

अनुबंध

शहरी सहकारी बैंकों के लिए क्रेडिट कार्ड परिचालन संबंधी दिशानिर्देश

इस परिपत्र का उद्देश्य है बैंकों को उनके क्रेडिट कार्ड परिचालनों तथा अपने क्रेडिट कार्ड व्यवसाय के प्रबंधन में उनसे अपेक्षित प्रणालियों तथा नियंत्रणों के संबंध में सामान्य मार्गदर्शन प्रदान करना। इसमें उन सर्वोत्तम प्रथाओं को भी निर्धारित किया गया है जिन्हें पाना बैंकों का लक्ष्य होना चाहिए।

2. क्रेडिट कार्डों की बुनियादी विशेषताएं

2.1 "क्रेडिट कार्ड" शब्द का सामान्यतः अर्थ होता है कार्ड धारक को दिया गया एक ऐसा प्लास्टिक का कार्ड जिस पर ऋण सीमा होती है और जिसका उपयोग ऋण पर वस्तुएं तथा सेवाएं खरीदने अथवा नकद अग्रिम प्राप्त करने के लिए किया जा सकता है। क्रेडिट कार्ड अपने धारकों को एक समय अंतराल के दौरान की गई खरीदारियों का भुगतान करने तथा एक बिलिंग साइकल से अगली तक बकाया राशि रखने की अनुमति देते हैं। क्रेडिट कार्ड पर की गई खरीदारियां सामान्यतः ऋण की एक मुफ्त अवधि के बाद देय होती हैं, इस अवधि के दौरान कोई ब्याज अथवा वित्त प्रभार लगाया नहीं जाता है। भुगतान देय होने के बाद अदत्त शेष पर ब्याज प्रभारित किया जाता है। क्रेडिट कार्डधारक संपूर्ण देय राशि का भुगतान करके उस ब्याज को बचा सकते हैं जो अन्यथा प्रभारित किया जाता। इसके अलावा उनके पास कोई भी रकम का भुगतान करने और बकाया राशिको आगे ले जाने का विकल्प है जब तक कि वह रकम न्यूनतम देय राशि से अधिक है।

2.2 क्रेडिट कार्ड योजना में प्रमुख रूप से निम्नलिखित पार्टियों को शामिल किया जाता है:

कार्डधारक - ऐसे व्यक्ति जो माल व सेवाओं के भुगतान के लिए क्रेडिट कार्ड का प्रयोग करने के लिए प्राधिकृत हैं।

कार्ड जारीकर्ता - संस्थाएं/ बैंक जो क्रेडिट कार्ड जारी करते हैं।

मर्चेन्ट - ऐसी संस्थाएं जो माल व सेवाओं के लिए क्रेडिट कार्ड के माध्यम से भुगतान स्वीकार करती हैं।

मर्चेन्ट अधिग्रहणकर्ता - ऐसे बैंक / एनबीएफसी जो व्यापारियों के साथ क्रेडिट लेनदेनों के लिए करार करते हैं।

क्रेडिट कार्ड एसोसियेशनस - ऐसे संगठन जो अपने व्यापार चिह्न, जैसे वीजा और मास्टर कार्ड, के तहत क्रेडिट कार्ड जारी करने के लिए कार्ड जारीकर्ताओं को लाइसेंस प्रदान करते हैं और

अपने सदस्यों को सेटलमेंट सेवाएं उपलब्ध कराते हैं। (अर्थात कार्ड जारीकर्ता और मर्चेट अधिग्रहणकर्ता)

2.3 क्रेडिट कार्ड योजनाओं का कार्यसंचालन सामान्यतः अंतरराष्ट्रीय स्तर पर भी किया जाता है अर्थात एक देश के कार्ड जारीकर्ताओं से संबद्ध कार्डधारक दूसरे देश में स्थित व्यापार केंद्रों में खरीद सकते हैं।

3. क्रेडिट कार्ड के प्रकार

शहरी सहकारी बैंक सामान्य उद्देश्य के लिए अपने ग्राहकों को कार्ड जारी कर सकते हैं परंतु उन्हें सह ब्रैंडेड क्रेडिट कार्ड जारी करने की अनुमति नहीं है। सामान्य उद्देश्य के कार्ड से तात्पर्य है कि क्रेडिट कार्ड एसोसियेशनस (वीजा/ मास्टर कार्ड आदि) के ट्रेडमार्क द्वारा जारी किए जाने वाले और कई मर्चेट (व्यापारियों) द्वारा स्वीकार किए जाने वाले कार्ड।

4. पात्र कार्डधारक :

शहरी सहकारी बैंक अपने नेमी सदस्यों और नॉमिनल सदस्यों को क्रेडिट कार्ड जारी कर सकते हैं लेकिन गैर-सदस्यों को नहीं। केवाईसी संबंधी सभी अपेक्षाओं की पूर्ति के लिए कार्ड जारीकर्ता बैंक जिम्मेदार होगा।

5. क्रेडिट कार्ड सीमाएं

5.1 क्रेडिट कार्ड पर दिया जाने वाला ऋण एक प्रकार का गैर-ज़मानती ऋण होता है। क्रेडिट कार्ड पर देय राशि प्रमुख रूप से कार्डधारकों की चुकौति क्षमता पर निर्भर करती है और ग्राहक विभिन्न बैंकों के एक से अधिक कार्ड रखते हैं ताकि वे बकाया शेष राशि पर हर माह न्यूनतम राशि अदा कर सकें, अतः कार्डधारक द्वारा अन्य बैंकों से प्राप्त हो रही क्रेडिट सुविधाओं को ध्यान में रखते हुए उसके भुगतान क्षमता का मूल्यांकन करने के बाद व्यक्तिशः क्रेडिट सीमा तय की जानी चाहिए।

5.2 नेमी सदस्य को जारी किए जाने वाले क्रेडिट कार्ड की अधिकांश व्यक्तिशः सीमा 15 नवंबर 2010 के हमारे परिपत्र सं शबैवि.बीपीडी. (पीसीबी) परि सं. 21/13.05.000/2010-11 में बताए अनुसार और समय-समय पर संशोधित किए अनुसार व्यक्ति को दी जाने वाली स्वीकार्य बेज़मानती सीमा से अधिक न हो। अन्य गैर-ज़मानती उधारों के साथ दी जाने वाली व्यक्तिशः क्रेडिट कार्ड की सीमा प्रत्येक उधारकर्ता की स्वीकार्य बेज़मानती सीमा से अधिक न हो। नॉमिनल सदस्यों के लिए क्रेडिट कार्ड की सीमा, 16 अक्टूबर 1996 के हमारे परिपत्र सं शबैवि.सं.योजनापीसीबी20/09.63.00/96-97 में बताए अनुसार और समय-समय पर संशोधित किए गए अनुसार हो।

5.3 अपने सदस्यों को बैंक द्वारा दिए जाने वाले कुल बेजमानती ऋणों व अग्रिमों (जमानत सहित या बेजमानती या चेक खरीद) के साथ-साथ संचयी अनुमोदित क्रेडिट सीमाएं पिछले वित्तीय वर्ष को 31 मार्च की स्थिति से संबंधित लेखापरीक्षित तुलन-पत्र में दर्शाए अनुसार उनकी कुल आस्तियों के 10 प्रतिशत से अधिक नहीं होनी चाहिए।

5.4 बैंकों को सूचित किया जाता है कि वे लिखित रूप में कारण बताएं जिसकी वजह से बैंक ने ऋण आवेदनों को अस्वीकार किया था। यह दुहराया जाता है क्रेडिट कार्ड आवेदनों को अस्वीकार किए जाने का कारण बैंकों को स्पष्ट करना होगा।

5.5 कार्ड जारीकर्ता बैंक ही केवाईसी संबंधी अपेक्षाओं की पूर्ति के लिए जिम्मेदार होगा।

5.6 बैंकों को यह सुनिश्चित करना होगा कि वे नेत्रहीन व्यक्तियों के लिए भी समान रूप से क्रेडिट कार्ड जारी करते हों।

6. प्रमुख निबंधन व शर्तें (एमआईटीसी)

कार्ड जारी करते समय, क्रेडिट कार्ड के निर्गम और उपयोग की शर्तें स्पष्ट और सरल भाषा (वरीयतः अंग्रेजी, हिन्दी या स्थानीय भाषा) में कार्ड के उपयोगकर्ता के लिए समझने योग्य रूप में निर्दिष्ट की जानी चाहिए। अनुबंध में दी गई शर्तों के मानक सेट के रूप में नामित सर्वाधिक महत्वपूर्ण शर्तों (एमआईटीसी) की ओर संभावित ग्राहक / ग्राहकों का सभी चरणों पर अर्थात् विपणन के दौरान, आवेदन करते समय, स्वीकृति के स्तर (स्वागत किट) पर और बाद के महत्वपूर्ण पत्राचार आदिमें विशिष्ट रूप से ध्यान आकर्षित करना चाहिए तथा वे विज्ञापित की जानी चाहिए /अलग से प्रेषित करनी चाहिए।

7. ब्याज दरें और अन्य प्रभार

7.1 क्रेडिट कार्ड देयताएं गैर प्राथमिकताप्राप्त क्षेत्र व्यक्तिगत ऋण के स्वरूप की होती हैं, अतः क्रेडिट कार्डों पर तय की जाने वाली ब्याज दर वैयक्तिक ऋणों के लिए प्रभारित दर पर हो।

7.2 बैंकों को सूचित किया जाता है कि वे क्रेडिट कार्ड के बकाए पर ब्याज का निर्धारण करते समय, समय-समय पर संशोधित अनुदेशों का पालन करें। बैंकों को यह भी सूचित किया गया था कि उन्हें कम मूल्य के वैयक्तिक ऋणों और इसी स्वरूप के ऋणों के संबंध में प्रक्रियागत तथा अन्य प्रभारों के साथ-साथ ब्याज दर की उच्चतम सीमा विनिर्दिष्ट करनी चाहिए। ये अनुदेश क्रेडिट कार्ड देयताओं पर भी लागू हैं। यदि बैंक कार्डधारक की अदायगी में चूक के मामलों के आधार पर विभिन्न ब्याज दर लगाते हैं तो इस प्रकार विभेदक ब्याज दर लगाने में पारदर्शिता होनी चाहिए। दूसरे शब्दों में, किसी कार्डधारक को उसकी अदायगी

में चूक के मामलों के आधार पर उच्चतर ब्याज दर लगाई जा रही है तो इस तथ्य से कार्डधारक को अवगत करा दिया जाना चाहिए। इस प्रयोजन के लिए बैंकों को चाहिए कि वे अपनी वेबसाइट अथवा अन्य साधनों के जरिए ग्राहकों के संबंध में विभिन्न श्रेणियों के संबंध में लगाई गई ब्याज दरों को प्रदर्शित करें। बैंकों को चाहिए कि वे क्रेडिट कार्डधारक को वित्त प्रभारों की गणना की पद्धति स्पष्ट रूप से सोदाहरण दर्शाएं, विशेषकर उन मामलों में जहां संबंधित ग्राहक द्वारा केवल बकाया राशि का हिस्सा ही अदा किया जाता है।

7.3 इसके अलावा बैंकों को क्रेडिट कार्डों पर लागू ब्याज दरों तथा अन्य प्रभारों से संबंधित निम्नलिखित दिशानिर्देशों का पालन करना होगा:

क) कार्ड जारीकर्ताओं को यह सुनिश्चित करना चाहिए कि बिल भेजने में कोई विलंब न हो और ब्याज लगाया जाना शुरू होने से पहले भुगतान करने के लिए ग्राहक को पर्याप्त समय (कम से कम एक पखवाड़ा) मिल सके। देरी से दिये जानेवाले बिलों की बार-बार की जानेवाली शिकायतों से बचने के लिए क्रेडिट कार्ड जारी करनेवाला बैंक/ वित्तीय कंपनी बिलों और खातों के विवरणों को ऑनलाइन उपलब्ध कराने पर विचार कर सकती है, जिसमें इस प्रयोजन के लिए समुचित सुरक्षा का प्रावधान हो। बैंक मासिक विवरण प्राप्त होने के संबंध में ग्राहक से पावती लेना सुनिश्चित करने हेतु एक प्रणाली लागू करने पर भी विचार कर सकते हैं।

ख) कार्ड जारीकर्ताओं को चाहिए कि वे कार्ड उत्पादों पर वार्षिकीकृत प्रतिशत दरें (एपीआर) उद्धृत करें (फुटकर खरीद और नकदी अग्रिम के लिए अलग-अलग, यदि दरें भिन्न होंगे)। बेहतर समझ के लिए एपीआर की गणना-पद्धति के कुछ उदाहरण दिए जाने चाहिए। प्रभारित एपीआर और वार्षिक शुल्क को समान महत्व देते हुए दर्शाया जाना चाहिए। विलंब से भुगतान के प्रभार, ऐसे प्रभारों की गणना की पद्धति और दिनों की संख्या सहित प्रमुख रूप से निर्दिष्ट किये जाने चाहिए। वह तरीका जिससे भुगतान न की गई बकाया राशि ब्याज के परिकलन के लिए शामिल की जाएगी, सभी मासिक विवरणों में विशिष्ट रूप से प्रमुखता के साथ दर्शाया जाए। उस स्थिति में भी जहाँ कार्ड को वैध रखने के लिए निर्दिष्ट न्यूनतम राशि अदा कर दी गई है, यह मोटे अक्षरों में निर्दिष्ट किया जाना चाहिए कि भुगतान के लिए नियत तारीख के बाद देय राशि पर ब्याज लगाया जाएगा। मासिक विवरण में दिखाने के अतिरिक्त, इन पहलुओं को स्वागत किट में भी दर्शाया जाए। *सभी मासिक विवरणों में इस आशय का नोटिस प्रमुख रूप से दर्शाया जाना चाहिए कि "प्रत्येक महीने में सिर्फ न्यूनतम भुगतान करने के परिणामस्वरूप चुकौती वर्षों तक खिंच जाएगी जिससे आपको शेष उधार राशि पर ब्याज का भुगतान*

करना होगा" ताकि ग्राहकों को केवल देय न्यूनतम राशि अदा करने में होनेवाले खतरों के बारे में सावधान किया जा सके।

ग) बैंकों को चाहिए कि वे कार्डधारकों को यह स्पष्ट करें कि केवल न्यूनतम देय राशि अदा करने के क्या परिणाम हो सकते हैं। 'अत्यधिक महत्वपूर्ण शर्तें एवं निबंधन' के अंतर्गत विशेष रूप से यह स्पष्ट किया जाना चाहिए कि यदि पिछले महीने का कोई बिल बकाया है तो 'ब्याज रहित ऋण की अवधि' खत्म हो जाती है। इस प्रयोजन के लिए बैंक उदाहरण तैयार कर, उन्हें कार्डधारक की स्वागत सामग्री (वेलकम किट) में शामिल कर सकते हैं और साथ ही साथ अपनी वेबसाइट पर भी प्रदर्शित कर सकते हैं।

घ) बैंकों को ऐसा कोई प्रभार नहीं लगाना चाहिए जो क्रेडिट कार्ड धारक को, संबंधित कार्ड जारी करते समय तथा उसकी सहमति प्राप्त करते समय सुस्पष्ट रूप से दर्शाया नहीं गया हो। तथापि, यह सेवा कर आदि जैसे प्रभारों के लिए लागू नहीं होगा जो सरकार अथवा किसी अन्य सांविधिक प्राधिकरण द्वारा बाद में लगाये जाएंगे।

ड) क्रेडिट कार्ड की देय राशियों के भुगतान की शर्तें, जिनमें न्यूनतम अदायगी की देय राशि शामिल है, विनिर्दिष्ट की जाएं ताकि यह सुनिश्चित किया जा सके कि कोई ऋणात्मक परिशोधन नहीं है।

च) प्रभारों में (ब्याज के अलावा) परिवर्तन कम-से-कम एक महीने का नोटिस देकर केवल भावी प्रभाव से किये जाने चाहिए। यदि क्रेडिट कार्ड धारक अपना क्रेडिट कार्ड इस कारण से अभ्यर्पित करना चाहता हो कि क्रेडिट कार्ड प्रभारों में किया कोई परिवर्तन उसे हानिकारक है तो ऐसी समाप्ति के लिए उससे कोई अतिरिक्त प्रभार लिये बगैर कार्ड समाप्ति की अनुमति दी जाए। क्रेडिट कार्ड को समाप्त करने संबंधी किसी अनुरोध को क्रेडिट कार्ड जारीकर्ता द्वारा तत्काल स्वीकार किया जाना होगा, बशर्तें कार्डधारक ने देय राशि का पूरा निपटान कर दिया हो।

छ) पहले वर्ष में प्रभार मुक्त क्रेडिट कार्ड जारी करने में पारदर्शिता (किसी छुपे प्रभारों का न होना) होनी चाहिए।

8. गलत बिल बनाना

कार्ड जारी करनेवाले बैंक कंपनी को यह सुनिश्चित करना चाहिए कि गलत बिल बनाकर ग्राहकों को जारी नहीं किया जाए। यदि कोई ग्राहक किसी बिल का विरोध करता है तो बैंक को उसका स्पष्टीकरण देना चाहिए और यदि आवश्यक हो तो शिकायतों के आपसी निवारण की भावना से ग्राहक को अधिकतम साठ दिन की अवधि के भीतर दस्तावेजी प्रमाण भी देना चाहिए।

9. उचित व्यवहार संहिता

प्रत्येक बैंक में क्रेडिट कार्ड परिचालनों के लिए एक सुप्रलेखित नीति और उचित व्यवहार संहिता अवश्य होनी चाहिए। भारतीय बैंकिंग कोड एवं मानक बोर्ड (बीसीएसबीआई) ने "बैंक के ग्राहकों के प्रति दायित्व" संबंधी संहिता जारी किया है और उन्हें ज्यादातर बैंकों ने अपने बोर्ड के अनुमोदन से अपनाया है।

10. ग्राहक अधिकारों का संरक्षण

ग्राहकों के क्रेडिट कार्ड परिचालन से संबंधित अधिकार मुख्यतः वैयक्तिक प्राइवैसी, अधिकारों एवं दायित्वों संबंधी सुस्पष्टता, ग्राहक के अभिलेखों का परिरक्षण, ग्राहक संबंधी जानकारी की गोपनीयता और ऋण वसूली में उचित प्रणालियों से संबंधित हैं।

10.1 अवांछित कार्ड

क) बिना मांग के कार्ड जारी नहीं किये जाने चाहिए । यदि बिना मांगे कोई कार्ड जारी किया जाता है और संबंधित प्राप्तकर्ता की लिखित सहमति के बगैर कार्यान्वित हो जाता है और उसके लिए उसे बिल भेजा जाता है तो कार्ड जारी करनेवाला बैंक न केवल उक्त प्रभारों को तत्काल वापस करेगा बल्कि वापस किये गये प्रभारों के मूल्य से दुगुनी राशि कार्ड के प्राप्तकर्ता को दंड के रूप में अविलंब अदा करेगा।

ख) इसके अलावा, जिसके नाम पर कार्ड जारी हुआ है वह व्यक्ति बैंकिंग लोकपाल से भी संपर्क कर सकता है। बैंकिंग लोकपाल योजना, 2006 के उपबंधों के अनुसार बैंकिंग लोकपाल अवांछित क्रेडिट कार्ड के प्राप्तकर्ता को बैंक की ओर से दी जानेवाली राशि अर्थात् शिकायतकर्ता के समय की हानि, उसके द्वारा किया गया व्यय, उसमें हुई परेशानी तथा मानसिक कष्ट के लिए क्षतिपूर्ति की राशि निर्धारित करेगी।

ग) कुछ ऐसे भी मामले हैं जिनमें अवांछित क्रेडिट कार्ड जिनके नाम पर जारी किए गए हैं उन तक पहुँचने के पहले उनका दुरुपयोग किया गया है। यह स्पष्ट किया जाता है कि ऐसे अवांछित कार्डों के दुरुपयोग के कारण हुई किसी भी प्रकार की हानि के लिए कार्ड जारी करनेवाला बैंक ही जिम्मेदार होगा और जिसके नाम पर कार्ड जारी किया गया है उस व्यक्ति को जिम्मेदार नहीं ठहराया जा सकता।

घ) जारी कार्डों के लिए अथवा कार्ड के साथ दिए अन्य उत्पादों के लिए दी गई सम्मति सुस्पष्ट होनी चाहिए। दूसरे शब्दों में क्रेडिट कार्ड जारी करने से पहले संबंधित आवेदक की लिखित सम्मति आवश्यक होगी।

ड) क्रेडिट कार्ड के ग्राहकों को बिना मांगे ऋण अथवा अन्य ऋण सुविधाएं न दी जाएं। यदि कोई ऋण सुविधा बिना मांगे प्राप्तकर्ता की सहमति के बगैर दी जाती है और यदि वह इस बात के लिए आपत्ति उठाता है तो ऋण मंजूर करनेवाला बैंक न केवल उक्त ऋण सीमा वापस लेगी बल्कि उसे समुचित समझे जानेवाले अर्थ-दंड की अदायगी भी करनी होगी ।

च) कार्ड जारी करनेवाले बैंक को क्रेडिट कार्ड का एकतरफा उन्नयन नहीं करना चाहिए तथा ऋण सीमा को नहीं बढ़ाना चाहिए । जब भी शर्तों में कोई परिवर्तन हो तब अनिवार्यतः संबंधित उधारकर्ता की पूर्व सहमति ली जाए।

10.2 ग्राहक गोपनीयता

क) कार्ड जारी करने वाले बैंक को खाता खोलते अथवा क्रेडिट कार्ड जारी करते समय प्राप्त की गयी ग्राहकों से संबंधित जानकारी, वह जानकारी किस प्रयोजन के लिए उपयोग में लायी जाएगी तथा किन संगठनों के साथ बांटी जाएगी, इस संबंध में ग्राहकों की विशिष्ट अनुमति प्राप्त किए बिना किसी अन्य व्यक्ति अथवा संगठन को बताया न जाए। कुछ ऐसे मामले उजागर हुए हैं कि बैंक एमआईटीसी के एक भाग के रूप में ग्राहक से उसके द्वारा दी गई जानकारी अन्य एजेन्सियों के साथ बांटने की सम्मति क्रेडिट कार्ड के लिए आवेदन करते समय प्राप्त करते हैं। बैंकों को चाहिए कि वे ग्राहक को क्रेडिट कार्ड के लिए आवेदन करते समय इस बात का निर्णय करने का विकल्प दें कि वह अपनी जानकारी बैंकों द्वारा अन्य एजेन्सियों के साथ बांट दिए जाने से सहमत है अथवा नहीं। इस प्रयोजन के लिए सुस्पष्ट प्रावधान हेतु क्रेडिट कार्ड के आवेदन का फॉर्म उचित रूप से संशोधित किया जाए। साथ ही, जिन मामलों में ग्राहक अन्य एजेन्सियों के साथ जानकारी बांटने के लिए बैंकों को सम्मति देते हैं वहाँ बैंकों को चाहिए कि वे संबंधित ग्राहक को प्रकटीकरण खंड के पूरे आशय

/निहितार्थ को साफ-साफ बताएं और स्पष्ट रूप से समझाएं। बैंकों को विशिष्ट विधिक परामर्श के आधार पर, अपने आपको इस बात से संतुष्ट करना होगा कि उनसे मांगी गयी जानकारी का स्वरूप ऐसा नहीं है जिससे लेनदेनों में गुप्तता संबंधी कानूनों के प्रावधानों का उल्लंघन होगा। उक्त प्रयोजन से दी गयी जानकारी सही होने अथवा सही न होने के लिए बैंक पूर्णतः जिम्मेदार होगा।

ख) कार्डधारक के ऋण इतिहास /चुकोती रिकार्ड से संबंधित जानकारी किसी क्रेडिट इंफॉर्मेशन कंपनी (भारतीय रिज़र्व बैंक से पंजीकरण प्रमाणपत्र प्राप्त) को देने के लिए, बैंक उन ग्राहकों के ध्यान में यह बात स्पष्टतः लानी होगी कि यह जानकारी क्रेडिट इंफॉर्मेशन कंपनी (विनियमन) अधिनियम, 2005 के अंतर्गत दी जा रही है।

ग) क्रेडिट इंफॉर्मेशन ब्यूरो ऑफ इंडिया लि. (सिबिल) अथवा भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा प्राधिकृत किसी अन्य क्रेडिट कंपनी को किसी क्रेडिट कार्डधारक के संबंध में चूक की स्थिति की सूचना देने से पूर्व, बैंक यह सुनिश्चित करें कि वे अपने बोर्ड द्वारा विधिवत् अनुमोदित क्रियाविधि का अनुपालन करती हैं जिसमें ऐसे कार्ड धारक को क्रेडिट इंफॉर्मेशन कंपनी को उसे चूककर्ता के रूप में रिपोर्ट करने के उद्देश्य के बारे में पर्याप्त सूचना जारी करना शामिल है। इस क्रियाविधि में ऐसी सूचना देने के लिए आवश्यक सूचना अवधि तथा चूककर्ता के रूप में सूचित किए जाने के बाद ग्राहक द्वारा अपनी देयताओं का निपटान करने की स्थिति में, ऐसी सूचना को जिस अवधि के भीतर वापस लिया जाएगा, उस अवधि को भी शामिल किया जाए। बैंक को उन कार्डों के मामले में विशेष रूप से सावधान रहना होगा जिनमें विवाद लंबित हैं। जानकारी का प्रकटीकरण/जारी किया जाना, विशेषतः चूक से संबंधित जानकारी, जहां तक संभव हो विवाद के निपटान के बाद ही किया जाए। सभी मामलों में एक सुव्यवस्थित क्रियाविधि का पारदर्शिता से अनुपालन किया जाए। इन क्रियाविधियों को पारदर्शिता से एमआइटीसी के भाग के रूप में बताया जाए।

10.3 ऋण वसूली की उचित प्रथाएं

यदि देय राशियों की वसूली के लिए बैंक की अपनी खुद की संहिता है तो उसमें कम-से-कम उपर्युक्त संदर्भित बीसीएसबीआइ संहिता की सभी शर्तों को शामिल किया जाना चाहिए। बैंकों को अपने ऋण वसूली के प्रयासों में किसी व्यक्ति के विरुद्ध किसी भी प्रकार से मौखिक अथवा शारीरिक रूप से डांट-डपट अथवा परेशान करने का सहारा नहीं लेना चाहिए। इनमें क्रेडिट कार्ड धारकों के परिवार के सदस्यों, मध्यस्थों तथा मित्रों को खुलेआम अपमानित

करने अथवा उनकी प्राइवैसी में दखल देने के कार्य, धमकी देनेवाले तथा बेनामी फोन कॉल अथवा झूठी तथा गलत जानकारी देना भी शामिल है।

11. शिकायत निवारण

11.1 ग्राहकों को अपनी शिकायतें प्रस्तुत करने के लिए सामान्यतः साठ (60) दिन की समय सीमा दी जाए ।

11.2 कार्ड जारी करने वाले बैंक में ही शिकायत निवारण तंत्र गठित करना चाहिए तथा इलैक्ट्रॉनिक तथा प्रिंट मीडिया के माध्यम से उसका व्यापक प्रचार करना चाहिए। बैंक के नामित शिकायत निवारण अधिकारी के नाम तथा संपर्क नंबर का उल्लेख क्रेडिट कार्ड के बिलों में होना चाहिए। नामित अधिकारी को सुनिश्चित करना चाहिए कि क्रेडिट कार्ड के ग्राहकों की वास्तविक शिकायतों का बिना विलंब के तत्परता से निवारण किया जाता है ।

11.3 बैंकों को यह सुनिश्चित करना चाहिए कि उनका कॉल सेंटर वाला स्टाफ ग्राहकों की सारी शिकायतों से संबंधित काम देखने के लिए पर्याप्त रूप से प्रशिक्षित है।

11.4 बैंकों के पास एक ऐसी प्रणाली भी होनी चाहिए जिससे किसी कॉल सेंटर से निवारण न की गई शिकायतें अपने आप उच्चतर प्राधिकारियों के पास चली जाएं तथा ऐसी प्रणाली के ब्यौरे वेबसाइटों के ज़रिए पब्लिक डोमेन में प्रदर्शित किए जाने चाहिए।

11.5 बैंक की शिकायत निवारण क्रियाविधि तथा शिकायतों का प्रत्युत्तर देने के लिए निर्धारित समयावधि बैंक की वेबसाइट पर दी जाए। बैंक के महत्वपूर्ण कार्यपालकों तथा शिकायत निवारण अधिकारी का नाम, पदनाम, पता तथा संपर्क नंबर वेबसाइट पर प्रदर्शित किया जाए । ग्राहकों की शिकायत पर अनुवर्ती कार्रवाई के लिए शिकायतों की पावती की प्रणाली हो,जैसे शिकायत /डॉकेट नंबर होना चाहिए, भले ही शिकायतें फोन पर प्राप्त हुई हों।

11.6 शिकायत दर्ज करने की तारीख से अधिकतम 30 दिन की अवधि में शिकायतकर्ता को यदि बैंक जो बैंक की सहायक संस्था है, से संतोषप्रद प्रतिसाद नहीं मिलता है तो उसके पास अपनी शिकायत के निवारण के लिए संबंधित बैंकिंग लोकपाल के कार्यालय में जाने का विकल्प होगा।

12. आंतरिक नियंत्रण और निगरानी प्रणाली

बैंक में ग्राहक सेवा की गुणवत्ता निरंतर आधार पर सुनिश्चित की जाती है, यह सुनिश्चित करने की दृष्टि से प्रत्येक बैंक में ग्राहक सेवा से संबंधित स्थायी समिति को क्रेडिट कार्ड के परिचालनों , भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा प्राधिकृत ऋण सूचना कंपनी, जिसका बैंक सदस्य है,को प्रस्तुत चूककर्ता की रिपोर्टों तथा क्रेडिट कार्ड से संबंधित शिकायतों की समीक्षा मासिक आधार पर करनी चाहिए और सेवा में सुधार हेतु तथा क्रेडिट कार्ड परिचालन में व्यवस्थित वृद्धि सुनिश्चित करने के लिए कदम उठाने चाहिए। बैंकों को क्रेडिट कार्ड से संबंधित शिकायतों का ब्योरेवार तिमाही विश्लेषण अपने वरिष्ठ प्रबंधतंत्र को प्रस्तुत करना चाहिए। मर्चेट लेनदेनों की सत्यता की नमूना जाँच करने के लिए कार्ड जारीकर्ता बैंक में एक उपयुक्त निगरानी प्रणाली होनी चाहिए। बैंकों को अर्धवार्षिक आधार पर प्रत्येक लेखा वर्ष के सितम्बर और मार्च के अंत की स्थिति के लिए क्रेडिट कार्ड कारोबार पर एक व्यापक समीक्षा रिपोर्ट अपने बोर्ड/प्रबंधन समिति के समक्ष करनी चाहिए, जिसमें क्रेडिट कार्ड कारोबार के आंकड़े, जैसे श्रेणी और जारी किए गए कार्डों की संख्या, न जारी किए गए कार्डों की संख्या, सक्रिय कार्ड, प्रति कार्ड औसत कारोबार, किए गए प्रतिष्ठानों की संख्या, देय राशि की वसूली के लिए गया औसत समय, गैर-निष्पादक के रूप में वर्गीकृत ऋण और उसके लिए किया गया प्रावधान या बट्टे खाते में डाली गयी राशि, क्रेडिट कार्ड पर हुई धोखाधड़ी का विवरण, देय राशि वसूल करने के लिए किए गए उपाय, व्यवसाय की लाभप्रदता का विश्लेषण आदि शामिल हो।

13. धोखाधड़ी पर नियंत्रण

13.1 बैंकों को चाहिए कि वे धोखाधड़ी से निपटने के लिए आंतरिक नियंत्रण प्रणाली स्थापित करें और बैंकों को धोखाधड़ी निवारक समितियों/ टास्क फोर्स में सक्रिय रूप से भाग लें, ये समितियां /टास्क फोर्स धोखाधड़ी रोकने और धोखाधड़ी नियंत्रण तथा कार्यान्वयन संबंधी पूर्वयोजित उपाय करने के लिए कानून बनाती हैं ।

13.2 खोये हुए/चुराये गये कार्डों के दुरुपयोग के मामलों को कम करने की दृष्टि से बैंकों को यह सिफारिश की जाती है कि वे (i) कार्डधारक की फोटो के साथ (ii) वैयक्तिक पहचान संख्या (पीआइएन) सहित कार्ड (iii) लैमिनेटेड हस्ताक्षर वाले कार्ड अथवा समय-समय पर आनेवाली कोई अन्य उन्नत पद्धतियों सहित कार्ड जारी करने पर विचार करें।

13.3 भुगतान और निपटान प्रणालि विभाग, भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा सुरक्षा संबंधी और जोखिम को कम करने के उपायों पर समय-समय पर जारी यथासंशोधित अनुदेशों के अनुसार बैंकों को सूचित किया गया है कि कार्ड पर नहीं दिखाई देने वाली जानकारी के आधार पर अतिरिक्त प्रमाणीकरण / वैधीकरण की एक प्रणाली शुरू करें। इस प्रणाली को मेल ऑर्डर ट्रांसेक्शन ऑर्डर (MOTO) के लिए भी लागू करें। इसके अलावा, बैंकों को सभी प्रकार के लेनदेनों के लिए विभिन्न चैनलों से गए कार्ड के उपयोग के लिए ऑनलाइन अलर्ट की प्रणाली शुरू करने के लिए सूचित किया गया है। डीपीएसएस द्वारा समय समय पर जारी किए गए दिशा निर्देशों के अंतर्गत बैंकों को यह भी सूचित किया गया है कि इलेक्ट्रॉनिक लेनदेनों के लिए विभिन्न सुरक्षा और जोखिम को कम करने के उपाय करें।

13.4 बैंकों को यह सूचित किया जाता है कि वे ग्राहक से कार्ड खो जाने की सूचना मिलने पर तत्काल खोये हुए कार्ड को ब्लॉक कर दें और यदि एफआइआर दर्ज करने सहित कोई औपचारिकताएं हों, तो उचित समयावधि में उन्हें पूरा किया जाए।

13.5 ग्राहक के विकल्प पर बैंक खोये हुए कार्डों से उत्पन्न देयताओं के लिए बीमा कवर आरंभ करने पर विचार कर सकते हैं। दूसरे शब्दों में, केवल उन्हीं कार्डधारकों को खोये हुए कार्डों के संबंध में उचित बीमा कवर प्रदान किया जाना चाहिए जो प्रीमियम की लागत वहन करने के लिए तैयार हैं।

परिशिष्ट

1. अत्यधिक महत्वपूर्ण शर्तें (एमआइटीसी)

(क) फीस एवं प्रभार

- i) सदस्य बनने की फीस
- ii) वार्षिक सदस्यता फीस
- iii) नकद अग्रिम फीस
- iv) कुछ लेन-देनों के लिए लगाये जानेवाले सेवा प्रभार
- v) ब्याज रहित (अनुग्रह) अवधि - उदाहरणों के साथ बतायी जाए

- vi) परिक्रामी ऋण (रिवाल्विंग क्रेडिट) तथा नकद अग्रिमों दोनों के लिए वित्त प्रभार
- vii) अतिदेय ब्याज प्रभार - मासिक और वार्षिक आधार पर देना होगा
- viii) चूक के मामलों में प्रभार

(ख) आहरण सीमाएं

- i) ऋण सीमा
- ii) उपलब्ध ऋण सीमा
- iii) नकद आहरण सीमा

(ग) बिलिंग

- i) बिलिंग विवरण - आवधिकता एवं प्रेषण का जरिया
- ii) न्यूनतम देय राशि
- iii) भुगतान की विधि
- iv) बिलिंग संबंधी विवादों का समाधान
- v) कार्ड जारीकर्ता के 24 घंटे काम करनेवाले कॉल सेंटरों के संपर्क विवरण
- vi) शिकायत समाधान में वृद्धि - जिस अधिकारी से संपर्क किया जाए उससे संपर्क करने के संपूर्ण विवरण
- vii) कार्ड जारी करनेवाले बैंक का पूरा डाक पता
- viii) उपभोक्ता सेवाओं के लिए टोल-फ्री नंबर

(घ) चूक और परिस्थितियां

- i) नोटिस अवधि सहित वह प्रक्रिया जिसमें किसी कार्डधारक को चूककर्ता के रूप में रिपोर्ट किया जाता है
- ii) चूक-रिपोर्ट वापस लेने के लिए प्रक्रिया तथा वह अवधि जिसमें देय राशियों के निपटारे के बाद चूक-रिपोर्ट वापस ली जाएगी ।
- iii) चूक के मामलों में वसूली की प्रक्रिया
- iv) कार्डधारक की मृत्यु/स्थायी रूप से असक्षमता के मामले देय राशियों की वसूली
- v) कार्डधारक के लिए उपलब्ध बीमा कवर तथा पॉलिसी शुरू होने की तारीख

(ङ) कार्ड सदस्यता की समाप्ति/ निरसन

i) कार्डधारक द्वारा कार्ड वापस करने के लिए प्रक्रिया - उचित नोटिस

(च) कार्ड के गुम / चोरी/दुरुपयोग होने पर

- i) कार्ड के गुम/चोरी/दुरुपयोग होने के मामले में अपनाई जानेवाली प्रक्रिया - कार्ड जारीकर्ता को सूचित करने का प्रकार
- ii) उपर्युक्त (i) के मामले में कार्डधारक का दायित्व

(छ) प्रकटीकरण

कार्डधारक से संबंधित सूचना का प्रकार जो कार्डधारक के अनुमोदन से या अनुमोदन बगैर प्रकट करनी है ।

2. एमआइटीसी का प्रकटीकरण - विभिन्न चरणों में प्रकट की जानेवाली मदें

- i) मार्केटिंग के दौरान - मद संख्या : क
- ii) आवेदन के समय - मद संख्या : क से छ तक सभी मदें
- iii) स्वागत किट - मद संख्या : क से छ तक सभी मदें
- iv) बिलिंग के समय - मद संख्या : क, ख एवं ग
- v) निरंतर आधार पर, शर्तों में हुए कोई भी परिवर्तन