



# CREDIT CARDS

**Use your credit cards wisely  
and securely**

**Consumer Education and Protection  
Department  
Reserve Bank of India**

## Should I get a Credit card?

Understand the basics of how credit card works

It is a convenient way to make payments

If you use it right, you can enjoy interest-free credit for a short term, earn reward points and other benefits

## Things to know while availing a credit card

- Read the Key Fact Statement provided with the credit card application and understand the important terms & conditions of the card.
- Know the applicable rate of interest, fees and other charges.

# How to secure your credit card?



**Register your email ID and mobile number for e-statements**



**Do not share your card details, CVV, Pin, etc. with anyone**



**Always go through the statements carefully and immediately report any suspicious transactions not done by you**



**Disable international transactions if you are not travelling abroad**



**If you are saving the card details on e-commerce sites, tokenise the card for safety**



**Set transaction limits on the card**

## How to use your credit card wisely?

**1**

**Use your Credit Card only at trusted merchants or e commerce sites.**

**2**

**Pay your dues regularly before the due date**

**3**

**When you don't pay your dues on time, your credit profile and credit score will be affected adversely.**

# What to do when there are fraudulent transactions in your card?

**1**

If you come across any unauthorised or fraudulent transactions, you must report them to the bank immediately

**2**

Always keep handy the card related help line numbers available on the bank's website or at the back of the card

**3**

In case of card related frauds, report to National Cybercrime Portal or call 1930

---

**What  
to do  
when you  
lost  
your  
card?**



In case your card is lost or stolen, you must immediately block it to avoid misuse of your Credit Card by calling the customer care number of the bank or through mobile/internet banking.



# SMART BANKING:

## Guide for Safe Banking Practices

- ❖ **S** – Secure your personal information
- ❖ **M** – Monitor your transactions regularly
- ❖ **A** – Always be Alert
- ❖ **R** – Report any fraudulent transactions
- ❖ **T** – Transact cautiously

Consumer Education  
and  
Protection Department  
Reserve Bank of India



# S – Secure your personal information



## Do's

- Create strong and unique passwords for each of your accounts
- Change your passwords and pins regularly
- Set transaction limits on your card
- Disable international transactions in your cards, if you are not travelling abroad
- If you are saving the card details on e-commerce sites, tokenise the card for safety

## Don'ts

- Never share your financial information like account details, ATM card pin, OTP, passwords, etc. with anyone
- Never download or install any unknown app or APK files received from unknown sources
- Never hand over your card to anyone to transact on your behalf or withdraw cash from the ATM

# M - Monitor your transactions regularly



Register your mobile number and e-mail ID for receiving transaction alerts and e-statements



Always pay attention to SMS / email alerts



Always go through the statements carefully for any transactions not done by you.



Any unauthorised or fraudulent transactions shall be reported to the bank immediately. Block your accounts immediately to avoid further loss.

## A - Always be Alert

- Do not fall victim to fake calls demanding KYC updates and share your KYC details such as Aadhaar, PAN or date of birth
- Beware of fraudsters impersonating as officials from RBI/Bank/ Government agencies and threatening with legal cases including Digital Arrest
- Officials from banks, financial institutions, etc. will never ask you to share confidential information
- Don't panic. Don't share your personal information or transfer money

# R – Report any fraudulent transactions promptly



In case your Debit/Credit card is lost or stolen, you must immediately block it to avoid misuse of your card by calling the customer care number of the bank



Always keep handy the card related help line numbers available on the bank's website or at the back of the card



Report fraudulent transactions to National Cybercrime Reporting Portal (or call 1930) and any suspicious / unsolicited communication to Sanchar Saathi portal

# T – Transact cautiously



## Do's

- Verify authenticity of website before making any online financial transactions. Ensure the website URL starts with "HTTPS" for a secure connection
- Always search customer care number only from verified official website of the Bank

## Don'ts

- Do not access any attachment / link received from unknown source
- Never scan a QR code to receive money. QR code is used only for making payments
- Avoid using public Wi-Fi networks for online banking transactions





---

# CHARTER OF CUSTOMER RIGHTS

---

- Issued by RBI on December 3, 2014
- Enshrines broad and overarching principles for protection of bank customers

# **RIGHT TO FAIR TREATMENT**



Both the customer and the financial services provider have a right to be treated with courtesy.



The customer should not be unfairly discriminated against on grounds such as gender, age, religion, caste and physical ability when offering and delivering financial products.

---

## **RIGHT TO TRANSPARENCY, FAIR AND HONEST DEALING**



The financial services provider should make every effort to ensure that the contracts or agreements it frames are transparent, easily understood by and well communicated to, the common person.



The customer should not be subject to unfair business or marketing practices, coercive contractual terms or misleading representations.



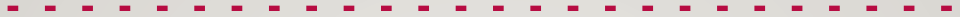
The product's price, the associated risks, the terms and conditions and the responsibilities of the customer and financial service provider, should be clearly disclosed.



Over the course of their relationship, the financial services provider cannot threaten the customer with physical harm, exert undue influence, or engage in blatant harassment.

## RIGHT TO SUITABILITY

The products offered should be appropriate to the needs of the customer and based on an assessment of the customer's financial circumstances and understanding.



## RIGHT TO PRIVACY



Customers' personal information should be kept confidential unless they have offered specific consent to the financial services provider or such information is required to be provided under the law or it is provided for a mandated business purpose (for example, to credit information companies).



The customer should be informed upfront about likely mandated business purposes. Customers have the right to protection from all kinds of communications, electronic or otherwise, which infringe upon their privacy

# RIGHT TO GRIEVANCE REDRESS AND COMPENSATION

---

**The policy must lay out the rights and duties of the customer when such events occur.**

**The customer has a right to hold the financial services provider accountable for the products offered and to have any valid grievances redressed. The provider should also facilitate the redress of grievances stemming from its sale of third party products.**

**The financial services provider must communicate its policy for compensating mistakes, lapses in conduct, as well as non-performance or delays in performance, whether caused by the provider or otherwise.**



# FACILITIES FOR SENIOR CITIZEN

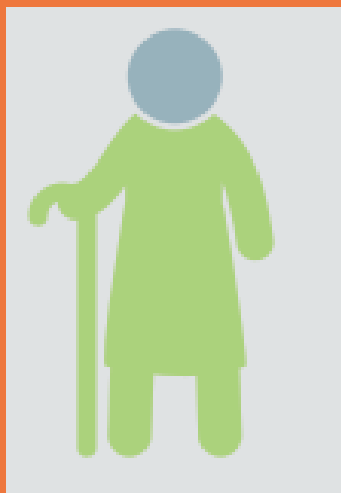
---



---

Consumer Education and Protection  
Department  
Reserve Bank of India

# Facilities at the Branch?



- KYC-compliant accounts would automatically be converted into 'Senior Citizen Accounts' on the basis of date of birth maintained in the bank's records.
- Clearly identifiable dedicated counter or a counter which provides priority to senior citizens and people who are differently abled including visually impaired persons.
- Pensioners can submit physical Life Certificate form at any branch of the pension-paying bank. Receiving Banks should promptly update the same to avoid any delay in credit of pension.

# Facilities at the Door-step?

(For Sr. Citizen aged more than 70 years)



Pick up of cash  
and instruments  
against receipt



Delivery of cash  
against withdrawal  
from account



Delivery of  
cheque books



Delivery of  
demand drafts



Submission of KYC  
documents and Life  
Certificate, etc.



### **Does Door-step banking have any cost?**

Charges for door-step banking services are levied as per the policy of the bank. The details of such charges can be obtained from the bank's website or branches.

### **Does all bank branches provide door-step banking facilities?**

Door-step banking services is available at select branches. For such list and other related information, you may visit the bank's website or contact the branch.

### **What precaution one should take while availing of these benefits?**



Always check the identity of the person delivering banking services at your door-step. Generally, the bank shares the agency details with you for hassle-free identification.



Always take due acknowledgment of cash / cheque / other documents provided to the bank's authorized official / agent and save it for future reference.



जब आपके कार्ड से धोखाधड़ी वाले लेनदेन हों तो क्या करें?

1

यदि आपको कोई अनधिकृत या धोखाधड़ी वाला लेनदेन नज़र आता है, तो इस संबंध में आपको तुरंत बैंक को सूचित करना चाहिए

2

बैंक की वेबसाइट या कार्ड के पीछे उपलब्ध कार्ड से संबंधित हेल्पलाइन नंबर हमेशा अपने पास रखें

3

कार्ड से संबंधित धोखाधड़ी के मामले में, राष्ट्रीय साइबर अपराध पोर्टल पर रिपोर्ट करें या 1930 पर कॉल करें

जब आपका कार्ड खो जाए तो क्या करें?



यदि आपका कार्ड खो जाता है या चोरी हो जाता है, तो आपको अपने क्रेडिट कार्ड के दुरुपयोग से बचने के लिए बैंक के ग्राहक सेवा नंबर पर कॉल करके या मोबाइल/इंटरनेट बैंकिंग के माध्यम से तुरंत इसे ब्लॉक करवाना चाहिए



## क्रेडिट कार्ड

अपने क्रेडिट कार्ड का उपयोग समझदारी और सुरक्षित तरीके से करें

उपभोक्ता शिक्षण और संरक्षण विभाग  
भारतीय रिज़र्व बैंक

## क्या मुझे क्रेडिट कार्ड लेना चाहिए?

क्रेडिट कार्ड कैसे काम करता है  
इसकी बुनियादी बातें समझें

यह भुगतान करने का एक  
सुविधाजनक तरीका है

यदि आप इसका सही उपयोग करते हैं,  
तो आप अल्पावधि के लिए ब्याज मुक्त  
ऋण का आनंद ले सकते हैं, रिवॉर्ड पॉइंट  
और अन्य लाभ अर्जित कर सकते हैं

### क्रेडिट कार्ड लेते समय जानने योग्य बातें

- क्रेडिट कार्ड आवेदन के साथ दिए गए मुख्य तथ्य विवरण को पढ़ें और कार्ड के महत्वपूर्ण नियमों और शर्तों को समझें
- लागू ब्याज दर, शुल्क और अन्य प्रभावों के बारे में जानकारी लें

## अपने क्रेडिट कार्ड को कैसे सुरक्षित रखें?



ई-स्टेटमेंट के लिए अपना  
ई-मेल आईडी और मोबाइल  
नंबर पंजीकृत करें



हमेशा विवरणों को ध्यानपूर्वक  
पढ़ें और आप द्वारा नहीं किए गए  
किसी भी संदिग्ध लेनदेन की  
रिपोर्ट तुरंत करें



यदि आप ई-कॉमर्स साइटों  
पर कार्ड का विवरण सहेज  
कर रहे हैं, तो सुरक्षा के लिए  
कार्ड को टोकनाइज करें



अपने कार्ड का विवरण,  
सीवीवी, पिन आदि किसी  
के साथ साझा न करें



यदि आप विदेश यात्रा पर  
नहीं जा रहे हैं तो अंतर्राष्ट्रीय  
लेनदेन अक्षम करें



कार्ड की लेनदेन सीमा को  
निर्धारित करें

## अपने क्रेडिट कार्ड का उपयोग समझदारी से कैसे करें?

1

अपने क्रेडिट कार्ड का  
उपयोग केवल विश्वसनीय  
व्यापारियों या ई-कॉमर्स  
साइटों पर ही करें

2

आपकी बकाया राशि का  
भुगतान नियमित रूप से  
नियत तिथि से पहले करें

3

जब आप बकाया राशि का  
भुगतान समय पर नहीं करते हैं,  
तो आपकी क्रेडिट प्रोफाइल  
और क्रेडिट स्कोर पर प्रतिकूल  
प्रभाव पड़ता है

## R – किसी भी धोखाधड़ी वाले लेनदेन की रिपोर्ट तुरंत करें



यदि आपका डेबिट/क्रेडिट कार्ड खो जाता है या चोरी हो जाता है, तो कार्ड के दुरुपयोग से बचने के लिए आपको बैंक के ग्राहक सेवा नंबर पर कॉल करके तुरंत इसे ब्लॉक करना चाहिए



बैंक की वेबसाइट या कार्ड के पीछे उपलब्ध कार्ड से संबंधित हेल्पलाइन नंबर हमेशा अपने पास रखें



धोखाधड़ी वाले लेन-देन की रिपोर्ट राष्ट्रीय साइबर अपराध रिपोर्टिंग पोर्टल पर करें (या 1930 पर कॉल करें) और किसी भी संदिग्ध/अवांछित संचार की रिपोर्ट संचार साथी पोर्टल पर करें

## T – लेन-देन सावधानीपूर्वक करें



### + क्या करें

- कोई भी ऑनलाइन वित्तीय लेनदेन करने से पहले वेबसाइट की प्रामाणिकता की जाँच करें
- सुरक्षित कनेक्शन के लिए यह सुनिश्चित करें कि वेबसाइट का यूआरएल "HTTPS" से शुरू हो
- ग्राहक सेवा नंबर हमेशा बैंक की सत्यापित आधिकारिक वेबसाइट से ही खोजें

### क्या न करें

- अज्ञात स्रोत से प्राप्त किसी भी अनुलग्नक/लिंक का उपयोग न करें
- पैसे प्राप्त करने के लिए कभी भी क्यूआर (QR) कोड स्कैन न करें। क्यूआर कोड का उपयोग केवल भुगतान करने के लिए किया जाता है
- ऑनलाइन बैंकिंग लेनदेन के लिए सार्वजनिक वाई-फाई नेटवर्क का उपयोग करने से बचें

## स्मार्ट (SMART) बैंकिंग:

सुरक्षित बैंकिंग प्रथाओं के लिए मार्गदर्शिका

- ❖ S – अपनी व्यक्तिगत जानकारी सुरक्षित रखें
- ❖ M – अपने लेन-देन पर नियमित रूप से नज़र रखें
- ❖ A – हमेशा सतर्क रहें
- ❖ R – किसी भी धोखाधड़ी वाले लेनदेन की रिपोर्ट करें
- ❖ T – लेन-देन सावधानीपूर्वक करें

उपभोक्ता शिक्षण और संरक्षण विभाग  
भारतीय रिज़र्व बैंक



## S – अपनी व्यक्तिगत जानकारी सुरक्षित रखें






### क्या करें

- अपने प्रत्येक खाते के लिए मजबूत और विशिष्ट पासवर्ड बनाएं
- अपने पासवर्ड और पिन नियमित रूप से बदलें
- अपने कार्ड की लेनदेन सीमा निर्धारित करें
- यदि आप विदेश यात्रा पर नहीं जा रहे हैं तो अपने कार्ड में अंतर्राष्ट्रीय लेनदेन अक्षम करें
- यदि आप ई-कॉमर्स साइटों पर कार्ड का विवरण सहेज कर रहे हैं, तो सुरक्षा के लिए कार्ड को टोकनाइज़ करें

### क्या न करें

- अपनी वित्तीय जानकारी जैसे खाता विवरण, एटीएम कार्ड पिन, ओटीपी, पासवर्ड आदि कभी किसी के साथ साझा न करें
- कभी भी किसी अज्ञात ऐप या अज्ञात स्रोतों से प्राप्त APK फ़ाइलों को डाउनलोड या इंस्टॉल न करें
- अपनी ओर से लेन-देन करने या एटीएम से नकदी निकालने के लिए कभी भी अपना कार्ड किसी को न दें

## M - अपने लेन-देन पर नियमित रूप से नज़र रखें

	लेनदेन अलर्ट और ई-स्टेटमेंट प्राप्त करने के लिए अपना मोबाइल नंबर और ई-मेल आईडी पंजीकृत करें
	एसएमएस/ईमेल अलर्ट पर हमेशा ध्यान दें
	विवरणों को हमेशा ध्यानपूर्वक पढ़ें, क्योंकि आपके द्वारा नहीं किए गए किसी भी लेनदेन के लिए यह आवश्यक है
	किसी भी अनधिकृत या धोखाधड़ी वाले लेनदेन की सूचना तुरंत बैंक को रिपोर्ट करें।
	अधिक हानि से बचने के लिए अपने खातों को तुरंत ब्लॉक करें

## A – हमेशा सतर्क रहें।

- केवाईसी अपडेट की मांग करने वाले फर्जी कॉल का शिकार न बनें
- अपने केवाईसी विवरण जैसे आधार, पैन या जन्म तिथि साझा न करें
- आरबीआई/बैंक/सरकारी एजेंसियों के अधिकारी बनकर डिजिटल गिरफ्तारी सहित कानूनी मामलों की धमकी देने वाले धोखेबाजों से सावधान रहें
- बैंक, वित्तीय संस्थान आदि के अधिकारी कभी भी आपसे गोपनीय जानकारी साझा करने के लिए नहीं कहेंगे
- घबराएँ नहीं। अपनी निजी जानकारी साझा न करें या पैसे ट्रांसफर न करें

## उपयुक्तता का अधिकार



प्रस्तुत उत्पाद ग्राहक की आवश्यकताओं के अनुरूप होने चाहिए तथा ग्राहक की वित्तीय स्थितियों और समझ के आकलन पर आधारित होने चाहिए

## निजता का अधिकार



ग्राहकों की व्यक्तिगत जानकारी गोपनीय रखी जानी चाहिए, बशर्ते कि वित्तीय सेवा प्रदाता को ऐसी जानकारी के उपयोग करने की विशिष्ट सहमति ग्राहक द्वारा दी गई हो अथवा ऐसी जानकारी विधि के तहत उपलब्ध कराने की आवश्यकता हो अथवा ऐसी जानकारी कारोबार हेतु उपलब्ध कराने का अधिदेश प्राप्त हो (उदाहरण के लिए, क्रेडिट सूचना कंपनियों को)



संभावित अनिवार्य व्यावसायिक उद्देश्यों के संबंध में ग्राहक को पहले ही सूचित किया जाना चाहिए। ग्राहकों को सभी प्रकार के संचार, इलेक्ट्रॉनिक या अन्य, जो उनकी गोपनीयता का उल्लंघन करते हैं, से सुरक्षा का अधिकार है

## शिकायत समाधान और क्षतिपूर्ति का अधिकार

ऐसी घटनाएं घटित होने की स्थिति में ग्राहक के अधिकारों और कर्तव्यों का उल्लेख नीति में होना चाहिए

ग्राहक को प्रस्तावित उत्पादों के लिए वित्तीय सेवा प्रदाता को जवाबदेह ठहराने तथा किसी भी वैध शिकायत का निवारण कराने का अधिकार है। तृतीय पक्ष के उत्पादों की बिक्री से उत्पन्न होने वाली शिकायतों के निवारण की सुविधा भी सेवा प्रदाता को उपलब्ध करवानी चाहिए

वित्तीय सेवा प्रदाता को गलतियों, आचरण में चूक, तथा गैर-निष्पादन या निष्पादन में देरी, चाहे वह प्रदाता के कारण हुई हो या अन्यथा, के लिए क्षतिपूर्ति हेतु अपनी नीति की जानकारी ग्राहक को देनी चाहिए

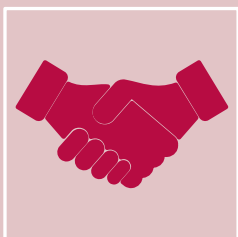


## ग्राहक अधिकारों का चार्टर

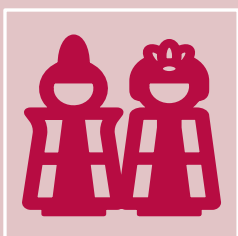
- आरबीआई द्वारा ३ दिसंबर २०१४ को जारी किया गया
- बैंक ग्राहकों की सुरक्षा के लिए व्यापक एवं सर्वव्यापी सिद्धांतों को प्रतिपादित करता है

उपभोक्ता शिक्षण और संरक्षण विभाग  
भारतीय रिज़र्व बैंक

## उचित व्यवहार का अधिकार



ग्राहक और वित्तीय सेवा प्रदाता दोनों को शिष्टाचारपूर्वक व्यवहार का अधिकार है

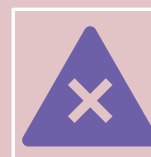


वित्तीय उत्पादों की पेशकश और सुपुर्दगी करते समय ग्राहक के साथ लिंग, आयु, धर्म, जाति और शारीरिक क्षमता जैसे आधारों पर अनुचित भेदभाव नहीं किया जाना चाहिए

## पारदर्शिता, उचित और ईमानदारीपूर्ण लेनदेन का अधिकार



वित्तीय सेवा प्रदाता को यह सुनिश्चित करने के लिए हर संभव प्रयास करने चाहिए कि उनके द्वारा बनाए गए करार या संविदा पारदर्शी हों, जिसे आम आदमी को अच्छी तरह से संप्रेषित किया जाए तथा वे इसे सरलता से समझ सकें



ग्राहक को अनुचित कारोबार या विपणन प्रथाओं, प्रतिरोधी संविदात्मक शर्तों या भ्रामक प्रस्तुतियों का सामना न करना पड़े



उत्पाद के मूल्य, उससे जुड़े जोखिम, नियम व शर्तें तथा ग्राहक और वित्तीय सेवा प्रदाता की ज़िम्मेदारियों को स्पष्ट रूप से प्रकट किया जाना चाहिए



अपने संबंधों के दौरान, वित्तीय सेवा प्रदाता ग्राहक को शारीरिक नुकसान पहुंचाने की धमकी नहीं दे सकता, अनुचित दवाब नहीं डाल सकता या उनका खुलेआम उत्पीड़न नहीं कर सकता





इन सुविधाओं का लाभ उठाते समय क्या सावधानी बरतनी चाहिए?

**क्या डोर-स्टेप बैंकिंग सेवा का कोई शुल्क लगता है?**

डोर-स्टेप बैंकिंग सेवाओं के लिए शुल्क बैंक की नीति के अनुसार लगाया जाता है। ऐसे शुल्कों का विवरण बैंक की वेबसाइट या शाखाओं से प्राप्त किया जा सकता है।

**क्या सभी बैंक शाखाएं डोर-स्टेप बैंकिंग सुविधाएं प्रदान करती हैं?**

डोर-स्टेप बैंकिंग सेवाएं चुनिंदा शाखाओं में उपलब्ध हैं। ऐसी सूची और अन्य संबंधित जानकारी के लिए आप बैंक की वेबसाइट देख सकते हैं या शाखा से संपर्क कर सकते हैं।



आपके द्वार पर बैंकिंग सेवाएं प्रदान करने वाले व्यक्ति की पहचान हमेशा जांचें। बैंक आमतौर पर परेशानी मुक्त पहचान के लिए एजेंसी का विवरण आपके साथ साझा करता है।



बैंक के प्राधिकृत अधिकारी/एजेंट को प्रदान की गई नकदी/चेक/अन्य दस्तावेजों की पावती हमेशा लें और उसे भविष्य के संदर्भ के लिए सुरक्षित रखें।



## वरिष्ठ नागरिकों के लिए सुविधाएं



उपभोक्ता शिक्षण और संरक्षण विभाग  
भारतीय रिज़र्व बैंक

## शाखा में सुविधाएँ



- केवाईसी-अनुपालन वाले खाते बैंक के रिकॉर्ड में दर्ज जन्मतिथि के आधार पर स्वचालित रूप से 'वरिष्ठ नागरिक खातों' में परिवर्तित हो जाएंगे
- स्पष्ट रूप से पहचान योग्य समर्पित काउंटर या ऐसा काउंटर जो वरिष्ठ नागरिकों और दृष्टिबाधित व्यक्तियों सहित दिव्यांग व्यक्तियों को प्राथमिकता प्रदान करता हो
- पेंशनभोगी पेंशन भुगतान करने वाली बैंक की किसी भी शाखा में भौतिक जीवन प्रमाण पत्र जमा कर सकते हैं। पेंशन जमा करने में किसी भी देरी से बचने के लिए प्राप्तकर्ता बैंकों को इसे तुरंत अद्यतन करना चाहिए

## डोर-स्टेप (दरबाजे पर) सुविधाएं (70 वर्ष से अधिक आयु के वरिष्ठ नागरिकों के लिए)



रसीद के एवज में  
घर से नकदी और  
लिखत लेना



खाते से निकासी के  
बदले नकदी  
की सुपुर्दगी



चेक बुक उपलब्ध  
करवाना



डिमांड ड्राफ्ट  
उपलब्ध करवाना



केवाईसी दस्तावेज और जीवन  
प्रमाण पत्र आदि प्रस्तुत करना