



Federal Bank

CORPORATE FEDMOBILE - नियम और शर्तें

परिभाषाएं

इस दस्तावेज़ में, निम्नलिखित शब्दों और वाक्यांशों का अर्थ निम्नानुसार होगा, जब तक कि संदर्भ अन्यथा इंगित न करे:

"बैंक" से तात्पर्य The Federal Bank Ltd से है, जो कंपनी अधिनियम, 2013 के अर्थ में एक बैंकिंग कंपनी है, जिसका पंजीकृत कार्यालय फेडरल टॉवर्स, अलुवा -683101, एर्नाकुलम, केरल में स्थित है।

"ग्राहक" या "संस्था" से तात्पर्य बैंक के ऐसे ग्राहक से है, चाहे वह कोई प्राकृतिक व्यक्ति हो या कोई गैर-व्यक्तिगत संस्था, जो एकल स्वामित्व, साझेदारी, कंपनी, ट्रस्ट या एसोसिएशन हो सकती है, जिसने Corporate FedMobile सेवा के लिए अनुरोध किया है और/या ऐसी सेवा का लाभ उठाएगा, और इसमें प्रयोक्ता और बाहरी प्रयोक्ता भी शामिल होंगे, जहां भी संदर्भ की आवश्यकता हो।

"खाता(ते)" से तात्पर्य बैंक खाता और/या किसी अन्य प्रकार के खाते से है जो ग्राहक द्वारा The Federal Bank Ltd या उसके किसी भी संबद्ध संस्थान के साथ बनाए रखा जाता है जिसके लिए यह सुविधा प्रदान की जा रही है या भविष्य में प्रदान की जा सकती है (प्रत्येक एक "खाता" और सामूहिक रूप से "खाते")।

"सुविधा" या "Corporate FedMobile" से तात्पर्य बैंक द्वारा प्रदान की जाने वाली मोबाइल बैंकिंग सुविधा से है, जो ग्राहकों को उनके खाते (खातों) से संबंधित जानकारी, लेनदेन विवरण और बैंक द्वारा समय-समय पर उपलब्ध कराई जाने वाली अन्य सेवाओं सहित निर्दिष्ट बैंकिंग सेवाओं तक पहुंचने में सक्षम बनाती है।

"Corporate FedMobile ऐप" - मोबाइल बैंकिंग लेनदेन करने के लिए एंड्रॉइड और IOS में उपलब्ध मोबाइल एप्लिकेशन (FedMobile के समान) जिसे यहां मोबाइल ऐप कहा गया है।

"Corporate FedMobile वेब" - बैंकिंग लेनदेन को डिजिटल रूप से करने के लिए वेब आधारित एप्लिकेशन (FedNet और कॉर्पोरेट FedNet के समान) जिसे यहां वेब एप्लिकेशन या वेब ऐप कहा गया है।

"कॉर्पोरेट ग्राहक ID" - बैंक के रिकॉर्ड में उपलब्ध ग्राहक ID संख्या, जो संस्था के नाम पर खोली गई है।

"कॉर्पोरेट ID" - संस्था के लिए प्रयोक्ता ID, जिसे संस्था द्वारा Corporate FedMobile सेवाओं का लाभ उठाने के उद्देश्य से निर्धारित या प्राथमिकता दी जाती है, जो 'कॉर्पोरेट ग्राहक ID' से जुड़ी होगी।

"मोबाइल फोन नंबर" या "मोबाइल नंबर" से तात्पर्य ग्राहक या प्रयोक्ता के अंतिम अद्यतन मोबाइल नंबर से है, जो बैंक के रिकॉर्ड में दर्ज है और जिसका उपयोग ग्राहक ने सुविधा के लिए पंजीकरण करने के लिए किया है।

"प्रयोक्ता" - एक प्राकृतिक व्यक्ति जो मोबाइल एप्लिकेशन का उपयोग करता है और संस्था से संबंधित खातों को संचालित करने का विशेषाधिकार रखता है। सभी प्रयोक्ताओं के पास बैंक में पंजीकृत एक वैध ग्राहक ID होनी चाहिए जो संस्था की ग्राहक ID या 'कॉर्पोरेट ग्राहक ID' से जुड़ी हो। सभी प्रयोक्ताओं के पास बैंक में पंजीकृत एक वैध मोबाइल नंबर होना चाहिए।

"प्रयोक्ता ID" - Corporate FedMobile सेवाओं का लाभ उठाने के उद्देश्य से प्रयोक्ताओं द्वारा निर्धारित प्रयोक्ता ID। प्रत्येक प्रयोक्ता ID बैंक के रिकॉर्ड में मौजूद प्रयोक्ता की वैध ग्राहक ID से लिंक होगी।



"बाह्य प्रयोक्ता" - एक प्राकृतिक व्यक्ति और संस्था का कर्मचारी या अन्यथा अधिकृत व्यक्ति, जिसे Corporate FedMobile के वेब संस्करण ('Corporate FedMobile वेब') में लॉग इन करने और शुरू करने का सीमित विशेषाधिकार प्राप्त है। बाहरी प्रयोक्ताओं के पास बैंक के रिकॉर्ड में वैध ग्राहक ID होना आवश्यक नहीं है।

"बाहरी प्रयोक्ता ID" - बाहरी प्रयोक्ताओं के लिए Corporate FedMobile सुविधा का लाभ उठाने के उद्देश्य से दी गई प्रयोक्ता ID वरीयता। बाह्य प्रयोक्ता ID को कॉर्पोरेट ID से जोड़ा जाएगा।

"पंजीकरण करने वाली संस्था" - एक प्राकृतिक व्यक्ति जो संस्था और संस्था के प्रयोक्ताओं की ओर से पंजीकरण प्रक्रिया करता है। पंजीकरण कराने वाली संस्था के पास बैंक के रिकॉर्ड में वैध ग्राहक ID होना आवश्यक नहीं है। खाता पंजीकृत करने वाली संस्था के रूप में खाते के अधिकृत संचालक या संस्था द्वारा विधिवत अधिकृत कर्मचारी या अन्य व्यक्ति हो सकता है।

"व्यक्तिगत जानकारी" से तात्पर्य सुविधा के संबंध में ग्राहक के बारे में प्राप्त की गई जानकारी से है।

"वेबसाइट" से तात्पर्य www.federal.bank.co.in , <https://fedcorp.federal.bank.co.in> या बैंक द्वारा समय-समय पर अधिसूचित किसी अन्य वेबसाइट से है।

"MPIN" से तात्पर्य सुविधा के लिए व्यक्तिगत पहचान संख्या (पासवर्ड) से है।

"अलर्ट" से तात्पर्य ग्राहक द्वारा भेजे गए ट्रिगर्स के जवाब में ग्राहक के मोबाइल फोन नंबर पर लघु संदेश सेवा ("SMS") के रूप में भेजे गए अनुकूलित संदेशों से है।

"ट्रिगर्स" से तात्पर्य उन अनुकूलित ट्रिगर्स से है जिन्हें ग्राहक द्वारा बैंक के साथ सेट करना आवश्यक है, जिससे बैंक उसके खाते से संबंधित अलर्ट भेज सके।

"मोबाइल बैंकिंग मेनू" से तात्पर्य Corporate FedMobile ऐप में मौजूद उन विकल्पों से है जिन्हें मोबाइल फोन हैंडसेट पर इंस्टॉल किया जा सकता है, ताकि संबंधित मेनू विकल्पों का प्रतिनिधित्व करने वाले अंकों को टाइप करके खात(तों) से संबंधित जानकारी प्राप्त की जा सके।

"GPRS" का अर्थ जनरल पैकेट रेडियो सेवा होगा।

इस दस्तावेज़ में, ग्राहक के लिए पुल्लिंग शब्द का प्रयोग स्त्रीलिंग और नपुंसक लिंगों को भी शामिल करने के रूप में समझा जाएगा।

नियम एवं शर्तों की प्रयोज्यता

ये नियम और शर्तें, ग्राहक द्वारा किए गए और बैंक द्वारा स्वीकृत आवेदन के साथ मिलकर, ग्राहक और बैंक के बीच अनुबंध का निर्माण करेंगी, और ये अनुबंध बैंक द्वारा अन्य सेवा प्रदाताओं के साथ सहमत शर्तों के अधीन भी होंगे। ये नियम और शर्तें टेलीबैंकिंग सुविधा, FedNet, ATM/डेबिट कार्ड सुविधा और ग्राहक के किसी भी खाते और/या बैंक और उसके सहयोगियों द्वारा प्रदान किए गए किसी अन्य उत्पाद/सेवाओं से संबंधित नियमों और शर्तों के अतिरिक्त होंगी और उनका उल्लंघन नहीं करेंगी। यहां दी गई शर्तों और नियमों के अतिरिक्त, The Federal Bank Ltd की मोबाइल बैंकिंग सेवा "FedMobile" के उपयोग को नियंत्रित करने वाली सभी शर्तें और नियम "Corporate FedMobile" ग्राहक/ग्राहकों और अधिकृत प्रयोक्ता/प्रयोक्ताओं पर भी लागू होंगे और बाध्यकारी होंगे, बशर्ते कि वे यहां दी गई शर्तों और नियमों के साथ असंगत न हों।



एप्लीकेशन

Federal Bank

ग्राहक को इस सुविधा का लाभ उठाने के लिए (और/या इस सुविधा के तहत उपलब्ध विकल्पों में किसी भी बदलाव के लिए) बैंक को निर्दिष्ट आवेदन पत्र में और/या बैंक द्वारा समय-समय पर इस सुविधा के उपयोग के लिए प्रदान की गई किसी अन्य तरीके से आवेदन करना होगा। बैंक ग्राहकों को उनके डेबिट कार्ड के विवरण का उपयोग करके प्रमाणीकरण के ज़रिए Corporate FedMobile ऐप के ज़रिए इस सुविधा के लिए आवेदन करने का विकल्प प्रदान कर सकता है। इस सुविधा के लिए आवेदन ग्राहक के प्रमाणीकरण के बाद ही स्वीकार किया जाएगा, जिसके लिए बैंक द्वारा निर्धारित सत्यापन के किसी भी तरीके का उपयोग किया जा सकता है।

पात्र ग्राहक

1. सभी KYC अनुपालन करने वाले गैर-व्यक्तिगत श्रेणी के ग्राहक जिनके चालू/बचत/ओवरड्राफ्ट/नकद क्रेडिट खाते संतोषजनक स्थिति में हैं, इस सेवा का लाभ उठा सकते हैं।
2. यह सुविधा ग्राहक के एकल या संयुक्त रूप से संचालित खाते के मामले में उपलब्ध होगी। संयुक्त रूप से संचालित खाते के लिए, यह सुविधा कुछ या सभी प्रयोक्ताओं को तभी प्रदान की जाएगी जब ग्राहक संबंधित प्रयोक्ताओं को इस सुविधा का लाभ उठाने के लिए विशेष रूप से अधिकृत कर देगा।

पंजीकरण और निष्पंजीकरण

1. कॉर्पोरेट फेडमोबाइल के लिए पंजीकरण बैंक द्वारा समय-समय पर निर्धारित शर्तों के अधीन, ऑफलाइन और ऑनलाइन दोनों माध्यमों से किया जा सकता है।
2. सक्रिय और वैध डेबिट कार्ड रखने वाले एकल स्वामित्व (Sole Proprietorship) कॉर्पोरेट फेडमोबाइल ऐप या कॉर्पोरेट फेडमोबाइल वेब के माध्यम से ऑनलाइन पंजीकरण प्रक्रिया द्वारा बिना किसी अतिरिक्त दस्तावेज़ की आवश्यकता के, कॉर्पोरेट फेडमोबाइल की तत्काल सक्रियता के पात्र होंगे, जब तक कि बैंक द्वारा अन्यथा अनिवार्य न किया गया हो।
3. सक्रिय डेबिट कार्ड न रखने वाले एकल स्वामित्व और अन्य सभी ग्राहक/संस्थाएँ बैंक द्वारा समय-समय पर निर्धारित दस्तावेज़ों के प्रस्तुतिकरण, निष्पादन तथा पंजीकरण प्रक्रियाओं को पूरा करने के लिए व्यक्तिगत रूप से अपने मूल/होम शाखा में उपस्थित होने के लिए बाध्य होंगे।
4. ग्राहक कॉर्पोरेट फेडमोबाइल सुविधा का निष्पंजीकरण या बंदीकरण अधिकृत हस्ताक्षरकर्ता/हस्ताक्षरकर्ताओं द्वारा विधिवत हस्ताक्षरित लिखित अनुरोध मूल/होम शाखा में जमा करके कर सकता है, जिसके माध्यम से यह सुविधा ली जा रही है। बैंक ऐसे अनुरोध को लागू औपचारिकताओं, प्रक्रियाओं या शर्तों की पूर्ति के अधीन संसाधित करेगा, जिन्हें बैंक द्वारा समय-समय पर निर्धारित किया जा सकता है।

प्रयोज्यता

1. बैंक के रिकॉर्ड में दर्ज अंतिम अपडेट किया गया मोबाइल नंबर ही इस सुविधा के लिए पंजीकृत मोबाइल नंबर होगा। ग्राहक इस बात से सहमत है कि वह इस सुविधा का उपयोग केवल अपने नाम पर मोबाइल सेवा प्रदाता के पास विधिवत और वैध रूप से पंजीकृत मोबाइल फोन पर ही करेगा और यह वचन देता है कि वह इस सुविधा का उपयोग केवल उसी मोबाइल नंबर के ज़रिए करेगा जिसका उपयोग इस सुविधा के लिए पंजीकरण करने के लिए किया गया है।



2. इस सुविधा को सक्रिय करने के उद्देश्य से, ग्राहक एतद्वारा बैंक द्वारा निर्धारित प्रमाणीकरण के किसी अन्य तरीके के अतिरिक्त, अपने पंजीकृत मोबाइल नंबर पर स्वचालित वॉइस कॉल सेवा के ज़रिए वन टाइम पासवर्ड (OTP) प्राप्त करने के लिए सहमति देता है, भले ही उक्त मोबाइल नंबर सेवा प्रदाता की 'डू नॉट डिस्टर्ब' सेवा/डेटाबेस में पंजीकृत हो।
3. फिलहाल, एक ही प्रयोक्ता के दो मोबाइल नंबरों के लिए मोबाइल बैंकिंग सुविधा उपलब्ध नहीं है।
4. एक ही ग्राहक ID से जुड़े सभी खाते इस सुविधा के लिए पंजीकृत किए जा सकते हैं, लेकिन ग्राहक का प्राथमिक चालू/बचत/ओवरड्राफ्ट/नकद क्रेडिट खाता ही इस सुविधा का प्राथमिक खाता होगा।
5. बैंक बिना कोई कारण बताए ग्राहक के इस सुविधा के लिए आवेदन को अस्वीकार करने का अधिकार सुरक्षित रखता है।
6. तीन बार गलत MPIN दर्ज करने पर उस दिन के लिए खाते की सुविधा अवरुद्ध हो जाएगी और लगातार तीन बार अवरुद्ध होने पर ग्राहक का खाता निष्क्रिय हो जाएगा और ग्राहक को उसी के लिए निर्धारित प्रक्रिया के अनुसार सुविधा के लिए पुनः पंजीकरण करना होगा।
6. ग्राहक अपने मोबाइल नंबर, ईमेल पते या खाता विवरण में किसी भी परिवर्तन की सूचना बैंक को देने के लिए उत्तरदायी है और बैंक ग्राहक के मोबाइल नंबर/ईमेल पते/फैक्स नंबर पर अलर्ट या अन्य जानकारी भेजने के लिए उत्तरदायी नहीं होगा, जो बैंक के पास दर्ज है।

सुविधा का उपयोग

1. बैंक को हार्डवेयर, सॉफ्टवेयर और/या ऐसे अन्य उपकरणों का उपयोग करने का अधिकार होगा जिन्हें बैंक उपयुक्त समझे और सेवाओं को प्रदान करने के लिए आवश्यकतानुसार या उचित रूप से उनमें संशोधन करने का भी अधिकार होगा। ग्राहक को भुगतान तंत्र के मानकों (उस समय लागू) और बैंक द्वारा प्रदान की जाने वाली विभिन्न सेवाओं पर लागू मानकों का अनुपालन करने के लिए अपने सिस्टम/मोबाइल उपकरणों/नेटवर्क को संशोधित/अपग्रेड करने की आवश्यकता भी हो सकती है।
2. संस्था कॉर्पोरेट ID/प्रयोक्ता ID चुनने के लिए स्वतंत्र है और अधिकृत प्रयोक्ता बैंक द्वारा दिए गए दिशानिर्देशों के अनुसार अपनी पसंद का पासवर्ड/MPIN चुनने के लिए स्वतंत्र है। हालांकि, यदि तकनीकी या अन्य कारणों से बैंक यह निर्णय लेता है कि पंजीकरण करने वाली संस्था/अधिकृत प्रयोक्ता द्वारा चुने गए ID/पासवर्ड/MPIN उसे आवंटित नहीं किए जा सकते हैं, तो पंजीकरण करने वाली संस्था/अधिकृत प्रयोक्ता को दूसरा ID/पासवर्ड/MPIN चुनना होगा। अधिकृत प्रयोक्ता को सलाह दी जाती है कि वह ऐसा पासवर्ड चुनने से बचें जो शब्दकोश का शब्द हो या जिसका अनुमान नाम, जन्मतिथि, पता, टेलीफोन नंबर, ड्राइविंग लाइसेंस/कार नंबर आदि जैसी व्यक्तिगत जानकारी से लगाया जा सके।
3. ग्राहकों की सुरक्षा को ध्यान में रखते हुए, यह सिस्टम खोए हुए या भूले हुए पासवर्ड को पुनः प्राप्त करने की अनुमति नहीं देता है। यदि अधिकृत प्रयोक्ता अपना पासवर्ड भूल जाता है, तो उसे डुप्लिकेट पासवर्ड के लिए पंजीकरण करना होगा और अधिकृत प्रयोक्ता को एक नया पासवर्ड जारी किया जाएगा।
4. इंटरनेट कनेक्टिविटी और/या मोबाइल नेटवर्क कनेक्टिविटी में रुकावट के कारण वैध सत्र के अनजाने में समाप्त होने की स्थिति में, यह सुझाव दिया जाता है कि अधिकृत प्रयोक्ता नए सिरे से लॉगिन करें और अंतिम अनुरोधित लेनदेन की स्थिति सत्यापित करें और सुनिश्चित करें कि यह सफलतापूर्वक और सही ढंग से दर्ज किया गया है।



5. प्रयोक्ताओं द्वारा किए गए लेन-देन को लॉग किया जाता है और पूर्ति के लिए संबंधित बैंक शाखा के डेटाबेस में भेजा जाता है। ये अनुरोध उस समय से प्रभावी होते हैं जब इन्हें संबंधित शाखा में दर्ज/पंजीकृत किया जाता है जहां ग्राहक/कंपनी का खाता है।
6. बैंक यह मानकर चलता है और ग्राहक यह स्वीकार करता है कि उपयुक्त प्रयोक्ता ID और पासवर्ड/MPIN का उपयोग करके लॉग-इन करना एक वैध सत्र है, जिसे उक्त प्रयोक्ता ID और पासवर्ड/MPIN से संबंधित अधिकृत प्रयोक्ता के अलावा किसी और द्वारा शुरू नहीं किया गया है। बैंक पंजीकृत मोबाइल नंबर के ज़रिए बैंक को प्राप्त सभी इलेक्ट्रॉनिक संप्रेषण, आदेश या संदेशों पर भरोसा करेगा और बैंक यह मानकर चलेगा कि संप्रेषण का प्रवर्तक वह अधिकृत प्रयोक्ता है जिसे प्रयोक्ता ID/पासवर्ड जारी किया गया है।
7. बैंक इस बात की जांच करने के लिए बाध्य नहीं है कि क्या अधिकृत प्रयोक्ता को ग्राहक/कॉर्पोरेट के किसी उपयुक्त या सक्षम प्राधिकारी द्वारा ग्राहक की ओर से Corporate FedMobile सेवा तक पहुंचने के लिए विधिवत अधिकृत किया गया है या नहीं। तदनुसार, बैंक द्वारा यह माना जाएगा कि ग्राहक की ओर से Corporate FedMobile सेवा का उपयोग करने वाले व्यक्ति के पास Corporate FedMobile सेवा तक पहुंच प्राप्त करने का अधिकार है।
8. इस अनुबंध में किसी भी बात के होते हुए भी, यदि बैंक को यह मानने का कारण हो कि कोई लेन-देन/डेबिट या ग्रहणाधिकार का चिह्न धोखाधड़ी से किया गया है (जिसे आगे "संदिग्ध लेन-देन" कहा गया है), तो बैंक मनी लॉन्ड्रिंग आदि से संबंधित नियामक कानूनों के अनुसार ऐसे संदिग्ध लेन-देन से संबंधित भुगतान को रोकने का हकदार होगा। यदि बैंक उचित पूछताछ और जांच के बाद यह निर्धारित करता है कि लेन-देन वैध है और संदिग्ध लेन-देन नहीं है, तो बैंक रोके गए भुगतान को जारी कर देगा। बशर्ते कि बैंक पर्याप्त कारण के बिना ग्राहक को भुगतान नहीं रोकेगा, और ऐसे पर्याप्त कारण पाए जाने पर बैंक द्वारा ग्राहक को इसकी सूचना दी जाएगी। इसके अलावा, यदि 6(छह) महीनों की अवधि के भीतर बैंक उचित पूछताछ और जांच के बाद यह निर्धारित करता है कि कोई संदिग्ध लेनदेन वैध लेनदेन नहीं है, तो बैंक उस अवैध लेनदेन को रद्द कर देगा, जिसके परिणामस्वरूप ग्राहक बैंक को बकाया राशि, यदि कोई हो के लिए उत्तरदायी होगा।
9. अधिकृत प्रयोक्ता को अपनी प्रयोक्ता ID और पासवर्ड/MPIN को पूरी तरह से गोपनीय रखना होगा और यह जानकारी केवल उसी को पता होनी चाहिए। पासवर्ड/MPIN को कहीं लिखकर रखने की बजाय उसे याद रखना एक अच्छी आदत है। इस शर्त के उल्लंघन के कारण ग्राहक को होने वाली हानि के लिए बैंक जिम्मेदार नहीं होगा। अधिकृत प्रयोक्ता को वैध सत्र के दौरान मोबाइल डिवाइस को छोड़ने और/या किसी तीसरे पक्ष को मोबाइल डिवाइस का उपयोग करने की अनुमति देने के खिलाफ भी चेतावनी दी जाती है।
10. अधिकृत प्रयोक्ताओं के ज़रिए ग्राहक को दी गई Corporate FedMobile सुविधाओं का अनुदान किसी भी परिस्थिति में हस्तांतरणीय नहीं है और इसका उपयोग केवल ग्राहक द्वारा ही किया जाएगा।

TOTP प्रमाणीकरण

1. परिचय

ये नियम एवं शर्तें ("शर्तें") टाइम-बेस्ड वन-टाइम पासवर्ड ("TOTP") प्रमाणीकरण तंत्र के उपयोग को नियंत्रित करती हैं, जिसे फेडरल बैंक लिमिटेड ("बैंक") द्वारा अपने मोबाइल एप्लिकेशन Corporate FedMobile के माध्यम से डिजिटल भुगतान लेनदेन के लिए लागू नियामकीय दिशानिर्देशों के अनुरूप एक गतिशील और समय-संवेदनशील प्रमाणीकरण कारक के रूप में उपलब्ध कराया गया है।

Corporate FedMobile में TOTP प्रमाणीकरण तंत्र का उपयोग, सक्रियण या एक्सेस करके, ग्राहक यह स्वीकार करता/करती है कि उसने इन शर्तों को पढ़ लिया है, समझ लिया है और वह इनसे पूर्णतः कानूनी रूप से बंधने के लिए सहमत है। ग्राहक यह भी स्वीकार करता/करती है कि TOTP सुरक्षा की एक अतिरिक्त परत है, जिसका उद्देश्य लेनदेन प्रमाणीकरण



की अखंडता एवं विश्वसनीयता को बढ़ाना है, और वह बैंक द्वारा समय-समय पर निर्धारित इसके उपयोग संबंधी प्रावधानों का पालन करेगा/करेगी।

2. TOTP की परिभाषा

"TOTP" एक समय-सीमित, प्रणाली द्वारा उत्पन्न एकमुश्त पासवर्ड (One-Time Password) है, जो किसी विशिष्ट लेनदेन के सत्यापन हेतु तैयार किया जाता है। प्रत्येक TOTP एक विशिष्ट लेनदेन के लिए अद्वितीय होता है तथा इसकी वैधता सीमित अवधि तक ही रहती है, जिसके पश्चात यह स्वतः समाप्त हो जाता है।

3. प्रयोज्यता

TOTP तंत्र Corporate FedMobile के माध्यम से ग्राहक द्वारा आरंभ किए गए सभी वित्तीय लेनदेन पर लागू होगा। प्रत्येक लेनदेन को केवल TOTP के सफल सत्यापन तथा ग्राहक के MPIN/UPIN या बैंक द्वारा निर्धारित किसी अन्य स्थायी अथवा अतिरिक्त प्रमाणीकरण क्रेडेंशियल के साथ ही संसाधित किया जाएगा।

ग्राहक स्वीकार करता/करती है कि इस बहु-स्तरीय प्रमाणीकरण (Multi-Factor Authentication) की सफल पूर्ति उस लेनदेन के लिए वैध एवं बाध्यकारी प्राधिकरण मानी जाएगी, और बैंक लेनदेन संसाधित करने हेतु इस पर भरोसा करने का अधिकार रखेगा।

4. ग्राहक की जिम्मेदारियाँ

ग्राहक स्वीकार करता/करती है और यह सुनिश्चित करता/करती है कि:

a) ग्राहक अपने डिवाइस, Corporate FedMobile एप्लिकेशन, लॉगिन क्रेडेंशियल्स, प्रमाणीकरण कारकों तथा TOTP निर्माण हेतु प्रयुक्त किसी भी जानकारी की गोपनीयता एवं सुरक्षा बनाए रखने के लिए पूर्णतः स्वयं जिम्मेदार होगा/होगी।

b) Corporate FedMobile में प्रदर्शित TOTP का उपयोग केवल निर्धारित लेनदेन के लिए ही किया जाएगा।

c) ग्राहक किसी भी परिस्थिति में TOTP को किसी तीसरे पक्ष, जिसमें बैंक के अधिकारी भी शामिल हैं, के साथ साझा, प्रसारित, प्रदर्शित, फोटोग्राफ, प्रकट या उपलब्ध नहीं कराएगा/कराएगी।

d) ग्राहक यह सुनिश्चित करेगा/करेगी कि लेनदेन TOTP की वैधता अवधि के भीतर पूरा किया जाए।

e) ग्राहक के पंजीकृत डिवाइस या प्रमाणीकरण तंत्र के माध्यम से वैध TOTP का उपयोग कर किए गए किसी भी लॉगिन, लेनदेन, निर्देश, अनुरोध या गतिविधि को ग्राहक द्वारा ही किया गया माना जाएगा और वह ग्राहक पर बाध्यकारी होगा।

5. सुरक्षा से समझौते (Compromise) की समय पर सूचना

ग्राहक Corporate FedMobile के उपयोग की नियमित निगरानी करेगा/करेगी तथा उससे किए गए सभी लेनदेन की समय-समय पर समीक्षा करेगा/करेगी।

यदि ग्राहक को निम्नलिखित में से किसी भी स्थिति की जानकारी मिलती है या उचित संदेह होता है, तो वह तुरंत बैंक को निर्धारित माध्यमों से सूचित करेगा/करेगी:

i) किसी अनधिकृत उपयोग या पहुँच की घटना;



ii) किसी असामान्य या संदिग्ध लेनदेन गतिविधि;

iii) खाते के संचालन में किसी भी प्रकार की अनियमितता।

उपरोक्त के अतिरिक्त, यदि ग्राहक का पंजीकृत डिवाइस, प्रमाणीकरण क्रेडेंशियल आदि खो जाता है, चोरी हो जाता है, समझौता (compromise) हो जाता है या किसी अनधिकृत व्यक्ति द्वारा एक्सेस किया जाता है, तो ग्राहक बिना किसी विलंब के इसकी सूचना बैंक को देगा/देगी।

ग्राहक यह स्वीकार करता/करती है कि ऐसी घटनाओं की समय पर सूचना देना दुरुपयोग रोकने तथा संभावित हानि को कम करने के लिए अत्यंत महत्वपूर्ण है। ग्राहक यह भी सहमत है कि सूचना देने में विलंब या विफलता ग्राहक के अधिकारों, जिसमें अनधिकृत लेनदेन के विरुद्ध उपलब्ध सुरक्षा भी शामिल है, को प्रभावित कर सकती है।

सूचना हेतु बैंक के आधिकारिक संपर्क माध्यम:

ईमेल: contact@federalbank.co.in

टोल-फ्री नंबर: 1800-425-1199

6. लेनदेन प्रमाणीकरण एवं प्रक्रिया

जहाँ भी बैंक द्वारा TOTP प्रमाणीकरण निर्धारित किया गया है, प्रत्येक लेनदेन के लिए बैंक की बैकएंड प्रणाली द्वारा एक TOTP उत्पन्न किया जाएगा और Corporate FedMobile एप्लिकेशन में प्रदर्शित किया जाएगा।

ग्राहक को स्क्रीन पर प्रदर्शित TOTP की पुष्टि (Acknowledge) करनी होगी और उसके बाद MPIN/UPIN दर्ज करके आगे बढ़ना होगा।

बैंक लेनदेन को संसाधित करने से पहले TOTP तथा MPIN/UPIN दोनों का सत्यापन करेगा।

7. TOTP की वैधता, समाप्ति एवं विफलता की स्थितियाँ

लेनदेन प्रमाणीकरण के उद्देश्य से बैंक द्वारा जारी किया गया TOTP समय-संवेदनशील होता है और केवल बैंक द्वारा समय-समय पर निर्धारित सीमित अवधि तक ही वैध रहता है।

ग्राहक स्वीकार करता/करती है कि यदि प्रस्तुत किया गया TOTP अमान्य, गलत या समाप्त (Expired) हो चुका है, तो उसे स्वतः अस्वीकार कर दिया जाएगा तथा संबंधित लेनदेन संसाधित नहीं किया जाएगा।

ग्राहक यह भी समझता/समझती है कि समाप्त हो चुके TOTP का किसी भी परिस्थिति में पुनः उपयोग नहीं किया जा सकता। यदि निर्धारित वैधता अवधि के भीतर प्रमाणीकरण पूरा नहीं किया जाता, तो लेनदेन स्वतः विफल हो सकता है।

ऐसी स्थिति में, बैंक द्वारा निर्धारित प्रणाली नियंत्रणों, सुरक्षा प्रोटोकॉल एवं सीमाओं के अधीन, ग्राहक नया TOTP प्राप्त करने हेतु पुनः प्रमाणीकरण अनुरोध आरंभ कर सकता/सकती है।

बैंक अनधिकृत पहुँच, धोखाधड़ी या दुरुपयोग से सुरक्षा हेतु TOTP जनरेशन अनुरोधों एवं लेनदेन पुनः प्रयासों (Retry Attempts) की संख्या पर प्रतिबंध लगाने का अधिकार सुरक्षित रखता है।



यदि ग्राहक निर्धारित समय सीमा या बैंक द्वारा निर्धारित सुरक्षा आवश्यकताओं के अनुसार प्रमाणीकरण प्रक्रिया पूरी नहीं करता/करती है, तो उससे उत्पन्न किसी भी हानि, विलंब या असुविधा के लिए बैंक उत्तरदायी नहीं होगा।

8. सुरक्षा एवं गोपनीयता

ग्राहक स्वीकार करता/करती है कि TOTP आधारित प्रमाणीकरण की सुरक्षा ग्राहक के मोबाइल डिवाइस, क्रेडेंशियल्स एवं उपयोग वातावरण की गोपनीयता एवं अखंडता पर निर्भर करती है।

अतः ग्राहक के डिवाइस, क्रेडेंशियल्स या TOTP की सुरक्षा में लापरवाही, निर्धारित सुरक्षा प्रक्रियाओं का पालन न करने, अथवा ग्राहक के डिवाइस या उससे संबंधित प्रणालियों पर किसी प्रकार के मैलवेयर, सुरक्षा उल्लंघन या अनधिकृत पहुँच के कारण हुई किसी भी हानि, अनधिकृत लेनदेन या क्षति के लिए बैंक उत्तरदायी नहीं होगा।

9. रिकॉर्डिंग, निगरानी एवं ऑडिट

ग्राहक स्वीकार करता/करती है कि बैंक TOTP आधारित प्रमाणीकरण से संबंधित रिकॉर्ड एवं सिस्टम लॉग तक पहुँचने, उन्हें संग्रहीत करने एवं उपयोग करने का अधिकार रखता है, जिनमें निम्नलिखित शामिल हो सकते हैं:

i) TOTP जनरेशन एवं वैलिडेशन से संबंधित विवरण;

ii) लेनदेन संदर्भ संख्या एवं संबंधित समय विवरण;

iii) ग्राहक प्रमाणीकरण एवं स्वीकृति के रिकॉर्ड।

इन रिकॉर्ड्स का उपयोग ऑडिट, फॉरेंसिक जांच, धोखाधड़ी की पहचान एवं रोकथाम, विवाद निवारण तथा कानूनी एवं नियामकीय अनुपालन जैसे वैध उद्देश्यों के लिए किया जा सकता है।

ग्राहक सहमत है कि ऐसे रिकॉर्ड एवं लॉग प्रमाणीकरण एवं लेनदेन प्रसंस्करण के वैध और स्वीकार्य साक्ष्य माने जाएंगे।

10. सिस्टम उपलब्धता, फोर्स मेज्योर एवं दायित्व

यदि TOTP के निर्माण, प्रसारण या सत्यापन में किसी प्रणालीगत सीमा, तकनीकी समस्या, नेटवर्क बाधा या डिवाइस असंगतता के कारण विफलता, विलंब या व्यवधान उत्पन्न होता है, तो संबंधित लेनदेन संसाधित नहीं किया जाएगा अथवा अस्वीकार कर दिया जाएगा।

ग्राहक स्वीकार करता/करती है कि ऐसी परिस्थितियों में TOTP तंत्र की अनुपलब्धता, विफलता या खराबी के कारण उत्पन्न किसी भी प्रत्यक्ष या अप्रत्यक्ष हानि, विलंब या लेनदेन निष्पादन में विफलता के लिए बैंक उत्तरदायी नहीं होगा, बशर्ते बैंक ने सभी लागू कानूनों एवं अपनी आंतरिक प्रणालियों तथा सुरक्षा प्रोटोकॉल का पालन किया हो।

इसके अतिरिक्त, प्राकृतिक आपदाओं, महामारी, युद्ध, नागरिक अशांति, सरकारी कार्रवाई, बिजली विफलता, दूरसंचार विफलता या साइबर हमलों जैसी परिस्थितियाँ, जो बैंक के नियंत्रण से बाहर हैं, के कारण हुए विलंब या विफलता के लिए भी बैंक उत्तरदायी नहीं होगा।

11. संशोधन



बैंक सुरक्षा, परिचालन, नियामकीय या जोखिम प्रबंधन आवश्यकताओं के अनुसार किसी भी समय TOTP प्रमाणीकरण तंत्र में संशोधन, निलंबन, समाप्ति, प्रतिस्थापन या अतिरिक्त/वैकल्पिक प्रमाणीकरण आवश्यकताओं को लागू करने का अधिकार सुरक्षित रखता है।

बैंक समय-समय पर लागू कानूनों, नियामकीय निर्देशों एवं वर्तमान सुरक्षा मानकों के अनुपालन हेतु इन नियमों एवं शर्तों में संशोधन, अद्यतन या परिवर्तन भी कर सकता है।

ऐसे किसी भी संशोधन की प्रभावशीलता बैंक द्वारा निर्धारित सूचना प्रक्रिया के अनुसार होगी तथा ग्राहक द्वारा बैंक की सेवाओं का निरंतर उपयोग संशोधित नियमों एवं शर्तों की स्वीकृति माना जाएगा।

12. ग्राहक की सहमति

ग्राहक बैंक को प्रमाणीकरण-संबंधित डेटा, जिसमें TOTP प्रमाणीकरण घटनाएँ, डिवाइस पहचानकर्ता (Device Identifiers) एवं संबंधित इवेंट लॉग शामिल हैं, के संग्रहण, प्रसंस्करण, भंडारण, निगरानी एवं रिकॉर्डिंग के लिए स्वतंत्र, विशिष्ट, सूचित एवं स्पष्ट सहमति प्रदान करता/करती है।

यह कार्य सुरक्षा, धोखाधड़ी रोकथाम, नियामकीय अनुपालन, ऑडिट एवं सेवा सुधार के उद्देश्यों हेतु इन शर्तों, बैंक की गोपनीयता नीति तथा डिजिटल पर्सनल डेटा प्रोटेक्शन अधिनियम, 2023 के प्रावधानों के अनुसार किया जाएगा।

ग्राहक आगे स्पष्ट रूप से स्वीकार करता/करती है और सहमति देता/देती है कि TOTP तंत्र लेनदेन प्रमाणीकरण का एक वैध, सुरक्षित एवं बाध्यकारी माध्यम है।

ग्राहक सहमत है कि TOTP का सफल प्रमाणीकरण ग्राहक की पहचान एवं संबंधित लेनदेन के लिए प्राधिकरण का पर्याप्त एवं निर्णायक प्रमाण माना जाएगा।

ग्राहक इन नियमों एवं शर्तों तथा बैंक द्वारा समय-समय पर निर्धारित सभी निर्देशों एवं सुरक्षा आवश्यकताओं का पालन करने हेतु सहमत है। सेवाओं का निरंतर उपयोग इन शर्तों की निरंतर स्वीकृति माना जाएगा।

13. लागू कानून एवं क्षेत्राधिकार

ये नियम एवं शर्तें भारत के कानूनों द्वारा नियंत्रित होंगी।

इन सेवाओं से उत्पन्न किसी भी विवाद पर एर्नाकुलम (Ernakulam) स्थित न्यायालयों का विशेष क्षेत्राधिकार लागू होगा।

उपलब्धता एवं प्रकटन

बैंक इस सुविधा के ज़रिए ग्राहक को ऐसी सेवाएं प्रदान करने का प्रयास करेगा, जिनका निर्णय बैंक समय-समय पर ले सकता है। बैंक प्रत्येक खाते पर ग्राहक को कौन सी सेवाएं प्रदान की जा सकती हैं, यह तय करने का अधिकार सुरक्षित रखता है और ये पेशकशें ग्राहक के अनुसार भिन्न हो सकती हैं। बैंक अपने विवेक के अनुसार इस सुविधा के ज़रिए दी जाने वाली सेवाओं में कुछ जोड़ या हटा भी सकता है। यह सुविधा ग्राहक के अनुरोध पर, बैंक के पूर्ण विवेकाधिकार पर उपलब्ध कराई जाती है और बैंक द्वारा बिना किसी पूर्व सूचना के किसी भी समय इसे बंद किया जा सकता है। बैंक को लागू कानूनों के अधीन अनिवासी भारतीयों को यह सुविधा प्रदान करने का विवेकाधिकार होगा। ग्राहक के निर्देशों का पालन ग्राहक के मोबाइल फोन नंबर के



सत्यापन और/या बैंक द्वारा ग्राहक को आवंटित MPIN/पासवर्ड के सत्यापन या बैंक के विवेकानुसार निर्धारित किसी अन्य सत्यापन विधि के ज़रिए ग्राहक के प्रमाणीकरण के बाद ही प्रभावी होगा।

निर्देश

इस सुविधा के अंतर्गत सेवाओं का लाभ उठाने के लिए सभी निर्देश बैंक द्वारा निर्धारित तरीके से मोबाइल फोन नंबर के ज़रिए प्रदान किए जाएंगे। बैंक, प्रयोक्ताओं/बाहरी प्रयोक्ताओं के ज़रिए ग्राहक द्वारा दिए गए निर्देशों पर कार्रवाई करने का हकदार होगा और बैंक, प्रयोक्ताओं/बाहरी प्रयोक्ताओं के ज़रिए ग्राहक द्वारा दिए गए किसी भी निर्देश पर कार्रवाई करने से पहले ग्राहक से किसी भी प्रकार की पुष्टि या स्पष्टीकरण मांगने के लिए बाध्य नहीं होगा। ग्राहक और बैंक को इस सुविधा के तहत सेवाओं को निलंबित करने का अधिकार होगा यदि बैंक के पास यह मानने का कारण है कि ग्राहक के निर्देशों से प्रत्यक्ष या अप्रत्यक्ष नुकसान हो सकता है या सुविधा का संचालन जारी रखने से पहले ग्राहक से क्षतिपूर्ति की आवश्यकता हो सकती है। ग्राहक स्वीकार करता है कि सभी जानकारी/निर्देश विभिन्न स्थानों पर भेजे जाएंगे और/या संग्रहीत किए जाएंगे तथा बैंक (और उसके सहयोगी संस्थाओं) के कर्मियों द्वारा उन तक पहुंच प्राप्त की जा सकेगी। बैंक को ग्राहक या किसी तीसरे पक्ष से संबंधित कोई भी जानकारी या विवरण प्रदान करने का अधिकार है ताकि सुविधा प्रदान करने में सुविधा हो और किसी भी निर्देश को प्रभावी बनाने के लिए आवश्यक हो। ग्राहक यह स्वीकार करता है कि प्रत्येक अलर्ट में ग्राहक से संबंधित कुछ खाता जानकारी शामिल हो सकती है। ग्राहक बैंक को खाते से संबंधित जानकारी भेजने के लिए अधिकृत करता है, भले ही बैंक ने विशेष रूप से अनुरोध न किया हो, यदि बैंक को लगता है कि यह प्रासंगिक है। इस सुविधा के ज़रिए भेजी जा रही व्यक्तिगत या खाता संबंधी जानकारी की गोपनीयता, सुरक्षा और संरक्षण के लिए बैंक जिम्मेदार नहीं होगा।

निधि हस्तांतरण सुविधा

यदि इस सुविधा के ज़रिए ग्राहक को निधि हस्तांतरण सेवा उपलब्ध कराई जाती है, तो इसका उपयोग बैंक में और/या भारतीय रिज़र्व बैंक की इलेक्ट्रॉनिक निधि हस्तांतरण प्रणाली या राष्ट्रीय इलेक्ट्रॉनिक निधि हस्तांतरण प्रणाली या रियल टाइम ग्रॉस सेटलमेंट या तत्काल भुगतान सेवा या ऐसे किसी अन्य अनुमत माध्यम के अंतर्गत आने वाले किसी अन्य बैंक में तीसरे पक्ष या स्वयं ग्राहक के खातों में धनराशि हस्तांतरित करने के लिए किया जा सकता है। ऐसी स्थिति में, इस सुविधा के अतिरिक्त, अन्य सुविधाओं पर लागू होने वाली शर्तें भी लागू होंगी। बैंक को समय-समय पर लेनदेन पर सीमा/कैप (प्रति लेनदेन, दैनिक, साप्ताहिक, मासिक), लेनदेन की गति सीमा आदि लगाने का अधिकार है, जैसा कि बैंक द्वारा तय किया जा सकता है और ऐसी लेनदेन सीमाओं को बैंक की वेबसाइट पर अधिसूचित किया जाएगा।

बल्क भुगतान सुविधा

बैंक अपने पूर्ण विवेकाधिकार से **Corporate FedMobile** के माध्यम से **बल्क भुगतान सुविधा (Bulk Payment Facility)** उपलब्ध करा सकता है, जिसके द्वारा पात्र संस्थाएँ एक ही अनुरोध में अनेक भुगतान लेनदेन अपलोड, आरंभ, अनुमोदित और संसाधित कर सकती हैं।

ग्राहक निम्नलिखित बातों को स्वीकार करता/करती है और उनसे सहमत है:

1. **बल्क भुगतान सुविधा** केवल उन ग्राहकों/संस्थाओं और उपयोगकर्ताओं के लिए उपलब्ध होगी जिन्हें बैंक द्वारा अधिकृत किया गया हो तथा यह बैंक की आंतरिक जोखिम, परिचालन एवं सुरक्षा नीतियों के अधीन होगी।
2. ग्राहक यह सुनिश्चित करेगा/करेगी कि सुविधा के माध्यम से अपलोड किए गए सभी लाभार्थी (Beneficiary) विवरण, जिनमें खाता संख्या, IFSC, वर्चुअल खाता संख्या, राशि तथा अन्य भुगतान निर्देश शामिल हैं, सही एवं पूर्ण हों। ग्राहक



द्वारा प्रदान किए गए गलत, अपूर्ण या डुप्लिकेट विवरणों के कारण होने वाली किसी भी हानि के लिए बैंक उत्तरदायी नहीं होगा।

3. बैंक बल्क भुगतानों के लिए लेनदेन सीमा (Transaction Limits), लाभार्थी सीमा (Beneficiary Limits), फ़ाइल आकार सीमा (File Size Limits), वेलोसिटी कंट्रोल, अनुमोदन आवश्यकताएँ तथा अन्य प्रतिबंध निर्धारित कर सकता है। इन सीमाओं में बिना पूर्व सूचना के समय-समय पर संशोधन किया जा सकता है। ऐसी सीमाएँ बैंक की वेबसाइट पर प्रकाशित की जा सकती हैं अथवा उपयुक्त माध्यमों से ग्राहकों को सूचित की जा सकती हैं।
 4. बल्क भुगतान का प्रसंस्करण (Processing) पर्याप्त उपलब्ध शेष राशि (Clear Balance) तथा ग्राहक के लिए कॉन्फ़िगर किए गए सभी **मेकर-चेकर/अनुमोदन (Maker-Checker/Approval) वर्कफ़्लो** के सफल समापन के अधीन होगा।
 5. बैंक को निम्न परिस्थितियों में किसी भी बल्क भुगतान फ़ाइल या लेनदेन को अस्वीकार, निलंबित, आंशिक रूप से संसाधित (Truncate), स्थगित या उलटने (Reverse) का अधिकार होगा:
 - नियामकीय (Regulatory) या अनुपालन (Compliance) संबंधी चिंताएँ पाई जाएँ।
 - धोखाधड़ी, संदिग्ध गतिविधि या परिचालन जोखिम की आशंका हो।
 - अपलोड किया गया डेटा अपूर्ण, अमान्य, दूषित (Corrupted) या डुप्लिकेट हो।
 - लेनदेन लागू कानूनों, RBI/NPCI दिशानिर्देशों या बैंक की नीतियों का उल्लंघन करता हो।
 6. ग्राहक बल्क भुगतान अनुरोध जमा करने के बाद लेनदेन की स्थिति का सत्यापन करेगा/करेगी। प्रणाली द्वारा किसी फ़ाइल को स्वीकार कर लेना आवश्यक रूप से यह नहीं दर्शाता कि उसमें शामिल सभी लेनदेन सफलतापूर्वक निष्पादित हो गए हैं।
1. संस्था की ओर से बल्क भुगतान आरंभ करने हेतु आवश्यक सभी आंतरिक स्वीकृतियाँ, प्राधिकरण एवं सहमतियाँ प्राप्त करने की पूर्ण जिम्मेदारी ग्राहक की होगी।
 2. नेटवर्क व्यवधान, तकनीकी समस्याएँ, भुगतान प्रणाली की अनुपलब्धता, नियामकीय प्रतिबंध, लाभार्थी बैंक की विफलता अथवा बैंक के उचित नियंत्रण से बाहर की अन्य परिस्थितियों के कारण उत्पन्न विलंब, विफलता, आंशिक प्रसंस्करण या बल्क भुगतान के निष्पादन न होने के लिए बैंक उत्तरदायी नहीं होगा।
 3. बैंक बल्क भुगतानों से संबंधित ऑडिट लॉग, लेनदेन रिकॉर्ड एवं सहायक जानकारी का रखरखाव कर सकता है, और ऐसे रिकॉर्ड इस सुविधा के माध्यम से संसाधित लेनदेनों के निर्णायक एवं मान्य साक्ष्य माने जाएंगे।

सूचना की सटीकता

ग्राहक जहाँ भी आवश्यक हो, सटीक जानकारी प्रदान करने का वचन देता है और सुविधा का लाभ उठाने के उद्देश्य सहित, बैंक को उसके द्वारा प्रदान की गई जानकारी की सत्यता के लिए हर समय जिम्मेदार होगा। ग्राहक द्वारा दी गई गलत जानकारी के परिणामस्वरूप उत्पन्न होने वाले परिणामों के लिए बैंक उत्तरदायी नहीं होगा। यदि ग्राहक को संदेह है कि बैंक द्वारा उसे दी गई जानकारी में कोई त्रुटि है, तो उसे यथाशीघ्र बैंक को सूचित करना चाहिए। बैंक यथासंभव उचित प्रयास करते हुए त्रुटि को सुधारने का हर संभव प्रयास करेगा। यद्यपि बैंक ग्राहक को दी गई जानकारी की सटीकता सुनिश्चित करने के लिए सभी उचित कदम उठाएगा, फिर भी अनजाने में हुई किसी भी त्रुटि के लिए बैंक उत्तरदायी नहीं होगा, जिसके परिणामस्वरूप गलत जानकारी प्रदान की जाती है। यदि ग्राहक को दी गई जानकारी गलत या असत्य पाई जाती है, तो ग्राहक को होने वाली किसी भी हानि, क्षति आदि के लिए बैंक को उत्तरदायी नहीं ठहराया जाएगा। **ग्राहक इस बात से सहमत है कि सुविधा का उपयोग केवल मोबाइल फोन नंबर के ज़रिए ही किया जा सकेगा और उसी से उत्पन्न होने वाला कोई भी लेनदेन, चाहे वह ग्राहक द्वारा शुरू किया गया हो या नहीं, ग्राहक द्वारा उत्पन्न माना जाएगा।**

बैंक को प्राधिकृत करना



ग्राहक इस सुविधा के ज़रिए प्रभावी बैंकिंग या अन्य लेनदेन के लिए बैंक को अपने सभी खातों तक पहुंचने के लिए अपरिवर्तनीय और बिना शर्त अधिकृत करता है। ग्राहक बैंक को ग्राहक के अनुरोधों को स्वीकार करने/पूरा करने के उद्देश्य से खाते की जानकारी तीसरे पक्ष के साथ साझा करने के लिए भी अधिकृत करता है।

ग्राहक इस बात से सहमत है कि बैंक और/या इसके सहयोगी संस्थान सुविधा के संबंध में, साथ ही विश्लेषण, क्रेडिट स्कोरिंग और मार्केटिंग के लिए, कंप्यूटर पर या किसी अन्य स्रोत से उसके खातों से संबंधित उसकी व्यक्तिगत जानकारी को रख सकते हैं और संसाधित कर सकते हैं। ग्राहक इस बात से भी सहमत है कि बैंक अन्य संस्थानों को ऐसी जानकारी पूर्ण गोपनीयता के साथ प्रकट कर सकता है जो दूरसंचार या इलेक्ट्रॉनिक क्लियरिंग नेटवर्क में भागीदारी, कानूनी निर्देश का अनुपालन, मान्यता प्राप्त क्रेडिट स्कोरिंग एजेंसियों द्वारा क्रेडिट रेटिंग और धोखाधड़ी की रोकथाम सहित, लेकिन इन्हीं तक सीमित नहीं, कारणों से यथोचित रूप से आवश्यक हो सकती है।

ग्राहक बैंक और उसके एजेंटों को अपने मोबाइल फोन पर कोई भी संदेश भेजने या कॉल करने के लिए अधिकृत करता है ताकि उसे किसी भी प्रचार प्रस्ताव के बारे में सूचित किया जा सके, जिसमें बैंक के नए उत्पादों के बारे में जानकारी शामिल है, चाहे वे उत्पाद वर्तमान में उपलब्ध हों या भविष्य में बैंक द्वारा पेश किए जा सकते हों, शुभकामनाएँ या कोई अन्य संदेश जो बैंक प्रयोक्ता के लिए उपयुक्त समझे।

प्रयोक्ता इस बात से अपरिवर्तनीय और बिना शर्त सहमत है कि बैंक और/या उसके एजेंटों द्वारा किए गए ऐसे कॉल या संदेशों को प्रयोक्ता की गोपनीयता का उल्लंघन नहीं माना जाएगा और इसके विरुद्ध कोई कार्रवाई नहीं की जाएगी।

शुल्क

बैंक को समय-समय पर उचित समझे जाने वाले शुल्क वसूलने का अधिकार होगा और वह अपने विवेक से, किसी भी या सभी सुविधाओं के उपयोग के लिए शुल्क में संशोधन कर सकता है, और इसकी सूचना वेबसाइट पर प्रदर्शित की जाएगी, जो ग्राहक के लिए पर्याप्त सूचना मानी जाएगी। ग्राहक किसी भी समय उक्त सुविधा का उपयोग बंद कर सकता है या सदस्यता रद्द कर सकता है। ग्राहक को एयरटाइम या अन्य किसी भी शुल्क का भुगतान करने के लिए उत्तरदायी होना होगा जो किसी भी सेलुलर सेवा प्रदाता द्वारा इस सुविधा का लाभ उठाने के संबंध में लगाया जा सकता है और बैंक का इससे कोई लेना-देना नहीं है। ग्राहक द्वारा देय शुल्क में किसी भी सेलुलर सेवा प्रदाता को देय राशि शामिल नहीं है और यह राशि ग्राहक के खाते से डेबिट की जाएगी। ग्राहक को समय-समय पर वेबसाइट पर उपलब्ध कराई गई शुल्क अनुसूची को देखना आवश्यक होगा।

सेट-ऑफ़

1. बैंक और उसकी समूह कंपनियों को किसी भी अन्य ग्रहणाधिकार या प्रभार, वर्तमान और भविष्य के बावजूद, ग्राहक के बैंक और/या संबद्ध कंपनियों के पास रखे गए किसी भी प्रकार और प्रकृति के जमा (स्थिर जमा सहित)/किसी अन्य खाते/खातों में शेष राशि पर, चाहे वह एकल नाम से हो या संयुक्त नाम से, तथा बैंक और/या संबद्ध कंपनियों द्वारा/उनके नियंत्रण में रखी गई किसी भी धनराशि, प्रतिभूतियों, बांडों और अन्य सभी परिसंपत्तियों, दस्तावेजों और संपत्तियों पर (चाहे सुरक्षा के रूप में हो या ग्राहक द्वारा किसी भी क्षमता में किए गए/किए जाने वाले किसी अनुबंध के अनुसार) सुविधा के तहत ग्राहक के दायित्व की पूर्ति के लिए सर्वोच्च ग्रहणाधिकार और ग्रहणाधिकार का अधिकार होगा। बैंक और/या संबद्ध संस्थाएं



ग्राहक को बिना किसी पूर्व सूचना के, ग्राहक द्वारा बैंक और/या संबद्ध संस्थाओं को देय किसी भी प्रकार के ऋण (चाहे वह वास्तविक हो या आकस्मिक, प्राथमिक हो या संपार्श्विक, संयुक्त हो या पृथक्) का निपटान करने के लिए अधिकृत हैं, चाहे यह निपटान इस अनुबंध के अंतर्गत हो या किसी अन्य दस्तावेज़/समझौते के अंतर्गत, ग्राहक द्वारा बैंक और/या संबद्ध संस्थाओं के पास रखे गए किसी भी खाते में जमा राशि को समायोजित करके, समायोजित करके और/या राशि को स्थानांतरित करके किया जा सकता है, भले ही ऐसे खातों में जमा राशि/शेष राशि ऋण के समान मुद्रा में व्यक्त न की गई हो। बैंक और उसके सहयोगी संगठनों के इस अनुबंध के तहत दिए गए अधिकार ग्राहक के दिवालियापन, मृत्यु या परिसमापन से प्रभावित नहीं होंगे। किसी भी संयुक्त खाताधारक के साथ सभी विवादों/आपत्तियों का निपटारा करने की एकमात्र जिम्मेदारी और दायित्व ग्राहक का होगा।

2. उपर्युक्त अधिकार या किसी अन्य अधिकार के अतिरिक्त, जिसके लिए बैंक और उसके सहयोगी किसी भी समय कानून, अनुबंध या अन्यथा के संचालन द्वारा हकदार हो सकते हैं, बैंक अधिकृत है / हकदार होगा: (a) बैंक और/या उसके संबद्ध संस्थानों की किसी भी शाखा के साथ ग्राहक के सभी या किसी भी खाते और देनदारियों को किसी भी समय संयोजित या समेकित करना; (b) बैंक द्वारा धारित ग्राहक की किसी भी प्रतिभूति या संपत्ति को सार्वजनिक या निजी बिक्री या किसी अन्य स्रोत से बिना किसी न्यायिक कार्यवाही के बेचना या उसका निपटान करना और उससे प्राप्त आय में से ग्राहक द्वारा बैंक और/या संबद्ध संस्थानों को देय कुल राशि, जिसमें ऐसी बिक्री या निपटान से संबंधित लागत और व्यय शामिल हैं, को अपने पास रखना/उपयोग करना;

परिवर्तन

बैंक को किसी भी समय नियमों और शर्तों में संशोधन या उन्हें पूरक करने का पूर्ण अधिकार है और इन नियमों और शर्तों में ऐसा कोई भी संशोधन या बदलाव वेबसाइट पर प्रदर्शित किया जाएगा, जो ग्राहक के लिए पर्याप्त सूचना मानी जाएगी। इसके बाद, ऐसे संशोधित नियम और शर्तें ग्राहक पर लागू होंगी और बाध्यकारी होंगी।

समापन

ग्राहक बैंक को कम से कम 30 दिन का लिखित नोटिस देकर किसी भी समय यह सुविधा समाप्त करने का अनुरोध कर सकता है। सुविधा रद्द होने से पहले, ग्राहक अपने मोबाइल फोन नंबर से सुविधा के ज़रिए किए गए किसी भी लेनदेन के लिए जिम्मेदार रहेगा।

बैंक अपने विवेकानुसार, ग्राहक को पूर्व सूचना दिए बिना, किसी भी समय इस सुविधा को अस्थायी रूप से वापस ले सकता है या पूरी तरह या आंशिक रूप से समाप्त कर सकता है। बैंक बिना किसी पूर्व सूचना के किसी भी समय इस सुविधा को निलंबित कर सकता है, यदि कोई रखरखाव कार्य या मरम्मत की आवश्यकता हो, या किसी आपात स्थिति में, या सुरक्षा कारणों से, जिसके लिए सुविधा को निलंबित करना आवश्यक हो। बैंक इस सुविधा को वापस लेने या समाप्त करने के लिए उचित समय पूर्व सूचना देने का प्रयास करेगा।

यदि ग्राहक या अधिकृत प्रयोक्ता ने इसमें निहित किसी भी नियम और शर्तों या उनमें किए गए किसी भी संशोधन का उल्लंघन किया है, या बैंक को ग्राहक की मृत्यु, दिवालियापन, कानूनी क्षमता की कमी या किसी ऐसे विवाद के बारे में पता चलता है जो बैंक की राय में ग्राहक को दी गई Corporate FedMobile सुविधा के ज़रिए खाते के संचालन की अनुमति देने पर असर डालता है, तो बैंक ग्राहक को पूर्व सूचना दिए बिना Corporate FedMobile सुविधा को निलंबित या समाप्त कर सकता है। ग्राहक के बंद होने से Corporate FedMobile सुविधा स्वतः ही समाप्त हो जाएगी।

नोटिस



बैंक और ग्राहक इन नियमों और शर्तों के तहत इलेक्ट्रॉनिक रूप से (जिसे लिखित रूप में माना जाएगा) ईमेल के ज़रिए सूचना दे सकते हैं। इस प्रकार की कोई भी सूचना ग्राहक को बैंक में पंजीकृत उसके ईमेल ID के ज़रिए भेजी/प्राप्त की जाएगी। बैंक को कोई भी सूचना बैंक के ईमेल ID contact@federalbank.co.in पर भेजी जा सकती है। बैंक और ग्राहक लिखित रूप में भी सूचना दे सकते हैं, जिसे ग्राहक द्वारा दिए गए अंतिम पते पर हाथ से सौंपकर या डाक द्वारा भेजा जा सकता है, और यदि सूचना बैंक को भेजी जाती है तो उसके कार्यालय, The Federal Bank Ltd, पंजीकृत कार्यालय, फेडरल टावर्स, अलुवा, एर्नाकुलम जिला, केरल, 683101 पर भेजा जा सकता है। इसके अतिरिक्त, बैंक अपनी वेबसाइट पर और/या ग्राहक/प्रयोक्ता को उनके मोबाइल नंबर पर लघु संदेश सेवा ("SMS") के ज़रिए भेजे गए अनुकूलित संदेशों द्वारा सुविधा और नियमों एवं शर्तों के संबंध में सामान्य सूचना भी प्रदान करेगा, जो सुविधा के सभी ग्राहकों पर लागू होती है। ऐसा नोटिस प्रत्येक ग्राहक को व्यक्तिगत रूप से दिया गया माना जाएगा।

सहायता डेस्क और शिकायत निवारण

1. **ग्राहक कॉर्पोरेट फेडमोबाइल (ऐप या वेब) से संबंधित सहायता**, शिकायत, समस्या या किसी भी प्रकार की चिंता बैंक द्वारा निर्धारित सहायता/शिकायत निवारण चैनलों के माध्यम से नीचे दिए अनुसार दर्ज कर सकता है:
2. **चरण 1**

- a) **24x7 फ़ोन सहायता:** टोल-फ्री नंबर **1800-425-1199** पर कॉल करें
- b) **ईमेल:** contact@federalbank.in पर लिखें
- c) **कॉर्पोरेट मोबाइल ऐप/वेब सहायता:** कॉर्पोरेट फेडमोबाइल ऐप/वेब में *Settings* → *Grievance Redressal*
- d) **शाखा:** द फेडरल बैंक लिमिटेड की किसी भी शाखा में

चरण 2 - यदि समाधान से आप संतुष्ट नहीं हैं, तो नोडल अधिकारी से संपर्क करें:

- **Email:** grievanceescalations@federalbank.co.in
- **नाम:** निखिल ए, एसोसिएट वाइस प्रेसिडेंट - नोडल ऑफिसर
- **पता:** द फेडरल बैंक लिमिटेड, 2nd Floor, Municipal Building, Aluva, Ernakulam, Kerala, India, 683101
- **फोन:** 0484-2866511

चरण 3 - यदि आपकी शिकायत सही तरीके से नहीं निपटाई गई है या समाधान में देरी हो रही है, तो प्रिंसिपल नोडल ऑफिसर को शिकायत बढ़ाएँ:

- **Email:** support@federalbank.co.in
- **नाम:** बीजू के, एग्जीक्यूटिव वाइस प्रेसिडेंट - प्रिंसिपल नोडल ऑफिसर
- **पता:** द फेडरल बैंक लिमिटेड, Federal Towers, Aluva, Ernakulam, Kerala, India, 683101
- **फोन:** 0484-2866521

चरण 4 - यदि आप अभी भी समाधान से संतुष्ट नहीं हैं, तो आप बैंकिंग लोकपाल से संपर्क कर सकते हैं। कृपया ध्यान दें कि शिकायत निवारण का पहला बिंदु स्वयं बैंक है।

- शिकायत दर्ज करने हेतु RBI Integrated Ombudsman लिंक: <https://cms.rbi.org.in/>
- या निम्न पते पर CRPC को लिखें:
Reserve Bank of India, 4th Floor, Sector 17, Chandigarh, 160017
RBI Contact Centre - 14448



3. **ग्राहक को सत्यापन और शिकायत/समस्या के समाधान हेतु** पंजीकृत मोबाइल नंबर, खाता संख्या, घटना की तारीख/समय, लेनदेन संदर्भ संख्या (यदि कोई हो), समस्या का विवरण आदि आवश्यक विवरण और अन्य अतिरिक्त जानकारी प्रदान करनी पड़ सकती है।
4. **शिकायत दर्ज होने पर**, एक यूनिक ट्रेकिंग ID जनरेट की जाएगी और ग्राहक को कॉर्पोरेट मोबाइल ऐप/वेब नोटिफिकेशन या बैंक के साथ पंजीकृत मोबाइल नंबर/ईमेल पर SMS/Email के माध्यम से भेजी जाएगी। ग्राहक इसे सुरक्षित रखकर *Corporate Mobile App/Web* के माध्यम से शिकायत की स्थिति ट्रैक कर सकता है।

रिकॉर्ड्स

इस सुविधा के उपयोग से उत्पन्न होने वाले लेन-देन से संबंधित बैंक के सभी रिकॉर्ड, जिनमें दर्ज किए गए लेन-देन का समय भी शामिल है, लेन-देन की प्रामाणिकता और सटीकता का निर्णायक प्रमाण होंगे। ग्राहक द्वारा बैंक को लेनदेन के विवरण को रिकॉर्ड करने का अधिकार स्पष्ट रूप से प्रदान किया जाता है।

दायित्व अस्वीकरण

1. बैंक किसी भी स्थिति में इसके लिए ज़िम्मेदार नहीं होगा कि ग्राहक सुविधा का उपयोग नहीं कर पाया क्योंकि वह उस भौगोलिक क्षेत्र में मौजूद नहीं था जहाँ यह सुविधा उपलब्ध है।
2. यह सुविधा रखरखाव, उन्नयन, आपातकालीन उपाय, बढ़े हुए लोड, या बैंक के उचित नियंत्रण से बाहर अन्य परिस्थितियों—जैसे प्राकृतिक आपदाएँ, महामारी, बिजली/टेलीकॉम/नेटवर्क विफलता, तोड़फोड़, युद्ध, हड़ताल, सरकारी या न्यायिक कार्रवाईयाँ, कानूनी प्रतिबंध, और तृतीय-पक्ष सेवाओं में बाधा—के कारण उपलब्ध न हो सकती है या विलंबित हो सकती है। ऐसे *फोर्स मेज्योर* घटनाओं के कारण होने वाली देरी/अनुपलब्धता के लिए बैंक उत्तरदायी नहीं होगा।
3. बैंक डिजिटल भुगतान सुरक्षा और साइबर सुरक्षा से संबंधित RBI निर्देशों के अनुरूप सुरक्षा नियंत्रण और प्रमाणीकरण उपाय लागू करता है। इसके बावजूद, ग्राहक स्वीकार करता है कि इलेक्ट्रॉनिक चैनलों में अंतर्निहित जोखिम होते हैं।
4. ग्राहक अपने कॉर्पोरेट फेडमोबाइल क्रेडेंशियल्स—जैसे यूजर ID, पासवर्ड, MPIN, OTP, ऐप PIN, डिवाइस लॉक, पंजीकृत मोबाइल नंबर आदि—की सुरक्षा के लिए स्वयं ज़िम्मेदार है और उनकी गोपनीयता सुनिश्चित करने के लिए आवश्यक सभी कदम उठाएगा। सुविधा के किसी भी दुरुपयोग के लिए बैंक किसी भी प्रकार से ज़िम्मेदार नहीं होगा। यदि बैंक यह निर्धारित करता है कि ग्राहक ने उचित सुरक्षा उपाय नहीं किए हैं, तो क्रेडेंशियल्स के खोने/चोरी होने से जुड़ी वित्तीय ज़िम्मेदारी ग्राहक पर होगी, और इससे सुविधा रद्द भी हो सकती है।
5. यदि ग्राहक को संदेह हो या विश्वास हो कि उसका मोबाइल नंबर किसी अन्य व्यक्ति को आवंटित हो गया है, या खाते में कोई अनधिकृत लेनदेन हुआ है, या सुविधा का अनधिकृत उपयोग हो रहा है, या उसका मोबाइल/डिवाइस खो गया है—तो ग्राहक तुरंत बैंक को इसकी सूचना देगा। ग्राहक सहायता केंद्रों के माध्यम से सुविधा को ब्लॉक करने का अनुरोध भी कर सकता है। उचित सत्यापन के बाद बैंक सुविधा को अस्थायी रूप से निलंबित कर देगा। सुविधा को ब्लॉक करने पर ग्राहक को होने वाली किसी भी असुविधा/हानि के लिए बैंक उत्तरदायी नहीं होगा।
6. उपर्युक्त के अतिरिक्त, ग्राहक मोबाइल डिवाइस के खोने/चोरी/गुम होने या बैंकिंग क्रेडेंशियल्स के दुरुपयोग या अनधिकृत लेनदेन के संबंध में तुरंत पुलिस में शिकायत/FIR/साइबर शिकायत दर्ज करेगा, और उसकी प्रति बैंक को भेजे जाने वाले नोटिस के साथ संलग्न करेगा। किसी भी विवादित लेनदेन की जांच में ग्राहक बैंक और कानूनी अधिकारियों के साथ पूर्ण सहयोग करेगा।
7. ग्राहक के विशेष अनुरोध पर और आवश्यक औपचारिकताओं के पालन के पश्चात, बैंक अपने विवेकानुसार नए क्रेडेंशियल्स जारी कर सकता है।
8. सुविधा क्रेडेंशियल्स के किसी भी अनधिकृत उपयोग से उत्पन्न दायित्व ग्राहक पर होगा और यह लागू कानूनों एवं नियामकीय दिशानिर्देशों के अनुसार निर्धारित किया जाएगा।



9. ग्राहक के पंजीकृत मोबाइल नंबर से प्राप्त कोई भी लेनदेन/निर्देश—या उसी नंबर से जुड़े क्रेडेंशियल्स (OTP, MPIN, App PIN, डिवाइस बाइंडिंग, बायोमेट्रिक सत्यापन आदि) से प्रमाणित—ग्राहक द्वारा प्रारंभ एवं अधिकृत माने जाएंगे। बैंक ऐसे निर्देशों के आधार पर कार्य करने के लिए उत्तरदायी नहीं होगा।
10. पंजीकृत मोबाइल नंबर, डिवाइस, या लॉगिन क्रेडेंशियल्स के खोने/चोरी/समझौता होने की सूचना ग्राहक द्वारा बैंक को औपचारिक रूप से देने से पहले होने वाले किसी भी अनधिकृत लेनदेन का जोखिम पूरी तरह ग्राहक पर होगा। ऐसे लेनदेन के लिए बैंक किसी भी प्रकार से जिम्मेदार नहीं होगा।

ग्राहक सहमत है कि बैंक उत्तरदायी नहीं होगा यदि:

- i. ग्राहक ने यहाँ उल्लिखित किसी भी शर्त का उल्लंघन किया हो;
- ii. ग्राहक ने बैंक को अनधिकृत प्रवेश/त्रुटिपूर्ण लेनदेन की समय पर सूचना नहीं दी हो;
- iii. ग्राहक ने अपने मोबाइल नंबर में परिवर्तन या उसकी समाप्ति की सूचना बैंक को समय पर नहीं दी हो;
- iv. ग्राहक ने किसी उपयोगकर्ता/बाहरी उपयोगकर्ता की अधिकार समाप्ति/निलंबन की सूचना बैंक को समय पर नहीं दी हो;
- v. ग्राहक ने मोबाइल/डिवाइस के खोने-चोरी होने, क्रेडेंशियल्स के समझौते, या अनधिकृत लेनदेन की सूचना बैंक को तुरंत नहीं दी हो;
- vi. ग्राहक ने लाभार्थी विवरण (नाम, खाता संख्या, IFSC, UPI ID आदि) की जांच में लापरवाही की हो और गलत विवरण के साथ लेनदेन प्रारंभ किया हो।

11. बैंक लागू RBI दिशानिर्देशों के अनुसार सुरक्षा नियंत्रण, प्रमाणीकरण उपाय, धोखाधड़ी निगरानी प्रणाली और साइबर सुरक्षा मानक लागू करेगा। इसके बावजूद, ग्राहक स्वीकार करता है कि सूचना का इलेक्ट्रॉनिक संचार बैंक के नियंत्रण से बाहर जोखिमों के अधीन हो सकता है। टेलीकॉम नेटवर्क, इंटरनेट सेवा प्रदाता, डिवाइस-स्तरीय कमजोरियों या किसी बाहरी कारण से उत्पन्न व्यवधानों के लिए बैंक उत्तरदायी नहीं होगा, जब तक कि कानूनन आवश्यक न हो।
12. बैंक रखरखाव, सुरक्षा, जोखिम शमन, संदिग्ध धोखाधड़ी, नियामकीय आवश्यकताओं, या ग्राहक द्वारा शर्तों के उल्लंघन की स्थिति में सुविधा को आंशिक या पूर्ण रूप से निलंबित या समाप्त कर सकता है।
13. इन शर्तों में निहित अन्य प्रावधानों के अतिरिक्त, बैंक, उसके कर्मचारी, एजेंट या ठेकेदार किसी भी प्रत्यक्ष, अप्रत्यक्ष या परिणामी क्षति—जैसे राजस्व, लाभ, व्यवसाय, अनुबंध, बचत, सद्भावना, उपकरण मूल्य आदि के नुकसान—के लिए जिम्मेदार नहीं होंगे, जो सुविधा के उपयोग/निर्देशों में विलंब, बाधा, त्रुटि, नेटवर्क समस्याओं, या तृतीय पक्ष सेवा प्रदाता की विफलता के कारण उत्पन्न हुई हो।
14. ग्राहक और किसी सेलुलर सेवा प्रदाता/तृतीय पक्ष सेवा प्रदाता के बीच किसी विवाद में बैंक की कोई भूमिका या दायित्व नहीं होगा। ग्राहक सुविधा का किसी भी प्रकार से दुरुपयोग नहीं करेगा, और गलत/धोखाधड़ीपूर्ण उपयोग से होने वाले नुकसान की भरपाई ग्राहक करेगा।
15. ग्राहक अपने MPIN, मोबाइल फोन नंबर और बैंक द्वारा प्रदान किए गए किसी भी पासवर्ड की सुरक्षा के लिए स्वयं जिम्मेदार है। बैंक निम्न के लिए जिम्मेदार नहीं होगा:
 - (a) MPIN या मोबाइल के अनधिकृत उपयोग के कारण;
 - (b) बैंक द्वारा सद्भावना में प्राप्त निर्देशों पर कार्य करने के कारण;
 - (c) बैंक की किसी त्रुटि, देरी, या निर्देशों पर कार्रवाई में असमर्थता के कारण;
 - (d) सूचना/निर्देशों के संचार में हानि के कारण;
 - (e) किसी तीसरे व्यक्ति द्वारा अनधिकृत प्रवेश या गोपनीयता का उल्लंघन;
 - (f) मोबाइल डिवाइस/टेलीकॉम उपकरण की किसी समस्या, सिम क्लोनिंग, वायरस/मैलवेयर आदि के कारण अनधिकृत लेनदेन।

अतिरिक्त रूप से, बैंक सुविधा के अंतर्गत प्रदान की जाने वाली किसी नई सेवा के बारे में अद्यतन न रहने के लिए ग्राहक स्वयं जिम्मेदार होगा। बैंक वेबसाइट और अधिकृत कॉल सेंटर्स पर उपलब्ध जानकारी नियमित रूप से जाँचना ग्राहक की जिम्मेदारी है।



क्षतिपूर्ति

Federal Bank

बैंक द्वारा सुविधा प्रदान करने के बदले में, ग्राहक इस बात से सहमत है कि वह बैंक को उन सभी कार्रवाइयों, दावों, मांगों, कार्यवाहियों, हानियों, क्षतियों, लागतों, शुल्कों और खर्चों से क्षतिपूर्ति करेगा और सुरक्षित रखेगा जो बैंक को सुविधा के उपयोग से दिए गए किसी भी निर्देश पर कार्रवाई करने, न करने या इनकार करने के परिणामस्वरूप किसी भी समय हो सकते हैं।

ग्राहक, बैंक/उसके सहयोगी संस्थानों को, इस सुविधा के अंतर्गत दी जाने वाली सेवाओं को प्रदान करने में विफलता या सेलुलर सेवा प्रदाता के नेटवर्क में किसी खराबी या विसंगति के कारण सेवाओं को प्रदान करने में देरी से ग्राहक को होने वाले किसी भी नुकसान के लिए उत्तरदायी नहीं ठहराएगा। ग्राहक निम्नलिखित कारणों से होने वाली किसी भी हानि के लिए बैंक को क्षतिपूर्ति देने और उसे किसी भी प्रकार के नुकसान से मुक्त रखने के लिए सहमत है:

i. ग्राहक द्वारा किसी तीसरे पक्ष को सुविधा का उपयोग करने की अनुमति देना।

ii. ग्राहक द्वारा किसी अन्य व्यक्ति को अपने मोबाइल फोन तक पहुंच प्रदान करने या मोबाइल फोन को लावारिस छोड़ने या मोबाइल फोन के खो जाने के परिणामस्वरूप।

ग्राहक की देयता

A. शून्य देयता - निम्न परिस्थितियों में अनधिकृत लेनदेन होने पर:

- बैंक की ओर से किसी धोखाधड़ी/लापरवाही/कमी के कारण।
- तीसरे पक्ष द्वारा की गई चूक, जहाँ प्रणाली में कहीं और कमी हो, और आप बैंक (या उसके आउटसोर्स सेवा प्रदाताओं) से अनधिकृत लेनदेन संबंधी सूचना प्राप्त होने के 3 कार्यदिवसों के भीतर बैंक को सूचित करते हैं।

B. ग्राहक की देयता - निम्न परिस्थितियों में अनधिकृत लेनदेन से होने वाली हानि के लिए:

i. यदि हानि आपकी लापरवाही से हुई है, जैसे कि आपने लॉगिन/पेमेंट क्रेडेंशियल साझा किए हैं, तो बैंक को अनधिकृत लेनदेन की रिपोर्ट करने तक होने वाली पूरी हानि के लिए आप जिम्मेदार होंगे। रिपोर्ट करने के बाद होने वाली किसी भी हानि की जिम्मेदारी बैंक की होगी।

ii. यदि अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग लेनदेन की जिम्मेदारी न तो बैंक पर हो और न ही आप पर, और सिस्टम में कहीं और कमी हो, तथा बैंक (या उसके आउटसोर्स सेवा प्रदाता) से सूचना प्राप्त होने के 4-7 कार्यदिवसों के बाद आप बैंक को सूचित करते हैं, तो आपकी प्रति लेनदेन देयता RBI विनियमों के अनुसार नीचे दी गई तालिका में उल्लेखित लेनदेन राशि या अधिकतम देयता सीमा में जो कम हो, उतनी होगी।

ग्राहक की देयता का सारांश

बैंक से सूचना प्राप्त होने की तारीख से धोखाधड़ी वाले लेनदेन की रिपोर्ट करने में लगा समय	ग्राहक की देयता (₹)
3 कार्यदिवसों के भीतर	शून्य देयता



	अधिकतम देयता ≤ ₹10,000:
4 से 7 कार्यदिवसों के भीतर	a. एमएसएमई के चालू/कैश क्रेडिट/ओवरड्राफ्ट खाते b. व्यक्तियों के चालू/कैश क्रेडिट/ओवरड्राफ्ट खाते जिनका वार्षिक औसत बैलेंस (धोखाधड़ी की घटना से पूर्व 365 दिनों में) ₹25 लाख तक हो
	अधिकतम देयता ≤ ₹25,000: अन्य सभी चालू/कैश क्रेडिट/ओवरड्राफ्ट खाते
7 कार्यदिवसों के बाद	बैंक की बोर्ड-स्वीकृत नीति के अनुसार

RBI परिपत्र (Ref. DOR/2025-26/170 DOR.MCS.REC.No.89/01-01-032/2025-26 दिनांक 28 नवंबर 2025 – Responsible Business Conduct)

के अनुसार ग्राहक की कुल देयता का सारांश ऊपर दिया गया है।

साथ ही, यदि आपकी रिपोर्टिंग में देरी 7 कार्यदिवसों से अधिक है, तो आपकी देयता बैंक की बोर्ड द्वारा अनुमोदित नीति के अनुसार निर्धारित की जाएगी।

लागू कानून

ये नियम और शर्तें तथा/या बैंक द्वारा ग्राहक के खातों में किए जाने वाले संचालन तथा/या इस सुविधा के ज़रिए प्रदान की जाने वाली सेवाओं का उपयोग भारत गणराज्य के कानूनों द्वारा शासित होगा, किसी अन्य राष्ट्र के कानूनों द्वारा नहीं। बैंक भारत गणराज्य के अलावा किसी अन्य देश के कानूनों के अनुपालन न करने के लिए प्रत्यक्ष या अप्रत्यक्ष रूप से किसी भी प्रकार की कोई जिम्मेदारी स्वीकार नहीं करता है। इस तथ्य मात्र से कि इस सुविधा का उपयोग भारत के अलावा किसी अन्य देश में स्थित ग्राहक द्वारा किया जा सकता है, यह निष्कर्ष नहीं निकाला जाना चाहिए कि उक्त देश के कानून इन नियमों और शर्तों और/या प्रयोक्ता/संस्था के सुविधा खातों में संचालन और/या सुविधा के उपयोग को नियंत्रित करते हैं। Corporate FedMobile के ज़रिए किए गए लेन-देन के संबंध में ग्राहक और बैंक के बीच कोई भी विवाद उस बैंक की संबंधित शाखा के अधिकार क्षेत्र में आएगा जहां ग्राहक का खाता स्थित है।

अस्वीकरण

बैंक अपने विवेकानुसार, अपने उत्पादों/सेवाओं के संबंध में, बाहरी सेवा प्रदाता/एजेंटों की सेवाओं का उपयोग कर सकता है और ऐसी शर्तों पर जो आवश्यक या अपेक्षित हों।

ग्राहक/अधिकृत प्रयोक्ता यह समझता है कि बैंक, IBA, RBI या कोई अन्य नियामक संस्था कभी भी ईमेल या अन्य माध्यमों से प्रयोक्ता ID, पासवर्ड या अन्य व्यक्तिगत जानकारी साझा करने के लिए नहीं कहेगी। बैंक या कोई भी नियामक निकाय ग्राहक/अधिकृत प्रयोक्ता द्वारा प्रयोक्ता नाम/पासवर्ड/अन्य गोपनीय जानकारी के खुलासा करने के कारण ग्राहक/अधिकृत प्रयोक्ता को होने वाले किसी भी नुकसान के लिए जिम्मेदार नहीं होगा।