

## PIXEL क्रेडिट कार्ड के लिए CUM सबसे महत्वपूर्ण नियम और शर्तें

### विषय-सूची

<b>A. फीस और शुल्क</b> .....	<b>2</b>
१. प्राथमिक कार्डधारक के लिए ज्वाइनिंग फीस और वार्षिक सदस्यता शुल्क .....	2
२. नकद अग्रिम शुल्क .....	2
३. लेनदेन के लिए लगाया गया सेवा शुल्क .....	2
४. ब्याज मुक्त (ग्रेस पीरियड) .....	3
५. परिक्रामी क्रेडिट और नकद अग्रिम दोनों के लिए वित्त शुल्क .....	3
६. अतिदेय ब्याज शुल्क - मासिक और वार्षिक आधार पर देय .....	3
७. डिफॉल्ट के मामले में शुल्क .....	4
<b>B. आहरण सीमा</b> .....	<b>4</b>
१. क्रेडिट सीमा .....	4
२. उपलब्ध क्रेडिट सीमा .....	4
३. नकद निकासी की सीमा .....	5
<b>C. बिलिंग</b> .....	<b>5</b>
१. बिलिंग स्टेटमेंट - आवधिकता और भेजने का साधन .....	5
२. न्यूनतम देय राशि .....	5
३. भुगतान की विधि .....	5
४. बिलिंग विवाद समाधान .....	5
५. टोल फ्री नंबर, ग्राहक सेवा सेवाओं के लिए ईमेल-आईडी, शिकायत निवारण अधिकारी का संपर्क विवरण .....	5
<b>D. डिफॉल्ट और परिस्थितियाँ</b> .....	<b>5</b>
१. प्रक्रिया, जिसमें कार्डधारक को चूककर्ता के रूप में रिपोर्ट करने के लिए नोटिस अवधि शामिल है .....	5
२. डिफॉल्ट रिपोर्ट को वापस लेने की प्रक्रिया और वह अवधि जिसके भीतर डिफॉल्ट रिपोर्ट को बकाया के निपटान के बाद वापस लिया जा सकता है .....	6
३. डिफॉल्ट के मामले में वसूली प्रक्रिया .....	6
४. कार्डधारक की मृत्यु/स्थायी अक्षमता के मामले में बकाया राशि की वसूली .....	6
<b>E. कार्ड सदस्यता की समाप्ति/निरस्तीकरण</b> .....	<b>6</b>
१. कार्डधारक द्वारा कार्ड समर्पण/बंद करने की प्रक्रिया: .....	6
२. वेबसाइट पर उपरोक्त के लिए विशेष रूप से उपलब्ध लिंक .....	6
३. यदि कार्ड का उपयोग एक वर्ष से अधिक समय से नहीं किया गया है तो कार्ड खाता बंद करने की प्रक्रिया .....	7
<b>F. कार्ड खोना/चोरी/दुरुपयोग</b> .....	<b>7</b>
१. कार्ड के गुम होने/चोरी होने/दुरुपयोग के मामले में अपनाई जाने वाली प्रक्रिया-कार्ड जारीकर्ता को सूचना देने का तरीका: .....	7
२. पेज़ैप मोबाइल ऐप और अनधिकृत लेनदेन की रिपोर्ट करने के लिए निकटतम शाखा आदि को रिपोर्ट करना और कार्ड को ब्लॉक करने की शुरुआत .....	8
३. आरबीआई परिपत्र संदर्भ के अनुसार उपरोक्त (i) के मामले में कार्डधारक की देनदारी। डीबीआर.सं.पैर. बीसी.78/09 07.2005/2017-18 दिनांक 6 जुलाई, 2017 'ग्राहक संरक्षण - अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक में ग्राहकों की सीमित देयता' पर समय-समय पर अद्यतन किए गए बैंकिंग लेनदेन .....	8
<b>G. शिकायत निवारण और मुआवजा ढांचा</b> .....	<b>8</b>
१. शिकायत निवारण और वृद्धि प्रक्रिया: .....	8
२. शिकायतों के निवारण के लिए समयरेखा: .....	9
३. असफल/असफल लेनदेन के लिए मुआवजा ढांचा, शिकायत के निवारण में देरी, खाते को बंद करना/खोए हुए या चोरी हुए कार्डों को ब्लॉक करना आदि। .....	9
४. कार्ड जारीकर्ता के संपर्क विवरण: .....	9
<b>H. प्रकटीकरण</b> .....	<b>9</b>
<b>I. रिवाँड पॉइंट्स</b> .....	<b>9</b>
<b>J. वस्तु एवं सेवा कर (जीएसटी)</b> .....	<b>10</b>
<b>K. टैप करें और भुगतान करें</b> .....	<b>10</b>
<b>L. कार्ड ऑन फाइल टोकनाइजेशन:</b> .....	<b>10</b>
<b>M. डिवाइस टोकनाइजेशन</b> .....	<b>11</b>
<b>N. वर्चुअल क्रेडिट कार्ड</b> .....	<b>11</b>
<b>O. 1 करोड़ रुपये से अधिक की निकासी पर टीडीएस</b> .....	<b>11</b>
<b>P. अतिरिक्त अनुसूची</b> .....	<b>11</b>

प्रिय ग्राहक – "सबसे महत्वपूर्ण नियम और शर्तें (एमआईटीसी)" को पूरी तरह से समझने के लिए एचडीएफसी बैंक लिमिटेड के कार्ड सदस्य समझौते के साथ पढ़ा जाना चाहिए। एमआईटीसी संशोधन के अधीन हैं। विवरण [के लिए www.hdfcbank.com](http://www.hdfcbank.com) देखें।

## खंड I: मुख्य तथ्य पत्रक

### A. फीस और शुल्क

- i. प्राथमिक कार्डधारक के लिए ज्वाइनिंग फीस और वार्षिक सदस्यता शुल्क: प्रत्येक कार्डमेम्बर के लिए शुल्क और ऑफर से ऑफर तक भिन्न हो सकता है। क्रेडिट कार्ड के लिए आवेदन करते समय कार्डमेम्बर को इसकी सूचना दी जाती है। लागू होने वाले नीचे दिए गए शुल्क कार्ड खाते में बिल किए जाते हैं और उस महीने के कार्ड स्टेटमेंट में बताए जाते हैं जिसमें यह शुल्क लिया जाता है।

कार्ड प्रकार	ज्वाइनिंग/वार्षिक सदस्यता शुल्क	अगले वर्ष के लिए वार्षिक सदस्यता शुल्क/नवीकरण शुल्क की छूट के लिए न्यूनतम व्यय *	फ्यूल ट्रांजैक्शन सरचार्ज (प्लस जीएसटी) **	विदेशी मुद्रा लेनदेन लेन-देन मूल्य का % ***
Pixel Go क्रेडिट कार्ड	250	₹50,000/वर्ष	हर बिलिंग में ₹250 की छूट चक्र	3.5%
Pixel Play क्रेडिट कार्ड	500	₹1,00,000/वर्ष		

\* नकद निकासी -लेनदेन के सिवा

\*\* **ईंधन अधिभार छूट:** ईंधन अधिभार छूट को पात्र ईंधन लेनदेन राशि के 1% पर सीमित किया जाएगा। ₹400 से ₹5000 के बीच लेनदेन के लिए छूट लागू। फ्यूल सरचार्ज पर जीएसटी वापस नहीं किया जाएगा। अधिभार की दर ईंधन स्टेशन और उनके अधिग्रहण करने वाले बैंक के आधार पर भिन्न हो सकती है। अधिभार अधिग्रहणकर्ता बैंक द्वारा लगाया जाता है जो व्यापारी को टर्मिनल प्रदान करता है। चार्ज स्लिप पर मूल्य क्रेडिट कार्ड स्टेटमेंट से अलग होगा क्योंकि लेनदेन के बाद बैंक का अधिग्रहण करके अधिभार और जीएसटी लगाया जाता है।

निपटान तिथि के अनुसार मुद्रा रूपांतरण दर लागू

- ii. **नकद अग्रिम शुल्क:** कार्डसदस्य भारत या विदेश में एटीएम से आपात स्थिति में नकदी प्राप्त करने के लिए कार्ड का उपयोग कर सकता है। निकाली गई राशि पर 2.5% या ₹500 जो भी अधिक हो, का लेनदेन शुल्क लगाया जाएगा और अगले विवरण में कार्डमेम्बर को बिल किया जाएगा। लेनदेन शुल्क एचडीएफसी बैंक के विवेक पर परिवर्तन के अधीन है। सभी नकद अग्रिमों में परिक्रामी क्रेडिट (शुल्क की अनुसूची देखें) पर शुल्क के बराबर वित्त प्रभार भी होता है, जो निकासी की तारीख से पूर्ण भुगतान की तारीख तक होता है। वित्त प्रभार एचडीएफसी बैंक के विवेक पर परिवर्तन के अधीन है।

वाली विशिष्ट सेवाओं के लिए या कार्डमेम्बर द्वारा अपने कार्ड खाते के संदर्भ में की गई चूक के लिए प्रभारियों और शुल्क, जो समय-समय पर लागू होते हैं, कार्डमेम्बर द्वारा देय होते हैं। एचडीएफसी बैंक समय-समय पर किसी भी शुल्क या शुल्क को बदलने या किसी भी नए शुल्क या शुल्क को पेश करने का अधिकार रखता है, जिसकी वह ग्राहक को उचित सूचना दे सकता है। ब्याज दरों के लिए, ईएमआई पर प्री-क्लोजर और कैंसलेशन शुल्क, कृपया Payzapp मोबाइल ऐप में EMI सेक्शन में जाएं।

बैंक, अपने विवेकाधिकार पर, उनके आंतरिक दिशानिर्देशों और बैंक की नीति के अधीन मामला-दर-मामला आधार पर कार्ड पर अनुमोदित क्रेडिट सीमा में रूपर के लेनदेन का

- iii. **लेनदेनों के लिए लगाए गए सेवा प्रभार :**

a) **रेलवे टिकट खरीद शुल्क:** आईआरसीटीसी एचडीएफसी बैंक क्रेडिट कार्ड को छोड़कर लेनदेन राशि का 1% + जीएसटी

(विस्तृत शुल्क संरचना के लिए आईआरसीटीसी वेबसाइट देखें)

b) **भुगतान वापसी शुल्क:** भुगतान राशि का 2% न्यूनतम ₹450 के अधीन

c) **स्मार्ट ईएमआई (पे-इन-पार्ट्स/लेनदेन ईएमआई में परिवर्तित):**

- **प्रोसेसिंग फीस:** ₹199 (प्लस जीएसटी)
- **प्री-क्लोजर शुल्क:** बकाया मूलधन का 3%

d) **रेंट भुगतान लेनदेन:** महीने के लिए दूसरे लेनदेन से किसी भी लागू व्यापारी पर किए गए किराये के भुगतान पर लेनदेन राशि पर 1% शुल्क लगाया जाएगा।

e) **खोए हुए, चोरी या क्षतिग्रस्त कार्ड को फिर से जारी करना:**  
₹100

f) **गतिशील मुद्रा रूपांतरण मार्कअप शुल्क:** 1% का मार्कअप शुल्क भारतीय मुद्रा में किए गए सभी लेनदेन पर एक अंतरराष्ट्रीय स्थान पर या व्यापारियों पर लगाया जाएगा जो भारत में स्थित हैं लेकिन विदेशों में पंजीकृत हैं।

iv. **ब्याज मुक्त (अनुग्रह अवधि):** ब्याज मुक्त क्रेडिट अवधि 20 से 50 दिनों तक हो सकती है, जो विशिष्ट क्रेडिट कार्ड पर लागू योजना और विशिष्ट क्रेडिट कार्ड पर प्रस्तुत करने (कृपया शुल्क की अनुसूची देखें) और व्यापारी द्वारा दावों को प्रस्तुत करने के अधीन है। हालांकि, यह लागू नहीं होता है यदि पिछले महीने की शेष राशि पूरी तरह से साफ नहीं की गई है या यदि कार्डसदस्य ने एटीएम से नकदी का लाभ उठाया है। उदाहरण के लिए, एचडीएफसी बैंक पिक्सेल कार्ड में 50 दिनों तक की ब्याज-मुक्त क्रेडिट अवधि है। इसका मतलब है कि जिस ग्राहक की बिलिंग तारीख महीने की 4 तारीख है, वह अपने कार्ड पर 5 अप्रैल से 4 मई तक खर्च कर सकता है, उसका बिल 4 मई को जनरेट होगा और उसकी भुगतान देय तिथि 24 मई होगी। इसलिए 14 अप्रैल को की गई खरीद की क्रेडिट अवधि 41 दिनों

की होगी, जबकि 2 मई को की गई खरीदारी की क्रेडिट अवधि 23 दिनों की होगी।

यह अवधि केवल तभी ब्याज मुक्त होगी जब पिछले सभी बकाया का पूरा भुगतान किया जाता है और पिछले महीनों से कोई अवैतनिक शेष राशि नहीं होती है।

v. **परिक्रामी क्रेडिट और नकद अग्रिम दोनों के लिए वित्त शुल्क:**

रूपांतर	प्रभार (जीएसटी को छोड़कर)	
	मासिक पत्रिका	हर साल
Pixel Go और Pixel Play	3.60%	43.20 %

वित्त प्रभार लेन-देन की तारीख से सभी लेनदेनों पर मासिक प्रतिशत दर पर देय होते हैं, यदि कार्डमेम्बर अपनी शेष राशि का पूरा भुगतान नहीं करने का विकल्प चुनता है, और कार्डमेम्बर द्वारा लिए गए सभी नकद अग्रिम, जब तक कि उन्हें वापस भुगतान नहीं किया जाता है। वित्त प्रभार, यदि देय हो, कार्डमेम्बर के खाते में तब तक डेबिट किए जाते हैं जब तक कि कार्ड पर बकाया राशि का पूरा भुगतान नहीं कर दिया जाता।

नकद अग्रिमों पर वित्त प्रभार लेनदेन की तारीख से लागू होते हैं जब तक कि भुगतान पूरा नहीं हो जाता।

जब ग्राहक किसी बकाया राशि या नकद अग्रिम के लाभ को अग्रेषित करता है, तो औसत दैनिक शेष विधि द्वारा गणना किया गया वित्त प्रभार, आगे ले जाने वाली शेष राशि और ताजा बिलिंग पर लागू होगा।

यदि कोई कार्डधारक एचडीएफसी बैंक क्रेडिट कार्ड की परिक्रामी क्रेडिट सुविधा का लाभ उठाता है और इसलिए मासिक बिलिंग विवरण में दर्शाई गई कुल देय राशि से कम राशि का भुगतान करने का विकल्प चुनता है, तो शुल्क को छोड़कर पूरी बकाया राशि पर वित्त शुल्क लगेगा और सभी नए लेनदेन भी वित्त शुल्क को आकर्षित करेंगे जब तक कि पिछली बकाया राशि पूरी तरह से चुकाई नहीं जाती है।

vi. **अतिदेय ब्याज शुल्क - मासिक और वार्षिक आधार पर दिए जाने के लिए:** देर से भुगतान शुल्क लागू होगा यदि भुगतान देय तिथि तक न्यूनतम राशि का भुगतान नहीं किया जाता है, तो विलंबित अदायगी शुल्क से बचने के

लिए भुगतान देय तिथि पर या उससे पहले स्पष्ट धनराशि एचडीएफसी बैंक कार्ड खाते में जमा की जानी चाहिए। विवरण के लिए अनुभाग 'प्रभारों की अनुसूची' देखें।

**निम्नलिखित उदाहरण विभिन्न आवेशों की गणना की विधि को इंगित करेगा:** मान लें कि आपने पिछले सभी बकाया राशि का पूरा भुगतान कर दिया है और आपके कार्ड खाते में कोई राशि बकाया नहीं है। आपका स्टेटमेंट हर महीने की 18 तारीख है। आपके द्वारा अपने कार्ड पर किए गए लेनदेन की सूची निम्नलिखित है:

खजूर	सौदा	कुल धनराशि
10-अप्रैल	माल की खरीद	₹15,000
15-अप्रैल	कपड़ों की खरीद	₹5,000
18-अप्रैल	विवरण तिथि	कुल देय राशि = ₹20,000 न्यूनतम देय राशि = ₹1,000
12-मई	कार्ड खाते में भुगतान (देर से भुगतान शुल्क यहां लागू होंगे)	₹2,000 (क्रेडिट)
14-मई	किराने का सामान खरीद	₹1,000
15-मई	कार्ड भुगतान	₹15,000

इस प्रकार, 18 मई के विवरण पर, निम्नलिखित आपके द्वारा देय कुल राशि के घटक के रूप में प्रतिबिंबित होगा।

**गणना ब्याज = (बकाया राशि \* 3.6% प्रति माह (यानी, 43.2% प्रति वर्ष) \* दिनों की संख्या) / इसलिए**

a) 10 अप्रैल से 11 मई तक (यानी 32 दिनों के लिए) ₹15,000 @ 3.6% प्रति माह (यानी 43.2% प्रति वर्ष) पर ब्याज = ₹568.10

12 मई से 14 मई तक ₹13,000 @ 3.6% प्रति माह (यानी 43.2% प्रति वर्ष) पर ब्याज (यानी 3 दिनों के लिए) = ₹46.15

15 अप्रैल से 14 मई (यानी 30 दिनों के लिए) ₹5,000

= ₹177.53

15 मई से 18 मई (यानी 4 दिनों के लिए) ₹3,000 @ 3.6% प्रति माह (यानी 43.2% प्रति वर्ष) पर ब्याज = ₹14.20

14 मई से 18 मई तक (यानी 5 दिनों के लिए) ₹1,000 (ताजा खर्च) @ 3.6% प्रति माह (यानी 43.2% प्रति वर्ष) पर ब्याज = ₹5.91

कुल ब्याज = ₹811.89

b) देर से भुगतान शुल्क = ₹800

c) GST @ ब्याज और देर से भुगतान शुल्क का 18% = ₹290.14

d) कुल मूल बकाया राशि = ₹4,000 (₹1,000) ताजा खर्च + तराजू ₹3,000 पिछले महीने की बिलिंग अवधि से बकाया) अतः कुल देय राशि = (a) + (b) + (c) + (d) = ₹5902.03

कृपया ध्यान दें कि वित्त प्रभार और अन्य शुल्क एचडीएफसी बैंक के विवेक पर परिवर्तन के अधीन हैं।

विशिष्ट उदाहरणों पर लगाए जा सकने वाले शुल्कों की सूची के लिए, कृपया इस दस्तावेज़ के अंत में उपलब्ध शुल्कों की अनुसूची देखें। न्यूनतम देय राशि (एमएडी) - रिटेल बैलेंस/केश एडवांस बैलेंस और फाइनेंस शुल्क का 5% और शुल्कों का 100%, कार्ड, लेवी और टैक्स के तहत बिल की गई लोन ईएमआई.

उदाहरण (चित्र ₹ में)		
एक	खुदरा/नकद बकाया शेष राशि	50,000
जन्म के आस पास	वित्त प्रभार सीमा से अधिक प्रभार	1,800
D	देर से भुगतान शुल्क	550
ई	भुगतान वापसी शुल्क	1100
सूत्री-विषय क	भुगतान वापसी शुल्क	500
	आसान EMI - मूलधन	500
ग्राम	आसान EMI - ब्याज	500
	<b>कुल देय राशि</b>	<b>55,950</b>

न्यूनतम राशि देय गणना			
H	खुदरा/नकद बकाया शेष + वित्त शुल्क* (5% (₹50000/- + ₹1800/-)	2,590	5%
में	सीमा से अधिक प्रभार	550	100%
J	देर से भुगतान शुल्क	1,100	100%
K	भुगतान वापसी शुल्क	500	100%
बड़ा	आसान EMI - मूलधन	500	100%
लाख	आसान EMI - ब्याज	1,500	100%
	<b>न्यूनतम देय राशि</b>	<b>6,740</b>	

MAD गणना के उद्देश्य से वित्त प्रभार का 5% (3.6% प्रति माह यानी, 43.20% प्रति वर्ष) माना जा रहा है।

नीचे दिया गया उदाहरण इस धारणा पर तैयार किया गया है कि ग्राहक ने समय पर भुगतान नहीं किया है और न ही कुल देय राशि (TAD) को मंजूरी दी है।

निम्नलिखित उदाहरण एलपीसी की गणना की विधि को इंगित करेगा:

LPC चित्रण		
एक	विवरण तिथि	1 मई 23
जन्म	बयान देय	25,000.00
मके	पागल	1250.00
आसपास		
D	भुगतान देय तिथि	20th मई 23
ई	ग्रेस डेट	23rd मई 23
स्त्री - विषय	बिना बिल का उपयोग - 1 मई से 23 मई 23	5,000.00

ग्राम	23 मई 23 तक कुल बकाया (A+E)	30,000.00
H	भुगतान प्राप्त हुआ - एमएडी - ₹.1250.00	25th मई 23
में	LPC केवल स्टेटमेंट बैलेंस पर लगाया जाता है	<b>800</b>

vii. डिफॉल्ट के मामले में शुल्क (कोई भुगतान नहीं या विलंबित भुगतान): क्रेडिट कार्ड बिल राशि के आधार पर

स्टेटमेंट बैलेंस	देर से भुगतान शुल्क (जीएसटी को छोड़कर)
₹100 से कम	शून्य
₹100 से ₹500	₹100/-
₹501 से ₹5,000	₹500/-
₹5,001 से ₹10,000	₹600/-
₹10,001 से ₹25,000	₹800/-
₹25,001 से ₹50,000	₹1100/-
₹50,000 से अधिक	₹1300/-

## B. आहरण सीमा

- क्रेडिट सीमा:** एचडीएफसी बैंक अपने विवेकाधिकार पर कार्डमेम्बर की क्रेडिट सीमा निर्धारित करेगा और नकद निकासी सीमा।
- उपलब्ध क्रेडिट सीमा:** इन सीमाओं को कार्ड सदस्य को पेजैप मोबाइल ऐप और मासिक विवरणों में सूचित किया जाता है। स्टेटमेंट जनरेशन के समय उपलब्ध क्रेडिट सीमा मासिक विवरण के एक भाग के रूप में प्रदान की जाती है। एचडीएफसी बैंक समय-समय पर कार्डमेम्बर खाते की समीक्षा करेगा और कार्डमेम्बर की क्रेडिट सीमा को उनके आंतरिक मानदंडों के आधार पर कम कर सकता है। ऐसे उदाहरण में, बैंक तुरंत एसएमएस या ई-मेल द्वारा सूचित करेगा और उसके बाद लिखित में पुष्टि करेगा।

iii. **नकद निकासी सीमा:** क्रेडिट सीमा का 40%

## C. बिलिंग

- बिलिंग स्टेटमेंट - आवधिकता और भेजने का तरीका:** बिलिंग स्टेटमेंट हर महीने जनरेट किया जाएगा और कार्डमेम्बर ऐप के माध्यम से अपने ई-स्टेटमेंट को ऑनलाइन एक्सेस कर सकता है और कार्डमेम्बर की पंजीकृत ईमेल आईडी पर भी भेजा जाएगा। यह पिछले

भुगतानों और डेबिट किए गए लेनदेन को दर्शाएगा। बैंक प्रत्येक माह पूर्व निर्धारित तिथि को कार्ड खाते में लेनदेनों का विवरण बैंक के पास रिकार्ड पर मौजूद ई-मेल आईडी पर भेजेगा।

ii. **देय न्यूनतम राशि:** रिटेल बैलेंस/कैश एडवांस बैलेंस और फाइनेंस शुल्क का 5% और चार्जज का 100%, कार्ड, लेवी और टैक्स के तहत बिल की गई लोन ईएमआई, पिछले महीने का बकाया।

रिटेल बैलेंस का अर्थ है क्रेडिट कार्ड से स्टोर या ऑनलाइन के माध्यम से माल या सेवाओं की सभी खरीद, सभी नकद अग्रिम, बैलेंस ट्रांसफर, किस्त भुगतान योजना, अन्य क्रेडिट योजनाएं, शुल्क और शुल्क को छोड़कर।

एचडीएफसी बैंक क्रेडिट कार्ड कार्ड के सदस्य को रिवाँल्विंग क्रेडिट की सुविधा प्रदान करते हैं। कार्ड सदस्य स्टेटमेंट पर मुद्रित केवल न्यूनतम देय राशि का भुगतान करने का विकल्प चुन सकता है। शेष बकाया राशि को बाद के स्टेटमेंट के लिए आगे बढ़ाया जा सकता है। कार्डसदस्य कुल देय राशि या न्यूनतम देय राशि से ऊपर की राशि के किसी भी हिस्से का भुगतान करने का विकल्प भी चुन सकता है।

भुगतान देय तिथि से पहले किया जाना चाहिए। देर से भुगतान शुल्क से बचने के लिए भुगतान देय तिथि पर या उससे पहले एचडीएफसी बैंक कार्ड खाते में स्पष्ट धनराशि जमा की जानी चाहिए। पिछले स्टेटमेंट की कोई भी अवैतनिक न्यूनतम राशि कार्डमेम्बर की क्रेडिट सीमा से अधिक बकाया राशि के

अलावा कार्डमेम्बर की वर्तमान न्यूनतम देय राशि में जोड़ दी जाएगी।

कार्ड के बकाया भुगतान को बाद के स्टेटमेंट में स्वीकार किया जाता है। कार्डमेम्बर के कार्ड के बकाया भुगतान को सभी ऋणों के पूर्व-समापन (ऋण सिद्धांत बकाया/प्री-क्लोजर शुल्क + जीएसटी), जीएसटी, शुल्क और शुल्क (वित्त शुल्क के अलावा), वित्त के साथ समायोजित किया जाएगा।

उस क्रम में शुल्क, ईएमआई, नकद अग्रिम और खुदरा खरीद।

iii. **भुगतान की विधि:** कार्ड खाते के लिए भुगतान

निम्नलिखित में से किसी भी तरीके से किया जा सकता है:

**अ) नेटबैंकिंग और डेबिट कार्ड भुगतान:** कार्डमेम्बर एचडीएफसी बैंक या पेज़ैप में अन्य बैंक खाते से नेटबैंकिंग और डेबिट कार्ड के माध्यम से भुगतान कर सकता है।

**आ) यूपीआई भुगतान:** कार्डमेम्बर एचडीएफसी बैंक या पेज़ैप में अन्य बैंक खाते से यूपीआई आईडी के माध्यम से भुगतान कर सकता है।

iv. **बिलिंग विवाद समाधान:** बयान की सभी सामग्री को सही माना जाएगा और स्वीकार किया जाएगा यदि कार्डमेम्बर एचडीएफसी बैंक को विवरण तिथि के 30 दिनों के भीतर पेज़ैप मोबाइल ऐप पर विवाद टिकट उठाकर विसंगतियों के बारे में सूचित नहीं करता है। ऐसी सूचना प्राप्त होने पर एचडीएफसी बैंक जांच लंबित रहने तक अस्थायी आधार पर प्रभार वापस ले सकता है। यदि बाद की जांच पूरी होने पर, ऐसे शुल्कों का दायित्व कार्डमेम्बर के खाते में है, तो शुल्क को संबंधित शुल्कों के साथ बाद के स्टेटमेंट में बहाल किया जाएगा। ग्राहकों से विवाद प्राप्त होने पर, तीस दिनों की अधिकतम अवधि के भीतर, बैंक सदस्य बैंक से प्राप्त आवश्यक दस्तावेज प्रदान करेगा, जहां भी लागू हो, संबंधित फ्रेंचाइजी द्वारा निर्धारित परिचालन दिशानिर्देशों जैसे वीज़ा आदि जैसे जीएसटी को वापस नहीं किया जाएगा।

**टोल फ्री नंबर, ग्राहक सेवा सेवाओं के लिए ईमेल-आईडी, शिकायत निवारण अधिकारी का संपर्क विवरण:**

v. कार्डमेम्बर किसी भी पूछताछ के लिए या किसी भी शिकायत निवारण के लिए एचडीएफसी बैंक क्रेडिट कार्ड से संपर्क कर सकता है:

• **PayZapp:** HDFC बैंक PayZapp मोबाइल ऐप में सहायता केंद्र सेवाएं

• **कॉल सेंटर:** 1800 202 6161 / 1860 267 6161  
भारत के भीतर / +91 22 6160 6160 भारत के बाहर से

• **ईमेल:** [customerservices.cards@hdfcbank.com](mailto:customerservices.cards@hdfcbank.com)

• **शिकायत निवारण अधिकारी:** 044 6108 4900  
सोमवार से शुक्रवार सुबह 09:30 बजे से शाम 05:30 बजे के बीच।

**D. डिफॉल्ट और परिस्थितियाँ**

i. कार्डधारक को डिफॉल्टर के रूप में रिपोर्ट करने के लिए

**नोटिस अवधि सहित प्रक्रिया:** क्रेडिट कार्ड खातों पर भुगतान देय तिथि से 3 दिनों के अनुग्रह दिनों की अनुमति है, जहां भुगतान अतिदेय नहीं हैं। क्रेडिट कार्ड स्टेटमेंट पर उल्लिखित भुगतान देय तिथि वह तिथि है जिसके द्वारा क्रेडिट कार्ड में स्पष्ट धन जमा किया जाना चाहिए, पर उल्लिखित भुगतान देय तिथि, वह तिथि है जिसके द्वारा क्रेडिट कार्ड में स्पष्ट धन जमा किया जाना चाहिए, हालांकि भुगतान के प्रसंस्करण समय को समायोजित करने के लिए 3 अनुग्रह दिन प्रदान किए जाते हैं। बैंक क्रेडिट कार्ड खाते को क्रेडिट सूचना कंपनियों (सीआईसी) को 'पिछले देय' के रूप में रिपोर्ट करेगा और क्रेडिट कार्ड खाते के 3 दिनों से अधिक समय तक 'पिछले देय' रहने पर देर से भुगतान शुल्क लगाएगा। हालांकि, 'पिछले दिनों के देय' और देर से भुगतान शुल्क की संख्या की गणना क्रेडिट कार्ड स्टेटमेंट में उल्लिखित भुगतान देय तिथि से की जाएगी।

डिफॉल्ट की स्थिति में, कार्डमेम्बर को समय-समय पर कार्ड खाते पर किसी भी बकाया के निपटान के लिए रिमाइंडर भेजा जाएगा, डाक, फैक्स, टेलीफोन, ई-मेल, मोबाइल ऐप अधिसूचना, एसएमएस मैसेजिंग और/या तीसरे पक्ष को याद दिलाने, अनुवर्ती कार्रवाई करने और बकाया राशि एकत्र करने के लिए संलग्न किया जाएगा। इस प्रकार नियुक्त कोई भी तृतीय पक्ष, ऋण वसूली संबंधी आचार संहिता का पूर्णतः पालन करेगा।

यदि कार्डधारक प्रत्येक मासिक बिलिंग विवरण के अंतर्गत न्यूनतम देय राशि या कुल देय राशि का भुगतान करने में विफल रहता है, तो बैंक ऐसे भुगतान न किए जाने के बारे में ग्राहक को सूचित करेगा और यदि कार्डधारक 7 (सात) दिनों के भीतर न्यूनतम देय राशि या कुल देय राशि का भुगतान करने में विफल रहता है तो बैंक ऐसे भुगतान न किए जाने के बारे में ग्राहक को सूचित करेगा और कार्डधारक को डिफॉल्टर के रूप में रिपोर्ट करने के अपने इरादे को सूचित करेगा।

ii. डिफॉल्ट रिपोर्ट को वापस लेने की प्रक्रिया और वह अवधि जिसके भीतर देय राशियों के निपटान के बाद डिफॉल्ट रिपोर्ट वापस ले ली जाएगी यदि कार्डधारक 7 (सात) दिनों की नोटिस अवधि की समाप्ति के बाद न्यूनतम देय राशि या कुल देय राशि का भुगतान करता है, तो बैंक देय राशि के निपटान की तारीख से 30 (तीस) (तीस) दिनों के भीतर स्थिति को अद्यतन करेगा।

यदि कोई लेन-देन ग्राहक द्वारा विवादित है तो ग्राहक द्वारा विवादित राशि के समतुल्य अस्थायी जमा ग्राहक के क्रेडिट कार्ड खाते में प्रदान किया जाएगा।

### iii. डिफॉल्ट के मामले में वसूली प्रक्रिया

चूक के मामले में, बैंक द्वारा की गई मांग पर, यदि कार्ड पर देय शेष राशि निर्धारित समय के भीतर चुकाई नहीं जाती है; बैंक के पास ग्रहणाधिकार का अधिकार होगा और बैंक के किसी भी खाते में या बैंक की हिरासत में रखे गए कार्डमेम्बर से संबंधित सभी धनराशियों पर बिना किसी सूचना के सेट-ऑफ किया जाएगा। मोचन के निपटान के दौरान, यदि उपलब्ध रिवॉर्ड पॉइंट बैलेंस लेनदेन के लिए आवश्यक पॉइंट्स से कम है, तो बैंक ग्राहक कार्ड/खाते पर अंतर राशि डेबिट करने का अधिकार सुरक्षित रखता है।

### iv. कार्डधारक की मृत्यु/स्थायी अक्षमता के मामले में बकाया राशि की वसूली

दिवालियापन, विघटन, दिवालियापन या समापन सहित कार्डमेम्बर की मृत्यु या अक्षमता, स्वचालित रूप से कार्डमेम्बर को जारी किए गए कार्ड को रद्द कर देगी। यह कार्ड किसी भी सरकार या नियामक निकाय के निर्देशों पर निलंबित किया जा सकता है। कार्ड के रद्द या निलंबित होने पर, कार्ड खाते पर बकाया सभी राशियां तुरंत देय मानी जाएंगी। सभी बकाया राशियों का तुरंत भुगतान करने के लिए कार्डमेम्बर के दायित्व के बावजूद, बैंक लागू प्रासंगिक कानूनों के अनुसार इसे वसूलने का हकदार होगा।

### E. समाप्ति/निरस्तीकरण कार्ड का दस्यता

i. कार्डधारक द्वारा कार्ड सरेंडर/बंद करने की प्रक्रिया: का कार्ड सदस्यता कार्डधारक द्वारा कार्ड सरेंडर करने/बंद करने की प्रक्रिया: मैं/हम समझते हैं कि एचडीएफसी बैंक पिकसेल क्रेडिट कार्ड का उपयोग विनियमन नियंत्रण विनियमों, देश के कानून या समय-समय पर लागू नियामक प्राधिकरणों के अनुसार सख्ती से किया जाएगा, कार्ड का उपयोग विदेशी मुद्रा व्यापार से जुड़े लेनदेन के लिए नहीं किया जाएगा, लॉटरी, सट्टेबाजी, जुआ, डेटिंग, बिटकॉइन, आभासी मुद्रा जिसे मैं/हम अपने आप को अद्यतन रखने के लिए मेरी/हमारी जिम्मेदारियों के रूप में लेते हैं और ऐसा करने में किसी भी विफलता की स्थिति में, मैं/हम विदेशी मुद्रा प्रबंधन अधिनियम 1999 या इसके

## वैधानिक संशोधनों या उसके पुनः वृद्धि के तहत कार्रवाई के लिए उत्तरदायी होंगे।

### ii. वेबसाइट पर उपरोक्त के लिए विशेष रूप से प्रदान किया गया लिंक

यदि कोई ग्राहक कार्ड को बंद/समर्पण करना चाहता है तो ग्राहक नीचे दिए गए चैनलों के माध्यम से अनुरोध कर सकता है।

चैनल	पथ / संपर्क विवरण
पेज़ैप	PayZapp ऐप > प्रोफाइल > खाता प्रबंधन > सहायता केंद्र > कार्ड बंद करने > अन्य प्रश्न
शाखा बैंकिंग	बस ब्रांच में जाएं और हमारे स्टाफ से बात करें

उपर्युक्त चैनलों के माध्यम से एक बार अनुरोध किए जाने के बाद, कार्ड के माध्यम से तत्काल प्रभाव से कोई लेनदेन नहीं किया जा सकता है क्योंकि इसे ब्लॉक कर दिया जाएगा।

कार्ड बंद करने से पहले कार्डमेम्बर द्वारा किए गए किसी भी लेनदेन, और जो व्यापारी द्वारा बाद में प्रस्तुत/दावा किया जाता है, कार्डमेम्बर को बिल किया जाएगा

ऐसे लेनदेन के लिए आवश्यक भुगतान करना। कार्डमेम्बर किसी भी लेनदेन के लिए भुगतान करने के लिए बाध्य होगा जो कार्ड की समाप्ति तिथि से पहले किए गए थे और बैंक कार्डमेम्बर के इन बकाया भुगतानों की रिपोर्ट सीआईसी को करेगा, यदि भुगतान नहीं किया जाता है।

यदि कार्ड खुलने की तारीख से 30 (तीस) दिनों के भीतर क्रेडिट कार्ड ऐक्टिवेट या उपयोग नहीं किया गया है तो बैंक कार्डधारक को कार्ड का उपयोग न करने या चालू न करने के बारे में सूचित करेगा और कार्डधारक से अनुरोध करेगा कि वह ऐसी सूचना की तारीख से 7 (सात) दिनों के भीतर कार्ड को सक्रिय करे या उसका उपयोग शुरू करे। यदि कार्डधारक 7 (सात) दिनों की अवधि के भीतर कार्ड का उपयोग शुरू नहीं करता है, तो बैंक द्वारा कार्ड खाता बंद कर दिया जाएगा।

यदि बैंक को कार्ड के उपयोग में असामान्य लेनदेन पैटर्न दिखाई देता है, तो बैंक कार्ड लेनदेन की

प्रामाणिकता को सत्यापित करने के लिए अपने रिकॉर्ड पर उपलब्ध ग्राहक के पंजीकृत फोन नंबर पर ग्राहक के साथ संपर्क स्थापित करने का प्रयास करेगा। ग्राहक के साथ संपर्क स्थापित करने में बैंक की ओर से विफलता पर, बैंक बिना किसी और सूचना के कार्ड के उपयोग को प्रतिबंधित/समाप्त कर सकता है, यदि बैंक यथोचित रूप से कार्डधारक के लिए आवश्यक समझता है और सुरक्षा कारणों से एचडीएफसी बैंक क्रेडिट कार्ड पर सुविधा को निलंबित कर सकता है, यदि कार्डसदस्य देय भुगतान पर चूक करता है या विस्तारित क्रेडिट सीमा से अधिक है। अनुबंध समाप्त होने के बाद या यदि कार्ड खाता निलंबित है, तो क्रेडिट कार्ड का उपयोग नहीं किया जाना चाहिए।

यह सुनिश्चित करने के लिए कि क्रेडिट कार्ड का उपयोग विनियामक दिशानिर्देशों, निबंधन एवं शर्तों तथा बैंक की लागू नीतियों के अनुसार किया जा रहा है, बैंक को यह पता लगाने के लिए क्रेडिट कार्ड के उपयोग की आवधिक जांच करने का अधिकार होगा कि क्या एक विवरण चक्र में स्वीकृत सीमा से अधिक ऋण सीमा का अत्यधिक उपयोग किया जा रहा है। कुछ चुनिंदा व्यापारियों पर असामान्य या अत्यधिक उपयोग, व्यापारी के साथ संभावित मिलीभगत और/या गैर-व्यक्तिगत/व्यवसाय संबंधी आवश्यकताओं के लिए उपयोग, अनुचित रिवाँड पॉइंट्स/कैश बैंक के संचय के लिए सुविधाओं/ऑफर/कार्यक्रमों का अधिक उपयोग / दुरुपयोग

दूसरों के बीच अन्य लाभ। उपयोग पैटर्न के आधार पर, यदि बैंक को इनमें से किसी पर भी संदेह है, तो बैंक क्रेडिट कार्ड पर प्रतिबंधात्मक कार्रवाई कर सकता है। ऐसी कार्रवाई तत्काल प्रभाव से की जा सकती है और इसमें विशेषताएं/लाभ वापस लेने के साथ-साथ क्रेडिट कार्ड की पूर्ण समाप्ति शामिल हो सकती है, लेकिन यह इन्हीं तक सीमित नहीं है। यदि बैंक द्वारा ऐसी कोई कार्रवाई की जाती है तो यह जिम्मेदारी ग्राहक पर होगी कि वह सदाशयता का संतोषजनक प्रमाण प्रदान करे

क्रेडिट कार्ड को बहाल करने के लिए फाइड उपयोग और संलग्न विशेषताएं / लाभ जो बैंक द्वारा उचित समझे जा सकते हैं। इस संबंध में बैंक का निर्णय ग्राहकों पर अंतिम और बाध्यकारी होगा।

ऐसी स्थिति में, कार्डमेम्बर को (कानून द्वारा आवश्यक किसी भी डिफॉल्ट या अन्य नोटिस के अधीन) तुरंत

एचडीएफसी बैंक को खाते पर कुल बकाया राशि का भुगतान करना होगा। इसमें समझौते के तहत एचडीएफसी बैंक को देय सभी राशियां शामिल हैं, जिसमें जिसमें सभी लेनदेन और अन्य राशियां शामिल हैं जो अभी तक खाते से चार्ज नहीं की गई हैं। कार्ड को तब तक बंद नहीं माना जाएगा जब तक कि कार्डमेम्बर ऐसी ऐसी सभी देय राशियों का भुगतान नहीं कर देता

- iii. यदि कार्ड का उपयोग एक वर्ष से अधिक समय से नहीं किया गया है तो कार्ड खाता बंद करने की प्रक्रिया कृपया नोट करें कि यदि क्रेडिट कार्ड का लगातार 1 (एक) वर्ष की अवधि के लिए उपयोग नहीं किया गया है, तो बैंक कार्डधारक को कार्ड का उपयोग न करने के बारे में सूचित करेगा और कार्डधारक से अनुरोध करेगा कि वह ऐसी सूचना की तारीख से 30 (तीस) दिनों के भीतर कार्ड का उपयोग शुरू कर दे। यदि कार्डधारक से या तो कोई उत्तर प्राप्त नहीं होता है या कार्डधारक 30 (तीस) दिनों की अवधि के भीतर कार्ड का उपयोग शुरू नहीं करता है, तो कार्डधारक द्वारा सभी देय राशियों के भुगतान के अधीन, बैंक द्वारा कार्ड खाता बंद कर दिया जाएगा।

#### F. कार्ड खोना/चोरी/दुरुपयोग

- i. कार्ड के गुम होने/चोरी होने/दुरुपयोग होने पर अपनाई जाने वाली प्रक्रिया-कार्ड जारीकर्ता को सूचना देने का तरीका: कार्ड के खो जाने/चोरी होने/दुरुपयोग होने की स्थिति में, ग्राहक नीचे दिए गए चैनलों के माध्यम से अनुरोध दर्ज करके कार्ड को तुरंत हॉटलिस्ट/ब्लॉक कर सकते हैं

चैनल	पथ / संपर्क विवरण
पेज़ैप	PayZapp ऐप > मेरा खाता > पिक्सेल क्रेडिट होम पेज > सेटिंग > कार्ड को स्थायी रूप से ब्लॉक करें > ब्लॉक कार्ड
फोन बैंकिंग / आईवीआर	1800 202 6161 / 1860 267 6161 (पूरे भारत में सुलभ)

F. कार्डमेम्बर को 24-घंटे कॉल सेंटर को तुरंत सूचित करना चाहिए यदि क्रेडिट कार्ड गुम हो गया है, खो गया है, चोरी हो गया है, कटे-फटे हो गया है, देय होने पर प्राप्त नहीं हुआ है या यदि उसे संदेह है कि कार्डमेम्बर

अनुमति के बिना क्रेडिट कार्ड का उपयोग किया जा रहा है। एक बार कार्ड खो जाने की सूचना मिलने के बाद, किसी भी परिस्थिति में इसका उपयोग नहीं किया जाना चाहिए, यदि यदि बाद में कार्डमेम्बर द्वारा पाया जाता है।

G. बैंक किसी भी प्रकार के लेनदेन (ऑनलाइन/भौतिक/संपर्क रहित (टैप एंड पे या वाईफाई/अन्य) की रिपोर्ट करने के समय से पहले कार्ड खाते पर किए गए लेनदेन के लिए उत्तरदायी या जिम्मेदार नहीं है।

कार्ड का नुकसान, और कार्डमेम्बर उसी के लिए पूरी तरह से उत्तरदायी होगा। कार्ड स्वाइप लेनदेन को व्यापारियों द्वारा पिन / ओटीपी जैसे अतिरिक्त प्रमाणीकरण के बिना संसाधित किया जा सकता है, जब यह भारत के बाहर स्थित व्यापारियों पर शुरू किया जाता है क्योंकि यह उन देशों में जनादेश नहीं हो सकता है। कार्डमेम्बर कार्ड के नुकसान की रिपोर्ट करने से पहले सभी लेनदेन के लिए पूरी तरह से उत्तरदायी है। बैंक द्वारा नुकसान की उचित अधिसूचना प्राप्त होने के बाद, कार्डमेम्बर की बाद की देयता शून्य है। एचडीएफसी बैंक को कार्ड के खोने या चोरी होने के बारे में सूचित करने के अलावा, कार्डमेम्बर को कार्ड की चोरी होने की सूचना पुलिस को देनी होगी और पुलिस शिकायत दर्ज करानी होगी और बैंक को पुलिस शिकायत की एक प्रति प्रदान करनी होगी।

H. कार्डमेम्बर या अतिरिक्त कार्डमेम्बर की सहमति के साथ या उसके बिना पिन या कार्ड या ओटीपी प्राप्त करने वाले किसी व्यक्ति द्वारा कार्ड के दुरुपयोग के मामले में कार्डमेम्बर सभी नुकसानों के लिए उत्तरदायी होगा। यदि कार्डमेम्बर ने धोखाधड़ी की है, तो कार्डमेम्बर सभी नुकसानों के लिए उत्तरदायी होगा। यदि कार्डमेम्बर उचित देखभाल के बिना कार्य करता है, तो कार्डमेम्बर सभी नुकसानों के लिए उत्तरदायी हो सकता है।

I. कार्डधारक कार्ड को सुरक्षित रखने के लिए सभी उचित कदम उठाने के लिए बाध्य है और पिन, वन टाइम पासवर्ड (ओटीपी) या समय-समय पर जारी किए गए किसी अन्य टोकन/कोड को किसी भी रूप में रिकॉर्ड नहीं करेगा, जो किसी भी तीसरे पक्ष के लिए पुनर्प्राप्त करने योग्य या अन्यथा सुलभ होगा यदि ऐसे रिकॉर्ड तक पहुंच प्राप्त की जाती है, या तो ईमानदारी से या बेईमानी।

J. एचडीएफसी बैंक, कार्डमेम्बर को संदर्भित किए बिना

नहीं तो कोई अतिरिक्त कार्डमेम्बर, पुलिस या अन्य संबंधित अधिकारियों को एचडीएफसी बैंक बैंक की कोई भी जानकारी दें

कार्ड या पिन के नुकसान, चोरी, दुरुपयोग के बारे में प्रासंगिक विचार करें।

क्रेडिट कार्ड पर किसी भी धोखाधड़ी लेनदेन की स्थिति में उत्पन्न देयता को कवर करने के लिए, कार्ड

K. के सदस्यों द्वारा अपने स्वयं के विवेक पर एक वैकल्पिक बीमा उत्पाद का लाभ उठाया जा सकता है। अधिक जानकारी और ऐसे बीमा कवर के नियमों और शर्तों के लिए, कृपया बैंक के हमारे प्रतिनिधि से संपर्क करें।

F. एचडीएफसी बैंक कॉन्टैक्टलेस कार्ड आपको एक साधारण टैप से भुगतान करने की अनुमति देता है। का लेन-देन करने के लिए

₹5,000 या उससे कम, बस अपने संपर्क रहित कार्ड से भुगतान करने के लिए टैप करें और आपको किसी भी पिन पर हस्ताक्षर करने या दर्ज करने की आवश्यकता नहीं होगी। संपर्क रहित लेनदेन किसी भी चिप या पिन आधारित लेनदेन के रूप में सुरक्षित हैं। बैंक कार्ड के नुकसान या दुरुपयोग की रिपोर्टिंग या रिपोर्ट करने में देरी से पहले कार्ड खाते पर किए गए किसी भी लेनदेन के लिए उत्तरदायी या जिम्मेदार नहीं है

उसी के लिए पूरी तरह से उत्तरदायी होगा। कार्ड सदस्य समझौते में उल्लिखित नियम और शर्तें सभी संपर्क-कम कार्ड और संपर्क-कम लेनदेन के लिए लागू होती हैं।

i. **पेज़ैप मोबाइल ऐप और अनधिकृत लेनदेन की रिपोर्ट करने और कार्ड को ब्लॉक करने की शुरुआत करने के लिए निकटतम शाखा आदि को रिपोर्ट करना** यदि ग्राहक को किसी अनधिकृत लेनदेन का संदेह होता है, तो ग्राहक को आगे अनधिकृत लेनदेन या दुरुपयोग से बचने के लिए कार्ड को ब्लॉक करने के लिए धारा ई (ii) और ई (iii) में उल्लिखित चैनलों के माध्यम से बैंक को सूचित करना चाहिए।

ii. **आरबीआई परिपत्र संदर्भ डीबीआर के संदर्भ में उपर्युक्त (i) के मामले में कार्डधारक की देयता।**

सं.एलईजी.बीसी.78/09.07.2005/2017-18 दिनांक जुलाई 6, 2017 'ग्राहक संरक्षण – अनधिकृत में ग्राहकों की देयता को सीमित करना' पर इलेक्ट्रॉनिक

**बैंकिंग लेनदेन' समय-समय पर अद्यतन किए जाते**

हैं:

कार्ड के खोने/चोरी होने/दुरुपयोग के मामले में, बैंक को बैंक की वेबसाइट पर अद्यतन की गई 'ग्राहक सुरक्षा नीति' द्वारा निर्देशित किया जाएगा, जिसे समय-समय पर अपडेट किए गए ग्राहक संरक्षण – अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग लेनदेन में ग्राहकों की देयता को सीमित करने के आरबीआई परिपत्र के आधार पर तैयार किया गया है।

(आरबीआई परिपत्र - संदर्भ. डी.बी.आर. नहीं। 09.07.2005/2017-18 दिनांक 6 जुलाई, 2017)

कृपया ध्यान दें कि आप ग्राहक मुआवजा नीति > हमारी कॉर्पोरेट प्रतिबद्धताओं > [www.hdfcbank.com](http://www.hdfcbank.com) > उपयोगी लिंक पर जाकर ग्राहक सुरक्षा नीति नोट का उल्लेख कर सकते हैं।

**G. शिकायत निवारण और मुआवजा ढांचा**

**a. शिकायत निवारण और वृद्धि प्रक्रिया:**

**प्रथम स्तर के स्पर्श बिंदु:** प्रश्न / प्रतिक्रिया / शिकायतें। ग्राहक निम्नलिखित चैनलों तक पहुंच सकता है:

- इन-ऐप विवाद समाधान
- अनधिकृत ई-लेनदेन की रिपोर्ट करें (आपके द्वारा किए गए लेनदेन)

**द्वितीय स्तर के स्पर्श बिंदु:** यदि आपको अन्य चैनलों के साथ अपने प्रश्नों के लिए संतोषजनक प्रतिक्रिया नहीं मिली है। कृपया श्री शनमुगसुंदर आर (शिकायत निवारण अधिकारी) को लिखें। कार्डमेम्बर एचडीएफसी बैंक क्रेडिट कार्ड से किसी भी पूछताछ के लिए या किसी भी शिकायत निवारण के लिए संपर्क कर सकता है:

- कॉल सेंटर: 1800 202 6161 / 1860 267 6161 यदि आप भारत में नहीं हैं: +91 22 61606160
- ईमेल: [customerservices.cards@hdfcbank.com](mailto:customerservices.cards@hdfcbank.com)
- शिकायत निवारण अधिकारी: सुबह 09.30 बजे से 09.30 बजे के बीच फोन 04461084900 पर हमसे संपर्क करें।

सायं 05.30 बजे सोमवार से शुक्रवार

कृपया ध्यान दें कि शिकायत निवारण नीति का तंत्र और समयसीमा वेबसाइट पर उपलब्ध है - [www.hdfcbank.com](http://www.hdfcbank.com) और इसे इस मार्ग का अनुसरण

करके पहुँचा जा सकता है – हमारी कॉर्पोरेट प्रतिबद्धता  
> नागरिक चार्टर

-> शिकायत निवारण

b. शिकायतों के निवारण के लिए समयसीमा: ग्राहक शिकायत को 30 दिनों की अवधि के भीतर संबोधित किया जाएगा, यदि आपकी समस्या अभी भी अनसुलझी है या यदि आपको शिकायत दर्ज करने के 30 दिनों के भीतर प्रतिक्रिया नहीं मिली है, तो आप भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा नियुक्त बैंकिंग लोकपाल से संपर्क कर सकते हैं।

c. मुआवज़ा ढांचा

असफल/असफल लेनदेन के लिए, शिकायत के निवारण में देरी, खाता बंद करने में देरी/खोए हुए या चोरी हुए कार्डों को ब्लॉक करना आदि: असफल लेनदेन / विफलता के मामले में, टीएटी के सामंजस्य के अनुसार, बैंक 5 दिनों के भीतर अवरुद्ध राशि को वापस कर देगा। यदि व्यापारी इस तरह के लेनदेन का दावा करता है, तो नियमित विवाद प्रक्रिया का पालन फ्रैंचाइज़ी दिशानिर्देशों के अनुसार किया जाएगा जो मुआवजा नीति में शामिल है।

हमारी कॉर्पोरेट प्रतिबद्धता > नागरिक चार्टर > ग्राहक मुआवजा नीति > क्रेडिट कार्ड के तहत बैंक की वेबसाइट पर प्रदर्शित मुआवजा नीति में समय-सीमा निर्दिष्ट और अद्यतन की जाती है, जहां यह स्थापित किया जाता है कि बैंक ने प्राप्तकर्ता की लिखित सहमति के बिना क्रेडिट कार्ड जारी और सक्रिय किया था, बैंक तुरंत शुल्क वापस कर देगा और प्राप्तकर्ता को बिना किसी आपत्ति के जुर्माना भी अदा करेगा जो प्रत्यावर्तित प्रभारों के मूल्य का दोगुना होगा यह संबंध है। क्रेडिट खाते का संचालन एचडीएफसी बैंक क्रेडिट कार्ड के नियमों और शर्तों के अनुसार होगा। ग्राहकों द्वारा गलत के रूप में रिपोर्ट किए गए लेनदेन, जिनके लिए एक व्यापारी प्रतिष्ठान के लिए विशिष्ट संदर्भ की आवश्यकता होती है, कार्ड नेटवर्क (वीज़ा) द्वारा निर्धारित चार्जबैक नियमों के अनुसार नियंत्रित किया जाएगा। बैंक ग्राहक को अधिकतम साठ दिनों के भीतर स्पष्टीकरण और, यदि आवश्यक हो, दस्तावेजी साक्ष्य प्रदान करेगा।

सात कार्य दिवसों के भीतर क्रेडिट कार्ड बंद करने की

प्रक्रिया को पूरा करने में कार्ड-जारीकर्ताओं की ओर से विफलता के परिणामस्वरूप देय देरी के प्रति दिन ₹ 500 का जुर्माना होगा।

ग्राहक, क्रेडिट कार्ड बंद होने तक, बशर्ते क्रेडिट कार्ड खाते में कोई बकाया न हो।

d. कार्ड जारीकर्ता के संपर्क विवरण: कार्डसदस्य एचडीएफसी बैंक क्रेडिट कार्ड से संपर्क कर सकते हैं:

i. हॉटलिस्ट करने के लिए हमारे 24 घंटे फोन बैंकिंग जानने और धोखाधड़ी लेनदेन की रिपोर्ट करने के लिए [www.hdfcbank.com](http://www.hdfcbank.com) पर जाएं।

ii. ईमेल: [customerservices.cards@hdfcbank.com](mailto:customerservices.cards@hdfcbank.com)

H. प्रकटीकरण

कार्डमेम्बर स्वीकार करता है कि मौजूदा व्यावसायिक प्रथाओं के अनुसार, बैंक समय-समय पर क्रेडिट कार्ड से संबंधित किसी भी जानकारी का खुलासा कर सकता है, किसी भी क्रेडिट ब्यूरो (मौजूदा या भविष्य) को क्रेडिट सूचना कंपनियां वित्तीय प्रणाली की कार्यक्षमता और स्थिरता में सुधार के लिए भारत सरकार और भारतीय रिज़र्व बैंक की एक पहल है। इस पहल में भाग लेने वाले सभी बैंकों और वित्तीय संस्थानों को ऋण सूचना कंपनियों के साथ ग्राहक डेटा साझा करना आवश्यक है और यह जानकारी क्रेडिट सूचना कंपनी विनियमन अधिनियम, 2005 की शर्तों में प्रदान की जा रही है। इसे ध्यान में रखते हुए हम कार्डमेम्बर को सूचित करना चाहते हैं कि बैंक ग्राहक द्वारा क्रेडिट कार्ड (कार्ड) की चूक से संबंधित किसी भी जानकारी का खुलासा क्रेडिट सूचना कंपनियों को किसी अन्य क्रेडिट ब्यूरो (मौजूदा और भविष्य) को कर सकता है, यदि कार्ड अतिदेय है, कार्डधारक को उचित सूचना के साथ। बैंक एतद्वारा कार्डसदस्य को सूचित करता है कि अतिदेय कार्ड खातों के लिए भुगतान प्राप्त होने पर कार्डधारक के डेटा पर ताजा/अपडेट बैंक द्वारा भुगतान की प्राप्ति की तारीख से 30 (तीस) दिनों की अवधि के भीतर सिबिल/अन्य क्रेडिट ब्यूरो में दिखाई देगा। हम कार्डसदस्य को यह भी सूचित करना चाहते हैं कि बैंक अपने विवेक से, कार्डमेम्बर और बैंक के प्रतिनिधि के बीच विशिष्ट बातचीत को रिकॉर्ड करेगा, शिकायत-संबंधित बातचीत या भुगतान-वसूली-संबंधी बातचीत या किसी अन्य बातचीत के मामलों में, जिसे बैंक उचित समझे।

I. रिवाँड पॉइंट्स

लेन-देन राशि के लिए रिवॉर्ड पॉइंट अर्जित किए जाएंगे, जो कैशपॉइंट के रूप में होंगे, जिसकी गणना उत्पाद सुविधाओं के नियमों और शर्तों में परिभाषित लेनदेन मूल्य के प्रतिशत के रूप में की जाएगी।

ग्राहक क्रेडिट कार्ड पर कैशबैक ऑफर के जरिए कैशबैक कमा सकते हैं

बैंक कार्ड पिन/कोड जारी करते समय अपनी ओर से उचित सावधानी बरतेगा और बैंक किसी भी गोपनीय डेटा को साझा करना सुनिश्चित करता है

केवल उक्त ग्राहक/कार्डधारक के पास/कार्डधारक की।

**अ. रिवॉर्ड पॉइंट वैधता:** रिवॉर्ड पॉइंट्स संचय की तारीख से 2 साल के लिए वैध हैं। उदाहरण के लिए: - यदि आपको मई 2021 के महीने में रिवॉर्ड पॉइंट प्राप्त हुए हैं, तो यह मई 2023 में समाप्त हो जाएगा।

**आ.** ग्राहक PayZapp मोबाइल ऐप के माध्यम से क्रेडिट कार्ड रिवॉर्ड पॉइंट्स को रिडीम कर सकते हैं और रिडीम पॉइंट्स को PayZapp कैशपॉइंट्स बैलेंस में ट्रांसफर कर दिया जाएगा।

**इ.** ईंधन, ईएमआई, किराया भुगतान, ई-वॉलेट लोडिंग, सरकार से संबंधित लेनदेन लेनदेन रिवॉर्ड पॉइंट अर्जित नहीं करेंगे।

**ई.** यदि खुदरा लेनदेन को ईएमआई में परिवर्तित किया जाता है तो अर्जित रिवॉर्ड पॉइंट्स को उलट दिया जाएगा।

**उ.** बीमा लेनदेन के लिए अर्जित रिवॉर्ड पॉइंट्स की अधिकतम सीमा 2000 प्रति दिन होगी।

**ऊ.** यदि क्रेडिट कार्ड का उपयोग 365 दिनों से अधिक समय तक नहीं किया जाता है, तो अर्जित रिवॉर्ड पॉइंट रद्द कर दिए जाएंगे।

**ऋ.** बैंक क्रेडिट कार्ड पर अर्जित रिवॉर्ड पॉइंट्स को रद्द या निलंबित करने का अधिकार सुरक्षित रखता है यदि यह बकाया है, पुनर्गठित है, निलंबन या डिफॉल्ट है या यदि कार्ड खाता धोखाधड़ी से संचालित होने का संदेह है या यथोचित रूप से संदिग्ध है। अर्जित किए गए रिवॉर्ड पॉइंट्स लेकिन कार्डमेम्बर की मृत्यु के समय रिवॉर्ड पॉइंट जब्त नहीं किए जाएंगे।

**लृ.** जब कार्ड सदस्य को कार्ड पर पहले किए गए लेनदेन के लिए एक व्यापारी धनवापसी प्राप्त होती है, तो इसे

प्राप्त होने पर कार्ड खाते में जमा कर दिया जाएगा। यदि उक्त धनवापसी राशि अंतिम विवरण शेष / बिल बकाया से अधिक है, तो अंतिम विवरण शेष / बिल बकाया के खिलाफ खिलाफ समायोजन के बाद अतिरिक्त राशि आपके खाते में वापस कर दी जाएगी, बशर्ते कि उक्त व्यापारी धनवापसी अंतिम विवरण तिथि से पहले किए गए लेनदेन से उत्पन्न हुई हो। यदि आपने इस तरह के क्रेडिट के लिए अपना खाता खाता नंबर प्रस्तुत नहीं किया है, तो कृपया अतिरिक्त शेष वापसी शुरू करने के लिए अपने खाता नंबर और खाता विवरण की प्रति के साथ बैंक स्टेटमेंट की प्रतिलिपि जमा करने की सहमति के साथ अनुरोध करने के लिए पेजैप मोबाइल ऐप एफएक्यू अनुभाग पर जाएं।

यदि प्राप्त व्यापारी धनवापसी अंतिम विवरण तिथि के बाद हाल ही में किए गए लेनदेन से संबंधित है, तो प्राप्त धनवापसी कार्ड खाते में जमा की जाएगी और मूल लेनदेन के खिलाफ समायोजित की जाएगी।

कार्ड खाते में पोस्ट किए गए ऐसे क्रेडिट, जिनमें लौटाए गए सामान या सेवाओं या रद्द किए गए लेनदेन से उत्पन्न होने वाले लोगों तक सीमित नहीं है, कैशपॉइंट्स के अनुसार अर्जित उत्पाद सुविधा कम/उलट/समायोजित की जाएगी।

**एँ.** यदि क्रेडिट कार्ड हॉट लिस्टिंग के कारण अवरूद्ध है यानी खोया, चोरी हुआ, आदि (या) कार्ड वापस कर दिया जाता है यानी पता परिवर्तन आदि के कारण वितरित नहीं किया जाता है (या) निवासी कार्ड धारक एक अनिवासी खाता धारक (या) कार्ड धारक प्राधिकरण तक कार्ड को निष्क्रिय कर देता है और ब्लॉक प्लेसमेंट से 6 महीने के भीतर फिर से सक्रिय नहीं होता है - ऐसे मामलों के लिए कार्ड में अर्जित रिवॉर्ड पॉइंट रद्द कर दिए जाएंगे।

**ज.** **माल और सेवा कर (जीएसटी):** सभी शुल्क, ब्याज और अन्य शुल्कों पर लागू। जीएसटी लागू होने से प्रावधान स्थल (पीओपी) और आपूर्ति के स्थान (पीओएस) पर निर्भर होगा। यदि पीओपी और पीओएस एक ही राज्य में हैं तो लागू जीएसटी सीजीएसटी और एसजीएसटी / यूटीजीएसटी अन्यथा आईजीएसटी होगा। शुल्क और शुल्क/स्टेटमेंट दिनांक पर बिल किए गए ब्याज लेनदेन के लिए जीएसटी अगले महीने के बयान में दिखाई देगा। शुल्क और शुल्क/ब्याज पर किसी भी विवाद पर लगाए गए जीएसटी को वापस नहीं किया जाएगा।

**K. टैप करें और भुगतान करें:** आरबीआई के दिशानिर्देशों के अनुसार, भुगतान कार्ड या मोबाइल के टैप से किया जा सकता है। यह भुगतान विधि बेहतर सुरक्षा, तेज़ चेकआउट और अधिक नियंत्रण प्रदान करती है। ₹.5000/- प्रति लेनदेन संपर्क रहित भुगतान के लिए देश में व्यापारियों की सभी श्रेणियों में निर्धारित सीमा है। इस सीमा से परे, पिन आधारित प्राधिकरण आवश्यक होगा। कार्डधारक सभी व्यापारियों पर 5000/- रुपये से कम की सीमा के लिए पिन प्राधिकरण का उपयोग करके संपर्क-आधारित भुगतान करने का विकल्प भी चुन सकते हैं। कार्ड में अनिवार्य रूप से "टैप एंड पे" लोगो होगा, जबकि मर्चेन्ट लोकेशन / पीओएस टर्मिनल में यह पहचानने के लिए एक संपर्क रहित लोगो होगा कि उस स्थान पर टैप एंड पे भुगतान स्वीकार किए जाते हैं।

**कार्ड ऑन फाइल टोकनाइजेशन:** टोकनाइजेशन ऑनलाइन भुगतान करते समय आपके कार्ड नंबर को एक यूनिक कोड से बदल देता है। जब कार्डधारक कार्ड का उपयोग करके भुगतान करता है, तो कार्ड को टोकनाइज़ करके, एक टोकन ऑनलाइन प्रेषित हो जाता है। यह टोकन वर्णों की एक यादृच्छिक श्रृंखला है जो कार्ड, टोकन अनुरोधकर्ता (यानी इकाई जो कार्ड के टोकनाइजेशन के लिए ग्राहक से अनुरोध स्वीकार करती है और संबंधित टोकन जारी करने के लिए इसे कार्ड नेटवर्क पर भेजती है) और डेविडस का एक संयोजन है। इसे ग्राहकों के लिए आरबीआई द्वारा एक वैकल्पिक सेवा के रूप में रखा गया है। अपने कार्ड को टोकनाइज़ करने के लिए, मर्चेन्ट पोर्टल पर ऑनलाइन खरीद ट्रांज़ैक्शन के साथ आगे बढ़ें और ट्रांज़ैक्शन शुरू करें। चेक आउट के समय, एचडीएफसी बैंक क्रेडिट/डेबिट कार्ड चुनें और सीवीवी के साथ कार्ड विवरण प्रदान करें। टोकनाइज़ करने के लिए सुनिश्चित करें कि "अपना कार्ड सुरक्षित करें" या "आरबीआई दिशानिर्देशों के अनुसार कार्ड सहेजें" का चेक बॉक्स मासिक विवरण में उल्लिखित ऋण सुविधा/भुगतान देय तिथि की स्वीकृति।

**अतिदेय:** इसका अर्थ है, ऋण खाते पर लगाया गया मूल ब्याज/कोई शुल्क जो देय है लेकिन क्रेडिट सुविधा की की मंजूरी की शर्तों के अनुसार निर्धारित अवधि के

भीतर भुगतान नहीं किया गया है। दूसरे शब्दों में, किसी भी भी क्रेडिट सुविधा के तहत बैंक को देय कोई भी राशि 'अतिदेय' है यदि इसका भुगतान बैंक द्वारा निर्धारित देय तिथि पर नहीं किया जाता है।

**भुगतानों का विनियोग:** कार्डमेम्बर के कार्ड के बकाया भुगतान को सभी पूर्व-क्लोजर, जीएसटी, शुल्क और शुल्क, ईएमआई, नकद अग्रिम और खुदरा खरीद के खिलाफ समायोजित किया जाएगा।

यदि 01.02.21 को किसी ऋण खाते में कोई अतिदेय राशि नहीं है और ₹X की राशि मूल क्रिस्त/ब्याज/शुल्क के भुगतान के लिए देय है, तो कोई भी भुगतान या उसके बाद जमा किया जा रहा है

ऋण खाते में 01.02.21 का उपयोग 01.02.21 को बकाया राशि का भुगतान करने के लिए किया जाएगा।

यह मानते हुए कि फरवरी माह के दौरान कुछ भी भुगतान नहीं किया गया है या देय राशि का आंशिक भुगतान (₹Y) है, 01.03.21 को अतिदेय ₹X-Y होगा।

इसके अतिरिक्त, 01.03.21 को ₹Z की राशि देय हो जाती है, अब 01.03.21 को या उसके बाद खाते में कोई भी भुगतान/आंशिक भुगतान पहले 01.02.21 (₹X) के आंशिक देय का भुगतान करने के लिए उपयोग किया जाएगा

- ₹Y) यदि ₹X - ₹Y से अधिक रिकवरी है।

तब। 01.02.21 की बकाया राशि की वसूली के बाद, शेष राशि को 01.03.21 के देय वसूली के रूप में माना जाएगा।

**सबसे पुराने बकाया की आयु:** सबसे पुराने बकाया की आयु की गणना उस तारीख से दिनों में की जाती है जिस पर सबसे पुराना भुगतान देय है और पूर्वोक्त उदाहरण में अवैतनिक रहता है, यदि 1 फरवरी'21 से संबंधित बकाया राशि 01.03.21 तक अवैतनिक रहती है, तो सबसे पुराने बकाया की आयु 02.03.21 को 29 दिनों के रूप में गिना जाता है।

**विशेष उल्लेख खाते (एसएमए) और गैर-निष्पादित परिसंपत्ति (एनपीए) के रूप में वर्गीकरण** ऋण देने वाली संस्थाएं ऋण खातों में प्रारंभिक तनाव को तुरंत पहचान लेंगी, उन्हें विशेष उल्लेख खातों (एसएमए) के रूप में वर्गीकृत करके एसएमए / एनपीए श्रेणी के वर्गीकरण का आधार निम्नानुसार होगा:

**गैर-निष्पादित परिसंपत्ति:** गैर-निष्पादित परिसंपत्ति (एनपीए) एक ऋण या अग्रिम है जहां: एक सावधि ऋण जहां ब्याज और/या मूलधन की किस्त 90 दिनों से अधिक की अवधि के लिए अतिदेय रहती है, क्रेडिट कार्ड खाते को गैर-निष्पादित परिसंपत्ति के रूप में माना जाएगा यदि न्यूनतम देय राशि, जैसा कि विवरण में उल्लिखित है, विवरण में उल्लिखित भुगतान देय तिथि से 90 दिनों के भीतर पूरी तरह से भुगतान नहीं किया जाता है।

1 दिन के अंत (ईओडी) प्रक्रिया के दौरान देयताओं का भुगतान न करने और बाद में मानक श्रेणी में उन्नयन (फरवरी को गैर-लीप वर्ष माह मानते हुए) के आधार पर एसएमए श्रेणी में किसी खाते का एनपीए श्रेणी में स्थानांतरण (फरवरी को गैर-लीप वर्ष माह मानते हुए): यहां उल्लिखित देय राशि ऋण विवरण में उल्लिखित न्यूनतम देय राशि/ईएमएल राशि है।

एसएमए-1	> 30 दिन और 60 दिनों तक
एसएमए-2	> 60 दिन और 90 दिनों तक

क्रेडिट कार्ड खाते में बकाया या उस पर अतिरिक्त ऋण (यहां उल्लिखित क्रेडिट कार्ड बकाया राशि के लिए कार्ड विवरण में उल्लिखित न्यूनतम देय राशि है)

एसएमए उप-श्रेणियाँ	वर्गीकरण के लिए आधार - मूलधन या ब्याज भुगतान या कोई अन्य राशि जो पूर्ण या आंशिक रूप से अतिदेय है
एसएमए-0	30 दिनों तक

भुगतान देय तिथि	भुगतान तिथि	भुगतान कवर	दिनों में सबसे पुराने बकाया की उम्र कवर	एसएमए 1 एनपीए वर्गीकरण	एसएमए जबसे/एसएमए कक्षा की तारीख	एनपीए वर्गीकरण	एनपीए खजूर
01.02.22	01.02.22	भुगतान बकाया के रूप में दिनांक 0101222 तक के विवरण में उल्लेख किया गया है	0	शून्य	ना	ना	ना
01.02.22	01.02.22	01.02.22 का कोई भुगतान या आंशिक भुगतान नहीं	1	एसएमए-0	01.02.22	ना	ना
01.02.22	01.02.22	का कोई भुगतान या आंशिक भुगतान नहीं - का बकाया 01.02.22	2	एसएमए-0	01.02.22	ना	ना
01.03.22		01.02.22 की बकाया राशि पूरी तरह से नहीं भुगतान 01.03.22 भी ईओडी 01.03.22 पर देय है	29	एसएमए-0	01.02.22	ना	ना
		01.02.22 की देय राशि का पूरी तरह से भुगतान किया गया, 01.03.22 को देय पर भुगतान नहीं किया गया ईओडी 01.03.22	1	एसएमए-0	01.03.22	ना	ना
		के पूर्ण बकाया का कोई भुगतान नहीं 01.02.22 और 01.03.22 पर ईओडी 03.03.22	31	एसएमए-1	01.02.22 / 03.03.22	ना	ना
		01.02.22 का बकाया पूरी तरह से भुगतान किया गया, 01.03.22 के लिए देय ईओडी 01.03.22 पर पूरी तरह से भुगतान नहीं किया गया	1	एसएमए-0	01.03.22	ना	ना
01.04.22		01.02.22, 01.03.22 की बकाया राशि का कोई भुगतान नहीं और 01.04.22 को ईओडी 01.04.22 पर देय राशि	60	एसएमए1	01.02.22 / 03.03.22	ना	ना

**वर्गीकरण - आंतरिक**

भुगतान देय तिथि	भुगतान तिथि	भुगतान कवर	दिनों में सबसे पुराने बकाया की उम्र कवर	एसएमए 1 एनपीए वर्गीकरण	एसएमए सबसे/एसएमए कक्षा की तारीख	एनपीए वर्गीकरण	एनपीए खजूर
		के बकाया का भुगतान नहीं 01.02.22 से 01.04.22 बजे तक ईओडी 02.04.22	61	एसएमए 2	01.02.22 / 02.04.22	ना	ना
01.05.22		के बकाया का भुगतान नहीं 01.02.22 से 01.05.22 बजे तक ईओडी 01.05.22	90	एसएमए 2	01.02.22 / 02.04.22	ना	ना
		के बकाया का भुगतान नहीं 01.02.22 ईओडी पर 01.05.22 तक 02.05.22	91	एनपीए	ना	एनपीए	02.05.22
01.06.22	01.06.22	ईओडी 01.06.22 पर 01.02.22 की पूरी तरह से भुगतान की गई बकाया राशि	93	एनपीए	ना	एनपीए	02.05.22
01.07.22	01.07.22	ईओडी 01.07.22 पर 01.03.22 और 01.04.22 के पूरे बकाया का भुगतान किया	62	एनपीए	ना	एनपीए	02.05.22
01.08.22	01.08.22	ईओडी 01.08.22 पर 01.05.22 और 01.06.22 की पूरी बकाया राशि का भुगतान किया	32	एनपीए	ना	एनपीए	02.05.22
01.09.22	01.09.22	ईओडी 01.09.22 पर 01.07.22 और 01.08.22 की पूरी बकाया राशि का भुगतान किया	1	एनपीए	ना	एनपीए	02.05.22
01.10.22	01.10.22	01.09.22 और 01.10.22 की संपूर्ण बकाया राशि का भुगतान किया	0	मानक खाता नहीं के साथ बकाया से अधिक	ना	ना	01.10.22 से एसटीडी

में यह भी समझता हूं कि उपर्युक्त कुछ उदाहरण उदाहरणात्मक हैं और सामान्य परिदृश्यों को कवर करते हुए संपूर्ण प्रकृति के नहीं हैं, और यह कि, ऊपर उल्लिखित विषयों पर आरबीआई द्वारा प्रदान किए गए आईआरएसीपी मानदंड और स्पष्टीकरण मान्य होंगे।