

చీఫ్ ఎక్సిక్యూటివ్ ఆఫీసర్

అన్ని ప్రాథమిక (ప్రైమరీ)(అర్బన్) సహకార (కో-ఆపరేటివ్) బ్యాంకులు/

ఆన్ని రాష్ట్ర సహకార బ్యాంకులు/

అన్ని జిల్లా కేంద్ర సహకార బ్యాంకులు

మేడమ్ / డియర్ సర్,

**ఖాతాదారులకు రక్షణ - సహకార బ్యాంకులలో ఎలక్ట్రానిక్ బ్యాంకింగ్ అక్రమలావాదేవీలు జరిగితే ఖాతాదార్ల బాధ్యత ఎంతవరకు ఉంటుంది.**

మోసపూరిత లేదా అటువంటి ఇతర లావాదేవీల మూలంగా తలెత్తే దోషపూరిత డెబిట్ లను విపర్యయము (రివర్సల్) చేసే విషయం లో మే 30, 2002 వ తేదీ నాటి మా సర్క్యులర్ UBD.BSD.I/PCB/No.45/12.05.00/2001-02 మరియు అక్టోబర్ 22, 2014 వ తేదీ నాటి సర్క్యులర్ RPCD.CO.RCB.BC.No.36/07.51.010/2014-15 నందుగల పేరా 13 ను దయచేసి పరిశీలించవలసినది.

2. సమాచార సాంకేతికత సామర్థ్యంతో ఆర్థిక సమీకృతం మరియు తత్సంబంధితంగా ఖాతాదార్ల కు రక్షణ కల్పించే విషయాలలో దృష్టి బాగా పెరుగుతున్నందువల్ల మరియు ఇటీవల అనేక అక్రమ లావాదేవీల మూలంగా ఖాతాదార్ల ఖాతాలు/కార్డులు డెబిట్ చేయబడడంతో పెరిగిన ఖాతాదార్ల ఇబ్బందులను దృష్టిలో ఉంచుకుని, ఇటువంటి సందర్భాలలో ఖాతాదార్ల బాధ్యత ఎంతవరకని నిర్ణయించేందుకు ఉన్నటువంటి ప్రమాణాల సమీక్ష నిర్వహించబడింది. ఇందుమూలంగా సవరించబడిన ఉత్తర్వులు ఈ క్రింద ఇవ్వబడ్డాయి:

### వ్యవస్థలను మరియు విధానాలను బలోపేతం చేయడం

3. ఎలక్ట్రానిక్ బ్యాంకింగ్ లావాదేవీలను స్థూలంగా రెండు తరగతులుగా(క్యాటగరీలుగా) విభజించవచ్చు:

(i) రిమోట్ / ఆన్-లైన్ చెల్లింపు లావాదేవీలు {(లావాదేవీలు జరిపే పాయింట్ లో ఎటువంటి భౌతికమైన చెల్లింపు పత్రం (ఫిజికల్ పేమెంట్ ఇన్స్ట్రుమెంట్) ఇవాల్సిన అగత్యం లేకుండా చేసే లావాదేవీలు - ఉదాహరణకు అంతర్జాలంలో బ్యాంకింగ్, మొబైల్ బ్యాంకింగ్, కార్డు అగత్యం లేని (CNP) లావాదేవీలు)}, ప్రీ-పైడ్ పేమెంట్ ఇన్స్ట్రుమెంట్లు (PPP), మరియు;

(ii) ముఖాముఖి / సామీప్యంలో చేసే చెల్లింపు లావాదేవీలు (లావాదేవీ చేసేందుకు భౌతికమైన చెల్లింపు పత్రం (ఫిజికల్ పేమెంట్ ఇన్స్ట్రుమెంట్) అవసరం - అవేమిటంటే లావాదేవీలు జరిపే పాయింట్ లో కార్డు లేదా మొబైల్ ఫోన్ ను ఉపయోగిస్తారు, ఉదాహరణకు ATM, POS, మొదలగునవి)

4. ఎలక్ట్రానిక్ విధానంలో బ్యాంకింగ్ కార్యక్రమాలు నిర్వహించడం సురక్షితమని ఖాతాదారులు అనుభూతి పొందేందుకు బ్యాంకుల్లోని వ్యవస్థల మరియు విధానాలను రూపకల్పన చేయాలి. వీటి సాధింపుకై, బ్యాంకులు తగిన ఏర్పాట్లు చేయాలి: అవి -

(i) ఖాతాదారులు ఎలక్ట్రానిక్ విధానంలో బ్యాంకింగ్ కార్యక్రమాలు నిర్వహించడం సురక్షితం మరియు భద్రం అని నిశ్చయపరుచుటకు తగిన వ్యవస్థలు మరియు విధానాల ఏర్పాటు;

(ii) మోసాల్పి గుర్తించడం మరియు నివారించడం కోసం పటిష్టమైన మరియు క్రియాశీలకమైన యంత్రాంగం ఏర్పాటు;

(iii) అక్రమలావాదేవీల వల్ల ఉత్పన్నమయ్యే నష్టభయాలను (ఉదాహరణకు బ్యాంకుల్లో ఉన్నటువంటి వ్యవస్థ దోషాలు) అంచనా వేయడం మరియు అటువంటి సంఘటనల మూలంగా తలెత్తే నష్టాలను లెక్క గట్టడానికి యంత్రాంగం ఏర్పాటు;

(iv) నష్టభయాలను తగ్గించేందుకు మరియు వాటిమూలంగా తలెత్తే భారం నుండి స్వీయసంరక్షణకై తగిన చర్యలు తీసుకోవడం; మరియు

(v) ఎలక్ట్రానిక్ బ్యాంకింగ్ మరియు చెల్లింపు సంబంధిత మోసాలనుండి తమనుతాము కాపాడుకునేందుకు నిరంతరం మరియు పదేపదే ఖాతాదార్లకు హెచ్చరికచేయడానికై తగిన వ్యవస్థ ఏర్పాటు.

### **ఖాతాదారులద్వారా బ్యాంకులకు అక్రమలావాదేవీల రిపోర్టింగ్**

5. ఎలక్ట్రానిక్ పద్ధతి లో బ్యాంకింగ్ కార్యకలాపాల నిర్వహణకై తప్పనిసరిగా ఎస్ఎమ్ఎస్ హెచ్చరికలు(అలెర్ట్స్) మరియు, ఈ-మెయిల్ ఉన్నట్లయితే ఈ-మెయిల్ అలెర్ట్స్ కోసం, నమోదు చేసుకోవాలని బ్యాంకులు వారి ఖాతాదార్లను కోరాలి. ఎస్ఎమ్ఎస్ హెచ్చరికలు(అలెర్ట్స్) తప్పనిసరిగా ఖాతాదార్లకు పంపించబడాలి; నమోదు చేసుకున్నవారికి ఈ-మెయిల్ హెచ్చరికలు కూడా పంపించాలి. ఎలక్ట్రానిక్ పద్ధతిలో బ్యాంకింగ్ కార్యకలాపాలు నిర్వహించేటప్పుడు ఎటువంటి అక్రమ లావాదేవీలు జరిగినా వాటిని అటువంటి లావాదేవీలు సంభవించినతదుపరి ఖాతాదారులు వీలయినంతత్వరగా బ్యాంకులకు నోటిఫై చేయాలని వారికి తెలియచేయబడాలి. బ్యాంకుకు నోటిఫై చేయడానికి ఎంతెక్కువ సమయాన్ని తీసుకున్నట్లయితే, అంతెక్కువగా బ్యాంకుకు గాని/ఖాతాదారుకుగాని నష్టం కలుగుతుందని కూడా వారికి తెలియచేయబడాలి. దీనిని సులభతరం చేయడానికి, ఈ-బ్యాంకింగ్ సేవలు అందించే బ్యాంకులు వివిధ మాధ్యమాల ద్వారా (తక్కువలోతక్కువ - వెబ్సైటు, ఫోన్ బ్యాంకింగ్, ఎస్ఎమ్ఎస్, ఈ-మెయిల్, IVR, ప్రత్యేకమైన టోల్-ఫ్రీ హెల్ప్-లైన్, హోం-ట్రాంచ్ కు రిపోర్ట్ చేయడం, మున్నగునవి) ఖాతాదార్లు అక్రమ లావాదేవీలు జరిగాయని మరియు/ లేదా కార్డులు, మున్నగు చెల్లింపు ఉపకరణాలు పోవడం లేదా చోరీకి గురిఅయ్యాయని రిపోర్ట్ చేయడానికి 24 x 7 సౌలభ్యాన్ని ఖాతాదార్లకు కల్పించాలి. ఎస్ఎమ్ఎస్ (SMS) మరియు ఈ-మెయిల్ అలెర్ట్స్ లకు “ సమాధానం” (రిప్లై) ద్వారా శీఘ్రగతిన ప్రత్యుత్తరం ఇచ్చేందుకు బ్యాంకులు ఖాతాదార్లకు తగిన సదుపాయాలు కల్పించాలి. మరియు ఖాతాదార్లకు ఒకవేళ ఏమైనా అభ్యంతరాలు ఉంటే వాటిని తెలియచేయడానికి వెబ్-పేజి గురించి లేదా ఈ-మెయిల్ గురించి వెతికే అవసరం లేకుండా చేయాలి. ఇవికాకుండా, ఫిర్యాదులు దాఖలు చేయడానికై ఒక ప్రత్యేక లింకును ముఖ్యంగా ఎలక్ట్రానిక్ బ్యాంకింగ్ అక్రమ లావాదేవీలను

నివేదించేందుకు ఒక ఆప్షన్ తో, బ్యాంకులు వారి వెబ్సైటు ముఖచిత్రం (హోం-పేజీ) నందు కల్పించాలి. నష్టం/మోసం గురించి ఉన్నరిపోర్టింగ్ సిస్టం నందు ఫిర్యాదు అందినట్లు నమోదయిన ఫిర్యాదు సంఖ్య తో పాటు తక్షణమే ప్రతిస్పందనను (ఆటో ప్రతిస్పందనతో సహా) ఖాతాదారులకు పంపేందుకు వీలుకల్పించాలి. హెచ్చరికలు పంపేందుకు మరియు వాటికి ప్రతిస్పందనలు పుచ్చుకునేందుకు బ్యాంకులు ఉపయోగించే సమాచార వ్యవస్థలు (కమ్యూనికేషన్ సిస్టం లు) వర్తమానం అందిన సమయం మరియు తేదీని రికార్డు చేయాలి. మరియు బ్యాంకులకు ఖాతాదారు నుంచి ప్రతిస్పందన, ఏదైనా ఉంటే, ప్రాప్తమైన సమయాన్ని మరియు తేదీను కూడా రికార్డు చేయాలి. ఖాతాదార్ల భాద్యత ఎంతవరకో నిర్ణయించేందుకు ఇది చాల ముఖ్యం. బ్యాంకుకు మొబైల్ నెంబరును ఇవ్వని ఖాతాదారులకు, ATM నుంచి నగదు ఉపసంహరణను మినహాయించి ఇతర ఎలక్ట్రానిక్ లావాదేవీల సౌకర్యాన్ని బ్యాంకులు అందించవు. ఖాతాదారుల నుంచి అక్రమంగా లావాదేవీలు జరిగాయని నివేదిక అందగానే, ఖాతాలలో అక్రమలావాదేవీలను శాశ్వతంగా నివారించడానికి బ్యాంకులు తక్షణ చర్యలు తీసుకోవాలి.

### **ఖాతాదారుని భాద్యత ఎంతవరకు**

ఖాతాదారు భాద్యత శూన్యము (జీరో)

6. ఈ క్రిందపెర్కొన్న సంఘటనల వల్ల అక్రమ లావాదేవీలు జరిగితే, ఖాతాదారుడు శూన్య భాద్యతకు అర్హుడౌతాడు:

(i) బ్యాంకు నిర్లక్ష్యం/ లోపం వల్ల జరిగే మోసాలు (ఖాతాదారు ఒకవేళ ఆ లావాదేవీలను బ్యాంకుకు రిపోర్ట్ చేసినా లేదా చేయకపోయినా సరే)

(ii) మూడవ పార్టీ నిర్లక్ష్యం వలన (బ్యాంకు లేదా ఖాతాదారు ఎవరివల్లా లోపం లేకపోతే, అయితే సిస్టం లో ఎక్కడో లోపం ఉన్నయెడల) మరియు అక్రమ లావాదేవీ గురించి బ్యాంకు నుండి వర్తమానం అందిన తరువాత మూడు పనిదినాల లోపున ఖాతాదారు బ్యాంకుకు తెలియచేసిన యెడల.

### **ఖాతాదారుని భాద్యత ఎంతవరకు**

7. ఈ కింది సందర్భాల వల్ల అక్రమ లావాదేవీలు జరిగితే, జరిగిన నష్టం నకు ఖాతాదారు భాద్యత వహించాలి:

(i) ఖాతాదారు నిర్లక్ష్యం కారణంగా నష్టపోయిన సందర్భాలలో, అంటే ఎప్పుడైతే ఖాతాదారు చెల్లింపుకు యోగ్యమైన విషయాలను బహిరంగపరుస్తాడో, బ్యాంకుకు అక్రమ లావాదేవీలను ఫిర్యాదు చేయనంతవరకూ జరిగే నష్టాన్ని ఖాతాదారుడే భరించాల్సియుంటుంది. బ్యాంకుకు అక్రమ లావాదేవీలను ఫిర్యాదు చేసినతదుపరి జరిగే నష్టాన్ని బ్యాంకు వారే భరించాలి.

(ii) ఖాతాదారు లేదా బ్యాంకు వారెవరి నిర్లక్ష్యం వల్లా గాకుండా, సిస్టం లో ఎక్కడో లోపం ఉన్న సందర్భాలలో ఎలక్ట్రానిక్ బ్యాంకింగ్ అక్రమ లావాదేవీలు జరిగినపుడు, దీని గురించి వర్తమానం అందిన తరువాత మూడు నుండి ఏడు పనిదినాల లోపున ఖాతాదారు బ్యాంకుకు ఈ విషయంతెలియచేసిన యెడల, ప్రతి లావాదేవీనకు ఖాతాదారు భాద్యత - లావాదేవి విలువ లేదా పట్టిక 1 లో పేర్కొన్న మొత్తం - ఏది తక్కువైతే అదవుతుంది:

### పట్టిక 1

#### పేరా 7 (ii) క్రింద ఖాతాదారులకు గరిష్టంగా భాద్యత

ఖాతా యొక్క తరహా	భాద్యత గరిష్టంగా (₹)
బీయస్పీడి ఖాతాలు	5,000
అన్ని ఇతర సేవింగ్స్ బ్యాంక్ ఖాతాలు ప్రీపెయిడ్ చెల్లింపు పత్రాలు (ఇన్స్ట్రుమెంట్స్) మరియు గిఫ్ట్ కార్డులు MSME ల కరెంట్ / క్యాష్-క్రెడిట్/ ఓవర్డ్రాఫ్ట్ ఖాతాలు వ్యక్తుల వార్షిక సగటు బ్యాలెన్సు (మోసం జరగడానికి ముందు 365 రోజులలో) పరిమితి ₹ 25 లక్షల వరకు ఉన్న కరెంట్ ఖాతాలు / క్యాష్-క్రెడిట్/ ఓవర్డ్రాఫ్ట్ ఖాతాలు క్రెడిట్ కార్డులు - పరిమితి ₹ 5 లక్షల వరకు	10,000
అన్ని ఇతర కరెంట్ / క్యాష్-క్రెడిట్/ ఓవర్డ్రాఫ్ట్ ఖాతాలు	25,000

అంతేకాక, ఫిర్యాదు ఆలస్యం ఏడు రోజులు మించివుంటే, బ్యాంకు యొక్క బోర్డు ఆమోదం పొందిన పాలసీ ప్రకారం ఖాతాదారు భాద్యత ఎంతవరకుఅనేది నిర్ణయించబడుతుంది. ఖాతాలను తెరిచే సమయంలో ఖాతాదార్ల భాద్యతలకు సంబంధించి, ఈ ఆదేశాలను అనుసరించి రూపొందించిన వారి పాలసీ వివరాలను బ్యాంకులు ఖాతాదార్లకు అందించాలి. బ్యాంకులు విస్తృత ప్రచారం కోసం పబ్లిక్ డొమైన్ నందు తమ ఆమోదిత విధానాన్ని బ్యాంకులు ప్రదర్శించాలి. వర్తమానపు ఖాతాదార్లకు కూడా బ్యాంక్ విధానం గురించి వ్యక్తిగతంగా తెలియజేయాలి.

8. పేరా 6 (ii) మరియు పేరా 7 (ii) నందు వివరించినట్లుగా ఖాతాదారు లేదా బ్యాంకు వారెవరి నిర్లక్ష్యం వల్లా గాకుండా, సిస్టం లో ఎక్కడో లోపం ఉన్న సందర్భాలలో ఎలక్ట్రానిక్ బ్యాంకింగ్ అక్రమ లావాదేవీలు జరగినపుడు, మూడవ పార్టీ నిర్లక్ష్యం వలన ఖాతాదారు మొత్తంమీద భాద్యత పట్టిక 2 లో సంక్షిప్తీకరించబడింది:

## పట్టిక 2

### ఖాతాదారు భాద్యతల సంక్షిప్తము

వర్తమానం అందిన తేదీ నుండి మోసపూరిత లావాదేవీ నివేదించడానికి తీసుకున్న సమయం	ఖాతాదారు యొక్క భాద్యత (₹)
మూడు పనిదినాల వరకు	భాద్యత శూన్యం (జీరో)
4 నుండి 7 పనిదినాల వరకు	లావాదేవీ విలువ లేదా పట్టిక 1 లో పేర్కొన్న మొత్తం, ఏది తక్కువైతే అది.
7 పనిదినాలు దాటితే	బ్యాంకు బోర్డు ఆమోదిత విధానం అనుసరించి

పట్టిక 2 లో పేర్కొన్న పనిదినాల సంఖ్యను వర్తమానం అందిన తేదీని మినహాయించి, ఖాతాదారు యొక్క హోమ్ బ్రాంచ్ వర్కింగ్ షెడ్యూల్ ప్రకారం లెక్కిస్తారు.

## **ఖాతాదారు భాద్యత శూన్యం (జీరో) / భాద్యత పరిమితం కోసం రివర్సల్ టైం-లైన్**

9. ఖాతాదారు ద్వారా ఫిర్యాదుజేయబడడంతో బ్యాంకు, ఖాతాదారు నోటిఫికేషన్ అందిన 10 పనిదినాల లోపున (బీమా క్లెయిమ్ ఏదైనా ఉంటే పరిష్కారం కోసం ఎదురుచూడకుండా) అక్రమ ఎలక్ట్రానిక్ లావాదేవీ ప్రమేయం ఉన్న మొత్తాన్ని, ఖాతాదారు ఖాతాకు క్రెడిట్ (క్రెడిట్ రివర్సల్) చేయాలి. అక్రమ లావాదేవీ జరిగిన తేదీ నాటికి, అదే తేదీతో అంతే విలువ క్రెడిట్ అవ్వాలి. ఖాతాదారు నిర్లక్ష్యంగా ఉన్నసందర్భాలలోకూడా, బ్యాంకులు తమ విచక్షణతో ఏ ఖాతాదారు భాద్యతనయినా రద్దుచేస్తే చేయవచ్చు.

10. ఇంతేగాకుండా, బ్యాంకులు నిశ్చయపరచాలి, అవేమిటంటే :

(i) పైన 6 నుండి 9 వ పేరాల్లోని నిబంధనల ప్రకారం బ్యాంకు బోర్డు ఆమోదిత విధానం అనుసరించి ఫిర్యాదు అందుకున్న తేదీ నుండి 90 రోజులు మించకుండా నిర్ణీతమైన వ్యవధిలో ఫిర్యాదు పరిష్కారమయిందని మరియు కస్టమర్ భాద్యత, ఏదైనా ఉంటే, నిర్ధారింపబడిందని మరియు కస్టమర్ కు పరిహారం చెల్లింపబడిందని;

(ii) ఎక్కడైతే ఫిర్యాదు అందుకున్న తేదీ నుండి 90 రోజుల లోపు ఫిర్యాదు పరిష్కరించబడలేదో లేదా కస్టమర్ భాద్యత నిర్ధారింపబడలేదో, 6 నుండి 9 వ పేరాల్లో సూచించినవిధంగా కస్టమర్ కు పరిహారం వెంటనే చెల్లించబడిందని ; మరియు

(iii) డెబిట్ కార్డు / బ్యాంకు ఖాతా విషయంలో కస్టమర్ వడ్డీ నష్టానికి గురి కాలేదని, మరియు క్రెడిట్ కార్డు విషయంలో కస్టమర్ ఎటువంటి అదనపు వడ్డీ భారాన్ని భరించలేదని.

## **ఖాతాదార్ల రక్షణ కొరకు బ్యాంకు బోర్డు ఆమోదిత విధానం**

11. బ్యాంకులు వారి బోర్డు యొక్క అనుమతితో వారి కస్టమర్ రిలేషన్స్ పాలసీ ను సూత్రీకరించాలి / సవరించాలి. అక్రమ లావాదేవీల మూలంగా కొన్ని ప్రత్యేక సందర్భాలలో అంటే కస్టమర్ నిర్లక్ష్యం వల్ల/ బ్యాంకు నిర్లక్ష్యం వల్ల / బ్యాంకింగ్ సిస్టం లో ఎక్కడో లోపం ఉన్న సందర్భాలలో / మూడవ పార్టీ నిర్లక్ష్యం, మున్నగువాటి వలన వారి ఖాతాలకు డెబిట్ లు పడితే, కస్టమర్ ల హక్కులు మరియు భాద్యతలను ఈ పాలసీ స్పష్టంగా

నిర్వచించాలి. ఈ పాలసీ లో - ఎలక్ట్రానిక్ బ్యాంకింగ్ లావాదేవీలను నిర్వహించేటప్పుడు నష్టం సంభవించే అవకాశం మరియు దాని బాధ్యతలపై కస్టమర్లకు అవగాహనను కల్పించేందుకు విధానం మరియు ఎలక్ట్రానిక్ బ్యాంకింగ్ ద్వారా అక్రమ లావాదేవీలు సంభవిస్తే ఖాతాదార్ల బాధ్యతలు; ఎలక్ట్రానిక్ బ్యాంకింగ్ ద్వారా అక్రమ లావాదేవీ లు జరిగితే ఫిర్యాదు చేయడానికి పద్ధతి మరియు ఫిర్యాదు స్వీకరణ పద్ధతి కూడా కూడి యుండాలి. అంతేకాదు, ఇప్పుడున్న నిబంధనలకు అనుగుణంగా ఇబ్బందుల నివారణకు పటిష్టమైన ఏర్పాటు, ఎస్కలేషన్ మ్యాట్రిక్స్, కస్టమర్ ఫిర్యాదుల విశ్లేషణకు స్పష్టమైన కాలపరిమితులు మరియు పైన పేర్కొన్న 10 వ పేరాలో ఉన్న సూచనలను దృష్టిలో ఉంచుకొని నష్టపరిహారం ఈ పాలసీ లో ఏర్పాటు చేయాలి. ఈ సర్క్యులర్ లో ఇమిడియున్న నిబంధనలు పాలసీ లో చేర్చబడాలి మరియు ఈ పాలసీ అన్ని శాఖల వద్ద ప్రదర్శించబడాలి.

### **రుజువు నిర్ధారణ బాధ్యత**

ఎలక్ట్రానిక్ బ్యాంకింగ్ ద్వారా అక్రమ లావాదేవీల విషయంలో ఖాతాదార్ల బాధ్యతను రుజువు చేసే బాధ్యత బ్యాంకు పైనే ఉంటుంది.

### **రిపోర్టింగ్ మరియు పర్యవేక్షణ అగత్యములు**

ఎలక్ట్రానిక్ బ్యాంకింగ్ ద్వారా అక్రమ లావాదేవీల విషయంలో నివేదికను బ్యాంకు బోర్డుకు లేదా దాని కమిటీలలో ఒక డానికి సమర్పించడానికై తగిన ప్రణాళిక మరియు వ్యవస్థను ఏర్పాటుచేయాలి. రిపోర్టింగ్ నందు, ఇతర విషయాలకు తోడు, ఫిర్యాదుల సంఖ్య మరియు వాల్యూం; కూడిన మొత్తం విలువ మరియు వివిధ క్యాటగరీల మధ్య కేసుల పంపిణీ అంటే భౌతికమైన కార్డుల ద్వారా లావాదేవీలు, కార్డు భౌతికంగా లేకుండా లావాదేవీలు, అంతర్జాలంలో బ్యాంకింగ్, మొబైల్ బ్యాంకింగ్, ATM లావాదేవీలు, మున్నగునవి కూడి యుండాలి. ఖాతాదారులచే ఫిర్యాదు చేయబడిన ఎలక్ట్రానిక్ బ్యాంకింగ్ అక్రమ లావాదేవీలను; వాటిమీద తీసుకున్న చర్యలు, సాధకబాధకాల నివారణ యంత్రాంగం నిర్వహణ విషయాలలో ప్రత్యేకంగా ప్రతి బ్యాంకు బోర్డు క్రమానుగతంగా సమీక్ష చేయాలి; మరియు వ్యవస్థలు మరియు విధానాలను మెరుగుపరిచేందుకు తగిన చర్యలు



తీసుకోవాలి. అటువంటి లావాదేవీలు బ్యాంకుల అంతర్గత ఆడిటర్లచే సమీక్షించబడాలి. ఈ సర్క్యులర్ లో పేర్కొన్న నిబంధనలు - షెడ్యూల్డ్ అర్బన్ కో-ఆపరేటివ్ బ్యాంకుల ద్వారా క్రెడిట్ కార్డుల జారీ మీద ఏప్రిల్ 30, 2015 తేదీ నాటి మా సర్క్యులర్ DCBR.CO.BPD(SCB).No.1/ 13.05.000/ 2014-15 ; UCB ల ద్వారా ఎటియం-cum-డెబిట్ కార్డుల జారీ మీద జూలై 13, 2007 తేదీ నాటి సర్క్యులర్ UBD/PCB.No.6/09.18.300/2007-08; కో-ఆపరేటివ్ బ్యాంకుల ఖాతాదార్లకు ఇంటర్నెట్ బ్యాంకింగ్ సదుపాయం మీద నవంబర్ 15, 2015 వ తేదీ నాటి సర్క్యులర్ DCBR.BPD.(PCB/RCB) No.6/19.51.026/2015-16 లలో యున్న కొన్ని నిబంధనలను, అనుబంధం (అన్నెక్ట్) లో వివరించినట్లు, మార్పుచేయుచున్నాయి.

మీ విధేయులు

(నీరజ్ నిగమ్)

చీఫ్ జనరల్ మేనేజర్

**అనుబంధం(అన్నెక్ష)**

క్రెడిట్ కార్డులు, ఏటియం-కం-డెబిట్ కార్డులు మరియు ఇతర ఎలక్ట్రానిక్ బ్యాంకింగ్ ప్రోడక్ట్ ల మీద సర్క్యులర్ ల లోని నిబంధనలు సహకార బ్యాంకుల విషయంలో సవరించబడినవి:

క్రమ సంఖ్య	వర్తమానంలోని సూచనలు			ఈ సర్క్యులర్ నందు సవరించబడిన సూచనలు (పేరా సంఖ్య)
	సర్క్యులర్ నం.	పేరా నం.	నిబంధనలు	
1.	ఏప్రిల్ 30, 2015 తేదీ నాటి DCBR. CO. BPD. (SCB). No.1/ 13.05,000/201 4-15	అన్నెక్ష - 13.1	బ్యాంకులు మోసాలను నిరోధించడానికి మరియు మోసాల నిరోధక కమిటీలలో / టాస్కోర్స్ చురుకుగా పాల్గొనడానికి అంతర్గత నియంత్రణ వ్యవస్థలను ఏర్పాటు చేయాలి; ఇవి మోసాలను నిరోధించడానికి చట్టాలను రూపొందిస్తాయి.	4
2.	జూలై 13, 2007 తేదీనాటి UBD (PCB)Cir.No. 6/09.18.300/ 2007-08	అన్నెక్ష I - 5.e.(ii)	ఈ నిబంధనలు కార్డు గ్రహీతను, ఒక ఆబ్లిగేషన్ క్రింద ఉంచుతాయి; తెలుసుకున్న తరువాత వెంటనే బ్యాంకుకి తెలియజేయాలని - కార్డు పోగొట్టుకోవడం, చోరీ జరగడం లేదా దానిని కాపీ చేయడం లేదా ఇతర సాధనాలతో దానిని దురుపయోగ పరచడం;	5

			- కార్డుగ్రహీత ఖాతాలో ఏవైనా అక్రమలావాదేవీలు రికార్డ్ అయినప్పుడు; - బ్యాంకు ద్వారా ఆ ఖాతా నిర్వహణ లో ఏదైనా పొరబాటు లేదా అవకతవక జరిగినప్పుడు	
3.	జూలై 13, 2007 తేదీ నాటి UBD(PCB)Cir. No.6/09.18.30 0/2007-08	అన్నెక్ట్ I - 5.e.(iv)	ఈ షరతులు ఒక కాంటాక్ట్ పాయింట్ ను సూచిస్తాయి, అక్కడ ఎటువంటి నోటిఫికేషన్ నయినా ఇవ్వవచ్చు లేదా అటువంటి నోటిఫికేషన్ పగలు లేదా రాత్రి ఏ సమయంలోనైనా ఇవ్వవచ్చు	5
4	జూలై 13, 2007 తేదీ నాటి UBD(PCB)Cir. No.6/09.18.30 0/2007-08	అన్నెక్ట్ I - 5h	బ్యాంక్ నియంత్రణలో ఉన్న వ్యవస్థ వైఫల్యం వల్లకార్డు గ్రహీత కు జరిగే ప్రత్యక్ష నష్టాలకు బ్యాంకు బాధ్యత వహించాలని షరతులు సూచించాలి. ఏదేమైనా, చెల్లింపు వ్యవస్థ యొక్క సాంకేతిక విచ్ఛేదం వల్ల కలిగే నష్టానికి బ్యాంక్ బాధ్యత వహించదు.....	6 మరియు 7
5.	జూలై 13, 2007 తేదీ నాటి UBD(PCB)Cir. No.6/09.18.30 0/2007-08	అన్నెక్ట్ I - 4 (a)	బ్యాంకు డెబిట్ కార్డు పూర్తి భద్రతను నిశ్చయపరచాలి.	4, 6 మరియు 7
6.	జూలై 13, 2007 తేదీ నాటి UBD(PCB)Cir. No.6/09.18.30	అన్నెక్ట్ I - 4 (e)	కార్డు గ్రహీత కార్డు పోవడం, చోరీ జరగడం లేదా దాని నకలు తయారీ నోటిఫికేషన్ ను బ్యాంకుకు ఇచ్చేంతవరకు కలిగిన నష్టాన్ని భరించాలి; కానీ కార్డు గ్రహీత మరియు	6 మరియు 7

	0/2007-08		బ్యాంకు మధ్య ముందుగానే ఒప్పందం తో, ఒక నిర్దిష్ట పరిమితి లేదా స్థిర మొత్తము లేదా లావాదేవీలలో ఒక శాతం వరకు మాత్రమే, కార్డు గ్రహీత కావాలనే మోసపూరితంగా వ్యవహరించినా లేదా నిర్లక్ష్యం వహించినా పై సడలింపు వర్తించదు.	
7.	జులై 13, 2007 తేదీ నాటి UBD(PCB)Cir. No.6/09.18.30 0/2007-08	అన్నెక్ట్ I - 4 (f)	కస్టమర్లు వారి పేమెంట్ సాధనం పోయినా, చోరీ చేయబడినా లేదా నకలు తయారుచేయబడినా పగలు లేదా రాత్రి ఏ సమయంలోనైనా ఫిర్యాదు చేయడానికై ప్రతి బ్యాంకు మార్గాలను కల్పించాలి.	5
8.	జులై 13, 2007 తేదీ నాటి UBD(PCB)Cir. No.6/09.18.30 0/2007-08	అన్నెక్ట్ I - 4 (జి)	కార్డు పోయిందని, చోరీ చేయబడినదని లేదా నకలు తయారుచేయబడినదని నోటిఫికేషన్ అందిన వెంటనే, కార్డు యొక్క తదుపరి ఉపయోగాన్ని నిలిపివేయడానికి బ్యాంకు అన్ని చర్యలను తప్పక తీసుకోవాలి.	5
9.	నవంబర్ 15, 2015 వ తేదీ నాటి సర్కులర్ DCBR.BPD.(PC B/RCB) No.6/ 19.51.026/201 5-16	అన్నెక్ట్ - II 4.2.k	కస్టమర్లకు వారి కంప్యూటర్ల భద్రతకు సంబంధించి వివిధ ముందుజాగ్రత్త చర్యలను మరియు ఆర్థిక లావాదేవీలను పబ్లిక్ లేదా ఇంటర్నెట్ కేఫ్ కంప్యూటర్లద్వారా నిర్వహించడం నివారించాలని సూచించాలి.	4.(v)