक लागू प्रावधानों के अनुसार संबंधित प्राधिकरण के समक्ष शिकायत दर्ज करा सकता है।

इन नियम एवं शर्तों से उत्पन्न अथवा उनसे संबंधित किसी भी प्रकार के विवाद, दावा अथवा न्यायिक कार्यवाही का क्षेत्राधिकार (Jurisdiction) केवल **मुंबई, भारत** स्थित सक्षम न्यायालयों अथवा न्यायाधिकरणों को होगा।

ग्राहक ऐसे न्यायालयों एवं न्यायाधिकरणों के क्षेत्राधिकार को अपरिवर्तनीय रूप से स्वीकार करता है।

इन नियम एवं शर्तों का संचालन एवं व्याख्या भारत के लागू कानूनों के अनुसार होगी।

हालाँकि, बैंक अपने विवेकानुसार किसी अन्य सक्षम न्यायालय, न्यायाधिकरण अथवा विधिक प्राधिकरण के समक्ष भी कार्यवाही प्रारंभ कर सकता है और ग्राहक इसके लिए अपनी सहमति प्रदान करता है।

यदि इन नियम एवं शर्तों का कोई प्रावधान किसी न्यायालय अथवा कानून के अनुसार अवैध अथवा अप्रवर्तनीय (Unenforceable) घोषित किया जाता है, तो उसका प्रभाव केवल उसी सीमा तक होगा। इससे शेष नियम एवं शर्तों की वैधता अथवा प्रभावशीलता प्रभावित नहीं होगी।

जानकारी का प्रकटीकरण

(Disclosure of Information)

बैंक, खाता खोलते समय ग्राहक से प्राप्त व्यक्तिगत जानकारी की गोपनीयता बनाए रखेगा तथा अपनी गोपनीयता नीति (Privacy Policy) एवं लागू कानूनों के अनुसार उसका संरक्षण करेगा।

बैंक ग्राहक की जानकारी का उपयोग क्रॉस-सेलिंग अथवा किसी अन्य उद्देश्य के लिए ग्राहक की गोपनीयता का उल्लंघन करते हुए नहीं करेगा।

ग्राहक यह स्वीकार करता है कि बैंक की वेबसाइट पर निम्नलिखित दस्तावेज उपलब्ध हैं—

- ग्राहकों के प्रति प्रतिबद्धता संहिता (Code of Commitments to Customers)
- शिकायत निवारण नीति (Grievance Redressal Policy)
- अन्य लागू बैंक नीतियाँ

ग्राहक बैंक को अपरिवर्तनीय रूप से अधिकृत करता है कि आवश्यकता पड़ने पर बैंक ग्राहक, उसके खाते अथवा उसके द्वारा बैंक में रखी गई परिसंपत्तियों से संबंधित जानकारी निम्नलिखित परिस्थितियों में साझा अथवा प्रकट कर सके—

बैंक जानकारी कब साझा कर सकता है?

- जब ऐसा करना लागू कानून अथवा भारतीय रिज़र्व बैंक (RBI) सहित किसी सक्षम सरकारी अथवा नियामक प्राधिकरण द्वारा आवश्यक हो।

- जब सार्वजनिक हित (Public Interest) में जानकारी साझा करना आवश्यक हो।
- जब ग्राहक द्वारा प्रत्यक्ष अथवा अप्रत्यक्ष रूप से ऐसी सहमति प्रदान की गई हो।

बैंक किनके साथ जानकारी साझा कर सकता है?

आवश्यकता के आधार पर बैंक निम्नलिखित संस्थाओं अथवा व्यक्तियों के साथ जानकारी साझा कर सकता है—

- बैंक का प्रधान कार्यालय, शाखाएँ, सहयोगी संस्थाएँ (Affiliates) अथवा सहायक कंपनियाँ (Subsidiaries)।
- बैंक के लेखा परीक्षक (Auditors), विधिक अथवा अन्य पेशेवर सलाहकार (Professional Advisors) तथा गोपनीयता बनाए रखने के दायित्व वाले अन्य व्यक्ति।
- बैंक की कंप्यूटर प्रणालियों के विक्रेता, सेवा प्रदाता, अनुरक्षक अथवा तकनीकी सहयोगी।
- क्रेडिट सूचना कंपनियाँ (जैसे **CIBIL**) तथा अन्य वैधानिक अथवा नियामक संस्थाएँ।
- कोई भी सक्षम प्राधिकरण जिसे कानून के अनुसार ऐसी जानकारी प्राप्त करने का अधिकार हो।
- ऐसे व्यक्ति अथवा संस्था जिसके साथ बैंक अपने अधिकारों, दायित्वों अथवा जोखिमों के हस्तांतरण अथवा बिक्री के संबंध में समझौता करता है अथवा करने का प्रस्ताव रखता है।
- बैंक की ओर से सेवाएँ प्रदान करने वाले एजेंट, सेवा प्रदाता, ठेकेदार अथवा अन्य तृतीय पक्ष।
- बैंक के कर्मचारी, संबंध प्रबंधक (Relationship Managers) अथवा अधिकृत प्रतिनिधि।
- बैंक के डेटा प्रोसेसिंग, प्रशासनिक अथवा परिचालन कार्यों के केंद्रीकरण (Centralisation) अथवा आउटसोर्सिंग के उद्देश्य से नियुक्त संस्थाएँ।

ग्राहक द्वारा जानकारी अद्यतन करना

बैंक ग्राहक से खाता खोलने अथवा बैंकिंग संबंध के दौरान आवश्यकतानुसार अतिरिक्त व्यक्तिगत, वित्तीय अथवा कानूनी जानकारी माँग सकता है।

यदि ग्राहक द्वारा पूर्व में उपलब्ध कराई गई किसी भी जानकारी में परिवर्तन होता है, तो ग्राहक **14 (चौदह) दिनों** के भीतर आवश्यक दस्तावेजों सहित बैंक को इसकी सूचना देगा।

यदि ग्राहक गलत जानकारी उपलब्ध कराता है अथवा जानकारी अद्यतन नहीं करता और उसके कारण बैंक को किसी प्रकार की हानि, धोखाधड़ी अथवा दावा झेलना पड़ता है, तो उसकी जिम्मेदारी ग्राहक की होगी।

ग्राहक यह स्वीकार करता है कि आधार संख्या (Aadhaar Number) एवं कोर बायोमेट्रिक जानकारी को छोड़कर, बैंक को उपलब्ध कराई गई अन्य व्यक्तिगत जानकारी का उपयोग निम्नलिखित उद्देश्यों के लिए किया जा सकता है—

- बैंकिंग सेवाएँ एवं सुविधाएँ प्रदान करना।

- लेन-देन का निष्पादन।
- मूल्यवर्धित सेवाएँ (Value Added Services) उपलब्ध कराना।
- अनुसंधान (Research) एवं विश्लेषण (Analytics)।
- ग्राहक का सत्यापन।
- दूरसंचार अथवा इलेक्ट्रॉनिक क्लियरिंग नेटवर्क में भागीदारी।
- लागू कानून अथवा बैंक की प्रचलित बैंकिंग प्रक्रियाओं के अनुसार अन्य आवश्यक कार्य।

यदि ग्राहक भविष्य में इस प्रकार की जानकारी साझा करने के लिए दी गई अपनी सहमति वापस लेता है, तो ग्राहक यह समझता है कि ऐसी स्थिति में कुछ सेवाएँ उपलब्ध नहीं कराई जा सकेंगी अथवा उनके संचालन पर प्रतिकूल प्रभाव पड़ सकता है।

जमा बीमा (Deposit Insurance)

प्रत्येक जमाकर्ता (Depositor) को **डिपॉजिट इंश्योरेंस एंड क्रेडिट गारंटी कॉर्पोरेशन (Deposit Insurance and Credit Guarantee Corporation - DICGC)** द्वारा लागू कानूनों के अनुसार अधिकतम **₹5,00,000 (पाँच लाख रुपये)** तक की जमा बीमा सुरक्षा प्राप्त होगी।

यह सीमा ग्राहक द्वारा समान क्षमता (Same Capacity) एवं समान अधिकार (Same Right) में रखी गई कुल जमा राशि पर लागू होगी।

शिकायत निवारण (Grievance Redressal)

'विवाद निवारण एवं लागू कानून' संबंधी प्रावधानों के अधीन, यदि ग्राहक को किसी प्रकार की शिकायत, समस्या अथवा असंतोष हो, तो वह बैंक के **शिकायत निवारण अधिकारी** से निम्नलिखित पते पर संपर्क कर सकता है—

शिकायत निवारण अधिकारी

NSDL Payments Bank Limited

401, चौथी मंजिल, टॉवर-3

वन इंटरनेशनल सेंटर

सेनापति बापट मार्ग

प्रभादेवी, मुंबई - 400013

वैकल्पिक रूप से ग्राहक निम्न माध्यमों से भी बैंक से संपर्क कर सकता है—

कॉल सेंटर:

ग्राहक सेवा (IVR) हिन्दी एवं अंग्रेज़ी दोनों भाषाओं में उपलब्ध होगी।

फ़ोन: +91-22-42022100

ई-मेल:

(बैंक द्वारा समय-समय पर प्रकाशित)

वेबसाइट:

www.nsdlpayments.bank.in

बैंक शिकायत प्राप्त होने की तिथि से **14 (चौदह) दिनों** के भीतर उसके समाधान का प्रयास करेगा।

यदि शिकायत प्राप्त होने की तिथि से **एक माह** के भीतर बैंक द्वारा कोई उत्तर नहीं दिया जाता है, अथवा ग्राहक बैंक के उत्तर से संतुष्ट नहीं है, तो ग्राहक लागू नियामकीय प्रावधानों के अनुसार संबंधित शिकायत निवारण प्राधिकरण के समक्ष शिकायत दर्ज करा सकता है, बशर्ते कि शिकायत बैंकिंग सेवाओं में कमी (Deficiency in Banking Services) से संबंधित हो।

यूनिफाइड पेमेंट्स इंटरफ़ेस (UPI) एप्लीकेशन के लिए नियम और शर्तें**परिभाषाएँ (Definitions):**

जब तक संदर्भ के विपरीत न हो, इस दस्तावेज़ में नीचे दिए गए शब्दों और वाक्यांशों के निम्नलिखित अर्थ होंगे:

"आवेदन" या "मोबाइल भुगतान एप्लीकेशन" (Application / Mobile Payment Application) का अर्थ एनएसडीएल पेमेंट्स बैंक (NSDL Payments Bank) के 'NSDL Jiffy App' मोबाइल एप्लीकेशन से है, जिसे एनएसडीएल पेमेंट्स बैंक द्वारा इस मोबाइल एप्लीकेशन के माध्यम से दी जाने वाली उत्पादों और सेवाओं का लाभ उठाने के लिए Google Play स्टोर या Apple स्टोर से डाउनलोड किया जा सकता है, या Google Playstore या Apple Store पर उपलब्ध किसी भी अन्य UPI एप्लीकेशन से है जहाँ एनएसडीएल पेमेंट्स बैंक ने UPI सेवाएं संचालित/प्रदान की हैं।

"खाता/खाते" Account(s) का अर्थ उपयोगकर्ता द्वारा एनएसडीएल पेमेंट्स बैंक के साथ बनाए रखा गया एक चालू बैंक खाता या कोई अन्य बैंक खाता है जो उपयोगकर्ता दी जा रही सुविधा का लाभ उठाने के लिए एप्लीकेशन की प्रमाणीकरण (authentication) प्रक्रिया के समय प्रदान करता है।

"खाताधारक" (Account Holder) का अर्थ खाता रखने वाले उपयोगकर्ता से होगा, जिसमें अनिवासी भारतीय (NRIs), कॉर्पोरेट खाताधारक और विदेशी खाताधारक शामिल नहीं हैं।

"बैंक" और "एनएसडीएल पेमेंट्स बैंक" (Bank / NSDL Payments Bank) का अर्थ एनएसडीएल पेमेंट्स बैंक लिमिटेड (NSDL Payments Bank Limited) से होगा, जो कंपनी अधिनियम 1956 के तहत निगमित

कंपनी है और बैंकिंग विनियमन अधिनियम, 1949 के तहत एक बैंक के रूप में लाइसेंस प्राप्त है, जिसका पंजीकृत कार्यालय 401, चौथी मंजिल, टॉवर 3, वन इंटरनेशनल सेंटर, सेनापति बापट मार्ग, प्रभादेवी, मुंबई - 400 013 में और कॉर्पोरेट कार्यालय सातवीं मंजिल, डी विंग, ट्रेड वर्ल्ड, कमला मिल्स कंपाउंड, सेनापति बापट मार्ग, लोअर परेल, मुंबई - 400013 में स्थित है। इस शब्द में बैंक के कोई भी 'संबद्ध' (affiliates) शामिल होंगे, जिसका अर्थ और जिसमें कोई भी ऐसी कंपनी शामिल होगी जो इसकी होल्डिंग कंपनी या सहायक कंपनी है; बैंक के नियंत्रण के अधीन कोई व्यक्ति या कोई भी ऐसा व्यक्ति जिसमें बैंक की उस व्यक्ति की वोटिंग प्रतिभूतियों (voting securities) में 26% से अधिक की सीधी/लाभकारी हिस्सेदारी है। इस परिभाषा के उद्देश्य के लिए "नियंत्रण" (control) का उपयोग जब किसी व्यक्ति के संबंध में किया जाता है, तो इसका अर्थ ऐसे व्यक्ति के प्रबंधन और नीतियों को प्रत्यक्ष या अप्रत्यक्ष रूप से निर्देशित करने की शक्ति से होगा, चाहे वह वोटिंग प्रतिभूतियों के स्वामित्व के माध्यम से हो, अनुबंध द्वारा हो या अन्यथा किसी भी तरह से हो; और "व्यक्ति" (person) का अर्थ एक कंपनी, निगम, साझेदारी, ट्रस्ट या कोई अन्य इकाई या संगठन या कोई अन्य निकाय होगा।

"डेबिट कार्ड" (Debit Card) का अर्थ उपयोगकर्ता को एनएसडीएल पेमेंट्स बैंक या किसी अन्य बैंक खाते में उपयोगकर्ता द्वारा बनाए रखे गए चालू बैंक खाते के संबंध में जारी किए गए डेबिट कार्ड से है और इसमें वह शामिल है।

"सुविधा" (Facility) का अर्थ एनएसडीएल पेमेंट्स बैंक द्वारा दी जाने वाली एनएसडीएल जिफ़ी मोबाइल बैंकिंग एप्लीकेशन (NSDL Jiffy Mobile Banking Application) से होगा ताकि उपयोगकर्ता उक्त मोबाइल भुगतान एप्लीकेशन या Google Playstore या Apple Store पर उपलब्ध किसी अन्य UPI एप्लीकेशन (जहाँ एनएसडीएल पेमेंट्स बैंक ने UPI सेवाएं संचालित/प्रदान की हैं) के माध्यम से UPI प्लेटफॉर्म के जरिए पैसे भेज या प्राप्त कर सके।

"जारीकर्ता बैंक" (Issuing Bank) का अर्थ UPI नेटवर्क में भाग लेने वाले सदस्य बैंकों से होगा, जो ग्राहक के किसी भी PSP ऐप के माध्यम से पंजीकरण करने की स्थिति में मोबाइल नंबर के आधार पर बैंक खाते की पहचान करते हैं।

"मोबाइल फोन नंबर" (Mobile Phone Number) का अर्थ सुविधा का लाभ उठाने के उद्देश्य से एनएसडीएल पेमेंट्स बैंक के साथ सुरक्षित चैनल के माध्यम से मोबाइल/एसएमएस बैंकिंग के लिए या मोबाइल भुगतान एप्लीकेशन के पंजीकरण के दौरान उपयोग किए गए उपयोगकर्ता के मोबाइल नंबर से होगा।

यूपीआई (UPI): इसका अर्थ यूनिफाइड पेमेंट्स इंटरफेस (Unified Payments Interface) से होगा, जो एनपीसीआई (NPCI) द्वारा प्रदान की जाने वाली एक सेवा है जो एक वर्चुअल एड्रेस का उपयोग करके पैसे ट्रांसफर करने की अनुमति देती है, जिसे पूर्ण सत्यापन के बाद उपयोगकर्ता के खाते से मैप किया जाता है।

एनपीसीआई (NPCI): इसका अर्थ नेशनल पेमेंट्स कॉर्पोरेशन ऑफ इंडिया (National Payments Corporation of India) से होगा। फंड ट्रांसफर की सुविधा (पैसे भेजना और मांगना) एनपीसीआई की यूपीआई सेवा का उपयोग करके प्रदान की जाती है।

वर्चुअल एड्रेस (Virtual Address): इसका अर्थ एक ऐसे पहचानकर्ता (identifier) से होगा जिसे अनुवाद सेवा (translation service) का उपयोग करके किसी व्यक्तिगत खाते से विशिष्ट रूप से मैप किया जा सकता है।

"मोबाइल फोन" (Mobile Phone): इसका अर्थ एक वैध सिम कार्ड सक्षम स्मार्टफोन से होगा, जो उपयोगकर्ता के स्वामित्व में है।

"व्यक्तिगत जानकारी" (Personal information): इसका अर्थ सुविधा के संबंध में उपयोगकर्ता द्वारा एनएसडीएल पेमेंट्स बैंक को प्रदान की गई और बैंक द्वारा प्राप्त की गई उपयोगकर्ता के बारे में किसी भी जानकारी से होगा।

"सेवाएँ" (Services): इसका अर्थ मोबाइल भुगतान एप्लीकेशन पर उक्त सुविधा के तहत एनएसडीएल पेमेंट्स बैंक द्वारा दी जाने वाली सभी उत्पादों और सेवाओं से होगा।

"लेनदेन" (Transaction): इसका अर्थ मोबाइल भुगतान एप्लीकेशन पर उक्त सुविधा के तहत दी जाने वाली पैसे भेजने या प्राप्त करने की फंड ट्रांसफर सेवा से होगा।

"उपयोगकर्ता" (User): इसका अर्थ एनएसडीएल पेमेंट्स बैंक के खाताधारक के साथ-साथ किसी भी अन्य व्यक्ति (जिसका बैंक के साथ कोई संबंध होना आवश्यक नहीं है) से होगा जिसने मोबाइल भुगतान एप्लीकेशन डाउनलोड किया है और जो इसके तहत दी जाने वाली पैसे भेजने या प्राप्त करने की फंड ट्रांसफर सुविधा का लाभ उठाने के लिए पात्र है।

इस दस्तावेज़ के उद्देश्यों के लिए पुलिंग लिंग में उपयोगकर्ता के सभी संदर्भों को स्त्रीलिंग लिंग में भी शामिल माना जाएगा।

पात्रता और उपयोग (Eligibility and Usage):

यह सुविधा भारत में उपयोगकर्ताओं के लिए इस शर्त के अधीन उपलब्ध होगी कि वह एप्लीकेशन डाउनलोड करे, इसे सफलतापूर्वक इंस्टॉल करे और उसके बाद लागू क्रेडेंशियल्स (credentials) के साथ खुद को प्रमाणित करे और अपना यूपीआई पिन (UPI PIN) सेट करे।

उपयोगकर्ता का मोबाइल फोन नंबर एसएमएस/मोबाइल बैंकिंग के लिए उसके बैंक में पंजीकृत होना चाहिए और इस मोबाइल भुगतान एप्लीकेशन का उपयोग करके इस सुविधा और इसके तहत सेवाओं का लाभ उठाने के लिए उसके बैंक के साथ मौजूदा संबंध होना चाहिए।

यह सुविधा केवल पात्रता मानदंडों को पूरा करने वाले उपयोगकर्ताओं को ही उपलब्ध कराई जाएगी और एनएसडीएल पेमेंट्स बैंक के विवेकाधिकार पर प्रदान की जाएगी और एनएसडीएल पेमेंट्स बैंक द्वारा उपयोगकर्ताओं को बिना किसी पूर्व सूचना के किसी भी समय बंद की जा सकती है।

उपयोगकर्ता समझता है और स्वीकार करता है कि सुविधा के तहत लाभों तक पहुँचने और प्राप्त करने के लिए आवश्यक कोई भी अन्य शर्त, जिसमें मोबाइल फोन, डेटा कनेक्शन आदि शामिल हैं लेकिन इन्हीं तक सीमित नहीं हैं, पूरी तरह से उपयोगकर्ता की जिम्मेदारी होगी।

प्राधिकरण (Authorization):

उपयोगकर्ता एनएसडीएल पेमेंट्स बैंक को सुविधा के माध्यम से उपयोगकर्ता के बैंकिंग या अन्य लेनदेन करने सहित सेवा का लाभ उठाने के लिए एप्लीकेशन के प्रमाणीकरण के दौरान पंजीकृत उसके खाते और व्यक्तिगत विवरणों तक पहुँचने के लिए अपरिवर्तनीय और बिना शर्त रूप से अधिकृत करता है।

उपयोगकर्ता स्पष्ट रूप से एनएसडीएल पेमेंट्स बैंक को अपने पास मौजूद सभी उपयोगकर्ता जानकारी को सेवा प्रदाता या किसी अन्य तीसरे पक्ष को प्रकट करने के लिए अधिकृत करता है, जैसा कि उनके द्वारा उपयोगकर्ता को उक्त सुविधा के तहत दी जाने वाली सेवाओं को प्रदान करने के लिए आवश्यक हो सकता है।

उपयोगकर्ता के विवरण और लेनदेन के विवरण को रिकॉर्ड करने का अधिकार इसके द्वारा उपयोगकर्ता द्वारा स्पष्ट रूप से एनएसडीएल पेमेंट्स बैंक को प्रदान किया जाता है। सुविधा के उपयोग से उत्पन्न होने वाले लेनदेन द्वारा उत्पन्न सभी रिकॉर्ड, जिसमें लेनदेन का समय, लाभार्थी का विवरण आदि शामिल हैं, दर्ज किए गए रिकॉर्ड लेनदेन की प्रामाणिकता और सटीकता के निर्णायक प्रमाण होंगे।

उपयोगकर्ता एनएसडीएल पेमेंट्स बैंक को उसके मोबाइल फोन नंबर पर कोई भी संदेश भेजने या कॉल करने या एनएसडीएल जिफी मोबाइल एप्लीकेशन पर बैनर या कोई अन्य संचार प्रदर्शित करने के लिए अधिकृत करता है ताकि उसे किसी भी प्रचार प्रस्तावों (promotional offers) के बारे में सूचित किया जा सके, जिसमें बैंक के नए उत्पादों के संबंध में जानकारी शामिल है जो या तो अभी उपलब्ध हैं या जिन्हें एनएसडीएल पेमेंट्स बैंक भविष्य में ला सकता है, बधाई संदेश, बैनर या कोई अन्य प्रचार संदेश या कोई अन्य संदेश जो एनएसडीएल पेमेंट्स बैंक उपयोगकर्ता के लिए उचित समझे।

उपयोगकर्ता अपरिवर्तनीय और बिना शर्त रूप से सहमत है कि एनएसडीएल पेमेंट्स बैंक और/या उसके एजेंटों द्वारा किए गए ऐसे कॉल या संदेशों को उपयोगकर्ता की गोपनीयता का उल्लंघन नहीं माना जाएगा और तदनुसार उनके खिलाफ कोई कार्रवाई नहीं की जाएगी।

उपयोगकर्ता एनएसडीएल पेमेंट्स बैंक को कोई भी अस्वीकृति संदेश भेजने या किसी भी लेनदेन/अनुरोध को अस्वीकार करने के लिए अधिकृत करता है, यदि वह पाता है कि उपयोगकर्ता द्वारा भेजा गया अनुरोध सुविधा का लाभ उठाने के लिए एनएसडीएल पेमेंट्स बैंक द्वारा निर्धारित आवश्यकताओं के अनुसार नहीं है।

उपयोगकर्ता विभिन्न उत्पादों या सेवाओं की पेशकश करने के लिए ब्यूरो जांच (bureau scrub) करने या ब्यूरो से अपनी क्रेडिट रिपोर्ट निकालने के लिए एनएसडीएल पेमेंट्स बैंक को अधिकृत करता है।

उपयोगकर्ता स्पष्ट रूप से एनएसडीएल पेमेंट्स बैंक को उपयोगकर्ता के लिए और/या उपयोगकर्ता के अनुरोध पर उन सभी अनुरोधों या लेनदेनों को निष्पादित करने के लिए अधिकृत करता है जो मोबाइल भुगतान एप्लीकेशन के माध्यम से उपयोगकर्ता के लिए उपलब्ध हैं, बिना बैंक को एप्लीकेशन के माध्यम से उपयोगकर्ता से प्राप्त होने वाले किसी भी अनुरोध या लेनदेन की प्रामाणिकता को सत्यापित किए।

एनएसडीएल पेमेंट्स बैंक के पास भविष्य में किसी भी समय इस सुविधा के माध्यम से कोई भी नई सेवाएं शुरू करने का विकल्प होगा और माना जाएगा कि उपयोगकर्ता ने एनएसडीएल पेमेंट्स बैंक को ऐसी नई सेवाओं के लिए उपयोगकर्ता को पंजीकृत करने के लिए स्पष्ट रूप से अधिकृत किया है।

उपयोगकर्ता की देनदारियां और जिम्मेदारियां (Liabilities and Responsibilities of the User):

1. उपयोगकर्ता सुविधा का लाभ उठाने के लिए प्रदान की गई किसी भी जानकारी की सटीकता के लिए जिम्मेदार होगा।
2. उपयोगकर्ता मोबाइल एप्लीकेशन के माध्यम से सही लाभार्थी/वर्चुअल एड्रेस पर फंड ट्रांसफर करने के लिए पूरी तरह जिम्मेदार होगा।
3. उपयोगकर्ता भारतीय रिजर्व बैंक ("RBI") द्वारा समय-समय पर निर्धारित ऐसे फंड ट्रांसफर को नियंत्रित करने वाले लागू मनी लॉन्ड्रिंग विरोधी (AML) मानदंडों का अनुपालन करने के लिए भी जिम्मेदार होगा।
4. एप्लीकेशन के माध्यम से दी जाने वाली फंड ट्रांसफर सेवा का लाभ उठाने के लिए उपयोगकर्ता द्वारा प्रदान की गई जानकारी में कोई भी विसंगति पाए जाने पर उपयोगकर्ता उत्तरदायी और जिम्मेदार होगा।
5. यदि उपयोगकर्ता को संदेह है कि एनएसडीएल पेमेंट्स बैंक द्वारा दी गई जानकारी में कोई त्रुटि है, तो वह तुरंत बैंक को सूचित करेगा। एनएसडीएल पेमेंट्स बैंक सर्वोत्तम प्रयासों के आधार पर जहाँ भी संभव हो, त्रुटि को तुरंत ठीक करने का प्रयास करेगा।
6. एनएसडीएल पेमेंट्स बैंक द्वारा किसी सेवा प्रदाता या तीसरे पक्ष को व्यक्तिगत जानकारी प्रकट करने के कारण उपयोगकर्ता को हुए किसी भी नुकसान के लिए बैंक को उत्तरदायी नहीं ठहराया जाएगा, जिसमें किसी दूरसंचार या इलेक्ट्रॉनिक क्लियरिंग नेटवर्क में भागीदारी, किसी कानूनी या नियामक निर्देशों के अनुपालन में, सांख्यिकीय विश्लेषण या क्रेडिट रेटिंग के लिए या किसी कानूनी या नियामक अनुपालन के लिए शामिल हैं लेकिन इन्हीं तक सीमित नहीं हैं।
7. उपयोगकर्ता उक्त सुविधा के उपयोग के लिए अपने मोबाइल फोन और यूपीआई पिन की सुरक्षा के लिए पूरी तरह जिम्मेदार होगा।
8. उपयोगकर्ता उपरोक्त में से किसी भी यूपीआई पिन/पासवर्ड या उक्त एप्लीकेशन के किसी भी प्रकार के अनधिकृत या गैर-कानूनी उपयोग या दिए गए किसी भी धोखाधड़ी या त्रुटिपूर्ण निर्देश के लिए बैंक के प्रति उत्तरदायी होगा और इस प्रकार होने वाले किसी भी वित्तीय शुल्क का भुगतान केवल उपयोगकर्ता द्वारा किया जाएगा।
9. उपयोगकर्ता स्वीकार करता है कि उक्त सुविधा के उद्देश्यों के लिए उपयोगकर्ता द्वारा पंजीकृत मोबाइल फोन नंबर से होने वाले किसी भी लेनदेन को उपयोगकर्ता द्वारा अपने विवेकाधिकार पर शुरू किया गया माना जाएगा।
10. अपने पंजीकृत मोबाइल फोन नंबर के बदलने के कारण या यदि उसका मोबाइल फोन खो गया है या किसी अन्य व्यक्ति को आवंटित कर दिया गया है, तो बैंक से उक्त सुविधा को निलंबित करने का अनुरोध करना पूरी तरह से उपयोगकर्ता की जिम्मेदारी है। उपयोगकर्ता बैंक को अपने खाते में किसी भी अनधिकृत लेनदेन के बारे में सूचित करने के लिए भी बाध्य होगा, जिसकी उसे जानकारी है।
11. सेवाओं से संबंधित किसी भी जानकारी के संबंध में खुद को अपडेट रखना उपयोगकर्ता की जिम्मेदारी होगी क्योंकि एनएसडीएल पेमेंट्स बैंक उक्त सुविधा के तहत कुछ अन्य अतिरिक्त सेवाएं प्रदान करने का

निर्णय ले सकता है। उपयोगकर्ता की ओर से किसी भी उपेक्षा के लिए एनएसडीएल पेमेंट्स बैंक जिम्मेदार नहीं होगा।

12. यदि उपयोगकर्ता ने यहाँ दिए गए नियमों और शर्तों और अन्य लागू नियमों और शर्तों का उल्लंघन किया है, या लापरवाहीपूर्ण कार्यों के कारण नुकसान पहुँचाया है या मोबाइल भुगतान एप्लीकेशन में अपनी ओर से किए गए किसी भी अनधिकृत पहुँच के बारे में उचित समय के भीतर एनएसडीएल पेमेंट्स बैंक को सूचित करने में विफल रहा है, तो उपयोगकर्ता सभी नुकसान के लिए उत्तरदायी होगा।
13. उपयोगकर्ता सहमत होगा कि इस सुविधा के उपयोग से, यह माना जाएगा कि वह उपरोक्त सभी नियमों और शर्तों से सहमत हो गया है और ऐसे नियम और शर्तें मुझ पर/हम पर उसी तरह बाध्यकारी होंगी जैसे कि वह लिखित में इस पर सहमत हुआ हो।

सेवा की शर्तें (Terms of Service):

ये नियम और शर्तें एनएसडीएल पेमेंट्स बैंक द्वारा अपने ग्राहकों को प्रदान किए जाने वाले किसी भी खाते या किसी अन्य सुविधा के सामान्य नियमों और शर्तों के अतिरिक्त हैं।

1. यह सुविधा केवल उसी उपयोगकर्ता के लिए उपलब्ध है जिसका भारत में किसी भी बैंक में बैंक खाता है जो तत्काल भुगतान सेवा (IMPS), यूनिकाइड पेमेंट इंटरफेस (UPI) प्रदान करता है, जिसमें फंड ट्रांसफर सेवा भी शामिल है।
2. उपयोगकर्ता सुविधा की प्राप्ति और उपयोग के लिए एनएसडीएल पेमेंट्स बैंक द्वारा समय-समय पर निर्दिष्ट और उपलब्ध कराए गए तरीकों और माध्यमों से एप्लीकेशन का उपयोग करने के लिए खुद को पंजीकृत करेगा।
3. एनएसडीएल पेमेंट्स बैंक उक्त सुविधा के तहत दी जाने वाली सेवाओं के लिए उपयोगकर्ता से शुल्क लेने का अधिकार सुरक्षित रखता है।
4. यह सुविधा एनएसडीएल पेमेंट्स बैंक द्वारा उपयोगकर्ता के अनुरोध पर प्रदान की जाएगी ताकि वे उपयोगकर्ता से प्राप्त निर्देशों के आधार पर एप्लीकेशन में जोड़े गए खातों/वर्चुअल एड्रेस पर एप्लीकेशन के माध्यम से फंड भेज या प्राप्त कर सकें।
5. उपयोगकर्ता एनएसडीएल पेमेंट्स बैंक को सुविधा का लाभ उठाने के लिए पंजीकृत बैंक के साथ अपने खाते/खातों को डेबिट या क्रेडिट करने के लिए अपरिवर्तनीय और बिना शर्त रूप से अधिकृत करता है।
6. उपयोगकर्ता सहमत हैं और पुष्टि करते हैं कि उक्त सुविधा का लाभ उठाने के उद्देश्य से:
 - a. उपयोगकर्ता को मोबाइल भुगतान एप्लीकेशन में एनएसडीएल पेमेंट्स बैंक या किसी अन्य बैंक के साथ बनाए रखा गया अपना मौजूदा खाता जोड़ना होगा।
 - b. उपयोगकर्ता को एप्लीकेशन में अपना खाता जोड़ने के उद्देश्य से उपयुक्त बैंक विवरण चुनना होगा जहाँ उसका खाता बनाए रखा गया है। खाता विवरण एनएसडीएल पेमेंट्स बैंक द्वारा एप्लीकेशन के माध्यम से एनपीसीआई और जारीकर्ता बैंक के जरिए, उपयोगकर्ता द्वारा पंजीकृत मोबाइल नंबर के आधार पर प्राप्त किया जाएगा। बैंक द्वारा प्राप्त किए जाने वाले खाते के विवरण उपयोगकर्ता को उसके मोबाइल फोन/डिवाइस पर संदेश प्रारूप में प्रदर्शित किए जाएंगे। उपयोगकर्ता को अपने डेबिट कार्ड के अंतिम छह अंक और डेबिट कार्ड की समाप्ति तिथि, और ओटीपी (जो उपयोगकर्ता के पंजीकृत मोबाइल नंबर पर भेजा जाएगा) दर्ज करके

ऐसे खाता विवरणों को सत्यापित करना होगा। इसके बाद उपयोगकर्ता द्वारा खाता जोड़ने की प्रक्रिया को पूरा करने के लिए एप्लीकेशन में खाते के लिए एक यूपीआई पिन सेट किया जाएगा। ये सभी विवरण उपयोगकर्ता द्वारा एनपीसीआई लाइब्रेरी (NPCI Library) पर दर्ज किए जाएंगे जो एनपीसीआई लाइब्रेरी से एन्क्रिप्टेड रूप में एप्लीकेशन में प्राप्त किए जाएंगे।

- c. एनएसडीएल जिफी एप्लीकेशन में सफलतापूर्वक खाता जोड़ने के बाद, उपयोगकर्ता को उक्त उपयोगकर्ता द्वारा सेट किए गए यूपीआई पिन को दर्ज करके ही लेनदेन को अधिकृत करना होगा। यह यूपीआई पिन उपयोगकर्ता द्वारा सीधे एनपीसीआई लाइब्रेरी पर सेट किया जाएगा और एनएसडीएल पेमेंट्स बैंक ऐसे यूपीआई पिन को पढ़ने या कॉपी करने में सक्षम नहीं होगा, इस प्रकार एनएसडीएल पेमेंट्स बैंक ऐसे यूपीआई पिन की गोपनीयता बनाए रखने के लिए जिम्मेदार नहीं होगा।
- d. उपयोगकर्ता को सद्भावना से कार्य करना चाहिए, उचित देखभाल और सावधानी बरतनी चाहिए और अपने खाते के विवरण, डेबिट कार्ड विवरण, ओटीपी या यूपीआई पिन और किसी भी व्यक्तिगत जानकारी ("क्रेडेंशियल्स") की गोपनीयता के लिए पूरी तरह जिम्मेदार होना चाहिए। उपयोगकर्ता स्वीकार करता है, प्रतिनिधित्व करता है और पुष्टि करता है कि उसके क्रेडेंशियल्स उसके व्यक्तिगत हैं और उपयोगकर्ता हर समय इसे गोपनीय रखना सुनिश्चित करेगा। यदि उपयोगकर्ता किसी भी तरह से अपने क्रेडेंशियल्स को किसी तीसरे पक्ष को प्रकट करता है या किसी तीसरे पक्ष को खाता संचालित करने के लिए अधिकृत करता है या अपना एप्लीकेशन सौंपता है या यदि तीसरा पक्ष उपयोगकर्ता द्वारा ऐसे क्रेडेंशियल्स के प्रकटीकरण के कारण एप्लीकेशन में क्रेडेंशियल्स को बदलता/संशोधित करता है या उपयोगकर्ता द्वारा तीसरे पक्ष को उपयोग करने की अनुमति देकर एप्लीकेशन का दुरुपयोग करता है, तो एनएसडीएल पेमेंट्स बैंक को इसके लिए उत्तरदायी या जिम्मेदार नहीं ठहराया जाएगा। इसलिए, उपयोगकर्ता द्वारा किसी भी विवरण (यूपीआई पिन सहित) से समझौता किए जाने और/या तीसरे पक्ष द्वारा एप्लीकेशन के किसी भी दुरुपयोग के मामले में बैंक उत्तरदायी या जिम्मेदार नहीं होगा। ऐसे मामले में उपयोगकर्ता पूरी तरह से उत्तरदायी और जिम्मेदार होगा और एनएसडीएल पेमेंट्स बैंक को इस संबंध में किसी भी दायित्व से मुक्त, सुरक्षित और क्षतिमुक्त रखेगा, जिसमें किसी भी नुकसान, लागत, जुर्माना, शुल्क (कानूनी शुल्क/प्रभार सहित) शामिल हैं, जो उपयोगकर्ता द्वारा किसी तीसरे पक्ष/व्यक्ति को अपने क्रेडेंशियल्स/यूपीआई पिन प्रकट करने या उसके किसी भी तरह के दुरुपयोग के कारण एनएसडीएल पेमेंट्स बैंक को हो सकते हैं। यदि ग्राहक द्वारा जानबूझकर या अनजाने में किसी भी तरह से उक्त विवरणों से समझौता किया जाता है, तो उपयोगकर्ता पूरी तरह से उत्तरदायी और जिम्मेदार होगा।
- e. उपयोगकर्ता के एनएसडीएल पेमेंट्स बैंक खाते और गैर-एनएसडीएल पेमेंट्स बैंक खाते के विवरण एनपीसीआई दिशानिर्देशों के अनुसार एनपीसीआई द्वारा प्रदान किए गए विवरणों की सीमा तक एनएसडीएल पेमेंट्स बैंक सर्वर डेटाबेस में संग्रहीत किए जाएंगे।
- f. उपयोगकर्ता उक्त सुविधा के तहत कोई भी फंड ट्रांसफर करने के लिए एनएसडीएल पेमेंट्स बैंक द्वारा निर्धारित सीमा का पालन करेगा।

- g. इस सुविधा का लाभ उठाने के उद्देश्य से, उपयोगकर्ता एप्लीकेशन और सुविधा के माध्यम से दी जाने वाली सेवाओं के अनधिकृत और अवैध उपयोग को रोकने के लिए सभी आवश्यक सावधानी बरतेगा।
 - h. उक्त सुविधा के माध्यम से फंड भेजने और प्राप्त करने के लिए एप्लीकेशन डाउनलोड करने के बाद उपयोगकर्ता को बैंक खाते के विवरण सहित अपने विवरण पंजीकृत करने की आवश्यकता होगी।
7. इस सुविधा का लाभ उठाने के उद्देश्य से, उपयोगकर्ता एप्लीकेशन और सुविधा के माध्यम से दी जाने वाली सेवाओं के अनधिकृत और अवैध उपयोग को रोकने के लिए सभी आवश्यक सावधानी बरतेगा।
 8. उक्त सुविधा के माध्यम से फंड भेजने और प्राप्त करने के लिए एप्लीकेशन डाउनलोड करने के बाद उपयोगकर्ता को बैंक खाते के विवरण सहित अपने विवरण पंजीकृत करने की आवश्यकता होगी।
 9. उपयोगकर्ता यूपीआई पिन/ओटीपी/कोड/पासवर्ड की गोपनीयता बनाए रखने के लिए और ऐसे यूपीआई पिन/ओटीपी/पासकोड/पासवर्ड के उपयोग या दुरुपयोग के कारण उत्पन्न होने वाले सभी परिणामों के लिए जिम्मेदार होगा।
 10. उपयोगकर्ता उनके अनुरोध पर लाभार्थियों को स्थानांतरित किए गए या एप्लीकेशन का उपयोग करके प्राप्त किए गए किसी भी और सभी फंड के लिए जिम्मेदार होगा।
 11. उपयोगकर्ता लापरवाहीपूर्ण कार्यों के कारण या उचित समय के भीतर एनएसडीएल पेमेंट्स बैंक को तुरंत सूचित करने में अपनी विफलता के कारण होने वाले सभी नुकसानों के लिए उत्तरदायी होगा, जो कि एप्लीकेशन में उसकी ओर से किए गए किसी भी अनधिकृत उपयोग/पहुँच या एमपिन (MPIN)/ओटीपी/पासकोड/पासवर्ड के दुरुपयोग या सुविधा के संबंध में सुरक्षा के किसी अन्य उल्लंघन के बारे में हैं, जिसकी उसे जानकारी है।
 12. उपयोगकर्ता एनएसडीएल पेमेंट्स बैंक को सुविधा के तहत उसके द्वारा निष्पादित लेनदेनों को प्रभावी करने के लिए सभी आवश्यक जानकारी तक पहुँचने और ऐसे अनुरोधों को स्वीकार/निष्पादित करने के उद्देश्य से किसी भी तीसरे पक्ष के साथ अपनी आवश्यक जानकारी साझा करने के लिए अपरिवर्तनीय और बिना शर्त रूप से अधिकृत करता है।
 13. एनएसडीएल पेमेंट्स बैंक अपनी इच्छानुसार किसी भी रूप में लेनदेनों का रिकॉर्ड रख सकता है। किसी भी विवाद की स्थिति में, बैंक के रिकॉर्ड उक्त एप्लीकेशन के माध्यम से किए गए लेनदेनों के निर्णायक साक्ष्य के रूप में बाध्यकारी होंगे।
 14. उपयोगकर्ता एनएसडीएल पेमेंट्स बैंक द्वारा अधिकृत तरीके के अलावा किसी अन्य तरीके से एप्लीकेशन और/या इसके माध्यम से दी जाने वाली सेवाओं का उपयोग/पहुँच नहीं करेगा। यदि उपयोगकर्ता किसी ऐसे उद्देश्य के लिए एप्लीकेशन का उपयोग करता है जो अवैध, अनुचित है या जो इन शर्तों/अन्य निर्दिष्ट नियमों और शर्तों के तहत अधिकृत नहीं है, तो एनएसडीएल पेमेंट्स बैंक को उपयोगकर्ता द्वारा ऐसी अनधिकृत पहुँच को रोकने के लिए सभी उचित उपाय करने का अधिकार है।
 15. उपयोगकर्ता पुष्टि करता है कि उसके द्वारा दिए गए किसी भी निर्देश को केवल इस तरह की सुविधा का लाभ उठाने के लिए उसके द्वारा उपयोग किए गए प्रामाणिक यूपीआई पिन/ओटीपी/पासकोड/पासवर्ड के सत्यापन के बाद ही प्रभावी किया जाएगा।

16. उपयोगकर्ता सहमत है और पुष्टि करता है कि एक बार लेनदेन पूरा हो जाने के बाद, उसके द्वारा दिए गए किसी भी भुगतान रोकने (stop-payment) के निर्देशों को एनएसडीएल पेमेंट्स बैंक द्वारा स्वीकार और उस पर कार्रवाई नहीं की जा सकती है।

17. उपयोगकर्ता सुविधा का उपयोग करते समय यह सुनिश्चित करेगा कि:

- उसके पास प्राप्त सेवाओं तक पहुँचने और उनका लाभ उठाने का अधिकार है और वह भारत में प्रचलित लागू कानूनों और विनियमों का पूरी तरह से पालन करेगा।
- वह एनएसडीएल पेमेंट्स बैंक को ऐसी जानकारी और/या सहायता प्रदान करेगा जो सेवा के प्रदर्शन और/या इस सुविधा के तहत एनएसडीएल पेमेंट्स बैंक के किसी अन्य दायित्वों के लिए एनएसडीएल पेमेंट्स बैंक द्वारा आवश्यक है।
- वह ऐसी सुविधा का लाभ उठाने के लिए एनएसडीएल पेमेंट्स बैंक को सटीक और प्रामाणिक जानकारी/निर्देश प्रदान करने के लिए जिम्मेदार होगा।
- वह किसी भी समय किसी भी व्यक्ति को एनएसडीएल पेमेंट्स बैंक या किसी अन्य बैंक के साथ अपने खातों का कोई भी विवरण नहीं देगा, जिसमें समय-समय पर आवंटित पासवर्ड, खाता संख्या शामिल हैं।

18. उपयोगकर्ता स्वीकार करता है कि उक्त सुविधा के तहत एनएसडीएल पेमेंट्स बैंक द्वारा दी जाने वाली सेवाओं का लाभ वह अपने जोखिम पर उठाएगा और इन जोखिमों में निम्नलिखित जोखिम शामिल होंगे:

- कोई भी तकनीकी त्रुटि, विफलता, खराबी, नेटवर्क विफलता, कानूनी बाधाएं और अन्य कारण जो एनएसडीएल पेमेंट्स बैंक के नियंत्रण से बाहर हैं और जिनके लिए एनएसडीएल पेमेंट्स बैंक किसी भी तरह से जिम्मेदार नहीं होगा।
- उपयोगकर्ता को होने वाला कोई भी नुकसान, क्षति आदि, इस कारण से कि उसके द्वारा प्रदान की गई जानकारी गलत/त्रुटिपूर्ण/अशुद्ध साबित होती है, जिसके लिए एनएसडीएल पेमेंट्स बैंक को जिम्मेदार नहीं ठहराया जाएगा।
- प्रक्रिया में शामिल किसी भी सेवा प्रदाता/अन्य तीसरे पक्ष/इकाई के प्रदर्शन के लिए; और सेवा की किसी भी त्रुटि, दोष, विफलता या रुकावट या विलंबित फंड ट्रांसफर से उत्पन्न होने वाले परिणामों के कारण उपयोगकर्ता को होने वाले किसी भी नुकसान या क्षति के लिए बैंक जिम्मेदार नहीं होगा।
- ऑनलाइन/इलेक्ट्रॉनिक निर्देशों के प्रेषण वितरण या गैर-वितरण में देरी या उसके प्रेषण या वितरण में किसी भी गलती, चूक या त्रुटि से या किसी भी कारण से निर्देशों को डिक्रिप्ट करने में या उसके गलत अर्थ निकालने या एनएसडीएल पेमेंट्स बैंक के नियंत्रण से बाहर किसी भी कार्य या घटना से उत्पन्न होने वाली कोई भी क्षति या नुकसान।
- मोबाइल भुगतान एप्लीकेशन पर उक्त सुविधा के तहत फंड के हस्तांतरण और एनएसडीएल पेमेंट्स बैंक द्वारा दी जाने वाली अन्य सेवाओं को सक्षम करने की तकनीक वायरस या अन्य दुर्भावनापूर्ण, विनाशकारी या भ्रष्ट करने वाले कोड, प्रोग्राम या मैक्रो से प्रभावित हो सकती है। यह संभव हो सकता है कि उक्त एप्लीकेशन/एनएसडीएल पेमेंट्स बैंक के सर्वर को रखरखाव की आवश्यकता हो और इस समय के दौरान उपयोगकर्ताओं के अनुरोध/लेनदेन को संसाधित करना संभव न हो। इसके परिणामस्वरूप निर्देशों के प्रसंस्करण में देरी या निर्देशों के प्रसंस्करण

में विफलता और अन्य विफलताएं और असमर्थता हो सकती हैं। उपयोगकर्ता समझते हैं कि एनएसडीएल पेमेंट्स बैंक सभी और किसी भी दायित्व को अस्वीकार करता है, चाहे वह प्रत्यक्ष हो या अप्रत्यक्ष, चाहे वह नुकसान से उत्पन्न हुआ हो या बैंक द्वारा किसी भी कारण से उपयोगकर्ता के निर्देश का सम्मान करने में विफलता या असमर्थता से उत्पन्न हुआ हो।

- उपयोगकर्ता द्वारा शुरू किए गए किसी भी लेनदेन को अधिकृत करने के लिए उपयोगकर्ता अपनी संवेदनशील जानकारी जैसे खाता विवरण, डेबिट कार्ड विवरण, ओटीपी या यूपीआई पिन और किसी भी व्यक्तिगत जानकारी को एनपीसीआई लाइब्रेरी में दर्ज करेगा और ऐसे किसी भी लेनदेन का अंतिम प्राधिकरण जारीकर्ता बैंक द्वारा उपयोगकर्ता से जारीकर्ता बैंक से पुष्टि प्राप्त होने के बाद ही किया जाएगा। उपयोगकर्ता सहमत है और पुष्टि करता है कि वह एनपीसीआई और जारीकर्ता बैंक के माध्यम से एप्लीकेशन के जरिए किसी भी लेनदेन को शुरू करने/अधिकृत करने के लिए यहाँ बताए गए अपने विवरणों के उपयोग/प्रकटीकरण के लिए अकेला जिम्मेदार होगा और एनएसडीएल पेमेंट्स बैंक को इस संबंध में किसी भी दायित्व से मुक्त, सुरक्षित और क्षतिमुक्त रखेगा, जिसमें किसी भी नुकसान, लागत, जुर्माना, शुल्क (कानूनी शुल्क/प्रभार सहित) शामिल हैं जो उपयोगकर्ता द्वारा एनपीसीआई लाइब्रेरी पर और जारीकर्ता बैंक को उनकी पुष्टि प्राप्त करने के लिए उपयोगकर्ता के विवरण के उपयोग/प्रकटीकरण के कारण एनएसडीएल पेमेंट्स बैंक को हो सकते हैं। इसलिए, इस संबंध में किसी भी तरह से उपयोगकर्ता को होने वाले किसी भी नुकसान, लागत, जुर्माना, शुल्क (कानूनी शुल्क/प्रभार सहित) के मामले में उपयोगकर्ता पूरी तरह से उत्तरदायी और जिम्मेदार होगा।

19. उपयोगकर्ता सहमत है कि एनएसडीएल पेमेंट्स बैंक निम्नलिखित के संबंध में कोई जिम्मेदारी नहीं लेगा:

- उपयोगकर्ता के निर्देशों पर भरोसा करते हुए सद्भावना में सेवा के तहत किए गए लेनदेन।
- उन लेनदेनों को न करना जहाँ एनएसडीएल पेमेंट्स बैंक के पास अपने विवेकाधिकार में यह मानने का कारण है कि निर्देश प्रामाणिक नहीं हैं या अन्यथा अस्पष्ट, अनुचित, संदिग्ध हैं।
- सेवा की किसी भी त्रुटि, दोष, विफलता या रुकावट या विलंबित हस्तांतरण/प्रेषण से उत्पन्न होने वाले परिणामों और एनएसडीएल पेमेंट्स बैंक के नियंत्रण से बाहर किसी भी कारण से उपयोगकर्ता को होने वाले किसी भी नुकसान या क्षति के लिए।
- उपयोगकर्ता स्वीकार करते हैं और सहमत हैं कि एनएसडीएल पेमेंट्स बैंक इस सेवा के लिए केवल एक सुविधाप्रदाता बना हुआ है और एनएसडीएल पेमेंट्स बैंक इस सुविधा के लिए किसी जिम्मेदारी का दावा नहीं करता है और न ही एनएसडीएल पेमेंट्स बैंक ऐसी किसी सेवा और/या उसकी प्रतिष्ठा का समर्थन करता है और एनएसडीएल पेमेंट्स बैंक किसी भी तरह से खराब या त्रुटिपूर्ण सेवाओं के लिए और उपयोगकर्ता को होने वाले किसी भी नुकसान के लिए उत्तरदायी नहीं होगा। इस संबंध में जोखिम पूरी तरह से उपयोगकर्ता पर है।
- उक्त सुविधा का उपयोग करके उपयोगकर्ता द्वारा तीसरे पक्ष को दी गई जानकारी/निर्देशों तक किसी तीसरे पक्ष की अनधिकृत पहुँच।
- इस सुविधा का लाभ उठाते समय उपयोगकर्ता को होने वाले किसी भी प्रत्यक्ष, अप्रत्यक्ष या परिणामी नुकसान के लिए, जो सुविधा में किसी त्रुटि के कारण उत्पन्न होता है और जो एनएसडीएल पेमेंट्स बैंक के नियंत्रण से बाहर है।

- जब एनएसडीएल पेमेंट्स बैंक ने सद्भावना से कार्य किया हो।
 - गोपनीय प्रकृति की सभी जानकारी प्रकट होने के कारण उपयोगकर्ता को होने वाला कोई भी नुकसान, क्षति, दायित्व।
 - यूपीआई सिस्टम के संबंध में, चूंकि यूपीआई सिस्टम की कनेक्टिविटी केवल एनएसडीएल पेमेंट्स बैंक तक ही विस्तारित है और लेनदेन को संसाधित करने के लिए आवश्यक कोई भी/सभी सुरक्षित क्रेडेंशियल्स उपयोगकर्ता द्वारा प्रदान किए जाएंगे जिन्हें यूपीआई की आवश्यकता के अनुसार एनपीसीआई द्वारा कैप्चर और एन्क्रिप्ट किया जाएगा। इसलिए, सुरक्षित तंत्र या इंटरफ़ेस एनपीसीआई द्वारा यूपीआई सिस्टम के माध्यम से एनएसडीएल पेमेंट्स बैंक तक विस्तारित किया जाएगा, जिसमें एन्क्रिप्टेड तरीके से उपयोगकर्ता के यूपीआई पिन, खाता विवरण, डेबिट कार्ड नंबर, समाप्ति तिथि, ओटीपी आदि जैसी संवेदनशील जानकारी शामिल है लेकिन इन्हीं तक सीमित नहीं है।
20. उपयोगकर्ता सहमत है कि एनएसडीएल पेमेंट्स बैंक द्वारा दी जाने वाली सुविधा के लिए शुल्क, यदि कोई हो, एनएसडीएल पेमेंट्स बैंक के विवेकाधिकार पर होगा और एनएसडीएल पेमेंट्स बैंक मुझे/हमें बिना कोई नोटिस दिए समय-समय पर इसे वापस लेने/संशोधित करने/बदलने के लिए स्वतंत्र है।
 21. बैंक अपने विवेकाधिकार पर उपयोगकर्ता के वर्चुअल भुगतान पते (पतों) को अस्थायी या स्थायी रूप से ब्लॉक करने का विशेष अधिकार सुरक्षित रखता है, यदि वह पहचान करता है कि वर्चुअल भुगतान पते (पतों) में उपयोग किया गया उपयोगकर्ता-नाम या शब्द भ्रामक, आक्रामक, प्रतिबंधित, प्रचारक या ब्रांड-नाम, ट्रेडमार्क या किसी तीसरे पक्ष से संबंधित कॉपीराइट है, उपयोगकर्ता को पूर्व सूचना दिए बिना या उसके बिना, जिसके लिए बैंक को किसी भी तरह से उत्तरदायी या जिम्मेदार नहीं ठहराया जाएगा।
 22. उपयोगकर्ता सहमत है कि यदि किसी भी कारण से सुविधा का उपयोग करने के परिणामस्वरूप उसका बैंक खाता बंद/ब्लॉक कर दिया जाता है, तो उपयोगकर्ता इस मुद्दे को सीधे अपने बैंक के साथ हल करेगा और इसके लिए एनएसडीएल पेमेंट्स बैंक को किसी भी तरह से जिम्मेदार नहीं ठहराएगा।
 23. उपयोगकर्ता सुविधा के माध्यम से किए गए किसी भी और सभी लेनदेनों के लिए जिम्मेदार रहेगा। एनएसडीएल पेमेंट्स बैंक किसी भी समय सुविधा को वापस ले सकता है या समाप्त कर सकता है या मेरे/हमारे द्वारा शर्तों के उल्लंघन के मामले में बिना किसी पूर्व सूचना के; या यदि एनएसडीएल पेमेंट्स बैंक को उपयोगकर्ता की मृत्यु, दिवालियापन या कानूनी क्षमता की कमी या किसी भी कारण के बारे में पता चलता है।
 24. उपयोगकर्ता सहमत है कि उपयोगकर्ता उक्त एप्लीकेशन का उपयोग करके भुगतान करने के लिए अपने बैंक (बैंकों) के साथ बनाए रखे गए विभिन्न बैंक खातों में उपलब्ध राशियों को समेकित करने का हकदार नहीं है। इसलिए, किसी एक समय पर उपयोगकर्ता विशेष बैंक खाते में उपलब्ध धन का उपयोग करने का हकदार है जिसे उसने उक्त एप्लीकेशन का उपयोग करके भुगतान करने के लिए चुना है।
 25. उपयोगकर्ता एनएसडीएल पेमेंट्स बैंक और उसके निदेशकों, अधिकारियों, मालिकों, एजेंटों, सह-ब्रांडरों या अन्य भागीदारों, कर्मचारियों, सूचना प्रदाताओं, लाइसेंसदाताओं, लाइसेंसधारियों, सलाहकारों, ठेकेदारों और अन्य लागू तीसरे पक्षों (सामूहिक रूप से "क्षतिपूर्ति पक्ष") को किसी भी और सभी दावों, मांगों, कार्रवाई के कारणों, ऋण या दायित्व से सुरक्षित रखने, बचाव करने और क्षतिमुक्त रखने के लिए

सहमत है, जिसमें उचित वकील की फीस और क्षतिपूर्ति पक्षों द्वारा उठाए गए खर्च शामिल हैं जो निम्नलिखित से उत्पन्न होते हैं या उससे संबंधित हैं:

- उपयोगकर्ता द्वारा इन सेवा शर्तों के किसी भी नियम या एनएसडीएल पेमेंट्स बैंक की किसी अन्य अतिरिक्त नियम और शर्तों और नीतियों का कोई उल्लंघन या गैर-अनुपालन;
- उपयोगकर्ताओं के कार्यों या चूकों के कारण होने वाला कोई विवाद या मुकदमा;
- किसी कानून या तीसरे पक्ष के अधिकारों की कोई लापरवाही या उल्लंघन या कथित उल्लंघन।

26. एनएसडीएल पेमेंट्स बैंक इस एप्लीकेशन के माध्यम से सीधे या अपने सहयोगियों या अनुबंधित सेवा प्रदाताओं के माध्यम से अपनी ओर से कोई भी सेवा प्रदान कर सकता है।

क्षतिपूर्ति (Indemnity):

एनएसडीएल पेमेंट्स बैंक द्वारा उपयोगकर्ता को सुविधा (Facility) और एप्लीकेशन और/या सेवाओं तक पहुँच प्रदान करने के बदले, उपयोगकर्ता अपने स्वयं के खर्च पर, इसके द्वारा अपरिवर्तनीय रूप से सहमत होता है कि वह एनएसडीएल पेमेंट्स बैंक, उसके निदेशकों, कर्मचारियों, प्रतिनिधियों, एजेंटों और/या सहयोगियों (सहयोगी कंपनियों) (जिन्हें आगे "संबद्ध पक्ष" कहा जाएगा) को किसी भी नुकसान, क्षति, लागत, कानूनी शुल्क, प्रभार, खर्चों तथा परिणामों से हर समय पूरी तरह से सुरक्षित और क्षतिमुक्त रखेगा, जो उपयोगकर्ता या किसी भी तीसरे पक्ष द्वारा सुविधा और/या एप्लीकेशन के उपयोग से जुड़े या इसके संबंध में शुरू किए गए किसी भी लेनदेन (चाहे उपयोगकर्ता की जानकारी में हो या बिना जानकारी के, या चाहे वह सद्भावना से शुरू किया गया हो या अन्यथा) के कारण किए गए दावों, कार्रवाइयों, मुकदमों या अन्यथा के कारण एनएसडीएल पेमेंट्स बैंक या संबद्ध पक्षों को भुगतने पड़े हों या भुगतने की संभावना हो। उपयोगकर्ता स्वीकार करता है कि एनएसडीएल पेमेंट्स बैंक या संबद्ध पक्षों ने ये लेनदेन उपयोगकर्ता के लेनदेन निर्देशों और इन नियमों व शर्तों तथा अन्य लागू विशिष्ट नियमों और शर्तों के अनुसार उसकी अनुमति से संसाधित किए हैं। उपयोगकर्ता आगे सहमत है और पुष्टि करता है कि सुविधा को आंशिक रूप से वापस लेने के बावजूद यह क्षतिपूर्ति वैध, प्रभावी और उपयोगकर्ता पर बाध्यकारी रहेगी।

उपयोगकर्ता एनएसडीएल पेमेंट्स बैंक और/या संबद्ध पक्षों को ऐसी राशि का भुगतान करेगा जो एनएसडीएल पेमेंट्स बैंक और/या संबद्ध पक्षों द्वारा ऐसे किसी नुकसान या खर्च से क्षतिपूर्ति के लिए पर्याप्त मानी जाए, भले ही वे नुकसान अभी उत्पन्न न हुए हों या आकस्मिक प्रकृति के हों।

उपयोगकर्ता ऐसे किसी भी दावे, मुकदमे, कार्रवाई या कार्यवाही से जुड़े या उससे उत्पन्न होने वाले सभी लागतों, नुकसानों और खर्चों का भुगतान करने के लिए सहमत है, जिसमें उचित वकीलों की फीस और उसके खिलाफ दिए गए खर्च शामिल हैं, लेकिन इन्हीं तक सीमित नहीं हैं।

गोपनीयता और प्रकटीकरण (Confidentiality and Disclosure):

लागू कानून द्वारा प्रतिबंधित न होने की सीमा तक, एनएसडीएल पेमेंट्स बैंक सुविधा के उपयोग के संबंध में गोपनीय उपयोग के लिए अपनी शाखाओं, प्रतिनिधि कार्यालयों, सहयोगियों, प्रतिनिधियों, लेखा परीक्षकों (auditors) और एनएसडीएल पेमेंट्स बैंक द्वारा चुने गए तीसरे पक्षों के बीच उपयोगकर्ता से संबंधित किसी भी जानकारी और/या उपयोगकर्ता द्वारा प्रदान की गई किसी अन्य जानकारी को स्थानांतरित करने का हकदार होगा, चाहे वे कहीं भी स्थित हों। इसके अलावा, एनएसडीएल पेमेंट्स बैंक किसी भी समय उपयोगकर्ता के संबंध में अपनी

जानकारी और कब्जे में मौजूद सभी सूचनाओं को किसी अन्य बैंक/एसोसिएशन/वित्तीय संस्थान या किसी अन्य निकाय को प्रकट करने का हकदार होगा। यह खंड इस समझौते की समाप्ति के बाद भी प्रभावी रहेगा।

जानकारी की सटीकता (Accuracy of Information):

उपयोगकर्ता उक्त सुविधा के उपयोग या एप्लीकेशन के उपयोग या किसी अन्य माध्यम से बैंक को दी गई जानकारी की सटीकता की जिम्मेदारी लेता है।

उपयोगकर्ता स्वीकार करता है कि इस सुविधा के संबंध में उसके द्वारा प्रदान की गई जानकारी में किसी भी विसंगति के मामले में इसकी पूरी जिम्मेदारी केवल उपयोगकर्ता की होगी और वह एनएसडीएल पेमेंट्स बैंक को हर समय सटीक जानकारी देने के लिए सहमत है। यदि उपयोगकर्ता को संदेह है कि बैंक द्वारा उसे दी गई जानकारी में कोई त्रुटि है, तो वह तुरंत बैंक को सूचित करेगा। एनएसडीएल पेमेंट्स बैंक सर्वोत्तम प्रयासों के आधार पर जहाँ भी संभव हो, त्रुटि को तुरंत ठीक करने का प्रयास करेगा।

उपयोगकर्ता को प्रदान की गई जानकारी की सटीकता सुनिश्चित करने के लिए बैंक द्वारा आवश्यक कदम उठाए जाने के बावजूद यदि कोई आकस्मिक त्रुटि होती है, तो उसके लिए एनएसडीएल पेमेंट्स बैंक जिम्मेदार नहीं होगा। बैंक द्वारा प्रदान की गई गलत जानकारी के परिणामस्वरूप उपयोगकर्ता को होने वाले किसी भी नुकसान/क्षति के मामले में उपयोगकर्ता का एनएसडीएल पेमेंट्स बैंक के खिलाफ कोई दावा नहीं होगा।

समाप्ति (Termination):

एनएसडीएल पेमेंट्स बैंक अपने विवेकाधिकार से उपयोगकर्ता को पूर्व सूचना दिए बिना किसी भी समय सुविधा को आंशिक या पूर्ण रूप से अस्थायी रूप से वापस ले सकता है या समाप्त कर सकता है। एनएसडीएल पेमेंट्स बैंक किसी भी समय बिना पूर्व सूचना के सुविधा को निलंबित कर सकता है जिसके दौरान किसी भी रखरखाव कार्य या मरम्मत की आवश्यकता हो या किसी आपातकालीन स्थिति या सुरक्षा कारणों से सुविधा को निलंबित करना आवश्यक हो। उपयोगकर्ता का खाता बंद होने पर यह सुविधा स्वतः समाप्त हो जाएगी। यदि उपयोगकर्ता ने इन नियमों और शर्तों का उल्लंघन किया है या एनएसडीएल पेमेंट्स बैंक को उपयोगकर्ता की मृत्यु, दिवालियापन या कानूनी क्षमता की कमी के बारे में पता चलता है, तो बैंक बिना पूर्व सूचना के सुविधा को निलंबित या समाप्त कर सकता है। लागू कानून या विनियमन द्वारा अन्यथा प्रदान किए गए मामलों को छोड़कर, एनएसडीएल पेमेंट्स बैंक सुरक्षा मुद्दों के आधार पर किसी भी समय, उपयोगकर्ता को बिना किसी पूर्व सूचना के, सुविधा को समाप्त करने और/या इस सुविधा का उपयोग करके अनुमत लेनदेनों को बढ़ाने, घटाने या निलंबित करने, प्रक्रिया और लेनदेन सीमाओं को बदलने का अधिकार सुरक्षित रखता है।

अस्वीकरण (Disclaimers):

एनएसडीएल पेमेंट्स बैंक निम्नलिखित मामलों में किसी भी दायित्व से मुक्त होगा:

- यदि उपयोगकर्ता अपरिहार्य परिस्थितियों (Force Majeure) के कारण सुविधा का लाभ उठाने में विफल रहता है, जिसमें आवश्यक भौगोलिक सीमा में न होना, प्राकृतिक आपदाएं, कानूनी प्रतिबंध, दूरसंचार नेटवर्क में कोई तकनीकी त्रुटियां या एनएसडीएल पेमेंट्स बैंक के वास्तविक नियंत्रण से बाहर कोई अन्य कारण शामिल हैं, तो बैंक जिम्मेदार नहीं होगा। साथ ही, उपरोक्त कारणों से सुविधा में किसी

भी कमी के कारण उपयोगकर्ता या किसी अन्य व्यक्ति को होने वाले किसी भी प्रत्यक्ष या अप्रत्यक्ष नुकसान के लिए बैंक को सभी प्रकार के दायित्वों से मुक्त किया जाता है।

- यदि बैंक उपयोगकर्ता से प्राप्त किसी भी लेनदेन निर्देश पर सद्भावना से कार्य कर रहा है।
- यदि उपयोगकर्ता के यूपीआई पिन, पासवर्ड, पासकोड, ओटीपी या मोबाइल फोन या मोबाइल नंबर के उपयोग से किसी भी धोखाधड़ी, डुप्लिकेट या त्रुटिपूर्ण लेनदेन के निर्देशों के लिए उपयोगकर्ता के यूपीआई पिन, पासवर्ड, पासकोड, ओटीपी या मोबाइल फोन या मोबाइल नंबर का कोई अनधिकृत उपयोग होता है।
- यदि प्रसंस्करण (processing) या प्रेषण (transmission) के दौरान किसी जानकारी का नुकसान होता है या किसी अन्य व्यक्ति द्वारा अनधिकृत पहुँच या गोपनीयता का उल्लंघन होता है। यदि सेवा प्रदाताओं या किसी तीसरे पक्ष की ओर से उक्त सुविधा को प्रभावित करने वाली कोई विफलता या कमी होती है, तो एनएसडीएल पेमेंट्स बैंक ऐसे किसी सेवा प्रदाता या तीसरे पक्ष द्वारा प्रदान की जाने वाली सेवा की गुणवत्ता के संबंध में कोई वारंटी नहीं देता है।

एनएसडीएल पेमेंट्स बैंक उक्त सुविधा के संबंध में एप्लीकेशन के माध्यम से भेजे गए व्यक्तिगत या अन्य संदेशों या सूचनाओं की गोपनीयता या सुरक्षा की गारंटी नहीं देता है। एनएसडीएल पेमेंट्स बैंक प्रणाली और नेटवर्क या उनके कार्य या प्रदर्शन के संबंध में किसी भी प्रकार की वारंटी या प्रतिनिधित्व नहीं करता है, और सुविधा के परिणामस्वरूप या उसके संबंध में उपयोगकर्ता या किसी भी व्यक्ति द्वारा भुगताने जाने वाले किसी भी नुकसान या क्षति के लिए उत्तरदायी नहीं होगा।

एनएसडीएल पेमेंट्स बैंक, उसके निदेशक और कर्मचारी, एजेंट या ठेकेदार, किसी भी प्रत्यक्ष, अप्रत्यक्ष या परिणामी नुकसान या क्षति के लिए उत्तरदायी नहीं होंगे, जिसमें राजस्व, लाभ, व्यवसाय, अनुबंध, संभावित बचत या सद्भावना (goodwill) की हानि, सॉफ्टवेयर सहित किसी भी उपकरण के उपयोग या मूल्य की हानि शामिल है (चाहे वह अनुमानित हो या नहीं), जो उपयोगकर्ता या किसी अन्य व्यक्ति को बैंक द्वारा अनुरोध प्राप्त करने और संसाधित करने तथा प्रतिक्रियाएं तैयार करने और वापस भेजने में होने वाली किसी भी देरी, व्यवधान, निलंबन या त्रुटि से जुड़ी हो; या उपयोगकर्ता के दूरसंचार उपकरण और किसी भी सेवा प्रदाता के नेटवर्क और बैंक के सिस्टम के बीच किसी भी जानकारी या संदेश के प्रेषण में विफलता, देरी, व्यवधान, निलंबन, प्रतिबंध या त्रुटि से जुड़ी हो; या उपयोगकर्ता के दूरसंचार उपकरण, बैंक के सिस्टम या किसी सेवा प्रदाता और/या किसी तीसरे पक्ष के नेटवर्क की किसी भी खराबी, व्यवधान, निलंबन या विफलता से उत्पन्न हुई हो जो इस सुविधा को प्रदान करने के लिए आवश्यक सेवाएं प्रदान करते हैं।

इन नियमों और शर्तों में इसके विपरीत किसी भी बात के बावजूद, एनएसडीएल पेमेंट्स बैंक उपयोगकर्ता और सेलुलर सेवा प्रदाता या किसी तीसरे पक्ष के सेवा प्रदाता (चाहे बैंक द्वारा इस संबंध में नियुक्त किया गया हो या अन्यथा) के बीच किसी भी विवाद में शामिल नहीं होगा और न ही इसके लिए उपयोगकर्ता के प्रति उत्तरदायी होगा। उपयोगकर्ता की स्पष्ट या निहित अनुमति के साथ किसी अन्य व्यक्ति द्वारा सुविधा के उपयोग के कारण उपयोगकर्ता को होने वाला कोई भी नुकसान। उपयोगकर्ता के निर्देशों को प्रभावी करने के लिए सुविधा के माध्यम से भेजी जा रही व्यक्तिगत या खाते की जानकारी की गोपनीयता, गोपनीयता और सुरक्षा के लिए एनएसडीएल पेमेंट्स बैंक जिम्मेदार नहीं होगा।

बैंक द्वारा किसी तीसरे पक्ष को व्यक्तिगत जानकारी प्रकट करने के कारण उपयोगकर्ता को हुए किसी भी नुकसान के लिए एनएसडीएल पेमेंट्स बैंक को उत्तरदायी नहीं ठहराया जाएगा, जिसमें किसी दूरसंचार या इलेक्ट्रॉनिक

क्लियरिंग नेटवर्क में भागीदारी, कानूनी निर्देश के अनुपालन में, सांख्यिकीय विश्लेषण या क्रेडिट रेटिंग के लिए शामिल हैं लेकिन इन्हीं तक सीमित नहीं हैं।

सुविधा में संशोधन / परिवर्तन (Modification / Alterations To The Facility):

एनएसडीएल पेमेंट्स बैंक के पास उपयोगकर्ता को बिना किसी पूर्व सूचना के किसी भी समय इन नियमों और शर्तों में कोई भी संशोधन करने का पूर्ण विवेकाधिकार सुरक्षित है। ऐसा कोई भी संशोधन वेबसाइट <https://www.nsdlpayments.bank.in> पर प्रदर्शित करके उपयोगकर्ता को सूचित किया जाएगा और उपयोगकर्ता ऐसे संशोधित नियमों और शर्तों से बाध्य होगा।

संचार (Communication):

एनएसडीएल पेमेंट्स बैंक और उपयोगकर्ता इन नियमों और शर्तों के तहत इलेक्ट्रॉनिक रूप से उपयोगकर्ता के मेलबॉक्स में नोटिस दे सकते हैं (जिसे लिखित माना जाएगा) या लिखित रूप में व्यक्तिगत रूप से सौंपकर या डाक द्वारा उपयोगकर्ता द्वारा दिए गए अंतिम पते पर भेजकर दे सकते हैं। एनएसडीएल पेमेंट्स बैंक के मामले में, उसके कार्यालय 401, चौथी मंजिल, टॉवर 3, वन इंटरनेशनल सेंटर, सेनापति बापट मार्ग, प्रभादेवी, मुंबई - 400 013 पर नोटिस दिया जा सकता है।

इसके अलावा, एनएसडीएल पेमेंट्स बैंक सुविधा और नियमों और शर्तों के संबंध में सामान्य प्रकृति का नोटिस, जो सुविधा के सभी उपयोगकर्ताओं पर लागू होता है, वेबसाइट <http://www.nsdlpayments.bank.in> पर और/या उपयोगकर्ता के मोबाइल फोन नंबर पर लघु संदेश सेवा ("SMS") के रूप में अनुकूलित संदेशों और सूचनाओं के माध्यम से भी प्रदान करेगा। इसके अतिरिक्त, एनएसडीएल पेमेंट्स बैंक सामान्य प्रकृति के नोटिस भी प्रकाशित कर सकता है, जो सुविधा के सभी उपयोगकर्ताओं पर लागू होते हैं। ऐसे नोटिस प्रत्येक उपयोगकर्ता को व्यक्तिगत रूप से दिए गए माने जाएंगे।

शासकीय कानून और क्षेत्राधिकार (Governing law and jurisdiction):

इन नियमों और शर्तों की व्याख्या, वैधता और प्रदर्शन सभी प्रकार से भारत के कानूनों द्वारा शासित होंगे। पक्ष इसके द्वारा मुंबई, भारत के सक्षम न्यायालयों के अनन्य क्षेत्राधिकार को स्वीकार करते हैं, जिन्हें किसी भी अन्य न्यायालयों के अपवर्जन पर मामले में क्षेत्राधिकार प्राप्त होगा, भले ही ऐसे अन्य न्यायालयों के पास मामले में समान क्षेत्राधिकार हो। एनएसडीएल पेमेंट्स बैंक भारत के अलावा किसी अन्य देश (जहाँ सुविधा सुलभ है) के कानूनों का पालन न करने से उत्पन्न होने वाले किसी भी प्रत्यक्ष या अप्रत्यक्ष दायित्व से मुक्त है।

एनपीसीआई की भूमिकाएं और जिम्मेदारियां (Roles & Responsibilities of NPCI):

- एनपीसीआई (NPCI) यूनिकाइड पेमेंट्स इंटरफेस (UPI) प्लेटफॉर्म का स्वामित्व और संचालन करता है।
- एनपीसीआई यूपीआई के संबंध में नियम, विनियम, दिशानिर्देश और प्रतिभागियों की संबंधित भूमिकाओं, जिम्मेदारियों और देनदारियों को निर्धारित करता है। इसमें लेनदेन प्रसंस्करण और निपटान, विवाद प्रबंधन और निपटान के लिए क्लियरिंग कट-ऑफ भी शामिल हैं।

- एनपीसीआई यूपीआई में जारीकर्ता बैंकों (Issuer Banks), पीएसपी बैंकों (PSP Banks), तीसरे पक्ष के एप्लीकेशन प्रदाताओं (TPAP) और प्रीपेड भुगतान उपकरण जारीकर्ताओं (PPIs) की भागीदारी को मंजूरी देता है।
- एनपीसीआई एक सुरक्षित, सुदृढ़ और कुशल यूपीआई प्रणाली और नेटवर्क प्रदान करता है।
- एनपीसीआई यूपीआई में भाग लेने वाले सदस्यों को ऑनलाइन लेनदेन रूटिंग, प्रसंस्करण और निपटान सेवाएं प्रदान करता है।
- एनपीसीआई सीधे या किसी तीसरे पक्ष के माध्यम से यूपीआई प्रतिभागियों का ऑडिट कर सकता है और यूपीआई में उनकी भागीदारी के संबंध में डेटा, जानकारी और रिकॉर्ड मांग सकता है।
- एनपीसीआई यूपीआई में भाग लेने वाले बैंकों को उस प्रणाली तक पहुंच प्रदान करता है जहाँ वे रिपोर्ट डाउनलोड कर सकते हैं, चार्जबैक उठा सकते हैं, यूपीआई लेनदेन की स्थिति को अपडेट कर सकते हैं आदि।

पीएसपी बैंक की भूमिकाएं और जिम्मेदारियां (Roles & responsibilities of PSP Bank):

- पीएसपी बैंक यूपीआई का एक सदस्य है और यूपीआई भुगतान सुविधा का लाभ उठाने और इसे टीपीएपी (TPAP) को प्रदान करने के लिए यूपीआई प्लेटफॉर्म से जुड़ता है, जो अंततः उपयोगकर्ताओं/व्यापारियों को यूपीआई भुगतान करने और स्वीकार करने में सक्षम बनाता है।
- पीएसपी बैंक, या तो अपने स्वयं के ऐप या टीपीएपी के ऐप के माध्यम से, उपयोगकर्ताओं को यूपीआई पर ऑन-बोर्ड और पंजीकृत करता है और उनके बैंक खातों को उनके संबंधित यूपीआई आईडी (UPI ID) से जोड़ता है।
- पीएसपी बैंक अपने स्वयं के ऐप या टीपीएपी के ऐप के माध्यम से ऐसे ग्राहक के पंजीकरण के समय उपयोगकर्ता के प्रमाणीकरण के लिए जिम्मेदार है।
- पीएसपी बैंक उपयोगकर्ताओं के लिए टीपीएपी के यूपीआई ऐप को उपलब्ध कराने के लिए टीपीएपी को अनुबंधित और ऑन-बोर्ड करता है।
- पीएसपी बैंक को यह सुनिश्चित करना होगा कि टीपीएपी और उसके सिस्टम यूपीआई प्लेटफॉर्म पर काम करने के लिए पर्याप्त रूप से सुरक्षित हैं।
- पीएसपी बैंक यह सुनिश्चित करने के लिए जिम्मेदार है कि उपयोगकर्ता के डेटा और जानकारी (यूपीआई लेनदेन डेटा के साथ-साथ यूपीआई ऐप सुरक्षा सहित) की सुरक्षा और अखंडता की रक्षा के लिए टीपीएपी के यूपीआई ऐप और सिस्टम का ऑडिट किया जाए।
- पीएसपी बैंक को यूपीआई लेनदेन की सुविधा के उद्देश्य से एकत्र किए गए यूपीआई लेनदेन डेटा सहित सभी भुगतान डेटा को केवल भारत में ही संग्रहीत करना होगा।
- पीएसपी बैंक सभी यूपीआई ग्राहकों को ग्राहक की यूपीआई आईडी के साथ जोड़ने के लिए यूपीआई प्लेटफॉर्म पर उपलब्ध बैंकों की सूची में से किसी भी बैंक खाते को चुनने का विकल्प देने के लिए जिम्मेदार है।
- पीएसपी बैंक उपयोगकर्ता द्वारा उठाई गई शिकायतों और विवादों को हल करने के लिए शिकायत निवारण तंत्र स्थापित करने के लिए जिम्मेदार है।

टीपीएपी की भूमिकाएं और जिम्मेदारियां (Roles & responsibilities of TPAP):

- टीपीएपी एक सेवा प्रदाता है और पीएसपी बैंक के माध्यम से यूपीआई में भाग लेता है।
- टीपीएपी यूपीआई में अपनी भागीदारी के संबंध में पीएसपी बैंक और एनपीसीआई द्वारा निर्धारित सभी आवश्यकताओं का अनुपालन करने के लिए जिम्मेदार है।
- टीपीएपी यह सुनिश्चित करने के लिए जिम्मेदार है कि उसके सिस्टम यूपीआई प्लेटफॉर्म पर काम करने के लिए पर्याप्त रूप से सुरक्षित हैं।
- टीपीएपी यूपीआई और यूपीआई प्लेटफॉर्म पर टीपीएपी की भागीदारी के संबंध में किसी भी वैधानिक या नियामक प्राधिकरण द्वारा निर्धारित सभी लागू कानूनों, नियमों, विनियमों और दिशानिर्देशों आदि का पालन करने के लिए जिम्मेदार है, जिसमें इस संबंध में एनपीसीआई द्वारा जारी सभी परिपत्र और दिशानिर्देश शामिल हैं।
- टीपीएपी को यूपीआई लेनदेन की सुविधा के उद्देश्य से एकत्र किए गए यूपीआई लेनदेन डेटा सहित सभी भुगतान डेटा को केवल भारत में ही संग्रहीत करना होगा।
- टीपीएपी आरबीआई, एनपीसीआई और आरबीआई/एनपीसीआई द्वारा नामित अन्य एजेंसियों को यूपीआई से संबंधित टीपीएपी के डेटा, सूचना, सिस्टम तक पहुंचने और जब भी आवश्यक हो टीपीएपी का ऑडिट करने में सक्षम बनाने के लिए जिम्मेदार है।
- टीपीएपी, टीपीएपी के यूपीआई ऐप या वेबसाइट के माध्यम से उपलब्ध कराई गई शिकायत निवारण सुविधा और टीपीएपी द्वारा उचित समझे जाने वाले अन्य चैनलों जैसे ईमेल, मैसेजिंग प्लेटफॉर्म, आईवीआर (IVR) आदि के माध्यम से उपयोगकर्ता को शिकायत दर्ज करने का विकल्प प्रदान करेगा।

विवाद निवारण तंत्र (Dispute Redressal Mechanism):

1. प्रत्येक उपयोगकर्ता पीएसपी ऐप / टीपीएपी ऐप पर यूपीआई लेनदेन के संबंध में शिकायत दर्ज कर सकता है।
2. उपयोगकर्ता प्रासंगिक यूपीआई लेनदेन का चयन कर सकता है और उसके संबंध में शिकायत दर्ज कर सकता है।
3. पीएसपी बैंक / टीपीएपी द्वारा ऑन-बोर्ड किए गए उपयोगकर्ताओं की यूपीआई से संबंधित सभी शिकायतों के संबंध में सबसे पहले संबंधित टीपीएपी के पास शिकायत दर्ज की जाएगी (यदि यूपीआई लेनदेन टीपीएपी ऐप के माध्यम से किया गया है)। यदि शिकायत का समाधान नहीं होता है, तो अगला स्तर पीएसपी बैंक होगा, उसके बाद वह बैंक (जहाँ उपयोगकर्ता अपना खाता रखता है) और एनपीसीआई, इसी क्रम में होंगे। इन विकल्पों का उपयोग करने के बाद, उपयोगकर्ता बैंकिंग लोकपाल (Banking Ombudsman) और/या डिजिटल शिकायतों के लोकपाल (Ombudsman for Digital Complaints) से संपर्क कर सकता है।
4. शिकायत दोनों प्रकार के लेनदेनों, यानी फंड ट्रांसफर और मर्चेन्ट (व्यापारी) लेनदेनों के लिए दर्ज की जा सकती है।
5. उपयोगकर्ता को प्रासंगिक ऐप पर ही उसकी शिकायत की स्थिति अपडेट करके पीएसपी/टीपीएपी द्वारा सूचित रखा जाएगा।

शर्तों में बदलाव (Change of Terms):

उपयोगकर्ता समझता है कि इन शर्तों को किसी भी समय वेबसाइट www.nsdlpayments.bank.in पर पोस्ट करके या एनएसडीएल पेमेंट्स बैंक द्वारा तय किए गए किसी अन्य तरीके से संशोधित या पूरक किया जा सकता है। उपयोगकर्ता इन शर्तों और वेबसाइट पर पोस्ट किए जाने वाले संशोधनों की नियमित रूप से समीक्षा करने के लिए जिम्मेदार होगा।



Registered & Corporate Office Address:

NSDL Payments Bank Limited

4th Floor, Tower 3, One International Centre, Senapati Bapat Marg, Prabhadevi, Mumbai - 400 013.

CIN: U65900MH2016PLC284869



Email: care@nsdlbank.co.in



Tel: (022) 420 22100



Web: www.nsdlpayments.bank.in