એસબીઆઈ કાર્ડ્સ એંડ પેમેંટ સર્વિસેસ લિમિટેડ

ઉચિત વ્યવહાર સંહિતા

30 મે, 2026

વિષય સૂચિ

વિભાગ	સમાવિષ્ટો	પૃષ્ઠ નંબર
1	પરિચય અને ક્ષેત્ર	3
2	ઉદ્દેશ્ય	3
3	ભૂમિકાઓ અને ઉત્તરદાયિત્વ	5
4	સામાન્ય	7
5	માહિતી	8
6	ટેરિફ (ફીસ / ચાર્જિસ / વ્યાજ)	12
7	વ્યાજ દર	14
8	ચાર્જિસ	14
9	ટર્મિનેશન (રદ્દીકરણ)	15
10	નિયમો અને શરતો	16
11	જાહેરાત અને માર્કેટિંગ	16
12	એકાઉન્ટ સંચાલન	18
13	કાર્ડ્સ અને પિન	19
14	એકાઉન્ટ સંબંધી વિગતોની ગોપનીયતા	21
15	બાકીની રકમની વસૂલી	22
16	અન્ય સહાય: ફરિયાદો/અને પ્રતિભાવ/સૂચનો	16
17	આદર્શ આચાર સંહિતા	26
18	વાર્ષિક સમીક્ષા	26

1. પરિચય અને ક્ષેત્ર

દસ્તાવેજ વર્ગીકરણ:

સાર્વજનિક

ભારતીય રિઝર્વ બેંકે પરિપત્ર RBI/DOR/2025-26/362 DOR.MCS.REC.No.281/ 01-01-039/ 2025-26 તારીખ 28 નવેમ્બર 2025 દ્વારા ગ્રાહકો સાથેના વ્યવહારમાં વાજબી વર્તણૂકના ધોરણો નિર્ધારિત કર્યા છે. આ નિર્દેશો અને ક્રેડિટ કાર્ડ અંગેના ભારતીય રિઝર્વ બેંક ("RBI") ના માર્ગદર્શિકાઓ અનુસાર, અમે અમારી સંસ્થામાં આ સંહિતા સ્વીકારી છે અને લાગુ કરી છે.

વિનિયમનકારી દસ્તાવેજ તરીકે, આ સંહિતા સ્પર્ધાને પ્રોત્સાહન આપે છે અને SBICPSLના ગ્રાહકોના લાભ માટે બજારની શક્તિઓને ઉચ્ચતમ સંચાલન ધોરણોને હાંસલ કરવા પ્રોત્સાહિત કરે છે. સંહિતામાં, 'તમે' નો મતલબ અમારા ક્રેડિટ કાર્ડ ગ્રાહકથી છે અને 'અમે' નો મતલબ કંપની એટલે કે SBICPSLથી છે. સંહિતાના માનક વિભાગ 3 માં સૂચિત મુખ્ય પ્રતિબદ્ધતાઓ દ્વારા નિયંત્રિત થાય છે.

જ્યાં સુધી આના વિપરીત કાંઇ જણાવ્યું ન હોય ત્યાં સુધી, આ સંહિતાના તમામ ભાગ બધા ક્રેડિટ કાર્ડ ઉત્પાદનો અને સેવાઓ પર લાગુ થાય છે, પછી ભલે તે સીધા કંપની અથવા તેના વતી કામ કરતાં એજન્ટ દ્વારા પૂરા પાડવામાં આવે, પછી ભલે અમે તેમને કાઉન્ટર પર, ફોન પર, ઇન્ટરેક્ટિવ ઇલેક્ટ્રોનિક ડિવાઇસ જેવા કે ઇન્ટરનેટ પર અથવા અન્ય કોઈ પદ્ધતિ દ્વારા પ્રદાન કરીએ.

આ સંહિતામાં દર્શાવેલ પ્રતિબદ્ધતાઓ સામાન્ય પરિસ્થિતિઓ હેઠળ લાગુ થાય છે. કોઈ અણધારી ઘટના (એટલે કે દેવી પ્રકોપ, પૂર, ભૂકંપ) ની સ્થિતિમાં, એવું બની શકે છે કે અમે આ સંહિતા હેઠળની પ્રતિબદ્ધતાઓને પૂર્ણ ન કરી શકીએ.

2. <u>ઉદ્દેશ્ય</u>

- વાજબી ધારાધોરણો સેટ કરીને સારી, નિષ્પક્ષ અને પારદર્શક વ્યવસાયિક પ્રક્રિયાઓનું પાલન કરવું;
- ઉચિત સ્પર્ધા મારફતે માર્કેટમાં ઉચ્ચતમ સંચાલનના ધોરણોને હાંસલ કરવા માટે પ્રોત્સાહિત કરવું;
- અનુકૂળ અને સૌહાર્દપૂર્ણ સંબંધને પ્રોત્સાહન આપીને ગ્રાહક સાથે વ્યવહાર રાખવું;
- એવા ધોરણો અને વ્યવહાર નિર્ધારિત કરવા જેથી ડિજિટલ પેમેંટ પ્રણાલીમાં વિશ્વાસ પેદા થાય.

- ગ્રાહક સુરક્ષા જાગૃતિમાં વધારો કરવો અને ડિજિટલ પેમેંટ માટે સલામત વાતાવરણ પ્રદાન કરવું

3. ભૂમિકાઓ અને ઉત્તરદાયિત્વ

આપના પ્રત્યેની અમારી મુખ્ય પ્રતિબદ્ધતાઓ છે અને અમે વચન આપીએ છીએ કે:

i) તમારી સાથેના અમારા બધા વ્યવહારમાં નિષ્પક્ષ અને ઉચિત કાર્યવાહી કરીશું:

- અમે પ્રદાન કરેલા ઉત્પાદનો અને સેવાઓ માટે, અને અમારા કર્મચારીઓ જે પ્રક્રિયાઓ અને વ્યવહારનું પાલન કરે છે તેના સંબંધમાં આ સંહિતામાં વર્ણન કરેલ તમામ પ્રતિબદ્ધતાઓ અને ધારાધોરણોને પૂરા પાડશું.
- ગ્રાહકો સાથેના વ્યવહારમાં ન્યૂનતમ ધારાધોરણો નિર્ધારિત કરીને સારી અને ઉચિત પ્રણાલીને પ્રોત્સાહન આપશું
- એ ખાતરી કરવી કે અમારા ઉત્પાદનો અને સેવાઓ, ડેટા સુરક્ષા કાયદાઓ સહિત પરંતુ તેના સુધી જ મર્યાદિત નહીં, તમામ સંબંધિત કાયદાઓ અને નિયમોનું અક્ષરશઃ અને તેની મૂળ ભાવના સાથે (in letter and spirit) પાલન કરે છે તથા તમારી જરૂરિયાતોને અનુરૂપ છે.
- તમારી સાથેના અમારા વ્યવહાર અખંડિતતા અને પારદર્શિતાના નૈતિક સિદ્ધાંતો પર આધારિત હશે જેથી તમે સારી રીતે સમજી શકો કે અમારી સર્વિસેસથી તમે શું વ્યાજબી અપેક્ષા રાખી શકો છો.
- કોઈપણ ગેરકાયદેસર અથવા અનૈતિક ગ્રાહક વ્યવહારમાં સામેલ ન થાય
- સ્પર્ધા મારફતે માર્કેટમાં ઉચ્ચતમ સંચાલન ધારાધોરણોને હાંસલ કરવા માટે પ્રોત્સાહન આપશું;
- ઉત્પાદનો અને સેવાઓ, તેના પર લાગુ કરેલ નિયમો અને શરતો અને વ્યાજ દર / સેવાઓ શુલ્ક વિશે સ્પષ્ટ માહિતી આપીશું
- સુનિશ્ચિત કરશું કે અમારી જાહેરાત અને પ્રચાર સ્પષ્ટ હોય અને ભ્રામક ન હોય.
- તકનીકી બગાડના કારણે ઉદ્ભવતી સમસ્યાઓ દૂર કરવા માટે યોગ્ય વૈકલ્પિક માર્ગ પ્રદાન કરીશું.
- નાણાકીય સેવા સિસ્ટમમાં તમારો વિશ્વાસ વધારશું.

- સુરક્ષિત, અનુકૂળ અને મજબૂત તકનીકી વાતાવરણમાં ડિજિટલ પેમેંટ સિસ્ટમ ઉપલબ્ધ કરાવશું.
- વ્યાજ વસૂલવામાં વાજબી પ્રથાઓ ની ખાતરી કરવી.

ii) તમારી ક્રેડિટ કાર્ડના ઉત્પાદનો અને સેવાઓ કેવી રીતે કાર્ય કરે છે તે સમજવા માટે તમને એક સરળ અને સ્થાનિક ભાષામાં અથવા તમને સમજાય તેવી ભાષામાં નીચેની માહિતી આપીને સહાય કરીશું.

- તમને કયા લાભ મળે છે
- તમે કેવી રીતે લાભ મેળવી શકો છો
- તેમની નાણાકીય અસર શું છે
- તમે તમારા પ્રશ્નો પૂછવા માટે કોને સંપર્ક કરી શકો છો

iii) તમારા પ્રશ્નો અને ફરિયાદોનું તરત અને પ્રભાવી રીતે સમાધાન કરવા માટે:

- તમારા પ્રશ્નો ના ઉચિત સમાધાન માટે તમને ઉચિત ચેનલ્સ ઉપલબ્ધ કરાવશું
- તમારી વાત ધૈર્યપૂર્વક સાંભળશું.
- અમારી ભૂલો સ્વીકાર્શું, જો કોઈ હોય તો
- તમારા પ્રશ્નોના નિવારણ માટે ભૂલો સુધારશું / ફેરફારોને અમલમાં મૂકશું
- તમને ચોક્કસપણે અમારો પ્રતિસાદ જણાવીશું
- જો તમે અમારા જવાબથી સંતુષ્ટ ન હોવ તો તમારી ફરિયાદને કેવી રીતે આગળ ધપાવી તે કહેશું

iv) આ સંહિતાને અમારી વેબસાઇટ પર જાહેરમાં ઉપલબ્ધ કરાવીને અમે તેનો પ્રચાર કરીશું અને તમારી વિનંતી પર તમારા માટે તેની કૉપી ઉપલબ્ધ કરાવીશુ. અમે એ પણ સુનિશ્ચિત કરીશું કે અમારા સ્ટાફને સંહિતા વિશે માહિતી પ્રદાન કરવા માટે તાલીમ આપવામાં આવશે

v) અમે તમને ક્રેડિટ ઇન્ફર્મેશન કંપનીઓ (CIC) ની ભૂમિકા તેમજ તેમની સાથે કરવામાં આવતી પૂછપરછ અને ક્રેડિટ / ક્રેડિટ કાર્ડ મેળવવાની તમારી ક્ષમતા પર અસર કરી શકે છે તે માહિતીની અસર તમને સમજાવીશું.

vi) ક્રેડિટ કાર્ડ પર તમારા ક્રેડિટ સ્ટેટસ વિશે CIC ને જાણ કરતાં પહેલાં, અમે બોર્ડ દ્વારા મંજૂર કરવામાં આવેલી કાર્યવાહીનું પાલન કરીશું. જ્યાં પણ મોબાઇલ નંબર/ઈમેઇલ આઈડી વિગતો ઉપલબ્ધ હશે ત્યાં હાલની ક્રેડિટ સવલતોમાં ડિફોલ્ટ/ડેઝ પાસ્ટ ડ્યુ (ડીપીડી) સંબંધિત સીઆઈસી ને માહિતી સબમિટ કરતી વખતે અમે તમને એસએમએસ/ઈમેઇલ દ્વારા ચેતવણીઓ મોકલીશું. અકાઉન્ટને નિયમિત અથવા બંધ કરવા પર, અમે આગામી અહેવાલમાં CIC સાથે આ માહિતીને અપડેટ કરવા માટે પગલાં લઈશું. આ પ્રક્રિયા સૌથી મહત્વપૂર્ણ નિયમો અને શરતો (MITC) ના ભાગ રૂપે સમાવવામાં આવેલ છે.

vii) ડિફોલ્ટની સ્થિતિમાં, કાર્ડહોલ્ડરને કાર્ડ એકાઉન્ટ પરના કોઈપણ બાકી પતાવટ માટે સમયાંતરે રિમાઇન્ડર્સ મોકલવામાં આવશે, કાં તો પોસ્ટ, ફેક્સ, ટેલિફોન, ઈ-મેલ, SMS અથવા અમારા દ્વારા નક્કી કરેલા અન્ય કોઈ પદ્ધતિ દ્વારા. અથવા અમે બાકીની રકમ યાદ અપાવવા, તેને અનુસરવા અને એકત્રિત કરવા માટે તૃતીય પક્ષોને નિયુક્ત કરી શકીએ છીએ અને/અથવા અમે બાકીની રકમનું રિમાઇન્ડર મોકલવા, તેનાં પર આગળ પગલાં લેવા અને બાકીની રકમની વસૂલી માટે તૃતીય પક્ષોને નિયુક્ત કરી શકીએ છીએ. આ રીતે કોઈપણ નિયુક્ત થયેલ 'ત્રીજા પક્ષ' ઋણ વસૂલી અંગેની આચારસંહિતાનું સંપૂર્ણ પાલન કરશે.

viii) તમને પૂરી પાડવામાં આવતી સુવિધાઓ વિશેની માહિતી આપવી અને તમે આનો લાભ કેવી રીતે મેળવી શકો છો અને કોને અને કેવી રીતે તમારા પ્રશ્નોના નિરાકરણ માટે સંપર્ક કરી શકો છો.

4. **<u>સામાન્ય</u>**

i) ક્રેડિટ કાર્ડ સેવા પ્રદાન કરવાના સંજોગોમાં અમે તમારી સાથે વય, લિંગ, અપંગતા, જાતિ અને ધર્મના આધારે ભેદભાવ નહીં કરીએ. જો કે, તે સમાજના વિભિન્ન વર્ગ માટે બનાવવામાં આવેલી યોજનાઓની સ્થાપના અથવા ભાગ લેવાથી બાકાત રાખશે નહીં.

ii) જો અમને જરૂરી લાગે, તો અમે ક્રેડિટ કાર્ડ અરજીમાં તમારા દ્વારા ઉલ્લેખિત વિગતોને તમારા નિવાસસ્થાન પર અને / અથવા વ્યવસાયિક સરનામા પર ઉદ્દેશ્ય માટે નિયુક્ત એજન્સીઓ દ્વારા દ્વારા ચકાસીશું.

iii) જો કંપનીને તમારા એકાઉન્ટ પરના ટ્રાન્ઝેક્શનની તપાસ કરવાની જરૂર હોય અને પોલીસ / અન્ય તપાસ એજન્સીઓ સાથે જો કંપનીને તેમાં સામેલ કરવાની જરૂર હોય તો તમારા સહકારની અપેક્ષા છે.

iv) જો તમે છેતરપીંડી વાળા કોઈ કામ કર્યા છે અથવા ઉપયુક્ત સાવચેતી લીધા વગર કોઈ કામ કર્યું છે, તો ગ્રાહક તરીકે બધા નુકસાન માટે તમે સ્વયં જવાબદાર રહેશો. જો તમે કપટપૂર્ણ રીતે કાર્ય કર્યું નથી અને યોગ્ય/વાજબી કાળજી લીધી છે, તો કાર્ડના દુરુપયોગ માટે તમારી જવાબદારી કાર્ડ જારી કરવાના નિયમો અને શરતોમાં નિર્ધારિત રકમ તથા અમારી 'ગ્રાહક ફરિયાદ નિવારણ નીતિ' હેઠળ વ્યાખ્યાયિત ગ્રાહક દાયિત્વ સુધી મર્યાદિત રહેશે. જો તમે કપટપૂર્ણ રીતે કાર્ય કર્યું નથી અને યોગ્ય/વાજબી કાળજી લીધી છે, તો કાર્ડના દુરુપયોગ માટે તમારી જવાબદારી કાર્ડ જારી કરવાના નિયમો અને શરતોમાં નિર્ધારિત રકમ તથા અમારી 'ગ્રાહક ફરિયાદ નિવારણ નીતિ' હેઠળ વ્યાખ્યાયિત ગ્રાહક દાયિત્વ સુધી મર્યાદિત રહેશે.

v) છૂટછાટ / રાહતની મૂળ માન્યતા અવધિ દરમિયાન પહેલેથી આપવામાં આવેલી છૂટછાટો અથવા રાહતને અમે પાછી નહીં લઈએ.

vi) કાર્ડહોલ્ડર કરારની નિયમો અને શરતોમાં પૂરા પાડવામાં આવેલ હેતુઓ સિવાય કંપની તમારા બાબતોમાં દખલ નહીં કરે (જ્યાં સુધી તમારા દ્વારા પહેલાં ન આપેલ કોઈ નવી માહિતી, કંપનીના ધ્યાનમાં ન આવે).

vii) તમારો પિન ખોવાઈ જવાથી અથવા તમારા પાસવર્ડથી ચેડા કરવાના અથવા અન્ય સુરક્ષિત માહિતીથી ચેડા કરવાના તમારા કાર્ડના દુરૂપયોગની જવાબદારી તે સમય સુધી તમારી રહેશે, જ્યાં સુધી અમે આવા દુરૂપયોગને અટકાવવા માટે કોઈ પગલાં લેતા નથી.

viii) જ્યારે તમે નીચેનામાંથી કોઈ ફેરફાર કરો છો, કૃપા કરીને અમને તરત જ જણાવો:

a. નામ

b. સરનામું

c. ફોન નંબર

d. ઈ - મેઈલ સરનામું

5. <u>માહિતી</u>

ક્રેડિટ કાર્ડ એ પ્લાસ્ટિક કાર્ડ દ્વારા પ્રદાન કરવામાં આવતી એક સેવા છે. આનો ઉપયોગ મોબાઇલ ફોન પર અથવા વિશેષ ક્રેડિટ / કેશ સુવિધા સાથેની કોઈપણ અન્ય પદ્ધતિઓ દ્વારા પણ પ્રદાન કરવામાં આવી શકે છે, જેથી તમે વસ્તુઓ અને સેવાઓ માટે ચૂકવણી કરી શકો અથવા રોકડ રકમ કાઢી શકો.

i) તમે ગ્રાહક બનો તે પહેલાં, અમે આ કરીશું:

- ક્રેડિટ કાર્ડ ઉત્પાદનો અને સેવાઓ, કે જે તમારી જરૂરિયાતોને પૂર્ણ કરે છે તે પસંદ કરવામાં તમારી સહાય કરીશું.
- તમને જેમાં રુચિ હોય તે અમને જણાવતા અમે સેવાઓ અને ઉત્પાદનોની મુખ્ય વિશેષતાઓની સ્પષ્ટ માહિતી આપીશું જેથી તમે અન્ય કંપનીઓ દ્વારા આપવામાં આવતા નિયમો અને શરતો સાથે અર્થપૂર્ણ તુલના કરી શકો અને જાણકારી ભર્યો નિર્ણય લઈ શકો.
- તમારી સાથે સ્થાનિક ભાષામાં અથવા તમને સમજાય એવી ભાષામાં વાતચીત કરીશું;
- RBI અને અમારી કાર્યવાહી દ્વારા નિર્ધારિત "તમારા ગ્રાહકને જાણો' (KYC) ની માર્ગદર્શિકા હેઠળ જરૂરી તપાસ કરીશું.
- તમામ અરજીઓ માટે સ્વીકૃતિ રસીદ જારી કરવી. અરજી પ્રાપ્ત થયાની તારીખથી 21 દિવસની અંદર તેની પ્રક્રિયા કરી તેનો નિકાલ કરવામાં આવશે, બશર્તે કે અરજી તમામ રીતે પૂર્ણ હોય અને તમામ નિયમનકારી જરૂરિયાતો પૂર્ણ થયેલ હોય. જ્યાં જરૂરી જણાશે ત્યાં પ્રક્રિયાની સમયમર્યાદા લંબાવી શકાય છે.

- અરજીને પ્રોસેસ કરવા માટે સામાન્ય રીતે જરૂરી તમામ વિગતો અરજી કરતાં સમયે એકત્રિત કરશો. જો અમને કોઈ વધારાની માહિતીની જરૂર હશે તો, અમે તમને જાણ કરીશું અથવા તરત જ તમારો સંપર્ક કરવામાં આવશે.
- તમને ક્રેડિટ કાર્ડ જારી કરવા માટે અમને તમારી પાસેથી કઇ માહિતી / દસ્તાવેજીકરણની જરૂર છે તે જણાવીશું. કાનૂની અને નિયમનકારી આવશ્યકતાઓનું પાલન કરવા માટે તમારી પાસેથી અમને કયા દસ્તાવેજોની જરૂર છે, જેમ કે ઓળખપત્ર , સરનામું, રોજગાર વગેરે, અને કાનૂની અધિકારી દ્વારા નિર્ધારિત કરેલા દસ્તાવેજ (દા.ત.PAN ની વિગતો)

તથા અન્ય દસ્તાવેજોના સંદર્ભમાં સલાહ આપીશું. જેનો ઉલ્લેખ કાર્ડ અરજીના ફોર્મ પર પણ કરવામાં આવશે.

- આવશ્યકતા હશે તો ક્રેડિટ કાર્ડ અરજીમાં તમારા દ્વારા ઉલ્લેખિત વિગતોની ચકાસણી કરવા માટે અમારા દ્વારા નિમણૂક કરાયેલ એજન્સીઓ તમારા ઘર અને / અથવા વ્યવસાયિક ટેલીફોન નંબર પર સંપર્ક કરશે અને / અથવા ઘર અને / અથવા વ્યવસાયિક સરનામાં પર જઈને તમને મળશે.

ii) જ્યારે તમે ક્રેડિટ કાર્ડ માટે અરજી કરશો, ત્યારે અમે તમને તેના સંબંધિત નિયમો અને શરતો જેમ કે ફી અને વ્યાજ ચાર્જ, બિલિંગ અને ચુકવણી, નવીકરણ અને સમાપ્તિ પ્રક્રિયાઓ અને અન્ય કોઈ માહિતી કે જે તમને કાર્ડનો ઉપયોગ કરતી વખતે જરૂર પડે તે વિશે સમજાવીશું.

- જ્યારે તમે કોઈ ઉત્પાદન / સેવા મેળવવા માટે અરજી કરી રહ્યાં હોવ ત્યારે અમે તમને તમારૂ કાર્ય પૂર્ણ કરવાના લક્ષ્યાંક વિશે સલાહ આપશું.
- દરેક ક્રેડિટ કાર્ડ અરજી માટે, અમે તમને એક સ્વીકૃતિ રસીદ આપીશું અને અરજીને પ્રક્રિયા કરવામાં કેટલા દિવસો લાગશે તેનો સંકેત આપીશું.
- જો અમે અસ્વીકારના કારણ સાથે તમારી ક્રેડિટ કાર્ડ અરજી પર પ્રક્રિયા કરવામાં અસમર્થ હોઈએ તો તમને લેખિતમાં જાણ કરો.તમને ઓવરડ્યૂઝ ની કાર્ડ નવીનીકરણ અને સમાપ્તિની ગણતરીની પદ્ધતિ સમજાવીશું.
- કાર્ડને સંચાલિત કરવા તમને જરૂર પડે તે પ્રક્રિયાઓ માટે સલાહ આપશું.
- તમને ક્રેડિટ કાર્ડના મહત્વના પાસાં અને શુલ્કનું પ્રમાણ ધરાવતા 'સૌથી મહત્વના નિયમો અને શરતો' તેમજ 'કી ફેક્ટ સ્ટેટમેન્ટ'ની નકલ પૂરી પાડવામાં આવશે.
- અમે તમને કાર્ડ જારી કરતા પહેલાં, અમે આકારણી કરીશું કે છે કે તમે બાકી ચૂકવણી કરી શકશો કે નહીં.
- જો અમે કોઈ કંપનીના એજન્ટ તરીકે અથવા કોઈપણ અન્ય તરીકે ક્રેડિટ કાર્ડ્સ પર કોઈ વીમો ઉપલબ્ધ કરાવીએ છીએ, તો અમે તમને જાણ કરીશું.
- અમે ખાતરી કરીશું કે વીમા ઉત્પાદનોનો લાભ લેવા માટે અમારી પાસે તમારી સંમતિ છે.

- જો કાર્ડ જારી થયાની તારીખથી 30 દિવસથી વધુ સમય સુધી સક્રિય ન કરવામાં આવે અને પુષ્ટિ મેળવવાની તારીખથી કામકાજના 7 દિવસની અંદર કાર્ડને સક્રિય કરવા માટે કોઈ સંમતિ પ્રાપ્ત ન થાય તો અમે કોઈ શુલ્ક વસૂલ કરીશું નહીં.
- અમે તમારા કાર્ડ ડેટા (ટ્રાન્ઝેક્શન ડેટા સહિત) ને આઉટસોર્સિંગ ભાગીદારો સાથે શેર નહીં કરીએ સિવાય કે સોંપેલ કાર્યો કરવા માટે આવા ડેટાની વહેંચણી આવશ્યક હોય.

iii) જ્યારે તમે ગ્રાહક બનશો, ત્યારે અમે કરીશું:

- વ્યાજની વાર્ષિક દર અને તેની અરજી કરવાની પદ્ધતિ સહિતના નિયમો અને શરતો સાથે માન્ય ક્રેડિટ લિમિટની રકમ, સ્થાનિક ભાષામાં અથવા તમને સમજાય તેવી ભાષામાં વેલકમ કિટમાં જણાવીશું.
- તમારા પ્રથમ ક્રેડિટ કાર્ડની સાથે તમારા ક્રેડિટ કાર્ડના ઉપયોગના સંદર્ભમાં વિગતવાર નિયમો અને શરતો, વ્યાજ અને લાગુ ચાર્જ અને અન્ય સંબંધિત માહિતી પ્રદાન કરતી એક સેવા માર્ગદર્શિકા / સદસ્ય પુસ્તિકા મોકલીશું.
- સાથોસાથ તમને ક્રેડિટ કાર્ડના મહત્વના પાસાઓ અને શુલ્કનું પ્રમાણ ધરાવતા 'સૌથી મહત્વના નિયમો અને શરતો (MITC)' તેમજ 'કી ફેક્ટ સ્ટેટમેન્ટ'ની નકલ પૂરી પાડવામાં આવશે.
- તમને હસ્તાક્ષર કરેલા/ડિજિટલી સહી કરેલા ક્રેડિટ કાર્ડની અરજીની નકલ ઈ-મેઈલ દ્વારા પાસવર્ડ પ્રોટેક્ટેડ ફાઈલમાં અથવા જો ઇચ્છો તો, પોસ્ટલ અથવા કુરિયર સર્વિસ દ્વારા પૂરી પાડવામાં આવશે.
- તમને જ્યારે પણ જરૂર પડે ત્યારે અમારો સંપર્ક કરવા માટે સંપર્ક ટેલિફોન નંબર્સ, પોસ્ટલ સરનામું, વેબસાઇટ / ઇમેઇલ સરનામું જેવા અમારા સંપર્ક સુત્રોની વિગતોની સલાહ આપશું.
- જો તમારા ક્રેડિટ કાર્ડ સ્ટેટમેન્ટ પર બતાવેલ કોઈ ટ્રાંઝેક્શનની વિગતો તમને સમજ ન પડતી હોય, તો અમે તમને એના વિશે વધુ વિગતો આપીશું. કેટલાક સંજોગોમાં, અમે તમારી પાસે પુષ્ટિ અથવા પુરાવા માંગી શકીએ છે કે તમે કોઈ ટ્રાંઝેક્શનને અધિકૃત નથી કર્યું.
- જો તમારું કાર્ડ ખોવાઈ જાય / દુરૂપયોગ થાય તો તમારા એકાઉન્ટ પરના નુકસાન અંગેની જાણ અમે અમારી સેવા માર્ગદર્શિકા / સદસ્ય બુકલેટ દ્વારા તમને કરીશું જેના માટે તમે જવાબદાર હોઈ શકો.

- અણધારી વ્યવસાયિક સંચાર અંગેની માર્ગદર્શિકાનું પાલન કરો, જ્યાં સુધી અમે ગ્રાહકને નવું ઉત્પાદન/સેવા અંગે કોઈપણ પ્રમોશનલ ઓફરને ટેલિફોન કોલ્સ/ એસએમએસ દ્વારા વિસ્તૃત જાણ ન કરીએ ત્યાં સુધી, સિવાય કે ગ્રાહક આવી માહિતી / સેવા મેળવવા માટે લેખિતમાં સંમતિ આપશે નહીં. અમે ગ્રાહકને તેના દ્વારા પહેલેથી જ મેળવેલ ઉત્પાદનો અથવા સેવાઓ પરની ઓફર/ સુવિધાઓના સંદર્ભમાં જાણ કરવાનું ચાલુ રાખીશું.
- વેબસાઇટ, મેઇલ અથવા કોઈપણ અન્ય માધ્યમથી અમારા ઉત્પાદનનો ઉપયોગ કરવાની રીત વિશે નિયમિત અપડેટ્સ પ્રદાન કરતા રહીશું.
- અમે તમારી ક્રેડિટ કાર્ડ મર્યાદા, કેશ મર્યાદા અથવા અન્ય ધિરાણ વધારતા પહેલાં તમારી સ્પષ્ટ સંમતિ મેળવીશું અને બાકી રકમ ચૂકવવાની ક્ષમતાના સંદર્ભમાં તમારી ક્રેડિટ સ્થિતિનું (credit health) મૂલ્યાંકન પણ કરીશું. ગ્રાહક દ્વારા વિશેષ રૂપે ચકાસાયેલ ટ્રાન્ઝેક્શન સહિત ઇલેક્ટ્રોનિક માધ્યમો દ્વારા પ્રાપ્ત સંમતિ, જેમાં ગ્રાહકે MITC વાંચ્યાની પુષ્ટિ કરી હોય અને જ્યાં આવી સંમતિના ડિજિટલ રેકોર્ડ્સ સંમતિના પુરાવા તરીકે પુનઃપ્રાપ્ત કરી શકાય તેમ હોય, તેને પણ માન્ય સંમતિ તરીકે ગણવામાં આવશે.
- મંજૂર થયેલી અને સલાહ મુજબની ક્રેડિટ મર્યાદાનો તમારી સ્પષ્ટ સંમતિ વગર કોઈપણ સમયે ભંગ કરવામાં આવે નહીં તેની ખાતરી કરો. જો કે, અમુક સંજોગોમાં, અકાઉન્ટ પર ફી અને શુલ્ક લાગુ કરવાની જરૂર પડી શકે છે, જેનાથી ક્રેડિટ મર્યાદાનો ભંગ થઈ શકે છે. તેમ છતાં, સંમતિ વગર OVL શુલ્ક લેવામાં આવશે નહીં.

6. <u>ટેરિફ (ફીસ / ચાર્જિસ / વ્યાજ)</u>

i) તમે અમારા સામાન્ય ફી અને શુલ્ક (વ્યાજ દર સહિત) નું શેડ્યૂલ આના દ્વારા શોધી શકો છો:

- એમઆઈટીસી/સદસ્ય પુસ્તિકા/'કી ફેક્ટ સ્ટેટમેન્ટ'ના માધ્યમથી
- ગ્રાહક સેવા નંબરો પર કોલ કરીને
- અમારી વેબસાઇટ /મોબાઇલ એપની મુલાકાત લેવી
- અમારા નિયુક્ત સ્ટાફને પૂછીને.
- સ્ટેટમેંટમાંચાર્જિસની અનુસૂચિ જોઇને

ii) અમે તમને લાગુ વ્યાજ દરો / ફી અને શુલ્ક સહિત ઉત્પાદનોની મુખ્ય સુવિધાઓની માહિતી આપીશું.

iii) જો તમે અમને પૂછશો, તો અમે તમને સમજાવશું કે તમારા એકાઉન્ટમાં વ્યાજ કેવી રીતે લાગુ કરીએ છીએ.

iv) વિનંતીની પ્રાપ્તિના 21 દિવસની અંદર, અમે લેનારા અથવા અન્ય બેંક / નાણાકીય સંસ્થા પાસેથી, લેનારાના એકાઉન્ટમાં સ્થાનાંતરિત કરવાની વિનંતી પર પ્રક્રિયા કરીશું.

v) અમારા ટેરિફમાં ફેરફાર: શુલ્કમાં ફેરફાર ઓછામાં ઓછા એક મહિનાની આગોતરી નોટિસ આપીને સંભવિત અસર સાથે જ કરવામાં આવશે. જ્યારે અમે અમારા ક્રેડિટ કાર્ડ ઉત્પાદનો પર અમારા ટેરિફ (વ્યાજ દર અથવા અન્ય ફી / ચાર્જ) બદલીએ છીએ, ત્યારે અમે અમારી વેબસાઇટ પરની માહિતીને અપડેટ કરીશું અને ઉલ્લેખિત અસરકારક તારીખથી 30 દિવસની અંદર આવા બદલાવ પણ તમને તમારા બિલિંગ સ્ટેટમેન્ટ દ્વારા વેબસાઇટ પર સૂચિત કરવામાં આવશે. 'છેતરપિંડી' તરીકે વિવાદિત હોય એવા વ્યવહારો પર વિવાદનો ઉકેલ ન આવે ત્યાં સુધી કોઈ શુલ્ક લેવામાં આવશે નહીં.

7. **વ્યાજ દર**

i) તમે અમારા વ્યાજના દરો વિશે નિમ્નલિખિત રીતે શોધી શકો છો:

- અમારી વેબસાઇટ www.sbicard.com પર
- તમારા બિલિંગ સ્ટેટમેંટ પર
- ટેરિફ શેડ્યૂલ્સ/MITC/'કી ફેક્ટ સ્ટેટમેન્ટ'માં
- અમારી હેલ્પ-લાઇન/મોબાઇલ એપ પર કૉલ કરવો

ii) જ્યારે તમે અમારા ગ્રાહક બનશો, ત્યારે અમે તમને લાગુ વ્યાજના દરો, જ્યારે વ્યાજ વસૂલવામાં આવશે ત્યારે તે કેવી રીતે લાગુ થશે અને તેના વ્યાજની ગણતરીની પદ્ધતિ વિશે માહિતી આપીશું.

a. અમે જ્યારે વ્યાજદરોમાં ફેરફાર કરીશું, ત્યારે અમારી હેલ્પલાઇન/વેબસાઇટ/મોબાઇલ એપ દ્વારા અમે તમને સૂચિત કરીશું. વ્યાજ દરોમાં ફેરફાર (નિયમનકારી આવશ્યકતાઓ સિવાયના) સંભવિત અસરથી કરવામાં આવશે અને તે જ તમને અમારી વેબસાઇટ પર સ્થાનિક ભાષામાં અથવા સમજાય તેવી ભાષામાં સૂચિત કરવામાં આવશે. આ ઉપરાંત, વેબસાઇટ પર જણાવેલ અસરકારક તારીખથી 30 દિવસની અંદર તમને તમારા બિલિંગ સ્ટેટમેન્ટ દ્વારા આવા ફેરફારની જાણ કરવામાં આવશે.

b. અમે તમને વ્યાજ દર, જોખમના વર્ગીકરણની પદ્ધતિ અને અલગ-અલગ વ્યાજ દર (જો કોઈ હોય તો) વસૂલવા પાછળના તર્ક અંગે જાણ કરીશું. આવી સ્થિતિમાં, આ વ્યાજ દર અને જોખમ વર્ગીકરણની પદ્ધતિ અમારી વેબસાઇટ પર અપલોડ કરવામાં આવશે. વ્યાજ દરોમાં જ્યારે પણ ફેરફાર થશે ત્યારે તેને અપડેટ કરવામાં આવશે.

8. **ચાર્જિસ**

i) જ્યારે તમે ગ્રાહક બનશો, ત્યારે અમે તમને લાગુ ચાર્જિસની વિગતો આપીશું.

ii) તમે નિમ્નલિખિત મારફતે પણ આ ચાર્જિસ વિશે માહિતી પ્રાપ્ત કરી શકો છો:

- અમારી વેબસાઇટ www.sbicard.com/ મોબાઇલ એપ્લિકેશન ની મુલાકાત લેવી

- તમારા બિલિંગ સ્ટેટમેંટ પર
- ટેરિફ શેડ્યૂલ્સ/MITC/'કી ફેક્ટ સ્ટેટમેન્ટ'માં
- અમારી હેલ્પ-લાઇનો પર કૉલ કરીને

iii) જો અમે આમાંથી કોઈપણ ચાર્જિસના દરમાં વધારો કરીશું અથવા નવો ચાર્જ લાગુ કરીશું, તો તેની સૂચના સંશોધિત ચાર્જિસ લાગુ કરવાના/બાકી રાખવાના ઓછામાં ઓછા એક મહિના પહેલાં અમારી હેલ્પલાઈન/વેબસાઇટ દ્વારા કરવામાં આવશે. આ ઉપરાંત, વેબસાઇટ પર જણાવેલ અસરકારક તારીખથી 30 દિવસની અંદર તમને તમારા બિલિંગ સ્ટેટમેન્ટ દ્વારા આવા ફેરફારની જાણ કરવામાં આવશે.

iv) અમે તમને કોઈ પણ સેવા અથવા ઉત્પાદન પ્રદાન કરતા પહેલા અને કોઈપણ સમયે તમે પૂછશો તો અમે તમને તેના વિષે કોઈપણ અન્ય સેવા અથવા ઉત્પાદન માટે ચાર્જિસ જણાવીશું.

v) કોઈ ક્રેડિટ કાર્ડનાં વ્યવહારોને સમાન માસિક હપ્તા (EMI)માં રૂપાંતરિત કરતી વખતે અમે સંપૂર્ણ પારદર્શકતા સુનિશ્ચિત કરીશું, જેમાં રૂપાંતરણ અગાઉ મુદ્દલ, વ્યાજ અને આગોતરું ડિસ્કાઉન્ટ (જો લાગુ પડતું હોય તો) સ્પષ્ટ પણે જણાવીશું અને બિલિંગ સ્ટેટમેન્ટમાં પણ તેનો ઉલ્લેખ કરીશું.

9. <u>**ટર્મિનેશન (રદ્દીકરણ)**</u>

i) તમે તમારી બધી બાકી રકમ(જો કોઈ હોય તો) ની ચૂકવણી બાદ અમારી સર્વિસ ગાઇડ/સદસ્ય બુકલેટમાં આપેલ પ્રક્રિયાને અનુસરીને તમે તમારા ક્રેડિટ કાર્ડને રદ કરાવી શકો છો. અમે રદ કરવા માટેની તમારી વિનંતીનું તમામ બાકી લેણાંની ચૂકવણીને આધિન પાલન કરીશું અને કામકાજના સાત દિવસની અંદર તમને ક્રેડિટ કાર્ડ રદ/બંધ કરવાની પુષ્ટિ કરીશું. જેના પરિણામે અમને વિનંતી પ્રાપ્ત થવામાં વિલંબ થઈ શકે, એવા પોસ્ટ અથવા અન્ય કોઈ માધ્યમ દ્વારા સમાપ્તિની વિનંતી મોકલવાનો અમે આગ્રહ રાખીશું નહીં.

ii) જો તમે કાર્ડહોલ્ડર કરાર અને તેના સંબંધિત સૌથી મહત્વપૂર્ણ નિયમો અને શરતોનું અથવા ક્રેડિટ કાર્ડ સંબંધિત કોઈ નિયમોનું ઉલ્લંઘન કરો છો અને/અથવા SBICPSL માટે છેતરપિંડીનું જોખમ પેદા કરો છો, તો અમે પૂર્ણપણે અમારી ઇચ્છાથી તમારા ક્રેડિટ કાર્ડને રદ કરી શકીએ છીએ.

iii) કાર્ડધારકોને ક્રેડિટ કાર્ડ અકાઉન્ટ બંધ કરવા માટેની વિનંતી મોકલવા માટે હેલ્પલાઇન, ઇમેઇલ-આઇડી, ઇન્ટરેક્ટિવ વોઇસ રિસ્પોન્સ (IVR), વેબસાઇટ, મોબાઇલ-ઍપ વગેરે જેવા વિવિધ માધ્યમો મારફત વિકલ્પ પૂરા પાડવામાં આવશે.

iv) જો એક વર્ષથી વધુ સમયગાળા માટે ક્રેડિટ કાર્ડ(ઓ)નો ઉપયોગ કરવામાં ન આવે અને મોકલવામાં આવેલી માહિતી પર 30 દિવસની અંદર કોઈ જવાબ પ્રાપ્ત ન થાય તો વધુ ઉપયોગ માટે અમે તમારું અકાઉન્ટ બ્લોક કરીશું. અકાઉન્ટ બંધ થયા પછી, બાકી રહેલી કોઈપણ ક્રેડિટ બેલેન્સને તમારા દ્વારા જણાવવામાં આવેલા બેંક અકાઉન્ટ પર ટ્રાન્સફર કરવામાં આવશે.

10. **<u>નિયમો અને શરતો</u>**

i) જ્યારે તમે ગ્રાહક બનો છો અથવા પ્રથમ વખત કોઈ ઉત્પાદન સ્વીકારો છો, ત્યારે તમે અમને જે સેવા પ્રદાન કરવાનું કહ્યું છે તેના માટે અમે તમને તે સંબંધિત નિયમો અને શરતોની માહિતી આપીશું.

ii) બધા લેખિત નિયમો અને શરતો નિષ્પક્ષ હશે અને તમારા અધિકાર અને જવાબદારીઓ સ્પષ્ટ અને સરળ ભાષામાં બતાવવામાં આવશે અને એજ તમારી સ્થાનિક ભાષામાં અથવા તમને સમજાય એવી ભાષામાં પણ હશે. અમે ફક્ત કાનૂની અથવા તકનીકી ભાષાનો ઉપયોગ ત્યારે જ કરીશું જ્યારે પક્ષકારોના અધિકારો અને જવાબદારી નક્કી કરવા માટે જરુરી હોય.

iii) અમે કાર્ડ અરજી ફોર્મમાં નિયમો અને શરતો માટે તમારી સંમતિ લેશું.

iv) વિલંબિત ચુકવણી માટે વસૂલવામાં આવતા દંડાત્મક શુલ્કનો ઉલ્લેખ એમઆઈટીસીમાં કાર્ડધારક કરાર સાથે કરવામાં આવ્યો છે;

v) કંપની ફ્લોટિંગ વ્યાજ દર પર ટર્મ લોન આપતી નથી. જો કે, જો કોઈ ઉત્પાદનો અને/અથવા સેવાઓ ફ્લોટિંગ વ્યાજ દર પર આપવામાં આવે છે, તો કંપની આવી સેવાઓ પર પૂર્વ ચુકવણી ચાર્જિસ/પૂર્વ ચુકવણી પેનલ્ટી લેશે નહીં.

vi) નિયમો અને શરતોમાં ફેરફાર-

- નિયમો અને શરતોમાં પરિવર્તન તમને સ્થાનિક ભાષા અથવા તમને સમયાંતરે સમજી શકાય તેવી ભાષામાં સૂચિત કરવામાં આવશે.

- અમારી વેબસાઇટ અને અન્ય ચેનલો દ્વારા ઓછામાં ઓછા એક મહિનાની સૂચના આપતી સંભવિત અસર સાથે ફેરફારો કરવામાં આવશે.

11. **<u>જાહેરાત અને માર્કેટિંગ:</u>**

i) અમે ખાતરી કરીશું કે બધી જાહેરાત અને પ્રમોશનલ સામગ્રી સ્પષ્ટ, ન્યાયી, વ્યાજબી અને ભ્રામક ન હોય.

ii) કોઈપણ મીડિયા અને પ્રમોશનલ અભિયાન હેઠળ છાપેલ અમારી પાસેની કોઈપણ જાહેરાતને જે અમારા દ્વારા પ્રદાન કરેલ ઉત્પાદન અથવા સેવા પરના વ્યાજના દર વિશે વાત કરે છે, તેમાં અમે જણાવીશું કે અન્ય ફીસ અને ચાર્જ લાગુ પડશે કે નહીં અને તેનાથી સંબંધિત નિયમો અને શરતોની સંપૂર્ણ વિગતો વિનંતી પર ઉપલબ્ધ હશે.

iii) અમે તમને બધી પ્રકારની આર્થિક સેવાઓ, ઉત્પાદનોની સંપૂર્ણ શ્રેણી પ્રદાન કરવા માંગીએ છીએ, જેમાંથી કેટલાક અમારા સ્વયંના ઉત્પાદનો છે જ્યારે કેટલાક અમારા ગ્રૂપ/સહયોગીઓ/એકમો અથવા કંપનીઓનાં ઉત્પાદનો છે કે જેમની સાથે તમારી સંમતિ પ્રાપ્તિ પર અમે જોડાણની વ્યવસ્થા કરી છે, આવી માહિતી/સેવા તમને મેલ દ્વારા અથવા અમારી વેબસાઇટ પર નોંધણી કરીને અથવા હેલ્પલાઇન અથવા અમારા દ્વારા નક્કી કરેલા અન્ય કોઈ મોડ દ્વારા નક્કી કરેલ કોઈ અન્ય માધ્યમથી પ્રાપ્ત કરી શકો છો. તેમ છતાં અમે તમને અમારી સહયોગી / ગ્રૂપની કંપનીઓ અથવા અમારી સાથે વ્યવસાયિક જોડાણની વ્યવસ્થા ધરાવતી કંપનીઓ વિશે જણાવીશું અને જો તમારી ઇચ્છા હોય તો, તેમના સ્ટાફ / એજન્ટને તેમના ઉત્પાદનોના માર્કેટિંગ માટે માર્ગદર્શન આપી શકો છો.

iv) અમારા માટે કાર્ય કરનારા તૃતીય પક્ષો તમારી વ્યક્તિગત માહિતીને તેવી જ ગુપ્તતા સાથે વ્યવહાર કરશે જેમ અમે કરીએ છીએ.

v) જ્યારે અમારા વેચાણના પ્રતિનિધિઓ તમારી પાસે કાર્ડ ઉત્પાદન વેચવા માટે સંપર્ક કરશે, ત્યારે તેઓ પહેલાં સ્વયંની ઓળખાણ આપશે.

vi) તમારી તરફથી અમારા પ્રતિનિધિ કોઈપણ અયોગ્ય વર્તનમાં સામેલ છે તેવી કોઈ ફરિયાદ પ્રાપ્ત થાય તો, અમે ફરિયાદના નિવારણ માટે યોગ્ય પગલાં લઈશું.

vii) જો અમારા ટેલિમાર્કેટિંગ સ્ટાફ / એજન્ટ અમારા કોઈપણ ક્રેડિટ કાર્ડ ઉત્પાદનોને વેચવા માટે અથવા કોઈપણ ક્રોસ સેલ ઓફર સાથે ફોન પર તમારો સંપર્ક કરશે તો કૉલ કરનાર પેહલા સ્વયંનો પરિચય કરાવશે અને જણાવશે કે તે/તેણી અમારા વતી કૉલ કરી રહ્યો છે/કરી રહી છે. તેઓ માત્ર સવારે 10:00 થી સાંજે 07:00 વાગ્યાની વચ્ચે જ ગ્રાહકોનો સંપર્ક કરશે.

viii) અમે ખાતરી કરીશું કે અમારી જાહેરાતોમાં બધા સંબંધિત સંદેશાઓ સામેલ હોય જે અનૈતિક / કાલ્પનિક ઓફર સામે જાગૃતિ વધારવા માટે બતાવવું જરૂરી છે

12. **<u>એકાઉન્ટ સંચાલન</u>**

i) તમારા એકાઉન્ટને સંચાલિત કરવામાં અને તેના પર થયેલા ટ્રાન્ઝેક્શનની તપાસ કરવામાં તમારી સહાય કરવા માટે, અમે તમને એકાઉન્ટને નિષ્ક્રિય માનવામાં ન આવે ત્યાં સુધી તમારા ક્રેડિટ કાર્ડ સાથે / ઉપયોગ કરીને કરવામાં આવેલા ટ્રાન્ઝેક્શનની વિગતો સાથે એકાઉન્ટનું સ્ટેટમેંટ આપીશું,

ii) અમે તમને દર મહિને એક પૂર્વનિર્ધારિત તારીખે ટપાલ / કુરિયર દ્વારા તમારા પત્રવ્યવહારના સરનામે, અમારી પાસે નોંધાયેલા તમારા ઇમેઇલ ID પર અથવા તમારી સંમતિ મુજબના અન્ય કોઈપણ ડિજિટલ માધ્યમથી ક્રેડિટ કાર્ડ સ્ટેટમેન્ટ મોકલીશું. અમારી વેબસાઇટ અથવા મોબાઇલ એપ્લિકેશન પર પણ સુરક્ષિત લોગિન પ્રક્રિયા દ્વારા તમારા સંદર્ભ માટે સ્ટેટમેંટ ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવશે. જો તમને માહિતી પ્રાપ્ત ન થાય તો, અમે અપેક્ષા રાખીએ છીએ કે તમે અમારો સંપર્ક સાધશો અને અમે તમને સમયસર ચુકવણી કરવામાં અને અપવાદને પ્રકાશિત કરવામાં સક્ષમ કરવા માટે વિગતો ફરીથી મોકલીશું.

iii) જો તમને ડુપ્લિકેટ હાર્ડ કૉપીની જરૂર હોય, તો તે તમને અમુક રકમ ચુકવણી પર ઉપલબ્ધ કરવામાં આવશે. સંબંધિત રકમ વિગતવાર અમારા ટેરિફ અનુસૂચિમાં સામેલ કરવામાં આવશે.

iv) અમે તમને સેવા, વિનિમય દરો અને તમારા દ્વારા કરવામાં આવેલા વિદેશી ચલણના ટ્રાન્ઝેક્શનને લાગુ પડે તેવી રકમોની વિગતો આપીશું.

v) તમે તમારા એકાઉન્ટ્સને સુરક્ષિત રાખવા માટે શું કરી શકો તે અંગે અમે તમને માર્ગદર્શન આપીશું.

vi) જો તમારું કાર્ડ ખોવાઈ ગયું છે અથવા ચોરાઈ ગયું છે, અથવા કોઈ તમારો પિન અથવા અન્ય સુરક્ષા માહિતી જાણે છે તેવા સંજોગોમાં,અમને સૂચિત કરવા પર, અમે તેના દુરૂપયોગને રોકવા તાત્કાલિક પગલાં લઈશું.

vii) વિવિધ ચેનલો પર કાર્ડનો ઉપયોગ કરીને, રકમને ધ્યાનમાં લીધા વિના, તમામ પ્રકારના વ્યવહારો માટે અમે તમને "ઑનલાઇન ચેતવણીઓ" પ્રદાન કરીશું.

viii) જો અમે તમારી સંમતિ વિના કાર્ડને સક્રિય કરીએ છીએ / તમને તે કાર્ડ માટે બિલ આપીએ છીએ જેના માટે તમે સંમતિ આપી નથી અને કાર્ડ પર કોઈ ટ્રાન્ઝેક્શન થઈ નથી, અમે માત્ર પછીની રકમને જ પરત કરીશું નહીં પણ પરત રકમની કિંમતના બમણા દંડની રકમ પણ તમને ચૂકવીશું.

ix) જો તમારા ક્રેડિટ કાર્ડની મર્યાદા ઘટાડવાની દરખાસ્ત કરવામાં આવશે, તો તમને SMS / ઇ-મેઇલ દ્વારા તેના કારણ સહિતની જાણ સાથે લેખિતમાં પુષ્ટિ કરવામાં આવશે.

x) અમે તમારા દ્વારા નિયુક્ત કરેલ વ્યક્તિ (ઓ) ને એડ- ઑન કાર્ડ (સેકનડ્રી કાર્ડ) જારી કરી શકીએ છીએ. અમે તમારા કેહવા મુજબ તમને જારી કરાયેલા એડ- ઑન કાર્ડ (સેકનડ્રી કાર્ડ) માટે ક્રેડિટ મર્યાદા (એકંદર મર્યાદાની અંદર) સેટ કરી આપીશું. આવા વધારાના કાર્ડહોલ્ડરો દ્વારા કરવામાં આવેલા તમામ વ્યવહારો માટે તમે જવાબદાર રહેશો.

xi) અમે તમને માત્ર 'ચૂકવણીની ઓછામાં ઓછી રકમ' ચૂકવીને બાકી નાણાંકીય અસરોની ગણતરી કરવાની પદ્ધતિ, પણ તમને જણાવીશું.

xii) કાર્ડ અકાઉન્ટમાં બાકી રહેલી ક્રેડિટ રકમને તમારા બેંક અકાઉન્ટમાં પરત કરવાની કોઈ પણ વિનંતી માટે આવી વિનંતી મળ્યાના ત્રણ કામકાજના દિવસની અંદર પ્રક્રિયા કરવામાં આવે તેની અમે ખાતરી કરીશું.

13. **<u>કાર્ડ્સ અને પિન</u>**

i) જો તમે તમારા સ્ટેટમેંટમાં બતાવતા કાર્ડ ટ્રાન્ઝેક્શનને સમજી નથી શકતા, તો અમે તમને વધુ વિગતો પ્રદાન કરીશું. કેટલાક સંજોગોમાં, તમારે અમને પુષ્ટિ અથવા પુરાવા આપવાની જરૂર રહેશે કે તમે કોઈ ટ્રાન્ઝેક્શનને અધિકૃત નથી કર્યા. અનધિકૃત ક્રેડિટ કાર્ડ ટ્રાન્ઝેક્શનના સંજોગોમાં તમારી જવાબદારી સમજવા માટે, કૃપા કરીને કંપનીની વેબસાઇટ www.sbicard.com પર ઉપલબ્ધ અમારી 'ફરિયાદ નિવારણ નીતિ' ને વાંચો.

ii) અમે તમને તમારો PIN [પર્સનલ આઇડેન્ટિફિકેશન નંબર] કાર્ડથી અલગથી ઉપલબ્ધ કરાવીશું અને તમારી સંમતિ અનુસાર ડિજિટલ માધ્યમથી શેર કરીશું.

iii) તમે અમારી વેબસાઇટ, મોબાઇલ એપ્લિકેશન અથવા IVR નો ઉપયોગ કરીને તમારા ક્રેડિટ કાર્ડ માટે ટ્રાંઝેક્શન PIN બનાવી પણ શકો છો.

વેબસાઇટ દ્વારા ટ્રાન્ઝેક્શન PIN બનાવવા માટે: તમારા ઑનલાઇન એકાઉન્ટમાં લૉગિન કરો અને ડાબી બાજુ મેનુ પર 'મારું એકાઉન્ટ' ટેબ પર ક્લિક કરો અને આ પગલાંને અનુસરો: -

- 'પિન મેનેજ કરો' ને ક્લિક કરો
- કાર્ડ પસંદ કરો કે જેના માટે પિન બદલવાની જરૂર છે
- 'જનરેટ OTP' પર ક્લિક કરો
- OTP દાખલ કરો
- નવો PIN બે વાર દાખલ કરો અને સબમિટ કરો ક્લિક કરો

મોબાઇલ એપ્લિકેશન દ્વારા ટ્રાન્ઝેક્શન પિન જનરેટ/બદલવા માટે: તમારા એકાઉન્ટમાં લૉગિન કરો અને સ્ક્રીનના તળિયે હાજર 'સેવાઓ' વિકલ્પ પર ક્લિક કરો અને આ પગલાં અનુસરો:

- 'ચેન્જ કાર્ડ પિન' પર ક્લિક કરો
- કાર્ડ પસંદ કરો કે જેના માટે પિન બદલવાની જરૂર છે.
- નવો પિન બે વાર દાખલ કરો, અને ચાલુ રાખો પર ક્લિક કરો
- OTP દાખલ કરો

IVR દ્વારા ટ્રાન્ઝેક્શન PIN બનાવવા માટે: SBI કાર્ડ ગ્રાહક હેલ્પલાઇન નંબર પર કૉલ કરો: 1860 180 1290 અથવા 39 02 02 02 (શરૂઆતમાં લોકલ STD કોડ લગાવો)

- PIN જનરેટ કરવા માટે વિકલ્પ 6 પસંદ કરો
- એસબીઆઈ કાર્ડ નંબર, જન્મ તારીખ dd/mm/yyyy ના ફોર્મેટમાં અને કાર્ડની સમાપ્તિ તારીખ mm/yy ના ફોર્મેટમાં દાખલ કરો
- તમારા નોંધાયેલા મોબાઇલ નંબર અથવા ઇમેઇલ પર પ્રાપ્ત થયેલ 6 અંકનો OTP દાખલ કરો

- 4 અંકનો PIN નંબર પસંદ કરો અને ફરીથી પુષ્ટિ કરો
- તમને IVR પર જ પુષ્ટિ સંદેશ મળશે

14. **એકાઉન્ટ સંબંધી વિગતોની ગોપનીયતા**

i) અમે તમારી બધી વ્યક્તિગત માહિતીને ખાનગી અને ગોપનીય માનીશું (તમે હવે ગ્રાહક ન હોવ તો પણ). જ્યારે અમને મંજૂરી આપવામાં આવે ત્યારે નીચે આપેલા અસાધારણ સંજોગો સિવાય, અમે તમારા એકાઉન્ટ્સનાં ટ્રાન્ઝેક્શનની માહિતી, અમારા ગ્રૂપની કંપનીઓ સહિત કોઈ ત્રીજા પક્ષને જાહેર નહીં કરીએ

- જો અમને કાયદા દ્વારા માહિતી આપવી અનિવાર્ય હોય
- જો જનતાની સામે આ માહિતી જાહેર કરવું અમારું કર્તવ્ય હોય
- જો અમારા હિત માટે આ માહિતી આપવાની જરૂર હોય (ઉદાહરણ તરીકે, છેતરપિંડી અટકાવવા માટે) પરંતુ અમે આનો ઉપયોગ તમારી અથવા તમારા એકાઉન્ટ્સ (તમારા નામ અને સરનામાં સહિત) વિશેની માહિતી આપવાની અન્ય કંપનીઓ સહિત અન્ય કોઈને ગ્રૂપ, માર્કેટિંગ હેતુ માટે કરીશું નહી.
- જો તમે અમને માહિતી જાહેર કરવા માટે કેહ્શો, અથવા જો અમારી પાસે અમારા ગ્રૂપ/ સહયોગી/ એકમો અથવા કંપનીઓને એવી માહિતી પ્રદાન કરવાની મંજૂરી હોય કે જેમની સાથે અમે અન્ય નાણાકીય સેવા ઉત્પાદનો પ્રદાન કરવાની ગોઠવણ કરી છે.
- કાર્ડ એકાઉન્ટ્સ અને અન્ય વહીવટી સેવાઓની ચકાસણી અને સંચાલન માટે કંપની દ્વારા નિયુક્ત કરેલ તૃતીય પક્ષોને.

ii) જ્યાં પણ શક્ય હોય ત્યાં, ક્રેડિટ / કેશ લિમિટમાં વધારાને નકારવાના કારણો તમને જણાવવામાં આવશે.

iii) એસબીઆઈસીપીએસએલ દ્વારા તૃતીય પક્ષને સંવેદનશીલ વ્યક્તિગત ડેટા અથવા માહિતીની જાહેરાત કરવા માટે આવી માહિતીના પ્રદાતા જેમણે માન્ય કરાર હેઠળ આવી માહિતી પ્રદાન કરી હોય; અથવા એસબીઆઈસીપીએસએલ અને માહિતી પ્રદાતા વચ્ચેના કરારમાં આ પ્રકારની જાહેરાત કરવા માટે સંમત થયા હોય; અથવા જ્યાં કાનૂની જવાબદારીના પાલન માટે જાહેરાત કરવી જરુરી હોય તો તેમની પૂર્વ પરવાનગીની જરૂર પડશે.

લાગુ થતા નિયમો અને કાયદા અનુસાર, એસબીઆઈસીપીએસએલ અંગત માહિતી શેર કરી શકે છે, જેમાં નીચેની પરિસ્થિતિઓનો સમાવેશ થાય છે, પરંતુ તેટલા પુરતી મર્યાદિત નથી:

- ક્રેડિટ બ્યુરો અને તેના જેવી સંસ્થાઓ સાથે વ્યક્તિના નાણાકીય હાલતની જાણ કરવા અથવા તેના વિશે પૂછપરછ કરવા માટે અને કાર્ડધારકો દ્વારા બાકી રહેલા દેવાની જાણ કરવા અથવા વસૂલાત કરવા માટે.

- નિયમનકારી સત્તાવાળાઓ, અદાલતો અને સરકારી એજન્સીઓ સાથે કાનૂની આદેશો, કાનૂની અથવા નિયમનકારી જરૂરિયાતો અને સરકારી વિનંતીઓનું પાલન કરવા માટે.

- ભાગીદારો, નિયમનકારી સત્તાવાળાઓ અને સરકારી એજન્સીઓ સાથે છેતરપિંડી અથવા ગુનાહિત પ્રવૃત્તિને શોધી કાઢવા અને અટકાવવા અને એસબીઆઈસીપીએસએલ અથવા અન્યોના અધિકારોનું રક્ષણ કરવા માટે.

- ભાગીદારો, આનુષંગિકો અને તૃતીય પક્ષો સાથે જેઓ તેના માટે સેવાઓ આપે છે, તેની સાથે સહયોગ કરે છે, તેનો વ્યવસાય ચલાવવામાં મદદ કરે છે અને/અથવા જ્યાં તે નાણાકીય સંસ્થાઓ અથવા ભાગીદારો, આનુષંગિકો અને તૃતીય પક્ષો સાથે ઉત્પાદનો અથવા સેવાઓનું અપ-સેલ કરે છે અથવા ક્રોસ-સેલ કરે છે જેની સાથે તે સંયુક્ત રીતે ઉત્પાદનો અને/અથવા સેવાઓ પ્રદાન કરે છે અથવા વિકસાવે છે.

- ચોક્કસ ઉત્પાદનો અથવા સેવાઓ માટે, જ્યારે માહિતી આપનારે સંમતિ આપી હોય

15. **<u>બાકીની રકમની વસૂલી:</u>**

i) બાકી રકમ વસૂલવા માટે બનાવેલી નીતિનું પાલન કરીશું.

ii) અમે રકમ વસૂલવા માટે અમારી આચારસંહિતાનું પાલન કરીશું.

iii) અમારી રકમ વસૂલવાની નીતિ વિનમ્રતા, ઉચિત વ્યવહાર અને આગ્રહ પર આધારિત છે. અમે ગ્રાહકોના આત્મવિશ્વાસ અને લાંબા ગાળાના સંબંધોને પ્રોત્સાહિત કરવામાં માનીએ છીએ.

iv) અમે ખાતરી કરીશું કે અમારી વસૂલીની નીતિ તમારી અસલી મુશ્કેલીઓનું ધ્યાન રાખે અને તેના પ્રમાણે વસૂલીની કાર્યવાહી થાય. બાકી રકમની પુન:પ્રાપ્તિના મામલે, અમે પજવણી

કરવાનો ઉપાય નહીં કરીએ. કંપનીએ સુનિશ્ચિત કરશે કે અસદસ્ય વર્તન સંબંધિત ફરિયાદો માટે ગ્રાહકો સાથે યોગ્ય વ્યવહાર કરવા માટે સ્ટાફને પૂરતી તાલીમ આપવામાં આવે. બાકી નીકળતી રકમની વસૂલાતની બાબતમાં, સ્ટાફ મૌખિક અથવા શારીરિક રીતે કોઈ પણ પ્રકારની, ધાકધમકી અથવા પજવણીનો ઉપયોગ નહીં કરે. વધુમાં, તેઓ ધમકીભર્યા અને/અથવા અનામી કૉલ કરવા અથવા મોબાઇલ/સોશિયલ મીડિયા પર અયોગ્ય સંદેશા મોકલવા અથવા ઋણલેનારને સતત કૉલ કરવા જેવા કૃત્ય કરશે નહીં. આ ઉપરાંત, અમારા પ્રતિનિધિઓ ઋણલેનારના પરિવારના સભ્યો, મધ્યસ્થો અને મિત્રોને જાહેરમાં અપમાનિત કરવા અથવા તેમની ગોપનીયતામાં હસ્તક્ષેપ કરવાના ઇરાદાથી કરવામાં આવતા કૃત્યો કરશે નહીં.

v) રકમ વસૂલવાની એજન્સીઓને ડિફોલ્ટ કેસ આપતા પહેલાં અમે અમારી તપાસની પ્રક્રિયા કરશું જેથી અમારી ભૂલને કારણે તમે હેરાન ન થાઓ. આ ઉપરાંત, કાર્ડધારક માટે એજન્ટ સોંપ્યા પછી અમે રિકવરી એજન્ટનું નામ અને સંપર્કની વિગતો પૂરી પાડીએ છીએ.

vi) અમે સૌથી મહત્વપૂર્ણ નિયમો અને શરતો (MITC) સાથે સુસંગતતામાં ચુકવણી અથવા વ્યવહારને રિકૉલ / એક્સીલરેટ કરવાનો નિર્ણય લેતા પહેલા તમારા દ્વારા સમજાયેલી ભાષા અથવા સ્થાનિક ભાષા માં સુચના આપીશું.

vii) વેલકમ કીટના ભાગ રૂપે ખૂબ જ મહત્વપૂર્ણ નિયમો અને શરતોમાં પૂરા પાડવામાં આવેલ હેતુ સિવાય અમે તમારી બાબતોમાં દખલ નહીં કરીશું (જ્યાં સુધી અગાઉ તમારા દ્વારા જાહેર ન કરવામાં આવેલી નવી માહિતી અમારા ધ્યાનમાં ન આવી હોય , ત્યાં સુધી,).

viii) સ્ટાફના બધા સભ્યો અથવા કંપનીનું પ્રતિનિધિત્વ કરવા માટે અધિકૃત કોઈપણ વ્યક્તિ વસૂલી અને/ અથવા સુરક્ષા ફરીથી કબજા માં લેવા માટે નીચે આપેલ માર્ગદર્શિકાનું પાલન કરશે:

a. ગ્રાહકનો સંપર્ક તેની પસંદગીની જગ્યા પર કરવામાં આવશે અને કોઈ ચોક્કસ જગ્યાની ગેરહાજરીમાં તેના નિવાસસ્થાન પર અને જો તે નિવાસસ્થાન પર ઉપલબ્ધ ન હોય તો, તેના વ્યવસાય / વ્યવસાયની જગ્યા પર સામાન્ય રીતે કરવામાં આવશે.

b. કંપનીનું પ્રતિનિધિત્વ કરવાની ઓળખ અને સત્તા ગ્રાહકને પ્રાથમિક ધોરણેજ જાણ કરવામાં આવશે.

c. ગ્રાહકની ગોપનીયતાનો આદર કરવામાં આવશે.

d. ગ્રાહક સાથે ક્રિયાપ્રતિક્રિયા સદસ્ય રીતે કરવામાં આવશે.

e. અમારા પ્રતિનિધિઓ માત્ર સવારે 08:00 થી સાંજે 19:00 વાગ્યાની વચ્ચે જ ગ્રાહકોનો સંપર્ક કરશે, સિવાય કે ગ્રાહકના વેપાર અથવા વ્યવસાયના વિશિષ્ટ સંજોગોમાં અન્યથા જરૂરી હોય. તેમજ તેઓ કોઈ પણ પ્રકારની ખોટી અને ગેરમાર્ગે દોરનારી રજૂઆતો વગેરેનો આશરો નહીં લે.

f. કોઈ ચોક્કસ સમયે અથવા કોઈ ચોક્કસ સ્થળે અમારો ફોન ટાળવા માટેની ગ્રાહકની પ્રાર્થના નું શક્ય તેટલું સન્માન કરવામાં આવશે.

g. કૉલની સંખ્યા અને વાતચીતનો સમય નોંધવામાં આવશે.

h. પરસ્પર સ્વીકાર્ય અને વ્યવસ્થિત રીતે લેણાં સંબંધિત વિવાદ અથવા મતભેદોના સમાધાન માટે તમામ સહાય આપવામાં આવશે.

i. બાકી ચૂકવણી વસૂલવા માટે ગ્રાહકના નિવાસસ્થાન પર સ્થળની મુલાકાત દરમિયાન શિષ્ટતા અને સભ્ય વર્તનની જાળવણી કરવામાં આવશે.

IX. કુટુંબમાં શોક જેવા અયોગ્ય પ્રસંગો અથવા આવા અન્ય દુ:ખના પ્રસંગો માં બાકી ચૂકવણી વસૂલવા માટે ફોન કરવાનું / મુલાકાતો કરવાનું ટાળવામાં આવશે.

X. અમે એવા ટેલિમાર્કેટર્સ (DSAs / DMAs) ને નિયુક્ત કરીશું નહીં કે જેમની પાસે ભારત સરકારના DoT તરફથી કોઈ માન્ય નોંધણી પ્રમાણપત્ર ન હોય, અને તમામ પ્રમોશનલ / ટેલિમાર્કેટિંગ પ્રવૃત્તિઓ માટે TRAI દ્વારા સમયાંતરે જારી કરાયેલ માર્ગદર્શિકાઓ અનુસાર નોંધાયેલા ટેલિમાર્કેટર્સને જ નિયુક્ત કરીશું.

16. <u>દિવ્યાંગજનો માટે સુવિધાઓ</u>

a) અમે કોઈપણ પ્રકારની દિવ્યાંગતાના આધારે કોઈપણ ગ્રાહકને અમારા ઉત્પાદનો આપવા બાબતે કોઈ ભેદભાવ કરતા નથી. અમે ખાતરી કરીશું કે આવી વ્યક્તિઓને અમારી કોઈપણ વ્યાવસાયિક સુવિધાઓનો લાભ લેવા માટે શક્ય તમામ સહાય પૂરી પાડવામાં આવે. અમારી ફરિયાદ નિવારણ વ્યવસ્થા હેઠળ તેમના માટે પહેલાથી જ ફરિયાદ નિવારણ તંત્ર સ્થાપિત થયેલ છે.

b) અમે અમારા કર્મચારીઓને આવી વ્યક્તિઓના અધિકારો પ્રત્યે સંવેદનશીલ બનાવવા માટે તમામ સ્તરે તાલીમ કાર્યક્રમોનું આયોજન કરીએ છીએ.

17. <u>અન્ય સહાય: ફરિયાદો/અને પ્રતિભાવ/સૂચનો</u>

સંપર્કની વિગતો: કાર્ડધારક નીચેની રીતે કોઈપણ પૂછપરછ/વિનંતી/ફરિયાદ માટે એસબીઆઈસીપીએસએલ નો સંપર્ક કરી શકે છે:

1. કૉલ સેન્ટર પર 1860 500 1290, 1860 180 1290, 39 02 02 02 (આગળ સ્થાનિક કોડ લગાડવો) અથવા 1800 180 1290 (ટોલ ફ્રી) પર ૨૪ કલાક સેવાઓ ઉપલબ્ધ રહેશે.

i) અમારા ગ્રાહક સેવા અધિકારીઓ સોમવારથી શનિવાર સુધી સવારે 8 થી સાંજના 8 વાગ્યા સુધી ઉપલબ્ધ હોય છે. ઇમરજન્સી અને પ્રીમિયમ સેવાઓ માટે અમારી ગ્રાહક સેવા સંપર્ક લાઈન ૨૪ કલાક ખુલ્લી રહે છે.

ii) TATA કાર્ડ માટે ડાયલ કરો 39 02 34 56 (શરૂઆતમાં લોકલ STD કોડ લગાવો) અથવા 1800 180 8282 (ટોલ ફ્રી)

2. customercare@sbicard.com પર ઇમેઇલ લખીને અથવા ગ્રાહક વેબ-આધારિત પ્લેટફોર્મ www.sbicard.com/email દ્વારા ગ્રાહક સંભાળનો સંપર્ક કરી શકે છે અથવા એસબીઆઇ કાર્ડ મોબાઇલ એપ પર – “અમારી સાથે જોડાવો” > “મેઇલબોક્સ” > “કમ્પોઝ” પર જાઓ અને વિષય તરીકે જરૂરી વિકલ્પ પસંદ કરો.

3. ગ્રાહકો પોસ્ટ/કુરિયર દ્વારા પત્રો મોકલીને પણ ગ્રાહક સેવાનો સંપર્ક કરી શકે છે.
SBI કાર્ડ્સ અને પેમેન્ટ સર્વિસેસ લિમિટેડ, DLF ઇન્ફિનિટી ટાવર્સ, ટાવર સી, 12 મો માળ, બ્લોક 2, બિલ્ડિંગ 3, DLF સાયબર સિટી, ગુડગાંવ -122002 (હરિયાણા).
4. સોશિયલ મીડિયા ચેનલો - જેમ કે ટ્વિટર (Twitter @SBICard_Connect), ફેસબુક વગેરે.
5. એસબીઆઈ કાર્ડની વેબસાઇટ પર જણાવ્યા મુજબના વૉક-ઇન ડેસ્ક લોકેશન્સ.
6. કાર્ડધારક નીચેની ફરિયાદ/વિનંતીઓ શ્રેણીઓ માટે સમર્પિત ઇમેઇલ આઇડી પર લખી શકે છે:
ખોટી વેચાણ અને હેરાનગતિ સંબંધિત ફરિયાદો - salesgrievance@sbicard.com
અમારી મોબાઇલ એપ્લિકેશન / વેબસાઇટ દ્વારા વિવાદ / અનધિકૃત વ્યવહાર. વૈકલ્પિક રીતે, કાર્ડધારક વિવાદ / અનધિકૃત વ્યવહાર માટે સમર્પિત ઇ-મેઇલ આઇડી પર chargeback@sbicard.com પર લખી શકે છે.
ખોટી કાર્ડની જાણ કરવી - lostcard@sbicard.com

ખાતું બંધ કરવું - closurerequest@sbicard.com

ડેટા ગોપનીયતા - dataprivacy.complaint@sbicard.com

7. ખોટી વેચાણ/હેરાનગતિ સંબંધિત ફરિયાદો માટે કાર્ડધારક અમારી સમર્પિત હેલ્પલાઇન 080-39356050 પર કૉલ કરી શકે છે.
8. ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ

   જો કોઈ ગ્રાહક અમારા સર્વિસ ટચ પૉઇન્ટ્સ દ્વારા પૂરા પાડવામાં આવેલા ઉકેલથી સંતુષ્ટ ન હોય, તો તે નોડલ અધિકારીને લખીને ફરિયાદ નિવારણ સેલનો સંપર્ક કરી શકે છે. એક સમર્પિત ટીમ આવી બધી ફરિયાદોની સમીક્ષા કરે છે અને ગ્રાહકને પ્રાથમિકતાના ધોરણે ઉકેલ પૂરો પાડે છે. આવી બધી ફરિયાદોને વધુ ઉકેલ માટે અમારી ફરિયાદ વ્યવસ્થાપન પ્રણાલીમાં દાખલ કરવામાં આવે છે. નોડલ અધિકારી ગ્રાહકના પ્રતિનિધિ તરીકે કાર્ય કરે છે અને એસબીઆઇ કાર્ડની વિવિધ શાખાઓ/વિભાગો સાથે સંપર્ક કરીને યોગ્ય ઉકેલ સુનિશ્ચિત કરે છે.

   ગ્રાહક ઇમેઇલ, પત્ર અને ટેલિફોન દ્વારા નોડલ ઓફિસરનો સંપર્ક કરી શકે છે

   ઇમેઇલ:- Nodalofficer@sbicard.com

   પોસ્ટ દ્વારા: નોડલ ઓફિસર, એસબીઆઈ કાર્ડ PO બેગ 28- GPO, નવી દિલ્હી-110001

   હેલ્પલાઈન:- 1860-180-7777

9. ગ્રાહકોની ફરિયાદોના અહેવાલો સિનિયર મેનેજમેન્ટ ફોરમ દ્વારા સમીક્ષા કરવા માટે અને તેમની માહિતી માટે અમે સમયાંતરે અમારા બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સ સમક્ષ મૂકીશું.
10. જો અમને ફરિયાદ લેખિતમાં મળે તો અમે તમને ફરિયાદ નંબર સાથે એક સ્વીકૃતિ / પ્રતિસાદ મોકલીશું. જો અમને ફોન પર કોઈ ફરિયાદ મળે છે, તો તમારા દ્વારા પૂછવા પર અમે તમને ફરિયાદ નંબર પ્રદાન કરીશું, અને જરૂર પડે ત્યારે તમને પ્રગતિ વિશે જાણ કરીશું. રિઝોલ્યુશન માટે નિર્ધારિત સમયસીમાઓમાં તમને યોગ્ય પ્રતિસાદ આપીને અમે તમારા પ્રશ્નો અને / અથવા ફરિયાદોનું નિરાકરણ લાવીશું (જે પ્રશ્ન/વિનંતી/ફરિયાદના પ્રકારને આધારે બદલાઇ શકે છે).
11. અમે અમારી વેબસાઇટ પર અને અમારી બધી ધંધાની શાખાઓ / સ્થળો પર અમારા નામ અને અમારા ફરિયાદ નિવારણ અધિકારીની સંપર્ક વિગતો (ટેલિફોન નંબર અને ઇમેઇલ આઈડી) દર્શાવશું. આ ઉપરાંત, આરબીઆઈના સુપરવિઝન વિભાગ ("DOS") ના પ્રાદેશિક

કચેરીના પ્રભારી ઓફિસરની સંપૂર્ણ સંપર્ક વિગતો ઉપરોક્ત રીતે દર્શાવવામાં આવશે અને જો એક મહિનાની અવધિમાં તમારી ફરિયાદ / વિવાદનું નિવારણ ન કરવામાં આવે તો તમે RBI ના DOSના પ્રભારી અધિકારીનો સંપર્ક કરી શકો છો જેના અધિકારક્ષેત્રમાં SBICPSL નોંધણી કચેરી આવે છે.

12. અમે તમારા દ્વારા જણાવવામાં આવેલા પ્રત્યેક કિસ્સાનો/બાબતનો ઉકેલ ફરિયાદ મળ્યાની તારીખથી 30 દિવસની અંદર, RBI ની માર્ગદર્શિકાઓ તથા કંપનીની વેબસાઇટ પર ઉપલબ્ધ અમારી ગ્રાહક ફરિયાદ નીતિ અનુસાર લાવવા માટે ઉત્તમ પ્રયાસો કરીએ છીએ. આ ઉપરાંત, જો તમે અમારા પ્રતિસાદથી સંતુષ્ટ ન હો અને ફરિયાદોના નિવારણ માટે અન્ય માર્ગ મેળવવા માંગતા હો, તો તમે ભારતીય રિઝર્વ બેંક દ્વારા નિયુક્ત લોકપાલનો સંપર્ક કરી શકો છો. અમારો સ્ટાફ તમને તે માટેની પ્રક્રિયા સમજાવશે.
13. મૃત્યુ પામેલા કાર્ડહોલ્ડરના કિસ્સામાં, અમે કુટુંબના સદસ્ય (સ્યો) ને વીમા ક્લેમ ફાઇલ કરવા અને કાર્ડ બાકીની રકમના સમાધાન માટે સંપૂર્ણ સહાય પૂરી પાડીશું.
14. કાર્ડધારકોને સમર્પિત હેલ્પલાઈન અને ઈ-મેઈલ-આઈડી ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવશે જેથી તેઓ અમારા પ્રતિનિધિ દ્વારા ખોટી રીતે વેચાણ કે હેરાન કરવાના કોઈ પણ કૃત્ય સામે ફરિયાદ કરી શકે.
15. વસૂલાત સંબંધિત ફરિયાદોના નિવારણ માટે ગ્રાહકોને એક સમર્પિત તંત્ર/વ્યવસ્થા ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવશે, જેની વિગતો લોન વિતરણ સમયે ગ્રાહકને પૂરી પાડવામાં આવશે.

18. <u>ધારણાધિકાર (લિયન) દસ્તાવેજો મુક્ત કરવા/પરત કરવા</u>

a) અમે તમામ બાકી લેણાંની સંપૂર્ણ ચુકવણી અથવા લોનની બાકી રકમની વસૂલાત થવા પર તમામ જામીનગીરીઓ (સિક્યોરિટીઝ) મુક્ત કરીશું, બશર્તે કે ઉધાર લેનાર સામે અમારા કોઈપણ અન્ય દાવા માટે કોઈ કાયદેસર અધિકાર કે લિયન (ધારણાધિકાર) બાકી ન હોય.

b) જો સેટ-ઓફ (Right to Set-off) ના અધિકારનો ઉપયોગ કરવાનો હોય, તો તમને આ અંગે પૂર્વ નોટિસ આપવામાં આવશે, જેમાં બાકીના દાવાઓની સંપૂર્ણ વિગતો અને શરતો સામેલ હશે કે જેના હેઠળ સંબંધિત દાવો ચૂકવાય/ઉકેલાય નહીં ત્યાં સુધી અમે જામીનગીરીઓ (સિક્યોરિટીઝ) રોકી રાખવા માટે હકદાર રહીશું.

c) તમામ લેણાંની સંપૂર્ણ ચુકવણી થયાના 30 દિવસની અંદર તમામ મૂળ દસ્તાવેજો પરત કરવામાં આવશે અને કોઈપણ રજિસ્ટ્રીમાં નોંધાયેલા ચાર્જ (બોજો) હટાવી લેવામાં આવશે.

d) તમને તમારી અનુકૂળતા મુજબ મૂળ દસ્તાવેજો જે SBIC આઉટલેટ/શાખામાંથી ખાતું સંચાલિત થતું હતું ત્યાંથી અથવા અન્ય કોઈપણ કાર્યાલય જ્યાં દસ્તાવેજો ઉપલબ્ધ હોય ત્યાંથી મેળવવાનો વિકલ્પ આપવામાં આવશે.

e) મૂળ દસ્તાવેજો પરત કરવાની સમયરેખા અને સ્થળનો ઉલ્લેખ 1 ડિસેમ્બર 2023 કે ત્યારબાદ જારી કરાયેલ લોન મંજૂરી પત્રોમાં કરવામાં આવશે.

f) એકમાત્ર ઉધાર લેનાર અથવા સંયુક્ત ઉધાર લેનારાઓના મૃત્યુ જેવી આકસ્મિક પરિસ્થિતિને પહોંચી વળવા માટે, કાનૂની વારસદારોને મૂળ દસ્તાવેજો પરત કરવા માટે અમારી પાસે એક સુવ્યવસ્થિત પ્રક્રિયા છે. ગ્રાહકોની જાણકારી માટે આવી પ્રક્રિયા અમારી વેબસાઇટ પર અન્ય નીતિઓ અને પ્રક્રિયાઓ સાથે પ્રદર્શિત કરવામાં આવશે.

g) તમામ લેણાંની સંપૂર્ણ પતાવટ પછી 30 દિવસ બાદ પણ મૂળ દસ્તાવેજો પરત કરવામાં વિલંબ થવા પર ચૂકવવાપાત્ર કોઈપણ વળતર તે સમયે અમલી RBI ની માર્ગદર્શિકાઓ અનુસાર રહેશે.

19. **<u>આદર્શ આચાર સંહિતા:</u>**

અમારા રકમ વસુલીના એજન્ટ અને વેચાણ સેવા પ્રદાતાઓ તેમના માટે ઘડવામાં આવેલા આચાર સંહિતાનું પાલન કરશે જેમાં અહીં જણાવેલ કલમોનો સમાવેશ હશે. વેચાણ સેવા પ્રદાતાઓ માટેની આચારસંહિતા SBI કાર્ડની વેબસાઇટ www.sbicard.com પર પણ ઉપલબ્ધ છે અને જો તમારા દ્વારા અમને જાણવા મળશે કે અમારા પ્રતિનિધિ કોઈપણ અયોગ્ય વર્તનમાં સામેલ છે તો અમે ફરિયાદ નિવારણ માટે યોગ્ય પગલાં લઈશું.

1. લાગુ પડવું તે
2. ટેલી – કૉલિંગ
3. વેચાણ / વસુલી કૉલસ
4. સેલ્સ એક્ઝિક્યુટિવ / વસુલી એક્ઝિક્યુટિવ દ્વારા સહી કરવાનો ઘોષણાપત્ર

20. **<u>વાર્ષિક સમીક્ષા</u>**

આ સંહિતાની દર વર્ષે એક વખત અથવા કાયદાઓ અને નિયમોમાં કોઈપણ ફેરફારની સ્થિતિમાં (આ લાગુ હોઈ શકે તે રીતે) અગાઉથી સમીક્ષા કરવામાં આવશે અને સમીક્ષા પારદર્શી રીતે હાથ ધરવામાં આવશે.

જો આ સંહિતા અંગે તમને કોઈ પ્રશ્ન હોય, તો ઉપર દર્શાવેલ વિગતો પર અમારો સંપર્ક કરી શકો છો.