

अति महत्वपूर्ण निबंधन एवं शर्तें

(ए) शुल्क एवं प्रभार:

- प्राथमिक कार्डधारक और ऐड-ऑन कार्डधारक/धारकों को ज्वाइनिंग शुल्क नहीं लगेगी।
- वार्षिक रखरखाव प्रभार: शून्य
- नकद अग्रिम शुल्क: लागू नहीं (नकद आहरण की अनुमति नहीं है)
- अधिभार लागू होंगे:
 - पेट्रोल पंपों पर पेट्रोल और मिलने वाले सभी उत्पादों/सेवाओं पर ₹.10 या लेनदेन राशि का 2.5%, जो भी अधिक हो।
 - रेलवे टिकटों पर ₹.10 या 1.80%, जो भी अधिक हो।
- खरीदारी के लिए ब्याज मुक्त ऋण अवधि: लेनदेन तिथि के आधार पर न्यूनतम 20 दिन और अधिकतम 51 दिन तक, जैसा कि नीचे दिया गया है:
 - बिलिंग तिथि से, बकाया राशि का भुगतान करने के लिए 20 दिन का समय दिया जाता है।
 - बिलिंग क्रम के पहले दिन क्रेडिट कार्ड का उपयोग करने पर अधिकतम 51 दिन की ब्याज मुक्त ऋण अवधि मिलेगी, जबकि बिलिंग क्रम के अंतिम दिन से एक दिन पहले कार्ड का उपयोग करने पर अधिकतम 21 दिन की ब्याज मुक्त ऋण अवधि मिलेगी (बिलिंग क्रम चालू माह के पहले दिन से अंतिम दिन तक चलता है)।

उदाहरण	
विवरणी जारी होने की तिथि: 1 अप्रैल	
विवरणी अवधि: 1 मार्च से 31 मार्च	
भुगतान के लिए नियत तिथि: 21 अप्रैल	
खरीद की तिथि	ब्याज मुक्त अवधि
1 मार्च	51 दिन
31 मार्च	21 दिन
15 मार्च	38 दिन

- यदि पिछली विवरणी अवधि की बकाया राशि का पूर्ण रूप से भुगतान नियत तिथि से पहले नहीं किया जाएगा, तो खरीदारी के लिए ब्याज मुक्त अवधि उपलब्ध नहीं होगी।

• वित्तपोषण प्रभार:

1. नकद आहरण:

पीएम स्वनिधि कार्ड से नकद आहरण की अनुमति नहीं है।

2. क्रय लेनदेन:

रुपे क्लासिक: 1.99% प्रति माह (वार्षिक प्रतिशत दर 23.88%)

प्रभार की सूची : विभिन्न लागू प्रभारों की विस्तृत जानकारी के लिए:

क्र.सं.	सेवाओं की प्रकृति	पीएम स्वनिधि क्रेडिट कार्ड
1	ज्वाइनिंग शुल्क	शून्य
2	ब्याज दर	45 दिनों की ब्याज मुक्त अवधि के पश्चात 1.99% प्रति माह
3	विलंब शुल्क	₹500 तक की बकाया राशि पर कोई दंडात्मक प्रभार नहीं, इससे अधिक होने पर ₹250/-
4	वार्षिक सदस्यता (एएमसी शुल्क)	शून्य
5	नकद अग्रिम प्रभार	लागू नहीं
6	नकद अग्रिम शुल्क	लागू नहीं
7	ओवरलिमिट शुल्क	₹.25
8	सीमा वृद्धि शुल्क	₹.25
9	चेक वापसी प्रभार / अमान्य चेक शुल्क	₹.50
10	कार्ड पुनः जारी किया जाना	₹.100
11	रिवार्ड प्वाइंट	कार्ड प्रकार के लिए मौजूदा रिवार्ड पॉइंट प्रोग्राम के अनुरूप
12	बीमा कवरेज	कार्ड प्रकार के लिए उपलब्ध बीमा कवरेज के अनुरूप
13	भुगतान की विधि	सभी प्रकार के उपलब्ध भुगतान माध्यमों को सक्षम किया जाएगा, जैसे कि कार्डधारक के बैंक खाते से सीधे नामे, एनईएफटी, ईसीएस/एनएसीएच, यूपीआई ऑटो भुगतान आदि।
14	पिन मेलर पुनः जारी शुल्क	₹.25
15	विदेशी मुद्रा लेनदेन शुल्क (मार्क-अप शुल्क)	लागू नहीं
16	अधिभार	पेट्रोल पर लेनदेन राशि का 2.5%, रेलवे टिकट पर 1.8%
17	विवरण पुनःप्राप्ति शुल्क	₹. 50 प्रति विवरण
18	चार्ज स्लिप पुनःप्राप्ति शुल्क	₹. 75 प्रति स्लिप
19	एटीएम के माध्यम से शेषराशि की पूछताछ	भारत में ₹.35
20	बैंक के एटीएम से नकद आहरण	लागू नहीं
21	भारत में अन्य बैंकों के एटीएम से नकद आहरण	लागू नहीं
22	विदेश में किसी भी एटीएम से नकद निकासी	लागू नहीं
23	कार्ड हॉटलिस्टिंग शुल्क	शून्य
24	ऐड-ऑन कार्ड निर्गमन शुल्क	लागू नहीं
25	ईएमआई संपरिवर्तन शुल्क	ईएमआई में रूपांतरण लेनदेन राशि पर 2% का एकमुश्त प्रसंस्करण शुल्क लिया जाएगा, जो

		न्यूनतम ₹199 और अधिकतम ₹1,000 तक होगा।
26	ईएमआई फोरक्लोज़र शुल्क	शून्य

उपरोक्त उल्लिखित सभी प्रभार और ब्याज पर नियमानुसार जीएसटी लागू होंगे।

कार्डधारक द्वारा अपनी पूरी राशि का भुगतान न करने की स्थिति में उक्त तिथि से सभी लेनदेन पर, जिसमें बकाया ईएमआई किश्तें भी शामिल हैं तथा कार्डधारक द्वारा लिए गए सभी नकद अग्रिमों पर, मासिक ब्याज दर पर वित्तपोषण प्रभार देय होगा जब तक कि उसे चुकाया नहीं जाएगा।

यदि कार्डधारक भुगतान देय तिथि (पीडीडी) से पहले कुल देय राशि (टीएडी) का आंशिक रूप से या कोई भुगतान नहीं करता है; अर्थात् ग्राहक पर पिछले महीनों का बकाया है तथा चालू महीने में भुगतान देय तिथि से पहले कुल देय राशि का संपूर्ण रूप से भुगतान कर दिया जाता है, तो भुगतान तिथि तक अंतिम शेष राशि पर वित्तीयन प्रभार लगाया जाएगा, जैसा कि आगे दर्शाया गया है।

3. ब्याज गणना का उदाहरण:

यदि पिछले बकाया बिल की राशि का आंशिक भुगतान किया गया है, तो अग्रेषित बकाया राशि पर ब्याज प्रभारित किया जाएगा:		
उदाहरण के लिए, दिनांक 01.03.2025 को जारी बिल से ₹.5000 की बकाया राशि दिनांक 01.04.2025 को जारी आगामी बिल में शामिल की गयी।		
दिनांक 15.04.2025 को ₹.3000 का भुगतान प्राप्त हुआ। दिनांक 20.04.2025 को ₹.4000 के नए लेनदेन पर निम्नानुसार ब्याज लगाया जाएगा:		
क्रम सं.	विवरण	**लागू ब्याज दर
1.	₹.5000 पर ब्याज (अग्रेषित बकाया)	दिनांक 01.04.2025 से 15.04.2025 तक
2	दिनांक 15.04.2025 को प्राप्त ₹.3000 के विनियोजन के बाद ₹.2000 पर ब्याज	दिनांक 16.04.2025 से भुगतान की तिथि तक
3	दिनांक 20.04.2025 को हुए नए लेनदेन ₹.4000 पर ब्याज	दिनांक 20.04.2025 से 30.04.2025 तक
** ब्याज की गणना भुगतान की नियत तिथि तक अस्थायी रूप से की जाएगी और वास्तविक भुगतान तिथि के आधार पर, अगले बिल में वापस कर दी जाएगी।		

• भुगतान में चूक होने पर प्रभार:

- **'न्यूनतम देय राशि' का भुगतान न किया जाना:** बिल विवरण में उल्लिखित न्यूनतम देय राशि का भुगतान नियत तिथि तक न करने पर कार्ड ब्लॉक करने के अलावा ₹.250 का विलंब भुगतान प्रभार लगेगा; कार्ड केवल 'न्यूनतम देय राशि' का भुगतान करने पर ही अनब्लॉक किया जाएगा। विलंब भुगतान शुल्क तभी प्रभारित किया जाएगा जब क्रेडिट कार्ड खाता तीन दिन से अधिक समय तक बकाया रहेगा। विलंब भुगतान प्रभार की गणना क्रेडिट कार्ड विवरण में उल्लिखित भुगतान नियत तिथि से की जाती है। ₹.500 तक की बकाया राशि पर कोई विलंब भुगतान शुल्क प्रभारित नहीं होगा। विलंब भुगतान शुल्क ₹.500 से अधिक की राशि पर प्रभारित किया जाएगा।

यदि ग्राहक केवल न्यूनतम राशि का भुगतान करने का विकल्प चुनता है, तो क्रय पर लागू होने वाले वित्तीयन प्रभार, क्रय की तिथि से लेकर बिलिंग विवरण में दी गई अंतिम देय तिथि तक लगाये जायेंगे।

प्रत्येक माह केवल न्यूनतम भुगतान करने से चुकौती राशि पर लागू वित्तीयन प्रभार अगले महीनों तक बढ़ जायेगी। उदाहरणार्थ, यदि क्रेडिट कार्ड का उपयोग ₹.5000 के लेनदेन के लिए किया जाता है और यदि प्रति माह केवल न्यूनतम राशि (मान लीजिए 5%) का भुगतान किया जाता है, तो इससे चुकौती अवधि 6 वर्षों तक बढ़ जायेगी।

➤ **एनपीए की स्थिति में:**

- क्रेडिट कार्ड की बकाया राशि का भुगतान न करने पर कार्ड ब्लॉक कर दिया जाएगा और कुल बकाया राशि का भुगतान करने पर ही कार्ड अनब्लॉक किया जा सकेगा।

- **क्रेडिट सूचना कंपनियों (सीआईसी) को रिपोर्टिंग** - बैंक क्रेडिट सूचना कंपनियों (सीआईसी) को क्रेडिट कार्ड खाते के 'पिछला बकाया' होने की सूचना तभी देता है जब क्रेडिट कार्ड खाता तीन दिन से अधिक समय के लिए 'पिछला बकाया' स्थिति में रहता है। क्रेडिट कार्ड विवरण में उल्लिखित भुगतान की नियत तिथि से पिछले बकाये दिन की गणना की जाती है।

(बी) आहरण उपयोग सीमाएँ:

दैनिक उपयोग की सीमाएँ				
क्र.सं.	कार्ड उत्पाद	एटीएम नकद सीमा	पीओएस/ ई-कॉमर्स क्रय सीमा	अधिकतम कुल सीमा
1	रूपे क्लासिक कार्ड	शून्य	कार्ड की सीमा राशि तक	कार्ड की सीमा राशि तक

(सी) बिलिंग:

- बिल विवरणी अवधि एवं प्रेषण माध्यम:

- बिल विवरणी प्रति माह की पहली तारीख को जारी किया जाएगा। बिल की हार्डकॉपी कूरियर या डाक सेवा के माध्यम से भेजी जाएगी और ई-विवरणी का विकल्प चुनने वाले ग्राहकों को यह उनके पंजीकृत ईमेल आईडी पर भेजा जायेगा।
- भुगतान की नियत तिथि विवरणी जारी होने की तिथि से 21वाँ दिन होगी। यदि निर्धारित बिल विवरणी जारी होने की तिथि से 7 दिन के भीतर विवरणी प्राप्त नहीं होता है, कार्डधारकों द्वारा बिलिंग संबंधी जानकारी के लिए ग्राहक सेवा केंद्र या क्रेडिट कार्ड केंद्र से शीघ्र संपर्क किया जाए।

- न्यूनतम देय राशि:

- बिल की राशि का 10%

- क्रेडिट कार्ड बिल भुगतान विधि:

- ऑटो-डेबिट सुविधा का विकल्प चुननेवाले ग्राहक: उनके आवेदन में उल्लिखित पूर्ण देय राशि या न्यूनतम देय राशि के अनुरूप भुगतान की नियत तिथि पर उनके निर्दिष्ट खाते से डेबिट कर दी जायेगी। यदि पूर्ण देय राशि डेबिट करने के लिए खाते में पर्याप्त शेष राशि नहीं है तो इसे भुगतान नहीं किया जाना माना जायेगा और इस पर विलंब भुगतान शुल्क तथा अन्य प्रभार लागू होंगे।

- चेक द्वारा: 16 अंकों के क्रेडिट कार्ड नंबर के नाम पर चेक/ड्राफ्ट बनवाएं।
- नकद/खाता से अंतरण द्वारा: अपनी नजदीकी इंडियन बैंक शाखा में जाकर भुगतान करें।
- इंटरनेट बैंकिंग द्वारा: ग्राहक इंटरनेट बैंकिंग में लॉग इन करें, 'लाभार्थी जोड़ें' पर क्लिक करें और 'क्रेडिट कार्ड खाते' का विकल्प चुनकर अपने कार्ड का विवरण भरें। आईबी क्रेडिट कार्ड भुगतान पर क्लिक करके जब चाहें कार्ड बकाया राशि का भुगतान किया जा सकता है।
- इंडस्मार्ट ऐप: ग्राहक क्रेडिट कार्ड विकल्प के अंतर्गत उपलब्ध कार्ड का चयन करके भुगतान विकल्प या बिल भुगतान विकल्प के माध्यम से भुगतान कर सकते हैं।
- इंडियन बैंक क्रेडिट कार्ड ऐप के माध्यम से।
- आईएमपीएस/एनईएफटी/आरटीजीएस: कृपया गंतव्य शाखा 'इंडियन बैंक नंदनाम शाखा' का IFSC कोड-IDIB000N078 और खाता संख्या INBCC< आपके 16 अंकों का पूरा क्रेडिट कार्ड नंबर> लिखें।
- विभिन्न क्रेडिट कार्ड बिल भुगतान ऐप के माध्यम से।

• बिल संबंधी विवाद का समाधान:

- विवरणी पर उल्लिखित सभी विवरण सही माना जाएगा और कार्डधारक द्वारा स्वीकार किया जाएगा जब तक कि विवरणी में कोई विसंगतियां पायी जाये और इसे विवरणी तिथि से 21 दिन के अंदर इंडियन बैंक, प्र.का: क्रेडिट कार्ड केन्द्र को सूचित न कर दी जाए।
- वरिष्ठ प्रबंधक, कॉ.का: क्रेडिट कार्ड केन्द्र, तीसरी मंजिल, इंडियन बैंक बिल्डिंग, 66 राजाजी सालै, चेन्नै-600001
ईमेल: creditcard@indianbank.co.in
ग्राहक सेवा के लिए, कृपया कॉल करें:
- ग्राहक सेवा केंद्र: टोल फ्री नंबर: 18001700

(डी) क्रेडिट कार्ड पर ईएमआई: कार्डधारक क्रेडिट कार्ड लेनदेन को सुलभ किस्तों में भुगतान का लाभ उठा सकते हैं।

- ईएमआई सुविधा उन ग्राहकों के लिए उपलब्ध है जिनके पास वैध इंडियन बैंक क्रेडिट कार्ड हैं और जिनका पिछले खाता विवरणी ("एसओए") में दिख रही न्यूनतम देय राशि ("एमएडी") का पूर्ण भुगतान कर दिया गया हो।
- यह ईएमआई सुविधा बकायादारों और इंडियन बैंक की आंतरिक नीति के अनुसार अपात्र माने गए किसी भी अन्य इंडियन बैंक क्रेडिट कार्डधारक के लिए उपलब्ध नहीं है। तदनुसार, ईएमआई सुविधा की स्वीकृति पूर्णतः इंडियन बैंक के विवेक पर निर्भर है।
- यदि इंडियन बैंक क्रेडिट कार्डधारक ने एक से अधिक खुदरा खरीदारी की है, तो इंडियन बैंक इन लेन-देन को मिलाकर समेकित खरीदारी राशि को ईएमआई योजना में स्थानांतरित कर सकता है। न्यूनतम बुकिंग राशि रु.2500 है।
- रूपान्तरण के समय उपलब्ध क्रेडिट सीमा के अधीन किस्तों के रूपांतरण संभव है। (खुदरा खरीदारी लेन-देन को ईएमआई में तभी स्थानांतरित किया जायेगा जब वर्तमान शेष राशि

(बिल की गई और बिना बिल की गई) + ब्याज + प्रसंस्करण शुल्क ईएमआई रूपांतरण के समय उपलब्ध क्रेडिट सीमा से कम या उसके बराबर हो।)

- ईएमआई विकल्प केवल इंडियन बैंक क्रेडिट कार्ड के माध्यम से की गई खुदरा खरीदारी के लिए उपलब्ध है।
- यदि ग्राहक व्यक्तिगत लेन-देन/समूह लेन-देन को ईएमआई में परिवर्तित कर रहा है, तो बिलिंग तिथि से दो दिन पहले तक केवल निपटान लेन-देन को ही किस्तों में परिवर्तित करने की अनुमति है।
- यदि बकाया बिल राशि को किस्तों में परिवर्तित करने का अनुरोध किया जाता है, तो बिल भुगतान तिथि से दो दिन पहले तक इसकी अनुमति है। बिल न किए गए लेन-देन को ईएमआई में परिवर्तित करने के आवेदन बिल तिथि से दो दिन पहले तक स्वीकार किया जाएगा, बशर्ते ग्राहक द्वारा पिछले बिल विवरणी की पूरी देय राशि/न्यूनतम देय राशि का भुगतान कर दिया गया हो और कार्ड मानक रूप से नियमित हो।
- ब्याज, शुल्क और कार्ड पर लगने वाले अन्य प्रभार जैसे लेनदेन ईएमआई में परिवर्तन हेतु पात्र नहीं है।
- नकद आहरण जैसे लेनदेन ईएमआई में परिवर्तित नहीं किए जा सकते। तदनुसार, और इसके अनुपालन में, इंडियन बैंक अपने विवेक से ऐसी श्रेणियों की लेनदेन पर ईएमआई सुविधा अस्वीकार कर सकता है।
- यदि खुदरा खरीदारी का लेनदेन पूरी तरह से भुगतान कर दिया गया है, तो उसे ईएमआई में परिवर्तित नहीं किया जा सकता। यदि खरीदारी की लेनदेन की राशि का आंशिक भुगतान किया गया है, तो उस लेनदेन की बकाया राशि को ईएमआई में परिवर्तित नहीं किया जा सकता।
- ईएमआई सुविधा केवल प्राथमिक या ऐड-ऑन इंडियन बैंक क्रेडिट कार्ड से की गई खुदरा खरीदारी पर ही लागू/उपलब्ध है। ऐड-ऑन इंडियन बैंक क्रेडिट कार्डधारक द्वारा खुदरा खरीदारी को ईएमआई में स्थानांतरित किए जाने संबंधी किसी भी अनुरोध पर विचार नहीं किया जाएगा।
- कार्डधारक 3, 6, 9, 12, 18, 24, 32 माह की ईएमआई योजना में से अपनी इच्छानुसार चुकौती अवधि चुन सकते हैं।
- यह योजना मानक किस्त सूत्र के आधार पर घटते शेष राशि पर ब्याज की गणना पर आधारित होगी।

(ई) ऋण भुगतान में चूक एवं संबंधित शर्तें:

- यदि कार्डधारक द्वारा वियवरणी में उल्लिखित देय राशि का भुगतान नियत तिथि तक नहीं किया जाता है तो बैंक द्वारा ई-मेल/टेलीफोन कॉल/एसएमएस अथवा अन्य उपयुक्त माध्यमों से 15 दिन में एक बार भुगतान संबंधी अनुस्मारक प्रेषित की जाएगी। नियत तिथि तक भुगतान प्राप्त न होने की स्थिति में संबंधित कार्ड खाते को ऋण चूक की श्रेणी में वर्गीकृत किया जाएगा।
- इंडियन बैंक द्वारा न्यूनतम देय राशि अथवा भुगतान राशि का भाग प्राप्त होने पर, उक्त भुगतान की प्राप्ति तिथि से उस राशि पर ब्याज की गणना बंद कर दी जाएगी
- यदि कार्डधारक द्वारा लगातार 3 महीने तक न्यूनतम देय राशि का भुगतान नहीं किया जाएगा तो बैंक द्वारा कार्ड खाते को 'एनपीए' के रूप में वर्गीकृत किया जाएगा।

- ऋण चूक की स्थिति को हटाने का निर्णय केवल सम्पूर्ण बकाया राशि की प्राप्ति के पश्चात एवं बैंक के पूर्ण विवेकाधिकार के अधीन होगा। जिन मामलों में कार्ड खाते से संबंधित कोई विवाद लंबित है, वहाँ ऋण चूक से संबंधित सूचना का प्रकटीकरण/ जारी किया जाना विवाद के निपटान के उपरांत ही किया जाएगा।
- यदि कार्डधारक द्वारा न्यूनतम देय राशि का भुगतान नहीं किया जाता है तो बैंक को यह अधिकार होगा कि वह कार्डधारक द्वारा बैंक में संचालित किसी भी खाते से देय बकाया राशि की वसूली कर सकता है।
 - इंडियन बैंक को यह अधिकार होगा कि वह बकाया राशि की वसूली के लिए एजेंट नियुक्त कर सकता है अथवा इंडियन बैंक की देय धन की वसूली के लिए कानून द्वारा अनुमत किसी भी प्रकार की कार्रवाई आरंभ कर सकता है। कार्डधारक को बकाया राशि की वसूली, कानूनी व्यय तथा ब्याज सहित डिब्री की गई राशि, यदि भुगतान की वसूली हेतु किसी एजेंट को नियुक्त करना पड़े या कानूनी उपाय अपनाने आवश्यक हों, से संबंधित सभी व्ययों का वहन करना होगा।
 - जब तक कार्डधारक द्वारा कोई भी राशि बकाया रखी जाती है तो बैंक को कार्डधारक के नाम पर जमा सभी धनराशियों पर तथा बैंक के नियंत्रण में उपलब्ध कार्डधारक की किसी भी प्रतिभूति या वस्तु पर धारणाधिकार होगा। यह बकाया राशि कार्डधारक के कानूनी उत्तराधिकारियों से भी वसूल की जा सकेगी।
 - शाखा से कार्डधारक की मृत्यु अथवा स्थायी अक्षमता की सूचना प्राप्त होने पर, कॉ.का.: क्रेडिट कार्ड केंद्र द्वारा बकाया राशि की वसूली हेतु कार्डधारक के कानूनी उत्तराधिकारियों को नोटिस जारी किया जाएगा।
 - क्रेडिट कार्डधारकों के लिए उपलब्ध निःशुल्क बीमा कवरेज:

विशेषताएं		क्लासिक कार्ड
बीमा कवरेज		बीमाराशि
क. हवाई दुर्घटना के कारण मृत्यु (100%)		₹2,00,000/-
ख. किसी अन्य दुर्घटना के कारण मृत्यु (100%)	प्राथमिक कार्डधारक	₹1,00,000/-
ग. दुर्घटना के कारण अस्पताल में भर्ती होने पर बीमा कवर	65 वर्ष तक की आयु	₹50,000/-
	66 से 80 वर्ष की आयु	₹25,000/-
घ. सामान का बीमा		₹5,000/-
ङ. मृत्यु पर क्रेडिट शील्ड		₹10,000/-
च. खरीदारी सुरक्षा कवर		₹10,000/-

- क्रेडिट कार्ड जारी किए जाने की तिथि से ही बीमा कवरेज प्रभावी हो जाता है।
- पात्र प्राथमिक क्रेडिट कार्ड का कम से कम एक बार उपयोग किए जाने पर ही बीमा दावा देय होगा तथा दुर्घटना की तिथि से 90 दिन पूर्व कोई लेन-देन किया गया हो।

(एफ) कार्ड सदस्यता की समाप्ति/ प्रतिसंहरण:

- कार्डधारक संपूर्ण बकाया राशि का भुगतान करने के पश्चात, कार्ड को विधिवत नष्ट (डिफेस्ट) कर, उसे अपनी कार्ड जारी करने वाली शाखा में समर्पित कर सकता है। कार्ड जारी करनेवाली शाखा/ कार्डधारक द्वारा क्रेडिट कार्ड केंद्र को ई-मेल के माध्यम से सभी बकायों के निपटान की सूचना देते हुए कार्ड बंद करने की प्रक्रिया प्रारंभ करने का अनुरोध किया जाएगा।
- कार्ड बंद करने का अनुरोध केंद्रीकृत शिकायत निवारण प्रणाली पोर्टल के माध्यम से भी दर्ज किया जा सकता है।
- क्रेडिट कार्ड बंद करने से संबंधित किसी भी अनुरोध को कार्डधारक द्वारा संपूर्ण बकाया राशि का भुगतान किए जाने पर 7 कार्यदिवस के भीतर प्रक्रियाधीन किया जाएगा।

कार्ड बंद करने हेतु संपर्क विवरण:

- वरिष्ठ प्रबंधक, कॉर्पोरेट कार्यालय: क्रेडिट कार्ड केंद्र, तृतीय तल, इंडियन बैंक भवन, 66, राजाजी सालै, चेन्नै - 600001
ई-मेल: creditcardclosure@indianbank.co.in
ग्राहक सेवा हेतु संपर्क करें:
- ग्राहक सेवा केंद्र (टोल-फ्री नंबर): 18001700

- यदि किसी क्रेडिट कार्ड का एक वर्ष से अधिक अवधि तक उपयोग नहीं किया गया है, तो इस संबंध में कार्डधारक को एसएमएस, ई-मेल, आईवीआर या उक्त के निमित्त हेल्पलाइन के माध्यम से सूचित किया जाएगा। सूचना की तिथि से 30 दिन के भीतर यदि कार्डधारक से कोई उत्तर प्राप्त नहीं होता है तो 30 दिन की अवधि समाप्त होने पर कार्ड स्वतः बंद कर दिया जाएगा।

- यदि नया जारी क्रेडिट कार्ड को जारी किए जाने की तिथि से 60 दिन के भीतर सक्रिय नहीं किया जाता है तो इस संबंध में कार्डधारक को सूचित किया जाएगा। यदि सूचना की तिथि से 7 दिन के भीतर कोई प्रतिक्रिया प्राप्त नहीं होती है तो उक्त कार्ड को बंद करने की प्रक्रिया अपनाई जाएगी। कार्ड बंद होने की सूचना कार्डधारक को एसएमएस के माध्यम से दी जाएगी।

- नवीनीकृत अथवा प्रतिस्थापित कार्ड जारी किए जाने की स्थिति में:

- यदि पुराने कार्ड में कोई बकाया राशि देय नहीं है तो उपरोक्तानुसार कार्ड बंद करने की प्रक्रिया अपनाई जाएगी।
- यदि पुराने कार्ड में कोई बकाया राशि देय है तो जारी किया गया नया कार्ड 7 दिन की अवधि समाप्त होने के पश्चात भी बंद नहीं किया जाएगा।
- यदि कार्डधारक द्वारा बकाया राशि का भुगतान 7 दिनों के पश्चात किया जाता है तो भुगतान की तिथि को कार्ड जारी करने की तिथि माना जाएगा तथा इसके पश्चात अपनाई जाने वाली प्रक्रिया उपरोक्तानुसार नया कार्ड जारी करने की प्रक्रिया के अनुरूप होगी।

(जी) कार्ड गुम/ चोरी/दुरुपयोग होने की स्थिति:

- क्रेडिट कार्ड गुम/ चोरी अथवा दुरुपयोग की स्थिति में कृपया तत्काल अपनी होम शाखा/ क्रेडिट कार्ड केंद्र को सूचित करें। इसके अतिरिक्त, कार्ड के संभावित दुरुपयोग अथवा चोरी की स्थिति में पुलिस

प्राधिकारी को शिकायत दर्ज कराना अनिवार्य है तथा एफआईआर की प्रति क्रेडिट कार्ड केंद्र में जमा की जाए।

- गुम हो गए क्रेडिट कार्ड को ब्लॉक किया जाना

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

- i. एसएमएस द्वारा ब्लॉक करना: कार्ड को तुरंत ब्लॉक करने के लिए कृपया अपने पंजीकृत मोबाइल नंबर से 56767 पर 'BLOCKCC' लिखकर एसएमएस भेजें। कार्ड ब्लॉक होने के बाद आपको एक पुष्टि संदेश प्राप्त होगा।
- ii. इंडियन बैंक इंटरनेट बैंकिंग सुविधा का उपयोग करनेवाले कार्डधारक वैल्यू एडेड सर्विसेज > विकल्प > क्रेडिट कार्ड सेवाएं > कार्ड लॉक/अनलॉक सेवाएं नेविगेशन के माध्यम से अपने क्रेडिट कार्ड को लॉक/अनलॉक कर सकते हैं।
- iii. कार्डधारक इंडियन बैंक मोबाइल बैंकिंग सुविधा यथा इंड स्मार्ट ऐप के माध्यम से क्रेडिट कार्ड > लॉक/अनलॉक कार्ड सेवाएं पर जाकर अपना क्रेडिट कार्ड लॉक/अनलॉक कर सकते हैं।
- iv. कार्डधारक इंडियन बैंक क्रेडिट कार्ड ऐप/ग्राहक पोर्टल के माध्यम से भी अपना क्रेडिट कार्ड लॉक/अनलॉक कर सकते हैं।
- v. 24 घंटे टोल-फ्री ग्राहक सेवा नंबर: 18001700 के माध्यम से।
- vi. हमारे ईमेल आईडी पर ईमेल भेजें:
[कार्यदिवसों और कार्यालय समय के दौरान (सुबह 10 बजे से शाम 6 बजे तक):
creditcard@indianbank.co.in]

- ग्राहक की सीमित देयता

ए. ग्राहक की शून्य देयता

निम्नलिखित परिस्थितियों में अनधिकृत लेन-देन होने पर ग्राहक की देयता शून्य होगी:

- i. बैंक की ओर से धोखाधड़ी में लिफ्ट/ लापरवाही/ कमी होने की स्थिति में (चाहे अनधिकृत लेन-देन की सूचना ग्राहक द्वारा दी गई हो या नहीं)।
- ii. तृतीय पक्ष उल्लंघन की स्थिति में, जहाँ न तो बैंक की ओर से और न ही ग्राहक की ओर से कोई कमी हो, बल्कि प्रणाली में दोष हो तथा ग्राहक द्वारा बैंक से अनधिकृत लेन-देन के संबंध में प्राप्त सूचना की तिथि से तीन कार्यदिवसों के भीतर बैंक को इसकी सूचना दे दी गई हो।

बी. ग्राहक की सीमित देयता

निम्नलिखित मामलों में अनधिकृत लेन-देन से उत्पन्न हानि के लिए ग्राहक जिम्मेदार होगा:

- i. यदि हानि ग्राहक की लापरवाही के कारण हुई हो, जैसे कि भुगतान से संबंधित गोपनीय विवरण साझा किया जाना, तो ऐसी स्थिति में अनधिकृत लेन-देन की सूचना बैंक को दिए जाने तक हुई पूरी हानि ग्राहक द्वारा वहन की जाएगी। अनधिकृत लेन-देन की सूचना दिए जाने के पश्चात होने वाली किसी भी हानि की जिम्मेदारी बैंक की होगी।
- ii. यदि अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग लेन-देन के लिए न तो बैंक और न ही ग्राहक उत्तरदायी हों, बल्कि प्रणाली में दोष हो, तथा बैंक से प्राप्त सूचना के पश्चात ग्राहक द्वारा बैंक को इसकी सूचना देने में चार से सात कार्यदिवस की देरी की गई हो, तो ऐसी स्थिति में प्रति लेन-देन ग्राहक की देयता, लेन-देन की राशि या नीचे उल्लिखित अधिकतम सीमा, इनमें से जो भी कम हो, तक सीमित रहेगी।

तालिका 1	
कार्डधारक की अधिकतम देयता	
खाते के प्रकार	अधिकतम देयता (रुपये 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 रिपोर्टिंग में **सात कार्य दिवस** से अधिक की देरी होती है, तो ग्राहक की देयता बैंक के बोर्ड द्वारा अनुमोदित नीति के अनुसार निर्धारित की जाएगी।

सी. तीसरे पक्ष द्वारा किए गए उल्लंघनों में जैसा कि ऊपर क(ii) और ख(ii) में वर्णित है, जहाँ दोष न तो बैंक का है और न ही ग्राहक का, बल्कि प्रणाली में कहीं है, तो ग्राहक की समग्र देयता निम्न तालिका के अनुसार होगी:

तालिका 2	
ग्राहक देयता का सारांश	
धोखाधड़ी वाले लेनदेन की सूचना प्राप्त होने की तिथि से लेकर उसकी रिपोर्ट करने तक का समय	ग्राहक की देयता (₹)
3 कार्य दिवस के भीतर	शून्य देयता
4 से 7 कार्य दिवस के भीतर	लेनदेन राशि या ऊपर तालिका 1 में उल्लिखित राशि, दोनों में से जो भी कम हो।
7 कार्य दिवस के बाद	बैंक के बोर्ड द्वारा अनुमोदित नीति के अनुसार।

तालिका 2 में उल्लिखित कार्य दिवस की संख्या की गणना ग्राहक की होम ब्रांच के कार्यसूची के अनुसार की जाएगी जिसमें संचार प्राप्त होने की तिथि शामिल नहीं होगी।

(एच) शिकायत निवारण एवं मुआवजा संरचना:

- कार्डधारक अपनी सभी शिकायतें केंद्रीकृत शिकायत निवारण प्रणाली (सीजीआरएस) के माध्यम से दर्ज कर सकता है। इसका लिंक बैंक की वेबसाइट पर उपलब्ध है।
- शिकायतों के निवारण की समय सीमा 7 (सात) कार्यदिवस है।
- असफल/विफल लेनदेन, शिकायत निवारण में देरी, खाता बंद करने में देरी/खोए या चोरी हुए कार्डों को ब्लॉक करने में देरी आदि के लिए मुआवजा आरबीआई के दिशानिर्देशों के अनुसार होगा।

- शिकायत निवारण अधिकारी: श्री अमित चौधरी, महाप्रबंधक (केवाईसी/एएमएल/सीएससी), इंडियन बैंक, प्रधान कार्यालय, क्रमांक 66, राजाजी सालै, चेन्नै - 600 001, टेलीफोन: 044-25279970, ईमेल: nodalofficer@indianbank.co.in
- ग्राहक सेवा के लिए, कृपया कॉल करें:
- ग्राहक सेवा केंद्र: टोल फ्री नंबर: 18001700

(आई) प्रकटीकरण:

- (i) बैंक, जैसा उचित और आवश्यक समझे, क्रेडिट सूचना ब्यूरो (भारत) लिमिटेड और भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा इस संबंध में अधिकृत किसी अन्य एजेंसी को निम्नलिखित सभी या कोई भी जानकारी प्रकट और उपलब्ध करा सकता है:
 - i. कार्डधारक से संबंधित जानकारी और डेटा
 - ii. बैंक द्वारा दी गई/दी जाने वाली और कार्डधारक द्वारा उपयोग की गई/गारंटीकृत किसी भी ऋण सुविधा में कार्डधारक के दायित्वों से संबंधित जानकारी या डेटा
 - iii. कार्डधारक द्वारा अपने दायित्वों के निर्वहन में की गई कोई भी चूक।
 - (ii) क्रेडिट सूचना ब्यूरो (भारत) लिमिटेड और कोई भी अन्य अधिकृत एजेंसी बैंक द्वारा दी गई उक्त जानकारी और डेटा का उपयोग और प्रसंस्करण अपने विवेकानुसार कर सकती है। क्रेडिट सूचना ब्यूरो (इंडिया) लिमिटेड और कोई भी अन्य अधिकृत एजेंसी संसाधित जानकारी और डेटा या उनके द्वारा तैयार किए गए उत्पादों को बैंकों/वित्तीय संस्थानों और इस निमित्त आरबीआई द्वारा विनिर्दिष्ट अन्य ऋणदाता या पंजीकृत उपयोगकर्ताओं को उपलब्ध करा सकती है।
- कार्डधारकों की जानकारी का प्रकटीकरण आरबीआई द्वारा जारी दिशानिर्देशों के अनुसार होगा।