अत्यंत महत्वपूर्ण निबंधन एवं शर्तें

(ए) शुल्क एवं प्रभार

- प्राथमिक कार्डधारक और ऐड-ऑन कार्डधारक/धारकों के लिए कोई सदस्यता शुल्क नहीं।
- एएमसी प्रभार:
  - i. वीज़ा-भारत कार्ड: शून्य ।
  - ii. वीज़ा-गोल्ड, वीज़ा-प्लेटिनम कार्ड, वीज़ा / रुपे क्लासिक, रुपे प्लेटिनम और रुपे सेलेक्ट कार्ड: प्रथम वर्ष निःशुल्क, द्वितीय वर्ष से: रु. 250 प्रति वर्ष।
  - iii. वीज़ा-बिजनेस कार्ड: द्वितीय वर्ष से: रु.500/- प्रति वर्ष

  निम्नलिखित मामलों में एएमसी की छूट की अनुमति है:
  - यदि पिछले वर्ष सिलेक्ट/प्लेटिनम/गोल्ड/क्लासिक वीज़ा और रुपे कार्ड में रु. 50,000/- प्रति वर्ष से अधिक लेनदेन किया गया है।
  - यदि पिछले वर्ष वीज़ा बिजनेस कार्ड में रु. 2,00,000/- प्रति वर्ष से अधिक लेनदेन किया गया है।
- नकद अग्रिम शुल्क रु. 50/- (भारत कार्ड के लिए रु. 25/-)
- **लागू अधिभार**:
  - ➢ पेट्रोल पंपों पर पेट्रोल और सभी उत्पाद/ प्रदत्त सेवाएं रु.10/- या लेनदेन राशि का 2.5%, जो भी अधिक हो, पर उपलब्ध होंगी।
  - ➢ रेलवे टिकट रु.10/- या 1.80%, जो भी अधिक हो।
- खरीदारी के लिए ब्याज-मुक्त क्रेडिट अवधि :यह लेनदेन की तिथि के आधार पर न्यूनतम 15 दिनों से लेकर अधिकतम 45 दिनों तक हो सकती है, जो निम्नानुसार है:
  - ➢ बकाया राशि का भुगतान करने के लिए बिलिंग की तिथि से 15 दिन का समय दिया जाता है।
  - ➢ क्रेडिट कार्ड का उपयोग बिलिंग साइकिल के पहले दिन करने पर 45 दिनों तक की ब्याज-मुक्त क्रेडिट अवधि मिलेगी जबकि कार्ड का उपयोग बिलिंग साइकिल के आखिरी दिन से एक दिन पहले करने पर केवल 15 दिनों की ब्याज-मुक्त अवधि मिलेगी। (बिलिंग साइकिल हर महीने की 20 तारीख से शुरू होकर अगले महीने की 19 तारीख तक चलती है।)

उदाहरण	
स्टेटमेंट जारी करने की तिथि: 20 अप्रैल, स्टेटमेंट अवधि: 20 मार्च से 19 अप्रैल भुगतान की देय तिथि: 05 मई	
खरीद की तिथि	ब्याज-मुक्त अवधि
20 मार्च	45 दिन
19 अप्रैल	15 दिन
01 अप्रैल	34 दिन

- यदि पिछले स्टेटमेंट अवधि की बकाया राशि का पुरा भुगतान, भुगतान की देय तिथि से पहले नहीं किया जाता है, तो खरीदारी पर ब्याज-मुक्त अवधि उपलब्ध नहीं होगी।
- ग्राहक वैकल्पिक बिलिंग साइकिल का चयन कर सकते हैं, अर्थात प्रत्येक माह की 5 तारीख (बिलिंग साइकिल पिछले महीने की 5 तारीख से शुरू होकर वर्तमान महीने की 4 तारीख तक चलेगी)। कार्ड के लाइफ साइकिल के दौरान इसमें केवल एक बार ही बदलाव की अनुमति होगी।

- **वित्तपोषण प्रभार:**

1. नकद आहरण:

- लेन-देन की तिथि से भुगतान की तिथि तक 2.25% प्रति माह (वार्षिक प्रतिशत दर- 27.00% प्रति वर्ष और चक्रवृद्धि प्रभाव सहित प्रभावी वार्षिक प्रतिशत दर (एपीआर)- 30.61% प्रति वर्ष)।
- भारत कार्ड पर लेन-देन की तिथि से भुगतान की तिथि तक 1.99% प्रति माह (वार्षिक प्रतिशत दर 23.88% प्रति वर्ष और चक्रवृद्धि प्रभाव सहित प्रभावी वार्षिक प्रतिशत दर (एपीआर) 26.68% प्रति वर्ष)।

(मासिक भुगतान हेतु नियत तिथि तक के लिए ब्याज की गणना अनंतिम रूप से की जाएगी और वास्तविक भुगतान की तिथि के आधार पर इसे वापस किया जाएगा) ।

2. खरीदारी लेनदेन:

- वीज़ा गोल्ड और रुपे क्लासिक: 1.99% प्रति माह (वार्षिक प्रतिशत दर 23.88% प्रति वर्ष और चक्रवृद्धि प्रभाव सहित प्रभावी वार्षिक प्रतिशत दर (एपीआर) 26.68% प्रति वर्ष।)
- वीज़ा भारत कार्ड: 1.79% प्रति माह (वार्षिक प्रतिशत दर 21.48% और चक्रवृद्धि प्रभाव सहित प्रभावी वार्षिक प्रतिशत दर (एपीआर) 23.73% प्रति वर्ष।)
- वीज़ा प्लैटिनम; रुपे सिलेक्ट, रुपे प्लैटिनम: 1.66% प्रति माह (वार्षिक प्रतिशत दर 19.92% और चक्रवृद्धि प्रभाव सहित प्रभावी वार्षिक प्रतिशत दर (एपीआर) 21.84% प्रति वर्ष)

प्रभारों की अनुसूची: विभिन्न लागू प्रभारों हेतु विस्तृत सूचना:

क्र.सं.	**सेवा के प्रकार**	**वीज़ा क्लासिक, गोल्ड, प्लैटिनम, बिज़नेस, सिक्योर; रुपे प्लैटिनम, सिलेक्ट, सिक्योर**	**वीज़ा भारत और रुपे क्लासिक**
1	ज्वाइनिंग शुल्क	प्राइमरी कार्ड हेतु कोई ज्वाइनिंग शुल्क नहीं	
2	वार्षिक सदस्यता (एएमसी शुल्क)	उपर्युक्त कार्ड प्रकार के अनुरुप	
3	नकद अग्रिम प्रभार	2.25% प्रतिमाह	1.99% प्रतिमाह
4	नकद अग्रिम शुल्क	रु.50/-	रु.25/-
5	विलंब शुल्क	रु.250/-	रु.50/-
6	ओवरलिमिट शुल्क	रु.50/-	रु.25/-

7	सीमा वृद्धि शुल्क	रु.100/-	रु.25/-
8	चेक वापसी प्रभार/अमान्य चेक शुल्क	रु.250/-	रु.50/-
9	कार्ड पुनः जारी किया जाना	रु.250/- (क्लासिक कार्ड के लिए रु.100/-)	रु.100/-
10	पिन मेलर पुनः जारी किया जाना	रु.50/-	रु.25/-
11	विदेशी मुद्रा लेदेन शुल्क-	संपरिवर्तन मार्क अप 3%	लागू नहीं
12	अधिभार	पेट्रोल पर लेनदेन राशि का 2.5% और रेलवे टिकट पर 1.8%	
13	स्टेटमेंट पुनः प्राप्ति शुल्क	रु. 100/- प्रति स्टेटमेंट	रु. 50/- प्रति स्टेटमेंट
14	चार्ज स्लिप पुनः प्राप्ति शुल्क	रु. 125/- प्रति स्लिप	रु. 75/- प्रति स्लिप
15	एटीएम से शेषराशि पूछताछ शुल्क	भारत में रु. 35/- / विदेश में रु. 50/-	भारत में रु. 35/-
16	इंडियन बैंक के एटीएम से नकद आहरण प्रभार	शून्य	शून्य
	भारत में इंडियन बैंक के एटीएम के अलावा नकद आहरण प्रभार	रु.50/-	रु.50/-
	विदेश में किसी भी एटीएम से नकद आहरण प्रभार	रु.250/-	लागू नहीं
17	अनुरोध पर ऑटो डेबिट सुविधा	उपलब्ध	उपलब्ध
18	ईएमआई संपरिवर्तन शुल्क	ईएमआई में परिवर्तित लेनदेन राशि पर 2% का एकमुश्त प्रसंस्करण शुल्क लिया जाएगा, जो न्यूनतम रु.199/- और अधिकतम रु.1,000/- होगा।	
19	ईएमआई पर ब्याज	ब्याज 18% प्रति वर्ष	
20	ईएमआई लेनदेन में फोरक्लोज़र प्रभार	लंबित मूलधन बकाया राशि पर 3% निरसन शुल्क लगाया जाएगा।	

यदि कार्डधारक अपनी बकाया शेषराशि का पूर्ण भुगतान नहीं करता है, तो उसका भुगतान पूर्ण रुप से न होने तक कार्डधारक द्वारा लिए गए सभी नकद अग्रिमों, अदत्त ईएमआई किस्त सहित सभी लेनदेनों पर वित्तपोषण प्रभार लेनदेन की तिथि से मासिक ब्याज दर पर देय होगा।

यदि कार्डधारक भुगतान की नियत तिथि (पीडीडी) से पूर्व कुल देय राशि (टीएडी) का आंशिक भुगतान करता है या पूर्ण भुगतान नहीं करता है; अर्थात् यदि ग्राहक के पिछले माह का बकाया शेष है, और चालू माह में वह भुगतान की नियत तिथि से पूर्व कुल देय राशि का पूर्ण भुगतान कर देता है, तो आगे दर्शाए गए उदाहरण के अनुरूप भुगतान की तिथि तक अंतिम बकाया शेष पर वित्तपोषण प्रभार लगाया जाएगा।

2. ब्याज गणना का निदर्शी उदाहरण

जहाँ पिछले विवरण में बकाया राशि के सापेक्ष आंशिक भुगतान किया गया है, वहाँ अग्रेनीत शेषराशि पर ब्याज लगाया जाएगा:
उदाहरण के लिए, 20.10.2011 को जेनरेट बिल में से रु. 5,000/- बकाया राशि को अगले बिल, दिनांक 20.11.2011, तक अग्रेनीत किया गया। 30.11.2011 को रु. 3,000/- का भुगतान प्राप्त हुआ। 11.12.2011 को रु. 4,000/- का नया लेनदेन किया गया।
इसमें ब्याज इस प्रकार लगाया जाएगा:

क्र.सं.	विवरण	**लागू ब्याज दर
1.	रु.5000 पर ब्याज (सी/एफ शेषराशि)	20.11.2011 से 30.11.2011 तक
2.	30.11.11 को प्राप्त रु.3000 के समायोजन के बाद रु. 2000 पर ब्याज	01.12.2011 से भुगतान की तिथि तक
3.	11.12.2011 को रु. 4000 के नए लेनदेन पर ब्याज	11.12.2011 से 20.12.2011 तक

** भुगतान की नियत तिथि तक ब्याज की गणना अनंतिम रूप से की जाएगी और वास्तविक भुगतान की तिथि के आधार पर अगले बिल में उसे वापस कर दिया जाएगा।

- **डिफॉल्ट की स्थिति में लगाया जाने वाला प्रभार:**
  - **'न्यूनतम देय राशि' का भुगतान न करना:** भुगतान की नियत तिथि के भीतर बिलिंग स्टेटमेंट में उल्लिखित न्यूनतम देय राशि का भुगतान, नहीं करने पर कार्ड को ब्लॉक करने के अलावा रु. 250/- का विलंब प्रभार लिया जाएगा, न्यूनतम देय राशि का भुगतान करने पर ही कार्ड अनब्लॉक किया जाएगा। विलंब भुगतान शुल्क केवल तभी लगाया जाएगा, जब क्रेडिट कार्ड खाता तीन दिनों से अधिक समय तक 'पास्ट ड्यू' रहें। विलंब भुगतान प्रभार की गणना क्रेडिट कार्ड विवरण में दर्शाई गई भुगतान की नियत तिथि से की जाती है।

    यदि ग्राहक केवल न्यूनतम देय राशि का भुगतान करने का चयन करता है, तो क्रय लेनदेन पर लागू वित्तपोषण शुल्क क्रय की तिथि से बिलिंग विवरण में दी गई भुगतान तिथि तक लगाया जाएगा। प्रत्येक महीने केवल न्यूनतम राशि का भुगतान करने पर लागू वित्तपोषण प्रभार सहित पुनर्भुगतान अगामी महीनों में भी जारी रहेगा; उदाहरणार्थ, यदि क्रेडिट कार्ड पर रु. 5,000/- का लेनदेन किया जाता है और प्रत्येक माह केवल न्यूनतम राशि (मान लें 5%) का ही चुकौती की जाती है, तो इसके परिणामस्वरूप पुनर्भुगतान 6 वर्षों तक जारी रहेगा।

  - एनपीए के मामले में:
    - क्रेडिट कार्ड बकाया के भुगतान में चूक होने पर कार्ड ब्लॉक कर दिया जाएगा तथा कार्ड को कुल देय राशि का भुगतान करने पर ही अनब्लॉक किया जा सकता है।

- **सीआईसी में रिपोर्टिंग**- बैंक किसी क्रेडिट कार्ड खाते को 'पास्ट ड्यू' के रुप में केवल तभी क्रेडिट सूचना कंपनियों को रिपोर्ट करता है, जब वह खाता तीन दिनों से अधिक समय तक बकाया रहता है। 'डेज़ पास्ट ड्यू' की संख्या की गणना क्रेडिट कार्ड विवरण में उल्लिखित भुगतान की नियत तिथि से की जाती है।

(बी) आहरण उपयोग सीमाएँ:

दैनिक उपयोग सीमाएँ				
क्र.सं.	**कार्ड उत्पाद**	**एटीएम नकद सीमा**	**पीओएस / ई-कॉम खरीद सीमा**	**सकल सीमा**
1	वीज़ा भारत/रुपे क्लासिक कार्ड	8000	12000	20000
2	वीज़ा गोल्ड कार्ड	25000	75000	100000
3	वीज़ा प्लेटिनम/रुपे प्लेटिनम/रुपे सिलेक्ट कार्ड	50000	150000	200000
4	वीज़ा बिजनेस कार्ड	50000	300000	350000

प्रतिदिन लेनदेन की संख्या पर प्रतिबंध:

- ग्लोबल कार्ड: कोई प्रतिबंध नहीं
- वीज़ा भारत कार्ड: नकद लेनदेन के लिए 2 और अन्य लेनदेन के लिए 5।

(सी) **बिलिंग**:

- बिलिंग स्टेटमेंट – आवधिकता एवं प्रेषण का तरीका
  - बिलिंग स्टेटमेंट प्रत्येक माह की 20 तारीख को जेनरेट होगा। बिल की हार्डकॉपी कुरियर या डाक सेवा के माध्यम से भेजी जाएगी तथा जिन ग्राहकों ने ई-स्टेटमेंट का विकल्प चुना है, उन्हें उनके पंजीकृत ईमेल आईडी पर स्टेटमेंट भेजी जाएगी।
  - भुगतान की नियत तिथि सामान्यतः स्टेटमेंट की तिथि से 15 दिन बाद होगी। यदि स्टेटमेंट पूर्व निर्धारित बिलिंग तिथि से 7 दिनों के भीतर प्राप्त नहीं होता, तो कार्डधारकों को तत्काल ग्राहक सेवा केंद्र अथवा क्रेडिट कार्ड सेंटर से बिलिंग जानकारी हेतु संपर्क करने की सलाह दी जाती है।
- न्यूनतम देय राशि
  - भारत कार्ड: बिल राशि का 10%
  - अन्य सभी वेरिएंट: बिल की गई राशि का 5%
- क्रेडिट कार्ड बिल भुगतान की विधि:
  - जिन ग्राहकों ने ऑटो-डेबिट सुविधा के विकल्प का चयन किया है: उनके आवेदन में उल्लिखित पूर्ण देय राशि या न्यूनतम देय राशि भुगतान की नियत तिथि पर निर्दिष्ट खाते से स्वतः डेबिट कर ली जाएगी। तथापि, यदि खाते में पूरी देय राशि डेबिट करने के लिए पर्याप्त शेषराशि उपलब्ध नहीं है तो इसे देय राशि का नॉन-पेमेंट माना जाएगा तथा उस पर विलंब भुगतान शुल्क एवं अन्य प्रभार लागू होंगे।
  - चेक द्वारा: 16 अंकों वाले क्रेडिट कार्ड नंबर के पक्ष में चेक/ड्राफ्ट बनाएं।
  - नकद/खाता अंतरण द्वारा: अपनी निकटतम इंडियन बैंक शाखा में जाकर।

- इंटरनेट बैंकिंग के माध्यम से: ग्राहकों को इंटरनेट बैंकिंग में लॉग इन करना होगा, 'लाभार्थी जोड़ें' पर क्लिक करना होगा और 'क्रेडिट कार्ड खाता' चुनकर अपना कार्ड विवरण दर्ज करने होंगे। आईबी क्रेडिट कार्ड भुगतान पर क्लिक करके, जब चाहें, कार्ड से भुगतान किया जा सकता है।
- इंडस्मार्ट ऐप: ग्राहक क्रेडिट कार्ड विकल्प के तहत उपलब्ध कार्ड का चयन कर सकते हैं और भुगतान विकल्प के जरिए भुगतान कर सकते हैं या फिर बिल पेमेंट विकल्प के माध्यम से भी भुगतान किया जा सकता है।
- इंडियन बैंक क्रेडिट कार्ड ऐप के माध्यम से।
- आईएमपीएस/एनईएफटी/आरटीजीएस: कृपया गंतव्य शाखा 'इंडियन बैंक नंदनम शाखा.' आईएफएससी कोड-IDIB000N078 एवं खाता संख्या INBCC< अपना 16 अंकों का पूर्ण क्रेडिट कार्ड नंबर> उद्धृत करें।
- एटीएम के माध्यम से: डेबिट कार्ड डालें → अन्य → क्रेडिट कार्ड भुगतान
- विभिन्न क्रेडिट कार्ड बिल भुगतान ऐप के माध्यम से

- बिलिंग संबंधी विवाद का समाधान:

  - स्टेटमेंट की सभी प्रविष्टियाँ तब तक सही एवं कार्डधारक द्वारा स्वीकृत मानी जाएगी, जब तक कार्डधारक द्वारा किसी विसंगति की सूचना स्टेटमेंट तिथि से 21 दिनों के भीतर इंडियन बैंक, प्रधान कार्यालय: क्रेडिट कार्ड सेंटर को नहीं दी जाती।
    - वरिष्ठ प्रबंधक, कॉ.का.: क्रेडिट कार्ड सेंटर, तृतीय तल, इंडियन बैंक बिल्डिंग, 66 राजाजी सालै,
      चेन्नै- 600001
      ईमेल: creditcard@indianbank.bank.in
      ग्राहक सेवा के लिए, कृपया कॉल करें:
    - ग्राहक सेवा केंद्र: टॉल-फ्री नंबर: 18001700

(डी) **क्रेडिट कार्ड पर ईएमआई:** कार्डधारक अपने क्रेडिट कार्ड लेनदेन को आसान किस्तों में परिवर्तित कर सकते हैं।

- ईएमआई सुविधा केवल उन ग्राहकों के लिए उपलब्ध है, जिन्हें वैध इंडियन बैंक क्रेडिट कार्ड जारी किया गया है और जिन्होंने अपने पिछले खाते के विवरण ("एसओए") में दर्शाई गई न्यूनतम देय राशि ("एमएडी") का पूर्ण भुगतान किया है।
- इंडियन बैंक की आंतरिक नीति के अनुसार, चूककर्ता अथवा अन्य अयोग्य क्रेडिट कार्ड धारकों के लिए ईएमआई सुविधा उपलब्ध नहीं है । तदनुसार, ईएमआई सुविधा की स्वीकृति पूर्ण रुप से इंडियन बैंक के विवेकाधिकार पर निर्भर है।

- यदि इंडियन बैंक क्रेडिट कार्डधारक ने अनेक खुदरा क्रय संबंधी लेनदेन किया हैं, तो इंडियन बैंक क्रेडिट कार्डधारक इन सभी लेन-देन को मिलाकर खरीद की संयुक्त राशि को ईएमआई योजना में परिवर्तित कर सकता है। न्यूनतम बुकिंग राशि रु. 2,000/- है।
- किस्तों में संपरिवर्तन की अनुमति, संपरिवर्तन के समय उपलब्ध क्रेडिट सीमा के अधीन है। (खुदरा खरीद संबंधी लेनदेन को ईएमआई में अंतरित करने की अनुमति केवल तभी दी जाएगी, जब वर्तमान शेष राशि (बिल्ड और अनबिल्ड) + ब्याज + प्रसंस्करण शुल्क, ईएमआई संपरिवर्तन के समय उपलब्ध क्रेडिट सीमा से कम या उसके बराबर हो।)
- ईएमआई विकल्प केवल इंडियन बैंक क्रेडिट कार्ड द्वारा किए गए खुदरा क्रय के लिए उपलब्ध है।
- यदि ग्राहक व्यक्तिगत लेनदेन/समूह लेनदेन को ईएमआई में परिवर्तित करता है, तो केवल सेटेल्ड ट्रांजेक्शन को बिलिंग तिथि से दो दिन पहले तक किस्तों में परिवर्तित करने की अनुमति है।

- यदि अनुरोध बकाया बिल की राशि को किस्तों में संपरिवर्तित करने से संबंधित है, तो बिल की देय तिथि से दो दिन पहले तक यह अनुरोध करने की अनुमति है। अनबिल्ड लेनदेन को ईएमआई में संपरिवर्तित करने के लिए बिल की तिथि से दो दिन पहले तक ही यह आवेदन करने की अनुमति होगी, बशर्ते ग्राहक द्वारा विगत बिल विवरण की पूरी देय राशि/न्यूनतम देय राशि का भुगतान कर दिया गया हो और कार्ड मानक रूप से नियमित हो।
- वे लेनदेन जो रूपांतरित करने के लिए पात्र नहीं हैं, उनमें कार्ड पर ब्याज, शुल्क और अन्य प्रभार शामिल है।
- नकद निकासी जैसे लेनदेन को ईएमआई में परिवर्तित नहीं किया जा सकता। तदनुसार, और इसके अनुसरण में, इंडियन बैंक केवल अपने विवेकाधिकार से ऐसे लेनदेन की श्रेणियों पर ईएमआई सुविधा को अस्वीकार कर सकता है।
- यदि रिटेल खरीदारी से संबंधित लेनदेन का भुगतान पूर्ण रूप से किया जाता है, तो उसे ईएमआई में नहीं बदला जा सकता है। यदि किसी लेनदेन के लिए खरीदारी की राशि का आंशिक भुगतान किया जाता है, तो उस लेनदेन की बकाया राशि को भी ईएमआई में नहीं बदला जा सकता है।
- ईएमआई सुविधा प्राथमिक या ऐड-ऑन इंडियन बैंक क्रेडिट कार्ड द्वारा की गई केवल रिटेल खरीदारी पर ही लागू/उपलब्ध है। ऐड-ऑन इंडियन बैंक क्रेडिट कार्ड धारक द्वारा रिटेल खरीदारी को ईएमआई में संपरिवर्तित करने के किसी भी अनुरोध पर विचार नहीं किया जाएगा।
- कार्डधारक 3, 6, 9, 12, 18, 24, 32 और 36 महीने की ईएमआई में पुनर्भुगतान अवधि के विकल्प का चयन कर सकता है।
- यदि क्रेडिट कार्ड की बिल राशि रु. 30,000/- से अधिक है, तो ग्राहक 36 महीने की अवधि का चयन कर सकता है।
- यह योजना मानक किस्त फार्मूले के आधार पर घटते शेष ब्याज गणना पर आधारित होगी।

(ई) डिफॉल्ट और परिस्थितियाँ:

- विवरण के अनुसार बकाया राशि का भुगतान करने में चूक होने पर, 15 दिनों में एक बार ईमेल/कॉल/एसएमएस/अन्यथा द्वारा अनुस्मारक भेजा जाएगा, जिसमें देय भुगतान के बारे में अनुस्मारक दिया जाएगा और ऐसे 3 अनुस्मारकों के बाद, यदि कोई भुगतान प्राप्त नहीं होता है, तो कार्ड को डिफ़ॉल्ट के रूप में वर्गीकृत किया जाएगा।

- जब कोई न्यूनतम देय राशि या उसके किसी हिस्से का भुगतान कर दिया जाता है, तो उस पर उस तिथि से ब्याज लगना बंद हो जाएगा, जिस तारीख को इंडियन बैंक द्वारा ऐसा भुगतान प्राप्त किया गया है।

- यदि लगातार तीन महीनों तक न्यूनतम भुगतान नहीं किया जाता है तो कार्ड धारक को 'डिफॉल्टर' के रूप में चिह्नित किया जाएगा।

- बैंक पूरी बकाया राशि प्राप्त होने पर ही डिफ़ॉल्ट की स्थिति को प्रत्यावर्तित करेगा और 30 दिनों के भीतर, बैंक के विवेक पर, एक नया कार्ड जारी किया जाएगा। जिन कार्डों के मामले में विवाद लंबित हैं, उनमें जानकारी का प्रकटीकरण/निर्गम, विशेष रूप से डिफ़ॉल्ट के बारे में, विवाद के निपटारे के बाद ही किया जाएगा।

- यदि न्यूनतम राशि का भुगतान नहीं किया जाता है, तो बैंक में उसके किसी भी बैंक खाते से बैंक राशि की वसूली कर सकता है।

- इंडियन बैंक, बकाया राशि की वसूली के लिए, या इंडियन बैंक को देय राशि की वसूली के लिए विधि द्वारा अनुमत कोई भी कार्रवाई शुरू करने के लिए, एजेंट नियुक्त करेगा। यदि मामले को किसी एजेंट को सौंपना आवश्यक हो या भुगतान लागू करने के लिए विधिक संसाधन उपलब्ध हों, तो कार्डधारक बकाया राशि की वसूली, विधिक खर्च और ब्याज सहित डिक्री राशि से जुड़े सभी खर्च वहन करेगा।
- जब तक कार्डधारक पर कोई भी धनराशि बकाया रहती है, तब तक कार्डधारक के खाते में बैंक में जमा सभी धनराशियों तथा बैंक के नियंत्रण में कार्डधारक से संबंधित किसी भी प्रतिभूति या माल पर ग्रहणाधिकार होगा तथा कार्डधारक के विधिक उत्तराधिकारियों से भी वसूली की जा सकेगी।
- शाखा से कार्डधारक की मृत्यु/स्थायी रूप से अपंग होने के संबंध में सूचना प्राप्त होने पर, कॉ.का. : क्रेडिट कार्ड सेंटर कार्डधारक के विधिक उत्तराधिकारियों से बकाया राशि की वसूली के लिए नोटिस जारी करेगा।
- वीजा क्रेडिट कार्डधारकों के लिए निःशुल्क बीमा कवर निम्नवत उपलब्ध है:

*कवरेज					
विशेषताएँ		**प्लैटिनम एवं गोल्ड कार्ड**	**बिज़नेस कार्ड**	**क्लासिक कार्ड**	**भारत कार्ड**
निम्नलिखित हेतु बीमा कवर		**बीमा - राशि**			
ए. हवाई दुर्घटना के कारण मृत्यु (100%)		रु.5,00,000/-	रु.5,00,000/-	रु.2,00,000/-	रु.1,00,000/-
बी. किसी अन्य दुर्घटना के कारण मृत्यु (100%)	प्राथमिक कार्ड	रु.2,00,000/-	रु.2,00,000/	रु.1,00,000/-	रु.50,000/-
	पहला ऐड-ऑन कार्ड	रु.1,00,000/-	लागू नहीं	रु.50,000/-	लागू नहीं
सी. दुर्घटना के कारण अस्पताल में भर्ती होने का कवर	आयु 65 वर्ष तक	रु.1,00,000/-	रु.1,00,000/	रु.50,000/-	रु.50,000/-
	आयु 66 से 80 वर्ष	रु.50,000/-	रु.50,000/-	रु.25,000/-	लागू नहीं
डी. सामान कवर		रु.10,000/-	रु.10,000/-	रु.5,000/-	लागू नहीं
ई. मृत्यु हो जाने पर क्रेडिट सुरक्षा		रु.25,000/-	रु.25,000/-	रु.10,000/-	रु.10,000/-
एफ. क्रय सुरक्षा कवर		रु.25,000/-	रु.25,000/-	रु.10,000/-	रु.10,000/-

- कार्ड जारी होने के दिन से बीमा कवर शुरू हो जाता है।
- बीमा दावा केवल तभी देय होगा, जब पात्र प्राथमिक क्रेडिट कार्ड का कम से कम एक बार उपयोग किया गया हो तथा दुर्घटना की तिथि से पिछले 90 दिनों में लेनदेन किया गया हो।

- रुपे क्रेडिट कार्डधारकों के लिए निःशुल्क बीमा कवर निम्नवत उपलब्ध है:

*कवरेज		
विशेषताएँ	**प्लैटिनम कार्ड**	**सिलेक्ट कार्ड**
निम्नलिखित हेतु बीमा कवर	बीमा - राशि	
व्यक्तिगत दुर्घटना बीमा और स्थायी विकलांगता कवर	रु. 2,00,000/- तक	रु. 10,00,000/- तक

*बीमा कम्पनियों के निबंधन एवं शर्तों के अनुसार।

(ई) कार्ड सदस्यता की समाप्ति/प्रतिसंहरण:

- कार्डधारक पूर्ण भुगतान करने के बाद और कार्ड को विधिवत रूप से क्षतिग्रस्त करके अपनी जारीकर्ता शाखा में वापस करते हुए सरेंडर कर सकते है। जारीकर्ता शाखा/कार्डधारक क्रेडिट कार्ड केंद्र को बकाया राशि के भुगतान की सूचना प्रदान करते हुए तथा कार्ड बंद करने की प्रक्रिया शुरू करने का अनुरोध हेतु एक ईमेल भेजेगा।
- बंद करने का अनुरोध केन्द्रीयकृत शिकायत निवारण प्रणाली (सीजीआरएस) पोर्टल से भी किया जा सकता है।
- क्रेडिट कार्ड को बंद करने के किसी भी अनुरोध पर 7 कार्य दिवसों के भीतर कार्रवाई की जाएगी, जो कार्डधारक द्वारा सभी बकाया राशि का भुगतान किए जाने के अध्यधीन है।

  क्रेडिट कार्ड को बंद करने हेतु संपर्क विवरण:

  - वरिष्ठ प्रबंधक, कॉ.का.: क्रेडिट कार्ड सेंटर, तृतीय तल, इंडियन बैंक बिल्डिंग, 66 राजाजी सालै, चेन्नै- 600001
    ईमेल: creditcardclosure@indianbank.bank.in
    ग्राहक सेवा के लिए कृपया कॉल करें:
  - ग्राहक सेवा केंद्र: टॉल फ्री नंबर: 18001700
- यदि कार्ड का उपयोग एक वर्ष से अधिक समय से नहीं किया गया है, तो कार्डधारक को एसएमएस, ईमेल, आईवीआर, समर्पित हेल्पलाइन के माध्यम से इसकी सूचना दी जाएगी। यदि सूचना की तिथि से 30 दिनों की अवधि के भीतर कार्डधारक से कोई उत्तर प्राप्त नहीं होता है, तो कार्ड को 30 दिनों की समाप्ति पर बंद कर दिया जाएगा।
- यदि जारी किए गए नए कार्ड को जारी होने की तिथि से 30 दिनों की अवधि के भीतर लेनदेन के लिए सक्रिय नहीं किया जाता है, तो कार्डधारक को इसकी सूचना दी जाएगी। यदि सूचना की तिथि से 7 दिनों के भीतर कार्डधारक से कोई प्रतिक्रिया प्राप्त नहीं होती है, तो उक्त कार्ड को बंद करने की प्रक्रिया शुरू कर दी जाएगी। कार्डधारक को एसएमएस के माध्यम से कार्ड बंद होने की सूचना दी जाएगी।
- नवीकृत या प्रतिस्थापन कार्ड जारी करने के मामले में:
  - यदि पुराने कार्ड पर कोई बकाया राशि लंबित नहीं है तो उपर्युक्त के अनुसार ही कार्ड को बंद करने की प्रक्रिया अपनाई जाएगी।
  - यदि पुराने कार्ड में कोई भुगतान देय है, तो जारी किया गया नवीकरण कार्ड 7 दिनों के बाद भी बंद नहीं किया जाएगा।
  - यदि कार्डधारक 7 दिनों के बाद देय राशि का भुगतान करता है, तो भुगतान की तिथि को कार्ड जारी करने की तिथि माना जाएगा और अपनाई जाने वाली प्रक्रिया, उपर्युक्त के अनुसार, नए कार्ड जारी करने के समान होगी।

(एफ) कार्ड का खो जाना/चोरी/दुरुपयोग:

- कार्ड के खो जाने/ चोरी / दुरुपयोग के मामले में कृपया होम ब्रांच/क्रेडिट कार्ड सेंटर को तुरंत सूचित करें। इसके अलावा, कार्ड के दुरुपयोग और चोरी के संदेह के मामले में पुलिस अधिकारियों के पास शिकायत दर्ज करनी होगी तथा एफआईआर की प्रति क्रेडिट कार्ड केंद्र को प्रेषित करनी होगी।
- खोए हुए क्रेडिट कार्ड को ब्लॉक करना

  कार्डधारक क्रेडिट कार्ड को निम्नलिखित में से किसी भी एक तरीके से हॉट लिस्ट कर सकते हैं:

  i. एसएमएस माध्यम से ब्लॉक करना: कार्ड को तुरंत ब्लॉक करने के लिए कृपया अपने रजिस्टर्ड मोबाइल से 'BLOCKCC' टाइप करें और उसे 56767 पर एसएमएस भेजें। कार्ड ब्लॉक करने के बाद आपको एक पुष्टिकरण संदेश प्राप्त होगा।

ii. इंडियन बैंक इंटरनेट बैंकिंग सुविधा वाले कार्डधारक वैल्यू एडेड सर्विसेज> ऑप्शन > क्रेडिट कार्ड सर्विसेज > कार्ड लॉक/अनलॉक सर्विसेज के माध्यम से अपने क्रेडिट कार्ड को लॉक/अनलॉक कर सकते हैं।

iii. कार्डधारक इंडियन बैंक मोबाइल बैंकिंग इंडस्मार्ट ऐप क्रेडिट कार्ड > लॉक/अनलॉक कार्ड सर्विसेज के माध्यम से अपने क्रेडिट कार्ड को लॉक/अनलॉक कर सकते हैं।

iv. कार्डधारक इंडियन बैंक क्रेडिट कार्ड ऐप/कस्टमर पोर्टल के माध्यम से अपने क्रेडिट कार्ड को लॉक/अनलॉक कर सकते हैं।

v. 24 घंटे टॉल फ्री ग्राहक सेवा नंबर: 18001700 के माध्यम से

vi. हमारी ईमेल आईडी [कार्य दिवसों के दौरान] : creditcard@indianbank.bank.in पर ईमेल भेजें

- **ग्राहक की सीमित देयता**

ए. ग्राहक की शून्य देयता

किसी ग्राहक की शून्य देयता की पात्रता वहां उत्पन्न होगी जहां अनधिकृत लेनदेन निम्नलिखित मामलों में होता है:

i. बैंक की ओर से अंशदायी धोखाधड़ी/ लापरवाही/ कमी (इस पर ध्यान दिए बगैर कि ग्राहक द्वारा लेनदेन को रिपोर्ट किया गया है या नहीं)

ii. तृतीय पक्ष द्वारा उल्लंघन जहां न तो बैंक की ओर से कमी हुई हो, न ही ग्राहक की ओर से, बल्कि प्रणाली में ही कहीं कमी हो, और ग्राहक अनधिकृत लेनदेन के संबंध में बैंक से सूचना प्राप्त होने के तीन कार्य दिवसों के भीतर बैंक को सूचित कर देता है।

बी. ग्राहक की सीमित देयता

कोई ग्राहक निम्नलिखित मामलों में अनधिकृत लेनदेन के कारण होने वाले नुकसान के लिए उत्तरदायी होगा:

i. ऐसे मामले जिनमें नुकसान किसी ग्राहक की लापरवाही के कारण हुई है, जैसे जहां उसने भुगतान संबंधी जानकारी साझा की है, वहां ग्राहक को सम्पूर्ण नुकसान तब तक वहन करना होगा जब तक कि वह अनधिकृत लेनदेन की सूचना बैंक को न दे दे। अनधिकृत लेनदेन की सूचना प्राप्ति के बाद होने वाला कोई भी नुकसान बैंक द्वारा वहन किया जाएगा।

ii. ऐसे मामले जिनमें अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग लेनदेन की जवाबदेही न तो बैंक की हो, न ही ग्राहक की, बल्कि कहीं-न-कहीं प्रणाली की ही हो, और जहां इस प्रकार की लेनदेन की सूचना बैंक को देने में ग्राहक की ओर से विलम्ब (बैंक से सूचना प्राप्ति के बाद चार से सात कार्य दिवसों का) हो, वहां ग्राहक की प्रति लेनदेन देयता लेनदेन मूल्य अथवा नीचे उल्लिखित राशि, जो भी कम हो, तक सीमित रहेगी।

तालिका 1	
कार्डधारक की अधिकतम देयता	
खाते का प्रकार	अधिकतम देयता (रु. में)
रु. 5 लाख तक की सीमा वाले क्रेडिट कार्ड	10,000/-
रु. 5 लाख से अधिक की सीमा वाले क्रेडिट कार्ड	25,000/-

इसके अतिरिक्त, यदि रिपोर्ट करने में **सात कार्य दिवसों** से अधिक समय का विलम्ब होता है तो ग्राहक की देयता बैंक के बोर्ड द्वारा अनुमोदित नीति के अनुसार निर्धारित की जाएगी।

सी. तृतीय पक्ष द्वारा उल्लंघन के मामले में ग्राहक की समग्र देयता, जैसा कि ऊपर ए(ii) और बी(ii) में विस्तृत रूप से बताया गया है, जहां न तो बैंक की ओर से कमी हुई हो, न ही ग्राहक की ओर से, बल्कि प्रणाली में ही कहीं कमी हो, विवरण नीचे दी गई तालिका में दिया गया है:

तालिका 2	
ग्राहक के देयता का सारांश	
धोखाधड़ीपूर्ण लेनदेन की सूचना प्राप्त होने की तिथि से उसे रिपोर्ट करने में लगा समय	ग्राहक की देयता (₹)
3 कार्य दिवसों के भीतर	शून्य देयता
4 से 7 कार्य दिवसों के भीतर	लेनदेन मूल्य अथवा तालिका 1 में उल्लिखित राशि, जो भी कम हो
7 कार्य दिवसों के बाद	बैंक के बोर्ड द्वारा अनुमोदित नीति के अनुसार

तालिका 2 में उल्लिखित कार्यदिवसों की संख्या की गणना सूचना प्राप्त होने की तिथि को छोडकर ग्राहक की होम ब्रांच की कार्य समयसारणी के अनुसार की जाएगी।

(जी) शिकायत निवारण और क्षतिपूर्ति फ्रेमवर्क:

- कार्डधारक अपनी सभी शिकायतें केंद्रीयकृत शिकायत निवारण प्रणाली (सीजीआरएस) के माध्यम से दर्ज कर सकते हैं, इसके लिए बैंक की वेबसाइट पर लिंक उपलब्ध है।
- शिकायतों के निवारण की समय-सीमा 7 (सात) कार्य दिवस है।
- असफल/विफल लेनदेन, शिकायत निवारण में विलंब, खाता बंद करने में देरी/खोये या चोरी हुए कार्ड को ब्लॉक करने आदि के लिए क्षतिपूर्ति आरबीआई के दिशानिर्देशों के अनुसार है।
  - ➢ शिकायत निवारण अधिकारी: श्री अमित चौधरी, महाप्रबंधक (केवाईसी/एएमएल/सीएससी), इंडियन बैंक, प्रधान कार्यालय, नंबर 66, राजाजी सालै, चेन्नै - 600001, टेलीफोन: .044-25279970, ईमेल: nodalofficer@indianbank.bank.in
  - ➢ ग्राहक सेवा के लिए कृपया कॉल करें:
  - ➢ ग्राहक सेवा केंद्र: फोन: टॉल फ्री नंबर: 18001700.

(एच) प्रकटीकरण:

(i) बैंक, जैसा कि वह उचित और आवश्यक समझे, क्रेडिट इंफॉर्मेशन ब्यूरो (इंडिया) लिमिटेड और भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा इस संबंध में प्राधिकृत किसी भी अन्य एजेंसी को निम्नलिखित सभी या कोई भी जानकारी प्रकट और प्रस्तुत कर सकता है:

i. कार्डधारक से संबंधित जानकारी और डेटा

ii. किसी भी क्रेडिट सुविधा में कार्डधारक के दायित्वों से संबंधित जानकारी या डेटा बैंक द्वारा प्रदान किया गया/प्रदान किया जाना है और कार्डधारक द्वारा प्राप्त/गारंटीकृत किया गया है और

iii. कार्डधारक द्वारा अपने दायित्वों के निर्वहन में की गई कोई चूक, यदि कोई हो।

(ii) क्रेडिट इंफॉर्मेशन ब्यूरो (इंडिया) लिमिटेड, और इस संबंध में प्राधिकृत कोई भी अन्य एजेंसी, बैंक द्वारा प्रकट की गई उक्त सूचना और डेटा का उपयोग, प्रसंस्करण उस तरीके से कर सकती है, जैसा वे उचित समझें, साथ ही, क्रेडिट इंफॉर्मेशन ब्यूरो (इंडिया) लिमिटेड और इस संबंध में अधिकृत कोई भी अन्य एजेंसी, उनके द्वारा तैयार की गई संसाधित सूचना और डेटा या उसके उत्पादों को, बैंकों/वित्तीय संस्थानों और अन्य क्रेडिट प्रदाताओं या पंजीकृत उपयोगकर्ताओं को, भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा निर्दिष्ट रुप में प्रदान कर सकती हैं.

- कार्डधारकों की जानकारी का प्रकटीकरण आरबीआई द्वारा जारी दिशानिर्देशों के अनुसार किया जाएगा।