എസ്ബിഐ കാർഡ്സ് ആൻഡ് പേയ്മെന്റ് സർവീസസ് ലിമിറ്റഡ്

ന്യായ വ്യവഹാര നിയമാവലി

30 മേയ് 2026

ഉള്ളടക്ക പട്ടിക

വിഭാഗം	ഉള്ളടക്കങ്ങൾ	പേജ് നമ്പർ
1	ആമുഖവും വിഷയ വ്യാപ്തിയും	3
2	ഉദ്ദേശ്യം	4
3	റോളുകളും ഉത്തരവാദിത്തവും	4
4	പൊതുവായത്	7
5	വിവരം	8
6	താരിഫ് (ഫീസുകൾ/ചാർജുകൾ/പലിശ)	13
7	പലിശ നിരക്കുകൾ	14
8	ചാർജുകൾ	15
9	അവസാനിപ്പിക്കൽ	15
10	നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും	16
11	പരസ്യവും വിപണനവും	17
12	അക്കൗണ്ട് പ്രവർത്തനങ്ങൾ	18
13	കാർഡുകളും പിന്നുകളും	20
14	അക്കൗണ്ട് വിശദാംശങ്ങളുടെ രഹസ്യാത്മകത	21
15	കുടിശ്ശികയുടെ ശേഖരണം	24
16	കൂടുതലായ സഹായം: പരാതികൾ / പ്രതികരണം /നിർദ്ദേശങ്ങൾ	26
17	മോഡൽ പെരുമാറ്റച്ചട്ടം	28
18	വാർഷിക അവലോകനം	29

1. ആമുഖവും വിഷയ വ്യാപ്തിയും

2025 നവംബർ 28-ലെ RBI/DOR/2025-26/362 DOR.MCS.REC.No.281/ 01-01-039/ 2025-26 ഉത്തരവ് പ്രകാരം, ഉപഭോക്താക്കളോട് ഇടപെടുമ്പോൾ പാലിക്കേണ്ട ന്യായമായ പെരുമാറ്റത്തിനുള്ള മാനദണ്ഡങ്ങൾ റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ നിഷ്കർഷിച്ചിട്ടുണ്ട്. ഈ നിർദ്ദേശങ്ങൾക്കും ക്രെഡിറ്റ് കാർഡുകൾ സംബന്ധിച്ച റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യയുടെ ("RBI") മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾക്കും അനുസൃതമായി, ഞങ്ങൾ ഈ പെരുമാറ്റച്ചട്ടം അംഗീകരിക്കുകയും ഞങ്ങളുടെ സ്ഥാപനത്തിൽ നടപ്പിലാക്കുകയും ചെയ്തിട്ടുണ്ട്.

ഒരു റെഗുലേറ്ററി ഡയറക്റ്റ് ചെയ്ത ഡോക്യുമെന്റ് എന്ന നിലയിൽ, ഈ നിയമാവലി മത്സരം പ്രോത്സാഹിപ്പിക്കുകയും എസ്ബിഐസിപിഎസ്എല്ലിന്റെ ഉപഭോക്താക്കളുടെ പ്രയോജനത്തിനായി ഉയർന്ന പ്രവർത്തന നിലവാരം കൈവരിക്കാൻ മാർക്കറ്റ് ശക്തികളെ പ്രോത്സാഹിപ്പിക്കുകയും ചെയ്യുന്നു. നിയമാവലിയിൽ, 'നിങ്ങൾ' എന്നത് ഞങ്ങളുടെ ക്രെഡിറ്റ് കാർഡ് ഉപഭോക്താവിനെയും 'ഞങ്ങൾ' എന്നത് കമ്പനി, അതായത് എസ്ബിഐസിപിഎസ്എൽ-നെയുമാണ് സൂചിപ്പിക്കുന്നത്. വിഭാഗം 3-ൽ വിശദമാക്കിയിട്ടുള്ള പ്രധാന പ്രതിബദ്ധതകളാണ് നിയമാവലിയുടെ മാനദണ്ഡങ്ങൾ നിയന്ത്രിക്കുന്നത്.

മറ്റൊരുവിധത്തിൽ പ്രസ്താവിച്ചിട്ടില്ലെങ്കിൽ, ഈ നിയമാവലിയുടെ എല്ലാ ഭാഗങ്ങളും എല്ലാ ക്രെഡിറ്റ് കാർഡ് ഉൽപ്പന്നങ്ങൾക്കും സേവനങ്ങൾക്കും ബാധകമാണ്, അവ കമ്പനി നേരിട്ട് നൽകിയതാണെങ്കിലും ഞങ്ങൾക്ക് വേണ്ടി പ്രവർത്തിക്കുന്ന ഏജന്റുമാർ നൽകിയതാണെങ്കിലും ശരി, കൂടാതെ ഞങ്ങൾ കൗണ്ടറിലൂടെയോ ഫോണിലൂടെയോ ഇന്റർനെറ്റിലെ സംവേദന ഇലക്ട്രോണിക് ഉപകരണങ്ങളിലൂടെയോ മറ്റേതെങ്കിലും രീതിയിലോ നൽകിയതാണെങ്കിലും ശരി.

ഈ നിയമാവലിയിൽ വിവരിച്ചിരിക്കുന്ന പ്രതിബദ്ധതകൾ സാധാരണ പ്രവർത്തന സാഹചര്യത്തിൽ ബാധകമാണ്. നിർബന്ധിത സാഹചര്യം ഉണ്ടായാൽ (അതായത്, പ്രകൃതിക്ഷോഭം, വെള്ളപ്പൊക്കങ്ങൾ, ഭൂകമ്പങ്ങൾ), ഈ നിയമാവലിക്ക് കീഴിലുള്ള പ്രതിബദ്ധതകൾ നിറവേറ്റാൻ ഞങ്ങൾക്ക് കഴിഞ്ഞെന്ന് വരില്ല.

2. ഉദ്ദേശ്യം

- ന്യായമായ മാനദണ്ഡങ്ങൾ നിശ്ചയിച്ച് നല്ലതും ന്യായവും സുതാര്യവുമായ ബിസിനസ്സ് സമ്പ്രദായങ്ങൾ പിന്തുടരുക;
- ഉയർന്ന പ്രവർത്തന നിലവാരം കൈവരിക്കാൻ വേണ്ടി നല്ല മത്സരത്തിലൂടെ വിപണി ശക്തികളെ പ്രോത്സാഹിപ്പിക്കുക;
- ഉചിതവും സൗഹാർദ്ദപരവുമായ ബന്ധം പ്രോത്സാഹിപ്പിക്കുന്ന വിധത്തിൽ ഉപഭോക്താവുമായി ബന്ധം സ്ഥാപിക്കുക;
- ഡിജിറ്റൽ പേയ്മെന്റ് സംവിധാനത്തിൽ ആത്മവിശ്വാസം വളർത്തുന്ന വിധത്തിലുള്ള മാനദണ്ഡങ്ങളും വ്യവഹാരങ്ങളും സജ്ജമാക്കുക.
- ഉപഭോക്തൃ സംരക്ഷണ അവബോധം വർദ്ധിപ്പിക്കുകയും ഡിജിറ്റൽ പേയ്മെന്റിന് സുരക്ഷിതമായ അന്തരീക്ഷം നൽകുകയും ചെയ്യുക

3. റോളുകളും ഉത്തരവാദിത്തങ്ങളും

ഞങ്ങൾക്ക് നിങ്ങളോടുള്ള പ്രധാന പ്രതിബദ്ധതകൾ ഞങ്ങൾ ഇനിപ്പറയുന്നതിന് പ്രതിജ്ഞാബദ്ധരാണ് എന്നതാണ്:

i) നിങ്ങളുമായുള്ള ഞങ്ങളുടെ എല്ലാ ഇടപാടുകളിലും ഇനിപ്പറയുന്നതിലൂടെ ഉചിതമായും ന്യായമായും പ്രവർത്തിക്കുക:

- ഞങ്ങൾ വാഗ്ദാനം ചെയ്യുന്ന ഉൽപ്പന്നങ്ങൾക്കും സേവനങ്ങൾക്കും, കൂടാതെ ഞങ്ങളുടെ സ്റ്റാഫ് പിന്തുടരുന്ന നടപടിക്രമങ്ങളിലും പ്രയോഗങ്ങളിലും ഈ നിയമാവലിയിലെ പ്രതിബദ്ധതകളും മാനദണ്ഡങ്ങളും പാലിക്കൽ
- ഉപഭോക്താക്കളുമായി ഇടപഴകുന്നതിൽ മിനിമം മാനദണ്ഡങ്ങൾ നിശ്ചയിച്ച് ഉചിതവും ന്യായയുക്തവുമായ വ്യവഹാരങ്ങൾ പ്രോത്സാഹിപ്പിക്കുക
- ഞങ്ങളുടെ ഉൽപ്പന്നങ്ങളും സേവനങ്ങളും ഡാറ്റാ സംരക്ഷണ നിയമങ്ങൾ ഉൾപ്പെടെ, എന്നാൽ അവയിൽ മാത്രം പരിമിതപ്പെടാതെ, പ്രസക്തമായ എല്ലാ നിയമങ്ങളും ചട്ടങ്ങളും അവയുടെ അക്ഷരാർത്ഥത്തിലും പൂർണ്ണ അർത്ഥത്തിലും (letter and spirit) പാലിക്കുന്നുണ്ടെന്നും, അവ നിങ്ങളുടെ ആവശ്യങ്ങൾക്ക് അനുയോജ്യമാണെന്നും ഉറപ്പുവരുത്തുന്നു.

- നിങ്ങളുമായുള്ള ഞങ്ങളുടെ ഇടപാടുകൾ സമഗ്രതയുടെയും സുതാര്യതയുടെയും നൈതികതത്ത്വങ്ങളെ ആശ്രയിച്ചു തന്നെയായിരിക്കും, അതുവഴി സേവനങ്ങളിൽ നിന്ന് ന്യായമായും പ്രതീക്ഷിക്കാവുന്ന കാര്യങ്ങളെക്കുറിച്ച് നിങ്ങൾക്ക് നന്നായി മനസ്സിലാക്കാനാവും.
- നിയമവിരുദ്ധമോ അധാർമികമോ ആയ ഒരു ഉപഭോക്തൃ പ്രവർത്തനത്തിലും ഏർപ്പെടാതിരിക്കൽ
- ഉയർന്ന പ്രവർത്തന നിലവാരം കൈവരിക്കുന്നതിന് മത്സരത്തിലൂടെ വിപണി ശക്തികളെ പ്രോത്സാഹിപ്പിക്കൽ;
- ഉൽപ്പന്നങ്ങളും സേവനങ്ങളു, നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും കൂടാതെ അവയ്ക്ക് ബാധകമായ പലിശ നിരക്കുകൾ/സേവന നിരക്കുകൾ എന്നിവയെക്കുറിച്ച് വ്യക്തമായ വിവരങ്ങൾ നൽകൽ
- ഞങ്ങളുടെ പരസ്യ, പ്രമോഷണൽ ഉള്ളടക്കങ്ങൾ വ്യക്തമാണെന്നും തെറ്റിദ്ധരിപ്പിക്കുന്നതല്ലെന്നും ഉറപ്പാക്കൽ.
- സാങ്കേതിക പരാജയങ്ങളിൽ നിന്ന് ഉണ്ടാകുന്ന പ്രശ്നങ്ങൾ പരിഹരിക്കുന്നതിന് അനുയോജ്യമായ ബദൽ മാർഗങ്ങൾ നൽകൽ.
- ധനകാര്യ സേവന സംവിധാനത്തിലുള്ള നിങ്ങളുടെ ആത്മവിശ്വാസം വർദ്ധിപ്പിക്കൽ.
- സുരക്ഷിതവും സൗകര്യപ്രദവും കരുത്തുറ്റതുമായ സാങ്കേതിക അന്തരീക്ഷത്തിൽ ഡിജിറ്റൽ പേയ്മെന്റ് സംവിധാനങ്ങൾ വാഗ്ദാനം ചെയ്യൽ.
- പലിശ ഈടാക്കുന്നതിൽ നീതിയുക്തമായ സമ്പ്രദായങ്ങൾ ഉറപ്പാക്കുന്നു.

ii) ഇനിപ്പറയുന്ന വിവരങ്ങൾ ലളിതവും പ്രാദേശികവുമായ ഭാഷയിലോ നിങ്ങൾക്ക് മനസിലാകുന്ന ഭാഷയിലോ നൽകിക്കൊണ്ട് ഞങ്ങളുടെ ക്രെഡിറ്റ് കാർഡ് ഉൽപ്പന്നങ്ങളും സേവനങ്ങളും എങ്ങനെ പ്രവർത്തിക്കുന്നുവെന്ന് മനസിലാക്കാൻ നിങ്ങളെ സഹായിക്കുക:

- നിങ്ങൾക്ക് എന്തൊക്കെയാണ് പ്രയോജനങ്ങൾ
- നിങ്ങൾക്ക് എങ്ങനെ ഈ ആനുകൂല്യങ്ങൾ ലഭ്യമാവും
- അവരുടെ സാമ്പത്തിക പ്രശ്നങ്ങൾ എന്തൊക്കെയാണ്
- നിങ്ങളുടെ ചോദ്യങ്ങൾ ചോദിക്കുന്നതിന് നിങ്ങൾക്ക് ആരെയാണ് ബന്ധപ്പെടാനാവുക

iii) ഇവയിലൂടെ നിങ്ങളുടെ ചോദ്യങ്ങളും പരാതികളും വേഗത്തിലും ഫലപ്രദമായും കൈകാര്യം ചെയ്യുക:

- നിങ്ങളുടെ ചോദ്യങ്ങൾ നിങ്ങൾക്ക് റൂട്ട് ചെയ്യുന്നതിന് ചാനലുകൾ വാഗ്ദാനം ചെയ്യുന്നു
- നിങ്ങളെ ക്ഷമയോടെ കേൾക്കുന്നു
- ഞങ്ങളുടെ ഭാഗത്ത് തെറ്റുകൾ ഉണ്ടെങ്കിൽ അത് സമ്മതിക്കുന്നു
- നിങ്ങളുടെ ചോദ്യങ്ങൾ അഭിസംബോധന ചെയ്യുന്നതിന് തെറ്റുകൾ തിരുത്തുന്നു / മാറ്റങ്ങൾ നടപ്പിലാക്കുന്നു
- ഞങ്ങളുടെ പ്രതികരണം ഉടനടി നിങ്ങളെ അറിയിക്കുന്നു
- പ്രതികരണത്തിൽ നിങ്ങൾ തൃപ്തരല്ലെങ്കിൽ നിങ്ങളുടെ പരാതി എങ്ങനെ മുന്നോട്ട് കൊണ്ടുപോകാമെന്ന് നിങ്ങൾക്ക് പറഞ്ഞു തരുന്നു

iv) ഞങ്ങളുടെ വെബ്സൈറ്റിൽ എല്ലാവർക്കുമായി ലഭ്യമാക്കുന്നതിലൂടെയും അഭ്യർത്ഥനയനുസരിച്ച് നിങ്ങൾക്ക് പകർപ്പുകൾ ലഭ്യമാക്കുന്നതിലൂടെയും ഈ നിയമാവലി പ്രസിദ്ധീകരിക്കുക. നിയമാവലിയെ കുറിച്ചുള്ള വിവരങ്ങൾ നൽകാൻ ഞങ്ങളുടെ സ്റ്റാഫിന് പരിശീലനം ലഭിച്ചിട്ടുണ്ടെന്നും ഞങ്ങൾ ഉറപ്പാക്കും.

v) ക്രെഡിറ്റ് ഇൻഫർമേഷൻ കമ്പനികളുടെ (സിഐസി) പങ്കും ഞങ്ങൾ അവരുമായി നടത്തുന്ന അന്വേഷണങ്ങളും ക്രെഡിറ്റ്/ക്രെഡിറ്റ് കാർഡുകൾ ലഭിക്കുന്നതിനുള്ള നിങ്ങളുടെ കഴിവിനെ ബാധിച്ചേക്കാവുന്ന അവർ നൽകുന്ന വിവരങ്ങളും ഞങ്ങൾ നിങ്ങൾക്ക് വിശദീകരിച്ചു നൽകും.

vi) ക്രെഡിറ്റ് കാർഡിലെ നിങ്ങളുടെ ക്രെഡിറ്റ് നിലയെക്കുറിച്ച് സിഐസിക്ക് റിപ്പോർട്ട് ചെയ്യുന്നതിന് മുമ്പ് ബോർഡ് അംഗീകാരം നൽകിയ നടപടിക്രമം ഞങ്ങൾ പാലിക്കും. നിലവിലുള്ള ലോണുകളുടെ കാര്യത്തിൽ 'ഡിഫോൾട്ട്' / 'ഡെയ്സ് പാസ്റ്റ് ഡ്യൂ' (ഡിപിഡി) സ്റ്റാറ്റസ് വിവരങ്ങൾ സിഐസി-ലേക്ക് സമർപ്പിക്കുമ്പോൾ, നിങ്ങളുടെ മൊബൈൽ നമ്പർ / ഇമെയിൽ ഐഡി ഞങ്ങളുടെ പക്കൽ ലഭ്യമാണെങ്കിൽ, ഞങ്ങൾ എസ്എംഎസ് / ഇമെയിൽ വഴി നിങ്ങൾക്ക് ഒരു മുന്നറിയിപ്പ് അയയ്ക്കും. അക്കൗണ്ട് ക്രമപ്പെടുത്തുമ്പോൾ അല്ലെങ്കിൽ ക്ലോസ് ചെയ്യുമ്പോൾ, അടുത്ത റിപ്പോർട്ടിൽ ഈ വിവരങ്ങൾ CIC-യുമായി അപ്ഡേറ്റ് ചെയ്യുന്നതിനായി ഞങ്ങൾ നടപടികൾ

സ്വീകരിക്കുന്നതാണ്. ഈ നടപടിക്രമം ഏറ്റവും പ്രധാനപ്പെട്ട നിബന്ധനകളുടെയും വ്യവസ്ഥകളുടെയും (MITC) ഭാഗമായി ഉൾപ്പെടുത്തിയിട്ടുണ്ട്.

vii) വീഴ്ച ഉണ്ടെങ്കിൽ തപാൽ, ഫാക്സ്, ടെലിഫോൺ, ഇ-മെയിൽ, എസ്എംഎസ്, അല്ലെങ്കിൽ ഞങ്ങൾ തീരുമാനിക്കുന്ന മറ്റേതെങ്കിലും രീതിയിൽ, കൂടാതെ/അല്ലെങ്കിൽ ഓർമ്മപ്പെടുത്താനും ഫോളോഅപ്പ് ചെയ്യാനും കുടിശ്ശിക പിരിക്കാനും മൂന്നാം കക്ഷികളുമായി ഇടപെട്ട് കാർഡ് അക്കൗണ്ടിലെ കുടിശ്ശിക അടച്ചുതീർക്കുന്നതിന് കാർഡ് ഉടമക്ക് സമയാസമയം ഓർമ്മപ്പെടുത്തലുകൾ അയക്കും. അങ്ങനെ നിയമിക്കപ്പെട്ട ഏതൊരു മൂന്നാം കക്ഷിയും കടം പിരിവ് സംബന്ധിച്ച പെരുമാറ്റച്ചട്ടം പൂർണ്ണമായും പാലിക്കണം.

viii) നിങ്ങൾക്ക് നൽകിയിട്ടുള്ള സൗകര്യങ്ങളെക്കുറിച്ചും ഇവ നിങ്ങൾക്ക് എങ്ങനെ കരസ്ഥമാക്കേണ്ടതെന്നും നിങ്ങളുടെ ചോദ്യങ്ങൾ ചോദിക്കുന്നതിന് നിങ്ങൾ ആരെയാണ്, എങ്ങനെയാണ് ബന്ധപ്പെടേണ്ടത് എന്നതിനെക്കുറിച്ചുമുള്ള വിവരങ്ങൾ നൽകുന്നു.

4. **<u>പൊതുവായത്</u>**

i) ക്രെഡിറ്റ് കാർഡ് സേവനം നൽകുന്നതിൽ പ്രായം, ലിംഗഭേദം, വൈകല്യം, ജാതി, മതം എന്നിവയുടെ അടിസ്ഥാനത്തിൽ ഞങ്ങൾ നിങ്ങളോട് വിവേചനം കാണിക്കില്ല. എന്നിരുന്നാലും, സമൂഹത്തിലെ വിവിധ വിഭാഗങ്ങൾക്കായി വിഭാവനം ചെയ്യുന്ന പദ്ധതികൾ സ്ഥാപിക്കുന്നതിൽ നിന്നോ അതിൽ പങ്കെടുക്കുന്നതിൽ നിന്നോ ഇത് ഞങ്ങൾക്ക് തടസ്സമാകില്ല.

ii) ആവശ്യമാണെന്ന് ഞങ്ങൾ കരുതുന്നുവെങ്കിൽ, ക്രെഡിറ്റ് കാർഡ് അപേക്ഷയിൽ നിങ്ങൾ പരാമർശിച്ചിട്ടുള്ള വിശദാംശങ്ങൾ ഈ ആവശ്യത്തിനായി നിയോഗിച്ചിട്ടുള്ള ഏജൻസികൾ വഴി നിങ്ങളുടെ വസതിയിൽ കൂടാതെ/അല്ലെങ്കിൽ ബിസിനസ്സ് വിലാസങ്ങളിൽ നിങ്ങളെ ബന്ധപ്പെടുന്നതിലൂടെ ഞങ്ങൾ പരിശോധിച്ചുറപ്പിക്കും.

iii) നിങ്ങളുടെ അക്കൗണ്ടിലെ ഒരു ഇടപാട് കമ്പനിക്ക് അന്വേഷിക്കേണ്ടതുണ്ടെങ്കിൽ കമ്പനിയോടും പോലീസിനെ/മറ്റ് അന്വേഷണ ഏജൻസികളെ ഉൾപ്പെടുത്തേണ്ടതുണ്ടെങ്കിൽ അവരോടും നിങ്ങൾ സഹകരിക്കുമെന്ന് പ്രതീക്ഷിക്കുന്നു.

iv) ഒരു ഉപഭോക്താവെന്ന നിലയിൽ, നിങ്ങൾ വഞ്ചനാപരമായോ ന്യായമായ ശ്രദ്ധയില്ലാതെയോ പ്രവർത്തിക്കുകയാണെങ്കിൽ എല്ലാ നഷ്ടങ്ങൾക്കും നിങ്ങൾ ഉത്തരവാദിയായിരിക്കും. നിങ്ങൾ

വഞ്ചനാപരമായ രീതിയിലോ അല്ലെങ്കിൽ ഉചിതമായ ജാഗ്രതയില്ലാതെയോ പ്രവർത്തിച്ചിട്ടില്ലെങ്കിൽ, കാർഡ് ദുരുപയോഗം മൂലമുണ്ടാകുന്ന നിങ്ങളുടെ ബാധ്യത, കാർഡ് വിതരണം ചെയ്യുന്നതുമായി ബന്ധപ്പെട്ട നിബന്ധനകളിലും വ്യവസ്ഥകളിലും നിഷ്കർഷിച്ചിട്ടുള്ള തുകയിലും ഞങ്ങളുടെ 'പരാതി പരിഹാര നയത്തിന്' കീഴിൽ നിർവ്വചിച്ചിട്ടുള്ള ഉപഭോക്തൃ ബാധ്യതയിലും പരിമിതപ്പെടുത്തുന്നതാണ്.

v) ഇളവിന്റെ/ആശ്വാസത്തിന്റെ യഥാർത്ഥ സാധുതാ കാലയളവിൽ ഇതിനകം നൽകിയിട്ടുള്ള ഇളവുകളോ ആശ്വാസമോ ഞങ്ങൾ പിൻവലിക്കില്ല.

vi) കാർഡ് ഉടമാ കരാറിന്റെ നിബന്ധനകളിലും വ്യവസ്ഥകളിലും നൽകിയിട്ടുള്ള ഉദ്ദേശ്യങ്ങൾക്ക് ഒഴികെ കമ്പനി നിങ്ങളുടെ കാര്യങ്ങളിൽ ഇടപെടുന്നത് ഒഴിവാക്കും (നിങ്ങൾ മുമ്പ് വെളിപ്പെടുത്തിയിട്ടില്ലാത്ത പുതിയ വിവരങ്ങൾ കമ്പനിയുടെ ശ്രദ്ധയിൽ വന്നില്ലെങ്കിൽ ഒഴികെ).

vii) നിങ്ങളുടെ പിൻ നഷ്ടമായതിനാലോ നിങ്ങളുടെ പാസ്വേഡിന്റെയോ മറ്റ് സുരക്ഷിത വിവരങ്ങളുടെയോ കാര്യത്തിൽ വിട്ടുവീഴ്ച ചെയ്തതിന്റെ പേരിലോ ദുരുപയോഗം നടന്നാൽ ഞങ്ങളെ അറിയിക്കുകയും ദുരുപയോഗം തടയുന്നതിനുള്ള നടപടികൾ ഞങ്ങൾ സ്വീകരിക്കുകയും ചെയ്യുന്ന സമയം വരെ നിങ്ങൾക്ക് ബാധ്യതയുണ്ടാകും.

viii) ഇനിപ്പറയുന്നവയിൽ ഏതെങ്കിലും നിങ്ങൾ മാറ്റുന്ന സമയത്ത് ഞങ്ങളെ ഉടൻ തന്നെ അറിയിക്കുക:

a. പേര്
b. വിലാസം
c. ഫോൺ നമ്പർ
d. ഇമെയിൽ വിലാസം

5. <u>വിവരം</u>

ക്രെഡിറ്റ് കാർഡ് എന്നത് ഒരു പ്ലാസ്റ്റിക് കാർഡ് വഴിയുള്ള ഒരു സേവനമാണ് അല്ലെങ്കിൽ മൊബൈൽ ഫോണിലോ ചില ക്രെഡിറ്റ്/ക്യാഷ് സൗകര്യമുള്ള മറ്റേതെങ്കിലും മോഡുകളിലോ സംവിധാനിച്ചേക്കാം, ഇത് ചരക്കുകൾക്കും സേവനങ്ങൾക്കും പണം നൽകാനോ പണം പിൻവലിക്കാനോ നിങ്ങളെ അനുവദിക്കുന്നു.

i) നിങ്ങൾ ഒരു ഉപഭോക്താവാകുന്നതിന് മുമ്പ് ഞങ്ങൾ ചെയ്യുന്നത്:

- നിങ്ങളുടെ ആവശ്യങ്ങൾ അനുസരിച്ചുള്ള, ക്രെഡിറ്റ് കാർഡ് വഴിയുള്ള ഉൽപ്പന്നങ്ങളും സേവനങ്ങളും തിരഞ്ഞെടുക്കാൻ നിങ്ങളെ സഹായിക്കുന്നു.
- നിങ്ങൾക്ക് താൽപ്പര്യമുണ്ടെന്ന് ഞങ്ങളോട് പറയുന്ന സേവനങ്ങളുടെയും ഉൽപ്പന്നങ്ങളുടെയും പ്രധാന സവിശേഷതകൾ വിശദമാക്കുന്ന വ്യക്തമായ വിവരങ്ങൾ നിങ്ങൾക്ക് നൽകുക, അതുവഴി മറ്റ് കമ്പനികൾ വാഗ്ദാനം ചെയ്യുന്ന വ്യവസ്ഥകളും നിബന്ധനകളുമായി അർത്ഥവത്തായ താരതമ്യം നടത്താനും അറിവോടെയുള്ള തീരുമാനമെടുക്കാനും നിങ്ങൾക്ക് കഴിയും.
- നിങ്ങളുമായി പ്രാദേശിക ഭാഷയിലോ നിങ്ങൾക്ക് മനസ്സിലാകുന്ന ഭാഷയിലോ ആശയവിനിമയം നടത്തുക;
- ആർബിഐ രൂപീകരിച്ചിട്ടുള്ള "നിങ്ങളുടെ ഉപഭോക്താവിനെ അറിയുക" (കെവൈസി) മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾക്കും ഞങ്ങളുടെ നടപടിക്രമങ്ങൾക്കും അനുസൃതമായി ആവശ്യമായ ജാഗ്രത പാലിക്കുക.
- എല്ലാ അപേക്ഷകൾക്കും കൈപ്പറ്റിയതായുള്ള രസീത് നൽകുന്നതാണ്. അപേക്ഷ എല്ലാവിധത്തിലും പൂർണ്ണവും എല്ലാ നിയന്ത്രണ വ്യവസ്ഥകളും പാലിക്കുകയും ചെയ്യുന്നുവെങ്കിൽ, അപേക്ഷ ലഭിച്ച തീയതി മുതൽ 21 ദിവസത്തിനകം അത് പരിശോധിച്ച് തീർപ്പാക്കുന്നതാണ്. അത്യാവശ്യമെന്ന് കരുതുന്ന സാഹചര്യങ്ങളിൽ, അപേക്ഷ പരിശോധിക്കുന്നതിനുള്ള സമയപരിധി നീട്ടിയേക്കാം.
- സാധാരണ അപേക്ഷാ സമയത്ത് അപേക്ഷ പ്രോസസ്സ് ചെയ്യുന്നതിന് ആവശ്യമായ എല്ലാ വിവരങ്ങളും ശേഖരിക്കുക.ഞങ്ങൾക്ക് എന്തെങ്കിലും അധിക വിവരങ്ങൾ ആവശ്യമായാൽ ഉടൻ തന്നെ നിങ്ങളെ വീണ്ടും ബന്ധപ്പെടുമെന്ന് ഞങ്ങൾ നിങ്ങളെ അറിയിക്കും
- നിങ്ങൾക്ക് ക്രെഡിറ്റ് കാർഡ് നൽകാൻ ഞങ്ങളെ പ്രാപ്തമാക്കുന്നതിന് നിങ്ങളിൽ നിന്ന് ഞങ്ങൾക്ക് എന്തൊക്കെ വിവരങ്ങളാണ്/ഡോക്യുമെന്റേഷനാണ് ആവശ്യമെന്ന് അറിയിക്കുക. നിയമപരവും നിയന്ത്രണപരവുമായ ആവശ്യകതകൾക്ക് അനുസൃതമാകുന്നതിന് വേണ്ടി നിങ്ങളിൽ നിന്ന് ഞങ്ങൾക്ക് ആവശ്യമായ നിങ്ങളുടെ ഐഡന്റിറ്റി, വിലാസം, തൊഴിൽ മുതലായവയുമായി ബന്ധപ്പെട്ട ഡോക്യുമെന്റേഷനും നിയമാനുസൃത അധികാരികൾ നിശ്ചയിച്ചിട്ടുള്ള മറ്റേതെങ്കിലും

രേഖകളും എന്തെല്ലാമെന്ന് (ഉദാ. പാൻ വിശദാംശങ്ങൾ) ഞങ്ങൾ നിങ്ങളെ അറിയിക്കും.കാർഡ് അപേക്ഷാ ഫോമിൽ ഇത് സൂചിപ്പിക്കും.

- ആവശ്യമാണെന്ന് ഞങ്ങൾ കരുതുന്നുവെങ്കിൽ, നിങ്ങളുടെ വസതിയിൽ കൂടാതെ/അല്ലെങ്കിൽ ബിസിനസ് ടെലിഫോൺ നമ്പറുകളിൽ ബന്ധപ്പെടുന്നതിലൂടെ കൂടാതെ/അല്ലെങ്കിൽ ഈ ആവശ്യത്തിനായി ഞങ്ങൾ നിയോഗിച്ച ഏജൻസികൾ മുഖേന നിങ്ങളുടെ താമസസ്ഥലത്ത് കൂടാതെ/അല്ലെങ്കിൽ ബിസിനസ് വിലാസത്തിൽ നേരിട്ട് സന്ദർശിക്കുന്നതിലൂടെ ക്രെഡിറ്റ് കാർഡ് അപേക്ഷയിൽ നിങ്ങൾ സൂചിപ്പിച്ച വിശദാംശങ്ങൾ പരിശോധിച്ചുറപ്പാക്കുക.

ii) നിങ്ങൾ ക്രെഡിറ്റ് കാർഡിനായി അപേക്ഷിക്കുന്ന സമയത്ത് ഫീസുകൾ, പലിശ നിരക്കുകൾ, ബില്ലിംഗും പേയ്മെന്റും, പുതുക്കലിന്റെയും അവസാനിപ്പിക്കലിന്റെയും നടപടിക്രമങ്ങൾ, കാർഡ് പ്രവർത്തിപ്പിക്കാൻ നിങ്ങൾക്ക് ആവശ്യമാകുന്ന മറ്റ് വിവരങ്ങൾ പോലുള്ള പ്രസക്തമായ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും ഞങ്ങൾ വിശദീകരിക്കും.

- നിങ്ങൾ ഒരു ഉൽപ്പന്നം / സേവനം കരസ്ഥമാക്കുമ്പോൾ / അതിനായി അപേക്ഷിക്കുമ്പോൾ ഞങ്ങൾ ടാർഗെറ്റ് ചെയ്ത പൂർത്തിയാക്കാനെടുക്കുന്ന സമയത്തെക്കുറിച്ച് നിങ്ങളെ അറിയിക്കുക.
- ഓരോ ക്രെഡിറ്റ് കാർഡ് അപേക്ഷയ്ക്കും, ഞങ്ങൾ നിങ്ങൾക്ക് ഒരു സ്വീകരണ അറിയിപ്പ് നൽകുകയും അപേക്ഷ പ്രോസസ്സ് ചെയ്യുന്നതിന് എത്ര ദിവസമെടുക്കുമെന്നതിന്റെ ഒരു സൂചന നൽകുകയും ചെയ്യും.
- നിങ്ങളുടെ ക്രെഡിറ്റ് കാർഡ് അപേക്ഷ പ്രോസസ്സ് ചെയ്യാൻ ഞങ്ങൾക്ക് കഴിയുന്നില്ലെങ്കിൽ അത് നിരസിക്കാനുള്ള കാരണം സഹിതം വിവരം നിങ്ങളെ രേഖാമൂലം അറിയിക്കുന്നു.
- അവധി കഴിഞ്ഞ പണമടവിനോടു ബന്ധപ്പെട്ട കണക്കുകൂട്ടലിന്റെ രീതിയും കാർഡ് പുതുക്കലും അവസാനിപ്പിക്കലും നിങ്ങൾക്ക് വിശദീകരിച്ചു തരുന്നു.
- കാർഡ് പ്രവർത്തിപ്പിക്കാൻ നിങ്ങൾക്ക് ആവശ്യമായേക്കാവുന്ന നടപടിക്രമങ്ങൾ.
- ക്രെഡിറ്റ് കാർഡിന്റെ പ്രധാനപ്പെട്ട വസ്തുതകളും നിരക്കുകളും അടങ്ങുന്ന ഏറ്റവും പ്രധാനപ്പെട്ട

നിബന്ധനകളുടെയും വ്യവസ്ഥകളുടെയും ഒരു പകർപ്പ്, കീ ഫാക്ട് സ്റ്റേറ്റ്മെന്റ് എന്നിവ നിങ്ങൾക്ക് നൽകുന്നതാണ്.

- ഞങ്ങൾ നിങ്ങൾക്ക് ഒരു കാർഡ് നൽകുന്നതിനു മുമ്പ്, നിങ്ങൾക്ക് കുടിശ്ശിക തിരിച്ചടയ്ക്കാൻ കഴിയുമെന്ന് ഞങ്ങൾക്ക് തോന്നുന്നുണ്ടോ എന്നത് ഞങ്ങൾ വിലയിരുത്തും.
- ഏജന്റുമാർ എന്ന നിലയിൽ അല്ലെങ്കിൽ ഏതെങ്കിലും ഇൻഷുറൻസ് കമ്പനിയുടെ മറ്റേതെങ്കിലും ശേഷിയിൽ ഞങ്ങൾ ക്രെഡിറ്റ് കാർഡുകളിൽ ഏതെങ്കിലും തരത്തിലുള്ള ഇൻഷുറൻസ് വാഗ്ദാനം ചെയ്യുന്നുവെങ്കിൽ നിങ്ങളെ അറിയിക്കുക.
- ഇൻഷുറൻസ് ഉൽപ്പന്നങ്ങൾ ലഭ്യമാക്കുന്നതിൽ ഞങ്ങൾക്ക് നിങ്ങളുടെ സമ്മതം ഉണ്ടെന്ന് ഞങ്ങൾ ഉറപ്പാക്കും.
- ഇഷ്യൂ ചെയ്ത തീയതിയിൽ നിന്ന് 30 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ കാർഡ് സജീവമാക്കിയിട്ടില്ലെങ്കിലും അതുപോലെ സ്ഥിരീകരണം ആവശ്യപ്പെട്ട തീയതി മുതൽ 7 പ്രവൃത്തി ദിവസത്തിനുള്ളിൽ കാർഡ് സജീവമാക്കുന്നതിന് സമ്മതം ലഭിച്ചില്ലെങ്കിലും ഞങ്ങൾ നിരക്കുകളൊന്നും ഈടാക്കില്ല.
- നിയമിത പ്രവർത്തനങ്ങൾ നിർവഹിക്കാൻ ഡാറ്റ പങ്കിടേണ്ടത് അനിവാര്യമല്ലെങ്കിൽ, നിങ്ങളുടെ കാർഡ് ഡാറ്റ (ഇടപാട് ഡാറ്റ ഉൾപ്പെടെ) ഞങ്ങൾ ഔട്ട്സോഴ്സിംഗ് പങ്കാളികളുമായി പങ്കിടില്ല.

iii) നിങ്ങൾ ഒരു ഉപഭോക്താവാകുമ്പോൾ, ഞങ്ങൾ:

- അനുവദിച്ചിട്ടുള്ള ക്രെഡിറ്റ് പരിധിയുടെ അളവും വാർഷിക പലിശ നിരക്കും അതിന്റെ അപേക്ഷാ രീതിയും ഉൾപ്പെടെയുള്ള നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും സ്വാഗത കിറ്റിൽ ഒരു പ്രാദേശിക ഭാഷയിലോ നിങ്ങൾക്ക് മനസിലാകുന്ന ഭാഷയിലോ അറിയിക്കുന്നു.
- നിങ്ങളുടെ ആദ്യത്തെ ക്രെഡിറ്റ് കാർഡിനൊപ്പം നിങ്ങളുടെ ക്രെഡിറ്റ് കാർഡിന്റെ ഉപയോഗവുമായി ബന്ധപ്പെട്ട് വിശദമായ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും ബാധകമായ പലിശയും നിരക്കുകളും മറ്റ് പ്രസക്തമായ വിവരങ്ങളും നൽകുന്ന ഒരു സേവന ഗൈഡ്/അംഗ ലഘുലേഖ അയയ്ക്കുന്നു.
- ക്രെഡിറ്റ് കാർഡിന്റെ പ്രധാനപ്പെട്ട വസ്തുതകളും നിരക്കുകളും അടങ്ങുന്ന ഏറ്റവും പ്രധാനപ്പെട്ട

നിബന്ധനകളുടെയും വ്യവസ്ഥകളുടെയും (MITC) ഒരു പകർപ്പ്, കീ ഫാക്ട് സ്റ്റേറ്റ്മെന്റ് എന്നിവ നിങ്ങൾക്ക് നൽകുന്നതാണ്.

- പാസ്വേഡ് പരിരക്ഷിത ഫയലിൽ ഇമെയിൽ മുഖേനയോ വേണമെങ്കിൽ തപാൽ അല്ലെങ്കിൽ കൊറിയർ സേവനത്തിലൂടെയോ ഒപ്പിട്ട/ഡിജിറ്റലായി ഒപ്പിട്ട ക്രെഡിറ്റ് കാർഡ് അപേക്ഷയുടെ ഒരു പകർപ്പ് നിങ്ങൾക്ക് നൽകുന്നതാണ്.
- നിങ്ങൾക്ക് ആവശ്യമുള്ളപ്പോഴെല്ലാം ഞങ്ങളെ ബന്ധപ്പെടാൻ സാധിക്കുന്നതിന് കോൺടാക്റ്റ് ടെലിഫോൺ നമ്പറുകൾ, തപാൽ വിലാസം, വെബ്സൈറ്റ്/ഇമെയിൽ വിലാസം എന്നിവ പോലുള്ള ഞങ്ങളുടെ കോൺടാക്റ്റ് വിശദാംശങ്ങൾ നിങ്ങളെ അറിയിക്കുന്നു.
- നിങ്ങളുടെ ക്രെഡിറ്റ് കാർഡ് സ്റ്റേറ്റ്മെന്റിൽ കാണുന്ന ഒരു ഇടപാട് നിങ്ങൾ തിരിച്ചറിയുന്നില്ലെങ്കിൽ, ഞങ്ങളോട് ചോദിച്ചാൽ ഞങ്ങൾ കൂടുതൽ വിശദാംശങ്ങൾ നിങ്ങൾക്ക് നൽകും. ചില സാഹചര്യങ്ങളിൽ, നിങ്ങൾ ഒരു ഇടപാടിന് അംഗീകാരം നൽകിയിട്ടില്ല എന്നതിന്റെ സ്ഥിരീകരണമോ തെളിവോ ഞങ്ങൾക്ക് നൽകേണ്ടി വരും.
- നിങ്ങളുടെ കാർഡ് നഷ്ടപ്പെടുകയോ ദുരുപയോഗം ചെയ്യപ്പെടുകയോ ചെയ്താൽ നിങ്ങളുടെ അക്കൗണ്ടിൽ വന്നിട്ടുള്ള നഷ്ടങ്ങൾക്ക് നിങ്ങൾക്ക് ബാധ്യതയുണ്ടെന്ന സാഹചര്യങ്ങൾ ഞങ്ങളുടെ സേവന ഗൈഡ്/അംഗ ലഘുലേഖ വഴി നിങ്ങളെ അറിയിക്കുന്നു.
- ആവശ്യപ്പെടാത്ത വാണിജ്യ ആശയവിനിമയങ്ങളെക്കുറിച്ചുള്ള മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ പാലിക്കുന്നു, വിവരങ്ങൾ/സേവനം ലഭിക്കുന്നതിന് ഉപഭോക്താവ് രേഖാമൂലം സമ്മതം നൽകിയില്ലെങ്കിൽ ഞങ്ങൾ ഒരു പുതിയ ഉൽപ്പന്നത്തിന്റെ/സേവനത്തിന്റെ എന്തെങ്കിലും പ്രൊമോഷണൽ ഓഫറുകൾ ടെലിഫോൺ കോളുകൾ/എസ്എംഎസ് വഴി ഉപഭോക്താവിനെ അറിയിക്കുകയില്ല/പങ്കുവെക്കുകയില്ല. ഉപഭോക്താവിന് ഇതിനകം ലഭിച്ചിട്ടുള്ള നിലവിലെ ഉൽപ്പന്നങ്ങളിലോ സേവനങ്ങളിലോ ഉള്ള ഓഫറുകൾ/സവിശേഷതകൾ സംബന്ധിച്ച് ഞങ്ങൾ ഉപഭോക്താവിനെ അറിയിക്കുന്നത് തുടരും.
- വെബ്സൈറ്റ്, മെയിലറുകൾ അല്ലെങ്കിൽ മറ്റേതെങ്കിലും മോഡ് മുഖേന ഞങ്ങളുടെ ഉൽപ്പന്നം എങ്ങനെ ഉപയോഗിക്കാം എന്നതിനെക്കുറിച്ചുള്ള പതിവ് അപ്ഡേറ്റുകൾ നിങ്ങൾക്ക് നൽകുന്നു.

- നിങ്ങളുടെ ക്രെഡിറ്റ് കാർഡ് പരിധി അഥവാ ക്യാഷ് പരിധി, അല്ലെങ്കിൽ മറ്റ് വായ്പാ പരിധി വർദ്ധിപ്പിക്കുന്നതിന് മുൻപായി ഞങ്ങൾ നിങ്ങളുടെ വ്യക്തമായ അനുമതി വാങ്ങുകയും കൂടാതെ കുടിശ്ശികകൾ തിരിച്ചടയ്ക്കാനുള്ള നിങ്ങളുടെ ശേഷിയുടെ അടിസ്ഥാനത്തിൽ നിങ്ങളുടെ ക്രെഡിറ്റ് സ്ഥിതി വിലയിരുത്തുകയും ചെയ്യും. MITC വായിച്ചു ബോധ്യപ്പെട്ട ശേഷം ഉപഭോക്താവ് നിർദ്ദിഷ്ടമായി അംഗീകരിച്ച ഇടപാടുകൾ, അനുമതിയുടെ തെളിവായി ഡിജിറ്റൽ റെക്കോർഡുകൾ വീണ്ടെടുക്കാനാവുന്ന ആശയവിനിമയ മാർഗ്ഗങ്ങൾ എന്നിവ ഉൾപ്പെടെയുള്ള ഇലക്ട്രോണിക് മാർഗ്ഗങ്ങളിലൂടെ ലഭിക്കുന്ന അനുമതികളും സാധുവായ അനുമതിയായി കണക്കാക്കുന്നതാണ്.
- നിങ്ങളുടെ വ്യക്തമായ സമ്മതം തേടാതെ അനുവദിച്ചതും നിർദ്ദേശിക്കപ്പെട്ടതുമായ ക്രെഡിറ്റ് പരിധി ഒരിക്കലും ലംഘിക്കുന്നില്ലെന്ന് ഉറപ്പാക്കുക. എന്നിരുന്നാലും ചില സന്ദർഭങ്ങളിൽ, അക്കൗണ്ടിന് ബാധകമായ ചില ഫീസും ചാർജുകളും ഉണ്ട്, ക്രെഡിറ്റ് പരിധി ലംഘിക്കപ്പെട്ടേക്കാം. എന്നിരുന്നാലും, സമ്മതം കൂടാതെ OVL ഫീസ് ഈടാക്കില്ല.

6. <u>താരിഫ് (ഫീസുകൾ/ചാർജുകൾ/പലിശ)</u>

i) ഞങ്ങളുടെ പൊതു ഫീസുകളുടെയും ചാർജുകളുടെയും (പലിശനിരക്കുകൾ ഉൾപ്പെടെ) ഷെഡ്യൂൾ നിങ്ങൾക്ക് ഇനിപ്പറയുന്നതിലൂടെ കാണാനാകും:

- എംഐടിസിയെ/മെമ്പർ ബുക്ക്ലെറ്റ്/കീ ഫാക്ട് സ്റ്റേറ്റ്മെന്റ് എന്നിവയെ പരാമർശിക്കുന്നു
- ഉപഭോക്തൃ സേവന നമ്പറുകളിലേക്ക് വിളിക്കുന്നതിലൂടെ
- ഞങ്ങളുടെ വെബ്സൈറ്റ് / മൊബൈൽ ആപ്പ് സന്ദർശിക്കൽ
- ഞങ്ങളുടെ നിയുക്ത സ്റ്റാഫിനോട് ചോദിക്കുന്നതിലൂടെ.
- സ്റ്റേറ്റ്മെന്റുകളിലെ ചാർജുകളുടെ ഷെഡ്യൂൾ

ii) ബാധകമായ പലിശ നിരക്കുകൾ/ഫീസുകൾ, ചാർജുകൾ എന്നിവയുൾപ്പെടെ ഉൽപ്പന്നങ്ങളുടെ പ്രധാന സവിശേഷതകളെക്കുറിച്ചുള്ള വിവരങ്ങൾ ഞങ്ങൾ നൽകും.

iii) നിങ്ങൾ ഞങ്ങളോട് ചോദിക്കുകയാണെങ്കിൽ, നിങ്ങളുടെ അക്കൗണ്ടിലേക്ക് ഞങ്ങൾ എങ്ങനെയാണ് പലിശ ബാധകമാക്കുന്നതെന്ന് ഞങ്ങൾ വിശദീകരിക്കും.

iv) അഭ്യർത്ഥന സ്വീകരിച്ച് 21 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ വായ്പക്കാരനിൽ നിന്നോ മറ്റ് ബാങ്ക്/ധനകാര്യ സ്ഥാപനത്തിൽ നിന്നോ വായ്പക്കാരന്റെ അക്കൗണ്ട് കൈമാറുന്നതിനുള്ള അഭ്യർത്ഥന ഞങ്ങൾ പ്രോസസ്സ് ചെയ്യും.

v) ഞങ്ങളുടെ താരിഫിലെ മാറ്റങ്ങൾ: കുറഞ്ഞത് ഒരു മാസത്തെ മുൻകൂർ അറിയിപ്പ് നൽകിക്കൊണ്ട് മാത്രമേ നിരക്കുകളിൽ മാറ്റങ്ങൾ വരുത്തുകയുള്ളൂ. ഞങ്ങളുടെ ക്രെഡിറ്റ് കാർഡ് ഉൽപ്പന്നങ്ങളിലെ താരിഫ് (പലിശ നിരക്ക് അല്ലെങ്കിൽ മറ്റ് ഫീസുകൾ/ചാർജുകൾ) ഞങ്ങൾ മാറ്റുമ്പോൾ, ഞങ്ങളുടെ വെബ്സൈറ്റിലെ വിവരങ്ങൾ ഞങ്ങൾ അപ്ഡേറ്റ് ചെയ്യും, അത്തരം മാറ്റം വെബ്സൈറ്റിൽ പരാമർശിച്ചിട്ടുള്ള പ്രാബല്യത്തിൽ വരുന്ന തീയതി മുതൽ 30 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ നിങ്ങളുടെ ബില്ലിംഗ് സ്റ്റേറ്റ്മെന്റുകളിലൂടെ നിങ്ങളെ അറിയിക്കും. തർക്കം പരിഹരിക്കുന്നതുവരെ 'വഞ്ചന' എന്ന് തർക്കമുള്ള ഇടപാടുകൾക്ക് ചാർജ് ഈടാക്കില്ല.

7. **<u>പലിശ നിരക്കുകൾ</u>**

i) ഞങ്ങളുടെ പലിശ നിരക്കുകളെക്കുറിച്ച് നിങ്ങൾക്ക് ഇനിപ്പറയുന്നതിലൂടെ കണ്ടെത്താനാകുന്നതാണ്:

- ഞങ്ങളുടെ വെബ്സൈറ്റായ <u>www.sbicard.com</u> സന്ദർശിക്കുന്നതിലൂടെ
- നിങ്ങളുടെ ബില്ലിംഗ് സ്റ്റേറ്റ്മെന്റിൽ
- താരിഫ് ഷെഡ്യൂൾ /MITC/കീ ഫാക്റ്റ് സ്റ്റേറ്റ്മെന്റ്
- ഞങ്ങളുടെ ഹെൽപ്പ് ലൈനുകളിൽ / മൊബൈൽ ആപ്പിൽ വിളിക്കൽ

ii) നിങ്ങൾ ഒരു ഉപഭോക്താവാകുമ്പോൾ, ബാധകമായ പലിശ നിരക്കുകൾ, എപ്പോഴാണ് പലിശ ഈടാക്കുക, അത് എങ്ങനെയാണ് ബാധകമാകുക, പലിശ കണക്കുകൂട്ടുന്ന രീതി എന്നിവയെക്കുറിച്ചുള്ള വിവരങ്ങൾ ഞങ്ങൾ നിങ്ങൾക്ക് നൽകും.

a. ഞങ്ങൾ പലിശ നിരക്കുകളിൽ മാറ്റം വരുത്തുമ്പോൾ, ഞങ്ങളുടെ ഹെൽപ്പ്ലൈൻ / വെബ്സൈറ്റ് /മൊബൈൽ ആപ്പ് വഴി ഞങ്ങൾ നിങ്ങളെ അറിയിക്കും. പലിശ നിരക്കുകളിലെ മാറ്റങ്ങൾ (റെഗുലേറ്ററി ആവശ്യകതകളുടെ ഫലമായി ഉണ്ടായവ ഒഴികെയുള്ള) ഭാവിയിലെ ഫലത്തോടെ നടപ്പിൽ വരുത്തും, മാത്രമല്ല ഇത് ഞങ്ങളുടെ വെബ്സൈറ്റിൽ പ്രാദേശിക ഭാഷയിലോ അല്ലെങ്കിൽ

നിങ്ങൾ മനസ്സിലാകുന്ന ഭാഷയിലോ നിങ്ങളെ അറിയിക്കും. കൂടാതെ, അത്തരം മാറ്റം വെബ്സൈറ്റിൽ പരാമർശിച്ചിട്ടുള്ള പ്രാബല്യത്തിൽ വരുന്ന തീയതി മുതൽ 30 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ നിങ്ങളുടെ ബില്ലിംഗ് സ്റ്റേറ്റ്മെന്റുകളിലൂടെ നിങ്ങളെ അറിയിക്കും.

b. പലിശ നിരക്കും, റിസ്ക് തരംതിരിക്കുന്നതിനുള്ള രീതിയും, വ്യത്യസ്ത പലിശ നിരക്കുകൾ ഈടാക്കുന്നുണ്ടെങ്കിൽ അതിനുള്ള കാരണവും ഞങ്ങൾ നിങ്ങളെ അറിയിക്കുന്നതാണ്; അങ്ങനെയുള്ള സാഹചര്യങ്ങളിൽ, ഈ പലിശ നിരക്കും റിസ്ക് ഗ്രേഡേഷൻ രീതിയും ഞങ്ങളുടെ വെബ്സൈറ്റിൽ അപ്ലോഡ് ചെയ്യുന്നതുമായിരിക്കും. പലിശ നിരക്കുകളിൽ മാറ്റമുണ്ടാകുമ്പോഴെല്ലാം ഇവ വെബ്സൈറ്റിൽ അപ്ഡേറ്റ് ചെയ്യുന്നതായിരിക്കും.

8. **<u>ചാർജുകൾ</u>**

i) നിങ്ങൾ ഒരു ഉപഭോക്താവാകുമ്പോൾ, ബാധകമായ ചാർജുകളുടെ മുൻകൂർ വിശദാംശങ്ങൾ ഞങ്ങൾ നിങ്ങൾക്ക് നൽകും.

ii) ഞങ്ങളുടെ ചാർജുകളെക്കുറിച്ച് നിങ്ങൾക്ക് ഇങ്ങനെയും കണ്ടെത്താനാകും:

- ഞങ്ങളുടെ വെബ്സൈറ്റ് www.sbicard.com / മൊബൈൽ ആപ്പ് സന്ദർശിക്കൽ
- നിങ്ങളുടെ ബില്ലിംഗ് സ്റ്റേറ്റ്മെന്റിൽ
- താരിഫ് ഷെഡ്യൂൾ /MITC/കീ ഫാക്റ്റ് സ്റ്റേറ്റ്മെന്റ്
- ഞങ്ങളുടെ ഹെൽപ്പ് ലൈനുകളെ വിളിക്കുന്നതിലൂടെ

iii) ഈ ചാർജുകളിലേതെങ്കിലും ഞങ്ങൾ വർദ്ധിപ്പിക്കുകയോ ഒരു പുതിയ ചാർജ് ഏർപ്പെടുത്തുകയോ ചെയ്താൽ, പുതുക്കിയ ചാർജുകൾ ഈടാക്കുന്നതിന്/അടയ്ക്കേണ്ടത് ആകുന്നതിന് ഒരു മാസം മുമ്പെങ്കിലും ഞങ്ങളുടെ ഹെൽപ്പ്ലൈൻ/വെബ്സൈറ്റ് വഴി ഇത് അറിയിക്കും. കൂടാതെ, അത്തരം മാറ്റം വെബ്സൈറ്റിൽ പരാമർശിച്ചിട്ടുള്ള പ്രാബല്യത്തിൽ വരുന്ന തീയതി മുതൽ 30 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ നിങ്ങളുടെ ബില്ലിംഗ് സ്റ്റേറ്റ്മെന്റുകളിലൂടെ നിങ്ങളെ അറിയിക്കും.

iii) മറ്റേതെങ്കിലും സേവനമോ ഉൽപ്പന്നമോ നൽകുന്നതിനുമുമ്പ് നിങ്ങൾ ചോദിക്കുന്ന ഏത് സമയത്തും സേവനത്തിനോ ഉൽപ്പന്നത്തിനോ ഉള്ള ചാർജ് ഞങ്ങൾ നിങ്ങളോട് പറയും.

iv) കാർഡ് അക്കൗണ്ടിൽ കുടിശ്ശികയുള്ള ക്രെഡിറ്റ് തുക നിങ്ങളുടെ ബാങ്ക് അക്കൗണ്ടിലേക്ക് മാറ്റുന്നതിനുള്ള ഏത് അഭ്യർത്ഥനയും അത്തരം അഭ്യർത്ഥന ലഭിച്ച് മൂന്ന് പ്രവൃത്തി ദിവസത്തിനുള്ളിൽ പ്രോസസ്സ് ചെയ്യുമെന്ന് ഞങ്ങൾ ഉറപ്പുവരുത്തുന്നതാണ്.

9. **<u>അവസാനിപ്പിക്കൽ</u>**

i) അടയ്ക്കേണ്ട കുടിശ്ശിക എന്തെങ്കിലും ഉണ്ടെങ്കിൽ അവ അടച്ചുതീർത്തതിന് ശേഷം ഞങ്ങളുടെ സേവന ഗൈഡ്/അംഗ ലഘുലേഖയിൽ ഞങ്ങൾ നൽകിയിട്ടുള്ള നടപടിക്രമങ്ങൾ പാലിച്ചുകൊണ്ട് ഞങ്ങൾക്ക് അറിയിപ്പ് നൽകി നിങ്ങളുടെ ക്രെഡിറ്റ് കാർഡ് നിങ്ങൾക്ക് അവസാനിപ്പിക്കാം. റദ്ദാക്കാനുള്ള നിങ്ങളുടെ അഭ്യർത്ഥന ഞങ്ങൾ സ്വീകരിക്കുകയും എല്ലാ കുടിശ്ശികകളും അടയ്ക്കുന്നതിന് വിധേയമായി ഏഴ് പ്രവൃത്തി ദിവസത്തിനുള്ളിൽ നിങ്ങളുടെ ക്രെഡിറ്റ് കാർഡ് റദ്ദാക്കൽ / ക്ലോസ് ചെയ്യൽ സ്ഥിരീകരിക്കുകയും ചെയ്യും. അവസാനിപ്പിക്കുന്നതിനുള്ള അപേക്ഷ തപാൽ വഴിയോ മറ്റേതെങ്കിലും മാർഗത്തിലൂടെയോ അയയ്ക്കണമെന്ന് ഞങ്ങൾ നിർബന്ധിക്കില്ല, ഇത് അഭ്യർത്ഥന സ്വീകരിക്കുന്നതിന് കാലതാമസമുണ്ടാക്കിയേക്കാം.

ii) ഞങ്ങളുടെ അഭിപ്രായത്തിൽ നിങ്ങൾ കാർഡ് ഉടമാ കരാറും ബന്ധപ്പെട്ട ഏറ്റവും പ്രധാനപ്പെട്ട നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും അല്ലെങ്കിൽ എസ്ബിസിപിഎസ്എല്ലിന്റെ മറ്റേതെങ്കിലും ക്രെഡിറ്റ് കൂടാതെ/അല്ലെങ്കിൽ തട്ടിപ്പ് അപകടസാധ്യതയും ലംഘിക്കുകയാണെങ്കിൽ ഞങ്ങളുടെ ഏക തീരുമാനത്തിൽ ഞങ്ങൾ നിങ്ങളുടെ ക്രെഡിറ്റ് കാർഡ് അവസാനിപ്പിച്ചേക്കാം.

iii) ഹെൽപ്പ്ലൈൻ, ഇമെയിൽ-ഐഡി, ഇന്ററാക്ടീവ് വോയ്സ് റെസ്പോൺസ് (IVR), വെബ്സൈറ്റ്, മൊബൈൽ-ആപ്പ് മുതലായ ഒന്നിലധികം മാർഗ്ഗങ്ങളിലൂടെ ക്രെഡിറ്റ് കാർഡ് അക്കൗണ്ട് ക്ലോസ് ചെയ്യുന്നതിനുള്ള അപേക്ഷ സമർപ്പിക്കാനുള്ള ഓപ്ഷൻ കാർഡ് ഉടമകൾക്ക് നൽകുന്നതാണ്.

iv) ക്രെഡിറ്റ് കാർഡ്(കൾ) ഒരു വർഷത്തിൽ കൂടുതൽ ഉപയോഗിക്കാതിരിക്കുകയും അറിയിപ്പ് ലഭിച്ച് 30 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ മറുപടി ലഭിക്കാതിരിക്കുകയും ചെയ്യുകയാണെങ്കിൽ തുടർന്ന് നിങ്ങളുടെ അക്കൗണ്ട് ഞങ്ങൾ ബ്ലോക്ക് ചെയ്യുന്നതാണ്. അക്കൗണ്ട്

ക്ലോസ് ചെയ്തതിനു ശേഷം, ക്രെഡിറ്റ് ബാലൻസ് ഉണ്ടെങ്കിൽ നിങ്ങൾ നല്കിയിട്ടുള്ള ബാങ്ക് അക്കൗണ്ടിലേക്ക് ട്രാൻസ്ഫർ ചെയ്യുന്നതാണ്.

10. **<u>നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും</u>**

i) നിങ്ങൾ ആദ്യമായി ഒരു ഉപഭോക്താവാകുകയോ ഒരു ഉൽപ്പന്നം സ്വീകരിക്കുകയോ ചെയ്യുമ്പോൾ, നിങ്ങൾ ഞങ്ങളോട് നൽകാൻ ആവശ്യപ്പെട്ട സേവനത്തിന്റെ പ്രസക്തമായ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും ഞങ്ങൾ നിങ്ങൾക്ക് നൽകും.

ii) എല്ലാ രേഖാമൂലമുള്ള നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും ന്യായയുക്തമായതും നിങ്ങളുടെ അവകാശങ്ങളും ഉത്തരവാദിത്തങ്ങളും വ്യക്തമായും ലളിതമായ ഭാഷയിലും വ്യക്തമാക്കും, അത് ഒരു പ്രാദേശിക ഭാഷയിലോ നിങ്ങൾക്ക് മനസ്സിലാകുന്ന ഒരു ഭാഷയിലോ ആയിരിക്കും. കക്ഷികളുടെ അവകാശങ്ങളും കടമകളും വ്യക്തമാക്കുന്നതിന് ആവശ്യമാകുമ്പോൾ നിയമപരമായ അല്ലെങ്കിൽ സാങ്കേതികമായ ഭാഷ മാത്രമേ ഞങ്ങൾ ഉപയോഗിക്കൂ.

iii) കാർഡ് അപേക്ഷാ ഫോമിലെ നിബന്ധനകൾക്കും വ്യവസ്ഥകൾക്കും ഞങ്ങൾ നിങ്ങളുടെ അംഗീകാരം ആവശ്യപ്പെടും.

iv) കാർഡ് ഉടമയുടെ കരാറിനൊപ്പമുള്ള എംഐടിസി റീഡിൽ, വൈകിയ തിരിച്ചടവിന് ഈടാക്കുന്ന പിഴ എന്താണെന്ന് പ്രസ്താവിച്ചിട്ടുണ്ട്;

v) ഫ്ലോട്ടിംഗ് പലിശ നിരക്കിൽ കമ്പനി ടേം ലോണുകൾ വാഗ്ദാനം ചെയ്യുന്നില്ല. എന്നിരുന്നാലും, ഏതെങ്കിലും ഉൽപ്പന്നങ്ങളും സേവനങ്ങളും ഫ്ലോട്ടിംഗ് പലിശ നിരക്കിൽ വാഗ്ദാനം ചെയ്യുന്നുവെങ്കിൽ, അത്തരം സേവനങ്ങൾക്ക് കമ്പനി കൈവശാവകാശം ഏറ്റെടുക്കൽ ചാ ർജുകൾ/പ്രീ-പേയ്മെന്റ് പിഴകൾ ഈടാക്കില്ല.

vi) നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും എന്നതിൽ മാറ്റങ്ങൾ-

- നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും എന്നതിലെ മാറ്റങ്ങൾ സമയാസമയങ്ങളിൽ പ്രാദേശിക ഭാഷയിലോ നിങ്ങൾക്ക് മനസ്സിലാകുന്ന ഭാഷയിലോ നിങ്ങളെ അറിയിക്കും.
- ഞങ്ങളുടെ വെബ്സൈറ്റിലൂടെയും മറ്റു ചാനലുകളിലൂടെയും ഒരു മാസമെങ്കിലും മുമ്പ് അറിയിപ്പ് നൽകിക്കൊണ്ട് ഭാവി പ്രാബല്യത്തോടെ ആയിരിക്കും മാറ്റങ്ങൾ വരുത്തുന്നത്.

11. <u>പരസ്യവും വിപണനവും:</u>

i) എല്ലാ പരസ്യ, പ്രമോഷണൽ മെറ്റീരിയലുകളും വ്യക്തവും ഉചിതവും ന്യായയുക്തവും തെറ്റിദ്ധരിപ്പിക്കാത്തതുമാണെന്ന് ഞങ്ങൾ ഉറപ്പാക്കും.

ii) ഞങ്ങൾ വാഗ്ദാനം ചെയ്യുന്ന ഒരു ഉൽപ്പന്നത്തിന്റെയോ സേവനത്തിന്റെയോ പലിശനിരക്കിനെ പരാമർശിക്കുന്ന, ഏത് മാധ്യമത്തിലും പ്രമോഷണൽ സാഹിത്യത്തിലുമുള്ള ഞങ്ങളുടെ പരസ്യത്തിൽ ഞങ്ങൾ മറ്റ് ഫീസുകളും ചാർജുകളും ബാധകമാണോയെന്നും പ്രസക്തമായ നിബന്ധനകളുടെയും വ്യവസ്ഥകളുടെയും മുഴുവൻ വിശദാംശങ്ങളും അഭ്യർത്ഥനയനുസരിച്ച് ലഭ്യമാണോ എന്നും അറിയിക്കും.

iii) ധനകാര്യ സേവനങ്ങൾ, ഉൽപ്പന്നങ്ങൾ എന്നിവ മുഴുവനായും നിങ്ങൾക്ക് നൽകാൻ ഞങ്ങൾ ആഗ്രഹിക്കുന്നു, അവയിൽ ചിലത് ഞങ്ങളുടെ തന്നെ ഉൽപ്പന്നങ്ങളാണ്, മറ്റുള്ളവ ഞങ്ങളുടെ ഗ്രൂപ്പ്/അസോസിയേറ്റ്/എന്റിറ്റികളുടെ അല്ലെങ്കിൽ ഞങ്ങൾക്ക് ടെ അപ്പ് ക്രമീകരണങ്ങളുള്ള കമ്പനികളുടെ ഉൽപ്പന്നങ്ങളാണ്, മെയിൽ വഴിയോ ഞങ്ങളുടെ വെബ്സൈറ്റിലോ ഹെൽപ്പ് ലൈനിലോ ഞങ്ങൾ തീരുമാനിച്ച മറ്റേതെങ്കിലും മോഡിലോ രജിസ്റ്റർ ചെയ്തുകൊണ്ടോ അത്തരം വിവരങ്ങൾ/സേവനം സ്വീകരിക്കാൻ നിങ്ങളുടെ സമ്മതം ലഭിച്ചത് അനുസരിച്ചായിരിക്കും ഇത്. എന്നിരുന്നാലും ഞങ്ങളുടെ അസോസിയേറ്റ്/ഗ്രൂപ്പ് എന്റിറ്റികളെക്കുറിച്ചോ അല്ലെങ്കിൽ ഞങ്ങളുമായി ബിസിനസ്സ് ടെ അപ്പ് ക്രമീകരണങ്ങളുള്ള കമ്പനികളെക്കുറിച്ചോ ഞങ്ങൾ നിങ്ങളോട് പറയും, നിങ്ങൾ ആഗ്രഹിക്കുന്നുവെങ്കിൽ, അവരുടെ സ്റ്റാഫ്/ഏജന്റുമാരെ അവരുടെ ഉൽപ്പന്നങ്ങൾ വിപണനം ചെയ്യുന്നതിനായി നിർദ്ദേശിക്കുക.

iv) ഞങ്ങൾക്ക് വേണ്ടി പ്രവർത്തിക്കുന്ന മൂന്നാം കക്ഷികൾ ഞങ്ങൾ കാണിക്കുന്ന അതേ രഹസ്യസ്വഭാവത്തോടെ നിങ്ങളുടെ സ്വകാര്യ വിവരങ്ങൾ കൈകാര്യം ചെയ്യും.

v) കാർഡ് ഉൽപ്പന്നം വിൽക്കുന്നതിനു വേണ്ടി ഞങ്ങളുടെ വിൽപ്പന പ്രതിനിധികൾ നിങ്ങളെ സമീപിക്കുമ്പോൾ അവർ സ്വയം പരിചയപ്പെടുത്തും

vi) ഞങ്ങളുടെ പ്രതിനിധി അനുചിതമായ പെരുമാറ്റം കാണിച്ചുവെന്ന് നിങ്ങളിൽ നിന്ന് എന്തെങ്കിലും പരാതി ലഭിച്ചുകഴിഞ്ഞാൽ, പരാതി പരിഹരിക്കുന്നതിന് ഞങ്ങൾ ഉചിതമായ നടപടികൾ സ്വീകരിക്കും.

vii) ഞങ്ങളുടെ ഏതെങ്കിലും ക്രെഡിറ്റ് കാർഡ് ഉൽപ്പന്നങ്ങൾ വിൽക്കുന്നതിനോ അല്ലെങ്കിൽ ക്രോസ് സെൽ ഓഫർ നൽകുന്നതിനോ ഞങ്ങളുടെ ടെലിമാർക്കറ്റിംഗ് സ്റ്റാഫ്/ഏജന്റുമാർ നിങ്ങളെ ഫോണിൽ ബന്ധപ്പെടുകയാണെങ്കിൽ, വിളിക്കുന്നയാൾ സ്വയം പരിചയപ്പെടുത്തുകയും അവൻ/അവൾ ഞങ്ങൾക്ക് വേണ്ടിയാണ് വിളിക്കുന്നതെന്ന് പരാമർശിക്കുകയും ചെയ്യും. 10:00 മുതൽ 07:00 മണി വരെ മാത്രമേ അവർ ഉപഭോക്താക്കളുമായി ബന്ധപ്പെടാൻ പാടുള്ളൂ.

viii) ധാർമികമല്ലാത്ത/വ്യാജമായ വാഗ്ദാനങ്ങളെക്കുറിച്ച് അവബോധം വർദ്ധിപ്പിക്കുന്നതിന് അറിയിക്കേണ്ട പ്രസക്തമായ എല്ലാ സന്ദേശങ്ങളും ഞങ്ങളുടെ പരസ്യങ്ങളിൽ ഉൾപ്പെടുമെന്ന് ഞങ്ങൾ ഉറപ്പാക്കും.

12. **<u>അക്കൗണ്ട് പ്രവർത്തനങ്ങൾ</u>**

i) നിങ്ങളുടെ അക്കൗണ്ട് മാനേജ് ചെയ്യാനും അതിലെ എൻട്രികൾ പരിശോധിക്കാനും നിങ്ങളെ സഹായിക്കുന്നതിന്, അക്കൗണ്ട് നിഷ്ക്രിയമായി കണക്കാക്കുന്നില്ലെങ്കിൽ നിങ്ങളുടെ ക്രെഡിറ്റ് കാർഡ് കൊണ്ട് നടന്ന/ഉപയോഗിച്ചു നടത്തിയ ഇടപാടുകളുടെ വിശദാംശങ്ങൾ അടങ്ങിയ അക്കൗണ്ട് സ്റ്റേറ്റ്മെന്റുകൾ ഞങ്ങൾ നൽകും.

ii) ഞങ്ങൾ എല്ലാ മാസവും ഒരു നിശ്ചിത തീയതിയിൽ നിങ്ങളുടെ ക്രെഡിറ്റ് കാർഡ് സ്റ്റേറ്റ്മെന്റ്, തപാൽ / കൊറിയർ വഴി നിങ്ങളുടെ തപാൽ വിലാസത്തിലേക്ക് അല്ലെങ്കിൽ ഞങ്ങളുടെ പക്കൽ രജിസ്റ്റർ ചെയ്തിട്ടുള്ള നിങ്ങളുടെ ഇമെയിൽ ID-ലേക്ക്, അല്ലെങ്കിൽ നിങ്ങൾ സമ്മതിച്ചിട്ടുള്ള മറ്റേതെങ്കിലും ഡിജിറ്റൽ മാർഗ്ഗങ്ങൾ മുഖേന അയക്കുന്നതായിരിക്കും. നിങ്ങളുടെ റഫറൻസിനായി ഒരു സുരക്ഷിത ലേഗിൻ പ്രക്രിയയിലൂടെ ഞങ്ങളുടെ വെബ്സൈറ്റിലോ മൊബൈൽ ആപ്ലിക്കേഷനിലോ സ്റ്റേറ്റ്മെന്റ് ലഭ്യമാക്കും. നിങ്ങൾക്ക് വിവരങ്ങൾ ലഭിക്കാത്ത സാഹചര്യങ്ങളിൽ, നിങ്ങൾ ഞങ്ങളെ ബന്ധപ്പെടുമെന്ന് ഞങ്ങൾ പ്രതീക്ഷിക്കുന്നു, ഒപ്പം എന്തെങ്കിലും ഉണ്ടെങ്കിൽ സമയബന്ധിതമായി അവയുടെ പേയ്മെന്റ് നടത്താനും ഒഴിവാക്കിയത് ഹൈലൈറ്റ് ചെയ്യാനും നിങ്ങളെ പ്രാപ്തമാക്കുന്നതിന് ഞങ്ങൾ വിശദാംശങ്ങൾ വീണ്ടും അയയ്ക്കും.

iii) നിങ്ങൾക്ക് ഡ്യൂപ്ലിക്കേറ്റ് ഹാർഡ് കോപ്പികൾ ആവശ്യമുണ്ടെങ്കിൽ, അത് ഒരു ചാർജോടു കൂടി നിങ്ങൾക്ക് ലഭ്യമാക്കും. വിശദമാക്കിയ പ്രസക്തമായ ചാർജ് ഞങ്ങളുടെ താരിഫ് ഷെഡ്യൂളിൽ ഉൾപ്പെടുത്തും.

iv) നിങ്ങൾ നടത്തിയിട്ടുള്ള വിദേശ കറൻസി ഇടപാടുകൾക്ക് ബാധകമായ സേവനം, വിനിമയ നിരക്കുകൾ, ചാർജുകൾ എന്നിവയുടെ വിശദാംശങ്ങൾ ഞങ്ങൾ നിങ്ങൾക്ക് നൽകും.

v) നിങ്ങളുടെ അക്കൗണ്ടുകൾ സംരക്ഷിക്കാനായി നിങ്ങൾക്ക് എന്ത് ചെയ്യാനാകും എന്നതിനെ കുറിച്ചുള്ള നിർദ്ദേശങ്ങൾ തന്ന് ഞങ്ങൾ നിങ്ങളെ സഹായിക്കും.

vi) നിങ്ങളുടെ കാർഡ് നഷ്ടപ്പെടുകയോ മോഷ്ടിക്കപ്പെടുകയോ ചെയ്തു അല്ലെങ്കിൽ നിങ്ങളുടെ പിൻ അല്ലെങ്കിൽ മറ്റ് സുരക്ഷാ വിവരങ്ങൾ മറ്റൊരാൾക്ക് അറിയാം സാഹചര്യത്തിൽ, നിങ്ങൾ ഞങ്ങളെ അറിയിച്ചാൽ ഇവ ദുരുപയോഗം ചെയ്യുന്നത് തടയാൻ ഞങ്ങൾ അടിയന്തര നടപടികൾ സ്വീകരിക്കും.

vii) വിവിധ ചാനലുകളിലെ കാർഡുകളുടെ ഉപയോഗം ഉൾപ്പെടുത്തി, തുക എത്രയാണെന്ന് കണക്കിലെടുക്കാതെ എല്ലാത്തരം ഇടപാടുകൾക്കും ഞങ്ങൾ നിങ്ങൾക്ക് "ഓൺലൈൻ അലേർട്ടുകൾ" നൽകും.

viii) നിങ്ങളുടെ സമ്മതമില്ലാതെ ഞങ്ങൾ കാർഡ് സജീവമാക്കുകയോ / നിങ്ങൾ സമ്മതം നൽകാത്ത കാർഡിനായി നിങ്ങൾക്ക് ബിൽ നൽകുകയോ ചെയ്താൽ ഒപ്പം കാർഡിൽ ഇടപാടുകൾ ഒന്നുമില്ലെങ്കിൽ, ഞങ്ങൾ ചാർജുകൾ ഉടൻ തന്നെ തിരിച്ചടക്കുക മാത്രമല്ല, തിരച്ചടച്ച ചാർജുകളുടെ ഇരട്ടി മൂല്യമുള്ള തുക പിഴയും നൽകും.

ix) നിങ്ങളുടെ ക്രെഡിറ്റ് കാർഡിലെ പരിധി കുറയ്ക്കാൻ നിർദ്ദേശിച്ചിട്ടുണ്ടെങ്കിൽ, അതിനുള്ള കാരണം ഉൾപ്പെടെ ഞങ്ങൾ നിങ്ങളെ അറിയിക്കും, എസ്എംഎസ്/ഇ-മെയിൽ വഴിയും തുടർന്ന് രേഖാമൂലം സ്ഥിരീകരണം വഴിയുമായിരിക്കും ഇത്.

x) നിങ്ങൾ നാമനിർദ്ദേശം ചെയ്ത വ്യക്തിക്ക്(കൾക്ക്) ഞങ്ങൾ ഒരു ആഡ്-ഓൺ കാർഡ്(കൾ) നൽകിയേക്കാം. നിങ്ങളുടെ അഭ്യർത്ഥന പ്രകാരം, നിങ്ങൾക്ക് നൽകിയ ആഡ്-ഓൺ കാർഡിനായി(കൾക്കായി) ഞങ്ങൾ ഒരു ക്രെഡിറ്റ് പരിധി (മൊത്തത്തിലുള്ള പരിധിക്കുള്ളിൽ) സജ്ജീകരിക്കും. അത്തരം അധിക കാർഡ് ഉടമകൾ നടത്തുന്ന എല്ലാ ഇടപാടുകൾക്കും നിങ്ങൾ ബാധ്യസ്ഥരാണ്.

xi) കുടിശ്ശിക കണക്കാക്കുന്ന രീതി, 'അടയ്ക്കേണ്ട ഏറ്റവും കുറഞ്ഞ തുക' മാത്രം നൽകുന്നതിന്റെ സാമ്പത്തിക പ്രത്യാഘാതങ്ങൾ എന്നിവ ഞങ്ങൾ നിങ്ങളെ അറിയിക്കും.

xii) കാർഡ് അക്കൗണ്ടിൽ കുടിശ്ശികയുള്ള ക്രെഡിറ്റ് തുക നിങ്ങളുടെ ബാങ്ക് അക്കൗണ്ടിലേക്ക് മാറ്റുന്നതിനുള്ള ഏത് അഭ്യർത്ഥനയും അത്തരം അഭ്യർത്ഥന ലഭിച്ച് മൂന്ന് പ്രവൃത്തി ദിവസത്തിനുള്ളിൽ പ്രോസസ്സ് ചെയ്യുമെന്ന് ഞങ്ങൾ ഉറപ്പുവരുത്തുന്നതാണ്.

13. **<u>കാർഡുകളും പിന്നുകളും</u>**

i) നിങ്ങളുടെ സ്റ്റേറ്റ്മെന്റിൽ കാണുന്ന ഒരു കാർഡ് ഇടപാട് നിങ്ങൾ തിരിച്ചറിയുന്നില്ലെങ്കിൽ, ഞങ്ങൾ നിങ്ങൾക്ക് കൂടുതൽ വിശദാംശങ്ങൾ നൽകും. ചില സാഹചര്യങ്ങളിൽ, നിങ്ങൾ ഒരു ഇടപാടിന് അംഗീകാരം നൽകിയിട്ടില്ല എന്നതിന്റെ സ്ഥിരീകരണമോ തെളിവോ നിങ്ങൾ ഞങ്ങൾക്ക് നൽകേണ്ടതുണ്ട്. അനധികൃത ക്രെഡിറ്റ് കാർഡ് ഇടപാടുകളുടെ കാര്യത്തിലുള്ള നിങ്ങളുടെ ബാധ്യത മനസിലാക്കാൻ, കമ്പനിയുടെ വെബ്സൈറ്റിൽ അതായത് www.sbicard.com-ൽ ലഭ്യമായ ഞങ്ങളുടെ 'പരാതി പരിഹാര നയം' പരിശോധിക്കുക.

ii) ഞങ്ങൾ നിങ്ങളുടെ PIN [വ്യക്തിഗത തിരിച്ചറിയൽ നമ്പർ] കാർഡിൽ നിന്നും വേറിട്ട് നൽകുന്നതും, നിങ്ങൾ അംഗീകരിച്ചിട്ടുള്ള ഡിജിറ്റൽ മാർഗ്ഗങ്ങളിലൂടെ അത് പങ്കിടുന്നതുമായിരിക്കും.

iii) ഞങ്ങളുടെ വെബ്സൈറ്റ്, മൊബൈൽ ആപ്ലിക്കേഷൻ അല്ലെങ്കിൽ ഐവിആർ ഉപയോഗിച്ചും നിങ്ങളുടെ ക്രെഡിറ്റ് കാർഡിനായി ഇടപാട് പിൻ സൃഷ്ടിക്കാൻ നിങ്ങൾക്ക് കഴിയും.

- വെബ്സൈറ്റ് വഴി ഇടപാട് പിൻ സൃഷ്ടിക്കുന്നതിന്: നിങ്ങളുടെ ഓൺലൈൻ അക്കൗണ്ടിലേക്ക് ലോഗിൻ ചെയ്തിട്ട് ഇടതു വശത്തുള്ള മെനുവിലെ 'എന്റെ അക്കൗണ്ടുകൾ' എന്ന ടാബിൽ ക്ലിക്ക് ചെയ്ത് ഇനിപ്പറയുന്ന പടികൾ പിൻപറ്റുക:- 'പിൻ മാനേജ് ചെയ്യുക' എന്നത് ക്ലിക്ക് ചെയ്യുക
- പിൻ മാറ്റേണ്ട ആവശ്യമുള്ള കാർഡ് തിരഞ്ഞെടുക്കുക
- 'ഒടിപി സൃഷ്ടിക്കുക' എന്നത് ക്ലിക്ക് ചെയ്യുക
- ഒടിപി നൽകുക
- പുതിയ പിൻ രണ്ടുതവണ നൽകി സമർപ്പിക്കുക എന്നത് ക്ലിക്ക് ചെയ്യുക

- മൊബൈൽ ആപ്പ് വഴി ഇടപാട് പിൻ സൃഷ്ടിക്കുന്നതിന്/മാറ്റാൻ: നിങ്ങളുടെ അക്കൗണ്ടിലേക്ക് ലോഗിൻ ചെയ്തിട്ട് സ്ക്രീനിന്റെ അടിയിലുള്ള 'സേവനങ്ങൾ' എന്ന ഓപ്ഷനിൽ ക്ലിക്ക് ചെയ്ത് ഇനിപ്പറയുന്ന പടികൾ പിൻപറ്റുക: 'കാർഡ് പിൻ മാറ്റുക' എന്നതിൽ ക്ലിക്ക് ചെയ്യുക
- ഏത് കാർഡിന്റെയാണോ പിൻ മാറ്റേണ്ടത് ആ കാർഡ് തിരഞ്ഞെടുക്കുക.
- പുതിയ പിൻ രണ്ടുതവണ നൽകിയ ശേഷം 'തുടരുക' എന്നതിൽ ക്ലിക്ക് ചെയ്യുക.

- ഒടിപി നൽകുക

ഐവിആർ വഴി ഇടപാട് പിൻ സൃഷ്ടിക്കുന്നതിന്: എസ്ബിഐ കാർഡ് ഉപഭോക്തൃ ഹെൽപ്പ്ലൈൻ നമ്പറിൽ വിളിക്കുക:
1860 180 1290 അല്ലെങ്കിൽ 39 02 02 02 (ലോക്കൽ എസ്ടിഡി കോഡ് മുമ്പിൽ ചേർക്കുക)

- പിൻ സൃഷ്ടിക്കുന്നതിന് '6' ഓപ്ഷൻ തിരഞ്ഞെടുക്കുക
- എസ്ബിഐ കാർഡ് നമ്പർ, DD MM YYYY ഫോർമാറ്റിൽ ജനനത്തീയതി, MM YY ഫോർമാറ്റിൽ കാർഡ് കാലഹരണ തീയതി എന്നിവ നൽകുക
- നിങ്ങളുടെ രജിസ്റ്റർ ചെയ്ത മൊബൈൽ നമ്പറിലോ ഇമെയിൽ വിലാസത്തിലോ ലഭിച്ച 6 അക്ക ഒടിപി നൽകുക
- ഒരു 4 അക്ക പിൻ നമ്പർ തിരഞ്ഞെടുത്ത് വീണ്ടും സ്ഥിരീകരിക്കുക
- ഐവിആറിൽ തന്നെ നിങ്ങൾക്ക് ഒരു സ്ഥിരീകരണ സന്ദേശം ലഭിക്കും

14. **<u>അക്കൗണ്ട് വിശദാംശങ്ങളുടെ രഹസ്യാത്മകത</u>**

i) നിങ്ങളുടെ എല്ലാ സ്വകാര്യ വിവരങ്ങളും ഞങ്ങൾ സ്വകാര്യവും രഹസ്യാത്മകവുമായി കൈകാര്യം ചെയ്യും (നിങ്ങൾ ഒരു ഉപഭോക്താവല്ലാത്തപ്പോൾ പോലും). ഞങ്ങളുടെ ഗ്രൂപ്പിലെ സ്ഥാപനങ്ങൾ ഉൾപ്പെടെ, ഒരു മൂന്നാം കക്ഷിക്ക് നിങ്ങളുടെ അക്കൗണ്ടുകളുടെ ഇടപാട് വിശദാംശങ്ങൾ ഞങ്ങൾ വെളിപ്പെടുത്തില്ല, ഇനിപ്പറയുന്ന അസാധാരണമായ സാഹചര്യങ്ങളിൽ ഞങ്ങളെ ഇവ ചെയ്യാൻ അനുവദിച്ചാൽ ഒഴികെ –

- ഞങ്ങൾക്ക് നിയമപ്രകാരം വിവരങ്ങൾ നൽകേണ്ടി വന്നാൽ
- വിവരങ്ങൾ വെളിപ്പെടുത്തേണ്ടത് പൊതുജനങ്ങളോടുള്ള ഒരു കടമയായാൽ
- ഞങ്ങളുടെ താൽപ്പര്യങ്ങൾ വിവരങ്ങൾ നൽകണമെന്ന് ആവശ്യപ്പെടുന്നുവെങ്കിലും (ഉദാഹരണത്തിന്, വഞ്ചന തടയുന്നതിന് വേണ്ടി), നിങ്ങളെയോ നിങ്ങളുടെ അക്കൗണ്ടുകളെയോ കുറിച്ചുള്ള വിവരങ്ങൾ (നിങ്ങളുടെ പേരും വിലാസവും ഉൾപ്പെടെ) മാർക്കറ്റിംഗ് ആവശ്യങ്ങൾക്കായി ഞങ്ങളുടെ ഗ്രൂപ്പിലെ മറ്റ് കമ്പനികൾ ഉൾപ്പെടെ മറ്റാർക്കെങ്കിലും നൽകുന്നതിന് ഞങ്ങൾ ഇത് ഒരു കാരണമായി ഉപയോഗിക്കില്ല.

- വിവരങ്ങൾ വെളിപ്പെടുത്താൻ നിങ്ങൾ ഞങ്ങളോട് ആവശ്യപ്പെടുകയാണെങ്കിലോ അല്ലെങ്കിൽ ഞങ്ങളുടെ ഗ്രൂപ്പ്/അസോസിയേറ്റ്/സ്ഥാപനങ്ങൾ അല്ലെങ്കിൽ മറ്റ് ധനകാര്യ സേവന ഉൽപ്പന്നങ്ങൾ നൽകുന്നതിന് ഞങ്ങൾക്ക് ടെ-അപ്പ് ക്രമീകരണങ്ങൾ ഉള്ള കമ്പനികൾക്ക് അത്തരം വിവരങ്ങൾ നൽകുന്നതിന് നിങ്ങളുടെ അനുമതി ഉണ്ടെങ്കിലോ.
- കാർഡ് അക്കൗണ്ടുകളുടെയും മറ്റ് അഡ്മിനിസ്ട്രേറ്റീവ് സേവനങ്ങളുടെയും പരിശോധിച്ചുറപ്പിക്കലിനും പ്രവർത്തനത്തിനും കമ്പനി ഏർപ്പെട്ടിരിക്കുന്ന മൂന്നാം കക്ഷികൾക്ക്.

ii) സാധ്യമാകുന്നിടത്തെല്ലാം, ക്രെഡിറ്റിലുള്ള/ ക്യാഷ് പരിധിയിലുള്ള വർദ്ധനവ് നിരസിക്കാനുള്ള കാരണങ്ങൾ നിങ്ങളെ അറിയിക്കും.

iii) രഹസ്യമായിരിക്കേണ്ട വ്യക്തിഗത ഡാറ്റയോ വിവരങ്ങളോ എസ്ബിഐസിപിഎസ്എൽ ഏതെങ്കിലും മൂന്നാം കക്ഷിക്ക് വെളിപ്പെടുത്തുന്നതിന്, അത്തരം വിവരങ്ങൾ നൽകിയ ആളിൽനിന്നുള്ള മുൻകൂർ അനുമതി ആവശ്യമാണ്, അയാൾ അത്തരം വിവരങ്ങൾ നിയമാനുസൃതമായ കരാറിന് കീഴിൽ നൽകിയിട്ടുള്ളതായിരിക്കണം; അല്ലെങ്കിൽ അത്തരം വെളിപ്പെടുത്തൽ എസ്ബിഐസിപിഎസ്എല്ലും വിവരങ്ങൾ നൽകിയ ആളും തമ്മിലുള്ള കരാറിൽ സമ്മതിച്ചിട്ടുള്ളതാകണം; അല്ലെങ്കിൽ ഒരു നിയമപരമായ ബാധ്യത നിറവേറ്റാൻ അത്തരം വെളിപ്പെടുത്തൽ അനിവാര്യമായിരിക്കണം.

ബാധകമായ ചട്ടങ്ങൾക്കും നിയമനിർമ്മാണങ്ങൾക്കും അനുസൃതമായി, എസ്ബിഐസിപിഎസ്എൽ ഇനിപ്പറയുന്ന സാഹചര്യങ്ങൾ ഉൾപ്പെടെയുള്ള എന്നാൽ അവയിൽ മാത്രമായി പരിമിതപ്പെടുത്താത്ത, സാഹചര്യങ്ങളിൽ വ്യക്തിഗത വിവരങ്ങൾ പങ്കിട്ടേക്കാം:

- ഒരു വ്യക്തിയുടെ സാമ്പത്തിക സാഹചര്യങ്ങൾ റിപ്പോർട്ട് ചെയ്യാനോ അവയെ കുറിച്ച് ചോദിക്കാനോ കാർഡ് ഉടമ നൽകാനുള്ള കടങ്ങൾ റിപ്പോർട്ട് ചെയ്യാനോ ശേഖരിക്കാനോ വേണ്ടി ക്രെഡിറ്റ് ബ്യൂറോകളുമായും സമാന സ്ഥാപനങ്ങളുമായും.

- നിയമപരമായ ഉത്തരവുകൾ, നിയമപരമോ നിയന്ത്രണപരമോ ആയ നിബന്ധനകൾ, സർക്കാർ അഭ്യർത്ഥനകൾ എന്നിവയ്ക്ക് അനുസൃതമായി പ്രവർത്തിക്കാൻ വേണ്ടി റെഗുലേറ്ററി അതോറിറ്റികൾ, കോടതികൾ, സർക്കാർ ഏജൻസികൾ എന്നിവയുമായി.

- വഞ്ചനയോ ക്രിമിനൽ പ്രവർത്തനമോ കണ്ടെത്താനും തടയാനും എസ്ബിഐസിപിഎസ്എല്ലിന്റെയോ മറ്റുള്ളവരുടെയോ അവകാശങ്ങൾ സംരക്ഷിക്കാനും വേണ്ടി പങ്കാളികൾ, റെഗുലേറ്ററി അതോറിറ്റികൾ, സർക്കാർ ഏജൻസികൾ എന്നിവയുമായി.

- എസ്ബിഐസിപിഎസ്എല്ലിനായി സേവനങ്ങൾ നിർവ്വഹിക്കുന്ന, അതുമായി സഹകരിക്കുന്ന, അതിന്റെ ബിസിനസ്സ് പ്രവർത്തിപ്പിക്കാൻ സഹായിക്കുന്ന പങ്കാളികൾ, അനുബന്ധ സ്ഥാപനങ്ങൾ, മൂന്നാം കക്ഷികൾ എന്നിവരുമായി കൂടാതെ/അല്ലെങ്കിൽ അതിനൊപ്പം ചേർന്ന് ഉൽപ്പന്നങ്ങളും കൂടാതെ/അല്ലെങ്കിൽ സേവനങ്ങളും വാഗ്ദാനം ചെയ്യുകയോ വികസിപ്പിക്കുകയോ ചെയ്യുന്ന ധനകാര്യ സ്ഥാപനങ്ങളുമായോ പങ്കാളികളുമായോ അനുബന്ധ സ്ഥാപനങ്ങളുമായോ മൂന്നാം കക്ഷികളുമായോ കൂടുതലായ അല്ലെങ്കിൽ മറ്റ് ഉൽപ്പന്നങ്ങളോ സേവനങ്ങളോ വിൽക്കുന്ന സാഹചര്യത്തിൽ.

- വിവരങ്ങൾ നൽകുന്നയാൾ നിർദ്ദിഷ്ട ഉൽപ്പന്നങ്ങൾക്കോ സേവനങ്ങൾക്കോ വേണ്ടി സമ്മതം നൽകിയിട്ടുള്ളപ്പോൾ

15. **<u>കൂടിശ്ശികയുടെ ശേഖരണം</u>**

i) കൂടിശ്ശിക പിരിക്കുന്നതിനായി തയ്യാറാക്കിയ നയം ഞങ്ങൾ പിന്തുടരും.

ii) ശേഖരണത്തിനായുള്ള ഞങ്ങളുടെ പെരുമാറ്റച്ചട്ടം ഞങ്ങൾ പിന്തുടരും.

iii) ഞങ്ങളുടെ ശേഖരണ നയം മര്യാദ, ന്യായമായ ഇടപെടൽ, പ്രേരണ എന്നിവയിലധിഷ്ഠിതമായാണ് ഉണ്ടാക്കിയിരിക്കുന്നത്. ഉപഭോക്തൃ ആത്മവിശ്വാസവും ദീർഘകാല ബന്ധവും വളർത്തുന്നതിൽ ഞങ്ങൾ വിശ്വസിക്കുന്നു.

iv) നിങ്ങൾ നേരിടുന്ന യഥാർത്ഥ ബുദ്ധിമുട്ടുകൾക്ക് ഉചിതമായ പരിഗണന നൽകിയതിന് ശേഷമുള്ള ശേഖരണം ഞങ്ങളുടെ ശേഖരണ

നയത്തിൽ ഉൾപ്പെടുന്നുവെന്ന് ഞങ്ങൾ ഉറപ്പാക്കും.അടയ്ക്കേണ്ട തുക വീണ്ടെടുക്കുന്ന കാര്യത്തിൽ, ഞങ്ങൾ ബുദ്ധിമുട്ടിക്കലിനെ ആശ്രയിക്കില്ല. മോശം പെരുമാറ്റവുമായി ബന്ധപ്പെട്ട പരാതികൾക്ക് ഉചിതമായ രീതിയിൽ ഉപഭോക്താക്കളെ കൈകാര്യം ചെയ്യുന്നതിന് സ്റ്റാഫിന് വേണ്ടത്ര പരിശീലനം നൽകിയിട്ടുണ്ടെന്ന് കമ്പനി ഉറപ്പാക്കും. കുടിശ്ശികയുള്ള തുക തിരിച്ചുപിടിക്കുന്നതിനായി, ജീവനക്കാർ വാക്കാലോ ശാരീരികമായോ ഏതെങ്കിലും തരത്തിലുള്ള ഭീഷണിയോ ഉപദ്രവമോ നടത്തില്ല. കൂടാതെ, ഭീഷണിപ്പെടുത്തുന്നതോ / അല്ലെങ്കിൽ അജ്ഞാതമോ ആയ കോളുകൾ നടത്തുകയോ മൊബൈൽ / സോഷ്യൽ മീഡിയയിൽ അനുചിതമായ സന്ദേശങ്ങൾ അയയ്ക്കുകയോ വായ്പക്കാരനെ നിരന്തരം വിളിക്കുകയോ ചെയ്യുകയില്ല. മാത്രമല്ല, വായ്പ എടുത്തയാളുടെ കുടുംബാംഗങ്ങളുടെയും റഫറൻസ് നല്കിയവരുടെയും സുഹൃത്തുക്കളുടെയും സ്വകാര്യതയിലേക്ക് കടന്നുകയറാനോ പരസ്യമായി അപമാനിക്കാനോ ഉദ്ദേശിച്ചുള്ള പ്രവർത്തനങ്ങളിൽ ഞങ്ങളുടെ പ്രതിനിധികൾ ഏർപ്പെടുകയില്ല.

v) ശേഖരണ ഏജൻസികൾക്ക് ഒരു ഡീഫോൾട്ട് കേസ് കൈമാറുന്നതിനുമുമ്പ് ഞങ്ങൾക്ക് ഒരു പരിശോധനാ സംവിധാനം ഉണ്ടായിരിക്കും, അതുവഴി ഞങ്ങളുടെ ഭാഗത്തുനിന്നുള്ള വീഴ്ചകൾ കാരണം നിങ്ങളെ ബുദ്ധിമുട്ടിക്കില്ല. കൂടാതെ, കാർഡ് ഹോൾഡർക്ക് ഏജന്റിനെ അസൈൻ ചെയ്യുമ്പോൾ വീണ്ടെടുക്കൽ ഏജന്റിന്റെ പേരും ബന്ധപ്പെടാനുള്ള വിശദാംശങ്ങളും ഞങ്ങൾ നൽകുന്നു.

vi) ഏറ്റവും പ്രധാനപ്പെട്ട നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും (എംഐടിസി) അനുസരിച്ച് പേയ്മെന്റോ പ്രകടനമോ ഓർമ്മിപ്പിക്കുന്നതിനോ ത്വരിതപ്പെടുത്തുന്നതിനോ തീരുമാനമെടുക്കുന്നതിന് മുമ്പ് ഞങ്ങൾ ഒരു പ്രാദേശിക ഭാഷയിലോ നിങ്ങൾക്ക് മനസ്സിലാകുന്ന ഒരു ഭാഷയിലോ ഒരു അറിയിപ്പ് നൽകും.

vii) സ്വാഗത കിറ്റിന്റെ ഭാഗമായ ഏറ്റവും പ്രധാനപ്പെട്ട നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും എന്നതിൽ നൽകിയിട്ടുള്ള ആവശ്യങ്ങൾക്കല്ലാതെ ഞങ്ങൾ നിങ്ങളുടെ കാര്യങ്ങളിൽ ഇടപെടില്ല (നിങ്ങൾ നേരത്തെ വെളിപ്പെടുത്തിയിട്ടില്ലാത്ത പുതിയ വിവരങ്ങൾ എന്തെങ്കിലും ഞങ്ങളുടെ ശ്രദ്ധയിൽ വന്നിട്ടില്ലെങ്കിൽ).

viii) സ്റ്റാഫിലെ മൊത്തം അംഗങ്ങൾ അല്ലെങ്കിൽ ശേഖരണത്തിലും കൂടാതെ/അല്ലെങ്കിൽ സെക്യൂരിറ്റി കൈവശപ്പെടുത്തലിലും കമ്പനിയെ പ്രതിനിധീകരിക്കാൻ അധികാരമുള്ള ഏതെങ്കിലും വ്യക്തി ചുവടെ നൽകിയിരിക്കുന്ന മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ പാലിക്കണം:

a. ഉപഭോക്താവിനെ സാധാരണയായി അവർ താൽപര്യപ്പെടുന്ന സ്ഥലത്തും അവരുടെ വസതിയിൽ നിർദ്ദിഷ്ട സ്ഥലത്തിന്റെ അഭാവത്തിലും അവരുടെ വസതിയിൽ ലഭ്യമല്ലെങ്കിലും അവരുടെ ബിസിനസ്സ്/തൊഴിൽ സ്ഥലത്തും ബന്ധപ്പെടും.

b. കമ്പനിയെ പ്രതിനിധീകരിക്കുന്നതിനുള്ള ഐഡന്റിറ്റിയും അധികാരവും ഉപഭോക്താവിനെ ആദ്യം തന്നെ അറിയിക്കും.

c. ഉപഭോക്താവിന്റെ സ്വകാര്യത മാനിക്കപ്പെടും.

d. ഉപഭോക്താവുമായുള്ള ആശയവിനിമയം സിവിൽ രീതിയിലായിരിക്കും.

e. ഉപഭോക്താവിന്റെ ബിസിനസ്സിന്റെയോ ജോലിയുടെയോ ഭാഗമായുള്ള പ്രത്യേക സാഹചര്യങ്ങളിൽ ഒഴികെ, 08:00-നും 19:00-നും ഇടയിൽ മാത്രമേ ഞങ്ങളുടെ പ്രതിനിധികൾ ഉപഭോക്താക്കളെ ബന്ധപ്പെടുകയുള്ളൂ. മാത്രമല്ല അവർ തെറ്റായതും തെറ്റിദ്ധരിപ്പിക്കുന്നതുമായ പ്രസ്താവനകൾ നടത്തുകയുമില്ല.

f. ഒരു പ്രത്യേക സമയത്ത് അല്ലെങ്കിൽ ഒരു പ്രത്യേക സ്ഥലത്ത് കോളുകൾ ഒഴിവാക്കാനുള്ള ഉപഭോക്താവിന്റെ അഭ്യർത്ഥന കഴിയുന്നിടത്തോളം മാനിക്കപ്പെടും.

g. കോളുകളുടെ സമയവും നമ്പറും സംഭാഷണത്തിന്റെ ഉള്ളടക്കങ്ങളും രേഖപ്പെടുത്തും.

h. കുടിശ്ശിക സംബന്ധിച്ച തർക്കങ്ങളോ വ്യത്യാസങ്ങളോ പരസ്പരം സ്വീകാര്യമായതും ചിട്ടയായതുമായ രീതിയിൽ പരിഹരിക്കുന്നതിന് എല്ലാ സഹായങ്ങളും നൽകും.

i. കുടിശ്ശിക പിരിവിനായി ഉപഭോക്താവിന്റെ സ്ഥലം സന്ദർശിക്കുന്ന സമയത്ത്, മാന്യതയും ഔചിത്യവും പാലിക്കും.

ix) കുടുംബത്തിലെ മരണം അല്ലെങ്കിൽ മറ്റ് ദുരന്ത അവസരങ്ങൾ പോലുള്ള അനുചിതമായ അവസരങ്ങളിൽ കുടിശ്ശിക പിരിച്ചെടുക്കാനുള്ള കോളുകൾ/സന്ദർശനങ്ങൾ നടത്തുന്നത് ഒഴിവാക്കും.

x) ഇന്ത്യൻ ഗവൺമെന്റിന്റെ DoT-ൽ നിന്നും സാധുവായ രജിസ്ട്രേഷൻ സർട്ടിഫിക്കറ്റ് ഇല്ലാത്ത ടെലിമാർക്കറ്റർമാരെ (DSA-കൾ / DMA-കൾ) ഞങ്ങൾ ടെലിമാർക്കറ്റർമാരായി ഏർപ്പെടുത്തുന്നതല്ല; TRAI കാലാകാലങ്ങളിൽ പുറപ്പെടുവിക്കുന്ന മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ അനുസരിച്ച് രജിസ്റ്റർ ചെയ്തിട്ടുള്ള ടെലിമാർക്കറ്റർമാരെ മാത്രമേ ഞങ്ങൾ ഏതു തരത്തിലുമുള്ള പ്രൊമോഷണൽ / ടെലിമാർക്കറ്റിംഗ് പ്രവർത്തനങ്ങൾക്കായി നിയോഗിക്കുകയുള്ളൂ.

16. **ഭിന്നശേഷിക്കാർക്ക് വേണ്ടിയുള്ള സൗകര്യങ്ങൾ**

a) ഏതൊരു ഉപഭോക്താവിനും ഞങ്ങളുടെ ഉൽപ്പന്നങ്ങൾ നൽകുന്നതിൽ ഏതു വിധത്തിലുള്ള വൈകല്യങ്ങളുടെയും അടിസ്ഥാനത്തിൽ ഞങ്ങൾ യാതൊരുവിധ വിവേചനവും കാണിക്കുന്നതല്ല. ഞങ്ങളുടെ ബിസിനസ്സ് സൗകര്യങ്ങൾ പ്രയോജനപ്പെടുത്തുന്നതിനായി അത്തരം വ്യക്തികൾക്ക് സാധ്യമായ എല്ലാ സഹായങ്ങളും നൽകുന്നുണ്ടെന്ന് ഞങ്ങൾ ഉറപ്പുവരുത്തും. അവർക്കായുള്ള ഒരു പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം ഞങ്ങളുടെ 'പരാതി പരിഹാര സംവിധാനത്തിന്' കീഴിൽ ഇതിനകം തന്നെ സജ്ജീകരിച്ചിട്ടുണ്ട്.

b) അത്തരം വ്യക്തികളുടെ അവകാശങ്ങൾ സംബന്ധിച്ച ബോധവൽക്കരണത്തിനായി, ഞങ്ങളുടെ എല്ലാ തലങ്ങളിലുമുള്ള ജീവനക്കാർക്കായി ഞങ്ങൾ പരിശീലന പരിപാടികൾ സംഘടിപ്പിക്കാറുണ്ട്.

17. **കൂടുതലായ സഹായം: പരാതികൾ / പ്രതികരണം /നിർദ്ദേശങ്ങൾ**

ബന്ധപ്പെടാനുള്ള വിവരങ്ങൾ: താഴെ പറയുന്ന മാർഗങ്ങളിലൂടെ ഏത് അന്വേഷണങ്ങൾക്കായോ അഭ്യർത്ഥനയ്ക്കായോ പരാതികൾക്കായോ കാർഡ് ഉടമയ്ക്ക് എസ്ബിഐസിപിഎസ്എല്ലിനെ ബന്ധപ്പെടാവുന്നതാണ്.

1. 24*7 പ്രവർത്തിക്കുന്ന കോൾ സെന്ററിൽ 1860 500 1290, 1860 180 1290, 39 02 02 02 (ലോക്കൽ STD കോഡ് തുടക്കത്തിൽ ചേർക്കുക) അല്ലെങ്കിൽ 1800 180 1290 (ടോൾ ഫ്രീ) എന്ന നമ്പറിൽ

   i) ഞങ്ങളുടെ കസ്റ്റമർ കെയർ എക്സിക്യൂട്ടീവുകൾ തിങ്കൾ മുതൽ ശനി വരെ, 8 AM മുതൽ 8 PM വരെ ലഭ്യമാണ്. അടിയന്തര, പ്രീമിയം സേവനങ്ങൾക്കായി കസ്റ്റമർ കെയർ ലൈനുകൾ 24*7 ലഭ്യമാണ്

   ii) ടാറ്റാ കാർഡിനായി 39 02 34 56 (ലോക്കൽ എസ്ടിഡി കോഡ് മുമ്പിൽ ചേ ർക്കുക) അല്ലെങ്കിൽ 1800 180 8282 (ടോൾ ഫ്രീ) ഡയൽ ചെയ്യുക

2. ഉപഭോക്താവിന് customercare@sbicard.com എന്ന വിലാസത്തിലേക്ക് ഒരു ഇമെയിൽ എഴുതിക്കൊണ്ട്, അല്ലെങ്കിൽ വെബ് അധിഷ്ഠിത പ്ലാറ്റ്ഫോമായ www.sbicard.com/email മുഖേന കസ്റ്റമർ കെയറുമായി

ബന്ധപ്പെടാം, അല്ലെങ്കിൽ എസ്ബിഐ കാർഡ് മൊബൈൽ ആപ്പിൽ ഇനിപ്പറയുന്നതിലേക്ക് പോകുക - ഞങ്ങളുമായി ബന്ധപ്പെടുക>മെയിൽബോക്സ്>രചിക്കുക>ഇന്റൻഡ് തിരഞ്ഞെടുക്കുക

3. തപാൽ/കൊറിയർ വഴി കത്തുകൾ അയച്ചുകൊണ്ടും ഉപഭോക്താവിന് കസ്റ്റമർ കെയറുമായി ബന്ധപ്പെടാം. എസ്ബിഐ കാർഡ്സ് ആൻഡ് പേയ്മെന്റ് സർവീസസ് ലിമിറ്റഡ്, ഡിഎൽഎഫ് ഇൻഫിനിറ്റി ടവേഴ്സ്, ടവർ സി, പന്ത്രണ്ടാം നില, ബ്ലോക്ക് 2, ബിൽഡിംഗ് 3, ഡിഎൽഎഫ് സൈബർ സിറ്റി, ഗുഡ്ഗാവൺ -122002 (ഹരിയാന).

4. സോഷ്യൽ മീഡിയ ചാനലുകൾ - ടിറ്റർ (Twitter@SBICard_Connect), ഫേസ്ബുക്ക് മുതലായവ.

5. എസ്ബിഐ കാർഡ് വെബ്സൈറ്റിൽ ലിസ്റ്റ് ചെയ്തിട്ടുള്ള വോക്ക്-ഇൻ ഡെസ്ക് ലൊക്കേഷനുകൾ.

6. താഴെ പറഞ്ഞിരിക്കുന്ന പരാതി/അഭ്യർത്ഥന വിഭാഗങ്ങൾക്കായി കാർഡ് ഉടമയ്ക്ക് സമർപ്പിത ഇമെയിൽ ഐഡിയിൽ എഴുതാം:

തെറ്റായ വിൽപ്പനയും ശല്യപ്പെടുത്തലുമായി ബന്ധപ്പെട്ട പരാതികൾക്ക് - salesgrievance@sbicard.com

തർക്കത്തിന്/അനധികൃത ഇടപാടിന് ഞങ്ങളുടെ മൊബൈൽ ആപ്പ്/വെബ്സൈറ്റ് വഴി. അതല്ലെങ്കിൽ, തർക്കത്തിന്/അനധികൃത ഇടപാടിന് കാർഡ് ഉടമയ്ക്ക് chargeback@sbicard.com എന്ന സമർപ്പിത ഇ-മെയിൽ ഐഡിയിൽ എഴുതാം.

നഷ്ടപ്പെട്ട കാർഡ് റിപ്പോർട്ട് ചെയ്യാൻ – lostcard@sbicard.com

അക്കൗണ്ട് ക്ലോസ് ചെയ്യാൻ - closurerequest@sbicard.com

ഡാറ്റ സ്വകാര്യതയ്ക്ക് - dataprivacy.complaint@sbicard.com

7. തെറ്റായ വിൽപ്പനയും ശല്യപ്പെടുത്തലുമായി ബന്ധപ്പെട്ട പരാതികൾക്കായി കാർഡ് ഉടമയ്ക്ക് സമർപ്പിത ഹെൽപ്പ്ലൈനിൽ ഞങ്ങളെ വിളിക്കാം: 080-39356050

8. പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം

ഞങ്ങളുടെ സേവന കേന്ദ്രങ്ങളിൽ നിന്ന് ലഭിച്ച പരിഹാരത്തിൽ തൃപ്തിയില്ലെങ്കിൽ, ഉപഭോക്താവിന് നോഡൽ ഓഫീസർക്ക് രേഖാമൂലം പരാതി നൽകി പരാതി പരിഹാര സെല്ലിനെ സമീപിക്കാവുന്നതാണ്. ലഭിക്കുന്ന അത്തരം എല്ലാ പരാതികളും ഒരു സമർപ്പിത ടീം അവലോകനം ചെയ്യുകയും മുൻഗണനാ അടിസ്ഥാനത്തിൽ ഉപഭോക്താവിന് റെസല്യൂഷൻ നൽകുകയും ചെയ്യുന്നു. അത്തരത്തിലുള്ള എല്ലാ പരാതികളും തുടർ റെസല്യൂഷനായി ഞങ്ങളുടെ പരാതി മാനേജ്മെന്റ് സിസ്റ്റത്തിൽ രേഖപ്പെടുത്തുന്നു. ഉപഭോക്താവിന്റെ ഒരു പ്രതിനിധിയായ നോഡൽ ഓഫീസർ എസ്ബിഐ കാർഡിനുള്ളിലെ വ്യത്യസ്ത പ്രവർത്തനങ്ങളുമായി ഇടപഴകിക്കൊണ്ട് ഉചിതമായ റെസല്യൂഷൻ ഉറപ്പാക്കുന്നു.

ഉപഭോക്താവിന് ഇമെയിൽ വഴിയും കത്തുകളിലൂടെയും ടെലിഫോണിലൂടെയും നോഡൽ ഓഫീസറെ ബന്ധപ്പെടാം

ഇമെയിൽ: - Nodalofficer@sbicard.com

തപാൽ വഴി: നോഡൽ ഓഫീസർ, എസ്ബിഐ കാർഡ് പിഒ ബാഗ് 28- ജിപിഒ, ന്യൂഡൽഹി-110001

ഹെൽപ്പ്ലൈൻ: - 1860-180-7777

9. ഞങ്ങൾ ഇടയ്ക്കിടെ ഉപഭോക്തൃ പരാതികളുടെ റിപ്പോർട്ടുകൾ സീനിയർ മാനേജ്മെന്റ് ഫോറത്തിന്റെ അവലോകനത്തിനായും ഞങ്ങളുടെ ഡയറക്ടർ ബോർഡിന്റെ അറിവിലേക്കായി അവർക്കു മുമ്പാകെയും സമർപ്പിക്കും.

10. ഞങ്ങൾക്ക് പരാതി രേഖാമൂലം ലഭിക്കുകയാണെങ്കിൽ, പരാതി റഫറൻസ് നമ്പറിനൊപ്പം ഒരു സ്വീകരണ അറിയിപ്പ്/പ്രതികരണം ഞങ്ങൾ നിങ്ങൾക്ക് അയയ്ക്കും. ഫോണിലൂടെയാണ് ഞങ്ങൾക്ക് ഒരു പരാതി ലഭിക്കുന്നതെങ്കിൽ, ആവശ്യപ്പെട്ടാൽ നിങ്ങൾക്ക് ഞങ്ങൾ ഒരു പരാതി റഫറൻസ് നമ്പർ നൽകും, ആവശ്യമുള്ളപ്പോഴെല്ലാം പുരോഗതിയെക്കുറിച്ച് നിങ്ങളെ അറിയിക്കുകയും ചെയ്യും. റെസല്യൂഷനായി നിശ്ചയിച്ചിട്ടുള്ള സമയപരിധിക്കുള്ളിൽ നിങ്ങൾക്ക് ഉചിതമായ പ്രതികരണം നൽകിക്കൊണ്ട് നിങ്ങളുടെ ചോദ്യങ്ങളും കൂടാതെ/അല്ലെങ്കിൽ പരാതികളും ഞങ്ങൾ പരിഹരിക്കും (അത്

ചോദ്യത്തിന്റെ/അഭ്യർത്ഥനയുടെ/പരാതിയുടെ സ്വഭാവമനുസരിച്ച് വ്യത്യാസപ്പെടാം).

11. ഞങ്ങളുടെ വെബ്സൈറ്റിലും ബിസിനസ്സ് ഇടപാട് നടത്തുന്ന ഞങ്ങളുടെ എല്ലാ ബ്രാഞ്ചുകളിലും/സ്ഥലങ്ങളിലും ഞങ്ങളുടെ പരാതി പരിഹാര ഓഫീസറുടെ പേരും കോൺടാക്റ്റ് വിശദാംശങ്ങളും (ടെലിഫോൺ നമ്പർ, ഇമെയിൽ ഐഡി) ഞങ്ങൾ പ്രദർശിപ്പിക്കും.കൂടാതെ, ആർബിഐയുടെ ഡിപ്പാർട്ട്മെന്റ് ഓഫ് സൂപ്പർവിഷന്റെ ("ഡിഒഎസ്") പ്രാദേശിക ഓഫീസിന്റെ ചുമതലയുള്ള ഓഫീസറുടെ സമ്പൂർണ്ണ കോൺടാക്റ്റ് വിശദാംശങ്ങൾ മുമ്പ് പറഞ്ഞത് പ്രകാരം കാണിക്കും, കൂടാതെ നിങ്ങളുടെ പരാതി/തർക്കം ഒരു മാസത്തിനുള്ളിൽ പരിഹരിച്ചില്ലെങ്കിൽ ആർബിഐയുടെ ഡിഒഎസിന്റെ ചുമതലയുള്ള ഓഫീസറെ നിങ്ങൾക്ക് സമീപിക്കാം, എസ്ബിഐസിപിഎസിഎല്ലിന്റെ രജിസ്റ്റർ ചെയ്ത ഓഫീസ് ഇദ്ദേഹത്തിന്റെ അധികാരപരിധിയിലാണ് വരുന്നത്.
12. കമ്പനിയുടെ വെബ്സൈറ്റിൽ ലഭ്യമായ 'ഉപഭോക്തൃ പരാതിപരിഹാര നയത്തിനും' RBI മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾക്കും അനുസൃതമായി, നിങ്ങൾ റിപ്പോർട്ട് ചെയ്ത ഓരോ പ്രശ്നവും പരാതി ലഭിച്ച തീയതി മുതൽ 30 ദിവസത്തിനകം പരിഹരിക്കാൻ ഞങ്ങൾ പരമാവധി ശ്രമിക്കുന്നതാണ്.സമർപ്പിച്ചിട്ടുള്ള പരാതിക്ക് നിങ്ങൾക്ക് തൃപ്തികരമായ പ്രതികരണം ലഭിച്ചില്ലെങ്കിൽ, ഞങ്ങളുടെ വെബ്സൈറ്റിൽ പ്രദർശിപ്പിച്ചിരിക്കുന്ന എസ്കലേഷൻ മാട്രിക്സ് അനുസരിച്ച് നിങ്ങൾക്ക് പരാതി അടുത്ത ഉയർന്ന തലത്തിലേക്ക് ഉയർത്താവുന്നതാണ്. കൂടാതെ, ഞങ്ങളുടെ പ്രതികരണത്തിൽ നിങ്ങൾ തൃപ്തരല്ലെങ്കിൽ കൂടാതെ പരാതികൾ പരിഹരിക്കുന്നതിനായി മറ്റ് മാർഗ്ഗങ്ങൾ അവലംബിക്കുന്നതിനായി നിങ്ങൾ ആഗ്രഹിക്കുന്നുമുണ്ടെങ്കിൽ, നിങ്ങൾക്ക് റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ നിയമിച്ച ഓംബുഡ്സ്മാനെ സമീപിക്കാം. അതിനുള്ള നടപടിക്രമം ഞങ്ങളുടെ സ്റ്റാഫ് നിങ്ങൾക്ക് വിശദീകരിച്ച് നൽകും.
13. മരണപ്പെട്ട കാർഡ് ഉടമയുടെ കാര്യത്തിൽ, ഇൻഷുറൻസ് ക്ലെയിം ഫയൽ ചെയ്യുന്നതിനും കാർഡ് കുടിശ്ശിക തീർപ്പാക്കുന്നതിനും ഞങ്ങൾ കുടുംബാംഗത്തിന്(ങ്ങൾക്ക്) പൂർണ്ണ സഹായം നൽകും.
14. ഞങ്ങളുടെ പ്രതിനിധിയുടെ തെറ്റായ വിൽപ്പനയ്ക്കോ ഉപദ്രവത്തിനോ എതിരെ പരാതികൾ ഉന്നയിക്കാൻ കാർഡ് ഉടമകൾക്ക് ഒരു പ്രത്യേക ഹെൽപ്പ് ലൈനും ഇമെയിൽ ഐഡിയും ലഭ്യമാക്കുന്നതാണ്.
15. റിക്കവറിയുമായി ബന്ധപ്പെട്ട പരാതികൾ പരിഹരിക്കുന്നതിനായി ഒരു പ്രത്യേക സംവിധാനം ഉപഭോക്താക്കൾക്കായി ലഭ്യമാക്കുന്നതാണ്, ഇതു സംബന്ധിച്ച വിവരങ്ങൾ വായ്പാ തുക വിതരണം ചെയ്യുന്ന സമയത്ത് ഉപഭോക്താവിന് നൽകുന്നതാണ്.

18. ഈട് രേഖകൾ/പ്രമാണങ്ങൾ വിട്ടുനൽകൽ

a) എല്ലാ കുടിശ്ശികകളും അല്ലെങ്കിൽ നിലവിലുള്ള വായ്പാ തുക പൂർണ്ണമായി തിരിച്ചടയ്ക്കുമ്പോൾ ഞങ്ങൾ എല്ലാ ഈടുകളും വിട്ടുനൽകുന്നതാണ്, ഇത് വായ്പക്കാരനുമായി ബന്ധപ്പെട്ട് സ്ഥാപനത്തിന് ഉണ്ടായിരിക്കാനിടയുള്ള മറ്റേതെങ്കിലും നിയമാനുസൃതമായ അവകാശങ്ങൾ അല്ലെങ്കിൽ ഈടാവകാശത്തിന് (lien) വിധേയമായിരിക്കും.

b) സെറ്റ്-ഓഫ് അവകാശം (Right to Set-off) ഉപയോഗിക്കേണ്ട സാഹചര്യമുണ്ടായാൽ, ബാക്കിയുള്ള ക്ലെയിമുകളെക്കുറിച്ചുള്ള പൂർണ്ണമായ വിവരങ്ങളും, പ്രസക്തമായ ക്ലെയിമുകൾ തീർപ്പാക്കുന്നതുവരെ/അടച്ചുതീർക്കുന്നതുവരെ ഈടുകൾ കൈവശം വയ്ക്കാൻ ഞങ്ങൾക്ക് അവകാശം നൽകുന്ന നിബന്ധനകളും വ്യക്തമാക്കിക്കൊണ്ട് നിങ്ങൾക്ക് നോട്ടീസ് നൽകുന്നതായിരിക്കും.

c) എല്ലാ കുടിശ്ശികകളും പൂർണ്ണമായി തിരിച്ചടച്ചതിന് ശേഷം 30 ദിവസത്തിനകം എല്ലാ അസ്സൽ പ്രമാണങ്ങളും വിട്ടുനൽകുകയും, ഏതെങ്കിലും രജിസ്ട്രിയിൽ രജിസ്റ്റർ ചെയ്തിട്ടുള്ള ബാധ്യതകൾ ൗക്കം ചെയ്യുന്നതുമായിരിക്കും.

d) അക്കൗണ്ട് കൈകാര്യം ചെയ്തിരുന്ന SBIC ഔട്ട്ലെറ്റ് / ബ്രാഞ്ചിൽ നിന്ന്, അല്ലെങ്കിൽ രേഖകൾ ലഭ്യമായിട്ടുള്ള മറ്റേതെങ്കിലും ഓഫീസിൽ നിന്ന് അസ്സൽ പ്രമാണങ്ങൾ കൈപ്പറ്റുന്നതിനുള്ള ഒപ്ഷൻ, നിങ്ങളുടെ താല്പര്യപ്രകാരം, നിങ്ങൾക്ക് നൽകുന്നതാണ്.

e) അസ്സൽ പ്രമാണങ്ങൾ തിരികെ നൽകുന്നതിനുള്ള സമയവും സ്ഥലവും, 2023 ഡിസംബർ 1-നോ അതിനു ശേഷമോ നൽകിയിട്ടുള്ള വായ്പാ അനുമതി പത്രങ്ങളിൽ വ്യക്തമാക്കിയിട്ടുണ്ടാകും.

f) ഏക വായ്പക്കാരന്റെയോ അല്ലെങ്കിൽ സംയുക്ത വായ്പക്കാരുടെയോ മരണം പോലുള്ള അപ്രതീക്ഷിത സാഹചര്യങ്ങൾ കൈകാര്യം ചെയ്യുന്നതിനായി, അസ്സൽ പ്രമാണങ്ങൾ നിയമപരമായ അവകാശികൾക്ക് തിരികെ നൽകുന്നതുമായി ബന്ധപ്പെട്ട് ഞങ്ങൾക്ക് കൃത്യമായ ഒരു നടപടിക്രമം ഉണ്ട്. ഉപഭോക്താക്കളുടെ അറിവിലേക്കായി ഇത്തരം നടപടിക്രമങ്ങൾ സമാനമായ മറ്റ് നയങ്ങൾക്കും നടപടിക്രമങ്ങൾക്കും ഒപ്പം വെബ്സൈറ്റിൽ പ്രദർശിപ്പിക്കുന്നതാണ്.

g) എല്ലാ കുടിശ്ശികകളും പൂർണ്ണമായി തീർത്തതിന് ശേഷം 30 ദിവസത്തിനപ്പുറം അസ്സൽ പ്രമാണങ്ങൾ വിട്ടുനൽകാൻ

വൈകുന്നതുമായി ബന്ധപ്പെട്ട് നൽകേണ്ടി വരുന്ന ഏതൊരു നഷ്ടപരിഹാരവും, ആ സമയത്ത് നിലവിലുള്ള RBI മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾക്ക് അനുസൃതമായിരിക്കും.

19. **മോഡൽ പെരുമാറ്റച്ചട്ടം**

ഞങ്ങളുടെ കളക്ഷൻ ഏജന്റുമാരും സെയിൽസ് സേവന ദാതാക്കളും അവർക്കായി രൂപപ്പെടുത്തിയ പെരുമാറ്റച്ചട്ടം പാലിക്കും, അതിൽ ഇവിടെ പരാമർശിച്ചിട്ടുള്ള വകുപ്പുകൾ അടങ്ങിയിരിക്കുന്നു. സെയിൽസ് സേവന ദാതാക്കളുടെ പെരുമാറ്റച്ചട്ടം എസ്ബിഐ കാർഡ് www.sbicard.com-ന്റെ വെബ്സൈറ്റിലും ലഭ്യമാണ്, കൂടാതെ ഞങ്ങളുടെ പ്രതിനിധി എന്തെങ്കിലും അനുചിതമായ പെരുമാറ്റത്തിൽ ഏർപ്പെട്ടുവെന്ന് നിങ്ങളിൽ നിന്ന് വല്ല പരാതിയും ലഭിക്കുകയാണെങ്കിൽ, ആ പരാതി പരിഹരിക്കാൻ ഉചിതമായ നടപടികൾ ഞങ്ങൾ സ്വീകരിക്കും.

1. പ്രയോഗക്ഷമത
2. ടെലി - കോളിംഗ്
3. വിൽപ്പന/കളക്ഷൻ കോളുകൾ
4. സെയിൽസ് എക്സിക്യൂട്ടീവ്/കളക്ഷൻ എക്സിക്യൂട്ടീവ് ഒപ്പിടാനുള്ള പ്രസ്താവന

20. വാർഷിക അവലോകനം

ഈ **നിയമാവലി ഒരോ വർഷത്തിലും ഒരിക്കൽ അല്ലെങ്കിൽ നിയമങ്ങളിലും ചട്ടങ്ങളിലും എന്തെങ്കിലും മാറ്റം വന്നാൽ (ബാധകമായേക്കാവുന്ന രീതിയിൽ) അതിനുമുമ്പ് തന്നെ അവലോകനം ചെയ്യും**, അവലോകനം സുതാര്യമായ രീതിയിൽ തന്നെ നടക്കും.

ഈ പെരുമാറ്റച്ചട്ടം സംബന്ധിച്ച് നിങ്ങൾക്ക് എന്തെങ്കിലും ചോദ്യങ്ങൾ ഉണ്ടെങ്കിൽ, മുകളിൽ സൂചിപ്പിച്ചിട്ടുള്ള കോൺടാക്ട് വിവരങ്ങളിൽ നിങ്ങൾ ഞങ്ങളെ ബന്ധപ്പെടേണ്ടതാണ്.