

ಆರ್‌ಬಿಐ / 2005 -06/ 211

ಡಿಬಿಒಡಿ . ಎಫ್‌ಎಸ್‌ಡಿ .ಬಿಸಿ. 49 / 24.01.011 /2005-06

ನವೆಂಬರ್ 21, 2005

ಗೆ,

ಎಲ್ಲಾ ವಾಣಿಜ್ಯ ಬ್ಯಾಂಕುಗಳು /ಎನ್‌ಬಿಎಫ್‌ಸಿ ಗಳು  
(ಆರ್ ಆರ್ ಬಿ ಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ)

ಮಾನ್ಯರೆ,

**ಬ್ಯಾಂಕುಗಳ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್ ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಗಳು**

ವಾರ್ಷಿಕ ನೀತಿ ವಿವರಣೆ 2004-05 ರಲ್ಲಿ ಮಾಡಿರುವ ಘೋಷಣೆಗೆ ಅನುಸಾರವಾಗಿ, ಆರ್‌ಬಿಐ ಕಾರ್ಡ್‌ಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ನಿಯಂತ್ರಣಾತ್ಮಕ ವ್ಯವಸ್ಥೆ ಕುರಿತ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಣಾ ತಂಡವನ್ನು ರಚಿಸಿತ್ತು. ಆ ತಂಡವು ಸುರಕ್ಷಿತ, ಸುಭದ್ರ ಮತ್ತು ದಕ್ಷ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಕಾರ್ಡ್‌ಗಳ ಬೆಳವಣಿಗೆಗೆ ಉತ್ತೇಜನ ನೀಡುವ ಹಾಗೂ ಕಾರ್ಡ್ ನೀಡುತ್ತಿರುವ ಬ್ಯಾಂಕುಗಳ ನಿಯಮಗಳು, ನಿಬಂಧನೆಗಳು, ಮಾನಕಗಳು ಮತ್ತು ಪದ್ಧತಿಗಳು ಅತ್ಯುತ್ತಮ ಗ್ರಾಹಕ ಪದ್ಧತಿಗಳಿಗೆ ಸರಿ ಹೊಂದುವ ಹಾಗೆ ಇರುವಂತೆ ನೋಡಿಕೊಳ್ಳುವ ಗುರಿಹೊಂದಿರುವ ವಿವಿಧ ನಿಯಂತ್ರಣಾತ್ಮಕ ಕ್ರಮಗಳನ್ನು ಸೂಚಿಸಿದೆ. ಬ್ಯಾಂಕುಗಳ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್ ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಗಳ ಕುರಿತ ಈ ಮುಂದಿನ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳನ್ನು ತಂಡದ ಶಿಫಾರಸುಗಳನ್ನು ಮತ್ತು ಸಾರ್ವಜನಿಕರಿಂದ ಕಾರ್ಡ್ ನೀಡುತ್ತಿರುವ ಬ್ಯಾಂಕುಗಳಿಂದ ಮತ್ತು ಇತರರಿಂದ ಬಂದಂತಹ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಆಧರಿಸಿ ರೂಪಿಸಲಾಗಿದೆ. ಎಲ್ಲ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್ ನೀಡುತ್ತಿರುವ ಬ್ಯಾಂಕುಗಳು / ಎನ್‌ಬಿಎಫ್‌ಸಿಗಳು ಈ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳನ್ನು ಕೂಡಲೇ ಅನುಷ್ಠಾನಗೊಳಿಸತಕ್ಕದ್ದು.

ಪ್ರತಿಯೊಂದು ಬ್ಯಾಂಕು / ಎನ್‌ಬಿಎಫ್‌ಸಿ ಪ್ರತಿಯೊಂದು ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್ ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಅತ್ಯುತ್ತಮವಾಗಿ ದಸ್ತಾವೇಜೀಕರಿಸಿದ ನೀತಿಯನ್ನು ಮತ್ತು ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಪದ್ಧತಿಗಳ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ಹೊಂದಿರತಕ್ಕದ್ದು. 2005 ರ ಮಾರ್ಚ್‌ನಲ್ಲಿ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್‌ಗಳ ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಐಬಿಎ ಒಂದು ಕ್ರಮಬದ್ಧವಾದ ಪದ್ಧತಿಗಳ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ಬಿಡುಗಡೆ ಮಾಡಿದೆ. ಬ್ಯಾಂಕುಗಳು / ಎನ್‌ಬಿಎಫ್‌ಸಿಗಳು ಆ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬಹುದು. ಬ್ಯಾಂಕು / ಎನ್‌ಬಿಎಫ್‌ಸಿಗಳ ಕ್ರಮಬದ್ಧವಾದ ಪದ್ಧತಿ ಸಂಹಿತೆಯಲ್ಲಿ, ಕನಿಷ್ಠ ಈ ಸುತ್ತೋಲೆಯಲ್ಲಿ ಅಡಕವಾಗಿರುವ ಸುಸಂಗತ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳನ್ನಾದರೂ ಸೇರಿಸಬೇಕು. ಬ್ಯಾಂಕುಗಳು / ಎನ್‌ಬಿಎಫ್‌ಸಿಗಳು ಅದರೊಳಗಿನ ಅಂಶಗಳನ್ನು ತಮ್ಮ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ಗಳ ಮೂಲಕ ಸೇರಿದಂತೆ ತಡವೆಂದರೆ ನವೆಂಬರ್ 30, 2005 ರ ವೇಳೆಗೆ ವ್ಯಾಪಕವಾಗಿ ಪ್ರಚುರಪಡಿಸತಕ್ಕದ್ದು.

**ಅನುಷ್ಠಾನಕ್ಕೆ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳು**

**1. ಕಾರ್ಡ್‌ಗಳ ನೀಡಿಕೆ:**

ಎ. ಬ್ಯಾಂಕುಗಳು / ಎನ್‌ಬಿಎಫ್‌ಸಿ ಗಳು ವ್ಯಕ್ತಿಗಳಿಗೆ, ವಿಶೇಷವಾಗಿ ಸ್ವತಂತ್ರ ಹಣಕಾಸು ಗಳಿಕೆ ಮೂಲಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿರದಂಥ ವಿದ್ಯಾರ್ಥಿಗಳಿಗೆ ಮತ್ತು ಇತರರಿಗೆ ಕಾರ್ಡ್‌ಗಳನ್ನು ನೀಡುವಾಗ ಸಾಲದ ಸಂಭವನೀಯ ಅಪಾಯವನ್ನು ಸ್ವತಂತ್ರವಾಗಿ ನಿರ್ಧರಣೆ ಮಾಡತಕ್ಕದ್ದು. ಕೂಡು(ಆಡ್ ಆನ್) ಕಾರ್ಡ್‌ಗಳನ್ನು ಅಂದರೆ ಪ್ರಧಾನ ಕಾರ್ಡ್‌ಗೆ ಪೂರಕವಾದ ( ಅಧೀನವಾದ ) ಕಾರ್ಡ್‌ಗಳನ್ನು, ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಯು ಮುಖ್ಯ ಕಾರ್ಡ್‌ಧಾರಕನದಾಗಿರುತ್ತದೆ ಎಂಬ ಸ್ಪಷ್ಟ ತಿಳುವಳಿಕೆ ನೀಡಿ, ನೀಡಬಹುದು.

ಬಿ. ಹಲವಾರು ಕಾರ್ಡ್‌ಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿರುವುದರಿಂದ ಯಾರೇ ಗ್ರಾಹಕನಿಗೆ ದೊರೆಯುವ ಒಟ್ಟು ಸಾಲದ ಪ್ರಮಾಣ ಹೆಚ್ಚಾಗುತ್ತದೆ. ಸ್ವಯಂ ಘೋಷಣೆ / ಸಾಲದ ಮಾಹಿತಿ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ, ಇತರ ಬ್ಯಾಂಕುಗಳಿಂದ ಕಾರ್ಡ್‌ಧಾರಕನು ಅನುಭವಿಸುತ್ತಿರುವ ಮಿತಿಗಳನ್ನು ಗಮನದಲ್ಲಿಟ್ಟುಕೊಂಡು ಬ್ಯಾಂಕುಗಳು / ಎನ್‌ಬಿಎಫ್‌ಸಿಗಳು ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್‌ಗೆ ನೀಡಬಹುದಾದ ಸಾಲದ ಮಿತಿಯನ್ನು ನಿರ್ಧರಿಸತಕ್ಕದ್ದು.

೫. ಕಾರ್ಡ್ ನೀಡುತ್ತಿರುವ ಬ್ಯಾಂಕುಗಳು / ಎನ್‌ಬಿಎಫ್‌ಸಿಗಳು, ಡಿಎಸ್‌ಎ ಗಳು / ಡಿಎಂಎ ಗಳು ಅಥವಾ ಇತರ ಏಜೆಂಟರುಗಳು ಅವರ ಪರವಾಗಿ ವ್ಯವಹಾರ ನಡೆಸುತ್ತಿದ್ದರೂ ಕೂಡ, ಕೆವೈಸಿಯ ಎಲ್ಲಾ ಅಗತ್ಯತೆಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸುವುದಕ್ಕೆ ಸಂಪೂರ್ಣವಾಗಿ ಜವಾಬ್ದಾರಿಯಾಗಿರುತ್ತವೆ.

ಡಿ. ಕಾರ್ಡ್‌ಗಳನ್ನು ನೀಡುವಾಗ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್‌ಗಳ ನೀಡಿಕೆ ಮತ್ತು ಬಳಕೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ನಿಬಂಧನೆಗಳನ್ನು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಕಾರ್ಡ್ ಬಳಕೆದಾರನಿಗೆ ಚೆನ್ನಾಗಿ ಅರ್ಥವಾಗುವಂತಹ ಸ್ಪಷ್ಟ ಮತ್ತು ಸರಳ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ( ಸಾಧ್ಯವಾದಷ್ಟು ಇಂಗ್ಲೀಷ್, ಹಿಂದಿ ಮತ್ತು ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ) ನಮೂದಿಸಿರಬೇಕು. ಪರಿಶಿಷ್ಟದಲ್ಲಿ ನೀಡಿರುವಂತೆ ಮಾನಕ ಷರತ್ತುಗಳ ಸಂಚಯ ಎಂದು ಹೆಸರಿಸಿರುವಂಥ ಬಹು ಮುಖ್ಯವಾದ ನಿಬಂಧನೆಗಳಿಗೆ ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಿಗೆ ಒತ್ತು ನೀಡಿರಬೇಕು ಮತ್ತು ಜಾಹೀರಾತು ನೀಡಬೇಕು ಮತ್ತು ಅವುಗಳನ್ನು ಎಲ್ಲ ಹಂತಗಳಲ್ಲಿ ಅಂದರೆ, ಮಾರಾಟ ಮಾಡುವಾಗ, ಅರ್ಜಿ ಹಾಕುವ ಸಮಯದಲ್ಲಿ, ಅಂಗೀಕರಿಸುವ ಹಂತದಲ್ಲಿ (ಸ್ವಾಗತ ಸೂಚಿ) ಮತ್ತು ಅನಂತರದ ಪ್ರಮುಖವಾದ ಸಂವಹನಗಳಲ್ಲಿ ಭಾವೀ ಗ್ರಾಹಕನಿಗೆ / ಗ್ರಾಹಕರುಗಳಿಗೆ ಪ್ರತ್ಯೇಕವಾಗಿ ಕಳುಹಿಸಿಕೊಡಬೇಕು.

## 2. ಬಡ್ಡಿ ದರಗಳು ಮತ್ತು ಇತರ ಚಾರ್ಜ್‌ಗಳು:

ಎ. ಕಾರ್ಡ್ ನೀಡುವವರು ಬಿಲ್‌ಗಳನ್ನು ರವಾನಿಸುವಲ್ಲಿ ತಡವಾಗದಂತೆ ಮತ್ತು ಬಡ್ಡಿ ವಿಧಿಸುವುದು ಪ್ರಾರಂಭವಾಗುವುದಕ್ಕೆ ಮೊದಲೇ ಹಣ ಸಂದಾಯ ಮಾಡಲು ಗ್ರಾಹಕನಿಗೆ ಸಾಕಷ್ಟು ದಿನ ಅವಕಾಶ (ಕೊನೆ ಪಕ್ಷ ಹದಿನೈದು ದಿವಸ) ದೊರೆಯುವಂತೆ ನೋಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು.

ಬಿ. ಕಾರ್ಡ್ ನೀಡುವವರು ಕಾರ್ಡ್ ಉತ್ಪನ್ನಗಳ ಮೇಲೆ ( ಚಿಲ್ಲರೆ ಖರೀದಿಗೆ ಮತ್ತು ನಗದು ಮುಂಗಡಕ್ಕೆ ಇವು ಬೇರೆ ಬೇರೆಯಾಗಿದ್ದರೆ, ಪ್ರತ್ಯೇಕವಾಗಿ ) ವಾರ್ಷಿಕರಿಸಿದ ಶೇಕಡಾವಾರು ದರಗಳನ್ನು(ಎಪಿಆರ್)ಸೂಚಿಸತಕ್ಕದ್ದು. ಎಪಿಆರ್‌ಅನ್ನು ಲೆಕ್ಕ ಹಾಕುವ ವಿಧಾನವನ್ನು ಚೆನ್ನಾಗಿ ಅರ್ಥ ಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುವುದಕ್ಕಾಗಿ ಒಂದೆರಡು ಉದಾಹರಣೆಗಳೊಂದಿಗೆ ನೀಡತಕ್ಕದ್ದು., ವಿಧಿಸಿದಂತಹ ಎಪಿಆರ್‌ಅನ್ನು ಮತ್ತು ವಾರ್ಷಿಕ ಶುಲ್ಕವನ್ನು ಸಮಾನ ಪ್ರಾಮುಖ್ಯತೆ ನೀಡಿ ತೋರಿಸತಕ್ಕದ್ದು. ವಿಳಂಬ ಸಂದಾಯ ವೆಚ್ಚಗಳು, ಅಂಥ ವೆಚ್ಚಗಳನ್ನು ಲೆಕ್ಕ ಹಾಕುವ ವಿಧಾನ ಸೇರಿದಂತೆ ಮತ್ತು ದಿನಗಳ ಸಂಖ್ಯೆಯನ್ನು ಎದ್ದು ಕಾಣುವಂತೆ ಸೂಚಿಸಿರಬೇಕು. ಬಾಕಿ ಇರುವ ಸಂದಾಯ ಮಾಡಿರದ ಮೊಬಲಗನ್ನು ಬಡ್ಡಿ ಲೆಕ್ಕ ಹಾಕುವುದಕ್ಕೆ ಸೇರಿಸಿಕೊಳ್ಳುವ ವಿಧಾನವನ್ನು ( ರೀತಿಯನ್ನು ) ಸಹಾ ಎಲ್ಲ ಮಾಸಿಕ ವಿವರ ಪಟ್ಟಿಗಳಲ್ಲಿ ಪ್ರಾಮುಖ್ಯತೆ ನೀಡಿ ವಿಶೇಷವಾಗಿ ತೋರಿಸಿರಬೇಕು. ಕಾರ್ಡ್‌ಗಳನ್ನು ಸಿಂಧುವಾಗಿರಿಸಲು ಸೂಚಿಸಿದ ಕನಿಷ್ಠ ಮೊಬಲಗನ್ನು ಸಂದಾಯ ಮಾಡಿದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲೂ ಹಣ ಸಂದಾಯ ಮಾಡಬೇಕಾದ ದಿನಾಂಕದ ನಂತರ ಬಾಕಿ ಇರುವ ಹಣದ ಮೇಲೆ ಬಡ್ಡಿ ವಿಧಿಸಲಾಗುವುದೆಂದು ದಪ್ಪ ಅಕ್ಷರಗಳಲ್ಲಿ ಸೂಚಿಸಿರಬೇಕು. ಈ ಅಂಶಗಳನ್ನು ಮಾಸಿಕ ವಿವರಪಟ್ಟಿಯಲ್ಲಿ ತೋರಿಸುವುದರ ಜೊತೆಗೆ ಸ್ವಾಗತ ಸೂಚಿಯಲ್ಲೂ ತೋರಿಸಬೇಕು.

ಸಿ. ಬ್ಯಾಂಕು / ಎನ್‌ಬಿಎಫ್‌ಸಿ, ಕಾರ್ಡ್‌ನ್ನು ನೀಡುವ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ಕಾರ್ಡ್‌ದಾರನ / ಳ ಸಮ್ಮತಿಯನ್ನು ಪಡೆಯುವಾಗ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್‌ದಾರನಿಗೆ / ಳಿಗೆ ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ತಿಳಿಸಿರುವಂತಹ ಚಾರ್ಜ್‌ಗಳನ್ನು ಬಿಟ್ಟು ಬೇರಾವುದೇ ಚಾರ್ಜ್‌ಗಳನ್ನು ವಿಧಿಸತಕ್ಕದ್ದಲ್ಲ. ಆದರೆ, ಇದು ಸರ್ಕಾರ ಮತ್ತು ಯಾವುದೇ ಇತರ ಶಾಸನಬದ್ಧ ಪ್ರಾಧಿಕಾರವು ತರುವಾಯ ವಿಧಿಸಬಹುದಾದ ಸೇವಾ ತೆರಿಗೆಗಳು ಮುಂತಾದಂಥ ಚಾರ್ಜ್‌ಗಳಿಗೆ ಅನ್ವಯಿಸುವುದಿಲ್ಲ.

ಡಿ. ಮಾಡಬೇಕಾದ ಕನಿಷ್ಠ ಸಂದಾಯ ಸೇರಿದಂತೆ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್ ಬಾಕಿಗಳನ್ನು ಸಂದಾಯ ಮಾಡುವುದಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ನಿಬಂಧನೆಗಳನ್ನು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಗೊತ್ತುಪಡಿಸಬೇಕು ಹಾಗೆ ಮಾಡುವುದರಿಂದ ಬಳಸಿಕೊಂಡ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಸೌಲಭ್ಯವನ್ನು ಕ್ರಮೇಣ ತೀರಿಸಲು ಆಗದಂಥ ಸ್ಥಿತಿ ನಿರ್ಮಾಣವಾಗದಂತೆ ನೋಡಿಕೊಳ್ಳಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗುತ್ತದೆ.

ಇ. ಚಾರ್ಜ್‌ಗಳಲ್ಲಿ ಮಾಡುವ ಬದಲಾವಣೆಗಳನ್ನು ಕನಿಷ್ಠ ಒಂದು ತಿಂಗಳ ನೋಟೀಸು ನೀಡಿ ಭವಿಷ್ಯಾನ್ವಯವಾಗಿ ಜಾರಿಗೆ ಬರುವಂತೆ ಮಾತ್ರ ಮಾಡತಕ್ಕದ್ದು. ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್‌ದಾರನು ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್ ಚಾರ್ಜ್‌ಗಳಲ್ಲಿ ತನಗೆ ಅನಾನುಕೂಲವಾಗುವಂಥ ಯಾವುದೇ ಬದಲಾವಣೆ ಇರುವ ಕಾರಣದಿಂದಾಗಿ ತನ್ನ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್‌ನ್ನು ಹಿಂದಕ್ಕೆ ಒಪ್ಪಿಸಬಯಸಿದರೆ, ಹಾಗೆ ಮುಕ್ತಾಯ ಮಾಡುವುದಕ್ಕೆ ಯಾವುದೇ ಹೆಚ್ಚಿನ ಚಾರ್ಜ್‌ನ್ನು ವಿಧಿಸದೆ ಹಾಗೆ ಮಾಡಲು ಬ್ಯಾಂಕು ಆತನಿಗೆ ಅನುಮತಿ ನೀಡತಕ್ಕದ್ದು.

## 3. ತಪ್ಪು ಬಿಲ್ ಮಾಡುವಿಕೆ:

ಎ. ತಪ್ಪು ಬಿಲ್ಲುಗಳನ್ನು ಸಿದ್ಧಪಡಿಸಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ನೀಡದಂತೆ ಕಾರ್ಡ್ ನೀಡುವ ಬ್ಯಾಂಕು / ಎನ್‌ಬಿಎಫ್‌ಸಿ ನೋಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು. ಒಂದು ವೇಳೆ ಒಬ್ಬ ಗ್ರಾಹಕನು ಯಾವುದೇ ಬಿಲ್ ಬಗ್ಗೆ ಆಕ್ಷೇಪಿಸಿದರೆ ಕುಂದುಕೊರತೆಯನ್ನು ಸೌಹಾರ್ದಯುತವಾಗಿ ಪರಿಹರಿಸುವ ಸಲುವಾಗಿ ಬ್ಯಾಂಕು / ಎನ್‌ಬಿಎಫ್‌ಸಿ ಅದಕ್ಕೆ ವಿವರಣೆಯನ್ನು ಮತ್ತು ಅಗತ್ಯವೆನಿಸಿದರೆ ದಸ್ತಾವೇಜು ಸಾಕ್ಷ್ಯವನ್ನು ಗ್ರಾಹಕನಿಗೆ ಅರವತ್ತು ದಿವಸಗಳೊಳಗೆ ಗ್ರಾಹಕನಿಗೆ ಒದಗಿಸತಕ್ಕದ್ದು.

ಬಿ. ವಿಳಂಬವಾಗಿ ಬಿಲ್ ಮಾಡುವುದರ ಕುರಿತ ಪದೇ ಪದೇ ದೂರುಗಳು ಬರುವುದನ್ನು ನಿವಾರಿಸಲು ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್ ನೀಡುವ ಬ್ಯಾಂಕ್ / ಎನ್‌ಬಿಎಫ್‌ಸಿ ಆನ್ ಲೈನ್‌ನಲ್ಲಿ ಬಿಲ್ಲುಗಳನ್ನು ಮತ್ತು ಲೆಕ್ಕಗಳ ವಿವರಪಟ್ಟಿಗಳನ್ನು ನೀಡುವ ಬಗ್ಗೆ ಪರಿಗಣಿಸಬಹುದು ಆದರೆ ಅದಕ್ಕೆ ಸೂಕ್ತ ಭದ್ರತಾ ವ್ಯವಸ್ಥೆ ಇರಬೇಕು.

**4. ಡಿಎಸ್‌ಎ ಗಳ / ಡಿಎಂಎ ಗಳ ಮತ್ತು ಇತರ ಏಜೆಂಟರುಗಳ ಬಳಕೆ:**

ಎ. ಬ್ಯಾಂಕುಗಳು / ಎನ್‌ಬಿಎಫ್‌ಸಿ ಗಳು ವಿವಿಧ ಬಗೆಯ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್ ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಗಳನ್ನು ಹೊರ ಗುತ್ತಿಗೆಗೆ ನೀಡಿದಾಗ, ಅವರು ಅಂಥ ಸೇವೆ ಒದಗಿಸುವವರ ನೇಮಕಾತಿಯು ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆಯ ಗುಣಮಟ್ಟದೊಂದಿಗೆ ಮತ್ತು ಸಾಲ , ಸಾಲ ತೀರಿಸುವ ಶಕ್ತಿ ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆ ಅಪಾಯಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಲು ಬ್ಯಾಂಕ್ / ಎನ್‌ಬಿಎಫ್‌ಸಿಗಿರುವ ಸಾಮರ್ಥ್ಯದೊಂದಿಗೆ ರಾಜಿ ಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುವಂತಾಗದಂತೆ ತುಂಬಾ ಎಚ್ಚರಿಕೆ ವಹಿಸಬೇಕಾಗುತ್ತದೆ. ಸೇವೆಯನ್ನು ಒದಗಿಸುವವರ ಆಯ್ಕೆಯಲ್ಲಿ ಬ್ಯಾಂಕು / ಎನ್‌ಬಿಎಫ್‌ಸಿಗಳು ಗ್ರಾಹಕನ ದಾಖಲೆಗಳ ಗೌಪ್ಯತೆಯನ್ನು ಕಾಪಾಡಬೇಕಾದ, ಗ್ರಾಹಕನ ಗೌಪ್ಯತೆಯ ಹಕ್ಕನ್ನು ಗೌರವಿಸಬೇಕಾದ ಮತ್ತು ಸಾಲ ವಸೂಲಿಯಲ್ಲಿ ನ್ಯಾಯ ಸಮ್ಮತವಾದ ಪದ್ಧತಿಗಳನ್ನು ಪಾಲಿಸಬೇಕಾದ ಅಗತ್ಯವನ್ನು ಮನಗಾಣಬೇಕಾಗುತ್ತದೆ.

ಬಿ. ಬ್ಯಾಂಕುಗಳು / ಎನ್ ಬಿ ಎಫ್ ಸಿಗಳು ಈ ಉದ್ದೇಶಕ್ಕಾಗಿ ತಮ್ಮದೇ ಆದ ಸಂಹಿತೆಗಳನ್ನು ರೂಪಿಸುವಾಗ ಭಾರತೀಯ ಬ್ಯಾಂಕುಗಳ ಸಂಘವು ರೂಪಿಸಿರುವಂತಹ ನೇರ ಮಾರಾಟ ಏಜೆಂಟರುಗಳ ( ಡಿಎಸ್‌ಎಗಳು) ನಡತೆ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ಬಳಸಿಕೊಳ್ಳಬಹುದು. ಬ್ಯಾಂಕು / ಎನ್‌ಬಿಎಫ್‌ಸಿ ಯು ತಮ್ಮ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್ ಉತ್ಪನ್ನಗಳನ್ನು ಮಾರಾಟ ಮಾಡುವುದಕ್ಕಾಗಿ ತಾವು ನೇಮಕ ಮಾಡಿಕೊಂಡ ಡಿಎಸ್‌ಎ ಗಳು ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್ ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಬ್ಯಾಂಕ್ ನ / ಎನ್‌ಬಿಎಫ್‌ಸಿ ಯ ಸ್ವಂತ ನಡತೆ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ತಪ್ಪದೆ ಪಾಲಿಸುತ್ತಿರುವುದನ್ನು ಖಚಿತ ಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು. ಆ ನಡತೆ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕ್‌ನ / ಎನ್‌ಬಿಎಫ್‌ಸಿ ಯ ವೆಬ್ ಸೈಟ್ ನಲ್ಲಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸತಕ್ಕದ್ದು ಹಾಗೂ ಯಾರೇ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್‌ದಾರರಿಗೆ ಸುಲಭವಾಗಿ ದೊರೆಯುವಂತೆ ಮಾಡತಕ್ಕದ್ದು.

ಸಿ. ತಮ್ಮ ಏಜೆಂಟರುಗಳು, ಪರಿಸ್ಥಿತಿಯನ್ನು ಎಚ್ಚರಿಕೆಯಿಂದ ನಿಭಾಯಿಸುವ ಮತ್ತು ವಿಶೇಷವಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಮನವಿ ಮಾಡುವುದು, ಕರೆ ನೀಡುವ ಸಮಯಗಳು, ಗ್ರಾಹಕರ ಮಾಹಿತಿಯ ಗೌಪ್ಯತೆ, ಕೊಡ ಮಾಡುತ್ತಿರುವ ಉತ್ಪನ್ನದ ಸರಿಯಾದ ನಿಬಂಧನೆಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳು ಮುಂತಾದಂತಹ ಈ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳಲ್ಲಿ ಸೇರಿರುವ ಅಂಶಗಳಲ್ಲಿ ತಮ್ಮ ಜವಾಬ್ದಾರಿಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಜಾಗೃತೆ ವಹಿಸುವ ಸಲುವಾಗಿ ಅವರಿಗೆ ಸರಿಯಾಗಿ ಸಲಹೆ ಸೂಚನೆಗಳನ್ನು ನೀಡಲಾಗಿದೆ ಮತ್ತು ತರಬೇತಿ ನೀಡಲಾಗಿದೆ ಎಂಬುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಅಲ್ಲಲ್ಲಿ ತಪಾಸಣೆಗಳನ್ನು ಮತ್ತು ರಹಸ್ಯವಾಗಿ ಮಾರಾಟ ಮಾಡುವ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕು / ಎನ್‌ಬಿಎಫ್‌ಸಿ ಅಳವಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು.

**5. ಗ್ರಾಹಕರ ಹಕ್ಕುಗಳ ರಕ್ಷಣೆ:**

ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್ ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಗ್ರಾಹಕನ ಹಕ್ಕುಗಳು ಪ್ರಾಥಮಿಕವಾಗಿ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಗೌಪ್ಯತೆ ಹಕ್ಕುಗಳಿಗೆ ಮತ್ತು ಬಾಧ್ಯತೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಸ್ಪಷ್ಟತೆ, ಗ್ರಾಹಕನ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಸಂರಕ್ಷಿಸಿಡುವುದು ಗ್ರಾಹಕನ ಮಾಹಿತಿಯ ಗೌಪ್ಯತೆಯನ್ನು ಕಾಪಾಡಿಕೊಂಡು ಬರುವುದು ಮತ್ತು ಸಾಲ ವಸೂಲಿಯ ನ್ಯಾಯ ಸಮ್ಮತ ಪದ್ಧತಿಗಳು ಇವುಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಪಡುತ್ತವೆ. ಕಾರ್ಡ್ ನೀಡುವ ಬ್ಯಾಂಕು /ಎನ್‌ಬಿಎಫ್‌ಸಿ ಯು ತಮ್ಮ ಏಜೆಂಟರುಗಳು ( ಡಿಎಸ್‌ಎ ಗಳು / ಡಿಎಂಎ ಗಳು ಮತ್ತು ವಸೂಲಿ ಏಜೆಂಟರುಗಳು) ಎಲ್ಲಾ ಲೋಪದೋಷದ ಕೃತ್ಯಗಳಿಗೆ ಪ್ರಮುಖವಾಗಿ ಹೊಣೆಯಾಗಿರುತ್ತೆ.

**(೨) ಗೌಪ್ಯತೆಯ ಹಕ್ಕು**

ಎ. ಕೋರಿಕೆಯಿಲ್ಲದೆ ಕಾರ್ಡ್‌ಗಳನ್ನು ನೀಡತಕ್ಕದ್ದಲ್ಲ. ಒಂದು ವೇಳೆ ಕೋರಿಕೆಯಿಲ್ಲದೆ ಕಾರ್ಡ್‌ನ್ನು ನೀಡಿದ ಪಕ್ಷದಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ಸ್ವೀಕೃತನ ಸಮ್ಮತಿ ಪಡೆಯದೆ ಕ್ರಿಯಾಶೀಲಗೊಳಿಸಿದಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ಅದರ ಸಂಬಂಧ ಸ್ವೀಕೃತನಿಗೆ ಬಿಲ್ಲು ಮಾಡಿ ನೀಡಿದಲ್ಲಿ ಕಾರ್ಡ್ ನೀಡುವ ಬ್ಯಾಂಕು/ ಎನ್‌ಬಿಎಫ್‌ಸಿ ಯು ಕೂಡಲೇ ಚಾರ್ಜ್‌ಗಳನ್ನು ರದ್ದು ಮಾಡುವುದು ಮಾತ್ರವಲ್ಲದೆ, ರದ್ದು ಮಾಡಿದ ಚಾರ್ಜ್‌ಗಳ ಮೌಲ್ಯದ ಎರಡರಷ್ಟು ಹಣವನ್ನು ಸ್ವೀಕೃತನಿಗೆ ತಂಟೆ ತಕರಾರು ಮಾಡದೆ ದಂಡವಾಗಿ ಸಹ ಪಾವತಿಸತಕ್ಕದ್ದು.

ಬಿ. ಕೋರಿಕೆಯಿರದ ಸಾಲಗಳನ್ನು ಅಥವಾ ಸಾಲ ಸೌಲಭ್ಯಗಳನ್ನು ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್‌ದಾರನಿಗೆ ಕೊಡಮಾಡತಕ್ಕದ್ದಲ್ಲ. ಒಂದು ವೇಳೆ ಕೋರಿರದ ಸಾಲ ಸೌಲಭ್ಯವನ್ನು ಸ್ವೀಕೃತನ ಸಮ್ಮತಿಯಿಲ್ಲದೆ ನೀಡಿದರೆ ಮತ್ತು ಸ್ವೀಕೃತನು ಅದಕ್ಕೆ ಆಕ್ಷೇಪ ಎತ್ತಿದರೆ, ಸಾಲ ಮಂಜೂರು ಮಾಡುವ ಬ್ಯಾಂಕು / ಎನ್‌ಬಿಎಫ್‌ಸಿ ಯು ಸಾಲದ ಮಿತಿಯನ್ನು ಹಿಂದಕ್ಕೆ ಪಡೆಯುವುದು ಮಾತ್ರವಲ್ಲದೆ ಸಮುಚಿತವೆಂದು ಪರಿಗಣಿಸಬಹುದಾದಂಥ ದಂಡವನ್ನು ಸಂದಾಯ ಮಾಡಲು ಸಹ ಬದ್ಧವಾಗಿರತಕ್ಕದ್ದು.

ಸಿ. ಕಾರ್ಡ್ ನೀಡುವ ಬ್ಯಾಂಕು / ಎನ್‌ಬಿಎಫ್‌ಸಿ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್‌ಗಳನ್ನು ಏಕಪಕ್ಷೀಯವಾಗಿ ಮೇಲ್ದರ್ಜೆಗೇರಿಸತಕ್ಕದ್ದಲ್ಲ ಮತ್ತು ಕ್ರೆಡಿಟ್ (ಸಾಲದ) ಮಿತಿಯನ್ನು ಹೆಚ್ಚಿಸತಕ್ಕದ್ದಲ್ಲ. ನಿಬಂಧನೆಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿ ಏನಾದರೂ ಬದಲಾವಣೆ ಮಾಡುವಾಗ ಸಾಲ ಪಡೆದಿರುವವನ ಪೂರ್ವಸಮ್ಮತಿಯನ್ನು ತಪ್ಪದೆ ಪಡೆದುಕೊಳ್ಳತಕ್ಕದ್ದು.

ಡಿ. ಕಾರ್ಡ್ ನೀಡುವ ಬ್ಯಾಂಕು / ಎನ್‌ಬಿಎಫ್‌ಸಿಯು , ಅದರ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್ ಉತ್ಪನ್ನಗಳ ಮಾರಾಟಕ್ಕಾಗಿ ಬಯಸಿರದ ಕರೆಗಳನ್ನು / ಎಸ್‌ಎಂಎಸ್ ಗಳನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಲು ತಮಗೆ ಇಷ್ಟವಿಲ್ಲವೆಂದು ಬ್ಯಾಂಕಿಗೆ / ಎನ್‌ಬಿಎಫ್‌ಸಿಗೆ ತಿಳಿಸಿರುವಂತಹ ಗ್ರಾಹಕರ ಹಾಗೂ ಗ್ರಾಹಕರಲ್ಲದವರ (ಗಿರಾಕಿಗಳಲ್ಲದವರ) ದೂರವಾಣಿ ಸಂಖ್ಯೆಗಳನ್ನು (ಸೆಲ್‌ಫೋನ್ ಗಳು ಮತ್ತು ಲ್ಯಾಂಡ್ ಲೈನ್‌ಗಳು ಎರಡೂ ಒಳಗೊಂಡಂತಹ ಕರೆ ಮಾಡಬಾರದಂಥವರ ಪಟ್ಟಿಯೊಂದನ್ನು (ಡಿಎನ್‌ಸಿಆರ್) ಇಡತಕ್ಕದ್ದು. ಡಿಎನ್‌ಸಿಆರ್‌ಅನ್ನು ಈ ಸುತ್ತೋಲೆಯ ದಿನಾಂಕದಿಂದ ಎರಡು (2) ತಿಂಗಳೊಳಗಾಗಿ ಸಿದ್ಧಪಡಿಸತಕ್ಕದ್ದು ಮತ್ತು ವ್ಯವಸ್ಥೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ವ್ಯಾಪಕ ಪ್ರಚಾರ ನೀಡತಕ್ಕದ್ದು.

ಇ. ಕರೆ ಮಾಡಬಾರದಂಥವರ ಪಟ್ಟಿಯಲ್ಲಿ (ಡಿಎನ್‌ಸಿಆರ್ ) ಒಬ್ಬ ವ್ಯಕ್ತಿಯ ದೂರವಾಣಿ ಸಂಖ್ಯೆಯನ್ನು ಸೇರಿಸುವುದಕ್ಕಾಗಿಯ ಸೂಚನೆಯನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕು / ಎನ್‌ಬಿಎಫ್‌ಸಿ ನಿರ್ವಹಿಸಿರುವ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್ ಮೂಲಕ ಅಥವಾ ಬ್ಯಾಂಕಿಗೆ / ಎನ್‌ಬಿಎಫ್‌ಸಿ ಗೆ ಅಂಥ ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಬರೆದ ಪತ್ರವನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ್ದರ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಸುಲಭವಾಗಿ ಸೇರಿಸಬಹುದು.

ಎಫ್. ಕಾರ್ಡ್ ನೀಡುವ ಬ್ಯಾಂಕು / ಎನ್‌ಬಿಎಫ್‌ಸಿ ಒಂದು ವ್ಯವಸ್ಥೆಯನ್ನು ಜಾರಿಗೆ ತರತಕ್ಕದ್ದು. ಆ ಮೂಲಕ ಡಿಎಸ್‌ಎ ಗಳು / ಡಿಎಂಎ ಗಳು ಹಾಗೂ ಅದರ ಕಾಲ್ ಸೆಂಟರ್ ಗಳು ಮಾರಾಟ ಉದ್ದೇಶಕ್ಕಾಗಿ ತಾವು ಕರೆ ಮಾಡಬಯಸುವ ಸಂಖ್ಯೆಗಳ ಪಟ್ಟಿಯನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕಿಗೆ / ಎನ್‌ಬಿಎಫ್‌ಸಿ ಗೆ ಮೊದಲು ಸಲ್ಲಿಸತಕ್ಕದ್ದು. ಬ್ಯಾಂಕು / ಎನ್ ಬಿ ಎಫ್ ಸಿ ಅನಂತರ ಅವುಗಳನ್ನು ಕರೆ ಮಾಡಬಾರದಂಥವರ ಪಟ್ಟಿಗೆ (ಡಿಎನ್‌ಸಿಆರ್)ಕಳುಹಿಸಿಕೊಡತಕ್ಕದ್ದು ಮತ್ತು ಪಟ್ಟಿಯಲ್ಲಿ ತೋರಿಸಿರದಂಥ ದೂರವಾಣಿ ಸಂಖ್ಯೆಗಳಿಗೆ ಮಾತ್ರ ಕರೆ ಮಾಡುವುದಕ್ಕೆ ಅನುಮತಿ ನೀಡತಕ್ಕದ್ದು.

ಜಿ. ಕಾರ್ಡ್ ನೀಡುವ ಬ್ಯಾಂಕು / ಎನ್‌ಬಿಎಫ್‌ಸಿ ಕರೆ ನೀಡುವುದಕ್ಕೆ ಅನುಮೋದಿಸಿದ ಸಂಖ್ಯೆಗಳಿಗೆ ಮಾತ್ರ ಸಂಪರ್ಕ ಪಡೆಯತಕ್ಕದ್ದು. ತನ್ನ ಡಿಎಸ್‌ಎ ಗಳು / ಡಿಎಂಎ ಗಳು ಅಥವಾ ಕಾಲ್ ಸೆಂಟರ್ ಗಳು ಕರೆ ಮಾಡಬಾರದಂಥವರ ಸಂಖ್ಯೆಗಳಿಗೆ ಕರೆ ಮಾಡಿದರೆ ಅದಕ್ಕೆ ಬ್ಯಾಂಕು / ಎನ್‌ಬಿಎಫ್‌ಸಿ ಹೊಣೆಯಾಗುತ್ತದೆ.

ಹೆಚ್. ಬ್ಯಾಂಕು / ಎನ್‌ಬಿಎಫ್‌ಸಿ ಕರೆ ಮಾಡಬಾರದಂಥವರ ಪಟ್ಟಿಯಲ್ಲಿರುವ ಸಂಖ್ಯೆಗಳನ್ನು ಯಾರೇ ಅನಧಿಕೃತ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳಿಗೆ ನೀಡದಂತೆ ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ದುರ್ಬಳಕೆಯಾಗದಂತೆ ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳತಕ್ಕದ್ದು.

ಐ. ಬ್ಯಾಂಕುಗಳು / ಎನ್ ಬಿ ಎಫ್ ಸಿ ಗಳು ಅವರ ಏಜೆಂಟರು ಏಕಾಂತತೆಯನ್ನು ಹಾಳು ಮಾಡುವಂಥ ಅಂದರೆ ಆವೇಳೆಗಳಲ್ಲಿ ಕಾರ್ಡ್‌ದಾರರಿಗೆ ಪದೇ ಪದೇ ಕರೆ ಮಾಡುವುದು “ ಕರೆ ಮಾಡಬಾರದು” ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ಉಲ್ಲಂಘಿಸುವುದು ಮುಂತಾದಂಥ ಕೃತ್ಯಗಳನ್ನು ಮಾಡಬಾರದು.

**(3) ಗ್ರಾಹಕರ ರಹಸ್ಯ ಕಾಪಾಡುವುದು:**

ಎ. ಕಾರ್ಡ್ ನೀಡುವ ಬ್ಯಾಂಕು / ಎನ್ ಬಿ ಎಫ್ ಸಿ ಯು ಖಾತೆಯನ್ನು ತೆರೆಯುವಾಗ ಅಥವಾ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್‌ನ್ನು ನೀಡುವಾಗ ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಪಡೆದ ಅವರಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಯಾವುದೇ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು, ಯಾವ ಉದ್ದೇಶಕ್ಕಾಗಿ/ಗಳಿಗಾಗಿ ಬಳಸಲಾಗುತ್ತದೆಯೋ ಆ ಉದ್ದೇಶಕ್ಕೆ/ ಗಳಿಗೆ ಮತ್ತು ಯಾವ ಸಂಸ್ಥೆಯೊಂದಿಗೆ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳಲಾಗುತ್ತದೆಯೋ ಆ ಸಂಸ್ಥೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಸಮ್ಮತಿಯನ್ನು ಪಡೆಯದೆ ಯಾರೇ ಇತರ ವ್ಯಕ್ತಿಗೆ ಅಥವಾ ಸಂಸ್ಥೆಗೆ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸತಕ್ಕದ್ದಲ್ಲ. ಬ್ಯಾಂಕುಗಳು / ಎನ್ ಬಿ ಎಫ್ ಸಿ ಗಳು ತಮ್ಮಿಂದ ಕೋರಿರುವ ಮಾಹಿತಿಯು ವ್ಯವಹಾರಗಳ ಗೌಪ್ಯತೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಕಾನೂನಿನ ಉಪಬಂಧಗಳನ್ನು ಉಲ್ಲಂಘಿಸುವಂತಹ ಸ್ವರೂಪದ್ದಾಗಿಲ್ಲ ಎಂಬುದನ್ನು ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಕಾನೂನು ಸಲಹೆಯ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಸ್ವತಃ ಮನವರಿಕೆ ಮಾಡಿಕೊಳ್ಳತಕ್ಕದ್ದು. ಬ್ಯಾಂಕುಗಳು / ಎನ್‌ಬಿಎಫ್‌ಸಿಗಳು ಆ ಉದ್ದೇಶಕ್ಕಾಗಿ ಒದಗಿಸಿದ ಮಾಹಿತಿಯ ಸರಿತನಕ್ಕೆ ಅಥವಾ ಅದು ಸರಿಯಾಗಿಲ್ಲದಿರುವುದಕ್ಕೆ ಪೂರ್ಣ ಹೊಣೆಯಾಗುತ್ತವೆ.

ಬಿ. ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್‌ದಾರನ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್‌ನ ಇತಿಹಾಸ / ಮರು ಸಂದಾಯದ ದಾಖಲೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಸಾಲ ಮಾಹಿತಿ ಕಂಪನಿಗೆ ( ಆರ್‌ಬಿಐ ಯಿಂದ ವಿಶೇಷವಾಗಿ ಅಧಿಕೃತಗೊಂಡ) ಒದಗಿಸಬೇಕಾದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ಬ್ಯಾಂಕು / ಎನ್‌ಬಿಎಫ್‌ಸಿಯು ಅಂಥ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಸಾಲ ಮಾಹಿತಿ ಕಂಪನಿಗಳ (ನಿಯಂತ್ರಣ) ಕಾಯಿದೆ ಅನ್ವಯ ಒದಗಿಸಲಾಗುತ್ತಿದೆ ಎಂದು ಗ್ರಾಹಕನ ಗಮನಕ್ಕೆ ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ತರಬೇಕು

ಸಿ. ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್ ದಾರನ ಸುಸ್ತಿ ಸ್ಥಿತಿಯನ್ನು ಭಾರತೀಯ ಸಾಲ ಮಾಹಿತಿ ಕೇಂದ್ರ ನಿಯಮಿತಕ್ಕೆ ( ಸಿಐಬಿಐಎಲ್ ) ಅಥವಾ ಆರ್ ಬಿ ಐ ನಿಂದ ಅಧಿಕೃತಗೊಂಡಿರುವ ಯಾವುದೇ ಇತರ ಸಾಲ ಮಾಹಿತಿ ಕಂಪನಿಗೆ ಒದಗಿಸುವುದಕ್ಕೆ ಮೊದಲು ಬ್ಯಾಂಕುಗಳು / ಎನ್‌ಬಿಎಫ್‌ಸಿ ಗಳು ಅಂಥ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್ ದಾರನಿಗೆ / ಳಿಗೆ ಆತನನ್ನು / ಆಕೆಯನ್ನು ಸುಸ್ತಿದಾರ ಎಂದು ಸಾಲ ಮಾಹಿತಿ ಕಂಪನಿಗೆ ವರದಿ ಮಾಡುವ ಉದ್ದೇಶದ ಬಗ್ಗೆ ಸಮರ್ಪಕವಾದ ನೋಟೀಸನ್ನು ನೀಡುವುದು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ, ತಮ್ಮ ಮಂಡಳಿಯು ಅನುಮೋದಿಸಿದ ಕಾರ್ಯ ವಿಧಾನವನ್ನು ತಾವು ಪಾಲಿಸಿರುವುದರ ಬಗ್ಗೆ ಖಚಿತ ಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು. ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವು ಹಾಗೆ ವರದಿ ಮಾಡುವುದಕ್ಕೆ ನೀಡುವ ನೋಟೀಸಿನ ಅವಧಿಯನ್ನು ಹಾಗೂ ಸುಸ್ತಿದಾರ ಎಂದು ವರದಿ ಮಾಡಿದ ನಂತರ ಗ್ರಾಹಕನು ತನ್ನ ಬಾಕಿಗಳನ್ನು ಕೊಟ್ಟು ತೀರಿಸಿದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ಅಂಥ ವರದಿಯನ್ನು ಯಾವ ಅವಧಿಯೊಳಗೆ ಸಿದ್ಧಪಡಿಸಬೇಕೋ ಆ ಅವಧಿಯನ್ನು ಸಹ ಒಳಗೊಂಡಿರತಕ್ಕದ್ದು. ಬ್ಯಾಂಕುಗಳು / ಎನ್‌ಬಿಎಫ್‌ಸಿ ಗಳು ವಿವಾದಗಳು ಬಾಕಿ ಇರುವಂಥ ಕಾರ್ಡ್‌ಗಳ ವಿಷಯದಲ್ಲಿ ವಿಶೇಷ ಎಚ್ಚರಿಕೆಯನ್ನು ವಹಿಸತಕ್ಕದ್ದು. ನಿರ್ದಿಷ್ಟವಾಗಿ ಸುಸ್ತಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುವುದನ್ನು / ಬಿಡುಗಡೆ ಮಾಡುವುದನ್ನು ಸಾಧ್ಯವಾದಷ್ಟು ಮಟ್ಟಿಗೆ ವಿವಾದ ಬಗೆಹರಿಸಿದ ನಂತರ ಮಾತ್ರವೇ ಮಾಡತಕ್ಕದ್ದು. ಎಲ್ಲ ಪ್ರಕರಣಗಳಲ್ಲೂ ಅತ್ಯುತ್ತಮವಾಗಿ ನಿರೂಪಿಸಿರುವ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಪಾರದರ್ಶಕ ನೀತಿಯನ್ನು ಪಾಲಿಸತಕ್ಕದ್ದು/ ಈ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳನ್ನು ಕೂಡ ಎಂಟರ್‌ಪ್ರೈಸಿ ಗಳ ಭಾಗವಾಗಿ ಪಾರದರ್ಶಕವಾದ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ತಿಳಿಯಪಡಿಸಬೇಕು.

ಡಿ. ಡಿಎಸ್‌ಎ ಗಳಿಗೆ / ವಸೂಲಿ ಏಜೆಂಟರುಗಳಿಗೆ ಮಾಹಿತಿ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುವುದನ್ನು ಕೂಡ ಅವರ ಕರ್ತವ್ಯಗಳ ನಿರ್ವಹಣೆಗೆ ಅವರಿಗೆ ಸಾಧ್ಯ ಮಾಡಿಕೊಡುವಷ್ಟಕ್ಕೆ ಸೀಮಿತಗೊಳಿಸತಕ್ಕದ್ದು. ಕಾರ್ಡ್‌ದಾರನು ಒದಗಿಸಿರುವ ಆದರೆ ವಸೂಲಿ ಉದ್ದೇಶಕ್ಕೆ ಅಗತ್ಯವಿರದ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಕಾರ್ಡ್ ನೀಡುವ ಬ್ಯಾಂಕು / ಎನ್‌ಬಿಎಫ್‌ಸಿ ಬಿಡುಗಡೆ ಮಾಡತಕ್ಕದ್ದಲ್ಲ. ಕಾರ್ಡ್ ನೀಡುವ ಬ್ಯಾಂಕು / ಎನ್‌ಬಿಎಫ್‌ಸಿ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್ ಉತ್ಪನ್ನಗಳನ್ನು ಮಾರಾಟ ಮಾಡುವ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಯಾರೇ ಗ್ರಾಹಕನ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಡಿಎಸ್‌ಎ ಗಳು / ಡಿಎಂಎ ಗಳು ವರ್ಗಾಯಿಸದಂತೆ ಅಥವಾ ದುರ್ಬಳಕೆ ಮಾಡಿಕೊಳ್ಳದಂತೆ ನೋಡಿಕೊಳ್ಳತಕ್ಕದ್ದು.

**(ಎ) ಸಾಲ ವಸೂಲಿಯಲ್ಲಿ ಕ್ರಮಬದ್ಧವಾದ ಪದ್ಧತಿಗಳು**

(ಎ) ಬಾಕಿಗಳನ್ನು ವಸೂಲಿ ಮಾಡುವ ವಿಷಯದಲ್ಲಿ ಬ್ಯಾಂಕುಗಳು / ಎನ್‌ಬಿಎಫ್‌ಸಿಗಳು ತಾವು ಹಾಗೂ ತಮ್ಮ ಏಜೆಂಟರುಗಳು ಸಾಲಿಗರಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಕ್ರಮಬದ್ಧವಾದ ಪದ್ಧತಿ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ಕುರಿತ ಚಾಲ್ತಿ ಸೂಚನೆಗಳನ್ನು (ಸುತ್ತೋಲೆ ಡಿಬಿಬಿಡಿ. ಲೆಗ್. ಸಂಖ್ಯೆ. ಬಿಸಿ. 104 / 09.07.007/ 2002-03 ದಿನಾಂಕ ಮೇ 5, 2003) ಹಾಗೂ ಬಾಕಿಗಳ ವಸೂಲಿಗೆ ಮತ್ತು ಭದ್ರತೆಯನ್ನು ಪುನಃ ಪಡೆಯುವುದಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಐ ಬಿ ಎ ಯ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ಪಾಲಿಸುವಂತೆ ನೋಡಿಕೊಳ್ಳತಕ್ಕದ್ದು. ಬ್ಯಾಂಕುಗಳು / ಎನ್‌ಬಿಎಫ್‌ಸಿ ಗಳು ಬಾಕಿಗಳ ವಸೂಲಿಗೆ ತಮ್ಮದೇ ಆದ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ಹೊಂದಿದ್ದ ಪಕ್ಷದಲ್ಲಿ ಅದರಲ್ಲಿ ಕನಿಷ್ಠ ಐ ಬಿ ಎ ಸಂಹಿತೆಯ ಎಲ್ಲ ನಿಬಂಧನೆಗಳನ್ನಾದರೂ ಸೇರಿಸಿರಬೇಕು.

(ಬಿ) ನಿರ್ದಿಷ್ಟವಾಗಿ ಸಾಲ ಸಂಗ್ರಹಣೆಗಾಗಿ ಮೂರನೇ ಪಕ್ಷಕಾರ ಏಜೆಂಟರನ್ನು ನೇಮಕ ಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುವ ಸಂಬಂಧದಲ್ಲಿ ಆ ಏಜೆಂಟರುಗಳನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕಿನ / ಎನ್‌ಬಿಎಫ್‌ಸಿ ಯ ಭದ್ರತೆಗೆ ಮತ್ತು ಖ್ಯಾತಿಗೆ ಹಾನಿಯಾಗುವಂತಹ ಕ್ರಮವನ್ನು ಕೈಗೊಳ್ಳದಂತೆ ಮತ್ತು ಅವರು ಗ್ರಾಹಕನ ಗೌಪ್ಯತೆಯನ್ನು ಕಟ್ಟು ನಿಟ್ಟಾಗಿ ಪಾಲಿಸುವಂತೆ ನಿರ್ಬಂಧಿಸುವುದು ಅತ್ಯವಶ್ಯ. ವಸೂಲಿ ಏಜೆಂಟರುಗಳು ಹೊರಡಿಸುವ ಎಲ್ಲಾ ಪತ್ರಗಳಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕನು ತನ್ನ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಯಾರನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದೋ ಅಂಥ ಕಾರ್ಡ್ ನೀಡುವ ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಜವಾಬ್ದಾರಿಯುತ ಹಿರಿಯ ಅಧಿಕಾರಿಯ ಹೆಸರು ಮತ್ತು ವಿಳಾಸ ಒಳಗೊಂಡಿರತಕ್ಕದ್ದು.

(ಸಿ) ಬ್ಯಾಂಕುಗಳು / ಎನ್‌ಬಿಎಫ್‌ಸಿಗಳು / ಅವುಗಳ ಏಜೆಂಟರುಗಳು ತಮ್ಮ ಸಾಲ ವಸೂಲಿ ಪ್ರಯತ್ನಗಳಲ್ಲಿ ಯಾರೇ ವ್ಯಕ್ತಿ, ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್‌ಧಾರರ ಕುಟುಂಬ ಸದಸ್ಯರನ್ನು, ಮಧ್ಯಸ್ಥಗಾರರನ್ನು, ಸ್ನೇಹಿತರನ್ನು ಸಾರ್ವಜನಿಕವಾಗಿ ಅವಮಾನಿಸುವುದು ಅಥವಾ ಅವರ ಏಕಾಂತತೆಯಲ್ಲಿ ತಲೆ ಹಾಕುವುದು, ಪ್ರಾಣ ಬೆದರಿಕೆ ಹಾಕುವುದು ಅಥವಾ ಅನಾಮದೇಯ ಕರೆಗಳನ್ನು ಮಾಡುವುದು ಅಥವಾ ತಪ್ಪು ಮತ್ತು ದಾರಿ ತಪ್ಪಿಸುವ ಅಪಾದನೆಗಳನ್ನು ಮಾಡುವುದು ಸೇರಿದಂತೆ ಮಾತಿನ ಮೂಲಕ ಅಥವಾ ದೈಹಿಕವಾಗಿ ಯಾವುದೇ ರೀತಿಯ ಬೆದರಿಕೆ ಅಥವಾ ಹಿಂಸೆ ನೀಡತಕ್ಕದ್ದಲ್ಲ.

**6. ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳ ನಿವಾರಣೆ:**

ಎ. ಸಾಮನ್ಯವಾಗಿ, ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಮ್ಮ ದೂರುಗಳನ್ನು / ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸುವುದಕ್ಕೆ ಅರವತ್ತು ( 60 ) ದಿವಸಗಳ ಸಮಯಾವಕಾಶ ನೀಡತಕ್ಕದ್ದು.

ಬಿ. ಕಾರ್ಡು ನೀಡುವ ಬ್ಯಾಂಕು / ಎನ್‌ಬಿಎಫ್‌ಸಿ, ಬ್ಯಾಂಕಿನೊಳಗೆ / ಎನ್‌ಬಿಎಫ್‌ಸಿ ಯೊಳಗೆ ಕುಂದು ಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯನ್ನು ಮಾಡಿ ಅದರ ಬಗ್ಗೆ ವಿದ್ಯುನ್ಮಾನ ಮತ್ತು ಮುದ್ರಣ ಮಾಧ್ಯಮದ ಮೂಲಕ ವ್ಯಾಪಕ ಪ್ರಚಾರ ನೀಡತಕ್ಕದ್ದು. ಬ್ಯಾಂಕ್‌ನ / ಎನ್‌ಬಿಎಫ್‌ಸಿ ಯ ಗೊತ್ತುಪಡಿಸಿದ ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾಧಿಕಾರಿಯ ಹೆಸರು ಮತ್ತು ಸಂಪರ್ಕ ಸಂಖ್ಯೆಯನ್ನು ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್ ಬಿಲ್‌ಗಳ ಮೇಲೆ ನಮೂದಿಸತಕ್ಕದ್ದು. ಗೊತ್ತುಪಡಿಸಿದ ಅಧಿಕಾರಿಯು ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್ ವಂತಿಗೆದಾರರ ನೈಜ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ವಿಳಂಬಕ್ಕೆ ಅವಕಾಶ ನೀಡದೆ ಕೂಡಲೇ ಪರಿಹರಿಸುವಂತೆ ನೋಡಿಕೊಳ್ಳತಕ್ಕದ್ದು.

ಸಿ. ಬ್ಯಾಂಕ್ ನ / ಎನ್‌ಬಿಎಫ್‌ಸಿ ಯ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ ಮತ್ತು ದೂರುಗಳಿಗೆ ಉತ್ತರಿಸಲು ನಿಗದಿಪಡಿಸಿದ ಸಮಯ ಮಿತಿ ಇವುಗಳನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕ್‌ನ / ಎನ್‌ಬಿಎಫ್‌ಸಿ ಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಅಳವಡಿಸತಕ್ಕದ್ದು. ಬ್ಯಾಂಕ್ ನ / ಎನ್‌ಬಿಎಫ್‌ಸಿ ಯ ಪ್ರಮುಖ ಕಾರ್ಯ ನಿರ್ವಹಣಾಧಿಕಾರಿಗಳ ಹಾಗೂ ಕುಂದು ಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾಧಿಕಾರಿಯ ಹೆಸರು, ಹುದ್ದೆ ವಿಳಾಸ ಮತ್ತು ಸಂಪರ್ಕ ಸಂಖ್ಯೆ ಇವುಗಳನ್ನು ವೆಬ್ ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸತಕ್ಕದ್ದು. ದೂರುಗಳನ್ನು ದೂರವಾಣಿ ಮೂಲಕ ಸ್ವೀಕರಿಸದರೂ, ದೂರಿನ ಸಂಖ್ಯೆ / ಡಾಕುಮೆಂಟ್ ಸಂಖ್ಯೆ ಮುಂತಾದಂತಹ ಅನುಸರಣೆಗಾಗಿಯ ವಿವರಗಳನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರುಗಳಿಗೆ ಸ್ವೀಕೃತಿ ನೀಡುವಂತಹ ವ್ಯವಸ್ಥೆ ಇರಬೇಕು.

ಡಿ. ದೂರುದಾರನಿಗೆ ತನ್ನ ದೂರು ದಾಖಲಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ ಗರಿಷ್ಠ ಮೂವತ್ತು ( 30 ) ದಿವಸಗಳ ಅವಧಿಯೊಳಗೆ ಬ್ಯಾಂಕ್‌ನಿಂದ / ಎನ್‌ಬಿಎಫ್‌ಸಿ ಯಿಂದ ತೃಪ್ತಿಕರವಾದ ಉತ್ತರ ಬರದಿದ್ದರೆ ತನ್ನ ಕುಂದುಕೊರತೆಯ / ಗಳ ನಿವಾರಣೆಗಾಗಿ ಸಂಬಂಧಪಟ್ಟ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಲೋಕಪಾಲರ ಕಚೇರಿಯನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸುವ ಆಯ್ಕೆ ಅವಕಾಶ ಆತನಿಗಿರುತ್ತದೆ. ಬ್ಯಾಂಕು / ಎನ್‌ಬಿಎಫ್‌ಸಿ ದೂರುದಾರನಿಗೆ ಬ್ಯಾಂಕ್ ನ ತಪ್ಪಿನಿಂದಾಗಿ ಮತ್ತು ಸಕಾಲದಲ್ಲಿ ಕುಂದುಕೊರತೆಯನ್ನು ನಿವಾರಿಸದಿರುವಲ್ಲಿ ಆ ಆತನ ಸಮಯ ನಷ್ಟ, ಖರ್ಚು, ಹಣಕಾಸು ನಷ್ಟಕ್ಕೆ, ಆತನಿಗುಂಟಾದ ಕಿರುಕುಳ ಮತ್ತು ಮಾನಸಿಕ ಹಿಂಸೆಗೆ ನಷ್ಟ ಭರ್ತಿ ಮಾಡಿಕೊಡುವುದಕ್ಕೆ ಬದ್ಧವಾಗಿರತಕ್ಕದ್ದು.

#### **7. ಆಂತರಿಕ ನಿಯಂತ್ರಣ ಮತ್ತು ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣಾ ವ್ಯವಸ್ಥೆ:**

ಬ್ಯಾಂಕುಗಳಲ್ಲಿ / ಎನ್‌ಬಿಎಫ್‌ಸಿಗಳಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆಯ ಗುಣಮಟ್ಟವನ್ನು ನಿರಂತರವಾಗಿ ಕಾಪಾಡಿಕೊಂಡು ಬರುತ್ತಿರುವುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವ ದೃಷ್ಟಿಯಿಂದ ಪ್ರತಿಯೊಂದು ಬ್ಯಾಂಕಿನಲ್ಲಿನ / ಎನ್‌ಬಿಎಫ್‌ಸಿಯಲ್ಲಿನ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ಸ್ಥಾಯೀ ಸಮಿತಿಯು, ಸಿಐಬಿಐಎಲ್‌ಗೆ ಒದಗಿಸಿದ ಸುತ್ತಿದಾರರ ಬಗ್ಗೆ ವರದಿಗಳು, ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್‌ಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ದೂರುಗಳು ಸೇರಿದಂತೆ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್ ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಗಳನ್ನು ಮಾಸಿಕ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಪುನರ್ ಪರಿಶೀಲಿಸತಕ್ಕದ್ದು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಸುಧಾರಿಸಲು ಕ್ರಮ ಕೈಗೊಳ್ಳತಕ್ಕದ್ದು ಹಾಗೂ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್ ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಗಳಲ್ಲಿ ಕ್ರಮಬದ್ಧವಾದ ಬೆಳವಣಿಗೆಯಾಗುವಂತೆ ನೋಡಿಕೊಳ್ಳತಕ್ಕದ್ದು. ಬ್ಯಾಂಕುಗಳು / ಎನ್‌ಬಿಎಫ್‌ಸಿಗಳು ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್‌ಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ದೂರುಗಳ ವಿವರವಾದ ತ್ರೈಮಾಸಿಕ ವಿಶ್ಲೇಷಣೆಗಳನ್ನು ತಮ್ಮ ಅತ್ಯುನ್ನತ ಆಡಳಿತ ವರ್ಗಕ್ಕೆ ಸಲ್ಲಿಸತಕ್ಕದ್ದು. ಕಾರ್ಡ್ ನೀಡುವ ಬ್ಯಾಂಕುಗಳು ವ್ಯಾಪಾರ ವ್ಯವಹಾರಗಳ ನೈಜತೆಯನ್ನು ಸೂಕ್ತವಾಗಿ ಪರೀಕ್ಷೆ ಮಾಡಲು ಸೂಕ್ತವಾದ ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣಾ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯನ್ನು ಕಲ್ಪಿಸತಕ್ಕದ್ದು.

#### **8. ದಂಡ ವಿಧಿಸುವ ಅಧಿಕಾರ**

ಈ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳಲ್ಲಿ ಯಾವುದನ್ನೇ ಆದರೂ ಉಲ್ಲಂಘಿಸಿದ್ದಕ್ಕಾಗಿ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ನಿಯಂತ್ರಣ ಕಾಯಿದೆ, 1949 ರ ಉಪಬಂಧಗಳ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ಬ್ಯಾಂಕ್‌ನ / ಎನ್‌ಬಿಎಫ್‌ಸಿ ಯ ಮೇಲೆ ಯಾವುದೇ ದಂಡವನ್ನು ವಿಧಿಸುವ ಅಧಿಕಾರವನ್ನು ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕು ಕಾಯ್ದಿರಿಸಿಕೊಂಡಿದೆ.

ತಮ್ಮ ವಿಶ್ವಾಸಿ,

( ಪಿ. ವಿಜಯ ಭಾಸ್ಕರ್ )

ಮುಖ್ಯ ಪ್ರಧಾನ ವ್ಯವಸ್ಥಾಪಕ

## ಪರಿಶಿಷ್ಟ

### 1. ಬಹುಮುಖ್ಯವಾದ ನಿಬಂಧನೆಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳು (ಎಂಐಟಿಪಿ)

#### (ಎ) ಶುಲ್ಕಗಳು ಮತ್ತು ಚಾರ್ಜ್‌ಗಳು

- (೧) ಪ್ರಧಾನ ಕಾರ್ಡ್‌ದಾರನಿಗೆ ಮತ್ತು ಕೂಡುಕಾರ್ಡ್‌ದಾರನಿಗೆ ಪ್ರವೇಶ ಶುಲ್ಕ
- (೨) ಪ್ರಧಾನ ಕಾರ್ಡ್‌ದಾರನಿಗೆ ಮತ್ತು ಕೂಡುಕಾರ್ಡ್‌ದಾರನಿಗೆ ವಾರ್ಷಿಕ ಸದಸ್ಯತ್ವ ಶುಲ್ಕ
- (೩) ನಗದು ಸಾಲ ಶುಲ್ಕ
- (೪) ಕೆಲವು ವ್ಯವಹಾರಗಳಿಗೆ ವಿಧಿಸುವ ಸೇವಾ ವೆಚ್ಚಗಳು
- (೫) ಬಡ್ಡಿ ಬೀಳದ ಅವಧಿ - ಉದಾರಣೆಗಳ ಸಹಿತ ವಿವರಿಸಿರುವುದು
- (೬) ಆವರ್ತನ ಕಾರ್ಡ್ ಮತ್ತು ನಗದು ಸಾಲಗಳು ಎರಡಕ್ಕೂ ಹಣಕಾಸು ವೆಚ್ಚಗಳು
- (೭) ಅವಧಿ ಮೀರಿ ಬಾಕಿ ಉಳಿಸಿಕೊಂಡದ್ದಕ್ಕೆ ವಿಧಿಸುವ ಬಡ್ಡಿ ವೆಚ್ಚಗಳು - ಮಾಸಿಕ ಮತ್ತು ವಾರ್ಷಿಕ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ನೀಡುವಂಥವುಗಳು
- (೮) ಸಾಲ ಪಾವತಿಸದೆ ತಪ್ಪಿದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ವಿಧಿಸುವ ದಂಡಗಳು

#### (ಬಿ) ಹಣ ತೆಗೆಯುವ ಮಿತಿಗಳು

- (೧) ಸಾಲ ಮಿತಿ
- (೨) ಲಭ್ಯವಾಗುವ ಸಾಲ ಮಿತಿ
- (೩) ನಗದು ಹಣ ತೆಗೆಯುವ ಮಿತಿ
- (೪) ಬಿಲ್ ಮಾಡುವುದು
- (೫) ಬಿಲ್ ಮಾಡುವ ವಿವರ ಪಟ್ಟಿಗಳು - ಅವುಗಳ ನಿಯತಕಾಲಿಕತೆ ಮತ್ತು ಅವುಗಳನ್ನು ಕಳುಹಿಸುವ ವಿಧಾನ
- (೬) ಸಂದಾಯ ಮಾಡಬೇಕಾದ ಕನಿಷ್ಠ ಮೊಬಲಗು
- (೭) ಸಂದಾಯ ಮಾಡುವ ವಿಧಾನ
- (೮) ಬಿಲ್ ಮಾಡುವುದರ ಕುರಿತ ವಿವಾದಗಳ ಪರಿಹಾರ
- (೯) ಕಾರ್ಡ್ ನೀಡುವವರ 24 ಗಂಟೆ ಕಾಲ್‌ಸೆಂಟರ್‌ಗಳ ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳು
- (೧೦) ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣೆ ತೀವ್ರಗೊಳಿಸುವಿಕೆ - ಸಂಪರ್ಕಿಸಬೇಕಾದ ಅಧಿಕಾರಿಗಳ ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳು
- (೧೧) ಕಾರ್ಡ್ ನಿಡುವ ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಪೂರ್ಣ ಅಂಚೆ ವಿಳಾಸ
- (೧೨) ಗ್ರಾಹಕ ಪಾಲನಾ ಸೇವೆಗಳ ಸುಂಕ ಬೀಳದ ಸಂಖ್ಯೆ
- (೧೩) ಸಾಲ ಪಾವತಿಸಲು ತಪ್ಪುವುದು ಮತ್ತು ಸನ್ನಿವೇಶಗಳು
- (೧೪) ಕಾರ್ಡ್‌ದಾರನನ್ನು ಸುಸ್ತಿದಾರ ಎಂದು ವರದಿ ಮಾಡುವ ಸೂಚನಾವಧಿ ಸೇರಿದಂತೆ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ
- (೧೫) ಸಾಲ ಪಾವತಿಸಲು ತಪ್ಪಿರುವ ವರದಿಯನ್ನು ಹಿಂಪಡೆಯುವ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ ಮತ್ತು ಬಾಕಿಗಳನ್ನು ಕೊಟ್ಟು ತೀರಿಸಿದ ನಂತರ ಯಾವ ಅವಧಿಯೊಳಗೆ ಅದನ್ನು ಹಿಂದಕ್ಕೆ ಪಡೆಯಬಹುದೋ ಅ ಅವಧಿ
- (೧೬) ಸಾಲ ಪಾವತಿಸಲು ತಪ್ಪಿದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ವಸೂಲಿ ವಿಧಾನ



(ಔ) ಕಾರ್ಡ್‌ದಾರನ ಮರಣ ಹೊಂದಿದ ಮತ್ತು ಆತನು ಶಾಶ್ವತ ಅಸಮರ್ಥತೆಗೆ ಒಳಗಾದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ಸಾಲ ಬಾಕಿಗಳ ವಸೂಲಿ

(ಛ) ಕಾರ್ಡ್‌ದಾರರಿಗೆ ದೊರೆಯುವ ವಿಮೆ ರಕ್ಷೆ ಮತ್ತು ಪಾಲಿಸಿಯನ್ನು ಸಕ್ರಿಯಗೊಳಿಸುವ ದಿನಾಂಕ

(ಇ) ಕಾರ್ಡ್ ಸದಸ್ಯತ್ವನ್ನು ಕೊನೆಗೊಳಿಸುವುದು / ರದ್ದುಪಡಿಸುವುದು:

(ಏ) ಕಾರ್ಡ್‌ದಾರನು ಕಾರ್ಡ್‌ನ್ನು ಹಿಂದಕ್ಕೆ ಒಪ್ಪಿಸುವುದಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ- ಯುಕ್ತ ನೋಟೀಸು

(ಎಫ್) ಕಾರ್ಡ್ ಕಳೆದುಹೋಗುವುದು / ಕಳುವು / ದುರ್ಬಳಕೆ

(ಒ) ಕಾರ್ಡ್ ಕಳೆದುಹೋದ / ಕಳುವಾದ / ದುರ್ಬಳಕೆಯಾದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ಅನುಸರಿಸಬೇಕಾದ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ - ಕಾರ್ಡ್ ನೀಡುವವರಿಗೆ ಸೂಚನೆ ನೀಡಬೇಕಾದ ವಿಧಾನ

(ಒ) ಮೇಲೆ (1) ರ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ಕಾರ್ಡ್‌ದಾರನ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆ

(ಜಿ) ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುವುದು

(ಏ) ಕಾರ್ಡ್‌ದಾರನ ಅನುಮೋದನೆಯೊಂದಿಗೆ ಅಥವಾ ಅನುಮೋದನೆ ಇಲ್ಲದೆ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುವಂತಹ ಕಾರ್ಡ್‌ದಾರನಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಮಾಹಿತಿಯ ಬಗ್ಗೆ

2. ಎಂ ಐ ಟಿಸಿ ಗಳನ್ನು ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುವುದು-ಹಂತಗಳಲ್ಲಿ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಬೇಕಾದ ಬಾಬುಗಳು

(ಏ) ಮಾರಾಟದ ಸಮಯದಲ್ಲಿ - ಬಾಬು ಸಂಖ್ಯೆ - ಎ

(ಒ) ಅರ್ಜಿ ಸಲ್ಲಿಸುವಾಗ - ಬಾಬು ಸಂಖ್ಯೆಗಳು : ಎ ಯಿಂದ ಜಿ ವರೆಗೆ ಎಲ್ಲ ಬಾಬುಗಳು

(ಒ) ಸ್ವಾಗತ ಸೂಚಿ - ಬಾಬು ಸಂಖ್ಯೆಗಳು : ಎ ಯಿಂದ ಜಿ ವರೆಗೆ ಎಲ್ಲ ಬಾಬುಗಳು

(ಔ) ಬಿಲ್ ಮಾಡುವಾಗ - ಬಾಬು ಸಂಖ್ಯೆಗಳು ಎ, ಬಿ ಮತ್ತು ಸಿ

(ಛ) ನಿರಂತರ ಅಧಾರದ ಮೇಲೆ - ನಿಬಂಧನೆಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳ ಯಾವುದೇ ಬದಲಾವಣೆ

**ಗಮನಿಸಿ:**

(ಏ) ಎಂಐಟಿಸಿ ಯ ಫಾಂಟ್ ಗಾತ್ರ ಕನಿಷ್ಠ ಏರಿಯಲ್ - 12 ಆಗಿರಬೇಕು

(ಒ) ಕಾರ್ಡ್ ನೀಡುವವರು ಕಾರ್ಡ್‌ದಾರರಿಗೆ ವಿವಿಧ ಹಂತಗಳಲ್ಲಿ ತಿಳಿಸಬೇಕಾದ ನಿಬಂಧನೆಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳು ಇಲ್ಲಿಯವರೆಗೆ ಇರುವಂತೆಯೇ ಮುಂದುವರೆಯುತ್ತವೆ.