ESAF SMALL FINANCE BANK

Joy of Banking

सबसे महत्वपूर्ण नियम और शर्तें (MITC)

इसाफ स्मॉल फाइनेंस बैंक क्रेडिट कार्ड

प्रिय कार्डहोल्डर,

ये मोस्ट इंपोर्टेंट टर्म्स एंड कंडीशंस/सबसे महत्वपूर्ण नियम और शर्तें (MITC) उन सभी क्रेडिट कार्डों / कार्ड सदस्यों / क्रेडिट कार्ड के आवेदकों / आम जनता के सदस्यों (जिन्हें सामूहिक रूप से "प्राइमरी कार्डहोल्डर" या "आप" कहा गया है) पर लागू होती हैं, जो बैंक के क्रेडिट कार्ड उत्पाद में रुचि दिखाते हैं। MITC, इसाफ स्मॉल फाइनेंस बैंक के कार्डमेंबर एग्रीमेंट के नियमों और शर्तों के अतिरिक्त हैं, और पूरी तरह से समझने के लिए इन्हें उन नियमों और शर्तों के साथ ही पढ़ा जाना चाहिए। MITC में संशोधन का अधिकार पूरी तरह से बैंक के विवेक पर निर्भर है, और यह समय-समय पर लागू होने वाले कानूनों के अनुसार किया जाएगा। MITC और कार्डमेंबर एग्रीमेंट के बीच किसी भी विसंगति की स्थिति में, कार्डमेंबर एग्रीमेंट ही मान्य होगा, जब तक कि यहाँ अन्यथा निर्दिष्ट न किया गया हो।

संपर्क

इसाफ स्मॉल फाइनेंस बैंक,
इसाफ भवन, मन्नूथी पी. ओ., त्रिशूर, केरल, भारत – 680651

1800 571 3723

ccsupport@esafbank.com

(a) परिभाषाएँ

परिभाषित शब्द	विवरण
ऐड-ऑन कार्डहोल्डर	ऐड-ऑन कार्डहोल्डर उस व्यक्ति को कहते हैं, जिसे प्राइमरी कार्डहोल्डर ने अपनी ओर से जारी किए गए क्रेडिट कार्ड का इस्तेमाल करने के लिए अधिकृत किया हो। प्राइमरी कार्डहोल्डर बैंक इसाफ स्मॉल फाइनेंस बैंक ऐड-ऑन क्रेडिट कार्ड ("ऐड-ऑन क्रेडिट कार्ड") के फ़ीचर्स, प्राइमरी इसाफ स्मॉल फाइनेंस बैंक क्रेडिट कार्ड के फ़ीचर्स जैसे ही होंगे। प्राइमरी कार्डहोल्डर, ऐड-ऑन कार्डहोल्डर द्वारा किए गए सभी खर्चों और लेन-देन के लिए ज़िम्मेदार होगा, और ये खर्च प्राइमरी कार्डहोल्डर के मंथली स्टेटमेंट का हिस्सा होंगे। हर एलिज़िबल प्राइमरी कार्डहोल्डर के लिए ज़्यादा से ज़्यादा 5 ऐड-ऑन कार्ड जारी किए जा सकते हैं। ऐड-ऑन कार्डहोल्डर, कार्डहोल्डर एग्रीमेंट के नियमों और शर्तों और प्राइमरी कार्डहोल्डर और बैंक के बीच तय किए गए सबसे महत्वपूर्ण नियमों और शर्तों से बाध्य होगा।
एनुअल फीस	एक फिक्स्ड एनुअल फीस, जिसे बैंक कार्ड जारी करते समय और उसके बाद प्रत्येक वर्षगांठ पर आपके अकाउंट से काटता है।
बैंक	इसका अर्थ है कि इसाफ स्मॉल फाइनेंस बैंक लिमिटेड जो क्रेडिट कार्ड को जारी करता है। इस MITC में जब भी "बैंक" शब्द का इस्तेमाल किया जाएगा, तो उसका अर्थ "इसाफ स्मॉल फाइनेंस बैंक लिमिटेड" ही होगा; और इस MITC में इन शब्दों का इस्तेमाल एक-दूसरे की जगह पर किया जा सकता है।
कैश एडवांस फीस	एक फीस जो क्रेडिट कार्ड अकाउंट से तब डेबिट की जाती है, जब प्राइमरी कार्डहोल्डर या ऐड-ऑन कार्डहोल्डर कोई कैश एडवांस ट्रांज़ैक्शन करता है।
कैश एडवांस ट्रांज़ैक्शन	प्राइमरी कार्डहोल्डर द्वारा कार्ड का उपयोग करके किसी भी ऑटोमेटेड टेलर मशीन या किसी बैंक/तीसरे पक्ष के काउंटर से किए गए कोई भी कैश विदड्रॉअल।
कैश लिमिट	क्रेडिट कार्ड अकाउंट पर क्रेडिट लिमिट का एक प्रतिशत, जिसका उपयोग कैश एडवांस ट्रांजेक्शंस करने के लिए किया जा सकता है, और जिसे हमारे पूर्ण विवेक पर निर्धारित किया जाता है।
क्रेडिट कार्ड	बैंक द्वारा प्राइमरी कार्डहोल्डर को जारी किया गया क्रेडिट कार्ड, जो प्राइमरी कार्डहोल्डर को सहभागी व्यापारी प्रतिष्ठानों पर वस्तुओं और सेवाओं के लिए भुगतान करने, और सहभागी व्यापारी प्रतिष्ठानों और ऑटोमेटेड टेलर मशीनों पर कैश एडवांस ट्रांज़ैक्शन करने में सक्षम बनाता है।
क्रेडिट कार्ड अकाउंट	क्रेडिट कार्ड के संबंध में बैंक द्वारा मेंटेन किया गया कोई भी अकाउंट।
क्रेडिट कार्ड स्टेटमेंट	क्रेडिट कार्ड का उपयोग करके प्राइमरी कार्डहोल्डर द्वारा किए गए सभी ट्रांज़ैक्शन्स का मंथली रिकॉर्ड, जिसमें वस्तुओं और सेवाओं की खरीद, कैश एडवांस ट्रांज़ैक्शन्स, फीस और चार्जेस और इन नियमों और शर्तों के तहत अन्य डेबिट और क्रेडिट शामिल हैं, लेकिन ये इन्हीं तक सीमित नहीं हैं।
क्रेडिट लिमिट	क्रेडिट कार्ड अकाउंट पर, किसी भी समय, प्राइमरी कार्डहोल्डर और आपके ऐड-ऑन कार्डहोल्डर्स द्वारा वहन की जा सकने वाली अधिकतम ऋणग्रस्तता (इंडेब्टेडनेस), जो हमारे एकमात्र विवेक से निर्धारित की जाएगी।
फाइनेंस चार्ज	एक इंटरेस्ट चार्ज जो आपके क्रेडिट कार्ड अकाउंट में डेबिट किया जाता है, यदि प्राइमरी कार्डहोल्डर रोल-ओवर की गई बकाया राशि का पूरा भुगतान करने में विफल रहता है, या यदि प्राइमरी कार्डहोल्डर कोई कैश एडवांस ट्रांज़ैक्शन करता है।
GST	भारत सरकार द्वारा लगाया गया, गुड्स एंड सर्विसेज़ टैक्स (वस्तु एवं सेवा कर)।

इंटरेस्ट फ्री क्रेडिट पीरियड	ट्रांज़ैक्शंस की तारीख से लेकर भुगतान की ड्यू डेट तक का वह टाइम पीरियड, जिसके दौरान बिना किसी इंटरेस्ट के भुगतान किया जा सकता है; बशर्ते कार्डहोल्डर द्वारा भुगतान की ड्यू डेट को या उससे पहले पूरी बकाया राशि का भुगतान कर दिया जाए। (इंटरेस्ट फ्री क्रेडिट पीरियड का उदाहरण नीचे देखें)। प्राइमरी कार्डहोल्डर इस अवधि के दौरान कुल बकाया राशि का भुगतान करके फाइनेंस चार्ज से बच सकता है। हालाँकि, कृपया ध्यान दें कि यह कैश एडवांस ट्रांज़ैक्शन पर लागू नहीं होता है। कैश एडवांस ट्रांज़ैक्शन्स के लिए, ट्रांज़ैक्शन की तारीख से लेकर पूरी भुगतान होने की तारीख तक फाइनेंस चार्ज लगते हैं। यदि पिछले महीने के क्रेडिट कार्ड स्टेटमेंट का कोई भी बैलेंस अभी भी बकाया है, तो इंटरेस्ट-फ्री क्रेडिट पीरियड रोक दिया जाता है। इंटरेस्ट-फ्री क्रेडिट पीरियड के लिए नीचे दिया गया उदाहरण देखें। इंटरेस्ट फ्री क्रेडिट पीरियड 20 से 50 दिनों तक हो सकता है, जो ट्रांज़ैक्शन की तारीख पर निर्भर करती है। 21 मार्च से 20 अप्रैल की अवधि के क्रेडिट कार्ड स्टेटमेंट के लिए, भुगतान की अंतिम तिथि 10 मई होगी। यह मानते हुए कि प्राइमरी कार्डहोल्डर ने पिछले महीने के क्रेडिट कार्ड स्टेटमेंट की कुल बकाया राशि का भुगतान, भुगतान की देय तारीख तक कर दिया है, तो इंटरेस्ट फ्री क्रेडिट पीरियड इस प्रकार होगा: 1. 21 मार्च को की गई खरीदारी के लिए, इंटरेस्ट फ्री क्रेडिट पीरियड 21 मार्च से 10 मई तक होगा, यानी कुल 50 दिन। 2. 15 अप्रैल को की गई खरीदारी के लिए, इंटरेस्ट फ्री क्रेडिट पीरियड 15 अप्रैल से 10 मई तक होगा, यानी कुल 25 दिन। इस प्रकार, खरीदारी के ट्रांज़ैक्शन की तारीख के आधार पर इंटरेस्ट फ्री क्रेडिट पीरियड अलग-अलग हो सकता है। हालाँकि, यदि पिछले महीने के क्रेडिट कार्ड स्टेटमेंट की कुल बकाया राशि, भुगतान की देय तारीख तक नहीं चुकाई जाती है, तो इंटरेस्ट फ्री क्रेडिट पीरियड समाप्त हो जाएगा और प्राइमरी कार्डहोल्डर किसी भी इंटरेस्ट फ्री क्रेडिट पीरियड का हकदार नहीं रहेगा। कैश एडवांस ट्रांज़ैक्शन के लिए, ट्रांज़ैक्शन की तारीख से लेकर पूरे भुगतान की तारीख तक फाइनेंस चार्ज लागू होता है। इंटरेस्ट फ्री क्रेडिट पीरियड के लिए पात्र होने हेतु, प्राइमरी कार्डहोल्डर को कुल देय राशि के साथ-साथ सभी जमा हुए फाइनेंस चार्ज़ेस और अन्य चार्ज़ेस का पूरा भुगतान, अपने क्रेडिट कार्ड स्टेटमेंट की तारीख से पहले ही करना होगा। कृपया ध्यान दें कि कुल देय राशि उस राशि को दर्शाती है जो क्रेडिट कार्ड स्टेटमेंट की तारीख तक प्राइमरी कार्डहोल्डर पर बकाया है। यदि प्राइमरी कार्डहोल्डर ने अपने पिछले क्रेडिट कार्ड स्टेटमेंट की कुल बकाया राशि का भुगतान नहीं किया है, तो अगले क्रेडिट कार्ड स्टेटमेंट में प्राइमरी कार्डहोल्डर पर फाइनेंस चार्ज लगाया जाएगा; बशर्ते कि प्राइमरी कार्डहोल्डर, भुगतान की देय तारीख का इंतज़ार किए बिना, क्रेडिट कार्ड स्टेटमेंट जारी होने की तारीख पर ही पूरी बकाया राशि का भुगतान न कर दे (नीचे दिया गया उदाहरण देखें)।
लेट पेमेंट फीस	यदि न्यूनतम देय राशि का भुगतान, भुगतान की देय तारीख तक या उससे पहले नहीं किया जाता है, तो आपके क्रेडिट कार्ड अकाउंट से एक चार्ज डेबिट किया जाएगा।
मिनिमन अमाउंट ड्यू (न्यूनतम देय राशि)	क्रेडिट कार्ड अकाउंट के मंथली क्रेडिट कार्ड स्टेटमेंट में दिखाई गई वह न्यूनतम राशि, जिसका भुगतान प्राइमरी कार्डहोल्डर को करना आवश्यक होता है, ताकि अकाउंट ओवरड्यू होने से बचाया जा सके। न्यूनतम देय राशि आपकी कुल राशि का 10% होगी, साथ ही इसमें कोई भी अतिदेय राशि भी शामिल होगी। यदि आपकी कुल देय राशि आपकी क्रेडिट लिमिट से ज़्यादा हो जाती है, तो न्यूनतम देय राशि आपकी क्रेडिट लिमिट का 10% होगी, और साथ ही वह राशि भी इसमें शामिल होगी जिससे आपकी कुल बकाया राशि क्रेडिट लिमिट से ज़्यादा हुई है। हर महीने केवल न्यूनतम भुगतान करने से, रीपेमेंट करने की प्रक्रिया महीनों या सालों तक खिंच सकती है, जिसके परिणामस्वरूप आपके बकाया बैलेंस पर कंपाउंडेड इंटरेस्ट का भुगतान करना पड़ सकता है ।

वन-टाइम पासवर्ड ("OTP")	4 से 6 अंकों का एक पासवर्ड, जिसे बैंक रजिस्टर्ड मोबाइल फ़ोन पर SMS भेजकर, या बैंक के रिकॉर्ड में दर्ज संपर्क जानकारी के अनुसार प्राइमरी कार्डहोल्डर को ईमेल भेजकर साझा करेगा। यह पासवर्ड केवल एक बार इस्तेमाल के लिए है—या तो प्राइमरी कार्डहोल्डर या ऐड-ऑन कार्डहोल्डर को प्रमाणित करने के लिए, या फिर प्राइमरी कार्डहोल्डर को क्रेडिट कार्ड पर कोई ट्रांज़ैक्शन करने में सक्षम बनाने के लिए।
पेमेंट ड्यू डेट (भुगतान की देय तारीख)	मंथली क्रेडिट कार्ड स्टेटमेंट पर भुगतान की ड्यू डेट के रूप में दिखाई गई वह तारीख, जिस तारीख तक बैंक को भुगतान की राशि प्राप्त हो जानी चाहिए—ताकि इंटरेस्ट, और/या लेट पेमेंट फीस और /या क्रेडिट कार्ड के सस्पेंशन से बचा जा सके।
PIN	4 अंकों का एक पर्सनल आइडेंटिफिकेशन नंबर (PIN), जो प्राइमरी कार्डहोल्डर और ऐड-ऑन कार्ड्स को क्रेडिट कार्ड का इस्तेमाल पॉइंट ऑफ़ सेल और/या ऑटोमेटेड टेलर मशीन पर करने के लिए दिया जाता है।
SMS	मोबाइल टेलीकॉम कंपनियों के माध्यम से प्रदान की जाने वाली शॉर्ट मैसेज सर्विस
टोटल अमाउंट ड्यू (कुल देय राशि)	प्रत्येक स्टेटमेंट की तारीख को प्राइमरी कार्डहोल्डर की ओर से बैंक को देय कुल राशि, जिसमें पिछले स्टेटमेंट से बकाया कोई भी राशि और मौजूदा स्टेटमेंट में आपके क्रेडिट कार्ड अकाउंट में दर्ज सभी डेबिट और क्रेडिट ट्रांज़ैक्शन का योग शामिल होता है।
ट्रांज़ैक्शन	क्रेडिट कार्ड का उपयोग करके वस्तुओं और सेवाओं के लिए किया गया कोई भी भुगतान या कैश एडवांस ट्रांज़ैक्शन्स।
अनऑथोराइज़्ड ट्रांज़ैक्शन	आपकी अनुमति या ऐड-ऑन कार्डहोल्डर की अनुमति के बिना किया गया कोई भी ट्रांज़ैक्शन।
लोन्स	क्रेडिट कार्ड लोन उस राशि को कहते हैं, जिसे आप अपने कार्ड की क्रेडिट लिमिट के बदले लोन ले सकते हैं। यह एक रेगुलर लोन से अलग होता है, क्योंकि इसके लिए किसी एप्लीकेशन, डॉक्यूमेंटेशन या अप्रूवल प्रोसेस की ज़रूरत नहीं होती है; ऐसा इसलिए है, क्योंकि आपका कार्ड जारी करने वाली कंपनी के पास पहले से ही आपकी पर्सनल जानकारी और फाइनेंशियल डिटेल्स मौजूद होतीं हैं। क्रेडिट कार्ड लोन आपके क्रेडिट स्कोर, क्रेडिट कार्ड के इस्तेमाल और रीपेमेंट हिस्ट्री के आधार पर दिया जाता है। असल में, क्रेडिट कार्ड लोन एक प्री-अप्रूव्ड लोन की तरह काम करता है।

(b) फीस और चार्ज़ेस

बैंक द्वारा लगाए जाने वाले फीस और चार्ज़ेस नीचे दी गई टेबल के अनुसार होंगे। नीचे दिए गए फीस और चार्ज़ेस के अलावा, बैंक प्राइमरी कार्डहोल्डर से कोई अन्य फीस या चार्ज नहीं लेगा। बैंक इन फीस और चार्ज़ेस में परिवर्तन कर सकता है, लेकिन कोई भी परिवर्तन करने से कम से कम 30 दिन पहले बैंक प्राइमरी कार्डहोल्डर को इसकी सूचना देगा।

फीस और चार्ज़ेस टाइप	राशि / मूल्य
एनुअल फीस	कोई एनुअल फी और जॉइनिंग फीस नहीं।
ऐड-ऑन कार्ड एनुअल फीस	कोई एनुअल फीस नहीं।
लेट पेमेंट फीस – यह तब लगाई जाती है, जब भुगतान की देय तारीख तक या उससे पहले कम-से-कम न्यूनतम देय राशि प्राप्त नहीं होती है। यह क्रेडिट कार्ड स्टेटमेंट साइकिल के दौरान केवल एक बार ही लग सकती है।	रू. 500/-
कैश एडवांस फीस – यह फीस, प्राइमरी कार्डहोल्डर द्वारा किए गए किसी भी कैश एडवांस ट्रांज़ैक्शन पर लगाई जाती है।	कैश एडवांस का 5% या रू. 500, जो भी अधिक हो।
फाइनेंस चार्ज (एनुअल पर्सेंटेज रेट (APR)) पर इंटरेस्ट लिया जाएगा: - यदि कुल देय राशि का भुगतान, भुगतान की देय तारीख तक नहीं किया जाता है, तो कुल देय राशि पर—या तब तक जब तक कि रोल-ओवर की गई शेष राशि का पूरा भुगतान न हो जाए—और सभी नए ट्रांज़ैक्शन्स पर (ट्रांज़ैक्शन की तारीख से) तब तक इंटरेस्ट लगाया जाएगा, जब तक कि पिछली सभी बकाया राशियों का पूरा भुगतान न हो जाए। - सभी कैश एडवांस ट्रांज़ैक्शन्स पर, पैसे निकालने की तारीख से लेकर भुगतान की तारीख तक। - क्रेडिट कार्ड अकाउंट बंद होने के बाद भी, जब तक क्रेडिट कार्ड पर बकाया राशि का पूरा भुगतान नहीं हो जाता है, तब तक यह देय बना रहेगा।	0.1% का डेली फाइनेंस चार्ज (महीने में 30 दिन के लिए 3% मंथली फाइनेंस रेट या 36.5% के APR के बराबर): • रिवॉल्विंग क्रेडिट • कैश एडवांसेज़
फाइनेंस (इंटरेस्ट) चार्ज़ेस लागू	**देर से किए गए भुगतान:** यदि क्रेडिट कार्ड होल्डर, क्रेडिट कार्ड स्टेटमेंट पर बताई गई देय तारीख तक कुल बकाया राशि का भुगतान करने में विफल रहता है, तो बैंक देय तारीख से ही बकाया राशि पर इंटरेस्ट लगाएगा। **केवल न्यूनतम भुगतान:** पूरा बकाया चुकाने के बजाय केवल न्यूनतम भुगतान करने पर, शेष बकाया राशि पर इंटरेस्ट चार्ज़ेस लगते हैं। यदि प्राइमरी कार्डहोल्डर क्रेडिट कार्ड पेमेंट की देय तिथि से पहले न्यूनतम बकाया राशि का भुगतान नहीं करता है, तो उसके क्रेडिट स्कोर पर इसका असर पड़ेगा।

	आंशिक भुगतान: जब क्रेडिट कार्ड होल्डर कुल बकाया राशि से कम भुगतान करता है, तो शेष राशि पर इंटरेस्ट चार्ज़ेस लागू होंगे। **कैश एडवांसेज़:** क्रेडिट कार्ड का इस्तेमाल करके ATM से कैश निकालने पर तुरंत इंटरेस्ट लगता है—जो अक्सर रेगुलर ट्रांज़ेक्शन्स की तुलना में अधिक दर पर होता है—और यह इंटरेस्ट कैश निकालने की तारीख से लेकर पूरी राशि चुकाए जाने तक लगता रहता है। **बकाया राशि (बैलेंस) को आगे ले जाना:** यदि क्रेडिट कार्ड होल्डर पिछली बिलिंग साइकल से कोई बकाया राशि (बैलेंस) आगे ले जाता है, तो इस आगे ले जाई गई राशि पर तब तक इंटरेस्ट लगेगा, जब तक कि पूरी राशि का भुगतान नहीं हो जाता है।
फॉरेन करेंसी सरचार्ज – यह उस किसी भी ट्रांज़ेक्शन पर लगाया जाता है, जो प्राइमरी कार्डहोल्डर या ऐड-ऑन कार्डहोल्डर द्वारा भारतीय रुपये के अलावा किसी अन्य मुद्रा (करेंसी) में किया जाता है	फॉरेन करेंसी ट्रांज़ैक्शन की वैल्यू का 2.5%, जिसे ट्रांज़ैक्शन के समय कार्ड एसोसिएशन की मुद्रा-परिवर्तन दर (करेंसी कंवर्ज़न रेट) का उपयोग करके भारतीय रुपयों में परिवर्तित किया गया हो।
रिटर्न पेमेंट चार्ज – यह तब लगाया जाता है, जब प्राइमरी कार्डहोल्डर द्वारा किया गया कोई भी भुगतान बिना चुकाए वापस आ जाता है	वापस की गई भुगतान राशि की वैल्यू का 2.5%
ई-स्टेटमेंट्स	शून्य
फिजिकल स्टेटमेंट	रू. 50/-
GST	कानूनी रूप से लागू दर, जो वर्तमान में 18% है (सभी फीस, इंटरेस्ट और किसी भी अन्य चार्ज़ेस पर लागू)।
कार्ड रिप्लेसमेंट फीस – यह तब लगाई जाती है, जब आपके क्रेडिट कार्ड या आपके ऐड-ऑन कार्डहोल्डर के क्रेडिट कार्ड को खो जाने या चोरी हो जाने के कारण बदलने की ज़रूरत पड़ती है	रू. 500/-
रेंटल पेमेंट्स पर सरचार्ज	रेंटल पेमेंट्स पर, ट्रांज़ैक्शन्स की राशि का 1% सरचार्ज लगाया जाएगा। यदि कोई GST और/या अन्य सरकारी टैक्स लागू होते हैं, तो वे इस सरचार्ज पर भी लागू होंगे। इसके अलावा, आपके कार्ड की क्रेडिट लिमिट का 40% से ज़्यादा हिस्सा, एक कैलेंडर महीने में रेंटल पेमेंट्स के लिए इस्तेमाल नहीं किया जा सकता है।
फ्यूल सरचार्ज वेवर (छूट)	फ्यूल सरचार्ज वेवर (छूट) एक कैलेंडर महीने में रू. 40,000 तक सीमित होगी, जिसमें कोई भी एक ट्रांज़ैक्शन रू. 8,000 से ज़्यादा का नहीं होना चाहिए। हालांकि, प्राइमरी कार्डहोल्डर ऊपर बताई गई सीमाओं से ज़्यादा फ्यूल ट्रांज़ैक्शन कर सकता है, लेकिन उस पर कोई सरचार्ज वेवर (छूट) लागू नहीं होगा।

अन्य लागू कर, जिनमें टैक्स कलेक्शन एट सोर्स ("TCS") या टैक्स डिडक्शन एट सोर्स ("TDS") शामिल हैं।	सक्षम अधिकारियों द्वारा लगाया गया कोई भी टैक्स/TCS/TDS, सभी लागू ट्रांज़ैक्शन्स पर, बिना किसी पूर्व सूचना के या उसके साथ, मौजूदा रेट के अनुसार लगाया जाएगा। ऐसे ट्रांज़ैक्शन्स को ऑथोराइज़ करते समय, प्राइमरी कार्डहोल्डर को यह सुनिश्चित करना होगा कि ट्रांज़ैक्शन के लिए पर्याप्त धनराशि उपलब्ध हो, जिसमें देय टैक्स/ TCS/TDS की राशि भी शामिल हो।
क्रेडिट कार्ड ट्रांजैक्शंस को इक्वेटेड मंथली इंस्टॉलमेंट्स (EMI) में बदलना	बैंक, क्रेडिट कार्ड ट्रांज़ैक्शन्स को इक्वेटेड मंथली इंस्टॉलमेंट्स (EMI) में बदलने की प्रक्रिया में पूरी पारदर्शिता सुनिश्चित करेगा; इसके लिए वह ट्रांज़ैक्शन्स को EMI में बदलने से पहले ही प्रिंसिपल, इंटरेस्ट और मर्चेंट/कार्ड जारीकर्ता द्वारा दी गई अग्रिम छूट (ताकि यह नो-कॉस्ट बन सके) को स्पष्ट रूप से दर्शाएगा। क्रेडिट कार्ड बिल/ स्टेटमेंट में भी इस बात का अलग से उल्लेख किया जाएगा। इंटरेस्ट कॉम्पोनेन्ट वाले EMI कन्वर्ज़न को ज़ीरो-इंटरेस्ट या नो-कॉस्ट EMI के रूप में छिपाया नहीं जाएगा।

इंटरेस्ट और लेट पेमेंट फीस गणना का उदाहरण

नीचे फाइनेंस चार्ज और लेट पेमेंट फीस गणना का एक उदाहरण दिया गया है। इस उदाहरण में यह माना गया है कि ओपनिंग बैलेंस शून्य था, क्रेडिट लिमिट रू. 30,000 है, और क्रेडिट कार्ड स्टेटमेंट हर महीने की 20 तारीख को जेनरेट किया जाता है:

तारीख	ट्रांज़ैक्शन
10 मई, 2022	मर्चेंट से रू. 20,000 का सामान खरीदा गया।
20 मई, 2022	क्रेडिट कार्ड स्टेटमेंट इन विवरणों के साथ जेनरेट किया जाएगा: ओपनिंग बैलेंस: रू. 0 नई खरीदारी: रू. 20,000 पेमेंट और अन्य क्रेडिट: (रू. 0) फाइनेंस चार्ज: रू. 0 लेट पेमेंट फीस: रू. 0 फीस और चार्ज पर 18% GST: रू. 0 कुल देय राशि: रू. 20,000 न्यूनतम देय राशि: रू. 2,000 भुगतान की देय तारीख: 9 जून, 2022 (चूंकि क्रेडिट कार्ड अकाउंट, क्रेडिट कार्ड स्टेटमेंट की तारीख पर क्रेडिट लिमिट के भीतर है, इसलिए न्यूनतम देय राशि, कुल देय राशि का 10% होगी।)
10 जून, 2022	रू. 10,000 का फ्यूल खरीदना* * इस ट्रांज़ैक्शन पर सेटलमेंट के समय 1% का सरचार्ज लगेगा, और इसलिए क्रेडिट कार्ड अकाउंट ओवरलिमिट हो जाएगा। प्राइमरी कार्डहोल्डर को अपनी क्रेडिट लिमिट को सावधानी से मैनेज करना चाहिए ।

12 जून, 2022	रू. 5,000 का भुगतान प्राप्त हुआ।
20 जून, 2022	रू. 845.66 के फाइनेंस चार्ज की गणना इस प्रकार की गई है: 10 मई से 11 जून (32 दिन) तक रू. 20,000, 2.95%/30 प्रति दिन की दर से = रू. 629.33 (यह वह ओपनिंग बैलेंस है जिसका पूरा भुगतान, भुगतान की देय तारीख से पहले नहीं किया गया था; इस राशि पर फाइनेंस चार्ज की गणना, ट्रांज़ैक्शन की तारीख से लेकर भुगतान प्राप्त होने की तारीख तक की जाती है) 12 जून से 19 जून (8 दिन) तक रू. 15,000 पर 2.95%/30 प्रति दिन की दर से = रू. 118.00 (यह ओपनिंग बैलेंस में से मिला भुगतान घटाने के बाद की राशि है; फाइनेंस चार्ज की गणना इस राशि पर भुगतान मिलने की तारीख से स्टेटमेंट की तारीख तक की जाती है) 10 जून से 19 जून (10 दिन) तक रू. 10,000 पर 2.95%/30 प्रति दिन की दर से = रू. 98.33 (यह 10 जून को की गई नई खरीदारी है; फाइनेंस चार्ज की गणना इस राशि पर ट्रांज़ैक्शन की तारीख से स्टेटमेंट की तारीख तक की जाती है)
20 जून, 2022	रू. 500 की लेट पेमेंट फीस ली जाएगी, क्योंकि 9 जून, 2022 की भुगतान की देय तारीख से पहले न्यूनतम देय राशि प्राप्त नहीं हुई थी
20 जून, 2022	क्रेडिट कार्ड स्टेटमेंट इन विवरणों के साथ तैयार किया जाएगा: ओपनिंग बैलेंस: रू. 20,000 नई खरीदारी: रू. 10,000 भुगतान और अन्य क्रेडिट: (रू. 5,000) फाइनेंस चार्ज: रू. 845.66 लेट पेमेंट फीस: रू. 500 फीस और चार्ज पर 18% GST: रू. 242.21 कुल देय राशि: रू. 26,587.87 न्यूनतम देय राशि: रू. 2,658.79 भुगतान की देय तारीख: 10 जुलाई, 2022 (चूंकि क्रेडिट कार्ड अकाउंट, क्रेडिट कार्ड स्टेटमेंट की तारीख पर क्रेडिट लिमिट के भीतर है, इसलिए न्यूनतम देय राशि, कुल देय राशि की 10% होगी)

स्टेटमेंट में इंटरेस्ट लगाए गए ग्राहक के लिए देय कुल राशि का उदाहरण (देय कुल राशि यदि ग्राहक नहीं चाहता है कि उस पर कोई और फ़ाइनेंस चार्ज लगाया जाए)

तारीख	ट्रांज़ैक्शन
	ऊपर दिए गए उदाहरण में, यदि ग्राहक अपने सभी बकाया चुकाकर वापस इंटरेस्ट फ्री क्रेडिट पीरियड में लौटना चाहता है, तो बैंक यह मानकर चल रहा है कि ग्राहक भुगतान की देय तारीख पर न्यूनतम देय राशि का भुगतान कर देता है।

20 जून - 20 जुलाई क्रेडिट कार्ड स्टेटमेंट	ओपनिंग बैलेंस रू. 27,177.87 नई खरीद (1 जुलाई) रू. 500.00 भुगतान और अन्य क्रेडिट (5 जुलाई) रू. (2,658.79) फाइनेंस चार्ज रू. 771.87 लेट पेमेंट फीस - फीस और अन्य चार्ज़ेस पर 18% GST रू. 138.94 कुल देय राशि रू. 25,929.89 न्यूनतम देय राशि: रू. 2,592.99 चूंकि इस ग्राहक का पिछले स्टेटमेंट से रोलओवर बैलेंस बाकी है, इसलिए जब तक कुल देय राशि का पूरा भुगतान नहीं हो जाता है, तब तक इस पर फाइनेंस चार्ज लगाया जाएगा। नीचे दिया गया उदाहरण इन स्थितियों को स्पष्ट करता है। क्रेडिट कार्ड स्टेटमेंट की तारीख 20 जुलाई है। तीन स्थितियाँ हैं जहाँ ग्राहक भुगतान करता है: • क्रेडिट कार्ड स्टेटमेंट की तारीख को ही, यानी 20 जुलाई को • क्रेडिट कार्ड स्टेटमेंट की तारीख और असल में भुगतान करने की तारीख के बीच (मान लीजिए 1 अगस्त को) • भुगतान की देय तारीख को, यानी 10 अगस्त को यह उदाहरण उस राशि को दर्शाता है जिसका भुगतान इन दिनों में से प्रत्येक पर किया जाना आवश्यक है। यह अंतर इसलिए आता है, क्योंकि क्रेडिट कार्ड स्टेटमेंट की तारीख से लेकर कुल देय राशि के वास्तविक भुगतान तक की अवधि के लिए फाइनेंस चार्ज का भुगतान करना होता है।
यदि भुगतान 20 जुलाई को किया गया	यदि ग्राहक 20 जुलाई को क्रेडिट कार्ड स्टेटमेंट की तारीख पर ही कुल बकाया राशि रू. 25,929.89 का भुगतान कर देता है, तो 20 अगस्त के क्रेडिट कार्ड स्टेटमेंट पर कोई फाइनेंस चार्ज नहीं लगाया जाएगा, क्योंकि इस राशि पर कोई इंटरेस्ट नहीं बनता है।
यदि भुगतान 1 अगस्त को किया गया	उदाहरण के लिए, यदि भुगतान 1 अगस्त को किया जाता है, तो कुल बकाया राशि पर 0.1% की दैनिक दर से 12 दिनों का अतिरिक्त फाइनेंस चार्ज लगेगा। • 20 जुलाई तक कुल देय राशि: रू. 25,929.89 • 12 दिनों का फाइनेंस चार्ज: रू. 305.97 • सभी बकाया चुकाने के लिए भुगतान की जाने वाली राशि: रू. 26,235.86
यदि भुगतान 10 अगस्त को किया गया	यदि भुगतान भुगतान की देय तारीख —यानी 10 अगस्त—को किया जाता है, तो कुल देय तारीख पर 0.1% की दैनिक दर से 21 दिनों का अतिरिक्त फाइनेंस चार्ज लगेगा। • 20 जुलाई तक कुल देय राशि: रू. 25,929.89 • 21 दिनों का फाइनेंस चार्ज: रू. 535.45 • सभी बकाया चुकाने के लिए भुगतान की जाने वाली राशि: रू. 26,465.34

ESAF
ESAF SMALL FINANCE BANK

इंटरेस्ट फ्री क्रेडिट पीरियड का उदाहरण:

तारीख	ट्रांज़ैक्शन
20 अप्रैल, 2022	आपका क्रेडिट कार्ड स्टेटमेंट निम्नलिखित विवरणों के साथ जनरेट किया गया है: • कुल देय राशि: रू. 10,000 • न्यूनतम देय राशि: रू. 1,000 • भुगतान की देय तारीख: 10 मई, 2022 इसका अर्थ है कि यदि प्राइमरी कार्डहोल्डर 10 मई, 2022 को या उससे पहले रू. 10,000 का भुगतान करता है, तो अगले क्रेडिट कार्ड स्टेटमेंट में कोई फाइनेंस चार्ज (या इंटरेस्ट) नहीं लगाया जाएगा। हालाँकि, यदि प्राइमरी कार्डहोल्डर रू. 10,000 से कम का भुगतान करता है, तो अगले क्रेडिट कार्ड स्टेटमेंट में प्राइमरी कार्डहोल्डर पर फाइनेंस चार्ज लगाया जाएगा।
21 अप्रैल, 2022	प्राइमरी कार्डहोल्डर किसी मर्चेंट से रू. 5,000 का सामान खरीदता है। यह ट्रांज़ैक्शन केवल आपके अगले क्रेडिट कार्ड स्टेटमेंट में दिखाई देगा।
10 मई, 2022	प्राइमरी कार्डहोल्डर 20 अप्रैल, 2022 को जारी क्रेडिट कार्ड स्टेटमेंट के आधार पर 10,000 रुपये की कुल देय राशि का भुगतान करता है।
21 मई, 2022	आपका अगला क्रेडिट कार्ड स्टेटमेंट निम्नलिखित विवरणों के साथ जनरेट किया गया है: • कुल देय राशि: रू. 5,000 • न्यूनतम देय राशि: रू. 500 • भुगतान की देय तारीख: 10 जून, 2022 रू. 5,000 की कुल देय राशि 21 अप्रैल, 2022 को की गई खरीदारी को दर्शाती है; क्योंकि आपके क्रेडिट कार्ड स्टेटमेंट (तारीख 20 अप्रैल, 2022) पर दर्शाई गई 10,000 रुपये की कुल देय राशि का भुगतान, देय तारीख तक या उससे पहले पूरी तरह से कर दिया गया है। इस क्रेडिट कार्ड स्टेटमेंट पर कोई फाइनेंस चार्ज नहीं लगेगा, क्योंकि प्राइमरी कार्डहोल्डर ने आपके 20 अप्रैल, 2022 के क्रेडिट कार्ड स्टेटमेंट की कुल देय राशि का भुगतान, भुगतान की देय तारीख तक कर दिया है।
10 जून, 2022	प्राइमरी कार्डहोल्डर 21 मई, 2022 को जारी क्रेडिट कार्ड स्टेटमेंट के आधार पर रू. 5,000 की कुल देय राशि का भुगतान करता है। इसका सीधा-सा अर्थ यह है कि प्राइमरी कार्डहोल्डर द्वारा 21 अप्रैल, 2022 को की गई खरीदारी के लिए, a) प्राइमरी कार्डहोल्डर ने कोई फाइनेंस चार्ज नहीं दिया और b) प्राइमरी कार्डहोल्डर को 50 दिनों के इंटरेस्ट फ्री क्रेडिट पीरियड का लाभ मिला, जो इस खरीदारी की तारीख (21 अप्रैल, 2022) और उसी खरीदारी की भुगतान की देय तारीख (10 जून, 2022) के बीच के दिनों का अंतर है।

(c) क्रेडिट लिमिट्स

प्राइमरी कार्डहोल्डर को क्रेडिट लिमिट, कैश लिमिट, उपलब्ध क्रेडिट लिमिट और उपलब्ध कैश लिमिट की सूचना	क्रेडिट लिमिट और कैश लिमिट की जानकारी बैंक द्वारा प्राइमरी कार्डहोल्डर को क्रेडिट कार्ड जारी करते समय और मंथली क्रेडिट कार्ड स्टेटमेंट में दी जाएगी। क्रेडिट कार्ड अकॉउंट में उपलब्ध क्रेडिट लिमिट और उपलब्ध कैश लिमिट हर बार तब अपडेट होती है, जब कोई ट्रांज़ैक्शन या कैश एडवांस किया जाता है या रिफ़ंड होता है, कोई पेमेंट पोस्ट होता है, या क्रेडिट कार्ड अकाउंट से कोई फ़ीस और चार्ज पोस्ट या रिवर्स किए जाते हैं। प्राइमरी कार्डहोल्डर बैंक से संपर्क करके किसी भी समय अपनी उपलब्ध क्रेडिट लिमिट और उपलब्ध कैश लिमिट की जानकारी प्राप्त कर सकता है। ऐड-ऑन क्रेडिट कार्ड से संबंधित सभी कम्युनिकेशंस प्राइमरी कार्डहोल्डर को भेजे जाएँगे। ऐड-ऑन क्रेडिट कार्ड, प्राइमरी कार्डहोल्डर की क्रेडिट लिमिट को शेयर करेगा। हालाँकि, प्राइमरी कार्डहोल्डर ऐड-ऑन क्रेडिट कार्ड के लिए एक अलग लिमिट सेट कर सकता है, और यह लिमिट हर स्टेटमेंट की तारीख पर रीफ़्रेश हो जाएगी। (हमारी संपर्क जानकारी के लिए कृपया परिशिष्ट 3 देखें)।
क्रेडिट लिमिट और कैश लिमिट में बदलाव	क्रेडिट लिमिट्स और कैश लिमिट्स हमारे एकमात्र विवेक पर निर्धारित की जाएँगी। बैंक किसी भी समय और प्राइमरी कार्डहोल्डर को बिना कोई पूर्व सूचना दिए क्रेडिट लिमिट और/या कैश लिमिट में बदलाव कर सकता है। हालाँकि, ऐसे बदलावों की जानकारी, बदलाव होने के तुरंत बाद SMS या ईमेल के ज़रिए दी जाएगी।

(d) स्टेटमेंट्स और डिस्प्यूट्स (विवाद)

प्राइमरी कार्डहोल्डर को स्टेटमेंट्स की सूचना	मंथली क्रेडिट कार्ड स्टेटमेंट, प्राइमरी कार्डहोल्डर द्वारा दिए गए ईमेल पते पर ईमेल के माध्यम से प्राइमरी कार्डहोल्डर को भेजे जाएँगे। प्राइमरी कार्डहोल्डर पोस्ट द्वारा प्रिंटेड स्टेटमेंट का अनुरोध कर सकता है। क्रेडिट कार्ड स्टेटमेंट आपकी भुगतान की देय तारीख से 20 दिन पहले जेनरेट किए जाएँगे।
स्टेटमेंट डिस्प्यूट्स	यदि प्राइमरी कार्डहोल्डर को अपने स्टेटमेंट में कोई ऐसा ट्रांज़ैक्शन दिखता है जिसे वह पहचानता नहीं है, तो प्राइमरी कार्डहोल्डर को नियमों और शर्तों में दिए गए नंबर(रों) /ईमेल एड्रेस पर बैंक को कॉल करके या ईमेल करके डिस्प्यूट दर्ज कराना चाहिए। यह काम स्टेटमेंट की तारीख से 15 दिनों के भीतर किया जाना चाहिए।
डिस्प्यूट प्रोसेस	एक बार जब प्राइमरी कार्डहोल्डर कोई डिस्प्यूट दर्ज करता है, तो उस डिस्प्यूट की आगे की जाँच होने तक, बैंक आपके क्रेडिट कार्ड अकाउंट से किसी भी डिस्प्यूटेड ट्रांज़ैक्शन को वापस ले सकता है या उसके लिए एक अस्थायी क्रेडिट पोस्ट कर सकता है। यदि जाँच में यह पाया जाता है कि डिस्प्यूटेड ट्रांज़ैक्शन के लिए प्राइमरी कार्डहोल्डर ज़िम्मेदार है, तो बैंक क्रेडिट कार्ड अकाउंट में सभी ट्रांज़ैक्शन को बहाल कर देगा।
	बैंक, कार्ड एसोसिएशन के ऑपरेटिंग दिशानिर्देशों के अधीन रहते हुए, प्राइमरी कार्डहोल्डर द्वारा डिस्प्यूट दर्ज करने की तारीख से 15 दिनों के भीतर, डिस्प्यूटेड ट्रांज़ैक्शन से संबंधित दस्तावेज़ प्राइमरी कार्डहोल्डर को उपलब्ध कराएगा।
ऐड-ऑन कार्डहोल्डर द्वारा किए गए ट्रांज़ैक्शन	आपके क्रेडिट कार्ड अकाउंट के तहत किसी भी ऐड-ऑन कार्डहोल्डर द्वारा किए गए सभी ट्रांज़ैक्शन के भुगतान के लिए प्राइमरी कार्डहोल्डर ज़िम्मेदार होगा। प्राइमरी कार्डहोल्डर, ऐड-ऑन क्रेडिट कार्डहोल्डर द्वारा किए गए सभी खर्चों और ट्रांज़ैक्शन्स के लिए उत्तरदायी है, और ऐसे खर्च प्राइमरी कार्डहोल्डर के मंथली स्टेटमेंट का हिस्सा होंगे।
कार्ड जारीकर्ता का पूरा पोस्टल एड्रेस	इसाफ भवन, मन्नूथी पी. ओ., त्रिशूर, केरल, भारत - 680651

(e) क्रेडिट कार्ड भुगतान

क्रेडिट कार्ड भुगतान माध्यम	**1. NEFT/RTGS/IMPS के माध्यम से भुगतान करें** प्राइमरी कार्डहोल्डर NEFT, RTGS या IMPS के माध्यम से निम्नलिखित क्रेडिट कार्ड रीपेमेंट अकाउंट में भुगतान कर सकता है। कृपया अकाउंट का विवरण नीचे देखें: - अकाउंट का नंबर: **274500001978** - अकाउंट का नाम: **क्रेडिट कार्ड रीपेमेंट** - IFSC कोड: **ESMF0000001** सटीक प्रोसेसिंग सुनिश्चित करने के लिए, प्राइमरी कार्डहोल्डर को सलाह दी जाती है कि रीपेमेंट करते समय वे रिमार्क्स सेक्शन में अपना क्रेडिट कार्ड नंबर ज़रूर डालें। कृपया ध्यान दें कि क्रेडिट कार्ड के भुगतान के लिए केवल बैंक द्वारा निर्दिष्ट ऑथोराइज़्ड पेमेंट मेथड्स (भुगतान विधियों) का ही इस्तेमाल किया जाना चाहिए। अनऑथोराइज़्ड माध्यमों (चैनल्स) से किए गए भुगतानों के लिए बैंक कोई ज़िम्मेदारी नहीं लेगा। बैंक के पास भुगतान के अतिरिक्त विकल्प शुरू करने का अधिकार सुरक्षित है, जिसकी सूचना ईमेल के माध्यम से दी जाएगी। उपलब्ध होते ही, ऐसे किसी भी अपडेट को MITC में भी दर्शाया जाएगा। **2. BBPS (UPI ऐप्स – Google Pay, PhonePe, Paytm, आदि) के माध्यम से भुगतान करें।** **BBPS के माध्यम से भुगतान कैसे करें:** 1. कोई भी UPI ऐप (Google Pay, PhonePe, Paytm, आदि) खोलें। 2. "Bills & Recharges (बिल्स एंड रिचार्जेज़)" पर टैप करें। 3. नीचे स्क्रॉल करें या "Credit Card (क्रेडिट कार्ड)" खोजें। 4. बैंकों की सूची में से इसाफ बैंक क्रेडिट कार्ड चुनें। 5. "Pay Bill (पे बिल)" पर क्लिक करें – आपकी बिल की तारीख, देय तारीख और देय राशि दिखाई देगी। 6. राशि की पुष्टि करें या ज़रूरत पड़ने पर उसे बदलें। 7. वह बैंक अकाउंट चुनें जिससे आप भुगतान करना चाहते हैं। 8. ट्रांज़ैक्शन को ऑथोराइज़ करने के लिए अपना UPI PIN डालें। 9. सफल होने पर, आपको भुगतान की पुष्टि मिल जाएगी।
क्रेडिट कार्ड भुगतान पोस्टिंग	बैंक, प्राइमरी कार्डहोल्डर के क्रेडिट कार्ड अकाउंट में तभी क्रेडिट करेगा जब हमें प्राइमरी कार्डहोल्डर से क्लियर फंड्स प्राप्त हो जाएंगे। प्राइमरी कार्डहोल्डर द्वारा प्राइमरी कार्डहोल्डर के क्रेडिट कार्ड स्टेटमेंट के लिए किए गए भुगतानों को आगामी स्टेटमेंट्स में स्वीकार किया जाता है।
भुगतान पोस्टिंग पदानुक्रम (पेमेंट पोस्टिंग हिरारकी)	प्राइमरी कार्डहोल्डर से प्राप्त भुगतानों को बकाया राशि के विरुद्ध निम्नलिखित क्रम में एडजस्ट किया जाता है: 1. टैक्स 2. फीस और चार्ज 3. फाइनेंस चार्ज 4. कैश एडवांस ट्रांज़ैक्शन्स 5. वस्तुओं और सेवाओं की खरीद

(f) सेट ऑफ का अधिकार

बैंक किसी भी समय और प्राइमरी कार्डहोल्डर को बिना किसी पूर्व सूचना के, क्रेडिट कार्ड पर प्राइमरी कार्डहोल्डर की ओर से बकाया किसी भी राशि को, इसाफ स्मॉल फाइनेंस बैंक में प्राइमरी कार्डहोल्डर के नाम पर या ऐड-ऑन कार्डहोल्डर के नाम पर रखे गए किसी भी डिपॉज़िट अकाउंट से सेट-ऑफ कर सकता है।.

(g) डिफ़ॉल्ट और परिस्थितियाँ

प्राइमरी कार्डहोल्डर से संपर्क	यदि प्राइमरी कार्डहोल्डर बैंक को क्रेडिट कार्ड का बकाया चुकाने में विफल रहता है, तो बैंक निम्नलिखित माध्यमों का उपयोग करके प्राइमरी कार्डहोल्डर को याद दिलाएगा: 1. हमारे रिकॉर्ड के अनुसार मोबाइल फ़ोन पर SMS 2. हमारे रिकॉर्ड के अनुसार ईमेल पते पर ईमेल 3. प्राइमरी कार्डहोल्डर के डाक / स्थायी पते पर डाक द्वारा भेजे गए पत्र। 4. प्राइमरी कार्डहोल्डर से फ़ॉलो-अप करने के लिए, हमारे कलेक्शन सेंटर या बैंक द्वारा नियुक्त किसी कलेक्शन एजेंसी के कलेक्शन सेंटर से आउटबाउंड फ़ोन कॉल। 5. प्राइमरी कार्डहोल्डर के निवास स्थान या कार्यस्थल पर विज़िट। यदि बैंक प्राइमरी कार्डहोल्डर से संपर्क स्थापित करने में असमर्थ होता है, तो बैंक मौजूदा या पिछले ऐड-ऑन कार्डहोल्डर से संपर्क कर सकता है।
कोड ऑफ़ कंडक्ट	बैंक, ऋण (डेब्ट) के एथिकल कलेक्शन के लिए कोड ऑफ़ कंडक्ट का पालन करेगा और बैंक द्वारा नियुक्त किसी भी कलेक्शन एजेंसी से भी इसका पालन करवाएगा।
डिफ़ॉल्ट की स्थिति में की जाने वाली कार्रवाई	यदि प्राइमरी कार्डहोल्डर द्वारा कोई चूक (डिफ़ॉल्ट) की जाती है, तो बैंक अपने पूर्ण विवेक से: a. प्राइमरी कार्डहोल्डर से क्रेडिट कार्ड की सभी सुविधाएँ वापस ले सकता है। b. प्राइमरी कार्डहोल्डर से क्रेडिट कार्ड पर बकाया पूरी राशि का भुगतान तुरंत करने के लिए कह सकता है। c. बैंक में आपके नाम से रखे गए किसी भी पैसे/डिपॉज़िट्स/अकाउंट्स के विरुद्ध बकाया राशि को लियन और सेट-ऑफ करने के हमारे अधिकार का प्रयोग कर सकता है।
ग्रेस पीरियड	प्राइमरी कार्डहोल्डर को भुगतान की देय तारीख से 3 (तीन) दिनों की ग्रेस अवधि दी जाएगी, जिसके दौरान लेट पेमेंट फीस नहीं लगाई जाएगी। यह फेसिलिटी पेमेंट्स के प्रोसेसिंग समय को ध्यान में रखते हुए दी जाती है, लेकिन प्राइमरी कार्डहोल्डर को क्रेडिट कार्ड स्टेटमेंट में बताई गई भुगतान की देय तारीख तक बकाया राशि का भुगतान कर देना चाहिए। कृपया ध्यान दें कि ग्रेस पीरियड केवल लेट पेमेंट फीस पर लागू होता है, और फाइनेंस चार्जेस के लिए कोई ग्रेस पीरियड नहीं होता है।
भुगतान बकाया होने पर रोक	यदि आपके क्रेडिट कार्ड स्टेटमेंट पर छपी 'भुगतान की देय तारीख' से 14 दिन या उससे ज़्यादा समय तक कोई भुगतान बकाया रहता है, तो आपका क्रेडिट कार्ड और आपके 'ऐड-ऑन कार्डहोल्डर्स' को जारी किए गए कोई भी क्रेडिट कार्ड सस्पेंड कर दिए जाएँगे। प्राइमरी कार्डहोल्डर को बकाया राशि का भुगतान करना होगा, ताकि प्राइमरी कार्डहोल्डर और ऐड-ऑन कार्डहोल्डर क्रेडिट कार्ड पर ट्रांज़ैक्शन्स कर सकें। बैंक, भुगतान न होने पर आपके कार्ड को सस्पेंड करने की इस 14 दिनों की अवधि को, अपने पूर्ण विवेक से और प्राइमरी कार्डहोल्डर को बिना किसी पूर्व सूचना के बदल सकता है।

	यदि प्राइमरी कार्डहोल्डर ने आपके क्रेडिट कार्ड स्टेटमेंट पर बकाया न्यूनतम राशि का पूरा भुगतान नहीं किया है (जो तीन महीने पहले जारी किया गया था) — यानी, आपके क्रेडिट कार्ड अकाउंट पर 60 दिनों से अधिक का बकाया है — तो आपका क्रेडिट कार्ड अकाउंट हमेशा के लिए ब्लॉक कर दिया जाएगा। बैंक, भुगतान न होने के कारण आपके कार्ड को स्थायी रूप से ब्लॉक करने के लिए, 3 महीने की इस अवधि को अपने पूर्ण विवेक से और प्राइमरी कार्डहोल्डर को बिना किसी पूर्व सूचना के बदल सकता है। आपके क्रेडिट कार्ड अकाउंट के स्थायी रूप से ब्लॉक हो जाने के बाद, उसे फिर से चालू करना पूरी तरह से हमारे विवेक पर निर्भर करेगा और ऐसा तभी किया जाएगा जब आप बकाया राशि का पूरा भुगतान कर देंगे। भले ही आपका क्रेडिट कार्ड अकाउंट हमेशा के लिए ब्लॉक हो गया हो, प्राइमरी कार्डहोल्डर बकाया राशि के भुगतान के लिए ज़िम्मेदार होगा, जिसमें भविष्य के कोई भी फाइनेंस चार्ज और अन्य फीस/चार्ज शामिल हैं, जो इन नियमों और शर्तों के अनुसार लगाए जा सकते हैं। यदि प्राइमरी कार्डहोल्डर बकाया राशि का पूरा भुगतान कर देता है, और बैंक स्थायी रूप से ब्लॉक किए गए क्रेडिट कार्ड अकाउंट को फिर से चालू करने से मना कर देता है, तो हम इन नियमों और शर्तों के सेक्शन (h) – "बैंक द्वारा स्थायी समाप्ति" के तहत आपके क्रेडिट कार्ड अकाउंट को बंद कर सकते हैं। उपरोक्त के अलावा, बैंक डिफ़ॉल्ट रिपोर्ट को क्रेडिट ब्यूरो या कानून द्वारा अनुमोदित ऐसी अन्य एजेंसियों को भेज सकता है। क्रेडिट कार्ड स्टेटमेंट पर दर्शाई गई भुगतान की देय तारीख और स्टेटमेंट तारीख के बीच की अवधि को, प्राइमरी कार्डहोल्डर को डिफॉल्टर घोषित करने के लिए नोटिस अवधि माना जाता है।
किसी अन्य सुविधा के अंतर्गत डिफ़ॉल्ट होने पर ब्लॉक करना	यदि प्राइमरी कार्डहोल्डर ने हमसे कोई अन्य लोन / क्रेडिट सुविधा ली है, तो प्राइमरी कार्डहोल्डर को सलाह दी जाती है कि वह उस अन्य लोन / क्रेडिट सुविधा के संबंध में लागू रीपेमेंट व्यवस्था का पालन सुनिश्चित करे। यदि बैंक द्वारा आपके किसी अन्य लोन/क्रेडिट सुविधा को, आपके द्वारा उसके संबंध में लागू रीपेमेंट मैकेनिज़्म का पालन न करने के कारण या किसी अन्य कारण से, नॉन-परफॉर्मिंग एसेट (NPA) के रूप में वर्गीकृत किया जाता है, तो बैंक को आपका क्रेडिट कार्ड ब्लॉक करने और उस क्रेडिट कार्ड को NPA के रूप में रिपोर्ट करने का अधिकार होगा। ऐसे क्रेडिट कार्ड पर लगाया गया ब्लॉक, हमारे एकमात्र विवेक पर हटाया जा सकता है। उपरोक्त के अलावा, बैंक डिफ़ॉल्ट रिपोर्ट को क्रेडिट ब्यूरो या कानून द्वारा अनुमोदित ऐसी अन्य एजेंसियों को भेज सकता है। क्रेडिट कार्ड स्टेटमेंट पर दर्शाई गई भुगतान की देय तारीख और स्टेटमेंट तारीख के बीच की अवधि को, प्राइमरी कार्डहोल्डर को डिफॉल्टर घोषित करने के लिए नोटिस अवधि माना जाता है।
आपके डिफ़ॉल्ट /मृत्यु/ दिवालियापन/ डिसेबिलिटी की स्थिति में बकाया की वसूली	बैंक आपके क्रेडिट कार्ड और किसी भी ऐड-ऑन क्रेडिट कार्ड को सस्पेंड कर देगा, यदि: 1. प्राइमरी कार्डहोल्डर भुगतान करने में चूक करता है। 2. बैंक को प्राइमरी कार्डहोल्डर की मृत्यु होने, परमानेंट डिसेबिलिटी होने, या दिवालियेपन की सूचना प्राप्त होती है। ऐसी स्थिति में, क्रेडिट कार्ड अकाउंट में आगे कोई भी ट्रांज़ैक्शन करने की अनुमति नहीं होगी, और क्रेडिट कार्ड पर बकाया पूरी राशि तुरंत ही ड्यू (देय) हो जाएगी। बैंक को संबंधित कानूनों के अनुसार बकाया राशि वसूल करने का अधिकार होगा, जिसमें बैंक के पास मौजूद अन्य एकाउंट्स से वसूली भी शामिल है; और यदि प्राइमरी कार्डहोल्डर की मृत्यु हो जाती है, तो बैंक को प्राइमरी कार्डहोल्डर के उत्तराधिकारियों, निष्पादकों (एग्ज़ीक्यूटर्स) या प्रशासकों (एडमिनिस्टर्स) से वसूली करने का अधिकार होगा।

	ऐड-ऑन क्रेडिट कार्ड ब्लॉक कर दिया जाएगा, यदि प्राइमरी कार्डहोल्डर का अकाउंट किसी भी कारण से ब्लॉक हो जाता है - जिसमें शामिल हैं (लेकिन इन्हीं तक सीमित नहीं) भुगतान करने में देरी, अतिरिक्त KYC की ज़रूरत होना, क्रेडिट ब्यूरो की प्रतिकूल रिपोर्ट, या प्राइमरी कार्डहोल्डर की मृत्यु होना/ डिसेबिलिटी होना/ दिवालिया होना। प्राइमरी कार्डहोल्डर की मृत्यु, डिसेबिलिटी या दिवालिया होने की स्थिति में, ऐड-ऑन कार्डहोल्डर अपने ऐड-ऑन क्रेडिट कार्ड पर किए गए सभी खर्चों के लिए संयुक्त रूप से और व्यक्तिगत रूप से उत्तरदायी होगा।
ओवरड्यू / डिफ़ॉल्ट की स्थिति में वसूली प्रक्रिया	डिफ़ॉल्ट होने की स्थिति में, प्राइमरी कार्डहोल्डर को क्रेडिट कार्ड अकाउंट पर बकाया किसी भी राशि के भुगतान के लिए समय-समय पर फ़ोन, ई-मेल, SMS के ज़रिए रिमाइंडर भेजे जाएँगे; और/या बकाया राशि की याद दिलाने, फ़ॉलो-अप करने और उसे वसूलने के लिए तीसरे पक्षों की मदद ली जाएगी। नियुक्त किया गया कोई भी तीसरा पक्ष, ऋण वसूली (डेब्ट कलेक्शन) से संबंधित कोड ऑफ़ कंडक्ट का पूरी तरह से पालन करेगा। यह हमारी अनुमोदित बोर्ड पॉलिसी के अनुसार किया जाएगा। यदि कार्ड की बकाया राशि अतिदेय हो जाती है और भुगतान देय तारीख तक या उससे पहले उसका भुगतान नहीं किया जाता है, तो बैंक उचित उपाय के तौर पर ट्रांज़ैक्शन्स को ब्लॉक करने और/या कार्ड को ब्लॉक करने की कार्रवाई शुरू कर सकता है। यदि आपका क्रेडिट कार्ड अकाउंट बैंक में जमा किसी फिक्स्ड डिपॉज़िट पर लियन मार्किंग (गिरवी रखने के निशान) द्वारा सुरक्षित है, तो यदि क्रेडिट कार्ड अकाउंट का भुगतान 30 दिनों से अधिक समय तक बकाया रहता है, तो हम उस फिक्स्ड डिपॉज़िट को भुना सकते हैं।
प्राइमरी कार्डहोल्डर के लिए उपलब्ध बीमा कवर (यदि कोई हो), और पॉलिसी के एक्टिवेशन की तारीख, जिसमें नॉमिनेशन डिटेल्स भी शामिल हैं	वर्तमान में लागू नहीं

(h) टर्मिनेशन (समाप्ति)

बैंक द्वारा परमानेंट टर्मिनेशन (स्थाई रूप से समाप्ति)	बैंक कार्डहोल्डर के तौर पर आपकी सुविधाएं हमेशा के लिए समाप्त कर सकता है यदि: 1. प्राइमरी कार्डहोल्डर नियमों और शर्तों का पालन करने में विफल रहता है। 2. प्राइमरी कार्डहोल्डर किसी भी कानूनों और विनियमों, जिसमें एक्सचेंज कंट्रोल विनियम भी शामिल हैं, का पालन नहीं करता है। 3. प्राइमरी कार्डहोल्डर ऐसे मर्चेंट्स के पास जहाँ यह प्रतिबंधित है—जैसे लॉटरी, जुआ, विदेशी मुद्रा व्यापार, अश्लील सामग्री—या ऐसे देशों में जहाँ यह प्रतिबंधित है, कार्ड का इस्तेमाल करता है या इस्तेमाल करने का प्रयास करता है। 4. बैंक बार-बार प्राइमरी कार्डहोल्डर से संपर्क करने में असमर्थ रहता है। 5. बैंक, क्रेडिट कार्ड अकाउंट को लगातार चालू रखने के लिए प्राइमरी कार्डहोल्डर से ज़रूरी कोई भी दस्तावेज़ प्राप्त करने में असमर्थ रहता है, जैसा कि लागू विनियमों के अनुसार ज़रूरी है। 6. प्राइमरी कार्डहोल्डर या ऐड-ऑन कार्डहोल्डर बैंक के साथ धोखाधड़ी करने का प्रयास करता है। 7. प्राइमरी कार्डहोल्डर एक मर्चेंट है, और क्रेडिट कार्ड का उपयोग प्राइमरी कार्डहोल्डर के ही मर्चेंट इस्टैब्लिशमेंट पर 'पॉइंट ऑफ़ सेल' ट्रांज़ैक्शन्स के लिए किया जाता है; ये ट्रांज़ैक्शन्स ऐसी असामान्य राशियों के होते हैं जो उस मर्चेंट इस्टैब्लिशमेंट पर होने वाले सामान्य ट्रांज़ैक्शन्स के पैटर्न से हटकर होते हैं। 8. यदि प्राइमरी कार्डहोल्डर ने बैंक द्वारा उसे दी गई किसी अन्य क्रेडिट / लोन फैसिलिटी के रीपेमेंट में स्थायी रूप से डिफ़ॉल्ट किया है। यदि बैंक आपके क्रेडिट कार्ड को स्थायी रूप से बंद कर देता है, तो प्राइमरी कार्डहोल्डर आपके क्रेडिट कार्ड अकाउंट पर बकाया सभी राशियों का भुगतान करने के लिए ज़िम्मेदार बना रहेगा।
प्राइमरी कार्डहोल्डर द्वारा कार्ड लौटाना/टर्मिनेशन	प्राइमरी कार्डहोल्डर, इन नियमों और शर्तों में दिए गए संपर्क विवरणों पर बैंक से संपर्क करके क्रेडिट कार्ड को सरेंडर /टर्मिनेट कर सकता है। यदि प्राइमरी कार्डहोल्डर क्रेडिट कार्ड को सरेंडर/टर्मिनेट करता है, 1. प्राइमरी कार्डहोल्डर क्रेडिट कार्ड अकाउंट पर बकाया सभी राशियों का भुगतान करने के लिए उत्तरदायी बना रहेगा। 2. बैंक वार्षिक शुल्क या ऐड-ऑन कार्ड के वार्षिक शुल्क (यदि कोई हो) के किसी भी अप्रयुक्त हिस्से को वापस करने के लिए उत्तरदायी नहीं होगा।
यदि कार्ड का इस्तेमाल एक वर्ष से अधिक समय से नहीं किया गया है, तो कार्ड अकाउंट को बंद करने की प्रक्रिया	यदि किसी क्रेडिट कार्ड का इस्तेमाल एक वर्ष से अधिक समय तक नहीं किया गया है, तो प्राइमरी कार्डहोल्डर को सूचित करने के बाद कार्ड को बंद करने की प्रक्रिया शुरू कर दी जाएगी। यदि प्राइमरी कार्डहोल्डर से 30 दिनों की अवधि के भीतर कोई जवाब नहीं मिलता है, तो बैंक द्वारा क्रेडिट कार्ड अकाउंट बंद कर दिया जाएगा, बशर्ते प्राइमरी कार्डहोल्डर ने सभी बकाया राशि का भुगतान कर दिया हो। क्रेडिट कार्ड अकाउंट बंद होने के बाद, प्राइमरी कार्डहोल्डर को ईमेल या SMS के माध्यम से अकाउंट के बंद होने के बारे में तुरंत सूचित किया जाएगा।

(i) क्रेडिट कार्ड का खोना / चोरी होना / क्षतिग्रस्त होना / दुरुपयोग होना

क्रेडिट कार्ड के खोने / चोरी होने की रिपोर्ट करना	यदि आपका क्रेडिट कार्ड या आपके ऐड-ऑन कार्डहोल्डर का क्रेडिट कार्ड खो जाता है, चोरी हो जाता है, कहीं रखकर भूल जाते हैं, कार्ड खराब हो जाता है, या उसका इस्तेमाल किसी अनऑथोराइज़्ड ट्रांज़ैक्शन के लिए किया जा रहा है, तो प्राइमरी कार्डहोल्डर को तुरंत इन नियमों और शर्तों में दिए गए फ़ोन नंबर पर बैंक को कॉल करना होगा। यदि किसी क्रेडिट कार्ड के खो जाने, चोरी हो जाने, कहीं गुम हो जाने, खराब हो जाने, या उसका इस्तेमाल अनऑथोराइज़्ड ट्रांज़ैक्शन के लिए किए जाने की सूचना दी गई है, तो उसके बाद उसका इस्तेमाल नहीं किया जाना चाहिए।
खोए हुए / चोरी हुए कार्ड के लिए दायित्व	प्राइमरी कार्डहोल्डर, आपके खोए हुए/चोरी हुए क्रेडिट कार्ड या खोए हुए/चोरी हुए ऐड-ऑन क्रेडिट कार्ड का इस्तेमाल करके किए गए किसी भी अनऑथोराइज़्ड ट्रांज़ैक्शन के लिए तब तक उत्तरदायी होगा, जब तक कि प्राइमरी कार्डहोल्डर ने बैंक को उस नुकसान या चोरी की सूचना नहीं दे दी हो। बैंक को नुकसान की उचित सूचना मिलने के बाद, आपकी आगे की देनदारी शून्य होगी। कार्ड के खोने या चोरी होने के बारे में बैंक को सूचित करने के अलावा, प्राइमरी कार्डहोल्डर को कार्ड की किसी भी चोरी की रिपोर्ट पुलिस को करनी चाहिए और (उचित समय के भीतर) पुलिस शिकायत / FIR दर्ज करानी चाहिए; और यदि बैंक द्वारा ऐसा करने की आवश्यकता हो, तो उक्त FIR / पुलिस शिकायत की एक प्रति बैंक को प्रदान करनी चाहिए। बैंक उन सभी अनऑथोराइज़्ड ट्रांज़ैक्शन्स के लिए ज़िम्मेदार होगा, जो आपके खोए हुए/चोरी हुए क्रेडिट कार्ड या खोए हुए/चोरी हुए ऐड-ऑन क्रेडिट कार्ड का इस्तेमाल करके किए गए हों; बशर्ते प्राइमरी कार्डहोल्डर ने बैंक को कार्ड के खोने या चोरी होने की सूचना दे दी हो। प्राइमरी कार्डहोल्डर उन सभी अनऑथोराइज़्ड ट्रांज़ैक्शन्स के लिए उत्तरदायी होगा, जिनमें प्राइमरी कार्डहोल्डर या ऐड-ऑन कार्डहोल्डर ने किसी तीसरे पक्ष के साथ अपना PIN या OTP शेयर किया हो। भारत में क्रेडिट कार्ड ट्रांज़ैक्शन के लिए, प्राइमरी कार्डहोल्डर को मर्चेंट के डिवाइस पर (पॉइंट ऑफ़ सेल पर) या उनकी वेबसाइट/ मोबाइल ऐप पर PIN / OTP डालना ज़रूरी होता है। कुछ क्रेडिट कार्ड ट्रांज़ैक्शन्स के लिए, प्राइमरी कार्डहोल्डर मर्चेंट के डिवाइस के पास क्रेडिट कार्ड को टैप करके कॉन्टैक्टलेस फ़ीचर का इस्तेमाल कर सकता है; इसके लिए प्राइमरी कार्डहोल्डर को PIN डालना पड़ भी सकता है और नहीं भी। अन्य देशों में PIN / OTP अनिवार्य नहीं हो सकता है, और किसी भी अनऑथोराइज़्ड ट्रांज़ैक्शन से होने वाले नुकसान के लिए प्राइमरी कार्डहोल्डर ही ज़िम्मेदार होगा, जब तक कि प्राइमरी कार्डहोल्डर ने आपके क्रेडिट कार्ड या आपके ऐड-ऑन क्रेडिट कार्ड के खोने या चोरी होने की सूचना पहले ही न दे दी हो।
आपके कार्ड का दुरूपयोग	यदि बैंक को यह संदेह होता है कि आपके क्रेडिट कार्ड की जानकारी से छेड़छाड़ हुई है, तो बैंक आपके क्रेडिट कार्ड का इस्तेमाल किया जाना सस्पेंड कर सकता है और तुरंत प्राइमरी कार्डहोल्डर को एक नया क्रेडिट कार्ड भेज सकता है। ऐसी स्थितियों में, बैंक प्राइमरी कार्डहोल्डर से फ़ोन, SMS या ईमेल के ज़रिए संपर्क करके उन्हें क्रेडिट कार्ड के सस्पेंड होने और उसकी जगह नया क्रेडिट कार्ड जारी किए जाने के बारे में सूचित करेगा।
आपके क्रेडिट कार्ड का संदिग्ध इस्तेमाल	यदि हमें आपके क्रेडिट कार्ड या आपके ऐड-ऑन क्रेडिट कार्ड पर इस्तेमाल का कोई संदिग्ध या असामान्य पैटर्न दिखाई देता है, तो बैंक प्राइमरी कार्डहोल्डर को बिना किसी पूर्व सूचना के क्रेडिट कार्ड को सस्पेंड कर सकता है। ऐसी स्थितियों में, बैंक संदिग्ध ट्रांज़ैक्शन्स को वेरिफ़ाई करने के लिए तुरंत फ़ोन कॉल, SMS या ईमेल के ज़रिए प्राइमरी कार्डहोल्डर से संपर्क करेगा। यदि प्राइमरी कार्डहोल्डर संदिग्ध ट्रांज़ैक्शन्स की प्रामाणिकता की पुष्टि करता है, तो हम आपके क्रेडिट कार्ड का सस्पेंशन रद्द कर सकते हैं; और ऐसी स्थिति में, प्राइमरी कार्डहोल्डर भविष्य में इन ट्रांज़ैक्शन्स पर डिस्प्यूट करने का अपना अधिकार खो देगा।
अनऑथोराइज़्ड ट्रांज़ैक्शन्स के लिए दायित्व	अपने क्रेडिट कार्ड अकाउंट में किसी भी अनऑथोराइज़्ड ट्रांज़ैक्शन्स के लिए अपने दायित्व को समझने हेतु, कृपया परिशिष्ट 2 देखें।

(j) ग्रीवेंस रीड्रेसल (शिकायत निवारण) और कॉम्पेंसेशन (मुआवज़ा) फ्रेमवर्क

शिकायत निवारण	यदि प्राइमरी कार्डहोल्डर हमारी पूछताछ के जवाबों से, या हमारी किसी भी सेवा अनुरोध या शिकायत को संभालने के तरीके से संतुष्ट नहीं हैं, तो प्राइमरी कार्डहोल्डर हमारे शिकायत विभाग (ग्रीवेंस डिपार्टमेंट) को लिख सकते हैं; जिसकी जानकारी www.esafbank.com पर देखी जा सकती है।
शिकायत निवारण के लिए समय-सीमाएँ	बैंक, हमारे शिकायत निवारण अधिकारी (ग्रीवेंस रीड्रेसल ऑफिशियल) के समक्ष उठाई गई सभी शिकायतों को 10 कार्य दिवसों के भीतर हल करने का प्रयास करेगा। यदि हम इन 10 कार्य दिवसों के भीतर आपकी शिकायत का समाधान करने में असमर्थ रहते हैं, तो बैंक प्राइमरी कार्डहोल्डर को पत्र लिखकर, शिकायत का समाधान करने के लिए अधिकतम 10 और कार्य दिवसों का समय मांगेगा। यदि हम इस अवधि के भीतर भी आपकी शिकायत का समाधान करने में असमर्थ रहते हैं, तो बैंक, शिकायत का समाधान करने में हमारी विफलता के लिए, नीचे दिए गए कॉम्पेंसेशन (मुआवज़ा) फ्रेमवर्क के अनुसार प्राइमरी कार्डहोल्डर को मुआवज़ा देगा।
शिकायतों का समाधान न करने पर कॉम्पेंसेशन (मुआवज़ा)	असफल / फेल हुए ट्रांज़ैक्शन्स बैंक उन सभी फ़ीस और चार्ज़ेस को रिवर्स कर देगा, जो असफल/फ़ेल हुए ट्रांज़ैक्शन या फ़ेल पेमेंट पोस्टिंग के कारण लगाए गए थे। यदि कोई ट्रांज़ैक्शन निम्नलिखित कारणों से असफल होता है, तो बैंक प्राइमरी कार्डहोल्डर को किसी भी तरह का कोई कॉम्पेंसेशन नहीं देगा: • क्रेडिट कार्ड अकाउंट में क्रेडिट लिमिट या कैश लिमिट का अपर्याप्त होना। • क्रेडिट कार्ड अकाउंट का ओवरड्यू होना। • सिस्टम में कोई रुकावट (डाउनटाइम) आना, जिसकी सूचना प्राइमरी कार्डहोल्डर को पहले ही दे दी गई हो। • टेलीकॉम या अन्य समस्याओं के कारण क्रेडिट कार्ड नेटवर्क का उपलब्ध न होना। • किसी मर्चेंट प्रतिष्ठान (फिजिकल या ई-कॉमर्स) पर पॉइंट-ऑफ़-सेल डिवाइस का खराब हो जाना। • प्राइमरी कार्डहोल्डर द्वारा सही PIN, क्रेडिट कार्ड की एक्सपायरी डेट या OTP का उपयोग करके ट्रांज़ैक्शन को ठीक से पूरा न कर पाना। ऐसे क्रेडिट कार्ड का इस्तेमाल करना जो अभी तक एक्टिवेट नहीं हुआ है, या जिसकी समय सीमा (एक्सपायरी डेट) समाप्त हो चुकी है, या जो खराब हो गया है। यदि मर्चेंट ऐसे ट्रांज़ैक्शन का दावा करता है, तो रेगुलर डिस्प्यूट प्रोसेस को फॉलो किया जाएगा। **शिकायत निवारण (ग्रीवेंस रीड्रेसल) में देर होना** यदि किसी अप्रत्याशित स्थिति में प्राइमरी कार्डहोल्डर हमारी सर्विस से संतुष्ट नहीं होते हैं, तो प्राइमरी कार्डहोल्डर अपनी शिकायत निम्नलिखित तरीकों से दर्ज करा सकते हैं: (i) हमारे कस्टमर कॉन्टैक्ट सेंटर को 1800-571-3723 पर कॉल करके। (ii) कस्टमर कॉन्टैक्ट सेंटर को cccare@esafbank.com पर लिखकर। (iii) आगे की शिकायतों के लिए, आप हमारे डिप्टी जनरल मैनेजर को ccsupport@esafbank.com पर लिख सकते हैं। यदि बैंक को शिकायत प्राप्त होने के 30 दिनों के भीतर उसका समाधान नहीं होता है, तो उक्त शिकायत को बैंकिंग ओमबड्समैन (लोकपाल) के पास भेजा जा सकता है। अधिक जानकारी के लिए कृपया नीचे दिए गए लिंक को देखें: https://www.esafbank.com/complaints-and-grievance-re-dressal/ (https://www.esafbank.com/pdf/Banking-Ombudsman-Scheme-2006.pdf) आपकी शिकायत के समाधान में हुई देरी के कारण लगाए गए किसी भी फीस और चार्ज़ेस को बैंक अस्थायी रूप से रिवर्स कर सकता है।

	क्रेडिट कार्ड अकाउंट बंद करने में देरी बैंक आपके क्रेडिट कार्ड अकाउंट को बंद करने में हुई देरी के कारण लगाए गए किसी भी शुल्क और चार्ज को रिवर्स कर देगा। यदि बैंक आपकी रिक्वेस्ट मिलने की तारीख से 7 कार्य दिवसों के अंदर आपका क्रेडिट कार्ड अकाउंट बंद नहीं करता है, तो हम प्राइमरी कार्डहोल्डर को 7 कार्य दिवसों के बाद होने वाली हर दिन की देरी के लिए हर दिन रू. 500 देने के लिए ज़िम्मेदार होंगे। **खोए हुए / चोरी हुए क्रेडिट कार्ड को ब्लॉक करना** बैंक, आपके क्रेडिट कार्ड अकाउंट को ब्लॉक करने में हुई देरी के कारण लगाए गए किसी भी ट्रांज़ैक्शन और उससे जुड़ी फ़ीस और चार्ज को रिवर्स कर देगा; यह कार्रवाई उस समय से लागू होगी जब प्राइमरी कार्डहोल्डर ने बैंक को क्रेडिट कार्ड के खोने या चोरी होने की सूचना दी थी।

(k) कार्डधारक की जानकारी का प्रकटीकरण

क्रेडिट ब्यूरो को जानकारी देना	बैंक, ग्राहक की जानकारी क्रेडिट ब्यूरो को मासिक आधार पर, या बैंक और क्रेडिट ब्यूरो के बीच तय की गई किसी अन्य समय अवधि के अनुसार देगा। यदि हमें किसी बिलिंग डिस्प्यूट की सूचना दी जाती है, तो बैंक डिस्प्यूट के हल होने तक क्रेडिट ब्यूरो को रिपोर्ट करना सस्पेंड कर देगा। प्राइमरी कार्डहोल्डर को इस बात की जानकारी होनी चाहिए कि बैंक, प्राइमरी कार्डहोल्डर/ऐड-ऑन कार्डहोल्डर(रों) से संबंधित जानकारी—जिसमें प्राइमरी कार्डहोल्डर द्वारा अपने दायित्वों को पूरा करने में किसी भी डिफ़ॉल्ट से संबंधित जानकारी भी शामिल है—को किसी भी मौजूदा या भविष्य के क्रेडिट ब्यूरो के साथ साझा करने का इरादा रखता है; ऐसा बैंक द्वारा समय-समय पर निर्धारित किए गए अनुसार, और जैसा बैंक उचित और आवश्यक समझे, किया जाएगा। यदि बैंक को ऐसी जानकारी देने के लिए प्राइमरी कार्डहोल्डर से कोई विशेष सहमति प्राप्त करने की आवश्यकता होती है, तो बैंक प्राइमरी कार्डहोल्डर के साथ अपने संबंध के दौरान ऐसी सहमति प्राप्त करेगा और उसे रिकॉर्ड करेगा। यह प्रक्रिया प्राइमरी कार्डहोल्डर को प्राइमरी कार्डहोल्डर के तौर पर ऑन-बोर्ड करते समय, और/या कार्डमैंबर एग्रीमेंट के रिन्यूअल के समय, और/या ऑन-बोर्डिंग के बाद लेकिन इस अरेंजमेंट के जारी रहने के दौरान की जाएगी। यह सहमति ईमेल, SMS, IVR, लिखित पुष्टि, वॉइस कॉल की रिकॉर्डिंग और RBI द्वारा अनुमोदित ऐसे ही अन्य माध्यमों से प्राप्त की जा सकती है। बैंक केवल प्राइमरी कार्डहोल्डर से ही अनुमति लेगा, और उनकी सहमति जानकारी को ऐसे क्रेडिट ब्यूरोज़ को देने के लिए संबंधित सभी ऐड-ऑन कार्डहोल्डर(रों) पर भी लागू होगी। ऐसे क्रेडिट ब्यूरो, जिनके साथ हम आपकी निजी जानकारी साझा करते हैं, वे इस प्रोसेस की गई जानकारी, डेटा या उससे जुड़े प्रोडक्ट्स को आगे अन्य बैंकों/फाइनेंशियल इंस्टिट्यूशंस और अन्य क्रेडिट देने वालों को उपलब्ध करा सकते हैं। क्रेडिट ब्यूरो में क्रेडिट ब्यूरो, क्रेडिट रेफरेंस एजेंसियाँ, क्रेडिट सूचना कंपनियाँ या कोई अन्य संस्था शामिल है, जिसे RBI द्वारा ऋण-प्राप्तकर्ताओं से संबंधित क्रेडिट जानकारी को एकत्र करने, संकलित करने और प्रसारित करने के उद्देश्य से बनाया और ऑथोराइज़्ड किया गया है। बैंक, प्राइमरी कार्डहोल्डर और ऐड-ऑन कार्डहोल्डर्स को यह भी सूचित करना चाहता है कि बैंक, अपने विवेक से, प्राइमरी कार्डहोल्डर / ऐड-ऑन कार्डहोल्डर और हमारे प्रतिनिधि के बीच हुई कुछ खास बातचीत को रिकॉर्ड करेगा; यह बातचीत शिकायतों से जुड़ी, भुगतान की वसूली से जुड़ी, या कोई भी अन्य बातचीत हो सकती है, जिसे बैंक उचित समझे। इससे पहले कि बैंक प्राइमरी कार्डहोल्डर को क्रेडिट ब्यूरो में डिफ़ॉल्टर के तौर पर रिपोर्ट करे, बैंक प्राइमरी कार्डहोल्डर को इस बारे में पहले से सूचना देगा कि हमारा इरादा उन्हें डिफ़ॉल्टर के तौर पर रिपोर्ट करने का है। यह नोटिस आपके क्रेडिट कार्ड स्टेटमेंट के एक भाग के रूप में शामिल किया जा सकता है। यदि आपके क्रेडिट कार्ड अकाउंट में कोई डिस्प्यूट पेंडिंग है, तो बैंक यह सुनिश्चित करेगा कि प्राइमरी कार्डहोल्डर को क्रेडिट ब्यूरो को डिफ़ॉल्टर के रूप में रिपोर्ट करने से पहले उस डिस्प्यूट को हल कर लिया जाए।

	यदि बैंक ने आपके क्रेडिट कार्ड अकाउंट को ओवरड्यू (अतिदेय) या डिफॉल्टर के रूप में किसी क्रेडिट ब्यूरो को रिपोर्ट किया है, और प्राइमरी कार्डहोल्डर उस बकाया या डिफ़ॉल्ट राशि का पूरा भुगतान कर देता है, तो बैंक को क्रेडिट ब्यूरो में आपके रिकॉर्ड को अपडेट करने में आपके भुगतान की तारीख से 30 दिन तक का समय लग सकता है।
हमारी कलेक्शन एजेंसियों को जानकारी का प्रकटीकरण	बैंक आपके क्रेडिट कार्ड अकाउंट से संबंधित जानकारी और व्यक्तिगत डेटा—जिसमें व्यक्तिगत जानकारी और संवेदनशील व्यक्तिगत जानकारी ("व्यक्तिगत डेटा") शामिल है—उन कलेक्शन एजेंसियों को दे सकता है, जिन्हें बैंक ने आपके क्रेडिट कार्ड अकाउंट पर प्राइमरी कार्डहोल्डर से कोई भी बकाया भुगतान वसूलने के लिए ऑथोराइज़ किया है।
अन्य पक्षों को जानकारी देना	बैंक, क्रेडिट कार्ड से जुड़ी अलग-अलग सर्विस देने के लिए, कॉन्ट्रैक्ट के आधार पर तीसरे पक्ष के सर्विस प्रोवाइडर्स को नियुक्त करता है। इन सर्विसेज़ में ग्राहक/मेंबर का एनरोलमेंट, KYC और बैकग्राउंड चेक करना, क्रेडिट लिमिट फाइनल करने में बैंक की मदद करना, बैंक के साथ क्रेडिट कार्ड अकाउंट के तहत होने वाले ट्रांज़ैक्शन्स पर नज़र रखना, कार्ड से होने वाले खर्च और भुगतान की रसीद को प्रोसेस करना, रिकॉर्ड रखना, कार्ड के फीचर्स को पूरा करना, मार्केटिंग, प्रचार से जुड़ी गतिविधियाँ और फ़ायदों को रिडीम करना वगैरह शामिल हैं; ये सभी सेवाएँ RBI की अनुमति के अनुसार ही दी जाती हैं। प्राइमरी कार्डहोल्डर और ऐड-ऑन कार्डहोल्डर(रों) को यह पता होना चाहिए कि, क्रेडिट कार्ड से जुड़ी ज़रूरी सर्विस देने के लिए थर्ड-पार्टी सर्विस प्रोवाइडर्स को सक्षम बनाने के लिए, बैंक को हमारे ऑथोराइज़्ड सर्विस प्रोवाइडर्स (जिनमें 42 Card Solutions Private Limited भी शामिल हैं, जो क्रेडिट कार्ड्स के लिए प्रोग्राम मैनेजर है, लेकिन यह इन्हीं तक सीमित नहीं है) के साथ व्यक्तिगत डेटा शेयर और डिस्क्लोज़ करना होगा। यदि बैंक को ऐसी जानकारी देने के लिए प्राइमरी कार्डहोल्डर से कोई विशेष सहमति प्राप्त करने की आवश्यकता होती है, तो बैंक प्राइमरी कार्डहोल्डर के साथ अपने संबंध के दौरान ऐसी सहमति प्राप्त करेगा और उसे रिकॉर्ड करेगा। यह प्रक्रिया आपकी ऑन-बोर्डिंग के समय, और/या कार्ड-मेंबर एग्रीमेंट के रिन्यूअल के समय, और/या ऑन-बोर्डिंग के बाद लेकिन अरेंजमेंट के जारी रहने की अवधि के दौरान भी पूरी की जाएगी। यह सहमति ईमेल, SMS, IVR, लिखित पुष्टि, वॉइस कॉल की रिकॉर्डिंग और RBI द्वारा अनुमोदित ऐसे ही अन्य माध्यमों से प्राप्त की जा सकती है। बैंक केवल प्राइमरी कार्डहोल्डर से ही अनुमति प्राप्त करेगा, और उनकी सहमति ऐसे क्रेडिट ब्यूरो को जानकारी देने के संबंध में, उनसे जुड़े सभी ऐड-ऑन कार्डहोल्डर(रों) पर भी लागू होगी। ऊपर बताई गई संस्थाओं के अलावा, बैंक आपका व्यक्तिगत डेटा निम्नलिखित पक्षों को भी दे सकता है: • लॉ एनफोर्समेंट, गवर्नमेंट डिपार्टमेंट्स और रेगुलेटर्स। • क्रेडिट कार्ड एसोसिएशन और कार्ड नेटवर्क (और उनके माध्यम से, उस संस्था को जो मर्चेंट के क्रेडिट कार्ड ट्रांज़ैक्शन को स्वीकार करती है, और उस मर्चेंट को जिसके पास प्राइमरी कार्डहोल्डर ने आपके क्रेडिट कार्ड का इस्तेमाल किया था) — जैसे Visa, MasterCard, NPCI — विशेष रूप से डिस्प्यूट्स के मामले में। • हमारे वेंडर / एजेंट / कोई भी प्रोग्राम मैनेजर, जिन्हें बैंक ने हमारे क्रेडिट कार्ड ऑपरेशन्स आउटसोर्स किए हैं।
बीमा कवरेज के बारे में डिस्क्लोज़र	बैंक, बीमा कंपनियों के साथ मिलकर, क्रेडिट कार्ड के साथ बीमा कवर भी दे सकता है, ताकि कार्ड खोने, कार्ड से होने वाली धोखाधड़ी आदि से उत्पन्न होने वाली देनदारियों का ध्यान रखा जा सके ("बीमा कवर")। यदि कार्ड मेंबर क्रेडिट कार्ड के साथ ऐसा कोई बीमा कवर प्राप्त करने का विकल्प चुनना चाहता है, तो प्राइमरी कार्डहोल्डर यह पुष्टि करता है कि उसने नीचे दिए गए निम्नलिखित नियमों और शर्तों को पढ़ लिया है, समझ लिया है और वह उनसे सहमत है:

	• प्राइमरी कार्डहोल्डर को यह ज़रूर पता होना चाहिए कि बैंक को आपके व्यक्तिगत डेटा को हमारे सहयोगी [बीमा कंपनियों] के साथ शेयर करने की जरुरत होगी, ताकि वे आपको कॉल करके क्रेडिट कार्ड पर संबंधित बीमा कवर की पेशकश कर सकें और ऐसी बीमा सुविधा प्राप्त करने के लिए व्यक्तिगत डेटा को प्रोसेस कर सकें ('उद्देश्य')। • बैंक आपकी प्राइवेसी की रक्षा करने के लिए प्रतिबद्ध है, और कोई भी व्यक्तिगत डेटा केवल हमारे ऑथोराइज़्ड सर्विस प्रोवाइडर्स और/या संबद्ध बीमा कंपनियों के साथ, लागू डेटा सुरक्षा कानूनों और विनियमों के अनुसार ही शेयर किया जाएगा। बैंक और हमारे ऑथोराइज़्ड सर्विस प्रोवाइडर्स /सहयोगी बीमा कंपनियाँ, इस उद्देश्य के लिए व्यक्तिगत डेटा साझा करते समय, व्यक्तिगत डेटा की सुरक्षा हेतु उचित सुरक्षा उपाय लागू करेंगे। • बैंक इस बात की पुष्टि करता है कि वह यह सुनिश्चित करेगा कि इस उद्देश्य के लिए की जाने वाली ऐसी कॉल्स की फ्रीक्वेंसी उचित हो और संबंधित नियमों के अनुसार ही हो। बैंक का प्रयास है कि वह प्राइमरी कार्डहोल्डर को बिना किसी असुविधा के उपयोगी जानकारी प्रदान करे। • बैंक इन नियमों और शर्तों में संशोधन करने का अधिकार सुरक्षित रखता है। किसी भी परिवर्तन की सूचना उचित माध्यमों से प्राइमरी कार्डहोल्डर को दी जाएगी।
MITC और ज्यूरीस्डिक्शन में परिवर्तन	इसाफ स्मॉल फाइनेंस बैंक लिमिटेड के पास यह अधिकार सुरक्षित है कि वह किसी भी समय, जहाँ आवश्यक हो, उचित सूचना देकर इन सभी या इनमें से किसी भी नियम और शर्त को जोड़ सकता है, बदल सकता है, संशोधित कर सकता है या उनमें फेरबदल कर सकता है। प्राइमरी कार्डहोल्डर हमें किसी भी ऐसे कार्य, दावे, डिमांड, हानि, क्षति, लागत, शुल्क या खर्च के लिए ज़िम्मेदार या उत्तरदायी नहीं ठहराएगा, जो किसी प्रतिभागी को झेलना पड़ सकता है, उठाना पड़ सकता है या जिसका उसे सामना करना पड़ सकता है। ये नियम और शर्तें, और इसमें शामिल पक्षों के बीच का संबंध, कार्ड मेंबर एग्रीमेंट के तहत निर्धारित ज्यूरिस्डिक्शन, लागू कानून और डिस्प्यूट रेज़ोल्यूशन के लिए मैकेनिज़्म के अधीन होंगे।

(I) कैश बैक प्रोग्राम

कैश बैक कैसे कमाएँ	प्राइमरी कार्डहोल्डर, क्रेडिट कार्ड का उपयोग करके एलिज़िबल मर्चेंट कैटेगरीज़ में खरीदारी करके कैशबैक कमा सकते हैं। बैंक, कैश बैक प्रोग्राम के तहत आने वाली एलिज़िबल मर्चेंट कैटेगरीज़ में, किसी भी समय और अपने एकमात्र विवेक पर बदलाव करने का अधिकार सुरक्षित रखता है। प्राइमरी कार्डहोल्डर को कैश बैक प्रोग्राम के नियमों और शर्तों में होने वाले बदलावों के बारे में, बैंक द्वारा समय-समय पर निर्धारित तरीके से सूचित किया जा सकता है।
कैश बैक प्रोग्राम की शर्तें	प्राइमरी कार्डहोल्डर को आपके क्रेडिट कार्ड स्टेटमेंट में दर्शाई गई राशि का भुगतान करना होगा। आपके क्रेडिट कार्ड अकाउंट में क्रेडिट किया गया कैशबैक, आपके अगले क्रेडिट कार्ड स्टेटमेंट के बकाया राशि के साथ एडजस्ट कर दिया जाएगा। बैंक स्पष्ट रूप से यह अधिकार अपने पास सुरक्षित रखता है कि वह किसी भी समय, बिना कोई कारण बताए और प्राइमरी कार्ड-होल्डर को हमारी वेबसाइट और/या संचार के अन्य स्वीकार्य माध्यमों से उचित सूचना देकर, सभी या किसी भी नियम और शर्तों को जोड़ सकता है, बदल सकता है, संशोधित कर सकता है या उनमें फेरबदल कर सकता है; या मौजूदा कैश बैक प्रोग्राम को पूरी तरह या आंशिक रूप से किसी अन्य रिवॉर्ड प्रोग्राम से बदल सकता है; या इसे पूरी तरह से वापस ले सकता है—भले ही इन बदलावों का असर पहले से कमाए गए कैश बैक पर पड़ता हो।

मैं/हम समझता हूँ/समझते हैं कि इस MITC अंतर्गत दिए गए उदाहरण केवल सामान्य परिस्थितियों को दर्शाने के लिए हैं और पूर्ण या संपूर्ण नहीं हैं; ये केवल सामान्य स्थितियों को कवर करते हैं, और यह कि ऊपर बताए गए विषयों पर RBI द्वारा दिए गए IRACP नियम और स्पष्टीकरण ही मान्य होंगे।

परिशिष्ट 1

चार्ज़ेस का शेड्यूल

इसाफ स्मॉल फाइनेंस बैंक INORI क्रेडिट कार्ड

फीस और चार्ज़ेस टाइप	मात्रा/मूल्य
एनुअल फीस	कोई एनुअल फीस और जॉइनिंग फीस नहीं।
ऐड-ऑन कार्ड एनुअल फीस	कोई एनुअल फीस नहीं।
ट्रांज़ैक्शन्स के लिए सर्विस चार्ज	ट्रांज़ैक्शन्स पर कोई सर्विस चार्ज़ नहीं लिया जाता है।
लेट पेमेंट फीस	रू. 500/-
कैश एडवांस फीस	कैश एडवांस 5% या रू. 500, जो भी अधिक हो।
फाइनेंस चार्ज (APR)	0.1% का डेली फाइनेंस चार्ज (जो 30 दिनों के महीने के लिए 3% मंथली फाइनेंस रेट या 36.5% APR के बराबर है) निम्नलिखित के लिए: a. रिवॉल्विंग क्रेडिट b. कैश एडवांसेज़
फाइनेंस (इंटरेस्ट) चार्ज़ेस लागू	**भुगतान में देरी:** यदि क्रेडिट कार्ड होल्डर, क्रेडिट कार्ड स्टेटमेंट पर दर्शाई गई देय तारीख तक कुल देय राशि का भुगतान करने में विफल रहता है, तो बैंक, भुगतान न की गई राशि पर इंटरेस्ट लगाएगा। **केवल न्यूनतम भुगतान:** पूरी बकाया राशि का भुगतान करने के बजाय, केवल न्यूनतम भुगतान करने पर शेष बकाया राशि पर इंटरेस्ट चार्ज़ेस लागू होते हैं। **आंशिक भुगतान:** जब क्रेडिट कार्ड होल्डर कुल बकाया राशि से कम राशि का भुगतान करता है, तो शेष राशि पर इंटरेस्ट चार्जेज़ लागू होंगे। **कैश एडवांस:** क्रेडिट कार्ड का इस्तेमाल करके ATM से कैश निकालने पर तुरंत इंटरेस्ट लगता है—जो अक्सर सामान्य ट्रांज़ैक्शन की तुलना में ज़्यादा रेट पर होता है—और यह इंटरेस्ट कैश निकालने की तारीख से लेकर फुल री-पेमेंट किए जाने तक लगता रहता है। **बैलेंस आगे ले जाना:** यदि क्रेडिट कार्डहोल्डर पिछले बिलिंग साइकल से कोई बकाया बैलेंस आगे ले जाता है, तो इस आगे ले जाए गए अमाउंट पर तब तक इंटरेस्ट लगेगा, जब तक कि पूरी राशि चुका नहीं दी जाती है।
फॉरेन करेंसी सर-चार्ज	फॉरेन करेंसी ट्रांज़ैक्शन का 2.5%, जिसे ट्रांज़ैक्शन के समय कार्ड एसोसिएशन के करेंसी कन्वर्ज़न रेट का इस्तेमाल करके भारतीय रुपयों में परिवर्तित किया गया हो।
रिटर्न पेमेंट चार्ज	वापस की गई भुगतान राशि (रिटर्न्ड पेमेंट) के मूल्य का 2.5%।
ई-स्टेटमेंट्स	वापस की गई भुगतान राशि (रिटर्न्ड पेमेंट) के मूल्य का 2.5%।

GST	18% (सभी शुल्कों, ब्याज और अन्य प्रभारों पर लागू)।
कार्ड बदलने का शुल्क	रू. 500/-
किराए के भुगतान पर सरचार्ज	रेंटल पेमेंट्स (किराए के भुगतानों) पर, ट्रांज़ैक्शन की राशि का 1% सरचार्ज लगाया जाएगा। सरचार्ज पर GST और/या अन्य सरकारी टैक्स (यदि कोई हों) लागू होंगे। इसके अलावा, एक कैलेंडर महीने में किराए के भुगतानों के लिए कार्ड की क्रेडिट लिमिट का 40% से ज़्यादा इस्तेमाल नहीं किया जा सकता है।
फ्यूल सरचार्ज वेवर/छूट	एक कैलेंडर महीने में फ्यूल सरचार्ज की छूट रू. 40,000 तक सीमित होगी, जिसमें कोई भी एक ट्रांज़ैक्शन रू. 8,000 से ज़्यादा का नहीं होना चाहिए। हालाँकि, ग्राहक ऊपर बताई गई सीमाओं से ज़्यादा के फ्यूल ट्रांज़ैक्शन कर सकता है, लेकिन उन पर कोई सरचार्ज छूट लागू नहीं होगी।

परिशिष्ट 2

अनऑथोराइज़्ड ट्रांज़ैक्शन के लिए देयता

इसाफ स्मॉल फाइनेंस बैंक INORI क्रेडिट कार्ड

अनऑथोराइज़्ड ट्रांज़ैक्शन के लिए दायित्व	परिस्थितियाँ
इन स्थितियों में प्राइमरी कार्डहोल्डर की कोई देनदारी नहीं होती है	अनऑथोराइज़्ड ट्रांज़ैक्शन हमारी ओर से की गई धोखाधड़ी, लापरवाही या कमी का परिणाम थे, भले ही उस ट्रांज़ैक्शन की रिपोर्ट प्राइमरी कार्डहोल्डर द्वारा की गई हो या नहीं। हमारे सिस्टम्स में किसी तीसरे पक्ष द्वारा सेंध लगाई जाती है, और इसकी ज़िम्मेदारी न तो बैंक की होती है और न ही प्राइमरी कार्डहोल्डर की; ऐसे में प्राइमरी कार्डहोल्डर को, ट्रांज़ैक्शन के संबंध में बैंक से सूचना मिलने के 3 कामकाजी दिनों के भीतर बैंक को सूचित करना होगा।
इन स्थितियों में प्राइमरी कार्डहोल्डर की देयता सीमित होती है	यदि कोई अनऑथोराइज़्ड ट्रांज़ैक्शन आपकी लापरवाही के कारण हुआ है (उदाहरण के लिए, जब प्राइमरी कार्डहोल्डर ने अपनी क्रेडिट कार्ड जानकारी, PIN या OTP किसी तीसरे पक्ष के साथ शेयर की हो), तो जब तक प्राइमरी कार्डहोल्डर बैंक को इस अनऑथोराइज़्ड ट्रांज़ैक्शन की सूचना नहीं देता है, तब तक पूरी हानि प्राइमरी कार्डहोल्डर को ही वहन करनी होगी। प्राइमरी कार्डहोल्डर द्वारा बैंक को सूचित किए जाने के बाद, अनऑथोराइज़्ड ट्रांज़ैक्शन से होने वाली किसी भी हानि को बैंक वहन करेगा। कोई इलेक्ट्रॉनिक अनऑथोराइज़्ड ट्रांज़ैक्शन होता है, और इसकी ज़िम्मेदारी न तो बैंक की होती है और न ही प्राइमरी कार्डहोल्डर की; साथ ही, प्राइमरी कार्डहोल्डर को बैंक से इस ट्रांज़ैक्शन के बारे में सूचना मिलने की तारीख से लेकर बैंक को इस बारे में सूचित करने में आपकी ओर से 4 से 7 कार्य दिवसों की देरी होती है। इन मामलों में, हर ट्रांज़ैक्शन के प्रति आपकी देनदारी, ट्रांज़ैक्शन की वैल्यू या नीचे बताई गई वैल्यू —इन दोनों में से जो भी कम हो—तक सीमित रहेगी: 1. 5 लाख रुपये तक की क्रेडिट लिमिट वाले क्रेडिट कार्डों के लिए:10,000 रुपये 2. 5 लाख रुपये से अधिक की क्रेडिट लिमिट वाले क्रेडिट कार्डों के लिए: 25,000 रुपये इसके अलावा, यदि प्राइमरी कार्डहोल्डर किसी अनऑथोराइज़्ड ट्रांज़ैक्शन की रिपोर्ट करने में 7 कार्य दिवसों से अधिक की देरी करता है, तो प्राइमरी कार्डहोल्डर उस अनऑथोराइज़्ड ट्रांज़ैक्शन की पूरी राशि के लिए उत्तरदायी होगा। इस परिशिष्ट में कार्य दिवसों की संख्या निकालने के लिए, आपकी होम ब्रांच के काम के शेड्यूल को ध्यान में रखा जाएगा, और बैंक से प्राइमरी कार्डहोल्डर को ट्रांज़ैक्शन की जानकारी मिलने की तारीख को इसमें शामिल नहीं किया जाएगा।

ESAF
ESAF SMALL FINANCE BANK

परिशिष्ट 3

संपर्क विवरण

A. ग्राहक सेवा

कॉल सेंटर फ़ोन नंबर	1800 571 3723 - हमारे कॉल सेंटर पर आने वाली / वहाँ से जाने वाली सभी कॉल रिकॉर्ड की जा सकतीं हैं।
ईमेल एड्रेस	cccare@esafbank.com
डाक पता	इसाफ स्मॉल फाइनेंस बैंक, इसाफ भवन, मन्नूथी पी. ओ., त्रिशूर, केरल, भारत - 680651
समर्पित टोल-फ़्री टेलीफ़ोन नंबर	1800 571 3723
कार्ड ब्लॉक करने के लिए समर्पित SMS नंबर	+91-6235133888 पर SMS BLOCKCC <कार्ड के अंतिम 4 अंक> भेजें

B. बंद करने/सरेंडर करने के लिए

ईमेल एड्रेस	ccsupport@esafbank.com, cccare@esafbank.com
समर्पित टोल-फ्री टेलीफ़ोन नंबर	1800 571 3723

C. हानि/चोरी/दुरुपयोग की रिपोर्ट करना

ईमेल एड्रेस	ccsupport@esafbank.com
समर्पित टोल-फ्री टेलीफ़ोन नंबर	1800 571 3723
डाक पता	इसाफ स्मॉल फाइनेंस बैंक, इसाफ भवन, मन्नूथी पी. ओ., त्रिशूर, केरल, भारत - 680651

D. शिकायत निवारण

शिकायत निवारण अधिकारी	प्रिंसिपल नोडल ऑफ़िसर, इसाफ स्मॉल फाइनेंस बैंक, इसाफ भवन, मन्नूथी, त्रिशूर- 680651, केरल, भारत
समर्पित टेलीफ़ोन नंबर	85890 01933
ईमेल एड्रेस	principalnodalofficer@esafbank.com
RBI लोकपाल (ओम्बड्समैन) का ईमेल एड्रेस	अधिक जानकारी के लिए कृपया निम्नलिखित लिंक देखें: https://cms.rbi.org.in

ESFBS_0275_14_07_26