AU SMALL FINANCE BANK

सबसे महत्वपूर्ण नियम और शर्तें (MITC)

संस्करण: 2.16 | तारीख: 3 सितंबर 2025

1. **शुल्क और प्रभार**

A. **कार्ड वार्षिक/नवीकरण शुल्क/जुड़ने के लिए शुल्क**

हर एयू स्माल फाइनेंस बैंक कार्डधारकों के लिए अलग-अलग कार्ड प्रकारों पर कार्ड की वार्षिक शुल्क या इसे नवीकरण करने के शुल्क, समय-समय पर अलग-अलग हो सकते हैं।. क्रेडिट कार्ड के लिए आवेदन करते समय कार्डधारक को शुल्क के बारे में सूचित किया जाता है।. आपके क्रेडिट कार्ड पर लागू शुल्क की विस्तृत जानकारी:

शुल्क की जानकारी	एयू स्मॉल फाइनेंस बैंक क्रेडिट कार्ड			
वार्षिक/नवीकरण शुल्क	**Altura**	₹ 199	**Vetta**	₹ 2999
	Altura Plus	₹ 499	**Zenith⁺, Traverse (NRI)**	₹ 4999
	ABC PRO	₹ 999	**Zenith**	₹ 7999
	Business Cashback	₹ 99 प्रति महीने	**ABC BIZ**	₹ 49 प्रति महीने
	AU SPONT	₹ 299	**AU NOMO**	₹ 199 – शामिल होने का वन टाइम शुल्क
	LIT, InstaPay, ABC FLEX, ABC NXT, AU KOSMO, ixigo AU & SwipeUp- Xcite Series of Cards			Lifetime Free
स्थिति पर विचार कर वार्षिक/नवीकरण शुल्क	**प्रथम वर्ष की वार्षिक शुल्क माफी**			
	Altura	कार्ड सेटअप करने के पहले 90 दिनों के अंदर ₹ 10,000 दें		
	ABC PRO	कार्ड सेटअप करने के पहले 30 दिनों के अंदर ₹15,000 दें		
	Altura Plus	कार्ड सेटअप करने के पहले 90 दिनों के अंदर ₹20,000 दें		
	Vetta	कार्ड सेटअप करने के पहले 90 दिनों के अंदर ₹40,000 दें		
	Zenith	कार्ड सेटअप करने के पहले 90 दिनों के अंदर ₹ 1,25,000 दें		
	Business Cash-back & ABC BIZ	स्टेटमेंट की एक अवधि के अंदर ₹ 10,000 खर्च करें		
छूट (केवल खुदरा व्यय के बारे में विचार किया जाता है)	**2रे वर्ष से - वार्षिक शुल्क माफ़**			
	Altura	एक साल में 40,000 रूपये खर्च करें और अगले साल के लिए छूट पाएं		
	Altura Plus	एक वर्ष में 80,000 रूपये खर्च करें और अगले वर्ष के लिए छूट पाएं वार्षिक शुल्क		
	Vetta & ABC PRO	एक वर्ष में 1,50,000 रूपये खर्च करें और अगले वर्ष के लिए छूट पाएं वार्षिक शुल्क		
	Zenith⁺	एक वर्ष में 8,00,000 रूपये खर्च करें और अगले वर्ष के लिए छूट पाएं वार्षिक शुल्क		
	Traverse (NRI)	हर वर्ष कार्ड से ₹ 6,00,000 खर्च करें और अगले वर्ष के वार्षिक शुल्क की छूट पाएं		
	Zenith	एक वर्ष में 5,00,000 रूपये खर्च करें और अगले वर्ष के लिए छूट पाएं वार्षिक शुल्क		
अतिरिक्त कार्ड शुल्क आजीवन	Lifetime Free			

B. **नकद अग्रिम शुल्क**

किसी भी आपातकालीन स्थिति में कार्डधारक घरेलू या अंतर्राष्ट्रीय एटीएम से नकदी प्राप्त करने के लिए कार्ड का इस्तेमाल कर सकते हैं। 2.5% या 500 रूपये इनमें से जो भी अधिक हो, का लेनदेन शुल्कनिकाली गई राशि पर लगाया जाएगा और कार्डधारक को अगली स्टेटमेंट के जारी होने पर इसका बिल दिया जाएगा। अग्रिम, यानी एडवांस में निकाली गई सभी नकद राशि पर भी वित्तीय शुल्क लगता है। यह शुल्क नकद निकासी की तारीख से लेकर पूर्ण भुगतान की तारीख तक परिक्रामी ऋण, यानी रिवॉल्विंग क्रेडिट (कृपया शुल्कों का शेड्यूल देखें) पर लगने वाले शुल्क के बराबर होगा।

C. **सेवा और लेनदेन शुल्क**

मासिक/वार्षिक आधार पर लगाए गए अतिदेय शुल्क यानी ओवरडीयू चार्ज के साथ-साथ समय समय पर लागू होने वाले शुल्क और प्रभार, कार्डधारक को एयू स्मॉल फाइनेंस बैंक द्वारा प्रदान की गई विशिष्ट सेवाओं के लिए या कार्डधारक द्वारा अपने कार्ड खाते के संदर्भ में की गई चूक के लिए देय है।

एयू स्मॉल फाइनेंस बैंक समय-समय पर किसी भी शुल्क या प्रभार में बदलाव करने या ग्राहक को उचित सूचना देकर कोई भी नया शुल्क लागू करने का अधिकार रखता है, जैसा भी वह उचित समझें। कृपया आपके क्रेडिट कार्ड पर लागू शुल्क और प्रभार की व्यवस्थित जानकारी के लिए 'प्रभार की अनुसूची' देखें।

D. ब्याज मुक्त अवधि

खास क्रेडिट कार्ड पर लागू स्कीम (कृपया शुल्क की अनुसूची देखें) और मर्चेंट द्वारा दावा करने के अधीन ब्याज मुक्त क्रेडिट अवधि 18 से 48 दिनों तक हो सकती है। हालाँकि, पिछले महीने की बकाया राशि का भुगतान न किया गया हो या अगर कार्डधारक ने एटीएम से नकदी निकाली हो तो यह लागू नहीं होता है।

ब्याज मुक्त अवधि केवल तब लागू होगी जब पिछली सभी बकाया राशि का भुगतान किया गया हो और भुगतान न की गई शेष राशि को पहले/पिछले महीनों से आगे बढ़ाया जाता है और कुल देय राशि नियत तिथि तक न चुकाए जाने पर ब्याज मुक्त अवधि निलंबित की जाती है।

उदाहरण: एयू स्मॉल फाइनेंस बैंक Zenith क्रेडिट कार्ड की ब्याज-मुक्त क्रेडिट अवधि 48 दिनों तक है, यानी जिस ग्राहक की बिलिंग महीने की 15 तारीख को है, वह 16 अप्रैल से 15 मई तक अपने कार्ड का इस्तेमाल कर खर्च कर सकता है, उसका बिल 15 मई को जनरेट किया जाएगा और उसकी भुगतान की तारीख 2 जून होगी। इसलिए 20 अप्रैल को की गई खरीदारी पर 44 दिनों की क्रेडिट अवधि होगी।

2. रिवॉल्विंग क्रेडिट पर शुल्क

- रिवॉल्विंग क्रेडिट पर लेनदेन की तारीख से सारे लेनदेन पर शुल्क देय होता है जो लागू मासिक प्रतिशत दर पर ऐसी स्थिति जहां कार्डधारक अपनी बकाया राशि का पूरा भुगतान न करने का विकल्प चुनता है और कार्डधारक द्वारा लिए गए सभी नकद अग्रिमों यानी कैश एडवांस पर जब तक इनका भुगतान कार्ड खाते पर नहीं किया जाता है यह शुल्क देय होता है। अगर ये शुल्क देय हैं, तो इन्हें कार्डधारक के खाते से तब तक डेबिट किया जाता है जब तक कि कार्ड पर बकाया राशि का पूरा भुगतान नहीं कर दिया जाता। नकद अग्रिम यानी एडवांस कैश के मामले में, रिवॉल्विंग क्रेडिट पर शुल्क तब तक लागू होते हैं जब तक कि लेनदेन की तारीख से पूरा भुगतान नहीं किया जाता।
- जब कोई कार्डधारक कार्ड की बकाया राशि को आगे बढ़ाता है या नकद अग्रिम यानी एडवांस कैश की सुविधा का लाभ उठाता है, तो रिवॉल्विंग क्रेडिट पर शुल्क की गणना एवरेज डेली बैलेंस मेथड द्वारा की जाती है और इसे आगे बढ़ाए गए बकाया लेनदेन और नए बिल किए गए लेनदेन पर लागू किया जाता है।
- अगर कोई कार्डधारक एयू स्मॉल फाइनेंस बैंक क्रेडिट कार्ड पर रिवॉल्विंग क्रेडिट सुविधा का लाभ उठाता है और महीने की स्टेटमेंट में दिखाई गई कुल देय राशि से कम राशि का भुगतान करना चुनता है, तो सभी नए लेनदेन के साथ-साथ पूरी बकाया राशि पर रिवॉल्विंग क्रेडिट पर शुल्क लगेगा। और यह शुल्क तब तक लागू रहेंगे जब तक कि पिछली बकाया रकम का पूरा भुगतान नहीं कर दिया जाता।
- अगर भुगतान की नियत तारीख तक कम से कम देय राशि का भुगतान नहीं किया जाता है, तो देरी के लिए भुगतान शुल्क लागू होगा, इन शुल्कों से बचने के लिए, भुगतान की नियत तारीख पर या उससे पहले एयू स्मॉल फाइनेंस बैंक कार्ड खाते में पैसे जमा किए जाने चाहिए (चार्ज की अनुसूची देखें)। क्रेडिट सीमा से अधिक कुल बकाया राशि पर सीमा से अधिक राशि के 2.5% की दर पर सीमा से अधिक शुल्क लागू होता है, जो न्यूनतम ₹ 500 हो सकता है।
- अगर एटीएम से नकदी निकालने के लिए क्रेडिट कार्ड का इस्तेमाल किया जाता है तो नकद अग्रिम शुल्क लागू होगा। नकद अग्रिम शुल्क के साथ नकद निकासी पर ब्याज शुल्क भी लागू होते हैं

निम्नलिखित उदाहरण रिवॉल्विंग क्रेडिट पर शुल्क की गणना करने की विधि को दर्शाते हैं:

- मान लें कि कार्डधारक ने पिछली सभी बकाया राशि का भुगतान कर दिया है और उसके कार्ड खाते में कुछ बकाया नहीं है। हर महीने की 15 तारीख पर उनका स्टेटमेंट तैयार होगा और रिवॉल्विंग क्रेडिट पर हर महीने लागू शुल्क 3.75% है।

ट्रांस्जेक्शन	आईएनआर
10 अप्रैल, 2024 को खरीदारी	₹ 2,000
15 अप्रैल, 2024 की तारीख पर जारी स्टेटमेंट पर कुल देय राशि	₹ 2,000
15 अप्रैल, 2024 की तारीख पर जारी स्टेटमेंट पर न्यूनतम देय राशि	₹ 100
भुगतान की देय तारीख - 3 मई, 2024	
7 मई 2024 को खरीदारी	₹ 800
10 मई 2024 को भुगतान	₹ 1,500
15 मई, 2024 की स्टेटमेंट पर, रिवॉल्विंग क्रेडिट पर निम्नलिखित ब्याज शुल्क लगाया जाएगा:	
ब्याज गणना हर महीने@3.75%:	
अ. 30 दिनों के लिए 2000 रुपये पर ब्याज (10 अप्रैल से 9 मई तक)	₹ 73.97
ब. 6 दिनों के लिए 500 रुपये पर ब्याज (10 मई से 15 मई तक)	₹ 3.70

स. 9 दिनों के लिए 800 रुपये पर ब्याज (7 मई से 15 मई तक)	₹ 8.88
15 मई की स्टेटमेंट में लगाया गया कुल ब्याज	**₹ 86.55**

यह उन लेनदेनों की सूची है जो उन्होंने अपने कार्ड खाते पर किए हैं और रिवॉल्विंग क्रेडिट पर ब्याज शुल्क लागू हैं:

- कृपया ध्यान दें: ब्याज की गणना = (बकाया राशि * 3.75% प्रति माह * 12 महीने * दिनों की संख्या) / 365।
- कृपया ध्यान दें कि रिवॉल्विंग क्रेडिट या किसी अन्य शुल्क के साथ-साथ सभी शुल्क और प्रभार एयू स्मॉल फाइनेंस बैंक के विवेक पर बदलाव के अधीन हैं।
- कृपया इस पर भी ध्यान दें कि अगर कार्डधारक खातों की क्रेडिट सीमा से अधिक है, तो खाते पर सीमा से अधिक शुल्क लगाया जाएगा। कृपया इस दस्तावेज के अंत में मौजूद उन शुल्कों की अनुसूची देखें जो विशेष मामलों में लगाए जा सकते हैं।
- रिटेल क्रेडिट कार्ड के लिए न्यूनतम देय राशि (एमएडी) की गणना विधि: जिन ग्राहकों ने देय तिथि पर/या उससे पहले पिछले स्टेटमेंट के टीएडी (कुल देय राशि) का भुगतान किया है, उनके लिए न्यूनतम देय राशि इस प्रकार होगी: बकाया मूलधन का 5% + 100% शुल्क/प्रभार + 100% ब्याज प्रभार + देय ईएमआई + 100% वार्षिक सदस्यता शुल्क (अगर लागू हो) + 100% जीएसटी और जिन ग्राहकों ने देय तिथि पर/या उससे पहले पिछले स्टेटमेंट के टीएडी (कुल देय राशि) का भुगतान नहीं किया है, उनके लिए न्यूनतम देय राशि इस प्रकार होगी: बकाया मूलधन का 2% + 100% शुल्क/प्रभार + 100% ब्याज प्रभार + देय ईएमआई + 100% वार्षिक सदस्यता शुल्क (अगर लागू हो) + 100% जीएसटी। ***उदाहरण:*** अगर एमएडी की राशि 1503.50 रूपये है, तो गणना के बाद इसे 10वे अंक के अगले मल्टीप्ल यानी गुणज के निकटतम मान में बदला जाएगा, जो 1510 रूपये होगा। साथ ही, अभी के स्टेटमेंट में देय एमएडी पर पहुंचने के लिए पिछले स्टेटमेंट से किसी भी अदेय एमएडी को भी वर्तमान एमएडी में जोड़ा जाएगा।

निम्नलिखित उदाहरण वह विधि दर्शाएंगे जो देरी से भुगतान शुल्क की गणना करती हैं:
उपरोक्त उदाहरण में कम से कम न्यूनतम देय राशि यानी 100 रूपये का भुगतान, भुगतान की नियत तारीख (3 मई) तक किया जाना आवश्यक है, ताकि यह सुनिश्चित किया जा सके कि देरी के लिए कोई भुगतान शुल्क नहीं लगाया गया है। अगर न्यूनतम देय राशि का भुगतान नहीं किया जाता है, तो नीचे दी गई तालिका के अनुसार देरी के लिए भुगतान शुल्क लगाया जाएगा:

कुल देय राशि का स्टेटमेंट बैलेंस	देर से भुगतान के शुल्क
100 रुपये से कम या उसके बराबर	NIL
100 रुपये से अधिक और 500 रुपये तक	₹ 100
500 रुपये से अधिक और 5,000 रुपये तक	₹ 600
5,000 रुपये से अधिक और 10,000 रुपये तक	₹ 700
10,000 रुपये से अधिक और 20,000 रुपये तक	₹ 800
20,000 रुपये से अधिक और 50,000 रुपये तक	₹ 1,100
50,000 रुपये से ऊपर	₹ 1,300

इस प्रकार, उपरोक्त उदाहरण में, चूंकि 3 मई 2024 की देय तारीख तक 100 रूपये की न्यूनतम देय राशि का भुगतान नहीं किया गया है और चूंकि कुल देय राशि 2000 रूपये थी, इसलिए 3 मई 2024 को देरी के लिए ₹ 600 का भुगतान किया जाएगा। अगर आप भुगतान की नियत तारीख तक न्यूनतम देय राशि से कम राशि का भुगतान करते हैं तो भी यह शुल्क लागू होगा। देरी से भुगतान शुल्क पर 18% की दर से जीएसटी लागू होगा।

देर से भुगतान के शुल्क देय तिथि के बाद बकाया राशि पर लगाए जाएंगे और कुल देय राशि पर नहीं लगाए जाएंगे।

उदाहरण:

परिदृश्य 1	परिदृश्य 1	कुल देय राशि (टीएडी)
स्टेटमेंट जनरेट किया गया	10-अप्रैल-24	₹ 25,000
देय तिथि	28-अप्रैल-24	
देय तिथि तक कोई भुगतान नहीं किया गया		
देर से भुगतान के शुल्क की गणना 25,000 रुपये के बकाया पर की जाएगी		

परिदृश्य 2	परिदृश्य 2	कुल देय राशि (टीएडी)
स्टेटमेंट जनरेट किया गया	10-अप्रैल-24	₹ 25,000
देय तिथि	28-अप्रैल-24	
देय तिथि तक कोई भुगतान नहीं किया गया		
स्थिति 1: अगर 20 अप्रैल, 2024 को पिछले स्टेटमेंट साइकल से संबंधित लेनदेन के लिए ₹ 10,000 का लेनदेन रिवर्सल प्राप्त हुआ है, तो कुल देय राशि को रीफंड के साथ समायोजित किया जाएगा और यह ₹15,000 होगी। लागू होने पर, विलंब भुगतान शुल्क की गणना संशोधित कुल देय राशि के आधार पर की जाएगी। **स्थिति 2:** अगर 20 अप्रैल, 2024 को वर्तमान स्टेटमेंट साइकल से संबंधित लेनदेन के लिए ₹ 10,000 का लेनदेन रिवर्सल प्राप्त हुआ है (जिसके लिए स्टेटमेंट जनरेट नहीं हुआ है), तो कुल देय राशि समान रहेगी।		

डायनामिक और स्थैतिक क्रॉस मुद्रा रूपांतरण मार्कअप शुल्क: एमआईटीसी के एसओसी अनुभाग द्वारा बताया गया मार्कअप शुल्क किसी अंतर्राष्ट्रीय स्थान पर या भारतीय मुद्रा में किए गए सभी लेनदेन पर या उस व्यापारी पर लगाया जाएगा जो भारत में स्थित हैं लेकिन विदेशों में पंजीकृत हैं।

3. क्रेडिट सीमाएँ

एयू बैंक के आंतरिक मानदंडों और विवेक के आधार पर कार्डधारक को क्रेडिट सीमा और नकद निकासी सीमा जारी की जाती है, जहां प्राथमिक कार्डधारक की तरह ही नए कार्डधारकों की सीमा भी समान होती है। कार्ड की डिलीवरी के समय और क्रेडिट कार्ड की मासिक स्टेटमेंट में कार्डधारकों को इस सीमा के बारे में सूचित किया जाता है। स्टेटमेंट को जनरेट करते समय (यानी इस्तेमाल के लिए मौजूद क्रेडिट लिमिट) कार्ड स्टेटमेंट के एक भाग के रूप में मौजूदा क्रेडिट सीमा प्रदान की जाती है। एयू स्मॉल फाइनेंस बैंक समय-समय पर कार्डधारक के खाते की समीक्षा करेगा और आंतरिक मानदंडों के आधार पर कार्डधारक की क्रेडिट सीमा में संशोधन कर सकता है और इसकी सूचना कार्डधारक को दी जाएगी। क्रेडिट सीमा में कोई भी बढ़ोतरी कार्डधारक की सहमति के बाद की जाएगी। जो कार्डधारक अपनी क्रेडिट सीमा बढ़ाना चाहते हैं, वे एयू स्मॉल फाइनेंस बैंक को पत्र लिखकर और अपनी आय बताकर वित्तीय दस्तावेज प्रदान करके ऐसा कर सकते हैं। एयू स्मॉल फाइनेंस बैंक अपने विवेक और उपलब्ध कराए गए ऐसे नए दस्तावेजों के आधार पर, कार्डधारक की क्रेडिट सीमा बढ़ा सकता है।

एयू बैंक अपने विवेक के आधार पर, ओवरलिमिट सुविधा को सक्षम करने के लिए साफतौर पर कार्डधारकों से सहमति लेने के बाद कार्ड की सीमा को बढ़ने की अनुमति दे सकता है। अगर उपयोगकर्ताओं द्वारा ऐसी ओवरलिमिट सुविधा का लाभ उठाया जाता है तो सीमा को बढ़ाने पर शुल्क लगाया जाएगा। शुल्क या ब्याज के प्रभार के कारण ओवर-लिमिट की स्थिति भी हो सकती है। फिलहाल, Traverse (NRI) कार्ड पर ओवरलिमिट की सुविधा उपलब्ध नहीं है।

4. बिलिंग और स्टेटमेंट

एयू स्मॉल फाइनेंस बैंक कार्डधारक को एक मासिक स्टेटमेंट भेजेगा जिसमें आखिरी स्टेटमेंट के बाद से कार्डधारक के खाते से डेबिट या क्रेडिट किए गए लेनदेन, डेबिट या क्रेडिट किए गए शुल्क और प्रभार और कार्डधारक के खाते से किया गया भुगतान दिखाया जाएगा। एयू स्मॉल फाइनेंस बैंक पहले से-निर्धारित की गई तारीख पर एसएमएस और ईमेल के माध्यम से कार्डधारक के खाते के लेनदेन का मासिक स्टेटमेंट भेजेगा। कार्डधारक द्वारा चुने गए ईमेल एड्रेस पर फिजिकल स्टेटमेंट भेजा जाएगा। एयू स्मॉल फाइनेंस बैंक द्वारा कार्डधारक के खाते में फिजिकल स्टेटमेंट भेजे जाने के लिए शुल्क लिया जा सकता है।

- शून्य बकाया होने और क्रेडिट कार्ड धारकों के खाते में कोई लेनदेन न होने की स्थिति में, न तो स्टेटमेंट तैयार किया जा सकता है और न ही पंजीकृत ईमेल आईडी या संचार पते पर वितरित किया जा सकता है। यह नेट/मोबाइल बैंकिंग पर भी उपलब्ध नहीं होगा। हालाँकि, लेनदेन के विफल होने पर कार्डधारक को स्टेटमेंट दिया जाएगा, जो नेट/मोबाइल बैंकिंग पर भी उपलब्ध होगा।
- एयू स्मॉल फाइनेंस बैंक क्रेडिट कार्ड, कार्डधारक को रिवॉल्विंग क्रेडिट की सुविधा प्रदान करते हैं। कार्डधारक सिर्फ स्टेटमेंट में दी गई न्यूनतम देय राशि का भुगतान करना चुन सकता है। बकाया राशि को अगले महीने की बिलिंग स्टेटमेंट में जोड़ा जा सकता है। कार्डधारक कुल देय राशि या न्यूनतम देय राशि से ऊपर की राशि के किसी हिस्से का भुगतान करना भी चुन सकता है। पिछले स्टेटमेंट में कोई भी न्यूनतम अदेय राशि कार्डधारक की क्रेडिट सीमा में मौजूद बकाया के अलावा उनकी वर्तमान न्यूनतम देय राशि में जोड़ दी जाएगी। हालाँकि, अगर एमएडी का भुगतान किया गया है तो सेक्शन 2 में उल्लिखित बकाया राशि पर ब्याज लागू होगा।
- कार्ड के बकाया भुगतान को स्वीकार किया जाता है और बाद में जारी की गई स्टेटमेंट में कार्डधारक को सूचित किया जाता है। कार्डधारक के कार्ड की बकाया राशि पर मिले भुगतान को सभी लागू करों, शुल्कों और अन्य शुल्कों, रिवॉल्विंग क्रेडिट ब्याज शुल्कों, नकद अग्रिमों यानी एडवांस कैश और उसी क्रम में खरीदारी के मामले में समायोजित किया जाएगा।
- कुल देय राशि या न्यूनतम देय राशि का भुगतान, भुगतान की देय तारीख से पहले किया जाना चाहिए। भुगतान को देय की तारीख पर या उससे पहले एयू स्मॉल फाइनेंस बैंक क्रेडिट कार्ड खाते में जमा किया जाना चाहिए ताकि देरी पर लगने वाले शुल्क से बचा जा सके। भुगतान की देय तारीख के अंदर क्रेडिट कार्ड खाते में भुगतान नजर आए यह सुनिश्चित करने के लिए कार्डधारक भुगतान की तय तारीख से पहले लोकल चेक भी जमा कर सकते हैं।

निम्नलिखित में से किसी भी तरीके से क्रेडिट कार्ड खाते से भुगतान किया जा सकता है:

एयू स्मॉल फाइनेंस बैंक द्वारा जिन अधिकृत भुगतान मोड का सुझाव दिया जाता है वह नीचे दिए गए हैं। हम कार्डधारकों को नीचे दिए गए तरीकों का इस्तेमाल करने और अन्य तरीकों से भुगतान करने से बचने की सलाह देते हैं:

A. **इंटरनेट बैंकिंग:** अगर कार्डधारक के पास एयू स्मॉल फाइनेंस बैंक खाता है, तो इंटरनेट बैंकिंग, मोबाइल बैंकिंग या एटीएम के माध्यम से भुगतान किया जा सकता है। कार्डधारक ऑटोपेय के रूप में एक स्थायी निर्देश सुविधा का विकल्प भी चुन सकता है, जहां कार्डधारक के एयू स्मॉल फाइनेंस बैंक खाते से कार्डधारक के क्रेडिट कार्ड खाते में पैसो को स्वचालित रूप से स्थानांतरित किया जा सकता है।

B. **बिलडेस्क सुविधा:** अगर कार्डधारक एक गैर-एयू स्माल फाइनेंस बैंक खाताधारक है, तो वह अन्य बैंकों के नेट बैंकिंग खाते का इस्तेमाल करके बिलडेस्क सुविधा के माध्यम से भुगतान कर सकता है या कार्डधारक अन्य बैंक खाते (आईएफएससी कोड AUBL0CCARDS का उपयोग करके) से एनईएफटी फंड ट्रांसफर मोड के माध्यम से भी भुगतान कर सकता है।

C. **चेक से भुगतान:** एयू स्मॉल फाइनेंस बैंक की शाखाओं में रखे गए किसी भी एयू स्मॉल फाइनेंस बैंक क्रेडिट कार्ड ड्रॉप बॉक्स में भुगतान का कोई भी इंस्ट्रूमेंट (चेक या ड्राफ्ट) डालना। यह लिखत एयू स्मॉल फाइनेंस बैंक क्रेडिट कार्ड नंबर xxxx xxxx xxxx xxxx को देय होना चाहिए। कृपया सुनिश्चित करें कि एयू स्मॉल फाइनेंस बैंक चेक के मामले में यह देय की तारीख से कम से कम 3 कार्य दिवस पहले और गैर-एयू स्मॉल फाइनेंस बैंक चेक के मामले में देय की तारीख से 5 कार्य दिवस पहले जमा किया जाए।

D. **शाखाओं में नकद भुगतान:** कार्डधारक क्रेडिट कार्ड जारी करने वाले व्यक्ति को जीएसटी का सही तरीके से अनुपालन करने में सक्षम बनाने के लिए समय पर सही जानकारी प्रदान करने के लिए जिम्मेदार होगा। कार्ड जारीकर्ता इनपुट टैक्स क्रेडिट में किसी भी नुकसान या कार्डधारक को इनपुट टैक्स क्रेडिट प्राप्त करने में देरी होने के लिए जिम्मेदार नहीं होगा।

- **बिलिंग से जुड़े विवाद:** स्टेटमेंट में दिए गए सभी लेन-देन सही माने जाएंगे और कार्डधारक द्वारा स्वीकार किए जाएंगे, जब तक कि किसी भी विसंगति/अनियमितता के बारे में स्टेटमेंट जनरेट करने की तारीख से 7 दिनों के अंदर या लेन-देन की तारीख से 37 दिनों के अंदर बैंक को सूचित नहीं किया जाता है। कार्डधारक के अनुरोध के आधार पर, एयू स्मॉल फाइनेंस बैंक जांच शुरू कर और अस्थायी आधार पर शुल्क को उलट सकता है, हालांकि, इसके बाद जांच पूरी होने पर, ऐसे शुल्क के भुगतान का दायित्व कार्डधारक के खाते पर हो सकता है, जो एक मामला हो सकता है, संबंधित पुनर्प्राप्ति अनुरोध शुल्क के साथ आगामी स्टेटमेंट को बहाल कर दिया जाएगा। अधिकतम तीस दिनों की अवधि के अंदर, एयू स्मॉल फाइनेंस बैंक कार्डधारक से विवाद के मामले में उसकी रसीद के आधार पर लागू होने पर ज़रूरी दस्तावेज प्रदान करेगा, और सदस्य बैंक से प्राप्त करेगा, यह संबंधित कार्ड नेटवर्क फ्रेंचाइजी जैसे वीज़ा/रुपे आदि द्वारा निर्धारित दिशानिर्देशों के अधीन होगा। किसी भी मतभेद के आधार पर लगाई गई जीएसटी को वापस नहीं किया जाएगा।

5. डिफ़ॉल्ट और परिस्थितियाँ

- डिफ़ॉल्ट की स्थिति में, कार्डधारक को क्रेडिट कार्ड खाते पर किसी भी बकाया के निपटान के लिए समय-समय पर बैंक से पोस्ट, टेलीफोन, ई-मेल, एसएमएस संदेश, व्हाट्सएप संदेश भेजा जाएगा,और/या अनुवर्ती कार्रवाई करने और बकाया राशि वसूलने के लिए, याद दिलाने के लिए तीसरे पक्ष को शामिल किया जाएगा। इस प्रकार नियुक्त कोई भी तीसरा पक्ष ऋण वसूली पर आचार संहिता का पूरी तरह से पालन करेगा। कार्डधारक की मृत्यु होने की स्थिति में, एयू स्मॉल फाइनेंस बैंक कार्डधारक के कानूनी उत्तराधिकारियों/संपत्ति से कुल बकाया वसूलने का अधिकारी होगा।
- अगर कार्ड सदस्य बिलिंग स्टेटमेंट में बताई गई तारीख तक न्यूनतम देय राशि का भुगतान करने में असफल रहता है, तो इसे डिफ़ॉल्ट माना जाएगा। डिफ़ॉल्ट की स्थिति में, बैंक डिफ़ॉल्ट रिपोर्ट को क्रेडिट सूचना ब्यूरो या ऐसी अन्य एजेंसी, जो कानूनी रूप से अनुमोदित है, को भेज सकता है। भुगतान की देय तारीख और बिलिंग स्टेटमेंट पर दर्शाई गई बिलिंग की तारीख के बीच की समय अवधि को नोटिस अवधि माना जाता है ताकि कार्ड सदस्य डिफॉल्टर के रूप में रिपोर्ट कर सके। क्रेडिट कार्ड की सुविधाओं को नियंत्रित करने वाले नियम और शर्तें पूरक कार्ड धारकों पर भी लागू होंगी।
- डिफ़ॉल्ट रिपोर्ट वापस लेने की प्रक्रिया और वह अवधि जिसके भीतर बकाया राशि के निपटान के बाद डिफ़ॉल्ट रिपोर्ट वापस ले ली जाएगी: बैंक क्रेडिट सूचना कंपनी (विनियमन) अधिनियम, 2005 के अनुसार सीआईसी द्वारा निर्धारित किए गए प्रारूप में कार्ड सदस्य का डेटा सीआईसी क्रेडिट सूचना कंपनियों को हर महीने जमा करता है। इस डेटा में डिफॉल्टर और वर्तमान दोनों कार्डधारकों के पिछले महीने के पुनर्भुगतान का स्टेटस शामिल है। सीआईसी क्रेडिट सूचना कंपनियां अगले तीस दिनों में सबमिट किए गए डेटा को अपने सर्वर पर अपलोड करती हैं। आपकी बकाया राशि के संबंध में किसी भी डिफ़ॉल्ट के मामले में, क्रेडिट ब्यूरो को डिफ़ॉल्ट के रूप में स्थिति की रिपोर्ट करने से पहले सात दिन का नोटिस दिया जाएगा। ऐसी स्थिति में, अगर डिफ़ॉल्ट के रूप में रिपोर्ट किए जाने के बाद बकाया राशि का निपटान किया जाता है, तो निपटान के 30 दिनों के अंदर उसे अपडेट किया जाएगा। देरी से जुड़े किसी भी विवाद के मामले में, विवाद का हल किए जाने के बाद ही लेन-देन से संबंधित जानकारी ब्यूरो को जारी की जाएगी।
- कार्डधारक के कैपिटेंस में मृत्यु/स्थायी अक्षमता की स्थिति में बकाया राशि की वसूली: लागू कानूनों के अनुसार कार्ड सदस्य ने जिन्हें उत्तराधिकारी/नामांकित व्यक्ति/कानूनी उत्तराधिकारी बनाया है उन्हें बकाया राशि के भुगतान के लिए पर्याप्त नोटिस और बकाया राशि के संबंध में सभी जानकारी दी जाएगी और उसी के अनुसार बकाया राशि वसूल की जाएगी ।
- कॉम्प्लीमेंट्री बीमा कवर कार्ड के प्रकार और हर कार्ड के अनुसार अलग-अलग हो सकते हैं। विशिष्ट एयू स्मॉल फाइनेंस बैंक कार्ड के तहत खास कॉम्प्लीमेंट्री बीमा कवर जो कार्ड सदस्य को प्रदान किया गया है उसकी जांच करने और उसे समझने के लिए कार्ड सदस्य अपनी सहमति देंगे। जो कार्ड जारी किया गया है उसपर पूर्ण बीमा कवरेज लागू है इसके लिए कार्ड-सदस्य को एयू स्मॉल फाइनेंस बैंक की वेबसाइट और कार्ड-सदस्य समझौते को देखना होगा

6. धारण करने का अधिकार

एयू स्मॉल फाइनेंस बैंक किसी भी समय बिना किसी सूचना के लिए बैंक के धारण करने के अधिकार का इस्तेमाल कर सकता है और बैंक में रखे गए कार्डधारक के खाते में मौजूद किसी भी या सभी धन/जमा/खातों में मौजुद राशि से बकाया राशि की भरपाई कर सकता है।

7. कार्ड सदस्यता की समाप्ति / रद्दीकरण / सरेंडर

- कार्डधारक पूर्व सूचना देकर या दिए बिना किसी भी समय कार्ड खाता को बंद करने का विकल्प चुन सकता है। कार्ड के दुरुपयोग से बचने के लिए यह सलाह दी जाती है कि क्रेडिट कार्ड को ऐड-ऑन कार्ड के साथ, अगर कोई हो, चार टुकड़ों में काट लें, जिससे यह सुनिश्चित हो सके कि होलोग्राम, कार्ड चिप और मेग्नेट स्ट्रैप को अच्छे से काट दिया गया हो ताकि इनका दोबारा इस्तेमाल न हो। कार्डधारक एयू स्मॉल फाइनेंस बैंक की ग्राहक सेवा हेल्पलाइन पर कॉल करके या निम्नलिखित एड्रेस पर एयू स्मॉल फाइनेंस बैंक को लिखकर कार्ड की सदस्यता खत्म कर सकता है: एयू स्मॉल फाइनेंस बैंक, क्रेडिट कार्ड डिवीजन, थर्ड फॉल हॉल सी, सनी जंक्शन एसटीसी, न्यू आतिश मार्केट, जयपुर राजस्थान 302020। कार्ड खाते पर बकाया सभी राशियों का भुगतान होने के बाद कार्ड की सदस्यता खत्म हो जाएगी। कार्ड पर किसी भी तरह का वार्षिक या रिन्यूअल शुल्क वापस नहीं किया जाएगा।

चैनल	पथ/संपर्क विवरण
ऑरो	https://www.aubank.in/personal-banking/auro
ब्रांच बैंकिंग	बैंक की शाखा में जाकर हमारे कर्मचारियों से बात करें
टोल फ्री नंबर	1800 1200 1500
हमें लिखें	creditcard.support@aubank.in

- अगर एयू स्मॉल फाइनेंस बैंक कार्ड पर असामान्य या संदिग्ध लेनदेन पैटर्न देखता है, तो बैंक कार्ड से हुए ऐसे लेनदेन की प्रामाणिकता को जांचने के लिए ग्राहक के पंजीकृत नंबर पर उनसे बात करने की कोशिश करेगा। अगर बैंक ग्राहक से बात करने में असफल होता है, तो बैंक उचित तौर पर सुरक्षा कारणों से या कार्डधारक के फायदे के लिए इसे ज़रूरी मानते हुए कार्ड के इस्तेमाल को बंद या प्रतिबंधित कर सकता है। कार्डधारक को अपनी अंतर्राष्ट्रीय कार्ड उपयोग सुविधा को चालू करने की ज़रूरत होगी जिसके लिए उन्हें एयू बैंक 0101 डिजिटल एप्लिकेशन सहित किसी भी बैंकिंग चैनल का इस्तेमाल कर बैंक से संपर्क करना होगा।
- ग्राहक को यह सुनिश्चित करना होगा कि (अंतर्राष्ट्रीय लेनदेन) के लिए एयू स्मॉल फाइनेंस बैंक क्रेडिट कार्ड का उपयोग विदेशी मुद्रा प्रबंधन अधिनियम, 1999, उसमें बनाए गए फेमा नियमों और आरबीआई द्वारा समय-समय पर जारी किए गए निर्देशों सहित लागू कानून के अनुसार किया जाना चाहिए। अगर ग्राहक उपरोक्त का अनुपालन करने में विफल होता है, तो ऐसी स्थिति में ग्राहक को विदेशी मुद्रा (कंपाउंडिंग कार्यवाही) नियम, 2000 के तहत दंड दिया जा सकता है।
- कार्डधारक को यह सुनिश्चित करना होगा कि प्राथमिक या ऐड-ऑन कार्ड का उपयोग विदेशी मुद्रा व्यापार, जुआ, लॉटरी, सट्टेबाजी, डेटिंग से जुड़े लेनदेन के लिए नहीं किया जाएगा। अगर ग्राहक ऐसा करने में किसी भी तरह से असफल होता है तो ऐसी स्थिति में कार्डधारक फेमा 1999 या इसके वैधानिक संशोधनों के तहत लागू किसी भी कार्रवाई के लिए जिम्मेदार होगा।
- नेपाल और भूटान में व्यापारिक सस्थानों में विदेशी मुद्रा में भुगतान करने के आलावा अंतरराष्ट्रीय स्तर पर कार्डधारक को जारी किया गया वैलिड कार्ड दुनिया भर में मान्य है। ऐसे कार्ड, जिनका इस्तेमाल सिर्फ भारत/नेपाल/भूटान में प्रतिबंधित है, ऐसे कार्ड का भारत/नेपाल/भूटान के बाहर इस्तेमाल करना "विदेशी मुद्रा प्रबंधन अधिनियम" (फेमा) या किसी अन्य संबंधित कानून का उल्लंघन है। इन शर्तों का उल्लंघन होने पर कार्ड के गलत उपयोग के लिए कार्डधारक पूरी ज़िम्मेदारी स्वीकार करता है और एयू स्मॉल फाइनेंस बैंक को होने वाले किसी भी नुकसान, क्षति, ब्याज, रूपांतरण, किसी भी अन्य वित्तीय शुल्क की भरपाई के लिए कार्डधारक उसके प्रावधानों का उल्लंघन करने के कारण बैंक को इस नुकसान की भरपाई करने का वचन देकर इससे सहमत होता है।
- अंतरराष्ट्रीय स्तर पर वैध कार्ड और अन्य सभी कार्डों का इस्तेमाल इंटरनेट पर या इसके आलावा लॉटरी टिकट, प्रतिबंधित पत्रिकाओं, स्वीपस्टेक्स में भागीदारी, कॉल बैक सेवाओं के लिए भुगतान, विदेशी मुद्रा व्यापार के लिए किसी भी रूप में प्रेषण, मार्जिन कॉल जैसी निषिद्ध वस्तुओं की खरीद, विदेशी मुद्रा विनिमय/विदेशी काउंटरपार्टी, घरेलू/विदेशी बाजारों में विदेशी मुद्रा में व्यापार आदि के लिए नहीं किया जा सकता है।
- कृपया ध्यान दें कि विदेशी मुद्रा प्रबंधन अधिनियम (फेमा), 1999 के तहत, भारतीय निवासियों का इलेक्ट्रॉनिक/इंटरनेट ट्रेडिंग पोर्टल के माध्यम से विदेशों में विदेशी मुद्रा में व्यापार करना प्रतिबंधित है। अगर ऐसे लेनदेन आपके क्रेडिट कार्ड या ऑनलाइन/मोबाइल बैंकिंग पर नोट किए जाते हैं, तो हम आपके कार्ड/खाते को बंद करने के लिए मजबूर होंगे।
- अगर कार्डधारक बकाया के भुगतान में चूक करता है या दी गई क्रेडिट सीमा से अधिक कार्ड का इस्तेमाल होता है तो एयू स्मॉल फाइनेंस बैंक क्रेडिट कार्ड को निलंबित कर सकता है।
- क्रेडिट कार्ड प्रोग्राम के बंद होने की स्थिति में या क्रेडिट कार्ड के रिन्यूअल के समय, एयू स्मॉल फाइनेंस बैंक अपने विवेक से एक प्रकार का कार्ड देने का अधिकार सुरक्षित रखता है जो कार्डधारक के पास मौजूद कार्ड से अलग होगा। किसी भी समय किसी भी क्रेडिट कार्ड पर क्रेडिट सीमा और नकद सीमा एयू स्मॉल फाइनेंस बैंक के विवेक के अनुसार होती है।
- समाप्ति या रिन्यूअल के समय प्रदान किए गए किसी भी रिप्लेसमेंट कार्ड के लिए कार्ड एप्लीकेशन मान्य रहेगी।
- कार्डधारक द्वारा क्रेडिट कार्ड के पैटर्न के इस्तेमाल पर अगर एयू स्मॉल फाइनेंस बैंक को किसी भी पैटर्न के इस्तेमाल पर शक होता है तो बैंक क्रेडिट कार्ड पर प्रतिबंध लगाने के लिए कार्रवाई कर सकता है। ऐसी कार्रवाई तुरंत प्रभावी हो सकती है और इसमें कार्ड की सुविधाओं या लाभों को वापस लेना या कार्ड को पूरी तरह से समाप्त करना शामिल हो सकता है। क्रेडिट कार्ड या सुविधाओं या लाभों को बहाल करने के लिए कार्डधारक को ऐसे सबूत सामने रखने होंगे जो यह दिखा सके कि कार्ड का इस्तेमाल असल में कहाँ हुआ है यह जिम्मेदारी पूरी तरह से की होगी। इस संबंध में एयू बैंक द्वारा लिया गया फैसला आखिरी होगा और सभी कार्डधारकों को यह मानना होगा।
- विघटन/दिवालियापन या कार्डधारक के कॉर्पोरेट निकाय के बंद होने के कारण कार्डधारक की मृत्यु या अक्षमता की स्थिति में, एयू स्मॉल फाइनेंस बैंक कार्डधारक या ऐड-ऑन कार्डधारकों को जारी किए गए कार्ड को स्वचालित रूप से रद्द कर देगा। किसी सरकारी नियामक संस्था के निर्देश पर कार्ड खाता निलंबित भी किया जा सकता है। ऐसी स्थिति में लागू प्रासंगिक कानूनों के अनुसार एयू स्मॉल फाइनेंस बैंक कार्ड पर बकाया राशि को वसूलने का हकदार होगा।

- क्रेडिट कार्ड को बंद करने का अनुरोध करने के लिए, कार्ड सदस्य आईवीआर 1800 1200 1500, कार्ड संस्करण के अनुसार उल्लिखित ईमेल आईडी के माध्यम से अनुरोध कर सकता है या अनुरोध को 'ऑरो' चैटबॉट पर रख सकता है। लिंक:- **https://aubank.in/personal-banking/credit-cards**

8. कार्ड का खोना / चोरी होना / दुरुपयोग होना

- गुम हो जाने, खो जाने, चोरी हो जाने, कटे-फटे होने, कार्ड न मिलने की स्थिति में या जब कार्डधारक को संदेह हो कि क्रेडिट कार्ड का उपयोग उसकी अनुमति के बिना किया जा रहा है, तो कार्डधारक को एयू स्मॉल फाइनेंस बैंक को उसके 24 घंटे चालू रहने वाले कॉल सेंटर यानी 1800 1200 1500 पर तुरंत सूचित करना होगा। इसके अतिरिक्त, ग्राहक निम्नलिखित चैनलों के माध्यम से अनुरोध कर सकता है:
- अगर ग्राहकों को यह लगता है कि उनके कार्ड का दुरुपयोग हुआ है, तो वे कार्ड ब्लॉक करने का अनुरोध करने के लिए नीचे दी गई विधि का उपयोग कर सकते हैं।

  \- अपने कार्ड को अस्थायी रूप से ब्लॉक करने के लिए, पंजीकृत मोबाइल नंबर से 567676 पर एसएमएस “TBLOCK<Space><Credit Card Last 4 digit><Space><Customer ID>” भेजें।

  \- अपने कार्ड को स्थायी रूप से ब्लॉक करने के लिए, पंजीकृत मोबाइल नंबर से 5676767 पर एसएमएस “PBLOCK<Space><Credit Card Last 4 digit><Space><Customer ID>” भेजें

ईमेल	creditcard.support@aubank.in
ग्राहक सहायता (आईवीआर)	1800 1200 1500
चैट बॉट	https://www.aubank.in/personal-banking/auro
इंटरनेट बैंकिंग/मोबाइल बैंकिंग	वेब/ऐप लॉगिन >> क्रेडिट कार्ड >> क्रेडिट कार्ड प्रबंधित करें >> क्रेडिट कार्ड को ब्लॉक/अनब्लॉक करें
वेबसाइट	https://www.aubank.in/cards/ credit-card/block-credit-card
मेल पता	एयू स्मॉल फाइनेंस बैंक, क्रेडिट कार्ड डिवीजन, तीसरी मंजिल हॉल सी, सनी जंक्शन एसटीसी, न्यू आतिश मार्केट, जयपुर, राजस्थान - 302020

मूल कार्ड के दोबारा मिलने की सूचना तुरंत एयू स्मॉल फाइनेंस बैंक को दी जानी चाहिए और इसे चार टुकड़ों में यह सुनिश्चित करते हुए काटा जाना चाहिए कि होलोग्राम, कार्ड चिप और चुंबकीय पट्टी स्थायी रूप से नष्ट हो जाएं और टुकड़े एयू स्मॉल फाइनेंस बैंक को वापस कर दिए जाएं।

- एयू स्मॉल फाइनेंस बैंक को कार्ड के खोने की सूचना मिलने से पहले यदि कार्ड खाते पर कोई भी लेनदेन होता है तो उसके लिए बैंक उत्तरदायी या जिम्मेदार नहीं होगा, और इसकी जिम्मेदारी कार्डधारक की होगी।
- कार्डधारक की सहमति से कार्ड/कार्ड की जानकारी/ओटीपी/एमपिन/ कार्ड संबंधी कोई भी जानकारी या कार्ड का पिन पाने वाले व्यक्ति द्वारा अगर कार्ड का दुरुपयोग होता है तो इन सभी नुकसानों के लिए कार्डधारक जिम्मेदार होगा।
- कार्डधारक कार्ड और पिन की सुरक्षा सुनिश्चित करेगा। बैंक यह सुनिश्चित करेगा कि किसी भी परिस्थिति में कार्डधारक के अलावा पिन किसी और को न बताया जाए।
- जब भारत के बाहर रहने वाले व्यापारियों द्वारा पीओएस पर कार्ड लेनदेन किया जाता है तो व्यापारियों द्वारा बिना पिन या किसी अतिरिक्त प्रमाणीकरण के इसे आगे बढाया जा सकता है क्योंकि ऐसे देशों में पिन का इस्तेमाल करना ज़रूरी नहीं हो सकता है। एयू स्मॉल फाइनेंस बैंक को कार्ड खोने की सूचना देने से कार्ड पर किए गए सभी लेनदेन के लिए कार्डधारक जिम्मेदार होगा। कार्ड खोने या चोरी होने के बारे में एयू स्मॉल फाइनेंस बैंक को सूचित करने के अलावा, कार्डधारक को कार्ड के किसी भी नुकसान या चोरी की सूचना स्थानीय पुलिस को देनी होगी, एफआईआर दर्ज करनी होगी और पुलिस से की गई शिकायत की कॉपी बैंक को प्रदान करनी होगी।
- एयू स्मॉल फाइनेंस बैंक पुलिस या अन्य संबंधित अधिकारियों को कोई भी जानकारी दे सकता है जिसे एयू स्मॉल फाइनेंस बैंक कार्ड के खोने या चोरी होने या कार्ड या पिन के दुरुपयोग के संबंध में प्रासंगिक मानता है।
- अगर कार्डधारक, एयू स्मॉल फाइनेंस बैंक द्वारा संभावित धोखाधड़ी जोखिम के बारे में सूचित किए जाने के बाद भी कार्ड को अनब्लॉक करने का अनुरोध करता है, तो उसके बाद रिपोर्ट किए गए किसी भी धोखाधड़ी वाले लेनदेन, धोखाधड़ी से कार्ड के इस्तेमाल या ऐसी किसी भी स्थिति के लिए एयू स्मॉल फाइनेंस बैंक किसी भी तरह से उत्तरदायी या जिम्मेदार नहीं होगा।
- कृपया हमारी ग्राहक सुरक्षा नीति देखें। https://www.aubank.in/cards/credit-card/documents

9. ईनामी अंक

- कृपया विस्तृत जानकारी के लिए कार्ड सदस्य अनुबंध या एयू स्मॉल फाइनेंस बैंक क्रेडिट कार्ड स्वागत पत्र देखें

10. शिकायत निवारण और मुआवजा ढांचा

(i) शिकायत निवारण और वृद्धि प्रक्रिया: हाल ही में बैंक के साथ संपर्क करने पर उनसे मिले जवाब से संतुष्ट न होने की स्थिति में और अपनी शिकायत के हल और अधिक जानकारी प्राप्त करने के लिए, कृपया www.aubank.in/support/contact-us के शिकायत निवारण अनुभाग पर जाएं।

(ii) शिकायतों का हल करने की समयसीमा: ग्राहक की शिकायत पर 30 दिनों की अवधि में ध्यान दिया जाएगा, अगर आपकी शिकायत अब भी हल नहीं हुई है या अगर आपकी शिकायत पर 30 दिनों की अवधि के भीतर ध्यान नहीं दिया गया है, तो आप भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा नियुक्त बैंकिंग लोकपाल से संपर्क कर सकते हैं।

(iii) असफल/विफल लेनदेन के लिए मुआवजे का फ्रेमवर्क, शिकायत निवारण में देरी, खाता बंद करने में देरी/खोए या चोरी हुए कार्डों को ब्लॉक करने आदि के लिए मुआवजे की प्रकिया, टीएटी के सामंजस्य के अनुसार असफल लेनदेन/विफलता के मामले में बैंक अदेय राशि को 5 दिनों के भीतर (केवल घरेलू लेनदेन के लिए लागू) वापस कर देगा। कोई भी विफल/असफल क्रेडिट कार्ड लेनदेन T+5 दिनों के भीतर स्वयं ही वापस हो जाएगा। जिस रिवर्सल टीएटी के बारे में बताया गया है उसके इतर किसी भी तरह की देरी के लिए ग्राहक को बैंक की ग्राहक सुरक्षा नीति के अनुसार मुआवजा दिया जाएगा। ऐसे लेनदेन का दावा करने के मामले में नियमित विवाद प्रक्रिया का पालन किया जाएगा। ग्राहकों द्वारा गलत बताए गए लेन-देन, जिसके लिए किसी व्यापारी प्रतिष्ठान की खास सिफारिश की आवश्यकता होती है, को कार्ड नेटवर्क (वीज़ा / रुपे) द्वारा निर्धारित चार्जबैक नियमों के अनुसार नियंत्रित किया जाएगा।

अगर एयू एसएफबी सात कार्य दिवसों के अंदर क्रेडिट कार्ड बंद करने की प्रक्रिया को पूरा करने में असफल रहता है तो इसके परिणामस्वरूप ग्राहक को क्रेडिट कार्ड बंद होने तक कैलेंडर को ध्यान में रखते हुए हर दिन की देरी के हिसाब से 500 रूपये का जुर्माना देना होगा, बशर्ते कि क्रेडिट कार्ड खाते में कोई बकाया ऐसा न हो।

(iv) कार्ड जारीकर्ता का संपर्क विवरण - 24 घंटे चलने वाले कॉल सेंटर, ईमेल-आईडी, हेल्पलाइन, अन्य महत्वपूर्ण टेलीफ़ोन नंबर:

Our 24X7 Call Centre Number	1800 1200 1500
ईमेल	Creditcard.support@aubank.in Creditcard.priority@aubank.in **(Zenith, Zenith + और Vetta कार्डधारकों के लिए)** NRIservices@aubank.in (**Traverse (NRI)**)
Mail	एयू स्मॉल फाइनेंस बैंक, क्रेडिट कार्ड डिवीजन, थर्ड फॉल हॉल सी, सनी जंक्शन एसटीसी, न्यू आतिश मार्केट, जयपुर राजस्थान 302020।
टेलीफोन	0141-7141100 (**Traverse (NRI)**)

11. खुलासा

- कार्डधारक स्वीकार करता है कि मौजूदा व्यावसायिक व्यवहार के अनुसार एयू स्मॉल फाइनेंस बैंक समय-समय पर क्रेडिट कार्ड से संबंधित किसी भी जानकारी का खुलासा किसी भी क्रेडिट ब्यूरो को कर सकता है। क्रेडिट ब्यूरो के साथ ग्राहक डेटा साझा करने के लिए बैंकों सहित सभी वित्तीय संस्थान इस पहल में भाग ले रहे हैं और यह जानकारी क्रेडिट सूचना कंपनी विनियमन अधिनियम, 2005 की शर्तों के अनुसार प्रदान की जा रही है।
- एयू स्मॉल फाइनेंस बैंक कार्डधारक को सूचित करना चाहता है कि कार्ड की देय राशि के सीमा से अधिक होने की स्थिति में एयू स्मॉल फाइनेंस बैंक कार्डधारक द्वारा कार्ड डिफॉल्ट से संबंधित किसी भी जानकारी को उचित नोटिस के साथ क्रेडिट ब्यूरो को बता सकता है। खातों को कार्ड की अतिदेय राशि का भुगतान प्राप्त होने पर ताज़ा डेटा/ अपडेट किया गया डेटा बैंक द्वारा भुगतान प्राप्त होने की तारीख से 60 दिनों की अवधि के भीतर क्रेडिट ब्यूरो में दिखाई देगा।
- एयू स्मॉल फाइनेंस बैंक कार्डधारकों को सूचित करना चाहता है कि एयू स्मॉल फाइनेंस बैंक अपने विवेक से, शिकायत संबंधी बातचीत या भुगतान वसूली संबंधी बातचीत के मामलों में कार्डधारक और बैंक के प्रतिनिधि के बीच विशिष्ट बातचीत को रिकॉर्ड करेगा।
- क्रेडिट कार्ड वेरिएंट में कार्ड पर कॉम्प्लीमेंट्री बीमा कवर होता है। पॉलिसी कवरेज क्रेडिट कार्ड सेट अप की तारीख से शुरू होती है, कृपया विस्तृत जानकारी के लिए उपयोग मार्गदर्शिका देखें।

12. लाउंज प्रवेश

- भारत के सभी घरेलू और अंतरराष्ट्रीय हवाई अड्डों के लाउंज में जाने के लिए 27 डॉलर का प्रायोरिटी पास लाउंज उपयोग शुल्क लागू होगा। अंतर्राष्ट्रीय लाउंज में जाने के लिए 27 डॉलर + करों का प्राथमिकता पास उपयोग शुल्क तभी लागू होगा जब यह कॉम्प्लीमेंट्री यात्राओं से ज्यादा हो, जैसा कि किसी दिए गए कार्ड संस्करण के लिए लागू हो सकता है।
- इन शुल्कों का बिल यात्रा की तारीख के 90 दिनों के भीतर कार्डधारक के अगले स्टेटमेंट में भेजा जाएगा। मुद्रा रूपांतरण दर लेनदेन के निपटान की तारीख के अनुसार लागू होगी। बैंक द्वारा पीपी शुल्क का बिल किए जाने से पहले ग्राहकों द्वारा कार्ड बंद करने के मामले में, पीपी शुल्क कार्ड बंद होने के बाद जारी की गई (यात्रा की तारीख से 90 दिनों के भीतर) स्टेटमेंट में बिल किया जाएगा।
- 3 साल की वैधता के साथ अनुरोध के आधार पर Vetta, ABC PRO & ixigo AU क्रेडिट कार्ड को प्रथिमकता के आधार पर रिन्यू या बदला जाएगा। Vetta ixigo AU & ABC PRO Add-on क्रेडिट कार्डधारकों के लिए वैधता समाप्त होने के बाद प्राथमिकता पास रिन्यूअल नहीं किया जाएगा।
- कार्ड के किसी भी तरह के दुरुपयोग से बचने के लिए कृपया यह सुनिश्चित करें की कार्ड प्रायोरिटी पास हो।. अगर कार्ड 90 दिनों से ज्यादा समय तक बंद या निष्क्रिय रहता है, तो बैंक के पास प्रायरिटी पास मेंबरशिप या क्रेडिट कार्ड से जुड़े किसी भी फायदे को वापस लेने का अधिकार है।

- घरेलू लाउंज सुविधा और रेलवे लाउंज सुविधा के लिए कार्ड सत्यापन शुल्क जो कि किसी कार्ड के प्रकार पर लागू हो सकता है, यह कार्डधारक को लगाया जाएगा और इसमें बदलाव नहीं किया जाएगा। योग्य कार्डधारक निम्न का उपयोग कर सकेंगे कैलेंडर तिमाही में किए गए खर्च के आधार पर घरेलू हवाई अड्डे के लाउंज का उपयोग (जेनिथ+, कॉर्पोरेट को छोड़कर)
  नियम और शर्तों के लिए, कृपया इस लिंक पर जाएं:-
  https://www.aubank.in/tnc/2024/revision-of-au-credit-card-usage-tnc-revision-of-usage-terms-and-conditions_jan_25.pdf

13. क्षेत्रीय भाषाओं में सबसे महत्वपूर्ण नियम और शर्तें

- क्षेत्रीय भाषाओं में एमआईटीसी पर जानकारी के लिए कृपया www.aubank.in पर जाएं, विकल्प उपलब्ध हैं: 1)हिन्दी 2) मराठी 3) गुजराती 4) पंजाबी 5) बंगाली 6) कन्नड़ 7) तेलुगु 8) उड़िया 9) तमिल 10) मलयालम
- कार्डधारक इसके द्वारा स्वीकार करता है कि www.aubank.in पर अंग्रेजी संस्करण में जो ज़रूरी नियम और शर्तें दिए गए हैं उन्ही का एक संस्करण क्षेत्रीय भाषाओं में भी उपलब्ध कराया गया है।
- कार्डधारक सहमत है और स्वीकार करता है कि सबसे महत्वपूर्ण नियमों और शर्तों के अंग्रेजी और क्षेत्रीय भाषाओं में मौजूद संस्करणों के बीच अगर किस भी तरह की असंगतता की स्थिति में, अंग्रेजी में मौजूद संस्करण मान्य होगा और कार्डधारक को वही संस्करण मानना होगा।

शुल्क की जानकारी	एयू स्मॉल फाइनेंस बैंक क्रेडिट कार्ड	
बिना ब्याज वाली अवधि	48 दिनों तक नकद निकासी के लिए लागू नहीं है	
नकद अग्रिम सीमा	**NOMO**	कार्ड लिमिट का 70%
	Traverse (NRI)	क्रेडिट कार्ड सीमा के 50% तक
	Altura, Altura Plus, AU SPONT, SwipeUp-Xcite Series of Cards	कार्ड सीमा का 40% तक
	Vetta, Business Cashback, ABC PRO, ABC BIZ	कार्ड सीमा का 30%
	Zenith, Zenith+, LIT, ixigo AU, ABC FLEX, ABC NXT, AU KOSMO	कार्ड सीमा का 20%
	InstaPay	लागू नहीं
रिवॉल्विंग क्रेडिट पर शुल्क	**Zenith+**	1.99% प्रति माह (23.88% वार्षिक)
	Zenith+ को छोड़कर सभी एयू रिटेल क्रेडिट कार्ड	3.75% प्रति माह (45% वार्षिक)
नकद अग्रिम शुल्क	विड्रा यानी निकाली गई राशि का 2.5%, जिसमें न्यूनतम राशि ₹ 500 होगी	
	Zenith+ और Traverse (NRI) के लिए शून्य नकद निकासी शुल्क	
ओवरलिमिट शुल्क	ओवरलिमिट राशि का 2.5%, न्यूनतम ₹ 500 के अधीन	
भुगतान का रिटर्न शुल्क	कुल देय राशि का 2% या ₹ 500 (चेक, ईसीएस/ पर) एनएसीएच, ऑटोपे रिटर्न) जो भी अधिक हो	
नकद प्रोसेसिंग शुल्क	शून्य, यानी, नकद जमा मोड के माध्यम से क्रेडिट कार्ड बिल भुगतान के लिए कोई शुल्क नहीं	
ईनामी अंक रिडेम्पशन शुल्क	₹ 99 + जीएसटी	
कार्ड ट्रांसफर शुल्क	₹199 + जीएसटी	

देरी से भुगतान के शुल्क	स्टेटमेंट बैलेंस	देरी से भुगतान शुल्क
	₹100 से कम या इसके बराबर	शून्य
	₹100 से ऊपर और ₹500	₹ 100
	₹500 से अधिक और ₹5,000	₹ 600
	₹ 5,000 से ऊपर और ₹10,000	₹ 700
	₹10,000 से अधिक और ₹20,000 तक	₹ 800
	₹20,000 से अधिक और ₹50,000 तक	₹ 1,100
	₹ 50,000 से ऊपर	₹ 1,300
बैलेंस ट्रांसफर/बीटी चालू ईएमआई प्रोसेसिंग शुल्क	बैलेंस ट्रांसफर यानी स्थान्तरण राशि का 1%, जिसमें न्यूनतम राशि ₹ 250 होगी	
एक्सप्रेस ऋण	प्रोसेसिंग शुल्क: ऋण राशि का 2%	
	पूर्व-समापन शुल्क: बकाया मूलधन का 3%	
ईएमआई कन्वर्शन शुल्क	एक्सप्रेस ईएमआई: ईएमआई में कन्वर्ट किए जा रहे अमाउंट का 1%, जिसमें न्यूनतम राशि ₹ 99 + जीएसटी है इंस्टेंट ईएमआई: पॉइंट ऑफ़ सेल यूनिट पर या पेमेंट गेटवे द्वारा प्रोसेसिंग शुल्क के तौर पर ₹ 199 + जीएसटी	
ईंधन अधिभार छूट (400 से 5,000 के बीच लेनदेन के लिए लागू)	**प्रकार**	**ईंधन अधिभार छूट**
	Altura, InstaPay, AU SPONT*, NOMO, AU KOSMO	प्रति माह ₹ 100 तक
	Altura Plus	प्रति माह ₹ 150 तक
	Vetta, ixigo AU, Traverse (NRI)	प्रति माह ₹ 250 तक
	SwipeUp - Xcite Series of Cards & Business Cashback	प्रति माह ₹ 200 तक
	Zenith, Zenith+, ABC FLEX, ABC NXT, ABC PRO, ABC BIZ	प्रति माह ₹ 1000 तक
	^ईंधन लेनदेन अधिभार अधिग्रहणकर्ता (टर्मिनल/भुगतान गेटवे देने वाला व्यापारी का बैंक) द्वारा लगाया जाता है। ईंधन अधिभार छूट की अधिकतम सीमा योग्य ईंधन लेनदेन राशियों का 1% होगी। ईंधन अधिभार पर जीएसटी रिवर्स नहीं किया जाएगा। शुल्क की पर्ची पर मौजूद मूल्य क्रेडिट कार्ड स्टेटमेंट से अलग होगा क्योंकि अधिभार और जीएसटी लेनदेन के बाद अधिग्रहणकर्ता बैंक द्वारा लगाया जाता है। योग्य लेनदेन के लिए 1% अधिभार छूट (जीएसटी को छोड़कर) मासिक क्रेडिट कार्ड स्टेटमेंट में अलग से दिखेगी।	

रेलवे टिकट खरीद शुल्क	भारतीय रेलवे/आईआरसीटीसी द्वारा निर्धारित
कार्ड सत्यापन शुल्क (लाउंज)	₹ 2
प्रायोरिटी पास लाउंज शुल्क (Vetta, Zenith⁺, Zenith, ABC PRO, ixigo AU & Traverse (NRI)	भारत के सभी घरेलू और अंतर्राष्ट्रीय हवाई अड्डों के लाउंज के उपयोग के लिए $35+टैक्स लिया जाएगा। अंतर्राष्ट्रीय लाउंज के उपयोग के लिए, तय कार्ड प्रकार पर लागू हो सकने वाले मुफ्त उपयोग की सीमा पार होने के बाद प्रायोरिटी पास उपयोग शुल्क $35+टैक्स लिया जाएगा।
खोया हुआ, चोरी हुआ या दोबारा जारी करना क्षतिग्रस्त कार्ड	₹ 100 (जेनिथ+ क्रेडिट कार्ड के लिए ₹ 2500 + टैक्स)
आउटस्टेशन चेक प्रसंस्करण शुल्क	₹ 25/-

विदेशी मुद्रा लेनदेन/डायनामिक और स्थैतिक कन्वर्शन लेन-देन - क्रॉस मुद्रा मार्कअप शुल्क		
	क्रेडिट कार्ड वैरिएंट	**मुद्रा मार्कअप शुल्क**
	ABC FLEX, ABC NXT, ABC BIZ	3.50%
	Altura, Altura Plus, LIT, Business Cashback, InstaPay, AU SPONT, AU KOSMO, SwipeUp - Xcite Series of Cards	3.49%
	Vetta	2.99%
	Zenith, ABC PRO	1.99%
	Zenith⁺, NOMO, Traverse (NRI)	0.99%
	ixigo AU	0%

डुप्लिकेट फिजिकल स्टेटमेंट अनुरोध शुल्क	₹ 100
वस्तुएं और सेवाएं Tax (GST)	सभी शुल्क, ब्याज और शुल्कों पर 18% कर (जीएसटी) लागू है।

14. उचित उपयोग शुल्क किराया, उपयोगिता, ईंधन और शिक्षा से जुड़े लेनदेन पर लागू होते हैं:

श्रेणी	**शर्त**	**उचित उपयोग शुल्क**
ईंधन खर्च (एमसीसी: 5172, 5541, 5542, 5552, 5983)	अगर किसी कैलेंडर महीने में कुल ईंधन खर्च इससे कम है: क्रेडिट सीमा का 50% या 50,000 रुपये, जो भी कम हो	कोई शुल्क नहीं
	अगर किसी कैलेंडर महीने में कुल ईंधन खर्च इससे अधिक है: क्रेडिट सीमा का 50% या 50,000 रुपये, जो भी कम हो	शर्त से अधिक ईंधन के कुल खर्च पर 1% शुल्क
उपयोगिता खर्च (एमसीसी: 4900)	अगर किसी कैलेंडर महीने में कुल उपयोगिता खर्च इससे कम है: 50,000 रुपये	कोई शुल्क नहीं
	अगर किसी कैलेंडर महीने में कुल उपयोगिता खर्च इससे अधिक है: 50,000 रुपये	शर्त से अधिक ईंधन के कुल खर्च पर 1% शुल्क

शिक्षा और सरकारी खर्च (एमसीसी: 8211,8220, 8241, 8244,8249, 8299.)	सीधे कॉलेज/स्कूल की वेबसाइटों द्वारा या उनके परिसर में मौजूद पीओएस मशीन द्वारा किए गए शिक्षा संबंधी लेनदेन।	कोई शुल्क नहीं
	तीसरे पक्ष के एप्लिकेशन द्वारा किए गए शिक्षा संबंधी भुगतानों पर लागू, जैसे कि क्रेड, फोनपे, पेटीएम, मोबिक्विक, फ्रीचार्ज इत्यादि।	लेनदेन मूल्य का 1%, प्रति लेनदेन न्यूनतम ₹99 के अधीन
किराया खर्च (एमसीसी: 6513)	अंतर्राष्ट्रीय किराये के लेनदेन।	कोई शुल्क नहीं
	देश में किराये के लेनदेन	लेनदेन मूल्य का 1%, प्रति लेनदेन न्यूनतम ₹99 के अधीन

कृपया ध्यान दें:

- एयू कॉरपोरेट और परचेज क्रेडिट कार्ड पर उचित उपयोग शुल्क लागू नहीं हैं
- अंतर्राष्ट्रीय लेनदेन पर उचित उपयोग शुल्क लागू नहीं है
- भारत सरकार द्वारा अधिसूचित दरों पर सभी शुल्कों पर जीएसटी लागू होगा, फिलहाल सभी शुल्क, ब्याज और अन्य शुल्कों पर @18% लागू है और इसमें बदलाव हो सकता है।
- किसी भी कैलेंडर महीने के इन लेनदेन के लिए उचित उपयोग शुल्क अगले कैलेंडर महीने की 15 तारीख से पहले लिया जाएगा। उदाहरण के लिए, अगस्त में ईंधन और उपयोगिता के लेनदेन (शुल्क लगाने के लिए योग्य होने पर) के लिए शुल्क 15 सितंबर से पहले लिया जाएगा
- ऊपर बताई गई व्यापारी श्रेणियां (एमसीसी कोड) वीज़ा/रुपे या किसी अन्य नेटवर्क प्रदाता द्वारा तय की जाती हैं/दी जाती हैं और ऊपर बताए गए शुल्क उक्त एमसीसी पर पहचाने गए लेनदेन पर लागू होते हैं।

कस्टमर केयर: 1800 1200 1500 | वेबसाइट: www.aubank.in