ಎಸ್‌ಬಿಐ ಕಾರ್ಡ್ಸ್ ಎಂಡ್ ಪೇಮೆಂಟ್ ಸರ್ವೀಸಸ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್

ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಪದ್ಧತಿ ಸಂಹಿತೆ

30 ಮೇ, 2026

ವಿಷಯಸೂಚಿ

ವಿಭಾಗ	ಪರಿವಿಡಿ	ಪುಟ ಸಂಖ್ಯೆ.
1	ಪರಿಚಯ ಮತ್ತು ವ್ಯಾಪ್ತಿ	3
2	ಉದ್ದೇಶ	4
3	ಪಾತ್ರಗಳು ಮತ್ತು ಜವಾಬ್ದಾರಿ	4
4	ಸಾಮಾನ್ಯ	6
5	ಮಾಹಿತಿ	7
6	ಸುಂಕ (ಶುಲ್ಕಗಳು / ದರಗಳು / ಬಡ್ಡಿ)	11
7	ಬಡ್ಡಿ ದರಗಳು	12
8	ಶುಲ್ಕಗಳು	13
9	ಮುಕ್ತಾಯ	13
10	ನಿಯಮ ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳು	14
11	ಜಾಹೀರಾತು ಮತ್ತು ಮಾರ್ಕೆಟಿಂಗ್	15
12	ಖಾತೆಯ ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಗಳು	16
13	ಕಾರ್ಡ್‌ಗಳು ಮತ್ತು ಪಿನ್‌ಗಳು	17
14	ಖಾತೆ ವಿವರಗಳ ಗೌಪ್ಯತೆ	19
15	ಬಾಕಿ ಸಂಗ್ರಹಿಸುವುದು	20
16	ಹೆಚ್ಚಿನ ನೆರವು: ದೂರುಗಳು/ಮತ್ತು ಅನಿಸಿಕೆ/ಸಲಹೆಗಳು	22
17	ಮಾದರಿ ನೀತಿ ಸಂಹಿತೆ	24
18	ವಾರ್ಷಿಕ ವಿಮರ್ಶೆ	25

a. ಪರಿಚಯ ಮತ್ತು ವ್ಯಾಪ್ತಿ

ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ತನ್ನ 28 ನವೆಂಬರ್ 2025ರ RBI/DOR/2025-26/362 DOR.MCS.REC.No.281/01-01-039/2025-26 ಸಂಖ್ಯೆಯ ನಿರ್ದೇಶನದ ಮೂಲಕ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುವಾಗ ಅನುಸರಿಸಬೇಕಾದ ನ್ಯಾಯಸಮ್ಮತ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳ ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಿದೆ. ಈ ನಿರ್ದೇಶನಗಳು ಮತ್ತು ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ("ಆರ್‌ಬಿಐ")ನ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್‌ಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ನಿರ್ದೇಶನಗಳ ಅನುಸಾರ, ನಾವು ಈ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ನಮ್ಮ ಸಂಸ್ಥೆಯಲ್ಲಿ ಅಳವಡಿಸಿಕೊಂಡು ಜಾರಿಗೊಳಿಸಿದ್ದೇವೆ.

ನಿಯಂತ್ರಣಗಳಿಂದ ನಿರ್ದೇಶಿಸಲ್ಪಟ್ಟ ದಾಖಲೆಯಾಗಿ, ಈ ಸಂಹಿತೆ ಸ್ಪರ್ಧೆಯನ್ನು ಉತ್ತೇಜಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಎಸ್‌ಬಿಐಸಿಪಿಎಸ್‌ಎಲ್‌ನ ಗ್ರಾಹಕರ ಅನುಕೂಲಕ್ಕಾಗಿ ಹೆಚ್ಚಿನ ಕಾರ್ಯಾಚರಣಾ ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ಸಾಧಿಸುವಂತೆ ಮಾರುಕಟ್ಟೆಯ ಶಕ್ತಿಗಳನ್ನು ಪ್ರೋತ್ಸಾಹಿಸುತ್ತದೆ. ಸಂಹಿತೆಯಲ್ಲಿ, 'ನೀವು' ಎನ್ನುವುದು ನಮ್ಮ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಸೂಚಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು 'ನಾವು' ಎನ್ನುವುದು ಕಂಪನಿಯನ್ನು, ಅಂದರೆ ಎಸ್‌ಬಿಐಸಿಪಿಎಸ್‌ಎಲ್ ಅನ್ನು ಸೂಚಿಸುತ್ತದೆ. ಸಂಹಿತೆಯ ಮಾನದಂಡಗಳು ವಿಭಾಗ 3ರಲ್ಲಿ ವಿವರಿಸಿದ ಪ್ರಮುಖ ಬದ್ಧತೆಗಳಿಂದ ನಿಯಂತ್ರಿಸಲ್ಪಡುತ್ತವೆ.

ಬೇರೆ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಹೇಳಿರದಿದ್ದಲ್ಲಿ, ಈ ಸಂಹಿತೆಯ ಎಲ್ಲಾ ಭಾಗಗಳು ಎಲ್ಲಾ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳಿಗೆ, ಅವುಗಳು ಕಂಪನಿಯಿಂದ ನೇರವಾಗಿ ಒದಗಿಸಲ್ಪಟ್ಟಿರಲಿ ಅಥವಾ ನಮ್ಮ ಪರವಾಗಿ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಿಸುವ ಏಜೆಂಟರು ಒದಗಿಸಿರಲಿ, ನಾವು ಅವುಗಳನ್ನು ಕೌಂಟರ್ ಮೂಲಕ, ದೂರವಾಣಿಯ ಮೂಲಕ, ಅಂತರ್ಜಾಲದಲ್ಲಿ ಸಂವಾದಾತ್ಮಕ ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ಸಾಧನದ ಮೂಲಕ ಅಥವಾ ಬೇರೆ ಯಾವುದೇ ವಿಧಾನದಿಂದ ಒದಗಿಸಿರಲಿ, ಇವೆಲ್ಲದಕ್ಕೂ ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತವೆ.

ಈ ಸಂಹಿತೆಯಲ್ಲಿ ವಿವರಿಸಿರುವ ಬದ್ಧತೆಗಳು ಸಾಮಾನ್ಯ ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಗಳ ವಾತಾವರಣದಲ್ಲಿ ಅನ್ವಯವಾಗುತ್ತವೆ. ಕೈಮೀರಿದ ಘಟನೆಗಳು ಉಂಟಾದಲ್ಲಿ (ಅಂದರೆ ದೈವಿಕ ಕ್ರಿಯೆ, ಪ್ರವಾಹ, ಭೂಕಂಪಗಳು) ಈ ಸಂಹಿತೆಯ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ನಮ್ಮ ಬದ್ಧತೆಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸಲು ನಮಗೆ ಸಾಧ್ಯವಾಗದಿರಬಹುದು.

b. <u>ಉದ್ದೇಶ</u>

- ಸೂಕ್ತವಾದ ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ಅಳವಡಿಸುವ ಮೂಲಕ ಉತ್ತಮವಾದ, ನ್ಯಾಯಯುತವಾದ ಮತ್ತು ಪಾರದರ್ಶಕವಾದ ವ್ಯಾಪಾರ ಪದ್ಧತಿಗಳನ್ನು ಪಾಲಿಸುವುದು;
- ನ್ಯಾಯಯುತ ಸ್ಪರ್ಧೆಯ ಮೂಲಕ, ಉನ್ನತ ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಯ ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ಸಾಧಿಸಲು ಮಾರುಕಟ್ಟೆಯ ಶಕ್ತಿಗಳನ್ನು ಪ್ರೋತ್ಸಾಹಿಸುವುದು;
- ನ್ಯಾಯಯುತ ಮತ್ತು ಸೌಹಾರ್ದಯುತ ಸಂಬಂಧವನ್ನು ಉತ್ತೇಜಿಸುವ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರ ಜೊತೆ ಸಂಪರ್ಕ ಸಾಧಿಸುವುದು;

- ಡಿಜಿಟಲ್ ಪಾವತಿ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯಲ್ಲಿ ವಿಶ್ವಾಸವನ್ನು ಹೆಚ್ಚಿಸಲು ಮಾನದಂಡಗಳು ಮತ್ತು ಪದ್ಧತಿಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿಸುವುದು.
- ಗ್ರಾಹಕರ ರಕ್ಷಣೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಜಾಗೃತಿಯನ್ನು ಹೆಚ್ಚಿಸಿ ಡಿಜಿಟಲ್ ಪಾವತಿಗೆ ಸುರಕ್ಷಿತ ವಾತಾವರಣವನ್ನು ಒದಗಿಸುವುದು

c. <u>ಪಾತ್ರಗಳು ಮತ್ತು ಜವಾಬ್ದಾರಿಗಳು</u>

ನಿಮಗಾಗಿ ನಮ್ಮ ಪ್ರಮುಖ ಬದ್ಧತೆಗಳೆಂದರೆ ನಾವು ಇವುಗಳ ಭರವಸೆ ನೀಡುತ್ತೇವೆ:

i) ನಿಮ್ಮೊಂದಿಗೆ ನಮ್ಮ ಎಲ್ಲ ವ್ಯವಹಾರಗಳಲ್ಲಿ ನ್ಯಾಯಯುತವಾಗಿ ಮತ್ತು ಸಮಂಜಸವಾಗಿ ವರ್ತಿಸುತ್ತೇವೆ:

- ಈ ಸಂಹಿತೆಯಲ್ಲಿ, ನಾವು ಒದಗಿಸುವ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳಿಗಾಗಿ ಮತ್ತು ನಮ್ಮ ಸಿಬ್ಬಂದಿ ಅನುಸರಿಸುವ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳು ಮತ್ತು ಪದ್ಧತಿಗಳಲ್ಲಿ ಬದ್ಧತೆಗಳು ಮತ್ತು ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ಪಾಲಿಸುವುದು
- ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುವಾಗ ಕನಿಷ್ಠ ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ನಿಗದಿಪಡಿಸುವ ಮೂಲಕ ಒಳ್ಳೆಯ ಮತ್ತು ನ್ಯಾಯಯುತ ಪದ್ಧತಿಗಳನ್ನು ಉತ್ತೇಜಿಸುವುದು
- ನಮ್ಮ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳು ಡೇಟಾ ಸಂರಕ್ಷಣಾ ಕಾನೂನುಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಎಲ್ಲಾ ಕಾನೂನುಗಳು ಮತ್ತು ನಿಯಮಾವಳಿಗಳನ್ನು ಅವುಗಳ ಪದಶಃ ಅರ್ಥ ಮತ್ತು ಉದ್ದೇಶಕ್ಕೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಸಂಪೂರ್ಣವಾಗಿ ಪಾಲಿಸುತ್ತವೆ ಮತ್ತು ನಿಮ್ಮ ಅಗತ್ಯಗಳಿಗೆ ಸೂಕ್ತವಾಗಿವೆ ಎಂಬುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು.
- ನಮ್ಮ ಸೇವೆಗಳಿಂದ ಸಮಂಜಸವಾಗಿ ಏನನ್ನು ನಿರೀಕ್ಷಿಸಬಹುದೆನ್ನುವ ಬಗ್ಗೆ ನೀವು ಉತ್ತಮ ತಿಳುವಳಿಕೆಯನ್ನು ಹೊಂದುವಂತೆ ನಿಮ್ಮೊಂದಿಗಿನ ನಮ್ಮ ವ್ಯವಹಾರವು ಸಮಗ್ರತೆ ಮತ್ತು ಪಾರದರ್ಶಕತೆಯ ನೈತಿಕ ತತ್ವಗಳನ್ನು ಅವಲಂಬಿಸಿರುತ್ತದೆ.
- ಯಾವುದೇ ಕಾನೂನುಬಾಹಿರ ಅಥವಾ ಅನೈತಿಕ ಗ್ರಾಹಕ ಪದ್ಧತಿಗೆ ಪ್ರೋತ್ಸಾಹ ನೀಡದಿರುವುದು
- ಸ್ಪರ್ಧೆಯ ಮೂಲಕ, ಉನ್ನತ ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಯ ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ಸಾಧಿಸಲು ಮಾರುಕಟ್ಟೆಯ ಶಕ್ತಿಗಳನ್ನು ಪ್ರೋತ್ಸಾಹಿಸುವುದು;
- ಅವರಿಗೆ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳು, ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳು ಮತ್ತು ಬಡ್ಡಿದರಗಳು / ಸೇವಾ ಶುಲ್ಕಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಸ್ಪಷ್ಟ ಮಾಹಿತಿ ನೀಡುವುದು

- ನಮ್ಮ ಜಾಹೀರಾತು ಮತ್ತು ಪ್ರಚಾರ ಸಾಹಿತ್ಯ ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿದೆ ಮತ್ತು ತಪ್ಪುದಾರಿಗೆ ಎಳೆಯುವಂತಿಲ್ಲ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು.
- ತಾಂತ್ರಿಕ ವೈಫಲ್ಯಗಳಿಂದ ಉಂಟಾಗುವ ಸಮಸ್ಯೆಗಳನ್ನು ನಿವಾರಿಸಲು ಸೂಕ್ತ ಪರ್ಯಾಯ ಮಾರ್ಗಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸುವುದು.
- ಹಣಕಾಸು ಸೇವೆಗಳ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯಲ್ಲಿ ನಿಮ್ಮ ವಿಶ್ವಾಸವನ್ನು ವೃದ್ಧಿಸುವುದು.
- ಸುರಕ್ಷಿತ, ಅನುಕೂಲಕರ ಮತ್ತು ಸದೃಢವಾದ ತಾಂತ್ರಿಕ ವಾತಾವರಣದಲ್ಲಿ ಡಿಜಿಟಲ್ ಪಾವತಿ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯನ್ನು ಒದಗಿಸುವುದು.
- ಬಡ್ಡಿ ವಿಧಿಸುವಾಗ ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಪದ್ಧತಿಗಳನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು.

ii) ಈ ಕೆಳಗಿನ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಸರಳ ಮತ್ತು ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ನೀವು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ನೀಡುವ ಮೂಲಕ ನಮ್ಮ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳು ಹೇಗೆ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಿಸುತ್ತವೆ ಎಂದು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಲು ನಿಮಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡುವುದು:

- ನಿಮಗೆ ಏನು ಪ್ರಯೋಜನಗಳಿವೆ
- ನೀವು ಪ್ರಯೋಜನಗಳನ್ನು ಹೇಗೆ ಪಡೆದುಕೊಳ್ಳಬಹುದು
- ಅವುಗಳ ಹಣಕಾಸಿನ ಪರಿಣಾಮಗಳು ಯಾವುವು
- ನಿಮ್ಮ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ನೀವು ಯಾರನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು

iii) ಹೀಗೆ ಮಾಡುವ ಮೂಲಕ ನಿಮ್ಮ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳು ಮತ್ತು ದೂರುಗಳನ್ನು ಬೇಗ ಮತ್ತು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ಪರಿಹರಿಸುವುದು:

- ನಿಮ್ಮ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ಸರಿಯಾದ ಮಾರ್ಗದಲ್ಲಿ ಕಳಿಸಲು ನಿಮಗೆ ದಾರಿಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸುವುದು
- ನಿಮ್ಮನ್ನು ತಾಳ್ಮೆಯಿಂದ ಆಲಿಸುವುದು
- ನಮ್ಮ ತಪ್ಪುಗಳು ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದಲ್ಲಿ ಅವುಗಳನ್ನು ಒಪ್ಪಿಕೊಳ್ಳುವುದು
- ತಪ್ಪುಗಳನ್ನು ಸರಿಪಡಿಸುವುದು / ನಿಮ್ಮ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ಬದಲಾವಣೆಗಳನ್ನು ಕಾರ್ಯಗತಗೊಳಿಸುವುದು
- ನಮ್ಮ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ನಿಮಗೆ ತಕ್ಷಣವೇ ತಿಳಿಸುವುದು
- ನಮ್ಮ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ ನಿಮಗೆ ಸಮಾಧಾನ ತರದಿದ್ದಲ್ಲಿ ನಿಮ್ಮ ದೂರನ್ನು ಹೇಗೆ ಮುಂದಕ್ಕೆ ತೆಗೆದುಕೊಂಡು ಹೋಗುವುದೆಂದು ನಿಮಗೆ ತಿಳಿಸುವುದು

iv) ಈ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ನಮ್ಮ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಸಾರ್ವಜನಿಕರು ನೋಡಲು ಲಭ್ಯವಾಗಿಸುವ ಮೂಲಕ ಮತ್ತು ವಿನಂತಿಯ ಮೇರೆಗೆ ನಿಮಗೆ ಪ್ರತಿಗಳು ಲಭ್ಯವಾಗುವಂತೆ ಮಾಡುವ ಮೂಲಕ ಅವುಗಳನ್ನು ಪ್ರಚಾರ ಮಾಡುವುದು. ನಮ್ಮ ಸಿಬ್ಬಂದಿಗೆ ಸಂಹಿತೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಮಾಹಿತಿ ನೀಡಲು ತರಬೇತಿ ನೀಡಲಾಗಿದೆಯೆಂದೂ ನಾವು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುತ್ತೇವೆ.

v) ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಮಾಹಿತಿ ಕಂಪನಿಗಳ (ಸಿಐಸಿ) ಪಾತ್ರ ಮತ್ತು ಅವರೊಂದಿಗೆ ನಾವು ಕೈಗೊಳ್ಳುವ ವಿಚಾರಣೆಗಳು ಮತ್ತು ಅವರು ಒದಗಿಸುವ ಮಾಹಿತಿ ಕ್ರೆಡಿಟ್ / ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್‌ಗಳನ್ನು ಪಡೆಯುವ ನಿಮ್ಮ ಸಾಮರ್ಥ್ಯದ ಮೇಲೆ ಹೇಗೆ ಪರಿಣಾಮ ಬೀರಬಹುದೆಂದೂ ನಾವು ನಿಮಗೆ ವಿವರಿಸುತ್ತೇವೆ.

vi) ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್‌ನಲ್ಲಿ ನಿಮ್ಮ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಸ್ಥಿತಿಯ ಬಗ್ಗೆ ಸಿಐಸಿಗೆ ವರದಿ ಮಾಡುವ ಮೊದಲು, ನಾವು ಮಂಡಳಿಯು ಅನುಮೋದಿಸಿದ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಅನುಸರಿಸುತ್ತೇವೆ. ಮೊಬೈಲ್ ಸಂಖ್ಯೆ/ಇ-ಮೇಲ್ ಐಡಿ ವಿವರಗಳು ಲಭ್ಯವಿರುವಲ್ಲೆಲ್ಲ, ಹಾಲಿ ಸಾಲ ಸೌಲಭ್ಯಗಳಲ್ಲಿನ ಡೀಫಾಲ್ಟ್/ ಡೇಸ್ ಪಾಸ್ಟ್ ಡ್ಯೂ (ಡಿಪಿಡಿ) ಇವುಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಸಿಐಸಿಗಳಿಗೆ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸುವಾಗ ನಿಮಗೆ ಎಸ್‌ಎಮ್‌ಎಸ್/ಇ-ಮೇಲ್ ಮುಖಾಂತರ ಎಚ್ಚರಿಕೆಗಳನ್ನು ನಾವು ಕಳುಹಿಸುತ್ತೇವೆ. ಖಾತೆಯನ್ನು ರೆಗ್ಯುಲರೈಜ್ ಮಾಡಿದಾಗ ಅಥವಾ ಮುಕ್ತಾಯಗೊಳಿಸಿದಾಗ, ಮುಂದಿನ ವರದಿಯಲ್ಲಿ CIC ಯೊಂದಿಗೆ ಈ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಅಪ್‌ಡೇಟ್ ಮಾಡುವ ಕ್ರಮಗಳನ್ನು ನಾವು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುತ್ತೇವೆ. ಈ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಅತ್ಯಂತ ಪ್ರಮುಖ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳ ಅವಿಭಾಜ್ಯ ಭಾಗವಾಗಿ ಸೇರಿಸಲಾಗಿದೆ.

vii) ಮರುಪಾವತಿ ಮಾಡದಿದ್ದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಕಾರ್ಡ್ ಖಾತೆಯಲ್ಲಿ ಪೋಸ್ಟ್, ಫ್ಯಾಕ್ಸ್, ದೂರವಾಣಿ, ಇ-ಮೇಲ್, ಎಸ್‌ಎಂಎಸ್, ಅಥವಾ ನಾವು ನಿರ್ಧರಿಸಿದ ಯಾವುದೇ ವಿಧಾನದಿಂದ ಕಾರ್ಡ್ ಖಾತೆಯಲ್ಲಿ ಬಾಕಿ ಇರುವ ಹಣವನ್ನು ಚುಕ್ತಾ ಮಾಡಲು ಕಾರ್ಡ್‌ಹೋಲ್ಡರ್‌ಗೆ ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ಜ್ಞಾಪನೆಗಳನ್ನು ಕಳುಹಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ, ಅಥವಾ ಬಾಕಿಗಳ ಬಗ್ಗೆ ನೆನಪಿಸಲು, ಅನುಸರಣೆ ಮಾಡಲು ಹಾಗೂ ಅವುಗಳನ್ನು ಸಂಗ್ರಹಿಸಲು ನಾವು ಮೂರನೇ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳನ್ನು ನೇಮಿಸಿಕೊಳ್ಳಬಹುದು. ಹೀಗೆ ನೇಮಕಗೊಂಡ ಯಾವುದೇ ಮೂರನೇ ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಸಾಲ ವಸೂಲಾತಿಯ ಬಗೆಗಿನ ನೀತಿ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ಸಂಪೂರ್ಣವಾಗಿ ಪಾಲಿಸಬೇಕು.

viii) ನಿಮಗೆ ಒದಗಿಸಲಾದ ಸೌಲಭ್ಯಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಮಾಹಿತಿ ನೀಡುವುದು ಮತ್ತು ಇವುಗಳನ್ನು ನೀವು ಹೇಗೆ ಪಡೆಯಬಹುದು ಮತ್ತು ನಿಮ್ಮ ವಿಚಾರಣೆಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ನೀವು ಯಾರನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು.

d. <u>ಸಾಮಾನ್ಯ</u>

i) ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್ ಸೇವೆಯನ್ನು ನೀಡುವ ವಿಷಯದಲ್ಲಿ ವಯಸ್ಸು, ಲಿಂಗ, ಅಂಗವೈಕಲ್ಯ, ಜಾತಿ ಮತ್ತು ಧರ್ಮದ ಆಧಾರದಲ್ಲಿ ನಾವು ನಿಮ್ಮೊಂದಿಗೆ ತಾರತಮ್ಯ ಮಾಡುವುದಿಲ್ಲ. ಆದಾಗ್ಯೂ, ಇದು ಸಮಾಜದ ವಿವಿಧ ವರ್ಗಗಳಿಗೆ ರೂಪಿಸಲಾದ ಯೋಜನೆಗಳನ್ನು ಸ್ಥಾಪಿಸುವುದರಿಂದ ಅಥವಾ ಭಾಗವಹಿಸುವುದರಿಂದ ನಮ್ಮನ್ನು ತಡೆಯುವುದಿಲ್ಲ.

ii) ನಮಗೆ ಅಗತ್ಯವೆಂದು ಅನಿಸಿದಲ್ಲಿ, ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್ ಅರ್ಜಿಯಲ್ಲಿ ನೀವು ಉಲ್ಲೇಖಿಸಿರುವ ವಿವರಗಳನ್ನು ನಿಮ್ಮ ನಿವಾಸದಲ್ಲಿ ಮತ್ತು / ಅಥವಾ ವ್ಯವಹಾರ ವಿಳಾಸಗಳಲ್ಲಿ ಈ ಉದ್ದೇಶಕ್ಕಾಗಿ ನೇಮಿಸಿಕೊಳ್ಳಲಾದ ಸಂಸ್ಥೆಗಳ ಮೂಲಕ ನಿಮ್ಮನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಿ ಪರಿಶೀಲಿಸುತ್ತೇವೆ.

iii) ನಿಮ್ಮ ಖಾತೆಯಲ್ಲಿ ನಡೆದ ಯಾವುದೇ ವಹಿವಾಟಿನ ತನಿಖೆ ಮಾಡಬೇಕಾದಲ್ಲಿ ನೀವು ಸಂಸ್ಥೆ ಹಾಗೂ ಪೋಲಿಸ್/ಇತರ ತನಿಖೆ ಮಾಡುತ್ತಿರುವ ಸಂಸ್ಥೆಯ ಜೊತೆ, ಕಂಪನಿಯು ಅವರನ್ನು ತೊಡಗಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕಾದಲ್ಲಿ ಸಹಕರಿಸಬೇಕೆಂದು ನಿರೀಕ್ಷಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

iv) ಒಬ್ಬ ಗ್ರಾಹಕರಾಗಿ, ನೀವು ಮೋಸದಿಂದ ಅಥವಾ ಸಮಂಜಸವಾದ ಕಾಳಜಿಯಿಲ್ಲದೆ ವರ್ತಿಸಿದರೆ ಎಲ್ಲಾ ನಷ್ಟಗಳಿಗೆ ನೀವೇ ಜವಾಬ್ದಾರರಾಗಿರುತ್ತೀರಿ. ನೀವು ವಂಚನಾತ್ಮಕವಾಗಿ ಅಥವಾ ಸಮಂಜಸವಾದ ಜಾಗರೂಕತೆಯಿಲ್ಲದೆ ವರ್ತಿಸದಿದ್ದಲ್ಲಿ, ಕಾರ್ಡ್‌ನ ದುರುಪಯೋಗಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ನಿಮ್ಮ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಯು ಕಾರ್ಡ್ ನೀಡುವಿಕೆಗೆ ಅನ್ವಯಿಸುವ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿ ನಿಗದಿಪಡಿಸಲಾದ ಮೊತ್ತಕ್ಕೆ ಮತ್ತು ನಮ್ಮ 'ದೂರು ಪರಿಹಾರ ನೀತಿ'ಯಲ್ಲಿ ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಿಸಲಾದ ಗ್ರಾಹಕರ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಗೆ ಸೀಮಿತವಾಗಿರುತ್ತದೆ. ನಿಗದಿಪಡಿಸಿದ ಮೊತ್ತಕ್ಕೆ ಸೀಮಿತವಾಗಿರುತ್ತದೆ.

v) ರಿಯಾಯಿತಿ / ಪರಿಹಾರದ ಮೂಲ ಮಾನ್ಯತೆಯ ಅವಧಿಯಲ್ಲಿ ಈಗಾಗಲೇ ನೀಡಿರುವ ರಿಯಾಯಿತಿಗಳು ಅಥವಾ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ನಾವು ಹಿಂತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವುದಿಲ್ಲ.

vi) ಕಾರ್ಡುದಾರರ ಒಪ್ಪಂದದ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿ ಒದಗಿಸಲಾದ ಉದ್ದೇಶಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ (ನಿಮ್ಮಿಂದ ಮೊದಲೇ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸದ ಹೊಸ ಮಾಹಿತಿ ಕಂಪನಿಯ ಗಮನಕ್ಕೆ ಬರದ ಹೊರತು) ಕಂಪನಿಯು ನಿಮ್ಮ ವ್ಯವಹಾರಗಳಲ್ಲಿ ಹಸ್ತಕ್ಷೇಪ ಮಾಡುವುದಿಲ್ಲ.

vii) ನಿಮ್ಮ ಪಿನ್ ನಷ್ಟ ಅಥವಾ ನಿಮ್ಮ ಪಾಸ್‌ವರ್ಡ್‌ನ ಅಥವಾ ಇತರ ಸುರಕ್ಷಿತ ಮಾಹಿತಿಯ ದುರುಪಯೋಗದ ಬಗ್ಗೆ ನಮಗೆ ಸೂಚನೆ ನೀಡುವ ಸಮಯದವರೆಗೆ ಮತ್ತು ಆ ದುರುಪಯೋಗವನ್ನು ತಡೆಯಲು ನಾವು ಕ್ರಮಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವವರೆಗೆ ಅವುಗಳ ದುರ್ಬಳಕೆಗೆ ನೀವೇ ಜವಾಬ್ದಾರರಾಗಿರುತ್ತೀರಿ.

viii) ನೀವು ಈ ಕೆಳಗಿನ ಯಾವುದನ್ನಾದರೂ ಬದಲಾಯಿಸಿದಾಗ, ದಯವಿಟ್ಟು ತಕ್ಷಣ ನಮಗೆ ತಿಳಿಸಿ:

a. ಹೆಸರು

b. ವಿಳಾಸ

c. ದೂರವಾಣಿ ಸಂಖ್ಯೆ

d. ಇಮೇಲ್ ವಿಳಾಸ

5. <u>ಮಾಹಿತಿ</u>

ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್ ಎನ್ನುವುದು ಪ್ಲಾಸ್ಟಿಕ್ ಕಾರ್ಡ್ ಮೂಲಕ ಅಥವಾ ಮೊಬೈಲ್ ಫೋನ್‌ನಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಕೆಲವು ಕ್ರೆಡಿಟ್ / ನಗದು ಸೌಲಭ್ಯವನ್ನು ಹೊಂದಿರುವ ಯಾವುದೇ ವಿಧಾನಗಳಿಂದ ಒದಗಿಸುವ ಸೇವೆಯಾಗಿದ್ದು, ಇದು ನಿಮಗೆ ಸರಕು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಪಾವತಿಸಲು ಅಥವಾ ಹಣವನ್ನು ಹಿಂಪಡೆಯಲು ಅನುವು ಮಾಡಿಕೊಡುತ್ತದೆ.

i) ನೀವು ಗ್ರಾಹಕರಾಗುವ ಮೊದಲು, ನಾವು ಇವುಗಳನ್ನು ಮಾಡುತ್ತೇವೆ:

- ನಿಮ್ಮ ಅಗತ್ಯಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸುವ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಆಯ್ಕೆ ಮಾಡಲು ನಿಮಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡುವುದು.
- ನೀವು ಇತರ ಕಂಪನಿಗಳ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳೊಂದಿಗೆ ಅರ್ಥಪೂರ್ಣ ಹೋಲಿಕೆ ಮಾಡಿ ತಿಳುವಳಿಕೆಯುಳ್ಳ ನಿರ್ಧಾರ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗುವಂತೆ ನೀವು ಆಸಕ್ತಿ ಹೊಂದಿದ್ದೀರಿ ಎಂದು ನೀವು ನಮಗೆ ಹೇಳುವ ಸೇವೆಗಳು ಮತ್ತು ಉತ್ಪನ್ನಗಳ ಪ್ರಮುಖ ಲಕ್ಷಣಗಳನ್ನು ವಿವರಿಸುವ ಸ್ಪಷ್ಟ ಮಾಹಿತಿಗೆ ಪ್ರವೇಶವನ್ನು ಒದಗಿಸುವುದು.
- ನಿಮ್ಮೊಂದಿಗೆ ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ನೀವು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಸಂವಹನ ನಡೆಸುವುದು;
- ಆರ್‌ಬಿಐ ಮತ್ತು ನಮ್ಮ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳು ರೂಪಿಸಿರುವ "ನಿಮ್ಮ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಿ" (ಕೆವೈಸಿ) ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಅಗತ್ಯವಿರುವಂತೆ ಸೂಕ್ತವಾದ ಎಚ್ಚರಿಕೆಯನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವುದು.
- ಎಲ್ಲಾ ಅರ್ಜಿಗಳಿಗೆ ಸ್ವೀಕೃತಿ ರಸೀದಿಯನ್ನು ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ. ಅರ್ಜಿ ಎಲ್ಲಾ ವಿಧಗಳಲ್ಲಿಯೂ ಸಂಪೂರ್ಣವಾಗಿದ್ದು, ಅನ್ವಯಿಸುವ ಎಲ್ಲಾ ನಿಯಂತ್ರಣಾತ್ಮಕ ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸಿದ್ದಲ್ಲಿ, ಅರ್ಜಿಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 21 ದಿನಗಳೊಳಗೆ ಪರಿಶೀಲಿಸಿ ತೀರ್ಮಾನಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಅಗತ್ಯವೆಂದು ಪರಿಗಣಿಸಿದಲ್ಲಿ, ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ ಪೂರ್ಣಗೊಳ್ಳುವ ಅವಧಿಯನ್ನು ವಿಸ್ತರಿಸಬಹುದು.
- ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ ಅರ್ಜಿ ಹಾಕುವ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಅರ್ಜಿಯನ್ನು ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗೊಳಿಸಲು ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಎಲ್ಲಾ ವಿವರಗಳನ್ನು ಸಂಗ್ರಹಿಸುವುದು. ನಮಗೆ ಯಾವುದೇ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಮಾಹಿತಿ ಅಗತ್ಯವಿದ್ದರೆ ನಿಮ್ಮನ್ನು ತಕ್ಷಣ ಸಂಪರ್ಕಿಸಲಾಗುವುದು ಎಂದು ನಾವು ನಿಮಗೆ ತಿಳಿಸುತ್ತೇವೆ.
- ನಿಮಗೆ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್ ನೀಡಲು ನಮಗೆ ಅನುವು ಮಾಡಿಕೊಡಲು ನಿಮ್ಮಿಂದ ನಮಗೆ ಯಾವ ಮಾಹಿತಿ / ದಸ್ತಾವೇಜು ಬೇಕು ಎಂದು ಸಲಹೆ ನೀಡುತ್ತೇವೆ. ನಿಮ್ಮ ಗುರುತು, ವಿಳಾಸ, ಉದ್ಯೋಗ ಇತ್ಯಾದಿಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ನಿಮ್ಮಿಂದ ನಮಗೆ ಯಾವ ದಸ್ತಾವೇಜು ಬೇಕು ಎಂದು ಮತ್ತು ಕಾನೂನು ಮತ್ತು ನಿಯಂತ್ರಕ ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳನ್ನು ಪಾಲಿಸಲು ಸರ್ಕಾರೀ ಅಧಿಕಾರಿಗಳು (ಉದಾ. ಪ್ಯಾನ್ ವಿವರಗಳು) ಕೇಳಬಹುದಾದ ಯಾವುದೇ ದಾಖಲೆಯ ಕುರಿತು ನಾವು ನಿಮಗೆ ಸಲಹೆ ನೀಡುತ್ತೇವೆ. ಇದನ್ನು ಕಾರ್ಡ್ ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಯಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾಗುವುದು.

- ನಮಗೆ ಅಗತ್ಯವೆನಿಸಿದಲ್ಲಿ ಈ ಉದ್ದೇಶಕ್ಕಾಗಿ ನಮ್ಮಿಂದ ನೇಮಿಸಲ್ಪಟ್ಟ ಏಜೆನ್ಸಿಗಳ ಮೂಲಕ ನಿಮ್ಮ ನಿವಾಸ ಮತ್ತು / ಅಥವಾ ವ್ಯವಹಾರ ದೂರವಾಣಿ ಸಂಖ್ಯೆಗಳಲ್ಲಿ ನಿಮ್ಮನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸುವ ಮೂಲಕ ಮತ್ತು / ಅಥವಾ ನಮ್ಮ ನಿವಾಸ ಮತ್ತು / ಅಥವಾ ವ್ಯವಹಾರ ವಿಳಾಸಗಳಿಗೆ ಖುದ್ದಾಗಿ ಭೇಟಿ ನೀಡುವ ಮೂಲಕ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್ ಅರ್ಜಿಯಲ್ಲಿ ನೀವು ಉಲ್ಲೇಖಿಸಿರುವ ವಿವರಗಳನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸುವುದು.

ii) ನೀವು ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್‌ಗೆ ಅರ್ಜಿ ಸಲ್ಲಿಸುವಾಗ, ಶುಲ್ಕಗಳು ಮತ್ತು ಬಡ್ಡಿ ದರಗಳು, ಬಿಲ್ಲಿಂಗ್ ಮತ್ತು ಪಾವತಿ, ನವೀಕರಣ ಮತ್ತು ಕೊನೆಗೊಳಿಸುವ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳು ಮತ್ತು ಕಾರ್ಡ್ ಅನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಲು ನಿಮಗೆ ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಯಾವುದೇ ಮಾಹಿತಿಯಂತಹ ಸಂಬಂಧಿತ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ನಾವು ವಿವರಿಸುತ್ತೇವೆ.

- ನೀವು ಉತ್ಪನ್ನ / ಸೇವೆಯನ್ನು ಪಡೆಯುತ್ತಿರುವಾಗ / ಅರ್ಜಿ ಸಲ್ಲಿಸುವಾಗ ನಾವು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಬಹುದಾದ ಸಮಯದ ಬಗ್ಗೆ ನಿಮಗೆ ತಿಳಿಸುವುದು.
- ಪ್ರತಿ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್ ಅರ್ಜಿಗೆ, ನಾವು ನಿಮಗೆ ಸ್ವೀಕೃತಿಯನ್ನು ನೀಡುತ್ತೇವೆ ಮತ್ತು ಅರ್ಜಿಯನ್ನು ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗೊಳಿಸಲು ಎಷ್ಟು ದಿನಗಳು ಬೇಕಾಗುತ್ತವೆ ಎಂದು ಸೂಚನೆ ನೀಡುತ್ತೇವೆ.
- ನಿಮ್ಮ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್ ಅರ್ಜಿಯನ್ನು ಸಂಸ್ಕರಿಸಲು ನಮಗೆ ಸಾಧ್ಯವಾಗದಿದ್ದ ಪಕ್ಷದಲ್ಲಿ, ತಿರಸ್ಕರಣೆಗೆ ಕಾರಣವನ್ನು ನಮೂದಿಸುತ್ತಾ ಆ ಬಗ್ಗೆ ಬರವಣಿಗೆಯಲ್ಲಿ ನಿಮಗೆ ತಿಳಿಸುವುದು.
- ಓವರ್‌ಡ್ಯೂಗಳನ್ನು ಲೆಕ್ಕಾಚಾರ ಮಾಡುವ ವಿಧಾನ, ಕಾರ್ಡ್ ನವೀಕರಣ ಮತ್ತು ಮುಕ್ತಾಯಗೊಳಿಸುವಿಕೆ ವಿಧಾನವನ್ನು ನಿಮಗೆ ವಿವರಿಸುವುದು.
- ಕಾರ್ಡ್ ಅನ್ನು ಬಳಸಲು ನಿಮಗೆ ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳು.
- ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್ ಬಗೆಗಿನ ಮತ್ತು ಶುಲ್ಕಗಳ ಪ್ರಮಾಣದ ಬಗೆಗಿನ ಪ್ರಮುಖ ಸಂಗತಿಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುವ ಅತ್ಯಂತ ಪ್ರಮುಖ ಷರತ್ತುಗಳು ಹಾಗೂ ನಿಬಂಧನೆಗಳು ಮತ್ತು ಕೀ ಫ್ಯಾಕ್ಟ್ ಸ್ಟೇಟ್‌ಮೆಂಟ್ ಇವುಗಳ ನಕಲು ಪ್ರತಿಯೊಂದನ್ನು ನಿಮಗೆ ಒದಗಿಸುತ್ತೇವೆ.
- ನಾವು ನಿಮಗೆ ಕಾರ್ಡ್ ನೀಡುವ ಮೊದಲು, ನಿಮಗೆ ಬಾಕಿ ಹಣವನ್ನು ಮರುಪಾವತಿಸಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗುತ್ತದೆಯೇ ಎಂದು ನಾವು ನಿರ್ಣಯಿಸುತ್ತೇವೆ.
- ನಾವು ಏಜೆಂಟರಾಗಿ ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ವಿಮಾ ಕಂಪನಿಯ ಯಾವುದೇ ಸಾಮರ್ಥ್ಯವಾಗಿದ್ದಲ್ಲಿ, ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್‌ಗಳಿಗೆ ಯಾವುದೇ ರೀತಿಯ ವಿಮೆಯನ್ನು ನೀಡುತ್ತೇವೆ ಎಂದು ನಿಮಗೆ ತಿಳಿಸುತ್ತೇವೆ.
- ವಿಮಾ ಉತ್ಪನ್ನಗಳನ್ನು ಪಡೆದುಕೊಳ್ಳಲು ನಿಮ್ಮ ಸಮ್ಮತಿಯನ್ನು ನಾವು ಹೊಂದಿರುವುದನ್ನು ನಾವು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುತ್ತೇವೆ.
- ಕಾರ್ಡ್ ಅನ್ನು ನೀಡಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 30 ದಿನಗಳಿಗೂ ಹೆಚ್ಚು ಸಮಯದವರೆಗೆ ಆ ಕಾರ್ಡ್ ಅನ್ನು ಸಕ್ರಿಯಗೊಳಿಸದಿದ್ದಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ಧೃಢೀಕರಣವನ್ನು ವಿನಂತಿಸುವ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 7 ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳೊಳಗೆ

ಕಾರ್ಡ್ ಅನ್ನು ಸಕ್ರಿಯಗೊಳಿಸಲು ಸಮ್ಮತಿಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸದಿದ್ದಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ನಾವು ವಿಧಿಸುವುದಿಲ್ಲ.

- ವಹಿಸಿದ ಕಾರ್ಯಗಳನ್ನು ನೆರವೇರಿಸಲು (ವಹಿವಾಟಿನ ಡೇಟಾವನ್ನೂ ಒಳಗೊಂಡಂತೆ) ನಿಮ್ಮ ಕಾರ್ಡ್ ಡೇಟಾವನ್ನು ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳುವುದು ಅವಶ್ಯವಾಗಿರದ ಹೊರತು ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆ ಪಾಲುದಾರರೊಂದಿಗೆ ಅಂಥ ಡೇಟಾವನ್ನು ನಾವು ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳುವುದಿಲ್ಲ.

iii) ನೀವು ಗ್ರಾಹಕರಾದಾಗ, ನಾವು:

- ವಾರ್ಷಿಕ ಬಡ್ಡಿದರ ಮತ್ತು ಅದಕ್ಕೆ ಅನ್ವಯಿಸುವ ವಿಧಾನಗಳೂ ಸೇರಿದಂತೆ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳ ಜೊತೆಗೆ ಮಂಜೂರಾದ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಮಿತಿಯ ಮೊತ್ತವನ್ನು ಸ್ವಾಗತ ಕಿಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ನಿಮಗೆ ಅರ್ಥವಾಗುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ತಿಳಿಸುತ್ತೇವೆ.
- ನಿಮ್ಮ ಮೊದಲ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್ ಜೊತೆಗೆ ನಿಮ್ಮ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್ ಬಳಕೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ವಿವರವಾದ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳು, ಬಡ್ಡಿ ಮತ್ತು ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಶುಲ್ಕಗಳು ಮತ್ತು ಇತರ ಸಂಬಂಧಿತ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ನೀಡುವ ಸೇವಾ ಮಾರ್ಗದರ್ಶಿ / ಸದಸ್ಯರ ಕಿರುಪುಸ್ತಕವನ್ನು ಕಳುಹಿಸುತ್ತೇವೆ.
- ಮತ್ತು ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್ ಬಗೆಗಿನ ಮತ್ತು ಶುಲ್ಕಗಳ ಪ್ರಮಾಣದ ಬಗೆಗಿನ ಪ್ರಮುಖ ಸಂಗತಿಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುವ ಅತ್ಯಂತ ಪ್ರಮುಖ ಷರತ್ತುಗಳು ಹಾಗೂ ನಿಬಂಧನೆಗಳು (MITC) ಮತ್ತು ಕೀ ಫ್ಯಾಕ್ಟ್ ಸ್ಟೇಟ್‌ಮೆಂಟ್ ಇವುಗಳ ನಕಲು ಪ್ರತಿಯೊಂದನ್ನು ನಿಮಗೆ ಒದಗಿಸುತ್ತೇವೆ.
- ನೀವು ಬಯಸಿದಲ್ಲಿ, ಪಾಸ್‌ವರ್ಡ್ ಸಂರಕ್ಷಿತ ಫೈಲ್ ಒಂದರಲ್ಲಿ ಇಮೇಲ್ ಮುಖಾಂತರ ಅಥವಾ ಅಂಚೆ ಅಥವಾ ಕೊರಿಯರ್ ಸೇವೆಯ ಮೂಲಕ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್ ಅರ್ಜಿಯ ಸಹಿ ಮಾಡಿದ/ಡಿಜಿಟಲ್ ಸಹಿ ಮಾಡಿದ ನಕಲು ಪ್ರತಿಯೊಂದನ್ನು ನಿಮಗೆ ಒದಗಿಸುತ್ತೇವೆ.
- ನಿಮಗೆ ಅಗತ್ಯವಿರುವಾಗ ನಮ್ಮನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗುವಂತೆ ನಮ್ಮ ಸಂಪರ್ಕ ದೂರವಾಣಿ ಸಂಖ್ಯೆಗಳು, ಅಂಚೆ ವಿಳಾಸ, ವೆಬ್‌ಸೈಟ್ / ಇಮೇಲ್ ವಿಳಾಸದಂತಹ ನಮ್ಮ ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳನ್ನು ನಿಮಗೆ ನೀಡುತ್ತೇವೆ.
- ನಿಮ್ಮ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್ ಸ್ಟೇಟ್‌ಮೆಂಟ್‌ನಲ್ಲಿ ನೋಡಿದ ವಹಿವಾಟನ್ನು ನೀವು ಗುರುತಿಸದಿದ್ದರೆ, ನೀವು ನಮ್ಮನ್ನು ಕೇಳಿದರೆ ನಾವು ನಿಮಗೆ ಹೆಚ್ಚಿನ ವಿವರಗಳನ್ನು ನೀಡುತ್ತೇವೆ. ಕೆಲವು ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ, ನೀವು ವಹಿವಾಟನ್ನು ಮಾಡಲು ಅಧಿಕಾರ ನೀಡಿಲ್ಲವೆಂದು ನೀವು ನಮಗೆ ದೃಢೀಕರಣ ಅಥವಾ ಪುರಾವೆಗಳನ್ನು ನೀಡಬೇಕಾಗಬಹುದು.
- ನಿಮ್ಮ ಕಾರ್ಡ್ ಕಳೆದುಹೋದರೆ / ದುರುಪಯೋಗವಾಗಿದ್ದರೆ ನೀವು ಜವಾಬ್ದಾರರಾಗಿರಬಹುದು ಎಂದು ನಿಮಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ನಷ್ಟಗಳ ಬಗ್ಗೆ ನಮ್ಮ ಸೇವಾ ಮಾರ್ಗದರ್ಶಿ / ಸದಸ್ಯರ ಕಿರುಪುಸ್ತಕದ ಮೂಲಕ ನಿಮಗೆ ತಿಳಿಸುತ್ತೇವೆ.

- ಅನಪೇಕ್ಷಿತ ವಾಣಿಜ್ಯ ಸಂವಹನಗಳ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳಿಗೆ ಬದ್ಧರಾಗಿರುವುದು ಹಾಗೂ ಯಾವುದೇ ಪ್ರಚಾರದ ಕೊಡುಗೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಅಂತಹ ಮಾಹಿತಿ / ಸೇವೆಯನ್ನು ಪಡೆಯಲು ಗ್ರಾಹಕರು ನಮಗೆ ಲಿಖಿತವಾಗಿ ಒಪ್ಪಿಗೆ ನೀಡದ ಹೊರತು ನಾವು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಟೆಲಿಫೋನ್ ಕರೆಗಳು / ಎಸ್ಎಂಎಸ್ ಮೂಲಕ ಹೊಸ ಉತ್ಪನ್ನ / ಸೇವೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ತಿಳಿಸುವುದಿಲ್ಲ / ಸಂಪರ್ಕಿಸುವುದಿಲ್ಲ. ಗ್ರಾಹಕರು ಈಗಾಗಲೇ ಪಡೆದಿರುವ ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರುವ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಅಥವಾ ಸೇವೆಗಳ ಕೊಡುಗೆಗಳು / ವೈಶಿಷ್ಟ್ಯಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ನಾವು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಿಳಿಸುವುದನ್ನು ಮುಂದುವರಿಸುತ್ತೇವೆ.
- ವೆಬ್ಸೈಟ್, ಮೇಲರ್ಗಳು ಅಥವಾ ಇನ್ನಾವುದೇ ವಿಧಾನದಿಂದ ನಮ್ಮ ಉತ್ಪನ್ನವನ್ನು ಹೇಗೆ ಬಳಸುವುದು ಎಂಬುದರ ಕುರಿತು ನಿಮಗೆ ನಿಯಮಿತ ನವೀಕರಣಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತೇವೆ.
- ನಿಮ್ಮ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್ ಮಿತಿ, ನಗದು ಮಿತಿ ಅಥವಾ ಇತರೆ ಸಾಲ ಸೌಲಭ್ಯಗಳನ್ನು ಹೆಚ್ಚಿಸುವ ಮೊದಲು ನಾವು ನಿಮ್ಮ ಸ್ಪಷ್ಟ ಸಮ್ಮತಿಯನ್ನು ಪಡೆಯುತ್ತೇವೆ. ಜೊತೆಗೆ, ಬಾಕಿ ಮೊತ್ತವನ್ನು ಮರುಪಾವತಿಸುವ ನಿಮ್ಮ ಸಾಮರ್ಥ್ಯದ ದೃಷ್ಟಿಯಿಂದ ನಿಮ್ಮ ಸಾಲ ಅರ್ಹತೆಯನ್ನು ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮಾಡುತ್ತೇವೆ. ಗ್ರಾಹಕರು ವಿಶೇಷವಾಗಿ ದೃಢೀಕರಿಸಿದ ವಹಿವಾಟಿನ ಮೂಲಕ ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ವಿಧಾನದಲ್ಲಿ ನೀಡಿದ ಸಮ್ಮತಿ, ಎಮ್ಐಟಿಸಿ ಅನ್ನು ಓದಿರುವುದಾಗಿ ದೃಢಪಡಿಸಿರುವುದು ಮತ್ತು ಅಂತಹ ಸಮ್ಮತಿಯ ಡಿಜಿಟಲ್ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಸಾಕ್ಷ್ಯವಾಗಿ ಪಡೆಯಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗುವ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ, ಅದನ್ನೂ ಮಾನ್ಯ ಸಮ್ಮತಿಯಾಗಿ ಪರಿಗಣಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- ನಿಮ್ಮ ಸ್ಪಷ್ಟ ಸಮ್ಮತಿಯನ್ನು ವಿನಂತಿಸದೆಯೇ, ಮಂಜೂರು ಮಾಡಿದ ಮತ್ತು ಸಲಹೆ ಮಾಡಿದ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಮಿತಿಯು ಯಾವುದೇ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಮೀರದಿರುವುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುತ್ತೇವೆ. ಆದಾಗ್ಯೂ, ಕೆಲವು ನಿದರ್ಶನಗಳಲ್ಲಿ, ಖಾತೆಯ ಮೇಲೆ ಅನ್ವಯಿಸಬೇಕಿರುವ ಕೆಲವು ಫೀಜು ಮತ್ತು ಶುಲ್ಕಗಳು ಇರುವುದರಿಂದ ಆ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಮಿತಿಯು ಉಲ್ಲಂಘಿಸಲ್ಪಡಬಹುದು. ಆದಾಗ್ಯೂ, ಸಮ್ಮತಿ ಇಲ್ಲದೇ OVL ಶುಲ್ಕವನ್ನು ವಿಧಿಸುವುದಿಲ್ಲ.

6. <u>ಸುಂಕ (ಶುಲ್ಕಗಳು / ದರಗಳು / ಬಡ್ಡಿ)</u>

i) ನಮ್ಮ ಸಾಮಾನ್ಯ ಶುಲ್ಕಗಳು ಮತ್ತು ದರಗಳ (ಬಡ್ಡಿದರಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ) ವೇಳಾಪಟ್ಟಿಯನ್ನು ನೀವು ಇಲ್ಲಿ ನೋಡಬಹುದು:

- ಎಮ್ಐಟಿಸಿ / ಸದಸ್ಯರ ಕಿರುಪುಸ್ತಕ /ಕೀ ಫ್ಯಾಕ್ಟ್ ಸ್ಟೇಟ್ಮೆಂಟ್ ಅನ್ನು ಉಲ್ಲೇಖಿಸುವುದು
- ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ಸಂಖ್ಯೆಗಳಲ್ಲಿ ಕರೆ ಮಾಡುವುದು
- ನಮ್ಮ ವೆಬ್ಸೈಟ್ಗೆ ಹೋಗುವ ಮೂಲಕ/ಮೊಬೈಲ್ ಆ್ಯಪ್ ಮೂಲಕ
- ನಮ್ಮ ನಿಯೋಜಿತ ಸಿಬ್ಬಂದಿಯನ್ನು ಕೇಳುವುದು.
- ಸ್ಟೇಟ್ಮೆಂಟ್ಗಳಲ್ಲಿ ದರಗಳ ಪಟ್ಟಿ

ii) ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಬಡ್ಡಿದರಗಳು / ಶುಲ್ಕಗಳು ಮತ್ತು ದರಗಳು ಸೇರಿದಂತೆ ಉತ್ಪನ್ನಗಳ ಪ್ರಮುಖ ವೈಶಿಷ್ಟ್ಯಗಳ ಕುರಿತು ನಾವು ಮಾಹಿತಿ ನೀಡುತ್ತೇವೆ.

iii) ನೀವು ನಮ್ಮನ್ನು ಕೇಳಿದರೆ, ನಿಮ್ಮ ಖಾತೆಗೆ ನಾವು ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ಹೇಗೆ ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತೇವೆಂದು ನಾವು ವಿವರಿಸುತ್ತೇವೆ.

iv) ಸಾಲಗಾರರ ಖಾತೆಯನ್ನು ವರ್ಗಾಯಿಸುವ ವಿನಂತಿಯನ್ನು ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ಅಥವಾ ಇತರ ಬ್ಯಾಂಕ್ / ಹಣಕಾಸು ಸಂಸ್ಥೆಯಿಂದ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ 21 ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ನಾವು ಅದನ್ನು ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗೊಳಿಸುತ್ತೇವೆ.

v) ನಮ್ಮ ಸುಂಕದಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆ: ಶುಲ್ಕಗಳಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಗಳನ್ನು ಕನಿಷ್ಟ ಒಂದು ತಿಂಗಳಿನ ಮುಂಚಿತ ಸೂಚನೆಯನ್ನು ನೀಡುತ್ತಾ ಭವಿಷ್ಯದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ ಮಾತ್ರ ಜಾರಿಗೊಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ನಮ್ಮ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್ ಉತ್ಪನ್ನಗಳಲ್ಲಿ ನಮ್ಮ ಸುಂಕವನ್ನು (ಬಡ್ಡಿದರ ಅಥವಾ ಇತರ ಶುಲ್ಕಗಳು / ದರಗಳು) ನಾವು ಬದಲಾಯಿಸಿದಾಗ, ನಾವು ನಮ್ಮ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿನ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ನವೀಕರಿಸುತ್ತೇವೆ ಮತ್ತು ಅಂತಹ ಬದಲಾವಣೆಯನ್ನು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ದಿನಾಂಕವೆಂದು ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ತಿಳಿಸಿದ 30 ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ ನಿಮ್ಮ ಬಿಲ್ಲಿಂಗ್ ಸ್ಟೇಟ್‌ಮೆಂಟ್‌ಗಳ ಮೂಲಕ ನಿಮಗೆ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. 'ವಂಚನೆ' ಎಂಬುದಾಗಿ ತಕರಾರಿನ ಅಡಿಯಲ್ಲಿರುವ ವಹಿವಾಟುಗಳು ಬಗೆಹರಿಸಲ್ಪಡುವವರೆಗೆ ಆ ವಹಿವಾಟುಗಳ ಮೇಲೆ ಯಾವುದೇ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ವಿಧಿಸುವುದಿಲ್ಲ.

7. <u>ಬಡ್ಡಿ ದರಗಳು</u>

i) ನಮ್ಮ ಬಡ್ಡಿದರಗಳ ಬಗ್ಗೆ ನೀವು ಈ ಮೂಲಕ ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಬಹುದು:

- ನಮ್ಮ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್ <u>www.sbicard.com</u> ಗೆ ಭೇಟಿ ನೀಡುವುದು
- ನಿಮ್ಮ ಬಿಲ್ಲಿಂಗ್ ಸ್ಟೇಟ್‌ಮೆಂಟ್‌ನಲ್ಲಿ
- ಸುಂಕ ಪಟ್ಟಿಗಳಲ್ಲಿ / ಎಂಐಟಿಸಿ /ಕೀ ಫ್ಯಾಕ್ಟ್ ಸ್ಟೇಟ್‌ಮೆಂಟ್‌ಗಳಲ್ಲಿ
- ನಮ್ಮ ಸಹಾಯವಾಣಿಗಳಿಗೆ ಕರೆ ಮಾಡುವ ಮೂಲಕ/ಮೊಬೈಲ್ ಆ್ಯಪ್ ಮೂಲಕ

ii) ನೀವು ಗ್ರಾಹಕರಾದಾಗ, ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಬಡ್ಡಿದರಗಳು, ಯಾವಾಗ ಬಡ್ಡಿ ವಿಧಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ, ಅದು ಹೇಗೆ ಅನ್ವಯವಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಬಡ್ಡಿ ಲೆಕ್ಕಾಚಾರದ ವಿಧಾನದ ಬಗ್ಗೆ ನಾವು ನಿಮಗೆ ಮಾಹಿತಿ ನೀಡುತ್ತೇವೆ.

a. ಬಡ್ಡಿ ದರಗಳನ್ನು ನಾವು ಬದಲಾಯಿಸಿದಾಗ, ನಮ್ಮ ಸಹಾಯವಾಣಿ/ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್/ಮೊಬೈಲ್ ಆ್ಯಪ್‌ಗಳ ಮುಖಾಂತರ ಅದರ ಬಗ್ಗೆ ನಿಮಗೆ ತಿಳಿಸುತ್ತೇವೆ. ಬಡ್ಡಿದರಗಳಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಗಳನ್ನು (ನಿಯಂತ್ರಕ ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳ ಫಲಿತಾಂಶವಾಗಿದ್ದನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ) ಭವಿಷ್ಯದಲ್ಲಿ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗುವಂತೆ ಮಾಡಲಾಗುವುದು ಮತ್ತು ನಮ್ಮ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ನೀವು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುವಂತೆ ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ

ಅಥವಾ ನಿಮಗೆ ಅರ್ಥವಾಗುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ನಿಮಗೆ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಹೆಚ್ಚುವರಿಯಾಗಿ, ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಿರುವಂತೆ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 30 ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ನಿಮ್ಮ ಬಿಲ್ಲಿಂಗ್ ಸ್ಟೇಟ್‌ಮೆಂಟ್‌ಗಳ ಮೂಲಕ ಅಂತಹ ಬದಲಾವಣೆಯನ್ನು ನಿಮಗೆ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

b. ನಾವು ನಿಮಗೆ ಬಡ್ಡಿದರ, ಅಪಾಯದ ವರ್ಗೀಕರಣಕ್ಕೆ ಅನುಸರಿಸುವ ವಿಧಾನ ಮತ್ತು ಅನ್ವಯವಾಗುವಲ್ಲಿ ವಿಭಿನ್ನ ಬಡ್ಡಿದರಗಳನ್ನು ವಿಧಿಸುವ ಕಾರಣವನ್ನು ತಿಳಿಸುತ್ತೇವೆ. ಇಂತಹ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ, ಸಂಬಂಧಿತ ಬಡ್ಡಿದರಗಳು ಮತ್ತು ಅಪಾಯ ವರ್ಗೀಕರಣದ ವಿಧಾನವನ್ನು ನಮ್ಮ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಪ್ರಕಟಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಬಡ್ಡಿದರಗಳಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ಬದಲಾವಣೆ ಉಂಟಾದಾಗ, ಈ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ನವೀಕರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

8. <u>ಶುಲ್ಕಗಳು</u>

i) ನೀವು ಗ್ರಾಹಕರಾದಾಗ, ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಶುಲ್ಕಗಳ ವಿವರಗಳನ್ನು ನಾವು ನಿಮಗೆ ಮುಂಚಿತವಾಗಿ ನೀಡುತ್ತೇವೆ.

ii) ನಮ್ಮ ಶುಲ್ಕಗಳ ಬಗ್ಗೆ ನೀವು ಈ ಮೂಲಕವೂ ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಬಹುದು:

- ನಮ್ಮ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್ www.sbicard.com ಗೆ ಹೋಗುವ ಮೂಲಕ/ಮೊಬೈಲ್ ಆ್ಯಪ್ ಮೂಲಕ
- ನಿಮ್ಮ ಬಿಲ್ಲಿಂಗ್ ಸ್ಟೇಟ್‌ಮೆಂಟ್‌ನಲ್ಲಿ
- ಸುಂಕ ಪಟ್ಟಿಗಳಲ್ಲಿ / ಅತ್ಯಂತ ಪ್ರಮುಖ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿ (ಎಂಐಟಿಸಿ) /ಕೀ ಫ್ಯಾಕ್ಟ್ ಸ್ಟೇಟ್‌ಮೆಂಟ್‌ಗಳಲ್ಲಿ
- ನಮ್ಮ ಸಹಾಯ-ವಾಣಿಗೆ ಕರೆ ಮಾಡುವುದು

iii) ನಾವು ಈ ಯಾವುದೇ ಶುಲ್ಕವನ್ನು ಹೆಚ್ಚಿಸಿದರೆ ಅಥವಾ ಹೊಸ ಶುಲ್ಕವನ್ನು ಪರಿಚಯಿಸಿದರೆ, ಪರಿಷ್ಕೃತ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ವಿಧಿಸುವ / ಅದು ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಮೊದಲಿನ ಕನಿಷ್ಠ ಒಂದು ತಿಂಗಳು ಮುಂಚೆಯಾದರೂ ನಮ್ಮ ಸಹಾಯವಾಣಿ / ವೆಬ್‌ಸೈಟ್ ಮೂಲಕ ನಿಮಗೆ ತಿಳಿಸಲಾಗುವುದು. ಹೆಚ್ಚುವರಿಯಾಗಿ, ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಿರುವಂತೆ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 30 ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ನಿಮ್ಮ ಬಿಲ್ಲಿಂಗ್ ಸ್ಟೇಟ್‌ಮೆಂಟ್‌ಗಳ ಮೂಲಕ ಅಂತಹ ಬದಲಾವಣೆಯನ್ನು ನಿಮಗೆ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

iv) ನಾವು ಒಂದು ಸೇವೆ ಅಥವಾ ಉತ್ಪನ್ನವನ್ನು ಒದಗಿಸುವ ಮೊದಲು ಮತ್ತು ನೀವು ಯಾವುದೇ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಕೇಳಿದರೂ ನಾವು ಯಾವುದೇ ಸೇವೆ ಅಥವಾ ಉತ್ಪನ್ನದ ಶುಲ್ಕದ ಬಗ್ಗೆ ನಿಮಗೆ ತಿಳಿಸುತ್ತೇವೆ.

v) ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್ ವಹಿವಾಟುಗಳನ್ನು ಸಮಾನ ಮಾಸಿಕ ಕಂತುಗಳಾಗಿ (EMI ಗಳು) ಪರಿವರ್ತಿಸುವುದಕ್ಕೂ ಮೊದಲು ಅಸಲು, ಬಡ್ಡಿ ಹಾಗೂ ಅಪ್‌ಫ್ರಂಟ್ ರಿಯಾಯಿತಿ (ಅನ್ವಯವಾಗುವಲ್ಲಿ) ಇವುಗಳನ್ನು ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ನಮೂದಿಸುವ ಮೂಲಕ ಹೀಗೆ ಪರಿವರ್ತಿಸುವಲ್ಲಿ ಸಂಪೂರ್ಣ ಪಾರದರ್ಶಕತೆಯನ್ನು ನಾವು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುತ್ತೇವೆ ಹಾಗೂ ಬಿಲ್ಲಿಂಗ್ ಸ್ಟೇಟ್‌ಮೆಂಟ್‌ನಲ್ಲಿಯೂ ಸಹ ಅವುಗಳನ್ನು ನಮೂದಿಸುತ್ತೇವೆ.

9. <u>ಮುಕ್ತಾಯ</u>

i) ನಿಮ್ಮ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್‌ನ ಯಾವುದಾದರೂ ಬಾಕಿಯನ್ನು ತೀರಿಸುವುದು ಉಳಿದದ್ದರೆ ಅದನ್ನು ತೀರಿಸಿದ ನಂತರ, ನಮ್ಮ ಸೇವಾ ಮಾರ್ಗದರ್ಶಿ / ಸದಸ್ಯರ ಕಿರುಪುಸ್ತಕದಲ್ಲಿ ನಾವು ನಿಗದಿಪಡಿಸಿದ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಅನುಸರಿಸಿ ನಮಗೆ ಸೂಚನೆ ನೀಡುವ ಮೂಲಕ ಕೊನೆಗೊಳಿಸಬಹುದು. ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್ ಅನ್ನು ರದ್ದುಪಡಿಸುವ ನಿಮ್ಮ ವಿನಂತಿಯನ್ನು ನಾವು ಪಾಲಿಸುತ್ತೇವೆ ಹಾಗೂ ಎಲ್ಲಾ ಬಾಕಿಗಳನ್ನು ನೀವು ಪಾವತಿಸುವುದಕ್ಕೆ ಒಳಪಟ್ಟು ಏಳು ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳೊಳಗಾಗಿ ರದ್ದುಪಡಿಸುವಿಕೆ / ಮುಕ್ತಾಯಗೊಳಿಸುವಿಕೆಯನ್ನು ಧೃಢೀಕರಿಸುತ್ತೇವೆ. ನಿಮ್ಮ ವಿನಂತಿಯನ್ನು

ಸ್ವೀಕರಿಸುವಲ್ಲಿ ವಿಳಂಬಕ್ಕೆ ಕಾರಣವಾಗುವಂತೆ ಅಂಚೆ ಅಥವಾ ಬೇರಾವುದೇ ವಿಧಾನದ ಮೂಲಕ ಮುಕ್ತಾಯಗೊಳಿಸುವಿಕೆ ವಿನಂತಿಯನ್ನು ಕಳುಹಿಸುವಂತೆ ನಾವು ಆಗ್ರಹಿಸುವುದಿಲ್ಲ.

ii) ನಮ್ಮ ಅಭಿಪ್ರಾಯದಲ್ಲಿ, ನೀವು ಕಾರ್ಡುದಾರರ ಒಪ್ಪಂದ ಮತ್ತು ಸಂಬಂಧಿತ ಅತ್ಯಂತ ಪ್ರಮುಖ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಉಲ್ಲಂಘಿಸುತ್ತಿದ್ದರೆ ಅಥವಾ ಎಸ್‌ಬಿಐಸಿಪಿಎಸ್‌ಎಲ್‌ಗೆ ಯಾವುದೇ ಇತರ ಸಾಲದ ಮತ್ತು / ಅಥವಾ ವಂಚನೆಯ ಅಪಾಯವನ್ನು ಒಡ್ಡುತ್ತಿದ್ದರೆ ನಿಮ್ಮ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್ ಅನ್ನು ನಾವು ಸ್ಥಗಿತಗೊಳಿಸಬಹುದು.

iii) ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್ ಖಾತೆಯನ್ನು ಮುಕ್ತಾಯಗೊಳಿಸುವುದಕ್ಕಾಗಿನ ವಿನಂತಿಯನ್ನು ಸಹಾಯವಾಣಿ, ಇಮೇಲ್ ಐಡಿ, ಇಂಟರ್ಯಾಕ್ಟಿವ್ ವಾಯ್ಸ್ ರೆಸ್ಪಾನ್ಸ್ (IVR), ವೆಬ್‌ಸೈಟ್, ಮೊಬೈಲ್ ಆ್ಯಪ್ ಮುಂತಾದವುಗಳಂತಹ ಹಲವಾರು ವಿಧಾನಗಳ ಮುಖಾಂತರ ಸಲ್ಲಿಸುವ ಆಯ್ಕೆಯನ್ನು ಕಾರ್ಡ್‌ದಾರರಿಗೆ ಒದಗಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

iv) ಒಂದು ವರ್ಷಕ್ಕಿಂತ ಹೆಚ್ಚು ಅವಧಿಗೆ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್(ಗಳನ್ನು) ಅನ್ನು ಬಳಸದಿರುವಾಗ, ಸೂಚನೆಯನ್ನು ನಾವು ಕಳುಹಿಸಿದ 30 ದಿನಗಳ ಒಂದು ಅವಧಿಯೊಳಗೆ ನಿಮ್ಮ ಉತ್ತರವು ಸ್ವೀಕರಿಸಲ್ಪಡದಿದ್ದಲ್ಲಿ, ಮುಂದೆ ಬಳಸದಂತೆ ನಿಮ್ಮ ಖಾತೆಯನ್ನು ನಾವು ಬ್ಲಾಕ್ ಮಾಡುತ್ತೇವೆ. ಖಾತೆಯನ್ನು ಮುಕ್ತಾಯಗೊಳಿಸಿದ ನಂತರ, ಯಾವುದೇ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಬ್ಯಾಲೆನ್ಸ್ ಉಳಿದಿದ್ದಲ್ಲಿ, ಅದು ನೀವು ಸೂಚಿಸಲ್ಪಡುವ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಖಾತೆಗೆ ವರ್ಗಾಯಿಸಲ್ಪಡುತ್ತದೆ.

10. <u>ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳು</u>

i) ನೀವು ಗ್ರಾಹಕರಾದಾಗ ಅಥವಾ ಉತ್ಪನ್ನವನ್ನು ಮೊದಲ ಬಾರಿಗೆ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದಾಗ, ನೀವು ನಮಗೆ ಒದಗಿಸುವಂತೆ ಕೇಳಿದ ಸೇವೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ನಾವು ನಿಮಗೆ ನೀಡುತ್ತೇವೆ.

ii) ಎಲ್ಲಾ ಲಿಖಿತ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳು ನ್ಯಾಯಯುತವಾಗಿರುತ್ತವೆ ಮತ್ತು ನಿಮ್ಮ ಹಕ್ಕುಗಳು ಮತ್ತು ಜವಾಬ್ದಾರಿಗಳನ್ನು ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಮತ್ತು ಸರಳ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ತಿಳಿಸುತ್ತಿದ್ದು ಅದು ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ನೀವು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿಯೂ ಇರುತ್ತದೆ. ವ್ಯಕ್ತಿಗಳ ಹಕ್ಕುಗಳು ಮತ್ತು ಬದ್ಧತೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಹೇಳಲು ಅಗತ್ಯವಿರುವಲ್ಲಿ ಮಾತ್ರ ನಾವು ಕಾನೂನು ಅಥವಾ ತಾಂತ್ರಿಕ ಭಾಷೆಯನ್ನು ಬಳಸುತ್ತೇವೆ.

iii) ಕಾರ್ಡ್ ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಯಲ್ಲಿನ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಿಗೆ ನಿಮ್ಮ ಒಪ್ಪಿಗೆಯನ್ನು ನಾವು ಕೇಳುತ್ತೇವೆ.

iv) ತಡವಾಗಿ ಮರುಪಾವತಿಸುವುದಕ್ಕೆ ವಿಧಿಸಲಾಗುವ ದಂಡದ ದರಗಳನ್ನು ಕಾರ್ಡ್‌ಹೋಲ್ಡರ್ ಒಪ್ಪಂದದೊಂದಿಗೆ ಓದಲಾಗುವ ಎಮ್‌ಐಟಿಸಿಯಲ್ಲಿ ನಮೂದಿಸಲಾಗಿದೆ;

v) ಕಂಪನಿಯು ಫ್ಲೋಟಿಂಗ್ ಬಡ್ಡಿದರದಲ್ಲಿ ಅವಧಿ ಸಾಲಗಳನ್ನು ನೀಡುವುದಿಲ್ಲ. ಆದಾಗ್ಯೂ, ಯಾವುದೇ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಫ್ಲೋಟಿಂಗ್ ಬಡ್ಡಿದರದಲ್ಲಿ ನೀಡಲಾಗಿದ್ದರೆ, ಕಂಪನಿಯು ಅಂತಹ ಸೇವೆಗಳ ಮೇಲೆ ಸ್ವತ್ತುಮರುಸ್ವಾಧೀನ ಶುಲ್ಕ / ಪೂರ್ವ-ಪಾವತಿ ದಂಡವನ್ನು ವಿಧಿಸುವುದಿಲ್ಲ.

vi) ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಿಗೆ ಬದಲಾವಣೆ-

- ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಗಳನ್ನು ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ನೀವು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ನಿಮಗೆ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- ನಮ್ಮ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್ ಮತ್ತು ಇತರ ವಾಹಿನಿಗಳ ಮುಖಾಂತರ ಕನಿಷ್ಠ ಒಂದು ತಿಂಗಳಿನ ಸೂಚನೆಯನ್ನು ನೀಡುತ್ತಾ ಬದಲಾವಣೆಗಳನ್ನು ಭವಿಷ್ಯವರ್ತಿ ಪರಿಣಾಮದೊಂದಿಗೆ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

11. <u>ಜಾಹೀರಾತು ಮತ್ತು ಮಾರ್ಕೆಟಿಂಗ್:</u>

i) ಎಲ್ಲಾ ಜಾಹೀರಾತು ಮತ್ತು ಪ್ರಚಾರ ಸಾಮಗ್ರಿಗಳು ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿವೆ, ನ್ಯಾಯೋಚಿತವಾಗಿವೆ, ಸಮಂಜಸವಾಗಿವೆ ಮತ್ತು ತಪ್ಪುದಾರಿಗೆ ಎಳೆಯುವಂತಿಲ್ಲ ಎಂದು ನಾವು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುತ್ತೇವೆ.

ii) ಯಾವುದೇ ಮಾಧ್ಯಮ ಮತ್ತು ಪ್ರಚಾರ ಸಾಹಿತ್ಯದಲ್ಲಿ ನಾವು ನೀಡುವ ಜಾಹೀರಾತಿನಲ್ಲಿ ನಾವು ನೀಡುವ ಉತ್ಪನ್ನ ಅಥವಾ ಸೇವೆಯ ಬಡ್ಡಿದರವನ್ನು, ಇತರ ಶುಲ್ಕಗಳು ಮತ್ತು ದರಗಳು ಅನ್ವಯವಾಗುತ್ತದೆಯೇ ಮತ್ತು ಸಂಬಂಧಿತ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳ ಸಂಪೂರ್ಣ ವಿವರಗಳು ವಿನಂತಿಯ ಮೇರೆಗೆ ಲಭ್ಯವಿದೆಯೇ ಎಂದು ನಾವು ಉಲ್ಲೇಖಿಸುತ್ತೇವೆ.

iii) ಅಂಚೆಯ ಮೂಲಕ ಅಥವಾ ನಮ್ಮ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್ ಅಥವಾ ಸಹಾಯವಾಣಿಯಲ್ಲಿ ನೋಂದಾಯಿಸುವ ಮೂಲಕ ಅಥವಾ ನಾವು ನಿರ್ಧರಿಸಿದ ಯಾವುದೇ ವಿಧಾನದಲ್ಲಿ ಮಾಹಿತಿ / ಸೇವೆಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಲು ಒಪ್ಪಿಗೆ ನೀಡಿದ ನಂತರ ನಾವು ನಿಮಗೆ ಹಣಕಾಸು ಸೇವೆಗಳು, ಉತ್ಪನ್ನಗಳ ಸಂಪೂರ್ಣ ಶ್ರೇಣಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸಬಯಸುತ್ತಿದ್ದು, ಅವುಗಳಲ್ಲಿ ಕೆಲವು ನಮ್ಮ ಸ್ವಂತ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಇನ್ನೂ ಕೆಲವು ನಾವು ಹೊಂದಾಣಿಕೆ ವ್ಯವಸ್ಥೆಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿರುವ ನಮ್ಮ ಗುಂಪು / ಸಹವರ್ತಿ / ಘಟಕಗಳು ಅಥವಾ ಕಂಪೆನಿಗಳ ಉತ್ಪನ್ನಗಳಾಗಿರುತ್ತವೆ. ಆದರೆ ನಮ್ಮ ಸಹವರ್ತಿ / ಗುಂಪು ಘಟಕಗಳು ಅಥವಾ ನಮ್ಮೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹಾರ ಹೊಂದಾಣಿಕೆ ವ್ಯವಸ್ಥೆಗಳಿರುವ ಕಂಪನಿಗಳ ಬಗ್ಗೆಯೂ ನಾವು ನಿಮಗೆ ತಿಳಿಸುತ್ತೇವೆ ಮತ್ತು ನೀವು ಬಯಸಿದರೆ, ನಮ್ಮ ಉತ್ಪನ್ನಗಳನ್ನು ಮಾರಾಟ ಮಾಡಲು ಸಿಬ್ಬಂದಿ / ಏಜೆಂಟರಿಗೆ ನಿರ್ದೇಶನ ನೀಡುತ್ತೇವೆ.

iv) ನಮಗಾಗಿ ಕೆಲಸ ಮಾಡುವ ಮೂರನೇ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳು ನಿಮ್ಮ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ನಾವು ನೋಡಿಕೊಳ್ಳುವಷ್ಟೇ ಗೌಪ್ಯವಾಗಿ ನೋಡಿಕೊಳ್ಳುತ್ತವೆ.

v) ನಮ್ಮ ಉತ್ಪನ್ನ ಪ್ರತಿನಿಧಿಗಳು ಕಾರ್ಡ್ ಉತ್ಪನ್ನವನ್ನು ಮಾರಾಟ ಮಾಡಲು ನಿಮ್ಮನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಿದಾಗ ತಮ್ಮನ್ನು ಗುರುತಿಸಿಕೊಳ್ಳುತ್ತಾರೆ

vi) ನಮ್ಮ ಪ್ರತಿನಿಧಿ ಯಾವುದೇ ಅನುಚಿತ ವರ್ತನೆಯಲ್ಲಿ ತೊಡಗಿದ್ದಾರೆ ಎಂದು ನಿಮ್ಮಿಂದ ಯಾವುದೇ ದೂರು ಬಂದಲ್ಲಿ, ದೂರನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ನಾವು ಸೂಕ್ತ ಕ್ರಮಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುತ್ತೇವೆ.

vii) ನಮ್ಮ ಟೆಲಿಮಾರ್ಕೆಟಿಂಗ್ ಸಿಬ್ಬಂದಿ / ಏಜೆಂಟರು ನಮ್ಮ ಯಾವುದೇ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್ ಉತ್ಪನ್ನಗಳನ್ನು ಮಾರಾಟ ಮಾಡಲು ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಕ್ರಾಸ್ ಸೆಲ್ ಆಫರ್‌ನಿಂದ ನಿಮ್ಮನ್ನು ದೂರವಾಣಿಯ ಮೂಲಕ ಸಂಪರ್ಕಿಸಿದರೆ, ಕರೆ ಮಾಡುವವರು ಸ್ವತಃ ಗುರುತಿಸಿಕೊಳ್ಳುತ್ತಾರೆ ಮತ್ತು ಅವರು ನಮ್ಮ ಪರವಾಗಿ ಕರೆ ಮಾಡುತ್ತಿದ್ದಾರೆ ಎಂದು ನಿಮಗೆ

ತಿಳಿಸುತ್ತಾರೆ. 10:00 ಗಂಟೆ ಹಾಗೂ 07:00 ಗಂಟೆಯ ನಡುವಿನ ಅವಧಿಯಲ್ಲಿ ಮಾತ್ರ ಅವರು ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸುತ್ತಾರೆ.

viii) ಮೋಸದ / ನಿಜವಲ್ಲದ ಕೊಡುಗೆಗಳ ವಿರುದ್ಧ ಜಾಗೃತಿಯನ್ನು ಹೆಚ್ಚಿಸಲು ತಿಳಿಸಬೇಕಾದ ಎಲ್ಲಾ ಸಂಬಂಧಿತ ಸಂದೇಶಗಳನ್ನು ನಮ್ಮ ಜಾಹೀರಾತುಗಳು ಒಳಗೊಂಡಿರುವುದನ್ನು ನಾವು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತೇವೆ.

12. **<u>ಖಾತೆಯ ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಗಳು</u>**

i) ನಿಮ್ಮ ಖಾತೆಯನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಲು ಮತ್ತು ಅದರಲ್ಲಿನ ನಮೂದುಗಳನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸಲು ನಿಮಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡಲು, ಖಾತೆಯು ನಿಷ್ಕ್ರಿಯವಾಗಿರದ ಹೊರತು ನಿಮ್ಮ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್‌ನೊಂದಿಗೆ / ಅದನ್ನು ಬಳಸಿ ಮಾಡಿದ ವಹಿವಾಟಿನ ವಿವರಗಳೊಂದಿಗೆ ನಾವು ನಿಮಗೆ ಖಾತೆಯ ಸ್ಟೇಟ್‌ಮೆಂಟ್‌ಗಳನ್ನು ನೀಡುತ್ತೇವೆ.

ii) ಪ್ರತಿ ತಿಂಗಳು ಪೂರ್ವನಿರ್ಧರಿತ ದಿನಾಂಕದಂದು, ನಿಮ್ಮ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್ ಸ್ಟೇಟ್‌ಮೆಂಟ್ ಅನ್ನು ನಿಮ್ಮ ಅಂಚೆ ವಿಳಾಸಕ್ಕೆ ಅಂಚೆ/ಕೊರಿಯರ್ ಮೂಲಕ ಅಥವಾ ನಮ್ಮಲ್ಲಿ ನೋಂದಾಯಿಸಿರುವ ಇಮೇಲ್ ವಿಳಾಸಕ್ಕೆ ಅಥವಾ ನೀವು ಸಮ್ಮತಿಸಿರುವ ಯಾವುದೇ ಇತರೆ ಡಿಜಿಟಲ್ ಮಾಧ್ಯಮದ ಮೂಲಕ ಕಳುಹಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಒಂದು ಸುರಕ್ಷಿತ ಲಾಗಿನ್ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯ ಮೂಲಕ ನಮ್ಮ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್ ಅಥವಾ ಮೊಬೈಲ್ ಆಪ್‌ನಲ್ಲಿ ನಿಮ್ಮ ಉಲ್ಲೇಖಕ್ಕಾಗಿಯೂ ಸ್ಟೇಟ್‌ಮೆಂಟ್ ಲಭ್ಯವಿರುತ್ತದೆ. ಒಂದು ವೇಳೆ ನೀವು ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಪಡೆಯದಿದ್ದಲ್ಲಿ, ನೀವು ನಮ್ಮನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸುತ್ತೀರಿ ಎಂದು ನಾವು ನಿರೀಕ್ಷಿಸುತ್ತೇವೆ ಮತ್ತು ಸಮಯಕ್ಕೆ ಸರಿಯಾಗಿ ಪಾವತಿ ಮಾಡಲು ಮತ್ತು ಹೊರತುಪಡಿಸಿರುವುದನ್ನು ಪ್ರಕಾಶಿಸಲು ನಿಮಗೆ ಅನುವು ಮಾಡಿಕೊಡಲು ನಾವು ವಿವರಗಳನ್ನು ಮತ್ತೆ ಕಳುಹಿಸುತ್ತೇವೆ.

iii) ನಿಮಗೆ ನಕಲಿ ಹಾರ್ಡ್ ಕಾಪಿಗಳು ಬೇಕಿದ್ದಲ್ಲಿ, ಅದನ್ನು ನಿಮ್ಮಿಂದ ಶುಲ್ಕವನ್ನು ಪಡೆದು ನಿಮಗೆ ಲಭ್ಯವಾಗುವಂತೆ ಮಾಡಲಾಗುವುದು. ಸಂಬಂಧಿತ ಶುಲ್ಕವನ್ನು ನಮ್ಮ ಸುಂಕ ಪಟ್ಟಿಯಲ್ಲಿ ಸೇರಿಸಲಾಗುವುದು.

iv) ನೀವು ಮಾಡಿದ ವಿದೇಶಿ ಕರೆನ್ಸಿ ವಹಿವಾಟಿಗೆ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಸೇವೆ, ವಿನಿಮಯ ದರಗಳು ಮತ್ತು ಶುಲ್ಕಗಳ ವಿವರಗಳನ್ನು ನಾವು ನಿಮಗೆ ಒದಗಿಸುತ್ತೇವೆ.

v) ನಿಮ್ಮ ಅಕೌಂಟ್‌ಗಳನ್ನು ಸುರಕ್ಷಿತವಾಗಿ ಇರಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ನೆರವಾಗುವುದಕ್ಕಾಗಿ ನೀವು ಏನು ಮಾಡಬಹುದು ಎಂಬ ಬಗ್ಗೆ ನಾವು ನಿಮಗೆ ಮಾರ್ಗದರ್ಶನ ಮಾಡುತ್ತೇವೆ.

vi) ನಿಮ್ಮ ಕಾರ್ಡ್ ಕಳೆದುಹೋದಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಕಳುವಾದಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ನಿಮ್ಮ ಪಿನ್ ಅಥವಾ ಇತರ ಭದ್ರತಾ ಮಾಹಿತಿ ಬೇರೆಯವರಿಗೆ ತಿಳಿದಿದ್ದಲ್ಲಿ, ನೀವು ನಮಗೆ ತಿಳಿಸಿದ ನಂತರ, ಅವುಗಳು ದುರುಪಯೋಗವಾಗದಂತೆ ತಡೆಯಲು ನಾವು ತಕ್ಷಣ ಕ್ರಮ ಕೈಗೊಳ್ಳುತ್ತೇವೆ.

vii) ವಿವಿಧ ವಾಹಿನಿಗಳಲ್ಲಿ ಕಾರ್ಡ್‌ಗಳ ಬಳಕೆಯನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ, ಮೊತ್ತವನ್ನು ಲೆಕ್ಕಿಸದೆ ಎಲ್ಲಾ ರೀತಿಯ ವಹಿವಾಟುಗಳಿಗಾಗಿ ನಾವು ನಿಮಗೆ "ಆನ್‌ಲೈನ್ ಎಚ್ಚರಿಕೆಗಳನ್ನು" ನೀಡುತ್ತೇವೆ.

viii) ಒಂದು ವೇಳೆ ನಾವು ನಿಮ್ಮ ಒಪ್ಪಿಗೆಯಿಲ್ಲದೆ ಕಾರ್ಡ್ ಅನ್ನು ಸಕ್ರಿಯಗೊಳಿಸಿದರೆ / ನೀವು ಒಪ್ಪಿಗೆ ನೀಡದ ಕಾರ್ಡ್‌ಗಾಗಿ ನಿಮಗೆ ಬಿಲ್ ಕಳಿಸಿದರೆ ಮತ್ತು ಕಾರ್ಡ್‌ನಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ವಹಿವಾಟುಗಳಿಲ್ಲದಿದ್ದರೆ, ನಾವು ಶುಲ್ಕವನ್ನು ತಕ್ಷಣವೇ ಹಿಂತಿರುಗಿಸುವುದಷ್ಟೇ ಅಲ್ಲದೇ ಹಿಂತಿರುಗಿಸಿದ ಶುಲ್ಕದ ಮೌಲ್ಯಕ್ಕಿಂತ ಎರಡು ಪಟ್ಟು ಹೆಚ್ಚಿನ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ಪಾವತಿಸುತ್ತೇವೆ.

ix) ನಿಮ್ಮ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್‌ನಲ್ಲಿನ ಮಿತಿಯನ್ನು ಕಡಿಮೆ ಮಾಡಲು ಪ್ರಸ್ತಾಪಿಸಿದರೆ, ಕಾರಣವನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ ಎಸ್‌ಎಂಎಸ್ / ಇ-ಮೇಲ್ ಮೂಲಕ ನಾವು ನಿಮಗೆ ತಿಳಿಸುತ್ತೇವೆ ನಂತರ ಲಿಖಿತ ದೃಢೀಕರಣವನ್ನು ನಿಮಗೆ ನೀಡುತ್ತೇವೆ.

x) ನೀವು ನಾಮನಿರ್ದೇಶನ ಮಾಡಿದ ವ್ಯಕ್ತಿ (ಗಳಿಗೆ) ಗೆ ನಾವು ಆಡ್-ಆನ್ ಕಾರ್ಡ್ (ಗಳನ್ನು) ನೀಡಬಹುದು. ನಿಮ್ಮ ಕೋರಿಕೆಯ ಮೇರೆಗೆ, ನಿಮಗೆ ನೀಡಲಾದ ಆಡ್-ಆನ್ ಕಾರ್ಡ್ (ಗಳ) ಗಾಗಿ ನಾವು ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಮಿತಿಯನ್ನು (ಒಟ್ಟಾರೆ ಮಿತಿಯೊಳಗೆ) ಹೊಂದಿಸುತ್ತೇವೆ. ಅಂತಹ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಕಾರ್ಡುದಾರರು ಮಾಡುವ ಎಲ್ಲಾ ವಹಿವಾಟುಗಳಿಗೆ ನೀವು ಜವಾಬ್ದಾರರಾಗಿರುತ್ತೀರಿ.

xi) ಮಿತಿಮೀರಿದ ಲೆಕ್ಕಾಚಾರದ ವಿಧಾನ, 'ಪಾವತಿಸಬೇಕಾದ ಕನಿಷ್ಠ ಮೊತ್ತ' ಮಾತ್ರ ಪಾವತಿಸುವ ಆರ್ಥಿಕ ಪರಿಣಾಮಗಳನ್ನು ನಾವು ನಿಮಗೆ ತಿಳಿಸುತ್ತೇವೆ.

xii) ಕಾರ್ಡ್ ಖಾತೆಯಲ್ಲಿ ಔಟ್‌ಸ್ಟ್ಯಾಂಡಿಂಗ್ ಇರುವ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಮೊತ್ತವನ್ನು ನಿಮ್ಮ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಖಾತೆಗೆ ರಿವರ್ಸ್ ಮಾಡುವುದಕ್ಕಾಗಿನ ಯಾವುದೇ ವಿನಂತಿಯನ್ನು ಅಂತಹ ವಿನಂತಿಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದಿನದಿಂದ ಮೂರು ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳೊಳಗೆ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗೊಳಿಸುವುದನ್ನು ನಾವು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುತ್ತೇವೆ.

13. **<u>ಕಾರ್ಡ್‌ಗಳು ಮತ್ತು ಪಿನ್‌ಗಳು</u>**

i) ನಿಮ್ಮ ಸ್ಟೇಟ್‌ಮೆಂಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಕಂಡುಬರುವ ಕಾರ್ಡ್ ವಹಿವಾಟನ್ನು ನೀವು ಗುರುತಿಸದಿದ್ದರೆ, ನಾವು ನಿಮಗೆ ಹೆಚ್ಚಿನ ವಿವರಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತೇವೆ. ಕೆಲವು ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ, ನೀವು ವಹಿವಾಟನ್ನು ಮಾಡಲು ಅಧಿಕಾರ ನೀಡಿಲ್ಲವೆಂದು ನೀವು ನಮಗೆ ದೃಢೀಕರಣ ಅಥವಾ ಪುರಾವೆಗಳನ್ನು ನೀಡಬೇಕು. ಅನಧಿಕೃತ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್ ವಹಿವಾಟು ನಡೆದಲ್ಲಿ ನಿಮ್ಮ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಯನ್ನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಲು, ದಯವಿಟ್ಟು ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್ www.sbicard.com ನಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಿರುವ ನಮ್ಮ 'ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ನೀತಿ'ಯನ್ನು ನೋಡಿ.

ii) ನಿಮ್ಮ ಪಿನ್ [ವೈಯಕ್ತಿಕ ಗುರುತಿನ ಸಂಖ್ಯೆ] ಅನ್ನು ನಿಮ್ಮ ಕಾರ್ಡ್‌ನಿಂದ ಪ್ರತ್ಯೇಕವಾಗಿ ಒದಗಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ನೀವು ಸಮ್ಮತಿಸಿರುವ ಡಿಜಿಟಲ್ ಮಾಧ್ಯಮದ ಮೂಲಕ ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳಲಾಗುತ್ತದೆ.

iii) ನಮ್ಮ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್, ಮೊಬೈಲ್ ಆಪ್ ಅಥವಾ ಐವಿಆರ್ ಬಳಸಿ ನಿಮ್ಮ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್‌ಗಾಗಿ ನೀವು ವ್ಯವಹಾರದ ಪಿನ್ ಅನ್ನು ಸಹ ರಚಿಸಬಹುದು.

ವೆಬ್‌ಸೈಟ್ ಮೂಲಕ ವಹಿವಾಟಿನ ಪಿನ್ ರಚಿಸಲು: ನಿಮ್ಮ ಆನ್‌ಲೈನ್ ಖಾತೆಗೆ ಲಾಗಿನ್ ಮಾಡಿ ಮತ್ತು ಎಡಬದಿ ಮೆನುವಿನಲ್ಲಿರುವ 'ನನ್ನ ಖಾತೆ' ಟ್ಯಾಬ್ ಕ್ಲಿಕ್ ಮಾಡಿ ಮತ್ತು ಈ ಹಂತಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸಿ: -

- 'ಪಿನ್ ನಿರ್ವಹಿಸಿ' ಕ್ಲಿಕ್ ಮಾಡಿ
- ಪಿನ್ ಬದಲಾಯಿಸಬೇಕಾದ ಕಾರ್ಡ್ ಆಯ್ಕೆಮಾಡಿ
- 'ಒಟಿಪಿ ರಚಿಸಿ' ಕ್ಲಿಕ್ ಮಾಡಿ
- ಒಟಿಪಿ ನಮೂದಿಸಿ
- ಹೊಸ ಪಿನ್ ಅನ್ನು ಎರಡು ಬಾರಿ ನಮೂದಿಸಿ, ಮತ್ತು ಸಲ್ಲಿಸಿ ಎನ್ನುವುದನ್ನು ಕ್ಲಿಕ್ ಮಾಡಿ

ಮೊಬೈಲ್ ಆಪ್ ಮುಖಾಂತರ ವಹಿವಾಟಿನ ಪಿನ್ ಅನ್ನು ರಚಿಸಲು/ಬದಲಾಯಿಸಲು: ನಿಮ್ಮ ಖಾತೆಗೆ ಲಾಗಿನ್ ಆಗಿ, ಸ್ಕ್ರೀನ್ ಕೆಳಭಾಗದಲ್ಲಿರುವ 'ಸೇವೆಗಳು' ಆಯ್ಕೆಯ ಮೇಲೆ ಕ್ಲಿಕ್ ಮಾಡಿ ಮತ್ತು ಈ ಹಂತಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸಿ:

- 'ಕಾರ್ಡ್ ಪಿನ್ ಬದಲಾಯಿಸಿ' ಅನ್ನು ಕ್ಲಿಕ್ ಮಾಡಿ
- ಪಿನ್ ಬದಲಾಯಿಸಬೇಕಾದ ಕಾರ್ಡ್ ಆಯ್ಕೆಮಾಡಿ.
-
- ಹೊಸ ಪಿನ್ ಅನ್ನು ಎರಡು ಬಾರಿ ನಮೂದಿಸಿ, ಮತ್ತು ಮುಂದುವರೆಯಿರಿ ಅನ್ನು ಕ್ಲಿಕ್ ಮಾಡಿ
- ಒಟಿಪಿ ನಮೂದಿಸಿ

ಐವಿಆರ್ ಮೂಲಕ ವಹಿವಾಟಿನ ಪಿನ್ ರಚಿಸಲು: ಎಸ್‌ಬಿಐ ಕಾರ್ಡ್ ಗ್ರಾಹಕ ಸಹಾಯವಾಣಿ ಸಂಖ್ಯೆಗೆ ಕರೆ ಮಾಡಿ: 1860 180 1290 ಅಥವಾ 39 02 02 02 (ಸ್ಥಳೀಯ ಎಸ್‌ಟಿಡಿ ಕೋಡ್ ಪೂರ್ವಪ್ರತ್ಯಯ)

- ಪಿನ್ ರಚಿಸಲು '6' ಆಯ್ಕೆಯನ್ನು ಆರಿಸಿ
- ಎಸ್‌ಬಿಐ ಕಾರ್ಡ್ ಸಂಖ್ಯೆ, ದಿದಿ ತಿತಿ ವವವವ ಸ್ವರೂಪದಲ್ಲಿ ಜನ್ಮದಿನಾಂಕ ಮತ್ತು ಕಾರ್ಡ್ ಕೊನೆಗೊಳ್ಳುವ ದಿನಾಂಕವನ್ನು ನಮೂದಿಸಿ
- ನಿಮ್ಮ ನೋಂದಾಯಿತ ಮೊಬೈಲ್ ಸಂಖ್ಯೆ ಅಥವಾ ಇಮೇಲ್ ವಿಳಾಸದಲ್ಲಿ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ 6 ಅಂಕಿಯ ಒಟಿಪಿಯನ್ನು ನಮೂದಿಸಿ
- 4 ಅಂಕಿಯ ಪಿನ್ ಸಂಖ್ಯೆಯನ್ನು ಆರಿಸಿ ಮತ್ತು ಮರು ದೃಢೀಕರಿಸಿ
- ನೀವು ಐವಿಆರ್‌ನಲ್ಲಿಯೇ ದೃಢೀಕರಣ ಸಂದೇಶವನ್ನು ಪಡೆಯುತ್ತೀರಿ

14. <u>ಖಾತೆ ವಿವರಗಳ ಗೌಪ್ಯತೆ</u>

i) ನಿಮ್ಮ ಎಲ್ಲಾ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ನಾವು ಖಾಸಗಿ ಮತ್ತು ಗೌಪ್ಯವೆಂದು ಪರಿಗಣಿಸುತ್ತೇವೆ (ನೀವು ಈಗ ನಮ್ಮ ಗ್ರಾಹಕರಲ್ಲದಿದ್ದರೂ ಸಹ). ನಮಗೆ ಹೀಗೆ ಮಾಡಲು ಅನುಮತಿಸಿದಾಗ ಈ ಕೆಳಗಿನ ಅಸಾಧಾರಣ

ಸಂದರ್ಭಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ, ನಮ್ಮ ಗುಂಪಿನಲ್ಲಿರುವ ಘಟಕಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ ನಿಮ್ಮ ಖಾತೆಗಳ ವಹಿವಾಟು ವಿವರಗಳನ್ನು ನಾವು ಮೂರನೇ ವ್ಯಕ್ತಿಗೆ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುವುದಿಲ್ಲ -

- ನಾವು ಕಾನೂನಿನ ಮೂಲಕ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ನೀಡಬೇಕಾದರೆ
- ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುವ ಸಾರ್ವಜನಿಕರ ಕರ್ತವ್ಯವಿದ್ದರೆ
- ನಮ್ಮ ಹಿತಾಸಕ್ತಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ನಾವು ಮಾಹಿತಿ ನೀಡಬೇಕಾದರೂ (ಉದಾಹರಣೆಗೆ, ವಂಚನೆಯನ್ನು ತಡೆಗಟ್ಟಲು) ನಾವು ಇದನ್ನು ನಿಮ್ಮ ಖಾತೆಗಳ (ನಿಮ್ಮ ಹೆಸರು ಮತ್ತು ವಿಳಾಸವನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ) ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಮಾರ್ಕೆಟಿಂಗ್ ಉದ್ದೇಶಗಳಿಗಾಗಿ ನಮ್ಮ ಇತರ ಕಂಪನಿಗಳೂ ಸೇರಿದಂತೆ ಬೇರೆಯವರಿಗೆ ನೀಡಲು ಒಂದು ನೆಪವಾಗಿ ಬಳಸುವುದಿಲ್ಲ.
- ನೀವು ನಮ್ಮನ್ನು ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುವಂತೆ ಕೇಳಿದರೆ, ಅಥವಾ ನಮ್ಮ ಗುಂಪು / ಸಹವರ್ತಿ / ಘಟಕಗಳು ಅಥವಾ ಇತರ ಹಣಕಾಸು ಸೇವಾ ಉತ್ಪನ್ನಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸುವ ವ್ಯವಸ್ಥೆಗಳನ್ನು ನಾವು ಹೊಂದಿರುವ ಕಂಪನಿಗಳಿಗೆ ಅಂತಹ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸಲು ನಿಮ್ಮ ಅನುಮತಿಯಿದ್ದರೆ.
- ಕಾರ್ಡ್ ಖಾತೆಗಳು ಮತ್ತು ಇತರ ಆಡಳಿತ ಸೇವೆಗಳ ಪರಿಶೀಲನೆ ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಗಾಗಿ ಕಂಪನಿಯು ನೇಮಿಸಿದ ಮೂರನೇ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳಿಗೆ.

ii) ಸಾಧ್ಯವಾದಲ್ಲೆಲ್ಲಾ, ಕ್ರೆಡಿಟ್ / ನಗದು ಮಿತಿಯ ಹೆಚ್ಚಳವನ್ನು ತಿರಸ್ಕರಿಸಿದ ಕಾರಣಗಳನ್ನು ನಿಮಗೆ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

iii) ಯಾವುದೇ ತೃತೀಯ ಪಕ್ಷಕ್ಕೆ ಎಸ್‌ಬಿಐಸಿಪಿಎಸ್‌ಎಲ್‌ದಿಂದ ಸೂಕ್ಷ್ಮ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಡೇಟಾ ಅಥವಾ ಮಾಹಿತಿಯ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುವಿಕೆಗೆ, ಕಾನೂನುಬದ್ಧ ಕರಾರಿನಡಿಯಲ್ಲಿ ಇಂಥ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಯಾರು ಒದಗಿಸಿದ್ದಾರೋ ಆ ಮಾಹಿತಿ ಒದಗಣೆಕಾರರ ಪೂರ್ವಾನುಮತಿ ಬೇಕಾಗುತ್ತದೆ; ಅಥವಾ ಎಸ್‌ಬಿಐಸಿಪಿಎಸ್‌ಎಲ್ ಹಾಗೂ ಆ ಮಾಹಿತಿ ಒದಗಣೆಕಾರರ ನಡುವಿನ ಕರಾರಿನಲ್ಲಿ ಇಂಥ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುವಿಕೆಯು ಒಪ್ಪಿಕೊಳ್ಳಲ್ಪಟ್ಟಿದೆ; ಅಥವಾ ಕಾನೂನುಬದ್ಧ ಬಾಧ್ಯತೆಯೊಂದರ ಅನುಸರಣೆಗಾಗಿ ಈ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುವಿಕೆಯು ಅವಶ್ಯವಾಗಿರುವಲ್ಲಿ.

ಅನ್ವಯವಾಗುವ ವಿನಿಯಮಗಳು ಹಾಗೂ ಶಾಸನಗಳಿಗೆ ಅನುಸಾರವಾಗಿ, ಈ ಮುಂದಿನ ಸನ್ನಿವೇಶಗಳನ್ನೂ ಒಳಗೊಂಡು ಆದರೆ ಅವುಗಳಿಗಷ್ಟೇ ಸೀಮಿತವಾಗದಂತೆ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಎಸ್‌ಬಿಐಸಿಪಿಎಸ್‌ಎಲ್ ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳಬಹುದು:

- ಓರ್ವ ವ್ಯಕ್ತಿಯ ಆರ್ಥಿಕ ಸ್ಥಿತಿಗಳ ಬಗ್ಗೆ ವರದಿ ಮಾಡಲು ಅಥವಾ ಕೇಳಲು, ಮತ್ತು ಕಾರ್ಡ್‌ಧಾರಕರಿಂದ ಪಾವತಿಸಬೇಕಿರುವ ಋಣಗಳನ್ನು ವರದಿ ಮಾಡಲು ಅಥವಾ ಸಂಗ್ರಹಿಸಲು ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಬ್ಯೂರೊಗಳು ಮತ್ತು ಅದೇ ರೀತಿಯ ಸಂಸ್ಥೆಗಳೊಂದಿಗೆ.

- ಕಾನೂನುಬದ್ಧ ಆದೇಶಗಳು, ಕಾನೂನಾತ್ಮಕ ಅಥವಾ ವಿನಿಯಾಮಕ ಅಗತ್ಯತೆಗಳು, ಹಾಗೂ ಸರ್ಕಾರಿ ಕೋರಿಕೆಗಳನ್ನು ಅನುಸರಣೆ ಮಾಡುವುದಕ್ಕಾಗಿ ವಿನಿಯಾಮಕ ಪ್ರಾಧೀಕಾರಗಳು, ನ್ಯಾಯಾಲಯಗಳು, ಮತ್ತು ಸರ್ಕಾರಿ ಸಂಸ್ಥೆಗಳೊಂದಿಗೆ.
- ವಂಚನೆ ಅಥವಾ ಅಪರಾಧಿಕ ಚಟುವಟಿಕೆಯನ್ನು ಪತ್ತೆ ಮಾಡಿ, ತಡೆಗಟ್ಟಲು, ಮತ್ತು ಎಸ್‌ಬಿಐಸಿಪಿಎಸ್‌ಎಲ್ ಅಥವಾ ಇತರರ ಹಕ್ಕುಗಳನ್ನು ರಕ್ಷಿಸುವುದಕ್ಕಾಗಿ ಪಾಲುದಾರರು, ವಿನಿಯಾಮಕ ಪ್ರಾಧೀಕಾರಗಳು, ಮತ್ತು ಸರ್ಕಾರಿ ಸಂಸ್ಥೆಗಳೊಂದಿಗೆ.
- ತನಗೆ ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸುವ, ತನ್ನೊಂದಿಗೆ ಸಹಯೋಗವನ್ನು ಮಾಡಿಕೊಂಡಿರುವ, ತನ್ನ ವ್ಯವಹಾರವನ್ನು ನಡೆಸಲು ನೆರವಾಗುವ ಪಾಲುದಾರರು, ಸಹಯೋಗಿಗಳು ಮತ್ತು ತೃತೀಯ ಪಕ್ಷಗಳೊಂದಿಗೆ ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಯಾವ ಆರ್ಥಿಕ ಸಂಸ್ಥೆಗಳು ಅಥವಾ ಪಾಲುದಾರರು, ಸಹಯೋಗಿಗಳು ಮತ್ತು ತೃತೀಯ ಪಕ್ಷಗಳೊಂದಿಗೆ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಸೇವೆಗಳನ್ನು ತಾನು ಜಂಟಿಯಾಗಿ ಒದಗಿಸುತ್ತದೆಯೋ ಅಥವಾ ಅಭಿವೃದ್ಧಿಪಡಿಸುತ್ತದೆಯೋ ಆ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಅಥವಾ ಸೇವೆಗಳನ್ನು ತಾನು ಅಪ್-ಸೆಲ್ ಅಥವಾ ಕ್ರಾಸ್-ಸೆಲ್ ಮಾಡುವಲ್ಲಿ.
- ಮಾಹಿತಿಯ ಒದಗಣೆಕಾರರು ಸಮ್ಮತಿಯನ್ನು ನೀಡಿರುವಾಗ, ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಅಥವಾ ಸೇವೆಗಳಿಗಾಗಿ

15. <u>**ಬಾಕಿ ಸಂಗ್ರಹಿಸುವುದು**</u>

i) ಬಾಕಿ ವಸೂಲಾತಿಗಾಗಿ ನಾವು ರೂಪಿಸಿದ ನೀತಿಯನ್ನು ಅನುಸರಿಸುತ್ತೇವೆ.

ii) ವಸೂಲಾತಿಗಳಿಗಾಗಿ ನಾವು ನಮ್ಮ ನೀತಿ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ಅನುಸರಿಸುತ್ತೇವೆ.

iii) ನಮ್ಮ ವಸೂಲಾತಿ ನೀತಿಯನ್ನು ಸೌಜನ್ಯ, ನ್ಯಾಯಯುತವಾಗಿ ನಡೆಸಿಕೊಳ್ಳುವಿಕೆ ಮತ್ತು ಮನವೊಲಿಸುವಿಕೆಗಳನ್ನು ಆಧರಿಸಿ ರಚಿಸಲಾಗಿದೆ. ಗ್ರಾಹಕರ ವಿಶ್ವಾಸ ಮತ್ತು ದೀರ್ಘಕಾಲೀನ ಸಂಬಂಧವನ್ನು ಬೆಳೆಸುವಲ್ಲಿ ನಾವು ನಂಬಿಕೆ ಇಡುತ್ತೇವೆ.

iv) ನಮ್ಮ ವಸೂಲಾತಿ ನೀತಿಯು ನೀವು ಎದುರಿಸುತ್ತಿರುವ ನಿಜವಾದ ತೊಂದರೆಗಳನ್ನು ಪರಿಗಣಿಸಿದ ನಂತರವೇ ವಸೂಲಾತಿ ಮಾಡುವುದನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿದೆ ಎಂದು ನಾವು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುತ್ತೇವೆ. ಅಸಭ್ಯ ವರ್ತನೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ದೂರುಗಳಿಗೆ ಸೂಕ್ತ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸಲು ಸಿಬ್ಬಂದಿಗೆ ಸಮರ್ಪಕವಾಗಿ ತರಬೇತಿ ನೀಡುವುದನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು. ಬಾಕಿ ಮೊತ್ತದ ವಸೂಲಾತಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ವಿಷಯದಲ್ಲಿ, ಮಾತಿನಲ್ಲಾಗಲಿ ಅಥವಾ ದೈಹಿಕವಾಗಲಿ, ಯಾವುದೇ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಬೆದರಿಸುವ ಅಥವಾ ಕಿರುಕುಳ ನೀಡುವ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಸಿಬ್ಬಂದಿಯು ವರ್ತಿಸುವುದಿಲ್ಲ. ಹಾಗೂ, ಬೆದರಿಸಲು ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಅನಾಮಧೇಯ ಕರೆಗಳನ್ನು ಮಾಡಲು ಅಥವಾ ಮೊಬೈಲ್/ಸಾಮಾಜಿಕ ಮಾಧ್ಯಮಗಳಲ್ಲಿ ಸೂಕ್ತವಲ್ಲದ ಸಂದೇಶಗಳನ್ನು ಕಳುಹಿಸಲು ಅಥವಾ ಸಾಲಗಾರರನ್ನು ನಿರಂತರವಾಗಿ ಬೆಂಬತ್ತಲು ಅವರು ಮುಂದಾಗುವುದಿಲ್ಲ. ಮುಂದುವರೆದು, ಸಾಲಗಾರರ ಕುಟುಂಬ

ಸದಸ್ಯರು, ಉಲ್ಲೇಖಿಸಿದವರು ಹಾಗೂ ಸ್ನೇಹಿತರನ್ನು ಸಾರ್ವಜನಿಕವಾಗಿ ಅವಮಾನಿಸುವ ಅಥವಾ ಅವರ ಖಾಸಗಿತನವನ್ನು ಅತಿಕ್ರಮಿಸುವ ಉದ್ದೇಶದ ವರ್ತನೆಯಲ್ಲಿ ನಮ್ಮ ಪ್ರತಿನಿಧಿಗಳು ತೊಡಗುವುದಿಲ್ಲ.

v) ನಮ್ಮ ಕಡೆಯಿಂದ ಉಂಟಾದ ಲೋಪಗಳಿಂದ ನೀವು ಕಿರುಕುಳಕ್ಕೆ ಒಳಗಾಗದಂತೆ ವಸೂಲಾತಿ ಏಜೆನ್ಸಿಗಳಿಗೆ ತಪ್ಪಿತಸ್ಥ ಪ್ರಕರಣವನ್ನು ರವಾನಿಸುವ ಮೊದಲು ನಾವು ಸೂಕ್ತವಾದ ಪರಿಶೀಲನಾ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯನ್ನು ಹೊಂದಿದ್ದೇವೆ. ಮುಂದುವರೆದು, ರಿಕವರಿ ಏಜಂಟರನ್ನು ನಿಯೋಜಿಸಿದಾಗ ಆ ಏಜಂಟರ ಹೆಸರು ಹಾಗೂ ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳನ್ನು ಕಾರ್ಡ್‌ದಾರರಿಗೆ ನಾವು ಒದಗಿಸುತ್ತೇವೆ.

vi) ಅತ್ಯಂತ ಪ್ರಮುಖ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಿಗೆ (ಎಂಐಟಿಸಿ) ಅನುಸಾರವಾಗಿ ಪಾವತಿ ಅಥವಾ ನಿರ್ವಹಣೆಯನ್ನು ಮರುಪಡೆಯಲು / ವೇಗ ವರ್ಧಿಸಲು ನಿರ್ಧಾರ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವ ಮೊದಲು ನಾವು ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ನೀವು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ನೋಟಿಸ್ ನೀಡುತ್ತೇವೆ.

vii) ಸ್ವಾಗತ ಕಿಟ್‌ನ ಭಾಗವಾಗಿ ಅತ್ಯಂತ ಮುಖ್ಯವಾದ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿ ಒದಗಿಸಲಾದ ಉದ್ದೇಶಕ್ಕೆ ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ನಿಮ್ಮ ವ್ಯವಹಾರಗಳಲ್ಲಿ ನಾವು ಹಸ್ತಕ್ಷೇಪ ಮಾಡುವುದಿಲ್ಲ (ನಿಮ್ಮಿಂದ ಮೊದಲೇ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸದ ಹೊಸ ಮಾಹಿತಿ ನಮ್ಮ ಗಮನಕ್ಕೆ ಬರದ ಹೊರತು).

viii)ವಸೂಲಾತಿ ಮತ್ತು / ಅಥವಾ ಭದ್ರತೆಗಳನ್ನು ಮರು ಪಡೆಯುವಲ್ಲಿ ಕಂಪನಿಯನ್ನು ಪ್ರತಿನಿಧಿಸಲು ಅಧಿಕಾರ ಹೊಂದಿರುವ ಎಲ್ಲ ಸಿಬ್ಬಂದಿ ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಕೆಳಗೆ ನೀಡಲಾದ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸಬೇಕು:

a. ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ ಅವರು ಆಯ್ಕೆ ಮಾಡಿದ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ಯಾವುದೇ ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಸ್ಥಳವಿಲ್ಲದಿದ್ದಲ್ಲಿ ಅವರ ನಿವಾಸದಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ಅವರು ಮನೆಯಲ್ಲಿ ಇಲ್ಲದಿದ್ದರೆ, ವ್ಯವಹಾರ / ಉದ್ಯೋಗದ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಸಂಪರ್ಕಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

b. ಕಂಪನಿಯನ್ನು ಪ್ರತಿನಿಧಿಸುವ ಗುರುತು ಮತ್ತು ಅಧಿಕಾರವನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಮೊದಲ ಬಾರಿಯಲ್ಲೇ ತಿಳಿಸಲಾಗುವುದು.

c. ಗ್ರಾಹಕರ ಗೌಪ್ಯತೆಯನ್ನು ಗೌರವಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

d. ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಸಂವಹನವು ಶಿಷ್ಟವಾಗಿರಬೇಕು.

e. ಗ್ರಾಹಕರ ವ್ಯವಹಾರ ಅಥವಾ ಉದ್ಯೋಗದ ವಿಶೇಷ ಸಂದರ್ಭಗಳ ಪ್ರಕಾರ ಬೇರೆ ರೀತಿ ಅಗತ್ಯವಿಲ್ಲದಿದಲ್ಲಿ ನಮ್ಮ ಪ್ರತಿನಿಧಿಗಳು ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು 0800 ಗಂಟೆ ಮತ್ತು 1900 ಗಂಟೆಗಳ ನಡುವೆ ಮಾತ್ರ ಸಂಪರ್ಕಿಸಬೇಕು. ಹಾಗೂ, ಯಾವುದೇ ಸುಳ್ಳು ಮತ್ತು ದಾರಿತಪ್ಪಿಸುವ ನಿರೂಪಣೆಗಳು ಮುಂತಾದವುಗಳನ್ನು ಮಾಡಲು ಅವರು ಮುಂದಾಗುವುದಿಲ್ಲ.

f. ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಕರೆಗಳನ್ನು ಮಾಡದೇ ಇರುವ ಗ್ರಾಹಕರ ಮನವಿಯನ್ನು ಸಾಧ್ಯವಾದಷ್ಟೂ ಗೌರವಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

g. ಸಮಯ ಮತ್ತು ಕರೆಗಳ ಸಂಖ್ಯೆ ಮತ್ತು ಸಂಭಾಷಣೆಯ ವಿಷಯಗಳನ್ನು ದಾಖಲಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

h. ಪರಸ್ಪರ ಸ್ವೀಕಾರಾರ್ಹವಾದ ಮತ್ತು ಕ್ರಮಬದ್ಧ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಬಾಕಿಯಿರುವ ಮೊತ್ತದ ಬಗೆಗಿನ ವಿವಾದಗಳು ಅಥವಾ ಭಿನ್ನಾಭಿಪ್ರಾಯಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ಎಲ್ಲಾ ಸಹಾಯ ನೀಡಲಾಗುವುದು.

i. ಬಾಕಿ ವಸೂಲಾತಿಗಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರ ಸ್ಥಳಕ್ಕೆ ಭೇಟಿ ನೀಡುವಾಗ, ಸಭ್ಯತೆ ಮತ್ತು ಶಿಷ್ಟಾಚಾರವನ್ನು ಕಾಯ್ದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು.

j. ಬಾಕಿ ವಸೂಲಾತಿಗಾಗಿ ಕರೆ ಮಾಡುವಾಗ/ಭೇಟಿ ನೀಡುವಾಗ ಕುಟುಂಬದಲ್ಲಿ ಸಾವು ಅಥವಾ ಇತರ ವಿಪತ್ತಿನ ಸಂದರ್ಭಗಳಂತಹ ಅನುಚಿತ ಸಂದರ್ಭಗಳನ್ನು ತಪ್ಪಿಸಬೇಕು.

16. **ವಿಶೇಷ ಸಾಮರ್ಥ್ಯ ಹೊಂದಿರುವ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳಿಗಾಗಿ ಸೌಲಭ್ಯಗಳು**

a. ಯಾವುದೇ ರೀತಿಯ ಅಂಗವೈಕಲ್ಯದ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ನಮ್ಮ ಉತ್ಪನ್ನಗಳನ್ನು ಯಾವುದೇ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಒದಗಿಸುವಲ್ಲಿ ನಾವು ಭೇದಭಾವ ಮಾಡುವುದಿಲ್ಲ. ನಮ್ಮ ಯಾವುದೇ ವ್ಯವಹಾರಿಕ ಸೌಲಭ್ಯಗಳನ್ನು ಪಡೆಯಲು ಇಂತಹ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳಿಗೆ ಸಾಧ್ಯವಾದ ಎಲ್ಲಾ ಸಹಾಯವನ್ನು ಒದಗಿಸಲಾಗುವುದು ಎಂದು ನಾವು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತೇವೆ. ಅವರಿಗಾಗಿ ನಮ್ಮ ದೂರು ಪರಿಹಾರ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ವಿಶೇಷ ದೂರು ಪರಿಹಾರ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯನ್ನು ಈಗಾಗಲೇ ಸ್ಥಾಪಿಸಲಾಗಿದೆ.
b. ಇಂತಹ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳ ಹಕ್ಕುಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಅರಿವು ಮತ್ತು ಸಂವೇದನಾಶೀಲತೆಯನ್ನು ಬೆಳೆಸಲು, ನಮ್ಮ ಎಲ್ಲಾ ಹಂತಗಳ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳಿಗೆ ನಾವು ತರಬೇತಿ ಕಾರ್ಯಕ್ರಮಗಳನ್ನು ನಡೆಸುತ್ತೇವೆ.

17. **ಹೆಚ್ಚಿನ ನೆರವು: ದೂರುಗಳು/ಮತ್ತು ಅನಿಸಿಕೆ/ಸಲಹೆಗಳು**

ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳು: ಯಾವುದೇ ವಿಚಾರಣೆಗಳು/ಕೋರಿಕೆ/ದೂರುಗಳನ್ನು ಮಾಡುವುದಕ್ಕಾಗಿ ಈ ಕೆಳಗಿನ ಮಾರ್ಗಗಳ ಮೂಲಕ ಎಸ್‌ಬಿಐಸಿಪಿಎಸ್‌ಎಲ್ ಅನ್ನು ಕಾರ್ಡ್‌ಧಾರಕರು ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು

1. ಸಮರ್ಪಿತ 24*7 ಕಾಲ್ ಸೆಂಟರ್ ಸಂಖ್ಯೆ: 1860 500 1290, 1860 180 1290, 39 02 02 02 (ಸ್ಥಳೀಯ ಎಸ್‌ಟಿಡಿ ಕೋಡ್ ಅನ್ನು ಮೊದಲಿಗೆ ಸೇರಿಸಿ) ಅಥವಾ 1800 180 1290 (ಶುಲ್ಕ ರಹಿತ)

i) ನಮ್ಮ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ಪ್ರತಿನಿಧಿಗಳು ಸೋಮವಾರದಿಂದ ಶನಿವಾರದವರೆಗೆ ಬೆಳಿಗ್ಗೆ 8 ರಿಂದ ಸಾಯಂಕಾಲ 8 ಗಂಟೆಯವರೆಗೆ ಲಭ್ಯವಿರುತ್ತಾರೆ. ತುರ್ತು ಮತ್ತು ಪ್ರೀಮಿಯಮ್ ಸೇವೆಗಳಿಗಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕ ಸಹಾಯವಾಣಿಗಳು 24*7 ತೆರೆದಿರುತ್ತವೆ

ii) ಟಾಟಾ ಕಾರ್ಡ್ ಡಯಲ್ 39 02 34 56 (ಸ್ಥಳೀಯ ಎಸ್‌ಟಿಡಿ ಕೋಡ್ ಪೂರ್ವಪ್ರತ್ಯಯ) ಅಥವಾ 1800 180 8282 (ಟೋಲ್ ಫ್ರೀ) ಅನ್ನು ಡಯಲ್ ಮಾಡಿ

2. customercare@sbicard.com ಗೆ ಇಮೇಲ್ ಅನ್ನು ಕಳುಹಿಸುವ ಮೂಲಕ ಅಥವಾ ವೆಬ್-ಆಧರಿತ ಪ್ಲ್ಯಾಟ್‌ಫಾರ್ಮ್ www.sbicard.com/email ಮೂಲಕ ಅಥವಾ ಎಸ್‌ಬಿಐ ಕಾರ್ಡ್ ಮೊಬೈಲ್ ಆಪ್ - ನಮ್ಮನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಿ>ಮೇಲ್‌ಬಾಕ್ಸ್>ರಚಿಸಿ>ಉದ್ದೇಶ ಆಯ್ಕೆ ಮಾಡಿ ಬರೆಯುವ ಮೂಲಕ ಗ್ರಾಹಕ ಸಹಾಯವಾಣಿಯನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರು ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು.

3. ಅಂಚೆ/ಕೊರಿಯರ್ ಮುಖಾಂತರ ಪತ್ರಗಳನ್ನು ಕಳುಹಿಸುವ ಮೂಲಕವೂ ಸಹ ಗ್ರಾಹಕರು ಗ್ರಾಹಕ ಸಹಾಯವಾಣಿಯನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು.
   ಎಸ್‌ಬಿಐ ಕಾರ್ಡ್ ಎಂಡ್ ಪೇಮೆಂಟ್ ಸರ್ವೀಸಸ್ ಪ್ರೈವೇಟ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್, ಡಿಎಲ್‌ಎಫ್ ಇನ್‌ಫಿನಿಟಿ ಟವರ್ಸ್, ಟವರ್ ಸಿ, 12ನೇ ಮಹಡಿ, ಬ್ಲಾಕ್ 2, ಕಟ್ಟಡ 3, ಡಿಎಲ್‌ಎಫ್ ಸೈಬರ್ ಸಿಟಿ, ಗುರಗಾಂವ್ -122002 (ಹರಿಯಾಣ)

4. ಸಾಮಾಜಿಕ ಮಾಧ್ಯಮ ವಾಹಿನಿಗಳು – ಟ್ವಿಟರ್ (Twitter@SBICard_Connect), ಫೇಸ್‌ಬುಕ್ ಮುಂತಾದವುಗಳಂತಹವು.
5. ಎಸ್‌ಬಿಐ ಕಾರ್ಡ್ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಪಟ್ಟಿ ಮಾಡಿರುವ ವಾಕ್-ಇನ್ ಡೆಸ್ಕ್ ಲೊಕೇಶನ್‌ಗಳು.

6. ಈ ಕೆಳಗಿನ ದೂರುಗಳು/ನೀನಂತಿ ವರ್ಗಗಳಿಗೆ ಮೀಸಲಾಗಿರುವ ಇಮೇಲ್ ವಿಳಾಸಕ್ಕೆ ಕಾರ್ಡ್‌ಹೋಲ್ಡರ್ ಬರೆಯಬಹುದು:

   ತಪ್ಪು-ಮಾರಾಟ ಮತ್ತು ಶೋಷಣೆ ಸಂಬಂಧಿತ ದೂರುಗಳು - salesgrievance@sbicard.com
   ನಮ್ಮ ಮೊಬೈಲ್ ಆಪ್ / ವೆಬ್‌ಸೈಟ್ ಮೂಲಕ ತಕರಾರು / ಅನಧೀಕೃತ ವಹಿವಾಟು. ಪರ್ಯಾಯವಾಗಿ, ತಕರಾರು / ಅನಧೀಕೃತ ವಹಿವಾಟುಗಳಿಗೆ ಮೀಸಲಾಗಿರುವ chargeback@sbicard.com ಇಮೇಲ್ ವಿಳಾಸಕ್ಕೆ ಕಾರ್ಡ್‌ಹೋಲ್ಡರ್ ಬರೆಯಬಹುದು.
   ಕಳೆದುಹೋದ ಕಾರ್ಡ್ ಅನ್ನು ವರದಿ ಮಾಡುವುದು - lostcard@sbicard.com
   ಖಾತೆ ಮುಕ್ತಾಯಗೊಳಿಸುವುದು - closurerequest@sbicard.com
   ಡೇಟಾ ಗೌಪ್ಯತೆ - dataprivacy.complaint@sbicard.com

7. ತಪ್ಪು-ಮಾರಾಟ/ ಶೋಷಣೆ ಸಂಬಂಧಿತ ದೂರುಗಳಿಗೆ ಮೀಸಲಾಗಿರುವ ಸಹಾಯವಾಣಿ ಸಂಖ್ಯೆ: 080-39356050 ರಲ್ಲಿ ಕಾರ್ಡ್‌ಹೋಲ್ಡರ್ ನಮಗೆ ಕರೆ ಮಾಡಬಹುದು
8. ದೂರು ನಿವಾರಣಾ ಯಾಂತ್ರಿಕತೆ
   ನಮ್ಮ ಸೇವಾ ಕೇಂದ್ರಗಳಿಂದ ಒದಗಿಸಿದ ಪರಿಹಾರದಿಂದ ಗ್ರಾಹಕರು ಸಂತೃಪ್ತರಾಗದಿದ್ದಲ್ಲಿ, ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಗೆ ಬರೆಯುವ ಮೂಲಕ ದೂರು ನಿವಾರಣಾ ಕೋಶವನ್ನು ಅವರು ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು. ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಇಂತಹ ಎಲ್ಲಾ ದೂರುಗಳನ್ನು ಅವುಗಳಿಗಾಗಿಯೇ ಮೀಸಲಾಗಿರುವ ತಂಡವು ಪುನರಾವಲೋಕಿಸಿ, ಆದ್ಯತೆಯ ಮೇರೆಗೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ. ಹೆಚ್ಚಿನ ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ಇಂತಹ ಎಲ್ಲಾ ದೂರುಗಳನ್ನು ನಮ್ಮ ದೂರು

ನಿರ್ವಹಣಾ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯೊಳಗೆ ನಮೂದಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಯು ಓರ್ವ ಗ್ರಾಹಕ ಪ್ರತಿನಿಧಿ ಆಗಿದ್ದು, ಎಸ್‌ಬಿಐ ಕಾರ್ಡ್‌ನೊಳಗಿನ ಬೇರೆಬೇರೆ ಕಾರ್ಯಗಳೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುವ ಮೂಲಕ ಸೂಕ್ತ ಪರಿಹಾರ ದೊರೆಯುವುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುತ್ತಾರೆ.

ಇಮೇಲ್ ಮೂಲಕ, ಪತ್ರಗಳನ್ನು ಕಳುಹಿಸುವ ಮೂಲಕ ಮತ್ತು ದೂರವಾಣಿಯ ಮೂಲಕವೂ ಸಹ ಗ್ರಾಹಕರು ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಯನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು

ಇಮೇಲ್: - Nodalofficer@sbicard.com

ಅಂಚೆಯ ಮೂಲಕ: ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿ, ಎಸ್‌ಬಿಐ ಕಾರ್ಡ್ ಪಿಒ ಬ್ಯಾಗ್ 28- ಜಿಪಿಒ, ನವದೆಹಲಿ-110001

ಸಹಾಯವಾಣಿ: - 1860-180-7777

9. ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರುಗಳ ವರದಿಗಳನ್ನು ಆಗಾಗ್ಗೆ ಹಿರಿಯ ಆಡಳಿತ ಮಂಡಳಿಯ ಪುನರಾವಲೋಕನಕ್ಕಾಗಿ ಹಾಗೂ ನಿರ್ದೇಶಕ ಮಂಡಳಿಯ ಮಾಹಿತಿಗಾಗಿ ಅವರ ಮುಂದೆ ನಾವು ಇರಿಸುತ್ತೇವೆ.
10. ನಾವು ದೂರನ್ನು ಲಿಖಿತವಾಗಿ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದರೆ, ನಾವು ನಿಮಗೆ ದೂರು ಉಲ್ಲೇಖ ಸಂಖ್ಯೆಯ ಜೊತೆಗೆ ಸ್ವೀಕೃತಿ / ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಕಳುಹಿಸುತ್ತೇವೆ. ನಾವು ದೂರವಾಣಿ ಮೂಲಕ ದೂರನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದರೆ, ಕೇಳಿದರೆ ನಾವು ನೀವು ಕೇಳಿದಲ್ಲಿ ದೂರು ಉಲ್ಲೇಖ ಸಂಖ್ಯೆಯನ್ನು ನೀಡುತ್ತೇವೆ ಮತ್ತು ಅಗತ್ಯವಿದ್ದಾಗ ಅದರ ಪ್ರಗತಿಯ ಬಗ್ಗೆ ನಿಮಗೆ ತಿಳಿಸುತ್ತೇವೆ. ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಿಸಲಾದ ಸಮಯದೊಳಗೆ ನಿಮಗೆ ಸೂಕ್ತ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ನೀಡುವ ಮೂಲಕ ನಿಮ್ಮ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳು ಮತ್ತು / ಅಥವಾ ದೂರುಗಳನ್ನು ನಾವು ಪರಿಹರಿಸುತ್ತೇವೆ (ಇದು ಪ್ರಶ್ನೆ / ವಿನಂತಿ / ದೂರಿನ ಸ್ವರೂಪವನ್ನು ಆಧರಿಸಿ ಬದಲಾಗಬಹುದು).
11. ನಾವು ನಮ್ಮ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ವ್ಯವಹಾರ ವಹಿವಾಟನ್ನು ನಡೆಸುವ ನಮ್ಮ ಎಲ್ಲಾ ಶಾಖೆಗಳಲ್ಲಿ / ಸ್ಥಳಗಳಲ್ಲಿ ನಮ್ಮ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಅಧಿಕಾರಿಯ ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳನ್ನು (ದೂರವಾಣಿ ಸಂಖ್ಯೆ ಮತ್ತು ಇಮೇಲ್ ಐಡಿ) ಪ್ರದರ್ಶಿಸುತ್ತೇವೆ. ಹೆಚ್ಚುವರಿಯಾಗಿ, ಆರ್‌ಬಿಐನ ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣಾ ಇಲಾಖೆಯ ("ಡಿಒಎಸ್") ಪ್ರಾದೇಶಿಕ ಕಚೇರಿಯ ಉಸ್ತುವಾರಿ ಅಧಿಕಾರಿಯ ಸಂಪೂರ್ಣ ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳನ್ನು ಮೇಲೆ ಹೇಳಿದಂತೆ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ನಿಮ್ಮ ದೂರು / ವ್ಯಾಜ್ಯವನ್ನು ಒಂದು ತಿಂಗಳ ಅವಧಿಯಲ್ಲಿ ಪರಿಹರಿಸದಿದ್ದಲ್ಲಿ ನೀವು ಆರ್‌ಬಿಐನ ಡಿಒಎಸ್‌ನ ಉಸ್ತುವಾರಿ ಅಧಿಕಾರಿಯನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದಾಗಿದ್ದು ಎಸ್‌ಬಿಐಸಿಪಿಎಸ್‌ಎಲ್‌ನ ನೋಂದಾಯಿತ ಕಚೇರಿ ಅವರ ವ್ಯಾಪ್ತಿಯಲ್ಲಿ ಬರುತ್ತದೆ.
12. ಆರ್‌ಬಿಐ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳು ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಿರುವ ನಮ್ಮ ಗ್ರಾಹಕ ದೂರು ನೀತಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ, ನೀವು ವರದಿ ಮಾಡಿದ ಪ್ರತಿಯೊಂದು ವಿಷಯವನ್ನು ನಾವು ದೂರು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 30 ದಿನಗಳೊಳಗೆ ಪರಿಹರಿಸಲು ನಮ್ಮ ಅತ್ಯುತ್ತಮ ಪ್ರಯತ್ನಗಳನ್ನು ಮಾಡುತ್ತೇವೆ.ನೀವು ವರದಿ ಮಾಡಿದ ಪ್ರತಿಯೊಂದು ವಿಷಯವನ್ನೂ ನಿಗದಿತ ಸಮಯದೊಳಗೆ ಪರಿಹರಿಸಲು ನಾವು ನಮ್ಮ ಅತ್ಯುತ್ತಮ ಪ್ರಯತ್ನಗಳನ್ನು

ಮಾಡುತ್ತೇವೆ. ಸಲ್ಲಿಸಿದ ದೂರಿಗೆ ನೀವು ತೃಪ್ತಿದಾಯಕ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಪಡೆಯದಿದ್ದರೆ, ನಮ್ಮ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಲಾದ ಉಲ್ಬಣಗೊಳ್ಳುವಿಕೆಯ ಮಾತೃಕೆಯ ಪ್ರಕಾರ ನೀವು ದೂರನ್ನು ಮುಂದಿನ ಉನ್ನತ ಮಟ್ಟಕ್ಕೆ ಕೊಂಡೊಯ್ಯಬಹುದು. ಇದಲ್ಲದೆ, ನಮ್ಮ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯಿಂದ ನೀವು ತೃಪ್ತರಾಗದಿದ್ದರೆ ಮತ್ತು ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳ ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ಇತರ ಮಾರ್ಗಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸಲು ಬಯಸಿದರೆ, ನೀವು ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಆಫ್ ಇಂಡಿಯಾ ನೇಮಿಸಿದ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಅವರನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು. ನಮ್ಮ ಸಿಬ್ಬಂದಿ ಅದರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ನಿಮಗೆ ವಿವರಿಸುತ್ತಾರೆ.

13. ಕಾರ್ಡುದಾರರು ಮರಣ ಹೊಂದಿದಲ್ಲಿ, ವಿಮೆಯ ಕ್ಲೇಮ್ ಅನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಲು ಮತ್ತು ಕಾರ್ಡ್‌ನ ಬಾಕಿ ತೀರಿಸಲು ನಾವು ಕುಟುಂಬದ ಸದಸ್ಯರಿಗೆ ಸಂಪೂರ್ಣ ಸಹಾಯ ನೀಡುತ್ತೇವೆ.
14. ನಮ್ಮ ಪ್ರತಿನಿಧಿಗಳಿಂದ ತಪ್ಪು-ಮಾರಾಟ ಅಥವಾ ಕಿರುಕುಳದ ಯಾವುದೇ ಕಾರ್ಯದ ವಿರುದ್ಧ ದೂರುಗಳನ್ನು ನೀಡಲು ಕಾರ್ಡ್‌ದಾರರಿಗೆ ಒಂದು ಸಮರ್ಪಿತ ಸಹಾಯವಾಣಿ ಹಾಗೂ ಇಮೇಲ್ ಐಡಿಯನ್ನು ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ.
15. ವಸೂಲಿ ಸಂಬಂಧಿತ ದೂರುಗಳ ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ವಿಶೇಷ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಲಭ್ಯವಾಗುವಂತೆ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ, ಅದರ ವಿವರಗಳನ್ನು ಸಾಲ ವಿತರಣೆ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಒದಗಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

18. <u>ಹಕ್ಕುಬಂಧನದಡಿ ಇರಿಸಲಾದ ದಾಖಲೆಗಳ ಬಿಡುಗಡೆ</u>

a) ಸಾಲಗಾರರ ವಿರುದ್ಧ ಅವರಿಗೆ ಇರಬಹುದಾದ ಇತರೆ ಯಾವುದೇ ಹಕ್ಕುಬದ್ಧ ಬೇಡಿಕೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಕಾನೂನುಬದ್ಧ ಹಕ್ಕು ಅಥವಾ ಹಕ್ಕುಬಂಧನ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಸಂದರ್ಭಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ, ಎಲ್ಲಾ ಬಾಕಿ ಮೊತ್ತಗಳ ಮರುಪಾವತಿ ಅಥವಾ ಸಾಲದ ಬಾಕಿ ಮೊತ್ತದ ಸಂಪೂರ್ಣ ವಸೂಲಾತಿಯ ನಂತರ ನಾವು ಎಲ್ಲಾ ಭದ್ರತೆಗಳನ್ನು ಬಿಡುಗಡೆ ಮಾಡುತ್ತೇವೆ.
b) ಸೆಟ್-ಆಫ್ ಹಕ್ಕನ್ನು ಜಾರಿಗೊಳಿಸುವ ಅಗತ್ಯ ಉಂಟಾದಲ್ಲಿ, ಉಳಿದಿರುವ ಬೇಡಿಕೆಗಳ ಸಂಪೂರ್ಣ ವಿವರಗಳು ಮತ್ತು ಸಂಬಂಧಿತ ಬೇಡಿಕೆ ತೀರಿಸುವವರೆಗೆ/ಪಾವತಿಸುವವರೆಗೆ ಭದ್ರತೆಗಳನ್ನು ನಮ್ಮ ವಶದಲ್ಲಿರಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ನಮಗೆ ಇರುವ ಹಕ್ಕಿನ ಷರತ್ತುಗಳ ಕುರಿತು ನಿಮಗೆ ಪೂರ್ವ ಸೂಚನೆ ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ.
c) ಎಲ್ಲಾ ಬಾಕಿ ಮೊತ್ತಗಳನ್ನು ಸಂಪೂರ್ಣವಾಗಿ ಪಾವತಿಸಿದ ನಂತರ 30 ದಿನಗಳೊಳಗೆ ಎಲ್ಲಾ ಮೂಲ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಬಿಡುಗಡೆ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಯಾವುದೇ ನೋಂದಣಿ ಪ್ರಾಧಿಕಾರದಲ್ಲಿ ನೋಂದಾಯಿಸಲಾದ ಚಾರ್ಜ್‌ಗಳು/ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆ ದಾಖಲಾತಿಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಹಾಕಲಾಗುತ್ತದೆ.
d) ನಿಮ್ಮ ಆದ್ಯತೆಯಂತೆ, ಮೂಲ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಖಾತೆಯನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಿದ್ದ ಎಸ್‌ಬಿಐಸಿ ಔಟ್‌ಲೆಟ್/ಶಾಖೆಯಿಂದ ಅಥವಾ ದಾಖಲೆಗಳು ಲಭ್ಯವಿರುವ ಯಾವುದೇ ಇತರೆ ಕಚೇರಿಯಿಂದ ಪಡೆದುಕೊಳ್ಳುವ ಆಯ್ಕೆಯನ್ನು ನಿಮಗೆ ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ.
e) 1 ಡಿಸೆಂಬರ್ 2023 ರಂದು ಅಥವಾ ಅದರ ನಂತರ ನೀಡಲಾದ ಸಾಲ ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರಗಳಲ್ಲಿ, ಮೂಲ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಹಿಂತಿರುಗಿಸುವ ಅವಧಿ ಮತ್ತು ಸ್ಥಳದ ವಿವರಗಳನ್ನು ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
f) ಏಕೈಕ ಸಾಲಗಾರ ಅಥವಾ ಜಂಟಿ ಸಾಲಗಾರರ ನಿಧನದಂತಹ ಅನಿರೀಕ್ಷಿತ ಸಂದರ್ಭಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಲು, ಕಾನೂನುಬದ್ಧ ವಾರಸುದಾರರಿಗೆ ಮೂಲ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಹಿಂತಿರುಗಿಸುವ ಕುರಿತು ನಾವು ಸುಸ್ಪಷ್ಟವಾದ

ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ರೂಪಿಸಿದ್ದೇವೆ. ಗ್ರಾಹಕರ ಮಾಹಿತಿಗಾಗಿ, ಈ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಇತರೆ ಸಮಾನ ನೀತಿಗಳು ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳೊಂದಿಗೆ ನಮ್ಮ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಪ್ರಕಟಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

g) ಎಲ್ಲಾ ಬಾಕಿಗಳನ್ನು ಸಂಪೂರ್ಣವಾಗಿ ತೀರಿಸಿದ ನಂತರ 30 ದಿನಗಳಿಗಿಂತ ಹೆಚ್ಚು ವಿಳಂಬವಾಗಿ ಮೂಲ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಬಿಡುಗಡೆ ಮಾಡುವುದರಿಂದ ಪಾವತಿಸಬೇಕಾಗುವ ಯಾವುದೇ ಪರಿಹಾರ ಮೊತ್ತವು, ಆ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಜಾರಿಯಲ್ಲಿರುವ ಆರ್‌ಬಿಐ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳ ಅನುಸಾರವಾಗಿರುತ್ತದೆ.

19. ಮಾದರಿ ನೀತಿ ಸಂಹಿತೆ

ನಮ್ಮ ಸಂಗ್ರಹಣಾ ಏಜೆಂಟರು ಮತ್ತು ಮಾರಾಟ ಸೇವಾ ಪೂರೈಕೆದಾರರು ಅವರಿಗೆಂದು ರೂಪಿಸಲಾದ ನೀತಿ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ಅನುಸರಿಸುತ್ತಾರೆ, ಹಾಗೂ ಅದು ಇಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾದ ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ. ಮಾರಾಟ ಸೇವಾ ಪೂರೈಕೆದಾರರಿಗೆ ನೀತಿಸಂಹಿತೆಯು ಎಸ್‌ಬಿಐ ಕಾರ್ಡ್‌ನ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲೂ www.sbicard.com ಕೂಡ ಲಭ್ಯವಿದೆ ಹಾಗೂ ನಮ್ಮ ಪ್ರತಿನಿಧಿ ಯಾವುದೇ ಅನುಚಿತ ವರ್ತನೆಯಲ್ಲಿ ತೊಡಗಿದ್ದಾರೆಂದು ನಿಮ್ಮಿಂದ ಯಾವುದೇ ದೂರು ಬಂದಲ್ಲಿ, ದೂರನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ನಾವು ಸೂಕ್ತ ಕ್ರಮಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುತ್ತೇವೆ.

1. ಅನ್ವಯಿಸುವಿಕೆ
2. ಟೆಲಿ - ಕಾಲಿಂಗ್
3. ಮಾರಾಟ / ಸಂಗ್ರಹ ಕರೆಗಳು
4. ಸೇಲ್ಸ್ ಎಕ್ಸಿಕ್ಯೂಟಿವ್ / ಕಲೆಕ್ಷನ್ಸ್ ಎಕ್ಸಿಕ್ಯೂಟಿವ್ ಸಹಿ ಮಾಡಬೇಕಾದ ಘೋಷಣೆ

20. ವಾರ್ಷಿಕ ವಿಮರ್ಶೆ

ಕಾನೂನು ಮತ್ತು ನಿಬಂಧನೆಗಳಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ಬದಲಾವಣೆಗಳಿದ್ದಲ್ಲಿ (ಅನ್ವಯವಾಗುವಂತೆ) ಈ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ಪ್ರತಿ ವರ್ಷ ಅಥವಾ ಅದಕ್ಕಿಂತ ಮೊದಲು ಪರಿಶೀಲಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಪಾರದರ್ಶಕ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ವಿಮರ್ಶೆಯನ್ನು ಕೈಗೊಳ್ಳಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಈ ಸಂಹಿತೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ನಿಮಗೆ ಯಾವುದೇ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳು ಅಥವಾ ಮಾಹಿತಿಯ ಅಗತ್ಯವಿದ್ದಲ್ಲಿ, ಮೇಲ್ಕಂಡ ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳ ಮೂಲಕ ನಮ್ಮನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು.