

RBI/2007-2008/32

DBOD.FSD.B.C. 17/24.01.2007-2008

۲ جولائی ۲۰۰۷ء

اشاڑھ 1929/11 (Saka)

تمام فہرست شدہ کمرشیل بینک / این بی ایف سی ایس

(باششی آر آر بی ایس)

جناب عالی!

موضوع: بینکوں کے کریڈٹ کارڈ عمل درآمد کے سلسلہ میں ماسٹر سرکلر

بحوالہ ماسٹر سرکلر نمبر DBOD.FSD.BC.1/24.01.011/2006-07 مورخہ یکم جولائی ۲۰۰۶ء برائے بینک

کریڈٹ کارڈ عمل درآمد جس میں ۳۰ جون ۲۰۰۶ء تک بینکوں کو جاری کئے گئے گائڈ لائنس / احکامات کو استیقام دیا گیا ہے۔ ماسٹر سرکلر میں

مناسب انداز سے ۳۰ جون ۲۰۰۷ء تک تمام جاری کردہ احکامات ضم کردئے گئے ہیں۔ ماسٹر سرکلر کو آر بی آئی ویب سائٹ

(<http://www.rbi.org.in>) میں بھی ڈال دیا گیا ہے۔ تمام کریڈٹ کارڈ جاری کرنے والے بینکوں / این بی ایف سی کو چاہئے کہ

وہ ان احکامات پر سختی سے عمل پیرا ہوں۔

آپ کا مخلص

(پی و جے بھاسکر)

چیف جنرل منیجر

مضامین

صفحہ نمبر	عنوان	نمبر شمار
۲	تعارف	۱
۴	کارڈوں کا اجراء	۲
۵	سودی ریٹ اور دوسرے چارجز	۳
۶	غلط بلنگ	۴
۶	DSAs/DMAs اور دوسرے ایجنٹوں کا استعمال	۵
۷	کسٹمر حقوق کا تحفظ	۶
۱۰	شکایتوں کا ازالہ	۷
۱۱	انٹرنیشنل کنٹرول اور مانیٹرنگ نظام	۸
۱۱	فراڈ کنٹرول	۹
۱۱	جرمانہ عائد کرنے کا حق	۱۰
۱۲	منسلکہ	

بینکوں کے کریڈٹ کارڈ عمل درآمد کے سلسلہ میں ماسٹر سرکلر

غرض

کریڈٹ کارڈ جاری کرنے والے بینکوں/این بی ایف سی کو دینے کریڈٹ کارڈ تجارت کے لئے اصول/ضابطوں/معیاروں/کارروائیوں کا ایک خاکہ مہیا کرنے کے لئے اور اس بات کی یقین دہانی کے لئے سب سے بہتر کسٹمر سروس متوازن اور جاری و ساری ہے، بینکوں کو مناسب حفاظتی اقدامات کرنے چاہئے اور اس بات کی یقین دہانی کے لیے مندرجہ گائڈ لائنس نافذ کرنی چاہئے کہ ان کے کریڈٹ کارڈ عمل درآمد کا اجراء ٹھوس، حکمت، اور نفع بخش انداز سے کئے جا رہے ہیں۔

درجہ بندی (کلاسیفیکیشن)

آر بی آئی کی جانب سے قانونی گائڈ لائن

سابقہ مستحکم شدہ گائڈ لائنس

یہ ماسٹر سرکلر سابقہ ماسٹر سرکلر نمبر No.DBOD.FSD.BC.10/24.01.011/2006-07 مورخہ یکم جولائی ۲۰۰۶ء میں

شامل احکام کو اپ ڈیٹ کرتا ہے۔

(درخواست کا اسکوپ)

تمام کمرشیل فہرست شدہ بینک/ NBFCs (سوائے/RRBs) جو کہ بلا واسطہ یا اپنی ذیلی یا ملحقہ کمپنیوں کے توسط سے کریڈٹ کارڈ کے معاملات سے جڑے ہوئے ہوں۔

اسٹرکچر

- ۱- تعارف
- ۱-۱ پس منظر
- ۲-۱ کریڈٹ کی بنیادی خصوصیات
- ۳-۱ کریڈٹ کارڈ کی قسمیں
- ۴-۱ فیر پریکٹس کارڈ
- ۲- کارڈوں کا اجراء
- ۳- انٹرسٹ ریٹ اور دوسرے چارجز
- ۴- غلط بلنگ
- ۵- DSAs/DMAs اور دوسرے ذرائع کا استعمال
- ۶- کسٹمر حقوق کا تحفظ
- ۶-۱ حق خلوت و علاحدگی

- ۲-۶ کسٹمر اعتماد
 ۳-۶ قرضہ کلکیشن میں ایماندارانہ رویہ
 ۷- شکایتوں کا ازالہ
 ۸- داخلی کنٹرل اور مانیٹرنگ (نگرانی) نظم
 ۹- فراڈ (دھوکہ بازی) کنٹرول
 ۱۰- جرمانہ عائد کرنے کا حق

منسلک

۰-۱ تعارف

۱-۱ پس منظر

۱-۱-۱ اس سرکلر کا مقصد بینکوں/این بی ایف سی کو اپنے کریڈٹ کارڈ عمل درآمد اور اپنے کریڈٹ کارڈ کے منظم کرنے میں اس کی جانب سے متوقع کنٹرول اور نظم و ضابطہ کے لئے عام گائیڈنس کا مہیا کرنا ہے۔ مزید برآں یہ بھی کہ جو مقاصد انھیں حاصل کرنا چاہئے ان کا قیام بھی اس کے ذریعہ سب سے بہتر طریقہ سے ہوتا ہے۔

۲-۱-۱ تجربہ سے واضح ہوتا ہے کہ بینک کریڈٹ کارڈ پورٹ فولیوز (جزدان، قلم دان، شعبہ) کی نوعیت اس معاشی ماحولیات کی عکاسی کرتی ہے جس میں بینک چلتے ہیں۔ اکثر و بیشتر ایسے شعبوں کی کوالٹی، نوعیت میں ترقی و پستی کے درمیان ایک مضبوط ارتباط یعنی لازم ملزوم جیسی کیفیت ہوتی ہے۔ گراؤ و پستی اور بھی بڑھ سکتی ہے اگر بینک اپنے کریڈٹ اصول اور بینک منجمنٹ معیاروں میں مارکیٹ کی سخت مقابلہ آرائی باعث تخفیف کر چکے ہوں لہذا بینکوں کے لئے اہم ہے کہ وہ اپنے ان کریڈٹ کارڈ تجارت کے بینک منجمنٹ کے لئے ایسی حکمت آموز پالیسیاں و کارکردگیاں تشکیل دیں جو اس مارکیٹ کے ماحول سے میل کھائیں جس میں ان کو نافذ کیا جائے گا۔

۳-۱-۱ کریڈٹ کارڈ عمل درآمد کے بہتر سوجھ بوجھ کو آسان بنانے کے لئے کریڈٹ کارڈوں اور ان کے متعلقہ عمل درآمد پر مندرجہ ذیل دفعات میں روشنی ڈالی جا رہی ہے۔

۲-۱ کریڈٹ کارڈوں کی بنیادی خصوصیات

۱-۲-۱ کریڈٹ کارڈ کی اصطلاح عام طور پر کسی کارڈ ہولڈر کو دئے گئے کسی پلاسٹک کارڈ کا نام ہے جو کہ عام طور پر کسی کریڈٹ حد کے لئے حوالہ ہوتا ہے جس کا استعمال سامانوں کی خرید اور کریڈٹ پر خدمات حاصل کرنے اور کیش ایڈوانس حاصل کرنے کے لئے کیا جاتا ہے۔

۲-۲-۱ کریڈٹ کارڈ کارڈ ہولڈروں کو ایک مقررہ وقت تک خریداروں کے لئے ادائیگی کی اور ایک بانگ دور سے دوسرے بانگ دور تک بیلنس برقرار رکھنے کی اجازت دیتا ہے۔ کریڈٹ کی خریداریاں عام طور پر ایک فری کریڈٹ مدت کے بعد قابل ادائیگی ہو جاتی ہیں جس

کے دوران کوئی بھی سود یا فائننس چارج لاگو کیا جائے۔ پیمنٹ ڈیو ہونے کے بعد غیر ادا شدہ بیلنس پر سود وصول کیا جائے گا۔ کارڈ ہولڈرز واجب الادا مکمل رقم ادا کر سکتا ہے اور اس سود کو بچا سکتا ہے جس کو اس کی برعکس صورت میں چارج کیا جاتا۔ متبادل طور پر انہیں کسی بھی رقم کے ادا کرنے کا اختیار ہے جب تک کہ وہ کم سے کم واجب الادا رقم سے زیادہ ہو اور بیلنس آگے بڑھا دیا جائے گا۔

۳-۲-۱ ایک کریڈٹ کارڈ اسکیم مندرجہ ذیل پارٹیوں سے متعلق ہوگی۔

- ☆ کارڈ ہولڈر۔ وہ اشخاص جو سامان اور خدمات کی ادائیگی کے لئے کریڈٹ کارڈوں کے استعمال کے لئے اتر اتر ہوں۔
- ☆ کارڈ جاری کرنے والے۔ ایسے ادارے جو سامان اور خدمات کی ادائیگی کے لئے کریڈٹ کارڈ کے قبول کرنے پر متفق ہوں۔
- ☆ سوداگر۔ وہ ادارے جو سامان اور خدمات کی ادائیگی کے لئے کریڈٹ کارڈ کے قبول کرنے پر متفق ہوں۔
- ☆ Banks/NBFCs جو اپنے کریڈٹ کارڈ کے پرائیس کے لئے سوداگروں کے ساتھ معاہدہ کریں۔
- ☆ کریڈٹ کارڈ ایسوسی ایشنس۔ ایسی تنظیمیں جو اپنے ٹریڈ مارکوں کے تحت کریڈٹ کارڈ جاری کرنے کے لئے کارڈ جاری کرنے والوں کو لائسنس (یعنی ویز اور ماسٹر کارڈ) دیں اور اپنے ممبران یعنی (کارڈ جاری کرنے والے اور معاہدہ مرچنٹ) کے لئے سٹیلمنٹ سروسینز مہیا کریں۔

۴-۲-۱ کریڈٹ کارڈ اسکیم عام طور پر عالمی سطح پر بھی عمل درآمد کرتے ہیں جس کا مطلب یہ ہے کہ ایک ملک میں کارڈ جاری کرنے والوں سے متعلقہ کارڈ ہولڈر دوسرے ملک میں سوداگروں (مرچنٹ) کی تجارتی جگہ پر خریداری کر سکتے ہیں۔

۵-۲-۱ اس سرکلر کا دار و مدار ان کریڈٹ کارڈ اسکیموں کے عمل درآمد، خطرات اور نظم و ضبط پر ہے جن کے لئے بینک (یا ان کے تحت دہلی یا ملحقہ کمیٹیاں) کارڈ جاری کرنے والے ہوں یا معاہدہ مرچنٹ ہوں۔

۱-۳-۱ کریڈٹ کارڈ کی قسمیں۔

۱-۳-۱ کریڈٹ کارڈ کی دو قسمیں کی جاسکتی ہیں۔

عام استعمال کارڈ اور پرائیویٹ لیبل کارڈ اول الذکر کارڈوں کا اجراء کریڈٹ کارڈ ایسوسی ایشن کے ٹریڈ مارک (ویزا اور ماسٹر کارڈ) کے تحت کیا جائے گا اور بہت سے سوداگروں/مرچنٹوں کے ذریعہ قبول کیا جائے گا جب کہ مؤخر الذکر کو مخصوص پھلکرتا جہی قبول کریں گے (یعنی ڈپارٹمنٹل اسٹور)

انڈیا میں بینک کریڈٹ کارڈ تجارت کی ذمہ داری یا تو ڈپارٹمنٹ یا اسی مقصد سے قائم ہونے والی ذیلی کمیٹیوں کے توسط سے ادا کر سکتے ہیں۔ وہ گھریلو کریڈٹ کارڈ تجارت پہلے ہی سے کریڈٹ کارڈ جاری کرنے کے اجراء کا بندوبست رکھنے والے کسی بینک کے ساتھ ساتھ داری بھی کر سکتے ہیں۔ کریڈٹ کارڈ تجارت کے خواہشمند بینکوں کے لئے (خواہ آزاد طور پر یا کارڈ جاری کرنے والے بینکوں کی شرکت میں ہو) ریزرو بینک آف انڈیا کی سابقہ منظوری ضروری نہیں ہے۔ بینک ایسا اپنے بورڈ کی منظوری پر بھی کر سکتے ہیں۔ بہر حال ۱۰۰ کروڑ یا اس سے زیادہ کی استطاعت رکھنے والے بینک ہی کریڈٹ کارڈ بینک تجارت کر سکتے ہیں۔ ریزرو بینک کی سابقہ منظوری ان بینکوں کے لئے بہر حال ضروری ہے جو کریڈٹ کارڈ تجارت کے لئے علاحدہ ذیلی شعبہ قائم کرنا چاہتے ہیں۔ بینکوں کو چاہئے کہ وہ مناسب حفاظتی

اقدام کریں اور اس سرکلر میں موجودہ گائڈ لائنس کا نفاذ کریں تاکہ اس بات کی یقین دہانی ہو کہ ان کریڈٹ کارڈس پر عمل درآمد ٹھوس حکمت آموزا اور نفع بخش سطحوں پر چل رہا ہے۔

۲-۳ انڈیا میں زیادہ تر کارڈ جاری کرنے والے بینک کریڈٹ کارڈ برائے عام استعمال کی پیش کش کرتے ہیں۔ عام طور پر بینک ان کارڈوں کی درجہ بندی پلٹینم، گولڈ یا کلاسیک کارڈ کے اعتبار سے کرتے ہیں تاکہ انکم استحقاق اصول اور ہر کارڈ کی مخصوص سروسز یعنی خدمات میں فرق کیا جاسکے۔ بینک کارڈ ہولڈر کی درخواست پر ایک ثانوی کارڈ بھی دوسرے ان افراد کو جاری کر سکتے ہیں جو کہ عام طور پر کارڈ ہولڈر کے کنبہ کا ایک مستقل ممبر ہے۔

۳-۳-۱ بینکوں کے لئے یہ بات بالکل عام ہے کہ وہ مشترکہ برانڈ کارڈ جاری کرنے کے لئے تجارتی کارپوریشن یا بے منافع تنظیموں یعنی (خیراتی یا پیشہ ورانہ اداروں) کے ساتھ شرکت یا ساجھے داری کرتے ہیں۔ بہر حال انھیں اس شہرت یافتہ خطرے کے خلاف (جس سے وہ ایسے معاملات میں دوچار ہوتے ہیں) خود کو بچانے کے لئے غیر بینکی ادارے کے سلسلہ میں واجب محنت کرنے کی ضرورت ہے۔

۴-۳-۱ بینک اپنے کارپوریٹ کسٹمرز کے ملازمین کے لئے کارپوریٹ کریڈٹ کارڈ بھی جاری کر سکتے ہیں۔

۵-۳-۱ مذکورہ بالا کریڈٹ کارڈوں کی قسمیں مفصل ہیں پریشان کن نہیں ہیں۔ بینک وقتاً فوقتاً نئے کریڈٹ کارڈ پروڈکٹوں کا تعارف کراتے ہیں تاکہ کسٹمر ضروریات کی تکمیل ہو سکے اور مارکیٹ شرطوں میں تبدیلی سے بھی آہنگ ہو سکے۔

۴-۱ کارکردگی کے صحیح اشارے (کوڈ)

ہر ایک کو اپنے کریڈٹ کارڈ پر عمل درآمد کے لئے منظم کاغذی کارروائی و پالیسی اور صحیح علامات عمل مقرر کرنا چاہئے۔ مارچ ۲۰۰۵ میں آئی بی اے نے اس کریڈٹ کارڈ پر عمل درآمد کے لئے (جو بینکوں کو اپنانا چاہئے) صحیح علامات عمل کا اجراء کیا تھا۔ بینکوں کو صحیح علامات عمل کم از کم اس ماسٹر سرکلر میں شامل متعلقہ گائڈ لائنس میں ضم ہونی چاہئے۔ این بی ایف سی / بینک کو چاہئے کہ وہ اس ماسٹر سرکلر کے مضامین کو اپنے ویب سائٹ سمیت عام طور پر شائع کرنا چاہئے۔

۲- کارڈوں کا اجراء

۱-۱ بینکوں / این بی ایف سی کو چاہئے کہ وہ لوگوں خاص طور پر طلبہ اور مشروط مالی وسائل والے دوسرے حضرات کو کارڈ جاری کرتے وقت کارڈ رسک (خطرات) متعین کر دیں Add-on Cards یعنی پرنسپل کارڈوں کے ذیلی کارڈ پوری وضاحت کے ساتھ کہ ذمہ داری پرنسپل کارڈ ہولڈر کی ہوگی جاری کئے جاسکتے ہیں۔

بی۔ چونکہ کئی کریڈٹ کارڈ کے اجراء سے کسی کسٹمر کے کریڈٹ دستیاب میزان کو بڑھا دیا جاتا ہے لہذا بینکوں / این بی ایف سی کو چاہئے کہ وہ اس کریڈٹ کارڈ کسٹمر کی کریڈٹ حد کی تعیین کر دیں جو ان حدود کا لحاظ رکھنے والا ہو جن سے سیلف ڈکلیئریشن / کریڈٹ انفارمیشن کی بنیاد پر دوسرے بینکوں کے کارڈ ہولڈر نے استفادہ کیا ہو۔

سی۔ کارڈ جاری کرنے والے بینک / این بی ایف سی تمام کے وائی سی ضروریات کی تکمیل کے لئے ذمہ دار ہوں گے یہاں تک ان جگہوں پر بھی جہاں ڈی ایم اے / ڈی ایم اے یا دوسرے ایجنٹ اپنی جانب سے تجارت پر اصرار یا درخواست کریں۔

ڈی۔ کارڈ کا اجراء کرتے وقت کریڈٹ کارڈ کے استعمال اور اجراء کے لئے شرائط آسان زبان میں واضح طور پر تحریر ہونی چاہئے بہتر یہ ہے کہ وہ زبان انگریزی یا ہندی یا کوئی زبان ہوتا کہ استعمال کرنے والا سمجھ سکے۔ (MITCs) Most Important Terms & Conditions شرائط کی مقرر اصطلاح جیسا کہ منسلکہ میں دیا ہوا ہے جلی حروف میں تحریر ہونا چاہئے، اس کا اشتہار کرنا چاہئے اور علاحدہ علاحدہ آنے والے کسٹمر/تمام معیار کے کسٹمر کو (یعنی مارکیٹنگ کے دوران) درخواست پیش کرتے وقت منظوری مرحلہ پر (Welcome Kit) اور اہم نتیجہ خیز اطلاعات و خبر رسانی کے وقت بھیجی جانی چاہئے۔

۳۔ شرح سود اور دوسرے چارجز

کریڈٹ کارڈ واجب الادا غیر ترجیحی شخص قرضوں کی نوعیت کے ہوتے ہیں۔ ایسی حالت میں بینک کریڈٹ واجب الادا کے انٹرسٹ ریٹ کی تعیین کرنے میں پوری طرح آزاد ہیں جب کہ انہیں بی پی ایل آر کا حوالہ دینے کی ضرورت ہے اور نہ ہی سائز کا خیال رکھنے کی ضرورت ہے۔ اس کے علاوہ بینک/این بی ایف سی کو انٹرسٹ ریٹ اور کریڈٹ کارڈ کے سلسلہ میں دوسرے چارجز سے متعلقہ مندرجہ ذیل گائیڈ لائنس کی تعمیل کرنا چاہئے۔

اے۔ کارڈی جاری کرنے والوں کو یقین دہانی کرانی چاہئے کہ بل ڈسپیچ (بلوں کے بھیجنے میں) کوئی تاخیر نہیں ہو رہی ہے اور کسٹمر کے پاس پیمنٹ ادائیگی کے لئے شرح سود شروع سے قبل کم سے کم ۱۵ دن کی ایک اچھی خاص مدت دستیاب ہے۔

بی۔ کارڈ جاری کرنے والوں کو چاہئے کہ وہ کارڈ پروڈکٹس پر ہر پھٹکر خریداری اور ہر کیش ایڈوانس کے لئے علاحدہ علاحدہ اگر مختلف ہوں سالانہ فیصد شرح (اے پی آر) کوٹ کریں۔ اے پی آر کے کلکیشن کا اصول بہتر طور پر سمجھنے کے لئے کم سے کم دو مثالوں میں واضح کیا جانا چاہئے۔ ایسے چارجز کے اصول کلکیشن سمیت تاخیر ادائیگی چارجز اور دنوں کی تعداد ظاہری طور پر مذکور ہونی چاہئے۔ وہ طریقہ جس میں نمایاں غیر ادا شدہ رقم انٹرسٹ کے کلکشن کے لیے مشتمل ہو اس کو بھی خاص طور سے تمام ماہواری انسٹلمنٹوں کو دکھایا جانا چاہئے، یہاں تک کہ اس جگہ بھی جہاں کارڈ کو قابل استعمال رکھنے کے لئے کم سے کم اماؤنٹ کا ذکر کیا جائے پر سود کی ادائیگی ادا کی جا چکی ہو۔ جلی حروف میں اس بات کا اشارہ بھی دیا جانا چاہئے کہ انٹرسٹ اس رقم پر ادا کیا جائے گا جو پیمنٹ کی مقررہ تاریخ کے بعد واجب الادا ہو۔ اس سلسلہ میں ایک روایت/نوٹس کہ ”ہر مہینہ کم سے کم پیمنٹ کی ادائیگی سے ایسی ادائیگی کی شکل پیدا ہوگی جو کئی برسوں پر محیط ہوگی جب کہ آپ کے نمایاں بیلنس پر انٹرسٹ پیمنٹ بھی ہوگا۔“ لازمی طور پر تمام ماہواری قسطوں پر مذکور ہونی چاہئے تاکہ کسٹمر کو محض کم سے کم رقم کے واجب الادا کے ادا کرنے میں خامیوں سے آگاہ کیا جاسکے۔

سی۔ بینک/این بی ایف سی کو چاہئے کہ وہ کوئی بھی ایسا چارج عائد نہ کریں جس کی وضاحت کریڈٹ کارڈ ہولڈر کے لیے کارڈ جاری کرنے اور اس کے موافق لیتے وقت نہ کی گئی ہو۔ بہر حال اس کا نفاذ سروس ٹیکس جیسے چارجوں میں نہیں ہوگا جن کو بعد میں گورنمنٹ یا دوسری کوئی قانونی اتھارٹی عائد کر سکتی ہے۔

ڈی۔ کم سے کم پیمنٹ استحقاق سمیت کریڈٹ کارڈ استحقاق کی ادائیگی کے لئے مدت اور شرطیں مقرر کی جانی چاہئے کہ تاکہ اس بات کی یقین دہانی کی جاسکے کہ کوئی منفی اثر نہیں ہوگا۔

ای۔ (انٹرسٹ کے علاوہ) چارجیز میں تبدیلی ایک ماہ کی کم سے کم مدت کی سابقہ نوٹس پر کی جانی چاہئے۔ اگر کوئی کریڈٹ کارڈ ہولڈر کریڈٹ کارڈ چارجیز میں اپنی پریشانی کی وجہ سے کسی بھی تبدیلی کے سبب اپنے کریڈٹ کارڈ کی حوالگی کی خواہش کرتا ہے تو اسے ایسا کرنے کی اجازت ہے جب کہ بینک ایسے کھاتے بند کرنے پر کسی قسم کا استثنائی چارج عائد نہیں کرے گا۔

۴۔ غلط بلنگ

اے۔ کارڈ جاری کرنیوالے بینک / این بی ایف ایس کو اس بات کی یقینی دہانی کرانی چاہئے کہ غلط بل نہیں نکالے جاتے اور نہ کسٹمر کو جاری کئے جاتے ہیں۔ اگر کوئی کسٹمر کسی بل کے خلاف احتجاج کرتا ہے تو این بی ایف ایس / بینک کو چاہئے کہ وہ وضاحت کریں اور اگر ضروری ہو تو کاغذی شہادت بھی کسٹمر کو زیادہ سے زیادہ ۶۰ دنوں کے اندر اس جذبہ سے پیش کریں کہ اس سے شکایت کے ازالہ میں بھائی چارگی کا مظاہرہ ہو۔

بی۔ بلنگ میں تاخیر کی شکایتوں سے بچنے کی غرض سے کریڈٹ کارڈ جاری کرنے والے بینک / این بی ایف ایس بلوں کو اور اکاؤنٹ آن لائن اسٹیٹمنٹ مناسب تحفظ کے ساتھ مہیا کرنے پر غور و خوض کر سکتے ہیں۔

۵۔ ڈی ایم اے / ڈی ایس اے اور دوسرے ایجنٹوں کا استعمال

اے۔ جب بینک / این بی ایف ایس مختلف کریڈٹ کارڈ عمل درآمد کی تعیین انتہائی احتیاط کے ساتھ کام لینا چاہئے اس لئے کہ ایسے سروس پرووائڈرز کا تعیین کسٹمر سروس کی نوعیت اور بینک این بی ایف ایس کریڈٹ، قرضہ ادائیگی اور عمل آپریشنل درآمد خطرہ کے منجنت کی صلاحیت کے ساتھ میل نہیں کھاتی۔ سروس پرووائڈر کی تقرری اور اختیار کرنے میں بینکوں / این بی ایف ایس کو کسٹمر کے ریکارڈوں، کسٹمر کی رازداری پر اعتماد یقین دہانی کی ضرورت کے ذریعہ گائیڈ کیا جائے گا اور قرضہ کلیمیشن میں صحیح طور پر یقینوں کی تعمیل کی جائے گی۔

بی۔ انڈین بینک ایسوسی ایشن کے ذریعہ تشکیل شدہ ڈائریکٹ سیلس ایجنٹس (ڈی ایس اے) کے ضابطہ اخلاق کا استعمال بینکوں این بی ایف ایس کے اپنے ضابطہ اخلاق کی تشکیل میں بھی کیا جاسکتا ہے اور ان سے مدد مل سکتی ہے۔ بینکوں کو اس بات کی یقین دہانی کرانی چاہئے کہ ان کی جانب سے اپنے کریڈٹ کارڈ مصنوعات کے لئے مشغول ڈی ایس اے ان کریڈٹ کارڈ عمل درآمد میں بینکوں / این بی ایف ایس کے اپنے کوڈ آف کنڈکٹ (ضابطہ اخلاق) کی تعمیل کرتے ہیں جو انفرادی بینک / این بی ایف ایس کے ویب سائٹ پر شائع کئے جائیں اور جو کریڈٹ کارڈ ہولڈر کو آسانی سے دستیاب ہو جائیں۔

سی۔ بینکوں / این بی ایف ایس میں اتفاقی چیک اور بوسیدہ شاپنگ کا بھی نظام ہونا چاہئے تاکہ اس بات کی یقین دہانی ہو سکے کہ ان کے ایجنٹ اپنی ذمہ داریوں کو انجام دینے میں ہوشیار، ماہر اور تربیت یافتہ ہیں خاص طور پر ان گائیڈ لائنس میں موجودہ پہلوؤں جیسے کسٹمر سے درخواست کرنے، اس کے ساتھ ترقی کا برتاؤ کرنے، کال کرنے کے اوقات، کسٹمر اطلاعات کی پوشیدگی اور پوچھے جانے پر پروڈکٹ کے بارے میں صحیح شرطیں بتانے کے سلسلہ میں۔

۶۔ کسٹمر کے اختیارات کا تحفظ: کریڈٹ کارڈ عمل درآمد کے سلسلہ میں کسٹمر کے حقوق بنیادی طور پر ذاتی پوشیدگی، اختیارات و فرائض سے متعلقہ وضاحت، کسٹمر ریکارڈوں کا تحفظ، قرضہ کلیمیشن (وصولی) کے سلسلہ میں کسٹمر اطلاعات اور صحیح کارکردگی کا اعتماد سے متعلق

کارڈ جاری کرنے والے بینک / این بی ایف سی اپنے ایجنٹس ڈی ایم اے / ڈی ایس اے اور وصولی ایجنٹ کے تمام قسم کے حذف و کمیشن کے لئے بطور پرنسپل ذمہ دار ہوں گے۔

۶-۱ پرائیویسی (پوشیدگی) کا حق

اے) غیر مطلوبہ کارڈ جاری نہیں کئے جانے چاہئے۔ اگر غیر درخواست شدہ کارڈ جاری کر دیا جاتا ہے اور وصول کنندہ کی مرضی کے بغیر اسے متحرک بھی کر دیا جاتا ہے اور مؤخر الذکر کو اس کے بل کو ادا کرنا پڑے تو کارڈ جاری کرنے والے بینک کو نہ صرف یہ کہ چارجز واپس کرنا پڑیں گے بلکہ وصول کنندہ کو بغیر کسی اعتراض کے واپس کردہ چارجز کی دوگنی رقم کا تاوان بھی دینا ہوگا۔

بی۔ غیر درخواست شدہ قرضے یا دوسرے کریڈٹ سہولیات کی کریڈٹ کارڈ کسٹمر کو پیش ہے اور مؤخر الذکر کو اس بات پر بھی اعتراض ہو تو کریڈٹ دینے والے بینک این بی ایف سی کو نہ صرف یہ کہ کریڈٹ لمیٹ واپس کرنا ہوگی بلکہ وہ جرمانہ بھی دینا ہوگا جو مناسب سمجھ کر لاگو کیا جائے گا۔

سی۔ کارڈ جاری کرنے والے بینک / این بی ایف سی کی جانب سے ایک طرفہ طور پر بڑے معیار کا کارڈ جاری کر کے ویلیو کو بڑھانے کا کوئی اختیار نہیں۔ قرض لینے والی سابقہ منظوری کی۔

مختلف طریقہ سے لی جانی چاہئے جب بھی شرائط میں کوئی تبدیلی رونما ہو۔

ڈی) کارڈ جاری کرنے والے بینکوں / این بی ایف سی کو چاہئے کہ وہ ایسے کسٹمر اور غیر کسٹمروں نان کنسٹی ٹینس غیر امیدواری کی فون نمبر (سیل فون اور لینڈ فون) سمیت (DNCR) Do not call registry مینٹیننس کریں جنہوں نے بینک / این بی ایف سی کو اس بات سے مطلع کر دیا ہے کہ وہ اپنے کریڈٹ کارڈ پروڈکٹس (مصنوعات) کی مارکیٹنگ کے لئے غیر مطلوبہ کال / ایس ایم ایس کا جواب دینے کی خواہش نہیں رکھتے چونکہ ڈی این سی آر بینکوں کی جانب سے پہلے ہی قائم ہو چکا ہوگا۔ لہذا انہیں اس بندوبست کی تشہیر زوروں پر کرنی چاہئے۔

ای۔ (DNCR) Do not call registry میں انفرادی ٹیلیفون نمبر کی شمولیت کے لئے بینک / این بی ایف سی ویب سائٹ کے واسطے سے سہولیت مہیا کی جانی چاہئے۔ یا یہ سہولیت ایسے خط کی بنیاد پر ہو جس کو بینک / این بی ایف سی کو محتاط کرنے والی کسی شخص کی جانب سے موصول کیا گیا ہو۔

ایف) کارڈ جاری کرنے والے بینک / این بی ایف سی کو ایک نظام کا وجود عمل میں لانا چاہئے کہ جہاں سے ڈی ایم اے / ڈی ایس اے اور اس کے کال مراکز پہلے بینک / این بی ایف سی کو ان نمبرات کی فہرست مہیا کرائیں جن پر مارکیٹنگ اعتراض کے لئے کال کرنے کا ارادہ ہو۔ بینک / این بی ایف سی کو پھر (DNCR) Do not call Registry کا حوالہ دینا چاہئے اور صرف وہی نمبرات جو رجسٹر میں مذکور نہ ہوں کال کے لئے واضح کئے جانے چاہئے۔

جی) کال کے لئے کارڈ جاری کرنے والے بینک / این بی ایف سی کی جانب سے واضح کردہ نمبرات سے داخل کرنا چاہئے۔ بینک کو ہی ذمہ دار مانا جائے گا اگر (DNCF) Do not call number پر اس کے ڈی ایم اے / ڈی ایس اے یا کال سینٹروں کی

جانب سے کال کی جاتی ہے۔

(DNCR) do not call (ایچ) کارڈی جاری کرنے والے کارڈ/ این بی ایف سی کو چاہئے کہ وہ یقین دہانی کرائیں کہ regitry نمبرات کسی بھی مستند اشخاص کو نہیں دئے جارہے ہیں یا کسی بھی طرح سے ان کا غلط استعمال کیا جا رہا ہے۔

۱۔ بینک/ این بی ایف سی/ ان کے ایجنٹوں کو چاہئے کہ وہ پرائیویسی (پوشیدگی) پر حملہ کا سہارا نہ لیں یعنی کارڈ ہولڈروں کو غیر مناسب اوقات میں پریشان نہ کریں اور Do not call ضابطہ کی خلاف ورزی نہ کریں۔

6.2 اے) صارفین کا اعتماد کارڈ جاری کرنے والے بینک/ این بی ایف سی کو چاہئے کہ کسٹمر کے اکاؤنٹ کھولتے وقت یا کارڈ جاری کرتے وقت حاصل کردہ اطلاعات سے متعلق کوئی بھی معلومات کسی دوسرے شخص یا تنظیم کو کسٹمر کی اس واقفیت پر (کہ اس معلومات کی غرض کیا ہے یا کس تنظیم کو وہ معلومات دستیاب کرائی ہے) منظوری کے بغیر نہ دے۔ بینک/ این بی ایف سی کو چاہئے کہ وہ خود کو قانونی مشورے سے اس بات سے مطمئن کر لیں کہ جو معلومات ان سے مانگی یا چاہی جا رہی ہے۔ جس میں ٹرانزیکشن میں رازداری سے متعلق قوانین کی خلاف ورزی نہیں ہو رہی ہو۔

بینک/ این بی ایف سی اس مقصد سے فراہم شدہ تفصیلات/ معلومات کی درستگی و عدم درستگی کے لئے پوری طرح ذمہ دار ہوں گے۔
بی۔ کسی بھی کریڈٹ انفارمیشن کمپنی (خاص طور سے آر بی آئی کی جانب سے تسلیم شدہ) کو کارڈ ہولڈر کے ادائیگی کارڈ/ کریڈٹ ہسٹری سے متعلق اطلاع یا معلومات فراہم کرنے کی صورت میں، بینک/ این بی ایف سی کسٹمر کو اس بات سے واقف کرا سکتے ہیں کہ ایسی اطلاع یا معلومات کریڈٹ انفارمیشن کمپنی (ریگولیشن ایکٹ ۲۰۰۵) کی شرطوں پر مہیا کرائی جا رہی ہے۔

سی۔ کریڈٹ انفارمیشن بیورو آف انڈیا لمیٹڈ (سی آئی بی آئی ایل) یا آر بی آئی کی جانب سے تسلیم شدہ کسی دوسرے کریڈٹ انفارمیشن کمپنی کو کریڈٹ کارڈ ہولڈر کی ناقص حالت کے بارے میں رپورٹ دینے سے قبل بینکوں/ این بی ایف سی کو یقین دہانی کرائی چاہیے کہ ایسے کارڈ ہولڈر کو اس کے کریڈٹ انفارمیشن کمیٹی کے لئے بحیثیت ڈیفالٹر کے رپورٹ کرنے کے ارادے کے بارے میں حسب ضرورت معلومات جاری کرنے سمیت، اپنے بورڈ کے ذریعہ منظور شدہ و تسلیم شدہ کسی طریقہ کار و پالیسی کی تعمیل کر رہے ہیں، پالیسی میں ایسی رپورٹنگ نوٹس مدت کا احاطہ ہونا چاہئے اور اس مدت کا بھی جس میں ایسی رپورٹ کی واپسی کی صورت میں کسٹمر ڈیفالٹر ثابت ہو چکنے کے بعد اپنے واجبی حقوق کی ادائیگی کر دے۔ بینکوں/ این بی ایف سی کو چاہئے کہ وہ کارڈوں کے سلسلہ میں خصوصی طور پر محتاط رہیں کہ جن میں نزاعی صورت حال پہلے سے چلی آرہی ہو۔ کسی بھی معلومات کا افشاء خاص طور پر خامی کے مسئلہ میں صرف اسی وقت ہونا چاہئے جب کہ نزاع کا سٹیلمنٹ ہو جائے۔ سبھی معاملات ایک منظم طریقہ کار اور منصفانہ کارروائی کی تعمیل بنائے کسی بھید بھاؤ کے ہونی چاہئے۔ یہ کارروائیاں ایم آئی ٹی سی ایک جزء کی حیثیت سے بلا تفریق معلوم کرائی جانی چاہئے۔

ڈی۔ ڈی ایس اے/ اصولی ایجنٹوں کو اسی حد تک معلومات فراہم کی جانی چاہیے جس حد تک ان کی ڈیوٹی کی ادائیگی کے لئے ضروری ہو۔ کارڈ ہولڈر کی جانب فراہم کردہ ذاتی اطلاع یا معلومات جو کہ ریکوری/ اصولی مقاصد کے لئے غیر ضروری ہو کارڈ جاری کرنے والے بینک/ این بی ایف کے ذریعہ افشاء نہ کی جائیں۔ کارڈ جاری کرنے والے بینک/ این بی ایف سی کو چاہئے کہ اس بات یقین دہانی کرائیں کہ

ڈی ایم اے کریڈٹ کارڈ پروڈکٹ کی مارکیٹنگ کے دوران کسی بھی کسٹمر انفارمیشن کو نہ ٹرانسفر کرتے ہیں اور نہ ہی ان کا غلط استعمال کرتے ہیں۔

6-3 قرضہ وصولی میں صحیح طریقہ عمل

اے۔ واجب الادا سے قرضہ کی وصولیابی کے معاملے میں بینکوں کو اس بات کی یقین دہانی کرنی چاہئے کہ وہ اور ان کے ایجنٹ قرضہ داروں کے لئے Fair Practic Cards کے سلسلہ میں احکامات (سرکل نمبر

DBOD. Leg No. BC. 104/09.07.007/2003-03 مورخہ ۱۵ مئی ۲۰۰۳) اور واجبات الادا کی اصولی اور سیکورٹی کی واپسی کے لئے آئی بی اے کے ضابطہ کی پیروی کرتے ہیں اگر واجبات کی وصولی کے لئے بینکوں کا اپنا ضابطہ ہو تو انھیں کم سے کم آئی بی اے کے تمام ٹرمس و شرائط کو ضمیمہ کر لینا چاہئے۔

بی۔ قرضہ وصولی کے لئے تھرڈ پارٹی ایجنسیوں کی تقرری کے سلسلہ میں خاص طور سے یہ بات ضروری واہم ہے کہ ایسے ایجنٹ کسی بھی عمل سے باز رہیں جس سے این بی ایف سی کی نیک نامی یا یکجہتی متاثر ہو اور یہ کہ وہ سخت کسٹمر رازداری سے اپنے آپ کو مربوط رکھیں۔ اصولی ایجنٹوں کی جانب سے تمام جاری کردہ خطوط میں کارڈ جاری کرنے والے بینک کے اس سینئر ذمہ دار افسر کا نام و پتہ ضرور ہو جن سے کسٹمر اپنے موقع پر ہی رہتے ہوئے رابطہ قائم کر سکے۔

سی۔ بینک/ این بی ایف سی/ ان کے ایجنٹوں کو کسی بھی شخص کے خلاف ان اعمال سمیت جن سے عوامی تحقیر یا کریڈٹ کارڈ ہولڈروں کے فیملی ممبران ریفری اور دوست و احباب کی پرائیویسی میں ڈرانے دھمکانے غصہ سے بھری ہوئی کالی یا غلط اور گمراہ کن نمائندگی کے ذریعہ دخل اندازی کا ارادہ ہو قرضہ وصولی کی اپنی کوششوں میں خواہ زبانی طور پر یا جسمانی طور پر ہو کسی بھی طریقہ اذیت رسانی و پریشانی کا سہارا نہ لینا چاہئے۔

۷۔ شکایتوں کا ازالہ

اے۔ عام طور پر کسٹمر کو اپنی شکایتوں کے پیش کرنے کے لئے ۶۰ دنوں کی ایک محدود مدت دی جاتی ہے۔

بی۔ کارڈ جاری کرنے والے بینک/ این بی ایف سی کو بینک/ این بی ایف سی کے اندر ہی شکایت ازالہ مشینری کی تشکیل کرنی چاہئے۔ مقررہ شکایت ازالہ افسر (جو بینک/ این بی ایف سی سے متعلق ہو) کا رابطہ نمبر اور نام کریڈٹ کارڈ ہولڈروں میں تحریر کیا جانا چاہئے۔ مقررہ افسر کو چاہئے کہ وہ یقین دہانی کرائے کہ کریڈٹ کارڈ خریداروں کی صحیح شکایتیں بغیر کسی تاخیر دور کی جارہی ہیں۔

سی۔ بینک/ این بی ایف سی کا شکایت ازالہ طریقہ کار اور شکایتوں کے دور کرنے کے لئے ایک مقررہ مدتی خاکہ بینکوں کی ویب سائٹ میں دیا جانا چاہئے۔

بینک/ این بی ایف سی کے اہم افسران اور شکایت ازالہ افسر کا رابطہ نمبر، پتہ، عہدہ اور نام ویب سائٹ پر دیا جاسکتا ہے۔ کسٹمر کی شکایتوں کی تصدیق اور فالو اپ کے لئے ایک نظام ہونا چاہئے جیسے کہ شکایت نمبر، ڈاکٹ نمبر ۰۰۰۔۔۔ خواہ شکایتیں فون پر ہی کیوں نہ حاصل کی جائیں۔

ڈی۔ اگر کسی بینک کے ذیلی بینک / این بی ایف سی کی جانب سے شکایت درج کرانے کے زیادہ سے زیادہ ۳۰ دنوں کے اندر مطمئن بخش جواب نہیں ملتا ہے تو اسے اختیار ہے کہ اپنے شکایت کے ازالہ کے لئے بینکنگ لو کپال آفس سے رابطہ قائم کر سکتا ہے۔ ذیلی بینک / این بی ایف سی پر تصدیق اوقات، خرچوں، مالی خساروں ذہنی اضطرابات کے لئے عوض کی ادائیگی عائد کی جائے گی جس کی وجہ یہ ہے کہ اس میں بینک کی طرف تساہلی اور نقص ثابت ہو اور اس لئے کہ شکایت کا ازالہ وقت پر نہیں کیا گیا ہے۔

۸۔ داخلی کنٹرول اور نگرانی انتظام

اس بات کی یقین دہانی کے پیش نظر کہ بینک / این بی ایف سی میں کسٹمر سروس کی نوعیت کی یقین دہانی روانی کی بنیاد پر ہو رہی ہے، ہر بینک / این بی ایف سی میں کسٹمر سروس پر قائم اسٹینڈنگ کمیٹی کو چاہئے کہ وہ سی آئی بی آئی ایل کریڈٹ کارڈ سے متعلق شکایتوں کے ڈیفالٹروں کی رپورٹوں سمیت کریڈٹ کارڈ عمل درآمد کا ماہواری بنیاد پر جائزہ لے۔ اور سروسز میں اصلاح کرنے کے لئے ضروری اقدام کرے اور کریڈٹ کارڈ عمل درآمد میں مرتب نشوونما کی یقین دہانی کرائے۔ بینکوں کو چاہئے کہ وہ اپنے اعلیٰ منجمنٹ کو شکایتوں سے متعلق کریڈٹ کارڈ کی مفصل سہ ماہی تجزیہ رپورٹ پیش کریں۔ کارڈ جاری کرنے والے بینکوں کو چاہئے کہ وہ مرچنٹ ٹرانزیکشن کی درستگی کے لئے اتفاقی چیک اپ کے لئے مناسب نگرانی طریقہ کار کی تشکیل کریں۔

۹۔ جعل سازی کنٹرول

بینک / این بی ایف سی کو چاہئے کہ وہ جعل سازی کا مقابلہ کرنے کے لئے ایک داخلی کنٹرول سسٹم کا قیام عمل میں لائیں اور اس جعل سازی تحفظ کمیٹی / ٹاسک فورسز میں سرگرم حصہ لیں جو ایسے قوانین کی تشکیل کرے جس نے جعل سازیوں پر کنٹرول کیا جاسکے اور جعل سازی کنٹرول مددگار تدابیر اختیار کریں۔

۱۰۔ پینالٹی (جرمانہ) لاگو کرنے کا اختیار

ریزرو بینک آف انڈیا بالترتیب بینکنگ ریگولیشن ایکٹ ۱۹۴۹ / ریزرو بینک آف انڈیا ایکٹ ۱۹۳۴ کے تحت بینک / این بی ایف سی پر ان احکامات میں کسی بھی حکم کی خلاف ورزی کے خلاف جرمانہ عائد کرنے کا اختیار محفوظ رکھتی ہے۔

منسلکہ:

- ۱۔ سب سے اہم شرائط و ضوابط (ایم آئی ٹی سی)
- ۱۔ فیس اور چارجیز
- ۱۔ ایڈ آن کارڈ ہولڈر اور پرائمری کارڈ ہولڈر کے لئے فیس تقرری
- ۲۔ پرائمری اور add on card holder کے لئے سالانہ ممبر شپ فیس
- ۳۔ کیش ایڈوانس فیس
- ۴۔ متعدد ٹرانزیکشنوں کے لئے عائد کئے گئے سروس چارج
- ۵۔ غیر سودی مدت۔ وضاحت مع امثلہ
- ۶۔ چکر دار کریڈٹ اور کیش ایڈوانس دونوں کے لئے فائننس چارجز
- ۷۔ ماہواری اور سالانہ بنیاد پر دئے جانے والے اوور ڈیو (لیٹ انٹرسٹ)
- ۸۔ ڈیفالٹ کے کیس میں چارجز
- ب۔ نکاسی کی حد
- ۱۔ کریڈٹ حد
- ۲۔ دستیاب کریڈٹ
- ۳۔ کیش حصولی حد
- سی۔ بلنگ
- ۱۔ بلنگ اسٹیٹمنٹس، موقت اور بھیجنے کا طریقہ
- ۲۔ کم سے کم قابل ادائیگی رقم
- ۳۔ پیمنٹ کا طریقہ
- ۴۔ بلنگ نزاع قرارداد
- ۵۔ ۲۴ گھنٹہ کارڈ جاری کرنے والے کال سینٹروں کے رابطے یا رابطہ نمبرات
- ۶۔ شکایت ازالہ یا دور کرنے کے لئے افسروں کے رابطہ نمبرات
- ۷۔ کارڈ جاری کرنے والے بینکوں کے مکمل پوسٹل ایڈرس
- ۸۔ کسٹمر کیمر سروسز کے لئے چنگی فری نمبر
- ڈی۔ ڈیفالٹ اور حالات وقوع
- ۱۔ کسی کارڈ ہولڈر کو بطور ڈیفالٹر کے رپورٹ کرنے کے لئے نوٹس مدت سمیت طریقہ کار

- ۲۔ ڈیفالٹ رپورٹ کی حصولی کا طریقہ کار اور وہ مدت جس میں واجبات کی ادائیگی کے بعد حاصل کی جائے گی۔
- ۳۔ ڈیفالٹ کی صورت میں اصولی طریقہ
- ۴۔ کارڈ ہولڈر کی مدت / مستقل گنجائش نہ ہونے کی صورت میں واجبات کی وصولی۔
- ۵۔ کارڈ ہولڈر کے لئے دستیاب انشورنس کو اور پالیسی کے اجراء عمل کی تاریخ۔
- ای۔ کارڈ ممبر شپ کی منسوخی

۱۔ کارڈ ہولڈر کی جانب سے کارڈ کی حوالگی کا طریقہ عمل۔ واجبی نوٹس

ایف۔ کارڈ کی تضحیح / چوری اور غلط استعمال

- ۱۔ کارڈ جاری کرنے والے سے قربت والے کارڈ کے غلط استعمال / چوری کی صورت میں اپنایا جانے والا طریقہ کار۔
- ۲۔ کارڈ کی تضحیح / چوری اور غلط استعمال۔ مندرجہ بالا نمبر (۱) کے سلسلہ میں
- جی۔ انکشاف

۱۔ کارڈ ہولڈر سے متعلقہ کسی بھی قسم کی معلومات کا انکشاف کارڈ ہولڈر کی منظوری / عدم منظوری سے کیا جائے گا۔

۲۔ ایم آئی ٹی سی کا انکشاف۔ ۵ متعدد مراحل میں انکشاف

- ۱۔ مارکنگ کے وقت : آ ٹم : اے
- ۲۔ درخواست کے وقت : آ ٹم نمبرات : تمام اے سے جی تک تمام آ ٹم
- ۳۔ ویلکم کٹ : ایٹم نمبرات : اے سے جی تک تمام آ ٹم
- ۴۔ بلنگ کے وقت : ایٹم نمبرات : اے / بی / سی
- ۵۔ حالیہ جاری بنیاد پر شرائط کی تبدیلی

نوٹ:

- ۱۔ ایم آئی ٹی سی کا فائنل سائز کم سے کم اپریل ۱۲ ہونا چاہئے۔
- ۲۔ کارڈ ہولڈر کو کارڈ جاری کرنے والوں کی مختلف اوقات میں جاری شرطیں اب تک جاری رہیں گے۔