विषय-सूची

पैराग्राफ सं.	मद
क.	उद्देश्य
ख.	वर्गीकरण
ग.	पिछले समेकित दिशानिर्देश
घ.	प्रयोज्यता का दायरा
1.	प्रस्तावना
2.	कार्ड जारी करना
3.	ब्याज दरें और अन्य प्रभार
4.	गलत बिल बनाना
5.	डीएसए/डीएमए और अन्य एजेंटों का उपयोग
6.	ग्राहक अधिकारों का संरक्षण
7.	शिकायत निवारण
8.	आंतरिक नियंत्रण और निगरानी प्रणाली
9.	धोखाधड़ी पर नियंत्रण
10.	दंड लगाने का अधिकार
	अनुबंध - अत्यधिक महत्ववाली शर्तें (एमआइटीसी)
	परिशिष्ट - समेकित परिपत्रों की सूची

बैंकों के क्रेडिट कार्ड परिचालन पर मास्टर परिपत्र

क. उद्देश्य

क्रेडिट कार्ड जारी करनेवाले बैंकों/गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों को उनके क्रेडिट कार्ड व्यवसाय के लिए नियमों /विनियमों /मानकों /प्रथाओं का एक ढांचा प्रदान करना तथा यह सुनिश्चित करना कि वे सर्वोत्तम अंतर्राष्ट्रीय प्रथाओं के अनुरूप हैं। अपने क्रेडिट कार्ड का परिचालन भलीभाँति, विवेकपूर्ण और ग्राहक अनुकूल रूप से करना सुनिश्चित करने के लिए बैंकों को पर्याप्त सुरक्षा उपाय तथा निम्नलिखित दिशानिर्देशों को अपनाना चाहिए।

ख. वर्गीकरण

भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा जारी किया गया सांविधिक दिशानिर्देश।

ग. पिछले समेकित दिशानिर्देश

इस मास्टर परिपत्र में परिशिष्ट में सूचीबद्ध परिपत्रों में निहित अनुदेशों को समेकित किया गया है।

घ. प्रयोज्यता का दायरा

ये दिशानिर्देश उन सभी अनुसूचित वाणिज्य बैंकों (क्षेत्रीय ग्रामीण बैँकों को छोड़कर)/गैर बैंकिंग वित्तीय कंपनियों पर लागू होते हैं जो प्रत्यक्ष अथवा अपनी सहायक कंपनियों अथवा उनके द्वारा नियंत्रित संबद्ध कंपनियों के माध्यम से क्रेडिट कार्ड व्यवसाय करते हैं।

ढांचा

1. प्रस्तावना
   - 1.1 पृष्ठभूमि
   - 1.2 क्रेडिट कार्ड की मूल विशेषताएं
   - 1.3 क्रेडिट कार्ड के प्रकार
   - 1.4 उचित व्यवहार संहिता
2. कार्ड जारी करना
3. ब्याज दरें तथा अन्य प्रभार
4. गलत बिल बनाना
5. डीएसए /डीएमए और अन्य एजेंटों का उपयोग

6. ग्राहक-अधिकारों का संरक्षण

6.1 प्राइवेसी का अधिकार

6.2 ग्राहक गोपनीयता

6.3 ऋण वसूली की उचित प्रथाएं

7. शिकायत निवारण

8. आंतरिक नियंत्रण तथा निगरानी प्रणाली

9. धोखाधड़ी पर नियंत्रण

10. दंड लगाने का अधिकार

अनुबंध - अत्यधिक महत्वपूर्ण शर्तें
परिशिष्ट - समेकित परिपत्रों की सूची

1.0 प्रस्तावना

1.1 पृष्ठभूमि

1.1.1 इस परिपत्र का उद्देश्य है बैंकों /गैर बैंकिंग वित्तीय कंपनियों 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 /गैर बैंकिंग वित्तीय कंपनियों का लक्ष्य होना चाहिए।

1.1.2 यह अनुभव रहा है कि बैंकों के क्रेडिट कार्ड संविभागों की गुणवत्ता उस परिवेश को प्रतिबिंबित करती है जिसमें वे कार्य करते हैं। बहुत बार आर्थिक गिरावट तथा ऐसे संविभागों की गुणवत्ता में गिरावट में सुदृढ़ संबंध होता है। बैंकों द्वारा बाजार में गहरी प्रतियोगिता के कारण अपने ऋण हामीदारी मानदंड तथा जोखिम प्रबंधन मानकों को शिथिल करने की स्थिति में यह गिरावट और भी गंभीर हो सकती है । अत: बैंकों के लिए यह आवश्यक है कि वे जिस बाज़ार परिवेश में अपना क्रेडिट कार्ड व्यवसाय करते हैं उससे संबंधित जोखिमों के प्रबंधन के लिए विवेकपूर्ण नीतियां तथा प्रथाएं बनाए रखें।

1.1.3 क्रेडिट कार्ड परिचालनों को बेहतर समझने की दृष्टि से क्रेडिट कार्ड की मूल विशेषताओं और उनसे संबद्ध परिचालनों को नीचे उप-खंडों में दिया गया है ।

1.2 क्रेडिट कार्ड की मूल विशेषताएं

1.2.1 "क्रेडिट कार्ड " शब्द का सामान्यत: 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।

1.2.2 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 सामान्यत: 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 राशि को आगे ले जाने का विकल्प है जब तक कि वह रकम न्यूनतम देय राशि से अधिक है ।

1.2.3 क्रेडिट कार्ड योजना में साधारणत: निम्नलिखित पार्टियां होती हैं :

- कार्ड धारक - वे व्यक्ति जिन्हें वस्तुओं तथा सेवाओं के भुगतान के लिए क्रेडिट कार्ड का उपयोग करने के प्राधिकार दिए गए हैं ;
- कार्ड जारीकर्ता - क्रेडिट कार्ड जारी करने वाली संस्थाएं ;
- व्यापारी - वे संस्थाएं जो वस्तुओं तथा सेवाओं के भुगतान के लिए क्रेडिट कार्ड स्वीकार करने के लिए सहमत होते हैं ;
- व्यापारी अधिग्राहक - वे बैंक /गैर बैंकिंग वित्तीय कंपनियां जो व्यापारियों के क्रेडिट कार्ड लेनदेन पर प्रक्रिया करने के लिए उनके साथ समझौता करते हैं ; तथा
- क्रेडिट कार्ड एसोसिएशन - वे संगठन जो कार्ड जारीकर्ताओं को अपने ट्रेडमार्क अर्थात वीसा तथा मास्टरकार्ड, के अंतर्गत क्रेडिट कार्ड जारी करने के लिए लाइसेंस जारी करते हैं तथा अपने सदस्यों (अर्थात कार्ड जारीकर्ता तथा व्यापारी अधिग्राहक) को निपटान सेवाएं प्रदान करते हैं ।

1.2.4 क्रेडिट कार्ड योजनाएं सामान्यत: अंतर्राष्ट्रीय स्तर पर भी परिचालित होती है जिसका यह अर्थ है कि किसी एक देश के कार्ड जारी कर्ताओं के कार्ड धारक अन्य देश में व्यापारियों के कारोबार के स्थान पर खरीदारी कर सकते हैं।

1.2.5 इस परिपत्र में क्रेडिट कार्ड योजनाओं जिनके बैंक (अथवा उनकी सहायक कंपनियां अथवा उनके नियंत्रणाधीन उनसे संबद्ध कंपनियां) या तो कार्ड जारीकर्ता अथवा व्यापारी अधिग्राहक होते है, से संबद्ध परिचालनों, जोखिमों तथा नियंत्रणों पर लक्ष्य केंद्रित किया गया है।

1.3 <u>क्रेडिट कार्ड के प्रकार</u>

1.3.1 क्रेडिट कार्ड को मोटे तौर पर दो प्रकारों में वर्गीकृत किया जा सकता है:
सामान्य प्रयोजन कार्ड तथा प्राइवेट लेबल कार्ड: पहला कार्ड क्रेडिट कार्ड एसोसिएशनों (वीसा तथा मास्टरकार्ड) के ट्रेडमार्क के अंतर्गत जारी किया जाता है और बहुत व्यापारियों द्वारा स्वीकार किया जाता है जबकि दूसरा केवल विशिष्ट खुदरा व्यापारियों (उदा. डिपार्टमेंटल स्टोर) द्वारा स्वीकार किया जाता है।
भारत में कार्यरत बैंक विभागीय अथवा इस प्रयोजन के लिए शुरू की गई किसी सहायक कंपनी के माध्यम से क्रेडिट कार्ड का व्यवसाय प्रारंभ कर सकते हैं। वे ऐसे किसी अन्य बैंक से गठबंधन की व्यवस्था कर घरेलू क्रेडिट कार्ड व्यवसाय में प्रवेश कर सकते हैं, जिसके पास क्रेडिट कार्ड जारी करने की व्यवस्था पहले से उपलब्ध है।
स्वतंत्र या अन्य बैंकों से गठबंधन की व्यवस्था करके क्रेडिट कार्ड व्यवसाय प्रारंभ करने के इच्छुक बैंकों को रिज़र्व बैंक का पूर्व अनुमोदन लेने की आवश्यकता नहीं है। अपने निदेशक मंडलों के अनुमोदन से बैंक ऐसा कर सकते हैं। तथापि, 100 करोड़ रुपये और उससे अधिक निवल संपत्ति रखने वाले बैंक ही क्रेडिट कार्ड का व्यवसाय कर सकते हैं। तथापि पृथक सहायक कंपनियाँ स्थापित कर क्रेडिट कार्ड का व्यवसाय करने वाले बैंकों को रिज़र्व बैंक का पूर्व अनुमोदन लेना होगा। अपने क्रेडिट कार्ड के परिचालन भलीभाँति, विवेकपूर्ण और ग्राहक अनुकूल रूप से करना सुनिश्चित करने के लिए बैंकों को पर्याप्त सुरक्षा उपाय तथा इस परिपत्र में दिए गए दिशानिर्देशों को अपनाना चाहिए।

1.3.2 भारत में कार्यरत ज्यादातर कार्ड जारीकर्ता बैंक सामान्य प्रयोजन क्रेडिट कार्ड देते हैं। इन कार्डों को बैंकों द्वारा प्रत्येक कार्ड पर प्रस्तावित सेवाओं तथा आय पात्रता मानदंडों में भिन्नता को दर्शाने के लिए प्लॅटिनम, गोल्ड अथवा क्लासिक के रूप में वर्गीकृत किया जाता है। कार्डधारक के अनुरोध पर बैंक किसी दूसरे व्यक्ति को जो सामान्यत: कार्डधारक के परिवार का निकटतम सदस्य होता है एक अनुपूरक कार्ड (जिसे "एड-ऑन कार्ड" भी कहते हैं) जारी कर सकते हैं।

1.3.3 बैंकों द्वारा ऐसा बहुत बार होता है कि वे व्यवसायिक निगमों अथवा गैर लाभ-कारी संगठनों (उदा. धर्मार्थ अथवा व्यवसायिक निकायों) के साथ भागीदारी कर को-ब्रांडेड कार्ड जारी करते हैं। तथापि, उनके लिए यह आवश्यक है कि वे उक्त बैंकेतर संस्था के संबंध में उचित

सावधानी बरतें ताकि ऐसी व्यवस्था में उनके प्रति जो प्रतिष्ठा संबंधी जोखिम होती है उससे वे अपने आप को सुरक्षित रख सकें। क्रेडिट कार्ड जारी करने के लिए बैंकों के साथ को-ब्रांडिंग व्यवस्था प्रारंभ करने के लिए इच्छुक गैर बैंकिंग वित्तीय कंपनियां 4 दिसंबर 2006 के परिपत्र सं.गैबैंपवि(पीडी) सीसी सं.83/03.10.27/2006-07 में निहित अनुदेशों से मार्गदर्शन प्राप्त करें।

1.3.4 बैंक अपने कॉर्पोरेट ग्राहकों के कर्मचारियों को कॉर्पोरेट क्रेडिट कार्ड भी जारी कर सकते हैं।

1.3.5 ऊपर उल्लिखित क्रेडिट कार्ड के प्रकार निदर्शी हैं तथा व्यापक नहीं हैं। ग्राहकों की आवश्यकताओं को पूर्ण करने के लिए तथा बाजार की परिस्थितियों में हुए परिवर्तनों को देखते हुए बैंक समय-समय पर नए क्रेडिट कार्ड उत्पादन प्रारंभ कर सकते हैं।

1.4 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 (बीसीएसबीआइ) ने जुलाई 2006 में ''बैंक के ग्राहकों के प्रति दायित्व संबंधी संहिता ''तथा दिसंबर 2006 में एक मार्गदर्शी नोट भी जारी किया है और उन्हें ज्यादातर बैंकों ने अपने बोर्ड के अनुमोदन से अपनाया है। जिन बैंकों ने बीसीएसबीआइ संहिता को अपनाया है वे क्रेडिटकार्ड परिचालनों के लिए अपनी उचित व्यवहार संहिता तैयार करते समय क्रेडिट कार्ड परिचालनों के लिए भारतीय बैंक संघ (आइबीए) की उचित व्यवहार संहिता के स्थान पर उसमें बीसीएसबीआइ संहिता में निहित सिद्धांतों को सम्मिलित करे। बैंकों की उचित व्यवहार संहिता में कम से कम इस मास्टर परिपत्र में निहित संगत दिशानिर्देश शामिल होने चाहिए । बैंकों /गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों को चाहिए कि वे इस मास्टर परिपत्र की विषय-वस्तु को अपनी वेबसाइट सहित अन्य प्रचार माध्यमों द्वारा व्यापक तौर पर प्रसारित करें ।

2. कार्ड जारी करना

क. बैंक /गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियाँ, विशेषत: छात्रों और ऐसे अन्य व्यक्तियों, जिनके स्वतंत्र वित्तीय साधन नहीं हैं, को कार्ड जारी करते समय ऋण जोखिम का निर्धारण स्वतंत्र रूप से करे। ऐंड-ऑन कार्ड अर्थात् ऐसे कार्ड जो मुख्य कार्ड के अनुषंगी हैं, इस सुस्पष्ट शर्त पर जारी किये जा सकते हैं कि देनदारी प्रधान कार्डधारक की होगी ।

ख. चूँकि अनेक क्रेडिट कार्ड रखने से किसी भी उपभोक्ता के लिए उपलब्ध कुल ऋण में वृद्धि होती है, अत: बैंकों / गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों को चाहिए कि वे कार्डधारक द्वारा स्वयं की गई घोषणा /दी गई ऋण सूचना के आधार पर अन्य बैंकों से उसके द्वारा प्राप्त की जा रही ऋण-सीमाओं को ध्यान में रखते हुए क्रेडिट कार्ड के ग्राहक के लिए ऋण-सीमा निर्धारित करें ।

ग. कार्ड जारी करनेवाले बैंक / गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियाँ 'अपने ग्राहक को जानिए' (केवाइसी) संबंधी सभी अपेक्षाएँ पूरी करने के लिए उन स्थितियों में भी पूर्णत: जिम्मेदार होंगे जहाँ उनकी ओर से डीएसए /डीएमए अथवा अन्य एजेंट व्यापार की माँग करते हैं ।

घ. कार्ड जारी करते समय, क्रेडिट कार्ड के निर्गम और उपयोग की शर्तें स्पष्ट और सरल भाषा (वरीयत: 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 (एमआइटीसी) 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 आदि में विशिष्ट रूप से ध्यान आकर्षित करना चाहिए तथा वे विज्ञापित की जानी चाहिए /अलग से प्रेषित करनी चाहिए।

3. <u>ब्याज दरें और अन्य प्रभार</u>

क्रेडिट कार्ड देयताएं गैर प्राथमिकताप्राप्त क्षेत्र व्यक्तिगत ऋण के स्वरूप की होती हैं, अत: अग्रिमों पर ब्याज की दरों से संबंधित 1 जुलाई 2008 के मास्टर परिपत्र के पैरा सं.2.4.1(iii) के अनुसार बैंकों के पास अपनी बेंचमार्क मूल उधार दर का संदर्भ लिए बिना तथा उनकी मात्रा को ध्यान में लिए बिना क्रेडिट कार्ड देयताओं पर ब्याज की दर निर्धारित करने की स्वतंत्रता है। इसके अलावा बैंकों /गैर बैंकिंग वित्तीय कंपनियों 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 ।

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 हों)। 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 आपके 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/गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों 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 ।

घ. 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 ।

ङ. 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 ।

4. गलत बिल बनाना

क. कार्ड जारी करनेवाले बैंक/गैर-बैंकिंग वित्तीय 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/गैर-बैंकिंग वित्तीय कपंनी 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 देना चाहिए।

ख. देरी से दिये जानेवाले बिलों की बार-बार की जानेवाली शिकायतों से बचने के लिए क्रेडिट कार्ड जारी करनेवाला बैंक/गैर-बैंकिंग 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 ।

5. <u>डीएसए/डीएमए और अन्य एजेंटों का उपयोग</u>

क. बैंक/गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी जब क्रेडिट कार्ड के विभिन्न परिचालनों को बाहरी स्रोतों से (आउटसोर्स) करवाते हैं, तब उन्हें इसकी अत्यधिक सावधानी बरतनी होगी कि ऐसी सेवा प्रदान करनेवालों की नियुक्ति से ग्राहक सेवा की गुणवत्ता तथा बैंक/गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी की ऋण, चलनिधि और परिचालनगत जोखिमों के प्रबंधन की क्षमता पर विपरीत असर नहीं होता है । उक्त सेवा प्रदान करनेवाले के चयन में बैंक/गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी को ग्राहकों के अभिलेखों की गोपनीयता, ग्राहक की प्राइवेसी का सम्मान सुनिश्चित करने की तथा ऋण वसूली में उचित प्रणालियों का पालन करने की आवश्यकता को आधार बनाना होगा ।

ख. बैंक के ग्राहकों के प्रति दायित्व संबंधी बीसीएसबीआइ संहिता के अनुसार जिन बैंकों ने उक्त संहिता को अपनाया है उन्हें अपने उत्पादों/सेवाओं के विपणन के लिए नियुक्त सीधी बिक्री एजेंटों (डीएसए) के लिए एक आचार संहिता निधार्रित करनी चाहिए। बैंकों/गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों को यह सुनिश्चित करना चाहिए कि उन्होंने जिन डीएसए को अपने क्रेडिट कार्ड उत्पादों के विपणन कार्य में लगाया है वे बैंक/गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी की क्रेडिट कार्ड परिचालनों की आचार संहिता का कड़ाई से पालन करते हैं । ऐसी आचार संहिता संबंधित बैंक/गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी की वेबसाइट पर प्रदर्शित की जानी चाहिए और किसी भी क्रेडिट कार्डधारक को आसानी से उपलब्ध होनी चाहिए ।

ग. बैंक/गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी के पास आकस्मिक जांच और प्रच्छन्न खरीद (मिस्टरी शॉपिंग) की एक प्रणाली होनी चाहिए ताकि वे यह सुनिश्चित कर सकें कि उनके एजेंटों को उचित रूप से जानकारी दी गयी है तथा सावधानी और सतर्कता से अपनी जिम्मेदारियां निभाने का प्रशिक्षण दिया गया है, विशेषकर इन दिशा-निर्देशों में शामिल पहलुओं के संबंध में, जैसे ग्राहक बनाना, कॉल करने का समय, ग्राहक की जानकारी की प्राइवेसी, उत्पाद देते समय सही शर्तें सूचित करना आदि ।

6. <u>ग्राहक अधिकारों का संरक्षण</u>

ग्राहकों के क्रेडिट कार्ड परिचालन से संबंधित अधिकार मुख्यत: वैयक्तिक प्राइवेसी, अधिकारों एवं दायित्वों संबंधी सुस्पष्टता, ग्राहक के अभिलेखों का परिरक्षण, ग्राहक संबंधी जानकारी की गोपनीयता और ऋण वसूली में उचित प्रणालियों से संबंधित हैं। कार्ड जारी करनेवाला बैंक/गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी अपने एजेंटों (डीएसए/डीएमए और वसूली एजेंट) की सभी प्रकार की चूक-भूलों के लिए मूल संस्था के रूप में जिम्मेदार होगी।

6.1 <u>प्राइवेसी का अधिकार</u>

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

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

ग. कार्ड जारी करनेवाले बैंक/गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी को क्रेडिट कार्ड का एकतरफा उन्नयन नहीं करना चाहिए तथा ऋण सीमा को नहीं बढ़ाना चाहिए । जब भी शर्तों में कोई परिवर्तन हो तब अनिवार्यत: संबंधित उधारकर्ता की पूर्व सहमति ली जाए।

घ. कार्ड जारी करनेवाले बैंक/गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी को एक 'कॉल न करें रजिस्ट्री' (डीएनसीआर) रखना चाहिए जिसमें उन ग्राहकों के तथा ग्राहकेतर फोन नंबर (सेल फोन तथा लैंड फोन) हों, जिन्होंने बैंक/गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी को सूचित किया है कि वे बैंक/गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी के क्रेडिट कार्ड उत्पादों के विपणन हेतु किये जानेवाले अनचाहे कॉल/एसएमएस प्राप्त करना नहीं चाहते । चूंकि बैंकों की 'कॉल न करें रजिस्ट्री' अब स्थापित हो चुकी होगी, इसलिए वे इस व्यवस्था का व्यापक प्रचार करें।

ङ. कॉल न करें रजिस्ट्री (डू नॉट कॉल रजिस्ट्री) में व्यक्ति का टेलीफोन नंबर शामिल करने संबंधी जानकारी संबंधित बैंक/गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी की वेबसाइट के माध्यम से अथवा

संबंधित बैंक/गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी को प्राप्त ऐसे व्यक्ति द्वारा संबोधित पत्र के आधार पर दी जानी चाहिए।

च. कार्ड जारी करनेवाले बैंक/गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी को एक प्रणाली लागू करनी चाहिए जिसके द्वारा डीएसए/डीएमए तथा उसके कॉल सेंटरों को पहले संबंधित बैंक/गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी को उन नंबरों की सूची प्रस्तुत करनी होगी जिन्हें वे विपणन प्रयोजन के लिए कॉल करना चाहते हों । उसके बाद बैंक/गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी उसे कॉल न करें रजिस्ट्री (डीएनसीआर) को भेजेगी और केवल वे नंबर, जो उक्त रजिस्ट्री में नहीं हैं, कॉल करने के लिए अनुमत होंगे।

छ. कार्ड जारी करने वाले बैंक /गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी द्वारा जिन नंबरों को कॉल करने की अनुमति दी गई है, केवल उन नंबरों को कॉल करें। 'नंबर पर कॉल न करें' (डू नॉट कॉल नंबर) (डीएनसीएन) पर बैंक /गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी के डीएसए /डीएमए अथवा कॉल सेंटर /सेंटरों द्वारा कॉल करने की स्थिति में उस बैंक /गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी को जिम्मेदार ठहराया जाएगा ।

ज. कार्ड जारी करने वाले बैंक /गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी को यह सुनिश्चित करना होगा कि कॉल न करें रजिस्ट्री नंबर किसी अनधिकृत व्यक्ति /व्यक्तियों को नहीं दिए जाते हैं अथवा उनका किसी प्रकार दुरुपयोग नहीं होता है ।

झ. बैंक /गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी /उनके एजेंटों को कार्डधारक की प्राइवेसी में दखल नहीं देना चाहिए, जैसे कार्ड धारकों को निरंतर वक्त-बे-वक्त कॉल करके परेशान करना, 'कॉल न करें' संहिता का उल्लंघन आदि ।

ञ. अनचाहे वाणिज्यिक संवादों को रोकने के लिए ट्राई (टीआरएआई) ने "दि टेलीकॉम अनसॉलिसिटेड कमर्शियल कम्युनिकेशन्स (यूसीसी) रेग्युलेशन 2007" तैयार किया है। इस विनियमन में प्रावधान है कि सभी टेलीकॉम सेवा प्रदाता एक ऐसा तंत्र स्थापित करेंगे जो उन ग्राहकों के अनुरोध प्राप्त करेगा जो यूसीसी प्राप्त नहीं करना चाहते और इस उद्देश्य के लिए वे एक 'निजी-कॉल न करें सूची' बनाकर तैयार करेंगे और परिचालित करेंगे। इस निजी-कॉल न करें सूची में ऐसे सभी ग्राहकों के टेलीफोन नंबर और अन्य ब्योरे शामिल रहेंगे। इस निजी कॉल न करें सूची के टेलीफोन नंबर और एरिया कोड परिचालकों द्वारा 'कॉल न करें' की राष्ट्रीय सूची (एनडीएनसी) पर ऑनलाइन भेजे जाएंगे। यह सूची राष्ट्रीय आसूचना केंद्र (एनआईसी) द्वारा संचालित की जाएगी तथा इस प्रकार 'कॉल न करें' की राष्ट्रीय सूची के पास पूरे भारत के उन सभी ग्राहकों के टेलीफोन नंबर रहेंगे जिन्होंने यूसीसी प्राप्त नहीं करने का विकल्प लिया है।

टेलीमार्केटर्स को राष्ट्रीय कॉल न करें सूची (एनडीएनसी) में रजिस्ट्रेशन करना होगा। टेलीमार्केटर्स अपनी कालिंग सूची एनडीएनसी को ऑनलाइन प्रस्तुत करेंगे जहां सूची को रजिस्ट्री में सूचीबद्ध नंबरों को छोड़कर संशोधित किया जाएगा तथा यह संशोधित सूची कॉल करने के लिए टेलीमार्केटर्स को वापस ऑनलाइन भेज दी जाएगी । दि टेलीकॉम अनसॉलिसिटेड कमर्शियल कम्युनिकेशन्स (यूसीसी) विनियमन 2007, दिनांक 6 जून 2007 को राजपत्र में अधिसूचित कर दिया गया है ।

दूरसंचार विभाग (डीओटी) ने टेलीमार्केटर्स को रजिस्ट्रेशन प्रक्रिया के साथ संबंधित दिशानिर्देश भी जारी किए हैं । इन दिशानिर्देशों से टेलीमार्केटर्स को दूरसंचार विभाग (डीओटी) या दूरसंचार द्वारा प्राधिकृत अन्य कोई एजेंसी में अपना रजिस्ट्रेशन कराना अनिवार्य हो गया है तथा यह भी विनिर्दिष्ट किया गया है कि टेलीमार्केटर्स ट्राई (टीआरएआई) द्वारा अनचाहे वाणिज्यिक संवाद (यूसीसी) पर जारी आदेश/निर्देशों/ विनियमों और दूरसंचार विभाग (डीओटी) द्वारा जारी दिशानिर्देशों तथा आदेशों/निर्देशों का अनुपालन करेंगे। यूसीसी विनियमन के प्रभावी कार्यान्वयन के लिए ट्राई (टीआरएआई) ने यह आदेश जारी किया है कि टेली मार्केटर्स को भारत सरकार के संचार तथा सूचना प्रौद्योगिकी मंत्रालय के दूरसंचार विभाग में अपना रजिस्ट्रेशन कराना होगा। ऐसा न करने पर उनकी टेलीकॉँम सेवाएं काट दी जा सकती हैं। टेलीकॉम सेवा प्रदाताओं को यूसीसी विनियमन का उल्लंघन करनेवाले टेलीमार्केटर्स को प्रदान किए गए टेलीफोन कनेक्शन काट देने का निर्देश दिया गया है ।

उपर्युक्त को ध्यान में रखते हुए बैंकों को निम्नलिखित अनुदेशों का कार्यान्वयन करने के लिए सूचित किया जाता है :

(i) बैंक ऐसे टेलीमार्केटर्स (डीएसए/डीएमए) की सेवा न लें जिनके पास टेलीमार्केटर के रूप में कार्य करने के लिए भारत सरकार के दूर संचार विभाग से वैध रजिस्ट्रेशन प्रमाण पत्र नहीं है ।

(ii) बैंक द्वारा जिन टेलीमार्केटर्स (डीएसए/डीएमए) की सेवा ली जा रही है उनकी सूची और उनके द्वारा टेलीमार्केटिंग के लिए प्रयोग में किए जा रहे टेलीफोन नंबरों की सूची भारतीय बैंक संघ (आइबीए) को प्रस्तुत करनी होगी,ताकि भारतीय बैंक संघ (आइबीए) इस सूची को ट्राई को प्रेषित कर सके ।

(iii) बैंक यह सुनिश्चित करें कि उनके द्वारा वर्तमान में जिन टेलीमार्केटर्स (डीएसए/डीएमए) की सेवा ली जा रही हैं वे टेलीमार्केटर्स के रूप में दूर संचार विभाग (डीओटी) के साथ अपने को रजिस्टर करते हैं ।

(iv) वर्तमान में लागू क्रियाविधि के अनुसार टेलीमार्केटर्स (डीएसए/डीएमए) जब दूर संचार विभाग में अपना रजिस्ट्रेशन करेंगे तो स्वत: ही एनडीएनसी सूची में रजिस्टर हो जाएंगे ।

(v) उद्योग स्तर पर भारतीय बैंक संघ समन्वयक एजेंसी होगी जो कि ट्राई (टीआरएआई) विनियमों की अपेक्षाओं का अनुपालन सुनिश्चित करेगी । इस संबंध में बैंकों को भारतीय बैंक संघ के साथ सक्रिय सहयोग देने के लिए सूचित किया जाता है ।

इसके साथ ही, डीएसए/डीएमए के अतिरिक्त अपना क्रेडिट कार्ड बेचने के लिए प्रलोभन युक्त कॉल करनेवाले बैंकों/उनके कॉल सेंटरों को भी अपने-आपको टेलीमार्केटर्स के रूप में दूर संचार विभाग के साथ रजिस्टर करना होगा और टेलीमार्केटर्स के रूप में अपने को रजिस्टर करते समय बैंकों/उनके कॉल सेंटरों को उनके द्वारा टेलीमार्केटिंग के लिए प्रयोग में लाए गए टेलीफोन नंबरों के ब्यौरे देने होंगे ।

6.2 <u>ग्राहक गोपनीयता</u>

क. कार्ड जारी करने वाले बैंक /गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी 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 बतायी न जाए। बैंकों /गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों 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 / गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी पूर्णत: जिम्मेदार होगी।

ख. कार्डधारक के ऋण इतिहास /चुकौती रिकार्ड से संबंधित जानकारी किसी क्रेडिट इंफॉर्मेशन कंपनी (भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा विशिष्ट रूप से प्राधिकृत) को देने की स्थिति में, बैंक /गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी को उन ग्राहकों के ध्यान में यह बात स्पष्टत: 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/गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियाँ 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 /गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी को उन कार्डों के मामले में विशेष रूप से सावधान रहना होगा जिनमें विवाद लंबित हैं। जानकारी का प्रकटीकरण /जारी किया जाना, विशेषत: 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 ।

घ. डीएसए/वसूली एजेंटों को किए गए प्रकटीकरण भी उन्हें अपने कार्य करने में समर्थ बनाने की सीमा तक सीमित होने चाहिए। कार्ड धारक द्वारा दी गयी ऐसी व्यक्तिगत जानकारी जो वसूली के प्रयोजनों के लिए अनावश्यक है, कार्ड जारी करने वाले बैंक /गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी द्वारा जारी नहीं की जानी चाहिए। कार्ड जारी करने वाले बैंकों /गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों को यह सुनिश्चित करना चाहिए कि क्रेडिट कार्ड उत्पादों के विपणन के दौरान डीएसए /डीएमए किसी ग्राहक संबंधी जानकारी का अंतरण अथवा दुरुपयोग नहीं करते हैं ।

6.3 <u>ऋण वसूली की उचित प्रथाएं</u>

(क) देय राशियों की वसूली के मामले में, बैंक यह सुनिश्चित करें कि वे तथा उनके एजेंट भी उधारदाताओं के लिए उचित व्यवहार संहिता (5 मई 2003 का परिपत्र बैंपविवि. एलईजी. सं. बीसी. 104/09.07.007/2002-03) संबंधी मौजूदा अनुदेशों तथा बैंक के ग्राहक के प्रति दायित्व संबंधी बीसीएसबीआइ संहिता (बीसीएसबीआइ संहिता को अपनाने वाले बैंक) का अनुपालन करते हैं। 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 ।

(ख) ऋण वसूली के लिए अन्य एजेंसियों को नियुक्त करने के संबंध में यह विशेष रूप से आवश्यक है कि ऐसे एजेंट कोई ऐसा कार्य नहीं करते जिससे बैंक /गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी की ईमानदारी तथा प्रतिष्ठा को क्षति पहुंचे तथा वे ग्राहक की गोपनीयता का कड़ाई से पालन

करते हैं। वसूली एजेंट द्वारा जारी किए गए सभी पत्रों में कार्ड जारी करने वाले बैंक के जिम्मेदार वरिष्ठ अधिकारी का नाम तथा पता होना चाहिए जिससे ग्राहक उसके स्थान पर संपर्क कर सके ।

(ग) बैंकों /गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों /उनके एजेंटों 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 प्राइवेसी में दखल देने के कार्य, धमकी देनेवाले तथा बेनामी फोन कॉल अथवा झूठी तथा गलत जानकारी देना भी शामिल है ।

(घ) बैंकों को वसूली एजेंटों की नियुक्ति के संबंध में भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा जारी दिशानिर्देशों (24 अप्रैल 2008 का परिपत्र सं. बैंपविवि. एलईजी. बीसी. 75/09.07.005/2007-08) का अनुपालन भी सुनिश्चित करना चाहिए । दिशानिर्देशों में अन्य बातों के साथ-साथ निम्नलिखित से संबंधित पहलू शामिल हैं : i) वसूली एजेंटों की नियुक्ति तथा एजेंटों द्वारा अपने कर्मचारियों के पूर्व नियोजकों का सत्यापन, (ii) वसूली एजेंटों को प्रोत्साहन - बैंक सुनिश्चित करे कि वसूली एजेंटों के साथ की गई संविदाएं असभ्य, गैर-कानूनी तथा संदेहास्पद व्यवहार अथवा वसूली प्रक्रिया को अपनाने के लिए प्रवृत्त नहीं करती है, (iii) वसूली एजेंटों द्वारा अपनाई गई कार्य-पद्धतियां, (iv) वसूली एजेंटों को प्रशिक्षण, (v) बैंकों के पास बंधक/दृष्टिबंधक रखी गई संपत्ति का कब्जा लेना, (vi) लोक अदालतों के मंच का उपयोग, (vii) बैंकों/वसूली एजेंटों के विरुद्ध शिकायतें तथा (viii) वसूली एजेंटों के तंत्र की आवधिक समीक्षा ।

7. <u>शिकायत निवारण</u>

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

ख. कार्ड जारी करने वाले बैंक /गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी को बैंक /गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी में ही शिकायत निवारण तंत्र गठित करना चाहिए तथा इलैक्ट्रॉनिक तथा प्रिंट मीडिया के माध्यम से उसका व्यापक प्रचार करना चाहिए। बैंक /गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी 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 ।

ग. बैंक /गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी की शिकायत निवारण क्रियाविधि तथा शिकायतों का प्रत्युत्तर देने के लिए निर्धारित समयावधि बैंक /गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी की वेबसाइट पर दी जाए । बैंक/गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी 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 ।

घ. शिकायत दर्ज करने की तारीख से अधिकतम 30 दिन की अवधि में शिकायतकर्ता को यदि बैंक/गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी 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। बैंक की गलती के कारण और समय पर शिकायत का निवारण न होने के कारण शिकायतकर्ता को जो समय की हानि, व्यय, वित्तीय हानि तथा परेशानी और मानसिक संत्रास भुगतना पड़ा उसकी भरपाई करने के लिए बैंक /गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी जो बैंक की सहायक संस्था है, बाध्य होगी ।

8. आंतरिक नियंत्रण और निगरानी प्रणाली

बैंक /गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी में ग्राहक सेवा की गुणवत्ता निरंतर आधार पर सुनिश्चित की जाती है, यह सुनिश्चित करने की दृष्टि से प्रत्येक बैंक/गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी में ग्राहक सेवा से संबंधित स्थायी समिति मासिक आधार पर क्रेडिट कार्ड के कार्यकलापों की समीक्षा सिबिल को प्रस्तुत चूककर्ता की रिपोर्टों, क्रेडिट कार्ड से संबंधित शिकायतों सहित करे और सेवाओं के सुधार हेतु उपाय करे तथा क्रेडिट कार्ड परिचालन में व्यवस्थित वृद्धि सुनिश्चित करे। बैंकों को क्रेडिट कार्ड से संबंधित शिकायतों का ब्योरेवार तिमाही विश्लेषण अपने वरिष्ठ प्रबंधतंत्र को प्रस्तुत करना चाहिए। कार्ड जारीकर्ता बैंक में व्यापारी लेनदेनों की सत्यता की नमूना जाँच करने के लिए एक उपयुक्त निगरानी प्रणाली होनी चाहिए।

9. धोखाधड़ी पर नियंत्रण

बैंकों /गैर- बैंकिंग वित्तीय कंपनियों 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 ।

10. दंड लगाने का अधिकार

भारतीय रिज़र्व बैंक इन दिशानिर्देशों में से किसी के भी उल्लंघन के लिए क्रमशः बैंककारी विनियमन अधिनियम, 1949/भारतीय रिज़र्व बैंक अधिनियम, 1934 के तहत किसी बैंक/गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी पर दंड लगाने का अधिकार रखता है ।

अनुबंध

1. अत्यधिक महत्वपूर्ण शर्तें (एमआइटीसी)

(क) फीस एवं प्रभार

i) प्राथमिक कार्डधारक तथा अतिरिक्त जोड़े गये (एड-ऑन) कार्ड धारक के लिए सदस्य बनने की फीस

ii) प्राथमिक कार्डधारक तथा अतिरिक्त जोड़े गये (एड-ऑन) कार्ड धारक के लिए 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

i) 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	

नोट :

(i) एमआइटीसी का फांट साइज़ कम-से-कम एरियल - 12 होना चाहिए

(ii) कार्ड जारीकर्ता द्वारा कार्डधारकों को विभिन्न स्तरों पर सूचित की जानेवाली शर्तें पहले की तरह ही रहेंगी ।

परिशिष्ट

बैंकों /गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों के द्वारा क्रेडिट कार्ड परिचालन पर मास्टर परिपत्र

मास्टर परिपत्र में समेकित परिपत्रों की सूची

क्र. सं.	परिपत्र सं.	दिनांक	विषय
1.	आरबीआइ/2007-2008/296 बैंपविवि.सं. एलईजी. बीसी. 75/ 09.07.005/2007-08	24 अप्रैल 2008	बैंकों द्वारा नियुक्त एजेंट
2.	आरबीआइ/2007-2008/163 बैंपविवि.एफएसडी. बीसी. 35/ 24.01.011/2007-08	19 अक्तूबर 2007	अनचाहे वाणिज्यिक संवाद - 'कॉल न करें' की राष्ट्रीय सूची (नेशनल डू नॉट कॉल रजिस्ट्री)
3.	आरबीआइ/2007-2008/78 बैंपविवि.एफएसडी. बीसी. 19/ 24.01.011/2007-08	3 जुलाई 2007	अनचाहे वाणिज्यिक संवाद - 'कॉल न करें' की राष्ट्रीय सूची (नेशनल डू नॉट कॉल रजिस्ट्री)
4.	आरबीआइ/2007-2008/32 बैंपविवि.एफएसडी. बीसी. 17/ 24.01.011/2007-08	2 जुलाई 2007	बैंकों के क्रेडिट कार्ड परिचालन पर मास्टर परिपत्र
5.	आरबीआइ/2005-06/211 बैंपविवि. एफएसडी. बीसी. सं. 49/ 24.01.011/2005-06	21 नवंबर 2005	बैंकों के क्रेडिट कार्ड परिचालन
6.	बैंपविवि.सं. एलईजी. बीसी. 104/09.07.007/2002-03	5 मई 2003	उधारदाताओं के लिए उचित व्यवहार संहिता पर दिशानिर्देश
7.	बैंपविवि.सं. एफएससी. बीसी. 120/ 24.01.011/2000-01	12 मई 2001	बैंकों का क्रेडिट कार्ड व्यवसाय