

## क्रेडिट कार्ड के लिए सबसे महत्वपूर्ण नियम और शर्तें

प्रिय कार्डमेम्बर - पूरी समझ के लिए इक्विटास स्मॉल फाइनेंस बैंक लिमिटेड के कार्डमेम्बर समझौते के साथ, सबसे महत्वपूर्ण नियम और शर्तें (MITC) को पढ़ा जाना चाहिए। MITC को ग्राहकों को 30 दिन का नोटिस देने के बाद समय-समय पर संशोधित किया जा सकता है। विवरण के लिए [www.equitasbank.com](http://www.equitasbank.com) देखें।

कृपया [कार्डमेम्बर अनुबंध](#) और [मुख्य तथ्य स्टेटमेंट](#) देखने के लिए यहां क्लिक करें

### 1. फीस और शुल्क

#### a. प्राथमिक कार्ड धारक के लिए ज्वाइनिंग फीस और वार्षिक फीस:

प्रत्येक कार्डमेम्बर के लिए तथा ऑफर के अनुसार, फीस अलग-अलग हो सकती हैं। क्रेडिट कार्ड के लिए आवेदन करते समय कार्डमेम्बर को इसकी सूचना दे दी जाती है। नीचे दी गई फीस, कार्ड खाते में बिल की जाती हैं तथा जिस माह में शुल्क लिया जाता है, उस माह के कार्ड स्टेटमेंट में उनका उल्लेख किया जाता है।

इक्विटास क्रेडिट कार्ड प्रकार	ज्वाइनिंग फीस (वास्तविक फीस आवेदन के समय बताई जाएगी)	वार्षिक फीस (वास्तविक फीस आवेदन के समय बताई जाएगी)
टिगा	₹500	₹500
सेल्फी	₹1,000	₹1,000
पावरमाइल्स	₹5,000	₹5,000

#### b. नकद अग्रिम फीस

नकद अग्रिम फीस	निकाली गई राशि का 2.5% या ₹250 रुपये जो भी अधिक हो। सभी नकद अग्रिमों पर निकासी की तिथि से लेकर पूर्ण भुगतान की तिथि तक, परिक्रामी ऋण पर लगने वाले शुल्क के बराबर, वित्त शुल्क भी लगता है
----------------	--

कार्डमेम्बर, क्रेडिट कार्ड का उपयोग भारत या विदेश में ATM से चौबीसों घंटे नकदी प्राप्त करने के लिए कर सकता है। निकाली गई राशि पर 2.5% (न्यूनतम ₹250) का लेनदेन फीस लगाई जाएगी तथा अगले मासिक स्टेटमेंट में कार्डधारक को बिल भेजा जाएगा। लेनदेन शुल्क इक्विटास के पूर्ण विवेक पर, परिवर्तन के अधीन है। सभी नकद अग्रिम लेनदेन पर निकासी की तिथि से लेकर पूर्ण भुगतान की तिथि तक, परिक्रामी ऋण पर लगने वाले शुल्क के बराबर वित्त शुल्क भी लगता है। लागू वित्त शुल्क, इक्विटास के पूर्ण विवेक पर परिवर्तन के अधीन है।

**c. लेनदेन पर सेवा शुल्क:**

लेनदेन राशि पर ईंधन अधिभार छूट <sup>^^^</sup> (लागू दर के अनुसार)	ईंधन अधिभार छूट के लिए पात्र सभी उत्पाद: लेनदेन राशि का 1% (केवल ₹500 - ₹3,000 रुपये के लेनदेन के लिए छूट दी जाएगी) (जिन लेन-देनों में ईंधन अधिभार में छूट दी गई है, उन पर कोई रिवाइड प्वाइंट अर्जित नहीं किए जाएंगे)
---	--

<sup>^^^</sup>अधिकतम ईंधन अधिभार छूट ₹3,000 रुपये प्रति वर्ष होगी

**ईंधन अधिभार छूट:** ईंधन अधिभार छूट, पात्र ईंधन लेनदेन राशि के 1% तक सीमित होगी। ईंधन अधिभार पर GST वापस नहीं लिया जाएगा। अधिभार की दर, ईंधन स्टेशन और उनके अधिग्रहण बैंक के आधार पर भिन्न हो सकती है। यह अधिभार, व्यापारी को टर्मिनल उपलब्ध कराने वाले अधिग्रहणकर्ता बैंक द्वारा लगाया जाता है। चार्ज स्लिप का मूल्य, क्रेडिट कार्ड स्टेटमेंट से भिन्न होगा क्योंकि लेनदेन के बाद बैंक द्वारा अधिभार और GST लगाया जाता है। पात्र लेनदेन के लिए, 1% अधिभार छूट (GST को छोड़कर), मासिक क्रेडिट कार्ड स्टेटमेंट में अलग से दिखाई देगी।

**d. ब्याज मुक्त अवधि:**

ब्याज मुक्त ऋण अवधि, 20 से 50 दिनों तक हो सकती है, जो विशिष्ट क्रेडिट कार्ड पर लागू योजना और विशिष्ट क्रेडिट कार्ड पर प्रस्तुतिकरण, अर्थात्, खरीद की तारीख (कृपया शुल्कों की अनुसूची देखें) और व्यापारी द्वारा दावों की प्रस्तुति के अधीन है। हालाँकि, यदि पिछले महीने की शेष राशि पूरी तरह से चुकाई नहीं गई है या कार्डधारक ने ATM से नकदी निकाली है, तो यह लागू नहीं होगा।

इसका मतलब यह है कि जिस ग्राहक की बिलिंग तिथि, महीने की 4 तारीख है, वह अपने कार्ड से 5 अप्रैल से 4 मई तक खर्च कर सकता है, उसका बिल 4 मई को बनेगा और भुगतान की अंतिम तिथि 24 मई होगी। इसलिए 14 अप्रैल को की गई खरीदारी की क्रेडिट अवधि 40 दिन होगी, जबकि 2 मई को की गई खरीदारी की क्रेडिट अवधि 22 दिन होगी। यह अवधि ब्याज मुक्त तभी होगी, जब सभी पिछली देय राशि का पूर्ण भुगतान कर दिया गया हो तथा पिछले महीनों से कोई देय राशि शेष न हो।

**e. वित्त शुल्क:**

इक्विटास क्रेडिट कार्ड प्रकार	ब्याज शुल्क	
	मासिक दर	वार्षिक दर
टिगा	3.75%	45%
सेल्फी	3.75%	45%
पावरमाइल्स	3.75%	45%

यदि कार्डधारक पूर्ण शेष राशि का भुगतान नहीं करता है, तो लेनदेन की तिथि से सभी लेनदेन पर मासिक आधार पर वित्त शुल्क लागू होगा। ये शुल्क, नकद अग्रिम पर भी तब तक लागू होते हैं, जब तक कि उन्हें चुकाया नहीं जाता। वित्तीय शुल्क कार्डधारक के खाते से तब तक डेबिट कर दिया जाता है जब तक कि देय राशि का पूरा भुगतान नहीं हो जाता। नकद अग्रिम के लिए, शुल्क, लेनदेन की तारीख से लेकर पूर्ण भुगतान तक लागू रहता है।

यदि ग्राहक कोई देय राशि आगे ले जाता है, या नकद अग्रिम लेता है, तो वित्त शुल्क की गणना औसत दैनिक शेष विधि का उपयोग करके की जाएगी। यदि कोई कार्डमेम्बर, इक्विटास बैंक क्रेडिट कार्ड पर देय कुल राशि से कम भुगतान करता है, तो संपूर्ण देय राशि और नए लेनदेन पर तब तक वित्त शुल्क लगेगा, जब तक कि पिछली राशि का पूरा भुगतान नहीं कर दिया जाता।

अदा न की गई फीस, शुल्क या करों पर कोई ब्याज नहीं लिया जाता है। नकद अग्रिम पर, ब्याज, लेनदेन की तारीख से लेकर निपटान तक लगता है। व्यय, पुनर्भुगतान, और उपयोग पैटर्न के आधार पर ब्याज दरें 3.75% प्रति माह (45% वार्षिक) तक बढ़ सकती हैं। यदि पूर्ण भुगतान, भुगतान की देय तिथि के बाद लेकिन अगली स्टेटमेंट तिथि से पहले किया जाता है, तो भी ब्याज लगाया जाता है। यदि आंशिक भुगतान किया जाता है, लेकिन वर्तमान स्टेटमेंट की शेष राशि का भुगतान नियत तिथि पर या उससे पहले पूर्ण रूप से कर दिया जाता है, तो पूर्ण भुगतान की तिथि तक वर्तमान स्टेटमेंट की कुल देय राशि पर ब्याज लगाया जाएगा। यह ब्याज अगले स्टेटमेंट में दिखाई देगा।

**f. अतिदेय ब्याज शुल्क - मासिक एवं वार्षिक आधार पर दिया जाएगा**

**ब्याज की गणना का उदाहरण:**

मान लीजिए कि आपने सभी पिछले बकाये का भुगतान कर दिया है और आपके कार्ड खाते में कोई राशि देय नहीं है। आपकी स्टेटमेंट तिथि हर महीने की 18 तारीख है। आपके कार्ड खाते पर किए गए लेनदेन की सूची निम्नलिखित है।

तारीख	लेन-देन	मात्रा
10-अप्रैल	माल खरीद	₹15,000
15-अप्रैल	वस्त्र खरीद	₹5,000
18-अप्रैल	स्टेटमेंट की तिथि	कुल देय राशि = ₹20,000 न्यूनतम देय राशि = ₹1,000
12-मई	कार्ड खाते में भुगतान (यहां विलंबित भुगतान शुल्क लागू होगा)	₹2,000 (क्रेडिट)
14-मई	किराने का सामान खरीदना	₹1,000
15-मई	कार्ड भुगतान	₹15,000

इस प्रकार, 18 मई दिनांकित स्टेटमेंट में, आपके द्वारा देय कुल राशि के घटक के रूप में निम्नलिखित दर्शाया जाएगा।

गणना किया गया ब्याज = (देय राशि 3.75% प्रति माह (अर्थात, 45% प्रति वर्ष) \* दिनों की संख्या)/365.

a. ₹15,000 रुपये पर 3.75% प्रति माह (अर्थात, 45% प्रति वर्ष) की दर से 10 अप्रैल से 11 मई तक ब्याज (अर्थात, 32 दिनों के लिए) = ₹ 591.78

12 मई से 14 मई तक (अर्थात, 3 दिनों के लिए) ₹13,000 पर 3.75% प्रति माह (अर्थात 45% प्रति वर्ष) ब्याज = ₹48.08

₹5,000 रुपये पर 3.75% प्रति माह (अर्थात, 45% प्रति वर्ष) की दर से 15 अप्रैल से 14 मई तक ब्याज (अर्थात, 30 दिनों के लिए) = ₹ 184.93

15 मई से 18 मई तक (अर्थात, 4 दिनों के लिए) ₹3,000 पर 3.75% प्रति माह (अर्थात 45% प्रति वर्ष) ब्याज = ₹14.79

14 मई से 18 मई तक (अर्थात 5 दिनों के लिए) ₹1,000 (नए खर्च) पर 3.75% प्रति माह (अर्थात, 45% प्रति वर्ष) ब्याज = ₹6.16

कुल ब्याज = ₹845.75

b. विलंबित भुगतान शुल्क = ₹900

c. GST @ 18% ब्याज और देर से भुगतान शुल्क = ₹314.23

d. कुल मूल देय राशि = ₹4,000 (₹1,000 नए खर्च + शेष ₹3,000 पिछले महीने की बिलिंग अवधि से देय)

अतः कुल देय राशि = a + b + c + d = ₹6,059.99 और न्यूनतम देय राशि = b + c का 100% और a + d का 5% = ₹1,456.52

इसलिए यह सुझाव दिया जाता है कि जब भी आपके पास नकदी प्रवाह उपलब्ध हो, तो बैंक को MAD से अधिक राशि का भुगतान किया जाए। यदि भुगतान की देय तिथि के बाद भी MAD का भुगतान नहीं किया जाता है, तो विलंबित भुगतान शुल्क लागू होगा।

**g. डिफॉल्ट के मामले में शुल्क:**

बौरा	विवरण	
विलंबित भुगतान शुल्क ("LPC")	अंतिम स्टेटमेंट के अनुसार देय (₹)	LPC शुल्क (₹)
	<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	1200

**h. अन्य शुल्क**

बौरा	विवरण
भुगतान वापसी शुल्क (चेक की वापसी, स्थायी अनुदेश विफलता, ऑटो-डेबिट वापसी शुल्क ##)	बाउंस राशि पर 2.0%, न्यूनतम ₹450 के अधीन
सीमा से अधिक शुल्क	ओवर-लिमिट राशि का 2.5% (न्यूनतम ₹550)
न्यूनतम देय राशि ("MAD")	न्यूनतम देय राशि, खुदरा खरीद पर देय शेष राशि का 5% होगी, जो सभी लागू करों और EMI (केवल EMI आधारित उत्पादों के मामले में) के साथ कुल देय राशि पर लागू ब्याज और शुल्क सहित देय होगी। यह स्टेटमेंट के न्यूनतम देय राशि कॉलम में प्रदर्शित होगी।
विदेशी लेनदेन मार्क-अप	3.50%^^
रिवार्ड मोचन फीस	₹99
कार्ड प्रतिस्थापन शुल्क (खोये गए एवं क्षतिग्रस्त कार्ड)	₹100 से ₹3,500
कार्ड पुनः जारी करने की फीस	₹100 से ₹3,500
किराये का भुगतान	MCC 6513 और MCC 7349 पर लेनदेन राशि का 1%, अधिकतम सीमा ₹3,000
वॉलेट लोडिंग	2.50% प्रति लेनदेन MCC 6540
क्रेडिट सीमा में वृद्धि प्रसंस्करण फीस	शून्य

\*कृपया ध्यान दें कि सभी फीस और शुल्क तथा प्रचलित अप्रत्यक्ष कर के अंतर्गत, कर योग्य किसी भी अन्य राशि पर वस्तु एवं सेवा कर (GST) सहित, लागू अप्रत्यक्ष कर लगाया जाएगा। सरकार द्वारा लागू GST%।

##स्थायी अनुदेश विफलता (ऑटो डेबिट, NACH और ECS)।

^^पॉवरमाइल्स क्रेडिट कार्ड के लिए विदेशी मुद्रा मार्कअप 2% है

**किराया लेनदेन शुल्क:** MCC 6513/ MCC 7349 के माध्यम से पहचाने गए प्रत्येक किराया भुगतान के लिए, लेनदेन राशि पर 1% का किराया अधिभार शुल्क लगाया जाएगा, जिसकी अधिकतम सीमा 3,000 रुपये प्रति लेनदेन होगी। भारत सरकार द्वारा अधिसूचित कर लागू होंगे।

उदाहरण के लिए - यदि आप अपने इक्विटास क्रेडिट कार्ड का उपयोग करके किसी तीसरे पक्ष के किराया भुगतान प्लेटफॉर्म पर ₹20,000 का भुगतान करते हैं, तो लेनदेन राशि का 1% अर्थात ₹200 अधिक कर अधिभार शुल्क के रूप में लिया जाएगा। यदि आप अपने इक्विटास क्रेडिट कार्ड का उपयोग करके किसी तृतीय-पक्ष किराया भुगतान प्लेटफॉर्म पर ₹3,50,000 रुपये का भुगतान करते हैं, तो किराया अधिभार शुल्क ₹3,000 अधिक कर तक सीमित होगा।

### मूल्य वर्धित शुल्क (सेल्फी कार्ड)

कार्ड का प्रकार	शुल्क
प्लास्टिक कार्ड	-
ग्रीन कार्ड	₹250
मेटल कार्ड	₹3500

### ऐड-ऑन क्रेडिट कार्ड शुल्क

कार्ड का प्रकार	शुल्क
टिगा	-
सेल्फी - प्लास्टिक/ग्रीन	-
सेल्फी - मेटल	₹3500
पावरमाइल्स - मेटल	₹3500

उपर्युक्त शुल्क ज्वाइनिंग फीस, कार्ड रिप्लेसमेंट, कार्ड री-इश्यू के हिस्से के रूप में शामिल किए जाएंगे।

### कार्ड पर ऋण

सीमा के भीतर ऋण, सीमा के बाहर ऋण, EMI में लेनदेन रूपांतरण, व्यापारी EMI, शेष राशि स्थानांतरण और EMI पर शेष राशि स्थानांतरण:

- सीमा के भीतर ऋण और सीमा के बाहर ऋण प्रसंस्करण शुल्क: ग्राहक की पात्रता/प्रस्ताव स्टेटमेंट के आधार पर लगाया जाने वाला प्रसंस्करण शुल्क ₹999 (GST के अतिरिक्त) तक है।
- लेनदेन को EMI में बदलने पर प्रसंस्करण शुल्क: ग्राहक की पात्रता/प्रस्ताव स्टेटमेंट के आधार पर लगाया जाने वाला प्रसंस्करण शुल्क ₹999 (GST के अतिरिक्त) तक है।
- मर्चेन्ट EMI प्रोसेसिंग शुल्क: EMI सुविधा का लाभ उठाने वाले ग्राहकों से ₹199 (GST के अतिरिक्त) का प्रसंस्करण शुल्क लिया जाएगा।
- शेष राशि स्थानांतरण और EMI पर शेष राशि स्थानांतरण: ग्राहक की पात्रता/ऑफर स्टेटमेंट के आधार पर, प्रसंस्करण शुल्क, शेष राशि स्थानांतरण का 2% तक (GST के अतिरिक्त) लगाया जाता है।
- पूर्व-समापन शुल्क: सभी ऋणों पर देय शेष मूलधन का 3% (प्लस GST @18%)
- पूर्व-समापन ब्याज: अंतिम स्टेटमेंट से पूर्व-समापन तिथि तक का ब्याज। (प्लस GST @18%)

## 2. निकासी सीमा

i) **क्रेडिट सीमा:** इक्विटास अपने विवेक से कार्डधारक की क्रेडिट सीमा और नकद निकासी सीमा निर्धारित करेगा। (एड-ऑन कार्डधारकों की सीमा प्राथमिक कार्डधारकों के समान ही होती है)।

ii) **उपलब्ध क्रेडिट सीमा:** ये सीमाएं कार्डधारक को कार्ड वितरण के समय, मोबाइल ऐप, नेटबैंकिंग और मासिक स्टेटमेंट में बताई जाती हैं। स्टेटमेंट तैयार करते समय उपलब्ध क्रेडिट सीमा मासिक स्टेटमेंट के एक भाग के रूप में प्रदान की जाती है। इक्विटास समय-समय पर कार्डमेम्बर के खाते की समीक्षा करेगा और अपने आंतरिक मानदंडों के आधार पर कार्डमेम्बर की क्रेडिट सीमा को कम कर सकता है। ऐसी स्थिति में बैंक तुरन्त SMS या ई-मेल द्वारा कारण सहित सूचित करेगा। जो कार्डमेम्बर अपनी क्रेडिट सीमा बढ़ाना चाहते हैं, वे बैंक को पत्र लिखकर तथा अपनी आय की घोषणा करते हुए वित्तीय दस्तावेज उपलब्ध कराकर ऐसा कर सकते हैं। बैंक अपने विवेकानुसार तथा उपलब्ध कराए गए ऐसे नए दस्तावेजों के आधार पर कार्डमेम्बर की क्रेडिट सीमा बढ़ा सकता है।

iii) **नकद निकासी सीमा:** आपकी क्रेडिट सीमा का एक हिस्सा, जिसे आप ATM के माध्यम से नकदी के रूप में निकाल सकते हैं। बैंक आपकी ऋण एवं नकदी सीमा की समीक्षा करेगा तथा बिना किसी पूर्व सूचना के समय-समय पर उसे कम कर सकता है। (प्रत्येक कार्ड प्रकार के शुल्क के लिए नकद अग्रिम शुल्क देखें)

कार्ड का प्रकार	नकद सीमा %
टिगा	क्रेडिट सीमा का 30%
सेल्फी	क्रेडिट सीमा का 40%
पावरमाइल्स	क्रेडिट सीमा का 40%

## 3. बिल का भुगतान

### i. बिलिंग स्टेटमेंट - आवधिकता और भेजने का तरीका

बैंक आपको मासिक स्टेटमेंट भेजेगा जिसमें उस माह के भुगतान और लेनदेन का स्टेटमेंट होगा। बैंक प्रत्येक माह पूर्व निर्धारित तिथि को कार्ड खाते में लेन-देन का स्टेटमेंट बैंक के पास दर्ज डाक पते/ई-मेल पर भेजेगा, चाहे देय राशि कितनी भी हो। स्टेटमेंट का तरीका ग्राहक की पसंद के अनुसार भौतिक/ई-मेल होगा। MITC में अद्यतन किए गए अनुसार, कार्डधारकों को फोन बैंकिंग से संपर्क करके अपनी सुविधा के अनुसार क्रेडिट कार्ड के बिलिंग चक्र को संशोधित करने का एक बार का विकल्प प्रदान किया जाएगा।

## ii. न्यूनतम देय राशि

इक्विटास बैंक क्रेडिट कार्ड, कार्डमेम्बर को परिक्रामी ऋण की सुविधा प्रदान करता है। कार्डमेम्बर केवल न्यूनतम देय राशि (MAD) या कुल देय राशि (TAD) या क्रेडिट कार्ड स्टेटमेंट में उल्लिखित MAD से अधिक कुल देय राशि के किसी भाग का भुगतान करने का विकल्प चुन सकता है। विलंबित भुगतान शुल्क से बचने के लिए धनराशि को भुगतान की नियत तिथि पर, या उससे पहले इक्विटास बैंक कार्ड खाते में जमा करना होगा। कार्डमेम्बर्स को सलाह दी जाती है कि वे भुगतान की देय तिथि से काफी पहले ही स्थानीय चेक जमा कर दें, ताकि यह सुनिश्चित हो सके कि भुगतान देय तिथि के भीतर ही कार्ड खाते में भुगतान दिखाई दे।

वर्तमान न्यूनतम देय राशि, खुदरा खरीद पर देय शेष राशि और ब्याज का 5% होगी। सभी लागू करों और EMI के साथ 100% शुल्क और शुल्क जोड़े जाएंगे (केवल EMI आधारित उत्पादों के मामले में)। यह स्टेटमेंट के न्यूनतम देय राशि कॉलम में प्रदर्शित होगी। यदि देय राशि ₹200 से कम है, तो कुल देय राशि और न्यूनतम देय राशि समान होगी। पिछले स्टेटमेंट की कोई भी अदा न की गई न्यूनतम देय राशि, कार्डमेम्बर की क्रेडिट सीमा से अधिक देय राशि के अतिरिक्त, कार्डमेम्बर की वर्तमान न्यूनतम देय राशि में जोड़ दी जाएगी। क्रेडिट कार्ड की देय राशि के लिए किए गए भुगतान की पुष्टि आगामी स्टेटमेंटों में की जाती है। सभी भुगतान केवल भारतीय मुद्रा में ही किए जाएंगे।

**भुगतान का विनियोजन:** कार्डमेम्बर के कार्ड देय के लिए प्राप्त भुगतान को कर, ब्याज, फीस और अन्य शुल्कों, अन्य मूलधन जैसे EMI मूलधन, EMI मूलधन नकद अग्रिम और खुदरा लेनदेन के लिए उसी क्रम में समायोजित किया जाएगा।

## iii. भुगतान के तरीके

### स्थायी निर्देशों के माध्यम से भुगतान करें (ऑटो डेबिट):

यदि कार्डमेम्बर के पास इक्विटास के साथ बचत/चालू खाता है, तो ग्राहक सेल्फी लोन ऐप के माध्यम से स्थायी अनुदेश देकर बचत/चालू खाते के माध्यम से सीधे भुगतान कर सकता है, ताकि भुगतान की देय तिथि पर प्रत्येक माह, ऐसे खाते से भुगतान काटा जा सके। पहला प्रयास कुल देय राशि (TAD) के लिए किया जाएगा और एक बार TAD पूरी नहीं होने पर बैंक न्यूनतम देय राशि (MAD) के लिए प्रयास करेगा।

### ऑनलाइन भुगतान करें:

यदि कार्डमेम्बर के पास इक्विटास के साथ बचत/चालू खाता है, तो क्रेडिट कार्ड बिल का भुगतान नेटबैंकिंग/मोबाइल बैंकिंग/सेल्फ-लोन ऐप के माध्यम से ऑनलाइन किया जा सकता है।

### किसी अन्य बैंक के बचत खाते से ऑनलाइन भुगतान के लिए

क्रेडिट कार्ड देय का भुगतान, आपके किसी अन्य बैंक खाते/खातों से नेट बैंकिंग या IFSC कोड - ESFB0CCARDS के माध्यम से बैंक द्वारा सक्षम किसी अन्य भुगतान तरीके के माध्यम से भी किया जा सकता है।

**चेक द्वारा भुगतान करें:**

"इक्विटास क्रेडिट कार्ड XXXX XXXX XXXX XXXX " के पक्ष में चेक या ड्राफ्ट बनाएं और उसे ATM या पार्टनर ड्रॉप बॉक्स में डालें। NRI क्रेडिट कार्ड धारक, कार्ड के प्रकार के अनुसार सभी भुगतान केवल अपने NRE/NRO खाते से ही कर सकते हैं।

**iv. बिलिंग विवाद और समाधान**

इक्विटास, कार्डधारक को मासिक स्टेटमेंट भेजेगा, जिसमें अंतिम स्टेटमेंट के बाद से कार्ड खाते में जमा किए गए भुगतान और डेबिट किए गए लेनदेन को दर्शाया जाएगा। स्टेटमेंट, प्रत्येक माह पूर्व-निर्धारित तिथि को इक्विटास के रिकॉर्ड में दर्ज पसंदीदा स्टेटमेंट तरीके से भेजा जाएगा।

यदि कार्डधारक लेनदेन की तिथि से 35 दिनों के भीतर इक्विटास को लिखित रूप में सूचित नहीं करता है, तो स्टेटमेंट की समस्त सामग्री सही मानी जाएगी और स्वीकार कर ली जाएगी। ऐसी सूचना प्राप्त होने पर, इक्विटास जांच लंबित रहने तक अस्थायी आधार पर शुल्कों को वापस ले सकता है। यदि आगामी जांच पूरी होने पर, ऐसे शुल्कों का दायित्व कार्डधारक पर है, तो शुल्कों को संबंधित पुनर्प्राप्ति अनुरोध शुल्कों के साथ आगामी स्टेटमेंट में पुनः स्थापित कर दिया जाएगा। ग्राहकों से विवाद प्राप्त होने पर, बैंक आवश्यक दस्तावेज (नेटवर्क समय-सीमा के अनुसार) उपलब्ध कराएगा, जहां भी लागू हो और सदस्य बैंक से प्राप्त हो, जो वीजा/NPCI जैसे संबंधित फ्रैंचाइजी द्वारा निर्धारित परिचालन दिशानिर्देशों के अधीन होगा। फी एवं शुल्क/ब्याज पर किसी भी विवाद पर लगाया गया GST वापस नहीं किया जाएगा।

बैंक द्वारा कार्डधारक को मासिक स्टेटमेंट डाक, कूरियर या साधारण डाक द्वारा भेजा जाएगा।

यदि कार्डमेम्बर ने क्रेडिट कार्ड से देय राशि से अधिक भुगतान किया है। भुगतान को बिल किए देय और बिल न किए गए देय में समायोजित किया जाएगा, इससे अधिक राशि, भुगतान के 7 कार्य दिवसों में कार्डधारक को वापस कर दी जाएगी, यदि कार्ड धारक ने खाते का विवरण प्रदान किया हो।

यदि कार्डमेम्बर ने क्रेडिट कार्ड के लिए अतिरिक्त भुगतान किया है, तो भुगतान मूल खाते में वापस कर दिया जाएगा। यदि क्रेडिट कार्ड रद्द हो जाता है, तो कोई भी अतिरिक्त देय राशि, ग्राहक के बचत/चालू खाते में ही स्थानांतरित कर दी जाएगी।

कृपया ध्यान दें कि यदि किसी अंतर्राष्ट्रीय लेनदेन के संबंध में कोई विवाद हो, तो ग्राहक को पासपोर्ट की प्रति उपलब्ध करानी होगी।

**v. कार्ड जारीकर्ता का पूरा डाक पता**

इक्विटास स्मॉल फाइनेंस बैंक लिमिटेड, क्रेडिट कार्ड डिवीजन, 4वीं मंजिल, फेज-II, स्पेंसर प्लाजा, 769, अन्ना सलाई, चेन्नई, तमिलनाडु - 600002

**vi. कस्टमर केअर सेवाओं के लिए टोल फ्री नंबर, ईमेल-ID और SMS के लिए समर्पित टेलीफोन नंबर, शिकायत निवारण अधिकारी का संपर्क का विवरण**

कृपया हमारे साथ अपने सभी पत्राचार में अपना पंजीकृत मोबाइल नंबर अवश्य बताएं।

आप निम्नलिखित में से किसी भी तरीके से बैंक से संपर्क कर सकते हैं।

1. हमारे टोल-फ्री नंबर - 18001032977 पर कॉल करके (स्थानीय कॉल दरें लागू)। *कार्ड ब्लॉक करने तथा अनाधिकृत लेनदेन या लेनदेन अस्वीकृति की रिपोर्ट करने के लिए 24/7 टोल फ्री सेवा; जबकि अन्य सेवाओं के लिए टोल फ्री सेवा, बैंक कार्य दिवसों में सुबह 8 बजे से शाम 8 बजे तक काम करेगी*
2. ईमेल के माध्यम से [customerservice@equitasbank.com](mailto:customerservice@equitasbank.com) पर, तथा अनधिकृत लेनदेन के लिए [unauthtrnx@equitasbank.com](mailto:unauthtrnx@equitasbank.com) पर ईमेल करें
3. पत्र-क्रियर के माध्यम से पता: इक्विटास स्मॉल फाइनेंस बैंक लिमिटेड, क्रेडिट कार्ड डिवीजन, 4वीं मंजिल, फेज-II, स्पेंसर प्लाजा, 769, अन्ना सलाई, चेन्नई, तमिलनाडु - 600002

### शिकायत निवारण/शिकायतें/उन्नयन (एस्कलेशन)

यदि कार्डमेम्बर हमारी सेवाओं से संतुष्ट नहीं हैं, तो वे शिकायत निवारण तंत्र का उपयोग करके अपनी शिकायत आगे ले जा सकते हैं।

बैंक में शिकायत निपटान की चार स्तरीय संरचना है:

स्तर 1 - [customerservice@equitasbank.com](mailto:customerservice@equitasbank.com) या टोल फ्री नंबर 1800 103 2977

स्तर 2 - नोडल अधिकारी (\*जैसा कि नीचे बताया गया है)

स्तर 3 - प्रधान नोडल अधिकारी (\*\*जैसा कि नीचे बताया गया है)

स्तर 4 - बैंकिंग लोकपाल

\*यदि आपको 7 कार्य दिनों के भीतर स्तर 1 पर संतोषजनक प्रतिक्रिया नहीं मिली है, तो हमारे नोडल अधिकारी - सुश्री स्मिता कुमार को [nodalofficer@equitasbank.com](mailto:nodalofficer@equitasbank.com) पर ईमेल भेजें या इक्विटास स्मॉल फाइनेंस बैंक लिमिटेड, क्रेडिट कार्ड डिवीजन, चौथी मंजिल, फेज- II, स्पेंसर प्लाजा, 769, अन्ना सलाई, चेन्नई, तमिलनाडु - 600002 पर लिखें। फ़ोन नंबर: 044-40048570

\*\*यदि आपको 7 कार्य दिनों के भीतर स्तर 2 पर संतोषजनक उत्तर नहीं मिला है, तो कृपया इस मुद्दे को हमारे प्रधान नोडल अधिकारी तक ले जाएं - श्री धीरज मोहन [pno@equitasbank.com](mailto:pno@equitasbank.com) पर ईमेल भेजें या इक्विटास स्मॉल फाइनेंस बैंक लिमिटेड, क्रेडिट कार्ड डिवीजन, चौथी मंजिल, फेज- II, स्पेंसर प्लाजा, 769, अन्ना सलाई, चेन्नई, तमिलनाडु - 600002 पर लिखें। फ़ोन नंबर: 044-40048570

यदि आपकी शिकायत बैंक में प्राप्त होने के 30 दिनों के भीतर हल नहीं होती है, तो उक्त शिकायत बैंकिंग लोकपाल के पास भेजी जा सकती है।

आपके स्थान के बैंकिंग लोकपाल का विवरण शाखाओं में प्रदर्शित किया जाता है।

निर्धारित समय के भीतर समाधान प्रदान करने में देरी के मामले में, इक्विटास अपने विवेक से यह निर्णय लेगा कि कार्डमेम्बर बैंक के बोर्ड द्वारा अनुमोदित और वेबसाइट पर उपलब्ध मुआवजा नीति के अनुसार किसी मुआवजे का हकदार है या नहीं।

#### 4. डिफॉल्ट और परिस्थितियां

- **कार्डधारक को डिफॉल्टर के रूप में रिपोर्ट करने के लिए नोटिस अवधि सहित प्रक्रिया:**

क्रेडिट कार्ड खातों पर भुगतान की देय तिथि से 3 दिन के अनुग्रह दिन दिए जाते हैं, जहां भुगतान अतिदेय नहीं है। क्रेडिट कार्ड स्टेटमेंट पर उल्लिखित भुगतान देय तिथि वह तिथि है जिसके द्वारा क्रेडिट कार्ड में स्पष्ट धनराशि जमा हो जानी चाहिए, हालांकि भुगतान के प्रसंस्करण समय को समायोजित करने के लिए 3 अनुग्रह दिन दिए जाते हैं। बैंक, क्रेडिट सूचना कंपनियों (CIC) को क्रेडिट कार्ड खाते को 'अतीत में देय' के रूप में रिपोर्ट करेगा तथा यदि क्रेडिट कार्ड खाता 3 दिनों से अधिक समय तक 'अतीत में देय' रहता है तो विलंब भुगतान शुल्क लगाएगा। तथापि, 'अतीत में देय दिनों' की संख्या और विलंबित भुगतान शुल्क की गणना, क्रेडिट कार्ड स्टेटमेंट में उल्लिखित भुगतान देय तिथि से की जाएगी। भुगतान में डिफॉल्ट की स्थिति में, कार्डधारक को कार्ड खाते पर देय राशि के निपटान के लिए समय-समय पर डाक, फैंक्स, टेलीफोन, ई-मेल, SMS संदेश और/या देय राशि याद दिलाने, अनुवर्ती कार्रवाई करने और वसूली के लिए तीसरे पक्ष को शामिल करके अनुस्मारक भेजे जाएंगे। इस प्रकार नियुक्त कोई भी तृतीय पक्ष, ऋण वसूली संबंधी आचार संहिता का पूर्णतः पालन करेगा। यदि कार्डधारक प्रत्येक मासिक बिलिंग स्टेटमेंट के अंतर्गत न्यूनतम देय राशि या कुल देय राशि का भुगतान करने में विफल रहता है, तो बैंक, कार्ड पर अस्थायी रोक लगाएगा तथा ग्राहक को ऐसे भुगतान न करने की सूचना देगा, तथा यदि कार्डधारक न्यूनतम देय राशि या कुल देय राशि का भुगतान करने में विफल रहता है, तो बैंक, कार्डधारक को क्रेडिट सूचना कंपनियों (CIC) को डिफॉल्टर के रूप में रिपोर्ट करने की अपने उद्देश्य के बारे में सूचित करेगा।

- **डिफॉल्ट रिपोर्ट वापस लेने की प्रक्रिया और वह अवधि जिसके भीतर देय राशि के निपटान के बाद डिफॉल्ट रिपोर्ट वापस ले ली जाएगी**

यदि कार्डधारक को डिफॉल्टर घोषित किए जाने के बाद वह देय राशि का भुगतान कर देता है, तो बैंक, देय राशि के भुगतान की तिथि से 30 दिनों के भीतर स्थिति को अद्यतन करेगा। यदि ग्राहक द्वारा किसी लेन-देन पर विवाद किया जाता है, तो ग्राहक द्वारा विवादित राशि के बराबर एक अस्थायी क्रेडिट ग्राहक के क्रेडिट कार्ड खाते में प्रदान किया जाएगा और सूचना का खुलासा/प्रदर्शन, विशेष रूप से डिफॉल्ट के बारे में, विवाद के निपटारे के बाद ही किया जाएगा।

- **डिफॉल्ट की स्थिति में वसूली प्रक्रिया**

डिफॉल्ट की स्थिति में, बैंक द्वारा की गई मांग पर, यदि कार्ड पर देय शेष राशि निर्धारित समय के भीतर चुकाई नहीं जाती है; बैंक को ऐड-ऑन लेनदेन सहित कार्डधारक की सभी धनराशि पर बिना किसी सूचना के ग्रहणाधिकार और सेट-ऑफ का अधिकार होगा। प्रतिदान (रिडेम्प्शन) के निपटान के दौरान, यदि उपलब्ध रिवाईड प्वाइंट्स का शेष, लेनदेन के लिए आवश्यक प्वाइंट्स से कम है, तो बैंक, ग्राहक के कार्ड/खाते से अंतर राशि डेबिट करने का अधिकार सुरक्षित रखता है।

- **कार्डधारक की मृत्यु/स्थायी अशक्तता की स्थिति में देय राशि की वसूली**

कार्डधारक की मृत्यु या अक्षमता, जिसमें दिवालियापन, विघटन, दिवालियापन या समापन शामिल है, के परिणामस्वरूप कार्डधारक को जारी किया गया कार्ड तथा किसी भी ऐड-ऑन कार्डधारक को जारी किया गया कार्ड, स्वचालित रूप से रद्द हो जाएगा। किसी भी सरकारी या नियामक संस्था के निर्देश पर कार्ड को निलंबित भी किया जा सकता है। कार्ड के रद्दीकरण या निलंबन पर, कार्ड खाते पर देय सभी राशियां तत्काल देय मानी जाएंगी। कार्डधारक द्वारा सभी देय राशि का तुरंत भुगतान करने के दायित्व के बावजूद, बैंक लागू प्रासंगिक कानूनों के अनुसार उसे वसूलने का हकदार होगा।

- **कार्डधारक के लिए उपलब्ध बीमा कवर, यदि कोई हो, तथा नामांकन विवरण सहित पॉलिसी सक्रियण की तिथि**

चुनिंदा क्रेडिट कार्ड प्रकारों पर कार्ड पर मानार्थ बीमा कवर उपलब्ध है। पॉलिसी की कवरेज, क्रेडिट कार्ड के अमल की तारीख से शुरू होती है। नामांकित व्यक्ति के विवरण और नियम व शर्तों को अद्यतन करने की जानकारी के लिए, प्रक्रिया सभी सर्विसिंग ऐप/नेटबैंकिंग/वेबसाइट पर उपलब्ध है।

##### 5. कार्डमेम्बर की सदस्यता की समाप्ति:

- **कार्डधारक द्वारा कार्ड समर्पण/बंद करने की प्रक्रिया:**

कार्डमेम्बर, इक्विटास को सूचना देने के बाद किसी भी समय अनुबंध को समाप्त कर सकता है। ऐड-ऑन कार्ड सहित सभी कार्डों की EMI अनुरोध के बाद रद्द कर दी जाएगी।

- सभी भुगतान प्राप्त होने के बाद ग्राहक द्वारा कार्ड बंद करने का अनुरोध, ग्राहक से प्राप्त अनुरोध की तारीख से 7 कार्य दिवसों के भीतर स्वीकार किया जाएगा।

- क्रेडिट कार्ड में EMI (यदि कोई हो) स्वचालित रूप से बंद हो जाएगी और कुल देय राशि में जोड़ दी जाएगी जिसे स्थायी बंद के लिए ग्राहक द्वारा भुगतान की जाने वाली शेष राशि के रूप में नोट किया जाएगा।

- यदि कार्ड बंद होने के बाद कार्ड पर कोई शुल्क लगाया जाता है, तो बैंक को ग्राहकों से उसका बिल वसूलने का अधिकार है और इसकी सूचना क्रेडिट ब्यूरो को दी जाएगी। (यदि ग्राहक द्वारा भुगतान नहीं किया गया है)
- क्रेडिट कार्ड से जुड़े सभी लिंक्ड/एड-ऑन क्रेडिट कार्ड निष्क्रिय कर दिए जाएंगे और कार्ड बंद होने पर उपलब्ध रिवॉर्ड पॉइंट भी समाप्त हो जाएंगे।
- वापस ले लिए गए कोई भी स्थायी निर्देश/आवर्ती भुगतान पंजीकरण
- इक्विटास क्रेडिट कार्ड का उपयोग सख्ती से विनिमय नियंत्रण विनियमों, देश के कानून या समय-समय पर लागू नियामक प्राधिकरणों के अनुसार किया जाएगा, कार्ड का उपयोग विदेशी मुद्रा व्यापार, लॉटरी, सट्टेबाजी, जुआ, डेटिंग, बेबीसिटिंग, क्रिप्टोकॉर्सेसी और आभासी मुद्रा से जुड़े लेनदेन के लिए नहीं किया जाएगा।
- विवादित लेनदेन, यदि ग्राहक के साथ देयता निर्धारित की जाती है तो ग्राहक द्वारा वहन की जाएगी
- **वेबसाइट पर उपरोक्त के लिए विशेष रूप से लिंक प्रदान किया गया है**

नेटबैंकिंग ([www.equitasbank.com](http://www.equitasbank.com))

- **कार्ड बंद करने के लिए कार्डधारक का संपर्क विवरण - ईमेल-आईडी, SMS के लिए समर्पित टेलीफोन नंबर, IVRS**

कार्डधारक की सदस्यता समाप्त करने के तरीके:

- 1) फ़ोन बैंकिंग (18001032977)
- 2) कार्डमेम्बर ऐप (सेल्फी लोन)
- 3) नेटबैंकिंग
- 4) ईमेल ([customerservice@equitasbank.com](mailto:customerservice@equitasbank.com))

एक बार उपरोक्त माध्यमों से अनुरोध किए जाने पर, तत्काल प्रभाव से कार्ड के माध्यम से कोई भी लेनदेन नहीं किया जा सकेगा, क्योंकि उसे अवरुद्ध कर दिया जाएगा। कार्ड बंद होने से पहले कार्डमेम्बर द्वारा किए गए किसी भी लेनदेन, और जिसे बाद में व्यापारी द्वारा प्रस्तुत/दावा किया जाता है, ऐसे लेनदेन के लिए आवश्यक भुगतान करने हेतु कार्डधारक को बिल भेजा जाएगा। कार्डधारक को कार्ड बंद होने की तिथि से पहले किए गए किसी भी लेनदेन के लिए भुगतान करना अनिवार्य होगा और यदि भुगतान नहीं किया गया है, तो बैंक, कार्डधारक के इन देय भुगतानों की सूचना CIC को देगा।

यदि इक्विटास को क्रेडिट कार्ड के उपयोग में असामान्य और अस्वाभाविक लेनदेन पैटर्न का पता चलता है, तो इक्विटास, कार्ड लेनदेन की वैधता को सत्यापित करने के लिए अपने रिकॉर्ड में उपलब्ध कार्डमेम्बर के पंजीकृत फोन नंबर पर कार्डधारक से संपर्क स्थापित करने का प्रयास करेगा।

इक्विटास द्वारा कार्डधारक के साथ संपर्क स्थापित करने में विफलता की स्थिति में, इक्विटास, बिना किसी अतिरिक्त सूचना के क्रेडिट कार्ड के उपयोग को प्रतिबंधित/समाप्त कर सकता है, यदि इक्विटास को यथोचित रूप से विश्वास हो कि कार्डमेम्बर के हित में और/या सुरक्षा कारणों से ऐसा करना आवश्यक है।

यदि कार्डधारक भुगतान में डिफॉल्ट करता है या विस्तारित क्रेडिट सीमा से अधिक भुगतान करता है, तो इक्विटास, क्रेडिट कार्ड पर सुविधा निलंबित कर सकता है। कार्डमेम्बर अनुबंध समाप्त हो जाने के बाद या कार्ड खाता निलंबित हो जाने पर क्रेडिट कार्ड का उपयोग नहीं किया जाना चाहिए। ऐसी स्थिति में, कार्डमेम्बर को (कानून द्वारा अपेक्षित किसी डिफॉल्ट या अन्य नोटिस के अधीन) क्रेडिट कार्ड खाते पर कुल देय राशि का भुगतान इक्विटास को तुरंत करना होगा। इसमें कार्डमेम्बर अनुबंध के तहत इक्विटास को देय सभी राशियां शामिल हैं, जिसमें सभी लेनदेन और अन्य राशियां शामिल हैं, जो अभी तक क्रेडिट कार्ड खाते पर चार्ज नहीं की गई हैं। क्रेडिट कार्ड तब तक बंद नहीं माना जाएगा जब तक कार्डमेम्बर सभी देय राशि का पूरा भुगतान नहीं कर देता

कार्डमेम्बर को यह सुनिश्चित करना होगा कि नया कार्ड, निर्धारित अवधि के भीतर सक्रिय हो जाए। कार्ड को तब सक्रिय माना जाएगा, जब कार्डमेम्बर क्रेडिट कार्ड का उपयोग करने का उद्देश्य दर्शाते हुए कोई प्रक्रिया शुरू करता है, जैसे PIN जनरेशन, लेनदेन नियंत्रण में संशोधन, इंटरएक्टिव वॉयस रिस्पांस, ग्राहक सेवा केंद्र पर रिकॉर्डेड कॉल और SMS। उपरोक्त कारणों के अलावा अन्य किसी कारण से ग्राहक सेवा केंद्र पर की गई कॉल को कार्ड के उपयोग के रूप में नहीं माना जाएगा।

यदि कार्डमेम्बर द्वारा कार्ड जारी होने की तिथि से 30 दिनों से अधिक समय तक कार्ड को सक्रिय नहीं किया गया हो, तो क्रेडिट कार्ड को सक्रिय करने के लिए कार्डमेम्बर से वन टाइम पासवर्ड (OTP) आधारित सहमति लेनी होगी। यदि कार्ड को सक्रिय करने के लिए कोई सहमति प्राप्त नहीं होती है, तो इक्विटास, कार्डमेम्बर को सूचित करने की तिथि से 7 कार्य दिवसों के भीतर बिना किसी लागत के क्रेडिट कार्ड खाता बंद कर देगा। अर्जित कोई भी रिवाइड प्वाइंट्स/कैश प्वाइंट्स रद्द कर दिए जाएंगे। नवीनीकृत या प्रतिस्थापित कार्ड के मामले में, निष्क्रिय कार्ड को बंद करना कार्डमेम्बर द्वारा सभी देय राशि के भुगतान के अधीन होगा।

- **यदि कार्ड का उपयोग एक वर्ष से अधिक समय तक नहीं किया गया है, तो कार्ड खाता बंद करने की प्रक्रिया**

यदि क्रेडिट कार्ड का उपयोग एक वर्ष से अधिक समय तक नहीं किया गया है, तो कार्डमेम्बर को सूचित करने के बाद कार्ड बंद करने की प्रक्रिया शुरू की जाएगी। यदि 30 दिनों की अवधि के भीतर कार्डधारक से कोई उत्तर प्राप्त नहीं होता है, तो बैंक द्वारा कार्ड खाता बंद कर दिया जाएगा, बशर्ते कार्डधारक द्वारा सभी देय राशि का भुगतान किया जाए। कार्ड खाते को बंद करने से संबंधित सूचना भी 30 दिनों की अवधि के भीतर क्रेडिट सूचना कंपनी/कंपनियों के साथ अद्यतन की जाएगी।

क्रेडिट कार्ड खाता बंद होने के बाद, क्रेडिट कार्ड खाते में उपलब्ध कोई भी क्रेडिट शेष, बैंकिंग चैनलों के माध्यम से कार्डधारकों को वापस हस्तांतरित कर दिया जाएगा। यदि कार्डधारक के पास बैंक खाते का विवरण उपलब्ध नहीं है, तो बैंक उसे प्राप्त कर लेगा।

## 6. कार्ड का खो जाना/चोरी हो जाना

### i. कार्ड खोने/चोरी होने/दुरुपयोग होने पर अपनाई जाने वाली प्रक्रिया - कार्ड जारीकर्ता को सूचना देने का तरीका:

कार्ड की खो जाने/चोरी हो जाने/दुरुपयोग हो जाने की स्थिति में, ग्राहक नीचे दिए गए माध्यमों से अनुरोध करके कार्ड को तुरंत हॉटलिस्ट/ब्लॉक कर सकता है

- सेल्फी लोन ऐप (कार्ड ब्लॉक/अनब्लॉक करें)
  - फोन बैंकिंग/IVR (18001032977)
- a) यदि प्राथमिक कार्ड या कोई अतिरिक्त क्रेडिट कार्ड खो जाए, चोरी हो जाए, क्षतिग्रस्त हो जाए, नियत समय पर प्राप्त न हो, या यदि कार्डमेम्बरको संदेह हो कि क्रेडिट कार्ड का उपयोग उसकी अनुमति के बिना किया जा रहा है, तो कार्डमेम्बर को तुरन्त कॉल सेंटर को सूचित करना चाहिए/सेल्फी लोन ऐप के माध्यम से कार्ड को ब्लॉक करना चाहिए। एक बार कार्ड खो जाने की सूचना मिलने के बाद, कार्डमेम्बर को बाद में यदि वह कार्ड मिल भी जाए तो किसी भी परिस्थिति में उसका उपयोग नहीं करना चाहिए।
  - b) बैंक, कार्ड खोने की सूचना देने से पहले कार्ड खाते पर हुए किसी भी प्रकार के लेनदेन (ऑनलाइन/भौतिक/संपर्क रहित (टैप और भुगतान या वाईफाई/अन्य) के लिए उत्तरदायी नहीं होगा, और कार्डमेम्बर इसके लिए पूरी तरह उत्तरदायी होगा। कार्ड स्वाइप/ऑनलाइन ई-कॉमर्स लेनदेन व्यापारियों द्वारा PIN/OTP जैसे अतिरिक्त प्रमाणीकरण के बिना संसाधित किया जा सकता है, जब इसे भारत के बाहर स्थित व्यापारियों द्वारा शुरू किया जाता है, क्योंकि उन देशों में यह अनिवार्य नहीं हो सकता है। कार्ड खोने की सूचना देने से पहले किए गए सभी लेन-देन के लिए कार्डमेम्बर पूर्णतः उत्तरदायी होगा। बैंक द्वारा हानि की उचित सूचना प्राप्त होने के बाद, कार्डमेम्बर का उत्तरदायित्व शून्य हो जाता है। कार्ड के खोने या चोरी होने के बारे में इक्विटास को सूचित करने के अलावा, कार्डमेम्बर को कार्ड की चोरी की सूचना पुलिस को देनी होगी तथा पुलिस शिकायत दर्ज करानी होगी तथा पुलिस शिकायत की एक प्रति बैंक को भी देनी होगी।
  - c) कार्डमेम्बर या अतिरिक्त कार्डमेम्बर की सहमति से या उसके बिना PIN या कार्ड या OTP प्राप्त करने वाले किसी व्यक्ति द्वारा कार्ड के दुरुपयोग के मामले में सभी नुकसानों के लिए कार्डमेम्बर उत्तरदायी होगा। यदि कार्डमेम्बर ने धोखाधड़ी की है तो कार्डधारक सभी नुकसानों के लिए उत्तरदायी होगा। यदि कार्डमेम्बर उचित सावधानी के बिना कार्य करता है, तो कार्डमेम्बर सभी नुकसानों के लिए उत्तरदायी हो सकता है।
  - d) कार्डमेम्बर का यह दायित्व है कि वह कार्ड (एड-ऑन कार्ड/कार्डों सहित) को सुरक्षित रखने के लिए सभी उचित कदम उठाए तथा PIN, वन टाइम पासवर्ड (OTP) या समय-समय पर जारी किए गए किसी अन्य टोकन/कोड को किसी भी रूप में रिकॉर्ड न करे, जिसे किसी तीसरे पक्ष द्वारा ईमानदारी या बेईमानी से प्राप्त किए जाने पर पुनः प्राप्त किया जा सके या अन्यथा उस तक पहुंचा जा सके।

- e) इक्विटास, कार्डमेम्बर या किसी अतिरिक्त कार्डमेम्बर को सूचित किए बिना, पुलिस या अन्य संबंधित प्राधिकारियों को कार्ड या PIN के खोने, चोरी होने, दुरुपयोग के बारे में कोई भी जानकारी दे सकता है, जिसे इक्विटास प्रासंगिक मानता है।
- f) क्रेडिट कार्ड पर किसी भी धोखाधड़ी वाले लेनदेन की स्थिति में उत्पन्न होने वाली देयता को कवर करने के लिए कार्डमेम्बर अपने विवेक से वैकल्पिक बीमा उत्पाद का लाभ उठा सकते हैं। इस बीमा कवर के अधिक विवरण तथा नियम व शर्तों के लिए कृपया बैंक के हमारे प्रतिनिधि से संपर्क करें।
- g) इक्विटास बैंक संपर्क रहित कार्ड आपको एक साधारण टैप से भुगतान करने की सुविधा देता है। ₹5,000 या इससे कम का लेनदेन करने के लिए, बस अपने संपर्क रहित कार्ड से भुगतान करने के लिए टैप करें और आपको हस्ताक्षर करने या कोई PIN दर्ज करने की आवश्यकता नहीं होगी। संपर्क रहित लेनदेन, किसी भी चिप या PIN आधारित लेनदेन जितना ही सुरक्षित है। रिपोर्टिंग के समय से पहले कार्ड खाते पर हुए किसी भी लेनदेन के लिए या कार्ड के खो जाने या दुरुपयोग की सूचना देने में देरी के लिए बैंक उत्तरदायी या जिम्मेदार नहीं होता तथा कार्डधारक इसके लिए पूर्णतः उत्तरदायी होगा। कार्डमेम्बर समझौते में उल्लिखित नियम और शर्तें सभी संपर्क-रहित कार्डों और संपर्क-रहित लेनदेन के लिए लागू हैं।

**ii. अनधिकृत लेनदेन की रिपोर्ट करने और कार्ड को ब्लॉक करने की पहल करने के लिए वेबसाइट लिंक, फोन बैंकिंग, SMS, ई-मेल, IVR, निकटतम शाखा को रिपोर्ट करना आदि**

यदि ग्राहक को किसी अनधिकृत लेनदेन का संदेह है, तो ग्राहक को आगे अनधिकृत लेनदेन या दुरुपयोग से बचने के लिए कार्ड को ब्लॉक करने के लिए अनुभाग E (ii) और E (iii) में उल्लिखित चैनलों के माध्यम से बैंक को सूचित करना चाहिए।

**iii. 'ग्राहक संरक्षण - अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग लेनदेन में ग्राहकों की देयता को सीमित करना' पर समय-समय पर अद्यतन किए गए RBI परिपत्र संदर्भ DBR.No.Leg.BC.78/09.07.2005/2017-18 दिनांक 6 जुलाई, 2017 के अनुसार उपरोक्त (i) के मामले में कार्डधारक की देयता:**

कार्ड के खो जाने/चोरी हो जाने/दुरुपयोग हो जाने की में, बैंक को अपनी वेबसाइट पर अद्यतन की गई 'ग्राहक सुरक्षा नीति' द्वारा निर्देशित किया जाएगा, जिसे समय-समय पर अद्यतन किए गए 'ग्राहक सुरक्षा - अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग लेनदेन में ग्राहकों की देयता सीमित करना' विषय पर भारतीय RBI के आधार पर तैयार किया गया है। (RBI परिपत्र - संदर्भ DBR. No. Leg.BC.78/09.07.2005/2017-18 दिनांक 6 जुलाई, 2017) कृपया ध्यान दें कि आप [www.equitasbank.com](http://www.equitasbank.com) - ग्राहक क्षतिपूर्ति नीति पर जाकर ग्राहक सुरक्षा नीति टिप्पणी देख सकते हैं।

**7. कार्ड की विशेषताएं**

**क्रेडिट कार्ड की सुविधाओं के लिए सामान्य नियम और शर्तें**

ये नियम और शर्तें इक्विटास टिगा/सेल्फ/पॉवरमाइल्स क्रेडिट कार्ड पर लागू होती हैं। बैंक, कार्डमेम्बर्स को कम से कम 30 दिन पूर्व सूचना देकर नीचे दी गई किसी भी शर्त को जोड़ने, सुधारने या संशोधित करने का अधिकार सुरक्षित रखता है। यह टिगा/सेल्फ/पॉवरमाइल्स क्रेडिट कार्ड नियम व शर्तें कार्डमेम्बर समझौते, क्रेडिट कार्ड के सबसे महत्वपूर्ण नियम व शर्तों और इक्विटास के सामान्य नियम व शर्तों के अतिरिक्त हैं, जैसा कि बैंक की वेबसाइट पर अपलोड किया गया है और कार्डमेम्बर, इसकी सभी सामग्री से सहमत है और सहमति देता है।

क्रेडिट कार्ड प्रकार	क्रेडिट कार्ड की विशेषताएं
<p style="text-align: center;"><b>टीगा</b></p>	<p><b>चुनिंदा ऑनलाइन और ऑफलाइन व्यापारियों पर कम लागत या 3 किस्तों में भुगतान</b></p> <p>टीगा कार्ड में चुनिंदा व्यापारियों द्वारा ग्राहकों को खरीदारी की तिथि से 3 महीने के भीतर स्वचालित रूप से किस्तों में भुगतान करने की सुविधा दी जाती है, जिसमें बिना किसी प्रसंस्करण शुल्क के 1.25% प्रति माह ब्याज लगता है। कुछ व्यापारियों/निर्माताओं द्वारा EMI पर प्रचारित "कम लागत वाली EMI" पेशकश व्यापारियों/निर्माताओं के पूर्ण विवेक पर निर्भर है, जहां कार्डधारक को या तो तत्काल छूट मिलेगी या व्यापारी/निर्माताओं द्वारा ब्याज में छूट के बराबर कैशबैक मिलेगा। व्यापारियों द्वारा दी गई ऐसी छूट/कैशबैक के लिए बैंक जिम्मेदार नहीं होगा, जिसे व्यापारी/निर्माता द्वारा वापस ले लिया गया हो या विलंबित किया गया हो। ग्राहक को EMI योजना का चयन करते समय अपने विवेक का प्रयोग करना होगा। निर्णय के लिए केवल ग्राहक ही जिम्मेदार होगा। ग्राहक यह पुष्टि करता है कि बैंक को व्यापारी/निर्माता द्वारा दिए गए ऐसे प्रस्तावों की जानकारी नहीं है। कृपया बैंक की वेबसाइट पर टीगा क्रेडिट कार्ड पर बैंक द्वारा प्रस्तुत "पे बाई 3" कार्यक्रम से संबंधित नियम और शर्तें देखें।</p> <p><b>कम वार्षिक प्रतिशत दर (APR) और त्वरित रिवाइंड पॉइंट</b></p> <p>कुल देय राशि पर कार्ड खुलने की तिथि (खरीद की तिथि) से पहले 3 महीनों के लिए 0.99% प्रति माह की दर से कम वार्षिक प्रतिशत दर (APR)/वित्त शुल्क। आगामी महीनों से लगाया जाने वाला वित्त शुल्क 3.75% प्रति माह होगा।</p> <p><b>3X पर UPI ऑन CC, संपर्क रहित और पे बाई 3 व्यापारी</b></p> <p>टीगा क्रेडिट कार्ड UPI, संपर्क रहित भुगतान तरीका और 3 व्यापारियों द्वारा भुगतान का उपयोग करके किए गए भुगतान पर त्वरित रिवाइंड पॉइंट भी देगा</p>

<p>सेल्फी</p>	<p><b>5 में से 2 श्रेणियों पर 5X रिवाइड चुनें</b>          ग्राहक को कार्ड ऑनबोर्डिंग प्रक्रिया के दौरान त्वरित रिवाइड पॉइंट्स के लिए 5 श्रेणियों में से 2 का चयन करने का विकल्प प्रदान किया जाता है। चयनित श्रेणी पर मर्चेन्ट कैटेगरी कोड (MCC) के आधार पर रिवाइड पॉइंट जमा किए जाएंगे</p> <p><b>5 में से 2 सदस्यताएं चुनें</b>          ग्राहक को कार्ड ऑनबोर्डिंग यात्रा के दौरान 5 में से 2 सदस्यता चुनने का विकल्प प्रदान किया जाता है। सदस्यता वाउचर कोड, पोस्ट कार्ड अनुमोदन के बाद सूचित किया जाएगा। इन सदस्यताओं की पूर्ति तीसरे पक्ष द्वारा की जाती है।          बैंक किसी भी तरह से तृतीय पक्ष की सेवाओं, जैसे सदस्यता, की गैर-डिलीवरी या गलत डिलीवरी के लिए जिम्मेदार या उत्तरदायी नहीं है, जिसमें सेवाओं, गुणवत्ता, लाभ, सुविधाओं आदि में कमी या देरी या विवाद शामिल है, लेकिन यह इन्हीं तक सीमित नहीं है।</p> <p><b>अपना बिलिंग चक्र चुनें</b>          ग्राहक को 4 बिलिंग चक्रों में से 1 चुनने का विकल्प दिया जाता है</p>
---------------	---

<p><b>पावरमाइल्स</b></p>	<p><b>लक्जरी सदस्यता</b></p> <p>ग्राहकों को विभिन्न ब्रांडों/व्यापारियों की निःशुल्क लक्जरी सदस्यता प्रदान की जाती है। सदस्यता वाउचर कोड, कार्ड के अनुमोदन के बाद सूचित किया जाएगा। इन सदस्यताओं की पूर्ति तीसरे पक्ष द्वारा की जाती है। बैंक किसी भी तरह से तृतीय पक्ष की सेवाओं, जैसे सदस्यता, की गैर-डिलीवरी या गलत डिलीवरी के लिए जिम्मेदार या उत्तरदायी नहीं है, जिसमें सेवाओं, गुणवत्ता, लाभ, सुविधाओं आदि में कमी या देरी या विवाद शामिल है, लेकिन यह इन्हीं तक सीमित नहीं है।</p> <p><b>अंतर्राष्ट्रीय POS लेनदेन पर 3X रिवाँड</b></p> <p>ग्राहकों को पावरमाइल्स क्रेडिट कार्ड पर अंतर्राष्ट्रीय POS लेनदेन के लिए सर्वोत्तम प्रयास के आधार पर त्वरित रिवाँड प्वाइंट प्रदान किए जाएंगे। यह त्वरित रिवाँड प्वाइंट, व्यापारी श्रेणियों (MCC) के आधार पर सर्वोत्तम प्रयास के आधार पर ग्राहक के क्रेडिट कार्ड में जमा किया जाता है।</p>
--------------------------	---

### 8. रिवाँड और कैशबैक

₹100 के गुणकों में लेनदेन राशि के लिए रिवाँड प्वाइंट अर्जित किए जाएंगे, शेष राशि या ₹100 से कम के लेनदेन पर रिवाँड प्वाइंट अर्जित नहीं किए जाएंगे। रिडीमेबल रिवाँड पॉइंट न्यूनतम 500 पॉइंट होंगे।

कार्डमेम्बर a) कैशबैक ऑफर और b) कैशबैक के लिए रिवाँड प्वाइंट्स/कैश प्वाइंट्स को छुड़ाकर कैशबैक अर्जित कर सकते हैं। कार्डधारक को पिछले देय स्टेटमेंट का भुगतान करना होगा। कार्ड खाते में जमा की गई कैशबैक राशि को अगले स्टेटमेंट बैलेंस में समायोजित कर दिया जाएगा।

बैंक कार्ड PIN/कोड जारी करने के संबंध में अपनी ओर से समुचित सावधानी बरतेगा तथा बैंक यह सुनिश्चित करेगा कि ग्राहक/कार्डधारक का कोई भी गोपनीय डेटा केवल उक्त ग्राहक/कार्डधारक के साथ ही साझा किया जाए।

रिवाँड पॉइंट वैधता: रिवाँड पॉइंट/कैशपॉइंट संचय की तारीख से केवल 2 वर्षों के लिए वैध होते हैं। उदाहरण: - यदि आपको मई 2024 में रिवाँड पॉइंट्स प्राप्त हुए हैं, तो वे मई 2026 में समाप्त हो जाएंगे, पावरमाइल्स कार्ड को छोड़कर जिसके लिए रिवाँड पॉइंट्स 3 साल के लिए वैध हैं।

किराया, वॉलेट लोड, EMI, ईंधन, नकद अग्रिम, सरकार (उपभोक्ता खुदरा कार्ड पर) और शिक्षा (बिजनेस खुदरा कार्ड पर) के लिए किए गए लेनदेन पर भी रिवाँड प्वाइंट अर्जित नहीं होंगे। श्रेणियों की पहचान व्यापारी श्रेणी कोड (MCC) द्वारा की जाती है।

किराना और उपयोगिता लेनदेन पर अर्जित रिवाइड प्वाइंट्स की सीमा, प्रत्येक श्रेणी के लिए प्रति माह 2000 रिवाइड प्वाइंट्स तक होगी। बीमा लेनदेन की सीमा प्रतिदिन 2000 रिवाइड प्वाइंट्स तक होगी।

कृपया रिवाइड पॉइंट्स के लिए कवर न किए जाने वाले व्यय की श्रेणियों और कुछ व्ययों पर रिवाइड पॉइंट्स की सीमा के लिए वेबसाइट देखें।

यदि क्रेडिट कार्ड का उपयोग 365 दिनों से अधिक समय तक नहीं किया जाता है, तो अर्जित रिवाइड प्वाइंट्स/कैश प्वाइंट्स रद्द हो जाएंगे।

यदि क्रेडिट कार्ड देय, पुनर्गठित, निलंबित या डिफॉल्ट है या कार्ड खाता धोखाधड़ी से संचालित किया जा रहा है, या ऐसा होने का उचित संदेह है, तो बैंक, क्रेडिट कार्ड पर अर्जित रिवाइड प्वाइंट्स/कैश प्वाइंट्स को रद्द या निलंबित करने का अधिकार सुरक्षित रखता है। कार्डमेम्बर की मृत्यु के समय अर्जित लेकिन भुनाए नहीं गए रिवाइड प्वाइंट्स/कैश प्वाइंट्स जब्त कर लिए जाएंगे।

कार्ड खाते में जमा किए गए ऐसे क्रेडिट, जिनमें वापस की गई वस्तुओं या सेवाओं या रद्द किए गए लेनदेन से उत्पन्न होने वाले क्रेडिट शामिल हैं, लेकिन इन्हीं तक सीमित नहीं हैं, उत्पाद सुविधा के अनुसार अर्जित रिवाइड प्वाइंट्स या कैश प्वाइंट्स कम कर दिए जाएंगे/वापस ले लिए जाएंगे/समायोजित कर दिए जाएंगे। रिवाइड पॉइंट्स/कैशपॉइंट्स को भूनाकर प्राप्त किए गए ई-वाउचर्स को रद्द करने की स्थिति में, रिवाइड पॉइंट्स/कैशपॉइंट्स की बहाली, यदि बैंक के विवेक पर अनुमति दी जाती है, तो उसी दर पर दी जाएगी जिस दर पर ई-वाउचर भूने गए थे।

यदि क्रेडिट कार्ड हॉट लिस्टिंग के कारण ब्लॉक हो जाता है, अर्थात् खो जाने, चोरी हो जाने आदि के कारण (या) कार्ड वापस कर दिया जाता है, अर्थात् पता परिवर्तन आदि के कारण वितरित नहीं किया जाता है (या) निवासी कार्ड धारक के पास गैर-निवासी खाता है (या) कार्ड धारक के प्राधिकरण तक कार्ड को निष्क्रिय कर दिया जाता है और ब्लॉक प्लेसमेंट से 6 महीने के भीतर इसे पुनः सक्रिय नहीं किया जाता है - ऐसे मामलों में कार्ड में अर्जित रिवाइड पॉइंट्स रद्द कर दिए जाएंगे।

कार्डमेम्बर रिवाइड पॉइंट्स/कैशपॉइंट्स को कैशबैक के रूप में भुनाकर कैशबैक अर्जित कर सकते हैं। कैशबैक क्रेडिट को अंतिम स्टेटमेंट के भुगतान के रूप में नहीं माना जाएगा। कार्डधारक को पिछले देय स्टेटमेंट का भुगतान करना होगा।

### स्तरीय कार्यक्रम

- इक्विटास, पिछली तिमाही के लिए कार्डमेम्बर द्वारा क्रेडिट कार्ड पर किए गए मासिक खर्च का विश्लेषण करेगा और इक्विटास द्वारा निर्धारित सीमा के आधार पर कार्डधारकों को पांच स्तरों में वर्गीकृत करेगा। (वेबसाइट में स्तरीकरण की संरचना देखें)
- नीचे कुछ ध्यान देने योग्य प्वाइंट्स दिए गए हैं:
  - **क्वॉटर्ली टियर रिफ्रेश:** प्रत्येक तिमाही के आरंभ में (संबंधित माह के प्रथम दिन) पिछली तिमाही के व्यय के आधार पर रिफ्रेश किया जाने वाला स्तर।

- **लाभ और विशेषाधिकार:** अधिक व्यय को प्रोत्साहित करने और ग्राहक निष्ठा को बढ़ावा देने के लिए प्रत्येक स्तर को विशिष्ट लाभ और विशेषाधिकार दिए जाएंगे। लाभों में उच्च विमोचन मूल्य और अन्य प्रासंगिक प्रोत्साहन शामिल होंगे।
- **संचार और अधिसूचनाएं:** कार्डधारक को उनके टियर अपग्रेड, डाउनग्रेड या अपरिवर्तित स्थिति के बारे में सूचित किया जाएगा। कार्डमेम्बर को उनके स्तर के आधार पर मिलने वाले लाभों का विवरण देते हुए व्यक्तिगत सूचनाएं भेजी जाएंगी।

इक्विटास के रिवाइर्स रिडेम्पशन पोर्टल में स्तर की संरचना को अपडेट किया जाएगा।

### 9. वस्तु एवं सेवा कर (GST):

सभी फी, ब्याज और अन्य शुल्कों पर GST लागू है। लागू GST, प्रावधान के स्थान (POP) और आपूर्ति के स्थान (POS) पर निर्भर होगा। यदि POP और POS एक ही राज्य में हैं, तो लागू GST, CGST और SGST/UTGST होगा, अन्यथा IGST होगा। स्टेटमेंट की तिथि पर बिल की फीस एवं शुल्क/ब्याज लेनदेन के लिए GST अगले महीने के स्टेटमेंट में दिखाई देगा। फी, शुल्क या ब्याज पर किसी भी विवाद पर लगाया गया GST वापस नहीं किया जाएगा।

### 10. करोड़ रुपये से अधिक की निकासी पर TDS:

यदि नकदी निकालने वाले व्यक्ति ने पिछले किसी भी या सभी तीन वित्तीय वर्षों के लिए आयकर रिटर्न दाखिल किया है, तो ₹1 करोड़ से अधिक की नकदी निकासी पर 2% की दर से TDS काटा जाएगा।

यदि नकद निकासी करने वाले व्यक्ति ने पिछले तीन वित्तीय वर्षों में से किसी के लिए भी ITR दाखिल नहीं किया है, तो ₹20 लाख से अधिक की नकद निकासी पर 2% की दर से TDS काटा जाएगा, तथा ₹1 करोड़ से अधिक की निकासी पर 5% की दर से TDS काटा जाएगा। अधिक जानकारी के लिए [www.equitasbank.com](http://www.equitasbank.com) पर जाएं। RBI के आदेश के अनुसार, आपके क्रेडिट कार्ड पर किए गए लेनदेन की प्रकृति और उद्देश्य के आधार पर, ग्राहकों को सलाह दी जाती है कि वे FCRA खातों के माध्यम से क्रेडिट कार्ड पर कोई भुगतान न करें। यदि इन खातों के माध्यम से कोई भुगतान देखा जाता है, तो ग्राहक को गृह मंत्रालय से नोटिस प्राप्त हो सकता है, जिसमें ऐसे भुगतानों के लिए स्पष्टीकरण मांगा जा सकता है।

### 11. क्षेत्रीय भाषाओं में सबसे महत्वपूर्ण नियम और शर्तें

क्षेत्रीय भाषाओं में MITC की जानकारी के लिए कृपया [www.equitasbank.com](http://www.equitasbank.com) पर जाएं।

कार्डमेम्बर यह स्वीकार करता है कि [www.equitasbank.com](http://www.equitasbank.com) पर क्षेत्रीय भाषाओं में उपलब्ध सर्वाधिक महत्वपूर्ण नियम एवं शर्तें, सर्वाधिक महत्वपूर्ण नियम एवं शर्तों के अंग्रेजी संस्करण का प्रतिनिधि टेक्स्ट है। कार्डमेम्बर इस बात से सहमत है और स्वीकार करता है कि सबसे महत्वपूर्ण नियमों और शर्तों के अंग्रेजी और क्षेत्रीय भाषाओं में टेक्स्ट के बीच किसी भी असंगति की स्थिति में, अंग्रेजी में टेक्स्ट मान्य होगा और कार्डमेम्बर पर बाध्यकारी होगा।

## 12. कार्डमेम्बर के लिए संपर्क केंद्र

कृपया हमारे साथ अपने सभी पत्राचार में अपना पंजीकृत मोबाइल नंबर अवश्य बताएं।

आप निम्नलिखित में से किसी भी तरीके से बैंक से संपर्क कर सकते हैं।

हमारे कार्डमेम्बर सेवा केंद्र पर कॉल करके - 18001032977 (स्थानीय कॉल दरें लागू)। फोन नंबरों की विस्तृत सूची <https://www.equitasbank.com> पर उपलब्ध है।

<https://www.equitasbank.com/> पर लॉग इन करके, ईमेल के माध्यम से या अपने इंटरनेट बैंकिंग खाते के माध्यम से

पत्र-कूरियर के माध्यम से पता: इक्विटास स्मॉल फाइनेंस बैंक लिमिटेड, क्रेडिट कार्ड डिवीजन, 4वीं मंजिल, फेज-II, स्पेंसर प्लाजा, 769, अन्ना सलाई, चेन्नई, तमिलनाडु - 600002

## 13. शिकायत निवारण/शिकायतें/उन्नयन (एस्कलेशन)

### • शिकायत निवारण और उन्नयन (एस्कलेशन) प्रक्रिया

यदि कार्डमेम्बर हमारी सेवाओं से संतुष्ट नहीं हैं, तो वे शिकायत निवारण तंत्र का उपयोग करके अपनी शिकायत आगे ले जा सकते हैं।

बैंक में शिकायत निपटान की चार स्तरीय संरचना है:

स्तर 1 - [customerservice@equitasbank.com](mailto:customerservice@equitasbank.com) या टोल फ्री नंबर 1800 103 2977 (बैंक कार्य दिवसों में सुबह 8 बजे से शाम 8 बजे तक उपलब्ध)

स्तर 2 - नोडल अधिकारी (\* जैसा कि नीचे उल्लेख किया गया है)

स्तर 3 - प्रधान नोडल अधिकारी (\*\* जैसा कि नीचे उल्लेख किया गया है)

स्तर 4 - बैंकिंग लोकपाल

\* यदि आपको 7 कार्य दिनों के भीतर स्तर 1 पर संतोषजनक प्रतिक्रिया नहीं मिली है, तो हमारे नोडल अधिकारी - सुश्री स्मिता कुमार को [nodalofficer@equitasbank.com](mailto:nodalofficer@equitasbank.com) पर ईमेल भेजें या इक्विटास स्मॉल फाइनेंस बैंक लिमिटेड, क्रेडिट कार्ड डिवीजन, चौथी मंजिल, फेज- II, स्पेंसर प्लाजा, 769, अन्ना सलाई, चेन्नई, तमिलनाडु - 600002 पर लिखें। फोन नंबर: 044-40048570

\*\* यदि आपको 7 कार्य दिनों के भीतर स्तर 2 पर संतोषजनक उत्तर नहीं मिला है, तो कृपया इस मुद्दे को हमारे प्रधान नोडल अधिकारी तक ले जाएं श्री धीरज मोहन को [pmo@equitasbank.com](mailto:pmo@equitasbank.com) पर ईमेल भेजें या इक्विटास स्मॉल फाइनेंस बैंक लिमिटेड, क्रेडिट कार्ड डिवीजन, चौथी मंजिल, फेज- II, स्पेंसर प्लाजा, 769, अन्ना सलाई, चेन्नई, तमिलनाडु - 600002 पर लिखें। फोन नंबर: 044-40048570

### • शिकायत निवारण की समयसीमा

यदि आपकी शिकायत बैंक में प्राप्त होने के 30 दिनों के भीतर हल नहीं होती है, तो उक्त शिकायत बैंकिंग लोकपाल के पास भेजी जा सकती है।

आपके स्थान के **बैंकिंग लोकपाल** का विवरण शाखाओं में प्रदर्शित किया जाता है।

निर्धारित समय के भीतर समाधान प्रदान करने में देरी के मामले में, इक्विटास अपने विवेक से यह निर्णय लेगा कि कार्ड-सदस्य बैंक के बोर्ड द्वारा अनुमोदित और वेबसाइट पर उपलब्ध मुआवजा नीति के अनुसार मुआवजे का हकदार है या नहीं।

ऑनलाइन शिकायत	बीओ को पत्र	शिकायत दर्ज करने हेतु जानकारी: RBI टोल फ्री
<a href="https://cms.rbi.org.in">https://cms.rbi.org.in</a>	भारतीय रिजर्व बैंक, 4वीं मंजिल, सेक्टर 17, चंडीगढ़ - 160017	14448 समय: सुबह 9:30 से शाम 5:15 तक

### कार्ड जारीकर्ता का पूरा डाक पता

इक्विटास स्मॉल फाइनेंस बैंक लिमिटेड, क्रेडिट कार्ड डिवीजन, 4वीं मंजिल, फेज-II, स्पेंसर प्लाजा, 769, अन्ना सलाई, चेन्नई, तमिलनाडु - 600002

- असफल/विफल लेनदेन, शिकायत निवारण में देरी, खाता बंद करने में देरी/खोये या चोरी हुए कार्ड को ब्लॉक करने आदि के लिए मुआवजे की रूपरेखा।

असफल लेनदेन/विफलता की स्थिति में, TAT के सामंजस्य के अनुसार, बैंक 5 कार्य दिवसों के भीतर अवरुद्ध राशि को वापस कर देगा। यदि व्यापारी ऐसे लेनदेन का दावा करता है, तो फ्रैंचाइज दिशानिर्देशों के अनुसार नियमित विवाद प्रक्रिया का पालन किया जाएगा, जो मुआवजा नीति में शामिल है।

समय-सीमा, बैंक की वेबसाइट पर होम > नीतियां > ग्राहक क्षतिपूर्ति नीति ([www.equitasbank.com/home/policies](http://www.equitasbank.com/home/policies)) के अंतर्गत प्रदर्शित क्षतिपूर्ति नीति में निर्दिष्ट और अद्यतन की गई है, जहां यदि यह स्थापित हो जाता है कि बैंक ने प्राप्तकर्ता की सहमति के बिना क्रेडिट कार्ड जारी और सक्रिय किया है, तो बैंक तुरंत शुल्क वापस ले लेगा और प्राप्तकर्ता को बिना किसी आपत्ति के जुर्माना भी देगा, जो इस संबंध में वापस लिए गए शुल्क के मूल्य का दोगुना होगा।

- कार्ड जारीकर्ता से संपर्क का विवरण - 24 घंटे कॉल सेंटर, ई-मेल ID, हेल्पलाइन, अन्य महत्वपूर्ण टेलीफोन नंबर

कृपया हमारे साथ अपने सभी पत्राचार में अपना पंजीकृत मोबाइल नंबर अवश्य बताएं।

आप निम्नलिखित में से किसी भी तरीके से बैंक से संपर्क कर सकते हैं।

1. हमारे टोल-फ्री नंबर - 18001032977 पर कॉल करके (स्थानीय कॉल दरें लागू)। *कार्ड ब्लॉक करने तथा अनाधिकृत लेनदेन या लेनदेन अस्वीकृति की रिपोर्ट करने के लिए 24/7 टोल फ्री सेवा; जबकि अन्य सेवाओं के लिए टोल फ्री सेवा, बैंक कार्य दिवसों में सुबह 8 बजे से शाम 8 बजे तक काम करेगी*
2. ईमेल के माध्यम से [customerservice@equitasbank.com](mailto:customerservice@equitasbank.com) पर, तथा अनधिकृत लेनदेन के लिए [unauthtrnx@equitasbank.com](mailto:unauthtrnx@equitasbank.com) पर ईमेल करें
3. पत्र-कूरियर के माध्यम से पता: इक्विटास स्मॉल फाइनेंस बैंक लिमिटेड, क्रेडिट कार्ड डिवीजन, 4वीं मंजिल, फेज-II, स्पेंसर प्लाजा, 769, अन्ना सलाई, चेन्नई, तमिलनाडु - 600002

#### 14. अतिरिक्त अनुसूची - आय पहचान, परिसंपत्ति वर्गीकरण और अग्रिमों से संबंधित प्रावधान - स्पष्टीकरण (IRACP)

मेरे/हमारे द्वारा प्रस्तुत क्रेडिट कार्ड आवेदन के संदर्भ में, मैं/हम पुष्टि करते हैं कि हमने देय तिथियों, खातों के संचालन के दौरान मेरे/हमारे कार्ड/ऋण खातों को विशेष उल्लेख खाता (SMA)/गैर-निष्पादित परिसंपत्ति (NPA) के रूप में वर्गीकरण से संबंधित निम्नलिखित अवधारणाओं और उदाहरणात्मक उदाहरणों (जैसा कि नीचे विस्तार से बताया गया है) को समझ लिया है।

यह भी समझें कि यहां उल्लिखित ऋण खाता, क्रेडिट कार्ड और/या किसी अन्य अतिरिक्त ऋण दोनों पर लागू होगा, जिसे आवेदन स्वीकृत होने पर क्रेडिट कार्ड के आधार पर बैंक से प्राप्त किया जा सकता है। (अतिरिक्त ऋण केवल व्यक्तियों को जारी किए गए कार्डों के लिए लागू होंगे और कुछ पात्रता मानदंडों के अधीन होंगे और इसमें क्रेडिट कार्ड स्वीकृत सीमा के भीतर या क्रेडिट कार्ड पर आधारित एक अलग सुविधा के रूप में दिए गए ऋण शामिल होंगे)

**देय की अवधारणाएं/स्पष्टीकरण/व्याख्यात्मक उदाहरण:** इसका अर्थ है, ऋण खाते पर लगाया गया मूलधन/ब्याज/कोई भी शुल्क जो मासिक स्टेटमेंट में उल्लिखित ऋण सुविधा/भुगतान देय तिथि की मंजूरी की शर्तों के अनुसार निर्धारित अवधि के भीतर देय है।

**अतिदेय:** इसका अर्थ है, ऋण खाते पर लगाया गया मूल ब्याज/कोई भी शुल्क जो देय है, लेकिन ऋण सुविधा की मंजूरी की शर्तों के अनुसार निर्धारित अवधि के भीतर भुगतान नहीं किया गया है। दूसरे शब्दों में, किसी भी ऋण सुविधा के अंतर्गत बैंक को देय कोई भी राशि 'अतिदेय' कहलाती है, यदि उसका भुगतान बैंक द्वारा निर्धारित तिथि पर नहीं किया जाता है।

**भुगतान का विनियोजन:** कार्डमेम्बर के कार्ड देय पर प्राप्त भुगतान को कर, ब्याज, फीस और अन्य शुल्कों, अन्य मूलधन जैसे EMI मूलधन, EMI मूलधन, नकद अग्रिम और खुदरा लेनदेन के लिए उसी क्रम में समायोजित किया जाएगा। यदि किसी ऋण खाते में 01.02.2021 तक कोई अतिदेय राशि नहीं है और मूल किस्त/ब्याज/शुल्क के भुगतान के लिए ₹X की राशि देय है, तो ऋण खाते में 01.02.2021 को या उसके बाद जमा किए जाने वाले किसी भी भुगतान का उपयोग, 01.02.2021 को देय राशि का भुगतान करने के लिए किया जाएगा। यह मानते हुए कि फरवरी महीने के दौरान कुछ भी भुगतान नहीं किया गया है या देय राशि का आंशिक भुगतान (₹Y) हुआ है, तो 01.03.2021 तक अतिदेय राशि ₹X - ₹Y होगी। इसके अतिरिक्त, 01.03.2021 को ₹Z की राशि देय हो जाती है, अब 01.03.2021 को या उसके बाद खाते में कोई भी भुगतान/आंशिक भुगतान सबसे पहले 01.02.2021 (₹X - ₹Y) के आंशिक देय का भुगतान करने के लिए उपयोग किया जाएगा, यदि वसूली ₹X - ₹Y से अधिक है। तब 01.02.2021 की देय राशि वसूलने के बाद, शेष राशि को 01.03.2021 की देय राशि की वसूली के रूप में माना जाएगा।

**सबसे पुरानी देय की काल:** सबसे पुरानी देय की काल की गणना उस तारीख से दिनों में की जाती है जिस दिन सबसे पुराना भुगतान देय है और उपरोक्त उदाहरण में भुगतान न किया जाना जारी है, यदि 01.02.2021 से संबंधित देय का, 01.03.2021 तक भुगतान न किया जाना है, तो सबसे पुरानी देय का काल, 02.03.2021 को 29 दिन के रूप में गिना जाएगा।

**विशेष उल्लेख खाता (SMA) और गैर-निष्पादित परिसंपत्ति (NPA) का वर्गीकरण**

SMA (विशेष उल्लेख खाते) और NPA (गैर-निष्पादित परिसंपत्तियां) ऐसे वर्गीकरण हैं जिनका उपयोग ऋणों और परिसंपत्तियों की गुणवत्ता का आकलन करने के लिए किया जाता है।

- **विशेष उल्लेख खाते (SMA)**

विशेष उल्लेख खाते वे खाते हैं जो संकट या संभावित कमजोरी के प्रारंभिक संकेत दिखाते हैं, लेकिन अभी तक NPA नहीं बने हैं। सामान्यतः SMA की तीन श्रेणियां होती हैं।

SMA श्रेणी वर्गीकरण के लिए निम्नलिखित आधार होंगे:

SMA की उप-श्रेणियां	वर्गीकरण का आधार (मूलधन या ब्याज भुगतान या कोई अन्य राशि जो पूर्णतः या आंशिक रूप से अतिदेय हो)
SMA - 0	भुगतान की देय तिथि से 30 दिन तक
SMA - 1	भुगतान की देय तिथि से 30 दिन से अधिक और 60 दिन तक
SMA - 2	भुगतान की देय तिथि से 60 दिन से अधिक और 90 दिन तक

उदाहरण: यदि किसी क्रेडिट कार्ड खाते की न्यूनतम देय राशि (MAD) खाते की भुगतान देय तिथि (PDD) तक प्राप्त नहीं होती है, जो कि 24.01.2023 है, तो खाते को SMA - 0 के रूप में दर्ज किया जाएगा। यदि खाताधारक 24.02.2023 के बाद भी देय राशि का भुगतान नहीं करता है, तो खाते को SMA-1 के रूप में दर्ज किया जाएगा। यदि देय राशि 60 दिनों अर्थात् 24.03.2023 से अधिक समय तक अदा नहीं की जाती है, तो खाते को SMA-2 के रूप में टैग किया जाएगा।

- **गैर-निष्पादित परिसंपत्ति (NPA)**

गैर-निष्पादित परिसंपत्ति (NPA) एक ऋण या अग्रिम है, जहां: एक सावधि ऋण जहां ब्याज और/या मूलधन की किस्त 90 दिनों से अधिक की अवधि के लिए देय रहती है, एक क्रेडिट कार्ड खाते को गैर-निष्पादित परिसंपत्ति के रूप में माना जाएगा यदि स्टेटमेंट में उल्लिखित न्यूनतम देय राशि का, स्टेटमेंट में उल्लिखित भुगतान देय तिथि से 90 दिनों के भीतर पूरी तरह से भुगतान नहीं किया जाता है। विलंब के आधार पर SMA श्रेणी से NPA श्रेणी में खाते का स्थानांतरण, देय राशि का भुगतान न करना और तत्पश्चात दिन के अंत (EOD) प्रक्रिया के दौरान मानक श्रेणी में उन्नयन (फरवरी को गैर-लीप वर्ष महीना मानते हुए): यहां उल्लिखित देय राशि, ऋण स्टेटमेंट में उल्लिखित न्यूनतम देय राशि/ EMI राशि है।

जब तक सभी ब्याज और मूलधन देय का भुगतान नहीं कर दिया जाता, तब तक खाते को NPA के रूप में वर्गीकृत किया जाता है। यदि किसी ग्राहक का एक भी क्रेडिट कार्ड NPA के रूप में चिन्हित है तो उसके सभी क्रेडिट कार्ड और वित्तीय उत्पाद NPA के रूप में चिन्हित कर दिए जाएंगे। तब तक इक्विटास की ओर से कार्डधारक को कोई नया उत्पाद नहीं दिया जाएगा।

**उदाहरण:** यदि किसी क्रेडिट कार्ड खाते की भुगतान देय तिथि 24.01.2023 है, और स्टेटमेंट में बताई गई न्यूनतम देय राशि का भुगतान, ग्राहक द्वारा PDD के 90 दिनों के भीतर, या 23.04.2023 तक पूर्ण रूप से नहीं किया गया है, तो ऋणदाता क्रेडिट कार्ड खाते को NPA मान लेगा।

भुगतान देय तिथि	भुगतान तिथि	भुगतान कवर	दिनों में सबसे पुरानी देय के काल में इसे कवर किया जाता है	SMA 1 NPA वर्गीकरण	SMA से /SMA वर्ग तिथि	NPA वर्गीकरण	NPA तिथि
01.02.2022	01.02.2022	01.01.2022 तक स्टेटमेंट में उल्लिखित भुगतान देय	0	लागू नहीं	NA	NA	NA
01.02.2022	01.02.2022	01.02.2022 तक देय राशि का कोई भुगतान नहीं या आंशिक भुगतान	1	SMA-0	01.02.2022	NA	NA
01.02.2022	01.02.2022	01.02.2022 तक देय राशि का कोई भुगतान नहीं या आंशिक भुगतान	2	SMA-0	01.02.2022	NA	NA
01.03.2022		01.02.2022 का देय पूरी तरह से भुगतान नहीं किया गया 01.03.2022 भी 01.03.2022 पर दिन के EOD	29	SMA-0	01.02.2022	NA	NA
		01.02.2022 का देय पूर्ण रूप से भुगतान किया गया, 01.03.2022 का देय 01.03.2022 पर दिन के EOD नहीं किया गया	1	SMA-0	01.03.2022	NA	NA

		03.03.2022 पर दिन के EOD 01.02.2022 और 01.03.2022 के पूर्ण देय का भुगतान नहीं किया	31	SMA-1	01.02.2022/03.03.2022	NA	NA
		01.02.2022 का देय पूर्ण रूप से भुगतान किया गया, 01.03.2022 के देय का 01.03.2022 पर दिन के EOD रूप से भुगतान नहीं किया गया	1	SMA-0	01.03.2022	NA	NA
01.04.2022 2		01.02.2022, 01.03.2022 के देय राशिओं का और 01.04.2022 को देय राशि का भुगतान 01.04.2022 पर दिन के EOD किया जाएगा	60	SMA-1	01.02.2022/03.03.2022	NA	NA
		01.02.2022 से 01.04.2022 तक देय राशि का 02.04.2022 पर दिन के EOD नहीं किया गया	61	SMA-2	01.02.2022/02.04.2022	NA	NA
01.05.2022 2		01.02.2022 से 01.05.2022 तक देय राशि का 01.05.2022 पर दिन के EOD भुगतान नहीं किया गया	90	SMA-2	01.02.2022/02.04.2022	NA	NA

		01.02.2022 से 01.05.2022 तक देय राशि का 02.05.2022 पर दिन के EOD भुगतान नहीं किया गया	91	NPA	NA	NPA	02.05.2022
01.06.2022 2	01.06.2022 2	01.02.2022 का पूर्ण भुगतान देय 01.06.2022 पर दिन के EOD	93	NPA	NA	NPA	02.05.2022
01.07.2022 2	01.07.2022 2	01.03.2022 और 01.04.2022 के संपूर्ण देय 01.07.2022 पर दिन के EOD	62	NPA	NA	NPA	02.05.2022
01.08.2022 2	01.08.2022 2	01.05.2022 और 01.06.2022 के संपूर्ण देय 01.08.2022 पर दिन के EOD	32	NPA	NA	NPA	02.05.2022
01.09.2022 2	01.09.2022 2	01.07.2022 और 01.08.2022 के संपूर्ण देय 01.09.2022 पर दिन के EOD	1	NPA	NA	NPA	02.05.2022
01.10.2022 2	01.10.2022 2	01.09.2022 और 01.10.2022 के संपूर्ण देय का भुगतान किया गया	0	बिना किसी अतिदेय के मानक खाता	NA	NA	01.10.2022 से एसटीडी

हम यह भी समझते हैं कि उपर्युक्त कुछ उदाहरण केवल उदाहरणात्मक हैं तथा सामान्य परिदृश्यों को कवर करने वाले संपूर्ण नहीं हैं, तथा उपरोक्त विषयों पर RBI द्वारा प्रदान किए गए IRACP मानदंड और स्पष्टीकरण ही मान्य होंगे।

### 15. खुलासा

कार्डमेम्बर स्वीकार करता है कि मौजूदा व्यावसायिक प्रथाओं के अनुसार, इक्विटास को समय-समय पर ग्राहक को कोई सूचना दिए बिना किसी भी क्रेडिट ब्यूरो (मौजूदा या भावी) को क्रेडिट कार्ड से संबंधित कोई भी जानकारी प्रकट करने का अधिकार है। क्रेडिट इन्फॉर्मेशन ब्यूरो इंडिया लिमिटेड (CIBIL) और अन्य क्रेडिट ब्यूरो वित्तीय प्रणाली की कार्यक्षमता और स्थिरता में सुधार लाने के लिए भारत सरकार और भारतीय रिजर्व बैंक की एक पहल है।

अतिदेय कार्ड खातों के भुगतान की प्राप्ति के संबंध में डेटा का कोई भी नवीनीकरण/अद्यतन, बैंक द्वारा भुगतान प्राप्त होने की तिथि से 30 दिनों की अवधि के भीतर CIBIL/अन्य क्रेडिट ब्यूरो में दिखाई देगा। हम कार्डमेम्बर को यह भी सूचित करना चाहते हैं कि इक्विटास, अपने विवेक से, शिकायत-संबंधी रूपांतरण या भुगतान वसूली से संबंधित रूपांतरण या किसी अन्य रूपांतरण के मामले में, कार्डमेम्बर और बैंक के प्रतिनिधि के बीच विशिष्ट रूपांतरणों को रिकॉर्ड करेगा, जिसे बैंक उचित समझे।