

کسٹمر ذمہ داری - غیر مجاز الیکٹرانک بینکنگ ٹرانزیکشن

آپ نے کبھی دھوکا دہی کا سامنا کیا ہے یا آپ کے اکاؤنٹ میں غیر مجاز ٹرانزیکشن ہوئی ہے یا کریڈیٹ کارڈ یا ڈیبٹ کارڈ میں؟
گھبراؤ مت: اپنے آپ اور بنک کو محفوظ بنانے کیلئے مندرجہ ذیل اقدامات کی پیروی کریں۔

- 1- غیر مجاز الیکٹرانک بینکنگ ٹرانزیکشن کی معلومات کے بعد سب سے پہلے بنک کو بذریعہ فون، ایس ایم ایس یا ای میل یا جسمانی طور پر اپنی بنک شاخ کو مطلع کریں۔ جتنی دیر اپنی جاننے میں لگائیں گے، آپ یا آپ کے بنک کیلئے نقصان کے زیادہ خطرے ہیں۔
- 2- اپنی شکایت کی رسید حاصل کریں۔
- 3- شکایت موصول ہونے کے بعد آپ کی شکایت 90 دن کی مقررہ مدت کے اندر حل کی جائے گی۔

اپنی ذمہ داری جانیں

آپ کی غفلت #

جب تک آپ رپورٹ نہ کریں ◀ آپ کا نقصان

اطلاع کرنے کے بعد ◀ بینک کا نقصان

بنک کی غفلت

بینک کا نقصان

کام کے تین دنوں کے اندر* ◀ آپ کی کوئی ذمہ داری نہیں ہے

تیسری پارٹی کی خلاف ورزی

4 سے 7 کام کے دنوں* ◀ ٹرانزیکشن کی زیادہ سے زیادہ ذمہ داری کیلئے 5000 روپے بابت بی ایس بی ڈی اکاؤنٹ اور 10000 روپے بابت ایس بی اکاؤنٹس/کریڈیٹ کارڈ (3 لاکھ روپے کی حد تک)

7 کام کے دنوں سے زیادہ* ◀ بینک کی پالیسی کے مطابق

* بنک سے رابطہ موصول ہونے کے بعد مطلع کرنے کا وقت

جیسا کہ پاسورڈ، پین، اوٹی پی وغیرہ بانٹنا

اہم نکات یاد رکھیں۔

۔ ایس ایم ایس اور ای میل الرٹ کیلئے رجسٹر کریں۔

۔ اپنے بنک کا فون نمبر، ٹول فری ہیلپ لائن، ای میل، پتہ اپنی گھریلو شاخ کا جائیں

مالی خواندگی - خوشحالی کی جانب راستہ

اپنی ذمہ داری سمجھیں



محکمہ مالی شمولیاتی و ترقی

بھارتیہ ریزرو بینک

www.rbi.org.in