Scapia फेडरल क्रेडिट कार्ड

सबसे ज़रूरी नियम एवं शर्तें

जारीकर्ता

Federal Bank

क्रम संख्या	**फीस और शुल्क**	**फीस का विवरण**
1	कार्ड का नाम	Scapia फेडरल क्रेडिट कार्ड
2	जारीकर्ता	फेडरल बैंक
3	ज्वाइनिंग फीस	शून्य
4	वार्षिक सदस्यता शुल्क	शून्य
5	ब्याज-मुक्त छूट अवधि**	48 दिनों तक
6	रिवॉल्विंग क्रेडिट के लिए ब्याज दर	लेन-देन की तारीख से 45% प्रति वर्ष (3.75% प्रति माह)
7	कैश एडवांस/पैसे निकालने के लिए ब्याज दर	पैसा निकालने की तारीख से 45% प्रति वर्ष (3.75% प्रति माह) (कैश के लिए कोई ब्याज मुक्त अवधि नहीं)
8a	खरीद के बाद के EMI लेन-देन पर लागू ब्याज दर	14%-20% प्रतिवर्ष (3, 6, 9, 12, 15, 18, 21 और 24 महीने की अवधि के लिए लागू; राशि के आधार पर अवधि अलग-अलग हो सकती है)
8b	इन-स्टोर EMI के लिए ब्याज दर (खरीदारी के समय)	ऑफलाइन इन-स्टोर EMI: -Pinelabs 16% प्रतिवर्ष (3, 6, 9, 12, 15, 18, 21 और 24 महीने की अवधि के लिए लागू; राशि के आधार पर अवधि अलग-अलग हो सकती है) ऑनलाइन प्लेटफॉर्म्स पर Emi: -PayU

<table>
<tr><td></td><td></td><td>15.99% प्रतिवर्ष (3, 6, 9, 12, 15, 18, 21 और 24 महीने की अवधि के लिए लागू; राशि के आधार पर अवधि अलग-अलग हो सकती है)</td></tr>
<tr><td>9</td><td>मुख्य एवं अतिरिक्त कार्ड को दोबारा जारी करने/बदलने की फीस</td><td>रु200/- + GST</td></tr>
<tr><td>10</td><td>अतिरिक्त कार्ड के लिए ज्वाइनिंग/वार्षिक फीस</td><td>शून्य</td></tr>
<tr><td>11</td><td>मुख्य एवं अतिरिक्त कार्ड के लिए कैश एडवांस फीस/ATM से पैसे निकालने का शुल्क</td><td>निकाली गई राशि का 2.5% या रु500/-, जो भी अधिक हो</td></tr>
<tr><td>12</td><td>देरी से भुगतान शुल्क/गलती की स्थिति में शुल्क</td><td>
<table>
<tr><td>स्टेटमेंट बैलेंस</td><td>विलंबित भुगतान शुल्क रु.</td></tr>
<tr><td>रु100 से कम</td><td>0</td></tr>
<tr><td>रु100 – रु500</td><td>100</td></tr>
<tr><td>रु501 से रु5000</td><td>500</td></tr>
<tr><td>रु5001 से रु10000</td><td>600</td></tr>
<tr><td>रु10001 से रु25000</td><td>750</td></tr>
<tr><td>रु25001 से रु50000</td><td>950</td></tr>
<tr><td>रु50000 से ज्यादा</td><td>1000</td></tr>
</table>
</td></tr>
<tr><td>13</td><td>न्यूनतम देय राशि</td><td>खरीदारी व ब्याज का 5% (POS, ई-कॉम) + नकद निकालने पर न्यूनतम रु100 + देय EMI +, शुल्क और फीस का 100%</td></tr>
<tr><td>14</td><td>कैश एडवांस लिमिट</td><td>कार्ड लिमिट का 10% तक</td></tr>
<tr><td>15</td><td>ओवरलिमिट शुल्क</td><td>सीमा से अधिक राशि का 2.5%, न्यूनतम रु500/- तक</td></tr>
<tr><td>16</td><td>फ्यूल ट्रांज़ैक्शन सरचार्ज</td><td>रु5000 तक के लेन-देन पर 1% सरचार्ज छूट (अधिकतम छूट रु500 प्रति माह)

एक महीने में रु50,000 से अधिक फ्यूल खर्च करने पर 1% कन्वीनिएंस फीस + लागू GST (अधिकतम 3,000 रुपये प्रति लेनदेन) लगेगा।</td></tr>
<tr><td>17</td><td>उपयोगिता लेनदेन</td><td>महीने में रु 50,000 से अधिक खर्च पर 1% कन्वीनिएंस फीस + लागू GST (अधिकतम रु3,000 प्रति लेन-देन) लगेगा।</td></tr>
</table>

18	रेंट और वॉलेट लोड	किराए और वॉलेट लोड के खर्च पर प्रत्येक खाते के लिए 1% कन्वीनिएंस फीस + लागू GST (अधिकतम रु3,000 प्रति लेनदेन) लगेगा।
19	ऑटो डेबिट विफल होना*	भुगतान राशि का 2%, न्यूनतम रु450/- तक
20	लेन-देन के लिए लगाया गया सेवा शुल्क	शून्य
21a	खरीद के बाद EMI प्रोसेसिंग फीस और प्री-क्लोज़र शुल्क	EMI कन्वर्ज़न के लिए रु399/- + GST की प्रोसेसिंग फीस लगेगी**। चयनित अवधि से पहले बंद करने पर, बचे हुए प्रिंसिपल पर 2% + GST (न्यूनतम रु100/- के अधीन) का फोरक्लोज़र शुल्क लगाया जाएगा। फोरक्लोज़र के लिए फ्री कैंसलेशन की अवधि 7 दिन है। स्टेटमेंट जारी होने के बाद EMI पर कोई फ्री कैंसिलेशन अवधि उपलब्ध नहीं है। यदि लेनदेन के दौरान EMI ऑफर लिया गया था, तो कोई फ्री कैंसिलेशन अवधि उपलब्ध नहीं होगी।
21b	इन-स्टोर EMI प्रोसेसिंग फीस और प्री-क्लोज़र शुल्क	ऑफलाइन इन-स्टोर EMI: -Pinelabs EMI कन्वर्ज़न के लिए 1% की प्रोसेसिंग फीस या रु99/- + GST शुल्क लगेगा **। चयनित अवधि से पहले बंद करने पर, बचे हुए प्रिंसिपल पर 2% + GST (न्यूनतम रु100/- के अधीन) का फोरक्लोज़र शुल्क लगाया जाएगा। कोई फ्री कैंसिलेशन अवधि उपलब्ध नहीं है। ऑनलाइन प्लेटफॉर्म्स पर EMI: -PayU EMI कन्वर्ज़न के लिए 1% की प्रोसेसिंग फीस या रु99/- + GST शुल्क लगेगा। चयनित अवधि से पहले बंद करने पर, बचे हुए प्रिंसिपल पर 3% + GST (न्यूनतम रु100/- के अधीन) का फोरक्लोज़र शुल्क लगाया जाएगा। कोई फ्री कैंसिलेशन अवधि उपलब्ध नहीं है।
22	फॉरेन करेंसी मार्क-अप	0% (शून्य)
23	1 करोड़ रुपये से अधिक राशि निकालने पर TDS	अगर कैश निकालने वाले व्यक्ति ने किसी भी या पिछले पूरे तीन वित्तीय वर्षों के लिए आयकर रिटर्न भरा है, तो रु1 करोड़ से अधिक कैश निकालने

		पर 2.00% की दर से TDS काटा जाएगा। यदि पैसा निकालने वाले व्यक्ति ने पिछले तीन वित्तीय वर्षों में से किसी के लिए भी ITR नहीं भरा है, तो रु20 लाख से अधिक की राशि निकालने पर 2% की दर से और रु1 करोड़ से अधिक की राशि निकालने पर 5% की दर से TDS लिया जाएगा।
24	वस्तु एवं सेवा कर (GST)	सभी फीस, ब्याज और अन्य शुल्कों पर वस्तु एवं सेवा कर (GST) भारत सरकार द्वारा समय-समय पर अधिसूचित दरों के अनुसार लागू होगा। लागू GST सप्लायर (क्रेडिट कार्ड जारीकर्ता यानी फेडरल बैंक) के स्थान और आपूर्ति के स्थान के आधार पर निर्धारित होगा। अगर आपूर्ति का स्थान (ग्राहक का सम्पर्क पता) केरल में है, तो CGST और SGST (राज्य के भीतर) लागू होगा, अन्यथा IGST (राज्य के बाहर) लागू होगा। यदि सिस्टम में ग्राहक का पंजीकृत डाक पता उपलब्ध नहीं है, तो अंतरराज्यीय GST रेट लगाए जाएंगे। कार्ड धारक, क्रेडिट कार्ड कंपनी को समय पर सही जानकारी देगा, जिससे क्रेडिट कार्ड कंपनी GST नियमों का पालन कर सके और कार्डधारक सेवाओं (क्रेडिट कार्ड सेवा) पर इनपुट टैक्स क्रेडिट का लाभ ले सके। कार्ड धारक द्वारा गलत जानकारी देने या कार्ड धारक के किसी भी काम या गलती के कारण हुई इनपुट टैक्स क्रेडिट की कोई भी हानि या कार्ड धारक को इनपुट टैक्स क्रेडिट प्राप्त करने में हुई देरी के लिए क्रेडिट कार्ड कंपनी उत्तरदायी नहीं होगी। फीस और शुल्क/ब्याज या किसी अन्य रियायत/छूट से संबंधित कोई भी विवाद होने पर, लिया गया GST वापस नहीं किया जाएगा।
25	पैसा निकालने की लिमिट	iv. क्रेडिट लिमिट – जैसा कि ऑनबोर्डिंग के समय स्वीकृत और प्रदर्शित किया गया है। v. उपलब्ध क्रेडिट लिमिट – जैसा कि ऑनबोर्डिंग के समय स्वीकृत और प्रदर्शित किया गया है। vi. कैश निकालने की लिमिट - क्रेडिट लिमिट का 10%

* ऑटो डेबिट की सुविधा अभी विकसित की जा रही है, और यह सुविधा लाइव होने के बाद लागू होगी।

** (21a और 21b में उल्लिखित शुल्क में किए गए परिवर्तन 01 जून 2026 से लागू होंगे।

X. **ब्याज-मुक्त (रियायत) अवधि:**

ब्याज मुक्त क्रेडिट अवधि 48 दिनों तक हो सकती है, जो क्रेडिट कार्ड पर लागू योजना और मर्चेंट द्वारा क्लेम सबमिट करने पर निर्भर करती है।

**उदाहरण:

15 जनवरी 2023 से 14 फरवरी 2023 तक की अवधि के लिए भुगतान की देय तिथि 2 मार्च, 2023 होगी।

यह मानते हुए कि आपने पिछले महीने के स्टेटमेंट की कुल देय राशि का भुगतान अदायगी की नियत तिथि तक कर दिया है, तो छूट की अवधि इस प्रकार होगी:

1. 16 जनवरी, 2023 की खरीदारी के लिए, ब्याज मुक्त छूट अवधि 16 जनवरी, 2023 से 4 मार्च, 2023 तक यानी **47** दिन है।
2. 14 फरवरी, 2023 की खरीदारी के लिए, ब्याज मुक्त छूट अवधि 14 फरवरी, 2023 से 4 मार्च, 2023 तक यानी **18** दिन है।

इस प्रकार, छूट की अवधि खरीदारी की तारीख के आधार पर अलग-अलग हो सकती है। यह अवधि केवल तभी ब्याज से मुक्त होगी जब पिछली सभी बकाया राशि का पूरा भुगतान कर दिया जाए और पिछले महीनों से कोई बकाया राशि शेष न रखी जाए। हालांकि, अगर भुगतान की नियत तिथि तक कुल देय राशि का भुगतान नहीं किया जाता है, तो कोई ब्याज मुक्त अवधि नहीं होगी। कैश एडवांस के लिए, लेनदेन की तारीख से भुगतान की तारीख तक ब्याज लिया जाता है।

XI. **फाइनेंस शुल्क/ब्याज शुल्क:**

i. जैसा कि KFS में निर्दिष्ट किया गया है, अगर कार्ड मेंबर बकाया पूरी राशि का भुगतान न करने का निर्णय लेता है, तो लेन-देन की तारीख से सभी लेन-देन पर तथा कार्ड मेंबर द्वारा लिए गए किसी भी कैश एडवांस पर, जब तक उनका भुगतान नहीं कर दिया जाता, ब्याज शुल्क मासिक प्रतिशत दर पर लगाया जाता है। ब्याज शुल्क, अगर देय हो, कार्ड मेंबर के खाते से तब तक के लिए काट लिया जाता है, जब तक कि कार्ड पर बकाया राशि का पूरा भुगतान नहीं हो जाता।

ii. जब ग्राहक कैश एडवांस लेता है या कोई बकाया राशि आगे बढ़ाता है, तो औसत दैनिक शेष राशि के तरीके का उपयोग करके गिना गया फाइनेंस शुल्क नए बिलों और आगे बढ़ाई गई बकाया राशि दोनों पर लागू होगा।

iii. अगर कोई कार्डधारक Scapia फेडरल क्रेडिट कार्ड की रिवॉल्विंग क्रेडिट सुविधा का उपयोग करता है और मासिक बिलिंग स्टेटमेंट में दिखाए गए कुल देय राशि से कम भुगतान करता है, तो पूरी बकाया राशि पर ब्याज शुल्क लगाया जाएगा। इसके साथ ही, सभी नए लेन-देन पर भी लेन-देन की तारीख से ब्याज शुल्क लागू होगा, जब तक कि पिछली बकाया राशि पूरी तरह से चुकाई नहीं जाती। रिवॉल्विंग क्रेडिट एक प्रकार की क्रेडिट सुविधा है जिसमें निश्चित संख्या में भुगतान करने की आवश्यकता नहीं होती, बल्कि इंस्टॉलमेंट क्रेडिट में तय किस्तों में भुगतान करना होता है।

iv. निम्नलिखित उदाहरण ब्याज शुल्क गिनने का तरीका बताएंगे: नीचे दी गई तालिका में यह माना गया है कि पिछले महीने के स्टेटमेंट की कुल देय राशि भुगतान की अंतिम तिथि तक चुकाई जा चुकी है और कोई बकाया राशि नहीं है। स्टेटमेंट की तारीख हर महीने की 15 तारीख है। इन अनुमानों को देखते हुए, ब्याज की गणना निम्नानुसार की जाएगी:

उदाहरण1:

ब्यौरा	**राशि (रु.)**
14 जनवरी, 2023 को खरीदारी	10,000
15 जनवरी, 2023 की स्टेटमेंट पर कुल देय राशि	10,000
15 जनवरी, 2023 के स्टेटमेंट पर न्यूनतम देय राशि (5%)	500
भुगतान की अंतिम तारीख - 2 फरवरी, 2023	
10 फरवरी, 2023 को खरीदारी	4,000
13 फरवरी, 2023 को प्राप्त भुगतान	7,500
45% प्रति वर्ष की दर से ब्याज गणना (15 फरवरी की स्टेटमेंट में लगाया गया कुल ब्याज)	
क) 30 दिनों के लिए 10,000 रुपये पर ब्याज (14 जनवरी से 12 फरवरी तक)	369.86
ख) 2 दिनों के लिए 2500 रुपये पर ब्याज (13 फरवरी से 14 फरवरी तक)	6.16
ग) 5 दिनों के लिए 4000 रुपये पर ब्याज (10 फरवरी से 14 फरवरी तक)	24.66
घ) देर से भुगतान करने की फीस	600
ङ) ब्याज शुल्क और देर से भुगतान करने की फीस पर GST लगेगा	180.12
च) 15 फरवरी को कुल देय शुल्क (क+ख+ग+घ+ङ)	1180.81
देय तिथि 3 मार्च, 2023 को देय कुल राशि (मूल राशि रु6500 + कुल देय शुल्क (च))	**7680.81**

XII. **बिलिंग स्टेटमेंट:**

बिलिंग स्टेटमेंट हर महीने ग्राहक द्वारा चुनी गई तारीख को जनरेट किया जाएगा। स्टेटमेंट में सभी खरीद, पुनर्भुगतान, फीस, ब्याज शुल्क, रिफंड और करों का अलग-अलग विवरण शामिल होगा। यदि किसी महीने में कार्ड का उपयोग नहीं किया गया था, तो स्टेटमेंट में उल्लेख किया जाएगा कि उस महीने में कोई खर्च नहीं हुआ।

स्टेटमेंट भेजने का तरीका:
बिलिंग स्टेटमेंट और समरी डाउनलोड करने का लिंक आपको हर महीने ईमेल के माध्यम से शेयर किया जाएगा, तथा यह आपके Scapia ऐप पर या फेडरल बैंक द्वारा तय किए गए अन्य माध्यमों से भी उपलब्ध होगा।

***न्यूनतम देय राशि:**
न्यूनतम देय राशि (MAD) की गणना इस प्रकार की जाती है- कुल देय राशि तथा ब्याज का 5% (न्यूनतम रु100/- के अनुसार), उस महीने के लिए नए EMI डेबिट या पहले के भुगतान न किए गए कोई भी EMI डेबिट + GST + शुल्क+ फीस का 100%। यदि कार्ड मेंबर कुल बकाया भुगतान या MAD (किसी भी परिस्थिति में MAD से कम नहीं) का कुछ हिस्सा जमा करता है, तो इस स्थिति में देय शेष बकाया राशि को बाद के स्टेटमेंट में जोड़ा जाएगा। इस राशि पर पूर्ण और अंतिम भुगतान की तारीख तक ब्याज शुल्क लगेगा। कृपया ध्यान दें कि हर महीने केवल न्यूनतम भुगतान करने से आपकी बकाया राशि पर ब्याज जुड़ता रहेगा और इसका भुगतान महीनों/सालों तक खिंच सकता है, जिससे ब्याज का बोझ बढ़ जाएगा।

भुगतान का तरीका:
आप निम्नलिखित तरीकों से Scapia ऐप से ही बकाया राशि का भुगतान कर सकते हैं:: a) UPI b) नेटबैंकिंग c) NEFT/IMPS

बिलिंग संबंधी विवादों का समाधान:
स्टेटमेंट में दिखाए गए किसी भी प्रश्न या विवाद पर, स्टेटमेंट मिलने के 30 कार्यदिवस के भीतर नीचे बताए गए किसी भी संपर्क के तरीके का इस्तेमाल करके बैंक को सूचना दी जानी चाहिए; ऐसा नहीं कर पाने पर यह माना जाएगा कि स्टेटमेंट में दिखाए गए सभी शुल्क आपको स्वीकार हैं। बैंक से संपर्क करने पर, कार्डधारक को कार्ड खाते पर लगाए गए शुल्क से जुड़ी जानकारी दी जाएगी और ज़रूरत पड़ने पर जांच के अंतर्गत विवादित लेनदेन को अस्थायी रूप से निलंबित कर दिया जाएगा। बैंक इस प्रकार के विवादों का निपटारा अधिकतम 60 कार्यदिवस के अंदर करेगा।

XIII. भुगतान में विफलता:

क. यदि कार्ड मेंबर बिलिंग स्टेटमेंट में दी गई तारीख तक न्यूनतम देय राशि का भुगतान नहीं करता है, तो इसे डिफॉल्ट माना जाएगा। डिफॉल्ट होने पर, बैंक डिफॉल्ट रिपोर्ट को क्रेडिट सूचना ब्यूरो या कानून द्वारा स्वीकृत ऐसी दूसरी एजेंसियों को भेज सकता है। हालांकि, किसी भी बकाया राशि की सूचना देने से पहले, बैंक इसकी सूचना देने के अपने निर्णय के बारे में कार्ड मेंबर को सात (7) दिन पहले सूचित करेगा। बैंक हर महीने कार्ड मेंबर का डेटा क्रेडिट सूचना ब्यूरो या कानून द्वारा स्वीकृत ऐसी दूसरी एजेंसियों (भारत में) को जमा करता है।

इस डेटा में सभी कार्डधारकों की पुनर्भुगतान स्थिति शामिल होगी (जिसमें क्रेडिट सूचना ब्यूरो को सूचना देने के बाद किए गए किसी भी बकाया के निपटान का विवरण भी होगा), यानी पिछले महीने के लिए डिफॉल्टर और गैर-डिफॉल्टर दोनों का विवरण। ब्यूरो अगले तीस कार्यदिवस में प्राप्त डेटा को अपने सर्वर पर अपलोड कर देगा

ख. बकाया राशि के निपटारे पर डिफॉल्ट रिपोर्ट को वापस लेने की प्रक्रिया और निपटारे के बाद डिफॉल्ट रिपोर्ट को वापस लेने की समय-सीमा।

यदि डिफॉल्टर के रूप में रिपोर्ट किए जाने के बाद कार्ड मेंबर बकाया राशि का भुगतान करता है, और कार्ड तीन (3) दिनों से अधिक समय तक बकाया रहता है, तो बैंक निपटान की तारीख से 30 कार्यदिवस के भीतर क्रेडिट सूचना ब्यूरो या कानून द्वारा स्वीकृत ऐसी दूसरी एजेंसियों को स्थिति की जानकारी देगा। और कोई भी ब्याज, शुल्क, विलंब शुल्क आदि देय तिथि से लगाया जाएगा।

ग. बैंक द्वारा प्रदान किये गए कोई अन्य ऋण/वित्तीय/क्रेडिट सुविधा में गलती होने की स्थिति में, कार्ड मेंबर स्वीकार करता है कि बैंक के पास क्रेडिट कार्ड सुविधा को समाप्त करने का अधिकार है।

बकाया राशि का भुगतान न होने की स्थिति में, कार्ड मेंबर को कार्ड खाते पर बकाया राशि के निपटान के लिए समय-समय पर पोस्ट, टेलीफोन, ई-मेल, SMS संदेश और/या बकाया राशि याद दिलाने, फॉलो अप और वसूली करने के लिए तीसरे पक्ष (कलेक्शन/रिकवरी एजेंट) की मदद लेने के माध्यम से रिमाइंडर भेजे जाएंगे। कार्ड मेंबर बकाया राशि प्राप्त करने/वसूलने से संबंधित सभी/किसी भी खर्च का भुगतान करने के लिए उत्तरदायी होगा और इसे कार्ड खाते से डेबिट किया जाएगा।

घ. कार्ड मेंबर की मृत्यु/स्थायी रूप से अक्षम हो जाने की स्थिति में बकाया राशि की रिकवरी: यह कार्ड मेंबर के उत्तराधिकारियों/नामांकित व्यक्तियों/कानूनी वारिसों/संरक्षक को बकाया राशि के भुगतान के लिए पर्याप्त सूचना देने तथा बकाया राशि के संबंध में सभी जानकारी देने के पश्चात लागू कानूनों के अनुसार की जाएगी।

कार्डधारक स्पष्ट रूप से मानता और स्वीकार करता है कि यदि उसके पास दो या दो से अधिक फेडरल बैंक क्रेडिट कार्ड हैं और उनमें से कोई एक कार्ड डिफॉल्ट हो जाता है, तो बैंक को यह अधिकार होगा कि वह कार्डधारक को उपलब्ध कराई गई अन्य सभी क्रेडिट कार्ड की क्रेडिट लिमिट को बंद कर दें, तथा उन सभी क्रेडिट कार्ड के लिए उपलब्ध कराए गए किसी भी अधिकार या विशेषाधिकार को जब्त कर ले।

ङ. कार्ड मेंबर स्पष्ट रूप से मानता और स्वीकार करता है कि खाते को निम्न-स्तरीय/संदिग्ध/हानि NPA के रूप में वर्गीकृत करना, RBI द्वारा जारी आय की पहचान, परिसंपत्ति वर्गीकरण और प्रावधान (IRACP) संबंधी विवेकपूर्ण मानदंडों पर मास्टर सर्कुलर के अनुसार किया जाएगा, जिसमें अन्य बातों के अलावा ये बातें भी शामिल हैं:

NPA के अंतर्गत निम्न-स्तरीय/संदिग्ध/हानि श्रेणी में वर्गीकरण, बैंक के साथ कुल जोखिम पर उपलब्ध प्रतिभूतियों के संयुक्त आवंटन (कंबाइंड सिक्योरिटी अपॉर्शनमेंट) तथा वरिष्ठ नागरिकों और दिव्यांग/बीमार

व्यक्तियों के लिए नियमों के आधार पर किया जाएगा, जैसा कि RBI द्वारा IRACP संबंधी दिशानिर्देशों में निर्धारित किया गया है। वर्तमान मानदंड के अनुसार, यदि क्रेडिट कार्ड की न्यूनतम राशि, जैसा कि स्टेटमेंट में दर्शाया गया है, का पूरा भुगतान स्टेटमेंट में दी गयी भुगतान की देय तिथि से 90 कार्यदिवस के भीतर नहीं किया जाता है, तो क्रेडिट कार्ड खाते को गैर-निष्पादित परिसंपत्ति (नॉन-परफॉर्मिंग एसेट) माना जाएगा। अगर उधारकर्ता(उधारकर्ताओं) के नाम पर कोई अन्य सुविधा NPA के रूप में वर्गीकृत है, तो यहां दी गई सुविधा भी NPA में वर्गीकृत की जाएगी। ऐसे मामले में, फैसिलिटी को तब तक स्टैंडर्ड एसेट/एसेट्स के रूप में अपग्रेड नहीं किया जाएगा जब तक कि उधारकर्ता(उधारकर्ताओं) अपने सभी खातों के संबंध में संपूर्ण बकाया / देयताओं का भुगतान नहीं कर देता (अर्थात सभी खातों में बकाया / देयताएं शून्य होनी चाहिए)। अगर 90 दिनों तक MAD का भुगतान न करने के कारण क्रेडिट कार्ड को NPA में वर्गीकृत किया गया है, तो पूरी बकाया राशि को विलंबित माना जाएगा और NPA स्थिति से बाहर आने के लिए कार्डधारक को अपने क्रेडिट कार्ड की पूरी बकाया राशि का भुगतान करना आवश्यक होगा।

इसके अलावा, कोई भी खाता जिसमें पुनर्गठन (रिस्ट्रक्चरिंग) की सुविधा का लाभ लिया गया है, उसे NPA के रूप में वर्गीकृत किया जाएगा। सेटलमेंट तथा पुनर्गठित (रिस्ट्रक्चर्ड) खाते, IRACP में निर्दिष्ट प्रावधानों के अनुसार ही अपग्रेड के पात्र होंगे, अन्यथा ऐसे खातों को अपग्रेड नहीं किया जाएगा।

ii. उधारकर्ता खाते का स्पेशल मेंशन अकाउंट (SMA, जैसा कि नीचे बताया गया है) तथा NPA के रूप में वर्गीकरण संबंधित तिथि के लिए दिन के अंत की प्रक्रिया के भाग के रूप में किया जाएगा तथा SMA या NPA वर्गीकरण तिथि वही कैलेंडर तिथि होगी जिसके लिए दिन के अंत की प्रक्रिया चलाई जाती है। दूसरे शब्दों में कहें तो, SMA/ NPA की तारीख उस कैलेंडर तिथि के दिन के अंत में किसी खाते की परिसंपत्ति वर्गीकरण स्थिति को दर्शाएगी।

डिफॉल्ट कार्ड का वर्गीकरण:
जब देय तिथि से भुगतान की राशि लंबित होगी, तो कार्ड को स्पेशल मेंशन्ड अकाउंट (SMA) के रूप में वर्गीकृत किया जाएगा। SMA को इस प्रकार से वर्गीकृत किया जाता है:

SMA श्रेणियां	वर्गीकरण के आधार (प्रिंसिपल या ब्याज या कोई अन्य राशि पूरी तरह से या आंशिक रूप से देय)
SMA – 0	भुगतान की देय तिथि (PDD) से 30 दिन तक।
SMA – 1	भुगतान की देय तिथि (PDD) से 30 दिन से अधिक और 60 दिन तक।
SMA – 2	भुगतान की देय तिथि (PDD) से 60 दिन से अधिक और 90 दिन तक।

डिफॉल्ट की स्थिति में, कार्ड मेंबर को कार्ड खाते पर बकाया राशि के निपटान के लिए समय-समय पर पोस्ट, टेलीफोन, ई-मेल, SMS संदेश और/या बकाया राशि याद दिलाने, फॉलो अप और वसूली करने के लिए थर्ड पार्टी

के माध्यम से रिमाइंडर भेजे जाएंगे। कार्ड मेंबर बकाया राशि प्राप्त करने/वसूलने से संबंधित सभी/किसी भी खर्च का भुगतान करने के लिए उत्तरदायी होगा और इसे कार्ड खाते से डेबिट किया जाएगा।

खाते को SMA और NPA में वर्गीकरण करने का उदाहरण:

यदि क्रेडिट कार्ड खाते के भुगतान की देय तिथि ('PDD') 31 मार्च 2021 है, और इस तारीख तक न्यूनतम देय राशि ('MAD') प्राप्त नहीं होती है, तो 31 मार्च 2021 को उस खाते को SMA – 0 माना जाएगा। यदि PDD से 30 दिनों से अधिक अवधि तक, यानी 30 अप्रैल 2021 के बाद भी भुगतान नहीं किया जाता है, तो 30 अप्रैल 2021 को यह खाता SMA-1 मान लिया जाएगा। इसी तरह, यदि PDD से 60 दिनों से अधिक अवधि तक, यानी 30 मई 2021 के बाद भी भुगतान नहीं किया जाता है, तो खाते को SMA – 2 माना जाएगा। इसी तरह, यदि PDD से 90 दिनों से अधिक अवधि तक, यानी 28 जून 2021 के बाद भी भुगतान नहीं किया जाता है, तो 90वें दिन में, यानी 28 जून 2021 को खाते को NPA मान लिया जाएगा।

XIV. **प्रकटीकरण:**

क्रेडिट सूचना कंपनी विनियमन अधिनियम, 2005 के अनुसार, डिफॉल्ट होने की स्थिति में, बैंक कार्डधारक से संबंधित किसी भी और सभी उपलब्ध जानकारी को क्रेडिट सूचना ब्यूरो/कंपनियों या कानून द्वारा स्वीकृत ऐसी किसी अन्य एजेंसी, कार्डधारक को उचित सूचना देकर, के सामने प्रकट कर देगा। बैंक/समूह कंपनियों के पास आवेदन पत्र और उसके साथ दिए गए दस्तावेज़ों को, तस्वीरों सहित, अपने पास रखने का अधिकार है और वह इन्हें वापस नहीं करेंगी।

बैंक, कार्ड मेंबर से संबंधित जानकारी को, जिसमें कार्डधारक द्वारा अपने दायित्वों के निर्वहन में की गई किसी भी चूक से संबंधित जानकारी भी शामिल है, जैसा कि बैंक उचित और आवश्यक समझे, क्रेडिट सूचना कंपनियां (विनियमन) अधिनियम, 2005 के तहत विनियमित किसी भी क्रेडिट सूचना कंपनी के साथ साझा करेगा। हालांकि, किसी भी बकाया राशि की सूचना देने से पहले, बैंक कार्ड मेंबर को इसकी सूचना देने के बैंक के निर्णय के बारे में सात (7) दिन पहले सूचित करेगा। बैंक, अपने फैसले के आधार पर, ग्राहक की शिकायत, वसूली आदि से संबंधित मामलों में कार्डधारक और बैंक के प्रतिनिधि के बीच हुई विशिष्ट बातचीत को रिकॉर्ड भी कर सकता है।

डिफॉल्टर घोषित होने के बाद यदि कार्ड मेंबर बकाया राशि का भुगतान करता है, तो बैंक भुगतान की तारीख से 30 दिनों के भीतर स्टेटस अपडेट कर देगा। भुगतान में विफलता से जुड़ी जानकारी का खुलासा/प्रकाशन विवाद के समाधान के बाद ही किया जाएगा।

XV. क्रेडिट कार्ड का निरस्त/समाप्त होना:

कार्डधारक किसी भी समय पहले से सूचना देकर या बिना कोई सूचना दिए कार्ड खाता बंद करने का विकल्प चुन सकता है। इसके गलत इस्तेमाल होने से बचने के लिए, यह सलाह दी जाती है कि क्रेडिट कार्ड को चार टुकड़ों में काट लें ताकि होलोग्राम और मैग्नेटिक स्ट्रिप हमेशा के लिए नष्ट हो जाएं। कार्डधारक Scapia मोबाइल ऐप के माध्यम से या नीचे बताए गए हेल्पलाइन/ईमेल ID पर संपर्क करके कार्ड को रद्द/समाप्त कर सकता है:

हेल्पलाइन नंबर: **18002961199**
ईमेल :scapiafederalcards@federalbank.co.in

कार्ड का निरस्त/समाप्त होना केवल तभी प्रभावी होगा, जब बैंक को उस कार्ड खाते से संबंधित सभी देय और बकाया राशियों का भुगतान मिल जाएगा। किसी बिलिंग साइकिल के लिए अगर कोई ब्याज/ फाइनेंस शुल्क लागू हो, तो वह अगले बिलिंग साइकिल पर लगाए/देय होंगे और कार्डधारक को कार्ड मेंबरशिप की समाप्ति/निरस्त होने के बावजूद उसका भुगतान करना होगा।

अगर किसी क्रेडिट कार्ड का उपयोग एक वर्ष से अधिक समय से नहीं किया गया है, तो कार्डधारक को सूचित करने के बाद कार्ड को बंद करने की प्रक्रिया शुरू की जाएगी। अगर उपयोग न करने की एक वर्ष की अवधि की समाप्ति से 30 दिनों के अंदर कार्डधारक से कोई जवाब नहीं मिलता है, तो कार्ड खाता, कार्डधारक द्वारा सभी बकाया राशि के भुगतान के अधीन, फेडरल बैंक द्वारा बंद कर दिया जाएगा। कार्ड खाता बंद होने के संबंध में जानकारी 30 दिनों के भीतर ही क्रेडिट सूचना कंपनी(कंपनियों) को दी जाएगी। अगर कोई देय राशि बकाया है और आपके द्वारा भुगतान की जानी है, तो उसे सेविंग अकाउंट में उपलब्ध पैसों का उपयोग करके या फिक्स्ड डिपॉज़िट को बंद करके (पूर्ण या आंशिक रूप से) वसूल किया जाएगा और/या अगर सेविंग/फिक्स्ड डिपॉज़िट खातों में पर्याप्त पैसे नहीं हैं, तो Scapia फेडरल क्रेडिट कार्ड के डिफॉल्ट विवरण को ऊपर बताए अनुसार क्रेडिट सूचना कंपनियों को सूचित किया जाएगा।

XVI. कार्ड का खोना/चोरी होना/गलत इस्तेमाल होना

कार्ड के खोने/चोरी/गलत इस्तेमाल होने पर, इसकी सूचना हमें इन माध्यमों से तुरंत दी जानी चाहिए

हेल्पलाइन नंबरईमेल :**18002961199**
ईमेल आईडी :scapiafederalcards@federal.bank.in

इसके बाद बैंक कार्ड को बंद कर देगा। कार्डधारक को स्थानीय पुलिस स्टेशन में FIR दर्ज कराने की सलाह दी जाती है ताकि बैंक द्वारा मांगे जाने पर कार्डधारक इसकी कॉपी दे सके। कार्ड की चोरी से संबंधित जोखिम के

साथ ही कार्ड की सुरक्षा, तथा कार्ड के माध्यम से किए गए सभी लेन-देन के लिए कार्डधारक मुख्य रूप से उत्तरदायी होगा। कार्डधारक कार्ड के खोने/चोरी/क्षति की सूचना देने के बाद उस पर किए गए किसी भी लेनदेन के लिए जिम्मेदार नहीं होगा। हालांकि, इस प्रकार की हानि/चोरी/क्षति की सूचना देते समय और/या इसकी सूचना देने के बाद कार्ड पर किए गए लेन-देन से जुड़े किसी विवाद की स्थिति में, बैंक ऐसे समय का निर्धारण करने और/या विवादित लेन-देन की प्रामाणिकता का पता लगाने का अधिकार सुरक्षित रखता है।

कार्डधारक के हितों की रक्षा करने और कार्ड खाते का किसी भी प्रकार से गलत इस्तेमाल होने से रोकने के लिए, बैंक जोखिम की आशंका होने पर क्रेडिट कार्ड को ब्लॉक करने का अधिकार सुरक्षित रखता है। कार्डधारक किसी भी लेन-देन के लिए ब्लॉक किए हुए कार्ड का उपयोग नहीं कर पाएगा और उसे 2 सप्ताह के भीतर एक दूसरा कार्ड मिलेगा। जब तक आपको बदला हुआ कार्ड नहीं मिल जाता, तब तक आप ब्लॉक किए हुए कार्ड का उपयोग किसी भी लेनदेन के लिए नहीं कर सकेंगे।

अगर बैंक द्वारा किसी संभावित धोखाधड़ी के जोखिम के बारे में सूचित किए जाने के बाद भी कार्डधारक कार्ड को अनब्लॉक करने को कहता है/कार्ड को ब्लॉक नहीं करवाना चाहता है, तो कार्ड के धोखाधड़ीपूर्ण उपयोग या दूसरे किसी कारण से बैंक को सूचित किए गए किसी भी धोखाधड़ी वाले लेनदेन के लिए बैंक किसी भी तरह से उत्तरदायी या जिम्मेदार नहीं होगा।

कार्डधारक का दायित्व:

c. निम्नलिखित स्थितियों में गैरकानूनी लेनदेन होने पर कोई दायित्व नहीं होगा:

i. बैंक की ओर से अंशदायी धोखाधड़ी/लापरवाही/कमी

ii. तीसरे पक्ष का उल्लंघन, जहां कमी सिस्टम के किसी अन्य भाग में हो और आप अवैध लेनदेन के संबंध में बैंक (या उसके किसी भी आउटसोर्स सेवा प्रदाताओं) से सूचना प्राप्त करने के 3 कार्य दिवसों के भीतर बैंक (इसके आउटसोर्स सेवा प्रदाताओं सहित) को सूचित करते हैं।

d. आप इन मामलों में अवैध लेनदेन के कारण होने वाली हानि के लिए जिम्मेदार होंगे:

i. ऐसे मामलों में जहां नुकसान आपकी लापरवाही के कारण हुआ है, जैसे कि आपने पेमेंट क्रेडेंशियल किसी को बता दिए हैं, ऐसे में जब तक आप बैंक (या इसका कोई आउटसोर्स सेवा प्रदाता) को अवैध लेनदेन की सूचना नहीं देते हैं, तब तक आपको पूरा नुकसान उठाना होगा। अवैध लेनदेन की सूचना देने के बाद होने वाली किसी भी हानि की जिम्मेदारी बैंक द्वारा ली जाएगी।

ii. ऐसे मामलों में, जहां अवैध इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग लेनदेन की जिम्मेदारी न तो बैंक की है और न ही आपकी, बल्कि सिस्टम में कहीं और है, तथा इस संबंध में बैंक (या इसका कोई आउटसोर्स सेवा प्रदाता) से सूचना प्राप्त होने के बाद आपकी ओर से बैंक को सूचना देने में 4-7 कार्य दिवसों की देरी होती है, तो आपकी प्रति लेन-देन देयता नीचे दी गई तालिका (RBI के अनुसार) में उल्लेखित लेन-देन की राशि या निर्धारित सीमा, जो भी कम हो, तक सीमित रहेगी।

ग्राहक संरक्षण पर दिनांक 6 जुलाई, 2017 के RBI सर्कुलर रेफ. DBR.No.Leg.BC.78/09.07.005/2017-18 के अनुसार, कार्डधारक की समग्र देयता का संक्षिप्त वर्णन नीचे दिया गया है:

ग्राहक की देनदारियों का संक्षिप्त वर्णन	
सूचना प्राप्त होने की तारीख से धोखाधड़ी वाले लेनदेन की सूचना देने में लगने वाला समय	**ग्राहक की देनदारियां (₹)**
3 कार्य दिवस के अंदर	कोई भी देनदारी नहीं
4 से 7 कार्य दिवस के अंदर	अगर क्रेडिट कार्ड लिमिट <= 5,00,000 रुपये है, तो अधिकतम देनदारी <= 10,000 रुपये होगी अगर क्रेडिट कार्ड लिमिट <= 5,00,000 रुपये है, अधिकतम देनदारी <= 25,000 रुपये होगी
7 कार्यदिवस से अधिक	ग्राहक की देयता लेन-देन के मूल्य की सीमा तक होगी

अगर आप 7 कार्य दिवस से अधिक दिन बाद सूचना देते हैं, तो आपकी देनदारी बैंक के बोर्ड द्वारा अनुमोदित नीति के अनुसार निर्धारित की जाएगी।

XVII. शिकायत निवारण

अगर आप हमारी सेवाओं से संतुष्ट नहीं हैं, तो कृपया नीचे दिए गए लेवल के अनुसार हमसे संपर्क करें

लेवल 1

ग्राहक बैंक के 24 घंटे उपलब्ध ग्राहक सेवा केंद्र में **1800-296-1199** पर कॉल कर सकते हैं।
विदेश से कॉल करने वाले ग्राहक **0484- 6925000 पर कॉल कर सकते हैं।**
ईमेल: scapiafederalcards@federal.bank.in
ग्राहक **ग्राहक शिकायत फॉर्म** का उपयोग करके शिकायत दर्ज कर सकते हैं

लेवल 2

अगर आपको 10 कार्य दिवस के भीतर लेवल 1 पर संतोषजनक जवाब नहीं मिला है, तो कृपया हमारे नोडल अधिकारी को ईमेल भेजें।

ईमेल -**creditcardescalation@federal.bank.in**
निखिल ए
एसोसिएट वाइस प्रेज़िडेंट
फेडरल बैंक लिमिटेड, दूसरी मंजिल, म्यूनिसिपल बिल्डिंग, अलुवा, एरणाकुलम,
केरल, भारत, 683101
फोन: 0484-2866511

<u>लेवल 3</u>

यदि आपकी शिकायत की जांच सही से नहीं हुई है या आपकी संतुष्टि के अनुसार समस्या हल होने में देरी हुई है, तो कृपया हमारे मुख्य नोडल अधिकारी को अपनी शिकायत भेजें:

ईमेल - **support@federal.bank.in**
बीजू के
एग्ज़ीक्यूटिव वाइस प्रेज़िडेंट - मुख्य नोडल अधिकारी
फेडरल बैंक लिमिटेड फेडरल टावर्स, अलुवा, एरणाकुलम, केरल, भारत,
683101, टेलि: 0484-2866521

<u>लेवल 4</u>

यदि ग्राहक फिर भी समाधान से संतुष्ट नहीं है, तो वह बैंकिंग लोकपाल से संपर्क कर सकता है। कृपया ध्यान रखें कि शिकायत के समाधान के लिए बैंक ही संपर्क का प्राथमिक स्रोत है। शिकायतकर्ता नीचे दिए गए लिंक के ज़रिए रिज़र्व बैंक से जुड़े लोकपाल से संपर्क कर सकता है।
<u>यहां क्लिक करें</u>

नीचे दिए गए पते पर CRPC को पत्र लिखें: भारतीय रिज़र्व बैंक, चौथी मंजिल,
सेक्टर 17, चंडीगढ़, 160017 RBI कॉन्टेक्ट सेंटर – 14448

बैंक (कार्ड जारीकर्ता) का डाक पता: यह क्रेडिट कार्ड फेडरल बैंक द्वारा जारी किया गया है, डाक पता नीचे दिया गया है:
फेडरल बैंक लिमिटेड
पराक्कल टावर्स, थोट्टक्काट्टुकारा, अलुवा,
एरणाकुलम, केरल - 683101

अधिकृत भुगतान प्रणालियों के माध्यम से किए गए विफल लेन-देन के लिए ग्राहक मुआवजा का विवरण नीचे दिया गया है

अधिकृत भुगतान प्रणालियों के माध्यम से किए गए विफल लेन-देन के लिए टर्न अराउंड टाइम (TAT) को समान बनाने और ग्राहक मुआवजा से संबंधित प्रावधान।			
क्रम सं.	**घटना का विवरण**	**ऑटो-रिवर्सल और मुआवज़े के लिए फ्रेमवर्क**	
		ऑटो-रिवर्सल की टाइमलाइन	**देय मुआवज़ा**
I	**II**	**III**	**IV**
1	**माइक्रो-ATMs सहित ऑटोमेटेड टेलर मशीनें (ATMs)**		

क	ग्राहक के खाते से डेबिट हो गया लेकिन कैश नहीं निकला।	लेन-देन की तिथि से अधिकतम पांच दिनों के अंदर असफल लेन-देन की राशि स्वतः वापस कर दी जाएगी।	लेन-देन की तिथि से पांच दिनों से अधिक की देरी पर रु100/- प्रति दिन खाता धारक के खाते में जमा किए जाएंगे।
2	**कार्ड से लेनदेन**		
क	**एक कार्ड से दूसरे कार्ड में पैसे भेजना** कार्ड खाते से डेबिट किया गया लेकिन लाभार्थी के कार्ड खाते में जमा नहीं हुआ।	अगर लाभार्थी के खाते में राशि जमा नहीं होती है, तो लेन-देन की तिथि से 1 दिन के भीतर पैसे वापस आ जाने चाहिए।	लेन-देन की तिथि से 1 दिन से अधिक की देरी पर रु100/- प्रतिदिन
ख	**पॉइंट ऑफ सेल (PoS) (कार्ड प्रेज़ेंट) जिसमें PoS पर कैश भी शामिल है** खाते से पैसे कट गए लेकिन मर्चेंट लोकेशन पर पुष्टि नहीं मिली, अर्थात चार्ज-स्लिप जनरेट नहीं हुई।	लेन-देन की तिथि से 5 दिनों के अंदर ऑटो-रिवर्सल।	लेन-देन की तिथि से 5 दिन से अधिक की देरी पर रु100/- प्रतिदिन
ग	**कार्ड मौजूद नहीं (CNP) (ई-कॉमर्स)** खाते से पैसे कट गए लेकिन मर्चेंट के सिस्टम पर पुष्टि नहीं मिली।		
3	**कार्ड बंद करने का अनुरोध**		
	कार्डधारक द्वारा सभी बकाया राशि का भुगतान करने के बाद क्रेडिट कार्ड बंद करने का अनुरोध	अनुरोध पर लेन-देन की तिथि से 7 कार्य-दिवस के भीतर कार्रवाई की जाएगी	लेन-देन की तिथि से 7 कार्य-दिवस से अधिक देरी पर रु500/- प्रतिदिन

भुगतान में विफलता, कार्ड सेवाओं की समाप्ति/वापसी, कार्ड की हानि/चोरी/गलत इस्तेमाल और उन पर लागू शर्तों जैसे पहलुओं के बारे में अधिक जानकारी के लिए, कृपया यहां मौजूद क्रेडिट कार्ड की सामान्य शर्तें देखें। आप इस बात से सहमत हैं और स्वीकार करते हैं कि Scapia के माध्यम से फेडरल बैंक से क्रेडिट कार्ड सुविधा का लाभ उठाने के लिए आवेदन पत्र जमा करके, आप कार्ड की सामान्य शर्तों को मानने के लिए सहमत हैं।

वर्ज़न (11) 30.04.2026