এসবিআই কার্ডস অ্যান্ড পেমেন্ট সার্ভিসেস লিমিটেড

ন্যায্য অনুশীলন বিধি

30শে মে, 2026

সুচিপত্র

বিভাগ	বিষয়বস্তু	পৃষ্ঠা সংখ্যা
1	ভূমিকা এবং সুযোগ	3
2	উদ্দেশ্য	3
3	ভূমিকা ও দায়িত্ব	3-5
4	সাধারণ	6
5	তথ্য	6-9
6	মূল্য তালিকা (ফি / চার্জ / সুদ)	9-10
7	সুদের হার	10
8	চার্জসমূহ	11
9	সমাপ্তি	12
10	নীতি ও শর্তাবলী	12-13
11	বিজ্ঞাপন ও বিপণন	13
12	অ্যাকাউন্ট পরিচালনা	14
13	কার্ড ও পিনসমূহ	15-16
14	অ্যাকাউন্টের বিবরণের গোপনীয়তা	16-17
15	বকেয়া সংগ্রহ	17-18
16	আরও সহায়তা: অভিযোগ / এবং প্রতিক্রিয়া / পরামর্শ	18-20
17	আদর্শ আচরণ বিধি	20
18	বার্ষিক পর্যালোচনা	21

1. ভূমিকা এবং সুযোগ

28শে নভেম্বর, 2025 তারিখের RBI/DOR/2025-26/362 DOR.MCS.REC.No.281/ 01-01-039/ 2025-26 স্মারক অনুযায়ী, রিজার্ভ ব্যাংক অফ ইন্ডিয়া গ্রাহকদের সাথে লেনদেনের ক্ষেত্রে ন্যায্য অনুশীলনের মানদণ্ড নির্ধারণ করেছে। এই নির্দেশিকা এবং ক্রেডিট কার্ড সংক্রান্ত রিজার্ভ ব্যাংক অফ ইন্ডিয়া ("RBI") এর নির্দেশিকা অনুসারে, আমরা আমাদের প্রতিষ্ঠানে এই আচরণবিধিটি গ্রহণ ও বাস্তবায়ন করেছি।

নিয়ন্ত্রক নির্দেশিত নথি অনুযায়ী, কোডটি এসবিআইসিপিএসএল এর গ্রাহকদের সুবিধার জন্য উচ্চতর পরিচালনার মান অর্জন করতে প্রতিদ্বন্দ্বীতার প্রচার করে এবং মার্কেট ফোর্সকে উৎসাহ দেয়। কোডটিতে, 'আপনি' বলতে আমাদের ক্রেডিট কার্ডের গ্রাহককে বোঝায় এবং 'আমরা' বলতে আমাদের সংস্থাকে অর্থাৎ এসবিআইসিপিএসএল-কে বোঝায়। কোডের ষ্ট্যাণ্ডার্ড ধারা 3-এ বর্ণিত মূল প্রতিশ্রুতিগুলির দ্বারা নিয়ন্ত্রিত হয়।

বলা না থাকলে সেক্ষেত্রে, এই কোডের সমস্ত অংশ ক্রেডিট কার্ডের সকল পণ্য এবং পরিষেবাগুলির ক্ষেত্রে, সেগুলি সরাসরি সংস্থা কর্তৃক বা আমাদের পক্ষ থেকে কাজ করা এজেন্টদের দ্বারা, আমাদের ইন্টারনেটের ইন্টারেক্টিভ ইলেকট্রনিক ডিভাইসের মাধ্যমে ফোনের দ্বারা, কাউন্টার থেকে, যেভাবেই সেগুলি সরবরাহ করা হোক না কেন, সম্পূর্ণভাবে প্রযোজ্য।

এই কোডে বর্ণিত প্রতিশ্রুতিগুলি সাধারণ পরিচালন পরিবেশের অধীনে প্রযোজ্য। অপ্রত্যাশিত ঘটনা (যেমন দৈব ঘটনা, বন্যা, ভূমিকম্প) এর ক্ষেত্রে, আমরা এই কোডের অধীনে প্রতিশ্রুতিগুলি পূরণ করতে সক্ষম নাও হতে পারি।

2. <u>উদ্দেশ্য</u>

- যুক্তিসঙ্গত মান নির্ধারণ করে ভাল, ন্যায্য এবং স্বচ্ছ ব্যবসা সম্পর্কিত পদ্ধতিগুলি অনুসরণ করা;
- উচ্চতর পরিচালনের মান অর্জনের জন্য ন্যায্য প্রতিদ্বন্দ্বীতার মাধ্যমে মার্কেট ফোর্সকে উৎসাহিত করা;
- গ্রাহকের সাথে এমনভাবে সম্পর্ক তৈরি করা যা ন্যায্য ও সৌহার্দপূর্ণ সম্পর্কের প্রচার করে;
- ডিজিটাল পেমেন্ট সিস্টেমের প্রতি আস্থা বাড়াতে এই ষ্ট্যাণ্ডার্ড এবং পদ্ধতিগুলি সেট করা।
- গ্রাহক সুরক্ষা সচেতনতা বৃদ্ধি করা এবং ডিজিটাল পেমেন্টের ক্ষেত্রে নিরাপদ পরিবেশ সরবরাহ করা

3. ভূমিকা ও দায়িত্ব

আপনাদের প্রতি আমাদের প্রধান প্রতিশ্রুতি হল আমরা অঙ্গীকার করি:

i) আপনাদের সাথে আমাদের সমস্ত লেনদেনে ন্যায্য এবং যুক্তিসঙ্গত আচরণ করতে:

- আমরা যে পণ্য এবং পরিষেবাদি সরবরাহ করি তার জন্য এবং আমাদের কর্মীরা যে পদ্ধতি এবং অনুশীলন অনুসরণ করেন সেই ক্ষেত্রে আমরা এই কোডের প্রতিশ্রুতি ও তার ষ্ট্যাণ্ডার্ড পূরণ করব
- গ্রাহকদের প্রতি আচরণের ক্ষেত্রে ন্যূনতম মান নির্ধারণ করে ভাল এবং ন্যায্য অনুশীলন প্রচার করব
- আমাদের পণ্য ও পরিষেবাগুলো যাতে ডেটা সুরক্ষা আইনসহ সংশ্লিষ্ট সকল আইন ও বিধিমালার সাথে এর আক্ষরিক ও মর্মার্থগত উভয় দিক থেকেই সামঞ্জস্যপূর্ণ হয় এবং আপনার চাহিদা পূরণ করে, তা নিশ্চিত করা।
- আপনার সাথে আমাদের সম্পর্ক সততা এবং স্বচ্ছতার নৈতিক নীতিগুলির উপর নির্ভর করবে যাতে আপনি পরিষেবার থেকে যুক্তিযুক্তভাবে কি প্রত্যাশা করবেন সে সম্পর্কে আপনার আরও ভাল ধারণা হতে পারে।
- কোনও বেআইনী বা অনৈতিক গ্রাহক সম্পর্কিত অনুশীলনে জড়িত থাকব না
- উচ্চতর পরিচালন মান অর্জনের জন্য প্রতিদ্বন্দ্বীতার মাধ্যমে মার্কেট ফোর্সকে উৎসাহিত করব;
- পণ্য এবং পরিষেবাদি, নীতি ও শর্তাবলী এবং সেগুলির ক্ষেত্রে প্রযোজ্য সুদের হার / পরিষেবাদি সম্পর্কে স্পষ্ট তথ্য প্রদান করব
- আমাদের বিজ্ঞাপন এবং প্রচারমূলক প্রকাশগুলি পরিষ্কার হবে এবং বিভ্রান্তিকর হবে না তা নিশ্চিত করব।
- প্রযুক্তিগত অকৃতকার্যতা থেকে উদ্ভূত সমস্যা নিরসনের জন্য উপযুক্ত বিকল্প উপায় সরবরাহ করব।
- আর্থিক পরিষেবা ব্যবস্থায় আপনার আত্মবিশ্বাস বাড়াব।
- সুরক্ষিত, সুবিধাজনক এবং শক্তিশালী প্রযুক্তিগত পরিবেশে ডিজিটাল পেমেন্ট সিস্টেমগুলি সরবরাহ করব।
- সুদের ধার্য করার ক্ষেত্রে ন্যায্য অনুশীলন নিশ্চিত করা।

ii) আমাদের ক্রেডিট কার্ডের পণ্যগুলি এবং পরিষেবাগুলি কিভাবে কাজ করে, তা আপনার বোঝার মত একটি সহজ এবং স্থানীয় ভাষায় বা এমন কোনও ভাষায় যা আপনাকে বুঝতে সহায়তা করবে, সেই ভাষায় নিম্নলিখিত তথ্য প্রদান করব:

- আপনার জন্য উপকারিতাগুলি কি কি
- আপনি কিভাবে উপকার পেতে পারেন
- সেগুলির আর্থিক তাৎপর্য কি কি
- আপনার প্রশ্নের সমাধানের জন্য আপনি কার সাথে যোগাযোগ করতে পারেন

iii) আপনার প্রশ্ন এবং অভিযোগগুলি দ্রুত এবং কার্যকরভাবে নিষ্পত্তি করতে:

- আপনার প্রশগুলিকে সঠিক পথে চালনা করার জন্য আপনাকে চ্যানেল সরবরাহ করব
- ধৈর্য সহকারে আপনার কথা শুনব
- যদি আমাদের কোনও ভুল থাকে, আমরা মেনে নেব
- আপনার প্রশ্নগুলির নিস্পত্তির জন্য ভুল সংশোধন / পরিবর্তনগুলি প্রয়োগ করব
- আপনাকে অবিলম্বে আমাদের প্রতিক্রিয়া জানাবো
- আপনি যদি প্রতিক্রিয়ায় সন্তুষ্ট না হন তবে কিভাবে আপনার অভিযোগকে এগিয়ে নিয়ে যেতে হবে তা বলব

iv) আমাদের ওয়েবসাইটে জনসাধারণের অ্যাক্সেসের জন্য উপলব্ধ করে এই কোডটিকে প্রচার করব এবং অনুরোধে আপনার জন্য অনুলিকপিগুলি সরবরাহ করব। আমাদের কর্মীরা কোড সম্পর্কে তথ্য সরবরাহ করার জন্য প্রশিক্ষিত আমরা তাও নিশ্চিত করব।

v) ক্রেডিট ইনফরমেশন কোম্পানিগুলির (সিআইসি) ভূমিকা এবং তাদের কাছে আমাদের করা অনুসন্ধানগুলি এবং তাদের প্রদত্ত তথ্যের প্রভাব ঋণ / ক্রেডিট কার্ড পাওয়ার ক্ষমতার উপর কিভাবে পড়তে পারে তা আমরা আপনাকে ব্যাখ্যা করব।

vi) ক্রেডিট কার্ডে আপনার ঋণের স্থিতি সম্পর্কে সিআইসিকে রিপোর্ট করার আগে, আমরা বোর্ড কর্তৃক অনুমোদিত একটি পদ্ধতি মেনে চলব। বিদ্যমান ক্রেডিটের সুবিধাগুলিতে ডিফল্ট/ডেজ পাস্ট ডিউ (ডিপিডি) সংক্রান্ত তথ্য সিআইসি-গুলিতে জমা দেওয়ার সময় আমরা আপনাকে এসএমএস / ইমেলের মাধ্যমে সতর্কবার্তা পাঠাব, যেখানে আপনার মোবাইল নম্বর/ইমেল আইডির বিবরণ উপলব্ধ। আমরা পরবর্তী রিপোর্টে CIC-এর সঙ্গে অ্যাকাউন্টটি নিয়মিতকরণ বা বন্ধ করার বিষয়ে, এই তথ্য আপডেট করার পদক্ষেপ নেব।এই পদ্ধতিটি সবচেয়ে গুরুত্বপূর্ণ শর্তাবলির অংশ হিসেবে অন্তর্ভুক্ত করা হয়েছে।

vii) ডিফল্টের ক্ষেত্রে কার্ডহোল্ডারকে কার্ড অ্যাকাউন্টে যে কোনও বকেয়া নিষ্পত্তি করার জন্য তা পোস্ট, ফ্যাক্স, টেলিফোন, ই-মেল, এসএমএস বা আমাদের দ্বারা সিদ্ধান্ত নেওয়া অন্য কোনও পদ্ধতিতে সময়ে সময়ে রিমাইন্ডার পাঠানো হবে এবং / বা আমরা তৃতীয় পক্ষগুলিকে স্মরণ করিয়ে দিতে, ফলো-আপ করতে এবং বকেয়া আদায় করতে নিযুক্ত করতে পারি। যে কোনও নিযুক্ত তৃতীয় পক্ষের ঋণ আদায়ের বিষয়ে আচরণবিধি মেনে চলা উচিৎ।

viii) আপনাকে প্রদান করা সুবিধাগুলি এবং আপনি কিভাবে এগুলি ব্যবহার করতে পারেন এবং কার সাথে এবং কিভাবে আপনার সমস্যার সমাধানের জন্য আপনি যোগাযোগ করতে পারেন সে সম্পর্কে তথ্য প্রদান করব।

4. **<u>সাধারণ</u>**

i) ক্রেডিট কার্ড পরিষেবা দেওয়ার ক্ষেত্রে আমরা বয়স, লিঙ্গগত পরিচয়, অক্ষমতা, বর্ণ ও ধর্মের ভিত্তিতে আপনার সাথে বৈষম্য করব না। তবে এটি আমাদের সমাজের বিভিন্ন বিভাগের জন্য পরিকল্পনা করা স্কিমগুলি প্রবর্তন বা তাতে অংশগ্রহণ করা থেকে বিরত রাখবে না।

ii) আমরা যদি প্রয়োজন মনে করি, তাহলে আমরা আপনার ক্রেডিট কার্ডের আবেদনে প্রদান করা বিবরণগুলি আপনার বাড়িতে এবং / বা ব্যবসায়ের ঠিকানায় এই কাজের জন্য নিযুক্ত করা এজেন্সিগুলির মাধ্যমে যাচাই করব

iii) কোম্পানি যদি আপনার অ্যাকাউন্টের কোনও লেনদেন সম্পর্কে অনুসন্ধান করতে চায় এবং পুলিশ / অন্যান্য তদন্তকারী সংস্থাগুলির সহযোগিতার প্রয়োজন আছে বলে কোম্পানি মনে করে তাহলে আপনার সহযোগিতা প্রত্যাশিত।

iv) গ্রাহক হিসাবে, আপনি যদি প্রতারণা করেন বা যুক্তিসঙ্গত কারণ ছাড়া এমন কোনও আচরণ করেন তাহলে সমস্ত ক্ষতির জন্য আপনি দায়বদ্ধ। আপনি যদি কোনো প্রতারণামূলক কর্মকাণ্ডে লিপ্ত না হয়ে থাকেন এবং যথাযথ সতর্কতা অবলম্বন করে থাকেন, তবে কার্ডের অপব্যবহারের ক্ষেত্রে আপনার দায়বদ্ধতা কার্ড ইস্যু করার শর্তাবলি এবং আমাদের 'অভিযোগ নিষ্পত্তি নীতিমালায়' বর্ণিত গ্রাহকের দায়বদ্ধতার সীমার মধ্যেই সীমাবদ্ধ থাকবে।

v) ছাড় / অব্যাহতির মূল বৈধ সময়ের মধ্যে ইতিমধ্যে প্রদত্ত ছাড় বা অব্যাহতিটি আমরা প্রত্যাহার করব না।

vi) কার্ডহোল্ডারের চুক্তির নীতি ও শর্তাবলী প্রদত্ত উদ্দেশ্য ছাড়া কোম্পানী আপনার বিষয়ে হস্তক্ষেপ থেকে বিরত থাকবে (যদি না নতুন কোনও তথ্য, যা আপনি আগে প্রকাশ করেননি তা কোম্পানির নজরে আসে)।

vii) আপনার পিন হারিয়ে যাওয়ার কারণে বা আপনার পাসওয়ার্ড বা অন্য কোনও সুরক্ষিত তথ্যের ক্ষেত্রে আপোস করার কারণে হওয়া অপব্যবহারের জন্য আপনি দায়বদ্ধ হতে পারেন, যতক্ষণ না আমাদের অবহিত করা হচ্ছে এবং অপব্যবহার রোধে আমরা কোনও পদক্ষেপ নিচ্ছি।

viii) আপনি নিম্নলিখিতগুলির কোনও একটিও পরিবর্তন করলে, অনুগ্রহ করে আমাদের অবিলম্বে জানান:

a. নাম
b. ঠিকানা
c. ফোন নম্বর
d. ইমেল অ্যাড্রেস

5. **<u>তথ্য</u>**

ক্রেডিট কার্ড একটি প্লাস্টিক কার্ডের মাধ্যমে একটি পরিষেবা বা মোবাইল ফোনে বা নির্দিষ্ট ঋণ / নগদ সুবিধা সহ যে কোনও পদ্ধতিতে প্রদান করা যেতে পারে, যা আপনাকে পণ্য এবং পরিষেবার জন্য পেমেন্ট করতে বা নগদ প্রত্যাহার করতে দেয়।

i) আপনি গ্রাহক হওয়ার আগে, আমরা:

- ক্রেডিট কার্ড পণ্য এবং পরিষেবাদি চয়ন করতে আপনাকে সহায়তা করব, যা আপনার প্রয়োজনগুলি পূরণ করে।
- আমাদের যে পরিষেবাদি এবং পণ্যগুলির প্রতি আপনার আগ্রহ আছে বলে আপনি আমাদের জানিয়েছেন, সেইগুলি সম্পর্কে উল্লেখযোগ্য বৈশিষ্ট্য ব্যাখ্যা করে আপনাকে পরিষ্কার তথ্যে অ্যাক্সেস প্রদান করুন যাতে আপনি অন্যান্য সংস্থাগুলির দেওয়া নীতি ও শর্তাবলীর সাথে অর্থপূর্ণ তুলনা করতে পারেন এবং একটি অবগত সিদ্ধান্ত নিতে পারেন।
- আপনার সাথে আঞ্চলিক ভাষায় বা আপনার বোঝার মতো কোনও ভাষাতে যোগাযোগ করব;
- আরবিআই এবং আমাদের পদ্ধতি দ্বারা স্থাপিত "আপনার গ্রাহককে জানুন" (কেওয়াইসি) নির্দেশিকা অনুযায়ী প্রয়োজনীয় যথাযথ অনুসন্ধান সম্পাদন করব।
- সমস্ত আবেদনের ক্ষেত্রে একটি রসিদ প্রদান করা। আবেদনটি সব দিক থেকে সম্পূর্ণ থাকলে এবং সমস্ত বিধিবদ্ধ শর্ত পূরণ করা হলে, তা পাওয়ার তারিখ থেকে 21 দিনের মধ্যে প্রক্রিয়া ও নিষ্পত্তি করতে হবে। তবে প্রয়োজন সাপেক্ষে এই প্রক্রিয়াকরণের সময়সীমা বাড়ানো যেতে পারে।
- সাধারণত আবেদন করার সময় অ্যাপ্লিকেশন প্রক্রিয়া করার জন্য প্রয়োজনীয় সমস্ত বিবরণ সংগ্রহ করি। যদি আমাদের কোনও অতিরিক্ত তথ্যের প্রয়োজন হয় তাহলে আমরা অবিলম্বে আপনাকে অবহিত করতে আপনার সাথে আবার যোগাযোগ করব
- আপনাকে ক্রেডিট কার্ড ইস্যু করার জন্য আমাদের সক্ষম করতে আপনার কাছ থেকে আমাদের যে তথ্য / ডকুমেন্টেশনের প্রয়োজন সেই সম্পর্কে আপনাকে পরামর্শ দেব। আইনী ও নিয়ন্ত্রক প্রয়োজনীয়তা মেনে চলার জন্য আমরা আপনাকে, আপনার পরিচয়, ঠিকানা, কর্মসংস্থান ইত্যাদি সম্পর্কিত আইনী কর্তৃপক্ষ দ্বারা নির্ধারিত যে কোনও নথি (যেমন প্যানের বিবরণ), যা আমাদের ডকুমেন্টেশনের জন্য প্রয়োজন সেই সম্পর্কে আপনাকে পরামর্শ দেব। কার্ডের অ্যাপলিকেশন ফর্মেও সেটি উল্লেখ করা হবে।
- ক্রেডিট কার্ড অ্যাপলিকেশনে আপনার প্রদান করা বিবরণ যাচাই করতে আপনার বাড়িতে এবং / অথবা ব্যবসায়ের টেলিফোন নম্বরে যোগাযোগ করে এবং / অথবা এই উদ্দেশ্যে আমাদের নিযুক্ত করা এজেন্সিগুলির মাধ্যমে শারীরিকভাবে আপনার বাড়ি এবং / অথবা ব্যবসায়ের ঠিকানাগুলি যাচাই করব, যদি আমাদের প্রয়োজনীয় মনে হয়।

ii) আপনি ক্রেডিট কার্ডের জন্য আবেদন করার সময়, আমরা প্রাসঙ্গিক শর্তাদি যেমন ফি এবং সুদের চার্জ, বিলিং এবং পেমেন্ট, পুনর্নবীকরণ এবং সমাপ্তির পদ্ধতি এবং আপনাকে কার্ড ব্যবহার করার জন্য প্রয়োজনীয় যে কোনও তথ্য ব্যাখ্যা করব।

- আপনি যখন কোনও পণ্য / পরিষেবার জন্য সুবিধা নিচ্ছেন / আবেদন করছেন তখন আমাদের নির্ধারিত করা সময় সম্পর্কে জানাবো।
- প্রতিটি ক্রেডিট কার্ড অ্যাপ্লিকেশনের জন্য, আমরা আপনাকে একটি স্বীকৃতি দেব এবং অ্যাপ্লিকেশনটি প্রক্রিয়া করতে কত দিন সময় লাগবে সেই সম্পর্কে একটি ইঙ্গিত দেব।
- আমরা যদি আপনার ক্রেডিট কার্ডের আবেদনটি প্রক্রিয়া করতে না পারি তাহলে আপনাকে প্রত্যাখ্যানের কারণ সহ লিখিতভাবে অবহিত করব।
- সময় পার হয়ে যাওয়া কার্ডের নবায়ন ও সমাপ্তির গণনার পদ্ধতিটি আপনাকে ব্যাখ্যা করব।
- কার্ডটি পরিচালনা করতে আপনার প্রয়োজন হতে পারে এমন পদ্ধতিগুলি.
- ক্রেডিট কার্ডের সবথেকে গুরুত্বপূর্ণ নিয়ম ও শর্তাবলী এবং মূল তথ্যের বিবৃতি সহ গুরুত্বপূর্ণ দিক এবং চার্জের পরিমাণ সম্বলিত স্টেটমেন্টের একটি কপি আপনাকে প্রদান করব।
- আমরা আপনার কার্ড ইস্যু করার আগে আপনি বকেয়া পরিশোধ করতে সক্ষম হবেন কিনা, সেই সম্পর্কে আমাদের কি মনে হয়, তার মূল্যায়ন করব।
- এজেন্ট হিসাবে বা কোনও বীমা সংস্থার অন্য কোনও ক্ষমতাতে, ক্রেডিট কার্ডগুলিতে যদি আমরা কোনও ধরণের বীমা সরবরাহ করি তবে আপনাকে সেই সম্পর্কে অবহিত করব।
- আমরা নিশ্চিত করব যে বীমার প্রোডাক্টগুলি থেকে সুবিধা গ্রহণের জন্য আমাদের কাছে আপনার সম্মতি রয়েছে।
- কার্ড ইস্যু করার তারিখ থেকে 30 দিনের বেশী সময়ের মধ্যে যদি কার্ডটি সক্রিয় করা না হয় এবং নিশ্চিতকরণ চাওয়ার তারিখ থেকে 7টি কার্যদিবসের মধ্যে যদি কার্ড সক্রিয় করার জন্য কোনও সম্মতি না পাওয়া যায়, সেক্ষেত্রে আমরা কোনও চার্জ ধার্য করব না।
- আমরা আউটসোর্সিং অংশীদারদের সঙ্গে আপনার কার্ডের তথ্য (লেনদেনের তথ্য সহ) ভাগ করব না যদি না নির্ধারিত কার্যকলাপগুলি সম্পাদন করার জন্য এই জাতীয় তথ্য ভাগ করা অপরিহার্য হয়।

iii) আপনি যখন গ্রাহক হবেন, আমরা:

- স্বাগত কিটটিতে আঞ্চলিক ভাষায় বা আপনি বুঝতে পারেন এমন কোনও ভাষাতে বার্ষিক সুদের হার এবং এর প্রয়োগের পদ্ধতি সহ নীতি ও শর্তাবলী সহ অনুমোদিত ঋণের সীমার পরিমাণ আপনাকে জানাবো।
- আপনার প্রথম ক্রেডিট কার্ডের সাথে আপনার ক্রেডিট কার্ডের ব্যবহার সম্পর্কিত নীতি ও শর্তাবলী, সুদ এবং প্রযোজ্য চার্জ এবং অন্যান্য প্রাসঙ্গিক তথ্য সহ একটি পরিষেবা গাইড / সদস্য পুস্তিকা প্রেরণ করব।

- এছাড়াও, ক্রেডিট কার্ডের সবথেকে গুরুত্বপূর্ণ নিয়ম ও শর্তাবলী (MITC) এবং মূল তথ্যের বিবৃতি সহ গুরুত্বপূর্ণ দিক এবং চার্জের পরিমাণ সম্বলিত স্টেটমেন্টের একটি কপি আপনাকে প্রদান করব।
- আপনি যদি চান, আপনাকে পাসওয়ার্ড সুরক্ষিত একটি ফাইলে স্বাক্ষরিত/ডিজিটালি স্বাক্ষরিত ক্রেডিট কার্ড অ্যাপ্লিকেশনের একটি কপি আপনাকে ইমেল বা ডাক বা কুরিয়ার পরিষেবার মাধ্যমে পাঠাবো।
- যখনই আপনার প্রয়োজন হবে আমাদের সাথে যোগাযোগ করার জন্য সক্ষম করতে আমাদের যোগাযোগের বিশদ যেমন যোগাযোগের টেলিফোন নম্বর, ডাকের ঠিকানা, ওয়েবসাইট / ইমেল অ্যাড্রেস আপনাকে জানাবো।
- আপনার ক্রেডিট কার্ডের বিবৃতিতে প্রদর্শিত হওয়া কোনও লেনদেন যদি আপনি মনে না করতে পারেন, আপনি চাইলে আমরা আপনাকে সেই সম্পর্কে আরও বিবরণ দেব। কিছু ক্ষেত্রে, আপনার কাছে নিশ্চয়তা বা প্রমাণ চাওয়ার প্রয়োজন হতে পারে যে আপনি কোনও একটি লেনদেন অনুমোদন করেননি।
- আপনার অ্যাকাউন্টের ক্ষতিগুলির বিষয়ে আমাদের পরিষেবা গাইড / সদস্য পুস্তিকার মাধ্যমে আপনাকে অবহিত করব যে আপনার কার্ড হারিয়ে গেলে / অপব্যবহৃত হলে আপনি দায়ী হতে পারেন।
- অযাচিত বাণিজ্যিক যোগাযোগের নির্দেশিকাগুলি মেনে চলব যার মাধ্যমে আমরা গ্রাহককে টেলিফোন কল / এসএমএসের মাধ্যমে কোনও নতুন পণ্য / পরিষেবা সম্পর্কিত কোনও প্রচারমূলক অফার অবহিত / প্রসারিত করব না যতক্ষণ না গ্রাহক আমাদের এই জাতীয় তথ্য / পরিষেবাদি পাওয়ার জন্য লিখিতভাবে সম্মতি না দেন। আমরা গ্রাহককে তার ইতিমধ্যে প্রাপ্ত পণ্য বা পরিষেবাগুলির অফার / বৈশিষ্ট্যগুলির সাথে সম্পর্কিত বিষয়গুলি অবহিত করব।
- আমাদের পণ্য কিভাবে ব্যবহার করবেন সে সম্পর্কে আপনাকে ওয়েবসাইট, মেলারস বা অন্য কোনও মোডের মাধ্যমে নিয়মিত আপডেট সরবরাহ করব।
- আপনার ক্রেডিট কার্ডের সীমা, ক্যাশ লিমিট বা অন্য কোনো ঋণ বাড়ানোর পূর্বে আমরা আপনার সুস্পষ্ট সম্মতি নেব এবং বকেয়া মেটানোর সক্ষমতা অনুযায়ী আপনার ক্রেডিট হেলথ যাচাই করব। ডিজিটাল বা ইলেকট্রনিক মাধ্যমে দেওয়া সম্মতিকেও বৈধ সম্মতি হিসেবে ধরা হবে, যদি গ্রাহক নির্দিষ্টভাবে কোনো ট্রানজ্যাকশন যাচাই করে থাকেন, যেখানে গ্রাহক MITC পড়ার বিষয়টি নিশ্চিত করে থাকেন এবং যেখানে প্রমাণস্বরূপ এ ধরনের সম্মতির ডিজিটাল রেকর্ড বের বা পুনরুদ্ধার করা যায়।
- আপনার স্পষ্ট সম্মতি ছাড়া অনুমোদিত এবং পরামর্শ অনুযায়ী নির্ধারিত ক্রেডিট সীমা লঙ্ঘন করা হয়নি, তা নিশ্চিত করবো। তবে, কোনও কোনও ক্ষেত্রে, কিছু নির্দিষ্ট ফি এবং চার্জ রয়েছে যা অ্যাকাউন্টে প্রয়োগ করতে হতে পারে, ফলে ক্রেডিট সীমা লঙ্ঘন হতে পারে। তবে, সম্মতি ছাড়া কোন OVL ফি নেওয়া হবে না।

6. **মূল্য তালিকা (ফি / চার্জ / সুদ)**

i) আপনি আমাদের সাধারণ ফি এবং চার্জের তালিকা (সুদের হার সহ) খুঁজে পেতে পারেন:

- এমআইটিসি/সদস্যের পুস্তিকা/মূল তথ্যের বিবৃতি দেখুন
- গ্রাহক পরিষেবা নম্বরে কল করে
- আমাদের ওয়েবসাইট/ মোবাইল অ্যাপ পরিদর্শন
- আমাদের মনোনীত কর্মীদের জিজ্ঞাসা করে।
- বিবৃতিগুলিতে চার্জের তালিকায়

ii) আমরা প্রযোজ্য সুদের হার / ফি এবং চার্জগুলি সহ পণ্যের মূল বৈশিষ্ট্যগুলির তথ্য সরবরাহ করব।

iii) আপনি যদি আমাদের জিজ্ঞাসা করেন, আমরা আপনার অ্যাকাউন্টে কিভাবে সুদ প্রয়োগ করি তা আমরা ব্যাখ্যা করব।

iv) আমরা ঋণগ্রহীতার থেকে বা অন্য ব্যাংক / আর্থিক প্রতিষ্ঠান থেকে অনুরোধ প্রাপ্তির 21 দিনের মধ্যে ঋণগ্রহীতার অ্যাকাউন্ট ট্রান্সফার করার অনুরোধ প্রক্রিয়া করব।

v) আমাদের মূল্য তালিকার পরিবর্তন: শুধুমাত্র সম্ভাব্য কার্যকর করার অন্তত এক মাস আগে নোটিশ দিয়েই চার্জে পরিবর্তন করা হবে। যখন আমরা আমাদের ক্রেডিট কার্ড পণ্যগুলিতে আমাদের মূল্য তালিকা (সুদের হার বা অন্যান্য ফি / চার্জ) পরিবর্তন করি, তখন আমরা আমাদের ওয়েবসাইটে তথ্য আপডেট করব এবং উল্লিখিত কার্যকর তারিখ থেকে 30 দিনের মধ্যে আপনার বিলিং স্টেটমেন্টের মাধ্যমে এ জাতীয় পরিবর্তন সম্পর্কে আপনাকে অবহিত করব। 'প্রতারণা' হিসাবে চিহ্নিত বিতর্কিত লেনদেনের উপর বিরোধ নিষ্পত্তি না হওয়া পর্যন্ত কোনও চার্জ ধার্য করা হবে না।

7. **সুদের হার**

i) আমাদের সুদের হার সম্পর্কে আপনি জানতে পারেন:

- আমাদের ওয়েবসাইট www.sbicard.com-এ গিয়ে
- আপনার বিলিং স্টেটমেন্টে
- মাসুলের তালিকা/এমআইটিসি/মূল তথ্যের বিবৃতিতে
- আমাদের হেল্প লাইন/ মোবাইল অ্যাপে কল করা

ii) আপনি গ্রাহক হলে, আমরা আপনাকে প্রযোজ্য সুদের হার, কখন সুদ নেওয়া হবে, কিভাবে এটি প্রয়োগ করা হয় এবং সুদের গণনার পদ্ধতি সম্পর্কিত তথ্য দেব।

a. আমরা যখন সুদের হার পরিবর্তন করব, তখন আমরা আমাদের হেল্পলাইন/ওয়েবসাইট/মোবাইল অ্যাপের মাধ্যমে আপনাকে জানাব। সুদের হারের পরিবর্তনগুলি

(নিয়ন্ত্রকের প্রয়োজনীয়তার ফলস্বরূপ ছাড়া অন্যান্যগুলি) প্রত্যাশিত প্রভাব অনুযায়ী তৈরি করা হবে এবং সেটি আপনাকে স্থানীয় ভাষায় বা আপনি যে ভাষা বুঝতে পারেন সেই ভাষায় আপনাকে অবহিত করা হবে। এছাড়াও, ওয়েবসাইটে উল্লেখিত কার্যকর তারিখ থেকে 30 দিনের মধ্যে আপনার বিলিং স্টেটমেন্টের মাধ্যমে এ জাতীয় পরিবর্তনটিও আপনাকে অবহিত করা হবে।

b. আমরা আপনাকে সুদের হার, ঝুঁকি পর্যায়ভুক্ত করার (gradation of risk) পদ্ধতি এবং ক্ষেত্রবিশেষে ভিন্ন সুদের হার ধার্য করার পেছনের যৌক্তিকতা সম্পর্কে অবহিত করব এবং এ ধরনের ক্ষেত্রে উক্ত সুদের হার এবং ঝুঁকি নির্ধারণের পদ্ধতি আমাদের ওয়েবসাইটে আপলোড করা হবে। যখনই সুদের হারে কোনো পরিবর্তন ঘটে, তখনই এগুলি আপডেট করা হবে।

৪. <u>চার্জসমূহ</u>

i) আপনি যখন গ্রাহক হবেন, আমরা আপনাকে প্রযোজ্য চার্জের বিশদ বিবরণ দেব।

ii) আমাদের চার্জ সম্পর্কে আপনি জানতে পারেন:

- আমাদের ওয়েবসাইট www.sbicard.com/ মোবাইল অ্যাপ পরিদর্শন
- আপনার বিলিং স্টেটমেন্টে
- মূল্য তালিকার অনুসূচীতে / সর্বাধিক গুরুত্বপূর্ণ নীতি ও শর্তাবলী (এমআইটিসি)/ মূল তথ্যের বিবৃতি
- আমাদের সহায়তা-নম্বরগুলিতে কল করে

iii) যদি আমরা এই চার্জগুলির মধ্যে কোনও একটিও বৃদ্ধি করি বা নতুন চার্জ প্রবর্তন করি তাহলে আমাদের হেল্পলাইন / ওয়েবসাইটের মাধ্যমে সংশোধিত চার্জগুলি আরোপিত / প্রযোজ্য হওয়ার কমপক্ষে এক মাস আগে অবহিত করা হবে। এছাড়াও, ওয়েবসাইটে উল্লেখিত কার্যকর তারিখ থেকে 30 দিনের মধ্যে আপনার বিলিং স্টেটমেন্টের মাধ্যমে এ জাতীয় পরিবর্তনটিও আপনাকে অবহিত করা হবে।

iv) আমরা সেই পরিষেবা বা পণ্য সরবরাহ করার আগে এবং আপনি চাইলে যে কোনও সময় আমরা আপনাকে অন্য কোনও পরিষেবা বা পণ্যের জন্য চার্জ জানাব।

v) ক্রেডিট কার্ডের লেনদেনগুলিকে সমানভাবে বিভক্ত করা মাসিক কিস্তিতে (EMIs) রূপান্তর করার ক্ষেত্রে আমরা সম্পূর্ণ স্বচ্ছতা নিশ্চিত করব যাতে রূপান্তরের আগে মূল, সুদ এবং অগ্রিম ছাড় (যদি প্রযোজ্য হয়) স্পষ্টভাবে নির্দেশিত হয় এবং বিলিং স্টেটমেন্টেও তা নির্দেশ করা থাকবে।

৯. <u>সমাপ্তি</u>

i) বকেয়া পাওনা, যদি থাকে, তা পরিশোধের পরে আমাদের সার্ভিস গাইড / সদস্য পুস্তিকায় আমাদের দেওয়া পদ্ধতি অনুসরণ করে আপনি আমাদের ক্রেডিট কার্ডটি বন্ধ করতে পারেন। আমরা আপনার সমস্ত বকেয়া পরিশোধের সাপেক্ষে কার্ড বাতিলের অনুরোধ মেনে নেব এবং সাত কার্যদিবসের মধ্যে আপনার ক্রেডিট কার্ড বাতিল/বন্ধ করার বিষয়টি নিশ্চিত করব। আমরা পোস্টের মাধ্যমে বা অন্য কোনও উপায়ে বন্ধ করার অনুরোধ পাঠানোর জন্য প্রস্তাব করি না কারণ তার ফলে অনুরোধ প্রাপ্তিতে অপ্রয়োজনীয় বিলম্ব হতে পারে।

ii) আমরা আমাদের একক বিকল্প অনুযায়ী আপনার ক্রেডিট কার্ডটি বন্ধ করতে পারি, যদি আমাদের মনে হয়, আপনি কার্ডহোল্ডারের চুক্তি এবং সম্পর্কিত সর্বাধিক গুরুত্বপূর্ণ নীতি ও শর্তাবলী লঙ্ঘন করছেন এবং এসবিআইসিপিএসএল-এর পক্ষে কোনও ঋণ এবং / বা প্রতারণার ঝুঁকি তৈরি করছেন।

iii) কার্ডহোল্ডারদের ক্রেডিট কার্ড অ্যাকাউন্ট বন্ধ করার অনুরোধ একাধিক চ্যানেল, যেমন হেল্পলাইন, ইমেল-আইডি, ইন্টার‍্যাক্টিভ ভয়েস রেসপন্স (IVR), ওয়েবসাইট, মোবাইল-অ্যাপ ইত্যাদির মাধ্যমে জমা দেওয়ার বিকল্প দেওয়া হবে।

iv) ক্রেডিট কার্ড(গুলি) এক বছরের বেশী সময় ধরে ব্যবহার না করা হলে এবং ইনটিমেশন পাঠানোর 30 দিনের মধ্যে কোনও উত্তর না পাওয়া গেলে আমরা আপনার অ্যাকাউন্টটি ব্লক করব, যাতে সেটি আর ব্যবহার করা না যায়। অ্যাকাউন্ট বন্ধ করে দেওয়ার পরে কোনও ক্রেডিট ব্যালেন্স থাকলে, সেটি আমরা আপনার শেয়ার করা ব্যাঙ্ক অ্যাকাউন্টে ট্রান্সফার করে দেব।

10. <u>নীতি ও শর্তাবলী</u>

i) আপনি যখন গ্রাহক হবেন বা প্রথমবারের জন্য কোনও পণ্য গ্রহণ করেন, আপনি আমাদের কাছে যে পরিষেবা প্রদান করতে বলেছেন, তার জন্য আমরা আপনাকে প্রাসঙ্গিক নীতি ও শর্তাবলী সরবরাহ করব।

ii) সমস্ত লিখিত নীতি ও শর্তাবলী ন্যায্য হবে এবং আপনার অধিকার এবং দায়িত্বগুলি স্পষ্টভাবে এবং একটি সহজ ভাষায় নির্ধারণ করবে যা একটি আঞ্চলিক ভাষায় বা আপনি বুঝতে পারেন এমন কোনও ভাষাতেও থাকবে। পক্ষগুলির অধিকার এবং দায়বদ্ধতা নির্ধারণের জন্য আমরা কেবল আইনী বা প্রযুক্তিগত ভাষা ব্যবহার করব।

iii) আমরা কার্ড অ্যাপ্লিকেশন ফর্মে নীতি ও শর্তাবলীতে আপনার স্বীকৃতি চাইব।

iv) দেরীতে পরিশোধের জন্য ধার্য করা দণ্ডমূলক চার্জ কার্ডহোল্ডার চুক্তি সহ এমআইটিসি-তে উল্লেখ করা হয়েছে;

v) সংস্থা অস্থায়ী সুদের হারে মেয়াদী ঋণ দেয় না। তবে, যদি কোনও পণ্য এবং অথবা পরিষেবাগুলি অস্থায়ী সুদের হারে দেওয়া হয় তবে সংস্থা এই ধরনের পরিষেবাগুলিতে সময়ের আগে বন্ধ করার ক্ষেত্রে জরিমানা হিসাবে চার্জ / প্রাক-পেমেন্ট আদায় করবে না।

vi) নীতি ও শর্তাবলীর পরিবর্তনসমূহ-

- নীতি ও শর্তাবলীর পরিবর্তনগুলি সময়ে সময়ে আপনাকে স্থানীয় ভাষায় বা আপনি বুঝতে পারেন এমন একটি ভাষাতে অবহিত করা হবে।
- আমাদের ওয়েবসাইট এবং অন্যান্য চ্যানেলগুলির মাধ্যমে সম্ভাব্য প্রভাব সম্পর্কে অন্তত এক মাসের বিজ্ঞপ্তি দিয়ে পরিবর্তন করা হবে।

11. <u>বিজ্ঞাপন ও বিপনন:</u>

i) আমরা নিশ্চিত করব যে সমস্ত বিজ্ঞাপন এবং প্রচারমূলক সামগ্রী সুস্পষ্ট, ন্যায্য, যুক্তিসঙ্গত এবং বিভ্রান্তিকর নয়।

ii) আমরা যে কোনও মিডিয়া এবং প্রচারমূলক ভাষায় প্রকাশিত আমাদের বিজ্ঞাপন, যা আমাদের প্রদত্ত পণ্য বা পরিষেবাতে সুদের হারের উল্লেখ করে, সেখানে অন্যান্য ফি এবং চার্জ প্রযোজ্য হবে কিনা এবং অনুরোধের ভিত্তিতে প্রাসঙ্গিক নীতি ও শর্তাবলী সম্পর্কে সম্পূর্ণ বিবরণ জানাবো।

iii) আমরা আপনাকে আর্থিক পরিষেবা, পণ্যসামগ্রীর সম্পূর্ণ পরিসর, যার মধ্যে কয়েকটি আমাদের নিজস্ব পণ্য এবং কিছু আমাদের গ্রুপ / সহযোগী / সত্তা বা সংস্থাগুলির পণ্য, যা মেল বা আমাদের ওয়েবসাইট বা হেল্পলাইন বা আমাদের দ্বারা সিদ্ধান্ত নেওয়া অন্য কোনও মোডে রেজিস্টার করে এই জাতীয় তথ্য / পরিষেবা প্রাপ্ত করতে আপনার সম্মতিতে জোটবদ্ধকরণের ব্যবস্থাতে সরবরাহ করতে চাই। তবে আমরা আমাদের সহযোগী / গোষ্ঠী সত্তা বা সংস্থাগুলি সম্পর্কে আপনাকে বলব যারা আমাদের সাথে ব্যবসায়িক যোগাযোগ রাখছেন এবং যদি আপনি চান তবে তাদের কর্মী / এজেন্টদের তাদের পণ্য বিপণনের জন্য নির্দেশ দিন।

iv) আমাদের পক্ষে কাজ করা তৃতীয় পক্ষগুলি আপনার ব্যক্তিগত তথ্যকে আমাদের মতো গোপনীয়তার সাথে ডিল করবে।

v) আমাদের বিক্রয় প্রতিনিধিরা যখন কার্ড সম্পর্কিত পণ্য বিক্রির জন্য আপনার কাছে যাবেন, তখন তারা নিজেদের সনাক্ত করবেন

vi) আমাদের প্রতিনিধি কোনও অনুচিত আচরণে জড়িত বলে আপনার কাছ থেকে কোনও অভিযোগ প্রাপ্তির ক্ষেত্রে আমরা অভিযোগটি সমাধানের জন্য যথাযথ পদক্ষেপ গ্রহণ করব।

vii) আমাদের ক্রেডিট কার্ড সম্পর্কিত কোনও পণ্য বিক্রয় করার জন্য বা কোনও সংমিশ্রিত বিক্রয় অফারের জন্য যদি আমাদের টেলিমার্কেটিং স্টাফ / এজেন্টরা আপনার সাথে ফোনে যোগাযোগ করেন, তবে তিনি নিজেকে সনাক্ত করবেন এবং আপনাকে জানাবেন যে তিনি আমাদের পক্ষ থেকে ফোন করছেন। গ্রাহকদের সঙ্গে তারা শুধুমাত্র সকাল 10:00 টা থেকে সন্ধ্যে 07:00 টার মধ্যে যোগাযোগ করা যাবে।

viii) আমরা নিশ্চিত করব যে আমাদের বিজ্ঞাপনগুলিতে এমন কিছু প্রাসঙ্গিক বার্তাও অন্তর্ভুক্ত থাকবে যা অসাধু / মিথ্যা অফারগুলির বিরুদ্ধে সচেতনতা বৃদ্ধির জন্য প্রয়োজন

12. **<u>অ্যাকাউন্ট পরিচালনা</u>**

i) আপনাকে আপনার অ্যাকাউন্ট পরিচালনা করতে এবং এতে প্রবেশ করার ক্ষেত্রে প্রতিবন্ধকতার সৃষ্টি করতে সহায়তা করার জন্য, অ্যাকাউন্টটি নিষ্ক্রিয় মনে না হলে আমরা আপনার ক্রেডিট কার্ডের লেনদেনের বিবরণ সহ অ্যাকাউন্টের বিবৃতি দেব।

ii) এছাড়াও প্রতি মাসে একটি পূর্বনির্ধারিত তারিখে আমরা আপনার ঠিকানায় ডাক/কুরিয়ারের মাধ্যমে অথবা আমাদের কাছে রেজিস্টার করা ইমেইল ঠিকানায় ইমেইলের মাধ্যমে আপনাকে আপনার ক্রেডিট কার্ড স্টেটমেন্ট পাঠাব। আপনার রেফারেন্সের জন্য একটি সুরক্ষিত লগইন প্রক্রিয়ার মাধ্যমে আমাদের ওয়েবসাইট বা মোবাইল অ্যাপ্লিকেশনেও বিবৃতিটি উপলব্ধ করা হবে। আমরা আপনার কার্ড থেকে আলাদাভাবে আপনার পিন [ব্যক্তিগত শনাক্তকরণ নম্বর] প্রদান করব এবং আপনার সম্মতি অনুযায়ী ডিজিটাল মাধ্যমে তা শেয়ার করব।

iii) আপনার যদি ডুপ্লিকেট হার্ড কপিগুলির প্রয়োজন হয় তবে সেগুলি আপনাকে একটি চার্জের বিনিময়ে প্রদান করা হবে। প্রাসঙ্গিক চার্জের বিবরণ আমাদের মূল্য তালিকার অনুসূচীতে অন্তর্ভুক্ত করা হবে।

iv) আমরা আপনাকে পরিষেবা, বিনিময় হার এবং আপনার দ্বারা করা বৈদেশিক মুদ্রা লেনদেনের জন্য প্রযোজ্য চার্জের বিবরণ সরবরাহ করব।

v) আপনার অ্যাকাউন্ট সুরক্ষিত রাখতে আপনার কি করা উচিৎ সে সম্পর্কে আমরা আপনাকে গাইড করব।

vi) আপনার কার্ডটি হারিয়ে গেলে বা চুরি হয়ে গেলে বা অন্য কেউ আপনার পিন বা অন্যান্য সুরক্ষা সম্পর্কিত তথ্য জেনে ফেললে, আমরা আপনাকে আমাদের অবহিত করার পরে, এগুলির অপব্যবহার রোধ করতে অবিলম্বে পদক্ষেপ গ্রহণ করব।

vii) পরিমাণ নির্বিশেষে বিভিন্ন চ্যানেলে কার্ডের ব্যবহার এবং সমস্ত ধরণের লেনদেনের সম্পর্কে আমরা আপনাকে "অনলাইন সতর্কতা" প্রদান করব।

viii) আমরা যদি আপনার সম্মতি ছাড়াই কার্ডটি সক্রিয় করি / যে কার্ডের জন্য আপনি সম্মতি দেননি এবং যে কার্ডে কোনও লেনদেন হয়নি, সেই কার্ডের জন্য আপনাকে বিল করি, সেক্ষেত্রে আমরা অবিলম্বে চার্জগুলি শুধুমাত্র ফেরতই দিই না, এর দ্বিগুণ মূল্যের জরিমানাও দিই।

ix) যদি আপনার ক্রেডিট কার্ডের সীমা কম করার প্রস্তাব দেওয়া হয়, আমরা এসএমএস / ই-মেল এবং এর পরে একটি লিখিতভাবে নিশ্চিতকরণের মাধ্যমে আপনাকে কারণটি অবহিত করব।

x) আপনার দ্বারা মনোনীত ব্যক্তি (দের) কে আমরা অ্যাড-অন কার্ড (গুলি) দিতে পারি। আমরা, আপনার অনুরোধে, আপনাকে ইস্যু করা অ্যাড-অন কার্ডের জন্য একটি ক্রেডিট সীমা (সামগ্রিক সীমাতে) নির্ধারণ করব। এই জাতীয় অতিরিক্ত কার্ডহোল্ডারদের করা সমস্ত লেনদেনের জন্য আপনি দায়বদ্ধ থাকবেন।

xi) আমরা আপনাকে শুধুমাত্র "ন্যূনতম বকেয়ার পরিমাণ" প্রদানের আর্থিক তাৎপর্য, বকেয়া গণনার পদ্ধতিটিও অবহিত করব।

xii) কার্ড অ্যাকাউন্টে বকেয়া থাকা ক্রেডিট পরিমাণ আপনার ব্যাঙ্ক অ্যাকাউন্টে ট্রান্সফার করার জন্য যে কোনও অনুরোধ প্রাপ্তির তিন কার্যদিবসের মধ্যে প্রক্রিয়া করার ব্যবস্থা আমরা নিশ্চিত করব।

13. <u>কার্ড ও পিনসমূহ</u>

i) আপনার বিবৃতিতে প্রদর্শিত কোনও কার্ডের লেনদেন আপনি যদি না মনে করতে পারেন তবে আমরা আপনাকে আরও বিশদ সরবরাহ করব। কিছু ক্ষেত্রে, আপনার আমাদেরকে নিশ্চয়তা বা প্রমাণ দেওয়ার প্রয়োজন হবে যে আপনি কোনও লেনদেনের অনুমোদন দেননি। অননুমোদিত ক্রেডিট কার্ড লেনদেনের ক্ষেত্রে আপনার দায়িত্ব বোঝার জন্য, অনুগ্রহ করে সংস্থার ওয়েবসাইটে অর্থাৎ আমাদের ওয়েবসাইট www.sbicard.com-এ উপলব্ধ আমাদের 'অভিযোগ নিরসন নীতি' পড়ুন।

ii) আমরা আপনার কার্ড থেকে আলাদাভাবে আপনার পিন [ব্যক্তিগত শনাক্তকরণ নম্বর] প্রদান করব এবং আপনার সম্মতি অনুযায়ী ডিজিটাল মাধ্যমে তা শেয়ার করব। iii) আপনি আমাদের ওয়েবসাইট, মোবাইল অ্যাপ্লিকেশন বা আইভিআর ব্যবহার করে আপনার ক্রেডিট কার্ডের জন্য লেনদেনের পিন উৎপন্নও করতে পারেন।

ওয়েবসাইটের মাধ্যমে লেনদেনের পিন উৎপন্ন করতে: আপনার অনলাইন অ্যাকাউন্টে লগইন করুন এবং বাঁ দিকের মেনুতে উপস্থিত 'আমার অ্যাকাউন্ট' ট্যাবে ক্লিক করুন এবং এই পদক্ষেপগুলি অনুসরণ করুন:--

- 'পিন পরিচালনা'-এ ক্লিক করুন
- যে কার্ডের জন্য পিন পরিবর্তন করা প্রয়োজন, সেই কার্ডটি নির্বাচন করুন
- 'ওটিপি উৎপন্ন করুন'-এ ক্লিক করুন
- ওটিপি এন্টার করুন
- নতুন পিন দুই বার এন্টার করুন, এবং জমা-এ ক্লিক করুন

মোবাইল অ্যাপের মাধ্যমে লেনদেনের পিন উৎপন্ন/পরিবর্তন করতে: আপনার অ্যাকাউন্টে লগইন করুন এবং স্ক্রিনের নিচে উপস্থিত 'পরিষেবাগুলি' বিকল্পে ক্লিক করুন এবং এই পদক্ষেপগুলি অনুসরণ করুন:

- 'কার্ড পিন পরিবর্তন করুন' এ ক্লিক করুনযে কার্ডের জন্য পিন পরিবর্তন করা প্রয়োজন, সেই কার্ডটি নির্বাচন করুন.

নতুন পিনটি দুবার এন্টার করুন এবং চালিয়ে যান-এ ক্লিক করুন।

- ওটিপি এন্টার করুন

আইভিআর-এর মাধ্যমে লেনদেনের পিন উৎপন্ন করতে: এসবিআই কার্ডস গ্রাহক হেল্পলাইন নম্বরে কল করুন: 1860 180 1290 বা 39 02 02 02 (স্থানীয় এসটিডি কোড আগে লাগান)

- পিন উৎপন্ন করতে বিকল্প '6' চয়ন করুন
- এসবিআই কার্ডসের নম্বর, দিন-মাস-বছর এর বিন্যাসে জন্মতারিখ এবং মাস-বছর এর বিন্যাসে কার্ডের মেয়াদ শেষের তারিখ এন্টার করুন
- আপনার রেজিস্টার করা মোবাইল নম্বর বা ইমেল অ্যাড্রেসে প্রাপ্ত 6 ডিজিটের ওটিপি এন্টার করুন
- একটি 4 ডিজিটের পিন নম্বর চয়ন করুন এবং পুনরায় নিশ্চিত করুন
- আপনি আইভিআর থেকেই একটি নিশ্চিতকরণ বার্তা পাবেন

14. **<u>অ্যাকাউন্টের বিবরণের গোপনীয়তা</u>**

i) আমরা আপনার সমস্ত ব্যক্তিগত তথ্য একান্ত ব্যক্তিগত এবং গোপনীয় হিসাবে বিবেচনা করব (এমনকি আপনি যখন গ্রাহক নন তখনও)। নিম্নলিখিত ব্যতিক্রমী ক্ষেত্রগুলি, যখন আমাদের অনুমতি দেওয়া হয়, তখন ছাড়া, আমরা আমাদের গোষ্ঠীর সত্তাসমূহ সহ তৃতীয় পক্ষের কাছে আপনার অ্যাকাউন্টগুলির লেনদেনের বিশদ প্রকাশ করব না -

- যদি আইন অনুসারে আমাদের তথ্য দিতে হয়
- যদি জনসাধারণের প্রতি তথ্য প্রকাশ করার কোন কর্তব্য থাকে
- আমাদের স্বার্থের জন্য যদি তথ্য দেওয়ার প্রয়োজন হয় (উদাহরণস্বরূপ, প্রতারণা প্রতিরোধে) তবে বিপণনের উদ্দেশ্যে আমরা আমাদের বা অন্য সংস্থাগুলি সহ অন্য কাউকে আপনার বা আপনার অ্যাকাউন্টগুলির (আপনার নাম এবং ঠিকানা সহ) তথ্য দেওয়ার কারণ হিসাবে এটি ব্যবহার করব না।
- যদি আপনি আমাদের তথ্যটি প্রকাশ করতে বলেন, বা আমাদের গ্রুপ / সহযোগী / সত্তা বা সংস্থাগুলি যেখানে আমাদের অন্যান্য আর্থিক পরিষেবার পণ্য সরবরাহের ক্ষেত্রে জোটবদ্ধকরণের ব্যবস্থা রয়েছে সেখানে আমাদের কাছে এই জাতীয় তথ্য সরবরাহ করার জন্য আপনার অনুমতি রয়েছে।
- কার্ড অ্যাকাউন্ট এবং অন্যান্য প্রশাসনিক পরিষেবাগুলি যাচাইকরণ এবং পরিচালনার জন্য সংস্থা কর্তৃক নিযুক্ত তৃতীয় পক্ষের কাছে।

ii) যেখানে সম্ভব, ঋণ / নগদের সীমা বৃদ্ধি প্রত্যাখ্যান করার কারণগুলি আপনাকে জানানো হবে।

iii) এসবিআইসিপিএসএল দ্বারা সংবেদনশীল ব্যক্তিগত তথ্য কোনও তৃতীয় পক্ষের কাছে প্রকাশের জন্য এই ধরনের তথ্য প্রদানকারী, যিনি আইনানুগ চুক্তির অধীনে এই ধরনের তথ্য প্রদান করেছেন, তার কাছ থেকে পূর্বানুমতি লাগবে; অথবা এই ধরনের প্রকাশের জন্য এসবিআইসিপিএসএল এবং তথ্য প্রদানকারী চুক্তিতে সম্মত হয়েছেন; বা যেখানে কোনও আইনগত বাধ্যবাধকতা মেনে চলার জন্য প্রকাশের প্রয়োজন।

প্রযোজ্য নিয়ম এবং আইন অনুসারে, এসবিআইসিপিএসএল নিম্নলিখিত পরিস্থিতিতে ব্যক্তিগত তথ্য শেয়ার করতে পারে, কিন্তু নিম্নলিখিতগুলির মধ্যে সীমাবদ্ধ নয়:

- কোনও ব্যক্তির আর্থিক পরিস্থিতি সম্পর্কে রিপোর্ট করতে বা জানতে এবং কার্ডহোল্ডারদের ঋণ সম্পর্কে রিপোর্ট করতে বা তথ্য সংগ্রহ করতে ক্রেডিট ব্যুরো এবং অনুরূপ প্রতিষ্ঠানগুলির সাথে।

- আইনগত আদেশ, আইনগত বা নিয়ন্ত্রকের প্রয়োজনীয়তা, এবং সরকারী অনুরোধগুলি মেনে চলার জন্য নিয়ন্ত্রক কর্তৃপক্ষ, আদালত এবং সরকারী সংস্থাগুলির সাথে।

- জালিয়াতি বা অপরাধমূলক কার্যকলাপ সনাক্ত করতে এবং প্রতিরোধ করতে এবং এসবিআইসিপিএসএল বা অন্যদের অধিকার রক্ষা করতে অংশীদার, নিয়ন্ত্রক কর্তৃপক্ষ, এবং সরকারী সংস্থাগুলির সাথে।

- অংশীদার, অধিভুক্ত এবং তৃতীয় পক্ষের সাথে যারা এদের জন্য পরিষেবাগুলি সম্পাদন করে, এদের সাথে সহযোগিতা করে, এদের ব্যবসা পরিচালনা করতে সহায়তা করে এবং/অথবা যেখানে এটি আর্থিক প্রতিষ্ঠান বা অংশীদার, সহযোগী এবং তৃতীয় পক্ষের কাছে পণ্য বা পরিষেবা বিক্রি করে বা যাদের সাথে এরা ক্রস-সেল করে যৌথভাবে পণ্যগুলি অফার করে বা বিকাশ করে এবং/অথবা পরিষেবা দেয়, তাদের জন্য।

- তথ্য প্রদানকারী সম্মতি দিলে নির্দিষ্ট পণ্য বা পরিষেবার জন্য

15. **<u>বকেয়া সংগ্রহ</u>**

i) বকেয়া আদায়ের জন্য আমরা গঠন করা নীতি অনুসরণ করব।

ii) আমরা সংগ্রহের জন্য আমাদের আচরণবিধি অনুসরণ করব।

iii) আমাদের সংগ্রহের নীতি সৌজন্য, ন্যায্য আচরণ এবং বিশ্বাসের উপর ভিত্তি করে নির্মিত। আমরা গ্রাহকের আস্থা ও দীর্ঘমেয়াদী সম্পর্ককে লালন করায় বিশ্বাসী।

iv) আমরা নিশ্চিত করব যে আমাদের সংগ্রহ নীতি আপনার সম্মুখীন হওয়া প্রকৃত অসুবিধাগুলি বিবেচনার পরে সংগ্রহগুলি অন্তর্ভুক্ত করে। সংস্থাটি নিশ্চিত করবে যে কর্মীরা অশিষ্ট আচরণ সম্পর্কিত অভিযোগের ক্ষেত্রে উপযুক্ত উপায়ে গ্রাহকদের সাথে আচরণ করার জন্য পর্যাপ্ত প্রশিক্ষণপ্রাপ্ত। কর্মীরা বকেয়া অর্থ পুনরুদ্ধারের জন্য মৌখিক বা শারীরিক কোনও ধরনের ভয় দেখানো বা হয়রানির আশ্রয় নেবেন না। তারা ঋণগ্রহীতাকে হুমকিমূলক এবং/অথবা বেনামী কল বা মোবাইল/সোশ্যাল মিডিয়াতে অনুপযুক্ত মেসেজ পাঠানো বা ক্রমাগত কল করার মতো কোনও পন্থা অবলম্বন করবেন না। এছাড়াও, আমাদের প্রতিনিধিরা জনসমক্ষে অপমানিত করার উদ্দেশ্যে বা ঋণগ্রহীতার পরিবারের সদস্য, মধ্যস্থতাকারী এবং বন্ধুদের গোপনীয়তার উপর হস্তক্ষেপ করার উদ্দেশ্যে কোনও পথ অবলম্বন করবেন না।

v) সংগ্রহ এজেন্সিগুলিতে কোনও ডিফল্ট কেস পাঠানোর আগে আমাদের কাছে একটি যাচাইকরণের সিস্টেম থাকবে যাতে আমাদের পক্ষ থেকে ত্রুটির কারণে আপনাকে হয়রান করা না হয়। এছাড়াও, আমরা নির্দিষ্ট কার্ডহোল্ডারের জন্য পুনরুদ্ধারের এজেন্ট নিয়োগ করার পরে এজেন্টের নাম এবং যোগাযোগের বিবরণ জানিয়ে দিই।

vi) সর্বাধিক গুরুত্বপূর্ণ নীতি ও শর্তাবলীর (এমআইটিসি) সাথে সঙ্গতি রেখে পেমেন্ট বা কার্যকারিতা পুনরুদ্ধার / ত্বরান্বিত করার সিদ্ধান্ত নেওয়ার আগে আমরা আপনাকে একটি স্থানীয় ভাষায় বা যে ভাষা আপনি বুঝতে পারেন, এমন ভাষায় নোটিশ দেব।

vii) স্বাগত কিটের অংশ হিসাবে সর্বাধিক গুরুত্বপূর্ণ নীতি ও শর্তাবলীতে উল্লেখ করা উদ্দেশ্য ছাড়া আমরা আপনার বিষয়গুলিতে হস্তক্ষেপ করব না (যদি না কোনও নতুন তথ্য, যা আগে আপনি প্রকাশ করেননি, আমাদের নজরে আসে)।

viii) কর্মীদের সমস্ত সদস্যরা বা যে কোনও ব্যক্তি সংগ্রহ এবং / বা সুরক্ষা পুনঃস্থাপনে কোম্পানির প্রতিনিধিত্ব করার জন্য অনুমোদিত ব্যক্তি নীচে বর্ণিত গাইডলাইনগুলি অনুসরণ করবেন:

a. গ্রাহককে সাধারণভাবে তার পছন্দের স্থানে এবং তার বাড়িতে নির্দিষ্ট জায়গার অভাবে এবং যদি তিনি তার বাড়িতে উপলব্ধ না থাকেন, তবে ব্যবসা / পেশার জায়গায় তার সাথে যোগাযোগ করা হবে।

b. কোম্পানির প্রতিনিধিত্ব করার জন্য পরিচয় এবং অধিকার গ্রাহককে প্রথমেই জানানো হবে।

c. গ্রাহকের গোপনীয়তাকে সম্মান করা হবে।

d. গ্রাহকের সাথে ইন্টার‍্যাকশন নাগরিক পদ্ধতিতে হবে।

e. গ্রাহকের ব্যবসা বা পেশার বিশেষ পরিস্থিতিতে অন্যথার প্রয়োজন না থাকলে আমাদের প্রতিনিধিরা গ্রাহকদের সঙ্গে শুধুমাত্র সকাল 08:00 টা থেকে সন্ধ্যে 7:00 টার মধ্যে যোগাযোগ করবেন। এছাড়াও, তারা কোনও মিথ্যা এবং বিভ্রান্তিকর উপস্থাপনা, ইত্যাদি অবলম্বন করবেন না।

f. গ্রাহকের কোনও নির্দিষ্ট সময়ে বা নির্দিষ্ট জায়গায় কল করা এড়িয়ে যাওয়ার অনুরোধকে যথাসম্ভব সম্মান দেওয়া হবে।

g. সময় এবং কলের সংখ্যা এবং কথোপকথনের বিষয় নথিভুক্ত করা হবে।

h. পারস্পরিক গ্রহণযোগ্য ও সুনিয়ন্ত্রিত পদ্ধতিতে বকেয়া সংক্রান্ত বিতর্ক বা মতপার্থক্য সমাধানে সমস্ত সহায়তা দেওয়া হবে।

i. বকেয়া আদায়ের জন্য গ্রাহকের কাছে যাওয়ার সময় শালীনতা এবং ভদ্রতা বজায় রাখতে হবে।

ix) পরিবারে শোক বা অন্য কোনও দুর্যোগের মতো অনুপযুক্ত অনুষ্ঠানগুলি বকেয়া আদায়ের জন্য কল করা / ভিজিট করা এড়িয়ে যাওয়া উচিৎ।

x) আমরা এমন কোনো টেলিমার্কেটারদের (DSAs / DMAs) নিযুক্ত করব না যাদের কাছে টেলিমার্কেটার হিসেবে ভারত সরকারের DoT-এর কোনো বৈধ রেজিস্ট্রেশন সার্টিফিকেট নেই এবং

সমস্ত প্রচারমূলক / টেলিমার্কেটিং কার্যক্রমের জন্য আমরা কেবল সেই টেলিমার্কেটারদেরই নিযুক্ত করব, যারা সময়ে সময়ে TRAI কর্তৃক জারি করা নির্দেশিকা অনুযায়ী নিবন্ধিত।

16. **<u>বিশেষ চাহিদাসম্পন্ন ব্যক্তিদের জন্য সুবিধাসমূহ</u>**

a) কোনো ধরনের অক্ষমতার কারণে আমাদের পণ্য প্রদানের ক্ষেত্রে আমরা কোনো গ্রাহকের সাথে বৈষম্য করি না। আমাদের যেকোনো ব্যবসায়িক সুবিধা গ্রহণের জন্য এ ধরনের ব্যক্তিদের সম্ভাব্য সব ধরনের সহায়তা প্রদান নিশ্চিত করব। আমাদের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার অধীনে তাদের জন্য ইতিমধ্যেই একটি অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা স্থাপন করা হয়েছে।
b) এই ধরনের ব্যক্তিদের অধিকার সম্পর্কে সংবেদনশীল করে তুলতে আমরা আমাদের সর্বস্তরের কর্মীদের জন্য প্রশিক্ষণ কর্মসূচির আয়োজন করে থাকি।

17. **<u>আরও সহায়তা: অভিযোগ / এবং প্রতিক্রিয়া / পরামর্শ</u>**

যোগাযোগের বিবরণসমূহ: কার্ডহোল্ডার যে কোনও অনুসন্ধান/অনুরোধ/অভিযোগ করার জন্য নিম্নলিখিত উপায়ে এসবিআইসিপিএসএল-এর সাথে যোগাযোগ করতে পারেন

1. 1860 500 1290, 1860 180 1290, 39 02 02 02 (আগে স্থানীয় এসটিডি কোড লাগান) বা 1800 180 1290 (টোল ফ্রি) নম্বরে ডেডিকেটেড 24*7 কল সেন্টারে

    i. আমাদের কাস্টমার কেয়ার এক্সিকিউটিভদের সোমবার থেকে শনিবার সকাল 8টা থেকে রাত 8টা পর্যন্ত পাওয়া যাবে। জরুরি ও প্রিমিয়াম পরিষেবার জন্য কাস্টমার কেয়ার লাইন 24*7 খোলা থাকে
    ii. টাটা কার্ডসের জন্য 39 02 34 56 (স্থানীয় এসটিডি কোড আগে লাগান) অথবা 1800 180 8282 (টোল ফ্রি)নম্বরে ডায়াল করুন

2. customercare@sbicard.com -এ ইমেল করে অথবা গ্রাহক ওয়েব-ভিত্তিক প্ল্যাটফর্ম www.sbicard.com/email এর মাধ্যমে অথবা এসবিআই কার্ড মোবাইল অ্যাপ – আমাদের সাথে যোগাযোগ করুন > মেইলবক্স > কমপোজ > উদ্দেশ্য নির্বাচন করুন এইভাবে গ্রাহক পরিষেবার সাথে যোগাযোগ করতে পারেন

3. পোস্ট/কুরিয়ার মাধ্যমে চিঠি পাঠিয়ে গ্রাহক কাস্টমার কেয়ারের সাথে যোগাযোগ করতে পারেন। এসবিআই কার্ডস এবং পেমেন্ট সার্ভিসেস লিমিটেড, ডিএলএফ ইনফিনিটি টাওয়ারস, টাওয়ার সি, 12শ তল, ব্লক 2, বিল্ডিং 3, ডিএলএফ সাইবার সিটি, গুড়গাঁও -122002 (হরিয়ানা)।

4. সোশ্যাল মিডিয়া চ্যানেল – যেমন টুইটার (Twitter@SBICard_Connect), ফেসবুক ইত্যাদি।

5. এসবিআই কার্ডের ওয়েবসাইটে তালিকাভুক্ত ওয়াক-ইন ডেস্কের লোকেশনগুলি।

6. কার্ডহোল্ডার নিম্নলিখিত অভিযোগ/অনুরোধসমূহের বিভাগগুলির জন্য নির্দিষ্ট ইমেল আইডিতে লিখতে পারেন:

   ভুল বিক্রয় এবং হয়রানি সম্পর্কিত অভিযোগ - salesgrievance@sbicard.com

   আমাদের মোবাইল অ্যাপ/ওয়েবসাইটের মাধ্যমে বিতর্কিত/অননুমোদিত লেনদেন। বিকল্পভাবে, কার্ডহোল্ডার বিতর্কিত/অননুমোদিত লেনদেনের জন্য নির্দিষ্ট ই-মেইল আইডি chargeback@sbicard.com -এ লিখতে পারেন।

   হারিয়ে যাওয়া কার্ড সম্পর্কে রিপোর্ট করতে - lostcard@sbicard.com

   অ্যাকাউন্ট বন্ধ করা - closurerequest@sbicard.com

   তথ্য গোপনীয়তা - dataprivacy.complaint@sbicard.com

7. কার্ডহোল্ডার ভুল বিক্রয়/ হয়রানি সম্পর্কিত অভিযোগের জন্য আমাদের নির্দিষ্ট হেল্পলাইন: 080-39356050-এ কল করতে পারেন

8. অভিযোগ প্রতিকারের পদ্ধতি

   যদি কোনো গ্রাহক আমাদের সার্ভিস টাচ পয়েন্টগুলির দ্বারা প্রদত্ত সমাধানে সন্তুষ্ট না হন, তাহলে তিনি অভিযোগ নিরসন সেলের সাথে যোগাযোগ করে নোডাল অফিসারকে লিখিতভাবে অভিযোগ জানাতে পারেন। একটি নির্দিষ্ট দল প্রাপ্ত সকল অভিযোগ পর্যালোচনা করে এবং গ্রাহককে অগ্রাধিকার ভিত্তিতে সমাধান প্রদান করে। এই ধরনের সমস্ত অভিযোগ আরও সমাধানের জন্য আমাদের অভিযোগ ব্যবস্থাপনা ব্যবস্থায় নথিভুক্ত করা হয়। নোডাল অফিসার হলেন গ্রাহকের একজন প্রতিনিধি এবং এসবিআই কার্ডের বিভিন্ন কার্যকলাপের সাথে সমন্বয় স্থাপন করে উপযুক্ত সমাধান নিশ্চিত করেন।

   ইমেইল করে, চিঠি পাঠিয়ে এবং টেলিফোনের মাধ্যমেও গ্রাহক নোডাল অফিসারের সাথে যোগাযোগ করতে পারেন

   ইমেইল:- Nodalofficer@sbicard.com

   ডাকযোগে: নোডাল অফিসার, এসবিআই কার্ড পিও ব্যাগ 28- জিপিও, নতুন দিল্লি-110001

   হেল্পলাইন:- 1860-180-7777

9. আমরা পর্যায়ক্রমে পর্যালোচনার জন্য সিনিয়র ম্যানেজমেন্ট ফোরামের কাছে এবং অবহিতকরণের জন্য বোর্ড অফ ডায়রেক্টরের সামনে গ্রাহকদের অভিযোগের রিপোর্টগুলি রাখব।

10. আমরা যদি লিখিতভাবে অভিযোগটি গ্রহণ করি তবে আমরা আপনাকে অভিযোগের রেফারেন্স নম্বর সহ একটি স্বীকৃতি / প্রতিক্রিয়া প্রেরণ করব। যদি আমরা ফোনে কোনও অভিযোগ পাই, আমরা আপনাকে অভিযোগের একটি রেফারেন্স নম্বর সরবরাহ করব, যদি জানতে চান এবং যখনই প্রয়োজন হবে অগ্রগতির বিষয়ে আপনাকে অবহিত করব। আমরা সমাধানের জন্য নির্ধারিত সময়সীমার মধ্যে উপযুক্ত প্রতিক্রিয়া সরবরাহ করে (যা অনুসন্ধান / অনুরোধ / অভিযোগের প্রকৃতির ভিত্তিতে পৃথক হতে পারে) আপনার অনুসন্ধানগুলি এবং / অথবা অভিযোগগুলির নিরসন করব।

11. আমরা আমাদের ওয়েবসাইট এবং আমাদের সমস্ত শাখা / জায়গাগুলিতে যেখানে ব্যবসায়িক লেনদেন হয়, সেখানে আমাদের অভিযোগ নিবারণ কর্মকর্তার নাম এবং যোগাযোগের বিবরণ (টেলিফোন নম্বর এবং ইমেল আইডি) প্রদর্শন করব। এছাড়াও, আরবিআইয়ের তত্ত্বাবধান বিভাগের ("ডিওএস") আঞ্চলিক অফিসার ইনচার্জের সম্পূর্ণ যোগাযোগের বিবরণ পূর্বোক্ত অনুযায়ী প্রদর্শিত হবে এবং যদি আপনার অভিযোগ / বিতর্কিত বিষয়ের সমাধান এক মাসের মধ্যে না করা হয় তাহলে আপনি আরবিআইয়ের ডিওএস-এর অফিসার ইনচার্জের সাথে যোগাযোগ করতে পারেন, যার এখতিয়ারে এসবিআইসিপিএসএল-এর রেজিস্টার করা অফিস রয়েছে।

12. কোম্পানির ওয়েবসাইটে উপলব্ধ আমাদের গ্রাহক অভিযোগ নীতিমালা এবং RBI নির্দেশিকা অনুসারে, আমাদের কাছে অভিযোগ প্রাপ্তির তারিখ থেকে 30 দিনের মধ্যে আপনার জানানো প্রতিটি বিষয় সমাধান করার জন্য আমরা আমাদের সর্বোচ্চ চেষ্টা করি।

13. আপনার দ্বারা রিপোর্ট করা প্রতিটি বিষয় নির্ধারিত সময়সীমার মধ্যে সমাধান করার জন্য আমরা আমাদের যথাসাধ্য চেষ্টা করি। যদি আপনি দায়ের করা অভিযোগের জন্য সন্তোষজনক প্রতিক্রিয়া না পান তবে আপনি আমাদের ওয়েবসাইটে প্রদর্শিত তীব্রতা বৃদ্ধির পদ্ধতি অনুযায়ী অভিযোগটি পরবর্তী উচ্চ স্তরে নিয়ে যেতে পারেন। এছাড়াও, যদি আপনি আমাদের প্রতিক্রিয়াতে সন্তুষ্ট না হন এবং অভিযোগগুলি নিরসনের জন্য অন্য উপায় অবলম্বন করতে চান তবে আপনি ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাংক কর্তৃক নিযুক্ত লোকপালের কাছে যেতে পারেন। আমাদের কর্মীরা আপনাকে এর জন্য পদ্ধতিটি ব্যাখ্যা করবে।

14. আমরা কার্ডহোল্ডারের মৃত্যুর ক্ষেত্রে পরিবারের সদস্যের (সদস্যদের) বীমা দাবী দাখিল করতে এবং বকেয়া কার্ডের নিষ্পত্তি করতে সম্পূর্ণ সহায়তা প্রদান করব।

15. রিকভারি বা ঋণ আদায় সংক্রান্ত অভিযোগ নিষ্পত্তির জন্য গ্রাহকদের কাছে একটি সুনির্দিষ্ট ব্যবস্থা উপলব্ধ করা হবে, যার বিস্তারিত বিবরণ ঋণ বিতরণের সময় গ্রাহককে প্রদান করা হবে।

18. <u>লিয়েন সংক্রান্ত নথিপত্রের অবমুক্তি</u>

a) ঋণগ্রহীতার বিরুদ্ধে অন্য কোনো দাবির প্রেক্ষিতে যেকোনো বৈধ লিয়েন থাকা সাপেক্ষে, সমস্ত বকেয়া পরিশোধ করা হলে অথবা ঋণের বকেয়া অর্থ আদায় হওয়ার পর আমরা সমস্ত সিকিউরিটিজ অবমুক্ত করব।

b) যদি সমন্বয়ের অধিকার প্রয়োগ করার ক্ষেত্র তৈরি হয়, তবে অবশিষ্ট দাবিগুলির সম্পূর্ণ বিবরণ এবং যে শর্তের অধীনে সংশ্লিষ্ট দাবিটি নিষ্পত্তি বা পরিশোধ না হওয়া পর্যন্ত আমরা সিকিউরিটিজ আটকে রাখার অধিকারী, তার বিস্তারিত তথ্যসহ আপনাকে সে সম্পর্কে নোটিশ দেওয়া হবে।

c) সম্পূর্ণ বকেয়া পরিশোধ করার 30 দিনের মধ্যে সমস্ত মূল নথিপত্র ফেরত দেওয়া হবে এবং যেকোনো রেজিস্ট্রিতে নিবন্ধিত চার্জ প্রত্যাহার করা হবে।

d) আপনার পছন্দ অনুযায়ী, যে SBIC আউটলেট / ব্রাঞ্চ থেকে অ্যাকাউন্টটি পরিচালিত হতো সেখান থেকে, অথবা নথিপত্রগুলো উপলব্ধ রয়েছে এমন অন্য যেকোনো অফিস থেকে মূল নথিপত্র সংগ্রহ করার বিকল্প আপনাকে দেওয়া হবে।

e) 1লা ডিসেম্বর, 2023 বা তার পরে ইস্যু করা লোন মঞ্জুরিপত্রে মূল নথিপত্র ফেরত দেওয়ার সময়সীমা এবং স্থান উল্লেখ করা থাকবে।

f) একক বা যৌথ ঋণগ্রহীতাদের মৃত্যুজনিত আকস্মিক বা অনাকাঙ্ক্ষিত পরিস্থিতি মোকাবিলার ক্ষেত্রে, আইনি উত্তরাধিকারীদের কাছে মূল নথিপত্র ফেরত দেওয়ার জন্য আমাদের একটি সুনির্দিষ্ট পদ্ধতি রয়েছে। গ্রাহকদের জ্ঞাতার্থে এই পদ্ধতিটি অন্যান্য আনুষঙ্গিক নীতি ও প্রক্রিয়ার পাশাপাশি আমাদের ওয়েবসাইটে প্রদর্শন করা হবে।

g) সম্পূর্ণ বকেয়া নিষ্পত্তির 30 দিন পেরিয়ে যাওয়ার পরও মূল নথিপত্র ফেরত দিতে বিলম্ব হলে, এর জন্য প্রদেয় যেকোনো ক্ষতিপূরণ সেই সময়ে প্রচলিত RBI নির্দেশিকা অনুসারে নির্ধারিত হবে।

19. আদর্শ আচরণ বিধি

আমাদের সংগ্রহকারী এজেন্ট এবং বিক্রয় পরিষেবা সরবরাহকারীরা তাদের জন্য তৈরি করা আচরণবিধি অনুসরণ করবেন যা এখানে উল্লিখিত ধারাগুলির সমন্বয়ে গঠিত হবে। বিক্রয় পরিষেবা সরবরাহকারীদের আচরণবিধিটি এসবিআই কার্ডস www.sbicard.com ওয়েবসাইটেও পাওয়া যায় এবং আমাদের প্রতিনিধি যে কোনও অনুচিত আচরণে জড়িত সে সম্পর্কে আপনার কাছ থেকে কোনও অভিযোগ পাওয়ার ক্ষেত্রে আমরা প্রতিকারের জন্য যথাযথ পদক্ষেপ গ্রহণ করব।

1. প্রযোজ্যতা
2. টেলি-কলিং
3. বিক্রয় / সংগ্রহ সম্পর্কিত কল
4. বিক্রয় কার্যনির্বাহী / সংগ্রহ নির্বাহী দ্বারা স্বাক্ষর করা ঘোষণা

20. বার্ষিক পর্যালোচনা

আইনসমূহ এবং বিধিমালায় (যেমন প্রযোজ্য হতে পারে) কোনও পরিবর্তনের ক্ষেত্রে এই কোডটি প্রতি বছর একবার বা তার আগেই পর্যালোচনা করা হবে এবং পর্যালোচনাটি স্বচ্ছ পদ্ধতিতে সম্পাদন করা হবে।

এই আচরণবিধিটি সম্পর্কে আপনার যদি কোনো জিজ্ঞাসা থাকে, তবে উপরে উল্লিখিত যোগাযোগের বিবরণ ব্যবহার করে আপনি আমাদের সাথে যোগাযোগ করতে পারেন।