



----- रिझर्व बँक ऑफ इंडिया -----

[www.rbi.org.in](http://www.rbi.org.in)

आरबीआय/ २०१२-१३/७१  
डीबीओडी.क्र. एफएसडी.बीसी २३ / २४.०१.०११/ २०१२-१३

जुलै २, २०१२  
अषाढ ११, १९३४ (शक)

सर्व शेड्युल कर्मांशियल बँक/एनबीएफसीज  
(आरआरबीज् सोडून)

महोदय,

बँकांच्या क्रेडिट कार्ड कार्यकृतीवरील महापरिपत्रक

जून ३०, २०११ पर्यंत बँकांना दिल्या गेलेल्या सूचना/मार्गदर्शक तत्वे एकत्रित केलेले, बँकांच्या क्रेडिट कार्ड कार्यकृतीवरील आमचे महापरिपत्रक क्र. डीबीओडी. एफएसडी.बीसी.१४/२४.०१.०११/२०११-१२ दि.जुलै १, २०११ चा कृपया संदर्भ घ्यावा. हे महापरिपत्रक, जून ३०, २०१२ पर्यंत दिल्या गेलेल्या सूचना समाविष्ट करून अद्यावत करण्यात आले असून ते आरबीआयच्या वेबसाईटवरही <http://www.rbi.org.in> टाकण्यात आले आहे. ह्या महापरिपत्रकाची प्रत सोबत जोडलेली आहे. क्रेडिट कार्ड देणाऱ्या सर्व बँका/एनबीएफसींनी ह्या मार्गदर्शक तत्वांचे काटेकोरपणे पालन करावे.

आपली

(सुधा दामोदर)  
मुख्य महाव्यवस्थापक

सह: वरीलप्रमाणे

---

बँक आर्थिक व्यवहार विभाग आणि विकास विभाग, केंद्रीय कार्यालय, १३ वा मजला, केंद्रीय कार्यालय बिल्डिंग, शहीद भगतसिंह मार्ग, मुंबई-४००००१  
टेलिफोन क्र. ९१-२२-२२६ ०१००० /फॅक्स क्र. ९१-२२-२२७ ०१२२४ ईमेल आयडी: [cgmicdbodco@rbi.org.in](mailto:cgmicdbodco@rbi.org.in)

अनुक्रमणिका

परिच्छेद क्र.	तपशील	पान क्र.
अ	उद्दिष्ट	३
ब	वर्गीकरण	३
क	पूर्वीची मार्गदर्शक तत्वे ( एकत्रित केलेली )	३
ड	उपयोगांची व्याप्ती	३
१	प्रस्तावना	४
२	कार्ड देणे	५
३	व्याजदर व इतर आकार	६
४	चुकीची बिले लावली जाणे	७
५	डीएसएज्/डीएमएज् व इतर एजंटंचा उपयोग	८
६	ग्राहक-हक्कांचे संरक्षण	८
७	तक्रार निवारण	१२
८	अंतर्गत नियंत्रण व देखरेख प्रणाली	१२
९	फसवणूक नियंत्रण	१२
१०	दंड आकारण्याच्या हक्क	१३
	जोडपत्र-सर्वात महत्वाच्या अटी व शर्ती	१४
	परिशिष्ट - एकत्रित केलेल्या परिपत्रकाची यादी	१६

## बँकांच्या क्रेडिट कार्ड कार्यकृतीवरील महापरिपत्रक

**अ. उद्दिष्ट** क्रेडिट कार्ड देणाऱ्या बँका/एनबीएफसींना, त्यांच्या क्रेडिट कार्ड व्यवसायासाठी नियम/विनियम/मानके/आचाराबाबतचा एक साचा उपलब्ध करून देणे आणि ते सर्वोत्तम ग्राहक आचार संहितेनुसार असल्याची खात्री करून घेणे. बँकांचे क्रेडिट कार्ड व्यवहार भक्कम, समंजस व ग्राहक मैत्रीयुक्त रितीने चालण्यासाठी, बँकांनी योग्य त्या सुरक्षा ठेवाव्यात आणि पुढील मार्गदर्शक तत्वांची अंमलबजावणी करावी.

**ब. वर्गीकरण** आरबीआयने दिलेले वैधानिक मार्गदर्शक तत्व.

**क. पूर्वीची मार्गदर्शक तत्वे एकत्रित करण्यात आली आहेत** सोबतच्या परिशिष्टातील यादीमधील सूचना ह्या महापरिपत्रकात एकत्रित करण्यात आल्या आहेत.

**ड. उपयोगांची व्याप्ती** क्रेडिट कार्ड व्यवसायात प्रत्यक्षपणे किंवा त्यांच्या दुय्यम संस्थांमार्फत किंवा त्यांनी नियंत्रित केलेल्या त्यांच्या संलग्न संस्थांमार्फत भाग घेणाऱ्या सर्व अनुसूचित सर्व अनुसूचित बँका (आरआरबी सोडून) एनबीएफसींसाठी

### रचना

१. प्रस्तावना
  - १.१ पार्श्वभूमी
  - १.२ क्रेडिट कार्डाची पायाभूत लक्षणे
  - १.३ क्रेडिट कार्डाचे प्रकार
  - १.४ उचित आचार संहिता
२. कार्ड देणे
३. व्याजदर व इतर आकार
४. चुकीची बिले लावली जाणे
५. डीएसएज्/डीएमएज् व इतर एजंटंचा उपयोग
६. ग्राहक-हक्कांचे संरक्षण
  - ६.१ खाजगीपणाचा हक्क
  - ६.२ ग्राहकांबाबतची गोपनीयता
  - ६.३ कर्ज वसुलीमधील उचित आचार संहिता
७. तक्रार निवारण
८. अंतर्गत नियंत्रण व देखरेख प्रणाली
९. फसवणूक नियंत्रण
१०. दंड आकारण्याच्या हक्क

**जोडपत्र-** सर्वात महत्वाच्या अटी व शर्ती

**परिशिष्ट -** एकत्रित केलेल्या परिपत्रका ची यादी

## १.० प्रस्तावना

### १.१ पार्श्वभूमी

१.१.१ हे परिपत्रक, बँका/एनबीएफसी ह्यांच्या क्रेडिट कार्ड कार्यकृतींसाठी तसेच त्याबाबत त्यांच्याकडून अपेक्षित असलेले त्याबाबतचे नियंत्रण ह्यासाठी सर्वसाधारण मार्गदर्शन देण्यासाठी केलेले आहे. ह्या परिपत्रकात त्यांनी करावयाच्या सर्वोत्तम आचरणाबाबतही माहिती दिलेली आहे.

१.१.२ अनुभवावरून दिसून येते की, बँका ज्या परिस्थितीत कार्य करतात त्याचे चित्र त्यांच्या क्रेडिटकार्ड व्यवहारांच्या दर्जावरूनच दिसून येते. बरेच वेळा आर्थिक घसरण आणि अशा पोर्टफोलिओचा न्हास ह्यात जवळचा संबंध दिसून येतो. मार्केटमधील तीव्र स्पर्धेचा परिणाम म्हणून बँकांनी क्रेडिट अंडररायटिंग करावयाचे निकष व व्यवस्थापनाचा मानके कमी केल्यास असा न्हास अधिक गंभीर होऊ शकतो. ह्यासाठी बँकांसाठी हे महत्वाचे आहे की त्यांनी त्यांच्या क्रेडिटकार्ड व्यवसायातील जोखमींची काळजी घेण्यासाठी, त्या ज्या प्रकारच्या बाजार-वातावरणात आहेत त्याला सुसंगत अशी समंजस धोरणे व कार्यरीती अनुसराव्यात.

१.१.३ क्रेडिट कार्ड कार्यरीती अधिक चांगल्या प्रकारे समजण्यासाठी, खाली दिलेल्या उप-परिच्छेदांमध्ये, क्रेडिट कार्डांची मूलभूत लक्षणे व संबंधित कार्यकृती देण्यात आल्या आहेत.

### १.२ क्रेडिट कार्डांची पायाभूत लक्षणे

१.२.१ 'क्रेडिट कार्ड' ही संज्ञा बहुशः/सर्वसामान्यपणे, एखाद्या कार्डधारकाला देण्यात आलेल्या व एक विशिष्ट क्रेडिट मर्यादा असलेल्या प्लास्टिकच्या कार्डाशी संबंधित आहे. त्याचा उपयोग करून उधारीवर माल किंवा सेवा विकत घेण्यासाठी किंवा रोख राशी घेण्यासाठी करता येतो.

१.२.२ क्रेडिट कार्डामुळे कार्ड धारकांना एका विशिष्ट कालावधीमध्ये केलेल्या खरेदीचे पैसे देण्यास आणि एका बिलिंग चक्रापासून दुसऱ्या बिलिंग चक्रापर्यंत शिल्लक ठेवण्यास मदत करते. सर्वसाधारणतः, क्रेडिट कार्डावरील खरेदी, एका निःशुल्क क्रेडिट कालानंतर देय असते. व ह्या काळात कोणतेही व्याज किंवा वित्त आकार लावला जात नाही. ते प्रदान देण्याच्या तारखेपूर्वी दिले न गेल्यास थकबाकीवर व्याज आकारले जाते. देय असलेली सर्व रक्कमही कार्डधारक देऊन, अन्यथा आकारले जाणारे व्याज वाचवू शकतात. किंवा किमान ड्यु असलेल्या रकमेपेक्षा अधिक असलेली कोणतीही रक्कम देऊन उरलेली रक्कम कॅरी फॉरवर्ड करण्याचा पर्याय त्यांना उपलब्ध आहे.

१.२.३ कोणत्याही क्रेडिटकार्ड योजनेत पुढील पक्ष असतात:

- कार्डधारक - मालाची व सेवांची किंमत देण्यासाठी क्रेडिट कार्ड वापरण्यास अधिकृत असलेल्या संस्था/व्यक्ती.;
- कार्ड दाते - क्रेडिट कार्ड देणाऱ्या संस्था;
- व्यापारी - दिलेला माल व सेवा ह्यांच्यासाठी क्रेडिट कार्डाचा स्वीकार करणाऱ्या व्यक्ती;
- मर्चंट अॅक्वायरर्स - व्यापाऱ्यांबरोबर, बँकांच्या क्रेडिट कार्ड व्यवहारांवर प्रक्रिया करण्यासाठी करार करणाऱ्या बँका/एनबीएफसी; आणि
- क्रेडिट कार्ड संघ - स्वतःच्या ट्रेडमार्कखाली उदा. व्हिसा व मास्टर कार्ड, क्रेडिट कार्ड देण्यासाठी परवाना देणाऱ्या व त्यांच्या सभासदांना (म्हणजे कार्डदाते व मर्चंट अॅक्वायरर्स) हिशेबपूर्तीच्या सेवा देणाऱ्या संस्था

१.२.४ क्रेडिट कार्डांच्या योजना बहुशः आंतरराष्ट्रीय स्तरावर ही कार्य करतात, ह्याचा अर्थ, एका देशातील कार्डदात्यांचे कार्डधारक, दुसऱ्या देशातील व्यापाऱ्यांच्या व्यवहाराच्या जागी खरेदी करू शकतात.

१.२.५ ह्या परिपत्रकाचा केंद्रबिंदु म्हणजे, बँका ज्यांच्या कार्डदाता किंवा मर्चंट अॅक्वायरर आहेत अशा क्रेडिट कार्ड योजनांशी

संबंधित असलेल्या कार्यकृती, जोखमी व नियंत्रणे.

### १.३ क्रेडिट कार्डांचे प्रकार

१.३.१ क्रेडिट कार्डांचे स्थूलमानाने दोन प्रकारात वर्गीकरण करता येते:

सर्वसाधारण उद्देशाची कार्डे व खाजगी लेबल कार्डे: सर्वसाधारण उद्देशाची कार्डे क्रेडिट कार्डे संघाच्या ट्रेडमार्कखाली (व्हिसा व मास्टर कार्ड) दिली जातात तर दुसऱ्या प्रकारची कार्डे विशिष्ट अशा फुटकळ विक्रेत्यांकडून (डिपार्टमेंटल स्टोअर्स) स्वीकारली जातात.

भारतातील बँका, क्रेडिट कार्डांचा व्यवसाय, विभागीय रितीने किंवा ह्यासाठी खास स्थापन केलेल्या एखाद्या दुय्यम कंपनी मार्फत करू शकतात. क्रेडिट कार्डे देण्याची व्यवस्था असलेल्या एखाद्या बँकेशी हातमिळवणी करून ही त्या देशांतर्गत क्रेडिट कार्डांचा व्यवसाय करू शकतात.

क्रेडिट कार्डांचा व्यवसाय स्वतंत्रपणे किंवा दुसऱ्या एखाद्या कार्डे देणाऱ्या बँकेशी हातमिळवणी करून क्रेडिट कार्डांचा व्यवसाय करण्यासाठी, बँकांना रिझर्व बँकेच्या पूर्वी मंजुरी घेणे आवश्यक नाही. आपल्या संचालक मंडळाच्या मंजुरीने बँका तसे करू शकतात. तथापि, रु १०० कोटी किंवा त्यापेक्षा अधिक निव्वळ मूल्य (नेट वर्थ) असलेल्या बँकांनीच क्रेडिट कार्डांचा व्यवसाय करावा. क्रेडिट कार्डांचा व्यवसाय करण्यासाठी वेगळी दुय्यम कंपनी स्थापण्यास इच्छुक असलेल्या बँकांना मात्र त्यासाठी रिझर्व बँकेची पूर्वी मंजुरी घेणे आवश्यक आहे. बँकांचे क्रेडिट कार्डे व्यवहार भक्कम, समंजस व ग्राहकमैत्रीयुक्त रितीने चालण्यासाठी, बँकांनी योग्य त्या सुरक्षा ठेवाव्यात आणि पुढील मार्गदर्शक तत्वांची अंमलबजावणी करावी.

१.३.२ भारतामधील बहुतेक कार्डदात्या बँका सर्वसाधारण हेतूची कार्डे देतात. ही कार्डे बँकांद्वारे, दिल्या जाणाऱ्या सेवांमधील फरक व उत्पन्नाच्या पात्रतेनुसार, प्लॅटिनम, गोल्ड किंवा क्लासिक अशी वर्गीकृत केलेली असतात. कार्डधारकाच्या विनंतीनुसार, त्याचा जवळचा नातेवाईक असलेल्या व्यक्तीला पूरक कार्ड (ह्याला अॅड ऑन कार्ड असेही म्हणतात) देऊ शकतात.

१.३.३ को-ब्रँडेड कार्डे देण्यासाठी बँकांनी व्यापारी संस्था किंवा ना नफा धर्तीवरील संस्थांशी (उदा धर्मादय किंवा व्यावसायिक संस्था) भागिदारी करणे सर्वसामान्यच आहे. तथापि अशा भागीदारीमुळे होऊ शकणाऱ्या, त्या बँकांच्या नावलौकिकाबाबतच्या जोखमीचा विचार करता, त्या अबाकीय संस्थेबाबत कसून चौकशी केली जावी. क्रेडिट कार्डे देण्यासाठी बँकांबरोबर को-ब्रँडिंगची व्यवस्था करू इच्छिणाऱ्या एनबीएफसीन, परिपत्रक क्र. डीएनबीएस.(पीडी).सीसी) क्र. ८३/०३.१०.२७/२००६-०७ दि डिसेंबर ४, २००६ मधील सूचनांचे मार्गदर्शन घ्यावे.

१.३.४ आपल्या कॉर्पोरेट ग्राहकांच्या कर्मचारीवर्गांना बँका कॉर्पोरेट क्रेडिट कार्डे देऊ शकतात.

१.३.५ वर निर्देशिलेले क्रेडिट कार्डांचे प्रकार केवळ उदाहरणादाखल आहेत परिपूर्ण नाहीत. ग्राहकांच्या गरजा व बाजारातील परिस्थितीनुसार बँका वेळोवेळी नवनवीन क्रेडिट कार्डे उत्पाद करू शकतात.

### १.४ उचित आचार संहिता

क्रेडिट कार्डे व्यवसायासाठी प्रत्येक बँकेकडे सुलिखित असे धोरण व उचित आचार संहिता तयार असली पाहिजे. दि बँकिंग कोड्स अँड स्टँडर्ड्स ऑफ इंडियाने (बीसीएसबीआय) जुलै २००६ मध्ये, 'कोड ऑफ बँक्स कमिटमेंट टु कस्टमर्स (कोड) तसेच डिसेंबर २००६ मध्ये एक मार्गदर्शक सूचना प्रसूत केली असून बहुतेक बँकांनी त्यांच्या संचालक मंडळाच्या मंजुरीने त्यांचा स्वीकार केला आहे. बीसीएसबीआय कोडचे वर्गणीदार असलेल्या बँका, क्रेडिट कार्डे व्यवहारांसाठी, आयबीएच्या उचित आचार संहिते ऐवजी, ह्या बीसीएसबीआय कोडमधील तत्वांच्या आधारावर त्यांची उचित आचार संहिता तयार करू शकतात. बँकांच्या उचित आचार संहितेमध्ये, किमान ह्या महापरिपत्रकातील संबंधित मार्गदर्शक तत्वांचा केला जावा बँका व एनबीएफसींनी ह्या महापरिपत्रकातील मजकुराला त्यांच्या वेबसाईटसह भरपूर प्रसिध्दी द्यावी.

## २. कार्डे देणे

२.१ बँक/एनबीएफसींनी कार्डे देतांना समंजसपणा ठेवून लोकांना कार्डे देतांना कर्ज जोखमीचा स्वतंत्रपणे विचार करावा विशेषतः उत्पन्नाचे स्वतंत्र साधन नसलेल्या व्यक्तीबाबत व विद्यार्थ्यांबाबत अॅड-ऑन-कार्डे, म्हणजे मुख्य कार्डांची दुय्यम कार्डे देतेवेळी स्पष्ट जाणीव ठेवावी की ती जबाबदारी मुख्य कार्डधारकाचीच आहे.

२.२ परिपत्रक डिबीओडी.क्र.एलईजी.बीसी.६५/०९.०७.००५/२००६-०७ दि मार्च ६, २००७ मधील सूचनांनुसार बँकांना सांगण्यात आले होते की, कोणत्याही मर्यादा असल्या तरी कर्जाच्या सर्व प्रकारांबाबत, बँकांनी त्या कर्जाचा अर्ज फेटाळला जाण्याची कारणे बँकेच्या मते कोणती ते लिखित स्वरूपात कळवावे. येथे पुनः सांगण्यात येते की, क्रेडिट कार्डाबाबतच्या अर्ज फेटाळला जाण्याबाबतची कारणे लेखी स्वरूपात कळविली जावीत.

२.३ अनेक कार्डे घेतल्याने कोणत्याही ग्राहकाला उपलब्ध असलेले एकूण कर्ज वाढत असल्याने, बँका/एनबीएफसींनी, ग्राहकाने इतर बँकांकडून घेतलेल्या कर्ज मर्यादांबाबतचे स्व-घोषणापत्र/कर्जाची माहिती घेऊन, क्रेडिट कार्डाबाबतच्या कर्ज मर्यादेचे मूल्यांकन करावे.

२.४ डीएसए/डीएमए किंवा इतर एजंटानी जरी बँकांच्या वतीने व्यवसाय आणला/प्रस्तुत केला असला तरीही, सर्व केवायसी नॉम्स पूर्ण करण्याबाबतची जबाबदारी ही कार्ड देणाऱ्या बँकेची/एनबीएफसीचीच असेल.

२.५ कार्ड देतेवेळी, ती देण्याबाबत व त्यांच्या उपयोगा बाबतच्या अटि व शर्ती, ग्राहकाला समजेल अशा साध्या भाषेत (इंग्रजी, हिंदी व स्थानिक भाषा) स्पष्टपणे निदर्शित कराव्यात. सर्वात महत्वाच्या अटी व शर्ती (एमआयटीसी) (ज्यांना स्टॅंडर्ड सेट ऑफ कंडिशनस म्हटले जाते ज्या जोडपत्रात दिलेल्या आहेत) ठळकपणे निदर्शित केल्या जाव्यात आणि त्या भावी ग्राहकांकडे, टप्प्यांवर (मार्केटिंग करताना, अर्ज करताना, स्वीकारताना (वेलकम किट) आणि त्यानंतरच्या महत्वाच्या पत्रव्यवहारात वेगळ्या पाठविल्या जाव्यात/प्रसिध्द केल्या जाव्यात.

### ३. व्याजदर व इतर आकार

३.१ क्रेडिट कार्डाची थकबाकी ही प्राधान्य नसलेल्या क्षेत्रातील वैयक्तिक कर्जाच्या स्वरूपाची आहे व त्यामुळे जून ३०, २०१० पर्यंत, अग्रिम राशींवरील व्याजदरावरील महापरिपत्रकाच्या अन्वये, बँकांच्या बीपीएलआरचा व आकारमानाचा विचार न करताही क्रेडिट कार्डाच्या थकबाकीवरील व्याजदर ठरविण्याचे स्वातंत्र्य बँकांना देण्यात आले होते. तथापि, परिपत्रक क्र. डीबीओडी.क्र. डीआयआर.बीसी. ८८/१३.०३.००/२००९-१० दि एप्रिल ०९, २०१० अन्वये बँकांना सांगण्यात आले होते की, जुलै १, २०१० पासून बीपीएलआर पध्दतीच्या एवजी बेस रेट पध्दती लागू होईल. वेळोवेळी सुधारित परिपत्रक दि. एप्रिल ९, २०१० मध्ये खास निर्देश केलेल्या कर्जांना सोडल्यास, ह्यापुढे सर्व प्रकारच्या कर्जांचे मूल्यांकन केवळ बेस रेटच्या संदर्भानेच केले जावे.

३.२ क्रेडिट कार्डाच्या थकबाकीवरील व्याज काढताना बँकांनी, परिपत्रक दि. एप्रिल ०९, २०१० चे मार्गदर्शन घ्यावे. आमचे परिपत्रक क्र.डीबीओडी.क्र. डीआयआर.बीसी.९३/१३.०३.००/२००६-०७ दिनांक मे ७, २००७ अनुसार बँकांना सांगण्यात आले आहे की, त्यांनी छोट्या रकमेची व त्या स्वरूपाची कर्जे ह्यांच्या बाबतीत, प्रक्रिया व इतर आकारांसह व्याजदराची मर्यादा विहित करावी. वरील सूचना क्रेडिट कार्डाच्या थकबाकीलाही लागू आहेत. कार्ड धारकाच्या प्रदान/कसुरीच्या पूर्वतिहासानुसार बदलणारे व्याजदर बँका/एनबीएफसी आकारात असल्यास, असे निरनिराळे व्याजदर आकारण्यात पारदर्शकता असावी. दुसऱ्या शब्दात, कार्डधारकाच्या प्रदान/कसुरीच्या पूर्वतिहासामुळे त्याला उच्चतर व्याजदर लावण्यात येत आहे, हे कार्डधारकाला कळविण्यात यावे. ह्यासाठी बँकांनी त्यांच्या वेबसाईटद्वारा व अन्य मार्गांनी निरनिराळ्या वर्गातील ग्राहकांना आकारण्यात येणाऱ्या व्याजदर प्रसिध्द करावेत. विशेषतः जेथे अंशतः थकबाकी दिली जाते अशा बाबतीत, बँका/एनबीएफसींनी कार्डधारकाला सुरुवातीलाच, उदाहरणे देऊन वित्तीय आकार लावण्याबाबतची रीत स्पष्ट करावी.

३.३ ह्याशिवाय क्रेडिट कार्डावरील व्याज व इतर आकारांसंबंधाने, बँका/एनबीएफसींनी पुढील मार्गदर्शक तत्वांचे पालन करावे:-

अ. कार्ड-देणारांनी खात्री करून घ्यावी की, बिले पाठविण्यात विलंब होत नाही आणि व्याज लागू होण्यापूर्वी त्या बिलांचे प्रदान करण्यासाठी कार्डधारकाला पुरेसे दिवस (किमान १५ दिवस) दिले जातील. विलंबाने बिले पाठविली जाण्याच्या तक्रारी टाळण्यासाठी, क्रेडिट कार्ड देणाऱ्या बँका/एनबीएफसींनी, ऑनलाईनवरच बिले व लेखा विवरणपत्रे पाठविण्याबाबत विचार सुयोग्य सुरक्षा उपायांसह करावा. ग्राहकाकडून अशा विवरणपत्रांची पावती मिळेल अशी एखादी यंत्रणा तयार करण्याबाबत बँका/एनबीएफसींनी विचार करावा.

ब. कार्डदात्यांनी त्यांच्या कार्ड उत्पादांवरील वार्षिकीकृत प्रतिशत दर (एपीआर) (फुटकळ खरेदी व रोख अग्रिम राशीसाठी वेगवेगळे) द्यावेत. अधिक चांगले समजण्यासाठी एपीआर काढण्याची रीत दोन उदाहरणे देऊन स्पष्ट करावी. आकारलेला एपीआर आणि वार्षिक शुल्क सारख्याच ठळकपणे प्रदर्शित करावेत. विलंबाने प्रदान केल्याचे आकार व ते काढण्याची रीत, दिवसांची संख्या देखील ठळकपणाने प्रदर्शित करावेत. सर्व मासिक विवरणपत्रांमध्ये, प्रदान न केलेली थकबाकी व्याज काढण्यासाठी कशी समाविष्ट केली जाईल हे ठळकपणे दर्शविले जावे. कार्ड वैध ठेवण्यासाठी द्यावयाची किमान रक्कम दिली गेली तेथेही ठरलेल्या प्रदानाच्या तारखेनंतर असलेल्या थकबाकीवर व्याज आकारले जाईल हे ठळकपणे प्रदर्शित केले जावे. हे पैलू, वेलकम किट व्यतिरिक्त, मासिक विवरणपत्रातही दाखविले जावेत. **“दर महिन्याला केवळ किमान प्रदान करण्याचा परिणाम, पुढील अनेक वर्षे, तुमच्या आउटस्टँडिंग बॅलन्सवरील केवळ व्याजच देण्यामध्ये होईल”** ही सूचना, ग्राहकांद्वारे केवळ ड्यु असलेले किमान रक्कम दिल्यामुळे येणाऱ्या धोक्याची सूचना देण्यासाठी ग्राहकांच्या मासिक विवरणपत्रांवर कायम प्रदर्शित केली जावी.

क. बँक/एनबीएफसींनी त्यांच्या कार्डधारकांना, ‘केवळ ड्यु असलेली किमान रक्कम’ भरण्यामधील गर्भितार्थाची जाणीव करून द्यावी. ‘अत्यंत महत्वाच्या अटी व शर्तीद्वारे खास करून स्पष्ट केले जावे की, गेल्या महिन्याच्या देयकामधील काही रक्कम थकित असल्यास ‘निःशुल्क क्रेडिट काल’ नाहीसा होतो. ह्यासाठी बँक/एनबीएफसी उदाहरणे देऊ शकतात आणि ती ग्राहकांना पाठवावयाच्या वेलकम किटमध्ये समाविष्ट करून त्यांच्या वेबसाईटवरही टाकू शकतात.

ड. कार्डधारकाची संमती घेतल्याशिवाय, त्याला कार्ड देतेवेळी सांगण्यात आलेल्या आकारांव्यतिरिक्त अन्य आकार, बँक/एनबीएफसींनी लावू नयेत. तथापि, सरकार किंवा अन्य वैधानिक प्राधिकरणाने लावलेल्या, सेवा आकार इत्यादी सारख्या आकारांबाबत हे लागू नाही.

ई. क्रेडिट कार्डाच्या अटी व शर्ती आधीच ठरविण्यात याव्यात की ज्यामुळे नकारात्मक/ऋणात्मक अशी कर्ज फेडीची तरतुद (निगेटिव अमॉर्टायझेशन) करावी लागणार नाही.

एफ. ह्या आकारांमधील बदल ( व्याज सोडून) किमान एक महिन्याची नोटिस देऊन भावी काळात केले जावेत. क्रेडिट कार्डांवरील आकारांमध्ये बदल झाल्याने एखादा क्रेडिट कार्ड धारक ते कार्ड परत करू इच्छित असल्यास त्याला तसे करू द्यावे. व त्या बंद करण्याबाबत कोणतेही आकार लावले जाऊ नयेत. एखादे क्रेडिट कार्ड बंद करण्याबाबतच्या कार्डधारकाच्या विनंतीला ताबडतोब मान दिला जावा. मात्र त्या कार्डधारकाने त्याबाबतची थकबाकी दिली असली पाहिजे.

ग. पहिल्या वर्षी कोणताही आकार न लावता क्रेडिट कार्ड देण्याच्या बाबतीत (कोणतेही छुपे आकार न ठेवता) पारदर्शकता असावी.

#### ४. चुकीची बिले लावली जाणे

ग्राहकाला चुकीची बिले पाठविली जाणार नाहीत ह्याची काळजी बँक/एनबीएफसींनी घ्यावी. एखाद्या ग्राहकाने बिलाबाबत वाद घातल्यास, बँक/एनबीएफसीने त्याबाबत स्पष्टीकरण द्यावे आणि आवश्यक असल्यास, त्याचे तक्रार निवारण सौहार्दाने करण्यासाठी कागदपत्राचा पुरावा, जास्तीत जास्त साठ दिवसात सादर करावा.

#### ५. थेट विक्री एजंट(डीएसएज्)/ थेट विपणन एजंट(डीएमएज्) व इतर एजंटंचा उपयोग

५.१ क्रेडिट कार्ड व इतर कार्यकृती, बँक /एनबीएफसी बाहेरून करून घेत असल्यास अशी सेवा देणारांच्या नेमणूकी, बँक/एनबीएफसीज् देत असलेल्या ग्राहक सेवेचा दर्जा आणि बँकेची कर्ज व्यवस्थापनाची क्षमता, तरलता आणि कार्यकारी जोखमींना मारक ठरणार नाही ह्याची काळजी घ्यावी. सेवा देणारांची निवड करताना, ग्राहकांच्या रेकॉर्ड्सची गोपनीयता, ग्राहकाचे खाजगीपण, ह्याबाबतची खात्री ह्याबाबत तत्वांचे अनुसरण केले जावे व कर्ज गोळा करताना उचित आचार संहितेचे पालन केले जावे. आणि कर्ज वसुली करताना बँक/एनबीएफसींनी उचित आचार संहितेचे पालन करावे.

५.२ बीसीएसबीआयच्या ‘कोड ऑफ बँक्स कमिटमेंट तू कस्टमर्स’ अनुसार, ह्या कोडचे वर्गणीदार असलेल्या बँकांनी त्यांच्या

उत्पादांचे विपणन करण्यासाठी नेमलेल्या डायरेक्ट सेल्स एजंट्स (डीएसए) साठी एक आचारसंहिता विहित करणे आवश्यक असून, त्या बँकांच्या क्रेडिट कार्ड उत्पादांचे विपणन करणारे डीएसए, त्या बँका/एनबीएफसीच्या स्वतःच्या आचार संहितेचे काटेकोरपणे पालन करत असल्याची खात्री करून घ्यावी व ती आचार संहिता त्यांच्या वेबसाईटवरही टाकावी तसेच ती कोणत्याही कार्डधारकाला उपलब्ध असावी.

५.३ ग्राहक मिळविणे, त्यांना भेट देण्याच्या वेळा, ग्राहकांबाबतच्या माहितीची गोपनीयता, दिल्या जाणाऱ्या उत्पादाच्या योग्य अटी व शर्ती ह्यासारख्या, ह्या मार्गदर्शक तत्वांबाबत, त्यांच्या जबाबदाऱ्या सुयोग्यतेने पार पाडण्यासाठी त्या एजंटंना योग्य त्या सूचना व प्रशिक्षण दिले गेले असल्याची खात्री करून घेण्यासाठी, बँका/एनबीएफसींनी आकस्मिक तपासणी आणि गुप्ततेने केलेली खरेदी करण्यासाठी एक प्रणाली तयार करावी.

#### ६. ग्राहक-हक्कांचे संरक्षण

क्रेडिट कार्डांच्या कार्यकृतीमध्ये, ग्राहकांचे प्राथमिक हक्क म्हणजे, वैयक्तिक खाजगीपणा, हक्क व दायित्वांची स्पष्टता, ग्राहकांचे रेकॉर्ड जपून ठेवले जाणे, ग्राहकासंबंधीच्या माहितीची गोपनीयता आणि कर्ज वसुली करताना उचित आचार संहितेचे पालन. एजंटच्या (डीएसएज्/डीएमएज् आणि वसुली एजंट) चूक-भुलीबाबत कार्ड देणाऱ्या बँका/एनबीएफसी मुख्यतः जबाबदार असतील.

#### ६.१ खाजगीपणाचा हक्क

अ. मागणी केलेली नसतानाही कार्ड दिले जाऊ नये. प्राप्तकर्त्याच्या लेखी संमतीशिवाय असे न मागितलेले कार्ड दिले जाऊन ते ॲक्टिवेट केले जाऊन त्याचे बिल दिले गेल्यास, ते कार्ड देणारी बँक, त्याबाबतचा आकार केवळ रिव्हर्स करणार नाही तर त्या कार्डाच्या प्राप्तकर्त्याला रिव्हर्स केलेल्या रकमेच्या दुप्पट रक्कम दंड म्हणून देईल.

ब. ह्याशिवाय, ज्याच्या नावे असे कार्ड दिले आहे अशी व्यक्ती, बँकिंग लोकपालाकडे जाऊ शकते व तो, बँकिंग ऑबडसमन योजना २००६ च्या तरतुदीनुसार, ते कार्ड दिले गेलेल्या व्यक्तीला देय असलेली भरपाई ठरवील-म्हणजे, तक्रारदाराने घालविलेला वेळ, त्रास, मनस्ताप इत्यादीसाठी.

क. ज्यांच्या नावे मागणी न करताही कार्ड दिले आहे अशा व्यक्तींना ते मिळण्यापूर्वीच त्याचा दुरुपयोग केला गेला आहे असेही प्रसंग घडले आहेत. येथे स्पष्ट करण्यात येते की, अशा मागणी न करताही दिलेल्या कार्डाच्या गैरवापरामुळे काही तोटा झाला असल्यास ती केवळ तशी कार्ड देणाऱ्या बँक/एनबीएफसीचीच जबाबदारी असेल आणि ज्याच्या नावे कार्ड दिले आहे ती व्यक्ती त्यासाठी जबाबदार धरली जाणार नाही.

ड. दिलेली कार्डे व त्यासोबत दिलेले उत्पाद ह्याबाबतची सहमती ही नेमकी असावी अध्याहृत नसावी. दुसऱ्या शब्दात, एखादे क्रेडिट कार्ड देण्यापूर्वी त्या अर्जदाराची लेखी सहमती असणे आवश्यक आहे.

ई. क्रेडिट कार्डांच्या ग्राहकांना, मागणी केली नसतानाही कर्जे किंवा अन्य सुविधा देऊ करू नयेत. प्राप्तकर्त्याच्या सहमतीशिवायच एखादी न मागितलेली कर्ज सुविधा दिली गेल्यास, ते कर्ज मंजूर करणारी बँक/एनबीएफसी ती कर्ज मर्यादा ताबडतोब मागे घेईल व योग्य तो दंड देण्यास पात्र ठरेल.

एफ. कार्ड देणाऱ्या बँका/एनबीएफसींनी, एकतर्फीच क्रेडिट कार्डांना वरचा स्तर देऊन कर्ज मर्यादा वाढवू नये. अटी व शर्तीमध्ये बदल केला गेल्यास कर्जदाराची पूर्व परवानगी घेणे अत्यावश्यक आहे.

ग. बँकेचे क्रेडिट कार्ड उत्पादांच्या विपणनासंबंधाने न मागितलेले कॉल्स/एसएमएस मिळण्याची इच्छा नाही असे बँक/एनबीएफसीला ज्यांनी कळविले आहे असे ग्राहक व ग्राहक नसलेल्या व्यक्ती ह्यांचे फोन नंबर (सेल फोन्स व लँड लाईन दोन्हीही) असलेली 'डू नॉट कॉल रजिस्ट्री' (डीएनसीआर) कार्ड देणाऱ्या बँका/एनबीएफसींनी तयार करावी. बँकांनी अशी डीएनसीआर आधीच तयार केली असल्यास त्याबाबत मोठी प्रसिध्दी देण्यात यावी.

ह. एखाद्या व्यक्तीचा टेलिफोन नंबर डू नॉट कॉल रजिस्ट्रीमध्ये (डीएनसीआर) टाकण्यासाठी त्या बँकेच्या/एनबीएफसीच्या वेबसाईटचा उपयोग केला जावा किंवा त्या बँकेला/एनबीएफसीने तिला मिळालेल्या पत्राद्वारे केले जावे.



आय .कार्ड देणाऱ्या बँकेने/एनबीएफसीने अशी एक प्रणाली सुरु करावी की जिच्या द्वारे व तिच्या द्वारे, डीएसएज्/डीएमएज् तिच्या कॉल सेंटरसनाही, त्या बँकेला/एनबीएफसीला, विपणन करण्यासाठी कॉल करावयाच्या नंबरांची यादी प्रथम देण्यास सांगितले जाईल. ह्यानंतर त्या बँकेने/एनबीएफसीने डू नॉट कॉल रजिस्ट्रीचा संदर्भ घेऊन त्यात न नोंदलेल्या नंबरस बाबत फोन करण्यास परवानगी द्यावी.

जे. कॉल करण्यासाठी त्या कार्डदात्या बँकेने/एनबीएफसीने मुक्त केलेल्या नंबरसवरच कॉल केले जावेत. बँकेच्या डीएसएज्/डीएमएज् किंवा कॉल सेंटरद्वारे डीएनसीएन मधील नंबरांवर फोन केले गेल्यास त्यासाठी ती बँक/एनबीएफसी जबाबदार धरली जाईल.

के. कार्डदात्या बँकेने/एनबीएफसीने खात्री करुन घ्यावी की, डीएनसीआर मधील नंबरस एखाद्या अप्राधिकृत व्यक्तीला दिले जाणार नाहीत किंवा त्यांचा गैरवापर होणार नाही.

एल. बँका/एनबीएफसी किंवा त्यांच्या एजंटानी खाजगीपणावर अतिक्रमण करु नये. उदा. वेळी अवेळी कार्डधारकाला त्रास देणे, डू नॉट कॉल' संहितेचे उल्लंघन इत्यादी.

एम. युसीसीवर बंधन घालण्यासाठी, टेलिकॉम रेग्युलेटरी ऑथोरिटी ऑफ इंडिया (ट्राय)ने, टेलिकॉम अनसॉलिसिटेड कमर्शियल कम्युनिकेशन्स (युसीसी) विनियम, २००७ तयार केले आहेत. ह्या विनियमाचा उद्देश म्हणजे, सर्व टेलिकॉम सेवा दात्यांनी, ज्यांना युसीसी नको आहेत अशा उपभोक्त्यांकडून विनंत्या मिळविण्यासाठी एक यंत्रणा तयार करावी आणि ह्यासाठी ते एका खाजगी डू नॉट कॉल रजिस्ट्रीमध्ये अशा वर्गणीदारांचे नंबरस व इतर माहिती दिली असेल. ह्या खाजगी डू नॉट कॉल रजिस्ट्रीमध्ये टेलिफोन नंबरस व एरिया कोड्स, ऑपरेटर्सद्वारा ऑन लाईन रितीने नॅशनल डू नॉट कॉल रजिस्ट्रीमध्ये (एनडीएनसी) अद्यावत केले जातील व ती रजिस्ट्री नॅशनल इन्फरमॅटिक सेंटर (एनआयसी) द्वारा ठेवली जाईल आणि अशा रितीने एनडीएनसीकडे संपूर्ण भारतामधील युसीसी नको असलेल्या व्यक्तींचे टेलिफोन नंबरस असतील. टेलिमार्केट करणारांनाही एनडीएनसीमध्ये नोंदणी करावी लागेल. ह्या टेलिमार्केटर्सना, एनडीएनसी रजिस्ट्रीला, ऑनलाईन कॉलिंग लिस्ट द्यावी लागेल व तेथे त्या रजिस्ट्रीत नोंद केलेले नंबरस सोडून इतर नंबरस बदलले/खोडून टाकले जातील आणि ही बदललेली यादी, टेलिमार्केटर्सना फोन करण्यासाठी ऑनलाईन परत पाठविली जाईल. जून ६, २००७ रोजी, टेलिकॉम अनसॉलिसिटेड कमर्शियल कम्युनिकेशन्स (युसीसी) विनियम २००७, राजपत्रामध्ये अधिसूचित करण्यात आले आहेत.

डिपार्टमेंट ऑफ टेलिकम्युनिकेशन्सने (डीओटी) टेलिमार्केटर्ससाठी पंजीकरणाच्या रितीसह संबंधित मार्गदर्शक तत्वे दिली असून, ती तत्वे, सर्व टेलिमार्केटर्ससाठी त्यांचे डीओटी किंवा डीओटीने प्राधिकृत केलेल्या कोणत्याही एजन्सीकडे पंजीकरण करण्यासाठी अनिवार्य केली आहेत, आणि विहित केले आहे की, डीओटीने दिलेले निदेश/आदेशांचे व ट्रायने दिलेल्या अनसॉलिसिटेड कमर्शियल कम्युनिकेशन्स (युसीसी) वरील आदेश/निदेश/विनियमांचे पालन कले जाईल. युसीसीच्या विनियमांची परिणामकारक अंमलबजावणी करण्यासाठी, टेलिमार्केटर्सनी, भारत सरकारच्या दळणवळण व माहिती तंत्रज्ञान मंत्रालयाच्या डीओटीकडे स्वतःची नोंदणी करणे अनिवार्य करण्यात आले आहे आणि तसे न केल्यास, त्यांच्या टेलिकॉम सेवा खंडित केल्या जाण्याची शक्यता आहे. युसीसी विनियमनाचे टेलिमार्केटर्सद्वारा उल्लंघन केले गेल्यास त्यांना दिलेली जोडणी खंडित करण्याचे निदेश टेलिकॉम सेवा देणारांना देण्यात आले आहेत.

वरील बाबी लक्षात घेता बँकांनी पुढील सूचना अंमलात आणाव्यात:-

(i) टेलिमार्केटर्स म्हणून, भारत सरकारच्या डीओटीकडून वैध पंजीकरण प्रमाणपत्र नसलेल्या टेलिमार्केटर्सची (डीएसएज्/डीएमएज्) नेमणुक बँकांनी करु नये.

(ii) आयबीए द्वारा ट्रायकडे पाठविण्यासाठी, बँकांनी, त्यांनी नेमलेल्या टेलिमार्केटर्सची (डीएसएज्/डीएमएज्) यादी, ते टेलिमार्केटिंगसाठी वापरत असलेल्या नोंदणीकृत टेलिफोन नंबरससह ट्रायला सादर करावी.

(iii) बँकांनी खात्री करुन घ्यावी की, त्यांनी सध्या नेमलेल्या सर्व टेलिमार्केटर्सनी (डीएसएज्/डीएमएज्), टेलिमार्केटर्स म्हणून डीओटीकडे पंजीकरण केले आहे.

(iv) ठरविलेल्या कार्यरीतीनुसार, डीओटीकडे पंजीकरण केल्यावर, टेलिमार्केटर्सची (डीएसएज्/डीएमएज्) आपोआपच एनडीएनसी रजिस्ट्रीमध्ये नोंदणी केली जाईल.

(v) ट्रायच्या विनियमांच्या अंमलबजावणी होत असल्याची खात्री करुन घेण्यासाठी, उद्योग स्तरावर, आयबीए हाच समन्वयक प्रतिनिधी असल्याने, आयबीबरोबर ह्याबाबत सक्रिय सहकार करण्यासाठी बँकांना सांगण्यात येत आहे.

(vi)

(vii) ह्याशिवाय डीएसएज्/डीएमएज् व्यतिरिक्त, बँका/कॉल्स करणारे त्यांचे कॉल सेंटर्स ह्यांनाही, टेलिमार्केटर्स म्हणून, डीओटीकडे पंजीकरण करणे आवश्यक आहे आणि टेलिमार्केटर्स म्हणून पंजीकृत होताना बँका/त्यांचे कॉल सेंटर्स ह्यांनाही, त्यांनी टेलिमार्केटिंग करण्यासाठी वापरलेल्या टेलिफोन नंबर्सचेही पंजीकरण करणे आवश्यक आहे.

(viii) सर्वोच्च न्यायालयाने अलिकडेच निदेश दिले आहेत की, डिपार्टमेंट ऑफ टेलिकम्युनिकेशन्सकडे (डीओटी पंजीकरण न केलेल्या टेलिमार्केटरला, टेलिमार्केटिंग सेवा चालविण्यासाठी परवानगी दिली जाऊ नये. त्यामुळे, डीओटीकडे पंजीकृत न झालेल्या टेलिमार्केटरची बँकांनी नेमणूक केल्यास तो सर्वोच्च न्यायालयाच्या निदेशाचा भंग समजला जाईल.

## ६.२ ग्राहकांबाबतची गोपनीयता

अ. कार्ड देणाऱ्या बँका/एनबीएफसींनी ग्राहकांनी खाते उघडलेवेळी किंवा कार्ड देतेवेळी ग्राहकाने दिलेली माहिती ती माहिती कोणत्या हेतूने वापरण्यात येणार आहे व कोणत्या संस्थेला देण्यात येणार आहे ह्याबाबत त्या ग्राहकाची खास परवानगी घेतल्याशिवाय, कोणत्याही व्यक्तीला किंवा संस्थेला देऊ नये. असे काही प्रसंग उघडकीस आले आहेत की जेथे, एमआयटीसीचा एक भाग म्हणून, ग्राहकाने क्रेडिट कार्डसाठी अर्ज करताना त्याने दिलेली माहिती इतर एजन्सींना देण्या बाबत बँका ग्राहकाची संमती घेतात. क्रेडिटकार्डसाठी अर्ज करताना ग्राहकाने दिलेली माहिती, इतर एजन्सींना त्या बँकेद्वारे पुरविली जाण्याबाबत ठरविण्या बाबत बँकांनी ग्राहकाला पर्याय द्यावा आणि ह्यासाठी नेमके व स्पष्टपणे निर्देशित करण्यासाठी अर्जामध्ये तसा बदल केला जावा. ह्याशिवाय इतर एजन्सींना माहिती पुरविण्यासाठी ग्राहकाने संमती दिली असल्यास बँकांनीओ तसे नेमके सांगून त्या डिसक्लोजर क्लॉजमधील गर्भितार्थ/अर्थ ग्राहकाला स्पष्ट करावा. बँका/एनबीएफसींनी खास कायदेशीर सल्ला घेऊन, ग्राहकाकडून मिळविली जाणारी माहिती, व्यवहारामधील गोपनीयतेचा भंग करण्याबाबतच्या कायद्यांचे उल्लंघन करणारी नाही ह्याची खात्री करुन घ्यावी ह्यासाठी दिलेल्या माहितीच्या सत्यतेबाबत केवळ त्या बँका/एनबीएफसीच जबाबदार असतील.

ब. एखाद्या क्रेडिट इन्फर्मेशन कंपनीला (आरबीआयद्वारा खास प्राधिकृत) त्या कार्डधारकाच्या कर्ज इतिहास/परतफेडीचे रेकॉर्डबाबत माहिती देण्यासंबंधाने, बँका/एनबीएफसी ग्राहकाच्या नजरेस आणू शकतात की, अशी माहिती, क्रेडिट इन्फर्मेशन कंपनीज (विनियम) अधिनियम, २००५ अन्वये दिली जात आहे.

क. आरबीआयने प्राधिकृत केलेल्या अन्य क्रेडिट इन्फर्मेशन कंपनीला, एखाद्या क्रेडिट कार्डधारकाचा कसुरीबाबतचा दर्जा कळविण्यापूर्वी, बँका/एनबीएफसींनी खात्री करुन घ्यावी की त्यांच्या संचालक मंडळाच्या मंजूरीने केलेल्या कार्यरीतीचे म्हणजे, त्या कार्डधारकाचे नाव एक कसुरीकर्ता म्हणून क्रेडिट इन्फर्मेशन कंपनीला कळविण्याबाबत, त्याला पुरेशी पूर्व सूचना देण्याचे पालन केलेले आहे. ह्या कार्यरीतीमध्ये कळविण्याबाबतचा नोटिस-काल, आणि कसुरीकर्ता म्हणून कळविण्यानंतर त्याने थकबाकी भरल्यास असा रिपोर्ट मागे घेण्यासाठीचा काल, ह्यांचाही समावेश असावा.

जेथे वाद प्रलंबित आहेत अशा बाबतीत बँका/एनबीएफसींनी अधिक काळजी घ्यावी, कसुरीबाबतच्या माहितीचे प्रकटीकरण, शक्यतो, तो वाद सुटल्यावरच केले जावे. सर्व बाबतीत, एक सुसंस्थापित अशी पारदर्शक पध्दत राबवली जावी. ह्या कार्यरीती, एमआयटीसीचा एक भाग म्हणून पारदर्शकपणे सांगितल्या जाव्यात.

ड. डीएसए/वसुली एजंटाना देण्यात येणारी माहिती ही त्यांना त्यांची कर्तव्ये पार पाडण्यात मदत होईल एवढीच सीमित असावी. कार्डधारकाने दिलेली परंतु वसुलीसाठी आवश्यक नसलेली वैयक्तिक माहिती कार्ड देणाऱ्या बँका/एनबीएफसीने प्रसृत करू नये. कार्ड देणाऱ्या बँका/एनबीएफसीने खात्री करुन घ्यावी की, डीएसएज्/डीएमएज्, क्रेडिटकार्ड उत्पादांचे विपणन करताना, ग्राहकांविषयीच्या माहितीचे हस्तांतरण किंवा गैरवापर करणार नाहीत.

### ६.३ कर्ज वसुलीमधील उचित आचार संहिता

(अ) थकबाकीची वसुली करण्याबाबत बँकांनी व त्यांच्या एजंटानी खात्री करून घ्यावी की, त्या धनकोंसाठी असलेल्या उचित आचार संहितेच्या (परिपत्रक क्र. डीबीओडी.एलईजी.क्र.बीसी.१०४/०९.०७.००७/२००२-०३ दि. मे ५, २००३) तसेच बीसीएसबीआयच्या कोड ऑफ बँक्स कमिटमेंट टु कस्टमर्स (बीसीएसबीआयच्या वर्गणीदार असलेल्या बँका) च्या विद्यमान सूचनांचे पालन करित आहेत. थकबाकी वसुली करण्यासाठी बँकांची स्वतःची आचार संहिता असल्यास, त्यात वर उल्लेखिलेल्या बीसीएसबीआयच्या संहितेमधील सर्व अटींचा समावेश केलेला असावा.

(ब) विशेषतः कर्ज वसुलीसाठी तृतीय पक्षाची नेमणूक करण्या संबंधाने, त्या पक्षाकडून बँका/एनबीएफसीची एकसंधता व लौकिकाला धक्का देणाऱ्या कृती केल्या न जाणे व ग्राहकाची गोपनीयता काटेकोरपणे पाळली जाणे अत्यंत आवश्यक आहे. वसुली एजंटंकडून पाठविल्या जाणाऱ्या सर्व पत्रांमध्ये, ग्राहक संपर्क करू शकेल. अशा, कार्डदात्या बँकेच्या वरिष्ठ अधिकाऱ्याचे नाव असावे.

(क) बँका/एनबीएफसी/त्यांचे एजंट्स ह्यांनी, त्यांच्या कर्ज वसुलीच्या प्रयत्नांमध्ये, सार्वजनिकरीत्या अपमान, किंवा क्रेडिट कार्ड धारकांच्या कुटुंबातील सभासद, व मित्र ह्यांच्या खाजगीपणात हस्तक्षेप करू नये, निनावी व धमकीचे फोन करू नयेत आणि खोटे आरोप करू नयेत तसेच कोणत्याही प्रकारचा धाक किंवा छळ करू नये.

(ड) वसुली एजंट नेमताना बँकांनी आरबीआयने दिलेल्या मार्गदर्शक तत्वांचे (परिपत्रक क्र. डीबीओडी.क्र. एलईजी.बीसी. ७५/०९.०७.००५/२००७-०८ दि. एप्रिल २४,२००८) पालन करावे. ह्या मार्गदर्शक तत्वांमध्ये इतर बाबींसह पुढील बाबीं समाविष्ट आहेत.१) वसुली एजंटची नेमणूक तसेच त्या एजंटच्या कर्मचाऱ्यांच्या पूर्वेतिहासाची पडताळणी २) वसुली एजंटाना प्रलोभने-बँकांच्या वसुली एजंटशी केलेल्या करारात असंस्कृत, बेकायदेशीर व संशयास्पद वर्तणुका किंवा वसुलीची प्रक्रिया एजंटद्वारे अनुसरली जाणार नाही ह्याची खात्री करून घ्यावी ३) वसुली एजंटानी वापरलेल्या पध्दती ४) वसुली एजंटाना प्रशिक्षण ५) बँकाकडे गहाण ठेवलेल्या मालमत्ता ताब्यात घेणे ६) लोक अदालत मंचाचा उपयोग ७) बँका/वसुली एजंटविरुद्धच्या तक्रारी आणि ८) वसुली एजंटच्या यंत्रणेचा नियतकालिक आढावा.

### ६.४ कार्डधारकांना विमासंरक्षण

विमा कंपन्यांशी हात मिळवणी करून जेथे बँका त्यांच्या कार्डधारकांना विमा संरक्षण देऊ करतात तेथे बँकांनी त्या कार्डधारकांकडून त्यांच्या अपघाती मृत्यु झाल्यास किंवा अपंग भरपाईबाबत त्या विमा संरक्षणाबाबत असलेल्या नामनिर्देशितांची माहिती लेखी स्वरूपात घ्यावी. संबंधित नामनिर्देशिताचा तपशील विमा कंपन्यांनी नोंदवून ठेवला असल्याबाबत बँकांनी खात्री करून घ्यावी. अशा विमासंरक्षणासंबंधीचे दावे हाताळणाऱ्या विमा कंपनीचे नाव व पत्ता व टेलिफोन नंबर असलेले पत्र कार्डधारकाला देण्याबाबत बँकांनी विचार करावा.

### ७. तक्रार निवारण

७.१. सर्वसाधारणतः, ग्राहकांच्या तक्रारी/अडचणी कळविण्यासाठी ग्राहकांना साठ (६०) दिवसांचा वेळ दिला जावा.

७.२. कार्ड देणाऱ्या बँका/एनबीएफसीने तिच्यामध्येच एक तक्रार निवारण यंत्रणा तयार करून तिला इलेक्ट्रॉनिक माध्यम व वृत्तपत्रातून मोठी प्रसिद्धी द्यावी. क्रेडिट कार्डांच्या देयकांवर, तक्रार निवारण अधिकाऱ्याचे नाव फोननंबर दिला जावा. अशा नेमलेल्या अधिकाऱ्याने खात्री करून घ्यावी की, क्रेडिट कार्ड धारकांच्या सत्य/वास्तव तक्रारी विनाविलंब व तातडीने निवारल्या जातील.

७.३. सर्व ग्राहकांच्या तक्रारीं सक्षमतेने हाताळण्यासाठी त्यांच्या कॉल सेंटरमधील कर्मचाऱ्यांना पुरेसे प्रशिक्षण दिले गेले असल्याची खात्री बँका/एनबीएफसींनी करून घ्यावी.

७.४. निवारण न केल्या गेलेल्या तक्रारी, कॉल सेंटर्समधून उच्चतर अधिकाऱ्यांकडे आपोआप पाठविल्या जातील अशी एक यंत्रणा बँका/एनबीएफसीकडे असावी. आणि अशा यंत्रणेबाबतची सविस्तर माहिती वेबसाईटवर टाकून सार्वजनिक केली जावी.

७.५ बँक /एनबीएफसीची तक्रार निवारणाची कार्यकृती व त्या तक्रारींना उत्तर देण्याचा कालावधी त्या बँकेच्या वेबसाईटवर टाकला जावा. बँक/एनबीएफसीचे महत्वाचे अधिकारी तसेच तक्रार निवारण अधिकारी ह्यांची नावे, हुद्दा, पत्ता व फोन नंबर ही वेबसाईटवर टाकले जावेत. फोनवरून ही तक्रारी आल्यास, तक्रार क्रमांक/डॉकेट क्रमांक ह्यासारख्या, ग्राहक तक्रारीची दखल घेणारी प्रणाली त्यांचा पाठपुरावा करण्यास तयार केली जावी.

७.६ एखाद्या तक्रारदाराने, तक्रार दाखल केल्याच्या तारखेपासून कमाल तीस (३०) दिवसांच्या आत, एखाद्या बँकेची दुय्यम संस्था असलेल्या बँके/एनबीएफसीकडून, त्याला समाधानकारक प्रतिसाद न मिळाल्यास, त्याच्या तक्रारीचे निवारण करण्यासाठी संबंधित बँकेच्या कार्यालयाच्या बँकिंग ऑब्जर्व्हेरकडे जाण्याचा पर्याय त्याला उपलब्ध आहे. एखाद्या बँकेची दुय्यम बँका/एनबीएफसी असलेली ती बँक, ग्राहकाच्या तक्रारीचे तिने वेळेवर निवारण न केल्याने, त्या ग्राहकाना वेळ, खर्च, आर्थिक हानि व झालेला त्रास व मानसिक त्रास ह्यासाठी भरपाई देण्यास जबाबदार राहिल.

## ८. अंतर्गत नियंत्रण व देखरेख प्रणाली

बँका/एनबीएफसी ह्यांच्यामधील ग्राहक सेवेचा दर्जा सातत्याने व्यवस्थित रहावा ह्याची खात्री करून घेण्यासाठी, प्रत्येक बँक/एनबीएफसीमधील ग्राहकसेवेवरील स्थायी समितीने, क्रेडिट कार्ड कार्यरीतीचे पुनरावलोकन करावे व त्याचबरोबर, ती बँक/एनबीएफसी जिची सभासद आहे व जिने आरबीआयकडून पंजीकरण प्रमाणपत्र प्राप्त केले आहे अशा क्रेडिट इंफर्मेशन कंपनीला, कसुरी करणा-यांबाबत व क्रेडिट कार्ड संबंधीच्या तक्रारीबाबतच्या मासिक अहवालाचेही पुनरावलोकन करावे आणि ग्राहक सेवेत सुधारणा करण्याबाबतचे उपाय योजून, क्रेडिट कार्ड व्यवसायात नियमित वाढ होत असल्याची खात्री करून घ्यावी. बँकांनी त्यांच्या सर्वोच्च व्यवस्थापनाकडे त्यांच्या क्रेडिटकार्ड व्यवसायासंबंधीच्या विश्लेषणाचे सविस्तर अहवाल दर तिमाहीला पाठवावेत. व्यापारी व्यवहारांचा खरेपणा अकरमात तपासण्यासाठी, बँकांमध्ये एक देखरेख यंत्रणा तयार केलेली असावी.

## ९. फसवणूक नियंत्रण

९.१ बँका/एनबीएफसींनी, फसवणुकीचा सामना करण्यासाठी अंतर्गत नियंत्रण प्रणाली तयार कराव्यात आणि फसवणुकी टाळण्यासाठी कायदे तयार करणाऱ्या समित्या टास्क फोर्समध्ये सक्रिय भाग घेऊन फसवणुकी टाळण्यासाठी नियंत्रण व अंमलबजावणी करावी.

९.२ हरविलेल्या/चोरलेल्या क्रेडिट कार्डांचा गैरवापर कमी करण्यासाठी, बँका/एनबीएफसींना सांगण्यात येत आहे की, त्या पुढील उपाय योजू शकतात - १)कार्डधारकांच्या फोटोसह कार्ड देणे २) पीआयएनसह कार्ड आणि ३) लॅमिनेट केलेल्या सहीची कार्ड किंवा वेळोवेळी प्रगत झालेल्या अन्य प्रगत रीती.

९.३ भारतीय रिझर्व बँकेच्या प्रदान तडजोड विभागाने दिलेल्या क्रेडिटकार्ड/डेबिटकार्ड वापरून करावयाच्या ऑनलाईन रिझर्व बँकेच्या प्रदान व तडजोड प्रणाली विभागाने, क्रेडिट/डेबिट कार्ड वापरून ऑनलाईन कार्ड नॉट प्रेझेंट व्यवहार संबंधीच्या सुरक्षा-प्रश्न व उपशमनावरील परिपत्रक, आरबीआय/डीपीएसएस क्र. १५०१/०२, १४.००३/२००८-०९ दि. फेब्रुवारी १८, २००९ व त्यातील सुधारणा ह्यानुसार बँकांना सांगण्यात आले होते की, त्यांनी, फेब्रुवारी १, २०११ पासून, सर्व ऑनलाईन कार्ड नॉट प्रेझेंट व्यवहारांसाठी (आयव्हीआर व्यवहारांसह) त्या कार्डांवर न दिसणा-या माहितीवर आधारित अतिरिक्त सत्यांकन/पडताळणी करण्यासाठी त्यांनी एक प्रणाली तयार करावी. परिपत्रक डीपीएसएस.पीडी.सीओ.क्र.२२३/०२.१४.००३/२०११-१२ दि. ऑगस्ट ४, २०११ अन्वये, मे १, २०१२ पासून कार्ड नॉट प्रेझेंट व्यवहारांचाच एक भाग असलेल्या, मेल ऑर्डर व्यवहारांनाही हे लागू करण्यात आले आहे.

ह्याशिवाय, परिपत्रक क्र. डीपीएसएस.सीओ.पीडी.२२२४/०२.१४.००३/२०१०-११ दि. मार्च २९, २०११ अनुसार, बँकांना सांगण्यात आले होते की त्यांनी, निरनिराळ्या वाहिन्यांमधील कार्डांच्या वापराबाबत, कितीही रकमेच्या सर्व प्रकारच्या व्यवहारांसाठी ऑनलाईन इशारे (अॅलर्ट) देण्याची एक प्रणाली वापरावी. हे उपाय उशीरात उशीरा जून ३०, २०११ पर्यंत जारी करावयाचे होते.

९.४ ग्राहकाने कळविल्यानंतर लगेच हरविलेले कार्ड ब्लॉक करण्यास बँकांना सांगण्यात येते आहे आणि एफआयआर दाखल डीबीओडी एम सी - बँकांच्या क्रेडिट कार्ड कार्यकृतीवरील महापरिपत्रक - २०१२

करण्याबाबतच्या तांत्रिक बाबी वाजवी काळात पूर्ण करता येऊ शकतात.

९.५ हरविलेल्या कार्डबाबत, ग्राहकाच्या पर्यायानुसार त्याबाबत विमा संरक्षण सुरु करण्याचा विचार बँका करू शकतात. दुसऱ्या शब्दात, केवळ हप्ता भरण्यास तयार असलेल्या कार्डधारकांसाठी, हरविलेल्या कार्डांना विमा संरक्षण दिले जावे.

#### १०. दंड आकारण्याच्या हक्क

ह्या मार्गदर्शक तत्वांचे उल्लंघन केले गेल्यास, अनुक्रमे बँकिंग रेग्युलेशन अधिनियम, १९४९/भारतीय रिझर्व बँक अधिनियम, १९३४ च्या तरतुदीखाली, एखादी बँक/एनबीएफसीला दंड करण्याचे हक्क रिझर्व बँकेने राखून ठेवले आहे.

१. सर्वात महत्वाच्या अटी व शर्ती (एमआयटीसीज्)

(अ) शुल्क व आकार

- i) प्राथमिक कार्ड धारक व अँड ऑन कार्ड धारकांसाठी जोडणी शुल्क
- ii) प्राथमिक कार्ड धारक व अँड ऑन कार्ड धारकांसाठी वार्षिक सभासद शुल्क
- iii) कॅश अँडव्हान्स शुल्क
- iv) विशिष्ट व्यवहारांसाठी आकारलेले सेवा आकार
- v) व्याज मुक्त (ग्रेस) काल - सोदाहरण स्पष्ट करावा.
- vi) रिव्हॉल्व्हिंग क्रेडिट व कॅश अँडव्हान्स ह्या दोन्हीसाठी वित्त आकार
- vii) थकित व्याजावरील आकार - मासिक व वार्षिकीकृत धर्तीवर दिला जावा
- viii) कसुरीबाबत आकार

(ब) निकासीच्या मर्यादा

- i) क्रेडिट मर्यादा
- ii) उपलब्ध क्रेडिट मर्यादा
- iii) रोख निकासी मर्यादा.

(क) बिलिंग

- i) देयकांबाबतची विवरणपत्रे - पाठविण्याची नियतकालिकता व रीत
- ii) देय असलेली किमान रक्कम
- iii) प्रदानाची रीत
- iv) बिलातील वादांचे निवारण
- v) कार्डदात्याच्या कॉल सेंटर्सना २४ तास कॉल करण्यासाठी संपर्क माहिती
- vi) तक्रार निवारण वाढविणे - संपर्क करावयाच्या अधिकाऱ्यांचा संपर्क तपशील
- vii) कार्ड देणाऱ्या बँकेचा संपूर्ण टपाल पत्ता
- viii) ग्राहक काळजी सेवांसाठी टोल फ्री नंबर

(ड) कसुरी व परिस्थिती

- i) एखाद्या कार्डधारकाला कसुरीकार म्हणून रिपोर्ट करण्यासाठी सूचना काल व कार्यरीत.
- ii) कसुरीचा रिपोर्ट मागे घेण्यासाठीची कार्यरीत आणि थकबाकी प्रदान केल्यानंतर कसुरीचा रिपोर्ट मागे घेण्यासाठीचा कालावधी
- iii) कसुरीच्या बाबतीत वसुलीची रीत
- iv) कार्डधारक मृत/अपंग झाल्यास थकबाकीची वसुली
- v) कार्डधारकासाठी उपलब्ध विमा संरक्षण व पॉलिसी सुरु होण्याची तारीख.

(ई) कार्डाचे सभासदत्व समाप्त करणे/काढून घेणे

i) कार्ड धारकाने कार्ड परत करण्यासाठी कार्यरीत - नोटिस देणे.

(एफ) कार्ड हरविणे/चोरी/गैरवापर

- i) कार्ड हरविणे/चोरी/गैरवापर ह्याबाबत अनुसरावयाची कार्यरीत - कार्डधारकाला कळविण्याची रीत  
ii) वरील १ बाबत कार्ड धारकाची जबाबदारी

(ग) प्रकटीकरण

कार्ड धारकाच्या संमतीने व संमतीशिवाय, कार्ड धारकासंबंधाने प्रकट करावयाच्या माहितीचा प्रकार.

- i) कार्ड धारकाच्या संमतीने व संमतीशिवाय प्रकट करावयाच्या त्याच्या संबंधीच्या माहिती प्रकार

२. एमआयटीसी उघड करणे - टप्प्या टप्प्याने उघड करावयाच्या बाबी :

- i) विपणन करतेवेळी - बाब क्र. अ  
ii) अर्ज करतेवेळी - बाब क्र - अ ते ग सर्व बाबी  
iii) वेलकम किट - बाब क्र - अ ते ग सर्व बाबी  
iv) बिलिंग करतेवेळी बाब क्र अ, ब व क  
v) नेहमीसाठीच, कोणत्याही अटी व शर्तीमध्ये बदल झाल्यास

सूचना :

- (i) एमआयटीसीचा फॉट साईझ किमान एरियल -१२ असावा.  
(ii) कार्ड देणाराने कार्ड धारकाला निरनिराळ्या टप्प्यांवर कळविलेल्या अटी व शर्ती तशाच सुरु राहतील.

क्र	परिपत्रक क्र.	दिनांक	विषय
१.	आरबीआय.२०११-१२/१४५ डीपीएसएस.पीडी.सीओ.क्र.२२३/०२.१४.००३/२०१ १-१२	४ ऑगस्ट, २०११	कार्ड नॉट प्रेझेंट (सीएनपी) व्यवहारांशी संबंधित सुरक्षा प्रश्न व जोखीम कमी करण्याचे उपाय
२.	आरबीआय. २०१०-११/६३ डीबीओडी.एफएसडी.बीसी. १४/ २४.०१.०११/ २०११-१२	जुलै ०१, २०११	बँकांच्या क्रेडिट कार्ड कार्यकृतीवरील महापरिपत्रक
३.	आरबीआय/२०१०-११/४४९ डीपीएसएस. सीओ.पीडी.२२२४/०२.१४.००३/२०१०-११	मार्च २९, २०११	सुरक्षेचे प्रश्न व जोखीम कमी करण्याचे उपाय क्रेडिट/डेबिट कार्डांच्या वापरासाठी कार्डधारकाला ऑनलाईन एलर्ट्स
४.	आरबीआय/२०१०-११/३४७ डीपीएसएस.सीओ.क्र.१५०३/०२.१४.००३/२०१०- ११	डिसेंबर ३१, २०१०	विद्यमान व्यवहार सोडून, कार्डांशी संबंधित असे सुरक्षेचे प्रश्न व जोखीम कमी करण्याचे उपाय.
५.	आरबीआय/२०१०-११/१०९ आरबीआय डीबीओडी.एफएसडी.बीसी.क्र.२५/२४.०१.०११/२०१ ०-११	जुलै ९, २०१०	बँकेची क्रेडिट कार्ड कार्यकृती
६.	आरबीआय/२००८-२००९/३८७ डीपीएसएस.क्र. १५०१/०२.१४.००३/ २००८-२००९	फेब्रुवारी १८, २००९	क्रेडिट/डेबिट कार्ड व्यवहार - सुरक्षेचे प्रश्न व जोखीम कमी करण्याचे उपाय.
७.	आरबीआय/२००८-०९/१७७ डीबीओडी.क्र. एफएसडी.बीसी.४५/२४.०१ .०११/२००८-०९	सप्टेंबर १७, २००८	अनसॉलिसिटेड कमर्शियल कम्युनिकेशन्स - नॅशनल डू नॉट कॉल (एनडीएनसी) रजिस्ट्री
८.	आरबीआय/२००८-२००९/१ ०० डीबीओडी. एफएसडी.बीसी.२३/२४.०१ .०११/२००८- ०९	जुलै २३, २००८	बँकेची क्रेडिट कार्ड कार्यकृती
९.	आरबीआय/२००७-२००८/२९६ डीबीओडी.क्र.एलईजी.बीसी.७५/०९.०७.००५/२००७- ०८	एप्रिल २४, २००८	बँकांनी नेमलेले वसुली एजंट्स
१०.	आरबीआय/२००७ -२००८/१६३ डीबीओडी. एफएसडी.बीसी.३५/२४.०१ .०११/२००७-०८	ऑक्टोबर १९, २००७	अनसॉलिसिटेड कमर्शियल कम्युनिकेशन्स - नॅशनल डू नॉट कॉल रजिस्ट्री
११.	आरबीआय/२००७-२००८/७८ डीबीओडी. एफएसडी.बीसी.१९/२४.०१ .०११/ २००७-०८	जुलै ३, २००७	अनसॉलिसिटेड कमर्शियल कम्युनिकेशन्स - नॅशनल डू नॉट कॉल रजिस्ट्री
१२.	आरबीआय/२००६-०७/३७७ डीबीओडी.क्र.डीआयआर.बीसी.९३/१३.०३.००/२० ०६-०७	मे ७, २००७	बँकेकडून अतिरिक्त व्याज आकारल्याच्या तक्रारी
१३.	आरबीआय/२००६-२००७/२८० डीबीओडी. क्र. एलईजी. बीसी.६५/०९.०७.००५/२००६- ०७	मार्च ०६, २००७	कर्जदाराच्या फेअर प्रेक्टिसिस कोड बाबत मार्गदर्शके



१४.	आरबीआय २००५-०६/ २११ डीबीओडी. एफएसडी. बीसी. क्र. ४९/ २४.०१.०११/ २००५-०६	नोव्हेंबर २१, २००५	बँकेची क्रेडिट कार्ड कार्यकृती
१५.	डीबीओडी.एलईजी.बीसी.१०४/०९.०७.००७/२००२ -०३	मे ५, २००३	कर्जदाराच्या फेअर प्रेक्टिसिस कोड बाबत मार्गदर्शके
१६.	डीबीओडी.क्र.एफएससी.बीसी.१२०/२४.०१.०११/ २०००- ०१	मे १२, २००१	बँकेचा क्रेडिट कार्ड व्यापार