ಬ್ಯಾಂಕುಗಳ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್ ವ್ಯವಹಾರ

ಎಫ್ಎಸ್ಸಿ. ಬಿಸಿ. 120/24.01.011/2000-01

ಮೇ 12, 2001

ಗೆ,

ಎಲ್ಲ ಅನುಸೂಚಿತ ಬ್ಯಾಂಕುಗಳಿಗೆ
(ಆರ್ಆರ್ಬಿ ಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ)

ಮಾನ್ಯರೇ,

ಬ್ಯಾಂಕುಗಳ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್ ವ್ಯವಹಾರ

ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್‌ಗಳನ್ನು ನೀಡುವ ಮತ್ತು ಅವುಗಳ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಬಾಕಿಗಳನ್ನು ವಸೂಲಿ ಮಾಡುವ ಕುರಿತ ವ್ಯವಸ್ಥೆಗಳಿಗೆ ಮತ್ತು ನಿಯಂತ್ರಣಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಅಂಶಗಳನ್ನೊಳಗೊಂಡಂತೆ ಕೆಲವು ಬ್ಯಾಂಕುಗಳ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್ ವ್ಯವಹಾರದ ಬಗ್ಗೆ ಒಂದು ವಿಶೇಷ ಅಧ್ಯಯನವನ್ನು ನಡೆಸಲಾಯಿತು. ಅಧ್ಯಯನ ವರದಿಯನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕುಗಳಿಗೆ ಅವುಗಳ ಟೀಕೆ ಟಿಪ್ಪಣಿಗಳು ಮತ್ತು ಸಲಹೆಗಳಿಗಾಗಿ ಸುತ್ತೋಲೆ ಮೂಲಕ ಕಳುಹಿಸಿಕೊಡಲಾಗಿತ್ತು. ಬ್ಯಾಂಕುಗಳಿಂದ ಬಂದ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಆಧರಿಸಿ, ಬ್ಯಾಂಕುಗಳು ತಮ್ಮ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್ ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆ ದೃಢವಾದ, ವಿವೇಕಯುತವಾದ ಮತ್ತು ಲಾಭದಾಯಕವಾದ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ನಡೆಯುವಂತೆ ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಈ ಮುಂದಿನ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಸುರಕ್ಷಾ ಕ್ರಮಗಳನ್ನು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕೆಂದು ನಿರ್ಧರಿಸಲಾಯಿತು.

(i) ಅವಧಿ ಮೀರಿ ಉಳಿದಿರುವ ಬಾಕಿಗಳ ವಸೂಲಿ:

- ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್ ಭದ್ರತೆ ರಹಿತವಾದ ಸಾಲದ ಶ್ರೇಣಿಯಾಗಿದೆ. ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್ ಬಾಕಿಗಳ ಮರು ಸಂದಾಯವು ಮೂಲತಃ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್‌ದಾರನ ಮರು ಸಂದಾಯ ಸಾಮರ್ಥ್ಯವನ್ನು ಅವಲಂಭಿಸಿರುತ್ತದೆ. ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್ ವ್ಯವಹಾರದಲ್ಲಿರುವ ಅತ್ಯಂತ ಹೆಚ್ಚಿನ ಸ್ಪರ್ಧಾತ್ಮಕ ಪರಿಸರವು ಬಾಕಿ ಇರುವ ಶಿಲ್ಕುಗಳ ಮೇಲೆ ಕನಿಷ್ಠ ಮಾಸಿಕ ಸಂದಾಯಗಳನ್ನು ಮಾತ್ರ ಮಾಡುವ ಉದ್ದೇಶದಿಂದ ಬೇರೆ ಬೇರೆ ಬ್ಯಾಂಕುಗಳಿಂದ ಒಂದಕ್ಕಿಂತ ಹೆಚ್ಚು ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್‌ಗಳನ್ನು ಪಡೆಯುವ ಅವಕಾಶವನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಕಲ್ಪಿಸಿದೆ. ಇದರ ಪರಿಣಾಮವಾಗಿ, ಕಾರ್ಡ್‌ದಾರರು ಬಾಕಿಯನ್ನು ಅತಿಯಾಗಿ ವಿಸ್ತರಿಸಿಕೊಂಡು, ಅದನ್ನು ಪೂರ್ಣವಾಗಿ ಸಂದಾಯ ಮಾಡಲು ಅಸಮರ್ಥರಾಗುತ್ತಾರೆ. ಬ್ಯಾಂಕುಗಳಿಗೆ ಅರಿವಿರುವಂತೆ, ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್ ವ್ಯವಹಾರಗಳಲ್ಲಿ ಅವುಗಳ ಒಟ್ಟಾರೆ ಸಾಲ ಖಾತೆಯಲ್ಲಿನ ಸಾಲದ ಸಂಭವನೀಯ ಅಪಾಯ ಇದ್ದೇ ಇದೆ. ಸಡಿಲಗೊಳಿಸಿದ ಮುಚ್ಚಳಿಕೆ ಬರೆದುಕೊಡುವ ಮಾನಕಗಳು, ಆಕ್ರಮಣಕಾರಿ ಮನವಿ ಕಾರ್ಯಕ್ರಮಗಳು, ಸಾಕಷ್ಟಿರದ ಲೆಕ್ಕ ನಿರ್ವಹಣೆ ವ್ಯವಸ್ಥೆ ಇವು ಸಾಲದ ಸಂಭವನೀಯ ಅಪಾಯವನ್ನು ಹೆಚ್ಚಿಸುತ್ತವೆ ಮತ್ತು ಬ್ಯಾಂಕುಗಳ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್ ಖಾತೆಗಳಲ್ಲಿ ಅವಧಿ ಮೀರಿದ ಬಾಕಿಗಳಿಗೆ ಮತ್ತು ಅನುತ್ಪಾದಕ ಆಸ್ತಿಗಳಿಗೆ ಎಡೆ ಮಾಡಿಕೊಡಬಹುದು. ಆದ್ದರಿಂದ ಬ್ಯಾಂಕುಗಳು ಈ ವ್ಯವಹಾರದಲ್ಲಿ ಸುಸ್ತಿಯಾಗುವ ಪ್ರಮಾಣವನ್ನು ಕಡಿಮೆ ಮಾಡಲು ತಕ್ಷಣದ ಕ್ರಮಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಬೇಕಾದುದು ಮತ್ತು ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್‌ಗಳ ಅವಧಿ ಮೀರಿ ಉಳಿದಿರುವ ಬಾಕಿಗಳ ವಸೂಲಿಯನ್ನು ನಿಕಟವಾಗಿ ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ ಮಾಡುವುದು ಅತ್ಯಗತ್ಯ. ಬ್ಯಾಂಕುಗಳು, ತಮ್ಮ ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಲಿಯ ಅನುಮೋದನೆ ಪಡೆದು ಈ ಮಟ್ಟಿಗೆ ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಕ್ರಿಯಾ ಯೋಜನೆಯನ್ನು ರೂಪಿಸಬಹುದು.

- ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್ ಬಾಕಿಗಳನ್ನು ವಸೂಲಿ ಮಾಡುವುದಕ್ಕೆ ವಸೂಲಿ ಏಜೆಂಟರುಗಳನ್ನು ನೇಮಕ ಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುವಾಗ ಭಾರತೀಯ ಬ್ಯಾಂಕುಗಳ ಸಂಘವು ಐಬಿಎ ರೂಪಿಸಿರುವ ನೀತಿ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ಪಾಲಿಸುವಂತೆ ಬ್ಯಾಂಕುಗಳಿಗೆ ಸಲಹೆ ಮಾಡಲಾಗಿದೆ.

(ii) ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್‌ದಾರನ ಬಗ್ಗೆ ಮಾಹಿತಿ ವಿನಿಮಯ:

ಸಾಲ ನೀಡಿಕೆ ನಿರ್ಣಯಗಳ ಗುಣಮಟ್ಟವನ್ನು ಹೆಚ್ಚಿಸುವ ಮತ್ತು ಹೊಸ ಅನುತ್ಪಾದಕ್ತ ಆಸ್ತಿಗಳ ಬೆಳವಣಿಗೆಗೆ ಕಡಿವಾಣ ಹಾಕಲು ನೆರವು ನೀಡುವ ಮೂಲಕ ಸಾಲದ ಸಂಭವನೀಯ ಅಪಾಯವನ್ನು ಕಡಿಮೆಗೊಳಿಸುವುದಕ್ಕಾಗಿ ಒಂದು ವ್ಯವಸ್ಥೆಯನ್ನು ಕಲ್ಪಿಸಲು ಸಾಲ ಮಾಹಿತಿ ಕೇಂದ್ರಗಳನ್ನು (ಸಿಐಬಿ) ಈಗ ಸ್ಥಾಪಿಸಲಾಗುತ್ತಿದೆ. ಬ್ಯಾಂಕುಗಳು ತಮ್ಮ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್ ವ್ಯವಹಾರದಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರ ಆಯ್ಕೆಯ ಅವಕಾಶವನ್ನು ಕಾಪಾಡಿಕೊಂಡು ಬರುವ ಸಲುವಾಗಿ ಒಂದು ಅಥವ ಹೆಚ್ಚು ಸಾಲ ಮಾಹಿತಿ ಕೇಂದ್ರಗಳ ಸದಸ್ಯರಾಗುವಂತೆ ಬ್ಯಾಂಕುಗಳಿಗೆ ಸಲಹೆ ಮಾಡಲಾಗಿದೆ. ಬ್ಯಾಂಕುಗಳು ಈ ವ್ಯವಹಾರದಲ್ಲಿ ಮರುಪಾವತಿಯ ವಿರುದ್ಧ ರಕ್ಷಣೆ ಪಡೆಯಲು ಚಲಾವಣೆಯಲ್ಲಿರುವ ನಿಷೇಧಿತರ ಕಡತಗಳ ಪ್ರಯೋಜನವನ್ನು ಪಡೆಯಬೇಕೆಂದೂ ಆದೇಶಿಸಲಾಗಿದೆ.

(iii) ಮೋಸದ ನಿಯಂತ್ರಣ(ಕಡಿವಾಣ)

ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್‌ಗಳ ಬಳಕೆಯಲ್ಲಿ ನಡೆಯುವ ಸಾಮನ್ಯ ರೀತಿಯ ಮೋಸಗಳಲ್ಲಿ ಈ ಕೆಳಗಿನವು ಸೇರಿವೆ:

- ಅರ್ಜಿಯ ಹಂತದಲ್ಲೇ ಮೋಸ
- ಕಳೆದು ಹೋದ/ ಕಳುವಾದ ಕಾರ್ಡುಗಳ ದುರ್ಬಳಕೆ ಮತ್ತು ಕಾರ್ಡುಗಳನ್ನು ನೈಜ ಅರ್ಜಿದಾರರು ಸ್ವೀಕರಿಸದಿರುವುದು.
- ಖೋಟಾ ಮತ್ತು ಬದಲಾಯಿಸಿದ ಕಾರ್ಡುಗಳು
- ವ್ಯಾಪಾರಿಗಳು ಕಾರ್ಡುದಾರರೊಂದಿಗೆ ಷಾಮೀಲಾಗಿ ವರ್ತಿಸುವುದು.

ಮೇಲಿನ ಅಥವಾ ಇತರ ವಿಧಾನಗಳ ಮೂಲಕ ಎಸಗುವ ಮೋಸಗಳಿಗೆ ಕಡಿವಾಣ ಹಾಕಲು ಬ್ಯಾಂಕುಗಳು ಆಂತರಿಕ ನಿಯಂತ್ರಣ ವ್ಯವಸ್ಥೆಗಳನ್ನು ಜಾರಿಗೆತರಬೇಕು. ಮೋಸಗಳನ್ನು ತಡೆಗಟ್ಟಲು ಮತ್ತು ಪರಸ್ಪರ ಪೂರಕವಾದ ಮೋಸ ನಿಯಂತ್ರಣ ಮತ್ತು ಅಮಲ್ಜಾರಿ ಕ್ರಮಗಳನ್ನು ಕೈಗೊಳ್ಳಲು ಕಾನೂನುಗಳನ್ನು ರೂಪಿಸುವಂತಹ ಮೋಸ ತಡೆಗಟ್ಟುವ ಸಮಿತಿಗಳು/ ಕಾರ್ಯ ತಂಡಗಳು ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿವೆ. ಅಂತಹ ಮೋಸ ತಡೆಗಟ್ಟುವ ಸಮಿತಿಗಳಲ್ಲಿ/ ಕಾರ್ಯ ತಂಡಗಳಲ್ಲಿ ಸಕ್ರಿಯವಾಗಿ ಭಾಗವಹಿಸುವಂತೆ ಬ್ಯಾಂಕುಗಳಿಗೆ ಸಲಹೆ ನೀಡಲಾಗಿದೆ.

(iv) ಪರಿಶೀಲನೆ

ಕಾರ್ಡುಗಳ ಆಡಳಿತ ನಿರ್ವಹಣೆ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗೆ ಮತ್ತು ಲೆಕ್ಕಗಳು ಬರಬೇಕಾಗಿರುವ ಹಣ, ಬಿಲ್ ಮಾಡುವುದು, ಪಾವತಿ(settlement) ಮತ್ತು ಇತರ ಸಂಬಂಧ ಪಟ್ಟ ಸೇವೆಗಳ ಕ್ಷೇತ್ರಗಳಲ್ಲಿ ದಕ್ಷ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಆಫೀಸ್ ಸಲ್ಯೂಷನ್ ಒದಗಿಸುವ ಸಲುವಾಗಿ ಬ್ಯಾಂಕುಗಳು ಸರಿಯಾದ ಪರಿಶೀಲನಾ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಕಲ್ಪಿಸುವುದು ಅಗತ್ಯ. ಬ್ಯಾಂಕುಗಳು ಉತ್ತಮ ವ್ಯವಹಾರ ನಿಯಂತ್ರಣಗಳನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಈ ಕ್ಷೇತ್ರದಲ್ಲಿ ಆಗಿರುವ ಅಭಿವೃದ್ಧಿಗಳನ್ನು ಸದ್ಬಳಕೆ ಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುವಂತೆ ಅವುಗಳಿಗೆ ಸಲಹೆ ನೀಡಲಾಗಿದೆ.

(v) ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್‌ಗಳ ಮೇಲೆ ಶುಲ್ಕಗಳು/ಚಾರ್ಜುಗಳು

ಬ್ಯಾಂಕುಗಳು ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್ ವ್ಯವಹಾರಗಳ ಸಂಬಂಧದಲ್ಲಿ ನೀಡುವ ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಶುಲ್ಕವನ್ನು ವಿಧಿಸುತ್ತವೆ. ಇವುಗಳಲ್ಲಿ ಸದಸ್ಯತ್ವ ಶುಲ್ಕ/ ಪ್ರವೇಶ ನವೀಕರಣ/ವಾರ್ಷಿಕ ಶುಲ್ಕ, ಆವರ್ತನೀಯ ಕಾರ್ಡು ಸೌಲಭ್ಯದ ಮೇಲೆ ಸೇವಾ ವೆಚ್ಚಗಳು ಮತ್ತು ಅವಧಿ ಮೀರಿದ ಬಾಕಿ ಸಂದಾಯಗಳ ಮೇಲೆ ದಂಡ ವೆಚ್ಚಗಳು ಸೇರುತ್ತವೆ. ಕಾರ್ಡು ನೀಡುವ ಬ್ಯಾಂಕುಗಳು ಮತ್ತು ಕಾರ್ಡುದಾರರ ನಡುವೆ ದಂಡ ವೆಚ್ಚಗಳ ಮೂಲ ಮಟ್ಟದ ಬಗ್ಗೆ ಆಗಾಗ್ಗೆ ವಿವಾದಗಳು ಉದ್ಭವಿಸುತ್ತವೆ. ಬ್ಯಾಂಕುಗಳು, ಈ ತನಕ ಹಾಗೆ ಮಾಡಿರದಿದ್ದರೆ, ಕಾರ್ಡುದಾರರುಗೆ ಅರ್ಜಿ ಸಲ್ಲಿಸುವ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಅವರಿಗೆ ಶುಲ್ಕಗಳು/ ವೆಚ್ಚಗಳ (ಚಾರ್ಜುಗಳು) ಬಗ್ಗೆ ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ತಿಳಿಸಬೇಕೆಂದು ಸಲಹೆ ಮಾಡಲಾಗಿದೆ. ಮುಖ್ಯವಾಗಿ ಸದಸ್ಯತ್ವ / ನವೀಕರಣ ಶುಲ್ಕವಲ್ಲದೆ ವಿಳಂಬಗಳ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ಸಂದಾಯ ಮಾಡದೆ ತಪ್ಪಿದಲ್ಲಿ ವಿಧಿಸಲಾಗುವ ಬಡ್ಡಿಯ ದರಗಳನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕುಗಳ ಕಾರ್ಡುದಾರರ ಗಮನಕ್ಕೆ ತರಬೇಕು.

2. ದಯವಿಟ್ಟು ಸ್ವೀಕೃತಿ ನೀಡಿ.

ತಮ್ಮ ವಿಶ್ವಾಸಿ,
(ಕೆ. ಸೀತಾ ರಾಮು)
ಮುಖ್ಯ ಪ್ರಧಾನ ವ್ಯವಸ್ಥಾಪಕರು.