



## ریزرو بینک آف انڈیا

ویب سائٹ: www.rbi.org.in

14 دسمبر، 2017

آر بی آئی 109/2017-18

ڈی سی بی آر بی پی ڈی (پی سی بی / آر سی بی)

سرکلر نمبر 06/12.05.001/2017-18

چیف ایگزیکٹو آفسر

سبھی پرائمری (شہری) کوآپریٹو بینکس / سبھی اسٹیٹ کوآپریٹو بینکس /

سبھی ضلع سینٹرل کوآپریٹو بینکس

محترم جناب / محترمہ

صارفین تحفظ۔ کوآپریٹیو بینکوں میں غیر مجاز الیکٹرانک بینکنگ ٹرانزیکشن میں صارفین کی ذمہ داری کی حد

برائے مہربانی ہمارے سرکلر یو بی بی ایس ڈی آئی / پی سی بی / نمبر 02-2001-45/12.05.00 مورخہ 30 مئی، 2002 اور سرکلر کے پیرا 13 آر بی سی ڈی سی او آر سی بی بی سی نمبر 36/07.51.010/2014 مورخہ 22 اکتوبر، 2014 کا حوالہ لیں جو جلسا سازی کے ذریعہ دیگر طریقہ کے ٹرانزیکشن ڈیٹ یا دیگر ٹرانزیکشن سے پیدا ہونے والی خامیوں کے سدباب کے متعلق ہے۔

2. آئی ٹی پر کام کا بوجھ بڑھنے کے سبب مالی تجزیہ اور صارفین تحفظ سے متعلق معاملات اور غیر مجاز ٹرانزیکشن جس کا تعلق صارفین سے ہوتا ہے اور ان کا ڈیٹ صارفین کے اکاؤنٹ / کارڈس سے ہوتا ہے، ان معاملات میں صارف کے ذمہ داری طے کرنے کے لئے جائزہ لیا گیا اور ترمیم شدہ ہدایات درج ذیل ہیں۔

سسٹم اور طریقہ کار میں ربط

3. وسیع پیمانہ پر الیکٹرانک بینکنگ ٹرانزیکشن کو دوزمروں میں تقسیم کیا جاسکتا ہے:

(i) ریہوٹ / آن لائن پیمنٹ ٹرانزیکشن (وہ ٹرانزیکشن جس میں فزیکل پیمنٹ انسٹرومنٹ کے ٹرانزیکشن پوائنٹ پر پیش کرنے کی ضرورت نہیں ہوتی ہے۔ مثلاً انٹرنیٹ بینکنگ، موبائل بینکنگ، کارڈ (سی این بی) ٹرانزیکشن کے وقت پیش نہیں کئے جاتے) پری سپڈ پیمنٹ، انسٹرومنٹ (پی پی آئی) اور

(ii) روہرو / پیمنٹ ٹرانزیکشن کی نزدیکی (وہ ٹرانزیکشن جس میں فزیکل پیمنٹ انسٹرومنٹ کی ضرورت ہوتی ہے مثلاً کارڈ یا موبائل فون کو ٹرانزیکشن پوائنٹ پر پیش کرنا ہوتا ہے مثلاً اے ٹی ایم، پی او ایس وغیرہ)

4. بینکوں میں سسٹم اور طریقہ کار وضع کرنا لازمی ہے تاکہ صارفین الیکٹرانک بینکنگ ٹرانزیکشن میں خود کو محفوظ مقرر کریں، اس کے حصول کیلئے بینک ذیل کا لائحہ عمل اختیار کر سکتے ہیں۔

(ii) تیز اور کشش والی جلسا سازی کی شناخت اور میکانزم کی روک تھام۔

(iii) خطرات کو روکنے کیلئے میکانزم (بطور مثال، بینک کے وجودی نظام میں خلا) جس کے نتیجہ میں غیر مجاز ٹرانزیکشن ہوتے ہیں اور کچھ معاملات میں



ذمہ داری بڑھ جاتی ہے۔

(iv) مناسب تدابیر سے خطرات کم کئے جاسکتے ہیں اور بڑھتی ہوئی ذمہ داری سے خود کا بچاؤ کیا جاسکتا ہے اور

(v) مربوط اور بہتر نظام کا مشورہ صارفین کو دیا جاسکتا ہے کہ کس طرح وہ خود کو الیکٹرانک بینکنگ اور پیمنٹ سے متعلق جعل سازی سے بچ سکتے ہیں۔

### غیر مجاز ٹرانزیکشن کی صارفین کے ذریعہ بینکوں کو رپورٹنگ

5. الیکٹرانک بینکنگ ٹرانزیکشن کیلئے بینکوں کو اپنے صارفین کے ایس ایم ایس الرٹ اور جہاں فراہم ہو، وہاں ای۔ میل الرٹ کا رجسٹریشن لازمی طور پر کرنا چاہئے۔ صارفین کو ایس ایم الرٹ لازمی طور پر بھجنا چاہئے اور رجسٹرڈ ہو تو ای۔ میل الرٹ بھی بھیجا جائے۔ صارفین کو صلاح دی جاتی ہے کہ کسی بھی غیر مجاز الیکٹرانک ٹرانزیکشن کا علم ہونے پر جتنی جلدی ممکن ہو سکے اس طرح کے ٹرانزیکشن کی اطلاع اپنے بینک کو دیں، اگر معاملہ کی اطلاع بینک کو تاخیر سے دی جائے گی تو بینک / صارفین کے لئے خطرہ بڑھ جائے گا۔ اس کی سہولت کیلئے بینکس ای بینکنگ خدمات صارفین کو لازمی طور پر 24x7 کے ساتھ ملٹی پل چینل (کم از کم براہ ویب سائٹ، فون بینکنگ، ایس ایم ایس، ای۔ میل، آئی وی آر، ٹول فری ہیلپ لائن، ہوم براؤنج کورپورٹنگ وغیرہ) کی سہولت غیر مجاز ٹرانزیکشن کی رپورٹنگ کے لئے مہیا کرتے ہیں جو کہ ہونے والے ہیں اور ای نقصان پاپیمینٹ انسٹرومنٹ مثلاً کارڈ وغیرہ کی چوری کی رپورٹنگ بینکوں پر یہ بھی ذمہ داری ہوگی کہ وہ صارفین کو ایس ایم ایس اور ای۔ میل الرٹ کے ذریعہ جواب دیں اور صارفین کو ویب پیج تلاش کرنے یا اعتراض درج کرانے کے لئے ای۔ میل پیٹ ڈھونڈھنے کی ضرورت نہ پڑے۔ اگر شکایت درج کرانے کے لئے براہ راست رابطہ کی کوئی صورت ہو تو مخصوص متبادل کے تحت غیر مجاز ٹرانزیکشن کی رپورٹ کی سہولت بینکوں کے ذریعہ ان کی ویب سائٹ کے ہوم پیج پر فراہم کرائی جائے گی۔ نقصان / جعل سازی کے رپورٹنگ سسٹم کو یقینی بنانے کیلئے فوری اثر (بشمول آٹورسپونس) کے تحت صارفین کو بتانا ہوگا کہ آپ کی شکایت موصول ہو چکی ہے، اسی کے ساتھ شکایت نمبر کی بھی اطلاع دینی ہوگی۔ رابطہ نظام کا استعمال بینکوں کو الرٹ بھیجنے اور رسپونس موصول ہونے میں کرنا ہوگا اور پیغام بھیجنے کا وقت اور تاریخ کا ریکارڈ اور صارفین کی شکایت کی رسید رکھنا ہوگی۔ اگر کوئی ضرورت ہو تو صارفین کی ذمہ داری بھی طے کی جائے گی۔ بینک الیکٹرانک ٹرانزیکشن کی سہولت اے ٹی ایم کیش نکالنے کے لئے کسی دیگر سہولت کی پیش کش ایسے صارفین کو نہیں کریں گے جو اپنا موبائل نمبر بینک کو مہیا نہیں کرائیں گے۔ صارفین کی جانب سے غیر مجاز ٹرانزیکشن کی رپورٹ ملنے پر بینکوں کو لازمی طور پر فوری اقدامات اٹھانے ہوں گے تاکہ اس کا وائٹ سے مزید غیر مجاز ٹرانزیکشن نہ ہو۔

### صارفین کی محدود ذمہ داری

#### (الف) صارف کی صفر ذمہ داری

6. درج ذیل معاملات میں غیر مجاز ٹرانزیکشن ہونے پر ایک صارف کی ذمہ داری صفر ہوتی ہے:

(i) مشترکہ جعل سازی / لاپرواہی / بینک کی جانب سے نااہلی (غیر مجاز یا صارف کے ذریعہ ٹرانزیکشن کی اطلاع نہ دینا)

(ii) تیسرے فریق کی جانب سے نقب زنی جہاں نہ تو بینک کی نااہلی ہوتی ہے اور نہ ہی صارف کی لیکن سسٹم کی خامی ہوتی ہے اور صارف کو تین کام کے

دنوں کے اندر غیر مجاز ٹرانزیکشن کی اطلاع بینک کو دینی ہوگی۔

#### (ب) صارف کی محدود ذمہ داری

7. درج ذیل معاملات میں غیر مجاز ٹرانزیکشن کے سبب ہونے والے نقصان کے لئے صارف بھی ذمہ دار ہوں گے:

(i) ایسے معاملات جس میں نقصان کا سبب صارف کی لاپرواہی ہو۔ مثلاً صارف نے کسی کے پیمنٹ کی ذمہ داری لی ہو تو صارف نقصان برداشت کرنا

پڑے گا اگرچہ اس نے بینک کو غیر مجاز ٹرانزیکشن کی اطلاع بھی دے دی ہو۔ غیر مجاز ٹرانزیکشن کی رپورٹنگ کے بعد اگر کوئی نقصان ہوتا ہے تو بینک اس کی بھرپائی کرے گا۔

(ii) ایسے معاملے میں جب غیر مجاز الیکٹرانک بینکنگ ٹرانزیکشن کے لئے نہ تو بینک ذمہ دار ہو اور نہ ہی صارف بلکہ اس کے لئے سسٹم ذمہ دار ہو اور

صارف نے اس طرح کے ٹرانزیکشن کے لئے چار سے سات کام کے دنوں میں بینک کو مطلع کر دیا ہو، ٹرانزیکشن ویلو کے تحت فی ٹرانزیکشن ذمہ داری صارف کی محدود ہوتی یا ٹیبل 1 میں درج رقم جو بھی کم ہو، وہی مقرر ہوگی۔



### ٹیبل 1

پیرا گراف (ii) 7 کے تحت صارف کی زیادہ سے زیادہ ذمہ داری

زیادہ سے زیادہ ذمہ داری (روپے)	اکاؤٹ کی اقسام
5,000	بی ایس بی ڈی اکاؤنٹس
10,000	<ul style="list-style-type: none"> <li>سبھی دیگر ایس بی اکاؤنٹس</li> <li>پری بیڈ پیمنٹ انسٹرومنٹ اور گفٹ کارڈس</li> <li>کرنٹ / کیش کریڈٹ / اوور ڈرافٹ ایم ایس ایم ای اکاؤنٹس</li> <li>کرنٹ اکاؤنٹس / کیش کریڈٹ / اوور ڈرافٹ تہا اکاؤنٹس سے سالانہ تخمینہ بیلنس (جسلازی ہونے پر 365 دنوں کی کارگزاری) حد روپے 25 لاکھ تک</li> <li>کریڈٹ کارڈ روپے 5 لاکھ روپے کی حد کے ساتھ</li> </ul>
25,000	سبھی دیگر کرنٹ / کیش کریڈٹ / اوور ڈرافٹ اکاؤنٹس

مزید یہ کہ گرسات کام کے دنوں سے زیادہ تاخیر سے رپورٹنگ کی جاتی ہے تو بینک کے بورڈ کے ذریعہ منظور شدہ پالیسی کے مطابق صارف کی ذمہ داری مقرر کی جائے گی۔ بینکوں کو چاہئے کہ کھاتہ کھولنے کے وقت صارف کی ذمہ داری سے متعلق تمام ہدایات کی تفصیل پیش کرے۔ بینکوں کو یہ بھی چاہئے کہ اپنی منظور شدہ پالیسی کی مفاد عامہ میں تشہیر کرے۔ صارفین کو ذاتی طور پر بھی بینک کی پالیسی سے مطلع کرانا چاہئے۔

8. تیسرے فریق کے ذریعہ لقب زنی کے معاملہ میں صارف کی مجموعی ذمہ داری کی تفصیل پیرا گراف (ii) 6 اور پیرا گراف (ii) 7 میں درج ہے۔ اگر نہ ہی بینک اور نہ ہی صارف کی جانب سے کسی نااہلی کا ثبوت نہیں ملتا ہے لیکن اس کے لئے بینک کا سسٹم ذمہ دار ہے تو اس کا مختصر ذکر ٹیبل 2 میں ہے۔

### ٹیبل 2

صارف کی ذمہ داری کا مختصر جائزہ

صارف کی ذمہ داری (روپے)	جلسلازی کی رپورٹ میں تاخیر اطلاع کی موصولی کی تاریخ سے ٹرانزیکشن
صفر ذمہ داری	3 کام کے دنوں کے اندر
ٹیبل 1 میں درج ٹرانزیکشن ویلویا رقم جو بھی کم ہو	4 سے 7 کام کے دنوں کے اندر
بینک کے بورڈ کی منظور شدہ پالیسی کے مطابق	7 کام کے دنوں سے زیادہ

کام کے دنوں کی تعداد کا ذکر ٹیبل 2 میں درج ہے، ہوم برانچ کے شیڈول کے مطابق فی کام کے دن کی گنتی ہوگی واقعہ کی اطلاع کی تاریخ کو اس میں شامل نہیں کیا جائے گا۔

صارف کی صفر ذمہ داری / محدود ذمہ داری کے ازالہ کی مدت

9. صارف کی جانب سے مطلع کرنے کے سبب بینک کو غیر مجاز الیکٹرانک ٹرانزیکشن میں شامل رقم کو (حفاظتی تدبیر) صارف کے اکاؤنٹ میں صارف کے مطلع کرنے کے 10 کام کے دنوں میں (انشورنس وغیرہ کے تصفیہ کیلئے بغیر انتظار کے) کریڈٹ کرنا ہوگا۔

10. بینکوں کو ان مزید نکات کو بھی یقینی بنانا ہوگا:

(i) شکایت کا ازالہ ہو گیا اور صارف پر اگر کوئی ذمہ داری طے کی گئی اور صارف نے مذکورہ بالا پیرا گراف 6 سے 9 کی تجاویز کے مطابق ہر جانہ بینک کی منظور شدہ پالیسی کے تحت مخصوص صرف میں ادا کر دیا لیکن شکایت موصول ہونے کی مدت 90 دنوں سے تجاوز نہیں ہوگی۔

(ii) اگر شکایت کا ازالہ نہ ہو سکا یا صارف کی اگر کوئی ذمہ داری 90 دنوں کے اندر طے کر دی گئی، پیرا گراف 6 سے 9 کے درمیان مقرر ہدایت کے مطابق فوری طور سے صارف کو ہر جانہ ادا کر دیا گیا اور،



(iii) ڈیٹ کارڈ / بینک اکاؤنٹ کے معاملہ میں صارف کو شرح سود کا نقصان نہیں ہونا چاہئے اور کریڈٹ کارڈ کے معاملہ میں صارف سود کا کوئی اضافی بوجھ نہیں برداشت کرے گا۔

### صارف تحفظ سے متعلق بورڈ کی منظور شدہ پالیسی

11. بینک اپنے بورڈ کی منظوری سے اپنے صارف کے رشتوں سے متعلق پالیسی وضع / ترمیم کر سکتے ہیں۔ اس پالیسی میں غیر مجاز ٹرانزیکشن کے مختلف جہات مثلاً صارف کے اکاؤنٹس سے خود اس کی لاپرواہی کے سبب ڈیٹ / بینک کی لاپرواہی / بینکنگ سسٹم کی جعل سازی / تیسرے فریق کی نقب زنی وغیرہ کے سلسلہ میں صارف کے حقوق اور اس پر الزامات کی وضاحت کے ساتھ تشریح ہونا چاہئے۔ پالیسی میں الیکٹرانک بینکنگ ٹرانزیکشن کے معاملہ میں خطرات اور ذمہ داریوں کے تین صارف بیداری میکانزم کو بھی شامل کیا جانا چاہئے، اسی کے ساتھ غیر مجاز الیکٹرانک بینکنگ ٹرانزیکشن کے رپورٹنگ کا طریقہ کار اور شکایت وصولیابی کی اطلاع کو بھی شامل کیا جانا چاہئے۔ پالیسی میں تیز رفتار مسائل کے ازالہ کا خاصہ مخصوص ہدایات کے ساتھ تیار کیا جانا چاہئے اور انہیں ہدایات کی روشنی میں نقصان کی بھرپائی ہونا چاہئے، جس کا ذکر درج بالا پیراگراف 10 میں ہے۔ اس سرکلر میں شامل ہدایات کا تال میل پالیسی سے ہونا چاہئے اور پالیسی کی باقاعدہ تشہیر بینک کی شاخوں پر ہونا چاہئے۔

### ثبوت کی ذمہ داری

12. غیر مجاز بینک ٹرانزیکشن (الیکٹرانک) کے بارے میں ثبوت کی ذمہ داری بینک پر عائد ہوتی ہے

### رپورٹنگ اور نگرانی کی ضروریات

13. بینکوں کو بورڈ یا اس کی ایک کمیٹی کے سامنے غیر مجاز الیکٹرانک بینکنگ ٹرانزیکشن کے معاملات میں مناسب میکانزم اور خاکہ کو پیش کرنا چاہئے۔ رپورٹنگ آرڈر، غلط شناخت، معاملہ کا والیوم / نمبر سخت اور معاملہ میں شامل تخمینہ ویلو اور معاملات کے مختلف زمرے جن کی تقسیم ہوگی مثلاً کارڈ پرزنت ٹرانزیکشن بغیر کارڈ پیش کئے جانے والے ٹرانزیکشن، انٹرنیٹ بینکنگ، موبائل بینکنگ اے ٹی ایم ٹرانزیکشن وغیرہ ہر ایک بینک کے بورڈ کو صارفین کے ذریعہ رپورٹ کئے گئے غیر مجاز الیکٹرانک بینکنگ ٹرانزیکشن کا سہ ماہی جائزہ لینا چاہئے یا اس کے علاوہ بھی ایکشن لینا چاہئے خاص طور سے میکانزم میں درپیش مسائل کا تدارک اور سسٹم طریقہ کار کو بہتر کرنے کے لئے مناسب اقدامات کرنے چاہئے۔ اس طرح کے سبھی ٹرانزیکشنوں کا جائزہ بینک کے انٹرنل آڈیٹروں کے ذریعہ لیا جانا چاہئے۔

14. اس سرکلر میں شامل کچھ ہدایات کا ہمارے سرکلر ڈی سی بی آر سی او بی پی ڈی (ایس سی بی) نمبر 1/13.05.00/2014 مورخہ 30 اپریل 2015 پر تقدم حاصل ہے جس کا تعلق شیڈول آر بن کوآپریٹیو بینکوں کے کریڈٹ کارڈس تھا، سرکلر یو بی ڈی (پی سی بی) سرکلر نمبر 08-2007/18.300/2007 مورخہ 13 جولائی، 2017 اے ٹی ایم کم ڈیٹ کارڈس کے یو سی بی کے ذریعہ اجرا سے متعلق رہنما ہدایات میں سرکلر ڈی سی بی آر بی پی ڈی پی سی بی (آر سی بی) سرکلر نمبر 16-2015/19.51.026/05 مورخہ 05 نومبر 2015 کا تعلق کوآپریٹیو بینکوں کے صارفین کے لئے انٹرنیٹ بینکنگ سہولت سے ہے، جس کی تفصیل انیکس میں دیکھی جاسکتی ہے۔

آپ کا مخلص

(نیرج نغمہ)  
چیف جنرل منیجر



## انیکس

کریڈٹس کارڈ، اے ٹی ایم کم ڈیبٹ کارڈس اور دیگر الیکٹرانک بینکنگ پروڈکٹس سے متعلق سرکلر میں ہدایات جن پر کوآپریٹیو بینکو کے لئے نظر ثانی کی گئی:

سرکلر میں نظر ثانی ہدایات (پیرا نمبر)	قبل کی اطلاع		سرکلر نمبر	پیرا نمبر	نمبر شمار
	ہدایات	سرکلر نمبر			
4	بینکوں کو مجلسازی روکنے کے لئے داخلہ کنٹرول ڈھانچہ قائم کرنا ہوگا اور انسداد مجلسازی کمیٹی / مجلسازی روکنے کیلئے قائم ٹاسک فورس اور مجلسازی کی روک تھام پیمانوں کے نفاذ میں سرگرم کردار ادا کرنا ہوگا۔	انیکس - 13.1	ڈی سی بی آر۔ سی او بی پی ڈی (ایس سی بی) (بی) 1/13.05.000/2014-15 نمبر مورخہ 30 اپریل 2015		1
5	الزام کے تحت کارڈ ہولڈر کے ذریعہ درج شکایت پر بینک کو فوری کارروائی کرنا ہوگی، کارڈ کا نقصان یا کارڈ کی کاپی کیا جانا یا غیر قانونی طور سے اس کے استعمال کا خطرہ: کسی بھی غیر قانونی ٹرانزیکشن کے ذریعہ کارڈ ہولڈر کے اکاؤنٹ کی ریکارڈنگ، کوئی خامی یا بینک کے ذریعہ اکاؤنٹ کے رکھ رکھاؤ میں دیگر بے ضابطگی	انیکس - I-5.e. (iii)	یو بی ڈی (پی سی بی) سرکلر 6/09.18.300/2007-08 نمبر مورخہ 13 جولائی، 2017		2
5	شرائط میں ایک رابطہ پوائنٹ کو مخصوص کیا جانا چاہئے تاکہ جہاں اس طرح کا نوٹیفکیشن تیار کیا جاسکے اور اس طرح کے نوٹیفکیشن کو کسی بھی وقت دن یا رات میں تیار کیا جاسکے۔	انیکس - I-5.e. (iv)	یو بی ڈی (پی سی بی) سرکلر 6/09.18.300/2007-08 نمبر مورخہ 13 جولائی، 2007		3
6 اور 7	شرائط میں اس کی وضاحت ہونا چاہئے کہ بینک کے براہ راست کنٹرول کے سبب کسی کارڈ ہولڈر سسٹم کی خرابی کے سبب نقصان ہوتا ہے تو اس کے لئے بینک ذمہ دار ہوگا۔ اگرچہ وہ بینک کسی بھی نقصان کیلئے خود ذمہ دار نہ ہو کر بینجمنٹ سسٹم کے تکنیکی بریک ڈاؤن اس کا سبب ہوگا۔ اگر سسٹم کے بریک ڈاؤن کی شناخت کارڈ ہولڈر پوائنٹ پر ڈسپلے میسج یا دیگر جانکاری دینے والے ذرائع سے کر لیا ہے تو بینک کی ذمہ داری ہوگی کہ وہ ٹرانزیکشن کو عمل میں نہیں لائے یا ٹرانزیکشن کے خامی والے عمل کو اصل رقم میں محدود کر دے تاکہ شرح سود کا نقصان نہ ہو، جس کی تجاویز شرائط میں موجود ہیں۔	انیکس - I-5.h	یو بی ڈی (پی سی بی) سرکلر 6/09.18.300/2007-08 نمبر مورخہ 13 جولائی، 2007		4
4، 6 اور 7	بینک کو کارڈ کی مکمل حفاظت کو یقینی بنانا ہوگا۔	انیکس - I-4 (a)	یو بی ڈی (پی سی بی) سرکلر 6/09.18.300/2007-08 نمبر مورخہ 13 جولائی، 2007		5
6 اور 7	کارڈ ہولڈر کسی نقصان کارڈ کی چوری یا کاپی کی اطلاع بینک کو دیتا ہے لیکن مخصوص حد یا یقینی رقم یا ٹرانزیکشن کے فیصد پر پیشگی پر رضامندی بینک اور کارڈ ہولڈر کے درمیان ہوتی ہے تو کارڈ ہولڈر کو نقصان نہیں اٹھانا پڑے گا، صرف مجلسازی، قصداً حد درجہ کی تو جس کارڈ ہولڈر کو خسارہ برداشت کرنا پڑے گا۔	انیکس - I-4 (e)	یو بی ڈی (پی سی بی) سرکلر 6/09.18.300/2007-08 نمبر مورخہ 13 جولائی، 2007		6



5	ہر ایک بینک کو تدابیر مہیا کرانی ہوگی، جب اس کے صارفین کو کسی بھی وقت چاہئے دن ہو یا رات اپنے سیمینٹ ڈیوائس کے نقصان، چوری اور کاپی ہونے کی اطلاع دیں	انیکس - I-4 (f)	یو بی ڈی (پی سی بی) سرکلر نمبر 6/09.18.300/2007-08 مورخہ 13 جولائی، 2017	7
5	کارڈ کے نقصان، چوری کے کاپی کی اطلاع ملنے پر بینک کو وہ تمام اقدامات کرنے ہوں گے تاکہ کارڈ کا مستقبل میں غلط استعمال نہ کیا جا سکے۔	انیکس - I-4 (g)	یو بی ڈی (پی سی بی) سرکلر نمبر 6/09.18.300/2007-08 مورخہ 13 جولائی، 2017	8
4(v)	صارفین کو مشورہ دیا جاتا ہے کہ وہ مختلف بینک حفاظتی تدابیر اختیار کریں اور اپنے ذاتی کمپیوٹر کی حفاظت کی مشق کریں عوامی یا انٹرنیٹ کیفے کمپیوٹر سے مالی ٹرانزیکشن کرنے سے گریز کریں۔	انیکس - II-4.2. k	ڈی بی آر، بی پی ڈی (پی سی بی) آر سی (بی) سرکلر نمبر 6/19.51.026/2015-16 مورخہ 05 نومبر، 2015	9