

परिशिष्ट- II

क्षतिपूर्ति पॉलिसी 2022-23

विषय-सूची

क्र. सं.	बिंदु संख्या	विवरण	पृष्ठ सं.
1	1	प्रस्तावना	5
2	2	पॉलिसी का स्वरूप	5
3	3	पॉलिसी का उद्देश्य	5
4	4	पॉलिसी का प्रावधान	6
5	5	अनधिकृत / त्रुटिपूर्ण डेबिट	6
6	6	नच (एनएसीएच) / ईसीएस / एनईसीएस से सीधा डेबिट/खाते में अन्य डेबिट	7
7	7	भुगतान रोकने के आदेश के बावजूद चेकों का भुगतान	7
8	8	सीटीएस के तहत चेकों का कपटपूर्ण संग्रहण	7
9	9	विदेशी विनिमय सेवाएं	7-8
10	9.1	विदेशी विनिमय लेनदेन में विलंबित भुगतान के लिए क्षतिपूर्ति	8
11	10	विलंब से संग्रहण / विलंबित ब्याज क्रेडिट के लिए ब्याज का भुगतान	8-9
12	11	मार्ग में लिखत खो जाने पर क्षतिपूर्ति	9
13	11.1	मार्ग में/समाशोधन प्रक्रिया में या भुगतानकर्ता बैंक की शाखा में चेक/लिखत खो जाना	9
14	11.2	मार्ग में खो गए चेक का कपटपूर्ण नकदीकरण	10
15	11.3	डिस्काउंटड चेक के मामले में पारगमन में लिखत के गुम हो जाने के लिए क्षतिपूर्ति	10
16	12	डुप्लीकेट डिमांड ड्राफ्ट जारी करना और विलंब के लिए क्षतिपूर्ति	10
17	13	बैंक के एजेंट द्वारा संहिता का उल्लंघन	10
18	14	वाणिज्यिक बैंकों द्वारा सहकारी बैंकों के "सममूल्य पर लिखतों" का लेनदेन	10
19	15	आरटीजीएस/एनईएफटी/एनएसीएच/ईसीएस/एनईसीएस लेनदेन के लिए क्रेडिट / वापसी में देरी के लिए दंड स्वरूप ब्याज का भुगतान	11
20	16	बैंकिंग लोकपाल /उपभोक्ता फोरम/आंतरिक लोकपाल द्वारा निर्णीत क्षतिपूर्ति	11
21	17	ऋणदाताओं की देयता; उधारकर्ता के प्रति प्रतिबद्धता	11-12
22	18	एटीएम लेनदेन की विफलता	12-14
23	19	वैकल्पिक चैनलों के माध्यम से कपटपूर्ण/अनधिकृत डेबिट	15
24	19.1	धोखाधड़ी की संभावना को कम करने के लिए सुरक्षा उपाय	15
25	19.2	ग्राहक को क्षतिपूर्ति	15
26	19.3	हमारे बैंक के एटीएम पर एटीएम सह डेबिट कार्ड क्लोनिंग के कारण देयता परिवर्तन	16
27	20	ग्राहक संरक्षण – अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग लेनदेन में ग्राहकों की देयता को सीमित करना	16
28	20.1	इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग लेनदेन	16
29	20.2	नियम और स्पष्टीकरण	16-17

30	20.3	इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग लेनदेन के लिए इस पॉलिसी के तहत कवरेज	17-19
31	21	बैंक की भूमिकाएं और जिम्मेदारियां	20
32	21.1	ग्राहक के अधिकार और दायित्व	21
33	21.2	बैंक को अनधिकृत लेनदेन के लिए सूचित करना	22
34	21.3	ग्राहक देयता साबित करने का दायित्व	22
35	21.4	रिपोर्टिंग और निगरानी	23
36	22	अप्रत्याशित घटना	23
37	23	संपदा प्रबंधन उत्पाद	23
38	24	ग्राहक की जिम्मेदारी	23
39	25	स्वत्वत्याग (डिस्क्लेमर) खंड	24
40	26	पॉलिसी की वैधता और समीक्षा	24
41		परिशिष्ट-I (क्षतिपूर्ति के अनुमोदन के लिए प्रत्यायोजित प्राधिकारी)	25-28
42		परिशिष्ट-II (सुरक्षा/सुरक्षा उपाय)	29-33

Abbreviation

Abbreviation	Description
ECS	Electronic Clearing Service
NACH	National Automated Clearing House
CTS	Cheque Truncation System
DSA	Direct Selling Agent
RTGS	Real Time Gross Settlement
NEFT	National Electronic Fund Transfer
IMPS	Immediate Payment System
NECS	National Electronic Clearing Service
APBS	Aadhaar Payment Bridge System
BANCS	Bell Administrative Communications System
IO	Internal Ombudsman
OTP	One Time Password
UPI	Unified Payments Interface
MPIN	Mobile Banking Personal Identification Number
TAT	Turn Around Time
PIN	Personal Identification Number
VBV	Verified By Visa
CNP	Card not Present
CP	Card Present
NPCI	National Payments Corporation of India
FEDAI	Foreign Exchange Dealers Association of India
CPP	Compromise Point and Period
PPI	Pre-paid Payment Instruments
POS	Point of Sale
VBV/ MCSC	Verified by Visa/MasterCard Secure Code
CVV	Card Verification Value
ODR	Online Dispute Resolution
PRD	Panel for Resolution of Dispute
PSO	Payment System Operator
PSP	Payment System Participant
TPAP	Third Party App Providers

परिशिष्ट-II



परिचालन विभाग, वर्ल्ड ट्रेड सेंटर, कफ परेड, मुंबई

क्षतिपूर्ति पॉलिसी 2022-23

1. प्रस्तावना :

भुगतान एवं निपटान प्रणाली में तकनीकी प्रगति तथा बाजार की प्रतिस्पर्धा में शामिल विभिन्न संस्थाओं द्वारा परिचालन प्रणाली एवं प्रक्रिया में गुणात्मक परिवर्तन किए गए हैं। इन परिवर्तनों ने प्रणाली के प्रयोक्ताओं को बेहतर सेवा प्रदान करने की दक्षता में सुधार हेतु बाजार की शक्तियों को प्रतिस्पर्धा में सक्षमतापूर्वक खड़ा कर दिया है। बैंक का प्रयास होगा कि अपने तकनीकी बुनियादी ढांचे का श्रेष्ठतम संभव उपयोग करके अपने ग्राहकों को सेवाएं प्रदान करें। भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा बाहरी चेकों के संग्रहण हेतु बैंकों को दिये गए निर्देश को 01 नवंबर, 2004 से वापस ले लिया गया है। इसके द्वारा संग्रहण में विलंब होने पर बाहरी चेकों/लिखतों पर ब्याज के भुगतान आदि के माध्यम से बैंकों को अपनी कार्यक्षमता को सुधार कर बेहतर कार्यनिष्पादन हेतु अवसर प्रदान किया गया है। इस पॉलिसी में अब तक के नवीनतम आरबीआई/आईबीए/विनियामक और वैधानिक दिशानिर्देश शामिल हैं।

2. पॉलिसी का स्वरूप:

अतः बैंक की यह क्षतिपूर्ति पॉलिसी इस प्रकार तैयार की गयी है, जिससे खाते में अनधिकृत नामे, चेकों/लिखतों के विलंब से संग्रहण के लिए ग्राहकों को ब्याज का भुगतान, भुगतान रोकें निर्देश प्राप्त होने के पश्चात चेकों का भुगतान, भारत के भीतर विप्रेषण, विदेशी विनिमय सेवाएं, उधार देना, ग्राहक संरक्षण के तहत अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक लेनदेन के लिए क्षतिपूर्ति - ग्राहकों की सीमित देयता इत्यादि से संबंधित क्षेत्र इसमें कवर किए गए हैं। यह पॉलिसी ग्राहकों के साथ व्यवहार में पारदर्शिता एवं निष्पक्षता के सिद्धांत पर आधारित है।

3. पॉलिसी का उद्देश्य:

इस पॉलिसी का उद्देश्य एक ऐसी प्रणाली तैयार करना है, जिसके द्वारा बैंक की सेवाओं में किसी कमी या बैंक द्वारा प्रत्यक्ष रूप से कोई ऐसी भूलचूक के कारण ग्राहकों को हुई वित्तीय हानि के लिए बैंक द्वारा क्षतिपूर्ति की जाती है। ग्राहक द्वारा मांग किए गए बिना उसको क्षतिपूर्ति किया जाना सुनिश्चित करके बैंक अपेक्षा करता है कि ग्राहकों द्वारा अपनी शिकायत के समाधान हेतु बैंकिंग लोकपाल या अन्य किसी फॉर्म से संपर्क किए जाने के मामलों में कमी आएगी।

4. पॉलिसी के प्रावधान:

यह दोहराया जाता है कि इस पॉलिसी में केवल उन वित्तीय हानियों को कवर किया जाता है, जो बैंक द्वारा प्रदान की गयी सेवाओं में कमी के कारण हुई हो तथा जिनका प्रत्यक्ष रूप से आंकलन किया जा सकता हो। इस प्रकार इस पॉलिसी के अंतर्गत प्रतिबद्धता बैंकर-ग्राहक विवाद के निपटारे हेतु विधिवत रूप से गठित किसी फॉर्म के समक्ष बैंक द्वारा अपना बचाव करने के लिए प्राप्त किसी अधिकार के बिना किसी पूर्वाग्रह के होगी।

5. अनधिकृत/त्रुटिपूर्ण डेबिट:

- 5.1** यदि बैंक ने किसी खाते से कोई अनधिकृत /गलत प्रत्यक्ष डेबिट किया है, तो उसकी वास्तविक स्थिति/कारणों को सत्यापित करने के बाद, गलत डेबिट के बारे में सूचित किए जाने पर उस प्रविष्टि की तत्काल विपरीत प्रविष्टि कर दी जाएगी।
- 5.2** यदि किसी अनधिकृत/त्रुटिपूर्ण डेबिट के कारण ग्राहक को बचत निधि जमाओं पर लागू न्यूनतम शेष रखे जाने में कमी होने के कारण ब्याज के भुगतान को लागू किए जाने से कोई वित्तीय हानि हुई हो अथवा ऋण खाते में बैंक को अतिरिक्त ब्याज का भुगतान करना पड़ा हो, तो बैंक उस ग्राहक को ऐसी हानि के लिए क्षतिपूर्ति प्रदान करेगा। साथ ही यदि अनधिकृत/त्रुटिपूर्ण डेबिट के कारण अपर्याप्त शेष होने के फलस्वरूप कोई चेक लौटाया गया हो अथवा सीधे डेबिट की हिदायतों का पालन न हो पा रहा हो तथा उसके कारण उसे वित्तीय हानि हुई हो, तो बैंक ग्राहक की वित्तीय हानि की सीमा तक क्षतिपूर्ति प्रदान करेगा।
- 5.3** इसके अलावा, यदि किसी ग्राहक के खाते में गलती से राशि जमा हो जाती है तो बिना किसी क्षतिपूर्ति के भुगतान किए, खाते को डेबिट करके राशि को रिवर्स करने का अधिकार बैंक के पास सुरक्षित होगा। जब भी, अन्य बैंकों से उनकी ओर से त्रुटि के कारण आरटीजीएस / एनईएफटी की आय को वापस करने के लिए अनुरोध किया जाता है, तो ऐसे अनुरोध को आरबीआई निपटान रिपोर्ट यानी संरचित वित्तपोषण संदेश प्रणाली (एसएफएमएस) से सत्यापित करने की आवश्यकता होती है, और त्रुटि की पुष्टि होने पर, आय को वापस करने की आवश्यकता है।
- 5.4** ग्राहक ने जिस प्रविष्टि के त्रुटिपूर्ण होने की सूचना दी हो, यदि उसकी जांच करने पर यह पता लगे कि उसमें कोई तृतीय पक्ष शामिल नहीं है, तो बैंक यह प्रयास करेगा कि त्रुटिपूर्ण डेबिट की सूचना मिलने की तारीख से अधिकतम 7 दिन के भीतर जांच की प्रक्रिया पूरी कर ली जाए। यदि इस जांच में कोई तृतीय पक्ष भी शामिल हो अथवा जांच का कार्य विदेश स्थित कार्यालयों में निपटाया जाना हो, तो ग्राहक द्वारा त्रुटिपूर्ण लेनदेन की सूचना दिए जाने की तारीख से अधिकतम एक महीने / 30 दिन की अवधि के भीतर जांच की प्रक्रिया का कार्य पूरा कर लिया जाएगा।
- 5.5** क्रेडिट कार्ड के परिचालन के संबंध में ग्राहकों द्वारा सूचित त्रुटिपूर्ण लेन-देनों के संबंध में जहां व्यापारिक प्रतिष्ठान को विशेष रूप से संपर्क किया जाना हो वहाँ कार्ड एसोसिएशन द्वारा निर्धारित नियमों के अनुसार मामला निपटाया जाएगा।
- 5.6** इसके अतिरिक्त, यह प्रावधान, खाते से अलग होने पर वैध बैंक शुल्कों की वसूली के लिए लागू नहीं होगा, जो कि ग्राहक द्वारा स्वीकार किए गए नियमों और शर्तों के अनुसार है और बैंक द्वारा निर्धारित प्रक्रिया के बाद ही किया जाता है। शाखा में प्रभार / शुल्क की भौतिक प्रति उपलब्ध न होने की स्थिति में, इसे बैंक की वेबसाइट से डाउनलोड किया जा सकता है और ग्राहक की चिंता का तुरंत समाधान किया जा सकता है। बैंकों की वेबसाइट www.unionbankofindia.co.in ने बैंकों की पॉलिसियों, उत्पादों, सेवाओं, ग्राहक अधिकारों, क्षतिपूर्ति, शिकायत निवारण आदि पर डाटा अपडेट किया है, जिसका उपयोग ग्राहकों और हितधारकों के लाभ के लिए किया जा सकता है।

6. एनएसीएच/ ईसीएस/एनईसीएस से सीधा डेबिट/खाते में अन्य डेबिट:

- 6.1 बैंक ग्राहकों द्वारा दी गई सीधे डेबिट/ एनएसीएच / ईसीएस /एनईसीएस डेबिट की हिदायतों का समय पर पालन करने के लिए प्रतिबद्ध रहेंगे. यदि बैंक ऐसी प्रतिबद्धताएं पूरी नहीं कर पायेगा तो उन हिदायतों को पूरी किए जाने में होने वाले विलंब/हिदायतों के पालन में असफल होने के कारण ग्राहक को जो वित्तीय हानि होगी उस सीमा तक उसकी क्षतिपूर्ति की जाएगी.
- 6.2 बैंक समय-समय पर प्रभारों की सूची के अनुसार ग्राहक के खाते पर लागू सेवा प्रभार उसके खाते में डेबिट करेगा. यदि बैंक कोई प्रभार लगाता है, तो सहमत नियम और शर्तों की संवीक्षा के अनुसार ग्राहक द्वारा बताए जाने पर बैंक उन प्रभारों की विपरीत प्रविष्टि करेगा.

6.3 क्रेडिट कार्ड:

जहां यह स्थापित हो जाता है कि बैंक ने प्राप्तकर्ता की लिखित सहमति के बिना एक क्रेडिट कार्ड जारी और सक्रिय किया है, बैंक तुरंत शुल्कों की विपरीत प्रविष्टि करेगा और प्राप्तकर्ता को इस संबंध में वापस किए गए शुल्कों के मूल्य के दोगुने की राशि को दंडस्वरूप भुगतान करेगा. क्रेडिट कार्ड परिचालन के संबंध में ग्राहकों द्वारा गलत के रूप में रिपोर्ट किए गए लेन-देन, जिसके लिए एक व्यापारी प्रतिष्ठान के लिए विशिष्ट संदर्भ की आवश्यकता होती है, को रुपे / वीजा / मास्टर कार्ड इंटरनेशनल द्वारा निर्धारित चार्जबैक नियमों के अनुसार नियंत्रित किया जाएगा . बैंक स्पष्टीकरण और, यदि आवश्यक हो, तो ग्राहक को अधिकतम 60 दिनों की अवधि के भीतर दस्तावेजी साक्ष्य प्रदान करेगा.

7. भुगतान रोकने के आदेश के बावजूद चेकों का भुगतान :

यदि भुगतान रोकने के आदेश की पावती के बावजूद बैंक ने किसी चेक का भुगतान कर दिया हो, तो बैंक उस लेनदेन की विपरीत प्रविष्टि करेगा और ग्राहक के हितों की सुरक्षा के लिए मूल्य दिनांकित क्रेडिट प्रदान करेगा. ऐसा होने के परिणामस्वरूप यदि ग्राहक को कोई वित्तीय हानि हुई हो, तो ग्राहक को उपर्युक्त पैरा 1 में बतायी गयी विधि के अनुसार क्षतिपूर्ति प्रदान की जाएगी. ऐसे डेबिट को ग्राहक के बैंक को लेनदेन की सूचना देने के 2 कार्य दिवसों के अंदर वापस किया जाएगा .

8. सीटीएस के तहत चेकों का कपटपूर्ण संग्रहण :

अगर सीटीएस के तहत प्रस्तुत किसी चेक का कपटपूर्ण संकलन हमारे बैंक के साथ अनुरक्षित किसी खाते में दिया जाता है, तो कपटपूर्ण संकलन के बारे में सूचित होने पर, बैंक द्वारा स्थिति की जांच कर, तुरंत विवादित राशि का भुगतान अदाकर्ता/भुगतानकर्ता बैंक को किया जाना चाहिए. ऐसे मामलों में भुगतान स्थिति के आधार पर सक्षम प्राधिकारी/केंद्रीय कार्यालय में अधिकृत अधिकारी के अनुमोदन पर बनाया जाएगा.

9. विदेशी विनिमय सेवाएं:

क्लीन इंस्ट्रुमेंट्स के विलंबित भुगतान हेतु क्षतिपूर्ति को फेडाई (FEDAI) (फॉरेन एक्सचेंज डीलर्स एसोसिएशन ऑफ इंडिया) परिपत्र संख्या SPL-05.BC/FEDAI नियम/2019 दिनांक 11 मार्च , 2019 में शामिल किया गया है. बैंकों के दिशानिर्देशों का पालन करना अनिवार्य है. इस परिपत्र के अनुसार, बैंक द्वारा विदेशी मुद्रा में जारी किए गए तथा विदेश में संग्रहण के लिए भेजे गए चेकों के संग्रहण में हुये विलंब के लिए कोई क्षतिपूर्ति अदा नहीं की जाएगी क्योंकि भारत के बाहर के बैंकों से समय से जमा दिया जाना बैंक द्वारा सुनिश्चित नहीं किया जा सकता. बैंक का अनुभव रहा है कि विदेशों में बैंकों पर आहरित लिखितों के संग्रहण का समय अलग-अलग देशों में, यहां तक कि एक ही देश में एक स्थान से दूसरे स्थान पर भिन्न होता है. अनंतिम रूप से पास हो चुके लिखतों की वापसी का समय भी अलग अलग देशों में अलग अलग होता है. तथापि, बैंक द्वारा ऐसे चेकों/लिखतों की खरीद करके ऐसे लिखतों के पेटे तुरंत खाते में जमा किया जा सकता है, बशर्ते विगत काल में खाते में परिचालन संतोषजनक रहा हो.

हालांकि, एक बार बैंक के संपर्क के साथ नोस्ट्रो खाते में आगम जमा हो जाने के बाद ग्राहक के खाते में रकम जमा होने में अनुचित विलंब के लिए बैंक द्वारा ग्राहक को क्षतिपूर्ति की जाएगी. ऐसी क्षतिपूर्ति का भुगतान, नोस्ट्रो खाते में जमा होने की तिथि/निर्धारित सामान्य उपशमन अवधि को ध्यान में रखते हुए देय तिथि के बाद से एक सप्ताह से अधिक विलंब होने पर, किया जाएगा. ऐसे मामलों में क्षतिपूर्ति की गणना निम्नानुसार की जाएगी:

- क) बैंक की संग्रहण पॉलिसी में किए गए उल्लेख के अनुसार आगम को जमा करने में हुए विलंब के लिए ब्याज .
- ख) विदेशी मुद्रा दर में किसी भी प्रतिकूल गतिविधि के फलस्वरूप किसी भी संभावित हानि की क्षतिपूर्ति.

9.1. विदेशी विनिमय लेनदेन में विलंबित भुगतान के लिए क्षतिपूर्ति:

फेडआई (FEDAI) परिपत्र संख्या SPL-05.BC/FEDAI नियम/2019 दिनांक 11 मार्च, 2019 के अनुसार, अधिकृत डीलर (एडी) क्रेडिट एडवाइस/ नोस्ट्रो स्टेटमेंट प्राप्त होने की तिथि से दो कार्य दिवसों में लाभार्थी को भुगतान या सूचना, जैसा भी मामला हो, भेजेंगे. लाभार्थी से दिशा-निर्देशों, आवश्यक दस्तावेजों का अनुपालन करने वाले निपटान निर्देश प्राप्त होने पर, बैंक लाभार्थी के खाते में जमा करने हेतु धन तुरंत अंतरित करेगा, लेकिन इन प्राप्ति की तिथि से 2 कार्य दिवसों से अधिक नहीं होना चाहिए.

देरी की स्थिति में, बैंक लाभार्थी को अपनी बचत बैंक ब्याज दर से 2% की अधिक की दर से ब्याज का भुगतान करेगा. बैंक विनिमय दर के प्रतिकूल संचलन के लिए भी क्षतिपूर्ति का भुगतान करेगा, यदि कोई हो, तो उसकी क्षतिपूर्ति पॉलिसी के अनुसार संदर्भ दर और इस तरह के विनिमय हानि की गणना के लिए लागू तिथि को निर्दिष्ट करता है.

यदि, उपरोक्तानुसार क्रेडिट सूचना प्राप्त होने के 5 कार्य दिवसों के भीतर लाभार्थी जवाब नहीं देता है, तो बैंक प्रेषण को क्रिस्टलीकृत करने के लिए कार्रवाई शुरू करेगा -

9.1.1 बैंक प्रेषण करने वाले बैंक और लाभार्थी को उचित कार्रवाई की सूचना देता है

9.1.2 बैंक अपनी पॉलिसी के अनुसार निश्चित अवधि के भीतर विप्रेषण को क्रिस्टलीकृत करेगा, जो भारतीय रिजर्व बैंक के निर्देशों सहित किसी भी क्षमता या किसी अन्य विनियम के तहत विदेशी मुद्रा के अभ्यर्पण के लिए अनुमत समय से अधिक नहीं होगा.

10. विलंब से संग्रहण / विलंबित ब्याज क्रेडिट के लिए ब्याज का भुगतान:

क्षतिपूर्ति पॉलिसी के भाग के रूप में, यदि बैंक की चेक संग्रहण पॉलिसी में निर्दिष्ट समयावधि के बाद क्रेडिट देने में देरी होती है, तो बैंक अपने ग्राहक को संग्रहण लिखतों की राशि पर ब्याज का भुगतान करेगा. विलंबित वसूली पर ब्याज के भुगतान के प्रयोजन हेतु बैंक की अपनी शाखाओं या अन्य बैंकों पर आहरित लिखतों में कोई अंतर नहीं होगा.

विलंब संग्रहण के लिए ब्याज का भुगतान निम्नलिखित दरों पर किया जाएगा:

10.1 स्थानीय चेकों के संग्रहण में संव्यवहार+2 दिन से अधिक विलंब के लिए बचत बैंक दर से.

10.2 अन्य केंद्रों पर बैंक की अपनी शाखाओं पर संग्रहण के लिए भेजे गए बाहरी चेकों के लिए संव्यवहार+6 दिन से अधिक विलंब के लिए बचत बैंक दर से.

10.3 अन्य बैंकों की शाखाओं को संग्रहण के लिए भेजे गए चेकों के मामले में जहां संव्यवहार+10 दिन से अधिक का विलंब है, ब्याज का भुगतान संबंधित अवधि के लिए लागू मीयादी जमा अथवा बचत बैंक दर, दोनों में जो अधिक हो, से किया जाएगा.

10.4 असाधारण विलंब के मामले में, अर्थात् 90 दिनों से अधिक के विलंब के लिए उपरोल्लिखित तत्संबंधी ब्याज दर से 2% अधिक की दर से ब्याज का भुगतान किया जाएगा.

10.5 यदि संग्रहणाधीन चेक की आगम राशि ग्राहक के किसी ओवरड्राफ्ट/ऋण खातों में जमा की जानी थी, तो ब्याज का भुगतान ऋण खाते पर लागू ब्याज दर से किया जाएगा. असाधारण विलंब के लिए, ऋण खाते पर लागू ब्याज दर से 2% अधिक की दर से ब्याज का भुगतान किया जाएगा.

11. मार्ग में लिखत खो जाने पर क्षतिपूर्ति:

ग्राहक द्वारा संग्रहण के लिए बैंक को सौंपे जाने के बाद लिखत के खो जाने के कारण ग्राहकों को हुई वित्तीय हानि के प्रति बैंक की क्षतिपूर्ति पॉलिसी भी हमारी "चेकों/लिखतों के संग्रहण और लिखतों के अनादर पर पॉलिसी " में दर्शाई गई होगी. . मार्ग में लिखत खो जाने और देय क्षतिपूर्ति के कारण नीचे दिए गए हैं:

11.1. मार्ग में/समाशोधन प्रक्रिया में या भुगतानकर्ता बैंक की शाखा में चेक/लिखत खो जाना:

संग्रहण के लिए स्वीकार किया गया चेक या लिखत यदि मार्ग/समाशोधन प्रक्रिया या अदाकर्ता बैंक की शाखा में खो जाता है, तो इस हानि की जानकारी होने के तुरंत बाद बैंक द्वारा इसकी सूचना खाताधारक को दी जाएगी ताकि खाताधारक द्वारा आहर्ता को स्टॉप पेमेंट दर्ज करवाने हेतु सूचित किया जा सके तथा आहर्ता यह भी ध्यान दे सके कि यदि उसके द्वारा कोई चेक जारी किया गया है, तो खो गए चेकों/लिखतों की रकम जमा न होने के कारण उसका अनादरण न हो. बैंक द्वारा ग्राहक को आहर्ता से डुप्लीकेट लिखत प्राप्त करने में हर प्रकार की सहायता प्रदान की जाएगी.

बैंक की क्षतिपूर्ति पॉलिसी के अनुसार मार्ग में खो गए लिखतों के मामले में बैंक द्वारा खाताधारक को निम्न प्रकार से क्षतिपूर्ति प्रदान की जाएगी:

क. यदि संग्रहण के लिए निर्धारित समय सीमा से परे ग्राहक को लिखत के खो जाने के बारे में सूचना दी जाती है अर्थात्

- i. किसी अन्य केंद्र पर जमा हमारी किसी शाखा पर आहरित चेक / लिखत - उसी दिन
- ii. अन्य बैंक पर आहरित चेक / लिखत और वसूली के लिए भेजे गए:
केंद्र जहां हमारे बैंक की शाखा है - अधिकतम टी+6 दिन

केंद्र जहां हमारे बैंक की कोई शाखा नहीं है:

केन्द्र	अधिकतम समय सीमा (दिनों में)
राज्य की राजधानियाँ	7
बड़े शहर	10
अन्य स्थान	14

ख. यदि अवधि (7/10/14 दिन जैसा भी मामला हो) से अधिक हो जाती है, तो ऊपर निर्दिष्ट दरों पर निर्धारित संग्रह अवधि से अधिक अवधि के लिए ब्याज का भुगतान किया जाएगा.

ग. इसके अतिरिक्त बैंक द्वारा डुप्लीकेट चेक/लिखत प्राप्त करने में संभावित विलंब के लिए प्रावधान करते हुए चेक की राशि पर आगे 15 दिनों की अवधि का बचत बैंक दर से ब्याज अदा किया जाएगा.

घ. यदि बैंक/किसी ऐसी संस्था से लिखत की डुप्लीकेट प्रति प्राप्त की जानी हो और वह बैंक/संस्था डुप्लीकेट लिखत जारी करने के लिए प्रभार लगाते हो, तो उस पर लगने वाले वाजिब प्रभारों की रसीद प्रस्तुत करने पर बैंक ग्राहक को क्षतिपूर्ति प्रदान करेगा.

11.2. मार्ग में खो गए चेक का कपटपूर्ण नकदीकरण:

यदि उगाही के लिए स्वीकार किया गया कोई चेक मार्ग में खो जाए और बाद में अन्य बैंकों के माध्यम से संग्रहण/प्रस्तुतीकरण द्वारा कपटपूर्ण नकदीकरण किया जाता है, तो कपटपूर्ण संकलन के बारे में सूचित होने पर, बैंक द्वारा स्थिति की जांच कर, तुरंत विवादित राशि का भुगतान मूल भुगतानकर्ता को किया जाएगा जिसे क्रेडिट प्राप्त नहीं हुआ है। ऐसे मामलों में भुगतान **परिशिष्ट-1** में उल्लिखित स्थिति के आधार पर केंद्रीय कार्यालय में अधिकृत अधिकारी के अनुमोदन पर बनाया जाएगा।

11.3. डिस्काउंटड चेक के मामले में पारगमन में लिखत के गुम हो जाने के लिए क्षतिपूर्ति :

जहां चेक डिस्काउंटड के बाद गुम हो जाता है, वहां बैंक डुप्लीकेट लिखत प्राप्त करने का सारा खर्च वहन करेगा लेकिन ग्राहक डुप्लीकेट लिखत प्राप्त करने में सहायता करेगा। हालांकि, परक्राम्य लिखत अधिनियम के तहत ग्राहकों की देनदारी तब तक समाप्त नहीं होगी जब तक बैंक को चेक की राशि प्राप्त नहीं हो जाती।

12 .डुप्लीकेट डिमांड ड्राफ्ट जारी करना और देरी के लिए क्षतिपूर्ति:

- 12.1 डुप्लीकेट ड्राफ्ट के खरीददार से अनुरोध प्राप्त होने पर और बैंक प्रक्रिया के अनुसार ग्राहक द्वारा सभी आवश्यक दस्तावेज़ उपलब्ध कराए जाने पर, एक पखवाड़े के भीतर डुप्लीकेट ड्राफ्ट जारी किया जाएगा।
- 12.2 उपरोक्त निर्धारित अवधि के ऊपर विलंब के मामले में तत्संबंधी अवधि के लिए ग्राहक को मीयादी जमा के लिए लागू दर से क्षतिपूर्ति के रूप में ब्याज का भुगतान किया जाएगा।
- 12.3 यह स्पष्ट किया गया है, कि उपरोक्त निर्देश केवल उन मामलों में लागू होंगे जहां डुप्लीकेट डिमांड ड्राफ्ट के लिए अनुरोध खरीददार या लाभार्थी द्वारा किया गया हो और तीसरे पक्षों को पृष्ठांकित ड्राफ्ट के मामले में यह लागू नहीं होगा।

13. बैंक के एजेंट द्वारा संहिता का उल्लंघन:

ग्राहक से इस आशय की शिकायत प्राप्त होने पर कि बैंक के प्रतिनिधि/कोरियर या डीएसए ने कोई अनुचित आचरण किया है अथवा बैंक द्वारा स्वैच्छिक रूप से अपनाये गए ग्राहक के प्रति बैंक के प्रतिबद्धता कूट का उल्लंघन किया है, तो बैंक इस मामले की जांच करवाकर इसके निष्कर्षों की जानकारी शिकायत प्राप्त होने के 7 कार्य दिवसों के भीतर ग्राहक को देने के लिए बाध्य है तथा जहां भी उचित पाया जाए, इस पॉलिसी के अनुसार ग्राहक को हुई वित्तीय हानि, यदि कोई हो, की क्षतिपूर्ति करने के लिए बाध्य है।

14.वाणिज्यिक बैंकों द्वारा सहकारी बैंकों के "सममूल्य पर लिखतों" का लेनदेन:

भारतीय रिज़र्व बैंक ने वाणिज्यिक बैंकों द्वारा सहकारी बैंकों के "सम मूल्य पर लिखतों" का लेनदेन किए जाने की प्रणाली में पारदर्शिता के अभाव के प्रति चिंता व्यक्त की है जिसके फलस्वरूप, ऐसे लिखतों का विप्रेषक द्वारा पहले ही भुगतान कर दिए जाने के कारण अनादरण हो जाता है। इस संबंध में स्पष्ट किया जाता है कि बैंक द्वारा इसके साथ रखे गए अन्य बैंकों के चालू खातों पर आहरित चेकों को तब तक नहीं सकारा जाएगा जब तक कि जारी किए गए चेकों के लिए निधियों की व्यवस्था न की गयी हो। पर्याप्त निधियों की व्यवस्था के अभाव में भुगतान न होने/विलंब से भुगतान होने के लिए चेक धारक को क्षतिपूर्ति करने की ज़िम्मेदारी जारीकर्ता बैंक की होगी।

15. क्रेडिट/आरटीजीएस/एनईएफटी/एनएसीएच/ईसीएस/एनईसीएस लेनदेन के लिए क्रेडिट/रिटर्न में देरी के लिए दंडस्वरूप ब्याज का भुगतान :

बैंक अपने ग्राहकों को क्रेडिट / आरटीजीएस / एनईएफटी / एनएसीएच / ईसीएस / एनईसीएस लेनदेन के क्रेडिट / रिटर्न में देरी के लिए ब्याज का भुगतान करेगा. प्रभावित ग्राहकों से दावे का इंतज़ार किए बिना, ब्याज का भुगतान बैंक द्वारा स्वतः अपनी ओर से, मामले के आधार पर वर्तमान आरबीआई एलएएफ़ रेपो रेट + 2% देरी की अवधि के लिए / रिफ़ंड की तारीख तक किया जाएगा.

16. बैंकिंग लोकपाल / उपभोक्ता फोरम /आंतरिक लोकपाल (आईओ) द्वारा तय किया गया क्षतिपूर्ति :

आजकल कुछ मामलों में बैंकिंग लोकपाल और उपभोक्ता फोरम को संदर्भित किया गया है, बैंकों को शिकायतकर्ताओं को क्षतिपूर्ति देने का आदेश दिया गया है. बिना किसी देरी के क्षतिपूर्ति के निपटान की दृष्टि से और क्षतिपूर्ति पॉलिसी के अनुसार, बैंक बैंकिंग लोकपाल / आंतरिक लोकपाल (आईओ) / बैंकिंग लोकपाल (बीओ) / उपभोक्ता फोरम मामलों द्वारा परिशिष्ट - 1 में उल्लिखित प्रत्यायोजन / सीमा के अनुसार क्षतिपूर्ति का भुगतान करेगा.

बैंकिंग लोकपाल द्वारा एडवाइजरी : बैंकिंग लोकपाल द्वारा जारी एडवाइजरी के मामले में भुगतान संबंधित प्रत्यायोजित प्राधिकारी से मंजूरी प्राप्त करके बिना किसी असफलता के 30 दिनों के भीतर किया जाना है.

बैंकिंग लोकपाल द्वारा अवार्ड: यदि निर्धारित समय अवधि के भीतर एडवाइजरी का भुगतान नहीं किया जाता है, तो यह अवार्ड बन जाता है. बैंकिंग लोकपाल बैंक के विरुद्ध अधिनिर्णय जारी कर सकता है, जो कि बैंक के तुलन पत्र में परिलक्षित होता है, इसलिए एडवाइजरी को समय पर पूरा करने के लिए अत्यधिक सावधानी बरतने की आवश्यकता है.

17. ऋणदाता की देयता; उधारकर्ताओं के प्रति प्रतिबद्धता:

बैंक ने ऋणदाता की देयता का सिद्धान्त अपनाया है. ऋणदाता की देयता के मार्गनिर्देशों तथा बैंक द्वारा ग्राहकों के प्रति बैंक की प्रतिबद्धता की संहिता के अनुसार बैंक बंधक रखी गयी सभी प्रतिभूतियां/दस्तावेज़/स्वामित्व विलेख सहमत अथवा संविदा के अंतर्गत ग्राहक को देय राशियों की चुकौती के 15 दिन के भीतर लौटा देगा. यदि वापस लौटाने में कोई विलंब हुआ हो और उससे ऋणी को कोई आर्थिक हानि हुई हो तो बैंक उसे क्षतिपूर्ति प्रदान करेगा. यदि बैंक के पास बंधक रखी गयी संपत्ति के स्वामित्व विलेख खो जाने से ऋणी को कोई हानि हुई हो तो डुप्लीकेट दस्तावेज़ प्राप्त करने पर होने वाले फुटकर खर्च तथा 15 दिन के बाद ₹100/- प्रति दिन की एकमुश्त राशि किन्तु अधिकतम ₹ 10,000/- की क्षतिपूर्ति का भुगतान किया जाएगा या समय समय पर जैसा भी बैंक निर्णय करें.

निम्नलिखित परिस्थितियों में ऋणी/गारंटर को कोई क्षतिपूर्ति नहीं दिया जाएगा:

17.1 अप्रत्याशित घटनाएँ.

- 17.2** यदि ऋणी / गारंटर की ओर से विलंब होता है. उदाहरण के लिए : यदि कोई ऋणी/गारंटर उपलब्ध नहीं है या उसके पास यह साबित करने के लिए आवश्यक पहचान प्रमाण / या अन्य आवश्यक दस्तावेज नहीं हैं कि वह वही व्यक्ति है.
- 17.3** यदि ऋणी / गारंटर ने अपना आवासीय / मेलिंग पता / फोन नंबर बदल दिया है और बैंक को सूचित नहीं किया है और बैंक मूल शीर्षक दस्तावेजों के संग्रहण के लिए उनसे संपर्क करने में सक्षम नहीं है. (उधारकर्ता / गारंटर (उधारकर्ताओं) में से किसी एक को फोन, पत्र या ईमेल के माध्यम से सूचना देना सभी ऋणी/गारंटर को सूचना माना जाएगा.)
- 17.4** यदि बैंक को उधारकर्ताओं / गारंटरो, विधिक उत्तरधिकारियों, निष्पादकों, उत्तराधिकारियों, संयुक्त मालिकों / धारकों आदि से कोई शिकायत / दावा / मांग प्राप्त होती है, तो बैंक को परस्पर विवादों के बारे में सूचित करते हैं और / या शीर्षक दस्तावेज या हाथ नहीं सौंपते हैं. उस पर विशेष व्यक्तियों, आदि के लिए, तो बैंक पक्षों को अपने विवादों को हल करने के लिए निर्देशित करेगा और उसके बाद इस तरह के शीर्षक दस्तावेजों को जारी करने या सक्षम प्राधिकारी / माननीय न्यायालय से किसी विशेष / विशिष्ट कार्यवाही के लिए आवश्यक निर्देश प्राप्त करने के लिए सभी संबंधितों द्वारा हस्ताक्षरित संयुक्त आवेदन के साथ बैंक से संपर्क करेगा. ऐसे समय तक और ऐसी / समान परिस्थितियों में, बैंक उधारकर्ताओं/गारंटरो (जैसा भी मामला हो) को शीर्षक दस्तावेज जारी करने के लिए उत्तरदायी नहीं होगा और किसी भी पक्ष को किसी भी क्षतिपूर्ति का भुगतान करने के लिए उत्तरदायी नहीं होगा.

18. एटीएम लेनदेन की विफलता:

बैंक के लिए यह अनिवार्य है कि ग्राहक को शिकायत प्राप्त होने के अधिकतम 5 कार्य दिवसों के भीतर विफल एटीएम के कारण गलत तरीके से डेबिट की गई राशि की प्रतिपूर्ति की जाए. क्रेडिट / डेबिट समायोजन प्रक्रिया के माध्यम से 5 कार्य दिवसों के भीतर विफल लेनदेन के लिए ग्राहक को सक्रिय क्रेडिट दिया जा रहा है. T+5 के अलावा, ग्राहक को 100 रुपये का क्षतिपूर्ति दिया जा रहा है. भारतीय रिजर्व बैंक के नवीनतम परिपत्र **DPSS.CO.PD No.629/02.01.014/2019-20 दिनांक 20 सितंबर,2019** के अनुसार अधिकृत भुगतान प्रणाली के उपयोग द्वारा विफल लेनदेनों के लिए ग्राहक को क्षतिपूर्ति और टर्न अराउंड टाइम का सुसंगतिकरण निम्नानुसार है :

अधिकृत भुगतान प्रणाली का उपयोग करके विफल लेनदेन हेतु टर्न अराउंड टाइम (टीएटी) और ग्राहक क्षतिपूर्ति का सुसंगतिकरण है.

Sl. No.	Description of the incident	Framework for auto-reversal and compensation	
		Timeline for auto-reversal	Compensation payable
1	Automated Teller Machines (ATMs) including Micro-ATMs		
1a	Customer's account debited but cash not dispensed.	Pro-active reversal (R) of failed transaction within a maximum of T + 5 days.	₹ 100/- per day of delay beyond T + 5 days, to the credit of the account holder.
2	Card Transaction		

2a	<u>Card to card transfer</u> Card account debited but the beneficiary card account not credited.	Transaction to be reversed (R) latest within T + 1 day, if credit is not effected to the beneficiary account.	₹ 100/- per day of delay beyond T + 1 day.
2b	<u>Point of Sale (PoS) (Card Present) including Cash at PoS</u> Account debited but confirmation not received at merchant location i.e., charge-slip not generated.	Auto-reversal within T + 5 days.	₹ 100/- per day of delay beyond T + 5 days.
2c	<u>Card Not Present (CNP) (e-commerce)</u> Account debited but confirmation not received at merchant's system.		
3	Immediate Payment System (IMPS)		
3a	Account debited but the beneficiary account is not credited.	If unable to credit to beneficiary account, auto reversal (R) by the Beneficiary bank latest on T + 1 day.	₹100/- per day if delay is beyond T + 1 day.
4	Unified Payments Interface (UPI)		
4a	Account debited but the beneficiary account is not credited (transfer of	If unable to credit the beneficiary account, auto reversal (R) by the Beneficiary	₹100/- per day if delay is beyond T + 1 day.
4b	Account debited but transaction confirmation not received at merchant location (payment to merchant).	Auto-reversal within T + 5 days.	₹100/- per day if delay is beyond T + 5 days.

Sl. no.	Description of the incident	Framework for auto-reversal and compensation	
		Timeline for auto-reversal	Compensation payable
5	Aadhaar Enabled Payment System (including Aadhaar Pay)		
5a	Account debited but transaction confirmation not received at merchant location.	Acquirer to initiate "Credit Adjustment" within T + 5 days.	₹100/- per day if delay is beyond T + 5 days.
5b	Account debited but beneficiary account not credited.		
6	Aadhaar Payment Bridge System (APBS)		

6a	Delay in crediting beneficiary's account.	Beneficiary bank to reverse the transaction within T + 1 day.	₹100/- per day if delay is beyond T + 1 day.
7 National Automated Clearing House (NACH)			
7a	Delay in crediting beneficiary's account or reversal of amount.	Beneficiary bank to reverse the uncredited transaction within T+ 1 day.	₹100/- per day if delay is beyond T + 1 day.
7b	Account debited despite revocation of debit mandate with the bank by the customer.	Customer's bank will be responsible for such debit. Resolution to be completed within T + 1 day.	
8 Prepaid Payment Instruments (PPIs) - Cards / Wallets			
8a	<u>Off-Us transaction</u> The transaction will ride on UPI, card network, IMPS, etc., as the case may be. The TAT and compensation rule of respective system shall apply.		
8b	<u>On-Us transaction</u> Beneficiary's PPI not credited. PPI debited but transaction confirmation not received at merchant location.	Reversal effected in Remitter's account within T + 1 day.	₹100/- per day if delay is beyond T + 1 day.

18.1 टर्न अराउंड टाइम (टीएटी) को कवर करने वाले दिशानिर्देश :

18.1.1 टीएटी के पीछे के सिद्धांत निम्नलिखित पर आधारित हैं:

- क. यदि लेनदेन एक क्रेडिट पुश निधि अंतरण है और लाभार्थी के खाते में क्रेडिट नहीं किया गया है जबकि प्रवर्तक को डेबिट किया गया है तो क्रेडिट को निर्धारित समायावधि के भीतर प्रभावी किया जाना है जिसमें विफल होने पर लाभार्थी को दंड का भुगतान किया जाएगा.
- ख. यदि टीएटी से परे प्रवर्तक बैंक की ओर से लेनदेन शुरू करने में देरी होती है तो प्रवर्तक को दंड का भुगतान करना होगा.

18.1.2 एक विफल लेनदेन एक ऐसा लेनदेन है जो किसी भी कारण से पूरा नहीं हुआ है जिसके लिए ग्राहक जिम्मेदार नहीं है जैसे संचार लिंक की विफलता, एटीएम में नकदी की अनुपलब्धता, समय सत्र की समाप्ति आदि. विफल लेनदेनों में उन क्रेडिट को शामिल करें जो पूर्ण जानकारी की कमी उचित जानकारी के अभाव में और रिवर्सल लेनदेन शुरू किए जाने के कारण लाभार्थी के खाते में प्रभावी नहीं हो सके.

शर्तें	परिभाषा
टी	यह लेन-देन का दिन है और कैलेंडर तिथि को संदर्भित करता है.
आर	यह वह दिन है जिस दिन जारीकर्ता / प्रवर्तक द्वारा रिवर्सल का निष्कर्ष निकाला जाता है और निधि को प्राप्त किया जाता है. रिवर्सल उसी दिन जारीकर्ता / प्रवर्तक की ओर से किया जाना चाहिए जिस दिन लाभार्थी की ओर से धन प्राप्त होता है.
बैंक	बैंक शब्द में गैर बैंक भी शामिल हैं एवं उन पर लागू भी होता है जहां वे संचालन के लिए अधिकृत हैं.
घरेलू लेनदेन	घरेलू लेनदेन अर्थात जहां मूल और लाभार्थी दोनों भारत के भीतर है इस ढांचे के अंतर्गत आते हैं.

चार्ज बैंक क्लेम	हमारे बैंक के एटीएम नेटवर्क / एनएफएस नेटवर्क / अन्य नेटवर्कों पर कार्ड के उपयोग के कारण ग्राहक (कार्ड धारक) द्वारा किए गए 'चार्ज बैंक' दावों के संबंध में दावों के निपटान के लिए सदस्य बैंकों के बीच व्यवस्था के अनुसार भविष्य में किए गए किसी अन्य व्यवस्था और सत्यापन की प्रक्रिया शुरू की जाएगी।
------------------	---

19. . वैकल्पिक चैनल के माध्यम से कपटपूर्ण/अनधिकृत डेबिट:

19.1 बैंक ने विभिन्न वैकल्पिक चैनलों यथा एटीएम, क्रेडिट कार्ड, डेबिट कार्ड, यूपीआई और इंटरनेट बैंकिंग आदि के लिए डाइनेमिक धोखाधड़ी निवारक प्रणाली तैयार की है धोखाधड़ी की संभावना को कम करने के लिए निम्नलिखित सुरक्षा उपाय किए गए हैं:

- क. हमारी इंटरनेट बैंकिंग सुविधा दो घटकीय अधिप्रमाणन से युक्त है।
- ख. इंटरनेट बैंकिंग के माध्यम से निधि अंतरण के मामले में लाभार्थी का पंजीकरण आवश्यक है।
- ग. अतिरिक्त सुरक्षा सुविधाएँ जैसे सभी लेनदेन के लिए वन टाइम पासवर्ड (ओटीपी) बनाना. लेनदेन पर एसएमएस अलर्ट ग्राहकों के पंजीकृत मोबाइल नंबर पर भेजे जाते हैं।
- घ. ग्राहकों को यूजर आईडी, पासवर्ड, कार्ड संख्या, खाता क्रमांक इत्यादि की जानकारी वैबसाइट तथा इंटरनेट बैंकिंग लॉग इन पृष्ठ के माध्यम से देने के संबंध में प्राप्त कपटपूर्ण संदेशों से बचने के प्रति सावधान भी किया जाता है।
- ङ. वीसा/मास्टर कार्ड्स के मामले में हस्ताक्षर अधिप्रमाणन उपलब्ध है, रुपये कार्ड्स का अतिरिक्त सुरक्षा उपाय पिन वैधीकरण है. यूपीआई/आईएमपीएस लेनदेन के मामले में एमपिन/लेनदेन पिन प्रमाणीकरण उपलब्ध है।
- च. ऑनलाइन खरीद (कार्ड प्रस्तुत नहीं – सीएनपी) के लिए हमारे सभी डेबिट एवं क्रेडिट कार्ड लेनदेन वीसा के द्वारा अधिप्रमाणन के द्वितीय घटक तथा भारतीय व्यापारियों के लिए लागू मास्टर कार्ड के सुरक्षित कूट द्वारा समर्थित है।
- छ. एटीएम में कार्ड्स का उपयोग पिन के द्वारा सुरक्षित है, जो ग्राहक द्वारा किसी को नहीं बताया जाना चाहिए।
- ज. ग्राहक द्वारा शिकायत दर्ज कराने के समय से खोये हुए कार्ड का बीमा उपलब्ध है।
- झ. खो गए कार्ड्स को तुरंत ब्लॉक कराने के लिए काल सेंटर के माध्यम से 24 x 7 सुविधा उपलब्ध है।
- ञ. ऐप के जरिए यूपीआई पेमेंट एमपिन शाखा, एटीएम या यूमोबाइल ऐप के माध्यम से सेट किया जा सकता है।

19.2 ग्राहक को क्षतिपूर्ति देना :

- क. प्रतिरूप कार्ड्स (क्लोन कार्ड्स) के माध्यम से डेबिट/क्रेडिट कार्ड्स के अनधिकृत लेनदेनों या 'कार्ड उपलब्ध नहीं' की दशा में बैंक द्वारा तुरंत क्षतिपूर्ति प्रदान की जाएगी।
- ख. विफल ऑनलाइन लेनदेन की स्थिति में, बैंक द्वारा अपने ग्राहक सेवा केंद्र के माध्यम से रकम की प्रतिपूर्ति शीघ्र करवाने के लिए प्रयास किए जाएंगे. तथापि, ऐसी प्रतिपूर्ति व्यावसायिक प्रतिष्ठान/भुगतान समूहक की प्रक्रिया के द्वारा ही होगी: बैंक की प्रतिबद्धता प्रतिपूर्ति प्राप्त करने तक ही सीमित होगी।
- ग. तथापि, ग्राहक के द्वारा पासवर्ड/सुरक्षा उपाय किसी अन्य को बताए जाने पर पॉलिसी के अंतर्गत क्षतिपूर्ति प्राप्त नहीं होगी।

19.3. हमारे बैंक के एटीएम पर एटीएम सह डेबिट कार्ड क्लोनिंग के कारण देयता शिफ्ट:

एनपीसीआई के दिशानिर्देशों के अनुसार, हमारे बैंक के एटीएम पर क्लोन होने वाले एटीएम सह डेबिट कार्ड का देयता परिवर्तन अधिग्रहणकर्ता बैंक पर तय की जा सकती है और कार्ड जारीकर्ता बैंक देयता परिवर्तन के लिए दावा कर सकता है. तदनुसार अन्य बैंकों या अन्य बैंक के ग्राहकों के दावों का निपटान दावों की जांच के बाद और समझौता बिंदु और अवधि (सीपीपी) के बारे में एनपीसीआई की पुष्टि के बाद किया जाएगा. इस तरह के दावों की जांच डिजिटल बैंकिंग विभाग द्वारा किया जाएगा. ऐसे मामलों में जहां अनधिकृत/गलती से ग्राहक के खातों में डायरेक्ट डेबिट से उत्पन्न होने वाले दावों को निपटाने के लिए अधिकृत नियंत्रण कार्यालयों / केंद्रीय कार्यालय में सक्षम प्राधिकारी के अनुमोदन से भुगतान किया जाएगा, जो पॉलिसी के परिशिष्ट - I में दिया गया है .

20. ग्राहक संरक्षण - अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग लेनदेन में ग्राहकों की सीमित देयता:

वित्तीय समावेशन और ग्राहक सुरक्षा पर दिए जा रहे अधिक जोर के कारण और अनधिकृत लेनदेनों, जिसके परिणामस्वरूप ग्राहकों के खातों/कार्डों के नामे डालने से संबंधित ग्राहकों की शिकायतों में हाल ही में तीव्र वृद्धि को देखते हुए, इन परिस्थितियों में ग्राहक की देयता निर्धारित करने के मानदंड की भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा समीक्षा की गई है और इस संबंध में संशोधित निर्देश नीचे दिए गए हैं.

20.1. इलेक्ट्रॉनिक/डिजिटल बैंकिंग लेनदेन : मोटे तौर पर, इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग लेनदेन को दो श्रेणियों में विभक्त किया जा सकता है :

- क. दूरस्थ/ऑनलाइन भुगतान लेनदेन (ऐसे लेनदेन जिनमें लेनदेन करते समय प्रस्तुत किए जाने वाले वास्तविक भुगतान लिखतों की आवश्यकता नहीं होती, उदाहरणार्थ इंटरनेट बैंकिंग, मोबाइल बैंकिंग, कार्ड मौजूद नहीं (सीएनपी लेनदेन), प्रीपेड भुगतान लिखत (पीपीआई), और
- ख. आमने-सामने/सामीप्य भुगतान लेनदेन (ऐसे लेनदेन जिनमें लेनदेन करते समय कार्ड अथवा मोबाइल फोन जैसे भौतिक भुगतान लिखत, उदाहरणार्थ एटीएम, पीओएस, इत्यादि को प्रस्तुत करने की आवश्यकता होती है)
- ग. एक इकाई से दूसरे में किसी भी अन्य प्रकार का इलेक्ट्रॉनिक माध्यम जैसे यूपीआई, आईएमपीएस और अन्य डिजिटल चैनल से क्रेडिट जो वर्तमान में अपनाया जा रहा है या समय-समय पर अंगीकृत किया जा रहा है

यह पॉलिसी ग्राहक द्वारा हुई त्रुटि के कारण प्रभावित इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग लेनदेन को शामिल नहीं करती है (उदाहरण. गलत भुगतानकर्ता या गलत राशि का किया गया एनईएफ़टी), किसी दबाव में किया गया लेनदेन, अवसर हानि, प्रतिष्ठा हानि, अन्य आकस्मिक लागत या सांपार्श्विक क्षति के कारण दावा .

20.2 इस पॉलिसी में उपयोग किए गए नियम और स्पष्टीकरण:

- क. वास्तविक हानि को ग्राहक के खाते से वित्तीय व्यय के रूप में परिभाषित किया जाता है, जैसे- ग्राहक के खाते या कार्ड में डेबिट.
- ख. " कार्ड मौजूद नहीं" (सीएनपी) लेनदेन की परिभाषा - ऐसे लेनदेन जिसमें कार्ड को भौतिक रूप से उपयोग में न लाते हुए कार्ड की जानकारी का उपयोग किया जाता है, जैसे - ई-कॉमर्स लेनदेन.

- ग. कार्ड मौजूद' (सीपी) लेनदेन की परिभाषा – ऐसे लेनदेन जिससे लिए भौतिक कार्ड आवश्यक है, जैसे एटीएम या दुकान (पीओएस).
- घ. भुगतान लेनदेन' की परिभाषा – ऐसे लेनदेन जिसमें एक खाते/वालेट से दूसरे खाते में इलेक्ट्रॉनिक रूप से धनराशि अंतरित की जाती है और जिसमें कार्ड की जानकारी आवश्यक नहीं होती, जैसे- एनईएफ़टी.
- ङ. "अनधिकृत लेनदेन' की परिभाषा – ग्राहक के खाते में ग्राहक की अनुमति के बिना डेबिट.
- च. सहमति – इसमें ऐसे लेनदेन डेबिट का सत्यापन शामिल है, जो स्वीकृत बैंकिंग प्रथाओं एवं विनियमों के अनुसार, खाता खोलने की प्रक्रिया तथा संबंधित मामलों पर आधारित स्थायी अनुदेश के माध्यम से या बैंक द्वारा आवश्यक अतिरिक्त प्रमाणीकरण जैसे सुरक्षा पासवर्ड का उपयोग, डायनामिक पासवर्ड (ओटीपी) का इनपुट या स्थिर वीबीवी/एमसीएससी, व्यक्तिगत जानकारी से संबंधित प्रश्न या कार्ड से संबंधित जानकारी (सीवीवी/अवधि समाप्ती तिथि) या बैंक द्वारा उपलब्ध कोई अन्य इलेक्ट्रॉनिक प्रमाणीकरण जैसे कि यूपीआई / आईएमपीएसएन प्राधिकरण के मामले में एमपिन और लेनदेन पिन के माध्यम से आवश्यक है माध्यम से किया जाता है
- छ. रिपोर्टिंग की तिथि और समय की परिभाषा – ग्राहक ने जिस तिथि और समय पर अपनी शिकायत दर्ज की है. बैंक से संचार प्राप्त करने की तिथि, को पॉलिसी में निर्दिष्ट सभी कार्यों के लिए कार्य दिवसों की गणना संख्या के उद्देश्य से बाहर रखा गया है. ग्राहक के रिपोर्टिंग के लिए कार्य दिवसों की गणना गृह शाखा के कार्य दिवसों के आधार पर की जाएगी. समय की रिपोर्टिंग भारतीय मानक समय के अनुसार होगी.
- ज. अधिसूचना का अर्थ है ग्राहक द्वारा बैंक को अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग लेनदेन की सूचना देना.
- झ. यूपीआई / आईएमपीएसएन को क्रमशः एमपिन और ट्रांजेक्शन पिन प्राधिकरण की आवश्यकता होती है.
- ञ. दिनों की संख्या की गणना कार्य दिवसों के आधार पर की जाएगी
- ट. रिपोर्टिंग का माध्यम वह चैनल होगा जिसके माध्यम से बैंक को पहली बार ग्राहक की शिकायत प्राप्त हुई, जो एक ही अनधिकृत लेनदेन की एकाधिक रिपोर्टिंग से स्वतंत्र होगा.
- ठ. कमीशन की नेट कार्ड दर पर परिवर्तन के संबंध में बैंक की पॉलिसी के अनुसार, विदेशी मुद्रा में यदि कोई हानि हुई है, तो इस पॉलिसी के लिए उसे भारतीय मुद्रा में परिवर्तित किया जाएगा.

20.3. इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग लेनदेन के लिए इस पॉलिसी के तहत कवरेज:

इस पॉलिसी के अनुसार अनधिकृत लेनदेन के कारण होने वाली हानि के मामले में ग्राहक को निम्नलिखित को ध्यान में रखते हुए क्षतिपूर्ति की जाएगी:

20.3.1 ग्राहक की शून्य देयता: किसी ग्राहक की शून्य देयता की पात्रता वहां उत्पन्न होगी जहां अनधिकृत लेनदेन निम्नलिखित मामलों में होता है :

क. बैंक की ओर से अंशदायी धोखाधड़ी/लापरवाही/कमी (इस पर ध्यान दिए बगैर कि ग्राहक द्वारा लेनदेन को रिपोर्ट किया गया है या नहीं)

ख. अन्य पक्ष द्वारा उल्लंघन जहां न तो बैंक की ओर से कमी हुई हो, न ही ग्राहक की ओर से, बल्कि प्रणाली में ही कहीं कमी हो, और ग्राहक अनधिकृत लेनदेन के संबंध में बैंक से सूचना प्राप्त होने के तीन कार्य दिवसों के अंदर बैंक को सूचित कर देता है.

20.3.2 ग्राहक की सीमित देयता: कोई ग्राहक निम्नलिखित मामलों में अनधिकृत लेनदेन के कारण होने वाले नुकसान के लिए उत्तरदायी होगा:

क. ऐसे मामलों में, ग्राहक को सम्पूर्ण नुकसान वहन करना होगा, जहां हानि ग्राहक की लापरवाही के कारण हुई है, उदाहरण - जहां ग्राहक ने भुगतान संबंधी गोपनीय जानकारी साझा की है या खाता/लेनदेन संबंधी जानकारी, जैसे इंटरनेट बैंकिंग यूजर आईडी एवं पिन, डेबिट/क्रेडिट कार्ड पिन/ओटीपी या ग्राहकों के डिवाइस जैसे मोबाइल/लैपटॉप/डेस्कटॉप पर अनुचित सुरक्षा के कारण मालवेयर/ट्रोजन या फिशिंग/विशिंग हमले. यह धोखेबाजों द्वारा सिम डीएक्टिवेट करने के कारण भी हो सकता है. ऐसे मामलों में, ग्राहक को सम्पूर्ण नुकसान तब तक वहन करना होगा जब तक कि वह अनधिकृत लेनदेन की सूचना बैंक को नहीं देता. अनधिकृत लेनदेन की सूचना प्राप्ति के बाद होने वाला कोई भी नुकसान बैंक द्वारा वहन किया जाएगा.

ख. ऐसे मामलों जिनमें अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग लेनदेन की जवाबदेही न तो बैंक की हो, न ही ग्राहक की, बल्कि कहीं न कहीं प्रणाली की ही हो, और जहां इस प्रकार की लेनदेन की सूचना बैंक को देने में ग्राहक की ओर से विलंब (बैंक से सूचना प्राप्ति के बाद चार से सात कार्य दिवसों का) हो, वहां ग्राहक की प्रति लेनदेन देयता लेनदेन मूल्य अथवा तालिका में उल्लिखित राशि, जो भी कम हो, तक सीमित रहेगी.

अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग लेनदेन के मामले में किसी ग्राहक की अधिकतम देयता जहां जवाबदेही न तो बैंक की हो, न ही ग्राहक की, बल्कि कहीं न कहीं प्रणाली की ही हो, और जहां ग्राहक की ओर से अनधिकृत लेनदेन की सूचना निम्नलिखित कार्य दिवसों के अंदर बैंक को सूचित किया गया हो

खाते का प्रकार	3 (तीन) कार्य दिवसों के भीतर	4 से 7 कार्य दिवसों के भीतर
• बीएसबीडी खाते	शून्य देयता	5,000
• अन्य सभी बचत बैंक खाते	शून्य देयता	10,000
• प्रीपेड भुगतान लिखत और गिफ्ट कार्ड	शून्य देयता	10,000
• एमएसएमई के चालू/कैश क्रेडिट/ ओवरड्राफ्ट खाते	शून्य देयता	10,000
• व्यक्तियों के वार्षिक औसत जमाशेष वाले (धोखाधड़ी की घटना से पहले 365 दिनों के दौरान) / 25 लाख रुपये तक की सीमा वाले चालू/कैश क्रेडिट/ओवरड्राफ्ट खाते	शून्य देयता	10,000
• रु.5 लाख तक की सीमा वाले क्रेडिट कार्ड	शून्य देयता	10,000
• अन्य सभी चालू/नकद क्रेडिट/ओवरड्राफ्ट खाते	शून्य देयता	25,000
• 5 लाख रुपये से अधिक की सीमा वाले क्रेडिट कार्ड	शून्य देयता	25,000

सूचना प्राप्त होने की तारीख से 7 कार्य दिवसों के बाद रिपोर्ट किए गए किसी भी अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग लेनदेन को 100% ग्राहक की देयता माना जाएगा.

20.3.3 तृतीय पक्ष उल्लंघन:

निम्नलिखित को अन्य पक्ष द्वारा उल्लंघन माना जाएगा, जहां न तो बैंक की ओर से कमी हुई हो, न ही ग्राहक की ओर से, बल्कि प्रणाली में ही कहीं कमी हो :

क. एप्लिकेशन धोखाधड़ी

ख. खाता अधिग्रहण

ग. स्कैमिंग / क्लोनिंग

घ. बाहरी धोखाधड़ी / अन्य प्रणाली के साथ छेड़छाड़, उदाहरण के लिए एटीएम / मेल सर्वर आदि के साथ छेड़छाड़

अन्य पक्ष द्वारा उल्लंघन के मामले में ग्राहक की सम्पूर्ण देयता, जहां न तो बैंक की ओर से कमी हुई हो, न ही ग्राहक की ओर से, बल्कि प्रणाली में ही कहीं कमी हो, का सारांश तालिका में दिया गया है:

ग्राहक की देयता का सारांश धोखाधड़ी लेनदेन की सूचना प्राप्त होने की तिथि से उसे रिपोर्ट करने में लगने वाला समय	ग्राहक की देयता (₹)
3 कार्य दिवसों के भीतर	ग्राहक की शून्य देयता
4 से 7 कार्य दिवसों के भीतर	लेन-देन मूल्य या उपरोक्त बिंदु संख्या 20.3.2 में उल्लिखित राशि, जो भी कम हो
7 कार्य दिवसों से अधिक समय	100% ग्राहक की देयता.

उपरोक्त तालिका में उल्लिखित कार्यदिवसों की संख्या की गणना सूचना प्राप्त होने की तिथि को छोड़कर ग्राहक की गृह शाखा की कार्य समय तालिका के अनुसार की जाएगी.

20.3.4 ग्राहक की शून्य देयता/सीमित देयता के लिए प्रतिवर्ती समय-सीमा :

क. बैंक उपर्युक्त विवरण के अनुसार सभी मामलों में रिपोर्टिंग की तारीख से 10 कार्य दिवसों के भीतर ग्राहक के खाते में शैडो क्रेडिट करेगा. रिपोर्टिंग की तारीख से 90 दिनों के भीतर, बैंक या तो ग्राहक की लापरवाही सिद्ध करेगा या ग्राहक को अंतिम क्रेडिट प्रदान करेगा. जब ग्राहक क्षतिपूर्ति प्राप्त करने के लिए योग्य जो जाता है, तो ग्राहक को पूर्व दिनांकित मूल्य क्रेडिट (अनधिकृत लेनदेन की तारीख के आधार पर) दिया जाएगा. डेबिट कार्ड/बैंक खाते के मामले में; ग्राहक को ब्याज का नुकसान न सहन करना पड़े तथा क्रेडिट कार्ड के मामले में; इस तरह के क्रेडिट के लिए, ग्राहक को ब्याज का अतिरिक्त बोझ वहन न करना पड़े.

ख. बैंक अपने विवेकानुसार, ग्राहक द्वारा लापरवाही के मामले में भी ग्राहक को क्रेडिट करने के लिए सहमत हो सकता है.

ग. यदि, ग्राहक कार्ड को हॉट लिस्ट करने के लिए सहमत नहीं है या बैंक को अपेक्षित पुलिस शिकायत एवं कार्ड धारक विवाद फ़ॉर्म के साथ-साथ आवश्यक दस्तावेज़ देने में असहयोग करता है तो ग्राहक किसी भी हानि के क्षतिपूर्ति के लिए पात्र नहीं होगा.

घ. ग्राहक द्वारा प्राप्त रिवर्सल या रिकवरी की कटौती के बाद क्षतिपूर्ति वास्तविक हानि तक ही सीमित होगा.

21. बैंक की भूमिका एवं दायित्व :

- क. बैंक को यह सुनिश्चित करना चाहिए कि ग्राहकों के संदर्भ हेतु बैंक की वेबसाइट के साथ-साथ बैंक की शाखाओं में भी क्षतिपूर्ति पॉलिसी उपलब्ध है. बैंक को यह भी सुनिश्चित करना चाहिए कि मौजूदा ग्राहकों को बैंक की पॉलिसी के बारे में व्यक्तिगत रूप से सूचित किया गया है.
- ख. बैंक द्वारा अपने ग्राहकों और कर्मचारियों के लिए नियमित रूप से सुरक्षित इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग लेनदेन संबंधी जागरूकता कार्यक्रम का आयोजन किया जाएगा. सुरक्षित बैंकिंग प्रथाओं की जानकारी अभियान के माध्यम से निम्नलिखित में से किसी एक पर या सभी पर उपलब्ध कराई जाएगी – वेबसाइट, ई-मेल, एटीएम, फोन बैंकिंग, नेट बैंकिंग, मोबाइल बैंकिंग. इस तरह की जानकारी में ग्राहकों के अधिकार और दायित्व के साथ-साथ संवेदनशील जानकारी साझा नहीं करना जैसे पासवर्ड, पिन, ओटीपी, जन्म तिथि आदि शामिल है.
- ग. बैंक द्वारा अपने ग्राहकों को एसएमएस अलर्ट के लिए अनिवार्य रूप से रजिस्टर करने के लिए सूचित किया जाएगा. बैंक द्वारा सभी डेबिट इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग लेनदेन के लिए सभी वैध मोबाइल नंबर पर एसएमएस अलर्ट भेजा जाएगा. बैंक ई-मेल के माध्यम से भी अलर्ट भेज सकता है जहां बैंक के साथ ई-मेल आईडी पंजीकृत है
- घ. ग्राहकों द्वारा अनधिकृत लेनदेन की रिपोर्टिंग करने के लिए बैंक विभिन्न माध्यम को सक्षम करेगा. इनमें एसएमएस, ई-मेल, वेबसाइट, टोल-फ्री नंबर, आईवीआर, फोन बैंकिंग या शाखाओं के माध्यम से रिपोर्ट करना शामिल हो सकते हैं. बैंक अपने होम पृष्ठ पर विशिष्ट स्थान भी सक्षम करेगा जहां ग्राहक अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग लेनदेन की रिपोर्ट कर सकते हैं.
- ङ. बैंक, ग्राहक द्वारा सूचित किए गए अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग लेनदेन का पावती सहित उत्तर देगा, जिसमें शिकायत नंबर, लेनदेन अलर्ट भेजने का समय और तारीख, ग्राहक की सूचना प्राप्त होने की तारीख और समय निर्दिष्ट होगा. ग्राहक की सूचना प्राप्त होने पर, बैंक खाते या कार्ड में भविष्य में होने वाली अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग लेनदेन को रोकने के लिए तत्काल उपाय करेगा.
- च. बैंक यह सुनिश्चित करेगा कि ऐसी सभी शिकायतों का समाधान किया गया है और ग्राहक की देयता, यदि कोई हो, तो शिकायत प्राप्त होने की तिथि से अधिकतम 90 दिनों के अंदर उसका निवारण किया गया है, जिसका अनुपालन न होने की स्थिति में बैंक को इस पॉलिसी की तालिका में वर्णित क्षतिपूर्ति का भुगतान करना होगा.
- छ. जांच के दौरान, यदि यह पता चलता है कि ग्राहक ने वैध लेनदेन का झूठा दावा किया है या विवादित है, तो बैंक खाता बंद करने या कार्ड लिमिट को रोकने के साथ प्रतिबंधात्मक कार्रवाई करने का अधिकार सुरक्षित रखता है.
- ज. ग्राहक का मोबाइल नंबर उपलब्ध न होने की स्थिति में बैंक एटीएम लेनदेन सहित इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग लेनदेन करने से ग्राहक को प्रतिबंधित कर सकता है.
- झ. इस पॉलिसी को बैंक की वेबसाइट पर रखी गई नवीनतम पॉलिसियों / दिशानिर्देशों, उत्पाद और सेवाओं की विशेषताओं, नियमों और शर्तों, सूचनाओं, सूचनाओं आदि के संयोजन में पढ़ा जाना चाहिए. बैंक की शिकायत निवारण पॉलिसी के खंड इस पॉलिसी का एक हिस्सा होंगे जहां कहीं इस पॉलिसी में स्पष्ट निर्देश न किया गया हो.

21.1 ग्राहक के अधिकार और दायित्व:

21.1.1 ग्राहक को निम्नलिखित का हक है -

क. सभी वित्तीय इलेक्ट्रॉनिक डेबिट लेनदेन के लिए वैध पंजीकृत मोबाइल नंबर पर एसएमएस अलर्ट

ख. ई-मेल अलर्ट जहां मान्य ई-मेल आईडी बैंक के साथ अलर्ट के लिए पंजीकृत है

ग. विभिन्न माध्यमों से शिकायत दर्ज करना – जैसा कि बैंक की भूमिका एवं दायित्व मद में निर्दिष्ट है

घ. पंजीकृत ई-मेल/मोबाइल नंबर पर शिकायत संख्या और शिकायत के दिनांक एवं समय की सूचना

ङ. इस पॉलिसी दस्तावेज़ के अनुसार जहां कहीं लागू हो क्षतिपूर्ति प्राप्त करना. इसमें रिपोर्टिंग की तारीख से 10 कार्य दिवसों के भीतर शैडो क्रेडिट प्राप्त करना और 90 दिनों के भीतर अंतिम क्रेडिट प्राप्त करना शामिल है, बशर्ते कि ग्राहक यहां दिए गए दायित्वों को पूरा कर रहे हों और ग्राहक की देयता इस पॉलिसी के बिंदु संख्या 20.3.2 और 20.3.3 पर उपरोक्त तालिका में निर्दिष्ट अनुसार सीमित हो.

21.1.2 ग्राहक, बैंकिंग गतिविधियों के संबंध में निम्नलिखित दायित्वों का पालन करने हेतु बाध्य है : बैंक एक समय में और समय-समय पर ग्राहकों को इसकी विभिन्न पहलों / उत्पादों / सेवाओं / शुल्कों और विशेष रूप से ग्राहकों द्वारा अपनाई गई जानकारी/अपडेट करता है. अन्य प्रमुख बिंदुओं की गणना निम्नानुसार की गई है:

क. ग्राहक अपना वैध मोबाइल नंबर बैंक के साथ अनिवार्य रूप से पंजीकृत करेंगे.

ख. ग्राहक को नियमित रूप से अपना पंजीकृत संपर्क विवरण अद्यतन करना चाहिए, जैसे ही इसमें कोई परिवर्तन होता है. बैंक केवल अंतिम ज्ञात ई-मेल/मोबाइल नंबर पर ग्राहक से संपर्क करेगा. ग्राहक द्वारा परिवर्तन से बैंक को अपडेट करने की उपेक्षा को ग्राहक की लापरवाही माना जाएगा. ऐसी देरी से उत्पन्न होने वाले किसी भी अनधिकृत लेनदेन को ग्राहक की देयता माना जाएगा.

ग. ग्राहक को सभी आवश्यक दस्तावेज़- ग्राहक विवाद फॉर्म, लेनदेन की सफलता/विफलता का साक्ष्य प्रदान करना चाहिए तथा ग्राहक को पुलिस में शिकायत दर्ज कर उसकी एक प्रति बैंक में जमा करनी चाहिए.

घ. ग्राहक को बैंक के जांच प्राधिकारियों से सहयोग करना चाहिए और सभी प्रकार की सहायता प्रदान करना चाहिए.

ङ. ग्राहक को बैंक कर्मचारियों सहित किसी भी इकाई के साथ संवेदनशील जानकारी (जैसे डेबिट/क्रेडिट कार्ड विवरण तथा पिन, सीवीवी, नेट बैंकिंग आईडी तथा पासवर्ड, ओटीपी, लेनदेन पिन, व्यक्तिगत जानकारी से संबंधित प्रश्न) साझा नहीं करना चाहिए.

च. ग्राहक को डिवाइस पर नवीनतम एंटीवायरस सॉफ्टवेयर (डिवाइस में स्मार्टफोन, फीचर फोन, लैपटॉप, डेस्कटॉप और टैब शामिल हैं) में अपडेट सहित बैंक की वेबसाइट पर निर्दिष्ट दिशानिर्देशों के अनुसार अपने डिवाइस की रक्षा करनी चाहिए .

छ. ग्राहक को सुरक्षित बैंकिंग पर बैंक द्वारा भेजे गए विभिन्न निर्देशों और जागरूकता संदेशों का अनुश्रवण करना चाहिए.

ज. ग्राहक सुरक्षित बैंकिंग पर बैंक द्वारा भेजे गए विभिन्न निर्देशों और जागरूकता संचार के माध्यम से जाना होगा.

झ. ग्राहक को ऐसे किसी भी कपटपूर्ण प्रयास के लिए न्यूनतम जोखिम सुनिश्चित करने के लिए वैकल्पिक बैंकिंग चैनलों के विभिन्न तरीकों में लेनदेन की सीमा निर्धारित करनी चाहिए.

ञ. ग्राहक को समय-समय पर अपने बैंक खाता विवरण और/या क्रेडिट कार्ड विवरण में लेनदेन विवरण सत्यापित करना चाहिए और किसी भी बेमेल/विसंगति/असहमति के मामले में जितनी जल्दी हो सके बैंक से पूछताछ करनी चाहिए. (सुरक्षा पर एक विस्तृत सूची परिशिष्ट-II के रूप में संलग्न है)

21.2. अनधिकृत लेनदेन के बारे में बैंक को सूचित करना:

21.2.1 ग्राहक को अनधिकृत लेनदेन की सूचना बैंक को यथाशीघ्र देनी होगी, जिसमें सामान्य जानकारी जैसे - खाता संख्या/ग्राहक आईडी और/या कार्ड नंबर, लेनदेन की तारीख एवं समय तथा लेनदेन की राशि दिए जाएंगे.

21.2.2 ग्राहक बैंक की रिपोर्टिंग प्रक्रिया का पालन करेगा अर्थात्.

क. एसएमएस, ई-मेल, वेबसाइट, टोल फ्री नंबर, आईवीआर, फोन बैंकिंग या शाखाओं के माध्यम से सूचित/रिपोर्ट करें. यदि ग्राहक ऐसा करने में असमर्थ है, तो ग्राहक फोन बैंकिंग या नजदीकी शाखा में रिपोर्ट कर सकता है.

ख. पुलिस शिकायत दर्ज करें और उसकी एक प्रति संभाल कर रखें तथा बैंक के अधिकृत कर्मियों द्वारा मांगे जाने पर प्रस्तुत करें.

21.2.3 ग्राहक अतिरिक्त नुकसान की संभावना को कम करने के लिए बैंक को क्रेडिट/डेबिट कार्ड/नेट बैंकिंग/खाता (खातों) को ब्लॉक करने के लिए अधिकृत करेगा.

21.2.4 ग्राहक उन सभी सुविधाओं का स्पष्ट रूप से उल्लेख करें जिन्हें ब्लॉक किया जाना है, अन्यथा बैंक ग्राहक के हितों की रक्षा हेतु उसके सभी इलेक्ट्रॉनिक लेनदेन को ब्लॉक करने का अधिकार रखता है.

21.2.5 जांच या बीमा दावा हेतु ग्राहक द्वारा सभी आवश्यक दस्तावेज़ जैसे – कार्डधारक विवाद फॉर्म, विदेशी लेनदेनों के मामले में पासपोर्ट की प्रति और पुलिस शिकायत प्रस्तुत किए जाएंगे.

21.2.6 जांच हेतु बैंक की आवश्यकताओं में पूर्ण रूप से सहयोग करना और उनका अनुपालन करना तथा लेनदेन, ग्राहक की उपस्थिति आदि की जानकारी प्रस्तुत करना.

21.3. ग्राहक देयता साबित करने का दायित्व :

अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग लेनदेन के मामले में ग्राहक की देयता सिद्ध करने का दायित्व बैंक पर होगा. इलेक्ट्रॉनिक लेनदेन के मामलों में, बैंक के पास भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा विनियमित द्वितीय चरण प्रमाणन प्रक्रिया उपलब्ध है. बैंक का यह दायित्व है कि द्वितीय प्रमाणन प्रक्रिया की पूर्ण हेतु सभी लॉग/साक्ष्य/रिपोर्ट उपलब्ध है यह सुनिश्चित करें. द्वितीय चरण प्रमाणन प्रक्रिया के तहत किए गए किसी भी अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग लेनदेन जिसकी जानकारी सिर्फ ग्राहक को हो, उसे इस लेनदेन के लिए ग्राहक की स्वीकृति/शामिल होने का पर्याप्त साक्ष्य माना जाएगा.

2 1.4. रिपोर्टिंग और निगरानी:

डिजिटल बैंकिंग विभाग, बोर्ड की ग्राहक सेवा समिति को प्रत्येक तिमाही में ग्राहक के देयता मामलों की रिपोर्ट करेगा. रिपोर्टिंग में, अन्य बातों के साथ, मामलों की मात्रा/संख्या और शामिल समग्र मूल्य मामले की विभिन्न श्रेणियों जैसे, कार्ड की मौजूदगी में लेनदेन, कार्ड की गैर-मौजूदगी में लेनदेन, इंटरनेट बैंकिंग, मोबाइल बैंकिंग, एटीएम लेनदेन इत्यादि के बीच वितरण शामिल होंगे. प्रत्येक बैंक में ग्राहक सेवा पर स्थायी समिति ग्राहकों या अन्य द्वारा रिपोर्ट किए गए अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग लेनदेन के साथ-साथ, इस संबंध में की गई कार्रवाई और शिकायत निराकरण प्रणाली के कार्य की समय-समय पर समीक्षा करेगी और प्रणाली और प्रक्रिया में सुधार के लिए उचित कदम उठाएगी. ऐसे सभी लेनदेनों की समीक्षा बैंक के आंतरिक लेखापरीक्षकों द्वारा की जाएगी.

22 . अप्रत्याशित घटना:

अप्रत्याशित घटना (असैन्य विद्रोह, तोड़फोड़, तालाबंदी, हड़ताल या अन्य श्रमिक अशांति, दुर्घटना, आगजनी, प्राकृतिक आपदा या अन्य "ईश्वरीय कृत्य", युद्ध आदि के कारण बैंक की सुविधाओं अथवा इसके सहायक बैंक (बैंकों) को होने वाली हानि, सामान्य संचार के साधन या सभी प्रकार के सामान्य परिवहन के साधनों के अभाव आदि में) के कारण जो बैंक के नियंत्रण के बाहर हो, जिससे बैंक द्वारा निर्धारित सुपुर्दगी पैरामीटर में अपना कार्य निष्पादन में बाधा उत्पन्न होती हो, के कारण जमा में होने वाले विलंब के लिए बैंक ग्राहक को क्षतिपूर्ति देने के लिए उत्तरदायी नहीं होगा.

23. संपदा प्रबंधन उत्पाद : बीमा/निवेश वितरण से संबंधित शिकायतें:

बैंक, बीमा एवं म्यूचुअल फंड उत्पादों का कॉर्पोरेट एजेंट तथा संवितरक है. ऐसी सेवाओं में किसी भी तरह की कमी के लिए, बैंक सभी ग्राहकों को टाई-अप पार्टनर्स के साथ अपनी शिकायत करने के लिए सहायता करेगा.

ग्राहकों द्वारा बैंक स्तर पर किसी भी तरह की कमी के लिए, बैंक द्वारा इस मुद्दे की जांच की जाएगी और यदि बैंक की ओर से चूक (गलत ढंग से बिक्री) की पुष्टि होती है, तो तथ्यों और परिस्थितियों के आधार पर ग्राहक को क्षतिपूर्ति दी जाएगी.

24. ग्राहक की जिम्मेदारी:

24.1 चेक बुक, पासबुक, कार्ड्स, पिन या अन्य सुरक्षा सूचना को रखने तथा बैंक द्वारा जारी "क्या करें और क्या न करें" को नज़रअंदाज़ करने से ग्राहक की लापरवाही से होने वाली हानि के लिए बैंक उत्तरदायी नहीं होगा, जब तक की ग्राहक द्वारा बैंक को अधिसूचित न किया गया हो

24.2 यदि ग्राहक द्वारा धोखाधड़ी की गयी हो और/या किसी भी प्रकार की लापरवाही की गयी हो जिसके परिणामस्वरूप ग्राहक को हानि उठानी पड़ी हो तो बैंक इसके लिए उत्तरदायी नहीं होगा. साथ ही, बैंक खोए हुए पिन के दुरुपयोग, पासवर्ड या गोपनीय जानकारी साझा करने से हुए नुकसान के लिए भी जिम्मेदार नहीं होगा, यदि बैंक को ऐसे नुकसान के बारे में अधिसूचित नहीं किया गया है एवं इसके दुरुपयोग को रोकने हेतु उपाय सुनिश्चित नहीं किए गए हैं.

25. स्वत्वत्याग (डिस्क्लेमर) खंड :

उपर्युक्त निहित निर्देशों के बावजूद, बैंक निम्नलिखित मामलों में कोई भी क्षतिपूर्ति नहीं करेगा :-

- 25.1 बैंक की ऋण व अग्रिम गतिविधियों के संबंध में कोई भी कमी होने पर.
- 25.2 नॉन फंडिंग और सुरक्षा अनुपालन के कारण अन्य बैंकों के साथ सममूल्य भुगतान का उल्लंघन करने पर.
- 25.3 बैंक के नियंत्रण के बाहर घटकों के कारण कारोबार के गैर कामकाज की वजह से हुए विलंब की स्थिति में, विलंब आदि की गणना के लिए इस तरह की गतिविधियों हेतु आवरित अवधि को शामिल नहीं किया जाएगा.
- 25.4 जहां मुद्दे विचाराधीन हैं और कोर्ट, लोकपाल, मध्यस्थ, सरकार के समक्ष लंबित रहते हैं और मामले को स्थगन आदेश के कारण रोक दिए जाते हैं.

26 . पॉलिसी की वैधता और समीक्षा:

- 26.1 पॉलिसी की समीक्षा समय-समय पर जारी विनियामक दिशानिर्देशों या आंतरिक आवश्यकताओं के अनुरूप या जब भी आवश्यक हो, वार्षिक रूप से की जाएगी.
- 26.2 क्षतिपूर्ति पॉलिसी 2022-23 दिनांक 31 मार्च, 2023 तक वैध रहेगी .

परिशिष्ट -I

क्षतिपूर्ति के अनुमोदन हेतु प्रत्यायोजित प्राधिकारी (प्रति ग्राहक/प्रति अवसर/प्रति स्वीकृति):

(लाख रुपये में)

लेन-देन की प्रकृति	एमसीबी	सीएसी -I	सीए सी-II	सीए सी-III	जेडए लसी सी	आरएल सीसी-I स्केल-VI क्षेत्र द्वारा प्रबंधित	आरएल सीसी-I स्केल-VI क्षेत्र द्वारा प्रबंधित
1. धोखाधड़ी क्षतिपूर्ति							
i. एटीएम और वैकल्पिक चैनलों से संबंधित धोखाधड़ी लेनदेन.	100.00 से ऊपर	100.00	80.00	60.00	40.00	18.00	7.50
ii. सीटीएस के तहत चेक के भुगतान में धोखाधड़ी से उत्पन्न होने वाले दावे, ट्रांज़िट में खोए हुए चेक का धोखाधड़ी से नकदीकरण और चेक से संबंधित सभी धोखाधड़ी.	100.00 से ऊपर	100.00	80.00	60.00	40.00	18.00	7.50
iii. भारतीय रिजर्व बैंक के दिशानिर्देशों के अनुसार पीआरडी (विवादों के समाधान के लिए पैनल) को मामले को संदर्भित करने से पहले चेक से संबंधित धोखाधड़ी के तहत पीड़ित खाते में छाया शेष (ग्रहणाधिकार के साथ) का भुगतान. (पीआरडी के निर्णय के बाद या मंजूरी की शर्तों का पालन करने के बाद क्षतिपूर्ति की मंजूरी के 7 दिनों के भीतर, जो भी पहले हो, ग्रहणाधिकार जारी किया जाएगा).	100.00 से ऊपर	100.00	80.00	60.00	40.00	18.00	7.50
iv. पीआरडी के सापेक्ष भुगतान (विवादों के समाधान के लिए पैनल), चेक से संबंधित धोखाधड़ी और अन्य धोखाधड़ी के मामलों में आरबीआई का आदेश	100.00 से ऊपर	100.00	80.00	60.00	40.00	18.00	7.50
v. धोखाधड़ी के अन्य मामले.							

<p>2. ग्राहकों के खातों में अनधिकृत/गलत प्रत्यक्ष डेबिट से उत्पन्न होने वाले दावे जिसके परिणामस्वरूप :</p> <p>क. न्यूनतम शेष में कमी, चालू खाते में शेष राशि में कमी, ऋण खाते में ग्राहक द्वारा अतिरिक्त ब्याज का भुगतान, जमा खातों में जुर्माना (आरडी).</p> <p>ख. चेक की वापसी</p> <p>ग. खाते में अपर्याप्त शेष के परिणामस्वरूप प्रत्यक्ष डेबिट निर्देश विफल हो गए.</p> <p>घ. ऋण किस्त के भुगतान के लिए दिए गए चेक की वापसी.</p> <p>ङ. भुगतान रोकने के निर्देश के बाद बैंक द्वारा चेक का भुगतान</p> <p>च. विफल एटीएम लेनदेन से उत्पन्न होने वाले डेबिट / प्रभार</p> <p>छ. सेवा शुल्क, जुर्माना, दंडात्मक ब्याज के रूप में कोई अन्य डेबिट.</p> <p>ज. बैंकिंग लोकपाल / आंतरिक लोकपाल के अवार्ड / एडवाइजरी का भुगतान और उपभोक्ता फोरम के अवार्ड / एडवाइजरी</p>	100.00 से ऊपर	100.00	80.00	60.00	40.00	18.00	7.50
<p>3. पूरा करने में विफलता :</p> <p>क. एनएसीएच/ईसीएस/एनईसीएस डेबिट/क्रेडिट निर्देश.</p> <p>ख. स्थायी अनुदेश</p>	100.00 से ऊपर	100.00	80.00	60.00	40.00	18.00	7.50
<p>4. उचित विवरण दर्ज न करने और सिस्टम विफलताओं के लिए सिस्टम या शाखा का दोष</p>	100.00 से ऊपर	100.00	80.00	60.00	40.00	18.00	7.50

<p>5. विदेशी विनिमय सेवाओं के लेनदेन सहित लिखतों के संग्रह से संबंधित दावे: क. लिखतों के संग्रहण में विलम्ब. ख. संग्रहण में स्वीकार किए गए लिखत पारगमन / समाशोधन आदि में खो गए.</p>	100.00 से ऊपर	100.00	80.00	60.00	40.0 0	18.0 0	7.5 0
<p>6. विविध: क. ग्राहकों के प्रति बैंक की प्रतिबद्धता की संहिता का उल्लंघन ख. बैंक के प्रतिनिधि/कूरियर/डायरेक्ट सेलिंग एजेंट का अनुचित आचरण. ग. अन्य सभी प्रकार के मामले (धोखाधड़ी के अलावा) जो ऊपर कवर नहीं किए गए हैं जिनके लिए सेवा में कमी के कारण क्षतिपूर्ति देय है. घ. सरकार/मंत्रालय/आरबीआई दिशानिर्देशों के अनुसार जारीकर्ता बैंक को क्षतिपूर्ति का भुगतान ङ. सिस्टम में शैडो बैलेंस देना (डिजिटल बैंकिंग विभाग, सीओ द्वारा विस्तृत दिशा-निर्देश जारी किए जाएंगे.)</p>	100.00 से ऊपर	100.0 0	80.0 0	60.0 0	40.0 0	18.0 0	7.5 0

क्षतिपूर्ति के दावों के प्रबंधन की प्रक्रिया :

प्रक्रिया को सुव्यवस्थित करने और ऐसे मामलों का त्वरित निपटान सुनिश्चित करने हेतु निम्नलिखित प्रक्रिया अपनाई जाएगी:

क्षेत्र महाप्रबंधक / क्षेत्र प्रमुख के प्रत्यायोजित प्राधिकार के अंतर्गत आने वाले दावों का निपटान जेडएलसीसी / आरएलसीसी में किया जाएगा. यदि आवश्यक हो, धोखाधड़ी के अपराध की पुष्टि करने हेतु वैकल्पिक चैनलों से संबंधित तकनीकी मामलों पर केंद्रीय कार्यालय में संबंधित विभाग की राय प्राप्त की जा सकती है.

केंद्रीय कार्यालय में प्रत्यायोजित प्राधिकारी के अंतर्गत आने वाले दावों को केंद्रीय कार्यालय में संबंधित विभागों को भेजा जाएगा. केंद्रीय कार्यालय में संबंधित वर्टिकल द्वारा तैयार किए जाने वाले प्रस्ताव को संबंधित सक्षम प्राधिकारी के समक्ष विचार / अनुमोदन हेतु ऊपर वर्णित अनुसार रखा जाना है. उचंत खाता धोखाधड़ी (धोखाधड़ी के मामलों में क्षतिपूर्ति के मामले में) के माध्यम से आवश्यक प्रविष्टि बनाने हेतु परिचालन विभाग, केंद्रीय कार्यालय को स्वीकृत नोट भेजा जाएगा , जैसा कि ओआरएमसी द्वारा निर्देशित किया गया है (कार्य-सूची क्र 6 दिनांक 23.08.2018 के तहत).

क. वैकल्पिक चैनलों से संबंधित दावे अर्थात्. एटीएम / डेबिट कार्ड, क्रेडिट कार्ड, नेट बैंकिंग आदि की जांच डिजिटल बैंकिंग विभाग (डीबीडी), केंद्रीय कार्यालय द्वारा की जाएगी.

- ख. जमा खातों में कम ब्याज भुगतान से संबंधित दावों की आरएम एंड आरबीडी विभाग, केंद्रीय कार्यालय द्वारा जांच की जाएगी.
- ग. किसी भी कानूनी मामले से संबंधित दावों जैसे कि किसी भी माननीय अदालत द्वारा सरफेसाई (SARFAESIA) की बिक्री की आय को अलग रखना, आदि की जांच क्रेडिट रिकवरी डिपार्टमेंट (सीआरडी), केंद्रीय कार्यालय द्वारा की जाएगी.
- घ. तीसरे पक्ष के उत्पादों अर्थात् बीमा, म्युचुअल फंड उत्पादों से संबंधित दावों की जांच संपदा प्रबंधन एवं तृतीय पक्ष उत्पाद विभाग द्वारा की जाएगी.
- ङ. सरकारी कारोबार लेनदेन जैसे पीपीएफ, पेंशन आदि से संबंधित दावों की जांच सरकारी कारोबार विभाग द्वारा की जाएगी.
- च. सिस्टम में गलती या गलती से उत्पन्न होने वाले अन्य दावों की जांच, जहां आवश्यक हो, सूचना प्रौद्योगिकी विभाग के परामर्श से सामान्य बैंकिंग परिचालन प्रभाग द्वारा की जाएगी.
- छ. धोखाधड़ी से उत्पन्न होने वाले किसी भी दावे का उल्लेख करते समय, क्षेत्रीय कार्यालय को संबंधित प्रतिनिधि को इस बात की पुष्टि करनी चाहिए कि मामला धोखाधड़ी जोखिम प्रबंधन विभाग केंद्रीय कार्यालय को निर्धारित प्रारूप में रिपोर्ट किया गया है.

सन्दर्भ:

1. Model Compensation policy of Indian Banks Association.
2. RBI/2017-18/15 DBR.No.Leg.BC.78/09.07.005/2017-18 dated July 6, 2017 on Customer Protection - Limiting Liability of Customers in Unauthorised Electronic Banking Transactions.
3. RBI circular DBOD.Leg.BC.86/09.07.007/2001-02 dated April 8, 2002 regarding reversal of erroneous debits arising from fraudulent or other transactions.
4. RBI Master Circular DBR.No.FSD.BC.18/24.01.009/2015-16 dated July 1, 2015 on Credit Card, Debit Card and Rupee Denominated Co-branded Pre-paid Card Operations of Banks and Credit card issuing NBFCs.
5. RBI Master Circular RBI/2015-16/59 DBR No.Leg.BC.21/09.07.006/2015-16 dated July 1, 2015 on Customer Service in Banks.
6. FEDAI Circular No.SPL-05.BC/ FEDAI Rules/2019 dated 11th March 2019
7. RBI Circular No.RBI/2019-20/67,DPPS.CO.PD No.629/02.01.014/2019-20 dated 20.09.2019.
8. RBI Circular No.RBI/2020-21/21,DPPS.CO.PD No.116/02.12.004/2020-21 dated 06.08.2020

परिशिष्ट - II

सुरक्षा / संरक्षण उपाय

1. कोई भी डेस्क ऐप चेतावनी:

"ANYDESK" को प्ले स्टोर या किसी अन्य स्रोत से डाउनलोड न करें, जिसका उपयोग जालसाज आपको मोबाइल डिवाइस को नियंत्रित करने और लेनदेन करने के लिए कर सकता है।

- क. आपको एक जालसाज से एक फोन कॉल प्राप्त हो सकता है, जो आपके स्मार्टफोन या मोबाइल बैंकिंग ऐप्स में समस्याओं को ठीक करने के लिए एक टेक कंपनी / बैंक के प्रतिनिधि होने का दावा करेगा।
- ख. फिर जालसाज आपको प्ले स्टोर या ऐप स्टोर से "ANYDESK" जैसा मोबाइल ऐप डाउनलोड करने के लिए प्रलोभित करेगा, जो उसे आपके मोबाइल का रिमोट एक्सेस प्रदान कर सकता है।
- ग. ऐप की इन्स्टलेशन के बाद (इस मामले में ANYDESK), एक 9-अंकीय कोड उत्पन्न होगा, जिसे जालसाज आपसे साझा करने के लिए कहेगा।
- घ. फिर जालसाज आपसे आगे कुछ अनुमतियां देने के लिए कहेगा। एक बार अनुमति मिलने के बाद, अब आपके मोबाइल डिवाइस जालसाज के नियंत्रण में है।
- ङ. इसके अलावा, मोबाइल बैंकिंग क्रेडेंशियल और पिन आपसे चुरा लिया जाता है और जालसाज अब आपके मोबाइल ऐप से जो पहले से इन्स्टाल है से वित्तीय लेनदेन करने का विकल्प चुन सकता है।
- च. जालसाज आपको एक एसएमएस भी अग्रेषित करते हैं और आपको सलाह देते हैं कि इसे अपने फोन से एक विशिष्ट मोबाइल नंबर पर अग्रेषित करें। इसके आधार पर जालसाज आपके मोबाइल नंबर / खाते को यूपीआई के साथ अपने मोबाइल डिवाइस से लिंक/रजिस्टर कर सकता है।
- छ. जालसाज बाद में डेबिट कार्ड नंबर, पिन, समाप्ति तिथि, ओटीपी जैसे गोपनीय खाते से संबंधित क्रेडेंशियल मांगता है और एमपिन सेट करता है जिसका उपयोग लेनदेन को प्रमाणित करने के लिए किया जाता है।
- ज. कभी-कभी, धोखेबाज आपके वीपीए को "Collect Request" भी भेज सकते हैं और आपसे संबंधित यूपीआई ऐप पर इसे रिवर्सल / रिफंड प्राप्त करने के लिए स्वीकृत/प्रमाणित करने के लिए कह सकते हैं। यह मानते हुए कि आपको अपने खाते में क्रेडिट / रिफंड मिलेगा, आप एमपिन [जो केवल आपको ज्ञात है] के साथ लेनदेन को प्रमाणित करते अनुरोध को स्वीकृत करते हैं, लेकिन संग्रहण अनुरोध स्वीकृत / प्रमाणित होने के बाद आपका खाता डेबिट हो जाने के बाद से आपको पैसे की हानि हो सकती है।

क्या करें और क्या न करें का अनुपालन:

- क. कपटपूर्ण कॉलों (विशिंग) के प्रति सतर्क रहें जो आपसे ऐप्स डाउनलोड करने या गोपनीय जानकारी साझा करने के लिए कहती हैं (ऐसी कॉलों को तुरंत डिस्कनेक्ट करें)
- ख. यदि आपने पहले ही "ANYDESK" ऐप डाउनलोड कर लिया है और अब इसकी आवश्यकता नहीं है, तो इसे अनइंस्टॉल करें।

त्वरित कार्रवाई :

- क. कृपया अपने भुगतान या मोबाइल बैंकिंग से संबंधित ऐप्स पर ऐप-लॉक सक्षम करें।
- ख. किसी भी संदिग्ध गतिविधि की सूचना अपने नजदीकी बैंक शाखा / वास्तविक ग्राहक सेवा नंबर पर ही दें
- ग. अपने बैंकिंग पासवर्ड साझा न करें या उन्हें अपने मोबाइल हैंडसेट में स्टोर न करें।
- घ. कॉल पर अपने अन्य संवेदनशील वित्तीय विवरण जैसे यूपीआई पिन/एमपिन, डेबिट/क्रेडिट कार्ड, सीवीवी, समाप्ति तिथि, ओटीपी, एटीएम पिन, बैंक खाता विवरण इत्यादि साझा न करें।

- ड. किसी अजनबी को ऐप स्टोर / प्ले स्टोर के माध्यम से मोबाइल ऐप इंस्टॉल करने के लिए आपका मार्गदर्शन करने की अनुमति न दें, या आपको अपने मोबाइल की सेटिंग बदलने का निर्देश न दें.
- च. गूगल खोज के माध्यम से प्राप्त विभिन्न व्यापारियों / संस्थाओं / बैंकों आदि के ग्राहक सेवा नंबरों पर विश्वास न करें, क्योंकि वे गलत हो सकते हैं.
- छ. किसी टेक कंपनी / बैंक से तथाकथित प्रतिनिधि के अनुरोध पर प्राप्त किसी भी अवांछित एसएमएस को अग्रेषित न करें

2. कृपया निम्नलिखित से अवगत रहें:

- क. खाते हेतु दो कारक प्रमाणीकरण चुनें
- ख. एक मजबूत पासवर्ड बनाएं
- ग. अपने कंप्यूटर को सुरक्षित रखें और इसे अप-टू-डेट रखें
- घ. ईमेल के माध्यम से क्लिक करने से बचें
- ड. सुरक्षित स्थान पर ही अपने खातों का एक्सेस करें
- च. काम पूरा होने पर हमेशा लॉग आउट करें
- छ. खाता सूचनाएं सेट करें (यदि उपलब्ध हो)
- ज. अपने खातों की नियमित निगरानी करें

3. फिशिंग ईमेल

- क. अज्ञात स्रोतों से प्राप्त लिंक पर क्लिक या संलग्नक डाउनलोड न करें.
- ख. संदिग्ध पाए जाने पर मेल का कभी भी उत्तर न दें / अग्रेषित न करें
- ग. ज्ञात स्रोतों से भी अपेक्षा के विपरीत मेल प्राप्त होने पर भी मेल के बारे में सजग रहें.
- घ. कोई भी व्यक्तिगत या वित्तीय जानकारी (जैसे उपयोगकर्ता नाम, पासवर्ड, क्रेडिट / डेबिट कार्ड क्रेडेंशियल आदि) प्रदान न करें
- ड. अवांछित ईमेल से सावधान और सतर्क रहें जो तत्काल कार्रवाई की मांग करते हैं
- च. किसी वेबसाइट के यूआरएल पर ध्यान दें. जालसाज वेब साइटें एक वैध साइट के समान दिख सकती हैं लेकिन यूआरएल वर्तनी में भिन्नता का उपयोग कर सकता है जैसे 'l' को समान दिखने वाले '1' आदि से बदला जा सकता है .
- छ. ई-मेल में संलग्न किसी भी लिंक पर क्लिक करने से पहले हमेशा दो बार सोचें
- ज. माउस करशर रखकर (होवर करते हुए) यूआरएल की जाँच करें
- झ. मेल में दिए गए लिंक पर एंटर करें जो सही वेबसाइट / यूआरएल प्रदर्शित करता है जहां लिंक वास्तव में इंगित किया गया है .

4. इंटरनेट सुरक्षा:

- क. पॉप-अप पर आंख बंद कर क्लिक न करें
- ख. ऐसे सॉफ्टवेयर डाउनलोड न करें जो बैंक द्वारा स्वीकृत नहीं हैं
- ग. इंटरनेट पर बैंक से संबंधित कोई भी डाटा अपलोड न करें
- घ. उपयोगकर्ता अपने इंटरनेट खाते और पासवर्ड की सुरक्षा के लिए जिम्मेदार हैं
- ड. उपयोगकर्ताओं को यह सुनिश्चित करना चाहिए कि वे ईमेल या अन्य वेबसाइटों में दिए गए लिंक पर क्लिक करके वेबसाइटों तक नहीं पहुंचते हैं

5. ब्राउज़र सुरक्षा:

- क. वेब ब्राउज़र के पुराने संस्करणों में कमियाँ हो सकती हैं. तो इसे अप टू डेट रखें
- ख. पॉप-अप का उपयोग जालसाजी की गतिविधियों के लिए फ्रंट के रूप में किया जा सकता है. पॉप-अप को ब्लॉक करने की सलाह दी जाती है

6. वाई-फाई सुरक्षा:

- क. वाई-फाई नेटवर्क खोलने के लिए ऑटो-कनेक्ट को सक्षम न करें
- ख. उपयोग न होने पर ब्रॉडबैंड कनेक्टिविटी को खुला न छोड़ें
- ग. कार्यालय या सार्वजनिक स्थान पर अज्ञात वाई-फाई नेटवर्क से कनेक्ट न करें
- घ. डिफॉल्ट उपयोगकर्ता नाम एवं एडमिनिस्ट्रेटर पासवर्ड बदलें

7. डेस्कटॉप सुरक्षा:

- क. जाते समय डेस्कटॉप को शट डाउन करें
- ख. सुनिश्चित करें कि आपने एंटी-वायरस अपडेट किया है
- ग. संलग्नक को खोलने से पहले स्कैन करें
- घ. किसी भी अनधिकृत सॉफ्टवेयर को इन्स्टाल न करें
- ङ. क्लियर डेस्क और क्लियर स्क्रीन पॉलिसी का पालन करें
- च. अपने C: Drive के फ़ोल्डर्स को साझा करने में सक्षम न करें
- छ. सुनिश्चित करें कि गोपनीय दस्तावेज सामने प्रदर्शित न हों

8. पासवर्ड सुरक्षा:

- क. पासवर्ड का अनुमान लगाने के लिए कठिन प्रयोग करें
- ख. सभी खातों के लिए समान पासवर्ड का उपयोग न करें
- ग. कहीं भी पासवर्ड न लिखें
- घ. पासवर्ड के रूप में व्यक्तिगत जानकारी जैसे जन्मतिथि, नाम, मोबाइल नंबर का उपयोग न करें.
- ङ. पासवर्ड पहले इस्तेमाल किए गए पासवर्ड से भिन्न होना चाहिए.
- च. आप अपनी यूजर आईडी में किए गए कार्यों के लिए जिम्मेदार हैं. यह आपकी डिजिटल पहचान है
- छ. पासवर्ड ऐसे बनाए जाने चाहिए कि उन्हें आसानी से याद रखा जा सके

9. वैकल्पिक ईमेल पता बनाएँ

- क. प्रत्येक ऑनलाइन खाते के लिए अपने प्राथमिक ईमेल पते का उपयोग करने के बजाय, सार्वजनिक-कार्य हेतु करने वाले खातों और उपयोगकर्ताओं के लिए एक वैकल्पिक ईमेल पता बनाएं

10. मुख्य अधिकार न दें

- a. जब कोई नया सॉफ्टवेयर या ऐप सिस्टम के मुख्य अधिकारों की मांग कर रहा हो, तो उस एक्सेस की जांच करें जिसकी वह मांग कर रहा है, इसके कारणों के लिए दस्तावेज़ देखें, और यदि संभव हो तो सहायता टीम से संपर्क करें

11. एक सुरक्षा योजना बनाएं

- क. अपने लिए क्या करें और क्या न करें, के लिए एक चेकलिस्ट बनाएं, नियमित बैकअप और अपडेट के लिए रिमाइंडर सेट करें. कृपया साइबर सुरक्षा पॉलिसी, सूचना सुरक्षा पॉलिसी और सीआईएसओ कार्यालय परिपत्र का संदर्भ लें.

12. कार्ड स्मार्ट बनें

- क. जब आप ऑनलाइन या किसी ऐप पर कुछ खरीदते हैं तो अपने कार्ड की जानकारी सेव न करें

13. पुनर्प्राप्ति जानकारी वर्तमान रखें

- क. अपने खातों से जुड़े पुनर्प्राप्ति ईमेल पते, फ़ोन नंबर और भौतिक पतों की जाँच करें और उन्हें अपडेट करें

14. संदिग्ध स्रोतों से लिंक पर क्लिक न करें

- क. अज्ञात या संदिग्ध स्रोतों से प्राप्त छोटे लिंक पर क्लिक करने से बचें

15. निगरानी खाता गतिविधि

क. अपने खातों के गतिविधि लॉग को नियमित रूप से ट्रैक करें

16. अपने ईमेल खातों की जाँच करें

क. अपने सभी ईमेल खातों के माध्यम से जाएं, जो आप अब उपयोग नहीं कर रहे हैं उसे हटा दें और उन खातों के लिए कड़े सुरक्षा उपाय सेट करें जिन्हें आप रखना चाहते हैं

17. अपने डाटा का बैकअप लें

क. अपनी महत्वपूर्ण जानकारी की सुरक्षा के लिए अपने डाटा का बार-बार और कई स्थानों पर बैकअप लें

18. अपना सॉफ्टवेयर अपडेट करें

क. सुनिश्चित करें कि आपके द्वारा अपने पर्सनल कंप्यूटर पर उपयोग किया जाने वाला कोई भी सॉफ्टवेयर नियमित रूप से अपडेट किया जाता है.

19. ऑटो-कनेक्ट अक्षम करें

क. जब आप यात्रा कर रहे हों या सार्वजनिक रूप से हों तो आपका वाई-फाई ऑटो डिस्कवरी और ब्लूटूथ बंद है .

20. मोबाइल ऐप को नियंत्रित करें

क. किसी भी ऐप को तब तक इंस्टॉल न करने की आदत डालें जब तक कि वह आधिकारिक ऐप स्टोर से न आए

21. अपने पासवर्ड की समय-समय पर समीक्षा करें

क. सुनिश्चित करें कि वे मजबूत हैं और उनमें वर्णों का वर्गीकरण है और उन्हें नियमित रूप से बदलें.

22. नियमित रूप से अपडेट करें

क. सुनिश्चित करें कि आप अपने इंटरनेट ब्राउज़र के नवीनतम संस्करणों और किसी भी संबंधित प्लग-इन का उपयोग कर रहे हैं.

23. अपने सिस्टम की रक्षा करें

क. एंटीवायरस, फ़ायरवॉल और विज्ञापन-अवरोधक समाधानों की सावधानीपूर्वक जांच करें और नियमित आधार पर पैच और अपडेट किए जाते हैं

24. 2FA सेट करें (दो कारक प्रमाणीकरण)

क. साइन इन करते समय प्रक्रिया की पहचान सत्यापित करने के लिए अपने खातों को अपने सेल फ़ोन और / या ईमेल पते से लिंक करना सुनिश्चित करें
