

आरबीआय २००५-०६/२११

डीबीओडी एफएसडी.बी.सी - ४९/२४.०१.०११/२००५-०६

नोव्हेंबर २१, २००५

**सर्व वाणिज्य बँका / एनबीएफसीज
(आरआरबी सोडून)**

प्रिय महोदय,

बँकांचा क्रेडिट कार्ड कार्यरीती

वार्षिक धोरण निवेदन २००४-०५ च्या अनुरोधाने, रिझर्व बँकेने कार्डासाठी विनियमक यंत्रणे साठी एक कार्यगट तयार केला आहे. क्रेडिट कार्डाची वाढ सुरक्षित, खात्रीलायक, आणि कार्यक्षम रीतीने व्हावी तसेच, ही कार्ड देणाऱ्या बँकांचे नियम, विनियम, मानके / प्रमाणे आणि कार्यरीति, सर्वोत्तम अशा ग्राहक कार्यरीतींशी सुसंगत असावी, या हेतूने, या गटाने काही नियामक उपाय सुचविले आहेत. या गटाच्या शिफारशीनुसार, आणि आम जनतेकडून कार्ड देणाऱ्या बँकांकडून व इतरांकडून मिळालेल्या 'फीड बँक' माहितीनुसार, बँकांच्या क्रेडिट कार्ड संबंधीच्या कार्यरीती / व्यवहारांसाठी पुढील मार्गदर्शक तत्वे तयार करण्यात आली आहेत. क्रेडिट कार्ड देणाऱ्या सर्व बँका / एनबीएफसी यांनी या मार्गदर्शक तत्वांचे अनुपालन त्वरित करावे.

क्रेडिट कार्ड व्यवहारासाठी, प्रत्येक बँक / एनबीएफसी जवळ सु-लिखित असे धोरण आणि उचित कार्य प्रणाली संहिता असलीच पाहिजे. मार्च २००५ मध्ये आयबीए ने, क्रेडिट कार्ड व्यवहारासाठी एक उचित कार्यप्रणाली सांहिता प्रसृत केली होती. तिचा बँका / एनबी एफसी द्वारा स्वीकार केला जाऊ शकतो. या परिपत्रकातील किमान समर्पक मार्गदर्शक तत्वे, बँकांच्या / एनबी एफ सी यांनी त्यांच्या उचित कार्यप्रणाली संहितेत समाविष्ट करावीत. बँका / एनबी एफसीज यांनी, त्यामधील मजकुराचा वेबसाईटमधून ही उशीरात ३० नोव्हेंबर २००५ पर्यंत सुदूर प्रसार करावा.

अंमलबजावणीसाठी मार्गदर्शक तत्वे

१. कार्डे दिली जाणे

अ) निरनिराळ्या व्यक्तींना आणि विशेषतः, स्वतःचे उत्पन्न नसलेल्या विद्यार्थी व इतरांना कार्डे देतेवेळी बँका / एनबी एफसी यांनी स्वतंत्रपणे त्यातील पत-जोखमीचे मूल्यांकन करावे. ऍड-ऑन कार्डर्स, म्हणजे मुख्य कार्डाची सहाय्यकारी कार्डे देतांना, त्याबाबतची जबाबदारी मुख्य कार्ड-धारकाचीच असेल हे स्पष्ट केले जावे.

ब) अनेक क्रेडिट कार्डे घेण्यामुळे ग्राहकाची कर्ज-पत वाढत असल्याने, बँका / एनबीएफसी यांनी, ग्राहकाने इतर बँकांकडून घेतलेल्या कार्डांमुळे त्याला असलेल्या कर्ज-पतीचे मूल्यांकन, त्या ग्राहकांकडून स्वयं-घोषित / क्रेडिट माहिती घेऊन करावे.

क) डीएसए / डीएमए किंवा अन्य एजंट त्यांच्या वतीने कार्डांचा व्यवहार / व्यवसाय करित असले तरी, केवायसीच्या सर्व आवश्यकता पूर्ण केल्या गेल्या असण्याची जबाबदारी सर्वचा बँका / एनबी एफसी यांचीच असेल.

ड) कार्डे देतांना, कार्ड देण्याच्या व त्यांच्या उपयोगाच्या अटी व शर्ती, कार्डधारकाला समजतील अशा स्पष्ट व साध्या भाषेत (शक्यतो इंग्रजी, हिंदी आणि स्थानिक भाषा) सांगितल्या जाव्यात. परिशिष्टा मध्ये दिलेल्या व प्रमाणभूत समजल्या जाणाऱ्या, सर्वात महत्वाच्या अटी व शर्ती ठळक करण्यात येऊन (हायलाईटेड) प्रसिद्ध केल्या जाव्यात / भावी ग्राहकाला / ग्राहकांना सर्व करतेवेळी (वेलकम किट) आणि त्यानंतरच्या महत्वपूर्ण दळणवळण करते वेळी वेगळ्या पाठविल्या जाव्यात.

२ व्याजदार व इतर आकार

अ) कार्ड देणारांनी खात्री करुन घ्यावी की, देयके पाठवितांना विलंब होणार नाही व त्यामुळे, व्याज लागू होण्यापूर्वी, ग्राहकाला त्यांचे प्रदान करण्यासाठी पुरेसे दिवस (किमान १५ दिवस) मिळतील.

ब) कार्ड देणारांनी, त्यांच्या कार्ड-उत्पादां वरील 'वार्षिक दर शेकडा दर' (एपीआर) सांगावेत (फुटकळ खरेदीसाठी आणि रोख खरेदीसाठी, निराळे असल्यास, वेगळेपणाने). असा एपीआर काढण्यासाठी असलेली रीत नीट समजण्यासाठी दोन उदाहरणे देखील द्यावील आकारलेला एपीआर आणि वार्षिक शुल्क समान प्रामुख्याने दर्शविले जावे. विलंब आकार व त्यासह तो आकार काढण्याची रीत आणि दिवसांची संख्या प्रामुख्याने दर्शविली जावी. सर्व मासिक-विवरणपत्रात, व्याज-आकारणी साठी न फेडलेली (आऊटस्टँडिंग) रक्कम, कशा रीतीने समाविष्ट करण्यात आली आहे याची रीतही विशेष करुन व प्रामुख्याने दर्शविली जावी. कार्ड वैध/ चालू ठेवण्याची किमान रक्कम जरी अदा केली असली, तरीही, प्रदानाचा दिनांक उलटून गेल्यानंतर देय रकमेवर व्याज आकारले जाईल हे ठळक अक्षरात प्रदर्शित केले जावे. मासिक विवरणपत्रात, या बाजूही 'वेलकम किट' मध्ये दर्शविल्या जाव्यात.

क) क्रेडिट कार्ड धारकाला कार्ड देतेवेळी व त्याची / तिची संमती घेतेवेळी बँकेने / एनबीएफसी द्वारे न सांगितलेला / निर्देशिलेला आकार धारकाला लावला निश्चितपणे लावला जाऊ नये. तथापि, शासन किंवा इतर वैधानिक प्राधिकरणाकडून आकारल्या जाणाऱ्या सेवाकर इत्यादिना हे लागू होणार नाही.

ड) नकारात्मक 'अमॉटीयझेशन' असू नये यासाठी, देय असलेल्या किमान प्रदानासह क्रेडिट कार्डाची देय रक्कम देण्यासाठी असलेल्या अटी व शर्ती करारात्मक (स्टॅट्युटरी) असाव्यात.

ई) आकार / शुल्क या मध्ये (व्याज सोडून) बदल करावयाचा झाल्यास तो केवळ किमान एक महिन्याची पूर्वसूचना देऊन केला जावा. अशा वेळी असा बदललेला आकार क्रेडिट कार्ड धारकाला संमत नसल्याने त्याने आपले क्रेडिट कार्ड परत केल्यास, त्यासाठी बँकांनी कोणताही अतिरिक्त आकार न लावता, तसे करण्यास बँकांनी परवानगी द्यावी.

३) चुकीची देयके / देयकामधील चुका

अ) कार्ड देणाऱ्या बँका / एनबीएफसी यांनी काळजी घ्यावी की ग्राहकाला चुका असलेली बिले बनवून पाठविली जाऊ नयेत. ग्राहकाने एखाद्या देयका बाबत हरकत/निषेध केल्यास बँकांनी / एनबीएफसीनी त्या बाबत स्पष्टीकरण द्यावे आणि आवश्यकता असल्यास ग्राहकाची तक्रार सौजन्याने सोडविण्यास, साठ दिवसांच्या आत ग्राहकाला स्पष्टीकरण द्यावे.

ब) देयकांच्या विलंबासंबंधीच्या वारंवार येणाऱ्या तक्रारी दूर करण्यासाठी कार्ड देणाऱ्या बँकां / एनबीएफसी पुरेशी सुरक्षा ठेवून, देयके व लेखा निवारणपत्रे ऑनलाईन देऊ शकतील.

४) डीएसए / डीएमए आणि इतर प्रतिनिधींचा उपयोग

अ) ज्या वेळी बँका / एनबीएफसी क्रेडिट कार्डांच्या निरनिराळे व्यवहार बाहेरील प्रतिनिधींकडून करवितात (आऊटसोर्सिंग) त्यावेळी, त्यांनी अत्यंत काळजी घेतली पाहिजे की अशा प्रतिनिधींच्या नेमणुकीमुळे, ग्राहक सेवेचा दर्जा, बँक / एनबीएफसी ची पत सांभाळण्याची क्षमता, तरलता व कार्यवाहीतील जोखीम यामध्ये तडजोड करावी लागेल. अशी पुरविणाऱ्या प्रतिनिधींची निवड करताना, बँका / एनबीएफसी यांनी ग्राहकाच्या गुप्तते बदल आदर आणि कर्ज गोळा करण्यात उचित व्यवहार संहितेचे पालन यांचा विचार करावा.

ब) इंडियन बँक्स असोशिएशन (आयबीए) द्वारा थेट विक्री प्रतिनिधींसाठी (डीएसए) तयार केलेली आचार संहिता, बँकांना एनबी एफसी यांना या कामासाठी, त्यांची स्वतःची आचार संहिता तयार करण्यासाठी उपयोगी पडू शकेल. बँका / एनबीएफसी यांनी खात्री करुन घ्यावी की त्यांनी त्यांच्या क्रेडिट कार्डांचे पणन करण्यासाठी नेमलेले डीएसए, या बँकांनी / एनबीएफसीनी तयार केलेल्या आचार संहितेचे काटेकोरपणे पालन करित आहेत याची खात्री करुन घ्यावी व ती माहिती कोणत्याही कार्डधारकाला उपलब्ध होईल यासाठी बँक / एनबीएफसी च्या वेबसाईटवर प्रदर्शित करावी.

क) ग्राहकांना विनंती करणे, भेटण्याच्या वेळा, ग्राहकांनी दिलेल्या माहितीची गोपनीयता, कार्डबरोबर द्यावयाच्या नेमक्या / अचूक अटी व शर्ती इत्यादि, या मार्गदर्शक तत्वात समाविष्ट असलेल्या बाजूसहीत, काळजीपूर्वक आपली जबाबदारी निमावण्यास प्रतिनिधिना योग्य ते प्रशिक्षण व माहिती मिळाली आहे की नाही याची खात्री करून घेण्यास, बँक/एनबीएफसी यांनी अचानक तपासणी आणि 'मिस्टेरी शॉपिंग' ची एखादी पद्धत / प्रणाली तयार करावी.

५) ग्राहक हक्कांचे संरक्षण

क्रेडिट कार्ड व्यवहाराबाबत ग्राहकांचे हक्क मूलतः पुढील बाबींसंबंधाने असतात - वैयक्तिक गोपनीयता, हक्क व दायित्व या मधील स्पष्टता, ग्राहकाच्या नोंदींचे (रेकॉर्ड्स) जतन, ग्राहकाने दिलेल्या माहितीबद्दल गुप्तता राखणे, कर्जवसूली करते वेळी उचित व्यवहार संहितेचे पालन. प्रतिनिधीच्या (डीएसए / डीएमए आणि वसुली प्रतिनिधी) अधिक-उण्या कृतीबद्दल कार्ड देणारी बँक / एनबीएफसी जबाबदार असेल.

(१) गोपनीयतेचा हक्क

अ) न मागितली गेलेली कार्डे (अनसालि सिटेड) देण्यात येऊ नयेत. तथापि असे मागणी न करता दिलेले कार्ड दिले गेल्यास व ते मिळणाऱ्याच्या संमती शिवाय संचारित (एॅक्टिव्हेट) केले गेल्यास व त्यासाठी नामधारकाला देयक आल्यास, कार्ड देणारी बँक/एनबीएफसीला त्या रकमेचे केवळ विरुद्धीकरण (रिव्हर्स) करावे लागणार नाही, तर ते कार्ड मिळणाऱ्याला अशा विरुद्धीकरण केलेल्या आकाराच्या दुप्पट रक्कम दंड म्हणून द्यावी लागेल.

ब) क्रेडिट कार्ड ग्राहकाला न मागता कर्ज अथवा इतर कर्जसंबंधी सुविधा सादर केल्या जाऊ नयेत. तथापि मिळणाऱ्याच्या संमती शिवाय एखादी कर्जविषयक सुविधा त्याला दिली गेली व त्याने त्यावर हरकत घेतल्यास ती कर्जविषयक सुविधा मंजूर करणाऱ्या बँक / एनबीएफसीला ती सुविधा मागे तर घ्यावीच लागेल, व या उपर, त्या बदल योग्य असा दंडही भरावा लागेल.

क) कार्ड देणाऱ्या बँकेने / एनबीएफसी ने क्रेडिट कार्डाची पत स्वतः/एकतर्फी वाढवून पतमर्यादा वाढवू नये. अटी व शर्ती मध्ये कोणतेही बदल करतेवेळी (कार्डधारकाची) कर्जदाराची पूर्वपरवानगी घेणे अत्यावश्यक आहे.

५) कार्ड देणाऱ्या बँकांनी / एनबीएफसींनी एक 'कृपया संपर्क करू नये रजिस्ट्री' (डीएनसीआर) तयार करावी व ज्यांनी, कार्डे व तद्विषयक विकण्यासाठी अनपेक्षित कॉल्स / एसएमएस करू नये असे बँकेला सांगितले आहे अशा ग्राहकांचे व ग्राहक नसलेल्यांचे फोन नंबरस (सेल फोन्स व लँड फोन्स) त्यात नोंद करावेत. असा डीएनसीआर या परिपत्रकाच्या तारखेपासून दोन (२) महिन्यांच्या आत तयार करून या व्यवस्थेची भरपूर प्रसिद्धी करावी.

ई) एखाद्या व्यक्तीचा टेलिफोन क्रमांक या 'संपर्क करू नये रजिस्ट्रीत' (डीएनसीआर) दाखल करण्याबाबतची सूचना, ही बँकेने / एनबीएफसी च्या वेबसाईट मार्फत किंवा अशा व्यक्तीने बँकेला / एनबीएफसी ला पाठविलेल्या पत्राच्या आधारावर दिली जावी.

फ) कार्डे देणाऱ्या बँकेने / एनबीएफसी ने अशी एक प्रणाली कार्यान्वित करावी की, ज्यामुळे डीएसए/ डीएमए व कॉल सेंटर्स यांना, विपणन करण्यासाठी कॉल्स करावयाच्या नंबरसची यादी बँक / एनबीएफसी यांना आधीच द्यावी लागेल. या नंतर बँक / एनबीएफसी, संपर्क करू नये रजिस्ट्री (डीएनसीआर) चा संदर्भ घेऊन त्यात नसलेल्या नंबरसनाच कॉल करण्याची परवानगी देईल.

ग) कार्ड देणाऱ्या बँकेने / एनबीएफसीने संमत केलेल्या नंबरांवरच कॉल्स केले जावेत. बँकेच्या डीएसए / डीएमए यांनी किंवा कॉल सेंटर्सनी संपर्क करू नये रजिस्ट्रीतील नंबरांवर कॉल्स केल्यास, त्यासाठी ती बँक / एनबीएफसी जबाबदार धरली जाईल.

ह) कार्ड देणाऱ्या बँकेने / एनबीएफसीने याची खात्री करुन घ्यावी की संपर्क करु नये रजिस्ट्री मधील (डीएनसीआर) नंबरस कोणाही अनाधिकृत व्यक्तीकडे दिले जाऊ नयेत किंवा त्यांचा गैरवापर केला जाऊ नये.

आय) बँका / एनबीएफसी / त्यांचे प्रतिनिधी यांनी कोणाच्याही एकांतावर अतिक्रमण करु नये - म्हणजे कार्ड धारकांना अवेळी सतत त्रास देणे, 'संपर्क करु नये' संहितेचा भंग इत्यादि.

ii) ग्राहकांची गोपनीयता

अ) खाते उघडतांना किंवा क्रेडिट कार्ड देतेवेळी मिळालेली ग्राहकासंबंधीची माहिती, कार्ड देणाऱ्या बँकेने / एनबीएफसीने, कोणत्याही दुसऱ्या व्यक्तीला, किंवा संस्थेला त्या माहितीच्या उपयोगा बाबत व ती दिल्या जाणऱ्या संस्थेच्या हेतुबाबत ग्राहकाने संमती दिल्याशिवाय देऊ नये. विशिष्ट / नेमका कायदेशीर सल्ला घेऊन, अशी माहिती मिळाविणे हे व्यवहारातील गोपनीयता संबंधीच्या कायद्याच्या तरतुदीत बसणारी नाही या बदल बँकांनी / एनबीएफसीनी स्वतःचे समाधान करुन घ्यावे. माहितीतील बिनचुकपणा किंवा चुका या बदल बँका / एनबीएफसी स्वतःच जबाबदार राहतील.

ब) कार्ड धारकाच्या पत-इतिहास (क्रेडिट हिस्टरी) / परतफेड नोंदी बदलची माहिती, (आरबीआयने अधिकृत केलेल्या) एखाद्या पत-माहिती कंपनीला द्यावयाची असल्यास बँक / एनबीएफसी यांनी त्या ग्राहकाच्या हे अवश्य नजरेस आणून द्यावे ही माहिती क्रेडिट इन्फर्मेशन कंपनीज (रेग्युलेशन) ऍक्ट, २००५ मधील तरतुदी खाली देण्यात येत आहे.

क) एखाद्या क्रेडिट कार्ड धारकाचे 'डिफॉल्ट स्टेटस', क्रेडिट इन्फर्मेशन ब्युरो ऑफ इंडिया लि. (सिबिल) कडे अथवा आरबीआयने अधिकृत केलेल्या एखाद्या कंपनीकडे पाठविण्याचे असेल तर, बँकांनी / एनबीएफसीनी खात्री करुन घ्यावी की, त्यांच्या संचालक मंडळाने संमत केलेल्या अशा कार्य रीतिने व अशा कार्डधारकाला, त्याचे / तिचे नाव 'डिफॉल्टर' म्हणून क्रेडिट इन्फर्मेशन कंपनीला कळविण्यात येत आहे अशी सूचना दिल्यानंतरच ते केले जावे. या कार्यरीती मध्ये, असा अहवाल पाठविण्यासाठी ठरविलेला सूचनाकाल व त्याशिवाय कार्डधारकाने थकबाकी भरल्यास तो पाठविलेला मागे घेण्यासाठी लागणारा काल समाविष्ट करण्यात यावा. बँका / एनबीएफसी यांनी प्रलंबित खटले / प्रकरणे असलेल्या कार्डांच्या बाबतीत विशेष सावधपणा ठेवावा. अशा वेळी, कसूर (डिफॉल्ट)च्या बाबतीत द्यावयाची माहिती, शक्यतो अशी प्रकरणे निकालात निघाल्यानंतरच फक्त दिली जावी. मात्र, सर्व प्रकरणां मध्ये एक ठरीव धोरण / कार्यरीत पारदर्शकतेने अवलंबिली जावी. एमआयटीसी चा एक भाग म्हणून या कार्यरीति पारदर्शकपणे सर्वज्ञात केल्या जाव्यात.

ड) डीएसए / वसुली एजंट यांना द्यावयाची माहिती केवळ त्यांची कर्तव्ये पार पाडण्यापुरतीच दिली जावी. कार्डधारकाने दिलेली परंतु वसुली करण्यास आवश्यक नसलेली वैयक्तिक माहिती कार्ड देणाऱ्या बँकेने / एनबीएफसीने उघड करु नये. कार्ड देणाऱ्या बँकेने / एनबीएफसीने खात्री करुन घ्यावी की त्यांचे डीएसए / डीएमए, क्रेडिट कार्ड उत्पादांचे विपणन करत असताना, या माहितीचे हस्तांतरण अथवा गैरवापर करत नाहीत.

iii) कर्ज वसुली मधील उचित कार्यप्रणाली / आचार

अ) थकबाकी वसुली बाबत, बँकांनी / एनबीएफसीनी खात्री करुन घ्यावी की, त्या व त्यांचे प्रतिनिधी, सध्या अस्तित्वात असलेल्या, कर्ज देणारांसाठी उचित व्यवहार संहितेचे (परिपत्रक, डीबीओडी. एलईजी. क्र. बीसी. १०४/०९.०७.००७/२००२-०३, दिनांक मे ५, २००३) आणि आयबीएच्या थकबाकी वसुली व तारणाची पुनप्राप्तीसाठी असलेल्या संहितेचे पालन करतील. बँकांची / एनबीएफसीची, थकबाकी गोळा करण्यासाठी, स्वतःचीच संहिता असल्यास, तिच्यात कमीत कमी, आयबीएच्या सांहिते मधील सर्व अटी / तरतुदी असाव्यात.

ब) विशेषतः, कर्जवसुलीसाठी त्रयस्थ प्रतिनिधीची नेमणुक करतांना, अशा प्रतिनिधींनी बँकेची / एनबीएफसीची प्रतिष्ठा आणि एकसंधता यांची हानि होईल अशी कृती करण्यापासून दूर राहणे आणि ग्राहक गोपनीयतेचे कडक

पालन करणे आवश्यक आहे. वसुली प्रतिनिधींच्या सर्व पत्रांमध्ये, कार्ड देणाऱ्या बँकेच्या वरिष्ठ अधिकाऱ्याचे नाव, पत्ता व टेलिफोन नंबर असणे आवश्यक आहे व त्यामुळे ग्राहक त्या अधिकाऱ्याशी त्या जागी संपर्क साधू शकेल.

क) बँका / एनबीएफसी / त्यांचे प्रतिनिधी यांनी त्यांच्या कर्जवसूलीच्या कामात कोणत्याही व्यक्तीला, कोणत्याही प्रकारच्या धाकदपटशा, छळवणुक, मग ती शाब्दिक किंवा शारिरिक असो तसेच, सार्वजनिक रीत्या अपमान करू / देऊ नये. किंवा क्रेडिट कार्ड धारकाच्या कुटुंबातील व्यक्तींच्या मित्र व प्रशास्तिपत्रदात्याच्या (रेफरी) खाजगी आयुष्यावर अतिक्रमण, धमकी देणारे किंवा निनावी कॉल्स खोटी न विपर्यास करणारी विधाने करू नयेत.

६) तक्रार निवारण

अ) सर्वसाधारणतः ग्राहकांना त्यांच्या तक्रारी दाखल करण्यासाठी ६० (साठ) दिवसांचा कालावधी दिला जावा.

ब) कार्ड देणाऱ्या बँकेने / एनबीएफसीने, बँके मध्येच/एनबीएफसी मध्येच तक्रार निवारण यंत्रणा तयार करावी आणि त्याची प्रसिद्धी इलेक्ट्रॉनिक तसेच वृत्तपत्र माध्यमातून करावी. क्रेडिट कार्डच्या देयकांवर, बँकेच्या / एनबीएफसीच्या तक्रार निवारण अधिकाऱ्याचे नाव, आणि संपर्क नंबर देण्यात यावा. क्रेडिट कार्ड आश्रयदात्यांच्या न्याय्य / अस्सल तक्रारींचे निवारण विना विलंब व जलद होत आहे या कडे नियोजित अधिकाऱ्याने लक्ष द्यावे.

क) बँक / एनबीएफसी ची तक्रार निवारण कार्यरीत आणि तक्रारींचे उत्तर/ निवारण करण्यासाठी लागणारा कालावधी याची माहिती बँक / एनबीएफसीच्या वेबसाईटवर प्रदर्शित केली जावी. या वेबसाईटवर, महत्वाच्या अधिकाऱ्यांची आणि तक्रार निवारण अधिकाऱ्याची नावे, हुद्दा, पत्ता व संपर्क क्रमांक प्रदर्शित केली जावीत. तसेच ग्राहकांच्या तक्रारी स्वीकारून त्यांचा पाठपुरावा करण्यासाठी (म्हणजे फोनवर तक्रार आल्यास, तिचा तक्रार क्रमांक / डॉकेट नंबर) एखादी प्रणाली करण्यात यावी.

ए) तक्रारदाराने तक्रार दाखल केल्याच्या तारखेनंतर ३० (तीस) दिवसांच्या आत त्याला बँकेकडून / एनबीएफसी कडून समाधानकारक उत्तर न मिळाल्यास ग्राहकाला, त्याच्या तक्रारीचे निवारण करण्यासाठी बँकव्यवहार लोकपालाच्या कार्यालयाकडे जाण्याचा पर्याय उपलब्ध असेल. तक्रारदाराच्या तक्रारीचे निवारण दिलेल्या वेळेत न झाल्यास, आणि बँकेच्या चुकी मुळे तक्रारदाराला वेळ, खर्च, आर्थिक यांचे नुकसान तसेच छळवणुक व मानसिक त्रास झाल्यास त्याची भरपाई करून देण्यास बँक/ एनबीएफसी जबाबदार धरली जाईल.

७) अंतर्गत नियंत्रण आणि देखरेख प्रणाली

बँका / एनबीएफसी मधील ग्राहक सेवेची गुणवत्ता पुढे चालू रहावी या दृष्टीने खात्री करण्यासाठी प्रत्येक बँक / एनबीएफसी मधील, ग्राहक सेवे वरील स्थायी समिती, सिबिल कडे

पाठविलेले डिफॉल्टर्सचे अहवाल, क्रेडिट कार्ड संबंधित तक्रारींसह, क्रेडिट कार्ड व्यवहार कार्यरीतींचे दरमहा पुनरावलोकन करू शकतील आणि ग्राहक सेवा सुधारण्यासाठी आणि क्रेडिट कार्ड व्यवहाराची व्यवस्थित वाढ करण्याची खात्री करण्यासाठी योग्य ते उपाय योजतील. बँका / एनबीएफसी यांनी, त्यांच्या उच्चतम व्यवस्थापकडे, क्रेडिट कार्ड संबंधित तक्रारींचे तिमाही विश्लेषण पाठवावे. व्यापारी व्यवहारांच्या खरेपणाची अचानक तपासणी करण्यासाठी, कार्ड देणाऱ्या बँकांनी सुयोग्य अशी देखरेख यंत्रणा तयार केली पाहिजे.

८) दंड करण्याचा हक्क

वरील मार्गदर्शक तत्वांचे उल्लंघन झाल्यास बँक व्यवहार नियमन अधिनियम, १९४९च्या तरतुदीखाली, बँकेवर एनबीएफसीला दंड करण्याचा हक्क भारतीय रिझर्व बँक राखून ठेवत आहे.

आपला विश्वासू

(पी. विजया भास्कर)
मुख्य महाव्यवस्थापक

परिशिष्ट

(१) सर्वात महत्वाच्या अटी व शर्ती (एम आय टी सी ज)

(अ) शुल्क व आकार

१. प्राथमिक कार्ड धारक आणि ऍड- ऑन कार्डधारकांसाठी सदस्यत्व शुल्क
२. प्राथमिक आणि ऍड ऑन कार्डधारकासाठी वार्षिक सभसदत्व शुल्क
३. अग्रिम रोकड शुल्क
४. काही विशिष्ट व्यवहारांसाठी सेवा आकार
५. विनाव्याज (निःशुल्क) कालावधी - उदाहरणे देऊन स्पष्ट केले जावे.
६. परिकामी कर्ज (रिव्हॉल्विंग क्रेडिट) आणि अग्रिम रोकड या दोन्हीवरील वित्त आकार
७. थकित व्याज - आकार - मासिक व वार्षिक धर्तीवर दिला जावा.
८. कसूर (डिफॉल्ट) झाल्यास आकार -

(ब) निकासी (ड्रॉवल) वरील मर्यादा

१. पत मर्यादा
२. उपलब्ध पत मर्यादा
३. रोकड निकासीची मर्यादा

(क) देयके बनविणे (बिलिंग)

१. देयक विवरणपत्रे - नियतकाल आणि पाठविण्याची रीत
२. किमान देय रक्कम
३. प्रदानाची रीत
४. देयका बाबतच्या तंट्यांचे निराकरण
५. कार्ड देणाऱ्याच्या २४ तास उघड्या असलेल्या कॉल सेंटर्सशी संपर्काची सविस्तर माहिती.
६. तक्रार निवारणाचे वर्धन - संपर्क करावयाच्या अधिकाऱ्यांशी संपर्क करण्यासाठी सविस्तर माहिती
७. कार्ड देणाऱ्या बँकेचा संपूर्ण टपाल पत्ता
८. ग्राहक आस्था सेवेचा निःशुल्क क्रमांक

(ड) कसूरी (डिफॉल्ट) आणि परिस्थिती

१. कार्डधारक हा डिफॉल्टर आहे याचा अहवाल करण्यासाठीच्या सूचनाकालासह कार्यरीत
२. थकबाकी दिल्यानंतर कसूरीचा अहवाल मागे घेण्यासाठी कार्यरीत व तो मागे घेतला जाण्यासाठी अवधी.
३. कसूरी झाल्यास वसूली करण्याची कार्यरीत
४. कार्डधार मृत्यु झाल्यास/ तो कायमचा अपंग झाल्यास थकबाकी वसूलीची कार्यरीत
५. कार्डधारकासाठी विमा संरक्षण आणि विमा पॉलिसी जारी होण्याची तारीख

(ई) कार्डाचे सभ्यासदत्व बंद करणे/ रद्द करणे

१. कार्डधारकाने कार्ड परत करण्यासाठी कार्यरीत - नोटीस देणे

(फ) कार्डाचे हरविणे / चोरी / गैरवापर

१. कार्डाचे हरविणे/ चोरी/ गैरवापर झाल्यास करावयाची कार्यरीत - कार्डधारकाला सूचना देण्याची रीत
२. वरील (१) मध्ये कार्डधारकाचे दायित्व

(ग) प्रकटन

१. कार्डधारकाच्या संमतीने व संमती शिवाय, कार्डधारकासंबंधीची प्रकट करण्यायोग्य माहितीचा प्रकार

(२) एम आय टी सीन चे प्रकटन - टप्प्या टप्प्यांनी उघड करण्याची बाबी

१. विपणन करत असताना
२. अर्ज करत असताना
३. वेलकम किट - बाब क्र : अ पासून ग पर्यंत सर्व बाबी
४. देयके बनविताना
५. पुढील वाटचालीत अटी व शर्तीमधील बदल

सूचना : -

- १) एम आय टी सी च्या अक्षरांचा आकार किमान एरिअल - १२ असावा
- २) कार्ड देणाराने कार्डधारकाला निरनिराळ्या टप्प्यांवर कळविलेल्या अटी व शर्ती पुढेही चालू राहतील.