

**अभ्युदय बैंक की**  
**इलेक्ट्रानिकी लेनदेनों से संबंधित शिकायत निवारण नीति**

**I. सामान्य**

1. इलेक्ट्रानिकी लेनदेन चैनलों द्वारा उत्पन्न शिकायत सहित अन्य सभी ग्राहकों की शिकायतों के तुरंत निपटान हेतु बैंक की एक अलग ग्राहक शिकायत निवारण कक्ष है (संपर्क टेलिफोन नंबर 022-27890636, 022-7890638, ई-मेल पता [atmrecon@abhyudayabank.net](mailto:atmrecon@abhyudayabank.net) है.). एनपीसीआई के विवाद प्रबंधन योजना के माध्यम से गलत/धोखाधड़ी युक्त डेबिट या क्रेडिट लेनदेनों के निपटान हेतु यह कक्ष अत्यंत सतर्कता बरतती है.
2. ग्राहक इलेक्ट्रानिकी भुगतान से संबंधित अपनी किसी भी शिकायत को दर्ज करने के लिए अभ्युदय बैंक की किसी भी शाखा में जाकर संबंधित विवरण लिखित रूप में प्रस्तुत कर सकता है. शिकायत करने वाले को अपने पास बुक के साथ प्रामाणिक और वैध पहचान पत्र तथा पास-पोर्ट आकार के फोटो भी लाना होगा. शिकायत दर्ज करने से पहले, शिकायत कर्ता को अपने डेबिट कार्ड को भी साथ लाना होगा, बशर्ते कि वह गुम न हुआ हो.
3. ग्राहक की राय में, यदि लेनदेन संदेहास्पद है या धोखा धड़ी लेनदेन है, और वह अपने कार्ड को हॉट-लिस्ट नहीं कराया है, तो शिकायत तो दर्ज करने से पहले कार्ड हॉट-लिस्ट की जाएगी.
4. यदि ग्राहक के खाते में धोखे से डेबिट या आहरण किया जाता है तो ग्राहक पुलिस को शिकायत करनी है या उनके यहाँ प्रथम सूचना रिपोर्ट (एफआईआर) दर्ज करनी है. तथापि, ग्राहक द्वारा शिकायत की एफआईआर दर्ज करना पूर्व-निर्धारित शर्त नहीं है, तथापि, अभ्युदय बैंक शाखा द्वारा शिकायत प्राप्त करने के लिए पुलिस शिकायत दर्ज करना (पावती के साथ) अनिवार्य है.
5. जिस शाखा में शिकायत दर्ज की जाती है, वह शाखा पहले मामले का निर्धारण करती है, हस्ताक्षर सहित संबंधित सूचना शिकायत पत्र पर नोट करती है और उसे तुरंत एटीएम - समाधान विभाग, वाशी को अग्रेषित करती है, जो फिलहाल ग्राहक शिकायत निपटान कक्ष के रूप में कार्यरत है.
6. शिकायत की स्थिति की जानकारी के लिए आगे की पूछताछ हेतु ग्राहक शिकायत निपटान कक्ष ही एकमात्र संपर्क बिन्दु है.

**II. इलेक्ट्रानिकी लेनदेनों के माध्यम से प्रमाणित अनधिकृत डेबिट के संदर्भ में ग्राहक का उत्तरदायित्व:**

**1) जहाँ ग्राहक का कुछ भी उत्तरदायित्व नहीं रहता.**

- 1) निम्न परिस्थितियों में हुए अनधिकृत लेनदेनों के संदर्भ में ग्राहक उत्तरदायी नहीं होगा :-
  - अ) अंशदायी धोखा धड़ी/उपेक्षा/बैंक की कमी (चाहे उस लेनदेन की सूचना ग्राहक द्वारा दी जाती है या नहीं).

आ) अन्य पक्षकार की कमी, यानी बैंक या ग्राहक दोनों पक्षों की तृटि न होकर कहीं सिस्टम में गलती होने पर और उसकी सूचना बैंक द्वारा अनधिकृत लेनदेन के बारे में ग्राहक को सूचित किए जाने के **तीन कार्य दिवसों** के अंदर यदि ग्राहक बैंक को अधिसूचित करता है.

2) **ग्राहक का सीमित उत्तरदायित्व** - निम्न परिस्थितियों में हुए अनधिकृत लेनदेनों के संदर्भ में ग्राहक उत्तरदायी होगा :-

अ) यदि हानि, ग्राहक की लापरवाही से होती है, जैसे कि ग्राहक ने भुगतान से संबंधित सूचनाएं किसी से शेयर करता है, तो वह जब तक बैंक को अनधिकृत लेनदेन के बारे में बैंक को सूचित नहीं करता है, तब तक हुई संपूर्ण हानि को उसे वहन करना पडता है. उसके द्वारा रिपोर्ट किए जाने के बाद यदि कोई हानि होती है तो बैंक को उसका वहन करना पडेगा.

आ) अन्य पक्षकार की कमी, यानी बैंक या ग्राहक दोनों पक्षों की तृटि न होकर कहीं सिस्टम में गलती होने पर और उसकी सूचना बैंक द्वारा अनधिकृत लेनदेन के बारे में ग्राहक को सूचित किए जाने के **चार से सात कार्य दिवसों** के अंदर यदि ग्राहक बैंक को अधिसूचित करता है, तो प्रति लेनदेन के संदर्भ में ग्राहक का उत्तरदायित्व लेनदेन का मूल्य या निम्न सारणी में दी गयी राशि तक सीमित होगा.

" ग्राहक के सीमित उत्तरदायित्व" के अंतर्गत अधिकतम उत्तरदायित्व

**सारणी -1**

खाते की प्रकृति	अधिकतम उत्तरदायित्व (रुपये)
मौलिक बचत बैंक जमा योजना	5000
अन्य सभी जमा खाताएं	10000
एमएसएमई के चालू/नकद ऋण/ओवरड्राफ्ट खाते	
रु.25 लाख तक की सीमा वाले चालू/नकद ऋण/ओवरड्राफ्ट व्यक्तिगत खाते, जिनका वार्षिक औसतन शेष (धोखा धड़ी धटना के 365 दिन पहले के)	25000
अन्य सभी चालू/नकद ऋण/ओवरड्राफ्ट खाते	

इ) अन्य पक्षकार की कमी, यानी बैंक या ग्राहक दोनों पक्षों की तृटि न होकर कहीं और कमी होने पर तथा उसकी सूचना बैंक द्वारा अनधिकृत लेनदेन के बारे में ग्राहक को सूचित किए जाने के **सात कार्य दिवसों** के बाद यदि ग्राहक बैंक को अधिसूचित करता है, तो बैंक का उत्तरदायित्व सीमित होगा तथापि ग्राहक को बैंक इस संबंध आवश्यक सहायता प्रदान करेगा.

प्रत्येक लेनदेन के संदर्भ में अभुदय बैंक ग्राहक को रु.5,000/- या वास्तविक हानि, जो भी कम हो, की क्षति पूर्ति करेगा. शेष हानि, ग्राहक को वहन करना पड़ेगा.

ई) उपर्युक्त संदर्भित कार्यदिवसों की गणना करते समय ग्राहक के पंजीकृत मोबाइल नंबर /ई मेल द्वारा प्राप्त लेनदेन की सूचना-प्राप्त दिवस को छोड़कर की जाएगी.

### उ) त्रुटि की पहचान और क्षतिपूर्ति

ग्राहक के खाते में यदि बैंक कर्मचारी सदस्य द्वारा कार्ड संबंधित धोखा धड़ी की जाती है और इसका प्रमाण भी किया जाता है, बैंक न केवल उस रकम का भुगतान करता है बल्कि खाते में गलती से डेबिट की गयी अवधि के लिए 6% ब्याज दर के साथ उसकी क्षतिपूर्ति भी करता है.

ऊ) विवादास्पद एटीएम लेनदेनों के लिए ग्राहकों को की जाने वाली क्षतिपूर्ति : भारतीय रिजर्व बैंक/एनपीसीआई द्वारा जारी किए गए मार्गदर्शी सिद्धांतों के अनुसार बैंक द्वारा विवादास्पद एटीएम लेनदेनों के लिए ग्राहकों को की जाने वाली क्षतिपूर्ति की जाती है. तदनुसार, भारतीय रिजर्व बैंक/एनपीसीआई के वर्तमान अनुदेशों के अनुसार यदि ग्राहक के खाते को शिकायत प्राप्त होने के दिन से 7 दिनों के अंदर यदि पुनः क्रेडिट करने में बैंक विफल होने पर, यदि लेनदेन की तिथि से 30 दिनों के अंदर जारीकर्ता बैंक को शिकायत दर्ज की जाती है और शाखा एटीएम द्वारा भुगतान/वितरण को प्रमाणित नहीं कर पाती, तो जारीकर्ता बैंक प्रत्येक दिवस की देरी के लिए रु.100/- का भुगतान करेगा.

ऋ) कार्ड को सुरक्षित स्थान पर रखने में या पिन या अन्य सुरक्षा सूचनाओं को सुरक्षित रखने में ग्राहक की असावधानी या एटीएम या डेबिट कार्ड से संबंधित सूचना ग्राहक द्वारा किसी दूसरे व्यक्ति को सूचित किए जाने पर ग्राहक को हुई हानि के लिए बैंक बाध्य नहीं है. ग्राहक धोखा देने के उद्देश्य से या पर्याप्त सावधानी के बिना ऐसा कोई कार्य करता है, जिस के परिणाम स्वरूप उसे हानि होती है तो बैंक उक्त हानि के लिए बाध्य नहीं होगा. खोए हुए पिन के संबंध में, यदि खो जाने की सूचना ग्राहक द्वारा दी जाने तक तथा बैंक द्वारा संबंधित निवारात्मक कदम उठाये जाने तक, (जिसके लिए 24 घंटों का समय लगता है), बीच में यदि कार्ड का कोई दुरुपयोग किया जाता है, पासवर्ड का अथवा सुरक्षा सूचनाओं का उपयोग किया जाता है, उसके परिणामस्वरूप ग्राहक को हुई हानि के लिए भी बैंक बाध्य नहीं है.

ल) शिकायत की निपटान के लिए लगने वाली अधिकतम समय-सीमा दर्ज करने की तिथि से 90 दिन है:

उपर्युक्त शर्तों के अधीन रहते हुए, बैंक निम्न मामलों के संदर्भ में किसी प्रकार की क्षतिपूर्ति नहीं करेगी :-

क) ऐसे कारणों की वजह से जो बैंक के नियंत्रण के बाहर हैं, यदि व्यापारिक असफलताओं के कारण देरी होती है तो ऐसी अवधि को देरी की गणना, आदि से घटाया जाता है.

ख) यदि मामला न्योचित न होकर न्यायालय में, लोकपाल, विवाचक या सरकार के यहाँ लंबित है.

#### एँ) अप्रतिहत शक्ति

इस नीति के अंतर्गत यदि कोई अपरिहार्य घटना जैसी नागरिक संक्षोभ, तोड़-फोड़, ताला बंदी, हड़ताल, या अन्य कोई श्रमिक आंदोलन, अप्रत्याशित घटनाएं, अग्नि, प्राकृतिक विपदायें, या अन्य 'दैविक घटनाएं', लड़ाई, बैंक या उसके प्रतिनिधि बैंकों की सिस्टमों को, उनके कंप्यूटर चैनलों को हुई हानि, आदि के मामलों में हुई हानि, जो बैंक के नियंत्रण से बाहर हैं, और जो बैंक को निर्धारित वितरण मानदंडों के अनुसार अपनी दायित्वों को निभाने में रूकावट पैदा करते हैं, की क्षतिपूर्ति करने के लिए **बैंक बाध्य नहीं है**.

#### ऐ) नीति में संशोधन/परिवर्तन

जब कभी आवश्यक या उचित समझता है, तो बैंक अपने एकल विवेकाधिकार के अंतर्गत इस नीति में संशोधन/परिवर्तन करने का अधिकार रखता है. वार्षिक अंतरालों में नीति की समीक्षा करने का प्रयास भी बैंक करता है.

---

## अनुसूची - I

### एटीएम से संबंधित धोखाधड़ियों के निवारण के लिए सावधानियाँ

#### I. विभिन्न इलेक्ट्रानिकी चैनलों की परिभाषा

##### 1) एटीएम

यह एक इलेक्ट्रानिकी चैनल है, जिसके माध्यम से ग्राहक देशभर में (एनएफएस नेटवर्क के अंतर्गत) 24 घंटे नकद आहरण कर सकते हैं. आज तक, यह बैंक एटीएम के बहुत बड़े नेटवर्कों में एक है. जिसके अंतर्गत लगभग 2,38,000 एटीएम प्रतिष्ठापित किए गए. एटीएम कार्ड और पिन का उपयोग करते हुए ग्राहक किसी भी बैंक के एटीएम से नकद आहरण कर सकता है. परंतु इस प्रणाली के अंतर्गत ग्राहकों की तरफ से जोखिम तब उठते हैं जब वे असावधानी से भुगतान विवरण दूसरों से शेयर करते हैं, स्किम करके कार्ड विवरण ग्राहक की जानकारी के बिना चुरा लिए जाते हैं, पिन नंबर को जानकर ग्राहक के परिवार के सदस्यों द्वारा एटीएम कार्ड का दुरुपयोग करते हैं, आदि. इन परिस्थितियों में ग्राहक अपने पैसे खो बैठते हैं. इसे रोकने के लिए बैंक समय समय पर ग्राहकों को एसएमएस द्वारा सूचित करता है कि वे अपने कार्ड और पिन नंबर और मोबाइल नंबर जैसी भुगतान विवरणों को दूसरे व्यक्ति से शेयर न करें. कार्ड जारी करते समय बैंक ग्राहकों को यह भी स्पष्ट सूचित करता है कि कार्ड और पिन दोनों एक साथ न रखें ताकि कोई दूसरा व्यक्ति एटीएम द्वारा खाते से धन आहरित न कर सके. **बैंक ने अपने सभी एटीएम में 24 घंटे सुरक्षा गार्ड नियुक्त किए ताकि स्किमिंग की संभावना न हो.** सभी एटीएम कक्षाओं में बैंक ने सीसी टीवी कैमेरा लगवाए.

## 2)रूपे डेबिट कार्ड

यह एनपीसीआई द्वारा परिचालित एक देशी डेबिट कार्ड है. बैंक ने अपने ग्राहकों को एटीएम सह रूपे डेबिट कार्ड जारी किए. इन कार्डों के प्रयोग में निहित जोखिम और उनके निवारणोपाय लगभग उपर्युक्त एटीएम जैसे है, चूँकि एटीएम का उपयोग कार्ड द्वारा किया जाता है. फिरभी कोई भी धोखे बाज खरीददारी के लिए भुगतान या आनलाइन पर बिलों का भुगतान और व्यापारी प्रतिष्ठानों पर बिलों का भुगतान रूपे डेबिट कार्ड द्वारा कर सकता है. जोखिम को कम करने के लिए बैंक ने क्लासिक कार्ड द्वारा भुगतानों के संदर्भ में रु.50,000/- की दैनिक सीमा और प्लैटिनम कार्डद्वारा भुगतानों के संदर्भ में रु.1,00,000/- की दैनिक सीमा तय की ताकि (बैंक के डेबिट एसएमएस द्वारा) ग्राहक यह जान सके और धोखे बाज द्वारा अधिक हानि होने से पहले ही कार्ड को हॉट लिस्ट कर सके. एनपीसीआई रूपेकार्ड उपयोगों का सक्रिय अनुरक्षण करता है और किसी भी प्रकार के संदेहास्पद कार्डों के प्रयोग के बारे में बैंक को तुरंत सूचित करता है ताकि बैंक ग्राहक को और अधिक हानि से बचाने हेतु कार्ड को समय पर हॉट लिस्ट करता है.

## 3)इंटरनेट बैंकिंग

हमारे बैंक के इंटरनेट बैंकिंग द्वारा बैंक ग्राहकों को केवल अपने खाता विवरणियों को देखने तथा ग्राहक के अपने निजी खातों के बीच निधियों के अंतरण की सुविधा प्रदान करता है. इसलिए फिलहाल हमारे बैंक से बाहर के खातों से भुगतान और अपने ग्राहकों के अन्य बैंक खातों से भुगतान संभव नहीं है.

## 4)यूपीआई

युनाइटेड पेमेंट इंटरफेज़ (यूपीआई) एनपीसीआई की एक पहल है, जिसके माध्यम से कोई भी ग्राहक खाता ब्यौरों का विनिमय किए बिना धन का प्रेषण कर सकता है और प्राप्त भी कर सकता है. यह ग्राहक को किसी दूसरे व्यक्ति से भुगतान के लिए अनुरोध की सुविधा भी प्रदान करता है और उस दूसरे व्यक्ति के अनुमोदन पर ग्राहक द्वारा धन प्राप्त किया जाता है. (पुल लेनदेन). यह आईएमपीएस का विस्तरण है. बैंक में यूपीआई का कार्यान्वयन प्रक्रियाधीन है.

## 5)मोबाइल बैंकिंग

बैंक की मोबाइल बैंकिंग सुविधा के अंतर्गत केवल एमपीआईएन और टीपीआईएन के सहयोग द्वारा ही वित्तीय लेनदेन संभव हैं. एनपीसीआई द्वारा संचालित आईएमपीएस प्लैटफार्म द्वारा बैंक भुगतान विकल्प प्रदान करता है. इस प्लैटफार्म के माध्यम से 24x7 लेनदेन सुविधा उपलब्ध है. उसी समय ग्राहक बैंक के नेफ्ट द्वारा निर्धारित समय सीमा में नेफ्ट माध्यम के विकल्प को भी उपयोग कर सकता है. बैंक कई प्रकार के उपभोग और टेलीकाम बिल्लरों के लिए बिल भुगतानों के विकल्प की सुविधा भी प्रदान करता है

## II. एसएमएस अलर्ट

1. यदि ग्राहक विक्रय बिन्दु (पीओएस) लेनदेनों के लिए रूपे डेबिट कार्ड का उपयोग करना चाहता है तो उसे रूपे डेबिट कार्ड के लिए दिए अपने आवेदन पत्र में अपना मोबाइल नंबर देना पडता है. यह प्रकटन एसएमएस अलर्ट के लिए दिया गया पंजीकरण जैसा नहीं है, जो एक

भुगतानित सेवा है. ऐसा पंजीकरण क्रेडिट/डेबिट के ऐसे लेनदेनों से संबंधित हैं, जो एटीएम और पीओएस लेनदेनों से संबंध नहीं रखते.

2. ग्राहक द्वारा दिए गए/रिकार्ड किए गए मोबाइल नंबर पर एटीएम और पीओएस लेनदेनों से संबंधित एसएमएस अलर्ट मुफ्त भेजे जाते हैं.
3. जो ग्राहक रूपे डेबिट कार्ड के आवेदन पत्र में मोबाइल नंबर नहीं देता है और देना भी नहीं चाहता है, वह कार्ड का उपयोग केवल एटीएम लेनदेनों के लिए कर सकता है, पीओएस लेनदेनों के लिए नहीं.
4. जबकि मोबाइल नंबर प्रस्तुत करने की तरीका ऊपर जैसा है, ग्राहकों से अनुरोध किया जाता है कि वे, अपने ही हित में, कार्ड का उपयोग सिर्फ एटीएम लेनदेन के लिए करना चाहते हुए भी, मोबाइल नंबर बैंक को प्रस्तुत किया करें. वरन् बैंक संदेहास्पद लेनदेनों के प्रति उन्हें एसएमएस अलर्ट नहीं भेज सकता और ग्राहक की सुरक्षा संकट में पड़ेगी.

### III. धोखा धडियों को रोकने के लिए ग्राहकों द्वारा लिए जाने वाले प्रयास:

एटीएम/रूपे डेबिट कार्ड संबंधित धोखा धडियों को नियंत्रित करने के लिए ग्राहक जागरूकता महत्वपूर्ण विषय है. ग्राहक को धोखा धडी से बचाने के लिए कुछ मार्गदर्शी सिद्धांत निम्न प्रस्तुत हैं :

1. पिन प्राप्त होने के बाद, सिस्टम द्वारा दिया गया पिन नंबर को तुरंत बदल दें और नये पिन नंबर को याद रखें. पिन नंबर कहीं पर नहीं लिखें.
2. कार्ड प्राप्त होते ही कार्ड के पीछे हस्ताक्षर के स्थान पर हस्ताक्षर करें.
3. यह सुनिश्चित करें कि पिन परिवर्तन और नकद आहरण संदेश आपके पंजीकृत मोबाइल नंबर पर प्राप्त हो रहे हैं. यदि आपके यहाँ का मोबाइल नंबर पंजीकृत नहीं किया गया है, तो तुरंत पंजीकृत करावें.
4. यदि आप कार्ड खो गये/आपके कार्ड की चोरी हुई या आप को शंका है कि आपके कार्ड की नकल बनाकर दुरुपयोग किया जा रहा है, आपको सलाह दी जाती है कि आप कार्ड को तुरंत हॉट लिस्ट करावें. कार्ड को हॉट लिस्ट करने के लिए निम्न प्रक्रियाओं में से किसी एक को अपनाइये:
  - क) बैंक में पंजीकृत अपने पंजीकृत मोबाइल नंबर से “9223110011” डायल करें. 2-3 रिंग के बाद कॉल अपने आप बंद हो जाता है, सिस्टम कार्ड को हॉट लिस्ट करेगा और आप को एसएमएस द्वारा इसकी पुष्टि मिलेगी.
  - ख) आवश्यक कार्रवाई के लिए ग्राहक [hotlist@abhyudayabank.net](mailto:hotlist@abhyudayabank.net) को ई-मेल भी भेज सकता है.
  - ग) कार्डधारक यदि हमारे मोबाइल बैंकिंग सेवाओं का उपयोग करता है तो कार्ड हॉट लिस्ट विकल्प का चयन कर वह अपने आप हॉट लिस्ट कर सकता है.
  - घ) ग्राहक सीधे 1800223131/ 022-25246445 नंबर को काल कर, डेस्क कर्मचारी द्वारा पूछे गए आवश्यक विवरणों को प्रस्तुत कर हॉट लिस्ट करने के लिए अपने अनुरोध को पंजीकृत कर सकता है.

5. संदेहास्पद आनुषंगिकियों की ध्यान से जाँच करें. अपराधी अकसर एटीएम के स्किम्मिंग द्वारा मेग्नेटिक स्ट्रिप में रिकार्ड की गयी सूचना को चुरा लेते हैं. बाहर से देखने पर स्किम्मर साधारण एटीएम उपकरण जैसा दिखता है. स्किम्मर को पहचानने के लिए एटीएम को गौर से देखें और पता करें कि कोई भी पुर्जा मशीन से बाहर उभरा हुआ है और उसके प्राकृतिक आकार से भिन्न दिखता हो. कभी कभी वह एटीएम पर लगे मुद्रित लेबल को काँट देता है. यद्यपि स्किम्मर पिन नंबर का प्राप्त नहीं कर सकता, तथापि, धोखे बाज एटीएम स्क्रीन के सामने छुपे कैमरे रखते हैं. कभी कभार आपके बाजू में एक दूसरा व्यक्ति भी खड़ा रहता है (वास्तव में वह अपराधी हो सकता है) और यह बताते हुए कि मशीन में कुछ गड़बड़ है, आपकी सहायता करना चाहता है. ऐसे मामलों में सावधानी बरतें यदि आप सुरक्षित नहीं समझते हैं, तो एटीएम का उपयोग न करें.
6. एटीएम पर यथासंभव कम समय का उपयोग करें. एटीएम पर जितना ज्यादा समय आप बिताते हैं, उतना ज्यादा जोखिम आप उठाते हैं. यदि आप समझते हैं कि कोई आपका अनुसरण कर रहा है, तो भीड़ में जाइए और पुलिस को काल करें.
7. यथा संभव रातों में एटीएम का उपयोग न करें. जबकि एटीएम पर डकैतियों की संभावना धोखा धड़ियों से कम हैं, फिर भी, विशेषकर, रातों में जोखिमों की संभावना है.
8. अपने परिसरों से सतर्क रहें. कार्ड को मशीन में लगाने से पहले इधर उधर देख कर यह सुनिश्चित करें कि आपका परिसर सुरक्षित है और कोई पिन पैड पर नजर नहीं रखा है. मशीन के सामने खड़े होने के बाद पर्स खोलकर कार्ड को ढूँढने के बजाय एटीएम में जाने से पहले ही कार्ड बाहर निकालकर रख लीजिए. अपने वॉलेट या पर्स को ढूँढते हुए आप आसानी से चोर का शिकार बन सकते हैं.
9. यदि आपका कार्ड एटीएम में अटक जाता है, दूसरे किसी की सहायता पर संदेह करें. यह सूचना तुरंत बैंक को रिपोर्ट करें.
10. परिसर को छोड़ने से पहले अपनी रसीद और कार्ड को वापस लेना न भूलें. रसीदों की प्रतियाँ अपने साथ ले जाकर अपने पासबुक/खाता विवरणी की प्रविष्टियों से जाँच करें.
11. अपने मोबाइल नंबर पर लेनदेन एसएमएस प्राप्त करने के लिए मूल शाखा में अपने मोबाइल नंबर को पंजीकृत करावें. आगे समय समय पर लेनदेन एसएमएस की जाँच करें.
12. अपने पिन/सीवीवी नंबर किसी को भी, यहाँ तक कि बैंक अधिकारियों को भी, सूचित न करें. बैंक अधिकारी कभी भी, एटीएम से जुड़े किसी मामले का संसाधान करने या मशीन में अटकी हुई आपके कार्ड को बाहर निकालने के लिए, आपके पिन/सीवीवी नंबर नहीं पूछते.
13. नया पिन नंबर प्राप्त होते ही उसे बदल दें. हो सके तो अकसर उसका परिवर्तन करते रहे. यह आदत किसी प्रकार के संदेहास्पद लेनदेन का पता लगाने पर पिन बदलने की याद दिलाती है.
14. कभी भी ई-मेल या फोन पर सूचना प्रदान मत कीजिए. कई एटीएम और पीओएस डेबिट धोखा धड़ी घटनाएं 'फिशिंग' ई-मेल के जरिए किए जाते हैं. फिशिंग करने वाले आपसे पिन नंबर, खाता नंबर और व्यक्तिगत सूचना मांगने का प्रयास करते हैं. एटीएम के स्किम्मिंग उपकरण जैसा ये ई-मेल भी वैध दिखते हैं. यदि आप लिंक पर क्लिक करते हैं तो आपको एक वेबसाइट पर ले जाया जाता है, जो बिलकुल फिशर द्वारा अनुकरण किया जाने वाला जैसा दिखता है.

आपका बैंक ई-मेल/फोन द्वारा आपसे किसी प्रकार की सूचना का अनुरोध नहीं करता है. यदि आप इस प्रकार के ई-मेल/फोन प्राप्त करते हैं तो बैंक को सूचित करें.

15. यह सुनिश्चित करने के लिए आपके द्वारा किए गए आहरणों की प्रविष्टियाँ सही ढंग से की गयी हैं कि नहीं, अपने पास बुक/खाता विवरणियों की जाँच करें. किसी प्रकार की अनधिकृत प्रविष्टियों के बारे में बैंक को तुरंत सूचित करें. अपनी विवरणियों का समाधान करने के बाद सभी रसीदों को फाइल डालिए. अद्यतन जमा शेष पूछताछ के लिए ग्राहक अपने पंजीकृत मोबाइल नंबर द्वारा टोल फ्री नंबर **18004195511** डायल कर सकते हैं.
16. अपने सभी कार्ड नंबरों की सूची को सुरक्षित स्थान पर रखें. आपके कार्ड के गुम होने पर या चोरी किए जाने पर या उनके नकल निकाले जाने पर बैंकों को सूचित करने के लिए उस सूची में बैंकों के टेलीफोन नंबर भी लिखें.
17. निगरानी कैमेरा युक्त एटीएम का उपयोग करें और उसके परिसर और जनता से जागरूकता बरतें. यदि आप बंद कमरे में एटीएम का उपयोग कर रहे हैं तो यह सुनिश्चित करें कि कमरे का दरवाजा पूरी तरह से बंद है. दूसरों के प्रवेश हेतु बंद एटीएम प्रकोष्ठों के बंद दरवाजों को खोलने का प्रयास न करें और एटीएम लेनदेन करते समय पराये व्यक्ति को एटीएम में घुसने न दें. पिन दबाते समय की पैड को हाथ से या शरीर से कवर करें. लेनदेन पूरा होने के बाद, एटीएम परिसर से बाहर जाते समय, अपने कार्ड और नकद को सुरक्षित रखें. अपनी नकदी राशि की तुरंत गिनती करें. आपका एटीएम/डेबिट कार्ड नकद जैसा है, उसे सुरक्षित रखें.
18. अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिकी लेनदेन के संदर्भ में मूल शाखा में लिखित शिकायत दर्ज करें.