



नियम और शर्तों से जुड़ी सबसे ज़रूरी बातें

KVB क्रेडिट कार्





A. शुल्क और प्रभार:

1. सदस्यता शुल्क, वार्षिक शुल्क और ऐड-ऑन कार्ड शुल्क:

कार्ड वैरिएंट		सदस्यता शुल्क	वार्षिक शुल्क	वार्षिक शुल्क में छूट की शर्त	वार्षिक शुल्क में छूट की शर्त - दूसरे वर्ष और उसके बाद के लिए	सदस्यता शुल्क-ऐड-ऑन कार्ड
रिटेल क्रेडिट कार्ड	Visa Platinum	शून्य	₹599/-	पहले साल के लिए छूट	पिछले वर्ष में नकद निकासी के अलावा न्यूनतम रिटेल व्यय ₹1.00 लाख	₹200/-
	Visa Signature	शून्य	₹999/-		पिछले वर्ष में नकद निकासी के अलावा न्यूनतम रिटेल व्यय ₹3.00 लाख	
	कॉर्पोरेट क्रेडिट कार्ड	Visa Platinum	शून्य		लागू नहीं	

नोट: ऊपर बताए गए शुल्क प्रत्येक कार्ड वैरिएंट के लिए लागू मानक शुल्क हैं। जब कार्ड समय-समय पर खास प्रचार योजनाओं के तहत पेश किए जाते हैं, तो ये शुल्क अलग-अलग हो सकते हैं।

2. वित्त प्रभार:

कार्ड वैरिएंट		बढ़े हुए क्रेडिट पर बाकी बचा व्याज		कैश एडवांस पर व्याज	
		मासिक दर	वार्षिक दर	मासिक दर	वार्षिक दर
रिटेल क्रेडिट कार्ड	Visa Platinum	3.25%	39.00%	3.25%	39.00%
	Visa Signature				
कॉर्पोरेट क्रेडिट कार्ड	Visa Platinum	2.95%	35.40%	2.95%	35.40%
व्याज मुक्त छूट अवधि		15-45 दिन (यह सिर्फ रिटेल खरीदारी पर उस समय लागू होगा, जब आपने पिछले महीने का सारा बकाया चुका दिया हो)			

3. अन्य शुल्क और प्रभार:

	रिटेल क्रेडिट कार्ड	कॉर्पोरेट क्रेडिट कार्ड
कैश एडवांस की सीमा	क्रेडिट लिमिट का 40%	क्रेडिट लिमिट का 10%
EMI / BT प्रोसेसिंग शुल्क	₹300/- या लोन की रकम का 1%, जो भी ज़्यादा हो	लागू नहीं
EMI / BT जल्द चुकाने पर लगने वाला शुल्क	बकाया मूलधन का 3%	लागू नहीं
कैश निकालने पर शुल्क	हर लेनदेन पर ₹300/- या लेनदेन की रकम का 1%, दोनों में से जो ज़्यादा हो	₹100/- या निकाले गए कैश का 2%, जो भी ज़्यादा हो

Late Payment Charges (भुगतान में देरी होने पर शुल्क)

कुल बकाया राशि	रिटेल	कॉर्पोरेट
200 से कम	शून्य	₹500/-
200-500	₹100/-	
501-2500	₹300/-	
2501-10000	₹500/-	
10001 -25000	₹800/-	
25001 और ज्यादा	₹1000/-	
सीमा से अधिक होने पर शुल्क	जितनी लिमिट है, उससे ज्यादा खर्च करने पर 2.5%, जिसमें कम से कम ₹500/- लगेंगे	₹500/-
भुगतान वापसी शुल्क	जो भी बकाया है, उसका 2%, लेकिन कम से कम ₹450/- लगेंगे ही	₹500/-
शाखाओं पर जाकर नकद भुगतान करने पर शुल्क	₹100/-	
Minimum Amount Due (न्यूनतम बकाया राशि) (MAD)	जितनी कुल बकाया रकम है, उसका 5% (कम से कम ₹200/-) + जितने भी टैक्स लगते हैं + आपकी EMI (अगर आपने कोई चीज़ EMI पर ली है) + OVL रकम (अगर है तो)। यह विवरण में Minimum Amount Due (न्यूनतम बकाया राशि) के रूप में दर्शायी जाएगी।	जितनी कुल बकाया रकम है, उसका 5% (जो कम से कम ₹100/- होगा) + उस पर लगने वाले सभी टैक्स + आपकी EMI (अगर आपने कोई चीज़ EMI पर ली है) + OVL रकम (अगर है तो)। यह विवरण में Minimum Amount Due (न्यूनतम बकाया राशि) के रूप में दर्शायी जाएगी।
किराये का शुल्क	किराए का भुगतान करने पर 1% सेवा शुल्क लगेगा	
बकाया भुगतान की तारीखें	हर महीने की 5, 10, 15, 20 और 25 तारीख को	हर महीने की 20 तारीख को
भुगतान करने की तारीख	पेमेंट जमा करने की आखिरी तारीख से 15 दिन पहले	
कार्ड दोबारा बनवाने का शुल्क (खोए, चोरी हुए या क्षतिग्रस्त कार्ड के लिए)	₹199/-	₹500/-
कार्ड दोबारा बनवाने का शुल्क (अगर गलत इस्तेमाल हुआ हो या कार्ड एक्सपायर हो गया हो)		माफ़ कर दिया गया
विदेशी लेन-देन शुल्क	3.5% अतिरिक्त शुल्क ^	
आउटस्टेशन चेक शुल्क	माफ़ कर दिया गया	
रेलवे बुकिंग/कैंसिलेशन - अतिरिक्त शुल्क	IRCTC /भारतीय रेलवे के अनुसार	
ईंधन पर अतिरिक्त शुल्क पर छूट	लेन-देन की रकम का 1% शुल्क लगेगा (₹500/- से ₹4,000/- तक के एक बार के खर्च पर), हालांकि, एक बिलिंग साइकिल में यह शुल्क ₹200/- से ज्यादा नहीं होगा।	लेन-देन की रकम का 2% शुल्क लगेगा (₹400/- से लेकर ₹4,000/- तक के एक बार के खर्च पर), हालांकि, एक बिलिंग साइकिल में यह शुल्क ₹300/- से ज्यादा नहीं होगा।
रिवॉर्ड इस्तेमाल करने पर शुल्क	रिवॉर्ड पॉइंट को हर बार इस्तेमाल करने या बदलने पर ₹99/- लगेंगे। (पहली बार पॉइंट बदलने के लिए कम से कम 2000 पॉइंट होने चाहिए, और उसके बाद हर बार बदलने के लिए कम से कम 800 पॉइंट होने चाहिए)। जो रिवॉर्ड पॉइंट आपने इस्तेमाल नहीं किए हैं, वे हर 3 साल में खत्म हो जाएंगे या अगर आपने कम से कम चुकाने वाली रकम 60 दिन से ज्यादा समय तक नहीं दी है, तब भी पॉइंट खत्म हो जाएंगे।	

मोबाइल/ईमेल अलर्ट लेनदेन के लिए शुल्क	माफ़ कर दिया गया
कार्ड हॉट लिस्टिंग शुल्क	माफ़ कर दिया गया
रिटेल स्टेटमेंट का शुल्क	लागू नहीं
वस्तु एवं सेवा कर	सभी तरह के शुल्क और प्रभार पर लागू

^^ अगर आप भारतीय रुपये के अलावा किसी और देश की करेंसी में कुछ खरीदते हैं, तो बैंक उसे भारतीय रुपये में बदल देगा। यह बदलने का काम उस दिन होगा जब कर्कर वैश्य बैंक लिमिटेड उस खरीद का हिसाब पूरा करेगा, जो शायद आपकी खरीदारी वाला दिन न हो। अगर आपने अमेरिकी डॉलर के अलावा किसी और करेंसी में कुछ खरीदा है, तो बैंक पहले उस रकम को अमेरिकी डॉलर में बदलेगा और फिर अमेरिकी डॉलर वाली रकम को भारतीय रुपये में बदलेगा।

जब तक किसी कानून के हिसाब से कोई और दर ज़रूरी न हो, अमेरिकी डॉलर को भारतीय रुपये में बदलने की दर वही मानी जाएगी जो VISA, MasterCard या AMEX (जो भी कार्ड हो) ने उस दिन तय की हो। बैंक लेन-देन का हिसाब करते समय इस बात का ध्यान रखेगा। साथ ही, ऐसे लेन-देन पर करेंसी बदलने पर लगने वाले एक्स्ट्रा शुल्क (जो अभी 3.50% है) को भी जोड़ा जाएगा।

बैंक को यह हक है कविह समय-समय पर किसी भी प्रभार या शुल्क से बदलाव कर सकता है या कोई नया प्रभार या शुल्क लागू कर सकता है, अगर उसे ऐसा करना ठीक लगे। हालांकि, ऐसा करने से कम से कम एक महीने पहले बैंक ग्राहक को इसकी जानकारी देगा।

4. ब्याज मुक्त अवधि:

आपके बिल बनने की तारीख से लेकर ज्यादा से ज्यादा 45 दिनों तक आपको कोई ब्याज नहीं देना होगा। आपके कार्ड पर पैसे जमा करने की आखिरी तारीख आपके बिल बनने की तारीख के 15 दिन बाद तक हो सकती है (सही तारीख के लिए कृपया अपना बिल देखें)। इस तरह, आपको 15 - 45 दिनों तक बिना ब्याज के उधार मिल सकता है।

ब्याज-मुक्त अवधि (इंटरेस्ट फ्री पीरियड) कैसे गिनें, इसका एक उदाहरण देखें:

मान लीजिए, आपके स्टेटमेंट में 11 फरवरी से 10 मार्च तक का हिसाब है और बिल भरने की आखिरी तारीख 25 मार्च है। अगर आपने पिछले महीने का पूरा बिल समय पर भर दिया था, तो आपको ब्याज-मुक्त समय इस प्रकार मिलेगा:

अगर आपने 12 फरवरी को कुछ खरीदा है, तो उस पर बिना ब्याज का समय 12 फरवरी से 25 मार्च तक है, यानी 42 दिन होगा और अगर 2 मार्च को कुछ खरीदा है, तो उस पर बिना ब्याज का समय 2 मार्च से 25 मार्च तक होगा = 24 दिन।

आप खरीदारी किसी तारीख को करते हैं, इस पर निभर करता है कि आपको बिना ब्याज का कतिना समय मिले गा। अगर बिल भरने की आखिरी तारीख तक पूरी रकम नहीं चुकाई जाती है, तो फरि कोई भी समय बिना ब्याज का नहीं मिले गा और कैश निकालने पर, जिसी दिन आप पैसे निकालते हैं, उसी दिन से ले कर जब तक आप उन्हें वापस नहीं चुका देते, तब तक ब्याज लगता है।

5. वित्त शुल्क:

अगर आप पिछले बिल की पूरी रकम आखिरी तारीख तक या उससे पहले जमा नहीं करते हैं, तो आप पर रोज़ ब्याज लगेगा। ब्याज उस दिन से लगेगा जिस दिन आपने खरीदारी की थी, जब तक आप सारा पैसा जमा नहीं कर देते। अगर आप कार्ड से कैश निकालते हैं, तो उस पर भी ब्याज उसी दिन से लगेगा जिस दिन कैश निकाला था, जब तक आप सारा पैसा जमा नहीं कर देते। अगर आप आखिरी तारीख के बाद, लेकिन अगले बिल आने की तारीख से पहले पूरा भुगतान करते हैं, तब भी ब्याज लगेगा। अगर आप पहले थोड़ी-थोड़ी रकम जमा करते रहे हैं, लेकिन मौजूदा बिल की पूरी बकाया रकम आखिरी तारीख तक या उससे पहले जमा कर दी है, तो भी ब्याज मौजूदा बिल की पूरी बकाया रकम पर तब तक लगेगा जब तक आपने सारा पैसा जमा नहीं कर दिया। जो ब्याज लगेगा, वह आपको अगले बिल में टिखाई देगा।

उदाहरण के लिए: मान लीजिए, बिल भरने की आखिरी तारीख 25 फरवरी है और आपको कुल ₹5,000/- देने हैं। अगर आप ₹5,000 का मुगतान 10 मार्च को करते हैं, तो ₹5,000/- पर जितने दिन का ब्याज बनेगा, वो आपके अगले बिल में जोड़कर आएगा।

ब्याज कैसे गिनते हैं, इसका उदाहरण:

नीचे दिए गए उदाहरण में बताया गया है कि ब्याज कैसे गिना जाता है:

नीचे दी गई टेबल में, यह माना गया है कि पिछले महीने के बिल का पूरा पैसा, आखिरी तारीख तक चुका दिया गया है और कोई भी पैसा बकाया नहीं है। बिल निकलने की तारीख हर महीने की 10 तारीख है। इन बातों के हिसाब से, ब्याज ऐसे गिना जाएगा:

उदाहरण 1 - रिटेल क्रेडिट कार्ड वालों के लिए

रोजाना ब्याज की दर = (3.25%) *12/365 = 0.1068%	
5 अक्टूबर 2019 को खरीदारी	₹2,000/-
10 अक्टूबर 2019 के बिल (स्टेटमेंट) के लिए कुल बकाया रकम	₹2,000/-
10 अक्टूबर 2019 के बिल (स्टेटमेंट) पर कम से कम देने वाली रकम	₹2,00/-
भुगतान करने की आखिरी तारीख 25 अक्टूबर 2019	
20 अक्टूबर 2019 को खरीदारी	₹1,000/-
4 नवंबर 2019 को भुगतान	₹1,000/-
10 नवंबर 2019 के बिल (स्टेटमेंट) पर ये ब्याज लगेगा:	
a) ₹2,000/- पर 30 दिन का ब्याज (5 अक्टूबर से 3 नवंबर तक)	64.10
b) ₹1,000/- पर 7 दिन का ब्याज (4 नवंबर से 10 नवंबर तक)	7.48
c) ₹1,000/- पर 22 दिन का ब्याज (20 अक्टूबर से 10 नवंबर तक)	23.5
10 नवंबर के बिल (स्टेटमेंट) में लगा कुल ब्याज	95.08

उदाहरण 2 - कॉर्पोरेट क्रेडिट कार्ड के लिए

हर दिन का ब्याज दर = (2.95%)*12/365 = 0.09698%	
5 अक्टूबर 2019 को खरीदारी	₹2,000/-
10 अक्टूबर 2019 के बिल में कुल बाकी रकम	₹2,000/-
10 अक्टूबर 2019 के बिल में कम से कम चुकाने वाली रकम	₹1,00/-
भुगतान करने की आखिरी तारीख 25 अक्टूबर 2019	
20 अक्टूबर 2019 को खरीदारी	₹1,000/-
4 नवंबर 2019 को भुगतान	₹1,000/-
10 नवंबर 2019 के बिल में, ब्याज इस प्रकार लगेगा:	
a) 2,000/- रुपये पर 30 दिन का ब्याज (5 अक्टूबर से 3 नवंबर तक)	58.19
b) 1,000/- रुपये पर 7 दिन का ब्याज (4 नवंबर से 10 नवंबर तक)	7.48
c) 1,000/- रुपये पर 22 दिन का ब्याज (20 अक्टूबर से 10 नवंबर तक)	21.33
10 नवंबर के बिल में शामिल कुल ब्याज	87.00

अगर आप हर महीने सिर्फ़ कम से कम पैसा चुकाते हैं, तो इसे भरने में कई साल लग जाएंगे और आपको बची हुई रकम पर काफी ब्याज देना पड़ेगा।

Late Payment Charges (देर से भुगतान करने पर शुल्क) (LPC):

अगर कम से कम जितनी रकम देनी है, वो भुगतान की आखिरी तारीख तक नहीं दी गई, तो देरी से भुगतान करने का शुल्क लगेगा।

Late Payment Charges (देर से भुगतान करने पर लगने वाले शुल्क) को समझने के लिए उदाहरण:

ऊपर दिए गए उदाहरण में, कम से कम 'न्यूनतम बकाया राशि' यानी 200/- रुपये का भुगतान 'भुगतान की आखिरी तारीख' (25 अक्टूबर)

या 'छूट की तारीख' (28 अक्टूबर तक) तक करना ज़रूरी है, ताकि कोई देरी से भुगतान करने का शुल्क न लगे। अगर 'न्यूनतम बकाया राशि' या कम से कम 200/- रुपये का भुगतान नहीं किया जाता है, तो नीचे दी गई टेबल के हिसाब से देरी से भुगतान करने का शुल्क लगाया जाएगा।

Late Payment Charges (देरी से भुगतान करने पर शुल्क)		
कुल बकाया राशि	रिटेल क्रेडिट कार्ड	कॉर्पोरेट क्रेडिट कार्ड
200 से कम	शून्य	
200-500	₹100/-	
501-2500	₹300/-	
2501-10000	₹500/-	₹500/-
10001 -25000	₹800/-	
25001 और ज्यादा	₹1000/-	

अगर आप तय तारीख तक कम से कम जितनी रकम देनी है, या कम से कम 200 रुपये भी नहीं चुकाते हैं, तो यह शुल्क लगेगा। Late Payment Charges (देरी से भुगतान करने पर शुल्क) पर GST भी लगेगा।

लिमिट से ज्यादा इस्तेमाल करने पर शुल्क: कई बार, बैंक ग्राहक को सुविधा देते हुए कुछ ऐसे खर्च करने की इजाज़त दे सकता है जिससे क्रेडिट लिमिट पार हो जाए। अगर लिमिट से ज्यादा खर्च हुआ है, तो उस ज्यादा रकम का 2.50% शुल्क के तौर पर लिया जाएगा (यह कम से कम ₹500/- होगा)। यह शुल्क रिटेल और कॉर्पोरेट कार्ड पर लगेगा जोकि लिमिट से ज्यादा खर्च करने या ब्याज लगने की वजह से भी हो सकता है।

नकदी निकालने पर शुल्क:

कार्डधारक, करुर वैश्य बैंक लिमिटेड के क्रेडिट कार्ड से भारत या विदेश में ATM से कैश निकाल सकता है। यह इस बात पर निर्भर करेगा कि उसने कार्ड बनवाते समय क्या चुना था और क्या उस ATM पर यह कार्ड चलेगा। जितना भी कैश निकाला जाएगा, उस पर शुल्क लगेगा और वह अगले बिल (स्टेटमेंट) में जुड़कर आएगा।

EMI/BT बकाए को रिटेल क्रेडिट कार्ड में शामिल किया जाना:

EMI/BT लोन की रकम, equated monthly installment (समान मासिक किस्त) (EMI) में बदल जाती है। यह किस्त हर महीने आपके क्रेडिट कार्ड के बिल में जुड़कर आती है। आपको बिल में आई EMI की पूरी रकम चुकानी ज़रूरी है, ताकि आपका खाता डिफॉल्ट न हो। अगर आप 60 दिनों से ज्यादा समय तक EMI की रकम नहीं चुकाते हैं, तो बची हुई EMI/BT की जो असली रकम बाकी है, वह आपके क्रेडिट कार्ड के रिटेल बकाया में चली जाएगी और आपका लोन अपने आप बंद हो जाएगा। इसके बाद जो रकम बकाया रहेगी, उस पर क्रेडिट कार्ड के रिटेल प्लान वाले शुल्क और प्रभार लागू होंगी।



B. पैसे निकालने की सीमा:

1. रेडिट लिमिट:

यह वो ज्यादा से ज्यादा रकम है जो कार्ड इस्तेमाल करने वाले को दी जाती है। जितने भी पैसे बकाया हैं, जिनमें आपकी सारी खरीदारी, शुल्क और प्रभार शामिल हैं, वो इस लिमिट से ज्यादा नहीं होने चाहिए। कंपनी के लिए, जो कुल क्रेडिट लिमिट होती है, उसे उन सभी लोगों में बाँटा जाएगा जो कंपनी का क्रेडिट कार्ड इस्तेमाल करते हैं। कंपनी खुद तय करेगी कि किस कार्ड होल्डर को कितनी लिमिट देनी है। कंपनी को यह पक्का करना होगा कि जितने भी अलग-अलग कार्ड होल्डर को लिमिट दी गई है, उन सबका कुल जोड़ कंपनी की कुल क्रेडिट लिमिट से ज्यादा न हो।

2. नकद लिमिट:

नकद निकालने की लिमिट आपकी क्रेडिट लिमिट का ही एक छोटा हिस्सा होगी। करुर वैश्य बैंक लिमिटेड अपनी मर्जी से तय करेगा कि वह कार्ड इस्तेमाल करने वाले को कितनी कैश लिमिट देगा और वह ये शर्तें समय-समय पर बताता रहेगा।

3. बची हुई क्रेडिट लिमिट:

कि सी भी समय, इस्तेमाल के लिए बची हुई क्रेडिट लिमिट का मतलब है, जितनी क्रेडिट लिमिट आपको दी गई है, उसमें से उतना पैसा घटा दें जितना आपने अभी तक खर्च किया है लेकिन चुकाया नहीं है। जिन्हें ऐड-ऑन कार्ड मिला है, वे भी यही क्रेडिट लिमिट इस्तेमाल करेंगे जो मुख्य कार्डधारक को दी गई है।

4. नकद निकालने की बची हुई लिमिट:

कि सी भी समय नकद निकालने की बची हुई लिमिट का मतलब है, आपको मिली हुई कुल नकद लिमिट और उस समय कार्ड पर जितना नकद पहले ही निकाल लिया है, उसके बीच का फ्रॉक।

5. विदेश में इस्तेमाल की लिमिट:

यह वो पैसा है जो आप विदेश में कार्ड इस्तेमाल करते समय खर्च कर सकते हैं। यह हर ग्राहक के लिए तय होता है। अगर आप विदेश में कार्ड से लेन-देन शुरू या बंद करना चाहते हैं या विदेश में इस्तेमाल के लिए अपनी लिमिट को बढ़ाना/घटाना चाहते हैं, तो आप इसके लिए बैंक के ग्राहक सेवा केंद्र (कस्टमर केयर)/मोबाइल बैंकिंग से बात कर सकते हैं।

करूर वैश्य बैंक लिमिटेड अपनी मर्जी से तय करेगा कि कार्ड इस्तेमाल करने वाले की क्रेडिट लिमिट (जितना खर्च कर सकते हैं) और कैश निकालने की लिमिट कितनी होगी। (दूसरे कार्ड इस्तेमाल करने वाले, जिन्हें ऐड-ऑन कार्ड में बर कहते हैं, उनकी लिमिट भी वही होगी जो मुख्य कार्डधारक की है।) क्रेडिट लिमिट वह ज्यादा से ज्यादा रकम है जो क्रेडिट कार्ड खाते पर कि सी भी समय बाकी हो सकती है। ये लिमिट्स कार्ड मिलते समय और हर महीने आने वाले स्टेटमेंट में कार्ड इस्तेमाल करने वाले को बताई जाती हैं। स्टेटमेंट बनते समय आपकी कितनी क्रेडिट लिमिट बची है, यह भी हर महीने के स्टेटमेंट में बताया जाता है। कैश एडवांस लिमिट वह ज्यादा से ज्यादा कैश या उसके बराबर की रकम है जिसे करूर वैश्य बैंक लिमिटेड तय करता है, और जिसे कार्ड इस्तेमाल करने वाला अपने क्रेडिट कार्ड से निकाल सकता है। कैश लिमिट, कार्ड इस्तेमाल करने वाले की क्रेडिट लिमिट का ही एक हिस्सा होती है। लागू कैश एडवांस लिमिट जानने के लिए कृपया 'शुल्क की सूची' देखें।

करूर वैश्य बैंक लिमिटेड समय-समय पर आपके क्रेडिट कार्ड खाते की जाँच करेगा। बैंक अपनी मर्जी से, अपने अंदरूनी नियमों के आधार पर, आपके क्रेडिट लिमिट को कम कर सकता है। अगर बैंक ऐसा करता है (लिमिट कम करता है), तो वह आपको तुरंत SMS/ईमेल से बताएगा, और साथ में वजह भी बताएगा। इसके बाद लिखित में भी जानकारी देगा।

अगर आप अपने कार्ड की लिमिट बढ़ाना चाहते हैं, तो आप करूर वैश्य बैंक लिमिटेड को लिखकर और अपनी कमाई दिखाने वाले कागज़ात (फाइनैशियल डाक्यूमेंट्स) देकर ऐसा कर सकते हैं। करूर वैश्य बैंक लिमिटेड अपनी मर्जी से और आपके दिए गए नए कागज़ात के आधार पर, आपके कार्ड की लिमिट बढ़ा सकता है।

क्रेडिट कार्ड इस्तेमाल करने का मतलब यह माना जाएगा कि आपको जो क्रेडिट लिमिट समय समय पर मिलती है, वह आपको मंजूर है।



C. बिल बनना:

1. बिल का स्टेटमेंट - कब और कैसे भेजा जाएगा:

कार्ड इस्तेमाल करने वाले सभी लोगों का हर महीने बिल आएगा। इसमें वो सारे पैसे शामिल होंगे जो आपने कार्ड से खर्च किए हैं और जो भी शुल्क आपके कार्ड पर लगे हैं। अगर पिछले महीने आपने कार्ड इस्तेमाल नहीं किया है और कोई पुराना पैसा भी बाकी नहीं है, तो शायद उस महीने बिल का स्टेटमेंट न आए। बिल का स्टेटमेंट हर महीने हमारे पास जो ईमेल आईडी दर्ज है, उस पर भेजा जाएगा। अगर कोई ग्राहक चाहता है कि उसे कागज़ वाला स्टेटमेंट डाक से मिले, तो हम उसे हमारे पास दर्ज पते पर भेज देंगे। हालांकि, इसके लिए जो तय शुल्क है, वो देना होगा। **बिल बनने की तारीख - पैसा जमा करने की आखिरी तारीख से 15 दिन पहले**

पैसा जमा करने की आखिरी तारीख - रिटेल क्रेडिट कार्ड के लिए: हर महीने की 5, 10, 15, 20 और 25 तारीख और कंपनी क्रेडिट कार्ड के लिए हर महीने की 20 तारीख।

जो लोग रिटेल क्रेडिट कार्ड इस्तेमाल करते हैं, उन्हें यह सुविधा ती जाएगी कि वे अपनी मर्जी से कम से कम एक बार अपने क्रेडिट कार्ड की बिलिंग साइकिल (बिल बनने की तारीख) बदल सकें। इसके लिए वे कस्टमर केयर से बात कर सकते हैं या KVB की किसी भी पास वाली ब्रांच में जा सकते हैं।

2. कम से कम चुकाने की रकम:

कार्ड इस्तेमाल करने वाले की जिम्मेदारी है कि वह अपना सारा बकाया तुरंत चुका दे। हालांकि, वह चाहे तो बिल (स्टेटमेंट) में बताई गई कम से कम बकाया रकम को आखिरी तारीख तक चुका सकता है। Minimum Amount Due (कम से कम बकाया रकम) (MAD) आपकी कुल बाकी रकम का 5% होगी। इसमें कम से कम ₹200/- और सभी लागू होने वाले टैक्स शामिल हैं, अगर आपका कार्ड EMI वाला है, तो EMI की रकम भी इसमें जुड़ेगी, अगर आपने अपनी लिमिट से ज़्यादा खर्च किया है, तो वह ज़्यादा रकम भी इसमें शामिल होगी। यह रकम करूर वैश्य बैंक लिमिटेड अपने हिसाब से बदल भी सकता है। किश्तों में भुगतान के सामले में, स्टेटमेंट अवधि के दौरान देय किश्त राशि न्यूनतम देय राशि में जोड़ दी जाएगी। अगर कुल बकाया राशि क्रेडिट या नकद सीमा से अधिक है, तो जितनी राशि क्रेडिट या नकद सीमा से अधिक हो गई है, उसे भी न्यूनतम देय राशि में शामिल किया जाएगा। न्यूनतम देय राशि में पिछले स्टेटमेंट की भुगतान नहीं की गई न्यूनतम देय राशि भी शामिल होगी, यदि कोई हो। अगर आप आखिरी तारीख तक पूरी बकाया रकम नहीं चुकाते हैं, तो ब्याज लगेगा, भले ही आपने कम से कम बकाया रकम चुका दी हो।

अगर ग्राहक ने क्रेडिट कार्ड का बिल भरने के लिए ऑटो डेबिट (अपने आप पैसे कटने वाली सुविधा) चालू कराई है और Minimum Amount Due (कम से कम चुकाई जाने वाली बकाया राशि) का विकल्प चुना है, तो डब्यू डेट (आखिरी तारीख) पर उतनी रकम अपने आप कट जाएगी, बशर्ते ग्राहक ने डब्यू डेट से पहले कोई भी रकम न भरी हो। अगर ग्राहक ने डब्यू डेट से पहले Minimum Amount Due (कम से कम चुकाने वाली रकम) से कम पैसा भरा है, तो बाकी बची हुई रकम काट ली जाएगी। और अगर ग्राहक ने डब्यू डेट से पहले कम से कम चुकाने वाली रकम के बराबर या उससे ज़्यादा पैसा भर दिया है, तो ग्राहक के खाते से कोई और पैसा नहीं कटेगा।

हर महीने सिर्फ़ कम से कम पैसे चुकाने से आपका बकाया चुकाने में सालों लग जाएंगे, और आपको बची हुई रकम पर काफी ब्याज़ देना पड़ेगा।

ध्यान दें: अगर आपको कि सी दुकानदार से कोई पैसा वापस (रिफंड), या कैशबैंक, या कोई और क्रेडिट मिलता है (जैसे EMI में बदली हुई या रद्द हुई खरीददारी से या कि सी ऑफर वाले कैशबैंक से), तो उसे कार्ड पर जितना पैसा आपको देना बाकी है, उसके भुगतान के तौर पर नहीं गिना जाएगा।

अगर कार्ड इस्तेमाल करने वाला बकाया रकम से ज़्यादा पैसे दे देता है, तो उसके कार्ड खाते में कुछ ज़्यादा पैसे जमा हो जाएंगे। ये ज़्यादा पैसे अगली बार कार्ड इस्तेमाल करने पर अपने-आप एडजस्ट हो जाएँगे, लेकिन इन ज़्यादा जमा पैसों पर कोई ब्याज नहीं मिलेगा।

3. भुगतान का तरीका:

आपके कार्ड पर जो बकाया है, उसके लिए आप जो पैसे जमा करेंगे, उन्हें इस तरह से एडजस्ट किया जाएगा: सबसे पहले सभी टैक्स, लागू शुल्क और अन्य प्रभार, फिर ब्याज, फिर EMI, फिर कैश निकाला है तो वो, फिर खरीदारी और आखिर में बैलेंस ट्रांसफर। आपको सारे भुगतान सिर्फ़ भारतीय रुपये में ही करने होंगे।

कार्ड इस्तेमाल करने वाले सावधानी बरतें और सिर्फ़ उन्हीं तरीकों से भुगतान करें जिन्हें बैंक ने मंजूरी दी हो।

कार्ड का बिल चुकाने के लिए आप इनमें से कोई भी तरीका अपना सकते हैं:

- नकद भुगतान:** कार्ड इस्तेमाल करने वाला व्यक्ति करूर वैश्य बैंक लिमिटेड की कि सी भी शाखा (ब्रांच) में जाकर कार्ड का भुगतान नकद जमा कर सकता है। शाखा में इस तरह के हर भुगतान पर ₹100 का शुल्क लगेगा।
- चेक/ड्राफ्ट से भुगतान:** करूर वैश्य बैंक लिमिटेड के नाम पर एक चेक या ड्राफ्ट बनाएँ। मोबाइल नंबर और कार्ड के आखिरी 4 अंक उदाहरण: 91-XXXXXX XXXX XXXX चेक/ड्राफ्ट के पीछे लिखें। इस चेक/ड्राफ्ट को करूर वैश्य बैंक लिमिटेड की कि सी भी शाखा या ATM में जहाँ ड्रॉप बॉक्स रखा है, उसमें डाल दें। अगर आप क्रेडिट कार्ड का बिल चेक से भरते हैं, तो आपके कार्ड की लिमिट में पैसे तभी वापस दिखेंगे जब आपका चेक बैंक में बिल्यर हो जाएगा। जितनी रकम का चेक होगा, उतनी ही लिमिट वापस आएगी।
- ऑटो-डेबिट (अपने आप पैसे कटना):** अगर कार्ड इस्तेमाल करने वाले का करूर वैश्य बैंक लिमिटेड में बचत खाता या ओवरड्राफ्ट खाता है, तो वह लिखकर निर्देश दे सकता/सकती है कि हर महीने, बिल भरने की आखिरी तारीख को उसके उस खाते से पैसे अपने आप काट लिए जाएं।
- NEFT/RTGS:** अपने करूर वैश्य बैंक लिमिटेड क्रेडिट कार्ड का बिल भरने के लिए, आप अपने कि सी भी दूसरे बैंक के बचत खाते से NEFT/RTGS का इस्तेमाल कर सकते हैं। IFSC कोड - KVBL0001907
- IMPS:** रेडिट कार्ड का बिल भरने के लिए आपको एक 16 अंकों वाला खास नंबर इस्तेमाल करना होगा। यह नंबर ऐसे बनेगा

"91 + आपके कार्ड से जुड़ा 10 अंकों वाला मोबाइल नंबर + असली क्रेडिट कार्ड नंबर के आखिरी 4 अंक" और बिल भरने के लिए "IFSC - KVBL0001907" इस्तेमाल करना होगा।

- **डलाइट ऐप:** क्रेडिट कार्ड्स -> बिल जमा करें -> कितना पैसा देना है, चुनें -> पैसे देने का तरीका चुनें -> सबमिट करें।
- **इंटरनेट बैंकिंग:** अगर आपका खाता करुर वैश्य बैंक लिमिटेड में है, तो आप बैंक की वेबसाइट से ऑनलाइन पेमेंट कर सकते हैं। बस www.kvb.co.in पर जाएँ। अपने यूजर आईडी और पासवर्ड से इंटरनेट बैंकिंग में लॉग इन करें। उसके बाद ये करें: क्रेडिट कार्ड्स -> बिल का भुगतान करें -> जितनी रकम देनी है, वो चुनें -> पेमेंट का तरीका चुनें -> सबमिट करें।

4. बिल से जुड़ी शिकायतें/समस्याएं सुलझाना:

अगर कार्ड इस्तेमाल करने वाला व्यक्ति स्टेटमेंट में बताए गए खर्चों से सहमत नहीं है, तो उसे स्टेटमेंट मिलने के 30 (तीस) दिनों के अंदर करुर वैश्य बैंक लिमिटेड के पते पर लिखकर बताना होगा। अगर वह ऐसा नहीं करता है, तो यह मान लिया जाएगा कि स्टेटमेंट में बताए गए सभी खर्चें सही हैं।

5. बैंक का पूरा डाक पता:

द करुर वैश्य बैंक लिमिटेड, केंद्रीय कार्यालय, इरोड रोड, करुर, तमिलनाडु - 639002.

6. टोल फ्री नंबर, ईमेल आईडी और ग्राहक सेवा के लिए खास फ़ोन नंबर, शिकायत अधिकारी से संपर्क से जुड़ी जानकारी

आप बैंक से नीचे बताए गए तरीकों से संपर्क कर सकते हैं।

- टोल फ्री नंबर (नि:शुल्क कॉल): 1800 419 6500
- हल्पलाइन (भारत के बाहर से कॉल करने के लिए): +91 044-69045000 (लोकल कॉल का पैसा लगेगा)।
- ईमेल: creditcardsupport@kvbmail.com
- शिकायत भेजने का पता: Head – Credit Card, The Karur Vysya Bank Ltd,Credit Card Cell, Consumer Banking Department, Ground Floor, Elnet Software city, Rajiv Gandhi Salai, Taramani, Chennai - 600113.

जब भी आप हमसे संपर्क करें, कृपया अपना कस्टमर ID या रजिस्टर किया हुआ मोबाइल नंबर और अपने करुर वैश्य बैंक लिमिटेड क्रेडिट कार्ड के आखिरी 4 अंक बताएं।



D. नियम न मानना और उससे जुड़ी स्थितियाँ:

1. कार्ड इस्तेमाल करने वाले को डिफाल्टर (पैसा न चुकाने वाला) घोषित करने का तरीका, जिसमें नोटिस देने की समय-सीमा भी शामिल है।

अगर कार्ड इस्तेमाल करने वाला बिल में लिखी तारीख तक कम से कम जितनी रकम देनी है, उतनी नहीं दे पाता, तो इसे डिफाल्ट माना जाएगा। अगर डिफाल्ट होता है, तो बैंक इसकी जानकारी क्रेडिट इन्फोर्मेशन ब्यूरो या कानून के हिसाब से मंजूर की गई किसी और एजेंसी को भेज सकता है। बिल में जो भुगतान की आखिरी तारीख और बिल बनने की तारीख के बीच का समय होता है, उसे कार्ड इस्तेमाल करने वाले को डिफ़ॉल्टर बताने से पहले की सूचना का समय माना जाता है। क्रेडिट कार्ड इस्तेमाल करने के सभी नियम और शर्तें, सप्लीमेंट्री कार्ड रखने वालों पर भी लागू होंगी। अगर 6 महीने से ज्यादा समय तक बकाया रहता है, तो कार्ड इस्तेमाल करने वाले को 'जानबूझा कर बकाया न चुकाने वाले' बताया जाएगा।

2. पैसा चुकाने के बाद, आपकी डिफ़ॉल्ट (भुगतान न करने की) रिपोर्ट कैसे हटाई जाएगी और इसमें कितना समय लगेगा:

बैंक हर पंद्रह दिन में Credit information companies (क्रेडिट सूचना कंपनियों) (CICs) को कार्ड इस्तेमाल करने वालों की जानकारी भेजता है। यह जानकारी CICs द्वारा बताए गए तरीफ़े से भेजी जाती है। इस जानकारी में सभी कार्ड धारकों का भुगतान कैसा रहा, यह शामिल होता है - जिन्होंने पैसे वापस नहीं किए उनका भी और जिन्होंने समय पर किए उनका भी। इसमें पिछले महीने के क्रेडिट अकाउंट की स्थिति भी होती है। सरकारी नियमों के मुताबिक, यह कहा गया है कि CICs और बैंक अपनी जमा की गई क्रेडिट की जानकारी को हर पंद्रह दिन में (महीने की 15 तारीख और आखिरी दिन तक) या अगर वे आपस में सहमत हों तो उससे जल्दी-जल्दी अपडेट करते रहेंगे। बैंक को अपनी हर पंद्रह दिन की क्रेडिट जानकारी रिपोर्ट को अगले सात (7) दिनों के अंदर CICs को भेजना होगा। CICs को बैंक से मिली क्रेडिट जानकारी को उनके डेटा लेने के नियमों के मुताबिक, बैंक से मिलने के पांच (5) दिनों के अंदर अपने सिस्टम में डालना होगा। यह नियम 1 जनवरी 2025

से लागू है।

अगर ग्राहक अपना बकाया चुका देता है जब उसे डिफाल्टर (पैसा न चुकाने वाला) बताया गया हो, तो बैंक CIC को उसकी जानकारी भुगतान करने की तारीख से हर दो हफ्ते में अपडेट कर देगा।

3. डिफॉल्ट होने पर बकाया वसूलने का तरीका:

अगर आप पैसे नहीं चुका पाते हैं, तो आपको याद दिलाने और बकाया पैसा लेने के लिए बैंक आपको चिट्ठी, फैक्स, फोन, ईमेल या SMS भेज सकता है। बैंक इस काम के लिए किसी दूसरे व्यक्ति या कंपनी की मदद भी ले सकता है। बैंक और जो भी दूसरा व्यक्ति या कंपनी यह काम करेगी, उन्हें बैंक के बनाए गए सही तरीकों और नियमों का पालन करना होगा। ये नियम समय-समय पर बदले भी जा सकते हैं।

अगर KVB बैंक में जमा की गई फिक्स्ड डिपॉजिट के बदले आपको जो कार्ड मिला है, उसका बकाया भुगतान की आखिरी तारीख के 60 दिन बाद तक नहीं चुकाया जाता है, तो KVB बैंक को यह हक होगा कि वो उस फिक्स्ड डिपॉजिट को तोड़ दे और कार्ड का जो भी बकाया पैसा, खर्च और ब्याज है, वो उसमें से काट ले।

अगर आपका क्रेडिट कार्ड बिल पेमेंट की आखिरी तारीख से 60 दिनों तक नहीं भरा जाता है, तो KVB बैंक के पास यह अधिकार है कि वह आपके OD या सेविंग अकाउंट से पैसे को काटकर कार्ड पर बकाया रकम, शुल्क और ब्याज वसूल ले।

गिरवी रखने और हिसाब बराबर करने का अधिकार (यानी आपका पैसा रोक कर बकाया काटना): ये अधिकार बैंक को कानून से या आपसे हुए कि सी और समझौते से जो भी दूसरे अधिकार मिले हैं, उनके अलावा हैं। KVB बैंक बिना बताए, क्रेडिट कार्ड खाते में जितना पैसा बकाया है, उसे कार्डधारक के KVB बैंक में ही मौजूद किसी भी दूसरे खाते (खातों) के पैसे के साथ जोड़ सकता है और उस दूसरे खाते में जमा पैसे को क्रेडिट कार्ड के बकाया को चुकाने या हिसाब बराबर करने के लिए इस्तेमाल कर सकता है, ताकि इस समझौते के तहत कार्डधारक को KVB बैंक को जो पैसा देना है, वो चुकता हो जाए।

अगर कार्डधारक या कंपनी ने KVB बैंक से कोई और लोन या सुविधा ली है जिसके लिए कोई चीज़ गिरवी रखी है, तो वह चीज़ तभी वापस मिलेगी जब KVB रिटेल/कॉर्पोरेट क्रेडिट कार्ड का सारा बकाया पूरी तरह से चुका दिया जाएगा।

4. कार्डधारक की मृत्यु/स्थायी अक्षमता की स्थिति में बकाया राशि की वसूली:

यह लागू कानूनों के हिसाब से किया जाएगा। इसके लिए, कार्ड इस्तेमाल करने वाले की मृत्यु के बाद, बैंक उनके वारिसों, नामिनी या कानूनी उत्तराधिकारियों को बकाया पैसे चुकाने के लिए ज़रूरी नोटिस देगा और बकाया पैसों के बारे में सारी जानकारी भी देगा। बैंक अपनी मर्जी से और कानून के हिसाब से हर वो तरीका अपना सकता है जिससे वो बकाया कार्ड राशि वसूल कर सके। इसमें बकाया पैसा कि सी लागू बीमा से लेना या कार्डधारक के वारिसों या उनके मामलों को संभालने वालों से वसूलना भी शामिल है।

5. कार्ड धारक के लिए जो भी बीमा कवर मिल रहा है (अगर कोई है), उसकी जानकारी और पॉलिसी चालू होने की तारीख, साथ ही नामिनेशन की जानकारी:

अगर कार्ड पर मुफ्त बीमा (इंश्योरेंस) मिल रहा है, तो वो कार्ड चालू होने के दिन से शुरू हो जाता है। बीमा के पैसे देने की पूरी जिम्मेदारी बीमा कंपनी की होगी, करुर वैश्य बैंक लिमिटेड की इसमें कोई जिम्मेदारी नहीं है। बीमा कराने वाला व्यक्ति बीमा कंपनी के नियमों को मानेगा। बीमा का समझौता बीमा कंपनी और बीमा कराने वाले के बीच है, करुर वैश्य बैंक लिमिटेड और बीमा कराने वाले के बीच नहीं। करुर वैश्य बैंक लिमिटेड के ग्राहक इसमें अपनी मर्जी से शामिल होते हैं और बैंक की सेवाएं लेने या न लेने का इस बीमा से कोई प्रत्यक्ष या अप्रत्यक्ष रिश्ता नहीं है।



E. अगर कार्ड एक साल से ज़्यादा इस्तेमाल नहीं हुआ है, तो खाता बंद करने का तरीका:

1. कार्डधारक द्वारा कार्ड बंद करने का तरीका/प्रक्रिया:

मैं/हम समझते हैं कि करुर वैश्य बैंक लिमिटेड के क्रेडिट कार्ड का इस्तेमाल सिर्फ़ समय-समय पर लागू विनियम नियमों, देश के कानून या नियामक प्राधिकरणों के अनुसार ही करना होगा। इस कार्ड का उपयोग विदेशी पैसे का लेनदेन, लॉटरी, सट्टा, जुआ या डेटिंग जैसी चीज़ों के लिए बिल्कुल नहीं किया जाएगा। यह मेरी/हमारी जिम्मेदारी है कि मैं/हम इन सभी नियमों की जानकारी रखें। और अगर हम ऐसा नहीं कर पाते हैं, तो विदेशी मुद्रा प्रबंधन अधिनियम 1999 या इसके बदले में बने नए नियमों के तहत मुद्रा पर/हम पर कार्रवाई हो सकती है।

कार्ड इस्तेमाल करने वाला जब चाहे अपनी क्रेडिट कार्ड सेवा बंद करवा सकता है। इसके लिए वह लिख कर बैंक को दे सकता है या बैंक के

कस्टमर केयर (ग्राहक सेवा केंद्र) पर फोन कर सकता है। कार्ड का गलत इस्तेमाल न हो, इसके लिए सलाह दी जाती है कि कार्ड को तिरछा करके कार्ड टुकड़ों में काट दें। यह पक्का कर लें कि होलोग्राम, EMV CHIP और मैग्नेटिक स्ट्रिप पूरी तरह ख़राब हो जाएं। आपका जितना भी पैसा बकाया है, वह तुरंत देना होगा। कार्ड बंद तभी माना जाएगा जब करूर वैश्य बैंक लिमिटेड को उस कार्ड खाते का सारा बकाया पैसा मिल जाएगा।

2. ऊपर दी गई जानकारी के लिए, लिंक वेबसाइट पर उपलब्ध है:

वेबसाइट: <https://www.kvb.co.in/customerservice/feedback-form/>

3. कार्ड बंद करवाने के लिए संपर्क जानकारी - ईमेल आईडी, खास फ़ोन नंबर:

ईमेल आईडी	creditcardsupport@kvbmail.com
टोल फ़्री नंबर	1800 419 6500
टेलीफ़ोन नंबर	044-69045000 (स्थानीय कॉल दरें लागू)।
रांच बैंकिंग	कसी भी नज़दीकी KVB शाखा/होम ब्रांच पर जाएँ

4. अगर कार्ड एक साल से ज़्यादा इस्तेमाल नहीं हुआ है, तो खाता बंद करने का तरीका।

कृपया ध्यान दें कि अगर आपने क्रेडिट कार्ड का लगातार 1 (एक) साल तक इस्तेमाल नहीं किया है, तो बैंक आपको बताएगा कि आप कार्ड इस्तेमाल नहीं कर रहे हैं। बैंक आपसे कहेगा कि यह सूचना मिलने के 30 (तीस) दिनों के अंदर कार्ड का इस्तेमाल करना शुरू कर दें। अगर 30 (तीस) दिनों तक आपको बैंक को कोई जवाब नहीं देते हैं या कार्ड इस्तेमाल करना शुरू नहीं करते हैं, तो बैंक आपका कार्ड अकाउंट बंद कर देगा। हालांकि, अकाउंट तभी बंद होगा जब आपने कार्ड का सारा बकाया चुका दिया हो।

अगर बैंक को आपके कार्ड के इस्तेमाल में कुछ अलग या अजीब लेनदेन दिखता है, तो बैंक आपके रजिस्टर्ड मोबाइल नंबर पर आपसे संपर्क करने की कोशिश करेगा, ताकि यह जान सके कि यह लेनदेन सही है या नहीं। अगर बैंक आपसे संपर्क नहीं कर पाता है और बैंक को लगता है कि यह आपके लिए और सुरक्षा के लिए ज़रूरी है, तो बैंक बिना आपको बताए आपके कार्ड का इस्तेमाल रोक सकता है या उसे बंद कर सकता है।

करूर वैश्य बैंक लिमिटेड आपका क्रेडिट कार्ड बंद कर सकता है, अगर आप बकाया पेसेट नहीं करते या अपनी तय क्रेडिट लिमिट से ज़्यादा खर्च कर रहे हैं। जब कार्ड का समझौता खत्म हो जाए या कार्ड अकाउंट बंद कर दिया जाए, तो क्रेडिट कार्ड इस्तेमाल नहीं करना चाहिए। यह पक्का करने के लिए कि क्रेडिट कार्ड नियमों, शर्तों और बैंक की पॉलिसी के हिसाब से इस्तेमाल हो रहा है, बैंक को समय-समय पर क्रेडिट कार्ड के इस्तेमाल की जाँच करने का अधिकार होगा। वे देखेंगे कि क्या एक बिलिंग साइकिल में तय लिमिट से बहुत ज़्यादा खर्च हुआ है, कुछ खास दुकानों पर ज़्यादा या अजीब तरह से इस्तेमाल हुआ है, शायद दुकानदार के साथ मिलकर गलत इस्तेमाल हुआ है या निजी/बिज़नेस के अलावा किसी और चीज़ के लिए इस्तेमाल हुआ है, या ऑफर/स्कीम का गलत इस्तेमाल करके ज़्यादा रिवॉर्ड पॉइंट/कैशबैंक या बाकी फायदे इकट्ठे किए गए हैं। आप कार्ड का इस्तेमाल किस तरह करते हैं, इसे देखकर अगर बैंक को कुछ ग़ड़ब़ड़ लगती है, तो बैंक आपके क्रेडिट कार्ड पर कुछ रोक लगा सकता है। यह रोक तुरंत लागू हो सकती है और इसमें कार्ड के फायदे या सुविधाओं को बंद करना, या कार्ड को पूरी तरह से रद्द करना शामिल हो सकता है। अगर बैंक ऐसी कोई रोक लगाता है, तो यह आपकी ज़िम्मेदारी होगी कि आप सबूत दें कि आपने कार्ड का सही इस्तेमाल किया था। अगर बैंक को आपका सबूत सही लगता है, तो बैंक अपनी मर्जी से आपका कार्ड और उससे जुड़े फ़ायदे फिर से शुरू कर सकता है। इस मामले में बैंक का फ़ैसला ही आखिरी होगा और ग्राहकों को उसे मानना पड़ेगा।

करूर वैश्य बैंक लिमिटेड बिना बताए कभी भी कार्ड का इस्तेमाल बंद कर सकता है, अगर बैंक को लगे कि ऐसा करना उसके कारोबार या सुरक्षा के लिए ज़रूरी है। ऐसा तब भी हो सकता है जब आप पैसे देने में देर करें, अपनी क्रेडिट लिमिट से ज़्यादा खर्च कर दें या चेक वापस आ जाए।

अगर क्रेडिट कार्ड का प्रोग्राम बंद हो जाता है या जब आपका क्रेडिट कार्ड नया (रिन्यू) होता है, तो करूर वैश्य बैंक लिमिटेड अपनी मर्जी से आपको पहले वाले कार्ड से अलग तरह का कार्ड दे सकता है। आपके क्रेडिट कार्ड पर आप कितना खर्च कर सकते हैं (क्रेडिट लिमिट) और कितना कैश निकाल सकते हैं (कैश लिमिट), यह फ़ैसला किसी भी समय पूरी तरह से करूर वैश्य बैंक लिमिटेड की मर्जी पर निर्भर करेगा। जब कार्ड बंद होने या नया होने पर आपको दूसरा कार्ड दिया जाएगा, तो उसके लिए आपका पहले वाला कार्ड अप्लाई करने वाला फॉर्म ही माना जाएगा।



F. कार्ड गुम/चोरी होना या उसका गलत इस्तेमाल:

1. कार्ड खोने, चोरी होने या गलत इस्तेमाल होने पर क्या करें - कार्ड देने वाले (बैंक) को बताने का तरीका

अगर आपका कार्ड खो जाए, चोरी हो जाए, या कोई उसका गलत इस्तेमाल करे, तो आप नीचे बताए गए तरीकों से तुरंत कार्ड को बंद या ब्लॉक करवा सकते हैं। जब भी आप हमसे बात करें, तो कृपया अपना कस्टमर ID या रजिस्टर्ड मोबाइल नंबर और कर्सर वैश्य बैंक लि मिटेड क्रेडिट कार्ड के आस्थिरी 4 अंक ज़रूर बताएं।

चैनल	वर्कफ्लो/संपर्क की जानकारी
मोबाइल बैंकिंग	क्रेडिट कार्ड -> मेरे कार्ड > कार्ड ब्लॉक करें/कार्ड फ्रीज करें।
नेट बैंकिंग	कार्ड ब्लॉक करने के लिए कार्य दिवसों में सुबह 10:00 बजे से शाम 7:00 बजे के बीच निप्पलिखित हेल्पलाइन नंबरों पर कॉल करें 1800-419-6500 (टोल फ्री) 044-69045000 (स्थानीय कॉल दरें लागू)।
ई-मेल	बैंक कार्य दिवसों में सुबह 10:00 बजे से शाम 7:00 बजे के बीच creditcardsupport@kvbmail.com पर ईमेल करें।
ब्रांच बैंकिंग	अपने आस-पास के किसी भी KVB शाखा पर जाएं।

2. गलत या बिना इजाज़त वाले लेनदेन की शिकायत करने और कार्ड को ब्लॉक करवाने के लिए, वेबसाइट

लिंक (इंटरनेट पर), फोन बैंकिंग (फोन से लेनदेन), SMS, ईमेल (इलेक्ट्रॉनिक मेल), IVR, मुफ्त हेल्पलाइन नंबर, पास की ब्रांच में जाकर बताना वैगरह। आप इन तरीकों का इस्तेमाल कर सकते हैं।

अगर ग्राहक को लगता है कि कोई ऐसा लेनदेन हुआ है जो उन्होंने नहीं किया, तो उन्हें बैंक को सेवशन F (1) में बताए गए तरीकों से तुरंत बताना चाहिए। इससे उनका कार्ड ब्लॉक हो जाएगा और आगे कोई और अतिरिक्त क्रेडिट कार्ड खो जाए, चोरी हो जाए, खराब हो जाए, समय पर न मिले या आपको लगे कि कोई आपके क्रेडिट कार्ड का इस्तेमाल आपकी इजाज़त के बिना कर रहा है, तो आपको तुरंत कॉल सेंटर को बताना होगा। हालांकि, अगर कोई आपका कार्ड या पिन हासिल कर लेता है और उसका गलत इस्तेमाल करता है चाहे इसमें आपकी या अतिरिक्त कार्डधारक की मर्ज़ी हो या न हो या अगर कार्डधारक खुद कोई गलत काम करता है या लापरवाही दिखाता है, तो जो भी नुकसान होगा, उसकी पूरी ज़िम्मेदारी कार्डधारक की ही होगी।

एक बार जब आप कार्ड खो जाने की रिपोर्ट कर देते हैं, तो अगर बाद में कार्ड आपको मिल भी जाए, तो उसे किसी भी हाल में इस्तेमाल नहीं करना चाहिए। बैंक उसके बाद उस कार्ड को बंद कर देगा।

कार्ड इस्तेमाल करने वाले को सलाह दी जाती है कि वह लोकल पुलिस स्टेशन में FIR दर्ज कराए ताकि बैंक के मांगने पर वह उसकी कॉपी दिखा सके। कार्ड की सुरक्षा की ज़िम्मेदारी और कार्ड से होने वाले लेनदेन की ज़िम्मेदारी मुख्य रूप से कार्ड इस्तेमाल करने वाले की होगी, इसमें चोरी भी शामिल है। कार्ड गुम/चोरी/खराब होने की सूचना देने के बाद उससे होने वाले किसी भी लेनदेन के लिए कार्ड इस्तेमाल करने वाला ज़िम्मेदार नहीं होगा। लेकिन, अगर कार्ड गुम/चोरी/खराब होने की सूचना देने के समय या सूचना देने के बाद हुए लेनदेन/गलत इस्तेमाल को लेकर कोई झगड़ा होता है, तो बैंक के पास उस समय का पता लगाने और विवादित लेनदेन के सही होने की ज़ाँच करने का अधिकार सुरक्षित है।

कर्सर वैश्य बैंक लिमिटेड के पास यह अधिकार है कि अगर उन्हें लगे कि क्रेडिट कार्ड खतरे में है या उसका गलत इस्तेमाल हो सकता है, तो वे कार्ड इस्तेमाल करने वाले की सुरक्षा के लिए उसे ब्लॉक कर दें। जब कार्ड ब्लॉक हो जाएगा, तो कार्ड इस्तेमाल करने वाला उससे कोई लेन-देन नहीं कर पाएगा। बैंक उसे 10 (दस) काम-काजी दिनों के अंदर एक नया कार्ड भेज देगा। लेकिन, अगर बैंक द्वारा धोखे का खतरा बताए जाने के बाद भी कार्ड इस्तेमाल करने वाला कार्ड को फिर से चालू करने के लिए कहे, तो बाद में उस कार्ड के गलत इस्तेमाल से होने वाले किसी भी धोखे वाले लेन-देन के लिए कर्सर वैश्य बैंक लिमिटेड किसी भी तरह से ज़िम्मेदार नहीं होगा।

अगर दुकानदार कोई रकम लेता है जिसका भुगतान ग्राहक को करना है, चाहे उस रकम पर कोई झगड़ा हो या न हो, ग्राहक को बैंक को तय समय पर भुगतान करना होगा। इसके अलावा, अगर बैंक ने वह रकम पहले ही दी है, तो बैंक को वह रकम ग्राहक से वापस लेने का अधिकार है। अगर रकम पर कोई झगड़ा चल रहा है, तब भी ग्राहक को तय समय पर भुगतान करना होगा और झगड़े के नतीजे का इंतज़ार नहीं करना चाहिए। बैंक का पैसा वापस लेने का अधिकार और ग्राहक का भुगतान करने का फर्ज तब भी बना रहेगा, भले ही ग्राहक का बैंक से रिश्ता खत्म हो गया हो और/या कार्ड किसी भी वजह से बंद कर दिया गया हो।

कार्ड खोने पर धोखाधड़ी से सुरक्षा (ज़ीरो लायबिलिटी): अगर आपका कार्ड खो जाता है और आप तुरंत बैंक (कर्सर वैश्य बैंक लिमिटेड) को बताते हैं, तो कार्ड खोने की जानकारी देने से ठीक 03 दिन पहले तक कार्ड से हुई धोखाधड़ी वाली खरीदारी का कोई भी नुकसान आपको नहीं उठाना पड़ेगा। यह सुरक्षा सिर्फ़ धोखाधड़ी वाली पेमेंट के लिए है और इसके लिए आपको पुलिस में FIR करवाना ज़रूरी है। हालांकि, यह सुरक्षा ATM से पैसे निकालने या PIN डालकर किए गए लेनदेन पर लागू नहीं होती है।

3. ऊपर बताए गए (i) मामले में, कार्ड इस्तेमाल करने वाले की ज़िम्मेदारी RBI के सर्कुलर (DBR.No.Leg. BC.78/09.07.005/2017-18, तारीख 6 जुलाई 2017) के हिसाब से होगी। इस सर्कुलर का विषय है 'ग्राहक सुरक्षा - जब इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग में बिना अनुमति लेनदेन हो, तो ग्राहक की जवाबदेही कम करना, इसमें समय-समय पर बदलाव किए गए हैं।

अगर आपका कार्ड खो जाए, चोरी हो जाए या कोई उसका गलत इस्तेमाल करे, तो बैंक 'ग्राहक सुरक्षा नीति' के नियमों के हिसाब से काम करेगा। यह नीति बैंक की वेबसाइट पर दी गई है और इसे RBI के उस नियम के आधार पर बनाया गया है जो ग्राहकों को बिना इजाजत हुए इलेक्ट्रॉनिक लेन-देन से होने वाले नुकसान से बचाने के लिए है। इस नीति को समय-समय पर बदला जाता रहता है। (RBI का यह नियम 6 जुलाई 2017 को आया था और इसका नंबर DBR. No. Leg.BC.78/ 09.07.2005/2017-18 है)

कृपया ध्यान दें: आप ग्राहक सुरक्षा नीति <https://www.kvb.co.in/regulatory-disclosures/fair-practices-banking-codes-overview/banking-codes-policies/compensation-policy> पर जाकर देख सकते हैं।



G. शिकायत निवारण और मुआवजा व्यवस्था:

1. शिकायत निपटाने का तरीका और उसे आगे भेजने की प्रक्रिया

अगर आप हमारी सेवाओं से खुश नहीं हैं, तो आप अपनी शिकायत दर्ज करा सकते हैं।

- (i) www.kvb.co.in पर "फ्रीडबैंक/शिकायत फॉर्म" पर जाकर
- (ii) हमारे कस्टमर केयर नंबर 1800 419 6500 पर कॉल करके
- (iii) creditcardsupport@kvbmail.com पर ईमेल करके या
- (iv) क्रेडिट कार्ड प्रमुख, द कर्सर वैश्य बैंक लिमिटेड, क्रेडिट कार्ड सेल, उपभोक्ता बैंकिंग विभाग, ग्राउंड फ्लोर, एलनट सॉफ्टवेयर सिटी, राजीव गांधी सलाई तारामणि, चेन्नई - 600113.
- (v) शिकायतें भेजने का पता: ग्राहक सेवा केंद्र, महाप्रबंधक, संचालन विभाग, कर्सर वैश्य बैंक लिमिटेड, केंद्रीय कार्यालय, इरोड रोड, कर्सर, तमिलनाडु - 639002

आप जब भी हमसे बात करें, कृपया अपना ग्राहक आईडी या रजिस्टर किया हुआ मोबाइल नंबर और कर्सर वैश्य बैंक लिमिटेड क्रेडिट कार्ड नंबर के आखिरी 4 अंक बताएं।

नोट: शिकायतें किस तरह से हल होंगी और इसमें कितना समय लगेगा, इसकी जानकारी आप दिए गए लिंक पर देख सकते हैं - <https://www.kvb.co.in/regulatory-disclosures/fair-practices-banking-codes-overview/banking-codes-policies/Grievance-redressal-policy>

2. शिकायतें दूर करने में लगने वाला समय

अगर बैंक में शिकायत दर्ज करने के 30 दिन के अंदर उस पर कोई कार्रवाई नहीं होती, तो आप उस शिकायत को भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा नियुक्त किए गए बैंकिंग लोकपाल के पास आगे भेज सकते हैं। आपके इलाके के बैंकिंग लोकपाल की जानकारी, बैंक की शाखाओं में लगी होती है।

3. अगर लेन-देन पूरा न हो या फेल हो जाए, अगर शिकायत दूर करने में देर हो, अगर खाता बंद करने में देर हो, अगर खोया हुआ या चोरी हुआ कार्ड बंद करवाने में देर हो और ऐसे ही दूसरे मामलों के लिए, आपको मुआवज़ा मिल सकता है।

अगर कोई लेन-देन पूरा न हो पाए या फेल हो जाए, तो TAT के अनुसार बैंक 5 दिनों के अंदर आपका जो पैसा रुका था, उसे वापस कर देगा। हालांकि, अगर दुकानदार कहे कि लेन-देन हुआ था, तो फिर शिकायत को हल करने की सामान्य प्रक्रिया अपनाई जाएगी। यह प्रक्रिया कार्ड जारी करने वाली कंपनी (फ्रैंचाइज़ी) के नियमों के हिसाब से होगी, और इसके बारे में बैंक की भरपाई की पॉलिसी में बताया गया है।

समय सीमा बैंक की वेबसाइट पर वी गई कंपनसेशन पॉलिसी में बताई गई है और उसे समय-समय पर अपडेट किया जाता है। ज्यादा जानकारी के लिए दिए गए लिंक पर क्लिक करें - <https://www.kvb.co.in/regulatory-disclosures/fair-practices-banking-codes-overview/banking-codes-policies/compensation-policy>

अगर ग्राहक किसी लेन-देन को गलत बताते हैं, जिसमें दुकानदार या उस जगह का ज़िक्र करना ज़रूरी हो, तो ऐसे मामलों को कार्ड चलाने वाली कंपनियों (जैसे VISA / MasterCard / RuPay) के 'चार्जबैक नियमों' के हिसाब से देखा जाएगा। बैंक ग्राहक को उस बारे में समझाएगा और अगर ज़रूरत हुई तो उससे जुड़े कागज़ात भी देगा। यह काम ज्यादा से ज्यादा साठ दिनों के अंदर हो जाएगा।

अगर क्रेडिट कार्ड जारी करने वाला (बैंक) सात दिन के अंदर कार्ड बंद करने का काम पूरा नहीं करता है, तो जितने दिन की देर होगी ग्राहक को हर दिन ₹500 देने पड़ेंगे जब तक कार्ड बंद नहीं हो जाता। हालांकि, यह तभी होगा जब क्रेडिट कार्ड अकाउंट में कोई बकाया (पैसे देने बाकी) न हो।

4. कार्ड जारी करने वाले से जुड़ी जानकारी - कॉल सेंटर, ईमेल आईडी, हेल्पलाइन, दूसरे ज़रूरी फ़ोन नंबर

ईमेल आईडी	creditcardsupport@kvbmail.com
टोल फ्री नंबर	1800 419 6500
टेलीफ़ोन नंबर	044-69045000 (स्थानीय कॉल दरें लागू।)
रांच बैंकिंग	कसी भी नज़दीकी KVB शाखा/होम ब्रांच पर जाएँ



H. डिस्क्लोशर (खुलासा):

कार्ड इस्तेमाल करने वाला यह समझता है कि बैंक के नियमों के अनुसार, बैंक समय-समय पर क्रेडिट कार्ड से जुड़ी कोई भी जानकारी किसी भी क्रेडिट ब्यूरो (अभी या भविष्य में) को ग्राहक को बिना बताए दे सकता है। Credit Information Companies (क्रेडिट सूचना कंपनियां) (CICs) भारत सरकार और भारतीय रिज़र्व बैंक की एक पहल है ताकि देश के वित्तीय सिस्टम को और बेहतर और स्थिर बनाया जा सके। इस पहल में शामिल सभी बैंकों और वित्तीय संस्थानों को ग्राहकों की जानकारी CICs के साथ साझा करनी होती है। यह जानकारी क्रेडिट सूचना कंपनी विनियमन अधिनियम, 2005 के नियमों के तहत वी जा रही है। हम कार्ड इस्तेमाल करने वाले को बताना चाहते हैं कि अगर कार्ड का भुगतान समय पर नहीं किया जाता है, तो बैंक क्रेडिट कार्ड से जुड़ी कोई भी जानकारी CICs और किसी भी अन्य क्रेडिट ब्यूरो (अभी या भविष्य में) को उचित सूचना देने के बाद बता सकता है। अगर ग्राहक बकाया राशि का भुगतान कर देता है, तो उसकी जानकारी लगभग दो हफ्तों के अंदर CICs और दूसरे क्रेडिट ब्यूरो में अपडेट हो जाएगी, जिस दिन बैंक को भुगतान मिलेगा। हम यह भी बताना चाहते हैं कि बैंक अपनी मर्जी से ग्राहक और बैंक के कर्मचारी के बीच हुई कुछ खास बातचीत को रिकॉर्ड कर सकता है। यह रिकॉर्डिंग शिकायत, भुगतान वसूली या किसी अन्य बातचीत के दौरान की जा सकती है, जिसे बैंक ज़रूरी समझे। करुर वैश्य बैंक लिमिटेड के पास यह अधिकार है कि वह आवेदन पत्र और उसके साथ दिए गए दस्तावेज़, जिसमें फ़ोटो भी शामिल है, अपने पास रख सकता है और उन्हें वापस नहीं करेगा।

