આવૃત્તિ 1.0

ક્રેડિટ કાર્ડ માટે સૌથી અગત્યની શરતો અને નિયમો

વહાલા ગ્રાહક-સંપૂર્ણ સમજણ માટે સૌથી અગત્યની શરતો અને નિયમો (MITC) ઇકવીટા સ્મોલ બેંક લીમિટેડનો કાર્ડ મેમ્બર કરાર વાંચો. MITC ગ્રાહકોને 30 દિવસની નોટિસ આપ્યા પછી સમયાંતરે રીવીઝનને આધીન છે. વિગતો માટે સંદર્ભ લો www. equitasbank.com

કૃપા કરી કાર્ડ મેમ્બર કરાર અને ફી ફેક્ટ સ્ટેટમેન્ટ નો સંદર્ભ લેવા અહીં ક્લિક કરો.

1. ફી અનેચાર્જીસ

a. પ્રાઇમરી કાર્ડ હોલ્ડર માટે જોડાવાની ફી અને વાર્ષિક ફી:

દરેક કાર્ડ મેમ્બર માટે ફી ઓફર ટુ ઓફર, જુદી-જુદી રહે છે. આથી તે કાર્ડ મેમ્બરને ક્રેડિટ કાર્ડની અરજી કરતી વખતે જાણ કરવામાં આવે છે. નીચે આપેલ ફી લાગુ પડે છે તેનું બીલ કાર્ડ એકાઉન્ટમાં નાખવામાં આવે છે અને જેનો તે મહિનાના કાર્ડ સ્ટેટમેન્ટમાં તે જે ચાર્જ કરવામાં આવવેલ છે તે માહિનામાં જણાવવામાં આવે છે.

ઇકવીટા કાર્ડ નો પ્રકાર	જોઇનિંગ ફી (ખરેખર ફી અરજી વખતે જણાવવા માં આવશે)	વાર્ષિક ફી (ખરેખર ફી અરજી વખતે જણાવવામાં આવશે)
ટીગા	₹ 500	₹ 500
સેલ્ફી	₹ 1,000	₹ 1,000
પાવરમાઇલ્સ	₹ 5,000	₹ 5,000

b. કેશ એડવાન્સ ફીઝ

કેશ એડવાન્સ ફીઝ	ઉપાડેલી રકમ ના 2.5% અથવા ₹.250/- જે વધારે હોય તે. બધા કેશ એડવાન્સ ઉપડવાની તારીખથી સંપૂર્ણ ભરપાઈ થઈ જાય તે તારીખ સુધીનો રીવોલ્વીંગ ક્રેડિટ ચાર્જિસ જેટલો ફાઇનાન્સ ચાર્જ પણ ધરાવે છે.

કાર્ડ મેમ્બર ભારતમાં કે વિદેશમાં રોકડ ઉપાડ માટે 24 કલાક ATM માંથી ક્રેડિટકાર્ડ નો ઉપયોગ કરી શકે છે. 2.5% ટ્રાન્ઝક્શન ફી ઓછામાં ઓછી ₹ 250) ઉપાડેલ રકમ પર વસૂલવાની લાગુ પડશે અને કાર્ડ મેમ્બરના બીલમાં નાખવામાં આવશે. ટ્રાન્ઝક્શન ફી એક માત્ર ઇકવીટા બેંક ના વિવેકાધિન નિર્ણયને આધીન ફેરફારને પાત્ર રહેશે. બધા કેશ એડવાન્સ ટ્રાન્ઝક્શન પણ રીવોલ્વીંગ ક્રેડિટ ચાર્જિસ જેટલો ઉપાડની તારીખથી સંપૂર્ણ ભરપાઈ થઈ જાય તે તારીખ સુધીનો ફાઇનાન્સ ચાર્જ ધરાવે છે. લાગુપડતો ફાઇનાન્સ ચાર્જ ઇકવીટા બેંક ના એક માત્ર વિવેકાધિન નિર્ણય મુજબ ફેરફારને આધીન છે.

c. ટ્રાન્ઝક્શન સામે સર્વિસ ચાર્જિસ

ફ્યુઅલ ટ્રાન્ઝક્શન રકમ પરના ચાર્જિસ જતાં કરવા ^^^(લાગુ પડતાં દર મુજબ)	બધા પ્રોડક્ટ્સ 1% ફ્યુઅલ સરચાર્જિસ જતાં કરવાને પાત્ર છે, (ફક્ત 500-3000 સુધી જ જતા કરવાપાત્ર છે.) (કોઈ રિવોર્ડ પોઈન્ટ જમા થશે નહિ, જ્યાં ફ્યુઅલ સર ચાર્જ જતાં કરવા માં આવ્યા છે ત્યાં.)

^^^વધુમાં વધુ ફ્યુઅલ સર ચાર્જ વેઇવાર વાર્ષિક ₹3000/-સુધી રહેશે.

ફ્યુઅલ સર ચાર્જિસ જતાં કરવા: ફ્યુઅલ સરચાર્જ વેઈવર મળવા પાત્ર ફ્યુઅલ ટ્રાન્ઝક્શન રકમ પર 1% મર્યાદિત રહેશે. ફ્યુઅલ સરચાર્જ પર GST પરત મળશે નહીં. સરચાર્જ નો દર ફ્યુઅલ સ્ટેશન અને જે તે એક્વાઇરિંગ બેંક આધારિત જુદો-જુદો રહેશે. ફ્યુઅલ સરચાર્જ જે તે એક્વાઇરિંગ બેંક જે વ્યાપારીને ટર્મિનલ પૂરું પાડે છે તેના દ્વારા વસૂલાતને પાત્ર રહેશે. ચાર્જ સ્લિપનું મૂલ્ય ક્રેડિટ કાર્ડ સ્ટેટમેન્ટથી અલગ હશે કારણ કે સરચાર્જ અને GST જે તે એકવાઈરિંગ બેંક દ્વારા ટ્રાન્ઝક્શન પછી વસુલ કરવામાં આવે છે. 1% જતો કરેલ સરચાર્જ (GST સિવાય) જે તે યોગ્યતાપાત્ર ટ્રાન્ઝક્શનનો માટેનો અલગથી માસિક ક્રેડિટકાર્ડ સ્ટેટમેન્ટમાં દર્શાવવામાં આવશે.

d. વ્યાજ મુક્ત સમય ગાળો:

ચોક્કસ ક્રેડિટ કાર્ડ પર લાગુ થતી યોજના અને ચોક્કસ ક્રેડિટ કાર્ડ પર સબમિશન એટલે કે ખરીદીની તારીખ (કૃપા કરીને ચાર્જનું શેડ્યૂલ જુઓ) અને વેપારી દ્વારા દાવાઓ સબમિશનને આધીન વ્યાજમુક્ત ક્રેડિટ સમયગાળો 20 થી 50 દિવસ સુધીનો હોઈ શકે છે. જો કે, જો પાછલા મહિનાનું બેલેન્સ સંપૂર્ણ રીતે ક્લિયર ન થયું હોય અથવા કાર્ડ સભ્યએ ATM માંથી રોકડ રકમ મેળવી હોય તો આ લાગુ પડતું નથી.

આનો અર્થ એ થયો કે ગ્રાહક જે બિલિંગ તારીખ મહિનાની 4થી છે તે તેના કાર્ડ પર 5મી એપ્રિલ થી 4મે સુધી ખર્ચ કરી શકે છે, અને તેનું બિલ 4મે એ જનરેટ થશે અને તેની ચુકવણીની અંતિમ તારીખ 24મેહશે હ. આથી જો ખરીદી 14 એપ્રિલએ કરી હશે તો તેને 40 દિવસનો ક્રેડિટ સમયગાળો મળશે, જ્યારે 2મે એ ખરીદી કરી હશે તો ક્રેડિટ સમય ગાળો 22 દિવસનો રહેશે. આ સમયગાળો વ્યાજ મુક્ત હશે. જો આગળના બધા બાકી લેણાં સંપૂર્ણ ચૂકવ્યા હશે તો અને અગાઉના મહિનાથી ચૂકવેલ રકમ (બાકી ચુકવણી) ખેચાતી નથી તો.

e. ફાઇનાન્સચાર્જિસ:

ઇકવીટા કાર્ડ નો પ્રકાર	વ્યાજ દર	
	માસિક દર	વાર્ષિક દર
ટીગા	3.75%	45%
સેલ્ફી	3.75%	45%
પાવરમાઇલ્સ	3.75%	45%

ફાઇનાન્સ ચાર્જિસ બધા ટ્રાન્ઝેક્શનો પર માસિક ધોરણે ટ્રાન્ઝક્શનની તારીખથી લાગુ પડે છે, જો કાર્ડ મેમ્બર પૂરેપુરું બાકી બેલેન્સ ના ચૂક્વે તો. આ ચાર્જિસ કેશ/રોકડ એડવાન્સિસ પર પણ લાગુ પડે છે, જ્યાં સુધી પરત ન ભરપાઇ ન થઇ જાય ત્યાં સુધી. ફાઇનાન્સ ચાર્જ કાર્ડ મેમ્બરના ખાતામાં ઉધારાય છે જ્યાં સુધી ઊભું રહેતું બેલેન્સ પૂરે પુરું ચૂકવાય ના જાય ત્યાં સુધી. કેશ એડવાન્સિસના ચાર્જિસ ટ્રાન્ઝક્શન તારીખથી શરૂ થાય છે તે છેક પૂરેપુરું ચુકવણી ના થાય ત્યાં સુધી.

જો ગ્રાહક કોઈ પણ ઊભી રહેતી રકમ આગળ ખેંચી જાય કે રોકડ એડવાન્સ લે છે, ફાઇનાન્સ ચાર્જિસ સરેરાશ દૈનિક બેલેન્સ પદ્ધતિનો ઉપયોગ કરીને ગણવામાં આવશે. જો કોઈ કાર્ડ મેમ્બર ઇકવીટા બેંક ક્રેડિટકાર્ડ પર બાકી રહેલી રકમથી ઓછી રકમ ચૂકવે છે તો, આખે આખી ઊભી રહેતી રકમ અને નવું ટ્રાન્ઝક્શન પર ફાઇનાન્સ ચાર્જિસ થશે જ્યાં સુધી અગાઉની રકમની પૂરેપુરી પરત ચુકવણી ના થાય ત્યાં સુધી.

ચૂકવવામાં ન આવેલી ફી, ચાર્જ અથવા કર પર કોઈ વ્યાજ લેવામાં આવતું નથી. કેશ/રોકડ એડવાન્સિસ પર વ્યાજ ટ્રાન્ઝક્શન તારીખથી શ થાય છે તે સેટલમેન્ટ સુધી. વ્યાજ (45% વા. દરે) 3.75% સુધી વધી શકે છે જે ચુકવણી અને ઉપયોગના પાયે છે. વ્યાજ, જો ફૂલ ચુકવણી નિયત તારીખ પછી કર્યું હશે તો પણ ચાર્જ થશે પણ બીજા સ્ટેટમેન્ટની તારીખ પહેલા. જો આંશિક ચુકવણી કરવામાં આવેલ હશે, પરંતુ વર્તમાન સ્ટેટમેન્ટનું બેલેન્સ નિયત તારીખે અથવા તે પહેલાં પૂરેપુરું ચૂકવ્યું છે તો વ્યાજ સંપૂર્ણ રકમ પર વર્તમાન સ્ટેટમેન્ટની કુલ બાકી રકમ પર વસૂલવામાં આવશે. આ વ્યાજ આગામી સ્ટેટમેન્ટમાં દેખાશે.

f. ચડત વ્યાજ પર ચાર્જિસ – માસિક અને વાર્ષિક પાયે

A. વ્યાજ ગણતરીનું ઉદાહરણ:

ધારો કે તમે અગાઉના બધા જ બાકી લેણાં સંપૂર્ણ ચૂકવી દીધા છે અને તમારા કાર્ડ ખાતામાં કોઈ લેણું ઊભું નથી. તમારા સ્ટેટમેન્ટની દર મહિનાની 18મી તારીખ છે. નીચે તમે કરેલા વ્યવહારની તમારા કાર્ડ ખાતાની સુચિ છે

તારીખ	**ટ્રાન્ઝક્શન**	**રકમ (₹)**
10- એપ્રિલ	માલની ખરીદી	₹15,000
15- એપ્રિલ	કપડાંની ખરીદી	₹5,000
18- એપ્રિલ	સ્ટેટમેન્ટ તારીખ	બાકી લેણાં = ₹20,000 ઓછામાં ઓછી લેણી = ₹1,000
12- મે	કાર્ડ ખાતામાં ચુકવણી (મોડી ચુકવણી ચાર્જ અહીં લાગુ થશે)	₹2,000 (ક્રેડિટ)
14- મે	કરિયાણાની ખરીદી	₹1,000
15- મે	કાર્ડ ચુકવણી	₹15,000

આમ, તારીખ 18 મી મે ના સ્ટેટમેન્ટમાં, તમારા દ્વારા ચૂકવવાપાત્ર કુલ રકમ નીચે મુજબ દેખાશે.

વ્યાજ ની ગણતરી = (બાકી રકમ 3.75% માસિક (એટલે કે વાર્ષિક 45%) * દિવસોની સંખ્યા) / 365.

a. ₹15,000 પર નું વ્યાજ @ 3.75% માસિક (એટલે કે વાર્ષિક 45%) 10 એપ્રિલથી 11 મે સુધી (એટલે કે 32 દિવસ) = ₹591.78

₹13,000 પરનું વ્યાજ @3.75% માસિક (એટલે કે વાર્ષિક 45%) 12 મે થી 14 મે (એટલેકે 3 દિવસ) = ₹48.08

₹5,000 પર નું વ્યાજ @ 3.75% માસિક (એટલે કે વાર્ષિક 45%) 15 એપ્રિલથી 14 મે સુધી (એટલે કે 30 દિવસ) = ₹184.93

₹3,000 પરનું વ્યાજ @3.75% માસિક (એટલે કે વાર્ષિક 45%) 15 મે થી 18 મે (એટલેકે 4 દિવસ) = ₹14.79

₹1000 (નવા ખર્ચ) પરનુંવ્યાજ@ 3.75%માસિક(એટલેકે,વાર્ષિક45%) 14 મેથી 18 મેસુધી(એટલે કે 5 દિવસ) = ₹6.16

કુલ વ્યાજ = ₹845.75

b. મોડી ચુકવણી ચાર્જ = 900

c. વ્યાજના 18% પર GST અને મોડી ચુકવણી ચાર્જ = 314.23

d. કુલ બાકી મુદ્દલ રકમ = ₹4,000 (₹1,000 નવા ખર્ચ+બેલેન્સ ₹3000 + છેલ્લા મહિનાના બિલિંગ સમય ગાળાના બાકી)

આથી કુલ લેણી બનતી રકમ =a + b + c + d=6,059.99 અને ઓછામાં ઓછી લેણી બનતી રકમ=100% અને b + c અને a ના 5% a + d = 1456.52

આથી સૂચવવામાં આવે છે કે જ્યારે જ્યારે તમારી પાસે કેશ ફ્લો હોય ત્યારે નાની એવી રકમ MAD થી વધારે બેંકને ચૂકવવી. મોડી ચુકવણી ચાર્જીસ લાગુ પડશે જો MAD પેમેન્ટની ડ્યુડેટ પછી પણ ચૂકવેલ હશે તો.

g. ચુકના કિસ્સામાં ચાર્જિસ:

વિગત	વિગતો	
મોડી ચુકવણી ચાર્જ (“LPC”)	**છેલ્લા સ્ટેટમેન્ટ મુજબ ડ્યુ (INR)**	**LPC ચાર્જિસ (INR)**
	<100	0
	101-500	100
	501-5,000	500
	5,001-10,000	750
	10,001- 25,000	900
	25,001-50,000	1000
	>50,000	200

h. અન્યચાર્જિસ

વિગત	વિગતો
પેમેન્ટ રિટર્ન ચાર્જિસ ચેક રીટર્ન થવો,આપેલ સૂચનામાં નિષ્ફળતા, ઓટો – ડેબિટ રીટર્ન ##	બાઉન્સ થયેલ રકમ પર 2.0%,ઓછામાં ઓછા ₹450 નેઆધીન
ઓવર લીમીટ ચાર્જિસ	ઓવર લીમીટ રકમ પર 2.5% (ઓછા માં ઓછા ₹550)
મીનીમમ અકાઉંટ ડ્યુ ("MAD")	રિટેઈલ પર ચેઝીસ જે બાકી રકમ ના મિનિમમ અકાઉંટ ડ્યુ 5% વ્યાજ અને કુલલેણી રકમ ના લાગુપડતાં ચાર્જ સાથે ચૂકવવાપાત્ર છે તે બધા લાગુ પડતાં ટેક્સ અને EMI (ફક્ત EMI આધારિત પ્રોડક્ટ ના કિસ્સામાં) આ સ્ટેટમેન્ટ માં મીનીમમ એમાઉન્ટ ડ્યુ ના ખાનામાં દેખાશે
ફોરેન ટ્રાન્ઝકશન માર્ક-અપ	3.50%^^
રિવોર્ડ રિડેમ્પશન ફી	₹99
કાર્ડ રિપ્લેસમેન્ટ ફી (ગુમ થયેલ અને નુકશાન પામેલા કાર્ડ્સ)	₹100 થી₹3,500
કાર્ડ ફરીથી આપવાની ફી	₹100 થી₹3,500
ભાડાની ચુકવણી	ટ્રાન્ઝકશન રકમનો 1% વધુમાં વધુ કે સીમા ₹. 3000/-મર્ચન્ટ કેટેગરી કોડ MCC 6513 અને MCC 7349 ઉપર
વોલેટલોડિંગ	દર ટ્રાન્ઝકશન દીઠ 2.50% મર્ચન્ટ કેટેગરી કોડ MCC 6540
ક્રેડિટ લીમીટમાં વૃદ્ધિ પ્રોસેસિંગ ફી	શૂન્ય

**કૃપા કરીને સંજ્ઞાન લો કે લાગુ પડતાં આડકતરા કર માલ અને સેવા કર બધી ફી અને ચાર્જિસ અને અન્ય પ્રવર્તમાન આડકતરા કર હેઠળ જ્વાબદારી ₹ પ રકમ(GST) સહિત પર વસૂલવાપાત્ર બનશે. GST% સરકાર દ્વારા લાગુ પડતી હોય તે.*
##સ્થાયી સૂચનામાં નિષ્ફળ જ્વું(ઓટોડેબિટ, NACH અને ECS).

^^પાવર માઇલ્સ ક્રેડિટ કાર્ડ માટે ફોરેક્સ માર્ક અપ 2%છે.

રેન્ટ (ભાડા) ટ્રાન્ઝકશન ફી: MCC6513/MCC7349 મારફતે ઓળખાયેલા દરેક ભાડા ચુકવણી માટે, 1% રેન્ટ સરચાર્જ ફી ટ્રાન્ઝકશન દીઠ, ₹3000 સુધી મર્યાદિત છે જે ટ્રાન્ઝકશન રકમ પર વસૂલવા પાત્ર છે. ટેક્સ ભારત સરકાર જાહેરનામું બહાર પાડે તે મુજબ લાગુ પડશે.
ઉદાહરણ તરીકે – જો તમે તમારા ઇક્વિટાસ ક્રેડિટ કાર્ડનો ઉપયોગ થર્ડ પાર્ટી રેન્ટ પેમેન્ટ પપ્લેટફોર્મ પર ₹20,000 પર ચુકવણી કરો તો 1% ટ્રાન્ઝકશન રકમ એટલે કે ₹200 ઉપરાંત ટેક્સ સરચાર્જ ફી તરીકે ચાર્જ કરવામાં આવશે. એવા કિસ્સામાં કે જો તમે ઇકવીટા ક્રેડિટ કાર્ડનો ઉપયોગ કરીને થર્ડ-પાર્ટી રેન્ટ પ્લેટફોર્મ પર ₹3,50,000 ની ચુકવણી કરો છો તો રેન્ટ સરચાર્જ ફી ₹3000 ઉપરાંત ટેક્સ સુધીની રહેશે.

વેલ્યુ એડેડ (મુલ્ય વર્ધિત) ચાર્જિસ (સેલ્ફી કાર્ડ)

કાર્ડનો પ્રકાર	**ચાર્જીસ**
પ્લાસ્ટિક કાર્ડ	-
ગ્રીન કાર્ડ	₹250
મેટલ કાર્ડ	₹3500

એડ-ઓન ક્રેડિટ કાર્ડ ચાર્જીસ

કાર્ડનો પ્રકાર	**ચાર્જીસ**
ટીગા	-
પ્લાસ્ટિક/ગ્રીન	-
મેટલ - મેટલ	₹3500
પાવરમાઇલ્સ - મેટલ	₹3500

ઉપરોકત દર્શાવેલ ચાર્જીસ જોઇનિંગ ફી, કાર્ડ રિપ્લેસમેન્ટ, કાર્ડ રી-ઇશ્યુના ભાગ તરીકે સમાવવામાં આવશે.

B. કાર્ડ્સ પર લોન

મર્યાદા અંદરની લોન, આઉટ સાઇડ લિમિટ, EMI માં ટ્રાન્ઝક્શન કન્વર્ઝન, મર્ચન્ટ EMI, બેલેન્સ ટ્રાન્સફર અને EMI પર બેલેન્સ ટ્રાન્સફર:

- **મર્યાદાની અંદર લોન તથા આઉટ સાઇડ બહારની પ્રોસેસિંગ ફી:** પ્રોસેસિંગ ફી ₹999/-(GST સિવાય) સુધી વસૂલવા પાત્ર રહેશે, ગ્રાહકની યોગ્યતાપાત્રતા/ઓફરની વિગતો આધારિત
- **ટ્રાન્ઝક્શનનું EMI પ્રોસેસિંગ ફીમાં પાંતર:** પ્રોસેસિંગ ફી ₹999/-(GST સિવાય) સુધી વસૂલવા પાત્ર રહેશે, ગ્રાહકની યોગ્યતાપાત્રતા/ઓફરની વિગતો આધારિત
- **મર્ચન્ટ EMI પ્રોસેસિંગ ફી:** ₹199 (GST સિવાય) ગ્રાહકની EMI ફેસિલિટી પ્રાપ્તિ માટે વસૂલવા પાત્ર.
- **EMI પર બેલેન્સ ટ્રાન્સફર અને બેલેન્સ ટ્રાન્સફર:** બેલેન્સ ટ્રાન્સફરની રકમના 2% સુધી પ્રોસેસિંગ ફી વસૂલવા પાત્ર રહેશે (GST સિવાય) ગ્રાહકની યોગ્યતા પાત્રતા/ઓફરની વિગતો આધારિત.
- **પ્રી-ક્લોઝર ચાર્જીસ**: બધી લોન પર બાકી મુદ્દલ પર 3% (વત્તા GST @18%)
- **પ્રી-ક્લોઝર વ્યાજ**: છેલ્લા સ્ટેટમેન્ટથી પ્રી-ક્લોઝર સુધી. (વત્તા GST @18%)

2. ઉપાડની મર્યાદાઓ

i) ક્રેડિટ લિમિટ: ઇક્વિટા તેના એક માત્ર વિવેકાધિન નિર્ણય મુજબ કાર્ડ-મેમ્બરની ક્રેડિટ લિમિટ તથા ઉપાડ મર્યાદા નક્કી કરશે. (એડ-ઓન કાર્ડ-મેમ્બર આ જ મર્યાદા, પ્રાઈમરી કાર્ડહોલ્ડર તરીકે શેર કરે છે).

ii) ઉપલબ્ધ ક્રેડિટ લિમિટ: આ મર્યાદાઓ કાર્ડ-મેમ્બરને, કાર્ડ ડિલિવરી, મોબાઇલ એપ, નેટ બેન્કિંગ તથા માસિક સ્ટેટમેન્ટ વખતે જણાવવામાં આવશે. ઉપલબ્ધ ક્રેડિટ લિમિટ સ્ટેટમેન્ટ જનરેટ કરતી વખતે માસિક સ્ટેટમેન્ટના ભાગ ₹ પે આપવામાં આવે છે. ઇક્વિટા કાર્ડ-મેમ્બર એકાઉન્ટન સામાયિક રીતે રિવ્યુ કરશે અને કાર્ડ મેમ્બરની ક્રેડિટ લિમિટનો બેઝ ઇન્ટર્નલ ક્રાઇટેરિયા આધારે ઘટાડશે. આવા કિસ્સામાં બેંક તરત જ SMS અથવા ઈ-મેલ દ્વારા જાણ કરશે તેના કારણ સહિત. જે કાર્ડ મેમ્બર પોતાની ક્રેડિટ લિમિટ વધારવા માંગે છે તેઓ બેંકને લખીને અને આવક જાહેર કરતા નાણાકીય દસ્તાવેજો પૂરા પાડીને આમ કરી શકે છે. બેંક તેના વિવેકાધિન નિર્ણય મુજબ અને નવા પૂરાપાડેલ ડોક્યુમેન્ટને આધારે કાર્ડ મેમ્બરની ક્રેડિટ લિમિટ વધારશે.

iii) રોકડ ઉપાડની મર્યાદા: તમારી ક્રેડિટ લિમિટની મર્યાદાના એક ભાગ ₹ પે તમે ATM મારફતે ઉપાડી શકો છો. બેંક અગાઉથી નોટિસ આપ્યા વિના રીવ્યુ કરશે અને તમારી ક્રેડિટ અને કેશ લિમિટ ઘટાડશે. (દરેક કાર્ડ પ્રકાર માટેની કેશ એડવાન્સ ફી અને ચાર્જીસનો સંદર્ભ લો).

કાર્ડ ના પ્રકાર	રોકડ મર્યાદા %
ટીગા	ક્રેડિટ લિમિટનના 30%
સેલ્ફી	ક્રેડિટ લિમિટનના 40%
પાવરમાઇલ્સ	ક્રેડિટ લિમિટનના 40%

3. બિલ પેમેન્ટ

i. બિલિંગ સ્ટેટમેન્ટ્સ - સામયિકતા અને મોકલવાની રીત

બેંક તમને જે તે મહિનાનું પેમેન્ટ અને ટ્રાન્જક્શન દર્શાવતું માસિક પત્રક મોકલશે. બેંક દર મહિને તારીખ પર બેંક ના રેકોર્ડ મુજબ મેઇલિંગ એડ્રેસ ઈમેઇલ પર કાર્ડ એકાઉન્ટના ટ્રાન્જેક્શનનું એક સ્ટેટમેન્ટ અગાઉથી નક્કી કરેલી તારીખે આઉટસ્ટેન્ડિંગ ધ્યાનમાં લીધા વિના મોકલશે. સ્ટેટમેન્ટનો મોડ ગ્રાહકની પસંદગી મુજબ કાગળ/ઈમેલ હશે. કાર્ડ હોલ્ડરને એક વખત માટે ક્રેડિટ કાર્ડનું બિલિંગ સાયકાલ તેમની અનુકૂળતા મુજબ ફેરફાર કરવા ફોન બેંકિંગ સંપર્ક દ્વારા, જે MITC માં અપડેટ કરેલ હશે, તે વિકલ્પ આપવામાં આવશે.

ii. ચૂકવવાપાત્ર ઓછામાં ઓછી રકમ

ઇક્વિટાસ બેંક ક્રેડિટ કાડ્ર્સ કાર્ડ મેમ્બરને રિવોલ્વિંગ ક્રેડિટની ઑફર કરે છે. કાર્ડ મેમ્બર ફક્ત મીનીમમ એમાઉન્ટ ડયુ (MAD) કે ટોટલ એમાઉન્ટ ડયુ (TAD) અથવા ટોટલ એમાઉન્ટ ડયુ નો કોઈ ભાગ, પણ MAD ઉપરનો પસંદ કરી શકે છે જે ક્રેડીટ કાર્ડ સ્ટેટમેન્ટમાં દર્શાવેલ છે. મોડી ચૂકવણી ચાર્જીસ નિવારવા, ઇક્વિટાસ બેંક કાર્ડ ખાતામાં પેમેન્ટ ડયુ ડેટ કે તે પહેલા ફંડ જમા કરાવવું. કાર્ડ મેમ્બરને સલાહ છે કે લોકલ ચેક એકદમ વ્હેલા ડ્રોપ કરવા જેથી પેમેન્ટ, કાર્ડ એકાઉન્ટમાં પેમેન્ટની ડયુ ડેટ અંદર જ પ્રતિબંધિત થાય તેની ખાતરી રહે.

રિટેલ પરચેઝ અને ઇન્ટરેસ્ટ ઉપર ઉભી રહેતી બાકીના કરંટ મીનીમમ એમાઉન્ટ ડયુ 5% રહેશે. ફીના અને ચાર્જીસ લાગુ પડતા ટેક્સ 100% ઉમેરેલા સાથે અને EMI (ફક્ત EMI આધારિત ઉત્પાદનોના કિસ્સામાં). આ સ્ટેટમેન્ટના એમાઉન્ટ ડયુ ના કોલમમાં પ્રતિબંધિત થશે. જો બાકી ઊભેલું બેલેન્સ ₹200/- થી ઓછું હશે તો ટોટલ અમાઉન્ટ ડયુ અને મીનીમમ અમાઉન્ટ ડયુ સરખા હોય તેવા કિસ્સામાં. કોઈ આગળના સ્ટેટમેન્ટની કોઈ વણચૂકવેલ મીનીમમ અમાઉન્ટ ડયુ હશે તો તે કાર્ડ મેમ્બરની કરંટ મિનિમમ એમાઉન્ટ ડ્યુમાં, ક્રેડિટ લિમિટની આઉટસ્ટેન્ડિંગ રકમ ઉપરાંત, ઉમેરવામાં આવશે. ક્રેડિટ કાર્ડમાં ઉભી રહેલી બાકી રકમ સાથે કરેલ પેમેન્ટને તે પછીના સ્ટેટમેન્ટમાં સ્વીકૃતિ આપવામાં આવે છે. બધા પેમેન્ટસ ભારતીય ચલણમાં કરવા.

પેમેન્ટનું એપ્રોપ્રિએશન: કાર્ડ-મેમ્બરના કાર્ડની ઉભી રહેતી રકમ સામે પેમેન્ટસ કર, વ્યાજ, ફી અને અન્ય ચાર્જીસ, અન્ય મુદ્દલ, EMI નું મુદ્દલ, EMI નું મુદ્દલ, રોકડ એડવાન્સ અને રિટેલ ટ્રાન્જેક્શન સામે એડજસ્ટ કરવામાં આવશે, જે તે ક્રમ પ્રમાણે.

iii. પેમેન્ટની રીતો

સ્થાયી સૂચનાઓ દ્વારા ચૂકવો (ઓટો ડેબિટ):

જો કાર્ડ-મેમ્બર ઇક્વિટાસ બેંક સાથે બચત / ચાલુ ખાતું ધરાવે છે, તો પછી ગ્રાહક સીધું સેવિંગ / ચાલુ ખાતા મારફતે સ્થાયી સૂચના સેલફી લોન એપ્લિકેશન મારફત આવા એકાઉન્ટમાંથી પેમેન્ટ ડેબિટ કરવા દર મહિને પેમેન્ટની ડ્યુ તારીખે ચૂકવી શકે છે. પ્રથમ પ્રયત્ન ટોટલ એકાઉન્ટ ડયુ (TAD) માટે કરવામાં આવશે અને એક વખત TAD પૂરું થશે નહી તો પછી મીનીમમ એમાઉન્ટ ડયુ (MAD) માટે પ્રયત્ન કરશે.

ઑનલાઇન ચૂકવો:

જો કાર્ડ-મેમ્બર ઇક્વિટા સાથે બચત/ચાલુ ખાતું ધરાવે છે, તો પછી ક્રેડિટ કાર્ડ બિલ માટે ઑનલાઇન પેમેન્ટ નેટબેંકિંગ/મોબાઇલ બેંકિંગ/સેલ્ફી લોન એપ્લિકેશન મારફત કરી શકે છે.

તમારા બચત ખાતામાંથી અન્ય કોઈ બેંકમાં ઓનલાઈન પેમેન્ટ માટે

ક્રેડિટ કાર્ડની લેણી રકમ તમારા કોઈપણ અન્ય બેંક ખાતા/ઓમાંથી નેટ બેંકિંગ મારફત ચૂકવી શકાય છે કે અન્ય કોઈ પેમેન્ટ મોડથી, બેન્કે સક્ષમ કરેલ IFSC કોડ -ESFBOCCARDS મારફત ચૂકવી શકાય છે.

ચેક મારફત ચૂકવણી:

ચેક કે ડ્રાફ્ટ "ઇક્વિટા ક્રેડિટ કાર્ડ XXXX XXXX XXXX XXXX" લખો/બનાવો અને ATMs માં નાખો કે પાર્ટનર ડ્રોપ બોક્સમાં નાખો. NRI ક્રેડિટ કાર્ડ હોલ્ડર તેમના પેમેન્ટ ફક્ત NRE/NRO ખાતામાંથી, કાર્ડના પ્રકાર પ્રમાણે કરી શકે છે.

iv. બિલિંગ તકરાર અને ઉકેલ/નિવારણ

ઇક્વિટા કાર્ડ-મેમ્બરને કાર્ડ ખાતામાં જમા કરેલ પેમેન્ટસ અને છેલ્લા સ્ટેટમેન્ટ પછી ડેબિટ કરેલા ટ્રાન્જેક્શનો દર્શાવતું માસિક સ્ટેટમેન્ટ મોકલશે. સ્ટેટમેન્ટ નક્કી કરેલી તારીખ મુજબ ઇક્વિટાના રેકોર્ડ મુજબ પસંદ કરેલ સ્ટેટમેન્ટ મોડ મુજબ દર મહિને મોકલવામાં આવશે.

સ્ટેટમેન્ટસમાનું સઘળું લખાણ ખરું અને સ્વીકૃત ગણાશે જો કોઈ કાર્ડ-મેમ્બર લેખિતમાં ઇક્વિટાને ટ્રાન્જકશન પોસ્ટીંગ ડેટથી 35 દિવસમાં જાણ નહી કરે તો. આવી માહિતી મળતા ઇક્વિટા ટેમ્પરરી પેન્ડિંગ ઇન્વેસ્ટિગેશનના ધોરણે ચાર્જીસ રિવર્સ કરશે. ઇન્વેસ્ટિગેશન પૂર્ણ થતા કાર્ડ-મેમ્બર પર જવાબદારી આવે તો પછી ચાર્જીસ તે પછીના સ્ટેટમેન્ટમાં. રિટ્રાયલ રિક્વેસ્ટ ચાર્જીસ સાથે ફરી સ્થાપવામાં આવશે. ગ્રાહક પાસેથી તકરાર મળતા, બેંક જરૂ રથી ડોક્યુમેન્ટ (નેટવર્ક ટાઇમ લાઇન મુજબ) જ્યાં લાગુ પડતા હોય ત્યાં અને મેમ્બર્સ બેંક તરફથી મેળવેલ હોય, સબંધિત ફ્રેન્ચાઈઝી દ્વારા જેવી કે વિઝા/NPCI દ્વારા મુકેલી ઓપરેટિંગ ગાઈડલાઇનને આધિન જરૂ રી ડોક્યુમેન્ટ પૂરા પાડશે. કોઈ પણ ફી ચાર્જીસ/ વ્યાજ ની તકરાર પર GST પરત નહીં મળે.

માસિક પત્રક કાર્ડ-મેમ્બરને બેન્ક દ્વારા ટપાલ કે કુરિયર કે સામાન્ય ટપાલ દ્વારા મોકલવામાં આવશે.

એવા કિસ્સામાં કે કાર્ડ મેમ્બરે ક્રેડિટ કાર્ડનું પેમેન્ટ ઉભી રહેલ બાકી કરતા ઉપર કર્યું છે તો તે બિલ સામે એડજેસ્ટ કરવામાં આવશે અને અનબિલ્ડના વધારાની રકમ હશે તો તે કાર્ડ મેમ્બર્સને કામકાજ ના 7 દિવસમાં રિફંડ કરવામાં આવશે, જો કાર્ડ હોલ્ડરે ખાતાની વિગતો આપી હશે તો.

કાર મેમ્બરે ક્રેડિટ કાર્ડ સામે વધારે ચૂકવી છે તો, તો ફક્ત સોર્સ એકાઉન્ટમાં રિફંડ કરવામાં આવશે. જો ક્રેડિટ કાર્ડ કેન્સલ થાય છે તો, ઊભી રહેતી બાકી રકમ કાર્ડ હોલ્ડરના ફક્ત સેવિંગ/કરંટમાં ટ્રાન્સફર કરવામાં આવશે.

કૃપા કરી નોંધ લેશો તમારે ઇન્ટરનેશનલ ટ્રાન્ઝક્શન સંબંધે તકરાર છે, તો કસ્ટમરે પાસપોર્ટની નકલ આપવાની રહેશે.

v. કાર્ડ ઇસ્યુ કરનારનું આખું સરનામું

ઇક્વિટા સ્મોલ ફાઇનાન્સ બેન્ક લિમિટેડ, ક્રેડિટ કાર્ડ ડિવિઝન, 4 થો માળ, ફેઝ-II, સ્પેનસર પ્લાઝા, 769, અન્ના સલાઈ, ચેન્નાઇ, તામિલનાડુ - 600002

vi. ટોલફ્રીનંબર, ઈમેલ-ID, અને SMS માટે સમર્પિત કસ્ટમર કેર સર્વિસ માટે ટેલિફોન નંબર ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી સંપર્કની વિગતો

અમારી સાથેના તમારા તમામ વાતચીતમાં, કૃપા કરીને તમારો રજીસ્ટર મોબાઇલ નંબર દર્શાવો.

તમે નીચેનામાંથી કોઈપણ રીતે બેંકનો સંપર્ક કરી શકો છો.

1. અમારા ટોલ-ફ્રી નંબર પર કોલ કરીને – 18001032977 (સ્થાનિક કોલ દર લાગુ). *કાર્ડ બ્લોક માટે 24/7 ટોલ ફ્રી સેવા અને અનધિકૃત ટ્રાન્ઝેક્શન અથવા ટ્રાન્ઝેક્શન નકારવાની જાણ કરવી; જ્યારે અન્ય સેવાઓ માટે ટોલ ફ્રી બેંક કામકાજના દિવસોમાં સવારે સવારે8 થી રાત્રે8 વાગ્યા સુધી કામ કરશે*
2. customerservice@equitasbank.com પર અને અનધિકૃત વ્યવહારો માટે unauthtrnx@equitasbank.com ઈમેઈલ કરી
3. પત્ર દ્વારા - કુરિયર સરનામું: ઇક્વિટા સ્મોલ ફાઇનાન્સ બેન્ક લિમિટેડ, ક્રેડિટ કાર્ડ ડિવિઝન, 4 થો માળ, ફેઝ-II, સ્પેનસર પ્લાઝા, 769, અન્ના સલાઈ, ચેન્નાઇ, તામિલનાડુ - 600002

ફરિયાદ નિવારણ / ફરિયાદો / વધારો

કાર્ડસભ્યો અમારી સેવાઓથી સંતુષ્ટ ન હોવાની અસંભવિત ઘટનામાં, તેઓ ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિનો ઉપયોગ કરીને તેમની ફરિયાદ વધારી શકે છે.

બેંક પાસે ફરિયાદ નિવારણ માટે ચાર સ્તરનું માળખું છે:

લેવલ 1 - customerservice@equitasbank.com અથવા ટોલફ્રી નંબર (1800 103 2977)
લેવલ 2 - નોડલ ઓફિસર (* નીચે જણાવ્યા મુજબ)
લેવલ 3 - મુખ્ય નોડલ ઓફિસર (* નીચે જણાવ્યા મુજબ)
લેવલ 4 - બેંકિંગ લોકપાલ

*જો તમને 7 કામકાજી દિવસોમાં લેવલ 1 પર સંતોષકારક પ્રતિસાદ ન મળ્યો હોય, અમારા નોડલ ઓફિસર - શ્રીમતી સ્મિતા કુમારને nodalofficer@equitasbank.com પર મેઇલ મોકલો અથવા ઇક્વિટાસ સ્મોલ ફાઇનાન્સ બેન્ક લિમિટેડ, ક્રેડિટ કાર્ડ વિભાગ, 4થો માળ, તબક્કો-II, સ્પેન્સર પ્લાઝા, 769, અન્ના સલાઈ, ચેન્નાઈ, તમિલનાડુ – 600002 પર લખો. ફોન નંબર: 044-40048570

**જો તમને 7 કામકાજના દિવસોમાં લેવલ 2 પર સંતોષકારક પ્રતિસાદ ન મળ્યો હોય, તો કૃપા કરીને અમારા પ્રિન્સિપલ નોડલ ઓફિસરને આ મુદ્દાને આગળ વધારશો શ્રીમાન. ધીરજ મોહન pno@equitasbank.com પર મેઇલ મોકલો અથવા ઇક્વિટાસ સ્મોલ ફાઇનાન્સ બેન્ક લિમિટેડ, ક્રેડિટ કાર્ડ વિભાગ, 4થો માળ, તબક્કો-II, સ્પેન્સર પ્લાઝા, 769, અન્ના સલાઈ, ચેન્નાઈ, તમિલનાડુ – 600002 પર લખો. ફોન નંબર: 044-40048570

જો તમારી ફરિયાદ બેંકમાં મળ્યાના 30 દિવસની અંદર ઉકેલવામાં નહીં આવે, તો ઉપરોક્ત ફરિયાદ બેંકિંગ લોકપાલને મોકલી શકાય છે.

તમારા સ્થાન માટે બેંકિંગ લોકપાલની વિગતો શાખાઓ પર પ્રદર્શિત થાય છે.

નિયત સમયમાં ઉકેલ આપવામાં વિલંબ થાય તો, ઇક્વિટાસ તેની સંપૂર્ણ વિવેકબુદ્ધિથી નક્કી કરશે કે કાર્ડમેમ્બર બેંકના બોર્ડ દ્વારા મંજૂર કરાયેલ અને વેબસાઇટ પર ઉપલબ્ધ વળતરની નીતિ મુજબ કોઈપણ વળતર માટે હકદાર છે કે કેમ.

4. **ડિફોલ્ટ અને સંજોગો**

- **કાર્ડધારકને ડિફોલ્ટર તરીકે જાણ કરવા માટે નોટિસ પિરિયડ સહિતની પ્રક્રિયા:**

ક્રેડિટ કાર્ડ ખાતાઓમાં ચુકવણીની મુદત પૂરી ન થાય ત્યાં ચુકવણીની મુદત પૂરી થયા પછી 3 દિવસનો ગ્રેસ ડે માન્ય છે. ક્રેડિટ કાર્ડ સ્ટેટમેન્ટમાં ઉલ્લેખિત ચુકવણીની નિયત તારીખ એ તારીખ છે કે જેના દ્વારા સ્પષ્ટ ભંડોળ ક્રેડિટ કાર્ડમાં જમા કરાવવું આવશ્યક છે, જો કે ચુકવણીની પ્રક્રિયાના સમયને સમાવવા માટે 3 ગ્રેસ દિવસ આપવામાં આવે છે. બેંક ક્રેડિટ કાર્ડ એકાઉન્ટને 'પાસ્ટ ડ્યુ' તરીકે ક્રેડિટ ઇન્ફોર્મેશન કંપનીઓ (CICs) ને જાણ કરશે અને જ્યારે ક્રેડિટ કાર્ડ એકાઉન્ટ 3 દિવસથી વધુ સમય માટે 'પાસ્ટ ડ્યૂ' રહે ત્યારે વિલંબિત ચુકવણી શુલ્ક વસૂલશે. જો કે, ક્રેડિટ કાર્ડ સ્ટેટમેન્ટમાં ઉલ્લેખિત ચૂકવણીની નિયત તારીખથી ગણતરી કરવામાં આવશે. ડિફોલ્ટના કિસ્સામાં, કાર્ડ મેમ્બરને કાર્ડ એકાઉન્ટ પરની કોઈપણ બાકી રકમની પતાવટ માટે, પોસ્ટ, ફેક્સ, ટેલિફોન, ઈ-મેલ, SMS મેસેજિંગ અને/અથવા તૃતીય પક્ષોને યાદ અપાવવા, ફોલોઅપ કરવા અને લેણાં એકત્રિત કરવા માટે સમયાંતરે રીમાઇન્ડર્સ મોકલવામાં આવશે. આ રીતે નિમણૂક કરાયેલ કોઈપણ તૃતીય પક્ષ, દેવું વસૂલાત અંગેની આચાર સંહિતાનું સંપૂર્ણપણે પાલન કરશે. જો કાર્ડધારક ન્યૂનતમ બાકી રકમ અથવા કુલ બાકી રકમની ચૂકવણી કરવામાં નિષ્ફળ જાય તો, દરેક માસિક બિલિંગ સ્ટેટમેન્ટ હેઠળ, બેંકે કાર્ડ પર એક અસ્થાયી બ્લોક મૂકવો જોઈએ અને આવી બિન-ચુકવણી અંગે ગ્રાહકને સૂચિત કરવું જોઈએ અને કાર્ડધારકને ઓછામાં ઓછી બાકી રકમ ચૂકવવાની સ્થિતિમાં કાર્ડધારકને ડિફોલ્ટર તરીકે ક્રેડિટ માહિતી કંપનીઓ (CIC)ને જાણ કરવાનો તેનો ઈરાદો છે.

- **ડિફોલ્ટ રિપોર્ટ પાછો ખેંચવાની પ્રક્રિયા અને બાકી રકમની પતાવટ પછી ડિફોલ્ટ રિપોર્ટ પાછો ખેંચવાનો સમયગાળો**

જો કાર્ડધારક ડિફોલ્ટર તરીકે જાણ કર્યા પછી લેણાંની પતાવટ કરે છે, તો બેંક લેણાંની પતાવટની તારીખથી 30 દિવસની અંદર સ્થિતિ અપડેટ કરશે. જો કોઈ વ્યવહાર ગ્રાહક દ્વારા વિવાદિત હોય, તો ગ્રાહક દ્વારા વિવાદિત રકમની સમકક્ષ અસ્થાયી ક્રેડિટ ગ્રાહકના ક્રેડિટ કાર્ડ ખાતામાં પ્રદાન કરવામાં આવશે અને માહિતીની જાહેરાત/પ્રકાશન, ખાસ કરીને ડિફોલ્ટ વિશે, વિવાદનું સમાધાન થયા પછી જ કરવામાં આવશે.

- **ડિફોલ્ટના કિસ્સામાં રિકવરી પ્રક્રિયા**

ડિફોલ્ટના કિસ્સામાં, બેંક દ્વારા કરવામાં આવેલી માંગ પર, જો કાર્ડ પર બાકી રહેલ બાકી રકમ નિર્ધારિત સમયની અંદર ચૂકવવામાં ન આવે તો; એડ-ઓન ટ્રાન્ઝેક્શન્સ સહિત કાર્ડમેમ્બરના તમામ નાણાં પર નોટિસ વિના બેંક પાસે પૂર્વાધિકાર અને સેટ-ઓફનો અધિકાર હશે. રિડેમ્પશનની પતાવટ દરમિયાન, જો ઉપલબ્ધ રિવોર્ડ પોઈન્ટ્સ બેલેન્સ વ્યવહાર માટે જરૂરી પોઈન્ટ્સ કરતાં ઓછું હોય, તો બેંક ગ્રાહક કાર્ડ/એકાઉન્ટ પર વિભેદક રકમ ડેબિટ કરવાનો અધિકાર અનામત રાખે છે.

- **કાર્ડધારકના મૃત્યુ / કાયમી અક્ષમતાના કિસ્સામાં બાકી રકમની વસૂલાત**

નાદારી, વિસર્જન, નાદારી અથવા સમાપ્તિ સહિત કાર્ડમેમ્બરનું મૃત્યુ અથવા અસમર્થતા, કાર્ડમેમ્બર તેમજ કોઈપણ એડ-ઓન કાર્ડસભ્યોને જારી કરાયેલ કાર્ડને આપમેળે રદ કરવામાં પરિણમશે. કોઈપણ સરકાર અથવા નિયમનકારી સંસ્થાની સૂચનાઓ પર કાર્ડ સસ્પેન્ડ કરવા માટે પણ જવાબદાર રહેશે. કાર્ડ રદ અથવા સસ્પેન્શન પર, કાર્ડ એકાઉન્ટ પરની તમામ બાકી રકમ તરત જ બાકી હોવાનું માનવામાં આવશે. તમામ બાકી રકમો તાત્કાલિક ચૂકવવાની કાર્ડમેમ્બરની જવાબદારી હોવા છતાં, બેંક અમલમાં લાગતા સંબંધિત કાયદાઓ અનુસાર તે જ વસૂલ કરવા માટે હકદાર રહેશે.

- **ઉપલબ્ધ વીમા કવર, જો કોઈ હોય તો, કાર્ડધારક માટે અને નોમિનેશન વિગતો સહિત પોલિસીના સક્રિયકરણની તારીખ**

સિલેક્ટેડ ક્રેડિટ કાર્ડ વેરિઅન્ટ્સ કાર્ડ પર કોમ્પ્લિમેન્ટરી વીમા કવર ધરાવે છે. પોલિસીનું કવરેજ ક્રેડિટ કાર્ડ સેટઅપ થયાની તારીખથી શરૂ થાય છે. નોમિની વિગતો અને નિયમો અને શરતો અપડેટ કરવા માટેની માહિતી માટે, પ્રક્રિયા તમામ સર્વિસિંગ એપ્સ/નેટબેંકિંગ/વેબસાઈટ પર ઉપલબ્ધ છે.

5. કાર્ડમેમ્બરની મેમ્બરશીપની સમાપ્તિ:

- **કાર્ડધારક દ્વારા કાર્ડ સરન્ડર કરવાની/બંધ કરવાની કાર્યવાહી:**

કાર્ડમેમ્બર ઇક્વિટાસને સૂચના આપ્યા પછી કોઈપણ સમયે કરાર સમાપ્ત કરી શકે છે. એડ-ઓન કાર્ડ્સ સહિત તમામ કાર્ડ્સ, EMI વિનંતીના આધારે રદ કરવામાં આવશે.

- તમામ ચૂકવણીની પ્રાપ્તિ પછી ગ્રાહક તરફથી કાર્ડ બંધ કરવાની વિનંતી, ગ્રાહક તરફથી પ્રાપ્ત વિનંતીની તારીખથી 7 કાર્યકારી દિવસોમાં બંધ કરવામાં આવશે

- ક્રેડિટ કાર્ડમાં EMI (જો કોઈ હોય તો) આપોઆપ બંધ થઈ જશે અને કુલ બાકી રકમમાં ઉમેરવામાં આવશે જે ગ્રાહક દ્વારા કાયમી બંધ થવા માટે ચૂકવવામાં આવનાર બેલેન્સ તરીકે નોંધવામાં આવશે.

- જો કાર્ડ બંધ થયા પછી કાર્ડ પર કોઈપણ શુલ્ક વસૂલવામાં આવે છે, તો બેંક ગ્રાહકોને બિલ આપવાનો અધિકાર અનામત રાખે છે અને તેની જાણ ક્રેડિટ બ્યુરોને કરવામાં આવશે. (જો ગ્રાહક દ્વારા ચૂકવણી ન કરવામાં આવે તો)

- ક્રેડિટ કાર્ડ સાથે સંકળાયેલા તમામ લિંક્ડ/એડ-ઓન ક્રેડિટ કાર્ડ્સ ડિ-એક્ટિવેટ થઈ જશે અને ઉપલબ્ધ રિવોર્ડ પોઈન્ટ્સ પણ કાર્ડ બંધ થવા પર સમાપ્ત થઈ જશે.

- કોઈપણ સ્થાયી સૂચનાઓ/રિકરિંગ ચુકવણી નોંધણીઓ પાછી ખેંચી લેવામાં આવે છે.

- ઇક્વિટાસ ક્રેડિટ કાર્ડનો ઉપયોગ એક્સચેન્જ કંટ્રોલ રેગ્યુલેશન્સ, જમીનના કાયદા અથવા સમય-સમય પર લાગુ થતા નિયમનકારી સત્તાધિકારીઓના નિયમો અનુસાર સખત રીતે હોવો જોઈએ, કાર્ડનો ઉપયોગ ફોરેક્સ ટ્રેડિંગ, લોટરી, સટ્ટાબાજી, જુગાર, ડેટિંગ, બેબીસિટીંગ, ક્રિપ્ટોકરન્સી અને વર્ચ્યુઅલ કરન્સી સાથે સંકળાયેલા વ્યવહારો માટે કરવામાં આવશે નહીં.

- વિવાદિત વ્યવહારો, જો ગ્રાહક સાથે જવાબદારી નિર્ધારિત કરવામાં આવે તો ગ્રાહક દ્વારા વહન કરવામાં આવશે

- **વેબસાઈટ પર ઉપરોક્ત માટે વિશેષરૂપે લિંક આપવામાં આવી છે**

નેટબેકિંગ (www.equitasbank.com)

- **કાર્ડધારક માટે કાર્ડ બંધ કરવાની પ્રક્રિયા શરૂ કરવા માટે સંપર્ક વિગતો - ઇમેઇલ-ID, SMS માટે સમર્પિત ટેલિફોન નંબર, IVRS**

કાર્ડધારકની સભ્યપદ સમાપ્ત કરવાની શરૂઆત કરવાની રીતો:

1) ફોન બેંકિન્ગ (18001032977)
2) કાર્ડમેમ્બર એપ્લિકેશન (સ્વ-લોન)
3) નેટબેકિંગ
4) ઈમેઈલ (customerservice@equitasbank.com)

ઉપરોક્ત ચેનલો દ્વારા વિનંતી કર્યા પછી, તાત્કાલિક અસરથી કાર્ડ દ્વારા કોઈ વ્યવહાર કરી શકાશે નહીં કારણ કે તે અવરોધિત કરવામાં આવશે. કાર્ડ બંધ થયા પહેલા કાર્ડમેમ્બર દ્વારા કરવામાં આવેલ કોઈપણ વ્યવહારો, અને જે વેપારી દ્વારા પછીના તબક્કે રજૂ કરવામાં આવે છે / દાવો કરવામાં આવે છે તે આવા વ્યવહારો માટે જરૂરી ચૂકવણી કરવા માટે કાર્ડમેમ્બરને બિલ આપવામાં આવશે. કાર્ડ મેમ્બર કાર્ડ બંધ થવાની તારીખ પહેલા કરવામાં આવેલ કોઈપણ વ્યવહારો માટે ચૂકવણી કરવા માટે બંધાયેલા રહેશે અને જો ચૂકવેલ ન હોય તો બેંક કાર્ડમેમ્બરની આ બાકી ચૂકવણીની જાણ CIC ને કરશે.

જો ઇક્વિટાસ ક્રેડિટ કાર્ડના ઉપયોગમાં અસામાન્ય અને અસામાન્ય ટ્રાન્ઝેક્શન પેટર્નની નોંધ લે છે, તો ઇક્વિટાસ કાર્ડના વ્યવહારની માન્યતા ચકાસવા માટે તેના રેકોર્ડ્સ પર ઉપલબ્ધ કાર્ડમેમ્બરના રજિસ્ટર્ડ ફોન નંબર પર કાર્ડમેમ્બર સાથે સંપર્ક સ્થાપિત કરવાનો પ્રયાસ કરશે.

ઇક્વિટાસ દ્વારા કાર્ડમેમ્બર સાથે સંપર્ક સ્થાપિત કરવામાં નિષ્ફળતા, ઇક્વિટાસ કોઈપણ વધુ સૂચના વિના ક્રેડિટ કાર્ડના ઉપયોગને પ્રતિબંધિત / સમાપ્ત કરી શકે છે, જો ઇક્વિટાસ વ્યાજબી રીતે માને છે કે તે કાર્ડમેમ્બરના હિતમાં અને/અથવા સુરક્ષા કારણોસર જરૂરી છે

ઇક્વિટાસ ક્રેડિટ કાર્ડ પરની સુવિધાને સસ્પેન્ડ કરી શકે છે, જો કાર્ડમેમ્બર ચૂકવણીમાં ડિફોલ્ટ કરે છે અથવા ક્રેડિટ મર્યાદા લંબાવવામાં આવે છે. કાર્ડમેમ્બર એગ્રીમેન્ટ સમાપ્ત થયા પછી અથવા કાર્ડ એકાઉન્ટ સસ્પેન્ડ કરવામાં આવે તો ક્રેડિટ કાર્ડનો ઉપયોગ કરવો જોઈએ નહીં. આવી સ્થિતિમાં, કાર્ડ સભ્યે (કાયદા દ્વારા જરૂરી કોઈપણ ડિફોલ્ટ અથવા અન્ય સૂચનાને આધીન) ક્રેડિટ કાર્ડ એકાઉન્ટ પર કુલ બાકી રકમ તાત્કાલિક ઇક્વિટાસને ચૂકવવી આવશ્યક છે. આમાં કાર્ડમેમ્બર એગ્રીમેન્ટ હેઠળ ઇક્વિટાસની બાકી રકમનો સમાવેશ થાય છે જેમાં તમામ વ્યવહારો અને અન્ય રકમનો સમાવેશ થાય છે જે હજુ સુધી ક્રેડિટ કાર્ડ એકાઉન્ટમાં વસૂલવામાં આવ્યા નથી. જ્યાં સુધી કાર્ડ સભ્ય આવી બધી બાકી રકમ સંપૂર્ણ ચૂકવી ન દે ત્યાં સુધી ક્રેડિટ કાર્ડ બંધ માનવામાં આવશે નહીં.

કાર્ડ મેમ્બર એ સુનિશ્ચિત કરવા માટે કે નવું કાર્ડ નિર્ધારિત સમયગાળામાં સક્રિય કરવામાં આવે છે. કાર્ડને સક્રિય ગણવામાં આવશે, જો કાર્ડમેમ્બર ક્રેડિટ કાર્ડનો ઉપયોગ કરવાનો ઇરાદો દર્શાવતી પ્રક્રિયા શરૂ કરે છે જેમ કે PIN જનરેશન, ટ્રાન્ઝેક્શન કંટ્રોલમાં ફેરફાર, ઇન્ટરેક્ટિવ વૉઇસ રિસ્પોન્સ, કસ્ટમર કેર સેન્ટર પર રેકોર્ડ કરેલ કૉલ અને SMS. કસ્ટમર કેર સેન્ટર પર કરવામાં આવેલ કોઈપણ કોલ, ઉપર દર્શાવેલ સિવાયના અન્ય કારણોસર, કાર્ડના ઉપયોગ માટે ધ્યાનમાં લેવામાં આવશે નહીં.

ક્રેડિટ કાર્ડ એક્ટિવેટ કરવા માટે કાર્ડમેમ્બરની વન ટાઈમ પાસવર્ડ (OTP) આધારિત સંમતિ, જો કાર્ડ મેમ્બર દ્વારા તેને જારી કરવાની તારીખથી 30 દિવસથી વધુ સમય સુધી એક્ટિવેટ કરવામાં ન આવ્યું હોય તો. જો કાર્ડને સક્રિય કરવા માટે કોઈ સંમતિ પ્રાપ્ત ન થાય, તો કાર્ડધારકને જાણ કર્યાની તારીખથી 7 કામકાજના દિવસોની અંદર ઈક્વિટાસ કાર્ડધારકને કોઈપણ ખર્ચ વિના ક્રેડિટ કાર્ડ ખાતું બંધ કરી દેશે. ઉપાર્જિત કોઈપણ રિવોર્ડ પોઈન્ટ્સ/કેશ પોઈન્ટ્સ રદ કરવામાં આવશે. કાર્ડ રિન્યુ કરાવવા અથવા બદલાવવાના કિસ્સામાં, નિષ્ક્રિય કાર્ડને બંધ કરવું એ કાર્ડમેમ્બર દ્વારા તમામ લેણાંની ચુકવણીને આધીન રહેશે.

- **જો કાર્ડનો ઉપયોગ એક વર્ષથી વધુ સમય માટે ન થયો હોય તો કાર્ડ એકાઉન્ટ બંધ કરવાની કાર્યવાહી**

જો ક્રેડિટ કાર્ડનો ઉપયોગ એક વર્ષથી વધુ સમય માટે કરવામાં આવ્યો નથી, તો કાર્ડ મેમ્બરને જાણ કર્યા પછી કાર્ડ બંધ કરવાની પ્રક્રિયા શરૂ કરવામાં આવશે. જો 30 દિવસની અંદર કાર્ડ સભ્ય તરફથી કોઈ જવાબ ન મળે, તો બેંક દ્વારા કાર્ડ એકાઉન્ટ બંધ કરવામાં આવશે, જે કાર્ડધારક દ્વારા તમામ બાકી રકમ ચૂકવવાને આધીન રહેશે. કાર્ડ એકાઉન્ટ બંધ કરવા અંગેની માહિતી પણ 30 દિવસના સમયગાળામાં ક્રેડિટ માહિતી કંપની/ઓ સાથે અપડેટ કરવામાં આવશે.

ક્રેડિટ કાર્ડ એકાઉન્ટ બંધ થયા પછી, ક્રેડિટ કાર્ડ એકાઉન્ટ્સમાં ઉપલબ્ધ કોઈપણ ક્રેડિટ બેલેન્સ બેંકિંગ ચેનલો દ્વારા કાર્ડધારકોને પાછું ટ્રાન્સફર કરવામાં આવશે. બેંક કાર્ડધારકના બેંક એકાઉન્ટની વિગતો મેળવશે, જો તે તેમની પાસે ઉપલબ્ધ નથી

6. કાર્ડ ખોવાઈ જવું / ચોરી થઈ જવું

i. કાર્ડ ઇશ્યુઅરને સૂચના આપવાના કાર્ડ-મોડના ખોટ/ચોરી/દુરુપયોગના કિસ્સામાં અનુસરવાની કાર્યવાહી:

કાર્ડની ખોટ/ચોરી/દુરુપયોગના કિસ્સામાં, ગ્રાહક નીચેની ચેનલો દ્વારા વિનંતી કરીને કાર્ડને તરત જ હોટલિસ્ટ/બ્લોક કરી શકે છે.

- સેલ્ફ લોન એપ્લિકેશન (બ્લોક/અનબ્લોક કાર્ડ)
- ફોન બેન્કિંગ/IVR (18001032977)

a) જો પ્રાથમિક કાર્ડ અથવા કોઈપણ વધારાનું ક્રેડિટ કાર્ડ ખોવાઈ જાય, ખોવાઈ જાય, ચોરાઈ જાય, ફાટેલું હોય, બાકી રકમ ચૂકવવામાં ન આવે અથવા જો તેને શંકા હોય કે ક્રેડિટ કાર્ડનો ઉપયોગ કાર્ડ સભ્યની પરવાનગી વિના થઈ રહ્યો છે, તો કાર્ડ સભ્યએ તાત્કાલિક કોલ સેન્ટરને જાણ કરવી જોઈએ/સેલ્ફ લોન એપ દ્વારા કાર્ડ બ્લોક કરવું જોઈએ. એકવાર કાર્ડ ખોવાઈ ગયાની જાણ થઈ જાય, તે પછીથી કાર્ડ મેમ્બર દ્વારા મળી જાય તો કોઈપણ સંજોગોમાં તેનો ઉપયોગ કરવો જોઈએ નહીં.

b) કાર્ડ ખોવાઈ જવાની જાણ થાય તે પહેલાં કાર્ડ એકાઉન્ટ પર કરવામાં આવેલા કોઈપણ પ્રકારના વ્યવહાર (ઓનલાઈન/ભૌતિક/સંપર્ક રહિત (ટેપ અને પે અથવા વાઇફાઇ/અન્ય)) માટે બેંક જવાબદાર કે ઉત્તરદાયી નથી, અને કાર્ડ સભ્ય તેના માટે સંપૂર્ણપણે જવાબદાર રહેશે. કાર્ડ સ્વાઈપ/ઓનલાઈન ઈ-કોમર્સ વ્યવહારો વેપારીઓ દ્વારા PIN/ OTP જેવા વધારાના પ્રમાણીકરણ વગર પ્રક્રિયા થઈ શકે છે, જ્યારે તે ભારતની બહાર સ્થિત વેપારીઓ પર શરૂ કરવામાં આવે છે કારણ કે તે દેશોમાં તે આદેશ ન હોઈ શકે. કાર્ડ મેમ્બર કાર્ડ ખોવાઈ જવાની જાણ કરતા પહેલા તમામ વ્યવહારો માટે સંપૂર્ણ રીતે જવાબદાર છે. બેંક દ્વારા નુકસાનની યોગ્ય સૂચના પ્રાપ્ત થયા પછી, કાર્ડમેમ્બરની અનુગામી જવાબદારી શૂન્ય છે. કાર્ડની ખોટ કે ચોરી અંગે ઇક્વિટાસને સૂચિત કરવા ઉપરાંત, કાર્ડમેમ્બરે પોલીસને કોઈપણ કાર્ડની ચોરીની જાણ કરવી જોઈએ અને પોલીસ ફરિયાદ કરવી જોઈએ અને પોલીસ ફરિયાદની નકલ બેંકને આપવી જોઈએ.

c) કાર્ડમેમ્બર અથવા વધારાના કાર્ડમેમ્બરની સંમતિ સાથે અથવા તેના વગર PIN અથવા કાર્ડ અથવા OTP મેળવનાર વ્યક્તિ દ્વારા કાર્ડનો દુરુપયોગ થાય તો કાર્ડમેમ્બર તમામ નુકસાન માટે જવાબદાર રહેશે. જો કાર્ડમેમ્બરે કપટપૂર્ણ વર્તન કર્યું હોય તો કાર્ડમેમ્બર તમામ નુકસાન માટે જવાબદાર રહેશે. જો કાર્ડમેમ્બર વાજબી કાળજી વિના કાર્ય કરે છે, તો કાર્ડમેમ્બર થયેલા તમામ નુકસાન માટે જવાબદાર હોઈ શકે છે.

d) કાર્ડધારકની જવાબદારી છે કે તેઓ કાર્ડ (એડ-ઓન કાર્ડ સહિત) સુરક્ષિત રાખવા માટે તમામ વાજબી પગલાં લે અને સમય સમય પર જારી કરાયેલા PIN, વન ટાઈમ પાસવર્ડ (OTP) અથવા અન્ય કોઈપણ ટોકન/કોડને કોઈપણ સ્વરૂપમાં રેકોર્ડ ન કરે જે કોઈપણ તૃતીય પક્ષને પ્રામાણિકપણે કે અપ્રમાણિક રીતે પ્રાપ્ત થઈ શકે અથવા અન્યથા સુલભ થઈ શકે.

e) ઇક્વિટાસ, કાર્ડધારક અથવા કોઈ વધારાના કાર્ડધારકને સંદર્ભિત કર્યા વિના, કોપી અથવા અન્ય સંબંધિત અધિકારીઓને કોઈ માહિતી આપવામાં આવી છે કે ઇક્વિટાસ કાર્ડ અથવા PIN કે નુકસાન, ચોરી, દુરૂપયોગ વિશે સામાન્ય માનતા છે.

f) ક્રેડિટ કાર્ડ પરના કોઈપણ કપટપૂર્ણ વ્યવહારોના કિસ્સામાં ઊભી થતી જવાબદારીને આવરી લેવા માટે, કાર્ડસભ્યો દ્વારા તેમની પોતાની વિવેકબુદ્ધિથી વૈકલ્પિક વીમા ઉત્પાદનનો લાભ લઈ શકાય છે. આ વીમા કવરની વધુ વિગતો અને નિયમો અને શરતો માટે કૃપા કરીને અમારા બેંક પ્રતિનિધિનો સંપર્ક કરો.

g) ઇક્વિટાસ બેંક કોન્ટેક્ટલેસ કાર્ડ્સ તમને એક સરળ ટેપથી ચુકવણી કરવાની મંજૂરી આપે છે. ₹5,000 કે તેથી ઓછાનો વ્યવહાર કરવા માટે, તમારા કોન્ટેક્ટલેસ કાર્ડ વડે ચૂકવણી કરવા માટે ફક્ત ટૅપ કરો અને તમારે કોઈ PIN પર સહી કરવાની કે દાખલ કરવાની જરૂર રહેશે નહીં. કોન્ટેક્ટલેસ ટ્રાન્ઝેક્શન્સ કોઈપણ ચિપ અથવા PIN આધારિત વ્યવહારો જેટલા જ સુરક્ષિત છે. કાર્ડના ખોટ અથવા દુરુપયોગની જાણ કરવામાં અથવા જાણ કરવામાં વિલંબ થાય તે પહેલાં કાર્ડ એકાઉન્ટ પર થયેલા કોઈપણ વ્યવહારો માટે બેંક જવાબદાર કે જવાબદાર નથી અને તેના માટે કાર્ડમેમ્બર સંપૂર્ણ રીતે જવાબદાર રહેશે. કાર્ડમેમ્બર એગ્રીમેન્ટમાં ઉલ્લેખિત નિયમો અને શરતો તમામ કોન્ટેક્ટ-લેસ કાર્ડ્સ અને કોન્ટેક્ટ-લેસ ટ્રાન્ઝેક્શન્સ માટે લાગુ પડે છે.

ii. અનધિકૃત વ્યવહારોની જાણ કરવા અને કાર્ડ બ્લોક કરવાની શરૂઆત કરવા માટે વેબસાઇટ લિંક, ફોન બેંકિંગ, SMS, ઈ-મેલ, IVR, નજીકની શાખામાં રિપોર્ટિંગ વગેરે.

જો ગ્રાહકને કોઈ અનધિકૃત વ્યવહારની શંકા હોય, તો ગ્રાહકે વધુ અનધિકૃત વ્યવહાર અથવા દુરુપયોગ ટાળવા માટે કાર્ડ બ્લોક કરવા માટે વિભાગ E(ii) અને E(iii) માં ઉલ્લેખિત ચેનલો દ્વારા બેંકને જાણ કરવી જોઈએ.

iii. RBIના પરિપત્ર સંદર્ભના સંદર્ભમાં ઉપરોક્ત (i) કિસ્સામાં કાર્ડધારકની જવાબદારી. DBR.No. Leg.BC.78/09.07.2005/2017-18 તારીખ 6 જુલાઈ, 2017 ના રોજ 'ગ્રાહક સુરક્ષા' – અનધિકૃત ઈલેક્ટ્રોનિક બેંકિંગ વ્યવહારોમાં ગ્રાહકોની જવાબદારીને મર્યાદિત કરવી' સમય સમય પર અપડેટ કરવામાં આવે છે:

કાર્ડની ખોટ/ચોરી/દુરુપયોગના કિસ્સામાં, બેંકની વેબસાઈટ પર અપડેટ કરાયેલ 'ગ્રાહક સુરક્ષા નીતિ' દ્વારા બેંકને માર્ગદર્શન આપવામાં આવશે જે ગ્રાહક સુરક્ષા પરના RBIના પરિપત્રના આધારે ઘડવામાં આવી છે - અનધિકૃત ઈલેક્ટ્રોનિક બેંકિંગ વ્યવહારોમાં ગ્રાહકોની મર્યાદા જવાબદારી' સમય સમય પર અપડેટ કરવામાં આવે છે. (RBI પરિપત્ર - સંદર્ભ. DBR. No. Leg.BC.78/ 09.07.2005/2017-18 તારીખ જુલાઈ 6, 2017) કૃપા કરીને નોંધો કે તમે www.equitasbank.com - ગ્રાહક વળતર નીતિની મુલાકાત લઈને ગ્રાહક સુરક્ષા નીતિ નોંધનો સંદર્ભ લઈ શકો છો.

7. કાર્ડની સુવિધાઓ

ક્રેડિટ કાર્ડ્સની સુવિધાઓ માટે સામાન્ય નિયમો અને શરતો

આ નિયમો અને શરતો ઇક્વિટાસ ટીગા / સેલ્ફી / પાવરમાઇલ્સ ક્રેડિટ કાર્ડને લાગુ પડે છે. બેંક કાર્ડધારકોને ઓછામાં ઓછા 30 દિવસ પહેલા નોટિસ આપીને નીચેના નિયમો અને શરતોમાંથી કોઈપણ ઉમેરવા, સુધારવા અથવા સુધારવાનો અધિકાર અનામત રાખે છે. આ ટીગા / સેલ્ફી / પાવરમાઇલ્સ ક્રેડિટ કાર્ડ નિયમો અને શરતો લાગુ કાર્ડ મેમ્બર એગ્રીમેન્ટ, ક્રેડિટ કાર્ડના સૌથી મહત્વપૂર્ણ નિયમો અને શરતો અને ઇક્વિટાસ સામાન્ય નિયમો અને શરતો ઉપરાંત બેંકની વેબસાઇટ પર અપલોડ કરવામાં આવ્યા છે અને તેની તમામ સામગ્રી માટે સંમત અને સંમતિ આપે છે.

ક્રેડિટ કાર્ડ વેરિઅન્ટ	ક્રેડિટ કાર્ડ સુવિધાઓ
ટીગા	**ઓનલાઈન અને ઓફલાઈન વેપારીઓના પસંદગીના સેટ પર ઓછી કિંમત અથવા 3 હપ્તાઓ દ્વારા ચૂકવણી કરો** ટિગા કાર્ડ પસંદગીના વેપારીઓ તરફથી ગ્રાહકોને ખરીદીની તારીખથી 3 મહિનાની અંદર પ્રોસેસિંગ ફી વિના 1.25% પ્રતિ માસના વ્યાજ પર આપમેળે હપ્તામાં ચુકવણી કરવાની ઑફરની સુવિધા ધરાવે છે. ચોક્કસ વેપારીઓ/ઉત્પાદકો દ્વારા EMI પર પ્રમોટ કરાયેલ "ઓછી કિંમતનો EMI" ઓફર વેપારીઓ/ઉત્પાદકોની સંપૂર્ણ વિવેકબુદ્ધિ પર આધારિત છે જ્યાં કાર્ડધારકને વેપારી/ઉત્પાદકો દ્વારા આપવામાં આવતા વ્યાજ જેટલું તાત્કાલિક ડિસ્કાઉન્ટ અથવા કેશબેક મળશે. વેપારીઓ દ્વારા ઓફર કરવામાં આવતા આવા ડિસ્કાઉન્ટ/કેશબેક માટે, વેપારી/ઉત્પાદક દ્વારા ઉપાડવામાં અથવા વિલંબિત કરવા માટે બેંક જવાબદાર રહેશે નહીં. EMI સ્કીમ પસંદ કરવામાં ગ્રાહકે તેમની વિવેકબુદ્ધિનો ઉપયોગ કરવો જોઈએ. નિર્ણય માટે એકલા ગ્રાહક જ જવાબદાર રહેશે. ગ્રાહક પુષ્ટિ કરે છે કે બેંક વેપારી/ઉત્પાદક દ્વારા કરવામાં આવતી આવી ઓફરોથી વાકેફ નથી. કૃપા કરીને બેંકની વેબસાઇટ પર ટીગા ક્રેડિટ કાર્ડ પર બેંક દ્વારા ઓફર કરવામાં આવેલ "3 દ્વારા ચૂકવણી" પ્રોગ્રામને લગતા નિયમો અને શરતોનો સંદર્ભ લો. **નીચો વાર્ષિક ટકાવારી દર (APR) અને ઝડપી રિવોર્ડ પોઈન્ટ્સ** નીચા વાર્ષિક ટકાવારી દર (APR)/ પ્રથમ 3 મહિના માટે 0.99% પ્રતિમાસ પર કાર્ડ ખોલવાની તારીખ (ખરીદીની તારીખ) થી કુલ બાકી લેણાં પર નાણાંકીય શુલ્ક. પછીના મહિનાઓથી વસૂલવામાં આવતા નાણાકીય ચાર્જ દર મહિને 3.75% રહેશે. **CC પર UPI પર 3X, સંપર્ક રહિત અને 3 વેપારીઓ દ્વારા ચૂકવણી** ટિગા ક્રેડિટ કાર્ડ UPI, કોન્ટેક્ટલેસ મોડ્સ પેમેન્ટ્સ અને 3 વેપારીઓ દ્વારા ચૂકવણીનો ઉપયોગ કરીને કરવામાં આવેલી ચૂકવણી પર એક્સિલરેટેડ રિવોર્ડ પોઈન્ટ્સ પણ ધરાવશે

સેલ્ફી	**5 માંથી 2 શ્રેણીઓ પર 5X રિવોર્ડ્સ પસંદ કરો** ગ્રાહકને કાર્ડ ઓનબોર્ડિંગ પ્રવાસ પર ઝડપી રિવોર્ડ પોઈન્ટ્સ માટે 5 માંથી 2 કેટેગરી પસંદ કરવાની પસંદગી આપવામાં આવે છે. પસંદ કરેલ કેટેગરી પર મર્ચન્ટ કેટેગરી કોડ (MCC) ના આધારે રિવોર્ડ પોઈન્ટ જમા કરવામાં આવશે **5માંથી 2 મેમ્બરશિપ પસંદ કરો** કાર્ડ ઓનબોર્ડિંગ પ્રવાસ દરમિયાન ગ્રાહકને 5માંથી 2 સભ્યપદ પસંદ કરવાનો વિકલ્પ આપવામાં આવે છે. મેમ્બરશિપ વાઉચર કોડ પોસ્ટ કાર્ડની મંજૂરીની જાણ કરવામાં આવશે. આ મેમ્બરશિપની પરિપૂર્ણતા તૃતીય પક્ષ દ્વારા કરવામાં આવે છે. તૃતીય-પક્ષ સેવાઓની ડિલિવરી ન કરવા અથવા ખોટી રીતે પહોંચાડવા માટે બેંક કોઈપણ રીતે જવાબદાર અથવા જવાબદાર નથી, જેમ કે મેમ્બરશિપ, સેવાઓ, ગુણવત્તા, લાભો, સવલતો વગેરેમાં ઉણપ અથવા વિલંબ અથવા વિવાદનો સમાવેશ થાય છે પરંતુ તેના સુધી મર્યાદિત નથી. **તમારી બિલિંગ સાયકલ પસંદ કરો** ગ્રાહકને 4 બિલિંગ સાયકલમાંથી 1 પસંદ કરવાનો વિકલ્પ પ્રદાન કરવામાં આવે છે

પાવરમાઇલ્સ	**લક્ઝરી મેમ્બરશિપ** ગ્રાહકોને વિભિન્ન બ્રાન્ડ્સ/વેપારીઓની કોમ્પ્લિમેન્ટરી લક્ઝરી મેમ્બરશીપ આપવામાં આવે છે. કાર્ડની મંજૂરી પછી મેમ્બરશિપ વાઉચર કોડની જાણ કરવામાં આવશે. આ મેમ્બરશિપની પરિપૂર્ણતા તૃતીય પક્ષ દ્વારા કરવામાં આવે છે. તૃતીય-પક્ષ સેવાઓ, જેમ કે મેમ્બરશિપ, સેવાઓ, ગુણવત્તા, લાભો, સુવિધાઓ વગેરેમાં ઉણપ અથવા વિલંબ અથવા વિવાદ સહિત પરંતુ તેના સુધી મર્યાદિત નહીં, તૃતીય-પક્ષ સેવાઓની ડિલિવરી ન કરવા અથવા ખોટી રીતે પહોંચાડવા માટે બેંક કોઈપણ રીતે જવાબદાર અથવા જવાબદાર નથી. **આંતરરાષ્ટ્રીય POS વ્યવહારો પર 3X રિવોર્ડ્સ** પાવરમાઈલ્સ ક્રેડિટ કાર્ડ્સ પર આંતરરાષ્ટ્રીય POS વ્યવહારો માટે શ્રેષ્ઠ પ્રયાસના આધારે ગ્રાહકોને એક્સિલરેટેડ રિવોર્ડ પોઈન્ટ આપવામાં આવશે. વેપારી શ્રેણીઓ (MCC)ના આધારે શ્રેષ્ઠ પ્રયાસના આધારે આ એક્સિલરેટેડ રિવોર્ડ પોઈન્ટ ગ્રાહકના ક્રેડિટ કાર્ડમાં જમા કરવામાં આવે છે.

8. રિવોર્ડ્સ અને કેશબેક

₹100ના ગુણાંકમાં ટ્રાન્ઝેક્શનની રકમ માટે રિવોર્ડ પૉઇન્ટ્સ કમાવવામાં આવશે, બાકીની રકમ અથવા ₹100થી નીચેના વ્યવહારો રિવાર્ડ પૉઇન્ટ્સ કમાશે નહીં. રિડીમેબલ રિવોર્ડ પોઈન્ટ્સ ઓછામાં ઓછા 500 પોઈન્ટ્સ હશે.

કાર્ડ સભ્ય a) કેશબેક ઑફર્સ દ્વારા કેશબેક મેળવી શકે છે અને b) કેશબેક માટે રિવોર્ડ પોઈન્ટ્સ/કેશપોઈન્ટ્સનું રિડેમ્પશન કરી શકે છે. કાર્ડમેમ્બરે અગાઉના બાકી સ્ટેટમેન્ટ માટે ચૂકવણીની અસર કરવાની જરૂર છે. કાર્ડ એકાઉન્ટમાં જમા થયેલ કેશબેકની રકમ આગામી સ્ટેટમેન્ટ બેલેન્સમાં એડજસ્ટ કરવામાં આવશે.

કાર્ડ PIN/કોડ જારી કરતી વખતે બેંક તેના તરફથી યોગ્ય કાળજી લેશે અને બેંક ગ્રાહક/કાર્ડધારકનો કોઈપણ ગોપનીય ડેટા ફક્ત તે ગ્રાહક/કાર્ડધારક સાથે જ શેર કરવાની ખાતરી કરે છે.

રિવોર્ડ પૉઇન્ટની માન્યતા: રિવોર્ડ પોઈન્ટ્સ/કેશ પોઈન્ટ્સ સંચયની તારીખથી માત્ર 2 વર્ષ માટે માન્ય છે. ઉદા.: - જો તમને મે 2024 ના મહિનામાં રિવોર્ડ પોઈન્ટ્સ પ્રાપ્ત થયા હોય, તો તે મે 2026 માં સમાપ્ત થઈ જશે, પાવરમાઈલ્સ કાર્ડ સિવાય કે જેના માટે રિવોર્ડ પોઈન્ટ 3 વર્ષ માટે માન્ય છે.

રેન્ટ, વોલેટ લોડ, EMI, ફ્યુઅલ, કેશ એડવાન્સ, સરકાર (કન્ઝ્યુમર રિટેલ કાર્ડ્સ પર) અને એજ્યુકેશન (બિઝનેસ રિટેલ કાર્ડ્સ પર) માટેના વ્યવહારો પર પણ રિવોર્ડ પોઈન્ટ્સ જમા થશે નહીં. શ્રેણીઓ મર્ચન્ટ કેટેગરી કોડ (MCC) દ્વારા ઓળખવામાં આવે છે.

ગ્રોસરી અને યુટિલિટી ટ્રાન્ઝેક્શન પર મેળવેલ રિવોર્ડ પોઈન્ટ્સ પ્રત્યેક કેટેગરી માટે દર મહિને 2000 રિવોર્ડ પોઈન્ટ્સ પર સીમિત કરવામાં આવશે. વીમા વ્યવહારો પ્રતિ દિવસ 2000 રિવોર્ડ પોઈન્ટ્સ પર સીમિત હશે'.

કૃપા કરીને રિવોર્ડ્સ પોઈન્ટ્સ માટે આવરી લેવામાં ન આવતા ખર્ચની શ્રેણીઓ અને ચોક્કસ ખર્ચ પર રિવોર્ડ્સ પોઈન્ટની કેપિંગ માટે વેબસાઇટનો સંદર્ભ લો.

જો ક્રેડિટ કાર્ડનો ઉપયોગ 365 દિવસથી વધુ સમય માટે ન થાય, સંચિત રિવોર્ડ પોઈન્ટ્સ/કેશ પોઈન્ટ્સ રદ કરવામાં આવશે.

જો ક્રેડિટ કાર્ડ બાકી હોય, પુનર્ગઠિત હોય, સસ્પેન્શન હોય અથવા ડિફોલ્ટ હોય અથવા કાર્ડ એકાઉન્ટ કપટપૂર્ણ રીતે ચલાવવામાં આવ્યું હોવાની શંકા હોય તો બેંક તેના પર ઉપાર્જિત રિવોર્ડ પોઈન્ટ્સ/કેશપોઈન્ટ્સને રદ અથવા સસ્પેન્ડ કરવાનો અધિકાર અનામત રાખે છે. કાર્ડ સભ્યના મૃત્યુ સમયે મેળવેલા પરંતુ રિડીમ ન થયેલા રિવોર્ડ પોઈન્ટ્સ/કેશ પોઈન્ટ્સ જપ્ત કરવામાં આવશે.

કાર્ડ એકાઉન્ટમાં પોસ્ટ કરાયેલી આવી ક્રેડિટ્સ પરત કરાયેલી વસ્તુઓ અથવા સેવાઓ અથવા રદ કરાયેલા વ્યવહારો સહિત પરંતુ તેના સુધી મર્યાદિત નથી, ઉત્પાદનની વિશેષતા મુજબ ઉપાર્જિત રિવોર્ડ પોઈન્ટ્સ અથવા કેશપોઈન્ટ્સ ઘટાડવામાં /ઉલટાવી/ વ્યવસ્થિત કરવામાં આવશે. રિવોર્ડ પોઈન્ટ્સ /કેશપોઈન્ટ્સ રિડીમ કરીને મેળવેલા ઈ-વાઉચર્સને રદ કરવાના કિસ્સામાં, રિવોર્ડ પોઈન્ટ્સ/કેશપોઈન્ટ્સ પુનઃસ્થાપિત કરવામાં આવશે, જો બેંકના વિવેકબુદ્ધિથી મંજૂરી આપવામાં આવે તો, જે દરે ઇ-વાઉચર રિડીમ કરવામાં આવ્યા હતા તે જ દરે મંજૂરી આપવામાં આવશે.

જો ક્રેડિટ કાર્ડ હોટ લિસ્ટિંગને કારણે બ્લોક થઈ ગયું હોય એટલે કે ખોવાઈ ગયું હોય, ચોરાઈ ગયું હોય, વગેરે (અથવા) કાર્ડ પરત કરવામાં આવ્યું હોય એટલે કે સરનામામાં ફેરફારને કારણે ડિલિવર ન થયું હોય, વગેરે (અથવા) બિન-નિવાસી ખાતું ધરાવતો રેસિડેન્ટ કાર્ડ ધારક (અથવા) કાર્ડ ધારકની અધિકૃતતા સુધી કાર્ડનું નિષ્ક્રિયકરણ અને બ્લોક પ્લેસમેન્ટના 6 મહિનાની અંદર ફરીથી સક્રિય કરવામાં આવશે નહીં - આવા કિસ્સાઓમાં કાર્ડમાં ઉપાર્જિત રિવોર્ડ પોઈન્ટ રદ કરવામાં આવશે.

કાર્ડમેમ્બર કેશબેક તરફ રિવોર્ડ પોઈન્ટ/કેશ પોઈન્ટના રિડેમ્પશન દ્વારા કેશબેક મેળવી શકે છે. કેશબેક ક્રેડિટને છેલ્લા સ્ટેટમેન્ટ માટે ચૂકવણી તરીકે ગણવામાં આવશે નહીં. કાર્ડમેમ્બરે અગાઉના બાકી સ્ટેટમેન્ટ માટે ચૂકવણીની અસર કરવાની જરૂર છે.

ટાયર પ્રોગ્રામ

- ઇક્વિટાસ પાછલા ક્વાર્ટર માટે કાર્ડમેમ્બર દ્વારા કરવામાં આવેલા ક્રેડિટ કાર્ડ પરના માસિક ખર્ચનું વિશ્લેષણ કરશે અને ઇક્વિટાસ દ્વારા નિર્ધારિત થ્રેશોલ્ડના આધારે કાર્ડધારકોને પાંચ સ્તરોમાં વર્ગીકૃત કરશે. (વેબસાઇટમાં ટાયરિંગ સ્ટ્રક્ચરનો સંદર્ભ લો)

- નીચે કેટલાક મુદ્દાઓ નોંધવા માટે છે:

  - **ત્રિમાસિક ટાયર રિફ્રેશ:** છેલ્લા ક્વાર્ટરના ખર્ચના આધારે દરેક ક્વાર્ટર (સંબંધિત મહિનાની 1લી તારીખે) ની શરૂઆતમાં રિફ્રેશ કરવા માટેનું સ્તર.

○ **લાભો અને વિશેષાધિકારો:** ખર્ચ વધારવા અને ગ્રાહક વફાદારીને પ્રોત્સાહન આપવા માટે દરેક સ્તરને અનન્ય લાભો અને વિશેષાધિકારો સોંપવામાં આવશે. લાભોમાં ઉચ્ચ રિડેમ્પશન મૂલ્ય અને અન્ય સંબંધિત પ્રોત્સાહનો શામેલ હશે.

○ **સંદેશાવ્યવહાર અને સૂચનાઓ:** કાર્ડમેમ્બરને તેમના ટાયર અપગ્રેડ, ડાઉનગ્રેડ અથવા અપરિવર્તિત સ્થિતિ અંગે જાણ કરવામાં આવશે. કાર્ડમેમ્બરને વ્યક્તિગત સૂચનાઓ મોકલવામાં આવશે જેમાં તેઓ તેમના સ્તરના આધારે લાભ મેળવી શકે છે.

ઇક્વિટાસના રિવોર્ડ્સ રીડેમ્પશન પોર્ટલમાં ટાયર સ્ટ્રક્ચર અપડેટ કરવામાં આવશે.

9. ગુડ્સ એન્ડ સર્વિસ ટેક્સ (GST):

બધી ફી, વ્યાજ અને અન્ય ચાર્જ પર GST લાગુ પડે છે. લાગુ પડતો GST જોગવાઈના સ્થળ (POP) અને સપ્લાયના સ્થળ (POS) પર આધારિત રહેશે. જો POP અને POS એક જ સ્થિતિમાં હોય તો લાગુ પડતો GST CGST અને SGST/UTGST અન્ય, IGST હશે. સ્ટેટમેન્ટની તારીખે બિલ કરાયેલ ફી અને શુલ્ક/ વ્યાજ વ્યવહારો માટેનો GST આવતા મહિનાના સ્ટેટમેન્ટમાં પ્રતિબિંબિત થશે. ફી, શુલ્ક અથવા વ્યાજ પરના કોઈપણ વિવાદ પર લાદવામાં આવેલ GST ઉલટાવી શકાશે નહીં.

10. 1 કરોડથી વધુ ઉપાડ પર TDS:

જો રોકડ ઉપાડનાર વ્યક્તિએ અગાઉના કોઈપણ અથવા ત્રણેય AY માટે આવકવેરા રિટર્ન ફાઇલ કર્યું હોય, તો ₹1 કરોડથી વધુ રોકડ ઉપાડ પર 2% ના દરે TDS કાપવામાં આવશે.

TDS ₹20 લાખથી વધુની રોકડ ઉપાડ પર 2% અને ₹1 કરોડથી વધુની રકમ ઉપાડવા પર 5%ના દરે કાપવામાં આવશે જો રોકડ ઉપાડનાર વ્યક્તિએ અગાઉના ત્રણ AYમાંથી કોઈપણ માટે ITR ફાઈલ ન કર્યું હોય.માહિતી માટે www.equitasbank.com ની મુલાકાત લો. RBI ના આદેશ અનુસાર, તમારા ક્રેડિટ કાર્ડ પર કરવામાં આવતા વ્યવહારોની પ્રકૃતિ અને હેતુના આધારે, ગ્રાહકોને FCRA ખાતાઓ દ્વારા ક્રેડિટ કાર્ડમાં કોઈપણ ચુકવણી ન કરવાની સલાહ આપવામાં આવે છે. જો આ એકાઉન્ટ દ્વારા કોઈ ચૂકવણી જોવામાં આવે તો, ગ્રાહકને ગૃહ મંત્રાલય તરફથી આવી ચૂકવણીઓ માટે સ્પષ્ટતા માંગતી નોટિસ પ્રાપ્ત થઈ શકે છે.

11. પ્રાદેશિક ભાષાઓમાં સૌથી મહત્વપૂર્ણ નિયમો અને શરતો

પ્રાદેશિક ભાષાઓમાં MITC વિશે માહિતી માટે કૃપા કરીને www.equitasbank ની મુલાકાત લો.

કાર્ડમેમ્બર આથી સ્વીકારે છે કે www.equitasbank.com પર પ્રાદેશિક ભાષાઓમાં ઉપલબ્ધ સૌથી મહત્વપૂર્ણ નિયમો અને શરતો એ સૌથી મહત્વપૂર્ણ નિયમો અને શરતોના અંગ્રેજી સંસ્કરણનું પ્રતિનિધિત્વ કરે છે. કાર્ડમેમ્બર સંમત થાય છે અને સ્વીકારે છે કે સૌથી મહત્વપૂર્ણ નિયમો અને શરતોના અંગ્રેજી અને પ્રાદેશિક ભાષાઓમાં લખાણો વચ્ચે કોઈપણ વિસંગતતાના કિસ્સામાં, અંગ્રેજીમાં લખાણ પ્રચલિત રહેશે અને કાર્ડમેમ્બર માટે બંધનકર્તા રહેશે.

12. કાર્ડમેમ્બર સંપર્ક કેન્દ્ર

અમારી સાથેના તમારા તમામ વાતચીતમાં, કૃપા કરીને તમારો રજીસ્ટર મોબાઇલ નંબર દર્શાવો.

તમે નીચેનામાંથી કોઈપણ રીતે બેંકનો સંપર્ક કરી શકો છો.

અમારા કાર્ડમેમ્બર સર્વિસ સેન્ટર પર ફોન કરો– 18001032977(સ્થાનિક કોલ દર લાગુ). ફોન નંબરોની વિગતવાર યાદી https://www.equitasbank.com પર ઉપલબ્ધ છે.

https://www.equitasbank.com/ પર લોગ ઇન કરીને અથવા તમારા ઇન્ટરનેટ બેંકિંગ એકાઉન્ટ દ્વારા ઇમેઇલ કરીને

પત્ર દ્વારા - કુરિયર સરનામું: ઇક્વિટા સ્મોલ ફાઇનાન્સ બેન્ક લિમિટેડ, ક્રેડિટ કાર્ડ ડિવિઝન, 4 થો માળ, ફેઝ-II, સ્પેનસર પ્લાઝા, 769, અન્ના સલાઈ, ચેન્નાઇ, તામિલનાડુ - 600002

13. ફરિયાદ નિવારણ / ફરિયાદો / વધારો

- **ફરિયાદ નિવારણ અને તેમાં વૃદ્ધિની પ્રક્રિયા**

કાર્ડસભ્યો અમારી સેવાઓથી સંતુષ્ટ ન હોવાની અસંભવિત ઘટનામાં, તેઓ ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિનો ઉપયોગ કરીને તેમની ફરિયાદ વધારી શકે છે.

બેંક પાસે ફરિયાદ નિવારણ માટે ચાર સ્તરનું માળખું છે:

લેવલ 1 - customerservice@equitasbank.com અથવા ટોલફ્રી નંબર 1800 103 2977 (બેંકના કામકાજના દિવસોમાં સવારે 8 થી રાત્રે 8 વાગ્યા સુધી ઉપલબ્ધ)
લેવલ 2 - નોડલ ઓફિસર (* નીચે જણાવ્યા મુજબ)
લેવલ 3 - મુખ્ય નોડલ ઓફિસર (** નીચે જણાવ્યા મુજબ)
લેવલ 4 - બેંકિંગ લોકપાલ

*જો તમને 7 કામકાજી દિવસોમાં લેવલ 1 પર સંતોષકારક પ્રતિસાદ ન મળ્યો હોય, અમારા નોડલ ઓફિસર - શ્રીમતી સ્મિતા કુમારને nodalofficer@equitasbank.com પર મેઇલ મોકલો અથવા ઇક્વિટાસ સ્મોલ ફાઇનાન્સ બેન્ક લિમિટેડ, ક્રેડિટ કાર્ડ વિભાગ, 4થો માળ, તબક્કો-II, સ્પેન્સર પ્લાઝા, 769, અન્ના સલાઈ, ચેન્નાઈ, તમિલનાડુ – 600002 પર લખો. ફોન નંબર: 044-40048570

**જો તમને 7 કામકાજના દિવસોમાં લેવલ 2 પર સંતોષકારક પ્રતિસાદ ન મળ્યો હોય, તો કૃપા કરીને અમારા પ્રિન્સિપલ નોડલ ઓફિસરને આ મુદ્દાને આગળ વધારશો શ્રીમાન. ધીરજ મોહન pno@equitasbank.com પર મેઇલ મોકલો અથવા ઇક્વિટાસ સ્મોલ ફાઇનાન્સ બેન્ક લિમિટેડ, ક્રેડિટ કાર્ડ વિભાગ, 4થો માળ, તબક્કો-II, સ્પેન્સર પ્લાઝા, 769, અન્ના સલાઈ, ચેન્નાઈ, તમિલનાડુ – 600002 પર લખો. ફોન નંબર: 044-40048570

- **ફરિયાદના નિવારણ માટેની સમયરેખા**

જો તમારી ફરિયાદ બેંકમાં મળ્યાના 30 દિવસની અંદર ઉકેલવામાં નહીં આવે, તો ઉપરોક્ત ફરિયાદ બેંકિંગ લોકપાલને મોકલી શકાય છે.

તમારા સ્થાન માટે **બેંકિંગ લોકપાલની** વિગતો શાખાઓ પર પ્રદર્શિત થાય છે.

નિયત સમયમાં ઉકેલ પૂરો પાડવામાં વિલંબના કિસ્સામાં, ઇક્વિટાસ તેની સંપૂર્ણ વિવેકબુદ્ધિથી નક્કી કરશે કે કાર્ડમેમ્બર બેંકના બોર્ડ દ્વારા મંજૂર કરાયેલ અને વેબસાઇટ પર ઉપલબ્ધ વળતર નીતિ મુજબ વળતર મેળવવા માટે હકદાર છે કે કેમ.

ઓનલાઈન ફરિયાદ	**BOને પત્ર**	**ફરિયાદ નોંધાવવા માટેની માહિતી: RBI ટોલફ્રી**
https://cms.rbi.org.in	રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા, 4થો માળ, સેક્ટર 17, ચંડીગઢ – 160017	14448 સમય: સવારે 9:30 થી સાંજે 5:15 વાગ્યે

કાર્ડ ઇસ્યુ કરનારનું આખું સરનામું

ઇક્વિટા સ્મોલ ફાઇનાન્સ બેન્ક લિમિટેડ, ક્રેડિટ કાર્ડ ડિવિઝન, 4 થો માળ, ફેઝ-II, સ્પેનસર પ્લાઝા, 769, અન્ના સલાઈ, ચેન્નાઇ, તામિલનાડુ - 600002

- **સફળ/ નિષ્ફળ વ્યવહારો માટે વળતરનું માળખું, ફરિયાદના નિવારણમાં વિલંબ, એકાઉન્ટ બંધ કરવામાં વિલંબ/ ખોવાયેલ કે ચોરાઈ ગયેલા કાર્ડને બ્લોક કરવામાં વિલંબ વગેરે.**

અસફળ ટ્રાન્ઝેક્શન /નિષ્ફળતાના કિસ્સામાં, TAT ના સુમેળ મુજબ, બેંક 5 કામકાજી દિવસોમાં અવરોધિત રકમ રિવર્સ કરશે. જો વેપારી આવા વ્યવહારનો દાવો કરે તો, નિયમિત વિવાદ પ્રક્રિયા ફ્રેન્ચાઇઝ માર્ગદર્શિકા મુજબ અનુસરવામાં આવશે જે વળતર નીતિમાં આવરી લેવામાં આવી છે.

બેંકની વેબસાઇટ પર હોમ > પોલિસી > ગ્રાહક વળતર નીતિ (www.equitasbank.com/home/policies) હેઠળ પ્રદર્શિત વળતર નીતિમાં સમયરેખા સ્પષ્ટ અને અપડેટ કરવામાં આવી છે જ્યાં તે સ્થાપિત થાય છે કે બેંકે પ્રાપ્તકર્તાની સંમતિ વિના ક્રેડિટ કાર્ડ જારી અને સક્રિય કર્યું હતું, બેંક તરત જ ચાર્જને રિવર્સ કરશે અને પ્રાપ્તકર્તાને આ સંદર્ભમાં ઉલટાવેલા ચાર્જના બમણા મૂલ્યની રકમની વિલંબ કર્યા વિના દંડ પણ ચૂકવશે.

- **કાર્ડ જારી કરનારની સંપર્ક વિગતો - 24-કલાક કોલ સેન્ટર, ઈ-મેલ-ID, હેલ્પલાઈન, અન્ય મહત્વપૂર્ણ ટેલિફોન નંબર**

અમારી સાથેના તમારા તમામ વાતચીતમાં, કૃપા કરીને તમારો રજીસ્ટર મોબાઇલ નંબર દર્શાવો.

તમે નીચેનામાંથી કોઈપણ રીતે બેંકનો સંપર્ક કરી શકો છો.

1. અમારા ટોલ-ફ્રી નંબર પર કોલ કરીને – 18001032977(સ્થાનિક કોલ દર લાગુ). *કાર્ડ બ્લોક માટે 24/7 ટોલ ફ્રી સેવા અને અનધિકૃત ટ્રાન્ઝેક્શન અથવા ટ્રાન્ઝેક્શન નકારવાની જાણ કરવી; જ્યારે અન્ય સેવાઓ માટે ટોલ ફ્રી બેંક કામકાજના દિવસોમાં સવારે સવારે8 થી રાત્રે8 વાગ્યા સુધી કામ કરશે*
2. customerservice@equitasbank.com પર અને અનધિકૃત વ્યવહારો માટે unauthtrnx@equitasbank.com ઈમેઈલ કરી
3. પત્ર દ્વારા - કુરિયર સરનામું: ઇક્વિટા સ્મોલ ફાઇનાન્સ બેન્ક લિમિટેડ, ક્રેડિટ કાર્ડ ડિવિઝન, 4 થો માળ, ફેઝ-II, સ્પેનસર પ્લાઝા, 769, અન્ના સલાઈ, ચેન્નાઇ, તામિલનાડુ - 600002

14. વધારાનું શેડ્યૂલ - આવકની ઓળખ, સંપત્તિનું વર્ગીકરણ અને એડવાન્સિસને લગતી જોગવાઈઓ- સ્પષ્ટીકરણો (IRACP)

મારા/અમારા દ્વારા સબમિટ કરવામાં આવેલી ક્રેડિટ કાર્ડ એપ્લિકેશનના સંદર્ભમાં, હું/અમે પુષ્ટિ કરીએ છીએ કે એકાઉન્ટના સંચાલન દરમિયાન મારા/અમારા કાર્ડ/લોન એકાઉન્ટ્સનું સ્પેશિયલ મેન્ટન એકાઉન્ટ (SMA)/ નોન-પર્ફોર્મિંગ એસેટ (NPA) તરીકે વર્ગીકરણ, નિયત તારીખો સંબંધિત નીચેના ખ્યાલો અને દૃષ્ટાંતરૂપ ઉદાહરણો (નીચે વિગતવાર) સમજ્યા છે.

પણ સમજો કે અહીં ઉલ્લેખિત લોન એકાઉન્ટ ક્રેડિટ કાર્ડ અને/અથવા અરજી મંજૂર કરવામાં આવે તો ક્રેડિટ કાર્ડના આધારે બેંક પાસેથી મેળવી શકે તેવી કોઈપણ વધારાની લોન બંનેને લાગુ પડશે. (વધારાની લોન ફક્ત વ્યક્તિગત અને ચોક્કસ પાત્રતા માપદંડોને આધીન જારી કરાયેલા કાર્ડ્સ માટે લાગુ થશે અને તેમાં ક્રેડિટ કાર્ડ મંજૂર મર્યાદામાં અથવા ક્રેડિટ કાર્ડ પર આધારિત અલગ સુવિધા તરીકે આપવામાં આવેલી લોનનો સમાવેશ થાય છે.)

વિભાવનાઓ / સ્પષ્ટતાઓ / દૃષ્ટાંતરૂપ ઉદાહરણો લેણાં: એટલેકે, મુદ્દલ/ વ્યાજ/ લોન ખાતા પર વસૂલવામાં આવેલ કોઈપણ ચાર્જ જે માસિક સ્ટેટમેન્ટમાં દર્શાવેલ ક્રેડિટ સુવિધા/ચુકવણીની નિયત તારીખની મંજૂરીની શરતો અનુસાર નિર્ધારિત સમયગાળાની અંદર ચૂકવવાપાત્ર છે.

ઓવરડ્યુ: એટલે કે, મુખ્ય વ્યાજ/ લોન એકાઉન્ટ પર વસૂલવામાં આવેલ કોઈપણ ચાર્જ જે ચૂકવવાપાત્ર છે પરંતુ ક્રેડિટ સુવિધાની મંજૂરીની શરતો અનુસાર નિર્ધારિત સમયગાળામાં ચૂકવવામાં આવ્યા નથી. બીજા શબ્દોમાં કહીએ તો, કોઈપણ ધિરાણ સુવિધા હેઠળ બેંકને બાકી રહેતી કોઈપણ રકમ જો બેંક દ્વારા નિર્ધારિત નિયત તારીખે ચૂકવવામાં ન આવે તો તે 'ઓવરડ્યુ' છે.

પેમેન્ટનું એપ્રોપ્રિએશન: કાર્ડમેમ્બરના કાર્ડ બાકી રકમ સામે પ્રાપ્ત થતી ચુકવણીઓ કર, વ્યાજ, ફી અને અન્ય શુલ્ક, અન્ય મુદ્દલો જેમ કે EMI મુદ્દલ, EMI મુદ્દલ, રોકડ એડવાન્સ અને છૂટક વ્યવહારો સામે તે ક્રમમાં ગોઠવવામાં આવશે. જો 01.02.2021ના રોજ કોઈપણ લોન એકાઉન્ટમાં કોઈ વધુ આપવાના લેણાં ન હોય અને મુદ્દલ હપ્તા/વ્યાજ/ચાર્જીસની ચૂકવણી માટે `X'ની રકમ બાકી હોય, તો લોન ખાતામાં 01.02.2021ના રોજ અથવા તે પછી જમા થતી કોઈપણ ચુકવણીનો ઉપયોગ 01.02.2021ના રોજ બાકી રહેલ બાકી ચૂકવણી કરવા માટે કરવામાં આવશે. માની લઈએ કે ફેબ્રુઆરી મહિના દરમિયાન કંઈપણ ચૂકવવામાં આવ્યું નથી અથવા આંશિક ચુકવણી (`Y) બાકી છે, 01.03.2021 ના રોજની મુદતવીતી `X-Y હશે. વધુમાં, 01.03.2021 ના રોજ ₹Z ની રકમ બાકી રહે છે, હવે 01.03.2021 ના રોજ અથવા તે પછી ખાતામાં કોઈપણ ચુકવણી/આંશિક ચુકવણીનો ઉપયોગ સૌ પ્રથમ 01.02.2021 (₹X - ₹Y) ના આંશિક બાકી ચૂકવવા માટે કરવામાં આવશે. જો ₹X - ₹Y કરતા વધુ વસૂલાત થશે. તો. 01.02.2021 ના બાકી ચૂકવણા પછી, બાકીની રકમ 01.03.2021 ના બાકી ચૂકવણા તરીકે ગણવામાં આવશે.

સૌથી જૂના લેણાંની અવધિ: સૌથી જૂની ચુકવણીની ઉંમર સૌથી જૂની ચુકવણીની તારીખથી દિવસોમાં ગણવામાં આવે છે અને ઉપરોક્ત ઉદાહરણમાં તે ચૂકવણી ન થતી રહે છે, જો 01.02.2021 ને લગતી બાકી રકમ 01.03.2021 સુધી ચૂકવણી ન થાય, તો સૌથી જૂની ચૂકવણીની ઉંમર 02.03.2021 ના રોજ 29 દિવસ તરીકે ગણવામાં આવે છે.

સ્પેશિયલ મેન્શન એકાઉન્ટ (SMA) અને નોન-પર્ફોર્મિંગ એસેટ (NPA) નું વર્ગીકરણ

SMA (સ્પેશિયલ મેન્શન એકાઉન્ટ) અને NPA (બિન-કાર્યક્ષમ સંપત્તિઓ) લોન અને સંપત્તિની ગુણવત્તાનું મૂલ્યાંકન કરવા માટે વપરાતા વર્ગીકરણો છે.

- **સ્પેશિયલ મેન્શન એકાઉન્ટ (SMA)**

સ્પેશિયલ મેન્શન એકાઉન્ટ એવા એકાઉન્ટ્સ છે જે મુશ્કેલી અથવા સંભવિત નબળાઈના પ્રારંભિક સંકેતો દર્શાવે છે પરંતુ હજુ સુધી NPA બન્યા નથી. સામાન્ય રીતે SMA ની ત્રણ શ્રેણીઓ હોય છે.

SMA કેટેગરી વર્ગીકરણ માટે નીચે મુજબનો આધાર રહેશે:

SMA પેટા-શ્રેણીઓ	વર્ગીકરણ માટેનો આધાર (મુદ્દલ અથવા વ્યાજની ચુકવણી અથવા અન્ય કોઈપણ રકમ સંપૂર્ણ અથવા આંશિક મુદતવીતી)
SMA – 0	ચુકવણીની નિયત તારીખથી 30 દિવસ સુધી
SMA – 1	ચુકવણીની નિયત તારીખથી 30 દિવસથી વધુ અને 60 દિવસ સુધી
SMA – 2	ચુકવણીની નિયત તારીખથી 60 દિવસથી વધુ અને 90 દિવસ સુધી

ઉદાહરણ: જો ક્રેડિટ કાર્ડ એકાઉન્ટની ન્યૂનતમ બાકી રકમ (MAD) એકાઉન્ટની ચુકવણીની બાકી તારીખ (PDD) દ્વારા પ્રાપ્ત ન થાય, જે 24.01.2023 છે, તો એકાઉન્ટને SMA - 0 તરીકે નોંધવામાં આવશે. જો એકાઉન્ટ ધારક 24.02.2023 પછી બાકી રકમ ચૂકવવાનું ચાલુ રાખે છે, તો ખાતાને SMA – 1 તરીકે નોંધવામાં આવશે. જો લેણાં 60 દિવસ એટલે કે 24.03.2023 પછી અવેતન રહે છે, તો એકાઉન્ટને SMA - 2 તરીકે ટેગ કરવામાં આવશે.

- **બિન-કાર્યક્ષમ સંપત્તિ (NPA)**

બિન-કાર્યક્ષમ સંપત્તિ (NPA) એ લોન અથવા એડવાન્સ છે જ્યાં: એક ટર્મ લોન જ્યાં વ્યાજ અને/અથવા મુદ્દલના હપ્તા 90 દિવસથી વધુ સમય માટે મુદતવીતી રહે છે, જો સ્ટેટમેન્ટમાં ઉલ્લેખિત ચુકવણીની તારીખથી 90 દિવસની અંદર ન્યૂનતમ બાકી રકમ સંપૂર્ણપણે ચૂકવવામાં ન આવે તો ક્રેડિટ કાર્ડ એકાઉન્ટને બિન-કાર્યક્ષમ સંપત્તિ તરીકે ગણવામાં આવશે. દિવસના અંતે (EOD) પ્રક્રિયા દરમિયાન લેણાંની ચૂકવણી ન કરવા અને અનુગામી ધોરણ કેટેગરીમાં અપગ્રેડેશનમાં વિલંબના આધારે SMA કેટેગરીમાંથી NPA કેટેગરીમાં ખાતાની દૃષ્ટાંતરૂપ હિલચાલ (ફેબ્રુઆરીને લીપ વર્ષ સિવાયનો મહિનો ગણીને): અહીં ઉલ્લેખિત બાકી રકમ લોન સ્ટેટમેન્ટમાં દર્શાવેલ ઓછામાં ઓછી બાકી રકમ/ EMI રકમ છે.

જ્યાં સુધી તમામ વ્યાજ અને મુદ્દલ બાકી ચૂકવવામાં ન આવે ત્યાં સુધી એકાઉન્ટને NPA તરીકે વર્ગીકૃત કરવામાં આવે છે. ગ્રાહકના તમામ ક્રેડિટ કાર્ડ્સ અને નાણાકીય ઉત્પાદનોને NPA તરીકે લેબલ કરવામાં આવશે જો તેમના ક્રેડિટ કાર્ડ્સમાંથી એક પણ NPA તરીકે ચિહ્નિત થયેલ હોય. ત્યાં સુધી કાર્ડધારકને ઇક્વિટાસ તરફથી કોઈ નવી પ્રોડક્ટ ઓફર કરવામાં આવશે નહીં

ઉદાહરણ: જો ક્રેડિટ કાર્ડ એકાઉન્ટની ચૂકવણીની નિયત તારીખ 24.01.2023 છે, અને સ્ટેટમેન્ટમાં જણાવ્યા મુજબ ન્યૂનત્તમ બાકી રકમ ગ્રાહક દ્વારા PDDના 90 દિવસની અંદર અથવા 23.04.2023 સુધી સંપૂર્ણ ચૂકવવામાં આવી નથી, તો ધિરાણકર્તા ક્રેડિટ કાર્ડ એકાઉન્ટને NPA તરીકે ગણશે.

ચુકવણીની નિયત તારીખ	ચુકવણીની તારીખ	ચુકવણી કવર	દિવસોના કવરમાં સૌથી જૂની લેણાંની અવધિ	SMA 1 NPA વર્ગીકરણ	SMA ત્યારથી/ SMA વર્ગ તારીખ	NPA વર્ગીકરણ	NPA તારીખ
01.02.2022	01.02.2022	01.01.2022 સુધીના સ્ટેટમેન્ટમાં ઉલ્લેખિત કર્યા પ્રમાણે ચૂકવણીની બાકી રકમ	0	લાગુ નથી	NA	NA	NA
01.02.2022	01.02.2022	01.02.2022 ના લેણાં - ની કોઈ ચૂકવણી નહિ અથવા આંશિક ચુકવણી	1	SMA-0	01.02.2022	NA	NA
01.02.2022	01.02.2022	01.02.2022 ના લેણાં - ની કોઈ ચૂકવણી નહિ અથવા આંશિક ચુકવણી	2	SMA-0	01.02.2022	NA	NA
01.03.2022		01.02.2022 ના બાકી લેણાં 01.03.2022 સંપૂર્ણપણે ચૂકવવામાં આવ્યાં નથી જે પણ 01.03.2022 EOD છે	29	SMA-0	01.02.2022	NA	NA
		01.02.2022 ના બાકી લેણાં સંપૂર્ણ ચુકવવામાં આવ્યા, 01.03.2022 ના લેણાં 01.03.2022 ના રોજ EOD ચા નથી	1	SMA-0	01.03.2022	NA	NA

		03.03.2022 ના રોજ EOD 01.02.2022 અને 01.03.2022 ના સંપૂર્ણ લેણાંની ચુકવણી નહીં	31	SMA-1	01.02.2022/ 03.03.2022	NA	NA
		01.02.2022 ના બાકી લેણાં સંપૂર્ણ ચુકવવામાં આવ્યા, 01.03.2022 ના બાકી લેણાં 01.03.2022 ના રોજ EOD પણે ચૂકવાયા નથી	1	SMA-0	01.03.2022	NA	NA
01.04.2022		01.02.2022, 01.03.2022 ના લેણાં અને 01.04.2022 ના રોજ 01.04.2022ના EOD રકમની કોઈ ચુકવણી નહીં	60	SMA-1	01.02.2022/ 03.03.2022	NA	NA
		02.04.2022 ના EOD 01.04.2022 સુધી 01.02.2022 ના બાકી લેણાંની ચૂકવણી નહીં	61	SMA-2	01.02.2022/ 02.04.2022	NA	NA
01.05.2022		01.05.2022 ના EOD 01.05.2022 સુધી 01.02.2022 ના બાકી લેણાંની ચૂકવણી નહીં	90	SMA-2	01.02.2022/ 02.04.2022	NA	NA

		02.05.2022 ના EOD 01.05.2022 સુધી 01.02.2022 ના બાકી લેણાંની ચૂકવણી નહીં	91	NPA	NA	NPA	02.05.2022
01.06.2022	01.06.2022	01.06.2022 ના EOD 01.02.2022 ના સંપૂર્ણ ચૂકવણીના લેણાં	93	NPA	NA	NPA	02.05.2022
01.07.2022	01.07.2022	01.07.2022 ના રોજ EOD 01.03.2022 અને 01.04.2022 ના સમગ્ર લેણાં ચૂકવી દીધા	62	NPA	NA	NPA	02.05.2022
01.08.2022	01.08.2022	01.08.2022 ના રોજ EOD 01.05.2022 અને 01.06.2022 ના સમગ્ર લેણાં ચૂકવી દીધા	32	NPA	NA	NPA	02.05.2022
01.09.2022	01.09.2022	01.09.2022 ના રોજ EOD 01.07.2022 અને 01.09.2022 ના સમગ્ર લેણાં ચૂકવી દીધા	1	NPA	NA	NPA	02.05.2022
01.10.2022	01.10.2022	01.09.2022 અને 01.10.2022 ના સમગ્ર લેણાંની ચૂકવણી	0	કોઈ મુદતવીતી રકમ વિનાનું માનક એકાઉન્ટ	NA	NA	01.10.2022 થી STD

અમે એ પણ સમજીએ છીએ કે ઉપરોક્ત કેટલાક ઉદાહરણો દૃષ્ટાંતરૂપ છે અને સામાન્ય દૃશ્યોને આવરી લેતા પ્રકૃતિમાં સંપૂર્ણ નથી, અને તે, ઉપર ઉલ્લેખિત વિષયો પર RBI દ્વારા પ્રદાન કરવામાં આવેલ IRACP ધોરણો અને સ્પષ્ટતાઓ પ્રચલિત રહેશે.

15. જાહેરાત

કાર્ડમેમ્બર સ્વીકારે છે કે હાલની વ્યાપારી પ્રથાઓ મુજબ, ઇક્વિટાસ સમયાંતરે ક્રેડિટ કાર્ડ(ઓ)ને લગતી કોઈપણ માહિતી કોઈપણ ક્રેડિટ બ્યુરો (હાલની અથવા ભવિષ્ય) ને ગ્રાહકને કોઈપણ સૂચના આપ્યા વિના જાહેર કરવા માટે અધિકૃત છે. ક્રેડિટ ઇન્ફર્મેશન બ્યુરો ઇન્ડિયા લિમિટેડ (CIBIL) અને અન્ય ક્રેડિટ બ્યુરો એ ભારત સરકાર અને રિઝર્વ બેન્ક ઓફ ઇન્ડિયાની નાણાકીય સિસ્ટમની કાર્યક્ષમતા અને સ્થિરતા સુધારવા માટેની પહેલ છે.

મુદતવીતી કાર્ડ એકાઉન્ટ્સ માટે ચૂકવણીની પ્રાપ્તિ પરના ડેટાના કોઈપણ તાજું /અપડેટ બેંક દ્વારા ચૂકવણીની પ્રાપ્તિની તારીખથી 30 દિવસની અંદર CIBIL/ અન્ય ક્રેડિટ બ્યુરોમાં પ્રતિબિંબિત થશેઅમે કાર્ડમેમ્બરને એ પણ જણાવવા માંગીએ છીએ કે ઇક્વિટાસ, તેની પોતાની વિવેકબુદ્ધિથી, કાર્ડમેમ્બર અને બેંકના પ્રતિનિધિ વચ્ચેના ચોક્કસ રૂપાંતરણોને રેકોર્ડ કરશે, ફરિયાદ-સંબંધિત રૂપાંતરણ અથવા ચુકવણીઓ સંબંધિત રૂપાંતરણો અથવા અન્ય કોઈપણ રૂપાંતરણના કિસ્સામાં, જે બેંક યોગ્ય માને છે.