

ਆਰਬੀਆਈ/2007-08/32

ਡੀਬੀਓਡੀ. ਨੰ: ਐਫਐਸਡੀ. ਬੀਸੀ. 17 /24.01.011/2007-08

2 ਜੁਲਾਈ, 2007

11 ਆਸਾੜ 1929(ਸ਼ਕ)

ਸਾਰੇ ਅਨੁਸੂਚਿਤ ਵਪਾਰਕ ਬੈਂਕ/

ਗੈਰ ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤੀ ਕੰਪਨੀਆਂ(ਖੇਤਰੀ ਪੇਂਡੂ ਬੈਂਕਾਂ ਨੂੰ ਛੱਡਕੇ)

ਸ਼੍ਰੀਮਾਨ ਜੀ

ਬੈਂਕਾਂ ਦੇ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕਾਰਡ ਪਰਿਚਾਲਣ ਤੇ ਪ੍ਰਮੁੱਖ ਸਰਕੂਲਰ

ਕ੍ਰਿਪਾ ਕਰਕੇ ਤੁਸੀਂ ਬੈਂਕਾਂ ਦੇ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕਾਰਡ ਪਰਿਚਾਲਣ ਤੇ 1 ਜੁਲਾਈ, 2006 ਦਾ ਸਾਡਾ ਪ੍ਰਮੁੱਖ ਸਰਕੂਲਰ ਡੀਬੀਓਡੀ.ਐਫਐਸਡੀ. ਬੀਸੀ. 10/24.01.011/2006-07 ਦੇਖੋ ਜਿਸ ਵਿਚ 30 ਜੂਨ, 2006 ਤੱਕ ਬੈਂਕਾਂ ਨੂੰ ਜਾਰੀ ਕੀਤੀਆਂ ਗਈਆਂ ਹਦਾਇਤਾਂ/ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਨੂੰ ਸੰਕਲਿਤ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ। ਇਸ ਪ੍ਰਮੁੱਖ ਸਰਕੂਲ ਨੂੰ 30 ਜੂਨ, 2007 ਤੱਕ ਜਾਰੀ ਕੀਤੀਆਂ ਗਈਆਂ ਹਦਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਸ਼ਾਮਲ ਕਰਕੇ ਉਚਿੱਤ ਰੂਪ ਨਾਲ ਮਿਤੀਅੰਤ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ। ਇਹ ਪ੍ਰਮੁੱਖ ਸਰਕੂਲਰ ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਦੀ ਵੈਬਸਾਈਟ ([http: www.rbi.org.in](http://www.rbi.org.in)) ਤੇ ਵੀ ਉਪਲਬੱਧ ਕਰਵਾ ਦਿੱਤਾ ਗਿਆ ਹੈ। ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕਾਰਡ ਜਾਰੀ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਸਾਰੀ ਬੈਂਕਾਂ/ਗੈਰ ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤੀ ਕੰਪਨੀਆਂ ਨੂੰ ਇਨ੍ਹਾਂ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦਾ ਸਖ਼ਤਾਈ ਨਾਲ ਪਾਲਣ ਕਰਨਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।

ਹਿਤੁ,

(ਪੀ. ਵਿਜੈ ਭਾਸਕਰ)

ਮੁੱਖ ਮਹਾਂਪ੍ਰਬੰਧਕ

78385(P)

ਨੰ: 32

ਪ੍ਰਮੁੱਖ ਸਰਕੂਲਰ

ਬੈਂਕਾਂ ਦੇ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕਾਰਡ ਪਰਿਚਾਲਣ
(30 ਜੂਨ, 2007 ਤੱਕ ਮਿਤੀਅੰਤ)

ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ
ਬੈਂਕਿੰਗ ਪਰਿਚਾਲਣ ਅਤੇ ਵਿਕਾਸ ਵਿਭਾਗ
ਕੇਂਦਰੀ ਦਫ਼ਤਰ,
ਮੁੰਬਈ

ਤਤੱਕਰਾ

ਲੜੀ ਨੰ:	ਵੇਰਵਾ	ਪੰਨਾ ਨੰ:
1.	ਪ੍ਰਸਤਾਵਨਾ	
2.	ਕਾਰਡ ਜਾਰੀ ਕਰਨਾ	
3.	ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਅਤੇ ਹੋਰ ਕਰ	
4.	ਗਲਤ ਬਿਲ ਬਣਾਉਣਾ	
5.	ਡੀਐਸਏ/ਡੀਐਮਏ ਅਤੇ ਹੋਰ ਏਜੰਟਾਂ ਦਾ ਉਪਯੋਗ	
6.	ਗਾਹਕ ਅਧਿਕਾਰਾਂ ਦੀ ਸੁਰੱਖਿਆ	
7.	ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ	
8.	ਅੰਦਰੂਨੀ ਕੰਟਰੋਲ ਅਤੇ ਨਿਗਰਾਨੀ ਪ੍ਰਣਾਲੀ	
9.	ਧੋਖਾਦੇਹੀ ਤੇ ਕੰਟਰੋਲ	
10.	ਸਜ਼ਾ ਦੇਣ ਦਾ ਅਧਿਕਾਰ	
	ਅੰਤਿਕਾ	

ਬੈਂਕਾਂ ਦੇ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕਾਰਡ ਪਰਿਚਾਲਣ ਤੇ ਪ੍ਰਮੁੱਖ ਸਰਕੂਲਰ

ਉਦੇਸ਼

ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕਾਰਡ ਜਾਰੀ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਬੈਂਕਾਂ/ਗੈਰ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤੀ ਕੰਪਨੀਆਂ ਨੂੰ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕਾਰਡ ਵਪਾਰਦੇ ਲਈ ਨਿਯਮਾਂ/ਵਿਨਿਯਮਾਂ/ਮਾਨਕਾਂ/ਪ੍ਰਥਾਵਾਂ ਦਾ ਇਕ ਢਾਂਚਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨਾ ਅਤੇ ਇਹ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰਨਾ ਕਿ ਉਹ ਸਰਵੋਤਮ ਅੰਤਰਰਾਸ਼ਟਰੀ ਪ੍ਰਥਾਵਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਹਨ। ਆਪਣੇ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕਾਰਡ ਦਾ ਪਰਿਚਾਲਣ ਭਲੀ-ਭਾਂਤ, ਵਿਵੇਕਪੂਰਨ ਅਤੇ ਲਾਭਦਾਇਕ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਕਰਨਾ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰਨ ਲਈ ਬੈਂਕਾਂ ਨੂੰ ਉਚਿੱਤ ਸੁਰੱਖਿਆ ਉਪਾਅ ਅਤੇ ਹੇਠ-ਲਿਖੇ ਦਿਸ਼ਾ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਨੂੰ ਅਪਣਾਉਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।

ਵਰਗੀਕਰਣ

ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਜਾਰੀ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਸੰਵਿਧਾਨਕ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼।

ਪਿਛਲੇ ਸੰਚਿਤ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼

ਇਸ ਸਰਕੂਲਰ ਵਿਚ 1 ਜੁਲਾਈ, 2006 ਦੇ ਪਿਛਲੇ ਪ੍ਰਮੁੱਖ ਸਰਕੂਲਰ ਨੰ: ਡੀਬੀਓਡੀ.ਐਫਐਸ ਡੀ.ਬੀਸੀ.10/ 24.01./011/2006-07 ਵਿਚ ਸ਼ਾਮਲ ਹਦਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਮਿਤੀਅੰਤ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ।

ਪ੍ਰਸੰਗਿਕਤਾ ਦਾ ਦਾਇਰਾ

ਇਹ ਦਿਸ਼ਾ ਨਿਰਦੇਸ਼ ਉਨ੍ਹਾਂ ਸਾਰੇ ਅਨੁਸੂਚਿਤ ਵਪਾਰਕ ਬੈਂਕਾਂ(ਖੇਤਰੀ ਪੇਂਡੂ ਬੈਂਕਾਂ ਨੂੰ ਛੱਡ ਕੇ)/ਗੈਰ ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤੀ ਕੰਪਨੀਆਂ ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੁੰਦੇ ਹਨ ਜੋ ਪ੍ਰਤੱਖ ਜਾਂ ਆਪਣੀਆਂ ਸਹਾਇਕ ਕੰਪਨੀਆਂ ਜਾਂ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਦੁਆਰਾ ਸੰਚਾਲਿਤ ਸਬੰਧਤ ਕੰਪਨੀਆਂ ਦੇ ਮਾਧਿਅਮ ਨਾਲ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕਾਰਡ ਵਪਾਰ ਕਰਦੇ ਹਨ।

ਢਾਂਚਾ

1. ਪ੍ਰਸਤਾਵਨਾ
 - 1.1 ਪਿੱਠਭੂਮੀ
 - 1.2 ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕਾਰਡ ਦੀਆਂ ਮੂਲ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ਤਾਵਾਂ
 - 1.3 ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕਾਰਡ ਦੇ ਕਿਸਮ
 - 1.4 ਉਚਿੱਤ ਵਿਹਾਰ ਨਿਯਮਾਂਵਲੀ
2. ਕਾਰਡ ਜਾਰੀ ਕਰਨਾ
3. ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਅਤੇ ਹੋਰ ਕਰ
4. ਗਲਤ ਬਿਲ ਬਣਾਉਣਾ
5. ਡੀਐਸਏ/ਡੀਐਮਏ ਅਤੇ ਹੋਰ ਏਜੰਟਾਂ ਦਾ ਪ੍ਰਯੋਗ
6. ਗਾਹਕ-ਅਧਿਕਾਰਾਂ ਦੀ ਸੁਰੱਖਿਆ
 - 6.1 ਪ੍ਰਾਈਵੇਸੀ ਦਾ ਅਧਿਕਾਰ
 - 6.2 ਗਾਹਕ ਗੁਪਤਤਾ
 - 6.3 ਕਰਜ਼ ਵਸੂਲੀ ਦੀਆਂ ਉਚਿੱਤ ਪ੍ਰਥਾਵਾਂ

7. ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ
8. ਅੰਦਰਨੀ ਕੰਟਰੋਲ ਅਤੇ ਨਿਗਰਾਨੀ ਪ੍ਰਣਾਲੀ
9. ਧੋਖਾਢੇਹੀ ਤੇ ਕੰਟਰੋਲ
10. ਸਜ਼ਾ ਲਗਾਉਣ ਦਾ ਅਧਿਕਾਰ

ਅੰਤਿਕਾ

1.0 ਪ੍ਰਸਤਾਵਨਾ

1.1 ਪਿੱਠਭੂਮੀ

1.1.1 ਇਸ ਸਰਕੂਲਰ ਦਾ ਉਦੇਸ਼ ਹੈ ਬੈਂਕਾਂ/ਗੈਰ ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤੀ ਕੰਪਨੀਆਂ ਨੂੰ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕਾਰਡ ਪਰਿਚਾਲਣਾਂ ਅਤੇ ਆਪਣੇ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕਾਰਡ ਵਪਾਰ ਦੇ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਵਿਚ ਉਨ੍ਹਾਂ ਤੋਂ ਲੋੜੀਂਦੀਆਂ ਪ੍ਰਣਾਲੀਆਂ ਅਤੇ ਇਖਤਿਆਰਾਂ ਦੇ ਸਬੰਧ ਵਿਚ ਇਕੋ ਜਿਹਾ ਮਾਰਗ-ਦਰਸ਼ਨ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨਾ। ਇਸ ਵਿਚ ਉਨ੍ਹਾਂ ਸਰਵੋਤਮ ਪ੍ਰਥਾਵਾਂ ਨੂੰ ਵੀ ਨਿਰਧਾਰਿਤ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਪਾਉਣਾ ਬੈਂਕਾਂ/ਗੈਰ ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤੀ ਕੰਪਨੀਆਂ ਦਾ ਮਨੋਰਥ ਹੋਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।

1.1.2 ਇਹ ਅਨੁਭਵ ਰਿਹਾ ਹੈ ਕਿ ਬੈਂਕਾਂ ਦੇ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕਾਰਡ ਨਿਵੇਸ਼ ਸੂਚੀ ਦੀ ਗੁਣਵੱਤਾ ਉਸ ਮਾਹੌਲ ਨੂੰ ਅਮਲ ਵਿਚ ਲਿਆਉਂਦੀ ਹੈ ਜਿਸ ਵਿਚ ਉਹ ਕੰਮ ਕਰਦੇ ਹਨ। ਬਹੁਤ ਵਾਰ ਆਰਥਿਕ ਗਿਰਾਵਟ ਅਤੇ ਅਜਿਹੇ ਨਿਵੇਸ਼ ਸੂਚੀ ਦੀ ਗੁਣਵੱਤਾ ਵਿਚ ਗਿਰਾਵਟ ਵਿਚ ਸਿੱਧਾ ਸਬੰਧ ਹੁੰਦਾ ਹੈ। ਬੈਂਕਾਂ ਦੁਆਰਾ ਬਾਜ਼ਾਰ ਵਿਚ ਗਹਿਰੇ ਮੁਕਾਬਲੇ ਦੇ ਕਾਰਣ ਆਪਣੇ ਕਰਜ਼ ਹਾਮੀਦਾਰੀ ਮਾਨਦੰਡ ਅਤੇ ਖ਼ਤਰਾ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਮਾਨਕਾਂ ਨੂੰ ਨਰਮ ਕਰਨ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿਚ ਇਹ ਗਿਰਾਵਟ ਹੋਰ ਵੀ ਗੰਭੀਰ ਹੋ ਸਕਦੀ ਹੈ। ਇਸ ਲਈ ਬੈਂਕਾਂ ਦੇ ਲਈ ਇਹ ਜ਼ਰੂਰੀ ਹੈ ਕਿ ਉਹ ਜਿਸ ਬਾਜ਼ਾਰੀ ਮਾਹੌਲ ਵਿਚ ਆਪਣਾ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕਾਰਡ ਵਪਾਰ ਕਰਦੇ ਹਨ

ਉਸ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਖ਼ਤਰਿਆਂ ਦੇ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਲਈ ਵਿਵੇਕਪੂਰਣ ਨੀਤੀਆਂ ਅਤੇ ਪ੍ਰਥਾਵਾਂ ਬਣਾਈ ਰਖੋ।

1.1.3 ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕਾਰਡ ਪਰਿਚਾਲਣਾਂ ਨੂੰ ਬਿਹਤਰ ਸਮਝਣ ਦੀ ਦ੍ਰਿਸ਼ਟੀ ਤੋਂ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕਾਰਡ ਦੀਆਂ ਮੂਲ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ਤਾਵਾਂ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਪਰਿਚਾਲਣਾਂ ਨੂੰ ਹੇਠਾਂ ਉਪ-ਖੰਡਾਂ ਵਿਚ ਦਿੱਤਾ ਗਿਆ ਹੈ।

1.2 ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕਾਰਡ ਦੀਆਂ ਮੂਲ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ਤਾਵਾਂ

1.2.1 "ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕਾਰਡ" ਸ਼ਬਦ ਦਾ ਇਕਸਾਰ ਅਰਥ ਹੁੰਦਾ ਹੈ ਇਕ ਕਾਰਡਧਾਰਕ ਨੂੰ ਦਿੱਤਾ ਗਿਆ ਇਕ ਅਜਿਹਾ ਪਲਾਸਟਿਕ ਦਾ ਕਾਰਡ ਜਿਸ ਵਿਚ ਕਰਜ਼ ਸੀਮਾ ਹੁੰਦੀ ਹੈ ਅਤੇ ਜਿਸ ਦਾ ਉਪਯੋਗ ਕਰਜ਼ ਤੇ ਵਸਤੂਆਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਖ਼ਰੀਦਣ ਜਾਂ ਨਕਦ ਉਧਾਰ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਦੇ ਲਈ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ।

1.2.2 ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕਾਰਡ ਆਪਣੇ ਧਾਰਕਾਂ ਨੂੰ ਇਕ ਸਮੇਂ ਅੰਤਰਾਲ ਦੇ ਦੌਰਾਨ ਕੀਤੀਆਂ ਗਈਆਂ ਖ਼ਰੀਦਦਾਰੀਆਂ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਨ ਅਤੇ ਇਕ ਬਿਲਿੰਗ ਸਾਈਕਲ ਤੋਂ ਅਗਲੀ ਤੱਕ ਬਕਾਇਆ ਰਾਸ਼ੀ ਰਖਣ ਦੀ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਦੇਂਦੇ ਹਨ। ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕਾਰਡ ਤੇ ਕੀਤੀਆਂ ਗਈਆਂ ਖ਼ਰੀਦਦਾਰੀਆਂ ਇਕਸਾਰ ਕਰਜ਼ ਦੀ ਇਕ ਮੁਫਤ ਅਵੱਧੀ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਦੇਣਯੋਗ ਹੁੰਦੀਆਂ ਹਨ। ਇਸ ਅਵੱਧੀ ਦੇ ਦੌਰਾਨ ਕੋਈ ਵਿਆਜ ਜਾਂ ਵਿੱਤ ਕਰ ਲਗਾਇਆ ਨਹੀਂ ਜਾਂਦਾ ਹੈ। ਭੁਗਤਾਨ ਦੇਣਯੋਗ ਹੋਣ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਦੇਣਯੋਗ ਬਕਾਏ ਤੇ ਵਿਆਜ ਕਰਯੋਗ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ। ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕਾਰਡਧਾਰਕ ਸੰਪੂਰਣ ਦੇਣਯੋਗ ਰਾਸ਼ੀ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਕੇ ਉਸ ਵਿਆਜ ਨੂੰ ਬਚਾ ਸਕਦੇ ਹਨ ਜੋ ਫ਼ਜ਼ੂਲ ਹੀ ਕਰਯੋਗ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ। ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਉਨ੍ਹਾਂ ਕੋਲ

ਕੋਈ ਵੀ ਰਕਮ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਨ ਅਤੇ ਬਕਾਇਆ ਰਾਸ਼ੀ ਨੂੰ ਅਗੇ ਲੈ ਜਾਣ ਦਾ ਵਿਕਲਪ ਹੈ ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਕਿ ਉਹ ਰਕਮ ਘੱਟੋ ਘੱਟ ਦੇਣਯੋਗ ਰਾਸ਼ੀ ਤੋਂ ਜ਼ਿਆਦਾ ਹੈ।

1.2.3 ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕਾਰਡ ਯੋਜਨਾ ਵਿਚ ਆਮ ਤੌਰ ਤੇ ਹੇਠ-ਲਿਖੀਆਂ ਪਾਰਟੀਆਂ ਹੁੰਦੀਆਂ ਹਨ :

- ਕਾਰਡ ਧਾਰਕ - ਉਹ ਵਿਅਕਤੀ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਵਸਤੂਆਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੇ ਭੁਗਤਾਨ ਲਈ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕਾਰਡ ਦਾ ਪ੍ਰਯੋਗ ਕਰਨ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰੀ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਹਨ ;
- ਕਾਰਡ ਜਾਰੀ ਕਰਤਾ - ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕਾਰਡ ਜਾਰੀ ਕਰਨ ਵਾਲੀਆਂ ਸੰਸਥਾਵਾਂ ;
- ਵਪਾਰੀ - ਉਹ ਸੰਸਥਾਵਾਂ ਜੋ ਵਸਤੂਆਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੇ ਭੁਗਤਾਨ ਦੇ ਲਈ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕਾਰਡ ਸਵੀਕਾਰ ਕਰਨ ਦੇ ਲਈ ਸਹਿਮਤ ਹੁੰਦੇ ਹਨ ;
- ਵਪਾਰੀ ਗ੍ਰਹਿਣਕਰਤਾ - ਉਹ ਬੈਂਕ/ਗੈਰ ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤੀ ਸੰਸਥਾਵਾਂ ਜੋ ਵਪਾਰੀਆਂ ਦੇ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕਾਰਡ ਲੈਣਦੇ ਤੇ ਪ੍ਰਕ੍ਰਿਆ ਕਰਨ ਲਈ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਨਾਲ ਸਮਝੌਤਾ ਕਰਦੇ ਹਨ; ਅਤੇ
- ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕਾਰਡ ਐਸੋਸ਼ੀਏਸ਼ਨ - ਉਹ ਸੰਗਠਨ ਜੋ ਕਾਰਡ ਜਾਰੀਕਰਤਾਵਾਂ ਨੂੰ ਆਪਣੇ ਟ੍ਰੇਡਮਾਰਕ ਅਰਥਾਤ ਵੀਸਾ ਅਤੇ ਮਾਸਟਰਕਾਰਡ, ਦੇ ਅੰਤਰਗਤ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕਾਰਡ ਜਾਰੀ ਕਰਨ ਲਈ ਲਾਇਸੈਂਸ ਜਾਰੀ ਕਰਦੇ ਹਨ ਅਤੇ ਆਪਣੇ ਮੈਂਬਰਾਂ (ਅਰਥਾਤ ਕਾਰਡ ਜਾਰੀਕਰਤਾ ਅਤੇ ਵਪਾਰੀ ਗ੍ਰਹਿਣਕਰਤਾ) ਨੂੰ ਨਿਪਟਾਰਾ ਸੇਵਾਵਾਂ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਦੇ ਹਨ।

1.2.4 ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕਾਰਡ ਯੋਜਨਾਵਾਂ ਆਮ ਤੌਰ ਤੇ ਅੰਤਰਰਾਸ਼ਟਰੀ ਪੱਧਰ ਤੇ ਵੀ ਪਰਿਚਾਲਿਤ ਹੁੰਦੀਆਂ ਹਨ ਜਿਸਦਾ ਇਹ ਅਰਥ ਹੈ ਕਿ ਕਿਸੀ ਇਕ ਦੇਸ਼ ਦੇ ਕਾਰਡ ਜਾਰੀ ਕਰਤਾਵਾਂ ਦੇ ਕਾਰਡਧਾਰਕ ਹੋਰ ਦੇਸ਼ ਵਿਚ ਵਪਾਰੀਆਂ ਦੇ ਕਾਰੋਬਾਰ ਦੇ ਸਥਾਨ ਤੇ ਖਰੀਦਦਾਰੀ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ।

1.2.5 ਇਸ ਸਰਕੂਲਰ ਵਿਚ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕਾਰਡ ਯੋਜਨਾਵਾਂ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਬੈਂਕ (ਜਾਂ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀਆਂ ਸਹਾਇਕ ਕੰਪਨੀਆਂ ਜਾਂ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਕੰਟਰੋਲਰ ਅਧੀਨ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਕੰਪਨੀਆਂ) ਜਾਂ ਤਾਂ ਕਾਰਡ ਜਾਰੀਕਰਤਾ ਜਾਂ ਵਪਾਰੀ ਗ੍ਰਹਿਣਕਰਤਾ ਹੁੰਦੇ ਹਨ, ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਪਰਿਚਾਲਣਾਂ, ਖ਼ਤਰਿਆਂ ਅਤੇ ਕਿਫ਼ਾਇਤਾਂ ਤੇ ਟੀਚਾ ਕੇਂਦਰਿਤ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ।

1.3 ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕਾਰਡ ਦੇ ਕਿਸਮ

1.3.1 ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕਾਰਡ ਨੂੰ ਮੋਟੇ ਤੌਰ ਤੇ ਦੋ ਕਿਸਮਾਂ ਵਿਚ ਵਰਗੀਕ੍ਰਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ :

ਆਮ ਮਨੋਰਥ ਕਾਰਡ ਅਤੇ ਪ੍ਰਾਈਵੇਟ ਲੇਬਲ ਕਾਰਡ : ਪਹਿਲਾ ਕਾਰਡ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕਾਰਡ ਐਸੋਸੀਏਸ਼ਨਾਂ (ਵੀਸਾ ਅਤੇ ਮਾਸਟਰਕਾਰਡ) ਦੇ ਟ੍ਰੇਡਮਾਰਕ ਦੇ ਅੰਤਰਗਤ ਜਾਰੀ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ ਅਤੇ ਬਹੁਤ ਵਪਾਰੀਆਂ ਦੁਆਰਾ ਸਵੀਕਾਰ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਜਦੋਂਕਿ ਦੂਸਰਾ ਕੇਵਲ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਖੁਦਰਾ ਵਪਾਰੀਆਂ (ਉਦਾਹਰਣ. ਡਿਪਾਰਟਮੈਂਟਲ ਸਟੋਰ) ਦੁਆਰਾ ਸਵੀਕਾਰ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।

ਭਾਰਤ ਵਿਚ ਕਾਰਜਸ਼ੀਲ ਬੈਂਕ ਵਿਭਾਗੀ ਜਾਂ ਇਸ ਮਨੋਰਥ ਲਈ ਸ਼ੁਰੂ ਕੀਤੀ ਗਈ ਕਿਸੀ ਸਹਾਇਕ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਮਾਧਿਅਮ ਨਾਲ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕਾਰਡ ਦਾ ਵਪਾਰ ਸ਼ੁਰੂ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ।

ਉਹ ਅਜਿਹੇ ਕਿਸੀ ਹੋਰ ਬੈਂਕ ਨਾਲ ਗਠਬੰਧਨ ਦੀ ਵਿਵਸਥਾ ਕਰਕੇ ਘਰੇਲੂ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕਾਰਡ ਵਪਾਰ ਨੂੰ ਸ਼ਾਮਲ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ, ਜਿਸ ਦੇ ਕੋਲ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕਾਰਡ ਜਾਰੀ ਕਰਨ ਦੀ ਵਿਵਸਥਾ ਪਹਿਲਾਂ ਤੋਂ ਉਪਲਬਧ ਹੈ। ਸੁਤੰਤਰ ਜਾਂ ਹੋਰ ਬੈਂਕਾਂ ਨਾਲ ਗਠਬੰਧਨ ਦੀ ਵਿਵਸਥਾ ਕਰਕੇ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕਾਰਡ ਸ਼ੁਰੂ ਕਰਨ ਦੇ ਇੱਛੁਕ ਬੈਂਕਾਂ ਨੂੰ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਤੋਂ ਪੂਰਵ ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ ਲੈਣ ਦੀ ਜ਼ਰੂਰਤ ਨਹੀਂ ਹੈ। ਆਪਣੇ ਨਿਦੇਸ਼ਕ ਮੰਡਲਾਂ ਦੀ ਸਹਿਮਤੀ ਨਾਲ ਬੈਂਕ ਅਜਿਹਾ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ। ਫਿਰ ਵੀ, 100 ਕਰੋੜ ਰੁਪਏ ਅਤੇ ਉਸ ਨਾਲ ਜ਼ਿਆਦਾ ਕਾਰੋਬਾਰੀ ਸੰਪੱਤੀ ਰੱਖਣ ਵਾਲੇ ਬੈਂਕ ਹੀ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕਾਰਡ ਦਾ ਵਪਾਰ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ। ਫਿਰ ਵੀ ਪ੍ਰਥਮ ਸਹਾਇਕ ਕੰਪਨੀਆਂ ਸਥਾਪਤ ਕਰਕੇ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕਾਰਡ ਦਾ ਵਪਾਰ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਬੈਂਕਾਂ ਨੂੰ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਦੀ ਪੂਰਵ ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ ਲੈਣੀ ਹੋਵੇਗੀ। ਆਪਣੇ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕਾਰਡ ਦੇ ਪਰਿਚਾਲਣ ਨੂੰ ਤਲੀਭਾਂਤ, ਵਿਵੇਕਪੂਰਣ ਅਤੇ ਲਾਭਦਾਇਕ ਢੰਗ ਨਾਲ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰਨ ਦੇ ਲਈ ਬੈਂਕਾਂ ਨੂੰ ਉਚਿੱਤ ਸੁਰੱਖਿਆ ਉਪਾਅ ਇਸ ਸਰਕੂਲਰ ਵਿਚ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਨੂੰ ਅਪਣਾਉਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।

1.3.2 ਭਾਰਤ ਵਿਚ ਕਾਰਜਸ਼ੀਲ ਜ਼ਿਆਦਾਤਰ ਕਾਰਡ ਜਾਰੀਕਰਤਾ ਬੈਂਕ ਆਮ ਮਨੋਰਥ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕਾਰਡ ਦਿੰਦੇ ਹਨ। ਇਨ੍ਹਾਂ ਕਾਰਡਾਂ ਨੂੰ ਬੈਂਕਾਂ ਦੁਆਰਾ ਹਰੇਕ ਕਾਰਡ ਤੇ ਦਰਸਾਈਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਅਤੇ ਆਮਦਨ ਪਾਤਰਤਾ ਮਾਨਦੰਡਾਂ ਵਿਚ ਭਿੰਨਤਾ ਨੂੰ ਦਰਸਾਉਣ ਲਈ ਪਲੈਟੀਨਮ, ਗੋਲਡ ਜਾਂ ਕਲਾਸਿਕ ਦੇ ਰੂਪ ਵਿਚ ਵਰਗੀਕ੍ਰਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ। ਕਾਰਡ ਧਾਰਕ ਦੀ ਬੇਨਤੀ ਤੇ ਬੈਂਕ ਕਿਸੀ ਦੂਸਰੇ ਵਿਅਕਤੀ ਨੂੰ ਜੋ ਆਮ ਕਾਰਡਧਾਰਕ ਦੇ ਪਰਿਵਾਰ ਦਾ ਨੇੜਲਾ ਮੈਂਬਰ ਹੁੰਦਾ ਹੈ ਇਕ ਅਨੁਪੂਰਕ ਕਾਰਡ (ਜਿਸ ਨੂੰ "ਐਡ-ਆਨ ਕਾਰਡ" ਵੀ ਕਹਿੰਦੇ ਹਨ) ਜਾਰੀ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ।

1.3.3 ਬੈਂਕਾਂ ਦੁਆਰਾ ਅਜਿਹਾ ਬਹੁਤ ਵਾਰ ਹੁੰਦਾ ਹੈ ਕਿ ਉਹ ਵਪਾਰਕ ਨਿਗਮਾਂ ਜਾਂ ਗੈਰ ਲਾਭਕਾਰੀ ਸੰਗਠਨਾਂ (ਉਦਾ. ਧਾਰਮਿਕ ਜਾਂ ਵਪਾਰਕ ਨਿਗਮਾਂ) ਦੇ ਨਾਲ ਭਾਗੀਦਾਰੀ ਕਰ ਕੇ-ਬ੍ਰਾਂਡਿਡ ਕਾਰਡ ਜਾਰੀ ਕਰਦੇ ਹਨ। ਫਿਰ ਵੀ, ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਲਈ ਇਹ ਜ਼ਰੂਰੀ ਹੈ ਕਿ ਉਹ ਉਕਤ ਬੈਂਕਿੰਗ ਸੰਸਥਾਵਾਂ ਸਬੰਧ ਉਚਿੱਤ ਸਾਵਧਾਨੀ ਵਰਤਣ ਤਾਂਕਿ ਅਜਿਹੀ ਵਿਵਸਥਾ ਵਿਚ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਪ੍ਰਤੀ ਜੋ ਪ੍ਰਤਿਸ਼ਠਤਾ ਸਬੰਧੀ ਖ਼ਤਰਨਾਕ ਹੁੰਦੀ ਹੈ ਉਸ ਨਾਲ ਉਹ ਆਪਣੇ ਆਪ ਨੂੰ ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਰੱਖ ਸਕਣ।

1.3.4 ਬੈਂਕ ਆਪਣੇ ਕਾਰਪੋਰੇਟ ਗਾਹਕਾਂ ਦੇ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਨੂੰ ਕਾਰਪੋਰੇਟ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕਾਰਡ ਵੀ ਜਾਰੀ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ।

1.3.5 ਉਪਰ ਲਿਖੇ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕਾਰਡ ਦੀਆਂ ਕਿਸਮਾਂ ਦ੍ਰਿਸ਼ਟਾਂਤਕ ਹਨ ਵਿਆਪਕ ਨਹੀਂ ਹਨ। ਗਾਹਕਾਂ ਦੀਆਂ ਜ਼ਰੂਰਤਾਂ ਨੂੰ ਪੂਰਨ ਕਰਨ ਲਈ ਅਤੇ ਬਾਜ਼ਾਰ ਦੀਆਂ ਪਰਿਸਥਿਤੀਆਂ ਵਿਚ ਹੋਏ ਪਰਿਵਰਤਨਾਂ ਨੂੰ ਦੇਖਦੇ ਹੋਏ ਬੈਂਕ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ ਤੇ ਨਵੇਂ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕਾਰਡ ਉਤਪਾਦਨ ਸ਼ੁਰੂ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ।

1.4 ਉਚਿੱਤ ਵਿਹਾਰ ਨਿਯਮਾਂਵਲੀ

ਹਰੇਕ ਬੈਂਕ ਨੂੰ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕਾਰਡ ਪਰਿਚਾਲਣਾਂ ਦੇ ਲਈ ਇਕ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ੀ ਨੀਤੀ ਅਤੇ ਉਚਿੱਤ ਵਿਹਾਰ ਨਿਯਮਾਂਵਲੀ ਜ਼ਰੂਰੀ ਅਪਣਾਉਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ। ਮਾਰਚ, 2005 ਵਿਚ, ਭਾਰਤੀ ਬੈਂਕ ਸੰਘ (ਆਈਬੀਏ) ਨੇ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕਾਰਡ ਪਰਿਚਾਲਣਾਂ ਲਈ ਇਕ ਉਚਿੱਤ ਵਿਹਾਰ ਨਿਯਮਾਂਵਲੀ ਜਾਰੀ ਕੀਤੀ ਸੀ ਜਿਸ ਨੂੰ ਬੈਂਕ/ਗੈਰ ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤੀ ਕੰਪਨੀਆਂ ਨੂੰ ਅਪਣਾਉਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ। ਬੈਂਕ ਉਚਿੱਤ ਵਿਹਾਰ ਨਿਯਮਾਂਵਲੀ ਵਿਚ ਇਸ ਪ੍ਰਮੁੱਖ ਸਰਕੂਲਰ ਵਿਚ ਸ਼ਾਮਲ ਸੰਗਤ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼

ਘੱਟੋ ਘੱਟ ਰੂਪ ਵਿਚ ਸ਼ਾਮਲ ਕਰਨ। ਬੈਂਕਾਂ/ਗੈਰ ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤੀ ਕੰਪਨੀਆਂ ਨੂੰ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਕਿ ਉਹ ਇਸ ਪ੍ਰਮੁੱਖ ਸਰਕੂਲਰ ਦੇ ਤਤੱਕਰੇ ਨੂੰ ਆਪਣੇ ਵੈਬਸਾਈਟ ਸਮੇਤ ਹੋਰ ਪ੍ਰਚਾਰ ਮਾਧਿਅਮਾਂ ਰਾਹੀਂ ਵਿਆਪਕ ਤੌਰ ਤੇ ਪ੍ਰਸਾਰਿਤ ਕਰਨ।

2. ਕਾਰਡ ਜਾਰੀ ਕਰਨਾ

- ੳ) ਬੈਂਕ/ਗੈਰ ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤੀ ਕੰਪਨੀਆਂ, ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਤੌਰ ਤੇ ਵਿਦਿਆਰਥੀਆਂ ਅਤੇ ਅਜਿਹੇ ਹੋਰ ਵਿਕਅਤੀਆਂ ਨੂੰ ਕਾਰਡ ਜਾਰੀ ਕਰਦੇ ਸਮੇਂ ਕਰਜ਼ ਖ਼ਤਰੇ ਦਾ ਨਿਰਧਾਰਣ ਸੁਤੰਤਰ ਰੂਪ ਨਾਲ ਕਰੇ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਸੁਤੰਤਰ ਵਿੱਤੀ ਸਾਧਨ ਨਹੀਂ ਹਨ। ਐਡ-ਆਨ ਕਾਰਡ ਅਰਥਾਤ ਅਜਿਹੇ ਕਾਰਡ ਜੋ ਮੁੱਖ ਕਾਰਡ ਦੇ ਸਹਾਇਕ ਹਨ, ਇਸ ਸਵੈ-ਸਪੱਸ਼ਟ ਸ਼ਰਤ ਤੇ ਜਾਰੀ ਕੀਤੇ ਜਾ ਸਕਦੇ ਹਨ ਕਿ ਦੇਣਦਾਰੀ ਮੁੱਖ ਕਾਰਡਧਾਰਕ ਦੀ ਹੋਵੇਗੀ।
- ਅ) ਕਿਉਂਕਿ ਕਈ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕਾਰਡ ਰੱਖਣ ਨਾਲ ਕਿਸੀ ਵੀ ਉਪਭੋਗਤਾ ਦੇ ਲਈ ਉਪਲਬੱਧ ਕੁਲ ਕਰਜ਼ ਵਿਚ ਵਾਧਾ ਹੁੰਦੀ ਹੈ, ਇਸ ਲਈ ਬੈਂਕਾਂ/ਗੈਰ ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤੀ ਕੰਪਨੀਆਂ ਨੂੰ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਕਿ ਉਹ ਕਾਰਡਧਾਰਕ ਦੁਆਰਾ ਖ਼ੁਦ ਕੀਤੀ ਗਈ ਘੋਸ਼ਣਾ/ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਕਰਜ਼ ਸੂਚਨਾ ਦੇ ਆਧਾਰ ਤੇ ਹੋਰ ਬੈਂਕਾਂ ਨਾਲ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕੀਤੀ ਜਾ ਰਹੀ ਕਰਜ਼-ਸੀਮਾਵਾਂ ਨੂੰ ਧਿਆਨ ਵਿਚ ਰੱਖਦੇ ਹੋਏ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕਾਰਡ ਦੇ ਗਾਹਕ ਦੇ ਲਈ ਕਰਜ਼-ਸੀਮਾ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰਨ।
- ੲ) ਕਾਰਡ ਜਾਰੀ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਬੈਂਕ/ਗੈਰ ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤੀ ਕੰਪਨੀਆਂ "ਆਪਣੇ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਜਾਣੇ" (ਕੇਵਾਈਸੀ) ਸਬੰਧੀ ਸਾਰੀਆਂ ਜ਼ਰੂਰਤ ਪੂਰੀਆਂ ਕਰਨ ਦੇ ਲਈ ਉਨ੍ਹਾਂ

ਸਥਿਤੀਆਂ ਸਹਿਤ ਜਿੱਥੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਵਲੋਂ ਡੀਐਸਏ/ਡੀਐਮਏ ਜਾਂ ਹੋਰ ਏਜੰਟ ਵਪਾਰ ਦੀ ਮੰਗ ਕਰਦੇ ਹਨ, ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਹੋਣਗੀਆਂ।

- ਸ) ਕਾਰਡ ਜਾਰੀ ਕਰਦੇ ਸਮੇਂ, ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕਾਰਡ ਦੇ ਜਾਰੀ ਕਰਨ ਅਤੇ ਉਪਯੋਗ ਕਰਜ਼ ਦੀਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਸਪੱਸ਼ਟ ਅਤੇ ਸਰਲ ਭਾਸ਼ਾ (ਪ੍ਰਾਥਮਿਕਤਾ : ਅੰਗਰੇਜ਼ੀ, ਹਿੰਦੀ ਜਾਂ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ) ਵਿਚ ਕਾਰਡ ਦੇ ਉਪਯੋਗਕਰਤਾ ਦੇ ਲਈ ਸਮਝਣਯੋਗ ਰੂਪ ਵਿਚ ਦਰਸਾਈਆਂ ਜਾਣੀਆਂ ਚਾਹੀਦੀਆਂ ਹਨ। ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੇ ਮਾਨਕ ਸੈਟ ਦੇ ਰੂਪ ਵਿਚ ਨਾਮਜ਼ਦ ਜ਼ਿਆਦਾ ਤੋਂ ਜ਼ਿਆਦਾ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਸ਼ਰਤਾਂ (ਐਮਆਈਟੀਸੀ), ਜੋ ਅਨੁਲੱਗ ਵਿਚ ਦਿੱਤੀਆਂ ਗਈਆਂ ਹਨ, ਦੇ ਵੱਲ ਸੰਭਾਵਤ ਗਾਹਕ/ਗਾਹਕਾਂ ਦਾ ਸਾਰੇ ਪੱਧਰਾਂ ਤੇ ਅਰਥਾਤ ਲੈਂਦੇਦੇ ਦੇ ਦੌਰਾਨ, ਪ੍ਰਤੀਬੇਨਤੀ ਕਰਦੇ ਸਮੇਂ, ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ ਦੇ ਪੱਧਰ (ਸਵਾਗਤ ਕਿਟ) ਤੇ ਅਤੇ ਬਾਅਦ ਦੇ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਪੱਤਰ-ਵਿਹਾਰ ਆਦਿ ਵਿਚ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਰੂਪ ਨਾਲ ਧਿਆਨ ਆਕ੍ਰਿਸ਼ਤ ਕਰਨਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦਾ ਇਸ਼ਤਿਹਾਰ ਦਿਤਾ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ/ਵੱਖਰੇ ਤੌਰ ਤੇ ਭੇਜਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।

3. ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਅਤੇ ਹੋਰ ਕਰ

ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕਾਰਡ ਦੇਣਦਾਰੀਆਂ ਗੈਰ ਪ੍ਰਾਥਮਿਕਤਾ ਪ੍ਰਾਪਤ ਖੇਤਰ ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਕਰਜ਼ ਦੇ ਰੂਪ ਦੀ ਹੁੰਦੀਆਂ ਹਨ, ਇਸ ਲਈ ਬੈਂਕਾਂ ਦੇ ਕੋਲ ਆਪਣੀ ਬੈਂਚਮਾਰਕ ਮੂਲ ਉਧਾਰ ਦਰ ਦਾ ਸੰਦਰਭ ਲਏ ਬਿਨਾਂ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਮਾਤਰਾ ਨੂੰ ਧਿਆਨ ਵਿਚ ਲਏ ਬਿਨਾਂ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕਾਰਡ ਦੇਣਦਾਰਾਂ ਤੇ ਵਿਆਜ ਦੀ ਦਰ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰਨ ਦੀ ਸੁਤੰਤਰਤਾ ਹੈ। ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ

ਬੈਂਕਾਂ/ਗੈਰ ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤੀ ਕੰਪਨੀਆਂ ਨੂੰ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕਾਰਡਾਂ ਤੇ ਲਾਗੂ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਅਤੇ ਹੋਰ ਕਰਾਂ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਹੇਠ-ਲਿਖੇ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦਾ ਪਾਲਣ ਕਰਨਾ ਹੋਵੇਗਾ।

ੳ) ਕਾਰਡ ਜਾਰੀਕਰਤਾਵਾਂ ਨੂੰ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਕਿ ਉਹ ਕਾਰਡ ਉਤਪਾਦਾਂ ਤੇ ਸਾਲਾਨਾ ਆਧਾਰ ਤੇ ਪ੍ਰਤੀਸ਼ਤ ਦਰਾਂ (ਏਪੀਆਰ) ਉਜਾਗਰ ਕਰਨ (ਫੁਟਕਰ ਖਰੀਦ ਅਤੇ ਨਕਦੀ ਪੇਸ਼ਗੀ ਦੇ ਲਈ ਵੱਖ ਵੱਖ, ਜੇਕਰ ਦਰਾਂ ਭਿੰਨ ਹੋਣ)। ਬਿਹਤਰ ਸਮਝ ਦੇ ਲਈ ਏਪੀਆਰ ਦੀ ਗਣਨਾ-ਢੰਗ ਦੇ ਕੁਝ ਉਦਾਹਰਣਾਂ ਦੇ ਨਾਲ ਦਿੱਤੀ ਜਾਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ। ਕਰ ਸਹਿਤ ਏਪੀਆਰ ਅਤੇ ਸਾਲਾਨਾ ਫੀਸ ਨੂੰ ਇਕਸਾਰ ਮਹੱਤਵ ਦੇਂਦੇ ਹੋਏ ਦਰਸਾਇਆ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ। ਦੇਰੀ ਨਾਲ ਭੁਗਤਾਨ ਦੇ ਕਰ, ਅਜਿਹੇ ਕਰਾਂ ਦੀ ਗਣਨਾ ਦੇ ਢੰਗ ਅਤੇ ਦਿਨਾਂ ਦੀ ਸੰਖਿਆ ਸਹਿਤ ਪ੍ਰਮੁੱਖ ਰੂਪ ਨਾਲ ਦਰਸਾਏ ਜਾਣੇ ਚਾਹੀਦੇ ਹਨ। ਉਹ ਤਰੀਕਾ ਜਿਸ ਨਾਲ ਭੁਗਤਾਨ ਨਾ ਕੀਤੀ ਗਈ ਬਕਾਇਆ ਰਾਸ਼ੀ ਵਿਆਜ ਦੇ ਪਰਿਕਲਨ ਦੇ ਲਈ ਸ਼ਾਮਲ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ, ਸਾਰੇ ਮਾਸਕ ਵੇਰਵਿਆਂ ਵਿਚ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਰੂਪ ਨਾਲ ਪ੍ਰਮੁੱਖਤਾ ਦੇ ਨਾਲ ਦਰਸਾਇਆ ਜਾਵੇ। ਉਸ ਸਥਿਤੀ ਵਿਚ ਵੀ ਜਿਥੇ ਕਾਰਡ ਨੂੰ ਵਾਜ਼ਬ ਰਖਣ ਦੇ ਲਈ ਦਰਸਾਈ ਘੱਟੋ ਘੱਟ ਰਾਸ਼ੀ ਅਦਾ ਕਰ ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਹੈ, ਇਹ ਮੋਟੇ ਅੱਖਰਾਂ ਵਿਚ ਦਰਸਾਇਆ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਕਿ ਭੁਗਤਾਨ ਦੇ ਲਈ ਨਿਯਤ ਮਿਤੀ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਦੇਲਯੋਗ ਰਾਸ਼ੀ ਤੇ ਵਿਆਜ ਲਗਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ। ਮਾਸਕ ਵੇਰਵੇ ਵਿਚ ਦਿਖਾਉਣ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਇਨ੍ਹਾਂ ਪਹਿਲੂਆਂ ਨੂੰ ਸਵਾਗਤ ਕਿਟ ਵਿਚ ਵੀ ਦਰਸਾਇਆ ਜਾਵੇ। ਸਾਰੇ ਮਾਸਕ ਵੇਰਵਿਆਂ ਵਿਚ ਇਸ ਮਨੋਰਥ ਦਾ ਨੋਟਿਸ ਪ੍ਰਮੁੱਖ ਰੂਪ ਵਿਚ ਦਰਸਾਇਆ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਕਿ "ਹਰੇਕ ਮਹੀਨੇ ਵਿਚ ਸਿਰਫ ਘੱਟੋ ਘੱਟ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਨ ਦੇ ਨਤੀਜੇ ਵਜੋਂ ਚੁਕਾਉਣਯੋਗ --- ਸਾਲਾਂ ਤੱਕ ਖਿੱਚ ਜਾਵੇਗੀ ਜਿਸ ਨਾਲ ਤੁਹਾਡੀ ਬਕਾਇਆ ਉਧਾਰ ਰਾਸ਼ੀ ਤੇ ਵਿਆਜ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਨਾ

ਹੋਵੇਗਾ" ਤਾਂਕਿ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਕੇਵਲ ਦੇਣਯੋਗ ਘੱਟੋ ਘੱਟ ਰਾਸ਼ੀ ਅਦਾ ਕਰਨ ਵਿਚ ਹੋਣ ਵਾਲੇ ਖ਼ਤਰਿਆਂ ਸਬੰਧੀ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕੇ।

- ੲ) ਬੈਂਕਾਂ/ਗੈਰ ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤੀ ਕੰਪਨੀਆਂ ਨੂੰ ਅਜਿਹਾ ਕੋਈ ਕਰ ਨਹੀਂ ਲਗਾਉਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਜੋ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕਾਰਡ ਧਾਰਕ ਨੂੰ, ਸਬੰਧਿਤ ਕਾਰਡ ਜਾਰੀ ਕਰਦੇ ਸਮੇਂ ਅਤੇ ਉਸਦੀ ਸਹਿਮਤੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਦੇ ਸਮੇਂ ਸਵੈ-ਸਪੱਸ਼ਟ ਰੂਪ ਨਾਲ ਦਰਸਾਇਆ ਨਹੀਂ ਗਿਆ ਹੋਵੇ। ਫਿਰ ਵੀ, ਇਹ ਸੇਵਾ ਕਰ ਆਦਿ ਵਰਗੇ ਕਰਾਂ ਦੇ ਲਈ ਲਾਗੂ ਨਹੀਂ ਹੋਵੇਗਾ ਜੋ ਸਰਕਾਰ ਜਾਂ ਕਿਸੀ ਹੋਰ ਸੰਵਿਧਾਨਕ ਅਧਿਕਾਰਪ੍ਰਾਪਤ ਦੁਆਰਾ ਬਾਅਦ ਵਿਚ ਲਗਾਏ ਜਾਣਗੇ।
- ਸ) ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕਾਰਡ ਦੀਆਂ ਦੇਣਯੋਗ ਰਾਸ਼ੀਆਂ ਦੇ ਭੁਗਤਾਨ ਦੀਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ, ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਵਿਚ ਘੱਟੋ ਘੱਟ ਅਦਾਇਗੀ ਦੀ ਦੇਣਯੋਗ ਰਾਸ਼ੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹੈ, ਦਰਸਾਈਆਂ ਜਾਣ ਤਾਂਕਿ ਇਹ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕੇ ਕਿ ਕੋਈ ਕਰਜ਼ਾਤਮਕ ਪਰਿਸ਼ੋਧਨ ਨਹੀਂ ਹੈ।
- ਹ) ਕਰਾਂ ਵਿਚ (ਵਿਆਜ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ) ਪਰਿਵਰਤਨ ਘੱਟ ਤੋਂ ਘੱਟ ਇਕ ਮਹੀਨੇ ਦਾ ਨੋਟਿਸ ਦੇ ਕੇ ਕੇਵਲ ਸੰਭਾਵੀ ਪ੍ਰਭਾਵ ਨਾਲ ਕੀਤੇ ਜਾਣੇ ਚਾਹੀਦੇ ਹਨ। ਜੇਕਰ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕਾਰਡਧਾਰਕ ਆਪਣਾ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕਾਰਡ ਇਸ ਕਾਰਨ ਨਾਲ ਛੱਡਣਾ ਚਾਹੁੰਦਾ ਹੋਵੇ ਕਿ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕਾਰਡ ਕਰਾਂ ਵਿਚ ਕੀਤਾ ਕੋਈ ਪਰਿਵਰਤਨ ਉਸ ਨੂੰ ਹਾਨੀਕਾਰਕ ਹੈ ਤਾਂ ਅਜਿਹੀ ਸਮਾਪਤੀ ਦੇ ਲਈ ਉਸ ਤੋਂ ਕੋਈ ਵਾਧੂ ਕਰ ਲਏ ਬਿਨਾਂ ਕਾਰਡ ਸਮਾਪਤੀ ਦੀ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇ।

4. ਗਲਤ ਬਿਲ ਬਣਾਉਣਾ

- ੳ) ਕਾਰਡ ਜਾਰੀ ਕਰਨੇ ਵਾਲੇ ਬੈਂਕ/ਗੈਰ ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤੀ ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ ਇਹ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰਨਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਕਿ ਗਲਤ ਬਿਲ ਬਣਾਕੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਜਾਰੀ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇ। ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਗਾਹਕ ਕਿਸੀ ਬਿਲ ਦਾ ਵਿਰੋਧ ਕਰਦਾ ਹੈ ਤਾਂ ਬੈਂਕ/ਗੈਰ ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤੀ ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ ਉਸ ਦਾ ਸਪੱਸ਼ਟੀਕਰਨ ਦੇਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਜੇਕਰ ਜ਼ਰੂਰੀ ਹੋਵੇ ਤਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਆਪਸੀ ਨਿਵਾਰਣ ਦੀ ਭਾਵਨਾ ਨਾਲ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਵੱਧ ਤੋਂ ਵੱਧ ਸਠ ਦਿਨ ਦੇ ਸਮੇਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ੀ ਸਬੂਤ ਦੇਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।
- ਅ) ਦੇਰੀ ਨਾਲ ਦਿੱਤੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਬਿਲਾਂ ਦੀ ਵਾਰ-ਵਾਰ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਣ ਵਾਲੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਤੋਂ ਬਚਣ ਲਈ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕਾਰਡ ਜਾਰੀ ਕਰਨ ਵਾਲਾ ਬੈਂਕ/ਗੈਰ ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤੀ ਕੰਪਨੀ ਬਿਲਾਂ ਅਤੇ ਖ਼ਾਤਿਆਂ ਦੇ ਵੇਰਵਿਆਂ ਨੂੰ ਓਨਲਾਈਨ ਉਪਲਬੱਧ ਕਰਵਾਉਣ ਤੇ ਵਿਚਾਰ ਕਰ ਸਕਦੀ ਹੈ, ਜਿਸ ਵਿਚ ਇਸ ਪ੍ਰਯੋਜਨ ਦੇ ਲਈ ਸਮੂਚੀ ਸੁਰੱਖਿਆ ਦਾ ਪ੍ਰਾਵੱਧਾਨ ਹੋਵੇ।

5. ਡੀਐਸਏ/ਡੀਐਮਏ ਅਤੇ ਹੋਰ ਏਜੰਟਾਂ ਦਾ ਉਪਯੋਗ

- ੳ) ਬੈਂਕ/ਗੈਰ ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤੀ ਕੰਪਨੀ ਜਦੋਂ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕਾਰਡ ਦੇ ਵੱਖ ਵੱਖ ਪਰਿਚਾਲਣਾਂ ਨੂੰ ਬਾਹਰੀ ਸ੍ਰੋਤਾਂ ਨਾਲ (ਆਊਟਸੋਰਸ) ਕਰਵਾਉਂਦੇ ਹਨ, ਉਦੋਂ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਇਸ ਦੀ ਵੱਧ ਤੋਂ ਵੱਧ ਸਾਵੱਧਾਨੀ ਵਰਤਣੀ ਹੋਵੇਗੀ ਕਿ ਅਜਿਹੀ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਵਾਲਿਆਂ ਦੀ ਨਿਯੁਕਤੀ ਨਾਲ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਦੀ ਗੁਣਵੱਤਾ ਅਤੇ ਬੈਂਕ/ਗੈਰ ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤੀ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਕਰਜ਼, ਚਲਨਿਧੀ ਅਤੇ ਪਰਿਚਾਲਨਗਤ ਖ਼ਤਰਿਆਂ ਦੇ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਦੀ ਸਮਰੱਥਾ ਤੇ ਉਲਟ ਅਸਰ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦਾ ਹੈ। ਉਕਤ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਨ

ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਦੀ ਚੋਣ ਵਿਚ ਬੈਂਕ/ਗੈਰ ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤੀ ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ ਗਾਹਕਾਂ ਦੇ ਲੇਖਿਆਂ ਦੀ ਗੁਪਤਤਾ, ਗਾਹਕ ਦੀ ਨਿੱਜਤਾ ਦਾ ਸਨਮਾਨ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰਨ ਦੀ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ ਵਸੂਲੀ ਵਿਚ ਉਚਿੱਤ ਪ੍ਰਣਾਲੀਆਂ ਦਾ ਪਾਲਣ ਕਰਨ ਦੀ ਜ਼ਰੂਰਤ ਨੂੰ ਆਧਾਰ ਬਣਾਉਣਾ ਹੋਵੇਗਾ।

ਅ) ਭਾਰਤੀ ਬੈਂਕ ਸੰਘ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਤੱਖ ਵਿੱਕਰੀ ਏਜੰਟਾਂ (ਡੀਐਸਏ) ਦੇ ਲਈ ਤਿਆਰ ਕੀਤੀ ਗਈ ਆਚਰਣ ਨਿਯਮਾਂਵਲੀ ਦਾ ਉਪਯੋਗ ਬੈਂਕ/ਗੈਰ ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤੀ ਕੰਪਨੀ ਉਕਤ ਮਨੋਰਥ ਲਈ ਆਪਣੀਆਂ ਨਿਯਮਾਂਵਲੀਆਂ ਤਿਆਰ ਕਰਨ ਦੇ ਲਈ ਕਰ ਸਕਦੀ ਹੈ। ਬੈਂਕਾਂ/ਗੈਰ ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤੀ ਕੰਪਨੀਆਂ ਨੂੰ ਇਹ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰਨਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਕਿ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੇ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਡੀਐਸਏ ਨੂੰ ਆਪਣੇ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕਾਰਡ ਉਤਪਾਦਾਂ ਦੇ ਵਿਪਲਨ ਕਾਰਜ ਵਿਚ ਲਗਾਇਆ ਹੈ ਉਹ ਬੈਂਕ/ਗੈਰ ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤੀ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕਾਰਡ ਪਰਿਚਾਲਣਾਂ ਦੀ ਉਸ ਆਚਰਣ ਨਿਯਮਾਂਵਲੀ ਦਾ ਸਖਤਾਈ ਨਾਲ ਪਾਲਣ ਕਰਦੇ ਹਨ ਜੋ ਸਬੰਧਤ ਬੈਂਕ/ਗੈਰ ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤੀ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈਬਸਾਈਟ ਤੇ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕੀਤੀ ਜਾਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ ਅਤੇ ਕਿਸੀ ਵੀ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕਾਰਡ ਧਾਰਕ ਨੂੰ ਆਸਾਨੀ ਨਾਲ ਉਪਲਬੱਧ ਹੋਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ।

ੲ) ਬੈਂਕ/ਗੈਰ ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤੀ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਕੋਲ ਅੰਨ੍ਹੇਵਾਹ ਪੜਤਾਲ ਅਤੇ ਗੁਪਤ ਖ਼ਰੀਦ (ਮਿਸਟਰੀ ਸ਼ਾਪਿੰਗ) ਦੀ ਇਕ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਹੋਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ ਤਾਂਕਿ ਉਹ ਇਹ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰ ਸਕਣ ਕਿ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਏਜੰਟਾਂ ਨੂੰ ਉਚਿੱਤ ਰੂਪ ਨਾਲ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਹੈ ਅਤੇ ਸਾਵੱਧਾਨੀ ਅਤੇ ਧਿਆਨ ਨਾਲ ਆਪਣੀਆਂ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀਆਂ ਨਿਭਾਉਣ ਦੀ ਸਿਖਲਾਈ ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਹੈ, ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਕਰਕੇ ਇਨ੍ਹਾਂ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਵਿਚ ਸ਼ਾਮਲ ਪਹਿਲੂਆਂ ਦੇ ਸਬੰਧੀ, ਜਿਵੇਂ ਗਾਹਕ ਬਣਾਉਣਾ, ਕੱਲ ਕਰਨ ਦਾ

ਸਮਾਂ, ਗਾਹਕ ਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦਾ ਰਹੱਸ, ਉਤਪਾਦ ਦੇਣ ਸਮੇਂ ਸਹੀ ਸ਼ਰਤਾਂ ਸੂਚਿਤ ਕਰਨਾ।

6. ਗਾਹਕ ਅਧਿਕਾਰਾਂ ਦੀ ਸੰਭਾਲ

ਗਾਹਕਾਂ ਦੇ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕਾਰਡ ਪਰਿਚਾਲਨ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਅਧਿਕਾਰੀ ਮੁੱਖ ਤੌਰ ਤੇ ਨਿੱਜੀ ਰਹੱਸ, ਅਧਿਕਾਰਾਂ ਅਤੇ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀਆਂ ਸਬੰਧੀ ਸਵੈ-ਸਪੱਸ਼ਟਤਾ, ਗਾਹਕ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀ ਸੰਭਾਲ, ਗਾਹਕ ਸਬੰਧੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੀ ਗੁਪਤਤਾ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ ਵਸੂਲੀ ਵਿਚ ਉਚਿੱਤ ਪ੍ਰਣਾਲੀਆਂ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਹਨ। ਕਾਰਡ ਜਾਰੀ ਕਰਨ ਵਾਲਾ ਬੈਂਕ/ਗੈਰ ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤੀ ਕੰਪਨੀ ਆਪਣੇ ਏਜੰਟਾਂ (ਡੀਐਮਏ/ਡੀਐਸਏ ਅਤੇ ਵਸੂਲੀ ਏਜੰਟ) ਦੀ ਹਰ ਪ੍ਰਕਾਰ ਦੀ ਗਲਤੀ-ਭੁੱਲਾਂ ਦੇ ਲਈ ਮੂਲ ਸੰਖਿਆ ਦੇ ਰੂਪ ਵਿਚ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਹੋਵੇਗੀ।

6.1 ਰਹੱਸ ਦਾ ਅਧਿਕਾਰੀ

ੳ) ਬਿਨਾਂ ਮੰਗ ਦੇ ਕਾਰਡ ਜਾਰੀ ਨਹੀਂ ਕੀਤੇ ਜਾਣੇ ਚਾਹੀਦੇ। ਜੇਕਰ ਬਿਨਾਂ ਮੰਗਲੇ ਕੋਈ ਕਾਰਡ ਜਾਰੀ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਸਬੰਧਤ ਪ੍ਰਾਪਤਕਰਤਾ ਦੀ ਸਹਿਮਤੀ ਦੇ ਬਗੈਰ ਕਾਰਜਸ਼ੀਲ ਹੋ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਪ੍ਰਾਪਤਕਰਤਾ ਨੂੰ ਉਸ ਦੇ ਲਈ ਬਿਲ ਭੇਜਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਤਾਂ ਕਾਰਡ ਜਾਰੀ ਕਰਨ ਵਾਲਾ ਬੈਂਕ/ਗੈਰ ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤੀ ਕੰਪਨੀ ਨੇ ਕੇਵਲ ਉਕਤ ਕਰਾਂ ਨੂੰ ਤੁਰੰਤ ਵਾਪਸ ਕਰੇਗੀ ਬਲਕਿ ਵਾਪਸ ਕੀਤੇ ਗਏ ਕਰਾਂ ਦੇ ਮੁੱਲ ਨਾਲੋਂ ਦੋਗੁਣੀ ਰਾਸ਼ੀ ਕਾਰਡ ਦੇ ਪ੍ਰਾਪਤਕਰਤਾ ਨੂੰ ਸਜ਼ਾ ਦੇ ਰੂਪ ਵਿਚ ਬਿਨਾਂ ਦੇਰੀ ਅਦਾ ਕਰੇਗੀ।

- ਅ) ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕਾਰਡ ਦੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਬਿਨਾਂ ਮੰਗੇ ਕਰਜ਼ ਜਾਂ ਹੋਰ ਕਰਜ਼ ਸੁਵਿੱਧਾਵਾਂ ਨਾ ਦਿੱਤੀਆਂ ਜਾਣ। ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਕਰਜ਼ ਸੁਵਿੱਧਾ ਬਿਨਾਂ ਮੰਗੇ ਪ੍ਰਾਪਤਕਰਤਾ ਦੀ ਸਹਿਮਤੀ ਦੇ ਬਗੈਰ ਦਿੱਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ਅਤੇ ਜੇਕਰ ਉਹ ਇਸ ਗੱਲ ਦੇ ਲਈ ਇਤਰਾਜ਼ ਉਠਾਉਂਦਾ ਹੈ ਤਾਂ ਕਰਜ਼ ਮਨਜ਼ੂਰ ਕਰਨ ਵਾਲਾ ਬੈਂਕ/ਗੈਰ ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤੀ ਕੰਪਨੀ ਨਾ ਕੇਵਲ ਉਕਤ ਕਰਜ਼ ਸੀਮਾ ਵਾਪਸ ਲਵੇਗੀ ਬਲਕਿ ਉਸ ਨੂੰ ਸਮੁੱਚੇ ਸਮਝ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਅਰਥ-ਸਜ਼ਾ ਦੀ ਅਦਾਇਗੀ ਵੀ ਕਰਨੀ ਹੋਵੇਗੀ।
- ਬ) ਕਾਰਡ ਜਾਰੀ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਬੈਂਕ/ਗੈਰ ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤੀ ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕਾਰਡ ਦਾ ਇਕਤਰਫਾ ਅਪਗ੍ਰੇਡ ਨਹੀਂ ਕਰਨਾ ਚਾਹੀਦਾ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ ਸੀਮਾ ਨੂੰ ਨਹੀਂ ਵੱਧਾਉਣਾ ਚਾਹੀਦਾ। ਜਦੋਂ ਵੀ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿਚ ਕੋਈ ਪਰਿਵਰਤਨ ਹੋਵੇ ਉਦੋਂ ਇਹ ਜ਼ਰੂਰੀ ਹੈ ਕਿ ਸਬੰਧਤ ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਦੀ ਪੂਰਵ ਸਹਿਮਤੀ ਲਈ ਜਾਵੇ।
- ਸ) ਕਾਰਡ ਜਾਰੀ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਬੈਂਕ/ਗੈਰ ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤੀ ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ ਇਕ "ਕਾਲ ਨਾ ਕਰੋ ਰਜਿਸਟਰੀ" (ਡੀਐਨਸੀਆਰ) ਰੱਖਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਜਿਸ ਵਿਚ ਉਨ੍ਹਾਂ ਗਾਹਕਾਂ ਦੇ ਅਤੇ ਗੈਰ-ਗਾਹਕੀ ਫ਼ੋਨ ਨੰਬਰ (ਸੈਲ ਫ਼ੋਨ ਅਤੇ ਲੈਂਡ ਲਾਈਨ) ਹੋਣ, ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਨੇ ਬੈਂਕ/ਗੈਰ ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤੀ ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਹੈ ਕਿ ਉਹ ਬੈਂਕ/ਗੈਰ ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤੀ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕਾਰਡ ਉਤਪਾਦਾਂ ਦੀ ਵੰਡ ਲਈ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਅਣਚਾਹੇ ਕਾਲ/ਐਸਐਮਐਸ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨਾ ਨਹੀਂ ਚਾਹੁੰਦੇ। ਇਸ ਸਰਕੂਲਰ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ ਦੋ (2) ਮਹੀਨੇ ਦੇ ਅੰਦਰ "ਕਾਲ ਨਾ ਕਰੋ ਰਜਿਸਟਰੀ" ਸ਼ੁਰੂ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇ ਅਤੇ ਇਸ ਵਿਵਸਥਾ ਦਾ ਵਿਆਪਕ ਪ੍ਰਚਾਰ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇ।

- ਹ) ਕਾਲ ਨਾ ਕਰੋ ਰਜਿਸਟਰੀ (ਡੂ ਨਾੱਟ ਕਾਲ ਰਜਿਸਟਰੀ) ਵਿਚ ਵਿਅਕਤੀ ਦਾ ਟੈਲੀਫੋਨ ਸ਼ਾਮਲ ਕਰਨ ਸਬੰਧੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਸਬੰਧਤ ਬੈਂਕ/ਗੈਰ ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤੀ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈਬਸਾਈਟ ਦੇ ਮਾਧਿਅਮ ਨਾਲ ਜਾਂ ਸਬੰਧਤ ਬੈਂਕ/ਗੈਰ ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤੀ ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ ਪ੍ਰਾਪਤ ਅਜਿਹੇ ਵਿਅਕਤੀ ਦੁਆਰਾ ਸੰਬੋਧਿਤ ਪੱਤਰ ਦੇ ਆਧਾਰ ਤੇ ਦਿੱਤੀ ਜਾਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ।
- ਕ) ਕਾਰਡ ਜਾਰੀ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਬੈਂਕ/ਗੈਰ ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤੀ ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ ਇਕ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਲਾਗੂ ਕਰਨੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ ਜਿਸ ਰਾਹੀਂ ਡੀਐਸਏ/ਡੀਐਮਏ ਅਤੇ ਉਸ ਦੇ ਕਾਲ ਸੈਂਟਰਾਂ ਨੂੰ ਪਹਿਲਾਂ ਸਬੰਧਤ ਬੈਂਕ/ਗੈਰ ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤੀ ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੰਬਰ ਦੀ ਸੂਚੀ ਪੇਸ਼ ਕਰਨੀ ਹੋਵੇਗੀ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਉਹ ਵਿਪਣਨ ਮਕਸਦ ਲਈ ਕਾਲ ਕਰਨਾ ਚਾਹੁੰਦੇ ਹੋਣ। ਉਸ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਬੈਂਕ/ਗੈਰ ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤੀ ਕੰਪਨੀ ਉਸ ਨੂੰ ਕਾਲ ਨਾ ਕਰੋ ਰਜਿਸਟਰੀ (ਡੀਐਨਸੀਆਰ) ਨੂੰ ਭੇਜੇਗੀ ਅਤੇ ਕੇਵਲ ਉਹ ਨੰਬਰ, ਜੋ ਉਕਤ ਰਜਿਸਟਰੀ ਵਿਚ ਨਹੀਂ ਹਨ, ਕਾਲ ਕਰਨ ਦੇ ਲਈ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣਗੇ।
- ਖ) ਕਾਰਡ ਜਾਰੀ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਬੈਂਕ/ਗੈਰ ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤੀ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਨੰਬਰਾਂ ਨੂੰ ਕਾਲ ਕਰਨ ਦੀ ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਹੈ, ਕੇਵਲ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੰਬਰਾਂ ਨੂੰ ਕਾਲ ਕਰੋ। "ਨੰਬਰ ਤੇ ਕਾਲ ਨਾ ਕਰੋ" (ਡੂ ਨਾੱਟ ਕਾਲ ਨੰਬਰ) (ਡੀਐਨਸੀਐਨ) ਤੇ ਬੈਂਕ/ਗੈਰ ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤੀ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਡੀਐਸਏ/ਡੀਐਮਏ ਜਾਂ ਕਾਲ ਸੈਂਟਰ/ਸੈਂਟਰਾਂ ਦੁਆਰਾ ਕਾਲ ਕਰਨ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿਚ ਉਸ ਬੈਂਕ/ਗੈਰ ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤੀ ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਠਹਿਰਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ।

- ਗ) ਕਾਰਡ ਜਾਰੀ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਬੈਂਕ/ਗੈਰ ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤੀ ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ ਇਹ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰਨਾ ਹੋਵੇਗਾ ਕਿ ਕਾਲ ਨਾ ਕਰੋ ਰਜਿਸਟਰੀ ਨੰਬਰ ਕਿਸੀ ਅਣਅਧਿਕਾਰਤ ਵਿਕਤੀ/ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਨੂੰ ਨਹੀਂ ਦਿੱਤੇ ਜਾਂਦੇ ਹਨ ਜਾਂ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦਾ ਕਿਸੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਦੁਰਉਪਯੋਗ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦਾ ਹੈ।
- ਘ) ਬੈਂਕ/ਗੈਰ ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤੀ ਕੰਪਨੀ/ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਏਜੰਟਾਂ ਨੂੰ ਕਾਰਡਧਾਰਕ ਦੇ ਰਹੱਸ ਵਿਚ ਦਖਲ ਨਹੀਂ ਦੇਣਾ ਚਾਹੀਦਾ, ਜਿਵੇਂ ਕਾਰਡਧਾਰਕਾਂ ਨੂੰ ਨਿਰੰਤਰ ਵਕਤ-ਬੇ-ਵਕਤ ਕਾਲ ਕਰਕੇ ਪਰੇਸ਼ਾਨ ਕਰਨਾ, "ਕਾਲ ਨ ਕਰੋ" ਕੋਡ ਦਾ ਉਲੰਘਨ ਆਦਿ।

6.2 ਗਾਹਕ ਗੁਪਤਤਾ

- ੳ) ਕਾਰਡ ਜਾਰੀ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਬੈਂਕ/ਗੈਰ ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤੀ ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ ਖ਼ਾਤਾ ਖੋਲ੍ਹਦੇ ਜਾਂ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕਾਰਡ ਜਾਰੀ ਕਰਦੇ ਸਮੇਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕੀਤੀ ਗਈ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਜਾਣਕਾਰੀ, ਗਾਹਕਾਂ ਦੀ ਇਸ ਸਬੰਧੀ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕੀਤੇ ਬਿਨਾਂ ਕਿ ਉਹ ਜਾਣਕਾਰੀ ਕਿਸ ਮਕਸਦ ਲਈ ਪ੍ਰਯੋਗ ਵਿਚ ਲਿਆਂਦੀ ਜਾਵੇਗੀ ਅਤੇ ਕਿਨ੍ਹਾਂ ਸੰਗਠਨਾਂ ਦੇ ਨਾਲ ਵੰਡੀ ਜਾਵੇਗੀ, ਕਿਸੀ ਹੋਰ ਵਿਅਕਤੀ ਜਾਂ ਸੰਗਠਨ ਨੂੰ ਦੱਸੀ ਨਾ ਜਾਵੇ। ਬੈਂਕਾਂ/ਗੈਰ ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤੀ ਕੰਪਨੀਆਂ ਨੂੰ, ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਵਿੱਧੀ ਪੂਰਕ ਮਸ਼ਵਰੇ ਦੇ ਆਧਾਰ ਤੇ, ਆਪਣੇ ਆਪ ਨੂੰ ਇਸ ਗੱਲ ਨਾਲ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਕਰਨਾ ਹੋਵੇਗਾ ਕਿ ਉਨ੍ਹਾਂ ਤੋਂ ਮੰਗੀ ਗਈ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦਾ ਰੂਪ ਅਜਿਹਾ ਨਹੀਂ ਹੈ ਜਿਸ ਨਾਲ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਵਿਚ ਗੁਪਤਤਾ ਸਬੰਧੀ ਕਾਨੂੰਨਾਂ ਦੇ ਪ੍ਰਾਵਧਾਨਾਂ ਦਾ ਉਲੰਘਨ ਹੋਵੇਗਾ।

ਉਕਤ ਮਨੋਰਥ ਨਾਲ ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਜਾਣਕਾਰੀ ਸਹੀ ਹੋਣ ਜਾਂ ਸਹੀ ਨਾ ਹੋਣ ਦੇ ਲਈ ਬੈਂਕ/ਗੈਰ ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤੀ ਕੰਪਨੀ ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਹੋਵੇਗੀ।

- ਅ) ਕਾਰਡਧਾਰਕ ਦੇ ਕਰਜ਼ ਇਤਿਹਾਸ/ਭੁਗਤਾਨ ਰਿਕਾਰਡ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਜਾਣਕਾਰੀ ਕਿਸੀ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਇਨਫਰਮੇਸ਼ਨ ਕੰਪਨੀ (ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਰੂਪ ਵਿਚ ਅਧਿਕਾਰਤ) ਨੂੰ ਦੇਣ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿਚ, ਬੈਂਕ/ਗੈਰ ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤੀ ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ ਉਨ੍ਹਾਂ ਗਾਹਕਾਂ ਦੇ ਧਿਆਨ ਵਿਚ ਇਹ ਗੱਲ ਸਪੱਸ਼ਟ ਤੌਰ ਲਿਆਉਣੀ ਹੋਵੇਗੀ ਕਿ ਇਹ ਜਾਣਕਾਰੀ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਇਨਫਰਮੇਸ਼ਨ ਕੰਪਨੀ (ਵਿਨਿਯਮ) ਅਧਿਨਿਯਮ, 2005 ਦੇ ਅੰਤਰਗਤ ਦਿੱਤੀ ਜਾ ਰਹੀ ਹੈ।
- ਬ) ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਇਨਫਰਮੇਸ਼ਨ ਬਿਊਰੋ ਆਫ਼ ਇੰਡੀਆ ਲਿਮਿਟਿਡ (ਸਿਬਿਲ) ਜਾਂ ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਅਧਿਕਾਰੀ ਕਿਸੀ ਹੋਰ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ ਕਿਸੀ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕਾਰਡਧਾਰਕ ਸਬੰਧੀ ਗਲਤੀ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਦੀ ਸੂਚਨਾ ਦੇਣ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ, ਬੈਂਕ/ਗੈਰ ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤੀ ਕੰਪਨੀਆਂ ਇਹ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰਨ ਕਿ ਉਹ ਆਪਣੇ ਬੋਰਡ ਦੁਆਰਾ ਵਿੱਧੀ ਪੂਰਵਕ ਪ੍ਰਵਾਨਤ ਕ੍ਰਿਆਵਿੱਧੀ ਦਾ ਅਨੁਪਾਲਣ ਕਰਦੀਆਂ ਹਨ ਜਿਸ ਵਿਚ ਅਜਿਹੇ ਕਾਰਡ ਧਾਰਕ ਨੂੰ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਇਨਫਰਮੇਸ਼ਨ ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ ਉਸ ਨੂੰ ਗਲਤੀਕਰਤਾ ਦੇ ਰੂਪ ਵਿਚ ਰਿਪੋਟ ਕਰਨ ਦੇ ਉਦੇਸ਼ ਸਬੰਧੀ ਲੋੜੀਂਦੀ ਸੂਚਨਾ ਜਾਰੀ ਕਰਨਾ ਸ਼ਾਮਲ ਹੈ। ਇਸ ਕ੍ਰਿਆਵਿੱਧੀ ਵਿਚ ਅਜਿਹੀ ਸੂਚਨਾ ਦੇਣ ਲਈ ਜ਼ਰੂਰੀ ਸੂਚਨਾ ਅਵੱਧੀ ਅਤੇ ਗਲਤੀਕਰਤਾ ਦੇ ਰੂਪ ਵਿਚ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਆਪਣੀਆਂ ਦੇਣਦਾਰੀਆਂ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਕਰਨ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿਚ, ਅਜਿਹੀ ਸੂਚਨਾ ਨੂੰ ਜਿਸ ਅਵੱਧੀ ਦੇ ਅੰਦਰ ਵਾਪਸ ਲਿਆ ਜਾਵੇਗਾ, ਉਸ ਅਵੱਧੀ ਨੂੰ ਵੀ ਸ਼ਾਮਲ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇ। ਬੈਂਕ/ਗੈਰ ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤੀ ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ ਉਨ੍ਹਾਂ

ਕਾਰਡਾਂ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿਚ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਰੂਪ ਨਾਲ ਸਾਵਧਾਨ ਰਹਿਣਾ ਹੋਵੇਗਾ ਜਿਸ ਵਿਚ ਵਿਵਾਦ ਲੰਬਿਤ ਹਨ। ਜਾਣਕਾਰੀ ਦਾ ਪ੍ਰਗਟੀਕਰਨ/ਜਾਰੀ ਕੀਤਾ ਜਾਣਾ, ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਤੌਰ ਤੇ ਗਲਤੀ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਜਾਣਕਾਰੀ, ਜਿਥੋਂ ਤੱਕ ਸੰਭਵ ਹੋਵੇ ਵਿਵਾਦ ਦੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਹੀ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇ। ਸਾਰੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿਚ ਇਕ ਸਵੈ-ਵਿਵਸਥਿਤ ਕ੍ਰਿਆਵਿੱਧੀ ਦਾ ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ ਨਾਲ ਪਾਲਣ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇ। ਇਨ੍ਹਾਂ ਕ੍ਰਿਆਵਿੱਧੀਆਂ ਨੂੰ ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ ਨਾਲ ਐਮਆਈਟੀਸੀ ਦੇ ਭਾਗ ਦੇ ਰੂਪ ਵਿਚ ਦੱਸਿਆ ਜਾਵੇ।

- ਸ) ਡੀਐਸਏ/ਵਸੂਲੀ ਏਜੰਟਾਂ ਨੂੰ ਕੀਤੇ ਗਏ ਪ੍ਰਗਟੀਕਰਨ ਵੀ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਆਪਣੇ ਕੰਮ ਕਰਨ ਸਮੇਂ ਸਮਰੱਥ ਬਣਾਉਣ ਦੀ ਸੀਮਾ ਤੱਕ ਸੀਮਤ ਹੋਣੇ ਚਾਹੀਦੇ ਹਨ। ਕਾਰਡਧਾਰਕ ਦੁਆਰਾ ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਅਜਿਹੀ ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਜਾਣਕਾਰੀ ਜੋ ਵਸੂਲੀ ਦੇ ਮਨੋਰਥਾਂ ਦੇ ਲਈ ਗੈਰਜ਼ਰੂਰੀ ਹੈ, ਕਾਰਡ ਜਾਰੀ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਬੈਂਕ/ਗੈਰ ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤੀ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਜਾਰੀ ਨਹੀਂ ਕੀਤੀ ਜਾਣੀ ਚਾਹੀਦੀ। ਕਾਰਡ ਜਾਰੀ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਬੈਂਕਾਂ/ਗੈਰ ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤੀ ਕੰਪਨੀਆਂ ਨੂੰ ਇਹ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰਨਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਕਿ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕਾਰਡ ਉਤਪਾਦਾਂ ਦੇ ਵਿਪਲਨ ਦੇ ਦੌਰਾਨ ਡੀਐਸਏ/ਡੀਐਮਏ ਕਿਸੀ ਗਾਹਕ ਸਬੰਧੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦਾ ਅੰਤਰਣ ਜਾਂ ਦੁਰਪ੍ਰਯੋਗ ਨਹੀਂ ਕਰਦੇ ਹਨ।

6.3 ਕਰਜ਼ ਵਸੂਲੀ ਦੀ ਉਚਿੱਤ ਕਾਰਜ-ਪ੍ਰਣਾਲੀ

- ਉ) ਦੇਣਯੋਗ ਰਾਸ਼ੀਆਂ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿਚ, ਬੈਂਕ ਇਹ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰਨ ਕਿ ਉਹ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਏਜੰਟ ਵੀ ਉਧਾਰਕਰਤਾਵਾਂ ਦੇ ਲਈ ਉਚਿੱਤ ਆਚਰਣ ਨਿਯਮਾਂਵਲੀ (5 ਮਈ, 2003 ਦਾ ਸਰਕੂਲਰ ਬੀਡੀਓਡੀ. ਐਲਈਜੀ. ਨੰ:

ਬੀਸੀ. 104/09.07.007/2002-03) ਸਬੰਧੀ ਮੌਜੂਦਾ ਹਦਾਇਤਾਂ ਅਤੇ ਦੇਣਯੋਗ ਰਾਸ਼ੀਆਂ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਅਤੇ ਜਮਾਨਤ ਦੇ ਪੁਨਰ ਗ੍ਰਹਿਣ ਲਈ ਭਾਰਤੀ ਬੈਂਕ ਸੰਘ (ਆਈਬੀਏ) ਦੀ ਨਿਯਮਾਂਵਲੀ ਦਾ ਪਾਲਣ ਕਰਦੇ ਹਨ। ਜੇਕਰ ਦੇਣਯੋਗ ਰਾਸ਼ੀਆਂ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਦੇ ਲਈ ਬੈਂਕ ਦੀ ਆਪਣੀ ਖੁਦ ਦੀ ਨਿਯਮਾਂਵਲੀ ਹੈ ਤਾਂ ਉਸ ਵਿਚ ਘੱਟੋ-ਘੱਟ ਆਈਬੀਏ ਨਿਯਮਾਂਵਲੀ ਦੀਆਂ ਸਾਰੀਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਨੂੰ ਸ਼ਾਮਲ ਕੀਤਾ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।

- ਅ) ਕਰਜ਼ ਵਸੂਲੀ ਲਈ ਹੋਰ ਏਜੰਸੀਆਂ ਨੂੰ ਨਿਯੁਕਤ ਕਰਨ ਸਬੰਧੀ ਇਹ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਰੂਪ ਨਾਲ ਜ਼ਰੂਰੀ ਹੈ ਕਿ ਅਜਿਹੇ ਏਜੰਟ ਕੋਈ ਅਜਿਹਾ ਕੰਮ ਨਹੀਂ ਕਰਦੇ ਜਿਸ ਨਾਲ ਬੈਂਕ/ਗੈਰ ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤੀ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਈਮਾਨਦਾਰੀ ਅਤੇ ਸਾਖ ਨੂੰ ਨੁਕਸਾਨ ਪਹੁੰਚੇ ਅਤੇ ਉਹ ਗਾਹਕ ਦੀ ਗੁਪਤਤਾ ਦਾ ਸਖਤਾਈ ਨਾਲ ਪਾਲਣ ਕਰਦੇ ਹਨ। ਵਸੂਲੀ ਏਜੰਟ ਦੁਆਰਾ ਜਾਰੀ ਕੀਤੇ ਗਏ ਸਾਰੇ ਪੱਤਰਾਂ ਵਿਚ ਕਾਰਡ ਜਾਰੀ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਬੈਂਕ ਦੇ ਜ਼ਿੰਮੇਦਾਰ ਸੀਨੀਅਰ ਅਧਿਕਾਰੀ ਦਾ ਨਾਮ ਅਤੇ ਪਤਾ ਹੋਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਜਿਸ ਨਾਲ ਗਾਹਕ ਉਸ ਦੀ ਜਗ੍ਹਾ ਤੇ ਸੰਪਰਕ ਕਰ ਸਕੇ।
- ਬ) ਬੈਂਕਾਂ/ਗੈਰ ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤੀ ਕੰਪਨੀਆਂ/ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਏਜੰਟਾਂ ਨੂੰ ਆਪਣੇ ਕਰਜ਼ ਵਸੂਲੀ ਦੀਆਂ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ਾਂ ਵਿਚ ਕਿਸੀ ਵਿਅਕਤੀ ਵਿਰੁੱਧ ਕਿਸੀ ਵੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਦੇ ਮੌਖਿਕ ਜਾਂ ਸਰੀਰਕ ਰੂਪ ਨਾਲ ਝਾੜ- ਝਪਟ ਜਾਂ ਪਰੇਸ਼ਾਨ ਕਰਨ ਦਾ ਸਹਾਰਾ ਨਹੀਂ ਲੈਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ। ਇਨ੍ਹਾਂ ਵਿਚ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕਾਰਡ ਧਾਰਕਾਂ ਦੇ ਪਰਿਵਾਰ ਦੇ ਮੈਂਬਰਾਂ, ਵਿਚੋਲਿਆਂ ਅਤੇ ਮਿੱਤਰਾਂ ਨੂੰ ਖੁੱਲ੍ਹੇ ਆਮ ਅਪਮਾਨਤ ਕਰਨ ਜਾਂ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਰਹੱਸ ਵਿਚ ਦਖਲ ਦੇਣ ਦੇ ਕੰਮ, ਧਮਕੀ ਦੇਣ ਵਾਲੇ ਅਤੇ ਬੇਨਾਮੀ ਫ਼ੋਨ ਕਾਲ ਜਾਂ ਝੂਠੀ ਅਤੇ ਗਲਤ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇਣਾ ਵੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹੈ।

7. ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ

- ੳ) ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਆਪਣੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਪੇਸ਼ ਕਰਨ ਲਈ ਆਮ ਤੌਰ ਤੇ ਸੱਠ (60) ਦਿਨ ਦੀ ਸਮਾਂ ਸੀਮਾ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇ।
- ਅ) ਕਾਰਡ ਜਾਰੀ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਬੈਂਕ/ਗੈਰ ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤੀ ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ ਬੈਂਕ/ਗੈਰ ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤੀ ਕੰਪਨੀ ਵਿਚ ਹੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਸੈਲ ਗਠਿਤ ਕਰਨਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਇਲੈਕਟ੍ਰਾਨਿਕ ਅਤੇ ਪ੍ਰਿੰਟ ਮੀਡੀਆ ਦੇ ਰਾਹੀਂ ਉਸ ਦਾ ਵਿਆਪਕ ਪ੍ਰਚਾਰ ਕਰਨਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ। ਬੈਂਕ/ਗੈਰ ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤੀ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਨਾਮਜ਼ਦ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਅਧਿਕਾਰੀ ਦੇ ਨਾਮ ਅਤੇ ਸੰਪਰਕ ਨੰਬਰ ਦਾ ਜ਼ਿਕਰ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕਾਰਡ ਦੇ ਬਿਲਾਂ ਵਿਚ ਹੋਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ। ਨਾਮਜ਼ਦ ਅਧਿਕਾਰੀ ਨੂੰ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰਨਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਕਿ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕਾਰਡ ਦੇ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀਆਂ ਅਸਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਬਿਨਾਂ ਦੇਰੀ ਦੇ ਤੁਰੰਤ ਨਿਪਟਾਰਾ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।
- ੲ) ਬੈਂਕ/ਗੈਰ ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤੀ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਕ੍ਰਿਆਵਿੱਧੀ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾ ਉੱਤਰ ਦੇਣ ਲਈ ਨਿਰਧਾਰਿਤ ਸਮਾਂ-ਸੀਮਾਂ ਬੈਂਕ/ਗੈਰ ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤੀ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈਬਸਾਈਟ ਤੇ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇ। ਬੈਂਕ/ਗੈਰ ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤੀ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਕਾਰਜਪਾਲਕਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਅਧਿਕਾਰੀ ਦਾ ਨਾਮ, ਪਦਨਾਮ, ਪਤਾ ਅਤੇ ਸੰਪਰਕ ਨੰਬਰ ਵੈਬਸਾਈਟ ਤੇ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇ। ਗਾਹਕਾਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਤੇ ਚੱਲ ਰਹੀ ਕਾਰਵਾਈ ਦੇ ਲਈ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੀ

ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਹੋਵੇ, ਜਿਵੇਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ/ਡਾਕੂਮੈਂਟ ਨੰਬਰ ਹੋਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ, ਭਾਵੇਂ ਹੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਫੋਨ ਤੇ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਈਆਂ ਹੋਣ।

- ਸ) ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਨ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ ਜ਼ਿਆਦਾ ਤੋਂ ਜ਼ਿਆਦਾ 30 ਦਿਨ ਦੀ ਸਮਾਂ-ਸੀਮਾ ਵਿਚ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਨੂੰ ਜੇਕਰ ਬੈਂਕ/ਗੈਰ ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤੀ ਕੰਪਨੀ ਜੋ ਬੈਂਕ ਦੀ ਸਹਾਇਕ ਸੰਸਥਾ ਹੈ, ਨਾਲ ਸੰਤੋਸ਼ਜਨਕ ਜਵਾਬ ਨਹੀਂ ਮਿਲਦਾ ਹੈ ਤਾਂ ਉਸ ਦੇ ਕੋਲ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਨਿਵਾਰਣ ਲਈ ਸਬੰਧਤ ਬੈਂਕਿੰਗ ਲੋਕਪਾਲ ਦੇ ਦਫ਼ਤਰ ਵਿਚ ਜਾਣ ਦਾ ਕਾਰਣ ਹੋਵੇਗਾ। ਰਉਂਡਕ ਦੀ ਗਲਤੀ ਦੇ ਕਾਰਨ ਅਤੇ ਸਮੇਂ ਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਨਿਵਾਰਣ ਨ ਹੋਣ ਦੇ ਕਾਰਨ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਨੂੰ ਜੋ ਸਮੇਂ ਦਾ ਨੁਕਸਾਨ, ਖਰਚ, ਵਿੱਤੀ ਹਾਨੀ ਅਤੇ ਪਰੇਸ਼ਾਨੀ ਅਤੇ ਮਾਨਸਿਕ ਪ੍ਰੇਸ਼ਾਨੀ ਭੁਗਤਨੀ ਪਈ ਉਸ ਦੀ ਭਰਪਾਈ ਕਰਨ ਲਈ ਬੈਂਕ/ਗੈਰ ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤੀ ਕੰਪਨੀ ਜੋ ਬੈਂਕ ਦੀ ਸਹਾਇਕ ਸੰਸਥਾ ਹੈ, ਵਚਨਬੱਧ ਹੋਵੇਗੀ।

8. ਅੰਦਰੂਨੀ ਕੰਟਰੋਲ ਅਤੇ ਨਿਗਰਾਨੀ ਪ੍ਰਣਾਲੀ

ਬੈਂਕ/ਗੈਰ ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤੀ ਕੰਪਨੀ ਵਿਚ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਦੀ ਗੁਣਵੱਤਾ ਨਿਰੰਤਰ ਆਧਾਰ ਤੇ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ, ਇਹ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰਨ ਦੀ ਦ੍ਰਿਸ਼ਟੀ ਨਾਲ ਹਰੇਕ ਬੈਂਕ/ਗੈਰ ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤੀ ਕੰਪਨੀ ਵਿਚ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਸਥਾਈ ਸਮਿਤੀ ਮਾਸਕ ਆਧਾਰ ਤੇ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕਾਰਡ ਦੀਆਂ ਕਾਰਜਵਿੱਧੀਆਂ ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ, ਸਿਬਿਲ ਨੂੰ ਪੇਸ਼ ਗਲਤੀਕਰਤਾ ਦੀਆਂ ਰਿਪੋਰਟਾਂ, ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕਾਰਡ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਸਹਿਤ ਕਰਨ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੇ ਸੁਧਾਰ ਲਈ ਉਪਾਅ ਦਸਣ ਅਤੇ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕਾਰਡ ਪਰਿਚਾਲਣ ਵਿਚ ਵਿਵਸਥਿਤ ਵਾਧਾ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰਨ। ਬੈਂਕਾਂ ਨੂੰ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕਾਰਡ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੀ ਵੇਰਵੇਵਾਰ ਤਿਮਾਹੀ ਵਿਸ਼ਲੇਸ਼ਣ ਆਪਣੇ ਸੀਨੀਅਰ

ਪ੍ਰਬੰਧਤੰਤਰ ਨੂੰ ਪੇਸ਼ ਕਰਨਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ। ਕਾਰਡ ਜਾਰੀਕਰਤਾ ਬੈਂਕ ਵਿਚ ਵਪਾਰੀ ਲੈਣਦੇਣ ਦੀ ਪੱਧਰਤਾ ਦਾ ਨਮੂਨਾ ਪੜਤਾਲ ਕਰਨ ਲਈ ਇਕ ਵੱਧੀਆ ਨਿਗਰਾਨੀ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਹੋਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ।

9. ਧੋਖਾਦੇਹੀ ਤੇ ਕੰਟਰੋਲ

ਬੈਂਕਾਂ/ਗੈਰ ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤੀ ਕੰਪਨੀਆਂ ਨੂੰ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਕਿ ਉਹ ਧੋਖਾਦੇਹੀ ਨਾਲ ਨਿਪਟਣ ਲਈ ਅੰਦਰੂਨੀ ਕੰਟਰੋਲ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਸਥਾਪਤ ਕਰਨ ਅਤੇ ਬੈਂਕਾਂ ਨੂੰ ਧੋਖਾਦੇਹੀ ਨਿਵਾਰਕ ਸਮਿਤੀਆਂ/ਟਾਸਕ ਫੋਰਸ ਵਿਚ ਕੁਸ਼ਲ ਰੂਪ ਨਾਲ ਭਾਗ ਲੈਣ, ਇਹ ਸਮਿਤੀਆਂ/ਟਾਸਕ ਫੋਰਸ ਧੋਖਾਦੇਹੀ ਰੋਕਣ ਅਤੇ ਧੋਖਾਦੇਹੀ ਕੰਟਰੋਲ ਅਤੇ ਲਾਗੂਕਰਨ ਸਬੰਧੀ ਪੂਰਵ ਆਯੋਜਿਤ ਉਪਾਅ ਕਰਨ ਲਈ ਕਾਨੂੰਨ ਬਣਾਉਂਦੀ ਹੈ।

10. ਸਜ਼ਾ ਦੇਣ ਦਾ ਅਧਿਕਾਰ

ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਇਨ੍ਹਾਂ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਵਿੱਚੋਂ ਕਿਸੀ ਦੇ ਵੀ ਉਲੰਘਣ ਦੇ ਲਈ ਕਰਮਵਾਰ ਬੈਂਕਕਾਰੀ ਵਿਨਿਯਮਨ ਅਧਿਨਿਯਮ, 1949/ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਅਧਿਨਿਯਮ, 1934 ਦੇ ਤਹਿਤ ਕਿਸੀ ਬੈਂਕ/ਗੈਰ ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤੀ ਕੰਪਨੀ ਤੇ ਸਜ਼ਾ ਲਗਾਉਣ ਦਾ ਅਧਿਕਾਰ ਰੱਖਦਾ ਹੈ।

ਅੰਤਿਕਾ

1. ਵੱਧ ਤੋਂ ਵੱਧ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਸ਼ਰਤਾਂ (ਐਮਆਈਟੀਸੀ)

ੳ) ਫੀਸ ਤੇ ਕਰ

- i) ਮੁੱਢਲੇ ਕਾਰਡਧਾਰਕ ਅਤੇ ਵਾਧੂ ਜੋੜੇ ਗਏ (ਐਡ-ਆਨ) ਕਾਰਡਧਾਰਕ ਦੇ ਲਈ ਮੈਂਬਰ ਬਣਨ ਦੀ ਫੀਸ
- ii) ਮੁੱਢਲੇ ਕਾਰਡਧਾਰਕ ਅਤੇ ਵਾਧੂ ਜੋੜੇ ਗਏ (ਐਡ-ਆਨ) ਕਾਰਡਧਾਰਕ ਦੇ ਲਈ ਸਾਲਾਨਾ ਮੈਂਬਰਸ਼ਿਪ ਫੀਸ
- iii) ਨਕਦ ਪੇਸ਼ਗੀ ਫੀਸ
- iv) ਕੁਝ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਦੇ ਲਈ ਲਗਾਏ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਸੇਵਾ ਕਰ
- v) ਵਿਆਜ ਰਹਿਤ (ਰਿਆਇਤ) ਅਵੱਧੀ - ਉਦਾਹਰਣਾਂ ਦੇ ਨਾਲ ਦੱਸੀ ਜਾਵੇ
- vi) ਚੱਕਰਕ੍ਰਮੀ ਕਰਜ਼ (ਰਿਵਾਲਵਿੰਗ ਕ੍ਰੈਡਿਟ) ਅਤੇ ਨਕਦ ਪੇਸ਼ਗੀਆਂ ਦੋਨਾਂ ਦੇ ਲਈ ਵਿੱਤ ਕਰ
- vii) ਅਤਿ ਦੇਣਯੋਗ ਵਿਆਜ ਕਰ - ਮਾਸਿਕ ਅਤੇ ਸਾਲਾਨਾ ਆਧਾਰ ਤੇ ਦੇਣਾ ਹੋਵੇਗਾ
- viii) ਗਲਤੀ ਦੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿਚ ਕਰ

ਅ) ਨਿਕਾਸੀ ਸੀਮਾਵਾਂ

- i) ਕਰਜ਼ ਸੀਮਾ

- ii) ਉਪਲਬੱਧ ਕਰਜ਼ ਸੀਮਾਂ
- iii) ਨਕਦ ਨਿਕਾਸੀ ਸੀਮਾ

ੲ) ਬਿਲਿੰਗ

- i) ਬਿਲਿੰਗ ਵੇਰਵਾ -ਸਮੇਂ ਸੀਮਾਂ ਅਤੇ ਭੇਜਣ ਦਾ ਜਰੀਆ
- ii) ਘੱਟੋ ਘੱਟ ਦੇਣਯੋਗ ਰਾਸ਼ੀ
- iii) ਭੁਗਤਾਨ ਦੀ ਵਿੱਧੀ
- iv) ਬਿਲਿੰਗ ਸਬੰਧੀ ਵਿਵਾਦਾਂ ਦਾ ਸਮਾਧਾਨ
- v) ਕਾਰਡ ਜਾਰੀ ਕਰਤਾ ਦੇ 24 ਘੰਟੇ ਕੰਮ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਕਾਲ ਸੈਂਟਰਾਂ ਦੇ ਸੰਪਰਕ ਵੇਰਵੇ
- vi) ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਸਮਾਧਾਨ ਵਿਚ ਵਾਧਾ - ਜਿਸ ਅਧਿਕਾਰੀ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇ ਉਸ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰਨ ਦੇ ਪੂਰੇ ਵੇਰਵੇ
- vii) ਕਾਰਡ ਜਾਰੀ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਬੈਂਕ ਦਾ ਪੂਰਾ ਡਾਕ ਪਤਾ
- viii) ਉਪਭੋਗਤਾ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੇ ਲਈ ਟੋਲ ਫਰੀ ਨੰਬਰ

ਸ) ਗਲਤੀ ਅਤੇ ਪ੍ਰਸਥਿਤੀਆਂ

- i) ਨੋਟਿਸ ਸਮੇਂ ਸੀਮਾਂ ਸਹਿਤ ਉਹ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਜਿਸ ਵਿਚ ਕਿਸੀ ਕਾਰਡ ਧਾਰਕ ਨੂੰ ਗਲਤੀ ਕਰਤਾ ਦੇ ਰੂਪ ਵਿਚ ਰਿਪੋਰਟ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।
- ii) ਗਲਤੀ - ਰਿਪੋਰਟ ਵਾਪਸ ਲੈਣ ਦੇ ਲਈ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਅਤੇ ਉਹ ਸਮੇਂ ਸੀਮਾ ਜਿਸ ਵਿਚ ਦੇਣ ਯੋਗ ਰਾਸ਼ੀਆਂ ਦੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਗਲਤੀ - ਰਿਪੋਰਟ ਵਾਪਸ ਲਈ ਜਾਵੇਗੀ।
- iii) ਗਲਤੀ ਦੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿਚ ਵਸੂਲੀ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ
- iv) ਕਾਰਡਧਾਰਕ ਦੀ ਮੌਤ/ਸਥਾਈ ਰੂਪ ਨਾਲ ਅਸਮੱਰਥਤਾ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਦੇਣ ਯੋਗ ਰਾਸ਼ੀਆਂ ਦੀ ਵਸੂਲੀ
- v) ਕਾਰਡਧਾਰਕ ਦੇ ਲਈ ਉਪਲਬੱਧ ਬੀਮਾ ਕਵਰ ਅਤੇ ਪਾਲਿਸੀ ਸ਼ੁਰੂ ਕਰਨ ਦੀ ਮਿਤੀ

ਹ) ਕਾਰਡ ਸੈਂਬਰਸ਼ਿਪ ਦੀ ਸਮਾਪਤੀ/ਰੱਦ ਕਰਨਾ

- i) ਕਾਰਡਧਾਰਕ ਦੁਆਰਾ ਕਾਰਡ ਵਾਪਸ ਲੈਣ ਦੇ ਲਈ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ - ਉਚਿੱਤ ਨੋਟਿਸ

ਕ) ਕਾਰਡ ਦੇ ਗੁੰਮ/ਚੋਰੀ/ਦੁਰਉਪਯੋਗ ਹੋਣ ਤੇ

- i) ਕਾਰਡ ਦੇ ਗੁੰਮ/ਚੋਰੀ/ਦੁਰਉਪਯੋਗ ਹੋਣ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿਚ ਅਪਣਾਈ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ - ਕਾਰਡ ਜਾਰੀ ਕਰਤਾ ਨੂੰ ਸੂਚਿਤ ਕਰਨ ਦੀ ਕਿਸਮ
- ii) ਉਪਰੋਕਤ (i) ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿਚ ਕਾਰਡਧਾਰਕ ਦੀ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ

ਖ) ਪ੍ਰਗਟੀਕਰਣ

- i) ਕਾਰਡਧਾਰਕ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਸੂਚਨਾ ਦੀ ਕਿਸਮ ਜੋ ਕਾਰਡਧਾਰਕ ਦੀ ਪ੍ਰਤੀ ਬੇਨਤੀ ਜਾਂ ਪ੍ਰਤੀਬੇਨਤੀ ਬਿਨਾ ਪ੍ਰਗਟ ਕਰਨੀ ਹੈ।

2. ਐਮ ਆਈ ਟੀ ਸੀ ਦਾ ਪ੍ਰਗਟੀਕਰਣ - ਵਿਭਿੰਨ ਹਿੱਸਿਆਂ ਵਿਚ ਪ੍ਰਗਟ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਣ ਵਾਲੀਆਂ ਮੱਦਾਂ

- i) ਮਾਰਕੀਟਿੰਗ ਦੇ ਦੌਰਾਨ - ਮੱਦ ਨੰਬਰ : ਓ
- ii) ਪ੍ਰਤੀਬੇਨਤੀ ਦਾ ਸਮਾਂ - ਮੱਦ ਨੰਬਰ ਓ ਤੋਂ ਖ ਸਾਰੀਆਂ ਮੱਦਾਂ
- iii) ਸਵਾਗਤ ਕਿੱਟ - ਮੱਦ ਨੰਬਰ ਓ ਤੋਂ ਖ ਸਾਰੀਆਂ ਮੱਦਾਂ
- iv) ਬਿਲਿੰਗ ਦੇ ਸਮੇਂ - ਮੱਦ ਨੰਬਰ : ਓ, ਅ ਅਤੇ ਏ
- vi) ਨਿਰੰਤਰ ਆਧਾਰ ਤੇ, ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿਚ ਹੋਇਆ ਕੋਈ ਵੀ ਪਰਿਵਰਤਨ

ਨੋਟ:

- i) ਐਮਆਈਟੀਸੀ ਦਾ ਫੋਟੋ ਸਾਈਜ਼ ਘੱਟ ਤੋਂ ਘੱਟ ਏਰੀਅਲ - 12 ਹੋਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।
- ii) ਕਾਰਡ ਜਾਰੀ ਕਰਤਾ ਦੁਆਰਾ ਕਾਰਡਧਾਰਕਾਂ ਨੂੰ ਵੱਖ ਵੱਖ ਪੱਧਰਾਂ ਤੇ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਣ ਵਾਲੀਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਪਹਿਲਾਂ ਦੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਹੀ ਰਹਿਣਗੀਆਂ।