آر بی آئی/211/2005-06

ڈی بی او ڈی، بی سی 49/ 1204-01-011 2005-06

21 نومبر 2005

سبھی کمرشیل بینک/این بی ایف سی

(بشمول آر آر بی)

محترم

بینکوں کے کریڈٹ کارڈ آپ c

سالانہ سٹیٹمنٹ* پالیسی 2004-05 اعلان کیا H ہے کہ ریزرو بینک آف #* نے کارڈ کے ریگولیٹری میکانزم کے لیے ورکنگ گروپ تشکیل کیا ہے۔ اس گروپ کے کریڈٹ کارڈ کے محفوظ طر i سے اس کی ترقی کے فروغ کے لیے طر i کار کا مشورہ دیا تھا جن کی مدد سے ان کارڈوں کو جاری کرنے والے بینک ضوابط، میعار، کا سہارا لے کر بہتر صارفین فرمان ا• م دے h ہیں۔ D ذیل رہنما خطوط بینکوں کے کریڈٹ کارڈ آپ c کے سلسلہ میں مذکورہ گروپ نے عوام کی جا$ سے، کارڈ جاری کرنے والے بینک کے مشوروں کی رولیشن تیار کیے ہیں سبھی کریڈٹ کارڈ جاری کرنے والے بینک/این بی ایف سی ان رہنما خطوط کا فوری Î ذکریں۔

Î ذ کے رہنما خطوط

ا۔ کارڈوں کا%ا

الف۔ بینک/این بی ایف سی خود آزادانہ طور پر کریڈٹ رسک کا# ازہ لگا N . # اس کارڈ کو کسی تشخص خصوصاً طلبا اور د v معاشی ذرائع میں غیر آزاد شخص کو جاری کر رہے ہوں۔ اس طرح کے معاملہ میں پرسنل کارڈ ہولڈروں کو شامل کیا جائے اور کارڈ جاری کرتے وقت ان کی رضامندی حاصل کر لی جائے* کہ میونسپل کارڈ ہولڈروں پر ذمہ داری عا# کی جا سکے۔

ب۔ کسی بھی صارف کے ذریعہ کارڈر p کی صورت میں مجموعی کریڈٹ کسی ایک صارف کے ذریعہ کرنے پر بینک/این بی ایف سی کو کریڈٹ حدود کا# ازہ کر کے اس سلسلہ میں کریڈٹ کارڈر p والے بتا* ہوگا کہ وہ خود کے اعلان* مہ/کریڈٹ اÎ رمیشن کے ذریعہ دورے بینکوں کو مطلع کرے۔

ج۔ کریڈٹ کارڈ جاری کرنے والے بینکوں/این بی ایف سی اس* بت کے لئے پوری طرح ذمہ دار ہونگے وہ سبھی کے وائی سی۔۔۔۔کو پورا کرا N ۔ ڈی ایس اے/ڈی ایم اے* یا د v اس طرح کا بزنس کرنے والے ایجنٹ اé جا$ سے اطلاع فراہم کرا N ۔

د۔ . # کارڈ جاری کیا جائے تو کارڈ استعمال کرنے والے اس کے اصول وضوابط صاف طور پر* زبانوں (انگریزی، ہندی اور د v علاقائی* زبانوں میں) مہیا کرائی جائے۔ انتہائی اہم شرائط وضوابط (ایم ٹی سی) اینڈ کس) میں دی گئی شرائط کا & ûیں طور پر مشتہر/الگ سے مخصوص صارف/صارفین کو سبھی مراحل پر خصوصاً مارکٹنگ کے دوران درخوا & پیش کرنے کے وقت ضرور مہیا کرائی جائے۔

2۔ انٹر & کی شرح اور د v چارج

الف۔ کارڈ جاری کرنے والے کو یقینی کرا* ہوگا کہ بل منسلک کرنے میں* زیادہ* خیر نہ ہو اور صارفین کے* پاس منا & دن ہو (دو ہفتے) کہ وہ انٹر & چارج شروع ہونے سے قبل ادائیگی کر دیں۔

ب۔ کارڈ جاری کرنے والوں کو انولائزڈ پرسنٹیج ریٹ$ (اے پی آر) کارڈ پروڈکٹس (اگر مختلف ہو تو ریٹیل% یا اور × پیشگی کی الگ سے) تفصیل پیش کریں۔ اے آر پی کے تخمینہ کا طر i ایک جوڑا ثبوت کے ساتھ پیش کیا جارہا ہے۔ اے پی آر کا چارج اور سالانہ فیس ہر ایک کے تنا & میں پیش کی جائے گی۔ فاF کی ادائیگی مع تخمینہ کا طر i اس طرح کے چارج اور دن کا وضا # سے ذکر کیا جا* چاہئے۔ اس طر i کار سے قابل ادا رقم میں انو & کے تخمینہ میں شامل ہو جائے گی جو ماہانہ اسٹمپ میں شامل کی جا سکے گی۔ اگر کارڈ کو ویلڈر کرنے والی کم از کم رقم ادا کی گئی ہے تو اس کا ذکر بھی لازمی ہے اور اسے بڑے حروف میں تحریر کیا جا* چاہئے۔ اس کو جلی حروف میں ûیں کیا جا* چاہئے* کہ انٹریسٹ مقررہ* ریخ سے قبل ادا کیا جا سکے۔ یہی طر i کار ماہانہ اسٹیٹمنٹ میں بھی اختیار کیا جا* چاہئے۔

ج۔ بینک/این بی ایف سی کو کریڈٹ کارڈر p والوں کو کارڈ جاری کرتے وقت کسی چارج کو جوڑ* نہیں چاہئے۔ حالاè سروس ٹیکس وغیرہ کے چارج قابل Î ذ نہیں

ہیں جو کہ حکومت* دوسری مجاز اتھارٹی کے ذریعہ چھوڑے جا h ہیں۔

د۔ کریڈٹ کارڈ کی ادائیگی کے اصول وضوابط جس میں کم از کم ادائیگی شامل ہے اس بات کو یقینی کر* ہوگا کہ قرض کی ادائیگی میں کوئی منفی پہلو تو نہیں کارفرما ہے۔

ڈ۔ چارج میں تبد~ (انٹر & کے علاوہ) کے لیے قاعدہ کے مطابق ا یـ ماہ قبل نوٹس دینی ہوگی۔ اگر ا یـ کریڈٹ کارڈر p والا اپنے کارڈ کی سپردگی کا خواہش مند ہو کہ اسے کریڈٹ کارڈ کے چارج میں کوئی تبد~ منظور نہیں تو اسے اپ کرنے کی اجازت دی جانی چاہیے۔ بینک کو اس کے لئے کوئی الگ سے چارج نہیں لے گا۔

3۔ غلط بلنگ

الف۔ کارڈ کو جاری کرنے والا بینک/این بی ایف سی کو اس بات کو یقینی بنا* ہوگا کہ غلط بلنگ نہ کی جائے اور نہ ہی صارف کو بھیجی جائے۔ اگر کسی معاملہ میں صارف کسی بل اعتراض ظاہر کرے تو بین/این بی ایف سی کی ذمہ داری ہوگی کہ وہ جواب دے اور اگر ضرورت محسوس ہو تو حد سے حد ساٹھ دنوں کی مدت میں صارف کو دستاویزی ثبوت فراہم کرانے اور اس بات کا اظہار کرے کہ وہ صارف کی شکا$ پر کافی سنجیدہ ہے۔

ب۔ * خیر سے بل بھیجنے کی شکا$ کی وضا # کی جانی چاہیے۔ کریڈٹ کارڈ جاری کرنے والے بنک/این بی ایف سی کو اس بات کو یقینی کر* چاہیے کہ بل اور اسٹیٹمنٹ آن لائن رہیں* کہ مضبوط اور منا & حفاظتی بندوبست کارفرما رہے۔

4۔ ڈی اس سے/ دی ایم اے اور v ایجنٹوں کا استعمال

الف۔ . # بینک/این بی ایف سی مختلف کریڈٹ کارڈوں کا آپ c* ہر ذرائع سے کرائے تو اپنی اس بات کے لئے بے حد محتاط رہنا ہوگا اس طرح کی : مات کے لیے جو تقرری کی جائے اس میں صارفین : مات کے معیار سے کوئی سمجھوتہ نہیں کیا جائے۔ : مات دینے کے انہیں منتخب کیے جانے پر بینک/این بی ایف سی ا é صلاحیتوں کو کریڈٹ اور آپریشنل رسک کے لیے M دے۔ انتخاب کے بعد بینک/این بی ایف سی کو ان کی رہنمائی کرنی ہوگی کہ کس طرح صارفین کے رk رڈ کو راز میں رکھیں، اور صارفین پر ایو یسی کا اقدا) یں اور قرض کی وصولی میں شفافیت کا طر i کا راپنا N ۔

ب۔ . اہ ارا & سیلس ایجنٹ (ڈی اس اے) کے اصول وضوابط # ین بینک ایسوسی ا c (آئی بی اے) کے ذریعہ کیے جا N گے۔ اس مقصد کے لئے اپنے ضوابط کے بجائے بنکوں کو این بی ایف سی کو ان کی پیروی کر* ہوگی۔ بینک/این بی ایف سی کو یہ یقینی کر* ہوگا کہ ڈی ایس اے کو مارکنگ میں * رنے سے قبل اس بات کو یقینی بنا8 چاہیے کریڈٹ کارڈ آپ c میں بینک/این بی ایف سی کے اصول وضوابط کی پیروی ہو رہی ہے جو بینک/این بی ایف سی کی و $ سا $ پر جاری کی گئی ہے اور جو ہر کریڈٹ کارڈر p والوں -- آسانی سے پہونچ رہی ہے۔

ج۔ بینک/این بی ایف سی کو ا یـ طر i بنا* ہوگا کہ اسے اس بات کو یقینی بنا* ہوگا اس کے ایجنٹ اپنی ذمہ داریوں کی ادائیگی کے لئے پوری طرح بند ہیں اور انھیں اپنے مقصد کا پورا علم ہے۔ خاص طور پر صارفین کا احترام۔ ان سے 5 قات کے اوقات، رازداری پر وڈ ٹ کے در & اصول وضوابط ان -- پہو ™ وغیرہ۔

صارف کے حقوق کی حفاظت

صارف کے حقوق کی حفاظت کریڈٹ کارڈ معا 5 ت میں C دی طور پر اس کی ذاتی رازداری سے متعلق ہے۔ سترفین کے رk رڈ رکھنا، صارفین کی رازداری والی اطلاع اور قرض وصولی میں شفافیت وغیرہ لازمی ہے۔ کارڈ جاری کرنے والے بینک/این بی ایف سی پوری طرح (ڈی اس سے/ڈی ایم اے اور ریکوری ایجنٹوں) کے اختیار اور غلطیوں کے لئے ذمہ دار ہوں گے۔

ا۔ رازداری کا حق

الف۔ بغیر مانگے گئے کارڈ جاری نہیں کیے جانے چاہیے۔ بغیر مانگے جاری اور ایکٹی و $ کئے گئے کارڈ کے معاملے میں جاری کرنے والے کو ہی بل کی ادائیگی کر* ہوگا۔ کارڈ جاری کرنے والے بینک/این بی ایف سی فوراً چارج لگانے کا حق دار ہیں۔ بلکہ بغیر کسی شک کے معاملہ کے ذمہ دار شخص کے خلاف چارج کی دوگنی رقم کی پنالٹی لگانے کا حق بھی ر p ہیں۔

ب۔ بغیر مانگے گئے قرض یـ v کریڈٹ سہولیات کریڈٹ کارڈ کے صارفین کو نہیں دی جا N گی۔ اپنے معاملہ میں جبکہ بغیر چاہے کسی شخص کے حق میں کریڈٹ سہو } میں توسیع ہوگی اور اس شخص نے اعتراض کر* تو کریڈٹ کارڈ جاری کرنے والے بینک/این بی ایف سی کریڈٹ حد واپس لے گا بلکہ اس شخص کو % مانہ بھی بھر* ہوگا۔

ج۔ کارڈ جاری کرنے والے بنک/این بی ایف سی کریڈٹ کارڈ کے معیار میں تخفیف* حدود میں کمی اجا -- نہیں کر h ہیں بلکہ اس کے لئے صارف کو پہلے مطلع کر* ہوگا اصول وضوابط میں تبد~ کی جا رہی ہے۔

د۔ کارڈ جاری کرنے والے بینک/این بی ایف سی کو ڈو* ٹ کال رجسٹری (ڈی این سی آر) جو صارفین کے فون نمبروں (سیل فون اور لینڈ فون دونوں) کے علاوہ غیر صارفین کے نمبر بھی اس میں شامل ہونگے۔ انھیں بینک/این بی ایف سی کو مطلع کر* ہوگا کہ وہ بغیر مانگی گئی کالس/ایس ایم ایس کو اپنے کر+یڈ ٹ کارڈ پ وڈکس کے لئے ریسیو کر* پسند نہیں کریں گے۔ ڈی این سی آر کو اس حکم* مہ کے جاری ہونے کے دو (2) ماہ کے# ر L کر دینا ہوگا اور اس انتظام کو بڑے پیمانے پ پبلسٹی کر* چاہئے۔

ر۔ ''ڈو* ٹ کال رجسٹری (ڈی این سی آر) میں علاحدہ فون نمبر کو شامل کرنے کے لئے بینک/این بی ایف سی* یا اس شخص کے ذریعہ بنک/این بی ایف سی کو مخاطب ا یـ درخوا & دینے و$ میں میں شامل کیا جائے گا۔

س۔ کارڈ جاری کرنے والا بینک/این بی ایف سی ڈی اس اے/ڈی ایم اے متعارف کرانے کے لیے & سے پہلے اپنے کال سینٹرس پ پہلے بنک/این بی ای سی کے ان افراد کے ممبروں کی فہر & دینی ہوگی کال کا مارکیٹنگ کے مقصد سے استعمال کر* چاہتے ہیں۔ بینک/این بی ایف سی کو $ ''ڈو* ٹ کال رجسٹری (ڈی این سی آر) کو رe کر* ہوگا اور صرف ان نمبروں کو جو رجسٹری میں شامل نہیں ہیں کالنگ کے لئے اجازت دینا ہوگی۔

ش۔ کارڈ جاری کرنے والے بینک/این بی ایف سی کو ان نمبروں کی وضا # کر* ہوگی جن کی لاکنگ ہوگی۔ بینک/این بی ایف سی اس* بات کے لیے ذمہ دار ہونگے کہ ا/ ''ڈو* ٹ کال نمبر (ڈی این سی این) پ ڈی اس اے/ڈی ایم اے* یـ کال سینٹر سے* بات کی جاتی ہے۔

ص۔ کارڈ جاری کرنے والے بینک/این بی ایف سی کو اس* بات کو یقینی کر* ہوگا کہ ''ڈو* ٹ کال رجسٹری (ڈی این سی آر) نمبر سرکاری غیر مجاز شخص کے ہو* یـ کسی بھی طور سے اس کا غلط استعمال کیا جائے۔

ض۔ بینکوں/این بی ایف سی/اورا ê ایجنٹ رازداری کا انکشاف نہ کریں خصوصاً* وقت میں کارڈر p والوں کو فون نہ کریں کیو è ایسا کرنے پ ''ڈو* ٹ کال'' کے ضوابط کی خلاف ورزی ہوگی۔

(ii) صارفین کی رازداری

الف۔ کارڈ جاری کرنے والے بینک/این بی ایف سی صارفین سے متعلق کوئی جانکاری کھاتہ کھولنے کے وقت* یـ کر+یڈ ٹ کارڈ جاری کرنے کے وقت کسی دوسرے شخص* یـ ادارے کو بغیر قرض حاصل کیے دے h ہیں۔ ا/ اس مقصد کے لیے جس کے لیے اطلاع استعمال کی گئی اور ادارہ اس اطلاع کے حق داری کرے۔ بینکوں/این بی ایف سی قانون صلاح سے خود مطمئن ہو جا N کہ ا ê ذریعہ جو اطلاع دی جا رہی ہے وہ بینک ٹ ا ٰکشن رازداری کے اصول کی خلاف ورزی تو نہیں کر رہی ہے۔ بینک/این بی ایف سی اس* بات کے لئے پوری طرح ذمہ دار ہونگے وہ اس مقصد کے لیے جو ڈ* فراہم کرا رہے ہیں وہ پوری طرح در & ہے۔

ب۔ کر+یڈ ٹ کارڈر p والے کر+یڈ ٹ ہسٹری اور دی پیمنٹ ر k رڈ کی اطلاع کی کر+یڈ ٹ ا Î رمیشن کمپنی (خصوصاً آر بی آئی کے ذریعہ مجاز) کو دیتے وقت بینک/این بی ایف سی کو صارف کو* خبر کر* ہوگا کہ مذکورہ اطلاع کر+یڈ ٹ ا Î رمیشن کمپنیز (ریگولیشن) ایکٹ 2005 کے تحت دی گئی ہے۔

ج۔ کر+یڈ ٹ کارڈر p والے کی غلط پوز c کی اطلاع کر+یڈ ٹ ا Î رمیشن بیورو آف#* یـ لمیٹڈ (سی آئی بی آئی ایل*) یـ آر بی آئی کے ذریعہ مجاز کسی دوسری کر+یڈ ٹ ا Î رمیشن کمپنی کو دیتے وقت بین/این بی ایف سی اس* بات کو یقینی کرے کہ وہ جو طر i اختیار کر رہے ہیں وہ پوری طرح ان کے بورڈ کے ذریعہ منظور ہیں۔ اس کے ساتھ اپنے کارڈ ہولڈر کو کر+یڈ ٹ ا Î رمیشن کمپنی کو ڈ d لٹر کی اطلاع دیتے وقت مطلع کر* ہوگا۔ کاروائی کو نوٹس کی مدت کا احاطہ کر* چاہئے اور اس طرح کی رپورٹ ایسی مدت کے دوران ہونی چاہئے کہ صارف اس د d لٹر کو خصوصی توجہ دینا ہوگی کہ کارڈ کے معاملہ میں کوئی بقا* یـ تنازعہ نہ ہو۔ اطلاعات کا%/ اجا/ کر* وغیرہ خصوصاً ڈ d) کے متعلق تنازعہ کے وقت ہی کیا جا* چاہئے اور اسے جلد حل کیا جا* چاہئے۔ سبھی معا 5 ت میں میانہ روی اور شفافیت کا راستہ اختیار کر* چاہئے۔ شفافیت کے ساتھ تمام کارروائی ایم آئی ٹی سی کا حصہ ہوگی۔

د۔ ڈی ایس اے/ر r ری ایجنٹ کو معلومات اسی حد- فراہم کر* چاہئے* کہ وہ اپنے فرائض ادا کرسکیں۔ کارڈ ہولڈر کے متعلق ذاتی معلومات ر r ری کے مقصد سے کارڈ جاری کرنے والے بینک/این بی ایف سی کو جاری نہیں کر* چاہئے۔ کارڈ جاری کرنے والے بینک/این بی ایف سی کو یہ* بات یقینی کر* چاہئے کہ ڈی ایس اے/ڈی ایم اے کر+یڈ ٹ کارڈ پ وڈکس کی مارکٹنگ کے دوران کسی صارف کی اطلاع دوسرے کو منتقل کرا کے اس کا غلط استعمال نہ کریں۔

(iii) دینداری وصولنے میں شفافیت

الف۔ دینداری کی وصولی میں بینکوں/این بی ایف سی کو یقینی کر* ہوگا کہ وہ اور ان کے ایجنٹ پ یکٹس کو ڈفار سینڈرس (سرکولر ڈی جے او ڈی۔ لاک نمبر بی سی 104/09-07-007(2003 مئی 2002-03 کی ہدا* یـ ت کے مطابق اور آئی بی ا r ڈفار کلکشن آف ڈیوز کی پیروی کریں۔ بینک/این بی ایف سی دینداری کی وصولی کے لیے اپنے اصول کا بھی استعمال آئی بی اے کوڈ کی پیروی کے مطابق کرسکتی ہیں۔

ب۔ دینداری وصول کرنے کے لیے تیسری پ رٹی ایجنسی کی تقرری کے لیے اس ب ت کا خاص خیال رکھنا ہوگا کہ ان ایجنٹوں کے عمل سے بینک/این بی ایف سی کے اتحاد اور وقار کو ٹھیس نہ پہونچے اور وہ صارفین کی راز داری کا ب ریکی سے مشاہدہ کریں۔

r ری ایجنٹ کے ذریعہ جاری نوٹس ذمہ دار سینئر افسر کے ن م اور پتہ سے کارڈ جاری کرنے والے بینک کی طرف سے ہون چاہئے جس سے کہ صارف ان سے رابطہ قائم کر سکے۔

ج۔ بین/این بی ایف سی کو اپنے ایجنٹوں کو قرض کی وصولی میں کسی شخص کی ذلیل و پ یشان کرنے اور ذہنی و جسمانی طور پ تکلیف پہو ™ نے کی اجازت دینا ہوگی اور نہ ہی عوامی طور پ ب عزتی کارڈ ہولڈر کی راز داری، اس کے کنبہ کے افراد ۔۔۔۔۔۔۔ اور دو) وغیرہ کی دھمکی، گمنام ٹیلی فون اور ب اسلوک نہ کرن ہوگا۔

6۔ پ یشانی سے • ت دلان

الف۔ عام طور پ ساٹھ (60) دنوں کی مدت صارفین کو ان کی شکای ان اور پ یشانی سے • ت دلانے کے لیے مقرر ہے۔

ب۔ کارڈ جاری کرنے والے بینک/این بی ایف سی کو چاہئے کہ پ یشانی سے • ت دلانے کے لیے ا یک مشینری، بینک میں قائم کرا N اور الکٹرا نک و پ $ میڈی کے ذریعہ ب ڑے پیمانہ پ اس کی تشہیر کرا N ۔ پ یشانی سے • ت دلانے بینک افسر/این بی ایف سی کے عہدے رابطہ پ کریڈٹ کارڈ اور کارڈ کی پہل پ تحری کرا N ۔ افسر کو اس ب ت کو یقینی بنان ہوگا کہ حق بجان $ شکای ت کریڈٹ کارڈ صارفین کی ب لا خیر دور کرے۔

ت۔ بینک/این بی ایف سی کی پ یشانی سے • ت دلانے کی کارروائی، مقررہ مدت بینک/این بی ایف سی کی وی ب سائ $ پ اری کرائی جائے۔ اہم ایگزیکیوٹیو اور بینک کے شکای ت ا ۔۔ افسر کے عہدے، پتے اور رابطہ نمبر و ی ب سائ $ پ جاری کیے جا N ۔ اس طرح صارفین کی شکای ت کو دور کرنے کا ا یک Â م بن ی جائے اور شکای $ نمبر/ ڈا ٹ نمبر اگ شکای ت فون پ آتی ہیں۔

ج۔ اگ شکای $ پ بنک/این بی اف سی کے ذریعہ تیس (30) دنوں میں شکای $ درج کرانے کی ت ریخ سے تسلی بخش کارروائی نہیں ہوتی ہے تو شکای $ کرنے والے کو یہ اختیار ہوگا کہ متعلقہ بنک کے ذمہ دار اعلیٰ سے اپنی شکای $ کے ازالہ کی درخوا & کرے۔ بینک/این بی ایف سی کو وقت کے زی ں، صرف، مالی نقصان، پ یشانی اور ذہنی پ یشانی کے لیے وقت شکای $ دور نہ کرنے کی وجہ سے شکای $ کرنے والوں کو اس کا معاوضہ دینا ہوگا۔

د۔ داخلی کنٹرول اور ما • نی Â م

بنکوں/این بی ایف سی میں صارفین: مات کا معیار آن گوئنگ C ی پ ہے اس کو یقینی بنانے کے لیے صارفین: مات کی اسٹینڈ نگ کمیٹی ہر بینک/این بی ایف سی کی رپورٹ کارڈ آپ C کی C ی پ ماہانہ جان لے گی۔ سی آئی بی آئی ا یل کریڈٹ کارڈ سے متعلق شکای ت اور: مات کو بہتر کرنے کے ت ابیر اختیار کرنے کے ساتھ کریڈٹ کارڈ آپ C میں بتدریج اضافہ کرن چاہئے۔ بینک/این بی ایف سی کو اپنے اعلا منجمنٹ کے امنے ہر ماہ چار جان ہ رپورٹ کریڈٹ کارڈ کی شکای ت سے متعلق رکھنا چاہئے۔ کارڈ جاری کرنے والے بینکوں منا & ما • نی میکا ن م کے حدوں کے C ی ڈی ڈ ف نکشن سے متعلق تیار کیا جان چاہئے۔

8۔ % مانہ عا + کرنے کا اختیار

ری زرو بینک آف ان ڈی ی بینک/این بی ایف سی پ % مانہ عا + کرنے کا حق بینکنگ ریگولیشن ا I 1949 کے تحت ان رہنما خطوط کی خلاف ورزی پ اپنے پ س محفوظ رکھ ہے۔

آپ کا وفادار

(پی وجے بھاسکر)

چیف جنرل منیجر

اپنڈ o

1۔ انتہائی اہم ضوابط وشرائط (ایم آئی ٹی سی)

(الف) فیس اور چارج

(i) پرائمری کارڈ ہولڈر اور ایڈ آن کارڈ ہولڈر کی جوائننگ فیس

(ii) سالانہ ممبر ش& فیس۔ ائے پرائمری اور ایڈ آن کارڈ ہولڈر

(iii) کیش ایڈ وانس فیس

(iv) سروس چارج۔ ائے ٹرانزکشن

(v) انٹر & فیس (/ لیس) مدت۔ مثال کے ساتھ

(vi) فنانس چارج ریوالونگ اور کیس ایڈ وانس دونوں کے لیے

(vii) اوور ڈیو & چارج ماہانہ اور سالانہ C یہ پر قابل ادا

(viii) کیس کے ڈ d) کا % ماہانہ

(ب) رقم نکالنے کی حد

(i) کریڈٹ حد

(ii) بیا کر $ حد

(iii) کیش نکالنے کی حد

(ج) بلنگ

(i) بلنگ اسٹیٹمنٹ۔ اور بھیجنے کا طر i

(ii) کم از کم قابل ادا رقم

(iii) ادائیگی کا طر i

(v) کارڈ جاری کرنے والوں کے لیے ۲۴ گھنٹے کھلے رہنے والے کال سینٹروں کے رابطہ کی تفصیل

(vi) شکایت دور کرنے والے خصوصی افسران کے رابطہ نمبر

(vii) کارڈ جاری کرنے والے بنک کا مکمل خط وکتا $ کا پتہ

(viii) صارفین نگرانی: مات کا ٹول فری نمبر

(د) ڈ d) اور صورتحال

(i) ا- کارڈ ہولڈر کے خلاف بشمول نوٹس وقفہ اور ریورٹنگ کی کاروائی

(ii) ڈ d) رپورٹ کے وتھڈ راول کی کاروائی رپورٹ اور وقفہ جودینداری کے تصفیہ کے مقرروقت۔

(iii) ڈ d) کے معاملہ میں ر r ری کی کارروائی۔

(iv) نوٹ ہوجانے کے معاملہ میں دینداری کی ر r ری/کارڈ ہولڈر کا مستقل طور پر نا اہل ہوجانا۔

(2) کارڈ ممبر ش& کی۔ خاتمہ/منسوخی

(i) نوٹس کے تحت کارڈ ہولڈر کے ذریعہ کارڈ سپردگی کی کارروائی۔

(خ) کارڈ کا خسارہ/چوری/غلط استعمال

(i) خسارہ/چوری/غلط استعمال کے معاملہ کارڈ جاری کرنے والے کو مطلع کرنے پر کارروائی

(ii) فیس (i) مذکورہ بالا میں کارڈ ہولڈر کی ذمہ داری۔

(د) اطلاعات کی مشتہری

(i) کارڈ ہولڈر سے متعلق اطلاعات کی مشتہری علم میں لائے بغیر علم میں لائے۔

2۔ ایم۔آئی ٹی سی سے متعلق مشتہری۔مرحلہ وار مشتہر کرنے والے آئٹم

(i) مارکٹنگ کے دوران۔ آئٹم نمبر: الف

(ii) درخو &,پ۔ آئٹم نمبر: سبھی آئٹم الف سے د-

(iii) خوس آمد± ٹ۔ آئٹم نمبر: سبھی الف سے د-

(iv) بلنگ,پ۔ آئٹم نمبر: الف، ب، ج

(v) آن گوئنگ کیCیدپ آئٹم نمبر: اصول وشرائط میں کسی تبد~,پ

نوٹ:

(i) ایم آئی ٹی سی کے سامنے کی پیمائش کم ازکم ا٘یل۔12

(ii) عام شرائط واصول جوکارڈ جاری کرنے والے کے ذریعہ کارڈ ہولڈر,پ مختلف مراحل میں جاری رہیں گی۔