

ഇടപാടുകാരനുള്ള ബാധ്യതയുടെ പരിമിതി സംബന്ധിച്ചുള്ള നയം

സമാനതകളില്ലാത്ത “കസ്റ്റമർ എക്സ്പീരിയൻസ്” ഞങ്ങളുടെ ഇടപാടുകാർക്ക് നൽകുന്നതിലൂടെ, യസ് ബാങ്കിൽ, ലോകത്തിലെ ഏറ്റവും മികച്ച നിലവാരത്തിലുള്ള ഇൻഡ്യയിലെ ബാങ്ക് കെട്ടിപ്പടുക്കുന്നതിനായുള്ള ഞങ്ങളുടെ ദൗത്യം പൂർത്തീകരിക്കുന്നതിനായി ഞങ്ങൾ പ്രതിബദ്ധത പുലർത്തുന്നു.

ഇടപാടുകാരുടെ അക്കൗണ്ടുകളിൽ നിന്ന്/കാർഡുകളിൽ നിന്ന് പണം ഡെബിറ്റ് ചെയ്യപ്പെടുന്നതിന് കാരണമാകുന്ന അനധികൃത ഇടപാടുകളുമായി ബന്ധപ്പെട്ടുള്ള സംരക്ഷണം ഇടപാടുകാർക്ക് ഉറപ്പാക്കുന്നതിനായി രൂപം നൽകിയിട്ടുള്ളതാണ് കസ്റ്റമർ പ്രൊട്ടക്ഷൻ പോളിസി (ഉപഭോക്തൃ സംരക്ഷണ നയം). ഇടപാടുകാർക്ക് സേവനം നൽകുന്നതിൽ സുതാര്യതയും നീതിപൂർണ്ണതയും സംബന്ധിച്ച തത്വങ്ങളുടെ അടിസ്ഥാനത്തിലാണ് ഈ നയം. അനധികൃത ഇടപാടുകൾ നടത്തപ്പെടുന്നുവെങ്കിൽ, താഴെ വിശദീകരിച്ചിരിക്കുന്ന വിധത്തിൽ ഇടപാടുകാരന്റെ ബാധ്യത നിർവ്വചിക്കുന്നതിനായി ഈ നയം ലക്ഷ്യമിടുന്നു -

- ഇടപാടുകാരൻ അത്തരം സംഭവത്തെക്കുറിച്ച് വിവരം അറിയിക്കുമ്പോൾ, തർക്കത്തിന്റെ കാരണം ഉറപ്പാക്കുന്നതിനായി ഒരു പ്രാഥമിക അന്വേഷണം ബാങ്ക് നടത്തും. അനധികൃത ഇടപാടുമായി ബന്ധപ്പെട്ട് സ്ഥിരീകരണം നടത്തുന്നതിൽ ഒരു മൂന്നാം കക്ഷി ഉൾപ്പെട്ടിട്ടില്ലെങ്കിൽ, അക്കൗണ്ടിൽ നിന്ന് തെറ്റായി പണം ഡെബിറ്റ് ചെയ്യപ്പെട്ടിരിക്കുന്നുവെന്ന് ഇടപാടുകാരനിൽ നിന്ന് പരാതി ലഭിച്ച് 10 പ്രവർത്തി ദിവസങ്ങൾക്കുള്ളിൽ അന്വേഷണം പൂർത്തീകരിക്കുന്നതിന് ബാങ്ക് ശ്രമം നടത്തും.
- സ്ഥിരീകരണം നടത്തുന്നതിൽ ഒരു മൂന്നാം കക്ഷി ഉൾപ്പെട്ടിട്ടുണ്ടെങ്കിൽ അല്ലെങ്കിൽ ഒരു മെർച്ചന്റ് സ്ഥാപനത്തിന്റെ സഹകരണം കൂടി ആവശ്യമായി വരുന്നുവെങ്കിൽ, അത് കാർഡ് അസ്സോസിയേഷനുകൾ നിശ്ചയിച്ചിട്ടുള്ള ചട്ടങ്ങൾക്ക് അനുസരിച്ച് കൈകാര്യം ചെയ്യപ്പെടും. അത്തരം സന്ദർഭങ്ങളിൽ, അക്കൗണ്ടിൽ നിന്ന് തെറ്റായി പണം ഡെബിറ്റ് ചെയ്യപ്പെട്ടിരിക്കുന്നുവെന്ന് ഇടപാടുകാരനിൽ നിന്ന് പരാതി ലഭിച്ച് 10 പ്രവർത്തി ദിവസങ്ങൾക്കുള്ളിൽ, തർക്കമുള്ള തുകയ്ക്കായി ബാങ്ക് വാല്യൂ-ഡേറ്റഡ് താൽക്കാലിക/ഷാഡോ ക്രെഡിറ്റ് യഥാക്രമമുള്ള അക്കൗണ്ടിലേക്ക് നൽകും. പരാതി ലഭിച്ച് പരമാവധി 90 ദിവസങ്ങൾക്കുള്ളിൽ, തുടർന്നുള്ള നടപടികൾ പൂർത്തീകരിക്കപ്പെടുന്നുവെന്നും അനധികൃത ഇടപാടിന്റെ ബാധ്യത സംബന്ധിച്ച് ഒരു അന്തിമ പരിഹാരം നൽകുന്നുവെന്നും ബാങ്ക് ഉറപ്പാക്കുകയും ചെയ്യും. ഇടപാടുകാരന് അനുകൂലമായി തർക്കം പരിഹരിക്കപ്പെടുന്നതു വരെ, താൽക്കാലിക/ഷാഡോ ക്രെഡിറ്റ് സേവിംഗ്, കറന്റ് അക്കൗണ്ട് ഉടമയ്ക്ക് ഉപയോഗിക്കുന്നതിന് കഴിയില്ല. പ്രീ-പെയ്ഡ് കാർഡുകൾക്ക് താൽക്കാലിക/ഷാഡോ ക്രെഡിറ്റ് ബാധകമായിരിക്കില്ല.
- ഒരു പാസ്വേർഡ്/പിൻ/ഒടിപി (ഒരിക്കലായുള്ള പാസ്വേർഡ്) ഉപയോഗിച്ചിട്ടുള്ള ഇടപാടുകൾ അല്ലെങ്കിൽ ഇടപാടുകാരന് മാത്രം ലഭ്യമായ വിവരങ്ങൾ ഉപയോഗിച്ച് നടത്തപ്പെട്ടിട്ടുള്ള അല്ലെങ്കിൽ നടത്തുവാൻ കഴിയുന്ന ഇടപാട്, “ഇടപാടുകാരന്റെ അശ്രദ്ധ കൊണ്ട് നടത്തപ്പെട്ട ഇടപാട്” ആയി പരിഗണിക്കപ്പെടുകയും അത്തരം ഇടപാടുകളുടെ ബാധ്യത ഇടപാടുകാരൻ തന്നെ വഹിക്കേണ്ടതുമാണ്.
- **ഇടപാടുകാരന്റെ പരമാവധി ബാധ്യത:** അനധികൃത ഇടപാട് റിപ്പോർട്ട് ചെയ്യുന്നതിന് എടുക്കുന്ന കാലയളവിന്റെ അടിസ്ഥാനത്തിൽ, ഇടപാടുകാരന്റെ ബാധ്യത ആർബിട്രറി നിർവ്വചിച്ചിട്ടുണ്ട്. ഏതെങ്കിലും തരത്തിലുള്ള അനധികൃത ഇടപാട് യഥാസമയം ബാങ്കിനെ അറിയിക്കുന്നതിന് ഇടപാടുകാരന് ചുമതലയുണ്ട്. താഴെ പരാമർശിച്ചിരിക്കുന്ന വിധത്തിൽ ഇടപാടുകാരന് നഷ്ടപരിഹാരം ലഭിക്കുന്നതിന് അവകാശമുണ്ട്:

ബാങ്കിന്റെ ഭാഗത്തു നിന്നും പങ്കാളിത്തമുള്ള വഞ്ചന / ഉപേക്ഷ / ന്യൂനത (പ്രസ്തുത ഇടപാട് കസ്റ്റമർ റിപ്പോർട്ട് ചെയ്തതാണെങ്കിലും അല്ലെങ്കിലും) എന്നിവയിൽ ആണ് പ്രസ്തുത അനധികൃത ഇടപാട് നടക്കുന്നത് എങ്കിൽ കസ്റ്റമർക്ക് പൂജ്യം ബാധ്യതയ്ക്ക് അവകാശമുണ്ടായിരിക്കും.

ഇടപാട് നടന്നതിന്റെ 3 പ്രവർത്തി ദിവസങ്ങൾക്കുള്ളിൽ അറിയിക്കുന്നുവെങ്കിൽ, ഇലക്ട്രോണിക് ബാങ്കിംഗ് ചാനലുകളിൽ അനധികൃത ഇടപാടുകൾ നടന്നതിനുള്ള ബാധ്യത.

ക്രമ നമ്പർ	അനധികൃത ഇടപാടുകൾ എന്ന് റെഗുലേറ്റർ നിർവ്വചിച്ചിട്ടുള്ള സാഹചര്യങ്ങൾ/സംഭവങ്ങൾ	ഇടപാടുകാരന്റെ ബാധ്യത (പരമാവധി)	ബാങ്കിന്റെ ബാധ്യത
1	ബാങ്കിന്റെ ഭാഗത്തു നിന്നും കോൺട്രിബ്യൂട്ടറി തട്ടിപ്പ്/ഉപേക്ഷ/പോരായ്മ സംഭവിച്ചിട്ടുള്ളതെങ്കിൽ (ഇടപാടുകാരൻ അത് റിപ്പോർട്ട് ചെയ്തിട്ടുണ്ടെങ്കിലും ഇല്ലെങ്കിലും; എന്നാൽ ബാങ്ക് അത് കണ്ടെത്തിരിക്കുന്നു).	₹0.00	ഇടപാടിന്റെ മുഴുവൻ മൂല്യവും

2	ബാങ്കിന്റെയോ ഇടപാടുകാരന്റെയോ മൂലമല്ലാതെ സംവിധാനത്തിൽ മറ്റെവിടെയോ ഉള്ള ഉപേക്ഷ കാരണം, മൂന്നാം കക്ഷിയുടെ നിയമലംഘനം.	₹0.00	ഇടപാടിന്റെ മുഴുവൻ മൂല്യവും
3	നഷ്ടം സംഭവിച്ചത് ഇടപാടുകാരന്റെ ഉപേക്ഷ മൂലമാണ്; എങ്കിലും, അനധികൃത ഇടപാടിനെക്കുറിച്ച് ഇടപാടുകാരൻ ബാങ്കിനെ വിവരം അറിയിച്ചതിന് ശേഷം ഉണ്ടാകുന്ന എന്തെങ്കിലും നഷ്ടം ബാങ്ക് വഹിക്കുന്നതാണ്.	₹0.00	ഇടപാടിന്റെ മുഴുവൻ മൂല്യവും
4	നഷ്ടം സംഭവിച്ചത് ഇടപാടുകാരന്റെ ഉപേക്ഷ മൂലമാണ്; ഉദാഹരണമായി, ഇടപാടുകാരൻ തന്റെ പേമെന്റ് ക്രെഡിറ്റ് ചെയ്ത് മൂന്നാം കക്ഷിയുമായി പങ്കിടുന്ന സാഹചര്യങ്ങൾ പോലെയുള്ളവയിൽ, അനധികൃത ഇടപാടിനെക്കുറിച്ച് ഇടപാടുകാരൻ ബാങ്കിനെ വിവരം അറിയിക്കുന്നതു വരെയുള്ള മുഴുവൻ നഷ്ടവും ഇടപാടുകാരൻ തന്നെ വഹിക്കേണ്ടി വരും.	ഇടപാടിന്റെ മുഴുവൻ മൂല്യവും	₹0.00

ഇടപാട് നടന്നതിന്റെ 4-നും 7-നും പ്രവർത്തി ദിനങ്ങൾക്ക് ഇടയിലായി അറിയിക്കുന്നുവെങ്കിൽ, ഇലക്ട്രോണിക് ബാങ്കിംഗ് ചാനലുകളിൽ അനധികൃത ഇടപാടുകൾ നടന്നതിനുള്ള ബാധ്യത.

ക്രമ നമ്പർ	അനധികൃത ഇടപാടുകൾ എന്ന് റെഗുലേറ്റർ നിർവ്വചിച്ചിട്ടുള്ള സാഹചര്യങ്ങൾ/സംഭവങ്ങൾ	ഇടപാടുകാരന്റെ ബാധ്യത (പരമാവധി)	ബാങ്കിന്റെ ബാധ്യത
1	ബിഎസ്ബിഡി അക്കൗണ്ടുകൾ	₹5000	റെസിഡ്യൂവൽ ഇടപാട് മൂല്യം > ₹5000
2	മറ്റെല്ലാ എസ്ബി അക്കൗണ്ടുകളും, പ്രീ-പെയ്ഡ് പേമെന്റ് ഇൻസ്ട്രുമെന്റുകളും ഗിഫ്റ്റ് കാർഡുകളും, എംഎസ്എംഇ-കളുടെ കറന്റ്/ക്യാഷ് ക്രെഡിറ്റ്/ഓവർഡ്രാഫ്റ്റ് അക്കൗണ്ടുകൾ, ശരാശരി വാർഷിക ബാലൻസ് (തട്ടിപ്പ് സംഭവിക്കുന്നതിന് മുൻപുള്ള 365 ദിവസങ്ങളിൽ)/₹25 ലക്ഷം വരെ പരിധി ഉള്ള വ്യക്തികളുടെ കറന്റ് അക്കൗണ്ടുകൾ/ക്യാഷ് ക്രെഡിറ്റ്/ഓവർഡ്രാഫ്റ്റ് അക്കൗണ്ടുകൾ, ₹5 ലക്ഷം വരെ പരിധി ഉള്ള ക്രെഡിറ്റ് കാർഡുകൾ	ഇടപാട് മൂല്യം അല്ലെങ്കിൽ ₹10,000.00 (ഏതാണോ കുറവ് അത്)	റെസിഡ്യൂവൽ ഇടപാട് മൂല്യം > ₹10,000
3	മറ്റെല്ലാ കറന്റ്/ക്യാഷ് ക്രെഡിറ്റ്/ഓവർഡ്രാഫ്റ്റ് അക്കൗണ്ടുകളും ₹5 ലക്ഷത്തിന് മുകളിൽ പരിധിയുള്ള ക്രെഡിറ്റ് കാർഡുകളും	ഇടപാട് മൂല്യം അല്ലെങ്കിൽ ₹25,000.00 (ഏതാണോ കുറവ് അത്)	റെസിഡ്യൂവൽ ഇടപാട് മൂല്യം > ₹25,000

ഇടപാട് നടന്നതിന്റെ 7 പ്രവർത്തി ദിനങ്ങൾക്കുപുറത്തായി അറിയിക്കുന്നുവെങ്കിൽ, ഇലക്ട്രോണിക് ബാങ്കിംഗ് ചാനലുകളിൽ അനധികൃത ഇടപാടുകൾ നടന്നതിനുള്ള ബാധ്യത.

ക്രമ നമ്പർ	അനധികൃത ഇടപാടുകൾ എന്ന് റെഗുലേറ്റർ നിർവ്വചിച്ചിട്ടുള്ള സാഹചര്യങ്ങൾ/സംഭവങ്ങൾ	ഇടപാടുകാരന്റെ ബാധ്യത (പരമാവധി)	ബാങ്കിന്റെ ബാധ്യത
1	മറ്റെല്ലാത്തരം അക്കൗണ്ടുകളും	ഇടപാടിന്റെ മുഴുവൻ മൂല്യവും	₹0.00

- തർക്കമുണ്ടാകുന്ന എല്ലാ സാഹചര്യങ്ങളിലും ഇടപാടുകാരൻ തർക്കവിഷയം രേഖപ്പെടുത്തുന്ന ഫാറം, എഫ്ഐആർ-ന്റെ പകർപ്പ് എന്നിവ പോലെയുള്ള, തർക്കത്തെ പിന്തുണയ്ക്കുന്ന പ്രമാണങ്ങൾ ക്ലിപ്ത സമയത്തിനുള്ളിൽ ബാങ്കിന് നൽകേണ്ടതുണ്ട്. ഇടപാടുകാരന് ഈ പ്രമാണങ്ങൾ നൽകുന്നതിന് കഴിയുന്നില്ലെങ്കിലോ ക്ലിപ്ത സമയത്തിനുള്ളിൽ ഈ പ്രമാണങ്ങൾ സമർപ്പിക്കുന്നതിൽ കാലതാമസം ഉണ്ടാകുന്നുവെങ്കിലോ, ബാങ്കിന്റെ ഫോളോ അപ്പിന് ശേഷം, അന്വേഷണം പര്യവസാനിപ്പിക്കുന്നതിന് ബാങ്കിന് കഴിയാതെ വരികയും അനധികൃത ഇടപാട്(കൾ)ന്റെ ബാധ്യത, അത്തരം സാഹചര്യങ്ങളിൽ ഇടപാടുകാരനിൽ തന്നെ നിക്ഷിപ്തമായിരിക്കുകയും ചെയ്യും.
- ഇലക്ട്രോണിക് ബാങ്കിംഗ് ചാനലുകൾ സുരക്ഷിതമായി ഉപയോഗിക്കുന്നതും യഥാക്രമമുള്ള ഇലക്ട്രോണിക് ബാങ്കിംഗ് ചാനലുകളിൽ ചെയ്യേണ്ടവയും ചെയ്യരുതാത്തവയും സംബന്ധിച്ച് ബാങ്ക് സമയാസമയങ്ങളിൽ ഇടപാടുകാർക്ക് അവബോധനവും ബോധന പരിപാടികളും ഇനിപ്പറയുന്ന മാദ്ധ്യമങ്ങളിലൂടെ നടത്തുന്നത് തുടരുന്നതാണ്:
 - വെൽക്കം കിറ്റുകൾ
 - എസ്എംഎസ്
 - ഇ-മെയിൽ
 - വെബ്സൈറ്റ്
 - പ്രതിമാസ സ്റ്റേറ്റ്മെന്റുകൾ
- ഇടപാടുകാർ റിപ്പോർട്ട് ചെയ്യുന്ന, അനധികൃത ഇലക്ട്രോണിക് ബാങ്കിംഗ് ഇടപാടുകൾ ബാങ്ക് സമയാസമയങ്ങളിൽ അവലോകനം ചെയ്യുകയും ഉപഭോക്തൃ സേവനങ്ങൾ സംബന്ധിച്ചുള്ള സ്റ്റാൻഡിംഗ് കമ്മിറ്റിക്ക് പ്രസക്തമായ എഫ്ഐഎസ് പ്രസിദ്ധീകരിക്കുകയും ചെയ്യുന്നതാണ്.