एसबीआय कार्ड्स अँड पेमेंट सर्विसेस लिमिटेड

योग्य कार्यप्रणाली कोड

30 मे, 2026

विषय-सूची

विभाग	आशय	पेज नं.
1	परिचय आणि व्याप्ती	3
2	उद्देश	3
3	भूमिका आणि जबाबदारी	4
4	सामान्य	6
5	माहिती	7
6	दर (फी / शुल्क /व्याज)	10
7	व्याजाचे दर	11
8	शुल्क	12
9	निलंबन	12
10	अटी आणि शर्ती	13
11	जाहिरात आणि विपणन	14
12	खाते ऑपरेशन्स	14
13	कार्डे आणि पिन्स	16
14	खाते तपशिलांची गोपनीयता	17
15	थकबाकी गोळा करणे	18
16	अधिक सहाय्य: तक्रारी/आणि अभिप्राय/सूचना	20
17	मॉडेल आचारसंहिता	22
18	वार्षिक पुनरावलोकन	22

1. परिचय आणि व्याप्ती

भारतीय रिझर्व्ह बँकेने 28 नोव्हेंबर 2025 रोजीच्या RBI/DOR/2025-26/362 DOR.MCS.REC.No.281/ 01-01-039/ 2025-26 या परिपत्रकाद्वारे ग्राहकांशी व्यवहार करताना पाळावयाच्या न्याय्य वर्तणुकीची (Fair Practice) मानके निश्चित केली आहेत. या सूचना आणि क्रेडिट कार्ड्सबाबतच्या भारतीय रिझर्व्ह बँकेच्या ("RBI") निर्देशांनुसार, आम्ही आमच्या संस्थेत ही आचारसंहिता स्विकारून लागू केली आहे.

नियामक निर्देशित दस्तऐवज म्हणून, कोड स्पर्धेला प्रोत्साहन देते आणि एसबीआयसीपीएसएलच्या ग्राहकांच्या हितासाठी उच्च कार्यकारी मानके मिळवण्यासाठी बाजारपेठेस प्रोत्साहित करते. कोडमध्ये, 'तुम्ही' म्हणजे आमचे क्रेडिट कार्ड ग्राहक म्हणून सूचित करते आणि 'आम्ही' कंपनी म्हणजेच एसबीआयपीपीएसएल म्हणून सूचित करते. कोडच्या मानकांचे नियमन विभाग 3 मध्ये तपशिलवार दिलेल्या मुख्य प्रतिबद्धतांद्वारे केले आहे.

जरी आम्ही त्यांना काउंटरवरून, फोनवरून इंटरनेट किंवा अन्य कोणत्याही पद्धतीने इंटरॅक्टिव इलेक्ट्रॉनिक डिव्हाइसवरून माहिती देत असलो, तरी अन्यथा ठरवून देईपर्यंत, या कोडचे सर्व भाग सर्व क्रेडिट कार्ड उत्पादने आणि सेवांना लागू आहेत, जरी ते कंपनी किंवा आमच्यावतीने कृती करत असलेल्या एजंट्सद्वारे थेटपणे प्रदान केलेले असतील.

या कोडमध्ये नमूद केलेल्या जबाबदाऱ्या सामान्य ऑपरेटिंग स्थितीत लागू होतात. दैवी आपत्ती उद्भवल्यास (जसे की नियंत्रणात नसलेली घटना, पूर, भूकंप), आम्ही या कोड अंतर्गत वचनबद्धतांची पूर्तता करू शकणार नाही.

2. <u>उद्देश</u>

- पुरेशी मानके सेट करून चांगल्या, योग्य आणि पारदर्शक व्यवसाय कार्यप्रणालींचे अनुसरण करा;
- अति उच्च ऑपरेटिंग मापदंड साध्य करण्यासाठी निष्पक्ष स्पर्धेमार्फत बाजारपेठेला प्रोत्साहन द्या;
- निष्पक्ष आणि सौहार्दपूर्ण संबंधाला प्रोत्साहन देण्यासाठी ग्राहकाशी असे संबंध ठेवा;
- डिजिटल पेमेंट सिस्टमवरील आत्मविश्वास वाढविण्यासाठी अशी मानके आणि पद्धती सेट करा.
- ग्राहक सरंक्षण जागरुकता वाढवा आणि डिजिटल पेमेंट सुरक्षितपणे करता येईल याची काळजी घ्या

3. **<u>भूमिका आणि जबाबदारी</u>**

आमची तुमच्याप्रती मुख्य बांधीलकी म्हणून आम्ही पुढील गोष्टींचे वचन देतो:

i) तुमच्याशी आमच्या सर्व डिलिंग्जमध्ये निष्पक्ष आणि योग्य वागणूक ठेवली जाईल:

- आम्ही ऑफर करत असलेल्या व आमचे कर्मचारी अनुसरण करत असलेल्या प्रक्रिया आणि कार्यप्रणालींमध्ये प्रॉडक्ट्स आणि सेवांसाठी व आमचे कर्मचारी अनुसरण करत असलेल्या प्रक्रिया आणि सरावांमध्ये या कोडमधील बांधीलकी आणि मानकांची पूर्तता करणे
- ग्राहकांशी व्यवहार करताना किमान मानके सेट करून चांगल्या आणि निष्पक्ष कार्यप्रणालींनी प्रोत्साहन देणे
- आमची उत्पादने आणि सेवा - ज्यामध्ये डेटा संरक्षण कायद्यांचा समावेश आहे (परंतु त्यापुरतीच मर्यादित नाही) - संबंधित सर्व कायदे आणि नियमांचे अक्षरशः व मूळ भावनेने (in letter and spirit) पालन करतात आणि त्या तुमच्या गरजांना अनुकूल आहेत, याची खात्री करणे.
- तुमच्याशी आमचे व्यवहार एकनिष्ठता आणि पारदर्शकतेच्या नैतिक तत्त्वांवर विसंबून राहतील, जेणेकरून तुम्हाला सेवांमधून काय अपेक्षा आहे ते तुम्ही अधिक चांगल्याप्रकारे समजून घेता येऊ शकेल.
- ग्राहकांच्या कोणत्याही प्रकारच्या बेकायदेशीर किंवा अनैतिक कार्यात सामील न होणे
- अति उच्च ऑपरेटिंग मानके साध्य करण्यासाठी निष्पक्ष स्पर्धेमार्फत बाजारपेठेला प्रोत्साहन देणे;
- उत्पादने आणि सेवा, अटी आणि शर्ती आणि त्यांना लागू असलेल्या व्याज दर/सेवा शुल्काबद्दल स्पष्ट माहिती देणे
- आमची जाहिरात आणि प्रचारात्मक साहित्य स्पष्ट आहे की दिशाभूल करणारे नाही, याची खात्री करा.
- तांत्रिक बिघाडांमुळे उद्भवणाऱ्या अडचणी दूर करण्यासाठी पर्यायी उचित मार्ग काढणे.
- तुमचा आर्थिक सेवा सिस्टमवर विश्वास वाढवणे.
- सुरक्षित, सोयीस्कर आणि मजबूत तांत्रिक वातावरणात डिजिटल पेमेंट सिस्टम ऑफर करणे.
- व्याजाची आकारणी करण्यासाठी नि:ष्पक्ष पद्धती सुनिश्चित करणे.

ii) आमची क्रेडिट कार्ड उत्पादने आणि सेवा कशा प्रकारे काम करतात हे समजून घेण्यासाठी तुम्हाला सोप्या आणि स्थानिक भाषेत किंवा तुम्हाला समजेल अशा भाषेत खालील माहिती देऊन तुम्हाला मदत करते:

- तुम्हाला कोणते फायदे मिळतील
- तुम्ही फायदे कसे मिळवू शकाल
- त्यांचे आर्थिक परिणाम काय आहेत
- तुमच्या प्रश्नांची दखल घेण्यासाठी तुम्ही कुणाशी संपर्क साधू शकता

iii) तुमचे प्रश्न आणि तक्रारी त्वरित आणि प्रभावीपणे हाताळा:

- तुमचे प्रश्न मार्गी लावण्यासाठी तुमच्यासाठी चॅनल्सची ऑफर करणे
- तुमचे म्हणणे संयमाने ऐकून घेणे
- आमच्या समस्या स्वीकारणे, असल्यास
- चुका सुधारणे / तुमच्या प्रश्नांची दखल घेण्यासाठी बदलांची अंमलबजावणी करणे
- आमचे प्रतिसाद तुमच्यापर्यंत त्वरित पोहोचवणे
- तुम्ही प्रतिसादाने समाधानी नसल्यास तुमची तक्रार पुढे कशी न्यायची हे तुम्हाला सांगणे

iv) जनतेला हा कोड उपलब्ध करून देण्यासाठी तो आमच्या वेबसाइटवर सार्वजनिक करा आणि विनंती केल्यावर तुमच्यासाठी कॉपी उपलब्ध असू द्या. आमचे कर्मचारी कोडबद्दल माहिती देण्यासाठी प्रशिक्षित असल्याची देखील आम्ही खात्री करू.

v) आम्ही तुम्हाला क्रेडिट माहिती कंपन्यांची (सीआयसी) भूमिका तसेच आम्ही त्यांच्यामार्फत केलेल्या चौकश्या आणि क्रेडिट कार्ड/क्रेडिट कार्डे मिळविण्याच्या तुमच्या क्षमतेवर होणारा परिणाम हे स्पष्ट करून सांगू.

vi) क्रेडिट कार्डवरील तुमच्या क्रेडिट स्थितीबद्दल सीआयसीला अहवाल देण्यापूर्वी आम्ही बोर्डाने मंजूर केलेल्या प्रक्रियेचे पालन करू. मोबाइल नंबर/ईमेल आयडी तपशील उपलब्ध असतील तिथे, विद्यमान क्रेडिट सुविधांतील डिफॉल्ट/डेझ पास्ट ड्यू/जुनी थकबाकी (डीपीडी) यासंबंधी माहिती सीआयसी ला सादर करताना आम्ही तुम्हाला एसएमएस/ईमेलद्वारे अलर्ट पाठवू. ही प्रक्रिया 'सर्वात महत्त्वाच्या अटी व शर्ती'चा (MITC) एक भाग म्हणून समाविष्ट करण्यात आली आहे.

vii) डीफॉल्ट प्रकरणात, कार्डधारकास कार्ड खात्यावर कोणत्याही थकबाकीचा तोडगा काढण्यासाठी वेळोवेळी स्मरणपत्रे पाठविली जातील, एकतर पोस्ट, फॅक्स, टेलिफोन, ई-मेल, एसएमएस किंवा आम्ही निश्चित केलेल्या कोणत्याही अन्य पद्धतींनी किंवा थकबाकी लक्षात ठेवण्यासाठी, पाठपुरावा करण्यासाठी आणि गोळा करण्यासाठी आम्ही तृतीय पक्षाची मदत घेऊ शकतो. नेमलेला कोणताही तृतीय पक्ष कर्जवसुलीच्या आचारसंहितेचे पूर्णपणे पालन करेल.

viii) तुम्हाला दिलेल्या सुविधांची आणि त्या कशा आणि कोणाकडे मिळवता येतील व तुमच्या प्रश्नांची दखल घेण्यासाठी तुम्ही कसा संपर्क साधू शकता याची माहिती देणे.

4. **<u>सामान्य</u>**

i) क्रेडिट कार्ड सेवा प्रदान करण्याच्या बाबतीत आम्ही वय, लिंग, अपंगत्व, जात आणि धर्म या कारणास्तव तुमच्याशी भेदभाव करणार नाही. तथापि, ते तुम्हाला समाजातील विविध घटकांसाठी तयार केलेल्या योजनांमध्ये भाग घेण्यास किंवा भाग घेण्यापासून परावृत्त करणार नाही.

ii) आम्हाला आवश्यक वाटल्यास, तुम्ही तुमचया निवासस्थानी आणि/किंवा उद्देशाने नियुक्त केलेल्या एजन्सीद्वारे व्यवसायाच्या पत्त्यावर तुमच्याशी संपर्क साधून तुम्ही क्रेडिट कार्ड ॲप्लिकेशनमध्ये नमूद केलेल्या तपशिलांची पडताळणी करू.

iii) कंपनीने तुमच्या खात्यातून एखाद्या व्यवहाराची चौकशी करण्याची गरज भासल्यास, कंपनीने त्यास गुंतवून ठेवण्याची गरज असल्यास पोलिस/इतर तपास एजंसीला आपण सहकार्य करण्याची अपेक्षा आहे.

iv) ग्राहक म्हणून, तुम्ही फसवणूक करून वा पुरेशी काळजी न घेता कृती केल्यास झालेल्या सर्व नुकसानीस तुम्ही जबाबदार असाल. जर तुम्ही फसवणुकीने कार्य केले नसेल किंवा वाजवी काळजी घेतली असेल, तर कार्डच्या गैरवापराबाबतचे तुमचे दायित्व हे कार्ड जारी करण्याच्या अटी व शर्तींमध्ये नमूद केलेल्या रक्कमेपर्यंत आणि आमच्या 'ग्राहक तक्रार निवारण धोरणा'अंतर्गत परिभाषित केलेल्या ग्राहक दायित्वापुरतेच मर्यादित राहील.

v) आम्ही सूट/सवलतीच्या मूळ वैधता कालावधीदरम्यान आधीच दिलेल्या सूट किंवा सवलती मागे घेत नाही.

vi) कार्डधारक कराराच्या अटी व शर्तींमध्ये दिलेल्या उद्दीष्टांव्यतिरिक्त कंपनी तुमच्या प्रकरणात हस्तक्षेप करण्यापासून परावृत्त करेल (नवीन माहिती, जोपर्यंत तुम्ही आधी जाहीर केली नाही, तोपर्यंत कंपनीच्या निदर्शनास येत नाही).

vii) तुमचा पिन हरवल्यामुळे किंवा तुम्ही संकेतशब्दाशी तडजोड केल्यामुळे किंवा इतर सुरक्षित माहितीसाठी तडजोड केल्याबद्दल तुम्ही जबाबदार असाल आणि जोपर्यंत आम्हाला या सूचना देण्यात आल्या नाहीत, तोपर्यंत आम्ही हा गैरवापर रोखण्यासाठी पावले उचलली आहेत.

viii) तुम्ही पुढीलपैकी काही बदलल्यावर, कृपया आम्हाला त्वरित कळवा:

a. नाव

b. पत्ता

c. फोन नंबर

d. ई मेल पत्ता

5. **<u>माहिती</u>**

क्रेडिट कार्ड म्हणजे प्लास्टिक कार्डद्वारे सेवा आहे किंवा मोबाइल फोनवर किंवा कोणत्याही क्रेडिट/रोख सुविधेसह इतर कोणत्याही मोडद्वारे तरतूद केली जाऊ शकते, जी तुम्हाला वस्तू आणि सेवांचे पैसे देण्याची किंवा रोख रक्कम काढण्याची परवानगी देते.

i) तुम्ही ग्राहक बनण्यापूर्वी, तुम्ही हे करू शकाल:

- तुम्हाला तुमच्या गरजा पूर्ण करणारे क्रेडिट कार्ड प्रासंगिक उत्पादने आणि सेवा निवडण्यात मदत करते.
- तुम्हाला स्वारस्य असलेल्या तुम्ही आम्हाला सांगत असलेल्या सेवा आणि उत्पादनांची मुख्य वैशिष्ट्ये स्पष्ट करणारी माहिती तुम्हाला स्पष्ट करा, जेणेकरुन तुम्ही इतर कंपन्यांद्वारे ऑफर केलेल्या अटी व शर्तींची अर्थपूर्ण तुलना करू शकता आणि माहिती देऊन निर्णय घेऊ शकता.
- तुमच्याशी स्थानिक भाषा किंवा तुम्हाला समजत असलेल्या भाषेत संवाद साधला जाईल;
- आरबीआय आणि आमच्या कार्यपद्धतींनी "तुमच्या ग्राहकांना समजून घ्या" (केवायसी) मार्गदर्शक तत्त्वांनुसार आवश्यक तितके परिश्रम घ्या.
- सर्व अर्जांसाठी पोहोच पावती दिली जाईल. अर्ज सर्व दृष्टीने परिपूर्ण असल्यास आणि सर्व नियामक आवश्यकतांची पूर्तता झाली असल्यास, अर्ज प्राप्त झाल्याच्या तारखेपासून 21 दिवसांच्या आत त्यावर प्रक्रिया करून तो निकाली काढला जाईल. आवश्यक वाटल्यास प्रक्रिया करण्याचा कालावधी वाढवला जाऊ शकतो.
- साधारणपणे ॲप्लिकेशनच्या वेळी ॲप्लिकेशनवर प्रक्रिया करण्यासाठी आवश्यक असणारी सर्व माहिती गोळा करा. आम्हाला काही माहिती हवी असल्यास तुमच्याशी त्वरित पुन्हा संपर्क साधू याची माहिती आम्ही तुम्हाला देत राहू
- तुम्हाला क्रेडिट कार्ड देता येण्यासाठी आम्हाला तुमच्याकडून कोणती माहिती/दस्तऐवजीकरण आवश्यक आहे याचा तुम्हाला सल्ला देत आहोत. कायदेशीर आणि

नियामक आवश्यकतांचे पालन करण्यासाठी आम्ही तुमची ओळख, पत्ता, रोजगार इ.च्या संदर्भात आणि वैधानिक प्राधिकरणाने (उदा. पॅन तपशील) विहित केलेले कोणतेही इतर दस्तऐवज आम्हाला तुमच्याकडून कोणते दस्तऐवजीकरण लागेल याचा देखील आम्ही सल्ला देऊ. कार्ड ॲप्लिकेशन फॉर्मवर देखील हे नमूद केलेले असेल.

- तुम्हाला तुमच्या निवासस्थानी आणि/किंवा व्यवसायाच्या दूरध्वनी क्रमांकावर संपर्क साधून आणि/किंवा आम्हाला आवश्यक वाटल्यास, आम्ही नियुक्त केलेल्या एजंसीमार्फत तुमच्या निवासस्थानी आणि/किंवा व्यवसायाच्या पत्त्यावर वास्तविक संपर्क साधून क्रेडिट कार्ड ॲप्लिकेशनमध्ये नमूद केलेल्या तपशिलांची पडताळणी केली जाईल.

ii) तुम्ही क्रेडिट कार्डसाठी अर्ज करताना आम्ही शुल्क आणि व्याज शुल्क, बिलिंग आणि पेमेंट, नूतनीकरण आणि समाप्तीची प्रक्रिया व तुम्हाला कार्ड ऑपरेट करण्यासाठी आवश्यक असलेली इतर माहिती यासारख्या संबंधित अटी व शर्ती स्पष्ट करून सांगू.

- तुम्ही उत्पादन/सेवेचा लाभ घेत असताना आमच्या लक्ष्यित टर्नअराउंड वेळेबद्दल तुम्हाला सल्ला दिला जातो.
- प्रत्येक क्रेडिट कार्ड ॲप्लिकेशनसाठी आम्ही तुम्हाला एक पोचपावती देऊ आणि ॲप्लिकेशनवर प्रक्रिया करण्यासाठी किती दिवस लागतील ते कळवू.
- आम्ही तुमचा क्रेडिट कार्ड अर्ज प्रक्रियित करण्यास असमर्थ असल्याच्या परिस्थितीत, नकार देण्याच्या कारणासह तुम्हाला लेखी कळवू.
- थकीत कार्ड नूतनीकरण आणि निलंबन मोजण्याची पद्धत तुम्हाला समजावून सांगितली जाते.
- कार्ड ऑपरेट करण्यासाठी तुम्हाला कराव्या लागणाऱ्या प्रक्रिया.
- तुम्हाला अत्यंत महत्वाच्या अटी व शर्ती यांची प्रत त्याच बरोबर प्रमुख तथ्यांसंबंधी विधानांची एक प्रत देण्यात येईल ज्यात क्रेडिट कार्ड संबंधी महत्वाचे पैलू आणि संबंधित शुल्क प्रमाण याबद्दल माहिती असणार.
- आम्ही तुम्हाला कार्ड देण्यापूर्वी, तुम्ही थकीत रक्कम भरू शकाल की नाही हे आम्हाला वाटत असल्याच्या गोष्टीचे आम्ही मूल्यांकन करू
- आम्ही एंजट म्हणून किंवा क्रेडिट कार्डांवर कोणत्याही प्रकारचे विमा संरक्षण कोणत्याही विमा कंपनीच्या अन्य कोणत्याही क्षमतेत दिले जात असल्यास तुम्हाला कळवले जाईल.
- आम्ही हे सुनिश्चित करू की विमा उत्पादनांचा लाभ घेण्यासाठी तुमची संमती आमच्याकडे आहे.

- जर कार्ड जारी झाल्याच्या तारखेपासून 30 दिवसांपेक्षा अधिक काळपर्यंत कार्ड ॲक्टिव्हेट केले गेले नाही आणि पुष्टी मागितल्याचा तारखेपासून 7 कामकाजाच्या दिवसांच्या आत कार्ड ॲक्टिव्हेट केल्याबद्दल कोणतीही स्वीकृती प्राप्त झाली नाही तरी आम्ही कोणत्याही प्रकारचे शुल्क आकारणार नाही.
- नेमून दिलेली कार्ये पूर्ण करण्यासाठी असा डेटा शेअर करणे आवश्यक असल्याशिवाय आम्ही बाह्य स्त्रोताच्या भागीदारांसह तुमचा कार्ड देता शेअर करणार नाही (व्यवहाराच्या डेटासह)

iii) तुम्ही ग्राहक बनल्यावर, तुम्ही हे करू शकाल:

- मंजूर केलेले वार्षिक व्याज दर आणि त्यानुसार ॲप्लिकेशनची पद्धत यासह अटी व शर्तींसह क्रेडिट मर्यादेचे प्रमाण, देशी भाषेत किंवा तुम्हाला समजत असलेल्या भाषेत वेलकम किटमध्ये सांगितले जाते.
- तुमच्या पहिल्या क्रेडिट कार्डासह तुमच्या क्रेडिट कार्डच्या वापराच्या संदर्भात सविस्तर अटी आणि शर्ती, व्याज आणि लागू शुल्क आणि इतर संबंधित माहिती देणारी सेवा मार्गदर्शक/ सदस्य पुस्तिका पाठवली जाते.
- त्या सोबत तुम्हाला अत्यंत महत्वाच्या अटी व शर्ती यांची प्रत (MITC) आणि प्रमुख तथ्यांसंबंधी विधान याची प्रत देण्यात येईल ज्यात क्रेडिट कार्ड संबंधी महत्वाचे पैलू आणि संबंधित शुल्क प्रमाण याबद्दल माहिती असणार.
- तूम्हाला सही केलेल्या / डिजिटल सही केलेल्या क्रेडिट कार्ड अर्जाची प्रत ईमेलच्या माध्यमातून पासवर्ड संरक्षित फाईलमध्ये किंवा आवश्यकता वाटल्यास पोस्टल किंवा कुरीय सेवेमार्फत प्रदान करण्यात येईल.
- तुम्हाला हवे तेव्हा तुमच्याशी संपर्क साधता येण्यासाठी संपर्क दूरध्वनी क्रमांक, पोस्टल पत्ता, वेबसाइट/ईमेल पत्ता यासारख्या आमच्या संपर्क तपशिलांचा सल्ला दिला जातो.
- तुम्ही तुमच्या क्रेडिट कार्ड स्टेटमेंटवर दिसणारा एखादा व्यवहार ओळखत नसल्यास, तुम्ही आम्हाला विचारले तर आम्ही तुम्हाला अधिक तपशील देऊ. काही केसेसमध्ये, तुम्ही आम्हाला पुष्टी करून द्यावी किंवा पुरावा द्यावा असे आम्हाला वाटू शकते, जसे की तुम्ही व्यवहार अधिकृत केलेले नाही.
- तुमचे कार्ड हरवल्यास/गैरवापर केला असल्यास, तुम्ही कदाचित जबाबदार असलेल्या तुमच्या खात्याच्या नुकसानीबद्दल तुम्हाला आमच्या सेवा मार्गदर्शग/सदस्य पुस्तिकेमार्फत माहिती दिली जाईल.

- अनपेक्षित व्यावसायिक संवादांच्या मार्गदर्शक तत्त्वांचे पालन करा, ज्यायोगे आम्ही ग्राहकांना टेलिफोन कॉल्स/एसएमएसद्वारे नवीन उत्पादन/सेवेवर कोणत्याही जाहिरात ऑफरची माहिती देण्यासाठी/सेवेचा लाभ घेण्यासाठी लेखी परवानगी घेतल्याशिवाय सूचित करणार नाही/प्रसार करायला सांगणार नाही. आम्ही ग्राहकांना त्यांने/तिने आधीपासून घेतलेल्या विद्यमान उत्पादने किंवा सेवांच्या ऑफर/वैशिष्ट्यांविषयी माहिती देत राहू.
- आमचे उत्पान वेबसाइट, मेलर्स किंवा इतर अन्य मोडने कसे वापरायचे याविषयी तुम्हाला नियमित अपडेट्स दिले जातील.
- तुमच्या क्रेडिट कार्डची मर्यादा किंवा कॅश मर्यादा अथवा इतर कर्ज मर्यादा वाढवण्यापूर्वी आम्ही तुमची स्पष्ट संमती घेऊ आणि देय रकमेची परतफेड करण्याच्या क्षमतेच्या आधारे तुमच्या क्रेडिट स्थितीचे (credit health) मूल्यांकन करू. इलेक्ट्रॉनिक माध्यमांद्वारे प्राप्त झालेली संमती — ज्यामध्ये ग्राहकाने विशिष्ट व्यवहाराची पडताळणी केली आहे आणि MITC वाचल्याची पुष्टी केली आहे, तसेच जिथे अशा संमतीच्या डिजिटल नोंदी पुरावा म्हणून मिळवता येऊ शकतात — ही वैध संमती मानली जाईल.
- तुमची स्पष्ट संमती न घेता कोणत्याही वेळी मंजूर केलेले आणि सल्ला दिल्यानुसार पत मर्यादेचे उल्लंघन होणार नाही हे सुनिश्चित करा. तथापि, उदाहरणांमध्ये, काही विशिष्ट शुल्क आणि आकारणी आहेत जे खात्यावर लागू करणे आवश्यक असू शकते, पत मर्यादेचे उल्लंघन होऊ शकते. तथापि, संमतीशिवाय कोणतेही OVL शुल्क आकारले जाणार नाही.

6. **<u>दर (फी / शुल्क /व्याज)</u>**

i) तुम्हाला असे करून आमचे सामान्य शुल्क आणि आकाराचे शेड्यूल मिळू शकते (व्याजदरासहित):

- एमआयटीसी/सदस्य पुस्तिका/कि फॅक्ट स्टेटमेंटचा संदर्भ देत
- ग्राहक सेवा क्रमांकांवर कॉल करून
- आमच्या वेबसाइट/मोबाइल ॲपवर जाणे
- आमच्या निर्धारित कर्मचाऱ्याला विचारून.
- स्टेटमेंट्समधील शुल्कांचे शेड्यूल

ii) आम्ही लागू व्याज दर/शुल्क आणि आकारांसहित उत्पादनांच्या मुख्य वैशिष्ट्यांवरील माहिती प्रदान करू.

iii) तुम्ही आम्हाला विचारल्यास, आम्ही तुमच्या खात्याला व्याज कसे आकारतो हे आम्ही स्पष्ट करून सांगू.

iv) आम्ही विनंती केल्यापासून 21 दिवसांच्या आत एकतर कर्जदार किंवा अन्य बँक/आर्थिक संस्थेकडून कर्जदाराचे खाते ट्रांसफर करण्याच्या विनंतीवर प्रकिया करू.

v) आमच्या दरातील बदल: "जेंव्हा आम्ही शुल्कांमध्ये बदल करू तेंव्हा ते बदल किमान एक महिन्याची नोटीस देऊन केवळ संभाव्य प्रभावाने केले जातील. आम्ही आमच्या क्रेडिट कार्ड उत्पादनांचे दर बदलल्यावर (व्याज दर किंवा अन्य शुल्क/आकार), आम्ही आमच्या वेबसाइटवर माहिती अपडेट करू आणि वेबसाइटवर नमूद केल्याप्रमाणे प्रभावी दिनांकेपासून 30 दिवसांच्या आत तुमच्या बिलिंग स्टेटमेंटमार्फत देखील अशा बदलाची सूचना दिली जाईल. आम्ही 'फ्रॉड' या श्रेणीत येणाऱ्या विवादित व्यवहारांवर कोणतेही शुल्क आकारणार नाही, जोपर्यंत विवादाचे निराकरण होत नाही तोपर्यंत.

7. **<u>व्याजाचे दर</u>**

i) तुम्हाला आमच्या व्याज दरांबद्दल येथे माहिती मिळू शकते:

- आमच्या <u>www.sbicard.com</u> वेबसाइटला भेट देणे
- तुमच्या बिलिंग स्टेटमेंटमध्ये
- टॅरिफ शेड्यूल/MITC/कि फॅक्ट स्टेटमेंट यामध्ये
- आमच्या हेल्पलाइन्स/मोबाइल ॲपवर कॉल करणे

ii) तुम्ही ग्राहक बनल्यावर, आम्ही लागू व्याज दर, व्याज आकारल्यावर, तो कसा लागू होतो आणि व्याज मोजण्याची पद्धत याची तुम्हाला माहिती देऊ.

a. जेव्हा आम्ही व्याजदर बदलू, तेव्हा आम्ही आमच्या हेल्पलाइन/वेबसाइट/मोबाइल ॲपच्या माध्यमातून तुम्हाला सूचना देऊ. व्याज दरातील बदल (नियामक आवश्यकतांच्या परिणामस्वरुप असलेल्या व्यतिरिक्त) संभाव्य प्रभावाने केले जातील आणि त्याचीच तुम्हाला आमच्या वेबसाइटवर देशी भाषेत किंवा तुम्हाला समजत असलेल्या भाषेत सूचना दिली जाईल. या व्यतिरिक्त, अशा बदलाची वेबसाइटवर नमूद केल्याप्रमाणे प्रभावी दिनांकेपासून 30 दिवसांच्या आत तुमच्या बिलिंग स्टेटमेंट्समार्फत तुम्हाला सूचना दिली जाईल.

b. आम्ही तुम्हाला व्याजदर, जोखीम वर्गीकरणाची पद्धत (risk gradation) आणि विविध व्याजदर आकारले जात असल्यास त्यामागचे कारण यांबाबत माहिती देऊ; अशा परिस्थितीत असा

व्याजदर आणि जोखीम वर्गीकरणाची पद्धत आमच्या संकेतस्थळावर अपलोड केली जाईल. व्याजदरांमध्ये बदल झाल्यास ही माहिती अद्ययावत केली जाईल.

8. **<u>शुल्क</u>**

i) तुम्ही ग्राहक बनल्यावर, आम्ही तुम्हाला शुल्कांचे आगामी तपशील देऊ.

ii) तुम्ही आमचे शुल्क यातून देखील शोधू शकता:

- आमची वेबसाइट www.sbicard.com/ मोबाइल ॲपवर जाणे
- तुमच्या बिलिंग स्टेटमेंटमध्ये
- टॅरिफ शेड्यूल/MITC/कि फॅक्ट स्टेटमेंट यामध्ये
- आमच्या हेल्प-लाइन्सवर कॉल करणे

iii) आम्ही यापैकी कोणतेही शुल्क वाढवल्यास किंवा नवीन शुल्काचा परिचय दिल्यास, आमच्या हेल्पलाइन / वेबसाइटद्वारे सुधारित शुल्क आकारण्यापूर्वी / पेमेंट करण्यापूर्वी कमीतकमी एक महिना आधी सूचित केले जाईल. या व्यतिरिक्त, अशा बदलाची वेबसाइटवर नमूद केल्याप्रमाणे प्रभावी दिनांकेपासून 30 दिवसांच्या आत तुमच्या बिलिंग स्टेटमेंट्समार्फत तुम्हाला सूचना दिली जाईल.

iv) विलंबित परतफेडीसाठी आकारण्यात येणारे दंडात्मक शुल्क कार्डधारकाच्या करारासह वाचण्यात येणाऱ्या एमआयटीसी मध्ये नमूद केले आहे.

v) आम्ही क्रेडिट कार्ड व्यवहारांचे समान मासिक हप्त्यांमध्ये (EMIs) रूपांतर करताना पूर्ण पारदर्शकता सुनिश्चित करू - रूपांतरण करण्यापूर्वी मुद्दल, व्याज आणि अपफ्रंट सवलत (काही लागू असल्यास) स्पष्टपणे सूचित करून , आणि तसेच ते बिलिंग स्टेटमेंटमध्ये देखील सूचित करू.

9. **<u>निलंबन</u>**

i) थकीत थकबाकी वगळल्यानंतर आमच्या सेवा मार्गदर्शक/सदस्य पुस्तिकेमध्ये आम्ही दिलेल्या प्रक्रिया फॉलो करून तुम्ही तुमचे क्रेडिट कार्ड रद्द करू शकता. आम्ही कॅन्सल करण्याच्या तुमच्या विनंतीची पूर्तता करू आणि सर्व थकबाकीच्या पेमेन्टचा अधीन राहून सात कामकाजाच्या दिवसांत तुम्हाला क्रेडिट कार्ड कॅन्सलेशनची/बंद केल्याची पुष्टी करू. आम्ही टर्मिनेशनची विनंती पोस्टाने किंवा इतर कोणत्याही माध्यमाने पाठवण्यावर भर देणार नाही ज्यामुळे विनंती प्राप्त हण्यामध्ये विलंब होऊ शकतो.

ii) आमच्या मते, तुम्ही कार्डधारक कराराचे उल्लंघन करीत असल्यास आणि एसबीआयसीपीएसएलशी संबंधित कोणत्याही महत्त्वपूर्ण अटी व शर्ती किंवा इतर कोणत्याही क्रेडिट आणि/किंवा फसवणूकीचा धोका असल्यास आम्ही आमच्या एकमेव पर्यायाने तुमचे क्रेडिट कार्ड रद्द करू शकतो.

iii) कार्डधारकांना, क्रेडिट कार्ड खाते बंद करण्यासाठीची विनंती, हेल्पलाइन, ईमेल-आयडी, इंटरएक्टिव्ह व्हॉईस रिस्पॉन्स (IVR), वेबसाइट, मोबाइल-ॲप इत्यादी सारख्या अनेकविध माध्यमांद्वारे सादर करण्याचा पर्याय प्रदान केला जाईल.

iv) जर तुमचे क्रेडिट कार्ड (अनेक कार्ड) एका वर्षापेक्षा अधिक कालावधीसाठी वापरले गेले नसेल आणि त्यासंबंधात पाठवलेल्या सूचनेला 30 दिवसांच्या आत कोणतेही उत्तर मिळाले नाही तर आम्ही तुमचे खाते पुढील वापरासाठी अवरोधित करू. खाते बंद झाल्यानंतर, कोणतीही क्रेडिट शिल्लक तुमच्याद्वारे सामायिक केलेल्या बँक खात्यात हस्तांतरित केली जाईल.

10. **<u>अटी आणि शर्ती</u>**

i) तुम्ही ग्राहक झाल्यावर किंवा प्रथमच एखादे उत्पादन स्वीकारल्यावर, आम्ही तुम्हाला आमच्याकडून सेवा पुरवण्यास सांगितलेल्या सेवा संबंधित अटी व शर्ती यांची माहिती आम्ही तुम्हाला देऊ.

ii) सर्व लेखी नियम व शर्ती निष्पक्ष असतील आणि तुमचे हक्क व जबाबदाऱ्या स्पष्टपणे व सोप्या भाषेत असतील ज्या एका स्थानिक भाषेत किंवा तुम्हाला समजत असलेल्या भाषेतही असतील. आम्ही फक्त पक्षांचे हक्क आणि जबाबदाऱ्या निर्धारित करण्यासाठी आवश्यक तेथे कायदेशीर किंवा तांत्रिक भाषा वापरू.

iii) आम्ही कार्डाच्या ॲप्लिकेशन फॉर्ममधील अटी व शर्तींसाठी तुमची स्वीकृती घेऊ.

iv) उशीरा परतफेड करण्यासाठी आकारलेल्या दंडव्वरुप व्याजाचा उल्लेख कार्डधारक करारात ठळकपणे केला जाईल;

v) कंपनी फ्लोटिंग व्याज दरावर मुदत कर्ज देत नाही. तथापि, जर कोणतीही उत्पादने किंवा सेवा फ्लोटिंग व्याज दरावर ऑफर केली गेली, तर कंपनी अशा सेवांवर मुदतपूर्व बंदी शुल्क/प्री-पेमेंट दंड आकारणार नाही.

vi) अटी आणि शर्तींमधील बदल-

- तुम्हाला नियम व शर्तींमधील बदल देशी भाषेत किंवा तुम्हाला समजत असलेल्या भाषेत वेळोवेळी सूचित केले जातील.
- आमच्या वेबसाइट आणि इतर चॅनेलद्वारे किमान एक महिन्याची सूचना देऊन, भविष्यलक्षी प्रभावाने बदल केले जातील.

11. <u>जाहिरात आणि विपणन:</u>

i) आम्ही हे सुनिश्चित करू की सर्व जाहिरात आणि प्रचार माहिती स्पष्ट, न्याय्य, वाजवी आणि दिशाभूल करणारी नाही.

ii) आम्ही आमच्या जाहिरातींमध्ये आम्ही ऑफर केलेल्या कोणत्याही उत्पादनावर किंवा सेवेवर व्याज दराचा संदर्भ घेणाऱ्या कोणत्याही शुल्क आणि आकाराबद्दल माहिती देऊ, इतर शुल्क आणि आकार लागू होतील की नाही आणि संबंधित अटी व शर्तींची संपूर्ण माहिती विनंतीनुसार उपलब्ध करून दिली जाईल.

iii) आम्ही तुम्हाला संपूर्ण वित्तीय सेवा, उत्पादने देऊ इच्छितो, त्यातील काही आमची स्वतःची उत्पादने आहेत, तर काही आमच्या गट / सहकारी / संस्था किंवा कंपन्यांची उत्पादने आहेत, ज्यांच्यासह आम्ही तुमची संमती मिळाल्यावर मेलद्वारे किंवा आमच्या वेबसाइटवर किंवा हेल्पलाइनवर नोंदणी करून किंवा आमच्याद्वारे ठरविलेल्या कोणत्याही अन्य पद्धतीद्वारे अशी माहिती / सेवा मिळवण्याची सहमती देऊन करारबद्ध व्यवस्था करून दिली आहे. तथापि आम्ही आमच्या सहकारी / गट संस्था किंवा आमच्याशी व्यवसाय संबंध ठेवणाऱ्या कंपन्यांबद्दल सांगू आणि तुमची इच्छा असल्यास, त्यांच्या कर्मचाऱ्यांना/एजंट्सना त्यांच्या उत्पादनांच्या विपणनासाठी निर्देशित करू.

iv) आमच्यासाठी काम करणारे तृतीय पक्ष तुमची वैयक्तिक माहिती आमच्याप्रमाणेच गोपनीय ठेवतील.

v) आमचे विक्री प्रतिनिधी कार्ड उत्पादन विक्रीसाठी तुमच्याकडे आल्यावर त्यांची ओळख पटवून देतात

vi) आमच्या प्रतिनिधीने कोणत्याही चुकीच्या वर्तनामध्ये भाग घेतल्याची तुमची तक्रार आल्यास, आम्ही तक्रार निवारणासाठी योग्य ती पावले उचलू.

vii) आमचा टेलमार्केटिंग स्टाफ/एजंटने आमची कोणतीही क्रेडिट कार्ड उत्पादने विकण्यासाठी किंवा कोणत्याही क्रॉस सेल ऑफरसह तुमच्याशी फोनवर संपर्क साधल्यास, कॉलर त्याची/तिची ओळख पटवून देईल आणि तो तुम्हाला सल्ला देईल की तो/ती आमच्या वतीने कॉल करीत आहे. ते ग्राहकांशी केवळ 10:00 वाजेपासून ते 07:00 वाजेपर्यंत या वेळेदरम्यान संपर्क साधतील.

viii) आमच्या जाहिरातींमध्ये बेईमान/काल्पनिक ऑफर्सविरूद्ध जागरुकता वाढवण्यासाठी सर्व संबंधित संदेश देखील समाविष्ट केले जातील याची आम्ही खात्री करू.

12. **<u>खाते ऑपरेशन्स</u>**

i) तुमचे खाते व्यवस्थापित करण्यात आणि त्यावरील नोंदी तपासण्यात मदत करण्यासाठी, आम्ही खाते निष्क्रिय असल्याचे समजून न घेता तुमच्या क्रेडिट कार्डाने/वापरल्या गेलेल्या व्यवहाराच्या तपशिलांसह आम्ही खाते स्टेटमेंट देऊ.

ii) आम्ही तुम्हाला दरमहा एका निश्चित तारखेला क्रेडिट कार्डचे विवरणपत्र (statement) पोस्ट/कूरियरद्वारे तुमच्या पत्रव्यवहाराच्या पत्त्यावर, किंवा आमच्याकडे नोंदणीकृत ईमेल आयडीवर, किंवा तुमच्या संमतीनुसार इतर कोणत्याही डिजिटल माध्यमातून पाठवू. तुमच्या संदर्भासाठी सुरक्षित लॉगिन प्रक्रियेद्वारे आमच्या वेबसाइटवर किंवा मोबाइल ॲप्लिकेशनवर स्टेटमेंट देखील उपलब्ध करुन दिली जाईल. तुम्हाला माहिती न मिळाल्यास, तुम्ही आमच्याशी संपर्क साधाल अशी आमची अपेक्षा आहे आणि वेळेवर पेमेंट करण्यास आणि तुम्हाला अपवाद हायलाइट करता येण्यासाठी आम्ही तपशील पुन्हा पाठवू.

iii) तुम्हाला ड्युप्लिकेट हार्ड कॉपीज हव्या असल्यास, शुल्क आकारून तुम्हाला त्या उपलब्ध करून दिल्या जातील. संबंधित शुल्कांचा तपशिलवारपणे आमच्या दर शेड्यूलमध्ये समावेश केला जाईल.

iv) आम्ही तुम्हाला सेवा तपशील, विनिमय दर आणि तुम्ही केलेल्या विदेशी चलनांच्या व्यवहारास लागू असलेल्या शुल्काची माहिती देऊ.

v) तुमचे खाते सुरक्षित करण्यासाठी सहाय्यक व्हावे म्हणून काय करावे याबद्दल आम्ही तुम्हाला मार्गदर्शन करू.

vi) तुमचे कार्ड हरवले किंवा चोरीला गेल्यास किंवा तुमचा पिन किंवा इतर सुरक्षितता माहिती कोणालातरी माहीत असल्यास, याचा गैरवापर होऊ नये म्हणून आम्ही तुम्हाला या सूचना देताना त्वरित पावले उचलू.

vii) आम्ही विविध वाहिन्यांवरील कार्डाचा वापर समाविष्ट करून, रकमेची पर्वा न करता सर्व प्रकारच्या व्यवहारासाठी तुम्हाला "ऑनलाइन अलर्ट" करू.

viii) आम्ही तुमची संमती न घेता कार्ड सक्रिय केल्यास/तुम्ही संमती न दिलेल्या कार्डावर शुल्क आकारल्यास आणि कार्डावर कोणतेही व्यवहार झाले नसल्यास, आम्ही फक्त शुल्क परत देऊ असे नाही, तर परत केलेल्या शुल्कांच्या मूल्याच्या रकमेच्या दुप्पट मूल्याचा दंड देखील देऊ.

ix) तुमच्या क्रेडिट कार्डावरील मर्यादा कमी करण्याचा प्रस्ताव असल्यास, आम्ही तुम्हाला लेखी पुष्टी देऊन एसएमएस/ई-मेलद्वारे कारणांसह सूचित करू.

x) तुम्ही नामनिर्देशित केलेल्या व्यक्तीस (व्यक्तींना) आम्ही ॲड-ऑन कार्ड जारी करू शकतो. आम्ही तुमच्या विनंतीनुसार तुम्हाला जारी केलेल्या ॲड-ऑन कार्डसाठी क्रेडिट मर्यादा (एकंदर मर्यादेच्या आत) निश्चित करू. तुम्ही अशा अतिरिक्त कार्डधारकांनी केलेल्या सर्व व्यवहारांसाठी जबाबदार असाल.

xi) आम्ही तुम्हाला थकित भार मोजणी करण्याची पद्धत, केवळ 'किमान पेमेंट रक्कम' देण्याचे आर्थिक परिणाम याबद्दल देखील माहिती देऊ.

xii) आम्ही हे सुनिश्चित करू की कार्ड खात्यामध्ये असलेली थकबाकीची क्रेडिट रक्कम तुमच्या बँक खात्यात परत करण्याची कोणतीही विनंती, अशी विनंती मिळाल्यापासून तीन दिवसांच्या आत प्रक्रियित केली जाईल.

13. **<u>कार्डे आणि पिन्स</u>**

i) तुम्ही तुमच्या क्रेडिट कार्ड स्टेटमेंटवर दिसणारा एखादा व्यवहार ओळखत नसल्यास, आम्ही तुम्हाला अधिक तपशील देऊ. काही केसेसमध्ये, तुम्ही आम्हाला पुष्टी करून द्यावी किंवा पुरावा द्यावा लागेल, जसे की तुम्ही व्यवहार अधिकृत केलेले नाही. अनधिकृत क्रेडिट कार्ड व्यवहारांच्या केसमधील तुमची जबाबदारी समजून घेण्यासाठी, कृपया कंपनीच्या www.sbicard.com या वेबसाइटवर उपलब्ध असलेल्या आमच्या 'तक्रार निवारण धोरण' चासंदर्भ घ्या.

ii) आम्ही तुम्हाला तुमचा PIN [वैयक्तिक ओळख क्रमांक] कार्डापासून स्वतंत्रपणे देऊ आणि तुमच्या संमतीनुसार तो डिजिटल माध्यमातून शेअर करू/कळवू.

iii) तुम्ही आमची वेबसाइट, मोबाइल ॲप्लिकेशन किंवा आयव्हीआर यापैकी काहीही वापरुन तुमच्या क्रेडिट कार्डसाठी व्यवहार पिन देखील जनरेट करू शकता.

- वेबसाइटद्वारे ट्रान्झॅक्शन पिन जनरेट करण्यासाठी: तुमच्या ऑनलाइन खात्यात लॉगिन करा आणि डाव्या बाजूला असलेल्या मेनूमध्ये असलेल्या 'माय अकाउंट्स' टॅबवर क्लिक करा आणि खालील पायऱ्यांचे अनुसरण करा:- 'पिन व्यवस्थापित करा' वर क्लिक करा
- पिन बदलावा लागणार असलेले कार्ड निवडा
- 'ओटीपी जनरेट करा' वर क्लिक करा
- ओटीपी एंटर करा
- नवीन पिन दोनदा एंटर करा आणि सबमिट करा वर क्लिक करा

मोबाईल ॲपद्वारे ट्रान्झॅक्शन पिन जनरेट करण्यासाठी/बदलण्यासाठी: तुमच्या खात्यात लॉगिन करा आणि स्क्रीनच्या तळाशी असलेल्या 'सर्व्हिस' पर्यायावर क्लिक करा आणि खालील पायऱ्यांचे अनुसरण करा: 'चेंज कार्ड पिन' वर क्लिक करापिन बदलावा लागणार असलेले कार्ड निवडा.

- नवीन पिन दोनदा एंटर करा आणि 'कंटिन्यू' वर क्लिक करा
- ओटीपी एंटर करा

IVR वरून ट्रान्झॅक्शन पिन जनरेट करण्यासाठी: एसबीआय कार्ड ग्राहक हेल्पलाइन नंबरवर कॉल करा: 1860 180 1290 किंवा 39 02 02 02 (सुरवातीला स्थानिक एसटीडी कोड जोडणे)

- पिन जनरेट करण्यासाठी '6' पर्याय निवडा
- एसबीआय कार्ड नंबर, जन्मदिनांक DD MM YYYY मध्ये आणि कार्ड कालबाह्य झाल्याची दिनांक MM YY फॉरमॅटमध्ये एंटर करा
- तुमच्या नोंदणीकृत मोबाईल नंबर किंवा ईमेल पत्त्यावर आलेला 6 अंकी ओटीपी एंटर करा
- 4 अंकी पिन नंबर निवडा आणि पुन्हा पुष्टी करा
- तुम्हाला पुष्टीकरण संदेश IVR वरच येईल

14. **<u>खाते तपशिलांची गोपनीयता</u>**

i) आम्ही तुमची सर्व वैयक्तिक माहिती खाजगी आणि गोपनीय समजू (तुम्ही यापुढे ग्राहक नसलात तरी). आम्हाला परवानगी असल्यास, खालील अपवादात्मक प्रकरणांव्यतिरिक्त, आमच्या गटामधील घटकांसह, तृतीय पक्षाकडे तुमच्या खात्यांचे व्यवहार तपशील आम्ही उघड करणार नाही -

- आम्हाला कायद्यानुसार माहिती द्यावी लागल्यास
- सामाजिक बांधिलकी म्हणून माहिती उघड करावी लागल्यास
- विपणन उद्देशांनी आमच्या गटातील इतर कंपन्यांसह आमच्या हितसंबंधांद्वारे आम्ही माहिती देणे आवश्यक असल्यास (उदाहरणार्थ, फसवणूक रोखण्यासाठी) परंतु आम्ही हे तुमच्याबद्दल किंवा तुमच्या खात्याबद्दलची (तुमचे नाव आणि पत्त्यासह) माहिती देण्यासाठी हे कारण म्हणून वापरणार नाही.
- तुम्ही आम्हाला ती माहिती उघड करण्यास सांगितल्यास किंवा आमच्याकडे आमच्या गट/सहयोगी/संस्था किंवा कंपन्यांना जिथे आम्ही अन्य आर्थिक सेवा उत्पादने देण्यासाठी इतर वित्तीय सेवा उत्पादने उपलब्ध करुन देण्याची व्यवस्था केली आहे, अशांना ती माहिती पुरवण्यासाठी आपली परवानगी असेल.
- कार्ड खाती आणि इतर प्रशासकीय सेवांच्या पडताळणी आणि ऑपरेशनसाठी कंपनीत गुंतवलेल्या तृतीय पक्षांना.

ii) जेथे शक्य असेल, तेथे क्रेडिट/रोख मर्यादेतील वाढ नाकारण्याचे कारण तुम्हाला सांगितले जाईल.

iii) एसबीआयसीपीएसएलद्वारे कोणत्याही त्रयस्थ पक्षासमोर संवेदनशील वैयक्तिक डेटा किंवा माहिती प्रकट करण्यासाठी, अशी माहिती देणाऱ्या प्रदात्याची पूर्व-अनुमति आवश्यक असेल, ज्याने वैध अनुबंधाच्या अंतर्गत अशी माहिती दिली आहे, किंवा एसबीआयसीपीएसएल आणि माहिती

प्रदात्यामधील अनुबंधात अशा पद्धतीने प्रकटीकरण करण्याची संमती दिली असेल किंवा जेथे असे प्रकटीकरण कायदेशीर दायित्वाच्या अनुपालनासाठी आवश्यक असेल.

लागू नियम आणि कायद्यांनुसार, SBICPSL वैयक्तिक माहिती अशा परिस्थितींत सामायिक करू शकते ज्यात खालील परिस्थितींचा समावेश आहे परंतु त्या यांपुरत्या मर्यादित नाहीत:

- एखाद्या व्यक्तीच्या आर्थिक परिस्थितीबद्दल अहवाल देण्यासाठी किंवा विचारणा करण्यासाठी आणि कार्डधारकांची कर्जे जमा करण्यासाठी, क्रेडिट ब्युरो आणि तत्सम संस्थांसह.
- कायदेशीर आदेश, कायदेशीर किंवा नियामक आवश्यकता आणि सरकारी विनंत्या यांचे अनुपालन करण्यासाठी नियामक प्राधिकरणे, न्यायालये आणि सरकारी एजंसीजसह.
- फसवणूक किंवा गुन्हेगारी कृती शोधण्यासाठी आणि प्रतिबंधित करण्यासाठी, आणि SBICPSL किंवा इतरांच्या अधिकारांचे संरक्षण करण्यासाठी, भागीदार, नियामक प्राधिकरणे आणि सरकारी एजन्सीजसह.
- भागीदार, अनुषंगिक आणि तृतीय पक्षांसह, जे यासाठी सेवा पार पाडतात, याच्याशी सहयोग करतात, याचा व्यवसाय चालवतात आणि/किंवा हे अशा वित्तीय संस्था किंवा भागीदार, सहयोगी आणि तृतीय पक्ष यांच्यासोबत उत्पादने किंवा सेवा जेथे अप-सेल किंवा क्रॉस-सेल करतात, ज्यांच्यासोबत हे संयुक्तपणे उत्पादने आणि/किंवा सेवा ऑफर करते किंवा विकसित करते.
- विशिष्ट उत्पादने किंवा सेवांसाठी, जेव्हा माहिती प्रदात्याने संमती दिली असेल

15. **<u>थकबाकी गोळा करणे</u>**

i) आम्ही थकबाकी गोळा करण्यासाठी आखलेल्या पॉलिसी फॉलो करू.

ii) आम्ही गोळा करण्यासाठी आमची आचारसंहिता फॉलो करू.

iii) आमचे संग्रह धोरण शिष्टाचार, योग्य वागणूक आणि अनुभवावर आधारित आहे. ग्राहकांचा आत्मविश्वास आणि दीर्घकालीन संबंध वाढवण्यावर आम्ही विश्वास ठेवतो.

iv) आम्ही खात्री करुन घेऊ की आमच्या संग्रह धोरणात तुम्हाला येत असलेल्या वास्तविक अडचणींबद्दल योग्य तो विचार केल्यानंतरच्या संग्रहाचा समावेश आहे. असभ्य वर्तनाशी संबंधित तक्रारींसाठी ग्राहकांना योग्य पद्धतीने वागण्यासाठी कर्मचारी पुरेसे प्रशिक्षित असल्याची कंपनीने खात्री करुन घ्यावी. देय रकमेच्या वसुलीच्या बाबतीत, कर्मचारी कोणत्याही प्रकारच्या धमकी अथवा छळवणूक, मग ती शाब्दिक असो किंवा शारिरीक असो, अवलंब जाणार नाही. तसेच, ते धमकी

देणे आणि/किंवा निनावी कॉल्स करणे किंवा मोबाईल/सामाजिक अध्यमवर अयोग्य संदेश पाठविणे किंवा कर्जदारास वारंवार कॉलकरणे या गोष्टींचा अवलंब करणार नाहीत. पुढे, आमचे प्रतिनिधी कर्जदारांच्या कुटुंबातील सदस्य, रेफरी आणि मित्रांच्या गोपनीयतेचा सार्वजनिकरित्या अपमान करण्याच्या हेतूने किंवा त्यामध्ये हस्तक्षेप करण्याच्या हेतूने कोणत्याही कृत्यांचा अवलंब करणार नाहीत.

v) संग्रह एजन्सीकडे डीफॉल्ट केस पाठवण्यापूर्वी आमच्याकडे एक सिस्टम असेल, जेणेकरुन आमच्याकडून तुम्हाला चुकूनही त्रास होता कामा नये. याव्यतिरिक्त, एजंट नियुक्त केल्यावर आम्ही कार्डधारकाला रिकव्हरी एजंटचे नाव आणि संपर्क तपशील प्रदान करतो.

vi) सर्वात महत्त्वाच्या अटी व शर्ती (एमआयटीसी) च्या अनुषंगाने पेमेंट किंवा कामगिरीची आठवण करून देण्यासाठी / जलद गतीने करण्याचा निर्णय घेण्यापूर्वी आम्ही तुम्हाला स्थानिक भाषा किंवा तुम्हाला समजत असलेल्या भाषेते नोटीस देऊ.

vii) आम्ही वेलकम किटचा भाग म्हणून सर्वात महत्त्वाच्या अटी व शर्तींमध्ये दिलेल्या हेतूशिवाय तुमच्या कार्यात हस्तक्षेप करणार नाही (जोपर्यंत नवीन माहिती, यापूर्वी जाहीर करेपर्यंत आमच्या लक्षात येत नाही).

viii) कर्मचाऱ्यांपैकी सर्व सदस्य किंवा कोणतीही व्यक्ती कलेक्शन आणि / किंवा सुरक्षा परत देताना कंपनीचे प्रतिनिधित्व करण्यास अधिकृत असलेली कोणतीही व्यक्ती पुढील मार्गदर्शक सूचना फॉलो करेल:

a. ग्राहकाशी त्याच्या / तिच्या निवासस्थानी शक्य नसल्यास, त्याच्या / तिच्या आवडीच्या ठिकाणी आणि त्याच्या / तिच्या राहत्या ठिकाणी काही निर्दिष्ट जागेच्या अनुपस्थितीत आणि व्यवसाय / व्यवसायाच्या ठिकाणी सामान्यपणे संपर्क साधला जाईल.

b. कंपनीचे प्रतिनिधित्व करत असल्याची ओळख आणि अधिकार ग्राहकांना अगोदरच कळविले जातील.

c. ग्राहकाच्या गोपनीयतेचा आदर केला जाईल.

d. ग्राहकाशी नम्रपणे संवाद साधला जाईल.

e. आमचे प्रतिनिधी, जोपर्यंत ग्राहकाच्या व्यवसायाच्या किंवा व्यवसायाच्या विशेष परिस्थितीत अन्यथा आवश्यक नसेल तोपर्यंत, ग्राहकांशी केवळ 08:00 वाजेपासून ते 19:00 वाजेपर्यंत या वेळेतच संपर्क साधतील, तसेच, ते कोणतेही खोटे आणि दिशाभूल करणारे प्रतिनिधित्व करणार नाही.

f. विशिष्ट वेळी किंवा विशिष्ट ठिकाणी कॉल्स न करण्याच्या ग्राहकाच्या विनंतीचा शक्य तितका आदर केला जाईल.

g. वेळ आणि एकूण कॉल्स व संभाषणातील आशय यांचे दस्तऐवजीकरण केले जाईल.

h. थकबाकीशी संबंधित सर्व विवाद किंवा फरकांचे निराकरण परस्पर स्वीकार्य आणि योग्य पद्धतीने करण्यासाठी सर्वोतोपरी सहाय्य केले जाईल.

i. ग्राहकाकडे थकबाकी गोळा करण्यासाठी भेट देताना, सभ्यता आणि सभ्याचार यांचे पालन करायला हवे.

ix) थकबाकी गोळा करण्यासाठी कॉल करण्यासाठी / भेट घेण्यासाठी कुटुंबातील शोक किंवा अशा इतर आणीबाणी प्रसंगांसारखे अनुचित प्रसंग टाळळे जातील.

x) आम्ही अशा कोणत्याही टेलिमार्केटर्सना (DSAs / DMAs) नियुक्त करणार नाही ज्यांच्याकडे भारत सरकारच्या दूरसंचार विभागाचे (DoT) टेलिमार्केटर म्हणून वैध नोंदणी प्रमाणपत्र नाही; तसेच, सर्व प्रकारच्या जाहिरात/टेलिमार्केटिंग उपक्रमांसाठी आम्ही केवळ अशाच टेलिमार्केटर्सची नियुक्ती करू जे TRAI द्वारे वेळोवेळी जारी केलेल्या मार्गदर्शक तत्त्वांनुसार नोंदणीकृत आहेत.

16 **<u>दिव्यांग/विशेष गरजा असलेल्या व्यक्तींसाठी सुविधा</u>**

a) कोणत्याही प्रकारच्या अपंगत्वाच्या/दिव्यांगत्वाच्या आधारावर कोणत्याही ग्राहकाला आमची उत्पादने देण्यामध्ये आम्ही कोणताही भेदभाव करत नाही. अशा व्यक्तींना आमच्या कोणत्याही व्यावसायिक सुविधांचा लाभ घेण्यासाठी सर्वतोपरी मदत पुरवली जाईल, याची आम्ही खात्री करू. आमच्या 'तक्रार निवारण यंत्रणे'अंतर्गत त्यांच्यासाठी तक्रार निवारण व्यवस्था आधीच उभारण्यात आली आहे.
b) अशा व्यक्तींच्या हक्कांबाबत आमच्या सर्व स्तरांतील कर्मचाऱ्यांना संवेदनशील करण्यासाठी आम्ही प्रशिक्षण कार्यक्रम आयोजित करतो.

17. **<u>अधिक सहाय्य: तक्रारी/आणि अभिप्राय/सूचना</u>**

संपर्क तपशील: कार्डधारक खालील मार्गांनी कोणतीही चौकशी/विनंती/तक्रारी करण्यासाठी SBICPSL शी संपर्क साधू शकतो.

1. 1860 500 1290, 1860 180 1290, 39 02 02 02 वर (स्थानीय एसटीडी कोड सुरुवातीला लावा) किंवा 1800 180 1290 (टोल फ्री) वर 24*7 समर्पित कॉल सेंटर

i) आमचे ग्राहक सेवा अधिकारी सोमवार ते शनिवार सकाळी 8 ते रात्री 8 पर्यंत उपलब्ध असतात. आपत्कालीन आणि प्रीमियम सेवांसाठी ग्राहक सेवा लाइन्स 24*7 खुल्या आहेत

ii) टाटा कार्डासाठी, 39 02 34 56 (सुरवातीला स्थानिक एसटीडी कोड जोडा) किंवा 1800 180 8282 (टोल फ्री) डायल करा

2. customercare@sbicard.com वर ईमेल लिहून किंवा ग्राहक हे वेब-आधारित प्लॅटफॉर्म www.sbicard.com/email द्वारे किंवा एसबीआय कार्ड मोबाईल ॲप - आमच्याशी संपर्क साधा > मेलबॉक्स > कंपोज >पर्याय निवडा -द्वारे ग्राहक सेवेशी संपर्क साधू शकतात

3. ग्राहक पोस्ट/कुरियरच्या माध्यमातून पत्र पाठवूनही ग्राहक सेवेशी संपर्क साधू शकतात. एसबीआय कार्ड्स आणि पेमेंट सेवा लि. डीएलएफ इन्फिनिटी टॉवर्स, टॉवर सी, 12वा मजला, ब्लॉक 2, इमारत 3, डीएलएफ सायबर सिटी, गुडगाव -122002 (हरियाणा).
4. सोशल मीडिया चॅनल्स - जसे की ट्विटर (Twitter@SBICard_Connect), फेसबुक, इत्यादि.
5. एसबीआय कार्डच्या वेबसाइटवर सूचीबद्ध केलेली वॉक-इन डेस्क लोकेशन्स.
6. खाली दिलेल्या तक्रारी/विनंती यांच्या श्रेणींसाठी कार्डधारक निर्धारित ईमेल आयडीवर लिहू शकतात:

   चुकीची विक्री आणि छळवणूक संबंधी तक्रारी - salesgrievance@sbicard.com
   विवाद / अनधिकृत व्यवहार आमच्या मोबाईल ॲप / वेबसाइटद्वारे तक्रार करा. किंवा, कार्डधारक विवाद / अनधिकृत व्यवहारासाठी निर्धारित ई-मेल आयडी chargeback@sbicard.com वर देखील लिहू शकतात.
   हरवलेल्या कार्डची तक्रार करणे - lostcard@sbicard.com
   खाते बंद करण्याची विनंती करणे - closurerequest@sbicard.com
   डेटा गोपनीयतेशी संबंधित तक्रारी करणे - dataprivacy.complaint@sbicard.com
7. कार्डधारक आम्हाला चुकीची विक्री /छळवणूक संबंधी तक्रारींसाठी निर्धारित हेल्पलाइन क्रमांक 080-39356050 वर कॉल करू शकतात
8. तक्रार निवारण तंत्र

   जर ग्राहक आमच्या सेवा संपर्क बिंदूंद्वारे दिलेल्या निराकरणावर समाधानी नसेल तर तो नोडल ऑफिसरला पत्र लिहून तक्रार निवारण कक्षाशी संपर्क साधू शकतो. एक निर्धारित टीम अशा सर्व प्राप्त झालेल्या तक्रारींचा आढावा घेते आणि प्राधान्याने ग्राहकांच्या तक्रारींचे निराकरण करते. पुढील निराकरणासाठी अशा सर्व तक्रारी आमच्या तक्रार व्यवस्थापन प्रणालीमध्ये प्रविष्ट केल्या जातात.

नोडल अधिकारी हा ग्राहकांचा प्रतिनिधी असतो आणि तो एसबीआय कार्डमधील विविध विभागांमध्ये समन्वय साधून उपयुक्त निराकरण सुनिश्चित करतो.

ग्राहक ईमेल, पत्र पाठवून आणि टेलीफ़ोनद्वारे देखील नोडल अधिकाऱ्याशी संपर्क साधू शकतो

ईमेल: - Nodalofficer@sbicard.com

पोस्टाद्वारे: नोडल अधिकारी, एसबीआई कार्ड पीओ बॅग 28- जीपीओ, नवी दिल्ली-110001

हेल्पलाइन:- 1860-180-7777

9. आम्ही ग्राहकांच्या तक्रारींच्या अहवालांचे वेळोवेळी वरिष्ठ व्यवस्थापन मंचाद्वारे पुनरावलोकन करण्यासाठी आणि त्यांच्या माहितीसाठी आमच्या संचालक मंडळासमोर ठेवू.
10. आम्हाला लिखित स्वरुपात तक्रार केली असल्यास, आम्ही तुम्हाला तक्रार संदर्भ क्रमांकासोबत पोचपावती/प्रतिसाद पाठवू. आमच्याकडे फोनवरून तक्रार केली असल्यास, आम्ही तुम्हाला तक्रार संदर्भ क्रमांक देऊ, विचारल्यास आणि जेव्हा कधी आवश्यक असेल तेव्हा तुम्हाला माहिती देत राहू. आम्ही निराकरणाच्या निश्चित वेळेत तुम्हाला योग्य प्रतिसाद देऊन तुमचे प्रश्न आणि / किंवा तक्रारींचे निराकरण करू (ज्या क्वेरी/विनंती/तक्रारी स्वरुपानुसार भिन्न असू शकतात).
11. आम्ही आमच्या वेबसाइटवर आणि व्यवसायाचे नाव आणि आमच्या तक्रार निवारण अधिकाऱ्यांचे संपर्क तपशील असलेल्या आमच्या सर्व शाखा / ठिकाणी (दूरध्वनी क्रमांक आणि ईमेल आयडी) प्रदर्शित करू. याव्यतिरिक्त, आरबीआयच्या पर्यवेक्षण विभागाच्या क्षेत्रीय कार्यालयाचे प्रभारी अधिकारी ("DOS") चे संपूर्ण संपर्क तपशील उपरोक्त म्हणून प्रदर्शित केले जातील आणि तुमची तक्रार/विवादाचे निराकरण न झाल्यास तुम्ही अधिकारक्षेत्रात एका महिन्याच्या कालावधीत एसबीआयसीपीएसएलच्या नोंदणीकृत कार्यालयात एका महिन्याच्या कालावधीत आरबीआयच्या DOS प्रभारी अधिकाऱ्याशी संपर्क साधू शकता.
12. आरबीआयच्या मार्गदर्शक तत्त्वांनुसार आणि कंपनीच्या संकेतस्थळावर उपलब्ध असलेल्या आमच्या 'ग्राहक तक्रार धोरणानुसार', तक्रार प्राप्त झाल्याच्या तारखेपासून 30 दिवसांच्या आत तुम्ही नोंदवलेली प्रत्येक तक्रार/बाबीचे निवारण करण्यासाठी आम्ही सर्वोत्तम प्रयत्न करतो.तुम्हाला दाखल केलेल्या तक्रारीबद्दल समाधानकारक प्रतिसाद न मिळाल्यास, तुम्ही आमच्या वेबसाइटवर दाखवलेल्या एस्केलेशन मॅट्रिक्सनुसार तक्रार पुढील उच्च स्तरावर नेऊ शकता. यापुढे तुम्ही आमच्या प्रतिसादाशी समाधानी नसल्यास आणि तक्रारींचे निवारण करण्यासाठी इतर मार्गांचा पाठपुरावा करायचा असल्यास, तुम्ही भारतीय रिझर्व्ह बँकेने नियुक्त केलेल्या लोकपालाशी संपर्क साधू शकता. आमचे कर्मचारी यासाठीची प्रक्रिया स्पष्ट करतील.
13. आम्ही मृत कार्डधारकाच्या केसमध्ये कुटुंबातील सदस्याला (सदस्यांना) विमा दावा दाखल करण्यासाठी व कार्डावरील थकबाकी मिटवून टाकण्यासाठी पूर्ण सहाय्य करू.

14. कार्डधारकांसाठी क समर्पित हेल्पलाइन आणि ईमेल-आयडी उपलब्ध करून दिला जाईल, जेणेकरून ते आमच्या प्रतिनिधीद्वारे केल्या गेलेल्या गैर-विक्री किंवा छळवणुकीच्या कोणत्याही कृतीविरुद्ध तक्रारी करू शकतील.
15. वसुलीशी संबंधित तक्रारींच्या निवारणासाठी एक विशेष यंत्रणा ग्राहकांसाठी उपलब्ध करून दिली जाईल, ज्याचा तपशील कर्ज वितरणाच्या (disbursal) वेळी ग्राहकाला उपलब्ध करून दिला जाईल.

18. **<u>धारणाधिकार (Lien) दस्तऐवज मुक्त करणे</u>**

a) सर्व देण्यांची पुनर्भरण झाल्यावर किंवा कर्जाची उर्वरित रक्कम वसूल झाल्यावर, कर्जदाराविरुद्ध संस्थेचा असणारा कोणताही कायदेशीर अधिकार किंवा धारणाधिकार (lien) लक्षात घेऊन आम्ही सर्व तारण-मालमत्ता (securities) मुक्त करू.
b) जर समायोजनाचा अधिकार (Right to Set-off) वापरायचा असल्यास, तुम्हाला उर्वरित दाव्यांचा पूर्ण तपशील आणि संबंधित दाव्याची पूर्णता/भरपाई होईपर्यंत तारण-मालमत्ता राखून ठेवण्यासाठी आम्ही पात्र असणाऱ्या अटींसह त्याबाबतची नोटीस दिली जाईल.
c) सर्व देण्यांची पूर्ण परतफेड झाल्यानंतर 30 दिवसांच्या कालावधीत सर्व मूळ दस्तऐवज परत केले जातील आणि कोणत्याही नोंदणी कार्यालयाकडे (Registry) नोंदवलेला बोजा/प्रभार (Charge) हटवला जाईल.
d) तुमच्या पसंतीनुसार, ज्या SBIC आउटलेट/शाखेतून खात्याचे कामकाज पाहिले जात होते तेथून किंवा कागदपत्रे उपलब्ध असणाऱ्या इतर कोणत्याही कार्यालयातून मूळ दस्तऐवज मिळवण्याचा पर्याय तुम्हाला दिला जाईल.
e) 1 डिसेंबर 2023 रोजी किंवा त्यानंतर जारी केलेल्या कर्ज मंजुरी पत्रांमध्ये मूळ दस्तऐवज परत करण्याची कालमर्यादा आणि ठिकाण नमूद केले जाईल.
f) एकमेव कर्जदार अथवा संयुक्त कर्जदार यांचा दुर्दैवी मृत्यू झाल्यास, त्यांच्या कायदेशीर वारसांना संबंधित कर्जाशी निगडित मूळ कागदपत्रे परत करण्यासाठी एक स्पष्ट, सुव्यवस्थित व पारदर्शक कार्यपद्धती आम्ही निश्चित केली आहे. ग्राहकांच्या माहितीसाठी, सदर कार्यपद्धती तसेच इतर तत्सम धोरणे व कार्यपद्धती आमच्या संकेतस्थळावर उपलब्ध करून देण्यात येतील.
g) सर्व देण्यांची पूर्ण परतफेड झाल्यानंतर 30 दिवसांनंतर मूळ दस्तऐवज परत करण्यास विलंब झाल्यास देय असणारी कोणतीही नुकसानभरपाई त्या वेळी अमलात असलेल्या RBI मार्गदर्शक तत्त्वांनुसार असेल.

19. **<u>मॉडेल आचारसंहिता</u>**

आमचे गोळा करणारे एजंट आणि विक्री सेवा प्रदाते त्यांच्यासाठी आखलेल्या आचारसंहिता फॉलो करतील, ज्यात येथे नमूद केलेल्या कलमांचा समावेश असेल. एसबीआय कार्ड च्या वेबसाइटवर देखील उपलब्ध

असलेलया विक्री सेवा प्रदात्यांच्या आचारसंहिता www.sbicard.com आणि तुम्ही केलेली कोणतीही तक्रार आल्यास, जसे आमचा प्रतिनिधी कोणत्याही अयोग्य संहितेत सामील असल्यास, आम्ही तक्रारीची दखल घेण्यासाठी योग्य ती पावले उचलू.

1. व्यवहार्यता
2. टेलि - कॉलिंग
3. विक्री/कलेक्शन कॉल्स
4. जाहिरनाम्यावर विक्री कार्यकारी/संग्रह कार्यकारी यांच्याद्वारे सही केली जाईल

20. <u>वार्षिक पुनरावलोकन</u>

कायदे आणि नियमनांमधील (कदाचित लागू असल्याप्रमाणे) कोणत्याही बदलांमध्ये या कोडचे वर्षातून एकदा किंवा त्या अगोदर पुनरावलोकन केले जाईल आणि पारदर्शक पद्धतीने पुनरावलोकन केले जाईल.

जर तुम्हाला या आचारसंहितेबाबत काही विचारणा करायची असेल, तर तुम्ही वर नमूद केलेल्या संपर्क तपशीलावर आमच्याशी संपर्क साधू शकता.