

എല്ലാ ഷെഡ്യൂൾഡ് വാണിജ്യ ബാങ്കുകൾക്കും
(ആർ. ആർ. ബി. കൾ ഉൾപ്പെടെ),
എല്ലാ സ്കാൽ ഫിനാൻസ് ബാങ്കുകൾക്കും,
പേയ്മെന്റ് ബാങ്കുകൾക്കും.

പ്രിയപ്പെട്ട സർ/മാഡം,

**ഇടപാടുകാർക്ക് സംരക്ഷണം-അനധികൃത ഇലക്ട്രോണിക് ബാങ്കിംഗ് ഇടപാടുകളിൽ,
ഇടപാടുകാരുടെ ബാധ്യത ക്ലിപ്തപ്പെടുത്തൽ**

കപടവും അതുപോലുള്ളതുമായ ഇടപാടുകൾ മുഖാന്തിരം അക്കൗണ്ടുകളിൽ
വന്ന തെറ്റായ ചെലവെഴുത്തുകൾ, തിരുത്തുന്നത് സംബന്ധിച്ച് ഞങ്ങളുടെ 2002,
ഏപ്രിൽ 8-ലെ DBOD. Leg. BC. 86/09-07-007/2001-02-ാം നമ്പർ സർക്കുലർ
പരിശോധിക്കുക.

2. സാമ്പത്തിക പരിവ്യാപനത്തിന് (Financial inclusion) വർദ്ധമാനമായ ഊന്നൽ
നൽകാനും, ഇടപാടുകാരുടെ സംരക്ഷണത്തിനും, അടുത്തകാലത്തുണ്ടായ
അക്കൗണ്ടുകളിലും കാർഡുകളിലും വന്നുചേർന്ന വർദ്ധിച്ച തോതിലുള്ള
അനധികൃത ഇടപാടുകൾ മൂലം വന്ന ഡെബിറ്റുകളുടെ ഫലമായുണ്ടായ
ഇടപാടുകാരുടെ പരാതികളുടെ വർദ്ധനവ് പരിഗണിച്ചും ഇത്തരം
സാഹചര്യങ്ങളിൽ കസ്റ്റമർക്കുണ്ടാവുന്ന ബാധ്യത നിർണ്ണയിക്കുന്നതിനു
വേണ്ടിയുള്ള മാനദണ്ഡങ്ങൾ അവലോകനം ചെയ്തു. ഇതുമായി ബന്ധപ്പെട്ട
പുതുക്കിയ നിർദ്ദേശങ്ങൾ താഴെകൊടുക്കുന്നു.

വ്യവസ്ഥകളും നടപടിക്രമങ്ങളും ശക്തിപ്പെടുത്തൽ

3. ഇലക്ട്രോണിക് ബാങ്കിംഗ് ഇടപാടുകളെ പൊതുവെ രണ്ടായി തരംതിരിക്കാം.

- (i) വിദൂരമായ/ഓൺലൈൻ പേയ്മെന്റ് ഇടപാടുകൾ (ഇടപാട് നടക്കുന്ന സ്ഥലത്ത് എന്തെങ്കിലും രേഖകൾ സമർപ്പിച്ച് നേരിട്ടു പേയ്മെന്റ് നേടാത്ത രീതി) ഉദാ. ഇന്റർനെറ്റ് ബാങ്കിംഗ്, മൊബൈൽ ബാങ്കിംഗ്, കാർഡ് നോട്ട് പ്രസെന്റ് (Card not present-CNP) ഇടപാടുകൾ, മുൻകൂട്ടി പേയ്മെന്റ് നടത്തിയിട്ടുള്ള (Pre-paid instrument-P P1) രേഖകൾ.
- (ii) മുഖാമുഖം/സാന്നിധ്യത്തിലുള്ള പേയ്മെന്റ് ഇടപാടുകൾ (കാർഡ്, മൊബൈൽ ഫോൺ തുടങ്ങിയവ, പേയ്മെന്റ് പോയിന്റുകളിൽ മുൻത്തമായ രേഖകൾ ആവശ്യപ്പെടുന്ന ഇടപാടുകൾ; ഉദാ. എ. ടി. എം. പി.ഓ. എസ്. തുടങ്ങിയവ)

4. ഇലക്ട്രോണിക് ബാങ്കിംഗ് ഇടപാടുകൾ നടത്തുമ്പോൾ സുരക്ഷിതത്വം ഉറപ്പുവരുത്തുന്ന രീതിയിൽ വ്യവസ്ഥകളും നടപടിക്രമങ്ങളും

രൂപപ്പെടുത്തണം. ഇതു നേടുന്നതിനുവേണ്ടി ബാങ്കുകൾ താഴെപ്പറയുന്ന കാര്യങ്ങൾ ഏർപ്പെടുത്തണം.

- i) ഇടപാടുകൾ നടത്തുന്ന ഇലക്ട്രോണിക് ബാങ്കിംഗ് ഇടപാടുകൾ സുരക്ഷിതമായിരിക്കുമെന്ന് ഉറപ്പുവരുത്തുന്ന അനുയോജ്യമായ വ്യവസ്ഥകളും, നടപടിക്രമങ്ങളും ഏർപ്പെടുത്തണം.
- ii) കൃത്രിമങ്ങൾ കണ്ടുപിടിക്കുന്നതിനും, തടയുന്നതിനും ഉതകുന്ന സുസംഘടിതവും ചലനാത്മകവുമായ പ്രവർത്തനസംവിധാനം.
- iii) അനധികൃത ഇടപാടുകൾ മൂലമുണ്ടാവുന്ന നഷ്ടസാധ്യതകളും (ഉദാ. നിലവിലുള്ള ബാങ്ക് വ്യവസ്ഥകളിലുള്ള വീടവുകൾ) തൽഫലമായുണ്ടാവുന്ന ബാധ്യതകളും വിലയിരുത്താനുള്ള പ്രക്രിയ.
- vi) നഷ്ടസാധ്യതകൾ ലഘൂകരിക്കാനും, അതിൻഫലമായുണ്ടായേക്കാവുന്ന ബാധ്യതകളിൽ നിന്നും സുരക്ഷ നേടാനും യുക്തമായ നടപടികൾ.
- v) ഇലക്ട്രോണിക് ബാങ്കിംഗ് ഇടപാടുകൾ നടത്തുമ്പോഴുണ്ടായേക്കാവുന്ന ചതിവുകളെപ്പറ്റി ഇടപാടുകാരെ തുടർച്ചയായും ആവർത്തിച്ചും അറിയിക്കാനുതകുന്ന ഒരു നടപടിക്രമം.

അനധികൃത ഇടപാടുകൾ, ബാങ്കിനെ ഇടപാടുകാർ അറിയിക്കുന്നതിനെ സംബന്ധിച്ച്.

5. ഇലക്ട്രോണിക് ഇടപാടുകൾക്ക്, ഇടപാടുകാർ SMS അറിയിപ്പുകൾക്കു വേണ്ടിയോ കിട്ടാവുന്നിടത്ത് e-mail അറിയിപ്പുകൾക്കുവേണ്ടിയോ നിർബന്ധമായും രജിസ്റ്റർ ചെയ്യാൻ ബാങ്കുകൾ ആവശ്യപ്പെടണം. SMS അറിയിപ്പുകൾ നിർബന്ധമായും അയച്ചിരിക്കണം. രജിസ്റ്റർ ചെയ്ത ഇടപാടുകാർക്ക് e-mail ലുകളും അയക്കണം. ഏതെങ്കിലും അനധികൃത ബാങ്കിംഗ് ഇടപാടുകൾ നടന്ന ഉടൻതന്നെ ബാങ്കിനെ അറിയിക്കാൻ, ഇടപാടുകാരനെ അറിയിക്കണം. ബാങ്കിനെ അറിയിക്കാൻ താമസിക്കുന്നതോടും ബാങ്കിനും ഇടപാടുകാരനും ഉണ്ടായേക്കാവുന്ന നഷ്ടസാധ്യത കൂടുതലായിരിക്കും എന്നും ബോധ്യപ്പെടുത്തണം. ഇതു സാധ്യമാക്കുന്നതിനുവേണ്ടി ബഹുവിധമായ വിവിധ മാർഗ്ഗങ്ങളിലൂടെ (കുറഞ്ഞത് വെബ്സൈറ്റ്, ഫോൺ ബാങ്കിംഗ്, SMS, e-mail, IVR. ഒരു അർപ്പിത (dedicated) ടോൾഫ്രീ ഹെൽപ്പ് ലൈൻ, ഇടപാടുകാർറെ ബാങ്ക്ശാഖയിൽ അറിയിക്കാനുള്ള സംവിധാനം), 24 മണിക്കൂറും ആഴ്ചയിൽ 7 ദിവസവും

(24 x 7) അനധികൃത ഇടപാടുകൾ നടന്നതും, കാർഡ് മുതലായവ നഷ്ടപ്പെട്ടതോ കളവുപോയതോ ആയ കാര്യവും, ബാങ്കിനെ അറിയിക്കാനുള്ള സംവിധാനം ബാങ്ക് ഒരുക്കി കൊടുക്കേണ്ടതാണ്. ഇടപാടുകാർ ഉടൻതന്നെ പ്രതികരിക്കാൻ കഴിയുംവിധം SMS-നും, e-mail-നും Reply സൂചകങ്ങൾ നൽകണം. അല്ലാതെ പരാതി ഉണ്ടെങ്കിൽ അത് നൽകാൻവേണ്ടി e-mail അഡ്രസ്സും മറ്റും വെബ് സൈറ്റു പരിശോധിച്ചു നോക്കിയെടുക്കാൻ ഇടവരുത്തരുത്. കൂടാതെ വെബ്സൈറ്റിൻറെ ഹോംപേജിൽ പരാതികൾ സമർപ്പിക്കാനും, അനധികൃത ഇലക്ട്രോണിക് ഇടപാടുകൾ അറിയിക്കാനും സാധ്യമാക്കുന്ന നേരിട്ടുള്ള ഒരു ലിങ്ക് ഉണ്ടായിരിക്കണം. പരാതികാർ, പരാതി രജിസ്റ്റർ ചെയ്ത നമ്പർപ്പെടെ അറിയിക്കുന്ന അതിവേഗപ്രതികരണം (സ്വയം പ്രവർത്തിക്കുന്ന പ്രതികരണ സംവിധാനമുൾപ്പെടെ) ലഭിക്കുന്നതരത്തിലുള്ള സംവിധാനവും, ബാങ്കിൻറെ ഈ നഷ്ട/അനധികൃത ഇടപാടുകളുടെ റിപ്പോർട്ടിംഗ് വ്യവസ്ഥയിൽ

ഉണ്ടെന്നുറപ്പുവരുത്തണം. മുന്നറിയിപ്പുകൾ നൽകുകയും, അവയുടെ പ്രതികരണങ്ങൾ സ്വീകരിക്കുകയും ചെയ്യുന്ന ഈ വിനിമയ വ്യവസ്ഥകൾ, സന്ദേശം പുറപ്പെടുവിച്ച തീയതിയും സമയവും, അതിന് ഇടപാടുകാരിൽ നിന്നും ലഭിച്ച പ്രതികരണത്തിന്റെ സമയം, തീയതി എന്നിവയും രേഖപ്പെടുത്തി വയ്ക്കണം. ഇടപാടുകാരനോടുള്ള ബാധ്യതയുടെ വ്യാപ്തി നിർണ്ണയിക്കാൻ ഇത് പ്രധാനമാണ്. ബാങ്കിൽ മൊബൈൽ നമ്പറുകൾ നൽകിയിട്ടില്ലാത്ത ഇടപാടുകാരന് എ.ടി.എം. സൗകര്യമല്ലാതെ, മറ്റൊരു ഇലക്ട്രോണിക് ബാങ്കിംഗ് സൗകര്യവും നൽകേണ്ടതില്ല. ഒരു അനധികൃത ബാങ്കിംഗ് ഇടപാട് നടന്നുവെന്ന റിപ്പോർട്ട് കിട്ടിയാലുടൻതന്നെ, ആ അക്കൗണ്ടിൽ അത്തരം കൂടുതൽ ഇടപാടുകൾ നടക്കുന്നത് തടയാൻവേണ്ട നടപടികൾ ബാങ്ക് എടുക്കേണ്ടതാണ്.

ഇടപാടുകാരന്റെ ബാധ്യതയുടെ ക്ലിപ്തപരിധി

a) ഇടപാടുകാരന്റെ പൂജ്യം ബാധ്യത (Zero liability)

6. ഒരു ഇടപാടുകാരന് ഒരു ബാധ്യതയും (പൂജ്യം ബാധ്യത) ഇല്ലാ എന്ന സ്ഥിതി, ഒരു അനധികൃത ഇടപാട് താഴെപ്പറയുന്ന രീതിയിൽ നടക്കുമ്പോൾ ആയിരിക്കും.

- i) ബാങ്കിന്റെ പക്ഷത്തുനിന്നും സംഭവിക്കുന്ന ചതിയിടപാട്, അശ്രദ്ധ, എന്തെങ്കിലും പോരായ്മ എന്നിവ സംഭവിക്കുമ്പോൾ (കസ്റ്റമർ ഈ ഇടപാടു വിവരം അറിയിച്ചാലും ഇല്ലെങ്കിലും)
- ii) ഒരു മൂന്നാംകക്ഷിയുടെ ചട്ടലംഘനംമൂലം. ഇവിടെ പോരായ്മ ബാങ്കിന്റെ പക്ഷത്തോ കസ്റ്റമറുടെ പക്ഷത്തോ അല്ല, വ്യവസ്ഥയിലെവിടെയോ ആയിരിക്കും. അനധികൃത ഇടപാടിനെ കുറിച്ച് ബാങ്കിൽ നിന്നും വിവരം കിട്ടി മൂന്നുനാൾക്കുള്ളിൽ കസ്റ്റമറും ബാങ്കിനെ അറിയിക്കുന്നു.

b) കസ്റ്റമറുടെ പരിധിയുള്ള ബാധ്യത.

7. താഴെപ്പറയുന്ന അനധികൃത ഇടപാടുകൾമൂലമുണ്ടാവുന്ന നഷ്ടത്തിന് കസ്റ്റമർ ബാധ്യസ്ഥനാകുന്നു

- i) കസ്റ്റമറുടെ അശ്രദ്ധമൂലം ഉണ്ടാവുന്ന സംഭവങ്ങൾ ഉദാ. പെയ്മെന്റു സംബന്ധമായ രേഖകൾ മറ്റുള്ളവരുമായി പങ്കുവയ്ക്കുമ്പോൾ, അനധികൃത ഇടപാട് ബാങ്കിനെ അറിയിച്ചില്ലെങ്കിൽ നഷ്ടത്തിന്റെ ബാധ്യത കസ്റ്റമർതന്നെ വഹിക്കേണ്ടതാണ്. ഇടപാടിനെ സംബന്ധിച്ചു കസ്റ്റമർ ബാങ്കിനെ അറിയിച്ചശേഷം ഉണ്ടാവുന്ന നഷ്ടം ബാങ്ക് തന്നെ വഹിക്കേണ്ടിവരും.
- ii) ഒരു അനധികൃത ഇലക്ട്രോണിക് ബാങ്കിംഗ് ഇടപാടിന്റെ ഉത്തരവാദിത്വം ബാങ്കിനോ കസ്റ്റമർക്കോ അല്ല, വ്യവസ്ഥയിൽ എവിടെയെങ്കിലുമാണെങ്കിലും, എന്തെങ്കിലും കാലതാമസം (നാലുമുതൽ ഏഴു ദിവസംവരെ ബാങ്കിൽ നിന്നും വിവരം ലഭിച്ചുകഴിഞ്ഞു.) കസ്റ്റമറുടെ പക്ഷത്തുനിന്നും അപ്രകാരം ഒരു ഇടപാട് നടന്നുവെന്ന് ബാങ്കിനെ അറിയിക്കാൻ ഉണ്ടായിട്ടുണ്ടെങ്കിലോ, ഓരോ ഇടപാടിനുമുള്ള കസ്റ്റമറുടെ ബാധ്യത, ഇടപാടുമൂല്യമോ, താഴെപ്പറയുന്ന തുകയോ അതിൽ ഏതാണ് കുറവ് അതായി നിജപ്പെടുത്തിയിരിക്കുന്നു.

പട്ടിക 1

7. (ii)-ാം ഖണ്ഡികയിൽ കീഴിൽ ഒരു കസ്റ്റമർക്കുള്ള ഏറ്റവും കൂടിയ ബാധ്യത

അക്കൗണ്ടിന്റെ സ്വഭാവം	ഏറ്റവും കൂടിയ ബാധ്യത (₹)
<ul style="list-style-type: none"> ബി.എസ്.ബി.ഡി അക്കൗണ്ടുകൾ 	5,000
<ul style="list-style-type: none"> മറ്റെല്ലാ എസ്.ബി. അക്കൗണ്ടുകളും മുൻകൂട്ടി പണമടച്ചിട്ടുള്ള പെയ്മെന്റ് രേഖകൾ/ഗിഫ്റ്റ് കാർഡുകൾ എം.എസ്.എം.ഇ. കളുടെ കറന്റ്/ക്യാഷ് ക്രെഡിറ്റ്/ഓവർ ഡ്രാഫ്റ്റ് അക്കൗണ്ടുകൾ വ്യക്തികളുടെ, വാർഷിക ശരാശരി നീക്കിയിരുപ്പ് /കള്ളത്തരം നടന്ന് അനുസരിച്ച് 365 ദിവസത്തെ ശരാശരി) 25 ലക്ഷം രൂപ വരെ പരിധിയുള്ള കറന്റ് അക്കൗണ്ട് ക്യാഷ് ക്രെഡിറ്റ് അക്കൗണ്ട്/ഓവർഡ്രാഫ്റ്റ് അക്കൗണ്ട്. 5 ലക്ഷം രൂപ വരെ പരിധിയുള്ള ക്രെഡിറ്റ് കാർഡുകൾ 	10,000
<ul style="list-style-type: none"> മറ്റെല്ലാ കറന്റ്/ക്യാഷ് ക്രെഡിറ്റ്/ഓവർഡ്രാഫ്റ്റ് അക്കൗണ്ടുകൾ 5 ലക്ഷം രൂപയ്ക്ക് മുകളിൽ പരിധിയുള്ള ക്രെഡിറ്റ് കാർഡുകൾ 	25,000

കൂടാതെ ബാങ്കിനെ അറിയിക്കുന്നത് ഏഴു പ്രവൃത്തി ദിവസം കഴിഞ്ഞിട്ടാണെങ്കിൽ, കസ്റ്റമറുടെ ബാധ്യത ബാങ്ക് ബോർഡിന്റെ അംഗീകൃത നയമനുസരിച്ചായിരിക്കും. അക്കൗണ്ടുകൾ തുടങ്ങുന്ന സമയത്തുതന്നെ, ഈ നിർദ്ദേശങ്ങളുടെ അടിസ്ഥാനത്തിൽ രൂപം നൽകുന്ന, കസ്റ്റമറുടെ ബാധ്യതയെ സംബന്ധിച്ച, നയങ്ങളുടെ വിവരങ്ങൾ ബാങ്കുകൾ അറിയിച്ചിരിക്കേണ്ടതാണ്. പൊതുജനങ്ങളുടെ ഇടയിൽ വിപുലമായ പ്രചരണത്തിനായി, അംഗീകരിച്ച നയം ബാങ്കുകൾ പ്രദർശിപ്പിക്കേണ്ടതുമാണ്. നിലവിലുള്ള കസ്റ്റമർമാരെ ഓരോരുത്തരെയും, ബാങ്ക് അതിന്റെ നയം അറിയിക്കണം.

8. മൂന്നാം കക്ഷികളുടെ ചട്ടലഘനങ്ങൾ മൂലമുണ്ടാവുന്ന, കസ്റ്റമറുടെ പൊതുവേയുള്ള ബാധ്യത 6-ാം ഖണ്ഡിക (ii) ലും 7-ാം ഖണ്ഡിക (ii) ലും പറഞ്ഞിട്ടുള്ളതുപോലെ, പോരായ്മകൾ ബാങ്കിന്റെ പക്ഷത്തോ, കസ്റ്റമറുടെ പക്ഷത്തോ അല്ലാതെ, വ്യവസ്ഥയിൽ എവിടെയെങ്കിലും ആണെങ്കിൽ, പട്ടികയിൽ പ്രതിപാദിച്ചിരിക്കുന്നതുപോലെ ആയിരിക്കും.

പട്ടിക 2

കസ്റ്റമറുടെ ബാധ്യതയുടെ ചുരുക്കം

വിവരം കിട്ടിയ തീയതി മുതൽ കപട ഇടപാട് റിപ്പോർട്ട് ചെയ്ത അനുവരവെ എടുത്ത സമയം	കസ്റ്റമറുടെ ബാധ്യത (₹)
3 പ്രവൃത്തി ദിവസങ്ങൾക്കുള്ളിൽ	ബാധ്യതയില്ല
4 മുതൽ 7 ദിവസങ്ങൾക്കുള്ളിൽ	പട്ടിക 1-ൽ പറഞ്ഞിട്ടുള്ളതുപോലെ ഇടപാടുമൂല്യം അല്ലെങ്കിൽ പട്ടിക 1-ൽ പറഞ്ഞിട്ടുള്ള തുക ഇവയിൽ ഏതാണോ കുറവ്, അത്.
7 ദിവസങ്ങൾക്കുശേഷം	ബാങ്ക് ബോർഡിന്റെ അംഗീകൃത നയമനുസരിച്ച്.

പട്ടിക 2-ൽ പ്രവൃത്തി ദിവസങ്ങളുടെ എണ്ണം, കസ്റ്റമറുടെ സ്വന്തം ശാഖയിലെ പ്രവർത്തന സമയ ക്രമമനുസരിച്ചായിരിക്കണം, അറിയിപ്പുകിട്ടിയ ദിവസം ഒഴിവാക്കിവേണം ഇതു കണക്കാക്കാൻ.

പണം തിരിച്ചു നൽകാനുള്ള സമയക്രമം ഒരു ബാധ്യതയുമില്ലാത്ത / ക്ലിപ്തപരിധിയിലുള്ള ബാധ്യതയുള്ള കസ്റ്റമർക്ക്

9. കസ്റ്റമർ അറിയിച്ചുകഴിഞ്ഞ് 10 പ്രവൃത്തി ദിവസങ്ങൾക്കുള്ളിൽ, അനധികൃത ഇലക്ട്രോണിക് ഇടപാടിലുൾപ്പെട്ട തുക, കസ്റ്റമറുടെ അക്കൗണ്ടിലേക്ക് വരവ് വച്ച് (ഷാഡോ ക്രെഡിറ്റ്) കൊടുക്കണം (ഇൻഷറൻസ് തുക എന്തെങ്കിലും ലഭിക്കാനുണ്ടെങ്കിൽ അതിനു കാത്തിരിക്കാതെ). കസ്റ്റമറുടെ അശ്രദ്ധമൂലം സംഭവിച്ച അനധികൃത ഇലക്ട്രോണിക് ഇടപാടുകളുടെ കാര്യത്തിൽ പോലും കസ്റ്റമറുടെ ബാധ്യത വേണ്ടെന്നു വയ്ക്കാൻ ബാങ്കിന് അതിന്റെ വിവേചനാധികാരമുപയോഗിക്കാം. അനധികൃത ഇടപാടു നടന്ന തീയതി തന്നെ, ക്രെഡിറ്റു നൽകുന്ന തീയതിയായി വാല്യൂഡേറ്റ് ചെയ്തു കൊടുക്കാം.

10. കൂടാതെ, ബാങ്കുകൾ താഴെപ്പറയുന്ന കാര്യങ്ങൾ ഉറപ്പു വരുത്തണം.

(i) ഒരു കസ്റ്റമറുടെ പരാതിപരിഹാരവും, ബാധ്യതാനിർണ്ണയവും ബാങ്കിന്റെ അംഗീകൃത നയത്തിൽ നിഷ്കർഷിച്ചിരിക്കുന്ന സമയത്തിനുള്ളിൽതന്നെ നടത്തിയിരിക്കണം. കസ്റ്റമർക്കുള്ള നഷ്ടപരിഹാരവും മുകളിൽ 6 മുതൽ 9 വരെ ഖണ്ഡികകളിൽ പറഞ്ഞിട്ടുള്ളതുപോലെ പരാതികിട്ടി 90 ദിവസങ്ങൾക്കുള്ളിൽ തന്നെ കൊടുത്തിരിക്കണം.

(ii) 90 ദിവസങ്ങൾക്കുള്ളിൽ പരാതി പരിഹരിക്കാനോ, കസ്റ്റമറുടെ ബാധ്യത നിർണ്ണയിക്കാനോ, കഴിയാതെ വരുമ്പോൾ 6 മുതൽ 9 വരെ ഖണ്ഡികകളിൽ അനുശാസിച്ചിരിക്കുന്ന നഷ്ടപരിഹാരം കസ്റ്റമർക്ക് നൽകണം.

(iii) ഡെബിറ്റ് കാർഡ്, ബാങ്ക് അക്കൗണ്ട് എന്നിവയുടെ കാര്യത്തിൽ കസ്റ്റമർക്ക് പലിശ നഷ്ടം വരാതെ നോക്കണം. ക്രെഡിറ്റ് കാർഡിന്റെ കാര്യത്തിൽ കസ്റ്റമർക്ക് കൂടുതൽ പലിശ ഭാരം ഉണ്ടാവാതെ നോക്കണം.

കസ്റ്റമർ സംരക്ഷണത്തിനുവേണ്ടിയുള്ള ബോർഡിന്റെ അംഗീകൃത നയം

11. കസ്റ്റമറുടെ അശ്രദ്ധ, ബാങ്കിന്റെ അശ്രദ്ധ, ബാങ്കിംഗ് സിസ്റ്റത്തിൽ നടക്കുന്ന കളവിടപാടുകൾ, മൂന്നാം കക്ഷികളുടെ ചട്ടലംഘനങ്ങൾ എന്നിവമൂലം, കസ്റ്റമറുടെ അക്കൗണ്ടുകളിൽ സംഭവിക്കുന്ന അനധികൃത ഡെബിറ്റുകൾമൂലമുണ്ടാവുന്ന നഷ്ടസാധ്യതകൾ കണക്കിലെടുത്ത്, നിശ്ചിത സാഹചര്യങ്ങളിലുണ്ടാവുന്ന അനധികൃത ഇടപാടുകളുടെ കാര്യത്തിൽ, കസ്റ്റമറുടെ അവകാശങ്ങളും, ചുമതലകളും ബാങ്കുകൾ വ്യക്തമായി നിർവ്വചിക്കേണ്ടതുണ്ട്. ഇലക്ട്രോണിക് ബാങ്കിംഗ് ഇടപാടുകൾ നടത്തുമ്പോൾ നേരിടേക്കാവുന്ന നഷ്ട സാധ്യതകൾ, ഉത്തരവാദിത്വങ്ങൾ, അനധികൃത ഇലക്ട്രോണിക് ബാങ്കിംഗ് ഇടപാടുകളിൽ വന്നേക്കാവുന്ന കസ്റ്റമറുടെ ബാധ്യതകൾ എന്നീ കാര്യങ്ങൾ ഉൾപ്പെടുത്തിയുള്ള ബാങ്കുകളുടെ കസ്റ്റമർസംരക്ഷണ നയങ്ങൾ, ബോർഡുകളുടെ അംഗീകാരത്തോടെ രൂപീകരിക്കുകയും, പുതുക്കുകയും ചെയ്യണം. നയം സുതാര്യമായിരിക്കണം, വിവേചനാരഹിതമായിരിക്കണം. അനധികൃതമായി ഇലക്ട്രോണിക് ഇടപാടുകൾ കാരണമുള്ള നഷ്ടപരിഹാരം നൽകാനുള്ള പ്രവർത്തന സംവിധാനം നിഷ്കർഷിക്കുന്നതായിരിക്കണം. കൂടാതെ 10-ാം ഖണ്ഡികയിൽ പറഞ്ഞിരിക്കുന്ന നിർദ്ദേശങ്ങൾ കണക്കിലെടുത്തുകൊണ്ട്, നഷ്ടപരിഹാരം നൽകാനുള്ള സമയപരിധികൾ നിശ്ചയിക്കേണ്ടതാണ്. ഇതുസംബന്ധമായ നയം പരാതിപരിഹാരണം നിർവ്വഹിക്കുന്നതിന്റെ വിവരങ്ങളും, വിപുലീകരണ നടപടി (escalation procedure) യുമുൾപ്പെടെ ബാങ്കിന്റെ വെബ്സൈറ്റിൽ പ്രദർശിപ്പിക്കേണ്ടതുമാണ്. ഈ സർക്കുലറിലടങ്ങിയിരിക്കുന്ന നിർദ്ദേശങ്ങളും നയത്തിൽ ഉൾപ്പെടുത്തണം.

തെളിയിക്കാനുള്ള ഉത്തരവാദിത്വം.

12. അനധികൃത ഇലക്ട്രോണിക് ബാങ്കിംഗ് ഇടപാടുകളുടെ കാര്യത്തിൽ കസ്റ്റമറുടെ ബാധ്യത തെളിയിക്കാനുള്ള ഉത്തരവാദിത്വം ബാങ്കിൽ നിക്ഷിപ്തമാണ്.

റിപ്പോർട്ടിംഗും, നിരീക്ഷണവും സംബന്ധമായ ചുമതലകൾ.

13. ബാങ്കുകൾ, കസ്റ്റമർ ബാധ്യതാസംബന്ധമായ കാര്യങ്ങൾ അവയുടെ ബോർഡുകൾക്കോ, ബോർഡിന്റെ ഒരു കമ്മിറ്റിക്കോ റിപ്പോർട്ട് ചെയ്യാൻ, അനുയോജ്യമായ ഒരു പ്രക്രിയയും ഘടനയും രൂപപ്പെടുത്തണം. റിപ്പോർട്ടിംഗ് നടത്തുമ്പോൾ, സംഭവങ്ങളുടെ തോത്, എണ്ണം, ഇവയിൽ ഉൾപ്പെട്ട ആകെതുക, പല പല വിഭാഗങ്ങളിലായുള്ള അവയുടെ സാന്നിധ്യം ഉദാ: കാർഡ് സന്നിഹിത ഇടപാടുകൾ, കാർഡ് സന്നിഹിതമല്ലാത്ത ഇടപാടുകൾ, ഇന്റർനെറ്റ് ബാങ്കിംഗ്, മൊബൈൽ ബാങ്കിംഗ്, എ.ടി.എം. ഇടപാടുകൾ, എന്നിവ ഉൾപ്പെട്ടിരിക്കണം. ഓരോ ബാങ്കിലുമുള്ള കസ്റ്റമർ സർവ്വീസിന്റെ സ്റ്റാൻഡിംഗ് കമ്മിറ്റി കസ്റ്റമർ അറിയിക്കുന്നതോ അല്ലാത്തതോ ആയ അനധികൃത ഇലക്ട്രോണിക് ബാങ്കിംഗ് ഇടപാടുകളും, അതിന്മേലെടുത്ത നടപടികളും, പരാതി പരിഹാരണത്തിനുള്ള സംവിധാനത്തിന്റെ പ്രവർത്തനവും, അവലോകനം ചെയ്യുകയും, നടപടിക്രമങ്ങളും മറ്റു സംവിധാനങ്ങളും മെച്ചപ്പെടുത്താൻവേണ്ട നടപടികളെടുക്കുകയും വേണം. ഇത്തരത്തിൽപ്പെട്ട എല്ലാ ഇടപാടുകളും ബാങ്കിന്റെ ആഭ്യന്തര ആഡിറ്റർമാർ അവലോകനം ചെയ്യണം.

14. ഈ സർക്കുലറിൽ പറഞ്ഞിരിക്കുന്ന നിർദ്ദേശങ്ങൾ ഞങ്ങളുടെ 2015, ജൂലൈ 1-ന് പുറപ്പെടുവിച്ച പ്രാമാണിക സർക്കുലർ DBR No. FSD. BC 18/24.01.009/2015-16-ൽ പറഞ്ഞിട്ടുള്ള ക്രെഡിറ്റ് കാർഡ്, ഡെബിറ്റ് കാർഡ്, റൂപ്പി ഡിനോമിനേറ്റഡ് കോ ബ്രാൻഡഡ് പ്രീ പെയ്ഡ് കാർഡ് ഇടപാടുകൾ, അനുബന്ധത്തിൽ കാണിച്ചിരിക്കുന്നതുപോലെ ക്രെഡിറ്റ് കാർഡുകൾ പുറപ്പെടുവിക്കുന്ന എൻ.ബി.എഫ്.സികൾ എന്നിവ സംബന്ധിച്ച ചില നിർദ്ദേശങ്ങൾ അസാധുവാക്കുന്നുണ്ട്.

വിശ്വാസപൂർവ്വം

((പ്രകാശ് ബലിയാർസിംഗ്))

(ചീഫ് ജനറൽ മാനേജർ)

ആർ.ബി.ഐ., ഡി.ബി.ആർ.സി.ഒ.

അനുബന്ധം

ബാങ്കുകളുടെ, ക്രെഡിറ്റ് കാർഡ്, ഡെബിറ്റ് കാർഡ്, റൂപ്പി ഡിനോമിനേറ്റഡ് കോബ്രാൻഡഡ് പ്രീപെയ്ഡ് കാർഡ്, എൻ.ബി.എഫ്.സി. കളുടെ ക്രെഡിറ്റ് കാർഡ് എന്നിവയുടെ പ്രയോഗങ്ങളെ സംബന്ധിച്ച ഞങ്ങളുടെ പ്രാമാണിക സർക്കുലർ 2015 ജൂലൈ 1-ാം തീയതിയിലെ DBR No. FSD. BC 18/24-01-009 തിലെ നിർദ്ദേശങ്ങൾ ഷെഡ്യൂൾഡ് വാണിജ്യ ബാങ്കുകളെ സംബന്ധിച്ചിടത്തോളം താഴെ വിശദീകരിക്കുവിധം പുതുക്കിയിരിക്കുന്നു.

ക്രമ നമ്പർ	നിലവിലുള്ള നിർദ്ദേശങ്ങൾ		ഈ സർക്കുലറിലുള്ള പുതുക്കിയ നിർദ്ദേശങ്ങൾ, (ഖണ്ഡിക നമ്പർ)
	പാഠ നമ്പർ	നിർദ്ദേശങ്ങൾ	
1	1.14.1	<p>ബാങ്കുകളും എൻ.ബി.എഫ്.സികളും, കളവിടപാടുകൾ ചെറുക്കാനും, അത്തരം ഇടപാടുകൾ തടയാനും, നിയന്ത്രണങ്ങൾക്കും അവ നടപ്പിലാക്കാനുള്ള യത്നങ്ങൾക്കും നിയമങ്ങൾ നിർമ്മിക്കാനും ആഭ്യന്തര നിയന്ത്രണ സംവിധാനങ്ങൾ രൂപീകരിക്കണം. കളവിടപാടുകൾ തടയാനുള്ള സമിതികളിലും, സന്നദ്ധ സമിതികളിലും സജീവമായി പങ്കെടുക്കാനും.</p>	4
2	7.(viii) (c)	<p>7. കസ്റ്റമർക്ക് കാർഡുകൾ കൊടുക്കുന്നതിനുള്ള വ്യവസ്ഥകളും, നിബന്ധനകളും: (viii) (c) താഴെപ്പറയുന്ന കാര്യങ്ങൾ അറിഞ്ഞാലുടൻതന്നെ കാർഡുടമസ്ഥൻ, ബാങ്കിനെ അറിയിക്കണമെന്ന ബാധ്യത, വ്യവസ്ഥകളിൽ ഉണ്ടായിരിക്കണം.</p> <ul style="list-style-type: none"> - കാർഡ് നഷ്ടപ്പെടുക, മോഷണം പോവുക, അതിന്റെ പകപ്പെടുത്തലുകൾ അല്ലെങ്കിൽ അതുപയോഗിക്കാൻ സാധിക്കുവിധമുള്ള രൂപത്തിലാക്കുക. - കാർഡുടമസ്ഥന്റെ അക്കൗണ്ടിൽ അനധികൃതമായ ഇടപാടുവിവരം രേഖപ്പെടുത്തിയതായി കാണുക. - എന്തെങ്കിലും തെറ്റോ, മറ്റു 	5

		ക്രമവിരുദ്ധമായ കാര്യങ്ങളോ, ബാങ്കിലെ അക്കൗണ്ടിൽ കാണുക.	
3	7.(viii) (d)	(viii) (d): ഇത്തരം അറിയിപ്പുകളെത്തിക്കാൻ ഒരു പ്രത്യേക സ്ഥലത്തെപ്പറ്റിയുള്ള പരാമർശം വ്യവസ്ഥകളിൽ ഉണ്ടായിരിക്കണം. ഇത്തരം അറിയിപ്പുകൾ രാത്രിയെന്നോ പകലെന്നോ വ്യത്യാസമില്ലാതെ എപ്പോഴും അറിയിക്കാൻ പറ്റിയ സ്ഥലമായിരിക്കണം ഇത്.	5
4	II.7.(x)	ബാങ്കിന്റെ നേരിട്ട് നിയന്ത്രണത്തിലുള്ള സിസ്റ്റത്തിന്റെ തെറ്റായ പ്രവർത്തനംമൂലം ഉണ്ടാവുന്ന നേരിട്ടുള്ള നഷ്ടങ്ങൾക്ക് ബാങ്ക് ഉത്തരവാദിയായിരിക്കുമെന്ന് വ്യവസ്ഥകളിൽ പറഞ്ഞിരിക്കണം എന്നാൽ പെയ്മെന്റ് സിസ്റ്റത്തിന്റെ സാങ്കേതിക തകരാറുകാരണം ഉണ്ടാവുന്ന നഷ്ടത്തിന് ബാങ്കിന് ഉത്തരവാദിത്വം ഉണ്ടായിരിക്കുന്നില്ല. ഈ തകരാറിനെക്കുറിച്ച് കാർഡ് ഉടമസ്ഥന് ഒരു സന്ദേശം വഴിയോ, ഉപകരണത്തിൽ തന്നെ നൽകുന്ന ഒരറിയിപ്പുവഴിയോ മറ്റേതെങ്കിലും വിധത്തിലോ അറിയാമായിരുന്നെങ്കിലും ഇടപാട് നടക്കാതെ വന്നാലോ, പോരായ്മയോടുകൂടിയാണ് നടന്നതെങ്കിലോ, ബാങ്കിന്റെ ഉത്തരവാദിത്വം, വ്യവസ്ഥകൾക്കധിഷ്ഠിതമായ നിയമത്തിന് വിധേയമായി, മുതൽ സംഖ്യയ്ക്കും പലിശയ്ക്കും മാത്രമായി പരിമിതപ്പെടുത്തിയിരിക്കുന്നു.	6 & 7
5	II.9.(i)	ഡെബിറ്റ് കാർഡുകളുടെ സുരക്ഷ ബാങ്ക് ഉറപ്പുവരുത്തണം. ഡെബിറ്റ് കാർഡിന്റെ സുരക്ഷയുടെ ഉത്തരവാദിത്വം ബാങ്കിൽ നിക്ഷിപ്തമാണ്. സുരക്ഷാ ലംഘനം മൂലമോ, സുരക്ഷാവ്യവസ്ഥയുടെ പരാജയം മൂലമോ കക്ഷികൾക്ക് ഉണ്ടാവുന്ന നഷ്ടങ്ങൾ ബാങ്ക് തന്നെ വഹിക്കേണ്ടിവരും.	4, 6 & 7
6	II.9.(iv)	(iv) ബാങ്കിനെ അറിയിക്കുന്ന സമയംവരെ യുണ്ടായിട്ടുള്ള ഏതെങ്കിലും നഷ്ടം, മോഷണം, കാർഡിന്റെ പകർപ്പെടുക്കുക എന്നിവ മൂലമുള്ളവ, ഒരളവുവരെ (ഒരു നിശ്ചിത തുക അല്ലെങ്കിൽ ബാങ്ക് കസ്റ്റമറുമായി മുൻകൂട്ടി സമ്മതിച്ചിട്ടുള്ള തുകയുടെ ശതമാനം, കാർഡുടമസ്ഥൻ തന്നെ ചതിയിടപാടുകൾ നടത്തുമ്പോഴും അറിഞ്ഞുകൊണ്ടോ അല്ലാതെയോ കടുത്ത അശ്രദ്ധ കാണിക്കുമ്പോഴും ഉള്ള അവസരങ്ങളിലൊഴികെ, നഷ്ടം	6 & 7

		കാർഡുടമസ്ഥൻ തന്നെ വഹിക്കേണ്ടിവരും.	
7	II.9.(v)	ഓരോ ബാങ്കും, അതിന്റെ കസ്റ്റമർക്ക്, അവന്റെ പേയ്മെന്റ് രേഖകൾ നഷ്ടപ്പെടുകയോ, മോഷണം പോവുകയോ പകർപ്പെടുക്കപ്പെടുകയോ സംഭവിക്കുന്ന അവസരങ്ങളിൽ, പകലോ രാത്രിയോ ഏതു സമയത്തും ബാങ്കിനെ അറിയിക്കാനുള്ള ഉപാധികൾ.	5
8	II.9.(vi)	കാർഡ് നഷ്ടം, മോഷണം, പകർപ്പെടുക്കൽ എന്നിവ സംബന്ധിച്ച് അറിയിപ്പ് കിട്ടിയാലുടൻതന്നെ, ആ കാർഡ് തുടർന്നും ഉപയോഗിക്കുന്നത് തടയാൻ ബാങ്കിനു മുന്നിലുള്ള എല്ലാ നടപടികളും എടുക്കേണ്ടതാണ്.	5