



# सुपरकार्ड सबसे महत्वपूर्ण नियम और शर्तें

अपडेट किए गए सबसे महत्वपूर्ण नियमों और शर्तों के साथ-साथ  
कार्ड धारक अनुबंध के लिए, कृपया [www.rblbank.com](http://www.rblbank.com) देखें

**महत्वपूर्ण तथ्य का कथन**

एलीमेंट/महत्वपूर्ण तथ्य	टिप्पणियाँ/विवरण
शामिल होने का शुल्क	प्राइमरी और ऐडऑन कार्डहोल्डर के लिए शून्य
सदस्यता शुल्क (सालाना/मासिक)	₹ 499-4999 (एमआईटीसी में कार्ड के वेरिफेंट के अनुसार) ऐड-ऑन कार्ड के लिए शून्य
नकद अग्रिम शुल्क	नकद राशि का 2.5% (न्यूनतम ₹ 500)
सेवा शुल्क	सरकार द्वारा तय जीएसटी रेट (18% लागू)
रिवोल्विंग क्रेडिट और नकद अग्रिम, दोनों के लिए फाइनेंस शुल्क	अलग-अलग कार्ड की कैटेगरी के अनुसार अलग-अलग होता है जैसा कि एमआईटीसी में बताया गया है - 3.33% से 3.99% प्रति माह तक की रेंज पर
ओवरड्यू ब्याज शुल्क	शून्य (मासिक और सालाना दोनों के आधार पर)
डिफॉल्ट की स्थिति में शुल्क	विलंब भुगतान शुल्क जो ग्राहक की कुल बकाया राशि के अनुसार होता है- जो की ₹ 0 – 1300 तक होता है
क्रेडिट सीमा	वेलकम लेटर और मासिक विवरण में बताया गया
उपलब्ध क्रेडिट सीमा	मासिक विवरण में बताया गया
नकद निकासी सीमा	मासिक विवरण में बताया गया
बिलिंग विवरण आवधिकता और भेजने का माध्यम	भौतिक/ई-स्टेटमेंट हर महीने भेजी जाती है (माध्यम चुनी गई प्राथमिकता के अनुसार होता है)

<p><b>न्यूनतम देय राशि (न्यूनतम देय राशि)</b></p>	<p>कुल बकाया राशि का 5% (न्यूनतम ₹ 200), उस महीने का नया ईएमआई डेबिट या पहले से भुगतान नहीं किया ईएमआई डेबिट+जीएसटी</p>
<p><b>भुगतान की विधि</b></p>	<p>स्थायी निर्देश (एनएसीएच) द्वारा आवधिक भुगतान या एनईएफटी/चेक/MyCardApp/ऑनलाइन द्वारा एक बार भुगतान</p>
<p><b>बिलिंग के विवाद का समाधान</b></p>	<p>कार्ड मेंबर स्टेटमेंट जारी होने के 30 दिनों के भीतर वेबसाइट पर उपलब्ध आरबीएल बैंक के हस्ताक्षरित विवाद फॉर्म को ईमेल कर सकते हैं या भेज सकते हैं (<a href="https://rblbank.com/download-forms/credit-cards">https://rblbank.com/download-forms/credit-cards</a>)</p>
<p><b>कार्ड जारी करने वाले का पूरा डाक पता</b></p>	<p>कार्ड सेवा, आरबीएल बैंक लिमिटेड, यूनिट 306-311, तीसरी मंजिल, सोहना रोड, सेक्टर - 48, गुड़गांव, हरियाणा- 122018</p>
<p><b>कस्टमर केयर सर्विस की संपर्क जानकारी</b></p>	<p>टोल फ्री नंबर: 022-7119 0900 हमें <a href="mailto:supercardservice@rblbank.com">supercardservice@rblbank.com</a> यहां ईमेल भेजें</p>
<p><b>समस्या निवारण अधिकारी का संपर्क विवरण</b></p>	<p>श्री विकास निगम- 022-71432700 पर कॉल करें या <a href="mailto:principalnodalofficer@rblbank.com">principalnodalofficer@rblbank.com</a> पर ईमेल भेजें</p>

**सुपरकार्ड के सबसे महत्वपूर्ण  
नियम और शर्तें**

सबसे महत्वपूर्ण नियम और शर्तें" ("एमआईटीसी") और यहां दी गई सभी जानकारी "सुपरकार्ड" (यहां बाद में "क्रेडिट कार्ड" के रूप में संदर्भित किया गया है) के नाम और शैली के तहत बजाज फाइनेंस लिमिटेड के सहयोग से "आरबीएल" बैंक लिमिटेड ("आरबीएल बैंक") द्वारा जारी किए गए सभी सह-ब्रांडेड क्रेडिट कार्ड पर लागू होती है और इन्हें आरबीएल बैंक कार्ड धारक अनुबंध के साथ पढ़ा और समझा जाना चाहिए। एमआईटीसी को बैंक के स्व-विवेक पर और समय-समय पर लागू कानूनों के अनुसार बदला जा सकता है।

**(A) शुल्क और प्रभार**

- (i) मुख्य कार्ड धारक और ऐड-ऑन कार्ड धारक के लिए शामिल होने का शुल्क और
- (ii) मुख्य और ऐड-ऑन कार्ड धारक के लिए वार्षिक सदस्यता शुल्क

कार्ड वेरिएंट	पहले साल के लिए सदस्यता कार्ड वेरिएंट	दूसरे साल के बाद से वार्षिक शुल्क
प्लैटिनम चॉइस सुपरकार्ड*	₹. 499	₹. 499
प्लैटिनम क्लासिक सुपरकार्ड*	₹. 499	₹. 499
प्लैटिनम एडवांटेज सुपरकार्ड*	₹. 499	₹. 499
प्लैटिनम वैल्यूप्लस सुपरकार्ड*	₹. 499	₹. 499
प्लैटिनम शॉपस्मार्ट सुपरकार्ड*	₹. 499	₹. 499

प्लैटिनम शॉपडेली सुपरकार्ड	₹. 499	₹. 499
प्लैटिनम प्लस सुपरकार्ड	₹. 999	₹. 999
प्लैटिनम बोनस सुपरकार्ड*	₹. 999	₹. 999
प्लैटिनम शॉपगेन सुपरकार्ड	₹. 1499	₹. 1499
प्लैटिनम ट्रैवलईजी सुपरकार्ड*	₹. 999	₹. 999
प्लैटिनम प्राइम सुपरकार्ड	₹. 999	₹. 999
प्लैटिनम मैक्स सुपरकार्ड	₹. 999	₹. 999
प्लैटिनम एज सुपरकार्ड	₹. 1999	₹. 1999
बिंग सुपरकार्ड*	₹. 999	₹. 999
प्लैटिनम लाइफईजी सुपरकार्ड	₹. 1999	₹. 1999
वर्ल्ड प्राइम सुपरकार्ड	₹. 2999	₹. 2999
वर्ल्ड मैक्स सुपरकार्ड	₹. 2999	₹. 2999
वर्ल्ड प्लस सुपरकार्ड	₹. 4999	₹. 4999
ईजीसेवर सुपरकार्ड	₹. 499	₹. 499
माइफ्रस्ट सुपर कार्ड	₹. 999	₹. 999

\*फ्रस्ट ईयर फ्री कार्ड के रूप में भी यह कार्ड पाया जा सकता है जो बैंक के स्व-विवेक के अधीन है।

बैंक द्वारा जारी कई क्रेडिट कार्ड पर लागू शामिल होने के शुल्क, वार्षिक शुल्क और नवीनीकरण शुल्क हर कार्ड सदस्य के लिए और हर क्रेडिट कार्ड के विशेष विवरण के लिए अलग-अलग हो सकते हैं।

लागू शुल्क की जानकारी कार्ड धारक को क्रेडिट कार्ड का आवेदन करने के समय और/या उक्त क्रेडिट कार्ड जारी करने के समय दी जाएगी। इसके अलावा, लागू होने के अनुसार इस तरह का शुल्क सीधे कार्ड धारक के खाते से लिया जाता है और उसी अनुसार कार्ड स्टेटमेंट में दिखाया जाता है।

## अन्य शुल्क और प्रभार

ऐड-ऑन कार्ड शुल्क	शून्य
विदेशी मुद्रा लेनदेन	लेन-देन राशि के 3.50% का मार्कअप
शाखाओं में नकद भुगतान	रु. 100 / नकद जमा लेनेदेन आरबीएल बैंक की शाखा में किया गया जो की 1 जुलाई 2022 से लागू है
रेलवे टिकट खरीदने/रद्द करने पर सरचार्ज	IRCTC सेवा शुल्क + पेमेंट गेटवे लेनदेन शुल्क (टिकट राशि का अधिकतम 1.8% + IRCTC सेवा)। जानकारी के लिए IRCTC की वेबसाइट देखें
ईंधन खरीदने के लिए भारत में पेट्रोल पंपों पर किए गए लेनदेन के लिए ईंधन लेनदेन शुल्क	ईंधन लेनदेन मूल्य पर 1% सरचार्ज या रु. 10/- जो भी अधिक हो ईंधन सरचार्ज मर्चेन्ट की ओर से निर्भर करेगा और यह 1% से 2.5% तक अलग-अलग हो सकता है

माल और सेवा कर	18% मानक दर से प्रभार लिया जाएगा
रिवॉर्ड रिडेम्पशन शुल्क	जून 01, 2019 से, बजाज फिनसर्व आरबीएल बैंक सुपरकार्ड्स पर किए गए सभी रिडेम्पशन पर रु. 99+जीएसटी का रिवार्ड रिडेम्पशन शुल्क लिया जाएगा। नियम और शर्तें लागू।
कार्ड बदलवाना (खोना/चोरी होना/फिर से जारी करना/ किसी भी कारण बदलवाना)	शून्य
डुप्लीकेट स्टेटमेंट शुल्क	शून्य
चेक वापसी / अस्वीकृति शुल्क ऑटो डेबिट रिवर्सल-बैंक खाते में फंड न होने पर	₹. 500
मर्चेट ईएमआई प्रोसेसिंग शुल्क*	सितम्बर 01, 2022 से प्रभावी मर्चेट आउटलेट/वेबसाइट/ऐप पर क्रेडिट कार्ड के माध्यम से लेनदेन करते समय किए गए सभी तरह की ईएमआई बनवाने पर ₹. 199 रुपये + जीएसटी का प्रोसेसिंग शुल्क लगाया जाएगा
रेंटल लेन-देन पर शुल्क#	किसी भी अनुकूल व्यापारी पर किए गए सभी किराये के लेनदेन राशि पर 1% शुल्क लगाया जाएगा (फरवरी 1, 2023 से प्रभावी)

#इससे यह स्पष्ट किया जाता है कि किराए के लेन-देन की पहचान मास्टरकार्ड/वीज़ा द्वारा आवंटित MCC (मर्चेट कैटेगरी कोड) पर आधारित है। किराए के लिए आवंटित MCC के तहत खुद को पंजीकृत कराने वाले मर्चेट आउटलेट/फ्रेंचाइजी पर खरीदारी के लिए किराए के लेन-देन पर शुल्क लागू होगा।



\*मर्चेट ईएमआई प्रोसेसिंग शुल्क पर पूरी शर्तों के लिए, आरबीएल बैंक की वेबसाइट पर मर्चेट ईएमआई के नियमों और शर्तों को देखें।

1-फरवरी-2023 से प्रभावी, बजाज फिनसर्व आरबीएल बैंक सुपरकार्ड्स के लिए SnP और मर्चेट ईएमआई लेनदेन पर बेस पॉइंट्स अर्जित नहीं किए जाएंगे।

**सीमा- पार लेनदेन के लिए महत्वपूर्ण जानकारी:** सभी सीमा-पार लेन-देन का बिल भारतीय रुपये में कार्ड धारक के खाते में तब किया जाता है जब प्रभार वाले दिन बैंक द्वारा निर्धारित लागू रूपांतरण दरों पर भारतीय रुपये में रूपांतरण का निपटान अधिग्राहक द्वारा बैंक को किया गया था (यहां अधिग्राहक का मतलब व्यापारी की ऐसी इकाई से है जिसके टर्मिनल/डिवाइस/वेबसाइट से लेनदेन हुआ)। अन्य शुल्क और प्रभार में निर्दिष्ट किए अनुसार सीमा पार लेनदेन के रूपांतरण पर शुल्क लगेगा। US डॉलर के अलावा अन्य मुद्रा में किए गए लेनदेन के लिए, लेनदेन राशि को सबसे पहले मास्टरकार्ड/वीजा के लिए निर्दिष्ट रूपांतरण दर पर यूएस डॉलर में रूपांतरित किया जाएगा और फिर अन्य शुल्क और प्रभारों में निर्दिष्ट लागू प्रभारों को जोड़ने के बाद भारतीय रुपये में रूपांतरित किया जाएगा।

### (iii) नकद अग्रिम शुल्क

नकद निकासी प्रभार	फ्लैट शुल्क: नकद राशि का 2.5% (न्यूनतम ₹ 500)
-------------------	---

कार्ड धारक उक्त ATM में क्रेडिट कार्ड की अनुकूलता के अनुसार भारत और/या विदेशों के ATM से नकदी निकालने के लिए क्रेडिट कार्ड का उपयोग कर सकता है। ऊपर बताए गए नकद निकासी प्रभार/लेनदेन शुल्क ऐसी सभी निकासी पर लगाया जाएगा और कार्ड धारक को अगले/आगामी स्टेटमेंट में बिल किया जाएगा।

लेन-देन शुल्क बैंक के पूर्ण विवेकाधिकार पर बदले जाने के अधीन है। अगर समय पर नकद निकासी के लिए पूरा भुगतान नहीं किया जाता है, तो लेनदेन की तारीख से 3.99% प्रति माह या 47.88% प्रति वर्ष की दर से वित्त प्रभार लिए जाएंगे।

**(iv) ब्याज मुक्त (अनुग्रह) अवधि - के साथ व्याख्या की गई**

माल और सेवा कर	18% मानक दर से प्रभार लिया जाएगा
----------------	----------------------------------

**(v) ब्याज मुक्त (अनुग्रह) अवधि - उदाहरणों के साथ व्याख्या की गई**

ब्याज मुक्त (अनुग्रह) अवधि 20 से 50 दिनों के बीच हो सकती है। हालांकि, अगर पिछले महीने की शेष राशि का पूरा भुगतान नहीं किया गया है, तो ऐसी अनुग्रह अवधि लागू नहीं होती है।

उदाहरण: खाते के लिए स्टेटमेंट की तारीख 20/11/2016 है और भुगतान की देय तारीख 10/12/2016 है जो स्टेटमेंट की तारीख से 20 दिन है, इस अवधि को ब्याज मुक्त अनुग्रह अवधि कहा जाता है।

**(vi) रिवाँलविंग क्रेडिट और नकद अग्रिम, दोनों के लिए वित्त प्रभार**

वित्त प्रभार सभी प्रभारों के साथ-साथ नकद अग्रिम पर मासिक प्रतिशत दर पर देय होते हैं, ऐसे प्रभार उस तारीख से देय होते हैं जब मुख्य कार्ड धारक और/या ऐड-ऑन कार्ड धारक पर पूर्ण भुगतान होने की तारीख तक ऐसे लेनदेन पर लगाए जाते हैं। डिमांड ड्राफ्ट ऑर्डर करने और अन्य क्रेडिट कार्ड खातों से बैलेंस ट्रांसफर करने पर भी वित्त प्रभार लिए जाते हैं। नकद या नकद समकक्ष की निकासी की तारीख से और बैंककर्मियों के चेक जारी करने, जो भी स्थिति हो, उस तारीख से प्रभार लागू होते हैं।

खरीदारियों के लिए, वित्त प्रभार केवल तभी लगाए जाते हैं जब भुगतान की देय तारीख तक कुल बकाया का पूरा भुगतान नहीं किया जाता।

अन्य क्रेडिट कार्ड खातों से बैलेंस ट्रांसफर की स्थिति में, हस्तांतरित राशि पर और कार्ड धारक के कार्ड खाते पर बकाया कोई भी खरीदारी राशि पर बैंकर्स का चेक जारी होने की तारीख से तुरंत वित्त प्रभार लगाए जाते हैं। देय वित्त प्रभार प्रत्येक स्टेटमेंट अवधि की आखिरी तारीख को आपके कार्ड खाते से डेबिट किए जाते हैं और आपके स्टेटमेंट में दिखाए जाते हैं। ऊपर बताए अनुसार वित्त प्रभार कार्ड खाता बंद होने के बाद भी तब तक देय रहेंगे जब तक कार्ड खाते पर बकाया का भुगतान पूर्ण रूप से नहीं हो जाता। इन प्रभारों को आपके भुगतान, उपयोग, आंतरिक जोखिम प्रोफाइलिंग, और सिबिल आदि जैसी बाहरी एजेंसियों के स्कोर के आधार पर बदला जा सकता है।

## A. जुलाई से प्रभावी लागू वित्त शुल्क

### A1. सिक्योर्ड क्रेडिट कार्ड पर अतिदेय ब्याज

सिक्योर्ड क्रेडिट कार्ड पर अतिदेय ब्याज	3.33% प्रति माह या 40% प्रति वर्ष
---	-----------------------------------

### A2. अन्य सभी क्रेडिट कार्ड पर अतिदेय ब्याज

श्रेणी A	3.35% प्रति माह या 40.20% प्रति वर्ष
श्रेणी B	3.45% प्रति माह या 41.40% प्रति वर्ष
श्रेणी C	3.65% प्रति माह या 43.80% प्रति वर्ष
श्रेणी D	3.85% प्रति माह या 46.20% प्रति वर्ष
श्रेणी E	3.99% प्रति माह या 47.88% प्रति वर्ष

आपके खाते पर लागू दर में किसी भी बदलाव के बारे में आपको इसकी प्रभावी तारीख से कम से कम 30 दिन पहले आपके स्टेटमेंट के माध्यम से बताया जाएगा। जब भी आप अपने लिए लागू दर के बारे में जानना चाहते हों, तो कृपया हमें हमारे ग्राहक सेवा नंबर 022 7119 0900 पर कॉल करें।

### (vii) अतिदेय ब्याज प्रभार - मासिक और वार्षिक दिए गए आधार पर दिया जाना चाहिए

ब्याज की गणना प्रत्येक दिन के अंत में दैनिक आधार पर और ग्राहक की वर्तमान बकाया राशि के आधार पर की जाती है। अलग-अलग योजना के लिए ब्याज की गणना अलग-अलग की जाती है। खुदरा लेनदेन के लिए ब्याज तभी देय होता है जब ग्राहक भुगतान की देय तारीख तक अपनी पूरी प्रारंभिक शेष राशि का भुगतान नहीं करता है।

निम्नलिखित मानदंड के तहत, ग्राहक पर ब्याज नहीं लगता:

- स्टेटमेंट की तारीख को शुरुआती शेष राशि शून्य है।
- स्टेटमेंट की तारीख को शुरुआती शेष राशि शून्य नहीं है, लेकिन कार्ड धारक भुगतान की देय तारीख तक अपनी पूरी प्रारंभिक शेष राशि का 100% भुगतान कर देता है। अगर देय तारीख तक भुगतान नहीं किया जाता है, तो बकाया सदस्यता शुल्क, एनएसएफ शुल्क, ब्याज, माल और सेवा कर, ओवरलिमिट और विलंब भुगतान शुल्क पर भी ब्याज लगाया जाता है।

ब्याज प्रभार की गणना का उदाहरण: भुगतान की देय तारीख तक बकाया राशि का केवल आंशिक भुगतान किया जाता है, तो ब्याज की गणना इस तालिका में दर्शाए अनुसार होगी।

लेनदेन		
दिनांक	लेनदेन	राशि
12 दिसंबर 2018	किराना सामान की खरीद	₹. 6,000/-
26 दिसंबर 2018	कपड़े की खरीद	₹. 4,000/-
02 जनवरी 2019	स्टेटमेंट की तारीख	कुल देय राशि ₹ 10,000/- न्यूनतम देय राशि ₹ 500/-
10 जनवरी 2019	होटल में लेनदेन	₹. 4,000/-
15 जनवरी 2019	मोबाइल बिल भुगतान	₹. 2,000/-
22 जनवरी 2019	भुगतान क्रेडिट	₹. 500/-
02 फरवरी 2019	स्टेटमेंट की तारीख	कुल देय राशि ₹ 16931.84/-** न्यूनतम देय राशि ₹ 821.60/-

देय राशि पर ब्याज नीचे बताए अनुसार लिया जाएगा:

दैनिक ब्याज = बकाया राशि  $\times$  (3.99%  $\times$  12 महीने) / 365 \*कल देय राशि में बकाया राशि, नई खरीदारियां, ब्याज शुल्क (ब्याज की गणना का उदाहरण नीचे दिया गया है) और ब्याज पर लागू माल एवं सेवा कर शामिल हैं।

### ब्याज की गणना:

लेनदेन की राशि	अवधि	दिनों की संख्या	राशि
₹. 6,000/-	12 दिसंबर, 2018 से 21 जनवरी, 2021	41	₹. 322.70/-
₹. 4,000/-	26 दिसंबर, 2018 से 21 जनवरी, 2021	27	₹. 141.67/-
₹. 4,000/-	10 जनवरी, 2019 से 02 फरवरी, 2019	24	₹. 125.93/-
₹. 2,000/-	15 जनवरी, 2019 से 02 फरवरी, 2019	19	₹. 49.84/-
₹. 9,500/- (₹. 500 के भुगतान को समायोजित करने के बाद शेष राशि/-)	22 जनवरी, 2019 से 02 फरवरी, 2019	12	₹. 149.54/-

इस प्रकार, लिया गया कल ब्याज होगा (वित्त प्रभार) + आस्थगित वित्त प्रभार होगा: ₹. 789.69/-।

चूंकि, कार्ड धारक ने पिछले महीने की बकाया राशि का पूर्ण भुगतान नहीं किया है, इसलिए भविष्य के सभी लेनदेन पर लेनदेन के दिन से ब्याज लगेगा।

ब्याज राशि पर लागू माल एवं सेवा कर लगाया जाएगा।

## (viii) डिफॉल्ट की स्थिति में प्रभार

विलंब भुगतान शुल्क या अतिदेय जुर्माना	कुल देय राशि का 15% (न्यूनतम रु. 50/- और अधिकतम रु. 1,300/-) 1 फरवरी, 2023 से, नीचे दिया गया भुगतान शुल्क स्ट्रक्चर लागू होगा।	
	कुल देय राशि (₹.)	विलंब भुगतान शुल्क (₹.)
	100 रुपए तक	शून्य
	100 रुपए से अधिक	कुल देय राशि का 12.5% अधिकतम रु. 1300/-

\*15 मई 2023 से, नीचे दिए गए देर से पेमेंट शुल्क स्ट्रक्चर लागू होंगे।

विलंब भुगतान शुल्क (₹.)	
बकाया राशि का 12.5%	
न्यूनतम 5 रुपए	अधिकतम रु. 1300

अगर भुगतान देय तारीख तक कोई भुगतान नहीं किया गया है या न्यूनतम देय राशि (एमएडी) से कम भुगतान किया गया है, तो कार्ड धारक से देर से भुगतान का शुल्क (एलपीएफ) लिया जाता है। देर से भुगतान शुल्क कुल देय राशि के 15% की दर से लिया जाता है जो न्यूनतम रु. 50/- और अधिकतम रु. 1,300/- होता है। ब्याज राशि पर लागू माल एवं सेवा कर लगाया जाएगा।

**देर से भुगतान शुल्क की गणना का उदाहरण:**  
मान लें कि किसी खाते पर कुल देय राशि (टीएडी) रु. 3,400/- है और भुगतान की देय तारीख 4 अगस्त 2016 है।

अगर भुगतान की देय तारीख तक कार्ड धारक द्वारा एमएडी का भुगतान नहीं किया जाता है, तो अगला बिल बनने की तारीख पर रु. 510/- का विलंब भुगतान शुल्क लिया जाएगा। एलपीएफ, टीएडी का 15% यानी  $15\% \times \text{रु. } 3,400/- = \text{रु. } 510/-$  है। ब्याज राशि पर लागू माल एवं सेवा कर लगाया जाएगा।

### ओवरलिमिट जुर्माना

ओवरलिमिट जुर्माना	₹. 600/-
-------------------	----------

ओवरलिमिट जुर्माना तब लगाया जाता है जब कार्ड खाते पर बकाया राशि, कुल मौजूदा सीमा से अधिक हो जाती है।

## B. निकासी सीमाएं

### (i) क्रेडिट सीमा

यह कार्डधारक को दी गई अधिकतम सीमा है। सभी लेन-देन, शुल्क और प्रभारों सहित आपका कुल बकाया इस सीमा से अधिक नहीं होना चाहिए। प्रत्येक कार्डधारक के लिए क्रेडिट और नकद सीमा अलग-अलग होगी और कार्डधारक को भेजे गए मासिक स्टेटमेंट में इसकी जानकारी दी जाएगी।

### (ii) उपलब्ध क्रेडिट सीमा

किसी भी समय उपलब्ध क्रेडिट सीमा उस समय कार्ड पर निर्दिष्ट क्रेडिट सीमा और बकाया शेष राशि के बीच का अंतर है। प्रत्येक कार्डधारक के लिए क्रेडिट और नकद सीमा अलग-अलग होगी और कार्डधारक को भेजे गए मासिक स्टेटमेंट में इसकी जानकारी दी जाएगी।

### (iii) नकद निकासी सीमा

(a) बैंक अपने स्व-विवेक से आपकी क्रेडिट और नकद निकासी सीमा निर्धारित करेगा और कार्ड कैरियर में और मासिक स्टेटमेंट में इसकी जानकारी देगा।



हालांकि, आप निचली सीमा के लिए अनुरोध कर सकते हैं और फ्लेक्सी लिमिट सुविधा के आधार पर अतिरिक्त कार्ड धारक को विशिष्ट क्रेडिट सीमा भी दी जा सकती है। कार्ड खाते पर स्वीकृत क्रेडिट सीमा को बैंक की नीतियों के अनुसार समय-समय पर समीक्षा के आधार पर संशोधित किया जा सकता है। आपके सभी कार्ड खातों में कुल क्रेडिट सीमा और उपलब्ध क्रेडिट सीमा को स्टेटमेंट में दिखाया जाता है और यह आपके सभी कार्ड खातों के साथ-साथ आपके सभी ऐड-ऑन खातों में उपयोग के लिए उपलब्ध रहता है। कार्ड की सीमा से अधिक किसी भी प्राधिकरण को न मानने के लिए बैंक बाध्य रहेगा।

(b) क्रेडिट कार्ड खाते पर बकाया किसी भी समय कुल क्रेडिट सीमा से अधिक नहीं होना चाहिए, ऐसा न करने पर आपसे लागू शुल्क लिया जाएगा, भले ही राशि कुल क्रेडिट सीमा से अधिक हो। अतिरिक्त राशि का तुरंत भुगतान करना होगा।

(c) अगर आपका कार्ड रद्द कर दिया जाता है, तो क्रेडिट सीमा और कार्ड खाता समाप्त कर दिया जाएगा।

(d) अगर आप मासिक स्टेटमेंट के अनुसार देय राशि से अधिक का भुगतान करते हैं, तो आप जमा शेष राशि पर ब्याज के हकदार नहीं होंगे और इसे बाद के मासिक स्टेटमेंट में देय राशि से समायोजित किया जाएगा।

## C. बिलिंग

(i) **बिलिंग स्टेटमेंट** - आवधिकता और भेजने का तरीका - आरबीएल बैंक मासिक स्टेटमेंट को कार्ड धारक के पंजीकृत ईमेल पते या डाक पते पर भेजेगा जिसमें क्रेडिट किए गए भुगतानों के विवरण और अंतिम स्टेटमेंट की तारीख के बाद से कार्ड धारक के खाते में डेबिट किए गए लेनदेन की जानकारी होगी।

कार्ड धारक के संचार पते में कोई भी बदलाव होने पर, कार्ड धारक को सलाह दी जाती है कि वह तुरंत आरबीएल बैंक से संपर्क करके यह सुनिश्चित करें कि सभी क्रेडिट कार्ड स्टेटमेंट नियमित रूप से समय पर प्राप्त होते हैं।

- (ii) **न्यूनतम देय राशि** - बैंक के सभी क्रेडिट कार्ड से कार्ड धारक को परिक्रामी क्रेडिट सुविधा मिल सकती है जिसमें कार्ड धारक स्टेटमेंट में बताए अनुसार केवल न्यूनतम देय राशि (एमएडी) का भुगतान करना चुन सकते हैं। कार्ड धारक या एमएडी के कुल देय भुगतान (टीएडी) कार्ड धारक द्वारा भुगतान की देय तारीख को या उससे पहले भेजा जाना चाहिए जिसे स्टेटमेंट में भी दिखाया जाता है। एमएडी वह न्यूनतम राशि है जिसका भुगतान आपको अपने कार्ड खाते को अच्छी क्रेडिट स्थिति में रखने के लिए करना होता है। न्यूनतम देय राशि (एमएडी) की गणना कुल देय राशि के प्रतिशत के रूप में की जाती है
- a) प्लेटिनम एडवांटेज सुपरकार्ड के लिए 20%;
  - b) अन्य सुपरकार्ड के लिए 5% (न्यूनतम रु 200) + महीने के लिए नए ईएमआई डेबिट या पहले से भुगतान न किए गए ईएमआई डेबिट + जीएसटी + आवेदन शुल्क + कोई भी ओवरलिमिट राशि + पहले से भुगतान न की गई एमएडी।

अगर कार्ड धारक कुल देय भुगतान या एमएडी (किसी भी परिस्थिति में एमएडी से कम नहीं) का आंशिक भुगतान करता है, तो देय बकाया राशि को बाद के स्टेटमेंट में ले जाया जाएगा। इस राशि पर पूर्ण और अंतिम भुगतान की तारीख तक वित्त प्रभार लगेगा। कम से कम एमएडी के लिए भुगतान नहीं मिलने की स्थिति में, अकाउंट को ब्यूरो के दोषी के तौर पर रिपोर्ट किया जाएगा। कृपया ध्यान दें, हर महीने केवल न्यूनतम देय राशि का भुगतान करने से कार्ड धारक को बकाया राशि पर परिणामी ब्याज का भुगतान करना होना और इससे लंबी अवधि तक चुकौती भी बढ़ेगी।

**उदाहरण:** अगर कार्ड धारक रु 5000 खर्च करता है और हर महीने केवल न्यूनतम देय राशि का भुगतान करता है, तो इससे बकाया राशि पर परिणामी ब्याज भुगतान लगेगा और इसकी चुकौती अवधि 6 वर्ष से अधिक हो सकती है। इसलिए, नकदी प्रवाह की अनुमति होने पर, कार्ड धारक को केवल न्यूनतम देय राशि से अधिक का वास्तविक राशि का भुगतान करना चाहिए।

आरबीएल बैंक अपने स्व-विवेक से किसी भी समय बिना किसी पूर्व सूचना के किसी भी कार्ड धारक के संबंध में पूर्ववर्ती खंडों में बताए अनुसार केवल एमएडी के भुगतान का विकल्प वापस ले सकता है। जब तक आरबीएल बैंक द्वारा किसी भी तरह से सहमति न दी जाए, तब तक किसी विशेष स्टेटमेंट में निर्दिष्ट राशि के लिए कार्ड धारक से प्राप्त किसी भी भुगतान को नीचे बताए गए क्रम में ऐसे बकायों के प्रति विनियोजित किया जाएगा:

- (i) टैक्स
- (ii) ईएमआई
- (iii) शुल्क और प्रभार
- (iv) ब्याज प्रभार
- (v) खुदरा खरीदारियों और नकद निकासी के लिए भुगतान

यहां ऊपर बताई गई किसी भी बात के होने के बावजूद: (i) आरबीएल बैंक अपने स्व-विवेक से आरबीएल बैंक के कार्ड धारक को मिली अन्य सुविधाओं के संबंध में कार्ड धारक द्वारा देय किसी भी देय राशि के लिए ऐसे भुगतानों को विनियोजित कर सकता है (ii) आरबीएल बैंक अपने स्व-विवेक पर विनियोजन के क्रम को संशोधित कर सकता है। इस तरह के विनियोजन के बाद किसी भी शेष अतिरिक्त राशि को उन राशियों के लिए विनियोजित किया जा सकता है, जिन्हें आरबीएल बैंक द्वारा जनरेट किए जाने वाले ठीक अगले स्टेटमेंट में निर्दिष्ट किया जाना है।

### (iii) भुगतान की विधि

बैंक को भुगतान करने के लिए कार्ड धारक केवल नीचे दी गई विधियों का उपयोग कर सकता है:

#### 1. आरबीएल MyCard मोबाइल ऐप का उपयोग करके भुगतान करें:

आप आरबीएल MyCard मोबाइल ऐप का इस्तेमाल करके अपनी सुविधा के अनुसार भुगतान कर सकते हैं। आप दूसरे बैंक अकाउंट का इस्तेमाल करके अपना अकाउंट मैनेज कर सकते हैं और अपने कार्ड पर तुरंत पेमेंट कर सकते हैं। डाउनलोड करने के लिए, 5607011 पर MyCard, लिखकर SMS करें।

#### 2. एनईएफटी भुगतान:

आप किसी अन्य बैंक में अपने खाते का उपयोग करके अपने क्रेडिट कार्ड का भुगतान ऑनलाइन कर सकते हैं। एनईएफटी भुगतान करते समय नीचे मौजूद प्राप्तकर्ता का विवरण चुनें:

प्राप्तकर्ता का नाम - वह नाम जो आपके आरबीएल बैंक क्रेडिट कार्ड पर दिखाई देता है

प्राप्तकर्ता की खाता संख्या - आरबीएल बैंक क्रेडिट कार्ड नंबर बैंक का नाम - आरबीएल बैंक।

आईएफएससी कोड - RATN0CRCARD

शाखा स्थान - एनओसी गोरेगांव, मुंबई

#### 3. नेटबैंकिंग:

आप अपने कार्ड का भुगतान करने के लिए अपने मौजूदा आरबीएल बैंक खाते के ऑनलाइन नेट बैंकिंग विकल्प का उपयोग कर सकते हैं।

#### 4. आरबीएल बैंक की शाखाओं में भुगतान करें:

आप अपने शहर में किसी भी निकटतम आरबीएल बैंक शाखा में जा सकते हैं और अपने आरबीएल बैंक क्रेडिट कार्ड का भुगतान कर सकते हैं।

आरबीएल बैंक शाखा में, आप - चेक द्वारा भुगतान कर सकते हैं - कृपया आरबीएल बैंक कार्ड <16 अंक का कार्ड का नंबर> के पक्ष में चेक बनाएं नकद भुगतान: आपके आरबीएल बैंक क्रेडिट कार्ड के लिए नगद भुगतान आरबीएल बैंक की सभी शाखाओं में स्वीकार किया जाता है।

## 5. स्थायी निर्देश/एनएसीएच द्वारा भुगतान:

कार्ड धारक अपने क्रेडिट कार्ड पर स्थायी निर्देश (एसआई)/नेशनल ऑटोमेटेड क्लियरिंग हाउस (एनएसीएच) का विकल्प चुन सकता है। एसआई/एनएसीएच कुल देय राशि (टीएडी) या न्यूनतम देय राशि (एमएडी) के लिए हो सकता है। यह देखा जा सकता है कि एसआई/एनएसीएच निष्पादन के लिए लागू राशि की गणना उन क्रेडिट (ग्राहक द्वारा किए गए भुगतान, मर्चेन्ट द्वारा धनवापसी, रिवार्ड रिडेम्पशन क्रेडिट/कैश बैंक, चार्ज रिवर्सल, आदि अगर कोई हो) और डेबिट (भुगतान रिवर्सल) के बाद की गई है जिन्हें भुगतान देय तारीख से पहले एक कार्य दिवस तक अंतिम स्टेटमेंट/बिल में प्राप्त किया गया है। एसआई/एनएसीएच निष्पादन इस तर्क पर काम करता है कि न्यूनतम एमएडी या टीएडी और क्रेडिट के बीच का अंतर निष्पादित हो जाएगा।

ग्राहक द्वारा किया गया भुगतान एसआई निष्पादन की राशि तय करने में महत्वपूर्ण भूमिका निभाता है। अगर भुगतान निर्देश एनएसीएच/एसआई, टीएडी के लिए है।

• अगर कुल देय राशि और कुल क्रेडिट/डेबिट (जिसमें कोई भुगतान नहीं होना शामिल है) कुल देय राशि के बराबर या उससे कम है, तो एसआई/एनएसीएच का निष्पादन न्यूनतम देय राशि (एमएडी) के लिए किया जाएगा।

अगर कुल देय राशि और कुल क्रेडिट/डेबिट (जिसमें भुगतान शामिल हैं) कुल देय राशि के बराबर या कम है, तो एसआई/एनएसीएच का निष्पादन एमएडी और प्राप्त राशि के कुल अंतर के लिए तब किया जाएगा जब अंतर शून्य रुपये से अधिक हो।

एनएसीएच/एसआई द्वारा भुगतान के लिए, अगर भुगतान की देय तारीख छुट्टी का दिन है, तो एनएसीएच/एसआई पिछले कार्य दिवस पर लागू किया जाएगा। भुगतान की देय तारीख तक धन की वसूली सुनिश्चित करने के लिए, चेक के माध्यम से भुगतान कम से कम 3 दिन पहले किया जाना चाहिए।

उदाहरण					
भुगतान निर्देश का प्रकार	परिदृश्य	टीएडी	एमएडी	ग्राहक द्वारा किया गया भुगतान	एसआई/एनएसीएच निष्पादन
एमएडी	A	2000	200	0 (कोई भुगतान नहीं)	200
एमएडी	B	2000	200	100 (भुगतान < एमएडी)	100
एमएडी	C	2000	200	200 (भुगतान = एमएडी)	0
एमएडी	D	2000	200	400	0
एमएडी	E	2000	200	1600	0
एमएडी	F	2000	200	1900	0
एमएडी	G	2000	200	>=2000	0

अगर भुगतान निर्देश/एसआई, एमएडी के लिए है।

- अगर कुल देय राशि और कुल क्रेडिट/डेबिट (जिसमें कोई भुगतान नहीं होना शामिल है) कुल देय राशि के बराबर या उससे कम है, तो एसआई का निष्पादन न्यूनतम देय राशि के लिए किया जाएगा।

- अगर कुल देय राशि और कुल क्रेडिट/डेबिट (जिसमें भुगतान शामिल हैं) कुल देय राशि के बराबर या कम है, तो एसआई का निष्पादन न्यूनतम देय राशि और प्राप्त राशि के कुल अंतर के लिए तब किया जाएगा जब अंतर शून्य रुपये से अधिक हो।

उदाहरण					
भुगतान निर्देश का प्रकार	परिदृश्य	टीएडी	एमएडी	ग्राहक द्वारा किया गया भुगतान	एसआई/ एनएसीएच निष्पादन
टीएडी	A	2000	200	0 (कोई भुगतान नहीं)	2000
टीएडी	B	2000	200	500 (भुगतान < टीएडी)	1500
टीएडी	C	2000	200	1500 (भुगतान < टीएडी)	500
टीएडी	D	2000	200	>=2000	0

#### (iv) बिलिंग के विवाद का समाधान

स्टेटमेंट की सभी सामग्री को कार्ड धारक द्वारा सही और स्वीकार किया गया तब तक माना जाएगा जब तक स्टेटमेंट जारी होने के 30 दिनों के भीतर कार्ड धारक आरबीएल बैंक को लिखित रूप में किसी भी विसंगति के बारे में नहीं बताता है। मास्टरकार्ड/वीजा नियम के अनुसार, अगर विसंगति पाई जाती है, तो आपकी ओर से प्रभार विवाद करने के लिए बैंक को लिखित रूप में बताना अनिवार्य है। हम आपसे हमारी वेबसाइट <https://www.rblbank.com/download-forms/credit-cards> पर उपलब्ध हस्ताक्षरित विवाद फॉर्म ईमेल करने या हमें भेजने का अनुरोध करते हैं। अगर ऊपर बताई गई विसंगतियां देखने पर एक नज़र में बैंक द्वारा वैध पाई जाती हैं,

तो बैंक अस्थायी रूप से प्रभार को तब तक रिवर्स कर सकता है जब तक बैंक द्वारा उसकी पूर्ण और अंतिम संतुष्टि के लिए बाद की जांच-पड़ताल पूरी नहीं हो जाती। अगर बैंक द्वारा की गई उक्त जांच से पता चलता है कि ऐसे (विसंगतियां) प्रभारों की देयता उक्त कार्ड धारक (सदस्यों) पर है, तो प्रभार को बाद के स्टेटमेंट में बहाल कर दिया जाएगा और शुल्क/प्रभार का दावा यहां ऊपर बताए गए प्रभारों के अनुसार बैंक द्वारा किया जाएगा। यहां बताए गए प्रावधानों के बावजूद, बैंक द्वारा की गई जांच के परिणाम के बारे में उक्त कार्ड धारक को बताने के लिए बैंक 60 दिनों की अवधि से अधिक समय नहीं लेगा।

**(v) कार्ड जारीकर्ता के कॉल सेंटर्स के संपर्क विवरण**

कार्ड धारक किसी भी पृछताछ और/या समस्याओं के निवारण के लिए नीचे दिए गए किसी भी संचार माध्यम से बैंक से संपर्क कर सकता है।

- 24 घंटे ग्राहक सेवा नंबर: 22-71190900
- ईमेल द्वारा: [supercardservice@rblbank.com](mailto:supercardservice@rblbank.com) पर ई-मेल भेजकर
- बैंक के क्रेडिट कार्ड पर मेल लिखकर: प्रबंधक- क्रेडिट कार्ड डिवीज़न सेवा, आरबीएल बैंक जेएमडी मेगापोलिस, यूनिट नंबर 306-11, तीसरी मंजिल, सोहना रोड, सेक्टर 48, गुड़गांव, हरियाणा - 122 018।

**(vi) शिकायत निवारण एस्केलेशन - संपर्क किए जाने वाले अधिकारियों के संपर्क विवरण**

आरबीएल बैंक में, आपको उच्चतम कोटि की सेवा देने के लिए हम लगातार प्रयास कर रहे हैं। हालांकि, अगर हमारी सेवाएं आपकी अपेक्षाओं को पूरा नहीं करती हैं, तो हम आपके विचार जानना चाहेंगे।



शिकायत निवारण के लिए नीचे बताए गए चैनल उपलब्ध हैं:

## लेवल 1

**ग्राहक सेवा** - कृपया हमारे 24 घंटे ग्राहक सेवा नंबर 022-7119 0900 पर कॉल करें और हमारे अधिकारी आपकी सहायता करेंगे

**शिकायत फॉर्म** - वैकल्पिक रूप से, आप हमें अपनी प्रतिक्रिया देने के लिए हमारे ऑनलाइन शिकायत फॉर्म का उपयोग कर सकते हैं

**ईमेल** - अगर आप बैंक के साथ संचार के लिए इलेक्ट्रॉनिक मेल चुनना चाहते हैं, तो कृपया अपनी शिकायत [service@rbllbank.com](mailto:service@rbllbank.com) पर ईमेल करें।

**पत्र** - कोई लिखित पत्र-व्यवहार भेजने के लिए, कृपया नीचे बताए गए पते पर लिखें

**प्रबंधक** - क्रेडिट कार्ड सेवा, आरबीएल बैंक जेएमडी मेगापोलिस, यूनिट नंबर 306-11, तीसरी मंजिल, सोहना रोड, सेक्टर 48, गुड़गांव, हरियाणा - 122018।

आपकी समस्या की प्रकृति और समाधान और संचार के लिए आवश्यक समय के आधार पर, हम आपका पत्र या ईमेल प्राप्त करने के 10 दिनों के भीतर आपको जवाब देंगे। अपनी समस्याओं को दूर करने में हमारी सहायता के लिए, कृपया हमारे लिए संदेश लिखते समय नीचे दिए गए विवरण शामिल करें।

1. आपका पूरा नाम
2. आपका संपर्क विवरण (पता, टेलीफोन नंबर और ई-मेल)

कृपया अपनी खाता संख्या / क्रेडिट कार्ड संख्या के साथ अपनी पिछली बातचीत में आपको दी गई संदर्भ संख्या का उल्लेख करें, ताकि आपकी समस्या को समझने और उसका समाधान करने में हमें सहायता मिल सके।

## **स्तर 2 (अगर स्तर 1 से संतुष्ट नहीं है)**

अगर आप दिए गए जवाब से संतुष्ट नहीं हैं या अगर आपको 10 दिनों में कोई जवाब नहीं मिला है, तो संदर्भ नंबर बताकर अपनी शिकायत करें। आप क्रेडिट कार्ड सर्विस के हेड को ईमेल कर सकते हैं या पत्र लिख सकते हैं और जवाब 10 दिनों के भीतर दी जाएगी।

**ईमेल** - अगर आप बैंक के साथ संचार के लिए इलेक्ट्रॉनिक मेल चुनना चाहते हैं, तो कृपया अपनी शिकायत [headcardservice@rblbank.com](mailto:headcardservice@rblbank.com) पर ईमेल करें।

**पत्र** - हेड - कार्ड सेवा, आरबीएल बैंक लिमिटेड, कार्ड ऑपरेटिंग सेंटर - सीओसी, जेएमडी मेगापोलिस, यूनिट नंबर 306-311, तीसरी मंजिल, सोहना रोड, सेक्टर 48, गुड़गांव, हरियाणा - 122018।

## **स्तर 3 (अगर स्तर 2 से संतुष्ट नहीं है)**

अगर आप दिए गए समाधान से अभी भी संतुष्ट नहीं हैं या अगर आपको 10 दिनों के भीतर कोई जवाब नहीं मिलता है, तो आप नीचे दिए गए पते पर, मुख्य नोडल अधिकारी श्री विकास निगम से संपर्क कर सकते हैं :

सेवा में,  
मुख्य नोडल अधिकारी, आरबीएल बैंक -  
श्री विकास निगम - 022-71432700 पर कॉल करें

डाक पता: आरबीएल बैंक  
जेएमडी मेगापोलिस, यूनिट नंबर 306-11,  
तीसरी मंजिल, सोहना रोड, सेक्टर 48,  
गुड़गांव, हरियाणा -122018  
principalnodalofficer@rblbank.com

हमारे मुख्य नोडल अधिकारी 10 दिनों के भीतर आपकी संतुष्टि के लिए समस्या का समाधान करने की कोशिश करेंगे। अगर, शिकायत पर ज्यादा ध्यान देने की जरूरत है, तो जवाब के लिए और अधिक समय की आवश्यकता को बताते हुए शिकायत को स्वीकार किया जाएगा।

#### **स्तर 4 (अगर स्तर 3 से संतुष्ट नहीं है) बैंकिंग लोकपाल**

अगर मुख्य नोडल अधिकारी के जवाब से आपके शिकायत का समाधान नहीं हो पाता है या अगर आपको 10 दिनों के भीतर मुख्य नोडल अधिकारी से कोई जवाब नहीं मिलता है, तो आप रिज़र्व बैंक एकीकृत लोकपाल योजना, 2021 (RBIOS, 2021) के प्रावधानों के अनुसार रिज़र्व बैंक एकीकृत लोकपाल को पत्र लिख सकते हैं। बैंकिंग लोकपाल के बारे में अधिक जानकारी के लिए, आप <https://secweb.rbi.org.in/BO/precompltindex.htm> पर जा सकते हैं।

बजाज फिनसर्व आरबीएल बैंक की ग्राहक मुआवजा पॉलिसी [rblbank.com/pdf-pages/bank-policies](http://rblbank.com/pdf-pages/bank-policies) पर देखी जा सकती है

**(vii) कार्ड जारी करने वाले बैंक का पूरा डाक पता:**  
क्रेडिट कार्ड सेवा, आरबीएल बैंक  
जेएमडी मेगापोलिस, यूनिट नंबर 306-11,  
तीसरी मंजिल, सोहना रोड, सेक्टर 48, गुड़गांव,  
हरियाणा - 122018।

(viii) ग्राहक देखभाल सेवा के लिए नंबर:

24 घंटे ग्राहक सेवा नंबर 022-7119 0900

#### (D) डिफॉल्ट और परिस्थितियां

(i) कार्ड धारक को डिफॉल्टर के रूप में रिपोर्ट करने के लिए नोटिस अवधि सहित प्रक्रिया: डिफॉल्ट की स्थिति में, कार्ड धारक को इनमें से किसी भी एक माध्यम का उपयोग करके डाक, टेलीफोन, ईमेल, SMS संदेश द्वारा और/या याद दिलाने, अनुवर्ती कार्रवाई करने और बकाया जमा करने के लिए शामिल तीसरे पक्ष द्वारा क्रेडिट कार्ड खाते पर किसी भी बकाया के निपटान के लिए समय-समय पर रिमाइंडर भेजा जाएगा। इसके लिए नियुक्त कोई भी तीसरा पक्ष, समय-समय पर लागू ऋण वसूली पर आचार संहिता का पूरी तरह से पालन करेगा। इनमें से एक या एक से अधिक स्थिति को डिफॉल्ट की स्थिति माना जाएगा और बैंक अपने स्व-विवेक से क्रेडिट कार्ड की सुविधा वापस ले सकता है डिफॉल्ट की स्थितियां इसके तहत होती हैं

- कार्ड धारक 180 दिनों की निर्धारित अवधि के भीतर बैंक को देय किसी भी राशि का भुगतान करने में लगातार विफल रहता है।
- कार्ड धारक समझौते के अनुसार कार्ड धारक दायित्वों को पूरा करने में विफल रहता है।
- बैंक को दिया गया कोई भी चेक और/या ईसीएस/स्टैंडिंग इंस्ट्रक्शन किसी भी कारण से प्रस्तुतीकरण/दिए जाने पर नकद में नहीं बदला गया/उससे कार्य नहीं हुआ।

- कार्ड धारक द्वारा किया गया कोई भी निरूपण गलत, झूठा या अधूरा साबित होता है जिसमें बैंक को सबूत के लिए भेजे गए गलत, अधूरे, और/या गलत धोखाधड़ी जानकारी वाले आय और/या पहचान पत्र/दस्तावेज, आदि शामिल हैं।

**(ii) डिफॉल्ट रिपोर्ट की वापसी के लिए प्रक्रिया और वह अवधि जिसके भीतर बकाया के निपटान के बाद डिफॉल्ट रिपोर्ट की वापसी होगी:**

- संबंधित डिफॉल्टर ने बैंक के साथ अपनी संपूर्ण बकाया देय राशि को चुका दिया है या बैंक के साथ अपनी देय राशि का निपटान कर दिया है।
- बैंक द्वारा या बैंक के खिलाफ बारे गए कानूनी मुकदमे में, बैंक के लिए अदालत का फैसला प्राप्त हुआ है, जिसमें बैंक को यह निर्देश दिया गया है कि वह डिफॉल्ट रिपोर्ट से कार्ड धारक को डी-लिस्ट करे। व्यक्तिगत समीक्षाओं के आधार पर प्रत्येक मामले में निर्णय लिए जाते हैं।

**(iii) डिफॉल्ट की स्थिति में वसूली प्रक्रिया:**

डिफॉल्ट की स्थिति में, समय-समय पर संशोधित मध्यस्थता और सुलह अधिनियम, 1996 के प्रावधानों के तहत बैंक के निर्दिष्ट अधिकारी द्वारा नियुक्त एकमात्र मध्यस्थ को विवाद को संदर्भित करके बैंक द्वारा राशि की वसूली की जा सकती है। मध्यस्थता का निर्वाचन-क्षेत्र दिल्ली, भारत होगा। मध्यस्थता कार्यवाही की भाषा अंग्रेजी होगी।

**(iv) कार्डधारक की मृत्यु/स्थायी अक्षमता की स्थिति में बकाया राशि की वसूली:**

कार्ड धारक की मृत्यु या स्थायी अक्षमता की स्थिति में, बैंक कार्ड धारक के कानूनी उत्तराधिकारी से देय राशि की वसूली करने का प्रयास करेगा और खाते की बकाया राशि का सौहार्दपूर्ण ढंग से निपटान करेगा।

**(v) कार्ड धारक के लिए उपलब्ध बीमा कवर और एक्टिवेशन पॉलिसी की तारीख**

क्रेडिट कार्ड में कार्ड धारक/ग्राहक के लिए बीमा पॉलिसी उपलब्ध है जिसका उल्लेख कार्ड धारक अनुबंध के नियमों और शर्तों में किया गया है। यह पॉलिसी बैंक को नुकसान की सूचना देने से पहले 1 दिन के भीतर और बैंक को नुकसान की रिपोर्ट करने के 7 दिनों के बाद होने वाली किसी भी हानि को कवर करती है। दावे के बारे में बैंक को जल्द से जल्द सूचित किया जाना चाहिए।

**(E) कार्ड सदस्यता की समाप्ति / खंडन**

**(i) कार्ड धारक द्वारा कार्ड समर्पण की प्रक्रिया - देय सूचना**

(a) कार्ड धारक सभी क्रेडिट कार्ड के मैग्नेटिक स्ट्रिप पर आधा हिस्से में तिरछे काटकर और उन्हें बैंक को वापस करके किसी भी समय इस अनुबंध को खत्म कर सकता है, इसके लिए लिखित अनुरोध देना होगा या बैंक के 24 घंटे ग्राहक सेवा हेल्पलाइन पर कॉल करके यह अनुरोध करना होगा क्रेडिट कार्ड से जुड़ी सभी सुविधाओं और लाभों को समाप्त किया जाए। मुख्य कार्ड धारक लिखित में बैंक को सूचित करके अतिरिक्त कार्ड के उपयोग को रद्द कर सकता है, लेकिन इसके बावजूद, मुख्य कार्ड धारक अतिरिक्त क्रेडिट कार्ड के उपयोग से लिए जाने वाले सभी प्रभारों के लिए उत्तरदायी होगा। कोई वार्षिक शुल्क और/या अन्य प्रभार समानुपातिक आधार पर वापस नहीं किए जाएंगे।

बैंक किसी भी समय कारण या वजह बताए बिना और कोई नोटिस दिए बिना अपने विवेक से किसी भी समय क्रेडिट कार्ड सुविधा को तुरंत समाप्त कर सकता है या उपयोग को प्रतिबंधित कर सकता है।

जहां क्रेडिट कार्ड सुविधा को बैंक समाप्त करता है, वहां कार्ड खाते पर बकाया सभी राशियां (अभी तक डेबिट नहीं की गई प्रभारों या नकद अग्रिम सहित) तुरंत देय और भुगतान करने योग्य हो जाएंगे। बैंक रद्द किए गए क्रेडिट कार्ड के बारे में सभी प्रतिष्ठानों (जहां क्रेडिट कार्ड मान्य/स्वीकृत है) को सूचित कर सकता है। अगर क्रेडिट कार्ड रद्द कर दिया जाता है, तो कार्ड धारक को इसके आधे हिस्से को तिरछे काटकर और दोनों हिस्सों को तुरंत बैंक को वापस करना होगा। कोई वार्षिक शुल्क या अन्य प्रभार समानुपातिक आधार पर वापस नहीं किए जाएंगे।

(b) अगर कार्ड धारक अपना रोजगार, पेशा या पता बदलता है, या अपने वर्तमान पोस्टिंग स्थान से स्थानांतरित करता है, या अपना वेतन खाता/मुख्य बैंक खाता आदि (जो भी स्थिति हो) बदलता है, तो बैंक को अपने स्व-विवेक से क्रेडिट कार्ड की सुविधा बंद करने का अधिकार होगा। कार्ड धारक विशेष रूप से यह स्वीकार करता है कि क्रेडिट कार्ड खाता रद्द होने/बंद किए जाने पर, क्रेडिट कार्ड के विशेषाधिकार (सभी लाभों, सेवाओं और रिवार्ड पॉइंट सहित) वापस ले लिए जाएंगे, और ऐसे विशेषाधिकार अपने-आप वापस नहीं मिलेंगे तथा यह पूरी तरह से बैंक के स्व-विवेक पर होगा। क्रेडिट कार्ड रद्द करने पर (किसी भी कारण से), कार्डमेंबर को:

- क्रेडिट कार्ड का उपयोग नहीं करना चाहिए, उसे कार्ड को आधे हिस्से से तिरछे में काटकर बैंक को वापस कर देना चाहिए।
- कार्ड के किसी भी उपयोग के लिए जिम्मेदार है जिसमें प्रभारों का भुगतान तब तक शामिल है जब तक कार्ड को आधे हिस्से से तिरछे काटकर बैंक को वापस नहीं किया जाता।

- क्रेडिट कार्ड के उपयोग की शर्तों के अनुसार बैंक को भुगतान करना जारी रखेगा

(c) अगर कार्ड धारक के क्रेडिट कार्ड का कभी भी उपयोग नहीं किया गया है या 90 दिनों से अधिक समय तक उपयोग नहीं किया जाता है, तो इसके लाभ वापस लिए जा सकते हैं।

**(ii) लंबे समय तक निष्क्रियता होने की वजह से कार्ड का बंद होना**

आरबीआई के दिशानिर्देश के अनुसार, 1 साल की अवधि के लिए क्रेडिट कार्ड का इस्तेमाल न होने से क्रेडिट कार्ड स्थायी तौर पर बंद हो जाएगा। 1 साल से अधिक की निष्क्रियता की स्थिति में, बैंक 30 दिनों की नोटिस अवधि के अंत में कार्ड को स्थायी रूप से बंद करने से पहले जवाब देने/जवाब देने के लिए 30 दिनों का नोटिस भेजेगा।

स्थायी रूप से बंद होने वाले कार्ड/लिंक्ड लोन ऑन कार्ड पर कोई बकाया देय नहीं हो सकता।

*स्थायी रूप से बंद होने वाले कार्ड/लिंक्ड लोन ऑन कार्ड पर कोई बकाया देय नहीं हो सकता।*

**(F) कार्ड का खोना / चोरी होना / दुरुपयोग होना**

**(i) कार्ड खोने/चोरी होने/दुरुपयोग होने की स्थिति में अपनाई जाने वाली प्रक्रिया - कार्ड जारीकर्ता को सूचना देने के माध्यम।**

अगर क्रेडिट कार्ड खो जाता है, चोरी हो जाता है, प्राप्त नहीं होता है, आरबीएल बैंक या किसी अन्य बैंक के एटीएम में फंस जाता है, या कार्ड धारक की संबंधित अनुमति के बिना उसका उपयोग किया जाता है, तो कार्ड धारक को 24 घंटे टोल फ्री नंबर पर ग्राहक सेवा को कॉल करके तुरंत बैंक को इसकी जानकारी देनी चाहिए। इसके अलावा, खोने, चोरी होने या दुरुपयोग की स्थिति में, कार्ड धारक को पुलिस शिकायत/प्रथम सूचना रिपोर्ट (एफआईआर) दर्ज करनी होगी जिसकी एक प्रति बैंक को भेजी जानी चाहिए।



(ii) उपरोक्त (i) के मामले में कार्ड धारक की देयता (a) बैंक को सूचना/संचार से पहले क्रेडिट कार्ड के किसी भी अनधिकृत उपयोग से होने वाले कार्ड धारक की देयता बैंक को सूचना/संचार तक लगाए गए सभी प्रभारों के लिए होगी और बैंक द्वारा सूचना प्राप्त करने के बाद ही “शून्य” होगी।

(b) अहस्ताक्षरित क्रेडिट कार्ड की स्थिति में, कार्ड धारक उस पर लगने वाले सभी प्रभारों के लिए उत्तरदायी होगा।

(c) कार्ड धारक किसी भी विवादित लेनदेन की किसी भी जांच की स्थिति में बैंक, बैंक के प्रतिनिधियों और/या कानूनी अधिकारियों के साथ पूरा सहयोग करेगा।

(d) अगर कार्ड धारक बाद में क्रेडिट कार्ड (चोरी की सूचना देने के बाद) बरामद कर लेता है, तो बरामद क्रेडिट कार्ड का उपयोग नहीं किया जाना चाहिए और आधे हिस्से से काटकर तुरंत बैंक को वापस किया जाना चाहिए।

(G) विशेष उल्लेख वाले खाते यानी स्पेशल मेंशन अकाउंट (SMA) और गैर-निष्पादित परिसंपत्ति यानी नॉन-परफ़ोरमिंग एसेट (NPA) और अपग्रेडेशन के रूप में वर्गीकरण

अगर किसी ऋण/क्रेडिट कार्ड खाते की देय तिथि 22 जनवरी, 2019 है और ऋण देने वाली संस्था द्वारा इस तिथि के दिन के अंत तक प्रोसेसिंग शुरू करने से पहले पूर्ण बकाया नहीं मिलता है, तो अतिदेय तिथि 22 जनवरी, 2019 होगी और खाते को SMA-0 के रूप में वर्गीकृत किया जाएगा।

अगर अगले दिन (23 जनवरी, 2019) या किसी भविष्य की अन्य तिथि को पूर्ण अतिदेय राशि (शुल्कों सहित, अगर कोई हो) का पूर्ण भुगतान किया जाता है, तो उस दिन के अंत तक खाते में डीपीडी शून्य हो जाएगा और खाते को नियमित के रूप में वर्गीकृत किया जाएगा।

अगर खाते को अतिदेय रखना जारी रखा जाता है, तो 29 फरवरी, 2019 को दिन के अंत तक यानी लगातार अतिदेय रहने के 30 दिन पूरे होने पर प्रसंस्करण शुरू होने के बाद इस खाते को SMA-1 के तौर पर टैग किया जाएगा। उसी प्रकार, उस खाते के लिए SMA-1 के वर्गीकरण की तारीख 21 फरवरी 2019 होगी।

ठीक ऐसे ही, अगर खाता अतिदेय बना रहता है, तो इसे 23 मार्च, 2019 को दिन के अंत तक यानी लगातार अतिदेय होने के 60 दिन पूरे होने पर प्रसंस्करण शुरू होने के बाद एसएमए-2 के रूप में टैग किया जाएगा।

अगर खाते की अतिरेय राशि किसी दी गई तारीख को उधारकर्ता के स्तर पर शून्य हो जाती है, तो पूरे संबंध को अपग्रेड करने पर विचार किया जाएगा।

संपत्ति वर्गीकरण (यानी एनपीए कैटेगरी) को उधारकर्ता स्तर (यानी बैंक के साथ सभी संबंध) पर वर्गीकृत किया जाएगा।

एनपीए की स्थिति में, बैंक के सभी संबंधों में संपूर्ण अतिदेय का पूरा भुगतान किया जाना चाहिए और अगर किसी भी तिथि को उधारकर्ता स्तर पर अतिदेय राशि शून्य है, तो संपूर्ण संबंध को उन्नयन के लिए माना जाएगा।

## (H) प्रकटीकरण

- (i) कार्ड धारक इसके द्वारा स्पष्ट रूप से बैंक को समय-समय पर लागू प्रकटीकरण मानदंडों के अनुरूप भारतीय रिजर्व बैंक, आयकर अधिकारियों, न्यायाधिकरणों, न्यायालयों, न्यायिक निकायों, अन्य बैंकों, क्रेडिट ब्यूरो, वित्तीय संस्थानों या किसी अन्य तीसरे पक्ष के साथ इस अनुबंध और/या किसी अन्य अनुबंध सहित कार्ड धारक से संबंधित सभी/किसी भी जानकारी या दस्तावेजों के प्रकटीकरण, या कार्ड धारक द्वारा प्रतिबद्ध डिफॉल्ट के प्रकटीकरण के लिए क्रेडिट सत्यापन या संदर्भ जांच या अपने हितों की सुरक्षा के प्रयोजनों से अधिकृत करता है।
- (ii) कार्ड धारक एतद्वारा सहमत है कि केवल कार्ड धारक द्वारा प्रदान की गई स्पष्ट सहमति की स्थिति में ही, क्रेडिट कार्ड आवेदन फॉर्म में या किसी भी तरह से कार्ड धारक द्वारा प्रस्तुत की गई जानकारी का उपयोग बैंक द्वारा कार्ड से संबंधित ऑफर बेचने हेतु मार्केटिंग उद्देश्यों से समय-समय पर किया जा सकता है, जिसमें बैलेंस ट्रांसफर, ईएमआई ऑफर, नकद से संबंधित ऑफर, बीमा उत्पाद आदि शामिल हैं, पर इन्हीं तक सीमित नहीं हैं। इसके अलावा, लागू प्रकटीकरण मानदंडों के अनुरूप बैंक इस जानकारी का उपयोग समय-समय पर बैंक के अन्य उत्पादों की मार्केटिंग के लिए कर सकता है।

यह सुनिश्चित करने के लिए कि कार्ड धारक को असुविधा न हो, बैंक एक “कॉल न करें” रजिस्टर बनाए रखता है और अगर कार्ड धारक किसी मार्केटिंग ऑफर के लिए कॉल नहीं पाना चाहते हैं, तो वे ऐसे रजिस्टर में अपने उक्त फोन नंबर को शामिल करवाने के लिए 24 घंटे बैंक को फोन पर बता सकते हैं या [supercardservice@rblbank.com](mailto:supercardservice@rblbank.com) पर ईमेल भेज सकते हैं। कार्ड धारक अपने संबंधित संपर्क विवरण को अलग रखने के लिए बैंक की वेबसाइट पर भी रजिस्टर कर सकते हैं।

(iii) अगर बैंक को प्रतिकूल रिपोर्ट (कार्ड धारक की क्रेडिट योग्यता या इस तरह के प्रभाव से संबंधित) प्राप्त होती है, तो बैंक क्रेडिट कार्ड को रद्द कर सकता है जिसमें संपूर्ण बकाया राशि के साथ-साथ क्रेडिट कार्ड के उपयोग द्वारा और स्टेटमेंट में अभी तक बिल नहीं किया गया कोई भी अतिरिक्त प्रभार/शुल्क तुरंत देय हो जाएगा और उसका भुगतान उक्त उक्त कार्ड धारक को करना होगा।

(iv) कार्ड धारक बैंक को कार्ड धारक से संबंधित जानकारी तीसरे पक्ष के साथ साझा करने के लिए अधिकृत करता है, ताकि बैंक उन लाभों या कार्यक्रमों को प्रशासित करने, उनके लिए सेवा देने और उनका प्रबंधन करने में सक्षम हो सके जिसके लिए कार्ड धारक को नामांकित किया गया है।

(v) इसके विपरीत कुछ भी होने के बावजूद, कार्ड धारक बैंक को नौचे दिए गए किसी भी प्रयोजन से इस अनुबंध और/या कार्ड धारक और बैंक के बीच किसी भी अन्य अनुबंध, लेनदेन या डीलिंग सहित कार्ड धारक के बारे में सभी या किसी भी जानकारी या दस्तावेज के प्रकटीकरण के लिए अधिकृत करता है:

(a) इसके प्रधान कार्यालय या बैंक की दूसरी शाखाओं, सहायक या संबंधित या संबंधित कंपनियों के लिए

(b) बैंक के पेशेवर सलाहकार

(c) बैंक के किसी भी संभावित या वास्तविक क्रेता/अधिकारी या उसके किसी भी व्यवसाय, अधिकार, संपत्ति या दायित्व या

(d) ऐसे किसी भी अन्य व्यक्ति के लिए जहां कानूनों के तहत प्रकटीकरण आवश्यक है

(vi) क्रेडिट इंफॉर्मेशन ब्यूरो इंडिया लिमिटेड (CIBIL) भारतीय वित्तीय प्रणाली की कार्यक्षमता और स्थिरता में सुधार के लिए भारत सरकार और भारतीय रिजर्व बैंक (RBI) की एक पहल है। यह बैंकों और वित्तीय संस्थानों के बीच सूचनाओं के आदान-प्रदान के लिए एक असरदार मैकेनिज्म प्रदान करने के RBI के प्रयासों के अनुरूप है, जिससे ग्राहक विभिन्न संस्थानों से बेहतर क्रेडिट शर्तों का लाभ उठा सकें।

(vii) इस पहल में भाग लेने वाले सभी बैंकों और वित्तीय संस्थानों को सिबिल और दूसरे क्रेडिट सूचना ब्यूरो के साथ ग्राहक डेटा साझा करना जरूरी है। उपरोक्त को ध्यान में रखते हुए, बैंक, कार्ड धारक/एड ऑन कार्ड धारक के खाते से संबंधित डेटा की रिपोर्ट सिबिल और अन्य क्रेडिट इंफॉर्मेशन ब्यूरो को करेगा।

- (ix) कार्ड धारक यह स्वीकार करते हैं कि व्यापार प्रक्रियाओं और लागू प्रावधानों के अनुसार, बैंक समय-समय पर बैंक द्वारा निर्धारित किसी भी मौजूदा या भविष्य के क्रेडिट ब्यूरो के साथ कार्ड धारक की जानकारी साझा करने के लिए अधिकृत है। भारतीय वित्तीय प्रणाली, और ऐसी अन्य संस्थाओं की कार्यक्षमता और स्थिरता में सुधार करने के लिए, उक्त जानकारी को सिबिल या सक्षम अधिकारियों द्वारा अनुमोदित/सूचित किसी अन्य क्रेडिट सूचना ब्यूरो के साथ साझा किया जा सकता है।
- (x) अगर सूचित कार्ड धारक बाद में बैंक की संतुष्टि के लिए बैंक के साथ सभी बकाया राशि का निपटान या भुगतान करता है, तो बैंक यह सुनिश्चित करने के लिए उचित प्रयास करेगा कि बदलाव को दिखाने के लिए उक्त कार्ड धारक के अपडेट किए गए विवरण सिबिल या ऐसे अन्य क्रेडिट सूचना ब्यूरो को प्रदान किया जाए।
- (xi) मैं आरबीएल बैंक को केवाईसी जानकारी के सत्यापन, क्रेडिट जोखिम विश्लेषण, या आरबीएल बैंक द्वारा सही माने जा सकने वाले अन्य संबंधित प्रयोजनों के लिए यआईडीएआई से प्राप्त केवाईसी के रूप में किसी भी या सभी जानकारी / बीएफएल / क्रेडिट ब्यूरो / वैधानिक निकायों / सहायक कंपनियों / संबद्धताओं / क्रेडिट ब्यूरो / रेटिंग एजेंसियों, सेवा प्रदाताओं, बैंकों/वित्तीय संस्थाओं, सरकारी/नियामक प्राधिकरण या तीसरे पक्ष के साथ आवेदन पत्र में मेरे द्वारा दी गई जानकारी को साझा करने और प्रकट करने के लिए अधिकृत करता/करती हूँ और सहमति देता/देती हूँ।

अगर कार्ड धारक किसी वित्तीय सहायता/ सुविधाओं/ वित्तीय/क्रेडिट सुविधा या उस पर देय ब्याज/प्रभार के मूलधन के भुगतान या पुनर्भुगतान में चूक करता है, तो आरबीएल बैंक और / या आरबीआई के पास डिफॉल्ट का विवरण और कार्ड धारक/ या उसके निदेशकों/ साझेदारों/ ऐड-ऑन कार्ड धारकों का नाम, जैसा लागू हो, ऐसे तरीके और ऐसे माध्यम से डिफॉल्टर के रूप में प्रकट करने या प्रकाशित करने का पूरा अधिकार होगा जिसे आरबीएल बैंक या आरबीआई अपने पूर्ण विवेक से उचित समझता है। आरबीएल बैंक, क्रेडिट सूचना ब्यूरो को क्रेडिट सूचना कंपनी (विनियमन) अधिनियम, 2005 के संदर्भ में क्रेडिट इतिहास/पुनर्भुगतान रिकॉर्ड और/या कार्ड धारक की पिछली देय स्थिति से संबंधित जानकारी की सूचना देगा। क्रेडिट कार्ड के आवेदन की स्वीकृति कार्ड धारक की क्रेडिट योग्यता की कोई प्रतिकूल रिपोर्ट नहीं होने पर आधारित है। आरबीएल बैंक कार्ड खाते में किसी भी प्रकार की गड़बड़ी या कार्ड अथवा किसी अन्य माध्यम से कार्ड धारक की क्रेडिट सुविधा को वापस लेने की सूचना अन्य बैंकों या वित्तीय संस्थाओं को दे सकता है। प्रतिकूल रिपोर्ट (कार्ड धारक या उसके परिवार के सदस्यों की क्रेडिट योग्यता से संबंधित) की प्राप्ति के आधार पर, आरबीएल बैंक लिखित में 15 दिनों की पूर्व सूचना देकर क्रेडिट कार्ड को रद्द कर सकता है जिससे कार्ड खाते में संपूर्ण बकाया राशि के साथ-साथ कार्ड के उपयोग से होने वाले किसी भी अन्य प्रभार और अभी तक कार्ड खाते में बिल नहीं किए गए प्रभार का भुगतान कार्ड धारक को तुरंत करना होगा।

आरबीएल बैंक, कार्डधारक को उस बैंक या वित्तीय संस्था का नाम बताने के लिए बाध्य नहीं होगा जहां से उसे यह प्राप्त हुआ है, या जिससे जानकारी का प्रकटीकरण किया है।





BFL\_CC/MITC/23/03/2023

[www.rblbank.com](http://www.rblbank.com)

आरबीएल बैंक लिमिटेड

कार्ड ऑपरेटिंग सेंटर यूनिट 306-311, तीसरी मंजिल, जेएमडी मेगापो-  
लिस, सोहना रोड, सेक्टर - 48, गुडगांव - 122 018, हरियाणा। पंजीकृत  
कार्यालय पहली लेन, शाहपुरी, कोल्हापुर - 416 001, भारत।

CIN: L65191PN1943PLC007308