वित्तीय साक्षरता सप्ताह
जून 4 ते 8, 2018

# ग्राहकाचे उत्तरदायित्व - अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक बँकिंग व्यवहार

**तुमचे बँक खाते किंवा क्रेडिट/डेबिट कार्डामध्ये, एखादा फसवाफसवीचा किंवा अनधिकृत व्यवहार झाला असल्याचे तुम्हाला कधी आढळून आले आहे का ?**
**घाबरुन जाऊ नका; तुमचे आणि बँकेचे संरक्षण करण्यासाठी खाली दिलेल्या कृती चे अनुसरण करा**

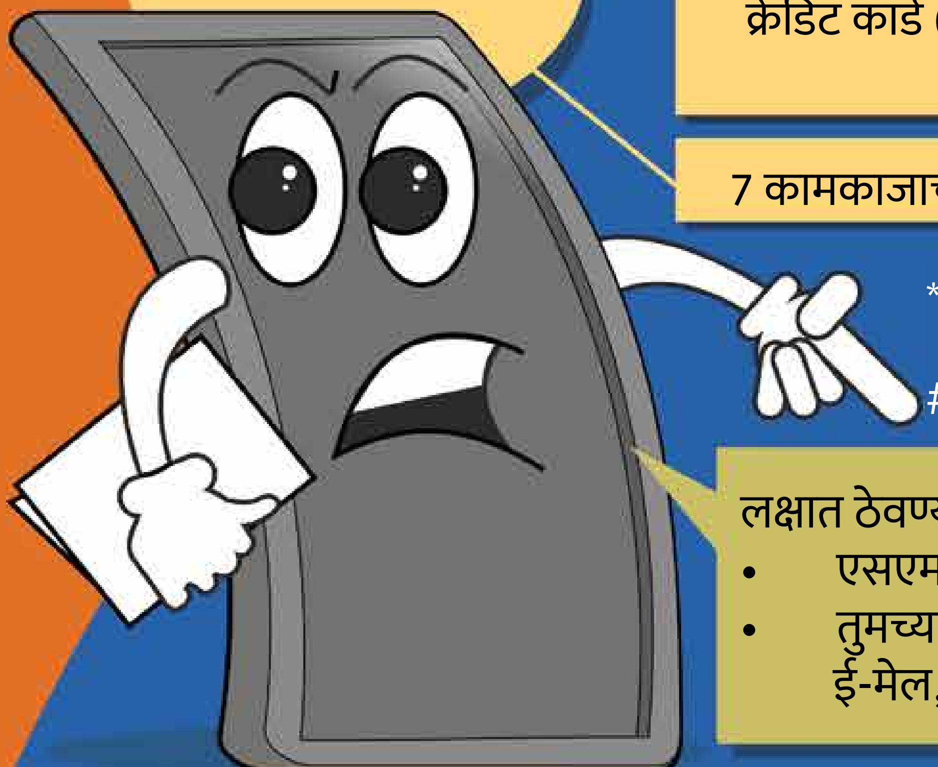
1. एखादा अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक बँकिंग व्यवहार आढळून आल्यानंतर, शक्य तेवढ्या लवकर, तुमच्या बँकेला, फोन, एसएमएस किंवा ई-मेलने किंवा तुमच्या बँक शाखेत प्रत्यक्ष जाऊन कळवा. कळविण्यासाठी तुम्ही जेवढा उशीर कराल, तेवढाच तुम्हाला व तुमच्या बँकेला तोटा होण्याचा धोका आहे.
2. तुम्ही केलेल्या तक्रारीची पोच पावती घ्या.
3. तक्रार मिळाल्याच्या तारखेपासून 20 दिवसांच्या कालावधीत तुमच्या तक्रारीचे निवारण केले जाणे आवश्यक आहे.

## तुमचे उत्तरदायित्व जाणून घ्या

**तुमचे दुर्लक्ष #**
- तुम्ही कळवेपर्यंत - तुमची हानी
- तुम्ही कळविल्यानंतर - बँकेची हानी

**बँकेचे दुर्लक्ष**
- बँकेची हानी

**तृतीय पक्षाकडून वचन भंग**
- कामकाजाच्या 3 दिवसांच्या आत* - तुमचे कोणतेही उत्तरदायित्व नाही.
- 4 ते 7 कामकाजाचे दिवस* - व्यवहाराची रक्कम, बीएसबीडी खात्यासाठी रु.5,000/- ची कमाल मर्यादा व एसबी खाती/क्रेडिट कार्ड (रु. 5 लाख पर्यंतची मर्यादा असलेले) ह्यांच्यासाठी रु.10,000/- ची कमाल मर्यादा.
- 7 कामकाजाच्या दिवसांपलिकडे* - तुमच्या बँकेच्या धोरणानुसार



* बँकेला संदेश मिळण्याच्या वेळेपासून कळविण्यापर्यंतचा कालावधी.

# पासवर्ड, पिन, ओटीपी इत्यादि शेअर करणे ह्यासारखे.

लक्षात ठेवण्याच्या महत्वाच्या गोष्टी
- एसएमएस व ई-मेल ॲलर्टसाठी पंजीकरण/नोंदणी करा.
- तुमच्या बँकेचा फोन नंबर, टोल फ्री हेल्पलाईन तुमच्या मूळ शाखेचा ई-मेल, पता जाणून घ्या.

वित्तीय साक्षरता - समृध्दीचा मार्ग

# तुमची जबाबदारी जाणा

वित्तीय समावेशन व विकास विभाग
भारतीय रिझर्व बँक
www.rbi.org.in