



# સૌથી મહત્વપૂર્ણ નિયમો અને શરતો (MITC)

ઇસાફ સ્મોલ ફાઇનાન્સ બેંક  
ક્રેડિટ કાર્ડ



પ્રિય કાર્ડધારક,

આ સૌથી મહત્વપૂર્ણ નિયમો અને શરતો (MITC) બેંકના ક્રેડિટ કાર્ડ પ્રોડક્ટમાં રસ દર્શાવતા તમામ ક્રેડિટ કાર્ડ્સ / કાર્ડ સભ્યો / ક્રેડિટ કાર્ડના અરજદારો / સામાન્ય જનતા ના સભ્યો (જેને સામૂહિક રીતે “પ્રાથમિક કાર્ડધારક”, “પ્રાથમિક કાર્ડધારક” અથવા “તમારા” તરીકે ઓળખવામાં આવે છે) માટે લાગુ પડે છે. MITC એ ઇસાફ સ્મોલ ફાઇનાન્સ બેંકના કાર્ડ સભ્ય કરારના નિયમો અને શરતો ઉપરાંત છે અને સંપૂર્ણ સમજણ માટે વાંચવાના છે. MITC બેંકના સંપૂર્ણ વિવેકબુદ્ધિથી અને સમયાંતરે લાગુ પડતા કાયદાઓ અનુસાર સુધારાને પાત્ર છે. MITC અને કાર્ડ મેમ્બર કરાર વચ્ચે કોઈપણ અસંગતતાના કિસ્સામાં, કાર્ડમેમ્બર કરાર માન્ય રહેશે, સિવાય કે અહીં અન્યથા ઉલ્લેખિત કરવામાં આવ્યો હોય.

#### સંપર્ક કરો

ઇસાફ સ્મોલ ફાઇનાન્સ બેંક,  
ઇસાફ ભવન, મનુથી પીઓ, ત્રિશૂર, કેરળ, ભારત - 680651

 1800 571 3723

 [ccsupport@esafbank.com](mailto:ccsupport@esafbank.com)

## (a) વ્યાખ્યાઓ

| નિર્ધારિત શબ્દ           | વર્ણન                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|--------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| એડ-ઓન કાર્ડધારક          | એડ-ઓન કાર્ડધારક એ એવી વ્યક્તિનો ઉલ્લેખ કરે છે જેને પ્રાથમિક કાર્ડધારક દ્વારા પ્રાથમિક કાર્ડધારક વતી જારી કરાયેલ ક્રેડિટ કાર્ડનો ઉપયોગ કરવા માટે અધિકૃત કરવામાં આવે છે. પ્રાથમિક કાર્ડધારક બેંક ઇસાફ સ્મોલ ફાઇનાન્સ બેંક એડ-ઓન ક્રેડિટ કાર્ડ ("એડ-ઓન ક્રેડિટ કાર્ડ") સુવિધાઓ પ્રાથમિક ઇસાફ સ્મોલ ફાઇનાન્સ બેંક ક્રેડિટ કાર્ડ જેવી જ હશે. એડ-ઓન કાર્ડધારક દ્વારા કરવામાં આવેલા તમામ ખર્ચ અને ટ્રાન્ઝેક્શનો માટે પ્રાથમિક કાર્ડધારક જવાબદાર રહેશે અને આવા ખર્ચ પ્રાથમિક કાર્ડધારકના માસિક સ્ટેટમેન્ટનો ભાગ રહેશે. દરેક પાત્ર પ્રાથમિક કાર્ડધારક માટે વધુમાં વધુ 5 એડ-ઓન કાર્ડ જારી કરી શકાય છે. એડ-ઓન કાર્ડધારક કાર્ડમેમ્બર કરારના નિયમો અને શરતો અને પ્રાથમિક કાર્ડધારક અને બેંક વચ્ચે અમલમાં મુકાયેલા સૌથી મહત્વપૂર્ણ નિયમો અને શરતોથી બંધાયેલા રહેશે. |
| વાર્ષિક ફી               | એક નિશ્ચિત વાર્ષિક ફી જે બેંક તમારા એકાઉન્ટમાંથી જારી થયા પછી અને દરેક અનુગામી વર્ષગાંઠ પર વસૂલ કરે છે.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| બેંક                     | એટલે કે ઇસાફ સ્મોલ ફાઇનાન્સ બેંક લિમિટેડ ક્રેડિટ કાર્ડ જારી કરનાર છે. આ MITC હેઠળ બેંક અને "બેંક" શબ્દોનો ઉપયોગ "ઇસાફ સ્મોલ ફાઇનાન્સ બેંક લિમિટેડ" તરીકે થશે અને આ MITC હેઠળ ઉપરોક્ત શબ્દો એકબીજાના બદલે વાપરી શકાય છે.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| કેશ એડવાન્સ ફી           | જો પ્રાથમિક કાર્ડધારક અથવા એડ-ઓન કાર્ડધારક કેશ એડવાન્સ ટ્રાન્ઝેક્શન કરે છે તો ક્રેડિટ કાર્ડ એકાઉન્ટમાં ડેબિટ થતી ફી.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| કેશ એડવાન્સ ટ્રાન્ઝેક્શન | પ્રાથમિક કાર્ડધારક દ્વારા કોઈપણ ઓટોમેટેડ ટેલર મશીન અથવા બેંક / તૃતીય પક્ષના કાઉન્ટર પર કાર્ડનો ઉપયોગ કરીને કરવામાં આવેલ કોઈપણ કેશ ઉપાડ.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| કેશ મર્યાદા              | ક્રેડિટ કાર્ડ એકાઉન્ટ પર ક્રેડિટ મર્યાદાનો એક ટકાવારી જેનો ઉપયોગ કેશ એડવાન્સ ટ્રાન્ઝેક્શનો કરવા માટે થઈ શકે છે અને તે અમારી સંપૂર્ણ વિવેકબુદ્ધિથી નક્કી કરવામાં આવે છે.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| ક્રેડિટ કાર્ડ            | બેંક દ્વારા પ્રાથમિક કાર્ડધારકને જારી કરાયેલ ક્રેડિટ કાર્ડ, જે પ્રાથમિક કાર્ડધારકને સહભાગી વેપારી સંસ્થાઓ પર માલ અને સર્વિસિસ માટે ચુકવણી કરવા તેમજ ભાગ લેનારાવેપારી સંસ્થાઓ અને ઓટોમેટેડ ટેલર મશીનો પર કેશ એડવાન્સ ટ્રાન્ઝેક્શનો કરવા સક્ષમ બનાવે છે.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| ક્રેડિટ કાર્ડ એકાઉન્ટ    | ક્રેડિટ કાર્ડના સંબંધમાં બેંક દ્વારા જાળવવામાં આવેલ કોઈપણ એકાઉન્ટ.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| ક્રેડિટ કાર્ડ સ્ટેટમેન્ટ | ક્રેડિટ કાર્ડનો ઉપયોગ કરીને પ્રાથમિક કાર્ડધારક દ્વારા કરવામાં આવેલા તમામ ટ્રાન્ઝેક્શનોનો માસિક રેકૉર્ડ, જેમાં માલ અને સર્વિસિસની ખરીદી, કેશ એડવાન્સ ટ્રાન્ઝેક્શનો, ફી અને ચાર્જીસ, આ નિયમો અને શરતો હેઠળ અન્ય ડેબિટ અને ક્રેડિટનો સમાવેશ થાય છે પરંતુ તે મર્યાદિત નથી.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| ક્રેડિટ મર્યાદા          | અમારા સંપૂર્ણ વિવેકબુદ્ધિથી નક્કી કરાયેલ, પ્રાથમિક કાર્ડધારક અને તમારા એડ-ઓન કાર્ડધારકો દ્વારા ક્રેડિટ કાર્ડ એકાઉન્ટ પર કોઈપણ સમયે થઈ શકે તેવી મહત્તમ દેવાની રકમ.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| ફાઇનાન્સ ચાર્જ           | જો પ્રાથમિક કાર્ડધારક સંપૂર્ણપણે ચુકવવામાં આવેલી રોલ ઓવર બેલેન્સ રકમ ચુકવવામાં નિષ્ફળ જાય અથવા જો પ્રાથમિક કાર્ડધારક પ્રાથમિક કાર્ડધારક કેશ એડવાન્સ ટ્રાન્ઝેક્શન કરે તો તમારા ક્રેડિટ કાર્ડ એકાઉન્ટમાં વ્યાજ ચાર્જ ડેબિટ થાય છે.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| GST                      | ભારત સરકાર દ્વારા લાદવામાં આવતો ગુડ્સ અને સર્વિસ ટેક્સ.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |

|                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|----------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| વ્યાજમુક્ત ક્રેડિટ સમયગાળો | <p>ટ્રાન્ઝેક્શનની તારીખથી ચુકવણીની નિયત તારીખ સુધીનો સમયગાળો, જેમાં કાર્ડધારક દ્વારા ચુકવણીની નિયત તારીખે અથવા તે પહેલાં સંપૂર્ણ બાકી રકમની ચુકવણીને આધીન, વ્યાજમુક્ત ચુકવણી કરી શકાય છે. (નીચે વ્યાજમુક્ત ક્રેડિટ સમયગાળાનું ચિત્ર જુઓ). પ્રાથમિક કાર્ડધારક ફાઇનાન્સ ચાર્જ ચુકવવાથી બચવા માટે આ સમયગાળા દરમિયાન કુલ બાકી રકમ ચુકવી શકે છે. જોકે, કૃપા કરીને નોંધ લો કે આ કેશ એડવાન્સ ટ્રાન્ઝેક્શનો પર લાગુ પડતું નથી. કેશ એડવાન્સ ટ્રાન્ઝેક્શનો માટે, ફાઇનાન્સ ચાર્જ ટ્રાન્ઝેક્શનની તારીખથી સંપૂર્ણ ચુકવણીની તારીખ સુધી લાગુ પડે છે. જો પાછલા મહિનાના ક્રેડિટ કાર્ડ સ્ટેટમેન્ટમાંથી કોઈપણ બેલેન્સ હજુ પણ ચુકવવામાં ન આવે તો વ્યાજમુક્ત ક્રેડિટ સમયગાળો સસ્પેન્ડ કરવામાં આવે છે. વ્યાજમુક્ત ક્રેડિટ સમયગાળા માટે નીચે આપેલ ચિત્ર જુઓ.</p> <p>વ્યાજમુક્ત ક્રેડિટનો સમયગાળો 20 થી 50 દિવસ સુધીની હોઈ શકે છે, જે ટ્રાન્ઝેક્શનની તારીખના આધારે છે.</p> <p>21 માર્ચથી 20 એપ્રિલ સુધીના સમયગાળા માટે ક્રેડિટ કાર્ડ સ્ટેટમેન્ટ માટે, ચુકવણીની અંતિમ તારીખ 10 મે હશે. ધારી રહ્યા છીએ કે પ્રાથમિક કાર્ડધારકે ચુકવણીની નિયત તારીખ સુધીમાં પાછલા મહિનાના ક્રેડિટ કાર્ડ સ્ટેટમેન્ટની કુલ બાકી નીકળતી રકમ ચુકવી દીધી છે, તો વ્યાજમુક્ત ક્રેડિટ સમયગાળો આ હશે:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 21 માર્ચે કરવામાં આવેલી ખરીદી માટે, વ્યાજમુક્ત ક્રેડિટનો સમયગાળો 21 માર્ચથી 10 મે સુધી લંબાવવામાં આવશે, એટલે કે કુલ 50 દિવસનો રહેશે.</li> <li>2. 15 એપ્રિલના રોજ કરવામાં આવેલી ખરીદી માટે, વ્યાજમુક્ત ક્રેડિટનો સમયગાળો 15 એપ્રિલથી 10 મે સુધી લંબાવવામાં આવશે, એટલે કે કુલ 25 દિવસનો રહેશે.</li> </ol> <p>આમ, ખરીદી ટ્રાન્ઝેક્શનની તારીખના આધારે વ્યાજમુક્ત ક્રેડિટનો સમયગાળો બદલાઈ શકે છે. જોકે, જો પાછલા મહિનાના ક્રેડિટ કાર્ડ સ્ટેટમેન્ટની કુલ બાકી રકમ ચુકવણીની તારીખ સુધીમાં ચુકવવામાં ન આવે, તો વ્યાજમુક્ત ક્રેડિટ અવધિ બોવાઈ જશે અને પ્રાથમિક કાર્ડધારક કોઈપણ વ્યાજમુક્ત ક્રેડિટ અવધિ માટે હકદાર રહેશે નહીં.</p> <p>કેશ એડવાન્સ ટ્રાન્ઝેક્શનો માટે, ફાઇનાન્સ ચાર્જ ટ્રાન્ઝેક્શનની તારીખથી સંપૂર્ણ ચુકવણીની તારીખ સુધી લાગુ પડે છે. વ્યાજમુક્ત ક્રેડિટ સમયગાળા માટે પાત્ર બનવા માટે, પ્રાથમિક કાર્ડધારકે તમારા ક્રેડિટ કાર્ડ સ્ટેટમેન્ટની તારીખ પહેલાં જ કુલ બાકી રકમ વત્તા બધા ઉપાર્જિત ફાઇનાન્સ ચાર્જ અને અન્ય ચાર્જ ચુકવવા પડશે.</p> <p>કૃપા કરીને નોંધ લો કે કુલ બાકી રકમ ક્રેડિટ કાર્ડ સ્ટેટમેન્ટ તારીખે પ્રાથમિક કાર્ડધારક પાસેથી બાકી રકમ દર્શાવે છે. જો પ્રાથમિક કાર્ડધારકે તમારા અગાઉના ક્રેડિટ કાર્ડ સ્ટેટમેન્ટની કુલ બાકી રકમ ચુકવી ન હોય, તો પ્રાથમિક કાર્ડધારક પાસેથી આગામી ક્રેડિટ કાર્ડ સ્ટેટમેન્ટમાં નાણાકીય ચાર્જ વસૂલવામાં આવશે, સિવાય કે પ્રાથમિક કાર્ડધારક પ્રાથમિક કાર્ડધારક ચુકવણીની તારીખની રાહ જોયા વિના ક્રેડિટ કાર્ડ સ્ટેટમેન્ટની તારીખે જ કુલ બાકી રકમ ચુકવી દે (નીચેનું ચિત્ર જુઓ).</p> |
| મોડી ચુકવણી ફી             | જો ચુકવણીની તારીખે અથવા તે પહેલાં લઘુત્તમ રકમ ચુકવવામાં ન આવે તો તમારા ક્રેડિટ કાર્ડ એકાઉન્ટમાં ચાર્જ ડેબિટ થાય છે.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| લઘુત્તમ બાકી રકમ           | ક્રેડિટ કાર્ડ એકાઉન્ટ માટે માસિક ક્રેડિટ કાર્ડ સ્ટેટમેન્ટમાં દર્શાવેલ રકમ એ લઘુત્તમ રકમ છે જે પ્રાથમિક કાર્ડધારક દ્વારા ઓવરડ્રયુ રકમ ટાળવા માટે ચુકવવાની જરૂર છે. લઘુત્તમ બાકી રકમ તમારી કુલ રકમના 10% વત્તા ઓવરડ્રયુ રકમ હશે. જો તમારી કુલ બાકી રકમ તમારી ક્રેડિટ મર્યાદા કરતાં વધી જાય, તો લઘુત્તમ બાકી રકમ તમારી ક્રેડિટ મર્યાદાના 10% અને તમારી કુલ બાકી રકમ ક્રેડિટ મર્યાદા કરતાં જેટલી હશે તેટલી હશે. દર મહિને ફક્ત લઘુત્તમ ચુકવણી કરવાથી ચુકવણી મહિનાઓ/વર્ષો સુધી લંબાશે અને પરિણામે તમારા બાકી બેલેન્સ પર ચક્રવૃદ્ધિ વ્યાજ ચુકવવામાં આવશે.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| વન-ટાઇમ પાસવર્ડ ("OTP")    | 4 થી 6 અંકોનો પાસવર્ડ જે બેંક પ્રાથમિક કાર્ડધારક સાથે રજિસ્ટર્ડ મોબાઇલ ફોન પર SMS મોકલીને અથવા બેંકના રેકૉર્ડમાં સંપર્ક માહિતી અનુસાર પ્રાથમિક કાર્ડધારકને ઇમેઇલ મોકલીને શેર કરશે. આ પાસવર્ડ એક વખતના ઉપયોગ માટે છે, કાં તો પ્રાથમિક કાર્ડધારક, એડ-ઓન કાર્ડધારકને પ્રમાણિત કરવા માટે અથવા પ્રાથમિક કાર્ડધારક પ્રાથમિક કાર્ડધારકને ક્રેડિટ કાર્ડ પર ટ્રાન્ઝેક્શન કરવા માટે સક્ષમ બનાવવા માટે.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |

|                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|----------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ચુકવણીની નિયત તારીખ  | માસિક ક્રેડિટ કાર્ડ સ્ટેટમેન્ટ પર દર્શાવેલ તારીખ ચુકવણીની નિયત તારીખ તરીકે અને જે તારીખ સુધીમાં ક્લિયર થયેલ ભંડોળ બેંક દ્વારા પ્રાપ્ત થવું જોઈએ તે તારીખ હોવી જોઈએ જેથી વ્યાજ અને/અથવા મોડી ચુકવણી ફી અને/અથવા ક્રેડિટ કાર્ડ સસ્પેન્શન ટાળી શકાય.                                                                                                                                                                                                                    |
| PIN                  | પ્રાથમિક કાર્ડધારક અને એડ-ઓન કાર્ડ્સને વેચાણના સ્થળે અને/અથવા ઓટોમેટેડ ટેલર મશીન પર ક્રેડિટ કાર્ડના ઉપયોગ માટે આપવામાં આવતો 4 અંકોનો વ્યક્તિગત ઓળખ નંબર.                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| SMS                  | મોબાઇલ ટેલિકોમ કંપનીઓ દ્વારા પૂરી પાડવામાં આવતી ટૂંકી સંદેશ સર્વિસ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| કુલ બાકી રકમ         | દરેક સ્ટેટમેન્ટ તારીખે પ્રાથમિક કાર્ડધારક તરફથી બેંકને ચુકવવાની કુલ રકમ, જે અગાઉના સ્ટેટમેન્ટમાંથી કોઈપણ ચુકવવાની બાકી રકમ અને પ્રવર્તમાન સ્ટેટમેન્ટમાં તમારા ક્રેડિટ કાર્ડ એકાઉન્ટમાં પોસ્ટ કરાયેલા તમામ ડેબિટ અને ક્રેડિટ ટ્રાન્ઝેક્શનોનો સરવાળો દર્શાવે છે.                                                                                                                                                                                                       |
| ટ્રાન્ઝેક્શન         | ક્રેડિટ કાર્ડનો ઉપયોગ કરીને માલ અને સર્વિસિસ માટે કરવામાં આવેલ કોઈપણ ચુકવણી અથવા કેશ એડવાન્સ ટ્રાન્ઝેક્શન.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| અનધિકૃત ટ્રાન્ઝેક્શન | તમારી પરવાનગી વિના અથવા એડ-ઓન કાર્ડધારકની પરવાનગી વિના કરવામાં આવેલ કોઈપણ ટ્રાન્ઝેક્શન.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| લોન                  | ક્રેડિટ કાર્ડ લોન એ રકમનો ઉલ્લેખ કરે છે જે તમે તમારા કાર્ડની ક્રેડિટ મર્યાદા સામે ઉધાર લઈ શકો છો. તે નિયમિત લોનથી અલગ છે કારણ કે તેને અરજી, દસ્તાવેજીકરણ અથવા મંજૂરી પ્રક્રિયાની જરૂર નથી, કારણ કે તમારા કાર્ડ જારીકર્તાને તમારી વ્યક્તિગત માહિતી અને ફાઇનાન્સિયલ વિગતો પહેલેથી જ ખબર છે. ક્રેડિટ કાર્ડ લોન તમારા ક્રેડિટ સ્કોર, ક્રેડિટ કાર્ડના ઉપયોગ અને ચુકવણી ઇતિહાસના આધારે લંબાવવામાં આવે છે. મૂળભૂત રીતે, ક્રેડિટ કાર્ડ લોન પૂર્વ-મંજૂર લોનની જેમ કામ કરે છે. |

## (b) ફી અને ચાર્જ્સ

બેંક દ્વારા વસૂલવામાં આવતી ફી અને ચાર્જ નીચેના કોષ્ટક મુજબ હશે. નીચે આપેલ ફી અને ચાર્જ સિવાય, બેંક પ્રાથમિક કાર્ડધારક પાસેથી અન્ય કોઈ ફી અથવા ચાર્જ વસૂલશે નહીં. બેંક આ ફી અને ચાર્જમાં ફેરફાર કરી શકે છે, પરંતુ બેંક કોઈપણ ફેરફાર કરે તે પહેલાં બેંક પ્રાથમિક કાર્ડધારકને ઓછામાં ઓછા 30 દિવસ અગાઉથી સૂચના આપશે.

| ફી અને ચાર્જ્સનો પ્રકાર                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | રકમ / મૂલ્ય                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| વાર્ષિક ફી                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | કોઈ વાર્ષિક ફી અને જોડાવાની ફી નહીં.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| એડ-ઓન કાર્ડ વાર્ષિક ફી                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | કોઈ વાર્ષિક ફી નથી.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| મોડી ચુકવણી ફી - જો ચુકવણીની તારીખે અથવા તે પહેલાં ઓછામાં ઓછી લઘુત્તમ રકમ પ્રાપ્ત ન થાય તો આ ફી વસૂલવામાં આવે છે. ક્રેડિટ કાર્ડ સ્ટેટમેન્ટ ચક્ર દરમિયાન તે ફક્ત એક જ વાર થઈ શકે છે.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | રૂ. 500/-                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| કેશ એડવાન્સ ફી - આ પ્રાથમિક કાર્ડધારક દ્વારા કરવામાં આવતા કોઈપણ કેશ એડવાન્સ ટ્રાન્ઝેક્શન માટે વસૂલવામાં આવે છે.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | કેશ એડવાન્સનો 5% અથવા રૂ. 500, જે વધારે હોય તે.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| ફાઇનાન્સ ચાર્જ (વાર્ષિક ટકાવારી દર (APR)) વ્યાજ લેવામાં આવશે:<br><ul style="list-style-type: none"> <li>જો ચુકવણીની તારીખ સુધીમાં કુલ બાકી રકમ ચુકવવામાં ન આવે, તો કુલ બાકી રકમ પર અથવા રોલ ઓવર બેલેન્સ સંપૂર્ણપણે ચુકવવામાં ન આવે ત્યાં સુધી અને બધા નવા ટ્રાન્ઝેક્શનો પર (ટ્રાન્ઝેક્શન તારીખથી) જ્યાં સુધી અગાઉની બાકી રકમ સંપૂર્ણ ચુકવવામાં ન આવે ત્યાં સુધી વ્યાજ વસૂલવામાં આવશે.</li> <li>ઉપાડની તારીખથી ચુકવણીની તારીખ સુધીના તમામ કેશ એડવાન્સ ટ્રાન્ઝેક્શનો પર.</li> <li>ક્રેડિટ કાર્ડ એકાઉન્ટ બંધ થયા પછી પણ, જ્યાં સુધી ક્રેડિટ કાર્ડ પર બાકી રકમ સંપૂર્ણ ચુકવવામાં ન આવે ત્યાં સુધી ચુકવવાનું ચાલુ રહેશે.</li> </ul> | આ માટે દૈનિક ફાઇનાન્સ ચાર્જ 0.1% (મહિનાના 30 દિવસ માટે 3% માસિક ફાઇનાન્સ દર અથવા 36.5% ની APR સમકક્ષ)<br><ul style="list-style-type: none"> <li>ફરતું ક્રેડિટ</li> <li>કેશ એડવાન્સિસ</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| ફાઇનાન્સ (વ્યાજ) ચાર્જ્સ લાગુ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | <p><b>વિલંબિત ચુકવણીઓ:</b></p> <p>જો ક્રેડિટ કાર્ડ ધારક ક્રેડિટ કાર્ડ સ્ટેટમેન્ટમાં દર્શાવેલ નિયત તારીખ સુધીમાં કુલ બાકી રકમ ચુકવવામાં નિષ્ફળ જાય, તો બેંક નિયત તારીખથી ચુકવવામાં ન આવેલી રકમ પર વ્યાજ લાગુ કરશે.</p> <p><b>ફક્ત લઘુત્તમ ચુકવણી:</b></p> <p>સંપૂર્ણ બાકી રકમ ચુકવવાને બદલે માત્ર લઘુત્તમ ચુકવણી કરવાથી બાકી રકમ વ્યાજ ચાર્જને આધીન બને છે. જો પ્રાથમિક કાર્ડધારક ક્રેડિટ કાર્ડ ચુકવણીની અંતિમ તારીખ પહેલાં લઘુત્તમ બાકી નીકળતી રકમ ચુકવશે નહીં, તો ક્રેડિટ સ્કોર પર અસર થશે.</p> |

|                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                        | <p><b>આંશિક ચુકવણી:</b></p> <p>જ્યારે ક્રેડિટ કાર્ડ ધારક કુલ બાકી રકમ કરતાં ઓછી રકમ ચુકવે છે, ત્યારે બાકી રહેલી રકમ પર વ્યાજ વસૂલવામાં આવશે.</p> <p><b>કેશ એડવાન્સિસ:</b></p> <p>ATM માંથી કેશ ઉપાડવા માટે ક્રેડિટ કાર્ડનો ઉપયોગ કરવા પર તાત્કાલિક વ્યાજ ચાર્જ લાગે છે, જે ઘણીવાર નિયમિત ટ્રાન્ઝેક્શનો કરતા વધારે હોય છે, કેશ ઉપાડની તારીખથી સંપૂર્ણ ચુકવણી સુધી.</p> <p><b>બેલેન્સ આગળ લઈ જવું:</b></p> <p>જો ક્રેડિટ કાર્ડ ધારક પાછલા બિલિંગ ચક્રમાંથી ચુકવવામાં ન આવેલી રકમ વહન કરે છે, તો સંપૂર્ણ રકમ ચુકવવામાં ન આવે ત્યાં સુધી આ વહન રકમ પર વ્યાજ લાગુ પડશે.</p> |
| વિદેશી ચલણ સરચાર્જ - આ કોઈપણ ટ્રાન્ઝેક્શન માટે વસૂલવામાં આવે છે જે પ્રાથમિક કાર્ડધારક અથવા એડ-ઓન કાર્ડધારક દ્વારા ભારતીય રૂપિયા સિવાયના ચલણમાં કરવામાં આવે છે.         | ટ્રાન્ઝેક્શન પોઈન્ટ પર કાર્ડ એસોસિએશનના ચલણ રૂપાંતરનો ઉપયોગ કરીને ભારતીય રૂપિયામાં રૂપાંતર કર્યા પછી વિદેશી ચલણ ટ્રાન્ઝેક્શનના મૂલ્યના 2.5%.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| રિટર્ન પેમેન્ટ ચાર્જ - જો પ્રાથમિક કાર્ડધારક દ્વારા કરવામાં આવેલ કોઈપણ ચુકવણી ચુકવવામાં ન આવે તો આ ચાર્જ વસૂલવામાં આવે છે.                                             | પરત કરેલી ચુકવણીના મૂલ્યના 2.5%.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| ઈ-સ્ટેટમેન્ટ્સ                                                                                                                                                         | શૂન્ય                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| ફિઝિકલ સ્ટેટમેન્ટ્સ                                                                                                                                                    | રૂ. 50/-                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| GST                                                                                                                                                                    | કાયદાકીય રીતે લાગુ દર જે હાલમાં 18% છે (બધી ફી, વ્યાજ અને અન્ય કોઈપણ ચાર્જીસ પર લાગુ).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| કાર્ડ રિપ્લેસમેન્ટ ફી - જો તમારા ક્રેડિટ કાર્ડ અથવા તમારા એડ-ઓન કાર્ડધારકના ક્રેડિટ કાર્ડને ખોવાઈ જવા અથવા ચોરી થવાને કારણે બદલવાની જરૂર હોય તો આ ફી વસૂલવામાં આવે છે. | રૂ. 500/-                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| ભાડા ચુકવણી પર સરચાર્જ                                                                                                                                                 | ભાડાની ચુકવણી પર ટ્રાન્ઝેક્શનની રકમના 1% સરચાર્જ વસૂલવામાં આવશે. સરચાર્જ પર GST અને/અથવા અન્ય સરકારી કર, જો કોઈ હોય તો, લાગુ પડશે. વધુમાં, તમારા કાર્ડ પરની ક્રેડિટ મર્યાદાના 40% થી વધુનો ઉપયોગ કેલેન્ડર મહિનામાં ભાડાની ચુકવણી માટે થઈ શકશે નહીં.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| ફ્યુઅલ સરચાર્જ માફી                                                                                                                                                    | ફ્યુઅલ સરચાર્જ માફી એક કેલેન્ડર મહિનામાં રૂ. 40,000 સુધી મર્યાદિત રહેશે અને કોઈપણ વ્યવહાર રૂ. 8,000 થી વધુનો નહીં હોય. પ્રાથમિક કાર્ડધારક પ્રાથમિક કાર્ડધારક ઉપરોક્ત મર્યાદાથી વધુ ઇંધણ ટ્રાન્ઝેક્શનો કરી શકે છે, પરંતુ કોઈ સરચાર્જ માફી લાગુ પડશે નહીં.                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |

|                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| અન્ય લાગુ પડતા કર જેમાં સ્રોત પર કર વસૂલાત ("TCS") અથવા સ્રોત પર કર કપાત ("TDS") શામેલ છે. | સક્ષમ ઓફિસરો દ્વારા વસૂલવામાં આવેલ કોઈપણ કર / TCS / TDS, પૂર્વ સૂચના સાથે અથવા વગર, લાગુ પડતા તમામ ટ્રાન્ઝેક્શનો પર પ્રવર્તમાન દર મુજબ વસૂલવામાં આવશે. આવા ટ્રાન્ઝેક્શનોને અધિકૃત કરતી વખતે, પ્રાથમિક કાર્ડધારકે ટ્રાન્ઝેક્શન માટે પૂરતા ભંડોળની ઉપલબ્ધતા સુનિશ્ચિત કરવી આવશ્યક છે, જેમાં કર / TCS / TDS ની બાકી રકમનો સમાવેશ થાય છે.                                                                            |
| ક્રેડિટ કાર્ડ ટ્રાન્ઝેક્શનોનું સમાન માસિક હપ્તા (EMI) માં રૂપાંતર                          | બેંક ક્રેડિટ કાર્ડ ટ્રાન્ઝેક્શનોને સમાન માસિક હપ્તા (EMI) માં રૂપાંતરિત કરવામાં સંપૂર્ણ પારદર્શિતા સુનિશ્ચિત કરશે, રૂપાંતર પહેલાં વેપારી/કાર્ડ-ઇશ્યુઅર દ્વારા આપવામાં આવેલ મુદ્દલ, વ્યાજ અને અપફ્રન્ટ ડિસ્કાઉન્ટ (તેને કોઈ ખર્ચ ન થાય તે માટે) સ્પષ્ટપણે સૂચવશે. ક્રેડિટ કાર્ડ બિલ/સ્ટેટમેન્ટમાં પણ આ વાત અલગથી દર્શાવવી પડશે. વ્યાજ ઘટક સાથે EMI રૂપાંતરને શૂન્ય-વ્યાજ/નો-કોસ્ટ EMI તરીકે છુપાવવામાં આવશે નહીં. |

## વ્યાજ અને મોડી ચુકવણી ફી ગણતરીનું ચિત્ર

નીચે ફાઇનાન્સ ચાર્જ અને લેટ પેમેન્ટ ફી ગણતરીનું ઉદાહરણ જુઓ. આ ઉદાહરણ ધારે છે કે ઓપનિંગ બેલેન્સ શૂન્ય હતું, ક્રેડિટ લિમિટ રૂ. 30,000 છે, અને ક્રેડિટ કાર્ડ સ્ટેટમેન્ટ દર મહિનાની 20મી તારીખે જનરેટ થાય છે:

| તારીખ        | ટ્રાન્ઝેક્શન                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|--------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 10 મે, 2022  | વેપારી પાસેથી રૂ. 20,000 માં માલની ખરીદી.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 20 મે, 2022  | ક્રેડિટ કાર્ડ સ્ટેટમેન્ટ નીચે મુજબ જનરેટ કરવામાં આવશે:<br><br>ઓપનિંગ બેલેન્સ: રૂ. 0<br>નવી ખરીદીઓ: રૂ. 20,000<br>ચુકવણીઓ અને અન્ય ક્રેડિટ્સ: (રૂ. 0)<br>ફાઇનાન્સ ચાર્જ: રૂ. 0<br>મોડી ચુકવણી ફી: રૂ. 0<br>ફી અને ચાર્જ પર 18% ના દરે GST: રૂ. 0<br>કુલ બાકી રકમ: રૂ. 20,000<br>ન્યૂનતમ બાકી રકમ: રૂ. 2,000<br>ચુકવણીની નિયત તારીખ: 9 જૂન, 2022<br><br>(ક્રેડિટ કાર્ડ એકાઉન્ટ ક્રેડિટ કાર્ડ સ્ટેટમેન્ટ તારીખ પર ક્રેડિટ મર્યાદામાં હોવાથી, લઘુત્તમ બાકી રકમ કુલ બાકી રકમના 10% હશે) |
| 10 જૂન, 2022 | 10,000 રૂપિયામાં ફ્યુઅલની ખરીદી*<br><br>*આ ટ્રાન્ઝેક્શન પર સેટલમેન્ટ દરમિયાન 1% સરચાર્જ લાગશે અને તેથી, ક્રેડિટ કાર્ડ એકાઉન્ટ ઓવરલિમિટ રહેશે. પ્રાથમિક કાર્ડધારકે ક્રેડિટ મર્યાદાનું કાળજીપૂર્વક સંચાલન કરવું જોઈએ.                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 12 જૂન, 2022 | 5,000 રૂપિયાનું ચુકવણી પ્રાપ્ત થઈ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |

|              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|--------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 20 જૂન, 2022 | <p>ફાઇનાન્સ ચાર્જ રૂ. 845.66 ની ગણતરી નીચે મુજબ કરવામાં આવે છે:</p> <p>10 મે થી 11 જૂન (32 દિવસ) સુધી 2.95%/30 પ્રતિ દિવસના દરે રૂ. 20,000 = રૂ. 629.33</p> <p>(આ ઓપનિંગ બેલેન્સ છે જે ચુકવણીની ક્યુ તારીખ પહેલાં સંપૂર્ણ ચુકવવામાં આવ્યું ન હતું; ટ્રાન્ઝેક્શનની તારીખથી ચુકવણી પ્રાપ્તિની તારીખ સુધી આ રકમ પર ફાઇનાન્સ ચાર્જ ગણવામાં આવે છે)</p> <p>12 જૂન થી 19 જૂન (8 દિવસ) સુધી 2.95%/30 પ્રતિ દિવસના દરે રૂ. 15,000 = રૂ. 118.00</p> <p>(આ પ્રાપ્ત ચુકવણી બાદ કરીને ઓપનિંગ બેલેન્સ છે; ચુકવણી પ્રાપ્ત થયાની તારીખથી સ્ટેટમેન્ટ તારીખ સુધી આ રકમ પર ફાઇનાન્સ ચાર્જ ગણવામાં આવે છે)</p> <p>10 જૂનથી 19 જૂન (10 દિવસ) સુધી 2.95%/30 પ્રતિ દિવસના દરે રૂ. 10,000 = રૂ. 98.33</p> <p>(આ 10 જૂનના રોજ કરવામાં આવેલી નવી ખરીદી છે; ટ્રાન્ઝેક્શનની તારીખથી સ્ટેટમેન્ટ તારીખ સુધી આ રકમ પર ફાઇનાન્સ ચાર્જ ગણવામાં આવે છે)</p> |
| 20 જૂન, 2022 | <p>9 જૂન, 2022 ની ચુકવણીની તારીખ પહેલાં લઘુત્તમ બાકી રકમ પ્રાપ્ત ન થઈ હોવાથી 500 રૂપિયાની મોડી ચુકવણી ફી વસૂલવામાં આવશે.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 20 જૂન, 2022 | <p>ક્રેડિટ કાર્ડ સ્ટેટમેન્ટ નીચે મુજબ જનરેટ કરવામાં આવશે:</p> <p>ઓપનિંગ બેલેન્સ: રૂ. 20,000</p> <p>નવી ખરીદીઓ: રૂ. 10,000</p> <p>ચુકવણીઓ અને અન્ય ક્રેડિટ્સ: (રૂ. 5,000)</p> <p>ફાઇનાન્સ ચાર્જ: રૂ. 845.66</p> <p>મોડી ચુકવણી ફી: રૂ. 500</p> <p>ફી અને ચાર્જ પર 18% ના દરે GST: રૂ. 242.21</p> <p>કુલ બાકી રકમ: રૂ. 26,587.87</p> <p>ન્યૂનતમ બાકી રકમ: રૂ. 2,658.79</p> <p>ચુકવણીની નિયત તારીખ: 10 જુલાઈ, 2022</p> <p>(ક્રેડિટ કાર્ડ એકાઉન્ટ ક્રેડિટ કાર્ડ સ્ટેટમેન્ટ તારીખ પર ક્રેડિટ મર્યાદામાં હોવાથી, લઘુત્તમ બાકી રકમ કુલ બાકી રકમના 10% હશે)</p>                                                                                                                                                                                                                                                                    |

## સ્ટેટમેન્ટમાં વ્યાજ સાથે વસૂલવામાં આવતી ગ્રાહક પાસેથી કુલ રકમનું ચિત્ર (જો ગ્રાહક વધુ ફાઇનાન્સ ચાર્જ વસૂલવા માંગતો ન હોય તો કુલ રકમ)

| તારીખ | ટ્રાન્ઝેક્શન                                                                                                                                                                             |
|-------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|       | <p>ઉપરના ચિત્રમાં, જો ગ્રાહક બધી બાકી રકમ ચુકવવા માંગે છે અને વ્યાજમુક્ત ક્રેડિટ અવધિ પર પાછા ફરવા માંગે છે.</p> <p>બેંક ધારી રહી છે કે ગ્રાહક ચુકવણીની તારીખે લઘુત્તમ રકમ ચુકવે છે.</p> |

|                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|----------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>20 જૂન - 20 જુલાઈ ક્રેડિટ કાર્ડ સ્ટેટમેન્ટ</p>  | <p>ઓપનિંગ બેલેન્સ રૂ. 27,177.87</p> <p>નવી ખરીદી (1 જુલાઈ) રૂ. 500.00</p> <p>ચુકવણીઓ અને અન્ય ક્રેડિટ્સ (5 જુલાઈ) રૂ. (2,658.79)</p> <p>ફાઇનાન્સ ચાર્જ રૂ. 771.87</p> <p>મોડી ચુકવણી ફી -</p> <p>ફી અને અન્ય ચાર્જ પર 18% ના દરે GST રૂ.138.94</p> <p>કુલ બાકી રકમ રૂ. 25,929.89</p> <p>લઘુત્તમ બાકી રકમ રૂ. 2,592.99</p> <p>આ ગ્રાહક પાસે પાછલા સ્ટેટમેન્ટમાંથી રોલઓવર બેલેન્સ હોવાથી, કુલ બાકી રકમ સંપૂર્ણ ચુકવવામાં ન આવે ત્યાં સુધી ફાઇનાન્સ ચાર્જ વસૂલવામાં આવશે. નીચેનું ચિત્ર દૃશ્યો સમજાવે છે. ક્રેડિટ કાર્ડ સ્ટેટમેન્ટની તારીખ 20 જુલાઈ છે. ગ્રાહક ચુકવણી કરે છે તે ત્રણ પરિસ્થિતિઓ છે:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ક્રેડિટ કાર્ડ સ્ટેટમેન્ટની તારીખ પોતે એટલે કે 20 જુલાઈ છે</li> <li>ક્રેડિટ કાર્ડ સ્ટેટમેન્ટ તારીખ વચ્ચે અને જો ખરેખર ચુકવણી કરવામાં આવે તો, કહો કે, 1 ઓગસ્ટના રોજ</li> <li>ચુકવણીની નિયત તારીખ એટલે કે, 10 ઓગસ્ટના રોજ</li> </ul> <p>આ ઉદાહરણ બતાવે છે કે આ દરેક દિવસે કેટલી રકમ ચુકવવી પડશે. આ તફાવત એટલા માટે આવે છે કારણ કે ક્રેડિટ કાર્ડ સ્ટેટમેન્ટ તારીખથી કુલ બાકી રકમની વાસ્તવિક ચુકવણી સુધીના સમયગાળા માટે ફાઇનાન્સ ચાર્જ ચુકવવાપાત્ર હોય છે.</p> |
| <p>જો ચુકવણી 20 જુલાઈના રોજ કરવામાં આવી હોય</p>    | <p>જો ગ્રાહક 20 જુલાઈના ક્રેડિટ કાર્ડ સ્ટેટમેન્ટ તારીખે જ કુલ રૂ. 25,929.89 ની બાકી રકમ ચૂકવે છે તો, 20 ઓગસ્ટના ક્રેડિટ કાર્ડ સ્ટેટમેન્ટ પર કોઈ ફાઇનાન્સ ચાર્જ વસૂલવામાં આવશે નહીં કારણ કે રકમ માટે કોઈ વ્યાજ સંચય દિવસો નથી.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <p>જો ચુકવણી 1 ઓગસ્ટના રોજ કરવામાં આવી હોય તો</p>  | <p>જો ચુકવણી, ઉદાહરણ તરીકે, 1 ઓગસ્ટના રોજ કરવામાં આવે છે, તો કુલ બાકી રકમ પર 0.1% ના દૈનિક દરે વધારાના 12 દિવસનો ફાઇનાન્સ ચાર્જ લાગશે.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>20 જુલાઈ સુધીમાં કુલ બાકી રકમ: રૂ. 25,929.89</li> <li>12 દિવસ માટે ફાઇનાન્સ ચાર્જ: રૂ. 305.97</li> <li>બધી બાકી રકમ ચુકવવાની રહેશે: રૂ. 26,235.86</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <p>જો ચુકવણી 10 ઓગસ્ટના રોજ કરવામાં આવી હોય તો</p> | <p>જો ચુકવણી ચુકવણીની તારીખે, એટલે કે 10 ઓગસ્ટના રોજ કરવામાં આવે છે, તો કુલ બાકી રકમ પર 0.1% ના દૈનિક દરે વધારાના 21 દિવસનો ફાઇનાન્સ ચાર્જ લાગશે.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>20 જુલાઈ સુધીમાં કુલ બાકી રકમ: રૂ. 25,929.89</li> <li>21 દિવસ માટે ફાઇનાન્સ ચાર્જ: રૂ. 535.45</li> <li>બધી બાકી રકમ ચુકવવાની રહેશે: રૂ. 26,465.34</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |

## વ્યાજમુક્ત ક્રેડિટ સમયગાળાનું ચિત્ર:

| તારીખ           | ટ્રાન્ઝેક્શન                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|-----------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 20 એપ્રિલ, 2022 | <p>તમારું ક્રેડિટ કાર્ડ સ્ટેટમેન્ટ નીચેની વિગતો સાથે જનરેટ થાય છે:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>કુલ બાકી રકમ રૂ. 10,000</li> <li>લઘુત્તમ બાકી રકમ રૂ. 1,000</li> <li>ચુકવણીની અંતિમ તારીખ 10 મે, 2022</li> </ul> <p>આનો અર્થ એ થયો કે જો પ્રાથમિક કાર્ડધારક 10 મે, 2022 ના રોજ અથવા તે પહેલાં રૂ. 10,000 ચુકવે છે, તો આગામી ક્રેડિટ કાર્ડ સ્ટેટમેન્ટમાં કોઈ ફાઇનાન્સ ચાર્જ (અથવા વ્યાજ) લેવામાં આવશે નહીં. જો, જો પ્રાથમિક કાર્ડધારક રૂ. 10,000 થી ઓછું ચુકવે છે, તો પ્રાથમિક કાર્ડધારક પાસેથી આગામી ક્રેડિટ કાર્ડ સ્ટેટમેન્ટમાં ફાઇનાન્સ ચાર્જ વસૂલવામાં આવશે.</p>                                                                                        |
| 21 એપ્રિલ 2022  | <p>પ્રાથમિક કાર્ડધારક વેપારી પાસેથી રૂ. 5,000 માં માલ ખરીદે છે. આ ટ્રાન્ઝેક્શન ફક્ત તમારા આગામી ક્રેડિટ કાર્ડ સ્ટેટમેન્ટ પર જ દેખાશે.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 10 મે, 2022     | <p>પ્રાથમિક કાર્ડધારક 20 એપ્રિલ, 2022 ના રોજ જનરેટ કરાયેલ ક્રેડિટ કાર્ડ સ્ટેટમેન્ટના આધારે કુલ રૂ. 10,000 ની બાકી રકમ ચુકવે છે.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 21 મે, 2022     | <p>તમારું આગામી ક્રેડિટ કાર્ડ સ્ટેટમેન્ટ નીચેની વિગતો સાથે જનરેટ થાય છે:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>કુલ બાકી રકમ રૂ. 5,000</li> <li>લઘુત્તમ બાકી રકમ રૂ. 500</li> <li>ચુકવણીની અંતિમ તારીખ 10 જૂન, 2022</li> </ul> <p>કુલ રૂ. 5,000 ની બાકી રકમ 21 એપ્રિલ, 2022 ના રોજ કરવામાં આવેલી ખરીદી દર્શાવે છે, કારણ કે 20 એપ્રિલ, 2022 ના રોજ તમારા ક્રેડિટ કાર્ડ સ્ટેટમેન્ટ પર કુલ રૂ. 10,000 ની બાકી રકમ, નિયત તારીખે અથવા તે પહેલાં સંપૂર્ણ ચુકવી દેવામાં આવી છે. આ ક્રેડિટ કાર્ડ સ્ટેટમેન્ટ પર કોઈ ફાઇનાન્સ ચાર્જ લાગશે નહીં કારણ કે પ્રાથમિક કાર્ડધારકે તમારા 20 એપ્રિલ, 2022 ના ક્રેડિટ કાર્ડ સ્ટેટમેન્ટની કુલ બાકી રકમ ચુકવણીની તારીખે ચુકવી દીધી છે.</p> |
| 10 જૂન, 2022    | <p>પ્રાથમિક કાર્ડધારક 21 મે, 2022 ના રોજ જનરેટ કરાયેલા ક્રેડિટ કાર્ડ સ્ટેટમેન્ટના આધારે કુલ રૂ. 5,000 ની બાકી રકમ ચુકવે છે.</p> <p>આનો અસરકારક અર્થ એ થાય કે 21 એપ્રિલ, 2022 ના રોજ પ્રાથમિક કાર્ડધારકે કરેલી ખરીદી માટે,</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>પ્રાથમિક કાર્ડધારક પ્રાથમિક કાર્ડધારકે કોઈ ફાઇનાન્સ ચાર્જ ચુકવ્યો નથી અને</li> <li>પ્રાથમિક કાર્ડધારક પ્રાથમિક કાર્ડધારકે 50 દિવસનો વ્યાજમુક્ત ક્રેડિટ સમયગાળો માણ્યો હતો જે આ ખરીદીની તારીખ (21 એપ્રિલ, 2022) થી તે જ ખરીદીની ચુકવણીની તારીખ (10 જૂન, 2022) સુધીના દિવસોમાં તફાવત છે.</li> </ol>                                                                                                   |

### (c) ક્રેડિટ મર્યાદાઓ

|                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| પ્રાથમિક કાર્ડધારકને ક્રેડિટ મર્યાદા અને કેશ મર્યાદા અને ઉપલબ્ધ ક્રેડિટ મર્યાદા અને ઉપલબ્ધ કેશ મર્યાદાનો સંદેશાવ્યવહાર | ક્રેડિટ કાર્ડ જારી કરવામાં આવે ત્યારે અને માસિક ક્રેડિટ કાર્ડ સ્ટેટમેન્ટ પર બેંક દ્વારા પ્રાથમિક કાર્ડધારકને ક્રેડિટ મર્યાદા અને કેશ મર્યાદાની જાણ કરવામાં આવશે. ક્રેડિટ કાર્ડ એકાઉન્ટમાં ઉપલબ્ધ ક્રેડિટ મર્યાદા અને ઉપલબ્ધ કેશ મર્યાદા દર વખતે અપડેટ થાય છે જ્યારે પણ ટ્રાન્ઝેક્શન અથવા કેશ એડવાન્સ કરવામાં આવે છે અથવા રિફંડ કરવામાં આવે છે, ચુકવણી પોસ્ટ કરવામાં આવે છે, અથવા કોઈપણ ફી અને ચાર્જીસ પોસ્ટ કરવામાં આવે છે અથવા ક્રેડિટ કાર્ડ એકાઉન્ટમાંથી ઉલટાવી દેવામાં આવે છે. પ્રાથમિક કાર્ડધારક કોઈપણ સમયે બેંકનો સંપર્ક કરીને ઉપલબ્ધ ક્રેડિટ મર્યાદા અને ઉપલબ્ધ કેશ મર્યાદા શોધી શકે છે. એડ-ઓન ક્રેડિટ કાર્ડ માટેનો તમામ સંદેશાવ્યવહાર પ્રાથમિક કાર્ડધારકને મોકલવામાં આવશે. એડ-ઓન ક્રેડિટ કાર્ડ પ્રાથમિક કાર્ડધારકની ક્રેડિટ મર્યાદા શેર કરશે. જોકે, પ્રાથમિક કાર્ડધારક એડ-ઓન ક્રેડિટ કાર્ડ માટે એક અલગ મર્યાદા નક્કી કરી શકે છે અને આ મર્યાદા દરેક સ્ટેટમેન્ટ તારીખે રિફ્રેશ કરવામાં આવશે. (અમારી સંપર્ક માહિતી માટે કૃપા કરીને પરિશિષ્ટ 3 જુઓ). |
| ક્રેડિટ મર્યાદા અને કેશ મર્યાદામાં ફેરફાર                                                                              | ક્રેડિટ મર્યાદા અને કેશ મર્યાદા અમારા સંપૂર્ણ વિવેકબુદ્ધિથી નક્કી કરવામાં આવશે.<br>બેંક કોઈપણ સમયે અને કોઈપણ વિના ક્રેડિટ મર્યાદા અને/અથવા કેશ મર્યાદામાં ફેરફાર કરી શકે છે પ્રાથમિક કાર્ડધારકને પૂર્વ સૂચના. જોકે, આવા ફેરફારો સુધારા પછી તરત જ SMS અથવા ઇમેઇલ દ્વારા જાણ કરવામાં આવશે.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |

### (d) નિવેદનો અને વિવાદો

|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|---------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| પ્રાથમિક કાર્ડધારકને નિવેદનોની સંદેશાવ્યવહાર      | માસિક ક્રેડિટ કાર્ડ સ્ટેટમેન્ટ પ્રાથમિક કાર્ડધારકને પ્રાથમિક કાર્ડધારક દ્વારા પૂરા પાડવામાં આવેલા ઇમેઇલ સરનામાં પર ઇમેઇલ દ્વારા મોકલવામાં આવશે. પ્રાથમિક કાર્ડધારક પોસ્ટ દ્વારા છાપેલ સ્ટેટમેન્ટની વિનંતી કરી શકે છે. ક્રેડિટ કાર્ડ સ્ટેટમેન્ટ તમારી ચુકવણીની નિયત તારીખના 20 દિવસ પહેલાં જનરેટ કરવામાં આવશે.                                                   |
| સ્ટેટમેન્ટ વિવાદો                                 | જો પ્રાથમિક કાર્ડધારક તમારા સ્ટેટમેન્ટ પર કોઈપણ ટ્રાન્ઝેક્શનને ઓળખતો નથી, તો પ્રાથમિક કાર્ડધારકે આ નિયમો અને શરતોમાં આપેલા નંબર(ઓ) / ઇમેઇલ સરનામાં પર બેંકને કોલ કરીને અથવા ઇમેઇલ કરીને વિવાદ ઉઠાવવો જોઈએ. આ સ્ટેટમેન્ટની તારીખથી 15 દિવસની અંદર કરવું જોઈએ.                                                                                                    |
| વિવાદ પ્રક્રિયા                                   | એકવાર પ્રાથમિક કાર્ડધારક વિવાદ ઉઠાવે, વિવાદની વધુ તપાસ બાકી હોય, તો બેંક તમારા ક્રેડિટ કાર્ડ એકાઉન્ટમાંથી કોઈપણ વિવાદિત ટ્રાન્ઝેક્શનોને ઉલટાવી શકે છે અથવા તેના માટે કામચલાઉ ક્રેડિટ પોસ્ટ કરી શકે છે. જો તપાસમાં નક્કી થાય કે વિવાદિત ટ્રાન્ઝેક્શન માટે પ્રાથમિક કાર્ડધારક જવાબદાર છે, તો બેંક ક્રેડિટ કાર્ડ એકાઉન્ટમાંના તમામ ટ્રાન્ઝેક્શનો પુનઃસ્થાપિત કરશે. |
|                                                   | કાર્ડ એસોસિએશનની ઓપરેટિંગ માર્ગદર્શિકાને આધીન, પ્રાથમિક કાર્ડધારક વિવાદ ઉઠાવે તે તારીખથી 15 દિવસની અંદર બેંક પ્રાથમિક કાર્ડધારકને વિવાદિત ટ્રાન્ઝેક્શનો સંબંધિત દસ્તાવેજો પૂરા પાડશે.                                                                                                                                                                           |
| એડ-ઓન કાર્ડધારક દ્વારા કરવામાં આવતા ટ્રાન્ઝેક્શનો | તમારા ક્રેડિટ કાર્ડ એકાઉન્ટ હેઠળ કોઈપણ એડ-ઓન કાર્ડધારક દ્વારા કરવામાં આવતા તમામ ટ્રાન્ઝેક્શનોની ચુકવણી માટે પ્રાથમિક કાર્ડધારક જવાબદાર રહેશે. એડ-ઓન ક્રેડિટ કાર્ડ ધારક દ્વારા કરવામાં આવેલા તમામ ખર્ચ અને ટ્રાન્ઝેક્શનો માટે પ્રાથમિક કાર્ડ ધારક જવાબદાર રહેશે અને આવા ખર્ચ પ્રાથમિક કાર્ડ ધારકના માસિક સ્ટેટમેન્ટનો ભાગ રહેશે.                                 |
| કાર્ડ જારી કરનારનું સંપૂર્ણ ટપાલ સરનામું          | ઇસાફ ભવન, મનુથી પીઓ, ત્રિશૂર, કેરળ, ભારત - 680651                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |

## (e) ક્રેડિટ કાર્ડ ચુકવણીઓ

|                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|-------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ક્રેડિટ કાર્ડ ચુકવણી ચેનલો    | <p><b>1. NEFT/RTGS/IMPS દ્વારા ચુકવણી કરો</b></p> <p>પ્રાથમિક કાર્ડધારક નીચેના ક્રેડિટ કાર્ડ ચુકવણી એકાઉન્ટમાં NEFT, RTGS અથવા IMPS દ્વારા ચુકવણી કરી શકે છે. કૃપા કરીને નીચે એકાઉન્ટ વિગતો શોધો:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- એકાઉન્ટ નંબર: 274500001978</li> <li>- એકાઉન્ટનું નામ: ક્રેડિટ કાર્ડ ચુકવણી</li> <li>- IFSC કોડ: ESMF0000001</li> </ul> <p>સચોટ પ્રક્રિયા સુનિશ્ચિત કરવા માટે, પ્રાથમિક કાર્ડધારકને ચુકવણી કરતી વખતે ટિપ્પણી વિભાગમાં તેમનો ક્રેડિટ કાર્ડ નંબર શામેલ કરવાની સલાહ આપવામાં આવે છે.</p> <p>કૃપા કરીને નોંધ લો કે ક્રેડિટ કાર્ડ ચુકવણી માટે ફક્ત બેંક દ્વારા નિર્દિષ્ટ અધિકૃત ચુકવણી પદ્ધતિઓનો ઉપયોગ કરવો જોઈએ. બેંક અનધિકૃત ચેનલો દ્વારા કરવામાં આવેલી ચુકવણીની જવાબદારી લઈ શકતી નથી.</p> <p>બેંક વધારાના ચુકવણી વિકલ્પો રજૂ કરવાનો અધિકાર અનામત રાખે છે, જેની જાણ ઇમેઇલ દ્વારા કરવામાં આવશે. આવા કોઈપણ અપડેટ્સ ઉપલબ્ધ થતાંની સાથે MITC માં પણ પ્રતિબિંબિત થશે.</p> <p><b>2. BBPS (UPI Apps - Google Pay, PhonePe, Paytm, વગેરે) દ્વારા ચુકવણી કરો.</b></p> <p><b>BBPS દ્વારા ચુકવણી કેવી રીતે કરવી:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. કોઈપણ UPI એપ (Google Pay, PhonePe, Paytm, વગેરે) ખોલો.</li> <li>2. “ Bills &amp; Recharges )બિલ અને રિચાર્જ(” પર ટેપ કરો.</li> <li>3. નીચે સ્ક્રોલ કરો અથવા “ Credit Card )ક્રેડિટ કાર્ડ(” શોધો.</li> <li>4. બેંકોની યાદીમાંથી ઇસાફ બેંક ક્રેડિટ કાર્ડ પસંદ કરો.</li> <li>5. “ Pay Bill )પે બિલ(” પર ક્લિક કરો - તમારા બિલની તારીખ, નિયત તારીખ અને બાકી રકમ પ્રદર્શિત થશે.</li> <li>6. જો જરૂરી હોય તો રકમની પુષ્ટિ કરો અથવા તેમાં ફેરફાર કરો.</li> <li>7. તમે જે બેંક એકાઉન્ટમાંથી ચુકવણી કરવા માંગો છો તે પસંદ કરો.</li> <li>8. ટ્રાન્ઝેક્શનને અધિકૃત કરવા માટે તમારો UPI PIN દાખલ કરો.</li> <li>9. એકવાર સફળ થયા પછી, તમને ચુકવણી પુષ્ટિ પ્રાપ્ત થશે.</li> </ol> |
| ક્રેડિટ કાર્ડ ચુકવણી પોસ્ટિંગ | <p>બેંક ફક્ત ત્યારે જ પ્રાથમિક કાર્ડધારક ક્રેડિટ કાર્ડ એકાઉન્ટમાં ક્રેડિટ કરશે જ્યારે અમને પ્રાથમિક કાર્ડધારક પાસેથી ક્લિયર કરેલા ભંડોળ પ્રાપ્ત થશે. પ્રાથમિક કાર્ડધારક ક્રેડિટ કાર્ડ સ્ટેટમેન્ટ માટે કરવામાં આવેલી ચુકવણીઓ પછીના સ્ટેટમેન્ટમાં સ્વીકારવામાં આવશે.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| ચુકવણી પોસ્ટિંગ વંશવેલો       | <p>પ્રાથમિક કાર્ડધારક પાસેથી મળેલી ચુકવણીઓ નીચેના ક્રમમાં બાકી રકમ સામે ગોઠવવામાં આવે છે:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. કર.</li> <li>2. ફી અને ચાર્જ.</li> <li>3. ફાઇનાન્સ ખર્ચ.</li> <li>4. કેશ એડવાન્સ ટ્રાન્ઝેક્શનો.</li> <li>5. માલ અને સર્વિસિસની ખરીદી.</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |

## (f) સેટ ઓફનો અધિકાર

બેંક કોઈપણ સમયે અને પ્રાથમિક કાર્ડધારકને કોઈપણ પૂર્વ સૂચના આપ્યા વિના, પ્રાથમિક કાર્ડધારક દ્વારા ઇસાફ સ્મોલ ફાઇનાન્સ બેંકમાં પ્રાથમિક કાર્ડધારકના નામે અથવા એડ-ઓન કાર્ડધારકના નામે રાખવામાં આવેલા કોઈપણ થાપણ એકાઉન્ટમાંથી ક્રેડિટ કાર્ડ પર પ્રાથમિક કાર્ડધારક પાસેથી બાકી રહેલ કોઈપણ બેલેન્સ કાપી શકે છે.

## (g) ડિફોલ્ટ અને સંજોગો

|                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|---------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| પ્રાથમિક કાર્ડધારકનો સંપર્ક કરો | <p>જો પ્રાથમિક કાર્ડધારક પ્રાથમિક કાર્ડધારક બેંકને ક્રેડિટ કાર્ડની બાકી રકમ ચુકવવામાં નિષ્ફળ જાય, તો બેંક નીચેના માધ્યમોનો ઉપયોગ કરીને પ્રાથમિક કાર્ડધારક ને યાદ અપાવશે:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. અમારા રેકૉર્ડ મુજબ મોબાઇલ ફોન પર SMS કરો.</li> <li>2. અમારા રેકૉર્ડ મુજબ ઇમેઇલ સરનામાં પર ઇમેઇલ્સ.</li> <li>3. પ્રાથમિક કાર્ડધારકના ટપાલ / કાયમી સરનામે ટપાલ દ્વારા મોકલવામાં આવેલા પત્રો.</li> <li>4. પ્રાથમિક કાર્ડધારક સાથે ફોલોઅપ કરવા માટે બેંક દ્વારા નિયુક્ત કોઈપણ કલેક્શન એજન્સીના કલેક્શન સેન્ટરમાંથી અમારા કલેક્શન સેન્ટર અથવા આઉટબાઉન્ડ ફોન કોલ્સ.</li> <li>5. પ્રાથમિક કાર્ડધારકના રહેઠાણ અથવા કાર્યસ્થળની મુલાકાત.</li> </ol> <p>જો બેંક પ્રાથમિક કાર્ડધારક સાથે સંપર્ક સ્થાપિત કરવામાં અસમર્થ હોય, તો બેંક હાલના અથવા અગાઉના એડ-ઓન કાર્ડધારકનો સંપર્ક કરી શકે છે.</p> |
| આચારસંહિતા                      | બેંક દેવાની નૈતિક વસૂલાત માટે આચારસંહિતાનું પાલન કરશે અને બેંક દ્વારા રોકાયેલી કોઈપણ વસૂલાત એજન્સીઓ પાસેથી તે મેળવશે.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| ડિફોલ્ટના કારણે ક્રિયાઓ         | <p>જો પ્રાથમિક કાર્ડધારક ડિફોલ્ટનો કેસ કરે છે, તો બેંક અમારી સંપૂર્ણ વિવેકબુદ્ધિથી:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. પ્રાથમિક કાર્ડધારકને બધી ક્રેડિટ કાર્ડ સુવિધાઓ પાછી ખેંચી લો.</li> <li>b. પ્રાથમિક કાર્ડધારકને ક્રેડિટ કાર્ડ પરની બધી બાકી રકમ તાત્કાલિક ચુકવવા કહો.</li> <li>c. અમે બેંકમાં તમારા નામે રાખેલા કોઈપણ નાણા/ડિપોઝિટ થાપણો અથવા એકાઉન્ટો સામે બાકી રકમ જાળવી રાખવા અને સેટ-ઓફ કરવાના અમારા અધિકારનો ઉપયોગ કરીએ છીએ.</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| ગ્રેસ પીરિયડ                    | પ્રાથમિક કાર્ડધારકને ચુકવણીની તારીખથી 3 (ત્રણ) દિવસનો ગ્રેસ પીરિયડ આપવામાં આવશે, જેમાં મોડી ચુકવણી ફી વસૂલવામાં આવતી નથી. આ સુવિધા ચુકવણીના પ્રક્રિયા સમયને ધ્યાનમાં રાખીને પૂરી પાડવામાં આવે છે પરંતુ પ્રાથમિક કાર્ડધારકે ક્રેડિટ કાર્ડ સ્ટેટમેન્ટમાં ઉલ્લેખિત ચુકવણીની તારીખ સુધીમાં બાકી રકમ ચુકવવી આવશ્યક છે. કૃપા કરીને નોંધ લો કે ગ્રેસ પીરિયડ ફક્ત મોડી ચુકવણી ફી માટે જ લાગુ પડે છે અને ફાઇનાન્સ ચાર્જીસ માટે કોઈ ગ્રેસ પીરિયડ નથી.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| ચુકવણી ઓવરડ્યુ હોય તો બ્લોકિંગ  | <p>જો તમારા ક્રેડિટ કાર્ડ સ્ટેટમેન્ટ પર છાપેલ ચુકવણીની તારીખથી 14 દિવસ કે તેથી વધુ સમય માટે ચુકવણી મુલતવી રાખવામાં આવશે, તો તમારું ક્રેડિટ કાર્ડ અને તમારા એડ-ઓન કાર્ડધારકોને જારી કરાયેલ કોઈપણ ક્રેડિટ કાર્ડ સસ્પેન્ડ કરવામાં આવશે.</p> <p>પ્રાથમિક કાર્ડધારક અને એડ-ઓન કાર્ડધારકો ક્રેડિટ કાર્ડ્સ પર ટ્રાન્ઝેક્શનો કરી શકે તે માટે પ્રાથમિક કાર્ડધારકે ઓવરડ્યુ રકમ ચુકવવાની રહેશે. ચુકવણી ન કરવા બદલ બેંક અમારા સંપૂર્ણ વિવેકબુદ્ધિથી અને પ્રાથમિક કાર્ડધારકને કોઈપણ પૂર્વ સૂચના આપ્યા વિના તમારા કાર્ડના સસ્પેન્શન માટે 14 દિવસનો આ સમયગાળો બદલી શકે છે.</p>                                                                                                                                                                                                                                            |

|                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                  | <p>જો પ્રાથમિક કાર્ડધારકે તમારા ક્રેડિટ કાર્ડ સ્ટેટમેન્ટ પર ત્રણ મહિના પહેલા જારી કરાયેલ લઘુત્તમ રકમની સંપૂર્ણ ચુકવણી ન કરી હોય (એટલે કે, તમારા ક્રેડિટ કાર્ડ એકાઉન્ટની ચુકવણી 60 દિવસ પછી થઈ ગઈ હોય), તો તમારું ક્રેડિટ કાર્ડ એકાઉન્ટ કાયમી ધોરણે બ્લોક કરવામાં આવશે.</p> <p>બેંક અમારા સંપૂર્ણ વિવેકબુદ્ધિથી અને પ્રાથમિક કાર્ડધારકને કોઈપણ પૂર્વ સૂચના આપ્યા વિના ચુકવણી ન કરવા બદલ તમારા કાર્ડને કાયમી ધોરણે બ્લોક કરવા માટે 3 મહિનાના આ સમયગાળામાં ફેરફાર કરી શકે છે. તમારા ક્રેડિટ કાર્ડ એકાઉન્ટને કાયમી ધોરણે બ્લોક કર્યા પછી તેને કોઈ પણ પુનઃસ્થાપિત કરવું અમારા સંપૂર્ણ વિવેકબુદ્ધિથી અને સંપૂર્ણ ઓવરક્યુ રકમની ચુકવણી પછી થશે.</p> <p>જો તમારું ક્રેડિટ કાર્ડ એકાઉન્ટ કાયમી ધોરણે બ્લોક થઈ જાય, તો પણ પ્રાથમિક કાર્ડધારક બાકી રકમની ચુકવણી માટે જવાબદાર રહેશે, જેમાં ભવિષ્યના કોઈપણ ફાઇનાન્સ ચાર્જીસ અને આ નિયમો અને શરતો અનુસાર વસૂલવામાં આવી શકે તેવા અન્ય ફી/ચાર્જનો સમાવેશ થાય છે.</p> <p>જો પ્રાથમિક કાર્ડધારક બાકી રકમ સંપૂર્ણ રીતે ચુકવી દે અને બેંક કાયમી રૂપે બ્લોક કરાયેલ ક્રેડિટ કાર્ડ એકાઉન્ટ પુનઃસ્થાપિત કરવાનો ઇનકાર કરે, તો અમે આ નિયમો અને શરતોની કલમ (h) - “બેંક દ્વારા કાયમી સમાપ્તિ” હેઠળ જોગવાઈ મુજબ તમારું ક્રેડિટ કાર્ડ એકાઉન્ટ બંધ કરી શકીએ છીએ.</p> <p>ઉપરોક્ત ઉપરાંત, બેંક ડિફોલ્ટ રિપોર્ટ ક્રેડિટ બ્યુરો અથવા કાયદા દ્વારા મંજૂર કરાયેલી અન્ય એજન્સીઓને મોકલી શકે છે. ક્રેડિટ કાર્ડ સ્ટેટમેન્ટ પર દર્શાવેલ ચુકવણીની તારીખ અને સ્ટેટમેન્ટ તારીખ વચ્ચેનો સમયગાળો પ્રાથમિક કાર્ડધારકને ડિફોલ્ટર તરીકે રિપોર્ટ કરવા માટે નોટિસ સમયગાળો માનવામાં આવે છે.</p> |
| અન્ય કોઈપણ સુવિધા હેઠળ ડિફોલ્ટના કિસ્સામાં બ્લોકિંગ              | <p>જો પ્રાથમિક કાર્ડધારકે અમારી પાસેથી અન્ય કોઈ લોન/ક્રેડિટ સુવિધા મેળવી હોય, તો પ્રાથમિક કાર્ડધારકને સલાહ આપવામાં આવે છે કે તેઓ આવી અન્ય લોન/ક્રેડિટ સુવિધાના સંદર્ભમાં લાગુ પડતી ચુકવણી પદ્ધતિનું પાલન કરે.</p> <p>જો આવી અન્ય લોન/ક્રેડિટ સુવિધાને બેંક દ્વારા નોન-પર્ફોર્મિંગ એસેટ (NPA) તરીકે વર્ગીકૃત કરવામાં આવે, તો તેના સંદર્ભમાં લાગુ પડતી ચુકવણી પદ્ધતિનું પાલન કરવામાં તમારી નિષ્ફળતા અથવા અન્ય કોઈપણ કારણોસર, બેંકને તમારા ક્રેડિટ કાર્ડને બ્લોક કરવાનો અને ક્રેડિટ કાર્ડને NPA તરીકે રિપોર્ટ કરવાનો અધિકાર રહેશે. આવા ક્રેડિટ કાર્ડ પર મૂકવામાં આવેલ બ્લોક અમારી સંપૂર્ણ વિવેકબુદ્ધિથી મુક્ત કરી શકાય છે.</p> <p>ઉપરોક્ત ઉપરાંત, બેંક ડિફોલ્ટ રિપોર્ટ ક્રેડિટ બ્યુરો અથવા કાયદા દ્વારા મંજૂર કરાયેલી અન્ય એજન્સીઓને મોકલી શકે છે. ક્રેડિટ કાર્ડ સ્ટેટમેન્ટ પર દર્શાવેલ ચુકવણીની તારીખ અને સ્ટેટમેન્ટ તારીખ વચ્ચેનો સમયગાળો પ્રાથમિક કાર્ડધારકને ડિફોલ્ટર તરીકે રિપોર્ટ કરવા માટે નોટિસ સમયગાળો માનવામાં આવે છે.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| તમારા ડિફોલ્ટ/મૃત્યુ/નાદારી/અપંગતાના કિસ્સામાં બાકી રકમની વસૂલાત | <p>બેંક તમારા ક્રેડિટ કાર્ડ અને કોઈપણ એડ-ઓન ક્રેડિટ કાર્ડને સસ્પેન્ડ કરશે જો</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. પ્રાથમિક કાર્ડધારક ચુકવણી કરવામાં ડિફોલ્ટના કિસ્સામાં</li> <li>2. બેંકને પ્રાથમિક કાર્ડધારકના મૃત્યુ, કાયમી અપંગતા અથવા નાદારીની સૂચના મળે છે.</li> </ol> <p>આવી સ્થિતિમાં, ક્રેડિટ કાર્ડ એકાઉન્ટમાં વધુ ટ્રાન્ઝેક્શનોની મંજૂરી આપવામાં આવશે નહીં અને ક્રેડિટ કાર્ડ પર બાકી રહેલી સંપૂર્ણ રકમ તાત્કાલિક ચુકવવાની રહેશે. બેંકને સંબંધિત કાયદાઓ અનુસાર બાકી રકમ વસૂલવાનો અધિકાર રહેશે, જેમાં બેંકમાં રહેલા હાલના એકાઉન્ટોમાંથી અને પ્રાથમિક કાર્ડધારકના મૃત્યુના કિસ્સામાં, પ્રાથમિક કાર્ડધારકના વારસદારો, એક્ઝિક્યુટર્સ અથવા સંચાલકોનો પાસેથી રકમ વસૂલવાનો અધિકાર રહેશે.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |

|                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                              | જો પ્રાથમિક કાર્ડધારકનું એકાઉન્ટ કોઈપણ કારણોસર બ્લોક કરવામાં આવે તો એડ-ઓન ક્રેડિટ કાર્ડ બ્લોક કરવામાં આવશે, જેમાં ચુકવણી કરવામાં વિલંબ, વધારાના KYCની જરૂરિયાત, પ્રતિકૂળ ક્રેડિટ બ્યુરો રિપોર્ટ્સ, પ્રાથમિક કાર્ડધારકનું મૃત્યુ / અપંગતા / નાદારીનો સમાવેશ થાય છે (પરંતુ તેના સુધી મર્યાદિત નથી). પ્રાથમિક કાર્ડધારકના મૃત્યુ, અપંગતા અથવા નાદારીના કિસ્સામાં, એડ-ઓન કાર્ડધારક તેના/તેણીના એડ-ઓન ક્રેડિટ કાર્ડ પર કરવામાં આવેલા તમામ ખર્ચ માટે સંયુક્ત રીતે અને અલગ અલગ રીતે જવાબદાર રહેશે.                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| ઓવરડ્યુ / ડિફોલ્ટના કિસ્સામાં વસૂલાત પ્રક્રિયા                                                                               | <p>ડિફોલ્ટના કિસ્સામાં, પ્રાથમિક કાર્ડધારકને ક્રેડિટ કાર્ડ એકાઉન્ટ પર બાકી રહેલા કોઈપણ બાકી રકમની પતાવટ માટે સમયાંતરે ફોન, ઇમેઇલ, SMS દ્વારા રીમાઇન્ડર મોકલવામાં આવશે અને/અથવા તૃતીય પક્ષોને યાદ અપાવવા, ફોલોઅપ કરવા અને બાકી રકમ વસૂલવા માટે સંડોવવામાં આવશે. નિયુક્ત કરાયેલ કોઈપણ તૃતીય પક્ષ, દેવાની વસૂલાત અંગેની આચારસંહિતાનું સંપૂર્ણપણે પાલન કરશે. તે અમારી મંજૂર બોર્ડ પોલિસી મુજબ કરવામાં આવશે.</p> <p>જો કાર્ડ બાકી હોય અને ચુકવણીની તારીખે અથવા તે પહેલાં ચુકવણી ન કરવામાં આવે તો, બેંક યોગ્ય પગલા તરીકે ટ્રાન્ઝેક્શનો બ્લોકિંગ અને/અથવા કાર્ડ બ્લોકિંગ શરૂ કરી શકે છે.</p> <p>જો તમારું ક્રેડિટ કાર્ડ એકાઉન્ટ બેંકમાં ફિક્સ્ડ ડિપોઝિટના લિએન માર્કિંગ સાથે સુરક્ષિત હોય, તો જો ક્રેડિટ કાર્ડ એકાઉન્ટ 30 દિવસથી વધુ સમય માટે ઓવરડ્યુ હોય તો અમે ફિક્સ્ડ ડિપોઝિટને ફડયામાં લઈ શકીએ છીએ.</p> |
| પ્રાથમિક કાર્ડધારક માટે ઉપલબ્ધ વીમા કવર, જો કોઈ હોય તો, અને પોલિસી સક્રિય થયાની તારીખ, જેમાં નોમિનેશન વિગતોનો સમાવેશ થાય છે. | હાલમાં લાગુ નથી                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |

## (h) સમાપ્તિ

|                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>બેંક દ્વારા કાયમી સમાપ્તિ</p>                                                               | <p>બેંક કાર્ડધારક તરીકેના તમારા વિશેષાધિકારો કાયમી ધોરણે સમાપ્ત કરી શકે છે જો:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. પ્રાથમિક કાર્ડધારક નયિમો અન શેરતોનું પાલન કરવામાં નષિકૂળ જાય છે.</li> <li>2. પ્રાથમિક કાર્ડધારક કોઈપણ કાયદા અન નયિમોનું પાલન કરતા નથી, જો કોઈપણ વનિમિય નયિતરણ નયિમોનો સમાવેશ થાય છે.</li> <li>3. પ્રાથમિક કાર્ડધારક લોટરી, જગુઆર, વર્લિશી એક્સચેન્જ વપોર, પોર્નોગ્રાફી અથવા પ્રતિબિધિતિ દેશોમાં પ્રતિબિધિતિ વપોરીઓ પાસે કાર્ડનો ઉપયોગ કરે છે અથવા તનો ઉપયોગ કરવાનો પ્રયાસ કરે છે.</li> <li>4. બેંકે વારંવાર પ્રાથમિક કાર્ડધારકનો સંપર્ક કરવામાં અસમર્થ રહે છે.</li> <li>5. લાગુ નયિમો દ્વારા જરૂરીયાત મજબૂત, કર્ડેટિ કાર્ડ એકાઉન્ટના સતત સંચાલન માટે બેંકે પ્રાથમિક કાર્ડધારક પાસેથી જરૂરી કોઈપણ દસ્તાવજો મળેવી શકતી નથી.</li> <li>6. પ્રાથમિક કાર્ડધારક અથવા એડ-ઓન કાર્ડધારક બેંક સાથે છેતરપિંડી કરવાનો પ્રયાસ કરે છે.</li> <li>7. પ્રાથમિક કાર્ડધારક પ્રાથમિક કાર્ડધારક એક વપોરી છે, અન પ્રાથમિક કાર્ડધારક કર્ડેટિ કાર્ડનો ઉપયોગ પ્રાથમિક કાર્ડધારકના વપોરી સ્થાપના પર અસામાન્ય રકમના વચોણા માટે થાય છે જે વપોરી સ્થાપના પર ટ્રાન્ઝકેશનો માટે પેટેરની બહાર હોય છે.</li> <li>8. જો પ્રાથમિક કાર્ડધારક બેંક દ્વારા પ્રાથમિક કાર્ડધારકને આપવામાં આવેલી કોઈપણ અન્ય કર્ડેટિ/લોન સવુધિની ચકુવણીમાં કાયમી ધોરણે ડેફોલ્ટ કરે છે.</li> </ol> <p>જો બેંક તમારા ક્રેડિટ કાર્ડને કાયમી ધોરણે રદ કરે છે, તો પ્રાથમિક કાર્ડધારક તમારા ક્રેડિટ કાર્ડ એકાઉન્ટ પરના તમામ લેણાં ચુકવવા માટે જવાબદાર રહેશે.</p> |
| <p>પ્રાથમિક કાર્ડધારક દ્વારા સોંપે / સમાપ્તિ</p>                                               | <p>પ્રાથમિક કાર્ડધારક આ નયિમો અને શરતોમાં આપેલી સંપર્ક વિગતો પર બેંકનો સંપર્ક કરીને ક્રેડિટ કાર્ડ સોંપે / સમાપ્ત કરી શકે છે.</p> <p>જો પ્રાથમિક કાર્ડધારક પ્રાથમિક કાર્ડધારક ક્રેડિટ કાર્ડ સોંપે / સમાપ્ત કરે,</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. પ્રાથમિક કાર્ડધારક ક્રેડિટ કાર્ડ એકાઉન્ટ પરના તમામ લેણાં ચુકવવા માટે જવાબદાર રહેશે.</li> <li>2. બેંક વાર્ષિક ફી અથવા એડ-ઓન કાર્ડની વાર્ષિક ફીનો કોઈપણ ન વપરાયેલ ભાગ, જો કોઈ હોય તો, પરત કરવા માટે જવાબદાર રહેશે નહીં.</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <p>જો કાર્ડનો ઉપયોગ એક વર્ષથી વધુ સમય માટે ન થયો હોય તો કાર્ડ એકાઉન્ટ બંધ કરવાની પ્રક્રિયા</p> | <p>જો ક્રેડિટ કાર્ડનો ઉપયોગ એક વર્ષથી વધુ સમયથી ન થયો હોય, તો પ્રાથમિક કાર્ડધારકને જાણ કર્યા પછી કાર્ડ બંધ કરવાની પ્રક્રિયા શરૂ કરવામાં આવશે. જો પ્રાથમિક કાર્ડધારક તરફથી કોઈ જવાબ ન મળે, તો 30 દિવસની અંદર, બેંક દ્વારા ક્રેડિટ કાર્ડ એકાઉન્ટ બંધ કરી દેવામાં આવશે, જે પ્રાથમિક કાર્ડધારક દ્વારા તમામ બાકી રકમ ચુકવવાને આધીન રહેશે.</p> <p>ક્રેડિટ કાર્ડ એકાઉન્ટ બંધ થયા પછી, પ્રાથમિક કાર્ડધારકને ઇમેઇલ અથવા SMS દ્વારા બંધ થવાની સૂચના તાત્કાલિક આપવામાં આવશે.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |

## (i) ક્રેડિટ કાર્ડનું નુકસાન / ચોરી / નુકસાન / સમાધાન

|                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|---------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ક્રેડિટ કાર્ડ ખોવાઈ જવા/ચોરી થવાની જાણ કરવી | જો તમારું ક્રેડિટ કાર્ડ અથવા તમારા એડ-ઓન કાર્ડધારકનું ક્રેડિટ કાર્ડ ખોવાઈ જાય, ચોરાઈ જાય, ખોવાઈ જાય, નુકસાન થાય અથવા અનધિકૃત ટ્રાન્ઝેક્શનો માટે ઉપયોગમાં લેવાય તો પ્રાથમિક કાર્ડધારકે આ નિયમો અને શરતોમાં આપેલા ફોન નંબર પર તાત્કાલિક બેંકને કોલ કરવો આવશ્યક છે.<br><br>જો ક્રેડિટ કાર્ડ ખોવાઈ ગયું, ચોરાઈ ગયું, ખોવાઈ ગયું, ક્ષતિગ્રસ્ત થયું અથવા અનધિકૃત ટ્રાન્ઝેક્શનો માટે ઉપયોગમાં લેવાતું હોવાનું નોંધાયું હોય, તો તેનો ઉપયોગ પછીથી ન કરવો જોઈએ.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| ખોવાયેલા/ચોરાયેલા કાર્ડ માટે જવાબદારી       | પ્રાથમિક કાર્ડધારકે બેંકને નુકસાન અથવા ચોરીની જાણ કરી હોય ત્યાં સુધી, તમારા ખોવાયેલા/ચોરાયેલા ક્રેડિટ કાર્ડ અથવા ખોવાયેલા/ચોરાયેલા એડ-ઓન ક્રેડિટ કાર્ડનો ઉપયોગ કરીને કરવામાં આવેલા કોઈપણ અનધિકૃત ટ્રાન્ઝેક્શનો માટે પ્રાથમિક કાર્ડધારક જવાબદાર રહેશે. બેંક દ્વારા નુકસાનની યોગ્ય સૂચના પ્રાપ્ત થયા પછી, તમારી અનુગામી જવાબદારી શૂન્ય થઈ જશે. કાર્ડ ખોવાઈ જવા કે ચોરાઈ જવા અંગે બેંકને જાણ કરવા ઉપરાંત, પ્રાથમિક કાર્ડધારકે કાર્ડની ચોરીની પોલીસને જાણ કરવી જોઈએ અને પોલીસ ફરિયાદ/FIR (વાજબી સમયની અંદર) નોંધાવવી જોઈએ અને જો બેંક દ્વારા જરૂરી હોય તો, બેંકને ઉક્ત FIR/પોલીસ ફરિયાદની નકલ પ્રદાન કરવી જોઈએ.<br><br>પ્રાથમિક કાર્ડધારક દ્વારા બેંકને ખોટ કે ચોરીની જાણ કર્યા પછી, તમારા ખોવાયેલા/ચોરાયેલા ક્રેડિટ કાર્ડ અથવા ખોવાયેલા/ચોરાયેલા એડ-ઓન ક્રેડિટ કાર્ડનો ઉપયોગ કરીને કરવામાં આવેલા કોઈપણ અનધિકૃત ટ્રાન્ઝેક્શનો માટે બેંક જવાબદાર રહેશે.<br><br>પ્રાથમિક કાર્ડધારક કોઈપણ અનધિકૃત ટ્રાન્ઝેક્શનો માટે જવાબદાર રહેશે જ્યાં પ્રાથમિક કાર્ડધારક અથવા એડ-ઓન કાર્ડધારકે તૃતીય પક્ષ સાથે PIN અથવા OTP શેર કર્યો હોય.<br><br>ભારતમાં ક્રેડિટ કાર્ડ ટ્રાન્ઝેક્શનો માટે પ્રાથમિક કાર્ડધારકે વેપારીના ડિવાઇસ પર તેમના વેચાણ બિંદુ પર અથવા તેમની વેબસાઇટ / મોબાઇલ એપ પર PIN / OTP દાખલ કરવો જરૂરી છે. ચોક્કસ ક્રેડિટ કાર્ડ ટ્રાન્ઝેક્શનો માટે, પ્રાથમિક કાર્ડધારક સંપર્ક રહિત સુવિધાનો ઉપયોગ કરવા માટે વેપારીના ડિવાઇસની નજીક ક્રેડિટ કાર્ડને ટેપ કરી શકશે, જેના માટે પ્રાથમિક કાર્ડધારકને PIN દાખલ કરવાની જરૂર પડી શકે છે અથવા ન પણ પડે. અન્ય દેશોમાં PIN / OTP ફરજિયાત ન પણ હોય, અને પ્રાથમિક કાર્ડધારક અનધિકૃત ટ્રાન્ઝેક્શનો માટે કોઈપણ નુકસાન માટે જવાબદાર રહેશે, સિવાય કે પ્રાથમિક કાર્ડધારકે તમારા અથવા તમારા એડ-ઓન ક્રેડિટ કાર્ડના ખોટ કે ચોરીની જાણ કરી હોય. |
| તમારા કાર્ડ સાથે સમાધાન                     | જો બેંકને શંકા હોય કે તમારા ક્રેડિટ કાર્ડની માહિતી સાથે ચેડા કરવામાં આવ્યા છે, તો બેંક તમારા ક્રેડિટ કાર્ડનો ઉપયોગ સસ્પેન્ડ કરી શકે છે અને પ્રાથમિક કાર્ડધારકને તાત્કાલિક રિપ્લેસમેન્ટ ક્રેડિટ કાર્ડ મોકલી શકે છે. આવી પરિસ્થિતિઓમાં બેંક પ્રાથમિક કાર્ડધારકનો ફોન, SMS અથવા ઇમેઇલ દ્વારા સંપર્ક કરીને ક્રેડિટ કાર્ડ સસ્પેન્શન અને રિપ્લેસમેન્ટ ક્રેડિટ કાર્ડ જારી કરવાની સૂચના આપશે.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| તમારા ક્રેડિટ કાર્ડનો શંકાસ્પદ ઉપયોગ        | જો અમને તમારા ક્રેડિટ કાર્ડ અથવા તમારા એડ-ઓન ક્રેડિટ કાર્ડ પર શંકાસ્પદ અથવા અસામાન્ય ઉપયોગની પેટર્ન દેખાય, તો બેંક પ્રાથમિક કાર્ડધારકને કોઈપણ પૂર્વ સૂચના આપ્યા વિના ક્રેડિટ કાર્ડને સસ્પેન્ડ કરી શકે છે. આવી પરિસ્થિતિઓમાં બેંક શંકાસ્પદ ટ્રાન્ઝેક્શનોની ચકાસણી કરવા માટે તાત્કાલિક ફોન કોલ, SMS અથવા ઇમેઇલ દ્વારા પ્રાથમિક કાર્ડધારકનો સંપર્ક કરશે. જો પ્રાથમિક કાર્ડધારક શંકાસ્પદ ટ્રાન્ઝેક્શનોની અધિકૃતતાની પુષ્ટિ કરે છે, તો અમે તમારા ક્રેડિટ કાર્ડનું સસ્પેન્શન રદ કરી શકીએ છીએ અને આવી સ્થિતિમાં, પ્રાથમિક કાર્ડધારક ભવિષ્યમાં આ ટ્રાન્ઝેક્શનોનો વિવાદ કરવાનો તમારો અધિકાર ગુમાવશે.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| અનધિકૃત ટ્રાન્ઝેક્શનો માટે જવાબદારી         | તમારા ક્રેડિટ કાર્ડ એકાઉન્ટમાં કોઈપણ અનધિકૃત વ્યવહારો માટે તમારી જવાબદારી સમજવા માટે કૃપા કરીને પરિશિષ્ટ 2 નો સંદર્ભ લો.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |

## (j) ફરિયાદ નિવારણ અને વળતર માળખું

|                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|-----------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ફરિયાદ નિવારણ                                 | જો પ્રાથમિક કાર્ડધારક પૂછપરછના અમારા જવાબો, કોઈપણ સર્વિસ વિનંતીઓ અથવા ફરિયાદોના અમારા સંચાલનથી સંતુષ્ટ ન હોય, તો પ્રાથમિક કાર્ડધારક અમારા ફરિયાદ વિભાગને લખી શકે છે, જેની વિગતો અહીં મેળવી શકાય છે:<br><a href="http://www.esafbank.com">www.esafbank.com</a>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| ફરિયાદોના નિરાકરણ માટે સમયરેખા                | બેંક અમારા ફરિયાદ નિવારણ ઓફિસરને ઉઠાવવામાં આવેલી બધી ફરિયાદોનું 10 કાર્યકારી દિવસોમાં નિરાકરણ લાવવાનો પ્રયાસ કરશે. જો અમે આ 10 કાર્યકારી દિવસોમાં તમારી ફરિયાદનું નિરાકરણ કરવામાં અસમર્થ રહીએ, તો બેંક પ્રાથમિક કાર્ડધારકને ફરિયાદના નિરાકરણ માટે વધુમાં વધુ બીજા 10 કાર્યકારી દિવસોની માંગણી સાથે પત્ર લખશે. જો અમે આ સમયગાળા દરમિયાન તમારી ફરિયાદનું નિરાકરણ કરવામાં હજુ પણ અસમર્થ રહીએ, તો બેંક નીચે આપેલા વળતર માળખા મુજબ ફરિયાદનું નિરાકરણ કરવામાં અમારી નિષ્ફળતા માટે પ્રાથમિક કાર્ડધારકને વળતર આપશે.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| ફરિયાદોનું નિરાકરણ કરવામાં નિષ્ફળતા માટે વળતર | <p>અસફળ / નિષ્ફળ ટ્રાન્ઝેક્શનો</p> <p>અસફળ થવાને કારણે વસૂલવામાં આવતી કોઈપણ ફી અને ચાર્જ બેંક ઉલટાવી દેશે/ નિષ્ફળ ટ્રાન્ઝેક્શનો અથવા નિષ્ફળ ચુકવણી પોસ્ટિંગ. જો કોઈ ટ્રાન્ઝેક્શન નીચેના કારણોસર નિષ્ફળ જાય તો બેંક પ્રાથમિક કાર્ડધારકને વળતર આપશે નહીં:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>કર્ડેટિ કાર્ડ એકાઉન્ટમાં અપરૂતી કર્ડેટિ મર્યાદા અથવા કરે મર્યાદા છે.</li> <li>કર્ડેટિ કાર્ડ એકાઉન્ટ ઓવરડ્રય છે.</li> <li>એક સસિટમ ડાઉનટાઇમ જોઈ જાણ પ્રાથમિક કાર્ડધારકને અગાઉથી કરવામાં આવે છે.</li> <li>ટેલેફોન અથવા અન્ય સમસ્યાઓને કારણે કર્ડેટિ કાર્ડ નટેવરક ઉપલબ્ધ નથી.</li> <li>વેપારી સ્થાપના (ભૌતિક અથવા ઈ-કોમર્સ) ખાત પોઈન્ટ-ઓફ-સેલ ડાઉનસી નિષ્ફળતા.</li> <li>સાચા PIN, કર્ડેટિ કાર્ડની સમાપ્તિતારીખ અથવા OTP નો ઉપયોગ કરીને, પ્રાથમિક કાર્ડધારક દ્વારા ટ્રાન્ઝેક્શન ચોગ્ય રીતે પેરૂણ કરવામાં નિષ્ફળતા. સફરિય ન થયેલ અથવા પહોંચી જ સમાપ્ત થઈ ગયેલ અથવા ક્ષતગિસ્ત કર્ડેટિ કાર્ડનો ઉપયોગ.</li> </ul> <p>જો વેપારી આવા ટ્રાન્ઝેક્શનનો દાવો કરે છે, તો નિયમિત વિવાદ પ્રક્રિયાનું પાલન કરવામાં આવશે.</p> <p><b>ફરિયાદ નિવારણમાં વિલંબ</b></p> <p>પ્રાથમિક કાર્ડધારક અમારી સર્વિસિસથી સંતુષ્ટ ન હોય તેવી શક્યતા ન હોય તેવી સ્થિતિમાં, પ્રાથમિક કાર્ડધારક ફરિયાદ આ રીતે નોંધાવી શકે છે:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>અમારા ગ્રાહક સંપર્ક કનેક્ટ નંબર 1800-571- 3723 પર કોલ કરીને</li> <li>ગ્રાહક સંપર્ક કનેક્ટ નેccare@esafbank.com પર પત્ર લખવો</li> <li>વધુ વૃદ્ધારાની માહિતી માટે અમારા ડેપ્યુટી જનરલ મેનેજર નેccsupport@esafbank.com પર લખી શકો છો.</li> </ol> <p>જો બેંક દ્વારા ફરિયાદ મળ્યાના 30 દિવસની અંદર ઉકેલ ન આવે, તો ઉપરોક્ત ફરિયાદ બેંકિંગ લોકપાલને મોકલી શકાય છે. વધુ વિગતો માટે કૃપા કરીને નીચેની લિંકનો સંદર્ભ લો: <a href="https://www.esafbank.com/complaints-and-grievance-re-dressal/">https://www.esafbank.com/complaints-and-grievance-re-dressal/</a> (<a href="https://www.esafbank.com/pdf/Banking-Ombudsman-Scheme-2006.pdf">https://www.esafbank.com/pdf/Banking-Ombudsman-Scheme-2006.pdf</a>) બેંક તમારી ફરિયાદના નિરાકરણમાં વિલંબને કારણે વસૂલવામાં આવેલી કોઈપણ ફી અને ચાર્જને અસ્થાયી રૂપે ઉલટાવી શકે છે.</p> |

|  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <p><b>ક્રેડિટ કાર્ડ એકાઉન્ટ બંધ કરવામાં વિલંબ</b></p> <p>તમારા ક્રેડિટ કાર્ડ એકાઉન્ટ બંધ કરવામાં વિલંબને કારણે વસૂલવામાં આવેલી કોઈપણ ફી અને ચાર્જ બેંક ઉલટાવી દેશે. જો બેંક તમારી વિનંતી પ્રાપ્ત થયાના 7 કાર્યકારી દિવસોમાં તમારું ક્રેડિટ કાર્ડ એકાઉન્ટ બંધ ન કરે તો અમે 7 કાર્યકારી દિવસોથી વધુ વિલંબના દરેક દિવસ માટે પ્રાથમિક કાર્ડધારકને દરરોજ રૂ. 500 ચુકવવા માટે જવાબદાર છીએ.</p> <p><b>ખોવાયેલા/ચોરાયેલા ક્રેડિટ કાર્ડને બ્લોક કરવા</b></p> <p>પ્રાથમિક કાર્ડધારક બેંકને ક્રેડિટ કાર્ડ ખોવાઈ જવા/ચોરી થવાની જાણ કરે ત્યારથી તમારા ક્રેડિટ કાર્ડ એકાઉન્ટને બ્લોક કરવામાં વિલંબના પરિણામે વસૂલવામાં આવેલા કોઈપણ ટ્રાન્ઝેક્શનો અને સંબંધિત ફી અને ચાર્જ બેંક ઉલટાવી દેશે.</p> |
|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

## (ક) કાર્ડધારક માહિતીનો ખુલાસો

|                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|--------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ક્રેડિટ બ્યુરોને જાહેરાત | <p>બેંક ગ્રાહકની માહિતી માસિક ધોરણે અથવા બેંક અને ક્રેડિટ બ્યુરો વચ્ચે સંમતિ મુજબ અન્ય સમયગાળામાં ક્રેડિટ બ્યુરોને જાણ કરશે. કોઈપણ બિલિંગ વિવાદની અમને જાણ કરવામાં આવે તો, વિવાદનો ઉકેલ ન આવે ત્યાં સુધી બેંક ક્રેડિટ બ્યુરોને રિપોર્ટ કરવાનું સસ્પેન્ડ કરશે.</p> <p>પ્રાથમિક કાર્ડધારકે જાણવું જોઈએ કે, બેંક પ્રાથમિક કાર્ડધારક/એડ-ઓન કાર્ડધારક(ઓ) સંબંધિત માહિતી, જેમાં પ્રાથમિક કાર્ડધારક દ્વારા તમારી જવાબદારી નિભાવવામાં કરવામાં આવેલા કોઈપણ ડિફોલ્ટ સંબંધિત માહિતીનો સમાવેશ થાય છે, જેમ કે બેંક યોગ્ય અને જરૂરી માને છે, બેંક દ્વારા સમયાંતરે નિર્ધારિત કોઈપણ હાલના અથવા વધુ ક્રેડિટ બ્યુરો સાથે શેર કરવાનો ઇરાદો ધરાવે છે. જો બેંકને આવી જાહેરાત કરવા માટે પ્રાથમિક કાર્ડધારક પાસેથી કોઈ ચોક્કસ સંમતિ લેવાની જરૂર પડે, તો પ્રાથમિક કાર્ડધારક સાથેના સંબંધ દરમિયાન બેંક દ્વારા આવી સંમતિ લેવામાં આવશે અને રેકૉર્ડ કરવામાં આવશે. આ જ બાબત પ્રાથમિક કાર્ડધારકને પ્રાથમિક કાર્ડધારક તરીકે ઓન-બોર્ડિંગ સમયે અને/અથવા કાર્ડમેમ્બર કરારના નવીકરણ સમયે અને/અથવા ઓનબોર્ડિંગ પછી પણ વ્યવસ્થા ચાલુ રહે તે દરમિયાન હાથ ધરવામાં આવશે. આ સંમતિ ઇમેઇલ, SMS, IVR, લેખિત પુષ્ટિકરણ, વોઇસ કોલનું રેકૉર્ડિંગ અને RBI દ્વારા મંજૂર કરાયેલી આવી પદ્ધતિ દ્વારા લઈ શકાય છે. બેંક ફક્ત પ્રાથમિક કાર્ડધારક પાસેથી જ મંજૂરી લેશે અને તેમની સંમતિ આવા ક્રેડિટ બ્યુરોને માહિતી જાહેર કરવાની સંમતિ માટે સંકળાયેલા તમામ એડ-ઓન કાર્ડધારક(ઓ) પર લાગુ પડશે.</p> <p>આવી ક્રેડિટ બ્યુરો સંસ્થાઓ, જેમની સાથે અમે તમારી વ્યક્તિગત માહિતી શેર કરીએ છીએ, તેઓ અન્ય બેંકો / ફાઇનાન્સિયલ સંસ્થાઓ અને અન્ય ક્રેડિટ ગ્રાન્ટર્સને પ્રોસેસ માહિતી અથવા ડેટા અથવા તેના ઉત્પાદનો ઉપલબ્ધ કરાવી શકે છે.</p> <p>ક્રેડિટ બ્યુરોમાં ક્રેડિટ બ્યુરો, ક્રેડિટ રેફરન્સ એજન્સીઓ, ક્રેડિટ ઇન્ફર્મેશન કંપનીઓ અથવા ઉધાર લેનારાઓને લગતી ક્રેડિટ માહિતી એકત્રિત કરવા, એકત્રિત કરવા અને પ્રસારિત કરવાના હેતુથી RBI દ્વારા રચાયેલી અને અધિકૃત કોઈપણ અન્ય એન્ટિટીનો સમાવેશ થાય છે.</p> <p>બેંક પ્રાથમિક કાર્ડધારક અને એડ-ઓન કાર્ડધારકોને એ પણ જણાવવા માંગે છે કે ફરિયાદ સંબંધિત વાતચીત અથવા ચુકવણી-પુનઃપ્રાપ્તિ સંબંધિત વાતચીત અથવા બેંક યોગ્ય ગણે તેવી અન્ય કોઈપણ વાતચીતના કિસ્સામાં, બેંક, અમારા વિવેકબુદ્ધિથી, પ્રાથમિક કાર્ડધારક / એડ-ઓન કાર્ડધારક અને અમારા પ્રતિનિધિ વચ્ચેની ચોક્કસ વાતચીત રેકૉર્ડ કરશે.</p> <p>બેંક ક્રેડિટ બ્યુરોને પ્રાથમિક કાર્ડધારકને ડિફોલ્ટર તરીકે રિપોર્ટ કરે તે પહેલાં, બેંક પ્રાથમિક કાર્ડધારકને પ્રાથમિક કાર્ડધારકને ડિફોલ્ટર તરીકે રિપોર્ટ કરવાના અમારા ઇરાદા વિશે અગાઉથી સૂચના આપશે. આ નોટિસ તમારા ક્રેડિટ કાર્ડ સ્ટેટમેન્ટના ભાગ રૂપે શામેલ હોઈ શકે છે. જો તમારા ક્રેડિટ કાર્ડ એકાઉન્ટમાં કોઈ વિવાદ બાકી હોય, તો બેંક ખાતરી કરશે કે બેંક પ્રાથમિક કાર્ડધારકને ક્રેડિટ બ્યુરોમાં ડિફોલ્ટર તરીકે રિપોર્ટ કરે તે પહેલાં વિવાદનું નિરાકરણ થઈ ગયું છે.</p> <p>જો બેંકે તમારા ક્રેડિટ કાર્ડ એકાઉન્ટને ઓવરડ્યુ અથવા ડિફોલ્ટર તરીકે ક્રેડિટ બ્યુરોને જાણ કરી હોય અને પ્રાથમિક કાર્ડધારક ઓવરડ્યુ અથવા ડિફોલ્ટ થયેલી રકમની સંપૂર્ણ પતાવટ કરે, તો બેંક ક્રેડિટ બ્યુરોમાં તમારા રેકૉર્ડને અપડેટ કરવા માટે તમારી ચુકવણીની તારીખથી 30 દિવસ સુધીનો સમય લઈ શકે છે.</p> |
|--------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|---------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| અમારી કલેક્શન એજન્સીઓને જાહેરાત | <p>બેંક તમારા ક્રેડિટ કાર્ડ એકાઉન્ટને લગતી માહિતી અને વ્યક્તિગત માહિતી અને સંવેદનશીલ વ્યક્તિગત માહિતી ("વ્યક્તિગત ડેટા") સહિત વ્યક્તિગત ડેટા જાહેર કરી શકે છે જેથી બેંક દ્વારા અધિકૃત કલેક્શન એજન્સીઓ તમારા ક્રેડિટ કાર્ડ એકાઉન્ટ પર પ્રાથમિક કાર્ડધારક પાસેથી કોઈપણ ઓવરડ્યુ ચુકવણીઓ એકત્રિત કરી શકે.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| અન્ય પક્ષોને જાહેરાત            | <p>બેંક ક્રેડિટ કાર્ડના સંદર્ભમાં વિવિધ સર્વિસિસ પૂરી પાડવા માટે કરાર આધારિત તૃતીય પક્ષ સર્વિસ પ્રદાતાઓને નિયુક્ત કરે છે, જેમાં ગ્રાહક/સભ્યની નોંધણી, KYC અને પૃષ્ઠભૂમિ તપાસ હાથ ધરવા, ક્રેડિટ મર્યાદાને અંતિમ સ્વરૂપ આપવામાં બેંકને મદદ કરવી, બેંક સાથે ક્રેડિટ કાર્ડ એકાઉન્ટ હેઠળ ટ્રાન્ઝેક્શનોનું નિરીક્ષણ કરવું, કાર્ડ સામે ચુકવણી અને ખર્ચની પ્રાપ્તિની પ્રક્રિયા, રેકૉર્ડ કીપિંગ, કાર્ડ સુવિધા પરિપૂર્ણતા, માર્કેટિંગ, પ્રમોશનલ પ્રવૃત્તિઓ અને લાભ રિડેમ્પશન વગેરેનો સમાવેશ થાય છે, જે RBI દ્વારા પરવાનગી આપી શકાય છે.</p> <p>પ્રાથમિક કાર્ડધારક અને એડ-ઓન કાર્ડધારકોએ જાણવું જોઈએ કે ક્રેડિટ કાર્ડના સંદર્ભમાં જરૂરી સર્વિસિસ પૂરી પાડવા માટે તૃતીય પક્ષ સર્વિસ પ્રદાતાઓને સક્ષમ બનાવવા માટે, બેંકને અમારા અધિકૃત સર્વિસ પ્રદાતાઓ (ક્રેડિટ કાર્ડ માટે પ્રોગ્રામ મેનેજર તરીકે 42 કાર્ડ સોલ્યુશન્સ પ્રાઇવેટ લિમિટેડ સહિત પરંતુ તેના સુધી મર્યાદિત નહીં) સાથે વ્યક્તિગત ડેટા શેર અને જાહેર કરવાની જરૂર પડશે.</p> <p>જો બેંકને આવી જાહેરાત કરવા માટે પ્રાથમિક કાર્ડધારક પાસેથી કોઈ ચોક્કસ સંમતિ લેવાની જરૂર પડે, તો પ્રાથમિક કાર્ડધારક સાથેના સંબંધ દરમિયાન બેંક દ્વારા આવી સંમતિ લેવામાં આવશે અને રેકૉર્ડ કરવામાં આવશે. આ જ બાબત તમારા ઓન-બોર્ડિંગ સમયે અને/અથવા કાર્ડમેમ્બર કરારના નવીકરણ સમયે અને/અથવા ઓનબોર્ડિંગ પછી પણ વ્યવસ્થા ચાલુ રહે તે દરમિયાન હાથ ધરવામાં આવશે. આ સંમતિ ઇમેઇલ, SMS, IVR, લેખિત પુષ્ટિકરણ, વોઇસ કોલનું રેકૉર્ડિંગ અને RBI દ્વારા મંજૂર કરાયેલી આવી પદ્ધતિ દ્વારા લઈ શકાય છે. બેંક ફક્ત પ્રાથમિક કાર્ડધારક પાસેથી જ મંજૂરી લેશે અને તેમની સંમતિ આવા ક્રેડિટ બ્યુરોને માહિતી જાહેર કરવાની સંમતિ માટે સંકળાયેલા તમામ એડ-ઓન કાર્ડધારકો(ઓ) પર લાગુ પડશે.</p> <p>ઉપરોક્ત સંસ્થાઓ ઉપરાંત, બેંક તમારા વ્યક્તિગત ડેટાને નીચેના પક્ષોને જાહેર કરી શકે છે:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>કાયદા અમલીકરણ, સરકારી વિભાગો અને નિયમનકારો.</li> <li>ક્રેડિટ કાર્ડ એસોસિએશન અને કાર્ડ નેટવર્ક્સ (અને તેમના દ્વારા વેપારી ક્રેડિટ કાર્ડ ટ્રાન્ઝેક્શનો મેળવતી સંસ્થા અને તે વેપારીને જ્યાં પ્રાથમિક કાર્ડધારકે તમારા ક્રેડિટ કાર્ડનો ઉપયોગ કર્યો હતો) જેમ કે વિઝા, માસ્ટરકાર્ડ, NPCI, ખાસ કરીને વિવાદોના કિસ્સામાં.</li> <li>અમારા વિક્રેતાઓ / એજન્ટો / કોઈપણ પ્રોગ્રામ મેનેજર જેમને બેંકે અમારા ક્રેડિટ કાર્ડ કામગીરી આઉટસોર્સ કરી છે.</li> </ul> |
| વીમા કવરેજના સંદર્ભમાં જાહેરાત  | <p>બેંક, વીમા કંપનીઓ સાથે જોડાણ કરીને, ખોવાયેલા કાર્ડ, કાર્ડ છેતરપિંડી વગેરેથી ઉદ્ભવતા જવાબદારીઓની સંભાળ રાખવા માટે ક્રેડિટ કાર્ડ સાથે વીમા કવર પણ આપી શકે છે ("વીમા કવર"). જો કાર્ડ સભ્ય ક્રેડિટ કાર્ડ સાથે આવા કોઈપણ વીમા કવરનો લાભ લેવા માંગે છે, તો પ્રાથમિક કાર્ડધારક નીચે દર્શાવેલ નિયમો અને શરતો વાંચી, સમજી અને સંમત થયાની પુષ્ટિ કરે છે:</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

|                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|-----------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>પ્રાથમિક કાર્ડધારકે મને જાણ કરવી જોઈએ કે ક્રેડિટ કાર્ડ પર સંબંધિત વીમા કવર ઓફર કરવા માટે ફોન કરવા અને સંપર્ક કરવા અને આવા વીમા કવર ("હેતુ") મેળવવા માટે વ્યક્તિગત ડેટાની પ્રક્રિયા કરવા માટે બેંકને તમારો વ્યક્તિગત ડેટા અમારી જોડાણ [વીમા કંપનીઓ] સાથે શેર કરવાની જરૂર પડશે.</li> <li>બેંક તમારી ગોપનીયતાનું રક્ષણ કરવા માટે પ્રતિબદ્ધ છે અને કોઈપણ વ્યક્તિગત ડેટા ફક્ત શેર કરવામાં આવશે. અમારા અધિકૃત સર્વિસ પ્રદાતાઓ અને/અથવા જોડાણ વીમા કંપનીઓ લાગુ ડેટા સુરક્ષા કાયદા અને નિયમો અનુસાર. બેંક અને અમારા અધિકૃત સર્વિસ પ્રદાતાઓ/સંબંધિત વીમા કંપનીઓ આ હેતુ માટે વ્યક્તિગત ડેટા શેર કરતી વખતે વ્યક્તિગત ડેટાને સુરક્ષિત રાખવા માટે વાજબી સુરક્ષા પગલાં અમલમાં મૂકશે.</li> <li>બેંક ખાતરી આપે છે કે બેંક ખાતરી કરશે કે હેતુ માટે આવા કોલિંગની આવર્તન વાજબી અને સંબંધિત નિયમોનું પાલન કરશે. બેંક પ્રાથમિક કાર્ડધારકને અસુવિધા વિના મૂલ્યવાન માહિતી પૂરી પાડવાનો પ્રયાસ કરે છે.</li> <li>બેંક આ નિયમો અને શરતોમાં ફેરફાર કરવાનો અધિકાર અનામત રાખે છે. કોઈપણ ફેરફારોની જાણ પ્રાથમિક કાર્ડધારકને યોગ્ય માધ્યમો દ્વારા કરવામાં આવશે.</li> </ul> |
| MITC અને અધિકારક્ષેત્રમાં ફેરફારો | <p>ઇસાફ સ્મોલ ફાઇનાન્સ બેંક લિમિટેડ કોઈપણ સમયે, યોગ્ય સૂચના આપીને, જ્યાં જરૂરી હોય ત્યાં, આ બધા અથવા કોઈપણ નિયમો અને શરતો ઉમેરવા, બદલવા, સુધારવા, બદલવા અથવા બદલવાનો અધિકાર અનામત રાખે છે. પ્રાથમિક કાર્ડધારક કોઈપણ ભાગીદારે ભોગવેલ, સહન કરેલ અથવા થયેલ કોઈપણ કાર્યવાહી, દાવા, માંગણીઓ, નુકસાન, હાનિ, ખર્ચ, ચાર્જિસ અથવા ખર્ચાઓ માટે અમને જવાબદાર અથવા દાયિત્વપૂર્ણ ઠેરવશે નહીં. આ નિયમો અને શરતો અને અહીં પક્ષકારો વચ્ચેના સંબંધો કાર્ડ સત્ય કરાર હેઠળ નિર્ધારિત અધિકારક્ષેત્ર, શાસન કાયદા અને વિવાદ નિવારણ માટેની પદ્ધતિને આધીન રહેશે.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |

## (II) કેશ બેંક પ્રોગ્રામ

|                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|----------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| કેશ બેંક કેવી રીતે મેળવવું | <p>ક્રેડિટ કાર્ડનો ઉપયોગ કરીને યોગ્ય વેપારી કેટેગરીઝ પર ખરીદી ટ્રાન્ઝેક્શન કરીને પ્રાથમિક કાર્ડધારક કેશબેંક મેળવી શકે છે.</p> <p>બેંક કોઈપણ સમયે અમારા સંપૂર્ણ વિવેકબુદ્ધિથી કેશ બેંક પ્રોગ્રામ હેઠળ સંકળાયેલ લાયક વેપારી કેટેગરીઝમાં ફેરફાર કરવાનો અધિકાર અનામત રાખે છે. પ્રાથમિક કાર્ડધારકને કેશ બેંક પ્રોગ્રામના નિયમો અને શરતોમાં ફેરફારની જાણ બેંક દ્વારા સમયાંતરે કરવામાં આવે તે રીતે કરી શકાય છે.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| કેશ બેંક પ્રોગ્રામની શરતો  | <p>પ્રાથમિક કાર્ડધારકે તમારા ક્રેડિટ કાર્ડ સ્ટેટમેન્ટમાં બતાવ્યા પ્રમાણે ચુકવણી કરવાની રહેશે. તમારા ક્રેડિટ કાર્ડ એકાઉન્ટમાં જમા થયેલ કેશબેંક તમારા આગામી ક્રેડિટ કાર્ડ સ્ટેટમેન્ટ પરના બેલેન્સમાં એડજસ્ટ કરવામાં આવશે.</p> <p>બેંક સ્પષ્ટપણે કોઈપણ સમયે, કોઈપણ કારણ આપ્યા વિના અને પ્રાથમિક કાર્ડધારકને અમારી વેબસાઇટ અને/અથવા સંદેશાવ્યવહારના અન્ય સ્વીકાર્ય માધ્યમો દ્વારા યોગ્ય સૂચના આપ્યા વિના, પ્રવર્તમાન કેશ બેંક પ્રોગ્રામમાં ઉમેરવા અને/અથવા કોઈપણ નિયમો અને શરતોમાં માં ઉમેરો કરવા, ફેરફાર કરવા, સુધારવા અથવા બદલવાનો અધિકાર અનામત રાખે છે અથવા પ્રવર્તમાન કેશ બેંક પ્રોગ્રામને સંપૂર્ણપણે અથવા આંશિક રીતે અન્ય રિવોર્ડ પ્રોગ્રામ દ્વારા બદલવાનો, અથવા તેને સંપૂર્ણપણે પાછો ખેંચવાનો અધિકાર અનામત રાખે છે, ભલે ફેરફારો પહેલાથી મેળવેલા કેશ બેંકને અસર કરી શકે.</p> |

હું/અમે સમજીએ છીએ કે આ MITC હેઠળ આપેલા ઉદાહરણો ઉદાહરણરૂપ છે અને સામાન્ય પરિસ્થિતિઓને આવરી લેતા સંપૂર્ણ નથી, અને ઉપરોક્ત વિષયો પર RBI દ્વારા પૂરા પાડવામાં આવેલા IRACP ધોરણો અને સ્પષ્ટતાઓ માન્ય રહેશે.

**પરિશિષ્ટ 1**  
**ચાર્જસનું સમયપત્રક**  
**ઇસાફ સ્મોલ ફાઇનાન્સ બેંક ઇનોરી ક્રેડિટ કાર્ડ**

|                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|----------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ફી અને ચાર્જસનો પ્રકાર           | રકમ / મૂલ્ય                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| વાર્ષિક ફી                       | કોઈ વાર્ષિક ફી અને જોડાવાની ફી નહીં.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| એડ-ઓન કાર્ડ વાર્ષિક ફી           | કોઈ વાર્ષિક ફી નથી.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| ટ્રાન્ઝેક્શનો માટે સર્વિસ ચાર્જસ | ટ્રાન્ઝેક્શનો માટે કોઈ સર્વિસ ચાર્જસ લેવામાં આવતો નથી.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| મોડી ચુકવણી ફી                   | રૂ. 500/-                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| કેશ એડવાન્સ ફી                   | કેશ એડવાન્સ 5% અથવા રૂ. 500, જે વધારે હોય તે.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| ફાઇનાન્સ ચાર્જ (APR)             | આ માટે દૈનિક ફાઇનાન્સ ચાર્જ 0.1% (મહિનાના 30 દિવસ માટે 3% માસિક ફાઇનાન્સ દર અથવા 36.5% APR ની સમકક્ષ)<br>a. ફરતું ક્રેડિટ<br>b. કેશ એડવાન્સિસ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| ફાઇનાન્સ (વ્યાજ) ચાર્જસ લાગુ     | <b>વિલંબિત ચુકવણીઓ:</b><br>જો ક્રેડિટ કાર્ડ ધારક ક્રેડિટ કાર્ડ સ્ટેટમેન્ટમાં દર્શાવેલ નિયત તારીખ સુધીમાં કુલ બાકી રકમ ચુકવવામાં નિષ્ફળ જાય, તો બેંક ચુકવવામાં ન આવેલી રકમ પર વ્યાજ લાગુ કરશે.<br><b>ફક્ત લઘુત્તમ ચુકવણી:</b><br>સંપૂર્ણ બાકી રકમ ચુકવવાને બદલે માત્ર લઘુત્તમ ચુકવણી કરવાથી બાકી રકમ વ્યાજ ચાર્જને આધીન બને છે.<br><b>આંશિક ચુકવણી:</b><br>જ્યારે ક્રેડિટ કાર્ડ ધારક કુલ બાકી રકમ કરતાં ઓછી રકમ ચુકવે છે, ત્યારે બાકી રહેલી રકમ પર વ્યાજ વસૂલવામાં આવશે.<br><b>કેશ એડવાન્સિસ:</b><br>ATM માંથી કેશ ઉપાડવા માટે ક્રેડિટ કાર્ડનો ઉપયોગ કરવા પર તાત્કાલિક વ્યાજ ચાર્જ લાગે છે, જે ઘણીવાર નિયમિત ટ્રાન્ઝેક્શનો કરતા વધારે હોય છે, કેશ ઉપાડની તારીખથી સંપૂર્ણ ચુકવણી સુધી.<br><b>બેલેન્સ આગળ લઈ જવું:</b><br>જો ક્રેડિટ કાર્ડ ધારક પાછલા બિલિંગ ચક્રમાંથી ચુકવવામાં ન આવેલી રકમ વહન કરે છે, તો સંપૂર્ણ રકમ ચુકવવામાં ન આવે ત્યાં સુધી આ વહન રકમ પર વ્યાજ લાગુ પડશે. |
| વિદેશી ચલણ સરચાર્જ               | ટ્રાન્ઝેક્શન પોઈન્ટ પર કાર્ડ એસોસિએશનના ચલણ રૂપાંતરનો ઉપયોગ કરીને ભારતીય રૂપિયામાં રૂપાંતર કર્યા પછી વિદેશી ચલણ ટ્રાન્ઝેક્શનના મૂલ્યના 2.5%.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| પરત ચુકવણી ચાર્જ                 | પરત કરેલી ચુકવણીના મૂલ્યના 2.5%.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| ઈ-સ્ટેટમેન્ટ્સ                   | શૂન્ય (ભૌતિક નિવેદન માટે રૂ.50 ચાર્જ કરવામાં આવશે.)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |

|                        |                                                                                                                                                                                                                                                |
|------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| GST                    | 18% (બધી ફી, વ્યાજ અને અન્ય ચાર્જીસ પર લાગુ).                                                                                                                                                                                                  |
| કાર્ડ રિપ્લેસમેન્ટ ફી  | રૂ. 500/-                                                                                                                                                                                                                                      |
| ભાડા ચુકવણી પર સરચાર્જ | ભાડાની ચુકવણી પર ટ્રાન્ઝેક્શનની રકમના 1% સરચાર્જ વસૂલવામાં આવશે. સરચાર્જ પર GST અને/અથવા અન્ય સરકારી કર, જો કોઈ હોય તો, લાગુ પડશે. વધુમાં, કાર્ડ પરની ક્રેડિટ મર્યાદાના 40% થી વધુનો ઉપયોગ કેલેન્ડર મહિનામાં ભાડાની ચુકવણી માટે કરી શકાતો નથી. |
| ફ્યુઅલ સરચાર્જ માફી    | ફ્યુઅલ સરચાર્જ માફી એક કેલેન્ડર મહિનામાં રૂ. 40,000 સુધી મર્યાદિત રહેશે અને રૂ. થી વધુનો કોઈ એક પણ ટ્રાન્ઝેક્શન નહીં હોય. 8,000. ગ્રાહક ઉપરોક્ત મર્યાદાથી વધુ ઇંધણ ટ્રાન્ઝેક્શનો કરી શકે છે, પરંતુ કોઈ સરચાર્જ માફી લાગુ પડશે નહીં.            |

## પરિશિષ્ટ 2

# અનધિકૃત ટ્રાન્ઝેક્શનો માટે જવાબદારી

## ઇસાફ સ્મોલ ફાઇનાન્સ બેંક ઇનોરી ક્રેડિટ કાર્ડ

| અનધિકૃત ટ્રાન્ઝેક્શનો માટે જવાબદારી                           | શરતો                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|---------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| આ પરિસ્થિતિઓમાં પ્રાથમિક કાર્ડધારકની જવાબદારી શૂન્ય છે        | <p>અનધિકૃત ટ્રાન્ઝેક્શનો છેતરપિંડીનું પરિણામ હતા,</p> <p>પ્રાથમિક કાર્ડધારક દ્વારા ટ્રાન્ઝેક્શનની જાણ કરવામાં આવી હોય કે નહીં તે ધ્યાનમાં લીધા વિના, અમારા તરફથી બેંકકારી અથવા ખામી.</p> <p>અમારી સિસ્ટમમાં તૃતીય-પક્ષ ઉલ્લંઘન થયું છે અને તેની જવાબદારી બેંક કે પ્રાથમિક કાર્ડધારકની નથી અને પ્રાથમિક કાર્ડધારક બેંક તરફથી ટ્રાન્ઝેક્શન અંગે સંદેશાટ્રાન્ઝેક્શન પ્રાપ્ત થયાના 3 કાર્યકારી દિવસોમાં બેંકને જાણ કરે છે.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| આ પરિસ્થિતિઓમાં પ્રાથમિક કાર્ડધારકની જવાબદારી મર્યાદિત હોય છે | <p>અનધિકૃત ટ્રાન્ઝેક્શન તમારી બેંકકારીને કારણે થયો છે (ઉદાહરણ તરીકે, જ્યાં પ્રાથમિક કાર્ડધારકે તમારા ક્રેડિટ કાર્ડની માહિતી, PIN અથવા OTP કોઈપણ તૃતીય પક્ષ સાથે શેર કર્યો છે), જ્યાં સુધી પ્રાથમિક કાર્ડધારક બેંકને અનધિકૃત ટ્રાન્ઝેક્શનની જાણ ન કરે ત્યાં સુધી સમગ્ર નુકસાન પ્રાથમિક કાર્ડધારક દ્વારા ભોગવવામાં આવશે. પ્રાથમિક કાર્ડધારક દ્વારા બેંકને આપવામાં આવેલા અનધિકૃત ટ્રાન્ઝેક્શનોથી થતા કોઈપણ નુકસાનની જવાબદારી બેંક દ્વારા લેવામાં આવશે.</p> <p>ઇલેક્ટ્રોનિક અનધિકૃત ટ્રાન્ઝેક્શન થાય છે અને તેની જવાબદારી બેંક કે પ્રાથમિક કાર્ડધારકની નથી અને પ્રાથમિક કાર્ડધારકને બેંક તરફથી ટ્રાન્ઝેક્શન અંગે સંદેશ પ્રાપ્ત થાય તે તારીખથી બેંકને આ વિશે સૂચિત કરવામાં તમારા તરફથી 4 થી 7 કાર્યકારી દિવસોનો વિલંબ થાય છે. આ કિસ્સાઓમાં, તમારી પ્રતિ ટ્રાન્ઝેક્શન જવાબદારી ટ્રાન્ઝેક્શન મૂલ્યના નીચલા ભાગ અથવા નીચે દર્શાવેલ મૂલ્ય સુધી મર્યાદિત રહેશે:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>5 લાખ રૂપિયા સુધીની ક્રેડિટ મર્યાદા ધરાવતા ક્રેડિટ કાર્ડ માટે: 10,000 રૂપિયા</li> <li>5 લાખ રૂપિયાથી વધુ ક્રેડિટ મર્યાદા ધરાવતા ક્રેડિટ કાર્ડ માટે: 25,000 રૂપિયા</li> </ol> <p>વધુમાં, જો પ્રાથમિક કાર્ડધારક અનધિકૃત ટ્રાન્ઝેક્શનની જાણ કરવામાં 7 કાર્યકારી દિવસોથી વધુ વિલંબ કરે છે, તો પ્રાથમિક કાર્ડધારક અનધિકૃત ટ્રાન્ઝેક્શનોની સંપૂર્ણ રકમ માટે જવાબદાર રહેશે. આ પરિશિષ્ટમાં કાર્યકારી દિવસોની સંખ્યા નક્કી કરવા માટે, તમારી હોમ બ્રાન્ચના કાર્યકારી સમયપત્રકને ધ્યાનમાં લેવામાં આવશે અને બેંક તરફથી પ્રાથમિક કાર્ડધારકને ટ્રાન્ઝેક્શનની જાણ થયાની તારીખને બાકાત રાખવામાં આવશે.</p> |

## પરિશિષ્ટ ૩

### સંપર્ક વિગતો

| A. ગ્રાહક સંભાળ સર્વિસ                 |                                                                                                                |
|----------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| કોલ સેન્ટરના ફોન નંબરો                 | 1800 571 3723 - અમારા કોલ સેન્ટર પર / થી આવતા બધા કોલ્સ રેકૉર્ડ કરી શકાય છે.                                   |
| ઇમેઇલ સરનામું                          | cccare@esafbank.com                                                                                            |
| ટપાલ સરનામું                           | ઇસાફ સ્મોલ ફાઇનાન્સ બેંક, ઇસાફ ભવન, મનુથી પોસ્ટ ઓફિસ, ત્રિશૂર, કેરળ, ભારત - 680651                             |
| સમર્પિત ટોલ-ફ્રી ટેલિફોન નંબર          | 1800 571 3723                                                                                                  |
| કાર્ડ બ્લોક કરવા માટે સમર્પિત SMS નંબર | BLOCKCC <કાર્ડના છેલ્લા 4 અંકો> ને +91-6235133888 પર SMS કરો.                                                  |
| B. બંધ/શરણાગતિ માટે                    |                                                                                                                |
| ઇમેઇલ સરનામું                          | ccsupport@esafbank.com, cccare@esafbank.com                                                                    |
| સમર્પિત ટોલ-ફ્રી ટેલિફોન નંબર          | 1800 571 3723                                                                                                  |
| C. નુકસાન/ચોરી/દુરુપયોગની જાણ કરવી     |                                                                                                                |
| ઇમેઇલ સરનામું                          | ccsupport@esafbank.com                                                                                         |
| સમર્પિત ટોલ-ફ્રી ટેલિફોન નંબર          | 1800 571 3723                                                                                                  |
| ટપાલ સરનામું                           | ઇસાફ સ્મોલ ફાઇનાન્સ બેંક, ઇસાફ ભવન, મનુથી પોસ્ટ ઓફિસ, ત્રિશૂર, કેરળ, ભારત - 680651                             |
| D. ફરિયાદ નિવારણ                       |                                                                                                                |
| ફરિયાદ નિવારણ ઓફિસર                    | પ્રિન્સિપલ નોડલ ઓફિસર, ઇસાફ સ્મોલ ફાઇનાન્સ બેંક, ઇસાફ ભવન, મનુથી, ત્રિશૂર - 680651, કેરળ, ભારત                 |
| સમર્પિત ટેલિફોન નંબર                   | 85890 01933                                                                                                    |
| ઇમેઇલ સરનામું                          | principalnodalofficer@esafbank.com                                                                             |
| RBI લોકપાલ ઇમેઇલ સરનામું               | વધુ વિગતો માટે કૃપા કરીને નીચેની લિંકનો સંદર્ભ લો: <a href="https://cms.rbi.org.in">https://cms.rbi.org.in</a> |

ESFBS\_0259\_08\_07\_26