

## પિક્સેલ ક્રેડિટ કાર્ડ માટે મુખ્ય હકીકતો અને સૌથી મહત્વપૂર્ણ નિયમો

### અને શરતો

### વિષયવસ્તુનું ટેબલ

<b>A. ફી અને ચાર્જિસ.....</b>	<b>૧</b>
i    પ્રાથમિક કાર્ડધારક માટે જોડાવાની ફી અને વાર્ષિક સભ્યપદ ફી .....	૧
ii   રોકડ એડવાન્સ ફી.....	૧
iii  ટ્રાન્ઝેક્શન માટે વસૂલવામાં આવતો સેવા ચાર્જિસ.....	૨
iv   વ્યાજ મુક્ત (ગ્રેસ સમયગાળો).....	૩
v    રિવોલ્વિંગ ક્રેડિટ અને રોકડ એડવાન્સિસ બંને માટે નાણાંકીય ચાર્જિસ....	૩
vi   માસિક અને વાર્ષિક ધોરણે આપવામાં આવતો ઓવરડ્રયુ વ્યાજ ચાર્જ....	૪
vii  ડિફોલ્ટના કિસ્સામાં ચાર્જિસ.....	૬
<b>B. ઉપાડ લિમિટ.....</b>	<b>૭</b>
i    ક્રેડિટ લિમિટ.....	૭
ii   ઉપલબ્ધ ક્રેડિટ લિમિટ.....	૭
iii  રોકડ ઉપાડ લિમિટ.....	૭
<b>C. બિલિંગ.....</b>	<b>૭</b>
i    બિલિંગ સ્ટેટમેન્ટ- સમયગાળો અને મોકલવાની રીત.....	૭
ii   ચૂકવવાપાત્ર લઘુત્તમ રકમ .....	૭

iii	પેમેન્ટ ની રીત.....	૮
iv	બિલિંગ વિવાદોનું નિરાકરણ.....	૮
v	ટોલ ફી નંબર, ગ્રાહક સંભાળ સેવાઓ માટે ઈમેલ આઈડી, ફરિયાદ નિવારણ અધિકારીની સંપર્ક વિગતો .....	૯
<b>D. ડિફોલ્ટ અને સંજોગો.....</b>		<b>૯</b>
i	કાર્ડધારકને ડિફોલ્ટર તરીકે જાણ કરવા માટે નોટિસ અવધિ સહિતની કાર્યવાહી.....	૯
ii	ડિફોલ્ટ રિપોર્ટ પાછી ખેંચવાની પ્રક્રિયા અને બાકી રકમનાં સેટલમેન્ટ પછી ડિફોલ્ટ રિપોર્ટ પાછી ખેંચી લેવામાં આવશે તે સમયગાળો .....	૧૦
iii	ડિફોલ્ટના કિસ્સામાં રીકવરી પ્રક્રિયા.....	૧૦
iv	કાર્ડધારકના મૃત્યુ/કાયમી અસમર્થતાના કિસ્સામાં લેણાંની વસૂલાત.....	૧૦
<b>E. કાર્ડ સભ્યપદની સમાપ્તિ / રદબાતલ.....</b>		<b>૧૦</b>
i	કાર્ડધારક દ્વારા કાર્ડ સરેન્ડર/બંધ કરવા માટેની કાર્યવાહી.....	૧૦
ii	વેબસાઈટ પર ઉપરોક્ત માટે વિશેષરૂપે આપવામાં આવેલ લિંક.....	૧૧
iii	જો કાર્ડનો ઉપયોગ એક વર્ષથી વધુ ન થયો હોય તો કાર્ડ ખાતું બંધ કરવાની કાર્યવાહી.....	૧૨
<b>F. ખોવાઈ જવું/ચોરી/ કાર્ડનો દુરુપયોગ.....</b>		<b>૧૩</b>

i	કાર્ડ જારી કરનારને સૂચના આપવાના કાર્ડ-મોડના ખોવાના/ચોરી/દુરુપયોગના કિસ્સામાં અનુસરવાની પ્રક્રિયા.....	૧૩
ii	અનધિકૃત ટ્રાન્ઝેક્શનની જાણ કરવા અને કાર્ડને બ્લોક કરવાનું શરૂ કરવા માટે PayZapp મોબાઇલ એપ અને નજીકની શાખાને જાણ કરવી વગેરે.....	૧૪
iii	સમયાંતરે અપડેટ કરવામાં આવતાં આરબીઆઈ નાં પરિપત્ર સંદર્ભ DBR.નં.લેગ.BC.૭૮/૦૯ ૦૭.૨૦૦૫/૨૦૧૭-૧૮, તારીખ ૦૬ જુલાઈ ૨૦૧૭ ના સંદર્ભમાં 'ગ્રાહક સુરક્ષા – અનધિકૃત ઇલેક્ટ્રોનિક બેન્કિંગ ટ્રાન્ઝેક્શનમાં ગ્રાહકોની જવાબદારી મર્યાદિત કરવી' ના કિસ્સામાં કાર્ડધારકની જવાબદારી.....	૧૪
<b>G.</b>	<b>ફરિયાદ નિવારણ અને વળતરનું માળખું.....</b>	<b>૧૫</b>
i	ફરિયાદ નિવારણ અને વૃદ્ધિ પ્રક્રિયા.....	૧૫
ii	ફરિયાદોના નિરાકરણ માટે લાગતો સમય.....	૧૬
iii	અસફળ/નિષ્ફળ ટ્રાન્ઝેક્શન માટે વળતરનું માળખું, ફરિયાદના નિવારણમાં વિલંબ, ખાતું બંધ કરવામાં વિલંબ/ખોવાયેલા અથવા ચોરાયેલા કાર્ડને બ્લોક કરવા.....	૧૬
iv	કાર્ડ જારી કરનારની સંપર્ક વિગતો.....	૧૬
<b>H.</b>	<b>ડિસ્ક્લોઝર.....</b>	<b>૧૭</b>
<b>I.</b>	<b>રિવોર્ડ પોઈન્ટ્સ.....</b>	<b>૧૭</b>

J. ગુડ્સ એન્ડ સર્વિસ ટેક્સ (GST).....	૧૯
K. ટેપ કરો અને ચૂકવો.....	૧૯
L. ફાઇલ ટોકનાઇઝેશન પર કાર્ડ.....	૧૯
M. ઉપકરણ ટોકનાઇઝેશન.....	૨૦
N. વર્ચ્યુઅલ ક્રેડિટ કાર્ડ.....	૨૦
O. રૂ. ૧ કરોડથી વધુ ઉપાડ પર TDS.....	૨૦
P. વધારાની સૂચિ.....	૨૧

પ્રિય ગ્રાહક – સંપૂર્ણ સમજણ માટે એચડીએફસી બેંક લિમિટેડના કાર્ડ મેમ્બર એગ્રીમેન્ટની સાથે “સૌથી મહત્વપૂર્ણ નિયમો અને શરતો (MATC)” વાંચવાની છે. MATC સુધારણાને પાત્ર છે. વધુ વિગતો માટે [www.hdfcbank.com](http://www.hdfcbank.com) નો સંદર્ભ લો.

વિભાગ I: મુખ્ય હકીકત પત્રક

A. ફી અને ચાર્જિસ

i પ્રાથમિક કાર્ડધારક માટે જોડાવા માટેની ફી અને વાર્ષિક

સભ્યપદ ફી:

ફી દરેક કાર્ડમેમ્બર માટે અને ઓફરથી ઓફર માટે અલગ-અલગ હોઈ શકે છે. ક્રેડિટ કાર્ડ માટે અરજી કરતી વખતે કાર્ડમેમ્બરને આની જાણ કરવામાં આવે છે. નીચેની ફી લાગુ પડે છે તે કાર્ડ એકાઉન્ટમાં બિલ કરવામાં આવે છે અને તે મહિનાના કાર્ડ સ્ટેટમેન્ટમાં જણાવવામાં આવે છે જેમાં તે લેવામાં આવે છે.

\* બાકાત ટ્રાન્ઝેક્શન - રોકડ ઉપાડ

\*\* ઇંધણ સરચાર્જ માફી: ઇંધણ સરચાર્જ માફી પાત્ર ઇંધણ ટ્રાન્ઝેક્શન

ની રકમના ૧% પર મર્યાદિત કરવામાં આવશે. ૪૦૦ થી ૫૦૦૦

વચ્ચેના ટ્રાન્ઝેક્શન માટે માફી લાગુ. ફ્યુઅલ સરચાર્જ પરનો GST

પાછો ખેંચવામાં આવશે નહીં. ફ્યુઅલ સ્ટેશન અને તેમની હસ્તગત

બેંકના આધારે સરચાર્જનો દર બદલાઈ શકે છે. વેપારીને ટર્મિનલ

આપતી બેંક દ્વારા સરચાર્જ વસૂલવામાં આવે છે. ચાર્જ સ્લિપ પરની

કિંમત ક્રેડિટ કાર્ડ સ્ટેટમેન્ટથી અલગ હશે કારણ કે ટ્રાન્ઝેક્શન પછી બેંક

હસ્તગત કરીને સરચાર્જ અને GST વસૂલવામાં આવે છે.

\*\*\* ચલણ રૂપાંતરણ દર સેટલમેન્ટ તારીખ મુજબ લાગુ

કાર્ડનો પ્રકાર	જોડાવાની/ વાર્ષિક સભ્યપદ ફી	આગામી વર્ષ માટે વાર્ષિક સભ્યપદ ફી / રીન્યુઅલ ફી માફ કરવા માટે લઘુત્તમ ખર્ચ *	ફ્યુઅલ ટ્રાન્ઝેક્શન સરચાર્જ (પ્લસ GST) **	વિદેશી ચલણ ટ્રાન્ઝેક્શન્સ ટ્રાન્ઝેક્શન મૂલ્યનાં % ***
પિક્સેલ ગો ક્રેડિટ કાર્ડ	૨૫૦	₹ ૫૦,૦૦૦ / વાર્ષિક	દરેક બિલિંગ સાઇકલમાં ₹૨૫૦ની માફી સીમિત	૩.૫%
પિક્સેલ પ્લે	૫૦૦	₹ ૧,૦૦,૦૦૦ / વાર્ષિક		

ક્રેડિટ				
કાર્ડ				

ii રોકડ એડવાન્સ ફી:

કાર્ડમેમ્બર ભારત અથવા વિદેશના એટીએમમાંથી કટોકટીમાં રોકડ મેળવવા માટે કાર્ડનો ઉપયોગ કરી શકે છે. ઉપાડેલી રકમ પર ૨.૫% અથવા ૫૦૦ બેમાંથી જે વધારે હોય તે ટ્રાન્ઝેક્શન ફી વસૂલવામાં આવશે અને તેનું બિલ આગામી સ્ટેટમેન્ટમાં કાર્ડમેમ્બરને આપવામાં આવશે. ટ્રાન્ઝેક્શન ફી એચડીએફસી બેંકના વિવેકબુદ્ધિને આધારે બદલાઈ શકે છે. તમામ રોકડ એડવાન્સ પણ ઉપાડની તારીખથી સંપૂર્ણ પેમેન્ટની તારીખ સુધી રિવોલ્વિંગ ક્રેડિટ પરના ચાર્જિસ (ચાર્જનું શેડ્યૂલ જુઓ) સમાન ફાઇનાન્સ ચાર્જ વહન કરે છે. ફાઇનાન્સ ચાર્જ એચડીએફસી બેંકના વિવેકબુદ્ધિને આધારે બદલાઈ શકે છે.

iii ટ્રાન્ઝેક્શન માટે વસૂલવામાં આવતી સેવા ચાર્જિસ

એચડીએફસી બેંક દ્વારા કાર્ડમેમ્બરને પૂરી પાડવામાં આવતી ચોક્કસ સેવાઓ માટે અથવા તેમના કાર્ડ એકાઉન્ટના સંદર્ભમાં કાર્ડમેમ્બર દ્વારા કરવામાં આવેલી ડિફોલ્ટ્સ માટે, સમય-સમય પર લાગુ પડતાં ચાર્જિસ અને ફી, કાર્ડ મેમ્બર દ્વારા ચૂકવવાપાત્ર છે.

એચડીએફસી બેંક ગ્રાહકને યોગ્ય સૂચના આપીને સમય સમય પર કોઈપણ ચાર્જ અથવા ફીમાં ફેરફાર કરવાનો અથવા કોઈપણ નવા ચાર્જિસ અથવા ફી દાખલ કરવાનો અધિકાર જાળવી રાખે છે. ઇએમઆઈ પર વ્યાજ દરો, પ્રી-ક્લોઝર અને કેન્સલેશન ચાર્જિસ માટે, કૃપા કરીને Payzapp મોબાઇલ એપ્લિકેશનમાં ઇએમઆઈ વિભાગ માં જોશો.

બેંક, તેની સંપૂર્ણ વિવેકબુદ્ધિથી, બેંકની આંતરિક માર્ગદર્શિકા અને નીતિને આધીન કેસ-ટુ-કેસ ધોરણે કાર્ડ પર મંજૂર ક્રેડિટ લિમિટથી ઉપરના ટ્રાન્ઝેક્શનનું સન્માન કરવાનો અધિકાર અનામત રાખે છે.

A. . રેલ્વે ટિકિટ ખરીદી ફી:

ટ્રાન્ઝેક્શનની રકમનો ૧% + GST

IRCTC એચડીએફસી બેંક ક્રેડિટ કાર્ડ સિવાય

(વિગતવાર ફી માળખા માટે IRCTC વેબસાઇટનો સંદર્ભ લો)

B. પેમેન્ટ રીટર્ન ચાર્જિસ: પેમેન્ટની રકમના ૨% અથવા ઓછામાં

ઓછા ૪૫૦

C. સ્માર્ટ ઇએમઆઈ (પે-ઇન-પાર્ટ્સ/ ટ્રાન્ઝેક્શન્સ EMIમાં રૂપાંતરિત):

પ્રોસેસિંગ ફી: ૧૯૯ (પ્લસ GST)

પ્રી-ક્લોઝર ચાર્જિસ: બાકી પ્રિન્સિપલ બેલેન્સના ૩%

D. ભાડાની પેમેન્ટના ટ્રાન્ઝેક્શન:

ટ્રાન્ઝેક્શનની રકમ પર ૧% ફી મહિનામાં કરેલા બીજા ટ્રાન્ઝેક્શનથી કોઈપણ લાગુ વેપારી પર કરવામાં આવેલા ભાડાના ટ્રાન્ઝેક્શન પર લેવામાં આવશે.

**E.** ખોવાયેલ, ચોરાયેલ અથવા ક્ષતિગ્રસ્ત કાર્ડનું પુનઃ જારી કરવાની:

₹૧૦૦

**F.** ડાયનેમિક ચલણ રૂપાંતર માર્કઅપ ફી:

૧% ની માર્કઅપ ફી ભારતીય ચલણમાં આંતરરાષ્ટ્રીય સ્થાન પર અથવા ભારતમાં સ્થિત હોય પરંતુ વિદેશમાં નોંધાયેલ હોય તેવા વેપારીઓ પર કરવામાં આવતા તમામ ટ્રાન્ઝેક્શન પર વસૂલવામાં આવશે.

iv વ્યાજ મુક્ત (ગ્રેસ સમયગાળો)

વ્યાજમુક્ત ક્રેડિટ સમયગાળો ૨૦ થી ૫૦ દિવસ સુધીનો હોઈ શકે છે જે ચોક્કસ ક્રેડિટ કાર્ડ પર લાગુ થતી સ્કીમ અને ચોક્કસ ક્રેડિટ કાર્ડ પર

સબમિશન (કૃપા કરીને ચાર્જિસની સૂચિનો સંદર્ભ લો) અને વેપારી દ્વારા દાવા સબમિટ કરવાને આધીન હોઈ શકે છે. જો કે, જો પાછલા મહિનાનું બેલેન્સ સંપૂર્ણ રીતે ક્લિયર ન થયું હોય અથવા કાર્ડમેમ્બરે ATMમાંથી રોકડનો લાભ લીધો હોય તો આ લાગુ પડતું નથી. દાખલા તરીકે, એચડીએફસી બેંક પિક્સેલ કાર્ડમાં ૫૦ દિવસ સુધીનો વ્યાજમુક્ત ક્રેડિટ સમયગાળો છે. આનો અર્થ એ થયો કે જે ગ્રાહકની એ બિલિંગ તારીખ મહિનાની ૪મી છે તે પમી એપ્રિલથી ૪મી મે સુધી તેના કાર્ડ પર ખર્ચ કરી શકે છે, તેનું બિલ ૪મી મેના રોજ જનરેટ થશે અને તેની પેમેન્ટની બાકી તારીખ ૨૪મી મે હશે. આથી ૧૪મી એપ્રિલે કરવામાં આવેલી ખરીદીમાં ૪૧ દિવસનો ક્રેડિટ પિરિયડ હશે, જ્યારે ૨૭ મેના રોજ કરવામાં આવેલી ખરીદીનો ક્રેડિટ પિરિયડ ૨૩ દિવસનો હશે.

આ સમયગાળો ફક્ત ત્યારે જ વ્યાજમુક્ત રહેશે જો અગાઉના તમામ લેણાંની સંપૂર્ણ પેમેન્ટ કરવામાં આવે અને અગાઉના મહિનાઓથી કોઈ અવેતન બાકી રહેતું ન હોય.

v રિવોલ્વિંગ ક્રેડિટ અને રોકડ એડવાન્સિસ બંને માટે નાણાંકીય

ચાર્જિસ

પ્રકાર	ચાર્જિસ (GST સિવાય)	
	માસિક	વાર્ષિક
પિક્સેલ ગો અને પિક્સેલ પ્લે	3.50%	43.20%

ફાઇનાન્સ ચાર્જિસ ટ્રાન્ઝેક્શનની તારીખથી તમામ ટ્રાન્ઝેક્શન પર માસિક ટકાવારીના દરે ચૂકવવાપાત્ર છે જ્યારે કાર્ડ સભ્ય પોતાનું

બેલેન્સ સંપૂર્ણ ચૂકવવાનું પસંદ ન કરે, અને કાર્ડમેમ્બર દ્વારા લેવામાં આવેલ તમામ રોકડ, એડવાન્સ, જ્યાં સુધી તેઓ પાછા ચૂકવવામાં ન આવે ત્યાં સુધી. ફાઇનાન્સ ચાર્જીસ, જો ચૂકવવાપાત્ર હોય, તો કાર્ડ મેમ્બરના ખાતામાં ડેબિટ કરવામાં આવે છે જ્યાં સુધી કાર્ડ પરની બાકી રકમ સંપૂર્ણ રીતે ચૂકવવામાં ન આવે.

જ્યારે ગ્રાહક કોઈપણ બાકી રકમ અથવા રોકડ એડવાન્સનો લાભ મેળવે છે, ત્યારે સરેરાશ દૈનિક બેલેન્સ પદ્ધતિ દ્વારા ગણવામાં આવતો ફાઇનાન્સ ચાર્જ, આગળ વહન કરેલા બેલેન્સ અને નવા બિલિંગ પર લાગુ થશે.

જો કોઈ કાર્ડધારક એચડીએફસી બેંક ક્રેડિટ કાર્ડની ફરતી ક્રેડિટ સુવિધાનો લાભ લે છે અને તેથી માસિક બિલિંગ સ્ટેટમેન્ટમાં પ્રતિબિંબિત કુલ બાકી રકમ કરતાં ઓછી રકમ ચૂકવવાનું પસંદ કરે છે, ચાર્જીસ સિવાયની બાકીની સંપૂર્ણ રકમ ફાઇનાન્સ ચાર્જ લાગશે અને

તમામ નવા ટ્રાન્ઝેક્શન પર ફાઇનાન્સ ચાર્જ પણ લાગશે જ્યાં સુધી અગાઉની બાકી રકમની સંપૂર્ણ પેમેન્ટ કરવામાં ન આવે ત્યાં સુધી.

vi માસિક અને વાર્ષિક ધોરણે આપવામાં આવતો ઓવરડ્યુ વ્યાજ

ચાર્જ

જો પેમેન્ટની નિયત તારીખ સુધીમાં લઘુત્તમ બાકી રકમ ચૂકવવામાં ન આવે તો લેટ પેમેન્ટ ચાર્જીસ લાગુ થશે, લેટ પેમેન્ટ ચાર્જીસથી બચવા માટે ક્લિયર ફંડ એચડીએફસી બેંક કાર્ડ એકાઉન્ટમાં પેમેન્ટની નિયત તારીખે અથવા તે પહેલાં જમા કરાવવાની જરૂર છે. વિગતો માટે વિભાગ 'શેડ્યુલ ઓફ ચાર્જીસ' નો સંદર્ભ લો.

નીચેનું કોષ્ટક વિવિધ ચાર્જીસની ગણતરી કરવાની પદ્ધતિ સૂચવે છે:

ધારો કે તમે અગાઉના તમામ લેણાંની સંપૂર્ણ પેમેન્ટ કરી દીધી છે

અને તમારા કાર્ડ એકાઉન્ટમાં કોઈ રકમ બાકી નથી. તમારા

સ્ટેટમેન્ટની તારીખ દર મહિનાની ૧૮મી છે. તમે તમારા કાર્ડ એકાઉન્ટ

પર કરેલા ટ્રાન્ઝેક્શનની સૂચિ નીચે મુજબ છે

તારીખ	ટ્રાન્ઝેક્શન	રકમ
૧૦- એપ્રિલ	માલસામાનની ખરીદી	₹૧૫,૦૦૦
૧૫- એપ્રિલ	કપડાની ખરીદી	₹૫,૦૦૦
૧૮- એપ્રિલ	સ્ટેટમેન્ટની તારીખ	કુલ બાકી રકમ = ₹૨૦,૦૦૦ ન્યૂનતમ બાકી રકમ = ₹૧,૦૦૦

૧૨-મે	કાર્ડ એકાઉન્ટમાં પેમેન્ટ (લેટ પેમેન્ટ શુલ્ક અહીં લાગુ થશે)	₹૨,૦૦૦ (ક્રેડિટ)
૧૪-મે	કરિયાણાની ખરીદી	₹૧,૦૦૦
૧૫-મે	કાર્ડ પેમેન્ટ	₹૧૫,૦૦૦

આમ, તારીખ ૧૮મી મેના સ્ટેટમેન્ટમાં, નીચેના તમારા દ્વારા ચૂકવવાપાત્ર કુલ રકમના કમ્પોનન્ટ તરીકે પ્રતિબિંબિત થશે.

વ્યાજની ગણતરી = (બાકી રકમ\* ૩.૬% દર મહિને (એટલે કે વાર્ષિક ૪૩.૨%) \* દિવસોની સંખ્યા) / ૩૬૫. તેથી,

A. ₹૧૫,૦૦૦ પર વ્યાજ, @ ૩.૬% દર મહિને (એટલે કે વાર્ષિક ૪૩.૨%) ૧૦ એપ્રિલથી ૧૧ મે સુધી (એટલે કે ૩૨ દિવસ માટે) =  
₹૫૬૮.૧૦

₹13,000 પર વ્યાજ, @ 3.5% દર મહિને (એટલે કે વાર્ષિક 43.2%),

૧૨ મે થી ૧૪ મે સુધી (એટલે કે ૩ દિવસ માટે) = ₹૪૬.૧૫

₹૫,૦૦૦ પર વ્યાજ, @ 3.5% દર મહિને (એટલે કે વાર્ષિક 43.2%)

૧૫ એપ્રિલથી ૧૪ મે સુધી (એટલે કે ૩૦ દિવસ માટે) = ₹૧૭૭.૫૩

₹૩,૦૦૦ પર વ્યાજ, @ 3.5% દર મહિને (એટલે કે વાર્ષિક 43.2%)

૧૫ મે થી ૧૮ મે સુધી (એટલે કે ૪ દિવસ માટે) = ₹૧૪.૨૦

₹૧,૦૦૦ પર વ્યાજ (નવો ખર્ચ), @ 3.5% દર મહિને (એટલે કે

વાર્ષિક 43.2%) ૧૪ મે થી ૧૮ મે સુધી (એટલે કે ૫ દિવસ માટે) =

₹૫.૯૧

કુલ વ્યાજ = ₹૮૧૧.૮૯

B. લેટ પેમેન્ટ ચાર્જિસ = ₹૮૦૦

C. GST @ ૧૮% વ્યાજ અને વિલંબિત પેમેન્ટ ચાર્જિસ = ₹૨૯૦.૧૪

D. કુલ મુખ્ય બાકી રકમ = ₹૪,૦૦૦

(₹1,000 નવો ખર્ચ + ગયા મહિનાના બિલિંગ સમયગાળાથી બાકી  
₹3,000)

આથી કુલ બાકી રકમ = (A) + (B) + (C) + (D) = ₹૫૯૦૨.૦૩

મહેરબાની કરીને નોંધ કરો કે ફાઇનાન્સ ચાર્જિસ અને અન્ય ચાર્જિસ એચડીએફસી બેંકની વિવેકબુદ્ધિને આધારે બદલાઈ શકે છે. ચોક્કસ સંજોગોમાં વસૂલવામાં આવી શકે તેવા શુલ્કોની સૂચિ માટે, કૃપા કરીને આ દસ્તાવેજના અંતે ઉપલબ્ધ ચાર્જિસની સૂચિનો સંદર્ભ લો. ન્યૂનતમ બાકી રકમ (MAD) - રિટેલ બેલેન્સ / કેશ એડવાન્સ બેલેન્સ અને ફાઇનાન્સ ચાર્જિસના ૫% અને ચાર્જિસ, કાર્ડ હેઠળ બિલ કરાયેલ લોન EMI, વસૂલાત અને કર ના ૧૦૦%.

ઉદાહરણ (નંબર ૧ માં)		
A	છૂટક/રોકડ બાકી બેલેન્સ	૫૦,૦૦૦

B	ફાઇનાન્સ ચાર્જીસ	૧,૮૦૦
C	ઓવર લિમિટ ચાર્જીસ	૫૫૦
D	લેટ પેમેન્ટ ફી	૧૧૦૦
E	પેમેન્ટ રીટર્ન ફી	૫૦૦
F	સરળ EMI - મુદ્દલ	૫૦૦
G	સરળ EMI - વ્યાજ	૧૫૦૦
	કુલ રકમ બાકી	૫૫,૯૫૦

ન્યૂનતમ રકમની બાકી ગણતરી			
H	છૂટક / રોકડ બાકી બેલેન્સ + નાણાંકીય શુલ્ક* (૫% (₹૫૦૦૦૦/- + ₹૧૮૦૦/-)	૨,૫૯૦	૫%

I	ઓવર લિમિટ ચાર્જીસ	૫૫૦	૧૦૦%
J	લેટ પેમેન્ટ ફી	૧,૧૦૦	૧૦૦%
K	પેમેન્ટ રીટર્ન ફી	૫૦૦	૧૦૦%
L	સરળ EMI – મુદ્દલ	૫૦૦	૧૦૦%
M	સરળ EMI – વ્યાજ	૧,૫૦૦	૧૦૦%
બાકી રહેલ ન્યૂનતમ રકમ		૬,૭૪૦	

### MAD ગણતરીના હેતુ માટે

ફાઇનાન્સ ચાર્જીસના ૫% (દર મહિને ૩.૬% એટલે કે વાર્ષિક ૪૩.૨૦%) ગણવામાં આવે છે. નીચેનું કોષ્ટક એ ધારણા પર તૈયાર કરવામાં આવ્યું છે કે ગ્રાહકે સમયસર પેમેન્ટ કરી નથી કે કુલ બાકી રકમ ક્લિયર કરી નથી.

નીચેનું કોષ્ટક LPC ની ગણતરી કરવાની પદ્ધતિ દર્શાવે છે.

LPC ટેબલ		
A	સ્ટેટમેન્ટની તારીખ	૧લી મે ૨૩
B	સ્ટેટમેન્ટ બાકી	૨૫,૦૦૦.૦૦
C	એમએડી	૧૨૫૦.૦૦
D	જમા કરવાની છેલ્લી તારીખ	૨૦મીમે ૨૩
E	ગ્રેસ તારીખ	૨૩મી મે ૨૩
F	બિલ વગરનો ઉપયોગ - ૧લી મે થી ૨૩મી મે	૫,૦૦૦.૦૦
G	૨૩મી મે સુધી કુલ બાકી (એ+ઇ)	૩૦,૦૦૦.૦૦
H	પેમેન્ટ પ્રાપ્ત - MAD - રૂ.૧૨૫૦.૦૦	૨૫મી મે ૨૩

I	LPC માત્ર સ્ટેટમેન્ટ બેલેન્સ પર વસૂલવામાં આવે છે	૮૦૦
---	---	-----

vii ડિફોલ્ટના કિસ્સામાં ચાર્જિસ

(નો પેમેન્ટ અથવા વિલંબિત પેમેન્ટ):

ક્રેડિટ કાર્ડ બિલની મુળ રકમ

સ્ટેટમેન્ટ બેલેન્સ	લેટ પેમેન્ટ ચાર્જિસ (GST સિવાય)
₹૧૦૦ કરતાં ઓછી	નિલ
₹૧૦૦ થી ₹૫૦૦	₹૧૦૦/-
₹૫૦૧ થી ₹૫,૦૦૦	₹૫૦૦/-
₹૫,૦૦૧ થી ₹૧૦,૦૦૦	₹૬૦૦/-

₹10,001 થી ₹25,000	₹૮૦૦/-
₹25,001 થી ₹50,000	₹૧૧૦૦/-
₹50,000 થી વધુ	₹૧૩૦૦/-

## B. ઉપાડ લિમિટ

### i. ક્રેડિટ લિમિટ:

એચડીએફસી બેંક તેની સંપૂર્ણ વિવેકબુદ્ધિથી કાર્ડ સભ્યની ક્રેડિટ લિમિટ

અને રોકડ ઉપાડ લિમિટ નક્કી કરશે.

### ii. ઉપલબ્ધ ક્રેડિટ લિમિટ:

આ લિમિટ કાર્ડ સભ્યને PayZapp મોબાઇલ એપમાં અને માસિક

સ્ટેટમેન્ટમાં જણાવવામાં આવે છે. સ્ટેટમેન્ટ બનાવતી વખતે ઉપલબ્ધ

ક્રેડિટ લિમિટ માસિક સ્ટેટમેન્ટના ભાગ રૂપે પ્રદાન કરવામાં આવે છે.

એચડીએફસી બેંક સમયાંતરે કાર્ડમેમ્બર એકાઉન્ટની સમીક્ષા કરશે

અને કાર્ડમેમ્બરની ક્રેડિટ લિમિટ તેમના આંતરિક માપદંડોના આધારે ઘટાડી શકે છે. આવા કિસ્સામાં, બેંક તરત જ તેના કારણ સહિત, SMS અથવા ઈ-મેલ દ્વારા જાણ કરશે અને ત્યારબાદ લેખિતમાં પુષ્ટિ કરશે.

iii રોકડ ઉપાડ લિમિટ: ક્રેડિટ લિમિટના ૪૦%

#### c. બિલિંગ

i. બિલિંગ સ્ટેટમેન્ટ- સમયગાળો અને મોકલવાની રીત:

બિલિંગ સ્ટેટમેન્ટ દર મહિને જનરેટ કરવામાં આવશે અને કાર્ડમેમ્બર તેમના ઈ-સ્ટેટમેન્ટ્સ એપ દ્વારા ઓનલાઈન એક્સેસ કરી શકશે અને કાર્ડ મેમ્બરના રજિસ્ટર્ડ ઈમેલ આઈડી પર પણ મોકલવામાં આવશે. તે છેલ્લા સ્ટેટમેન્ટથી કાર્ડ સભ્યના ખાતામાં જમા થયેલ પેમેન્ટ અને ડેબિટ થયેલા ટ્રાન્ઝેક્શન દર્શાવે છે. બેંક દર મહિને અગાઉથી નિર્ધારિત તારીખે કાર્ડ ખાતામાં થયેલા ટ્રાન્ઝેક્શનનું સ્ટેટમેન્ટ બેંક સાથેના રેકોર્ડ પરના ઈમેલ આઈડી પર મોકલશે.

## II. ચૂકવવાપાત્ર લઘુત્તમ રકમ:

રિટેલ બેલેન્સ / કેશ એડવાન્સ બેલેન્સ અને ફાઇનાન્સ ચાર્જિસના ૫% અને ૧૦૦% ચાર્જિસ, લોન EMI કાર્ડ્સ, વસૂલાત અને કર હેઠળ બિલ કરવામાં આવે છે, જે પાછલા મહિનાના બાકી છે.

રિટેલ બેલેન્સનો અર્થ એ છે કે તમામ રોકડ એડવાન્સિસ, બેલેન્સ ટ્રાન્સફર, હપ્તા પેમેન્ટ યોજનાઓ, અન્ય ક્રેડિટ યોજનાઓ, ફી અને શુલ્કને બાદ કરતાં, સ્ટોર દ્વારા અથવા ક્રેડિટ કાર્ડથી ઓનલાઇન દ્વારા માલ અથવા સેવાઓની તમામ ખરીદી.

એચડીએફસી બેંક ક્રેડિટ કાર્ડ્સ કાર્ડ-મેમ્બરને રિવોલ્વિંગ ક્રેડિટની સુવિધા આપે છે. કાર્ડ સભ્ય સ્ટેટમેન્ટ પર છાપેલ ન્યૂનતમ બાકી રકમ જ ચૂકવવાનું પસંદ કરી શકે છે. બાકી રહેલી બાકી રકમને અનુગામી સ્ટેટમેન્ટમાં આગળ લઈ જઈ શકાય છે. કાર્ડ મેમ્બર કુલ

બાકી રકમ અથવા લઘુત્તમ બાકી રકમથી ઉપરની રકમનો કોઈપણ ભાગ ચૂકવવાનું પણ પસંદ કરી શકે છે.

આવી પેમેન્ટ પેમેન્ટની નિયત તારીખ પહેલાં કરવી જોઈએ.

લેટ પેમેન્ટ ચાર્જીસ ટાળવા માટે પેમેન્ટની નિયત તારીખે અથવા તે પહેલાં ક્લિયર ડંડ એચડીએફસી બેંક કાર્ડ એકાઉન્ટમાં જમા કરાવવાની જરૂર છે. પાછલા સ્ટેટમેન્ટની કોઈપણ અવેતન લઘુત્તમ બાકી રકમ કાર્ડ સભ્યની ક્રેડિટ મર્યાદા કરતાં વધુ બાકી રહેલી બાકી રકમ ઉપરાંત કાર્ડ સભ્યની વર્તમાન લઘુત્તમ બાકી રકમમાં ઉમેરવામાં આવશે.

કાર્ડની બાકી રહેતી પેમેન્ટઓ પછીના સ્ટેટમેન્ટમાં સ્વીકારવામાં આવે છે. કાર્ડમેમ્બરના કાર્ડની બાકી રકમ સામે મળેલી પેમેન્ટઓ તમામ પૂર્વ-બંધ લોન (લોન સિદ્ધાંત બાકી / પ્રી-ક્લોઝર ચાર્જીસ + GST), GST, ફી અને ચાર્જીસ (ફાઇનાન્સ ચાર્જીસ સિવાય), ફાઇનાન્સ

ચાર્જિસ, EMI, રોકડ એડવાન્સિસ અને રિટેલ ખરીદી સામે એડજસ્ટ કરવામાં આવશે.

### III. પેમેન્ટની રીત:

કાર્ડ એકાઉન્ટ તરફની પેમેન્ટ નીચેની કોઈપણ રીતે કરી શકાય છે:

#### a. નેટબેંકિંગ અને ડેબિટ કાર્ડ પેમેન્ટ:

કાર્ડમેમ્બર એચડીએફસી બેંક અથવા PayZapp માં અન્ય બેંક ખાતામાંથી નેટબેંકિંગ અને ડેબિટ કાર્ડ દ્વારા પેમેન્ટ કરી શકે છે.

#### b. UPI પેમેન્ટ:

કાર્ડમેમ્બર એચડીએફસી બેંક અથવા PayZapp માં અન્ય બેંક એકાઉન્ટમાંથી UPI ID દ્વારા પેમેન્ટ કરી શકે છે

### IV. બિલિંગ વિવાદોનું નિરાકરણ

જો કાર્ડમેમ્બર PayZapp મોબાઈલ એપ પર વિવાદની ટિકિટ ઊભી કરીને સ્ટેટમેન્ટની તારીખના 30 દિવસની અંદર એચડીએફસી બેંકને

વિસંગતતાઓની જાણ નહીં કરે તો સ્ટેટમેન્ટની તમામ સામગ્રી સાચી અને સ્વીકારવામાં આવશે. આવી માહિતી મળવા પર, એચડીએફસી બેંક તપાસ બાકી હોય તે કામચલાઉ ધોરણે ચાર્જ રિવર્સ લઈ શકે છે. જો અનુગામી તપાસ પૂર્ણ થવા પર, આવા શુલ્કની જવાબદારી કાર્ડસભ્યોના ખાતાની છે, તો સંબંધિત શુલ્ક સાથે અનુગામી નિવેદનમાં ચાર્જ પુનઃસ્થાપિત કરવામાં આવશે. ગ્રાહકો તરફથી વિવાદની પ્રાપ્તિ પર, મહત્તમ ત્રીસ દિવસની અંદર, બેંક જરૂરી દસ્તાવેજો પ્રદાન કરશે, જ્યાં પણ સભ્ય બેંક પાસેથી પ્રાપ્ત થાય, વિઝા વગેરે જેવી સંબંધિત ફેન્ડ્યાઇઝી દ્વારા નિર્ધારિત કાર્યકારી માર્ગદર્શિકાને આધીન રહેશે. ફી અને ચાર્જીસ/વ્યાજ પરના કોઈપણ વિવાદ પર લાદવામાં આવેલ GST રિવર્સ લેવામાં આવશે નહીં.

V. ટોલ ફી નંબર, ગ્રાહક સંભાળ સેવાઓ માટે ઈમેલ આઈડી, ફરિયાદ

નિવારણ અધિકારીની સંપર્ક વિગતો

કાર્ડમેમ્બર કોઈપણ પૂછપરછ કરવા અથવા કોઈપણ ફરિયાદ નિવારણ

માટે એચડીએફસી બેંક ક્રેડિટ કાર્ડસનો સંપર્ક કરી શકે છે:

- PayZapp: એચડીએફસી બેંક PayZapp મોબાઇલ એપ્લિકેશનમાં સહાય કેન્દ્ર સેવાઓ
- કોલ સેન્ટરો: ૧૮૦૦ ૨૦૨ ૬૧૬૧ / ૧૮૬૦ ૨૬૭ ૬૧૬૧ ભારતમાં  
/ +૯૧ ૨૨ ૬૧૬૦ ૬૧૬૦ ભારતની બહાર
- ઇમેઇલ: customerservices.cards @hdfcbank.com
- ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી: ૦૪૪ ૬૧૦૮ ૪૯૦૦ ૦૯:૩૦ AM થી  
૦૫:૩૦ PM સોમવારથી શુક્રવાર વચ્ચે.

#### D. ડિફોલ્ટ અને સંજોગો

- I. કાર્ડધારકને ડિફોલ્ટર તરીકે જાણ કરવા માટે નોટિસ અવધિ સહિતની કાર્યવાહી

ક્રેડિટ કાર્ડ એકાઉન્ટ્સ પર પેમેન્ટની નિયત તારીખથી 3 દિવસના ગ્રેસ દિવસોની મંજૂરી છે, જ્યાં પેમેન્ટઓ મુદતવીતી નથી. ક્રેડિટ કાર્ડ સ્ટેટમેન્ટ પર ઉલ્લેખિત પેમેન્ટની નિયત તારીખ એ તારીખ છે જેના દ્વારા ક્રેડિટ કાર્ડમાં સ્પષ્ટ ભંડોળ જમા થવું આવશ્યક છે, જો કે પેમેન્ટની પ્રક્રિયાના સમયને સમાવવા માટે 3 ગ્રેસ દિવસ આપવામાં આવે છે. બેંક ક્રેડિટ કાર્ડ એકાઉન્ટને 'પાસ્ટ ડ્યૂ' તરીકે ક્રેડિટ ઇન્ફોર્મેશન કંપનીઓ (CICs) ને જાણ કરશે અને જ્યારે ક્રેડિટ કાર્ડ એકાઉન્ટ 3 દિવસથી વધુ સમય માટે 'પાસ્ટ ડ્યૂ' રહે છે ત્યારે લેટ પેમેન્ટ ચાર્જ વસૂલશે. જો કે, ક્રેડિટ કાર્ડ સ્ટેટમેન્ટમાં ઉલ્લેખિત પેમેન્ટની નિયત તારીખથી ગણતરી કરવામાં આવશે.

ડિફોલ્ટની ઘટનામાં, કાર્ડ મેમ્બરને કાર્ડ એકાઉન્ટ પરની કોઈપણ બાકી રકમની પતાવટ માટે, પોસ્ટ, ફેક્સ, ટેલિફોન, ઈ-મેલ, મોબાઇલ એપ્લિકેશન સૂચના, SMS મેસેજિંગ અને/અથવા તૃતીય

પક્ષોને યાદ અપાવવા, ફોલોઅપ કરવા અને લેણાં એકત્રિત કરવા માટે સમયાંતરે રિમાઇન્ડર મોકલવામાં આવશે. આ રીતે નિમણૂક કરાયેલ કોઈપણ તૃતીય પક્ષ, દેવાની વસૂલાત પર આચારસંહિતાનું સંપૂર્ણ પાલન કરશે.

જો કાર્ડધારક દરેક માસિક બિલિંગ સ્ટેટમેન્ટ હેઠળ લઘુત્તમ બાકી રકમ અથવા કુલ બાકી રકમની પેમેન્ટ કરવામાં નિષ્ફળ જાય તો, બેંક કાર્ડ પર કામચલાઉ બ્લોક મૂકશે અને આવા બિન-યુકવણી અંગે ગ્રાહકને સૂચિત કરો અને જો કાર્ડધારક ૭ (સાત) દિવસમાં ન્યૂનતમ બાકી રકમ અથવા કુલ બાકી રકમ ચૂકવવામાં નિષ્ફળ જાય તો ક્રેડિટ ઇન્ફોર્મેશન કંપનીઝ (CIC) ને કાર્ડધારક ડિફોલ્ટર છે તેવી જાણ કરો.

II. ડિફોલ્ટ રિપોર્ટ પાછી ખેંચવાની પ્રક્રિયા અને બાકી રકમનાં સેટલમેન્ટ પછી ડિફોલ્ટ રિપોર્ટ પાછી ખેંચી લેવામાં આવશે તે સમયગાળો

જો કાર્ડધારક ૭ (સાત) દિવસની નોટિસ અવધિની સમાપ્તિ પછી લઘુત્તમ બાકી રકમ અથવા કુલ બાકી રકમની પેમેન્ટ કરે છે, તો બેંક લેણાંની પતાવટની તારીખથી ૩૦ (ત્રીસ) દિવસની અંદર સ્થિતિ અપડેટ કરશે. જો ગ્રાહક દ્વારા ટ્રાન્ઝેક્શન પર વિવાદ થાય છે, તો ગ્રાહક દ્વારા વિવાદિત રકમની સમકક્ષ અસ્થાયી ક્રેડિટ ગ્રાહકના ક્રેડિટ કાર્ડ ખાતામાં આપવામાં આવશે.

III. ડિફોલ્ટના કિસ્સામાં રીકવરી પ્રક્રિયા

ડિફોલ્ટના કિસ્સામાં, બેંક દ્વારા કરવામાં આવેલી માંગ પર, જો કાર્ડ પર બાકી રહેલી બાકી રકમ નિર્ધારિત સમયની અંદર ચૂકવવામાં ન આવે તો; બેંક પાસે કોઈપણ ખાતામાં અથવા બેંકની

કસ્ટડીમાં રહેલા કાર્ડમેમ્બરના તમામ નાણાં પર નોટિસ વિના પૂર્વાધિકાર અને સેટ-ઓફનો અધિકાર રહેશે. રિડેમ્પશનનાં સેટલમેન્ટ દરમિયાન, જો ઉપલબ્ધ રિવોર્ડ પોઈન્ટ્સ બેલેન્સ ટ્રાન્ઝેક્શન માટે જરૂરી પોઈન્ટ્સ કરતાં ઓછું હોય, તો બેંક ગ્રાહક કાર્ડ/એકાઉન્ટ પર વિભેદક રકમ ડેબિટ કરવાનો અધિકાર અનામત રાખે છે.

#### IV. કાર્ડધારકના મૃત્યુ/કાયમી અસમર્થતાના કિસ્સામાં લેણાંની

##### વસૂલાત

નાદારી અથવા સમાપ્તિ સહિત કાર્ડ મેમ્બરનું મૃત્યુ અથવા અસમર્થતા કાર્ડ મેમ્બરને જારી કરાયેલ કાર્ડને આપમેળે રદ કરવામાં પરિણમશે. કોઈપણ સરકાર અથવા નિયમનકારી સંસ્થાની સૂચનાઓ પર કાર્ડ સસ્પેન્ડ કરવા માટે પણ જવાબદાર રહેશે. કાર્ડ રદ અથવા સસ્પેન્શન પર, કાર્ડ એકાઉન્ટ પરની તમામ બાકી રકમ તરત જ બાકી હોવાનું માનવામાં આવશે. તમામ બાકી રકમો તાત્કાલિક ચૂકવવા માટે

કાર્ડમેમ્બરની જવાબદારીનો સામનો ન કરતા, બેંક અમલમાં લાગતા સંબંધિત કાયદાઓ અનુસાર તેને વસૂલ કરવા માટે હકદાર રહેશે.

## ઘ. કાર્ડ સભ્યપદની સમાપ્તિ/રદબાતલ

### ૧. કાર્ડધારક દ્વારા કાર્ડ સરેન્ડર/બંધ કરવા માટેની કાર્યવાહી

હું/અમે સમજીએ છીએ કે એચડીએફસી બેંક પિક્સેલ ક્રેડિટ કાર્ડ(ઓ)નો ઉપયોગ વિનિમય નિયંત્રણ નિયમો, જમીનના કાયદા અથવા સમય-સમય પર લાગુ થતા નિયમનકારી સત્તાવાળાઓ અનુસાર સખત રીતે થશે, કાર્ડનો ઉપયોગ ફોરેક્સ ટ્રેડિંગ, લોટરી, સદાબાજી, જુગાર, ડેટિંગ, બિટકોઇન્સ, વર્ચ્યુઅલ કરન્સી સાથે સંકળાયેલા ટ્રાન્ઝેક્શન માટે કરવામાં આવશે નહીં જે હું/અમે મારી/અમારી જવાબદારીઓ તરીકે મારી/અમારી જાતને અપડેટ રાખવાની અને આમ કરવામાં કોઈ નિષ્ફળતાની સ્થિતિમાં સ્વીકારીએ છીએ, હું/અમે વિદેશી વિનિમય

વ્યવસ્થાપન અધિનિયમ ૧૯૯૯ અથવા તેના વૈધાનિક ફેરફારો અથવા

તેના પુનઃવધારણા હેઠળ કાર્યવાહી માટે જવાબદાર હોઈશું.

II. વેબસાઈટ પર ઉપરોક્ત માટે વિશેષરૂપે આપવામાં આવેલ લિંક

જો કોઈ ગ્રાહક કાર્ડ બંધ કરવા/સમર્પણ કરવા ઈચ્છે તો ગ્રાહક નીચેની

ચેનલો દ્વારા વિનંતી કરી શકે છે.

ચેનલો	પાથ / સંપર્ક વિગતો
PayZapp	PayZapp App > Profile > Account Management > Help Center > Other queries > Card Closure
શાખા બેંકિંગ	ફક્ત શાખાની મુલાકાત લો અને અમારા સ્ટાફ સાથે વાત કરો

એકવાર ઉપરોક્ત ચેનલો દ્વારા વિનંતી કરવામાં આવે તે પછી, કાર્ડ દ્વારા તાત્કાલિક અસરથી કોઈ ટ્રાન્ઝેક્શન કરી શકાશે નહીં કારણ કે તે બ્લોક થઈ જશે.

કાર્ડ બંધ થયા પહેલા કાર્ડમેમ્બર દ્વારા કરવામાં આવેલ કોઈપણ ટ્રાન્ઝેક્શન, અને જે વેપારી દ્વારા પછીના તબક્કે રજૂ કરવામાં આવે છે / દાવો કરવામાં આવે છે, આવા ટ્રાન્ઝેક્શન માટે જરૂરી પેમેન્ટ કરવા માટે કાર્ડમેમ્બરને બિલ આપવામાં આવશે. કાર્ડ મેમ્બર કાર્ડ બંધ થવાની તારીખ પહેલા કરવામાં આવેલ કોઈપણ ટ્રાન્ઝેક્શન માટે પેમેન્ટ કરવા માટે બંધાયેલા રહેશે અને જો ચૂકવેલ ન હોય તો બેંક કાર્ડમેમ્બરની આ બાકી પેમેન્ટની જાણ CAC ને કરશે. જો કાર્ડ ઓપન થયાની તારીખના 30 (ત્રીસ) દિવસની અંદર ક્રેડિટ કાર્ડ એક્ટિવેટ કરવામાં આવ્યું નથી અથવા તેનો ઉપયોગ કરવામાં આવ્યો નથી, બેંક કાર્ડધારકને કાર્ડનો ઉપયોગ ન કરવા અથવા સક્રિય ન થવા

અંગે જાણ કરશે અને કાર્ડધારકને આવી સૂચનાની તારીખથી ૭ (સાત) દિવસની અંદર કાર્ડને સક્રિય કરવા અથવા તેનો ઉપયોગ શરૂ કરવા વિનંતી કરશે. જો કાર્ડધારક ૭ (સાત) દિવસની અંદર કાર્ડનો ઉપયોગ કરવાનું શરૂ ન કરે, તો બેંક દ્વારા કાર્ડ ખાતું બંધ કરવામાં આવશે.

જો બેંક કાર્ડના ઉપયોગમાં અસામાન્ય અને અસાધારણ ટ્રાન્ઝેક્શન પેટર્ન નોંધે છે, તો બેંક તેના રેકોર્ડ પર ઉપલબ્ધ ગ્રાહકના રજિસ્ટર્ડ ફોન નંબર પર ગ્રાહક સાથે સંપર્ક સ્થાપિત કરવાનો પ્રયાસ કરશે જેથી કાર્ડ ટ્રાન્ઝેક્શન ની વિશ્વસનીયતા ચકાસવામાં આવે. ગ્રાહક સાથે સંપર્ક સ્થાપિત કરવામાં બેંકની નિષ્ફળતા, બેંક કોઈપણ વધુ સૂચના વિના કાર્ડનો ઉપયોગ પ્રતિબંધિત/સમાપ્ત કરી શકે છે. જો બેંક વ્યાજબી રીતે માને છે કે જો કાર્ડ સભ્ય ચૂકવણીમાં ડિફોલ્ટ કરે અથવા લંબાવવામાં આવેલી ક્રેડિટ મર્યાદા ઓળંગે છે તો કાર્ડધારકના ખાતર અને સુરક્ષાના કારણોસર એચડીએફસી બેંક ક્રેડિટ કાર્ડ પરની સુવિધાને

સ્થગિત કરી શકે છે. કરાર સમાપ્ત થયા પછી અથવા કાર્ડ એકાઉન્ટ સસ્પેન્ડ કરવામાં આવે તો ક્રેડિટ કાર્ડનો ઉપયોગ કરવો જોઈએ નહીં.

ક્રેડિટ કાર્ડનો ઉપયોગ બેંકની નિયમનકારી માર્ગદર્શિકા, નિયમો અને શરતો અને લાગુ નીતિઓ અનુસાર થઈ રહ્યો છે તેની ખાતરી કરવા માટે, એક સ્ટેટમેન્ટ સાયકલમાં મંજૂર મર્યાદાની બહાર ક્રેડિટ મર્યાદાનો અતિશય ઉપયોગ, અમુક પસંદગીના વેપારીઓ પર અસામાન્ય અથવા અતિશય ઉપયોગ છે કે કેમ, વેપારી અને/અથવા બિન-વ્યક્તિગત/વ્યવસાય સંબંધિત જરૂરિયાતો પ્રત્યેના ઉપયોગ સાથેની સંભવિત મિલીભગત, અયોગ્ય રિવોર્ડ પોઈન્ટ્સ/કેશ બેક/અન્ય લાભો એકઠા કરવા માટે વિશેષતાઓ/ ઓફર/પ્રોગ્રામ્સનો વધુ પડતો ઉપયોગ/ દુરુપયોગ થયો છે કે કેમ તે ઓળખવા માટે બેંકને ક્રેડિટ કાર્ડના વપરાશ પર સમયાંતરે તપાસ કરવાનો અધિકાર છે. ઉપયોગની પેટર્નના આધારે, જો બેંક દ્વારા આમાંના કોઈપણ પર

શંકા હોય, તો બેંક ક્રેડિટ કાર્ડ પર પ્રતિબંધાત્મક પગલાં લઈ શકે છે. આવી ક્રિયા તાત્કાલિક અસરથી હોઈ શકે છે અને તેમાં સુવિધાઓ/લાભ ઉપાડવા તેમજ ક્રેડિટ કાર્ડની સંપૂર્ણ સમાપ્તિ શામેલ હોઈ શકે છે પરંતુ તે તેના સુધી મર્યાદિત નથી. જો બેંક દ્વારા આવી કોઈ કાર્યવાહી કરવામાં આવે તો ક્રેડિટ કાર્ડને પુનઃસ્થાપિત કરવા અને બેંક દ્વારા યોગ્ય માનવામાં આવે તેવી સુવિધાઓ/લાભ જોડવામાં આવે તે માટે યોગ્ય ઉપયોગનો સંતોષકારક પુરાવો પ્રદાન કરવાની જવાબદારી ગ્રાહકની રહેશે. આ અંગે બેંકનો નિર્ણય અંતિમ અને ગ્રાહકો માટે બંધનકર્તા રહેશે.

આવી સ્થિતિમાં, કાર્ડમેમ્બરે (કાયદા દ્વારા જરૂરી કોઈપણ ડિફોલ્ટ અથવા અન્ય સૂચનાને આધિન) તરત જ એચડીએફસી બેંકને ખાતા પરની કુલ બાકી રકમ ચૂકવવી પડશે. આમાં એગ્રીમેન્ટ હેઠળ એચડીએફસી બેંકને બાકી રહેલી તમામ રકમનો સમાવેશ થાય છે,

જેમાં તમામ ટ્રાન્ઝેક્શન્સ અને અન્ય રકમનો સમાવેશ થાય છે જે હજુ સુધી ખાતામાં વસૂલવામાં આવ્યા નથી. જ્યાં સુધી કાર્ડમેમ્બર આવી બધી બાકી રકમ ચૂકવે નહીં ત્યાં સુધી કાર્ડને બંધ ગણવામાં આવશે નહીં.

III. જો કાર્ડનો ઉપયોગ એક વર્ષથી વધુ ન થયો હોય તો કાર્ડ ખાતું

#### બંધ કરવાની કાર્યવાહી

મહેરબાની કરીને નોંધ કરો કે જો ક્રેડિટ કાર્ડનો સતત ૧ (એક) વર્ષ સુધી ઉપયોગ ન થયો હોય, બેંક કાર્ડધારકને કાર્ડનો ઉપયોગ ન કરવા અંગે જાણ કરશે અને કાર્ડધારકને આવી સૂચનાની તારીખથી ૩૦ (ત્રીસ) દિવસની અંદર કાર્ડનો ઉપયોગ શરૂ કરવા વિનંતી કરશે. જો કાર્ડધારક તરફથી કોઈ જવાબ ન મળે અથવા કાર્ડધારક ૩૦ (ત્રીસ) દિવસના સમયગાળામાં કાર્ડનો ઉપયોગ કરવાનું શરૂ ન કરે, તો

કાર્ડધારક દ્વારા તમામ લેણાંની પેમેન્ટને આધીન, બેંક દ્વારા કાર્ડ એકાઉન્ટ બંધ કરવામાં આવશે.

#### ૬. ખોવાઈ જવું/ચોરી/ કાર્ડનો દુરુપયોગ

##### ૧. કાર્ડ જારી કરનારને સૂચના આપવાના કાર્ડ-મોડના

ખોવાના/ચોરી/ દુરુપયોગના કિસ્સામાં અનુસરવાની પ્રક્રિયા

કાર્ડ ખોવાના/ચોરી/દુરુપયોગના કિસ્સામાં, ગ્રાહક નીચેની ચેનલો દ્વારા વિનંતી કરીને કાર્ડને તાત્કાલિક હોટલિસ્ટ/બ્લોક કરી શકે છે.

ચેનલો	પાથ / સંપર્ક વિગતો
PayZapp	PayZapp App > My Account > Pixel Credit Home page > Settings > Block card permanently > Block card

ફોન બેકિંગ /IVR	૧૮૦૦ ૨૦૨ ૬૧૬૧ / ૧૮૬૦
	૨૬૭ ૬૧૬૧ (ભારતભરમાં
	એક્સેસિબલ)

- A. જો ક્રેડિટ કાર્ડ ખોવાઈ ગયું હોય, ખોવાઈ ગયું હોય, ચોરાઈ ગયું હોય, વિકૃત થઈ ગયું હોય, બાકી હોય ત્યારે ન મળ્યું હોય અથવા જો તેને શંકા હોય કે કાર્ડમેમ્બરની પરવાનગી વિના ક્રેડિટ કાર્ડનો ઉપયોગ કરવામાં આવી રહ્યો છે તો કાર્ડમેમ્બરે ૨૪-કલાકના કોલ સેન્ટરને તરત જ જાણ કરવી જોઈએ. એકવાર કાર્ડ ખોવાઈ જવાની જાણ થઈ જાય, તે પછી કાર્ડમેમ્બર દ્વારા મળી આવે તો કોઈ પણ સંજોગોમાં તેનો ઉપયોગ કરવો જોઈએ નહીં.
- B. કાર્ડ ખોવાઈ જવાની જાણ કરતા પહેલા કાર્ડ એકાઉન્ટ પર થયેલા કોઈપણ પ્રકારના ટ્રાન્ઝેક્શન (ઓનલાઈન/ ફિઝિકલ/કોન્ટેક્ટલેસ

(ટેપ અને પે અથવા વાઈફાઈ/અન્ય) માટે બેંક જવાબદાર કે જવાબદાર નથી અને કાર્ડમેમ્બર તેના માટે સંપૂર્ણ રીતે જવાબદાર રહેશે. કાર્ડ સ્વાઇપ/ઓનલાઈન ઈ-કોમર્સ ટ્રાન્ઝેક્શન્સ પિન/ઓટીપી જેવા વધારાના પ્રમાણીકરણ વિના વેપારીઓ દ્વારા પ્રક્રિયા થઈ શકે છે, જ્યારે તે ભારતની બહાર સ્થિત વેપારીઓ પર શરૂ કરવામાં આવે છે કારણ કે તે દેશોમાં તે આદેશ ન હોઈ શકે. કાર્ડ મેમ્બર કાર્ડ ખોવાઈ જવાની જાણ કરતા પહેલા તમામ ટ્રાન્ઝેક્શન્સ માટે સંપૂર્ણ રીતે જવાબદાર છે. બેંક દ્વારા નુકસાનની યોગ્ય સૂચના મળ્યા પછી, કાર્ડમેમ્બરની અનુગામી જવાબદારી શૂન્ય છે. કાર્ડ ખોવાના કે ચોરી અંગે એચડીએફસીBankને સૂચિત કરવા ઉપરાંત, કાર્ડમેમ્બરે કોઈપણ કાર્ડની ચોરીની જાણ પોલીસને કરવી જોઈએ અને પોલીસ ફરિયાદ નોંધાવવી જોઈએ અને બેંકને પોલીસ ફરિયાદની નકલ પ્રદાન કરવી જોઈએ.

C. કાર્ડમેમ્બર અથવા વધારાના કાર્ડ મેમ્બરની સંમતિ સાથે અથવા તેના વગર પિન અથવા કાર્ડ અથવા ઓટીપી મેળવનાર વ્યક્તિ દ્વારા કાર્ડના દુરુપયોગના કિસ્સામાં તમામ નુકસાન માટે કાર્ડમેમ્બર જવાબદાર રહેશે. જો કાર્ડમેમ્બરે કપટપૂર્ણ વર્તન કર્યું હોય તો કાર્ડમેમ્બર તમામ નુકસાન માટે જવાબદાર રહેશે. જો કાર્ડમેમ્બર વાજબી કાળજી વિના કાર્ય કરે છે, તો કાર્ડમેમ્બર થયેલા તમામ નુકસાન માટે જવાબદાર હોઈ શકે છે.

D. કાર્ડધારક કાર્ડને સુરક્ષિત રાખવા માટે તમામ યોગ્ય પગલાં લેવાની અને પિન, વન ટાઈમ પાસવર્ડ (OTP) અથવા સમય-સમય પર જારી કરાયેલા અન્ય કોઈપણ ટોકન/કોડને રેકોર્ડ ન કરવાની જવાબદારી હેઠળ છે, કોઈપણ સ્વરૂપમાં જે પુનઃપ્રાપ્ત કરી શકાય અથવા અન્યથા કોઈપણ તૃતીય પક્ષને ઍક્સેસ કરી શકાય છે જો

આવા રેકોર્ડની ઍક્સેસ પ્રામાણિકપણે અથવા અપ્રમાણિકપણે પ્રાપ્ત થઈ હોય.

૬. એચડીએફસી બેંક, કાર્ડમેમ્બર અથવા કોઈપણ વધારાના કાર્ડમેમ્બરનો ઉલ્લેખ કર્યા વિના, પોલીસ અથવા અન્ય સંબંધિત સત્તાવાળાઓને એવી કોઈપણ માહિતી આપી શકે છે જે એચડીએફસી બેંક કાર્ડ અથવા પિનના ખોવાના, ચોરી, દુરુપયોગ વિશે સંબંધિત માને છે.

૭. ક્રેડિટ કાર્ડ પરના કોઈપણ કપટપૂર્ણ ટ્રાન્ઝેક્શન્સના કિસ્સામાં ઊભી થતી જવાબદારીને આવરી લેવા માટે, કાર્ડના સભ્યો પોતાની વિવેકબુદ્ધિથી વૈકલ્પિક વીમા ઉત્પાદનનો લાભ લઈ શકે છે. આવા વીમા કવરની વધુ વિગતો અને નિયમો અને શરતો માટે, કૃપા કરીને અમારા બેંકના પ્રતિનિધિનો સંપર્ક કરો.

G. એચડીએફસી બેંક કોન્ટેક્ટલેસ કાર્ડ્સ તમને એક સરળ ટેપથી ચૂકવણી કરવાની મંજૂરી આપે છે. રૂપ,૦૦૦ કે તેથી ઓછાનો ટ્રાન્ઝેક્શન કરવા માટે, તમારા કોન્ટેક્ટલેસ કાર્ડ વડે ચૂકવણી કરવા માટે ફક્ત ટેપ કરો અને તમારે કોઈ પિન પર સહી કરવાની કે દાખલ કરવાની જરૂર રહેશે નહીં. સંપર્ક વિનાના ટ્રાન્ઝેક્શન્સ કોઈપણ ચિપ અથવા પિન આધારિત ટ્રાન્ઝેક્શન્સ જેટલા સુરક્ષિત છે. કાર્ડના ખોટ કે દુરુપયોગની જાણ કરવામાં અથવા જાણ કરવામાં વિલંબ થાય તે પહેલાં કાર્ડ એકાઉન્ટ પર થયેલા કોઈપણ ટ્રાન્ઝેક્શન્સ માટે બેંક જવાબદાર કે જવાબદાર નથી અને કાર્ડ સભ્ય તેના માટે સંપૂર્ણ રીતે જવાબદાર રહેશે. કાર્ડ મેમ્બર એગ્રીમેન્ટમાં ઉલ્લેખિત નિયમો અને શરતો તમામ કોન્ટેક્ટ-લેસ કાર્ડ્સ અને કોન્ટેક્ટ-લેસ ટ્રાન્ઝેક્શન્સ માટે લાગુ પડે છે.

II. અનધિકૃત ટ્રાન્ઝેક્શનની જાણ કરવા અને કાર્ડને બ્લોક કરવાનું શરૂ કરવા માટે PayZapp મોબાઈલ એપ અને નજીકની શાખાને જાણ કરવી વગેરે.

જો ગ્રાહકને કોઈપણ અનધિકૃત ટ્રાન્ઝેક્શન ની શંકા હોય, તો ગ્રાહકે વધુ અનધિકૃત ટ્રાન્ઝેક્શન અથવા દુરુપયોગ ટાળવા માટે કાર્ડને બ્લોક કરવા માટે વિભાગ E(ii) અને E(iii) માં ઉલ્લેખિત ચેનલો દ્વારા બેંકને જાણ કરવી જોઈએ.

III. સમયાંતરે અપડેટ કરવામાં આવતાં આરબીઆઈ નાં પરિપત્ર સંદર્ભ DBR.નં.લેગ.BC.૭૮/૦૯ ૦૭.૨૦૦૫/૨૦૧૭-૧૮, તારીખ ૦૬ જુલાઈ ૨૦૧૭ ના સંદર્ભમાં 'ગ્રાહક સુરક્ષા – અનધિકૃત ઇલેક્ટ્રોનિક બેન્કિંગ ટ્રાન્ઝેક્શનમાં ગ્રાહકોની જવાબદારી મર્યાદિત કરવી' ના કિસ્સામાં કાર્ડધારકની જવાબદારી

કાર્ડના ખોવાનાં/ચોરી/દુરુપયોગના કિસ્સામાં, બેંકને બેંકની વેબસાઈટ પર અપડેટ કરાયેલ 'ગ્રાહક સુરક્ષા નીતિ' દ્વારા માર્ગદર્શન આપવામાં આવશે જે ગ્રાહક સુરક્ષા પરના આરબીઆઈના પરિપત્રના આધારે ઘડવામાં આવી છે - અનધિકૃત ઈલેક્ટ્રોનિક બેંકિંગ વ્યવહારોમાં ગ્રાહકોની જવાબદારીને મર્યાદિત કરવી' સમયાંતરે અપડેટ કરવામાં આવે છે.

RBI પરિપત્ર - સંદર્ભ. ડીબીઆર. નંબર

લેગ.BC.૭૮/૦૯.૦૭.૨૦૦૫/૨૦૧૭-૧૮ તારીખ ૬ જુલાઈ, ૨૦૧૭)

કૃપા કરીને નોંધો કે તમે [www.hdfcbank.com](http://www.hdfcbank.com)>Useful Links> Our

Corporate Commitments>Customer Compensation Policy માં

જઈને ગ્રાહક સુરક્ષા નીતિ નોંધનો સંદર્ભ લઈ શકો છો.

## ઢ. ફરિયાદ નિવારણ અને વળતરનું માળખું

### ૧. ફરિયાદ નિવારણ અને વૃદ્ધિ પ્રક્રિયા.

પ્રથમ સ્તરના સંપર્ક લેવલ: પ્રશ્નો/ પ્રતિસાદ/ફરિયાદો. ગ્રાહક નીચેની

ચેનલોનો સંપર્ક કરી શકે છે.

- એપ્લિકેશનમાં વિવાદનું નિરાકરણ
- અનધિકૃત ઈ-ટ્રાન્ઝેક્શનની જાણ કરો

(તમારા દ્વારા કરવામાં આવેલ વ્યવહારો)

બીજાં સ્તરના સંપર્ક લેવલ:

જો તમને અન્ય ચેનલો સાથે તમારા પ્રશ્નો માટે સંતોષકારક પ્રતિસાદ

મળ્યો નથી. કૃપા કરીને શ્રી શંમુગસુંદર આર (ફરિયાદ નિવારણ

અધિકારી) ને પત્ર લખો. કાર્ડમેમ્બર કોઈપણ પૂછપરછ કરવા અથવા

કોઈપણ ફરિયાદ નિવારણ માટે આના દ્વારા એચડીએફસી બેંક ક્રેડિટ

કાર્ડનો સંપર્ક કરી શકે છે: કોલ સેન્ટર્સ: ૧૮૦૦ ૨૦૨ ૬૧૬૧/૧૮૬૦

૨૬૭ ૬૧૬૧, જો તમે ભારતમાં નથી તો: +૯૧ ૨૨ ૬૧૬૦૬૧૬૦

- ઇમેઇલ: customerservices.cards @hdfcbank.com
- ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી: અમારો ફોન ૦૪૪૬૧૦૮૪૯૦૦ પર સોમવારથી શુક્રવાર સવારે ૦૯.૩૦ થી સાંજે ૦૫.૩૦ સુધી સંપર્ક કરો.

કૃપા કરીને નોંધો કે ફરિયાદ નિવારણ નીતિની પદ્ધતિ અને સમયરેખા

વેબસાઇટ [www.એચડીએફસીbank.com](http://www.એચડીએફસીbank.com) પર ઉપલબ્ધ છે અને Our

Corporate Commitment > Citizens Charter > Grievance

Redressal ના માર્ગને અનુસરીને તે ઍક્સેસ કરી શકાય છે.

II. ફરિયાદોના નિરાકરણ માટે લાગતો સમય

ગ્રાહકની ફરિયાદને 30 દિવસના સમયગાળામાં સંબોધવામાં આવશે, જો તમારી સમસ્યા હજુ પણ વણઉકેલાયેલી રહે છે અથવા જો તમને ફરિયાદ નોંધાવ્યાના 30 દિવસની અંદર પ્રતિસાદ મળ્યો નથી, તો તમે ભારતીય રિઝર્વ બેંક દ્વારા નિયુક્ત બેંકિંગ લોકપાલનો સંપર્ક કરી શકો છો.

III. અસફળ/નિષ્ફળ ટ્રાન્ઝેક્શન માટે વળતરનું માળખું, ફરિયાદના નિવારણમાં વિલંબ, ખાતું બંધ કરવામાં વિલંબ/ખોવાયેલા અથવા ચોરાયેલા કાર્ડને બ્લોક કરવા વગેરે.

અસફળ વ્યવહાર/નિષ્ફળતાના કિસ્સામાં, TAT ના સુમેળ મુજબ, બેંક ૫ દિવસની અંદર અવરોધિત રકમ રિવર્સ કરશે. જો વેપારી આવા વ્યવહારનો દાવો કરે છે, તો નિયમિત વિવાદ પ્રક્રિયા ફેન્યાઇઝ માર્ગદર્શિકા અનુસાર અનુસરવામાં આવશે જે વળતર નીતિમાં આવરી લેવામાં આવી છે.

બેંકની વેબસાઇટ પર Our Corporate Commitment > Citizens Charter > Customer Compensation Policy > Credit Cards હેઠળ પ્રદર્શિત વળતર નીતિમાં સમયરેખા નિર્દિષ્ટ અને અપડેટ કરવામાં આવી છે. જ્યાં તે સ્થાપિત થાય છે કે બેંકે પ્રાપ્તકર્તાની લેખિત સંમતિ વિના ક્રેડિટ કાર્ડ જારી કર્યું હતું અને સક્રિય કર્યું હતું, તો બેંક તરત જ ચાર્જ પરત કરશે અને પ્રાપ્તકર્તાને આ સંદર્ભમાં ઉલટાવેલા ચાર્જિસના બમણા મૂલ્યની રકમની વિલંબ કર્યા વિના દંડ પણ ચૂકવશે. ક્રેડિટ એકાઉન્ટનું સંચાલન એચડીએફસી બેંક ક્રેડિટ કાર્ડના નિયમો અને શરતો અનુસાર થશે. ગ્રાહકો દ્વારા ભૂલભરેલા તરીકે નોંધાયેલા વ્યવહારો, જેને વેપારી સંસ્થાના ચોક્કસ સંદર્ભની જરૂર હોય છે તે કાર્ડ નેટવર્ક્સ (VISA) દ્વારા નિર્ધારિત ચાર્જબેક નિયમો અનુસાર નિયંત્રિત કરવામાં આવશે. બેંક સ્પષ્ટતા આપશે અને જો જરૂરી હોય તો, મહત્તમ સાઠ દિવસની અંદર ગ્રાહકને દસ્તાવેજી પુરાવા આપશે.

સાત કામકાજના દિવસોમાં ક્રેડિટ કાર્ડ બંધ કરવાની પ્રક્રિયા પૂર્ણ કરવામાં કાર્ડ જારી કરનારની નિષ્ફળતાના પરિણામે, ક્રેડિટ કાર્ડ બંધ ન થાય ત્યાં સુધી ગ્રાહકને ચૂકવવાપાત્ર વિલંબ માટે પ્રતિ દિવસ ૫૦૦નો દંડ લાગશે, જો ક્રેડિટ કાર્ડ ખાતામાં કોઈ બાકી ન હોય.

#### IV. કાર્ડ જારી કરનારની સંપર્ક વિગતો

કાર્ડમેમ્બર એચડીએફસી બેંક ક્રેડિટ કાર્ડ્સનો આના દ્વારા સંપર્ક કરી શકે છે:

- હોટલિસ્ટમાં અમારી ૨૪ કલાક ફોન બેંકિંગ જાણવા અને છેતરપિંડીના વ્યવહારોની જાણ કરવા [www.hdfcbank.com](http://www.hdfcbank.com) ની મુલાકાત લો.

- ઇમેઇલ: [customerservices.cards@hdfcbank.com](mailto:customerservices.cards@hdfcbank.com)

#### H. ડિસ્ક્લોઝર.

કાર્ડમેમ્બર સ્વીકારે છે કે હાલની વ્યાપારી પદ્ધતિઓ મુજબ, બેંક સમય સમય પર ક્રેડિટ કાર્ડ(ઓ) સંબંધિત કોઈપણ માહિતી કોઈપણ ક્રેડિટ બ્યુરો (હાલની અથવા ભવિષ્ય)ને જાહેર કરી શકે છે. ધિરાણ માહિતીકંપનીઓ એ ભારત સરકાર અને ભારતીય રિઝર્વ બેંકની નાણાકીય પ્રણાલીની કાર્યક્ષમતા અને સ્થિરતાને સુધારવાની પહેલ છે. આ પહેલમાં ભાગ લેતી તમામ બેંકો અને નાણાકીય સંસ્થાઓએ ક્રેડિટ ઇન્ફર્મેશન કંપનીઓ સાથે ગ્રાહકનો ડેટા શેર કરવો જરૂરી છે અને આ માહિતી ક્રેડિટ ઇન્ફર્મેશન કંપનીઝ રેગ્યુલેશન એક્ટ, ૨૦૦૫ની શરતોમાં પૂરી પાડવામાં આવી રહી છે. આને ધ્યાનમાં રાખીને અમે કાર્ડમેમ્બરને જાણ કરવા માંગીએ છીએ કે બેંક ગ્રાહક દ્વારા ક્રેડિટ કાર્ડ(ઓ)ના ડિફોલ્ટને લગતી કોઈપણ માહિતી અન્ય ક્રેડિટ બ્યુરો (હાલની અને ભવિષ્ય)ને ક્રેડિટ માહિતી કંપનીઓને જાહેર કરી શકે છે, જો કાર્ડ ધારકને યોગ્ય સૂચના સાથે કાર્ડની મુદત પડતી હોય. બેંક

આથી કાર્ડમેમ્બરને જાણ કરે છે કે બેંક દ્વારા ચૂકવણીની પ્રાપ્તિની તારીખથી 30 (ત્રીસ) દિવસના સમયગાળામાં CIBIL/અન્ય ક્રેડિટ બ્યુરોમાં ઓવરડ્યુ કાર્ડ એકાઉન્ટ્સ તરફ ચૂકવણીની રસીદ પર કાર્ડધારકના ડેટા પર તાજા/અપડેટ થશે. અમે કાર્ડમેમ્બરને પણ તેની જાણ કરવા ઈચ્છીએ છીએ કે બેંક, તેના પોતાના વિવેકબુદ્ધિથી, ફરિયાદ-સંબંધિત વાતચીત અથવા ચૂકવણી-પુનઃપ્રાપ્તિ-સંબંધિત વાતચીત અથવા બેંકને યોગ્ય લાગે તેવી અન્ય કોઈપણ વાતચીતના કિસ્સામાં, કાર્ડમેમ્બર અને બેંકના પ્રતિનિધિ વચ્ચેની ચોક્કસ વાતચીતો રેકોર્ડ કરશે.

## I. રિવોર્ડ પોઈન્ટ્સ

ટ્રાન્ઝેક્શનની રકમ માટે રિવોર્ડ પોઈન્ટ્સ મેળવવામાં આવશે  
કેશપોઈન્ટ્સના રૂપમાં હશે, જેની ગણતરી પ્રોડક્ટની સુવિધાઓના  
નિયમો અને શરતોમાં વ્યાખ્યાયિત કર્યા મુજબ વ્યવહાર મૂલ્યની  
ટકાવારી તરીકે કરવામાં આવશે.

ગ્રાહકો ક્રેડિટ કાર્ડ પર કેશબેક ઓફર દ્વારા કેશબેક મેળવી શકે છે  
કાર્ડ નો પિન/કોડ જારી કરતી વખતે બેંક તેના તરફથી યોગ્ય  
કાળજી લેશે અને બેંક ગ્રાહક/કાર્ડધારકનો કોઈપણ ગોપનીય ડેટા ફક્ત  
તે ગ્રાહક/કાર્ડધારક સાથે જ શેર કરવાની ખાતરી કરે છે.

a. રિવોર્ડ પોઈન્ટ વેલિડિટી:

રિવોર્ડ પોઈન્ટ્સ સંચયની તારીખથી ૨ વર્ષ માટે માન્ય છે. દા.ત.: -  
જો તમને મે ૨૦૨૧ ના મહિનામાં રિવોર્ડ પોઈન્ટ્સ મળ્યા હોય, તો તે  
મે ૨૦૨૩ માં સમાપ્ત થઈ જશે.

- b. ગ્રાહકો PayZapp મોબાઈલ એપ દ્વારા ક્રેડિટ કાર્ડ રિવોર્ડ પોઈન્ટ્સ રિડીમ કરી શકે છે અને રિડીમ પોઈન્ટ્સ PayZapp કેશપોઈન્ટ્સ બેલેન્સમાં ટ્રાન્સફર કરવામાં આવશે.
- c. ઇંધણ, EMI, ભાડાની ચૂકવણી, ઇ-વોલેટ લોડિંગ, સરકાર સંબંધિત ટ્રાન્ઝેક્શન રિવોર્ડ પોઈન્ટ્સ જમા કરશે નહીં
- d. જો રિટેલ ટ્રાન્ઝેક્શનને EMIમાં રૂપાંતરિત કરવામાં આવે તો ઉપાર્જિત રિવોર્ડ પોઈન્ટ્સ ઉલટાવી દેવામાં આવશે.
- e. વીમા વ્યવહારો માટે ઉપાર્જિત રિવોર્ડ પોઈન્ટ્સની મહત્તમ મર્યાદા ૨૦૦૦ પ્રતિ દિવસ હશે.
- f. જો ક્રેડિટ કાર્ડનો ઉપયોગ ૩૬૫ દિવસથી વધુ ન થાય, તો ઉપાર્જિત રિવોર્ડ પોઈન્ટ્સ રદ કરવામાં આવશે.
- g. ક્રેડિટ કાર્ડ પર ઉપાર્જિત રિવોર્ડ પોઈન્ટ્સને રદ કરવાનો અથવા સ્થગિત કરવાનો અધિકાર બેંક પાસે છે જો તે બાકી હોય, પુનઃરચિત,

સસ્પેન્શન અથવા ડિફોલ્ટ હોય અથવા જો કાર્ડ એકાઉન્ટ છેતરપિંડીથી ચલાવવામાં આવ્યું હોય અથવા વ્યાજબી રીતે શંકાસ્પદ હોય. કાર્ડમેમ્બરના મૃત્યુ સમયે મેળવેલા પરંતુ રિડીમ ન કરેલા રિવોર્ડ પોઈન્ટ જપ્ત કરવામાં આવશે.

h. જ્યારે કાર્ડ સભ્યને કાર્ડ પર અગાઉ કરાયેલા વ્યવહાર માટે વેપારી રિફંડ મળે છે ત્યારે તે રસીદ પર કાર્ડ એકાઉન્ટમાં જમા કરવામાં આવશે. જો ઉક્ત રિફંડની રકમ છેલ્લી સ્ટેટમેન્ટ બેલેન્સ/બિલ કરાયેલ બાકી રકમ કરતાં વધુ હોય, તો છેલ્લા સ્ટેટમેન્ટ બેલેન્સ/બિલ કરાયેલ બાકીની સામે એડજસ્ટમેન્ટ પછીની વધારાની રકમ તમારા એકાઉન્ટમાં રિફંડ કરવામાં આવશે, જો કે વેપારીનું રિફંડ છેલ્લી સ્ટેટમેન્ટની તારીખ પહેલાં કરવામાં આવેલા વ્યવહારમાંથી આવ્યું હોય. જો તમે આવી કેડિટ્સ માટે તમારો એકાઉન્ટ નંબર આપ્યો નથી, તો કૃપા કરીને તમારા એકાઉન્ટ નંબર પર કેડિટ કરવાની સંમતિ સાથે

વિનંતી કરવા માટે PayZapp મોબાઇલ એપ્લિકેશન FAQs વિભાગ માં જોશો. અને વધારાની બેલેન્સ રિફંડ શરૂ કરવા માટે એકાઉન્ટ વિગતો સાથે બેંક સ્ટેટમેન્ટની નકલ કરો.

જો વેપારીને મળેલું રિફંડ છેલ્લી સ્ટેટમેન્ટની તારીખ પછી થયેલા તાજેતરના વ્યવહારને લગતું હોય, તો પ્રાપ્ત થયેલ રિફંડ કાર્ડ એકાઉન્ટમાં જમા કરવામાં આવશે અને મૂળ વ્યવહાર સામે એડજસ્ટ કરવામાં આવશે.

કાર્ડ એકાઉન્ટમાં પોસ્ટ કરવામાં આવેલી આવી ક્રેડિટ્સ, જેમાં પરત કરવામાં આવેલ માલ અથવા સેવાઓ અથવા રદ કરાયેલા વ્યવહારોથી ઉદ્ભવતા હોય તે સહિત પરંતુ તે પૂરતું મર્યાદિત નથી, ઉત્પાદન વિશેષતા મુજબ ઉપાર્જિત કેશપોઇન્ટ્સ ઘટાડવામાં આવશે / રિવર્સ / એડજસ્ટ કરવામાં આવશે.

i. જો ક્રેડિટ કાર્ડ હોટ લિસ્ટિંગને કારણે બ્લોક કરવામાં આવ્યું હોય એટલે કે ખોવાઈ ગયું, ચોરાઈ ગયું, વગેરે (અથવા) કાર્ડ પાછું આવ્યું એટલે કે સરનામાંમાં ફેરફારને કારણે વિતરિત ન થયું, વગેરે (અથવા) બિન-નિવાસી ખાતું ધરાવનાર નિવાસી કાર્ડ ધારક (અથવા) કાર્ડ ધારકની અધિકૃતતા સુધી કાર્ડનું ડિ-એક્ટિવેશન અને બ્લોક પ્લેસમેન્ટના ૬ મહિનાની અંદર ફરીથી સક્રિય કરવામાં નહીં આવે - આવા કિસ્સાઓમાં કાર્ડમાં ઉપાર્જિત રિવોર્ડ પોઈન્ટ્સ રદ કરવામાં આવશે.

**જ. ગુડ્સ એન્ડ સર્વિસ ટેક્સ (GST):**

તમામ ફી, વ્યાજ અને અન્ય શુલ્ક પર લાગુ. લાગુ પડતો GST જોગવાઈની જગ્યા (POP) અને સપ્લાયની જગ્યા (POS) પર આધારિત હશે. જો POP અને POS એક જ સ્થિતિમાં હોય તો લાગુ GST CGST અને SGST/UTGST અન્ય, IGST હશે. સ્ટેટમેન્ટની

તારીખે બિલ કરાયેલ ફી અને ચાર્જીસ/વ્યાજ વ્યવહારો માટે જીએસટી આગામી મહિનાના સ્ટેટમેન્ટમાં પ્રતિબિંબિત થશે. ફી અને શુલ્ક/વ્યાજ પરના કોઈપણ વિવાદ પર લાદવામાં આવેલ GST ઉલટાવી લેવામાં આવશે નહીં.

#### ૪. ટેપ કરો અને ચૂકવો:

આરબીઆઈની માર્ગદર્શિકા અનુસાર, પેમેન્ટ કાર્ડ અથવા મોબાઈલના ટેપથી કરી શકાય છે. આ પેમેન્ટ પદ્ધતિ બહેતર સલામતી, ઝડપી ચેકઆઉટ અને વધુ નિયંત્રણ પ્રદાન કરે છે. રૂ.૫૦૦૦/- પ્રતિ ટ્રાન્ઝેક્શન એ કોન્ટેક્ટલેસ પેમેન્ટ્સ માટે દેશમાં તમામ કેટેગરીના વેપારીઓ માટે નિર્ધારિત મર્યાદા છે. આ મર્યાદાથી આગળ, પિન આધારિત અધિકૃતતા ફરજિયાત રહેશે. કાર્ડધારક તમામ વેપારીઓ પર રૂ. ૫૦૦૦/-થી ઓછી મર્યાદા માટે પિન અધિકૃતતાનો ઉપયોગ કરીને સંપર્ક-આધારિત ચૂકવણી કરવાનું પણ પસંદ કરી શકે છે. કાર્ડ

ફરજિયાતપણે "Tap&Pay" લોગો ધરાવશે, જ્યારે વેપારી સ્થાન/POS ટર્મિનલ પાસે સંપર્ક રહિત લોગો હશે જે ઓળખવા માટે કે તે સ્થાન પર Tap&pay ચૂકવણી સ્વીકારવામાં આવે છે.

### I. ફાઇલ ટોકનાઇઝેશન પર કાર્ડ

ઓનલાઇન પેમેન્ટ કરતી વખતે ટોકનાઇઝેશન તમારા કાર્ડ નંબરને એક અનન્ય કોડથી બદલે છે. જ્યારે કાર્ડધારક કાર્ડનો ઉપયોગ કરીને, કાર્ડને ટોકનાઇઝ કરીને ચૂકવણી કરે છે, ત્યારે ટોકન ઓનલાઇન ટ્રાન્સમિટ થાય છે. આ ટોકન એ અક્ષરોની રેન્ડમ શ્રેણી છે જે કાર્ડ, ટોકન રિક્વેસ્ટર (એટલે કે એવી એન્ટિટી કે જે કાર્ડના ટોકનાઇઝેશન માટે ગ્રાહકની વિનંતી સ્વીકારે છે અને તેને અનુરૂપ ટોકન આપવા માટે કાર્ડ નેટવર્ક પર પસાર કરે છે) અને ઉપકરણનું સંયોજન છે. આને ગ્રાહકો માટે આરબીઆઈ દ્વારા વૈકલ્પિક સેવા તરીકે રાખવામાં આવી છે. તમારા કાર્ડને ટોકનાઇઝ કરવા માટે, વેપારી પોર્ટલ પર

ઓનલાઇન ખરીદી વ્યવહાર સાથે આગળ વધો અને વ્યવહાર શરૂ કરો. ચેકઆઉટ વખતે, HDFC બેંક ક્રેડિટ/ડેબિટ કાર્ડ પસંદ કરો અને CVV સાથે કાર્ડની વિગતો પ્રદાન કરો. ટોકનાઇઝ કરવા માટે ખાતરી કરો કે “સુરક્ષિત તમારું કાર્ડ” અથવા “RBI માર્ગદર્શિકા મુજબ કાર્ડ સાચવો”નું ચેક બોક્સ પસંદ કરેલ છે. અંતિમ પગલું રજિસ્ટર્ડ મોબાઇલ નંબર પર પ્રાપ્ત OTP દાખલ કરવાનું છે. કાર્ડની વિગતો હવે તે વેપારી પોર્ટલ પર સુરક્ષિત ટોકનાઇઝ્ડ છે.

#### **M. ઉપકરણ ટોકનાઇઝેશન**

ટોકન ઉપકરણ પરની એપ્લિકેશનને વિશિષ્ટ રીતે ઓળખે છે. આ પુશ સૂચના પ્રદાતાને IOS અને Android મોબાઇલ ફોન બંને પર એપ્લિકેશન ઉપકરણ સંયોજનમાં સંદેશાઓને રૂટ કરવાની મંજૂરી આપે છે. આ મજબૂત સુરક્ષા સ્તર, કાર્ડધારક માટે સુગમતા વધારવાની

સાથે એપ્લિકેશનનો ઉપયોગ કરવા માટે સરળ ઍક્સેસની સુવિધા આપે છે.

#### N. વર્ચ્યુઅલ ક્રેડિટ કાર્ડ

ડિજિટલ પિક્સેલ ક્રેડિટ કાર્ડ ઉપરાંત, કાર્ડમેમ્બરને ઓન-બોર્ડિંગ પ્રક્રિયાના ભાગ રૂપે, સમાન પિક્સેલ ક્રેડિટ કાર્ડનું વર્ચ્યુઅલ રેન્ડિશન પ્રાપ્ત થશે, જે Pixel ક્રેડિટ કાર્ડ એપ્લિકેશન પર ઉપલબ્ધ હશે. આ ક્રેડિટ કાર્ડ એ VISA સંચાલિત ક્રેડિટ કાર્ડ પણ છે જેનો ઉપયોગ કોઈપણ ઓનલાઇન અથવા મોબાઇલ એપ્લિકેશન-આધારિત વ્યવહાર અથવા ખરીદી માટે થાય છે. સુરક્ષા માપદંડો ઉદ્યોગના ધોરણો અનુસાર સેટ કરવામાં આવે છે.

#### ૦.૩. ૧ કરોડથી વધુ ઉપાડ પર TDS

નાણાકીય વર્ષ દરમિયાન ખાતાઓ અને કાર્ડમાંથી રૂ. ૧ કરોડથી વધુની કુલ રોકડ ઉપાડ પર TDS@૨% લાગુ થાય છે. વિગતો માટે [www.hdfcbank.com](http://www.hdfcbank.com) ની ઉપર જોશો

આરબીઆઈના આદેશને અનુરૂપ, તમારા ક્રેડિટ કાર્ડ પર કરવામાં આવતા વ્યવહારોની પ્રકૃતિ અને હેતુને આધારે, ગ્રાહકોને સલાહ આપવામાં આવે છે કે તેઓ FCRA એકાઉન્ટ્સ દ્વારા ક્રેડિટ કાર્ડમાં કોઈપણ પેમેન્ટ ન કરે. જો આ એકાઉન્ટ્સ દ્વારા કોઈ ચૂકવણી જોવામાં આવે તો, ગ્રાહકને ગૃહ મંત્રાલય તરફથી આવી પેમેન્ટઓ માટે સ્પષ્ટતા માંગતી નોટિસ મળી શકે છે. કૃપા કરીને નીચેની લિંકમાં મહત્વપૂર્ણ દસ્તાવેજ ટેબમાંથી APR કેલ્ક્યુલેટર પસંદ કરો:

<https://www.hdfcbank.com/personal/pay/cards/credit-cards/membership-kit>

ગ્રાહક વળતર નીતિ બેંકની વેબસાઇટ પર Our Corporate  
Commitment > Citizens Charter > Customer Compensation  
Policy > Credit Card હેઠળ પ્રદર્શિત થાય છે.

જો તમે અમારા ઉત્પાદનો અને સેવાઓ વિશે કોલ કરવા માંગતા ન  
હો, તો કૃપા કરીને અમારી વેબસાઇટ પર લોગિન કરો:  
[www.hdfcbank.com](http://www.hdfcbank.com) અને અમારા ડોન્ટ કોલ રજીસ્ટ્રેશન વિકલ્પમાં  
તમારી જાતને નોંધણી કરો. નવીનતમ જનરેટેડ સ્ટેટમેન્ટમાં વિલંબિત  
પેમેન્ટ શુલ્ક સાથે વસૂલવામાં આવેલા કાર્ડ એકાઉન્ટને રોકડ પ્રક્રિયા  
ફીમાંથી મુક્તિ આપવામાં આવશે.

પ. વધારાની સૂચિ - આવકની ઓળખ, સંપત્તિનું વર્ગીકરણ અને

એડવાન્સિસ-સ્પષ્ટતા (IRACP) ને લગતી જોગવાઈ

મારા દ્વારા/અમારા દ્વારા સબમિટ કરાયેલ ક્રેડિટ કાર્ડ અરજીના સંદર્ભમાં, /અમે પુષ્ટિ કરીએ છીએ કે નિયત તારીખો અને મારા/અમારા કાર્ડ/લોન એકાઉન્ટ્સનું વર્ગીકરણ સ્પેશિયલ મેન્શન એકાઉન્ટ (SMA)/નોન-પર્ફોર્મિંગ એસેટ (NPA) તરીકે એકાઉન્ટના સંચાલન સંબંધિત નીચેની વિભાવનાઓ અને દૃષ્ટાંતરૂપ ઉદાહરણો (નીચે વિગત મુજબ) સમજ્યા છે.

એ પણ સમજો કે અહીં ઉલ્લેખિત લોન ખાતું ક્રેડિટ કાર્ડ અને/અથવા અરજી મંજૂર કરવામાં આવે તો ક્રેડિટ કાર્ડના આધારે બેંક પાસેથી મેળવી શકે તેવી કોઈપણ વધારાની લોન બંનેને લાગુ પડશે.

(વધારાની લોન ફક્ત વ્યક્તિગત અને અમુક પાત્રતા માપદંડોને આધીન જારી કરાયેલા કાર્ડ્સ માટે લાગુ થશે અને તેમાં ક્રેડિટ કાર્ડ મંજૂર મર્યાદામાં અથવા ક્રેડિટ કાર્ડ પર આધારિત અલગ સુવિધા તરીકે આપવામાં આવેલી લોનનો સમાવેશ થાય છે)

સ્પષ્ટીકરણો/ઉદાહરણરૂપ ઉદાહરણો

બાકી લેણાં: સરેરાશ, લોન ખાતા પર વસૂલવામાં આવેલ મુદ્દલ/વ્યાજ/કોઈપણ શુલ્ક જે માસિક સ્ટેટમેન્ટમાં ઉલ્લેખિત ક્રેડિટ સુવિધા/પેમેન્ટની નિયત તારીખની મંજૂરીની શરતો અનુસાર નિર્ધારિત સમયગાળાની અંદર ચૂકવવાપાત્ર છે.

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

ચૂકવણીઓનો વિનિયોગ: કાર્ડમેમ્બરના કાર્ડની બાકી રકમ સામે મળેલી ચૂકવણીને તે ક્રમમાં તમામ પ્રી-ક્લોઝર, GST, ફી અને શુલ્ક,

EMI, રોકડ એડવાન્સ અને છૂટક ખરીદી સામે એડજસ્ટ કરવામાં આવશે.

જો ૦૧.૦૨.૨૧ ના રોજ કોઈપણ લોન ખાતામાં કોઈ ઓવર લેણાં ન હોય અને મુખ્ય હપ્તા/વ્યાજ/ચાર્જીસની પેમેન્ટ માટે  $\square X$  ની રકમ બાકી હોય, લોન ખાતામાં ૦૧.૦૨.૨૧ ના રોજ અથવા તે પછી જમા કરવામાં આવતી કોઈપણ પેમેન્ટનો ઉપયોગ ૦૧.૦૨.૨૧ ના રોજ બાકી લેણાંની ચૂકવણી કરવા માટે કરવામાં આવશે.

માની લઈએ કે ફેબ્રુઆરી મહિના દરમિયાન કંઈ ચૂકવવામાં આવ્યું નથી અથવા આંશિક પેમેન્ટ (₹Y) બાકી છે, ૦૧.૦૩.૨૧ ના રોજની મુદતવીતી ₹X-Y હશે. વધુમાં, ૦૧.૦૩.૨૧ ના રોજ ₹Z ની રકમ બાકી છે, હવે ૦૧.૦૩.૨૧ ના રોજ અથવા તે પછી ખાતામાં કોઈપણ પેમેન્ટ/આંશિક પેમેન્ટનો ઉપયોગ ૦૧.૦૨.૨૧ (₹X - ₹Y) ના આંશિક બાકી ચૂકવવા માટે પ્રથમ ઉપયોગ કરવામાં આવશે. જો ₹X - ₹Y

કરતાં વધુ વસૂલાત હોય તો ૦૧.૦૨.૨૧ના બાકી લેણાંની વસૂલાત કર્યા પછી, બાકીની રકમ ૦૧.૦૩.૨૧ની બાકી રકમની વસૂલાત તરીકે ગણવામાં આવશે.

સૌથી જૂના લેણાંની ઉંમર: સૌથી જૂના લેણાંની ઉંમર એ તારીખથી દિવસોમાં ગણવામાં આવે છે કે જેના પર સૌથી જૂની પેમેન્ટ બાકી છે અને ઉપરોક્ત ચિત્રમાં અવેતન રહે છે, જો ૧લી ફેબ્રુઆરી'૨૧ થી સંબંધિત લેણાં ૦૧.૦૩.૨૧ સુધી અવેતન રહે છે, તો સૌથી જૂના લેણાંની ઉંમર ૦૨.૦૩.૨૧ ના રોજ ૨૯ દિવસ તરીકે ગણવામાં આવે છે.

સ્પેશિયલ મેન્ટેશન એકાઉન્ટ (SMA) અને નોન-પર્ફોર્મિંગ એસેટ (NPA) તરીકે વર્ગીકરણ ધિરાણ સંસ્થાઓ, ડિફોલ્ટ પર તરત જ લોન એકાઉન્ટ્સમાં પ્રારંભિક તણાવને ઓળખશે, તેમને સ્પેશિયલ મેન્ટેશન

એકાઉન્ટ્સ (SMA) તરીકે વર્ગીકૃત કરીને. SMA/NPA કેટેગરીના

વર્ગીકરણનો આધાર નીચે મુજબ હશે:

ક્રેડિટ કાર્ડ ખાતામાં બાકી અથવા તેના પર વધારાની લોન (અહીં ઉલ્લેખિત ક્રેડિટ કાર્ડ લેણાં માટે કાર્ડ સ્ટેટમેન્ટમાં દર્શાવેલ લઘુત્તમ બાકી રકમ છે)	
SMA પેટા- વર્ગો	વર્ગીકરણ માટેનો આધાર - મુદ્દલ અથવા વ્યાજની પેમેન્ટ અથવા અન્ય કોઈપણ રકમ સંપૂર્ણ અથવા આંશિક મુદતવીતી
SMA-0	30 દિવસ સુધી
SMA-1	> 30 દિવસ અને 50 દિવસ સુધી
SMA-2	> 50 દિવસ અને 60 દિવસ સુધી

## નોન-પરફોર્મિંગ એસેટ:

નોન-પરફોર્મિંગ એસેટ (NPA) એ લોન અથવા એડવાન્સ છે જ્યાં: મુદતની લોન કે જ્યાં વ્યાજ અને/અથવા મુદ્દલના હપ્તા ૯૦ દિવસથી વધુ સમયગાળા માટે મુલતવી રહે છે, જો સ્ટેટમેન્ટમાં ઉલ્લેખિત ન્યૂનતમ બાકી રકમ, સ્ટેટમેન્ટમાં ઉલ્લેખિત પેમેન્ટની નિયત તારીખથી ૯૦ દિવસની અંદર સંપૂર્ણ રીતે ચૂકવવામાં ન આવે તો ક્રેડિટ કાર્ડ એકાઉન્ટને નોન-પરફોર્મિંગ એસેટ તરીકે ગણવામાં આવશે. દિવસના અંતે (EOD) પ્રક્રિયા દરમિયાન લેણાંની ચૂકવણી ન કરવા અને સ્ટાન્ડર્ડ કેટેગરીમાં અનુગામી અપગ્રેડેશનમાં વિલંબના આધારે ખાતાને SMA કેટેગરીમાં NPA કેટેગરીમાં ખસેડવું (ફેબ્રુઆરીને નોન-લીપ ચર મહિના તરીકે ધ્યાનમાં લેતાં): અહીં ઉલ્લેખિત બાકી લેણાં એ લોન સ્ટેટમેન્ટમાં દર્શાવેલ લઘુત્તમ બાકી રકમ/EMI રકમ છે.

જમા કરવાની છેલ્લી તારીખ	પેમેન્ટની તારીખ	કવર્સ	સૌથી જૂના લેણાંની ઉંમર	એસએમએ ૧ એનપીએ વર્ગીકરણ	એસએમએ ત્યારથી/ એસએમએ વર્ગની તારીખ	એનપીએ વર્ગીકરણ	એનપીએ તારીખ
૦૧/૦૨/૨૨	૦૧/૦૨/૨૨	૦૧/૦૧/૨૨ સુધીના સ્ટેટમેન્ટમાં ઉલ્લેખિત ચૂકવણીની બાકી રકમ	૦	નિલ	એન/એ	એન/એ	એન/એ
૦૧/૦૨/૨૨	૦૧/૦૨/૨૨	કોઈ પેમેન્ટ નથી અથવા ૦૧/૦૨/૨૨ ના લેણાંની આંશિક પેમેન્ટ	૧	એસએમએ -૦	૦૧/૦૨/૨૨	એન/એ	એન/એ
૦૧/૦૨/૨૨	૦૧/૦૨/૨૨	કોઈ પેમેન્ટ નથી અથવા ૦૧/૦૨/૨૨ ના લેણાંની આંશિક પેમેન્ટ	૨	એસએમએ -૦	૦૧/૦૨/૨૨	એન/એ	એન/એ
૦૧/૦૩/૨૨		૦૧/૦૨/૨૨ ના બાકી લેણાં સંપૂર્ણ ચૂકવાયા નથી, ૦૧/૦૩/૨૨ માટે નિયત	૨૯	એસએમએ -૦	૦૧/૦૨/૨૨	એન/એ	એન/એ

		EOD 01/03/22 પર પણ બાકી છે					
		01/02/22 ના બાકી લેણાં સંપૂર્ણ ચૂકવી દીધા, 01/03/22 માટે બાકી EOD 01/03/22 પર ચૂકવવામાં આવ્યું નથી	૧	એસએમએ -0	01/03/22	એન/એ	એન/એ
		EOD 03/03/22 પર 01/02/22 અને 01/03/22 ના સંપૂર્ણ લેણાંની પેમેન્ટ નહીં	૩૧	એસએમએ -૧	01/02/22/ 03/03/22	એન/એ	એન/એ
		01/02/22 ના બાકી લેણાં સંપૂર્ણ ચૂકવી દીધા, 01/03/22	૧	એસએમએ -0	01/03/22	એન/એ	એન/એ

		માટે બાકી EOD 0૧/03/૨૨ પર સંપૂર્ણ ચૂકવણી કરવામાં આવી નથી					
0૧/0૪/૨૨		0૧/0૨/૨૨, 0૧/03/૨૨ ના લેણાં અને 0૧/0૪/૨૨ ના રોજ EOD 0૧/0૪/૨૨ પર બાકી રકમની કોઈ પેમેન્ટ નહીં	૬0	એસએમએ -૧	0૧/0૨/૨૨/ 03/03/૨૨	એન/એ	એન/એ
		EOD 0૨/0૪/૨૨ પર 0૧/0૪/૨૨ સુધી 0૧/0૨/૨૨ ના બાકી લેણાંની ચૂકવણી નથી	૬૧	એસએમએ -૨	0૧/0૨/૨૨/ 0૨/0૪/૨૨	એન/એ	એન/એ
0૧/0૫/૨૨		EOD 0૧/0૫/૨૨ પર 0૧/0૫/૨૨	૯0	એસએમએ -૨	0૧/0૨/૨૨/ 0૨/0૪/૨૨	એન/એ	એન/એ

		સુધી ૦૧/૦૨/૨૨ સુધીના લેણાંની ચૂકવણી કરવામાં આવી નથી					
		EOD ૦૨/૦૫/૨૨ પર ૦૧/૦૫/૨૨ સુધી ૦૧/૦૨/૨૨ સુધીના લેણાંની ચૂકવણી કરવામાં આવી નથી	૯૧	એનપીએ	એન/એ	એનપીએ	૦૨/૦૫/૨૨
૦૧/૦૬/૨૨	૦૧/૦૬/૨૨	EOD ૦૧/૦૬/૨૨ પર ૦૧/૦૨/૨૨ ની સંપૂર્ણ ચૂકવણી	૯૩	એનપીએ	એન/એ	એનપીએ	૦૨/૦૫/૨૨
૦૧/૦૭/૨૨	૦૧/૦૭/૨૨	EOD ૦૧/૦૭/૨૨ પર ૦૧/૦૩/૨૨ અને	૬૨	એનપીએ	એન/એ	એનપીએ	૦૨/૦૫/૨૨

		૦૧/૦૪/૨૨ ના સમગ્ર લેણાં ચૂકવ્યા					
૦૧/૦૮/૨૨	૦૧/૦૮/૨૨	EOD ૦૧/૦૮/૨૨ પર ૦૧/૦૫/૨૨ અને ૦૧/૦૬/૨૨ ના સમગ્ર લેણાંની ચૂકવણી	૩૨	એનપીએ	એન/એ	એનપીએ	૦૨/૦૫/૨૨
૦૧/૦૯/૨૨	૦૧/૦૯/૨૨	EOD ૦૧/૦૯/૨૨ પર ૦૧/૦૭/૨૨ અને ૦૧/૦૮/૨૨ ના સમગ્ર લેણાંની ચૂકવણી	૧	એનપીએ	એન/એ	એનપીએ	૦૨/૦૫/૨૨
૦૧/૧૦/૨૨	૦૧/૧૦/૨૨	૦૧/૦૯/૨૨ અને ૦૧/૧૦/૨૨ ના સમગ્ર લેણાં ચૂકવ્યા	૦	સ્ટાન્ડર્ડ એકાઉન્ટ જેમાં કોઈ ઓવર લેણાં નથી	એન/એ	એન/એ	૦૧/૧૦/૨૨ થી STD

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