अमेरिकन एक्सप्रेस चार्ज कार्ड

सबसे महत्वपूर्ण नियम और शर्तें

यह एमआईटीसी बैंकों के क्रेडिट कार्ड कारोबार के लिए भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा जारी मास्टर सर्कुलर के अनुपालन में सभी कार्ड आवेदनों के लिए है, जो 5 अगस्त 2018 को अपडेट किया गया और अमेरिकन एक्सप्रेस बैंकिंग कॉर्प. द्वारा सर्कुलेट किया गया। कार्डमेम्बर/ कार्डहोल्डर का अर्थ यहां परिभाषित अमेरिकन एक्सप्रेस चार्ज कार्ड धारक व्यक्ति है। ऐसे नियमों और शर्तों की जानकारी विशेष तौर से दी जाएगी जो केवल किसी खास अमेरिकन एक्सप्रेस चार्ज कार्ड पर लागू होंगी। एमआईटीसी को आवेदन पत्र, कार्डमेम्बर एग्रीमेंट, कार्डमेम्बर पर लागू नियमों और शर्तों और ऐसे किसी करार के साथ पढ़ा जाए जिस पर कार्डमेम्बर ने हस्ताक्षर किए और / या स्वीकार किए ताकि कार्ड प्रोडक्ट के साथ–साथ ऐसे कार्ड प्रोडक्ट पर लागू संबंधित सभी चार्ज/ फीज़, सेवाओं, लाभों और विशेष सुविधाओं के बारे में पूर्ण और व्यापक जानकारी और सूचना प्राप्त हो।

(क) फी और चार्जेज़

(i) प्राइमरी कार्डहोल्डर और ऐड–ऑन/ सप्लीमेंट्री कार्डहोल्डर – लागू नहीं; से भविष्य में ज्वाइनिंग फी ली जा सकती है।

(ii) प्राइमरी कार्डहोल्डर और ऐड–ऑन कार्डहोल्डर (कार्डहोल्डरों) पर लागू सालाना सदस्यता फी

बेसिक कार्ड और (बेसिक) कार्ड मेम्बर के आग्रह पर दिए गए प्रत्येक सप्लीमेंट्री कार्ड के उपयोग के लिए सालाना सदस्यता फी लागू है। सालाना फी सदस्यता वर्ष के आरंभ में हर वर्ष लिया जाएगा। हालांकि अमेरिकन एक्सप्रेस बैंकिंग कॉर्प. (''अमेरिकन एक्सप्रेस'') केवल अपने विवेक से सालाना फी कम या माफ कर सकता है।

टेबल का मैटर

प्रोडक्ट—–सामान्य सालाना फी **—–सामान्य ऐड ऑन कार्ड फी (यदि लागू हो)'——मेम्बरशिप रिवार्ड्स फी**

अमेरिकन एक्सप्रेस' प्लैटिनम कार्ड —–60,000रु.——10,000रु.—–एफटीओ जो प्रोडक्ट के साथ दिया जाएगा

अमेरिकन एक्सप्रेस' गोल्ड कार्ड —–4,500रु.——1500रु.—–एफटीओ जो प्रोडक्ट के साथ दिया जाएगा

अमेरिकन एक्सप्रेस' ग्रीन कार्ड —–2,100रु.——950रु.—– 800रु. (एफटीओ)'

250रु. (एनएफटीओ)

एयर इंडिया अमेरिकन एक्सप्रेस' गोल्ड कार्ड —–5,900रु.——2000रु.—– एफटीओ जो प्रोडक्ट के साथ दिया जाएगा

- अमेरिकन एक्सप्रेस प्लैटिनम कार्ड के साथ अधिकतम 4 सप्लीमेंट्री कार्ड और अमेरिकन एक्सप्रेस गोल्ड कार्ड के साथ अधिकतम 2 सप्लीमेंट्री कार्ड बेसिक कार्ड के साथ निःशुल्क दिए जाएंगे। इसके बाद सप्लीमेंट्री कार्ड का सामान्य फी लागू होगा।

''एफटीओ : फ्रिक्वेंट ट्रैवलर ऑप्शन – एफटीओ टियर में मेम्बरशिप रिवार्ड्स प्वाइंट्स कभी समाप्त नहीं होते हैं; एनएफटीओ : नॉन–फ्रिक्वेंट ट्रैवलर ऑप्शन; एएफटीओ टियर में किसी नामांकन वर्ष में जमा मेम्बरशिप रिवार्ड्स प्वाइंट्स यदि रिवार्ड्स के लिए रिडीम नहीं किए गए तो अगले दो नामांकन वर्षों तक उपयोग किए जाए सकते हैं। नामांकन वर्ष का दूसरा वर्ष समाप्त होने के बाद बचे प्वाइंट वापस ले लिए जाएंगे।

सेवा कर : इस एमआईटीसी में उल्लिखित कोई चार्ज़ लागू सेवा कर रहित है जिसकी बिलिंग फी के साथ होगी जैसा कि बिलिंग स्टेटमेंट (बिल विवरण) में आप देखेंगे और यह लागू सेवा कर के अनुसार देय होगा।

(iii) अग्रिम नकद निकासी फी

कार्डमेंबर के अपने कार्ड से नकद निकालने पर हर बार अग्रिम नकद निकासी की राशि पर 3.5 प्रतिशत ट्रांजेक्शन **फी,** जो न्यूनतम 250रु. होगी, लागू होगी।

(iv) निर्धारित ट्रांजेक्शन पर लागू सेवा कर

टेबल का मैटर

सेवा/ ट्रांजेक्शन के विवरण—– सेवा/ ट्रांजेक्शन चार्ज़ेज़

डुप्लीकेट स्टेटमेंट फी———3 महीनों से पुराने प्रति स्टेटमेंट 100 रु., पेपर स्टेटमेंट के लिए

चेक/ ईसीएस/ एनएसीएच रिटर्न फी —— वापस आया प्रति इंस्ट्रुमेंट 250रु.

चार्जेज़ का रिकॉर्ड/ चार्ज रिट्रीवल फी की समरी——प्रति रिट्रीवल 100रु.

रेलवे टिकट पर सरचार्ज ——ट्रांजेक्शन मूल्य का 1.8 प्रतिशत या न्यूनतम 10रु.+ कर यदि इंटरनेट (IRCTC) से बुक किया गया।

मेंबरशिप रिवार्ड्स प्वाइंट रिडीम/ दुबारा लागू करने के लिए

(i) एयर माइल्स के लिए रिडीम करने पर हर बार 250रु.

(ii) मासिक बिलिंग स्टेटमेंट पर हर बार प्वाइंट रीइन्स्टेट (दुबारा बहाल) करने के लिए 200रु.

सुविधा फी' बिजली, गैस और पानी बिल भुगतान पर लागू—— बिल डेस्क को स्थायी निर्देश या अमेरिकन एक्सप्रेस ईपे माध्यम से बिजली, गैस और पानी बिल के सभी भुगतानों पर सुविधा **फी** लागू।

1—15,000रु. : 50 रु. प्रति ट्रांजेक्शन

15,001रु. — 1,00,000रु. : 100 रु. प्रति ट्रांजेक्शन

1,00,000रु. या अधिक : 1.95 प्रतिशत रु. प्रति ट्रांजेक्शन

सुविधा **फी** ईंधन खरीद पर ::::

- 25,000रु. से कम के एचपीसीएल ट्रांजेक्शन पर 0 प्रतिशत
- 25,000रु. और अधिक राशि के सभी एचपीसीएल ट्रांजेक्शन पर प्रति ट्रांजेक्शन 0.3 प्रतिशत
- ट्रांजेक्शन मूल्य का 1 प्रतिशत जो कम से कम 10रु.+लागू कर समेत बतौर सुविधा **फी** सार्वजनिक क्षेत्र की तेल विपणन कम्पनियों, बीपीसीएल और आईओसीएल के फ्यूल स्टेशनों पर लागू होगा।
- ट्रांजेक्शन मूल्य का 2.5 प्रतिशत जो कम से कम 10रु.+लागू कर समेत बतौर सुविधा **फी** अन्य सभी ऑयल मार्केटिंग कम्पनियों (एचपीसीएल, बीपीसीएल और आईओसीएल छोड़ कर) के फ्यूल स्टेशनों पर लागू होगा।
- विदेशी मुद्रा में ट्रांजेक्शन : मुद्रा विनिमय गुणक का आकलन — 3.5 प्रतिशत+सेवा कर
- सेवा कर और लागू अन्य सभी सेस फी, ब्याज और अन्य सेवा चार्जेज़ पर प्रभावी दर से लागू।

  'कृपया ध्यान रखें कि सीधे युटिलीटी सेवादाता (बिलर) को भुगतान करने पर अमेरिकन एक्सप्रेस कोई सुविधा **फी** नहीं लेगी जैसे कि बिलर की वेबसाइट (बिल डेस्क के जरिये या सीधे) पर किए गए भुगतान या स्थायी निर्देश देने की स्थिति में। हालांकि सेवादाता (बिलर) अपनी कार्य पद्धति के अनुसार ऐसे भुगतानों पर सुविधा **फी** या प्रॉसेसिंग **फी** ले सकते हैं।

  ^ जिस बिल चक्र/ मासिक विवरण में नियत तिथि तक न्यूनतम भुगतान नहीं प्राप्त होता है उसके प्वाइंट जब्त कर लिए जाएंगे।

(iii) नियत तिथि

हमारा मंथली स्टेटमेंट मिलने के तत्काल बाद भुगतान करना होता है — नियत तिथि स्टेटमेंट में दर्ज होती है। मंथली स्टेटमेंट नहीं मिलने पर कार्डमेंबर की जिम्मेदारी है कि 'रिकॉर्ड ऑफ चार्जेज़' (ROC) की खुद की कॉपी के आधार पर व्यय करने के 18 दिनों के अंदर या उससे पहले (यदि अमेरिकन एक्सप्रेस आग्रह करे) पूर्ण भुगतान कर दें।

मिसाल के तौर पर : यदि 13 जनवरी 2014 दिनांकित मंथली बिल स्टेटमेंट के अनुसार नियत तिथि तक कुल 12000रु. का भुगतान करना है तो कार्डमेंबर के लिए अनिवार्य है कि भुगतान की नियत तिथि या उससे पहले या व्यय करने के बाद 18 दिनों के अंदर 12000रु. का पूर्ण भुगतान कर दे।

(iv) वित्तीय चार्जेज़ – रिवॉल्विंग क्रेडिट और अग्रिम नकद दोनों के लिए

चार्ज कार्ड में कार्डमेंबर को वित्त **चार्जेज़** देकर बकाया बैलेंस को रिवॉल्व (घुमाने/आगे ले जाने) की अनुमति नहीं होती है। इसलिए वित्तीय **चार्जेज़** लागू नहीं।

(v) बकाया ब्याज **चार्जेज़** – मासिक एवं वार्षिकीकृत आधार पर देय

इस कार्ड पर बकाया ब्याज चार्जेज़ लागू नहीं है।

(vi) भुगतान में चूक (डिफॉल्ट) के लिए **चार्जेज़**

डेलिक्वेंसी फी (बकाया अकाउंट बैलेंस)

राइट कॉलम पेज 3

भुगतान नहीं की गई बकाया राशि पर डेलिक्वेंसी फी (न्यूनतम मासिक डेलिक्वेंसी फी 300रु.) लागू होती है। अमेरिकन एक्सप्रेस को नियत तिथि तक नियत राशि (मासिक विवरण में दिखाई गई) को पूर्ण भुगतान नहीं किए जाने पर डेलिक्वेंसी फी देना है। इसके बाद संपूर्ण राशि प्राप्त होने तक प्रत्येक 30 दिन के अंतराल पर बकाया राशि पर प्रति माह 5 प्रतिशत की दर से डेलिक्वेंसी फी लागू होगी।

एक उदाहरण : कार्डमेंबर को नियत तिथि तक कुल 20,000 रु. का बकाया भुगतान करना है। यदि कार्डमेंबर नियत तिथि तक इस राशि का पूर्ण भुगतान नहीं करता है तो अगले महीने के बिल में जो डेलिक्वेंसी फी लागू होगी उसका हिसाब इस प्रकार होगा :

5%* 20,000 = 1,000रु. इसलिए कार्डमेंबर को बतौर डेलिक्वेंसी फी 1000रु.+लागू कर देने होंगे।

यदि अगली नियत तिथि तक कार्डमेंबर इस राशि का पूर्ण भुगतान नहीं करता है तो अगले महीने के बिल में जो डेलिक्वेंसी फी लागू होगी उसका हिसाब इस प्रकार होगा :

5 प्रतिशत (पिछला प्रिंसिपल (जिसका भुगतान नहीं किया गया) बकाया 20000रु.+अंतिम स्टेटमेंट तैयार करने की तिथि से कार्ड से किया गया नया ट्रांजेक्शन)

(ख) निकासी की सीमाएं

(i) क्रेडिट लिमिट और (ii) उपलब्ध क्रेडिट लिमिट

चार्ज कार्ड पर व्यय सीमा पूर्व–निर्धारित नहीं होती है। लेकिन 'पूर्व–निर्धारित व्यय सीमा नहीं' होने का अर्थ यह नहीं कि व्यय करने की कोई सीमा नहीं है। अमेरिकन एक्सप्रेस आपके अर्थिक विवरणों, व्यय करने की आदत, क्रेडिट के रिकॉर्ड और खाते का इतिहास देखते हुए चार्जेज़ (भारत या विदेशों में मर्चेंट प्रतिष्ठानों पर व्यय के लिए) की स्वीकृति देता है। हालांकि अमेरिकन एक्सप्रेस को चार्ज़ संबंधी किसी निवेदन को अधिकृत करने से मना करने का पूर्ण अधिकार है।

कार्डमेंबर इस कार्ड से कितना व्यय (राशि) कर सकते हैं यह जानने के लिए हेल्पलाइन पर कॉल कर सकते हैं।

(iii) नकद निकासी की सीमा

कार्डमेंबर को पूरी दुनिया में निर्धारित एटीएम (ऑटोमेटेड टेलर मशीन) से नकद निकासी की सुविधा है।

नकद निकासी की सीमाएं निम्नलिखित हैं :

प्रोडक्ट–– नकद निकासी की सीमा

अमेरिकन एक्सप्रेस प्लैटिनम कार्ड ––– भारत में नकद निकासी – हर 14 दिनों पर 25,000रु.

विदेश में नकद निकासी – हर 14 दिनों पर 750 अमेरिकी डालर

अमेरिकन एक्सप्रेस गोल्ड कार्ड –––10,000रु. हर 14 दिन पर

अमेरिकन एक्सप्रेस ग्रीन कार्ड –––8,000रु. हर 14 दिन पर

एयर इंडिया अमेरिकन एक्सप्रेस गोल्ड कार्ड –––10,000रु. हर 14 दिन पर

कृपया पूर्व में उल्लिखित सेवा चार्जेज़ का ध्यान रखें।

(ग) बिलिंग

(i) बिलिंग विवरण – समय अवधि एवं भेजने का माध्यम

अमेरिकन एक्सप्रेस कार्डमेंबर को महीने में एक बार एक विवरण भेजेगा जिसमें सभी खरीदों, अग्रिम नकद (ऋण) निकासी, फी और अन्य सभी चार्जेज़, भुगतानों और क्रेडिट के बारे में स्पष्ट जानकारी होगी। यह विवरण किसी कारण (चाहे जो भी हो) से नहीं मिलना कार्डमेंबर द्वारा नियत राशि का भुगतान नहीं करने का वैध कारण नहीं माना जाएगा। विवरण आने की सामान्य तिथि से 10 दिनों के अंदर विवरण नहीं मिले तो कार्डमेंबर देय राशि जानने के लिए अमेरिकन एक्सप्रेस को कॉल करें {देखें सेक्शन सी (vi)}। खाते का विवरण कुरियर/ सामान्य डाक या फिर ऑनलाइन लिंक के माध्यम से कार्डमेंबर के ई–मेल पते पर भेज जाएगा जो अमेरिकन एक्सप्रेस में दर्ज होगा। कार्डमेंबर americanexpress.co.in पर ऑनलाइन रजिस्टर करा सकते हैं और इस पर लॉग–इन कर कार्ड के विवरण ऑनलाइन देख सकते हैं। हालांकि जिस अवधि के लिए कोई बकाया राशि नहीं हो और विगत महीने खाते में कोई ट्रांजेक्शन नहीं हो उसके लिए विवरण (स्टेटमेंट) जेनरेट नहीं किया जाएगा।

(ii) कार्ड आकउंट स्टेटमेंट ऑनलाइन देखना

आप americanexpress.co.in पर रजिस्टर होकर एक क्लिक से कार्ड अकाउंट और वर्तमान बैलेंस (कभी भी) देख सकते हैं। साथ ही, पेपरलेस स्टेटमेंट प्राप्त कर सकते और कहीं भी भुगतान कर सकते हैं।

(iii) न्यूनतम देय राशि

कार्डमेंबर के लिए भुगतान की नियत तिथि तक खाते के विवरण में दर्शायी गई पूरी राशि का भुगतान करना अनिवार्य है। यदि वे ऐसा नहीं करते हैं तो सेक्शन ए (iv), (v) और (vi) के अनुसार चार्जेज़ लागू होंगे।

(iv) भुगतान का माध्यम

कार्डमेंबर को भारतीय रुपयों में नियत तिथि तक भुगतान करना होगा। कार्ड खाते के लिए नियत भुगतान आप निम्नलिखित माध्यमों में किसी से आसानी से कर सकते हैं।

- नेशनल इलैक्ट्रॉनिक फंड्स ट्रांस्फर (NEFT) –कार्ड के पूरे 15 डिजिट लिख कर NEFT माध्यम से अपने खाते के लिए भुगतान करें। NEFT के आवश्यक विवरण नीचे दर्ज हैं :

  IFSC कोड : SCBL0036020

  बैंक का नाम और शाखा : स्टैंडर्ड चार्टर्ड बैंक,

  नारायण मंजिल, 23 बारखम्भा रोड,

  नई दिल्ली–110001

  खाता का प्रकार : चालू

  पेई खाता सं. 37 XXXXXXXXXXXXX (XX का अर्थ आपके कार्ड नंबर के अंतिम 13 डिजिट)

- डायरेक्ट डेबिट : आप चाहें तो सीधे आपके बैंक खाते से प्रति माह नियत राशि काटने और नेशनल पेमेंट्स कॉर्पोरेशन लिमिटेड ; (NPCI) के नेशनल ऑटोमेटेड क्लियरिंग हाउस सिस्टम (NACH) से कार्ड खाते में जमा करने के लिए नामांकन करा सकते हैं।

- ऑनलाइन : आप तीन आसान स्टेप्स में कहीं भी अपने कार्ड के बिल का ऑनलाइन भुगतान कर सकते हैं। americanexpress.co.in पर लॉग–इन कर 'पे योर बिल नाऊ' पर क्लिक करें। अपने कार्ड और जिस खाते से भुगतान करना है उसके विवरण इंटर करें।

- रेखांकित चेक / ड्राफ्ट : कृपया AEBC कार्ड नंबर 37xxxxxxxxxxx के नाम रेखांकित चेक / ड्राफ्ट दें। कृपया चेक के पीछे आपका नाम और फोन नंबर लिखें और निम्न पते पर भेज दें :

  अमेरिकन एक्सप्रेस बैंकिंग कॉर्प.

  साइबर सीटी टावर सी, डीएलएफ बिल्डिंग नं. 8,

  सेक्टर–25, डीएलएफ सीटी फेज।।, गुड़गांव–122002

  कार्डमेंबर द्वारा बकाया राशि का भुगतान करने पर उससे सभी करों, फी एवं अन्य चार्जेज़, ब्याज चार्जेज़, अग्रिम नकद निकासी और खरीद के लिए इसी क्रम में उपयुक्त राशि काटी जाएगी।

(v) बिलिंग विवादों का समाधान

यदि कार्ड अकाउंट के मासिक विवरण के बारे में कोई स्पष्टीकरण या जानकारी चाहिए तो विवरण की तिथि से 60 दिनों के अंदर 24 घंटे कार्यरत मेंबर सर्विस हेल्पलाइन (देखें सी (vi) पर कॉल करें या अमेरिकन एक्सप्रेस को लिखित सूचना दें (देखें सी (viii))) पर कॉल कर अमेरिकन एक्सप्रेस को अवश्य सूचित करें। कार्ड अकाउंट के किसी मसले पर कार्डमेंबर को जानकारी देने के लिए अमेरिकन एक्सप्रेस उचित कदम लेगा। हालांकि विवरण दुबारा प्रिंट करने या रिकॉर्ड ऑफ चार्ज फॉर्म के लिए उचित प्रशासनिक फी ले सकता है। अमेरिकन एक्सप्रेस कार्डमेंबर से बिल / ट्रांजेक्शन के किसी विवाद के समाधान की अपनी नीति पर काम करता है जिसके तहत विवादित ट्रांजेक्शन को अस्थायी रूप से स्थगित कर दिया जाता है और मामले की जांच की जाती है और 60 दिनों के अंदर विवाद समाप्त किया जाता है। अस्थायी रूप से स्थगित विवादित ट्रांजेक्शन की राशि विवाद समाप्त होने तक, क्रेडिट इन्फॉर्मेशन कम्पनियों (सीआईसी) को इसकी सूचना देने (भारतीय रिज़र्व बैंक ने अधिकार दिया है) के मकसद से, बकाया बैलेंस में नहीं शामिल की जाती है।

24 घंटे कार्यरत कॉल सेंटरों से मदद लेना

यदि कार्डमेंबर को कोई मदद चाहिए तो 24 घंटे कार्यरत बैंक के कॉल सेंटर को निम्नलिखित नंबरों पर कॉल कर सकते हैं :

अमेरिकन एक्सप्रेस प्लैटिनम कार्ड : 1800–180–1255, 0124–280–1444, 1800–419–1255,

अमेरिकन एक्सप्रेस गोल्ड कार्ड : 0124–280–1111, 1800–419–1120

एयर इंडिया अमेरिकन एक्सप्रेस गोल्ड कार्ड : 1800–419–1266, 1800–180–1666, 0124–280–1666,

अमेरिकन एक्सप्रेस ग्रीन कार्ड 1800–419–1261, 1800–180–1261, 91–124–4650261, 91–124–2801261

राइट कॉलम

(vii) उच्च स्तर पर शिकायत समाधान – संबंधित अधिकारियों से संपर्क करने के बारे में जानकारी

एक स्तर ऊपर

सुश्री शिल्पी रेहानी / सुश्री पूजा दूबे

मैनेजर – एग्जीक्युटिव कॉरेस्पोंडेंस यूनिट

अमेरिकन एक्सप्रेस बैंकिंग कॉर्प.

साइबर सीटी, टावर सी, डीएलएफ बिल्डिंग नं. 8

सेक्टर 25, डीएलएफ फेज।।

गुड़गांव–122002 (हरियाणा)

दूरभाष सं. 0124–3362044 / 0124–3362172

ई–मेल : Manager-Customerservicesindia@aexp.com

दो स्तर ऊपर

श्री राजीव बाठला

हेड ऑफ ऑपरेशंस

अमेरिकन एक्सप्रेस बैंकिंग कॉर्प.

साइबर सीटी, टावर सी, डीएलएफ बिल्डिंग नं. 8

सेक्टर 25, डीएलएफ फेज।।

गुड़गांव–122002

ई–मेल : Head-Customerservicesindia@aexp.com

यदि आप हमारे समाधान से संतुष्ट नहीं हैं या एक महीने के अंदर हम से कोई उत्तर नहीं मिला है तो समाधान के लिए भारतीय रिज़र्व बैंक के ओम्बड्समैन से संपर्क कर सकते हैं। भारतीय रिज़र्व बैंक की ओम्बड्समैन स्कीम 2006 का विवरण www.rbi.org.in पर देख सकते हैं।

(viii) कार्ड जारीकर्ता बैंक का पूरा डाक पता

अमेरिकन एक्सप्रेस बैंकिंग कॉर्प.

साइबर सीटी, टावर सी, डीएलएफ बिल्डिंग नं. 8

सेक्टर 25, डीएलएफ फेज।।

गुड़गांव–122002

(ix) विदेशी मुद्रा में चार्जेज़

भारतीय रुपयों के सिवा अन्य किसी मुद्रा में चार्ज करने पर चार्ज भारतीय रुपयों में विनिमय किया (बदला) जाएगा। बदलने की यह प्रक्रिया विदेश में अमेरिकन एक्सप्रेस द्वारा चार्ज प्रॉसेस करने की तिथि के अनुसार पूरी की जाएगी। यह तिथि चार्ज करने की तिथि से भिन्न हो सकती है क्योंकि यह इस पर निर्भर करेगा कि चार्ज किस तिथि को अमेरिकन एक्सप्रेस में प्रस्तुत किया गया। यदि चार्ज अमेरिकी डॉलर में नहीं हो तो इसे अमेरिकी डॉलर के माध्यम से बदला (कन्वर्ट किया) जाएगा। यानी चार्ज की राशि को पहले अमेरिकी डॉलर और फिर अमेरिकी डॉलर को सीधे भारतीय रुपयों में बदला जाएगा। यदि लागू कानून के तहत कोई दर निर्धारित नहीं की गई हो तो आप यह जानते और इससे सहमत हैं कि विदेश में अमेरिकन एक्सप्रेस ट्रेज़री सिस्टम इंटरबैंक रेट के आधार पर कन्वर्शन रेट लगाएगा जो (रेट) प्रॉसेस करने की तिथि से पूर्व के कार्य दिवस के लिए पारंपरिक उद्योग स्रोत से प्राप्त किया जाएगा और इसे विदेशी मुद्रा विनिमय के लिए 3.5 प्रतिशत बढ़ा दिया जाएगा। यदि अमेरिकन एक्सप्रेस को प्रस्तुत करने से पहले थर्ड पार्टीज़ चार्ज को कन्वर्ट करती हैं तो तो थर्ड पार्टी द्वारा किए गए कन्वर्शन की दरें खुद उन्होंने चुनी होगी। कृपया ध्यान दें कि यदि चार्ज (व्यय) नेपाल और भूटान में दर्ज किए जाते हैं तो मुद्रा विनिमय कारक लागू नहीं होगा क्योंकि ऐसे चार्ज कार्डमेंबर से भारतीय रुपयों में लिए जाएंगे।

घ. चूक और ऐसी परिस्थितियां

(i) घोषणा : कार्डमेंबर यह स्वीकार करता है कि कारोबार के उचित दायरे में रहते हुए बैंक क्रेडिट कार्ड (कार्डों) की जानकारी समय–समय पर क्रेडिट इन्फॉर्मेशन कम्पनियों (सीआईसी) को दे सकता है जिसके लिए वे भारतीय रिज़र्व बैंक से अधिकृत (वर्तमान या भविष्य के लिए) हैं। बैंक इसके लिए कार्डमेंबर को पूर्व सूचना नहीं देगा। भारतीय रिज़र्व बैंक से अधिकृत क्रेडिट इन्फॉर्मेशन कम्पनियों (सीआईसी) का गठन भारत सरकार और भारतीय रिज़र्व बैंक की पहल से किया गया है जिसका मकसद वित्त व्यवस्था की कार्य प्रणाली में सुधार करना और स्थिरता कायम रखना है। इस पहल से जुड़े सभी बैंकों और वित्तीय संस्थानों के लिए उनके ग्राहकों के डाटा भारतीय रिज़र्व बैंक से प्राप्त अधिकार से क्रेडिट इन्फॉर्मेशन कम्पनियों (सीआईसी) को देना जरूरी है। इसके मद्देनजर अमेरिकन एक्सप्रेस कार्डमेंबरों से जुड़ी जानकारी और डाटा (सकारात्मक या नकारात्मक) समय–समय पर भारतीय रिज़र्व बैंक से प्राप्त अधिकार से क्रेडिट इन्फॉर्मेशन कम्पनियों (सीआईसी) और अन्य एजेंसी से साझा करेगा जिसे बैंक उपयुक्त समझे। अमेरिकन एक्सप्रेस कार्डमेंबर से जुड़ी जानकारियां अपने ग्रुपों / सहयोगियों / संगठनों या अन्य कम्पनियों से भी साझा करेगा जिसके साथ अमेरिकन एक्सप्रेस ने अन्य वित्तीय सेवाएं देने के करार किए हैं बशर्ते जब तक और जिस सीमा तक इसके विपरीत कोई उल्लेख नहीं किया गया हो।

(ii) **कार्डधारक को उसकी चूक (डिफॉल्ट करने) की सूचना देने की प्रक्रिया (नोटिस की अवधि समेत)**

निम्नलिखित किसी एक या अधिक स्थितियों में कार्ड खाता पर राशि बकाया या चूक माना जाएगा :

- चेक / ईसीएस / एनएसीएच भुगतान / एनईएफटी जिससे देय राशि का पूरा भुगतान सफल नहीं हुआ।
- नियत तिथि (कार्ड खाता के विवरण में अंकित) तक पूरी राशि का भुगतान नहीं करना
- कार्डमेंबर ने कार्ड लेने के सिलसिले में अमेरिकन एक्सप्रेस को कोई गलत या भ्रामक जानकारी दी हो।
- अमेरिकन एक्सप्रेस कार्ड के नियमों और शर्तों को पूरा करने में असफलता।
- कार्डमेंबर के दिवालियापन की याचिका दायर होना या अन्य क्रेडिटर द्वारा उसकी प्रॉपर्टी को अधिकार में लेने का प्रयास।

यदि कार्डमेंबर का खाता डिफाल्ट हो जाता है तो अमेरिकन एक्सप्रेस अविलंब कार्डमेंबर के खाते पर बकाया सभी राशियों के भुगतान के लिए कहेगा और अमेरिकन एक्सप्रेस को उसका कार्ड रद्द करने का अधिकार होगा।

कार्डमेंबर को यह सूचना दी जाएगी कि भारतीय रिज़र्व बैंक से प्राप्त अधिकार के तहत बैंक क्रेडिट इन्फॉर्मेशन कम्पनियों (सीआईसी) को कार्डमेंबर पर बकाया राशि की सूचना देगा।

यदि कार्डमेंबर के खाते में देय राशि 60 या उससे अधिक दिनों से बकाया हो तो अमेरिकन एक्सप्रेस कार्डमेंबर को बकाया राशि के बारे में लिखित सूचना देगा और भारतीय रिज़र्व बैंक से प्राप्त अधिकार के तहत क्रेडिट इन्फॉर्मेशन कम्पनियों (सीआईसी) को भी यह सूचना देने की मंशा जाहिर करेगा।

(iii) **डिफाल्ट सूचना वापस लेकर क्रेडिट की जानकारी अपडेट करने की प्रक्रिया और बकाया भुगतान कर देने के बाद डिफाल्ट की रिपोर्ट वापस लेने की समय सीमा**

भारतीय रिज़र्व बैंक से प्राप्त अधिकार के तहत क्रेडिट इन्फॉर्मेशन कम्पनियों (सीआईसी) में यह रिपोर्ट दर्ज करने के बाद रिपोर्ट वापस नहीं ली जा सकती है। हालांकि कार्डमेंबर द्वारा बकाया राशि का भुगतान कर देने के बाद बैंक भारतीय रिज़र्व बैंक से प्राप्त अधिकार के तहत बैंक मासिक आधार पर क्रेडिट इन्फॉर्मेशन कम्पनियों (सीआईसी) में अपने रिकॉर्ड को अपडेट कर देगा।

(iv) **डिफाल्ट / खाता पर बकाया होने की स्थिति में वसूली की प्रक्रिया**

डिफाल्ट के मामले में बैंक कार्डमेंबर से संपर्क और वसूली के लिए निम्नलिखित माध्यमों का प्रयोग करेगा :

- **एसएमएस :** कार्डमेंबर के दिए मोबाइल नंबर पर भुगतान नहीं करने की याद दिलाते हुए मैसेज भेजे जा सकते हैं।
- **पत्र :** कार्डमेंबर के दिए पत्राचार पते पर पत्र भेज कर उसे बकाया राशि, भुगतान की नियत तिथि और इसके बाद लागू विलंब फी के साथ–साथ भुगतान नहीं करने के दुष्परिणामों की सूचना दी जा सकती है।
- **टेलीफोन :** कार्डमेंबर के घर और दफ़्तर के टेलीफोन नंबरों पर कॉल कर भुगतान के बारे में पूछा जा सकता है और बकाया राशि की सूचना दी जा सकती है।

- **कार्डमेंबर के पते पर जा कर मिलना :** बैंक द्वारा अधिकृत वसूली अधिकारी कार्डमेंबर के पते पर जा कर संपर्क कर सकता है। वसूली अधिकारी कार्डमेंबर को खाते की बाकया राशि के लिए नियमित भुगतान करने की सलाह देगा और यदि कार्ड खाते को लेकर कार्डमेंबर की कोई समस्या/ शिकायत हुई तो उस पर ध्यान देगा।

- **कानूनी कार्यवाही :** कार्डमेंबर के डिफाल्ट करने की हद कर देने पर आखिर में बैंक उसके खिलाफ कानूनी कार्यवाही का रास्ता चुनेगा।

(v) कार्डहोल्डर की मृत्यु/ हमेशा के लिए असमर्थ हो जाने पर बकाया राशि की वसूली

मुख्य कार्डमेंबर की मृत्यु हो जाए तो अमेरिकन एक्सप्रेस 50,000रु. तक बकाया राशि माफ कर देता है। यदि बकाया राशि 50,000रु. से अधिक हो तो मृतक के निकटतम रिश्तेदार को पत्र और टेलीफोन माध्यम से संपर्क कर कार्डमेंबर पर बकाया राशि के बारे में सूचना और खाते को नियमित करने की सलाह दी जाती है।

(vi) कार्डहोल्डर के लिए बीमा सुरक्षा का प्रावाधान और पॉलिसी चालू होने की तिथि

(बीमा सुरक्षा निम्नलिखित के अलावा सप्लीमेंट्री कार्डहोल्डरों के लिए नहीं है। हालांकि ट्रांजेक्शन बेसिक या सप्लीमेंट्री कार्ड पर किया जा सकता है।) (सभी राशियां रुपयों में, बशर्ते अन्यथा उल्लेख नहीं हो)

कार्ड	बीमा कवर	कवर के विवरण	प्राइमरी कार्ड बीमित राशि राशि (भरतीय रु.)	सप्लीमेंट्री कार्ड बीमित राशि (भरतीय रु.)
अमेरिकन एक्सप्रेस' ग्रीन कार्ड	हवाईदुर्घटना में मृत्यु (टिकट अमेरिकन एक्सप्रेस कार्ड से खरीदा हो)	हवाईदुर्घटना में मृत्यु के लिए बीमा कवर	5,000,000	लागू नहीं
अमेरिकन एक्सप्रेस' प्लैटिनम कार्ड	हवाईदुर्घटना (टिकट प्लैटिनम कार्ड से खरीदा हो)	हवाईदुर्घटना में मृत्यु के लिए बीमा कवर, यदि टिकट प्लैटिनम कार्ड से खरीदा हो	10,000,000	लागू नहीं
	चेक–इन बैगेज खो जाना – विदेश में	संपूर्ण और सभी बैगेज खो जाने पर बैगेज की चीज़ों का बाजार मूल्य भुगतान किया जाएगा, अधिकतम सीमा बीमित राशि तक होगी (समुद्रीजहाज पर भी कवर लागू)	50,000	50,000
	पासपोर्ट/ डॉक्युमेंट्स खो जाना	डॉक्युमेंट्स दुबारा बनवाने के चार्ज और फी का भुगतान किया जाएगा अधिकतम सीमा बीमित राशि तक होगी	50,000	50,000
	आपके साथ रखे सामान का खो जाना – देश के अंदर	संपूर्ण और सभी बैगेज खो जाने पर बैगेज की चीज़ों का बाजार मूल्य भुगतान किया जाएगा	50,000	50,000
	चेक–इन बैगेज मिलने में विलंब – विदेशों में	यदि चेक–इन बैगेज मिलने में 12 घंटों से अधिक विलंब होता है	50,000	50,000

		तो जरूरी वस्तुओं की तत्काल खरीद का भुगतान किया जाएगा, अधिकतम सीमा बीमित राशि तक होगी		
	विदेशों में लागू चिकित्सा बीमा	आपकी यात्रा के पहले 7 दिनों तक विदेशों में चिकित्सा बीमा लागू रहेगा	50,000 अमेरिकी डॉलर	लागू नहीं
	किसी खरीद के प्रति सुरक्षा	आपकी प्रॉपर्टीज़ और अन्य वस्तुओं के खोने या क्षतिग्रस्त होने की स्थिति में सुरक्षा – 90 दिनों के अंदर जिसकी वजह आग लगना, चोरी या प्राकृतिक आपदा हो।	50,000	लागू नहीं

यह बीमा लाभ आईसीआईसीआई लोम्बार्ड जेनरल इंश्योरेंस कं. लि. देती है। इसलिए कार्डमेंबर से निवेदन है कि सीधे आईसीआईसीआई लोम्बार्ड जेनरल इंश्योरेंस कं. लि. पर बीमा के दावे करें। विदेश चिकित्सा बीमा के रजिस्ट्रेशन के लिए कार्डमेंबर कृपया आईसीआईसीआई लोम्बार्ड जेनरल इंश्योरेंस कं. लि. से संपर्क करें। इसके लिए 575758 पर एसएमएस करें OMI या delhitravel@icicilombard.com पर ईमेल करें।

नोमिनेश फॉर्म के लिए कृपया वेलकम पैक देखें। नोमिनेशन फॉर्म (जो लागू हो) विधिवत् भर कर बीमा कम्पनी में जमा करने की जिम्मेदारी कार्डमेंबर की है। नोमिनेशन फॉर्म वेलकम पैक में दिया गया है। यदि आपको बीमा फॉर्म की कॉपी चाहिए तो हमें कॉल करें।

पॉलिसी चालू करने की तिथि

कार्डमेंबर के नामांकन के साथ उसे बीमा लाभ के अधिकार मिल जाते हैं बशर्ते वह सालाना फी का समय से भुगतान करे। कार्ड खाता के चालू और बैंक से संबंध सही रहने तक ये लाभ मिलेंगे।

(ङ) कार्डमेंबरशिप समाप्त करना/ दुबारा बहाल करना

(i) कार्डहोल्डर के लिए कार्ड समर्पण करने की प्रक्रिया – विधिवत् सूचना

कार्डमेंबर खुद के विवेक से कभी भी कार्डमेंबरशिप वापस या समाप्त कर सकता है। इस स्थिति में सभी बकाया राशियों का तत्काल भुगतान करना अनिवार्य होगा। इसके लिए कार्डमेंबर को बैंक के 24 घंटे कार्यरत हेल्पलाइन (कार्ड सर्विस) फोन नंबर (देखें सी (v)) पर कॉल या अमेरिकन एक्सप्रेस को लिखित निवेदन करना होगा (देखें सी (viii)) अमेरिकन एक्सप्रेस को ऐसे सभी कार्ड (खाते के उपयोग के लिए जारी) दो टुकड़े कर के वापस कर देने और खाते पर बकाया सभी राशियों के पूर्ण भुगतान कर देने के बाद ही प्रभावी रूप से कार्ड सेवा समाप्त होगी। सप्लीमेंट्री चार्ज कार्डमेंबर के चार्ज कार्ड का उपयोग भी कार्डमेंबर रद्द कर सकता है। इसके लिए अमेरिकन एक्सप्रेस को लिखित सूचना देनी होगी और अमेरिकन एक्सप्रेस को यह सूचना मिलने की तिथि तक सप्लीमेंट्री चार्ज कार्डमेंबर के चार्ज कार्ड से किए सभी खर्चों के लिए खुद कार्डमेंबर जिम्मेदार होगा।

(ii) अमेरिकन एक्सप्रेस कभी भी तत्काल नोटिस देकर या कभी भी कार्डमेंबर के साथ करार समाप्त कर सकता है और उसके कार्ड को रद्द कर सकता है ताकि कार्ड का उपयोग बंद हो जाए। इसके लिए अमेरिकन एक्सप्रेस कोई तर्क या कारण नहीं देगा। यदि अमेरिकन एक्सप्रेस कार्डमेंबर के साथ करार समाप्त करता है खाते पर बकाया सभी राशियां (अब तक नहीं कटे चार्ज या अग्रिम नकद निकासी भी) तुरंत देय हो जाएंगी और अविलंब भुगतान करना होगा। अमेरिकन एक्सप्रेस स्टैबलिशमेंट (प्रशासन) को कार्ड रद्द कर देने की सूचना दे सकता है। कार्ड रद्द किए जाने पर कार्डमेंबर कार्ड आधे हिस्सों में काट देंगे और दोनों टुकड़े तत्काल अमेरिकन एक्सप्रेस में जमा कर देंगे। कार्डमेंबर कार्ड रद्द करने के बाद उसका नहीं उपयोग करने पर सहमत हैं। कार्डमेंबर पर बकाया सभी राशियों का तत्काल भुगतान करना होगा।

(च) कार्ड का खोना/ चोरी होना/ गलत उपयोग होना

(i) कार्ड के खोने/ चोरी होने/ गलत उपयोग होने पर उचित कार्यवाही – कार्ड जारीकर्ता को सूचित करने का माध्यम

कार्ड के खोने, चोरी होने, टूटने–फटने या नियत तिथि तक प्राप्त नहीं होने या बिना अनुमति उपयोग का संदेह होने पर कार्डमेंबर अविलंब अमेरिकन एक्सप्रेस को सूचित करेंगे। कार्ड खोने या चोरी होने की सूचना कार्डमेंबर 24 घंटे कार्यरत हेल्पलाइन (कार्ड सर्विस) फोन नंबर (देखें सी (vi)) पर देंगे। अमेरिकन एक्सप्रेस खो गए या चोरी हो गए ऐसे कार्ड के उपयोग की सुविधा तत्काल बंद कर देगा। साथ ही, सामान्य स्थिति में उसके बदले एक रिप्लेसमेंट कार्ड जारी कर देगा। हालांकि यदि बाद में ओरिजिनल कार्ड मिल जाता है तो कार्डमेंबर उसका उपयोग बिल्कुल नहीं करेंगे। इसके बदले वे रिप्लेसमेंट कार्ड और बाद के रिन्युअल्स का उपयोग करेंगे। ओरिजिनल कार्ड मिलने की सूचना तत्काल अमेरिकन एक्सप्रेस को देंगे। साथ ही, उसके आधे टुकड़े कर अमेरिकन एक्सप्रेस को वापस कर देंगे।

(ii) उपरोक्त स्थिति (i) में कार्डमेंबर की जिम्मेदारी

चार्ज कार्ड के अनाधिकार उपयोग की स्थिति में यह मान कर कि कार्डमेंबर ने इमानदरी बरती है अमेरिकन एक्सप्रेस के प्रति इस संबंध में कार्डमेंबर की जिम्मेदारी शून्य होगी यदि अमेरिकन एक्सप्रेस को 3 कार्य दिवसों के अंदर इस ठगी की सूचना मिल जाती है। हालांकि ठगी की सूचना 3 दिनों के बाद मिलती है तो कार्डमेंबर पर अधिकतम भारतीय रुपये 10,000रु. की जिम्मेदारी बन सकती है।

(iii) ऑनलाइन या वास्तविक दुनिया में कार्ड से किए अनाधिकार खर्चों के लिए कार्डमेंबर को जिम्मेदार नहीं माना जाएगा जब तक वह कार्ड के नियमों का पालन करता है और ऐसे किसी मामले का पता लगते ही तत्काल' हमें सूचना देता है।

- तत्काल का अर्थ कार्डमेंबर को जैसे ही इसका पता चलता है, पर यह धोखे से ट्रांजेक्शन से जुड़े स्टेटमेंट की नियत तिथि तक या उससे पहले हो।

उपरोक्त के अतिरिक्त कृपया आपके भेजे गए वेलकम पैक में अमेरिकन एक्सप्रेस कार्ड के विस्तृत नियम एवं शर्तें पढ़ लें।

(iv) अमेरिकन एक्सप्रेस ने अंतर्राष्ट्रीय स्तर के सेक्युरीटी फीचर्स अपनाए और लागू किए हैं जो कार्डमेंबर के डाटा के अनाधिकार उपयोग रोकने एवं सुरक्षा देने में सक्षम हैं और वर्तमान में ये भारतीय रिज़र्व बैंक के जनादेश के अनुसार पीसीआई डीएसएस सर्टिफिकेशन के प्रतिरूप (सबस्टिच्यूट) लागू हैं। हालांकि पीसीआई डीएसएस सर्टिफिकेशन नहीं लेने की वजह से यदि कार्डमेंबर को ऐसी ठगी से कोई नुकसान होता है तो अमेरिकन एक्सप्रेस इसका भार वहन करेगा।

(छ) वित्तीय सेवाओं की आउटसोर्सिंग :

बैंक भारतीय रिजर्व बैंक के लागू दिशानिर्देशों के अनुसार केवल अपने विवेक से किसी सर्विस प्रोवाइडर को अपने कार्य/ गतिविधियां (बैंक प्रोडक्ट्स के सेल्स, मार्केटिंग, सेवा आदि) आउटसोर्स कर सकता है। यह सर्विस प्रोवाइडर भारत या विदेश आधारित हो सकता है और बैंक का सहयोगी संगठन या थर्ड पार्टी भी हो सकता है। बैंक कार्डमेंबर के विवरण सर्विस प्रोवाइडर को देने के लिए अधिकृत है ताकि बैंक डाटा की गोपनीयता की नीति पर काम करते हुए आउटसोर्स से किसी प्रकार की सेवा प्राप्त कर सके।

(ज) कंटैक्टलेस पेमेंट

एईबीसी के कार्ड में कंटैक्टलेस पेमेंट की सुविधा हो सकती है। कंटैक्टलेस पेमेंट में सेकेंड फैक्टर ऑथेंटिकेशन नहीं चाहिए और यह सुविधा बैंक की निजी नीतियों/ लागू निर्देशों के अनुसार सीमित होगी। अमेरिकन एक्सप्रेस के कंटैक्टलेस कार्ड जारी करने पर आपको कार्ड के साथ दिए गए ब्रोशर के माध्यम से इसकी जानकारी दी जाएगी। पर निर्धारित सीमा से ज्यादा के ट्रांजेक्शन के लिए सेकेंड फैक्टर ऑथेंटिकेशन जरूरी होगा। ग्राहक को उपरोक्त सीमा तक भुगतान के लिए कंटैक्टलेस फीचर या सामान्य विविध चुनने का विकल्प दिया जाएगा। अधिक जानकारी के लिए कृपया Americanexpress.co.in/contactless देखें।

अमेरिकन एक्सप्रेस बैंकिंग कॉर्प.: साइबर सीटी टावर सी, डीएलएफ बिल्डिंग नं. 8, सेक्टर–25, डीएलएफ सीटी फेज।।, गुड़गांव–122002 americanexpress.co.in