

সকল বানিজ্যিক ব্যাংক / ব্যাংক বহির্ভূত আর্থিক প্রতিষ্ঠান গুলি  
(আঞ্চলিক গ্রামীণ ব্যাংক ব্যতীত)

মাননীয় মহাশয়,

**ব্যাংকের ক্রেডিট কার্ড এর কাজের প্রণালী**

২০০৪-০৫ সালে বাৎসরিক কর্মনীতির বিবরণে ঘোষণা অনুসারে, কার্ডের সুনিয়ন্ত্রিত যন্ত্র কৌশলের জন্য ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাংক একটি কর্মী মন্ডলী গঠন করেছে। এই গোষ্ঠী ক্রেডিট কার্ডের উত্সাহ জনক নিরাপদ এবং দক্ষতারসঙ্গে বৃদ্ধির লক্ষ্যে বিভিন্ন সুনিয়ন্ত্রিত পদক্ষেপের প্রস্তাব দেয়। তাছাড়াও কার্ড প্রদানকারী ব্যাংকের নিয়মাবলী, শর্তাবলী, উত্কর্ষ যাচাই করার মান, সর্বোত্তম ক্রেতা পরিষেবার মানঅনুযায়ী তা নিশ্চিত করতে প্রস্তাব দেয়। ব্যাংকের ক্রেডিট কার্ডের কার্যাবলির উপর নিম্নলিখিত নির্দেশাবলী, ব্যাংক ক্রেডিট কার্ড সংক্রান্ত কাজের মূলনীতিগুলি গঠিত হয়েছে কার্যকারী গোষ্ঠীর সুপারিশের উপর ভিত্তি করে এবং জনসাধারণের সদস্যদের প্রতিক্রিয়া থেকে, কার্ড প্রদানকারী ব্যাংক এবং অন্যান্যদের থেকে। সকল ক্রেডিট কার্ড প্রদানকারী ব্যাংক / ব্যাংক বহির্ভূত আর্থিক প্রতিষ্ঠানগুলি এই মূল নীতিগুলির সিদ্ধান্তকে অবিলম্বে কার্যে পরিণত করবে।

প্রতি ব্যাংক / ব্যাংক বহির্ভূত আর্থিক প্রতিষ্ঠানের অবশ্যই যথাযথ প্রামাণ্য কর্ম নীতি এবং ক্রেডিট কার্ড সংক্রান্ত কার্য প্রণালীর সন্তোষজনক বিধিবদ্ধ আইনসমূহ থাকবে। ২০০৫ এ মার্চে, আই বি এ ক্রেডিট কার্ড সংক্রান্ত কাজের জন্য একটি সন্তোষজনক বিধিবদ্ধ আইনের অনুমোদন করেছে যা ব্যাংক / ব্যাংক বহির্ভূত আর্থিক প্রতিষ্ঠান কর্তৃক গৃহীত হতে পারে। ব্যাংক / ব্যাংক বহির্ভূত আর্থিক প্রতিষ্ঠান সন্তোষজনক বিধিবদ্ধ আইনসমূহের বিঞ্জুতির আনুসঙ্গিক মূলনীতিগুলিকে ন্যূনপক্ষে একত্রীকরণ করতে পারে। ব্যাংক / ব্যাংক বহির্ভূত আর্থিক প্রতিষ্ঠানগুলি খুব দেরিতে হলেও ২০০৫ এর ৩০শে নভেম্বরের মধ্যে মূল বিষয়ের বিশদ বিবরণ তাদের ওয়েব সাইটের মাধ্যমে করতে পারে।

**সিদ্ধান্তকে কার্যে পরিণত করার মূলনীতি**

**১। কার্ড ইস্যু করা**

ক) ব্যাংক / ব্যাংক বহির্ভূত আর্থিক প্রতিষ্ঠানগুলির কোনো ব্যক্তিকে কার্ড দেবার সময় স্বাধীনভাবে ঋণের ঝুঁকির মূল্যায়ন করা উচিত, বিশেষত শিক্ষার্থী এবং অন্যান্যদের, যাদের কোনো স্বাধীন অর্থনৈতিক উপায় নেই। যেমন ক্রেম-সংযোজিত কার্ড যেগুলি প্রধান কার্ডের সংগে যোগ হয়, সেই কার্ডের ইস্যু হতে পারে পরিষ্কার এই বোঝাপড়ার দ্বারা যে দায়বদ্ধতা থাকবে মুখ্যতঃ কার্ডের অধিকারীর।

খ) যেহেতু, একাধিক ক্রেডিট কার্ডের অধিকার যেকোনো ভোক্তার মোট লভ্য ঋণের বৃদ্ধি ঘটায়, ব্যাংক / ব্যাংক বহির্ভূত আর্থিক প্রতিষ্ঠানগুলি একজন ক্রেডিট কার্ডের ক্রেতা যে অন্য ব্যাংকের কার্ডের অধিকারী তার দেওয়া স্বেচ্ছাঘোষণা / ঋণ সংক্রান্ত তথ্যের ভিত্তিতে তার মূল্যায়ন করবে।

গ) কার্ড প্রদানকারী ব্যাংকগুলি / ব্যাংক বহির্ভূত আর্থিক প্রতিষ্ঠানগুলি কে ওয়াই সি র প্রয়োজনগুলির জন্য এককভাবে সম্পূর্ণ দায়ী থাকবে। এমনকি যেখানে ডি এস এ / ডি এম এ গুলি বা অন্যান্য প্রতিনিধি তাদের স্বার্থে ব্যবসার আবেদন করে।

ঘ) যখন কার্ড প্রদান করা হয় তখন ক্রেডিট কার্ড ইস্যুর এবং ব্যবহারের জন্য শর্তাবলীগুলি পরিষ্কার এবং সহজ ভাষায় উল্লেখ করা উচিত ( বিশেষতঃ, ইংরাজী, হিন্দী এবং স্থানীয় ভাষায় ) যাহাতে কার্ড ব্যবহারকারীর বোধগম্য হয়। সবচেয়ে গুরুত্বপূর্ণ

শর্তাবলীকে গ্রাহ্য মান হিসাবে অভিহিত করা হয়েছে, যেমন পরিশিষ্টতে দেওয়া আছেসেই মতো গুরুত্ব দেওয়া, এবং বিজ্ঞাপন দেওয়া / প্রত্যাশিত ক্রেতাকে পৃথক ভাবে খবর পাঠান / প্রত্যেক পর্যায়ের ক্রেতাকে যেমন ; আবেদনেরসময়ে, বিপননে, গ্রহনের পর্যায়ে ( ওয়েল কাম কিট ) এবং গুরুত্বপূর্ণ পরবর্তী চিঠিপত্রে আলাদাভাবে পাঠাতে হবে।

## ২। সুদের হার এবং অন্যান্য দেয় অর্থ

ক) যারা কার্ড দেয় তাদের ক্রেতাকে বিল প্রেরণে বিলম্ব না হওয়া, এবং ক্রেতার পেমেণ্টের জন্য সুদ শুরু হবার যথেষ্ট আগে এব্যাপারে নিশ্চিত করে জানানো উচিত ( অন্ততপক্ষে এক পক্ষকাল )।

খ) কার্ড প্রদানকারীদের উচিত কার্ড প্রস্তুতের সময় বার্ষিক শতকরা হারের ( এ পি আর ) উদল্লেখ করা ( যদি আলাদা থাকে পৃথক ভাবে খুচরো ক্রয় এবং অগ্রিম নগদের )। এ পি আর এর হিসাবের পদ্ধতি আরও ভালভাবে বোঝার জন্য এক জোড়া উদাহরণ সহযোগে পেশ করা উচিত। এ পি আর মূল্য এবং বাত্সরিক পারিশ্রমিক সমান গুরুত্বের সঙ্গে দেখানো উচিত। বিলম্বে পেমেণ্টের জরিমানা, তত্বে এই ধরনের জরিমানা হিসাব করার পদ্ধতি এবং দিনের সংখ্যা সবিশেষরূপে নির্দেশিত হওয়া উচিত। প্রণালীটিতে সুদের হিসেব করার জন্য যে অসমাণ্ড পাওনাটির মোট পরিমাণ যুক্ত হবে সেটিও বিশেষভাবে গুরুত্ব দিয়ে সকল মাসিক বিবৃতিতে দেখান উচিত। এমন কি যেখানে কার্ডকে ভ্যালিড রাখতে ন্যূনতম পরিমাণ পাওনা মেটাতে নির্দেশিত হয়েছে, সেখানে ইহা মোটামোটা অক্ষরে নির্দেশিত হবে যে নির্দিষ্ট দিনের পরে পেমেণ্ট এর জন্য দেয় মোট পরিমাণের উপর সুদের জরিমানা ধরা হবে এবং এই বিষয় ওয়েল কাম কিটে দেখানো হবে এবং মাসিক বিবৃতিতে যুক্ত হবে।

গ) ব্যাংক / ব্যাংক বহির্ভূত আর্থিক প্রতিষ্ঠানের এমন কোনো কর ধার্য করা উচিত নয় যা স্পষ্টভাবে কার্ড দেওয়ার সময় এবং ক্রেডিটকার্ড অধিকারীর সম্মতি নেওয়ার সময় নির্দেশিত হয় নি। যাইহোক পরিষেবা ইত্যাদির উপর কর প্রভৃতিতে ইহা প্রযোজ্য হবেনা যঅথবা সরকার কর্তৃক পরবর্তীকালে ধার্য বা অন্যকোনো কর্তৃপক্ষের বা আইনবলে বিধিবদ্ধ হওয়া করের ক্ষেত্রেও প্রযোজ্য হবে না।

ঘ) ক্রেডিটকার্ডের ধারের পরিমাণ এবং তত্বে ন্যূনতম ধারের ব্যাপারে শর্ত জানাতে হবে যাতে, নিশ্চিত করা হয় যে কোনো নেতিবাচক অ্যামর্টাইজেশান না হয়।

ঙ) অন্ততঃ পক্ষে এক মাসের বিজ্ঞপ্তি দিয়ে পারিশ্রমিকমূল্য পরিবর্তন ( সুদ ছাড়া ) শুধুমাত্র সাম্ভাব্য কার্যকরিতার প্রত্যাশার ক্ষেত্রে করা যেতে পারে। যদি একজন ক্রেডিটকার্ড অধিকারী তার ক্রেডিটকার্ড সমর্পন করতে ইচ্ছা করেন, যখন কার্ডের মূল্যপরিবর্তনের জন্যে ক্রেডিটকার্ডধারীর অসুবিধা হয়, তাহলে তাকে এ ধরনের বন্ধ করে দেওয়ার জন্য ব্যাংক কর বা অতিরিক্ত মূল্য না নিয়েই অনুমতি দেবে।

## ৩। ভ্রাম্যক বিল

ক) কার্ড প্রদানকারী ব্যাংক / ব্যাংক বহির্ভূত আর্থিক প্রতিষ্ঠান এর উচিত ক্রেতাদের নিশ্চিত করা যে বেঠিক বিল তৈরী এবং দেওয়া হয়নি। যদি একজন ক্রেতা কোন বিলের বিরুদ্ধে অভিযোগ করে, তবে ব্যাংকটির / ব্যাংক বহির্ভূত আর্থিক প্রতিষ্ঠান এর প্রয়োজনে অভিযোগের প্রতিকারের জন্য আপোষের মনোভাবনিয়ে অধিকতম ষাট দিনের মধ্যে ক্রেতাকে প্রামান্য তথ্য ভিত্তিক ব্যাখ্যা দেওয়া উচিত।

খ) বিলের বিলম্বীকরণের জন্য ঘন ঘন অভিযোগের থেকে মুক্তি পেতে কার্ডপ্রদানকারী ব্যাংক / ব্যাংক বহির্ভূত আর্থিক প্রতিষ্ঠান বিল প্রদান এবং হিসাবের বিবৃতি উপযুক্ত নিরাপত্তা তৈরীর জন্য অন লাইনে দেবার বিবেচনা করতে পারে।

## ৪। ডি এস এ গুলির ব্যবহার / ডি এম এ এবং অন্যান্য প্রতিষ্ঠান গুলির ব্যবহার

ক) কার্ড প্রদানকারী ব্যাংক / ব্যাংক বহির্ভূত আর্থিক প্রতিষ্ঠানগুলি যখন বাইরে থেকে নেওয়া ক্রেডিট কার্ড পরিষেবা ব্যবহার করে তখন তাদের অতিমাত্রায় সাবধান হতে হবে যে এই সকল পরিষেবা প্রদানকারীর নিয়োগকর্তা ক্রেতা -পরিষেবার গুণগত মানের সাথে আপোষ করেনা এবং ব্যাংক / ব্যাংক বহির্ভূত আর্থিক প্রতিষ্ঠানগুলির ঋণ, টাকার সহজ লভ্যতা এবং প্রয়োগগত ঝুঁকি সামাল দেবার ক্ষমতা আছে। পরিষেবা প্রদানকারী বাছাইয়ে ব্যাংকটিকে / ব্যাংক বহির্ভূত

আর্থিক প্রতিষ্ঠানগুলি কে ক্রেতার নথিপত্রের গোপনীয়তা রক্ষা করা, ক্রেতারব্যক্তিগত অধিকারকে সম্মান দেওয়া এবং বিধিবদ্ধ ঋণ সংগ্রহে নিষ্ঠারসঙ্গে সত্ পস্থা গ্রহণ নিশ্চিত করতে হবে।

খ) ডাইরেক্ট সেলস এজেন্টদের জন্য ( ডি এস এ গুলি ) ভারতীয় ব্যাংক এসোসিয়েশান গঠিত ( আই বি এ ) আচরণ বিধি ব্যাংক / ব্যাংক বহির্ভূত আর্থিক প্রতিষ্ঠানগুলি নিজেদের পদ্ধতিগুলি গঠনের উদ্দেশ্যে ব্যবহার করতে পারে। ব্যাংক / ব্যাংক বহির্ভূত আর্থিক প্রতিষ্ঠানএর নিশ্চিত করা উচিত যে তাদের নিয়োজিত ডি এস এ গুলি তাদের ক্রেডিট কার্ডঅবদানের বিপণনের জন্য ক্রেডিট কার্ড প্রয়োগে ব্যাংক / ব্যাংক বহির্ভূত আর্থিক প্রতিষ্ঠানগুলির নিজেদের আচরণ বিধি সচেতন ভাবে মানতে বাধ্য থাকবে এবং তাদের দ্বারা চুক্তি বদ্ধ ব্যাংক / ব্যাংক বহির্ভূত আর্থিক প্রতিষ্ঠানগুলি তাদের ওয়েব সাইটে প্রদর্শিত হবে এবং যে কোনো ক্রেডিট কার্ড অধিকারীর কাছে সহজলভ্য হবে।

গ) ব্যাংক / ব্যাংক বহির্ভূত আর্থিক প্রতিষ্ঠানগুলির রহস্য জনক কেনাকাটার যথেষ্টভাবে পরীক্ষার ব্যবস্থা থাকবে এবং নিশ্চিত করবে যে তাদের প্রতিনিধিরা তাদের দায়িত্ব যত্নসহকারে এবং সাবধানতার সংগে পালনের জন্যে এবং সঠিক ভাবে তথ্যাবলীর সারসংক্ষেপ জানানোর জন্যে জানার জন্যে উপযুক্ত প্রশিক্ষণ নেবে, বিশেষত মূলনীতিযুক্ত বিষয়

যেমন ক্রেতার কাছে প্রস্তাব করা, নির্দিষ্ট সময়কালে দেখা করা , ক্রেতার তথ্যের গোপনীয়তা রক্ষা করা, প্রদেয় দ্রব্যের জন্য সঠিক শর্তাবলী সরবরাহ করবে ইত্যাদি।

## ৫। ক্রেতার অধিকারের রক্ষণাবেক্ষণ

ক্রেডিট কার্ড প্রয়োগের সাথে সম্পর্কিত ক্রেতা অধিকার প্রধানত ব্যক্তিগত গোপনীয়তার , অধিকারের স্বচ্ছতা এবং নৈতিক বাধ্যবাধকতার, ক্রেতার নথিপত্রের সংরক্ষণের, ক্রেতার নথিপত্রের বিশ্বস্ততা বজায় রাখার এবং ঋণ সংগ্রহের সন্তোষজনক পদ্ধতির সাথে সম্পর্কিত। কার্ড প্রদানকারী ব্যাংক / ব্যাংক বহির্ভূত আর্থিক প্রতিষ্ঠানগুলি মুখ্য হিসাবে তাদের প্রতিনিধিদের সকল কর্মের জন্যে অথবা কাজে অবহেলার জন্যে দায়বদ্ধ থাকবে ( ডি এস এ গুলি / ডি এম এ গুলি এবং ঋণপুনরুদ্ধার প্রতিনিধি )

### ১) ব্যক্তিগত গোপনীয়তায় অধিকার

ক) অযাচিত কার্ড দেওয়া উচিত নয়। যদি এরকম ঘটে যে, একটি অযাচিত কার্ড প্রাপকের সম্মতি ছাড়া বার করা হয়েছে এবং সক্রিয় করা হয়েছে এবং পরে একই কারণে বিল করা হয়েছে, তাহলে যে ব্যাংক কার্ড দেবে / ব্যাংক বহির্ভূত আর্থিক প্রতিষ্ঠান শুধু মাত্র বিরুদ্ধ মূল্য দেবেনা, নির্দিষ্টায় অভিযোগের মোট অর্ধের দ্বিগুন অর্থদণ্ড দেবে।

খ) অযাচিতভাবে ঋণ বা অন্যান্য ঋণের সুযোগ সুবিধা ক্রেডিট কার্ড গ্রাহককে প্রদানকরা উচিত হবেনা। যদি এরকম ঘটে, একটি অযাচিত ঋণের সুযোগ প্রাপকের সম্মতি বিনা বাড়ালে এবং পরে কার্ডগ্রহীতা একই ব্যাপারে আপত্তি করলে সেক্ষেত্রে মঞ্জুরকারী ব্যাংক / ব্যাংক বহির্ভূত আর্থিক প্রতিষ্ঠান শুধুমাত্র ঋণেরসীমা তুলে নেবেনা , উপযুক্ত বিবেচনা অনুযায়ী অর্থ দণ্ডও দিতে দায়বদ্ধ থাকবে।

গ) কার্ড প্রদানকারী ব্যাংক / ব্যাংক বহির্ভূত আর্থিক প্রতিষ্ঠান ক্রেডিট কার্ড এর এক তরফা উন্নতিবিধান এবং ঋণের সীমার বৃদ্ধি ঘটাবে না। কোনোরকম মেয়াদ এবং শর্তাবলী পরিবর্তনের ক্ষেত্রে ঋণ গ্রহীতার পূর্বতন সম্মতি অবশ্যই নিতে হবে।

ঘ) কার্ড প্রদানকারী ব্যাংক / ব্যাংক বহির্ভূত আর্থিক প্রতিষ্ঠানের, গ্রাহকদের এবং যারা গ্রাহকনয় কিন্তু যারা ব্যাংক এবং ব্যাংক বহির্ভূত আর্থিক প্রতিষ্ঠানকে জানিয়েছে যে তারা ক্রেডিট কার্ড- জাত পন্য বিপণনের জন্য কোনো রকম অযাচিত কল / এস এম এস পেতে চান না তাদের দূরাভাষ নম্বর সহ একটি দু নট কল রেজিস্ট্রি রাখতে হবে ( মোবাইল ফোন এবং ল্যাণ্ড ফোন ) । একথা জানানোর দিন থেকে দুই মাসের মধ্যে ডি এন সি আর -য়ের ব্যবস্থা করতে হবে এবং এই ব্যবস্থাপনার বিস্তৃত খবর প্রচার করতে হবে।

ঙ) ব্যাংক / ব্যাংক বহির্ভূত আর্থিক প্রতিষ্ঠান দ্বারা চালিত ওয়েব সাইটের মাধ্যমে ডু নট কল রেজিস্ট্রিতে (ডি এন সি আর ) ব্যক্তিগত দূরাভাষ নম্বর ডোকানোর কথা জানানোর ব্যবস্থা করা যেতে পারে বা এই রকম কোনো ব্যক্তির ব্যাংক / ব্যাংক বহির্ভূত আর্থিক প্রতিষ্ঠানকে লেখা চিঠির ভিত্তিতে করা যেতে পারে।

চ) কার্ড প্রদানকারী ব্যাংক / ব্যাংক বহির্ভূত আর্থিক প্রতিষ্ঠান একটি পদ্ধতির উত্থাপন করবে যা দ্বারা ডি এস এ গুলি / ডি এম এস গুলি এবং এদের কলসেন্টারগুলি যাদের কাছে বিপননের উদ্দেশ্যে কল করতে ইচ্ছুক সেই সকল নম্বরের তালিকা প্রথমেই ব্যাংক / ব্যাংক বহির্ভূত আর্থিক প্রতিষ্ঠানের নিকট জমা করবে। ব্যাংক/ ব্যাংক বহির্ভূত আর্থিক প্রতিষ্ঠান তখন ডু নট কল রেজিস্ট্রি ( ডি এন সি আর) দেখে রেজিস্ট্রিতে যে সব নম্বর নেই শুধু সেগুলোই কলের জন্যে অনুমোদন দেবে।

ছ ) কার্ড প্রদানকারী ব্যাংক / ব্যাংক বহির্ভূত আর্থিক প্রতিষ্ঠানের দ্বারা স্থির করা নম্বরই কেবলমাত্র ব্যবহৃত হবে। যদি ডি এসএ/ ডি এম এ গুলি বা কল সেন্টারগুলির দ্বারা ডু নট কল নাম্বারকে ( ডি এন সি আর ) কল করা হয় তাহলে ব্যাংক / ব্যাংক বহির্ভূত আর্থিক প্রতিষ্ঠান এর জন্য দায়ী থাকবে।

জ) কার্ড প্রদানকারী ব্যাংক / ব্যাংক বহির্ভূত আর্থিক প্রতিষ্ঠানকে নিশ্চিত করতে হবে যে ডু নট কল রেজিস্ট্রি ( ডি এন সি আর ) নম্বর কোনো অ-স্বীকৃত ব্যক্তি কে দেওয়া হয়নি / বা কোনোভাবে অপব্যবহার করা হয়নি।

ঝ) ব্যাংক / ব্যাংক বহির্ভূত আর্থিক প্রতিষ্ঠানগুলি /তাদের প্রতিনিধিরা ব্যক্তিগত গোপনীয়তার ক্ষেত্রে উপদ্রবের সাহায্য নেবেনা অর্থাৎ কার্ড অধিকারীকে অদ্রুত সময়ে 'ডু নট কল ' নিয়ম ভংগকরবে এইরূপ কোন কাজ বা অনবরত বিরক্ত করবে না।

## (২) গ্রাহকের ব্যাপারে গোপনীয়তারক্ষা

ক) কার্ড প্রদানকারী ব্যাংক / ব্যাংক বহির্ভূত আর্থিক প্রতিষ্ঠান গ্রাহকের সাথে সম্পর্কিত কোনো তথ্য যা অ্যাকাউন্ট খোলার সময় বা অন্য কোনো ব্যক্তিকে বা সংগঠনকে ক্রেডিট কার্ড দেওয়ার সময় প্রাপ্ত এইরূপ কোন তথ্য কী উদ্দেশ্যের জন্যে তথ্যটি ব্যবহৃত হবে এবং কোন সংগঠনটি তথ্যটির অংশের ভাগীদার হবে জানিয়ে তাদের নির্দিষ্ট সম্মতি পাওয়া ছাড়া প্রকাশ করবে না। নির্দিষ্ট আইনী পরামর্শের ভিত্তিতে গোপনীয়তার সাথে যুক্ত কার্যপদ্ধতি সম্পর্কে ব্যাংক / ব্যাংক বহির্ভূত আর্থিক প্রতিষ্ঠানকে সন্তুষ্ট হতে হবে যে যে সমস্ত তথ্য তাদের কাছ থেকে চাওয়া হয়েছে সেটা এমন নয় যে তা লেনদেনের গোপনীয়তা সংক্রান্ত আইনী বন্দোবস্তে বিঘ্ন ঘটাবে। ব্যাংক / ব্যাংক বহির্ভূত আর্থিক প্রতিষ্ঠান এই উদ্দেশ্যের যথার্থতা বা তথ্য যোগানের জন্য সম্পূর্ণভাবে দায়বদ্ধ।

খ) কার্ডধারণকারীর ঋণের ইতিহাস / নথিভুক্ত ঋণ পরিশোধের সম্পর্কে তথ্য কোনো ক্রেডিট ইরফরমেশন কম্পানীকে ( বিশেষ করে আর বি আই দ্বারা স্বীকৃত ) সরবরাহ করার ব্যাপারে , ব্যাংক / এন বি এফ সির তাদের গ্রাহককে জানানো উচিত যে ক্রেডিট ইরফরমেশন কম্পানীর ( রেগুলেশান ) আইন, ২০০৫ এর শর্তাদি অনুসারে ঐ তথ্য সরবরাহ করা হচ্ছে।

গ) কোনো কার্ড ধারণকারীর ঋণ পরিশোধ করার অক্ষমতা ক্রেডিট ইরফরমেশন বিউরো অফ ইণ্ডিয়া লিমিটেড (সি আই বি ই এল ) অথবা অন্য কোনো আর বি আই দ্বারা অনুমোদিত ক্রেডিট ইরফরমেশন কম্পানীকে জানানোর পূর্বে, ব্যাংক / এন বি এফ সির সুনিশ্চিত করা প্রয়োজন যে নিজের নিজের সংস্থার সভা দ্বারা মঞ্জুর করা পদ্ধতি অনুসারিত হয়েছে, যেমন ঋণ পরিশোধ করার অক্ষমতা ক্রেডিট ইরফরমেশন কম্পানীকে জানানোর ব্যাপারে কার্ড ধারণ কারীকে অনেক বারে অবগত করা। ঐ পদ্ধতিতে নির্দিষ্ট প্রদত্ত সময় এবং সময়সীমা যার মধ্যে গ্রহীতা তার বকেয়া পরিশোধ করলে তার বিরুদ্ধে ঋণ পরিশোধ করার অক্ষমতার তথ্য তুলে নেওয়া হবে। যে কার্ডগুলোর সংগে অমীমাংসিত মতবিরোধ বর্তমান সে সব ক্ষেত্রে ব্যাংক / এন বি এফ সি র বিশেষভাবে যত্নবান হওয়া উচিত এবং যতদূর সম্ভব , ঋণ পরিশোধ করার অক্ষমতার তথ্য প্রকাশ / সরবরাহ করা উচিত একমাত্র মতাবিরোধ নিষ্পত্তির পর। সর্বক্ষেত্রে বিশেষ ভাবে নির্দিষ্ট করা পদ্ধতি স্বচ্ছভাবে অনুসরণ করা উচিত। এই পদ্ধতি গুলিও এম আই টি সি র অংশ হিসাবে পরিষ্কার ভাবে জানানো উচিত।

ঘ) ডি এস এ গুলি / পুনরুদ্ধার কারী প্রতিনিধিদের কে তথ্য সরবরাহের সীমা এমনভাবে নির্দিষ্ট করা থাকবে, যার মধ্যে তারা তাদের কাজ সম্পন্ন করতে পারে। ব্যক্তিগত তথ্য কার্ডধারককারীর দ্বারা দেওয়া, কিন্তু যে গুলি ঋণ বা ধার পুনরুদ্ধারের কাজে অপ্রয়োজনীয় সেগুলিকে ব্যাংক / এন বি এফ সির প্রকাশ করা উচিত নয়। কার্ড প্রদানকারী ব্যাংক / এন বি এফ সি র নিশ্চিত করা উচিত যে ডি এস এ /ডি এম এ গুলি ক্রেডিট কার্ডজাত পণ্য বিপণনের সময় গ্রহীতার তথ্য অন্যকে সরবরাহ বা অপব্যবহার করবে না।

### (৩) ঋণ সংগ্রহের নিরপেক্ষ অনুশীলন

ক) বকেয়া পুনরুদ্ধারের ব্যাপারে ব্যাংক / এন বি এফ সি গুলির নিশ্চিত করা প্রয়োজন যে তারা এবং তাদের প্রতিনিধিরা ঋণ প্রদানকারীদের জন্য ফেয়ার প্রাক্টিস কোড-এর চলতি নির্দেশাবলীর ( পরিপত্র ডি বি ও ডি .এলইজি নম্বর. বিসি. ১০৪/ ০৯-০৭-০০৭ / ২০০২-২০০৩ দিনাঙ্কিত ৫ই মে ২০০৩ ) এবং আই বি এর বকেয়া সংগ্রহ এবং জমানতের নিরাপত্তা পুনরাধিকারের পদ্ধতির নিয়মাবলীর প্রতি অনুগত থাকে। যদি বকেয়া সংগ্রহের জন্য ব্যাংক / এন বি এফ সি র নিজেদের নিয়াবলী থাকে তাহলে সেগুলির উচিত আইবিএ র সকল ন্যূনতম শর্তগুলিকে অন্তর্ভুক্ত করা।

খ) বিশেষ করে ঋণ সংগ্রহের জন্য তৃতীয় পক্ষের প্রতিনিধি দলকে নিয়োগের ব্যাপারে এটা খুবই প্রয়োজনীয় যে ঐ প্রতিনিধিরা এমন কোনো কিছু করবে না যা ব্যাংক / এন বি এফ সি র সততা এবং সুখ্যাতি নষ্ট করে এবং তারা গ্রাহকের গোপনীয়তা রক্ষা যথাযথ ভাবে করে। পুনরুদ্ধারকারী প্রতিনিধিদের দ্বারা প্রেরিত সকল পত্রে কার্ড-ব্যবহারকারী ব্যাংকের কোনো দায়িত্বপূর্ণ বরিষ্ঠ অধিকারিকের নাম এবং ঠিকানা অবশ্যই থাকবে যাতে গ্রাহক তাকে তার অবস্থানে যোগাযোগ করতে পারেন।

গ) ঋণ সংগ্রহের প্রচেষ্টায় ব্যাংক / এন বি এফ সি র / তাদের প্রতিনিধিরা ভীতি প্রদর্শন, শারিরিক বা মৌখিক হয়রানির আশ্রয় নেবে না। এমন কি কার্ড ধারনকারীর পরিবারের সদস্য, মধ্যস্থ ব্যক্তি, বন্ধুদেরকে জনসমক্ষে অপদস্থ করা অথবা জোরকরে গোপনীয়তা প্রকাশ করার কাজ, ভয় দেখানো এবং বেনামী টেলিফোন করা বা মিথ্যা এবং বিভ্রান্তকর বর্ণনা বা সংবাদ দেওয়ার কাজ করবে না।

### ৬। অভিযোগের প্রতিবিধান

ক) সাধারণত ষাট (৬০) দিনের এক সময় সীমা গ্রাহক কে তার অভিযোগ / নালিশ জানানোর জন্য দেওয়া যেতে পারে।

খ) কার্ড প্রদানকারী ব্যাংক / এন বি এফ সি র উচিত তাদের নিজের মধ্যে অভিযোগ প্রতিবিধানের উপায়ের সংগঠন করা এবং তা ইলেকট্রনিক ও সংবাদপত্রের মাধ্যমে ব্যাপকভাবে প্রচার করা উচিত। ব্যাংক/এন বি এফ সি র মনোনীত অভিযোগ প্রতিবিধান অধিকারিকের নাম এবং সংযোগ নম্বর ক্রেডিট কার্ডের বিলে থাকবে। মনোনীত অধিকারিককে নিশ্চিত করতে হবে যে কার্ডের গ্রাহকের প্রকৃত অভিযোগের প্রতিবিধান কোনোরকম বিলম্ব না করে করা হবে।

গ) ব্যাংক / এন বি এফ সি র অভিযোগের প্রতিবিধান পদ্ধতি এবং অভিযোগকারীকে সাড়া দেওয়ার নির্দিষ্ট সময় সীমা ব্যাংক / এন বি এফ সি র ওয়েব সাইটে দিতে হবে। গুরুত্বপূর্ণ প্রশাসনিক এবং অভিযোগকারী প্রতিবিধানকারী ঠিকারিকের নাম, পদ, ঠিকানা এবং সংযোগ নম্বর ওয়েব সাইটে প্রকাশ করা যেতে পারে। প্রক্রিয়াকে জোরদার করার জন্য ব্যবস্থা, অভিযোগ নম্বর, খাতা নম্বর, এমনকি যদি অভিযোগ টেলিফোনের মাধ্যমেও গৃহীত হয়, গ্রাহকের অভিযোগ প্রাপ্তি স্বীকারের ব্যবস্থা থাকবে।

ঘ) যদি অভিযোগকারী অভিযোগ দায়ের করার দিন থেকে সর্বোচ্চ তিরিশ (৩০) দিনের মধ্যে ব্যাংক / এন বি এফ সি র থেকে সন্তোষজনক জবাব না পায় তাহলে সে তার অভিযোগ প্রতি বিষয়ের জন্য সংশ্লিষ্ট ব্যাংকের ন্যায়পালের অফিসে আবেদন করার অধিকারী হইবে। ব্যাংক / এন বি এফ সি র ভুলের কারণে এবং যেখানে অভিযোগ সময়মত প্রতিবিধান না

হওয়ার কারণে অভিযোগকারীর সময় নষ্ট, ব্যয়, আর্থিকক্ষতি, এমনকি হয়রানি এবং মানসিক উদ্বেগ ইত্যাদির ভোগ করতে হয়েছে তার জন্য ব্যাংক / এন বি এফ সি ক্ষতিপূরণ দিতে বাধ্য থাকিবে।

#### ৭। আভ্যন্তরীণ নিয়ন্ত্রণ ও যাচাই

ধারাবাহিক ভিত্তিতে উন্নত গ্রাহক পরিষেবা করার লক্ষ্যে প্রত্যেক ব্যাংক / এন বি এফ সির সুনিশ্চিত করা, প্রত্যেক ব্যাংক / এন বি এফ সির নিয়োগকারীকৃত ও মাসিক ভিত্তিতে ক্রেডিট কার্ডের প্রয়োগ এবং ঋণশোধকারীর অক্ষমতা সি আই বি আই এল কে জানানো, ক্রেডিট কার্ড সম্পর্কিত অভিযোগ ইত্যাদির পর্যালোচনা করা প্রয়োজন এবং পরিষেবা উন্নত করার ব্যবস্থা নেওয়া যাতে ক্রেডিট কার্ডের প্রয়োগ সম্পর্কিত ব্যবসায় নিয়মিত বৃদ্ধি সুনিশ্চিত থাকে। ব্যাংক / এন বি এফ সি ক্রেডিট কার্ড সম্পর্কিত অভিযোগের উপর পুংখানুপুংখ ত্রৈমাসিক বিশ্লেষণ সর্বোচ্চ পরিচালক বর্গদের দেওয়া উচিত। কার্ড প্রদানকারী ব্যাংকের ব্যবসা সংক্রান্ত লেনদেনের সত্যতা হঠাৎ যাচাইয়ের জন্য উপযুক্ত ব্যবস্থা থাকা উচিত।

#### ৮। অর্থ দণ্ড ধার্যকরার অধিকার

ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাংক ব্যাংকিং রেগুলেশন অ্যাক্ট ১৯৪৯ অনুসারে কোনো ব্যাংক / এন বি এফ সি কে ঐগুলি অবমাননা বা লঙ্ঘন করার জন্য জরিমানা / অর্থদণ্ড বলবৎ করার অধিকারী।

**ইতি ভবদীয়**  
(পি. বিজয়ভাস্কর)

চীফ জেনারেল ম্যানেজার

## পরিশিষ্ট

### 1. সর্বাধিক গুরুত্বপূর্ণ শর্তাবলী ( এম আই টি সি গুলি )

#### (a) পারিশ্রমিক এবং দাম

- (i) প্রাথমিক কার্ড ক্রমান্বয়ে যুক্তকার্ডের অধিকারীর যোগদেবার ব্যয়।
- (ii) প্রাথমিক কার্ড ক্রমান্বয়ে যুক্তকার্ডের অধিকারীর বাত্‌সরিক সদস্যপদের দেয় অর্থ।
- (iii) নগদে অগ্রিম পারিশ্রমিক
- (iv) কিছু লেনদেনের ওপর ধার্য পরিষেবার পারিশ্রমিক
- (v) সুদমুক্ত সময়কাল (অনুগ্রহ) -উদাহরণ সহযোগে ব্যাখ্যা করা
- (vi) বর্তিত ঋণ এবং অগ্রিম নগদ উভয় ক্ষেত্রে আর্থিক পারিশ্রমিক
- (vii) বকেয়া জরিমানার মূল্য মাসিক এবং বাত্‌সরিক ভিত্তিতে দিতে হবে
- (viii) ঋণ পরিশোধের অক্ষমতার ক্ষেত্রে দেয় মূল্য

#### (b) টাকা তোলা সীমা

- (i) ঋণের সীমা
- (ii) লভ্য ঋণের সীমা
- (iii) নগদ তোলা সীমা

#### (c) বিলিং

- (i) বিলের বিবরণ-পর্যাবৃত্তি এবং প্রেরণের পদ্ধতি
- (ii) ন্যূনতম প্রদেয় অর্থ
- (iii) পেমেন্টের পদ্ধতি
- (iv) বিল সংক্রান্ত বিলের মিটমাট
- (v) ২৪ ঘন্টা কলসেন্টারের কার্ডপ্রদানকারীর সংযোগের পূর্ণ বিবরণ
- (vi) অভিযোগ প্রতিকারের ক্রমবিস্তার-প্রয়োজনে যোগাযোগ আধিকারিকের সংযোগের পূর্ণ বিবরণ
- (vii) কার্ড প্রদানকারী ব্যাংকের সম্পূর্ণ ঠিকানা
- (viii) গ্রাহক পরিষেবার জন্য নিঃশুল্ক টেলিফোন নাম্বার

#### (d) বিচ্ছৃতি এবং পরিস্থিতি

- (i) কার্ডঅধিকারী ঋণ পরিশোধে অক্ষম এই ঘোষণার বিজ্ঞপ্তির সময়সীমা
- (ii) পরিশোধে অক্ষম এই বিবৃতি তুলে নেওয়া এবং ঋণ পরিশোধের পরে যে সময়ের মধ্যে তা তুলে নেওয়া হবে তার পদ্ধতি
- (iii) ঋণ পরিশোধে অক্ষমতার ক্ষেত্রে পুনরুদ্ধার পদ্ধতি
- (iv) কার্ডঅধিকারীর মৃত্যু / স্থায়ী অক্ষমতার ক্ষেত্রে বাকি অর্থ পুনরুদ্ধার
- (v) কার্ডঅধিকারীর লভ্য বীমা সুরক্ষার এবং বীমা পরিকল্পনার চালু হবার দিন

#### (e) কার্ডের সদস্যপদের সমাপ্তি / বাতিল হওয়া

- (i) কার্ডঅধিকারীর দ্বারা কার্ড সমর্পনের পদ্ধতি-উপযুক্ত বিজ্ঞপ্তি

#### (f) কার্ড হারানো / চুরি / এবং অপব্যবহার

- (i) কার্ড হারানো / চুরি এবং অপব্যবহারের ক্ষেত্রে অনুসরণীয় নিয়ম পদ্ধতি-কার্ডপ্রদানকারীকে জানানোর রীতি
- (ii) উপরে উল্লিখিত ক্ষেত্রে কার্ডঅধিকারীর দায়দায়িত্ব

**(g) প্রকাশ করা**

- (i) কার্ডঅধিকারীর সহিত সম্পর্কিত সম্মতিতে বা বিনা সম্মতিতে যে সব বিবরণ প্রকাশ করা যাবে

**2. এম আই টি সি গুলির প্রচার-যে সমস্ত পর্যায়ক্রমে প্রকাশিত হবে**

- (i) বিপনের সময়-(a)র বিষয়  
(ii) আবেদন পত্রে- a থেকে g পর্যন্ত সকল বিষয়  
(iii) স্বাগত জানানোর কিট- a থেকে g পর্যন্ত সকল বিষয়গুলি  
(iv) বিলিং এর বিষয়- a, b, এবং c  
(v) যে কোনো শর্তাবলীর পরিবর্তন নিয়মিত ভিত্তিতে চলবে

**টীকা :**

- (i) এম আই টি সির ফন্টের আকার কমপক্ষে এরিয়াল-১২ হবে  
(ii) কার্ড প্রদাকারী বিভিন্ন পর্যায়ে কার্ডধারীকে যে সমস্ত স্বাভাবিক শর্তাবলী জানাবে এখনকার মতোই চলতে থাকবে।