



ریزرو بینک آف انڈیا
RESERVE BANK OF INDIA
www.rbi.org.in

6 جولائی، 2017

آر بی آئی 15/18-2017

ڈی بی آر نمبر ایل ای جی بی سی 78/09.07.005/2017-18

سبھی شیڈولڈ کمرشیل بینکنگ (بشمول آر آر سی)

سبھی چھوٹے مالیاتی اور ادائیگی بینکنگ

محترم جناب / محترمہ

صارفین تحفظ - غیر مجاز الیکٹرانک بینکنگ ٹرانزیکشن میں صارفین کے تحفظات کی حد

برائے مہربانی ہمارے سرکلر ڈی بی او ڈی ایل ای جی بی سی 1-2001/09.07.007/86 مورخہ 8 اپریل، 2002 کا حوالہ لیں جو مجلس سازی کے طور پر غلط رقم کے ڈیبٹ کو مخالف سمت موڑ دینے یا دیگر ٹرانزیکشن کے تعلق سے ہے۔

2. غیر مجاز ٹرانزیکشن میں صارفین کے بڑے پیمانے پر پیدا شدہ مسائل کو حل کرنے اور صارف تحفظات کے تعلق سے صارف کے اکاؤنٹس کارڈس سے ڈیبٹ کئے جانے پر صارف تحفظات کے معیار کا تعین کا ان حالات میں جائزہ لیا گیا۔ مذکورہ بالا سے متعلق ترمیم شدہ ترمیمات درج ذیل ہیں۔

نظام میں بہتری اور طریقہ کار

3. وسیع پیمانہ پر الیکٹرانک بینکنگ ٹرانزیکشن کو دوزمروں میں تقسیم کر سکتے ہیں:

(i) ریہوٹ / آن لائن پیمنٹ ٹرانزیکشن (انٹرنیٹ بینکنگ، موبائل بینکنگ اور کارڈ سے ٹرانزیکشن میں فزیکل پیمنٹ انسٹرومنٹ کی ضرورت نہیں ہوتی اور نہ ہی (سی این پی) ٹرانزیکشن، پری بیڈ پیمنٹ، انسٹرومنٹ (پی پی آئی) کو پیش کرنے کی ضرورت ہوتی ہے، اور

(ii) دوبدو / نزدیکی ٹرانزیکشن (وہ ٹرانزیکشن جس میں فزیکل پیمنٹ انسٹرومنٹ کی ضرورت ہوتی ہے، مثلاً کارڈ یا موبائل فون وغیرہ کو ای ایم، پی او ایس سے ٹرانزیکشن کے وقت پیش کیا جاتا ہے)



4. الیکٹرانک بینکنگ ٹرانزیکشن کے دوران صارفین خود کو محفوظ تصور کریں، اس سلسلہ بینکوں میں نظام اور طریقہ کار وقوع کئے گئے ہیں۔ انہیں اپنا کریڈٹس نمایاں ہو سکتے ہیں:

(i) صارفین کے ذریعہ الیکٹرانک بینکنگ ٹرانزیکشن کے دوران مناسب نظام اور طریقہ کار اپنانے پر تحفظ کو یقینی بنایا جاسکتا ہے۔

(ii) جعل سازی کی شناخت میں مضبوط اور پرکشش حکمت عملی اور میکانزم سے روک تھام۔

(iii) میکانزم کے ذریعہ خطرات کا اندازہ (مثال کے طور پر بینک کے وجودی نظام میں خلاء) جس کے ذریعہ غیر مجاز ٹرانزیکشن اور اس طرح کی دیگر واردات میں تحفظات کی معیار بندی۔

(iv) مناسب تدابیر اختیار کر کے خطرات کو کم کرنا اور اپنے وجود کو کم کرنا اور اپنے وجود کو درپیش خطرات سے خود کو محفوظ رکھنا: اور

(v) الیکٹرانک بینکنگ اور پیمنٹ سے متعلق جعل سازی سے خود کو کس طرح محفوظ رکھیں، صارفین کو مسلسل صلاح و مشورہ دینے کا نظام۔

غیر مجاز ٹرانزیکشن کی صارفین کے ذریعہ بینکوں کو اطلاع

5. الیکٹرانک بینکنگ ٹرانزیکشن میں بینکوں کو اپنے صارفین کو لازمی طور پر ایس ایم ایس الرٹ اور جہاں مہیا ہو، وہاں ای۔ میل الرٹ کو لازمی طور پر رجسٹر کرانے کیلئے کہنا چاہئے۔ صارفین کو ایس ایم ایس الرٹ لازمی طور پر بھیجنا چاہئے۔ جہاں ای۔ میل الرٹ رجسٹرڈ ہوگا وہاں ای۔ میل بینکنگ ٹرانزیکشن اگر ہوا ہے تو جتنی جلد ممکن ہو، اس کی اطلاع اپنے بینک کو دیں، تاکہ بینک / صارفین کو مزید بڑے نقصان سے بچایا جاسکے۔ اس طرح کی جعل سازی پر قابو پانے کیلئے بینکوں کو اپنے صارفین کو 24x7 والے ملٹی پل چینل (کم از کم براہ ویب سائٹ، فون بینکنگ، ایس ایم ایس، ای۔ میل، آئی وی آر، ٹول فری ہیلپ لائن کی سہولت گھریلو شاخ کو مطلع کرنے کیلئے فراہم کرانا ہوگا) کی سہولت غیر مجاز ٹرانزیکشن اگر ہوا تو اس کی اطلاع اور پیمنٹ انسٹرومنٹ مثلاً کارڈ وغیرہ کے گم ہو جانے یا چوری ہونے کی اطلاع دینی ہوگی۔ بینکوں کو اپنے صارفین کو مسلسل ایس ایم ایس اور ای۔ میل الرٹ کا جواب دینا ہوگا اور شکایت درج کرانے کیلئے صارفین کو ویب پیج یا ای۔ میل ایڈریس کو تلاش نہیں کرنا پڑے گا۔ مزید یہ کہ شکایات درج کرانے کیلئے براہ راست لنک ہوگا۔ مخصوص متبادل کے ذریعہ غیر مجاز الیکٹرانک ٹرانزیکشن کی شکایت درج کرانے کیلئے بینکوں کو انہیں ویب سائٹ پر ہوم پیج فراہم کرانا ہوگا۔ کھویا // جعل سازی کے رپورٹنگ سسٹم کو موثر (بشمول آٹو رسپانڈنس) بنانے کیلئے صارفین کو شکایت ملنے کی رسید درج شکایت نمبر کے ساتھ فراہم کرانا ہوگی۔ بینکوں کے ذریعہ استعمال کئے گئے رابطہ نظام کے ذریعہ صارفین کو الرٹ بھی ہوگا اور ان کے جواب کو قبول کرنے کے ساتھ ہی اگر صارف کی کسی شکایت کا جواب دیا جاتا ہے تو پیغام بھیجنے کا وقت اور تاریخ کو بھی درج کرنا ہوگا۔ صارفین کے تحفظات کی حفاظت کے سلسلہ میں یہ کرنا بہت ضروری ہوگا۔ وہ بینک جو اے ٹی ایم کیش رقم نکالنے کی سہولت کے علاوہ الیکٹرانک ٹرانزیکشن کی سہولت نہیں فراہم کرتے۔ صارفین کے ذریعہ غیر مجاز ٹرانزیکشن کی اطلاع دینے پر انہیں اکاؤنٹ سے مزید غیر مجاز ٹرانزیکشن نہ ہو، اسے روکنے کیلئے فوری طور پر سخت قدم اٹھانے ہوں گے۔



صارف کی محدود ذمہ داری

(الف) صارف کی صفر ذمہ داری

6. ذیل کے معاملات میں اگر غیر مجاز ٹرانزیکشن ہوتا ہے تو صارف صفر ذمہ داری کا حقدار ہوگا۔

(i) بینک کی طرف سے مجلسازی میں حصہ داری / لاپرواہی / عدم صلاحیت (چاہے ٹرانزیکشن رپورٹ صارف کے ذریعہ کی گئی ہو یا نہ کی گئی ہو) جیسی صورتحال رونما ہونے پر بینک ذمہ دار ہوگا۔

(ii) عدم صلاحیت کی بنا پر جب تیسرے فریق کا عمل دخل ہو، چاہے بینک یا صارف اس کے لئے براہ راست ذمہ دار نہ بھی ہو تو اگر صارف بینک سے شکایت کرتا ہے تو شکایت موصول ہونے کے تین کام کے دنوں کے دوران بینک کو غیر مجاز ٹرانزیکشن کی شکایت کا جواب دینا ہوگا۔

(ب) صارف کی محدود ذمہ داری

7. درج ذیل معاملات میں غیر مجاز ٹرانزیکشن سے اگر صارف کو نقصان ہوتا ہے تو وہ اس کے لئے خود ذمہ دار ہوگا۔

(i) اگر صارف کی لاپرواہی کے سبب نقصان ہوتا ہے، جیسے کہ ادائیگی میں وہ خاص بنا ہو تو صارف اس وقت خسارہ کو برداشت کرے گا جب تک کہ وہ غیر مجاز ٹرانزیکشن کی رپورٹ بینک کو نہیں کرتا۔ غیر مجاز ٹرانزیکشن کی بینک کو رپورٹ کرنے کے بعد اگر کوئی مالی خسارہ ہوتا ہے تو اس کے بعد ذمہ دار ہوگا۔

(ii) غیر مجاز الیکٹرانک بینکنگ ٹرانزیکشن کے ایسے معاملہ میں جس میں نہ بینک ذمہ دار ہو اور نہ ہی صارف، بلکہ سسٹم ذمہ دار ہو اور صارف کی جانب سے (بینک کے ذریعہ اطلاع دینے کے چار سے سات دنوں پر) تاخیر ہو، فی ٹرانزیکشن ویلو کے مطابق صارف کی ذمہ داری طے ہوگی یا درج ذیل ٹیبل 1 جس کی بھی شرح کم ہو، کے حساب سے صارف کو ادائیگی کرنا ہوگی۔

ٹیبل-1

پیراگراف (II) 7 کے تحت صارف کی زیادہ سے زیادہ دینداری

زیادہ سے زیادہ دینداری (روپے)	اکاؤنٹ کی قسم
5,000	بی ایس بی ڈی اکاؤنٹس
10,000	سبھی دیگر ایس بی اکاؤنٹس پری پیڈ ہیمنٹ انسٹرومنٹس اور گفٹ کارڈس کرنٹ / گیش کریڈٹ / ایم ایس ایم ای اکاؤنٹس کرنٹ اکاؤنٹ / کیش کریڈٹ / اوور ڈرافٹ / ذاتی سالانہ تنہینی بیلنس والا اوور ڈرافٹ (365 دنوں میں مجلسازی کی واردات میں کارروائی / حد روپے 25 لاکھ تک) کریڈٹ روپے 25 لاکھ کی حد سمیت
25,000	سبھی دیگر کرنٹ / کیش کریڈٹ / اوور ڈرافٹ اکاؤنٹ کریڈٹ کارڈس روپے 5 لاکھ سے تجاوز حد سمیت



اگر سات دنوں سے زائد کی تاخیر رپورٹنگ ہوئی تو بینک بورڈ کی منظور شدہ پالیسی کے تحت صارف کے خلاف اس کی جوابدہی طے کی جائے گی۔ بینکوں کو لکھتے کھولے جانے کا وقت صارفین کی ذمہ داری سے متعلق بینک پالیسی کی تفصیل صارف کو مہیا کرانا ہوگی۔ بینکوں کو وسیع پیمانہ پر مفاد عامہ میں اپنی منظور شدہ پالیسی کی تشہیر کرنا چاہئے۔

8. تیسرے فریق کی مداخلت کے معاملہ میں صارف کی مجموعی ذمہ داری کی مذکورہ بالا پیرا گراف (ii) 6 اور پیرا گراف (ii) 7 میں درج ہے۔ بینک اور صارف کی ذمہ داری کے بجائے غیر مجاز ٹرانزیکشن کیلئے اگر نظام ذمہ داری ہوگا تو ٹیبل 2 میں اس کا اختصار درج ہے۔

ٹیبل 2

صارف تحفظات کی تفصیل

صارف کی ذمہ داری (روپیہ میں)	شکایت موصول ہونے کی تاریخ سے جعل سازی والے ٹرانزیکشن کی رپورٹ پر عمل درآمد کی مدت
صفر ذمہ داری	3 کام کے دنوں کے اندر
ٹرانزیکشن ویلویا رقم کا اندراج ٹیبل 1 میں ہے جو بھی کم ہو،	4 سے 7 دنوں میں
بینک بورڈ کی منظور شدہ پالیسی کے مطابق	7 کام کے دنوں سے زیادہ

کام کے دنوں کی گنتی ٹیبل 2 میں درج ہے، گھریلو شاخ کے ورکنگ شیڈول کے مطابق اس کی گنتی درخواست موصول ہونے کی تاریخ کے بعد سے ہوگی۔

صارف کی صفر ذمہ داری / محدود ذمہ داری کی مدت میں مخالف سمیت تبدیلی

9. صارف کی اطلاع پر بینک (شیڈور بورسل) صارف کے اکاؤنٹ سے غیر مجاز ٹرانزیکشن کی گئی رقم صارف کے ذریعہ دی گئی اطلاع کی تاریخ سے 10 دنوں کے اندر (اگر کوئی انشورنس وغیرہ ہو کہ نقطہ کے انتظار کے بغیر) کریڈٹ کر سکتا ہے۔ غیر مجاز الیکٹرانک بینکنگ ٹرانزیکشن اور صارف کی لاپرواہی کے معاملہ میں بینک صارف کی ذمہ داری کو صاف کرنے کا بھی خود ہی فیصلہ کر سکتے ہیں۔ کریڈٹ غیر مجاز ٹرانزیکشن کی تاریخ سے ہی ہوگا۔

10. بینکوں کو مزید پہلوؤں کو یقینی بنانا ہوگا:

(i) شکایت کا ازالہ اور صارف تحفظ اگر کوئی ہو، وقت مقررہ میں ہوگا جس کی نشاندہی بینک کے بورڈ کی منظور شدہ پالیسی میں کی گئی ہے۔ یہ مدت درخواست موصول ہونے کی تاریخ سے 90 دنوں سے زائد نہیں ہونا چاہئے اور پیرا گراف 6 سے 9 کے مطابق صارف کو ہر جانہ دینا ہوگا۔

(ii) اگر 90 دنوں میں کسی شکایت کا ازالہ اور صارف کی ذمہ داری طے نہیں ہوتی ہے۔ پیرا گراف 6 سے 9 کے مطابق صارف کو ہر جانہ ادا کیا جائے گا۔

(iii) ڈیبٹ کارڈ / بینک اکاؤنٹ کے معاملہ میں صارف سود کا خسارہ قطعی برداشت نہیں کرے گا اور کریڈٹ کارڈ کے معاملہ میں صارف کوئی بھی اضافی سود برداشت نہیں کرے گا۔



صارف تحفظ کیلئے بورڈ سے منظور شدہ پالیسی

11. صارف کے اکاؤنٹ سے غیر مجاز ڈیبٹ پر مختلف قسم کے خطرات پیدا ہو سکتے ہیں، ان کے اسباب صارف کی لاپرواہی/بینک کی لاپرواہی/بینکنگ نظام کی جملسازی اور تیسرے فریق کی مداخلت ہو سکتے ہیں، ان خصوصی حالات میں ضرورت اس بات کی ہے کہ بینکوں کو غیر مجاز ٹرانزیکشن کے سلسلہ میں صارف کے حقوق اور ان کے الزامات کی واضح تشریح کرنا ضروری ہے۔ بینک اپنے بورڈ کی منظوری سے صارف تعلقات پالیسی کی تشکیل/ترمیم کر سکتے ہیں تاکہ صارف تحفظ کے سبھی پہلوؤں کا احاطہ ہو سکے، بشمول الیکٹرانک بینکنگ ٹرانزیکشن میں صارف بیداری کیلئے میکانزم پیدا کرنا اور الیکٹرانک بینکنگ ٹرانزیکشن میں خطرات اور ذمہ داریوں کے ساتھ صارف کی ذمہ داری وغیرہ۔ پالیسی کو غیر مجاز الیکٹرانک بینکنگ ٹرانزیکشن کے معاملہ میں شفاف، غیر جانبدار صارف کی بھرپائی کے مطالبہ کو پورا کرنے اور بھرپائی کی مدت کی بھی ہدایت بالا پیرا گراف 10 میں درج ہدایات کے مطابق ہونا چاہئے۔ پالیسی کی تشہیر بینک کی ویب سائٹ پر شکایت کا ازالہ/تیزی سے پیش رفت کو بھی بتایا جانا چاہئے۔ اس سرکلر کی ہدایات کو بھی مذکورہ پالیسی میں شامل ہونا چاہئے۔

ثبوت کا بوجھ

12. غیر مجاز الیکٹرانک بینکنگ ٹرانزیکشن میں صارف پر ذمہ داری ثابت کرنا بینک کی ذمہ داری ہوگی۔

رپورٹنگ اور نگرانی کی ضرورت

13. بورڈ یا اس کی کسی ایک کمیٹی کے سامنے بینکوں کو بہتر طور پر مناسب میکانزم اور رپورٹنگ کے خاکہ کو پیش کرنا ہوگا۔ رپورٹنگ میں یہ جز شامل ہوں گے مثلاً والوم/کیسر کے نمبر اور تخمینی شامل قیمت مختلف معیارات والے معاملات کی تقسیم مثلاً کارڈ کے ساتھ ٹرانزیکشن بغیر کارڈ والا ٹرانزیکشن، انٹرنیٹ بینکنگ، موبائل بینکنگ، اے ٹی ایم ٹرانزیکشن وغیرہ۔ ہر بینک میں صارف خدمات سے متعلق اسٹینڈنگ کمیٹی کو صارف یا کسی دیگر کی غیر مجاز الیکٹرانک بینکنگ ٹرانزیکشن سے متعلق شکایات کا پندرہ دنوں میں جائزہ لینا چاہئے اور یہ بھی دیکھنا چاہئے۔ اس پر کتنا عمل ہوا، شکایات کے ازالہ کے میکانزم کو بھی دیکھنا چاہئے اور ضرورت پڑنے پر سسٹم اور طریقہ کار میں مناسب بہتری کی ہدایت کرنا چاہئے۔ اس طرح کے سبھی ٹرانزیکشن کا بینک کے داخلی آڈیٹروں کو بھی جائزہ لینا چاہئے۔

14. اس سرکلر میں شامل کچھ ہدایات ہمارے ماسٹر سرکلر ڈی بی آر نمبر ایف ایس ڈی بی 16-2015/01.00912015 مورخہ یکم جولائی، 2015 میں کریڈٹ کارڈ، ڈیبٹ کارڈ اور نوٹ بندی کو برانڈڈ بینکوں کے پری پید کارڈ آپریشن اور این بی ایف سی کے ذریعہ جاری کردہ کریڈٹ کارڈ وغیرہ سے متعلق بھی شامل ہیں، جن کی تفصیل انیکس میں درج ہے۔

آپ کا مخلص

(پرکاش بلیار سنگھ)

چیف جنرل منیجر



انیکس

کریڈٹ کارڈ، ڈیبٹ کارڈ اور نوٹ بندی کی قیمت بینکوں کو برانڈیڈ پری پیڈ آپریشن اور این بی ایف سی کے ذریعہ جاری کردہ کریڈٹ کارڈ (ڈی بی آر نمبر ایف ایس ڈی بی سی 18/24.01.009/2015-16 مورخہ یکم جولائی، 2015) سے متعلق ہدایات ہمارے ماسٹر سرکلر میں ہیں اور شیڈولڈ کمرشیل بینکوں میں ان میں ترمیم ہوئی ہے۔

نمبر شمار	سابقہ ہدایات	ترمیم شدہ ہدایات جو کہ اس سرکلر میں شامل ہیں (پیرا نمبر)
	پیرا گراف	ہدایات
1	1.14.1	جلسازی کو روکنے اور موثر طور پر جلسازی کو روکنے والی کمیٹی / ٹاسک فورس میں بینکوں / این بی ایف سی کو داخلی کنٹرول سسٹم نافذ کرنا ہوگا تاکہ وہ جلسازی کی روک تھام اور اس پر قابو پانے کیلئے موثر اقدامات کر سکے۔
2	II.7.(viii)(c)	7. صارفین کو جاری کارڈس سے متعلق اصول و ضوابط: (viii) (c) ضابطہ کے مطابق کارڈ یافتہ پر بینک اس وقت نگرانی رکھے گا جب تک اسے یہ معلوم ہو کہ: <ul style="list-style-type: none"> • کارڈ کی کاپی گم یا چوری ہوگئی جس کا مطلب یہ ہے کہ وہ اب قابل استعمال نہیں رہ گئی۔ • کسی بھی غیر مجاز ٹرانزکشن میں کارڈ یافتہ کے اکاؤنٹ کی ریکارڈنگ اور • بینک کے ذریعہ اکاؤنٹ مینٹین کرتے وقت کوئی غلطی یا بے ضابطگی
3	II.7.(viii)(d)	(viii) (d) ضابطہ کے تحت ایک مخصوص رابطہ پوائنٹ ہوگا جس کے تحت اس طرح کے نوٹیفکیشن تیار ہوں گے۔ یہ نوٹیفکیشن دن یا رات کسی بھی وقت تیار ہو سکتے ہیں۔
4	II.7.(x)	ضوابط سے یہ مندرجہ ہوگا کہ بینک کے زیر اختیار سسٹم میں کارڈ ہولڈر کیڈریج ہونے والے براہ راست نقصان کیلئے بینک ذمہ دار ہوں گے۔ اگرچہ چیمینٹ سسٹم بھی تکنیکی بریک ڈاؤن کے سبب ہونے والے نقصان کیلئے ڈاؤن سسٹم کی نشاندہی صارف کی جانب سے ڈیوائس کے ڈس پلے پر پیغام کے ذریعہ ہی کیوں نہ دی گئی ہو یا دیگر طریقوں سے اس کا علم ہوا ہو۔ بینک کی ذمہ داری ٹرانزکشن نہ ہونے یا درست ٹرانزکشن نہ ہونے پر اصل پونجی میں محدود طور پر ہوگی اور سود کے نقصان کے معاملہ کا انحصار ضوابط کی قانونی تجاویز پر ہوگی۔
5	II.9.(i)	بینکوں کو ڈیبٹ کارڈ کی مکمل حفاظت کو یقینی بنانا ہوگا۔ ڈیبٹ کارڈ کی حفاظت بینک کی ذمہ داری ہے اور کسی بھی فریق کے ذریعہ اس کی حفاظت میں نقب زنی یا حفاظتی میکانزم میں ناکامی پر ہونے والے نقصان کو بینک کو ہی برداشت کرنا ہوگا۔
4,5&7		

6&7	(iv) کارڈ ہولڈر کو ہونے والا کوئی بھی نقصان مثلاً کارڈ کی چوری یا اس کی نقل سازی لیکن ایک مخصوص حد تک (کارڈ ہولڈر اور بینک کے درمیان ہونے والے پیشگی معاہدہ کے مطابق) بینک کو معلوم ہونے کی صورت میں وہ صارف کے ساتھ کھڑا ہوگا، سوائے صارف کے ذریعہ جعل سازی کا عملہ یا زبردست لاپرواہی کے معاملہ میں بینک صارف کی کوئی صورتیں کرے گا۔	11.9.(iv)	6
5	بینک ہر وقت اپنے صارف چاہے دن ہو یا رات اپنے پیمنٹ ڈیوائس کی گمشدگی، چوری یا نقل سازی کی اطلاع سہولت فراہم کرے گا۔	11.9.(v)	7
5	کارڈ کی گمشدگی، چوری یا نقل سازی کی شکایت موصول ہونے پر بینک سبھی تدابیر اختیار کریں گے۔ اس بات کو روکیں گے کہ کارڈ کا مزید استعمال نہ ہو۔	11.9.(vi)	8