वित्तीय साक्षरता सप्ताह
04–08 जून, 2018

ग्राहक की देयता - अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग लेनदेन

क्या आपका अपने बैंक खाते अथवा क्रेडिट / डेबिट कार्ड में किसी धोखाधड़ी या अनधिकृत लेनदेन से सामना हुआ है ? घबरायें नहीं, स्वयं तथा बैंक को इससे सुरक्षित करने के लिए नीचे बताए गए कदम उठायें।

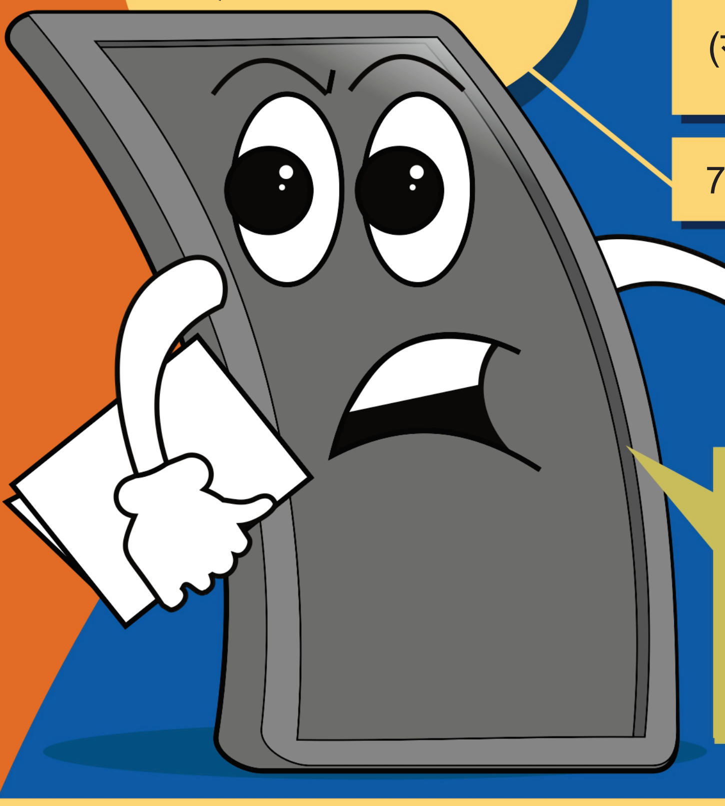
1. अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग लेनदेन की घटना को जल्द से जल्द अपनी बैंक शाखा में फोन, एसएमएस या ईमेल के माध्यम से अथवा शाखा में स्वयं उपस्थित हो सूचित करें। सूचना देने में आप जितना विलंब करेंगे, आपको और आपके बैंक को हानि का जोख़िम उतना ही ज्यादा होगा।
2. अपनी शिकायत के लिए एक पावती प्राप्त करें।
3. आपकी शिकायत का निपटारा शिकायत की प्राप्ति की तिथि से 90 दिनों के अंदर किया जाना है।

अपनी देयता जानें

आपकी लापरवाही #
- जब तक आप रिपोर्ट नहीं करते – आपकी हानि
- आपके रिपोर्ट करने के पश्चात - बैंक की हानि

बैंक की लापरवाही
- बैंक की हानि

तृतीय पक्ष द्वारा उल्लंघन
- 3 कार्य दिवस तक* - आपकी कोई देयता नहीं है
- 4 से 7 कार्य दिवस तक* - लेनदेन की राशि की अधिकतम देनदारी बीएसबीडी खाते के लिए रु. 5000 है तथा बचत खाते / क्रेडिट कार्ड (रु. 5 लाख तक की लिमिट) के लिए रु. 10,000 है।
- 7 कार्य दिवस से परे* - आपके बैंक की पॉलिसी के अनुसार



*बैंक से सूचना प्राप्ति के समय से रिपोर्ट करने तक के लिए लिया गया समय
जैसे कि पासवर्ड, पिन, ओटीपी इत्यादि साझा करना

याद रखने योग्य महत्वपूर्ण बातें -

- एसएमएस तथा ई-मेल अलर्टके लिए बैंक में पंजीकरण कराएं।
- अपने बैंक के फोन नंबर, टॉल फ्री हेल्प लाईन नंबर, ई-मेल और अपनी बैंक शाखा के पते की जानकारी रखें

Design: Anupam Sharma01/18

वित्तीय साक्षरता - समृद्धि का रास्ता

अपनी देयता जानें

वित्तीय समावेशन एवं विकास विभाग
भारतीय रिज़र्व बैंक
www.rbi.org.in