Regd. No. MH/MR/South-29/2004-05

खण्ड II ◆ अंक 1

जुलाई 2005

मोनेटरी एण्ड क्रेडिट इन्फ़र्मेशन रिव्यू

नीति

क्रेडिट कार्ड परिचालनों के संबंध में प्रारूप दिशानिर्देश

रिज़र्व बैंक ने क्रेडिट कार्डों के परिचालनों के संबंध में प्रारूप दिशानिर्देश जनता के अभिमतों/सुझावों के लिए अपनी वेब साईट पर रखे। ये दिशानिर्देश जब अंतत: जारी किए जायेंगे तब सभी वाणिज्यिक बैंकों/गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों पर लागू होंगे और कार्यान्वित होते ही तुरंत प्रभावी हो जाएंगे।

आपको याद होगा कि भारतीय रिज़र्व बैंक ने उपभोक्ता ऋण के इस क्षेत्र का विधिवत विकास सुनिश्चित करने और बैंकों/गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों तथा उनके ग्राहकों के हित संरक्षण हेतु क्रेडिट कार्डों के संबंध में एक विनियामक व्यवस्था बनाने के लिए कार्यकारी दल गठित किया था। इस दल की रिपोर्ट 23 अप्रैल 2005 को पब्लिक डोमेन पर रखी गई थी। इस समय जारी किये जा रहे ये प्रारूप दिशानिर्देश मीडिया, जनता और अन्य लोगों से कार्यकारी दल की इस रिपोर्ट के संबंध में प्राप्त प्रतिसूचना (फीडबैक) को ध्यान में रखते हुए तैयार किए गये हैं। ये प्रारूप दिशानिर्देश निम्नानुसार हैं -

हर बैंक/गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी की क्रेडिट कार्ड परिचालनों के लिए एक विधित् तथा प्रलेखित नीति और न्यायोचित व्यवहार संहिता होनी चाहिए उन्हें चाहिए कि वे अधिक से अधिक 31 अगस्त 2005 तक उसकी विषयवस्तु का वेबसाइटों के माध्यम सहित व्यापक प्रचार-प्रसार करें।

कार्ड जारी करना

कार्ड जारी करते समय बैंकों/गैर-बैंकिंग कंपनियों को निम्नलिखित बातें सुनिश्चित कर लेनी चाहिए -

- कार्ड ञअपने ग्राहक को जानियेट संबंधी सभी अपेक्षाओं को पूरा करने बाद केवल उन्हीं भावी ग्राहकों को जारी किये जाते हैं जिनके पास स्वतंत्र वित्तीय साधन हैं। कार्ड जारीकर्ता अपने ग्राहक को जानिये संबंधी सभी अपेक्षाओं की पूर्ति के लिए बैंक/गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी एकमात्र रूप से जिम्मेदार होगी, यहाँ तक कि जहां सीधे बिक्री एजेंट/सीधे विपणन एजेंट या अन्य एजेंट उनकी ओर से कारोबार चाह कर रहे हों।
- ग्राहक की आय को देखते हुए अधिकतम क्रेडिट सीमा निर्धारित की जाती है।
- ऐ-ऑन कार्ड अर्थात् ऐसे कार्ड, जो प्रधान कार्ड के सहायक कार्ड हैं, और स्पष्ट रूप से यह मानकर उन्हें जारी किया जाता है कि इसकी जिम्मेदारी प्रधान कार्ड धारक की होगी।
- क्रेडिट कार्ड जारी करने और उसके इस्तेमाल की शर्तों का उल्लेख कार्ड धारक को बोधगम्य, स्पष्ट और आसान भाषा (वरीयत: अंग्रेजी, हिंदी और क्षेत्रीय भाषा) में किया जाना चाहिए। अत्यंत महत्त्वपूर्ण शर्तें, जिन्हें मानक शर्तों के सेट (कृपया पृष्ठ 3 का बॉक्स देखें) के रूप में जाना जाता है, को सभी चरणों में विशिष्टता से दिखाया जाना चाहिए और विज्ञापित किया जाना चाहिए। भावी ग्राहक/ग्राहक को अलग से भेजा जाना चाहिए अर्थात् विपणन के दौरान, आवेदन के समय, स्वीकृति के चरण पर (वेलकम किट) और बाद के महत्त्वपूर्ण संप्रेषणों (पत्राचार बातचीत) के समय।

ब्याज दरें/अन्य प्रभार

कार्ड जारीकर्ता को यह सुनिश्चित करना चाहिए -

- बिल समय पर भेजे जाते हैं और ब्याज लगना शुरू होने से पहले ग्राहक के पास भुगतान करने के लिए पर्याप्त समय (कम से कम दस दिन) हो।
- कार्ड उत्पादों पर वार्षिक प्रतिशत दरें उद्धृत की जाती हैं (यदि अलग-अलग हों तो खुदरा खरीद और नकद अग्रिम के लिए अलग-अलग। बेहतर बोधगम्यता के लिए वार्षिक प्रतिशत दरों की गणना की प्रणाली के संबंध में कुछ उदाहरण दिये जाने चाहिए। लगायी गयी वार्षिक प्रतिशत दरें और वार्षिक फीस एकसमान प्रधानता के साथ दर्शायी जानी चाहिए। विलंबित भुगतान प्रभार, जिसमें ऐसे प्रभार की गणना की प्रणाली और दिनों की संख्या भी प्रधानता से दर्शायी जानी चाहिए। ब्याज की गणना के लिए जिस तरीके से बकाया अदत्त राशि को हिसाब में लिया जाएगा उसे भी सभी मासिक विवरणों में विशिष्टता से दिखाया जाना चाहिए। जहां कार्ड को वैध रखने के लिए दर्शायी गयी न्यूनतम राशि भुगतान सूचित किया गया हो, वहां स्पष्ट रूप से यह सूचित किया जाना चाहिए कि भुगतान की नियत तारीख के बाद देय राशि पर ब्याज लगाया जायेगा।
- क्रेडिट कार्ड धारक को कार्ड जारी करते समय तथा उनसे सहमति प्राप्त करते समय ऐसा कोई भी प्रभार जो स्पष्ट रूप से सूचित नहीं किया गया हो, नहीं लगाया जाना चाहिए।
- न्यूनतम देय राशि सहित क्रेडिट कार्ड की देय राशियों के भुगतान के लिए शर्तें

विषय सूची

	पृष्ठ
नीति	
क्रेडिट कार्ड परिचालनों के संबंध में प्रारूप दिशानिर्देश	1
स्थावर संपत्ति के लिए बैंकों का एक्सपोजर	3
जोखिम पूंजी में बैंकों का निवेश	4
शेयरों के हस्तांतरण /आबंटन की अभिस्वीकृति	4
भारत में इंटरनेट बैंकिंग	4
क्रेडिट कार्ड - अत्यंत महत्त्वपूर्ण शर्तें	3
शहरी सहकारी बैंक	
छोटे शहरी सहकारी बैंकों के लिए प्रावधानीकरण में छूट	4

निर्धारित की जाए, ताकि यह सुनिश्चित किया जा सके कि कोई ऋणात्मक परिशोधन न हो।

- प्रभारों में परिवर्तन (ब्याज के अलावा) कम से कम एक महीने की नोटिस देने के बाद ही केवल भावी प्रभाव से किये जाने चाहिए।

बिलिंग

कार्ड जारीकर्ता बैंक/गैर-बैंकिंग वित्त कंपनी को यह सुनिश्चित करना चाहिए कि गलत बिल बनाकर ग्राहक को नहीं दिये जाते हैं। यदि गलती से ग्राहक को कोई गलत बिल जारी कर दिया जाता है और ग्राहक उसे अस्वीकार करता है तो उन्हें ग्राहक को बिना किसी विलंब के दस्तावेजी साक्ष्यों के साथ उसका स्पष्टीकरण ज्यादा से ज्यादा एक पखवाड़े में ग्राहक की शिकायत का आपस में समाधान करने की भावना के साथ देना।

विलिंबित बिलिंग की बार-बार होनेवाली शिकायतों को दूर करने के लिए क्रेडिट कार्ड जारीकर्ताओं को बिल और खातों का विवरण आनलाइन उपलब्ध करवाने के बारे में विचार करना चाहिए।

सीधी बिक्री एजेंट (डीएसए)/सीधा विपणन एजेंट (डीएमए)

क्रेडिट कार्ड से संबंधित विभिन्न कार्य बाहर से करवाते समय बैंकों/गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों को इस बात की अत्यंत सावधानी बरतनी चाहिए कि ऐसे सेवा प्रदाता की नियुक्ति करते समय ग्राहक सेवा की गुणवत्ता से कोई समझौता नहीं किया जाना चाहिए। वे यह सुनिश्चित करें कि डीएसए/डीएमए ग्राहकों के रिकार्डों की गोपनीयता रखें, ग्राहक की निजी बातों को सम्मान दें तथा ऋण वसूली में न्यायोचित पद्धतियों का अनुसरण करें।

कार्ड जारीकर्ताओं को इस संबंध में अपनी आचार संहिता बनाते समय भारतीय बैंक संघ द्वारा तैयार की गयी "सीधी बिक्री एजेंटों के लिए आचार संहिता" का उपयोग करें। बैंकों/गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियां यह सुनितश्चत करें कि उनके क्रेडिट कार्ड उत्पादों के विपणन के लिए काम में लगाये गये सीधी बिक्री एजेंट क्रेडिट कार्ड परिचालनों के लिए निर्दिष्ट की गयी आचार संहिता का अक्षरश: पालन करें। यह आचार संहिता कार्ड जारीकर्ता की वेबसाइट पर दर्शायी जानी चाहिए और साथ ही किसी भी क्रेडिट कार्ड धारक को सुगमता से मिलनी चाहिए।

कार्ड जारीकर्ताओं के पास यह सुनिश्चित करने के लिए आकस्मिक जाँच और रहस्यमय खरीदारी की प्रणाली होनी चाहिये कि उनके एजेंटों को सही विवरण दिया गया है और विधिवत प्रशिक्षित किया गया है, खासतौर से ग्राहकों को रिझाना, बात करने का समय, ग्राहक सूचना की निजता, प्रस्ताव के समय उत्पाद की सही शर्तों, आदि के बारे में बताने के पहलुओं के संबंध में।

ग्राहक के अधिकार

क्रेडिट कार्ड परिचालनों के संबंध में ग्राहक के अधिकार मूलत: व्यक्तिगत गोपनीयता, अधिकारों और दायित्वों से संबंधित स्पष्टता, ग्राहकों के रिकार्डों को संभाल कर रखना, ग्राहक सूचनाओं की गोपनीयता बनाये रखना तथा ऋण वसूली में न्यायोचित पद्धतियों से संबंधित हैं।

गोपनीयता का अधिकार

- अयाचित कार्ड जारी नहीं किये जाने चाहिए। यदि प्राप्तकर्ता की सहमति के बिना कोई अयाचित कार्ड जारी किया जाता है और उसे एक्टिवेट किया जाता है और बाद में उसका बिल बनाया जाता है तो कार्ड जारीकर्ता न केवल उन प्रभारों को तत्काल रद्द करेगा बल्कि रद्द किये गये प्रभारों के दुगने के बराबर की राशि प्राप्तकर्ता को बिना आपत्ति के अदा करेगा।
- क्रेडिट कार्ड जारीकर्ता बैंक/गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी को चाहिए कि वह न तो क्रेडिट को एकतरफा अपग्रेड करें और न क्रेडिट लिमिट ही बढ़ाए। जब कभी भी शर्तों में कोई परिवर्तन हो तो ग्राहक की सहमति अनिवार्यत: लेनी होगी।
- कार्ड जारीकर्ताओं को चाहिए कि वे एक ज्डू नाट काल रजिस्ट्रीट (डीएनसीआर) रखें जिसमें ग्राहकों तथा ग्राहकेतर व्यक्तियों (नॉन कॉंस्टिट्युएंट) के टेलीफोन नंबर (सेलफोन और लैंड लाइन फोन दोनों) हों, जिन्होंने उन्हें बताया है कि क्रेडिट कार्ड उत्पादों के विपणन के संबंध में उन्हें कोई अनपेक्षित टेलीफोन न किया जाए/ एसएमएस (संक्षिप्त संदेश सेवा) न भेजा जाए।
- डीएनसीआर में किसी व्यक्ति के टेलीफोन नंबर को शामिल करने की सूचना की सुविधा बैंक/गैर-बैंकिंग वित्त की वेबसाइट पर होनी चाहिए अथवा ऐसे व्यक्ति से प्राप्त पत्र के आधार पर उसका टेलीफोन नंबर शामिल किया जाना चाहिए।
- कार्ड जारीकर्ता बैंक/गैर-बैंकिंग वित्त कंपनी को अपने डीएसए/डीएमए के साथ-साथ अपने काल सेंटरों से उन टेलीफोन नंबरों की सूची लेनी चाहिए जिन्हें वे विपणन के प्रयोजन से फोन करना चाहते हैं। इसके बाद उन्हें डीएनसीआर देखनी चाहिए और केवल उन्हीं नंबरों पर काल करने की इज़ाज़त दी जानी चाहिए जो उक्त रजिस्ट्री में न हों। यदि कोई डू नॉट काल नंबर कार्ड जारीकर्ता बैंक/गैर-बैंकिंग वित्त कंपनी के डीएसए/डीएमए द्वारा अथवा काल सेंटर से काल किया जाता है तो इसके लिए उस बैंक/गैर-बैंकिंग वित्त कंपनी को जिम्मेदार ठहराया जायेगा।
- डीएनसीआर नंबर न तो किसी अनधिकृत व्यक्ति/यों को दिए जाने चाहिए और न ही किसी प्रकार से उनका गलत उपयोग किया जाना चाहिए।

ग्राहक गोपनीयता

- कार्ड जारीकर्ता बैंक/गैर-बैंकिंग वित्त कंपनी खाता खोलने या कार्ड जारी करने के समय ग्राहक के संबंध में प्राप्त की गई सूचना बिना उसकी विशिष्ट सहमति प्राप्त किए, कि किस प्रयोजन/नों के लिए इस सूचना का उपयोग किया जाएगा तथा किन संगठनों (आर्गनाइजेशन) के साथ इस जानकारी की साझेदारी की जाएगी, किसी अन्य व्यक्ति या संगठन को नहीं बताई जाएगी। बैंक/गैर बैंकिंग वित्त कंपनी विशिष्ट कानूनी सलाह के आधार पर स्वयं इस बात से संतुष्ट हो लें कि उनसे ली जा रही जानकारी कहीं इस स्वरूप की तो नहीं है जिससे लेनदेनों में गोपनीयता से संबंधित कानूनों के प्रावधानों का उल्लंघन होता हो। प्रदत्त आंकड़ों की शुद्धता अथवा अन्यथा के लिए बैंक/गैर-बैंकिंग वित्त कंपनी को पूरी तरह से जिम्मेदार ठहराया जाएगा।
- यदि किसी ऋण आसूचना कंपनी (रिज़र्व बैंक द्वारा विशेषरूप से प्राधिकृत) को किसी कार्डधारक के क्रेडिट इतिहास/ चुकौती रिकार्ड से संबंधित सूचना देनी हो तो बैंक/गैर-बैंकिंग वित्त कंपनी खास तौर पर यह बात ग्राहक की जानकारी में लाएगी कि यह जानकारी क्रेडिट इन्फ़ार्मेशन एक्ट के तहत (प्रेसीडेन्ट की मंजूरी के लिए) दी जा रही है।
- क्रेडिट इन्फ़ार्मेशन ब्यूरो आफ इंडिया लिमिटेड (सिबिल) या रिज़र्व बैंक द्वारा प्राधिकृत किसी अन्य ऋण आसूचना कंपनी को किसी क्रेडिट कार्ड धारक की चूक की स्थिति रिपोर्ट करने से पहले बैंक/गैर-बैंकिंग वित्त कंपनी यह सुनिश्चित करें कि वे अपने बोर्ड द्वारा विधिवत अनुमोदित प्रक्रिया अपना रहे हैं जिसमें ऐसे कार्ड धारक को अपने इस इरादे की पर्याप्त नोटिस जारी की गई है कि उसे क्रेडिट इंन्फ़ार्मेशन कंपनी को चूककर्ता के रूप में रिपोर्ट किया जाएगा। इस प्रक्रिया में ऐसी रिपोर्टिंग के लिए नोटिस देने की अवधि के साथ-साथ उस अवधि को भी कवर किया जाएगा जिसके भीतर चूककर्ता के रूप में उसकी रिपोर्ट करने के बाद उस ग्राहक द्वारा अपने देय चुकाने की स्थिति में वह रिपोर्ट वापस ले ली जाएगी। बैंक/गैर-बैंकिंग वित्त कंपनी को खास तौर पर कार्डों के उन मामलों में सावधान रहें जहां विवाद लंबित हैं। सूचना का प्रकटीकरण/जारी करने का कार्य खास तौर पर चूक के बारे में, विवाद सुलझने के बाद ही करें।
- डीएसए/वसूली एजेंटों को केवल उतनी ही जानकारी दी जाए जिससे कि वे अपना कर्तव्य पालन कर सकें। कार्ड धारक द्वारा दी गई निजी जानकारी जो वसूली के लिए जरूरी नहीं है, कार्ड जारीकर्ताओं द्वारा नहीं बताई जानी चाहिए। वे यह सुनिश्चित करें कि उनके डीएसए/डीएमए क्रेडिट कार्ड उत्पादों के विपणन के दौरान ग्राहक संबंधी कोई भी जानकारी न तो किसी को हस्तांतरित करें और न उसका दुरुपयोग करें।

ऋण वसूली

- देयों की वसूली करते समय बैंक/गैर-बैंकिंग वित्त कंपनी यह सुनिश्चित करें कि वे और उनके एजेंट उधारदाताओं के लिए न्यायोचित व्यवहार संहिता के संबंध में मई 2003 के रिज़र्व बैंक के अनुदेशों के साथ-साथ देयों की वसूली के संबंध में अपनी भी आचार संहिता का पालन करते हैं।
- ऋण वसूली के लिए तीसरी पार्टी एजेंसियां नियुक्त करते समय कार्ड जारीकर्ता बैंक/गैर-बैंकिंग वित्त कंपनी को यह सुनिश्चित करना चाहिए कि ये एजेंट पूरी तरह से ग्राहक संबंधी सूचनाओं की गोपनीयता रखते हैं और कोई ऐसी कार्रवाई नहीं करते हैं जिससे उनकी निष्ठा और प्रतिष्ठा को क्षति पहुंचे।
- बैंक/गैर-बैंकिंग वित्त कंपनी और उनके एजेंट अपने ऋण वसूली कार्य के दौरान किसी भी व्यक्ति के प्रति किसी भी प्रकार का डराने धमकाने का या प्रताड़ित करने का तरीका नहीं अपनाएंगे चाहे वह जुबानी हो या फिर जोर जबर्दस्ती जिनमें सरे आम फजीहत करना अथवा क्रेडिट कार्ड धारक के परिवारजनों, संदर्भ देने वालों और दोस्तों के निजी जीवन में अनाधिकर हस्तक्षेप करना, डराने, धमकाने के लिए फोन करना और बेनामी टेलीफोन करना या गलत और गुमराह करने वाले अभ्यावेदन करना शामिल है।

शिकायत निवारण

- सामान्यत:, ग्राहकों को शिकायत करने के लिए 60 दिन की समय-सीमा दी जानी चाहिए।
- कार्ड जारीकर्ता बैंक/गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी को चाहिए कि वह एक आंतरिक शिकायत निवारण प्रणाली गठित करे और इलेक्ट्रॉनिक और प्रिंट मीडिया के जरिये उसका व्यापक प्रचार-प्रसार करे। क्रेडिट कार्ड बिलों पर नामित शिकायत निवारण अधिकारी का नाम और टेलीफोन नंबर का उल्लेख किया जाना चाहिए। नामित अधिकारी को यह सुनिश्चित करना चाहिए कि क्रेडिट कार्ड ग्राहकों की वास्तविक शिकायतों का तत्परता से निवारण किया जाता है।
- कार्ड जारीकर्ता को चाहिए कि वे अपनी वेबसाइट पर शिकायत निवारण क्रियाविधि और शिकायतों पर प्रतिक्रिया देने के लिए निर्धारित समय-सीमा के बारे में जानकारी दें।
- यदि शिकायतकर्ता को उसके द्वारा शिकायत किये जाने की तारीख के बाद बैंक/गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों से 60 दिनों के भीतर संतोषजनक उत्तर प्राप्त नहीं होता है, वह अपनी शिकायत/शिकायतों के निवारण के लिए संबंधित बैंकिंग लोकायुक्त के कार्यालय से संपर्क कर सकता है।

निगरानी

बैंकों/गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों और ग्राहक सेवा पर स्थायी समितियों को चाहिए कि क्रेडिट कार्ड परिचालनों जिसमें सिबिल को चूककर्ताओं की रिपोर्टें और क्रेडिट कार्ड से संबद्ध शिकायतों का भी समावेश है पर वे मासिक आधार पर निगरानी रखें। वे क्रेडिट कार्ड से संबंधित शिकायतों का विस्तृत तिमाही विश्लेषण अपने वरिष्ठ प्रबंधतंत्र को प्रस्तुत करें।

स्थावर संपत्ति के लिए बैंकों का एक्सपोजर

रिजर्व बैंक ने बैंकों के स्थावर संपत्ति एक्सपोजर के संबंध में जोखिम प्रबंधन, सूचना देने की अपेक्षाओं और तुलन पत्र प्रकटीकरण से संबंधित स्थिति की समीक्षा की है और बैंकों के मार्गदर्शन के लिए निम्नलिखित अनुदेश जारी किए हैं :

जोखिम प्रबंध

बैंकों को सूचित किया गया है कि -

- वे स्थावर संपदा संबंधी अपने एक्सपोज़र के संबंध में निदेशक मंडल द्वारा अनुमोदित नीति अपनाएं ।
- वे अपनी इस नीति के अंतर्गत एक्सपोज़र सीमाएं, विचारणीय संपार्श्विक प्रतिभूतियाँ, रखे जाने वाले मार्जिन, स्वीकृतिदाता प्राधिकारी/स्तर, वित्तपोषणीय क्षेत्र आदि को समाहित करें।
- वे मूल्य जोखिम आदि सहित इस क्षेत्र में निहित जोखिमों को नियंत्रित रखने के लिए जोखिम प्रबंधन प्रणाली स्थापित करें।
- वे एक ऐसा निगरानी तंत्र रखें, जिससे यह सुनिश्चित किया जा सके कि क्षेत्र स्तरीय कर्मियों द्वारा नीति संबंधी निर्देशों का अनुपालन किया जा रहा है तथा इस संवेदनशील क्षेत्र में उनका एक्सपोजर निर्धारित सीमा में है ।

उपर्युक्त अनुदेश निर्देशात्मक स्वरूप के हैं और बैंक अपने संविभाग आकार, कारोबारी जटिलताओं, जोखिम आवश्यकताओं आदि के अनुसार कोई प्रणाली अपना सक्ते हैं ।

क्रेडिट कार्ड - अत्यंत महत्त्वपूर्ण शर्तें

शुल्क और प्रभार

(i) मूल कार्ड धारक और ॲड-ऑन कार्ड धारक के लिए सदस्यता ग्रहण शुल्क
(ii) मूल और ॲड-ऑन कार्ड धारक के लिए वार्षिक सदस्यता शुल्क
(iii) नकद अग्रिम शुल्क
(iv) विभिन्न लेनदेनों के लिए लगाये जाने वाले सेवा प्रभार
(v) ब्याज मुक्त (अनुग्रह) अवधि
(vi) परिक्रामी ऋण (रिवाल्विंग क्रेडिट) और नकद अग्रिम दोनों के लिए वित्तपोषण प्रभार
(vii) अतिदेय ब्याज प्रभार - मासिक और वार्षिक आधार पर दिये जाने चाहिए
(viii) चूक के मामले में प्रभार

आहरण सीमाएं

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

बिलिंग

(i) बिलिंग विवरणी - आवधिकता और प्रेषण पद्धति
(ii) न्यूनतम देय राशि
(iii) भुगतान की पद्धति
(iv) बिलिंग विवाद का समाधान
(v) कार्ड जारीकर्ता के 24 घंटे कॉल सेंटर के संपर्क ब्यौरे
(vi) शिकायत निवारण में तेजी - उन अधिकारियों के संपर्क जिनसे संपर्क किया जाना है

चूक

(i) चूक के मामले में वसूली क्रियाविधि
(ii) कार्ड धारक की मौत/स्थायी अक्षमता के मामले में देय राशि की वसूली
(iii) कार्ड धारक के लिए उपलब्ध बीमा कवर और पॉलिसी लागू होने की तारीख

कार्ड सदस्यता समाप्त/रद्द करना

(i) कार्ड धारक द्वारा कार्ड वापिस करने की क्रियाविधि - यथोचित नोटिस

कार्ड खो जाना/चोरी होना/गलत इस्तेमाल किया जाना

(i) कार्ड खो जाने/चोरी होने/गलत इस्तेमाल के मामले में अपनायी जानेवाली क्रियाविधि - कार्ड जारीकर्ता को सूचित करने का तरीका
(ii) कार्ड खो जाने/चोरी होने/गलत इस्तेमाल किये जाने के मामले में कार्ड धारक की देयता

प्रकटन

(i) कार्ड धारक से संबंधित जानकारी का प्रकार जो कार्ड धारक के अनुमोदन से और बिना अनुमोदन के प्रकट किया जाना है।

अत्यंत महत्त्वपूर्ण शर्तें प्रकट करने के चरण

(क) शुल्क और प्रभार - विपणन के दौरान, आवेदन के समय, वेलकम किट में और बिलों पर
(ख) आहरण सीमाएं - बिलों पर, वेलकम किट में
(ग) बिलिंग - वेलकम किट में, बिलों पर
(घ) चूक - वेलकम किट में
(ङ) कार्ड सदस्यता समाप्त/रद्द करना - आवेदन के समय, वेलकम किट में
(च) कार्ड खो जाना/चोरी होना/गलत इस्तेमाल किया जाना - वेलकम किट में
(छ) कार्ड धारक से संबंधित जानकारी का प्रकटन - वेलकम किट में
(ज) शर्तों में कोई परिवर्तन - निरंतर आधार पर

अत्यंत महत्त्वपूर्ण शर्तों का फॉंट साइज़ कम से कम एरियल-12 होगा। कार्ड जारीकर्ता द्वारा कार्ड धारक को विभिन्न चरणों पर सूचित की जाने वाली सामान्य शर्तें सूचित किया जाना अब तक की तरह जारी रहेगा।

बिना पूर्वभुगतान के डाक से भेजने के लिए लाइसेंस संख्या **South - 19/2004-05** **Regd. No. MH/MR/South-29/2004-05**
30 जुलाई तथा 1 अगस्त 2005 को मुंबई पत्रिका चॅनल छँटनी ऑफिस - GPO से प्रेरित

रिपोर्टिंग

अब से बैंक निम्नलिखित शीर्षों के अंतर्गत रिपोर्टिंग स्थावर संपदा में अपना एक्सपोज़र रिज़र्व बैंक को रिपोर्ट करें -

प्रत्यक्ष एक्सपोज़र

(i) आवासीय बंधक - आवासीय संपत्ति केबंधक द्वारा पूरी तरह से जमानती उधारियां जिनका कब्जा उधारकर्ता के पास है अथवा होगा अथवा जो किराये पर हैं (15 लाख रुपयों तक के व्यक्तिगत आवास ऋण अलग से दर्शाए जाएं) ।

(ii) वाणिज्यिक स्थावर संपदा - उधारियां, जिनकी जमानत वाणिज्यिक स्थावर संपदा (कार्यालय भवन, रिटेल स्थान, बहु उद्देश्यीय वाणिज्यिक परिसर, बहु-परिवारीय आवासीय भवन, एक साथ अनेक व्यक्तियों को किराए पर दिया गया वाणिज्यिक परिसर, औद्योगिक अथवा वेअरहाउस का स्थान, होटल, भूमि अधिग्रहण, डेवलपमेंट तथा निर्माण, आदि) को बंधक रख कर दी गई है। एक्सपोज़र में गैर-निधि आधारित सीमाएं भी शामिल की जानी चाहिए।

(iii) बंधक समाहित प्रतिभूतियां तथा अन्य जमानती एक्सपोज़र अर्थात आवासीय और वाणिज्यिक स्थावर संपदा में निवेश।

परोक्ष एक्सपोज़र

राष्ट्रीय आवास बैंक और आवास वित्त कंपनियों के लिए निधि आधारित एवं गैर-निधि आधारित एक्सपोज़र ।

तुलन-पत्र प्रकटीकरण

बैंक स्थावर संपत्ति क्षेत्र में अपने सकल एक्सपोज़र प्रकट करें तथा अपनी वार्षिक रिपोर्ट में अपने प्रत्यक्ष एवं परोक्ष एक्सपोज़र के ब्रेक अप का ब्योरा भी दें।

जोखिम पूंजी में बैंकों का निवेश

समग्र ऋण वृद्धि और अन्य क्षेत्रों की तुलना में जोखिम पूंजी में निवेश में वृद्धि सहित अन्य गतिविधियों की समीक्षा करने पर यह निर्णय लिया गया है कि -

(i) 1 जुलाई 2005 को या उस के बाद बैंकों द्वारा जोखिम पूंजी में किए गए नये निवेश प्राथमिकताप्राप्त क्षेत्र को उधारों के अंतर्गत वर्गीकरण हेतु पात्र नहीं होंगे; और

(ii) वे निवेश, जो बैंकों द्वारा पहले ही 30 जून 2005 तक जोखिम पूंजी में किये जा चुके हैं, 1 अप्रैल 2006 से प्राथमिकताप्राप्त क्षेत्र को उधारों के अंतर्गत वर्गीकरण के लिए पात्र नहीं होंगे।

वाणिज्यिक बैंकों द्वारा जोखिम पूंजी में किया गया निवेश 24 अप्रैल 1999 से प्राथमिकताप्राप्त क्षेत्र को दिये जानेवाले उधारों के अंतर्गत आता है, बशर्ते जोखिम पूंजी निधियां/कंपनियां सेबी में पंजीकृत हों।

शेयरों के हस्तांतरण /आबंटन की अभिस्वीकृति

रिज़र्व बैंक ने यह निर्णय लिया है कि अधिकार निर्गम करने वाले निजी क्षेत्र के बैंक भविष्य में अपने प्रस्ताव दस्तावेजों में विनियामक अपेक्षाओं का पूरा खुलासा करेंगे। उन्हें निम्नलिखित के संबंध में भी खुलासा करना होगा -

(क) अपनी पात्रता के अतिरिक्त अधिकारों का अभिदान करने की अनुमति नहीं होगी, यदि ऐसे अभिदान के परिणामस्वरूप किन्हीं सांविधिक /विनियामक उच्चतम सीमाओं का उल्लंघन होता हो ।

(ख) शेयरों के ऐसे अधिग्रहण जो संबंधित बैंक की चुकता पूंजी के 5 प्रतिशत तक या उससे अधिक की, किसी कंपनी /समूह की शेयरधारिता प्राप्त करते हैं उन्हें रिज़र्व बैंक से अभिस्वीकृति लेनी होगी । इसके अतिरिक्त, फरवरी 2005 को स्वामित्व और कंपनी अभिशासन (गवर्नेन्स) पर जारी हमारे दिशानिर्देशों के अनुसार ऐसे अधिग्रहण, जो संबंधित बैंक की चुकता पूंजी के 10 प्रतिशत तक या उससे अधिक की किसी कंपनी /समूह की प्रत्यक्ष या परोक्ष शेयरधारिता प्राप्त करते हैं, उन्हें रिज़र्व बैंक से पूर्व अनुमोदन लेना होगा ।

(ग) यदि किसी शेयरधारक की शेयरधारिता, अन्य किसी शेयरधारकों के अधिकारों के अभिदान न करने के परिणामस्वरूप किन्हीं सांविधिक /विनियामक उच्चतम सीमाओं का उल्लंघन करती है तो संबद्ध शेयरधारक तब तक नए शेयर अधिग्रहीत नहीं कर पाएगा, जब तक उसकी/उनकी शेयरधारिता निर्धारित उच्चतम सीमा के भीतर नहीं लाई जाती ।

सांविधिक /विनियामक सीमाओं का उल्लंघन होने की दशा में बैंकों द्वारा संबंधित समूहों /कंपनियों को यथायोग्य सूचित किया जाएगा ।

रिज़र्व बैंक के मार्च 2002 के परिपत्र के अनुसार शेयर बाजार में सूची में सम्मिलित किये गये और सूची में सम्मिलित न किये गये निजी क्षेत्र के बैंकों को अधिकार निर्गम करने के लिए रिज़र्व बैंक से अनुमोदन प्राप्त करना जरूरी नहीं है । इस स्थिति की समीक्षा करते समय यह पाया गया कि अधिकार निर्गम के समय कुछ शेयर धारक (वैयक्तिक /कंपनी /समूह) अभिदान न किए गए शेयर लेते हैं, जिसके परिणामस्वरूप उसकी /उनकी धारित राशि संबंधित बैंक की कुल चुकता पूंजी के प्रतिशत के रूप में बढ़ जाती हैं । साथ ही, यदि कुछ अन्य शेयर धारक अपनी पात्रता के शेयर नहीं लेते हैं, तब अन्य शेयर धारकों की धारित राशि यद्यपि वे सिर्फ अपनी पात्रताएं लेते हैं तब भी प्रतिशत के आधार पर बढ़ जाती है।

भारत में इंटरनेट बैंकिंग

यह निर्णय लिया गया है कि अब अनुसूचित वाणिज्यिक बैंकों को इंटरनेट बैंकिंग सेवाएं देने के लिए रिज़र्व बैंक के पूर्व अनुमोदन की आवश्यकता नहीं होगी। तथापि, बैंकों को यह सुनिश्चित कर लेना चाहिए कि उनकी इंटरनेट बैंकिंग नीति के लिए निम्नलिखित बातें जरूरी हैं -

- नीति उनके बोर्ड द्वारा अनुमोदित होनी चाहिए ;
- वह बैंक की समग्र सूचना प्रौद्योगिकी और सूचना सुरक्षा नीति के अनुरूप होनी चाहिए और अभिलेखों तथा सुरक्षा प्रणालियों की गोपनीयता सुनिश्चित करने वाली होनी चाहिए ;
- वह परिचालनगत जोखिम का विचार करने वाली होनी चाहिए ;
- वह अपने ग्राहक को जानिये संबंधी अपेक्षाओं के लिए अपनायी जानेवाली क्रियाविधि स्पष्ट रूप से निर्धारित करने वाली होनी चाहिए ; और
- वह रिज़र्व बैंक के 14 जून 2001 के परिपत्र में निर्धारित मापदंडों को व्यापक रूप से पूरी करने वाली होनी चाहिए।

शहरी सहकारी बैंक

छोटे शहरी सहकारी बैंकों के लिए प्रावधानीकरण में छूट

छोटे शहरी सहकारी बैंकों को पूर्वव्यापी प्रभाव से, अर्थात् मार्च 2005 को समाप्त हुए वित्तीय वर्ष से प्रावधानन आवश्यकता में राहत देने के लिए यह निर्णय लिया गया है कि इकाई बैंकों (अर्थात् एक शाखा वाले बैंकों) और एक जिले के भीतर कार्य करनेवाले तथा 100 करोड़ रुपये की जमाराशियों वाले बहु शाखा बैंकों को अनर्जक आस्तियों के वर्गीकरण के लिए मौजूदा 90 दिवसीय मानदंड के बजाय 180 दिवसीय चूक संबंधी मानदंड के आधार पर वर्गीकरण करने की अनुमति दी जाए। उक्त छूट 31 मार्च 2005, 2006 और 2007 को समाप्त हुए/होनेवाले तीन वित्तीय वर्षों के लिए लागू होगी।

इससे छोटे शहरी सहकारी बैंक तीन वर्ष की समाप्ति तक नियंत्रित तरीके (कैलिब्रेटेड मैनर) से 90 दिवसीय मानदंड की ओर जा सकेंगे। उक्त श्रेणी में न आनेवाले शहरी सहकारी बैंक 90 दिवसीय चूक संबंधी मानदंडों के आधार पर अनर्जक आस्तियों के रूप में लेखों का वर्गीकरण करना जारी रखेंगे। इन बैंकों के लिए स्वर्ण ऋणों और 1 लाख रुपये तक के लघु ऋणों के वर्गीकरण के संबंध में मौजूदा छूट 31 मार्च 2006 तक जारी रहेगी।

अल्पना किल्लावाला द्वारा **भारतीय रिज़र्व बैंक,** प्रेस संपर्क प्रभाग, केंद्रीय कार्यालय, शहीद भगतसिंह मार्ग, मुंबई 400 001 के लिए संपादित और प्रकाशित तथा **ऑनलुकर प्रेस लि.,** 16, ससून डॉक, कुलाबा, मुंबई - 400 005 में मुद्रित । **ग्राहक नवीकरण तथा पते में परिवर्तन के लिए निदेशक, रिपोर्ट, समीक्षा और प्रकाशन प्रभाग (बिक्री अनुभाग), आर्थिक विश्लेषण और नीति विभाग, भारतीय रिज़र्व बैंक, अमर बिल्डिंग, सर पी. एम. रोड बॉक्स सं. 1036, मुंबई 400 001 को लिखें। मोनेटरी एण्ड क्रेडिट इन्फ़र्मेशन रिव्यू इंटरनेट पर www.cir.rbi.org.in/hindi पर भी उपलब्ध है।**