ఎస్‌బిఐ కార్డ్స్ అండ్ పేమెంట్ సర్వీసెస్ లిమిటెడ్

ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్

30 మే, 2026

విషయ సూచిక

విభాగం	విషయాలు	పేజీ సంఖ్య
1	పరిచయం మరియు పరిధి	3
2	ఉద్దేశము	3
3	పాత్రలు మరియు బాధ్యతలు	4
4	సాధారణం	6
5	సమాచారం	7
6	టారిఫ్ (ఫీజు / ఛార్జీలు /వడ్డీ)	11
7	వడ్డీ రేట్లు	12
8	ఛార్జీలు	13
9	రద్దు	13
10	నిబంధనలు మరియు షరతులు	14
11	ప్రచారం మరియు మార్కెటింగ్	15
12	అకౌంట్ కలాపాలు	16
13	కార్డ్‌లు & పిన్‌లు	17
14	ఖాతా వివరాల గోప్యత	18
15	బకాయిల వసూలు	20
16	మరింత సహాయానికై: ఫిర్యాదులు/మరియు ఫీడ్‌బ్యాక్/సూచనలు	22
17	నమూనా ప్రవర్తనా నియమావళి	24
18	వార్షిక సమీక్ష	24

a) పరిచయం మరియు పరిధి

భారతీయ రిజర్వ్ బ్యాంక్ తన 28 నవంబర్ 2025 తేదీ గల RBI/DOR/2025-26/362 DOR.MCS.REC.No.281/01-01-039/2025-26 నోటిఫికేషన్ ద్వారా ఖాతాదారులతో వ్యవహరించే సమయంలో అనుసరించాల్సిన న్యాయసమ్మత పద్ధతుల ప్రమాణాలను నిర్దేశించింది. ఈ మార్గదర్శకాలు మరియు భారతీయ రిజర్వ్ బ్యాంక్ ("ఆర్‌బిఐ") క్రెడిట్ కార్డులకు సంబంధించిన దిశానిర్దేశాల ప్రకారం, మేము ఈ కోడ్‌ను మా సంస్థలో స్వీకరించి అమలు చేశాము.

నియంత్రణలకు అనుగుణంగా రూపొందించబడిన డాక్యుమెంటుగా, ఈ కోడ్ పోటీని ప్రోత్సహిస్తూ ఎస్‌బిఐసిపిఎస్ఎల్ కస్టమర్ల ప్రయోజనం కొరకు అధిక నిర్వహణ ప్రమాణాలను సాధించేలా మార్కెట్ బలాలను ప్రోత్సహిస్తుంది. ఈ నియమావళిలో 'మీరు' అంటే మా క్రెడిట్ కార్డ్ కస్టమర్‌ను మరియు 'మేము' అంటే ఎస్‌బిఐసిపిఎస్ఎల్ సంస్థను సూచిస్తుంది. ఈ నియమావళికి ప్రమాణాలు సెక్షన్ 3 లో వివరించిన ముఖ్యంగా కట్టుబడి ఉండాల్సిన అంశాలచే పాలించబడతాయి.

వేరే విధంగా పేర్కొంటే తప్ప, ఈ నియమావళిలోని భాగాలన్నీ, అవి సంస్థచే నేరుగా అందించబడినవైనా లేదా మా తరపున పని చేసే ఎవరైనా ప్రతినిధుల ద్వారా అందించబడినవైనా, మేము వాటిని మా కౌంటర్లన్నింటిలో, ఫోన్ ద్వారా, ఇంటర్నెట్లోని ఇంటరాక్టివ్ ఎలక్ట్రానిక్ పరికరాల ద్వారా లేదా మరేదైనా పద్ధతిలో అందించేవైనప్పటికీ క్రెడిట్ కార్డ్ ఉత్పత్తులు మరియు సేవలకు వర్తిస్తాయి.

ఈ నియమావళిలో కట్టుబడి ఉండాల్సినవిగా పేర్కొన్న అంశాలు సాధారణ నిర్వహణ పరిస్థితులలో వర్తిస్తాయి. ప్రకృతీ వైపరీత్యాలు వంటివి (ఉదా. దైవిక చర్యలు, వరదలు, భూకంపాలు) చోటు చేసుకున్నప్పుడు మేము ఈ నియమావళి క్రింద పేర్కొన్న అంశాలన్నిటినీ నెరవేర్చలేకపోవచ్చు.

b) <u>ఉద్దేశము</u>

- సముచిత ప్రమాణాలాను ఏర్పరచడం ద్వారా సముచిత, నిష్పాక్షిక పారదర్శక వ్యాపార విధానాలను అనుసరించడం.
- ఉన్నత మార్కెటింగ్ ప్రమాణాలను సాధించడానికి ఆరోగ్యకరమైన పోటీ ద్వారా మార్కెట్ బలాలను ప్రోత్సహించడం;
- కస్టమర్లతో చక్కటి సుహృద్భావ సంబంధాలను ప్రోత్సహించేలా సంబంధాలను కలిగి ఉండటం;

- డిజిటల్ చెల్లింపు పద్ధతుల్లో విశ్వాసాన్ని ప్రోది చేసే ప్రమాణాలను మరియు విధానాలను ఏర్పరచడం.
- కస్టమర్ సంరక్షణపై అవగాహనను పెంపొదిస్తూ డిజిటల్ చెల్లింపులలో సురక్షిత వాతావరణాన్ని అందించండం

c) <u>విధులు మరియు బాధ్యతలు</u>

మేము హామీకి కట్టుబడి ఉంటామని హామీ ఇస్తున్న ముఖ్యమైన అంశాలు:

i) ఈ క్రింది అంశాల ద్వారా మేము మీతో వ్యవహరించే అన్ని సందర్భాలలో పక్షపాతం లేకుండా సముచితంగా వ్యవహరించడం:

- మేమందించే ఉత్పత్తులు మరియు సేవలకు మరియు మా సిబ్బంది అనుసరించే ప్రక్రియలు మరియు విధానాలలో ఈ నియమావళి లోని వాగ్దానాలను మరియు ప్రమాణాలను పాటించడం
- కస్టమర్లతో వ్యవహరించేటప్పుడు అనుసరించాల్సిన కనీస ప్రమాణాలను ఏర్పాటు చేయడం ద్వారా నిష్పాక్షిక పారదర్శక విధానాలను ప్రోత్సహించడం
- మా ఉత్పత్తులు మరియు సేవలు డేటా పరిరక్షణ చట్టాలతో సహా వర్తించే అన్ని చట్టాలు మరియు నిబంధనలను వాటి అక్షరార్థం మరియు ఉద్దేశ్యానికి అనుగుణంగా పూర్తిగా పాటించేలా ఉండటాన్ని, అలాగే అవి మీ అవసరాలకు తగినవిగా ఉండటాన్ని నిర్ధారించడం.
- సేవల నుండి సహేతుకంగా మీరు ఆశించగలిగేదేమిటో మెరుగ్గా అర్థం చేసుకోగలిగేలా మీతో మా వ్యవహారాలన్నీ యదార్థత మరియు నిష్పాక్షికతా సూత్రాలపై నిర్మించబడి ఏర్పాటు చేయబడతాయి.
- ఏ విధమైన చట్ట వ్యతిరేక లేదా అనైతిక విధానాలకు పాల్పడకుండా ఉండటం
- ఉన్నత మార్కెటింగ్ ప్రమాణాలను సాధించడానికి ఆరోగ్యకరమైన పోటీ ద్వారా మార్కెట్ బలాలను ప్రోత్సహించడం;
- ఉత్పత్తులు మరియు సేవలు, నిబంధనలు మరియు షరతులు మరియు వాటికి వర్తించే వడ్డీ రేట్లు/సేవల ఛార్జీల గురించి స్పష్టమైన సమాచారం అందించడం
- మా ప్రచార మరియు ప్రోత్సాహక సాహిత్యం అంతా స్పష్టంగా, తప్పుదోవ పట్టించేదిగా లేకుండా ఉండేలా చూడటం.

- సాంకేతిక వైఫల్యాల ద్వారా తలెత్తే సమస్యలను పరిష్కరించడానికి తగిన మార్గాలను అందించడం.
- ఆర్థిక సేవల విధానంలో మీ విశ్వాసాన్ని ప్రోత్సహించడం.
- సురక్షితమైన, అనుకూలమైన మరియు భారీ సాంకేతిక వాతావరణంలో డిజిటల్ చెల్లింపు విధానాలను అందించడం.
- వడ్డీ వసూలు చేసేటప్పుడు నిష్పాక్షిక విధానాలను ధృవీకరించుకోవడము.

ii) క్రింది సమాచారాన్ని సులభమైన లేదా ప్రాంతీయ లేదా మీకర్థమయ్యే భాషలో అందించడం ద్వారా మా క్రెడిట్ కార్డ్ ఉత్పత్తులు మరియు పాలసీలు ఎలా పనిచేస్తాయో మీరు అర్థం చేసుకోవడంలో తోడ్పడటం:

- మీకుండే ప్రయోజనాలేమిటి?
- మీరు ప్రయోజనాలను ఎలా ఉపయోగించుకోవచ్చు
- వాటి ఆర్థిక అంతర్భావనలు ఏమిటి
- మీ అభ్యర్థనలు చేయడానికి మీరు ఎవరిని సంప్రదించవచ్చు

iii) ఈ క్రింది విధానాలలో మీ సందేహాలు మరియు ప్రశ్నలకు త్వరితంగా మరియు ప్రభావవంతంగా పరిష్కారాలను అందించడం:

- మీ ప్రశ్నలను మమ్మల్ని అడగడానికి మీకు మార్గాలను అందించడం
- మీరు చెప్పేది ఓపికగా వినడం
- మా పొరపాట్లను అంగీకరించడం, ఏవైనా ఉంటే
- మీ ప్రశ్నలకు సమాధానాలను అందించడానికి పొరపాట్లను దిద్దుకోవడం/మార్పులను అమలు చేయడం
- మా స్పందనను మీకు సరియైన విధంగా తెలియజేయడం
- మీరు మా సమాధానంతో సంతృప్తి చెందకపోతే మీ ఫిర్యాదును తదుపరి స్థాయికి ఎలా తీసుకువెళ్ళాలో తెలియజేయడం

iv) ఈ నియమావళిని మా వెబ్‌సైట్‌లో ఉంచడం, ప్రతులను తయారుచేసి మీ అభ్యర్థన మేరకు అందుబాటులో ఉండేలా చూడటం ద్వారా అందరికీ తెలిసేలా చేయడం. ఈ నియమావళి గురించి మా సిబ్బంది కూడా పూర్తిస్థాయి శిక్షణ పొంది ఉండేలా చూస్తాము.

v) మేము మీకు క్రెడిట్ సమాచార సంస్థల (సిఐసి) పాత్ర మరియు మేము వారి వద్ద విచారించే అంశాలు మరియు క్రెడిట్/క్రెడిట్ కార్డులను పొందటంలో మీ అర్హతపై వారందించే ప్రభావం వంటి అన్ని విషయాలను మీకు వివరిస్తాము.

vi) క్రెడిట్ కార్డ్‌పై మీ క్రెడిట్ స్థితిని సిఐసికి నివేదించక ముందు, అందుకు బోర్డ్‌చే ఆమోదించబడిన ప్రాసెస్లను అనుసరిస్తాము. ప్రస్తుత క్రెడిట్ ఫెసిలిటీల్లో డిఫాల్ట్/ డేస్ పాస్ట్ డ్యూ (డిపిడి)కు సంబంధించి, సిఐసికు సమాచారం అందించేటప్పుడు మొబైల్ నెంబర్/ఇమెయిల్ ఐడి వివరాలు ఎక్కడెక్కడ లభ్యమైతే, అక్కడ ఎస్ఎమ్ఎస్/ఇమెయిల్ ద్వారా మేము మీకు అలర్ట్లను పంపుతాం. అకౌంట్‌ను క్రమబద్ధీకరించడం లేదా మూసివేయడంపై, తదుపరి నివేదికలో ఈ సమాచారాన్ని CIC ఆధునీకరించడానికి మేము తగిన చర్యలు తీసుకుంటాము. ఈ విధానాన్ని అత్యంత ముఖ్యమైన నిబంధనలు మరియు షరతులలో భాగంగా చేర్చారు.

vii) ఎగవేతకు పాల్పడిన సందర్భంలో, కార్డ్ ఖాతాలో ఉన్న ఏదైనా బకాయిని సెటిల్ చేసుకోవడానికి ఎప్పటికప్పుడు కార్డ్‌హోల్డర్‌కు పోస్ట్, ఫ్యాక్స్, టెలీఫోన్, ఇమెయిల్, ఎస్సెమ్మెస్ లేదా మేము నిర్ణయించుకునే ఏదైనా ఇతర మార్గాల ద్వారా రిమైండర్లను పంపించడంతో పాటు మీకు రిమైండర్లు పంపించడానికి మరియు బకాయిలు రాబట్టడానికి థర్డ్ పార్టీలను కూడా మేము ఏర్పాటు చేయవచ్చు. అలా నియమించబడిన థర్డ్ పార్టీ వారు, ఋణాన్ని తిరిగి రాబట్టడంలో ప్రవర్తనా నియమావళికి పూర్తిగా కట్టుబడి ఉంటారు.

viii) మీకు అందించే సదుపాయాల గురించి, ఆ సదుపాయాలను మీరు ఎలా ఉపయోగించుకోవచ్చు, మరియు మీ సందేహాలను నివృతి చేసుకోవడానికి ఎవరిని, ఎప్పుడు సంప్రదించవచ్చు అనే విషయాలపై సమాచారాన్ని అందించడం.

d) **<u>సాధారణం</u>**

i) క్రెడిట్ కార్డ్ సేవను అందించే విషయంలో మీ వయసు, లింగం, వైకల్యం, కులం మరియు మతం ఆధారంగా మీపై విచక్షణ చూపించము. అయితే, సమాజంలోని వేర్వేరు వర్గాల కొరకు ప్రత్యేకంగా రూపొందించిన స్కీముల విషయంలో మాత్రం మేము ఆయా వర్గాల వారితో వ్యవహరిస్తాము.

ii) మాకు అవసరం అనిపిస్తే, మీరు క్రెడిట్ కార్డ్ అప్లికేషన్‌లో పొందుపరచిన వివరాలను నిర్ధారించుకోవడానికి అట్టి పని కొరకు నియమించబడిన ఏజన్సీల ద్వారా మీ గృహం వద్ద మరియు/లేదా వ్యాపార చిరునామా వద్ద మిమ్మల్ని సంప్రదిస్తాము

iii) మీ ఖాతాలో జరిగిన ఏదైనా లావాదేవీని సంస్థ మరియు పోలీసు/ఇతర దర్యాప్తు సంస్థల ప్రమేయం అవసరమై వారి ద్వారా సంస్థ విచారించాల్సి వస్తే అందుకు మీరు సహకరించాలని ఆశించబడుతుంది.

iv) ఒక కస్టమర్‌గా మీరు మోసపూరితంగా లేక కనీస జాగ్రత్తలు తీసుకోకుండా ప్రవర్తించినా తలెత్తే నష్టాలన్నింటికీ మీరే బాధ్యులు. మీరు మోసపూరితంగా లేదా తగిన జాగ్రత్త లేకుండా వ్యవహరించనట్లయితే, కార్డు దుర్వినియోగానికి సంబంధించిన మీ బాధ్యత, కార్డు జారీకి వర్తించే నిబంధనలు మరియు షరతుల్లో పేర్కొన్న మొత్తానికి మరియు మా 'ఫిర్యాదుల పరిష్కార విధానం'లో నిర్వచించిన కస్టమర్ బాధ్యతకు మాత్రమే పరిమితం అవుతుంది.

v) తగ్గింపు/రిలీఫ్ అసలు గడువు వ్యవధిలో మేము అప్పటికే ఇచ్చిన తగ్గింపులు లేదా రిలీఫ్‌లను మేము ఉపసంహరించుకోము.

vi) కార్డ్ హోల్డర్ ఒప్పందంలో అందించిన నిబంధనలు మరియు షరతులకు సంబంధించిన విషయాలలో తప్ప సంస్థ మీ వ్యవహారాలలో ఏమాత్రమూ జోక్యం చేసుకోదు (ఇదివరకు మీకు తెలియజేయని ఏదైనా కొత్త సమాచారం సంస్థకు తెలిస్తే మినహా).

vii) మీ పిన్ పోగొట్టుకోవడం లేదా పాస్‌వార్డ్ లేదా ఇతర గోప్యమైన సమాచారం దుర్వినియోగం కావడం వంటి విషయాలు జరిగినప్పుడు అట్టి సంఘటన గురించి మాకు తెలిసి అట్టి దుర్వినియోగాన్ని అరికట్టడానికి మేము చర్యలు తీసుకునే వరకు పూర్తి బాధ్యతను మీరే వహిస్తారు.

viii) మీరు ఈ క్రింది వాటిలో దేనినైనా మార్చితే దయచేసి మాకు వెంటనే తెలియజేయండి:

a. పేరు

b. చిరునామా

c. ఫోన్ నంబర్

d. ఇమెయిల్ అడ్రస్

5. **సమాచారం**

క్రెడిట్ కార్డ్ అంటే మీరు వస్తువులు మరియు సేవల కొరకు ఖర్చు పెట్టడానికి లేదా క్యాష్ విత్‌డ్రా చేసుకోవడానికి నిర్దిష్ట క్రెడిట్/క్యాష్ సదుపాయంతో ప్లాస్టిక్ కార్డు లేదా మొబైల్ ఫోను ద్వారా లేదా ఏవైనా ఇతర విధానాల ద్వారా అందించే సేవ అని అర్థం.

i) మీరు మా కస్టమర్ అవ్వకంటే ముందు మేము:

- మీ అవసరాలకు సరిపోయే క్రెడిట్ కార్డ్ ఉత్పత్తులు మరియు సేవలను ఎంచుకోవడంలో మీకు సహాయం చేస్తాము.
- ఇతర సంస్థలు అందించే నిబంధనలు మరియు షరతులతో పోల్చుకుని పూర్తి అవగాహనతో నిర్ణయం తీసుకొనగలుగులాగున మీకు ఆసక్తి ఉన్నట్లు మాతో చెప్పే ఉత్పత్తులను గురించిన ముఖ్య సదుపాయాలను వివరిస్తూ వాటి గురించి మీకు స్పష్టమైన సమాచారానికి యాక్సెస్‌ను అందిస్తాము.
- మీతో మీ ప్రాంతీయ భాషలో లేదా మీకు అర్థమయ్యే భాషలో సంప్రదింపులు జరుపుతాము:
- ఆర్‌బిఐ మరియు మా ప్రాసెస్ల ద్వారా ఏర్పరచిన "నో యువర్ కస్టమర్' (కెవైసీ) మార్గదర్శకాల క్రింద అవసరమైన విధంగా సునిశితంగా వ్యవహరిస్తాము.
- అన్ని దరఖాస్తులకు స్వీకృతి రసీదు జారీ చేయబడుతుంది. దరఖాస్తు అన్ని విధాలుగా పూర్తిగా ఉండి, వర్తించే అన్ని నియంత్రణ సంబంధిత అవసరాలను నెరవేర్చినట్లయితే, దానిని స్వీకరించిన తేదీ నుండి 21 రోజులలోపు పరిశీలించి నిర్ణయం తీసుకోబడుతుంది. అవసరమని భావించిన సందర్భాల్లో, ప్రాసెసింగ్ గడువును పొడిగించవచ్చు.
- సాధారణంగా అప్లికేషన్ చేసే సమయంలోనే అప్లికేషన్ కొరకు కావలసిన అన్ని వివరాలను సేకరిస్తాము. మాకు ఏదైనా అదనపు సమాచారం అవసరమితే మిమ్మల్ని సంప్రదిస్తామని మీకు తెలియజేస్తాము
- మీకు క్రెడిట్ కార్డు ఇవ్వడానికి మాకు మీ నుండి ఏ సమాచారం / డాక్యుమెంటేషన్ అవసరమో మీకు సూచిస్తాము. చట్టపరమైన, నియంత్రణ అవసరాలకు అనుగుణంగా వ్యవహరించడానికి, మీ గుర్తింపు, చిరునామా, ఉపాధి మొదలైన వాటికి సంబంధించి మీ నుండి మాకు కావలసిన డాక్యుమెంట్ల గురించి మరియు చట్టబద్ధమైన అధికారులు (ఉదా. పాన్ వివరాలు) కోరిన ఏవైనా

ఇతర డాక్యుమెంట్ల గురించి మేము మీకు సలహా ఇస్తాము. ఇదే విషయం కార్డ్ అప్లికేషన్ ఫామ్‌లో తెలుపబడుతుంది.

- మాకు అవసరమనిపిస్తే మీరు క్రెడిట్ కార్డ్ అప్లికేషన్‌లో అందించిన వివరాలను మీ ఇంటి మరియు / లేదా వ్యాపార టెలిఫోన్ నంబర్‌కు ఫోన్ చేయడానికి మరియు లేదా మీ ఇల్లు మరియు / లేదా వ్యాపార కేంద్రాల వద్ద మిమ్మల్ని భౌతికంగా సందర్శించడానికి ప్రత్యేకంగా ఏర్పాటు చేసి నియమించుకున్న ఏజన్సీల ద్వారా మిమ్మల్ని సంప్రదిస్తాము.

ii) మీరు క్రెడిట్ కార్డ్ కొరకు అప్లై చేసేటప్పుడు, ఫీజు, వడ్డీ రేట్లు, బిల్లింగ్ మరియు చెల్లింపు, రిన్యూ చేసుకోవడం మరియు రద్దు విధానాలు వంటి సంబంధిత నిబంధనలు షరతులతో కార్డును ఉపయోగించడానికి మీకు కావాల్సిన ఇంకేవైనా సమాచారాన్ని మీకు వివరిస్తాము.

- మీరు ఏదైనా ఉత్పత్తి/సేవ ను ఉపయోగించుకునేటప్పుడు లేదా అప్లై చేసేటప్పుడు మా లక్షిత టర్నరౌండ్ సమయాన్ని మీకు తెలియజేస్తాము.
- అన్ని క్రెడిట్ కార్డ్ అప్లికేషన్‌కు మీకు ఒక స్వీకరణ రశీదుతో పాటు ఆ అప్లికేషన్‌ను ప్రాసెస్ చేయడానికి ఎన్ని రోజులు పట్టవచ్చనే విషయాన్ని తెలియజేస్తాము.
- మీ క్రెడిట్ కార్డ్ అప్లికేషన్‌ను ప్రాసెస్ చేయలేని పరిస్థితిలో, తిరస్కరణకు కారణం పేర్కొంటూ మీకు రాతపూర్వకంగా సమాచారమును మేము అందిస్తాము.
- బకాయిల లెక్కింపు, కార్డు పునరుద్ధరణ మరియు రద్దు విధానాలను మీకు సవివరంగా వివరిస్తాము.
- కార్డును ఉపయోగించడానికి మీరు పూర్తి చేయవలసిన ప్రక్రియలు.
- క్రెడిట్ కార్డ్ ముఖ్యమైన అంశాలు మరియు ఛార్జీల సమాచారాన్ని కలిగి ఉన్న అతి ముఖ్యమైన నిబంధనలు & షరతులు మరియు వాస్తవ ప్రకటన కాపీని మీకు అందిస్తాము.
- మీకు మేము ఒక కార్డును జారీ చేయడానికి ముందు, మీరు బకాయిలు చెల్లించగలుగుతారని మేము విశ్వసించగలుగుతున్నామా లేదా అని ఒక అంచనాకు వస్తాము.
- క్రెడిట్ కార్డులపై మేము ఏజంట్లుగా లేదా ఏదైనా ఇన్సూరెన్స్ సంస్థకు ఏదేని స్థాయిలోని ప్రతినిధులుగా ఏదైనా ఇన్సూరెన్స్‌ను అందించగలమేమో తెలియజేస్తాము.
- బీమా ఉత్పత్తులు పొందడానికి మీ సమ్మతిని పొందే విధంగా మేము కృషి చేస్తాము.

- జారీ చేసిన తేదీ నుండి 30 రోజుల తర్వాత కూడా కార్డ్ యాక్టివేట్ చేయబడకపోతే మరియు ధృవీకరణ చేసిన తేదీ నుండి 7 పనిదినాలలోపు కార్డ్‌ని యాక్టివేట్ చేయడానికి ఎటువంటి సమ్మతి పొందనట్లయితే మేము ఎలాంటి ఛార్జీలు విధించము.
- కేటాయించిన విధులను నిర్వహించడంలో అవసరమైతే తప్ప, మీ కార్డు డేటాను (లావాదేవీ సమాచారం సహా) అవుట్ సోర్సింగ్ భాగస్వాములతో పంచుకోము.

iii) మీరు మా కస్టమర్ అయిన తర్వాత, మేము:

- ఒక వెల్‌కం కిట్ ద్వారా మీ ప్రాంతీయ భాషలో లేదా మీకర్థమయ్యే భాషలో వార్షిక వడ్డీ రేటు మరియు అది వర్తించే పద్ధతితో సహా నిబంధనలు మరియు షరతులతో మీ క్రెడిట్ లిమిట్ మొత్తాన్ని తెలియజేస్తాము.
- మీ మొదటి క్రెడిట్ కార్డుతో పాటు మీ కార్డు వినియోగానికి సంబంధించి నిబంధనలు మరియు షరతులను, వర్తించే ఛార్జీలను మరియు ఇతర సంబంధిత సమాచారాన్ని వివరంగా తెలిపే సర్వీస్ గైడ్/మెంబర్ బుక్లెట్‌ని పంపిస్తాము.
- అలాగే, మీకు ముఖ్యమైన నిబంధనలు & షరతులు (MITC) మరియు క్రెడిట్ కార్డ్‌లోని ముఖ్యమైన అంశాల మరియు ఛార్జీల సమాచారాన్ని కలిగి ఉన్న కీలక వాస్తవ ప్రకటన కాపీని అందిస్తాము.
- సంతకం చేసిన/డిజిటల్‌గా సంతకం చేసిన క్రెడిట్ కార్డ్ దరఖాస్తు కాపీ కావాలంటే పాస్‌వర్డ్-రక్షిత ఫైల్‌లో ఇమెయిల్ ద్వారా లేదా పోస్టల్ లేదా కొరియర్ సేవ ద్వారా మీకు అందిస్తాము.
- మీకు అవసరమైనప్పుడు సప్రదించడానికి వీలుగా కాంటాక్ట్ టెలిఫోన్ నంబర్లు, పోస్టల్ అడ్రస్‌లు, వెబ్‌సైట్/ఇమెయిల్ అడ్రస్ వంటి మమ్మల్ని సంప్రదించడానికి కావాల్సిన అన్ని వివరాలను మీకు అందిస్తాము.
- మీ క్రెడిట్ కార్డ్ స్టేట్‌మెంట్‌లో కనిపిస్తున్న ఏదైనా లావాదేవీని మీరు గుర్తించకపోతే, మమ్మల్ని కోరితే మీకు అందుకు సంబంధించిన మరిన్ని వివరాలను తెలుపుతాము. కొన్ని సందర్భాలలో, మీరు అట్టి లావాదేవీని అధీకృతం చేయలేదని మాకు నిర్ధారించాల్సిందిగా లేదా ఆధారం ఏదైనా చూపవలసిందిగా మిమ్మల్ని అడగవచ్చు.
- మీ కార్డు ఒకవేళ పోయినా లేదా దుర్వినియోగం జరిగినా మీ ఖాతాపై మీరు బాధ్యత వహించాల్సిన నష్టం గురించి మా సర్వీస్ గైడ్/మెంబర్ బుక్లెట్ ద్వారా తెలియజేస్తాము.

- అవాంఛిత వాణిజ్య ప్రకటనలకు సంబంధించిన మార్గదర్శకాలకు కట్టుబడి ఉంటాము, వీటి ప్రకారం, కొత్త ఉత్పత్తులు/సేవల గురించి ఏవైనా ప్రమోషనల్ ఆఫర్లను కస్టమర్ లిఖిత పూర్వకంగా అట్టి ఆఫర్లు/సేవలను ఉపయోగించడం గురించి లిఖిత పూర్వక సమ్మతిని తెలిపితేనే తప్ప టెలిఫోన్ కాల్‌లు/ఎస్సెమ్మెస్‌లు ద్వారా తెలియజేయము/అందించము. ఇప్పటికే కస్టమర్ ఉపయోగిస్తున్న ఉత్పత్తులు లేక సేవలకు సంబంధించి అతడికి/ఆమెకు తత్సంబంధిత ఆఫర్లు/ఫీచర్లు తెలియజేయడాన్ని మేము కొనసాగిస్తాము.
- మా ఉత్పత్తులను ఎలా ఉపయోగించాలో వెబ్‌సైట్, మెయిలర్‌లు లేదా ఏదైనా ఇతర విధానం ద్వారా ఎప్పటికప్పుడు నూతన సమాచారాన్ని అందిస్తాము.
- మీ క్రెడిట్ కార్డ్ పరిమితి, నగదు పరిమితి లేదా ఇతర రుణ సౌకర్యాలను పెంచే ముందు మేము మీ స్పష్టమైన సమ్మతిని పొందుతాము. అలాగే, బకాయి మొత్తాలను తిరిగి చెల్లించే మీ సామర్థ్యానికి సంబంధించి మీ క్రెడిట్ స్థితిని కూడా అంచనా వేస్తాము. కస్టమర్ ప్రత్యేకంగా ధృవీకరించిన లావాదేవీ ద్వారా ఎలక్ట్రానిక్ పద్ధతిలో పొందిన సమ్మతి, ఎమ్ఐటిసిను చదివినట్లు నిర్ధారించిన సందర్భంలో మరియు అటువంటి సమ్మతికి సంబంధించిన డిజిటల్ రికార్డులు సాక్ష్యంగా పొందగలిగిన సందర్భాల్లో, ఆ సమ్మతిని కూడా చెల్లుబాటు అయ్యే సమ్మతిగా పరిగణిస్తాము.
- మీ స్పష్టమైన సమ్మతిని పొందకుండానే మంజూరైన మరియు సూచించిన క్రెడిట్ పరిమితి ఏ సమయంలోనూ ఉల్లంఘించబడదని నిర్ధారించుకోండి. అయితే, కొన్ని సందర్భాల్లో, అకౌంట్‌కు వర్తింపజేయడానికి కొన్ని ఫీజులు మరియు ఛార్జీలు ఉన్నాయి మరియు క్రెడిట్ పరిమితి ఉల్లంఘించబడవచ్చు. అయినప్పటికీ, సమ్మతి లేకుండా ఎలాంటి OVL ఫీజు వసూలు చేయబడదు.

6. **<u>టారిఫ్ (ఫీజు / ఛార్జీలు /వడ్డీ)</u>**

i) ఈ పద్ధతుల ద్వారా మీరు మా సాధారణ ఫీజు మరియు ఛార్జీల షెడ్యూలును కనుగొనవచ్చు(వడ్డీ రేట్లతో సహా):

- ఎమ్ఐటిసి/మెంబర్ బుక్లెట్/కీలక వాస్తవ అంశాల నివేదికను చదవడం
- కస్టమర్ సర్వీస్ నెంబర్లకు కాల్ చేయడం

- మా వెబ్‌సైట్/మొబైల్ యాప్‌ని సందర్శించడం
- అందుకొరకు నియమించబడిన మా సిబ్బందిని అడగటం.
- స్టేట్‌మెంట్లలో ఛార్జీల షెడ్యూలు

ii) వర్తించే వడ్డీ రేట్లు/ఫీజులు మరియు ఛార్జీలతో సహా ఉత్పత్తుల ముఖ్య లక్షణాలపై సమాచారాన్ని మేము అందిస్తాము.

iii) కోరితే, మీ ఖాతాకు వడ్డీని ఎలా విధిస్తామో వివరిస్తాము.

iv) రుణగ్రహీత నుండి లేదా ఇతర బ్యాంక్ / ఆర్థిక సంస్థ నుండి రుణగ్రహీత ఖాతా బదిలీ కోసం అభ్యర్థనను స్వీకరించిన 21 రోజుల లోపు అట్టి అభ్యర్థనను ప్రాసెస్ చేస్తాము.

v) మీ టారిఫ్‌లో మార్పులు: కనీసం ఒక నెల ముందస్తు నోటీసు ఇచ్చే భావి ప్రభావంతో మాత్రమే ఛార్జీలలో మార్పులు చేయాలి. మేము మా క్రెడిట్ కార్డ్ ఉత్పత్తులపై టారిఫ్‌ని (వడ్డీ రేటు లేదా ఇతర రుసుములు / ఛార్జీలు) మార్చినప్పుడు మా వెబ్‌సైట్‌లోని సమాచారాన్ని అప్‌డేట్ చేస్తాము మరియు అట్టి మార్పును గురించి వెబ్‌సైట్‌లో తెలిపిన ప్రకారం మీ బిల్లింగ్ స్టేట్‌మెంట్ల ద్వారా 30 రోజుల్లోపు మీకు తెలియజేయబడుతుంది. వివాదాన్ని పరిష్కరించే వరకు 'మోసం'గా వివాదాస్పద లావాదేవీలపై ఎలాంటి ఛార్జీలు విధించబడవు.

7. **<u>వడ్డీ రేట్లు</u>**

i) ఈ క్రింది పద్ధతుల్లో మా వడ్డీ రేట్లను గురించి తెలుసుకోవచ్చు:

- మా వెబ్‌సైట్ www.sbicard.com ను సందర్శించడం
- మా బిల్లింగ్ స్టేట్‌మెంట్‌లో
- టారిఫ్ షెడ్యూల్‌లు/ఎంఐటిసి/కీలక వాస్తవ అంశాల నివేదికలో
- మా హెల్ప్-లైన్‌లు/మొబైల్ యాప్‌కి కాల్ చేయడం

ii) మీరు మా కస్టమర్ అయినప్పుడు, వర్తించే వడ్డీ రేట్లు, వడ్డీ ఎప్పుడు విధించబడుతుంది, అది ఎలా విధించబడుతుంది మరియు దానిని గణించే విధానం గురించి సమాచారం ఇస్తాము.

a. మేము వడ్డీరేట్లను మార్చినప్పుడు, మా హెల్ప్‌లైన్/వెబ్‌సైట్/మొబైల్ యాప్ ద్వారా మీకు తెలియజేస్తాము. వడ్డీ రేట్లలో మార్పులు (నియంత్రణ అవసరాల ఫలితంగా కాకుండా) భవిష్యత్తులో అమలులోనికి వచ్చేలా చేయబడతాయి మరియు ఆ విషయం మా వెబ్‌సైట్‌లో మీ ప్రాంతీయ భాషలో లేదా మీకు అర్థమయ్యే భాషలో మీకు తెలియజేయబడుతుంది. దీనికి అదనంగా, అటువంటి మార్పు వెబ్‌సైట్‌లో పేర్కొన్న విధంగా అమలు తేదీ నుండి 30 రోజుల్లోపు మీ బిల్లింగ్ స్టేట్‌మెంట్‌ల ద్వారా కూడా మీకు తెలియజేయబడుతుంది.

b. మేము మీకు వడ్డీ రేటు, ప్రమాద స్థాయి వర్గీకరణ కోసం అనుసరించే విధానం మరియు అవసరమైతే భిన్నమైన వడ్డీ రేట్లు విధించడానికి గల కారణాన్ని తెలియజేస్తాము. అటువంటి సందర్భాల్లో, సంబంధిత వడ్డీ రేట్లు మరియు ప్రమాద వర్గీకరణ విధానాన్ని మా వెబ్‌సైట్‌లో ప్రచురిస్తాము. వడ్డీ రేట్లలో ఏవైనా మార్పులు జరిగినప్పుడు, ఈ సమాచారాన్ని నవీకరిస్తాము.

8. **<u>ఛార్జీలు</u>**

i) మీరు మా కస్టమర్ అయినప్పుడు, వర్తించే ఛార్జీల ముందస్తు వివరాలను మీకు తెలియజేస్తాము.

ii) ఈ క్రింది పద్ధతుల్లో కూడా మీరు మా ఛార్జీలను గురించి తెలుసుకోవచ్చు:

- మా వెబ్‌సైట్ www.sbicard.com/మొబైల్ యాప్‌ని సందర్శించడం
- మా బిల్లింగ్ స్టేట్‌మెంట్‌లో
- టారిఫ్ షెడ్యూల్‌లు/అత్యంత ముఖ్యమైన నిబంధనలు మరియు షరతులు (ఎంఐటిసి)/కీలక వాస్తవ అంశాల నివేదికలో
- మా హెల్ప్-లైన్‌లకు కాల్ చేయడం ద్వారా

iii) మేము ఈ ఛార్జీలలో దేనినైనా పెంచితే లేదా కొత్త ఛార్జీలను ప్రవేశపెడితే, మార్చిన ఛార్జీలు అమలులోనికి రావడానికి/ మీరు చెల్లించాల్సినవిగా పరిణమించడానికి కనీసం ఒక నెల ముందు హెల్ప్‌లైన్ / వెబ్‌సైట్ ద్వారా తెలియజేయబడుతుంది. దీనికి అదనంగా, అటువంటి మార్పు వెబ్‌సైట్‌లో పేర్కొన్న విధంగా అమలు తేదీ నుండి 30 రోజుల్లోపు మీ బిల్లింగ్ స్టేట్‌మెంట్‌ల ద్వారా కూడా మీకు తెలియజేయబడుతుంది.

iv) మేము ఏదైనా సేవ లేదా ఉత్పత్తిని అందించే ముందు మీరు ఎప్పుడు అడిగినా అట్టి సేవ లేదా ఉత్పత్తికి ఛార్జీలను మీకు తెలియజేస్తాము.

v) మార్పిడికి ముందు అసలు, వడ్డీ మరియు ముందస్తు తగ్గింపులను (వర్తిస్తే) స్పష్టంగా సూచించడం వలన క్రెడిట్ కార్డ్ లావాదేవీలను సమానమైన నెలవారీ వాయిదాలకు (ఈఎంఐలు) మార్చడంలో మేము పూర్తి పారదర్శకతను నిర్ధారిస్తాము మరియు బిల్లు నివేదికలో కూడా సూచిస్తాము.

9. **రద్దు**

i) బకాయిలు ఏవైనా ఉంటే వాటిని చెల్లించిన తర్వాత, మా సేవా గైడ్ / సభ్యుల బుక్‌లెట్‌లో మేము నిర్దేశించిన విధానాన్ని అనుసరించి మాకు నోటీసు ఇవ్వడం ద్వారా మీరు మీ క్రెడిట్ కార్డును ముగించవచ్చు. మీరు రద్దు కోసం చేసిన అభ్యర్థనకు మేము అనుగుణంగా ఉంటాము మరియు అన్ని బకాయిల చెల్లింపుకు లోబడి ఏడు పనిదినాల్లోగా మీకు క్రెడిట్ కార్డ్ రద్దు / మూసివేతను నిర్ధారిస్తాము. మేము రద్దు అభ్యర్థనను పోస్ట్ ద్వారా లేదా ఏదైనా ఇతర మార్గాల ద్వారా పంపాలని కోరము, ఇది అభ్యర్థనను స్వీకరించడంలో కొంత ఆలస్యానికి దారి తీయవచ్చు.

ii) మా ఉద్దేశంలో, కార్డ్‌హోల్డర్ ఒప్పందం మరియు సంబంధిత అత్యంత ముఖ్యమైన నిబంధనలు మరియు షరతులు లేదా ఎస్‌బిఐసిపిఎస్‌ఎల్‌కు మరేదైనా క్రెడిట్ మరియు/లేదా మోసపు నష్టభయం విషయంలో ఉల్లంఘనకు పాల్పడితే మా స్వంత నిర్ణయంతో మీ క్రెడిట్ కార్డ్‌ను రద్దు చేయవచ్చు.

iii) కార్డ్ దారులకు హెల్ప్‌లైన్, ఇమెయిల్-ఐడి, ఇంటరాక్టివ్ వాయిస్ రెస్పాన్స్ (IVR) వెబ్‌సైట్, మొబైల్ యాప్ మొదలైన అనేక రకాల ఛానెల్‌ల ద్వారా క్రెడిట్ కార్డ్ అకౌంట్‌ను మూసివేయడం కోసం అభ్యర్థనను సమర్పించే అవకాశం అందించబడుతుంది.

iv) క్రెడిట్ కార్డ్(లు)ను ఒక సంవత్సరం కంటే ఎక్కువ కాలం పాటు ఉపయోగించకుంటే మరియు సమాచారం పంపిన 30 రోజుల వ్యవధిలో ఎటువంటి సమాధానం రాకపోతే, మేము మీ అకౌంట్‌ను తదుపరి ఉపయోగం కోసం బ్లాక్ చేస్తాము. అకౌంట్ మూసివేసిన తర్వాత, ఏదైనా క్రెడిట్ బ్యాలెన్స్ మీరు పంచుకున్న బ్యాంక్ అకౌంట్‌కు బదిలీ చేయబడుతుంది.

10. **నిబంధనలు మరియు షరతులు**

i) మీరు మా కస్టమర్ అయినప్పుడు లేదా ఉత్పత్తిని మొదటిసారి అంగీకరించినప్పుడు, మీరు అందించమని మమ్మల్ని అడిగిన సేవకు సంబంధించిన నిబంధనలు మరియు షరతులను తెలియజేస్తాము.

ii) అన్ని లిఖిత నిబంధనలు మరియు షరతులు నిష్పాక్షికంగా ఉండి మీ హక్కులు మరియు బాధ్యతలన్నింటినీ మీ ప్రాంతీయ లేదా మీకు అర్థమయ్యే ఒక సులభమైన భాషలో ఏర్పాటు చేయబడతాయి. పార్టీల హక్కులు మరియు కర్తవ్య బాధ్యతలను ఏర్పాటు చేయవలసిన అవసరం వచ్చినప్పుడు మాత్రమే మేము చట్టపరమైన లేదా సాంకేతిక పరమైన భాషను ఉపయోగిస్తాము.

iii) కార్డ్ అప్లికేషన్ ఫామ్‌లో నిబంధనలు మరియు షరతులకు మీ అంగీకారాన్ని తీసుకుంటాము.

iv) కార్డ్‌హోల్డర్ ఒప్పందంతో పాటు మీకు ఇవ్వబడిన ఎంఐటిసిలో ఆలస్యంగా తిరిగి చెల్లించినందుకుగాను విధించబడే జరిమానా ఛార్జీలు ప్రస్తావించబడ్డాయి;

v) సంస్థ ఫ్లోటింగ్ వడ్డీ రేట్లతో టర్మ్ లోన్లను అందించదు. అయితే, ఏవైనా ఉత్పత్తులు లేదా సేవలను ఫ్లోటింగ్ వడ్డీ రేటుతో అందిస్తే, అట్టి సేవలపై సంస్థ ఫోర్‌క్లోజర్ ఛార్జీలు/ ప్రీ-పేమెంట్ పెనాల్టీలను విధించదు.

vi) నిబంధనలు మరియు షరతులలో మార్పులు:

- నిబంధనలు మరియు షరతులలో మార్పులను ఎప్పటికప్పుడు మీ ప్రాంతీయ భాషలో లేదా మీకర్థమయ్యే భాషలో తెలియజేస్తుంటాము.
- మా వెబ్‌సైట్ లేదా ఇతర ఛానళ్ల ద్వారా కనీసం నెల రోజుల ముందు నోటీసు ఇస్తూ మార్పులు లేదా సవరణలను మేము చేస్తాము.

11. <u>ప్రచారం మరియు మార్కెటింగ్:</u>

i) ప్రచార మరియు ప్రోత్సాహక ఉపకరణాలన్నీ స్పష్టంగా, నిష్పాక్షికంగా, సహేతుకంగా మరియు తప్పు దోవ పట్టించనివిగా ఉండేలా చూస్తాము.

ii) మా వ్యాపార ప్రకటనలో లేదా ఏదైనా మీడియా ప్రచార సాహిత్యంలో మేమందించే ఉత్పత్తి లేదా సేవకు సంబంధించిన వడ్డీ రేటుతో పాటు ఇతర ఫీజులు మరియు ఛార్జీలు వర్తిస్తాయా, మరియు కోరితే సంబంధిత నిబంధనలు మరియు షరతుల యొక్క పూర్తి వివరాలను తెలియజేస్తాము.

iii) మేము పూర్తి శ్రేణి ఆర్థిక సేవలు, ఉత్పత్తులు అందించాలి అనుకుంటున్నాము, ఇందులో కొన్ని మా స్వంత ఉత్పత్తులు కాగా మరికొన్ని మేము ఒప్పంద భాగస్వామ్యం కదుర్చుకున్న మా గ్రూపు/అనుబంధ సంస్థల ఉత్పత్తులు కావచ్చు, అయితే అట్టి సమాచారాన్ని/సేవలను అందుకోవడానికి మెయిల్ ద్వారా లేదా మా వెబ్‌సైట్‌లో రిజిస్టర్ చేసుకోవడం ద్వారా లేదా హెల్ప్‌లైన్ ద్వారా లేదా మేము నిర్ణయించిన ఏదైనా విధానంలో మీ నుండి సమ్మతిని అందుకున్న మీదటే పైన పేర్కొన్న సేవలను అందిస్తాము. అయితే, మేము మా అనుబంధ / గ్రూపు సంస్థలు లేదా మాతో వ్యాపార భాగస్వామ్య ఒప్పందాలను కుదుర్చుకున్న సంస్థలను

గురించి తెలియజేస్తాము, మరియు మీరు కోరితే వారి సిబ్బంది / ఏజంట్లు వారి ఉత్పత్తులను మార్కెటింగ్ చేసుకోవడానికి మీ వద్దకు మళ్ళీస్తాము.

iv) మాతో పనిచేసే థర్డ్ పార్టీలు మేము కొనసాగించేంత గోప్యతతోనే మీ వ్యక్తిగత సమాచారంతో వ్యవహరిస్తారు.

v) కార్డ్ ఉత్పత్తిని విక్రయించడానికి మిమ్మల్ని సంప్రదించినప్పుడు మా సేల్స్ ప్రతినిధులు వారి గుర్తింపును మీకు తెలియజేస్తారు

vi) మా ప్రతినిధి ఏదైనా అనుచిత ప్రవర్తనకు పాల్పడినట్లు మీ నుండి ఫిర్యాదు అందిన సందర్భంలో, అట్టి ఫిర్యాదును పరిష్కరించడానికి మేము తగిన చర్యలు తీసుకుంటాము.

vii) మా క్రెడిట్ కార్డ్ ఉత్పత్తులను విక్రయించడానికి లేదా ఏదైనా క్రాస్ సేల్ ఆఫర్‌ను తెలియజేయడానికి మా టెలిమార్కెటింగ్ సిబ్బంది/ఏజెంట్లు మీకు ఫోన్ చేస్తే, వారు తమ గుర్తింపును వెల్లడి చేసివారు మా తరపున మీకు కాల్ చేస్తున్నట్లు తెలియజేస్తారు. వారు 1000 గంటల నుండి 1900 గంటల మధ్య మాత్రమే వినియోగదారులను సంప్రదిస్తారు.

viii) మా వ్యాపార ప్రకటనలలో మోసపూరితమైన / కాల్పనిక ఆఫర్లను గురించి అవగాహనను పెంపొందించడానికి తెలియజేయవలసిన సందేశాలు కూడా ఉండేలా చూస్తాము

12. **అకౌంట్ కలాపాలు**

i) మీ ఖాతాను నిర్వహించుకోవడానికి మరియు అందులోని ఎంట్రీలను చెక్ చేసుకోవడానికి, ఖాతా క్రియారహితంగా ఉంటే తప్ప మీ కార్డుతో/కార్డును ఉపయోగించి చేసిన లావాదేవీల వివరాలతో ఖాతా స్టేట్‌మెంట్లు అందిస్తాము.

ii) ప్రతి నెలా ముందుగా నిర్ణయించిన తేదీన, మీ క్రెడిట్ కార్డ్ స్టేట్‌మెంట్‌ను మీ తపాలా చిరునామాకు పోస్టు/కొరియర్ ద్వారా లేదా మా వద్ద నమోదు చేసిన మీ ఇమెయిల్ ఐడీకి లేదా మీరు సమ్మతించిన ఇతర డిజిటల్ మాధ్యమం ద్వారా పంపిస్తాము. మీ రిఫరెన్సు కోసం ఈ స్టేట్‌మెంట్ ఒక సురక్షిత లాగిన్ విధానం ద్వారా మా వెబ్‌సైట్‌లో లేదా మొబైల్ అప్లికేషన్‌లో మీకు అందుబాటులో ఉంటుంది. మీరు ఒకవేళ సమాచారాన్ని అందుకోకపోతే, మీరు మమ్మల్ని సంప్రదించాలని కోరుతున్నాము, తద్వారా ఎప్పటికప్పుడు మీరు చెల్లింపు చేయడానికి మరియు చెల్లించకపోవడానికి ఏవైనా కారణాలను తెలియజేయడానికి వీలు ఉండేలా మీకు వివరాలను మళ్లీ పంపించగలుగుతాము.

iii) మీకు ఒకవేళ కాగిత రూపంలోని నకలు కాపీలు అవసరం అయితే, అవి కొంత ఛార్జీతో మీకు అందించబడతాయి. మా టారిఫ్ షెడ్యూల్‌లో సంబంధిత ఛార్జీల వివరాలు పేర్కొనబడతాయి.

iv) మీరు చేసే విదేశీ కరెన్సీ లావాదేవీలకు సంబంధించిన సేవలు, మారక రేట్లు మరియు వర్తించే ఛార్జీల వివరాలను మీకు అందిస్తాము.

v) మీ అకౌంట్‌లను సంరక్షించడంలో మీరెలా సహాయపడగలరో మేము మీకు నిర్దేశిస్తాము.

vi) మీ కార్డు పోగొట్టుకున్నా లేదా దొంగిలించబడినా, లేదా మీ పిన్ లేదా ఇతర భద్రతా సమాచారం వేరొకరికి తెలిసినా, మీరు మాకు తెలియజేసిన తరువాత, మీ కార్డు దుర్వినియోగం కాకుండా ఆపడానికి మేము తక్షిణ చర్యలు తీసుకుంటాము.

vii) వివిధ ఛానెళ్ళలో కార్డుల వాడకంతో ప్రమేయం కలిగిన, అన్ని రకాల లావాదేవీలకు మిమ్మల్ని అప్రమత్తం చేయడానికి మీకు "ఆన్‌లైన్ అలర్ట్స్" అందిస్తాము.

viii) ఒకవేళ మేము మీ అనుమతి లేకుండా కార్డును యాక్టివేట్ చేసి / మీరు సమ్మతి ఇవ్వని, ఎటువంటి లావాదేవీలు జరపని కార్డుకు మీకు బిల్ విధిస్తే, మేము ఛార్జీలను వెంటనే తిరిగి చెల్లించడమే కాకుండా మీకు అలా విధించిన ఛార్జీలకు రెట్టింపు జరిమానాను చెల్లిస్తాము.

ix) మీ క్రెడిట్ కార్డ్‌పై లిమిట్‌ని తగ్గించాల్సి వస్తే, అందుకు కారణాన్ని ఎస్సెమ్మెస్/ఇమెయిల్ ద్వారా తెలియజేసి, ఆ తర్వాత లిఖిత పూర్వక ధృవీకరణను పంపిస్తాము.

x) మీరు నామినేట్ చేసిన వ్యక్తి(లు)కు యాడ్ ఆన్ కార్డు(లు) జారీ చేయవచ్చు. మీ అభ్యర్థన మేరకు అట్టి యాడ్-ఆన్ కార్డులకు కొంత క్రెడిట్ లిమిట్‌ను విధిస్తాము. అట్టి అదనపు కార్డ్‌హోల్డర్లచే జరిగే అన్ని లావాదేవీలకు మీరే బాధ్యత వహిస్తారు.

xi) మేము ఇంకా బకాయిని లెక్కించే పద్ధతి, 'కనీస బకాయి'ని మాత్రమే చెల్లించడ, ద్వారా చోటు చేసుకునే ఆర్థిక వర్తింపులు గురించి కూడా తెలియజేస్తాము.

xii) కార్డ్ అకౌంట్‌లో బకాయి ఉన్న క్రెడిట్ మొత్తాన్ని మీ బ్యాంక్ అకౌంట్‌లోకి మార్చడానికి ఏదైనా అభ్యర్థనను అయినా స్వీకరించిన మూడు పని రోజులలోపు ప్రాసెస్ చేయబడుతుందని మేము నిర్ధారిస్తాము.

13. **<u>కార్డ్‌లు & పిన్‌లు</u>**

i) మీ క్రెడిట్ కార్డ్ స్టేట్‌మెంట్‌లో కనిపిస్తున్న ఏదైనా లావాదేవీని మీరు గుర్తించకపోతే, మేము మరిన్ని వివరాలను తెలుపుతాము. కొన్ని సందర్భాలలో, మీరు అట్టి లావాదేవీని అధీకృతం చేయలేదని మాకు నిర్ధారించాల్సిందిగా లేదా ఆధారం ఏదైనా చూపవలసిందిగా మిమ్మల్ని అడుగుతాము. అనధికార క్రెడిట్ కార్డ్

లావాదేవీల విషయంలో మీ బాధ్యతను అర్థం చేసుకోవడానికి, సంస్థ వెబ్‌సైట్ www.sbicard.com లో అందుబాటులో ఉండే మా 'సమస్యల పరిష్కార విధానం'ను చదవండి.

ii) మేము మీ పిన్ [వ్యక్తిగత గుర్తింపు సంఖ్య] ను మీ కార్డుతో పాటు కాకుండా విడిగా మీరు అందించిన మెయిలింగ్ చిరునామాకు మీకు పంపిస్తాము. మీ పిన్‌ను మరెవ్వరికీ వెల్లడి చేయము.

iii) మీరు మా వెబ్‌సైట్, మొబైల్ అప్లికేషన్ లేదా ఐవిఆర్ ఉపయోగించి మీ క్రెడిట్ కార్డుకు ట్రాంజాక్షన్ పిన్‌ను కూడా ఏర్పాటు చేసుకోవచ్చు.

వెబ్‌సైట్ ద్వారా ట్రాన్సాక్షన్ పిన్‌ను జనరేట్ చేసుకోవడానికి: మీ ఆన్‌లైన్ ఖాతాకు లాగిన్ అవ్వండి మరియు ఎడమ వైపు మెనులో ఉన్న 'నా ఖాతాలు' ట్యాబ్‌పై క్లిక్ చేసి, ఈ దశలను అనుసరించండి:-

- 'పిన్‌ను నిర్వహించు'పై క్లిక్ చేయండి
- మీరు పిన్ మార్చాలనుకుంటున్న కార్డును ఎంచుకోండి
- 'ఓటీపీని జనరేట్ చేయి'పై క్లిక్ చేయండి
- ఓటీపీ ఎంటర్ చేయండి
- పిన్‌ను రెండు సార్లు ఎంటర్ చేసి సబ్మిట్ చేయి బటన్‌ను క్లిక్ చేయండి

మొబైల్ యాప్ ద్వారా ట్రాన్సాక్షన్ పిన్‌ను జనరేట్ చేసుకోవడానికి లేదా మార్చడానికి: మీ ఖాతాకు లాగిన్ అవ్వండి మరియు స్క్రీన్ దిగువన ఉన్న 'సేవలు' ఎంపికపై క్లిక్ చేసి, ఈ దశలను అనుసరించండి:

- ''కార్డ్ పిన్ మార్చండి' పై క్లిక్ చేయండి
- ఏ కార్డ్ పిన్‌ను మార్చాలో దానిని ఎంచుకోండి.
- కొత్త పిన్‌ను రెండుసార్లు నమోదు చేసి, కంటిన్యూ పై క్లిక్ చేయండి

ఓటీపీని నమోదు చేయండిఐవీఆర్ ద్వారా ట్రాంజాక్షన్ పిన్‌ను జనరేట్ చేసుకోవడానికి: ఎస్‌బిఐ కార్డ్ కస్టమర్ సహాయ కేంద్రానికి కాల్ చేయండి:

1860 180 1290 లేదా 39 02 02 02 (ముందు ఎస్‌టిడి కోడ్ ఉపయోగించండి)

- పిన్‌ను జనరేట్ చేయడానికి ఆప్షన్ 6 ను ఎంచుకోండి
- ఎస్‌బిఐ కార్డ్ నంబర్, రోరో నెనె సంసంసంసం రూపంలో జన్మదినాన్ని మరియు నెనె సంసం రూపంలో కార్డ్ గడువు తేదీని ఎంటర్ చేయండి

- మీ రిజిస్టర్డ్ మొబైల్ నంబర్‌కు లేదా ఇమెయిల్‌కు అందుకున్న 6 అంకెల ఓటీపీని ఎంటర్ చేయండి.
- 4 అంకెల పిన్ నంబర్‌ను ఎంచుకొని మళ్ళీ నిర్ధారించండి
- మీరు మీ ఐవీఆర్‌లోనే నిర్ధారణ సందేశాన్ని అందుకుంటారు

14. **ఖాతా వివరాల గోప్యత**

i) మీ వ్యక్తిగత సమాచారాన్ని అంతటినీ రహస్యమైనదిగా మరియు గోప్యమైనది (మీరు ఇకపై మా కస్టమర్ కాకపోయినా)గా పరిగణిస్తాము. మేము ఆ విధంగా చేయడానికి అనుమతించబడినప్పుడు క్రింది ప్రత్యేక సందర్భాలలో మినహా మేము మీ ఖాతాలో జరిగే లావాదేవీ వివరాలను థర్డ్ పార్టీ వారికి వెల్లడి చేయము –

- మేము చట్ట ప్రకారం సమాచారాన్ని అందించాల్సి రావడం
- సమాచారాన్ని బహిరంగంగా వెల్లడి చేయడానికి ఏదైనా బాధ్యత ఉంటే
- ఒకవేళ మా ప్రయోజనాల కొరకు మార్కెటింగ్ ఉద్దేశాల కొరకు ఈ గ్రూపులోని ఇతర సంస్థలతో సహా మేము మీ సమాచారాన్ని అలా ఇవ్వాల్సి వస్తే, వేరే ఎవరికైనా మీ గురించి లేదా మీ ఖాతా గురించి (మీ పేరు మరియు చిరునామాతో సహా) సమాచారం ఇవ్వడానికి దీనిని కారణంగా ఉపయోగించము
- మీరు ఒకవేళ సమాచారాన్ని వెల్లడి చేయమని అడిగితే లేదా ఇతర ఆర్థిక సేవా ఉత్పత్తులను అందించడానికి వ్యాపార భాగస్వామ్య ఒప్పందాలను కుదుర్చుకున్న మా గ్రూపులు/అనుబంధ సంస్థలు/ఎంటిటీలు లేదా సంస్థలకు అట్టి సమాచారాన్ని వెల్లడి చేయడానికి మీ అనుమతి మేము కలిగి ఉంటే.
- కార్డ్ ఖాతాలను ధృవీకరించడానికి మరియు ఇతర పరిపాలనా సేవల నిర్వహణ కొరకు సంస్థ నియమించిన థర్డ్ పార్టీలు.

ii) వీలైన అన్ని సందర్భాలలో, క్రెడిట్/క్యాష్ లిమిట్ పెంచడానికి మీ అభ్యర్థనను తిరస్కరించడానికి గల కారణాలు మీకు తెలియజేయబడతాయి.

iii) ఎస్‌బిఐసిపిఎస్ఎల్ ద్వారా ఏదైనా థర్డ్ పార్టీకి సున్నితమైన వ్యక్తిగత డేటా లేదా సమాచారాన్ని బహిర్గతం చేయడానికి, చట్టబద్ధమైన ఒప్పందానికి లోబడి అలాంటి సమాచారాన్ని అందించే వ్యక్తి నుండి ముందస్తు అనుమతి అవసరం; లేదా అటువంటి బహిర్గతమనేది ఎస్‌బిఐసిపిఎస్ఎల్ మరియు సమాచారాన్ని అందించే వ్యక్తి మధ్య ఒప్పందంలో అంగీకరించబడి ఉండాలి; లేదా చట్టపరమైన భాత్యతలను పాటించడానికి బహిర్గతం అవసరం అవుతుంది.

వర్తించే నిబంధనలు మరియు చట్టాలకు అనుగుణంగా, క్రింది సందర్భాలకు మాత్రమే పరిమితం కాకుండా ఎస్‌బిఐసిపిఎస్‌ఎల్ వ్యక్తిగత సమాచారాన్ని పంచుకోవచ్చు:

- ఒక వ్యక్తి యొక్క ఆర్థిక స్థితిగతులను రిపోర్ట్ చేయడానికి లేదా అడగడానికి మరియు కార్డ్‌హోల్డర్లు చెల్లించాల్సిన బకాయిలను రిపోర్ట్ చేయడానికి లేదా వసూలు చేయడానికి, క్రెడిట్ బ్యూరోలు మరియు అలాంటి సంస్థలతో.
- లీగల్ ఆర్డర్లు, చట్టపరమైన లేదా నియంత్రణపరమైన ఆవశ్యకతలు మరియు ప్రభుత్వ అభ్యర్థనలకు అనుగుణంగా రెగ్యులేటరీ అథారిటీలు, కోర్టులు మరియు ప్రభుత్వ ఏజెన్సీలతో.
- మోసం లేదా నేర కార్యకలాపాలను గుర్తించి, నిరోధించడానికి మరియు ఎస్‌బిఐసిపిఎస్‌ఎల్ లేదా ఇతరుల హక్కుల సంరక్షణకు, పార్ట్‌నర్లు, రెగ్యులేటరీ అథారిటీలు మరియు ప్రభుత్వ ఏజెన్సీలతో.
- సర్వీసులు అందించే, కలిసి పనిచేసే, వాటి వ్యాపార నిర్వహణలో సహాయం చేసే పార్ట్‌నర్లు, అనుబంధ సంస్థలు మరియు థర్డ్ పార్టీలతో, మరియు/లేదా వాటితో కలిసి ఉమ్మడిగా ప్రొడక్ట్‌లు మరియు/లేదా సర్వీసులను అందించే లేదా అభివృద్ధి చేసే, ప్రొడక్ట్‌లు లేదా సర్వీసులను ఎక్కువగా విక్రయించి లేదా క్రాస్-సేల్ చేసే ఆర్థిక సంస్థలు లేదా పార్ట్‌నర్లు, అనుబంధ సంస్థలు మరియు థర్డ్ పార్టీలతో.
- సమాచారాన్ని అందించే వ్యక్తి సమ్మతి ఇచ్చినప్పుడు, నిర్దిష్ట ప్రొడక్ట్‌లు లేదా సర్వీసులకు.

15. **<u>బకాయిల వసూలు</u>**

i) బకాయిలను వసూలు చేసుకోవడానికి రూపొందించిన విధానాలను మేము అనుసరిస్తాము.

ii) వసూళ్ళ కొరకు మేము మా ప్రవర్తనా నియమావళిని అనుసరిస్తాము.

iii) మా వసూళ్ళ విధానం మర్యాద, నిష్పాక్షికంగా వ్యవహరించడం, మరియు ప్రయత్నించడం పైన నిర్మించబడింది. కస్టమర్ల నమ్మకాన్ని ప్రోది చేస్తూ దీర్ఘకాలిక సంబంధాలను కొనసాగించడం పట్ల విశ్వాసం కలిగి ఉంటాము.

iv) మీరు ఎదుర్కొనే సహజ అనివార్య సమస్యలను విధిగా పరిగణలోనికి తీసుకున్న తర్వాతే వసూళ్ళకు ఉపక్రమించేలా మా వసూళ్ళ విధానం ఉండేలా చూస్తాము. దురుసు ప్రవర్తనకు సంబంధించిన ఫిర్యాదుల విషయంలో మా సిబ్బంది కస్టమర్లతో సముచితమైన విధంగా వ్యవహరించగలిగేలా తగినంత శిక్షణ పొందిన వారై ఉండేలా చూస్తాము. బకాయి ఉన్న మొత్తాన్ని వసూలు చేసే విషయంలో, సిబ్బంది మాటలతో లేదా

శారీరకంగా బెదిరింపులకు లేదా వేధింపులకు పాల్పడరు. అలాగే, వారు మొబైల్/సోషల్ మీడియాలో బెదిరింపు మరియు/లేదా అనామక కాల్‌లు చేయడం లేదా అనుచితమైన సందేశాలు పంపడం లేదా రుణగ్రహీతకు నిరంతరం కాల్ చేయడం వంటివి చేయకూడదు. ఇంకా, మా ప్రతినిధులు బహిరంగంగా అవమానపరిచే లేదా రుణగ్రహీతల కుటుంబ సభ్యులు, రిఫరీలు మరియు స్నేహితుల గోప్యతకు భంగం కలిగించే చర్యలకు పాల్పడకూడదు.

v) మీ వైపు నుండి జరిగిన ఎగవేతలకు మీరు వేధింపులకు గురికాకుండా ఉండటానికి అట్టి డీఫాల్ట్ కేసును థర్డ్ పార్టీ కలెక్షన్ ఏజన్సీలకు అందజేసే ముందు మేము కొన్ని అంశాలను నిర్ధారించుకునే విధానాన్ని కలిగి ఉన్నాము. ఇంకా, మేము వసూలు చేసే అధికారి పేరు మరియు సంప్రదింపు వివరాలను కార్డ్ దారుకు ఏజెంట్‌ను కేటాయించిన తర్వాత అందిస్తాము.

vi) అత్యంత ముఖ్యమైన నిబంధనలు మరియు షరతులకు (ఎంఐటిసి) లోబడి చెల్లింపును వెనుకకు తీసుకునేముందు / చెల్లింపు లేదా పని తీరును వేగవంతం చేయడానికి మేము మీకు మీ ప్రాంతీయ భాషలో లేదా మీకు అర్థమయ్యే భాషలో నోటీసును అందజేస్తాము.

vii) వెల్‌కం కిట్‌లో భాగంగా మీకు అందించబడిన అతి ముఖ్యమైన నిబంధనలు మరియు షరతులలో అందించిన ఉద్దేశాల కొరకు మినహా మేము మీ వ్యవహారాలలో జోక్యం చేసుకోము (ఇది వరకు మీకు తెలియజేయని ఏదైనా కొత్త సమాచారం మాకు తెలిస్తే తప్ప).

viii) వసూళ్ళు మరియు / లేదా సెక్యూరిటీని తిరిగి స్వాధీనం చేసుకోవడంలో సంస్థకు ప్రాతినిధ్యం వహించే సిబ్బంది అందరూ లేదా ఎవరైన అధీకృత వ్యక్తులు క్రింద తెలిపిన మార్గదర్శకాలను అనుసరిస్తారు:

a. కస్టమర్‌ను వారు ఎంచుకున్న ప్రదేశంలో సంప్రదిస్తారు, ఒకవేళ కస్టమర్ నివాస గృహం వద్ద తగిన ప్రదేశం ఏదీ లేకపోతే లేదా కస్టమర్‌ను అట్టి నివాసంలో కలవడం కుదరకపోతే వ్యాపారం/పనిస్థలం వద్ద సంప్రదిస్తారు.

b. సంస్థకు ప్రాతినిధ్యం వహించడానికి గుర్తింపు లేదా అధికారం కలిగి ఉన్నట్లు కస్టమర్‌ను కలవగానే మొదట తెలియజేయబడుతుంది.

c. కస్టమర్ల గోప్యతను గౌరవిస్తాము.

d. కస్టమర్‌తో సివిల్ పద్ధతిలో సంప్రదింపులు జరుపుతాము.

e. కిఅస్టమర్ల బిజినెస్ లేదా వృత్తి కారణంగా వేరే సమయాల్లో కలవాల్సి వస్తే తప్ప మా ప్రతినిధులు కస్టమర్లను 0800 గం. మరియు 1900 గం. మధ్యలో మాత్రమే సంప్రదిస్తారు. అలాగే, వారు ఎలాంటి తప్పుడు మరియు తప్పుదోవ పట్టించే ప్రాతినిధ్యాలు చేయడం మొదలైనవాటిని చేయకూడదు.

f. ఒక నిర్దిష్ట సమయానికి లేదా ఒక నిర్దిష్ట ప్రదేశం వద్ద కాల్స్ చేయకుండా ఉండాలనే కస్టమర్ అభ్యర్థనలను మేము వీలైనంత వరకు మేము గౌరవిస్తాము.

g. సమయం మరియు కాల్ చేసిన పర్యాయాల సంఖ్య మరియు అందులోని అంశాలు అన్నీ లిఖితం చేయబడతాయి.

h. పరస్పరం అంగీకారయోగ్యమైన సాధారణ పద్ధతిలో బకాయిలకు సంబంధించిన వివాదాలు లేదా విభేదాలను పరిష్కరించుకోవడానికి ఇవ్వగలిగిన సహకారాన్ని అంతయూ అందిస్తాము.

i. బకాయిల సేకరణకు కస్టమర్ ప్రదేశానికి చేసే సందర్శనల్లో, మర్యాదగా, హుందాగా వ్యవహరుస్తాము.

j. ఇంట్లో ఎవరైనా మరణించినప్పుడు లేదా అటువంటి విపత్తులు తలెత్తిన సమయంలో బకాయిలు వసూలు చేసుకోవడానికి మీకు కాల్స్ చేయడం / సందర్శించడం జరగదు.

16. **<u>దివ్యాంగుల కోసం సౌకర్యాలు</u>**

a) ఎలాంటి వైకల్యం ఉన్నా దాని ఆధారంగా ఏ కస్టమర్‌కైనా మా ఉత్పత్తులను అందించడంలో మేము వివక్ష చూపము. మా వ్యాపార సౌకర్యాలను పొందేందుకు అటువంటి వ్యక్తులకు సాధ్యమైనంత సహాయాన్ని అందిస్తామని మేము నిర్ధారిస్తాము. వారి కోసం మా ఫిర్యాదుల పరిష్కార వ్యవస్థ కింద ప్రత్యేక ఫిర్యాదుల పరిష్కార విధానం ఇప్పటికే ఏర్పాటు చేయబడింది.

b) అటువంటి వ్యక్తుల హక్కుల పట్ల అవగాహన మరియు సున్నితత్వాన్ని పెంపొందించేందుకు, మా అన్ని స్థాయిల ఉద్యోగులకు మేము శిక్షణ కార్యక్రమాలను నిర్వహిస్తాము.

17. **<u>మరింత సహాయానికై: ఫిర్యాదులు/మరియు ఫీడ్‌బ్యాక్/సూచనలు</u>**

సంప్రదింపు వివరాలు: ఏవైనా విచారణలు/అభ్యర్థనలు/ఫిర్యాదులు చేయడానికి కార్డ్‌హోల్డర్ క్రింది పద్ధతుల ద్వారా ఎస్‌బిఐసిపిఎస్ఎల్‌ని సంప్రదించవచ్చు.

1. 1860 500 1290, 1860 180 1290, 39 02 02 02 (ప్రీఫిక్స్ లోకల్ STD కోడ్) లేదా 1800 180 1290 (టోల్ ఫ్రీ)లో 24*7 పనిచేసే కాల్‌సెంటర్.

i) మా కస్టమర్ కేర్ ఎగ్జిక్యూటివ్‌లు సోమవారం నుండి శనివారం వరకు ఉదయం 8 గంటల నుంచి సాయంత్రం 8 గంటల వరకు అందుబాటులో ఉంటారు. అత్యవసర & ప్రీమియం సర్వీసులకై కస్టమర్ కేర్ లైన్‌లు 24*7 తెరిచి ఉంటాయి

ii) టాటా కార్డ్ కోసం 39 02 34 56 (స్థానిక ఎస్‌టిడి కోడ్ చేర్చండి) లేదా 1800 180 8282 (టోల్ ఫ్రీ) కు డయల్ చేయండి

2. customercare@sbicard.com కు ఇమెయిల్ రాయడం ద్వారా లేదా వెబ్-ఆధారిత ప్లాట్‌ఫామ్ www.sbicard.com/email ద్వారా లేదా ఎస్‌బిఐ కార్డ్ మొబైల్ యాప్‌కు మాతో కనెక్ట్ అవ్వండి > మెయిల్‌బాక్స్ > కంపోజ్ చేయండి >అవసరమగు ఐచ్ఛికలను ఎంచుకోవడం ద్వారా వినియోగదారు సేవా కేంద్రాన్ని సంప్రదించవచ్చు:
3. కస్టమర్, పోస్ట్/కొరియర్ ద్వారా లెటర్స్ పంపడం ద్వారా కుడా కస్టమర్ కేర్‌ను సంప్రదించవచ్చు.
   ఎస్‌బిఐ కార్డ్స్ అండ్ పేమెంట్స్ సర్వీసెస్ లిమిటెడ్, డిఎల్ఎఫ్ ఇన్ఫినిటీ టవర్స్, టవర్ సి, 12 వ అంతస్తు, బ్లాక్ 2, బిల్డింగ్ 3, డిఎల్ఎఫ్ సైబర్ సిటీ, గుర్గావ్ -122002 (హర్యానా) కు వ్రాయడం ద్వారా.
4. సోషల్ మీడియా ఛానెళ్ళు అయిన ట్విట్టర్ (Twitter@SBICard_Connect), ఫేస్‌బుక్ మొదలైనవాటి ద్వారా.
5. ఎస్‌బిఐ కార్డ్ వెబ్‌సైట్‌లో జాబితా చేయబడిన వాక్-ఇన్ డెస్క్ లోకేషన్లలో.
6. ఈ క్రింద ఇవ్వబడిన ఫిర్యాదు/అభ్యర్థన వర్గాల కోసం కార్డ్‌హోల్డర్ ప్రత్యేక ఇమెయిల్ ఐడిలో వ్రాయవచ్చు:
   తప్పుడు అమ్మకాలు మరియు పలు రకాల వేధింపులకు సంబంధించిన ఫిర్యాదులు - salesgrievance@sbicard.com
   మా మొబైల్ యాప్ / వెబ్‌సైట్ ద్వారా వివాదం/అనధికార ట్రాన్సాక్షన్. ప్రత్యామ్నాయంగా, కార్డ్‌హోల్డర్ వివాదం/అనధికార ట్రాన్సాక్షన్ కోసం ప్రత్యేక ఇమెయిల్ ఐడిలో chargeback@sbicard.com లో వ్రాయవచ్చు.
   పోగొట్టుకున్న కార్డును రిపోర్టు చేయడానికి - lostcard@sbicard.com
   ఖాతా మూసివేయడం కొరకు - closurerequest@sbicard.com
   డేటా గోప్యతకు సంబంధిన వాటికై- dataprivacy.complaint@sbicard.com
7. తప్పుడు అమ్మకాలు మరియు పలు రకాల వేధింపులకు సంబంధించిన ఫిర్యాదుల కొరకు కార్డ్‌హోల్డర్ ప్రత్యేక హెల్ప్‌లైన్‌కు కాల్ చేయవచ్చు: 080-39356050
8. గ్రీవెన్స్ రిడ్రెసల్ మెకానిజం

మా సేవా కేంద్ర బృందం అందించిన పరిష్కారంతో వినియోగదారు సంతృప్తి చెందకపోతే గనక, అతను లేదా ఆమె నోడల్ ఆఫిసర్‌కి వ్రాయడం ద్వారా గ్రీవెన్స్ రిడ్రెసల్ సెల్‌ను సంప్రదించవచ్చు. అంకితభావంతో కూడిన బృందం అందుకున్న అన్ని ఫిర్యాదులను సమీక్షిస్తుంది మరియు ప్రాధాన్యత ఆధారంగా వినియోగాదారుకు పరిష్కారాన్ని అందిస్తుంది. ఇలాంటి అన్ని ఫిర్యాదులను తదుపరి పరిష్కారం కోసం మా ఫిర్యాదు నిర్వహణ వ్యవస్థలో నమోదు చేస్తారు. నోడల్ ఆఫిసర్ వినియోగదారుని ప్రతినిధి మరియు ఎస్‌బిఐ కార్డ్‌లోని వివిధ విధులతో సమన్వయం చేయడం ద్వారా వారు తగిన పరిష్కారాన్ని నిర్ధారిస్తారు.

నోడల్ అధికారిని కస్టమర్ ఇ-మెయిల్ ద్వారా, లెటర్స్ పంపి మరియు టెలిఫోన్ ద్వారా కూడా సంప్రదించవచ్చు

ఇ-మెయిల్: - Nodalofficer@sbicard.com

పోస్ట్ ద్వారా: నోడల్ ఆఫిసర్, ఎస్‌బిఐ కార్డ్ పిఒ బ్యాగ్ 28-జిపిఒ, న్యూ ఢిల్లీ-110001

హెల్ప్‌లైన్: - 1860-180-7777

9. సీనియర్ మేనేజ్‌మెంట్ ఫోరమ్ రివ్యూ కోసం మరియు మా డైరెక్టర్లకు తెలియబరచడానికి మేము కస్టమర్ ఫిర్యాదుల రిపోర్ట్‌లను నిర్ణీత కాలంలో ఉంచుతాము.

10. మేము ఫిర్యాదును వ్రాతపూర్వకంగా అందుకుంటే, మేము మీకు ఫిర్యాదు రిఫరెన్స్ నంబర్‌తో సహా ఒక స్వీకరణ రశీదును/సమాధానాన్ని పంపిస్తాము. మేము ఫిర్యాదును ఫోన్ ద్వారా అందుకుంటే, మీరు కోరిన మీదట మీకు ఒక ఫిర్యాదు రిఫరెన్స్ నంబర్‌ను అందించి అవసరమైన సందర్భాలలో పురోగతిని తెలియజేస్తుంటాము. మీకు నిర్దిష్ట సమయ వ్యవధుల్లో (ప్రశ్న/అభ్యర్థన/ఫిర్యాదు స్వభావం ఆధారంగా ఇది మారవచ్చు) తగిన సమాధానం అందించడం ద్వారా మేము మీ విచారణలను మరియు ఫిర్యాదులను పరిష్కరిస్తాము.

11. మా వెబ్‌సైట్‌లో మరియు మా వ్యాపార కార్యకలాపాలు జరిగే అన్ని శాఖల్లో/ప్రదేశాలలో మా గ్రీవెన్స్ రిడ్రెసల్ అధికారి పేరు మరియు సంప్రదన వివరాలను (టెలిఫోన్ నంబర్ మరియు ఇమెయిల్ ఐడి) ప్రదర్శిస్తాము. దీనికి అదనంగా, ఆర్‌బిఐ రీజనల్ ఆఫీస్ ఆఫ్ డిపార్ట్‌మెంట్ ఆఫ్ సూపర్‌విజన్ (“డిఓఎస్”) కు ఇన్-ఛార్జి అధికారి యొక్క సంప్రదన వివరాలను కూడా ఇదివరకు చెప్పిన విధంగా ప్రదర్శిస్తాము, మరియు మీ ఫిర్యాదు/వివాదం నిర్దిష్ట వ్యవధిలో పరిష్కరించబడకపోతే ఎస్‌బిఐసిపిఎస్ఎల్ రిజిస్టర్డ్ కార్యాలయాన్ని తన న్యాయపరిధిలో కలిగి ఉండే ఆర్‌బిఐ డిఓఎస్ ఇన్-ఛార్జి అధికారిని మీరు సంప్రదించవచ్చు.

12. ఆర్‌బిఐ మార్గదర్శకాలు మరియు కంపెనీ వెబ్‌సైట్‌లో అందుబాటులో ఉన్న మా కస్టమర్ ఫిర్యాదుల విధానానికి అనుగుణంగా, మీరు నివేదించిన ప్రతి అంశాన్ని మేము ఫిర్యాదు స్వీకరించిన తేదీ నుండి 30 రోజులలోపు పరిష్కరించడానికి మా వంతు పూర్తి ప్రయత్నం చేస్తాము. అప్పటికీ మీరు మీకు అందిన సమాధానంతో సంతృప్తి చెందకపోతే మరియు సమస్యల పరిష్కారానికి ఇతర ప్రత్యామ్నాయాలను ఆశ్రయించాలనుకుంటే, మిరు రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియాచే నియమించబడిన ఒంబడ్స్‌మన్‌ను సంప్రదించవచ్చు. ఇందుకు ప్రక్రియా విధానాన్ని మా సిబ్బంది మీకు వివరిస్తారు.
13. ఒకవేళ కార్డ్‌హోల్డర్ మరణిస్తే ఇన్సూరెన్స్ క్లెయిమ్ దాఖలు చేసుకోవడానికి మరియు బకాయిలను సెటిల్ చేసుకోవడానికి కుటుంబ సభ్యులకు పూర్తి సహకారాన్ని అందిస్తాము.
14. మా ప్రతినిధి తప్పుగా మాట్లాడిన లేదా వేధింపులకు పాల్పడే ఏదైనా చర్యకు వ్యతిరేకంగా ఫిర్యాదులు చేయడానికి కార్డ్ దారుల కోసం ప్రత్యేక హెల్ప్‌లైన్ మరియు ఇమెయిల్-ఐడి అందుబాటులో ఉంచబడుతుంది.
15. వసూళ్లకు సంబంధించిన ఫిర్యాదుల పరిష్కారం కోసం ప్రత్యేక వ్యవస్థ కస్టమర్లకు అందుబాటులో ఉంచబడుతుంది. ఆ వ్యవస్థకు సంబంధించిన వివరాలు రుణం విడుదల సమయంలో కస్టమర్‌కు అందించబడతాయి.

18. **<u>లీన్ / ఈడు పత్రాల విడుదల</u>**

a)రుణగ్రహీతపై వారికి ఉండవచ్చిన ఇతర చట్టబద్ధమైన క్లెయిమ్‌లకు సంబంధించిన హక్కు లేదా లీన్ (ఈడు హక్కు) వర్తించే సందర్భాలను మినహాయించి, అన్ని బకాయిలు చెల్లించబడిన తర్వాత లేదా రుణానికి సంబంధించిన బకాయి మొత్తం పూర్తిగా వసూలైన తర్వాత, మేము అన్ని భద్రతా ఆస్తులను విడుదల చేస్తాము.

b) సెట్-ఆఫ్ హక్కును వినియోగించాల్సిన పరిస్థితి ఏర్పడితే, మిగిలి ఉన్న క్లెయిమ్‌ల పూర్తి వివరాలతో పాటు, సంబంధిత క్లెయిమ్ పరిష్కరించబడే వరకు/చెల్లించబడే వరకు భద్రతా ఆస్తులను మా వద్ద ఉంచుకునే హక్కు మాకు ఉన్న షరతుల గురించి మీకు నోటీసు ఇవ్వబడుతుంది.

c) అన్ని బకాయిలు పూర్తిగా చెల్లించిన అనంతరం 30 రోజులలోపు అన్ని అసలు పత్రాలు విడుదల చేయబడతాయి మరియు ఏదైనా రిజిస్ట్రీ వద్ద నమోదు చేయబడిన చార్జీలు/హక్కు నమోదులు తొలగించబడతాయి.

d) మీ ప్రాధాన్యత / సౌలభ్యానికి అనుగుణంగా, అసలు పత్రాలను ఖాతా నిర్వహించబడిన ఎస్‌బిఐసి అవుట్‌లెట్/శాఖ నుండి లేదా ఆ పత్రాలు అందుబాటులో ఉన్న ఏ ఇతర కార్యాలయం నుండి అయినా స్వీకరించుకునే అవకాశాన్ని మీకు కల్పిస్తాము.

e) 1 డిసెంబర్ 2023 లేదా ఆ తరువాత జారీ చేయబడిన రుణ మంజూరు లేఖల్లో, అసలు పత్రాలను తిరిగి అందించే గడువు మరియు స్థలానికి సంబంధించిన వివరాలు స్పష్టంగా పేర్కొనబడతాయి.

f) ఏకైక రుణగ్రహీత లేదా ఉమ్మడి రుణగ్రహీతల మరణం వంటి అనుకోని పరిస్థితులను పరిష్కరించడానికి, చట్టబద్ధ వారసులకు అసలు పత్రాలను తిరిగి అందించే స్పష్టమైన విధానాన్ని మేము రూపొందించాము. కస్టమర్ల సమాచారార్థం, ఈ విధానాన్ని ఇతర సంబంధిత విధానాలు మరియు ప్రక్రియలతో పాటు మా వెబ్‌సైట్‌లో ప్రదర్శిస్తాము

g) అన్ని బకాయిలను పూర్తిగా చెల్లించిన తర్వాత 30 రోజులకంటే ఎక్కువ ఆలస్యంగా అసలు పత్రాలను విడుదల చేసిన సందర్భంలో చెల్లించవలసిన ఏదైనా పరిహారం, ఆ సమయంలో అమలులో ఉన్న ఆర్‌బిఐ మార్గదర్శకాల ప్రకారం ఉంటుంది.

19. నమూనా ప్రవర్తనా నియమావళి

మా కలెక్షన్ ఏజంట్లు మరియు సేల్స్ సర్వీస్ ప్రొవైడర్లు వారి కొరకు రూపొందించిన ప్రవర్తనా నియమావళిని అనుసరిస్తారు. ఇందులోని క్లాజులు క్రింద పేర్కొనబడ్డాయి. సేల్స్ సర్వీస్ ప్రొవైడర్ల కొరకు ప్రవర్తనా నియమావళి SBI కార్డ్ వెబ్‌సైట్ www.sbicard.com లో కూడా అందుబాటులో ఉంటుంది మరియుమా ప్రతినిధి ఏదైనా అనుచిత ప్రవర్తనకు పాల్పడినట్లు మీనుండి ఫిర్యాదును అందుకున్న సందర్భంలో, అట్టి ఫిర్యాదును పరిష్కరించడానికి తగిన చర్యలు తీసుకుంటాము.

1. అనువర్తనీయత
2. టెలీ - కాలింగ్
3. సేల్స్/కలెక్షన్ కాల్‌లు
4. సేల్స్ ఎగ్జిక్యూటివ్/కలెక్షన్స్ ఎగ్జిక్యూటివ్

20. వార్షిక సమీక్ష

ఈ నియమావళి సంవత్సరానికి ఒకసారి లేదా చట్టాలు మరియు నిబంధనల్లో ఏవైనా మార్పులు జరిగితే (వర్తించిన విధంగా) అంతకంటే ముందే సమీక్షించబడుతుంది మరియు అట్టి సమీక్ష పారదర్శకంగా జరుగుతుంది.

ఈ కోడ్‌కు సంబంధించి మీకు ఏవైనా ప్రశ్నలు లేదా సమాచారం అవసరమైతే, పైన పేర్కొన్న సంప్రదింపు వివరాల ద్వారా మమ్మల్ని సంప్రదించవచ్చు.