

उचित व्यवहार संहिता नीति



दस्तावेज़ विवरण:

वर्जन नंबर	5.0
पॉलिसी प्रतिधारण की तारीख	25 मार्च, 2026
पॉलिसी जारीकर्ता	मुख्य अनुपालन अधिकारी

निर्माता:	मुख्य अनुपालन अधिकारी
समीक्षाकर्ता:	पॉलिसी समीक्षा समिति
अनुमोदनकर्ता:	निदेशक मंडल
समीक्षा की आवृत्ति:	वार्षिक

क्रम सं	वर्जन	पिछले उद्धरण / संदर्भ	संशोधन का संक्षिप्त विवरण	अनुमोदन की तारीख
1	1	लागू नहीं	नई पॉलिसी	10-05-2022
2	2	लागू नहीं	पॉलिसी में कुछ नहीं जोड़ा गया	31-10-2023
3	3	लागू नहीं	नीति की समीक्षा की गई और उसमें संशोधन किया गया।	03-05-2024
4	4	लागू नहीं	नीति की समीक्षा की गई और उसमें संशोधन किया गया।	08-05-2025
5	5	लागू नहीं	नीति की समीक्षा की गई और उसमें संशोधन किया गया।	25-03-2026

विषय वस्तु

1.	परिचय	4
2.	उद्देश्य	4
3.	प्रमुख प्रतिबद्धताएं / भूमिकाएं और जिम्मेदारियां	4
4.	सामान्य	6
5.	सूचना	6
6.	टैरिफ़ (शुल्क/प्रभार/ब्याज)	9
7.	ब्याज दरें.....	9
8.	प्रभार.....	10
9.	क्रेडिट कार्ड की समाप्ति/निरस्तीकरण	10
10.	नियम एवं शर्तें.....	11
11.	विपणन एवं विज्ञापन संबंधी नैतिकता.....	11
12.	खाता परिचालन और क्रेडिट कार्ड विवरण.....	12
13.	क्रेडिट कार्ड/पिन (वैयक्तिक पहचान संख्या) जारी करना.....	13
14.	अपने खाते की सुरक्षा करना.....	14
15.	खाते के विवरण की गोपनीयता.....	14
16.	बकाया राशि का वसूली	15
17.	शिकायतों का निवारण.....	16
18.	आदर्श आचार संहिता.....	19
19.	फीडबैक एवं सुझाव.....	19
20.	अप्रत्याशित घटना.....	19
21.	आवधिक समीक्षा.....	19

1. परिचय

यह एक स्वैच्छिक संहिता है, जिसे भारतीय बैंक संघ (आईबीए) द्वारा जारी की गई स्वैच्छिक संहिता (RBI/2014-15/34 DNBS (PD) CC No.388/03.10.042/2014-15, दिनांक 30 अक्टूबर 2014) और भारतीय रिज़र्व बैंक के दिशानिर्देशों (परिपत्र संख्या RBI/DOR/2025-26/362 DOR.MCS.REC. No.281/01-01-039/2025-26 [RBI (गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियां – उत्तरदायित्वपूर्ण व्यावसायिक आचरण) – निर्देश, 2025], दिनांक 28 नवंबर 2025, 'उचित व्यवहार संहिता' पर आधारित) के आधार पर तैयार किया गया है। यह वैयक्तिक ग्राहकों के साथ व्यवहार करते समय उचित व्यवहार के मानक निर्धारित करती है।

उचित व्यवहार संहिता में, "आप" से अभिप्राय **क्रेडिट कार्ड ग्राहक** है, और "हम" से अभिप्राय **क्रेडिट कार्ड जारीकर्ता कंपनी** अर्थात् बॉबकार्ड लिमिटेड (जिसे पहले बॉब फाइनेंशियल सोल्यूशन्स लिमिटेड के नाम से जाना जाता था) है।

इस संहिता के मानक, खंड 3 में उल्लिखित मुख्य प्रतिबद्धताओं के आधार पर तय होते हैं। जब तक कि कुछ और न उल्लिखित हो, इस संहिता के सभी भाग सामान्य कामकाज की स्थिति में सभी क्रेडिट कार्ड उत्पादों और सेवाओं पर लागू होते हैं- चाहे हम उन्हें काउंटर, फ़ोन, इंटरनेट, या किसी भी अन्य माध्यम से उपलब्ध कराएं।

2. उद्देश्य:

इस नीति का उद्देश्य कार्य-प्रणाली के ऐसे मानकों का पालन करना है जो अच्छे, निष्पक्ष और पारदर्शी हों; जिससे ग्राहकों की सुरक्षा को बढ़ावा देने, बॉबकार्ड और ग्राहक के बीच सौहार्दपूर्ण संबंध सुनिश्चित करने तथा एक उचित मानक स्थापित करने में सहायता मिलेगी।

3. मुख्य प्रतिबद्धताएं / भूमिकाएं और उत्तरदायित्व

3.1 हम भारतीय रिज़र्व बैंक के दिशानिर्देशों के अनुरूप, आपके साथ अपने सभी लेनदेन में, निष्पक्ष, उचित और पारदर्शी तरीके से कार्य करेंगे; जिसके लिए हम निम्नलिखित का पालन करेंगे-

- हमारे द्वारा पेश किए जाने वाले उत्पादों और सेवाओं के लिए, और हमारे स्टाफ़/एजेंटों द्वारा अपनाई जाने वाली प्रक्रियाओं और कार्यप्रणालियों में, इस संहिता में उल्लिखित प्रतिबद्धताओं और मानकों को पूरा करना।
- यह सुनिश्चित करना कि हमारे उत्पाद और सेवाएं संबंधित कानूनों और नियमों के अनुरूप हों।
- यह सुनिश्चित करना कि आपके साथ हमारे सभी लेनदेन ईमानदारी और पारदर्शिता के नैतिक सिद्धांतों पर आधारित हों।
- किसी भी गैर-कानूनी या अनैतिक उपभोक्ता व्यवहार में शामिल न हों।
- ग्राहकों के साथ व्यवहार करने के लिए न्यूनतम मानक निर्धारित करके, अच्छे, निष्पक्ष और पारदर्शी व्यावसायिक कार्यप्रणालियों को बढ़ावा देना।
- ईमानदारी और पारदर्शिता लाना, और इस प्रकार यह सुनिश्चित करना कि किसी भी अनैतिक या गैर-कानूनी कार्यप्रणाली में शामिल न हुआ जाए।
- ब्याज, सेवा शुल्क और अन्य गतिविधियों, जैसे कि डिजिटल भुगतान, प्रचार गतिविधियों आदि के संबंध में शुल्क लेते समय निष्पक्ष कार्यप्रणालियों को अपनाना।

3.2 हमारे क्रेडिट कार्ड उत्पादों और सेवाओं के काम करने के तरीके को समझने में आपकी सहायता करना, जिसके लिए हम आपको निम्नलिखित जानकारी सरल भाषा में—या ऐसी भाषा में जिसे आप समझते हैं—प्रदान करेंगे:

- i. आपको क्या लाभ मिलेंगे?
- ii. आप इनका लाभ कैसे उठा सकते हैं?
- iii. इनके वित्तीय निहितार्थ क्या हैं?
- iv. अपनी शंकाओं के समाधान के लिए आप किससे संपर्क कर सकते हैं?

3.3 अपनी पूछताछ और शिकायतों का शीघ्र और प्रभावी ढंग से समाधान करने के लिए -

- i. आपके सवालों और शिकायतों (यदि कोई हों) को हम तक पहुँचाने के लिए आपको माध्यम उपलब्ध कराएं, जिसके लिए आप अपनी शिकायत पंजीकृत कर सकते हैं;
- ii. आपकी बात धैर्यपूर्वक सुनना;
- iii. अपनी गलतियों (यदि कोई हों) को स्वीकार करना;
- iv. गलतियों को सुधारना / आपके सवालों का समाधान करने के लिए ज़रूरी बदलाव लागू करना;
- v. आपको अपना जवाब तुरंत बताना;
- vi. यदि आप हमारे जवाब से संतुष्ट नहीं हैं, तो आपको यह बताना कि आप अपनी शिकायत को आगे कैसे बढ़ा सकते हैं।

3.4 उचित व्यवहार संहिता का प्रकाशन करना तथा इसे हमारी वेबसाइट पर सार्वजनिक पहुँच के लिए उपलब्ध कराकर, और अनुरोध करने पर इसकी प्रतियाँ आपके लिए उपलब्ध कराना

3.5 हम आपको क्रेडिट इन्फॉर्मेशन कंपनियों (सीआईसी) की भूमिका के बारे में समझाएंगे, साथ ही यह भी बताएंगे कि हम उनसे किस तरह की पूछताछ करते हैं और उनके द्वारा दी गई जानकारी का आपकी क्रेडिट / क्रेडिट कार्ड प्राप्त करने की क्षमता पर क्या प्रभाव पड़ सकता है।

3.6 क्रेडिट कार्ड पर आपकी क्रेडिट स्थिति के बारे में सीआईसी को रिपोर्ट करने से पहले, हम बोर्ड द्वारा मंजूर की गई प्रक्रिया और विनियामकीय दिशा-निर्देशों का पालन करेंगे। मौजूदा ऋण सुविधाओं में डिफॉल्ट/ Days Past Due (DPD) के संबंध में सीआईसी को जानकारी भेजते समय, जिनमें भी मोबाइल नंबर/ ईमेल आईडी की जानकारी उपलब्ध होगी हम आपको एसएमएस/ ईमेल के माध्यम से अलर्ट भेजेंगे। खाते के नियमित होने या बंद होने पर, हम सीआईसी के पास जानकारी को अपडेट करने के लिए कदम उठाएंगे।

3.7 डिफॉल्ट होने की स्थिति में, कार्ड अकाउंट पर बकाया राशि के निपटान के लिए कार्डधारक को समय-समय पर डाक, टेलीफोन, ई-मेल, एसएमएस या हमारे द्वारा तय किए गए किसी अन्य माध्यम से अनुस्मारक प्रेषित किए जाएंगे। बॉबकार्ड, लागू विनियामक दिशानिर्देशों का पालन करते हुए और आवश्यक समुचित सावधानी के बाद, आपको याद दिलाने, आपसे संपर्क स्थापित करने और हमारी ओर से आपसे बकाया राशि वसूलने के लिए किसी तीसरे पक्ष को

नियुक्त कर सकता है। इस प्रकार नियुक्त कोई भी तीसरा पक्ष, ऋण वसूली पर आचार संहिता का पूरी तरह से पालन करेगा। अनुरोध का ज़रूरी मूल्यांकन करने के बाद, यदि उसे स्वीकार कर लिया जाता है, तो इसकी सूचना आपको डाक, ई-मेल, SMS या हमारे द्वारा तय किए गए किसी अन्य माध्यम से दी जाएगी। रिकवरी एजेंसियों का विवरण वेबसाइट पर उपलब्ध होगा।

3.8 आपको उपलब्ध कराई गई सुविधाओं के बारे में जानकारी देना, आप उनका लाभ कैसे उठा सकते हैं, और अपनी शंकाओं के समाधान के लिए आप किससे और कैसे संपर्क कर सकते हैं।

4 सामान्य:

- i. हम क्रेडिट कार्ड और उससे जुड़ी सेवाएं देने के मामले में उम्र, लिंग, दिव्यांगता, जाति और धर्म के आधार पर कोई भेदभाव नहीं करेंगे। हालाँकि, इससे हमें समाज के विभिन्न वर्गों के लिए योजनाएं बनाने से रोका नहीं जाएगा।
- ii. आवश्यकता होने पर हम क्रेडिट कार्ड आवेदन फ़ॉर्म में आपके द्वारा दी गई जानकारी की जांच करेंगे। बॉबकार्ड इस काम के लिए नियुक्त की गई तीसरी पार्टी की एजेंसियों के ज़रिए ज़रूरी संपर्क बिंदु की जांच कर सकता है, और बॉबकार्ड आपसे सहयोग की आशा करता है।
- iii. अगर आपके क्रेडिट कार्ड पर हुए किसी लेन-देन के लिए पुलिस / जांच एजेंसियाँ (अगर नियुक्त की गई हैं) कोई जांच करती हैं, तो आपको कंपनी को सहयोग देना होगा।
- iv. एक ग्राहक के तौर पर, अगर आप धोखाधड़ी करते हैं, या जहाँ पैसे का गलत इस्तेमाल, गलत जानकारी देना, या अधूरी / झूठी जानकारी जमा करना पाया जाता है, तो सभी नुकसानों के लिए आप ही ज़िम्मेदार होंगे। अगर आपने धोखाधड़ी नहीं की है, या बिना उचित सावधानी के काम नहीं किया है, तो कार्ड के गलत इस्तेमाल के लिए आपकी ज़िम्मेदारी कार्ड जारी करने की शर्तों और नियमों में तय की गई रकम तक ही सीमित होगी, और यह ग्राहक सुरक्षा नीति / दायित्व नीति के अनुसार होगी।
- v. हम रियायत / छूट की मूल वैधता अवधि के दौरान पहले से दी गई किसी भी सुविधा / रियायत / छूट को वापस नहीं लेंगे, और सभी बदलावों की जानकारी लागू होने की तारीख से 30 दिन पहले, कंपनी द्वारा तय किए गए संचार के माध्यम से दी जाएगी।
- vi. कंपनी आपके मामलों में तब तक दखल नहीं देगी, जब तक कि कार्डधारक समझौते की शर्तों और नियमों में इसके लिए कोई उद्देश्य न बताया गया हो (सिवाय तब, जब कोई नई जानकारी, जो आपने पहले नहीं बताई थी, कंपनी के संज्ञान में आई हो)।
- vii. आपके पिन गुम होने या आपके पासवर्ड, या अन्य गोपनीय जानकारी के लीक हो जाने के कारण होने वाले गलत इस्तेमाल होने की स्थिति में आप तब तक पूर्णतः ज़िम्मेदार होंगे, जब तक कि आप हमें इसकी सूचना न दे दें और हम उस गलत इस्तेमाल को रोकने के लिए कदम न उठा लें।
- viii. अगर निम्नलिखित जानकारी में कोई परिवर्तन होता है, तो आपको ग्राहक के तौर पर अपनी जानकारी अद्यतन रखने के लिए, तय किए गए माध्यमों से हमें तुरंत (या बदलाव की तारीख से 30 दिन के अंदर) सहायक दस्तावेज़ों / प्रमाणों (स्व-प्रमाणित) के साथ सूचित करना होगा:

- नाम
- पता
- फ़ोन नंबर
- ईमेल पता

5. जानकारी

क्रेडिट कार्ड एक ऐसी सेवा है जो प्लास्टिक / मेटल/ वर्चुअल कार्ड के ज़रिए कुछ खास क्रेडिट/नकद सुविधा देती है, जिससे आप सामान और सेवाओं के लिए भुगतान कर सकते हैं या नकद निकाल सकते हैं।

i) क्रेडिट कार्ड ग्राहक बनने से पहले, हम:

- हम आपको हमारे क्रेडिट कार्ड उत्पादों की प्रमुख विशेषताओं, लागू शुल्क और प्रभारों के संबंध में सूचना प्रदान करेंगे ताकि आपको अपनी आवश्यकता के अनुसार उत्पाद और सेवाओं को चुनने में मदद मिलगी।
- आवेदन फॉर्म में सभी आवश्यक जानकारी शामिल होगी जो आपके द्वारा इच्छित सेवाओं के चयन पर प्रभाव डालते हैं। ताकि आप अन्य संस्थाओं द्वारा पेशकश की गई शर्तों के साथ एक सार्थक तुलना कर सकें और सूचारित निर्णय ले सकें। आवेदन फॉर्म के साथ जमा किए जाने वाले आवश्यक दस्तावेजों का विवरण भी फॉर्म में दिया जा सकता है।
- हम आपसे अंग्रेजी में या आपके द्वारा समझी जाने वाली भाषा में संवाद करेंगे।
- हम भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा निर्धारित 'अपने ग्राहक को जानें' (केवायसी) दिशानिर्देशों और हमारी प्रक्रियाओं के अनुसार उचित सावधानी बरतना सुनिश्चित करेंगे।
- सभी आवेदनों के लिए पावती रसीद जारी की जाएगी। आवेदन फॉर्म समग्र रूप से पूर्ण होने और सभी विनियामक आवश्यकताओं के पूरा होने की तारीख से न्यूनतम 11 कार्य दिवसों या विस्तारित समय के भीतर आवेदनों का निपटान किया जाएगा।
- सामान्यतः हम आवेदन के समय ही प्रक्रिया के लिए समग्र रूप से सभी आवश्यक विवरण एकत्र करेंगे। यदि हमें किसी अतिरिक्त जानकारी की आवश्यकता होगी, तो हम आपको सूचित करेंगे और आपसे तुरंत संपर्क करना सुनिश्चित करेंगे।
- संबंधित क्रेडिट कार्ड जारी करने के लिए आवश्यक जानकारी/ दस्तावेज के संबंध में हम आपको सूचित करेंगे आपकी पहचान, पता, रोजगार आदि और कानूनी एवं विनियामक आवश्यकताओं (जैसे पैन विवरण) के अनुपालन के लिए सांविधिक प्राधिकारियों द्वारा निर्धारित किसी भी अन्य दस्तावेज के बारे में भी सूचित करेंगे।
- हम आपके क्रेडिट कार्ड आवेदन में दिए गए विवरणों को आपके निवास और/ या व्यावसायिक टेलीफोन नंबरों पर संपर्क करके और/ या हमारे द्वारा नियुक्त एजेंसियों के माध्यम से आपके निवास और/ या व्यावसायिक पते पर व्यक्तिगत रूप से जाकर सत्यापित करेंगे, यदि हम आवश्यक समझें।

ii) जब आप क्रेडिट कार्ड के लिए आवेदन करते हैं, तो हम:

- प्रासंगिक नियम और शर्तों का उल्लेख किया जाएगा, जैसे कि शुल्क और ब्याज प्रभार, बिलिंग और भुगतान, नवीनीकरण और समापन प्रक्रियाएं और कार्ड के परिचालन के लिए आवश्यक कोई भी अन्य जानकारी।

- उत्पाद/ सेवा के लिए आवेदन करते समय हम आपको हमारे लक्षित टीएटी के बारे में सूचित करेंगे और पूर्ण आवेदन पत्र प्राप्त होने पर पावती देंगे।
- यदि हम आपके क्रेडिट कार्ड आवेदन को प्रोसेस करने में असमर्थ होंगे, तो हम आपको अस्वीकृति के कारण के साथ लिखित में सूचित करेंगे।
- कार्ड के परिचालन के लिए आवश्यक प्रक्रियाओं की जानकारी देंगे।
- अतिदेय की गणना की विधि, कार्ड नवीनीकरण और समापन की प्रक्रिया को समझाएंगे।
- आपको 'अति महत्वपूर्ण नियम और शर्तें' और 'मुख्य तथ्य विवरण' की एक प्रति उपलब्ध कराएंगे, जिसमें क्रेडिट कार्ड के उपयोग के संबंध में अन्य संबंधित जानकारी महत्वपूर्ण पहलू जैसे लागू ब्याज और शुल्क शामिल होंगे।
- कार्ड जारी करने से पहले हम आपकी चुकौती क्षमता (बकाया चुकाने की क्षमता) का आकलन करेंगे।
- यदि विशिष्ट कार्ड वेरिएंट के साथ बीमा सुविधा (शुल्क सहित या पूरक के रूप में) उपलब्ध है, तो हम आपको इसके बारे में सूचित करेंगे। हम यह सुनिश्चित करेंगे कि उन उत्पादों के लिए आपकी सहमति ली जाए जहाँ बीमा प्रीमियम का वहन कार्डधारक/ ग्राहक द्वारा किया जाना है।
- यदि कार्ड जारी होने की तारीख से 30 दिनों से अधिक समय तक सक्रिय नहीं किया जाता है और पुष्टिकरण मांगने की तारीख से 7 कार्य दिवसों के भीतर कार्ड सक्रिय करने के लिए कोई सहमति प्राप्त नहीं होती है, तो हम कोई प्रभार नहीं लगाएंगे। क्रेडिट कार्ड सक्रिय करने के लिए कार्डधारक से ओटीपी आधारित सहमति ली जाएगी।
- कार्ड के नवीनीकरण या बदलने की स्थिति में, निष्क्रिय कार्ड को बंद करना कार्डधारक द्वारा सभी बकाया राशियों के भुगतान के अधीन होगा।
- हम आपके कार्ड का डेटा (लेनदेन डेटा सहित) आउटसोर्सिंग भागीदारों के साथ साझा नहीं करेंगे, जब तक कि सौंपे गए कार्यों को पूरा करने के लिए ऐसा करना आवश्यक न हो।

(iii) जब आप हमारे बैंक के ग्राहक बन जाते हैं, तो हम:

- नियमों और शर्तों के साथ स्वीकृत क्रेडिट सीमा की राशि, , जिसमें वार्षिक ब्याज दर और आवेदन की विधि और दंडात्मक शुल्क शामिल हैं, आपको अंग्रेजी भाषा या आपके द्वारा समझी जाने वाली भाषा में वेलकम किट के माध्यम से सूचित करेंगे। आपके साथ किए जाने वाले सभी संचार अंग्रेजी या आपके द्वारा समझी जाने वाली भाषा में उपलब्ध कराएंगे।
- आपके पहले क्रेडिट कार्ड के साथ एमआईटीसी/ केएफएस भेजे जाएंगे, जिसमें विस्तृत नियम और शर्तें, ब्याज और शुल्क (दंडात्मक शुल्क सहित) और कार्ड के उपयोग के संबंध में अन्य प्रासंगिक जानकारी होगी।

- यदि आप चाहें तो ई-मेल के माध्यम से पासवर्ड से सुरक्षित फाइल में या डाक या कूरियर सेवा के माध्यम से हस्ताक्षरित/ डिजिटल रूप से हस्ताक्षरित क्रेडिट कार्ड आवेदन की एक प्रति प्रदान करेंगे।
- आपको हमारे संपर्क विवरण जैसे टेलीफोन नंबर, डाक पता, वेबसाइट/ ई-मेल पता देंगे ताकि आप जरूरत पड़ने पर हमसे संपर्क कर सकें।
- यदि आप हमसे पूछते हैं, तो हम आपको उन लेनदेन जिन्हें आप अपने क्रेडिट कार्ड स्टेटमेंट में नहीं पहचान पा रहे हैं के बारे में विस्तृत विवरण उपलब्ध कराएंगे। कुछ मामलों में, हमें आपसे इस बात की पुष्टि या साक्ष्य की आवश्यकता हो सकती है कि आपने उस लेनदेन को अधिकृत नहीं किया है।
- आपको अपनी सर्विस गाइड/ सदस्य पुस्तिका (एमआईटीसी) के माध्यम से सूचित करेंगे कि यदि आपका कार्ड गुम हो जाता है या उसका दुरुपयोग होता है, तो आपके खाते में होने वाले नुकसान के लिए आप स्वयं उत्तरदायी होंगे।
- अवांछित वाणिज्यिक संचार संबंधी दिशानिर्देशों का पालन करेंगे, जिसके तहत हम ग्राहक को किसी भी नए उत्पाद/ सेवा के प्रचार प्रस्तावों के लिए टेलीफोन कॉल/ एसएमएस के माध्यम से तब तक सूचित नहीं करेंगे जब तक कि ग्राहक हमें ऐसी सेवा के लिए लिखित में सहमति न दे दे। हम अपनी वेबसाइट, मेलर्स और कार्डधारक के अनुरोध के अनुसार उत्पाद का उपयोग करने के तरीके पर नियमित अपडेट प्रदान करेंगे।
- यह आकलन करेंगे कि क्या आप बकाया राशि चुकाने में सक्षम होंगे और आपकी क्रेडिट कार्ड या नकद सीमा या अन्य ऋण बढ़ाने से पहले हम आपसे लिखित में सहमति लेंगे। इलेक्ट्रॉनिक माध्यमों से प्राप्त सहमति, जहाँ ग्राहक विशेष रूप से लेनदेन को अधिकृत करता है और यह पुष्टि करता है कि उसने एमआईटीसी पढ़ लिया है और जहाँ ऐसी सहमति के डिजिटल रिकॉर्ड को प्रमाण के रूप में प्राप्त किया जा सकता है, उसे भी सहमति माना जाएगा।
- हम यह सुनिश्चित करेंगे कि आपकी स्पष्ट सहमति के बिना किसी भी समय स्वीकृत और सूचित की गई क्रेडिट सीमा का उल्लंघन न हो। हालांकि, कुछ मामलों में जहाँ खाते में कुछ शुल्क लगाने की आवश्यकता होती है, निर्धारित क्रेडिट सीमा पार हो सकती है। फिर भी, बिना सहमति के कोई ओवरलिमिट शुल्क नहीं लिया जाएगा।

6. टैरिफ (शुल्क/प्रभार/ब्याज)

i. आप हमारे सामान्य शुल्कों और प्रभारों (ब्याज दरों सहित) की सूची निम्नलिखित माध्यमों से प्राप्त कर सकते हैं:

ए) एमआईटीसी/ केएफसी का संदर्भ लेकर

बी) ग्राहक सेवा नंबरों पर कॉल करके

सी) हमारी वेबसाइट पर विजिट करके

डी) हमारे नामित कर्मचारियों से पूछकर

ई) स्टेटमेंट में दिए गए प्रभार की सूची

हम उत्पादों की प्रमुख विशेषताओं, जिनमें लागू ब्याज दरें/ शुल्क और प्रभार शामिल हैं, की जानकारी प्रदान करेंगे।

यदि आप हमसे पूछते हैं, तो हम समझाएंगे कि हम आपके खाते पर ब्याज कैसे लागू करते हैं।

हमारे टैरिफ में परिवर्तन: शुल्कों में परिवर्तन केवल कम से कम 30 दिनों के पूर्व नोटिस के साथ भविष्य की तारीख से लागू किए जाएंगे। जब हम अपने टैरिफ (ब्याज दर या अन्य शुल्क) में बदलाव करेंगे, तो हम अपनी वेबसाइट पर जानकारी अपडेट करेंगे और ऐसे बदलाव की सूचना आपको वेबसाइट पर उल्लिखित प्रभावी तिथि से 30 दिनों के भीतर आपके बिलिंग स्टेटमेंट और अन्य लागू माध्यमों से भी दी जाएगी। 'धोखाधड़ी' के रूप में विवादित लेनदेन पर विवाद सुलझने तक कोई शुल्क नहीं लिया जाएगा।

7. ब्याज दरें

i) आप हमारे बैंक के ब्याज दरों की जानकारी निम्नलिखित माध्यमों से प्राप्त कर सकते हैं:-

- हमारी वेबसाइट www.bobcard.co.in के माध्यम से
- अपने बिलिंग स्टेटमेंट के माध्यम से
- टैरिफ शेड्यूल/ एमआईटीसी/ मुख्य तथ्य विवरण (केएफएस) के माध्यम से

ii) जब आप बैंक के ग्राहक बन जाते हैं, तो हम आपको लागू ब्याज दरों, ब्याज कब लिया जाएगा, ब्याज प्रभारित करने और ब्याज की गणना की प्रक्रिया के बारे में जानकारी देंगे।

iii) जब हम ब्याज दरों में बदलाव करेंगे, तो हम आपको हमारी वेबसाइट/ अन्य लागू चैनलों के माध्यम से सूचित करेंगे। ब्याज दरों में बदलाव (नियामक आवश्यकताओं के परिणाम के अलावा अन्य) भविष्य की तारीख से प्रभावी होंगे और इसकी सूचना हमारी वेबसाइट पर दी जाएगी। इसके अतिरिक्त, ऐसे बदलाव की सूचना वेबसाइट पर उल्लिखित प्रभावी तिथि से 30 दिनों के भीतर आपके बिलिंग स्टेटमेंट के माध्यम से भी दी जा सकती है।

8. प्रभार

i. जब आप ग्राहक के रूप में हमारे बैंक से जुड़ते हैं, तो हम आपको लागू प्रभार का अग्रिम विवरण देंगे।

ii. आप हमारे बैंक के प्रभार के बारे में निम्नलिखित माध्यमों से भी जानकारी प्राप्त कर सकते हैं:

ए. हमारी वेबसाइट www.bobcard.co.in के माध्यम से

बी. अपने बिलिंग स्टेटमेंट के माध्यम से

सी. टैरिफ शेड्यूल/ एमआईटीसी/ मुख्य तथ्य विवरण (केएफएस) के माध्यम से

iii. यदि हम इनमें से किसी भी प्रभार में वृद्धि करते हैं या कोई नया प्रभार लागू करते हैं, तो इसकी सूचना संशोधित प्रभारों को लागू करने से कम से कम 30 दिन पहले दी जाएगी और इसे हमारी वेबसाइट तथा अन्य लागू चैनलों के माध्यम से उपलब्ध कराया जाएगा।

iv. किसी भी अन्य सेवा या उत्पाद को प्रदान करने से पहले हम आपको उसके प्रभार के बारे में सूचित करेंगे और आप किसी भी समय पूछ सकते हैं।

v. हम क्रेडिट कार्ड लेनदेन को समान मासिक किस्तों (ईएमआई) में परिवर्तित करने की प्रक्रिया में पूर्ण पारदर्शिता सुनिश्चित करेंगे। हम संपरिवर्तन से पहले मूल राशि, ब्याज और मर्चेट/ कार्ड जारीकर्ता द्वारा (यदि लागू हो, इसे निःशुल्क बनाने) प्रदान की गई संपरिवर्तन छूट को स्पष्ट रूप से दर्शाएंगे। ब्याज संघटक वाले ईएमआई आरंभिक संपरिवर्तन को जीरो-इंटरैस्ट/ नो-कॉस्ट ईएमआई के रूप में छिपाया नहीं जाएगा और क्रेडिट कार्ड बिल/ स्टेटमेंट में इसे अलग से दर्शाया जाएगा।

vi. नियामक दिशानिर्देशों का पालन करते हुए, आपको हमारी वेबसाइट पर दी गई बिलिंग चक्र की सूची और उसे बदलने की प्रक्रिया के अनुसार एक बार बिलिंग चक्र बदलने का विकल्प दिया जाएगा।

9. क्रेडिट कार्ड की समाप्ति/पर आवश्यक कार्रवाई करेंगे

- i. आप बकाया राशि (यदि कोई हो) चुकाने के बाद हमें नोटिस देकर और हमारे एमआईटीसी में निर्धारित प्रक्रिया का पालन करके अपना क्रेडिट कार्ड बंद कर सकते हैं। हम विभिन्न चैनलों के माध्यम से सेवा को रिवोक करने संबंधी आपके अनुरोध पर आवश्यक कार्रवाई करेंगे और सभी बकाया भुगतान/ शून्य बकाया के अधीन, नियामक दिशानिर्देशों के अनुसार निर्धारित समय-सीमा के भीतर कार्ड बंद करने की पुष्टि करेंगे।
- ii. यदि हमारी राय में, आप आवेदन पत्र समझौते और संबंधित अति महत्वपूर्ण नियमों और शर्तों का उल्लंघन करते हैं या बॉबकार्ड (BOBCARD) के लिए कोई अन्य क्रेडिट और/ या घोखाघड़ी संबंधी जोखिम उत्पन्न करते हैं, तो हम अपने विवेकानुसार और लागू नियामक दिशानिर्देशों के अनुसार आपका क्रेडिट कार्ड बंद कर सकते हैं।
- iii. कार्डधारकों को हेल्पलाइन, ई-मेल आईडी और एमआईटीसी के अनुसार अन्य चैनलों के माध्यम से क्रेडिट कार्ड खाता बंद करने का अनुरोध सबमिट करने का विकल्प प्रदान किया जाएगा।
- iv. यदि क्रेडिट कार्ड का उपयोग एक वर्ष से अधिक समय से नहीं किया गया है और सूचना भेजने के 30 दिनों के भीतर कोई उत्तर प्राप्त नहीं होता है, तो हमारे द्वारा आपके क्रेडिट कार्ड खाते को भविष्य के उपयोग के लिए बंद कर दिया जाएगा। खाता बंद होने के पश्चात, शेष उपलब्ध राशि आपके द्वारा साझा किए गए बैंक खाते में जमा कर दिया जाएगा।

10. नियम एवं शर्तें

- i. जब आप हमारे ग्राहक बनेंगे या पहली बार कोई उत्पाद उपयोग करेंगे, तो हम आपके द्वारा मांगी गई सेवा से संबंधित नियम एवं शर्तें उपलब्ध कराएंगे।
- ii. सभी लिखित नियम और शर्तें निष्पक्ष होंगी और उनमें आपके अधिकारों और जिम्मेदारियों का स्पष्ट और सरल भाषा में उल्लेख किया जाएगा, यह भाषा अंग्रेज़ी या कोई ऐसी भाषा होगी जिसे आप समझते हों जो अंग्रेज़ी भाषा या आपके द्वारा समझी जाने वाली भाषा में भी होगी। हम कानूनी या तकनीकी भाषा का प्रयोग केवल पक्षों के अधिकार और दायित्वों को स्पष्ट करने के संदर्भ में प्रयोग करेंगे।
- iii. हम कार्ड आवेदन फॉर्म में दिए गए नियमों एवं शर्तों पर आपकी सहमति लेंगे।
- iv. कार्डधारक अनुबंध के साथ पठित एमआईटीसी में विलंबित पुनर्भुगतान के लिए लगाए गए पेनल्टी शुल्कों का विवरण दिया गया है।

- v. कंपनी अनियत ब्याज दर पर सावधि ऋण प्रदान नहीं करती है। तथापि, यदि कोई उत्पाद और/या सेवाएं अनियत ब्याज दर पर पेश की जाती हैं, तो कंपनी ऐसी सेवाओं पर समयपूर्व भुगतान शुल्क/ अग्रिम भुगतान पेनल्टी नहीं लगाएगी।
- vi. नियम एवं शर्तों में परिवर्तन-
 - नियमों एवं शर्तों में होने वाले परिवर्तनों की सूचना आपको समय-समय पर दी जाएगी।
 - परिवर्तन भविष्य में प्रभावी होंगे और इसकी सूचना हमारी वेबसाइट और अन्य संबंधित चैनलों के माध्यम से कम से कम एक महीने पहले दी जाएगी।

11. मार्केटिंग और विज्ञापन नैतिकता

- i. हम यह सुनिश्चित करेंगे कि सभी विज्ञापन और प्रचार सामग्री स्पष्ट, निष्पक्ष, उचित और भ्रामक नहीं है।
- ii. हमारे द्वारा प्रदान किए जाने वाले किसी भी उत्पाद या सेवा पर ब्याज दर का उल्लेख करने वाले किसी भी विज्ञापन (किसी भी माध्यम में) तथा प्रचार सामग्री में हम यह स्पष्ट रूप से उल्लेख करेंगे कि क्या अन्य शुल्क और प्रभार लागू होंगे तथा संबंधित नियमों एवं शर्तों का पूर्ण विवरण अनुरोध पर उपलब्ध है।
- iii. हम आपको अपनी वित्तीय सेवाओं और उत्पादों की पूरी श्रृंखला उपलब्ध कराना चाहते हैं। इनमें से कुछ उत्पाद हमारे अपने हैं, जबकि कुछ अन्य उत्पाद हमारे समूह/सहयोगी संस्थाओं या उन कंपनियों से संबंधित हैं जिनके साथ हमारा टाई-अप है। हम इन जानकारी/सेवा को आपसे सहमति—डाक, हमारी वेबसाइट या हेल्पलाइन पर पंजीकरण करके हो, या हमारे द्वारा निर्धारित किसी अन्य माध्यम से प्राप्त होने के बाद उपलब्ध कराते।
- iv. क्षेत्रीय कार्मिक: हमारे बिक्री प्रतिनिधि जब आपको कार्ड उत्पादों की बिक्री हेतु संपर्क करेंगे, तो वे अपनी पहचान स्पष्ट रूप से बताएंगे। हमने अपने प्रत्यक्ष विक्रय अभिकर्ताओं, जिनकी सेवाएँ हम क्रेडिट कार्ड उत्पादों के विपणन हेतु ले सकते हैं। सभी प्रतिनिधि हमारी आचार संहिता का पालन करेंगे, शिष्टतापूर्वक व्यवहार करेंगे तथा किसी भी प्रकार के उत्पीड़न या अनुचित आचरण में संलग्न नहीं होंगे।
- v. सभी स्टाफ/एजेंट को स्वीकार्य आचरण तथा ग्राहक संरक्षण मानकों के संबंध में प्रशिक्षण प्रदान किया जाएगा।
- vi. आपकी सहमति के बिना हम ग्राहक जानकारी का उपयोग या साझा विपणन उद्देश्यों के लिए नहीं करेंगे, तथा किसी भी विपणन संचार में भ्रामक या असत्य कथन नहीं करेंगे।
- vii. यदि आपकी ओर से कोई भी शिकायत प्राप्त होती है कि हमारे प्रतिनिधि ने किसी प्रकार का अनुचित आचरण किया है, तो हम शिकायत के निवारण हेतु उपयुक्त कदम उठाएंगे।
- viii. दूरभाष विपणन कार्मिक: यदि हमारे दूरभाष विपणन कर्मचारी/एजेंट आपको हमारे क्रेडिट कार्ड उत्पादों की बिक्री, जानकारी देने अथवा किसी क्रॉस-सेल ऑफर के संबंध में फोन करते हैं, तो कॉल करने वाला स्वयं की पहचान बताएगा तथा आपको सूचित करेगा कि वह हमारी ओर से कॉल कर रहा/रही है। दूरभाष विपणन कार्मिक आपसे केवल प्रातः 10 बजे से सायं 7 बजे तक अथवा भारतीय रिज़र्व बैंक के दिशा-निर्देशों के अनुसार ही संपर्क करेंगे। हम अपने एजेंट के आचरण के लिए उत्तरदायी हैं।
- ix. हम यह सुनिश्चित करेंगे कि हमारे विज्ञापनों में भी सभी आवश्यक संदेश सम्मिलित हों, जो कपटपूर्ण/काल्पनिक प्रस्तावों के विरुद्ध जागरूकता बढ़ाने हेतु आवश्यक हैं।
- x. हम केवल ऐसे टेलीकॉर्केटर (डीएसए/डीएमए) को नियुक्त करें, जिनके पास दूरसंचार विभाग/भारत सरकार द्वारा जारी वैध पंजीकरण प्रमाणपत्र हो।

- xi. उनके द्वारा नियुक्त टेलीकॉर्केटर (डीएसए/डीएमए) की सूची, तथा उनके द्वारा दूरभाष मॉर्केटिंग कॉल करने हेतु उपयोग किए जा रहे पंजीकृत टेलिफोन नंबरों का विवरण भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण को उपलब्ध कराएं।
- xii. यह सुनिश्चित किया जाएगा कि वर्तमान में नियुक्त सभी एजेंट स्वयं को दूरसंचार विभाग में टेलीमार्केटर्स के रूप में पंजीकृत कराएं।

12. खाता परिचालन तथा क्रेडिट कार्ड विवरणी

- i. आपके खाते का प्रबंधन करने तथा उसमें की गई प्रविष्टियों की जांच करने में सहायता हेतु आपको मासिक बिलिंग विवरणी प्रदान की जाएगी। जब तक खाते को निष्क्रिय घोषित नहीं किया गया है, हम आपके क्रेडिट कार्ड के माध्यम से किए गए लेन-देन का विवरण सहित खाता विवरणी उपलब्ध कराएंगे।
- ii. हम प्रत्येक माह पूर्व-निर्धारित तिथि पर आपको क्रेडिट कार्ड विवरणी डाक/कूरियर द्वारा आपके पत्राचार पते पर (अनुरोध पर) अथवा हमारे पास पंजीकृत ई-मेल पते पर ई-मेल द्वारा, तथा हमारे पास पंजीकृत मोबाइल नंबर पर एसएमएस के माध्यम से भेजेंगे। यह विवरणी आपकी सुविधा हेतु हमारी वेबसाइट या मोबाइल ऐप पर सुरक्षित लॉगिन प्रक्रिया के माध्यम से भी उपलब्ध रहेगी। यदि आपको यह जानकारी प्राप्त नहीं होती है, तो हम अपेक्षा करते हैं कि आप हमसे संपर्क करेंगे, और हम भुगतान करने तथा यदि कोई अपवाद हो तो उसे समय पर कार्रवाई हेतु विवरण पुनः भेजेंगे।
- iii. आपके द्वारा किए गए विदेशी मुद्रा लेन-देन पर लागू सेवा, विनिमय दरों तथा शुल्कों का विवरण हम आपको प्रदान करेंगे।
- iv. हम आपको यह मार्गदर्शन देंगे कि आप अपने खातों की सुरक्षा करने का उपया बनाएंगे।
- v. यदि आपका कार्ड खो जाता है या चोरी हो जाता है, अथवा किसी अन्य व्यक्ति को आपका पिन या अन्य सुरक्षा संबंधी जानकारी ज्ञात हो जाती है, तो आपके द्वारा हमें सूचित करने पर हम इनके दुरुपयोग को रोकने हेतु तत्काल आवश्यक कदम उठाएंगे।
- vi. हम आपको विभिन्न माध्यमों पर कार्ड के उपयोग से संबंधित सभी प्रकार के लेन-देन के लिए “ऑनलाइन अलर्ट” प्रदान करेंगे, चाहे कितनी भी हो।
- vii. यदि हम आपकी सहमति के बिना कार्ड सक्रिय कर देते हैं अथवा ऐसे कार्ड के लिए बिल भेजते हैं, जिसके लिए आपने सहमति नहीं दी है, और उस कार्ड पर कोई लेन-देन नहीं हुआ है, तो हम न केवल शुल्क को तत्काल वापस करेंगे, बल्कि वापस किए गए शुल्क की राशि के दोगुने के बराबर दंड भी अदा करेंगे।
- viii. यदि आपके क्रेडिट कार्ड की सीमा कम करने का प्रस्ताव है, तो हम आपको उसका कारण सहित एसएमएस/ई-मेल/अन्य माध्यमों से सूचित करेंगे।
- ix. हम आपके द्वारा नामित व्यक्ति/व्यक्तियों को अतिरिक्त कार्ड जारी कर सकते हैं। (समग्र सीमा के भीतर) आप वेबसाइट/मोबाइल ऐप में लॉगिन करके कार्ड की ऋण सीमा निर्धारित कर सकते हैं। ऐसे अतिरिक्त कार्डधारकों द्वारा किए गए सभी लेन-देन के लिए आप उत्तरदायी होंगे।
- x. हम आपको बकाया राशि की गणना की विधि तथा केवल ‘न्यूनतम देय राशि’ का भुगतान करने के वितीय प्रभावों के बारे में भी सूचित करेंगे। हम मासिक बिलिंग विवरणी के माध्यम से यह भी सूचित करेंगे कि केवल न्यूनतम

देय राशि का भुगतान करने से चुकौती की अवधि महीनों/वर्षों में बढ़ सकता है तथा आपकी बकाया राशि पर चक्रवृद्धि ब्याज भुगतान करना पड़ सकता है।

- xi. हम यह सुनिश्चित करेंगे कि कार्ड खाते में बकाया जमा राशि को, जमा राशि के समर्थन में पर्याप्त प्रमाण प्राप्त होने पर, 3 दिनों के भीतर आपके बैंक खाते में वापस अंतरित करने के अनुरोध का निस्तारण किया जाए।

13. क्रेडिट कार्ड / पिन (व्यक्तिगत पहचान संख्या) जारी करना

हम आपका क्रेडिट कार्ड केवल आपके द्वारा उपलब्ध कराए गए पत्राचार पते पर कूरियर/डाक के माध्यम से भेजेंगे, तथा कार्ड का पिन (व्यक्तिगत पहचान संख्या) आप हमारी वेबसाइट पर अपने ऑनलाइन खाते में लॉगिन करके मोबाइल ऐप डाउनलोड करके अथवा आईवीआर के माध्यम से स्वयं जनरेट करेंगे। हम आपको उपयुक्त माध्यम से पिन जनरेट करने की प्रक्रिया की जानकारी देंगे।

यदि आप कंपनी के मानदंडों के अनुसार क्रेडिट कार्ड जारी करने के लिए पात्र पाए जाते हैं, तो हम क्रेडिट कार्ड निष्क्रिय अवस्था में जारी करेंगे। निष्क्रिय कार्ड को केवल आपकी सहमति के बाद ही सक्रिय किया जा सकेगा।

यदि जारी होने की तिथि से 30 दिनों से अधिक समय तक कार्डधारक द्वारा क्रेडिट कार्ड सक्रिय नहीं किया जाता है, तो हम क्रेडिट कार्ड को सक्रिय करने के लिए कार्डधारक से सहमति आधारित ओटीपी प्राप्त करेंगे। यदि कोई सहमति प्राप्त नहीं होती है, तो कार्डधारक पर बिना किसी शुल्क के 7 कार्य दिवसों के भीतर कार्ड खाता बंद कर दिया जाएगा।

ग्राहक द्वारा आरंभ की गई ऐसी प्रक्रिया, जो क्रेडिट कार्ड के उपयोग की सहमती दर्शाती हो, जैसे पिन जनरेट करना, लेन-देन नियंत्रण में संशोधन, आईवीआर रेस्पॉस आदि, तथा एसएमएस, को क्रेडिट कार्ड के सक्रियण के रूप में माना जा सकता है।

14. आपके खाते की सुरक्षा

- हम आपको सूचित करते हैं कि आप अपने क्रेडिट कार्ड को दुरुपयोग से सुरक्षित रखने के उपाय बनाएं।
- यदि आपका क्रेडिट कार्ड खो जाता है या चोरी हो जाता है, अथवा किसी अन्य व्यक्ति को आपका पिन या अन्य सुरक्षा संबंधी जानकारी ज्ञात हो जाती है, तो आपके द्वारा हमें सूचित करने पर, प्रचलित परिचालन विनियमों एवं लागू कानूनों के अधीन, हम इनके दुरुपयोग को रोकने हेतु तत्काल आवश्यक कदम उठाएंगे।
- हम क्रेडिट कार्ड से संबंधित गतिविधियों, जिनमें परिचालन तथा क्रॉस-सेलिंग सम्मिलित हैं, के निष्पादन हेतु उपयुक्त समझी जाने वाली तृतीय पक्ष एजेंसियों की सेवाएँ ले सकते हैं।

15. खाता विवरणों की गोपनीयता

हम आपकी सभी व्यक्तिगत जानकारियों को निजी एवं गोपनीय रखेंगे (यहाँ तक कि जब आप हमारे ग्राहक नहीं रहेंगे तब भी)। हम आपके खातों के लेन-देन संबंधी विवरण किसी तृतीय पक्ष, जिसमें हमारे समूह की संस्थाएँ भी सम्मिलित हैं, को प्रकट नहीं करेंगे, सिवाय निम्नलिखित विशेष परिस्थितियों के—

- यदि कानून के अनुसार हमें यह जानकारी उपलब्ध कराना आवश्यक हो।
- यदि जनहित में जानकारी प्रकट करना हमारा दायित्व हो।

- iii. यदि हमारे हितों की रक्षा के लिए जानकारी उपलब्ध कराना आवश्यक हो (उदाहरणार्थ, धोखाधड़ी को रोकने हेतु), परंतु हम इसके कारण आपके या आपके खातों (जिसमें आपका नाम और पता भी शामिल है) की जानकारी मार्केटिंग उद्देश्यों के लिए किसी अन्य व्यक्ति या हमारे समूह की अन्य कंपनियों को उपलब्ध नहीं कराएंगे।
- iv. यदि आप स्वयं हमें जानकारी प्रकट करने के लिए सूचित करते हैं अथवा जब हमारे समूह/सहयोगी संस्थाओं या उन कंपनियों, जिनके साथ हमारा समझौता है, को अन्य वित्तीय सेवा उत्पाद उपलब्ध कराने की व्यवस्था के अंतर्गत ऐसी जानकारी प्रदान करने के लिए आपकी अनुमति प्राप्त हो।
- v. कंपनी द्वारा कार्ड खातों के सत्यापन, परिचालन तथा अन्य प्रशासनिक एवं परिचालन सेवाओं के लिए नियुक्त तृतीय पक्षों को।

आपको यथासंभव, क्रेडिट सीमा/नकद सीमा में वृद्धि के अनुरोध को अस्वीकार करने के कारण से अवगत कराएंगे।

कंपनी द्वारा किसी तृतीय पक्ष को संवेदनशील व्यक्तिगत डेटा या जानकारी का प्रकटीकरण, ऐसी जानकारी प्रदान करने वाले व्यक्ति की पूर्व अनुमति से ही किया जाएगा, जिसने वैध संविदा के अंतर्गत यह जानकारी प्रदान की हो; अथवा ऐसा प्रकटीकरण बॉबकार्ड और जानकारी प्रदाता के मध्य हुए संविदा में सहमति से निर्धारित हो; अथवा जहाँ ऐसा प्रकटीकरण किसी विधिक दायित्व के अनुपालन हेतु आवश्यक हो।

लागू विनियमों और विधानों के अनुसार, कंपनी व्यक्तिगत जानकारी साझा कर सकती है, जिसमें निम्नलिखित मामले, लेकिन इन्हीं तक सीमित नहीं, शामिल हैं:

- I. क्रेडिट ब्यूरो और इसी तरह के संस्थानों के साथ किसी व्यक्ति की वित्तीय स्थितियों के बारे में रिपोर्ट करने या पूछने के लिए और कार्डधारकों द्वारा बकाया ऋणों की रिपोर्ट करने या प्राप्त करने के लिए।
- II. नियामक प्राधिकरणों, अदालतों और सरकारी एजेंसियों के साथ कानूनी आदेशों, कानूनी या नियामक आवश्यकताओं और सरकारी अनुरोधों का अनुपालन करने के लिए।
- III. धोखाधड़ी या आपराधिक गतिविधि का पता लगाने और उसे रोकने और कंपनी या अन्य लोगों के अधिकारों की रक्षा करने के लिए भागीदारों, नियामक प्राधिकरणों और सरकारी एजेंसियों के साथ
- IV. साझेदारों, सहयोगियों और तीसरे पक्षों के साथ जो बैंक के लिए सेवाएं प्रदान करते हैं, सहयोग करते हैं, व्यवसाय को संचालित करने में मदद करते हैं और/या जहां बैंक, वित्तीय संस्थानों या साझेदारों, सहयोगियों और तीसरे पक्षों जिनके साथ यह संयुक्त रूप से उत्पाद और/या सेवाएं तैयार करता है या पेशकश करता है, के साथ मिलकर उत्पाद या सेवाएं प्रदान करने या क्रॉस-सेल करने के लिए।
- V. विशिष्ट उत्पादों या सेवाओं के लिए, जब सूचना प्रदाता ने सहमति दी है।

16. अतिदेय राशि की वसूली

- I. हम बकाया राशि वसूलने के लिए नियामक दिशानिर्देशों के अनुपालन में तैयार की गई नीति का पालन करेंगे।
- II. हम वसूली के लिए अपने कोड ऑफ़ कंडक्ट का पालन करेंगे।
- III. हमारी वसूली नीति शिष्टाचार, निष्पक्ष व्यवहार और अनुरोध पर आधारित है। हम ग्राहकों के विश्वास और दीर्घकालिक संबंधों को बढ़ावा देने में विश्वास करते हैं।

- IV. हम सुनिश्चित करेंगे कि हमारी वसूली नीति में आपकी वास्तविक कठिनाइयों पर उचित विचार करने के बाद ही वसूली शामिल हो। कंपनी सुनिश्चित करेगी कि कर्मचारियों को ग्राहकों के साथ अनुचित व्यवहार से संबंधित शिकायतों से उचित तरीके से निपटने के लिए पर्याप्त रूप से प्रशिक्षित किया जाए। अतिदेय राशि की वसूली के मामले में, कर्मचारी मौखिक या शारीरिक रूप से किसी भी प्रकार की धमकी या उत्पीड़न का सहारा नहीं लेंगे। इसके अतिरिक्त, वे धमकी देने और/या अज्ञात कॉल करने या मोबाइल/सोशल मीडिया पर अनुचित संदेश भेजने या उधारकर्ता को अनुचित समय पर लगातार कॉल करने का सहारा नहीं लेंगे।
- V. इसके अतिरिक्त, हमारे प्रतिनिधि उधारकर्ताओं के परिवार के सदस्यों, संबंधित व्यक्तियों और उनके मित्रों को सार्वजनिक रूप से अपमानित करने या उनकी निजता में हस्तक्षेप करने के उद्देश्य से कार्य नहीं करेंगे।
- VI. हम चूक के मामलों को वसूली एजेंसियों को सौंपने से पहले एक जांच प्रणाली बनाएंगे ताकि हमारी ओर से हुई चूक के कारण ग्राहक परेशानी का सामना न करना पड़े। इसके अतिरिक्त, हम कार्डधारक के लिए एजेंट नियुक्त करते समय वसूली एजेंट का नाम और संपर्क विवरण प्रदान करेंगे।
- VII. हम सर्वाधिक महत्वपूर्ण नियम और शर्तों (MITC) के अनुसार चुकौती/ भुगतान या प्रक्रिया में तेजी लाने का निर्णय लेने से पहले एक नोटिस देंगे।
- VIII. हम वेलकम किट के हिस्से के रूप में सर्वाधिक महत्वपूर्ण नियमों और शर्तों में उल्लेख किए गए उद्देश्यों को छोड़कर आपके अन्य मामलों में हस्तक्षेप नहीं करेंगे (जब तक कि कोई नई जानकारी, जो आपके द्वारा पहले प्रकट नहीं की गई थी, हमारे संज्ञान में न आए)।
- IX. सभी कर्मचारी या कंपनी का प्रतिनिधित्व करने के लिए अधिकृत व्यक्ति, वसूली और/या प्रतिभूति पुनर्कब्जा के लिए निम्नलिखित दिशानिर्देशों का पालन करेंगे:

ए. ग्राहक से उसके निवास स्थान पर संपर्क किया जाएगा और यदि वह अपने निवास स्थान पर अनुपलब्ध है, तो व्यवसाय/पेशे के स्थान पर संपर्क किया जाएगा और यदि कोई निर्दिष्ट स्थान नहीं है, तो सामान्यतः उसकी पसंद के स्थान पर संपर्क किया जा सकता है।

बी. कंपनी की ओर से प्रतिनिधित्व करने वाले व्यक्ति की पहचान और अधिकार ग्राहक को पहली बार में ही बता दिया जाएगा।

सी. ग्राहक की निजता का सम्मान किया जाएगा

डी. ग्राहक के साथ व्यवहार विनम्र होना चाहिए।

इ. हमारे प्रतिनिधि ग्राहकों से केवल नियामक दिशानिर्देशों का पालन करते हुए निर्धारित समय के भीतर संपर्क करेंगे, जब तक कि ग्राहक के व्यवसाय या नौकरी की विशेष परिस्थितियाँ अन्यथा आवश्यक न हों। साथ ही, वे कोई भी गलत और भ्रामक बातें नहीं करेंगे।

एफ. ग्राहक के किसी विशेष समय या स्थान पर कॉल न करने के अनुरोध का यथासंभव सम्मान किया जाएगा।

जी. कॉल का समय, नंबर और बातचीत का विवरण दर्ज किया जाएगा।

एच. बकाया राशि से संबंधित विवादों या मतभेदों को पारस्परिक रूप से स्वीकार्य और व्यवस्थित तरीके से हल करने के लिए हर संभव सहायता प्रदान की जाएगी।

आई. बकाया वसूली के लिए ग्राहक के स्थान पर विजिट के दौरान शालीनता और शिष्टाचार बनाए रखा जाएगा।

जे. ग्राहक के किसी विशेष समय या स्थान पर कॉल न करने के अनुरोध का यथासंभव सम्मान किया जाएगा।

के. परिवार में शोक या ऐसे अन्य दुखद घटनाओं के समय बकाया राशि वसूलने के लिए कॉल/विजिट करने से बचना चाहिए।

17. शिकायतों का निवारण

बॉबकार्ड क्रेडिट कार्ड ग्राहक पूछताछ, अनुरोध या शिकायतों के लिए निम्नलिखित माध्यमों से हमसे संपर्क कर सकते हैं।

- विशिष्ट टोल-फ्री नंबर: 18002090/18001210
- crm@bobcard.co.in पर हमें लिखें।
- उत्पाद के लिए संबंधित फोन नंबर पर संपर्क:
Eterna - Eterna@bobcard.co.in
- डाक और कूरियर के माध्यम से बॉबकार्ड लिमिटेड., 15वां तल, 1502/1503/1504, डीएलएच पार्क, एस.वी. रोड, गोरेगांव पश्चिम, मुंबई- 400 102 पर पत्र भेजकर।
- सोशल मीडिया चैनल –बॉबकार्ड के आधिकारिक सोशल मीडिया हैंडल जैसे ट्विटर, फेसबुक, लिंक्डइन पर

कार्डधारक नीचे दी गई शिकायत/अनुरोध श्रेणियों के लिए विशिष्ट ईमेल आईडी पर लिख सकते हैं:

- अनुचित बिक्री और उत्पीड़न से संबंधित शिकायतों के लिए - salesgrievance@bobcard.co.in
- गुम हुए कार्ड की रिपोर्ट के लिए- lostcard@bobcard.co.in
- खाता बंद करने के लिए - closurerequest@bobcard.co.in
- डाटा गोपनीयता संबंधी- dataprivacy.complaint@bobcard.co.in

विशिष्ट को-ब्रांड कार्डों के लिए:

कार्ड का नाम	शिकायत का स्तर	हेल्पलाइन नं.*	ईमेल आईडी*
BOBCARD One Card	लेवल - 1	1800-268-7111	bobcardone@getonecard.app
	लेवल - 2	+91-22-69753600	onecard@bobcard.co.in
BOBCARD UNI	लेवल - 1	080-6821-6821 या व्हाट्सएप- 7026022022	care@uni.club लेन-देन संबंधी क्वेरी के लिए: crm@bobcard.co.in
	लेवल - 2	+91-22- 69753600	escalations@bobcard.co.in
BOBCARD Scapia	लेवल - 1	18002090 या लेन-देन संबंधी क्वेरी के लिए 18001210	care@scapia.cards लेन-देन संबंधी क्वेरी के लिए: crm@bobcard.co.in

*समय-समय पर फ़ोन नंबर/ईमेल आईडी में बदलाव हो सकता है। ग्राहकों को वेबसाइट/अन्य डिजिटल माध्यमों, जैसा लागू हो, के माध्यम से सूचित किया जाएगा। समीक्षा के समय नीति को अद्यतन किया जाएगा।

- ग्राहक की शिकायत का समाधान/जवाब शिकायत प्राप्त होने की तारीख से 5 कार्य दिवसों के भीतर किया जाएगा।
- यदि शिकायत के निवारण में 5 कार्य दिवसों से अधिक समय लगता है, तो ग्राहक को उक्त 5 कार्य दिवसों के भीतर शिकायत के समाधान के लिए आवश्यक संभावित समय के बारे में सूचित किया जाएगा और उसकी शिकायत के समाधान के बाद सूचित किया जाएगा
- निर्धारित समय-सीमा (पूर्व-निर्धारित) से अधिक समय लेने वाली शिकायतों को तुरंत अगले उच्च अधिकारी को भेजा जाएगा, जैसा कि नीचे परिभाषित किया गया है और ग्राहक को देरी का कारण, यदि कोई हो, सूचित किया जाएगा।

ग्राहक शिकायतों के लिए एस्केलेशन मैट्रिक्स निम्नानुसार होगा:

लेवल	क्रेडिट कार्ड ग्राहक	जवाब समय
लेवल 1	crm@bobcard.co.in	5 कार्य दिवस
लेवल 2	escalations@bobcard.co.in	अगले 3 कार्य दिवस

- उपरोक्त समय-सीमा के अनुसार एस्केलेशन स्वचालित रूप से होगा और यदि निर्धारित समय-सीमा के अंत तक भी समस्या का समाधान नहीं हो पाता है तो ऊपर दिए गए मैट्रिक्स के अनुसार मामले को अगले उच्च प्राधिकारी तक पहुंचाने की जिम्मेदारी एस्केलेट करने वाले प्राधिकारी की होगी।

उपरोक्त मैट्रिक्स के अनुसार, यदि निर्धारित समय-सीमा के अंत में समस्या का समाधान नहीं किया जा सका।

- ग्राहकों को उनके/उनकी समस्याओं का समाधान होने के बाद तत्काल सूचित किया जाएगा।
- यदि निर्धारित समय-सीमा के भीतर किसी भी शिकायत/समस्या को बंद नहीं किया जाता है/संतोषजनक रूप से उत्तर नहीं दिया जाता है या यदि ग्राहक शिकायत को आगे बढ़ाना चाहता है तो वे शिकायत निवारण अधिकारी को escalations@bobcard.co.in पर सूचित कर सकते हैं या 022-69753600 15 वीं मंजिल, 1502/1503/1504 पर कॉल कर सकते हैं अथवा बॉबकार्ड लिमिटेड, डीएलएच पार्क, एसवी रोड, गोरेगांव पश्चिम, मुंबई-400 102 पर ईमेल कर सकते हैं।
- हम अपनी वेबसाइट पर अपने शिकायत निवारण अधिकारी का नाम और संपर्क विवरण (टेलीफोन नंबर और ईमेल आईडी) प्रदर्शित करेंगे।
- हम अपनी वेबसाइट पर या जहां व्यवसाय का लेन-देन किया जाता है, लोकपाल में शिकायत दर्ज करने के पोर्टल विवरण के साथ हमारे नोडल अधिकारी/प्रधान नोडल अधिकारी का नाम और संपर्क विवरण (टेलीफोन नंबर और ईमेल आईडी) प्रदर्शित करेंगे। प्रधान नोडल अधिकारी कंपनी इकाई का प्रतिनिधित्व करने और विनियमित इकाई के विरुद्ध दायर शिकायतों के संबंध में कंपनी की ओर से जानकारी प्रस्तुत करने के लिए उत्तरदायी होगा।
- कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि ग्राहकों की शिकायतों का निपटान करने वाले कर्मचारियों को ग्राहकों की सभी समस्याओं/शिकायतों के उचित रूप से समाधान के लिए पर्याप्त रूप से प्रशिक्षित किया जाए।
- यदि हमें ई-मेल के माध्यम से शिकायत प्राप्त होती है, तो लिखित रूप में, हम आपको शिकायत संदर्भ संख्या के साथ एक पावती/ उत्तर भेजेंगे। यदि हमें फ़ोन पर कोई शिकायत प्राप्त होती है, तो अनुरोध किए जाने पर हम आपको एक शिकायत संदर्भ संख्या प्रदान करेंगे और आवश्यकतानुसार हम आपको इसकी प्रगति के बारे में सूचित करते

रहेंगे। हम समाधान के लिए निर्धारित समय-सीमा के भीतर आपको उपयुक्त उत्तर प्रदान करके आपकी समस्याओं और/या शिकायतों का समाधान करेंगे (जो समस्या/अनुरोध/शिकायत की प्रकृति के आधार पर भिन्न हो सकते हैं)।

- हम आपकी प्रत्येक शिकायत को निर्धारित समय-सीमा के भीतर निपटाने का प्रयास करते हैं। यदि आपको अपनी शिकायत पर संतोषजनक समाधान नहीं मिलता है, तो आप उपर्युक्त प्रदर्शित किए गए एस्केलेशन मैट्रिक्स/हमारी वेबसाइट के अनुसार इसे अगले उच्च स्तर पर भेज सकते हैं।
- हम परिवार के सदस्य को बीमा दावा दायर करने और मृतक कार्डधारक के मामले में बकाया कार्ड का निपटान करने के लिए पूरी सहायता प्रदान करेंगे।
- कार्ड धारकों के लिए हमारे प्रतिनिधि द्वारा गलत बिक्री या अनुचित आचरण के किसी भी कार्य के विरुद्ध शिकायत दर्ज करने के लिए एक समर्पित हेल्पलाइन और ईमेल-आईडी उपलब्ध कराई जाएगी।
- भारतीय रिज़र्व बैंक के दिशानिर्देशों के अनुसार, कंपनी ने एक आंतरिक लोकपाल (आईओ) नियुक्त किया है। कंपनी के आंतरिक शिकायत निवारण तंत्र द्वारा आंशिक रूप से या पूरी तरह से अस्वीकृत की गई शिकायतों को आईओ तक बढ़ा दिया जाएगा। आईओ और कंपनी यह सुनिश्चित करेंगे कि कंपनी द्वारा शिकायत प्राप्त होने की तारीख से 30 दिनों के भीतर शिकायतकर्ता को अंतिम निर्णय के बारे में सूचित किया जाए। आईओ द्वारा जांच करने के बाद भी पूरी तरह या आंशिक रूप से अस्वीकृत कर दी गई शिकायतों के मामले में, कार्डधारक अपने शिकायत दर्ज करने वाले पोर्टल (<https://cms.rbi.org.in>) के माध्यम से रिज़र्व बैंक - एकीकृत लोकपाल योजना, 2021 के तहत भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा नियुक्त लोकपाल से संपर्क कर सकता है।
- कंपनी कार्ड धारकों की जानकारी के लिए रिज़र्व बैंक-एकीकृत लोकपाल योजना, 2021 की मुख्य विशेषताओं को प्रदर्शित करेगी।
- हम समय-समय पर ग्राहक शिकायतों से संबंधित रिपोर्ट को वरिष्ठ प्रबंधन फोरम द्वारा समीक्षा के लिए और हमारे निदेशक मंडल के समक्ष उनकी जानकारी के लिए प्रस्तुत करेंगे।

18. आदर्श आचार संहिता

हमारे संग्रहण एजेंट और बिक्री सेवा प्रदाता द्वारा उनके लिए तैयार की गई आचार संहिता का पालन किया जाएगा जिसमें यहां उल्लिखित खंड शामिल होंगे। बिक्री सेवा प्रदाताओं के लिए आचार संहिता भी वेबसाइट पर उपलब्ध है। यदि आपको हमारे प्रतिनिधि द्वारा किसी भी अनुचित आचरण के संबंध में कोई शिकायत प्राप्त होती है तो हम शिकायत के निवारण के लिए उचित कदम उठाएंगे।

19. प्रतिक्रिया और सुझाव

कृपया हमारी सेवाओं पर प्रतिक्रिया प्रदान करें। आपके सुझाव हमें अपनी सेवाओं को बेहतर बनाने में मदद करेंगे।

20. अप्रत्याशित घटना

यदि कोई अप्रत्याशित घटना (जिसमें नागरिक हंगामा, तोड़फोड़, तालाबंदी, हड़ताल या अन्य श्रम गड़बड़ी, दुर्घटना, आग, प्राकृतिक आपदाएं या अन्य "एक्ट्स ऑफ गॉड", प्रकोप/महामारी, युद्ध, कंपनी की सुविधाओं को नुकसान, संचार के सामान्य साधनों या सभी प्रकार के परिवहन की अनुपलब्धता आदि) शामिल हैं, लेकिन इन्हीं तक सीमित नहीं हो और निर्धारित सेवा

वितरण मानदंडों के भीतर अपने दायित्वों को पूरा करने से रोकती हो, तो कंपनी विलंबित सेवाओं के लिए ग्राहकों को मुआवजा देने के लिए उत्तरदायी नहीं होगी।

21. आवधिक समीक्षा

- बोर्ड द्वारा अनुमोदित नीति की निदेशक मंडल द्वारा समय-समय पर समीक्षा की जाएगी ताकि उचित व्यवहार संहिता के अनुपालन और प्रबंधन के विभिन्न स्तरों पर शिकायत निवारण तंत्र के कामकाज को सुनिश्चित किया जा सके।
- कानूनों और विनियमों में किसी भी बदलाव के मामले में प्रत्येक वर्ष या उससे पहले इस संहिता की समीक्षा की जाएगी (जैसा भी लागू हो सकता है) और पारदर्शी तरीके से समीक्षा की जाएगी। मौजूदा पॉलिसी के नवीनीकरण न होने की स्थिति में, उक्त पॉलिसी अगले नवीनीकरण तक वैध रहेगी।
