

તમામ કોમર્શિયલ બેન્કો / એનબીએફસી  
(આર આર બી સિવાય)

માનનીય સાહેબ,

**બેન્કના ક્રેડિટ કાર્ડ ઓપરેશન્સ**

વાર્ષિક નીતિના નિવેદન 2004-05 ની જાહેરાતબાદ તેને અનુસરીને રિઝર્વ બેન્ક ઓફ ઇન્ડિયાએ કાર્ડ માટે રેગ્યુલેટરી મિકેનિઝમ અંગે એક વર્કિંગ ગ્રુપની રચના કરી છે. ગ્રુપે કેટલાક નિયમનકારી પગલા સૂચવ્યા છે જેનાથી ક્રેડિટ કાર્ડનો વિકાસ સુરક્ષિત, સલામત અને અસરકાર રીતે થશે. આ ઉપરાંત એ પણ જોવાનું રહેશે કે નિયમો, નિયમનો અને ધોરણો જે ક્રેડિટ કાર્ડ આપતી બેન્ક જાહેર કરે તે ગ્રાહકોના લાભ માટે હોય. ક્રેડિટ કાર્ડ અને બેન્કની કાર્યવાહી માટે નીચેની માર્ગદર્શિકા ગ્રુપની ભલામણના આધારે ઘડવામાં આવી છે તેમાં જનતા, કાર્ડ ઇસ્યુ, કરતી બેન્ક અને અન્યોની સૂચનાઓ પણ ધ્યાનમાં રખાઈ છે. ક્રેડિટ કાર્ડ ઇસ્યુ કરતી તમામ બેન્કો / એનબીએફસીએ તાત્કાલિક આ માર્ગદર્શિકાનો અલમ કરવાનો રહેશે.

દરેક બેન્ક / એનબીએફસીની વ્યવસ્થિત દસ્તાવેજી નીતિ અને એક ફેર પ્રેક્ટીસ કોડ ક્રેડિટ કાર્ડની કાર્યવાહી માટે હોવી જોઈએ માર્ચ 2005માં આઈબીએએ ક્રેડિટ કાર્ડ કાર્યવાહી માટે એક ફેર પ્રેક્ટીસ કોડ જાહેર કર્યા હતા જેનો અમલ બેન્કો / એનબીએફસીએ કરવાનો રહેશે. બેન્ક / એનબીએફસીના ફેર પ્રેક્ટીસ કોડ કમસેકમ પરિપત્રમાં જણાવાયેલી પ્રસ્તુત માર્ગદર્શિકા સમાવતી હોવજોઈએ. બેન્કો / એનબીએફસીએ પોતાની વેબસાઈટ પર મોડામાં મોડી નવેમ્બર 30, 2005 સુધીમાં તમામ વિગતો જાહેર કરવી જોઈએ.

**અમલ માટેની માર્ગદર્શિકા :**

**1. કાર્ડ ઇસ્યુ કરવા**

- બેન્કો / એનબીએફસીએ વ્યક્તિને કાર્ડ ઇસ્યુ કરતી વખતે સ્વતંત્ર રીતે ક્રેડિટના જોખમ જોવા જોઈએ ખાસ કરીને વિદ્યાર્થીઓ અને જેમને સ્વતંત્ર આવકના સાધન ન હોય તેમના માટે એડ-ઓન કાર્ડસ જેમકે જે મુખ્ય કાર્ડની પૂરવણી છે તે એવી સ્પષ્ટ સમજણ સાથે હોવાજોઈએ કે તેની જવાબદારી મુખ્યકાર્ડ ધરાકની રહેશે.
- વિવિધ કાર્ડ રાખવાના કારણે કોઈપણ ગ્રાહકને મળતી કુલ ક્રેડિટ વધી જાય છે તેથી બેન્કો / એનબીએફસીએ ક્રેડિટ કાર્ડ અંગે ક્રેડિટની મર્યાદા નક્કી કરવી જોઈએ અને સ્વ.બાંહેધરી / ક્રેડિટની માહિતીના આધારે અન્ય બેન્કો તરફથી કાર્ડ ધારકને કેટલી ક્રેડિટ મળી છે તે જાણવું જોઈએ.
- કાર્ડ ઇસ્યુ કરનાર બેન્ક / એનબીએફસી કેવાયસીની તમામ જરૂરિયાતો પૂર્ણ કરવા માટે સંપૂર્ણ પણે જવાબદાર રહેશે. જેમાં ડીએસએ / ડીએમએ અથવા અન્ય એજન્ટો તેમના વતી બિઝનેસ કરતા હોય ત્યાં પણ તે લાગુ પડશે.
- કાર્ડ ઇસ્યુ કરતી વખતે ક્રેડિટ કાર્ડના ઉપયોગના નિયમો અને શરતો સ્પષ્ટ અને સરળ ભાષામાં (શક્ય હોય તો અંગ્રેજી / હિન્દી અને સ્થાનિક ભાષામાં) કાર્ડ ઉપયોગ કરતી સમજાયતે રીતે જણાવવાની રહેશે સૌથી મહત્વના નિયમો અને શરતો (એણઆઈટીસી) જે શરતોના સ્ટાન્ડર્ડ સેટ તરીકે ઓળખાય, જે પરિશિષ્ટમાં આપેલ છે, તેહાઈલાઈટકરવાના રહેશે અનેદરેક તબક્કામાં જેમ કે માર્કેટિંગ,

અરજીના સમયે, સ્વીકારના તબક્કે (વેલકમ કીટ) અને તમામ મહત્વના સંદેશાવ્યવહાર વખતે ગ્રાહકને અલગથી જણાવવાના રહેશે.

## 2. વ્યાજના દર અને અન્ય ચાર્જ

a. કાર્ડ ઇસ્યુ કરનારે એ બાબતની કાળજી રાખવાની રહેશે કે બિલ મોકલવામાં કોઈ વિલંબ કરવામાં ન આવે અને ગ્રાહક પર વ્યાજ ચઢવા લાગે તેનાથી પહેલા ચૂકવણી માટે પરતા દિવસો હોય (કમ સે કમ એક પખવાડિયું)

b. કાર્ડ ઇસ્યુ કરનારે વાર્ષિક વ્યાજના દર (એપીઆર) કાર્ડ પ્રોડક્ટ (રિટેલ ખરીદી પર અને કેશ એડવાન્સ પર અલગથી) પર જણાવવાના રહેશે. એપીઆરની ગણતરીની પદ્ધતિમાં સારી સમજૂતિ માટે કેટલાક ઉદાહરણો આપવાના રહેશે. એપીઆર અને વાર્ષિક ફીને સરખું મહત્વ આપવાનું રહેશે. ચૂકવણીમાં વિલંબના ચાર્જસ, ગણતરીની પદ્ધતિ અને બાકીના દિવસોની ગણતરી વ્યવસ્થિત રીતે જણાવવાની રહેશે. બાકી રહેતી ચૂકવાયેલી રકમ જે વ્યાજની ગણતરીમાં લેવાયેલ હોય તે તમામ માસિક નિવેદનોમાં દર્શાવેલ હોવી જોઈએ. કાર્ડને ચાલુ રાખવા માટે લઘુત્તમ રકમ ચૂકવવાઈ હોય તો તે પણ બોલ્ડ અક્ષરમાં દર્શાવવું જોઈએ કે ચૂકવણીની છેલ્લી તારીખ પછી રકમ પર વ્યાજ ચઢશે આ બાબતો વેલકમ કીટમાં જણાવવાની રહેશે જે માસિક નિવેદન પર પણ હોવી જોઈએ.

c. બેન્ક / એનબીએફસીએ કેડિટ કાર્ડ ધારકને કેડિટ કાર્ડ ઇસ્યુ કરતી વખતે જે રેટ દર્શાવ્યા ન હોય તેવા કોઈ ચાર્જ લેવા ન જોઈએ. જોકે તે સર્વિસ ટેક્સ વગેરે ચાર્જન 'લાગુ નહીં પડે જે સરકાર દ્વારા અથવા અન્ય કાનૂની ઓથોરિટી દ્વારા લેવાઈ શકે છે.

d. કેડિટ કાર્ડની બાકીની રકમની ચૂકવણી, લઘુત્તમ ચૂકવણીની બાકી રકમ સરિત નિયમો અને શરતો નિશ્ચિત હોવા જોઈએ જેથી કોઈ નકારાત્મક અસર ન થાય.

e. ચાર્જમાં ફેરફાર (વ્યાજ સિવાય) માત્ર ઓછામાંઓછા એક મહિના અગાઉ નોટિસ આપ્યા પછી જ અમલમાં મૂકવા જોઈએ જે કેડિટ કાર્ડ ધરાક પોતાનું કાર્ડ કેડિટ કાર્ડના ચાર્જ તેના ગેરફાયદા માટે છે તેમ માનીને પરત આપવા માગે તો આવી સર્વિસ બંધ કરવાનો કોઈપણ વધારાનો ચાર્જ લીધા વગર તેને એમ કરવા દઈ શકાય.

## 3. ખોટા બિલિંગ

a. કાર્ડ ઇસ્યુ કરનાર બેન્ક / એનબીએફસીએ એ બાબતની કાળજી રાખવાની રહેશે કે ખોટા બિલ ગ્રાહકને મોકલવામાં ન આવે. ગ્રાહક કોઈ બિલનો વિરોધ કરે તો બેન્ક / એનબીએફસીએ ખુલાસો આપવાનો રહેશે અને જરૂર પડે તો ગ્રાહકને વધુમાં વધુ આઠ દિવસમાં તેને દસ્તાવેજ પૂરાવા આપવા પડશે.

b. બિલમાં વિલંબની વારંવારની ફરિયાદો દૂર કરવા, કેડિટકાર્ડ ઇસ્યુ કરનાર બેન્ક / એનબીએફસી બિલ અને એકાઉન્ટ સ્ટેટમેન્ટ ઓનલાઇન આપી શકે જેમાં આવશ્યક સિક્યોરિટી હોવી જોઈએ.

## 4. ડીએસએ / ડીએમએ અને અન્ય એવન્ટોનો ઉપયોગ

a. જ્યારે બેન્કો / એનબીએફસી કેડિટ કાર્ડની કાર્યવાહીનું આઉટસોર્સિંગ કરે ત્યારે તેમણે આવી સર્વિસ તથા બેન્ક / એનબીએફસીની કાર્યવાહી પર કોઈ ગુણવત્તાને લગતી અસર ન થાય તે જોવાનું રહેશે. સર્વિસ આપનારની પસંદગીમાં બેન્ક / એનબીએફસીએ ગ્રાહકનો રેકર્ડ ગુપ્ત રહે, તેની પ્રાઇવસી જળવાય અને બાકી રકમની વસુલાતમાં યોગ્ય પદ્ધતિનો અમલ થાય તે બાબતની કાળજી રાખવાની રહેશે.

b. ડાયરેક્ટ સેલ્સ એવન્ટસ (ડીએસએ) માટેની આચાર સંહિતા જે ઇન્ડિયન બેન્ક એસોસિયેશન (આઈબીએ) દ્વારા ઘડવામાં આવી છે તે બેન્કો / એનબીએફસી દ્વારા પોતાની માર્ગદર્શિકા ઘડવા માટે ઉપયોગમાં લઈ શકે બેન્કો / એનબીએફસીએ એ બાબતની કાળજી રાખવાની રહેશે કે જે ડીએસએ કેડિટ કાર્ડ પ્રોડક્ટની માર્કેટિંગ કરતા હોય તેઓ બેન્ક / એનબીએફસીએ આચારસંહિતાનો અમલ કરતા હોય જે બેન્ક / એનબીએફસીની વેબસાઇટ પર હોવી જોઈએ અને કેડિટ કાર્ડ ધારકને સરળતાથી મળવા પાત્ર હોય.

c. બેન્ક / એનબીએફસીએ રેન્ડમ ચેક અને ગુપ્ત શોપિંગની સિસ્ટમ વિકસાવવી જોઈએ જેથી તેમના એવન્ટોને આ બાબતે માહિતી મળે અને તેમને માર્ગદર્શિકાના પાલન માટે કઈ બાબતની કાળજી રાખવી તેની વિગતો તથા જવાબદારી વિશે જાણકારી મળે. ગ્રાહકને ક્યારે બોલાવવા, ફોન કરવાના કલાકો, ગ્રાહકની ગુપ્ત માહિતી, નિયમો શરતો અને પ્રોડક્ટની ઓફર વિશે કઈ માર્ગદર્શિકાનું પાલન કરવું તે એવન્ટોને જણાવવાનું રહેશે.

5. ગ્રાહકના અધિકારનું રક્ષણ :

કેડિટ કાર્ડના અનુસંધાને ગ્રાહકના અધિકારોનું રક્ષણ થવું જોઈએ જેમાં અંગત ગુપ્તતા અધિકારીઓ અને જવાબદારીને લગતી સ્પષ્ટતા, કસ્ટમર રેકર્ડની જાળવણી, ગ્રાહકની માહિતી અંગે ગોપનીયતા અને નાણાની નસુલાતમાં યોગ્ય પદ્ધતિનો સમાવેશ થાય છે. કાર્ડ ઇસ્યુ કરનાર બેન્ક / એનબીએફસી પોતાના એજન્ટના ઓમિશન અથવા કમિશનને લગતી તમામ બાબતો માટે જવાબદાર રહેશે (ડીએસએ / ડીએમએ અને રિકવરી એજન્ટ)

i. ગુપ્તતાનો અધિકાર

a. જે કાર્ડની માગણી કરવામાં ન આવી હોય તે ઇસ્યુ ન કરવા, જો માગણી વગર કાર્ડ આપવામાં આવે અને સ્વીકારનારની મંજૂરી લેવામાં આવી ન હોય અને તેની પાસેથી વિગત માગવામાં આવે તો કાર્ડ ઇસ્યુ કરનાર બેન્ક / એનબીએફસીએ ચાર્જ પાછા આપવા જોઈએ એટલું જ નહીં કાર્ડ ઇસ્યુ કરનારને પેનલ્ટી પણ ચૂકવવી જોઈએ જે ચાર્જના મુલ્ય કરતા બમણું હોવું જોઈએ.

b. માગ્ય વરગની લોન અથવા અન્ય કેડિટ સુવિધાઓ કેડિટ કાર્ડ ગ્રાહકને ઓફર કરવી ન જોઈએ જે કેસમાં માગણી વગર કેડિટ સુવિધા સ્વીકારનારની પરવાનગી વગર અપાય અને તેની સામે તે વાંધો ઉઠાવે તો કેડિટ મંજૂર કરનાર બેન્ક / એનબીએપસીએ કેડિટની મર્યાદા પાછી ખેંચી લેવજોઈએ એટલું જ નહીં તેમાં જે યોગ્ય લાગે તે રકમની પેનલ્ટી ભરવાની રહેશે.

c. કેડિટ કાર્ડ ઇસ્યુ કરનાર બેન્ક / એનબીએફસીએ પોતાની જાતેજ કેડિટકાર્ડને અપગ્રેડ કરવાનું કે કેડિટની મર્યાદા વધારવાનું કામ ન કરવું જોઈએ ઉપાસનારની પૂર્વ મંજૂરી પહેલેથી જ લેવી જોઈએ અને નિયમો અનુસાર શરતોમાં ફેરફાર કરતા પહેલા પણ પરવાનગી લેવી.

d. કાર્ડ ઇસ્યુ કરનાર બેન્ક / એનબીએફસીએ ડુ નોટ કોલ રવિસ્ટ્રી (ડીએનસીઆર) રાખવીજોઈએ જેમાં એવા ગ્રાહકોના નંબર (સેલ ફોન અને લેન્ડ લાઇન) અને બિન ગ્રાહકોના નંબર હોવા જોઈએ જેમણે બેન્ક / એનબીએફસીને જાણ કરી હોય કે તેઓ બિન જરૂરી કોલ / અસએમએસથી કિડિટ કાર્ડ પ્રોડક્ટનું માર્કેટિંગ નથી ઇચ્છતા. ડીએસીઆર આ પરિપત્રના બે (2) મહિનામાં તૈયાર થવો જોઈએ અને આ વ્યવસ્થાની પૂરતી પ્રસિદ્ધિ કરવી જોઈએ.

e. ડુ નોટ કોલ રવિસ્ટ્રી (ડીએસીઆર) માં વ્યક્તિગત ટેલિફોન નંબર સમાવવાની વિગતો બેન્ક / એનબીએફસી દ્વારા ચલાવાતી વેબસાઇટ પર જણાવવાની રહેશે અથવા બેન્ક / એનબીએફસીને આવી વ્યક્તિ તરફથી મળેલા પત્રને આધારે રહેશે.

f. કાર્ડ ઇસ્યુ કરનાર બેન્ક / એનબીએફસીએ એક એવી સિસ્ટમ ઉભી કરવી જોઈએ જેમાં ડીએસએ / ડીએમએ તેમજ તેના કોઈ સેન્ટરોએ પહેલા બેન્ક / એનબીએફસીને એક એવા નંબરોની યાદી હોવી જોઈએ જેમને માર્કેટિંગના હેતુ માટે કોલ કરી શકાય.

g. કાર્ડ ઇસ્યુ કરનાર બેન્ક / એનબીએફસીએ દ્વારા ફોન કરવા માટે જે નંબર કિલપટ થયા હોય તેની જ આકારણી કરવાની રહેશે. ડીએસએએ / ડીએણએ અથવા કોલ સેન્ટર દ્વારા ડીએનસીએન માંથી ફોન કરવામાં આવશે તો તે બેન્ક / એનબીએફસી જવાબદાર રહેશે.

h. કાર્ડ ઇસ્યુ કરનાર બેન્ક / એનબીએફસીએ એ બાબતની કાળજી રાખવાની રહેશે કે ડુ નોટ કોલ રવિસ્ટ્રી (ડીએનસીઆર) નંબર કોઈ અધિકૃત વ્યક્તિને આપવામાં ન આવે કે કોઈ પણ રીતે તેનો દુરુપયોગ ન થાય.

i. બેન્કો / એનબીએફસી તેમના એજન્ટોએ પ્રાઇવસીનો ભંગ કરવો જોઈએ જેમકે ગમેત્યારે કાર્ડ ધારકને સતત તંગ કરવા અથવા ડુ નોટ કોલ કોડનો ભંગ કરવો વગેરે.

(ii) ગ્રાહકની ગુપ્તતા

a. કાર્ડ ઇસ્યુ કરનાર બેન્ક / એનબીએફસીએ ખાતું ખોલતી વખતે કે કેડિટ કાર્ડ ઇસ્યુ કરતી વખતે ગ્રાહક પાસેથી મેળવેલી કોઈ વિગતો અન્ય વ્યક્તિ કે સંસ્થાને પરવાનગી વગર આપવી ન જોઈએ. બેન્કો / એનબીએફસી ચોક્કસ કાનૂની સલાહ બાદ એ બાબતની ખાતરી કરવાની રહેશે કે તેમના દ્વારા જે માહિતી માગવામાં આવે છે તેનાથી કોઈ ગુપ્તતાને લગતા કાયદાનો ભંગ નથી થતો. બેન્કો / એનબીએફસીને આપવામાં આવેલી કોઈપણ વિગતો માટે તેઓજ સંપૂર્ણ પણે જવાબદાર રહેશે.

b. કેડિટનો ઇતિહાસ / કાર્ડ ધરાકના રિપોમેન્ટ ઓર્ડર કેડિટ ઇન્ફોર્મેશન કંપની (આરબીઆઇ દ્વારા અધિકૃત કરાયેલ) ને લગતી માહિતી પૂરી પાડવાના કિસ્સામાં બેન્ક / એનબીએફસી ગ્રાહકની જાણમાં સીધી સીધી એ બાબત લાવી શકશે કે આ માહિતી કેડિટ ઇન્ફોર્મેશન કંપનીઝ (નિયમના) એક્ટ, 2005 હેઠળ આપવામાં આવી છે.

c. કેડિટ કાર્ડ ધારકનું સ્ટેટસ કેડિટ ઇન્ફોર્મેશન બ્યુરો ઓફ ઇન્ડિયા લિમિટેડ (સિબિલ) ને કે અન્ય કોઈ આરબીઆઈ દ્વારા અધિકૃત કંપનીને આપતા પહેલા બેન્ક / એનબીએફસીએ એ બાબતની કાળજી રાખવાની રહેશે કે તેઓ ચોક્કસ પ્રક્રિયાનું પાલન કરે, જેને બોર્ડ દ્વારા મંજૂર કરવામાં આવી હોય. તેમાં આવા કાર્ડ ધારકને પૂરતી નોટિસ આપવાનો ઉલ્લેખ કરવામાં આવે આ પ્રક્રિયામાં નોટિસના ગાળાનો પણ સમાવેશ થવો જોઈએ તેમજ ડિફોલ્ટર તરીકે જાહેર થયા બાદ ગ્રાહક બાકીની રકમ ભરી દે તો કેટલા સમયમાં આવો રિપોર્ટ પાછો ખેંચી લેવાશે તેનો સમયગાળો પણ જમઆવવો જોઈએ. બેન્કો એનબીએફસીએ એવી કિસ્સામાં ખાસ કાળજી રાખવાની રહેશે જેમાં. કાર્ડને લગતા વિવાદ ચાલુ હોય. વિસ્લેટને લગતી માહિતી એવા સંજોગોમાં જ જાહેર કરવાની રહેશે જ્યારે ડિફોલ્ટ હોય ત્યાં સુધી સેટલ કરવાનો પ્રયાસ થયો હોય. તમામ કેસોમાં એક વ્યવસ્થિત પ્રક્રિયાનું પારદર્શક રીતે પાલન કરવાનું રહેશે. આ પ્રક્રિયા એનઆઈટીસીના ભાગરૂપ પણ બનાવીને પારદર્શક કરી શકાય.

d. ડીએસએ / રિકવરી એજન્ટને અપાયેલી વિગતો મર્યાદિત હોવી જોઈએ અને તે તેમની ફરજ બજાવી શકે એટલા પૂરતી જ હોવી જોઈએ. કાર્ડ ધારકે જે વ્યક્તિગત માહિતી આપી હોય પરંતુ રિકવરી હેતુ માટે જરૂરી ન હોય તે કાર્ડ ઇસ્યુ કરનાર બેન્ક / એનબીએફસીએ રિલીઝ ન કરવી જોઈએ. કાર્ડ ઇસ્યુ કરનાર બેન્ક / એનબીએફસી એ બાબતની કાળજી રાખવાની રહેશે કે ડીએસએ / ડીએમએ ગ્રાહકની કોઈ વિગતનો કેડિટ કાર્ડના માર્કેટીંગ વખતે દુરુપયોગ ન કરે.

### (iii) દેવાની વસુલાતમાં ફેર પ્રેક્ટીસ :

(a) બાકી રકમની રિકવરીની બાબતમાં બેન્કો / એનબીએફસી એ બાબતની કાળજી રાખશે કે તેઓ અમે રિકવરી એજન્ટો ધિરાણ કરનાર માટેની ફેર પ્રેક્ટીસ કોડ (પરિપત્ર ડી બી ઓ ડી. લેગ. નં. બી સી. 104 /09.07.007 / 2002-03 તારીખ 5 મે, 2003) નું અને આઈબીએના બાકી રકમની વસુલાતના કોડનું ચૂસ્તપણે પાલન કરે. બેન્કો / એનબીએફસીની પોતાની બાકી રકમ વસુલાતની જો માર્ગદર્શિકા હોય તેમાં પણ આઈબીએના કોડના તમામ મુદ્દા આવરી લેવાના રહેશે.

(b) દેવાની વસુલાત માટે થઈ પાર્ટીની નિમણૂકમાં તે આવશ્યક છે કે આવા એજન્ટો બેન્ક / એનબીએફસીની પ્રતિષ્ઠાને નુકસાન ન કરે અને ગ્રાહકને લગતી બાબતો ગુપ્ત રહે રિકવરી એજન્ટ દ્વારા અપાયેલ પત્રમાં કાર્ડ ઇસ્યુ કરનાર બેન્કના જવાબદાર પરિશિષ્ટ અધિકારીનું નામ અને સરનામું હોવું જોઈએ જેનો ગ્રાહક સંપર્ક કરી શકે.

(c) બેન્કો / એનબીએફસી તેના એજન્ટોએ શાબ્દિક કે શારિરિક રીતે કોઈ પણ વ્યક્તિને દેવાની વસુલાત માટે ધમકાવવા કે સતાવવા નજોઈએ. જેમાં કોઈને જાહેરમાં અપમાનિત કરવાનો કે કેડિટ કાર્ડ ધરાવનાર વ્યક્તિના પરિવાજનોની ગુપ્તતાનો પણ ભંગ થવો ન જોઈએ. તેમને અજાણ્યા ધમકી ભર્યા ફોન ન કરવા જોઈએ અને ગેરમાર્ગે દોરવાનું જોઈએ.

### 6. ફરિયાદનું નિવારણ

a. ફરિયાદીના પ્રશ્નોનો નિકાલ કરવા માટે સામાન્ય રીતે સાઠ (60) દિવસની સમય મર્યાદા આપી શકાય.

b. કાર્ડ ઇસ્યુ કરનાર બેન્ક / એનબીએફસીએ ફરિયાદ નિવારણની વ્યવસ્થા બેન્ક / એનબીએફસીમાં જ કરવી જોઈએ અને ઇલેક્ટ્રોનિક અને પ્રિન્ટ મીડિયા દ્વારા તેનો બહોળો પ્રચાર કરવો જોઈએ. બેન્ક / એનબીએફસી ખાતે ફરિયાદ નિવારણ અધિકારીનું નામ અને ફોન નંબર કેડિટ કાર્ડના બિલમાં જણાવવા જોઈએ નિર્ધારિત અધિકારીએ એ બાબતની કાળજી રાખવાની રહેશે કે કેડિટ કાર્ડ વપરાશ કર્તાઓની અસલ અસમસ્યાઓ વિલંબ વગર તાત્કલાલિક દૂર કરવામાં આવે.

c. બેન્ક / એનબીએફસીની ફરિયાદ નિવારણ કાર્યવાહી અને ફરિયાદના નિકાલની રૂપરેખા બેન્ક / એનબીએફસીની વેબસાઈટ પર મૂકવાની રહેશે. તમામ મહત્વપૂર્ણ એક્ઝિક્યુટિવોના નામ, હોદ્દા, સરનામા અને સંપર્ક નંબર અને બેન્ક / એનબીએફસીના ફરિયાદ નિવારણ અધિકારીઓના નામ, સરનામા, સંપર્ક નંબર પણ વેબસાઈટ પર હોવા જોઈએ. ગ્રાહકની ફરિયાદનું ફોલોઅપ કરવાની સિસ્ટમ હોવી જોઈએ અને ફરિયાદ ફોન પર લેવાઈ હોય તો પણ ફરિયાદ નંબર વગેરે રાખવું જોઈએ.

d. ફરિયાદ દાખલ કર્યાથી વધુમાં વધુ ત્રીસ (30) દિવસની અંદર બેન્ક / એનબીએફસી તરફથી સંતોષજનક પ્રત્યુત્તર ન મળે તો તે સંબંધિત બેન્કીંગ ઓમ્બુડસમેન્ટનો સંપર્ક કરી શકશે અને ફરિયાદનું નિવારણ માગી શકશે. બેન્ક / એનબીએફસી સમયગાળાના નુકસાનનું વળતર અને નાણાકીય નુકસાનનું વળતર ભોગવવાનું રહેશે. તેમજ બેન્કની ભૂલના કારણે ગ્રાહકને જે માનસિક પરેશાની ભોગવવી પડી હોય તેનું વળતર આપવાનું રહેશે.

### 7. આંતરિક નિયંત્રણ અને નિરીક્ષણ સિસ્ટમ :

ગ્રાહક સેવીની ગુણવત્તા સતત જળવાઈ રહેતે માટે બેન્ક / એનબીએફસીની ગ્રાહક સેવા અંગેની સ્ટેન્ડિંગ કમીટી માસિક ધોરણે ક્રેડિટ કાર્ડની કાર્યવાહીની સમીક્ષા કરી શકે જેમાં સિબિલને ડિકોલ્ટરોનો અહેવાલ, ક્રેડિટ કાર્ડ સંબંધિત ફરિયાદો સામેલ હોય અને સર્વિસ સુધારવાના પગલાનો તેમાં સમાવેશ થઈ શકે. બેન્કો / એનબીએફસીએ ક્રેડિટ કાર્ડ સંબંધિત ફરિયાદોનો વિસ્તૃત અહેવાલ તેમના ટોચના મેનેજમેન્ટને સોંપવાનો રહેશે કાર્ડ ઇસ્યુ કરનાર બેન્કે એક યોગ્ય મોનિટરીંગ વ્યવસ્થા ઉભી કરવાની રહેશે જેમાં વ્યાપારી લેવડ દેવડની રેન્ડમ ચકાસણી થઈ શકે.

#### 8. દંડ કરવાનો અધિકાર

રિઝર્વ બેન્ક ઓફ ઈન્ડિયા બેન્ક / એનબીએફસીને ઉપરની કોઈપણ માર્ગદર્શિકાના ભંગ બદલ બેન્કીંગ રેગ્યુલેશન એક્ટ, 1949 ની જોગવાઈઓ હેઠળ દંડ ફટકારી શકે છે.

આપનો વિશ્વાસુ,

(પી. વિજય ભાસ્કર)  
મૂખ્ય મહાપ્રબંધક

## પરિશિષ્ટ

### 1. સૌથી મહત્વના નિયમો અને શરતો (એમઆઈટીસી)

#### (a) ફી અને દર

- i) પ્રાઈમરી કાર્ડ ધારક અને એડ-ઓન કાર્ડ ધારક માટે જોડાણ ફી
- ii) પ્રાઈમરી અને એડ-ઓન કાર્ડ હોલ્ડર માટે વાર્ષિક સામ્ય ફી
- iii) કેશ એડવાન્સફી
- iv) ચોક્કસ લેવડ દેવડ પર લેવાતા સર્વિસ ચાર્જ
- v) વ્યાજ મુક્ત (ગ્રેસ પરિયડ) ઉદાહરણો સાથે વર્ણન
- vi) રિવોલ્વિંગ ક્રેડિટ અને કેશ એડવાન્સીસ માટે ફાઈનાન્સ ચાર્જિસ
- vii) ઓવરડ્રુય ઇન્વેસ્ટ ચાર્જિસ - માસિક અને વાર્ષિક ધોરણે આપવા માટે
- viii) ડિફોલ્ટના કિસ્સામાં ચાર્જિસ

#### (b) ઉપાડ મર્યાદા

- i) ક્રેડિટ મર્યાદા
- ii) પ્રાપ્ય ક્રેડિટ મર્યાદા
- iii) કેશ ઉપાડ મર્યાદા

#### (c) બિલિંગ

- i) બિલિંગ નિવેદનો - સમયગાળો અને મોકલવાન પ્રકાર
- ii) ચૂકવવા પાત્ર લઘુત્તમ રકમ
- iii) ચૂકવણીની પદ્ધતિ
- iv) બિલિંગના વિવાદોનો ઉકેલ
- v) કાર્ડ ઉપયોગ કરનાર માટે 24 કલાક કોલસેન્ટરના કોન્ટેક્ટની વિગતો
- vi) ફરિયાદનું નિવારણ જે અધિકારીઓનો સંપૂર્ણ કરવાનો હોય તોમની વિગતો
- vii) કાર્ડ ઇસ્યુ કરનાર બેન્કનો સંપૂર્ણ ટપાલ સરનામું
- viii) કસ્ટમર કેર સર્વિસીઝ માટે ટોલ ફ્રી નંબર

#### (d) ડિફોલ્ટ અને સંજોગો

- i) કાર્ડ હોલ્ડરને ડિફોલ્ટર જાહેર કરવા માટે નોટિસના ગાળા સહિતની કાર્યવાહી
- ii) બાકી રહેતી રકમનું સેટલમેન્ટ થઈ જાય પછી ડિફોલ્ટ રિપોર્ટ પાછો ખેંચી લેવાની પ્રક્રિયા અને તેનો સમય ગાળો.
- iii) ડિફોલ્ટના કેસમાં વસુલાતની કાર્યવાહી
- iv) મૃત્યુ / કાર્ડધારકની કાયમી અસમર્થતાના કિસ્સામાં બાકી રકમની વસુલાત
- v) કાર્ડ ધારકને પ્રાપ્ય વીમાનું છત્ર અને પોલીસી એક્ટીવેશનની તારીખ

#### (e) કાર્ડની મેમ્બરશીપ નાબૂદ કરવી / રદ કરવી.

- i) કાર્ડ ધારક દ્વારા કાર્ડ પરત આપવાની પ્રક્રિયા - બાકી નોટીસ

#### (f) કાર્ડ ખોવાઈ જવું / ચોરી / દુરુપયોગ

- i) કાર્ડ ખોવાઈ જાય / ચોરી થાય / દુરુપયોગથાયતેવાકિસ્સામાં અનુસરવાની પ્રક્રિયા કાર્ડ ઇસ્યુ કરનારનેજાણ કરવાની પ્રક્રિયા.
- ii) ઉપરના (i) કિસ્સામાં કાર્ડ ધારકની જવાબદારી.

#### (g) સ્પષ્ટતા

- i) કાર્ડ ધારકની પરવાનગીથી અને પરવાનગી વગર કાર્ડ ધારકને લગતી વિગતો જાહેર કરવાનો પ્રકાર

### 2. એમઆઈટીસીની સ્પષ્ટતા - તબક્કાવાર જાહેર કરવાની આઈટમો.

- i) માર્કેટીંગ દરમિયાન - આઈટમ નંબર a  
ii) અરજી સમયે - આઈટમ નંબર a થી g સુધીની તમામ આઈટમો  
iii) વેલકમ કિટ - આઈટમ નં. a થી g સુધીની તમામ આઈટમો  
iv) બિલિંગ પર - આઈટમ નં. a, b અને c  
v) ચાલુ ધારકો નિયમો અને શરતોમાં કોઈપણ ફેરફાર

નોંધ :

- (i) એમઆઈટીસીની ફોન્ટસાઈઝ ઓછામાં ઓછી એરિયલ ૯ 12 હોવી જોઈએ.  
(ii) કાર્ડ ઇસ્યુ કરનારે કાર્ડ ધારકને વિવિધ તબક્કે જે નિયમો અને શરતો જણાવેલ હોય તે અહીં પણ ચાલુ રહશે.