

अक्सर पूछे जाने वाले प्रश्न (एफएक्यू)

मास्टर निदेश (एमडी) - क्रेडिट कार्ड और डेबिट कार्ड - जारी करने और आचार संबंधी निदेश,

2022

प्रश्न 1. यदि किसी ग्राहक को उसकी सहमति (अवांछित कार्ड) के बिना क्रेडिट कार्ड जारी किया जाता है तो उसे क्या करना चाहिए?

उत्तर: कार्ड जारीकर्ताओं को अवांछित क्रेडिट कार्ड जारी करने से प्रतिबंधित किया गया है और उन्हें कार्ड जारी करने से पहले ग्राहक से पूर्व और स्पष्ट सहमति लेनी होगी। हालाँकि, यदि ग्राहक को कोई अवांछित कार्ड प्राप्त होता है, तो उसे ओटीपी अथवा किसी अन्य माध्यम से कार्ड को सक्रिय करने या सक्रिय करने के लिए सहमति प्रदान करने से बचना चाहिए। यदि कार्ड को सक्रिय करने के लिए कोई सहमति प्राप्त नहीं हुई है, कार्ड-जारीकर्ता को ग्राहक से पुष्टि प्राप्त करने की तारीख से सात कार्य दिवसों के भीतर ग्राहक को बिना किसी लागत के क्रेडिट कार्ड खाता बंद करना होगा और ग्राहक को यह भी सूचित करना होगा कि क्रेडिट कार्ड खाता बंद कर दिया गया है। कार्ड-जारीकर्ता से यह सूचना प्राप्त होने पर कि कार्ड खाता बंद कर दिया गया है, ग्राहक कार्ड को नष्ट कर देगा। इसके अलावा, ग्राहक अवांछित कार्ड जारी करने के विरुद्ध कार्ड-जारीकर्ता के पास शिकायत दर्ज कर सकता है और इसे एकीकृत लोकपाल योजना के अनुसार आरबीआई लोकपाल के पास भेज सकता है (कृपया नीचे [प्रश्न 17](#) का उत्तर देखें)।

प्रश्न 2. क्या अन्य ऋण खातों जैसे ओवरड्राफ्ट सुविधा, नकद क्रेडिट सुविधा, कार्यशील पूंजी ऋण इत्यादि के लिए कार्ड जारी किया जा सकता है?

उत्तर: हाँ, एमडी के पैराग्राफ 7(ख) और 7(ग) के अंतर्गत विभिन्न प्रकार के क्रेडिट कार्ड जारी करना संभव बनाया गया है, जिन्हें संबंधित ऋण खाते के लिए निर्धारित नियमों और शर्तों के अनुरूप विभिन्न ऋण खातों में उपलब्ध सीमाओं तक पहुंचने के लिए अनुकूलित किया जा सकता है। *उदाहरण के लिए, बैंक से ओवरड्राफ्ट सुविधा का लाभ उठाने वाले ग्राहक को सुविधा के अंतर्गत उपलब्ध धनराशि प्राप्त करने के लिए एक प्रकार का क्रेडिट कार्ड जारी किया जा सकता है। इस क्रेडिट कार्ड के उपयोग की शर्तें (ब्याज शुल्क, पुनर्भुगतान अनुसूची, जुर्माना, नकद निकासी सीमा आदि) ओवरड्राफ्ट सुविधा पर लागू नियमों और शर्तों के अनुरूप होंगी।*

इसके अलावा, पैरा 7(ग) के माध्यम से कार्ड जारीकर्ताओं को उनकी क्रेडिट कार्ड नीति में परिकल्पित व्यावसायिक क्रेडिट कार्ड डिजाइन करने के लिए पर्याप्त लचीलापन प्रदान किया गया है। हालाँकि, यह ध्यान दिया जाना चाहिए कि बैंक नकद क्रेडिट/ऋण खातों के लिए डेबिट कार्ड जारी नहीं कर सकते हैं।

प्रश्न 3. क्रेडिट कार्ड की सक्रियता को क्या माना जा सकता है?

उत्तर: क्रेडिट कार्ड का उपयोग करने के इरादे को दर्शाने वाली ग्राहक द्वारा शुरू की गई प्रक्रिया जैसे कि पिन जेनरेशन, लेनदेन नियंत्रण में संशोधन, इंटरएक्टिव वॉयस उत्तर, ग्राहक सेवा केंद्र पर रिकॉर्ड की गई कॉल और एसएमएस को सक्रियण के रूप में माना जा सकता है। हालाँकि, यदि कार्ड जारी करने की तारीख से 30 दिनों से

अधिक समय तक कार्डधारक द्वारा सक्रिय नहीं किया जाता है, तो कार्ड जारीकर्ता एमडी के पैरा 6 (क) (vi) के अनुरूप वन टाइम पासवर्ड (ओटीपी) आधारित सहमति मांगी जाएगी।

प्रश्न 4. एमडी के पैरा 8(ख) के संदर्भ में, क्या किसी क्रेडिट कार्ड को 'इस्तेमाल किया हुआ' माना जा सकता है, भले ही कोई वित्तीय लेनदेन न किया गया हो?

उत्तर: वित्तीय लेनदेन के अलावा, कार्डधारक द्वारा शुरू की गई कोई भी प्रक्रिया जैसे स्टेटमेंट तैयार करना, पिन बदलना, लेनदेन नियंत्रण में बदलाव आदि, कार्ड को 'इस्तेमाल किया हुआ' माना जाएगा। हालाँकि, ऊपर बताए गए कारणों के अलावा अन्य कारणों से ग्राहक सेवा केंद्र पर की गई किसी भी कॉल को कार्ड का 'इस्तेमाल किया हुआ' नहीं माना जाएगा।

प्रश्न 5. क्या व्यवसाय क्रेडिट कार्ड को सक्रिय करने और बंद करने की सहमति कार्डधारक के बजाय कॉर्पोरेट/व्यावसायिक इकाई से प्राप्त की जा सकती है?

उत्तर: व्यावसायिक क्रेडिट कार्ड के लिए, जिसमें कार्ड किसी कॉर्पोरेट अथवा व्यावसायिक इकाई द्वारा आवेदन के आधार पर जारी किए गए हैं, कार्ड जारीकर्ता को प्रमुख खाताधारक (अर्थात् कॉर्पोरेट या व्यावसायिक इकाई) की स्पष्ट सहमति लेनी होगी जैसा कि पैराग्राफ 6(क)(vi) के अंतर्गत आवश्यक है/ सूचना भेजनी होगी जैसा कि पैराग्राफ 8(ख) के अंतर्गत आवश्यक है, जब तक कि समझौते में अन्यथा निर्दिष्ट न हो। इसी प्रकार, खुदरा क्रेडिट कार्ड के संबंध में भी, यह स्पष्ट किया गया है कि अपेक्षित सहमति प्रमुख कार्डधारक से मांगी जाएगी, न कि ऐड-ऑन कार्डधारक से।

हालाँकि, ऐसे क्रेडिट कार्डों को ब्लॉक करने के लिए, या तो वास्तविक कार्डधारक या प्रमुख कार्डधारक अनुरोध प्रारम्भ कर सकता है।

प्रश्न 6. यदि कोई कार्डधारक आंशिक भुगतान करता है, तो क्या कार्ड जारीकर्ता कुल देय राशि पर ब्याज लगा सकता है/विलंबित भुगतान शुल्क लगा सकता है?

उत्तर: यदि कोई कार्डधारक भुगतान की नियत तारीख के भीतर कुल देय राशि का भुगतान नहीं करता है, तो ब्याज मुक्त क्रेडिट अवधि समाप्त हो जाएगी, और ब्याज लेनदेन की तारीख से बकाया राशि (क्रेडिट होने पर भुगतान/रिफंड/रिवर्स लेनदेन के लिए समायोजित) पर लगाया जा सकता है, न कि कुल देय राशि पर। इसके अलावा, देर से भुगतान शुल्क और भुगतान में देरी से संबंधित अन्य शुल्क भुगतान की नियत तारीख के बाद केवल बकाया राशि (भुगतान/रिफंड/रिवर्स लेनदेन के लिए समायोजित) पर लगाए जाएंगे, न कि कुल देय राशि पर।

प्रश्न 7. क्या क्रेडिट कार्ड जारीकर्ता अवैतनिक करों/लेवी/प्रभारों पर ब्याज लगा सकता है?

उत्तर: नहीं, कार्ड-जारीकर्ता अवैतनिक करों/लेवी/शुल्कों को मूल नहीं बनाएँगे अर्थात् ब्याज या कोई अन्य शुल्क नहीं लगाएँगे। चूंकि एमडी के पैरा 9(ख)(ii) के अंतर्गत निहित प्रावधान 01 अक्टूबर 2022 से प्रभावी हो गया है, कार्ड जारीकर्ता 01 अक्टूबर 2022 से बिल किए गए अवैतनिक करों/लेवी/शुल्कों का पूंजीकरण नहीं करेंगे।

प्रश्न 8. एमडी के पैरा 10(छ) और 10(ज) के संदर्भ में, वे कौन से लेनदेन हैं जो पात्र हैं (i) बकाया राशि के लिए समायोजित किए जाने हैं और (ii) कार्डधारक के बैंक खाते में जमा किए जाने हैं?

उत्तर: 01 अक्टूबर 2023 से 30 अक्टूबर 2023 तक बिलिंग चक्र वाले एक सामान्य क्रेडिट कार्ड के लिए, मान लें कि बिल 30 अक्टूबर 2023 को उत्पन्न हुआ है और भुगतान की देय तिथि 19 नवंबर 2023 है। क्रेडिट के समायोजन के लिए विभिन्न परिदृश्य नीचे विस्तृत हैं:

परिदृश्य 1 – एक ही बिलिंग चक्र के भीतर रिफंड/विफल/रिवर्सड लेनदेन का क्रेडिट	
<ul style="list-style-type: none"> ○ खरीद लेनदेन की तारीख - 15 अक्टूबर 2023 ○ 19 अक्टूबर, 2023 को रिफंड - दिनांक 15 अक्टूबर 2023 को की गई खरीद रद्द करने के लिए 	<p>चूंकि दिए गए मामले में बिल अभी तक तैयार नहीं हुआ है, इसलिए 19 अक्टूबर 2023 को प्राप्त रिफंड राशि को कुल देय राशि की गणना से पहले अन्य डेबिट के साथ समायोजित किया जाएगा।</p>
परिदृश्य 2 – बिल जनरेट होने के बाद लेकिन बकाया राशि का भुगतान करने से पहले रिफंड/विफल/रिवर्सड लेनदेन का क्रेडिट	
<ul style="list-style-type: none"> ○ खरीद लेनदेन की तारीख - 29 अक्टूबर 2023 ○ 04 नवंबर, 2023 को रिफंड - 29 अक्टूबर 2023 को की गई खरीद रद्द करने के लिए 	<p>बिल 30 अक्टूबर, 2023 को जनरेट हुआ है, हालांकि, रिफंड की तारीख तक बकाये का भुगतान नहीं किया गया है। इसलिए, 04 नवंबर, 2023 को प्राप्त रिफंड राशि को कुल देय राशि (टीएडी) में समायोजित किया जाएगा और तदनुसार कार्डधारक को केवल शेष बकाया (शेष बकाया = टीएडी - रिफंड राशि) का भुगतान करना होगा।</p>
परिदृश्य 3 – रिफंड/विफल/रिवर्सड लेनदेन का क्रेडिट जिसके लिए भुगतान पहले ही किया जा चुका है	
<ul style="list-style-type: none"> ○ खरीद लेनदेन की तारीख - 30 अक्टूबर 2023 ○ बकाया राशि का भुगतान – 06 नवंबर 2023 ○ 07 नवंबर 2023 को रिफंड - 30 अक्टूबर 2023 को की गई खरीद रद्द करने के लिए 	<p>चूंकि कार्डधारक ने पहले ही बकाया चुका दिया है, कार्ड जारीकर्ता को एमडी के पैरा 10 (ज) में निर्धारित प्रावधान के अनुरूप रिफंड राशि को समायोजित करने के लिए कार्डधारक की स्पष्ट सहमति लेनी होगी।</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ मामला I - यदि कार्डधारक स्पष्ट सहमति देता है, तो धनवापसी राशि समायोजित की जाएगी। ➤ मामला II - यदि कार्डधारक सहमति प्रदान नहीं करता है या रिफंड के समायोजन के लिए कोई उत्तर प्राप्त नहीं

	<p>होता है, तो रिफंड राशि पैरा 10(ज) के अनुरूप कार्डधारक के बैंक खाते में जमा की जाएगी।</p> <p>इसके अलावा, यदि कार्डधारक रिफंड जमा करने के लिए अनुरोध करता है (लेनदेन जिसके लिए भुगतान पहले ही किया जा चुका है), तो इसे पैरा 10 (ज) के अंतर्गत परिभाषित कट-ऑफ के बावजूद कार्डधारक के बैंक खाते में वापस जमा किया जाएगा।</p>
--	---

नोट: कार्ड-जारीकर्ता क्रेडिट सुविधा को सतत होने से रोकने के लिए एक उपयुक्त तंत्र स्थापित कर सकते हैं।

प्रश्न 9. क्या कोई कार्डधारक क्रेडिट कार्ड के बिलिंग चक्र को किसी भी तारीख तक संशोधित कर सकता है? यदि हां, तो संशोधन करने के लिए कार्डधारक के पास क्या विकल्प उपलब्ध हैं?

उत्तर: कार्डधारक को कम से कम एक बार बिलिंग चक्र के आरंभ या समापन दिन के रूप में किसी भी तारीख को चुनने का विकल्प प्रदान किया जाएगा। इसके अलावा, कार्ड-जारीकर्ता कई चैनलों जैसे हेल्पलाइन, समर्पित ई-मेल-आईडी, इंटरएक्टिव वॉयस उत्तर (आईवीआर), इंटरनेट बैंकिंग, मोबाइल-एप्लिकेशन और किसी भी अन्य मोड के माध्यम से बिलिंग चक्र को संशोधित करने का विकल्प प्रदान कर सकते हैं।

प्रश्न 10. क्या कोई कार्ड-जारीकर्ता स्वीकृत क्रेडिट सीमा से अधिक क्रेडिट कार्ड का उपयोग करने की अनुमति दे सकता है और ओवरलिमिट प्रभार ले सकता है?

उत्तर: धोखाधड़ी न्यूनतमकरण तंत्र के रूप में, स्वीकृत क्रेडिट सीमा (अर्थात, ओवरलिमिट) से अधिक क्रेडिट कार्ड का उपयोग करने के लिए कार्डधारक की पूर्व स्पष्ट सहमति की आवश्यकता होती है। इसके अलावा, कार्डधारक को कार्ड-जारीकर्ता के प्लेटफॉर्म जैसे इंटरनेट, मोबाइल बैंकिंग या किसी अन्य उपयुक्त माध्यम पर उपलब्ध लेनदेन नियंत्रण तंत्र के माध्यम से ओवरलिमिट के विकल्प को सक्षम या अक्षम करने का विकल्प दिया जाएगा। जब तक ओवरलिमिट सुविधा के लिए कार्डधारक से स्पष्ट सहमति प्राप्त नहीं की जाती है, तब तक ना तो कोई ओवरलिमिट प्रदान की जा सकती है ना ही ओवरलिमिट प्रभार लगाया जा सकता है।

प्रश्न 11. क्या ओवरलिमिट प्रभार लगाने के उद्देश्य से कार्डधारक की क्रेडिट सीमा उपयोग की गणना के लिए ब्याज, कर या किसी अन्य प्रभार पर विचार किया जा सकता है?

उत्तर: कार्डधारक की क्रेडिट सीमा के उपयोग की गणना करने और ओवरलिमिट प्रभार लगाने के उद्देश्य से क्रेडिट कार्ड पर ब्याज या कोई शुल्क/प्रभार शामिल नहीं किया जाएगा।

प्रश्न 12. क्या क्रेडिट कार्ड की बकाया राशि का दायित्व केवल मूल कार्डधारक का है?

उत्तर: हाँ, बकाया राशि का दायित्व पूरी तरह से मूल कार्डधारक का होगा, ऐड-ऑन कार्डधारक का नहीं। हालाँकि, अंतर्राष्ट्रीय क्रेडिट कार्ड की बकाया राशि का निपटान फेमा नियमों के अनुसार भी नियंत्रित किया जाएगा। इसके

अलावा, व्यावसायिक क्रेडिट कार्ड के मामले में भुगतान करने की ज़िम्मेदारी सहमत नियमों और शर्तों द्वारा नियंत्रित की जाएगी।

प्रश्न 13. क्या कार्ड जारीकर्ताओं को डेबिट और क्रेडिट कार्ड पर बीमा कवर प्रदान करने की आवश्यकता है?

उत्तर: रिज़र्व बैंक द्वारा डेबिट अथवा क्रेडिट कार्ड पर बीमा कवर की कोई आवश्यकता निर्धारित नहीं की गई है। हालाँकि, यदि कोई कार्ड-जारीकर्ता अथवा कार्ड भुगतान नेटवर्क मानार्थ या प्रभार्य (कार्डधारक की सहमति से) बीमा कवर प्रदान करता है, तो कार्ड-जारीकर्ता द्वारा यह सुनिश्चित किया जाएगा कि प्रासंगिक नामांकन विवरण बीमा कंपनी द्वारा दर्ज किया गया है और प्रत्येक विवरण में अन्य जानकारी के साथ बीमा की उपलब्धता भी शामिल है। जानकारी में बीमा कवर, बीमा कंपनी का नाम/पता और टेलीफोन नंबर से संबंधित विवरण भी शामिल होगा जो बीमा कवर से संबंधित दावों को संभालेगा। समूह बीमा पॉलिसी के मामले में, कार्ड-जारीकर्ता के संबंधित अधिकारियों का संपर्क विवरण निर्धारित प्रारूप में प्रदान किया जाएगा।

प्रश्न 14. क्या कार्ड जारीकर्ता एक कार्ड के लिए एक से अधिक सह-ब्रांडिंग साझेदार के साथ साझेदारी कर सकता है?

उत्तर: हाँ।

प्रश्न 15. क्या व्यवसाय संवाददाता (बीसी) अथवा प्रौद्योगिकी सेवा प्रदाता के रूप में कार्य करने वाले सह-ब्रांडिंग भागीदार को कार्डधारक के लेनदेन डेटा तक पहुंच की अनुमति दी जा सकती है?

उत्तर: कार्ड जारीकर्ता के लिए बीसी अथवा प्रौद्योगिकी सेवा प्रदाता के रूप में कार्य करने वाला एक सह-ब्रांडिंग भागीदार (सीबीपी) ऐसी गतिविधियों के लिए आरबीआई द्वारा जारी निर्देशों में निर्धारित नियमों का पालन करेगा। हालाँकि, सीबीपी को कार्ड जारीकर्ता द्वारा दी गई किसी भी अन्य सेवा के बावजूद कार्ड लेनदेन डेटा तक पहुंच नहीं होगी। ग्राहक सुविधा के उद्देश्य से, कार्ड लेनदेन से संबंधित डेटा सीधे कार्ड-जारीकर्ता के सिस्टम से एन्क्रिप्टेड रूप में निकाला जा सकता है और मजबूत सुरक्षा के साथ सीबीपी के 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 इसे एक्सेस किया जाएगा और न ही संग्रहीत किया जाएगा।

प्रश्न 16. क्या क्रेडिट कार्ड को निष्क्रिय करना/अवरुद्ध करना कार्ड खाते को बंद करने के समान है?

उत्तर: नहीं, क्रेडिट कार्ड को डी-एक्टिवेट/ब्लॉक करने से कार्डधारक की कार्ड-जारीकर्ता के साथ क्रेडिट/अकाउंट संबंध बनाए रखते हुए क्रेडिट कार्ड खाते में कोई भी लेनदेन करने की क्षमता अस्थायी रूप से घट जाती है। दूसरी ओर, क्रेडिट कार्ड को बंद करना कार्डधारक और कार्ड-जारीकर्ता के बीच खाता-आधारित संबंध को समाप्त करने के समान है। बंद करने के अनुरोध को एमडी के पैरा 8 में निर्धारित सात कार्य दिवसों के भीतर स्वीकार किया जाना चाहिए। हालाँकि, यदि बकाया राशि का भुगतान बाकी है, तो कार्ड-जारीकर्ता द्वारा बिलिंग चक्र पूरा होने की प्रतीक्षा किए बिना क्लोजर अनुरोध प्राप्त होने पर कार्डधारक को ऐसी बकाया राशि के

बारे में विवरण प्रदान किया जाएगा और तदनुसार उसे क्लोजर प्रक्रिया को पूरा करने के लिए भुगतान करने की सूचना दी जाएगी। ऐसे मामलों में, सात कार्य दिवसों की निर्धारित समय-सीमा की गणना कार्डधारक द्वारा बकाया राशि का भुगतान करने में लिए गए दिनों की संख्या को छोड़कर की जाएगी। कार्ड जारीकर्ता को कार्ड खाता बंद करने के बारे में सीआईसी को उचित रूप से रिपोर्ट भी करनी होगी।

प्रश्न 17. कार्ड जारीकर्ता के विरुद्ध शिकायत दर्ज करने की प्रक्रिया क्या है?

उत्तर: अपनी शिकायत के निवारण के लिए, ग्राहक को पहले संबंधित कार्ड-जारीकर्ता से संपर्क करना होगा। यदि कार्ड-जारीकर्ता शिकायत दर्ज करने के 30 दिनों की अवधि के भीतर जवाब नहीं देता है या शिकायत को पूर्णतः/आंशिक रूप से अस्वीकार कर देता है या यदि ग्राहक कार्ड-जारीकर्ता द्वारा दिए गए उत्तर/समाधान से संतुष्ट नहीं है, तो ग्राहक निम्नलिखित में से किसी भी तरीके के माध्यम से लोकपाल, रिज़र्व बैंक के पास अपनी शिकायत दर्ज कर सकता है:

- i. <https://cms.rbi.org.in> पर ऑनलाइन।
- ii. रिज़र्व बैंक - एकीकृत लोकपाल योजना, 2021 के अनुलग्नक 'ए' में निर्दिष्ट फॉर्म में प्रत्यक्ष शिकायत (पत्र/पोस्ट) "केंद्रीकृत रसीद और प्रसंस्करण केंद्र, चौथी मंजिल, भारतीय रिज़र्व बैंक, सेक्टर -17, सेंट्रल विस्टा, चंडीगढ़ - 160017"