

## કોટક કોર્પોરેટ એન્ડ ટ્રાવેલ એજન્ટ ક્રેડિટ કાર્ડ - સૌથી મહત્વપૂર્ણ નિયમો અને શરતો (એમઆઈટીસી)

- ક્રેડિટ અને રોકડ ઉપાડની મર્યાદા
- ફી અને ચાર્જિસ
- બિલિંગ સંબંધિત વિવાદોનું નિવારણ
- ડીફોલ્ટ
- કાર્ડ ખોવાઈ જવું/ચોરાઈ જવું
- બિલની ચૂકવણી સંબંધિત આપની માર્ગદર્શિકા
- ગ્રાહક સંપર્ક કેન્દ્ર
- ફરિયાદ નિવારણ/ફરિયાદો/ફરિયાદને આગળ વધારવી
- કાર્ડધારકતા રદ કરવી/પાછી ખેંચી લેવી
- અસ્વીકરણ

બેંક દ્વારા એમઆઈટીસીમાં સમયાંતરે સુધારો કરવામાં આવી શકે છે. એમઆઈટીસીની તાજેતરની આવૃત્તિ અને બેંકના કાર્ડધારક કરારને મેળવવા માટે કૃપા કરીને [www.kotak.com](http://www.kotak.com)ની મુલાકાત લો.

### ક્રેડિટ અને રોકડ ઉપાડની મર્યાદા

ક્રેડિટની મર્યાદાનો અર્થ છે આપના ક્રેડિટ કાર્ડ પર ખર્ચ કરવા માટે આપને અધિકૃત કરવામાં આવેલી મહત્તમ મર્યાદા. ક્રેડિટ અને રોકડ ઉપાડની મર્યાદા અંગે આપને કાર્ડની ડીલિવરી કરતી વખતે જાણ કરવામાં આવે છે અને માસિક સ્ટેટમેન્ટમાં પણ તેને સૂચિત કરવામાં આવે છે. કેશ લિમિટ ફોર્મ્સ એ આપની ક્રેડિટ મર્યાદાનો પેટા-સેટ છે. બેંક સમયાંતરે આપના કાર્ડ ખાતાની સમીક્ષા કરશે અને આપને અગાઉથી જાણ કર્યા વગર અમારા આંતરિક માપદંડ પર આધાર રાખી આપની ક્રેડિટ અને રોકડની મર્યાદાને ઘટાડવામાં આવી શકે છે.

### સેવાઓ/સુવિધાઓમાં શેનો સમાવેશ થતો નથી

કૃપા કરીને નોંધો કે, બેલેન્સ ટ્રાન્સફર/ઈએમઆઈ ઓન કોલ/મર્ચન્ટ ઈએમઆઈ/એડ-ઓન કાર્ડ/પર્સનલ લોન ફેસિલિટી એ કોર્પોરેટ ક્રેડિટ કાર્ડ અને પર્યટક ક્રેડિટ કાર્ડ પર ઉપલબ્ધ નથી.

### બિલની ચૂકવણી સંબંધિત આપની માર્ગદર્શિકા

#### આપનું સ્ટેટમેન્ટ

બેંક આપને મહિનાની ચૂકવણીઓ અને ટ્રાન્ઝેક્શનો દર્શાવતું માસિક સ્ટેટમેન્ટ આપને મોકલશે. જ્યારે બાકી ચૂકવણી ₹ 100થી ઓછી હશે અને જ્યારે ક્રેડિટ કાર્ડ ખાતા પર કોઈ ટ્રાન્ઝેક્શન કરવામાં આવ્યું નહીં હોય ત્યારે કોઈ સ્ટેટમેન્ટ મોકલવામાં/જનરેટ કરવામાં આવશે નહીં. આપના દ્વારા બેંકને પૂરાં પાડવામાં આવેલ આપના ઈ-મેઈલ એડ્રેસ મુજબ બેંક આ ઈ-મેઈલ પર ઈ-સ્ટેટમેન્ટ મોકલશે. બેંક કોર્પોરેટ કર્મચારીઓને ઈચૂ કરવામાં આવેલ પ્રત્યેક કાર્ડ ખાતાની કુલ બાકી નીકળતી ચૂકવણીને દર્શાવતું એક સંયુક્ત સ્ટેટમેન્ટ પણ આપની કોર્પોરેટને મોકલી આપશે. આ પ્રકારનું સ્ટેટમેન્ટ ન મળવાથી કાર્ડધારકના કરાર હેઠળની આપની ફરજો અને જવાબદારીઓ પ્રભાવિત થશે નહીં અને આપ ચૂકવણીની નિયત તારીખ પહેલાં બાકી નીકળતી લઘુત્તમ રકમને ચૂકવવા માટે જવાબદાર ગણાશે.

#### ચૂકવણીઓ

##### 1) સ્થાયી સૂચનો મારફતે ચૂકવણી કરો (ઑટો ડેબિટ)

જો કાર્ડધારક બેંકમાં બચત/ચાલુ ખાતું ધરાવતા હોય તો, તેઓ દર મહિને ચૂકવણીની નિયત તારીખે આવા ખાતામાંથી પેમેન્ટને કાપી લેવા માટે બેંકને લેખિતમાં સ્થાયી સૂચનો આપીને આવા બચત/ચાલુ ખાતા મારફતે સીધી ચૂકવણી કરી શકે છે.

2) અન્ય કોઈ બેંકમાં રહેલા આપના બચત ખાતામાંથી ઓનલાઇન ચૂકવણી કરવા માટે: ક્રેડિટ કાર્ડની બાકી ચૂકવણીને આપ નેટ બેંકિંગ મારફતે આપના અન્ય કોઈ બેંકના ખાતા/ખાતાઓમાંથી ઇલેક્ટ્રોનિક રીતે કરી શકો છો, જો આપની બેંક એનઈએફટી (નેશનલ ઇલેક્ટ્રોનિક ઈંડ્સ ટ્રાન્સફર)ની સુવિધા સક્રિય કરી હોય તો.

3) શાખા ખાતે રોકડમાં ચૂકવણી કરો: કાર્ડધારક નિશ્ચિત સ્થળોએ બેંકિંગ કલાકો દરમિયાન રોકડ જમા કરાવીને પણ બિલની ચૂકવણી કરી શકે છે.

4) ચેક અથવા ડીમાન્ડ ડ્રાફ્ટ વડે ચૂકવણી કરો: "Kotak Mahindra Bank Credit Card XXXX XXXX XXXX XXXX"ના નામનો ચેક અથવા ડ્રાફ્ટ લખો અને સહભાગીઓના ડ્રોપ બોક્સ ખાતે જમા કરાવો. ડ્રોપ બોક્સની યાદી જોવા માટે [www.kotak.com](http://www.kotak.com)ની મુલાકાત લો.

KMBL Credit Card No: "1234 1234 1234"

---

વિગતવાર માહિતી મેળવવા અને ચૂકવણીની અન્ય પદ્ધતિઓ, જેમ કે, ક્રેડિટ કાર્ડ પેમેન્ટ, ઇન્ટર બેંક મોબાઇલ પેમેન્ટ સર્વિસિઝ વગેરે અંગે જાણવા માટે [www.kotak.com](http://www.kotak.com)ની મુલાકાત લો.

### ફી અને ચાર્જિસ:

તમામ ફી અને ચાર્જિસ બેંક દ્વારા સમયાંતરે થતી સમીક્ષાના આધારે ફેરફાર થવાને આધિન છે. વૃક્ષલવામાં આવતી ફી અને ચાર્જિસમાં કોઈપણ પ્રકારનો ફેરફાર કરતાં પહેલાં બેંક 30 દિવસ અગાઉ નોટીસ પાઠવીને આ અંગે જાણ કરશે. બેંક તેની મુનસફી મુજબ, આપને અગાઉથી જાણ કરીને નવી ફી અથવા ચાર્જિસ લાગુ કરવાનો પણ અધિકાર ધરાવે છે.

**એ. જોડાવાની ફી અને વાર્ષિક ફી:**

કોટક મહિન્દ્રા બેંક કાર્ડના પ્રકારો	જોડાવાની ફી	વાર્ષિક ફી
ટ્રાવેલ એજન્ટ ક્રેડિટ કાર્ડ	કોઈ નહીં	₹ 999*
બેઝિક કોર્પોરેટ ક્રેડિટ કાર્ડ	કોઈ નહીં	કોઈ નહીં
ક્લાસિક કોર્પોરેટ ક્રેડિટ કાર્ડ	કોઈ નહીં	₹ 1000*
પ્રિવી લીગ પ્લેટિનમ કોર્પોરેટ ક્રેડિટ કાર્ડ	કોઈ નહીં	કોઈ નહીં
કોર્પોરેટ પ્લેટિનમ ક્રેડિટ કાર્ડ	કોઈ નહીં	₹999*
કોર્પોરેટ વેલ્થ સિગ્નેચર ક્રેડિટ કાર્ડ	કોઈ નહીં	કોઈ નહીં
પર્યેઝ કાર્ડ	કોઈ નહીં	કોઈ નહીં

**બી. ફાઇનાન્સના ચાર્જિસ:**

કોટક મહિન્દ્રા બેંક કાર્ડના પ્રકારો	વ્યાજના ચાર્જિસ		એટીએમમાંથી રોકડ ઉપાડ કોલ એ ડ્રાફ્ટ/ફંડ ટ્રાન્સફર દર 10,000 દિઠ કેશ એડવાન્સ અથવા તેનો હિસ્સો	
	માસિક દરો	વાર્ષિક દર (એપીઆર)	ઉપાડની ફી	વાર્ષિક દર (એપીઆર)
ટ્રાવેલ એજન્ટ ક્રેડિટ કાર્ડ	1.49%	17.88%	કોઈ નહીં	કોઈ નહીં
બેઝિક કોર્પોરેટ ક્રેડિટ કાર્ડ	3.30%	39.60%	કોઈ નહીં	કોઈ નહીં
ક્લાસિક કોર્પોરેટ ક્રેડિટ કાર્ડ	3.30%	39.60%	કોઈ નહીં	કોઈ નહીં
પ્રિવી લીગ પ્લેટિનમ કોર્પોરેટ ક્રેડિટ કાર્ડ	3.10%	37.20%	કોઈ નહીં	કોઈ નહીં
કોર્પોરેટ વેલ્થ સિગ્નેચર ક્રેડિટ કાર્ડ	3.10%	37.20%	કોઈ નહીં	કોઈ નહીં
કોર્પોરેટ પ્લેટિનમ ક્રેડિટ કાર્ડ	3.30%	39.60%	કોઈ નહીં	કોઈ નહીં
પર્યેઝ કાર્ડ	3.30%	39.60%	કોઈ નહીં	કોઈ નહીં

**સી. અન્ય ચાર્જિસ:**

મોડી ચૂકવણીના ચાર્જિસ (“એલપીસી”)	છેલ્લાં સ્ટેટમેન્ટ મુજબ બાકી રકમ	એલપીસી ચાર્જિસ
	₹ 100 - 500	₹ 100
	₹ 500.01 - 5000	₹ 500
	₹ 5000.01 - 10000	₹ 500
	₹ 10000+	₹ 700
ચૂકવણી બાકી લઘુત્તમ રકમ (“એમએડી”)	20%	
મર્યાદા વટાવી જવાના ચાર્જિસ	કોઈ નહીં	
ચેક રીટર્ન થવો	₹ 500* (લાગુ થતાં દરો મુજબ)	
ફોરેન ટ્રાન્ઝેક્શન માર્ક અપ	3.50%*	
રેલવે બૂકિંગ સરચાર્જ (લાગુ થતાં દર મુજબ)**	લાગુ થવા પાત્ર – ટ્રાવેલ એજન્ટ, કોર્પોરેટ બેઝિક અને કોર્પોરેટ ક્લાસિક	
	માફ કરવામાં આવેલ – પ્રિવી લીગ પ્લેટિનમ/કોટક વેલ્થ સિગ્નેચર કાર્ડ/ કોર્પોરેટ પ્લેટિનમ/પર્યેઝ કાર્ડ	
ટ્રાન્ઝેક્શનની રકમ પર ફ્યૂઅલ સરચાર્જ (લઘુત્તમ ₹10ને આધિન)*** (લાગુ થતાં દરો મુજબ)	લાગુ થવા પાત્ર – બેઝિક કોર્પોરેટ	
	માફ કરવામાં આવેલ – ટ્રાવેલ એજન્ટ, કોર્પોરેટ ક્લાસિક, પ્રિવી લીગ પ્લેટિનમ/કોટક વેલ્થ સિગ્નેચર કોર્પોરેટ કાર્ડ/ કોર્પોરેટ પ્લેટિનમ/પર્યેઝ કાર્ડ	

શાખા ખાતે ફીની રોકડમાં ચૂકવણી	₹ 100*
એડ-ઓન કાર્ડની ફી	કોઈ નહીં
વિઝા દ્વારા નક્કી કરવામાં આવ્યાં મુજબ યુટિલિટી બિલ્સ અને વીમાની ચૂકવણી પર લાગુ થતી ટ્રાન્ઝેક્શનની ફી	પાણી/વીજળી/પાઈપ્ડ ગેસના બિલ - 1.1% વીમો - 1.1% પોસ્ટ ઓફિસ/શિક્ષણ/સુપરમાર્કેટ - 0.7%
વેબ પે સર્વિસની ફી	માફ કરવામાં આવેલ (10 જાન્યુ., 2014થી લાગુ કરીને)
કાર્ડ બદલાવાની ફી (ખોવાઈ ગયેલ અને નુકસાની પામેલ કાર્ડ્સ)	માફ કરવામાં આવેલ
અરજકર્તાને ક્રેડિટ ઈન્ફોર્મેશન રીપોર્ટ (સીઆઈબીઆઈએલ)ની નકલ પૂરી પાડવાના ચાર્જિસ	ઘટના દિઠ ₹ 50*
બિલની ચૂકવણી (યુટિલિટી પેમેન્ટ્સ)	યુટિલિટી પેમેન્ટ્સના 0.8%

\*આપના ક્રેડિટ કાર્ડ પર વસૂલવામાં આવતા તમામ વ્યાજ, ફી અને અન્ય ચાર્જિસ પર લાગુ થતાં સરકારી કરો (સર્વિસ ટેક્સ, જીએસટી સહિત સમયાંતરે લાગુ થતાં કોઈપણ/તમામ કરો) વસૂલવામાં આવશે. \*\*સ્થાયી સૂચનો (ઑટો ડેબિટ, એનએસીએચ અને ઈસીએસ) \*\*એક કેલેન્ડર વર્ષમાં રેલવે સરચાર્જમાં મહત્તમ ₹500ની માફી. \*\*\*ફક્ત ₹500 - ₹3,000ના મૂલ્યની વચ્ચે થતાં ટ્રાન્ઝેક્શનો માટે જ ફ્યૂઅલ સરચાર્જને માફ કરવામાં આવશે. એક કેલેન્ડર વર્ષમાં મહત્તમ ₹3,500નો ફ્યૂઅલ સરચાર્જ માફ કરવામાં આવશે.

^યુટિલિટી બિલની ચૂકવણી પર ટ્રાન્ઝેક્શનની ફીની ગણતરીનું વર્ણન

સ્ટેટમેન્ટની તારીખ - 1 ડિસેમ્બર

ચૂકવણીની નિયત તારીખ - 19 ડિસેમ્બર

વીજળીના બિલની ચૂકવણી માટે 16 નવેમ્બરના રોજ ₹2,000નું ટ્રાન્ઝેક્શન કરવામાં આવ્યું હતું. 20 નવેમ્બરના રોજ વીમા માટે ₹3,000નું અને કરિયાલાની દુકાને ₹5,000નું તથા 25 નવેમ્બરે ટેલિફોનના બિલ માટે ₹10,000નું ટ્રાન્ઝેક્શન કરવામાં આવ્યું હતું:

તેના પર વસૂલવામાં આવનાર ટ્રાન્ઝેક્શનની ફી હશે:

ટ્રાન્ઝેક્શનની તારીખ	પોસ્ટિંગની તારીખ	વર્ણન	આટલા દિવસો માટે રાખવામાં આવ્યું	વસૂલવામાં આવતી ટ્રાન્ઝેક્શનની ફી
16મી નવેમ્બર	16મી નવેમ્બર	યુટિલિટી બિલની ચૂકવણી પર ટ્રાન્ઝેક્શનની ફી	33 દિવસ (16મી નવે. - 19મી ડિસે.)	(33*0.04%*2000) = ₹26.40
20મી નવેમ્બર	20મી નવેમ્બર	યુટિલિટી બિલની ચૂકવણી પર ટ્રાન્ઝેક્શનની ફી	29 દિવસ (20મી નવે. - 19મી ડિસે.)	(29*0.036%*3000) = ₹31.32
ટીએડી = 2000 + 24.20 + 3000 + 31.32 + 5000 + 10000 = 20057.72				

\*જ્યારે ટ્રાન્ઝેક્શન થઈ જાય ત્યારે તમામ ટ્રાન્ઝેક્શનનું સેટલમેન્ટ સમાન દિવસે જ થયું છે, તેમ ધારીને

**વ્યાજમુક્ત સમયગાળો:**

બિલિંગ સાઈકલની તારીખથી શરૂ કરવાથી માંડીને વ્યાજમુક્ત સમયગાળો 48 દિવસથી વધી જવો જોઈએ નહીં. 5 મે, 2014થી અમલી: આપના કાર્ડ પર ચૂકવણીની નિયત તારીખ સ્ટેટમેન્ટની તારીખ પછી 18 અને 21 દિવસની વચ્ચે હોઈ શકે છે (આપની ચૂકવણીની ચોક્કસ નિયત તારીખ માટે કૃપા કરીને આપનું સ્ટેટમેન્ટ ચકાસો). આથી ફી ક્રેડિટનો સમયગાળો આપની ચૂકવણીની નિયત તારીખ પર આધાર રાખી 18-48 દિવસથી 21-51 દિવસની વચ્ચે હોઈ શકે છે.

**વ્યાજમુક્ત સમયગાળાની ગણતરી માટેનું ઢ્રષ્ટાંતરૂપ ઉદાહરણ:**

11 એપ્રિલથી 10 મે વચ્ચેના સમયગાળા માટેના સ્ટેટમેન્ટની ચૂકવણીની નિયત તારીખ 28 મે છે. એમ ધારી લઈએ કે તમે ગયા મહિનાની પૂરેપૂરી ચૂકવણી કરી દીધી છે, તો આ સ્થિતિમાં ગ્રેસનો સમયગાળો હશે:

12 એપ્રિલના રોજ કરેલી ખરીદી માટે વ્યાજમુક્ત ગ્રેસનો સમયગાળો 12 એપ્રિલથી 28 મે = 48 દિવસનો છે અને 2 મેના રોજ કરવામાં આવેલી ખરીદી માટે વ્યાજમુક્ત ગ્રેસનો સમયગાળો 2 મેથી 28 મે = 27 દિવસનો છે.

પરંતુ જો આપે નિયત તારીખ પહેલાં ગયાં મહિનાની પૂરેપૂરી ચૂકવણી ન કરી હોય તો, આવા કિસ્સામાં કોઈ વ્યાજમુક્ત ગ્રેસનો સમયગાળો નહીં હોય.

**ફાઈનાન્સ ચાર્જિસ (વ્યાજ ચાર્જિસ):** આપ જો નિયત તારીખ સુધીમાં કે તેના પહેલાં જો ગયાં બિલની રકમ પૂરેપૂરી નથી ચૂકવતા તો આપની પાસેથી વ્યાજ દૈનિક ધોરણે થતાં ઉપાર્જનના આધારે વસૂલવામાં આવશે; આપની પાસેથી વ્યાજ ટ્રાન્ઝેક્શનની તારીખથી સેટલમેન્ટની તારીખ સુધીનું વસૂલવામાં આવશે. ટ્રાવેલ એજન્ટ કાર્ડ માટે રોકડ પેશગી પરના વ્યાજને પ્રતિ માસ 1.49%ના વ્યાજદરે ટ્રાન્ઝેક્શનની તારીખથી સેટલમેન્ટની તારીખ સુધીનું વસૂલવામાં આવશે (વાર્ષિક 18%). જો પૂરીપૂરી ચૂકવણી નિયત તારીખ પછી પરંતુ આગામી સ્ટેટમેન્ટની તારીખ પહેલાં પ્રાપ્ત થાય, તો પણ વ્યાજ વસૂલવામાં આવશે. આપ જો આંશિક ચૂકવણી કરી રહ્યાં હો પરંતુ આપે વર્તમાન સ્ટેટમેન્ટની બાકી રકમ નિયત તારીખ પહેલાં પૂરેપૂરી ચૂકવી દીધી હોય તો, વ્યાજને વર્તમાન સ્ટેટમેન્ટની કુલ બાકી રકમ પર જ્યાં સુધી પૂરેપૂરી ચૂકવણી કરવામાં ન આવે ત્યાં સુધીની તારીખનું વસૂલવામાં આવશે. આથી વસૂલવામાં આવતું વ્યાજ ત્યારપછીના સ્ટેટમેન્ટમાં પ્રતિબિંબિત થશે. ઉદાહરણ તરીકે, 20 જૂનના સ્ટેટમેન્ટની કુલ બાકી રકમ રૂ. 5,000 છે. તેની ચૂકવણીની નિયત તારીખ 8 જુલાઈ છે. 1 જુલાઈના રોજ રૂ. 5,000ની ચૂકવણી કરવામાં આવે છે. તો, રૂ. 5,000 પર 10 દિવસનું વ્યાજ 20 જુલાઈના

સ્ટેટમેન્ટમાં આવશે. યુટિલિટી બિલ માટે જો કોઈ ટ્રાન્ઝેક્શન થયું હશે અથવા તો, વીમા માટે કોઈ ચૂકવણી કરવામાં આવી હશે તો, લાગુ થતી ટ્રાન્ઝેક્શન ફીનો પણ તેમાં સમાવેશ કરવામાં આવશે.

વ્યાજની ગણતરીનું ઢ્રષ્ટાંત: 15 માર્ચના રોજ કરવામાં આવેલી ખરીદી માટે આપે રૂ. 10,000ની ચૂકવણી કરવાની બાકી છે તેમ ધારીએ. 31 માર્ચના રોજ જનરેટ કરવામાં આવેલ સ્ટેટમેન્ટમાં રૂ. 10,000નું બેલેન્સ દર્શાવવામાં આવશે. આપ 10 એપ્રિલના રોજ રૂ. 4,000ની ચૂકવણી કરો છો અને આપ 15 એપ્રિલના રોજ રૂ. 2,000ની ખરીદી કરો છો. ત્યારબાદ, આપ મે 30મી એપ્રિલ સુધી આપના ક્રેડિટ કાર્ડ માટે કોઈ ચૂકવણી કરતાં નથી. આ પ્રકારના કિસ્સામાં વ્યાજ અહીં નીચે મુજબ વસૂલવામાં આવશે.

**દૈનિક વ્યાજદર = (1.49%)\*12/365 = 0.049%.**

17 દિવસ માટે રૂ. 10,000ની બાકી રકમ હોવા પર (15 માર્ચથી 31 માર્ચ) = $10000 * 0.1085\% * 17 =$ રૂ. 184.45
9 દિવસ માટે રૂ. 10,000ની બાકી રકમ હોવા પર (1 એપ્રિલથી 9 એપ્રિલ) = $10000 * 0.1085\% * 9 =$ રૂ. 97.65
5 દિવસ માટે રૂ. 6,000ની બાકી રકમ હોવા પર (10 એપ્રિલથી 14 એપ્રિલ) = $6000 * 0.1085\% * 5 =$ રૂ. 14.7
16 દિવસ માટે રૂ. 8,000ની બાકી રકમ હોવા પર (15 એપ્રિલથી 30 એપ્રિલ) = $8000 * 0.1085\% * 16 =$ રૂ. 138.88
વસૂલવામાં આવેલ કુલ વ્યાજ = રૂ. 453.5; કુલ બાકી રકમ = રૂ. 8453.5

ઉપરના ઉદાહરણમાં 30મી એપ્રિલના રોજ રૂ. 8,453.5ની કુલ રકમનું સ્ટેટમેન્ટ જનરેટ કરવામાં આવ્યું. આપ 15 મેના રોજ રૂ. 8,453.5ની ચૂકવણી કરો છો અને આપ મે મહિનામાં કોઈ ખરીદી કરતાં નથી. ત્યારબાદ 31મી મેના રોજ જનરેટ થયેલા આગામી સ્ટેટમેન્ટમાં આપની પાસેથી રૂ. 128.4નું વ્યાજ વસૂલવામાં આવશે. (14 દિવસ માટે રૂ. 8,453.5ની બાકી રકમ (1 મે - 14 મે) =  $8453.5 * 0.1085\% * 14 = 128.4$ )

ઉપરોક્ત ઉદાહરણમાં સરકારી કર (સર્વિસ ટેક્સ, જીએસટી, સમયાંતરે લાગુ થતાં કોઈપણ/તમામ કરો)નો સમાવેશ થતો નથી. ઉપર જણાવેલ ઉદાહરણ પ્રતિ માસ 1.49%ના રીવોલ્વિંગ વ્યાજદર માટે લાગુ થાય છે.

**નોંધ:** આપ જો રૂ. 5,000 ખર્ચો છો અને આપ જો દર મહિને નિશ્ચિત ઓછામાં ઓછી બાકી રકમ (મિનિમમ એમાઉન્ટ ડ્યૂ - 'એમએડી') પરત ચૂકવી દો છો, તો ત્યારબાદ તે બાકી રકમ પર પરિણામરૂપી વ્યાજની સાથે 5 વર્ષ સુધી લંબાતી પરત ચૂકવણીમાં પરિણમી શકે છે. આથી એમ સૂચવવામાં આવે છે કે, આપની પાસે જ્યારે પણ નાણાં હોય ત્યારે બેંકને એમએડી કરતાં વધારે નોંધપાત્ર રકમ ચૂકવી દેવી જોઈએ. ચૂકવણીની નિયત તારીખ બાદ જો એમએડી ચૂકવાય નહીં તો, મોડી ચૂકવણીના ચાર્જિસ લાગુ થશે.

### કેશ રીબેટ પ્રોગ્રામ:

કેશ-રીબેટ પ્રોગ્રામ કોટક બેંકની સંપૂર્ણ મુનસફીને આધિન રહીને ટ્રાવેલ એજન્ટ ક્રેડિટ કાર્ડધારકોને ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવશે અને તે અલગ-અલગ કાર્ડ અલગ-અલગ હોઈ શકે છે. આ કાર્યક્રમ અને/અથવા કેશ-રીબેટ (કેશ-રીબેટના પોસ્ટિંગના સ્વરૂપ અને પદ્ધતિની મર્યાદા વગર સહિત વગેરે) સંબંધિત માહિતી કોટક બેંક દ્વારા સમયાંતરે કાર્ડધારકને જણાવવામાં આવશે.

બેઝ કેશ રીબેટનું સ્વચાલિત ઉપાર્જન:

ટ્રાવેલ એજન્ટ કાર્ડ્સના ધારકોને અગાઉ જણાવ્યાં મુજબ, 1 જાન્યુઆરી, 2019થી લાગુ કરી તમામ ટ્રાવેલ એજન્ટ કાર્ડ્સને બેઝ કેશ-રીબેટ મળવાનું બંધ થઈ જશે.

### ટ્રાવેલ એજન્ટ કાર્ડ્સ પર કેશ-રીબેટ માટેના સર્વસામાન્ય નિયમો અને શરતો:

લિંક થયેલા તમામ ક્રેડિટ કાર્ડ ખાતાઓ અને કાર્ડ(ર્સ) સારી સ્થિતિમાં હોવા જોઈએ, એટલે કે, કેશ રીબેટ પોસ્ટિંગ વખતે આવા ખાતાઓ પર કોઈ રકમ ચૂકવવાના બાકી રહેતી ન હોવી જોઈએ તથા કોટક બેંક દ્વારા તે રદ કરવામાં આવેલા કે બંધ કરવામાં આવેલા ન હોવા જોઈએ અથવા તો છેતરપિંડી/કાર્ડ ખોવાઈ જવા/ચોરી થઈ જવા/નિયત ક્રેડિટ મર્યાદાથી વધુ ઉપયોગ જેવા કારણોસર કાર્ડને કામચલાઉ રીતે બ્લોક કરવામાં આવેલું ન હોવું જોઈએ. આ પ્રકારનું કાર્ડ ખાતું નિયમિત થવા પર તેને કોટક બેંકની મુનસફીને આધિન પાત્ર કેશ-રીબેટ આપવામાં આવી શકે છે.

- કેશ રીબેટ કાર્યક્રમ હેઠળ પાત્ર ગણાતા ખર્ચની કેટેગરીની પસંદગી કોટક બેંકની સંપૂર્ણ મુનસફીને આધિન રહીને કરવામાં આવશે અને તે અગાઉથી જાણ કર્યા વગર બદલાઈ શકે છે.
- જો કાર્ડધારક પ્રવર્તમાન કેશ રીબેટ ગ્રિડ મુજબ લાગુ થતાં પાત્રતાના માપદંડને પૂરાં કરતાં નથી તો, કેશ રીબેટ માટેની વિનંતીને રદ કરી દેવામાં આવશે.
- કેશ રીબેટની કોટક બેંકની ગણતરી અંતિમ ગણવામાં આવશે તથા તે કાર્ડધારકો માટે નિર્ણાયક ગણાશે અને તેમને બંધનકર્તા રહેશે તથા તેના અંગે કોઈ વિવાદને કે સવાલ ઉઠાવવાને ધ્યાન પર લેવામાં આવશે નહીં અને કોટક બેંકની મુનસફી તમામ ગ્રાહકોને બંધનકર્તા રહેશે.
- આ કાર્યક્રમ ટ્રાન્સફર નહીં થઈ શકનારો છે, એટલે કે, કાર્ડધારક કોઈપણ કેશ રીબેટને અન્ય કોઈ વ્યક્તિને ટ્રાન્સફર કરી શકતા નથી તથા તેના અન્ય કાર્ડ્સ પરના કેશ રીબેટને જોડી/સંયોજિત કરી શકતા નથી.
- કોટક બેંક આ તમામ અથવા આમાંથી કોઈ નિયમો અને શરતોમાં અગાઉથી જાણ કર્યા વગર ઉમેરો, ફેરફાર કે સુધારોવધારો કરવા તથા એકંદરે આ કાર્યક્રમ જ પાછો ખેંચી લેવાનો કાયમી અબાધિત અધિકાર ધરાવે છે.
- આ કાર્યક્રમ સંબંધે કોઈ વિવાદ સર્જવાના કિસ્સામાં કોટક બેંક વિરુદ્ધ કોઈ દાવો માંડી શકાશે નહીં.
- કોટક બેંક આ કોઈ વિવાદો પર ધ્યાન આપશે નહીં, ભલે પછી ગ્રાહક આ માટે કોઈ નિરાકરણ લાવવાનો સંપર્ક સાધે.
- આ રીબેટ પ્રોગ્રામમાં એવી કોઈ બાબત નથી જે, કોટક બેંકને આ નિયમો અને શરતો હેઠળ તેના કોઈપણ અધિકાર (વ્યાજના ચાર્જિસ વસૂલવા સહિત) જતાં કરવાનું અર્થઘટન કરતી હોય.

### ગ્રાહક સંપર્ક કેન્દ્ર

અમારી સાથેના આપના તમામ સંદેશાવ્યવહારમાં કૃપા કરીને આપનો 16 આંકડાંનો કોટક ક્રેડિટ કાર્ડ નંબર સૂચવો

આપ અહીં નીચે જણાવેલ કોઈપણ પ્રકારે બેંકનો સંપર્ક સાધી શકો છો.

(એ) અમારા 24 કલાક ચાલતા ગ્રાહક સેવા કેન્દ્ર - **1860 266 2666** પર કોલ કરીને અથવા તો **www.kotak.com** પર ઉપલબ્ધ ફોન નંબરોની

વિગતવાર ચાંદીનો ઉપયોગ કરીને. (બી) [www.kotak.com](http://www.kotak.com) પર લોગઈન કરી ઈ-મેઈલ મારફતે અથવા આપના ઈન્ટરનેટ બેંકિંગ ખાતા મારફતે (સી) કુરિયર મારફતે-દી સર્વિસ મેનેજર, (ડી) રેગ્યુલર પોસ્ટ: કોટક મહિન્દ્રા બેંક લિ., કોટક ક્રેડિટ કાર્ડ્સ, પી.ઓ. બોક્સ નં. 27703, મલાડ (પૂર્વ), મુંબઈ - 400097, ભારત.

## બિલિંગના વિવાદનું નિવારણ

સ્ટેટમેન્ટમાં જણાવવામાં આવેલ ચાર્જિસ સાથે કાર્ડધારક અસંમત થવાની ઘટનામાં સ્ટેટમેન્ટ પ્રાપ્ત થયાંના 60 (સાઠ) દિવસની અંદર કોટક મહિન્દ્રા બેંકના સંદેશાવ્યવહારના સરનામે લેખિતમાં જણાવવાનું રહેશે, તેમ નહીં કરવામાં આવતાં સ્ટેટમેન્ટમાં જણાવવામાં આવેલ તમામ ચાર્જિસ યોગ્ય છે અને આપને સ્વીકાર્ય છે, તેમ અર્થઘટન કરવામાં આવશે. કૃપા કરીને એ વાત નોંધો કે, આપને આંતરરાષ્ટ્રીય ટ્રાન્ઝેક્શન સંબંધે કોઈ વિવાદ હોવાના કિસ્સામાં આપે અમને આપના પાસપોર્ટની નકલ પૂરી પાડવાની રહેશે. જો કાર્ડધારક ક્રેડિટ કાર્ડ પ્રત્યે નિયત કરતા વધારે ચૂકવણી કરી દે છે તો, આવા કિસ્સામાં રીફન્ડની ચૂકવણી ફક્તને ફક્ત ક્રેડિટ કાર્ડના ખાતામાં જ કરવામાં આવશે. ક્રેડિટ કાર્ડ રદ થયેલું રહેવાના કિસ્સામાં કોઈપણ વધારાની બાકી રકમ ફક્તને ફક્ત ગ્રાહકના બચત ખાતામાં જ ટ્રાન્સફર કરવામાં આવશે.

## ફરિયાદ નિવારણ/ફરિયાદો/ફરિયાદને આગળ વધારવી

આપ અમારી સેવાઓથી સંતુષ્ટ નહીં હોવાની અનિચ્છનીય ઘટનામાં આપ આ મુજબ આપની ફરિયાદ નોંધાવી શકો છો, (1) [www.kotak.com](http://www.kotak.com) પર 'ફરિયાદનું ફોર્મ' ભરીને (2) અમારા ગ્રાહક સંપર્ક કેન્દ્રને કોલ કરીને (3) સર્વિસ મેનેજર-સર્વિસ ઓપરેશન્સને લેખિતમાં જાણ કરીને (4) ફરિયાદને આગળ વધારવા માટે આપ અહીં લેખિતમાં ફરિયાદ કરી શકો છો: [nodalofficercards@kotak.com](mailto:nodalofficercards@kotak.com) પર નોડલ ઓફિસર ક્રેડિટ કાર્ડ્સ વિભાગને. બેંકમાં ફરિયાદની પ્રાપ્તિથી 30 દિવસની અંદર આપની ફરિયાદનું નિરાકરણ ન આવે તો, આ ફરિયાદને બેંકિંગ ઓમ્બિડ્સમેનને આગળ વધારી શકાય છે. આપના સ્થળ માટેના બેંકિંગ ઓમ્બિડ્સમેનની વિગતો શાખાઓ ખાતે દર્શાવવામાં આવેલ છે.

## ડીફોલ્ટ

જો કાર્ડધારક ઓછામાં ઓછી બાકી રકમ (મિનિમમ એમાઉન્ટ ડ્યૂ) ન ચૂકવે તો, કાર્ડધારક(કો)ને ત્યારપછીના દરેક સ્ટેટમેન્ટમાં આ બાકી રકમ ચૂકવી દેવાનું યાદ અપાવવામાં આવશે. જો કોઈ રકમ 6 મહિનાથી વધુ સમયગાળા સુધી ચૂકવવાની બાકી રહે છે તો, કાર્ડધારકને 'વિલફૂલ ડીફોલ્ટર' ગણવામાં આવશે. ડીફોલ્ટ થવાના કિસ્સામાં પોસ્ટ, ફેક્સ અને ટેલિફોન, ઇલેક્ટ્રોનિક મેઈલ, એસએમએસ મેસેજિંગ અને/અથવા બાકી રકમને ચૂકવવાનું યાદ અપાવવા અને બાકી રકમ મેળવવા થર્ડ પાર્ટીને સામેલ કરીને ફોલો-અપ લેવામાં આવી શકે છે. બેંક અને આ માટે નિમવામાં આવેલ થર્ડ પાર્ટી સમયાંતરે સુધારો કરવામાં આવ્યાં મુજબ, ક્રેડિટ કાર્ડની કામગીરીઓ તથા બાકી લેણાની વસૂલાત તથા જામીનગીરીનો કબજો મેળવવા સંબંધિત નીતિ માટેના બેંકના ફેર પ્રેક્ટિસ કોડનું પાલન કરશે. બેંક અહીં નીચે જણાવેલ કિસ્સામાં કોઈપણ ડીફોલ્ટને પાછું ખેંચી લેવા માટે અધિકૃત છે:

- જે ડીફોલ્ટરે બેંકને ચૂકવવાની બાકી સંપૂર્ણ રકમ ચૂકવી દીધી હોય અથવા બેંકની બાકી લેણાની રકમનું સમાધાન કરી દીધું હોય.
- બેંક દ્વારા અથવા બેંકની વિચ્છેદ દાખલ કરવામાં આવેલ કાનૂની દાવામાં બેંકની વિચ્છેદના કાર્ડધારકને ડિ-લિસ્ટ કરવા માટે બેંકને સૂચવતો કોર્ટનો આદેશ/ચુકાદો પ્રાપ્ત થાય. વ્યક્તિગત સમીક્ષા કરીને કેસ દર કેસ પર આધાર રાખીને નિર્ણય લેવામાં આવે છે.
- ઉપર જણાવેલ પરિસ્થિતિમાં કાર્ડધારકના રેકોર્ડને ક્રેડિટ બ્યુરોના આગામી માસિક રીફ્રેશમાં કરન્ટ તરીકે અપડેટ કરવામાં આવશે.
- કાર્ડધારકના મૃત્યુ અથવા કાયમી વિકલાંગતાની ઘટનામાં બેંક કોઈપણ લાગુ વીમાકવચ પાસેથી અથવા કાર્ડધારકના વારસદારો/વસિયતનામાના વહીવટકર્તા/વહીવટીકર્તા પાસેથી કાર્ડના બાકી લેણાને વસૂલવા સહિત કોઈપણ કાર્ડ ખાતાની બાકી લેણાની રકમ વસૂલવા માટે તેની મુનસફી મુજબ કાયદા અને ન્યાયીપણા હેઠળ ઉપલબ્ધ તમામ કાર્યપ્રણાલીને અપનાવવાનો અધિકાર ધરાવે છે.

## કાર્ડધારકતાની સમાપ્તિ/પાછી ખેંચી લેવી

કાર્ડધારક કોઈપણ સમયે લેખિતમાં વિનંતી કરીને અથવા બેંકના ગ્રાહક સંપર્ક કેન્દ્રને કોલ કરીને તેની ક્રેડિટ કાર્ડની સુવિધા બંધ કરાવવાનો વિકલ્પ પસંદ કરી શકે છે અને કાર્ડને ત્રાંસું કાપીને ટુકડાં કરી નાંખી શકે છે. આપની તમામ બાકી રકમ તરત ચૂકવવાપાત્ર થઈ જશે. ક્રેડિટ કાર્ડ 150થી વધુ દિવસ માટે ક્યારેય ઉપયોગમાં જ ન લેવાયું હોય તેવા કિસ્સામાં, કાર્ડને સુરક્ષા કારણોસર કામચલાઉપણે બ્લોક કરવામાં આવી શકે છે. આપ જો ચૂકવણીમાં મોડું કરો, ક્રેડિટ લિમિટને વટાવી જાઓ અથવા જો ચેક રીટર્ન થાય તેવા કિસ્સાઓ સહિત કોટક મહિન્દ્રા બેંકને જો લાગે કે, બિઝનેસ અથવા સુરક્ષા કારણોસર વ્યાજબી જણાય તો, તે કોઈપણ સમયે અગાઉથી જણાવ્યાં વગર કાર્ડના ઉપયોગને રદ કરી શકે છે.

## કાર્ડ ખોવાઈ જવું/ચોરાઈ જવું

કાર્ડધારકે ગ્રાહક સંપર્ક કેન્દ્ર પર કોલ કરીને કાર્ડ ખોવાઈ જવા અંગે તાત્કાલિક જાણ કરવી જોઈએ. કાર્ડનો દુરુપયોગ થતો અટકાવવા માટે બેંક કાર્ડધારકની વિનંતી કરવા પર કાર્ડને તાત્કાલિક નિષ્ક્રિય કરવાની કાર્યવાહી હાથ ધરશે. કાર્ડધારકે સ્થાનિક પોલીસ પાસે ફર્ટ ઇન્ફોર્મેશન રીપોર્ટ ('એફઆઈઆર') નોંધાવવો જોઈએ. પરંતુ જો કોઈ વ્યક્તિ કાર્ડધારકની મંજૂરીની સાથે/મંજૂરી વગર આ કાર્ડ કે પિન મેળવી તેનો દુરુપયોગ કરે અથવા તો, કાર્ડધારક કપટપૂર્વક વર્ત્યા હોય કે પૂરતી કાળજી ન રાખી હોય તેના કારણે થતાં તમામ નુકસાન માટે કાર્ડધારક પોતે જ જવાબદાર ગણાશે. જો કાર્ડધારકે બેદરકારી દાખવી ન હોય અને કોટક મહિન્દ્રા બેંકને કાર્ડ ખોવાઈ ગયાં અંગે જાણ કરી દીધી હોય તો, તેના પછી કાર્ડના કોઈપણ દુરુપયોગ માટે કાર્ડધારક જવાબદાર ગણાશે નહીં.

## અસ્વીકરણ

વર્તમાન વ્યાવસાયિક વ્યવહારો મુજબ કાર્ડધારક સ્વીકારે છે કે, બેંક ગ્રાહકને અગાઉથી કોઈપણ જાણ કર્યા વગર સમયાંતરે કોઈપણ ક્રેડિટ બ્યુરો (વર્તમાન અથવા ભવિષ્યના)ને ક્રેડિટ કાર્ડ(ર્સ) સંબંધિત કોઈપણ માહિતી આપવા માટે અધિકૃત છે. ક્રેડિટ ઇન્ફોર્મેશન બ્યુરો ઇન્ડિયા લિ. (સીઆઈબીઆઈએલ) અને અન્ય ક્રેડિટ બ્યુરો એ નાણાકીય પ્રણાલીની કામગીરી અને સ્થિરતાને સુધારવા માટે ભારત સરકાર અને રીઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયાની એક પહેલ છે. કાર્ડ ખાતા પરના બાકી લેણાની ચૂકવણી પ્રાપ્ત થવા પર ડેટામાં થયેલ ફેરફાર/અપડેશન બેંકને ચૂકવણી પ્રાપ્ત થયાંની તારીખથી 60 દિવસના સમયગાળાની અંદર સીઆઈબીઆઈએલ/અન્ય ક્રેડિટ બ્યુરોમાં પ્રતિબિંબિત થશે. અમે કાર્ડધારકોને એમ પણ જણાવવા માંગીએ છીએ કે, બેંક તેની મુનસફી મુજબ, તેને યોગ્ય લાગે તે પ્રમાણે ફરિયાદ સંબંધિત વાતચીતો, ચૂકવણીની વસૂલાત સંબંધિત વાતચીતો અથવા તો અન્ય કોઈ વાતચીતોના કિસ્સામાં કાર્ડધારક અને બેંકના પ્રતિનિધિ વચ્ચેની આવી ચોક્કસ વાતચીતોને રેકોર્ડ કરી શકે છે.