ఎఫ్.ఎస్.సి.బి.సి. 120/24.01.011/2000-01

మే 12, 2001

అన్ని షెడ్యూల్డ్ వాణిజ్య బ్యాంకులకు

(ఆర్ఆర్బిలు మినహా)

మహాశయా

## బ్యాంకుల క్రెడిట్ కార్డు వ్యాపారం

కొన్ని బ్యాంకుల క్రెడిట్ కార్డు వ్యాపారానికి సంబంధించి ప్రత్యేక అధ్యయనం చేపట్టడం జరిగింది. ఈ అధ్యయనం పరిధిలోకి క్రెడిట్ కార్డుల జారీ వ్యవస్థలు, నియంత్రణ, బాకీల వసూలుకు సంబంధించిన అంశాలు వస్తాయి. వాఖ్యానాలు మరియు సూచనల కోసం అధ్యయన నివేదికను బ్యాంకులకు పంపడం జరిగింది. బ్యాంకుల నుంచి వచ్చిన ప్రతిస్పందన ఆధారంగా, బ్యాంకుల క్రెడిట్ కార్డు కార్యకలాపాలు సౌష్ఠవమైన వివేకవంతమైన, లాభదాయకమైన రీతుల్లో నడవడానికి బ్యాంకులు, కింద పేర్కొన్న అదనపు రక్షణ చర్యలను అవలంబించాలని నిర్ణయించడమైంది.

### i) గడువు మీరిన బకాయిల వసూలు

* క్రెడిట్ కార్డు ఋణం భద్రతలేని పరపతి వంటిది. క్రెడిట్కార్డు బకాయిల చెల్లింపు ప్రధానంగా కార్డు హోల్డర్కుగల తిరిగి చెల్లించే సామర్థ్యం మీద ఆధారపడి ఉంటుంది. క్రెడిట్ కార్డు వ్యాపారంలో విపరీతమైన పోటీ వాతావరణంవల్ల, చెల్లించాల్సిన మొత్తానికిగాను కనీస నెలసరి చెల్లింపులు మాత్రమే చేసే ఉద్దేశంతో వివిధ బ్యాంకుల నుంచి ఒకటికి మించి క్రెడిట్ కార్డులు ఉంచుకొనే అవకాశం ఖాతాదారులకు సమకూరింది. ఫలితంగా, కార్డుహోల్డర్లు తరచూ తమ బకాయిలను గడువుకు మించి పొడిగించుకొంటూ పోవడం, పూర్తిగా చెల్లించలేకపోవడం జరుగుతూ ఉంది. క్రెడిట్ కార్డు కార్యకలాపాలవల్ల తమ మొత్తం పరపతి (క్రెడిట్) పోర్ట్ఫోలియోలో క్రెడిట్ రిస్క్ అనివార్యమని బ్యాంకులకు తెలుసు. సడలిన పూచీ ప్రమాణాలు, తీవ్రతమైన విన్నపాల కార్యకలాపాలు సరిపోని అకౌంట్ మేనేజ్మెంట్ వంటివాటివలన బ్యాంకుల క్రెడిట్ కార్డు

పోర్ట్‌పోలియోలో క్రెడిట్ రిస్క్‌ను పెంచడమేకాకుండా మితిమీరిన బకాయిలకు మరియు నిర్వహణేతర ఆస్తులకూ దారి తీయవచ్చు. అందువల్ల వ్యాపారంలో డిఫాల్ట్ పరిస్థితిని తగ్గించడానికి క్రెడిట్ కార్డు బకాయిల వసూలును సన్నిహితంగా పరిరక్షించడానికి బ్యాంకులు తక్షణ చర్యలు చేపట్టడం తప్పని సరి. తమ తమ డైరెక్టర్‌ల బోర్డు ఆమోదంమేరకు ఈ విషయంలో బ్యాంకులు, ప్రత్యేకమైన కార్యాచరణ ప్రణాళికలు రూపొందించుకోవచ్చు.

* క్రెడిట్ కార్డు బకాయిలను వసూలు చేయడానికి రికవరీ ఏజెంట్లను పెట్టుకొన్నప్పుడు, భారతీయ బ్యాంకుల అసోసియేషన్ రూపొందించిన నైతిక నియమావళి పాటించాలని బ్యాంకులకు తెలియజేయడమైంది.

**ii) క్రెడిట్ కార్డు హోల్డర్‌లకు సంబంధించిన సమాచారాన్ని పంచుకోవడం**

పరపతి నిర్ణయాల నాణ్యతను పెంచడంతోపాటు తాజాగా నిర్వహణేతర ఆస్తులవృద్ధిని తగ్గించడంలో సహాయపడటం ద్వారా క్రెడిట్ రిస్క్‌ను తగ్గించడానికి ఒక యంత్రాంగాన్ని సమకూర్చడానికిగానూ పరపతి సమాచార బ్యూరోలను ఏర్పాటు చేయడం జరుగుతూ ఉంది. తమ క్రెడిట్ కార్డు వ్యాపారంలో ఖాతాదారుల ఎంపికను నిర్వహించడానికి ఒకటి లేదా అంతకంటె ఎక్కువ పరపతి సమాచార బ్యూరోలలో సభ్యులుగా చేరమని బ్యాంకులకు సలహా ఇవ్వడమైంది. ఈ వ్యాపారంలో డిఫాల్ట్‌లను ఎదుర్కొనడానికి వర్తమాన నెగెటివ్ ఫైల్ ప్రాజెక్ట్‌లను చూడవలసిందిగా బ్యాంకులకు తెలియజేయడమైంది.

**iii) మోసం నియంత్రణ**

మోసపూరితమైన క్రెడిట్ కార్డుల వినియోగానికి సంబంధించిన సాధారణ పద్ధతులు కింది విధంగా ఉంటాయి.

- దరఖాస్తుదశలో మోసం
- పోగొట్టుకొన్న /దొంగిలించిన కార్డుల, అసలైన దరఖాస్తు దారుకు చేరని కార్డుల దుర్వినియోగం
- కౌంటర్‌ఫీట్, మార్చిన కార్డులు
- కార్డు హోల్డర్‌తో కుమ్మక్కుఅయి వ్యవహరించే వ్యాపారులు

పైన పేర్కొన్న లేదా ఇతర పద్ధతుల ద్వారా పాల్పడిన మోసాలను ఎదుర్కోడానికి అంతర్గత వ్యవస్థలను ఏర్పాటు చేసుకోవాలని బ్యాంకులకు తెలియజేయడమైంది. మోసం నివారణ

కమిటీలు/ టాస్క్‌ఫోర్స్‌లు అమలులో ఉన్నాయి. ఇవి, మోసాలను నివారించడానికీ క్రియోన్ముఖమైన మోసాల నియంత్రణ, అమలు చర్యలు చేపట్టడానికి తగిన శాసనాలను రూపొందిస్తాయి. అలాంటి మోసం నివారణ కమిటీలు/టాస్క్‌ఫోర్స్‌లలో క్రియాశీలంగా పాల్గనమని బ్యాంకులకు తెలియజేయడమైంది.

**iv) ప్రాసెసింగ్**

కార్డుల నిర్వహణ ప్రక్రియలో స్వీకారయోగ్యమైన ఖాతాలు, బిల్లింగ్, పరిష్కారం, ఇతర సంబంధిత సేవల రంగాల్లో సమర్థమైన బ్యాక్ ఆఫీస్ కార్యాలయన్ని సమకూర్చడానికి బ్యాంకులకు సక్రమమైన ప్రాసెసింగ్ వ్యవస్థ అవసరం. మంచి నిర్వహణ నియంత్రణలను ఏర్పాటు చేసుకోడానికి ఈ రంగాలలోని పరిణామాలను వినియోగించుకోమని బ్యాంకులకు తెలియజేయడమైంది.

**v) క్రెడిట్ కార్డుల మీద ఫీజులు/ఛార్జీలు**

క్రెడిట్ కార్డు కార్యకలాపాలకు సంబంధించిన సేవలకోసం బ్యాంకులు, ఫీజులు వసూలు చేస్తాయి. ఈ ఫీజులలో సభ్యత్వం/ప్రవేశరుసుం, నవీకరణ/వార్షిక రుసుం, రివాల్వింగ్ పరపతి సదుపాయానికి విధించే సేవా ఛార్జీలు, గడువు తీరిన చెల్లింపుల మీద జరిమానా ఛార్జీలు వంటివి ఉంటాయి. జరిమానా ఛార్జీల మౌలికస్థాయికి సంబంధించి కార్డు జారీచేసే బ్యాంకులకూ కార్డు హోల్డర్‌లకూ మధ్య తరచూ వివాదాలు ఏర్పడతాయి. క్రెడిట్ కార్డు కోసం దరఖాస్తు చేసుకొనే సమయంలోనే కార్డు హోల్డర్‌కు బ్యాంకులు స్పష్టంగా ఫీజులు/ ఛార్జీల గురించి చెప్పాలని బ్యాంకులకు తెలియజేయడమైంది. ముఖ్యంగా, సభ్యత్వం, నవీకరణ రుసుములతోపాటు జాప్యాలు, చెల్లింపుల్లో డిఫాల్ట్ అయిన సందర్భంలో విధించే వడ్డీరేట్ల గురించి బ్యాంకులు, కార్డు హోల్డర్ దృష్టికి తీసుకురావలసి ఉంటుంది.

2. ఈ లేఖ ముట్టినట్లు తెలియజేయండి.

మీ విశ్వాసనీయుడు

(కె. సేతురాము)

చీఫ్ జనరల్ మేనేజర్