

क्रेडिट कार्ड पॉलिसी

जून 2025



खुदरा बैंकिंग समूह

संस्करण नियंत्रण

संस्करण संख्या	दिनांक	द्वारा अनुमोदित
1.0	28.12.2022	बोर्ड
2.0	28.03.2024	बोर्ड
3.0	26.06.2025	बोर्ड

विषय-सूची

अध्याय संख्या	विवरण	पृष्ठ संख्या
1	परिचय	4
2	उत्पाद उद्देश्य एवं व्याख्या	5
3	सोर्सिंग चैनल	8
4	क्रेडिट कार्ड व्यापार संचालन	11
5	क्रेडिट हामीदारी अंकन	19
6	समाहरण एवं वसूली प्रबंधन	21
7	अनर्जक आस्ति प्रबंधन	25
8	सामान्य दिशानिर्देश	28

अध्याय-1: परिचय

क्रेडिट कार्ड एक भौतिक या आभासी भुगतान साधन है जिसमें पूर्व-निर्धारित क्रेडिट सीमा होती है जो कार्डधारकों को कार्ड स्वीकार करने वाले व्यापारियों से वस्तुओं और सेवाओं के भुगतान के लिए धन उधार लेने (कार्डधारक के अर्जित ऋण के आधार पर) की अनुमति देता है। क्रेडिट कार्ड में यह शर्त होती है कि कार्डधारक उधार ली गई धनराशि, लागू ब्याज तथा सहमत हुए अतिरिक्त शुल्क सहित पूरी राशि या तो बिलिंग तिथि तक या निर्धारित समयावधि में चुका दें।

इस दस्तावेज़ में क्रेडिट कार्ड उत्पाद, लक्षित ग्राहक वर्ग, सोर्सिंग चैनल, क्रेडिट अंडरराइटिंग मानदंड, संग्रह और वसूली प्रबंधन, एनपीए प्रबंधन, जोखिम प्रबंधन, उत्पाद की ब्रांडिंग एवं विपणन तथा ग्राहक सेवा पर विस्तृत दिशानिर्देश शामिल हैं।

बैंक भारतीय रिजर्व बैंक के समय-समय पर लागू सभी दिशा-निर्देशों, विनिर्देशों, अनुदेशों और सूचनाओं का पालन करेगा। इस दस्तावेज़ में दिए गए दिशानिर्देशों को विनियामक के दिशा-निर्देशों, विनिर्देशों, अनुदेशों और सूचनाओं के साथ पढ़ा जाए। बैंक सर्वोत्तम बैंकिंग पद्धति अपनाएगा, बशर्ते कि ऐसी पद्धति किसी विनियामक, वैधानिक, विधिक या कार्ड फ्रेंचाइजी के विनियमों का विरोधाभासी न हो या उनका उल्लंघन न करे।

भारतीय रिजर्व बैंक या किसी अन्य विनियामक प्राधिकरण के निर्धारित मानदंडों/दिशानिर्देशों में संशोधन की स्थिति में, उक्त विनियामक प्राधिकरण के निर्देशों का पालन किया जाएगा, जिन्हें बाद में इस नीति की अगली समीक्षा में शामिल किया जाएगा।

यह दस्तावेज़ बैंक की संपत्ति है। इसमें बैंक की आंतरिक जानकारी है और यह प्रतिस्पर्धी मूल्य और संवेदनशील प्रकृति की है। सभी कर्मचारी इसकी सामग्री को बैंक के हित में गोपनीय एवं सुरक्षित रखेंगे।

अध्याय-2: उत्पाद उद्देश्य एवं परिभाषाएँ

उत्पाद उद्देश्य

- बैंक के उत्पाद पोर्टफोलियो में मूल्य जोड़ना और बैंक की शुल्क आधारित आय, ब्याज आय और विविध आय में वृद्धि करना.

परिभाषाएँ

यहाँ क्रेडिट कार्ड से संबंधित शब्दों का अर्थ नीचे दिए गए अनुसार होगा:

- **ऐड-ऑन क्रेडिट कार्ड** का अर्थ है मुख्य या प्राथमिक क्रेडिट कार्ड का पूरक क्रेडिट कार्ड, जो प्राथमिक कार्डधारक के साथ पूर्वनिर्धारित संबंध रखने वाले व्यक्ति/व्यक्तियों को बैंक द्वारा निर्धारित नियमों एवं शर्तों के अधीन, उनकी क्रेडिट सीमाओं और देयता के भीतर जारी किया जाता है.
- **वार्षिक प्रतिशत दर**, कार्डधारक के लिए ऋण की वार्षिक लागत है जिसमें कार्ड की विशेषताओं के आधार पर विभिन्न परिदृश्यों में ब्याज दर और क्रेडिट कार्ड से जुड़े अन्य सभी शुल्क शामिल होते हैं.
- **बिलिंग चक्र/बिलिंग अवधि** बैंक द्वारा जारी किए गए दो लगातार बिलों की समापन तिथियों के बीच की नियमित अवधि है.
- **बिजनेस क्रेडिट कार्ड**, करोबारी संस्थाओं/व्यक्तियों को निर्दिष्ट नियमों एवं शर्तों के साथ कारोबारी व्यय के उद्देश्य से जारी किए जाते हैं, न कि व्यक्तिगत उपयोग के लिए.
- **कार्डधारक** - वह व्यक्ति जिसे कार्ड जारी किया गया है या जो जारी किए गए कार्ड का उपयोग करने के लिए अधिकृत है.

- **कार्ड जारीकर्ता** - बैंक जो डेबिट या क्रेडिट कार्ड जारी करते हैं और गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी (एनबीएफसी) जिन्हें आरबीआई द्वारा भारत में क्रेडिट कार्ड जारी करने की अनुमति दी गई है.
- **कार्ड लॉयल्टी/रिवार्ड कार्यक्रम** क्रेडिट कार्ड से जुड़ी वे योजनाएं हैं, जिनके तहत बैंक या संबंधित व्यापारिक प्रतिष्ठान, कार्ड के उपयोग पर, डिजिटल कूपन, अंक, छूट, कैश बैक या अन्य मौद्रिक मूल्य वाले लाभ प्रदान करते हैं, जिनका उपयोग/रिडीम उसी लेनदेन के लिए या संचय के बाद अन्य भविष्य के लेनदेन के लिए किया जा सकता है.
- **सह-ब्रांडेड कार्ड** एक ऐसा कार्ड है जो बैंक और सह-ब्रांडिंग इकाई द्वारा संयुक्त रूप से जारी किया जाता है, जिस पर दोनों साझेदार संस्थाओं के नाम अंकित होते हैं.
- **सुविधा शुल्क** भुगतान के वैकल्पिक रूपों में से एक के रूप में क्रेडिट कार्ड के उपयोग पर लगाया जाने वाला एक निश्चित या आनुपातिक शुल्क है, जिसे अन्य भुगतान रूपों की तुलना में सामान्यतः स्वीकार नहीं किया जाता है.
- **कॉर्पोरेट क्रेडिट कार्ड** एक क्रेडिट कार्ड है जो कॉर्पोरेट नियोक्ता के विशिष्ट कर्मचारी/कर्मचारियों को जारी किया जाता है, जिसमें उत्पाद डिजाइन विशेषताओं के अनुसार दायित्व कॉर्पोरेट इकाई या कर्मचारी या संयुक्त रूप से दोनों पर हो सकता है.
- **नकली कार्ड** काल्पनिक, परिवर्तित, जाली या अवैध रूप से प्राप्त कार्ड होता है.
- **क्रेडिट सीमा**, क्रेडिट कार्ड खाते में लेनदेन करने के लिए कार्डधारक को निर्धारित और अधिसूचित की गई परिक्रामी क्रेडिट की अधिकतम राशि है.
- **फॉर्म फैक्टर** वह भौतिक या आभासी साधन है जिसका उपयोग भुगतान/बैंकिंग लेनदेन करने के लिए कार्ड के स्थान पर किया जा सकता है.
- **फिनटेक "फाइनेंशियल (वित्तीय)" और "टेक्नोलॉजी(प्रौद्योगिकी)"** शब्दों का संयोजन है, जो उन कारोबारों को संदर्भित करता है जो वित्तीय सेवाओं और प्रक्रियाओं को बढ़ाने या स्वचालित करने के लिए प्रौद्योगिकी का उपयोग करते हैं.
- **ब्याज मुक्त क्रेडिट अवधि**, लेनदेन की तिथि से भुगतान की देय तिथि तक की समयावधि है, जिसमें ब्याज मुक्त भुगतान किया जा सकता है, बशर्ते कि कार्डधारक द्वारा भुगतान की देय तिथि को या उससे पहले संपूर्ण बकाया राशि का भुगतान कर दिया जाए.
- **न्यूनतम देय राशि** कुल बिल राशि के एक भाग के रूप में वह न्यूनतम राशि है, जो कार्डधारक को भुगतान करना होता है ताकि उसे अतिदेय बिल न माना जाए.

- सर्वाधिक महत्वपूर्ण नियम एवं शर्तें (एमआईटीसी) क्रेडिट कार्ड जारी करने और उपयोग के लिए शर्तों का मानक सेट है, जो बैंक और कार्डधारक की जिम्मेदारियों और दायित्वों को परिभाषित करता है।
- भुगतान प्रणाली संचालक एक अधिकृत पक्ष है जो भुगतान प्रणालियों का संचालन करता है। वे सेवाएँ प्रदान करते हैं और भुगतान और निपटान-संबंधी गतिविधियों में काम करते हैं।
- पेमेंट एग्रीगेटर डिजिटल लेनदेन के प्रबंधन और प्रसंस्करण के लिए जिम्मेदार अन्य पक्ष के रूप में कार्य करता है। पेमेंट एग्रीगेटर उपभोक्ताओं से व्यापारियों को भुगतान की सुविधा प्रदान करता है, चाहे वह क्रेडिट कार्ड, डेबिट कार्ड, बैंक ट्रांसफर, ई-वॉलेट या संग्रहीत मूल्य खाते के माध्यम से हो, व्यापारियों को बैंक जाने की आवश्यकता नहीं होती है।
- क्रेडिट कार्ड के प्रतिस्थापन में अंतर्निहित खाता संबंध में परिवर्तन, नई प्रौद्योगिकी या प्रणालियों के कारण उन्नयन या खोए हुए, अवरुद्ध या अस्थायी रूप से निलंबित कार्डों को पुनः जारी करने के बदले में मौजूदा कार्ड के स्थान पर नया कार्ड जारी करना शामिल है, लेकिन इसमें पिछले खाते को बंद करने के बाद नया खाता खोलना शामिल नहीं है।
- स्टोरफ्रंट या शॉपफ्रंट किसी वाणिज्यिक इमारत के भूतल या सड़क स्तर पर स्थित खुदरा स्टोर का अग्रभाग या प्रवेश द्वार है, जिसमें आम तौर पर एक या अधिक डिस्प्ले विंडो शामिल होती हैं। स्टोरफ्रंट किसी कारोबार और उसके माल की ओर दृश्य ध्यान आकर्षित करने का काम करता है।
- अधिभार एक शुल्क है, जो किसी ग्राहक द्वारा क्रेडिट कार्ड से की गई खरीदारी पर व्यापारी द्वारा लगाया जाता है।
- टोकनाइजेशन से तात्पर्य वास्तविक कार्ड विवरण को “टोकन” नामक वैकल्पिक कोड से प्रतिस्थापित करना है, जो कार्ड, टोकन अनुरोधकर्ता और डिवाइस के संयोजन के लिए अद्वितीय होगा।
- कुल देय राशि वह कुल राशि है (बिलिंग चक्र के दौरान प्राप्त क्रेडिट को घटाकर, यदि कोई हो) जो बिलिंग चक्र के अंत में उत्पन्न क्रेडिट कार्ड स्टेटमेंट के अनुसार कार्डधारक द्वारा देय होती है।
- अनचाही क्रेडिट कार्ड वह क्रेडिट कार्ड है जो किसी विशिष्ट लिखित/डिजिटल अनुरोध के बिना जारी किया जाता है।

- क्रेडिट कार्ड के उन्नयन का अर्थ है जारी किए गए क्रेडिट कार्ड के लाभों और सुविधाओं में वृद्धि, उदाहरण के लिए, कार्ड की क्रेडिट या नकद सीमा में वृद्धि.
- प्रौद्योगिकी प्रणालियों को अद्यतन/उन्नयन करने का अर्थ है नवीनतम सॉफ्टवेयर संस्करण/सुरक्षा सुविधाओं को शामिल करना तथा नियामक दिशा-निर्देशों/आवश्यकताओं के साथ संगतता सुनिश्चित करना.

अध्याय-3: सोर्सिंग चैनल

बैंक आईडीबीआई बैंक क्रेडिट कार्ड के लिए ग्राहकों के अधिग्रहण हेतु निम्नलिखित सोर्सिंग चैनलों का उपयोग कर सकता है-

3.1 प्रत्यक्ष सोर्सिंग चैनल:

क्रेडिट कार्ड ग्राहकों की सोर्सिंग के लिए प्रत्यक्ष चैनलों में मुख्य रूप से आईडीबीआई बैंक शाखा नेटवर्क, ग्राहक स्व-सोर्सिंग और प्रत्यक्ष प्रतिक्रिया विज्ञापन शामिल हैं.

3.2 अप्रत्यक्ष सोर्सिंग चैनल:

सोर्सिंग के अप्रत्यक्ष चैनलों में सह-ब्रांडिंग व्यवस्था, प्रत्यक्ष बिक्री/विपणन एजेंट (डीएसए/डीएमए), बाज़ार स्थान, टेली-मार्केटिंग आदि शामिल हो सकते हैं.

3.2.1 सह-ब्रांडिंग व्यवस्था:

बैंक सह-ब्रांडेड कार्ड जारी करने के लिए व्यावसायिक निगमों के साथ साझेदारी कर सकता है. आरबीआई द्वारा मास्टर निर्देश - क्रेडिट कार्ड और डेबिट कार्ड - जारी करने और आचरण निर्देश,

2022 में सूचित किए गए अनुसार सह-ब्रांडिंग क्रेडिट कार्ड जारी करने के लिए दिशानिर्देश निम्नानुसार हैं:

i. सह-ब्रांडिंग भागीदार सह-ब्रांडेड कार्ड को अपने उत्पाद के रूप में विज्ञापित नहीं करेगा और यह स्पष्ट रूप से इंगित करेगा कि कार्ड सह-ब्रांडिंग व्यवस्था के तहत जारी किया गया है। सभी विज्ञापन सामग्री में, आईडीबीआई बैंक का नाम स्पष्ट रूप से दिखाया जाएगा और सह-ब्रांडेड कार्ड पर बैंक की ब्रांडिंग प्रमुखता से अंकित होगी।

ii. सह-ब्रांडिंग व्यवस्था में ऐसी व्यवस्था से संबद्ध प्रतिष्ठा जोखिम सहित विभिन्न जोखिमों से संबंधित मुद्दों को विशेष रूप से संबोधित किया जाएगा और उपयुक्त जोखिम न्यूनीकरण उपाय किए जाएंगे। इसके अलावा, बैंक और सह-ब्रांडिंग भागीदार संस्था के बीच राजस्व साझाकरण से संबंधित जानकारी कार्डधारक को सूचित की जाएगी और बैंक की वेबसाइट पर भी प्रदर्शित की जाएगी।

iii. बैंक ऐसी व्यवस्था में अपनी प्रतिष्ठा संबंधी जोखिम से खुद को बचाने के लिए सह-ब्रांडिंग भागीदार संस्था के संबंध में समुचित सावधानी बरतेगा। बैंक यह सुनिश्चित करेगा कि ऐसे मामलों में जहां प्रस्तावित सह-ब्रांडिंग भागीदार एक वित्तीय इकाई है, उसने सह-ब्रांडिंग व्यवस्था में प्रवेश करने के लिए अपने नियामक से आवश्यक अनुमोदन प्राप्त कर लिया है।

iv. समय-समय पर संशोधित 'सूचना प्रौद्योगिकी सेवाओं की आउटसोर्सिंग' पर 10 अप्रैल 2023 के मास्टर निर्देश डीओएस।को.सीएसआईटीईजी/एसईसी.1/31.01.015/2023-24 और 'वित्तीय सेवाओं की आउटसोर्सिंग में जोखिम प्रबंधन और आचार संहिता' पर दिशानिर्देशों का पालन करना। इसके अलावा, बैंक कार्डधारकों के कार्ड डेटा (लेनदेन डेटा सहित)को आउटसोर्सिंग भागीदारों के साथ साझा नहीं करेगा, जब तक कि इस तरह के डेटा को साझा करना बाद वाले को सौंपे गए कार्यों का निर्वहन करने के लिए आवश्यक न हो। ऊपर बताए गए किसी भी डेटा को साझा करने के मामले में, कार्डधारक से स्पष्ट सहमति प्राप्त की जाए। यह भी सुनिश्चित किया जाएगा कि कार्ड डेटा का संग्रहण और स्वामित्व कार्ड-जारीकर्ता के पास रहे।

v. सह-ब्रांडिंग भागीदार संस्था की भूमिका कार्ड के विपणन/वितरण और कार्डधारक को दी जाने वाली वस्तुओं/सेवाओं के लिए एकसैस प्रदान करने तक सीमित होगी।

vi. सह-ब्रांडेड भागीदार (सीबीपी) के पास सह-ब्रांडेड कार्ड के माध्यम से किए गए लेनदेन से संबंधित जानकारी का एक्सैस नहीं होगी. हालांकि, कार्डधारक की सुविधा के उद्देश्य से, कार्ड लेनदेन से संबंधित डेटा को सीधे कार्ड जारीकर्ता के सिस्टम से एन्क्रिप्टेड फॉर्म में निकाला जा सकता है और मजबूत सुरक्षा के साथ सीबीपी प्लेटफॉर्म पर प्रदर्शित किया जा सकता है. सीबीपी के प्लेटफॉर्म के माध्यम से प्रदर्शित जानकारी केवल कार्डधारक को दिखाई देगी और सीबीपी द्वारा न तो उसका एक्सैस होगा और न ही संग्रहित किया जा सकेगा.

vii. बैंकों (भुगतान बैंक, राज्य सहकारी बैंक और जिला केंद्रीय सहकारी बैंकों सहित सभी बैंक) और रिजर्व बैंक के साथ पंजीकृत एनबीएफसी (एनबीएफसी- आईसीसी, एचएफसी, फैक्टर, एमएफआई और आईएफसी) को कार्ड जारीकर्ताओं का सह-ब्रांडिंग भागीदार बनने के लिए पूर्व अनुमोदन की आवश्यकता नहीं होगी. सह-ब्रांडिंग भागीदार की भूमिका आरबीआई मास्टर निर्देशन अप्रैल 2022 और उसके बाद के संशोधनों के तहत निर्धारित शर्तों के अनुसार होगी.

viii. सह-ब्रांडेड क्रेडिट कार्ड जारी करने के लिए आईडीबीआई बैंक और उसके सह-ब्रांड भागीदारों के बीच व्यवस्था में आईडीबीआई बैंक और संबंधित सह-ब्रांड भागीदार के बीच संबंधित सह-ब्रांडेड कार्ड के संबंध में राजस्व का बंटवारा शामिल हो सकता है.

ix. सह-ब्रांडेड क्रेडिट कार्ड व्यवस्था सभी विनियामक आवश्यकताओं के अनुपालन को सुनिश्चित करने के लिए स्पार्क (SPARC) अनुमोदन का पालन करेगी. सह-ब्रांडेड भागीदार के ऑन-बोर्डिंग से पहले सह-ब्रांडेड भागीदार के प्रतिष्ठा जोखिम सहित जोखिम मूल्यांकन का पूरी तरह से मूल्यांकन किया जाना चाहिए.

3.2.2 प्रत्यक्ष बिक्री/विपणन एजेंट/टेली-मार्केटिंग कंपनियाँ:

डीएसए/डीएमए और अन्य एजेंट/कंपनियाँ स्वतंत्र विक्रेता हैं जो अपने द्वारा बनाए गए नेटवर्क के माध्यम से स्रोत प्राप्त करते हैं. वे सीधे उपभोक्ताओं के साथ काम करते हैं, उत्पाद बेचते हैं और प्रत्येक ग्राहक को व्यक्तिगत रूप से ढूंढते हैं. ग्राहक को क्रेडिट कार्ड जारी करने के लिए निर्णय लेने की शक्ति केवल बैंक के पास रहेगी और डीएसए/डीएमए और अन्य एजेंटों की भूमिका क्रेडिट कार्ड की सोर्सिंग तक ही सीमित रहेगी.

टेलीमार्केटर्स को समय-समय पर भारतीय दूरसंचार नियामक प्राधिकरण (ट्राई) द्वारा जारी किए गए निर्देशों/विनियमों का अनुपालन करना आवश्यक है, साथ ही "अनचाहे वाणिज्यिक संचार - राष्ट्रीय ग्राहक वरीयता रजिस्टर (एनसीपीआर)" पर जारी दिशानिर्देशों का पालन करना होगा.

3.2.3 बाज़ार स्थान:

बाज़ार स्थान एक ऑनलाइन रिटेल प्लेटफॉर्म का वित्तीय समकक्ष है। ये ऑनलाइन रिटेल प्लेटफॉर्म डिजिटल शॉपफ्रंट हैं। बैंक ऑनलाइन मोड के माध्यम से क्रेडिट कार्ड सोर्स करने के लिए विभिन्न सेवा प्रदाताओं के साथ साझेदारी कर सकता है।

अध्याय-4: क्रेडिट कार्ड व्यवसाय का संचालन

4.1 ब्याज दरें और अन्य शुल्क

- बैंक आरबीआई और समय-समय पर जारी आंतरिक दिशा-निर्देशों के अनुसार ब्याज लगाएगा। सटीक मूल्य निर्धारण/ब्याज दरें और अन्य शुल्क आस्ति-देयता समिति(एल्को) द्वारा तय किए जाएंगे और उन्हें बैंक की वेबसाइट और अन्य माध्यमों से पूरी पारदर्शिता के साथ प्रचारित किया जाएगा।
- खुदरा खरीद, शेष अंतरण, नकद अग्रिम, न्यूनतम देय राशि का भुगतान न करना, विलंब भुगतान आदि जैसी विभिन्न स्थितियों के लिए "वार्षिक प्रतिशत दर (एपीआर)" के आधार पर ब्याज वसूला जाना चाहिए।

- न्यूनतम देय राशि सहित क्रेडिट कार्ड बकाया के भुगतान के लिए निबंधन एवं शर्तें निर्धारित की जाएंगी ताकि यह सुनिश्चित किया जा सके कि कोई नकारात्मक परिशोधन न हो. बकाया प्रभार/उपकर/करों को ब्याज वसूलने/चक्रवृद्धि करने के लिए पूंजीकृत नहीं किया जाएगा.
- कार्डधारकों को केवल 'न्यूनतम देय राशि' का भुगतान करने के निहितार्थों के बारे में सूचित किया जाएगा. सभी बिलिंग स्टेटमेंट में इस आशय की एक लिजेंड/चेतावनी प्रमुखता से प्रदर्शित की जाएगी कि "हर महीने केवल न्यूनतम भुगतान करने से पुनर्भुगतान में महीनों/वर्षों का समय लगेगा और परिणामस्वरूप आपकी बकाया राशि पर चक्रवृद्धि ब्याज का भुगतान करना होगा" ताकि कार्डधारकों को केवल न्यूनतम देय राशि का भुगतान करने में होने वाली परेशानियों के बारे में सावधान किया जा सके.
- एमआईटीसी विशेष रूप से स्पष्ट करेगा कि यदि पिछले महीने के बिल का कोई भी शेष बकाया है तो 'ब्याज मुक्त क्रेडिट अवधि' निलंबित कर दी जाएगी.
- बैंक क्रेडिट सूचना कंपनियों (सीआईसी) को क्रेडिट कार्ड खाते को पिछला देय' के रूप में रिपोर्ट करेगा या दंडात्मक शुल्क लगाएगा जैसे कि विलंब भुगतान शुल्क और अन्य संबंधित शुल्क, यदि कोई हो, केवल तभी जब क्रेडिट कार्ड खाता तीन दिनों से अधिक समय तक "पिछले देय" में रहता है. हालांकि, 'देय दिनों की संख्या' और विलंब भुगतान शुल्क की गणना क्रेडिट कार्ड विवरणी में उल्लिखित भुगतान देय तिथि से की जाएगी, जैसा कि समय-समय पर संशोधित 'आय निर्धारण, आस्ति वर्गीकरण और अग्रिमों से संबंधित प्रावधान पर विवेकपूर्ण मानदंडों' पर विनियामक निर्देशों के तहत निर्दिष्ट किया गया है. विलंब भुगतान शुल्क और अन्य संबंधित शुल्क केवल देय तिथि के बाद बकाया राशि पर लगाए जाएंगे, न कि कुल देय राशि पर.
- शुल्कों में परिवर्तन केवल भावी प्रभाव से ही किया जाएगा जिसकी पूर्व सूचना कम से कम एक माह पहले दी जाएगी.
- ब्याज • • शुल्क और अन्य किसी भी शुल्क की छूट केवल असाधारण परिस्थितियों में और प्रत्यायोजित प्राधिकारी के अनुमोदन से ही दी जाएगी.
- भुगतान/रिफंड/वापसी लेनदेन को समायोजित कर केवल बकाया राशि पर ब्याज लगाया जाएगा.

4.2 बिलिंग

- बिल/विवरणों को भेजने/प्रेषित करने/ईमेल करने में कोई देरी नहीं होनी चाहिए, ताकि ब्याज लगने से पहले ग्राहक के पास भुगतान करने के लिए पर्याप्त दिन (कम से कम एक पखवाड़ा) हों।
- यदि कोई कार्डधारक किसी बिल का विरोध करता है, तो बैंक को स्पष्टीकरण देना होगा तथा जहां भी लागू हो, शिकायत की तारीख से अधिकतम 30 दिनों के भीतर कार्डधारक को दस्तावेजी साक्ष्य उपलब्ध कराना होगा।
- कार्डधारक द्वारा 'धोखाधड़ी' के रूप में विवादित लेनदेन पर तब तक कोई शुल्क नहीं लगाया जाएगा जब तक कि विवाद का समाधान नहीं हो जाता है।
- बिलिंग चक्र में लचीलापन प्रदान करने के लिए, कार्डधारकों को अपनी सुविधा के अनुसार कम से कम एक बार क्रेडिट कार्ड के बिलिंग चक्र को संशोधित करने का विकल्प प्रदान किया जाएगा।
- भुगतान की नियत तिथि से पहले रिफंड/असफल/वापसी लेनदेन या इस तरह के लेनदेन से उत्पन्न कोई भी क्रेडिट राशि, जिसके लिए कार्डधारक द्वारा भुगतान नहीं किया गया है, को तुरंत "देय भुगतान" के प्रति समायोजित किया जाएगा और कार्डधारक को सूचित किया जाएगा।
- रिफंड / असफल / वापसी लेनदेन या इस तरह के लेनदेन से उत्पन्न क्रेडिट राशि को कट-ऑफ से परे समायोजित करने के लिए, जिसके लिए पहले ही भुगतान किया जा चुका है, क्रेडिट सीमा का एक प्रतिशत या ₹5000 जो भी कम हो, कार्डधारक की सहमति प्राप्त की जानी चाहिए। क्रेडिट लेनदेन के सात दिनों के भीतर ई-मेल या एसएमएस के माध्यम से सहमति प्राप्त की जाए। यदि कार्डधारक से कोई सहमति/प्रतिक्रिया प्राप्त नहीं होती है, तो बैंक कार्डधारक के बैंक खाते में क्रेडिट लेनदेन को वापस करेगा। कट-ऑफ के बावजूद, यदि कोई कार्डधारक बैंक से कार्ड खाते में क्रेडिट राशि को अपने बैंक खाते में वापस करने के लिए अनुरोध करता है, तो बैंक को ऐसे अनुरोध की प्राप्ति से तीन कार्य दिवसों के भीतर ऐसा करना होगा।

4.3 साख सूचना कंपनियों को रिपोर्ट करना

- साख सूचना कंपनी (जिसने आरबीआई से पंजीकरण प्रमाणपत्र प्राप्त किया है) को कार्डधारक के क्रेडिट इतिहास/ पुनर्भुगतान रिकॉर्ड से संबंधित जानकारी प्रदान करने के

लिए, बैंक ग्राहक के ध्यान में स्पष्ट रूप से लाएगा कि ऐसी जानकारी साख सूचना कंपनी (विनियमन) अधिनियम, 2005 के अनुसार प्रदान की जा रही है.

- यदि कार्डधारक नियत तिथि पर न्यूनतम देय राशि (एमएडी) का भुगतान नहीं करता है, तो सीआईसी को चूक की स्थिति की सूचना देने के लिए विभिन्न माध्यमों से अनुस्मारक भेजे जाते हैं. बैंक कार्डधारक का डेटा साख सूचना कंपनियों ("सीआईसी") को उनके द्वारा निर्धारित प्रारूप में लागू दिशानिर्देशों के अनुसार प्रत्येक मासिक / पखवाड़े / दैनिक रूप से प्रस्तुत करता है. इस डेटा में पिछले माह/चक्र के लिए सभी कार्डधारकों की चूक व चालू दोनों की पुनर्भुगतान स्थिति शामिल है. यदि ग्राहक को डिफॉल्टर घोषित किए जाने के बाद वह अपनी बकाया राशि का भुगतान करता है, तो बैंक को निपटान की तिथि से 30 दिनों के भीतर स्थिति को अद्यतन करना होगा. सूचना का प्रकटीकरण/जारी करना, विशेष रूप से चूक के बारे में, विवाद के निपटान के बाद ही किया जाएगा.
- नए क्रेडिट कार्ड खाते की क्रेडिट संबंधी जानकारी कार्ड के सक्रियण से पहले साख सूचना कंपनियों को नहीं दी जाएगी. ऐसे निष्क्रिय क्रेडिट कार्डों से संबंधित कोई भी क्रेडिट जानकारी जो क्रेडिट सूचना कंपनियों को पहले ही रिपोर्ट कर दी गई है, उसे तुरंत वापस ले लिया जाना चाहिए; किसी भी परिस्थिति में इन निर्देशों की प्रभावी तिथि से 30 दिनों से अधिक समय नहीं लगना चाहिए.

4.4 बैंक कर्मचारियों/एजेंसियों/एजेंटों का आचरण

- ऋण वसूली के लिए बैंक एजेंसियां/एजेंट ऐसे कार्यों से दूर रहेंगे जो बैंक की अखंडता और प्रतिष्ठा को नुकसान पहुंचा सकते हैं और ग्राहक गोपनीयता का सख्त पालन करेंगे. वसूली एजेंटों द्वारा किये जाने वाले सभी पत्राचारों में बैंक के संबंधित वरिष्ठ अधिकारी का नाम, ईमेल आईडी, टेलीफोन नंबर और पता शामिल होना चाहिए, जिनसे ग्राहक संपर्क कर सकता है. इसके अलावा, कार्डधारक के लिए एजेंट को नियुक्त करने के तुरंत बाद रिकवरी एजेंट का नाम और संपर्क विवरण भी कार्डधारक को उपलब्ध करा दिया जाएगा.
- विभिन्न क्रेडिट कार्ड संबंधी परिचालन गतिविधियों के लिए बाह्य एजेंसियों की नियुक्ति के दौरान ग्राहक सेवा की गुणवत्ता और ग्राहक के रिकॉर्ड की गोपनीयता बनाए रखी जानी चाहिए.
- यह सुनिश्चित करने के लिए कि एजेंटों को उचित रूप से जानकारी दी गई है और प्रशिक्षित किया गया है कि ग्राहकों से कैसे व्यवहार करना है, तथा वे अपनी जिम्मेदारियों से भी

अवगत हैं, विशेष रूप से ग्राहकों को आकर्षित करने, कॉल करने का समय, ग्राहक की जानकारी की गोपनीयता, प्रस्तावित उत्पाद की सही शर्तों और नियमों को बताने के संबंध में, यादृच्छिक जांच और आकस्मिक निरीक्षण किया जाना चाहिए।

- बैंक कर्मचारियों/एजेंटों पर क्रेडिट कार्ड जारी करने से पहले ग्राहकों को अधूरी या गलत जानकारी देकर क्रेडिट कार्ड की गलत बिक्री करने पर प्रतिबंध है। इस संबंध में किसी भी कर्मचारी/एजेंट के विरुद्ध प्राप्त शिकायत को रिकार्ड में लिया जाएगा तथा ऐसे एजेंटों को ब्लॉकलिस्ट करने सहित उनके विरुद्ध उचित कार्रवाई की जाएगी। कार्डधारकों को शिकायत दर्ज कराने के लिए एक समर्पित हेल्पलाइन और ईमेल आईडी उपलब्ध होगी। वसूली एजेंसी/एजेंटों की नियुक्ति के लिए खुदरा संग्रहण प्रक्रिया मैनुअल में उल्लिखित आचार संहिता लागू होगी।
- डीएसए/डीएमए/वसूली एजेंटों के समक्ष ग्राहकों की जानकारी का खुलासा उस सीमा तक ही होगा, जिससे वे अपने कर्तव्यों का निर्वहन कर सकें। कार्डधारक द्वारा प्रदान की गई व्यक्तिगत जानकारी, जो वसूली प्रयोजनों के लिए आवश्यक नहीं है, जारी नहीं की जाएगी। बैंक यह सुनिश्चित करेगा कि डीएसए/डीएमए/रिकवरी एजेंट क्रेडिट कार्ड उत्पादों के मार्केटिंग के दौरान किसी भी ग्राहक की जानकारी का हस्तांतरण या दुरुपयोग न करें।

4.5 विदेशी नागरिकों को क्रेडिट कार्ड जारी करना:

- यद्यपि, भारत में रहने वाले विदेशी नागरिकों को क्रेडिट कार्ड जारी करने पर कोई प्रतिबंध नहीं है, बशर्ते कि बकाया राशि प्रत्यावर्तनीय निधियों से चुकाई गई हो, फिर भी स्पष्ट कारणों से अल्प अवधि के लिए भारत आने वाले पर्यटकों या किसी अन्य विदेशी नागरिक को क्रेडिट कार्ड जारी करना विवेकपूर्ण नहीं हो सकता है। विदेशी मुद्रा प्रबंध अधिनियम (फेमा), 1999 के लागू होने के बाद भारत में रहने वाले विदेशी नागरिकों द्वारा खोले गए खातों को निवासी खाते माना जाता है। ऐसे खाते अन्य निवासी रुपया खातों के समतुल्य हैं। उपरोक्त को ध्यान में रखते हुए, बैंक ऋण जोखिम का आकलन करने के बाद, प्रत्येक मामले की योग्यता के आधार पर क्रेडिट कार्ड जारी करने पर विचार कर सकता है।

4.6 एनआरआई/पीओआई को क्रेडिट कार्ड जारी करना:

- आवेदक भारतीय पासपोर्ट धारक होना चाहिए. आवेदक को बैंक को यह वचन देना होगा कि यदि वह भारतीय पासपोर्ट धारक नहीं रह जाता है, तो वह अपना कार्ड बैंक को अवश्य लौटा देगा.
- आवेदक को हमारे बैंक में एनआरई/एनआरओ खाता रखना चाहिए. क्रेडिट कार्ड बकाया और शुल्क का निपटान एनआरई/एनआरओ खाते से होना चाहिए. भारत में बैंकों द्वारा जारी किए गए क्रेडिट कार्ड के उपयोग के लिए कार्ड सीमा तक एनआरओ रुपया खाते/एनआरई खातों के डेबिट में क्रेडिट कार्ड बकाया का निपटान निवासियों द्वारा अंतर्राष्ट्रीय क्रेडिट कार्ड के उपयोग की शर्तों के अधीन है. अपना विदेशी पता देने के अलावा, भारत का स्थानीय पता भी अनिवार्य रूप से दिया जाना चाहिए.

4.7 रिवार्ड प्रोग्राम:

- सभी आईडीबीआई क्रेडिट कार्ड समय-समय पर बैंक द्वारा निर्धारित संरचना के अनुसार रिवार्ड प्वाइंट/वाउचर/कैशबैक के लिए पात्र होंगे.

4.8 अवांछित सुविधाएं प्रदान करना

क्रेडिट कार्डधारकों को स्पष्ट सहमति के बिना अवांछित ऋण या अन्य ऋण सुविधाएं प्रदान नहीं की जाएंगी. जब भी निबंधन एवं शर्तों में कोई परिवर्तन किया जाएगा, तो कार्ड धारकों की स्पष्ट सहमति अवश्य ली जाएगी.

4.9 क्रेडिट कार्ड के प्रकार

- व्यक्तियों को व्यक्तिगत उपयोग के लिए क्रेडिट कार्ड जारी करना, साथ ही जहाँ भी आवश्यक हो, ऐड-ऑन कार्ड भी जारी करना.
- ओवरड्राफ्ट खातों से जुड़े कार्ड जारी करना जो बिना किसी अंतिम उपयोग प्रतिबंध के व्यक्तिगत ऋण की प्रकृति के होते हैं, जो ओवरड्राफ्ट खाते में निर्धारित शर्तों के अधीन होते हैं.
- व्यावसायिक संस्थाओं/व्यक्तियों को व्यावसायिक व्यय के लिए व्यावसायिक क्रेडिट कार्ड जारी करना. व्यावसायिक क्रेडिट कार्ड को चार्ज कार्ड, कॉर्पोरेट क्रेडिट कार्ड या संबंधित सुविधा के लिए निर्धारित निबंधन एवं शर्तों के अनुसार व्यावसायिक उद्देश्य के लिए प्रदान की गई ओवरड्राफ्ट/नकदी ऋण जैसी क्रेडिट सुविधा को जोड़कर भी जारी किया जा सकता

है. जहाँ भी आवश्यक हो, कॉर्पोरेट क्रेडिट कार्ड ऐड-ऑन कार्ड के साथ जारी किए जा सकते हैं.

- व्यवसाय कार्ड के कारण कॉर्पोरेट/व्यावसायिक संस्था की देयता, रिज़र्व बैंक द्वारा एक्सपोजर मानदंडों के साथ-साथ आय मान्यता, आस्ति वर्गीकरण और अग्रिमों से संबंधित प्रावधान पर विवेकपूर्ण मानदंडों पर जारी निर्देशों के अनुपालन के लिए उनके कुल मूल्यांकित ऋण का हिस्सा बनेगी.
- ऐड-ऑन कार्ड व्यक्तिगत और व्यावसायिक क्रेडिट कार्ड श्रेणियों दोनों के अंतर्गत मुख्य कार्डधारक द्वारा विशेष रूप से पहचाने गए व्यक्तियों को ही जारी किए जाएंगे. ऐड-ऑन कार्ड इस स्पष्ट समझ के साथ जारी किए जाएंगे कि देयता मुख्य कार्डधारक की होगी. इसी तरह, कॉर्पोरेट क्रेडिट कार्ड जारी करते समय, कॉर्पोरेट और उसके कर्मचारियों की ज़िम्मेदारियों और देनदारियों को स्पष्ट रूप से निर्दिष्ट किया जाएगा. कॉर्पोरेट/व्यावसायिक संस्था की देयता उसके मूल्यांकित क्रेडिट का हिस्सा होगी
- बैंक, ग्राहक से स्पष्ट सहमति प्राप्त करने के बाद प्लास्टिक क्रेडिट कार्ड के स्थान पर/इसके अतिरिक्त अन्य फॉर्म फैक्टर जैसे वर्चुअल कार्ड, वियरेबल्स आदि जारी कर सकता है.
- फॉर्म फैक्टर संबंधित कार्डों पर लागू सभी विशिष्ट और सामान्य दिशानिर्देशों के अधीन होंगे.
- बैंक, भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा समय-समय पर जारी निर्देशों के अनुरूप फॉर्म फैक्टर को निष्क्रिय या ब्लाक करने के विकल्प उपलब्ध कराएगा.

4.10 क्रेडिट कार्ड बंद करना

- क्रेडिट कार्ड बंद करने के किसी भी अनुरोध को सात कार्य दिवसों के भीतर पूरा किया जाएगा, बशर्ते कि कार्डधारक द्वारा सभी बकाया राशि का भुगतान किया गया हो. क्रेडिट कार्ड बंद होने के बाद, कार्डधारक को ईमेल, एसएमएस आदि के माध्यम से तुरंत बंद होने के की सूचना दी जाएगी. कार्डधारकों को हेल्पलाइन, विशिष्ट ईमेल-आईडी, इंटरएक्टिव वॉयस रिस्पॉंस (आईवीआर), वेबसाइट पर प्रमुखता से दिखाई देने वाले लिंक, इंटरनेट बैंकिंग, मोबाइल-ऐप या किसी अन्य माध्यम से क्रेडिट कार्ड खाता बंद करने के लिए अनुरोध प्रस्तुत करने का विकल्प प्रदान किया जाएगा. सात कार्य दिवसों के भीतर खाता बंद करने की प्रक्रिया को पूरा न करने पर, खाते के बंद होने तक, विलंब के प्रत्येक कैलेंडर दिन के लिए ग्राहक को 500 रुपये का जुर्माना देना होगा, बशर्ते खाते में कोई बकाया न हो.

- यदि क्रेडिट कार्ड का उपयोग एक वर्ष से अधिक समय तक नहीं किया गया है, तो कार्डधारक को सूचित करने के बाद कार्ड बंद करने की प्रक्रिया शुरू की जाएगी. यदि 30 दिनों की अवधि के भीतर कार्डधारक से कोई उत्तर नहीं मिलता है, तो कार्डधारक द्वारा सभी बकाया राशि का भुगतान करने के अधीन, कार्ड खाता बंद कर दिया जाएगा. कार्ड खाते को बंद करने की जानकारी भी तदनुसार 30 दिनों की अवधि के भीतर क्रेडिट सूचना कंपनी/कंपनियों के साथ अपडेट की जाएगी. क्रेडिट कार्ड खाते को बंद करने के बाद, क्रेडिट कार्ड खातों में उपलब्ध कोई भी क्रेडिट बैलेंस कार्डधारक के बैंक खाते में अंतरित कर दिया जाएगा.
- यदि कार्ड धारक शाखा में सरेंडर/रद्दीकरण का अनुरोध प्रस्तुत करता है, तो सभी बकाया राशि के निपटान के बाद, कार्ड को रद्द कर दिया जाएगा और सुरक्षित रूप से नष्ट कर दिया जाएगा.
- बैंक किसी ग्राहक को बिना मांगे क्रेडिट कार्ड नहीं भेजेगा. कार्ड ब्लॉक होने की स्थिति में, कार्डधारक की स्पष्ट सहमति से प्रतिस्थापन कार्ड जारी किया जाएगा. बैंक ग्राहक को नवीनीकृत कार्ड भेजने से पहले नवीनीकरण को अस्वीकार करने का विकल्प प्रदान करेगा.
- बैंक अपने विवेक से किसी क्रेडिट कार्ड को ब्लॉक/निष्क्रिय/निलंबित/कार्ड सीमा कम करने का निर्णय ले सकता है, यदि

(i) क्रेडिट कार्ड बकाया है/बार-बार बकाया हो रहा है/वसूली की संभावना बहुत कम

(ii) बैंक से लिए गए किसी अन्य ऋण का भुगतान न करना.

(iii) क्रेडिट कार्ड का अनुचित उपयोग, कार्ड आवेदन के साथ या अन्यथा दी गई भ्रामक या गलत जानकारी/दस्तावेज, प्रासंगिक कानूनों/विनियमों (पहचान दस्तावेजों सहित) के अनुसार अपेक्षित जानकारी या दस्तावेज प्रस्तुत करने में विफलता, जैसा कि बैंक/आरबीआई के अंतर्गत अपने ग्राहक को जानिए (केवाईसी)/धन शोधन निवारण (एएमएल)/आतंकवाद वित्तपोषण का मुकाबला (सीएफटी) करने के दिशानिर्देशों के अंतर्गत अपेक्षित हो सकता है, यदि कार्ड-सदस्य किसी प्राधिकारी, न्यायालय या पेशेवर निकाय या एसोसिएशन द्वारा किसी सिविल मुकदमे या आपराधिक अपराध/कार्यवाही में शामिल है.

(iv) मृत्यु या अशक्तता, दिवालियापन, दिवालियेपन या किसी भी सरकारी/नियामक निकाय के अनुदेशों पर. बैंक अपने विवेकानुसार कानून और इक्विटी के तहत उपलब्ध सभी तरीकों को अपनाएने का अधिकार सुरक्षित रखता है, किसी भी कार्ड खाते(तों) की बकाया

राशि को वसूलने के लिए, जिसमें किसी भी लागू बीमा कवर से या कार्डधारक के उत्तराधिकारियों/निष्पादकों/प्रशासकों से बकाया कार्ड की वसूली शामिल है।

(v) कार्ड धारक द्वारा किया गया कोई भी अभ्यावेदन गलत, मिथ्या या अपूर्ण पाया जाता है, जिसमें बैंक को भेजा गया आय और/या पहचान पत्र दस्तावेज शामिल है, जो केवल यहीं तक सीमित नहीं है, गलत, अपूर्ण और/या झूठी/धोखाधड़ीपूर्ण जानकारी से युक्त साबित होने पर भी है।

- उपर्युक्त किसी भी परिदृश्य में कार्डधारक को किसी भी इलेक्ट्रॉनिक या अन्य उपलब्ध माध्यमों (एसएमएस, ई-मेल, पत्र, कॉल सेंटर आदि) के जरिए से तुरंत कारण बता दिया जाएगा।
- यदि कार्डधारक बकाया राशि का भुगतान नहीं कर रहा है, तो उसके क्रेडिट कार्ड को आगे उपयोग करने या स्थायी सीमा में कमी (बैंक के विवेक पर) करते हुए सीमाएं लगाई जाती हैं। बकाया अवधि की सीमा, यानी, देय तिथि से अधिक दिनों के आधार पर, कार्ड को स्थायी रूप से ब्लॉक भी किया जा सकता है। अस्थायी और स्थायी कार्ड ब्लॉक के लिए मानक संचालन प्रक्रिया

चूक अवधि	विवरण
एसएमएस-0 {0-30 डीपीडी}	निर्धारित क्रेडिट सीमा का 50% उपयोग करने पर कार्ड को उपयोग हेतु ब्लॉक कर दिया जाएगा।
एसएमएस-1/2 {30-9 डीपीडी}	कार्ड की सीमा ब्लॉक कर दी जाएगी
>90 डीपीडी	कार्ड स्थाई रूप से ब्लॉक कर दिया गया है।

सिक्वोर्ड क्रेडिट कार्ड (एफडी समर्थित) के मामले में - यदि ग्राहक बकाया राशि या न्यूनतम देय राशि का भुगतान देय तिथि से 30 दिनों के भीतर नहीं करता है, तो क्रेडिट कार्ड को हॉटलिस्ट किया जाएगा और यदि ग्राहक अगले 21 दिनों में बकाया राशि का भुगतान नहीं करता है, तो बकाया राशि को तुरंत वसूलने के लिए एफडी परिसमापन कर दिया जाएगा।

4.11 बैंक की मुआवजा नीति के अनुसार अधिकृत भुगतान प्रणालियों का उपयोग करके विफल लेनदेन के लिए मुआवजा।

अध्याय-5: क्रेडिट अंडरराइटिंग

हर समय विवेकपूर्ण क्रेडिट अंडरराइटिंग मानकों को बनाए रखा जाना चाहिए ताकि क्रेडिट कार्ड पोर्टफोलियो आर्थिक मंदी के प्रभाव को झेल सके, जब ऋण देने में अवांछनीय प्रवृत्तियां जैसे कि चूक में वृद्धि, अन्य संबंधित ऋण और धोखाधड़ी जोखिमों को कम करने के अलावा होने की अधिक संभावना होती है। बैंक प्रत्येक आवेदक के लिए उसकी कुल प्रतिभूति रहित क्रेडिट सीमा को नियंत्रित करने के लिए एक अधिकतम क्रेडिट सीमा निर्धारित करेगा। क्रेडिट सीमा की राशि कार्डधारक की क्रेडिट प्रोफाइल और उसकी स्थिर मासिक आय पर आधारित होगी।

बैंक नीचे लिखित दिशानिर्देशों का सख्ती से पालन करेगा:

- सभी क्रेडिट मूल्यांकन (भौतिक या डिजिटल) गुणवत्ता में स्थिरता सुनिश्चित करने और एक समान क्रेडिट मानकों को अपनाने के लिए आवश्यक समुचित सावधानी (due diligence) के अधीन होंगे। क्रेडिट कार्ड जारी करते समय, आवेदक के क्रेडिट जोखिम और स्वतंत्र वित्तीय साधनों का मूल्यांकन किया जाना चाहिए।
- ग्राहक के लिए क्रेडिट सीमा का आंकलन, कार्डधारक द्वारा अन्य संस्थाओं से प्राप्त सभी सीमाओं को ध्यान में रखते हुए, क्रेडिट सूचना कंपनी से प्राप्त स्व-घोषणा/क्रेडिट सूचना के आधार पर किया जाएगा।
- क्रेडिट कार्ड लेन-देन को समान मासिक किस्तों (ईएमआई) में बदलने में पारदर्शिता होगी, जिसमें रूपांतरण से पहले मूलधन, ब्याज और प्रारंभिक छूट (इसे बिना किसी लागत के बनाने हेतु) को स्पष्ट रूप से दर्शाया जाएगा। क्रेडिट कार्ड बिल/स्टेटमेंट में भी इसे अलग से दर्शाया जाना चाहिए। ब्याज घटक के साथ ईएमआई रूपांतरण को शून्य-ब्याज/बिना लागत वाली ईएमआई के रूप में छिपाया नहीं जाएगा।
- क्रेडिट कार्ड के माध्यम से दिए जाने वाले ऋण, भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा समय-समय पर जारी किए गए ऋण और अग्रिमों के अनुदेशों के अनुरूप होंगे।
- कार्डधारक को स्वीकृत और सूचित की गई क्रेडिट सीमा का उल्लंघन किसी भी समय कार्डधारक की स्पष्ट सहमति के बिना नहीं किया जाएगा।

- सीआईबीआईएल या अन्य एजेंसियों से उधारकर्ता की ऋण सूचना रिपोर्ट (सीआईआर) तैयार की जाएगी और जांच की जाएगी कि तैयार की गई रिपोर्ट में उधारकर्ता के बारे में कोई प्रतिकूल जानकारी तो नहीं है.
- संभावित ग्राहक के पिछले क्रेडिट इतिहास की जांच सावधानीपूर्वक की जाएगी. ग्राहक की साख के परीक्षण से धन शोधन निवारण अधिनियम के अंतर्गत केवाईसी और एएमएल संबंधी दिशानिर्देशों का अनुपालन सुनिश्चित करने में भी मदद मिलती है.
- बैंक उधारकर्ता की वित्तीय स्थिति का अध्ययन और विश्लेषण करेगा, ऋण सुविधाओं की आवश्यकता आधारित आवश्यकता का आकलन करेगा, तथा स्वीकृत सीमा तक बकाया राशि का भुगतान करने की उधारकर्ता की क्षमता का आकलन करेगा.
- बैंक द्वारा क्रेडिट कार्ड सुविधा वास्तविक दैनिक उपयोग के लिए दी जाती है. बैंक सट्टेबाजी के उद्देश्य से और/या किसी भी गैरकानूनी गतिविधि के लिए पैसा उधार नहीं देता है.
- क्रेडिट कार्ड उत्पाद पत्र में निर्धारित मानदंडों से किसी भी विचलन को उचित औचित्य के साथ क्रेडिट अंडरराइटिंग में स्पष्ट रूप से दर्ज किया जाना चाहिए और क्रेडिट कार्ड पर मास्टर परिपत्र में उल्लिखित शक्तियों के प्रत्यायोजन (डीओपी) के अनुसार उपयुक्त प्राधिकारी द्वारा अनुमोदित किया जाना चाहिए.

5.1 क्रेडिट कार्ड जारी करने की समयसीमा

सभी आवश्यक दस्तावेज़ जमा करने और बैंक के दिशानिर्देशों का पालन करने के बाद क्रेडिट कार्ड जारी करने की कुल अवधि 12 दिन है.

अध्याय-6: संग्रहण एवं वसूली प्रबंधन

उपभोक्ता ऋण लगातार तेज़ गति से बढ़ रहा है, इसलिए बैंक के लिए यह अत्यंत महत्वपूर्ण है कि वह ग्राहकों से उनके क्रेडिट कार्ड बकाया का भुगतान पूर्वानुमानित और समयबद्ध तरीके से करवाए. क्रेडिट कार्ड पोर्टफोलियो की एक स्वस्थ परिसंपत्ति गुणवत्ता बनाए रखना और गैर-निष्पादित परिसंपत्ति (एनपीए), प्रावधान और राइट-ऑफ को कम करना, चूक और ग्राहक हानि को न्यूनतम स्तर पर रखने में सहायक है. एक अच्छी तरह से परिभाषित और कार्यान्वित 'संग्रह और वसूली' रणनीति अधिक वसूली, कम नुकसान और लाभ मार्जिन को बढ़ाने में मदद कर सकती है.

6.1 ग्राहकों से प्राप्तियां

आईडीबीआई बैंक क्रेडिट कार्ड के माध्यम से दी जाने वाली अधिकतम क्रेडिट सीमा 10 लाख रुपये है. बैंक ग्राहक के बिलिंग चक्र और उत्पाद सुविधा के आधार पर एक निःशुल्क क्रेडिट अवधि (वर्तमान में अधिकतम 48 दिन) प्रदान करता है. क्रेडिट कार्ड ग्राहक स्टेटमेंट में दर्शाई गई भुगतान देय तिथि पर या उससे पहले TAD (कुल देय राशि) या MAD (न्यूनतम देय राशि) का भुगतान करने का विकल्प चुन सकता है. बैंक कार्डधारकों को केवल 'न्यूनतम देय राशि' का भुगतान करने के निहितार्थों के बारे में सूचित करेगा.

6.2 पुनर्भुगतान के तरीके:

स्टेटमेंट प्राप्त होने पर, क्रेडिट कार्ड ग्राहक आईडीबीआई बैंक को अपने बकाया का भुगतान चेक भुगतान, डिमांड ड्राफ्ट भुगतान, नकद भुगतान, ऑटो डेबिट भुगतान, आरटीजीएस भुगतान, एनईएफटी भुगतान, आई-नेट भुगतान या किसी अन्य माध्यम से कर सकता है जिसे बैंक समय-समय पर तैयार कर सकता है. ग्राहक स्टेटमेंट में दर्शाई गई भुगतान देय तिथि पर या उससे पहले टीएडी (कुल देय राशि) या एमएडी (न्यूनतम देय राशि) का भुगतान कर सकता है.

6.3 अपचारिता

क्रेडिट कार्ड ग्राहक को तब अपचारी के रूप में वर्गीकृत किया जाता है जब वह नियत तिथि तक देय न्यूनतम राशि का भुगतान करने में विफल रहता है।

बकेट-वार विशेष उल्लेख खाता (एसएमए) चूक निम्नानुसार है:

- एसएमए-0 { ≤ 30 डीपीडी}
- एसएमए-1 { $> 30 \leq 60$ डीपीडी}
- एसएमए-2 { $> 60 \leq 90$ डीपीडी}

6.4 90 डीपीडी (देय दिन बीत जाने के बाद) के बाद प्रक्रिया

क. यदि विवरण में उल्लिखित भुगतान देय तिथि से 90 दिनों के भीतर न्यूनतम देय राशि का पूर्ण भुगतान नहीं किया जाता है, तो क्रेडिट कार्ड को गैर-निष्पादित परिसंपत्ति (एनपीए) माना जाएगा।

ख. कार्ड को हॉट लिस्ट किया जाएगा तथा खाते को एनपीए के रूप में वर्गीकृत किया जाएगा।

ग. 91 डीपीडी पर, क्रेडिट कार्ड टीम द्वारा केंद्रीय रूप से ग्राहक को डनिंग पत्र भेजा जाएगा। डनिंग का अर्थ है "भुगतान के लिए लगातार मांग" और यह बकाया ग्राहकों को लिखित अनुस्मारक पत्र भेजने की प्रक्रिया है। लिखित पत्राचार भेजने के उद्देश्य को पूरा करने के अलावा, यह उन सभी कानूनी मामलों में उपयोगी है जहाँ डनिंग पत्र वैध सबूत या साक्ष्य के रूप में काम करते हैं।

घ. शाखा को शाखा अधिकारी या सूचीबद्ध एजेंसी के माध्यम से फील्ड विजिट की व्यवस्था करनी चाहिए.

ड. ग्राहक के सभी चालू खातों (सावधि जमा सहित) पर बकाया राशि के लिए ग्रहणाधिकार लगाया जाएगा और बकाया राशि पूरी तरह से वसूल होने तक समय-समय पर वसूली की जाएगी. पूरी वसूली हो जाने पर खातों से ग्रहणाधिकार हटा दिया जाएगा.

च. यदि ग्राहक फिर भी भुगतान करने में विफल रहता है, तो बैंक असुरक्षित खुदरा ऋण से संबंधित बैंक के लागू एनपीए दिशानिर्देशों के अनुसार कार्रवाई शुरू करेगा.

वसूली/संग्रह एजेंसियों के पैनलीकरण और क्रेडिट कार्डों के लिए एकमुश्त निपटान (ओटीएस)/वार्ता आधारित निपटान (एनएस) की प्रक्रिया से संबंधित दिशानिर्देश बैंक की एनपीए प्रबंधन नीति के माध्यम से कवर किए गए हैं.

6.5 संग्रहण विधियाँ

निम्नलिखित संग्रहण उपकरण/विधियों का उपयोग यहां वर्णित परिस्थितियों के आधार पर किया जा सकता है:

- टेली-संग्रह
- जागरूकता कॉलिंग
- संग्रह कॉलिंग
- डनिंग (अनुस्मारक पत्र)
- जबरन क्रेडिट कार्ड अवक्रमण/निर्धारित क्रेडिट सीमा में कमी/समाप्ति
- विशेष संग्रह विधियाँ - नियोक्ता को पत्र, पेपर विज्ञापन / सार्वजनिक सूचना, क्रेडिट सूचना कंपनी

(सीआईसी) को रिपोर्ट करने पर एक खंड का समावेश।

6.6 छूट और निपटान

6.6.1 छूट:

क्रेडिट कार्ड कारोबार में, कुछ ग्राहक खातों में बहुत कम राशि बकाया होने के मामले सामने आते हैं, मुख्य रूप से चेक बाउंस होने/ईसीएस शुल्क या दंडात्मक ब्याज के कारण। अतिदेय कम राशियों की अधिक संख्या के कारण, ऐसी राशि वसूलना व्यावहारिक नहीं हो सकता है। इसलिए, मामले-दर-मामला आधार पर, लागत लाभ विश्लेषण और ग्राहक संबंध मूल्य पर विचार करते हुए खातों में इन छोटी राशियों की छूट दी जा सकती है। शुल्कों पर ऐसी सभी छूटों के लिए अनुमोदन प्राधिकरण क्रेडिट कार्ड पर शक्ति के प्रत्यायोजन (डीओपी) पर बैंक के दिशानिर्देशों के अनुसार होगा।

6.6.2 सेट-ऑफ का अधिकार:

जहां किसी ग्राहक के किसी खाते में (बैंक की अन्य शाखाओं में खातों सहित) जमा शेष है और उसने आईडीबीआई बैंक क्रेडिट कार्ड के भुगतान में चूक की है, तो बैंक को क्रेडिट कार्ड की देय राशि के साथ जमा शेष को समायोजित करने और शुद्ध देय राशि निकालने का अधिकार है।

6.6.3 कानूनी कार्रवाई:

कानूनी कार्रवाई तब की जाती है जब सभी सामान्य संग्रह प्रक्रियाएं विफल हो जाती हैं। इसका उपयोग आम तौर पर ग्राहक को उसके बकाया का सम्मान करने के लिए चर्चा के लिए लाने की रणनीति के रूप में किया जाता है।

6.6.4 एकमुश्त निपटान (ओटीएस):

समझौता निपटान का उद्देश्य बैंक को कम से कम खर्च के साथ कम से कम समय में अधिकतम बकाया वसूलना है।

सभी ओटीएस प्रस्तावों के लिए मौजूदा शक्ति के प्रत्यायोजन (डीओपी) के अनुसार सक्षम प्राधिकारी से आंतरिक अनुमोदन प्राप्त किया जाना है। हालांकि, ओटीएस प्रक्रिया उत्पाद प्रमुख- क्रेडिट कार्ड से पूर्व लिखित अनुमोदन के बाद ही शुरू की जानी है।

6.6.5 भुगतान के निपटान की शर्तें:

- संपूर्ण निपटान राशि अधिमानतः एकबारगी भुगतान की माध्यम से भुगतान किया जाना चाहिए। असधारण मामलों में अधिकतम 3 मासिक किश्त पर विचार किया जा सकता है। किश्तों की भुगतान में चूक के मामले में, ओटीएस को तत्काल वापस लिया जा सकता है।
- प्रस्ताव के अनुमोदन के बाद, ओटीएस राशि के लिए उत्तर दिनांकित चेक के लिए प्रयास किया जाएगा। गैर-वाद दाखिल खाते के मामले में, उधारकर्ता/ गारंटीकर्ता से ऋण की अभिस्वीकृति की पावती प्राप्त कर यह सुनिश्चित किया जाएगा कि दस्तावेजों को कायम रखा जाए।

6.6.6 बट्टे खाते डाले गए लेखे का समझौता निपटान:

बट्टे खाते डाले गए क्रेडिट कार्ड जो बंद हैं और ज्ञापन बही में अंतरित किए गए हैं, के लिए ओटीएस अनुमोदन प्रक्रिया है (सभी बट्टे खाते डाले गए मामलों को सॉफ्ट कॉपी में एक छद्म बही खाता का सृजन और अनुरक्षण कर रिकॉर्ड में रखा जाता है)। घाटे की राशि की गणना करते समय, ओटीएस भुगतान या बंदी के लिए पूर्ण भुगतान की प्रस्तावित तारीख तक खाता बंद करने की तारीख से बकाया मूलधन और ब्याज की गणना की जा सकती है।

6.6.7 क्रेडिट ब्यूरो में ओटीएस मामलों की रिपोर्टिंग करना:

उधारकर्ता के क्रेडिट इतिहास रिकॉर्ड को अद्यतन करने के लिए एनपीए/ एनपीए के समान खाते के सभी समझौते निपटान को क्रेडिट ब्यूरो में “निपटान किया गया” के रूप में रिपोर्ट

किया जाता है. बट्टे खाते डाले गए लेखे के सभी समझौते निपटान को क्रेडिट ब्यूरो में “बट्टे खाते डाले गए के पश्च निपटान” के रूप में रिपोर्ट किया जाता है.

अध्याय – 7 : गैर अनर्जक आस्ति प्रबंधन

आरबीआई दिशानिर्देशों के अनुसार आस्ति वर्गीकरण और एनपीए का प्रावधानीकरण वित्त और लेखा विभाग द्वारा आईआरएसी के (आय निर्धारण, आस्ति वर्गीकरण-ए कंप्यूटर आधारित एप्लिकेशन) माध्यम से किया जाता है।

7.1 आस्ति वर्गीकरण एवं प्रावधान

बैंक क्रेडिट कार्ड बकाए को यहां उल्लिखित शर्तों और तदनुसार प्रावधानीकरण के आधार पर निम्नलिखित व्यापक समूह में वर्गीकृत करेगा:

(अ) मानक आस्तियां- कारोबार से संबद्ध क्रेडिट कार्ड जो सामान्य से अधिक जोखिम नहीं है, को मानक आस्ति के रूप में वर्गीकृत किया जाता है। बैंक को बकाया कुल मानक आस्तियों को 0.40% पर प्रावधानीकृत किया जाएगा।

(आ) उप-मानक आस्तियां- क्रेडिट कार्ड जो 12 महीने या उससे कम अवधि के लिए एनपीए रहा है। बैंक को उप-मानक आस्तियों के अंतर्गत आने वाले क्रेडिट कार्ड के बकाया मूलधन का 25% का प्रावधानीकरण किया जाना है।

(इ) संदिग्ध आस्तियां- क्रेडिट कार्ड को संदिग्ध के रूप में वर्गीकृत किया जाता है, यदि यह 12 महीनों की अवधि के लिए उप-मानक श्रेणी में रहा है और 100% के ट्यून का प्रावधानीकरण बैंक द्वारा बनाया गया।

(ई) हानि आस्तियां- सक्षम प्राधिकारी से प्राप्त आवश्यक अनुमोदन के बाद हानि आस्तियों को संपूर्ण बट्टे खाते डाले जाने चाहिए। उन कार्डों के संबंध में जहां उधारकर्ताओं द्वारा गंभीर क्रेडिट क्षति जैसी धोखाधड़ी किया गया है, के वसूली के संभावित खतरे के कारण बकाए शेष को सीधे संदिग्ध या हानि आस्ति को उचित और 100% प्रावधानीकरण के रूप में किया जाना चाहिए।

आस्ति वर्गीकरण उधारकर्ता-वार न कि सुविधा-वार होना

उन ग्राहकों के संबंध में जिनके पास बैंक के एक से अधिक सुविधा है, बैंक द्वारा अनुदानित सभी सुविधाओं न कि विशेष सुविधा या उसका अंश जो अनियमित/ एनपीए बना है, को एनपीए के रूप में माना जाना चाहिए।

एनपीए के रूप में वर्गीकृत ऋण खाते का उन्नयन

एनपीए के रूप में वर्गीकृत क्रेडिट कार्ड खाते को उधारकर्ता द्वारा ब्याज और मूलधन के बकाए का भुगतान किया गया तो, खाता को “मानक खाता” के रूप में वर्गीकृत किया जा जाए.

7.2 बट्टे खाते डालना

100% प्रावधानीकरण के साथ हानि और संदिग्ध आस्तियों के मामलों में एनपीए का विवेकपूर्ण बट्टे खाते डालना लेखांकन उद्देश्यों के लिए वर्गीकृत किया जाता है.

बट्टे खाते डालने का कार्य 2 तरीके से किया जाता है:

1. तकनीकी रूप से डाले गए बट्टे खाते: क्रेडिट कार्ड खाते को “टीडब्ल्यूओसीसी” के रूप में नामित किया जाएगा- तकनीकी रूप से बट्टे खाते डाले गए सीसी लेखे” और इसे सिस्टम में कायम रखा जाएगा.

2. वास्तविक बट्टे खाते डालना: क्रेडिट कार्ड खाते को “डब्ल्यूआरओएफएफ- बट्टे खाते डाले गए लेखे” के रूप में नामित किया जाएगा और ऐसे क्रेडिट कार्ड को सिस्टम में बकाया दंडस्वरूप प्रभार को रिवर्स कर, ब्याज दरों, नकारे गए चेक प्रभार और मूलधन राशि को बंद कर दिया जाएगा. उल्लिखित सभी खाते को डाले गए बट्टे खाते के रूप में क्रेडिट ब्यूरो को रिपोर्ट किए जाते हैं.

इन मामलों में यदि कोई ओटीएस मूर्त किया जाता है, उन खातों को “पीडब्ल्यूओस”- बट्टे खाते डालने के पश्च निपटाए गए” के रूप में नामित किया जाता है और तदनुसार इसे क्रेडिट ब्यूरो रिपोर्ट में अद्यतन किया जाएगा. बट्टे खाते डाले गए क्रेडिट कार्डस से वसूल किए गए राशि को “वसूले गए अशोध्य कर्ज खाते” में क्रेडिट किया जाना अपेक्षित है.

स्किप

एक क्रेडिट कार्ड ग्राहक को स्किप के रूप में उल्लेख किया जाता है यदि ग्राहक अपने निवास/ कार्यालय पता से फरार है और अग्रेषित पता उपलब्ध नहीं है या असत्य है और उन मामलों में जहां ग्राहकों के पते और कार्यालय टेलीफोन नं असत्य/ असूचीबद्ध/ पहुंच योग्य नहीं है.

अन्य आस्ति उत्पादों में लागू खुदरा संग्रहण और वसूली विभाग के मौजूदा प्रक्रिया क्रेडिट कार्ड स्किप मामलों में भी लागू किया जाना चाहिए.

नॉन-स्टार्टर

एक नॉन स्टार्टर वह ग्राहक है जो अपने क्रेडिट कार्ड की पहली बिलिंग चक्र में चूककर्ता है. ग्राहक नॉन स्टार्टर निम्नलिखित में से किन्हीं कारणों से बनता है:

1. बिलिंग चक्र के बारे में अनभिज्ञता और जागरूक नहीं कराया गया है.
2. स्वतः नामे के मामले में महीने के निर्धारित समय में खाते को निधियन न कर पाने पर.
3. इरादतन चूककर्ता
4. स्किप / धोखा

उपरोक्त सभी मामलों को तत्काल रूप से फील्ड वसूली के लिए आबंटित किए जाते हैं. नॉन स्टार्टर को वसूली में शीर्ष प्राथमिकता दी जाती है क्योंकि उनका दर्घकालिक चूककर्ता बनने की संभावना है और स्किप या धोखेबाज हो सकते हैं.

7.3 स्टाफ जबावदेही की रिपोर्टिंग

बैंक के दिशानिर्देशों के अनुसार एफएनटीपीए (पहली बार एनपीए) एवं एनपीए मामलों में स्टाफ जबावदेही की जांच की जाएगी.

7.4 क्रेडिट कार्ड धारक का निधन

क्रेडिट कार्ड धारक के निधन के मामले में, सभी विधिक उत्तराधिकारी को बकाया के वसूली और क्रेडिट कार्ड खाता को बंद करने के लिए सूचित किया जाएगा. सूचना में निम्नलिखित स्थितियों का उल्लेख होगा.

1. संपूर्ण देयताओं का भुगतान विधिक उत्तराधिकारी द्वारा किया जाएगा और मृतक का कार्ड खाता पुरोबंध किया जाएगा.
2. यदि विधिक उत्तराधिकारी देयताओं के भुगतान के लिए सहमत नहीं होते हैं तो उन मामलों में सिविल वाद दाखिल के माध्यम से सभी विधिक उत्तराधिकारियों पर विधिक कार्यवीही प्रारंभ की जाएगी.

संग्रहण और वसूली प्रबंधन के सभी प्रावधानों- चैप्टर-6, को बैंक की एनपीए प्रबंधन समूह (एनएमजी) नीति के अनुसार वसूली और एनपीए प्रबंधन के लिए पालन किया जाएगा.

अध्याय-8: सामान्य दिशानिर्देश

- बैंक केवाईसी और एएमएल, "रिकॉर्ड प्रबंधन - धन शोधन निवारण अधिनियम 2002 (पीएमएलए, 2002) के अंतर्गत दायित्व पर मास्टर परिपत्र के अध्याय III के अनुसार आंतरिक रिकॉर्ड रखेगा, जैसा कि बैंक द्वारा समय-समय पर संशोधित किया गया है.
- क्रेडिट कार्ड - जारी करने और परिचालन पर आरबीआई के दिशानिर्देशों का सख्ती से पालन किया जाएगा.
- क्रेडिट कार्ड परिचालनों की समीक्षा बोर्ड की लेखापरीक्षा समिति द्वारा अर्धवार्षिक आधार पर आयोजित की जाएगी, इसमें अन्य बातों के साथ-साथ ग्राहक सेवा, धोखाधड़ी, शिकायत एवं शिकायत निवारण, लंबे समय तक उपयोग नहीं किए गए कार्ड सहित कार्ड के उपयोग के विश्लेषण और उसमें निहित जोखिम शामिल होंगे.
- कार्डधारक को लेनदेन पूरा होने के बाद बैंक विवरणी/ईमेल/एसएमएस के रूप में लेनदेन का रिकॉर्ड उपलब्ध कराया जाएगा.
- बैंक कार्डधारक को कार्ड या पिन के खोने, चोरी होने या अनधिकृत प्रयोग की रिपोर्ट के लिए विभिन्न चैनल जैसे कि- समर्पित हेल्पलाइन, एसएमएस के लिए समर्पित नंबर, समर्पित ईमेल आईडी, इंटरैक्टिव वॉयस रिस्पांस, वेबसाइट पर स्पष्ट दिखने वाला साइट, इंटरनेट बैंकिंग और मोबाइल ऐप या 24 x 7 आधार पर अनधिकृत लेनदेनों की रिपोर्ट करने के लिए कोई अन्य माध्यम उपलब्ध कराएगा तथा ग्राहक को कार्ड को ब्लॉक करने की अनुमति देगा.
- कोई छूट, कैशबैक, रिवार्ड पॉइंट, लोयल्टी पॉइंट या ऑफर की गई कोई अन्य लाभ ऐसे लाभों के स्रोतों सहित पारदर्शी रूप से उपलब्ध किए जाएंगे. ऐसे लाभों की लेखा प्रक्रिया बहियों में सत्यापित की जानी चाहिए.

- यदि कार्ड में बीमा कवर उपलब्ध है तो बीमा कंपनी द्वारा प्रत्येक विवरणी में नामांकन विवरण दर्ज किए जाते हैं. जानकारी में बीमा कवर संबंधी विवरण, बीमा कंपनी जो बीमा कवर संबंधी दावों का नियंत्रण करेगी उनके नाम/पते और टेलीफोन नंबर शामिल होंगे.

ग्राहकों को कार्ड जारी करने हेतु निबंधन एवं शर्तें

- कार्डधारकों को संविदात्मक निबंधनों एवं शर्तों के सेट लिखित रूप में उपलब्ध किए जाएंगे. निबंधन कार्डधारक को बोधगम्य, स्पष्ट एवं सरल भाषा (विशेष रूप से अंग्रेजी, हिंदी या स्थानीय भाषा में) में होंगे.
- एमआईटीसी स्वीकृति की चरण (वेलकम किट) पर और बाद के महत्वपूर्ण संचार में ग्राहकों को हाइलाइट और प्रकाशित किया जाएगा/ अलग से भेजा जाएगा.
- एमआईटीसी ग्राहकों को ऑनबोर्डिंग के समय उपलब्ध कराई जाएगी और प्रत्येक बार ग्राहक को सूचित करके शर्त का संशोधन किया जाएगा.
- एमआईटीसी और कार्ड-जारीकर्ता और कार्डधारक के बीच हस्ताक्षरित करार की प्रति ग्राहक की पसंद के अनुसार कार्डधारक के पते या डाक के पते पर भेजी जाएगी.
- बैंक कार्ड जारी करते समय कार्डधारक को स्पष्ट रूप से नहीं बताए गए और उसकी स्पष्ट सहमति के बिना कोई भी प्रभार नहीं लगाएगा. हालाँकि, यह सेवा कर जैसे प्रभारों पर लागू नहीं होगा, जिन्हें बाद में सरकार या किसी अन्य सांविधिक प्राधिकरण द्वारा लगाया जा सकता है. कार्ड से जुड़े सभी प्रभारों का विवरण बैंक की वेबसाइट पर प्रदर्शित किया जाएगा.
- बैंक कार्डधारक को एमआईटीसी उपलब्ध कराएगा और इसमें अन्य निबंधनों और शर्तों के साथ निम्नलिखित विवरण शामिल होंगे:

क) शुल्क एवं प्रभार:

ख) निकासी सीमाएं

ग) बिलिंग

घ) चूक और परिस्थितियाँ

ङ) कार्ड सदस्यता की समाप्ति/ प्रतिसंहरण

च) कार्ड के खोए/चोरी/दुरुपयोग

छ) शिकायत निवारण और क्षतिपूर्ति फ्रेमवर्क

ज) प्रकटन

- बैंक एमआईटीसी में सभी प्रकार के प्रभार शामिल करेगा जैसे कि ज्वाइनिंग फीस, वार्षिक सदस्यता शुल्क, नकद अग्रिम शुल्क, सेवा शुल्क, ब्याज मुक्त (अनुग्रह) अवधि, वित्त प्रभार, अतिदेय ब्याज प्रभार, चूक के मामले में प्रभार आदि.
- यदि किसी विशिष्ट लेनदेन पर कोई सुविधा शुल्क लिया जाता है, तो उसे लेनदेन से पहले पारदर्शी तरीके से कार्डधारक को सूचित किया जाएगा.
- शर्तों में असफल/विफल लेनदेन को वापस लेने की समयावधि तथा निर्दिष्ट समय-सीमा को पूरा न कर पाने की स्थिति में देय क्षतिपूर्ति का स्पष्ट उल्लेख होगा.
- बैंक द्वारा कार्ड के निबंधन एवं शर्तों में 30 दिन की पूर्व नोटिस देकर बदलाव किया जा सकता है, ताकि यदि कार्डधारक चाहे तो अपना खाता वापस ले सके. 30 दिनों की नोटिस अवधि के बाद, यदि कार्डधारक ने निर्दिष्ट अवधि के दौरान अपना खाता वापस नहीं लिया है तो कार्डधारक को शर्तों को स्वीकार करने वाला माना जाएगा. शर्तों में परिवर्तन की सूचना कार्डधारक को सभी उपलब्ध संचार चैनलों के माध्यम से दी जाएगी.

अन्य विनियमों का अनुपालन

भुगतान तंत्र के रूप में कार्ड जारी करना भी नकद निकासी, अंतर्राष्ट्रीय कार्ड जारी करने, सुरक्षा मुद्दों और जोखिम शमन उपायों, कार्ड-टू-कार्ड फंड ट्रांसफर, मर्चेन्ट डिस्काउंट दर संरचना, विफल एटीएम लेनदेन आदि पर प्रासंगिक निर्देशों के अधीन होगा, जो भुगतान और निपटान प्रणाली अधिनियम, 2007 के अंतर्गत रिज़र्व बैंक के भुगतान और निपटान प्रणाली विभाग द्वारा जारी किए जाते हैं और विदेशी मुद्रा प्रबंधन अधिनियम, 1999 के तहत रिज़र्व बैंक के विदेशी मुद्रा विभाग द्वारा समय-समय पर संशोधित किए जाते हैं.

क्रेडिट कार्ड का टोकनीकरण

टोकनाइजेशन से तात्पर्य वास्तविक कार्ड विवरण को “टोकन” नामक वैकल्पिक कोड से प्रतिस्थापित करना है, जो कार्ड, टोकन अनुरोधकर्ता (अर्थात वह इकाई जो कार्ड के टोकनाइजेशन के लिए ग्राहक से अनुरोध स्वीकार करती है और संबंधित टोकन जारी करने के लिए इसे कार्ड नेटवर्क को भेजती है) और डिवाइस के संयोजन के लिए अद्वितीय होगा।

- टोकनाइजेशन अनुरोध केवल अतिरिक्त प्रमाणीकरण कारक (एएफ़ए) के माध्यम से स्पष्ट ग्राहक सहमति से किया जाएगा, न कि चेक बॉक्स, रेडियो बटन आदि के जबरन / डिफ़ॉल्ट / स्वचालित चयन के माध्यम से.
- वास्तविक कार्ड डेटा, टोकन और अन्य प्रासंगिक विवरण टोकन द्वारा सुरक्षित मोड में संग्रहीत किए जाएंगे.
- ग्राहकों के पास किसी विशेष उपयोग के लिए अपने कार्ड को पंजीकृत/अपंजीकृत करने का विकल्प होगा, जैसे संपर्क रहित, क्यूआर कोड आधारित, इन-ऐप भुगतान आदि.

शिकायतों का निवारण

शिकायत निवारण विनियामक दिशानिर्देशों और बैंक की आंतरिक नीति के अनुसार किया जाएगा.

ग्राहक जानकारी की गोपनीयता

क) कार्ड जारी करते समय प्राप्त ग्राहकों से संबंधित कोई भी जानकारी किसी अन्य व्यक्ति या संगठन को नहीं बताई जाएगी. इसके अलावा, ऐसे मामले में जहां ग्राहक अन्य एजेंसियों के साथ जानकारी साझा करने के लिए स्पष्ट सहमति देते हैं, बैंक ग्राहक को प्रकटीकरण खंड का पूरा अर्थ/निहितार्थ स्पष्ट रूप से बताएगा और समझाएगा. ग्राहकों से मांगी गई जानकारी ऐसी प्रकृति की नहीं होनी चाहिए जो लेनदेन में गोपनीयता बनाए रखने से संबंधित कानून के प्रावधानों का उल्लंघन करती हो.

ख) सह-ब्रांडिंग व्यवस्था के तहत, सह-ब्रांडिंग इकाई को ग्राहक के खातों के किसी भी विवरण तक पहुंचने की अनुमति नहीं होगी जो बैंक की गोपनीयता दायित्वों का उल्लंघन कर सकती है.

ग) ग्राहक के साथ किसी भी तरह के संचार में यह सुनिश्चित किया जाना चाहिए कि क्रेडिट कार्ड की सभी संवेदनशील जानकारी हमेशा छिपी रहे.

खोए/चोरी हुए कार्ड और जारी किए गए कार्ड की प्राप्ति न होना

कार्डधारक के हितों की रक्षा करने तथा कार्ड खोने/चोरी होने पर उसके दुरुपयोग को रोकने के लिए निम्नलिखित उपाय किए गए हैं:

- प्रत्येक लेनदेन के लिए, ग्राहक को वास्तविक समय के आधार पर एक एसएमएस प्राप्त होता है.
- क्रेडिट कार्ड की गलत डिलीवरी से उत्पन्न होने वाले जोखिम को कम करने के लिए, कूरियर एजेंसियों के साथ समझौते में एक उपयुक्त खंड शामिल किया जाएगा, जो बैंक को ऐसे सभी नुकसानों के खिलाफ क्षतिपूर्ति करेगा. सभी क्रेडिट कार्ड निष्क्रिय स्थिति में भेजे जा रहे हैं.
- ग्राहक के हितों की रक्षा के लिए खोए / चोरी हुए / नकली कार्ड की स्थिति में क्रेडिट कार्ड के दुरुपयोग को कवर करने के लिए व्यापक बीमा पॉलिसी.
- कार्डधारक द्वारा रिपोर्ट की गई संदिग्ध धोखाधड़ी पर बैंक क्रेडिट कार्ड को ब्लॉक करने का अधिकार सुरक्षित रखता है, ताकि कार्ड खाते पर किसी भी तरह के दुरुपयोग से बचा जा सके. कार्ड सदस्य किसी भी लेनदेन के लिए अवरुद्ध कार्ड का उपयोग करने में सक्षम नहीं होगा और अनुरोध करने पर उसे एक प्रतिस्थापन कार्ड प्राप्त होगा.

जाली कार्ड / स्कैम्ड कार्ड / कार्ड डेटा की संभावित छेड़छाड़

कार्ड नेटवर्क और अन्य बैंक छेड़छाड़ की घटना और कार्ड के उदाहरण/विवरण साझा कर सकते हैं जिनके डेटा के छेड़छाड़ होने की संभावना है. प्राप्त जानकारी के आधार पर, कार्ड को हॉट लिस्ट किया जाएगा और ग्राहक को तदनुसार सूचित किया जाएगा. साथ ही शाखाओं और ग्राहक सेवा टीम को उनकी जानकारी के लिए एक ई-मेल भेजा जाएगा.

शाखाओं और ग्राहक सेवा टीम को उनकी जानकारी के लिए एक ईमेल भी भेजा जाएगा.

ऑनलाइन लेनदेन निगरानी

ऑनलाइन लेनदेन जोखिम की पहचान करने और उन्हें नियंत्रित करने के लिए, एक निगरानी सिस्टम का होना आवश्यक है.

तत्काल निगरानी उपकरण, एंटरप्राइज़ फ्रॉड रिस्क मैनेजमेंट सिस्टम (ईएफआरएमएस) के द्वारा बैंक तत्काल आधार पर ग्राहक लेनदेन को स्वीकार या अस्वीकार करने के लिए निर्णय

लेने हेतु नियम निर्धारित कर सकता है. सिस्टम तत्काल आधार पर अलर्ट भी उत्पन्न करेगा. बैंक के अन्य पक्ष संसाधक इन अलर्टों के आधार पर 24x7 सहायता प्रदान करेंगे.

वीजा, मास्टरकार्ड और रुपये के जरिये किए जानेवाले लेनदेन के तत्काल प्राधिकरण और जोखिम निगरानी के लिए वे अपनी जोखिम निगरानी उपकरणों को प्रदान करते हैं जो वीजा/ मास्टरकार्ड कार्ड पर किए गए सभी घरेलू और अंतर्राष्ट्रीय पीओएस, ई-कॉमर्स और एटीएम लेनदेन की निगरानी में उपयोगी है. किसी विशिष्ट व्यापारी से प्राधिकरण गतिविधियों में उद्दाल, हॉट लिस्टेड (खोया हुआ, चोरी हुआ) कार्ड से प्राधिकरण अनुरोध, कम अवधि के भीतर एक कार्ड से कई लेनदेन, विभक्त लेनदेन और कई स्वाइप, प्रारम्भिक सीमा से ऊपर के लेनदेन या कोई अन्य नियम आधारित अपवादात्मक लेनदेन रिपोर्ट जैसे मामलों को सिस्टम उजागर करेगी.

आगे, किसी भी धोखाधड़ी गतिविधि का पता लगाने के लिए, अन्य पक्ष संसाधक अपने आंतरिक धोखाधड़ी निगरानी उपकरण का भी प्रयोग करेगा.

अन्य पक्ष संसाधक के कारण धोखाधड़ी

अन्य पक्ष प्रदाता (टीपीपी) की ओर से परिचालन नियंत्रण में कमी के कारण क्रेडिट कार्ड पोर्टफोलियो में धोखाधड़ी होने की हमेशा संभावना रहती है. टीपीपी, उसके कर्मचारियों या उसके सेवा प्रदाता की लापरवाही के कारण हुई धोखाधड़ी के कारण बैंक को होने वाली कोई भी वित्तीय हानि, बैंक की प्रतिष्ठा और साख के संबंध में क्षति, यदि कोई हो, के साथ-साथ वसूली योग्य होगी. इस संबंध में एक उपयुक्त खंड टीपीपी के समझौते में शामिल किया जाएगा.

क्रेडिट कार्ड जारी करने में धोखाधड़ी और अन्य सभी धोखाधड़ी

एक मजबूत और सुदृढ़ क्रेडिट अंडरराइटिंग प्रक्रिया ऐसे जोखिमों को काफी हद तक कम कर सकती है. हालाँकि, यदि कोई धोखाधड़ी होती है, तो उसे बैंक की मौजूदा 'धोखाधड़ी जोखिम प्रबंधन नीति' के अनुसार रिपोर्ट किया जाना चाहिए.

करों का कार्यान्वयन

सभी क्रेडिट कार्ड लेखा प्रक्रिया और जीएसटी कानून/ करों के संबंध में अनुपालन

समय-समय पर किए गए संशोधन के अनुसार किया जाएगा.

विभिन्न सेवाओं की आउटसोर्सिंग

“वित्तीय सेवाओं की आउटसोर्सिंग में जोखिम प्रबंधन और आचार संहिता” पर दिशानिर्देशों का पालन समय-समय पर किए गए संशोधन के अनुसार होगा. आउटसोर्स गतिविधियों के लिए जोखिम विभाग द्वारा आवधिक वेंडर जोखिम मूल्यांकन और क्रेडिट कार्ड विभाग द्वारा कार्य निष्पादन मूल्यांकन का संचालन किया जाए.

यूपीआई पर क्रेडिट कार्ड –

यूपीआई प्लेटफॉर्म पर क्रेडिट कार्ड को जोड़ने से संबंधित आरबीआई की घोषणा के आधार पर, क्रेडिट कार्ड को अब वर्चुअल पेमेंट एड्रेस (वीपीए) अर्थात् यूपीआई आईडी से जोड़ा जा सकता है, जिससे प्रत्यक्ष तौर पर सुरक्षित और संरक्षित भुगतान लेनदेन संभव हो सकेगा.

अपने ग्राहक को जानें (केवाईसी) मानदंड/ विशिष्ट ग्राहक पहचान कोड (यूसीआईसी)/ एंटी-मनी लॉन्ड्रिंग (एएमएल) मानकों का अनुपालन/ आतंकवाद के वित्तपोषण का मुकाबला (सीएफटी)/ पीएमएलए, 2002 के तहत दायित्व

आरबीआई/ बैंक द्वारा समय-समय पर जारी किए गए केवाईसी/ यूसीआईसी/ एएमएल/ सीएफटी संबंधी निदेशों/ नीतियों का सह-ब्रैंड कार्डों सहित जारी किए गए सभी कार्डों के संबंध में कड़ाई से पालन किया जाएगा.

डिजिटल भुगतान सुरक्षा नियंत्रण पर मास्टर निदेश का अनुपालन

आरबीआई और बैंक के डिजिटल भुगतान उत्पाद एवं सेवाओं (डीपीपीएस) द्वारा समय-समय पर जारी डिजिटल भुगतान सुरक्षा नियंत्रण पर अनुदेशों/ निदेशों का सख्ती से पालन किया जाएगा.