येस बैंक प्रीपेड इंस्ट्रूमेंट्स के लिए सर्वाधिक महत्वपूर्ण ''नियम व शर्तें''

1. **परिभाषाएँ :**

प्रीपेड इंस्ट्रूमेंट्स (पीपीआई): पीपीआई (कार्ड/वॉलेट) ऐसे भुगतान साधन होते हैं, जिनसे इन साधनों पर संग्रहित मूल्य के प्रति सामान एवं सेवाएँ, जैसे वित्तीय सेवाएँ, धन–प्रेषण सुविधाएँ आदि खरीदने की सुविधाएँ मिलती हैं.

नो योर कस्टमर (केवायसी): ग्राहक की पहचान करने एवं ग्राहक की पहचान को सत्यापित करने के लिए बैंक द्वारा पालन किए जाने वाले दिशा–निर्देश.

पर्सनल आईडेंटिफिकेशन नंबर (पिन): पिन एक सांख्यिकीय पासवर्ड होता है, जो पीपीआई जारी करते समय बैंक द्वारा ग्राहक को दिए जाने वाले किट का एक हिस्सा होता है.

होल्डर / ग्राहक : ऐसे व्यक्ति/संगठन, जो बैंक से पीपीआई प्राप्त करते/खरीदते हैं और उनका उपयोग ऐसे साधनों पर संग्रहित मूल्य के प्रति सामानों एवं सेवाओं को खरीदने के लिए करते हैं, जिनमें वित्तीय सेवाएँ, धन–प्रेषण सेवाएँ आदि शामिल हैं.

2. **बैंक से प्रीपेड इंस्ट्रूमेंट खरीदने वाले प्रीपेड ग्राहक के कर्त्तव्य :**

ए. प्रीपेड इंस्ट्रूमेंट (पीपीआई) ''नो योर कस्टमर'' दिशानिर्देशों के अनुपालन के पश्चात बैंक के पूर्ण स्वविवेकाधिकार पर ग्राहक को जारी किया जाएगा.

बी. बैंक द्वारा प्रीपेड इंस्ट्रूमेंट के जारीकरण/उपयोग के लिए बैंक/पार्टनर की वेबसाइट पर प्रदर्शित शुल्कों की अनुसूची के अनुसार शुल्क भारित किए जाएँगे.

सी. बैंक द्वारा पीपीआई के परिचालन के लिए ग्राहक को एक पिन जारी किया जाएगा. पिन के दुरुपयोग को रोकने के लिए ग्राहक द्वारा उपयुक्त सावधानियाँ रखी जाएँगी. उपयुक्त देखभाल एवं सावधानी की माँग के संदर्भ में किसी भी दुरुपयोग के परिणामस्वरूप पीपीआई के अनधिकृत उपयोग और/या पिन के प्रकटीकरण से प्रत्यक्ष या अप्रत्यक्ष रूप से होने वाले किन्हीं परिणामों के लिए ग्राहक पूर्ण रूप से उत्तरदायी होगा. ग्राहक द्वारा प्रीपेड इंस्ट्रूमेंट के किसी भी अनधिकृत उपयोग या ऐसे दुरुपयोग के परिणामस्वरूप इसके द्वारा उत्पन्न किसी भी क्षति या नुकसान, चाहे वह प्रत्यक्ष रूप से हो या अप्रत्यक्ष रूप से, के लिए बैंक के दायित्व को अस्वीकार किया जाता है.

डी. ग्राहक प्रीपेड इंस्ट्रूमेंट के सुरक्षित संग्रहण के लिए उत्तरदायी होगा/होगी. प्रीपेड इंस्ट्रूमेंट गुम या चोरी होने या इंस्ट्रूमेंट के दुरुपयोग की स्थिति में, ग्राहक द्वारा जितनी जल्दी हो सके, इसकी सूचना हमारी किसी भी शाखा/बैंक के संपर्क केन्द्र पर लिखित में या फोन पर दी जाएगी. ग्राहक समस्त अनधिकृत लेनदेनों के लिए तब तक जिम्मेदार एवं उत्तरदायी होगा, जब तक उसके द्वारा ऐसे अनधिकृत लेनदेन की सूचना बैंक को नहीं दे दी जाती. लिखित में अनुरोध पर एवं शुल्कों की अनुसूची के अनुसार लागू शुल्क के भुगतान पर गुम/चोरी हुए पीपीआई के बदले में कार्डधारक को एक नया इंस्ट्रूमेंट जारी किया जाएगा.

ई. पीपीआई का उपयोग पीपीआई के प्रकार एवं उसकी विशेषताओं के आधार पर अनुमत लेनदेनों के लिए किसी भी येस बैंक एटीएम या नेटवर्क एटीएम पर किया जा सकता है. पीपीआई के उपयोग के दौरान एटीएम द्वारा दी गई चार्जस्लिप को लेनदेन का साक्ष्य नहीं माना जाएगा. बैंक द्वारा रखे गए लेनदेनों के अभिलेख सभी उद्देश्यों के लिए निर्णायक एवं बाध्यकारी होंगे.

एफ. बैंक कभी भी प्रीपेड इंस्ट्रूमेंट में बकाया शेष राशि पर कोई ब्याज नहीं देगा.

जी. बैंक द्वारा पीपीआई की वैधता अवधि के समापन के 45 दिन पूर्व, ग्राहक के पंजीकृत मोबाइल नंबर पर एसएमएस के माध्यम से सूचना भेजी जाएगी. ग्राहक को इंस्ट्रूमेंट की समाप्ति के पहले उसकी शेष राशि का उपयोग कर लेना होगा. यदि ग्राहक द्वारा वैधता अवधि के भीतर शेष राशि का उपयोग नहीं किया जाता है तो ऐसी स्थिति में ग्राहक द्वारा बकाया शेष राशि की वापसी/अंतरण के लिए बैंक से संपर्क किया जा सकता है. यदि ग्राहक द्वारा बैंक से विनियामक द्वारा निर्देशित किए अनुसार समयावधि के भीतर संपर्क नहीं किया जाता है तो बकाया शेष राशि विनियामक दिशा–निर्देशों के अनुसार किसी फंड में अंतरित कर दी जाएगी.

एच. ग्राहक द्वारा क्षतिपूर्ति हेतु किए गए किसी भी दावे का निपटान विशुद्ध रूप से बैंक की क्षतिपूर्ति पॉलिसी के प्रावधानों के अनुसार किया जाएगा.

आय. सभी कार्ड धारकों को यस बैंक की ग्राहक देयता नीति के तहत कवर किया जाएगा। ग्राहक देयता नीति के बारे में अधिक जानकारी के लिए कृपया बैंक की वेबसाइट देखें www.yesbank.in

3. **गोपनीयता :** ग्राहक एतद् द्वारा सभी सूचनाओं को पूर्णतः गोपनीय रखा जाएगा, जिनमें वे सूचनाएँ भी शामिल हैं, लेकिन ये यहीं तक सीमित नहीं हैं, जो इन ''नियमों व शर्तों'' के अंतर्गत दायित्वों के निर्वहन में अन्य द्वारा प्रकट नहीं की जा सकती या उसे गोपनीय रूप से बताया जाए. न तो ग्राहक और न ही येस बैंक द्वारा उसे अन्य पक्ष के पूर्व अनुमोदन के बिना किसी अन्य पक्ष को प्रकट नहीं किया जाएगा. यह अनुच्छेद येस बैंक द्वारा जारी पीपीआई के समापन को बनाए रखेगा. इस अनुच्छेद के अपवाद इस प्रकार हैं :

ए. पब्लिक डोमेन में पहले से मौजूद सूचना;

बी. ऐसी सूचना, जैसा कि किसी कानून, नियम या विनियमों के अंतर्गत या किसी न्यायालय, न्यायाधिकरण या फोरम के आदेश या स्वविवेक के अनुपालन अंतर्गत प्रकटीकरण पक्ष द्वारा प्रकट करना आवश्यक हो.

4. **सूचना में बदलाव:** ग्राहक द्वारा ग्राहक के डाक पते में किसी भी परिवर्तन की सूचना येस बैंक/पार्टनर को दी जाएगी. इसके आगे, ग्राहक द्वारा अन्य जानकारियों में बदलाव की सूचना भी येस बैंक को दी जाएगी, जैसे नाम, टेलिफोन नं. या मोबाइल नं.

5. **समनुदेशन के विरुद्ध निषेध:** इन ''नियमों व शर्तों'' के अंतर्गत प्रकार्यों, अधिकारों या दायित्वों को येस बैंक की स्पष्ट लिखित पूर्व सहमति के बिना ग्राहक द्वारा किसी अन्य पक्ष या व्यक्ति को समनुदेशित या प्रत्यायोजित नहीं किया जा सकता. ''नियमों व शर्तों'' की शर्तों के उल्लंघन में कोई भी कथित समनुदेशन या प्रत्यायोजन शून्य एवं अमान्य होगा.

6. **पीपीआई का निलंबन या समापन या निरस्तीकरण या विराम:** येस बैंक द्वारा, यदि ऐसा करना आवश्यक सिद्ध हो, किसी भी समय और ऐसी शर्तों पर जिन्हें उपयुक्त समझा जाए, निम्नांकित परिस्थितियों में पीपीआई को निलंबित या अस्वीकार या समाप्त किया जा सकता है:

   (i) ऐसी स्थिति में जब ग्राहक दिवालिया घोषित हो रहा हो या ऐसी स्थिति में जब येस बैंक को कोई ऐसी सूचना/जानकारी मिले कि ग्राहक की मृत्यु हो गई है;
   (ii) ऐसी स्थिति में जब ग्राहक इन ''नियमों व शर्तों'' के अंतर्गत किसी नियम, शर्त, व्यवस्था या इसके दायित्वों का उल्लंघन करे;
   (iii) किसी विनियामक प्राधिकरण या भारत के किसी न्यायालय या किसी अनुसंधानकर्ता अभिकरण द्वारा जारी आदेश द्वारा ग्राहक पर आरोपित कोई बाध्यता होने की स्थिति में.

7. **हानिरक्षा:** ग्राहक द्वारा येस बैंक, इसके निदेशकों, अधिकारियों, कर्मचारियों एवं अभिकर्ताओं को, किसी भी लागत, व्यय, शुल्कों, से हानिरहित रखा जाएगा, जिन्हें पीपीआई के एक धारक के रूप में ग्राहक की ओर से चूक या कृत्य, धोखाधड़ी, लापरवाही या त्रुटि के किसी कृत्य के कारण ऐसे दावे, अभियोग, मांग, मुकदमे, का सामना करने हेतु येस बैंक द्वारा करना आवश्यक हो या किया गया हो.

8. **अप्रत्याशित घटना:** यहाँ शामिल किसी के भी होने के बावजूद, येस बैंक अपने नियंत्रण के बाहर के कारणों, जैसे आंधी, तूफान, चक्रवात, बाढ़, बिजली गिरना, भूकंप, आग, विस्फोट, या कोई अन्य ईश्वरीय कार्य, युद्ध, विद्रोह, क्रांति, बलवा, निषेध, प्रतिबंध, नाकाबंदी, दंगे, नागरिक हंगामा, श्रमिक क्रिया या अशांति, जिनमें शामिल हैं हड़ताल, तालाबंदी या बायकॉट, रुकावट या किसी जनोपायोगी सेवा की खराबी, शत्रु कृत्य, आपराधिक षडयंत्र, आतंकवाद का कृत्य या बर्बरता, तोड़फोड़, हैकिंग, अप्रत्याशित तकनीकी या प्राकृतिक हस्तक्षेप या घुसपैठ, सैटेलाइट्स को नुकसान या क्षति, सैटेलाइट लिंकेज की क्षति, या कोई अन्य डेटा संप्रेषण लिंकेज की क्षति, संपर्क टूटने या कोई अन्य अपरिहार्य बल या विवशता, के लिए उत्तरदायी नहीं होगा.

9. **सूचना की सेवा:** इन ''नियमों व शर्तों'' के अंतर्गत दी जाने वाली कोई भी आवश्यक सूचना या संवाद तब तक बाध्यकारी नहीं होंगे, जब तक वे लिखित में न हों, और वे पावती के प्रति हाथ से पहुँचाए गए हों या येस बैंक लिमिटेड के पंजीकृत कार्यालय के पते पर पंजीकृत डाक से पहुँचाए गए हों (ऐसी स्थिति में जब कोई सूचना येस बैंक को प्रदान हो) और उस पते पर जो येस बैंक के अभिलेख में हो, उस स्थिति में जब ऐसी सूचना ग्राहक को प्रदान हो.

10. संपर्क केंद्र का विवरण: किसी भी प्रश्न के मामले में, कृपया टोल फ्री नंबर 1800 3000 1113 पर कॉल करें। आप unimoni.support@yesbank.in पर भी लिख सकते हैं। विवरण www.yesbank.in पर पाया जा सकता है.

11. **शिकायत निवारण:** कोई भी शिकायत, विवाद, बैंक की शिकायत निवारण नीति के अनुसार येस बैंक को प्रेषित होगी.

- यदि बैंक द्वारा उपलब्ध करवाए गए समाधान से संतुष्टि नहीं होती है तो गाहक शिकायत निवारण अधिकारी से संपर्क कर सकता है head.grievanceredressal@yesbank.in। यदि शिकायत निवारण अधिकारी द्वारा प्रदान किया गया समाधान संतोषजनक नहीं है, तो उपयोगकर्ता प्रिंसिपल नोडल अधिकारी से संपर्क कर सकता है principal.nodalofficer@yesbank.in। अधिक जानकारी के लिए कृपया बैंक की वेबसाइट देखें https://www.yesbank.in/pdf/grievanceredressal_pdf

- उपयोगकर्ता को यह सूचित किया जाता है कि येस बैंक भारतीय रिजर्व बैंक की बैंकिंग लोकपाल योजना, 2006 के अंतर्गत आता है। इस योजना के तहत, बैंक के खिलाफ कोई शिकायत, अगर 30 दिनों के भीतर संबोधित नहीं की जाती है, तो संबंधित शहर के बैंकिंग लोकपाल को संबोधित किया जा सकता है।कृपया संपर्क विवरण के लिए दिए गए लिंक का अनुसरण करें https://www.rbi.org.in/Scripts/bs_viewcontent.aspx?Id=164

12. **शासक भाषा:** समस्त अनुबंध, दस्तावेज एवं लेख, जो क्रियान्वित हो सकते हैं एवं समस्त पत्राचार, जो ग्राहक एवं येस बैंक के बीच विनिमित हो सकते हैं, जो इन ''नियमों व शर्तों'' के अधीन होकर इनके संबंध में हों, वे अंग्रेजी भाषा में होंगे, जो ग्राहक एवं येस बैंक के बीच शासक भाषा होगी.

13. **शासक कानून एवं न्यायक्षेत्र:** ग्राहक द्वारा पीपीआई का उपयोग सभी प्रकार से भारत में लागू कानूनों द्वारा शासित होगा. ग्राहक द्वारा मुंबई के न्यायालयों के विशिष्ट न्यायक्षेत्र को निवेदन पर सहमति दी जाती है. ये ''नियम व शर्तें'' शासकीय अधिसूचनाओं, किन्हीं नियमों, विनियमों, दिशा-निर्देशों एवं येस बैंक द्वारा जारी परिपत्रों/सूचनाओं एवं विनियामक द्वारा जारी नियमों, विनियमों, उपकानूनों, परिचालक निर्देशों एवं परिपत्रों/विज्ञप्तियों/सूचनाओं के अधीन होंगे.

14. **''नियमों व शर्तों'' में परिवर्तन:** येस बैंक द्वारा किसी भी समय इन ''नियमों व शर्तों'' में से किसी को भी संशोधित करने, हटाने, परिवर्तित करने, भिन्नता लाने, या इनमें पूरक जोड़ने का अधिकार, अपने संपूर्ण एवं परिपूर्ण विवेकाधिकार पर सुरक्षित रखा जाता है और उसके द्वारा ऐसे परिवर्तनों के लिए सात दिनों के भीतर पूर्व सूचना प्रदान करने का प्रयास किया जाएगा.

15. नवीनतम व्यापक लागू ''नियमों व शर्तों'' के लिए कृपया येस बैंक की वेबसाइट पर प्रदर्शित विस्तृत ''नियम व शर्तें'' देखें. यह माना जाएगा कि येस बैंक के साथ व्यवहार करते समय ग्राहक ने विस्तृत ''नियमों व शर्तों'' को पढ़ एवं समझ लिया है.