

आरबीआय - २००७/०८/३२  
डीबीओडी. एफएसडीबीसी.१७/२४.०१.०११/२००७-०८

जुलै ०२,२००७  
आषाढ ११, १९२९ (शके)

सर्व अनुसूचित वाणिज्य बँका / एनएफसीज  
(आर आर बी सोडून)

प्रिय महोदय,

**बँकांच्या क्रेडिट कार्यरितीवरील महापरिपत्रक**

कृपया आमचे महापरिपत्रक क्र. डीबीओडी. एफएसडी.बीसी. १०/ २४.०१.०११/२००६-०७ दिनांक जुलै १, २००६चा संदर्भ घ्यावा ज्यात बँकांच्या क्रेडिट कार्ड कार्यरितीवरील ही मार्गदर्शक तत्त्वे आणि आम्ही क्रेडिटकार्ड कार्यरितीवरील जून ३०, २००६ पर्यंत दिलेले इतर निदेश महापरिपत्रकात एकत्रित करण्यात आले आहेत. हे महापरिपत्रक आरबीआयच्या वेबसाईटवर (<http://www.rbi.org.in>) देखील टाकण्यात आले आहेत. क्रेडिट कार्ड देणाऱ्या सर्व बँकांनी / एनबीएफसींनी या मार्गदर्शक तत्त्वांचे काटेकोरपणे अनुपालन करावे.

आपला विश्वासू,

(पी. विजय भास्कर)  
मुख्य महाव्यवस्थापक

जोडपत्र : पुढीलप्रमाणे

## अनुक्रमणिका

अनुक्रमांक	परिच्छेदाचे नाव	पृष्ठ क्रमांक
१.	प्रस्तावना .....	२
२.	कार्ड प्रदान.....	४
३.	व्याजदर व इतर आकार.....	५
४.	चुकिचे बिलिंग.....	६
५.	डीएसए/डीएमए व इतर प्रतिनिधी.....	६
६.	ग्राहक हक्कांचे संरक्षण.....	७
७.	तक्रार निवारण.....	१०
८.	अंतर्गत नियंत्रण व देखरेख पध्दती.....	११
९.	फसवणुक नियंत्रण.....	११
१०.	दंड आकारण्याचा हक्क.....	११
जोडपत्र -	.....	१२

## बँकांच्या क्रेडिट कार्ड कार्यरीतीवरील महापरिपत्रक

### उद्देश -

क्रेडिट कार्ड देणाऱ्या बँका / एनबीएफसी यांना त्यांच्या क्रेडिट कार्ड व्यापारासाठी, नियम / विनियम/ मानके कार्यरीती यांचा एक साचा / आराखडा पुरविणे आणि तो उत्कृष्ट ग्राहक सेवा / व्यवहारांशी समन्वय साधणारा आहे याची खात्री करणे. बँकांनी योग्य ती सुरक्षा ठेवून, त्यांचे क्रेडिट कार्ड व्यवहार हे भक्कम, समंजस व फायदेशीर रीत्या होत आहेत याची खात्री करून घेण्यासाठी पुढील मार्गदर्शक तत्त्वे अंमलात आणावीत.

### वर्गीकरण

आरबीआयने दिलेली वैधानिक मार्गदर्शक तत्त्वे

### आधी दिलेली मार्गदर्शक तत्त्वे एकत्रित करण्यात आली आहेत.

मागील महापरिपत्रक क्र.डीबीओडी. एफएसडी. बीसी. १०/२४-०१-०११/२००६-०७ दिनांक जुलै १, २००६ मध्ये दिलेल्या सूचना, हे महापरिपत्रक अद्यावत करित आहे.

### उपयोजनाची कक्षा

सर्व अनुसूचित वाणिज्य बँकांना (आरआरबी सोडून) थेट-प्रत्यक्ष किंवा त्यांच्या नियंत्रणाखाली दुय्यम संस्थांद्वारे किंवा संलग्न कंपन्यांद्वारे क्रेडिट कार्ड व्यवसाय करणाऱ्या एनबीएफसीना.

### रचना

१. प्रस्तावना
  - १.१ पार्श्वभूमी
  - १.२ क्रेडिट कार्डाची पायाभूत लक्षणे
  - १.३ क्रेडिट कार्डाचे प्रकार
  - १.४ उचित व्यवहार संहिता
२. कार्डाचे प्रदान
३. व्याजदर व इतर आकार
४. चुकिचे बिलिंग
५. डीएसए/डीएमए व इतर प्रतिनिधी
६. ग्राहक हक्कांचे संरक्षण.
  - ६.१ गोपनीयतेचा हक्क
  - ६.२ ग्राहकाची गोपनीयता
  - ६.३ कर्जवसुली करतांना उचित व्यवहार
७. तक्रार निवारण
८. अंतर्गत नियंत्रण व देखरेख पध्दती
९. फसवणुक नियंत्रण
- १०.दंड आकारण्याचा हक्क..

## जोडपत्र

### १.० प्रस्तावना

#### १.१ पार्श्वभूमी

१.१.१ ह्या परिपत्रकाचा उद्देश, बँका / एनबीएफसीना त्यांच्या क्रेडिट कार्ड व्यवहारासाठी, आणि तो सांभाळण्यासाठी त्यांना आवश्यक असलेल्या नियंत्रणासाठी मार्गदर्शक तत्वे देणे हा आहे. यात त्यांनी कोणकोणते व्यवहार/कार्यरीती हस्तगत करण्याचे ध्येय ठेवावे हे देखील दिले आहे.

१.१.२ अनुभवानंतर हे दिसून येते की बँकांची क्रेडिट कार्ड खाती म्हणजे त्या बँका कोणत्या आर्थिक वातावरणात / स्तरात कार्य करतात याची प्रतिमाच असते. बहुतेक वेळी, आर्थिक न्हास व अशा खात्यांचा दर्जा यांचा आपापसात संबंध असतो. बाजारामधील तीव्र अशा चढाओढीमुळे बँकांनी त्यांच्या पतपुरवठ्यामध्ये आणि जोखीम व्यवस्थापनाचा दर्जा यात शिथिलता येऊ दिली तर हा न्हास अधिक गंभीर होऊ शकतो. ह्यासाठी बँकांसाठी हे महत्वाचे ठरते की, बाजारातील ज्या परिस्थितीत त्या वावरत आहेत त्या परिस्थितीशी सुसंगत अशी समंजस धोरणे व कार्यरीती त्यांनी त्यांच्या क्रेडिट कार्ड व्यवहारासाठी राबवावीत.

१.१.३ क्रेडिट कार्ड व्यवहाराबाबत अधिक चांगली जाणीव येण्यासाठी, क्रेडिट कार्डाबाबत पायाभूत लक्षणे आणि त्या अनुषंगाने येणाऱ्या कार्यरीती / व्यवहार खाली दिलेल्या उप-परिच्छेदात ठळकपणे दिली आहेत.

#### १.२ क्रेडिट कार्डाची पायाभूत लक्षणे

१.२.१ क्रेडिट कार्ड ही संज्ञा, सर्वसाधारणपणे / नेहमी, उधारीवर वस्तु आणि सेवा विकत घेण्यासाठी किंवा रोकड अग्रिम राशी घेण्यासाठी, एखाद्या कार्डधारकाला दिलेल्या प्लास्टिक कार्डासंबंधी लागू आहे

१.२.२ क्रेडिट कार्ड, कार्डधारकांना त्यांनी केलेल्या खरेदीचे पैसे काही काळानंतर देण्याची, आणि एका देयक चक्रापासून ते पुढच्या देयक चक्रापर्यंत शिल्लक चालू ठेवण्याची सवलत देते. क्रेडिट कार्डवर केलेली खरेदी, सर्वसाधारणतः एका निःशुल्क कालावधीनंतर देय असते, या दरम्यान त्या रकमेवर व्याज अथवा वित्त-आकार लावला जात नाही. देय रकमेच्या प्रदानाच्या नियोजित तारखेनंतर व ती न दिली गेल्यास मात्र अशा न दिलेल्या देय रकमेवर व्याज आकारले जाते. कार्डधारक देय असलेली सर्व रक्कम एकदम देऊन व्याज वाचवू शकतात. किंवा, किमान देय रकमेपेक्षा अधिक असलेली रक्कम देऊन त्यातील फरक असलेली रक्कम पुढे चालू ठेवणे हाही एक पर्याय आहे.

१.२.३ क्रेडिट कार्ड योजनेमध्ये पुढील पक्षांचा समावेश असतो.

- कार्डधारक- खरेदी केलेल्या मालाचे किंवा सेवांचे प्रदान करण्यासाठी क्रेडिट कार्डाचा वापर करण्यासाठी अधिकृत असलेल्या व्यक्ती
- कार्ड देणारे- क्रेडिट कार्ड देणाऱ्या संस्था
- व्यापारी - ग्राहकाने माल व सेवा यांच्या खरेदीच्या रकमेसाठी क्रेडिटकार्ड स्वीकारणारे
- व्यापारी मिळविणारे - व्यापाऱ्यांनी स्वीकारलेल्या क्रेडिट कार्ड व्यवहारांची प्रक्रिया करण्यासाठी त्यांच्याशी करार करणाऱ्या बँका / एनबीएफसी आणि-

- क्रेडिट कार्ड संघटना - व्हिसा आणि मास्टर कार्ड यासारख्या त्यांच्या बोधचिन्हांच्या खाली आणि त्यांच्या सभासदांना तडजोड / हिशेबपूर्ती करण्याची सेवा देणाऱ्या संस्थांना, तशी कार्ड देण्याचा परवाना देणाऱ्या संस्था (म्हणजे कार्ड देणाऱ्या व व्यापारी मिळविणाऱ्या)

१.२.४ सर्वसाधारणतः क्रेडिट कार्ड योजना आंतरराष्ट्रीय स्तरांवरही कार्यरत असतात. म्हणजे एका देशातील कार्ड देणाऱ्यांचे कार्डधारक हे त्या कार्ड देणाऱ्यांचा व्यापार / व्यवहार असलेल्या दुसऱ्या एखाद्या देशातही खरेदी करू शकतात.

१.२.५ ह्या परिपत्रकाचा रोख / बँका (किंवा त्यांच्या नियंत्रणाखालील त्यांच्या दुय्यम संस्था किंवा संलग्न कंपन्या) ज्या कार्ड देणाऱ्या किंवा व्यापारी मिळविणाऱ्या अशा आहेत त्यांच्या क्रेडिट कार्ड योजनेमधील कार्यरीती, जोखमी आणि नियंत्रणे ह्यावर आहे.

### १.३ क्रेडिट कार्डांचे प्रकार

१.३.१ क्रेडिट कार्डांचे वर्गीकरण स्थूलमानाने दोन प्रकारात करता येते -

सर्वसाधारण कामांसाठी असलेली कार्डे व खासगी लेबल क्रेडिटकार्डे- ह्यापैकी पहिल्या प्रकारची कार्डे, क्रेडिट कार्ड संघटनांच्या बोधचिन्हांखाली दिली जातात (व्हिसा आणि मास्टरकार्ड) आणि ती अनेक व्यापाऱ्यांकडून स्वीकारलीही जातात, तर दुसऱ्या प्रकारची कार्डे फक्त विशिष्ट अशा फुटकळ विक्री करणारांकडून स्वीकारली जातात (डिपार्टमेंटल स्टोअर्स)

भारतामधील बँका त्यांच्या विभागाद्वारे किंवा ह्या कामासाठी नेमलेल्या त्यांच्या एखाद्या सहाय्यक कंपनीद्वारे क्रेडिट कार्डांचा व्यवसाय करू शकतात. क्रेडिट कार्ड देण्याची व्यवस्था आधीच असलेल्या बँकांशी करारबध्द होऊन त्या आंतरदेशीय क्रेडिट कार्ड व्यवसाय करू शकतात.

स्वतंत्रपणे अथवा क्रेडिट कार्ड देणाऱ्या इतर बँकांशी करारबध्द होऊन क्रेडिटकार्डे व्यवसाय करण्यासाठी रिझर्व्ह बँकेच्या पूर्व परवानगीची आवश्यकता नाही. इच्छुक बँका त्यांच्या संचालक मंडळाच्या संमतीने हा व्यवसाय करू शकतात. तथापि ज्या बँकांचे निव्वळ मूल्य रु.१०० कोटी किंवा त्याच्या वर आहे, त्यांनीच हा क्रेडिट कार्ड व्यवसाय करावा. तथापि ज्या बँकांना क्रेडिट कार्ड व्यवसाय करण्यासाठी वेगळी दुय्यम / सहाय्यक कंपनी स्थापन करावयाची असल्यास त्यासाठी रिझर्व्ह बँकेची पूर्व परवानगी घेणे आवश्यक आहे. बँकांनी योग्य ती सुरक्षा काळजी घेऊन ह्या परिपत्रकात दिलेल्या सूचनांचे अनुपालन करून त्यांचे क्रेडिटकार्डे व्यवहार भक्कम, समंजस व फायदेशीर होतील याची खात्री करावी.

१.३.२ भारतातील क्रेडिट कार्डे देणाऱ्या बहुतेक बँका सर्वसाधारण कामासाठी असलेली क्रेडिटकार्डे देऊ करतात. ही कार्डे प्रत्येक प्रकारच्या कार्डांवर दिल्या जाणाऱ्या सेवा आणि उत्पन्न पात्रतेमध्ये फरक करण्यासाठी, बँकांकडून प्लॅटिनम, गोल्ड किंवा क्लासिक अशी वर्गीकृत केलेली असतात. एखाद्या कार्डधारकाच्या विनंतीवरून बँका, त्या कार्डधारकाच्या कुटुंबातील जवळच्या व्यक्तीला पूरक कार्ड (ज्याला अँड-ऑन कार्ड म्हणतात) देऊ शकतात.

१.३.३ व्यापारी निगम (किंवा संस्था) किंवा लाभ नसलेल्या संस्था (धर्मादाय किंवा व्यावसायिक संस्था) ह्यांच्याशी भागीदारी करून संयुक्त-छापाची कार्डे देणे बँकांद्वारे केले जाऊ शकते. तथापि अशा व्यवस्थेमुळे बँकांच्या नावलौकिकाला धोका येऊ नये यासाठी बँक नसलेल्या संस्थेबाबत काळजी घेतली जावी.

१.३.४ बँका, त्यांच्या कॉर्पोरेट ग्राहकांच्या कर्मचाऱ्यांना कॉर्पोरेट क्रेडिट कार्डे देऊ शकतात.

१.३.५ क्रेडिट कार्डांचे वर दिलेले प्रकार ही केवळ उदाहरणादाखलच आहेत. संपुर्ण प्रकार नव्हेत. ग्राहकांच्या गरजा पूर्ण करण्यासाठी व बाजारातील परिस्थितीनुसार बँका, वेळोवेळी क्रेडिट कार्डांचे नवीन उत्पाद आणू शकतात.

## १.४ उचित व्यवहार संहिता

क्रेडिट कार्ड व्यवहार करण्यासाठी प्रत्येक बँकेची एक नीटपणे असलेली लिखित रुपातील उचित आहार संहिता असणे आवश्यक आहे. मार्च २००५ मध्ये आयबीएने क्रेडिट कार्ड व्यवहारांसाठी उचित व्यवहार संहिता प्रसृत केली आहे. बँकांनी तिचे पालन करावे. बँकांनी तयार केलेल्या त्यांच्या उचित व्यवहार संहितेत किमानपक्षी, या महापरिपत्रकात दिलेल्या संबंधित मार्गदर्शक तत्वांचा केला गेला असावा. तसेच, बँका / एनबीएफसी यांनी या महापरिपत्रकातील मजकूर, त्यांच्या वेबसाईटसह सर्वत्र प्रसारित करावा.

## २. क्रेडिट कार्डांचे प्रदान

(अ) बँका / एनबीएफसी यांनी व्यक्तींना, विशेषतः विद्यार्थ्यांना आणि उत्पन्नाचे स्वतंत्र साधन नसलेल्या व्यक्तींना क्रेडिट कार्ड देतेवेळी स्वतःच स्वतंत्रपणे त्यामधील जोखमीचे मूल्यांकन करून घ्यावे. ऍड-ऑन कार्ड्स, म्हणजे मुख्य कार्डांचे सहाय्यक कार्डे देतेवेळी, त्याची जबाबदारी मुख्य कार्डधारकाचीच असेल याची स्पष्ट जाणीव करून देण्यात यावी.

(ब) अनेक क्रेडिट कार्डे धारण केल्याने / घेतल्याने एखाद्या ग्राहकाला मिळत असलेली पत/ कर्ज यात वाढ होत असल्याने, बँका एनबीएफसी यांनी, ग्राहकाला इतर बँकांकडून मिळत असलेली पत/कर्ज संबंधीची माहिती मिळविण्यासाठी त्याच्याकडून एक घोषणापत्र / पतसंबंधीची माहिती घ्यावी .

(क) डीएसए/डीएमए किंवा इतर प्रतिनिधीद्वारा बँकांसाठी केलेल्या क्रेडिटकार्ड संबंधीच्या केवायसी निकषांच्या आवश्यकता व त्यांची पूर्तता यासाठी केवळ त्या बँकाच जबाबदार असतील.

(ड) क्रेडिट कार्ड दिले जात असताना, क्रेडिट कार्ड वापरण्याच्या अटी व शर्ती (शक्यतो इंग्रजी, हिंदी व स्थानिक भाषांमध्ये ) स्पष्ट, साध्या व कार्डधारकाला

समजणाच्या भाषेत सांगितल्या जाव्यात. यापायकी सर्वात महत्त्वाच्या अटी व शर्ती (एम आय टी सी) – ज्यांना प्रमाणभूत अटी व शर्ती म्हटले जाते – ग्राहकांना / भावी ग्राहकांना प्रत्येक टप्प्यावर म्हणजे विपणन करतांना, अर्जाचे वेळी, स्वीकार करते वेळी (वेलकम किट) ठळकपणे प्रदर्शित करून दिल्या – पाठविल्या जाव्यात किंवा जाहिरातीद्वारे जाहिर केल्या जाव्यात; तसेच महत्त्वाच्या पत्रव्यवहारात कळविल्या जाव्यात.

### ३ व्याजदर व इतर आकार

क्रेडिट कार्डाचे येणे (थकबाकी) ही, अग्रक्रमात नसलेल्या क्षेत्रामधील वैयक्तिक कर्जाप्रमाणे आहे. त्यामुळे थकबाकीच्या रकमेचा आकार व त्यांचा बीपीएलआर विचारात न घेता बँका क्रेडिट कार्डाच्या थकबाकीवरील व्याजदर स्वतःच ठरवू शकतात. याशिवाय क्रेडिट कार्डावरील व्याज व इतर आकार यासाठी बँका / एनबीएफसी यांनी पुढील मार्गदर्शक सूत्रे पाळावीत:

(अ) कार्ड देणारांनी देयके पाठविण्यात विलंब होत नाही व ग्राहकाला त्या देयकांचा भरणा करण्यासाठी, व व्याज लागू होण्यापूर्वी पुरेसे दिवस (कमीतकमी पंधरा दिवस) मिळतील याची खात्री करून घ्यावी

(ब) कार्ड देणारांनी, कार्ड - उत्पादांवर लागू असलेले (फुटकळ खरेदी व रोख अग्रिम राशी यांच्या बाबत वेगवेगळे असल्यास ) इतर वार्षिक शेकडा दर (एपीआर) कळवावेत. एपीआरची आकडे मोड नीट समजावी यासाठी दोन उदाहरणेही दिली जावीत. आकारलेले एपीआर आणि वार्षिक शुल्क हे दोन्हीही ठळकपणे दाखविले जावेत. सर्व मासिक विवरणपत्रात, न भरलेली थकित रक्कम, व्याज आकारण्यासाठी कशी हिशोबात धरली जाते याची रीत ठळकपणे दाखविण्यात यावी. कार्ड वैध रहावे म्हणून आवश्यक ती किमान रक्कम जरी भरली गेली असली तरी, पैसे भरण्याच्या अखेरच्या तारखेपर्यंत भरलेल्या रकमेवर व्याज लागू होईल हे ठळक अक्षरात देयकावर निर्देशित केले असावे. मासिक विवरणपत्राव्यतिरिक्त 'वेलकम किट' मध्येही ही बाब निर्देशित करण्यात यावी. कार्ड चालू/वैध रहावे यासाठी केवळ किमान रक्कम भरण्यातील धोका ग्राहकांच्या ध्यानात यावा यासाठी, "दरमहा केवळ किमान रक्कम भरली जात असली तरीही तुमच्या थकित / येणे असलेल्या रकमेवर..... वर्षासाठी व्याज तुम्हाला भरावे लागेल" अशी सूचना सर्व मासिक देयकांवर प्रदर्शित करण्यात यावी.

(क) कार्ड दिले जात असतांना ग्राहकांची संमती घेतांना त्याला न सांगितलेले शुल्क / आकार, बँकांनी / एनबीएफसींनी ग्राहकाला लावू नये. तथापि, सेवा कर, सरकारी किंवा वैधानिक प्राधिकरणाने लागू केलेल्या आकार/ शुल्क यांच्या बाबत हे लागू होणार नाही.

(ड) देय असलेल्या किमान रकमेसह, क्रेडिट कार्डची थकबाकी देण्यासाठी असलेल्या अटी व शर्ती कोणताही उलट परिणाम होणार नाही/ व्यवसायाला मारक ठरणार नाहीत अशा असाव्यात.

(ई) आकार/शुल्क (व्याज सोडून) यात बदल करावयाचा असल्यास एक महिन्यांची सूचना देऊन तो केला जावा. क्रेडिट कार्ड बदलच्या शुल्क आकारामुळे असुविधा / त्रास होत असल्याच्या कारणाने कार्डधारकाने कार्ड परत केल्यास, बँकेने ते बंद करण्यासाठी कोणताही अतिरिक्त आकार/ शुल्क न लावता ते परत करू द्यावे.

#### ४. चुकीचे देयके ( बिलिंग )

(अ) चुका असलेली / चुकीची बिले तयार करून ग्राहकांना दिली जात नाहीत याची बँकांनी / एनबीएफसींनी खात्री करून घ्यावी. ग्राहकाने एखाद्या देयकाबाबत निषेध / तक्रार व्यक्त केल्यास बँका/एनबीएफसींनी त्यावर स्पष्टीकरण व आवश्यकतेप्रमाणे कागदोपत्री पुरावे देऊन, समजुतदारपणे ग्राहकाची तक्रार जास्तीत जास्त ६० दिवसांच्या आत निवारण करावी.

(ब) चुकीच्या बिलांसंबंधी वारंवार येणाऱ्या तक्रारी टाळण्यासाठी, बँकांनी / एनबीएफसींनी ग्राहकांच्या खात्यांची विवरणपत्रे, त्यांना ऑनलाईन व त्याबाबत पुरेशी सुरक्षा ठेवून पाठवावीत.

#### ५. डीएसए / डीएमए व त्यांचा प्रतिनिधीचा उपयोग / वापर

(अ) बँका/ एनबीएफसीद्वारा, निरनिराळे क्रेडिट कार्ड व्यवहार, बाहेरील प्रतिनिधीच्यामार्फत केले जात असल्यास, अशा सेवा पुरवणारांची नेमणुक करतांना त्या नेमणुकीमुळे त्या बँकांद्वारे दिली जाणारी ग्राहक सेवा, पतव्यवस्थापन, तरलता व कार्यातील जोखीम यांना बाधा येणार नाही याबाबत काळजी घ्यावी, असे सेवा देणारी संख्या / प्रतिनिधी निवडतांना, ग्राहकाच्या खात्यातील नोंदी / उलाढालीबाबतची गोपनीयता, ग्राहकाला दिली जाणारी मानाची वागणुक, ग्राहकाचे खासगीपण जपणे व वसुली करतेवेळी उचित व्यवहार या बाबींची गरज बँकांनी / एनबीएफसींनी ध्यानात घ्यावी.

(ब) इंडियन बँक असोसिएशनने केलेली थेट विक्री प्रतिनिधीसाठी (डीएसए) असलेल्या आचार संहितेचा उपयोग या कामांसाठी, बँका / एनबीएफसीद्वारा, त्यांची स्वतःची आचार संहिता बनविण्यासाठी करता येईल बँकांनी खात्री करून घ्यावी की, त्यांच्य क्रेडिट कार्डांच्या उत्पादांचे विपणन करण्यासाठी नेमलेल्या डीएसएकडून, त्या बँकांनी / एनबीएफसींनी, क्रेडिटकार्ड व्यवहारासाठी तयार केलेल्या त्यांच्या आचार संहितेचे काटेकोरपणे पालन केले जात आहे. तसेच ही आचार संहिता त्यांच्या वेबसाईटवरही प्रदर्शित केली जावी व तसेच ती कोणत्याही कार्डधारकाला मिळण्याजोगी असावी.



क) बँका / एनबीएफसी यांनी, अचानक तपासणी, गुप्तपणे केलेली खरेदी इत्यादींसाठी एक प्रणाली / पद्धत तयार करून, त्यांनी नेमलेल्या प्रतिनिधींना, ते, त्यांची कामे काळजीपूर्वक व जबाबदारीने करण्यासाठी, विशेषतः, या मार्गदर्शक तत्वातील गोष्टी, म्हणजे ग्राहक मिळविणे, भेट देण्याच्या वेळा, ग्राहका संबंधीच्या माहितीची गोपनीयता, क्रेडिट कार्डासंबंधीच्या योग्य अटी व शर्ती यांची माहिती व प्रशिक्षण मिळाले आहे काय हे पहावे.

## ६. ग्राहक-हक्कांचे संरक्षण

क्रेडिटकार्ड संबंधाने ग्राहकाचे हक्क मूलतः पुढील बाबतीत आहेत - वैयक्तिक खासगीपणा, हक्क व दायित्वासंबंधीची स्पष्टता, ग्राहकाच्या व्यवहारासंबंधीच्या नोंदी ठेवल्या जाणे, ग्राहकासंबंधीच्या माहितीबद्दलची गोपनीयता आणि कर्ज वसुली मध्ये उचित व्यवहार संहिता कार्ड देणारी बँक / एनबीएफसी ही त्यांच्या प्रतिनिधींच्या (डीएमए / डीएसए व वसुली प्रतिनिधी) देण्या - घेण्याच्या सर्व बाबतीत एकमेव जबाबदार असेल.

### ६.१ गोपनीयतेचा हक्क

अ) मागणी केली नसल्यास कार्ड दिले जाऊ नये. मागणी केली नसल्यास कार्ड दिले जाऊन ते अॅक्टिवेट केले जाऊन त्याबद्दल ग्राहकाला देयक पाठविले गेल्यास, कार्ड देणारी बँक ते शुल्क / आकार उलट फिरवेल (रिव्हर्स चार्जस) आणि त्याच बरोबर ग्राहकाच्या आक्षेपा विनाही त्या रिव्हर्स केलेल्या आकाराच्या दुप्पट रक्कम दंड म्हणून देईल.

ब) क्रेडिट कार्डाच्या ग्राहकांना त्यांनी न मागितलेली कर्जे किंवा कर्ज-सुविधा देऊ करू नयेत. ग्राहकाच्या / मिळणाराच्या संमती शिवाय त्याने न मागितलेली कर्ज सुविधा दिली गेली व ग्राहकाने त्यावर आक्षेप घेतला तर ते कर्ज मंजूर करणारी बँक / एनबीएफसी ती कर्ज-मर्यादा तर परत घेईलच व त्याच बरोबर योग्य असा दंडही देण्यासाठी ती पात्र ठरेल.

क) कार्ड देणाऱ्या बँका / एनबीएफसी यांनी एकतर्फीपणाने क्रेडिट कार्डाच्या कर्ज मर्यादा वाढवू नयेत किंवा त्यांचे मूल्यवर्धन (अपग्रेड) करू नये. अटी व शर्तीमध्ये बदल करावयाचा असल्यास, न चुकता, कर्जदाराची पूर्वसंमती घेतली जावी.

ड) कार्ड देणाऱ्या बँका / एनबीएफसी यांनी कॉल करू नये रजिस्ट्री (डीएनसीआर) तयार करावी. त्यात, ज्या ग्राहकांनी व ग्राहक नसलेल्यांनी ही बँकेला क्रेडिट कार्ड संबंधाने विपणन करण्याबाबत त्यांना फोन किंवा एसएमएस केला जाऊ नये असे कळविले असेल त्यांचे फोन क्रमांक (टेलिफोन्स व सेल फोन्स) नोंद करून ठेवावेत. अशा प्रकारचा डीएनसीआर बँकांनी तयार करून ठेवला असेलच बँकांनी या व्यवस्थेची भरपूर प्रसिद्धी करावी.

ई) कॉल करु नये रजिस्ट्री मध्ये (डीएनसीआर) समावेश करण्यासाठी सूचना ही बँक / एनबीएफसी च्या वेबसाईट मार्फत अथवा त्या व्यक्तिये बँकेला / एनबीएफसीला पाठविलेल्या पत्राच्या आधारावर केली जावी.

फ) कार्ड देणाऱ्या बँका / एनबीएफसी यांनी अशी एक प्रणाली / पद्धत कार्यान्वित करावी की ज्यामुळे डीएसए / डीएमए आणि त्यांच्या 'कॉल सेंटर्स'ना विपणन करण्यासाठी कराव्या लागणाऱ्या फोन नंबर्सची यादी बँकांना / एनबीएफसींना सादर करावी लागेल, यानंतर बँका / एनबीएफसी, 'कॉल करु नये रजिस्ट्री'चा (डीएनसीआर) चा संदर्भ घेऊन, त्या रजिस्ट्री मध्ये नसलेल्या नंबर्सना फोन करण्यासाठी परवानगी देतील.

ग) कार्ड देणाऱ्या बँका / एनबीएफसी यांनी मुभा दिलेल्या नंबर्सनाच फक्त फोन केले जावेत. डीएसए/ डीएमए किंवा त्यांच्या कॉल सेंटर्सनी 'फोन करु नये रजिस्ट्री' (डीएनसीआर) मधील नंबरशी फोन वरुन संपर्क साधल्यास त्यासाठी बँक / एनबीएफसी जबाबदार धरली जाईल.

ह) कार्ड देणाऱ्या बँका / एनबीएफसीने काळजी घ्यावी फोन करु नये रजिस्ट्री (डीएनसीआर) मधील नंबर्स अनधिकृत व्यक्तींना दिले जाणार नाहीत अथवा त्यांचा कोणत्याही प्रकारे गैरवापर केला जाणार नाही.

आय) बँका / एनबीएफसी त्यांचे प्रतिनिधी यांनी खासगीपणाचा भंग / अतिक्रमण करु नये, म्हणजे, कार्ड धारकांना एकसारखे, वेळी-अवेळी सतावणे, कृपया फोन करु नये संहितेचा भंग इत्यादि.

## ६.२ ग्राहकाची गोपनीयता

अ) खाते उघडतांना किंवा क्रेडिट कार्ड देतेवेळी बँकांना मिळालेली ग्राहकासंबंधीची माहिती, त्यांनी ग्राहकाच्या खास परवानगी घेतल्या शिवाय, मग ती माहिती कोणत्याही हेतुसाठी व कोणत्याही संस्थेच्या माहितीसाठी असो, इतर कोणत्याही व्यक्तीजवळ किंवा संस्थेजवळ उघड करु नये. बँका / एनबीएफसी यांनी कायदेशीर सल्ला घेऊन खात्री करुन घ्यावी की त्यांच्याकडून मिळविण्याची किंवा दिली जाणारी माहिती, व्यवहारातील गोपनीयतेसंबंधीच्या कायद्यामधील तरतुदींचा भंग करणारी नाही. याबाबत माहितीची सत्यता किंवा असल्यातर या साठी बँका / एनबीएफसी सर्वस्वी जबाबदार असतील.

ब) कार्डधारकाच्या कर्ज इतिहास / परतफेड नोंदी संबंधीची माहिती एखाद्या (आरबीआयने अधिकृत केलेल्या) कर्ज माहिती कंपनीला द्यावयाची असल्यास, बँका / एनबीएफसी यांनी ही बाब ग्राहकाच्या नजरेस आणून, अशी माहिती देणे, कर्ज

माहिती कंपनी अधियम, २००५ च्या तरतुदीखाली देण्यात येत आहे हे त्याला निःसंदिग्धपणे सांगण्यात यावे.

क) एखाद्या कार्डधारकाची थकबाकी असल्याची स्थिती क्रेडिट इनफरमेशन ब्युरो ऑफ इंडिया लि (सिबील) कडे किंवा आरबीआयने अधिकृत केलेल्या एखाद्या कर्ज माहिती कंपनीकडे कळविण्यापूर्वी, बँकानी / एनबीएफसीनी, त्यांच्या संचालक मंडळांकडून अनुमतीप्राप्त अशा कार्यरीती अनुसराव्यात, तसेच त्यांच्या / तिच्या प्रकरणाबाबतची थकबाकी संबंधीच्या कसुरी बदलची माहिती क्रेडिट इन्फर्मेशन कंपनीला दिली जाईल याबाबत त्याला / तिला पुरेशी पूर्वसूचनाही देण्यात यावी. या कार्यरीतीमध्ये त्या माहितीचा अहवाल पाठविण्याचा कालावधी तसेच, थकबाकी भरली गेल्यास तो अहवाल मागे घेतला जाण्याचा कालावधी याचाही समावेश असावा. ज्या कार्डाच्या बाबतीत प्रकरणे / दावे प्रलंबित असतील तेथे बँकानी / एनबीएफसीनी विशेष काळजी घ्यावी. विशेषतः थकबाकी भरण्यातील कसुरीबाबतची माहिती, शक्यतो त्या दाव्याचा / प्रकरणाचा निर्णय दिला गेल्यानंतरच उघड / प्रकट केली जावी. मात्र अशा सर्व बाबतीत व्यवस्थितपणे आखलेली व पारदर्शक अशी कार्यपद्धती अनुसरली जावी. या पारदर्शक कार्यरीती, एमआयटीसीचा एक भाग म्हणून समजल्या जाव्यात.

ड) डीएसए / वसुली प्रतिनिधी यांना दिली जाणारी माहिती ही त्यांना त्यांची कर्तव्ये पार पाडण्याइतपतच दिली जावी. कार्ड धारकाने दिलेली, परंतु वसुली करण्यासाठी अनावश्यक अशी वैयक्तिक माहिती कार्ड देणाऱ्या बँका / एनबीएफसीनी प्रकट करू नये. क्रेडिट कार्डाचे विपणन करतांना, डीएसए / डीएमए, ग्राहकासंबंधीची माहिती इतरांना देणार नाहीत किंवा त्याचा दुरुपयोग करणार नाहीत याची काळजी बँकानी / एनबीएफसीनी घ्यावी.

### ६.३ कर्जवसुली करतांना उचित व्यवहार

अ) थकबाकी वसुल करतांना, बँकानी तसेच प्रतिनिधींनी, धनकांसाठी उचित व्यवहार संहिते मधील (परिपत्रक – डीबीओडी, एलईजी, क्र. बीसी. १०४/०९.०७.००७ / २००२-०३ दि. मे. ५, २००३) आणि आयबीएची थकबाकी वसुली व सिक्युरिटीची पुनःप्राप्ति संहिते मधील अस्तित्वात असलेल्या निदेशांचे अनुपालन केले जात आहे याची खात्री करून घ्यावी. याबाबतीत बँकांची स्वतःची संहिता असल्यास किमान तिच्यामध्ये आयबीएच्या संहिते मधील सर्व बाबींचा समावेश केला जावा.

ब) विशेषतः कर्ज वसुलीसाठी त्रयस्थ पक्ष / प्रतिनिधीची नेमणूक करावयाची झाल्यास, असे प्रतिनिधी, बँक / एनबीएफसीची एकता व प्रतिष्ठा यांची हानि होईल अशी कृती करणार नाहीत व ते ग्राहकाच्या गोपनीयतेचे पालन करतील हे आवश्यक ठरते. वसुली प्रतिनिधींनी पाठविलेल्या सर्व पत्रांमध्ये, ज्याच्याशी ग्राहक संपर्क करू शकतील अशा कार्ड देणाऱ्या बँकेच्या वरिष्ठ अधिकाऱ्याचे नाव व पत्ता दिला असला पाहिजे.

क) कर्ज वसुली करण्याचे प्रयत्न करीत असताना, बँका / एनबीएफसी / त्यांचे प्रतिनिधी यांनी कोणत्याही प्रकारचा शाब्दिक व शारिरिक छळ किंवा धाकदपटशाचा वापर तसेच सार्वजनिक रीत्या अपमान किंवा क्रेडिट कार्ड धारकाच्या कुटुंबातील सभासदांच्या संदर्भव्यक्तींच्या, मित्रांच्या गोपनीयतेचा भंग, अनामिक व धमकी देणारे फोन किंवा खोटी व दिशाभूल करणारी विधाने करू नयेत.

## ७. तक्रार - निवारण

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

ब) कार्ड देणाऱ्या बँका / एनबीएफसी यांनी बँका / एनबीएफसी मध्येच तक्रार निवारण यंत्रणा तयार करून तिला इलेक्ट्रॉनिक माध्यमामधून व वर्तमान पत्रातून भरपूर प्रसिद्धी द्यावी क्रेडिट कार्डांच्या देयकांवर त्या बँका / एनबीएफसी मधील तक्रार निवारण करण्यासाठी नेमलेल्या अधिकाऱ्यांचे व महत्वाच्या अधिकाऱ्यांचे नाव, हुद्दा व टेलिफोन नंबर क्रेडिट कार्डांच्या देयकांवर प्रदर्शित केले जावेत. नेमलेल्या अधिकाऱ्यांनी, क्रेडिट कार्ड ग्राहकांच्या रास्त तक्रारींचे विनाविलंब व ताबडतोब निवारण केले जात असल्याची काळजी घ्यावी.

क) बँका / एनबीएफसी ह्यांची तक्रारनिवारण कार्यरीत आणि तक्रारींना उत्तर देण्यासाठी ठरविलेला कालावधी, बँकांच्या वेबसाईटवर ठेवला जावा. बँक/ एनबीएफसीच्या महत्वाच्या अधिकाऱ्यांची तसेच तक्रार निवारण अधिकाऱ्यांची नावे, हुद्दे, पत्ते व संपर्क क्रमांक वेबसाईटवर टाकण्यात यावेत. फोनवरून जरी तक्रार दिली गेली असेल तरीही त्यांचा पाठपुरावा करण्यासाठी तक्रार क्रमांक/ डॉकेट क्रमांक यासारखी पोच मिळाल्याची पध्दत ठेवण्यात यावी.

ड) एखाद्या बँकेच्या सहाय्यक बँकेकडून / एनबीएफसी कडून तक्रारदाराला, त्याची तक्रार नोंदवल्यापासून ३० दिवसांच्या आत समाधानकारक उत्तर न मिळाल्यास, त्याच्या तक्रारीचे निवारण करण्यासाठी, त्या बँकेच्या लोकपालाकडे दाद मागण्याचा पर्याय तक्रारदाराला उपलब्ध राहिल आणि त्या बँकेची सहाय्यक बँक / एनबीएफसी, तक्रारदाराला बँकेच्या चुकी मुळे त्याचा वेळ, खर्च व आर्थिक हानि तसेच त्याला तक्रार निवारण न झाल्याने झालेला त्रास, मानसिक छळ या सर्वांसाठी भरपाई देण्यास जबाबदार राहिल.

## ८) अंतर्गत नियंत्रण व देखरेख

बँका / एनबीएफसी मध्ये दिल्या जाणाऱ्या ग्राहक सेवेचा दर्जा सतत वाढत रहावा यासाठी स्थायी समितीने, क्रेडिट कार्डांचा व्यवहार, सिबिल कडे पाठविले जाणारे

थकबाकी / कसुरी संबंधीचे अहवाल, क्रेडिट कार्डाबद्दलच्या तक्रारी यांचा दरमहा आढावा घ्यावा आणि सेवांमध्ये सुधारणा करण्यासाठी योग्य ते उपाय योजना क्रेडिट कार्ड व्यवहारात वाढ करण्याची खात्री करून घ्यावी. क्रेडिट कार्ड संबंधीच्या तक्रारींचे सविस्तर विश्लेषण बँकांनी दर तीन महिन्यांनी त्यांच्या उच्च व्यवस्थापनाकडे सादर करावे. व्यापारी व्यवहारांच्या (मर्चंट ट्रॅन्झॅक्शन) खरेपणाची अचानक तपासणी करण्यासाठी, कार्ड देणाऱ्या बँकांनी एखादी देखरेख यंत्रणा तयार करावी.

### ९) फसवणुकीवर नियंत्रण

बँका / एनबीएफसी यांनी फसवणुकींचा सामना करण्यासाठी स्वतःची अशी अंतर्गत प्रणाली तयार करावी. तसेच फसवणुक टाळण्यासाठी कायदे बनविणाऱ्या, फसवणुक विरोधी समिती / कृतिदलांच्या कामकाजात सक्रिय भाग घ्यावा आणि फसवणुक नियंत्रण व त्याचा अंमलबजावणी यासाठी उपाय योजावेत.

### १०) दंड आकारण्याचा अधिकार

या मार्गदर्शक सूत्रांपैकी कोणत्याही मार्गदर्शक तत्वाचे उल्लंघन केले गेल्यास बँकव्यवहार विनियम अधिनियम, १९४९ व भारतीय रिझर्व्ह बँक अधिनियम, १९३४ यामधील तरतुदीनुसार, एखाद्या बँकेवर / एनबीएफसीवर दंड लावण्याचा अधिकार भारतीय रिझर्व्ह बँक राखून ठेवत आहे.

## परिशिष्ट

### १) सर्वात महत्वाच्या अटी व शर्ती (एमआयटीसीज)

#### अ) शुल्के व आकार

- १) प्राथमिक कार्डधारक तसेच अॅड-ऑन कार्डधारक यांच्या साठी सदस्य शुल्क
- २) प्राथमिक व अॅड-ऑन कार्ड धारकांसाठी वार्षिक सभासदत्व शुल्क
- ३) रोख अग्रिम राशी शुल्क
- ४) विशिष्ट व्यवहारांसाठी आकारलेला सेवा आकार
- ५) व्याज मुक्त (ग्रेस) कालावधी - सोदाहरण स्पष्टीकरण
- ६) फिरते ऋण (रिव्हॉल्विंग क्रेडिट) व रोख अग्रिम राशी या दोन्हीसाठी वित्त आकार
- ७) थकबाकीवरील व्याज आकारणी - मासिक व वार्षिक धर्तीवर दिली जावी.
- ८) कसुरी (डिफॉल्ट) झाल्यास आकार

#### ब) निकासीच्या मर्यादा

- १) कर्ज मर्यादा
- २) उपलब्ध कर्ज मर्यादा
- ३) रोकड निकासी मर्यादा

#### क) बिलिंग

- १) बिलिंग संबंधीचे अहवाल - नियतकालिकता व पाठविण्याची रीत
- २) अदा करण्यायोग्य किमान रक्कम
- ३) प्रदान करण्याची रीत
- ४) बिलिंग संबंधीचे तंटे सोडविणे
- ५) कार्ड देणाऱ्याच्या २४ तास उघड्या असलेल्या कॉल सेंटर्सचा संपर्क विषयक माहिती
- ६) ग्राहक तक्रारींचे निवारण वाढविणे - संपर्क साधण्यासाठी असलेल्या अधिकाऱ्यांचा संपर्क विषयक माहिती
- ७) कार्ड देणाऱ्या बँकेचा संपूर्ण टपाल - पत्ता
- ८) ग्राहक सेवा (केअर) विभागाचा बिनाशुल्क नंबर

#### ड) कसुरी व परिस्थिती

- १) कार्ड धारक एक कसुरी करणारा (डिफॉल्टर) आहे हे कळविण्यासाठी नोटिस - कालाबद्दल कार्यरीत
- २) कसुरीबाबतचा अहवाल काढून घेण्याबाबत व थकबाकी भरल्यानंतर तो काढून घेण्यासाठी असलेला कालावधी
- ३) कसुरी झाल्यास वसुली करण्याची कार्यरीत

- ४) कार्डधारक मृत झाल्यास / कायमचा अपंग झाल्यास वसुली करण्याची कार्यरीत
- ५) कार्डधारकासाठी उपलब्ध विमासंरक्षण व पॉलिसी जारी करण्याची तारीख

**ई) कार्डाचे सभासदत्व रद्द करणे / समाप्ति**

- १) कार्डधारकाने त्याचे कार्ड परत करण्याची कार्यरीत – द्यावयाची नोटिस

**फ) कार्डाची चोरी हरवणे / दुरुपयोग**

- १) कार्डाची चोरी / हरवले जाणे / दुरुपयोग झाल्यास अनुसरण्याची कार्यपद्धती – कार्ड देणाराला द्यावयाची सूचना
- २) वरील १ च्या बाबतीत कार्डधारकाचे दायित्व

**ग) प्रकटीकरण**

- १) कार्ड धारकाच्या संमतीने आणि संमतीशिवाय त्याच्या संबंधीच्या माहितीच्या प्रकटीकरणाचा प्रकार

**२) एमआयटीसी उघड करणे - टप्प्या टप्प्याने उघड करण्याच्या बाबी.**

- १) विपणन करतांना - बाब क्र. अ
- २) अर्ज करतांना - बाब क्रमांक अ ते ग पर्यंत सर्व बाबी
- ३) वेलकम किट - बाब क्र. अ ते ग पर्यंत सर्व बाबी
- ४) देयके तयार करतांना - बाब क्र. अ, ब व क
- ५) नेहमीसाठी, अटी व शर्तीमध्ये बदल झाल्यास,

**टीपा :**

- १) एमआयटीसी साठी अक्षरांचा आकार (फॉन्ट साईज) किमान एरियल-१२ असावा
- २) कार्ड देणाराने कार्डधारकाला निरनिराळ्या वेळी / टप्प्यांवर कळविलेल्या अटी व शर्ती पूर्वीप्रमाणेच असतील.

परिशिष्ट

बँकांच्या क्रेडिट कार्ड व्यवहारासंबंधी महापरिपत्रक

महापरिपत्रकात समाविष्ट केलेल्या परिपत्रकांची यादी

क्र.	परिपत्रक क्र.	दिनांक	विषय	परिच्छेद क्र.
१	डीबीओडी. एफएसडी. बीसी. ४९/२४.०१.०१ / २००६-०७	२१.११.२००६	बँकांचे क्रेडिट कार्ड व्यवहार	२ ते ९, ११ आणि परिशिष्ट
२	डीबीओडी. एफएससी. बीसी. १२०/२४.०१.०० / २०००-०१	१२.०५.२००१	बँकांचे क्रेडिट कार्ड व्यवहार	१०
३.	डीबीओडी. एफएससी. बीसी. ४१/२४.०१.०१ / २०००-०१	३०.१०.२०००	बँकांद्वारे क्रेडिट / डेबिट कार्डांचे प्रदान	१