

कोटक कॉर्पोरेट और ट्रैवल एजेंट क्रेडिट कार्ड- अत्यंत महत्वपूर्ण नियम और शर्तें (एमआईटीसी)

- क्रेडिट और नकद निकासी सीमा
- शुल्क एवं प्रभार
- बिलिंग संबंधी विवादों का समाधान
- चूक
- कार्ड गुम/चोरी होना
- बिल भुगतान के लिए आपका गाइड
- ग्राहक संपर्क केंद्र
- शिकायत निवारण/ शिकायतें /एस्केलेशन
- कार्डहोल्डरशिप की समाप्ति / निरसन
- प्रकटीकरण

एमआईटीसी में बैंक द्वारा समय-समय पर संशोधन किया जा सकता है। एमआईटीसी का नवीनतम संस्करण और बैंक का कार्डधारक अनुबंध प्राप्त करने के लिए, कृपया www.kotak.com पर जाएं।

क्रेडिट और नकद निकासी सीमा

क्रेडिट सीमा का अर्थ वह अधिकतम सीमा है जहाँ तक आप अपने क्रेडिट कार्ड पर खर्च कर सकते हैं। कार्ड वितरण के समय और आपके मासिक स्टेटमेंट में भी आपको क्रेडिट और नकद निकासी सीमा से अवगत कराया जाता है। नकद सीमा आपकी क्रेडिट सीमा का ही सबसेट होता है। बैंक समय-समय पर आपके कार्ड खाते की समीक्षा करेगा, और किसी भी पूर्व सूचना के बिना आंतरिक मानदंडों के आधार पर आपकी क्रेडिट और नकद सीमा घटा सकता है।

वह सेवा/ सुविधा जो इसमें शामिल नहीं है

कृपया ध्यान दें, कॉर्पोरेट क्रेडिट कार्ड और परचेस क्रेडिट कार्ड पर बैलेंस ट्रांसफर/ ईएमआई ऑन कॉल/ मर्चेन्ट ईएमआई/ ऐड-ऑन कार्ड/ पर्सनल लोन की सुविधा उपलब्ध नहीं है।

बिल भुगतान के लिए आपका गाइड

आपका स्टेटमेंट

बैंक आपको महीने के भुगतान और लेनदेन को दर्शाता हुआ मासिक स्टेटमेंट भेजेगा। यदि कार्ड खाते में ₹100 से कम का बकाया देय है या कोई लेनदेन नहीं हुआ है तो ऐसी स्थिति में कोई स्टेटमेंट नहीं भेजा/जनरेट किया जाएगा। आपके द्वारा बैंक को दिए गए ईमेल पते के अनुसार, बैंक ईमेल पर आपको ई-स्टेटमेंट भेजेगा। बैंक आपके कॉर्पोरेट के लिए कंसोलिडेटेड स्टेटमेंट भी भेजेगा, जिसमें कॉर्पोरेट के कर्मचारियों को जारी किए गए प्रत्येक कार्ड खाते पर कुल बकाया राशि अंकित होगी। स्टेटमेंट प्राप्त न होने से कार्डधारक अनुबंध के तहत आपके दायित्वों और देनदारियों पर कोई असर नहीं पड़ेगा, और आपको भुगतान की नियत तिथि से पहले न्यूनतम देय राशि का निपटान करना होगा।

भुगतान

1) स्थायी निर्देश (ऑटो डेबिट) के माध्यम से भुगतान करें

यदि कार्डधारक का बैंक में बचत/चालू खाता है, तो वह भुगतान की नियत तिथि पर हर महीने ऐसे खाते से भुगतान डेबिट करने के लिए लिखित रूप में स्थायी निर्देश देकर बचत/चालू खाते के माध्यम से सीधे भुगतान कर सकता है।

2) किसी अन्य बैंक के साथ आपके बचत खाते से ऑनलाइन भुगतान करने के लिए: आप किसी अन्य बैंक खाते से भी क्रेडिट कार्ड की बकाया राशि का भुगतान कर सकते हैं, बशर्ते आपके बैंक ने एनईएफटी (नेशनल इलेक्ट्रॉनिक फंड ट्रांसफर) सुविधा सक्षम की हुई है।

3) शाखाओं में नकद भुगतान करें: कार्डधारक बैंकिंग घंटों के दौरान निर्दिष्ट स्थानों पर नकद जमा करके भी बिल का भुगतान कर सकता है।

4) चेक या डिमांड ड्राफ्ट के माध्यम से भुगतान करें: कोटक महिंद्रा बैंक क्रेडिट कार्ड XXXX XXXX XXXX XXXX के पक्ष में चेक या ड्राफ्ट लिखकर किसी भी पार्टनर ड्रॉप बॉक्स में डाल दें। ड्रॉप बॉक्स की सूची देखने के लिए, www.kotak.com पर जाएं।

KMBL Credit Card No: "1234 1234 1234"

विस्तृत जानकारी प्राप्त करने तथा भुगतान के अन्य तरीकों जैसे कि क्रेडिट कार्ड भुगतान, इंटर बैंक मोबाइल भुगतान सेवाओं के बारे में अधिक जानने के लिए, www.kotak.com पर जाएं।

शुल्क एवं प्रभार:

बैंक द्वारा आवधिक समीक्षा के आधार पर सभी शुल्क एवं प्रभार संशोधन के अधीन हैं। शुल्कों एवं प्रभारों में कोई भी परिवर्तन किए जाने से पहले बैंक 30 दिनों की अग्रिम सूचना देगा। बैंक को यथोचित प्रतीत होने पर कोई भी नया शुल्क या प्रभार लगाने का अधिकार सुरक्षित है, और वह इस बारे में आपको विधिवत रूप से सूचित करेगा।

क. जॉइनिंग शुल्क और वार्षिक शुल्क:

कोटक महिंद्रा बैंक कार्ड वैरिएंट	जॉइनिंग शुल्क	वार्षिक शुल्क
ट्रैवल एजेंट क्रेडिट कार्ड	शून्य	₹999*
बेसिक कॉर्पोरेट क्रेडिट कार्ड	शून्य	शून्य
क्लासिक कॉर्पोरेट क्रेडिट कार्ड	शून्य	₹1000*
प्रिवी लीग प्लेटिनम कॉर्पोरेट क्रेडिट कार्ड	शून्य	शून्य
कॉर्पोरेट प्लेटिनम क्रेडिट कार्ड	शून्य	₹999*
कॉर्पोरेट वेल्थ सिग्नेचर क्रेडिट कार्ड	शून्य	शून्य
परचेस कार्ड	शून्य	शून्य

ख. वित्त प्रभार:

कोटक महिंद्रा बैंक कार्ड वैरिएंट	ब्याज प्रभार		एटीएम से नकद निकासी कॉल अ ड्राफ्ट/ फंड ट्रांसफर नकद अग्रिम प्रति 10,000 या उसका भाग	
	मासिक दर	वार्षिक दर (एपीआर)	आहरण शुल्क	वार्षिक दर (एपीआर)
ट्रैवल एजेंट क्रेडिट कार्ड	1.49%	17.88%	लागू नहीं	लागू नहीं
बेसिक कॉर्पोरेट क्रेडिट कार्ड	3.30%	39.60%	लागू नहीं	लागू नहीं
क्लासिक कॉर्पोरेट क्रेडिट कार्ड	3.30%	39.60%	लागू नहीं	लागू नहीं
प्रिवी लीग प्लेटिनम कॉर्पोरेट क्रेडिट कार्ड	3.10%	37.20%	लागू नहीं	लागू नहीं
कॉर्पोरेट वेल्थ सिग्नेचर क्रेडिट कार्ड	3.10%	37.20%	लागू नहीं	लागू नहीं
कॉर्पोरेट प्लेटिनम क्रेडिट कार्ड	3.30%	39.60%	लागू नहीं	लागू नहीं
परचेस कार्ड	3.30%	39.60%	लागू नहीं	लागू नहीं

ग. अन्य प्रभार:

विलंब भुगतान प्रभार ("एलपीसी")	पिछले स्टेटमेंट के अनुसार देय	एलपीसी प्रभार
	₹ 100 - 500	₹ 100
	₹ 500.01 - 5000	₹ 500
	₹ 5000.01 - 10000	₹ 500
	₹ 10000+	₹ 700
न्यूनतम देय राशि ("एमएडी")	20%	
ओवर लिमिट प्रभार	शून्य	
लौटाया गया चेक	₹ 500* (लागू दर के अनुसार)	
विदेशी लेनदेन मार्क अप	3.50%*	
रेलवे बुकिंग अधिभार (लागू दर के अनुसार)**	लागू - ट्रैवल एजेंट, कॉर्पोरेट बेसिक और कॉर्पोरेट क्लासिक	
	माफ - प्रिवी लीग प्लेटिनम / कोटक वेल्थ सिग्नेचर कार्ड / कॉर्पोरेट प्लेटिनम / परचेस कार्ड	
ईंधन अधिभार लेनदेन राशि पर (न्यूनतम ₹10 के विषयाधीन)*** (लागू दर के अनुसार)	लागू - बेसिक कॉर्पोरेट	
	माफ - ट्रैवल एजेंट, कॉर्पोरेट क्लासिक, प्रिवी लीग प्लेटिनम / कोटक वेल्थ सिग्नेचर कार्ड / कॉर्पोरेट प्लेटिनम / परचेस कार्ड	

शाखा में नकद भुगतान शुल्क	₹ 100*
ऐड-ऑन कार्ड शुल्क	शून्य
वीजा द्वारा परिभाषित यूटिलिटी बिल और बीमा भुगतान पर लेनदेन शुल्क [^]	पानी/बिजली/पाइपड गैस बिल - 1.1% बीमा 1.1% डाकघर/ शिक्षा/ सुपरमार्केट - 0.7%
वेब भुगतान सेवा शुल्क	छूट (10 जनवरी 2014 से प्रभावी)
कार्ड रिप्लेसमेंट शुल्क (खोये और क्षतिग्रस्त कार्ड)	छूट
आवेदक को क्रेडिट इंफॉर्मेशन रिपोर्ट (सिबिल) की एक प्रति प्रदान करने के लिए प्रभार	₹ 50* प्रति आवृत्ति
बिल भुगतान (यूटिलिटी भुगतान)	यूटिलिटी भुगतान का 0.8%

*सरकारी कर (सेवा कर, जीएसटी, समय-समय पर लागू किसी भी/सभी कर सहित), जैसा कि आपके क्रेडिट कार्ड पर लगाए गए सभी ब्याज, शुल्क और अन्य प्रभार पर लागू के अनुसार शुल्क लिया जाएगा। **स्थायी निर्देश (ऑटो डेबिट, एनएसीएच और ईसीएस) **एक कैलेंडर वर्ष में 500 रुपये की अधिकतम रेलवे अधिभार छूट। ***ईंधन अधिभार केवल ₹500 - ₹3,000 के मूल्य के बीच के लेनदेन के लिए माफ होगा। एक कैलेंडर वर्ष में अधिकतम ₹3,500 की ईंधन अधिभार छूट।

[^] उपयोगिता बिल भुगतान पर लेनदेन शुल्क गणना पर स्पष्टीकरण

स्टेटमेंट तिथि - 1 दिसंबर

भुगतान देय तिथि - 19 दिसंबर

16 नवंबर को बिजली बिल भुगतान पर ₹2,000 का लेनदेन किया गया। 20 नवंबर को बीमा के निमित्त 3000 रुपये और 25 नवंबर को किराना दुकान के लिए ₹5,000 और टेलीफोन बिल के निमित्त 10000 रुपये का लेनदेन किया गया:

निम्नानुसार लेनदेन शुल्क लगेगा:

लेनदेन तिथि	पोस्टिंग तिथि	विवरण	धारित दिनों की संख्या	लिया जाने वाला लेनदेन शुल्क
16 नवंबर	16 नवंबर	यूटिलिटी बिल भुगतान पर लेनदेन शुल्क	33 दिन (16 नवंबर - 19 दिसंबर)	$(33 \times 0.04\% \times 2000) =$ ₹26.40
20 नवंबर	20 नवंबर	यूटिलिटी बिल भुगतान पर लेनदेन शुल्क	29 दिन (20 नवंबर - 19 दिसंबर)	$(29 \times 0.036\% \times 3000) =$ ₹31.32
टीएडी = $2000 + 24.20 + 3000 + 31.32 + 5000 + 10000 = 20057.72$				

*यह मानते हुए कि सभी लेनदेन उसी दिन सेटल हो जाते हैं, जब लेनदेन किया जाता है।

ब्याज-मुक्त अवधि:

बिलिंग चक्र की प्रारंभ तिथि से ब्याज-मुक्त अवधि 48 दिनों से अधिक नहीं होगी। 5 मई 2014 की प्रभावी तिथि से: आपके कार्ड की भुगतान देय तिथि, स्टेटमेंट तिथि के बाद 18 से 21 दिनों के बीच हो सकती है (कृपया वास्तविक भुगतान देय तिथि जानने के लिए अपना स्टेटमेंट देखें)। इस तरह, आपकी भुगतान देय तिथि के आधार पर फ्री क्रेडिट अवधि 18-48 दिनों से लेकर 21-51 दिनों की हो सकती है।

ब्याज-मुक्त अवधि की गणना के लिए दृष्टांतपरक उदाहरण:

11 अप्रैल से 10 मई की अवधि के स्टेटमेंट के लिए भुगतान देय तिथि 28 मई है। यह मानते हुए कि आपने अपने पिछले महीने की बकाया राशि का पूरा भुगतान किया है, तो अनुग्रह (ग्रेस) अवधि निम्न होगी:

दिनांक 12 अप्रैल की खरीदारी के लिए, ब्याज-मुक्त अनुग्रह अवधि 12 अप्रैल से 28 मई अर्थात 48 दिनों की होगी, और दिनांक 2 मई की खरीदारी के लिए, ब्याज-मुक्त अनुग्रह अवधि 2 मई से 28 मई अर्थात 27 दिनों की होगी।

हालाँकि, यदि आपने देय तिथि से पहले पिछले महीने की बकाया राशि का पूर्ण भुगतान नहीं किया है, तो आपको ब्याज-मुक्त अवधि का लाभ नहीं मिलेगा।

वित्त प्रभार (ब्याज प्रभार): यदि आप नियत तिथि पर या उससे पहले पिछली बिल राशि का भुगतान नहीं करते हैं, तो आप पर दैनिक रूप से ब्याज लगेगा; और यह ब्याज लेनदेन की तिथि से सेटलमेंट की तिथि तक लिया जाएगा। ट्रैवल एजेंट क्रेडिट कार्ड के लिए नकद अग्रिम पर ब्याज, लेनदेन की तिथि से लेकर सेटलमेंट की तिथि तक 1.49% प्रति माह (18% वार्षिक) की दर से लगेगा। नियत तिथि के बाद लेकिन अगली स्टेटमेंट तिथि से पहले पूर्ण भुगतान प्राप्त होने पर भी ब्याज लगेगा। यदि आप आंशिक भुगतान कर रहे हैं, लेकिन आपने भुगतान की देय तिथि पर या उससे पहले वर्तमान स्टेटमेंट के बकाया का पूर्ण भुगतान कर दिया है, तो पूर्ण भुगतान की तिथि तक वर्तमान स्टेटमेंट के कुल बकाया पर ब्याज लगेगा। इस तरह का लगाया गया ब्याज बाद के स्टेटमेंट में परिलक्षित होगा। उदाहरण के लिए, 20 जून के स्टेटमेंट का कुल बैलेंस ₹5,000 है। भुगतान की देय तिथि

8 जुलाई है। 1 जुलाई को ₹5,000 का भुगतान किया गया। 20 जुलाई के स्टेटमेंट में, ₹5,000 पर 10 दिनों का ब्याज लगेगा। यदि यूटिलिटी बिल या बीमा भुगतान के लिए कोई लेनदेन हुआ है तो लागू लेनदेन शुल्क भी इसमें शामिल होगा।

दृष्टांतपरक ब्याज गणना: मान लीजिए कि आप पर 15 मार्च को की गई खरीदारी के लिए ₹10,000 का बकाया है। 31 मार्च को जनरेट किए गए स्टेटमेंट में ₹10,000 का बैलेंस दिखेगा। आपने 10 अप्रैल को ₹4,000 का भुगतान कर दिया। और आप 15 अप्रैल को ₹2,000 की खरीदारी करते हैं। आगे, आपने 30 अप्रैल तक अपने क्रेडिट कार्ड पर कोई और भुगतान नहीं किया। तो इस मामले में ब्याज निम्नानुसार लगेगा:

दैनिक ब्याज दर = (1.49%)*12/365 = 0.049%.

17 दिनों (15 मार्च - 31 मार्च) के लिए ₹10,000 के बैलेंस पर = $10000 * 0.1085\% * 17 = ₹184.45$
9 दिनों (1 अप्रैल - 9 अप्रैल) के लिए ₹10,000 के बैलेंस पर = $10000 * 0.1085\% * 17 = ₹97.65$
5 दिनों (10 अप्रैल - 14 अप्रैल) के लिए ₹6,000 के बैलेंस पर = $6000 * 0.1085\% * 17 = ₹14.7$
16 दिनों (15 अप्रैल - 30 अप्रैल) के लिए ₹8,000 के बैलेंस पर = $8000 * 0.1085\% * 17 = ₹138.88$
लगाया गया कुल ब्याज = ₹453.5; कुल बकाया = ₹8453.5

उपरोक्त उदाहरण में, 30 अप्रैल को जनरेट हुए स्टेटमेंट के अनुसार कुल ₹8,453.5 की राशि देय है। आप 15 मई को ₹8,453.5 का भुगतान करते हैं, और आप मई के महीने में कोई और खरीदारी नहीं करते हैं। तब, 31 मई को जनरेट हुए स्टेटमेंट में आप पर ₹128.4 का ब्याज लगाया जाएगा। (14 दिनों (1 मई - 14 मई) के लिए ₹8,453.5 के बैलेंस पर = $8453.5 * 0.1085\% * 14 = 128.4$)

उपरोक्त उदाहरण में सरकारी कर (सेवा कर, जीएसटी, समय-समय पर कोई भी / सभी लागू कर सहित) शामिल नहीं हैं। उपर्युक्त दृष्टांत में 1.49% प्रति माह का रिवॉल्विंग ब्याज दर लागू है।

ध्यान दें: यदि आप ₹5,000 खर्च करते हैं और आप हर महीने न्यूनतम देय राशि ("एमएडी") का भुगतान करते हैं, और तब यह बकाया राशि पर परिणामी ब्याज भुगतान के साथ 5 वर्षों में पुनर्भुगतान के रूप में बदल सकता है। इसलिए यह सुझाव दिया जाता है कि जब भी आपके पास नकदी प्रवाह उपलब्ध हो, तब बैंक को एमएडी से अधिक राशि का भुगतान कर दिया करें। यदि भुगतान की देय तिथि के बाद भी एमएडी का भुगतान नहीं होता है, तो विलंब भुगतान शुल्क लगेगा।

कैश-रीबेट प्रोग्राम:

कोटक बैंक के एकमात्र विवेकाधिकार में ट्रैवल एजेंट क्रेडिट कार्डधारकों के लिए कैश-रीबेट प्रोग्राम उपलब्ध होगा, और यह एक कार्ड से दूसरे कार्ड के लिए भिन्न हो सकता है। कोटक बैंक द्वारा समय-समय पर कार्डधारक को प्रोग्राम से संबंधित जानकारी और/या कैश-रीबेट (जिसमें अन्य बातों के साथ साथ कैश-रीबेट आदि की पोस्टिंग का तरीका और पद्धति शामिल है) के बारे में सूचित किया जाएगा।

बेस कैश रीबेट का ऑटो एकूअल:

01 जनवरी 2019 की प्रभावी तिथि से, सभी ट्रैवल एजेंट कार्ड पर बेस कैश-रीबेट मिलना बंद हो जाएगा, जैसा कि उन्हें पहले से बताया गया है।

ट्रैवल एजेंट कार्ड पर कैश-रीबेट के सामान्य नियम और शर्तें:

कैश-रीबेट पोस्टिंग के समय, सभी लिंक किए गए क्रेडिट कार्ड खाते और कार्ड (कार्ड्स) अच्छी स्थिति में होने चाहिए अर्थात् वे खाते विलंबित न हों, न ही वे कोटक बैंक या कार्डधारक द्वारा रद्द या समाप्त किए गए हों, इसके अलावा, वे कार्ड धोखाधड़ी/ खो जाने/ चोरी हो जाने/ निर्दिष्ट क्रेडिट लिमिट से ऊपर कार्ड के उपयोग के चलते अस्थायी रूप से उपयोग की दृष्टि से ब्लॉक भी नहीं होने चाहिए। नियमित किए जाने वाले कार्ड खाते पर, कोटक बैंक के विवेकाधिकार में पात्र कैश-रीबेट को पोस्ट किया जा सकता है।

- कैश-रीबेट प्रोग्राम के तहत पात्र व्यय श्रेणी का चयन कोटक बैंक के विवेकाधिकार पर होगा, और इसमें कोई सूचना दिए बिना परिवर्तन किया जाएगा।
- यदि कार्डधारक प्रचलित कैश-रीबेट ग्रिड के अनुसार लागू पात्रता मानदंडों को पूरा नहीं करता है, तो कैश-रीबेट के अनुरोध को रद्द माना जाएगा।
- कोटक बैंक द्वारा कैश-रीबेट की गणना अंतिम, निर्णायक और कार्डधारकों पर बाध्यकारी होगी, और इस पर कोई भी विवाद या सवाल खड़ा नहीं किया जाएगा, और कोटक बैंक का निर्णय सभी ग्राहकों के लिए बाध्यकारी होगा।
- यह प्रोग्राम गैर-हस्तांतरणीय है अर्थात् कार्डधारक किसी अन्य व्यक्ति को कोई कैश-रीबेट हस्तांतरित नहीं कर सकता, न ही वह अपने अन्य कार्डों के कैश-रीबेट के साथ इसे क्लब/संयोजित कर सकता है।
- कोटक बैंक के पास कोई भी पूर्व सूचना दिए बिना, इन किसी या सभी नियमों और शर्तों में जुड़ाव, संशोधन या बदलाव करने या इस प्रोग्राम को पूरी तरह से वापस लेने का हर समय अनन्य अधिकार सुरक्षित है।
- इस प्रोग्राम से संबंधित किसी भी विवाद की मौजूदगी से कोटक बैंक के खिलाफ कोई दावा प्रस्तुत नहीं होगा।
- कोटक बैंक ऐसे किसी भी विवाद पर विचार नहीं करेगा, भले ही ग्राहक उसके समाधान के लिए संपर्क करे।
- इस रीबेट प्रोग्राम में निहित कोई भी बात कोटक बैंक को इन नियमों और शर्तों के तहत उसके किसी भी अधिकार (ब्याज शुल्क लगाने सहित) से वंचित नहीं करेगी।

ग्राहक संपर्क केंद्र

हमारे साथ अपने सभी संचार में, कृपया अपने 16 अंकों के कोटक क्रेडिट कार्ड नंबर का अवश्य उल्लेख करें। आप निम्नलिखित किसी भी तरीके से बैंक से संपर्क कर सकते हैं।

(क) हमारे हमेशा उपलब्ध (24 घंटे) ग्राहक सेवा केंद्र के नंबर **1860 266 2666** पर कॉल करके या आप www.kotak.com पर उपलब्ध फोन

नंबरों की विस्तृत सूची देख सकते हैं। (ख) www.kotak.com पर लॉग इन करके या अपने इंटरनेट बैंकिंग खाते के माध्यम से (ग) कूरियर-सर्विस मैनेजर के माध्यम से, (घ) नियमित डाक: कोटक महिंद्रा बैंक लिमिटेड, कोटक क्रेडिट कार्ड, पी.ओ. बॉक्स नं. 27703, मलाड (पूर्व), मुंबई - 400097, भारत।

बिलिंग संबंधी विवादों का समाधान

यदि कार्डधारक स्टेटमेंट में उल्लेखित प्रभारों से असहमत है, तो उसे स्टेटमेंट प्राप्त होने के 60 (साठ) दिनों के भीतर कोटक महिंद्रा बैंक के पत्राचार के पते पर लिखित रूप में सूचित करना चाहिए, ऐसा करने में विफल रहने पर यह माना जाएगा कि स्टेटमेंट में उल्लेखित सभी प्रभार सुसंगत हैं और आपको स्वीकार्य हैं। कृपया ध्यान दें कि यदि आपका अंतरराष्ट्रीय लेनदेन के संबंध में कोई विवाद है, तो आपको हमें अपने पासपोर्ट की एक प्रति प्रदान करनी होगी। यदि कार्डधारक ने क्रेडिट कार्ड के निमित्त अतिरिक्त राशि का भुगतान किया है, तो वह भुगतान क्रेडिट कार्ड खाते में ही वापस किया जाएगा। यदि क्रेडिट कार्ड रद्द हो जाता है, तो कोई भी अतिरिक्त बकाया राशि केवल ग्राहक के बचत खाते में अंतरित की जाएगी।

शिकायत निवारण / शिकायतें / एस्केलेशन

यदि आप हमारी सेवाओं से संतुष्ट नहीं हैं, तो आप अपनी शिकायत (i) www.kotak.com पर "शिकायत फॉर्म" भरकर (ii) हमारे ग्राहक संपर्क केंद्र पर कॉल कर (iii) सर्विस मैनेजर-सर्विस ऑपरेशन को लिखकर रजिस्टर करा सकते हैं (iv) आगे के एस्केलेशन के लिए आप इन्हें लिख सकते हैं: nodalofficercards@kotak.com पर नोडल ऑफिसर, क्रेडिट कार्ड डिवीजन। यदि आपकी शिकायत का निवारण बैंक में प्राप्त होने के 30 दिनों के भीतर नहीं होता है, तो उक्त शिकायत को बैंकिंग लोकपाल के पास भेज दिया जा सकता है। आपके स्थान से संबंधित बैंकिंग लोकपाल का विवरण शाखाओं में प्रदर्शित होता है।

चूक

यदि कार्डधारक न्यूनतम देय राशि का भी भुगतान नहीं करता है, तो कार्डधारक को हर अगले स्टेटमेंट में बकाया भुगतान करने के लिए याद दिलाया जाएगा। 6 महीने से अधिक की अवधि तक बकाया बैलेंस रहने पर कार्डधारक को 'इरादतन चूककर्ता' (विलफुल डिफॉल्टर) के रूप में रिपोर्ट किया जाएगा। चूक की स्थिति में, डाक, फैंक्स और टेलीफोन, इलेक्ट्रॉनिक मेल, एसएमएस संदेश के माध्यम से फॉलो-अप किया जा सकता है और/या फॉलो-अप की याद दिलाने व बकाया राशि की वसूली के लिए तीसरे पक्षों की सेवा ली जा सकती है। बैंक और किसी भी नियुक्त तीसरे पक्ष को समय-समय पर यथासंशोधित क्रेडिट कार्ड संचालन के लिए बैंक की उचित व्यवहार संहिता और बकाया की वसूली व जमानत पुनरधिकार नीति का पालन करना होगा। बैंक निम्नलिखित मामले में किसी भी सूचित चूक को वापस लेने का हकदार होगा:

- यदि संबंधित चूककर्ता ने बैंक के साथ अपनी संपूर्ण बकाया राशि चुकता कर दी है या बैंक के साथ अपने बकाये का निपटान कर दिया है।
- यदि बैंक द्वारा या बैंक के विरुद्ध दायर कानूनी मुकदमे में अदालती आदेश/फैसले द्वारा बैंक को यह निर्देश दिया गया है कि वह कार्डधारक को बैंक के खिलाफ डि-लिस्ट करे। व्यक्तिगत समीक्षाओं के आधार पर मामलावार निर्णय लिया जाता है।
- उपर्युक्त परिदृश्यों में, कार्डधारक के रिकॉर्ड को क्रेडिट ब्यूरो में अगले मासिक रिफ्रेश में 'वर्तमान' के रूप में अपडेट किया जाएगा।
- कार्डधारक की मृत्यु या स्थायी विकलांगता की स्थिति में, बैंक किसी भी लागू बीमा कवर से या कार्डधारक के वारिस/ निष्पादक/ प्रशासक से कार्ड पर बकाया राशि की वसूली सहित किसी भी कार्ड खाते(खातों) का बकाया वसूल करने के लिए, अपने विवेकाधिकार में कानून और निष्पक्षता के तहत उपलब्ध सभी उपायों को आजमाने का अधिकार सुरक्षित रखता है।

कार्डहोल्डरशिप की समाप्ति / निरसन

कार्डधारक किसी भी समय लिखित अनुरोध कर या बैंक के ग्राहक संपर्क केंद्र को कॉल कर और कार्ड को तिरछे टुकड़ों में काटकर अपनी क्रेडिट कार्ड सुविधा को समाप्त कर सकता है। तब आपकी सभी बकाया राशि तुरंत देय हो जाएगी। अगर क्रेडिट कार्ड का उपयोग 150 दिनों से अधिक समय से नहीं किया जाता है, तो कार्ड को सुरक्षा कारणों से अस्थायी रूप से ब्लॉक किया जा सकता है। अगर कोटक महिंद्रा बैंक को व्यावसायिक या सुरक्षा कारणों से ऐसा उचित प्रतीत होता है जिसमें आपसे भुगतान में विलंब होना, क्रेडिट लिमिट को पार कर जाना या चेक वापस आना शामिल है, तो वह बिना किसी पूर्व सूचना के किसी भी समय कार्ड के उपयोग को रद्द कर सकता है।

कार्ड गुम/चोरी होना

कार्डधारक को ग्राहक संपर्क केंद्र पर तुरंत कॉल करके बैंक को कार्ड खो जाने की सूचना देनी होगी। कार्डधारक के अनुरोध पर, बैंक दुरुपयोग को रोकने के लिए तुरंत कार्ड को डिएक्टिवेट कर देगा। कार्डधारक को स्थानीय पुलिस थाने में प्रथम सूचना रिपोर्ट ('एफआईआर') दर्ज करानी चाहिए। हालाँकि, यदि कोई व्यक्ति कार्डधारक की सहमति से या उसकी सहमति के बिना कार्ड या पिन प्राप्त करता है और दुरुपयोग करता है या यदि कार्डधारक धोखाधड़ीपूर्ण या लापरवाही भरा कृत्य करता है तो इसके परिणामस्वरूप होने वाली क्षति के लिए वह (कार्डधारक) स्वयं उत्तरदायी होगा। अगर कार्डधारक ने कोटक महिंद्रा बैंक को नुकसान के बारे में सूचित किया है तो वह आगे कार्ड के किसी भी दुरुपयोग के लिए उत्तरदायी नहीं होगा, बशर्ते कि कार्डधारक ने घोर लापरवाही नहीं बरती है।

प्रकटीकरण

कार्डधारक यह स्वीकार करता है कि मौजूदा व्यावसायिक अभ्यासों के अनुसार, बैंक ग्राहक को कोई सूचना दिए बिना समय-समय पर किसी भी क्रेडिट ब्यूरो (मौजूदा या भावी) को क्रेडिट कार्ड से संबंधित कोई भी जानकारी प्रकट कर सकता है। क्रेडिट इंफॉर्मेशन ब्यूरो इंडिया लिमिटेड (सिबिल) और अन्य क्रेडिट ब्यूरो, वित्तीय प्रणाली की कार्यक्षमता और स्थिरता में सुधार करने के लिए भारत सरकार और भारतीय रिजर्व बैंक की पहल हैं। ओवरड्यू कार्ड खातों के निमित्त भुगतान प्राप्ति पर डेटा का ताज़ा/अपडेशन, बैंक द्वारा भुगतान प्राप्ति की तिथि से 60 दिनों की अवधि के भीतर सिबिल/अन्य क्रेडिट ब्यूरो में दिखने लगेगा। हम कार्डधारक को यह भी सूचित करना चाहते हैं कि बैंक अपने विवेकाधिकार में, शिकायत संबंधी बातचीत या भुगतान वसूली से संबंधित बातचीत या किसी भी अन्य बातचीत, जैसा कि बैंक को उचित प्रतीत हो, के मामले में कार्डधारक और बैंक प्रतिनिधि के बीच विशिष्ट बातचीत को रिकॉर्ड कर सकता है।