



RBI/2017-18/109

DCBR.BPD(PCB/RCB)Circular No. 06/12-05-001/2017-18

ഡിസംബർ 14, 2017

എല്ലാ പ്രൈമറി (അർബൻ)
സഹകരണ ബാങ്കുകൾ/
എല്ലാ സംസ്ഥാന സഹകരണ ബാങ്കുകൾ,
എല്ലാ ജില്ലാ കേന്ദ്ര സഹകരണ ബാങ്കുകൾ
എന്നിവയുടെ മുഖ്യ ചീഫ് എക്സിക്യൂട്ടീവ് ഓഫീസർ

മാധ്യം/പ്രിയപ്പെട്ട സർ,

ഇടപാടുകാരുടെ സംരക്ഷണം അനധികൃത ഇലക്ട്രോണിക് ബാങ്കിംഗ് ഇടപാടുകളിൽ, സഹകരണ ബാങ്കിലെ ഇടപാടുകാരുടെ ബാധ്യത പരിമിതപ്പെടുത്തൽ

ഞങ്ങളുടെ 2002 മെയ് 30ലെ UBD. BSD.1/PCB/No.45/12-05-00/2001 -02 എന്ന സർക്കുലറിലും 2014, ഒക്ടോബർ 22ലെ RPCD.CO.RCB.BC.No. 36/ 07.51.010/ 2014-15 സർക്കുലറിന്റെ ഖണ്ഡിക 13 ലും പറഞ്ഞിട്ടുള്ള കപടഇടപാടുകളിൽ നിന്നും, മറ്റിടപാടുകളിൽ നിന്നും ഉത്ഭവിക്കുന്ന ഡെബിറ്റുകൾ തിരുത്തി നൽകുന്നതു സംബന്ധിച്ച കാര്യങ്ങൾ പരിശോധിക്കുക.

2. ഐ.ടി. (I.T) മുഖാന്തിരം സാധ്യമാക്കിയ സാമ്പത്തിക പരിവ്യാപനത്തിൽ നടപ്പായ വർദ്ധനയിലും തൽസംബന്ധമായി ഉയർന്ന ഇടപാടുകാരുടെ സംരക്ഷണ പ്രശ്നങ്ങൾക്ക് ഊന്നൽ കൊടുത്തും, ഇടപാടുകാരുടെ അക്കൗണ്ടുകളിൽ നടക്കുന്ന അനധികൃത ഡെബിറ്റുകൾ ഉണ്ടാകുന്ന വർദ്ധനവ് കണക്കിലെടുത്തും, ഇടപാടുകാരന്റെ ഭാഗത്തുള്ള ബാധ്യത തീരുമാനിക്കുന്നതിനുള്ള മാനദണ്ഡങ്ങൾ പുനരവലോകനം ചെയ്യുകയുണ്ടായി. ഇതു സംബന്ധമായി രൂപപ്പെടുത്തിയ പുതുക്കിയ നിർദ്ദേശങ്ങൾ താഴെ കൊടുക്കുന്നു.

വ്യവസ്ഥകളുടേയും നടപടിക്രമങ്ങളുടേയും ബലപ്പെടുത്തൽ

3. ഇലക്ട്രോണിക് ബാങ്കിംഗ് ഇടപാടുകളെ പൊതുവേ രണ്ടു വിഭാഗങ്ങളായി തിരിക്കാം.

(i) വിദൂര സ്ഥലത്തും (Remote), ഓൺലൈൻൽ നടക്കുമായ ഇടപാടുകൾ (മൂർത്തമായ പേയ്മെന്റ് ഉപാധികൾ, ഇടപാട് നടക്കു സ്ഥലത്ത് നൽകാതെ നടക്കുന്നവ). ഉദാ. ഇന്റർനെറ്റ് ബാങ്കിംഗ്, മൊബൈൽ ബാങ്കിംഗ്, കാർഡ് രഹിത (Card not present - CNP) ഇടപാടുകൾ, പ്രീപെയ്ഡ് പേയ്മെന്റ് ഇൻസ്ട്രുമെന്റുകൾ (PPI).

(ii) മുഖാമുഖമുള്ള, അല്ലെങ്കിൽ സാമീപ്യത്തിലുള്ള പേയ്മെന്റ് ഇടപാടുകൾ (കാർഡ്, മൊബൈൽ ഫോൺ എന്നിങ്ങനെ മൂർത്തമായ പേയ്മെന്റ്

ഇൻസ്ട്രുമെന്റുകൾ

ആവശ്യമുള്ള

ഇടപാടുകൾ.

ഉദാ. എ റ്റി എം, പി ഓ എസ് തുടങ്ങിയവ)

4. ഇലക്ട്രോണിക് ബാങ്കിംഗ് ഇടപാടുകൾ നടത്തുന്നത് സുരക്ഷിതമാണെന്ന് തോന്നുന്ന രീതിയിൽ, വ്യവസ്ഥകളും നടപടികളും, ബാങ്കുകൾ രൂപപ്പെടുത്തേണ്ടതുണ്ട്. ഇത് സാധ്യമാക്കാൻ താഴെപ്പറയുന്ന കാര്യങ്ങൾ ഏർപ്പെടുത്തണം.
 - (i) ഇടപാടുകാർ നടത്തുന്ന ഇലക്ട്രോണിക് ബാങ്കിംഗ് ഇടപാടുകളിൽ സുരക്ഷിതത്വവും ഭദ്രതയും ഉറപ്പു വരുത്തുന്ന അനുരൂപമായ വ്യവസ്ഥകളും നടപടിക്രമങ്ങളും ഏർപ്പെടുത്തണം.
 - (ii) കള്ളത്തരങ്ങൾ കണ്ടുപിടിക്കുന്നതിനും, തടയുന്നതിനും ഉതകുന്ന കരുത്തുറ്റതും നവീനവുമായ പ്രക്രിയ ഉണ്ടാകണം.
 - (iii) അനധികൃത ഇടപാടുകൾ കാരണമുണ്ടാകുന്ന നഷ്ടസാധ്യതകൾ വിലയിരുത്താനും; (ഉദാഹരണത്തിന് ബാങ്കിൽ നിലവിലുള്ള പ്രവർത്തന ക്രമങ്ങളിലെ വിള്ളലുകൾ), അവയിൽ നിന്നുമുരുട്ടിവിടുന്ന ബാധ്യതകൾ കണക്കാക്കാനുമുള്ള ഏർപ്പാടുകൾ.
 - (iv) നഷ്ടസാധ്യതകൾ ലഘൂകരിക്കാനുമുള്ള നടപടികളും, ബാധ്യതകളിൽ നിന്നും സ്വയം സംരക്ഷിതരാകാനുമുള്ള വഴികൾ.
 - (v) ഇലക്ട്രോണിക് ബാങ്കിംഗ് ഇടപാടുകളുമായി ബന്ധപ്പെട്ട കള്ളത്തരങ്ങളിൽ നിന്നും എങ്ങിനെ സ്വയം സംരക്ഷിതരാവാം എന്ന് ഇടപാടുകാരെ തുടർച്ചയായും ആവർത്തിച്ചും അറിയിക്കുന്ന ഉചിതമായ ഒരു പ്രക്രിയ.

അനധികൃത ഇടപാടുകൾ ഇടപാടുകാർ ബാങ്കുകളിലേക്ക് റിപ്പോർട്ടു ചെയ്യൽ

5. ഇലക്ട്രോണിക് ഇടപാടുകൾ അറിയിക്കാൻ വേണ്ടി ബാങ്കുകൾ തങ്ങളുടെ ഇടപാടുകാർ എസ്എംഎസ്/ ഹുമെയിൽ സന്ദേശങ്ങൾ കിട്ടത്തക്കവണ്ണം നിർബന്ധമായും രജിസ്റ്റർ ചെയ്യാൻ ആവശ്യപ്പെടണം. എസ് എം എസ് വഴിയുള്ള ജാഗ്രതാ സന്ദേശങ്ങൾ നിർബന്ധമായും അയച്ചിരിക്കണം.. രജിസ്റ്റർ ചെയ്തിട്ടുള്ളവർക്ക് ഇമെയിൽ സന്ദേശങ്ങളും അനധികൃത ബാങ്കിംഗ് ഇടപാട് നടന്നുവെന്ന് അറിവ് കിട്ടിയാലുടൻ തന്നെ ഇടപാടുകാർക്ക് ബാങ്കിനെ അറിയിക്കണമെന്ന് ബാങ്ക് നിർദ്ദേശിക്കണം. ഇങ്ങനെ അറിയിക്കുന്നത് താമസിക്കുംതോറും ബാങ്കിനും ഇടപാടുകാരനും വന്നേയ്ക്കാവുന്നോ നഷ്ടസാധ്യത വർദ്ധിക്കും. ഇതു സാധ്യമാകുന്നതുവേണ്ടി ഇലക്ട്രോണിക് ബാങ്കിംഗ് സേവനങ്ങൾ നൽകുന്ന ബാങ്കുകൾ ഇടപാടുകാർക്ക് നടന്ന അനധികൃത ഇടപാടുകളെ സംബന്ധിച്ചും, മോഷണംപോയ കാർഡ്, മറ്റു ഇൻസ്ട്രുമെന്റുകൾ തുടങ്ങിയവയെ സംബന്ധിച്ചും വിവിധ ചാനലുകളിൽകൂടി ബാങ്കിനെ അറിയിക്കാൻ കുറഞ്ഞത് വെബ്സൈറ്റ്, ഫോൺ ബാങ്കിംഗ്, എസ്.എം.എസ്., ഇമെയിൽ, ഐവിആർ, പ്രത്യേക ടോൾഫ്രീ ഹെൽപ്പ്ലൈൻ, ഇടപാടുകാർക്ക് അക്കൗണ്ടുകളെ ബാങ്ക് ശാഖയിൽ അറിയിക്കുക തുടങ്ങിയവ 24മുഴുവൻ സമയവും ലഭിക്കാൻ ഏർപ്പാടു ചെയ്യണം. ബാങ്കുകൾ അയക്കുന്ന എസ്എംഎസുകൾക്കും, ഇമെയിൽ ജാഗ്രതാസന്ദേശങ്ങൾക്കും, ഇടപാടുകാർ പെട്ടെന്ന് പ്രതികരിക്കാനുമുള്ള സാഹചര്യമുണ്ടാക്കണം.

അല്ലാതെ, ആക്ഷേപങ്ങൾ ഉണ്ടെങ്കിൽ അറിയിക്കാൻ, അവർ വെബ്‌പേജോ, ഇമെയിൽ വിലാസമോ തേടിനടക്കാൻ ഇടയാക്കരുത്. കൂടാതെ ബാങ്കെബ്ബ് സൈറ്റുകളിലെ ഹോംപേജിൽതന്നെ, ഇത്തരം അനധികൃത ഇടപാടുകളെ സംബന്ധിച്ച പരാതികൾ സമർപ്പിക്കാൻ നേരിട്ടുള്ള ഒരു ലിങ്ക് സജ്ജമാക്കണം. നഷ്ടം/കളവായിനടന്ന ഇടപാടുകൾ ഇവ റിപ്പോർട്ടുചെയ്യാനുള്ള സജ്ജീകരണം, ഉടൻപ്രതികരണം (സ്വയംമേവ പ്രവർത്തിക്കുന്ന പ്രതികരണം) ഇടപാടുകാർക്ക് നൽകാനും, പരാതികൾ ലഭിച്ചെന്നറിയിച്ചുകൊണ്ട് പരാതി നമ്പർ ഉൾപ്പെടെ അവരെ അറിയിക്കാനുള്ള ഒരു സജ്ജീകരണം തുടങ്ങിയവ ലഭ്യമാണ് ഉറപ്പുവരുത്തണം. ജാഗ്രതാസന്ദേശങ്ങൾ അയക്കാനും പ്രതികരണങ്ങൾ സ്വീകരിക്കാനും ബാങ്കുകൾ ഉപയോഗിക്കുന്ന ഈ സന്ദേശവിനിമയ സംവിധാനങ്ങൾ, സന്ദേശങ്ങൾ അയച്ചതും മറുപടി കിട്ടിയതുമായ സമയവും, തീയതിയും രേഖപ്പെടുത്തുന്ന ഒന്നായിരിക്കണം. ഒരു ഇടപാടുകാരന്റെ ബാധ്യതയുടെ തോത് നിശ്ചയിക്കുന്ന കാര്യത്തിൽ ഇത് പ്രധാനമാണ്. മൊബൈൽ നമ്പർ തന്നിട്ടില്ലാത്ത ഇടപാടുകാരെ ബാങ്ക്, എറ്റിഎംഐയുടെ പണം പിൻവലിക്കാനല്ലാതെ മറ്റ് ഇലക്ട്രോണിക് ഇടപാടുകളുടെ സൗകര്യം അനുവദിക്കരുത്. അവ പുതുക്കി നൽകാനോ, നിക്ഷേപങ്ങൾ നടത്താനോ പാടില്ല.

ഇടപാടുകാരന്റെ ബാധ്യതയുടെ പരിധി

a) ഇടപാടുകാരന് ഒരു ബാധ്യതയുമില്ലാത്ത അവസ്ഥ.

- 6. അനധികൃത ഇടപാടുകൾ നടക്കുന്ന താഴെപ്പറയുന്ന സന്ദർഭങ്ങളിൽ ഇടപാടുകാരന് ബാധ്യത ഒന്നും വരില്ല.
 - (i) സംഭാവനയായുള്ള കളവ്, അനവധാനത, ന്യൂനത എന്നിവ ബാങ്കിന്റെ ഭാഗത്തുണ്ടാവുമ്പോൾ (ഇടപാടുകാരൻ അറിയിച്ചാലും ഇല്ലെങ്കിലും,
 - (ii) ബാങ്കിന്റേയോ, ഇടപാടുകാരന്റേയോ, അല്ലാതെ ഒരു മൂന്നാംകക്ഷി ഇടപെടൽ കാരണം സിസ്റ്റത്തിലുണ്ടായതും, അത് ഇടപാടുകാരന് ബാങ്കിൽ നിന്നും വിവരം കിട്ടി മൂന്നു പ്രവൃത്തി ദിവസങ്ങൾക്കകം ബാങ്കിന്റെ ശ്രദ്ധയിൽകൊണ്ടുവരുന്ന ഇടപാടുകൾ.

b) കസ്റ്റമർക്ക് പരിധിയുള്ള ബാധ്യത.

- 7. താഴെപ്പറയുന്ന കേസുകളിൽ, അനധികൃത ഇടപാടുകൾമൂലമുണ്ടാവുന്ന നഷ്ടത്തിന് ഇടപാടുകാരൻ ബാധ്യസ്ഥനായിരിക്കും.
 - (i) പെയ്മെന്റിന് ആധാരമായ രേഖകൾ ഇടപാടുകാരന്റെ അശ്രദ്ധകാരണം വെളിപ്പെട്ട്, നഷ്ടം സംഭവിക്കുന്ന അവസരങ്ങളിൽ, അക്കാര്യം അയാൾ ബാങ്കിനെ അറിയിക്കുന്നതുവരെയുള്ള നഷ്ടം മുഴുവൻ അയാൾ തന്നെ വഹിക്കണം. അനധികൃത ഇടപാടുകൾ ബാങ്കിനെ അറിയിച്ചശേഷമുണ്ടായേക്കാവുന്ന നഷ്ടം ബാങ്ക് വഹിക്കണം.
 - (ii) അനധികൃത ഇടപാടുകളുടെ ഉത്തരവാദിത്വം ബാങ്കിനോ, ഇടപാടുകാരനോ അല്ലാതെ, വ്യവസ്ഥയിലെവിടെയെങ്കിലും ആയിരിക്കുകയും, ഇടപാടുകാരൻ അത്തരം ഒരു സംഭവം നാലുമുതൽ ഏഴു പ്രവൃത്തി ദിവസങ്ങൾക്കുള്ളിൽ ബാങ്കിന്റെ

ശ്രദ്ധയിൽകൊണ്ടുവരികയും ചെയ്യുന്ന അവസരങ്ങളിൽ, ഓരോ ഇടപാടിനുമുള്ള ഇടപാടുകാരന്റെ ബാധ്യത, ആ ഇടപാടിന്റെ തുകയ്ക്കു തുല്യമോ, താഴെ കൊടുത്തിട്ടുള്ള പട്ടികയിൽ കാണിച്ചിട്ടുള്ള തുകയോ ഏതാണോ കുറവ് അതായിരിക്കും.

പട്ടിക-1

ഖണ്ഡിക 7(iii) അനുസരിച്ചുള്ള ഇടപാടുകാരനുണ്ടാവുന്ന ഏറ്റവും കൂടിയ ബാധ്യത

അക്കൗണ്ടിന്റെ തരം	കൂടിയ ബാധ്യത
• ബിഎസ്ബിഡി അക്കൗണ്ട്	Rs. 5,000
• ബാക്കിയെല്ലാ എസ്ബി അക്കൗണ്ടുകളും	Rs. 10,000
• എംഎസ്എംഇ കളുടെ കറന്റ്/കാഷ് ക്രെഡിറ്റ്/ഓവർഡ്രാഫ്റ്റ് അക്കൗണ്ടുകൾ	
• വ്യക്തികളുടെ, ശരാശരിവാർഷിക നീക്കിയിരുപ്പ് (കളവ് നടക്കുന്നതിന് തൊട്ടുമുമ്പുള്ള 365 ദിവസങ്ങളുടെ കാലാവധിയിൽ) കറന്റ്/കാഷ് ക്രെഡിറ്റ്/ഓവർ ഡ്രാഫ്റ്റ് അക്കൗണ്ടുകളിൽ 25 ലക്ഷം രൂപ വരെയുള്ള പരിധി.	
• 5 ലക്ഷം രൂപവരെ പരിധിയുള്ള ക്രെഡിറ്റ് കാർഡുകൾ	Rs. 25,000
• മറ്റെല്ലാ കറന്റ്/കാഷ്/ക്രെഡിറ്റ്/ഓവർഡ്രാഫ്റ്റ് അക്കൗണ്ടുകൾ	

കൂടാതെ, സംഭവം ബാങ്കിനെ അറിയിക്കുന്നതിനുള്ള താമസം ഏഴു പ്രവൃത്തി ദിവസം കഴിഞ്ഞാണെങ്കിൽ ഇടപാടുകാരന്റെ ബാധ്യത ബാങ്കിന്റെ ബോർഡ് അംഗീകരിച്ച നയമനുസരിച്ചായിരിക്കും. അക്കൗണ്ടുകൾ തുടങ്ങുന്ന സമയത്ത്, ഈ നിർദ്ദേശങ്ങളനുസരിച്ചുള്ള ഇടപാടുകാരന്റെ ബാധ്യതയെ സംബന്ധിച്ച നയത്തിന്റെ വിവരങ്ങൾ ബാങ്കുകൾ നൽകേണ്ടതാണ്. വിപുലമായ പ്രചാരത്തിനുവേണ്ടി, ബാങ്കുകൾ അവർ അംഗീകരിച്ച നയം പ്രവർത്തന മേഖലയിൽ വെളിപ്പെടുത്തേണ്ടതാണ്. ബാങ്കിന്റെ നയം നിലവിലുള്ള ഓരോ ഇടപാടുകാരനേയും അറിയിക്കണം.

8. മേൽകാണിച്ച ഖണ്ഡിക 6 (ii) 7 (ii) ഖണ്ഡികകളിൽ പറഞ്ഞിട്ടുള്ളതുപോലെ മൂന്നാമത് ഒരു കക്ഷി ഇടപെടൽ മൂലം വീഴ്ച സംഭവിച്ചത് ബാങ്കിന്റെയോ ഇടപാടുകാരന്റെയോ ഭാഗത്തല്ലാതെ, വ്യവസ്ഥയിലെവിടെയെങ്കിലുമൊന്നെങ്കിൽ, ഇടപാടുകാരന്റെ പൊതുവേയുള്ള ബാധ്യത രണ്ടാം പട്ടികയിൽ സംഗ്രഹിച്ചിരിക്കുന്നു.

പട്ടിക -2

ഇടപാടുകാരന്റെ ബാധ്യതയുടെ സംഗ്രഹം

കളവായ ഇടപാടു അറിയിക്കാൻ അറിയിപ്പ് കിട്ടിയശേഷമെടുത്ത സമയം	ഇടപാടുകാരന്റെ ബാധ്യത
3 പ്രവൃത്തി ദിവസങ്ങൾക്കുള്ളിൽ	ബാധ്യത ഒന്നുമില്ല
4 മുതൽ 7 പ്രവൃത്തി ദിവസങ്ങൾക്കുള്ളിൽ	പട്ടിക 1ൽ പറഞ്ഞിട്ടുള്ള തുകയോ ഇടപാടിന്റെ തുകയോ ഏതാണ് കുറവ് അത്.
7 പ്രവൃത്തി ദിവസങ്ങൾക്കുശേഷം	ബാങ്കിന്റെ ബോർഡ് അംഗീകരിച്ച നയമനുസരിച്ചുള്ളത്.

പട്ടിക 2ൽ കാണിച്ചിരിക്കുന്ന പ്രവൃത്തി ദിവസങ്ങളുടെ എണ്ണം, ഇടപാടുകാരന്റെ സ്വന്തം ശാഖയുടെ പ്രവൃത്തി ഘടനയനുസരിച്ചായിരിക്കും. (അറിയിപ്പ് കിട്ടിയ ദിവസം ഒഴിവാക്കാം.)

ഒരു ബാധ്യതയുമില്ലാത്ത/പരിമിതമായ ബാധ്യതമാത്രമുള്ള ഇടപാടുകാരന് പണം തിരിച്ചുകൊടുക്കാനുള്ള സമയക്രമം

9. ഇടപാടുകാരൻ ബാങ്കിന് അറിയിപ്പു നൽകുന്നതോടെ 10 ദിവസത്തിനകം, അയാളുടെ അക്കൗണ്ടിൽ അനധികൃത ഇലക്ട്രോണിക് ഇടപാടിന്റെ തുക നിഴൽ ക്രെഡിറ്റ് തിരിച്ച് അയാളുടെ അക്കൗണ്ടിൽ വരവുവെച്ചു കൊടുക്കണം. ഇൻഷറൻസ് തുക സെറ്റിൽ ചെയ്തു കിട്ടുന്നതിനു മുമ്പുതന്നെ ഇത്തരം ക്രെഡിറ്റ് അനധികൃത ഇടപാടു നടന്ന തീയതിയായി കണക്കാക്കി മൂല്യവൽക്കരണം ചെയ്യണം. ഇടപാടുകാരന്റെ അശ്രദ്ധമൂലം സംഭവിച്ച കേസുകളിൽപോലും, അയാളുടെ ബാധ്യത, ബാങ്കുകളുടെ വിവേചനാധികാരം ഉപയോഗിച്ച് ഒഴിവാക്കിക്കൊടുക്കാൻ തീരുമാനിക്കണം.

10. കൂടാതെ ബാങ്കുകൾ താഴെപ്പറയുന്ന കാര്യങ്ങൾ ഉറപ്പാക്കണം.

(i) ബാങ്കിന്റെ അംഗീകൃതനയത്തിൽ വ്യക്തമാക്കിയിട്ടുള്ള സമയപരിധിക്കുള്ളിൽതന്നെ എന്നാൽ പരാതി ലഭിച്ച് 90 ദിവസം കഴിയാത്ത കാലാവധിക്കുള്ളിൽ പരാതി പരിഹരിക്കുകയും, ഇടപാടുകാരന്റെ ബാധ്യത എന്തെങ്കിലുമുണ്ടെങ്കിൽ അത് ഉറപ്പിക്കുകയും മുകളിൽ 6 മുതൽ 9 വരെയുള്ള ഖണ്ഡികകളിൽ പറഞ്ഞിരിക്കുന്ന നിർദ്ദേശങ്ങൾ പ്രകാരം നഷ്ടപരിഹാരം നൽകുകയും വേണം.

(ii) 90 ദിവസങ്ങൾക്കുള്ളിൽ പരാതി പരിഹരിക്കാനും ഇടപാടുകാരന്റെ ബാധ്യത ഉറപ്പിക്കാനും കഴിയാതെ വരുന്ന അവസരങ്ങളിൽ 6 മുതൽ 9 വരെ ഖണ്ഡികകളിൽ നിജപ്പെടുത്തിയിട്ടുള്ള നഷ്ടപരിഹാരം, ഇടപാടുകാരന് ഉടൻതന്നെ നൽകേണ്ടതാണ്.

(iii) ഡെബിറ്റ് കാർഡ്, ബാങ്ക് അക്കൗണ്ട് എന്നിവയിൽ ഇടപാടുകാരന് പലിശ നഷ്ടപ്പെടരുത്. ക്രെഡിറ്റു കാർഡിന്റെ കാര്യത്തിൽ, അധികപലിശ ഇടപാടുകാരൻ വഹിക്കാൻ ഇടവരരുത്.

ഇടപാടുകാരന്റെ സംരക്ഷണത്തിനുവേണ്ടിയുള്ള ബോർഡ് അംഗീകൃത നയം.

11. ഇടപാടുകാരന്റെ അശ്രദ്ധ, ബാങ്കിന്റെ അശ്രദ്ധ, ബാങ്കിന് വ്യവസ്ഥാടിസ്ഥാനത്തിൽ ഉണ്ടാവുന്ന കളവുകൾ, മൂന്നാം കക്ഷികളുടെ ഇടപെടൽ മൂലമുണ്ടാവുന്നവ എന്നിവയിൽ ഏതെങ്കിലും കാരണത്താൽ പ്രത്യേക സാഹചര്യങ്ങളിൽ ഉണ്ടാവുന്ന അനധികൃത ഇടപാടുകളുടെ കാര്യത്തിൽ ഇടപാടുകാരന്റെ അവകാശങ്ങളും കർത്തവ്യങ്ങളും വ്യക്തമായി നിർവ്വചിക്കുന്ന ഒരു നയം, ഇപ്പോഴുള്ളത്. നവീകരിച്ചോ, പുതിയത് ഒന്നു രൂപീകരിച്ചോ നടപ്പാക്കണം. ഈ നയം ഇലക്ട്രോണിക് ബാങ്കിംഗ് ഇടപാടുകളിൽ, ഉണ്ടായിരിക്കേണ്ട നഷ്ടസാധ്യതകളേയും, ഉത്തരവാദിത്വങ്ങളേയും, സംബന്ധിച്ച് ഇടപാടുകാരന്റെ ബോധവൽക്കരണത്തിനുകുന്ന ഒരു പ്രക്രിയകൂടി അടങ്ങിയതായിരിക്കണം. അനധികൃത ബാങ്കിംഗ് ഇടപാടുകൾമൂലമുണ്ടാവുന്ന ഇടപാടുകാരന്റെ ബാധ്യത, അത്തരം ഇടപാടുകളെ സംബന്ധിച്ച വിവരങ്ങൾ റിപ്പോർട്ട് ചെയ്യുക, പരാതികൾ കിട്ടിയതായി അറിയിക്കുക എന്നീ പ്രക്രിയകളുടേയും ബോധവൽക്കരണം, ഈ നയത്തിൽ അടങ്ങിയിരിക്കണം. നിലവിലുള്ള നിർദ്ദേശങ്ങളുടെ അടിസ്ഥാനത്തിൽ സുസംഘടിതമായ ഒരു പരാതി പരിഹരണഘടന, തീവ്രതരമാകുന്നതിന്റെ ഉത്ഭവസ്ഥാനം, ഇടപാടുകാരനുള്ള പരാതി പരിഹരണം, മുകളിൽ 10-ാം ഖണ്ഡികയിൽ പറഞ്ഞിട്ടുള്ളതുപോലെയുള്ള നഷ്ടപരിഹാരം എന്നിവയും പ്രദാനം ചെയ്യണം. ഈ സർക്കുലറിൽ ഉൾപ്പെടുത്തിയിട്ടുള്ള നിർദ്ദേശങ്ങൾ ആ നയത്തിൽ ഉൾപ്പെടുത്തണം. എല്ലാ ശാഖകളിലും ഈ നയം പ്രദർശിപ്പിക്കുകയും വേണം.

തെളിവു നൽകലിന്റെ ചുമതല (Burden of Proof)

12. അനധികൃത ഇലക്ട്രോണിക് ബാങ്കിംഗ് ഇടപാടുകൾകാരണമുള്ള ഇടപാടുകാരന്റെ ബാധ്യത തെളിയിക്കുന്ന ചുമതല ബാങ്കിനാണ്.

റിപ്പോർട്ടിങ്ങും നിരീക്ഷണവും ചെയ്യേണ്ട കാര്യങ്ങളും

13. ബാങ്കുകൾ, അനധികൃത ഇലക്ട്രോണിക് ബാങ്കിംഗ് ഇടപാടുകൾ, ബോർഡിനോ, അതിന്റെ കമ്മിറ്റികളിലൊന്നിനോ റിപ്പോർട്ട് ചെയ്യുന്നതിന് അനുയോജ്യമായ ഒരു ഘടനയും, പ്രക്രിയയും രൂപവൽക്കരിക്കണം. ഇതുപോലുള്ള കേസുകളുടെ എണ്ണം, അവയുടെ വ്യാപ്തി അവയിലുൾപ്പെട്ട തുക വിവിധ വിഭാഗങ്ങളിൽ, അതായത് കാർഡ് സഹിത ഇടപാടുകൾ, കാർഡ്രഹിത ഇടപാടുകൾ ഇന്റർനെറ്റ് ബാങ്കിംഗ്, മൊബൈൽ ബാങ്കിംഗ്, എറ്റിഎം ഇടപാടുകൾ എന്നിവയ്ക്കിടയിലെ ഏറ്റക്കുറവുകൾ എന്നിവ ഈ റിപ്പോർട്ടുകളിൽ, മറ്റു കാര്യങ്ങളോടൊപ്പം ഉണ്ടായിരിക്കണം. ഇടപാടുകാരോ മറ്റുള്ളവരോ റിപ്പോർട്ട് ചെയ്യുന്ന അനധികൃത ഇലക്ട്രോണിക് ബാങ്കിംഗ് ഇടപാടുകളും അതിനുമേൽ എടുത്ത നടപടികളും പരാതിപരിഗണന പ്രക്രിയയുടെ പ്രവർത്തനം തുടങ്ങിയവ ഓരോ ബാങ്കിന്റെ ബോർഡും കാലാകാലങ്ങളിൽ

പുനരവലോകനം ചെയ്യുകയും, വ്യവസ്ഥകളും നടപടിക്രമങ്ങളും മെച്ചപ്പെടുത്താൻ അനുയോജ്യമായ നടപടികൾ എടുക്കുകയും വേണം. ഇത്തരത്തിലുള്ള എല്ലാ ഇടപാടുകളും ബാങ്കിന്റെ ആന്തരിക ആഡിറ്റർമാർ പരിശോധിക്കണം.

14. ഈ സർക്കുലറിലുള്ള നിർദ്ദേശങ്ങൾ താഴെപ്പറയുന്ന ഞങ്ങളുടെ മറ്റു സർക്കുലറുകളിൽ കൊടുത്തിട്ടുള്ള നിർദ്ദേശങ്ങളെ റദ്ദുചെയ്യും വിധമുള്ളതാണ്. ഷെഡ്യൂൾഡ് അർബൻ സഹകരണ ബാങ്കുകൾ ക്രെഡിറ്റ് കാർഡുകൾ വിതരണം ചെയ്യുന്നതിനെ സംബന്ധിച്ച 2015 ഏപ്രിൽ 30ലെ സർക്കുലർ DCBR.CO.BPD.(SCB) No.1/ 13.05.000.2014-15, അർബൻ സഹകരണ ബാങ്കുകൾ (UCBs) എറ്റിഎം ഡബിൾ കാർഡുകൾ നൽകുന്നത് സംബന്ധിച്ച നിർദ്ദേശങ്ങളടങ്ങിയ, 2007 ജൂലൈ 13 ലെ സർക്കുലർ UBD (PCB) Cir. No 6/09.18.300/2007-08, സഹകരണ ബാങ്കിലെ ഇടപാടുകാർക്ക് ഇന്റർനെറ്റ് ബാങ്കിംഗ് സൗകര്യം ഏർപ്പെടുത്തുന്ന 2015 നവംബർ 5ലെ സർക്കുലർ DCBR.BPD.(PCB) Cir. No.6/19.51.026 2015-16. കൂടുതൽ വിവരങ്ങൾ [അനുബന്ധത്തിൽ](#) കൊടുത്തിരിക്കുന്നു.

വിശ്വാസപൂർവ്വം

(നിരജ്ഞിതം)

ചീഫ് ജനറൽ മാനേജർ

ക്രൈഡിറ്റ് കാർഡുകൾ, എറ്റിഎംഡെബിറ്റ് കാർഡുകൾ മറ്റു ഇലക്ട്രോണിക് ബാങ്കിംഗ് ഉപാധികൾ എന്നിവയെ സംബന്ധിച്ച് സഹകരണ ബാങ്കുകൾക്ക് ബാധകമായ സർക്കുലറുകളിലുള്ള പുതുക്കിയ നിർദ്ദേശങ്ങൾ

നിലവിലുള്ള നിർദ്ദേശങ്ങൾ				
ക്രമ നമ്പർ	സർക്കുലർ നമ്പർ	ഖണ്ഡിക	നിർദ്ദേശങ്ങൾ	ഈ സർക്കുലറുകളിലെ പുതുക്കിയ നിർദ്ദേശങ്ങൾ ഖണ്ഡിക നമ്പർ
1	DCBR-CO.BPD(SCB) No 1/13-05-000/2014-15 30-4-2015	അനുബന്ധം 13.1	ബാങ്കുകൾ കൽ ഇടപാടുകൾക്കെതിരെ പൊരുതുന്നതിനുവേണ്ട ഒരു ആന്തര നിയന്ത്രണ വ്യവസ്ഥ രൂപീകരണം നടത്തണം. കള്ള ഇടപാടുകൾ തടയുതിനുവേണ്ടി നിർമ്മിക്കുന്ന നിയമങ്ങളുടേയും കമ്മിറ്റികളിലും, ടാസ്ക് ഫോഴ്സുകളിലും ശക്തമായി പങ്കെടുക്കണം. അവ കള്ള ഇടപാടുകൾ സ്വയമേവ നിയന്ത്രിക്കുകയും നിയമങ്ങൾ നടപ്പാക്കുതിനുള്ള നടപടികൾ എടുക്കേണ്ടതുമാണ്.	4
2	UBD (PCB) Cir.No.6/09 18.300/2007-08 dated July 13, 2007	അനുബന്ധം I- 5.e (iii)	താഴെപ്പറയുന്ന സന്ദർഭങ്ങളിൽ കാർഡു മെമ്പർ അറിയുന്ന ഉടൻ തന്നെ ബാങ്കിനെ വിവരം അറിയിക്കേണ്ട ചുമതല അയാൾക്കുണ്ടെന്ന് ചട്ടങ്ങൾ നിർദ്ദേശിക്കുന്നു; കാർഡിന്റെ നഷ്ടം, മോഷണം അല്ലെങ്കിൽ അതിന്റെ പകർപ്പെടു ക്കുക അങ്ങിനെ അതു പയോഗിക്കാൻ സാധ്യമാക്കുക. കാർഡുമെമ്പർ അക്കൗണ്ടിൽ നിന്നും ഏതെങ്കിലും ഒരു അനധികൃത	5

			ഇടപാട് റിക്കോർഡ് ചെയ്യുമ്പോൾ ബാങ്ക് അക്കൗണ്ട് നടത്തുതിൽ എന്തെങ്കിലും തെറ്റോ, ക്രമക്കേടോ ഉണ്ടാവുമ്പോൾ	
3	UBD (PCB) Cir. No. 6/09 18.300/ 2007-08 dated 13 July 2007	അനുബന്ധം I- 5.e (iv)	ചട്ടങ്ങൾ, അറിയിപ്പു എവിടെയാണോ നൽകേണ്ടത് ആ സ്ഥലം വ്യക്തമാക്കണം. രാത്രിയോ പകലോ ഏതു സമയത്തും അറിയിപ്പ് നൽകാമെന്നും വ്യക്തമാക്കണം.	5
4	UBD (PCB) Cir. No. 6/09 18.300/ 2007-08 dated 13 July 2007	അനുബന്ധം I- 5.h	ബാങ്കിന്റെ നേരിട്ടു നിയന്ത്രണത്തിലുള്ള പ്രക്രിയ തെറ്റായി പ്രവർത്തിച്ചതിനാൽ, കാർഡുമണ്ഡനുള്ള നേരിട്ടുള്ള നഷ്ടത്തിനു ബാങ്ക് ഉത്തരവാദിയായി രിക്കുമെന്ന് ചട്ടങ്ങൾ വ്യക്തമാക്കണം. എന്നാൽ പെയ്മെന്റ് വ്യവസ്ഥയ്ക്ക് സാങ്കേതികമായ ഒരു തകരാറുണ്ടാവുകയും, ആ തകരാർ ഉപകരണത്തിൽ തെളിഞ്ഞു വന്ന ഒരു സന്ദേശത്തിലൂടെയോ മറ്റേതെങ്കിലും മാർഗ്ഗത്തിലൂടെയോ, കാർഡു മണ്ഡനം അറിയാമായിരുന്നു എന്ന സന്ദർഭത്തിൽ നഷ്ടത്തിനു ബാങ്കിനെ ഉത്തരവാദിത്വപ്പെടുത്തുവാൻ കഴിയില്ല. ഒരു ഇടപാടിന്റെ നിർവ്വഹണം നടക്കാതിരിക്കുകയോ, ന്യൂനതയോടെ നടക്കുകയോ ചെയ്യുന്ന അവസരത്തിൽ, ബാങ്കിന്റെ ഉത്തരവാദിത്വം, തൽസംബന്ധമായ ചട്ടങ്ങൾക്ക് ആധാരമായി നിയമങ്ങൾക്ക് വിധേയമായി മുതൽ സംഖ്യയും അതിന്റെ പലിശയുമായി പരിമിത	6 & 7

			പ്പെടുത്തിയിരിക്കുന്നു.	
5	UBD (PCB) Cir. No. 6/09 18.300 2007-08 dated 13 July 2007	അനുബന്ധം I- 4.(a)	ബാങ്ക് കാർഡിന്റെ പൂർണ്ണ സുരക്ഷിതത്വം ഉറപ്പുവരുത്തണം	4, 6, 7
6	UBD (PCB) Cir. No. 6/09 18.300 2007-08 dated 13 July 2007	അനുബന്ധം I- 4.(e)	കാർഡിന്റെ നഷ്ടം, മോഷണം, പകർപ്പെടുക്കൽ എന്നിവ സംഭവിക്കുമ്പോൾ, അറിയിപ്പ് നൽകുന്ന ആ സമയം വരെയുള്ള നഷ്ടം കാർഡുടമസ്ഥൻ സഹിക്കണം. പക്ഷേ, കാർഡുടമസ്ഥൻ കളവ് കാണിക്കുമ്പോഴോ, അയാളുടെ അറിവോടു കൂടിയോ, അങ്ങേയറ്റത്തെ അശ്രദ്ധ കാരണമോ നഷ്ടമുണ്ടാവുന്ന അവസരമൊഴികെ ബാങ്കും, കാർഡുടമസ്ഥനും മുൻകൂട്ടി സമ്മതിച്ചിട്ടുള്ള പരിധി വരെയോ, ഒരു നിശ്ചിത തുകയോ അല്ലെങ്കിൽ ഇടപാടിന്റെ ശതമാനം വരെ മാത്രമേ നഷ്ടം സഹിക്കേണ്ടതുള്ളൂ.	6, 7
7	UBD (PCB) Cir. No. 6/09 18.300 2007-08 dated 13 July 2007	അനുബന്ധം I- 4.(f)	കാർഡിന്റെ നഷ്ടം, മോഷണം, പകർപ്പെടുക്കൽ ഇവമൂലമുണ്ടാകുന്ന നഷ്ടം, കാർഡുടമസ്ഥൻ പകലോ രാത്രിയിലോ ഏതു സമയത്തും അറിയിക്കാൻ ഓരോ ബാങ്കും സൗകര്യമാക്കണം.	5
8	UBD (PCB) Cir. No. 6/09 18.300 2007-08 dated 13 July 2007	അനുബന്ധം I-4 (g)	കാർഡിന്റെ നഷ്ടം, മോഷണം, പകർപ്പെടുക്കൽ ഇവയോ തെങ്കിലും നടന്നതായി അറിയിപ്പ് ലഭിച്ചാലുടൻ തന്നെ ആ കാർഡ് തുടർന്നും ഉപയോഗിക്കുവാൻ തടയാൻ ബാങ്കിന് കഴിയുന്ന എല്ലാ നടപടികളും	5

			എടുക്കേണ്ടതാണ്.	
9	DCBR .BPD PCB/RCB Cir. No. 6/19.51.026 2015-16 dated November 5, 2016	അനുബന്ധം II- 4.2 (k)	ഇടപാടുകാർ അവരുടെ വ്യക്തിഗത കമ്പ്യൂട്ടറുകൾ സുരക്ഷിതമാക്കാൻ വേണ്ട നല്ല സുരക്ഷാ മാർഗ്ഗങ്ങൾ സ്വീകരിക്കണമെന്ന് അവരെ ഉപദേശി കേണ്ടതാണ്. പണമിട പാടുകൾ പൊതു സ്ഥലത്തെ കമ്പ്യൂട്ടറു കളിലൂടെയോ ഇന്റർനെറ്റ് കമ്പോയിലുള്ള കമ്പ്യൂട്ടറു കളിലൂടെയോ നടത്തു ന്നത് ഒഴിവാക്കണം.	4 (v)