

भारतीय स्टेट बैंक विदेश यात्रा कार्ड (स्टेट बैंक एफ.टी.सी.)
अक्सर पूछे जाने वाले प्रश्न (एफ.ए.क्यू.)

प्रश्न संख्या	प्रश्न एवं उत्तर
1	स्टेट बैंक विदेश यात्रा कार्ड के उपयोग के क्या लाभ हैं?
उत्तर	स्टेट बैंक विदेश यात्रा कार्ड के निम्नलिखित फायदे हैं: क) विदेश जाने के दौरान विदेशी मुद्रा ले जाने का सुरक्षित तरीका। ख) कार्ड में एक एम्बेडेड चिप है, जिसमें एन्क्रिप्ट की गई और गोपनीय जानकारी रखी जाती है। कार्ड का उपयोग 4-अंकों के सुरक्षित पिन के माध्यम से सुरक्षित (और एटीएम में दुरुपयोग से सुरक्षित) है। ग) यह विदेश में खरीदी गई वस्तुओं और सेवाओं के भुगतान के लिए सुविधाजनक तरीका प्रदान करके कैशलेस अंतर्राष्ट्रीय यात्रा सुनिश्चित करता है। घ) मुद्रा विनिमय करने वालों के पास जाने और उच्च दर पर विनिमय मार्जिन लागत से बचाव। च) कार्ड पर अप्रयुक्त शेष राशि की आसान वापसी। छ) आसानी से पुनः लोड करने की सुविधा उपलब्ध है। कार्ड को भारत में किसी भी प्राधिकृत शाखा से आपके द्वारा/आपके प्राधिकृत प्रतिनिधि द्वारा या SBI ऑनलाइन व्यक्तिगत बैंकिंग सुविधा से पुनः लोड किया जा सकता है।
2	क्या कार्ड खरीदने के तुरंत बाद इस्तेमाल किया जा सकता है?
उत्तर	हां, आपका स्टेट बैंक विदेश यात्रा कार्ड भारत, नेपाल और भूटान को छोड़कर खरीदने के तुरंत बाद इस्तेमाल किया जा सकता है।
3	क्या कार्ड को किसी भी प्राधिकृत शाखा से पुनः लोड / टॉप-अप किया जा सकता है?
उत्तर	जी हाँ, एफ.टी.सी. को जारी करने वाले प्राधिकृत किसी भी शाखा से कार्ड को टॉप-अप किया जा सकता है अथवा SBI रिटेल इंटरनेट बैंकिंग सुविधा पर लॉगिन करें https://www.onlinesbi.com , और ई-सर्विसेज >> ई-कार्ड्स >> स्टेट बैंक फॉरेन ट्रेवल कार्ड पर जाएं, चरणों का पालन करें और वहीं से भी अपने कार्ड को पुनः लोड करें।
4	क्या मैं मुख्य कार्ड और ऐड-ऑन कार्ड का उपयोग एक साथ कर सकता हूँ?
उत्तर	जी हाँ, मुख्य कार्ड के साथ-साथ ऐड-ऑन कार्ड का उपयोग किया जा सकता है।
5	मुझे कैसे पता चलेगा कि कौन से एटीएम स्टेट बैंक के विदेशी यात्रा कार्ड को स्वीकार करते हैं?
उत्तर	वीजा/ वीजा फ्लैग/प्लस/इलेक्ट्रॉन प्रदर्शित करने वाले सभी एटीएम वीजा योजना पर स्टेट बैंक यात्रा कार्ड स्वीकार करेंगे। दुनिया के वीजा एटीएमों की सूची: http://visa.via.infonow.net/locator/eur/jsp/Searchpage.jsp पर उपलब्ध है। मास्टर कार्ड स्कीम पर MasterCard® स्वीकृति मार्क प्रदर्शित करने वाले किसी भी एटीएम पर स्टेट बैंक एफ.टी.सी. स्वीकार किया जाता है।
6	क्या स्टेट बैंक फॉरेन ट्रेवल कार्ड से शेष राशि के धनवापसी/ रिफंड प्राप्त करने का कोई शुल्क है?
उत्तर	- कैश आउट/प्रति रिफंड पर 100 रुपए + वस्तु एवं सेवा कर। - वीजा योजना के तहत कार्ड की वैधता अवधि के तीन महीने से पहले शेष राशि का दावा करने पर कोई भी अतिरिक्त शुल्क नहीं लिया जाएगा। कार्ड की वैधता अवधि के 3 महीने के बाद किए जानेवाले दावे पर बैंक प्रभार हेतु US\$-5/GBP-5/Euro-5/CAD\$-5/AUS\$-5/Yen-500/SAR-20/SGD-6 घटाकर शेष राशि वापस की जाएगी। - मास्टर कार्ड योजना - कोई अतिरिक्त प्रभार नहीं।

7	क्या मैं ऑन-लाइन लेनदेन के लिए कार्ड का उपयोग कर सकता हूँ?
उत्तर	- यह कार्ड ई-कॉमर्स लेनदेन (ई-कॉमर्स) के लिए सक्षम है। कार्ड धारक के पैसे की सुरक्षा सुनिश्चित करने के लिए ई-कॉमर्स लेनदेन के लिए वीबीवी (VBV) और सीवीवी2 (CVV2) के उपयोग को हमारे सिस्टम में अनिवार्य कर दिया गया है। जिन ई-कॉमर्स वेबसाइट पर VBV और CVV2 को वैध किए बिना लेनदेन की अनुमति दी जाती है उन्हें बैंक द्वारा अस्वीकार कर दिया जाएगा। - इंटरनेट पर खरीदारी के लिए कार्ड को स्वीकार करने वाले व्यवसायिक वेबसाइट पर ऑनलाइन लेनदेन आपके कार्ड की सीमा और प्रतिबंधों के अनुरूप होगा। परंतु जहां वेबसाइट भारत, नेपाल या भूटान में पंजीकृत है या भारतीय रुपए या नेपाल और भूटान की मुद्राओं में भुगतान स्वीकार करते हैं उन पर यह कार्ड स्वीकार नहीं होगा।
8	स्टेट बैंक विदेश यात्रा कार्ड किट में क्या होता है?
उत्तर	विदेश यात्रा कार्ड किट के साथ एक स्वागत पत्र, एटीएम पिन, बुकलेट/उपयोगकर्ता गाइड होता है, जिसमें नियम और शर्तें और अन्य सभी आवश्यक विवरण होते हैं।
9	कार्ड की सुरक्षा सुनिश्चित करने के लिए मैं क्या कर सकता हूँ?
उत्तर	आपका स्टेट बैंक विदेश यात्रा कार्ड केवल आपके व्यक्तिगत उपयोग के लिए है। - कृपया सुनिश्चित करें कि किसी भी स्टोर, रैस्टोरेंट आदि में कार्ड के सभी लेनदेन/स्वाइपिंग आपकी उपस्थिति में की जाती है। कृपया याद रखें कि हर खरीदारी/लेनदेन के बाद अपना कार्ड वापस लेना है। - हर खरीदारी के बाद कार्ड नंबर और अपने कार्ड पर ली जाने वाली राशि के लिए अपने लेनदेन की जांच करें। - अपने लेनदेन स्लिप को सुरक्षित रखें और अपने इंटरनेट स्टेटमेंट/बैंक स्टेटमेंट के साथ उनका मिलान करें। - अपना 4 अंकों का पिन गोपनीय रखें। यह संख्या केवल आपको पता होनी चाहिए। इसलिए इस संख्या को कहीं न लिखें बल्कि याद रखना बेहतर है। - आप हमारी वेबसाइट https://prepaid.onlinesbi.com पर लॉग-इन करके अपना पिन बदल सकते हैं। - स्टेट बैंक आपके कार्ड का विवरण कभी नहीं मांगता है, कृपया किसी को भी न बताएं।
10	मैं कार्ड पर शेष राशि के धनवापसी/रिफंड के लिए आवेदन कैसे कर सकता हूँ?
	- आप एफ.टी.सी. विक्रय शाखा में अनुरोध पत्र जमा करके शेष बची राशि रिफंड ले सकते हैं। यदि रिफंड राशि रु. 50,000 /- से अधिक है, तो भुगतान एकाउंट पेयी बैंकर चेक/ड्राफ्ट/खाते में जमा द्वारा किया जाएगा तथा यह रु 50,000 से कम है, तो नकद भी दिया जा सकता है। - आप आंशिक धनवापसी के लिए भी अनुरोध कर सकते हैं। यह ध्यान दें कि ग्राहक/कार्डधारक कार्ड में RBI / FEMA नियमों के अनुसार दी गई सीमा तक की विदेशी मुद्रा रखने के लिए लिए बाध्य है। कृपया ध्यान दें: वीजा योजनानुसार स्टेट बैंक एफ.टी.सी. के नियम - क) यदि कार्ड की शेष राशि का दावा कार्ड की अवधि समाप्ति के बाद की जाती है, तो शेष राशि में से USD-5 /GBP-5 / EURO-5 /AUD-5 /CAD-5 / JPY-500 / SAR-20 /SGD -6 काटकर वापस कर दी जाएगी। ख) अगर कार्ड की समाप्ति के बाद शेष राशि USD-5 / GBP-5 / EURO-5 / AUD-5 / CAD-5 / JPY- 500 / SAR-20 / SGD-6 से कम होगी, तो यह राशि जब्त की जाएगी।
11	क्या पीओएस लेन-देन के लिए पिन होना अनिवार्य है?
उत्तर	- महोदय / महोदया, व्यापारी / व्यापार इकाई, दुकान (भारत, नेपाल और भूटान को छोड़कर) आदि को भुगतान करते समय कृपया बताएं कि आप अपने स्टेट बैंक विदेश यात्रा कार्ड का उपयोग करेंगे। कृपया अपने कार्ड को इलेक्ट्रॉनिक टर्मिनल (पीओएस) पर स्वाइप करें। यदि पीओएस टर्मिनल पिन के लिए संकेत देता है, तो इसे (पिन) केवल ग्राहक/आपके द्वारा दर्ज किया जाना चाहिए। - कुछ देशों में चिप वाले पीओएस का चलन नहीं है इसलिए, पीओएस मशीन पिन के लिए संकेत नहीं देगी। अतः पिन दर्ज किए बिना लेनदेन सफल होगा। पीओएस टर्मिनल दो लेनदेन पर्वी जारी करेगा। राशि आदि के सत्यापन के बाद व्यापारी की प्रति पर हस्ताक्षर करें।
12	क्या एटीएम में नकद निकासी के लिए कोई अतिरिक्त शुल्क है?
उत्तर	जी हाँ। कुछ देशों में गैर-घरेलू कार्ड पर अतिरिक्त शुल्क लगाया जाता है। इस तरह के शुल्क बैंक के सामान्य शुल्क के अलावा आपके स्टेट बैंक एफ.टी.सी. से बैंक द्वारा डेबिट किए जाएंगे।

13	यदि मैं किसी ऐसे देश का दौरा कर रहा हूँ, जिसकी मुद्रा इस कार्ड द्वारा समर्थित नहीं है तब क्या होगा?
उत्तर	हाँ। आप इसके लिए भी अपने कार्ड का उपयोग कर सकते हैं। स्टेट बैंक एफ.टी.सी. स्थानीय मुद्रा से लेनदेन की राशि को स्वचालित रूप से आपके कार्ड पर उपलब्ध मुद्रा/मुद्राओं में परिवर्तित कर देगा। (कृपया अधिक जानकारी के लिए उपयोगकर्ता गाइड या (VISA - https://prepaid.onlinesbi.com , MasterCard - https://www.sbitravelcard.com) वेबसाइट पर शुल्क और सीमा तालिका देखें।
14	यदि मेरे कार्ड में लेनदेन के लिए पर्याप्त धनराशि नहीं है तब क्या होगा?
उत्तर	यदि आपके कार्ड में लेनदेन के लिए पर्याप्त धनराशि नहीं है, तो यदि विक्रेता आंशिक भुगतानों को स्वीकार करता है तो आप अन्य कार्ड या नकदी के साथ शेष राशि का भुगतान कर सकते हैं। आप भुगतान करने से पहले कैशियर को बता कर यह सुनिश्चित करें। कैशियर को सबसे पहले भुगतान हेतु आपके स्टेट बैंक एफ.टी.सी. का उपयोग करना चाहिए, फिर शेष राशि के लिए आपके द्वारा चयनित भुगतान विधि को स्वीकार करना चाहिए।
15	मैं अपना स्टेट बैंक एफ.टी.सी. कैसे बंद करूँ?
उत्तर	यदि आपका कार्ड वैधता अवधि के तहत है, लेकिन आप फिर से यात्रा करने की योजना नहीं बना रहे हैं तो आप विदेश में रहते हुए एटीएम से अपनी शेष राशि को वापस ले सकते हैं। (यह मानते हुए कि यह एटीएम निकासी सीमा के भीतर है) वैकल्पिक रूप से आप अपने स्टेट बैंक एफ.टी.सी. (और वैध पासपोर्ट) को भारतीय स्टेट बैंक की किसी भी एफ.टी.सी. जारी करने वाली शाखा में ले जा सकते हैं और वे भारतीय रुपए में शेष राशि वापस कर देंगे। शाखा द्वारा विनिमय दर उस दिन की लागू होती है, जिस दिन भुगतान दिए जाने की प्रक्रिया होती है। (ये प्रतिदिन बदलती रहती है) इस सेवा के लिए शुल्क लिया जाएगा (कृपया अधिक जानकारी के लिए नियम और शर्तों को देखें)
16	क्या ऐसे कोई व्यय हैं जिनके लिए इस कार्ड का उपयोग नहीं किया जा सकता है?
उत्तर	जुआ या किसी भी गैरकानूनी गतिविधि से संबंधित सभी लेनदेन कार्ड पर निषिद्ध हैं।
17	क्या मैं स्टेटमेंट/लेनदेन देखने के लिए कार्ड को ऑनलाइन पंजीकृत कर सकता हूँ?
उत्तर	जी हाँ, आपको अपना कार्ड खरीदने के तुरंत बाद पंजीकृत करना चाहिए। वीजा योजना पर लिए गए स्टेट बैंक एफ.टी.सी. को https://prepaid.onlinesbi.com पर पंजीकृत किया जा सकता है और मास्टर कार्ड योजना पर लिए गए स्टेट बैंक एफ.टी.सी. को https://www.sbitravelcard.com पर पंजीकृत किया जा सकता है।
18	मैं अपने स्टेट बैंक एफ.टी.सी. का स्टेटमेंट कैसे प्राप्त कर सकता हूँ?
उत्तर	आप ग्राहक ऑनलाइन सेवा पोर्टल या वेबसाइट पर स्टेट बैंक एफ.टी.सी. के लिए मुफ्त में स्टेटमेंट देख या डाउनलोड कर सकते हैं। वीजा कार्ड के लिए- https://prepaid.onlinesbi.com मास्टरकार्ड के लिए - https://www.sbitravelcard.com
19	समय सीमा समाप्त/एक्सपायर्ड स्टेट बैंक एफ.टी.सी. क्या है?
उत्तर	- कार्ड की वैधता अवधि 5 वर्ष की है। अवधि समाप्त हो जाने के बाद स्टेट बैंक एफ.टी.सी. की समय सीमा समाप्त हो जाती है। - समय सीमा समाप्त/एक्सपायर्ड कार्ड का उपयोग नहीं किया जा सकता है। - समाप्ति की तारीख कार्ड के फ्रंट पैनल पर एमएम/वाईवाईवाई के रूप में मुद्रित की जाती है। - कार्ड की समय सीमा समाप्ति के बाद नया आवेदन करने पर ही नया कार्ड जारी किया जाएगा। - वैधता समाप्त हो चुके कार्ड पर उपलब्ध शेष राशि (यदि कोई हो) तो उसी योजना के नए कार्ड में ट्रांसफर किया जा सकता है। - एड-ऑन कार्ड की वैधता प्राथमिक कार्ड की वैधता समाप्ति पर अथवा उसकी समाप्ति तिथि के अनुसार जो भी पहले हो, समाप्त हो जाएगा।
20	क्या समय सीमा समाप्त स्टेट बैंक एफ.टी.सी. पर कोई शुल्क/फीस है?
उत्तर	- जी हाँ, सीमा समाप्त स्टेट बैंक एफ.टी.सी. (वीज़ा योजना) पर वार्षिक सीमा समाप्ति शुल्क लगाया जाता है - USD -5 / GBP -5 / EURO -5 / AUD -5 / CAD -5 / JPY -500 / SAR-20 / SGD-6 (वस्तु एवं सेवाकर अतिरिक्त)। - मास्टरकार्ड स्टेट बैंक एफ.टी.सी. पर कोई सीमा समाप्ति शुल्क नहीं लगाया जाता है।

21	निष्क्रिय/इनएक्टिव स्टेट बैंक एफ.टी.सी क्या है?																														
उत्तर	यदि ग्राहक द्वारा पिछले 12 महीनों में व्यय या धनवापसी के लिए स्टेट बैंक एफ.टी.सी. का उपयोग नहीं किया जाता है (या अगर एफ.टी.सी. पर ग्राहक प्रेरित लेनदेन के बीच 12 महीने का अंतर है), तो कार्ड निष्क्रिय हो जाता है। उपयोग करने पर कार्ड स्वचालित रूप से सक्रिय हो जाते हैं।																														
22	क्या निष्क्रिय स्टेट बैंक एफ.टी.सी. पर कोई शुल्क/फीस है?																														
उत्तर	• हां, मास्टरकार्ड स्टेट बैंक एफ.टी.सी. पर मासिक निष्क्रियता शुल्क \$ 1.50 या अन्य मुद्राओं के बराबर (वस्तु एवं सेवा कर अतिरिक्त) लिया जाता है। • वीजा स्टेट बैंक एफ.टी.सी. पर किसी प्रकार का निष्क्रियता शुल्क नहीं लगाया जाता है।																														
23	क्या शाखा/ऑनलाइन बैंकिंग में स्टेट बैंक एफ.टी.सी. को लोड/पुनः लोड की कोई न्यूनतम राशि है?																														
उत्तर	जी हाँ, प्रति लेनदेन मुद्रा लोड/पुनः लोड की मुद्रा वार न्यूनतम राशि: - <table><thead><tr><th>क्रम</th><th>विदेशी मुद्रा</th><th>न्यूनतम राशि</th></tr></thead><tbody><tr><td>1</td><td>AED</td><td>750.00</td></tr><tr><td>2</td><td>AUD</td><td>200.00</td></tr><tr><td>3</td><td>CAD</td><td>200.00</td></tr><tr><td>4</td><td>EURO</td><td>150.00</td></tr><tr><td>5</td><td>GBP</td><td>120.00</td></tr><tr><td>6</td><td>JPY</td><td>15,800.00</td></tr><tr><td>7</td><td>SAR</td><td>750.00</td></tr><tr><td>8</td><td>SGD</td><td>250.00</td></tr><tr><td>9</td><td>USD</td><td>200.00</td></tr></tbody></table>	क्रम	विदेशी मुद्रा	न्यूनतम राशि	1	AED	750.00	2	AUD	200.00	3	CAD	200.00	4	EURO	150.00	5	GBP	120.00	6	JPY	15,800.00	7	SAR	750.00	8	SGD	250.00	9	USD	200.00
क्रम	विदेशी मुद्रा	न्यूनतम राशि																													
1	AED	750.00																													
2	AUD	200.00																													
3	CAD	200.00																													
4	EURO	150.00																													
5	GBP	120.00																													
6	JPY	15,800.00																													
7	SAR	750.00																													
8	SGD	250.00																													
9	USD	200.00																													
24	कार्ड की पंजीकरण प्रक्रिया क्या है?																														
उत्तर	वीजा योजनानुसार स्टेट बैंक एफ.टी.सी. के लिए- क) कृपया https://prepaid.onlinesbi.com पर जाएं। ख) "Login" लिंक पर क्लिक करें। ग) लॉगिन पॉप-अप विंडो पर अपना 16 अंकों का वीजा स्टेट बैंक एफ.टी.सी. नंबर और वेबसाइट लॉगिन पासवर्ड (किट में दिया हुआ) दर्ज करें और "SUBMIT" बटन पर क्लिक करें। मास्टर कार्ड योजनानुसार स्टेट बैंक एफ.टी.सी. के लिए- क) कृपया https://sbitravelcard.com पर जाएं। ख) "My Account" लिंक पर क्लिक करें। ग) लॉगिन पेज पर, CONTINUE बटन के नीचे "Register Now" पर क्लिक करें। घ) अगली स्क्रीन में, विवरण भरें और पासवर्ड नियमों के अनुसार एक लॉगिन पासवर्ड बनाएं। ङ) " Terms & Conditions " स्वीकार करें और कार्ड के पंजीकरण को पूरा करने के लिए "REGISTER" बटन पर क्लिक करें।																														
25	स्टेट बैंक विदेश यात्रा कार्ड पर कौन-कौन सी मुद्राएं उपलब्ध हैं?																														
उत्तर	वीजा योजनानुसार एकल मुद्रा कार्ड के रूप में, स्टेट बैंक एफ.टी.सी. वर्तमान में आठ निम्नलिखित विदेशी मुद्राओं में उपलब्ध हैं: अमेरिकी डॉलर (USD), पाउंड स्टर्लिंग (GBP), EURO (EUR), कैंनेडियन डॉलर (CAD), ऑस्ट्रेलियाई डॉलर (AUD), जापानी येन (JPY), सऊदी रियाल (SAR), और सिंगापुर डॉलर (SGD)।																														

	मास्टरकार्ड योजनानुसार बहु-मुद्रा कार्ड के रूप में स्टेट बैंक एफ.टी.सी. वर्तमान में सात निम्नलिखित विदेशी मुद्राओं में उपलब्ध हैं: अमेरिकी डॉलर (USD), पाउंड स्टर्लिंग (GBP), EURO (EUR), सिंगापुर डॉलर (SGD), ऑस्ट्रेलियाई डॉलर (AUD), कैनेडियन डॉलर (CAD) और दिरहम (AED), जो सभी एक कार्ड पर ही लोड किए जा सकते हैं।
26	किस मुद्रा के साथ मैं अपना स्टेट बैंक विदेश यात्रा कार्ड लोड कर सकता हूँ?
उत्तर	स्टेट बैंक विदेश यात्रा कार्ड केवल भारतीय रुपए (INR) का उपयोग करके लोड या पुनःलोड/रीलोड/टॉप-अप किया जा सकता है। लोड/रीलोड/टॉप-अप की गई राशि को बैंक द्वारा निर्धारित विनिमय दर के आधार पर निम्नलिखित में से किसी भी 9 मुद्राओं में जैसे अमेरिकी डॉलर (USD), पाउंड स्टर्लिंग (GBP), EURO (EUR), कैनेडियन डॉलर (CAD), ऑस्ट्रेलियाई डॉलर (AUD), जापानी येन (JPY), सऊदी रियाल (SAR), सिंगापुर डॉलर (SGD) और यूनाइटेड अरब अमीरात दिरहम (AED) परिवर्तित किया जाएगा।
27	मास्टर कार्ड योजनानुसार स्टेट बैंक मल्टी करेंसी विदेश यात्रा कार्ड क्या है?
उत्तर	स्टेट बैंक मल्टी-करेंसी विदेश यात्रा कार्ड एक प्रीपेड कार्ड है, जिस पर एक साथ सात अलग-अलग विदेशी मुद्राएं लोड की जा सकती हैं। एक ही कार्ड से विदेशों में एटीएम से स्थानीय मुद्रा निकालने या Mastercard® स्वीकृति चिन्ह प्रदर्शित करने वाले व्यापारियों (दुकानों, रेस्तरां और मनोरंजन स्थलों सहित) पर सीधे भुगतान करने के लिए उपयोग किया जा सकता है।
	स्टेट बैंक मल्टी-करेंसी विदेश यात्रा कार्ड इस कार्यक्षमता को ध्यान में रख कर बनाया गया है कि यदि आपके पास लेनदेन का भुगतान करने के लिए किसी विशेष मुद्रा में धन अपर्याप्त है (बशर्ते आपके कार्ड में लोड की गई सभी मुद्राओं को मिलाकर पर्याप्त शेष हो), तो शेष राशि के लेनदेन USD, EUR, GBP, SGD, AUD, CAD और AED की प्राथमिकता के क्रम में आपके कार्ड से विनिमय दर और शुल्क के आधार पर किसी भी अन्य उपलब्ध मुद्राओं से स्वचालित रूप से कटौती की जाएगी।
28	स्टेट बैंक एफ.टी.सी. कितना सुरक्षित है?
उत्तर	स्टेट बैंक एफ.टी.सी. चिप और पिन संरक्षित होने से अधिक सुरक्षित है। धोखाधड़ी के खतरे को कम करने के लिए, कार्ड किसी भी व्यक्तिगत जानकारी को प्रकट नहीं करता है और यह आपके बैंक खाते से पूरी तरह से अलग है।
29	स्टेट बैंक एफ.टी.सी. किसके लिए उपयोगी है?
उत्तर	क) भारत का कोई भी निवासी जो नेपाल और भूटान को छोड़कर विदेश यात्रा करने की योजना बनाता है। ख) ऐसे कारपोरेट जो अपने कर्मचारियों को कार्यालयीन प्रयोजन के लिए विदेश भेजने की योजना बनाते हैं। उन्हें केवाईसी/फेमा मानदंडों को पूरा करना होगा। ग) उच्च अध्ययन के लिए विदेश जाने वाले छात्रों के माता-पिता/प्रायोजक, छात्रों के नाम पर तथा बाद में समय-समय पर निर्धारित वैधानिक सीमा तक पुनः लोड किए जा सकते हैं। घ) भारत में रहने वाले विदेशी नागरिक जो केवाईसी/फेमा मानदंडों को पूरा करते हैं।
30	मैं स्टेट बैंक विदेश यात्रा कार्ड कहां से खरीद सकता हूँ?
उत्तर	स्टेट बैंक विदेश यात्रा कार्ड, विदेशी मुद्रा बेचने के लिए प्राधिकृत स्टेट बैंक की शाखाओं से खरीदा जा सकता है। प्राधिकृत बैंक शाखाओं की सूची साइट पर उपलब्ध है।
31	स्टेट बैंक विदेश यात्रा कार्ड खरीदने के लिए कौन से दस्तावेजों की आवश्यकता है?
उत्तर	विदेश यात्रा कार्ड जारी करने के लिए निम्नलिखित दस्तावेजों की आवश्यकता होती है: क) वैध पासपोर्ट और पैन कार्ड की प्रतियां ख) फॉर्म ए -2 (एलआरएस के तहत 25,000 अमेरिकी डॉलर के बराबर राशि के लिए आवश्यक नहीं) ग) हस्ताक्षरित आवेदन-सह-करार फॉर्म, जिसमें एक घोषणा पत्र होता है कि लेनदेन फेमा के प्रासंगिक प्रावधानों या इससे संबंधित किसी नियम का उल्लंघन नहीं करता है। घ) यात्रा दस्तावेज/ वीजा की प्रतियां।

32	क्या एटीएम रसीदें निकाली गई राशि और उपलब्ध शेष राशि दिखाती हैं?
उत्तर	यह एटीएम की क्षमता पर निर्भर करता है कि निकाली गई राशि/या शेष राशि को दिखा सकता है।
33	जिन देशों में एटीएम निर्देश एक अनजान भाषा में हैं, सहायता के लिए किससे संपर्क कर सकता हूँ?
उत्तर	वीजा / मास्टरकार्ड योजना पर स्टेट बैंक एफ.टी.सी. को स्वीकार करने वाले अधिकांश एटीएम में अंग्रेजी मुख्य भाषा है।
34	क्या भारत में कार्ड का उपयोग किया जा सकता है?
उत्तर	नहीं, भारत, नेपाल और भूटान में कार्ड का उपयोग नहीं किया जा सकता है।
35	कार्ड धारक की मृत्यु हो जाने की स्थिति में बची हुई शेष राशि के रिफंड के लिए आवेदन कैसे करें?
उत्तर	अगर कार्डधारक की मृत्यु हो जाती है और कार्ड में कुछ शेष राशि बची रहती है, तो भुगतान की प्रक्रिया वही होगी जो प्रक्रिया मृतक खाते में शेष राशि की वापसी के लिए शाखाओं में अपनाई जाती है।
36	क्या एटीएम का पिन बदला जा सकता है?
उत्तर	वीजा स्टेट बैंक एफ.टी.सी. का एटीएम पिन बदलने के लिए कृपया https://prepaid.onlinesbi.com पर जाएँ, लॉगिन करें और नया एटीएम पिन सेट करने के लिए My Request टैब के तहत "SET ATM PIN" पर क्लिक करें व प्रक्रिया पूरी करें।
	मास्टर कार्ड स्टेट बैंक एफ.टी.सी. के लिए स्वागत पत्र पर कार्ड के साथ जारी पिन को बदला नहीं जा सकता है। हालांकि, ग्राहक ऑनलाइन सेवा पोर्टल पर पिन को प्रकट किया जा सकता है - https://sbitravelcard.com या कार्ड धारक मास्टर कार्ड कॉल सेंटर और आईवीआर के माध्यम से पिन प्रकट किया जा सकता है।
37	मैं स्टेट बैंक एफ.टी.सी. से संबंधित शिकायत/विवादों को कहां दर्ज कर सकता हूँ?
उत्तर	वीजा स्टेट बैंक एफ.टी.सी. के लिए, विकल्प 1: कार्डधारक किसी भी प्रश्न या शिकायतों या विवरण आदि के संबंध में कार्ड पर दिए गए हमारी टोल फ्री हेल्पलाइन 1800 - 112-211 (भारत में) या + 91- 1800112211, 18004253800 और 080-26599990 (भुगतान युक्त सेवा) कॉल कर सकते हैं। विकल्प 2: वैकल्पिक रूप से कार्डधारक अपने पंजीकृत ईमेल आईडी से fssprepaid@sbi.co.in पर ईमेल कर सकते हैं। विकल्प 3: कार्डधारक, प्रीपेड कार्ड धारकों (गैर-ग्राहक श्रेणी) के तहत सीएमएस की वेबसाइट - https://cms.onlinesbi.com/CMS/ पर सभी विवादों/वों की शिकायत कर सकते हैं। दर्ज शिकायत की स्थिति सीएमएस साइट से देखी जा सकती है।
	मास्टरकार्ड स्टेट बैंक एफ.टी.सी. के लिए, विकल्प 1: ग्राहक उपयोगकर्ता गाइड या वेबसाइट या कार्ड पर दिए गए नंबरों पर मास्टरकार्ड सेवाओं से संपर्क कर सकते हैं। विकल्प 2: ग्राहक, MC सहयोग टीम से cardservices@sbitravelcard.com ई-मेल आईडी पर संपर्क कर सकते हैं।