CTBC BANK
中國信託銀行

ग्राहक संरक्षण – अप्राधिकृत इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग लेनदेन में ग्राहकों की देयता को सीमित करना

बैंक द्वारा मुख्य रूप से अपने कॉर्पोरेट ग्राहकों को आरटीजीएस, एनईएफटी, आंतरिक अंतरण के संसाधन हेतु पेश किए जाने वाले इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग लेनदेन निम्नलिखित निबंधन और शर्तों द्वारा शासित होते हैं:

(i) ग्राहक को बैंक द्वारा निर्धारित समय-समय पर लागू आवेदन प्रपत्रों को पूरा करने और वितरित करने के माध्यम से निर्देश या लेनदेन देने, संशोधित करने या अनुमोदित करने हेतु इसके द्वारा प्राधिकृत व्यक्तियों के बारे में बैंक को सूचित करना होगा। ऐसे प्राधिकृत व्यक्तियों को दिए गए प्राधिकार में किसी भी प्रकार के परिवर्तन होने की स्थिति में, ग्राहक बैंक द्वारा समय-समय पर निर्धारित लागू आवेदन पत्रों के अनुसार लिखित रूप में बैंक को तुरंत सूचित करेगा, जब तक कि नीचे पैराग्राफ (ii) या (iii) में अन्यथा प्रावधान न किया गया हो। यदि ग्राहक उपर्युक्त परिवर्तन के बारे में बैंक को समय पर सूचित करने में विफल रहता है, तो ऐसी विफलता से उत्पन्न होने वाला कोई भी नुकसान या क्षति केवल ग्राहक के खाते के लिए होगी ।

(ii) ग्राहक, बैंक द्वारा समय-समय पर निर्धारित लागू आवेदन प्रपत्रों को पूरा करके और वितरित करके, प्राधिकृत व्यक्तियों को निर्धारित करने और बदलने के लिए बैंक को आवेदन कर सकता है, जहाँ बैंक ग्राहक द्वारा अपने आवेदन में निर्दिष्ट व्यक्ति ("प्राधिकृत प्रशासक") को लॉग-इन पासवर्ड प्रदान करेगा ताकि प्राधिकृत प्रशासक बैंक की इंटरनेट बैंकिंग वेबसाइट पर स्वयं प्राधिकृत व्यक्तियों को निर्धारित कर सके और परिवर्तित कर सके। बैंक की इंटरनेट बैंकिंग वेबसाइट पर जब प्राधिकृत प्रशासक ऐसे परिवर्तन पूरे कर लेगा, तो बैंक को प्राधिकृत व्यक्तियों को परिवर्तन के बारे में सूचित कर दिया जाएगा, और बैंक तदनुसार कार्य कर सकता है और उसके संबंध में उसकी कोई देनदारी या जिम्मेदारी नहीं होगी।ग्राहक उपर्युक्त लॉग-इन पासवर्ड को उचित रूप से रखेगा और प्राधिकृत प्रशासक को उचित रूप से रखने के लिए कहेगा।

(iii) ग्राहक, बैंक द्वारा समय-समय पर निर्धारित लागू आवेदन प्रपत्रों को पूरा करके और वितरित करके, बैंक को (क) प्राधिकृत व्यक्तियों को दिए गए प्राधिकारों को निर्धारित करने और परिवर्तित करने और (ख) बैंक की इंटरनेट बैंकिंग वेबसाइट पर स्वयं प्राधिकृत व्यक्तियों को निर्धारित करना और परिवर्तित करने के लिए आवेदन कर सकता है जहाँ बैंक प्राधिकृत प्रशासक को लॉग-इन पासवर्ड और टोकन प्रदान करेगा ताकि प्राधिकृत प्रशासक यथा उपर्युक्त बैंक की इंटरनेट बैंकिंग वेबसाइट पर स्वयं कार्य कर सके। जब प्राधिकृत प्रशासक बैंक की इंटरनेट बैंकिंग वेबसाइट पर ऐसे परिवर्तन पूरा कर लेता है, तो बैंक को प्राधिकृत व्यक्तियों को परिवर्तन के बारे में सूचित माना जाएगा, और बैंक तदनुसार कार्य कर सकता है और उसके संबंध में कोई देनदारियां या जिम्मेदारियां नहीं होंगी। ग्राहक पूर्वोक्त लॉग-इन पासवर्ड और टोकन को उचित रूप से रखेगा और प्राधिकृत प्रशासक को उचित रूप से रखने के लिए कहेगा।

आरबीआई के दिनांक 6 जुलाई 2017 की अधिसूचना संख्या आरबीआई/2017-18/15 डीबीआर.सं.लेग.बीसी.78/09.07.005/2017-18 (प्रतिलिपि संलग्न) के संदर्भ में, बैंकों को इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग लेनदेन के विनिर्दिष्ट परिदृश्यों में अप्राधिकृत लेनदेन के मामले में ग्राहकों के अधिकारों और दायित्वों को स्पष्ट रूप से परिभाषित करना आवश्यक है। यह नीति अप्राधिकृत इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग

लेनदेन के लिए ग्राहकों को प्रतिकर देने की व्यवस्था निर्धारित करने और ऐसे प्रतिकर को प्रभावी करने के लिए समयसीमा निर्धारित करने हेतु तैयार की जा रही है।

<u>ग्राहक की सीमित देयता</u>

क) ग्राहक की शून्य देयता-1. ग्राहक की शून्य देयता की हकदारी तब उत्पन्न होगी जब अप्राधिकृत लेनदेन निम्नलिखित घटनाओं में होता है:

i. बैंक की ओर से धोखाधड़ी/लापरवाही/कमी में योगदान (चाहे ग्राहक द्वारा लेनदेन की रिपोर्ट की गई हो या नहीं)।

ii. तीसरे पक्ष का उल्लंघन जहां कमी न तो बैंक की है और न ही ग्राहक की, बल्कि यह कमी सिस्टम में कहीं और है, और ग्राहक बैंक से संचार प्राप्त होने के बाद तीन कार्य दिवसों के भीतर अप्राधिकृत लेनदेन के बारे में बैंक को सूचित करता है।

(ख) ग्राहक की सीमित देयता- 2. ग्राहक निम्नलिखित मामलों में अप्राधिकृत लेनदेन के कारण होने वाली हानि के लिए स्वयं उत्तरदायी होगा:

i. ऐसे मामलों में जहां नुकसान ग्राहक की लापरवाही के कारण होता है, जैसे कि उसने भुगतान संबंधी क्रेडेंशियल किसी से साझा किए हों, ग्राहक को तब तक पूरा नुकसान उठाना होगा जब तक कि वह अप्राधिकृत लेनदेन के बारे में बैंक को सूचित नहीं करता है। बैंक को अप्राधिकृत लेनदेन की सूचना देने के पश्चात होने वाला कोई भी नुकसान बैंक द्वारा वहन किया जाएगा।

ii. ऐसे मामलों में जहां अप्राधिकृत इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग लेनदेन की जिम्मेदारी न तो बैंक की है और न ही ग्राहक की है, बल्कि सिस्टम में कहीं और है और जब ग्राहक की ओर से बैंक को ऐसे लेनदेन की सूचना देने में विलंब (बैंक से सूचना प्राप्त होने के पश्चात चार से सात कार्य दिवसों तक)होता है, तो ग्राहक की प्रति लेनदेन देयता लेनदेन मूल्य या तालिका 1 में उल्लिखित राशि, जो भी कम हो, तक सीमित होगी।

तालिका – 1

उपरयुक्त पैराग्राफ (ख) के अंतर्गत ग्राहक की अधिकतम देयता:

खाते का प्रकार	**अधिकतम देयता (₹)**
• एमएसएमई के चालू, नकद ऋण, ओवरड्राफ्ट खाते/व्यक्तियों के बचत, चालू खाते, नकद ऋण, ओवरड्राफ्ट खाते जिनमें वार्षिक औसत शेषराशि (धोखाधड़ी की घटना से पूर्व 365 दिनों के दौरान)/25 लाख रुपये तक की सीमा	10000
• अन्य सभी बचत, चालू, नकद ऋण, ओवरड्राफ्ट खाते	25,000

इसके अतिरिक्त , यदि सूचना देने में देरी सात कार्य दिवसों से अधिक है और पैराग्राफ (क) ii और (ख) ii में वर्णित तीसरे पक्ष के उल्लंघन के मामले में, जहां कमी न तो बैंक की है और न ही ग्राहक की है, बल्कि सिस्टम में कहीं और है, जिसका सारांश **<u>तालिका 2</u>**में दिया गया है:

तालिका –2

ग्राहक की देयता का सारांश

संचार प्राप्त होने की तारीख से धोखाधड़ी वाले लेनदेन की सूचना देने में लगने वाला समय	**ग्राहक की देयता (₹)**
3 कार्य दिवसों के भीतर	शून्य देयता
4 से 7 कार्य दिवसों के भीतर	लेनदेन मूल्य या तालिका 1 में उल्लिखित राशि, जो भी कम हो
7 कार्य दिवसों से अधिक	लेनदेन मूल्य का 50% या तालिका 1 में उल्लिखित राशि, जो भी कम हो

*उपरोक्त तालिका में उल्लिखित कार्य दिवसों की गणना संचार प्राप्त करने की तारीख को छोड़कर ग्राहक की घरेलू शाखा के कार्य कार्यक्रम के अनुसार की जाएगी।

ग्राहक की शून्य देयता/सीमित देयता के लिए प्रत्यावर्तन समयरेखा

ग्राहक द्वारा सूचित किए जाने के पश्चात, बैंक ग्राहक द्वारा ऐसी सूचना की तिथि से 10 कार्य दिवसों के भीतर अप्राधिकृत इलेक्ट्रॉनिक लेनदेन में शामिल राशि को ग्राहक के खाते में जमा (छाया प्रतिवर्तन) कर देगा। बैंक अपने विवेक से, ग्राहक की लापरवाही के मामलों में भी अप्राधिकृत इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग लेनदेन के मामले में किसी भी ग्राहक देयता को माफ करने का निर्णय ले सकता है। क्रेडिट का मूल्य अप्राधिकृत लेनदेन की तिथि के अनुसार होगा।

आरबीआई के दिनांक 6 जुलाई 2017 की अधिसूचना संख्या आरबीआई/2017-18/15 डीबीआर.सं.लेग.बीसी.78/09.07.005/2017-18

अधिसूचना

ग्राहक संरक्षण – अप्राधिकृत इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग लेनदेन में ग्राहकों की देयता को सीमित करना

आरबीआई/2017-18/15

डीबीआर.सं.लेग.बीसी.78/09.07.005/2017-18

6 जुलाई 2017

सभी अनुसूचित वाणिज्यिक बैंक (आरआरबी सहित)

सभी लघु वित्त बैंक और भुगतान बैंक

प्रिय महोदय/महोदया,

ग्राहक संरक्षण – अप्राधिकृत इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग लेनदेन में ग्राहकों की देयता को सीमित करना

कृपया धोखाधड़ी या अन्य लेनदेन से उत्पन्न त्रुटिपूर्ण डेबिट को वापस करने के संबंध में दिनांक 8 अप्रैल, 2002 के हमारे परिपत्र डीबीओडी.लेग.बीसी.86/09.07.007/2001-02 का संदर्भ लें।

2. वित्तीय समावेशन और ग्राहक सुरक्षा पर बढ़ते जोर और हाल ही में अप्राधिकृत लेनदेन के कारण उनके खातों/कार्डों से डेबिट होने से संबंधित ग्राहकों की शिकायतों में हुई वृद्धि के देखते हुए, इन परिस्थितियों में ग्राहक देयता निर्धारित करने के मानदंडों की समीक्षा की गई है। इस संबंध में संशोधित निर्देश नीचे दिए गए हैं।

प्रणालियों और प्रक्रियाओं को सुदृढ़ बनाना

3. व्यापक रूप से, इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग लेनदेन को दो श्रेणियों में विभाजित किया जा सकता है:

i. रिमोट/ऑनलाइन भुगतान लेनदेन (ऐसे लेनदेन जिनमें लेनदेन के केंद्र पर भौतिक भुगतान साधन प्रस्तुत करने कीआवश्यकता नहीं होती है, जैसे इंटरनेट बैंकिंग, मोबाइल बैंकिंग, कार्ड नॉट प्रेजेंट (सीएनपी) लेनदेन), प्री प्रीपेड पेमेंट इंस्ट्रूमेंट (पीपीआई), और
ii. आमने-सामने/निकटता भुगतान लेनदेन (ऐसे लेनदेन जिनमें लेनदेन के केंद्र पर कार्ड या मोबाइल फोन जैसे भौतिक भुगतान साधन की आवश्यकता होती है, जैसे एटीएम, पीओएस, आदि)

4. बैंकों में सिस्टम और प्रक्रियाओं को एस तरह से डिज़ाइन किया जाना चाहिए कि ग्राहक इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग के माध्यम से लेनदेन करने में सुरक्षित महसूस करें। इसके लिए बैंकों को ये निम्नलिखित उपाय करने होंगे:

i. ग्राहकों द्वारा किए जाने वाले इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग लेनदेन की सुरक्षा सुनिश्चित करने हेतु उपयुक्त प्रणालियाँऔर प्रक्रियाएँ;
ii. धोखाधड़ी का पता लगाने और रोक थाम के लिए मजबूत और गतिशील तंत्र;
iii. अप्राधिकृत लेनदेन से उत्पन्न जोखिमों (उदाहरण के लिए, बैंक की मौजूदा प्रणालियों में खामियाँ) का मूल्यांकन करने और ऐसी घटनाओं से उत्पन्न होने वाली देयताओं का आकलन करने के लिए तंत्र;
iv. जोखिमों को कम करने और उनसे उत्पन्न होने वाली देयताओं से स्वयं को बचाने हेतु उचित उपाय; और
v. ग्राहकों को इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग और भुगतान संबंधी धोखाधड़ी से स्वयं को बचाने के बारे में निरंतर और बार-बार सलाह देने की एक प्रणाली।

अप्राधिकृत लेनदेन के बारे में ग्राहकों द्वारा बैंकों को सूचित करना

5. इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग लेनदेन के लिए बैंकों को अपने ग्राहकों से अनिवार्य रूप से एसएमएस अलर्ट के लिए पंजीकरण कराने और जहां भी उपलब्ध हो, ई-मेल अलर्ट के लिए पंजीकरण कराने के लिए कहना चाहिए। एसएमएस अलर्ट अनिवार्य रूप से ग्राहकों को भेजे जाएंगे, जबकि ईमेल अलर्ट, जहां भी पंजीकृत हैं, भेजे जा सकते हैं। ग्राहकों को सलाह दी जानी चाहिए कि वे किसी भी अप्राधिकृत इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग लेनदेन के बारे में अपने बैंक को यथाशीघ्र सूचित करें, और सूचित करें कि बैंक को सूचित करने में जितना अधिक समय लगेगा, बैंक/ग्राहक को नुकसान का जोखिम उतना ही अधिक होगा। इसे सुविधाजनक बनाने के लिए, बैंकों को ग्राहकों को अप्राधिकृत लेनदेन और/या भुगतान साधन जैसे कार्ड आदि के खोने या चोरी होने की सूचना देने हेतु विभिन्न चैनलों (कम से कम, वेबसाइट, फोन बैंकिंग, एसएमएस, ई-मेल, आईवीआर, एक समर्पित टोल-फ्री हेल्पलाइन, होम ब्रांच को रिपोर्ट करना आदि के माध्यम से) के माध्यम से 24x7 पहुंच प्रदान करनी चाहिए। बैंकों को एसएमएस और ई-मेल अलर्ट पर "रिप्लाई" द्वारा तुरंत जवाब देने में भी सक्षम बनाना चाहिए और ग्राहकों को आपत्ति, यदि कोई हो, को सूचित करने के लिए वेब पेज या ई-मेल पते की खोज करने की आवश्यकता नहीं होनी चाहिए। इसके अलावा, अप्राधिकृत इलेक्ट्रॉनिक लेनदेन की रिपोर्ट करने के लिए विशिष्ट विकल्प के साथ शिकायत दर्ज करने के लिए एक सीधा लिंक बैंकों द्वारा उनकी वेबसाइट के होम पेज पर उपलब्ध किया जाना चाहिए। हानि/धोखाधड़ी रिपोर्टिंग प्रणाली यह भी सुनिश्चित करेगी कि ग्राहक को शिकायत की पावती के साथ पंजीकृत शिकायत संख्या सहित तत्काल प्रतिक्रिया (स्वतः प्रतिक्रिया सहित) भेजी जाए।अलर्ट भेजने और उनके जवाब प्राप्त करने के लिए बैंकों द्वारा उपयोग की जाने वाली संचार प्रणालियों को संदेश की डिलीवरी का समय और तारीख और ग्राहक की प्रतिक्रिया, यदि कोई हो, की प्राप्ति को रिकॉर्ड करना चाहिए। यह ग्राहक की देयता की सीमा निर्धारित करने में महत्वपूर्ण होगा। बैंक उन ग्राहकों को एटीएम नकद निकासी के अलावा इलेक्ट्रॉनिक लेनदेन की सुविधा नहीं दे सकते हैं जो बैंक को अपना मोबाइल नंबर प्रदान नहीं करते हैं। ग्राहक से अप्राधिकृत लेनदेन की सूचना मिलने पर, बैंकों को खाते में आगे अप्राधिकृत लेनदेन को रोकने के लिए तत्काल कदम उठाने चाहिए।

ग्राहक की सीमित देयता

(क) ग्राहक की शून्य देयता

6. निम्नलिखित घटनाओं में अप्राधिकृत लेनदेन होने पर ग्राहक की शून्य देयता की हकदारी उत्पन्न होगी:

i. बैंक की ओर से अंशदायी धोखाधड़ी/लापरवाही/कमी (भले ही ग्राहक द्वारा लेनदेन की रिपोर्ट की गई हो या नहीं)।
ii. तीसरे पक्ष का उल्लंघन जहां कमी न तो बैंक की है और न ही ग्राहक की, बल्कि यह कमी सिस्टम में कहीं और है, और ग्राहक बैंक से संचार प्राप्त होने के बाद तीन कार्य दिवसों के भीतर अप्राधिकृत लेनदेन के बारे में बैंक को सूचित करता है।

(ख) ग्राहक की सीमित देयता

7. निम्नलिखित में अप्राधिकृत लेनदेन के कारण होने वाली हानि के लिए ग्राहक उत्तरदायी होगा

मामले:

i. ऐसे मामलों में जहां नुकसान ग्राहक की लापरवाही के कारण होता है, जैसे कि उसने भुगतान संबंधी क्रेडेंशियल किसी से साझा किए हों, ग्राहक को तब तक पूरा नुकसान उठाना होगा जब तक कि वह अप्राधिकृत लेनदेन के बारे में बैंक को सूचित नहीं करता है। बैंक को अप्राधिकृत लेनदेन की सूचना देने के पश्चात होने वाला कोई भी नुकसान बैंक द्वारा वहन किया जाएगा।
ii. ऐसे मामलों में जहां अप्राधिकृत इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग लेनदेन की जिम्मेदारी न तो बैंक की है और न ही ग्राहक की है, बल्कि सिस्टम में कहीं और है और जब ग्राहक की ओर से बैंक को ऐसे लेनदेन की सूचना देने में विलंब (बैंक से सूचना प्राप्त होने के पश्चात चार से सात कार्य दिवसों तक)होता है, तो ग्राहक की प्रति लेनदेन देयता लेनदेन मूल्य या तालिका 1 में उल्लिखित राशि, जो भी कम हो, तक सीमित होगी।

तालिका 1
पैराग्राफ 7 (ii) के तहत ग्राहक की अधिकतम देयता

खाते का प्रकार	**अधिकतम देयता (₹)**
• बीएसबीडी खाते	5,000
• अन्य सभी एसबी खाते • प्रीपेड पेमेंट इंस्ट्रूमेंट और गिफ्ट कार्ड • एमएसएमई के चालू/नकद ऋण/ओवरड्राफ्ट खाते • वार्षिक औसत शेष राशि (धोखाधड़ी की घटना से पहले 365 दिनों के दौरान)/25 लाख रुपये तक की सीमा वाले व्यक्तियों के चालू खाते/कैश क्रेडिट/ओवरड्राफ्ट खाते • 5 लाख रुपये तक की सीमा वाले क्रेडिट कार्ड • अन्य सभी चालू/नकद ऋण/ओवरड्राफ्ट खाते	10,000
• 5 लाख रुपये से अधिक सीमा वाले क्रेडिट कार्ड	25,000

इसके अतिरिक्त, यदि सूचना देने में देरी सात कार्य दिवसों से अधिक है, तो ग्राहक की देयता बैंक के बोर्ड द्वारा अनुमोदित नीति के अनुसार निर्धारित की जाएगी। बैंक खाते खोलते समय इन निर्देशों के अनुपालन में ग्राहकों की देयता के संबंध में बनाई गई अपनी नीति का विवरण प्रदान करेंगे। बैंक व्यापक प्रसार के लिए अपनी अनुमोदित नीति को सार्वजनिक डोमेन में भी प्रदर्शित करेंगे। मौजूदा ग्राहकों को भी व्यक्तिगत रूप से बैंक की नीति के बारे में सूचित किया जाना चाहिए।

8. तीसरे पक्ष के उल्लंघनों में ग्राहक की समग्र देयता, जैसा कि ऊपर के पैराग्राफ 6 (ii) और पैराग्राफ 7 (ii) में दिया गया है, जहां कमी न तो बैंक की है और न ही ग्राहक की है, बल्कि सिस्टम में कहीं और है, जिसका सारांश **तालिका 2** में दिया गया है:

तालिका –2

ग्राहक की देयता का सारांश

संचार प्राप्त होने की तारीख से धोखाधड़ी वाले लेनदेन की सूचना देने में लगने वाला समय	**ग्राहक की देयता (₹)**
3 कार्य दिवसों के भीतर	शून्य देयता
4 से 7 कार्य दिवसों के भीतर	लेनदेन का मूल्य या तालिका 1 में उल्लिखित राशि, जो भी कम हो,बैंक के बोर्ड द्वारा अनुमोदित नीति के अनुसार
7 कार्य दिवसों से अधिक	