

## कस्टमर केअर विभाग

### ग्राहक संरक्षण – अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक बँकिंग व्यवहारामध्ये ग्राहकांची देयता मर्यादित करण्याबाबत धोरण

इंटरनेट बँकिंग,मोबाईल बँकिंग IMPS,UPI व E-COM व रुपे क्लासिक वा प्लॅटीनम डेबिट कार्ड , Jet Pay(UPI) अशा प्रकारच्याच सेवा घेताना अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक बँकिंग व्यवहारासंदर्भात ग्राहकाची तक्रार दाखल झाल्यास ती सदर धोरणानुसार विचारात घेतली जाईल. त्यासाठी खातेदारास विहित नमुन्यात आणि कालावधीत शाखेमार्फत वा ऑनलाइन अर्ज करावा लागेल. शाखा सदर अर्जास तक्रार क्रमांक देवून व रजिस्टरला नोंद करून त्यांची शिफारस कस्टमर केअर विभागाकडे पाठवेल. विभागाकडे प्रत्यक्ष वा मेलद्वारे तक्रार केल्यास तक्रारीची पोहोच SMS/MAIL ने दिली जाईल आणि विभागातही स्वतंत्र रजिस्टर ठेवले जाईल. शाखेस असा अर्ज प्राप्त झाल्यावर शाखा ग्राहकाचे ATM Card हे कायमस्वरूपी रद्द (Close)करेल व त्यास आवश्यकता असल्यास नवीन कार्डसाठी अर्ज घेईल. तसेच इंटरनेट बँकिंग संबंधाने त्याचा Password रद्द करून त्यास सदरची सेवा घ्यावयाची असल्यास नवीन Password I.B. Cell मार्फत दिला जाईल. या दोनही प्रकारात खातेदाराने संबंधित पोलीस स्टेशनकडे तक्रार सादर करून F.I.R.ची प्रत बँकेस देणे बंधनकारक राहिल.

शाखेकडून प्राप्त तक्रारीबाबत ग्राहकाचे दायित्व तपासून १० दिवसाचे आत तक्रारीची रक्कम खात्यास जमा दिली जाईल.अशी रक्कम जमा दिल्याचा खातेदारास पत्रव्यवहार केला जाईल.त्यानंतर १० दिवसांचे आत आवश्यक ती प्रक्रिया करून सदर गैरव्यवहारामध्ये ग्राहकाचे दायित्व नसल्याचे सिद्ध झाल्यास जमा केलेली रक्कम त्यास वापरण्यास उपलब्ध केली जाईल.

इंटरनेट बँकिंग,मोबाईल बँकिंग IMPS,UPI व E-COMM अश्या सेवा घेताना बँकेने ग्राहकासाठी DUAL FACTO AUTHENTICATION ची तरतूद केली आहे. तसेच या सेवांचे सुरक्षिततेच्या दृष्टीने ऑडीट देखील केले आहे व खातेदारांना त्या वापरासाठी सुरक्षित स्वरूपात उपलब्ध केल्या आहेत. याचाच अर्थ ग्राहकाने वर नमुद दक्षता न घेतल्यास गैरवापराचा धोका संभवतो,सबब सदर बाब जोवर ग्राहक बँकेस कळवत नाही तोवर त्याचे दायित्व हे पूर्णतः ग्राहकावर असून बँक अशा घटनांमध्ये त्यास रक्कम देणे लागत नाही तथापि अशी बाब कळविल्यानंतरही जर ग्राहकाचे नुकसान झाल्यास त्याचे दायित्व बँकेवर राहिल.

रुपे क्लासिक वा प्लॅटीनम डेबिट कार्ड , Jet Pay(UPI) अश्या सेवा घेताना बँकेने ग्राहकासाठी DUAL FACTO AUTHENTICATION ची तरतूद केली आहे. तसेच बँकेचे एटीएम बसवताना व नंतर वापर करताना ते अधिक सुरक्षित राहिल यासाठी दक्षता घेतल्या आहेत. ग्राहक साक्षरता अभियान आपली बँक सातत्याने विविध माध्यमातून करत आहे. तथापि ग्राहकाने त्याचेकडून अपेक्षित दक्षता न घेतल्यास गैरवापराचा धोका संभवतो,मात्र त्याचे दायित्व हे पूर्णतः ग्राहकावरती राहत नसल्याने बँक अशा घटनांमध्ये त्यास रक्कम देणे लागू राहिल .

सर्व प्रकारच्या तंत्रज्ञानावर आधारित सुविधा घेणाऱ्या अधिकाधिक ग्राहकांना SMS Registrationकरणे अनिवार्य केले आहे व त्यानुसार ज्या खातेदारांनी नोंद केली आहे त्यांना प्रत्येक व्यवहाराचे SMS Alerts पाठविले जातात.तथापि काही जुन्या खातेदारांनी बँकेचे डेबिट कार्ड घेतले आहे मात्र त्यांच्याकडे मोबाईल नंबर नाही अथवा असल्यास त्याची बँकेकडे नोंद केली नाही अशा खातेदारांच्या बाबतीत त्यांच्या Debit Card वापराच्या सुविधा तात्पुरत्या स्थगित होतील .व त्याने बँकेकडे SMS Registration प्रक्रिया पूर्ण केल्यावर Debit Card परत वापरास दिले जाईल.मात्र जे खातेदार मोबाईल धारण करत नाहीत अथवा धारण करतात परंतु देऊ इच्छित नाहीत अशा प्रसंगी कार्डच्या वापराने निर्माण होणाऱ्या जोखमीचे दायित्व हे पूर्णतः ग्राहकावर असून बँक अशा घटनांमध्ये त्यास रक्कम देणे लागत नाही.

....2.....

अनधिकृत व्यवहार /कार्डवरील गैरव्यवहार किंवा कार्ड चोरी झाल्यास बँकेस सूचना देण्यासाठी टोल फ्री क्रमांक सुविधा सकाळी ८.०० ते रात्री ११.०० पर्यंत (बँकेचे सुट्टीचे दिवस सोडून), कस्टमर केअर विभागाचे २ दूरध्वनी क्रमांक (कस्टमर केअर विभाग Landline क्रमांक, कस्टमर केअर विभाग अधिकारी मोबाईल क्रमांक) डेटा सेंटर व I.B.Cell यांचा दूरध्वनी क्रमांक तसेच बँकेच्या वेबसाईटवरील होम पेजवर Redressal of Complaints साठी Complaints Form उपलब्ध केला आहे. त्याद्वारे ग्राहकाने Online तक्रार दाखल करावी. तसेच उप महा व्यवस्थापक कस्टमर केअर यांचा मोबाईल क्रमांक शाखेच्या दर्शनी भागात प्रदर्शित केला आहे.

जे नवीन खातेदार मोबाईल धारण करत नाहीत अथवा धारण करतात परंतु देऊ इच्छित नाहीत किंवा बदललेला मोबाईल क्रमांक बँकेस कळवित नाहीत अशा प्रसंगी कार्डच्या वापराने निर्माण होणाऱ्या जोखमीचे दायित्व हे पूर्णतः ग्राहकावर राहिले. व बँक अशा घटनांमध्ये त्यास रक्कम देणे लागत नाही. नवीन खातेदाराने खाते उघडते वेळी मोबाईल क्रमांक न दिल्यास त्यास तंत्रज्ञानावर आधारित कोणतीही सुविधा उपलब्ध होणार नाही.

प्रकरणी बँकेने तंत्रज्ञानावर आधारित व्यवहारांसाठी पर्याप्त सुरक्षा व्यवस्था/दक्षता /लेखापरीक्षण करून त्यामध्ये कमतरता राहणार नाही याची काळजी घेतली आहे. तंत्रज्ञानावर आधारित व्यवहारांवर NPCI यांचेमार्फत नियंत्रण केले जाते ज्यामध्ये एखादे ATM/POS टर्मिनल हे बाधित (compromised) झाले असल्यास त्याचा तपशिल बँकेस उपलब्ध केला जातो, ज्यातून बँक संबंधित ग्राहकास संपर्क करून त्याच्या व्यवहारांची खातरजमा करते आणि आवश्यकता असल्यास Pin/Card Change ची कार्यवाही ग्राहकास करण्यास सांगते. तसेच NPCI ने FRM Tool विकसित केले असून त्यातून जे व्यवहार जोखमीचे वाटतात त्याबाबत बँकेस सूचना दिली जाते व बँक संबंधित ग्राहकांकडून त्याची खातरजमा करते. असे असले तरी संगनमताने गैरव्यवहार झाल्याचे/दुर्लक्ष झाल्याचे /कमतरता असल्याचे सिद्ध झाल्यास तसेच त्रयस्थ व्यक्तीने गैरव्यवहार केल्यास – ज्यामध्ये ग्राहकाची व बँकेची काहीही त्रुटी नाही आणि अशी घटना ग्राहकाने ३ कामकाज दिवसात (Three Working Days) कळविल्यास बँकेची जबाबदारी असेल व बँक अशी रक्कम ग्राहकास परत करेल. ग्राहकाची घटना व त्याचा खातेप्रकार, व घटना घडल्याचे ४ ते ७ दिवसांमध्ये बँकेस बाब निदर्शनास आणून दिल्याने त्यास देय असलेल्या रक्कमेचा रिझर्व्ह बँकेने तयार केलेला तक्ता बँक स्वीकृत करत आहे.

Maximum Liability of a Customer Table 1

Type Of Account	Maximum Liability Rs.
*BSBD Accounts	5,000/-
*All Other SB Accounts	
*Prepaid Payment Instruments and Gift Cards	
*Current/Cash Credit/Overdraft Accounts of MSMEs	10,000/-
*Current Accounts/Cash Credit/Overdraft Accounts of Individuals with annual average balance (during 365 days preceding the incidence of fraud)/ limit up to Rs. 25 lakh	
* Credit cards with limit up to Rs. 5 lakh	
All Other Current/Cash Credit/Overdraft Accounts	25,000/-

....3.....

....3.....

तथापि वरील तक्त्यातील All other Current/Cash Credit /Overdraft Accounts चे बाबतीत ज्यांना Rupay Debit Card दिले आहे त्यांना रु.२०,०००/- व ज्यांना Platinum Debit Card दिले आहे त्यांना रु.२५,०००/- (प्रतिदिन मर्यादा )एवढी रक्कम बँक देय राहिल. तसेच इंटरनेट बँकिंग,मोबाईल बँकिंग IMPS,UPI व E-COMM साठी रु.२५,०००/- एवढी रक्कम बँक देय राहिल. अशी घटना घडल्यानंतर ग्राहकाने बँकेस कळविल्यानंतर त्याचे ATM Card Block केले जाईल , Pin/Password Change करण्यास सांगितले जाईल व अशी कार्यवाही Preventive Action म्हणून केली जाईल.

१५ कामकाज दिवसानंतर ग्राहकाने गैरव्यवहाराची बाब बँकेस कळविल्यास ती बँकेने विचारात घेऊ नये व अशा प्रसंगी याचे दायित्व ग्राहकावरती राहिल.

Summary of Customer's Liability Table 2

Time taken to report the fraudulent transaction from the date of receiving the communication	Customer's Liability (Rs.)
Within 3 working days	Zero Liability
Within 4 to 7 working days	The transaction value or the amount mentioned in <a href="#">Table 1</a> , whichever is lower
Beyond 7 working days	As per bank's Board approved policy

ज्याठिकाणी बँकेचे दायित्व निश्चित होत आहे तेथे तक्रार दाखल झाल्याच्या दिवसापासून कमाल १० कामकाज दिवसापर्यंत नुकसानीची रक्कम (प्रत्यक्ष नुकसान वा बँकेने निश्चित केलेली कमाल रक्कम यामधील कमीत कमी रक्कम ) खातेदाराचे खाती जमा दिली जाईल जी त्यास पुढील ९० दिवस काढता येणार नाही. या ९० दिवसाच्या कालावधीत सदर गैरव्यवहाराची बँक शहानिशा करेल व ग्राहकाची काहीही चूक नसल्याचे निदर्शनास आल्यास सदर रक्कम त्यास काढता येईल. आपल्या बँकेमार्फत सध्या क्रेडीट कार्ड दिले जात नाही.डेबिट कार्ड आणि अथवा बँक खात्यात अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक बँकिंग गैरव्यवहार झाल्यास तक्रार दाखल झालेल्या दिनांकापासून ते रक्कम जमा करण्याच्या दिनांकापर्यंत होणाऱ्या कालावधीसाठी प्रचलित सेविंगज व्याजदराने संबंधित नुकसान रक्कमेवर व्याज दिले जाईल.