எஸ்பிஐ கார்ட்ஸ் அண்டு பேமெண்ட் சர்விசஸ் லிமிடெட்

நியாயமான பயிற்சி குறியீடு

11 ஜூன் 2025

ஆவண வகைப்பாடு:
பொது

பொருளடக்கம்

பிரிவு	உள்ளடக்கங்கள்	பக்க எண்.
1	அறிமுகம் மற்றும் நோக்கம்	3
2	நோக்கம்	4
3	பங்கு மற்றும் பொறுப்பு	4
4	பொதுவானவை	7
5	தகவல்	9
6	கட்டணவீதம் (கட்டணம் /விதிப்புகள்/ வட்டி)	14
7	வட்டி விகிதங்கள்	15
8	விதிப்புகள்	16
9	முடித்தல்	17
10	விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள்	18
11	விளம்பரம் மற்றும் சந்தைப்படுத்துதல்	19
12	கணக்கு செயல்பாடுகள்	21
13	கார்டுகள் மாற்றும் பின்கள்	22
14	கணக்கு விவரங்களின் இரகசியத்தன்மை	24
15	நிலுவைத் தொகை வசூலித்தல்	26
16	கூடுதல் உதவி: புகார்கள் / மற்றும் கருத்து / பரிந்துரைகள்	29
17	மாதிரி நடத்தை விதிமுறை	32
18	வருடாந்திர மதிப்பாய்வு	33

1. அறிமுகம் மற்றும் நோக்கம்

இந்திய வங்கிகளின் சங்கம் (ஐபிஏ) ஒரு விதிமுறைகளை உருவாக்கி விநியோகித்துள்ளது, இது தனிப்பட்ட வாடிக்கையாளர்களை கையாளுவதற்கான நியாயமான நடவடிக்கை நெறிமுறைகளுக்கான தரங்களை அமைக்கிறது. இந்திய ரிசர்வ் வங்கியின் ("ரிசர்வ் வங்கி") கிரெடிட் கார்டுகளுக்கான வழிகாட்டுதல்களின்படி, நாங்கள் இந்த விதிமுறைகளை ஏற்றுக்கொண்டு எங்கள் நிறுவனத்தில் செயல்படுத்தியுள்ளோம்.

இது ஒழுங்குமுறை இயக்கிய ஆவணமாக, விதிமுறைகளை ஊக்குவிக்கிறது மற்றும் எஸ்பிஐசிபிஎஸ்எல் இன் வாடிக்கையாளர்களின் நலனுக்காக அதிக இயக்க தரங்களை அடைய சந்தை சக்திகளை ஊக்குவிக்கிறது. விதிகளில், 'நீங்கள்' என்பது எங்கள் கிரெடிட் கார்டு வாடிக்கையாளரைக் குறிக்கிறது, மேலும் 'நாங்கள்' என்பது நிறுவனத்தை குறிக்கிறது, அதாவது எஸ்பிஐசிபிஎஸ்எல். பிரிவு 3 இல் விவரிக்கப்பட்டுள்ள முக்கிய கடமைகளால் குறியீட்டின் தரங்கள் நிர்வகிக்கப்படுகின்றன.

மாறுபாடு கூறப்பட்டாலன்றி, இந்த குறியீட்டின் அனைத்து பகுதிகளும் அவை நேரடியாக நிறுவனத்தால் அல்லது எங்கள் சார்பாக செயல்படும் முகவர்களால், அல்லது நாங்கள் அவற்றை நேரில், தொலைபேசி வாயிலாக, ஊடாடும் மின்னணு சாதனங்கள் மூலம், அல்லது இணையத்தின் மூலம் அல்லது வேறு எந்த முறையிலும் வழங்கியிருந்தாலும் அது அனைத்து கிரெடிட் கார்டு தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகளுக்கும் பொருந்தும்.

இந்த குறியீட்டில் கோடிட்டுக் காட்டப்பட்டுள்ள கடமைகள் சாதாரண இயக்க சூழலில் பொருந்தும். கட்டுப்படுத்த முடியாத நிலை (அதாவது கடவுளின் செயல், வெள்ளம், பூகம்பங்கள்) ஏற்பட்டால், நாங்கள் இந்த விதிமுறைகளின் படி கடமைகளை நிறைவேற்ற முடியாமல் போகலாம்.

2. நோக்கம்

- நியாயமான தரங்களை அமைப்பதன் மூலம் நல்ல, நியாயமான மற்றும் வெளிப்படையான வணிக நடைமுறைகளைப் பின்பற்றவும்;
- அதிக இயக்கத் தரங்களை அடைய நியாயமான இயக்கத்தின் மூலம், சந்தை சக்திகளை ஊக்குவித்தல்;
- நியாயமான மற்றும் நல்லுறவை ஊக்குவிக்கும் வகையில் வாடிக்கையாளருடன் தொடர்பு கொள்ளவும்;
- டிஜிட்டல் கட்டணம் செலுத்தும் முறை மீதான நம்பிக்கையை வளர்ப்பதற்கு இதுபோன்ற தரம் மற்றும் நடைமுறைகளை அமைக்கவும்.
- வாடிக்கையாளர் பாதுகாப்பு விழிப்புணர்வை அதிகரித்து மற்றும் டிஜிட்டல் கட்டணத்திற்கான பாதுகாப்பான சூழலை வழங்கவும்

3. பங்கு மற்றும் பொறுப்பு

உங்களுக்காக நாங்கள் எங்கள் முக்கிய கடமைகள் உறுதி செய்வது:

i) உங்களுடன் நாங்கள் நடத்தும் அனைத்து நடவடிக்கைகளிலும் சரியாகவும், நியாயமாகவும் செயல்படுவோம்:

- இந்த குறியீட்டில் உள்ள கடமைகள் மற்றும் தரங்கள், மற்றும் நாங்கள் வழங்கும் தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகள் மற்றும் எங்கள் ஊழியர்கள் பின்பற்றும் செயல்முறைகள் மற்றும் நடைமுறைகளில் பூர்த்தி செய்வதல்
- வாடிக்கையாளர்களைக் கையாள்வதில் குறைந்தபட்ச தரங்களை அமைப்பதன் மூலம் நல்ல மற்றும் நியாயமான நடைமுறைகளை ஊக்குவித்தல்
- எங்கள் தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகள் தொடர்புடைய அனைத்து சட்டங்களையும் விதிமுறைகளையும் பூர்த்தி செய்து அவை உங்கள் தேவைகளுக்கு பொருத்தமானவை என்பதை உறுதிப்படுத்துவது.

- உங்களுடன் உள்ள எங்கள் நடவடிக்கைகள், நேர்மை மற்றும் வெளிப்படைத்தன்மை நெறிமுறைக் கொள்கைகளைக் கொண்டிருக்கும், இதன்படி நீங்கள் நியாயமான முறையில் சேவைகளில் எதை எதிர்பார்க்கலாம் என்பதைப் பற்றி நன்கு புரிந்து கொள்ள முடியும்.
- எந்தவொரு சட்டவிரோத அல்லது நெறிமுறையற்ற நுகர்வோர் நடைமுறையில் ஈடுபடுவதில்லை
- அதிக இயக்கத் தரங்களை அடைய, போட்டி மூலம் சந்தை சக்திகளை ஊக்குவித்தல்;
- தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகள், விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் மற்றும் அவற்றுக்கு பொருந்தும் வட்டி விகிதங்கள்/சேவை கட்டணங்கள் பற்றிய தெளிவான தகவல்களை வழங்குதல்
- எங்கள் விளம்பரம் மற்றும் விளம்பர கையேடுகள் தெளிவானவை மற்றும் தவறாக வழிநடத்துபவை அல்ல என்பதை உறுதி செய்தல்.
- தொழில்நுட்ப தோல்விகளால் எழும் சிக்கல்களைத் போக்க பொருத்தமான மாற்று வழிகள் வழங்குதல்.
- நிதி சேவை அமைப்பில் உங்கள் நம்பிக்கையை வளர்ப்பது.
- டிஜிட்டல் கட்டண முறைகளை பாதுகாப்பான, வசதியான மற்றும் வலுவான தொழில்நுட்ப சூழலில் வழங்குதல்.
- வட்டி வசூலிப்பதில் நியாயமான நடைமுறைகளைப் பின்பற்றுவதை உறுதி செய்தல்.

ii) பின்வரும் தகவல்களை எளிய மற்றும் பிராந்திய மொழியில் அல்லது நீங்கள் புரிந்துகொள்ளும் மொழியில் வழங்குவதன் மூலம் எங்கள் கிரெடிட் கார்டு தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகள் எவ்வாறு செயல்படுகின்றன என்பதைப் புரிந்துகொள்ள உங்களுக்கு உதவுதல்:

- உங்களுக்கு என்ன நன்மைகள்
- நீங்கள் எவ்வாறு நன்மைகளைப் பெற முடியும்

- அவற்றின் நிதி தாக்கங்கள் என்ன
- உங்கள் கேள்விகளுக்கு பதில் பெற நீங்கள் யாரை தொடர்பு கொள்ளலாம்

iii) உங்கள் கேள்விகள் மற்றும் புகார்களை விரைவாகவும் திறமையாகவும் கையாளுதல்:

- உங்கள் கேள்விகளை கொண்டு சேர்க்கும் தடம் வழங்குதல்
- நீங்கள் சொல்வதை பொறுமையாகக் கேட்பது
- எங்கள் தவறுகள் ஏதேனும் இருந்தால் அதை ஏற்றுக்கொள்வது
- தவறுகளை சரிசெய்தல் / உங்கள் கேள்விகளுக்கு தீர்வு காண மாற்றங்களைச் செயல்படுத்துவது
- எங்கள் பதிலை உங்களுக்கு உடனடியாக தெரிவிப்பது
- உங்களுக்கு பதிலில் திருப்தி இல்லை என்றால் உங்கள் புகாரை எவ்வாறு முன்னோக்கி எடுத்துச் செல்வது என்று உங்களுக்குக் கூறுவது

iv) இந்த குறியீட்டை எங்கள் இணையதளத்தில் பொது அணுகலுக்குக் கிடைக்கச் செய்வதன் மூலம் விளம்பரப்படுத்தி, மற்றும் கோரிக்கையின் பேரில் நகல்களை உங்களுக்குக் கிடைக்கச் செய்வது. எங்கள் ஊழியர்கள் குறியீடு பற்றிய தகவல்களை வழங்க பயிற்சி அளிக்கப்படுவதை நாங்கள் உறுதி செய்வோம்.

v) நாங்கள் உங்களுக்கு கிரெடிட் இன்ஃபர்மேஷன் கம்பெனிகளின் (சிஐசி) பங்கும், மற்றும் நாங்கள் அவற்றிடம் செய்யும் விசாரணைகள் மற்றும் அவை வழங்கும் தகவல்களின் படிநீங்கள் கடன்/கிரெடிட் கார்டுகளைப் பெறுவதற்கான உங்கள் திறனை எவ்வாறு பாதிக்கும் என்பதை விளக்குவோம்.

vi) கிரெடிட் கார்டில் உங்கள் கடன் நிலை குறித்து சிஐசிக்கு அறிவிப்பதற்கு முன், நாங்கள் வாரியம் ஒப்புதல் அளித்த நடைமுறையை கடைப்பிடிப்போம். தற்போதுள்ள கடன்

வசதிகளின் டிஃபால்ட்/டேஸ் பாஸ்ட் டியூ (டிபிடி) தொடர்பான தகவல்களை சிஜசி களுக்குச் சமர்ப்பிக்கும் போது, உங்கள் மொபைல் எண்/ இமெயில் ஐடி விவரங்கள் எங்கிருந்தாலும், அதன் மூலம் நாங்கள் உங்களுக்கு எஸ்எம்எஸ் /இமெயில் ஐடி மூலம் விழிப்பூட்டல் செய்திகளை அனுப்புவோம். கணக்கை முறைப்படுத்துவது அல்லது மூடுவது குறித்த இந்தத் தகவலை CIC உடன் புதுப்பிக்க அடுத்த அறிக்கையில் நடவடிக்கை எடுப்போம்.

vii) தவறு ஏற்பட்டால், கார்டு கணக்கில் நிலுவையில் இருப்பதை வசூலிக்க, கார்டு உரிமையாளருக்கு அவ்வப்போது நினைவூட்டல் அனுப்ப தபால், தொலைநகல், தொலைபேசி, மின்னஞ்சல், எஸ்எம்எஸ் அல்லது நாங்கள் தீர்மானித்த வேறு எந்த பயன்முறை மூலமாகவும், மற்றும் /அல்லது மூன்றாம் தரப்பினர் நினைவூட்டவும், தொடர்-காணல் செய்யவும் மற்றும் நிலுவைத் தொகையை வசூலிக்கவும் ஈடுபடுத்தலாம். அவ்வாறு நியமிக்கப்பட்ட எந்த மூன்றாம் தரப்பினரும், கடன் வசூல் தொடர்பான நடத்தை விதிகளை முழுமையாக கடைபிடிப்பார்கள்.

viii) உங்களுக்கு வழங்கப்பட்ட வசதிகள் மற்றும் இவற்றை நீங்கள் எவ்வாறு பெறலாம், மற்றும் உங்கள் கேள்விகளுக்கு தீர்வு காண நீங்கள் யாரை எவ்வாறு தொடர்பு கொள்ள வேண்டும் என்பது பற்றிய தகவல்களை வழங்குதல்.

4. <u>பொதுவானவை</u>

i) கிரெடிட் கார்டு சேவையை வழங்குவதில் நாங்கள் வயது, பாலினம், இயலாமை, சாதி மற்றும் மதம் ஆகியவற்றின் அடிப்படையில் பாகுபாடு காட்ட மாட்டோம். எனினும், சமூகத்தின் பல்வேறு பிரிவுகளுக்காக வடிவமைக்கப்பட்ட திட்டங்களை நிறுவுவதில் அல்லது பங்கேற்பதிலிருந்து இது எங்களை தடுக்காது.

ii) நாங்கள் அவசியம் என்று நினைத்தால், நீங்கள் கிரெடிட் கார்டு விண்ணப்பத்தில் குறிப்பிட்டுள்ள விவரங்களை உங்கள் இல்லத்தில்

மற்றும்/அல்லது வணிக முகவரியில் இதற்காக நியமிக்கப்பட்ட முகவர் மூலம் தொடர்பு கொண்டு சரிபார்ப்போம்.

iii) நிறுவனம் உங்கள் கணக்கில் ஒரு பரிவர்த்தனையை விசாரிப்பதற்கு, போலிஸ்/பிற புலனாய்வு அமைப்புகளை நிறுவனம் ஈடுபடுத்த வேண்டியிருந்தால், நீங்கள் அதற்கு ஒத்துழைக்க வேண்டும் என்று எதிர்பார்க்கப்படுகிறது.

iv) ஒரு வாடிக்கையாளராக, நீங்கள் மோசடியாக அல்லது அலட்சியமாக செயல்பட்டால் அனைத்து இழப்புகளுக்கும் நீங்களே பொறுப்பாவீர்கள். நீங்கள் மோசடியாக அல்லது அலட்சியமாக செயல்படவில்லை என்றால், எங்கள் 'குறை தீர்க்கும் கொள்கையின்' ஒரு பகுதியாக, கார்டை தவறாகப் பயன்படுத்துவதற்கான உங்கள் பொறுப்பு கார்டு வழங்குவதற்கான விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள தொகை மற்றும் அங்கீகரிக்கப்படாத கார்டு பரிவர்த்தனைக் கொள்கைக்கான வாடிக்கையாளர் பொறுப்பு ஆகியவற்றின் அடிப்படையில் வரையறுக்கப்படும்.

v) சலுகை/நிவாரணத்தின் அசல் செல்லுபடியாகும் காலத்தில் ஏற்கனவே வழங்கப்பட்ட சலுகைகள் அல்லது நிவாரணங்களை நாங்கள் திரும்பப் பெற மாட்டோம்.

vi) கார்டு உரிமையாளர் ஒப்பந்தத்தின் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் வழங்கப்பட்ட நோக்கங்களைத் தவிர்த்து நிறுவனம் உங்கள் விவகாரங்களில் தலையிடுவதைத் தவிர்க்கும் (புதிய தகவல்கள், நீங்கள் முன்னர் வெளிப்படுத்தாதவை, நிறுவனத்தின் கவனத்திற்கு வராத வரை).

vii) நீங்கள் உங்கள் பின்னை இழந்ததால் அல்லது உங்கள் கடவுச்சொல் அல்லது மற்ற பாதுகாக்கப்பட்ட தகவல்கள் சமரசம் செய்யப்பட்டதால் உங்கள் கணக்கு தவறாகப் பயன்படுத்தப்பட்டால், எங்களுக்கு அறிவிக்கப்பட்டு தவறாகப் பயன்படுத்துவதைத் தடுக்க நாங்கள் நடவடிக்கை எடுக்கும் வரை நீங்கள் பொறுப்பாவீர்கள்.

viii) பின்வருபவற்றை நீங்கள் மாற்றும்போது, தயவுசெய்து எங்களுக்கு உடனடியாக தெரியப்படுத்துங்கள்:

a. பெயர்

b. முகவரி

c. தொலைபேசி எண்

d. மின்னஞ்சல் முகவரி

5. **<u>தகவல்</u>**

கிரெடிட் கார்டு என்பது ஒரு பிளாஸ்டிக் கார்டு வழியான ஒரு சேவையாகும் அல்லது மொபைல் போனில் அல்லது சில கிரெடிட்/ரொக்க வசதியுடன் கூடிய வேறு எந்த முறைகளாலும் வழங்கப்படலாம், இது பொருட்கள் மற்றும் சேவைகளுக்கு பணம் செலுத்த அல்லது பணத்தை எடுக்க உங்களை அனுமதிக்கிறது.

i) நீங்கள் ஒரு வாடிக்கையாளராக மாறுவதற்கு முன், நாங்கள்:

- உங்கள் தேவைகளைப் பூர்த்தி செய்யும் கிரெடிட் கார்டு தற்செயலான தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகளை நீங்கள் தேர்வு செய்ய உங்களுக்கு உதவுவது.
- நீங்கள் ஆர்வம் உள்ளதாகக் கூறும் சேவைகள் மற்றும் தயாரிப்புகளின் முக்கிய அம்சங்களை விளக்கும் தெளிவான தகவலை உங்களுக்கு வழங்கி, இதன்மூலம் மற்ற நிறுவனங்கள் வழங்கும் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுடன் அர்த்தமுள்ள ஒப்பீடு செய்து நீங்கள் தகவலறிந்த முடிவை எடுக்கலாம்.
- உங்களுடன் பிராந்திய மொழியில் அல்லது நீங்கள் புரிந்துகொள்ளும் மொழியில் உங்களுடன் தொடர்பு கொள்ளுவது;
- ரிசர்வ் வங்கி மற்றும் எங்கள் நடைமுறைகளால் வகுக்கப்பட்டுள்ள “உங்கள் வாடிக்கையாளரை அறிந்து கொள்ளுங்கள்” (KYC) வழிகாட்டுதல்களின் கீழ் தேவையான அளவு விடாமுயற்சியுடன் செயல்படுவது.
- அனைத்து பயன்பாடுகளுக்கும் ஒப்புதல் ரசீது வழங்குவது. விண்ணப்பங்களின் அனைத்து ஒழுங்குமுறைத் தேவைகளும்

பூர்த்தி செய்யப்பட்டிருந்தால், விண்ணப்பங்கள் 15 நாட்களில் அல்லது விண்ணப்பங்கள் பெறப்பட்ட தினத்திலிருந்து நீட்டிக்கப்பட்ட காலத்திற்குள் அனைத்து வகையிலும் நிறைவு செய்யப்படும்.

- பொதுவாக விண்ணப்பிக்கும் போது விண்ணப்பத்தை செயலாக்க தேவையான அனைத்து விவரங்களும் சேகரிக்கப்படும். ஒருவேளை எங்களுக்கு கூடுதல் தகவல் தேவைப்பட்டால் உடனடியாக உங்களைத் தொடர்பு கொள்வோம் என்பதை உங்களுக்குத் தெரியப்படுத்துவோம்
- உங்களுக்கு கிரெடிட் கார்டு வழங்க எங்களுக்கு உங்களிடமிருந்து என்ன தகவல்/ஆவணங்கள் தேவை என்று உங்களுக்கு கூறப்படும். சட்டம் மற்றும் ஒழுங்குமுறை தேவைகளுக்கு இணங்க, உங்கள் அடையாளம், முகவரி, வேலைவாய்ப்பு போன்றவற்றைப் பொறுத்து உங்களிடமிருந்து எங்களுக்கு என்ன ஆவணங்கள் தேவை என்பதையும், சட்டரீதியான அதிகாரிகளால் (எ.கா. PAN விவரங்கள்) நிர்ணயிக்கப்படக்கூடிய வேறு எந்த ஆவணத்தை பற்றியும் நாங்கள் உங்களுக்கு கூறுவோம். . கார்டு விண்ணப்ப படிவத்தில் இது குறிப்பிடப்படும்.
- எங்களுக்கு அவசியம் ஏற்பட்டால் கிரெடிட் கார்டு விண்ணப்பத்தில் நீங்கள் குறிப்பிட்டுள்ள விவரங்களை உங்கள் குடியிருப்பு மற்றும்/அல்லது வணிக தொலைபேசி எண்களில் தொடர்பு கொள்வதன் மூலம் மற்றும்/அல்லது உங்கள் குடியிருப்பு மற்றும்/அல்லது வணிக முகவரியில் இதற்காக எங்களால் நியமிக்கப்பட்ட முகவர்களால் நேரில் வந்து சரிபார்க்கப்படும்.

ii) நீங்கள் கிரெடிட் கார்டுக்கு விண்ணப்பிக்கும்போது, நாங்கள் உங்களுக்கு கட்டணம் மற்றும் வட்டி விகிதங்கள், பில்லிங் மற்றும் கட்டணம், புதுப்பித்தல் மற்றும் முடித்தல் நடைமுறைகள் மற்றும் நீங்கள் கார்டை இயக்க தேவைப்படக்கூடிய வேறு ஏதேனும் தகவல் போன்ற தொடர்புடைய விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளை விளக்குவோம்.

- நீங்கள் ஒரு தயாரிப்பு/சேவை பெறும்போது/விண்ணப்பிக்கும் போது நாங்கள் எங்கள் இலக்கு நேரத்தை உங்களுக்கு அறிவுறுத்துவோம்.
- ஒவ்வொரு கிரெடிட் கார்டு விண்ணப்பத்திற்கும், நாங்கள் உங்களுக்கு ஒரு ஒப்புதல் அளிப்போம், மேலும் விண்ணப்பத்தை செயலாக்க எத்தனை நாட்கள் ஆகும் என்பதையும் குறிப்பிடுவோம்.
- உங்கள் கிரெடிட் கார்டு விண்ணப்பத்தை எங்களால் செயலாக்க முடியவில்லை என்றால், அதை நிராகரிப்பதற்கான காரணம் உங்களுக்கு எழுத்துப்பூர்வமாக தெரிவிக்கப்படும்.
- நிலுவைத் தொகையைக் கணக்கிடும் முறை, கார்டு புதுப்பித்தல் மற்றும் கார்டை நிறுத்துதல் ஆகியவை குறித்து உங்களுக்கு விளக்கப்படும்.
- நீங்கள் கார்டை இயக்க தேவைப்படக்கூடிய நடைமுறைகள்.
- கிரெடிட் கார்டின் முக்கிய அம்சங்கள் மற்றும் மொத்தக்கட்டணம் ஆகியவற்றைக் கொண்ட மிக முக்கியமான விதிமுறைகள் & நிபந்தனைகள் மற்றும் முக்கிய உண்மை அறிக்கையின் நகலை உங்களுக்கு வழங்குவோம்.
- நாங்கள் உங்களுக்கு ஒரு கார்டு வழங்குவதற்கு முன், நீங்கள் நிலுவைத் தொகையை திருப்பிச் செலுத்த முடியும் என்று நாங்கள் நினைக்கிறோமா என்பதை நாங்கள் மதிப்பீடு செய்வோம்.
- நாங்கள் முகவர்களாக அல்லது காப்பீட்டு நிறுவனத்தின் வேறு எந்தவொரு திறனிலும், கிரெடிட் கார்டுகளில் ஏதாவது காப்பீடு வழங்கினால் உங்களுக்குத் தெரிவிக்கப்படும்.
- காப்பீட்டுத் தயாரிப்புகளை நீங்கள் பெறுவதற்கு உங்களது சம்மதத்தைப் பெறுவதை நாங்கள் உறுதி செய்வோம்.
- கார்டு வழங்கப்பட்ட நாளிலிருந்து 30 நாட்களுக்கு மேல் ஆக்டிவேட் செய்யப்படாமல் இருந்தால் மற்றும் உறுதிப்படுத்தலைக் கோரிய நாளிலிருந்து 7 வேலை

நாட்களுக்குள் கார்டை ஆக்டிவேட் செய்வதற்கு எந்த ஒப்புதலும் பெறப்படாவிட்டால் நாங்கள் எந்தக் கட்டணத்தையும் விதிக்க மாட்டோம்.

- நியமிக்கப்பட்ட செயல்பாடுகளை நிறைவேற்ற, உங்கள் கார்டுத் தரவைப் (பரிவர்த்தனைத் தரவு உட்பட) பகிர்வது அவசியமானாலன்றி, அவுட்சோர்ஸ் செய்யும் கூட்டாளர்களுடன் அவற்றைப் பகிர்ந்து கொள்ள மாட்டோம்.

iii) நீங்கள் வாடிக்கையாளராகும் போது, நாங்கள்:

- வருடாந்திர வட்டி வீதம் மற்றும் அதன் விண்ணப்ப முறை உள்ளிட்ட விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுடன் அனுமதிக்கப்பட்ட கடன் வரம்பின் அளவு வரவேற்பு கிட்டில் ஒரு பிராந்திய மொழியில் அல்லது நீங்கள் புரிந்துகொள்ளும் மொழியில் தெரிவிக்கப்படும்.
- உங்கள் முதல் கிரெடிட் கார்டுடன் உங்கள் கிரெடிட் கார்டின் பயன்பாடு தொடர்பாக விரிவான விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள், வட்டி மற்றும் பொருந்தக்கூடிய கட்டணங்கள் மற்றும் மற்ற தொடர்புடைய தகவல்களை வழங்கும் சேவை வழிகாட்டி/உறுப்பினர் கையேடு அனுப்பப்படும்.
- கிரெடிட் கார்டின் முக்கிய அம்சங்கள் மற்றும் மொத்தக்கட்டணங்கள் அடங்கிய மிக முக்கியமான விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் (MITC) மற்றும் முக்கிய உண்மை அறிக்கையின் நகலையும் உங்களுக்கு வழங்குவோம்.
- கையொப்பமிடப்பட்ட/டிஜிட்டல் கையொப்பமிடப்பட்ட கிரெடிட் கார்டு விண்ணப்பத்தின் நகலை கடவுச்சொல் மூலம் பாதுகாக்கப்பட்ட கோப்பில் மின்னஞ்சல் மூலம் அல்லது அஞ்சல் அல்லது கூரியர் சேவை மூலம் உங்களுக்கு வழங்குவோம்.
- நீங்கள் எப்போது வேண்டுமானாலும் எங்களைத் தொடர்பு கொள்ள தொலைபேசி எண்கள், அஞ்சல் முகவரி, வலைத்தளம்/மின்னஞ்சல் முகவரி போன்ற எங்கள் தொடர்பு விவரங்கள் உங்களுக்கு அளிக்கப்படும்.

- உங்கள் கிரெடிட் கார்டு அறிக்கையில் தோன்றும் நீங்கள் அங்கீகரிக்காத ஒரு பரிவர்த்தனையை பற்றி எங்களிடம் கேட்டால் நாங்கள் உங்களுக்கு கூடுதல் விவரங்களை வழங்குவோம். சில சமயங்களில், நீங்கள் ஒரு பரிவர்த்தனையை அங்கீகரிக்கவில்லை வழங்கவில்லை என்பதற்கான உறுதிப்படுத்தல் அல்லது ஆதாரத்தை நீங்கள் எங்களுக்கு வழங்க வேண்டும்.
- உங்கள் கார்டு தொலைந்துவிட்டால்/ தவறாகப் பயன்படுத்தப்பட்டால் நீங்கள் பொறுப்பேற்கக்கூடிய உங்கள் கணக்கில் உள்ள இழப்புகள் பற்றி எங்கள் சேவை வழிகாட்டி/உறுப்பினர் கையேட்டின் மூலம் உங்களுக்குத் தெரிவிக்கப்படும்.
- கோரப்படாத வணிக தகவல் தொடர்புகள் குறித்த வழிகாட்டுதல்களைப் பின்பற்றவும், இதன்படி நாங்கள் ஒரு வாடிக்கையாளருக்கு தொலைபேசி அழைப்புகள்/எஸ்எம்எஸ் மூலம் ஒரு புதிய தயாரிப்பு/சேவையின் எந்தவொரு விளம்பர சலுகை பற்றிய தகவல்/சேவையைப் பெறுவதற்கு வாடிக்கையாளர் எங்களுக்கு எழுத்துப்பூர்வமாக ஒப்புதல் அளித்தாலன்றி தெரிவிக்க மாட்டோம். நாங்கள் வாடிக்கையாளருக்கு ஏற்கனவே உள்ள தயாரிப்புகள் அல்லது சேவைகளின் சலுகைகள்/ அம்சங்கள் குறித்து அவர்/அவள் ஏற்கனவே பெற்றுள்ளதை பற்றி தொடர்ந்து தெரிவிப்போம்.
- நாங்கள் எங்கள் தயாரிப்பை எவ்வாறு பயன்படுத்துவது என்பது குறித்த வழக்கமான புதுப்பிப்புகளை உங்களுக்கு வலைத்தளம், அஞ்சல் அல்லது மற்ற பயன்முறைகளால் வழங்குவோம்.
- உங்கள் கிரெடிட் கார்டு அல்லது பண வரம்பு அல்லது மற்ற கடன் வாங்குவதை அதிகரிப்பதற்கு முன், நீங்கள் நிலுவைத் தொகையை திருப்பிச் செலுத்த முடியும் என்று நாங்கள் கருதுகிறோமா என்பதை நாங்கள் மதிப்பிடுவோம், மேலும் உங்கள் ஒப்புதலை எழுத்துப்பூர்வமாக பெறுவோம். வாடிக்கையாளர் குறிப்பாக பரிவர்த்தனையை சரிபார்த்து மற்றும் எம்ஜடிசியைப் படித்ததற்கு, மின்னணு மூலம் பெறப்பட்ட

ஒப்புதல், மற்றும் மீட்டெடுக்கக்கூடிய அத்தகைய ஒப்புதலின் டிஜிட்டல் பதிவுகள் ஒப்புதலுக்கான சம்மத சான்றாக கருதப்படும்.

- உங்கள் வெளிப்படையான ஒப்புதலைக் கோராமல் அனுமதிக்கப்பட்ட மற்றும் அறிவுறுத்தப்பட்ட கடன் வரம்பு எந்த நேரத்திலும் மீறப்படவில்லை என்பதை உறுதிப்படுத்துங்கள். இருப்பினும், கடன் வரம்பு மீறப்படும் சில சந்தர்ப்பங்களில், கணக்கில் விதிக்கப்பட வேண்டிய சில கட்டணங்கள் மற்றும் விதிப்புகள் உள்ளன. இருப்பினும், ஒப்புதல் இல்லாமல் OVL கட்டணம் விதிக்கப்படாது.

6. **<u>கட்டணவீதம் (கட்டணம் /விதிப்புகள்/ வட்டி)</u>**

i) எங்கள் பொதுவான கட்டணங்கள் மற்றும் விதிப்புகள் (வட்டி விகிதங்கள் உட்பட) அட்டவணையில் நீங்கள் காணக்கூடியது:

- எம்ஐடிசி (MITC)/உறுப்பினர் கையேடு/முக்கிய உண்மை அறிக்கையில் கண்டுள்ளபடி
- வாடிக்கையாளர் சேவை எண்களை அழைப்பது
- எங்கள் வலைத்தளம் / மொபைல் செயலியைப் பார்வையிடுதல்
- எங்கள் நியமிக்கப்பட்ட ஊழியர்களைக் கேட்பது.
- அறிக்கைகளில் கட்டண அட்டவணை

ii) நாங்கள் பொருந்தக்கூடிய வட்டி விகிதங்கள்/கட்டணங்கள் மற்றும் விதிப்புகள் உள்ளிட்ட தயாரிப்புகளின் முக்கிய அம்சங்கள் குறித்த தகவல்களை வழங்குவோம்.

iii) உங்கள் கணக்கில் வட்டியை எவ்வாறு பயன்படுத்துகிறோம் என்பதை நீங்கள் எங்களிடம் கேட்டால், நாங்கள் அதை உங்களுக்கு விளக்குவோம்.

iv) கடன் வாங்கியவரிடமிருந்து அல்லது மற்ற வங்கி/நிதி நிறுவனத்திடமிருந்து கோரிக்கை பெறப்பட்ட 21 நாட்களுக்குள்,

நாங்கள் கடன் வாங்கியவரின் கணக்கை மாற்றுவதற்கான கோரிக்கையை செயல்படுத்துவோம்.

v) எங்கள் கட்டணத்தில் மாற்றங்கள்: குறைந்தபட்சம் ஒரு மாதத்திற்கு முன் அறிவிப்பை வழங்குவதன் மூலம் மட்டுமே கட்டணங்களில் மாற்றங்கள் செய்யப்படும். எங்கள் கிரெடிட் கார்டு தயாரிப்புகளில் எங்கள் கட்டணத்தை (வட்டி வீதம் அல்லது மற்ற கட்டணங்கள்/விதிப்புகள்) மாற்றும் போது, நாங்கள் எங்கள் வலைத்தளத்தின் தகவல்களை புதுப்பிப்போம், மேலும் இது போன்ற மாற்றம் குறிப்பிடப்பட்டபடி தொடக்க தேதியிலிருந்து 30 நாட்களுக்குள் உங்கள் பில்லிங் அறிக்கைகள் மூலம் உங்களுக்கு அறிவிக்கப்படும். ‘மோசடி’ என்று பிரச்சனைக்கு உள்ளான பரிவர்த்தனைகளுக்கு பிரச்சனை தீர்க்கப்படும் வரை, கட்டணம் விதிக்கப்படாது.

7. **<u>வட்டி விகிதங்கள்</u>**

i) நீங்கள் எங்கள் வட்டி விகிதங்களைப் பற்றி அறிய:

- எங்கள் வலைத்தளமான www.sbicard.com ஐப் பார்வையிடுவது
- உங்கள் பில்லிங் அறிக்கை
- கட்டண அட்டவணைகள்/MITC/முக்கிய உண்மை அறிக்கை இவற்றில்
- எங்கள் ஹெல்ப்-லைன் எண்களை அழைத்தல் / மொபைல் செயலி

ii) நீங்கள் வாடிக்கையாளராகும் போது, நாங்கள் உங்களுக்கு பொருந்தக்கூடிய வட்டி விகிதங்கள், வட்டி எப்போது வசூலிக்கப்படும், அது எவ்வாறு பொருந்தும் மற்றும் வட்டி கணக்கிடப்படும் முறை பற்றிய தகவல்களை வழங்குவோம்.

a. வட்டி விகிதங்களை மாற்றும்போது, எங்கள் ஹெல்ப்லைன்/இணையதளம்/மொபைல் செயலி மூலம்

உங்களுக்குத் தெரிவிப்போம். வட்டி விகிதங்களில் ஏற்படும் மாற்றங்கள் (ஒழுங்குமுறை தேவைகளின் விளைவாக தவிர) வருங்காலத்தில் செயல்படுத்தப்படும், மேலும் இது எங்கள் வலைத்தளத்தில் ஒரு பிராந்திய மொழியில் அல்லது நீங்கள் புரிந்து கொள்ளும் மொழியில் உங்களுக்கு அறிவிக்கப்படும். மேலும், அத்தகைய மாற்றம் இணையதளத்தில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள தொடக்க தேதியிலிருந்து 30 நாட்களுக்குள் உங்கள் பில்லிங் அறிக்கைகள் மூலம் உங்களுக்கு அறிவிக்கப்படும்.

b. நாங்கள் வட்டி விகிதம் மற்றும் இடர் தரத்தை நிர்ணயிப்பதற்கான அணுகுமுறை ஆகியவற்றை உங்களுக்குத் தெரிவிப்போம், மேலும், மாறுபட்ட வட்டி விகிதங்களை வசூலிப்பதற்கான காரணம் மற்றும் அத்தகைய சூழ்நிலையில் அத்தகைய வட்டி விகிதம் மற்றும் இடர் தரத்திற்கான அணுகுமுறை ஆகியவை எங்கள் இணையதளத்தில் பதிவேற்றப்படும்.

8. **<u>விதிப்புகள்</u>**

i) நீங்கள் வாடிக்கையாளராகும் போது, நாங்கள் உங்களுக்கு பொருந்தக்கூடிய கட்டணங்கள் குறித்த வெளிப்படையான விவரங்களை வழங்குவோம்.

ii) நீங்கள் எங்கள் கட்டணங்கள் பற்றியும் அறியவது:

- எங்கள் வலைத்தளமான www.sbicard.com/ மொபைல் செயலியைப் பார்க்கவும்
- உங்கள் பில்லிங் அறிக்கை
- கட்டண அட்டவணைகள்/MITC/முக்கிய உண்மை அறிக்கை இவற்றில்
- எங்கள் உதவி தொடர்பை அழைப்பது

iii) இந்த கட்டணங்களில் ஏதேனும் ஒன்றை நாங்கள் அதிகரித்தால் அல்லது புதிய கட்டணத்தை அறிமுகப்படுத்தினால், திருத்தப்பட்ட கட்டணங்கள் விதிக்கப்படுவதற்கு/ இறுதி கட்டணத்திற்கு முன்

குறைந்தது ஒரு மாதத்திற்கு முன்பாக எங்கள் ஹெல்ப்லைன்/வலைத்தளத்தின் மூலம் அறிவிக்கப்படும். மேலும், அத்தகைய மாற்றம் இணையதளத்தில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள தொடக்க தேதியிலிருந்து 30 நாட்களுக்குள் உங்கள் பில்லிங் அறிக்கைகள் மூலம் உங்களுக்கு அறிவிக்கப்படும்.

iv) நாங்கள் ஒரு சேவை அல்லது தயாரிப்பை வழங்குவதற்கு முன் அந்த சேவை அல்லது தயாரிப்புக்கான மற்ற கட்டணத்தை பற்றி நீங்கள் எந்த நேரத்திலும் கேட்டாலும் அது பற்றி கூறுவோம்.

v) அசல், வட்டி மற்றும் முன்பணத் தள்ளுபடி (பொருந்தினால்) ஆகியவற்றை தெளிவாகக் குறிப்பிடுவதன் மூலம் கிரெடிட் கார்டு பரிவர்த்தனைகளைச் சமமாக்கிய மாதாந்திரத் தவணைகளாக (EMI கள்) மாற்றுவதில் முழுமையான வெளிப்படைத்தன்மையை உறுதி செய்வோம், மேலும் பில்லிங் அறிக்கையிலும் அதைக் குறிப்பிடுவோம்.

9. **<u>முடித்தல்</u>**

i) நீங்கள் உங்கள் நிலுவைத் தொகை ஏதேனும் இருந்தால்அதை தீர்த்த பின், எங்கள் சேவை வழிகாட்டி/உறுப்பினர் கையேட்டில் எங்களால் வகுக்கப்பட்ட நடைமுறையைப் பின்பற்றி எங்களுக்கு அறிவிப்பு வழங்குவதன் மூலம் உங்கள் கிரெடிட் கார்டை நிறுத்தலாம். அனைத்து நிலுவைத் தொகைகளையும் நீங்கள் செலுத்துவதற்கு உட்பட்டு ரத்து செய்வதற்கான உங்கள் கோரிக்கைக்கு நாங்கள் இணங்குவோம், ஏழு வேலை நாட்களுக்குள் கிரெடிட் கார்டை ரத்துசெய்வது/மூடுவதை நாங்கள் உறுதி செய்வோம். சேவையை முடிப்பதற்கான கோரிக்கையை தபால் மூலமாகவோ அல்லது வேறு வழியிலோ அனுப்புமாறு வலியுறுத்த மாட்டோம், இது கோரிக்கையைப் பெறுவதில் தாமதத்தை ஏற்படுத்தும்.

ii) நீங்கள் கார்டு உரிமையாளர் ஒப்பந்தம் மற்றும் தொடர்புடைய மிக முக்கியமான விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் அல்லது வேறு ஏதேனும் கடன் மற்றும்/அல்லது எஸ்பிஜசிபிஎஸ்எல்-ற்கு மோசடி

அபாயம் செய்தால் எங்கள் சொந்த கருத்துப்படி, நாங்கள் உங்கள் கிரெடிட் கார்டை நிறுத்திவிடுவோம்.

iii) அசல், வட்டி மற்றும் முன்பணத் தள்ளுபடி (பொருந்தினால்) ஆகியவற்றை தெளிவாகக் குறிப்பிடுவதன் மூலம் கிரெடிட் கார்டு பரிவர்த்தனைகளைச் சமமாக்கிய மாதாந்திரத் தவணைகளாக (EMI கள்) மாற்றுவதில் முழுமையான வெளிப்படைத்தன்மையை உறுதி செய்வோம், மேலும் பில்லிங் அறிக்கையிலும் அதைக் குறிப்பிடுவோம்.

iv) கார்டு கணக்கில் நிலுவையில் உள்ள கிரெடிட் தொகையை உங்கள் வங்கிக் கணக்கில் திருப்பிச் செலுத்துவதற்கான எந்தவொரு கோரிக்கையும் அத்தகைய கோரிக்கையைப் பெற்றதிலிருந்து மூன்று வேலை நாட்களுக்குள் செயல்படுத்துவதை நாங்கள் உறுதி செய்வோம்.

10. <u>**விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள்**</u>

i) நீங்கள் ஒரு வாடிக்கையாளராகும் போது அல்லது ஒரு தயாரிப்பை முதன்முறையாக ஏற்றுக்கொள்ளும் போது, நீங்கள் எங்களிடம் அளிக்குமாறு கேட்டு சேவைக்கு பொருத்தமான விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளை நாங்கள் உங்களுக்கு வழங்குவோம்.

ii) எழுதப்பட்ட அனைத்து விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் நியாயமானதாக இருக்கும், மேலும் உங்கள் உரிமைகள் மற்றும் பொறுப்புகள் தெளிவாக, எளிமையான மொழியில் அமையும், இது ஒரு பிராந்திய மொழியில் அல்லது நீங்கள் புரிந்துகொள்ளும் மொழியில் இருக்கும். தரப்பினரின் உரிமைகள் மற்றும் கடமைகளை வகுக்க தேவையான இடங்களில் மட்டுமே நாங்கள் சட்டப்படியான அல்லது தொழில்நுட்ப மொழியை பயன்படுத்துவோம்.

iii) கார்டு விண்ணப்ப படிவத்தில் உள்ள விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளை நீங்கள் ஏற்றுக்கொள்ள வேண்டும் என்று நாங்கள் எதிர்பார்ப்போம்.

iv) தாமதமான திருப்பிச் செலுத்துதலுக்கான அபராதக் கட்டணங்கள் கார்டுதாரர் ஒப்பந்தத்துடன் சேர்த்துப் படிக்க வேண்டிய எம்ஐடிசி-யில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ளன.

v) நிறுவனம் மிதவை வட்டி விகிதத்தில் கால கடன்களை வழங்காது. எனினும், ஏதேனும் தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகள் மிதவை வட்டி விகிதத்தில் வழங்கப்பட்டால், நிறுவனம் அத்தகைய சேவைகளுக்கு முன்கூட்டியே கடன் தீர்க்கும்/முன் கட்டண அபராதங்களை வசூலிக்காது.

vi) விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் மாற்றம்-

- விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுக்கான மாற்றங்கள் உங்களுக்கு அவ்வப்போது ஒரு பிராந்திய மொழி அல்லது நீங்கள் புரிந்துகொள்ளும் மொழியில் உங்களுக்கு அறிவிக்கப்படும்.
- எங்கள் வெப்சைட் (website) மற்றும் பிற சேனல்கள் (channels) மூலம் குறைந்தபட்சம் ஒரு மாதத்திற்கு முன் முன்னறிவிப்பு அளிக்கும் வகையில் மாற்றங்கள் மேற்கொள்ளப்படும்.

11. <u>**விளம்பரம் மற்றும் சந்தைப்படுத்துதல்:**</u>

i) "அனைத்து விளம்பரங்கள் மற்றும் விளம்பரப் பொருட்களும் தெளிவானவை, சரியானவை, நியாயமானவை மற்றும் தவறாக வழிநடத்துபவை அல்ல என்பதை நாங்கள் உறுதி செய்வோம்.

ii) எங்கள் விளம்பரத்தில் நாங்கள் வழங்கும் ஒரு தயாரிப்பு அல்லது சேவையின் வட்டி விகிதத்தைக் குறிக்கும், மற்ற கட்டணங்கள் மற்றும் விதிப்புகள் பொருந்துமா என்பதையும், தொடர்புடைய விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளின் முழு விவரங்களும் கோரிக்கையின் பேரில் கிடைக்கும் என்பதையும் எந்தவொரு ஊடகத்திலும் விளம்பர கையேட்டிலும் தெரிவிப்போம்.

iii) நாங்கள் உங்களுக்கு முழு அளவிலான நிதி சேவைகள், தயாரிப்புகள் வழங்க விரும்புகிறோம், அவற்றில் சில எங்கள் சொந்த தயாரிப்புகள், இன்னும் சில எங்களுடன் ஒப்பந்த ஏற்பாடுகள் செய்த எங்கள் குழு/கூட்டாளர்/ நிறுவனங்கள் அல்லது கம்பெனிகளின் தயாரிப்புகள் ஆகும். அத்தகைய தகவல்/சேவைகள் அஞ்சல் மூலமாக அல்லது

எங்கள் வலைத்தளம் அல்லது ஹெல்ப்லைனில் பதிவு செய்வதன் மூலமாக அல்லது நாங்கள் தீர்மானித்த வேறு எந்த பயன்முறை மூலம் பெற நீங்கள் அளித்த ஒப்புதல் பேரில் செய்யப்படும். எனினும், எங்கள் கூட்டாளர்/குழு நிறுவனங்கள் அல்லது எங்களுடன் வணிக ஒப்பந்த ஏற்பாடுகளைக் கொண்ட நிறுவனங்கள் பற்றி நாங்கள் உங்களுக்குச் கூறுவோம், நீங்கள் விரும்பினால், அவர்களின் தயாரிப்புகளை சந்தைப்படுத்த அவர்களின் ஊழியர்கள்/முகவர்களை பரிந்துரைப்போம்.

iv) எங்களுக்கு பணிபுரியும் மூன்றாம் தரப்பினர் உங்கள் தனிப்பட்ட தகவல்களை நாங்கள் அளிக்கும் அதே இரகசியத்தன்மையுடன் கையாள்வார்கள்.

v) எங்கள் விற்பனை பிரதிநிதிகள் கார்டு தயாரிப்புகளை விற்பதற்கு உங்களை அணுகும்போது தங்களை அடையாளம் காட்டுவார்கள்

vi) எங்கள் பிரதிநிதி ஏதாவது முறையற்ற நடத்தையில் ஈடுபட்டதாக உங்களிடமிருந்து ஏதேனும் புகார் வந்தால், அந்த புகாரை தீர்க்க நாங்கள் பொருத்தமான நடவடிக்கைகள் எடுப்போம்.

vii) எங்கள் டெலிமார்க்கெட்டிங் ஊழியர்கள்/முகவர்கள் எங்களது கிரெடிட் கார்டு தயாரிப்புகளை விற்பனை செய்வதற்கு அல்லது ஏதாவது மாற்று விற்பனை சலுகையுடன் உங்களை தொலைபேசியில் தொடர்பு கொண்டால், அழைப்பவர் அவரை/அவளை அடையாளப்படுத்தி, அவர்/அவள் எங்கள் சார்பாக அழைக்கிறார் என்று உங்களுக்கு தெரிவிப்பார். அவர்கள் வாடிக்கையாளர்களை 1000 மணியிலிருந்து 1900 மணிக்குள் இடையே மட்டுமே தொடர்பு கொள்வார்கள்.

viii) நேர்மையற்ற/கற்பனையான சலுகைகளுக்கு எதிரான விழிப்புணர்வை அதிகரிப்பதற்கு நாங்கள் எங்கள் விளம்பரங்களில் தெரிவிக்க வேண்டிய அனைத்து தொடர்புடைய செய்திகளையும் உள்ளடக்குவதை உறுதி செய்வோம்.

12. **கணக்கு செயல்பாடுகள்**

i) உங்கள் கணக்கு செயலற்றதாகக் கருதப்படாவிட்டால், உங்கள் கணக்கை நிர்வகிக்கவும், அதில் உள்ள உள்ளீடுகளை சரிபார்க்கவும் உங்களுக்கு உதவ, உங்கள் கிரெடிட் கார்டை பயன்படுத்தி செய்யப்பட்ட/ பரிவர்த்தனைகளின் விவரங்களுடன் நாங்கள் உங்களுக்கு கணக்கு அறிக்கைகளை வழங்குவோம்.

ii) ஒவ்வொரு மாதமும் முன்னரே தீர்மானிக்கப்பட்ட தேதியில் கிரெடிட் கார்டு அறிக்கையை உங்கள் அஞ்சல் முகவரிக்கு அஞ்சல் / கூரியர் மூலமாக அல்லது எங்களுடன் பதிவு செய்யப்பட்ட மின்னஞ்சல் முகவரிக்கு மின்னஞ்சலில் அனுப்புவோம். அறிக்கை உங்கள் குறிப்புக்காக பாதுகாப்பான உள்நுழைவு செயல்முறை மூலம் எங்கள் வலைத்தளம் அல்லது மொபைல் பயன்பாட்டில் கிடைக்கும். நீங்கள் தகவல் எதுவும் பெறாவிட்டால், எங்களுடன் தொடர்பு கொள்வீர்கள் என்று எதிர்பார்க்கிறோம், சரியான நேரத்தில் பணம் செலுத்துவதற்கும் விதிவிலக்கு ஏதும் இருப்பின் அதை முன்னிருத்துவதற்கு ஏதுவாக நாங்கள் விவரங்களை மீண்டும் அனுப்புவோம்.

iii) ஒருவேளை உங்களுக்கு நகல் ஹார்ட் காப்பியாகத் தேவைப்பட்டால், அதற்கு உங்களிடம் கட்டணம் வசூலிக்கப்படும். தொடர்புடைய கட்டண விவரங்கள் எங்கள் கட்டண அட்டவணையில் சேர்க்கப்படும்.

iv) நீங்கள் செய்த வெளிநாட்டு நாணய பரிவர்த்தனைகளுக்கு பொருந்தும் சேவை, பரிமாற்ற வீதங்கள் மற்றும் கட்டணங்கள் பற்றிய விவரங்களை உங்களுக்கு வழங்குவோம்.

v) உங்கள் கணக்குகளைப் பாதுகாக்க நீங்கள் என்ன செய்யலாம் என்பதற்கு நாங்கள் வழிகாட்டுவோம்.

vi) உங்கள் கார்டு தொலைந்துவிட்டால் அல்லது திருடப்பட்டிருந்தால் அல்லது உங்கள் PIN அல்லது மற்ற பாதுகாப்புத் தகவல்களை வேறு யாராவது அறிந்திருப்பதை நீங்கள் எங்களுக்கு அறிவித்தவுடன், இவை தவறாகப் பயன்படுத்தப்படுவதைத் தடுக்க நாங்கள் உடனடியாக நடவடிக்கை எடுப்போம்.

vii) பல்வேறு சேனல்களில் கார்டுகளின் பயன்பாடு சம்பந்தப்பட்ட, எல்லா வகையான பரிவர்த்தனைகளின் தொகை எதுவாயினும் நாங்கள் உங்களுக்கு "ஆன்லைன் விழிப்பூட்டல்களை" வழங்குவோம்.

viii) உங்கள் அனுமதியின்றி நாங்கள் கார்டை செயல்படுத்தினால்/நீங்கள் ஒப்புதல் அளிக்காத கார்டுக்கு உங்களுக்கு பில் கொடுத்தால் மற்றும் கார்டில் எந்த பரிவர்த்தனைகளும் இல்லை என்றால், நாங்கள் கட்டணங்களை உடனடியாக மாற்றுவது மட்டுமல்லாமல், கட்டண மதிப்பை விட இரண்டு மடங்கு அபராதத்தையும் செலுத்துவோம்.

ix) உங்கள் கிரெடிட் கார்டின் வரம்பு குறைக்க திட்டமிடப்பட்டால், அதற்கான காரணத்தை எஸ்எம்எஸ்/மின்னஞ்சல் மூலம் தெரிவிப்பதோடு உங்களுக்கு எழுத்து மூலமாகவும் உறுதி செய்வோம்.

x) நீங்கள் பரிந்துரைத்த நபருக்கு (நபர்களுக்கு) ஆட்-ஆன் கார்டு(களை) நாங்கள் வழங்கக்கூடும். உங்கள் கோரிக்கையின் பேரில், உங்களுக்கு வழங்கப்பட்ட ஆட்-ஆன் கார்டு(களுக்கு) கடன் வரம்பை (ஒட்டுமொத்த வரம்பிற்குள்) அமைப்போம். அத்தகைய கூடுதல் கார்டுதாரர்களால் செய்யப்படும் அனைத்து பரிவர்த்தனைகளுக்கும் நீங்கள் பொறுப்பாவீர்கள்.

xi) நாங்கள் உங்களுக்கு காலதாமதத்தை கணக்கிடுவதற்கான முறையையும், 'செலுத்த வேண்டிய குறைந்தபட்ச தொகையை' மட்டுமே செலுத்துவதன் நிதி தாக்கங்களையும் தெரிவிப்போம்.

xii) கார்டு கணக்கில் நிலுவையில் உள்ள கிரெடிட் தொகையை உங்கள் வங்கிக் கணக்கில் திருப்பிச் செலுத்துவதற்கான எந்தவொரு கோரிக்கையும் அத்தகைய கோரிக்கையைப் பெற்றதிலிருந்து மூன்று வேலை நாட்களுக்குள் செயல்படுத்துவதை நாங்கள் உறுதி செய்வோம்.

13. **<u>கார்டுகள் மாற்றும் பின்கள்</u>**

i) உங்கள் அறிக்கையில் தோன்றும் கார்டு பரிவர்த்தனையை நீங்கள் அங்கீகரிக்கவில்லை என்றால், நாங்கள் உங்களுக்கு கூடுதல் விவரங்களை வழங்குவோம். சில சந்தர்ப்பங்களில், நீங்கள் ஒரு பரிவர்த்தனைக்கு அங்கீகாரம் வழங்கவில்லை என்பதற்கான

உறுதிப்படுத்தல் அல்லது ஆதாரங்களை நீங்கள் எங்களுக்கு வழங்க வேண்டும். அங்கீகரிக்கப்படாத கிரெடிட் கார்டு பரிவர்த்தனைகளில் உங்கள் பொறுப்பைப் புரிந்துகொள்ள, தயவுசெய்து நிறுவனத்தின் இணையதளத்தில் அதாவது www.sbicard.com இல் கிடைக்கும் எங்கள் 'குறை தீர்க்கும் கொள்கை' ஐப் பார்க்கவும்.

ii) நாங்கள் உங்கள் PIN [தனிப்பட்ட அடையாள எண்ணை] ஐ உங்கள் கார்டிலிருந்து தனியாக பிரித்து வழங்குவோம், அதை நீங்கள் வழங்கிய அஞ்சல் முகவரிக்கு அனுப்புவோம். நாங்கள் உங்கள் PIN ஐ வேறு யாருக்கும் வெளிப்படுத்த மாட்டோம். iii) நீங்கள் எங்கள் வலைத்தளம், மொபைல் பயன்பாடு அல்லது ஐ.வி.ஆர் ஐப் பயன்படுத்தி உங்கள் கிரெடிட் கார்டிற்கான பரிவர்த்தனை PIN ஐ உருவாக்கலாம்.

வலைத்தளம் மூலம் பரிவர்த்தனை PIN உருவாக்க: உங்கள் ஆன்லைன் கணக்கில் உள்நுழைந்து இடது புற மெனுவில் இருக்கும் 'எனது கணக்கு' தாவலைக் கிளிக் செய்து இந்த வழிமுறைகளைப் பின்பற்றவும்: -

- 'மேனேஜ் PIN' என்பதைக் கிளிக் செய்யவும்
- எந்த கார்டுக்கு பின் மாற்றப்பட வேண்டுமோ, அதைத் தேர்ந்தெடுக்கவும்.
- 'ஜெனெரேட் OTP' என்பதைக் கிளிக் செய்யவும்
- OTP ஐ உள்ளிடவும்
- புதிய PIN ஐ இரண்டு முறை உள்ளிட்டு, சமர்ப்பி என்பதைக் கிளிக் செய்யவும்

- மொபைல் செயலி மூலம் பரிவர்த்தனை பின்-ஐ உருவாக்க/மாற்ற: உங்கள் கணக்கில் உள்நுழைந்து திரையின் கீழே உள்ள 'சேவைகள்' விருப்பத்தை கிளிக் செய்து இந்தப் படிகளைப் பின்பற்றவும். 'கார்டு பின்-ஐ மாற்று' என்பதைக் கிளிக் செய்யவும்.

- எந்த கார்டுக்கு பின் மாற்றப்பட வேண்டுமோ, அதைத் தேர்ந்தெடுக்கவும்.
- புதிய பின்-ஐ இருமுறை உள்ளிட்டு, தொடரவும் என்பதைக் கிளிக் செய்யவும்.

OTP ஐ உள்ளிடவும்IVR மூலம் பரிவர்த்தனை PIN ஐ உருவாக்க: எஸ்பிஐ கார்டு வாடிக்கையாளர் ஹெல்ப்லைன் எண்ணை அழைக்கவும்:

1860 180 1290 அல்லது 39 02 02 02 (முன்னிணைப்பு உள்ளூர் எஸ்.டி.டி குறியீடு)

- PIN உருவாக்க விருப்பம் '6' ஐ தேர்வு செய்யவும்
- எஸ்பிஐ கார்டு எண், பிறந்த தேதி நாநா மாமா வவவவ மற்றும் கார்டு காலாவதி தேதியை மாமா வவ வடிவத்தில் உள்ளிடவும்
- உங்கள் பதிவு செய்யப்பட்ட மொபைல் எண் அல்லது மின்னஞ்சல் முகவரியில் பெறப்பட்ட 6 இலக்க OTP ஐ உள்ளிடவும்
- 4 இலக்க PIN எண்ணைத் தேர்ந்தெடுத்து மீண்டும் உறுதிப்படுத்தவும்
- உங்களுக்கு ஐ.வி.ஆரிலேயே உறுதிப்படுத்தல் செய்தி கிடைக்கும்

14. **<u>கணக்கு விவரங்களின் இரகசியத்தன்மை</u>**

i) உங்கள் தனிப்பட்ட தகவல்களை நாங்கள் தனிப்பட்டதாகவும் இரகசியமானதாகவும் கருதுவோம் (நீங்கள் இப்போது வாடிக்கையாளராக இல்லாவிட்டாலும் கூட). நாங்கள் உங்கள் கணக்குகளின் பரிவர்த்தனை விவரங்களை எங்கள் குழுவில் உள்ள நிறுவனங்கள் உட்பட, பின்வரும் விதிவிலக்கான நிகழ்வுகளைத் தவிர செய்ய அனுமதிக்கப்பட்டாலன்றி, மூன்றாம் தரப்பினருக்கு வெளிப்படுத்த மாட்டோம் -

- நாங்கள் சட்டப்படி தகவல்களை வழங்க வேண்டியிருந்தால்
- தகவல்களை பொதுமக்களுக்கு வெளிப்படுத்த வேண்டிய கடமை இருந்தால்

SBI card

- எங்கள் செயல்பாடுகளுக்கு தகவலைக் கொடுக்க வேண்டிய தேவை ஏற்படலாம் (எடுத்துக்காட்டாக, மோசடியைத் தடுக்க) ஆனால் நாங்கள் உங்களைப் பற்றியோ அல்லது உங்கள் கணக்குகளைப் பற்றியோ (உங்கள் பெயர் மற்றும் முகவரி உட்பட) வேறு எவருக்கும், எங்கள் குழுவிலுள்ள மற்ற நிறுவனங்கள் உட்பட வேறு எவருக்கும் சந்தைப்படுத்தல் நோக்கங்களுக்காக இதைப் பயன்படுத்த மாட்டோம்.
- நீங்கள் எங்களை தகவலை வெளிப்படுத்தும்படி கூறினால், அல்லது மற்ற நிதி சேவை தயாரிப்புகளை வழங்குவதற்கான ஒப்பந்த ஏற்பாடுகள் கொண்ட எங்கள் குழு/கூட்டாளர்/நிறுவனங்கள் அல்லது கம்பெனிகளுக்கு இதுபோன்ற தகவல்களை வழங்க நீங்கள் எங்களுக்கு அனுமதி அளித்தால்.
- கார்டு கணக்குகள் மற்றும் மற்ற நிர்வாக சேவைகளின் சரிபார்ப்பு மற்றும் செயல்பாட்டிற்காக நிறுவனத்தால் ஈடுபடுத்தப்பட்டுள்ள மூன்றாம் தரப்பினருக்கு.

ii) சாத்தியமானால், கடன்/பண வரம்பு அதிகரிப்பதை நிராகரிப்பதற்கான காரணங்கள் உங்களுக்கு தெரிவிக்கப்படும்.

iii) எந்தவொரு மூன்றாம் தரப்பினருக்கும் எஸ்பிஜசிபிஎஸ்எல்-ஆல் முக்கியமான தனிப்பட்ட தரவு அல்லது தகவலை வெளியிடுவதற்கு, அத்தகைய வெளிப்பாடு எஸ்பிஜசிபிஎஸ்எல் மற்றும் தகவல் வழங்குநருக்கு இடையேயான ஒப்பந்தத்தில் ஒப்புக் கொள்ளப்பட்டுள்ளபடி அல்லது சட்டப்பூர்வ கடமைக்கு இணங்குவதற்கு வெளிப்படுத்தல் அவசியமான சூழலில் சட்டப்பூர்வ ஒப்பந்தத்தின் கீழ் அத்தகைய தகவலை வழங்கிய வழங்குநரிடமிருந்து முன் அனுமதி தேவை.

பொருந்தக்கூடிய விதிமுறைகள் மற்றும் சட்டங்களுக்கு இணங்க, எஸ்பிஜசிபிஎஸ்எல் பின்வரும் சூழ்நிலைகள் உட்பட ஆனால் அவை மட்டும் அல்லாத சூழல்களிலும் தனிப்பட்ட தகவல்களைப் பகிரலாம்:

- ஒரு தனிநபரின் நிதிச் சூழ்நிலைகளைப் பற்றி புகாரளிக்க அல்லது கேட்க, மற்றும் கார்டுதாரர்கள் செலுத்த வேண்டிய கடன்கள் குறித்துப் புகாரளிக்க அல்லது வசூலிக்க கடன் பணியகங்கள் மற்றும் ஒத்த நிறுவனங்களுடன் பகிரலாம்.
- சட்ட ஆணைகள், சட்ட அல்லது ஒழுங்குமுறைத் தேவைகள் மற்றும் அரசாங்கக் கோரிக்கைகளுக்கு இணங்க ஒழுங்குமுறை அதிகாரிகள், நீதிமன்றங்கள் மற்றும் அரசாங்க நிறுவனங்களுடன் பகிரலாம்.
- மோசடி அல்லது குற்றச் செயல்களைக் கண்டறிந்து தடுப்பதற்கும், எஸ்பிஜசிபிஎஸ்எல் அல்லது பிறரின் உரிமைகளைப் பாதுகாப்பதற்கும் கூட்டாளர்கள், ஒழுங்குமுறை அதிகாரிகள் மற்றும் அரசாங்க நிறுவனங்களுடன் பகிரலாம்.
- அதற்கான சேவைகளைச் செய்யும், அதனுடன் இணைந்து பணிபுரியும், அதன் வணிகத்தை இயக்க உதவும் மற்றும்/அல்லது நிதி நிறுவனங்கள் அல்லது பங்குதாரர்கள், துணை நிறுவனங்கள் மற்றும் மூன்றாம் தரப்பினருடன் இணைந்து விற்பனை செய்யும் அல்லது குறுக்கு-விற்பனை செய்யும் பொருட்கள் தயாரிப்புகள் மற்றும்/அல்லது சேவைகளை வழங்கும் அல்லது மேம்படுத்தும் பங்குதாரர்கள், துணை நிறுவனங்கள் மற்றும் மூன்றாம் தரப்பினருடன் பகிரலாம்.
- குறிப்பிட்ட தயாரிப்புகள் அல்லது சேவைகளுக்கு, தகவல் வழங்குநர் ஒப்புதல் அளிக்கும்போது

15. **<u>நிலுவைத் தொகை வசூலித்தல்</u>**

i) நாங்கள் நிலுவைத் தொகையை வசூலிப்பதற்கு வடிவமைக்கப்பட்ட கொள்கையை பின்பற்றுவோம்.

ii) நாங்கள் வசூலிப்பதற்கான எங்கள் நடத்தை விதிகளை பின்பற்றுவோம்.

iii) எங்கள் வசூல் கொள்கை மரியாதை, நியாயமான நடப்பு மற்றும் அறிவுறுத்தல் ஆகியவற்றின் அடிப்படையில் கட்டமைக்கப்பட்டுள்ளது. நாங்கள் வாடிக்கையாளர் நம்பிக்கையையும் நீண்டகால உறவை வளர்ப்பதையும் நம்புகிறோம்.

iv) நீங்கள் எதிர்கொள்ளும் உண்மையான சிரமங்களைக் கருத்தில் கொண்டு எங்கள் வசூல் கொள்கையில் வசூலிப்பதை நாங்கள் உறுதி செய்வோம். செலுத்த வேண்டிய தொகையை மீட்டெடுப்பதற்கு, நாங்கள் யாரையும் துன்புறுத்தலுக்கு ஆளாக்க மாட்டோம். எங்கள் ஊழியர்கள் முரட்டுத்தனமான நடத்தை தொடர்பான புகார்களுக்கு வாடிக்கையாளர்களை சரியான முறையில் கையாள்வதற்கு போதுமான பயிற்சி பெற்றிருப்பதை நிறுவனம் உறுதி செய்யும். நிலுவைத் தொகையை வசூலிப்பதில், ஊழியர்கள் வாய்மொழியாகவோ அல்லது உடல் ரீதியாகவோ எந்த விதமான மிரட்டல் அல்லது துன்புறுத்தலையும் செய்ய மாட்டார்கள். மேலும், அவர்கள் அச்சுறுத்தல் மற்றும்/அல்லது அநாமதேய அழைப்புகளைச் செய்யவோ அல்லது மொபைல்/சமூக ஊடகங்களில் பொருத்தமற்ற செய்திகளை அனுப்பவோ அல்லது கடன் வாங்குபவரை தொடர்ந்து அழைக்கவோ கூடாது. மேலும், கடன் வாங்கியவரின் குடும்ப உறுப்பினர்கள், பரிந்துரைத்தவர் மற்றும் நண்பர்களின் தனியுரிமையை பகிரங்கமாக அவமானப்படுத்தும் அல்லது ஊடுருவும் நோக்கத்தில் எங்கள் பிரதிநிதிகள் செயல்பட மாட்டார்கள்.

v) குற்ற வழக்கை சேகரிப்பு முகவர் நிறுவனங்களுக்கு அனுப்புவதற்கு முன்பு நாங்கள் ஒரு சரிபார்ப்பு செய்வோம், இதனால் எங்கள் குறைபாடுகள் காரணமாக நீங்கள் துன்புறுத்தப்பட மாட்டீர்கள். மேலும், கார்டுதாரருக்கு முகவரை ஒதுக்கும்போது, மீட்பு முகவரின் பெயர் மற்றும் தொடர்பு விவரங்களை நாங்கள் வழங்குகிறோம்.

vi) மிக முக்கியமான விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுடன் (எம்ஐடிசி) இசைந்து பணம் செலுத்துதல் அல்லது செயல்திறனை நினைவுகூற/ விரைவுபடுத்துவதற்கான முடிவை எடுப்பதற்கு முன், ஒரு பிராந்திய மொழி அல்லது நீங்கள் புரிந்து கொள்ளும் மொழியில் நாங்கள் ஒரு அறிவிப்பை தருவோம்.

vii) வரவேற்பு கருவியின் ஒரு பகுதியாக மிக முக்கியமான விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் வழங்கப்பட்ட நோக்கத்தைத் தவிர உங்கள் விவகாரங்களில் நாங்கள் தலையிட மாட்டோம் (புதிய தகவல்கள், நீங்கள் முன்னர் வெளிப்படுத்தாதவை, எங்கள் கவனத்திற்கு வராத வரை).

viii) சேகரிப்பு மற்றும்/அல்லது பாதுகாப்பு மறுசீரமைப்பில் நிறுவனத்தை பிரதிநிதித்துவப்படுத்த அங்கீகரிக்கப்பட்ட அனைத்து உறுப்பின ஊழியர்கள் அல்லது எந்தவொரு நபரும் கீழே குறிப்பிடப்பட்டுள்ள வழிகாட்டுதல்களைப் பின்பற்ற வேண்டும்:

a. வாடிக்கையாளர் வழக்கமாக அவர்/அவள் விரும்பும் இடத்தில் மற்றும் அவர்/அவள் வசிக்கும் இடத்தில் மற்றும் குறிப்பிட்ட இடம் இல்லாத நிலையில் மற்றும் அவர்/அவள் இல்லத்தில் கிடைக்கவில்லை என்றால், வணிக/தொழில் இடத்தில் தொடர்பு கொள்ளப்படுவார்.
b. வாடிக்கையாளருக்கு முதலில் நிறுவனத்தை பிரதிநிதித்துவப்படுத்தும் அடையாளம் மற்றும் அதிகாரம் தெரியப்படுத்தப்படும்.
c. வாடிக்கையாளரின் தனியுரிமை மதிக்கப்படும்.
d. வாடிக்கையாளருடனான தொடர்பு நயமான முறையில் இருக்கும்.
e. வாடிக்கையாளரின் வணிகம் அல்லது தொழிலின் சிறப்புச் சூழ்நிலைகளுக்கு தேவைப்பட்டால் தவிர, எங்கள் பிரதிநிதிகள் வாடிக்கையாளர்களை 0800 மணியிலிருந்து 1900 மணி வரையில் மட்டுமே தொடர்புகொள்வார்கள். மேலும், அவர்கள் பொய்யான மற்றும் தவறாக வழிநடத்தும் பிரதிநிதித்துவங்கள் போன்றவற்றைச் செய்ய மாட்டார்கள்.
f. ஒரு குறிப்பிட்ட நேரத்தில் அல்லது ஒரு குறிப்பிட்ட இடத்தில் அழைப்புகளைத் தவிர்க்க வேண்டும் என்ற வாடிக்கையாளரின் கோரிக்கை முடிந்தவரை மதிக்கப்படும்.
g. அழைத்த நேரம் மற்றும் எண்ணிக்கை மற்றும் உரையாடலின் உள்ளடக்கங்கள் ஆவணப்படுத்தப்படும்.

h. நிலுவைத் தொகை தொடர்பான சச்சரவுகள் அல்லது வேறுபாடுகளை பரஸ்பரம் ஏற்றுக்கொள்ளக்கூடிய மற்றும் ஒழுங்கான முறையில் தீர்ப்பதற்கான அனைத்து உதவிகளும் வழங்கப்படும்.

i. நிலுவைத் தொகையை வசூலிப்பதற்கு வாடிக்கையாளரின் இடத்திற்கு வரும் போது, ஒழுக்கமும் தோற்றமும் பராமரிக்கப்படும்.

j. குடும்பத்தில் இறப்பு அல்லது மற்ற ஆபத்தான சந்தர்ப்பங்கள் போன்ற பொருத்தமற்ற சூழல்களில் நிலுவைத் தொகையை வசூலிப்பதற்கான அழைப்புகள்/வருகைகள் தவிர்க்கப்படும்.

16. **<u>கூடுதல் உதவி: புகார்கள் / மற்றும் கருத்து / பரிந்துரைகள்</u>**

தொடர்பு விவரங்கள்: பின்வரும் வழிகளில் ஏதேனும் விசாரணைகள்/கோரிக்கைகள்/புகார்களைச் செய்ய கார்டுதாரர் எஸ்பிஜசிபிஎஸ்எல்-ஐத் தொடர்புகொள்ளலாம்.

1. 1860 500 1290, 1860 180 1290, 39 02 02 02 (உள்ளூர் STD குறியீட்டை எண்ணுக்கு முன் சேர்த்துக்கொள்ளவும்) அல்லது 1800 180 1290 (கட்டணமில்லா எண்) என்ற எண்ணில் அர்ப்பணிக்கப்பட்ட 24*7 அழைப்பு மையம் அமைக்கப்பட்டுள்ளது.

i) எங்கள் வாடிக்கையாளர் பராமரிப்பு நிர்வாகிகளை திங்கள் முதல் சனிக்கிழமை வரை காலை 8 - இரவு 8 மணி வரைத் தொடர்பு கொள்ளலாம். அவசரகால & பிரீமியம் சேவைகளுக்காக வாடிக்கையாளர் பராமரிப்பு தொடர்பு வழித்தடங்கள் 24*7 திறந்திருக்கும்

டாடா கார்டுக்கு டயல் செய்யவும் 39 02 34 56 (முன்னிணைப்பு உள்ளூர் எஸ்.டி.டி குறியீடு) அல்லது 1800 180 8282 (கட்டணமில்லாதது)

2. customercare@sbicard.com என்ற மின்னஞ்சல் முகவரிக்கு மின்னஞ்சல் எழுதுவதன் மூலம் அல்லது வாடிக்கையாளர் www.sbicard.com/email என்ற இணைய அடிப்படையிலான தளம் மூலமாக அல்லது எஸ்பிஐ கார்டு மொபைல் செயலியில் - தொடர்பு கொள்ளுங்கள்>அஞ்சல் பெட்டி>புதியதை உருவாக்கு>நோக்கத்தைத் தேர்ந்தெடுப்பதன் மூலமாக வாடிக்கையாளர் சேவையைத் தொடர்பு கொள்ளலாம்.

3. அஞ்சல்/கூரியர் மூலம் கடிதங்களை அனுப்புவதன் மூலமும் வாடிக்கையாளர் சேவையைத் தொடர்பு கொள்ளலாம்.
எஸ்பிஐ கார்ட்ஸ் அண்டு பேமெண்ட் சர்விசஸ் லிமிடெட், டி.எல்.எஃப் இன்பினிட்டி டவர்ஸ், டவர் சி, 12 வது மாடி, பிளாக் 2, பில்டிங் 3, டி.எல்.எஃப் சைபர் சிட்டி, குர்கான் -122002 (ஹரியானா).

4. சமூக ஊடக சேனல்கள் - Twitter (Twitter@SBICard_Connect), Facebook போன்றவை.

5. எஸ்பிஐ கார்டு இணையதளத்தில் பட்டியலிடப்பட்டுள்ள நேரடிச் சேவை மையங்கள்.

6. கீழே உள்ள புகார்/கோரிக்கைகள் பிரிவுகளுக்கு கார்டுதாரர் பிரத்யேக மின்னஞ்சல் ஐடிக்கு எழுதலாம்:

தவறான விற்பனை மற்றும் துன்புறுத்தல் தொடர்பான புகார்கள் - salesgrievance@sbicard.com
எங்கள் மொபைல் செயலி / இணையதளம் மூலம் தகராறு/அங்கீகரிக்கப்படாத பரிவர்த்தனை. மாற்றாக, கார்டுதாரர் தகராறு/அங்கீகரிக்கப்படாத பரிவர்த்தனைக்காக பிரத்யேக மின்னஞ்சல் ஐடி ஆன chargeback@sbicard.com இல் எழுதலாம்.
கார்டு தொலைந்துவிட்டதாகப் புகாரளித்தல் - lostcard@sbicard.com
கணக்கு மூடுதல் - closurerequest@sbicard.com

தரவு தனியுரிமை - dataprivacy.complaint@sbicard.com

7. தவறான விற்பனை/துன்புறுத்தல் தொடர்பான புகார்களுக்காக கார்டுதாரர் பிரத்யேக உதவி எண்ணான 080-39356050-க்கு அழைக்கலாம்.

8. குறை தீர்க்கும் முறை

எங்கள் சேவை தொடர்புப் புள்ளிகளால் வழங்கப்படும் தீர்வில் வாடிக்கையாளர் திருப்தியடையவில்லை என்றால், அவர் நோடல் அதிகாரிக்கு எழுதுவதன் மூலம் குறை தீர்க்கும் பிரிவை அணுகலாம். கிடைக்கப்பெற்ற அத்தகைய அனைத்துக் குறைகளையும் ஒரு பிரத்யேக குழு ஆய்வு செய்து, வாடிக்கையாளருக்கு முன்னுரிமை அடிப்படையில் ஒரு தீர்வைக் கொடுக்கிறது. அத்தகைய அனைத்துக் குறைகளும் மேலும் தீர்வு காண்பதற்காக எங்கள் புகார் மேலாண்மை அமைப்பில் உள்ளிடப்படுகின்றன. நோடல் அதிகாரி என்பவர் ஒரு வாடிக்கையாளர் பிரதிநிதி மற்றும் எஸ்பிஐ கார்டுக்குள் உள்ள வெவ்வேறு துறைகளுடன் தொடர்பு கொள்வதன் மூலம் பொருத்தமான தீர்வினை உறுதி செய்கிறார்.

வாடிக்கையாளர் நோடல் அலுவலரை மின்னஞ்சல் மூலமாகவும், கடிதங்கள் மூலமாகவும், தொலைபேசி மூலமாகவும் தொடர்பு கொள்ளலாம்

மின்னஞ்சல்: - Nodalofficer@sbicard.com

தபால் மூலம்: நோடல் அதிகாரி, எஸ்பிஐ கார்டு பிஓ பேக் 28-ஜிபிஓ, புது தில்லி-110001

ஹெல்ப்லைன்: - 1860-180-7777

9. வாடிக்கையாளர் புகார்களின் அறிக்கைகளை நாங்கள் அவ்வப்போது மூத்த நிர்வாக மன்றம் மற்றும் எங்கள் இயக்குநர்கள் குழுவின் முன் அவர்களின் தகவலுக்காக மதிப்பாய்வு செய்வோம்.

10. நாங்கள் புகாரை எழுத்துப்பூர்வமாகப் பெற்றால், உங்களுக்கு ஒப்புதல்/பதிலை புகார் குறிப்பு எண்ணுடன் அனுப்புவோம். நாங்கள் தொலைபேசியில் புகாரைப் பெற்றால், புகார் குறிப்பு எண் கேட்க்கப்பட்டால் அதை வழங்குவோம், மற்றும் தேவையான போதெல்லாம் உங்களுக்கு முன்னேற்றம் குறித்து தெரிவிப்போம். நாங்கள் பதில் வழங்குவதற்கான வரையறுக்கப்பட்ட காலக்கெடுவுக்குள் உங்களுக்கு பொருத்தமான பதிலை வழங்குவதன் மூலம் உங்கள் கேள்விகள் மற்றும்/அல்லது புகார்களை தீர்ப்போம் (இது கேள்வி/கோரிக்கை/ புகாரின் தன்மை அடிப்படையில் மாறுபடலாம்).

11. நாங்கள் எங்கள் வலைத்தளம் மற்றும் வணிகம் பரிவர்த்தனை செய்யப்படும் அனைத்து கிளைகளிலும்/இடங்களிலும் எங்கள் குறை தீர்க்கும் அதிகாரியின் பெயர் மற்றும் தொடர்பு விவரங்கள் (தொலைபேசி எண் மற்றும் மின்னஞ்சல் ஐடி) வெளியிடுவோம். மேலும், ரிசர்வ் வங்கியின் மேற்பார்வை பிரிவின் (“DOS”) பொறுப்பு அலுவலரின் முழுமையான தொடர்பு விவரங்கள் மேற்கூறியவாறு காட்டப்படும், மேலும் உங்கள் புகார்/தகராறு ஒரு மாத காலத்திற்குள் தீர்க்கப்படாவிட்டால் மற்றும் எஸ்பிஜசிபிஎஸ்எல் இன் பதிவு செய்யப்பட்ட அலுவலகம் ரிசர்வ் வங்கி DOS இன் பொறுப்பு அதிகாரியின் அதிகார எல்லைக்குள் இருந்தால் நீங்கள் அவரை அணுகலாம்.

12. எங்கள் வலைத்தளம், மற்றும் அனைத்து கிளைகளிலும் நாங்கள் ரிசர்வ் வங்கியின் ஒம்பூட்ஸ்மேன் திட்டத்தின் கீழ் பாதுகாக்கப்படுவது காட்டப்படும், இது ஒழுங்குமுறை அதிகாரிகளால் பரவலாக பல்வேறு முறைகளில் பொதுமக்களுக்கு எளிதாகக் கிடைக்கும்.

13. நீங்கள் அறிவித்த ஒவ்வொரு விஷயத்தையும் நிர்ணயிக்கப்பட்ட காலக்கெடுவுக்குள் தீர்ப்பதற்கு நாங்கள் சிறந்த முறையில் முயற்சி செய்கிறோம். புகார் அளிக்கப்பட்டதற்கு நீங்கள் திருப்திகரமான பதில் பெறவில்லை என்றால், எங்கள் வலைத்தளத்தில் காட்டப்பட்டுள்ள விரிவாக்க மேட்ரிக்ஸின் படி புகாரை அடுத்த உயர் மட்டத்திற்கு எடுத்துச் செல்லலாம். மேலும், எங்கள் பதிலில்

நீங்கள் திருப்தி அடையவில்லை என்றால், மற்றும் நீங்கள் குறைகளைத் தீர்ப்பதற்கான மற்ற வழிகளைத் தொடர விரும்பினால், நீங்கள் இந்திய ரிசர்வ் வங்கியால் நியமிக்கப்பட்ட ஒம்புட்ஸ்மனை அணுகலாம். இதற்கான நடைமுறைகளை எங்கள் ஊழியர்கள் உங்களுக்கு விளக்குவார்கள்.

14. நாங்கள் இறந்த கார்டு உரிமைதாரரின் குடும்ப உறுப்பினர் (களுக்கு) காப்பீட்டு உரிமைகோரலை தாக்கல் செய்வதற்கும், கார்டு நிலுவைகளைத் தீர்ப்பதற்கும் முழுமையாக உதவி செய்வோம்.

15. எங்கள் பிரதிநிதியின் தவறான விற்பனை அல்லது துன்புறுத்தலுக்கு எதிரான புகார்களை கார்டுதாரர்கள் தெரிவிக்க ஒரு சிறப்பு ஹெல்ப்லைன் மற்றும் மின்னஞ்சல்-ஐடி ஏற்பாடு செய்யப்பட்டுள்ளது.

17. **<u>மாதிரி நடத்தை விதிமுறை</u>**

எங்கள் வசூல் முகவர்கள் மற்றும் விற்பனை சேவை வழங்குநர்கள் அவர்களுக்காக வடிவமைக்கப்பட்ட நடத்தை விதிகளைப் பின்பற்றுவார்கள், அவை இங்கு குறிப்பிடப்பட்டுள்ள உட்பிரிவுகளைக் கொண்டிருக்கும். விற்பனை சேவை வழங்குநர்களுக்கான நடத்தை விதிமுறை எஸ்பிஐ கார்டு www.sbicard.com இன் வலைத்தளத்தில் கிடைக்கும், மேலும் எங்கள் பிரதிநிதி எந்தவொரு முறையற்ற நடத்தையிலும் ஈடுபட்டதாக உங்களிடமிருந்து ஏதேனும் புகார் வந்தால், நாங்கள் புகாரை தீர்ப்பதற்கு தகுந்த நடவடிக்கைகளை எடுப்போம்.

1. பொருந்துதல்
2. தொலைபேசி-அழைப்பு
3. விற்பனை/வசூல் அழைப்புகள்
4. அறிவிப்பை விற்பனை நிர்வாகி/வசூல் நிர்வாகி கையொப்பமிட வேண்டும்

SBI card

18. <u>வருடாந்திர மதிப்பாய்வு</u>

இந்த குறியீடு சட்டங்கள் மற்றும் ஒழுங்குமுறைகளில் ஏதேனும் மாற்றங்கள் ஏற்பட்டால் (பொருந்தக்கூடியது) ஒவ்வொரு ஆண்டும் ஒரு முறை அல்லது அதற்கு முன் மதிப்பாய்வு செய்யப்படும், மேலும் மதிப்பாய்வு வெளிப்படையான முறையில் மேற்கொள்ளப்படும்.

உங்களுக்கு விதிகளைப் பற்றி ஏதேனும் கேள்விகள் இருந்தால், மேற்கூறிய தொடர்பு விவரங்களில் எங்களை அல்லது ஐ.பி.ஏ வைத் தொடர்பு கொள்ள வேண்டும்.