

## बैंक और ग्राहक के बीच अति महत्वपूर्ण नियमों एवं शर्तों पर करार

### (अ) शुल्क एवं प्रभार :

- प्राथमिक कार्ड धारक और वर्धित कार्ड धारक/कों के लिए शामिल होने पर कोई भी शुल्क नहीं है।
- वार्षिक रखरखाव अनुबंध प्रभार :
  - I. आईबी-बीजा भारत कार्ड्स : शून्य
  - II. आईबी-बीजा गोल्ड और आईबी-बीजा प्लेटिनम कार्ड्स : दूसरे वर्ष से रु. 250 प्रतिवर्ष
  - III. आईबी-बीजा बिजनेस कार्ड्स : दूसरे वर्ष से रु. 500 प्रतिवर्ष
- वार्षिक रखरखाव अनुबंध से छूट निम्नलिखित मामलों में अनुमत है :
  - यदि सिलेक्ट/प्लेटिनम/गोल्ड/क्लासिक कार्ड में पूर्व वर्ष में लेनदेन का प्रयोग रु. 50,000/- प्रतिवर्ष से अधिक हो जाता है।
  - यदि बिजनेस कार्ड में पूर्व वर्ष में लेनदेन का प्रयोग रु. 2,00,000/- प्रतिवर्ष से अधिक हो जाता है।
- अग्रिम नकद शुल्क रु. 50/- (भारत कार्ड के लिए रु. 25/-)
- अधिभार :
  - पेट्रोल और सभी उत्पादों/सेवाएं जो पेट्रोल पंपों पर दी जा रही हैं, पर रु.10/- या लेनदेन धनराशि का 2.5% जो भी अधिक हो।
  - रेलवे टिकटों पर रु.10/- या 1.80% जो भी ज्यादा हो।
- खरीदारी पर ब्याज रहित ऋण अवधि : न्यूनतम 15 दिन एवं अधिकतम 45 दिनों तक
  - देय राशि का भुगतान करने के लिए बिल की तिथि से 15 दिन का समय दिया जाता है।
  - बिल चक्र शुरू होने के पहले दिन से क्रेडिट कार्ड का प्रयोग 45 दिनों का ब्याज रहित ऋण उपलब्ध कराता है जबकि बिल चक्र शुरू होने के ठीक एक दिन पहले किया गया प्रयोग 15 दिन का ब्याज रहित ऋण उपलब्ध कराएगा। (बिल चक्र पूर्व माह की 20 तारीख से वर्तमान माह की 19 तारीख तक चलता है। )

उदाहरण	
विवरण निकाला गया	: 20 अप्रैल
विवरण अवधि	: 20 मार्च से 19 अप्रैल
भुगतान की देय तिथि	: 05 मई
क्रय तिथि	ब्याज रहित अवधि
20 मार्च	45 दिन
19 अप्रैल	15 दिन
01 अप्रैल	34 दिन

- यदि भुगतान की देय तिथि से पहले पूर्व विवरण अवधि के लिए पूरी बकाया धनराशि का भुगतान नहीं किया गया है तो खरीदारी के लिए ब्याज रहित अवधि उपलब्ध नहीं होगी।
- वित्तीय प्रभार :
  1. नकदी आहरण :
    - लेनदेन की तिथि से 2.25% प्रतिमाह (वार्षिक प्रतिशत दर 27.00%) भुगतान करने की तिथि तक।
    - भारत कार्ड पर लेनदेन की तिथि से 1.99% प्रतिमाह (वार्षिक प्रतिशत दर 23.88%) भुगतान करने की तिथि तक। (ब्याज की गणना अनंतिम रूप से मासिक भुगतान की देय तिथि तक की जाएगी तथा वास्तविक भुगतान तिथि के आधार पर ब्याज वापस कर दिया जाएगा।)
  2. खरीदारी लेनदेन :
    - 1.99% प्रतिमाह (वार्षिक प्रतिशत दर 23.88% प्रतिवर्ष)
    - भारत कार्ड : 1.79% प्रतिमाह (वार्षिक प्रतिशत दर 21.48%)
    - बीजा प्लेटिनम, रूपे सिलेक्ट, प्लेटिनम एवं क्लासिक : 1.66% प्रतिमाह (वार्षिक प्रतिशत दर 19.92%)

प्रभारों की अनुसूची : विभिन्न लागू प्रभारों के लिए विस्तृत सूचना

1	जुड़ने पर शुल्क	प्राथमिक कार्ड से जुड़ने के लिए कोई शुल्क नहीं	
2	वार्षिक सदस्यता (एएमसी प्रभार)	उक्त अनुसार कार्ड के प्रकार पर आधारित	
3	अग्रिम नकदी प्रभार	2.25% प्रतिमाह	1.99% प्रतिमाह
4	अग्रिम नकदी शुल्क	रु. 50/-	रु. 25/-
5	विलंब शुल्क	रु. 250/-	रु. 50/-
6	सीमा से ऊपर होने पर 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 पुनःजारी शुल्क	रु. 250/- (क्लासिक कार्ड के लिए रु.100/-)	रु. 100/-
10	पिन मेल्ड पुनःजारी	रु. 50/-	रु. 25/-
11	विदेशी मुद्रा लेनदेन शुल्क	रूपांतरण मार्क अप 3%	लागू नहीं
12	अधिभार	पेट्रोल 2.5% एवं रेलवे टिकट लेनदेन राशि का 1.8%	
13	विवरण पुनःप्राप्ति शुल्क	रु. 100/- प्रति विवरण	रु. 50/- प्रति विवरण
14	प्रभार पर्ची पुनःप्राप्ति शुल्क	रु. 125/- प्रति पर्ची	रु. 75/- प्रति पर्ची
15	एटीएम द्वारा शेष राशि जानकारी	भारत में रु.35/- विदेश में रु. 50/-	भारत में रु.35/-
16	इंडियन बैंक के एटीएम पर नकदी आहरण	शून्य	शून्य
	भारत में इंडियन बैंक एटीएम के अलावा	रु. 50/-	रु. 50/-
	विदेश में किसी भी एटीएम से नकदी आहरण	रु. 250/-	लागू नहीं
17	निवेदन पर स्वतः नाम सुविधा	उपलब्ध	उपलब्ध

यदि कार्डधारक पूरी शेष राशि का भुगतान नहीं करता है तो चुकायी न गई ईएमआई किश्तों को शामिल करते हुए, लेनदेन की तिथि से वित्तीय प्रभार सभी लेनदेनों पर तथा उसके द्वारा लिए गए सभी नकद अग्रिम पर जब तक कि वह पूर्ण रूप से चुकता न हो जाएं, मासिक ब्याज दर पर देय हैं।

यदि कार्डधारक नियत भुगतान तिथि से पहले कुल देय धनराशि का आंशिक या कोई भी भुगतान नहीं करता है अर्थात् ग्राहक के नाम में पूर्व महीनों से और वर्तमान माह से शेष राशि बकाया है तथा भुगतान की देय तिथि से पूर्व कुल देय राशि का भुगतान कर दिया जाता है तो वित्तीय प्रभार अंतिम शेष राशि पर भुगतान की तिथि तक लगाए जाएंगे।

3. ब्याज गणना के लिए स्पष्ट उदाहरण :

जब पूर्व विवरण बकाया के लिए आंशिक भुगतान किया गया है, तब ब्याज अग्रेनीत शेष राशि पर लगाया जाता है :  
उदाहरण के लिए, बिल की तिथि 20.10.2011 से रु. 5000/- बकाया राशि है जिसको अगले बिल 20.11.2011 में ले जाया गया। दिनांक 30.11.2011 को रु. 3000/- का भुगतान प्राप्त हुआ। दिनांक 11.12.2011 को रु. 4000/- की नयी लेनदेन की गयी। ब्याज निम्नानुसार लगाया जाएगा :

क्र.सं.	विवरण	** लागू ब्याज दर
1.	रु. 5000/- पर ब्याज (अग्रेनीत शेष)	20.11.2011 से 30.11.2011 तक
2.	30.11.2011 को प्राप्त रु.3000 के समायोजन पश्चात रु. 2000 पर ब्याज	01.12.2011 से भुगतान की तिथि तक
3	दिनांक 11.12.2011 की नयी लेनदेन रु.4000 पर ब्याज	11.12.2011 से 20.12.2011

\*\* ब्याज की गणना भुगतान की देय तिथि तक अनंतिम रूप से की जाएगी तथा वास्तविक भुगतान तिथि पर के आधार पर अगले बिल में उसकी वापसी होगी।

- चूक के मामले में प्रभार :
- 'न्यूनतम देय राशि' का भुगतान न करना :  
जैसा कि बिल विवरण में वर्णित है, देय तिथि तक भुगतान न करना रु. 250/- के विलंब शुल्क प्रभार की उगाही का कारण बनेगा, साथ ही मूल अनुमोदित सीमा से क्रेडिट कार्ड सीमा को 25% से कम किया जाएगा और/या कार्ड ब्लॉक कर दिया जाएगा। इस सीमा को केवल न्यूनतम देय राशि का भुगतान करने पर पुनर्स्थापित किया जाएगा।  
यदि ग्राहक केवल न्यूनतम राशि के भुगतान को चुनता है तो खरीदारी के लिए लागू वित्तीय प्रभार की उगाही खरीदारी की तिथि से बिल विवरण में दी गयी देय तिथि तक की जाएगी।  
प्रत्येक माह केवल न्यूनतम राशि भुगतान करने का परिणाम चुकौती को उस पर लागू वित्तीय प्रभारों सहित आने वाले महीनों तक बढ़ाएगा। उदाहरण के लिए यदि क्रेडिट कार्ड रु.5000/- की लेनदेन के लिए प्रयोग किया जाता है और प्रत्येक माह केवल न्यूनतम राशि (माना 5%) चुकायी जाती है तो इसका परिणाम 6 वर्ष से भी अधिक की विस्तारित चुकौती में होगा।
- अतिदेय प्रभार : यदि लगातार दो माह तक कोई भुगतान नहीं किया जाता तो बैंक रु.500/- का प्रभार लगाएगा। यह लागू वित्तीय प्रभार के अतिरिक्त है।
- चूक के मामले में :  
कार्ड विवरण में वर्णित देय भुगतान तिथि के अंदर लगातार दो बिल अवधियों की 'न्यूनतम देय राशि' भुगतान करने में चूक करने पर कार्ड अस्थायी रूप से ब्लॉक हो जाएगा, साथ ही विलंब शुल्क प्रभार रु. 250/- की उगाही भी की जाएगी तथा कुल देय धनराशि का भुगतान करने पर ही कार्ड को अनब्लॉक किया जा सकेगा।

(आ) दैनिक प्रयोग की सीमाएं :

दैनिक प्रयोग की सीमाएं				
क्रम सं.	कार्ड उत्पाद	एटीएम पर नकदी सीमा	पीओएस/ई-कॉम पर खरीदारी सीमा	सकल सीमा
1	भारत/क्लासिक कार्ड	8000	12000	20000
2	गोल्ड कार्ड	25000	75000	100000
3	प्लेटिनम/सिलेक्ट कार्ड	50000	150000	200000
4	बिजनेस कार्ड	50000	300000	350000

लेनदेन की प्रतिदिन संख्या पर प्रतिबंध :

- ग्लोबल कार्ड्स : कोई प्रतिबंध नहीं
- भारत कार्ड : नकदी लेनदेन के लिए 2 तथा अन्य लेनदेन के लिए 5

(इ) बिल निर्धारण :

- बिल विवरण – आवधिकता तथा भेजने का तरीका
  - बिल विवरण प्रत्येक माह की 20 तारीख को जनित होगा। बिल की कागजी प्रति कुरियर या डाक सेवा द्वारा भेजी जाएगी और जो ग्राहक ई-विवरण को चुनते हैं उन्हें इसे उनकी पंजीकृत ई-मेल पर भेज दिया जाएगा।
  - भुगतान की देय तिथि सामान्यतः विवरण की तिथि से 15 दिन तक होगी। पूर्व निर्धारित बिल विवरण तिथि से 7 दिन तक यदि विवरण प्राप्त नहीं होते हैं तो कार्ड धारकों को सलाह दी जाती है कि वे बिल सूचना के लिए क्रेडिट कार्ड सेंटर के कस्टमर केयर केंद्र पर तुरंत संपर्क करें।
- न्यूनतम भुगतान योग्य राशि:
  - भारत कार्ड : बिल राशि का 10%
  - अन्य सभी कार्ड : बिल राशि का 5%
- भुगतान का तरीका :
  - वह ग्राहक जिन्होंने ऑटो डेबिट सुविधा को चुना है : पूर्ण देय राशि या न्यूनतम देय राशि जो प्रार्थना पत्रों में वर्णित है, देय भुगतान तिथि पर उनके नामित खाते से नामे कर दी जाएगी। तथापि, यदि देय पूर्ण राशि नामे करने के लिए पर्याप्त

राशि शेष नहीं है तो इसे देय राशि का भुगतान नहीं माना जाएगा तथा इस कारण विलंब शुल्क और अन्य प्रभार लग सकते हैं।

- चेक द्वारा : एचओ: सीसीसी : क्लेक्शन खाता सं. 702098306 (या) 6210330902 के पक्ष में चेक या ड्राफ्ट बनाएं। ग्राहक को ,देय भुगतान तिथि से काफी पहले, कुल देय राशि या न्यूनतम देय राशि से अधिक या उसके समान राशि के भुगतान के लिए अपने क्रेडिट कार्ड की 16 अंकों की संख्या अवश्य लिखनी चाहिए।
- नकदी/खाते से अंतरण द्वारा : इंडियन बैंक की निकटतम शाखा में जाकर।
- इंटरनेट बैंकिंग के माध्यम से : ग्राहक को इंटरनेट बैंकिंग में लॉगिन करना चाहिए, 'एड बेनिफिशियरी' पर क्लिक करें और 'क्रेडिट कार्ड एकाउंट्स' को चुनते हुए अपने कार्ड का विवरण दर्ज करें। जब भी आप चाहें 'आईबी क्रेडिट कार्ड पेमेंट्स' पर क्लिक करके कार्ड से भुगतान कर सकते हैं।
- इंड ओएसिस एप : निधि अंतरण के माध्यम से भुगतान करने के लिए ग्राहक आईबी क्रेडिट कार्ड के अंतर्गत बेनिफिशियरी के रूप में क्रेडिट कार्ड को जोड़ सकता है।
- एनईएफटी/आरटीजीएस : कृपया नामित शाखा "इंडियन बैंक नंदनम शाखा" आईएफएस कोड –IDIB000N078 एवं खाता सं. 782304928 को उद्धृत करें। बेनिफिशियरी के रूप में क्रेडिट कार्ड की संख्या और ग्राहक का नाम लिखें।
- एटीएम के माध्यम से : डेबिट कार्ड मशीन में डालें --> अदर्स --> क्रेडिट कार्ड भुगतान
- बिल विवाद समाधान :
  - विवरण के सभी तथ्य ग्राहक द्वारा सही एवं स्वीकार्य माने जाएंगे जब तक कि यदि विवरण तिथि के 21 दिनों के अंदर विवरण में पायी गयी किसी विसंगति से इंडियन बैंक, प्र.का., क्रेडिट कार्ड सेंटर को अवगत नहीं किया जाता।
    - शिकायत निवारण अधिकारी : वरिष्ठ प्रबंधक, कॉर्पोरेट कार्यालय: क्रेडिट कार्ड सेंटर, तृतीय तल, इंडियन बैंक बिल्डिंग, 66 राजाजी सालै, चेन्नै- 600001
    - ईमेल : [creditcard@indianbank.co.in](mailto:creditcard@indianbank.co.in)
    - ग्राहक सेवा के लिए, कृपया कॉल करें :

कस्टमर केयर सेंटर : फोन : 044-25220903/25220904 ; टॉल फ्री नं. : 1800-4250-0000

(ई) चूक और परिस्थितियाँ :

- विवरण के अनुसार देय राशि भुगतान करने में चूक करने पर, ईमेल/कॉल/एसएमएस/भिन्न प्रकार से एक अनुस्मारक देय राशि की याद दिलाते हुए 15 दिन के अंदर भेजा जाएगा और ऐसे 3 अनुस्मारकों के पश्चात भी यदि भुगतान प्राप्त नहीं होता है तो कार्ड को 'डिफॉल्ट' के रूप में वर्गीकृत कर दिया जाएगा।
- जब किसी न्यूनतम देय राशि या उसका एक अंश चुका दिया गया है तो जिस तिथि को इंडियन बैंक को ऐसा भुगतान प्राप्त हुआ है तब से उस राशि पर ब्याज लगना बंद हो जाएगा।
- यदि लगातार 3 महीनों तक न्यूनतम राशि का भुगतान नहीं किया जाता है तो कार्ड होल्डर को "डिफॉल्टर" के रूप में चिह्नित किया जाएगा।
- केवल पूर्ण देय राशि की प्राप्ति पर ही बैंक "डिफॉल्ट" श्रेणी को वापस लेगा और बैंक केवल अपने निर्णय पर ही 30 दिन के अंदर नया कार्ड जारी करेगा।
- यदि न्यूनतम राशि का भुगतान नहीं किया जाता है तो बैंक में स्थित उसके किसी भी खाते से, बैंक धनराशि वसूल सकता है।
  - बकाया की वसूली के लिए या विधि द्वारा अनुमत कार्रवाई शुरू करने के लिए इंडियन बैंक को देय किसी धनराशि की वसूली के लिए इंडियन बैंक अभिकर्ता नियुक्त करेगा। कार्ड धारक देय राशि को संग्रह करने से जुड़ी लागतों, कानूनी खर्चों

से संबंधित सभी खर्चों और ब्याज सहित घटी राशियों को वहन करेगा, जब यह आवश्यक हो जाता है कि मामले को किसी अभिकर्ता को सौंपा जाए या जहाँ भुगतान के प्रवर्तन के लिए कानूनी ख़ोत का प्रयोग किया गया है।

- शाखा से कार्ड धारक की मृत्यु / स्थायी अक्षमता के संबंध में सूचना प्राप्त होने पर कार्ड धारक के कानूनी वारिसों को बकाया की वसूली के लिए कॉर्पोरेट कार्यालय, क्रेडिट कार्ड सेंटर एक नोटिस जारी करेगा।
- वीसा क्रेडिट कार्ड धारकों के लिए उपलब्ध बीमा संरक्षण

*बीमा रक्षण					
विशेषताएँ		प्लेटिनम एवं गोल्ड कार्ड	बिजनेस कार्ड	क्लासिक कार्ड	भारत कार्ड
बीमा संरक्षण		बीमा राशि			
अ. मृत्यु (100%) हवाई दुर्घटना के कारण		₹.500,000/-	₹.500,000/-	₹.200,000/-	₹.100,000/-
आ. मृत्यु (100%) किसी भी अन्य दुर्घटना के कारण	प्राइमरी कार्ड	₹.200,000/-	₹.200,000/-	₹.100,000/-	₹.50,000/-
	पहला एंड ऑन कार्ड	₹.100,000/-	लागू नहीं	₹.50,000/-	लागू नहीं
इ. दुर्घटना के कारण अस्पतालीकरण बीमा	65 वर्ष की आयु तक	₹.100,000/-	₹.100,000/-	₹.50,000/-	₹.50,000/-
	66 से 80 वर्ष की आयु तक	₹.50,000/-	₹.50,000/-	₹.25,000/-	लागू नहीं
ई. वैगेज बीमा		₹.10,000/-	₹.10,000/-	₹.5,000/-	लागू नहीं
उ. मृत्यु पर क्रेडिट शील्ड		₹.25,000/-	₹.25,000/-	₹.10,000/-	₹.10,000/-
ऊ. खरीद सुरक्षा बीमा		₹.25,000/-	₹.25,000/-	₹.10,000/-	₹.10,000/-

\*बीमा कंपनियों के नियम एवं शर्तों के अनुसार

- बीमा संरक्षण कार्ड जारी करने की तिथि से शुरू हो जाता है।
- बीमा तभी भुगतान योग्य होगा जब पात्र प्राइमरी क्रेडिट कार्ड का कम से कम एक बार प्रयोग किया गया हो और दुर्घटना की तिथि से पूर्ववर्ती 90 दिनों में कोई लेनदेन की गयी हो।
- रूपे क्रेडिट कार्ड धारकों के लिए उपलब्ध बीमा संरक्षण :

*बीमा संरक्षण		
विशेषताएँ	प्लेटिनम कार्ड	सिलेक्ट कार्ड
बीमा संरक्षण	बीमा राशि	
अ.व्यक्तिगत दुर्घटना बीमा तथा स्थायी दिव्यांगता संरक्षण	₹.200,000/- तक	₹.100,000/- तक

\*बीमा कंपनियों के नियम एवं शर्तों के अनुसार

(उ) कार्ड सदस्यता का समापन/खंडन :

- कार्ड धारक पूरा भुगतान करने के पश्चात उचित रूप से कार्ड को बिगाड़कर, जारी करने वाली शाखा को कार्ड वापस करके, कार्ड का अभ्यर्ण कर सकते हैं। जारी करने वाली शाखा/कार्ड धारक क्रेडिट कार्ड सेंटर को सभी बकाया देयों के भुगतान की सूचना देते हुए ईमेल भेजेगा और समापन प्रक्रिया को शुरू करने का अनुरोध करेगा।
- समापन के लिए अनुरोध कस्टमर क्रेडिट कार्ड पोर्टल <https://www.indianbankcreditcard.in/> / [indbcreditcustomer/html/LoginFrame.html](https://www.indianbankcreditcard.in/indbcreditcustomer/html/LoginFrame.html) पर भी किया जा सकता है।
- क्रेडिट कार्ड के समापन के लिए किसी भी अनुरोध की प्रक्रिया 7 कार्यदिवसों में पूरी कर दी जाएगी, बशर्ते कार्ड धारक ने सभी देय राशियों का भुगतान कर दिया हो।
- समापन के लिए संपर्क सूत्र :

➤ वरिष्ठ प्रबंधक, कॉ.कार्यालय: क्रेडिट कार्ड सेंटर, तृतीय तल, इंडियन बैंक बिल्डिंग, 66 राजाजी सालै, चेन्नै- 600001

ईमेल : [creditcardclosure@indianbank.co.in](mailto:creditcardclosure@indianbank.co.in)

एसएमएस: 'CLOSECC XXXX' (XXXX: कार्ड नंबर के अंतिम 4 अंक) ग्राहक के पंजीकृत मोबाइल नंबर से 56767 पर।

➤ कस्टमर सेवा के लिए कृपया फोन करें :

कस्टमर केयर सेंटर: फोन : 044-25220903/25220904; टॉलफ्री नं. 1800-4250-0000

- ऐसे मामले में जब कार्ड को एक वर्ष से अधिक अवधि तक प्रयोग नहीं किया गया है तो कार्ड धारक को एसएमएस, ईमेल, आईवीआर या इसके लिए बनायी गई हैल्पलाइन के माध्यम से सूचित किया जाएगा। सूचना देने के बाद से यदि 30 दिन की अवधि के अंदर ग्राहक से कोई जवाब नहीं मिलता है तो उसे 30 दिन की समाप्ति पर बंद कर दिया जाएगा।
- जारी करने की तिथि से 30 दिन की अवधि के अंदर यदि एक नया जारी किया गया कार्ड लेनदेन के लिए सक्रिय नहीं किया गया है तो कार्ड धारक को इसके संबंध में सूचित किया जाएगा। यदि कार्डधारक को सूचना देने के 7 दिनों के अंदर कोई प्रतिक्रिया प्राप्त नहीं होती है तो उक्त कार्ड को बंद कर दिया जाएगा। कार्ड धारक को एसएमएस के द्वारा कार्ड बंद करने के संबंध में सूचित कर दिया जाएगा।
- नवीकृत या बदला हुआ कार्ड जारी करने के मामले में :
  - यदि पुराने कार्ड पर कोई बकाया राशि लंबित नहीं है तो समापन प्रक्रिया का उक्तानुसार पालन किया जाएगा।
  - यदि पुराने कार्ड पर कोई भुगतान देय है तो जारी नवीकृत कार्ड 7 दिनों के बाद भी बंद नहीं किया जाएगा।
  - यदि कार्ड धारक 7 दिनों के बाद देय राशि का भुगतान करता है तो भुगतान की तिथि को कार्ड जारी करने की तिथि माना जाएगा तथा जैसे कि ऊपर कहा गया है, उसी प्रक्रिया का पालन किया जाएगा जो नया कार्ड जारी करने में होती है।

(ऊ) कार्ड का खो जाना/चोरी होना/दुरुपयोग होना :

- क्रेडिट कार्ड के खोने/चोरी होने/दुरुपयोग होने के मामले में कृपया अपनी गृह शाखा/क्रेडिट कार्ड सेंटर को तुरंत रिपोर्ट करें। पुलिस प्राधिकारियों को शिकायत दर्ज कराने के अलावा कार्ड के दुरुपयोग होने के संदेह में और चोरी होने पर प्राथमिकी (एफआइआर) की प्रति क्रेडिट कार्ड सेंटर को प्रस्तुत करें।

• खोए क्रेडिट कार्ड को ब्लॉक करना :

निम्नलिखित किसी भी प्रक्रिया द्वारा कार्ड धारक अपने क्रेडिट कार्ड को "हॉट लिस्ट" कर सकता है :

- i. एसएमएस के माध्यम से ब्लॉक करना : कृपया संदेश "BLOCKCC" टाइप करें और कार्ड को तुरंत ब्लॉक करने के लिए अपने पंजीकृत मोबाइल से 56767 पर एसएमएस भेजें। कार्ड ब्लॉक करने के बाद आपको एक पुष्टिकरण संदेश मिलेगा।
- ii. जिनके पास इंडियन बैंक इंटरनेट बैंकिंग सुविधा है वे कार्ड धारक अपने क्रेडिट कार्ड को 'वैल्यू ऐडेड सेवाएँ → ऑप्शंस → क्रेडिट कार्ड सर्विसेस → लॉक/अनलॉक कार्ड सर्विसेस ' के माध्यम से लॉक/अनलॉक कर सकते हैं।
- iii. 24 घंटे टोल फ्री कस्टमर केयर नंबर के माध्यम से: 1800 425 00000
- iv. हमारे ईमेल आईडी(कार्य दिवसों के दौरान) : [creditcard@indianbank.co.in](mailto:creditcard@indianbank.co.in) पर मेल भेजकर ।

• ग्राहक के सीमित उत्तरदायित्व

अ. ग्राहक का शून्य उत्तरदायित्व

निम्नलिखित घटनाओं में जहाँ अनधिकृत लेनदेन होता है वहाँ ग्राहक शून्य जिम्मेदारी का हकदार होगा :

- i. बैंक की ओर से अंशदायी धोखाधड़ी/लापरवाही/ कोताही (चाहे ग्राहक द्वारा लेनदेन की रिपोर्ट की गयी हो या नहीं)
- ii. तृतीय पक्ष द्वारा उल्लंघन जहाँ चूक न तो बैंक की होती है और न ग्राहक की लेकिन कहीं न कहीं सिस्टम में रहती है और अनधिकृत लेनदेन के संबंध में बैंक से सूचना पाने के बाद ग्राहक तीन कार्य दिवसों में बैंक को अधिसूचित करता है।

आ. ग्राहक का सीमित उत्तरदायित्व

निम्नलिखित मामलों में अनधिकृत लेनदेनों के कारण हुए नुकसान के लिए ग्राहक जिम्मेदार होगा :

- i. ग्राहक की लापरवाही के कारण हुए नुकसान के मामलों में, जैसे कि उसने भुगतान संबंधी ब्यौरे साझा किए हों तो ग्राहक पूरा नुकसान वहन करेगा जब तक कि वह अनधिकृत लेनदेन की रिपोर्ट बैंक को नहीं करता। अनधिकृत लेनदेन की रिपोर्ट होने के बाद घटित किसी भी नुकसान को बैंक द्वारा वहन किया जाएगा।

- ii. उन मामलों में जहाँ अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग लेनदेन की जिम्मेदारी न तो बैंक की होती है और न ही ग्राहक की, लेकिन कहीं न कहीं सिस्टम की रहती है और जब ग्राहक की ओर से ऐसे लेनदेन के बारे में बैंक को सूचित करने में देरी (बैंक से सूचना प्राप्त होने के बाद चार से सात कार्य दिवसों की) होती है तो प्रति लेनदेन ग्राहक की जिम्मेदारी लेनदेन की राशि तक या नीचे दी गयी राशि के अनुसार, जो भी कम हो, तक सीमित होगी:

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

आगे, यदि सूचना देने में देरी सात कार्य दिवसों के ऊपर होती है तो इसमें ग्राहक की जिम्मेदारी बैंक के बोर्ड की अनुमोदित नीति के अनुसार सुनिश्चित की जाएगी।

- इ. तृतीय पक्ष के उल्लंघनों में ग्राहक की संपूर्ण जिम्मेदारी को, जैसा कि ऊपर अ(ii) और आ(ii) में बताया गया है जहाँ चूक न तो बैंक की होती है और न ही ग्राहक की बल्कि सिस्टम में कहीं रहती है, नीचे तालिका में समेकित किया गया है :

तालिका 2	
ग्राहक की जिम्मेदारी का समेकन	
सूचना प्राप्त होने की तिथि से धोखाधड़ी की लेनदेन को रिपोर्ट करने में लिया गया समय	ग्राहक की जिम्मेदारी (रु)
3 कार्यदिवसों के अंदर	शून्य जिम्मेदारी
4 से 7 कार्यदिवसों के अंदर	लेनदेन की राशि या तालिका 1 में वर्णित राशि, जो भी कम हो
7 कार्यदिवसों से अधिक	बैंक के बोर्ड की अनुमोदित नीति के अनुसार

तालिका 2 में वर्णित कार्यदिवसों की संख्या सूचना प्राप्त होने की तिथि को छोड़ते हुए ग्राहक की गृह शाखा की कार्य दिवस सारणी के अनुसार गिने जाएंगे।

(क) शिकायत निवारण एवं मुआवजा ढांचा :

- कार्ड धारक अपनी सभी शिकायतों को केंद्रीयकृत शिकायत निवारण सिस्टम ( सीजीआरएस) के माध्यम से रिपोर्ट कर सकता है जिसके लिए लिंक, बैंक की वेबसाइट पर उपलब्ध है।
- शिकायत के निवारण के लिए समय सीमा 7(सात) कार्यदिवस है।
- असफल/विफल लेनदेनों, शिकायत के निवारण में देरी, खाते को बंद करने/खोए या चोरी हुए कार्डों को ब्लॉक करने में हुई देरी के लिए मुआवजा आरबीआई दिशानिर्देशों के अनुसार है।
- शिकायत निवारण अधिकारी :

वरिष्ठ प्रबंधक, कॉ.कार्यालय: क्रेडिट कार्ड सेंटर

ईमेल : [creditcard@indianbank.co.in](mailto:creditcard@indianbank.co.in)

ग्राहक सेवा के लिए कृपया फोन करें :

कस्टूमेर केयर सेंटर: फोन : 044-25220903 ग्राहक सेवाओं के लिए टॉलफ्री नं. 1800-4250-0000

(ख) प्रकटीकरण :

- खाताधारकों की सूचना का प्रकटीकरण आरबीआई द्वारा जारी दिशानिर्देशों के अनुसार होगा।