

ఆర్బిఐ/2005-06/211

డిబిఓడి. ఎఫ్ఎస్డి. బిసి.49/24.01.011/2005-06

అన్ని కమర్షియల్ బ్యాంకులు/ఎన్బిఎఫ్సి లు

(ఆర్ఆర్బి లను మినహాయించి)

ఆర్యా,

బ్యాంకుల యొక్క క్రెడిట్ కార్డుకు సంబంధించిన లావాదేవీలు

2004-05 వార్షిక విధాన నివేదికలోని ప్రకటనను అనుసరించి, రిజర్వు బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా కార్డ్లకు సంబంధించిన క్రమబద్ధీకరణ విధానంపై ఒక వర్కింగ్ గ్రూపును ఏర్పాటు చేసింది. ఈ గ్రూపు, కార్డును జారీ చేసే బ్యాంకు, వినియోగదారుకు అత్యుత్తమమైన సేవలను అందించే క్రమంలో, పాటించవలసిన నిబంధనలు, నియమాలు, ప్రమాణాలు మరియు పద్ధతులను అనుసరించడమే కాక, క్రెడిట్ కార్డుల యొక్క అభివృద్ధిని ప్రోత్సాహపరచే దిశలో వివిధ క్రమబద్ధీకరణ విధానాలను ప్రతిపాదించింది. పైన పేర్కొన్న గ్రూపు యొక్క సిఫార్సులు, మరియు ప్రజల నుండి సేకరించిన సమాచారము, కార్డులను జారీ చేసే బ్యాంకులు మరియు ఇతర బ్యాంకుల యొక్క అభిప్రాయాల ఆధారంగా బ్యాంకుల యొక్క క్రెడిట్ కార్డు లావాదేవీల విషయంలో వర్తింపజేయవలసిన నిబంధనలను ఈ దిగువన పేర్కొనడం జరిగింది. క్రెడిట్ కార్డులు జారీ చేసే అన్ని బ్యాంకులు/ఎన్బిఎఫ్సి లు తక్షణం ఈ నిబంధనలను అమలు పరచవలసి ఉంది.

ప్రతి ఒక్క బ్యాంకు/ఎన్బిఎఫ్సి, క్రెడిట్ కార్డు లావాదేవీలకు సంబంధించి పత్రాలపై రూపొందించబడిన ఒక చక్కని విధానాన్ని మరియు సముచితమైన కార్యాచరణ పద్ధతిని కలిగి ఉండాలి. మార్చి 2005లో, ఇండియన్ బ్యాంకు అసోసియేషన్, క్రెడిట్ కార్డు వ్యవహారాలకు సంబంధించి, బ్యాంకులు/ఎన్బిఎఫ్సిలు అనుసరించదగిన ఒక సముచిత కార్యాచరణ విధానాన్ని విడుదల చేసింది. బ్యాంకు/ఎన్బిఎఫ్సిల యొక్క కార్యాచరణ విధానం ఈ సర్క్యులర్లో పొందుపరచబడిన సంబంధిత నిబంధనలు కనీసంగా కూడుకొని ఉండాలి. బ్యాంకులు/ఎన్బిఎఫ్సి లు సదరు కార్యాచరణ విధానంలోని అంశాలను వారి యొక్క వెబ్సైట్ల ద్వారా విస్తృతంగా నవంబరు 30, 2005 తేదీలోపల సమాచారాన్ని ప్రచారం చేయాలి.

అమలు పరచవలసిన మార్గదర్శకాలు:

1. కార్డుల యొక్క జారీ

ఎ) బ్యాంకులు/ఎన్బిఎఫ్సి లు వ్యక్తులకు, ప్రత్యేకించి స్వయంగా ఎటువంటి ఆర్థిక

ఆదాయం లేని వారికి మరియు విద్యార్థులకు క్రెడిట్ కార్డులు జారీ చేసే సందర్భంలో, అందువల్ల ఎదుర్కొనబోయే రుణ నష్టాన్ని ప్రత్యేకంగా అంచనా వేయాలి. అదనపు కార్డులు అనగా, ప్రధాన కార్డుకు అనుబంధంగా జారీ చేయబడిన కార్డుల సంబంధిత రుణ బాధ్యతను ప్రధాన కార్డు సొంతదారు భరించవలసి ఉంటుందనే స్పష్టమైన అవగాహనను వారికి కల్పిస్తూ, జారీ చేయవలసి ఉంటుంది.

బి) అధిక సంఖ్యలో క్రెడిట్ కార్డులను కలిగి ఉండటం వల్ల, వినియోగదారుకు అందుబాటులో ఉంటే రుణాల మొత్తం పెరగడం వల్ల బ్యాంకులు/ఎన్బిఎఫ్సి లు, ఒక క్రెడిట్ కార్డు వినియోగదారుకు సంబంధించి, ఇతర బ్యాంకుల నుండి కార్డు పొంది ఉన్నవారి స్వయం ప్రకటన/క్రెడిట్ సమాచారంపై ఆధారపడి క్రెడిట్ పరిమితులను విలువ కట్టవలసి ఉంటుంది.

సి) కార్డును జారీ చేసే బ్యాంకులు/ఎన్బిఎఫ్సి లు కెవైసి పథకం ప్రకారం అవసరాలను పూర్తి చేసే బాధ్యతను డిఎస్ఎ లు/డిఎంఎ లు లేదా ఇతర బిజినెస్ ఏజెంట్ల తరపున కూడా వహించాలి.

డి) కార్డులను జారీ చేసేటప్పుడు, క్రెడిట్ కార్డు యొక్క జారీ మరియు వినియోగానికి సంబంధించిన నియమ నిబంధనలను స్పష్టంగా మరియు తేలిక భాషలో (ముఖ్యంగా ఇంగ్లీషు, హిందీ మరియు స్థానిక భాష) కార్డు వినియోగదారుకు సమగ్రంగా తెలిసేటట్లుగా పేర్కొనబడాలి.

అత్యంత ముఖ్యమైన నియమ నిబంధనలను (ఎంఐటిసిలు) ప్రమాణీకరించబడిన షరతుల రూపంలో అనుబంధంలో ఇవ్వబడిన విధంగా అత్యంత ప్రాధాన్యం ఇవ్వబడి, మార్కెటింగ్ సమయంలో, దరఖాస్తు చేసుకొనే సమయంలో, స్వీకరణ సమయంలో (వెల్కమ్ కిట్) మరియు ఇంకా ముఖ్యమైన తదుపరి సమాచారాలతో భావి వినియోగదారు/వినియోగదారులకు ప్రకటింపబడాలి/ప్రత్యేకంగా పంపబడాలి.

2. వడ్డీ రేట్లు మరియు ఇతర ఛార్జీలు

ఎ) కార్డు జారీ చేసే వారు బిల్లును బట్వాడా చేయడంలో ఎటువంటి జాప్యం ఉండబోదనీ, మరియు వినియోగదారుకు వడ్డీ ఛార్జీ చేయడం ప్రారంభించడానికి ముందుగానే చెల్లింపు చేయడానికి చాలినంత కాలవ్యవధి (కనీసం ఒక పక్షం రోజులు) ఇవ్వబడుతుందనీ హామీ ఇవ్వాలి.

బి) కార్డు జారీ చేసే వారు కార్డు పై కొనే ఉత్పత్తుల పై వార్షిక పర్సంటేజీ రేట్లను (ఎపిఆర్) తెలియపరచాలి. (చిల్లర కొనుగోళ్ళకు మరియు నగదు అడ్వాన్సులకు, వేరువేరుగా ఉన్నట్లయితే ప్రత్యేకంగా తెలియచేయాలి). ఎపిఆర్ ను లెక్కించే పద్ధతిని సులభంగా అర్థం

చేసుకోవటానికి వీలుగా ఒక జత ఉదాహరణల ద్వారా చూపాలి. ఛార్జి చేయబడే ఎపిఆర్ మరియు వార్షిక ఫీజును సమానమైన ప్రాముఖ్యంతో చూపాలి. ఆలస్య చెల్లింపు ఛార్జీలను, అటువంటి ఛార్జీల లెక్కింపు విధానంతో మరియు రోజుల యొక్క సంఖ్యతో సహా ప్రముఖంగా సూచించాలి. ఇంకా బాకీ ఉన్న, చెల్లించవలసిన మొత్తాన్ని కూడా వడ్డీ లెక్కింపు పై అన్ని నెలవారీ నివేదికలలో ప్రత్యేకించి ప్రముఖంగా చూపాలి. కార్డును చెలామణిలో ఉంచడానికి అవసరమైన కనీస మొత్తాన్ని చెల్లించినప్పటికీ, చెల్లించవలసిన గడువు తేదీ తరువాత సంబంధిత మొత్తంపై వడ్డీ కట్టవలసి ఉంటుందని పెద్ద అక్షరాలతో సూచించబడాలి. ఈ అంశాలనన్నింటినీ, నెలవారీ నివేదికలలోనే కాకుండా, వెల్ కమ్ కిట్ లో కూడా చూపబడాలి.

సి) బ్యాంకు/ఎన్ బిఎఫ్ సి, కార్డు జారీ చేసే సమయంలో క్రెడిట్ కార్డు సొంతదారుకు స్పష్టంగా తెలియచేయకుండా, సొంతదారు యొక్క ఆమోదం పొందకుండా ఎటువంటి ఛార్జీలను వారిపై విధించరాదు. అయితే ప్రభుత్వం లేదా చట్టబద్ధమైన అధారిటీ ద్వారా తరువాత విధింపబడే సర్వీసు టాక్సు మొదలైన ఛార్జీలకు ఈ నిబంధన వర్తించదు.

డి) క్రెడిట్ కార్డు బాకీలకు సంబంధించిన నియమనిబంధనలు, కనీస మొత్తానికి సంబంధించి కూడా నియమ నిబంధనలను, రుణాల చెల్లింపుకు వ్యతిరేక పరిస్థితులు తలెత్తకుండా స్పష్టంగా తెలియజేయాలి.

ఇ) విధించబోయే ఛార్జీలలో మార్పులను (వడ్డీ కాకుండా), కనీసం ఒక నెల ముందుగా సూచనలను ఇవ్వడం ద్వారా తెలియచేయాలి. ఒక క్రెడిట్ కార్డు సొంతదారు, క్రెడిట్ కార్డు ఛార్జీలలో మార్పు చేయడం వల్ల నష్టపోవచ్చు అని భావించి, తన క్రెడిట్ కార్డును తిరిగి వాపసు చేయాలనుకున్నట్లయితే, సదరు రద్దుకు సంబంధించి ఎటువంటి అదనపు ఛార్జీలను విధించకుండా రద్దుకు అనుమతించాలి.

3. తప్పుడు బిల్లులు

ఎ) కార్డును జారీ చేసే బ్యాంకు/ఎన్ బిఎఫ్ సి, వినియోగదారులకు తప్పుడు బిల్లులు జారీ కాకుండా చూసుకోవాలి. ఏదైనా బిల్లును వినియోగదారు తప్పుడుగా ఆరోపించిన పక్షంలో, బ్యాంకు/ఎన్ బిఎఫ్ సి, వివరణను ఇవ్వవలసి ఉంటుంది. అవసరమైనట్లయితే సామరస్యంతో ఫిర్యాదును సర్దుబాటు చేసే ధోరణిలో వ్యవహరించి, ఆరవై రోజుల గరిష్ట కాలవ్యవధిలో పత్రాల ద్వారా వినియోగదారుకు సాక్షాత్తులను చూపవలసి ఉంటుంది.

బి) తరచుగా బిల్లులను జారీ చేసే విషయంలో ఆలస్యం సంభవించినపుడు ఫిర్యాదులను నివారించడానికి క్రెడిట్ కార్డును జారీ చేసే బ్యాంకు/ఎన్ బిఎఫ్ సి, బిల్లులను ఖాతాల నివేదికలను ఆన్ లైన్ లో ఉంచి సమాచార రక్షణకు కట్టుదిట్టమైన ఏర్పాట్లను చేయాలి.

4. డిఎస్ఎ లు/డిఎంఎ లు మరియు ఇతర ఏజెంట్ల యొక్క వినియోగం :

ఎ) బ్యాంకులు/ఎన్బిఎఫ్సి లు క్రెడిట్ కార్డుకు సంబంధించిన లావాదేవీలను అవుట్ సోర్సింగ్ కు అప్పగించిన సందర్భంలో, సర్వీసు ప్రొవైడర్లను నియామకం చేయడంలో వినియోగదారుకు అందజేసే సేవల నాణ్యత మరియు బ్యాంకు/ఎన్బిఎఫ్సిల యొక్క క్రెడిట్ నిర్వహణ, ద్రవ్యత మరియు లావాదేవీల అనువర్తనలో నష్టభయం మొదలైన అంశాల విషయంలో ఎటువంటి రాజీ లేకుండా జాగ్రత్త వహించాలి. బ్యాంకులు/ఎన్బిఎఫ్సిలు సర్వీసు ప్రొవైడర్లను ఎంపిక చేసే సందర్భంలో, వారు (సర్వీసు ప్రొవైడర్) వినియోగదారులకు సంబంధించిన రికార్డులను రహస్యంగా ఉంచడం, వినియోగదారు రహస్యాలను పరిరక్షించడం, రుణాల వసూళ్ళలో సముచితమైన కార్యాచరణకు కట్టుబడి ఉండటం మొదలైన సేవల యొక్క అవసరం గురించి, నిర్దేశకాలను గుర్తించుకోవాలి.

బి) ప్రత్యక్ష అమ్మకాల ఏజెంట్లు (డిఎస్ఎ లు) కు సంబంధించి ఇండియన్ బ్యాంక్స్ అసోసియేషన్ (ఐబిఎ) నిర్దేశించిన ప్రవర్తన నియమావళిని బ్యాంకులు/ఎన్బిఎఫ్సి లు, ఈ విషయంలో తమ యొక్క సొంత నియమావళిని రూపొందించుకునేటపుడు ఉపయోగించుకోవాలి. బ్యాంకు/ఎన్బిఎఫ్సి చేత క్రెడిట్ కార్డు మార్కెటింగ్ కొరకు నియమించబడిన డిఎస్ఎ లు బ్యాంకు/ఎన్బిఎఫ్సి లచే రూపొందింపబడి బ్యాంకు/ఎన్బిఎఫ్సి వెబ్సైట్లో ఉంచబడిన ప్రవర్తన నియమావళికి కట్టుబడిఉండాలి మరియు ఏ క్రెడిట్ కార్డు హోల్డరుకైనా సులభంగా అందుబాటులో ఉండాలి.

సి) బ్యాంకు/ఎన్బిఎఫ్సి వారిచే నియమింపబడిన ఏజెంట్లకు అప్పగింపబడిన బాధ్యతలను, ప్రత్యేకించి వినియోగదారులను అభ్యర్థించడం, వారిని కలుసుకునే వేళలు, వినియోగదారుకు సంబంధించిన సమాచార రహస్య నిర్వహణ, అమ్మజూపే విషయంలో పాటించవలసిన ఉత్పత్తులను నియమ నిబంధనలు మొదలైన విధులకు సంబంధించిన మార్గదర్శకాలను వారికి సరిగ్గా బోధపరచి శిక్షణ ఇవ్వడం జరిగిందా లేదా అన్న విషయం యొక్క నిర్ధారణకై తరచు తనిఖీలు, రహస్య కొనుగోళ్ళను చేసే విధానాన్ని అవలంబించాలి.

5. వినియోగదారు హక్కుల పరిరక్షణ

క్రెడిట్ కార్డు లావాదేవీలలో ప్రధానంగా వినియోగదారు యొక్క వ్యక్తిగత రహస్యాల రక్షణ, హక్కులు మరియు బాధ్యతలకు సంబంధించిన స్పష్టత, వినియోగదారుల యొక్క రికార్డులను భద్రపరచడం, వినియోగదారుకు సంబంధించిన సమాచారాన్ని రహస్యంగా నిర్వహించటం మరియు రుణాల వసూళ్ళలో సముచితమైన కార్యాచరణల వంటి హక్కులను వినియోగదారులు కలిగి ఉంటారు. కార్డు జారీ చేసే బ్యాంకు ఎన్బిఎఫ్సి వారిచే నియమితులైన

ఏజెంట్లు (డిఎస్ఎలు/డిఎంఎలు) తప్పొప్పులకు ప్రధానంగా బాధ్యత వహించవలసి ఉంటుంది.

1) రహస్య పరిరక్షణ హక్కు

ఎ) అభ్యర్థన లేనిదే కార్డులను జారీ చేయరాదు. స్వీకర్త నుండి ఆమోదం పొందనిదే, కార్డు జారీ, యాక్టివేట్ చేయడం, మరియు సంబంధిత బిల్లులను వారికి పంపడం జరిగినపుడు కార్డును జారీ చేసిన బ్యాంకు/ఎన్బిఎఫ్సి విధించిన ఛార్జీలను వెనక్కు తీసుకోవడమే కాకుండా, స్వీకర్త నుండి ఆక్షేపణ రాకుండా, విధించిన ఛార్జీల విలువకు ద్వైగుణమైన మొత్తాన్ని అపరాధ రుసుము కింద చెల్లించవలసి ఉంటుంది.

బి) క్రెడిట్ కార్డు వినియోగదారుల నుండి అభ్యర్థనలు లేకుండా వారికి రుణాలు లేదా ఇతర క్రెడిట్ సదుపాయాలను ఇవ్వజూపడం వంటి చర్యలను చేపట్టరాదు. అభ్యర్థన లేకుండా రుణ సదుపాయాన్ని కల్పించినపుడు, స్వీకర్త తన అభ్యంతరాన్ని తెలియజేసిన పక్షంలో, సదరు రుణాన్ని మంజూరు చేసిన బ్యాంకు/ఎన్బిఎఫ్సి, క్రెడిట్ పరిమితిని వెనక్కు తీసుకోవడమే కాకుండా తగిన విధంగా అపరాధ రుసుమును కూడా చెల్లించవలసిన బాధ్యతను కలిగి ఉంటుంది.

సి) కార్డును జారీ చేసే బ్యాంకు/ఎన్బిఎఫ్సి, ఏక పక్షంగా క్రెడిట్ కార్డులను అప్గ్రేడ్ చేయడం, రుణ పరిమితులను పెంపు చేయడం, వంటి చర్యలను చేయకూడదు. ఏవైనా మార్పులు, నిబంధనలను కొత్తగా చేర్చిన పక్షంలో రుణ గ్రహీత యొక్క ముందస్తు అంగీకారం పొందిన తరువాతనే సదరు మార్పులను అమలు చేయాలి.

డి) కార్డు జారీ చేసే బ్యాంకు/ఎన్బిఎఫ్సి, అవాంఛనీయ టెలిఫోన్ కాల్స్కు తమకు చేయవద్దని క్రెడిట్ కార్డు ఉత్పత్తుల గురించి, ఎస్ఎంఎస్ లు పంపవద్దని కోరిన వినియోగదారులు/వినియోగదారులు కాని వారి యొక్క టెలిఫోన్ నెంబర్ల (సెల్ మరియు ల్యాండ్ ఫోన్లు) ఒక 'డు నాట్ కాల్ రిజిస్టర్ (డిఎన్సిఆర్)' ను నిర్వహించాలి. ఈ సర్క్యూలర్ అందిన రెండు నెలల లోగా డిఎన్సిఆర్ ను ఏర్పాటు చేసి అట్టి ఏర్పాటుకు విస్తృత ప్రచారాన్ని కల్పించాలి.

ఇ) 'డు నాట్ కాల్ రిజిస్టర్'లో సంబంధిత వ్యక్తి యొక్క సమాచారాన్ని చేర్చడానికి గాను, బ్యాంకు/ఎన్బిఎఫ్సి చే నిర్వహింపబడుతున్న వెబ్సైట్ ద్వారా సౌలభ్యాన్ని కలిగించాలి లేదా సదరు వ్యక్తి నుండి అందుకున్న లేఖ ఆధారంగా పేరు నమోదుచేయాలి.

ఎఫ్) కార్డును జారీ చేసే బ్యాంకు/ఎన్బిఎఫ్సి, డిఎస్ఎ లు/డిఎంఎ లతో పాటు సంబంధిత కాల్ సెంటర్లకు, బ్యాంకు/ఎన్బిఎఫ్సి, మార్కెటింగ్ నిమిత్తం తాము సంప్రదించగోరే వారి నంబర్ల జాబితాను మొట్టమొదటగా అందజేయాలి. బ్యాంకు/ఎన్బిఎఫ్సి సంబంధిత 'డు నాట్

కాల్ రిజిస్టర్ (డిఎస్సిఆర్) ను పరిశీలించి, టెలిఫోన్ ద్వారా సంప్రదించదగిన వారి నంబర్లను స్పష్టంగా తెలియపరచాలి.

బి) కార్డు జారీ చేసే బ్యాంకు/ఎన్బిఎఫ్సి, సంప్రదింపుకై కోరిన వారి నంబర్లకే ఫోను చేయవలసి ఉంటుంది. డిఎస్ఎ లు/డిఎంఎ లు లేదా కాల్ సెంటర్లు 'డు నాట్ కాల్' నంబర్లకు మార్కెటింగ్ విషయంలో టెలిఫోను చేసినట్లయితే, సంబంధిత బ్యాంకు/ఎన్బిఎఫ్సి లే బాధ్యత తీసుకోవలసి ఉంటుంది.

హెచ్) కార్డు జారీ చేసే బ్యాంకు/ఎన్బిఎఫ్సి లు 'డు నాట్ కాల్' గా నమోదైన నంబర్లను ఎవరైనా అనధీకృత వ్యక్తికి అందజేయడం లేదా ఏ విధమైన దుర్వినియోగానికి పాల్పడటం జరుగకుండా జాగ్రత్త వహించాలి.

ఐ) బ్యాంకులు/ఎన్బిఎఫ్సి లు/ వారి యొక్క ఏజెంట్లు, వ్యక్తులకు ఇబ్బంది కలిగించే సమయాలలో ఫోను చేయడం, 'డు నాట్ కాల్' నిబంధనలను అతిక్రమించటం వంటి చర్యలను చేయరాదు.

2) వినియోగదారు పట్ల విశ్వసనీయత

కార్డు జారీ చేసే బ్యాంకు/ఎన్బిఎఫ్సిలు వ్యక్తుల యొక్క ఖాతా లేదా కార్డు జారీ చేసే ప్రారంభ సమయంలో సమర్పించిన ఏదైనా సమాచారాన్ని సదరు సమాచారం యొక్క ఉద్దేశింపబడిన వినియోగం మరియు వారు సమాచారాన్ని పంచుకోవాలనుకుంటున్న సంస్థల వివరాలకు సంబంధించి బ్యాంకులు సంతృప్తి చెందిన సందర్భాలలో వినియోగదారు నుండి ప్రత్యేకానుమతిని తీసుకోకుండా ఏ వ్యక్తి కైనా లేదా సంస్థకు సమాచారాన్ని వెల్లడించకూడదు. ఆవిధంగా రూపొందించిన ఆ సమాచారాన్ని వినియోగదారు యొక్క లావాదేవీల రహస్యానుపాలన సదుపాయాలకు భంగం కలిగించేదిగా ఉండకూడదు. బ్యాంకులు/ఎన్బిఎఫ్సి లు ఈ విషయంలో ఖచ్చితత్వానికి లేదా ఉద్దేశిత ప్రయోజనానికి అందజేసిన సమాచారానికి పూర్తి బాధ్యత వహించవలసి ఉంటుంది.

బి) కార్డు హోల్డర్ల యొక్క క్రెడిట్ హిస్టరీ/చెల్లింపుల రికార్డుకు సంబంధించిన సమాచారాన్ని క్రెడిట్ ఇన్ ఫర్మేషన్ కంపెనీ (ప్రత్యేకంగా రిజర్వు బ్యాంకుచే అధీకృతమైన) కి తెలియపరచవలసి ఉన్నప్పుడు బ్యాంకు/ఎన్బిఎఫ్సి క్రెడిట్ ఇన్ ఫర్మేషన్ కంపెనీల (క్రమబద్ధీకరణ) చట్టం, 2005 లో పేర్కొన్న నిబంధనల మేరకు వినియోగదారు దృష్టికి తీసుకువచ్చిన తరువాతనే సంబంధిత సమాచారాన్ని తెలియపరచాలి.

సి) ఒక క్రెడిట్ కార్డు యొక్క వైఫల్య పరిస్థితిని, క్రెడిట్ ఇన్ ఫర్మేషన్ బ్యూరో ఆఫ్ ఇండియా లిమిటెడ్ కు గాని, ఆర్బిఐ చే అధీకృత పరచినట్టి మరి ఏ క్రెడిట్ ఇన్ ఫర్మేషన్

కంపెనీకి గానీ నివేదించే ముందు బ్యాంకులు/ఎన్బిఎఫ్సి లు వారు సంబంధిత బోర్డు ఆమోదించిన ఒక విధానానికి కట్టుబడి క్రెడిట్ ఇన్ఫర్మేషన్ బ్యూరోకు సమాచారాన్ని అందించే విషయం అట్టి కార్డు హోల్డరుకు తగిన విధంగా అతని/ఆమె దృష్టికి తీసుకురావలసి ఉంటుంది.

డి) డిఎస్ఎ లు/వసూళ్ళ ఏజెంట్లు వారి యొక్క విధులను సక్రమంగా నిర్వర్తించడానికి గాను, పరిమితంగా మాత్రమే సమాచారాన్ని వెల్లడి చేయడం జరుగుతుంది. కార్డు హోల్డరు యొక్క వ్యక్తిగత సమాచారం వసూలు విధులకు అవసరం కాని పక్షంలో ఆ సమాచారాన్ని బ్యాంకు/ఎన్బిఎఫ్సి లు బహిరంగ పరచకూడదు. డిఎస్ఎ లు/డిఎంఎ లు వినియోగదారు యొక్క సమాచారాన్ని క్రెడిట్ కార్డు ఉత్పత్తుల మార్కెటింగ్ సమయాలలో బదిలీ చేయడం గానీ, దుర్వినియోగం చేయడం గానీ జరగకూడదు.

3) రుణాల వసూళ్ళలో పారదర్శక పద్ధతులు

ఎ) బాకీల వసూళ్ళ విషయంలో బ్యాంకులు/ఎన్బిఎఫ్సి లు వారు గానీ, వారి ఏజెంట్ల ద్వారా గానీ ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్ ఫర్ లెండర్స్ (సర్క్యులర్ డిబిఓడి, ఎల్ఇజి. నం. బిసి. 104/09.07.007/2002-03, తేది: మే 5, 2003) మరియు ఐబిఎ కోడ్ ఫర్ కలెక్షన్ ఆఫ్ డ్యూస్ అండ్ రిపోసెషన్ ఆఫ్ సెక్యూరిటీ లో జారీ చేసిన ఆదేశాలకు కట్టుబడి ఉండాలి. బ్యాంకులు/ఎన్బిఎఫ్సి లు బాకీల వసూలు కోసం సొంత విధానాన్ని ఏర్పాటు చేసుకున్న సందర్భాలలో ఐబిఎ యొక్క కోడ్ లోని నిబంధనలను కనీస పక్షంగా అమలు చేయవలసి ఉంటుంది.

బి) రుణాల వసూళ్ళకు థర్డ్ పార్టీ ఏజెంట్లను నియమించుకున్నట్లయితే, సదరు ఏజెంట్లు వసూలు చేసే విధానాల వల్ల సంబంధిత బ్యాంకు/ఎన్బిఎఫ్సి ల పేరు ప్రతిష్ఠలు, సమగ్రత దెబ్బ తినకుండా వారిని నియంత్రిస్తూ, వినియోగదారుల విశ్వసనీయతను దృఢంగా కొనసాగేటట్లు చూసుకోవాలి. సదరు ఏజెంట్ల ద్వారా వినియోగదారులకు జారీ అయ్యే అన్ని లేఖలపై కార్డులను జారీ చేసిన బ్యాంకుకు చెందిన బాధ్యత గల ఉన్నత అధికారి పేరు మరియు చిరునామా తప్పనిసరిగా ఉండేటట్లుగా చూసుకున్నట్లయితే, వినియోగదారు ఆ ఉన్నత అధికారిని అవసరమైనపుడు కలిసే వీలు కలుగుతుంది.

సి) బ్యాంకులు/ఎన్బిఎఫ్సి లు/వారిచే నియమింపబడిన ఏజెంట్లు రుణాలు వసూలు చేసే ప్రయత్నంలో ఏ వ్యక్తి పై కూడా బెదిరింపులు, వేధింపుల వంటి చర్యలు మరియు మౌఖిక లేదా శారీరక వేధింపులు, పబ్లిక్లో అవమానించడం లేదా క్రెడిట్ కార్డు హోల్డర్ను యొక్క కుటుంబ సభ్యుల, నిర్దేశితుల మరియు స్నేహితుల వ్యక్తిగత జీవితానికి అంతరాయాలను కల్పించడం, టెలిఫోన్లలో దుర్భాషలు, ఆకాశరామన్న ఫోన్ కాల్స్ లేదా తప్పుడు మరియు

తప్పుదారి పట్టించే చర్యలకు దారి చూపడం వంటి నేరపూరిత చర్యలకు పాల్పడరాదు.

6. ఫిర్యాదుల పరిష్కరణ

ఎ) సాధారణంగా వినియోగదారుల యొక్క ఫిర్యాదులు/ఆరోపణలను పరిష్కరించడానికి 60 రోజుల వ్యవధి తీసుకోబడుతుంది.

బి) కార్డులను జారీ చేసే బ్యాంకు/ఎన్బిఎఫ్సి ఫిర్యాదుల పరిష్కరణ యంత్రాంగాన్ని బ్యాంకు/ఎన్బిఎఫ్సి లో ఏర్పాటు చేసి ఈ అంశానికి ఎలక్ట్రానిక్ పద్ధతిలో మరియు పత్రికలలో విస్తృతమైన ప్రచారం కల్పించాలి. పరిష్కరణ అధికారి పేరు మరియు ఆయన అందుబాటులో ఉండే ఫోను నంబరు క్రెడిట్ కార్డు బిల్లుపై పేర్కొనబడాలి. సదరు హోదాలో ఉన్న అధికారి, క్రెడిట్ కార్డు చందాదారుల యొక్క వాస్తవమైన ఫిర్యాదులు ఎటువంటి జాప్యమూ లేకుండా పరిష్కరింపబడేటట్లుగా చూడాలి.

సి) బ్యాంకులు/ఎన్బిఎఫ్సి ల యొక్క ఫిర్యాదుల పరిష్కరణ విధానం మరియు ఫిర్యాదుల పట్ల స్పందించే కాల వ్యవధిని, బ్యాంకు/ఎన్బిఎఫ్సి ల వెబ్సైట్లలో పొందుపరచాలి. ఫిర్యాదు పరిష్కరణకు సంబంధించిన అధికారి పేరు, చిరునామా మరియు కాంటాక్టు నంబర్లతో పాటుగా సంస్థలో పనిచేసే ముఖ్యమైన కార్య నిర్వహణాధికారుల వివరాలను కూడా వెబ్సైట్లో వెల్లడి చేయాలి. వినియోగదారుల నుండి అందుకున్న ఫిర్యాదులను గుర్తించడానికి గాను ఫిర్యాదు నం. డాకెట్ నం., ఫోనులో అందుకున్న ఫిర్యాదుల గుర్తింపుకు అనువుగా అనుసరించవలసిన ఒక పద్ధతిని ఏర్పాటు చేసుకొని అమలు చేయాలి.

డి) బ్యాంకు/ఎన్బిఎఫ్సి నుండి ఫిర్యాదుదారుకు ఫిర్యాదు సమర్పించిన 30 రోజుల గరిష్ట వ్యవధిలోగా తృప్తికరమైన స్పందన లేనట్లయితే, అతను కోరుకున్నట్లయితే సంబంధిత బ్యాంకింగ్ ఆంబుడ్స్మన్ సంస్థను పరిష్కారం నిమిత్తం సంప్రదించవచ్చు. బ్యాంకు/ఎన్బిఎఫ్సి, వినియోగదారు సమయం వృధా చేసినందుకు, ఈ ప్రక్రియలో అతడు ఖర్చులు చేసిన మొత్తం, ఆర్థిక నష్టంతో పాటు, అతడు ఆ సమయంలో అనుభవించిన మానసిక వ్యాకులతకు కూడా, ఫిర్యాదును నిర్ణీత సమయంలో పరిష్కరించలేకపోయిన బ్యాంకు తప్పిదానికి పరిహారంగా చెల్లింపు చేయవలసి ఉంటుంది.

7. అంతర్గత నియంత్రణ మరియు నిర్వహణ పద్ధతి

బ్యాంకులు/ఎన్బిఎఫ్సి లు వినియోగదారుకు అందజేసే సేవల నాణ్యతను నిరంతర క్రమంలో నిర్వహించవలసి ఉన్న క్రమంలో ప్రతి ఒక్క బ్యాంకు/ఎన్బిఎఫ్సి లోనూ వినియోగదారుకు అందజేస్తున్న సేవలకు సంబంధించి స్టాండింగ్ కమిటీని ఏర్పాటు చేసి డిఫాల్టర్ల జాబితా మరియు క్రెడిట్ కార్డు లావాదేవీలను సిఐబిఐఎల్ కు నివేదించి, క్రెడిట్

కార్డులకు సంబంధించిన ఫిర్యాదుల పరిష్కారానికి చర్యలు తీసుకొని, తద్వారా సేవలను మెరుగుపరచి, క్రెడిట్ కార్డు కార్యకలాపాల క్రమబద్ధమైన పెరుగుదలను సాధించాలి. బ్యాంకులు/ఎన్బిఎఫ్సి లు క్రెడిట్ కార్డుకు సంబంధించిన ఫిర్యాదులను మూడు నెలలకు ఒకసారి క్షుణ్ణంగా విశ్లేషించి, వారి యొక్క ప్రధాన నిర్వహణాధికారులకు పంపాలి. కార్డును జారీ చేసే బ్యాంకులు ఒక అనువైన నిర్వహణ యంత్రాంగాన్ని ఏర్పరచి వ్యాపార లావాదేవీల యదార్థతను అపుడపుడు పరీక్షిస్తూ ఉండాలి.

8. అపరాధ రుసుము విధించే హక్కు

బ్యాంకింగ్ రెగ్యులేషన్ చట్టం, 1949లో కల్పించబడిన అంశాల ద్వారా, బ్యాంకు/ఎన్బిఎఫ్సి పై అపరాధ రుసుము విధించే హక్కు భారతీయ రిజర్వు బ్యాంకుకు కేటాయించబడింది.

మీ విధేయుడు
(పి. విజయభాస్కర్)
చీఫ్ జనరల్ మేనేజర్

అనుబంధం

1. అత్యంత ప్రధానమైన నియమ నిబంధనలు (ఎంఐటిసి లు)

ఎ) ఫీజులు మరియు ఛార్జీలు

- 1) ప్రధాన కార్డు హోల్డర్ మరియు అదనపు కార్డు హోల్డర్ల కోసం నిర్ణీత ప్రవేశ రుసుము
- 2) ప్రధాన మరియు అదనపు కార్డు హోల్డర్ల కోసం వార్షిక సభ్యత్వ రుసుము
- 3) నగదు అడ్వాన్సు ఫీజు
- 4) ప్రత్యేకించిన కొన్ని లావాదేవీలకు విధించిన సర్వీసు ఛార్జీలు
- 5) వడ్డీ లేని వ్యవధి (గ్రేస్) - ఉదాహరణలతో వివరణ
- 6) రివాల్వింగ్ క్రెడిట్ మరియు నగదు అడ్వాన్సుల ఫైనాన్స్ ఛార్జీలు
- 7) అధికంగా బాకీ పడిన ఇంటరెస్టు ఛార్జీలు - నెలవారీ మరియు వార్షిక వ్యవధుల ఆధారంగా ఇవ్వబడినవి.
- 8) వైఫల్యం సందర్భాలలో ఛార్జీల విధింపు

బి) నగదును తీసుకునే పరిమితులు

- 1) క్రెడిట్ పరిమితి
- 2) అందుబాటులో ఉన్న క్రెడిట్ పరిమితి

3) నగదు విత్త డ్రా చేసుకొనే పరిమితి

సి) బిల్లుల తయారీ

1) బిల్లుల నివేదికలు - కాల వ్యవధి మరియు పంపే పద్ధతి

2) చెల్లించవలసిన కనీస మొత్తం

3) చెల్లింపు విధానం

4) బిల్లుల విధానంలో వివాదాల తీర్మానం

5) కార్డు జారీచేసిన వారిని సంప్రదించడానికి వీలుగా 24 గంటల కాల్ సెంటర్లు

6) ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం - సంప్రదించవలసిన ఆఫీసర్లను కలిసేందుకు వీలుగా వివరాలను తెలియచేయడం

7) కార్డు జారీ చేసే బ్యాంకు యొక్క పూర్తి చిరునామా

8) కస్టమర్ కేర్ సర్వీసు యొక్క టోల్ ఫ్రీ నంబరు

డి) వైఫల్యం మరియు పరిస్థితులు

1) ఒక కార్డు హోల్డరును డిఫాల్టరుగా రిపోర్టు చేస్తూ నోటీసు పంపవలసిన కాలవ్యవధితో కూడుకొన్న విధానం

2) డిఫాల్టు నివేదికను వెనక్కి తీసుకొనే విధానం మరియు బాకీల పరిష్కారం తరువాత కాలవ్యవధి

3) డిఫాల్టు సందర్భంలో బాకీ వసూలు చేసే ప్రక్రియ

4) 'మృతి చెందిన కార్డు హోల్డరుకు చెందిన బాకీల వసూలు' మరియు కార్డు హోల్డరు శాశ్వతంగా అసమర్థుడైన సందర్భంలో బాకీల వసూలు

5) కార్డు హోల్డరుకు అందుబాటులో ఉన్న ఇన్సూరెన్సు కవరేజి మరియు పాలసీ ఆక్టివేషన్ తేది

ఇ) కార్డు సభ్యత్వం యొక్క రద్దు/పునః ప్రారంభం

1) కార్డు హోల్డరు చే కార్డు తిరిగి ఇచ్చి వేయబడటానికి రూపొందించిన విధానం - తగిన ముందస్తు సమాచారం

ఎఫ్) కార్డు యొక్క నష్టం/దొంగతనం/దుర్వినియోగం

1) కార్డు యొక్క నష్టం/దొంగతనం/మరియు దుర్వినియోగం జరిగిన సందర్భాలలో అనుసరించవలసిన విధానం కార్డు హోల్డరుకు తెలియపరచే పద్ధతి

2) పై (1) లో సూచించిన సందర్భంలో కార్డు హోల్డరు బాధ్యత

జి) బహిరంగ పరచడం

- 1) కార్డు హోల్డరుకు సంబంధించి, కార్డు హోల్డరు ఆమోదం పొంది మరియు పొందకుండా వెల్లడి చేయబడే సమాచారం తరహా
- 2) ఎంఐటిసి లను ప్రకటించడం - ప్రకటించవలసిన అంశాల స్థాయి
 - 1) మార్కెటింగ్ సమయంలో - అంశం నం. (ఎ)
 - 2) దరఖాస్తు చేసుకొనే సమయంలో - ఎ నుండి జి వరకు ఉన్న అన్ని అంశాలు
 - 3) వెల్ కంకిట్ - ఎ నుండి జి వరకు ఉన్న అన్ని అంశాలు
 - 4) బిల్డింగ్ సమయంలో - ఎ, బి మరియు సి
 - 5) నియమ నిబంధనలలో మార్పుల మేరకు కొనసాగించేవి

గమనిక :

- 1) ఎంఐటిసి యొక్క ఫాంట్ యొక్క కనీస పరిమాణం ఏరియల్ - 12
- 2) వివిధ స్థాయిలలో కార్డు జారీ చేసిన వారిచే కార్డు హోల్డరుకు తెలియచేయవలసిన సాధారణ నియమనిబంధనలు ప్రస్తుతం ఉన్నట్లుగానే ఇక ముందు కూడా కొనసాగుతాయి.