



कार्डधारक अनुबंध (एग्रीमेंट)

अपनी पसंदीदा भाषा में कार्डधारक अनुबंध पढ़ने के लिए नीचे दिए गए लिंक पर क्लिक करें:

<http://www.rbl.bank.in/vernacular-cardmember-agreement-for-credit-cards>

आरबीएल (RBL) बैंक क्रेडिट कार्ड कार्डधारक अनुबंध (एग्रीमेंट)

महत्वपूर्ण सूचना: कृपया संलग्न आरबीएल (RBL) बैंक क्रेडिट कार्ड का उपयोग करने से पूर्व इस कार्डधारक अनुबंध में उल्लिखित नियमों एवं शर्तों का सावधानीपूर्वक अध्ययन करें। यदि आप क्रेडिट कार्ड को अपने पास रखते हैं अथवा उसका उपयोग करते हैं, तो इसे इस अनुबंध की समस्त शर्तों की निर्विवाद एवं पूर्ण स्वीकृति माना जाएगा, और ये शर्तें आपके क्रेडिट कार्ड उपयोग पर विधिपूर्वक प्रभावी होंगी। यदि आप इन नियमों एवं शर्तों से सहमत नहीं हैं, तो कृपया क्रेडिट कार्ड को दो भागों में काटकर, एक औपचारिक अनुरोध-पत्र सहित, जिसमें खाता बंद करने की स्पष्ट अभिव्यक्ति हो, अविलंब हमें वापस भेजें। यदि यह क्रेडिट कार्ड आपको किसी भी इलेक्ट्रॉनिक माध्यम (जैसे कि इंटरनेट, ईमेल) अथवा दूरभाष वार्ता के माध्यम से किए गए आपके आवेदन के आधार पर जारी एवं प्रेषित किया गया है, तो यह स्पष्ट रूप से समझा जाएगा कि जैसे ही आप कार्ड के पीछे हस्ताक्षर करते हैं अथवा इसका उपयोग प्रारंभ करते हैं, आप इस अनुबंध में उल्लिखित सभी नियमों एवं शर्तों को विधिवत रूप से स्वीकार कर चुके हैं।

1. परिभाषाएँ

इन नियमों एवं शर्तों में, जब तक संदर्भ अन्यथा न हो, निम्नलिखित शब्दों के अर्थ इस प्रकार होंगे:

- 1.1 "आवेदक" से आशय उस व्यक्ति/उन व्यक्तियों से है, जिन्होंने आरबीएल बैंक लिमिटेड को कार्ड के लिए आवेदन किया है और जिनकी आयु 18 वर्ष से अधिक है।
- 1.2 "क्रेडिट कार्ड" से अभिप्राय एक वैध आरबीएल(RBL) बैंक क्रेडिट कार्ड से है, जिसमें को-ब्रांडेड क्रेडिट कार्ड, ऐड-ऑन क्रेडिट कार्ड अथवा आरबीएल(RBL) बैंक लिमिटेड द्वारा आवेदक के अनुरोध पर जारी कोई अन्य क्रेडिट कार्ड शामिल है, जिस पर आरबीएल(RBL) बैंक का नाम, प्रतीक चिन्ह (ट्रेडमार्क), लोगो या सेवा चिह्न अंकित होता है।
- 1.3 "ऐड-ऑन क्रेडिट कार्ड" का अर्थ प्राथमिक(प्राइमरी) कार्डसदस्य के अनुरोध पर ऐड-ऑन कार्डसदस्य को जारी किया गया क्रेडिट कार्ड होगा।
- 1.4 "ऐड-ऑन कार्डधारक/कार्डधारकगण" से अभिप्राय उस व्यक्ति से है, जो भारत का निवासी है, प्राथमिक(प्राइमरी) कार्डधारक का पारिवारिक सदस्य है—जैसे कि जीवनसाथी, भाई-बहन, माता-पिता एवं संतान—और जिसकी आयु 18 वर्ष से अधिक है, तथा जिसे प्राथमिक(प्राइमरी) कार्डधारक के अनुरोध पर ऐड-ऑन क्रेडिट कार्ड जारी किया जाता है, एवं जिसके खर्च प्राथमिक(प्राइमरी) कार्डधारक के कार्ड खाते में देय होंगे।
- 1.5 "बैंक / आरबीएल(RBL) बैंक" से तात्पर्य आरबीएल(RBL) बैंक लिमिटेड, इसके उत्तराधिकारीगण, स्वीकृत प्रतिनिधि, प्रशासक, परिसमापक या नामांकित व्यक्ति, जैसा भी उपयुक्त हो, से है।
- 1.6 "बिलिंग चक्र" से अभिप्राय दो परस्पर क्रमागत विवरण-पत्रों (Statements) की उत्पत्ति के मध्य की अवधि से है।
- 1.7 "कार्डधारक" / "प्राथमिक(प्राइमरी) कार्डधारक" से तात्पर्य उस व्यक्ति से है, जिसके नाम पर क्रेडिट कार्ड जारी किया गया है और जिसके नाम से कार्ड खाता संचालित किया जाता है।
- 1.8 "कार्ड खाता" से अभिप्राय उस खाते से है, जो कार्डधारक के नाम पर बैंक द्वारा इस अनुबंध में उल्लिखित नियमों एवं शर्तों के अनुसार क्रेडिट कार्ड के उपयोग हेतु खोला गया एवं संचालित किया जाता है।
- 1.9 "कार्ड संख्या" से तात्पर्य आपके कार्ड के अग्रभाग पर अंकित 16-अंकीय विशिष्ट संख्या से है (इसमें, यदि कोई हो, तो ऐड-ऑन क्रेडिट कार्ड की संख्या भी सम्मिलित है)।
- 1.10 "को-ब्रांडेड क्रेडिट कार्ड" से तात्पर्य उस क्रेडिट कार्ड से है, जो बैंक द्वारा किसी अन्य संस्था के साथ साझेदारी में जारी किया गया हो, जिसमें ऐसी संस्थाएँ भी सम्मिलित हो सकती हैं जो किसी वाणिज्यिक/व्यावसायिक गतिविधि में संलग्न हों।

- 1.11 "क्रेडिट सीमा" से आशय उस अधिकतम क्रेडिट राशि से है, जो बैंक द्वारा बनाए गए कार्ड खाते पर उपयोग की जा सकती है, और जिसे समय-समय पर परिवर्तित किया जा सकता है।
- 1.12 "शुल्क/चार्जेस" से अभिप्राय इस समझौते के अंतर्गत कार्ड खाते पर किए गए अथवा आरोपित लेनदेन से है, चाहे कार्डधारक द्वारा शुल्क पर्ची/फॉर्म पर हस्ताक्षर किया गया हो या नहीं। इसमें वस्तुओं/सेवाओं की खरीद, नकद अग्रिम (कैश एडवांस), ड्राफ्ट्स (ड्राफ्ट) जो कार्ड या कार्ड संख्या के माध्यम से खाता से निकाले गए हों, वार्षिक शुल्क, वित्तीय शुल्क (फाइनेंस चार्जेस), सीमा-उल्लंघन शुल्क (ओवर लिमिट फी), विलंब शुल्क (लेट पेमेंट फी), लेनदेन शुल्क, सेवा शुल्क, वस्तु एवं सेवा कर (GST) एवं अन्य सभी शुल्क/राशियाँ/देयताएँ शामिल होंगी, जिन्हें कार्डधारक इस समझौते के अंतर्गत बैंक को भुगतान करने के लिए सहमत है या उत्तरदायी है।
- 1.13 "नकद निकासी सीमा" से तात्पर्य उस नकद राशि या नकद समतुल्य राशि से है, जिसे कार्डधारक को बैंक द्वारा कार्ड खाते पर गैर-खरीद लेनदेन के रूप में उपयोग करने की अनुमति दी जा सकती है।
- 1.14 "सीवीवी (CVV)" से अभिप्राय कार्ड के पीछे हस्ताक्षर पट्टी (मैग्नेटिक स्ट्राइप के नीचे) पर अंकित अंतिम तीन (3) अंकों से है। यह एक सुरक्षा सुविधा है, जिसका उपयोग इंटरनेट लेनदेन में या फोन पर पहचान सत्यापन हेतु किया जाता है।
- 1.15 "इलेक्ट्रॉनिक टर्मिनल" से तात्पर्य किसी भी शाखा टेलर टर्मिनल, एटीएम (ऑटोमेटेड टेलर मशीन), प्लाइट ऑफ सेल टर्मिनल्स, ईडीसी मशीन (इलेक्ट्रॉनिक डाटा कैचर मशीन) या किसी अन्य ऐसे उपकरण से है, जिसमें क्रेडिट कार्ड और/या व्यक्तिगत पहचान संख्या (PIN) का प्रयोग किया जा सकता है, और जिसे बैंक द्वारा अधिकृत किया गया हो जैसा कि इन शर्तों में वर्णित है।
- 1.16 "वित्तीय शुल्क (Finance Charges)" से तात्पर्य कार्ड खाते पर बकाया कुल राशि पर लगाए गए ब्याज से है।
- 1.17 "व्यापारी प्रतिष्ठान (Merchant Establishment)" से अभिप्राय किसी कंपनी, निगम, प्रतिष्ठान, फर्म, संघ, व्यक्ति या किसी अन्य संस्था से है, जो नेटवर्क भागीदार (जैसे मास्टरकार्ड/वीज़ा/रुपी) के रूप में नामित हो, और/या जिसके साथ ऐसा प्रावधान हो जिससे कार्डधारक कार्ड या कार्ड संख्या का उपयोग करके वस्तुएँ, सेवाएँ या नकद अग्रिम प्राप्त कर सके। इसमें स्टोर, दुकानें, रेस्टोरेंट्स, होटल्स, एयरलाइंस, नकद अग्रिम केन्द्र (एटीएम सहित) और मेल ऑर्डर विज्ञापनदाता (चाहे वे खुदरा विक्रेता, वितरक या निर्माता हों) सम्मिलित हैं, जो क्रेडिट कार्ड को स्वीकार करते हैं।
- 1.18 "अंतरराष्ट्रीय कार्ड लेनदेन" से तात्पर्य उन लेनदेन से है, जो विदेशी व्यापारी प्रतिष्ठानों, विदेशी एटीएम या भारत से बाहर आरंभ होने वाली वेबसाइट्स पर किए गए हों।
- 1.19 "व्यापारी (Merchant)" से तात्पर्य उस व्यक्ति से है, जो व्यापारी प्रतिष्ठान का स्वामी, प्रबंधक या संचालक हो, साथ ही उसके उत्तराधिकारी और स्वीकृत प्रतिनिधि भी इसमें सम्मिलित हैं।
- 1.20 "न्यूनतम देय राशि (Minimum Amount Due)" से तात्पर्य कार्ड खाते पर कुल बकाया राशि का वह प्रतिशत है, जिसे बैंक द्वारा समय-समय पर निर्धारित किया जाता है, और जिसे प्रत्येक बिलिंग चक्र में कार्डधारक को न्यूनतम रूप से भुगतान करना आवश्यक होता है। शेष राशि को अगले बिलिंग चक्र में स्थानांतरित किया जा सकता है। स्पष्ट रहे कि कार्डधारक को प्रत्येक बिलिंग चक्र में कम से कम निर्दिष्ट न्यूनतम देय राशि का भुगतान करना अनिवार्य है, और शेष राशि पर वित्तीय शुल्क (फाइनेंस चार्ज) लगाया जाएगा, जिसे कार्डधारक को भुगतान करना होगा। यदि कोई भुगतान नहीं किया गया हो या न्यूनतम देय राशि से कम भुगतान किया गया हो, तो उस स्थिति में विलंब शुल्क (Late Payment Fee - LPF) लागू होगा।

- 1.21 "खरीद" से तात्पर्य उन वस्तुओं और सेवाओं की खरीद से है, जिन्हें कार्डधारक द्वारा कार्ड का उपयोग करके प्राप्त किया गया हो।
- 1.22 "व्यक्ति" से तात्पर्य किसी भी व्यक्ति, निगम, फर्म, कंपनी, संस्था या किसी अन्य प्राकृतिक अथवा विधिक व्यक्ति से है।
- 1.23 "खरीद की तिथि" से तात्पर्य उस तिथि से है, जिस दिन लेनदेन को कार्ड खाते में दर्ज (पोस्ट) किया जाता है, न कि उस तिथि से जिस दिन कार्डधारक द्वारा लेनदेन किया गया हो। सभी शुल्क और रिवॉर्ड पोस्टिंग तिथि के आधार पर गणना किए जाएंगे।
- 1.24 "भुगतान देय तिथि" से आशय उस तिथि से है, जिस दिन कार्ड से संबंधित कोई भी बकाया राशि देय होती है और उसका भुगतान किया जाना अनिवार्य होता है।
- 1.25 "विवरण विवरणी (स्टेटमेंट)" से तात्पर्य एक मासिक खाता विवरण से है, जिसे बैंक द्वारा कार्डधारक को भेजा जाता है और जिसमें उस तिथि तक प्राइमरी कार्डधारक तथा किसी भी ऐड-ऑन कार्डधारक द्वारा कार्ड खाते से संबंधित बैंक के प्रति वित्तीय उत्तरदायित्वों का विवरण होता है।
- 1.26 "कुल बकाया" से तात्पर्य कार्ड खाते पर बैंक के प्रति देय कुल राशि से है, जिसमें शुल्क, फी और बैंक द्वारा समय-समय पर एक बिलिंग चक्र में आरोपित अन्य सभी राशियाँ सम्मिलित हैं। यहाँ यह स्पष्ट किया जाता है कि यह कुल बकाया प्रत्येक बिलिंग चक्र में कार्डधारक द्वारा देय होता है; हालांकि, कार्डधारक चाहे तो कुल बकाया से कम राशि का भुगतान कर सकता है, परंतु वह राशि न्यूनतम देय राशि से कम नहीं होनी चाहिए।
- 1.27 "ईवीएम पिन" से आशय उस व्यक्तिगत पहचान संख्या से है, जो बैंक द्वारा जारी क्रेडिट कार्ड के माध्यम से किए जाने वाले लेनदेन हेतु निर्धारित की जाती है।
- 1.28 "वैध कार्ड" से तात्पर्य उस क्रेडिट कार्ड से है, जो बैंक द्वारा जारी किया गया हो और जिसकी मियाद समाप्त न हुई हो, जो क्षतिग्रस्त न हो, तथा जिसे न तो बैंक द्वारा रद्द किया गया हो और न ही कार्डधारक द्वारा।

2. आरबीएल (RBL) बैंक क्रेडिट कार्ड

- 2.1 कार्डधारक के लिए यह अनिवार्य है कि वह यहाँ उल्लिखित शर्तों तथा बैंक द्वारा समय-समय पर भारतीय रिज़र्व बैंक (RBI), किसी वैधानिक प्राधिकरण अथवा बैंक की नीति में परिवर्तन के अनुरूप संशोधित शर्तों का पालन करे। यह स्पष्ट रूप से निर्धारित किया जाता है कि क्रेडिट कार्ड का प्रयोग केवल तभी मान्य होगा जब वह कार्ड पीठ भाग पर विधिपूर्वक हस्ताक्षित हो तथा उसे कार्डधारक द्वारा मर्चेंट प्रतिष्ठान पर प्रस्तुत किया गया हो। कार्डधारकों को यह सुनिश्चित करना होगा कि वे किसी भी तीसरे पक्ष, विशेषकर अज्ञात व्यक्ति, समूह या इंटरनेट पोर्टल के साथ अपना सीवीवी (CVV) नंबर साझा न करें, क्योंकि इसका दुरुपयोग धोखाधड़ीपूर्ण लेनदेन हेतु किया जा सकता है।
- 2.2 क्रेडिट कार्ड बैंक की संपत्ति है तथा बैंक के अनुरोध पर कार्डधारक को इसे तत्काल प्रस्तुत या समर्पित करना अनिवार्य होगा।
- 2.3 यह कार्ड अहस्तांतरणीय है। कार्डधारक को इसे सदैव अपने व्यक्तिगत नियंत्रण में रखते हुए उसके दुरुपयोग से सुरक्षित रखना चाहिए।
- 2.4 भारत के बाहर विदेशी मुद्राओं में क्रेडिट कार्ड का उपयोग, भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा विनियमित विदेशी मुद्रा प्रबंधन अधिनियम (FEMA), 1999 के प्रावधानों के अधीन होगा। कार्डधारक को ऐसे किसी भी वेबसाइट या ऐप्लिकेशन पर लेन-देन करने से बचना चाहिए जो भारतीय विधिक प्रावधानों के अंतर्गत निषिद्ध हों, क्योंकि ऐसा करना दंडनीय आपराधिक उत्तरदायित्व उत्पन्न कर सकता है।
- 2.5 कार्डधारक को नेपाल एवं भूटान में विदेशी मुद्रा में किसी भी प्रकार का भुगतान क्रेडिट कार्ड द्वारा नहीं करना चाहिए।

- 2.6 यदि कार्डधारक द्वारा विदेशी मुद्रा विनियमन का उल्लंघन किया जाता है—जिसमें ऑनलाइन विदेशी मुद्रा व्यापार, बिटकॉइन अथवा संबंधित सट्टा गतिविधियाँ भी सम्मिलित हैं—तो ऐसे में कार्डधारक विदेशी मुद्रा प्रबंधन अधिनियम, 1999 एवं उसके अंतर्गत बनाए गए नियमों एवं विनियमों के अधीन कानूनी कार्रवाई के लिए उत्तरदायी हो सकते हैं। ऐसे मामलों में, कार्डधारक को अंतर्राष्ट्रीय स्तर पर वैध क्रेडिट कार्ड रखने से प्रतिबंधित किया जा सकता है, चाहे वह प्रतिबंध बैंक द्वारा लगाया जाए अथवा भारतीय रिजर्व बैंक (RBI) के निर्देशानुसार।
- 2.6 प्राथमिक(प्राइमरी) कार्डधारक एवं/अथवा ऐड-ऑन कार्डधारक को, आरबीएल बैंक के कार्डधारक समझौते की शर्तों को—जो समय-समय पर बैंक के एकमात्र विवेकाधिकार से संशोधित की जा सकती हैं—स्वतः स्वीकार किया हुआ माना जाएगा, यदि उन्होंने क्रेडिट कार्ड की प्राप्ति की पावती दी हो, कार्ड के पीछे हस्ताक्षर किया हो, अथवा उस पर कोई लेन-देन (चार्ज) किया हो।
- 2.7 क्रेडिट कार्ड का उपयोग इलेक्ट्रॉनिक अथवा इंटरनेट ट्रेडिंग पोर्टल्स के माध्यम से सीधे या परोक्ष रूप से ओवरसीज फॉरेक्स ट्रेडिंग (Overseas Forex Trading) के भुगतान हेतु नहीं किया जा सकता। यह गतिविधि विनियामक दिशानिर्देशों के अनुसार स्पष्ट रूप से प्रतिबंधित है।

3. क्रेडिट कार्ड का उपयोग

- 3.1 क्रेडिट कार्ड प्राप्त होते ही, कार्डधारक को तत्काल कार्ड के पीछले भाग में स्थित हस्ताक्षर पैनल पर हस्ताक्षर करना अनिवार्य है।
- 3.2 क्रेडिट कार्ड का उपयोग केवल वैध व्यक्तिगत या आधिकारिक प्रयोजनों के लिए किया जा सकता है, जिनका संबंध वस्तुओं और/या सेवाओं की खरीद से हो।
- 3.3 किसी भी शुल्क का भुगतान करते समय, कार्डधारक को संबंधित चार्ज स्लिप, कैश एडवांस स्लिप या मैल ऑर्डर कूपन (जैसा लागू हो) पर हस्ताक्षर करना और उसकी प्रति एकत्र करना आवश्यक है। यदि कार्डधारक चार्ज स्लिप पर हस्ताक्षर नहीं करते, तो भी वे उस शुल्क की देनदारी से मुक्त नहीं होंगे। कार्डधारक को अपनी चार्ज स्लिप की प्रति कम से कम छह महीने तक सुरक्षित रखनी चाहिए। आपके अनुरोध पर, बैंक अपने विवेकानुसार शुल्क की अदायगी पर चार्ज स्लिप की प्रतियाँ उपलब्ध करा सकता है, जिसकी दरें समय-समय पर निर्धारित की जाएंगी।
- 3.4 बैंक किसी भी समय, मर्चेंट प्रतिष्ठान पर किसी लेन-देन के लिए अनुमोदन देने से इनकार कर सकता है, और/या कार्डधारक की क्रेडिट कार्ड उपयोग करने की क्षमता को सीमित या स्थगित कर सकता है, अथवा क्रेडिट कार्ड को निलंबित या रद्द कर सकता है। बैंक एटीएम, मर्चेंट प्रतिष्ठान अथवा स्वयं के माध्यम से क्रेडिट कार्ड को जब्त/रोक सकता है अथवा आंशिक या पूर्ण बकाया राशि की तत्काल वसूली कर सकता है, यदि उसे यह विश्वास हो कि क्रेडिट या व्यवसायिक जोखिम के उचित प्रबंधन हेतु ऐसा करना आवश्यक है, या क्रेडिट कार्ड अथवा कार्ड खाता का दुरुपयोग किया जा रहा है या संभावित रूप से हो सकता है। कार्डधारक बिना किसी आपत्ति या विरोध के उपर्युक्त की स्वीकार करते हैं।
- 3.5 बैंक को किसी लेन-देन हेतु प्राप्त चार्ज स्लिप या भुगतान अनुरोध यह निर्णायक प्रमाण होगा कि उसमें दर्ज राशि कार्डधारक द्वारा क्रेडिट कार्ड के उपयोग से खर्च की गई थी। जहां चार्ज स्लिप या वाउचर उपलब्ध नहीं होता (जैसे मैल ऑर्डर, टेलीफोन ऑर्डर, या ई-कॉमर्स [जैसे कि इंटरनेट]), और यदि कार्डधारक उस लेन-देन पर विवाद करते हैं, तो पहले उन्हें क्रेडिट कार्ड पर बकाया राशि का भुगतान करना होगा तथा विवाद को संबंधित मर्चेंट प्रतिष्ठान के साथ प्रत्यक्ष रूप से हल करना होगा। इस संबंध में बैंक की कोई जिम्मेदारी नहीं होगी।
- 3.6 कुछ उत्पादों और सेवाओं की खरीद पर सरचार्ज (अतिरिक्त शुल्क) लगाया जा सकता है, जिसकी सूचना बैंक समय-समय पर देगा। यह सरचार्ज अनिवार्य होगा और इसकी दरें

समय-समय पर बदल सकती हैं। पेट्रोल पंप पर लेन-देन के लिए सरचार्ज लेन-देन राशि का 1% होगा, जिसकी न्यूनतम राशि ₹ 10 होगी। रेलवे टिकट की खरीद/रद्दीकरण पर सरचार्ज IRCTC सेवा शुल्क के अतिरिक्त अधिकतम 1.8% तक हो सकता है।

- 3.7 यदि कोई मर्चेंट प्रतिष्ठान क्रेडिट कार्ड स्वीकार करने से इनकार करता है या उस पर अतिरिक्त शुल्क (सरचार्ज) लगाता है, तो इसके लिए बैंक उत्तरदायी नहीं होगा। तथापि, ऐसी स्थिति में कार्डधारक को इस अस्वीकृति या सरचार्ज की सूचना बैंक द्वारा समय-समय पर सूचित पते या नामित ग्राहक सेवा केंद्र पर अवश्य देनी चाहिए।
- 3.8 बैंक किसी भी मर्चेंट प्रतिष्ठान अथवा तृतीय पक्ष आपूर्तिकर्ताओं (जैसे मेल ऑर्डर आदि) से कार्डधारक द्वारा खरीदे गए या प्राप्त उत्पादों/सेवाओं की गुणवत्ता, मूल्य, दर, मात्रा, वारंटी, विशेषाधिकार, लाभ, सेवाएँ, या वितरण में देरी/कमी/विफलता के लिए किसी भी प्रकार से जिम्मेदार या उत्तरदायी नहीं होगा। ऐसे किसी भी विवाद का सीधा निपटारा कार्डधारक को मर्चेंट प्रतिष्ठान या तृतीय पक्ष आपूर्तिकर्ता के साथ करना होगा। ऐसा न करने पर भी कार्डधारक की बैंक के प्रति दायित्व समाप्त नहीं होगे।
- 3.9 मर्चेंट प्रतिष्ठान के विरुद्ध कार्डधारक का कोई भी दावा बैंक के विरुद्ध प्रतिक्रमण या समायोजन का आधार नहीं बनेगा।
- 3.10 बैंक अपने पूर्ण विवेकाधिकार से बिना किसी पूर्व सूचना या उत्तरदायित्व के कार्ड को निलंबित या वापस ले सकता है। कार्ड तथा इस कार्डधारक अनुबंध की समाप्ति के साथ उससे जुड़े सभी लाभ, विशेषाधिकार, और सुविधाएं स्वतः समाप्त हो जाएंगी।
- 3.11 यह भी स्पष्ट किया जाता है कि कार्डधारक को किसी भी वस्तु/सेवा (जैसे हवाई/रेल टिकट आदि) की खरीद का भुगतान बिल विवरण (स्टेटमेंट) में दर्शाए अनुसार करना होगा, भले ही वह खरीद बाद में रद्द कर दी गई हो, अन्यथा उस पर वित्तीय शुल्क या अन्य शुल्क लागू हो सकते हैं। रद्दीकरण के कारण जो भी रिफंड बनता है, वह (रद्दीकरण शुल्क घटाकर) केवल कार्ड खाते में क्रेडिट किया जाएगा। कोई नकद रिफंड नहीं दिया जाएगा। यदि अपेक्षित अवधि के भीतर रिफंड बिल विवरण में नहीं दर्शाया गया है, तो कार्डधारक को तत्काल बैंक को सूचित करना होगा।
- 3.12 यदि कार्डधारक द्वारा किसी भी विधि, नियम, विनियम या इस अनुबंध की शर्तों के उल्लंघन में कार्ड का उपयोग किया जाता है, तो उसकी पूर्ण जिम्मेदारी कार्डधारक की होगी। इसके अतिरिक्त, कार्डधारक यह भी स्वीकार करता है कि बैंक को हुए किसी भी नुकसान, हानि, ब्याज, विनियम दर में हानि, वित्तीय शुल्क, व्यय या अन्य परिणामों की भरपाई वह बैंक को करेगा, चाहे वह लापरवाही हो, चूक हो या गलत कार्य।
- 3.13 कार्डधारक बैंक द्वारा प्रदान की गई सेवाओं पर लागू सभी वैधानिक शुल्क, कर, शुल्क आदि का भुगतान करने के लिए भी उत्तरदायी होगा।
- 3.14 कार्डधारक यह सहमत होता है तथा बैंक को अधिकृत करता है कि वह विदेशी मुद्रा में किए गए शुल्कों को भारतीय रूपये में परिवर्तित करे, और यह परिवर्तनीय दर बैंक अपने विवेकाधिकार से समय-समय पर निर्धारित करेगा।

4. शुल्क

- 4.1 बैंक को यह अधिकार प्राप्त है कि वह क्रेडिट कार्ड खाते पर विभिन्न शुल्क और फीस लागू करे। कार्डधारक इस बात से सहमत हैं कि वे क्रेडिट कार्ड के संदर्भ में निम्नलिखित शुल्कों का भुगतान करेंगे:

- क. सदस्यता शुल्क (वार्षिक/मासिक): यह शुल्क क्रेडिट कार्ड जारी किए जाने के समय प्रचलित दर के अनुसार देय होगा और तत्पश्चात हर वर्ष उसी माह में लिया जाएगा, जिसमें मूल क्रेडिट कार्ड जारी किया गया था — जब तक कि क्रेडिट कार्ड खाता बंद न कर दिया जाए। यह सदस्यता शुल्क अग्रिम में देय होगा।
- ख. ऐड-ऑन कार्ड सदस्यता शुल्क: प्रत्येक ऐड-ऑन कार्ड के लिए यह शुल्क, कार्ड जारी किए जाने के समय प्रचलित दर के अनुसार देय होगा और तत्पश्चात हर वर्ष उसी माह में लिया जाएगा, जिसमें वह ऐड-ऑन कार्ड मूलतः जारी किया गया था — जब तक कि वह बंद न कर दिया जाए।
- 4.2 यहाँ उल्लिखित सभी शुल्क और फीस अप्रतिदेय हैं और इनका पुनः निर्धारण बैंक के एकमात्र विवेकाधिकार पर किया जा सकता है, बशर्ते कि कार्डधारक को पूर्व सूचना दी गई हो। कार्डधारक इस बात से सहमत हैं कि ये सभी शुल्क उस मासिक विवरण (स्टेटमेंट) में समाविष्ट किए जाएंगे, जो बैंक द्वारा जारी किया जाएगा।
- 4.3 अन्य शुल्क और शुल्काधान
- कार्डधारक को यह स्वीकार करना होगा कि वह सभी प्रकार के शुल्कों का भुगतान करेगा, जिनमें (परंतु इन्हीं तक सीमित नहीं) कार्ड प्रतिस्थापन शुल्क, ड्रॉप्लीकेट स्टेटमेंट शुल्क, नकद अग्रिम पर लेन-देन शुल्क, बाह्य स्थानों से शुल्क वसूली हेतु संकलन शुल्क, कानूनी व्यय, तथा बैंक द्वारा वहन किए गए या लगाए गए अन्य किसी भी प्रकार के शुल्क/देय राशि सम्मिलित हैं।
- 4.4 कानूनी शुल्क
- यदि डिफॉल्ट (भुगतान में चूक) होता है और वसूली के लिए कानूनी कार्यवाही शुरू की जाती है, तो कार्डधारक बैंक द्वारा वहन किए गए सभी कानूनी खर्चों का भुगतान करने के लिए उत्तरदायी होगा, जिनमें शामिल हैं लेकिन केवल इन्हीं तक सीमित नहीं हैं।
- ## 5. जारी करना एवं दायित्व
- 5.1 बैंक ऐसे आवेदकों को, जो बैंक की क्रेडिट कार्ड उत्पाद में रुचि रखते हैं और जो बैंक की समय-समय पर लागू क्रेडिट कार्ड जारी करने की नीति के अनुसार पात्र हैं, क्रेडिट कार्ड जारी करेगा। इन आवेदकों में बैंक के ग्राहक अथवा साधारण जन भी सम्मिलित हो सकते हैं। इसके अतिरिक्त, क्रेडिट सीमा एवं/अथवा नकद आहरण सीमा का निर्धारण पूरी तरह से बैंक के एकमात्र और विशेष विवेकाधिकार पर किया जाएगा। ये सीमाएँ कार्डधारक को विभिन्न अवसरों पर सूचित की जाती हैं, जिनमें (परंतु इन्हीं तक सीमित नहीं) क्रेडिट कार्ड की डिलीवरी के समय तथा कार्डधारक को भेजे गए आवधिक विवरण (स्टेटमेंट) शामिल हैं। उपलब्ध क्रेडिट सीमा और/या नकद आहरण सीमा, विवरण-पत्र के समयांक के अनुसार, विवरण में दर्शाई जाती है। बैंक, अपने विवेकानुसार, कार्डधारक के खाते की समय-समय पर समीक्षा कर उक्त सीमा/सीमाओं में परिवर्तन कर सकता है, जोकि आंतरिक मानकों पर आधारित होगा। यदि कोई कार्डधारक अपनी क्रेडिट सीमा और/या नकद आहरण सीमा में वृद्धि या परिवर्तन कराना चाहता है, तो वह आवश्यक दस्तावेजों सहित एक लिखित अनुरोध बैंक को प्रस्तुत कर सकता है। बैंक, अपने विवेकाधिकार और प्राप्त दस्तावेजों के मूल्यांकन के आधार पर, इन सीमाओं में संशोधन कर सकता है।
- 5.2 इन नियमों एवं शर्तों की बाध्यता कार्डधारक पर क्रेडिट कार्ड की स्वीकृति या स्वाइप किए जाने एवं उसके उपयोग के साथ स्वतः लागू हो जाती है।
- 5.3 कोई भी प्रचार सामग्री (जिसमें विपणन/मार्केटिंग सामग्री भी शामिल है), बैंक द्वारा क्रेडिट कार्ड जारी किए जाने का कोई प्रस्ताव या वादा नहीं मानी जाएगी। इसमें ऐड-ऑन क्रेडिट कार्ड के लिए किए गए अनुरोध/आवेदन भी शामिल हैं।

5.4 यदि बैंक द्वारा ऐड-ऑन क्रेडिट कार्ड जारी किया जाता है, तो प्राथमिक(प्राइमरी) कार्डधारक ही हर स्थिति में पूर्णतः उत्तरदायी रहेगा, चाहे वह प्राथमिक(प्राइमरी) कार्डधारक द्वारा या ऐड-ऑन कार्डधारक द्वारा की गई लेन-देन हो — इन सभी पर देय समस्त राशि के लिए उत्तरदायित्व के बल प्राथमिक(प्राइमरी) कार्डधारक का होगा।

5.5 बैंक, अपने पूर्ण विवेकाधिकार के अंतर्गत अथवा इस संदर्भ में लागू विधिक प्रावधानों के अनुसार, बैंक के आवेदकों अथवा क्रेडिट कार्ड में रुचि प्रदर्शित करने वाले सामान्य नागरिकों से, ऐसे दस्तावेज़ प्रस्तुत करने या जमा कराने की मांग कर सकता है, जोकि बैंक द्वारा आवश्यक समझे जाएँ।

6. कार्ड की वैधता, समाप्ति और नवीकरण

6.1 कार्डधारक का क्रेडिट कार्ड, उसके अग्र भाग पर अंकित वर्ष के कैलेंडर माह की अंतिम तिथि तक वैध रहेगा, जब तक कि बैंक द्वारा पूर्व में रद्द न कर दिया गया हो।

6.2 समाप्ति अथवा पूर्व रद्दीकरण के पश्चात, क्रेडिट कार्ड का नवीकरण या पुनः सक्रियण, बैंक के पूर्ण विवेकाधिकार पर निर्भर होगा। समाप्ति के उपरांत, क्रेडिट कार्ड को उसके चुंबकीय पट्टी पर से काटकर नष्ट कर देना आवश्यक है। यदि कार्ड में चिप सम्मिलित हो, तो उसे भी दो टुकड़ों में काटकर नष्ट किया जाना चाहिए।

6.3 जब तक कि कार्डधारक इस अनुबंध के किसी भी प्रावधान का उल्लंघन न कर रहा हो, या इसके अंतर्गत अन्यथा किसी शर्त के अधीन न हो, बैंक स्वचालित रूप से क्रेडिट कार्ड की वैधता का नवीकरण करेगा और वर्तमान कार्ड की समाप्ति से पूर्व नया कार्ड/कार्ड्स कार्डधारक को भेजेगा। यदि कार्डधारक को नवीकृत कार्ड प्राप्त न हो, तो उसे बैंक के नामित ग्राहक सेवा केंद्र से संपर्क करना चाहिए अथवा समय-समय पर सूचित पते पर बैंक को लिखित सूचना देनी चाहिए।

6.4 यदि कार्डधारक वर्तमान में प्रयुक्त क्रेडिट कार्ड का नवीकरण नहीं चाहता, तो उसे कार्ड की समाप्ति तिथि से कम से कम 30 दिन पूर्व बैंक को इस संबंध में सूचित करना आवश्यक है। यदि कार्डधारक द्वारा ऐसी कोई पूर्व सूचना नहीं दी जाती है, तो वार्षिक शुल्क (जैसा कि आवेदन के समय लागू हो) कार्डधारक के कार्ड खाते में प्रभारित कर दिया जाएगा, और यह शुल्क अप्रतिदेय होगा।

6.5 क्रेडिट कार्ड के नवीकरण अनुरोधों के प्रसंस्करण हेतु स्थायी खाता संख्या (PAN) का प्रस्तुतिकरण अनिवार्य है। यदि समाप्ति से पूर्व पैन विवरण अपडेट नहीं किया गया, तो नवीकरण अनुरोध पर विचार नहीं किया जाएगा। यदि क्रेडिट कार्ड की समाप्ति के 90 दिनों के भीतर पैन प्राप्त नहीं होता है, तो संबंधित क्रेडिट कार्ड खाता स्थायी रूप से बंद कर दिया जाएगा तथा भविष्य में कोई भी लेन-देन अनुमत नहीं होगा।

7. ऐड-ऑन कार्ड

7.1 कार्ड खाता एकाधिक ऐड-ऑन कार्ड्स रख सकता है, जिसकी अधिकतम संख्या बैंक के पूर्ण विवेकाधिकार पर निर्भर होगी।

7.2 कार्डधारक के अनुरोध/अनुमोदन प्राप्त होने पर, बैंक अपने पूर्ण विवेकाधिकार से संबंधित ऐड-ऑन कार्डधारक को ऐड-ऑन कार्ड जारी कर सकता है। कार्डधारक को, ऐड-ऑन कार्ड हेतु आवेदन करने से पूर्व, संबंधित परिजन की पूर्व-सहमति प्राप्त करनी अनिवार्य है, ताकि बैंक द्वारा निर्धारित आवेदन प्रपत्र में उनके विवरण/सूचनाओं का उपयोग किया जा सके।

7.3 कार्डधारक, ऐड-ऑन कार्ड पर की गई समस्त लेन-देन एवं प्रभारों के लिए पूर्णतः उत्तरदायी एवं जिम्मेदार रहेगा, जिहें उनके खाते की स्टेटमेंट में सम्मिलित कर भुगतान हेतु प्रस्तुत किया जाएगा। कार्डधारक तथा ऐड-ऑन कार्डधारक दोनों बैंक के प्रति समस्त प्रभारों हेतु संयुक्त एवं पृथक रूप से उत्तरदायी होंगे, भले ही मासिक विवरण-पत्रक के बल प्रार्थक कार्डधारक को ही भेजा गया हो। ये नियम एवं शर्तें ऐड-ऑन कार्डधारकों पर भी समान रूप से बाध्यकारी होंगी।

7.4 कार्डधारक बैंक को लिखित रूप में अनुरोध प्रस्तुत कर तथा ऐड-ऑन कार्ड को दो टुकड़ों में काटकर बैंक को लौटाकर, ऐड-ऑन कार्ड की सुविधा को निरस्त कर सकता है। ऐसे अनुरोध की प्राप्ति के पश्चात, बैंक ऐड-ऑन कार्ड को रद्द कर देगा।

रद्द किए गए कार्ड की बैंक को प्राप्ति से पूर्व उस पर किए गए किन्हीं भी लेन-देन की देनदारी कार्डधारक पर वैध एवं बाध्यकारी होगी।

7.5 ऐड-ऑन कार्ड सुविधा का अस्तित्व केवल प्राइमरी कार्डधारक को जारी क्रेडिट कार्ड की वैधता/निरंतरता पर निर्भर होगा, और यदि उक्त प्राइमरी कार्ड रद्द/समाप्त/वापस लिया जाता है, तो ऐड-ऑन कार्ड की सुविधा स्वतः समाप्त मानी जाएगी।

8. ईएमवी पिन शर्तें और नियम

8.1 ईएमवी पिन वह पिन है, जिसे या तो एसएमएस/ईमेल द्वारा, या बैंक के सिस्टम में दर्ज पते पर भेजा जाता है। ईएमवी पिन क्रेडिट कार्ड का उपयोग करके ऑफलाइन लेन-देन करने के लिए कार्डधारक के लिए आवश्यक है। यदि ईएमवी पिन प्राप्त नहीं होता है, तो कार्डधारक इसे RBL बैंक कस्टमर केयर को कॉल करके, इंटरनेट बैंकिंग के माध्यम से, या बैंक द्वारा समय-समय पर निर्दिष्ट अन्य किसी विधि से उत्पन्न कर सकता है। बैंक जिम्मेदार नहीं होगा यदि कार्डधारक द्वारा गलत पंजीकृत मोबाइल नंबर प्रदान किया गया हो।

8.2 कार्डधारक यह स्वीकार करते हैं और सहमत होते हैं कि किसी भी ईएमवी पिन की प्राप्ति में देरी या उसे रोकने वाले कारक (जिनमें मोबाइल फोन सेवा प्रदाता/इंटरनेट सेवा प्रदाता और अन्य कारक शामिल हैं जो बैंक के नियंत्रण से बाहर हैं) हो सकते हैं। बैंक ईएमवी पिन की डिलीवरी की गारंटी नहीं देता है।

8.3 कार्डधारक सहमत होते हैं कि वे बैंक, इसके निदेशकों, अधिकारियों, कर्मचारियों और एजेंटों को किसी भी प्रकार के नुकसान या क्षति से मुक्त और सुरक्षित रखेंगे, जिसमें वकील की फीस भी शामिल है, जो सीधे या अप्रत्यक्ष रूप से निम्नलिखित कारणों से उत्पन्न हो सकती है:

क. ईएमवी पिन की न-प्राप्ति, विलंबित डिलीवरी या गलत डिलीवरी;

ख. कार्डधारक का क्रेडिट कार्ड पर लेन-देन करने में असमर्थता या विफलता; और

ग. ईएमवी पिन के दुरुपयोग, अनधिकृत उपयोग, हानि या चोरी के कारण कार्डधारक को होने वाली कोई भी हानि या क्षति।

8.4 कार्डधारक बैंक द्वारा समय-समय पर किसी भी समय और बैंक की पूर्ण और निरपेक्ष विवेकाधिकार पर निर्धारित किए गए ईएमवी पिन की सुरक्षा से संबंधित सभी आवश्यकताओं, निर्देशों और विशिष्टाओं का पालन करेंगे। ऊपर कहे गए बिंदु की सामान्यता के बिना, कार्डधारक कभी भी किसी अन्य व्यक्ति को ईएमवी पिन का उपयोग करने की अनुमति नहीं देंगे, सिवाय इसके कि वह व्यक्ति कार्डधारक स्वयं हो।

8.5 कार्डधारक ईएमवी पिन को गोपनीय रखने के लिए जिम्मेदार होंगे और किसी अन्य पार्टी को ईएमवी पिन का खुलासा नहीं करेंगे। कार्डधारक को ईएमवी पिन और/या पासवर्ड को किसी अन्य/तीसरे पक्ष से छुपाने के लिए सभी आवश्यक कदम उठाने होंगे। कार्डधारक ईएमवी पिन की सुरक्षा सुनिश्चित करने के लिए जिम्मेदार होंगे, साथ ही उस मोबाइल फोन या डिवाइस की सुरक्षा भी, जिस पर ईएमवी पिन प्राप्त होता है।

8.6 कार्डधारक सभी उन लेन-देन के लिए जिम्मेदार होंगे, जो ईएमवी पिन का उपयोग करके किए गए हैं।

- 8.7 कार्डधारक उन लेन-देन के लिए चार्जबैंक के पात्र नहीं होंगे, जिनकी पुष्टि ईएमवी पिन का उपयोग करके की गई हो।
- 8.8 कार्डधारक को अनिवार्य रूप से 24x7 ग्राहक सेवा पर कॉल करके बैंक को तुरंत सूचित करना होगा:
- क. यदि बैंक के साथ पंजीकृत कोई भी नंबर या उपकरण खो जाता है, चोरी हो जाता है, या अपेक्षित रूप से कार्य नहीं करता है,
 - ख. यदि कार्डधारक को किसी भी EMV पिन की सुरक्षा या गोपनीयता से समझौता होने की जानकारी या शंका हो, या उस EMV पिन का कोई अनधिकृत उपयोग हुआ हो,
 - ग. यदि कार्डधारक द्वारा उपयोग किए जा रहे किसी मोबाइल फोन या अन्य डिवाइस का नुकसान, प्रतिस्थापन या नंबर में परिवर्तन हुआ हो, जो EMV के निर्माण और/या प्राप्ति हेतु प्रयुक्त होता है। इनमें से किसी भी स्थिति के संबंध में उपयुक्त सूचना देने में विफल रहने की स्थिति में उत्पन्न होने वाली सभी हानियाँ एवं दायित्व पूर्णतः कार्डधारक के जिम्मे होंगे। यदि कार्डधारक की लापरवाही के कारण EMV का नुकसान, चोरी या दुरुपयोग होता है, तो उससे उत्पन्न होने वाली वित्तीय ज़िम्मेदारी कार्डधारक को स्वयं वहन करनी होगी। ऐसी स्थिति में कार्ड खाता रद्द भी किया जा सकता है।
- 8.9 यदि बैंक को यह विश्वास हो कि EMV पिन का दुरुपयोग किया जा रहा है या यह बिना उचित प्राधिकरण के उपयोग में लाया जा रहा है, तो बैंक को किसी भी लेन-देन को अस्वीकार करने का अधिकार सुरक्षित है।
- 8.10 बैंक अपने पूर्ण विवेकाधिकार के अंतर्गत, मौजूदा क्रेडिट कार्ड पर एक नया EMV पिन जारी कर सकता है। यहाँ उल्लिखित प्रावधानों एवं समय-समय पर बैंक द्वारा निर्दिष्ट शर्तों के अधीन, कार्डधारक बैंक को किसी भी अनुचित / धोखाधड़ीपूर्ण / अनधिकृत / प्रतिलिपिकृत / त्रुटिपूर्ण कार्ड अथवा EMV पिन के उपयोग के लिए उत्तरदायी नहीं ठहराएगा।
- 8.11 बैंक को किसी भी समय, पूर्णतः अपने विवेकाधिकार से, बिना किसी पूर्व सूचना के, EMV पिन के उपयोग को रद्द करने, प्रतिस्थापन की मांग करने अथवा उसमें संशोधन करने का अधिकार प्राप्त है, और इसके लिए कोई कारण बताना आवश्यक नहीं होगा। इसके परिणामस्वरूप होने वाली किसी भी हानि या नुकसान के लिए बैंक उत्तरदायी नहीं होगा।
- ## 9. नकद अग्रिम
- 9.1 कार्डधारक क्रेडिट कार्ड का उपयोग करके बैंक के एटीएम, चयनित साझेदार बैंकों के एटीएम तथा अन्य ऐसे स्थानों/प्राधिकृत संस्थानों से नकद निकाल सकते हैं, जिन्हें बैंक द्वारा समय-समय पर अपने पूर्ण विवेकाधिकार से अनुमोदित किया गया हो। इसके अतिरिक्त, कार्डधारक बैंक द्वारा समय-समय पर अनुमत किसी भी अन्य नकद-समकक्ष लेनदेन (जैसे लेकिन सीमित नहीं - डिमांड ड्राफ्ट सुविधा आदि) हेतु भी क्रेडिट कार्ड का उपयोग कर सकते हैं। ऐसे सभी नकद अग्रिम एवं नकद-समकक्ष लेनदेन के लिए, कार्डधारक को सभी लागू कानूनों, नियमों एवं विनियमों का पालन करना अनिवार्य होगा, जिनमें विशेष रूप से, लेकिन केवल इन्हीं तक सीमित नहीं — विदेशी विनियम प्रबंधन अधिनियम, 1999 तथा उसके अंतर्गत बनाए गए नियम एवं भारतीय रिजर्व बैंक तथा अन्य सरकारी निकायों द्वारा समय-समय पर अधिसूचित प्रावधान शामिल हैं। कार्डधारक को एटीएम पिन/कोड, जो नकद अग्रिम हेतु बैंक द्वारा प्रदान किया गया हो, किसी अन्य व्यक्ति को प्रकट नहीं करना चाहिए और उसकी जानकारी को दूसरों से सुरक्षित रखने हेतु पूर्ण सावधानी बरतनी होगी। एटीएम से किए गए प्रत्येक लेनदेन का विवरण, जो एटीएम द्वारा उत्पन्न किया जाता है, उसे कार्डधारक को संरक्षित रखना होगा।
- 9.2 कार्डधारक, बैंक द्वारा निर्धारित और समय-समय पर सूचित नकद निकासी सीमा के अंतर्गत, उपलब्ध सीमा के अनुसार एवं नकद अग्रिम लेनदेन पर लागू अन्य नियमों और शर्तों के

अधीन, क्रेडिट कार्ड पर नकद अग्रिम प्राप्त कर सकते हैं।

- 9.3 नकद अग्रिम पर लागू शुल्क, बैंक द्वारा संप्रेषित विवरण-पत्र (स्टेटमेंट) में कार्डधारक के खाते में डेबिट कर दिया जाएगा और उसकी सूचना दी जाएगी। ऐसे शुल्क बैंक के पूर्ण विवेकाधिकार के अधीन किसी भी समय परिवर्तित किए जा सकते हैं, और ये राशि निकासी की तिथि से लेकर भुगतान/समायोजन की तिथि तक लागू रहेंगे।
- 9.4 यदि कोई डिफॉल्ट (गलती/भुगतान में चूक) होता है, तो डिफॉल्ट ब्याज दरें तुरंत प्रभाव से लागू हो जाएंगी। कार्डधारक पर मासिक वित्तीय शुल्क निर्धारित करने में जिन कारकों पर विचार किया जा सकता है, उनमें कार्डधारक की उपयोग अवधि, समग्र क्रेडिट प्रदर्शन, यदि कोई हो तो डिफॉल्ट का प्रकार, तथा कार्डधारक के खाते के उपयोग और व्यवहार से जुड़े अन्य संकेतक शामिल हो सकते हैं।

10. वस्तु एवं सेवा कर

कार्डधारक को यह सहमति देनी होगी कि वह भारत सरकार द्वारा अधिसूचित वस्तु एवं सेवा कर अथवा समय-समय पर भारत सरकार के दिशा-निर्देशों के अनुसार लागू किसी भी दर पर देय कर का भुगतान करेगा, जो निर्धारित शुल्क, वित्तीय शुल्क या अन्य देयताओं पर लगाया जा सकता है। लागू जीएसटी में केंद्रीय जीएसटी (सीजीएसटी) और राज्य/संघ राज्य क्षेत्र जीएसटी (एसजीएसटी/यूटीजीएसटी) अथवा जहां लागू हो, एकीकृत जीएसटी (आईजीएसटी) सम्मिलित होंगे। वस्तु एवं सेवा कर की राशि कार्डधारक के मासिक विवरण-पत्र (स्टेटमेंट) में परिलक्षित होगी। शुल्क, ब्याज अथवा किसी भी प्रकार के विवाद की स्थिति में लगाए गए जीएसटी की वापसी नहीं की जाएगी।

11. सूचनाएँ (अलर्ट)

- 11.1 कार्डधारक यह सहमति प्रदान करता है कि बैंक समय-समय पर उसके कार्ड खाते की स्थिति की जानकारी देने तथा अन्य आवश्यक सूचनाएँ भेजने के लिए एसएमएस , इमेल अथवा किसी अन्य संप्रेषण माध्यम के माध्यम से संदेश भेज सकता है, और उसे इस पर कोई आपत्ति नहीं होगी। इसके अतिरिक्त, कार्डधारक यह भी स्वीकार करता है कि बैंक, अपने पूर्ण विवेकाधिकार से, ऐसी सूचना/अलर्ट सेवाओं के लिए शुल्क/फीस वसूलने का निर्णय ले सकता है, जिसके लिए कार्डधारक को कोई आपत्ति नहीं होगी।

11.2 उपलब्धता

- क. एसएमएस सुविधा वर्तमान में केवल भारतीय निवासी कार्डधारकों के लिए उपलब्ध है, जिनके कार्ड खाते आरबीएल(RBL) बैंक की भारत स्थित शाखाओं में हैं।
- ख. एसएमएस सुविधा कुछ चयनित मोबाइल सेवा प्रदाताओं (Cellular Service Providers - "CSP") के माध्यम से प्रदान की जाती है, अतः यह केवल उन्हीं क्षेत्रों में उपलब्ध है जहाँ संबंधित सीएसपी सेवाएँ प्रदान करता है, और केवल उन्हीं ग्राहकों के लिए उपलब्ध है जो भारत में उक्त सीएसपी की सेवाओं का उपयोग करते हैं।
- ग. अलर्ट केवल उन्हीं कार्डधारकों को भेजे जाएंगे जो सीएसपी के नेटवर्क क्षेत्र के भीतर हों अथवा ऐसे क्षेत्र में हों जो संबंधित सीएसपी के रोमिंग नेटवर्क का हिस्सा हों।
- घ. आरबीएल(RBL) बैंक, यदि संभव हो, तो अधिक मोबाइल सेवा प्रदाताओं के माध्यम से यह सुविधा प्रदान कर सकता है ताकि सेवा क्षेत्र का विस्तार किया जा सके।
- ड. अलर्ट की डिलीवरी में विलंब, अलर्ट का न प्राप्त होना, ट्रांसमिशन में त्रुटि, हानि या विकृति की स्थिति में बैंक उत्तरदायी नहीं होगा।
- च. उपरोक्त सभी शर्तें उन सभी कार्यक्रमों पर लागू होंगी जिनके अंतर्गत आरबीएल(RBL) बैंक एसएमएस सुविधा के माध्यम से जानकारी भेजता है।

12. लॉयल्टी प्रोग्राम एवं अन्य प्रोग्राम

- 12.1 आरबीएल(RBL) बैंक क्रेडिट कार्ड रिवॉर्ड्स प्रोग्राम या क्रेडिट कार्ड/को-ब्रांडेड क्रेडिट कार्ड के साथ प्रस्तुत अन्य किसी लॉयल्टी प्रोग्राम ("प्रोग्राम") के अंतर्गत पात्र कार्डधारकों को समय-समय पर अपने क्रेडिट कार्ड पर खर्च करने के आधार पर पॉइंट्स ("अंक") अर्जित करने की

अनुमति दी जाती है। ऐसे क्रेडिट कार्ड्स पर संचित अंकों को, बैंक या उस संस्था द्वारा प्रदत्त विवेध रिवॉर्ड्स के बदले रिडीम किया जा सकता है, जिसके साथ को-ब्रांडेड क्रेडिट कार्ड जारी किया गया है।

- 12.2 इस प्रोग्राम में भागीदारी स्वैच्छिक है। कार्डधारक, बैंक को सूचना भेजकर इस प्रोग्राम से बाहर निकल सकते हैं।
- 12.3 इस प्रोग्राम की शर्तें, कार्डधारक अनुबंध (एग्रीमेंट) में निहित शर्तों के अतिरिक्त होंगी, और किसी भी स्थिति में उन्हें शिथिल नहीं करेंगी।
- 12.4 कार्डधारक अपने आरबीएल बैंक कार्ड का उपयोग पूर्ववत् सामान्य रूप से करते रह सकते हैं। इस प्रोग्राम में भाग लेने के लिए वार्षिक शुल्क आरबीएल बैंक / उस व्यावसायिक या कॉर्पोरेशनल इकाई द्वारा निर्धारित किया जा सकता है जिसके साथ को-ब्रांडेड क्रेडिट कार्ड जारी किया गया हो।
- 12.5 "रिवॉर्ड्स कैटलॉग" (जिसे आगे "कैटलॉग" कहा जाएगा), का तात्पर्य बैंक द्वारा समय-समय पर प्रकाशित उस कैटलॉग से है जिसमें वह मर्चंडाइज़ सम्मिलित होती है जिन्हें कार्डधारक, प्रोग्राम की शर्तों एवं कैटलॉग में वर्णित नियमों के अनुसार, पॉइंट्स के बदले में रिडीम कर सकते हैं।
- 12.6 'रिवॉर्ड सर्टिफिकेट्स' से तात्पर्य है विशिष्ट रिडेम्शन वाउचर, जो बैंक द्वारा कार्डधारक को तब जारी किया जाता है जब वह उत्पादों, छूट अथवा सेवाओं के बदले में पॉइंट्स रिडीम करने का अनुरोध करता है।
- 12.7 "एनरोलमेंट डेट" का अर्थ है, मौजूदा कार्डधारकों के लिए प्रोग्राम के शुभारंभ की तिथि और नए कार्डधारकों के लिए वह तिथि जब बैंक द्वारा उनका कार्ड अकाउंट सेटअप किया गया हो। "एनरोलमेंट इयर" का अभिप्राय है – एनरोलमेंट डेट से प्रारंभ होने वाली कोई भी बाहर महीने की अवधि।
- 12.8 अर्जित किए गए पॉइंट्स मासिक विवरण (स्टेटमेंट) में परिलक्षित होंगे।
- 12.9 प्रोग्राम के अंतर्गत क्रेडिट कार्ड पर किए गए सभी खर्चों के लिए पॉइंट्स अर्जित करने की पात्रता होगी, सिवाय उन खर्चों के जिन्हें समय-समय पर आरबीएल (RBL) बैंक द्वारा अपवर्जित किया गया हो। वर्तमान में, निम्नलिखित प्रकार के खर्चों पर पॉइंट्स अर्जित नहीं किए जा सकते, यद्यपि यह सूची सीमित नहीं है:
- क. बैलेंस ट्रांसफर
 - ख. नकद अग्रिम
 - ग. वित्तीय शुल्क (जैसे - विलंबित भुगतान शुल्क, अस्वीकृत चेक शुल्क, सेवा शुल्क, लेन-देन शुल्क)
 - घ. विवादित लेन-देन
 - ड. पेट्रोल पंप/सर्विस स्टेशन पर की गई कोई भी खरीदारी, जब तक कि कार्डधारक को अन्यथा विशेष रूप से सूचित न किया गया हो।
- 12.6 कोई भी कार्डधारक अपने एनरोलमेंट डेट से पहले किए गए किसी भी शुल्क पर पॉइंट्स अर्जित नहीं कर सकता।
- 12.7 एक कार्डधारक द्वारा किसी एक क्रेडिट कार्ड पर अर्जित किए गए पॉइंट्स को किसी अन्य क्रेडिट कार्ड के पॉइंट्स के साथ जोड़कर, या किसी अन्य ग्राहक लॉयल्टी प्रोग्राम में स्थानांतरित कर उपयोग नहीं किया जा सकता, जब तक कि बैंक द्वारा विशेष रूप से ऐसा करने की सूचना न दी गई हो।
- 12.8 अर्जित किए गए पॉइंट्स का कोई नगद या मौद्रिक मूल्य नहीं होता, जब तक कि बैंक अपनी एकमात्र और पूर्ण विवेकाधिकार से चुनिंदा क्रेडिट कार्ड/उनके कार्डधारकों को विशेष खर्चों पर और उस पर अर्जित पॉइंट्स के आधार पर ऐसा नगद या मौद्रिक मूल्य प्रदान करने का निर्णय न ले।
- 12.9 यदि किसी लेन-देन पर रिफंड, वस्तुओं या सेवाओं की वापसी, या बिलिंग विवाद के कारण कोई क्रेडिट उत्पन्न होता है, तो उस स्थिति में पॉइंट्स में समायोजन किया जाएगा। यदि कोई विवादित लेन-देन कार्डधारक के पक्ष में हल होता है या कोई लेन-देन रद्द किया जाता है, तो उस लेन-देन से संबंधित आनुपातिक पॉइंट्स भी रद्द कर दिए जाएंगे और यदि पहले से क्रेडिट नहीं किए गए हैं तो कार्डधारक के खाते में क्रेडिट किए जाएंगे।

- उसी प्रकार, यदि वस्तुओं की वापसी की जाती है या कोई विवादित लेन-देन कार्डधारक के विरुद्ध हल होता है, तो पहले से क्रेडिट किए गए आनुपातिक पॉइंट्स कार्डधारक के खाते से डेबिट/घटाए जाएंगे। पॉइंट्स रिडेम्पशन के समय, उपयोग किए गए पॉइंट्स कार्ड खाते में संचित कुल पॉइंट्स से स्वचालित रूप से घटा दिए जाएंगे।
- 12.10 आरबीएल (RBL) बैंक यथासंभव प्रयास के आधार पर, प्राइमरी कार्डधारक को क्रेडिट कार्ड स्टेटमेंट में उस मासिक स्टेटमेंट की समाप्ति तिथि से ठीक पहले तक अर्जित लॉयल्टी पॉइंट्स की संख्या की सूचना प्रदान करेगा।
- 12.11 यदि कार्डधारक स्वेच्छा से क्रेडिट कार्ड को बंद करता है अथवा किसी अन्य कारणवश कार्ड को निरस्त किया जाता है, तो ऐसी स्थिति में शेष बचे रिवॉर्ड पॉइंट्स स्वतः समाप्त हो जाएंगे और अमान्य (फॉरफिटेड) माने जाएंगे। यदि किसी कारणवश आरबीएल बैंक द्वारा क्रेडिट कार्ड को ब्लॉक या सर्पेंड किया जाता है, तो उस अवधि में अर्जित पॉइंट्स भी फॉरफिट कर दिए जाएंगे, किंतु यदि क्रेडिट कार्ड का उपयोग पुनः अरंभ किया जाता है, तो बैंक के पूर्ण विवेकाधिकार पर ऐसे पॉइंट्स को पुनः सक्रिय (रीइंस्टेट) किया जा सकता है।
- 12.12 पॉइंट्स की गणना, समाप्ति, निरस्तीकरण, जब्ती, क्रेडिट, डेबिट तथा पुनः सक्रियता से संबंधित सभी निर्णय आरबीएल (RBL) बैंक द्वारा लिए जाएंगे, जो अंतिम, निर्णायिक एवं कार्डधारक के लिए बाध्यकारी होंगे।
- 12.13 रीडीमेबल पॉइंट्स से अभिप्राय उन पॉइंट्स से है, जिन्हें कार्डधारक “रिवॉर्ड कैटलॉग” में दर्शाए गए उत्पादों (सामान/सेवाएं) अथवा रिवॉर्ड सर्टिफिकेट्स, या फिर संबंधित क्रेडिट कार्ड के अंतर्गत इंस्टैट रिडेम्पशन, कैश रिडेम्पशन, गिफ्ट वाउचर्स इत्यादि माध्यमों से रिडीम (भुनाने) हेतु उपयोग कर सकता है।
- 12.14 कार्डधारक यह समझता है कि बैंक, पूर्व सूचना देने के पश्चात, किसी भी कार्यक्रम (प्रोग्राम) में उसकी सहभागिता के लिए एक निश्चित राशि (अमाउंट) डेबिट कर सकता है। यदि ऐसी राशि डेबिट किए जाने के पश्चात कार्डधारक, बैंक द्वारा भेजे गए स्टेटमेंट की प्राप्ति की तिथि से 7 (सात) दिवस के भीतर लिखित रूप से सूचित करता है कि वह उक्त कार्यक्रम में भाग नहीं लेना चाहता, तो वह राशि पुनः कार्डधारक के खाते में क्रेडिट कर दी जाएगी।
- 12.15 कार्डधारक को प्रत्येक स्टेटमेंट साइकिल में अर्जित पॉइंट्स की जानकारी प्रदान की जाएगी। इन पॉइंट्स के रिडेम्पशन की दर और विधि पूर्णतः बैंक के विवेक पर निर्भर होगी, जिसे बैंक बिना किसी पूर्व सूचना के कभी भी परिवर्तित कर सकता है।
- 12.16 यदि किसी तिथि विशेष पर क्रेडिट कार्ड सुविधा निरस्त, रद्द, ब्लॉक, या खाता ओवरड्रॉफ्ट्रीणी में दर्शाया गया हो, तो उस तिथि पर पॉइंट्स का अर्जन अथवा रिडेम्पशन अनुमन्य नहीं होगा।
- 12.17 कार्डधारक अपने पॉइंट्स किसी अन्य व्यक्ति को ट्रांसफर नहीं कर सकता, न ही उन्हें बैंक द्वारा जारी किसी अन्य क्रेडिट कार्ड के साथ मर्ज (एकीकृत) कर सकता है। यद्यपि, कुछ विशिष्ट योजनाओं के अंतर्गत बैंक अपने पूर्ण विवेकाधिकार पर पॉइंट्स ट्रांसफर की अनुमति दे सकता है, जिसकी जानकारी समय-समय पर कार्डधारक को दी जाएगी।
- 12.18 पॉइंट्स की गणना बैंक द्वारा की जाएगी, जो अंतिम, निर्णायिक तथा कार्डधारक के लिए बाध्यकारी होगी। इस पर किसी प्रकार का विवाद मान्य नहीं होगा।
- 12.19 ऐसे पॉइंट्स जो कार्डधारक द्वारा 24 (चौबीस) माह की अवधि में रिडीम नहीं किए गए हों, वे स्वतः समाप्त हो जाएंगे और जब्त (फॉरफिटेड) माने जाएंगे।

- 12.20 रिडेम्शन अनुरोध के समय क्रेडिट कार्ड ओवरड्रू, सस्पेंडेड, ब्लॉक्ड, कैंसिल्ड अथवा टर्मिनेटेड स्थिति में नहीं होना चाहिए।
- 12.21 अर्जित पॉइंट्स केवल प्राइमरी कार्डधारक द्वारा ही रिडीम किए जा सकते हैं, एड-ऑन कार्डधारक द्वारा नहीं।
- 12.22 पॉइंट्स को भागीदार मर्चेंट एस्टेब्लिशमेंट्स में विभिन्न प्रकार के रिवॉर्ड्स के लिए रिडीम किया जा सकता है, जैसा कि प्रोग्राम कैटलॉग और आरबीएल बैंक द्वारा समय-समय पर जारी किए गए अन्य मेलर्स में विस्तृत किया गया है, जैसे कि सामान, शॉपिंग, डायनिंग, ट्रैवल, मनोरंजन, शुल्क माफी, वित्तीय सेवाएं, और क्रेडिट कार्ड अपग्रेड्स।
- 12.23 कार्डधारक को www.rblrewards.in पर पंजीकरण करना आवश्यक होगा ताकि वह पॉइंट्स रिडेम्शन अनुरोध कर सके। कार्डधारक इस वेबसाइट पर जाकर अपने पॉइंट्स रिडेम्शन की स्थिति और विकल्पों को भी देख सकता है।
- 12.24 आरबीएल (RBL)बैंक रिडेम्शन सर्टिफिकेट्स/वाउचर्स या उपहारों की डिलीवरी में किसी भी देरी या नुकसान के लिए जिम्मेदार नहीं होगा।
- 12.25 रिडीम किए गए पॉइंट्स को अन्य रिवॉर्ड्स के लिए एक्सचेंज, रिफंड, रिप्लेस या कैश या क्रेडिट में ट्रांसफर नहीं किया जा सकता, और रिडीम किए गए पॉइंट्स को वापस पॉइंट्स में परिवर्तित नहीं किया जा सकता। यदि इहें किसी अन्य साझेदार लॉयल्टी प्रोग्राम के लिए एक्सचेंज किया गया है, तो पॉइंट्स वापस ट्रांसफर नहीं किए जा सकते।
- 12.26 सभी रिवॉर्ड्स उपलब्धता के अधीन हैं और कुछ प्रतिबंध लागू हो सकते हैं। प्रत्येक रिवॉर्ड के लिए रिडेम्शन प्रक्रिया और अतिरिक्त शर्तें रिडेम्शन सर्टिफिकेट्स/वाउचर्स में दी जाएंगी, जो कार्डधारक को जारी किए जाएंगे।
- 12.27 रिवॉर्ड रिडेम्शन के संबंध में कोई अतिरिक्त भोजन, परिवहन, आवास व्यवस्था, कूरियर या अन्य लागत जो भी उत्पन्न होगी, वह पूरी तरह से कार्डधारक की जिम्मेदारी होगी।
- 12.28 डायनिंग, ट्रैवल या होटल आवास के लिए रिडेम्शन सर्टिफिकेट जारी करना आरक्षित (रेजर्वेशन) की स्थिति को नहीं दर्शता है। कार्डधारक को सभी रेजर्वेशन स्वयं करना होगा और भागीदार मर्चेंट एस्टेब्लिशमेंट्स को सूचित करना होगा कि वह कौन-कौन से रिवॉर्ड्स रिडीम करने जा रहे हैं।
- 12.29 आरबीएल (RBL) बैंक के अन्य लाभ, जो क्रेडिट कार्ड के उपयोग से सक्रिय होते हैं, प्रोग्राम के तहत प्राप्त रिवॉर्ड्स पर लागू नहीं होंगे।
- 12.30 आरबीएल (RBL) बैंक किसी भी परिस्थिति में पॉइंट्स से रिडीम किए गए उत्पादों और/या सेवाओं के लिए जिम्मेदार या उत्तरदायी नहीं होगा, जिसमें किसी भी प्रकार की दोष या कमी, पॉइंट्स के उपयोग या न उपयोग से संबंधित कोई दावा, डायनिंग, ट्रैवल या होटल आवास के लिए रिडेम्शन सर्टिफिकेट के उपयोग में समस्या, या किसी भी उत्पाद या सेवा की गुणवत्ता, उपयोगिता, या व्यापारीकरण शामिल है।
- 12.31 प्रोग्राम में पॉइंट्स अर्जित करने और रिडीम करने से संबंधित धोखाधड़ी और/या दुरुपयोग के परिणामस्वरूप पॉइंट्स की जब्ती के साथ-साथ क्रेडिट कार्ड का निरस्तीकरण और रद्दीकरण हो सकता है।
- 12.32 रिवॉर्ड्स के रिडेम्शन पर कार्डधारक द्वारा प्रदान की गई जानकारी का उपयोग आरबीएल बैंक या इसके भागीदार मर्चेंट एस्टेब्लिशमेंट्स द्वारा प्रशासनिक उद्देश्यों के लिए किया जा सकता है, बिना कार्डधारक की पूर्व अनुमति के।
- 12.33 किसी भी प्रकार के कर, अन्य देनदारियां या शुल्क जो सरकार, किसी अन्य प्राधिकरण, निकाय या किसी अन्य भागीदार मर्चेंट एस्टेब्लिशमेंट से कार्डधारक पर रिडेम्शन के समय

उत्पन्न होते हैं, वह पूरी तरह से कार्डधारक की जिम्मेदारी होगी

- 12.34 आरबीएल (RBL) बैंक को किसी भी समय बिना कार्डधारक को सूचित किए रिवॉर्ड्स, रिवॉर्ड शर्तों या पॉइंट्स की गणना के आधार, या प्रोग्राम की शर्तों और नियमों को रद्द, बदलने या प्रतिस्थापित करने का अधिकार सुरक्षित है।
- आरबीएल (RBL) बैंक प्रोग्राम को किसी भी समय, जब वह आवश्यक समझे, निलंबित या समाप्त कर सकता है, और अर्जित पॉइंट्स के लिए कोई जिम्मेदारी नहीं होगी।
- 12.35 बैंक किसी भी देरी या रिवॉर्ड कैटलॉग से किसी वस्तु की उपलब्धता में असमर्थता के लिए जिम्मेदार नहीं होगा, जो परिस्थितियों के कारण हो, जिनमें लेकिन इन तक सीमित नहीं हैं: हड्डताल या औद्योगिक विवाद, प्राकृतिक आपदाएँ, बाढ़, मौसम, विमान की अनुपलब्धता या असामर्थता, युद्ध या अंतरिक अशांति।
- 12.36 आरबीएल (RBL) बैंक, प्रोग्राम के तहत भागीदार व्यापारी संस्थाओं/को-ब्रांडेड व्यापारिक या व्यावसायिक संस्थाओं द्वारा प्रदान की जाने वाली वस्तुओं और/या सेवाओं के प्रकार, गुणवत्ता या उपयुक्तता के संबंध में किसी भी प्रकार की वचनबद्धता या प्रतिनिधित्व नहीं करता है। जहाँ लागू हो, वस्तु, निर्माता से प्राप्त वारंटी जानकारी के साथ हो सकते हैं और कोई भी दावा केवल निर्माता या सेवा प्रदाता या को-ब्रांडेड व्यापारिक या व्यावसायिक संस्थाओं से किया जाना चाहिए।
- 12.37 प्रोग्राम के तहत रिवॉर्ड के रूप में प्राप्त वस्तों या सेवाओं से संबंधित किसी भी विवाद का समाधान कार्डधारक और संबंधित व्यापारी संस्थान के बीच किया जाएगा, जो वस्तु या सेवाएँ प्रदान कर रहे हैं। आरबीएल (RBL) बैंक इस प्रकार के विवादों को हल करने या स्वयं विवाद के लिए कोई जिम्मेदारी नहीं उठाएगा।
- 12.38 प्रत्येक प्रोग्राम अपने विशिष्ट शर्तों और नियमों (जिसे यहाँ "प्रोग्राम शर्तें और नियम" कहा जाएगा) द्वारा शासित होगा। हालांकि, ये प्रोग्राम शर्तें और नियम कार्डधारक समझौते में किसी भी तरह से बदलाव नहीं करेंगी, और किसी भी संदर्भित, लेकिन अप्रतिभाषित शर्त को कार्डधारक समझौते के अनुसार समझा जाएगा।
- 12.39 आरबीएल (RBL) बैंक इस प्रोग्राम और किसी भी रिवॉर्ड की पूर्ति के संबंध में कार्डधारक द्वारा किए गए किसी भी मौखिक या इलेक्ट्रॉनिक निर्देश या पूछताछ का जवाब अच्छे विश्वास में देता है। कार्डधारक आरबीएल बैंक की किसी भी ऐसी अच्छी आस्था कार्रवाई के कारण उत्पन्न किसी भी हानि, क्षति, जिम्मेदारी, खर्च आदि का दावा नहीं करेगा या आरोप नहीं लगाएगा, और कार्डधारक इसके संबंध में आरबीएल बैंक को पूरी तरह से बिना किसी नुकसान से बचाए रखेगा।
- 12.40 इसके बावजूद, बैंक कुछ मूल्य-वर्धित प्रोग्राम केवल चयनित कार्डधारकों को प्रदान करता है। यह स्पष्ट किया जाता है कि ये प्रोग्राम विशेष शर्तों और नियमों के अधीन होते हैं और यह मूल्य-वर्धित लाभ हैं, जिन्हें बैंक अपनी पूर्ण विवेकाधिकार पर चयनित कार्डधारकों को प्रदान करता है।

13. 24 घंटे ग्राहक सेवा

- 13.1 बैंक कार्डधारक को उनके कार्ड खाता से संबंधित जानकारी प्राप्त करने और लेन-देन करने की सुविधा प्रदान करेगा, जिसके लिए कार्डधारक टेलीफोन के माध्यम से निर्देश दे सकते हैं। बैंक इस प्रक्रिया को मैन्युअल रूप से या स्वचालित प्रणाली के माध्यम से स्वीकार कर सकता है। हालांकि, बैंक अपने विवेकाधिकार पर यह निर्धारित करेगा कि कौन सी जानकारी या लेन-देन टेलीफोन द्वारा उपलब्ध कराई जा सकती है। इसके अतिरिक्त, बैंक को यह अधिकार है कि वह अनुरोध को प्रोसेस करने से पहले कार्डधारक की पहचान की पुष्टि कर सके।
- 13.2 कार्डधारक को यह सहमति देनी होगी कि वे बैंक को इन निर्देशों पर अच्छे विश्वास में कार्य करने के लिए जिम्मेदार नहीं ठहराएंगे।

- 13.3 बैंक अपने विवेकाधिकार पर ऐसे निर्देशों को टेप या रिकॉर्ड कर सकता है और किसी भी कानूनी कार्यवाही में इन टेलीफोनिक निर्देशों की ट्रांसक्रिप्ट को प्रमाण के रूप में प्रस्तुत कर सकता है।
- 13.4 कार्डधारक के अनुरोध पर, बैंक वित्तीय जानकारी (जो निजी या गोपनीय हो सकती है) उनके कार्ड खाते से संबंधित, ई-मेल के माध्यम से भेज सकता है, जो बैंक के पास पंजीकृत ई-मेल पर होगी। यदि ऐसी जानकारी किसी तीसरे पक्ष के पास पहुँचती है, तो बैंक इसके लिए किसी भी प्रकार से जिम्मेदार नहीं होगा।
- 13.5 ऐसे निर्देशों का पालन करते हुए, बैंक सर्वोत्तम प्रयास के आधार पर कार्य करेगा और किसी भी देरी या बैंक की ओर से तल्काल या किसी अन्य निर्देश पर कार्य न करने के कारण किसी भी प्रकार की जिम्मेदारी का वहन नहीं करेगा।
- 13.6 बैंक यह अधिकार सुरक्षित रखता है कि वह ऐसे निर्देशों को लागू करने से इनकार कर सकता है यदि बैंक को विश्वास हो कि निर्देश वास्तविक नहीं हैं, या बैंक इस सुविधा को वापस ले सकता है या निलंबित कर सकता है।
- 13.7 यदि बैंक द्वारा किए गए किसी भी लेन-देन में कोई भिन्नता या गड़बड़ी होती है, तो कार्डधारक को बैंक से सलाह प्राप्त करने के 30 (तीस) दिनों के भीतर बैंक को उस भिन्नता की सूचना देनी होगी। यदि बैंक द्वारा दिए गए समाधान से कार्डधारक संतुष्ट नहीं है, तो कार्डधारक के पास बैंक के उपलब्ध उत्त्रति तंत्र के माध्यम से या बाहरी मंच जैसे कि बैंकिंग ओम्बडसमैन के पास मामले को उठाने का विकल्प होगा। कार्डधारक द्वारा गाली-गलौच या असभ्य भाषा का उपयोग अस्वीकार्य होगा, और ऐसे मामलों में बैंक आवश्यक कार्रवाई कर सकता है, जिसमें संबंध को समाप्त करना भी शामिल हो सकता है।
- 13.8 बैंक द्वारा यह सुविधा प्रदान किए जाने के एवज में, कार्डधारक बैंक को इस सुविधा के उपयोग के परिणामस्वरूप या इससे संबंधित किसी भी क्रिया, दावा, मांग, कार्यवाही, हानि, क्षति, लागत, शुल्क और खर्चों से बचाने और प्रतिपूरित करने के लिए सहमत है।
- ## 14. इंटरनेट बैंकिंग
- 14.1 कार्डधारक को सहमति देना चाहिए कि इंटरनेट पर कोई भी लेन-देन करते समय, चाहे वह घरेलू या/और अंतरराष्ट्रीय वेबसाइट्स पर हो, किसी भी विदेशी मुद्रा का बहिर्वाह केवल विदेशी मुद्रा प्रबंधन अधिनियम, 1999, लागू RBI नियमों और अन्य लागू कानूनों, नियमों, अधिसूचनाओं तथा समय-समय पर लागू होने वाले अन्य कानूनी प्रावधानों के अनुसार किया जाना चाहिए। बैंक अपने विवेकाधिकार पर कुछ इंटरनेट लेन-देन को अस्वीकार कर सकता है, ताकि किसी भी व्यक्ति द्वारा खाता जानकारी के अवैध और अनधिकृत उपयोग से सुरक्षा सुनिश्चित की जा सके।
- 14.2 कार्डधारक को इस सुविधा के उपयोग के लिए एक विशिष्ट ईवीएम पिन(EVM PIN) भी प्रदान किया जा सकता है। कार्डधारक व्यक्तिगत रूप से इस संख्या की सुरक्षा के लिए जिम्मेदार होंगे और इस संख्या को किसी अन्य व्यक्ति से साझा या प्रकट नहीं करेंगे।
- 14.3 कार्डधारक को सहमति देना चाहिए कि वे कार्ड/कार्ड संख्या का उपयोग उन वेबसाइट्स पर न करें जो सरकार द्वारा अवैध घोषित की गई हैं, जैसे कि गोमिंग और अश्लीलता से संबंधित वेबसाइट्स। ऐसा करने पर, कार्डधारक पर किसी भी कानूनी कार्रवाई की जिम्मेदारी हो सकती है, और इसके लिए बैंक जिम्मेदार नहीं होगा।
- 14.4 वेबसाइट पर मौजूद जानकारी सामग्री परिवर्तन के अधीन होती है। बैंक की वेबसाइट का अनधिकृत उपयोग, जिसमें बैंक के सिस्टम में प्रवेश करना, पासवर्ड का दुरुपयोग करना या

वेबसाइट पर पोस्ट की गई जानकारी का दुरुपयोग करना शामिल है, कड़ी तरह से निषिद्ध है। ऐसा करने पर, कार्डधारक सूचना प्रौद्योगिकी अधिनियम, 2000 और उस समय लागू अन्य कानूनों के प्रावधानों के तहत कानूनी कार्रवाई के लिए जिम्मेदार होंगे।

- 14.5 बैंक द्वारा इंटरनेट बैंकिंग सुविधा प्रदान किए जाने के संदर्भ में, कार्डधारक बैंक को किसी भी प्रकार की कार्रवाई, दावा, मांग, प्रक्रिया, हानि, नुकसान, लागत, शुल्क और खर्च से सुरक्षित रखेगा और बैंक को उन सभी कार्यों से मुक्त रखेगा जो बैंक को इस सुविधा का उपयोग करने के कारण या उसके परिणामस्वरूप हो सकते हैं।
- 14.6 बैंक यह अधिकार सुरक्षित रखता है कि वह किसी भी उपयोगकर्ता की पहुँच को बिना किसी कारण या बिना किसी पूर्व सूचना के समाप्त कर सकता है।

15. वन टाइम पासवर्ड ("ओटीपी") की शर्तें और नियम

- 15.1 ओटीपी एक बार उपयोग किया जाने वाला पासवर्ड है जो बैंक के रिकॉर्ड में दर्ज मोबाइल नंबर पर एसएमएस के माध्यम से भेजा जाता है। इंटरनेट या मोबाइल बैंकिंग के माध्यम से क्रेडिट कार्ड का उपयोग करके लेन-देन करने हेतु ओटीपी आवश्यक होता है। यह ओटीपी केवल उन्हीं लेन-देन के लिए उत्पन्न किया जाता है जहाँ कार्ड भौतिक रूप से प्रस्तुत नहीं होता, जैसे कि इंटरनेट, आईवीआर आदि के माध्यम से किए गए लेन-देन। ओटीपी केवल इसके जनरेशन के समय से 15 मिनट तक ही वैध रहता है।
- 15.2 कार्डधारक यह स्वीकार करता है और सहमत होता है कि ओटीपी की प्राप्ति में मोबाइल सेवा प्रदाताओं या अन्य बाह्य कारणों की वजह से विलंब या विफलता हो सकती है, जिन पर बैंक का कोई नियंत्रण नहीं है। बैंक ओटीपी की डिलीवरी की गारंटी नहीं देता है। कार्डधारक इस बात के लिए बैंक, इसके निदेशकों, अधिकारियों, कर्मचारियों और एजेंटों को पूर्ण रूप से किसी भी प्रकार की क्षति, नुकसान या वकील की फीस सहित, से मुक्त और सुरक्षित रखने के लिए सहमत होता है, जो निम्न में से किसी भी कारण से सीधे या परोक्ष रूप से उत्पन्न हो सकते हैं:
- क. ओटीपी का न प्राप्त होना, देर से प्राप्त होना, या गलत प्राप्त होना;
- ख. इसके परिणामस्वरूप बैंक के क्रेडिट कार्ड पर लेन-देन में असमर्थता या विफलता;
- ग. ओटीपी के दुरुपयोग, अनधिकृत उपयोग, नुकसान या चोरी के कारण उत्पन्न कोई भी क्षति या हानि।
- 15.3 कार्डधारक को ओटीपी की सुरक्षा से संबंधित सभी आवश्यकताओं, निर्देशों और विनिर्देशों का पालन करना होगा, जो समय-समय पर बैंक द्वारा पूर्ण रूप से अपने विकाधिकार पर निर्धारित किए जा सकते हैं। उपरोक्त की सामान्यता को सीमित किए बिना, कार्डधारक किसी भी स्थिति में किसी अन्य व्यक्ति को ओटीपी का उपयोग करने की अनुमति नहीं देगा।
- 15.4 ओटीपी की गोपनीयता बनाए रखना पूरी तरह से कार्डधारक की जिम्मेदारी होगी। कार्डधारक ओटीपी को किसी अन्य व्यक्ति के साथ साझा नहीं करेगा और उसकी जानकारी को उजागर होने से रोकने के लिए सभी आवश्यक उपाय करेगा। ओटीपी के साथ-साथ उस मोबाइल फोन या डिवाइस की सुरक्षा सुनिश्चित करना भी कार्डधारक की जिम्मेदारी है, जिस पर ओटीपी प्राप्त होता है, और उसे किसी भी अनधिकृत उपयोग से सुरक्षित रखना होगा।
- 15.5 ओटीपी का उपयोग कर किए गए सभी लेन-देन के लिए कार्डधारक पूर्ण रूप से उत्तरदायी होगा।
- 15.6 कार्डधारक को निम्नलिखित परिस्थितियों में तुरंत 24 घंटे ग्राहक सेवा नंबर पर कॉल कर के बैंक को सूचित करना होगा:
- क. यदि बैंक के साथ पंजीकृत कोई भी मोबाइल नंबर या डिवाइस खो गया हो, चोरी हो गया हो, या अपेक्षित रूप से कार्य नहीं कर रहा हो

- ख. यदि कार्डधारक को यह संदेह हो या जानकारी हो कि किसी ओटीपी की सुरक्षा या गोपनीयता से समझौता हुआ है, या ओटीपी का किसी अनधिकृत व्यक्ति द्वारा उपयोग किया गया है,
- ग. यदि ओटीपी प्राप्त करने या जनरेट करने के लिए प्रयुक्त किसी भी मोबाइल फोन या अन्य डिवाइस का नुकसान, प्रतिश्वापन अथवा नंबर परिवर्तन हुआ हो। इनमें से किसी भी सूचना को देने में असफल रहने की स्थिति में उत्पन्न होने वाली किसी भी प्रकार की हानि या परिणाम के लिए पूर्ण रूप से कार्डधारक ही जिम्मेदार होगा। ओटीपी के नुकसान, चोरी या दुरुपयोग के कारण उत्पन्न वित्तीय उत्तरदायित्व, यदि वह कार्डधारक की लापरवाही के कारण हुआ है, तो उसकी जिम्मेदारी भी कार्डधारक पर ही होगी, और इससे क्रेडिट कार्ड की समाप्ति भी हो सकती है।
- 15.7 यदि कार्डधारक को संदेह हो कि ओटीपी का दुरुपयोग किया जा रहा है या उसका उपयोग बिना उचित प्राधिकरण के किया जा रहा है, तो वह किसी भी लेन-देन को अस्वीकार करने का अधिकार सुरक्षित रखता है।
- 15.8 बैंक को पूर्ण और स्विवेकाधिकार के आधार पर कभी भी, बिना किसी सूचना के, ओटीपी के उपयोग को निरस्त करने, उसे प्रतिश्वापित करने या उसमें संशोधन करने का अधिकार प्राप्त है। इसके लिए बैंक को कोई कारण बताने की आवश्यकता नहीं होगी और इससे उत्पन्न किसी भी हानि या क्षति के लिए बैंक उत्तरदायी नहीं होगा।
- ## 16. प्रकटन
- 16.1 कार्डधारक यह स्वीकार करते हैं और अधिकृत करते हैं कि आरबीएल बैंक तथा इसकी संबद्ध संस्थाएं, शाखाएं, सहायक कंपनियाँ, अन्य बैंक, वित्तीय संस्थाएं, क्रेडिट ब्यूरो, एजेंसियाँ, विनियामक प्राधिकरण, वैधानिक निकाय, कर प्राधिकरण, सूचना ब्यूरो अथवा अन्य कोई व्यक्ति/संस्थान, जिन्हें आरबीएल बैंक आवश्यक या उपयुक्त समझे अथवा जिनसे संबंधित कानून, नियम या अधिसूचना के अंतर्गत ऐसा करना आवश्यक हो, के साथ उनके आवेदन से संबंधित सभी प्रकार की जानकारी, डेटा या दस्तावेजों का आदान-प्रदान, साझाकरण अथवा प्रेषण कर सकते हैं। ऐसा उपयोग अथवा डेटा की प्रक्रिया उत्पन्न व्यक्ति/संस्था द्वारा की जा सकती है या इस प्रक्रिया से उत्पन्न सूचना/लेन-देन डेटा/उत्पाद को प्रदान किया जा सकता है, और इस संबंध में कार्डधारक बैंक को किसी भी प्रकार से उत्तरदायी नहीं ठहराएंगे। हालांकि, बैंक किसी तृतीय पक्ष की गतिविधियों या लापरवाही से उत्पन्न किसी भी परिणाम के लिए उत्तरदायी नहीं होगा। ऐसे किसी तृतीय पक्ष सेवा प्रदाता को वसूली के लिए किए गए भुगतान की राशि कार्डधारक की लागत और जोखिम पर, तथा बकाया राशि/रकम की वसूली हेतु बैंक द्वारा वहन की गई सभी लागतों, शुल्कों और व्ययों के अतिरिक्त के रूप में काटी जाएंगी। यदि किसी एजेंट को नियुक्त करना पड़े अथवा भुगतान की प्रवर्तन प्रक्रिया हेतु न्यायिक उपाय अपनाना पड़े, तो उससे संबंधित समस्त व्यय, कानूनी शुल्क, विवेकाधीन राशि एवं उस पर देय ब्याज की जिम्मेदारी पूर्णतः कार्डधारक की होगी।
- 16.2 यदि कार्डधारक किसी भी वित्तीय सहायता/सुविधा/क्रेडिट सुविधा के मूलधन अथवा उस पर देय ब्याज/शुल्क के भुगतान या पुनर्भुगतान में चूक करता है, तो आरबीएल बैंक और/अथवा भारतीय रिजर्व बैंक (RBI) को यह पूर्ण अधिकार होगा कि वह ऐसी चूक का विवरण तथा कार्डधारक/उसके निदेशकों/साझीदारों/ऐड-ऑन कार्डधारकों (जहाँ लागू हो) का नाम चूकर्ता के रूप में उजागर या प्रकाशित कर सके, और यह प्रकटीकरण ऐसे माध्यम तथा तरीके से किया जा सकता है जिसे आरबीएल (RBL) बैंक या RBI अपने पूर्ण विवेकाधिकार में उपयुक्त समझें।
- 16.3 आरबीएल (RBL) बैंक, क्रेडिट सूचना कंपनियाँ (विनियमन) अधिनियम, 2005 के प्रावधानों के अंतर्गत कार्डधारक के क्रेडिट इतिहास/भुगतान रिकॉर्ड और/या बकाया दिवस स्थिति से संबंधित जानकारी क्रेडिट सूचना ब्यूरो को विवरणियाँ (स्टेटमेंट) के माध्यम से प्रेषित

कर सकता है। क्रेडिट कार्ड के लिए आवेदन की स्वीकृति, कार्डधारक की ऋण क्षमता से संबंधित किसी प्रतिकूल रिपोर्ट की अनुपस्थिति पर आधारित होती है। आरबीएल (RBL) बैंक, कार्ड खाते में किसी भी प्रकार की बकाया चूक अथवा कार्डधारक को प्रदत्त क्रेडिट सुविधा के वापसी की जानकारी अन्य बैंकों या वित्तीय संस्थानों को भी प्रेषित कर सकता है। यदि आरबीएल (RBL) बैंक को कार्डधारक या उसके पारिवारिक सदस्यों की ऋण क्षमता से संबंधित कोई प्रतिकूल जानकारी प्राप्त होती है, तो बैंक 15 (पंद्रह) दिन पूर्व लिखित सूचना देने के पश्चात कार्ड को रद्द कर सकता है, और ऐसी स्थिति में कार्ड खाते में उस समय तक देय पूर्ण बकाया राशि एवं कार्ड के उपयोग से उत्पन्न कोई भी अतिरिक्त शुल्क, चाहे वह अभी तक खाते में डेबिट न किया गया हो, तत्काल देय होगा। आरबीएल (RBL) बैंक, उस बैंक या वित्तीय संस्था का नाम प्रकट करने हेतु बाध्य नहीं होगा, जिससे उसे उक्त जानकारी प्राप्त हुई हो या जिसे उक्त जानकारी प्रेषित की गई हो।

17. क्रेक्रेडिट कार्ड की हानि, पुनः निर्गमन एवं प्रतिस्थापन

- 17.1 यदि किसी स्थिति में क्रेडिट कार्ड दोषपूर्ण, क्षतिग्रस्त, विकृत, खो जाता है अथवा चोरी हो जाता है, तो इसे तत्काल बैंक की 24x7 ग्राहक सेवा को सूचित किया जाना अनिवार्य है। यद्यपि, यदि क्रेडिट कार्ड की हानि चोरी के कारण हुई हो, तो कार्डधारक को स्थानीय पुलिस थाने में प्राथमिकी (FIR) दर्ज करानी होगी और बैंक के अनुरोध पर उसकी प्रति प्रस्तुत करनी होगी। उचित सत्यापन के उपरांत, बैंक संबंधित क्रेडिट कार्ड खाता को निलंबित कर देगा और उससे संबंधित सभी सुविधाएँ समाप्त कर देगा। इस प्रक्रिया से कार्डधारक को होने वाली किसी भी असुविधा के लिए बैंक उत्तरदायी नहीं होगा। कार्डधारक को यह स्वीकार करना होगा कि एक बार क्रेडिट कार्ड के खोए, चोरी हुए या क्षतिग्रस्त होने की सूचना देने के पश्चात, वह कार्ड पुनः उपयोग में नहीं लिया जा सकता, भले ही वह बाद में मिल जाए या अनुपयुक्त प्रतीत न हो। ऐसी स्थिति में कार्डधारक यह घोषणा करता है कि यदि क्रेडिट कार्ड खोया, क्षतिग्रस्त या चोरी हुआ घोषित किया गया हो, तो वह उसे पुनः उपयोग नहीं करेगा, भले ही वह संपूर्ण अथवा कार्यशील स्थिति में बाद में प्राप्त हो जाए। ऐसी स्थिति में, कार्डधारक को क्रेडिट कार्ड को चुंबकीय पट्टी के ऊपर से विकर्ण रूप में काटकर उसे रद्द करने हेतु बैंक को लौटाना होगा, तथा कार्ड में चिप लगे होने की स्थिति में उक्त चिप को दो भागों में काटकर नष्ट करना अनिवार्य होगा।
- 17.2 यदि किसी स्थिति में क्रेडिट कार्ड दोषपूर्ण या क्षतिग्रस्त हो जाए, तो कार्डधारक बैंक की किसी भी शाखा में जाकर या 24x7 ग्राहक सेवा पर अनुरोध दर्ज करवा कर, बदलाव हेतु नया क्रेडिट कार्ड माँग सकता है। ऐसे सभी प्रतिस्थापित क्रेडिट कार्ड बैंक द्वारा अपने विवेकाधिकार के आधार पर जारी किए जाएंगे, और उस समय लागू शुल्कों के अनुसार प्रभारित किए जाएंगे।

18. पता और टेलीफोन नंबर में परिवर्तन

कार्डधारक को चाहिए कि वह अपने पते और/या टेलीफोन नंबर में किसी भी प्रकार के परिवर्तन की सूचना बैंक को, बैंक द्वारा समय-समय पर सूचित पते अथवा निर्दिष्ट ग्राहक सेवा केंद्र के माध्यम से, लिखित रूप में या टेलीफोन द्वारा शीघ्रता से दे। पते में परिवर्तन हेतु किए गए किसी भी अनुरोध के साथ स्वप्रमाणित पता प्रमाण संलग्न करना अनिवार्य होगा।

19. दायित्व की समाप्ति

- 19.1 उपरोक्त के अतिरिक्त, बैंक किसी भी स्थिति में कार्डधारक के प्रति उस हानि या क्षति के लिए उत्तरदायी नहीं होगा जो प्रत्यक्ष या अप्रत्यक्ष रूप से निम्नलिखित कारणों से उत्पन्न हो:
- क. किसी वस्तु या सेवा में कोई दोष होने पर,
 - ख. किसी व्यक्ति द्वारा कार्ड को स्वीकार या मान्यता न देने पर,
 - ग. किसी इलेक्ट्रॉनिक टर्मिनल के खराब कार्यप्रदर्शन पर,
 - घ. कार्डधारक के अतिरिक्त किसी अन्य व्यक्ति द्वारा लेनदेन संबंधी निर्देश देने पर,

- ड. किसी व्यक्ति द्वारा क्रेडिट कार्ड की वापसी हेतु की गई कोई भी टिप्पणी या उस व्यक्ति द्वारा की गई कोई भी कार्रवाई
- च. कार्डधारक द्वारा बैंक के परिसर में नियुक्त प्राधिकृत कर्मचारियों के अतिरिक्त किसी अन्य व्यक्ति को क्रेडिट कार्ड सौंपने पर,
- छ. बैंक द्वारा कार्ड पर अंकित समाप्ति तिथि से पूर्व ही कार्ड की वापसी की मांग या उसे प्राप्त करने का अधिकार प्रयोग किए जाने पर, चाहे वह मांग/प्राप्ति बैंक, किसी व्यक्ति या कंप्यूटर टर्मिनल द्वारा की गई हो,
- ज. बैंक द्वारा किसी कार्ड अथवा कार्ड खाता को समाप्त किए जाने के अधिकार का प्रयोग करने पर,
- झ. कार्ड की पुनः प्राप्ति और/या उसकी वापसी के लिए किए गए किसी भी अनुरोध, अथवा किसी सेवा प्रतिष्ठान/मेल ऑर्डर प्रतिष्ठान/इंटरनेट मर्चेंट प्रतिष्ठान द्वारा क्रेडिट कार्ड को अस्वीकार किए जाने के कारण उत्पन्न हुए कथित रूप से प्रतिष्ठा, चरित्र या क्रेडिट को हुई क्षति पर,
- ज. बैंक द्वारा प्रदान की गई किसी भी जानकारी में की गई कोई गलत प्रस्तुति, त्रुटि, अपूर्णता या भ्रामक विवरण पर,
- ट. भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा समय-समय पर निर्धारित विदेशी मुद्रा सीमा से अधिक भुगतान के कारण किसी लेनदेन के अस्वीकृत होने या बैंक को कार्डधारक द्वारा निर्धारित सीमा से अधिक उपयोग की जानकारी प्राप्त होने पर।
- 19.2 यदि कार्डधारक से बकाया राशि की वसूली हेतु बैंक या बैंक की ओर से कार्यरत कोई व्यक्ति किसी प्रकार की मांग या दावा प्रस्तुत करता है, तो कार्डधारक यह स्वीकार और सहमत करेगा कि ऐसी कोई मांग या दावा न तो मानहानि की श्रेणी में आएगा और न ही कार्डधारक के चरित्र, छवि या प्रतिष्ठा को ठेस पहुँचाने वाला कोई कार्य माना जाएगा।

20. क्रॉस डिफॉल्ट

कार्डधारक स्पष्ट रूप से स्वीकार करता है कि यदि कार्डधारक किसी ऐसी राशि का भुगतान करने में विफल रहता है जो देय हो चुकी हो या जिसे नियत तिथि से पूर्व देय घोषित किया गया हो, या बैंक के साथ किसी अन्य अनुबंध (जिसमें ये नियम एवं शर्तें भी सम्मिलित हैं) के अंतर्गत प्रदान की जा रही किसी भी वित्तीय, क्रेडिट अथवा अन्य सुविधा के संबंध में किसी प्रकार का डिफॉल्ट करता है, तो ऐसी स्थिति में बैंक को, प्रत्येक अनुबंध के अंतर्गत प्राप्त अपने विशिष्ट अधिकारों को बनाए रखते हुए, यह पूर्ण अधिकार होगा कि वह अपने एकमात्र विवेकाधिकार से, कार्डधारक द्वारा बैंक के साथ संपादित किसी भी अनुबंध (जिसमें यह अनुबंध भी सम्मिलित है) के अंतर्गत उपलब्ध अपने सभी या किसी भी अधिकार का प्रयोग कर सके।

21. नेटवर्क भागीदार (मास्टरकार्ड/वीज़ा/रुपे) द्वारा प्रदान की जाने वाली सेवाएँ

- 22.1 कार्डधारक यह स्वीकार करता है कि कुछ आपातकालीन सेवाएँ नेटवर्क भागीदार (मास्टरकार्ड/वीज़ा/रुपे) द्वारा कार्डधारक को प्रदान की जाती हैं। ये सेवाएँ नेटवर्क भागीदार द्वारा तृतीय पक्ष एजेंटों के माध्यम से सुगम की जाती हैं। ऐसी आपातकालीन सेवाओं का लाभ उठाते समय होने वाले सभी खर्चों के लिए केवल कार्डधारक स्वयं उत्तरदायी होगा, चाहे वे सेवाएँ नेटवर्क भागीदार द्वारा प्रत्यक्ष रूप से या उनके माध्यम से प्रदान की गई हों।
- 22.2 नेटवर्क भागीदार (मास्टरकार्ड/वीज़ा/रुपे) द्वारा प्रदान की गई सहायता केवल सर्वोत्तम प्रयास के आधार पर की जाती है।
- 22.3 बैंक, चाहे वह भारत में हो या किसी अन्य क्षेत्राधिकार में, नेटवर्क भागीदार (मास्टरकार्ड/वीज़ा/रुपे) द्वारा प्रदान की गई सेवाओं के उपयोग या उनके किसी भी प्रबंध के लिए उत्तरदायी नहीं होगा।

22. बीमा लाभ

जिन बीमा कंपनियों द्वारा बीमा कवरेज/सुविधाएँ प्रदान की जाती हैं, उनके द्वारा निर्धारित नियमों और शर्तों के अतिरिक्त, इन नियमों और शर्तों के प्रयोजनार्थ, निम्नलिखित नियम एवं शर्तें ऐसे बीमा कवरेज पर लागू होंगी:

- 23.1 कार्डधारक यह स्वीकार करता है कि बीमा कवरेज प्रत्येक कार्ड के अनुसार भिन्न हो सकती है। यह कार्डधारक की जिम्मेदारी है कि वह विशेष रूप से उस बीमा कवरेज को समझे जो उसके RBL बैंक क्रेडिट कार्ड/को-ब्रांडेड कार्ड के अंतर्गत उसे प्रदान की गई है।
- 23.2 कार्डधारक स्पष्ट रूप से यह समझता है कि किसी भी कार्ड पर प्रदान की जाने वाली कोई भी कॉम्प्लिमेंटरी (निःशुल्क) बीमा सुविधा/कवरेज, यदि कोई हो, तो वह किसी एक या अधिक विशिष्ट श्रेणी/प्रकार के कार्ड के लिए उपलब्ध न भी हो सकती है।
- 23.3 बीमा कवरेज बैंक द्वारा प्रदान नहीं की जाती है। बीमा से संबंधित अपवर्जन/सीमाएं और दावों की प्रक्रिया संबंधित बीमा कंपनी द्वारा जारी की गई बीमा पॉलिसी के अनुसार शासित होंगी। कार्डधारक स्पष्ट रूप से यह स्वीकार करता है कि किसी भी प्रकार की बीमा सुविधा के तहत RBL बैंक किसी भी स्थिति में उत्तरदायी नहीं होगा, चाहे उस बीमा प्रीमियम का भुगतान कार्डधारक द्वारा किया गया हो या नहीं। कार्डधारक आगे यह भी स्वीकार करता है कि बीमा से संबंधित सभी दावों/मामलों के लिए केवल संबंधित बीमा कंपनी उत्तरदायी होगी, और कार्डधारक ऐसे किसी भी बीमा से संबंधित मुद्रे के लिए बैंक को उत्तरदायी नहीं ठहराएगा— चाहे वह बीमा सुविधा में किसी कमी या दोष से संबंधित हो, मुआवज़े की प्राप्ति या भुगतान से जुड़ा हो, दावे की प्रक्रिया या निपटान से जुड़ा हो या किसी अन्य प्रकार से — ऐसे सभी मुद्रों को सीधे संबंधित बीमा कंपनी के साथ उठाया जाएगा और निपटाया जाएगा, और इसमें RBL बैंक की कोई भूमिका नहीं होगी। हालांकि, कुछ विशेष बीमा कवरेज के मामले में, आरबीएल (RBL) बैंक सूचना देने तथा दावा दस्तावेज़ एकत्रित करने में सहायता कर सकता है (परंतु यह बाध्य नहीं है), जिसकी जानकारी ऐसे बीमा कवरेज बेचते समय दी जाएगी।
- 23.4 कार्डधारक यह स्वीकार करता है कि प्रदान की गई बीमा सुविधा केवल उस स्थिति में उपलब्ध होगी जब वह संबंधित बीमा पॉलिसी की शर्तों के अनुसार आरबीएल (RBL) बैंक का सक्रिय कार्डधारक हो और उसका कार्ड वैध हो। यदि किसी भी कारणवश कार्ड सदस्यता (अस्थायी या स्थायी रूप से) समाप्त होती है, तो ऐसे बीमा लाभ स्वतः समाप्त हो जाएंगे। इसके अतिरिक्त, कार्डधारक यह भी सहमत है कि उसकी सदस्यता चालू रहने की स्थिति में भी RBL बैंक कभी भी (बिना किसी पूर्व सूचना या कारण बताए) अपनी एकमात्र विवेकाधिकार से ऐसे बीमा लाभ को स्थगित, वापस या रद्द कर सकता है, और बैंक पर इस लाभ को जारी रखने की कोई बाध्यता नहीं होगी।
- 23.5 संबंधित बीमा पॉलिसी में निर्दिष्ट लाभ ही अधिकतम सीमा होगी, जिसके अंतर्गत कार्डधारक को किसी भी क्षति के घटित होने पर उस बीमा पॉलिसी की अवधि के दौरान मुआवज़ा प्राप्त करने का अधिकार होगा, और वही सीमा कार्डधारक के लिए बाध्यकारी होगी।

23. असाइनमेंट

कार्डधारक स्पष्ट रूप से यह स्वीकार करता है कि बैंक को पूर्ण अधिकार प्राप्त है कि वह कार्डधारक की बकाया राशि एवं देनदारियों को, आंशिक या पूर्ण रूप से, किसी भी प्रकार से (जिसमें नेगोशिएल इस्टर्मेंट लैपार करना या अन्य किसी माध्यम से शामिल हो सकता है) और बैंक द्वारा निर्धारित शर्तों के अधीन, किसी भी तृतीय पक्ष को, अपने विवेकाधिकार से, विक्रय, असाइन या ट्रांसफर कर सकता है। इसमें बैंक को यह अधिकार सुरक्षित रहेगा कि वह ऐसे किसी खरीदार, अधिग्राही या स्थानांतरितकर्ता की ओर से कार्डधारक के विरुद्ध कार्रवाई कर सके। इस प्रकार के किसी भी विक्रय, असाइनमेंट या ट्रांसफर के लिए बैंक को कार्डधारक को पूर्व सूचना देने या लिखित रूप में सूचित करने की आवश्यकता नहीं होगी, और ऐसी किसी भी प्रक्रिया के पश्चात कार्डधारक को उस तृतीय पक्ष को या तो एकमात्र ऋणदाता के रूप में या बैंक के साथ संयुक्त ऋणदाता के रूप में स्वीकार करना होगा। हालांकि बैंक को यह अधिकार प्राप्त रहेगा कि वह ऐसे तृतीय पक्ष की ओर से अपनी सभी शक्तियों का प्रयोग करता रहे और ऐसी बकाया राशि एवं देनदारियों को उस तृतीय पक्ष को भुगतान करे या बैंक की विवेकानुसार उसका विनियोजन करे। बैंक द्वारा अपने अधिकारों को लागू करने एवं बकाया राशि की वसूली हेतु किए गए किसी भी व्यय को कार्डधारक के खाते में डेबिट कर दिया जाएगा। ऐसे किसी भी विक्रय, असाइनमेंट या ट्रांसफर के बावजूद, बैंक को कार्डधारक के विरुद्ध कार्रवाई करने का पूर्ण अधिकार प्राप्त रहेगा। कार्डधारक ऐसे किसी भी असाइनमेंट, विक्रय या ट्रांसफर तथा बकाया राशि की वसूली से संबंधित सभी व्ययों एवं खर्चों के लिए उत्तरदायी रहेगा।

24. विविध

- 24.1 कार्डधारक यह स्वीकार करता है कि जब बैंक, कार्ड से संबंधित किसी भी विषय में कार्डधारक द्वारा दिए गए मौखिक या इलेक्ट्रॉनिक निर्देश या पूछताछ के उत्तर में सद्व्यवहारा में कार्य करता है, तो ऐसी सद्व्यवहारा से की गई बैंक की कार्रवाई के लिए कार्डधारक किसी भी प्रकार की हानि, क्षति, देनदारी, व्यय आदि का दावा या आरोप नहीं कर सकेगा, चाहे वे प्रत्यक्ष या अप्रत्यक्ष रूप से क्यों न जुड़े हों, और कार्डधारक इस संबंध में बैंक को पूर्ण रूप से उत्तरदायित्व से मुक्त रखने के लिए सहमत होता है।
- 24.2 इस कार्डधारक अनुबंध के अंतर्गत कार्डधारक की देनदारियां तब तक समाप्त नहीं मानी जाएंगी जब तक कार्ड खाते पर बकाया राशि पूर्ण रूप से चुका नहीं दी जाती।
- 24.3 कार्डधारक यह स्वीकार करता है और सहमत होता है कि बैंक, स्वयं अथवा अपने अधिकारियों, कर्मचारियों या अधिकृत एजेंटों के माध्यम से कार्य संपन्न करने के अपने अधिकार को बनाए रखते हुए, एक या एक से अधिक वसूली एजेंट नियुक्त करने का पूर्ण अधिकार रखता है और ऐसे वसूली एजेंटों को इस अनुबंध के अंतर्गत बकाया वसूली से संबंधित अपने सभी या किसी भी कार्य, अधिकार एवं शक्तियों को सौंप सकता है, जिसमें बैंक की ओर से सभी देय राशियों की वसूली करना, रसीद जारी करना तथा इस संबंध में सभी वैधानिक कार्य, दस्तावेज, विषय एवं प्रकरणों को संपन्न करना शामिल है।
- 24.4 कार्ड खाते पर कुल बकाया, साथ ही ऐसे कोई भी शुल्क जो प्रभाव में तो आ चुके हों परंतु अभी तक खाते में डेबिट नहीं हुए हों, वे सभी तत्काल प्रभाव से देय हो जाएंगे, यदि कार्डधारक दिवालियापन, दीवानी अक्षमता, विघटन या कंपनी का परिसमापन जैसी स्थिति में आता है, या प्रमुख कार्डधारक की मृत्यु हो जाती है। प्रमुख कार्डधारक की मृत्यु की स्थिति में, दिवंगत की संपत्ति कार्ड खाते पर किसी भी प्रकार के बकाया के भुगतान की उत्तरदायी होगी और बैंक को ऐसी बकाया राशि की वसूली में होने वाले सभी खर्चों, जिसमें कानूनी शुल्क एवं व्यय शामिल हैं, से क्षतिपूर्ति प्रदान करेगी। जब तक पूर्ण भुगतान नहीं हो जाता, बैंक को अपने प्रचलित दरों पर वित्तीय शुल्क और अन्य लागू शुल्क 'शुल्क तालिका' के अनुसार लगाते रहने का अधिकार सुरक्षित रहेगा।

- 24.5 कार्ड खाता किसी भी सरकारी/नियामक संस्था के निर्देशों पर निलंबित किया जा सकता है। क्रेडिट कार्ड पर बकाया सभी राशियों को ऐसी सरकारी/नियामक संस्थाओं के निर्देश पर तत्काल देय माना जाएगा, और बैंक को प्रचलित विधियों के अनुसार उनकी वसूली का पूरा अधिकार होगा, यह कार्डधारक की यह बाध्यता बनाए रखते हुए कि वह तत्काल सभी बकाया राशि का भुगतान करे।
- 24.6 बैंक के पास यह अधिकार होगा कि वह अपनी पूरी विवेकाधिकार से इन नियम और शर्तों में समय-समय पर किसी भी प्रकार का संशोधन, परिवर्तन या जोड़ कर सके, जिसे कार्डधारक को लिखित रूप में सूचित किया जाएगा। कार्डधारक को इन संशोधनों को स्वीकार किया हुआ माना जाएगा, जब तक कि कार्ड खाते पर सभी बकाया राशि पूरी तरह से चुका नहीं दी जाती और कार्ड को बैंक को निरस्त करने या नष्ट (आधे में काटने) के लिए नहीं लौटाया जाता, और यह संशोधन प्रभावी होने से पहले किया जाता है।
- 24.7 बैंक अपनी पूर्ण विवेकाधिकार से किसी भी नई सुविधा को जोड़ने या इन नियमों और शर्तों के तहत कार्डधारक को उपलब्ध किसी भी मौजूदा सुविधा या विशेषता को हटाने का अधिकार रखता है।
- 24.8 बैंक द्वारा प्रकाशित सभी जानकारी प्रकाशित होने के समय तक सही और पूर्ण होती है। हालांकि, बैंक इस पर कोई जिम्मेदारी नहीं लेता कि प्रकाशित होने के बाद उसमें कोई परिवर्तन हो सकता है।
- 24.9 कार्डधारक को हमारी वेबसाइट www.rbl.bank.in पर MTC (सबसे महत्वपूर्ण नियम और शर्तें) के लिए संदर्भित करने की आवश्यकता है।

25. स्प्लिट एंड पे

स्प्लिट एंड पे के नियम और शर्तें www.rbl.bank.in पर देखें।

नोट: ईज़ी पे को अब स्प्लिट एंड पे के नाम से री-ब्रांड किया गया है।

26. ऑफरर

- 26.1 आरबीएल (RBL) बैंक समय-समय पर अपने कार्डधारकों को विभिन्न व्यापारी प्रतिष्ठानों के ऑफरर संप्रेषित कर सकता है, चाहे वह कार्ड के अधिग्रहण के समय हो या कार्ड सक्रिय होने के बाद। ये ऑफरर कार्डधारक को वाउचर के माध्यम से संप्रेषित किए जा सकते हैं, जो या तो को-ब्रांडेड हो सकते हैं या केवल व्यापारी प्रतिष्ठान के हो सकते हैं।
- 26.2 ये ऑफरर केवल भागीदार व्यापारी प्रतिष्ठानों द्वारा प्रदान किए जाते हैं और भागीदार व्यापारी प्रतिष्ठानों के नियम और शर्तें लागू होंगी। आरबीएल (RBL) बैंक इन ऑफरर्स को नहीं बनाता, इसकी कोई गारंटी नहीं है और यह उत्पाद/सेवाओं की डिलीवरी, गुणवत्ता, व्यापारिता या उपयुक्तता के लिए जिम्मेदार नहीं है जो कार्डधारक इस ऑफरर/वाउचर के तहत प्राप्त करता है।
- 26.3 कार्डधारक आगे यह स्वीकार करता है कि व्यापारी प्रतिष्ठान के साथ आदान-प्रदान की गई कोई भी जानकारी केवल कार्डधारक की दिशा में होती है और वह इस जानकारी के व्यापारी प्रतिष्ठान द्वारा उपयोग या दुरुपयोग के लिए आरबीएल (RBL) बैंक को जिम्मेदार नहीं ठहराएगा। इस ऑफरर/वाउचर के तहत प्राप्त उत्पादों/सेवाओं की डिलीवरी, गुणवत्ता, व्यापारिता या उपयुक्तता को लेकर कोई भी विवाद कार्डधारक को सीधे भागीदार व्यापारी प्रतिष्ठानों से लिखित रूप में निपटाना होगा और आरबीएल (RBL) बैंक इस संबंध में कोई भी संचार नहीं करेगा।
- 26.4 आरबीएल (RBL) बैंक किसी भी हानि या क्षति के लिए जिम्मेदार नहीं होगा, जिसमें व्यक्तिगत चोट भी शामिल है, जो कार्डधारक को सीधे या अप्रत्यक्ष रूप से इस ऑफरर/वाउचर के तहत प्राप्त उत्पादों/सेवाओं के उपयोग या न करने से हो सकती है।

- 26.5 आरबीएल (RBL) बैंक इन ऑफर्स को बिना पूर्व सूचना के बढ़ाने या समाप्त करने का अधिकार रखता है। बैंक को यह अधिकार भी है, किसी भी समय, बिना पूर्व सूचना के, इन सभी नियम और शर्तों को जोड़ने/बदलने/संशोधित करने/परिवर्तित करने या इस ऑफर को पूरी तरह या आंशिक रूप से किसी अन्य ऑफर से बदलने का, चाहे वह इस ऑफर के समान हो या न हो, या पूरी तरह से ऑफर को वापस लेने का।
- 26.6 कार्डधारक को किसी भी रूप में ऑफर के बदले कोई मुआवजा/लाभ प्राप्त करने का अधिकार नहीं होगा। ऑफर को नकद में परिवर्तित या भुनाया नहीं जा सकता।
- 26.7 आरबीएल (RBL) बैंक किसी भी प्रकार से किसी भी नुकसान, हानि या दावे के लिए उत्तरदायी नहीं होगा जो व्यापारी प्रतिष्ठान द्वारा ऑफर को प्रदान करने या उसका सम्मान करने से संबंधित किसी भी अस्वीकृति या विफलता के कारण उत्पन्न हो सकते हैं, किसी भी कारण से।
- 26.8 ऑफर का लाभ केवल तब लिया जा सकता है जब क्रेडिट कार्ड वर्तमान में सक्रिय और अच्छे स्थिति में हो।
- 26.9 आरबीएल (RBL) बैंक किसी भी प्रकार से व्यापारी प्रतिष्ठान द्वारा प्रदान की गई सेवा की किसी भी कमी या अपर्याप्तता के लिए उत्तरदायी नहीं होगा, न ही ऑफर का लाभ उठाने के परिणामस्वरूप कार्डधारक को हुए किसी भी प्रकार के नुकसान के लिए।
- 26.11 ऑफर में भागीदारी वैकल्पिक है और यह कार्डधारक की पूरी विवेकाधिकार पर निर्भर है।
- 26.12 ऑफर से संबंधित सभी मामलों में आरबीएल बैंक का निर्णय अंतिम और बाध्यकारी होगा।
- 26.13 यदि ऑफर, इन नियम और शर्तों या इनमें से कोई भी भाग लागू कानून के तहत प्रतिबंधित या निषिद्ध हो, तो ऑफर और/या नियम और शर्तें (जैसा कि उपयुक्त हो) कानून के अनुपालन के लिए आवश्यक सीमा तक संशोधित की जा सकती हैं।
- 26.14 ऑफर की नियम और शर्तें कार्डधारक की कार्ड से संबंधित नियम और शर्तों के अतिरिक्त होंगी और उनकी जगह या अपमान नहीं करेंगी।
- 26.15 ऑफर से संबंधित कोई भी नियम और शर्त जो किसी भी कानून या विनियमों के तहत अवैध, निषिद्ध या अमान्य है, वह अवैधता, निषेध या अमान्यता की सीमा तक अप्रभावी होगी, लेकिन शेष नियम और शर्तों को अमान्य नहीं करेगा।

27. सेट ऑफ का अधिकार / बैंकर का हक (लीन)

यदि कार्डधारक किसी भी कारणवश इस समझौते के तहत क्रेडिट कार्ड की बकाया राशि का निपटान करने में देरी करता है या असमर्थ होता है, तो कार्डधारक बिना किसी शर्त के और स्पष्ट रूप से बैंक को अपने सभी धन पर बैंकर के हक (लीन) और सेट ऑफ का अधिकार प्रदान करता है। बैंक को किसी भी संपत्ति या संपत्तियों को समायोजित करने का अधिकार होगा, जो समय-समय पर बैंक के पास हो, जिसमें, लेकिन केवल सीमित नहीं, बचत खाता और चालू खाता शामिल हैं, जो कार्डधारक के पास हमारे साथ व्यक्तिगत रूप से या संयुक्त रूप से हो सकते हैं, या बैंक द्वारा कार्डधारक को किसी भी प्रकार के खाते पर किसी भी परिस्थिति में देय राशि। इसके अतिरिक्त, बैंक के पास कानूनी रूप से अपनी संपत्तियों पर लीन (हक) का अधिकार होगा।

28. छूट/स्वीकृति

इस समझौते या किसी अन्य समझौते या दस्तावेज के तहत किसी भी प्रकार की छूट पर बैंक को मिलने वाले किसी भी अधिकार, शक्ति या उपचार का प्रयोग में देरी या उसका प्रयोग न करने से किसी ऐसे अधिकार, विशेषाधिकार, शक्ति या उपचार को हानि नहीं होगी, और न ही

इसे छूट/संयम के रूप में समझा जाएगा या किसी चूक में स्वीकृति के रूप में माना जाएगा। बैंक द्वारा किसी चूक पर किसी प्रकार की कार्रवाई या निष्क्रियता, या उसकी ओर से किसी चूक में स्वीकृति, किसी भी पक्षात् या समान चूक के संबंध में बैंक के किसी भी अधिकार, शक्ति या उपचार को प्रभावित या हानि नहीं पहुंचाएगी।

29. शासक कानून और मध्यस्थता समाधान

इस समझौते से उत्पन्न होने वाले या उससे संबंधित किसी भी विवाद, विवाद या दावे का समाधान इस विवाद को एक एकल मध्यस्थ को संदर्भित करके किया जाएगा, जिसे बैंक के नामित अधिकारी द्वारा "कन्फिलिएशन और मध्यस्थता अधिनियम, 1996" के प्रावधानों के तहत नियुक्त किया जाएगा, जैसा कि समय-समय पर संशोधित किया गया हो। मध्यस्थता का स्थान दिल्ली, भारत होगा। मध्यस्थता की कार्यवाही अंग्रेजी भाषा में होगी।

30. गैर-निवासी द्वारा क्रेडिट कार्ड का भुगतान

- 30.1 यदि कार्डधारक की स्थिति गैर-निवासी भारतीय (NRI) है, तो वह यह सुनिश्चित करेगा कि उसके क्रेडिट कार्ड के लिए सभी भुगतान उसके गैर-निवासी बैंक खाते से ही किए जाएं।
- 30.2 यदि एक निवासी कार्डधारक जो नौकरी या प्रवास के लिए विदेश जा रहा है, तो उसे अपनी निवासीय स्थिति में परिवर्तन के संबंध में बैंक को सूचित करना आवश्यक होगा और अपने क्रेडिट कार्ड को बंद करने के लिए आवेदन करना होगा। यदि निवासीय स्थिति में परिवर्तन के बाद कार्डधारक को क्रेडिट कार्ड की देनदारी का भुगतान करना हो, तो वह अपने कार्ड पर बकाया राशि का भुगतान केवल इन्कमिंग रेमिटेंस/ गैर-निवासी खाता (गैर-निवासी भारतीय खाता) से करेगा। कार्डधारक सहमति प्रदान करता है और बैंक को यह अधिकार देता है कि वह ऐसे रेमिटेंस को भारतीय रूपये में परिवर्तित कर सके, जो उस समय की प्रवृत्त विनियम दर के अनुसार होंगे, जैसा कि भारतीय रिजर्व बैंक समय-समय पर अधिसूचित करता है। यह कार्डधारक की जिम्मेदारी है कि वह बैंक को अपनी निवासीय स्थिति में किसी भी परिवर्तन के बारे में सूचित करे।
- 30.3 गैर-निवासी कार्डधारक स्पष्ट रूप से सहमत और पुष्टि करता है कि वह किसी अन्य रूप में भुगतान जैसे नकद, चेक या किसी अन्य गैर-NRI बैंक खाते से भुगतान नहीं करेगा। यदि ग्राहक उपरोक्त आवश्यकताओं का पालन करने में विफल रहता है, तो बैंक को बिना किसी पूर्व सूचना के कार्ड को ब्लॉक या बंद करने का पूरा अधिकार होगा।
- 30.4 भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा निर्धारित वर्तमान नियमों के अनुसार, NRO खाते से अंतर्राष्ट्रीय क्रेडिट कार्ड पर अंतर्राष्ट्रीय शुल्क का निपटान करने के लिए NRO खाता शेष राशि की प्रत्यावर्तन (repatriation) पर निम्नलिखित प्रतिबंध लागू हैं: एक गैर-निवासी भारतीय (NRI) या भारतीय मूल का व्यक्ति (PIO) अपने NRO खाते में रखी गई राशि में से प्रति वित्तीय वर्ष एक मिलियन अमेरिकी डॉलर तक की राशि को किसी भी वैध उद्देश्य के लिए भेज सकता है, बशर्ते कि वह भारत में लागू करों का भुगतान करें, यदि कोई हो।
- 30.5 विदेशी नागरिक या प्रवासी जो आरबीएल (RBL) बैंक क्रेडिट कार्ड के धारक हैं, उन्हें यह सुनिश्चित करना चाहिए कि उनके पास भारत में रहने के लिए एक वैध वीसा (कम से कम छह (6) महीने की वैधता के साथ) हो, जिसे वे बैंक को प्रस्तुत करेंगे। यदि कोई वैध वीसा प्रदान नहीं किया जाता है, तो बैंक को क्रेडिट कार्ड को ब्लॉक/रद्द या बंद करने का अधिकार होगा।

31. सुरक्षित क्रेडिट कार्ड के नियम

- 31.1 "सुरक्षित क्रेडिट कार्ड" का अर्थ है वह RBL बैंक क्रेडिट कार्ड जो RBL बैंक द्वारा कार्डधारक को जारी किया जाता है, जिसे कार्डधारक द्वारा RBL बैंक में रखे गए निश्चित जमा (फिक्स्ड डिपॉज़िट) के विरुद्ध जारी किया जाता है।
- 31.2 सुरक्षित क्रेडिट कार्ड प्राप्त करने के लिए पात्र होने के लिए, कार्डधारक को आरबीएल (RBL) बैंक में न्यूनतम 5,000/- भारतीय रुपये की निश्चित जमा राशि रखनी होगी, या बैंक की आंतरिक नीतियों के अनुसार आवश्यक राशि रखनी होगी।
- 31.3 सुरक्षित क्रेडिट कार्ड पर क्रेडिट लिमिट निश्चित जमा राशि का नब्बे प्रतिशत (90%) तक हो सकती है। यह क्रेडिट लिमिट समय-समय पर आरबीएल (RBL) बैंक की पूर्ण निर्णयाधिकार पर बदली जा सकती है और कार्डधारक को इसे बैंक द्वारा उपयुक्त तरीके से सूचित किया जाएगा।
- 31.4 कार्डधारक को निश्चित जमा राशि को निर्धारित तरीके से रखना होगा और समय-समय पर आरबीएल (RBL) बैंक द्वारा निर्दिष्ट प्रासंगिक दस्तावेजों पर हस्ताक्षर करना होगे। कार्डधारक को निश्चित जमा केवल आरबीएल (RBL) बैंक की शाखा में या किसी अन्य वैकल्पिक चैनल में रखना होगा, जिसे आरबीएल (RBL) बैंक अपनी एकल निर्णयाधिकार से समय-समय पर तय करेगा और सूचित करेगा।
- 31.5 यह निश्चित जमा राशि केवल स्वचालित नवीनीकरण मोड में खोली जाएगी। यदि कार्डधारक या आरबीएल (RBL) बैंक द्वारा कार्ड रद्द किया जाता है, तो सुरक्षित क्रेडिट कार्ड से जुड़ी निश्चित जमा राशि उसी विधि के अनुसार जारी रहेगी जैसा कि कार्डधारक ने जमा राशि रखते समय निर्देशित किया था।
- 31.6 सुरक्षित क्रेडिट कार्ड जारी होने पर, आरबीएल (RBL) बैंक कार्डधारक द्वारा रखी गई पूरी निश्चित जमा राशि, जिसमें अर्जित ब्याज भी शामिल है, पर लीन (धिकार) चिह्नित करेगा, जब तक सुरक्षित क्रेडिट कार्ड समाप्त नहीं हो जाता या निश्चित जमा की परिपक्वता नहीं हो जाती, जैसा कि मामला हो।
- 31.7 यदि आवेदक के पास पहले से आरबीएल (RBL) बैंक में एक निश्चित जमा है, तो उस जमा को कार्डधारक के सुरक्षित क्रेडिट कार्ड खाता से जोड़ दिया जाएगा और उसे स्वचालित नवीनीकरण मोड में तुरंत बदल दिया जाएगा। स्वचालित नवीनीकरण के समय लागू ब्याज दर उस निश्चित जमा राशि पर लागू होगी।
- 31.8 कार्डधारक को सुरक्षित क्रेडिट कार्ड से जुड़ी निश्चित जमा राशि से किसी भी हिस्से का आहरण करने की अनुमति नहीं होगी।
- 31.9 HUFs, साझेदारी फर्मों, नाबालिंगों द्वारा रखी गई निश्चित जमा राशि या जो आवेदक/5 द्वारा संयुक्त रूप से रखी गई हो, उसे सुरक्षित क्रेडिट कार्ड के लिए पात्र नहीं माना जाएगा। केवल वे निश्चित जमा जो एकल व्यक्ति के नाम पर हों, ही सुरक्षित क्रेडिट कार्ड के लिए पात्र होंगे।
- 31.10 नामांकन सुविधा फिक्स्ड डिपॉज़िट सुविधा के लिए नामांकन की सुविधा उपलब्ध होगी। यदि फिक्स्ड डिपॉज़िट या सिक्योर्ड क्रेडिट कार्ड की समाप्ति / निकासी / रद्दीकरण होता है, या यदि कार्डधारक नियत तिथि से 29 दिनों के भीतर सिक्योर्ड क्रेडिट कार्ड पर देय राशि का भुगतान करने में विफल रहता है, तो आरबीएल बैंक को यह अधिकार होगा कि वह पूरे फिक्स्ड डिपॉज़िट की राशि सहित अर्जित ब्याज को भुनाकर (लिकिडेटकरके) उस राशि को सिक्योर्ड क्रेडिट कार्ड के तहत बैंक को देय बकाया राशि के विरुद्ध समायोजित कर सके। उपरोक्त समायोजन के बाद बची हुई कोई भी राशि कार्डधारक को वापस कर दी जाएगी।

32. वार्षिक शुल्क की वापसी

- 32.1 'विचारणीय वर्ष' से अभिप्राय उस 12 माह की अवधि से है, जिसकी गणना प्रथम बिल जनरेट होने की तिथि से की जाएगी।
- 32.2 व्यय की गणना उस लेन-देन तिथि के आधार पर की जाएगी, जिसे मर्चेंट प्रतिष्ठान द्वारा बैंक को प्रस्तुत किया गया हो।
- 32.3 यदि मर्चेंट प्रतिष्ठान द्वारा बैंक को प्रस्तुत की गई लेन-देन तिथि वास्तविक लेन-देन तिथि से भिन्न होती है, तो इसके लिए आरबीएल (RBL) बैंक उत्तरदायी नहीं होगा।
- 32.4 पात्र खरीद मूल्य की गणना में निम्नलिखित को सम्मिलित नहीं किया जाएगा — क्रेडिट कार्ड पर ऋण, 'डायल एन ईएमआई', बैलेंस रूपांतरण एवं बैलेंस ट्रांसफर कार्यक्रमों के अंतर्गत ली गई सभी ईएमआई, नकद आहरण, शुल्क, अधिभार, एवं सेवा कर।
- 32.5 कोई भी विवादास्पद लेन-देन पात्र खरीद मूल्य की गणना हेतु मान्य नहीं होगा। मर्चेंट द्वारा की गई धनवापसी को गणना में ऋणात्मक समायोजन के रूप में सम्मिलित किया जाएगा।

35. घोषणा

कार्डधारक यह स्वीकार करता/करती है कि यदि वह शुल्कों के भुगतान में कोई छूक करता/करती है, तो यह छूक उसके/उसकी सिबिल(CIBIL) रिपोर्ट सहित अन्य विनियामक प्राधिकृत क्रेडिट सूचना कंपनियों की रिपोर्ट में परिलक्षित होगी और उसके/उसकी क्रेडिट रिकॉर्ड को प्रभावित कर सकती है।

36. विशेष उल्लेख खाता (SMA) और गैर-निष्पादित परिसंपत्ति (NPA) के रूप में वर्गीकरण:

IRAC परिपत्र संदर्भ पैरा संख्या 4.2.21 के अनुसार, यदि किसी क्रेडिट कार्ड खाते पर विवरण पत्र (Statement) में उल्लिखित न्यूनतम देय राशि (Minimum Amount Due – MAD) का भुगतान, उसी विवरण पत्र में उल्लिखित देय तिथि से 90 दिनों के भीतर पूर्ण रूप से नहीं किया जाता है, तो ऐसा खाता गैर-निष्पादित परिसंपत्ति (NPA) के रूप में वर्गीकृत किया जाएगा।

उदाहरण के तौर पर, यदि किसी क्रेडिट कार्ड खाते में 31 मार्च 2024 को न्यूनतम देय राशि (MAD) बकाया है और यह राशि उस दिन की दिनांत प्रक्रिया तक प्राप्त नहीं होती है, तो उस स्थिति में खाता 31 मार्च 2024 से बकाया (overdue) माना जाएगा। यदि यह स्थिति लगातार बनी रहती है, तो खाता 30 अप्रैल 2024 की दिनांत प्रक्रिया के समय SMA-1 के रूप में वर्गीकृत किया जाएगा, अर्थात् लगातार 30 दिनों तक बकाया रहने की स्थिति में यह वर्गीकरण लागू होगा। खाता यदि उसके पश्चात भी बकाया ही रहता है, तो 30 मई 2024 को दिनांत प्रक्रिया के समय इसे SMA-2 के रूप में वर्गीकृत किया जाएगा। और यदि बकाया स्थिति आगे भी बनी रहती है, तो अंततः 29 जून 2024 की दिनांत प्रक्रिया के समय यह खाता गैर-निष्पादित परिसंपत्ति (NPA) घोषित कर दिया जाएगा। उपरोक्त प्रक्रिया को निम्न तालिका के माध्यम से समझाया गया है:

तिथि	रिपोर्टिंग तिथि एमएडी राशि	डीपीडी	वर्गीकरण
31-मार्च-2024 (एमएडी देय तिथि)	10000	1	
30-अप्रैल-2024	20000	31	एसएमए -1
30-मई-2024	30000	61	एसएमए-2
29-जून-2024	40000	91	एनपीए

IRAC परिपत्र संदर्भ पैरा संख्या 4.2.5 —यदि किसी ऋण खाते को गैर-निष्पादित परिसंपत्ति (NPA) के रूप में वर्गीकृत किया गया है और उधारकर्ता द्वारा उस खाते से संबंधित समस्त बकाया ब्याज और मूलधन (arrears of interest and principal) का भुगतान कर दिया जाता है, तो उस खाते को अब गैर-निष्पादित नहीं माना जाएगा और उसे 'मानक खाता' (Standard Account) के रूप में पुनः वर्गीकृत किया जा सकता है।

उदाहरण: यदि किसी क्रेडिट कार्ड खाते को NPA के रूप में वर्गीकृत किया गया है, तो उसे केवल तभी 'मानक परिसंपत्ति' (Standard Asset) में अपग्रेड किया जा सकता है जब कार्डधारक द्वारा संबंधित समस्त बकाया (MAD राशि सहित) ब्याज और मूलधन का पूर्ण भुगतान कर दिया जाए।

तिथि	रिपोर्टिंग तिथि एमएडी खाता	डीपीडी	वर्गीकरण
31-मार्च-2024	10000	1	
30-अप्रैल-2024	20000	31	एसएमए-1
30-मई-2024	30000	61	एसएमए-2
29-जून-2024	40000	91	एनपीए
30-जून-2024	बैंक द्वारा प्राप्त 40000 रुपये	0	उत्तेजना*

*खाते का उत्तेजन तभी संभव है जब कार्डधारक द्वारा कुल लंबित न्यूनतम देय राशि (MAD) ₹40,000 का पूर्ण भुगतान कर दिया जाए।

IRACP मानदंडों के अनुसार SMA और NPA वर्गीकरण के लिए विस्तृत स्पष्टीकरण और सामान्य प्रश्न (FAQs) निम्नलिखित लिंक में प्रदान किए गए हैं। <https://drws17a9qx558.cloudfront.net/document/pdfs/faqs-on-iracp.pdf>.

तीसरे पक्ष द्वारा दिए गए प्रस्तावों के लिए अस्वीकरण:

आरबीएल(RBL) बैंक तीसरे पक्षों द्वारा प्रदान किए गए प्रस्तावों/उत्पादों/सेवाओं, जिसमें भागीदार भी शामिल हैं, के संबंध में न तो कोई गारंटी दे रहा है और न ही कोई प्रस्तुति कर रहा है। तीसरे पक्ष की वेबसाइट से उत्पाद और सेवाएं खरीदने से संबंधित किसी भी प्रश्न, शिकायत, समस्या और/या प्रतिक्रिया के लिए, कार्डधारक को सीधे तीसरे पक्षों से संपर्क करना होगा। लाभ/सेवाएं अन्य प्लेटफार्मों पर भी उपलब्ध हो सकती हैं। ग्राहक का इन लाभों/सेवाओं का लाभ उठाना पूरी तरह से स्वैच्छिक है।

उत्पाद लाभ:

उत्पाद विशिष्ट लाभों और संबंधित नियमों और शर्तों के लिए, कृपया देखें <http://www.rbl.bank.in/क्रेडिट कार्ड सेक्शन> के तहत।

उत्पाद विशिष्ट नियम और शर्तें:

उत्पाद विशिष्ट शर्तें और नियमों के लिए कृपया नीचे दिए गए लिंक पर जाएं।

आरबीएल (RBL) बैंक लिमिटेड

कार्ड ऑपरेटिंग सेंटर: यूनिट 306-311, तीसरी मंजिल, जेएमडी मेगापोलिस, सोहना रोड, सेक्टर - 48, गुडगांव - 122 018, हरियाणा।
पंजीकृत कार्यालय: पहली लेन, शाहपुरी, कोल्हापुर - 416 001, भारत।
CIN: L65191PN1943PLC007308।