अनधिकृत इलेक्ट्रानिक बँकींग व्यवहारांमध्ये ग्राहकाच्या दायित्वाची मर्यादा
(Limited Liability of Customers in Unauthorized Electronic Banking Transactions)

प्रिय ग्राहक,
डिजिटल बँकींग व्यवहार करतांना ग्राहकांच्या हिताचे संरक्षण करण्यासाठी भारतीय रिझर्व्ह बँकेने अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक बँकींग व्यवहारांमध्ये ग्राहकाचे दायित्व निश्चित करण्याबाबत निर्देश जारी केले आहेत. त्यानुसार ग्राहकांनी खालील बाबींची माहिती घ्यावी.

१. अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक व्यवहार म्हणजे काय?

ग्राहकाच्या परवानगी शिवाय त्याच्या बँक खात्यातुन ATM, Debit Card, Internet Banking, Mobile Banking, UPI किंवा इतर इलेक्ट्रॉनिक माध्यमांद्वारे होणारा व्यवहार हा अनधिकृत व्यवहार असु शकतो.

२. ग्राहकाचे दायित्व (Customer Liability) :

१. **शून्य दायित्व (Zero Liability)** — अनधिकृत व्यवहार बँकेच्या निष्काळजीपणामुळे किंवा त्रुटीमुळे झाल्यास ग्राहकाचे दायित्व शून्य राहील. तसेच बँक किंवा ग्राहक यांच्यापैकी कोणाचीही चूक नसतांना तृतीय पक्षामुळे व्यवहार झाल्यास आणि ग्राहकाने व्यवहाराची सूचना मिळाल्यापासून ३ कामकाजाच्या दिवसांत बँकेला कळविल्यास, आरबीआयने लागू केलेल्या निर्देशांनुसार ग्राहकाचे दायित्व शून्य राहू शकते.

२. **मर्यादित दायित्व (Limited Liability)** — बँक किंवा ग्राहक यांची चूक नसतांना तृतीय पक्षामुळे अनधिकृत व्यवहार झाल्यास आणि ग्राहकाने व्यवहाराची सूचना मिळाल्यापासुन ४ ते ७ कामकाजाच्या दिवसांत बँकेला कळविल्यास, ग्राहकाचे दायित्व आरबीआयने लागू केलेल्या निर्देशांमधील मर्यादेनुसार किंवा व्यवहाराच्या रकमेइतके, यापैकी जे कमी असेल तेवढे राहू शकते.

३. **ग्राहकाच्या निष्काळजीपणामुळे झालेला व्यवहार** — ग्राहकाने OTP, PIN, पासवर्ड किंवा इतर गोपनिय माहिती शेअर केल्यामुळे नुकसान झाल्यास, बँकेला तक्रार कळविण्यापूर्वीचे नुकसान ग्राहकास सहन करावे लागू शकते. तक्रार नोंदविल्यानंतर होणाऱ्या पुढील अनधिकृत व्यवहारांचे नुकसान लागू निर्देशांनुसार बँकेच्या जबाबदारीत येईल.

४. **सात कामकाजाच्या दिवसांनंतर तक्रार** — निर्धारित मुदतीनंतर तक्रार केल्यास ग्राहकाचे दायित्व बँकेच्या मंजुर धोरणानुसार आणि आरबीआयने लागू केलेल्या निर्देशांनुसार निश्चित केले जाईल.

३. अनधिकृत व्यवहार झाल्यास काय करावे?

१. आपल्या खात्यातील अनधिकृत व्यवहार लक्षात येताच बँकेला त्वरीत कळवावे.
२. बँकेच्या उपलब्ध ग्राहक सेवा माध्यमांद्वारे किंवा संबंधित शाखेत तक्रार नोंदवावी.
३. तक्रारीचा क्रमांक व व्यवहाराचा तपशील सुरक्षित ठेवावा.

..२..

४. आवश्यक असल्यास Debit Card, Mobile Banking किंवा इतर संबंधित सुविधा तातडीने बंद करण्याची विंनती करावी.
५. आर्थिक सायबर फसवणूक झाल्यास संबंधित अधिकृत सायबर तक्रार यंत्रणेकडेही त्वरीत तक्रार नोंदवावी.

४. ग्राहकांनी घ्यावयाची खबरदारी :

१. OTP, ATM PIN, UPI PIN, पासवर्ड, CVV किंवा इतर गोपनिय माहिती कोणालाही सांगू नये.
२. अनोळखी लिंकवर क्लिक करू नये किंवा अनोळखी व्यक्तीच्या सांगण्यावरून स्क्रीन शेअरिंग ॲप डाऊनलोड करू नये.
३. बँक खात्याचे एसएमएस व ई—मेल अलर्ट नियमित तपासावेत.
४. मोबाईल क्रमांक किंवा संपर्क तपशील बदलल्यास बँकेला कळवावे.
५. व्यवहाराची माहिती संशयास्पद वाटल्यास विलंब न करता बँकेशी संपर्क साधावा.
६. ग्राहकाने संभाषण करतांना ते बँकेचे अधिकृत इसमाशी होत आहे याची खात्री करावी.
७. तक्रार करावयाच्या नंबर्सची नोंद ग्राहकाने ठेवावी व अधिकृत नंबरवरच तक्रार करावी.

५. तक्रार निवारण व परतावा :

अनधिकृत व्यवहाराची तक्रार प्राप्त झाल्यांनतर बँक आरबीआयने लागू केलेल्या निर्देशनुसार तपासणी करून ग्राहकाचे दायित्व निश्चित करेल व पात्र प्रकारणांमध्ये नियमानुसार रक्कम परत करण्याची कार्यवाही करेल.

ग्राहकाच्या दायित्वाची मर्यादा, तक्रार निवारणाची प्रक्रिया आणि लागू अटी याबाबत अधिक माहितीसाठी बँकेच्या अधिकृत वेबसाइटला भेट दयावी.

अधिक माहितीसाठी —
वेबसाइट : https://namcobank.bank.in/
टोल फ्री क्रमांक : १८०० २६६ ६९८८
किंवा आपल्या जवळच्या नामको बँकेच्या शाखेशी संपर्क साधावा.