



अमेरिकन एक्सप्रेस® चार्ज कार्ड – सबसे महत्वपूर्ण नियम और शर्तें

बैंको द्वारा कार्ड के संचालन के सन्दर्भ में, भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा जारी किये गए मुख्य परिपत्र के अनुपालन में अमेरिकन एक्सप्रेस® बैंकिंग कार्पोरेशन ने ऐस्म आई टी सी को 12 जनवरी 2024 तक अद्यतन कर परिचालित किया है। कार्डसदस्य / कार्डधारक का अर्थ किसी भी ऐसे व्यक्ति से है जो की यहां परिभाषित किसी भी अमेरिकन एक्सप्रेस® प्रभार कार्ड का धारक हो। यदि कोई नियम और शर्तें केवल एक विशेष अमेरिकन एक्सप्रेस® प्रभार कार्ड के लिए लागू हैं, तो विशिष्ट संदर्भ दिया जाता है। इस ऐस्म आई टी सी को आवेदन पत्र, कार्डसदस्य समझौता, कार्डसदस्य पर लागू नियम और शर्तों के साथ पढ़ा जाना है या किसी भी अन्य समझौते, जिस पर कार्डसदस्य द्वारा हस्ताक्षर किए हो और टैप + या कार्ड उत्पादों पर उपलब्ध पूर्ण और व्यापक ज्ञान और जानकारी के लिए स्वीकार किया गया हो, और ऐसे कार्ड उत्पादों पर लागू सभी संबद्ध शुल्कों टैप + शुल्क, सेवाओं, लाभों और विशेषाधिकारों के बारे में जानकारी उपलब्ध है। कृपया सबसे अद्यतन नियम और शर्तों के लिए अमेरिकन एक्सप्रेस® प्रभार वेबसाइट (www.americanexpress.com/in/) पर देखें।

(क) शुल्क और प्रभार

(i) प्राथमिक कार्ड धारक और ऐड-ऑन / पूरक कार्ड धारक के लिए शुल्क में शामिल होना— इस तरह के शुल्क और प्रभार भविष्य में नए कार्डसदस्य पर लगाए जा सकते हैं।

(ii) प्राथमिक कार्ड धारक और ऐड-ऑन कार्ड धारक के लिए वार्षिक सदस्यता शुल्क— मूल कार्डसदस्य के अनुरोध पर जारी किया गया प्रत्येक पूरक कार्ड और मूल कार्ड के उपयोग के लिए वार्षिक सदस्यता शुल्क देय है। सदस्यता वर्ष की शुरुआत में हर साल वार्षिक शुल्क लगाया जाता है। अमेरिकी एक्सप्रेस® बैंकिंग कार्पोरेशन ("अमेरिकन एक्सप्रेस") अपने विवेकाधिकार पर वार्षिक शुल्क में कटौती या छूट दे सकता है।

उत्पाद	मानक वार्षिक शुल्क	मनक परिशिष्ट कार्ड शुल्क पर (कहाँ पर लागू)*
अमेरिकन एक्सप्रेस® प्लेटिनम कार्ड	प्रथम वर्ष की फीस: भारतीय रूपये 60,000 दूसरे वर्ष के बाद: भारतीय रूपये 60,000	भारतीय रूपये 10,000
अमेरिकन एक्सप्रेस® स्वर्ण कार्ड	प्रथम वर्ष की फीस: भारतीय रूपये 1,000 दूसरे वर्ष के बाद: भारतीय रूपये 4,500	भारतीय रूपये 1,500
अमेरिकन एक्सप्रेस® हरा कार्ड	प्रथम वर्ष की फीस: भारतीय रूपये 2,100 दूसरे वर्ष के बाद: भारतीय रूपये 2,100	भारतीय रूपये 950

* मूल क्रेडिट कार्ड के साथ अमेरिकन एक्सप्रेस® प्लेटिनम कार्ड के लिए 4 पूरक कार्ड, अमेरिकन एक्सप्रेस® स्वर्ण कार्ड के लिए 2 पूरक कार्ड, निःशुल्क लागू होंगे। इसके बाद मानक पूरक कार्ड का शुल्क लागू होगा। अमेरिकन एक्सप्रेस® ग्रीन कार्ड के लिए पूरक कार्ड नहीं दिया जायेगा।

जीएसटी या किसी अन्य कर के रूप में लागू: इस ऐस्म आई टी सी में कहीं भी उल्लेखित कोई शुल्क जीएसटी या किसी अन्य कर के रूप में लागू होता है, जो बिलिंग विवरण पर दिखाई देने वाले शुल्क के साथ बिल कर दिया जाता है और लागू जीएसटी या किसी अन्य कर के अनुसार लगाया जाता है।

(iii) नकद अग्रिम शुल्क

कम से कम भारतीय रूपये 250 के अधीन नकद अग्रिम राशि का 3.5% का लेनदेन शुल्क लगाया जाता है, हर बार जब एक कार्डसदस्य अपने कार्ड पर नकदी निकालता है।

(iv) कुछ लेनदेन के लिए सेवा शुल्क लगाया जाता है।

लागू शुल्क, ब्याज और अन्य सेवा शुल्क पर प्रचलित दर के अनुसार जीएसटी या कोई अन्य कर जैसा लागू हो और कोई अन्य लागू उपकर लगाया जाएगा।

सेवा का विवरण / लेन देन	सेवा / लेन देन शुल्क
प्रतिलिपि विवरण शुल्क	3 महीने से अधिक पुराने विवरण के लिए भारतीय रूपये 100 प्रति विवरण
चेक / ईसीएस / एनएसीएच वापसी शुल्क	भारतीय रूपये 250 प्रति वापसी का साधन
प्रभार का अभिलेख प्रभार का सारांश पुनर्प्राप्ति शुल्क	भारतीय रूपये 100 प्रति पुनः प्राप्ति
रेलवे टिकट की खरीद पर अधिभार	लेन देन के मूल्य का 1.8% न्यूनतम भारतीय रूपये 10 +कर यदि अंतराजाल (आई आर सी टी सी) पर बुकति किया गया हो। लागू भुगतान गेटवे शुल्क + जीएसटी
बिजली, गैस और पानी के बिल भुगतान पर सुविधा शुल्क'	बिलडेस्क स्थायी निर्देशों के माध्यम से या अमेरिकन एक्सप्रेस® ई-पे के माध्यम से सभी बिजली, पानी और गैस के भुगतान पर सुविधा शुल्क लगाया जाएगा। भारतीय रूपये 1- 15,000: भारतीय रूपये 50 प्रति लेन देन भारतीय रूपये 15,001- भारतीय रूपये 1,00,000 भारतीय रूपये 100 प्रति लेन देन भारतीय रूपये 1,00,001 या उससे अधिक: 1.95% प्रति लेनदेन
ईंधन खरीद पर सुविधा शुल्क	एचपीसीएल लेन-देन के लिए रु.5,000 से कम ले लेन-देन पर 0% -5000 रुपये से अधिक के लेनदेन पर 1% शुल्क -सर्वाजनिक क्षेत्र के तेल विपणन कंपनियाँ बी पी सी एल और आई ओ सी एल द्वारा संचालित ईंधन स्टेशनों पर शुल्क सुविधा के रूप में 1% लेनदेन मूल्य का न्यूनतम भारतीय रूपये 10+ लागू कर होगा। -अन्य सभी तेल बिक्री कंपनियाँ (एच पी सी एल एबी पी सी एल और आई ओ सी एल को छोड़कर) द्वारा संचालित ईंधन स्टेशनों पर न्यूनतम भारतीय रूपये 10 के अधीन लेनदेन मूल्य का 2.5% लागू करों की राशि सुविधा शुल्क के रूप वसूली जाएगी।
विदेशी मुद्रा में लेनदेन	मुद्रा रूपांतरण घटक मूल्यांकन 3.50%

कार्ड के नवीनीकरण, कार्ड बदलने या किसी अन्य कारण से हर बार कार्ड नंबर या कार्ड साख (जैसे समाप्ति तिथि / सीवीवी आदि) में कोई परिवर्तन होता है: तो कार्डधारकों को फिर से पंजीकरण करना होगा और व्यापारी की साइट पर नए स्थायी निर्देश सेट करने होंगे अंतर्राष्ट्रीय आवर्ती लेनदेन 1 अक्टूबर-21 से प्रभावी नहीं होंगे।

सेवाओं में व्यवधान से बचने के लिए कार्डसदस्य से यह अपेक्षा की जाती है कि वे अंतरराष्ट्रीय व्यापारियों को सीधे भुगतान करें। एसआई पंजीकरण के समय कार्ड के विवरण को सत्यापित करने के लिए आपके कार्ड से INR 1 या 2 की टोकन राशि डेबिट की जाएगी। यह कार्डसदस्य को बिल नहीं किया जाएगा।

जिन अंकों को विशेष बिलिंग चक्र / मासिक विवरण में देय तिथि तक भुगतान पूर्ण रूप से प्राप्त नहीं होता है उन अंकों को जब्त किया जाएगा।

(v) नियम तारीख

हमारे मासिक विवरण प्राप्त होने के तुरंत बाद बयान पर नियत तारीख तक सभी शुल्क देय होते हैं। मासिक विवरण न होने की स्थिति में, अमेरिकन एक्सप्रेस® द्वारा अनुरोध किए जाने पर अभिलेख के प्रभार (आरओसी) की कार्डसदस्य की प्रतिलिपि के आधार पर प्रभार के 18 दिनों के भीतर या इससे पहले शुल्क का पूरा भुगतान करना आवश्यक है। सांकेतिक उदाहरण: यदि 13 जनवरी, 2014 को मासिक बिल विवरण के अनुसार देय तिथि तक देय कुल राशि भारतीय रुपये 12,000 है। इस स्थिति में कार्डसदस्य को भुगतान तिथि तक या उससे पहले या प्रभार लगाने के 18 दिन बाद भारतीय रुपये 12,000 की पूरी राशि का भुगतान कर दे।

(vi) परिक्रामी ऋण और नकद अग्रिम दोनों के लिए वित्त प्रभार

प्रभार कार्ड पर, कार्डसदस्य को वित्त प्रभार का भुगतान करके अतिदेय शेष राशि को संशोधित करने की अनुमति नहीं है। इसलिए कोई वित्त प्रभार लागू नहीं होगा।

(vii) ब्याज मुक्त ग्रेस पीरियड- चार्ज कार्ड (कार्डों) पर कोई ब्याज शुल्क लागू नहीं है। कार्डमेम्बर अधिकतम 48 दिनों की अवधि तक निःशुल्क क्रेडिट का आनंद ले सकते हैं।

उदाहरण : ट्रांजेक्शन की तिथि: 2 जून, बिलिंग साइकिल की तिथि: हर महीने की पहली तारीख, भुगतान की नियत तिथि: 18 जुलाई, ब्याज मुक्त अवधि = 2 जून 18 जुलाई = 47 दिन

कृपया ध्यान रखें कि यदि अमेरिकन एक्सप्रेस® को भुगतान की नियत तिथि तक मंथली स्टेटमेंट के शुल्क का पूरा भुगतान नहीं प्राप्त होता है तो हर्जाना शुल्क लागू होगा। हर्जाना शुल्क के विवरण और उदाहरण 'फीज एण्ड चार्ज ज सेक्शन क'

(viii) – चार्ज इन केस ऑफ डिफॉल्ट – डेलिंकेंसी फी में दिए गए हैं।

(ix) मासिक और वार्षिक आधार पर अतिदेय ब्याज प्रभार

कार्ड के लिए कोई अतिदेय ब्याज शुल्क लागू नहीं है।

(x) चूक के मामले में शुल्क

यदि अमेरिकन एक्सप्रेस® को नियत तिथि तक देय राशि (मंथली स्टेटमेंट में अंकित) का पूरा भुगतान प्राप्त नहीं होता है तो हर्जाना शुल्क लागू होगा। हर्जाना शुल्क बकाया राशि पर 5% की दर से लागू होता है (न्यूनतम मासिक हर्जाना शुल्क ₹.300) जो कि अगले मासिक बिल के विवरण में लागू रहेगा जब तक पूरा भुगतान नहीं होता।

कैलकुलेशन इस प्रकार होगा:

हर्जाना शुल्क की राशि = 5%* (अंतिम स्टेटमेंट में बकाया राशि – शुल्क और कर – नियत भुगतान तिथि तक प्राप्त क्रेडिट) उदाहरण के लिए एक सैम्पल: कार्डमेम्बर पर नियत तिथि तक कुल ₹20,000 की राशि बकाया है। यदि कार्डमेम्बर नियत तिथि तक पूरी राशि का भुगतान नहीं करता है तो अगले महीने के बिल स्टेटमेंट में जोकि हर्जाना शुल्क लागू होगा जिसका कैलकुलेशन इस प्रकार होगा: ₹20,000 का 5%** = ₹.1000। इस तरह कार्डमेम्बर को ₹.1000 + लागू कर देने होंगे जो कि देय हर्जाना शुल्क है।

यदि कार्डमेम्बर नियत तिथि तक आंशिक भुगतान कर देता है तो उसे कुल बकाया राशि में एड्जस्ट किया जाएगा जिस पर

हर्जाना शुल्क लगेगा और अगले महीने के बिल स्टेटमेंट में जो कि हर्जाना शुल्क दिखेगा उसका कैलकुलेशन इस प्रकार होगा: कुल बकाया राशि ₹20,000, भुगतान की नियत तिथि तक भुगतान: ₹10,000, हर्जाना शुल्क = 5%* (₹20,000 – ₹10,000) = 5%* ₹10,000 = ₹500+ लागू कर।"

(ख) व्यावहारिक सीमाएँ

(i) प्रभार सीमा और (ii) उपलब्ध प्रभार सीमा

प्रभार कार्ड पर कोई खर्च सीमा पूर्व निर्धारित नहीं है। लेकिन "पूर्व निर्धारित सीमा नहीं" का मतलब यह नहीं है खर्च असीमित है। अमेरिकन एक्सप्रेस® घोषित वित्तीय, खर्च करने के तरीके, क्रेडिट अभिलेख और खाता इतिहास के आधार पर शुल्क (भारत या विदेशों में व्यापारी प्रतिष्ठानों में किया गया व्यय) को मंजूरी देता है। अमेरिकन एक्सप्रेस® किसी भी अनुरोधित शुल्क के लिए प्राधिकरण को अस्वीकार करने का पूर्ण अधिकार रखता है।

कार्डसदस्य हेल्पलाइन पर कॉल कर सकते हैं (ग) (iv) देखें) यह समझने के लिए कि वे कार्ड पर कितनी राशि खर्च कर सकते हैं।

(ii) कैश निकासी सीमा

कार्ड सदस्य दुनिया भर के चुनिंदा एटीएम (स्वचालित नकदी मशीन) से नकदी का उपयोग करने के लिए कार्ड का उपयोग करना सक्षम होगा। नकदी वापसी की सीमाएं निम्नानुसार हैं।

(iii) कृपया ध्यान रखें कि आपके अमेरिकन एक्सप्रेस® कार्ड पर नकद निकासी सेवाओं को भारत में अस्थायी रूप से रोक दिया गया है। हालाँकि आप अभी भी अंतरराष्ट्रीय स्थानों में सेवा का लाभ उठा सकते हैं।

(iv) टोकन के लिए दैनिक लेन-देन की सीमा (कार्ड सदस्यों के लिए टोकन हेतु इसे निर्धारित करना अनिवार्य नहीं है) – कार्ड पर आपके प्रतिदिन के लेन-देन की सीमा कार्ड की संपूर्ण सीमा के अन्तर्गत होनी चाहिए।

- आपकी दैनिक लेन-देन की सीमाएँ आपके कार्ड पर "**वर्धित कार्ड सुरक्षा**" सीमाओं (यदि कोई हो) के अन्तर्गत होगी।
- आपकी दैनिक लेन-देन संपूर्ण सीमाएँ अमेरिकन एक्सप्रेस® प्राधिकरणों का अधिक्रमण नहीं करेंगी और नीति के तहत आंतरिक जाँच के अधीन नामंजूर की जा सकती हैं।

(ग) बिलिंग

(i) बिलिंग विवरण आवधिकता और भेजने का तरीका

अमेरिकन एक्सप्रेस® कार्डसदस्य को महीने में एक बार एक विवरण भेजेगा जिसमें सभी खरीदारी, कैश अग्रिम, शुल्क और अन्य सभी प्रभार, भुगतान और क्रेडिट के बारे में पूरी जानकारी होगी। किसी भी कारण से विवरण न मिलना न्यूनतम भुगतान न करने का वैध कारण नहीं माना जायेगा। विवरण मिलने की तारीख से 10 दिनों के भीतर बयान प्राप्त ना हो तो कार्डमेम्बर देय राशि की जांच के लिए अमेरिकन एक्सप्रेस {रेफरेंस सेक्शन ग (6)} को कॉल करें। खाता का विवरण कार्डमेम्बर को

उत्पाद	कैश निकासी सीमा
अमेरिकन एक्सप्रेस® प्लेटिनम कार्ड	विदेशों में नकद निकासी – हर 14 दिनों में \$750 अमेरिकी डॉलर।
अमेरिकन एक्सप्रेस® स्वर्ण कार्ड	विदेशों में नकद निकासी – हर 14 दिनों में \$129 अमेरिकी डॉलर।
अमेरिकन एक्सप्रेस® हरा कार्ड	विदेशों में नकद निकासी – हर 14 दिनों में \$103 अमेरिकी डॉलर।

संदेशवाहक / नियमित पोस्ट या अमेरिकन एक्सप्रेस के साथ कार्डमेम्बर के पंजीकृत ई-मेल पते पर एक ऑनलाइन लिंक के माध्यम से भेजा जाएगा। कार्डमेम्बर americanexpress.co.in पर ऑनलाइन पंजीकरण भी कर सकते हैं और इस पर लॉग इन करके कार्ड विवरण ऑनलाइन देख सकते हैं।

यदि कार्ड मेंबर ने ई स्टेटमेंट सूचना का विकल्प चुना है और उनकी गलत/अधूरी ईमेल आईडी की वजह से यह काम नहीं करता है और बैंक से इसकी सूचना के बावजूद ईमेल आईडी में सुधार नहीं किया जाता है तो स्टेटमेंट प्रेफरेंस बदल कर पेपर स्टेटमेंट कर जाएगा। कार्डमेम्बर अपने ऑनलाइन अकाउंट में लॉग इन कर या मोबाइल ऐप पर अपनी ईमेल आईडी अपडेट कर सकते हैं। उन्हें हेल्पलाइन पर कॉल कर ईमेल आईडी अपडेट करने और फिर ई स्टेटमेंट में नाम दर्ज करने का विकल्प भी है।

हालाँकि, उस अवधि के लिए कोई वक्तव्य उत्पन्न नहीं किया जा सकता है जिसमें कोई बकाया देय नहीं था और पिछले महीने में खाते पर कोई लेनदेन नहीं है।

बेहतर तरीके से आपकी सेवा करने के लिए, हम संचार के मानक तरीकों के अलावा व्हाट्सएप के माध्यम से आप तक पहुँच सकते हैं। यदि आप व्हाट्सएप के माध्यम से अपने खाते के लिए सेवा अद्यतन प्राप्त नहीं करना चाहते हैं, तो कृपया अपने पंजीकृत मोबाइल नंबर से 7075000735 पर एसएमएस करें। कृपया सलाह दें कि आप एसएमएस और ईमेल अलर्ट के माध्यम से अपडेट प्राप्त करना जारी रखेंगे।

(ii) कार्ड खाता विवरण ऑनलाइन देखें

आप americanexpress.co.in पंजीकरण करके एक बटन के विलक पर अपने कार्ड खाते तक पहुँच सकते हैं और कभी भी अपना वर्तमान शेष देख सकते हैं, एक कागज रहित विवरण प्राप्त कर सकते हैं और कहीं से भी भुगतान कर सकते हैं।

(iii) न्यूनतम राशि

कार्डमेम्बर भुगतान की देय तिथि तक पूरी राशि का भुगतान कर दे यदि वे ऐसा करने में विफल रहते हैं तो अनुभाग क (viii) के अनुसार शुल्क लागु होंगे।

(iv) भुगतान की विधि

कार्डमेम्बर को भारतीय रूपए में भुगतान नियत तारीख तक करना आवश्यक है। भुगतान कार्ड खाते में इनमें से किसी भी सुविधाजनक तरीके से भेजा जा सकता है:

*राष्ट्रीय इलेक्ट्रॉनिक फंड ट्रांसफर (एनईएफटी) –

पूर्ण 15 अंकीय कार्ड संख्या का उल्लेख करते हुए अपने खाते में एनईएफटी के माध्यम से भुगतान करें। एनईएफटी विवरण इस प्रकार हैं:

आई एफ एस सी कोड	: S0036020
बैंक और शाखा का नाम	: मानक चार्टर्ड बैंक, नारायण मंजिल, 23 बाराखंभा मार्ग, नई दिल्ली-110001
खाता प्रकार	: चालू
आदाता खाता संख्या	: 37xxxxxxxxxxxxxx (xx आपके कार्ड नंबर के अंतिम 13 अंक का प्रतिनिधित्व करता है)

*सीधे डेबिट – आप अपने बैंक खाते से हर महीने सीधे डेबिट के लिए नामांकन कर सकते हैं और भारत के राष्ट्रीय भुगतान निगम (एनपीसीआई) द्वारा शुरू की गई राष्ट्रीय स्वचालित समाशोधन गृह प्रणाली (एनएसीएच) के माध्यम से कार्ड खाते को क्रेडिट कर सकते हैं।

*ऑनलाइन : अपने कार्ड बिल का भुगतान, ऑनलाइन कर्हीं भी, कभी भी तीन सरल चरणों में कर सकते हैं।

americanexpress.co.in पर लॉग ऑन करें 'अभी अपना बिल चुकाएं' पर विलक करें। अपने कार्ड विवरण और बैंक खाता भरें जिससे आप भुगतान करना चाहते हैं।

*रूपए / यूपीआई / यूपीआई क्यूआर कोड – हम इलेक्ट्रॉनिक के माध्यम से भी भुगतान स्वीकार करते हैं।
मोड़:

- (i) रूपए द्वारा संचालित डेबिट कार्ड;
- (ii) एकीकृत भुगतान इंटरफेस (यूपीआई) (भीम – यूपीआई); तथा
- (iii) एकीकृत भुगतान त्वरित प्रतिक्रिया कोड (यूपीआई क्यूआर कोड) (भीम – यूपीआई क्यूआर कोड)।

चेक / ड्राफ्ट से भुगतान: एईबीसी कार्ड नं. 37xxxxxxxxxxxxxx का भुगतान एक क्रॉस्ड चेक / ड्राफ्ट से करें और चेक के पीछे अपना नाम और टेलीफोन नंबर लिखें।

(i) ड्रॉप बॉक्स – आपके लोकेशन में निकटतम ड्रॉपबॉक्स का पता जानने के लिए [americanexpress.co.in*](http://americanexpress.co.in) पर लॉग ऑन करें।

(ii) मेल से भेजना – कृपया निम्नलिखित पते पर भुगतान आदेश के साथ क्रॉस्ड चेक / ड्राफ्ट भेजें।

अमेरिकन एक्सप्रेस बैंकिंग कॉर्पोरेशन, साइबर सिटी, टॉवर सी, डीएलएफ बिल्डिंग नं. 8, सेक्टर 25, डीएलएफ सिटी फेज II, गुडगांव – 122002 (हरियाणा)

लोकल क्लीयरिंग के लिए ड्रॉप बॉक्स से दैनिक निकासी होती है और अधिकतम शाम 4 बजे तक एकत्र किए गए चेक स्टैंडर्ड चार्टर्ड बैंक के प्रॉसेसिंग सेंटर में जमा किए जाते हैं। कुरियर से भेजे गए चेक क्लीयर करने की समय सीमा एमईएक्स के उपरोक्त गुडगांव पते पर चेक प्राप्त होने के बाद लागू होगी।

चेक में कोई कमी रही तो उपरोक्त समय सीमा लागू नहीं होगी। उदाहरण के लिए खाता संख्या नहीं दी गई हो, टाइटल में फर्क हो आदि। 1 नवंबर, 2021 से प्रभावी चेक की रकम प्राप्त होने के बाद क्रेडिट लिमिट दोबारा तय की जाएगी।

कृपया ध्यान रखें कि आरबीआई ने 21 जून, 2018 दिनांकित अपने निर्देश डीपीएसएस (चे) /569/01.02.003/2017–18 के

क्लीयरिंग का मोड़	समय सीमा
लोकल क्लीयरिंग*	4/6 कार्य दिवस बैंक अवकाश होने पर उपरोक्त समय सीमा 2 दिन या उससे अधिक भी हो सकती है।
मेट्रो और अन्य लोकेशन में प्रस्तुत चेक जहाँ अमेरिकन एक्सप्रेस® बैंकिंग कॉर्पोरेशन ('एमईएक्स') पार्टनर बैंक की शाखाएँ हैं लेकिन अदाकर्ता बैंक / शाखा नहीं है / स्थानीय समाशोधन / सीटीएस ग्रिड समाशोधन लागू होगा। ऐसे चेक सीधे एमईएक्स के पार्टनर बैंक के लोकेशन पर भेजें जहाँ स्थानीय समाशोधन / सीटीएस ग्रिड क्लीयरिंग के लिए प्रस्तुत किया जाए।	10 कार्य दिवस
अन्य लोकेशन पर भुगतान योग्य चेक	12 कार्य दिवस
अन्य सभी केंद्रों पर भुगतान योग्य चेक	16 कार्य दिवस

तहत सीटीएस-2010 मानकों को पूरा नहीं करने वाले चेकों के समाशोधन सत्रों (क्लीयरिंग सेशन) की फ्रीक्वेंसी कम कर दी है। इसके अतिरिक्त 31 दिसंबर 2018 के बाद सीटीएस मानक पूरे नहीं करने वाले चेक बंद कर दिए जाएंगे / स्वीकार नहीं किए जाएंगे। इसलिए यदि आप कार्ड खातों में ऐसे चेक से भुगतान करते हैं जोकि सीटीएस का अनुपालन नहीं करते हैं तो आपके क्रेडिट कार्ड खाते पर उचित हर्जाना शुल्क और प्रभार लग सकते हैं। इसलिए आप से आग्रह है कि सीटीएस अनुपालन करने वाले चेक से भुगतान करें ताकि आपके चेक का समय से प्रॉसेस होना सुनिश्चित हो।

यदि कलेक्शन के दौरान कोई चेक या अन्य इंस्ट्रुमेंट रास्ते में या क्लीयरिंग में या फिर भुगतान करने वाले बैंक की शाखा में खो जाता है तो एएमईएक्स इस नुकसान की जानकारी मिलते ही कार्डमेम्बर को सूचित कर देगा। कार्डमेम्बर ड्रॉअर को भुगतान रोकने' और चेक का ध्यान रखने की सूचना देंगे। एएमईएक्स की क्षतिपूर्ति नीति के अनुसार कार्डमेम्बर के लिखित अनुरोध पर एएमईएक्स केवल अपने विवेक से विलंब से कलेक्शन के लिए लागू विलंब भुगतान शुल्क और वित्त शुल्क वापस लेकर क्षतिपूर्ति कर सकता है।

कृपया ध्यान दें:

1. कार्ड खाते में भुगतान केवल प्राथमिक कार्डधारक के नाम के बैंक खाते से ही किया जा सकता है।
2. भारत में जारी अमेरिकन एक्सप्रेस कार्ड जोकि किसी अनिवासी भारतीय के पास है उसके लिए भुगतान केवल प्राथमिक कार्डमेम्बर के नाम एनआरईधॅनआरओ खाते के माध्यम से किया जाना है।
3. एएमईएक्स किसी ऐसे पेमेंट एग्रीगेटर के माध्यम से कार्डमेम्बर के भुगतान को प्रॉसेस करने या फिर भुगतान की गारंटी / वारंटी देने के लिए जिम्मेदार नहीं है जोकि अमेरिकन एएमईएक्स वेबसाइट या मोबाइल एप्लिकेशन पर मौजूद नहीं हो।

(v) बिलिंग विवाद समाधान

कार्ड खाते के मासिक विवरण पर कोई स्पष्टीकरण या प्रश्न अमेरिकन एक्सप्रेस को 24 घंटे ग्राहक सेवा हेल्पलाइन नंबर ((सी (vi) देखें)) पर कॉल करके सूचित किया जाना चाहिए या विवरण की तारीख के 60 दिनों के भीतर अमेरिकन एक्सप्रेस® को लिखित रूप में प्रस्तुत किया जाना चाहिए। अमेरिकन एक्सप्रेस® कार्ड खाते पर उनके प्रश्नों के संबंध में जानकारी प्रदान करके कार्डसदस्य की सहायता करने के लिए उचित कदम उठाएगा। अमेरिकन एक्सप्रेस® विवरण फिर से प्रिंट या प्रभार फॉर्म के लिए उचित प्रशासनिक शुल्क ले सकता है। यदि कार्डमेम्बर के बिलिंग / ट्रांज़ेक्शन में कोई विवाद जैसे ग्राहक द्वारा अनाधिकृत ट्रांज़ेक्शन की सूचना दर्ज हो तो अमेरिकन एक्सप्रेस® विवाद समाधान की अपनी नीति का अनुपालन करते हुए अमेरिकन एक्सप्रेस® की आंतरिक नीति के अनुसार विवादित ट्रांज़ेक्शन पर अस्थायी या स्थायी रूप से क्रेडिट रोक (स्थगित कर) देता है और विवादित मामले की जाँच की जाती है जिसे 30 दिनों के अंदर समाप्त किया जाता है। ग्राहक से यह सूचना मिलने की तिथि से 10 कार्य दिवसों के अंदर अमेरिकन एक्सप्रेस® सूचना के अनुसार धोखाधड़ी के ट्रांज़ेक्शन की राशि ग्राहक के कार्ड खाते में क्रेडिट कर देगा। उपरोक्त क्रेडिट रोकने (स्थगित करने) के परिणामस्वरूप विवादित ट्रांज़ेक्शन की राशि को लंबे समय से बकाया राशि में शामिल नहीं किया जाएगा जिसकी सूचना भारतीय रिज़र्व बैंक (आरबीआई) द्वारा गठित सेंट्रल रिपॉजिटरी ऑफ इंफॉर्मेशन ऑन लार्ज क्रेडिट्स (सीआरआईएलसी), क्रेडिट इंफॉर्मेशन कंपनीज़ (रेगुलेशन) एक्ट, 2005 के तहत गठित क्रेडिट सूचना कंपनियों (सीआईसी) और इंसॉल्वेंसी एंड बैंकरप्ट्सी कोड, 2016 के तहत गठित इनफॉर्मेशन यूटिलिटीज़ (आईयू) में नहीं दर्ज की जाएगी जब तक विवाद का समाधान नहीं हो जाता है। यदि विवाद का समाधान ग्राहक के पक्ष में नहीं होता है तो विवादित राशि कार्ड खाते से डेबिट हो जाती है जिसके बाद कार्डमेम्बर को लिखित सूचना दी जाता है और इसके बाद उपरोक्त नियामक प्राधिकरणों को आवश्यक सूचना दी जाती है। सदस्यता इनाम के बिंदुओं की पूर्ति व्यापारी द्वारा प्रस्तुत जानकारी पर निर्भर है। इनाम के बिंदुओं के संबंध में किसी भी चिंता के लिए, कार्डसदस्य को ग्राहक सेवा से संपर्क करना चाहिए।

(vi) 24-घंटे कॉल सेंटर के संपर्क विवरण

यदि कार्डसदस्य को किसी भी सहायता की आवश्यकता है, तो वह अमेरिकन एक्सप्रेस® के 24 घंटे कॉल सेंटर नंबरों पर संपर्क किया जा सकता है:

उत्पाद	कैश निकासी सीमा
अमेरिकन एक्सप्रेस® प्लेटिनम कार्ड	18001801255, 0124 670 2600, 1800 419, 1255 0124- 673 6950
अमेरिकन एक्सप्रेस® स्वर्ण कार्ड	0124 673 6600, 18004191120
अमेरिकन एक्सप्रेस® हरा कार्ड	1800 419 3646, 0124 673 6700

(vii) शिकायत निवारण अधिकारियों से संपर्क करने के लिए अधिकारियों से संपर्क करना
यदि आप हमारी सेवाओं से संतुष्ट नहीं हैं, तो आप अपनी शिकायत दर्ज कर सकते हैं:

पहले स्तर में इजाफा	दूसरा स्तर में इजाफा
<p>प्रबंधक— कार्यकारी पत्राचार इकाई साइबर सिटी, टॉवर "सी", डीएलएफ इमारत नंबर 8 अमेरिकन एक्सप्रेस बैंकिंग कॉर्प सेक्टर 25, डीएलएफ सिटी फेज ॥ गुडगांव – 122002 (हरियाणा) टेलीफोन नंबर : 0124-6702523 (सोमवार से शुक्रवार सुबह 8:30 से शाम 5:00 बजे तक) ईमेल: –<u>Manager- Customerservicesindia@aexp.com</u></p>	<p>सुश्री प्रियमीत कौर ग्राहक सेवा की मुखिया अमेरिकन एक्सप्रेस बैंकिंग कॉर्प साइबर सिटी, टॉवर "सी" डीएलएफ इमारत नंबर 8 सेक्टर 25, डीएलएफ सिटी फेज ॥ गुडगांव–122002 (हरियाणा) टेलीफोन नंबर 0124-6702527 (सोमवार से शुक्रवार सुबह 8:30 से शाम 5:00 बजे तक) ईमेल:–<u>Head& Customerservicesindia@aexp.com</u></p>

नोडल अधिकारी
नाम: श्री आशीष पाण्डेय
ईमेल: <u>AEBCNodalOfficer@aexp.com</u>
टेलीफोन नंबर : 0124-6702638 (सोमवार से शुक्रवार सुबह 8:30 से शाम 5:00 बजे तक) अमेरिकन एक्सप्रेस बैंकिंग कॉर्प साइबर सिटी, टॉवर "सी" डीएलएफ इमारत नंबर 8 सेक्टर 25, डीएलएफ सिटी फेज ॥ गुडगांव – 122002 (हरियाणा)

यदि आप प्रतिक्रिया से संतुष्ट नहीं हैं या यदि आपको एक महीने के भीतर हमसे कोई जवाब नहीं मिला है, तो आप निवारण के लिए भारतीय रिजर्व बैंक के बैंकिंग लोकपाल से संपर्क कर सकते हैं। भारतीय रिजर्व बैंक की बैंकिंग लोकपाल योजना 2006 के अधिक विवरण के लिए आप यहां क्लिक करें।

एकीकृत बैंकिंग लोकपाल संपर्क विवरण

शिकायत दर्ज करने के लिए लिंक : <https://cms.rbi.org.in>

ईमेल आईडी : crpc@rbi.org.in

पता : केंद्रीकृत रसीद और प्रसंस्करण केंद्र (सीआरपीसी), भारतीय रिजर्व बैंक, चौथी मंजिल, सेक्टर 17,
 चंडीगढ़ 160017

टोल फ्री नंबर : 14448 सुबह 9:30 से शाम 5:15 बजे तक

हमारा प्रयास यह सुनिश्चित करना है कि ग्राहकों की सभी शिकायतों का 30 दिनों के भीतर समाधान किया जाए। ग्राहक से मांगी गई सभी आवश्यक जानकारी प्राप्त होने के बाद 30 दिन की अवधि की गणना की जाएगी

अधिक जानकारी के लिए, कृपया देखें

<https://www.americanexpress.com/in/legal/customer-complaint-grievance-redressal-policy.html>

(viii) कार्ड जारी करने वाले बैंक का पूरा डाक पता

अमेरिकन एक्सप्रेस बैंकिंग कॉर्प,

साइबर सिटी, टॉवर "सी" डीएलएफ इमारत संख्या. 8,

सेक्टर 25, डीएलएफ सिटी फेज ॥, गुडगांव – 122002।

(ix) विदेशी मुद्रा में शुल्क

अगर कार्डसदस्य भारतीय रूपए के अलावा किसी अन्य मुद्रा में खर्च करता है, उस खर्च को भारतीय रूपए में परिवर्तित किया जाएगा। रूपांतरण उस दिनांक पर होगा जिस दिन शुल्क को विदेशी अमेरिकन एक्सप्रेस® द्वारा संसाधित किया गया है, जो उसी तारीख को नहीं हो सकता है जब शुल्क बनाया गया था क्योंकि यह इस बात पर निर्भर करता है कि शुल्क अमेरिकी एक्सप्रेस® को कब जमा किया गया था। यदि खर्च अमेरिकी डॉलर में नहीं है, तो रूपांतरण अमेरिकी डॉलर के माध्यम से किया जाएगा खर्च राशि को अमेरिकी डॉलर में परिवर्तित करना और फिर अमेरिकी डॉलर राशि भारतीय रूपए में परिवर्तित करना। यदि खर्च अमेरिकी डॉलर में है, तो इसे सीधे भारतीय रूपए में बदल दिया जाएगा। जब तक लागू कानून के लिए एक विशिष्ट दर की आवश्यकता नहीं होती है, विदेशी अमेरिकन एक्सप्रेस® ट्रेजरी सिस्टम अंतरबैंक दर के आधार पर रूपांतरण दरों का उपयोग करेगा, जो कि प्रसंस्करण तिथि से पहले व्यवसाय के दिन प्रथागत उद्योग स्रोत से चुनता है, एक विदेशी मुद्रा रूपांतरण चिह्न द्वारा 3.5% वृद्धि हुई है। यदि शुल्क अमेरिकन एक्सप्रेस® को प्रस्तुत किए जाने से पहले तृतीय पक्षों द्वारा परिवर्तित किए जाते हैं, तो कोई भी उन तृतीय पक्षों द्वारा किए गए रूपांतरण उनके द्वारा चयनित दरों पर होंगे। कृपया ध्यान दें कि यदि प्रभार नेपाल और भूटान में किया जाता है, तो मुद्रा रूपांतरण कारक लागू नहीं है क्योंकि कार्डसदस्य को ऐसे शुल्क भारतीय रूपए में दर्शाए जाएंगे।

अधिक जानकारी के लिए कृपया देखें :

<http://www.americanexpress.com/content/dam/amex/in/legal/notice-board/General-overview-of-limits-on-Foreign-Exchange-Transaction.pdf>

(x) ग्राहक मुआवजा नीति

एक बैंक के रूप में, हमारे पास एक ग्राहक मुआवजा नीति है, जिसका उद्देश्य एक प्रणाली को स्थापित करना है जिससे बैंक ग्राहक को बैंक द्वारा सेवा में कमीया बैंक के लिए जिम्मेदार सीधे तौर पर चूक या कमीशन के किसी भी कार्य के कारण किसी भी वित्तीय नुकसान के लिए मुआवजा देता है। नीति में निम्नलिखित पहलू शामिल हैं

- (1) धोखाधड़ी या अन्य लेनदेन पर उत्पन्न होने वाली गलतियां,
- (2) खाते में विलंबित क्रेडिट के लिए ब्याज का भुगतान,
- (3) अवांछित कार्ड जारी करना
- (4) अपने एजेंटों द्वारा बैंक की संहिता का उल्लंघन
- (5) अन्य बैंक की अनधिकृत कार्रवाइयों से ग्राहक को वित्तीय हानि होना।

विस्तृत नीति के लिए, अमेरिकन एक्सप्रेस® वेबसाइट पर "हमारे कोड और नीतियां" अनुभाग देखें

www.americanexpress.com/in/legal/our-codes-and-policies.html

(घ) चूक तथा परिस्थिति

(i) प्रकटीकरण: अनुसूचित वाणिज्यिक बैंक होने के नाते, अमेरिकन एक्सप्रेस® बैंकिंग कार्पोरेशन, क्रेडिट सूचना / वित्तीय सूचना से संबंधित इसकी क्रेडिट जानकारी / कार्डसदस्य से संबंधित वित्तीय जानकारी बड़े क्रेडिट पर सूचना के सेंट्रल रिपोजिटरी (सीआरआईएलसी) के लिए गठित भारतीय रिजर्व बैंक (RBI) द्वारा, क्रेडिट सूचना कंपनी (विनियमन) अधिनियम, 2005 के तहत स्थापित क्रेडिट सूचना कंपनियां (सीआईसी) और दिवाला और दिवालियापन संहिता, 2016 के तहत स्थापित सूचना उपयोगिताओं (आईयू) के लिए एईबीसी एतद्वारा कार्डमेम्बर्स को सूचित करता है कि बैंक समय—समय पर खाते से संबंधित क्रेडिट सूचना / वित्तीय जानकारी (सकारात्मक और / या नकारात्मक) की रिपोर्ट उपरोक्त संस्थानों को क्रेडिट सूचना / वित्तीय जानकारी के प्रसार के लिए करेगा जैसा कि उपरोक्त कानूनों / विनियमों के तहत निर्धारित किया गया है। पूर्वोक्त संस्थानों को प्रतिकूल रिपोर्टिंग कार्डसदस्य के क्रेडिट स्कोर / क्रेडिट रेटिंग पर प्रतिकूल प्रभाव डाल सकती है और उनकी मौजूदा वित्तीय सुविधाओं की सर्विसिंग और / या अन्य बैंकों / वित्तीय संस्थानों से वित्तीय सुविधाएं हासिल करने की संभावना को प्रभावित कर सकती है। (ii) सूचना प्रौद्योगिकी नियम 2011 (उचित सुरक्षा प्रथाओं और प्रक्रियाओं और संवेदनशील व्यक्तिगत डेटा या सूचना) के तहत प्रदान की गई "व्यक्तिगत जानकारी" और / या "संवेदनशील व्यक्तिगत डेटा या जानकारी" सहित क्रेडिट जानकारी / वित्तीय जानकारी और अन्य जानकारी का खुलासा / रिपोर्ट / साझा / आरबीआई से प्राप्त करें अन्य नियमकों, अदालतों, न्यायाधिकरणों, मध्यस्थ न्यायाधिकरणों, न्यायिक और अर्ध—न्यायिक निकायों, सरकारी एजेंसियों, कानून प्रवर्तन एजेंसियों / राज्य और केंद्र सरकार के उपकरण जैसे कि वित्तीय खुफिया इकाई — भारत, प्रवर्तन निदेशालय, तक सीमित नहीं है। केंद्रीय जांच ब्यूरो (सीबीआई), पुलिस और अन्य विभागों / एजेंसियों और कानूनी ढांचे के तहत स्थापित और / या एईबीसी के निर्वहन की सुविधा के लिए लागू कानूनों / विनियमों में से किसी के तहत निर्धारित आवश्यकताओं का पालन करने के लिए स्थापित किसी भी अन्य संस्थान / प्राधिकरण / प्रासंगिक कानूनों / विनियमों के तहत उनके दायित्वय (iii) सूचना और अन्य जानकारी प्राप्त करना / अपलोड करना, जिसमें शामिल हैं: अपने ग्राहक को जानिए (केवाईसी) दस्तावेज / प्रतिभूतिकरण परिसंपत्ति पुनर्निर्माण की केंद्रीय रजिस्ट्री को / से / के साथ सूचना और भारत के सुरक्षा हित (सी ई आर एस एआई)। इसके अलावा, मौजूदा विनियमों और व्यावसायिक प्रथाओं के अनुसार, एईबीसी को "व्यक्तिगत जानकारी" और / या "संवेदनशील व्यक्तिगत डेटा या जानकारी" सहित क्रेडिट जानकारी / वित्तीय जानकारी और अन्य जानकारी का खुलासा / रिपोर्ट / साझा करने के लिए आवश्यक और बाध्य (आवश्यकता के आधार पर) है। जैसा कि ऊपर बताया गया है (ए) इसके आउटसोर्सिंग सेवा भागीदारय (बी) इसके समूह / सहयोगी / संबद्ध / सहायक संस्थाएं या कंपनियां जहां एईबीसी ने अपने कार्डमेम्बर्स को विभिन्न ऑफर, लाभ, सुविधाएं और अन्य सेवाएं / उत्पाद प्रदान करने और/या कार्डसदस्य/कार्ड संचालन को बनाए रखने और सेवा देने के लिए टाई—अप व्यवस्था की है। / एईबीसी के कार्ड व्यवसाय से संबंधित बैंक—एंड संचालनय (सी) अपनी मूल इकाई यानी अमेरिकन एक्सप्रेस® बैंकिंग कार्पोरेशन, न्यूयॉर्क (जैसा कि एईबीसी भारत में अमेरिकन एक्सप्रेस® बैंकिंग कार्पोरेशन, न्यूयॉर्क की एक शाखा के रूप में संचालित होता है); (डी) मार्केटिंग एजेंसियों और / या मार्केटिंग उद्देश्यों के लिए बशर्ते कार्डमेम्बर्स ने इस संबंध में एईबीसी को स्पष्ट रूप से अधिकृत / अनुमति दी हो या (ई) उद्योग से संबंधित विभिन्न पहलुओं के संबंध में प्रवृत्तियों के विश्लेषण के प्रयोजनों के लिए उद्योग संघों (पीआईआई को छोड़कर) के लिए। उपरोक्त सभी मामलों में (जैसा कि ऊपर उल्लेख किया गया है, सीआईसी को रिपोर्ट करने के मामले को छोड़कर, बैंक मौजूदा दिशानिर्देशों / विनियमों के तहत कार्डधारकों को एक अग्रिम नोटिस प्रदान करेगा), एईबीसी क्रेडिट जानकारी का खुलासा / रिपोर्ट / साझा / प्राप्त करेगा / वित्तीय जानकारी और अन्य जानकारी जिसमें "व्यक्तिगत जानकारी" और / या "संवेदनशील व्यक्तिगत डेटा या जानकारी" शामिल है, जैसा कि ऊपर उल्लेख किया गया है, बिना किसी अतिरिक्त नोटिस / सूचना के कार्डमेम्बर्स को और प्रकटीकरण / साझा करने के अन्य सभी मामलों में एईबीसी कार्डमेम्बर्स से अनुमोदन प्राप्त करेगा।

अमेरिकन एक्सप्रेस® के लिए सूचना प्रदाताओं की गोपनीयता अत्यंत महत्वपूर्ण है। हम सूचना प्रौद्योगिकी (उचित सुरक्षा प्रथाओं और प्रक्रियाओं और संवेदनशील व्यक्तिगत डेटा या सूचना) नियम 2011 ("भारतीय गोपनीयता नियम") का पालन करने के लिए प्रतिबद्ध हैं। हमारे डेटा गोपनीयता सिद्धांत बताते हैं कि कैसे अमेरिकन एक्सप्रेस® और उसके कर्मचारी, साझेदार और विक्रेता अपने डेटा संरक्षण और गोपनीयता सिद्धांतों के अनुसार भारत में व्यक्तिगत जानकारी एकत्र, उपयोग, स्टोर, साझा, संचारित, हटा या अन्यथा संसाधित (सामूहिक रूप से "प्रक्रिया") करेंगे।

कार्ड सदस्य मौजूदा दिशानिर्देशों के अनुसार कार्ड सदस्य की पहचान / पते और उसके द्वारा प्रदान की गई अन्य जानकारी को हमारे डेटा गोपनीयता सिद्धांत बताते हैं कि कैसे अमेरिकन एक्सप्रेस और उसके कर्मचारी, साझेदार और विक्रेता अपने डेटा

संरक्षण और गोपनीयता सिद्धांतों के अनुसार भारत में व्यक्तिगत जानकारी एकत्र, उपयोग, स्टोर, साझा, संचारित, हटा या अन्यथा संसाधित (सामूहिक रूप से “प्रक्रिया”) करेंगे।

कार्डसदस्य स्वेच्छा से अपने दस्तावेज की भौतिक/ई-कॉपी (आधार संख्या होने के प्रमाण सहित) प्रस्तुत करता है, जिसमें उसकी पहचान और/या पता और/या कोई अन्य व्यक्तिगत या संवेदनशील व्यक्तिगत जानकारी शामिल होती है, उस प्रारूप में जो जारी करने वाले प्राधिकरणों द्वारा प्रदान की गई है, जिससे AEBC उसकी पहचान/पते और मौजूदा दिशानिर्देशों के अनुसार कार्डसदस्य द्वारा प्रदान की गई किसी भी अन्य जानकारी को सत्यापित कर सके। क्रेडिट कार्ड जारी करने के लिए/आवधिक केवाईसी अपडेट के लिए/उक्त उद्देश्य के लिए उसके/उसकी व्यक्तिगत क्षमता में या एक अधिकृत हस्ताक्षरकर्ता या एक लाभार्थी स्वामी के रूप में, जैसा भी मामला हो, उसके निर्देशों आदि को संसाधित करने के लिए कार्डसदस्य समय-समय पर लागू किसी अधिनियम या कानून के तहत मौजूदा नियमों के अनुसार अपने दस्तावेजों और/या उनके द्वारा प्रदान की गई जानकारी के संग्रह, प्रसंस्करण, भंडारण, सत्यापन, प्रमाणीकरण के लिए स्वेच्छा से AEBC को अपनी स्पष्ट सहमति देता है। उपर्युक्त को अमेरिकन एक्सप्रेस इंडिया ऑनलाइन गोपनीयता कथन के साथ पढ़ा और समझा जाना चाहिए और कार्डसदस्य घोषणा करता है कि उसके द्वारा स्वेच्छा से प्रस्तुत की गई सभी जानकारी सत्य, सही और पूर्ण है। अमेरिकन एक्सप्रेस गोपनीयता नीति के विवरण के लिए और यह जानने के लिए कि हम कैसे जानकारी एकत्र, संसाधित और संग्रहीत करते हैं, कृपया लोग ऑन करें:-

<https://www.americanexpress.com/in/legaldisclosures/privacystatement.html>

जब कार्ड सदस्य व्यापारिक संबंध / खाता-आधरित संबंध स्थापना के समय सौंपे गए दस्तावेजों में कोई भी अद्यतन हो, तो उसके बाद जैसे-जैसे आवश्यकता हो; कार्ड सदस्य को ऐसे दस्तावेजों के अपडेट को 30 दिन के भीतर अमेरिकन एक्सप्रेस को सौंप देना चाहिए।

(ii) कार्डधारक को भुगतान में चूक करने की सूचना देने की प्रक्रिया (नोटिस अवधि सहित)

- एक कार्ड खाता निम्नलिखित परिस्थितियों में से एक या अधिक के कारण अतिदेय या चूक रूप से होगा:
- चेक/ ईसीएस/ एनएसीएच भुगतान / एनईएफटी जो पूरी राशि के लिए सम्मानित नहीं हैं,
- कार्डसदस्य द्वारा अमेरिकन एक्सप्रेस® को उसके कार्ड के संबंध में दिया गया कोई भी बयान गलत या भ्रामक था,
- अमेरिकन एक्सप्रेस® कार्ड के नियमों और शर्तों का पालन करने में विफलता के लिए,
- अगर कार्डसदस्य के दिवालिया होने की याचिका जारी की जाती है या कोई अन्य लेनदार उसकी संपत्ति जब्त करने का प्रयास करता है।

यदि अमेरिकन एक्सप्रेस® क्रेडिट कार्डसदस्य का खाता चूक रूप से है, तो अमेरिकन एक्सप्रेस® को उसके खाते और भंडार पर बकाया सभी रकम का भुगतान करवाने की आवश्यकता है और अमेरिकन एक्सप्रेस® को उसका कार्ड रद्द करने का अधिकार है। भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा अतिदेय स्थिति के समय की रिपोर्टिंग के रूप में क्रेडिट सूचना कंपनियों (सीआईसी) कार्डसदस्य को अधिसूचना अगर कार्डसदस्य का खाता 60 दिन या उससे अधिक समय तक खत्म हो जाता है, तो अमेरिकन एक्सप्रेस® कार्डसदस्य को एक लिखित संचार भेजकर अतिदेय स्थिति सूचित करेगा और उसके इरादे को रिजर्व बैंक ऑफ इंडिया द्वारा प्राधिकृत के रूप में क्रेडिट सूचना कंपनियों (सीआईसी) को उसकी अतिदेय स्थिति के लिए सूचित करेगा।

(iii) चूक रिपोर्ट वापस लेने की प्रक्रिया और वह अवधि जिसके भीतर बकाया राशि के निपटान के बाद चूक रिपोर्ट वापस ले ली जाएगी

यदि ग्राहक दोषी के रूप में रिपोर्ट किए जाने के बाद अपनी बकाया राशि का निपटान करता है, तो कार्ड जारीकर्ता निपटान की तारीख से 30 दिनों के भीतर स्थिति को अद्यतन करेगा।

(iv) चूक / खाता अतिदेय के मामले में पुनर्प्राप्ति प्रक्रिया

चूक के मामले में बैंक निम्नलिखित जाँच और वसूली चैनल का उपयोग करता है:

पत्र: कार्डसदस्य द्वारा प्रदान किए गए डाक पते / पंजीकृत ई-मेल आईडी पर पत्र / ई-मेल भेजा जा सकता है ताकि उसे उसकी अतिदेय राशि, भुगतान देय तिथियों और उसके बाद के विलंब शुल्क के साथ-साथ गैर-भुगतान के परिणामों के बारे में सूचित किया जा सके।

दूरभाष: कार्डसदस्य को अपने भुगतान की स्थिति की जांच करने और उसकी अतिदेय राशि की जानकारी देने के लिए मोबाइल/कार्यालय/निवास टेलीफोन नबंर पर संपर्क किया जाएगा।

क्षेत्र का दौरा: बैंक द्वारा नियुक्त एक अधिकृत वसूली कार्मिक कार्डसदस्य के संपर्क पते पर की जाएगी। वसूली कार्मिक अपने अतिदेय खाते को नियमित करने के लिए कार्डसदस्य को विनम्रता से सलाह देगा और कार्ड खाते पर से संबंधित किसी भी मुद्दे / चिंताओं पर उससे बात करेगा।

कानूनी सहारा: कार्डसदस्य के चूक के अग्रिम चरणों की स्थिति में, असाधारण स्थितियों में कानूनी सहारा लिया जाएगा। यह बैंक के साथ उसके संपर्क विवरण में किसी भी बदलाव को अद्यतन करने के लिए कार्डमेम्बर की जिम्मेदारी है। अगर कार्डमेम्बर किसी भी वैकल्पिक नंबर से बैंक से संपर्क करता है, तो उसके कार्ड खाते से संबंधित किसी भी जांच / सूचना के विवरण के बारे में, बैंक उसके वैकल्पिक संपर्क नंबर को स्टोर करने का अधिकार रखता है। डिफॉल्ट के मामले में, यदि बैंक पहले दिए गए प्राथमिक संपर्क विवरणों में कार्डमेम्बर से संपर्क करने में असमर्थ है, तो बैंक बैंक के श्वसन में संग्रहीत वैकल्पिक संपर्क नंबर (एस), यदि कोई हो, का उपयोग करेगा और कार्डमेम्बर से संपर्क करने के लिए इसका उपयोग करेगा।

(v) कार्डधारक की मृत्यु / स्थायी अक्षमता के मामले में बकाए की वसूली

मूल कार्डसदस्य की मृत्यु के मामले में अमेरिकन एक्सप्रेस® कार्ड पर बकाया भारतीय रूपये 50,000 तक की छूट प्रदान करता है। यदि बकाया राशि भारतीय रूपये 50,000 से अधिक है तो बैंक मृतक के निकटतम सम्बन्धियों को पत्र और टेलीफोन से उन्हें मृतक कार्डसदस्य की बकाया राशि के बारे में सूचित करता है और उन्हें खाते को नियमित करने की सलाह देता है।

(vi) मूल कार्डधारक के लिए उपलब्ध बीमा कवर और पॉलिसी की सक्रियता की तारीख

(नीचे दिए गए विवरणों के अलावा पूरक कार्डधारकों के लिए बीमा कवर उपलब्ध नहीं है। लेनदेन या तो बुनियादी या पूरक कार्ड पर हो सकता है।) (सभी राशि भारतीय रूपया में, जब तक कि अन्यथा निर्दिष्ट न हो।)

• **दूरभाष:** कार्डसदस्य को अपने भुगतान की स्थिति की जांच करने और उसकी अतिदेय राशि की जानकारी देने के लिए कार्यालय और निवास के दूरभाष नंबरों पर संपर्क किया जाएगा।

• **क्षेत्र का दौरा:** बैंक द्वारा नियुक्त एक अधिकृत वसूली कार्मिक कार्डसदस्य के संपर्क पते पर की जाएगी। वसूली कार्मिक अपने अतिदेय खाते को नियमित करने के लिए कार्डसदस्य को विनम्रता से सलाह देगा और कार्ड खाते पर से संबंधित किसी भी मुद्दे / चिंताओं पर उससे बात करेगा।

• **कानूनी सहारा:** कार्डसदस्य के चूक के अग्रिम चरणों की स्थिति में, असाधारण स्थितियों में कानूनी सहारा लिया जाएगा। यह बैंक के साथ उसके संपर्क विवरण में किसी भी बदलाव को अद्यतन करने के लिए कार्डमेम्बर की जिम्मेदारी है। अगर कार्डमेम्बर किसी भी वैकल्पिक नंबर से बैंक से संपर्क करता है, तो उसके कार्ड खाते से संबंधित किसी भी जांच / सूचना के विवरण के बारे में, बैंक उसके वैकल्पिक संपर्क नंबर को स्टोर करने का अधिकार रखता है। डिफॉल्ट के मामले में, यदि बैंक पहले दिए गए प्राथमिक संपर्क विवरणों में कार्डमेम्बर से संपर्क करने में असमर्थ है, तो बैंक बैंक के श्वसन में संग्रहीत वैकल्पिक संपर्क नंबर (एस), यदि कोई हो, का उपयोग करेगा और कार्डमेम्बर से संपर्क करने के लिए इसका उपयोग करेगा।

(vii) कार्डधारक के लिए उपलब्ध बीमा कवर और पॉलिसी के सक्रिय होने की तिथि

बीमा लाभ आईसीआईसीआई लोम्बार्ड जनरल इंश्योरेंस कम्पनी प्रदान करती है और ये कवर के नियमों एवं शर्तों के अधीन हैं। कार्डमेंबरों से निवेदन है कि बीमा दावों का निपटान सीधे आईसीआईसीआई लोम्बार्ड जनरल इंश्योरेंस कम्पनी से करायें। इस बीमा कवर के लिए बेसिक कार्डमेंबर को नॉमिनेशन फॉर्म भर कर नॉमिनी नियुक्त करना होगा और यह आईसीआईसीआई लोम्बार्ड जनरल इंश्योरेंस कम्पनी में जमा करना होगा। बीमा कम्पनी में लागू नॉमिनेशन फॉर्म विधिवत् भर कर जमा करने की जिम्मेदारी कार्डमेंबर की है। नॉमिनेशन फॉर्म कार्ड के वेलकम पैक के साथ दिया जाता है। यदि बीमा फॉर्म की कॉपी चाहिए तो कृपया हमें कॉल करें। कार्डमेंबर्स विदेश में चिकित्सा बीमा के तहत रजिस्ट्रेशन के लिए आईसीआईसीआई लोम्बार्ड जीआईसी लि. से संपर्क कर सकते हैं। इसके लिए 575758 पर SMS करें OMI या delhitravel@icicilombard.com पर ईमेल करें।

बीमा कवर निम्नलिखित के अतिरिक्त किसी सप्लिमेंटरी कार्डधारकों को उपलब्ध नहीं है।

कार्ड	कवर	कवर का विवरण	प्राथमिक कार्ड बीमा राशि (भारतीय रूपया)	पूरक बीमा राशि (भारतीय रूपया)
अमेरिकन एक्सप्रेस® हरा कार्ड	वायु दुर्घटना के कारण हुई मौत (जब टिकट अमेरिकी एक्सप्रेस कार्ड पर बुक किया गया है)	वायु दुर्घटना के कारण मौत हो जाती है	भारतीय रूपये 50,00,000	एन / ए
अमेरिकन एक्सप्रेस® प्लेटिनम कार्ड	हवाई दुर्घटना (टिकट प्लेटिनम कार्ड पर)	वायु दुर्घटना के कारण मौत हो जाती है, यदि हवाई टिकट को प्लेटिनम कार्ड पर खरीदा जाता है	भारतीय रूपये 5,00,00,000	एन / ए
	चेक—इन का नुकसान सामान – अंतरराष्ट्रीय	सामान के कुल और पूर्ण नुकसान की स्थिति में, सामान की सामग्री का बाजार मूल्य बीमा राशि की सीमा तक प्रतिपूर्ति किया जाएगा (कवर परिभ्रमण भी)	भारतीय रूपये 50,000	भारतीय रूपये 50,000
	पासपोर्ट / दस्तावेजों का नुकसान	बीमा राशि की सीमा तक दस्तावेजों के प्रतिस्थापन में लगाए गए शुल्क और शुल्क की प्रतिपूर्ति	भारतीय रूपये 50,000	भारतीय रूपये 50,000
	सामान के साथ नुकसान – घरेलू	सामान के कुल और पूर्ण नुकसान की स्थिति में, सामान भारतीय रूपये का बाजार मूल्य प्रतिपूर्ति की जाएगी	भारतीय रूपये 50,000	भारतीय रूपये 50,000
	बैगेज – अंतरराष्ट्रीय में देरी से चेक किया गया	12 घंटे से अधिक के सामान की देरी के मामले में, मूल बीमा की अधिकतम राशि तक की आपातकालीन खरीद की जाएगी, प्रतिपूर्ति की जाएगी।	भारतीय रूपये 50,000	भारतीय रूपये 50,000
	विदेशी चिकित्सा बीमा	अपनी यात्रा के पहले सात दिनों के लिए विदेशी चिकित्सा बीमा	अमेरिकी डॉलर	एन / ए
अमेरिकन एक्सप्रेस® गोल्ड कार्ड	हवाई दुर्घटना में मृत्यु (यदि टिकट अमेरिकन एक्सप्रेस® कार्ड से बुक किया हो)	हवाई दुर्घटना में मृत्यु के लिए कवर	30,00,000	लागू नहीं

*भारत गणराज्य के लिए अंतरराष्ट्रीय के भीतर उड़ान के लिए अंतरराष्ट्रीय या राष्ट्रीय एयरलाइन की कोई भी उड़ान शामिल नहीं है।

“नियम और शर्तें अमेरिकन एक्सप्रेस प्लेटिनियम कार्ड के खरीद प्रोटोकशन के लिए कार्डधारक के आवासीय पते के आधार पर- जैसा बैंक के रिकॉर्ड्स में दर्शाया गया है, इसमें कार्डधारक के निवास स्थान में आग और संबंधित आपदाओं और घर में चोरी के खिलाफ कवर शामिल है। यह कवर अमेरिकन एक्सप्रेस कार्ड पर वस्त्रित वस्तुओं की खरीद पर 90 दिनों के लिए उपलब्ध है, जो आग या चोरी के कारण होने वाली क्षति या हानि के खिलाफ सुरक्षा प्रदान करता है। भौगोलिक सीमा - भारत”

आपके कार्ड का आवेदन एईबीसी द्वारा स्वीकार करने के दिन से आपकी पॉलिसी अपने—आप लागू हो जाती है। बेसिक कार्डमेम्बर्स के नॉमिनी (सभी नॉमिनी) अपने—आप बीमा लाभ लेने योग्य हो जाते हैं यदि बेसिक कार्डमेम्बर वार्षिक शुल्क का समय पर भुगतान करे और यह कवर के नियमों और शर्तों के अधीन होता है। ये लाभ सेंचुरियन कार्ड खाता लाइव और अच्छी स्थिति में रहने तक उपलब्ध रहते हैं। बीमा लाभ आईसीआईसीआई लोम्बार्ड जनरल इंश्योरेंस कम्पनी लिमिटेड प्रदान करती है और कार्डमेम्बर के नॉमिनी से निवेदन है कि बीमा दावों का निपटान सीधे आईसीआईसीआई लोम्बार्ड जनरल इंश्योरेंस कम्पनी लिमिटेड से करायें।

(ङ) कार्डसदस्यता का निरसन / पुनरीक्षण

कार्ड धारक द्वारा कार्ड के आत्मसमर्पण की प्रक्रिया के लिए उचित सूचना

- (i) अगर आपका कार्ड स्वीकृति के 37 दिनों के भीतर सक्रिय नहीं किया गया, तो यह रद्द कर दिया जायेगा।
- (ii) कोई भी कार्डसदस्य, अपने विवेक से, किसी भी समय कार्डसदस्यता का आत्मसमर्पण या समाप्त कर सकता है। सभी बकाया राशि तुरंत देय हो जाएगी। कार्डसदस्य बैंक की 24 घंटे की हेल्पलाइन (कार्ड सेवा) फोन नंबर (ग (vi) देखें) पर कॉल कर सकते हैं या अमेरिकन एक्सप्रेस® (ग (vii) देखें) को एक लिखित अनुरोध कर सकते हैं। समाप्ति केवल तभी प्रभावी होगी जब अमेरिकन एक्सप्रेस® को ऐसे सभी कार्ड (जो इस खाते पर जारी किये थे) को आधे में काट कर और खाते के संबंध में सभी बकाया राशि का भुगतान प्राप्त हो जाएगा। लिखित रूप में अमेरिकन एक्सप्रेस® को सूचित कर के, कार्डसदस्य, पूरक प्रभार कार्डसदस्य द्वारा प्रभार कार्ड के उपयोग को रद्द कर सकता है, लेकिन वह अमेरिकन एक्सप्रेस® द्वारा नोटिस की प्राप्ति की तारीख तक पूरक प्रभार कार्डसदस्य द्वारा लगाए गए सभी प्रभार के लिए उत्तरदायी रहेगा।
- (iii) अमेरिकन एक्सप्रेस® कार्डसदस्य समझौते को समाप्त कर सकता है और किसी भी समय प्रभार कार्ड को रद्द कर सकता तत्काल नोटिस पर या बिना किसी आधार या कारण के प्रभार कार्ड के उपयोग को प्रतिबंधित कर सकता है। जहां अमेरिकन एक्सप्रेस समझौते को समाप्त करता है, खाते पर बकाया सभी शुल्क (शुल्क या नकद अग्रिम जो अभी तक डेबिट नहीं किए गए हैं) देय और तुरंत देय हो जाएंगे। अमेरिकन एक्सप्रेस® रद्द किए गए कार्ड के प्रतिष्ठानों को सूचित कर सकता है। यदि कार्ड रद्द कर दिया जाता है, तो कार्डसदस्य को इसे आधे में काट देना चाहिए। कार्डसदस्य कार्ड को रद्द करने के बाद उसका उपयोग नहीं करने के लिए सहमत है। आपकी सभी बकाया राशि तुरंत देय हो जाएगी।
- (iv) एक बार जब कार्ड रद्द या अवरुद्ध हो जाता है (उन मामलों तक सीमित नहीं है, जहां कार्ड एक नए उत्पाद में स्थानांतरित किया जा रहा है), यह तत्काल प्रभाव से आगे के उपयोग के लिए मान्य नहीं होगा और किसी भी लेनदेन सहित, लेकिन आवर्ती लेनदेन / स्थायी निर्देशों तक सीमित नहीं, कार्ड पर निर्देशों को अस्वीकार कर दिया जायेगा। यदि कार्ड रद्द या अवरुद्ध हो गया है, इसके अतिरिक्त कृपया ऐसे कार्ड के लिए चुने गये निर्देशों को रद्द करने के लिए उचित कदम उठाएं।
- (v) अमेरिकन एक्सप्रेस कार्डमेम्बर को निम्नलिखित शर्तों के तहत पुनरथापन प्रदान कर सकता है। मामले में जब कार्डमेम्बर ने खैचिक रूप से अग्रिमिति की थी और वह 1 साल के भीतर सदस्यता के लिए अनुरोध करते हैं। यदि अमेरिकन एक्सप्रेस ने कार्ड खाता रद्द कर दिया है (चूक कारणों के कारण), तो ग्राहक की अनुरोध पर कंपनी की नीतियों और प्रक्रियाओं के आधार पर मूल्यांकन किया जाएगा। एक बार जब कार्ड रद्द कर दिया गया है या ब्लॉक किया गया है (नए प्रोडेक्ट में माइग्रेट होने वाले मामलों सहित) तो यह तुरंत प्रभाव से और भी उपयोग के लिए मान्य नहीं होगा, और इस पर कोई भी लेन देन पर भी इंकार किया जाएगा। यदि कार्ड रद्द किया गया है या ब्लॉक किया गया है, कृपया आपके पास मौजूद कार्ड को दो भागों में काट दें और इसे निम्नलिखित पते पर भेजें:

अमेरिकन एक्सप्रेस बैंकिंग कॉर्प, साइबर सिटी, टॉवर "सी" डीएलएफ इमारत संख्या. 8, सेक्टर 25, डीएलएफ सिटी फेज II, गुडगांव – 122002। साथ ही, कृपया इस पर कोई भी स्थिर निर्देश जो आपने इस कार्ड पर चयन किया हो, रद्द करने के लिए उचित कदम उठाएं।

(च) नुकसान / चोरी / कार्ड के दुरुपयोग

(i) नुकसान / चोरी / कार्ड के दुरुपयोग के मामले में पालन की जाने वाली प्रक्रिया – कार्ड जारीकर्ता को सूचित करने का तरीका

यदि क्रेडिट कार्ड खो जाए, चोरी हो जाए, फट जाए, नियत समय पर नहीं मिले या बिना अनुमति क्रेडिट कार्ड उपयोग होने का संदेह हो तो कार्डमेम्बर तुरंत अमेरिकन एक्सप्रेस® को सूचित करें। और यदि कार्ड का गलत उपयोग होने से ट्रांज़ेक्शन में धोखाधड़ी होती है तो कार्डमेम्बर तुरंत इस घटना के निकटतम पुलिस स्टेशन में प्राथमिकी/प्रथम सूचना रिपोर्ट (एफआईआर) दर्ज करें और एफआईआर की कॉपी लगा कर अमेरिकन एक्सप्रेस® में पूरी रिपोर्ट दर्ज करें। यदि खोया हुआ क्रेडिट कार्ड बाद में मिल जाए तो इसका उपयोग नहीं करें। इसके बदले रिप्लेसमेंट क्रेडिट कार्ड और फिर रिन्युअल कार्ड का उपयोग करना चाहिए। ओरिजिनल क्रेडिट कार्ड वापस मिलने की सूचना तुरंत अमेरिकन एक्सप्रेस® देना ज़रूरी है और फिर कृपया इस कार्ड को दो बराबर हिस्सों में काटें और जिम्मेदारी के साथ फेंक दें।

(ii) कार्डसदस्य की देयता ऊपर (i) के मामले में

बशर्ते कि कार्डसदस्य ने अच्छे विश्वास के साथ काम किया हो, यदि अमेरिकन एक्सप्रेस® को धोखाधड़ी के 3 कार्य दिवसों के भीतर रिपोर्ट प्राप्त होता है तो क्रेडिट कार्ड / प्रभारी कार्ड के किसी भी अनधिकृत उपयोग से उत्पन्न होने वाली अमेरिकन एक्सप्रेस® के प्रति उसकी जिम्मेदारी शून्य हो जाएगी। यदि धोखाधड़ी की सूचना 3 कार्य दिवसों से परे है फिर ग्राहक की अधिकतम देयता भारतीय रुपये 1000 तक सीमित होगी।

कार्डमेम्बर की जिम्मेदारी शून्य (मुक्त) होगी जब अमेरिकन एक्सप्रेस® की वजह से धोखाधड़ी / लापरवाही धकिसी कमी की स्थिति में अनधिकृत लेन–देन होता है (कार्डमेम्बर लेन–देन की सूचना दे या नहीं)।

अमेरिकन एक्सप्रेस® द्वारा अपनाई और लागू की गई सुरक्षा विशेषताएं अंतर्राष्ट्रीय मानकों के स्तर की हैं जो कार्ड के अनधिकृत पहुंच से कार्डसदस्य डेटा को सुरक्षित रखने के लिए पर्याप्त है, वर्तमान में भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा अनिवार्य पीसीआई डीएसएस प्रमाणन का एक विकल्प है। हालांकि अमेरिकन एक्सप्रेस® पीसीआई डीएसएस प्रमाणन प्राप्त नहीं करने वाले कार्डसदस्य द्वारा किसी भी धोखाधड़ी के लिए अमेरिकन एक्सप्रेस® नुकसान को सहन करेगा।

(iii) बढ़ी हुई ग्राहक सुरक्षा के लिए, अमेरिकन एक्सप्रेस® भारत में फॉल बैंक / मैगस्ट्रिप मोड पर लेनदेन की अनुमति नहीं देता है।

(iv) इस नुकसान या चोरी के बारे में सूचित करने के लिए कार्डमेम्बर 24 घंटे के हेल्पलाइन फोन नंबर {C(vi)} देखें, पर कॉल कर सकते हैं।

कार्ड सदस्य एमवाईसीए अथवा मोबाइल एप में लॉग इन करके "अपना कार्ड बदलें अथवा कार्ड को ट्रैक करें" विकल्प का इस्तेमाल करके भी कार्ड को ब्लॉक कर सकते हैं। कृपया माई कार्ड अकाउंट / वेबसाइट लिंक को सीधे एक्सेस करने के लिए लॉग इन करें https://www.americanexpress.com/en-in/account/login?inav=in_utility_login

(v) अमेरिकन एक्सप्रेस® द्वारा अपने मोबाइल एप्लिकेशन के संबंध में अपनाई गई और लागू की गई सुरक्षा विशेषताएं अंतरराष्ट्रीय मानकों की हैं जो कार्ड के सदस्यों को धोखाधड़ी / अनधिकृत पहुंच से बचाने और सुरक्षित रखने के लिए पर्याप्त मजबूत हैं। हालांकि अमेरिकन एक्सप्रेस® मोबाइल एप्लिकेशन के आसपास सुरक्षा सुविधाओं में किसी भी स्थापित चूक के कारण कार्डसदस्य को होने वाली धोखाधड़ी के नुकसान को सहन करेगा, बशर्ते कार्ड सदस्य ने अच्छे विश्वास में काम किया हो।

(छ) वित्तीय सेवाओं का बाहरीस्रोत

बैंक किसी भी सेवाप्रदाता को, चाहे वह भारत में हो या विदेशों में स्थित हो और चाहे वह किसी भी बैंक के सहयोगी या किसी तीसरे पक्ष का हो, अपने संपूर्ण विवेकाधिकार पर लागू गतिविधियों (अपने सामान की बिक्री, विपरन, सेवाओं आदि) को बाहरीस्रोत / असाइन कर सकता है भारतीय रिजर्व बैंक (आरबीआई) के लागू दिशा-निर्देशों के अनुसार।

बैंक अपना डेटा गोपनीयता नीति के अनुसार, बैंक द्वारा किसी भी प्रकृति की आउटसोर्स सेवाओं का लाभ उठाने के उद्देश्य से ऐसे सेवा प्रदाताओं को कार्डसदस्य के खाते का विवरण प्रदान करने का अधिकार सुरक्षित रखता है।

(ज्ञ) कार्ड की सुरक्षित अभिरक्षा और व्यक्तिगत पहचान संख्या (पिन)

कार्डसदस्य किसी भी रूप में पिन को रिकॉर्ड नहीं करेगा ताकि किसी तीसरे पक्ष के ज्ञान में आने वाले पिन को सुविधाजनक बनाया जा सके या परिवार के सदस्यों, दोस्तों या रिश्तेदारों या अमेरिकन एक्सप्रेस® ग्राहक सेवा प्रतिनिधियों, अधिकारियों या व्यापारियों सहित किसी के साथ पिन साझा या प्रकट किया जा सके। अमेरिकन एक्सप्रेस® आपसे कभी भी आपका पिन नहीं मांगेगा। इसके अतिरिक्त, आपको कहीं भी पिन नहीं लिखना चाहिए और कार्ड और पिन को एक ही स्थान पर नहीं रखना चाहिए, जैसे वॉलेट या पर्स। कृपया अपना पिन एटीएम या पीओएस मशीन में डालते समय उसे सुरक्षित रखें। कार्डसदस्य को कार्ड की सुरक्षा और पिन की सुरक्षा बनाए रखने के लिए, यहां बताए गए उपायों सहित, कार्ड को सुरक्षित और सुरक्षित रखने के लिए हर समय सभी उचित उपाय करने होंगे। यदि कार्डसदस्य सुरक्षा आवश्यकताओं का पालन करने में विफल रहता है, तो वह उत्तरदायी हो सकता है। कार्ड के किसी भी अनुचित / धोखाधड़ी / अनधिकृत उपयोग के मामले में कार्डसदस्य अमेरिकन एक्सप्रेस® को उत्तरदायी नहीं ठहराएगा और/या पिन और अमेरिकन एक्सप्रेस® ऐसे अनुचित / धोखाधड़ी / अनधिकृत उपयोग / दुरुपयोग से उत्पन्न होने वाले या उससे जुड़े किसी भी परिणाम के लिए उत्तरदायी नहीं होगा। ऐसे किसी तीसरे पक्ष को कार्ड / कार्ड के विवरण की पहुंच के कारण या किसी तीसरे पक्ष के ज्ञान में पिन या पिन साझा करने के कारण, कार्डधारक के ज्ञान के साथ या उसके बिना किसी तीसरे पक्ष द्वारा कार्ड का यदि कोई तृतीय पक्ष सेवाओं तक पहुंच प्राप्त करता है, कार्ड खाता या कार्ड पर शुल्क लगाता है, तो कार्डसदस्य तीसरे पक्ष द्वारा इस तरह के दुरुपयोग / उपयोग के संबंध के लिए पूरी तरह उत्तरदायी और जिम्मेदार होगा और किसी भी दायित्व, दावों, मांगों, लागतों या नुकसान के लिए अमेरिकन एक्सप्रेस® की क्षतिपूर्ति करेगा और समय-समय पर जारी मौजूदा दिशानिर्देशों के अधीन मुआवजा दिया जाएगा।

(ज) संपर्क रहित भुगतान

ईबीसी द्वारा जारी कार्ड संपर्क रहित भुगतान को सक्षम करने के लिए सुसज्जित हैं। बिना पिन डाले एकल लेनदेन के लिए संपर्क रहित मोड के माध्यम से अधिकतम 5,000 *रुपये के भुगतान की अनुमति है। 5,000* रुपये से अधिक की राशि के किसी भी लेनदेन को पिन का उपयोग या तो टैप + पिन या चिप. पिन द्वारा प्रमाणित करके किया जाना चाहिए, हालांकि, भुगतान के लिए संपर्क रहित मोड का उपयोग करना अनिवार्य नहीं है। यदि चाहे, तो ग्राहकों के पास चिप. पिन का उपयोग करके संपर्क लेनदेन के रूप में सभी कार्ड वर्तमान भुगतान करने का विकल्प होता है, चाहे लेन-देन का मूल्य कुछ भी हो। अधिक जानकारी के लिए कृपया americanexpress.co.in/contactless देखें।

मैं समझता हूं कि मुझे जारी किया गया अमेरिकन एक्सप्रेस कार्ड कॉन्टैक्टलेस पेमेंट के लिए सक्षम होगा, और कॉन्टैक्टलेस मोड के माध्यम से भुगतान करने से जुड़ी तकनीक, इसके उपयोग और जोखिमों को समझेगा।

'कृपया ध्यान दें कि हमारे कुछ मर्चेट टर्मिनल अभी भी अपग्रेड के दौर से गुजर रहे हैं बिना पिन प्रमाणीकरण के, INR 5000 तक के संपर्क रहित लेनदेन का समर्थन करने के लिए, इस संक्रमण अवधि के दौरान हुई असुविधा के लिए हमें खेद है।

(ज्ञ) लेन-देन चेतावनी

कार्डसदस्य समझते हैं कि उन्हें भेजे गए लेनदेन चेतावनी एसएमएस में व्यापारी प्रतिष्ठान के नाम (पहले 12 अक्षर केवल) की गङ्गबड़ी हो सकती है। पूर्ण व्यापारी नाम के लिए संबंधित ईमेल (यदि पंजीकृत है) / खाते का विवरण देख सकते हैं।

(ज) इनैक्टिव कार्ड बंद करने की प्रक्रिया

यदि पिछले एक वर्ष में कार्ड का कोई उपयोग नहीं हुआ हो अर्थात् कोई एक्टिविटी / ट्रांजेक्शन नहीं हुआ हो तो ईबीसी ऐसे

श्रेणियाँ	वर्गीकरण के लिए आधार—मूलधन या ब्याज भुगतान या कोई अन्य राशि पूर्ण या आंशिक रूप से अतिदेय
एसएमए-0	30 दिनों तक
एसएमए-1	30 दिनों से अधिक और 60 दिनों तक
एसएमए-2	60 दिनों से अधिक और 90 दिनों तक
एनपीए	90 दिनों से अधिक

कार्ड (कार्डों) और जुड़े पूरक कार्ड (कार्डों) को बंद कर देगी। कार्डमेम्बर को इसकी सूचना दी जाएगी और वह कार्डमेम्बरशिप जारी रखने के लिए ईईबीसी को अपनी सहमति दे सकता है। यदि कार्डमेम्बर ईईबीसी के चुने गए संचार माध्यम से प्राप्त पहली सूचना के 30 कैलेंडर दिनों के अंदर सहमति प्रदान नहीं करता है तो ईईबीसी ऐसे कार्डों को बंद कर देगी। ईईबीसी कार्ड बंद करने के बाद कार्डमेम्बर को इसकी लिखित सूचना देगी।

(ट) एसएमए और एनपीए वर्गीकरण और उन्नयन

दबावग्रस्त आस्तियों के समाधान के लिए विवेकपूर्ण ढांचे और आय की पहचान पर विवेकपूर्ण मानदंडों के अनुसार, आरबीआई द्वारा जारी किए गए अग्रिमों से संबंधित परिसंपत्ति वर्गीकरण और प्रावधान और समय—समय पर उसमें संशोधन, नीचे दी गई तालिका में उल्लिखित श्रेणियों के अनुसार यदि देय तिथि पर अतिदेय का भुगतान नहीं किया जाता है तो बैंकों को उधारकर्ताओं को विशेष उल्लेख खातों (एसएमए) और गैर—निष्पादित परिसंपत्तियों (एनपीए) के रूप में वर्गीकृत करने की आवश्यकता होती है।

देय तिथि के लिए दिन के अंत की प्रक्रियाओं के हिस्से के रूप में उधारकर्ता खातों को अतिदेय के रूप में चिह्नित किया जाता है। इसी तरह, उधारकर्ता खातों का एसएमए के साथ—साथ एनपीए के रूप में वर्गीकरण प्रासंगिक तिथि के लिए दिन के अंत की प्रक्रिया के हिस्से के रूप में किया जाता है और एसएमए या एनपीए वर्गीकरण तिथि कैलेंडर तिथि होती है जिसके लिए दिन की समाप्ति प्रक्रिया चलती है।

उदाहरण: यदि किसी ऋण खाते की देय तिथि 31 मार्च, 2021 है, और ऋण देने वाली संस्था द्वारा इस तिथि के लिए दिन के अंत की प्रक्रिया चलाने से पहले पूर्ण बकाया प्राप्त नहीं होता है, तो अतिदेय की तिथि 31 मार्च, 2021 होगी। यदि यह जारी रहता है अतिदेय रहते हैं, तो इस खाते को 30 अप्रैल, 2021 को दिन के अंत की प्रक्रिया चलाने पर यानी लगातार अतिदेय होने के 30 दिन पूरे होने पर एसएमए-1 के रूप में टैग किया जाएगा। तदनुसार, उस खाते के लिए एसएमए-1 वर्गीकरण की तिथि 30 अप्रैल, 2021 होगी।

इसी तरह, यदि खाता अतिदेय बना रहता है, तो इसे 30 मई, 2021 को दिन के अंत की प्रक्रिया चलाने पर SMA-2 के रूप में टैग किया जाएगा। और यदि आगे भी अतिदेय बना रहता है, तो इसे 29 जून, 2021 को दिन के अंत की प्रक्रिया चलाने पर एनपीए के रूप में वर्गीकृत किया जाएगा।

इसके अलावा, एनपीए के रूप में वर्गीकृत उधारकर्ता खाते को 'मानक' संपत्ति के रूप में अपग्रेड किया जाता है, यदि उधारकर्ता द्वारा ब्याज और मूलधन की संपूर्ण बकाया राशि का भुगतान किया जाता है।

कार्डसदस्य बिलिंग विवादों / लेन—देन विवादों के मामले में, अमेरिकन एक्सप्रेस® अपनी विवाद समाधान नीति / प्रक्रियाओं का पालन करता है जिसके तहत विवादित लेनदेन पर अस्थायी निलंबन लागू किया जाता है। और विवाद के लिए मामले की जांच की जाती है और

विवाद को बंद कर दिया जाता है। अस्थायी निलंबन के परिणामस्वरूप, भारतीय रिजर्व बैंक (आर बी आई) द्वारा गठित बड़े क्रेडिट पर सूचना के केंद्रीय भंडार (सी आर आई एल सी) को रिपोर्ट करने के प्रयोजनों के लिए विवादित लेनदेन राशि को अतिदेय शेष राशि में शामिल नहीं किया गया है। क्रेडिट सूचना कंपनी (विनियमन) अधिनियम, 2005 के तहत स्थापित क्रेडिट सूचना कंपनियां (सीआईसी), दिवाला के तहत स्थापित सूचना उपयोगिताएँ (आई यू) और दिवालियापन संहिता, 2016, ऋण वसूली एजेंसियां तथा उधारकर्ता खातों का वर्गीकरण एसएमए के साथ—साथ एनपीए, जब तक विवाद का समाधान नहीं हो जाता।

पुनर्गठन के मामले में:

मानक के रूप में वर्गीकृत खातों को तुरंत गैर—निष्पादित आस्तियों (एनपीए) के रूप में डाउनग्रेड कर दिया जाता है और एनपीए का पुनर्रचना से पहले के समान परिसंपत्ति वर्गीकरण जारी रहेगा; जब तक अन्यथा आरबीआई द्वारा निर्दिष्ट नहीं किया जाता है।

2. उन्नयन के लिए शर्तें

ए.) एमएसएमई खातों के लिए जहां ऋणदाताओं का कुल एक्सपोजर ₹25 करोड़ से कम है: एक खाते को 'मानक' में अपग्रेड करने के लिए तभी विचार किया जा सकता है जब वह निर्दिष्ट अवधि के दौरान संतोषजनक प्रदर्शन प्रदर्शित करता हो।

बी.) अन्य सभी खातों के लिए जो एमएसएमई नहीं हैं: एक खाता तभी अपग्रेड किया जाएगा जब खाते में सभी बकाया ऋण / सुविधाएं समाधान योजना (आरपी) के कार्यान्वयन की तारीख से लेकर जिस तारीख तक आरपी के अनुसार बकाया मूल ऋण की राशि का कम से कम 10 प्रतिशत और पुनर्गठन के हिस्से के रूप में स्वीकृत ब्याज पूँजीकरण, यदि कोई हो, चुकाया जाता है।

सी.) किसी खाते के उन्नयन के संबंध में अन्य नियामक दिशानिर्देश लागू कानूनों के अनुसार कुछ खातों पर भी लागू हो सकते हैं। उधारकर्ता खातों के एसएमए / एनपीए वर्गीकरण पर ये निर्देश खुदरा ऋण सहित सभी ऋणों पर लागू होते हैं, चाहे उधार देने वाली संस्था के जोखिम का आकार कुछ भी हो।

अधिक जानकारी के लिए कृपया भारतीय रिजर्व बैंक की वेबसाइट www.rbi.org.in पर प्रकाशित दिशानिर्देश देखें:

आईआरएसीपी के नियमों के बारे में एफएक्यू कृपया यहाँ देखें:

<https://www.americanexpress.com/content/dam/amex/in/legal/mitc/ChargeHindiMITC.pdf>



American Express Banking Corp.,
Cyber City Tower C, DLF Bldg.No. 8, Sector-25, DLF City Ph II, Gurgaon-12200
americanexpress.co.in