

## येस बैंक प्रीपेड इंस्ट्रुमेंट्स के लिए सबसे महत्वपूर्ण "नियम और शर्तें"

### I. परिभाषाएं

- **प्रीपेड इंस्ट्रुमेंट ("पीपीआई")**: आपकी आयु 18 वर्ष से अधिक है, नाबालिग के मामले में उपयोगकर्ता को कानूनी अभिभावक द्वारा निर्देशित किया जाना है।
- **अपने ग्राहक को जानें ("केवाईसी")**: ग्राहक की पहचान करने और ग्राहक की पहचान सत्यापित करने के लिए बैंक द्वारा अपनाए गए दिशानिर्देश।
- **व्यक्तिगत पहचान संख्या ("पिन")**: पिन एक संख्यात्मक पासवर्ड है जो पीपीआई जारी करते समय बैंक द्वारा ग्राहक को सौंपे गए किट का हिस्सा होता है।
- **धारक**: ऐसे व्यक्ति/संगठन जो बैंक से पीपीआई प्राप्त करते हैं/खरीदते हैं और ऐसे उपकरणों पर संग्रहीत मूल्य के विरुद्ध वित्तीय सेवाओं, प्रेषण सुविधाओं आदि सहित वस्तुओं और सेवाओं की खरीद के लिए इसका उपयोग करते हैं।

### II. प्रीपेड ग्राहक का दायित्व जो बैंक से प्रीपेड इंस्ट्रुमेंट खरीदता है

- a. प्रीपेड इंस्ट्रुमेंट (पीपीआई) ग्राहक को "अपने ग्राहक को जानें" दिशानिर्देशों का अनुपालन करने वाले बैंक के विवेकाधिकार पर जारी किया जाएगा।
- b. बैंक/पार्टनर वेबसाइट पर प्रदर्शित शुल्क की अनुसूची के अनुसार और हमारी वेबसाइट [www.yesbank.in](http://www.yesbank.in) पर "नियम और शर्तों" के हिस्से के रूप में उपलब्ध शुल्क की अनुसूची के अनुसार प्रीपेड लिखत जारी करने / उपयोग करने के लिए बैंक शुल्क लगाएगा।
- c. पीपीआई (कार्ड/वॉलेट) के संचालन के लिए बैंक ग्राहक को एक पिन जारी करेगा। पिन के दुरुपयोग को रोकने के लिए ग्राहक को उचित सावधानी बरतनी चाहिए। ग्राहक उचित देखभाल और एहतियात के अभाव में किसी भी दुरुपयोग के परिणामस्वरूप पिन के प्रकटीकरण और/या पीपीआई के अनधिकृत उपयोग से प्रत्यक्ष या अप्रत्यक्ष रूप से उत्पन्न होने वाले किसी भी परिणाम के लिए पूरी तरह से जिम्मेदार होगा। ग्राहक प्रीपेड इंस्ट्रुमेंट के किसी भी अनधिकृत उपयोग के लिए और इस तरह के दुरुपयोग के परिणामस्वरूप प्रत्यक्ष या अप्रत्यक्ष रूप से हुए किसी भी नुकसान या क्षति के लिए बैंक की देयता को अस्वीकार करता है।
- d. प्रीपेड लिखत की सुरक्षित अभिरक्षा के लिए ग्राहक जिम्मेदार होगा। प्रीपेड इंस्ट्रुमेंट के खो जाने या चोरी हो जाने या इंस्ट्रुमेंट के दुरुपयोग के मामले में, ग्राहक तुरंत बैंक की किसी भी शाखा/ग्राहक सेवा को सूचित करेगा। जब तक ग्राहक बैंक को अनधिकृत लेनदेन की रिपोर्ट नहीं करता, तब तक ग्राहक सभी अनधिकृत लेनदेन के लिए जिम्मेदार और उत्तरदायी होगा। लिखत में अनुरोध करने पर और शुल्कों की अनुसूची के अनुसार लागू शुल्क के भुगतान पर, खोए हुए/चोरी हुए प्रीपेड लिखत के एवज में ग्राहक को एक नया लिखत जारी किया जाएगा।
- e. पीपीआई का उपयोग किसी भी येस बैंक के एटीएम या नेटवर्क एटीएम में पीपीआई के प्रकार और विशेषताओं के आधार पर अनुमत लेनदेन के लिए किया जा सकता है। पीपीआई के उपयोग के दौरान एटीएम द्वारा निकाली गई चार्ज स्लिप को लेनदेन के साक्ष्य के रूप में नहीं माना जाएगा। बैंक द्वारा रखे गए लेनदेन के रिकॉर्ड सभी उद्देश्यों के लिए निर्णायक और बाध्यकारी होंगे।

- f. बैंक किसी भी समय प्रीपेड लिखत में बकाया राशि पर कोई ब्याज नहीं देगा।
- g. पीपीआई की वैधता अवधि समाप्त होने से 45 दिन पहले, बैंक पंजीकृत मोबाइल नंबर पर एक एसएमएस के माध्यम से ग्राहक को सूचित करेगा। ग्राहक को लिखत की समाप्ति से पहले शेष राशि का उपयोग करने की आवश्यकता है। यदि ग्राहक वैधता अवधि के भीतर शेष राशि का उपयोग नहीं करता है, तो ग्राहक बकाया राशि की वापसी/हस्तांतरण के लिए बैंक से संपर्क कर सकता है। यदि ग्राहक नियामक द्वारा निर्धारित निर्दिष्ट अवधि के भीतर बैंक से संपर्क नहीं करता है, तो बकाया राशि को नियामक दिशानिर्देशों के अनुपालन में एक फंड में स्थानांतरित कर दिया जाएगा।
- h. ग्राहक द्वारा किए गए मुआवजे के किसी भी दावे का पूरी तरह से बैंक की मुआवजा नीति के प्रावधानों के अनुसार निपटारा किया जाएगा।
- i. सभी कार्ड धारकों को येस बैंक की ग्राहक देयता नीति के अंतर्गत कवर किया जाएगा। ग्राहक देयता नीति के बारे में अधिक जानकारी के लिए कृपया बैंक की वेबसाइट - [www.yesbank.in](http://www.yesbank.in) देखें

#### IV. उत्पाद सुविधा

- वर्तमान में प्रीपेड कार्ड पर कैश एट पीओएस सुविधा नहीं है।

#### III. गोपनीयता

ग्राहक इस "नियम और शर्तों" के तहत दायित्वों ("गोपनीय जानकारी") के प्रदर्शन के दौरान सभी सूचनाओं को पूरी तरह से गोपनीय रखेगा, जिसमें वह भी शामिल है, लेकिन उस तक सीमित नहीं है, जिसे दूसरे द्वारा प्रकट या गोपनीय रखा जा सकता है। ग्राहक येस बैंक के पूर्वानुमोदन के बिना किसी तीसरे पक्ष को गोपनीय जानकारी का खुलासा नहीं करेगा। यह खंड येस बैंक द्वारा जारी पीपीआई की समाप्ति के बाद भी बना रहेगा। जानकारी को गोपनीय जानकारी के रूप में नहीं माना जा सकता है:

- a. पहले से ही सार्वजनिक डोमेन में
- b. ग्राहक द्वारा किसी भी कानून, नियमों या विनियमों के तहत या किसी न्यायालय, प्राधिकरण, ट्रिब्यूनल या फोरम के आदेश या निर्देश के अनुसार खुलासा किया जाना आवश्यक है।

#### IV. जानकारी में बदलाव

ग्राहक येस बैंक/पार्टनर को ग्राहक के डाक पते में किसी भी बदलाव के बारे में भी सूचित करेगा। इसके अलावा, ग्राहक येस बैंक को नाम, टेलीफोन नंबर या मोबाइल नंबर जैसे विवरण में किसी भी बदलाव के बारे में भी सूचित करेगा। ग्राहक इस बात से सहमत है कि पते या विवरण में किसी भी परिवर्तन के बारे में ऐसे परिवर्तन के 30 दिनों के भीतर तुरंत यस बैंक को सूचित करेगा।

#### V. असाइनमेंट के खिलाफ निषेध

इन "नियमों और शर्तों" के तहत कार्यों, अधिकारों या दायित्वों को ग्राहक द्वारा येस बैंक की पूर्व लिखित सहमति के बिना किसी भी पार्टी या व्यक्ति को सौंपा या सौंपा नहीं जाएगा। कोई भी कथित असाइनमेंट या प्रतिनिधिमंडल इस 'नियम और शर्तों' के तहत शर्तों का उल्लंघन है और शून्य और शून्य होगा।

## vi. पीपीआई का निलंबन या समाप्ति या रद्द करना या बंद करना

येस बैंक, यदि वह संतुष्ट है कि ऐसा करना आवश्यक है, किसी भी समय और ऐसी शर्तों पर, जैसा वह उचित समझे, निम्नलिखित परिस्थितियों में पीपीआई को निलंबित या अस्वीकार या समाप्त कर सकता है:

- i. ग्राहक को दिवालिया घोषित किए जाने की स्थिति में या ग्राहक की मृत्यु के बारे में येस बैंक को कोई नोटिस/सूचना प्राप्त होने की स्थिति में
- ii. ग्राहक द्वारा इन "नियमों और शर्तों" के तहत किसी भी नियम, शर्तों, शर्तों या उसके दायित्वों का उल्लंघन करने की स्थिति में
- iii. किसी भी नियामक प्राधिकरण या भारत में एक न्यायालय या किसी भी जांच एजेंसी द्वारा जारी आदेश द्वारा ग्राहक पर लगाए गए किसी भी प्रतिबंध की स्थिति में।

## vii. हानि से सुरक्षा

ग्राहक येस बैंक, उसके निदेशकों, अधिकारियों, कर्मचारियों और एजेंटों को किसी भी लागत, व्यय, शुल्क से और उसके विरुद्ध क्षतिपूर्ति करेगा, जो येस बैंक को वहन करने के लिए आवश्यक है या ऐसे किसी भी दावे, मुकदमे, मांग का बचाव करने के लिए किया है। प्रीपेड इंस्ट्रुमेंट के धारक के रूप में ग्राहक की ओर से चूक या कमीशन, धोखाधड़ी, लापरवाही या चूक के किसी भी कार्य के कारण अभियोजन, कार्यवाही।

## viii. अप्रत्याशित घटना

इसमें निहित किसी भी बात के होते हुए भी, येस बैंक ग्राहक के नियंत्रण से बाहर के कारणों जैसे ज्वार, तूफान, चक्रवात, बाढ़, बिजली, भूकंप, आग, विस्फोट, विस्फोट या भगवान का कोई अन्य कार्य, युद्ध, विद्रोह, क्रांति, विद्रोह, प्रतिबंध या मंजूरी, नाकाबंदी, दंगा, नागरिक हंगामा, श्रमिक कार्रवाई या हड़ताल, तालाबंदी या बहिष्कार सहित अशांति, किसी भी उपयोगिता सेवा में रुकावट या विफलता, दुश्मन कार्रवाई, आपराधिक साजिश, आतंकवाद या बर्बरता का कार्य, तोड़फोड़, हैकिंग, अप्रत्याशित तकनीकी या प्राकृतिक हस्तक्षेप या घुसपैठ, उपग्रहों को नुकसान या क्षति, उपग्रह लिंकेज या किसी अन्य डेटा संचार लिंकेज की हानि, कनेक्टिविटी की हानि या कोई अन्य अनूठा बल या मजबूरी।

## ix. नोटिस की सेवा

इस "नियम और शर्तों" के तहत दिए जाने के लिए आवश्यक कोई भी नोटिस या संचार बाध्यकारी नहीं होगा जब तक कि वह लिखित रूप में न हो और पावती के खिलाफ या येस बैंक लिमिटेड के पंजीकृत कार्यालय के पते पर पंजीकृत डाक द्वारा हाथ से वितरित किया गया हो। (यदि नोटिस येस बैंक को दिया जाना है) और ग्राहक को नोटिस दिए जाने की स्थिति में येस बैंक के साथ दर्ज पते पर।

## x. कस्टमर केयर विवरण

किसी भी प्रश्न के मामले में, कृपया टोलफ्री नंबर 18001035485 पर कॉल करें। विवरण वेबसाइट - [www.yesbank.in](http://www.yesbank.in) पर भी पाया जा सकता है।

## xi. शिकायत निवारण

किसी भी शिकायत, विवाद, शिकायत को बैंक की शिकायत निवारण नीति के अनुसार येस बैंक को संबोधित किया जाएगा।

- यदि प्रदान किया गया समाधान उपयोगकर्ता की अपेक्षाओं को पूरा नहीं करता है, तो उपयोगकर्ता शिकायत निवारण अधिकारी से [head.grievanceredressal@yesbank.in](mailto:head.grievanceredressal@yesbank.in) पर संपर्क कर सकता है। यदि शिकायत निवारण अधिकारी द्वारा प्रदान किया गया समाधान संतोषजनक नहीं है, तो उपयोगकर्ता प्रधान नोडल अधिकारी से [principal.nodalofficer@yesbank.in](mailto:principal.nodalofficer@yesbank.in) पर संपर्क कर सकते हैं।
- उपयोगकर्ता को एतद्वारा सूचित किया जाता है कि येस बैंक भारतीय रिज़र्व बैंक की बैंकिंग लोकपाल योजना, 2006 के अंतर्गत आता है। इस योजना के तहत, बैंक के खिलाफ किसी भी शिकायत, अगर 30 दिनों के भीतर संबोधित नहीं किया जाता है, तो संबंधित शहर के बैंकिंग लोकपाल को संबोधित किया जा सकता है। लोकपाल के संपर्क विवरण के लिए कृपया नीचे दिए गए लिंक का अनुसरण करें:  
[https://www.rbi.org.in/Scripts/bs\\_viewcontent.aspx?Id=164](https://www.rbi.org.in/Scripts/bs_viewcontent.aspx?Id=164)

## xii. शासी भाषा

सभी विलेख, दस्तावेज और लेखन जो निष्पादित किए जा सकते हैं और सभी पत्राचार जो ग्राहक और येस बैंक के बीच इस 'नियम और शर्तों' की विषय वस्तु के संबंध में आदान-प्रदान किए जा सकते हैं, अंग्रेजी भाषा में होंगे, जो कि शासी होगा यहां ग्राहक और येस बैंक के बीच भाषा।

## xiii. कानून और अधिकार क्षेत्र गवर्निंग

ग्राहक द्वारा प्रीपेड इंस्ट्रूमेंट का उपयोग भारत में लागू कानूनों द्वारा सभी तरह से नियंत्रित किया जाएगा। ग्राहक मुंबई में न्यायालयों के अनन्य क्षेत्राधिकार में प्रस्तुत करने के लिए सहमत है। ये "नियम और शर्तों" सरकारी अधिसूचनाओं, येस बैंक द्वारा जारी किसी भी नियम, विनियम, दिशा-निर्देशों और परिपत्रों/नोटिसों और नियमों, विनियमों, उप-कानूनों, परिचालन निर्देशों और नियामक द्वारा जारी परिपत्रों/ विज्ञप्तियों/नोटिस के अधीन होंगे।

## xiv. "नियम और शर्तों" में बदलाव

येस बैंक किसी भी समय "नियम और शर्तों" में संशोधन करने, हटाने, संशोधित करने, बदलने या पूरक करने का अधिकार सुरक्षित रखता है और ऐसे परिवर्तनों के लिए सात दिनों की पूर्व सूचना देने का प्रयास करेगा। कृपया नवीनतम और व्यापक लागू "नियम और शर्तों" के लिए येस बैंक की वेबसाइट पर प्रदर्शित "नियम और शर्तों" देखें। यह समझा जाएगा कि ग्राहक ने येस बैंक के साथ व्यवहार करते समय संपूर्ण "नियम और शर्तों" पढ़ और समझ ली हैं। पार्टनर प्रोग्राम की पूरी जानकारी के लिए उल्लिखित लिंक भी देखें <https://www.yesbank.in/digital-banking/partner-program-information>