



भारतीय रिज़र्व बैंक
RESERVE BANK OF INDIA
www.rbi.org.in

आरबीआय/२०१३-१४/११६

डीपीएसएस.सीओ.पीडी. मोबाईल बैंकिंग क्र. /०२.२३.००१/२०१३-१४

दि. जुलै १, २०१३

अध्यक्ष व व्यवस्थापकीय संचालक/मुख्य कार्यकारी अधिकारी
आरआरबीसह सर्व अनुसूचित वाणिज्य बँका/नागरी सहकारी बँका/राज्य सहकारी बँका
/जिल्हा केंद्रीय सहकारी बँका

महोदय/महोदया,

महापरिपत्रक - भारतामधील मोबाईल बैंकिंग व्यवहार - बँकांसाठी कार्यकारी मार्गदर्शक तत्वे

आपणास माहितच आहे की, रिझर्व बँकेने, मोबाईल बैंकिंगवरील मार्गदर्शक तत्वे असलेली परिपत्रके वेळोवेळी दिली आहेत. ह्या विषयावरील सर्व विद्यमान सूचना, बँका व इतर ग्राहकांना एकाच जागी मिळाव्यात ह्यासाठी हे महापरिपत्रक तयार करण्यात आले आहे.

(२) जून ३०, २०१३ पर्यंतच्या ह्या विषयावरील सर्व सूचना/मार्गदर्शक तत्वे एकत्रित करून हे महापरिपत्रक अद्यावत करण्यात आले आहे व ते आरबीआयच्या वेबसाईटवरही (<http://www.rbi.org.in>) टाकण्यात आले आहे. ह्या महापरिपत्रकात संदर्भित अशा परिपत्रकांची यादी, सोबतच्या परिशिष्टात दिलेली आहे.

आपला

(विजय चुग)
मुख्य महाव्यवस्थापक

अनुक्रमणिका

परिच्छेद क्रमांक	विषय	पृष्ठ क्रमांक
१	उद्देश	३
२	वर्गीकरण	३
३	मागील मार्गदर्शक तत्वांचे एकत्रीकरण	३
४	व्याप्ती	३
५	प्रस्तावना	३
६	विनियामक व पर्यवेक्षणीय प्रश्न	३
७	मोबाईल सेवेसाठी ग्राहकांचे पंजीकरण	४
८	तंत्रज्ञान व सुरक्षेची मानके	४
९	आंतर-कार्य साठी	४
१०	आंतर-बँकीय निधी हस्तांतरण व्यवहारांसाठी समाशोधन व हिशेबपूर्ती	५
११	ग्राहक तक्रारी व तक्रार निवारण यंत्रणा	५
१२	व्यवहारांची मर्यादा	५
१३	रोख वाटपासाठी निधी-प्रेषण करणे	५
१४	संचालक मंडळाची मंजूरी	६
१५	भारतीय रिझर्व बँकेची मंजूरी	६
जोडपत्र १	तंत्रज्ञान व सुरक्षा मानके	७
जोडपत्र २	ग्राहक संरक्षणाचे प्रश्न	९
	परिशिष्ट	११

महापरिपत्रक - मोबाईल बँकिंग

(१) उद्देश - भारतामध्ये मोबाईल बँकिंग चालविण्यासाठी, बँकांद्वारे अनुसरण्याच्या, विहित केलेले नियम/विनियम/कार्यरीती असलेले एकत्रित असे डॉक्युमेंट उपलब्ध करणे.

(२) वर्गीकरण - पेमेंट अँड सेटलमेंट सिस्टिम्स अधिनियम, २००७ (२००७ चा ५१) च्या कलम १८ खाली रिझर्व बँकेने दिलेली वैधानिक मार्गदर्शक तत्वे.

(३) मागील मार्गदर्शक तत्वांचे एकत्रीकरण - मोबाईल बँकिंग संबंधाने परिशिष्टात दिलेल्या परिपत्रकांमधील सूचना ह्या महापरिपत्रकात एकत्रित करण्यात आल्या आहेत.

(४) व्याप्ती - ही मार्गदर्शक तत्वे सर्व वाणिज्य बँका, (प्रादेशिक ग्रामीण बँकांसह), नागरी सहकारी बँका, राज्य सहकारी बँका व जिल्हा केंद्रीय सहकारी बँका ह्यांना लागू आहेत.

(५) प्रस्तावना

(५.१) त्यांच्या सर्वव्यापक अशा स्वरूपामुळे, बँक सेवा देण्यासाठी असलेले एक माध्यम म्हणून मोबाईल फोन्सना अलिकडील काळात खूप मोठे महत्व प्राप्त झाले आहे. मोबाईल फोन नेटवर्कसच्या वाढत्या व्याप्तीद्वारा, भारतामधील मोबाईल फोन्स वापरणा-यांच्या जलदतेने होणा-या वाढीमुळे बँक-ग्राहकांच्या प्रत्येक विभागाला आणि विशेषतः बँका नसलेल्या विभागालाही बँक सेवा देण्यासाठी तो एक महत्वाचा मंच बनला आहे.

(५.२) कार्य करण्यासाठी एकसमान क्षेत्र मिळावे ह्यासाठी, आणि हे तंत्रज्ञान तुलनेने नवीनच असल्याचे विचारात घेऊन, रिझर्व बँकेने, बँकांनी अनुसरण्यासाठी, कार्यकारी मार्गदर्शक तत्वांचा एक संच तयार केला आहे. ग्राहकांबरोबर बरीच चर्चा केल्यानंतर तयार केलेली ही मार्गदर्शक तत्वे, सर्वप्रथम ऑक्टोबर २००८ मध्ये देण्यात आली होती आणि त्यानंतर होणारे विकास नजरेसमोर ठेवून ती अद्यावत करण्यात आली.

(५.३) ह्या महापरिपत्रकात असलेल्या सूचनांबाबत मोबाईल बँकिंग सूचना ह्याचा अर्थ, ग्राहकांना त्यांच्या खात्यांपर्यंत पोहोचणे/क्रेडिट/डेबिट संबंधाने ग्राहकांद्वारे मोबाईल फोन्सद्वारे बँकिंग व्यवहार केले जाणे.

(५.४) भारतीय रिझर्व बँकेच्या पेमेंट अँड सेटलमेंट सिस्टिम्स विभागाकडून आवश्यक ती परवानगी मिळविल्यानंतरच, मोबाईल बँकिंग सेवा देण्याची परवानगी बँकांना देण्यात येईल. मोबाईल नेटवर्क कोणतेही असले तरी, बँक ग्राहकांना मोबाईल बँकिंग सेवा उपलब्ध आहेत. ग्राहकांना, आधी त्यांच्या बँकर्सकडे मोबाईल बँकिंगसाठी पंजीकरण करावे लागेल आणि त्यानंतर त्यांच्या मोबाईल हँडसेट्सवर मोबाईल बँकिंग डाऊनलोड करावे लागेल.

(६) विनियामक व पर्यवेक्षणीय प्रश्न

(६.१) केवळ परवानाप्राप्त, पर्यवेक्षण केले जात असलेल्या व भारतात प्रत्यक्ष अस्तित्वात असलेल्या बँकांनाच मोबाईल बँकिंग सेवा देण्यास परवानगी आहे. कोअर बँकिंग सोल्युशन्सची स्थापना केली असलेल्या बँकांनाच मोबाईल बँकिंग सेवा देण्याची परवानगी आहे.

(६.२) ह्या सेवा केवळ बँकांचे ग्राहक आणि/किंवा, रिझर्व बँकच्या विद्यमान सूचनांनुसार दिलेल्या क्रेडिट/डेबिट कार्ड धारकांपुरत्याच निर्बंधित आहेत.

(६.३) केवळ भारतीय रुपयांवर आधारित असलेल्या देशांतर्गत सेवाच दिल्या जातील. क्रॉस बॉर्डर अशा आवक व जावक हस्तांतरणासाठी मोबाईल बँकिंगचा उपयोग करण्यास सक्त मनाई आहे.

(६.४) बँका, त्यांच्या ग्राहकांना ही सेवा उपलब्ध करून देण्यासाठी, आरबीआयच्या मार्गदर्शक तत्वांना अनुसरून नेमलेल्या, बिझिनेस कॉरस्पॉन्डंटच्या सेवांचा उपयोग करू शकतात.

(६.५) परिपत्रक क्र.डीबीएस.सीओ.आयटीसी.बीसी.१०/३१.०९.००१/९७-९८ दि. ४ फेब्रुवारी १९९८ अनुसार रिस्क्स अँड कंट्रोलस इन कॉम्प्युटर्स अँड टेलिकम्युनिकेशन्स वरील रिझर्व बँकेने दिलेली मार्गदर्शक तत्वे (आवश्यक तो बदल केल्यानंतर) मोबाईल बँकिंगलाही लागू होतील.

(६.६) तुमचा ग्राहक जाणा (केवायसी) अँटी मनी लॉडरिंग (एएमएल) आणि कॅब्रिंग दि फायनान्सिंग ऑफ टेररिझम (सीएफटी) वर, रिझर्व बँकेने वेळोवेळी दिलेली मार्गदर्शक तत्वे, मोबाईलवर आधारित बँकिंग सेवांनाही लागू होतील.

(६.७) नेहमीच्या बँकिंग व्यवहारांप्रमाणेच, मोबाईल बँकिंग व्यवहारांबाबतही, बँका, फायनान्शियल इंटरलिजन्स युनिट - इंडिया (एआययु - आयएनडी) कडे शंकास्पद व्यवहार अहवाल (एसटीआर) सादर करतील.

(७) मोबाईल सेवेसाठी ग्राहकांचे पंजीकरण

(७.१) मोबाईल बँकिंग सेवा सुरु करण्यापूर्वी, बँका, त्यांच्या ग्राहकांच्या अपरिहार्य उपस्थितीतच, कागदपत्रांवर आधारित अशी पंजीकरण प्रणाली तयार करतील. बँकांच्या प्रस्तावांना, मंजूरी देताना, रिझर्व बँक, काही विशिष्ट प्रकरणांमध्ये शिथिलता देण्याबाबत विचार करू शकेल.

(७.२) ग्राहकाचे पंजीकरण झाल्यानंतर, बँका देऊ करत असलेल्या सेवेच्या अटी व शर्ती ग्राहकाला बँकेद्वारा कळविल्या जातील.

(८) तंत्रज्ञान व सुरक्षेची मानके

(८.१) मोबाईल बँकिंग सेवा व्यवसाय व त्याखाली असलेल्या कार्यकृतींसाठी माहितीची सुरक्षा अत्यंत महत्वाची आहे. ह्यासाठी मोबाईल बँकिंगसाठी वापरण्यात येणारे तंत्रज्ञान अत्यंत सुरक्षित असणे आवश्यक आहे आणि गोपनीयता, सचोटी, खरेपणा व अस्वीकार नसणे त्यांचीही खात्री असणे आवश्यक आहे.

(८.२) रु.५,०००/- पर्यंतचे व्यवहार बँका एंड-टु-एंड एनक्रिप्शनशिवाय करू शकतात. अशा व्यवहारांबाबतच्या जोखमी, बँका सुयोग्य सुरक्षा-उपायान्मार्फत बँका घेऊ शकतात (परिपत्रक डीपीएसएस.सीओ.क्र.२५०२/०२.२३.०२/२०१०-११ दि. मे ४, २०११)

(८.३) जोडपत्र १ मध्ये उदाहरण देण्यात आले आहे.

(९) आंतर-कार्य साठी

(९.१) मोबाईल बँकिंग सेवा देऊ करणा-या बँकांनी खात्री करून घ्यावी की, कोणत्याही नेटवर्कचे मोबाईल फोन्स असलेले ग्राहक, ती सेवा घेण्यास सक्षम आहेत. - म्हणजे ते नेटवर्क इंडिपेंडंट असावेत. काही विशिष्ट मोबाईल ऑपरेटर्सच्या ग्राहकांवर असलेले निर्बंध (असल्यास), ते सेवा देण्याच्या सुरुवातीच्याबाबत कमाल सहा महिने पर्यंतच असावेत (पुनरावलोकन आवश्यक).

(९.२) भारतामधील मोबाईल बँकिंग फ्रेमवर्कचे दीर्घ कालीन उद्दिष्ट म्हणजे, ग्राहक कोणत्याही नेटवर्कचा वर्गणीदार असला तरीही, एका बँकेतील खात्यामधील निधी त्याच किंवा अन्य कोणत्याही बँकेच्या शाखेतील खात्यामध्ये, त्याच वेळी (रियल टाईम बेसिस) हस्तांतरित करणे. ह्यासाठी, मोबाईल बँकिंग सर्व्हिस प्रोव्हायडर्स व बँका ह्यांच्या दरम्यान आंतर-कार्यकारिता असणे व अनेक संदेश-नमुने (मेसेज फॉर्मॅट्स) निर्माण करणे आवश्यक आहे. बँकांच्या दरम्यान व त्यांच्या

मोबाईल बँकिंग सर्व्हिस प्रोव्हायडर्सच्या दरम्यान आंतर-कार्यकारिता असल्याची खात्री करण्यासाठी, बँका, विशिष्ट गरजांसाठी योग्य ते बदल करुन आयएसओ ८५८३ सारख्या मेसेज फॉर्मॅट्सचा स्वीकार करू शकते.

(१०) आंतर-बँकीय निधी हस्तांतरण व्यवहारांसाठी समाशोधन व हिशेबपूर्ती

(१०.१) देशभरातील मोबाईल बँकिंग फ्रेमवर्कबाबत सहाय्यक अशा आंतर-बँकीय हिशेबपूर्तीसाठी, २४ X ७ धर्तीवर कार्य करणारी, एक सशक्त अशी समाशोधन व हिशेबपूर्ती करणारी पायाभूत रचना असणे आवश्यक आहे. अशा प्रणाली ठेवणा-या बँकीय किंवा अबँकीय संस्थांनी (द्विपक्षीय किंवा बहुपक्षीय) पेमेंट अँड सेटलमेंट सिस्टिम अधिनियम, २००७ खाली भारतीय रिझर्व बँकेची प्राधिकृतता घेणे आवश्यक आहे.

(११) ग्राहक तक्रारी व तक्रार निवारण यंत्रणा

(११.१) मोबाईल फोन्समार्फत बँकिंग सेवा दिल्या जाणे हे तुलनेने नवीनच असल्यामुळे ग्राहक/उपभोक्त्या ह्यांच्या संरक्षणाबाबतच्या प्रश्नांना विशेष महत्व आहे. ह्याबाबतचे काही महत्वाचे प्रश्न जोडपत्र २ मध्ये दिले आहेत.

(१२) व्यवहारांची मर्यादा

(१२.१) माल/सेवा विकत घेण्यासंबंधीच्या दैनंदिन व्यवहारांवर कोणतीही मर्यादा न घालता मोबाईल बँकिंग सुविधा त्यांच्या ग्राहकांना देण्यास बँकांना परवानगी आहे (परिपत्रक डीपीएसएस.सीओ.पीडी.क्र.१०९८/०२.२३.००१/२०११-१२ दि. डिसेंबर २२, २०११).

(१२.२) तथापि, बँका, त्यांच्या संचालक मंडळाच्या मंजूरीने व बँकांच्या स्वतःच्या जोखीम दृष्यतेवर अवलंबून अशी प्रति व्यवहार मर्यादा ठरवू शकतात.

(१३) रोख वाटपासाठी निधी-प्रेषण करणे

(१३.१) रोख रक्कम पाठविण्यासाठी मोबाईल फोन्सचा उपयोग करण्यास साह्य करण्यासाठी, बँकांना, त्यांच्या ग्राहकांच्या खात्यांमधील निधीचे, लाभार्थींना रोख रक्कम मिळण्यासाठी असलेल्या निधी-हस्तांतरण सुविधा देण्यासाठी परवानगी आहे. अशा सेवांच्या लाभार्थींना निधी देणे हे एटीएममध्ये किंवा बँकांनी, बिझिनेस कॉरस्पॉन्डंट्स म्हणून नेमलेल्या कोणत्याही एजंटमार्फत केले जाऊ शकते. असा लाभार्थी हा खातेदार नसूही शकतो (परिपत्रक डीपीएसएस.सीओ.क्र. १३५७/०२.२३.०२/२००९-१० दि. डिसेंबर २४, २००९).

(१३.२) अशी निधी-हस्तांतरण सेवा, बँका पुढील अटींवर देऊ शकतात

(अ) रोख रक्कम बाहेर पाठविण्याबाबत अशा व्यवहारांचे मूल्य प्रति व्यवहार रु. १९,०००/- एवढे असावे. अशा व्यवहारांच्या गतीवर बँका मर्यादा घालू शकतात. मात्र त्यासाठीचे कमाल मूल्य, प्रति लाभार्थी, प्रति महिना रु. २५,०००/- असावे (परिपत्रक डीपीएसएस.सीओ.पीडी.क्र. ६२२/०२.२७.०१०/२०११-१२ दि. ऑक्टोबर ५, २०११)

(ब) एजंट/एटीएम येथे करावयाचे निधी वाटप हे लाभार्थींची ओळख पटल्यानंतरच केले जावे. ह्या संबंधाने, बँकांचे लक्ष, प्रिव्हेंशन ऑफ मनी लॉडरिंग अधिनियम, २००२ (वेळोवेळी सुधारित) खाली, भारत सरकारने दिलेल्या, नोव्हेंबर १२, २००९ च्या अधिसूचनेतील तरतुदीकडे वेधण्यात येत आहे

(क) अशा सेवांसाठी प्राधिकृत एजंट्स म्हणून नेमण्यापूर्वी बँकांनी त्या व्यक्तीबाबत परिश्रमपूर्वक माहिती घेतली असल्याची खात्री करुन घ्यावी.

(ड) बँका, त्यांच्या एजंटंच्या चूक-भूलीबाबत प्रिसिपाल्स म्हणून जबाबदार असतील.

(१४) संचालक मंडळाची मंजूरी

(१४.१) ही योजना सुरु करण्यापूर्वी, ह्या उत्पादासाठी तसेच दिसणारी जोखीम व त्याबाबत करावयाचे उपाय ह्याबाबत संचालक मंडळाची (विदेशी बँकांच्या बाबतीत स्थानिक संचालक मंडळ) मंजूरी घेणे आवश्यक आहे.

(१५) भारतीय रिझर्व बँकेची मंजूरी

(१५.१) मोबाईल बँकिंग सेवा देऊ इच्छिणा-या बँकांनी त्या प्रस्तावाबाबतची सविस्तर माहिती देऊन रिझर्व बँकेची, एकच वेळ मंजूरी घेणे आवश्यक आहे.

तंत्रज्ञान व सुरक्षा मानके

(१) ह्यात निर्देश केलेली नियंत्रणे/मार्गदर्शक तत्वे केवळ उदाहरणादाखल आहेत. तथापि, ह्याची जाणीव ठेवली जावी की, उपयोगात आणलेले तंत्रज्ञान हे कोणत्याही प्रदान-प्रणालीच्या भक्कमपणासाठी मूलभूत आहे. ह्यासाठी, बँका देऊ करत असलेल्या सेवांच्या किचकटपणासाठी सुयोग्य अशा सुरक्षा मानकांचे पालन करणे बँकांसाठी आवश्यक आहे. मात्र, त्यासाठी, ह्यात निर्देश केलेल्या किमान मानकांचे पालन केले जाणे आवश्यक आहे. ही मार्गदर्शक तत्वे, बँक देत असलेल्या सेवांबाबतच्या जोखमींना, व ह्या सेवांना साह्यभूत प्रणालींना सुयोग्य अशा प्रकारे लागू केली जावीत.

(२) बँकांनी व्यवहारांची मर्यादा (प्रति व्यवहार, दैनंदिन, साप्ताहिक, मासिक) व्यवहारांच्या गतीच्या मर्यादा, फसवाफसवीबाबतच्या तपासण्या, एएमएल तपासण्या इत्यादींसारखे रिझर्व बँकेने अन्यथा अपरिहार्य म्हणून विहित केलेले सोडल्यास, स्वतःच्या जोखीम दृष्टीने असलेले, जोखीम कमी करणारे उपाय तयार करणे आवश्यक आहे.

(३) सत्यांकन (ऑथेंटिकेशन) : मोबाईल बँकिंग व्यवहारांचे सत्यांकन करण्यासाठी, मोबाईल बँकिंग सेवा देणा-या बँकांनी पुढील सुरक्षा कार्यरीती व तत्वांचे पालन केले पाहिजे.

(अ) सर्व मोबाईल बँकिंग व्यवहार करण्यास केवळ एका दोन घटकांच्या सत्यांकनामार्फत केलेल्या पडताळणीनंतरच परवानगी दिली जाईल.

(ब) सत्यांकनाचा एक घटक पीआयएन किंवा त्यापेक्षा उच्चतर मानक असेल.

(क) जेथे एमपीआयएनचा उपयोग केला जाईल तेथे, एमपीआयएनचे एंड-टु-एंड एनक्रिप्शन करणे चांगले म्हणजे त्या नेटवर्कमध्ये कोठेही एनपीआयएन हा क्लियर टेक्स्टमध्ये नसेल.

(ड) तो एमपीआयएन सुरक्षित वातावरणात साठवून ठेवला जाईल.

(४) व्यवहार प्रक्रियांच्या सर्व टप्प्यांमध्ये एनक्रिप्शनचा व सुरक्षेचा योग्य स्तर ठेवला जाईल. मोबाईल बँकिंग व्यवहारांचे एंड-टु-एंड एनक्रिप्शन झाले असण्याची खात्री करून घेणे हाच ह्याचा उद्देश आहे. मनी लॉडरिंग, फसवणुक इत्यादींसाठी मोबाईल बँकिंगचा उपयोग केला जाऊ नये. ह्यासाठी सुयोग्य अशी सुरक्षा-व्यवस्थाही ठेवली गेली पाहिजे. नेटवर्क व प्रणालीच्या सुरक्षेसाठी पुढील मार्गदर्शक तत्वांचे पालन केले जावे.

(अ) नेटवर्कवर ॲप्लिकेशन स्तरावरील एनक्रिप्शन आणि शक्य तेथे ट्रान्सपोर्ट लेयर एनक्रिप्शनचा अवलंब केला जावा.

(ब) सुयोग्य असे फायरवॉल्स, इंट्रुडर डिटेक्शन सिस्टिम (आयडीएस) डेटा फाईल व सिस्टिम इंटिग्रिटी चेकिंग, सर्विलन्स आणि इन्सिडन्स रिस्पॉन्स कार्यरीती व कंटेनमेंट कार्यरीती स्थापन केल्या जाव्यात.

(क) नियतकालिकतेने, त्या ॲप्लिकेशन व नेटवर्क इत्यादींची (वर्षातून किमान एकदा) रिस्क मॅनेजमेंट विश्लेषण, सिक््युरिटी व्हलनरेबिलिटीचे मूल्यांकन केले जावे.

(ड) मोबाईल बँकिंग व प्रदान प्रणालीमध्ये वापरल्या जाणा-या सुरक्षा कार्यरीती, मार्गदर्शक तत्वे, रीती ह्याबाबत सुयोग्य व संपूर्ण कागदपत्रे नोंदणी ठेवणे आणि नियतकालिक जोखीम व्यवस्थापन, विश्लेषण केले गेलेले व्हलनरेबिलिटी मूल्यमापन ह्यावर आधारित ते अद्यावत ठेवणे.

(ई) अप्राधिकृत अॅक्सेस व टॅपरिंगपासून, सिस्टिम गेटवेज, नेटवर्क साधने, सर्व्हर्स, होस्ट कॉम्प्युटर्स आणि वापरले जाणारे इतर हार्डवेअर/सॉफ्टवेअर ह्यांचे संरक्षण करण्यासाठी सुयोग्य अशा प्रत्यक्ष सुरक्षा उपायांची अंमलबजावणी करणे. बँकेच्या व सर्व्हिस प्रोव्हायडर्सच्या डेटा सेंटरमध्ये सुयोग्य अशा वायर्ड व वायरलेस डेटा नेटवर्क सुरक्षा यंत्रणा उपलब्ध असाव्यात.

(५) मोबाईल बँकिंग सेवा प्रोव्हायडर्सवर बँका अवलंबून असल्यामुळे, बँक-प्रणाली व ग्राहक ह्याबाबतचे ज्ञान सार्वजनिक होऊ शकते. मोबाईल बँकिंग सिस्टिममुळे, कर्मचारी-उलाढाल अधिक प्रमाणावर असलेल्या छोट्या कंपन्यांवर (म्हणजे मोबाईल बँकिंग सेवादाते) बँकांना अवलंबून राहणे भाग पडू शकेल. त्यामुळे, संवेदनशील अशी ग्राहक संबंधीची माहिती आणि व्यवहारांची सुरक्षा व एकात्मता ह्यांचे संरक्षण केले जाणे अत्यंत आवश्यक आहे. बँकेच्या बाजूचे किंवा मोबाईल बँकिंग सेवादात्यांच्या बाजूचे (असल्यास) सर्व्हर्स एखाद्या नामांकित बाह्य एजन्सीद्वारे प्रमाणित केलेले असावेत. ह्याशिवाय, संपूर्ण सुरक्षेची खात्री पटण्यासाठी, बँकांनी, मोबाईल बँकिंग सिस्टिम्सवर नियमितपणे माहिती-सुरक्षा ऑडिट्स करत रहावे.

(६) ओळख म्हणून फोन नंबर नसलेल्या मोबाईल बँकिंग सुविधांसाठी, सुयोग्य सत्यांकनाची खात्री करण्यासाठी एक वेगळा लॉगइन आयडी व पासवर्ड असणे चांगले.

ग्राहक संरक्षणाचे प्रश्न

(१) उपभोक्त्यांच्या गरजा अस्सल/ख-या असण्याबाबत, स्वाक्षरीच्या ऐवजी कायदेशीर अशी बँकेने स्वीकारलेली सुरक्षा रीत भारतामध्ये, माहिती तंत्रज्ञान अधिनियम, २००० इलेक्ट्रॉनिक रेकॉर्डचे सत्यांकन करण्यासाठी एक विशिष्ट तंत्रज्ञान विहित करतो. बँकांद्वारे असे सत्यांकन करण्यासाठी बँकांद्वारे वापरण्यात अन्य रीत ही कायदेशीर जोखमीलाच आमंत्रित करते. ग्राहकांना, सही करण्यापूर्वी वरील कायदेशीर जोखमीची जाणीव करून द्यावी.

(२) ग्राहकांच्या खात्यासंबंधाने गुप्तता व गोपनीयता ठेवणे बँकांसाठी अत्यावश्यक आहे. मोबाईल बँकिंगच्या क्षेत्रात, बँकांद्वारे वरील दायित्व पाळले न जाण्याच्या जोखमीचे प्रमाणही उच्चतर आहे. हॉकिंग/इतर तांत्रिक बाबी व्यवस्थित न चालणे ह्या कारणाने, किंवा गोपनीयतेचा भंग, सेवा देण्यास नकार इत्यादींमुळे, बँकांनाही, त्यांच्या ग्राहकांबाबतच्या दायित्वांसंबंधीची जोखीम वाढती असू शकते. अशा जोखमीचा सामना करण्यासाठी बँकांनी सुयोग्य जोखीम नियंत्रण उपाय योजावेत.

(३) इंटरनेट बँकिंग प्रमाणेच, मोबाईल बँकिंग क्षेत्रातही, मोबाईल बँकिंग व्यवहारांमध्ये स्टॉप पेमेंट सुविधा अत्यल्प किंवा जवळजवळ नाही अशा असतात. ह्याचे कारण, सर्व व्यवहार हे संपूर्णतः तात्कालिक व उलट करता न येण्यासारखे असल्याने, स्टॉप पेमेंटच्या सूचना मिळाल्यावरही, बँकांना स्टॉप पेमेंट करणे अशक्य होते. ह्यासाठी, मोबाईल बँकिंग सेवा देऊ करणा-या बँकांनी त्यांच्या ग्राहकांना, स्टॉप पेमेंट करण्याच्या सूचनांचा स्वीकार केला जाण्याबाबतचा काल व परिस्थिती अधिसूचित करावी.

(४) ग्राहक संरक्षण अधिनियम, १९८६ मध्ये भारतामधील ग्राहकांचे/उपभोक्त्यांचे हक्क दिले असून ते बँकिंग सेवांनाही लागू आहेत. सध्यातरी, मोबाईल बँकिंग सेवांचा लाभ घेणा-या ग्राहकांचे हक्क व दायित्वे ही, बँका व ग्राहक ह्यादरम्यानच्या द्विपक्षीय करारनाम्यानुसार ठरविले जातात. हॉकिंगमार्फत अनधिकृत हस्तांतरण, तांत्रिक बिघाडामुळे सेवा न दिली जाणे ह्यामधून निर्माण होणा-या जोखमीचा विचार करता, मोबाईल बँकिंग देणा-या बँकांनी, अशा प्रसंगांमुळे निर्माण होणा-या जबाबदा-यांचे मूल्यांकन करावे आणि इंटरनेट बँकिंगप्रमाणेच, अशा जोखमींविरुद्ध, विमा उतरविणे ह्यासारखे सुयोग्य उपाय योजावेत.

(५) आदाता व आदात्याची बँक तसेच सहभागी बँका व सर्व्हिस प्रोव्हायडर ह्यांच्या दरम्यान केलेल्या द्विपक्षीय करारामध्ये प्रत्येक पक्षाचे हक्क व दायित्वे स्पष्टपणे दिली जावीत.

(६) बँकांनी त्यांच्या वेबसाईटवर आणि/किंवा छापील साहित्यामधून, त्यांच्या ग्राहकांच्या जोखमी, जबाबदा-या व दायित्वे ह्यांची अपरिहार्य प्रकटीकरणे देणे आवश्यक आहे.

(७) ग्राहक तक्रारी/गा-हाणी हाताळण्यासाठी असलेली विद्यमान यंत्रणा, मोबाईल बँकिंग व्यवहारांसाठीही वापरता येईल. तथापि, हे तंत्रज्ञान तसे नवीन असल्याचा विचार करता, बँकांनी एक हेल्प डेस्क तयार करून, त्यांच्या वेबसाईटवर त्या हेल्प डेस्कची माहिती, तसेच तक्रार नोंदविण्यासंबंधाने वरच्या पायरीवर जाण्याची रीत प्रदर्शित करावी. ग्राहकाने सही करतेवेळीही ही माहिती त्याला देण्यात यावी.

(८) एखाद्या व्यवहाराबाबतच्या दाव्यासंबंधाने ग्राहकाने बँकेविरुद्ध तक्रार नोंदविल्यास, त्या तक्रारीचे ताबडतोब निवारण करण्याची जबाबदारी, ती सेवा देणा-या बँकेचीच असेल. ग्राहकांच्या अशा तक्रारींचे निवारण करण्याबाबतच्या कार्यरीती बँकांनी तयार कराव्यात. तक्रार-निवारण्याची कार्यरीत (भरपाई धोरणासह) प्रकट करण्यात यावी.

- (९) मोबाईल बँकिंग सुविधेमधून निर्माण झालेल्या ग्राहकांच्या तक्रारी/गा-हाणी बँकिंग ऑबडसमन योजनेखाली येतील.
- (१०) कायदेशीर तडजोडीबाबतचे कार्यक्षेत्र केवळ भारतापुरतेच असेल.

ह्या महापरिपत्रकात एकत्रित केलेल्या परिपत्रकांची यादी

अनुक्रमांक	परिपत्रक	दिनांक	विषय
१	डीपीएसएस.सीओ.क्र. ६१९/०२/२३/०२/२००८-०९	०८.१०.२००८	भारतामधील मोबाईल बँकिंग व्यवहार - बँकांसाठी कार्यकारी मार्गदर्शक तत्वे
२	डीपीएसएस.सीओ.क्र. १३५७/०२.२३.०२/२००९-१०	२४.१२.२००९	भारतामधील मोबाईल बँकिंग व्यवहार - बँकांसाठी कार्यकारी मार्गदर्शक तत्वे
३	डीपीएसएस.सीओ.क्र. २५०२ /०२.२३.०२/२०१०-११	०४.०५.२०११	भारतामधील मोबाईल बँकिंग व्यवहार - बँकांसाठी कार्यकारी मार्गदर्शक तत्वे
४	डीपीएसएस.सीओ.क्र. ६२/ ०२.२७.०१९ / २०११-२०१२	०५.१०.२०११	देशांतर्गत धन हस्तांतरण शिथिलता
५	डीपीएसएस.सीओ.क्र. १०९८ / ०२.२३.०२ २०११-१२	२२.१२.२०११	भारतामधील मोबाईल बँकिंग व्यवहार - बँकांसाठी कार्यकारी मार्गदर्शक तत्वे