



## रिटेल और व्यक्तिगत खातों के लिए मायबैंक इंडिया

### मोबाइल बैंकिंग सेवाएँ - नियम एवं शर्तें

#### उपयोग के लिए शर्तें

ये नियम और शर्तें मोबाइल बैंकिंग सेवा (नीचे परिभाषित) से संबंधित अधिकारों और दायित्वों और उस जानकारी की व्याख्या करती हैं जिसका ग्राहक उपयोग कर सकता है या बैंक से अनुरोध कर सकता है या जिसे बैंक मोबाइल बैंकिंग सेवा के माध्यम से ग्राहक को प्रदान कर सकता है।

बैंक इनमें से किसी भी नियम और शर्तों को जोड़ने, संशोधित करने, संशोधित करने, बदलने या रद्द करने का अधिकार सुरक्षित रखता है और बैंक द्वारा पेश किए गए किसी भी परिणाम या सेवाओं की किसी भी विशेषता को संशोधित करने का भी अधिकार सुरक्षित रखता है।

ग्राहक ऐसे खाते (नीचे परिभाषित) और उससे संबंधित सेवाओं पर लागू इन नियमों और शर्तों को बिना शर्त स्वीकार करता है और समय-समय पर उनके और उनके संशोधनों से हमेशा बंधा रहेगा और उनका पालन करेगा।

ग्राहक समझता है और स्वीकार करता है कि यह मोबाइल बैंकिंग सेवा बैंक द्वारा प्रदान की गई ओएलबी(ओएलबी) (नीचे परिभाषित) का विस्तार है और ऐसी मोबाइल बैंकिंग सेवा तक पहुंचने वाला ग्राहक भी ओएलबी(ओएलबी) को नियंत्रित करने वाले नियमों और शर्तों के अधीन होगा।

ये नियम और शर्तें सामान्य व्यावसायिक नियमों और शर्तों के प्रतिस्थापन/ अपमानजनक नहीं हैं; धन प्रबंधन नियम और शर्तें; और ऐसी अन्य शर्तें जो सेवाओं के संबंध में बैंक द्वारा समय-समय पर निर्धारित की जा सकती हैं।

#### परिभाषाएँ

खाता का अर्थ ग्राहक द्वारा उस बैंक में रखा गया बैंक खाता होगा जिसके लिए मोबाइल बैंकिंग सेवा की पेशकश की जा रही है।

लागू कानूनों का अर्थ आरबीआई या किसी अन्य नियामक प्राधिकरण द्वारा किसी भी संविधि, कानून, विनियमन या एक शर्त से होगा, चाहे वह आज की तारीख में प्रभावी हो या समय-समय पर संशोधित हो।

एप्लिकेशन का अर्थ मोबाइल एप्लिकेशन होगा जिसे मोबाइल बैंकिंग सेवा तक पहुंचने और उपयोग करने के लिए ग्राहक के मोबाइल फोन पर डाउनलोड किया जाएगा।

बैंक का अर्थ ड्यूश बैंक एजी होगा।

ग्राहक का तात्पर्य बैंक के मौजूदा खाते के धारक या बैंक के डेबिट/ क्रेडिट कार्ड के धारक से है, जिसने मोबाइल बैंकिंग सेवा का उपयोग करने के लिए बैंक में आवेदन किया है और/ या मायबैंक इंडिया - मोबाइल बैंकिंग ऐप डाउनलोड किया है और इस के नियमों और शर्तों के प्रति अपनी सहमति व्यक्त की है।

ग्राहक पहचान डेटा से तात्पर्य ग्राहक खाता संख्या/ कार्ड नंबर, मोबाइल फोन नंबर, उपयोगकर्ता आईडी और अन्य जानकारी होगी जिसका उपयोग ग्राहक द्वारा मोबाइल बैंकिंग सेवा तक पहुंचने से पहले खुद को प्रमाणित करने के लिए किया जाना है जो ग्राहक को ओएलबी सेवाओं तक पहुँचने के लिए उपयोग की गई जानकारी के सामान होगा।

मोबाइल बैंकिंग सेवा का अर्थ है बैंक द्वारा ग्राहक को फ़ोन और/ या ग्राहक के स्वामित्व वाले किसी भी इलेक्ट्रॉनिक गैजेट पर दी जाने वाली सभी सेवाएँ होंगी।

मोबाइल फोन नंबर का अर्थ ग्राहक का पंजीकृत फोन नंबर जिस के द्वारा बैंक अपनी सभी प्रकार की सेवाएं ग्राहक को उपयोग के लिए प्रदान करेगा।

ओएलबी का अर्थ है बैंक द्वारा अपनी वेबसाइट पर प्रदान की जाने वाली ऑनलाइन बैंकिंग सेवाएं।

आरबीआई का अर्थ भारतीय रिजर्व बैंक होगा।

सेवा का अर्थ चालू/ बचत खाते से संबंधित संचालन होगा जिसमें अन्य बातों के साथ-साथ धन प्रबंधन सेवाएं और/ या ऐसी अतिरिक्त सुविधाएं शामिल होंगी जिन्हें समय-समय पर जोड़ा/ हटाया जा सकता है। संचालन जिसमें अन्य

बातों के साथ-साथ धन प्रबंधन सेवाएं और/ या ऐसी अतिरिक्त सुविधाएं शामिल हैं जिन्हें समय-समय पर जोड़ा/ हटाया जा सकता है।

एसएमएस का अर्थ लघु संदेश सेवा होगा, जो टेलीफोन सेवा प्रदाताओं द्वारा दी जाने वाली सेवा है और/ या इलेक्ट्रॉनिक संचार का कोई अन्य समान तरीका है जो अब या भविष्य में किसी भी समय टेलीफोन सेवा प्रदाताओं द्वारा पेश किया जा सकता है।

एसएमएस बैंकिंग का अर्थ एक ऐसी सेवा है जो ग्राहकों को एसएमएस संदेश का उपयोग करके मोबाइल फोन के माध्यम से अपने खाते की जानकारी पहुंचने की अनुमति देता है।

टेलीफोन सेवा प्रदाता का अर्थ ग्राहक को उसके मोबाइल फोन पर उपयोग की जाने वाली मोबाइल फोन कनेक्टिविटी सेवाओं और मोबाइल फोन नंबर का प्रदान करने वाला होगा।

वेबसाइट का अर्थ यूआरएल [www.deutschebank.co.in](http://www.deutschebank.co.in) पर स्थित बैंक का डोमेन होगा, जो बैंक के स्वामित्व और नियंत्रण होगा।

## — नियम एवं शर्तों की स्वीकृति

- इसके बाद दिए गए नियमों और शर्तों पर, बैंक ग्राहक को मोबाइल बैंकिंग सेवा प्रदान करता है। बैंक द्वारा बनाए गए और ग्राहक द्वारा स्वीकार किए गए ये नियम और शर्तें ग्राहक के बीच अनुबंध का निर्माण करेंगी। ये नियम और शर्तें ग्राहक के किसी भी खाते या सेवा और/ या बैंक द्वारा प्रदान किए गए संबंधित परीणाम से संबंधित अन्य नियमों और शर्तों के अतिरिक्त होंगी, न कि उनके निरादर में, जब तक कि अन्यथा विशेष रूप से न कहा गया हो।
- मोबाइल बैंकिंग सेवा तक पहुंचने के लिए, ग्राहक को अपने मोबाइल फोन और/ या ग्राहक के स्वामित्व वाले किसी भी इलेक्ट्रॉनिक गैजेट पर एप्लिकेशन डाउनलोड करना आवश्यक है, ऐसा मोबाइल फोन और/ या कोई भी इलेक्ट्रॉनिक गैजेट एप्लिकेशन के साथ संगत होना चाहिए
- मोबाइल बैंकिंग सेवा के तहत लेनदेन करने के लिए, ग्राहक के लिए लेनदेन डेटा सत्यापन/ पुनः प्रमाणीकरण की आवश्यकताएं हैं। ग्राहक ऐसे सत्यापन/ पुनः प्रमाणीकरण के लिए ओएलबी क्रेडेंशियल्स या ग्राहक पहचान डेटा का उपयोग कर सकता है। ग्राहक ओएलबी और मोबाइल बैंकिंग सेवा दोनों के लिए समान ग्राहक पहचान डेटा का उपयोग करेगा। लॉग इन क्रेडेंशियल्स को सुरक्षित रखने और सुनिश्चित करने के लिए ग्राहक को गोपनीयता प्रक्रियाओं का सख्ती से पालन करना चाहिए।

## — सुविधा का उपयोग

- मोबाइल बैंकिंग सेवा के लिए पंजीकरण करते समय मोबाइल फोन पर नियम और शर्तों को स्वीकार करते हुए, ग्राहक :
  - समय-समय पर बैंक द्वारा दी जाने वाली वित्तीय और गैर-वित्तीय लेनदेन के लिए मोबाइल बैंकिंग सेवा का उपयोग करने के लिए सहमत है,
  - ग्राहक पहचान डेटा का उपयोग करके किए गए सभी लेनदेन/ सेवाओं के लिए मोबाइल बैंकिंग सेवा के लिए सक्षम किए गए खातों को डेबिट करने के लिए बैंक को अपरिवर्तनीय रूप से अधिकृत करता है,
    - ग) बैंक को बैंक द्वारा दी जाने वाली मोबाइल बैंकिंग सेवा के सुचारू संचालन के लिए खाता संख्या, उपयोगकर्ता आईडी और मोबाइल फोन नंबर को मैप करने और मैपिंग रिकॉर्ड को अपने सर्वर या किसी अन्य तीसरे पक्ष के सर्वर में संरक्षित करने और ऐसे डेटा का उपयोग करने के लिए अधिकृत कर सकता है। अपने विवेक के आधार पर आगे बैंकिंग/ प्रौद्योगिकी परीणाम उपलब्ध कराने/ बढ़ाने के लिए, पेश कर सकता है,
    - मोबाइल बैंकिंग सेवा के लिए प्रमाणीकरण कारक के रूप में ग्राहक पहचान डेटा के उपयोग के लिए सहमत है,
    - ड) बैंक द्वारा प्रस्तावित मोबाइल बैंकिंग सेवा के नियमों और शर्तों की स्वीकृति की पुष्टि करता है,
    - च) इस बात से सहमत है कि मोबाइल बैंकिंग सेवा उसे बैंक द्वारा निर्धारित सीमा के भीतर ग्राहक पहचान डेटा का उपयोग करके लेनदेन करने में सक्षम बनाएगी और इसे वास्तविक लेनदेन माना जाएगा।
    - छ) इस बात से सहमत है कि मोबाइल फोन का उपयोग करके किए गए लेनदेन वापस नहीं लिए जा सकते क्योंकि ये तात्कालिक/ वास्तविक समय हैं,
    - ज) समझता है और स्पष्ट रूप से सहमत है कि बैंक के पास समय-समय पर निर्धारित सीमा को संशोधित करने का पूर्ण और निर्बाध अधिकार है जो बाध्यकारी होगा, और
    - झ) इस बात से सहमत हैं कि जबकि सूचना प्रौद्योगिकी अधिनियम, 2000 (आईटी अधिनियम) निर्धारित करता है कि एक ग्राहक अपने डिजिटल हस्ताक्षर लगाकर इलेक्ट्रॉनिक रिकॉर्ड को प्रमाणित कर सकता है जिसे अधिनियम के तहत कानूनी मान्यता दी गई है, बैंक मोबाइल फोन नंबर का उपयोग करके ग्राहक को प्रमाणित कर रहा है। , ग्राहक पहचान डेटा या बैंक के विवेक पर तय की गई कोई अन्य विधि जिसे इलेक्ट्रॉनिक रिकॉर्ड के प्रमाणीकरण के लिए आईटी अधिनियम के तहत मान्यता नहीं दी जा सकती है और यह ग्राहक के लिए स्वीकार्य और बाध्यकारी

हैं और इसलिए गोपनीयता बनाए रखने के लिए ग्राहक पूरी तरह से जिम्मेदार हैं। और बैंक के प्रति किसी भी दायित्व के बिना ग्राहक पहचान डेटा की गोपनीयता रखने को बाध्य हैं।

- आरबीआई द्वारा समय-समय पर "अपने ग्राहक को जानें (केवाईसी)", "एंटी मनी लॉन्ड्रिंग (एएमएल)" और "आतंकवाद के वित्तपोषण का मुकाबला (सीएफटी)" पर जारी दिशानिर्देश मोबाइल बैंकिंग सेवा पर लागू होंगे।
- बैंक सामान्य बैंकिंग लेनदेन की तरह मोबाइल बैंकिंग लेनदेन के लिए "वित्तीय खुफिया इकाई - भारत (एफआईयू-आईएनडी)" को "संदिग्ध लेनदेन रिपोर्ट (एसटीआर)" दाखिल करेगा।

### — जानकारी की सटीकता

- यह ग्राहक की जिम्मेदारी है कि वह मोबाइल बैंकिंग सेवा या किसी अन्य विधि का उपयोग करके बैंक को सही जानकारी प्रदान करे। यदि ग्राहक तुरंत जानकारी में ऐसी गलती की रिपोर्ट करता है, तो बैंक सर्वोत्तम प्रयास के आधार पर जहां भी संभव हो गलती को ठीक करने का प्रयास करेगा।
- ग्राहक स्वीकार करता है कि, इस जानकारी में किसी भी विसंगति के मामले में, बैंक किसी भी गलती के लिए जिम्मेदार नहीं होगा जो जानकारी की सटीकता सुनिश्चित करने के लिए बैंक द्वारा उठाए गए कदमों के बावजूद हो सकती है और इसके खिलाफ कोई दावा नहीं किया जाएगा। बैंक द्वारा प्रदान की गई जानकारी सही नहीं पाए जाने के परिणामस्वरूप हुई किसी हानि/ क्षति की स्थिति में बैंक को उत्तरदाई नहीं बनाया जा सकता।

### — शुल्क संरचना

बैंक के पास मोबाइल बैंकिंग सेवा के तहत प्रदान की गई सेवाओं के उपयोग के लिए ग्राहक से शुल्क लेने और अपने विवेक से शुल्क संरचना को बदलने का अधिकार सुरक्षित है। ग्राहक से शुल्क ऐसे तरीके से और ऐसे अंतराल पर एकत्र किया जा सकता है जैसा बैंक उपरोक्त दिशानिर्देशों के अनुसार निर्दिष्ट करेगा। ग्राहक द्वारा देय शुल्क में टेलीफोन सेवा प्रदाता को देय राशि शामिल नहीं है और ग्राहक के खाते से तुरंत डेबिट कर दिया जाएगा।

### — ग्राहक की जिम्मेदारियाँ और दायित्व

- ग्राहक अच्छे विश्वास से कार्य करेगा, ग्राहक पहचान डेटा और अन्य सभी व्यक्तिगत और गोपनीय जानकारी को गुप्त रखने में उचित देखभाल और परिश्रम करेगा। किसी भी समय और किसी भी परिस्थिति में ग्राहक किसी अन्य व्यक्ति को ग्राहक पहचान डेटा और संबंधित विवरण का खुलासा नहीं करेगा या जानकारी को किसी अन्य व्यक्ति के कब्जे या नियंत्रण में आने की अनुमति नहीं देगा।

- ग्राहक पुष्टि करता है कि जिन व्यक्तियों का व्यक्तिगत या अन्य डेटा संचारित, संसाधित या अन्यथा संभाला जाता है, उन्होंने मौजूदा कानूनों के अनुसार इन नियमों और शर्तों के तहत ऐसे प्रसारण, प्रसंस्करण या अन्य हैंडलिंग के लिए सहमति दी है। ऐसे किसी भी ट्रांसमिशन, प्रोसेसिंग या अन्य हैंडलिंग के लिए ग्राहकों को पहले उनकी सहमति प्राप्त करनी होगी।
- ग्राहक सभी लेनदेन के लिए जिम्मेदार होगा, जिसमें उसके मोबाइल फोन, सिम कार्ड और ग्राहक पहचान डेटा के माध्यम से किए गए धोखाधड़ी/ गलत लेनदेन शामिल हैं, भले ही ऐसे लेनदेन वास्तव में उसके द्वारा किए गए या अधिकृत हों। यदि कोई हानि/ क्षति हुई तो उसके लिए ग्राहक जिम्मेदार होगा।
- यह ग्राहक की जिम्मेदारी होगी कि यदि उसे ग्राहक पहचान डेटा के दुरुपयोग का संदेह हो तो वह तुरंत बैंक को सूचित करे। वह अपने ग्राहक पहचान डेटा को बदलने के लिए तुरंत आवश्यक कदम उठाएगा।
- ग्राहक उस मोबाइल कनेक्शन/ सिम कार्ड/ मोबाइल फोन के संबंध में सभी कानूनी अनुपालन और सभी वाणिज्यिक नियमों और शर्तों के पालन के लिए उत्तरदायी और जिम्मेदार होगा, जिसके माध्यम से मोबाइल बैंकिंग सेवा का लाभ उठाया जाता है और इस संबंध में बैंक किसी भी जिम्मेदारी को स्वीकार/ स्वीकार नहीं करता है।
- ग्राहक को मोबाइल बैंकिंग सेवा के तहत दी जाने वाली सेवाओं से संबंधित किसी भी जानकारी/ संशोधन के संबंध में खुद को अपडेट रखना होगा जिसे वेबसाइट पर प्रकाशित किया जाएगा और बदलाव के मामले में स्वीकृति के लिए ग्राहक को भेजा जाएगा।

### — गैर-हस्तांतरणीयता

किसी ग्राहक को मोबाइल बैंकिंग सेवा का अनुदान किसी भी परिस्थिति में हस्तांतरणीय नहीं है और इसका उपयोग केवल ग्राहक द्वारा किया जाएगा। हालाँकि, बैंक को इन नियमों और शर्तों के तहत अपने सभी अधिकारों को हस्तांतरित करने, सौंपने या बेचने का अधिकार होगा, जो बैंक के उत्तराधिकारियों और नियुक्तियों के लाभ के लिए लागू और प्रभावी रहेंगे।

### — गोपनीयता और प्रकटीकरण

लागू कानूनों द्वारा अनुमत सीमा तक, बैंक ग्राहक से संबंधित किसी भी जानकारी और/ या मोबाइल बैंकिंग सेवा के उपयोग के लिए ग्राहक द्वारा दी गई किसी भी अन्य जानकारी को अपनी शाखाओं, सहायक कंपनियों, प्रतिनिधि कार्यालयों में स्थानांतरित करने का हकदार होगा। बैंक के सहयोगी, प्रतिनिधि, लेखा परीक्षक और

एजेंट, मध्यस्थ और बैंक द्वारा चुने गए तीसरे पक्ष, जहां भी स्थित हों, मोबाइल बैंकिंग सेवा के संबंध में गोपनीय उपयोग के लिए अवयवक जानकारी प्राप्त कर सकता है।

- ग्राहक सहमत है और अपनी स्पष्ट सहमति प्रदान करता है कि बैंक उसके और/ या उसके खाते(खातों) के संबंध में किसी भी जानकारी का खुलासा कर सकता है:
  - कोई भी व्यक्ति या संगठन जो अपने ग्राहकों को कोई सेवा प्रदान करता है, चाहे वह भारत के भीतर या बाहर सेवा प्रदान करने के उद्देश्य से हो, जिसमें विसंगतियों, त्रुटियों या दावों की जांच करना शामिल है, लेकिन इन्हीं तक सीमित नहीं है;
  - लागू कानूनों के संचालन के तहत;
  - बैंक, वित्तीय संस्थान या क्रेडिट संदर्भ एजेंट ग्राहक की साख का आकलन करने के उद्देश्य से या अन्यथा; और
  - कोई भी व्यक्ति (चाहे बैंक से संबंधित हो या नहीं) उस व्यक्ति या इकाई के उद्देश्य से ग्राहक को किसी उत्पाद या सेवा का विपणन करता है, चाहे वह इलेक्ट्रॉनिक माध्यम से हो या अन्यथा।

लागू कानून द्वारा निषिद्ध न होने वाली सीमा तक, बैंक ग्राहक से संबंधित किसी भी जानकारी और/ या मोबाइल बैंकिंग सेवा या सेवा के उपयोग के लिए ग्राहक द्वारा दी गई किसी भी अन्य जानकारी को अपनी शाखाओं, सहायक कंपनियों, प्रतिनिधियों के बीच स्थानांतरित करने का हकदार होगा। मोबाइल बैंकिंग सेवा या सेवा के संबंध में गोपनीय उपयोग के लिए बैंक द्वारा चयनित कार्यालय, सहयोगी, प्रतिनिधि, लेखा परीक्षक और तीसरे पक्ष, जहां भी स्थित हों। इसके अलावा, बैंक किसी भी समय किसी अन्य बैंक/ संघ/ वित्तीय संस्थान या किसी अन्य निकाय को खुलासा करने का हकदार होगा। यह खंड मोबाइल बैंकिंग सेवा या सेवा की समाप्ति/ उपयोग से बचा रहेगा।

## कोई वारंटी नहीं

- इन नियमों और शर्तों में निहित किसी भी चीज़ पर प्रतिकूल प्रभाव डाले बिना, बैंक, तृतीय पक्ष सेवा प्रदाता, और उनके संबंधित तृतीय पक्ष आपूर्तिकर्ता, लाइसेंसकर्ता और भागीदार कोई स्पष्ट या निहित वारंटी नहीं देते हैं या उपयोग या उपयोग के परिणामों के संबंध में कोई प्रतिनिधित्व नहीं करते हैं। यहां प्रदान की गई मोबाइल बैंकिंग सेवा के संबंध में, बिना किसी सीमा के, किसी विशेष उद्देश्य के लिए तीसरे पक्ष के अधिकारों, शीर्षक, विपणन योग्यता, शुद्धता, सटीकता, पर्याप्तता, विश्वसनीयता, उपयुक्तता, संतोषजनक गुणवत्ता और फिटनेस के गैर-उल्लंघन की कोई वारंटी शामिल है। या अन्यथा
- ग्राहक स्पष्ट रूप से सहमत है कि मोबाइल बैंकिंग सेवा का उपयोग उसके जोखिम पर है। मोबाइल बैंकिंग सेवा और मोबाइल बैंकिंग सेवा के साथ या उसके माध्यम से उपलब्ध कराया गया कोई भी डेटा, सूचना, तृतीय पक्ष सॉफ्टवेयर, संदर्भ साइटें, सेवाएँ या सॉफ्टवेयर "जैसा है" आधार पर प्रदान किया जाता है।

## — दायित्व की सीमा

इन नियमों और शर्तों के किसी भी अन्य प्रावधान पर प्रतिकूल प्रभाव डाले बिना, बैंक मोबाइल बैंकिंग सेवा और/ या इन नियमों और शर्तों के संबंध में प्रत्यक्ष या अप्रत्यक्ष रूप से होने वाली किसी भी हानि या क्षति के लिए ग्राहक के प्रति उत्तरदायी नहीं होगा। उपरोक्त की व्यापकता के बावजूद, बैंक स्पष्ट रूप से परिणामी हानि या क्षति या लाभ, व्यवसाय, राजस्व, सद्भावना या प्रत्याशित बचत के नुकसान के लिए दायित्व को बाहर करता है जो मोबाइल बैंकिंग सेवा के संबंध में उत्पन्न हो सकता है।

## क्षतिपूर्ति

बैंक द्वारा मोबाइल बैंकिंग सेवा प्रदान करने पर विचार करते हुए, ग्राहक बैंक की सभी कार्रवाइयों, दावों, मांगों, कार्यवाहियों, हानि, क्षति, लागत, शुल्क और खर्चों के खिलाफ क्षतिपूर्ति करने और बैंक को सुरक्षित और हानिरहित रखने के लिए सहमत है। किसी भी समय मोबाइल बैंकिंग सेवा के उपयोग के द्वारा दिए गए किसी भी निर्देश पर कार्रवाई करने या कार्रवाई करने से इंकार करने या उसके परिणामस्वरूप उत्पन्न होने वाली, झेलने वाली, पीड़ित होने वाली या झेली जाने वाली। ग्राहक द्वारा दी गई किसी भी जानकारी/ निर्देश/ ट्रिगर तक किसी तीसरे पक्ष द्वारा अनधिकृत पहुंच या गोपनीयता के उल्लंघन के लिए ग्राहक बैंक को क्षतिपूर्ति देगा।

## अस्वीकरण

- बैंक या उसके कर्मचारी/ संविदा कर्मचारी इसके लिए उत्तरदायी नहीं होंगे:
  - ग्राहक के पहचान डेटा का कोई भी अनधिकृत उपयोग या
  - मोबाइल फोन नंबर/ उपकरण या उसके उपयोग द्वारा दिए गए किसी भी धोखाधड़ी, डुप्लिकेट या गलत निर्देशों के लिए उसके अधिसूचित ईमेल पते पर प्राप्त ई-मेल तक अनधिकृत पहुंच; या
  - बैंक द्वारा प्राप्त किसी भी निर्देश पर सद्भावना से कार्य करना; या
  - सभी या किसी निर्देश पर कार्य करने में बैंक की गलती, चूक, देरी या असमर्थता; या
  - ट्रांसमिशन में किसी भी जानकारी/ निर्देश/ अलर्ट की हानि; या
  - ग्राहक द्वारा दी गई किसी भी जानकारी/ निर्देश तक किसी अन्य व्यक्ति द्वारा अनधिकृत पहुंच।
    - बैंक ग्राहक को पूर्व सूचना देकर मोबाइल बैंकिंग सेवा का उपयोग करके किए जाने वाले भुगतान की राशि और आवृत्ति को सीमित करने का अधिकार सुरक्षित रखता है। बैंक ग्राहक को पूर्व सूचना देकर लगाई गई सीमाओं में परिवर्तन/ संशोधन/ संशोधन करने का अधिकार सुरक्षित रखता है।
    - किसी तीसरे पक्ष की लापरवाही, कार्य या चूक के कारण ग्राहक को होने वाली किसी भी हानि या क्षति के लिए बैंक उत्तरदायी नहीं होगा।



- ग्राहक डिवाइस/ टेलीफोन सेवा प्रदाता(ओं) के चयन और ग्राहक और टेलीफोन सेवा प्रदाता(ओं) और/ या डिवाइस के निर्माता के बीच सभी मुद्दों/ विवादों के लिए पूरी तरह जिम्मेदार होगा।

### मोबाइल बैंकिंग सेवा को जोड़ना और वापस लेना या समाप्त करना

- मोबाइल बैंकिंग सेवा ग्राहक को बैंक के पूर्ण विवेक पर उपलब्ध कराई जाती है और बैंक द्वारा किसी भी समय, बिना किसी सूचना के बंद की जा सकती है।
- बैंक ग्राहक को कोई सूचना दिए बिना या उसके साथ अतिरिक्त सेवाएं शुरू करने का अधिकार सुरक्षित रखता है। बैंक ग्राहक की स्पष्ट सहमति के बिना, अपने परिणाम सेवाओं या किसी भी संबंधित मामले के संबंध में पंजीकृत मोबाइल फोन पर एसएमएस भेजने का अधिकार सुरक्षित रखता है

### — गवर्निंग कानून और अधिकार क्षेत्र

- मोबाइल बैंकिंग सेवा से उत्पन्न या उसके संबंध में कोई भी विवाद या मतभेद मुंबई के न्यायालयों और न्यायाधिकरणों के विशेष क्षेत्राधिकार के अधीन होगा और भारत के कानूनों द्वारा शासित होगा।

### — शिकायत निवारण

- ग्राहक को सलाह दी जाती है कि वह बैंक की सेवाओं के संबंध में ग्राहक की किसी शिकायत को दूर करने के प्रक्रिया के विवरण के लिए हमारी वेबसाइट पर उपलब्ध शिकायत निवारण प्रक्रिया से परिचित हो। बैंक द्वारा निर्धारित शिकायत निवारण बैंकिंग लोकपाल योजना 2006 के अनुसार है। शिकायत निवारण पर अधिक जानकारी के लिए, हमारे सहायता डेस्क से 1860 266 6601\* या [head.services@db.com](mailto:head.services@db.com) पर संपर्क करें।

\* भारत से बाहर के ग्राहकों को +91 22 6601 6601 डायल करना होगा। मुंबई के ग्राहक 6601 6601 पर भी कॉल कर सकते हैं। कॉल शुल्क लागू हैं।