

इलेक्ट्रॉनिक व्यवहारांच्या बाबतीत अभ्युदय बँकेचे तक्रार निवारण धोरण

I. सर्वसाधारण मुद्दे

1. इलेक्ट्रॉनिक व्यवहारांमधून उद्भवलेल्या तक्रारींसहीत ग्राहकांच्या तक्रारींचे त्वरित निवारण करण्याकरता बँकेमध्ये एक स्वतंत्र ग्राहक तक्रार निवारण कक्ष आहे (संपर्क क्रमांक 022-27890636, 022-7890638, ई-मेल पत्ता atmrecon@abhyudayabank.net). चुकीच्या/गैर जमा व नावे नोंदींशी संबंधित समस्या एनसीपीआय विवाद व्यवस्थापन योजनेच्या माध्यमातून सोडवण्याची जास्तीत जास्त काळजी या कक्षाद्वारे घेण्यात येते.
2. इलेक्ट्रॉनिक पेमेंटच्या कुठल्याही विकल्पाशी निगडित तक्रार असलेला ग्राहक आपली लेखी तक्रार सदर प्रकरणाच्या तपशीलांसहीत नोंदवण्याकरता अभ्युदय बँकेच्या कुठल्याही शाखेमध्ये जाऊ शकतो. तक्रारदाराने सोबत आपली खातेपुस्तिका आणि अधिकृत, वैध ओळखपत्र, तसेच एक पासपोर्ट आकाराचा फोटो आणणे आवश्यक आहे. तक्रार नोंदवताना तक्रारदाराने त्याचे डेबिट कार्ड गहाळ झालेले नसल्यास तेही सोबत ठेवणे अपेक्षित आहे.
3. ग्राहकाच्या मते एखादा व्यवहार संशयास्पद अथवा गैर असेल आणि तोवर त्याने त्याचे कार्ड हॉटलिस्ट केलेले नसेल, तर तक्रार नोंदवून घेण्यापूर्वी त्याचे कार्ड तात्काळ हॉटलिस्ट केले जाईल.
4. ग्राहकाच्या खात्यावर गैरप्रकारे रक्कम नावे टाकण्यात वा आहरण करण्यात आली असल्यास ग्राहकाने पोलीस खात्याकडे तक्रार करणे वा प्राथमिक माहिती अहवाल दाखल करणे आवश्यक आहे. ग्राहकाने एफआयआर दाखल करणे ही पूर्वअट नाही, मात्र अभ्युदय बँकेच्या शाखेने तक्रार स्वीकारण्यापूर्वी पोलिसांकडे तक्रार नोंदवणे (व त्याची पोचपावती घेणे) सक्तीचे आहे.
5. ज्या शाखेकडे तक्रार नोंदवण्यात आली असेल, ती प्रथम समस्येचे मूल्यमापन करेल, तक्रारपत्रावर स्वाक्षरीसह सर्व संबंधित माहितीची नोंद करेल आणि हे सर्व एटीएम-रिकॉन विभाग, वाशी येथे अग्रेषित करेल. सध्या हा विभाग ग्राहक तक्रार निवारण कक्ष म्हणून कार्य करत आहे.
6. तक्रारीच्या ताज्या स्थितीबाबत चौकशीकरता ग्राहक तक्रार निवारण कक्ष हे एकमेव स्थान असेल.

II. इलेक्ट्रॉनिक व्यवहाराद्वारे खात्यावर अनधिकृतरित्या रक्कम नावे पडली असल्याचे सिद्ध झाल्याच्या परिस्थितीत ग्राहकाचे आर्थिक उत्तरदायित्व:

1) ग्राहकावर कुठलेही आर्थिक उत्तरदायित्व कुठल्या बाबतीत नसते.

- 1) खालीलपैकी घटनांमध्ये अनधिकृत व्यवहार झाल्यास ग्राहकावर कुठलेही आर्थिक उत्तरदायित्व नसेल:-

- a) बँकेकडून संगनमतयुक्त अफरातफर/ निष्काळजीपणा/ त्रुटी आढळल्यास (सदर व्यवहाराबद्दल ग्राहकाने माहिती कळवलेली असो वा नसो).
- b) त्रयस्थ पक्ष घोटाळा, ज्यात दोष बँक वा ग्राहक अशा दोघांचाही नसून व्यवस्थेमधील अन्य ठिकाणी असेल आणि संबंधित अनधिकृत व्यवहारासंबंधी बँकेकडून सूचना मिळाल्यानंतर तीन दिवसांच्या आत ग्राहकाने बँकेला सूचना दिल्यास
- 2) ग्राहकाचे मर्यादित आर्थिक उत्तरदायित्व- खालील परिस्थितींमध्ये अनधिकृत व्यवहार झाल्यामुळे होणाऱ्या नुकसानाचे आर्थिक उत्तरदायित्व ग्राहकावर राहिल :-
- a) जिथे झालेले नुकसान ग्राहकाच्या निष्काळजीपणामुळे झालेले असेल, जसे ग्राहकाने पेमेंटसंबंधी गोपनीय माहिती इतर कुणाला उघड केली असेल, तर संबंधित अनधिकृत व्यवहाराबद्दल ग्राहकाने बँकेला कळवेपर्यंतचे संपूर्ण नुकसान ग्राहकास सोसावे लागेल. अनधिकृत व्यवहाराची माहिती बँकेला कळवल्यानंतर होणारे नुकसान बँक सोसेल.
- b) जिथे अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक व्यवहाराची जबाबदारी बँक अथवा ग्राहक यांची नसून व्यवस्थेतील अन्य ठिकाणी असेल व अशा व्यवहाराची सूचना प्राप्त झाल्यानंतर चार ते सात कामकाजी दिवसांमध्ये त्याबद्दल ग्राहकाने बँकेला कळवले असेल, तिथे ग्राहकाचे प्रति व्यवहार आर्थिक उत्तरदायित्व व्यवहाराचे मूल्य किंवा खालील तक्त्यामध्ये दिलेली रक्कम यांपैकी जी कमी असेल, त्यापर्यंत मर्यादित राहिल.

“ग्राहकाचे मर्यादित आर्थिक उत्तरदायित्व” याखाली ग्राहकाचे कमाल उत्तरदायित्व

तक्ता-1

| खातेप्रकार | कमाल उत्तरदायित्व (रु.) |
|---|-------------------------|
| प्राथमिक बचत खाते | 5000 |
| अन्य सर्व बचत खाती | 10000 |
| सूक्ष्म-लघु-मध्यम उद्योगांचे चालू/रोख पत/ओव्हरड्राफ्ट खाते | |
| वार्षिक सरासरी शिल्लक (अफरातफर घडण्यापूर्वीच्या 365 दिवसांमध्ये) मर्यादा रु. 25 लाखपर्यंत असलेले एकट्या व्यक्तीचे चालू/रोख पत/ओव्हरड्राफ्ट खाते | 25000 |
| अन्य सर्व चालू/रोख पत/ओव्हरड्राफ्ट खाती | |

- c) जिथे दोष बँक अथवा ग्राहक यांचा नसून व्यवस्थेतील अन्य ठिकाणी असेल व अशा व्यवहाराची सूचना बँकेकडून प्राप्त झाल्यानंतर त्याबद्दल ग्राहकाने बँकेला कळवण्यात सात दिवसांपेक्षा अधिक विलंब झाला असेल, तिथे बँकेचे आर्थिक उत्तरदायित्व मर्यादित असेल, मात्र बँक या संदर्भात ग्राहकाला आवश्यक ते साहाय्य केल. अशा प्रत्येक प्रकरणामध्ये

अभ्युदय बँक ग्राहकाला कमाल रू. 5,000/- किंवा प्रत्यक्ष नुकसान यांपैकी जी रक्कम कमी असेल तितकी नुकसानापोटी देईल. उर्वरित नुकसान ग्राहकाला सोसावे लागेल.

- d) वर नमूद केलेल्या कामकाजी दिवसांची गणती ग्राहकाच्या नोंदणीकृत मोबाईल/ईमेल वर व्यवहारासंबंधीची माहिती प्राप्त झाल्याची तारीख वगळून केली जाईल.
- e) त्रुटी आणि नुकसानभरपाईची कबुली
एखाद्या ग्राहकाच्या खात्यामध्ये बँकेच्या एखाद्या कर्मचाऱ्याने कार्डसंबंधी अफरातफर केली आणि सदर गोष्ट सिद्ध झाली, तर बँक संबंधित रक्कमच भरून देईल असे नव्हे, तर नुकसानभरपाई म्हणून सदर रक्कम खात्यावर जितक्या कालावधीसाठी सदोष प्रकारे नावे राहिली असेल, त्या विशिष्ट कालावधीकरता @ 6% दराने व्याजही देईल.
- f) विवादास्पद एटीएम व्यवहाराची दुरुस्ती करण्याकरता ग्राहकाला नुकसानभरपाई: विवादास्पद एटीएम व्यवहाराची दुरुस्ती करण्याकरता ग्राहकाला देण्याची नुकसानभरपाई आरबीआय/एनपीसीआय यांनी जारी केलेल्या सूचना/मार्गदर्शनानुसार असेल. त्याप्रमाणे, आरबीआय/एनपीसीआय यांनी जारी केलेल्या सद्य सूचना/मार्गदर्शनानुसार तक्रार प्राप्त झाल्यानंतर सात कामकाजी दिवसांच्या आत ग्राहकाच्या खात्यावर रक्कम पुन्हा जमा करण्यात अपयश आल्यास ग्राहकाला संबंधित बँकेकडून @ रू.100/- प्रति दिवस नुकसानभरपाई देय असेल. मात्र त्यासाठीचा दावा संबंधित बँकेकडे व्यवहाराच्या तारखेपासून 30 दिवसांच्या आत केलेला असणे आणि शाखेला एटीएममार्फत रक्कम दिल्याचे सिद्ध करण्यात अपयश आलेले असणे आवश्यक असेल.
- g) कार्ड सांभाळण्याच्या बाबतीत किंवा पिन अथवा अन्य गोपनीय माहिती सुरक्षित ठेवण्याच्या बाबतीत ग्राहकाचा निष्काळजीपणा किंवा त्याने एटीएम/डेबिट कार्डाची माहिती अन्य व्यक्तीला उघड करणे, यामुळे ग्राहकाला नुकसान झाल्यास त्याकरता बँक जबाबदार असणार नाही. ग्राहकाने फसवणूकयुक्त वर्तन केल्यामुळे आणि/किंवा वाजवी काळजी न घेतल्यामुळे त्याला/तिला होणाऱ्या नुकसानाकरतादेखील बँक जबाबदार असणार नाही. तसेच, हरवलेल्या पिन क्रमांकाचा दुरुपयोग झाल्यास, पासवर्ड वा गोपनीय माहिती उघड झाल्यास त्याबद्दल बँकेला कळवले जाऊन बँकेने सदर दुरुपयोग टाळण्याकरता पावले उचलेपर्यंतच्या कालावधीत ग्राहकाला झालेल्या नुकसानीकरतादेखील बँक जबाबदार असणार नाही. बँक अशी प्रतिबंधक पावले 24 तासांच्या आत उचलते.
- h) कुठलीही तक्रार ती नोंदवली गेल्यापासून तिचे निवारण होण्याचा कमाल कालावधी 90 दिवस असेल.
वर नमूद केलेल्या कुठल्याही मुद्द्याच्या विपरीत, बँक खालीलपैकी परिस्थितींमध्ये कुठलीही नुकसानभरपाई देणार नाही:-
- a) बँकेच्या नियंत्रणाबाहेरील घटकांमुळे कामकाज होऊ न शकल्यास झालेला विलंब: अशा घटनांचा कालावधी विलंब इ. चे गणन करताना त्यातून वगळला जाईल.

b) जिथे प्रकरण न्यायप्रविष्ट असेल आणि न्यायालय, ओम्बड्समन, मध्यस्थ, शासन यांच्यासमोर प्रलंबित असेल.

i) फोर्स मेजर

बँकेला निर्देशित सेवा वितरण मानकांच्या आत तिची कर्तव्ये पूर्ण करण्यास प्रतिबंध करणाऱ्या व बँकेच्या नियंत्रणाबाहेरील काही अनपेक्षित घटना घडल्यास सदर धोरणाखाली बँक ग्राहकाला नुकसानभरपाई देण्यास उत्तरदायी राहणार नाही. यामध्ये नागरी चळवळ, घातपात, टाळेबंदी, संप वा अन्य कामगार समस्या, अपघात, आग, नैसर्गिक आपत्ती वा अन्य "दैवी घटना", युद्ध, बँक अथवा तिच्या सहयोगी बँकांच्या प्रणाली, संपर्क व्यवस्थेचे नुकसान इ. चा समावेश होतो पण अशा घटना उपरोल्लेखित घटनांपुरत्याच मर्यादित नसतील.

j) धोरणामधील बदल/सुधारणा

सदर धोरणामध्ये स्वतःच्या मर्जीनुसार योग्य वाटेल तेव्हा कधीही बदल/सुधारणा करण्याचा हक्क बँक राखून ठेवते. धोरणाचा वार्षिक आढावा घेण्याचादेखील बँक प्रयत्न करेल.

परिशिष्ट-1

एटीएमसंबंधित घोटाळ्यांना प्रतिबंध करण्याकरता सुचवण्यात आलेल्या पूर्वकाळज्या

1.विविध इलेक्ट्रॉनिक चॅनल्सच्या व्याख्या

1)एटीएम

हे एक असे इलेक्ट्रॉनिक चॅनल आहे ज्यातून ग्राहक देशभरात (एनएफएस नेटवर्क अंतर्गत) 24 तास पैसे काढू शकतो. सध्या हे बँकांच्या सर्वात मोठ्या जाळ्यांपैकी एक असून यात सुमारे 2,38,000 एटीएम बसवण्यात आलेले आहेत. ग्राहक त्याचे एटीएम कार्ड व पिन वापरून कुठल्याही बँकेच्या एटीएममधून पैसे काढू शकतो. या प्रणालीतली धोक्यांमध्ये, ग्राहकाने निष्काळजीपणे त्याची पेमेंटविषयक गोपनीय माहिती उघड करणे, ज्यामुळे त्याच्या नकळत त्याच्या कार्डची माहिती इतर लोकांना कळते, पिन क्रमांकाचा गैरवापर करून त्याचे एटीएम कार्ड कुटुंबातील अन्य सदस्यांनी वापरणे इ. गोष्टींचा समावेश होतो. अशा परिस्थितीत ग्राहक त्याचे पैसे गमावून बसतो. याला आळा घालण्याकरता बँक वेळोवेळी एसएमएसद्वारे ग्राहकांना त्यांचा कार्ड क्रमांक, पिन वा मोबाईल क्रमांक अशी गोपनीय माहिती उघड न करण्याबद्दल सूचना देत असते. बँक ग्राहकांना कार्ड जारी करतेवेळीदेखील हे स्पष्टपणे सांगते की, त्यांनी त्यांचा पिन क्रमांक कार्डसोबत लिहून ठेवू नये जेणेकरून कार्ड हाती आल्यावर त्रयस्थ व्यक्ती त्याच्या खात्यातून पैसे काढून घेऊ शकणार नाही. इतरांच्या कार्डावरची माहिती अन्य लोकांनी वाचण्याची शक्यता टाळण्याकरता बँकेने तिच्या सर्व एटीएमसाठी सुरक्षा रक्षक नेमलेले आहेत, तसेच सर्व एटीएम केंद्रांवर सीसीटीव्ही कॅमेरे बसवलेले आहेत.

2)रूपे डेबिट कार्ड

हे देशी बनावटीचे कार्ड असून एनपीसीआयने ते सुरु केले आहे. बँकेने तिच्या ग्राहकांना फक्त एटीएम-कम-रूपे डेबिट कार्डच जारी केली आहेत. यातले संभाव्य धोके आणि ते कमी करण्याच्या उपाययोजना वर एटीएम कार्डाच्या संदर्भात नमूद केल्याप्रमाणेच आहेत कारण एटीएमदेखील कार्ड वापरूनच वापरता येते. मात्र रूपे डेबिट कार्ड वापरून एखादा लबाड मनुष्य खरेदीचे पेमेंट करणे, ऑनलाईन खरेदी करणे, बिलांचा भरणा करणे या गोष्टीदेखील करू शकतो. हा धोका कमी करण्याकरता बँकेने क्लासिक कार्डाला रू. 50,000/- तर प्लॅटिनम कार्डाला रू. 1,00,000/- अशी दैनंदिन पेमेंट मर्यादा घातलेली आहे, जेणेकरून फसवणूक करणारी व्यक्ती मोठी रक्कम लंपास करण्यापूर्वीच ग्राहकाला (बँकेच्या डेबिटसंबंधी एसएमएसद्वारे) सूचना मिळून तो त्याचे कार्ड हॉटलिस्ट करू शकेल. एनपीसीआयदेखील रूपे कार्डाच्या वापरावर स्वतः होऊन देखरेख ठेवते व गैरवापर होत असलेल्या कार्डाची माहिती बँकेला देते जेणेकरून बँक अशी कार्डे ग्राहकाला नुकसान होण्यापूर्वी किंवा आणखी नुकसान होण्यापूर्वीच ती हॉटलिस्ट करू शकते.

3)इंटरनेट बँकिंग

बँक आमच्या इंटरनेट बँकिंगमध्ये फक्त विवरणपत्र वाचणे आणि ग्राहकाच्या स्वतःच्या खात्यांदरम्यान निधी हस्तांतरित करण्याची सुविधा देते. त्यामुळे, सध्या आमच्या बँकेबाहेर आणि आमच्या ग्राहकांच्या खात्याव्यतिरिक्त अन्य खात्यामध्ये पेमेंट पाठवणे शक्य नाही.

4)यूपीआय

युनिफाईड पेमेंट इंटरफेस (यूपीआय) हा एनसीपीआयचा एक उपक्रम असून त्यात ग्राहक खात्याची माहिती दिल्याविनाच पैसे पाठवू आणि प्राप्त करू शकतो. याअंतर्गत ग्राहक समोरच्या पक्षाकडून त्याच्या परवानगीने पैसे मागवतो आणि त्याला पैसे मिळतात (पुल व्यवहार). हा आयएमपीएसचा विस्तारित प्रकार आहे. बँकेमध्ये यूपीआय कार्यान्वित करण्याची प्रक्रिया सुरु आहे.

5)मोबाईल बँकिंग

बँकेच्या मोबाईल बँकिंग सुविधेअंतर्गत आर्थिक व्यवहार फक्त एम-पिन आणि टी-पिनच्या संयुगाद्वारेच करता येतात. एनसीपीआयद्वारे संचलित आयएमपीएसच्या माध्यमातून पेमेंट करण्याचे विकल्प बँक देऊ करते. यात 24x7 व्यवहार केले जाऊ शकतात. त्याचबरोबर ग्राहक बँकेच्या एनईएफटीच्या निर्धारित वेळमध्ये एनईएफटी सुविधेचादेखील वापर करू शकतो. बहुतेक युटिलिटी आणि दूरसंचार कंपन्यांच्या बिलांचा भरणा करण्याचा पर्यायदेखील बँक देऊ करते.

II. एसएमएस सूचना

1. एखाद्या ग्राहकाला पॉईंट ऑफ सेल व्यवहारांकरता रूपे डेबिट कार्ड वापरावयाचे असल्यास रूपे डेबिट कार्डच्या अर्जावर त्याला/तिला आपला मोबाईल क्रमांक नमूद करणे आवश्यक आहे. एसएमएसद्वारे सूचना ही सेवा शुल्काधारित आहे व मोबाईल क्रमांक देण्यामुळे त्याकरता नोंदणी केली असे नाही कारण सदर नोंदणी ही खात्यामध्ये एटीएम व पॉस व्यवहारांव्यतिरिक्त जमा/नावे व्यवहारांकरता असते.
2. ग्राहकाला त्याने नमूद केलेल्या मोबाईलवर एसएमएस सूचना प्राप्त होतील आणि एटीएम व पॉस व्यवहारांच्या बाबतीत त्यांचा अभिलेखामध्ये समावेश करण्यात येईल.
3. रूपे डेबिट कार्डच्या अर्जावर आपला मोबाईल क्रमांक नमूद करण्यास नकार देणारा ग्राहक त्याचे कार्ड फक्त एटीएमवरील व्यवहारांकरताच वापरू शकेल, पॉसवर नाही.
4. मोबाईल क्रमांक पुरवण्याबाबत वरीलप्रमाणे पवित्रा असला, तरी ग्राहकांना विनंती आहे की, त्यांना त्यांचे कार्ड फक्त एटीएमवरच वापरायचे असले तरी त्यांनी आपला मोबाईल क्रमांक बँकेला पुरवावा कारण त्याशिवाय काही संशयास्पद व्यवहार झाल्यास बँक त्याची सूचना एसएमएसद्वारे कळवू शकणार नाही व पर्यायाने ग्राहकांची सुरक्षितता धोक्यात येऊ शकते.

III. फसवणूक टाळण्याकरता कार्डधारकांनी घ्यावयाच्या पूर्वकाळज्या

एटीएम/रूपे डेबिट कार्डशी संबंधित फसवणुकी कमी करण्यामधली सर्वात महत्त्वाची गोष्ट म्हणजे ग्राहकाची जागरूकता. एटीएम/रूपे डेबिट कार्डशी संबंधित फसवणुकीची शिकार होणे टाळण्यात आमच्या ग्राहकांना मदत करण्याकरता काही मार्गदर्शने खालीलप्रमाणे आहेत:

1. पिन क्रमांक प्राप्त होताच प्रणालीनिर्मित पिन क्रमांक त्वरित बदला आणि तो पाठ करा. पिन क्रमांक कुठेही लिहून ठेवू नका.
2. तुमचे रूपे डेबिट कार्ड प्राप्त होताच त्यावर दिलेल्या जागी स्वाक्षरी करा.
3. पिनमधील बदल आणि रोख रक्कम आहरणाचे संदेश तुमच्या नोंदणीकृत मोबाईलवर प्राप्त होत असल्याची खात्री करून घ्या. तुम्ही जर तुमचा मोबाईल क्रमांक नोंदवलेला नसेल, तर तात्काळ करून घ्या.
4. तुमचे कार्ड हरवले/चोरीला गेले अथवा तुमच्या कार्डाची नक्कल करून ते अनधिकृतरित्या वापरले जात असल्याचा तुम्हाला संशय आला, तर तात्काळ कार्ड हॉटलिस्ट करा. त्याकरता खालीलपैकी कुठलीही एक गोष्ट करा:
 - a) बँकेकडे नोंदणी केलेल्या तुमच्या मोबाईलवरून "9223110011" हा क्रमांक डायल करा. 2-3 रिंगनंतर कॉल डिस्कनेक्ट होईल आणि प्रणाली तुमचे कार्ड हॉटलिस्ट करून तुम्हाला तसा एसएमएस पाठवेल.
 - b) hotlist@abhyudayabank.net या पत्त्यावर हॉटलिस्ट कारवाईकरता मेल पाठवा.
 - c) कार्डधारकाने आमची मोबाईल बँकिंग सेवा घेतलेली असल्यास त्यातील हॉटलिस्ट विकल्पाद्वारे तो कार्ड हॉटलिस्ट करू शकतो.
 - d) ग्राहक थेट **1800223131/ 022-25246445** या क्रमांकावर कॉल करून आमच्या कर्मचाऱ्याने विचारल्याप्रमाणे ओळख पटवून कार्ड हॉटलिस्ट करण्याची विनंती नोंदवू शकतो.
5. संशयास्पद जोडांकडे लक्ष द्या. गुन्हेगार सहसा मॅग्नेटिक स्ट्रिपवर साठवलेली माहिती चोरणारी साधने वापरून एटीएम स्क्रीमिंगद्वारे माहिती मिळवतात. चटकन पाहिल्यावर स्क्रीम साधन हे एटीएम स्लॉटसारखेच दिसते पण त्यातून कार्डवरची वाचलेली माहिती त्याच्या जोडावर नोंदली जाते. स्क्रीम ओळखण्याकरता एटीएम यंत्राच्या किंचित पुढे आलेला व यंत्रातील स्लॉटशी समांतर नसलेला जोड शोधा. काहीवेळा हे साधन एटीएमवरील छापील लेबलदेखील कापून टाकते. मात्र स्क्रीमरला पिन क्रमांक मिळवता येत नाही. त्याकरता गुन्हेगार एटीएमच्या पडद्यावर तोंड करून छुपा कॅमेरा बसवतात. कदाचित तुमच्या शेजारी त्यांचा एखादा साथीदारही उभा असू शकतो व तो तुम्हाला सांगतो की यंत्रामध्ये काही बिघाड आहे, तसेच तुम्हाला मदत देऊ करतो. अशा वेळी सावध रहा. तुम्हाला सुरक्षित न वाटल्यास एटीएमचा वापर करू नका.
6. एटीएममध्ये कमीत कमी वेळ थांबा. तुम्ही तिथे जेवढा जास्त वेळ थांबाल तेवढा तुम्हाला धोका असेल. व्यवहार झाल्यानंतर तुमचा पाठलाग होत असल्याचा संशय तुम्हाला आल्यास गर्दीच्या ठिकाणी जा आणि पोलिसांशी संपर्क साधा.
7. शक्य असल्यास रात्रीच्या वेळी एटीएम वापरणे टाळा. एटीएमवर फसवणुकीपेक्षा चोरीचे प्रकार कमी घडत असले, तर तो धोका असतोच. विशेषतः रात्रीच्या वेळी.
8. तुमच्या आजुबाजूला लक्ष ठेवा. यंत्रामध्ये तुमचे कार्ड घालण्याआधी आसपास सुरक्षितता आहे काय, कुणी तुमचे पिन पॅड पाहू शकते आहे काय, हे तपासून घ्या. एटीएम केंद्रामध्ये शिरण्यापूर्वी कार्ड हातात ठेवणे आत गेल्यावर पाकिट वा पर्समध्ये ते शोधण्यापेक्षा श्रेयस्कर असते. तुम्ही अशी शोधाशोध करत असताना चोरांना चोरी करणे सोपे जाते.

9. तुमचे कार्ड एटीएममध्ये अडकल्यास, कुणीही मदत करू पाहणाऱ्या व्यक्तीबद्दल साशंक रहा. सदर घटना बँकेला त्वरित कळवा.
10. एटीएम सोडण्यापूर्वी तुमची रक्कम आणि पावती घ्या. तुमच्या पावत्या जपून ठेवा आणि खातेपुस्तिकेतील नोंदींशी त्या पडताळून पहा.
11. व्यवहारांबद्दल एसएमएस मिळण्याकरता तुमचा मोबाईल क्रमांक तुमच्या मूळ शाखेमध्ये अद्याप नोंदवला नसल्यास नोंदवून घ्या. त्यानंतर वेळोवेळी व्यवहारांचे एसएमएस पाहा.
12. तुमचा पिन/सीव्हीव्ही अगदी बँकेच्या अधिकाऱ्यांनादेखील सांगू नका. बँक अधिकारी एटीएमच्या समस्येवर प्रक्रिया करताना अथवा यंत्रामध्ये अडकलेले कार्ड काढताना या क्रमांकांची विचारणा कधीही करत नाहीत.
13. तुमचा पिन क्रमांक प्राप्त होताच नेहमी तो बदलून टाका. तो वारंवार बदलणे जास्त श्रेयस्कर आहे. ही सवय तुम्हाला एखादी संशयास्पद हालचाल आढळल्यास क्रमांक बदलण्याची आठवण करून देईल.
14. ई-मेल वा फोनवरून कार्डविषयक माहिती कधीही देऊ नका. बहुतेक एटीएम आणि पॉस डेबिट अफरातफरी 'फिशिंग' ई-मेलसमधून उगम पावत असतात. फिशर लोक तुमचा पिन, खाते क्रमांक आणि वैयक्तिक माहिती विचारून तुमच्या बँक खात्याची माहिती मिळवण्याचा प्रयत्न करतात. एटीएम स्किमिंग यंत्रांप्रमाणेच या ई-मेल वैध भासतात. तुम्ही एखाद्या लिंकवर क्लिक केल्यास तुम्हाला संबंधित फिशर ज्याची नक्कल करत असतात, हुबेहूब त्या संकेतस्थळाप्रमाणेच दिसणाऱ्या खोट्या संकेतस्थळावर नेले जाते. तुमची बँक तुम्हाला ई-मेल वा फोनवरून कुठलीही माहिती विचारत नाही. अशी ई-मेल वा असा कॉल आल्यास बँकेला त्याची माहिती द्या.
15. तुमची खातेपुस्तिका/विवरणपत्र तपासून तुम्हा काढलेल्या रकमेनुसारच अचूक नोंदी त्यात असल्याची खात्री करून घ्या. कुठलाही अनधिकृत व्यवहार आढळल्यास तात्काळ बँकेला त्याबद्दल कळवा. तुमच्या विवरणपत्रातील नोंदींची पडताळणी पूर्ण झाल्यानंतर सर्व एटीएम, पॉस पावत्या नष्ट करा. ताज्या शिलकीची विचारणा करण्याकरता ग्राहक त्यांच्या नोंदणीकृत मोबाईलवरून **18004195511** हा टोल-फ्री क्रमांक फिरवू शकतात.
16. तुमच्या सर्व कार्डखात्यांच्या क्रमांकांची यादी एखाद्या सुरक्षित जागी ठेवून द्या. त्यामध्ये, तुमचे कार्ड हरवले, चोरीला गेले वा त्याची नक्कल झाली, तर कळवण्याकरता संबंधित बँकांचे दूरध्वनी क्रमांकदेखील लिहून ठेवा.
17. सीसीटीव्ही कॅमेरा असलेलेच एटीएम वापरा आणि तुमच्या आजूबाजूला लक्ष ठेवा. एखाद्या बंदिस्त एटीएममध्ये आत जाताना वा बाहेर येताना दार पूर्ण बंद करण्याची दक्षता घ्या. तुम्ही व्यवहार करत असताना इतरांना आत येण्यासाठी किंवा अनोळखी व्यक्तींना तिथे प्रवेश देण्याकरता दरवाजा उघडू नका. पिन क्रमांक टाकताना पॅड हाताने वा शरीराआड लपवा. व्यवहार पूर्ण झाल्यानंतर तुमचे कार्ड व रोख रक्कम नीट ठेवून मगच एटीएममधून बाहेर पडा. यंत्रांतून आलेली रक्कम लगेच मोजून पहा. तुमचे एटीएम/डेबिट कार्ड रोख रकमेसारखेच असते. ते जपून ठेवा.
18. अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक व्यवहार आढळल्यास त्यासंबंधी तुमच्या मूळ शाखेमध्ये लेखी तक्रार दाखल करा.