

બેંકોના કેડિટ કાર્ડ વ્યવસાય

એફએસસી. બીસી. 120/24.01.011/2000-01

12 મે, 2001

પ્રતિ,
તમામ શિડ્યુલડ કોમર્શિયલ બેંકો

સાહેબશ્રી,

બેંકોના કેડિટ કાર્ડ વ્યવસાય

બેંકોના કેડિટ કાર્ડના વ્યવસાયને લગતી સિસ્ટમ અને કેડિટ કાર્ડના મુદ્દા તથા કેડિટ કાર્ડ પરની વસૂલવાની બાકી રકમ અંગે અમે એક અભ્યાસ કર્યો છે. આ અભ્યાસનો રિપોર્ટ દરેક બેંકને તેના સૂચનો માટે મોકલી આપવામાં આવ્યો છે. બેંક તરફથી આ અંગેનો પ્રતિસાદ મળ્યા બાદ નક્કી થશે કે નીચેના સૂચનો બેંકોને તેના કેડિટ કાર્ડ કઈ રીતે સુરક્ષિત અને નફાકારક બની શકે.

(i) સમયસર ભરપાઈ ન થયેલી રકમની વસૂલાત.

- કેડિટ કાર્ડનું કરજ અસુરક્ષિત શાખ પર હોય છે.

આ કરજની ચૂકવણી કાર્ડ ધારકની ચૂકવણી કરવાની ક્ષમતા પર આધારિત હોય છે. કેડિટ કાર્ડના વ્યવસાયમાં રહેલી સ્પર્ધાના કારણે એક ગ્રાહક પાસે એકથી વધુ બેંકોના કેડિટ કાર્ડ હોય છે. જે એક મહિના સુધીની કેડિટ આપે છે. જેના કારણે ગ્રાહક નિશ્ચિત સમયમર્યાદામાં કેડિટના નાણાં પરત કરી શકતા નથી. બેંકો જાણે છે કે કેડિટ કાર્ડ ધારકોને તેના પોર્ટફોલિયોના આધારે કેડિટ અપાય છે. કેડિટ ખાતાનું અયોગ્ય સંચાલન કેડિટ પરનું જોખમ વધારે છે. જેના કારણે બેંકની ભરપાઈ ન થયેલી રકમ અને પાછી ન મેળવી શકાય તેવી અસ્ક્યામતો વધી જાય છે. જેથી બેંકોએ આ વ્યવસાયમાં નાણાં ડૂબી જવાનો બનાવ બને તે પહેલાં યોગ્ય પગલા લેવા જોઈએ અને કેડિટ કાર્ડ પર બાકી નીકળતી રકમ ભરપાઈ કરવા પર ધ્યાન કેન્દ્રિત કરવું જોઈએ. બેંક પોતાના બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટરની મંજૂરી બાદ ખાસ પ્રકારના પગલાં લેવાની યોજના બનાવી શકે છે.

- બેંકોએ કેડિટ કાર્ડની બાકી રકમ ભરપાઈ કરવા માટે રિકવરી એજન્ટ નીમતા પહેલાં ઇન્ડિયન બેંક્સ એસોસિયેશને તૈયાર કરેલા કોડ તપાસવાની સલાહ છે.

(ii) કેડિટ કાર્ડધારક અંગેની માહિતી મેળવો.

કેડિટ ઇન્ફરમેશન બ્યુરોની રચના કેડિટ જોખમ ઓછું કરવા અને નોન પરફોર્મિંગ મિલકત ઓછી કરવા માટેની યોજના પૂરી પાડવા માટે કરાઈ છે. બેંકોને સલાહ આપવામાં આવે છે કે તેના કેડિટ કાર્ડના વ્યવસાયમાં પસંદગીના ગ્રાહકો જાળવવામાં મદદ મળે તે માટે એક કે એકથી વધુ કેડિટ ઇન્ફરમેશન બ્યુરોના સભ્ય બનવું જોઈએ. બેંકોને એવી પણ સલાહ અપાય છે કે આ વ્યવસાયમાં નાણાં ભરપાઈ ન થવાના કિસ્સા રોકવા માટે નેગેટિવ ફાઈલ પ્રોગ્રામ ચલાવવો જોઈએ.

(iii) છેતરપિંડી પર અંકુશ

કેડિટ કાર્ડના ઉપયોગ દરમિયાન થતી છેતરપિંડીના સામાન્ય પદ્ધતિઓ નીચે મુજબ છે.

- અરજીના સમયે છેતરપિંડી
- કાર્ડના સાચા ધારકનું કાર્ડ ખોવાય કે ચોરી થાય ત્યારે
- બનાવટી અને ફેરફારવાળું કાર્ડ
- વેપારી કાર્ડ ધારક સાથે દગાખોરી કરે ત્યારે

બેંકોને ભલામણ કરવામાં આવે છે કે ઉપર દર્શાવાયેલ અથવા અન્ય પ્રકારે છેતરપિંડી ન થાય તે માટે આ તંત્રિક અંકુશ સુવિધા તૈયાર કરવી જોઈએ. છેતરપિંડી અટકાવવા માટેની કમિટી કે ટાસ્ક ફોર્સ હોય છે. જે છેતરપિંડી અટકાવવા કાયદાની મર્યાદામાં રહી મહત્ત્વના પગલાં લે છે. બેંકોને સલાહ છે કે આવી કમિટી કે ટાસ્ક ફોર્સ સાથે જોડાણ રાખવું.

(iv) પ્રક્રિયા

કાર્ડ સંચાલનની પ્રક્રિયાને લગતા ઉકેલ ઓફિસમાં જ પુરા પાડવા જોઈએ. આ ઉપરાંત ખાતાની ભરપાઈ, બીલિંગ, સેટલમેન્ટ અને અન્ય સેવાઓ માટે જરૂરી છે કે બેંકો પાસે પોતાની અંગત ઉકેલ પ્રક્રિયા હોવા જોઈએ. બેંકોને સલાહ છે કે આ ક્ષેત્રમાં વિકાસ માટે સારા ઓપરેટિંગ કંટ્રોલની ખાતરી આપવી જોઈએ.

(v) કેડિટ કાર્ડ પર ફી/ચાર્જિસ

કેડિટ કાર્ડ ધારકોને સેવા આપવા બદલ બેંકો ફી વસૂલે છે. જેમાં સભ્યપદ, પ્રવેશ ફી નવીનીકરણ અને વાર્ષિક ફી, કેડિટ સુવિધા પરનો સર્વિસ ચાર્જ અને મોડી મળતી રકમ માટેના પેનલ ચાર્જનો સમાવેશ થાય છે. કાર્ડ આપતી બેંકો અને કાર્ડ ધારકો વચ્ચે પેનલ ચાર્જના મુદ્દે થાય છે તેથી બેંકોને સલાહ છે કે કેડિટ કાર્ડ આપતી વખતે ફી અને ચાર્જ અંગે કાર્ડ ધારક સાથે સ્પષ્ટતા કરી લે. કેટલીક બેંકો કાર્ડ ધારકોને રકમ મોડી જમા કરવા કે ભરપાઈ ન થવાના કેસમાં વ્યાજ કેટલા દરે ઉમેરાશે તે અંગેની નોટિસ મોકલાવે.

1. મહેરબાની કરીને રસીદ મોકલાવવી.

આપનો વિશ્વાસુ,

(કે. સીતારામ)
મુખ્ય મહા પ્રબંધક