एसबीआई कार्ड्स एंड पेमेंट सर्विसेज़ लिमिटेड

उचित व्यवहार संहिता

जून, 2024

दस्तावेज़ वर्गीकरण:
सार्वजनिक

विषय-सूची

क्र.सं.	विषय-वस्तु	पृष्ठ संख्या
1	परिचय और दायरा	3
2	उद्देश्य	3
3	भूमिकाएं और उत्तरदायित्व	4
4	सामान्य	6
5	जानकारी	7
6	टैरिफ़ (फ़ीस/ चार्जेज /ब्याज)	10
7	ब्याज दरें	11
8	चार्जेज	11
9	टर्मिनेशन (बंद करने)	12
10	नियम एवं शर्तें	13
11	विज्ञापन और विपणन	13
12	खाते का संचालन	14
13	कार्ड और पिन	15
14	खाता संबंधी विवरण की गोपनीयता	16
15	देय राशि की वसूली	18
16	अतिरिक्त सहायता: शिकायतें और प्रतिक्रिया/सुझाव	20
17	आदर्श आचार संहिता	21
18	वार्षिक समीक्षा	22

1. परिचय और दायरा

भारतीय बैंक संघ (IBA) ने एक स्वैच्छिक संहिता का प्रारूप तैयार और संचारित किया है जो सभी ग्राहकों के साथ व्यवहार के उचित मानक तय करता है। क्रेडिट कार्ड्स के सबंध में भारतीय रिज़र्व बैंक ("RBI") के दिशा-निर्देशों के अनुसार हमने अपने संगठन में इस संहिता को अपनाया और क्रियान्वित किया है।

एक विनियामक दस्तावेज़ के रूप में, यह संहिता प्रतिस्पर्धा को बढ़ावा देती है और SBICPSL के ग्राहकों के लाभ के लिए उच्चतर संचालन मानकों को हासिल करने हेतु बाज़ार की शक्तियों को प्रोत्साहित करती है। संहिता में 'आप' का मतलब हमारे क्रेडिट कार्ड ग्राहक से है और 'हम' का मतलब कंपनी अर्थात SBICPSL से है। यह मानक संहिता मानक भाग 3 में सूचित प्रमुख प्रतिबद्धताओं द्वारा शामिल होते हैं।

जब तक कि इसके विपरीत कुछ वर्णित ना हो, इस संहिता के सभी भाग सभी क्रेडिट कार्ड उत्पादों व सेवाओं पर लागू होंगे, चाहे वे कंपनी द्वारा सीधे प्राप्त हों या हमारी ओर से काम कर रहे एजेंटों द्वारा प्रस्तुत, चाहे हम उन्हें काउंटर के माध्यम से, फ़ोन पर इंटरनेट या किसी अन्य माध्यम से इंटरैक्टिव इलेक्ट्रॉनिक डिवाइस के ज़रिए से प्रदान किया हों।

इस संहिता में उल्लिखित प्रतिबद्धताएं सामान्य मंचालन में मान्य होती हैं। किसी अप्रत्याशित घटना (अर्थात दैवीय प्रकोप, बाढ़, भूकंप) की स्थिति में, ऐसा संभव है कि हम इस संहिता के अंतर्गत वर्णित प्रतिबद्धताओं को पूरा न कर पाएं ।

2. उद्देश्य

- उचित मानक तय कर अच्छी, निष्पक्ष, और पारदर्शी व्यापारिक प्रक्रियाओं का अनुपालन करना ;
- उचित प्रतिस्पर्धा के माध्यम से उच्चतर संचालन मानक हासिल करने के लिए बाजार के ताकतों को प्रोत्साहित करना ;
- ग्राहक से अनुकूल और मधुर संबंध विकसित करना;
- ऐसे मानक और आचरण निर्धारित करना जिससे डिजिटल पेमेंट प्रणाली में विश्वास विकसित हो सके।
- ग्राहक सुरक्षा जागरुकता को बढ़ावा देना और डिजिटल पेमेंट के लिए सुरक्षित परिवेश उपलब्ध कराना।

3. <u>भूमिकाएं और उत्तरदायित्व</u>

आपके प्रति हमारी प्रमुख प्रतिबद्धताएं हैं और हम वचन देते हैं कि:

i) हम आपके साथ अपने सभी व्यवहारों में निम्नानुसार निष्पक्ष और उचित कार्रवाई करेंगे:

- हम जो उत्पाद और सेवाएं प्रदान करते हैं उनके लिए और हमारे कर्मचारी जिन प्रक्रियाओं और आचरण का पालन करते हैं उनके सम्बन्ध में इस संहिता में वर्णित सभी प्रतिबद्धताओं और मानकों को पूरा करेंगे ।
- ग्राहकों के साथ किए जाने वाले व्यवहार में न्यूनतम मानक तय कर अच्छे और उचित आचरण को बढ़ावा देंगे ।
- हमारे उत्पाद और सेवाएं, शाब्दिक रूप में और भावनात्मक रूप में, सभी संगत कानूनों और विनियमों का पालन करते हैं और आपकी ज़रूरतों के लिए उपयुक्त हों।
- आपके साथ हमारा व्यवहार सत्यनिष्ठा और पारदर्शिता के नैतिक सिद्धांतों पर आधारित होगा ताकि यह बेहतर समझ सकें कि हमारी सर्विसेज से आप क्या यथोचित उम्मीद रख सकते हैं।
- किसी भी गैर-कानूनी या अनैतिक उपभोक्ता व्यवहार में शामिल नहीं होंगे।
- बाजार में प्रतियोगिता के माध्यम से उच्चतर संचालन मानक हासिल करने के लिए प्रोत्साहित करना।
- उत्पादों और सेवाओं तथा उन पर लागू नियमों एवं शर्तों और ब्याज दरों/सेवा शुल्कों की स्पष्ट जानकारी देना।
- यह सुनिश्चित करना कि हमारे विज्ञापन और प्रचार स्पष्ट हों और भ्रामक न हों।
- तकनीकी खराबियों से पैदा होने वाली समस्याओं को कम करने के लिए उपयुक्त विकल्प प्रदान करना।
- वित्तीय सेवा प्रणाली में आपका विश्वास बढ़ाना।
- सुरक्षित, सुविधाजनक और सशक्त तकनीकी परिवेश में डिजिटल पेमेंट प्रणाली उपलब्ध कराना।
- ब्याज लगाते समय उचित व्यवहार सुनिश्चित करना।

ii) आपको आपकी स्थानीय भाषा में या आपको समझ में आने वाली भाषा में निम्नलिखित जानकारी देकर यह समझाना कि हमारे क्रेडिट कार्ड उत्पाद और सेवाएं कैसे काम करते हैं:

- आपको कौन-कौन से लाभ मिलते हैं
- आप ये लाभ कैसे ले सकते हैं

- इनके वित्तीय निहितार्थ क्या-क्या हैं
- अपने सवालों को लेकर आप किससे संपर्क कर सकते हैं

iii) आपके सवालों और शिकायतों का तुरंत और प्रभावी तौर पर समाधान करने के लिए:

- आपके सवालों का समाधान करने के लिए आपको उचित माध्यम उपलब्ध कराएंगे
- आपकी बात धैर्यपूर्वक सुनेंगे
- अपनी गलतियों को स्वीकार करेंगे, यदि कोई हों
- आपके सवालों का समाधान करने के लिए अपनी गलतियों को सुधारेंगे/ मौजूदा प्रक्रियाओं में बदलाव करेंगे
- आपको अपने उत्तर से जल्द अवगत कराएँगे
- अगर आप हमारे उत्तर से संतुष्ट नहीं हैं, तो आपको आपकी शिकायत आगे ले जाने का तरीका बताएँगे

iv) इस संहिता को हमारी वेबसाइट पर आम जनता को उपलब्ध कराकर हम उसका प्रचार करेंगे और आपके द्वारा अनुरोध किए जाने पर उसकी प्रति उपलब्ध करवाएंगे। हम यह भी सुनिश्चित करेंगे कि संहिता के बारे में जानकारी देने के लिए हमारे स्टाफ़ को प्रशिक्षित किया जाए।

v) हम आपको क्रेडिट इन्फ़ॉर्मेशन कंपनियों (CIC) की भूमिका समझाएंगे और साथ ही यह भी बताएंगे कि हम उनसे किस प्रकार की जानकारी लेते हैं और इस जानकारी का आपके क्रेडिट/क्रेडिट कार्ड प्राप्त करने की योग्यता पर क्या असर हो सकता है।

vi) क्रेडिट कार्ड पर आपके क्रेडिट स्टेटस के बारे में CIC को जानकारी देने से पहले हम बोर्ड द्वारा अधिकृत प्रक्रिया का पालन करेंगे। मौजूदा ऋण सुविधाओं के संबंध में डिफ़ॉल्ट/ डेज़ पास्ट ड्यू (डीपीडी) स्टेटस की जानकारी सीआईसीस [CICs] को प्रस्तुत करते समय हम आपको एसएमएस/ ईमेल के ज़रिए अलर्ट भेजेंगे, यदि आपका मोबाइल नंबर/ ईमेल आईडी हमारे पास उपलब्ध होगी। खाते के नियक्तिकरण या बंद होने के उपरांत, हम अगली रिपोर्ट में यह जानकारी CIC के साथ साझा करेंगे।

vii) डिफ़ॉल्ट की स्थिति में, कार्डहोल्डर को पोस्ट, फ़ैक्स, टेलीफ़ोन, ईमेल, संदेश या हमारे द्वारा तय किसी अन्य माध्यम से कार्ड खाते पर बकाया किसी भी राशि के निपटान के लिए समय-समय पर अनुस्मारक भेजे जाएंगे, और/ अथवा हम बकाया राशि का अनुस्मारक भेजने के लिए, उस पर आगे कदम उठाने के लिए तथा बकाया राशि की वसूली के लिए किसी 'तीसरे पक्ष' को भी नियुक्त कर सकते हैं। इस तरह नियुक्त किया गया कोई भी 'तीसरा पक्ष' ऋण वसूली के लिए बनी आचार संहिता का पूर्ण रूप से पालन करेगा।

viii) आपको प्रस्तुत सुविधाओं और इन्हें प्राप्त करने के तरीकों के बारे में हम आपको बताएंगे और यह भी सूचित करेंगे कि आप अपने सवालों का समाधान करने के लिए किससे और कैसे संपर्क कर सकते हैं।

4. **<u>सामान्य</u>**

i) हम क्रेडिट कार्ड सेवा प्रदान करने के मामले में आपसे आयु, लिंग, विकलांगता, जाति और धर्म के आधार पर कोई भेदभाव नहीं करेंगे। हालांकि, यह समाज के अलग-अलग वर्गों के लिए योजनाएं बनाने या उनमें भागीदारी करने से हमें नहीं रोकेगा।

ii) यदि हमें ज़रूरी लगता है तो हम क्रेडिट कार्ड आवेदन में आपके द्वारा उल्लिखित जानकारी का सत्यापन करने हेतु नियुक्त की गई एजेंसियों के ज़रिए आपके घर और/या कार्यालय पते पर आपसे संपर्क कर सकते हैं।

iii) यदि कंपनी को आपके खाते से हुए किसी ट्रांज़ेक्शन की जांच करने और इसमें पुलिस/अन्य जांच एजेंसियों को शामिल करने की ज़रूरत मध्यम होती है, तो आपसे उम्मीद की जाती है कि आप उनसे सहयोग करेंगे।

iv) यदि आप धोखाधड़ी में लिप्त होते हैं या उपयुक्त सावधानी के बिना कोई काम करते हैं, तो ग्राहक के रूप में आप सभी नुकसान के लिए स्वयं ज़िम्मेदार होंगे। यदि आपने धोखाधड़ी का कोई काम नहीं किया है और उचित सावधानी बरती है तो कार्ड के दुरुपयोग की स्थिति में, कार्ड जारी करते समय नियमों एवं शर्तों में निर्धारित राशि तक ही सीमित होगी और 'कार्ड से अनधिकृत लेन-देन की स्थिति में ग्राहक के दायित्व' की नीति - 'शिकायत निवारण नीति' की शर्तों में बताई गई राशि तक ही सीमित होगा।

v) हम छूट/राहत की मूल मान्य अवधि के दौरान पहले से दी गई छूट या राहत को वापस नहीं लेंगे।

vi) कंपनी कार्डहोल्डर अनुबंध के नियमों और शर्तों में बताए गए उद्देश्यों के अलावा कभी भी आपके आंतरिक मामलों में दखलअंदाज़ी नहीं करेगी (जब तक कि कोई नई जानकारी कंपनी के ध्यान में नहीं आती है, जो आपके द्वारा पहले नहीं दी गई)।

vii) आपका पिन खो जाने या आपके पासवर्ड अथवा अन्य सुरक्षित जानकारी से छेड़छाड़ के चलते आपके कार्ड के दुरुपयोग की ज़िम्मेदारी उस समय तक आपकी होगी, जब तक हमें इस संबंध में सूचित नहीं किया जाता है और हम ऐसे दुरुपयोग को रोकने के लिए कदम नहीं उठाते हैं।

viii) आपके द्वारा निम्नलिखित में से किसी में भी बदलाव किए जाने पर कृपया हमें तुरंत सूचित करें:

(क) नाम

(ख) पता

(ग) फ़ोन नंबर

(घ) ईमेल पता

5. **जानकारी**

क्रेडिट कार्ड, प्लास्टिक कार्ड के ज़रिए प्रदान की जाने वाली सेवा है। अथवा इसकी सुविधा मोबाईल फोन पर उपलब्ध कराई जा सकती है अथवा इसका इस्तेमाल निश्चित क्रेडिट/नकद राशि हेतु अन्य माध्यम से उपयोग किया जा सकता है, जो आपको वस्तुओं और सेवाओं के लिए भुगतान करने या नकद राशि निकालने की सुविध प्रदान करता है ।

i) इससे पहले कि आप हमारे ग्राहक बनें, हम:

- ऐसे क्रेडिट कार्ड उत्पाद और सेवाएं चुनने में आपकी मदद करेंगे, जिनसे आपकी ज़रूरतें पूरी होती हों।
- जिन सेवाओं और उत्पादों को लेकर आप हमारे समक्ष दिलचस्पी व्यक्त करते हैं, उनके मुख्य फीचर्स के बारे में आपको स्पष्ट जानकारी प्रदान करेंगे ताकि आप अन्य कंपनियों द्वारा तय की गयीं नियमों एवं शर्तों के साथ अर्थपूर्ण तुलना कर विवेकपूर्ण फैसला ले सकें।
- आपसे आपकी स्थानीय भाषा में या ऐसी भाषा में बातचीत करेंगे जो आप समझते हों;
- भारतीय रिज़र्व बैंक तथा हमारी संहिताओं के अनुसार "अपने ग्राहक को जानें" (KYC) के दिशा-निर्देश के अंतर्गत यथोचित जांच करेंगे।
- सभी आवेदनों के लिए अभिस्वीकृति रसीद जारी करेंगे। आवेदनों का निपटान आवेदन पत्र की प्राप्ति की तारीख से 15 दिनों के अंदर या ऐसे विस्तारित समय के भीतर किया जाएगा जब सभी प्रकार से पूर्ण और सभी नियामक आवश्यकताओं के अनुपालन में आवेदन पत्र प्राप्त होगा।
- आवेदन को करने के लिए आमतौर पर ज़रूरी सभी जानकारी आवेदन के समय एकत्रित करेंगे। यदि हमें किसी अन्य जानकारी की ज़रूरत होगी तो हम आपको सूचित रखेंगे, ताकि आपसे फिर तुरंत संपर्क किया जा सके ।
- आपको यह बताएंगे कि हमें क्रेडिट कार्ड जारी करने के लिए किस जानकारी/दस्तावेज़ की ज़रूरत है। हम आपको यह भी बताएंगे कि हमें कानूनी और विनियामक आवश्यकताओं का अनुपालन करने के लिए आपसे आपकी पहचान, पते, रोज़गार वगैरह के संबंध में किन दस्तावेज़ों की और वैधानिक प्राधिकारियों द्वारा निर्धारित किन अन्य दस्तावेज़ों (जैसे PAN विवरण) की ज़रूरत है। इसका उल्लेख कार्ड आवेदन फ़ॉर्म में भी किया जाएगा।

- आवश्यकता पड़ने पर, क्रेडिट कार्ड आवेदन में आपके द्वारा उल्लिखित विवरणों के सत्यापन के लिए हमारे द्वारा नियुक्त एजेंसियों के ज़रिए आपसे आपके घर और/या व्यावसायिक टेलीफ़ोन नंबर पर संपर्क करेंगे और/या आपके घर और/या व्यावसायिक पते पर जा कर आपसे मिलेंगे।

ii) जब आप क्रेडिट कार्ड के लिए आवेदन करेंगे, तो हम आपको संबंधित नियम और शर्तों जैसे फ़ीस और ब्याज शुल्क, बिलिंग और भुगतान, नवीनीकरण और टर्मिनेशन (बंद करने) की प्रक्रियाएं और ऐसी किसी भी जानकारी के बारे में बताएंगे जिसकी ज़रूरत आपको कार्ड का इस्तेमाल करने के लिए हो सकती है।

- जब आप कोई उत्पाद/सेवा प्राप्त करेंगे या उसके लिए आवेदन करेंगे, तो आपको हमारे तय प्रतिवर्तन समय (TAT) के बारे में बताएंगे।
- प्रत्येक क्रेडिट कार्ड आवेदन के लिए हम आपको पावती जारी करेंगे और आपको आवेदन प्रोसेस करने में लगने वाले अनुमानित समय की जानकारी देंगे।
- यदि हम आपका क्रेडिट कार्ड आवेदन प्रोसेस करने में असमर्थ हैं, तो हम आपको इसके बारे में अस्वीकृति का कारण बताते हुए लिखित रूप में सूचित करेंगे।
- आपको अतिदेय [ओवरड्यू] राशि की गणना, कार्ड नवीनीकरण और समाप्ति की विधि समझाई जाएगी।
- उन प्रक्रियाओं को बताएंगे जिनकी ज़रूरत आपको कार्ड का इस्तेमाल करने के लिए हो सकती है।
- आपको 'सबसे महत्वपूर्ण नियम एवं शर्तें' और 'की फैक्ट स्टेटमेंट' की कॉपी प्रदान करेंगे जिसमें क्रेडिट कार्ड और उससे जुड़े शुल्कों के बारे में मुख्य तथ्य होंगे।आपको कार्ड जारी करने से पहले, हम यह मूल्यांकन करेंगे कि आप बकाया राशि का भुगतान करने में सक्षम हैं या नहीं।
- अगर हम किसी बीमा कंपनी के एजेंट या किसी अन्य रूप में क्रेडिट कार्ड पर किसी प्रकार का बीमा उपलब्ध कराते हैं, तो हम आपको इसके बारे में सूचित करेंगे।
- हम यह सुनिश्चित करेंगे कि बीमा उत्पादों का लाभ उठाने के लिए हमें आपकी सहमति प्राप्त हो।
- यदि कार्ड जारी होने की तारीख से 30 दिनों से अधिक की अवधि तक कार्ड एक्टिवेट नहीं किया जाता है और कन्फ़र्मेशन मांगने की तारीख से लेकर 7 कार्य दिवसों के अंदर कार्ड एक्टिवेट करने के लिए स्वीकृति प्राप्त नहीं होती है तो हम किसी भी प्रकार के चार्जेज नहीं लगाएंगे।

- हम आपके कार्ड से जुड़ी जानकारी (जिसमें ट्रांज़ैक्शन डिटेल्स भी शामिल हैं) को आउटसोर्सिंग पार्टनर्स के साथ तब तक साझा नहीं करेंगे जब तक कि ऐसी जानकारी साझा करना सौंपे गए कार्यों को पूरा करने के लिए आवश्यक न हो।

iii) आपके ग्राहक बन जाने पर हम:

- आपकी स्थानीय भाषा या ऐसी भाषा जो आप समझते हैं, में वेलकम किट के माध्यम से, नियमों एवं शर्तों, ब्याज की वार्षिकीकृत दरें, और उसे लगाने की विधि सहित स्वीकृत क्रेडिट लिमिट राशि के बारे में आपको जानकारी प्रदान करेंगे।
- आपके पहले क्रेडिट कार्ड के साथ, आपके क्रेडिट कार्ड के उपयोग के सम्बन्ध में विस्तृत नियमों एवं शर्तों, लागू ब्याज और शुल्क, और अन्य संबंधित जानकारी देने वाली सर्विस गाइड/सदस्य बुकलेट भेजेंगे।
- साथ ही आपको 'सबसे महत्वपूर्ण नियम एवं शर्तें (MITC)' और 'की फैक्ट स्टेटमेंट' की कॉपी प्रदान करेंगे जिसमें क्रेडिट कार्ड और उससे जुड़े शुल्कों के बारे में मुख्य तथ्य शामिल होंगे।
- ईमेल के ज़रिए या आवश्यकता पड़ने पर पोस्टल या कुरियर सेवा के ज़रिए आपको पासवर्ड-एन्क्रिप्टेड फ़ाइल में क्रेडिट कार्ड आवेदन की हस्ताक्षरित/डिजिटल रूप से हस्ताक्षरित कॉपी प्रदान करेंगे।
- आपको हमारे संपर्क विवरण जैसे टेलीफ़ोन नंबर, डाक पता, वेबसाइट/ईमेल पता के बारे में बताएँगे ताकि जब भी ज़रूरत हो आप हमसे संपर्क कर सकें।
- यदि आप अपने क्रेडिट कार्ड स्टेटमेंट में कोई ऐसा ट्रांज़ेक्शन देखते हैं जिसकी जानकारी आपको नहीं है, तो हमसे संपर्क करने पर हम आपको इसके बारे में और अधिक जानकारी प्रदान करेंगे। कतिपय मामलों में, आपको हमें इस बात की पुष्टि करनी होगी या प्रमाण देना होगा कि आपने ट्रांज़ेक्शन अधिकृत नहीं किया है।
- कार्ड खो जाने/उसका दुरुपयोग होने पर आपको होने वाले नुकसान के बारे में, जिनके लिए आप स्वयं जिम्मेदार हो सकते हैं, हमारी सर्विस गाइड/सदस्य बुकलेट के ज़रिए सूचित करेंगे।
- अनचाहे व्यावसायिक गतिविधियों के बारे में दिशानिर्देशों का पालन करेंगे। इसके तहत, हम ग्राहक को किसी नए उत्पाद/सेवा पर उपलब्ध प्रमोशनल ऑफ़र के बारे में टेलीफ़ोन कॉल/एसएमएस के ज़रिए तब तक नहीं बताएँगे जब तक ग्राहक ऐसी जानकारी/सेवा प्राप्त करने के लिए हमें लिखित सहमति नहीं देता है। हम ग्राहक को उनके द्वारा इस्तेमाल किए जा रहे मौजूदा उत्पादों या सेवाओं पर उपलब्ध ऑफ़र/फीचर्स के बारे में सूचित करते रहेंगे।

- आपको वेबसाइट, ईमेल, या किसी अन्य माध्यम से हम अपने उत्पाद का उपयोग करने के तरीकों के बारे में नियमित रूप से अवगत कराते रहेंगे।
- आपकी क्रेडिट कार्ड की लिमिट या कैश लिमिट या अन्य ऋण की सीमा बढ़ाने से पहले, हम यह मूल्यांकन करेंगे कि आप बकाया राशि का भुगतान कर सकेंगे या नहीं और हम इसके बारे में आपसे लिखित सहमति लेंगे। इलेक्ट्रॉनिक माध्यम से प्राप्त सहमति से आशय ग्राहक द्वारा विशेष रूप से किए गए लेन-देन के प्रमाणीकरण और MITC की जानकारी होना है और जहां ऐसी सहमति के डिजिटल रिकॉर्ड सहमति के प्रमाण के रूप में प्राप्त किए जा सकते हों, उन्हें भी सहमति के रूप में माना जाएगा।
- यह सुनिश्चित करेंगे कि किसी भी समय, आपकी स्पष्ट सहमति प्राप्त किए बिना, मंज़ूर की गई और बताई गई क्रेडिट लिमिट का उल्लंघन नहीं किया जाए। हालांकि, कुछ स्थितियों में, खाते पर शुल्क और प्रभार लगने पर क्रेडिट लिमिट का उल्लंघन हो सकता है। हालांकि, बिना सहमति कोई OVL शुल्क नहीं लगाया जाएगा।

6. **<u>टैरिफ़ (फ़ीस/ चार्जेज /ब्याज)</u>**

i) सामान्य फ़ीस और चार्जेज (ब्याज दरों सहित) की हमारी अनुसूची के बारे में आप निम्नलिखित माध्यमों से जान सकते हैं:

- एमआईटीसी/सदस्य बुकलेट/ की फैक्ट स्टेटमेंट के माध्यम से
- ग्राहक सेवा नंबरों पर कॉल करके
- हमारी वेबसाइट/मोबाइल ऐप पर जाकर
- हमारे नामित कर्मचारी से पूछ कर।
- स्टेटमेंट में चार्जेज की अनुसूची देख कर ।

ii) हम लागू ब्याज दरों/फ़ीस और चार्जेज के साथ-साथ उत्पादों के प्रमुख फीचर्स के बारे में आपको जानकारी प्रदान करेंगे।

iii) यदि आप हमसे पूछते हैं, तो हम आपको बताएंगे कि हम आपके खाते में ब्याज कैसे लगाया जाता है।

iv) हम ऋणी की ओर से या अन्य बैंक/वित्तीय संस्थान की ओर से ऋणी के अकाउंट के ट्रांसफ़र के अनुरोध को अनुरोध प्राप्ति के 21 दिनों के अंदर प्रोसेस करेंगे।

v) हमारे टैरिफ़ में परिवर्तन: शुल्कों में परिवर्तन हमेशा भविष्य की तिथि से लागू होगा और इसके बारे में आपको कम से कम एक माह पूर्व सूचना दी जाएगी। जब हम अपने क्रेडिट कार्ड प्रोडक्ट के संबंध में अपने टैरिफ़ में परिवर्तन (ब्याज दर और अन्य शुल्क/प्रभार) करते

हैं, तो हम अपनी वेबसाइट पर जानकारी को अपडेट करेंगे और ऐसे परिवर्तन की सूचना आपको आपके बिलिंग विवरण के ज़रिए वेबसाइट पर उल्लिखित प्रभावी तारीख से 30 दिनों के अंदर देंगे । ऐसे विवादित ट्रांजैक्शन जो 'फ्रॉड' की श्रेणी में हैं, उन पर कोई भी चार्जेज तब तक नहीं लगाए जाएंगे जब तक कि विवाद का समाधान नहीं हो जाता है।

7. **ब्याज दरें**

i) आप निम्नलिखित तरीकों से हमारी ब्याज दरों के बारे में जानकारी प्राप्त कर सकते हैं:
- हमारी वेबसाइट www.sbicard.com पर जाकर
- अपने बिलिंग स्टेटमेंट के माध्यम से
- टैरिफ़ अनुसूची/MITC/की फैक्ट स्टेटमेंट में
- हमारी हेल्पलाइन पर कॉल करके/मोबाइल ऐप के ज़रिये

ii) हमारा ग्राहक बनने पर, हम आपको लागू ब्याज दरों, ब्याज लगाए जाने के समय, इसके लागू होने के तरीके और ब्याज की गणना की प्रणाली के बारे में जानकारी प्रदान करेंगे :-

(क) जब हम ब्याज दरों में बदलाव करेंगे, तो अपनी हेल्पलाइन/वेबसाइट/मोबाइल ऐप के माध्यम से आपको इसकी सूचना देंगे। ब्याज दरों में बदलाव (विनियामक आवश्यकताओं के परिणामस्वरूप होने वाले बदलावों को छोड़कर) भावी तिथि से लागू होंगे और आपको इसकी सूचना हमारी वेबसाइट पर आपकी स्थानीय भाषा में या ऐसी भाषा में दी जाएगी जो आप समझते हैं। इसके अलावा, ऐसे बदलाव की सूचना आपको आपके बिलिंग स्टेटमेंट के ज़रिए वेबसाइट पर बताई गई प्रभावी तारीख के 30 दिनों के अंदर दी जाएगी।

(ख) हम आपको ब्याज दर, जोखिम के वर्गीकरण की प्रणाली और भिन्न-भिन्न ब्याज दर, अगर कोई हों, लगाने के तर्क के बारे में सूचित करेंगे। इस स्थिति में, ऐसी ब्याज दर और जोखिम के वर्गीकरण की प्रणाली की जानकारी हमारी वेबसाइट पर अपलोड की जाएगी।

8. **चार्जेज**

i) हमारा ग्राहक बनने पर, हम सबसे पहले आपको लागू चार्जेज का विवरण प्रदान करेंगे।

ii) आप निम्नलिखित माध्यमों से भी इन चार्जेज के बारे में जानकारी प्राप्त कर सकते है:

- हमारी वेबसाइट www.sbicard.com या मोबाइल ऐप पर जाकर
- अपने बिलिंग स्टेटमेंट के माध्यम से
- टैरिफ़ अनुसूची/सबसे महत्वपूर्ण नियमों एवं शर्तों (MITC)/की फैक्ट स्टेटमेंट से
- हमारी हेल्प-लाइन पर कॉल करके

iii) अगर हम इनमें से किसी भी चार्जेज की दर बढ़ाते हैं या कोई नए चार्जेज लगाते हैं, तो इसकी सूचना संशोधित चार्जेज लगाने/देय होने के कम से कम एक महीना पहले हमारी हेल्पलाइन/वेबसाइट के ज़रिए दी जाएगी। इसके अलावा, ऐसे बदलाव की सूचना आपको आपके बिलिंग स्टेटमेंट के ज़रिए वेबसाइट पर बताई गई प्रभावी तारीख के 30 दिनों के अंदर दे दी जाएगी।

iv) हम कोई भी अन्य सेवा या उत्पाद प्रदान करने से पहले आपको उसके चार्जेज के बारे में बताएंगे, तब वो सेवा आपको प्रदान की जाएगी ।

v) किसी क्रेडिट कार्ड ट्रांजैक्शन को समान मासिक किस्तों (EMI) में बदलते समय हम पूरी पारदर्शिता सुनिश्चित करेंगे - बदलाव से पहले मूलधन, ब्याज और अपफ्रंट डिस्काउंट (यदि लागू हो तो) के बारे में स्पष्ट रूप से बताएँगे और इसे बिलिंग स्टेटमेंट में भी उल्लिखित करेंगे।

9. **<u>टर्मिनेशन (बंद करना)</u>**

i) आप हमारी सेवा मार्गदर्शिका/ सदस्य बुकलेट में हमारे द्वारा बताई गई प्रक्रिया का पालन करके बकाया राशियों, अगर कोई है, को क्लियर करके हमें सूचना देकर अपने क्रेडिट कार्ड को बंद करा सकते हैं। हम क्रेडिट कार्ड बंद करने संबंधी आपके अनुरोध का अनुपालन करेंगे और सभी बकाया राशियों के भुगतान होने पर 7 कार्य दिवसों में आपको इसके रद्द किए जाने/ बंद किए जाने की पुष्टि करेंगे। हम टर्मिनेशन संबंधी अनुरोध को पोस्ट के ज़रिए या किसी अन्य ऐसे माध्यम से भेजने पर ज़ोर नहीं देंगे जिसके परिणामस्वरूप हमें अनुरोध प्राप्त होने में देरी हो सकती हो।

ii) अगर आप कार्डहोल्डर अनुबंध और संबंधित सबसे महत्वपूर्ण नियमों एवं शर्तों का या क्रेडिट से जुड़े किसी भी नियम का उल्लंघन करते हैं और/अथवा SBICPSL से धोखाधड़ी करते हैं, तो हम पूर्णतः अपनी इच्छा से आपके क्रेडिट कार्ड को रद्द कर सकते हैं।

iii) कार्डधारकों को क्रेडिट कार्ड खाता बंद करने का अनुरोध सबमिट करने के लिए अनेकों चैनल्स विकल्प के रूप में उपलब्ध कराये जाएंगे, जैसे हेल्पलाइन, ईमेल आईडी, इंटरैक्टिव वॉइस रेस्पॉन्स (IVR), वेबसाइट, मोबाइल ऐप, इत्यादि।

iv) यदि आपका क्रेडिट कार्ड (कार्ड्स) एक वर्ष से अधिक अवधि तक के लिए उपयोग नहीं किया गया है और इस बारे में भेजी गई सूचना के संबंध में 30 दिनों की अवधि के अंदर कोई जवाब नहीं दिया जाता है तो हम आपके खाते को आगे उपयोग के लिए ब्लॉक कर देंगे। खाता बंद होने के बाद यदि कोई क्रेडिट बैलेंस है तो वह आपके द्वारा बताए गए बैंक खाते में ट्रांसफ़र कर दिया जाएगा।

10. **नियम एवं शर्तें**

i) हमारा ग्राहक बनने पर या पहली बार कोई उत्पाद स्वीकार करने पर, आपने हमें जो सेवा प्रदान करने के लिए कहा है, हम उससे जुड़ें नियम एवं शर्तों से आपको अवगत कराएँगे।

ii) सभी लिखित नियम एवं शर्तें निष्पक्ष होंगीं और उनमें आपके अधिकारों और ज़िम्मेदारियों के बारे में साफ़ तौर पर और आसान भाषा में बताया जाएगा। यह आपकी स्थानीय भाषा या ऐसी भाषा में भी उपलब्ध होगी जो आप समझते हैं। हम कानूनी या तकनीकी भाषा का उपयोग सिर्फ़ तभी करेंगे जब पक्षों के अधिकारों और दायित्वों को तय करने के लिए ऐसा करना ज़रूरी होगा।

iii) हम कार्ड आवेदन फ़ॉर्म में नियमों एवं शर्तों पर आपकी सहमति लेंगे।

iv) देरी से भुगतान करने के लिए लगायी गयी ब्याज पेनल्टी का उल्लेख कार्डहोल्डर अनुबंध में गहरे अक्षरों में किया जाएगा;

v) कंपनी परिवर्तनशील ब्याज दर पर अवधि ऋण उपलब्ध नहीं कराती है। हालांकि, अगर कोई भी उत्पाद और/या सेवा परिवर्तनशील ब्याज दर पर उपलब्ध कराई जाती है, तो कंपनी ऐसी सेवाओं पर फ़ोरक्लोज़र चार्जेज/पूर्व-भुगतान पेनल्टी नहीं लगाएगी।

vi) नियमों एवं शर्तों में बदलाव-

- नियमों एवं शर्तों में होने वाले बदलावों की सूचना आपको समय-समय पर आपकी स्थानीय भाषा में या ऐसी भाषा में दी जाएगी जिसे आप समझते हैं।

हमारी वेबसाइट और अन्य चैनलों के माध्यम से कम से कम एक महीने का नोटिस देकर परिवर्तन भावी प्रभाव से किए जाएंगे।

11. **विज्ञापन और मार्केटिंग:**

i) हम यह सुनिश्चित करेंगे कि सभी विज्ञापन और प्रचार स्पष्ट, उचित, और उपयुक्त हो और भ्रामक न हो।

ii) किसी भी मीडिया और प्रमोशनल अभियान के अंतर्गत प्रकाशित हमारा ऐसा विज्ञापन जो हमारे द्वारा प्रदान किए जाने वाले उत्पाद या सेवा पर ब्याज दर के बारे में बात करता है, उसमें हम यह बताएँगे कि इस पर अन्य फ़ीस और चार्जेज लागू होंगे या नहीं और इससे संबंधित नियम एवं शर्तों का पूरा विवरण अनुरोध पर उपलब्ध कराएंगे ।

iii) हम आपको सभी तरह की वित्तीय सेवाएं, उत्पाद प्रदान करना चाहते हैं, जिनमें से कुछ हमारे अपने उत्पाद हैं जबकि कुछ अन्य हमारे समूह/एसोसिएट/इकाइयों या उन कंपनियों के उत्पाद हैं जिनसे हमने साझीदारी की है। आपकी सहमति मिलने पर, ऐसी जानकारी/सेवा आपको ईमेल द्वारा उपलब्ध करायी जा सकती हैं या आप हमारी वेबसाइट या हेल्पलाइन पर रजिस्टर करके या हमारे द्वारा तय किए गए किसी अन्य माध्यम से इनको प्राप्त कर सकते हैं। हम आपको हमारे एसोसिएट/समूह इकाइयों या

कंपनियों जिनके साथ हमारी व्यापारिक साझेदारी है, के बारे में बताएंगे और अगर आप चाहेंगे तो हम उनके कर्मचारियों/एजेंटों को उनके उत्पादों की मार्केटिंग करने के लिए सूचित करेंगे।

iv) हमारे साथ काम करने वाले तीसरे पक्ष आपकी निजी जानकारी को उसी तरह गोपनीय बनाए रखेंगे जैसे हम रखते हैं।

v) जब हमारे सेल्स प्रतिनिधि आपसे कार्ड उत्पादों की बिक्री के संबंध में संपर्क करेंगे, तो वे पहले अपना परिचय देंगे

vi) आपसे कोई भी ऐसी शिकायत प्राप्त हो, जैसे हमारा प्रतिनिधि किसी अनुचित व्यवहार में शामिल हों हम शिकायत का समाधान करने के लिए उपयुक्त कदम उठाएंगे।

vii) यदि हमारे टेलीमार्केटिंग कर्मचारी/एजेंट हमारे किसी भी क्रेडिट कार्ड उत्पाद की बिक्री के लिए या किसी क्रॉस-सेल ऑफ़र के साथ आपसे फ़ोन पर संपर्क करते हैं, तो कॉल करने वाला व्यक्ति पहले अपना परिचय देगा/देगी और बताएगा/बताएगी कि वह हमारी ओर से आपको कॉल कर रहा/रही है। वे ग्राहकों से सिर्फ़ सुबह 10:00 बजे से शाम 07:00 बजे के बीच ही संपर्क करेंगे।

viii) हम यह सुनिश्चित करेंगे कि हमारे विज्ञापनों में भी वे सभी संबंधित संदेश शामिल हों, जिन्हें गलत/जाली ऑफ़र के विरुद्ध जागरुकता बढ़ाने के लिए बताया जाना ज़रूरी हैं।

12. **<u>खाते का संचालन</u>**

i) आपको अपना खाते का संचालन करने और उसकी प्रविष्टियां जांचने में आपकी मदद करने के लिए हम आपको खाते का विवरण उपलब्ध कराएँगे, जिसमें आपके क्रेडिट कार्ड से/का उपयोग करके किए गए ट्रांज़ेक्शन का विवरण शामिल होगा, बशर्ते आपका अकाउंट निष्क्रिय न हो।

ii) हम आपको हर महीने एक पूर्व-निर्धारित तिथि पर डाक/कूरियर द्वारा आपके डाक पते पर या ईमेल द्वारा हमारे साथ आपके पंजीकृत ईमेल पते पर क्रेडिट कार्ड का स्टेटमेंट भी भेजेंगे। एक सुरक्षित लॉगिन प्रक्रिया के ज़रिए आपको आपका स्टेटमेंट हमारी वेबसाइट या मोबाइल एप्लिकेशन पर भी उपलब्ध कराया जाएगा। यदि आपको स्टेटमेंट प्राप्त नहीं होता है, तो यह वांछित है कि आप हमसे इस बारे में संपर्क करेंगे। हम यह स्टेटमेंट आपको फिर से भेजेंगे ताकि आप अपना भुगतान कर सकें और अपवादों के बारे में (अगर कोई हैं) समय पर सूचित कर सकें।

iii) यदि आपको डुप्लिकेट हार्ड कॉपी की ज़रूरत है, तो यह आपको सम्बंधित शुल्क लेकर उपलब्ध कराई जाएगी। लागू शुल्क हमारी टैरिफ़ अनुसूची में वर्णित होगा।

iv) हम आपको ऐसी सर्विसेज, एक्सचेंज रेट और चार्जेज का विवरण देंगे, जो आपके द्वारा किए गए विदेशी मुद्रा ट्रांज़ेक्शन पर लागू होते हैं।

v) हम इस बारे में आपका मार्गदर्शन करेंगे कि आप अपने अकाउंट को कैसे सुरक्षित रख सकते हैं।

vi) यदि आपका कार्ड खो या चोरी हो गया है या किसी अन्य व्यक्ति को आपका पिन या सुरक्षा संबंधी जानकारी प्राप्त हो गई है, तो आपके द्वारा हमें सूचित किए जाने पर हम इनके दुरुपयोग को रोकने के लिए तुरंत कदम उठाएंगे।

vii) हम विभिन्न चैनलों के जरिये कार्ड का उपयोग किए जाने पर आपको सभी ट्रांज़ेक्शन (चाहे उनकी राशि कुछ भी हो) के लिए "ऑनलाइन अलर्ट" भेजेंगे ।

viii) यदि हम आपकी सहमति के बिना कार्ड को सक्रिय करते हैं या आपको उस कार्ड के लिए कोई बिल भेजते हैं, जिसके लिए आपने सहमति नहीं दी है और जिस पर कोई भी ट्रांज़ेक्शन नहीं हुआ है, तो हम न सिर्फ़ चार्जेज को तुरंत रिवर्स करेंगे बल्कि रिवर्स किए गए चार्जेज की दोगुनी राशि पेनल्टी के रूप में आपको देंगे।

ix) यदि आपकी क्रेडिट कार्ड लिमिट कम की जाती है, तो हम संदेश/ईमेल द्वारा इसकी सूचना कारण सहित आपको देंगे, जिसके बाद हम इसकी लिखित पुष्टि भी करेंगे।

x) हम आपके द्वारा मनोनीत व्यक्ति(व्यक्तियों) को ऐड-ऑन कार्ड(कार्ड्स) जारी कर सकते हैं। हम आपके द्वारा अनुरोध किए जाने पर आपको जारी किए गए ऐड-ऑन कार्ड(कार्ड्स) के लिए क्रेडिट लिमिट (ओवरआल लिमिट के अंतर्गत) निर्धारित करेंगे। आप ऐसे ऐड-ऑन कार्डहोल्डर द्वारा किए गए सभी ट्रांज़ेक्शन के लिए जिम्मेदार होंगे।

xi) हम आपको ओवरड्यू राशि की गणना कराने के तरीके और सिर्फ़ 'न्यूनतम बकाया राशि' का भुगतान करने के वित्तीय निहितार्थों के बारे में भी जानकारी देंगे।

xii) हम यह सुनिश्चित करेंगे कि कार्ड खाते में बकाया क्रेडिट राशि के बैंक खाते में रिवर्सल का अनुरोध प्राप्त होने पर ऐसे अनुरोध की तारीख से तीन कार्य दिवसों के अंदर इसे प्रोसेस किया जाए।

13. **<u>कार्ड और पिन</u>**

i) यदि आप अपने क्रेडिट कार्ड स्टेटमेंट पर कोई ऐसा ट्रांज़ेक्शन देखते हैं जिसकी आपको जानकारी नहीं है, तो हम आपको ऐसी ट्रांज़ेक्शन के बारे में और अधिक जानकारी प्रदान करेंगे। कुछ मामलों में, आपको हमें इस बात की पुष्टि करनी होगी या प्रमाण देना होगा कि आपने ट्रांज़ेक्शन अधिकृत नहीं किया है। अनधिकृत क्रेडिट कार्ड ट्रांज़ेक्शन के मामले में अपने दायित्व को समझने के लिए, कृपया कंपनी की वेबसाइट अर्थात www.sbicard.com पर उपलब्ध 'शिकायत निवारण नीति' पढ़ें।

ii) हम आपको कार्ड के साथ-साथ पिन अलग से उपलबध कराएंगे। हम आपको आपका पिन [पर्सनल आइडेंटिफ़िकेशन नंबर] कार्ड से अलग उपलब्ध कराएंगे और उसे आपके द्वारा प्रदान किए गए मेलिंग पते पर भेजेंगे। हम आपका पिन किसी अन्य को नहीं बताएंगे।

iii) आप हमारी वेबसाइट, मोबाइल ऐप्लिकेशन या IVR द्वारा भी अपने क्रेडिट कार्ड के लिए ट्रांज़ेक्शन पिन जनरेट कर सकते हैं।

वेबसाइट के ज़रिए ट्रांज़ेक्शन पिन जनरेट करने के लिए: अपने ऑनलाइन अकाउंट में लॉग-इन करें व बाईं ओर मेन्यू में मौजूद 'माय अकाउंट' टैब पर क्लिक करें और इन चरणों का पालन करें:-

- 'मैनेज पिन' पर क्लिक करें
- उस कार्ड का चयन करें जिसका पिन बदलना है
- 'जनरेट OTP' पर क्लिक करें
- OTP डालें
- नया पिन दो बार डालें और 'सबमिट' पर क्लिक करें

मोबाइल ऐप के ज़रिए ट्रांज़ेक्शन पिन जनरेट करने के लिए: अपने अकाउंट में लॉग इन करें और बाईं ओर मेन्यू में मौजूद 'सेवा अनुरोध' विकल्प पर क्लिक करें और इन चरणों का पालन करें:

- 'मैनेज पिन' पर क्लिक करें
- उस कार्ड का चयन करें जिसका पिन बदलना है।
- 'जनरेट OTP' पर क्लिक करें
- OTP डालें
- नया पिन दो बार डालें और 'सबमिट' पर क्लिक करें

IVR के ज़रिए ट्रांज़ेक्शन पिन जनरेट करने के लिए: एसबीआई कार्ड के कस्टमर हेल्पलाइन नंबर पर कॉल करें: 1860 180 1290 या 39 02 02 02 (पहले स्थानीय एसटीडी कोड डालें)

- पिन जनरेट करने के लिए विकल्प '6' चुनें
- एसबीआई कार्ड नंबर, जन्मदिन डीडी एमएम वाईवाईवाईवाई फ़ॉर्मेट में और एमएम वाईवाई फ़ॉर्मेट में कार्ड की वैधता समाप्त होने की तारीख डालें
- अपने रजिस्टर्ड मोबाइल नंबर या ईमेल पते पर मिला 6 अंकों वाला OTP डालें
- 4 अंकों का पिन चुनें और उसकी पुन: पुष्टि करें
- आपको IVR पर ही पुष्टीकरण संदेश प्राप्त हो जायेगा

14. **<u>खाता संबंधी विवरण की गोपनीयता</u>**

i) हम आपकी सभी व्यक्तिगत जानकारी को निजी और गोपनीय रखेंगे (आप हमारे ग्राहक न हों तब भी)। हम आपके खाते से हुए ट्रांज़ेक्शन की जानकारी, अपने समूह की इकाइयों सहित किसी तीसरे पक्ष के

साथ साझा नहीं करेंगे, इसमें नीचे दिए गए अपवाद शामिल नहीं हैं जहां हमें जानकारी देनी अपेक्षित होती है:-

- यदि हमें कानूनन यह जानकारी देना अनिवार्य हो
- यदि जनता के समक्ष यह जानकारी उजागर करना अनिवार्य हो
- यदि हमारे हित के लिए यह जानकारी उजागर करना आवश्यक हो (उदाहरणार्थ, धोखाधड़ी रोकने के लिए)। हालांकि, हम इस अपवाद का उपयोग कर मार्केटिंग के लिए आप या आपके खाते (आपके नाम और पते सहित) से जुड़ी जानकारी किसी अन्य व्यक्ति या अपने समूह की अन्य कंपनियों के साथ साझा नहीं करेंगे ।
- यदि आप हमें यह जानकारी उजागर करने के लिए कहते हैं या हमारे पास आपकी अनुमति है कि ऐसी जानकारी हम हमारे समूह/एसोसिएट/इकाइयों या ऐसी कंपनियों को प्रदान कर सकते हैं जिनके साथ हमारी अन्य वित्तीय सेवाएं-उत्पाद प्रदान करने के लिए साझेदारी है।
- कंपनी द्वारा कार्ड अकाउंट के सत्यापन और संचालन और अन्य प्रशासनिक सेवाओं के लिए नियुक्त किए गए तीसरे पक्षों को।

ii) जहां भी संभव होगा, क्रेडिट/कैश लिमिट में वृद्धि के अनुरोध को अस्वीकार करने के कारण आपको बताए जाएंगे।

iii) एसबीआईसीपीएसएल द्वारा किसी तीसरे पक्ष के समक्ष संवेदनशील व्यक्तिगत डेटा या जानकारी प्रकट करने से पूर्व ऐसी जानकारी के प्रदाता से, जिसने वैध अनुबंध के अंतर्गत यह जानकारी प्रदान की है, पूर्व अनुमति आवश्यक होगी; या एसबीआईसीपीएसएल और जानकारी प्रदाता के बीच अनुबंध में इस तरह के प्रकटीकरण पर सहमति हो; या जहां प्रकटीकरण कानूनी दायित्व के अनुपालन के लिए आवश्यक है।

लागू विनियमों और विधानों का अनुपालन करते हुए, एसबीआईसीपीएसएल निम्नलिखित परिदृश्यों, लेकिन इन्हीं तक सीमित नहीं, में व्यक्तिगत जानकारी साझा कर सकता है:

- किसी व्यक्ति की वित्तीय परिस्थिति के बारे में जानकारी देने या लेने के लिए और कार्डधारकों के पास बकाया ऋण की जानकारी देने या इसे एकत्र करने के लिए क्रेडिट ब्यूरो और इसी तरह के संस्थानों के साथ।

- कानूनी आदेशों, कानूनी या नियामक आवश्यकताओं और सरकार के अनुरोधों का अनुपालन करने के लिए नियामक प्राधिकरणों, न्यायालयों और सरकारी संस्थाओं के साथ।

- धोखाधड़ी या आपराधिक गतिविधि का पता लगाने और रोकने के लिए, और एसबीआईसीपीएसएल या अन्य के अधिकारों की रक्षा करने के लिए साझेदारों, नियामक प्राधिकरणों और सरकारी संस्थाओं के साथ।

- साझेदारों, सम्बद्ध कंपनियों और तीसरे पक्षों के साथ जो इसके लिए सेवाएं देते हैं, इसके साथ सहयोग करते हैं, इसके व्यवसाय को संचालित करने में सहायता करते हैं और/या जहां यह वित्तीय संस्थानों या साझेदारों, सम्बद्ध कंपनियों और तीसरे पक्षों के साथ उत्पादों या सेवाओं को अप-सेल या क्रॉस-सेल करता है जिनके साथ यह संयुक्त रूप से उत्पादों और/या सेवाओं को ऑफ़र करता है या उन्हें बनाता है।

- विशिष्ट उत्पादों या सेवाओं के लिए, जब जानकारी प्रदाता ने सहमति दी हो

15. **<u>देय राशि की वसूली</u>**

i) हम देय राशि की वसूली के लिए बनाई गई नीति का पालन करेंगे।

ii) हम वसूली के लिए बनाई गई अपनी आचार संहिता का पालन करेंगे।

iii) हमारी वसूली नीति विनम्रता, उचित व्यवहार, और आग्रह पर आधारित है। हम ग्राहकों का विश्वास जीतने और दीर्घावधि संबंध बनाने में विश्वास रखते हैं।

iv) हम यह सुनिश्चित करेंगे कि हमारी वसूली नीति आपकी वास्तविक मुश्किलों का ध्यान रखे और उसी के अनुसार वसूली की कार्यवाही हो। बकाया राशि की वसूली में हम उत्पीड़न का रास्ता नहीं अपनाएंगे। कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि अशिष्ट व्यवहार से संबंधित शिकायतों के मामले में कर्मचारियों को ग्राहकों की समस्या सही तरीके से सुलझाने के लिए उपयुक्त प्रशिक्षण दिया जाए। बकाया राशि की वसूली के मामले में, कर्मचारी किसी भी तरह की धमकी या उत्पीड़न, चाहे वह मौखिक हो या शारीरिक, का उपयोग नहीं करेंगे। साथ ही, वे धमकी देने और/या अनाम कॉल करने या मोबाइल/सोशल मीडिया पर अनुचित संदेश भेजने या ऋणी को लगातार कॉल करने जैसे कृत्य नहीं करेंगे। इसके अलावा, हमारे प्रतिनिधि ऋणियों के परिवार के सदस्यों, उनसे जुड़े व्यक्तियों और मित्रों को सार्वजनिक रूप से अपमानित करने अथवा उनकी गोपनीयता में हस्तक्षेप करने की नीयत से किए जाने वाले कृत्यों का सहारा नहीं लेंगे।

v) भुगतान नहीं होने का कोई मामला वसूली एजेंसियों को भेजने से पहले हम इसकी समीक्षा करेंगे ताकि हमारी ओर से चूक के कारण आपको परेशान न होना पड़े। इसके अलावा, एजेंट आवंटित होने पर हम कार्डधारक को रिकवरी एजेंट का नाम और संपर्क डिटेल्स प्रदान करते हैं।

vi) हम सबसे महत्वपूर्ण नियमों एवं शर्तों (MITC) के अंतर्गत भुगतान या निष्पादन रिकॉल/एक्सीलेरेट करने का फैसला लेने से पहले आपकी स्थानीय भाषा या आपको समझ में आने वाली भाषा में इसकी सूचना देंगे।

vii) हम वेलकम किट में उपलब्ध सबसे महत्वपूर्ण नियमों एवं शर्तों में दिए गए उद्देश्यों को छोड़कर आपके किसी मामले में हस्तक्षेप नहीं करेंगे (जब तक आपके द्वारा पहले नहीं दी गई कोई नई जानकारी कंपनी के ध्यान में आती है)।

viii) स्टाफ़ के सभी सदस्य अथवा वसूली कंपनी की ओर से कलेक्शन हेतु कोई प्राधिकृत व्यक्ति में कंपनी के प्रतिनिधित्व के लिए नीचे बताए गए दिशानिर्देशों का पालन करेंगे:

(क) आमतौर पर ग्राहक से उनके पसंद के स्थान पर संपर्क किया जाएगा और कोई भी स्थान नहीं बताए जाने की स्थिति में उनके निवास स्थान पर संपर्क किया जाएगा। निवास स्थान पर अनुपलब्ध होने की स्थिति में उनसे व्यापार/व्यावसाय के स्थान पर संपर्क किया जाएगा।

(ख) अपनी पहचान और कंपनी के प्रतिनिधि होने के अधिकार के बारे में ग्राहक को सबसे पहले बताया जाएगा।

(ग) ग्राहक की निजता का सम्मान किया जाएगा।

(घ) ग्राहक के साथ शालीनता से व्यवहार किया जायेगा।

(ङ) हमारे प्रतिनिधि, ग्राहक से सिर्फ़ सुबह 08:00 बजे से शाम को 07:00 बजे के बीच ही संपर्क करेंगे, जब तक कि ग्राहक के व्यवसाय या पेशे से संबंधित विशेष परिस्थितियों की वजह से अन्य समय में संपर्क करना आवश्यक न हो। साथ ही, वे किसी भी गलत या भ्रामक प्रस्तुतिकरण इत्यादि का सहारा नहीं लेंगे।

(च) किसी खास समय पर या किसी खास स्थान पर कॉल नहीं किए जाने के ग्राहक के अनुरोध का, जहां तक संभव होगा, पालन किया जाएगा।

(छ) कॉल करने के समय और संख्या और बातचीत के विवरण को रिकॉर्ड किया जाएगा।

(ज) बकाया राशि के संबंध में विवादों या मतभेदों के समाधान आपसी सहमति से और सभ्य रूप से करने के लिए सभी तरह की सहायता उपलब्ध कराई जाएगी।

(झ) बकाया राशि की वसूली के लिए ग्राहक के निवास स्थान पर शालीनता और शिष्टाचार का पालन होगा।

(ञ) अनुपयुक्त अवसरों, जैसे परिवार में शोक या इस तरह के अन्य दुःखद मौकों पर बकाया राशि की वसूली के लिए कॉल करने/मिलने जाने से बचा जाएगा।

16. **<u>अतिरिक्त सहायता: शिकायतें और प्रतिक्रिया/सुझाव</u>**

संपर्क विवरण: कार्डधारक पूछताछ/अनुरोध/शिकायत करने के लिए एसबीआईसीपीएसएल से निम्नलिखित में से किसी भी माध्यम से संपर्क कर सकता है

1. एसबीआई समर्पित 24*7 कॉल सेंटर पर: 1860 500 1290, 1860 180 1290, 39 02 02 02 (स्थानीय एसटीडी कोड शुरू में लगाएं) या 1800 180 1290 (टोल फ़्री)

   i) हमारे ग्राहक सेवा एग्ज़ीक्यूटिव सोमवार से शनिवार सुबह 8 बजे से रात 8 बजे तक उपलब्ध रहते हैं। आपातकालीन और प्रीमियम सेवाओं के लिए ग्राहक सेवा हेल्पलाइन 24*7 खुली हैं।

   ii) टाटा कार्ड के लिए 39 02 34 56 (स्थानीय एसटीडी कोड शुरू में लगाएं) या 1800 180 8282 डायल करें (टोल फ़्री)

2. Customercare@sbicard.com पर या वेब-बेस्ड प्लेटफ़ॉर्म www.sbicard.com/email से ईमेल लिखकर या एसबीआई कार्ड मोबाइल ऐप/चैट बॉट के माध्यम से ग्राहक सेवा से संपर्क कर सकते हैं।
3. उपभोक्ता डाक/कूरियर/फैक्स के माध्यम से पत्र भेजकर भी ग्राहक सेवा से संपर्क कर सकते हैं।

   एसबीआई कार्ड्स एंड पेमेंट सर्विसेज लिमिटेड, डीएलएफ इन्फ़िनिटी टावर्स, टॉवर सी, 12वीं मंजिल, ब्लॉक 2, बिल्डिंग 3, डीएलएफ साइबर सिटी, गुरुग्राम -122002 (हरियाणा)।
4. सोशल मीडिया चैनल्स - जैसे ट्विटर (Twitter@SBICard_Connect), फेसबुक आदि।
5. एसबीआई कार्ड की वेबसाइट पर सूचीबद्ध वॉक-इन डेस्क लोकेशन।
6. शिकायत निवारण तंत्र

   ग्राहक ईमेल, पत्र और टेलीफ़ोन द्वारा भी नोडल अधिकारी से संपर्क कर सकते हैं

   ईमेल: - Nodalofficer@sbicard.com

   डाक द्वारा: नोडल अधिकारी, एसबीआई कार्ड पीओ बैग 28- जीपीओ, नई दिल्ली-110001

   हेल्पलाइन:- 1860-180-7777
7. हम समय-समय पर ग्राहक शिकायतों से जुड़ी रिपोर्ट्स वरिष्ठ प्रबंधन के समक्ष समीक्षा के लिए और हमारे निदेशक मंडल के समक्ष उनकी जानकारी के लिए रखेंगे।

8. अगर हमें लिखित रूप से शिकायत प्राप्त होती है, तो हम आपको शिकायत संख्या के साथ इसकी अभिस्वीकृति/जवाब आपको भेजेंगे। अगर हमें फ़ोन पर कोई शिकायत प्राप्त होती है, तो हम आपको - मांगे जाने पर - शिकायत संख्या देंगे और आवश्यकता होने पर इस मामले की प्रगति के बारे में आपको सूचना देते रहेंगे। हम समाधान के लिए निर्धारित समय-सीमा के अंदर (जो सवाल/अनुरोध/शिकायत की प्रकृति के आधार पर भिन्न हो सकता है) आपको उपयुक्त उत्तर देकर आपके सवालों और/या शिकायतों का समाधान करेंगे।
9. हम अपनी वेबसाइट पर और अपनी सभी शाखाओं पर/ऐसे स्थानों पर जहां से कामकाज संचालित होता है, अपने शिकायत निवारण अधिकारी का नाम और संपर्क विवरण (टेलीफ़ोन नंबर और ईमेल आईडी) प्रदर्शित करेंगे। इसके अलावा, RBI के पर्यवेक्षण विभाग के क्षेत्रीय कार्यालय (“DOS”) के प्रभारी अधिकारी का पूरा संपर्क विवरण पूर्वकथित तौर पर प्रदर्शित किया जायेगा। यदि आपकी शिकायत/विवाद का निवारण एक महीने में नहीं होता है तो आप आरबीआई के DOS के प्रभारी अधिकारी से संपर्क कर सकते हैं, जिनके क्षेत्राधिकार में SBICPSL का पंजीकृत कार्यालय आता है।
10. हम अपनी वेबसाइट पर और सभी शाखाओं में यह प्रदर्शित करेंगे कि हम आरबीआई की लोकपाल योजना का हिस्सा हैं, जो विनियामक प्राधिकारियों द्वारा विभिन्न प्रचार माध्यमों से जनता को तुरंत उपलब्ध करायी जाती है।
11. हम आपके द्वारा रिपोर्ट किए गए हर एक मामले का निर्धारित समय-सीमा में समाधान करने के लिए सर्वोत्तम प्रयास करते हैं। अगर आपके द्वारा दायर की गई किसी शिकायत के लिए संतोषजनक जवाब नहीं मिलता है, तो आप हमारी वेबसाइट पर प्रदर्शित 'एस्केलेशन मैट्रिक्स' के अनुसार शिकायत को अगले उच्च स्तर पर ले जा सकते हैं। इसके अलावा, अगर आप हमारे जवाब से संतुष्ट नहीं हैं और शिकायत निवारण के दूसरे उपायों को अपनाना चाहते हैं, तो आप आरबीआई द्वारा नियुक्त लोकपाल से संपर्क कर सकते हैं। हमारा स्टाफ़ आपको इसकी प्रक्रिया बताएगा।
12. हम कार्डहोल्डर की मृत्यु हो जाने पर इंश्योरेंस क्लेम दायर करने और कार्ड पर बकाया राशियों का निपटान करने में परिजनों की पूरी सहायता करेंगे।
13. कार्डधारकों को विशिष्ट हेल्पलाइन और ईमेल आईडी उपलब्ध करवाई जाएगी ताकि वे हमारे प्रतिनिधि द्वारा गलत तरीके से उत्पाद बिक्री या उत्पीड़न के खिलाफ़ शिकायत दायर कर सकें।

17. <u>आदर्श आचार संहिता</u>

हमारे वसूली एजेंट और बिक्री सेवा प्रदाता के लिए तैयार की गई आचार संहिता का वे पालन करेंगे जिसमें नीचे बताई गई शर्तें शामिल होंगी। बिक्री सेवा प्रदाता के लिए आचार संहिता एसबीआई कार्ड की वेबसाइट www.sbicard.com पर भी उपलब्ध है। आपसे कोई भी ऐसी शिकायत प्राप्त होने पर कि हमारा प्रतिनिधि किसी अनुचित व्यवहार में शामिल है, हम शिकायत का समाधान करने के लिए उपयुक्त कदम उठाएंगे।

1. एप्लीकेबिलिटी
2. टेली - कॉलिंग
3. सेल/कलेक्शन कॉल
4. सेल्स एग्जीक्यूटिव/कलेक्शन एग्जीक्यूटिव द्वारा हस्ताक्षर किया जाने वाला घोषणा पत्र

18. वार्षिक समीक्षा

इस **संहिता की समीक्षा पारदर्शी तरीके से हर वर्ष एक बार** या कानूनों और विनियमों में कोई बदलाव होने पर या उससे पहले (जैसा लागू हो) की जाएगी।

अगर संहिता के संबंध में आपको कोई सवाल पूछना है, तो हमसे ऊपर वर्णित पते पर संपर्क करें या IBA से संपर्क करें।