FSC.BC.120/24.01.011/2000-01

মে ১২, ২০০১

প্রতি
সকল তালিকাভুক্ত বাণিজ্যিক ব্যাংকসমূহ
(আঞ্চলিক গ্রামীণ ব্যাংক ব্যাতীত)

মাননীয় মহাশয়,

ব্যাংকগুলি কর্তৃক ক্রেডিট কার্ড ব্যবসা

বিশেষ ব্যাংকগুলির ক্রেডিট কার্ড ব্যবসা ও তৎসংশ্লিষ্ট নিয়মাবলী এবং সেই ক্রেডিট কার্ড বাজারে ছাড়া ও বকেয়া আদায় করার বিষয়টি আমাদের পর্যবেক্ষণে ছিল। আমাদের পর্যবেক্ষণের বিবৃতি ব্যাংকগুলিতে প্রচারিত করা হয়েছিল তাদের মন্তব্য ও পরামর্শের জন্য। ব্যাংকগুলি থেকে প্রাপ্ত প্রতিক্রিয়ার ভিত্তিতে, সিদ্ধান্ত নেওয়া হয়েছে যে ব্যাংকগুলিকে তাদের ক্রেডিট কার্ডের কার্যাবলী সুষ্ঠু, বিচক্ষণ ও লাভজনকভাবে করার উদ্দেশ্যে কিছু বাড়তি কর্মপন্থা তাদের গ্রহণ করা উচিৎ।

(১) বকেয়া মূল্য পুনরুদ্ধার

- ক্রেডিট কার্ড ঋণ একটি অসুরক্ষিত বকেয়ামূল্য। ক্রেডিট কার্ডের বকেয়ামূল্য শোধ করা প্রাথমিক ভাবে কার্ড ব্যবহারকারীর টাকা শোধ করার ক্ষমতার উপর নির্ভর করে। ক্রেডিট কার্ড ব্যবসার উচ্চ প্রতিযোগিতামূলক বাজারে গ্রাহকরা অপরিশোধিত মূল্যের উপর সামান্য ব্যয়ে বিভিন্ন ব্যাংক থেকে একাধিক ক্রেডিট কার্ড ব্যবহারের সুবিধা পাচ্ছেন। ফলতঃ, কার্ড ব্যবহারকারীরা প্রায়শই ক্ষমতার বাইরে চলে যান ও সম্পূর্ণ বকেয়া মূল্য শোধে অসমর্থ হন। ব্যাংকগুলি অবগত আছেন যে, তাদের সামগ্রিক জমার চিত্রের উপর ক্রেডিট কার্ডের এই প্রণালী ঝুঁকির সৃষ্টি করে। চুক্তিপত্র ব্যবস্থার শিথিলতা, আগ্রাসী মনোভাব নিয়ে গ্রাহক বৃদ্ধির কার্যক্রম, অনুপযুক্ত আকাউন্ট ব্যবস্থাপনা, বকেয়ামূল্যের এই ঝুঁকি আরও তীব্র করে এবং অনুপস্থাপিত সম্পদের বৃদ্ধির কারণে ব্যাংকের ক্রেডিটের চিত্রে এইগুলির প্রতিফলন ঘটে। সুতরাং এই ব্যবসায় এই ধরণের ঋণ অপরিশোধের ঘটনা কমানোর জন্য অবিলম্বে পদক্ষেপ নিতে হবে এবং ক্রেডিট কার্ডের অপরিশোধিত ঋণ পুনরুদ্ধারের প্রতি তীক্ষ্ম দৃষ্টি দিতে হবে। ব্যাংকগুলি তাদের পরিচালক মণ্ডলীর অনুমোদন সাপেক্ষে এই অবস্থার প্রেক্ষিতে নির্দিষ্ট কর্মপ্রণালী সুস্পষ্টভাবে তৈরি করতে পারে।
- ব্যাংকগুলিকে অপরিশোধিত ঋণের মূল্য আদায়ের ক্ষেত্রে এজেন্ট নিয়োগের ক্ষেত্রে, ভারতীয় ব্যাংক অ্যাসোসিয়েশানের তৈরি নৈতিক ব্যবহারবিধির প্রতি বিশেষভাবে খেয়াল রাখতে বলা হচ্ছে।

(২) ক্রেডিট কার্ড ব্যবহারকারীর বিষয়ে তথ্যাদি বন্টন

ক্রেডিট ইনফরমেশান ব্যুরো তৈরি করা হয়েছে ক্রেডিট সিদ্ধান্তের গুণমান বৃদ্ধি করে আরও নতুন অনুপস্থাপিত সম্পদ বৃদ্ধিকে নিয়ন্ত্রিত করে ক্রেডিটের ঝুঁকিকে প্রশমিত করার ব্যবস্থা গ্রহণ করার জন্য। ব্যাংকগুলিকে এক বা একাধিক ক্রেডিট ইনফরমেশান ব্যুরোর সদস্য হতে পরামর্শ দেওয়া হচ্ছে যাতে

তারা ক্রেডিট কার্ড ব্যবসার ক্ষেত্রে গ্রাহক বাছাইয়ের বিষয়ে নির্বাচনশীলতা বজায় রাখতে পার। ব্যাকগুলিকে এই ব্যবসায় গ্রাহকদের ঋণ পরিশোধের অক্ষমতার বিরুদ্ধে সুরক্ষা হিসাবে নত্রুর্থক ফাইল প্রকল্পের সুবিধা গ্রহণ করতে পরামর্শ দেওয়া হচ্ছে।

(৩) প্রতারণা নিয়ন্ত্রণ

কার্ডের প্রতারণামূলক ব্যবহারের কতগুলি সাধারণ প্রক্রিয়া নিম্নে দেওয়া হলঃ

- আবেদন পর্বে প্রতারণা
- হারানো বা চুরি হওয়া কার্ডের অপব্যবহার এবং আসল আবেদনকারীর দ্বারা কার্ড প্রাপ্ত না হওয়া
- জালি এবং পরিবর্তিত কার্ড
- কার্ড ব্যবহারকারী ও ব্যবসায়ীদের মধ্যে যোগসাজস

ব্যাংকগুলিকে উপরে বর্ণিত বা অন্য কোনো প্রতারণার বিরুদ্ধে অন্তবর্তী নিয়ন্ত্রণ ব্যবস্থা গ্রহণ করতে উপদেশ দেওয়া হচ্ছে। প্রতারণা প্রতিরোধ কমিটি/টাস্ক ফোর্সের অস্তিত্ব আছে যারা প্রতারণা প্রতিরোধে আইনি ব্যবস্থা নেয় এবং প্রতারণা প্রতিরোধের ব্যবস্থাগুলি প্রয়োগ করে। ব্যাংকগুলিকে ওইসব প্রতারণা প্রতিরোধ কমিটি/টাস্ক ফোর্সের সাথে সক্রিয়ভাবে অংশগ্রহণ করতে বলা হচ্ছে।

(৪) কার্যপরম্পরা

কার্ড ব্যবস্থাপনা প্রক্রিয়ার দক্ষ কার্যালয় মীমাংশার জন্য ব্যাংকগুলিকে সঠিক মীমাংশা প্রক্রিয়া তৈরি করতে হবে অ্যাকাউন্ট গ্রহণ করা, বিল প্রদান, দেনাপাওনা নিষ্পত্তি এবং অন্যান্য সংশ্লিষ্ট পরিষেবার জন্য। আরো ভালো কার্যক্রম নিয়ন্ত্রণের জন্য ব্যংেকের এইসব ব্যবস্থাপনার উন্নতির জন্য।

(৫) ক্রেডিট কার্ডের উপর প্রদেয় অর্থ

ক্রেডিট কার্ড কর্মপ্রণালীর ভিত্তিতে ব্যাংকগুলি পরিষেবামূল্য দাবি করে। এর মধ্যে আছে গ্রাহক/প্রবেশ মূল্য, নবীকরণ/বার্ষিক চাঁদা, আবর্তিত ক্রেডিট সুবিধার ক্ষেত্রে পরিষেবামূল্য এবং অপরিশোধিত মূল্যের ক্ষেত্রে জরিমানা। জরিমানার মৌলিক মাত্রা নিয়ে বহুক্ষেত্রেই কার্ড ব্যবহারকারী ও সংশ্লিষ্ট ব্যাংকের মধ্যে বিতর্ক দেখা যায়। আবেদনপত্র জমা দেওয়ার সময়, যদি এখনও না করা হয়ে থাকে তাহলে কার্ড ব্যবহারকারীর প্রদেয় অর্থ সম্পর্কে পরিস্কার ভাবে জানাতে ব্যাংকগুলিকে পরামর্শ দেওয়া হচ্ছে। এক কথায়, গ্রাহক চাঁদা/নবীকরণ মূল্য ছাড়াও মূল্য পরিশোধের ক্ষেত্রে বিলম্বের জন্য দেয় সুদের হার সম্পর্কে তথ্যাদিও কার্ড ব্যবহারকারীর দৃষ্টিগোচর করতে হবে।

২. অনুগ্রহ করে প্রাপ্তি স্বীকার করবেন।

ধন্যবাদান্তে,

(কে. সীতারামু)
চিফ জেনারেল ম্যানেজার