

ग्राहक संरक्षण नीति
(अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग लेनदेन)

1. प्रस्तावना:

डिजिटल भुगतान पर बढ़ते हुए जोर और अनधिकृत लेनदेन के परिणामस्वरूप ग्राहकों के खातों/कार्डों/यूपीआई/मोबाइल वॉलेट में निकासी से संबंधित ग्राहक शिकायतों में वृद्धि को देखते हुए, इन परिस्थितियों में इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग लेनदेन के लिए ग्राहक देयता के निर्धारण के मानदंडों की समीक्षा की गई है।

ग्राहक की लापरवाही/ बैंक की लापरवाही/ बैंकिंग प्रणाली धोखाधड़ी/ थर्ड पार्टी संबंधी उल्लंघन के कारण ग्राहक खातों में अनधिकृत निकासी से उत्पन्न होने वाले जोखिमों, निर्दिष्ट परिदृश्यों में अनधिकृत लेनदेन के मामले में ग्राहकों के अधिकार और दायित्व, इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग लेनदेन में शामिल जोखिमों और दायित्वों तथा अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक लेनदेन के मामलों में ग्राहक की देयता के संबंध में ग्राहक जागरूकता बढ़ाने की व्यवस्था सहित ग्राहक संरक्षण के पहलुओं को ध्यान में रखते हुए बैंकिंग लेनदेनों की समीक्षा की गई और भारतीय रिज़र्व बैंक की अधिसूचना दिनांक आरबीआई/2017-18/15 BR.No.Leg.BC.78/09.07005/2017-18 6 जुलाई, 2017 के अनुरूप "ग्राहक संरक्षण-अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग लेनदेन में ग्राहकों की देयता सीमित करने" पर एक नीति तैयार की गई।

2. नीति का उद्देश्य:

इस नीति दस्तावेज का उद्देश्य ग्राहक की लापरवाही/ बैंक की लापरवाही/ बैंकिंग प्रणाली धोखाधड़ी/ थर्ड पार्टी संबंधी उल्लंघन के कारण और अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग लेनदेन के कारण ग्राहक खातों में अनधिकृत निकासी से उत्पन्न जोखिमों के प्रति ग्राहकों की देयता को सीमित करने और इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग चैनल का उपयोग करने के लिए निर्दिष्ट परिदृश्यों में अनधिकृत लेनदेन के मामले में ग्राहकों के अधिकारों और दायित्वों को स्पष्ट रूप से परिभाषित करने के लिए फ्रेमवर्क प्रदान करना है।

यह ग्राहकों को इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग लेनदेन के बारे में सुरक्षित महसूस कराने के लिए इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग लेनदेन में ग्राहक की अधिकतम देयता को भी परिभाषित करता है। इसका उद्देश्य ग्राहक सेवा और बेहतर करना है ताकि ग्राहक इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग लेनदेन करने के बारे में सुरक्षित महसूस कर सकें जिससे डिजिटल भुगतानों में भरोसा बढ़ेगा और बैंक की डिजिटल भुगतान सुविधा में सुदृढ़ता आएगी।

3. क्षेत्र /कवरेज:

इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग लेनदेन में सामान्यतः निम्नलिखित माध्यमों से किए गए लेनदेन शामिल हैं -

i) रिमोट/ ऑनलाइन भुगतान लेनदेन (जैसे मोबाइल बैंकिंग, कार्ड रहित लेनदेन, इंटरनेट बैंकिंग, प्री-पेड भुगतान लिखत आदि)

- ii) आमने-सामने/ प्रॉक्सिमिटी लेनदेन (जैसे एटीएम, पीओएस, क्यूआर कोड आधारित लेनदेन आदि)
- iii) कोई अन्य लेन-देन जो इलेक्ट्रॉनिक माध्यम से किया गया हो तथा जिसे ग्राहक के खाते में निकासी/ जमा करने हेतु बैंक द्वारा स्वीकार किया गया हो।

4. विनिर्दिष्ट परिदृश्य में अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग लेनदेन के मामले में ग्राहक के अधिकार और दायित्व:

i. परिदृश्य 1: ग्राहक लापरवाही -

ग्राहक की लापरवाही के कारण अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग लेनदेन (जैसे कि जहां उसने अपना भुगतान क्रेडेंशियल शेयर किया है-कार्ड नंबर, एक्सपायरी पीरियड, ओटीपी, अज्ञात लिंक पर क्लिक करना आदि) ग्राहक को इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग लेनदेन करते समय सतर्क रहने की आवश्यकता है और यह सुनिश्चित करने की आवश्यकता है कि उनका मोबाइल नंबर बैंक के साथ पंजीकृत है और वे एसएमएस अलर्ट/खातों की विवरणी को चेक करते हैं। ग्राहक द्वारा अनुलग्नक 1 की तालिका 3 के अनुसार डिजिटल चैनल को तत्काल ब्लॉक कर देना चाहिए और अनुलग्नक 1 की तालिका 4 में उल्लिखित उपलब्ध चैनलों के अनुसार बैंक/शाखा/संपर्क केंद्र आदि के साथ अनधिकृत लेनदेन की श्रेणी के तहत शिकायत दर्ज करनी चाहिए।

ग्राहक देयता- अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग लेनदेन के संबंध में लेनदेन राशि की 100% देयता ग्राहक की होगी। ग्राहक शिकायत पर जवाब के रूप में इसे ग्राहक को सूचित किया जाएगा और शिकायत को बैंक द्वारा बंद माना जाएगा।

ग्राहक अधिकार- ग्राहक की लापरवाही पाई जाने की स्थिति में, ग्राहक द्वारा बैंक/ संपर्क केंद्र/ शाखा आदि को अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग लेनदेन की रिपोर्ट करने से पूर्व तक किए गए लेनदेन राशि की पूरी क्षति का वहन ग्राहक द्वारा किया जाएगा। यदि अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक लेनदेन के संबंध में संबंधित चैनल या उत्पाद को ब्लॉक नहीं किया गया है या बैंक की शाखाओं/ संपर्क केंद्रों आदि द्वारा बैंक द्वारा कोई कार्रवाई नहीं की गई है तो बैंक/ संपर्क केंद्र/ शाखा आदि को अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग लेनदेन की रिपोर्टिंग के बाद होने वाली किसी भी क्षति (दिनांकित लेनदेन राशि तक) को बैंक द्वारा वहन किया जाएगा।

ग्राहक दायित्व- जैसे ही ग्राहक को अनुलग्नक 1 की तालिका 3 के अनुसार डिजिटल चैनल को ब्लॉक करने के लिए अनधिकृत निकासी के बारे में पता चलता है, उसे अपनी क्षति को न्यूनतम करने के लिए बैंक/संपर्क केंद्र/शाखा आदि से संपर्क करना चाहिए और अनुलग्नक 1 की तालिका 4 में

उल्लिखित चैनलों के अनुसार उसे बैंक/ शाखा/ संपर्क केंद्र आदि के साथ अनधिकृत लेनदेन श्रेणी के अंतर्गत शिकायत दर्ज/ दायर करना अनिवार्य होगा।

ii. परिदृश्य 2: बैंक की लापरवाही-

जहां की गई धोखाधड़ी/ लापरवाही/ कमी (या तो बैंक स्टाफ या बैंक वेंडर) के कारण अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग लेनदेन हुआ हो. - (चाहे ग्राहक द्वारा संव्यवहार की सूचना दी गई हो या नहीं):

ग्राहक देयता - शून्य देयता

ग्राहक अधिकार - ऐसे मामलों में जहां बैंक की प्रणाली/शाखा/संपर्क केंद्र आदि की ओर से धोखाधड़ी/लापरवाही/प्रणाली में कमी के कारण ग्राहक को क्षति हुई हो, ग्राहक को भारतीय रिज़र्व बैंक के परिपत्र के अनुसार बैंक से क्षतिपूर्ति प्राप्त करने का अधिकार है, जो अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग लेनदेन संबंधी वैल्यू तिथि तक सीमित है।

ग्राहक दायित्व - ग्राहक को अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग डेबिट लेनदेन के बारे में पता चलने पर, एसएमएस/ई-मेल अलर्ट/खाता विवरणी की जांच कर अनुलग्नक 1 की तालिका 3 के अनुसार डिजिटल चैनल को ब्लॉक करने के लिए बैंक/संपर्क केंद्र/शाखा आदि से संपर्क करना चाहिए और अनुलग्नक 1 की तालिका 4 में उल्लिखित उपलब्ध चैनलों के अनुसार बैंक/शाखा/संपर्क केंद्र आदि के साथ अनधिकृत लेनदेन श्रेणी के तहत अनिवार्यतः शिकायत दर्ज/दायर करनी होगी।

iii. परिदृश्य 3: थर्ड पार्टी द्वारा उल्लंघन -

थर्ड पार्टी के उल्लंघन के कारण हुआ अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग लेनदेन में कमी न तो बैंक की है और न ही ग्राहक की है बल्कि यह प्रणाली में किसी और वजह से घटित है। ग्राहक को अनुलग्नक 1 की तालिका 3 के अनुसार डिजिटल चैनल को तत्काल ब्लॉक कर देना चाहिए और अनुलग्नक 1 की तालिका 4 में उल्लिखित बैंक/ शाखा/ संपर्क केंद्र आदि के साथ उपलब्ध चैनलों के अनुसार अनधिकृत लेनदेन श्रेणी के तहत शिकायत दर्ज करनी चाहिए।

ग्राहक देयता - ग्राहक देयता का निर्धारण ग्राहक द्वारा अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग लेनदेन को रिपोर्ट करने में लगने वाले समय के आधार पर अनुलग्नक 1 में उल्लिखित तालिका 1 और तालिका 2 के अनुसार किया जाएगा.

ग्राहक अधिकार - ऐसे मामलों में जहां थर्ड पार्टी उल्लंघन के कारण ग्राहक को क्षति उठानी पड़ी है, जहां कमी न तो बैंक की है और न ही ग्राहक की है, किंतु प्रणाली में कहीं और कमी पाई गई है और

ग्राहक ने सात कार्य दिवसों के भीतर बैंक को सूचित किया है, ग्राहक को बैंक से क्षतिपूर्ति प्राप्त करने का अधिकार है, जो अनुलग्नक 1 की तालिका 1 एवं तालिका 2 में उल्लिखित अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग लेनदेन राशि के मूल्य की तारीख तक सीमित है। ऐसे मामलों में जहां ग्राहक ने 7 दिनों के बाद बैंक को अनधिकृत लेनदेन की सूचना दी है, वहां बैंक की कोई जवाबदेही नहीं होगी और इसे ग्राहक को समुचित रूप से सूचित किया जाएगा। बैंक ग्राहकों के दावों का उस चैनल के लिए उपलब्ध बैंक की बीमा एजेंसी/एनपीसीआई की चार्जबैक प्रक्रिया के माध्यम से निपटान के लिए पूरे प्रयास करेगा।

ग्राहक दायित्व - ग्राहक से अपेक्षित है कि वह एसएमएस/ई-मेल अलर्ट खाता विवरणी को देखें और जैसे ही ग्राहक को अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग लेनदेन डेबिट के बारे में पता चलता है, अनुलग्नक 1 की तालिका 3 के अनुसार डिजिटल चैनल को ब्लॉक करने के लिए बैंक से संपर्क करें और अनुलग्नक 1 की तालिका 4 में उल्लिखित बैंक/शाखा/संपर्क केंद्र आदि के साथ उपलब्ध चैनलों के अनुसार अनधिकृत लेनदेन श्रेणी के तहत शिकायत को अनिवार्य रूप से दर्ज/ दायर करें।

5. ग्राहक के खाते में अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग के शैडो रिवर्सल की प्रक्रिया

- i. यदि ग्राहक की लापरवाही पाई जाती है, तो बैंक ऐसे मामलों को 100% ग्राहक देयता मानेगा और ग्राहक के खाते में शैडो क्रेडिट नहीं दिया जाएगा।
- ii. यदि यह सीमित देयता का मामला है (2 और 3 परिदृश्य) तो बैंक को ग्राहक द्वारा इस प्रकार की सूचना प्रदान करने की तारीख से 8 कार्य दिवसों के भीतर ग्राहक के खाते में यथा लागू अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग लेनदेन तक सीमित राशि का शैडो क्रेडिट देना होगा। बैंक की संबंधित डिजिटल ग्रुप चैनल टीम द्वारा लेनदेन के साक्ष्यों की पुष्टि के आधार पर 85 कार्य दिवसों के भीतर ग्राहक के खाते में शैडो जमा राशि का निस्तारण किया जाएगा।

6. विवाद निपटान प्रक्रिया- अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग लेनदेन के संबंध में बैंक को सूचित करना:

- i. ग्राहक को बैंक द्वारा उपलब्ध कराए गए और बैंक की वेबसाइट पर प्रदर्शित विभिन्न चैनलों के माध्यम से अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग लेनदेन की सूचना तत्काल देनी चाहिए।
- ii. ग्राहक की शिकायत (सूचना) प्राप्त होने पर, बैंक खाते में आगे अनधिकृत लेनदेन को रोकने और ग्राहक को अधिसूचित इलेक्ट्रॉनिक चैनल से ब्लॉक/ डिरजिस्टर करने के लिए तत्काल कदम उठाएगा।
- iii. ऐसी सभी शिकायतों के समाधान के लिए समय सीमा शिकायत प्राप्त होने की तारीख से 90 दिन होगी। ग्राहक द्वारा अनधिकृत लेनदेन रिपोर्ट करने के लिए निम्नलिखित विवरण देने की आवश्यकता है -

- ✓ माध्यम का विवरण जैसे माध्यम का नाम, स्थान आदि
- ✓ लेनदेन विवरण जैसे लेनदेन का प्रकार, खाता, तारीख, राशि आदि
- ✓ धोखाधड़ी की घटनाओं का विवरण अर्थात् कार्य प्रणाली
- ✓ एफआईआर की प्रति
- ✓ धोखाधड़ी चैनल की वर्तमान स्थिति - ब्लॉक/ डिरजिस्टर

बैंक अपने विवेक से शिकायत की जांच करने के लिए ग्राहक से निम्नलिखित विवरण/ दस्तावेज भी मांग सकता है।

- ✓ दावा फॉर्म (प्रारूप बैंक द्वारा उपलब्ध कराया जाएगा)
- ✓ नोटरी पब्लिक द्वारा विधिवत सत्यापित एफआईआर की प्रति
- ✓ रु. 25000/- तक की क्षति की राशि के लिए घोषणा तथा रु. 25000/- से अधिक की राशि के लिए शपथ पत्र (प्रारूप बैंक उपलब्ध कराएगा)
- ✓ लेन-देन की तारीख, समय तथा राशि दर्शाने वाली पासबुक की प्रति (बैंक पासबुक प्रथम पृष्ठ तथा धोखाधड़ी के लेन-देन से पूर्व के 1 माह से अब तक के विवरण भी आवश्यक है)/ खाता विवरणी
- ✓ यदि लागू हो तो, पासबुक के सभी पृष्ठों की फोटोकॉपी।
- ✓ यदि दस्तावेज क्षेत्रीय भाषा में हैं तो नोटरी पब्लिक द्वारा विधिवत सत्यापित दस्तावेजों की अंग्रेजी में अनूदित प्रति।

7. ग्राहक का उत्तरदायित्व:

- जब तक ग्राहक द्वारा बैंक को सूचित नहीं किया जाता है ग्राहक द्वारा कार्ड रखने में लापरवाही, यूजर आईडी, लॉगिन आईडी, पिन, ओटीपी या अन्य सुरक्षा जानकारी और बैंक द्वारा जारी "क्या करें और क्या न करें" संबंधी दिशानिर्देशों का पालन न करने के कारण ग्राहकों को हुई क्षति के लिए बैंक बाध्य और उत्तरदायी नहीं होगा। बैंक द्वारा अपने ग्राहकों के लिए "क्या करें और क्या न करें" संबंधी दिशानिर्देश पहले ही बैंक की कॉर्पोरेट वेबसाइट पर प्रकाशित कर दिए गए हैं। <https://www.bankofbaroda.com/co-centre.htm> बैंक अपने ग्राहकों को जागरूक करने के लिए प्रिंट/ सोशल/ इलेक्ट्रॉनिक मीडिया, व्यक्तिगत एसएमएस, ईमेल, पुश नोटिफिकेशन, कॉर्पोरेट वेबसाइट आदि पर संरक्षित और सुरक्षित लेनदेन के लिए उत्पाद विशिष्ट जानकारी प्रकाशित करने जैसे विभिन्न माध्यमों का भी उपयोग कर रहा है।

- यदि ग्राहक धोखाधड़ी से कार्य करता है और/ अथवा उचित सावधानी के बिना कार्य करता हैं और जिसके परिणामस्वरूप ग्राहक को क्षति होती है तो बैंक ग्राहक की क्षति के लिए उत्तरदायी नहीं होगा। कार्ड खोने, लॉग-इन आईडी, पिन, पासवर्ड या गोपनीय जानकारी को साझा करने के कारण होने वाली क्षति के लिए भी बैंक तब तक उत्तरदायी नहीं होगा जब तक कि इस प्रकार की क्षति/ साझा किए जाने के बारे में बैंक को सूचित न किया गया हो और बैंक ने इसके दुरुपयोग को रोकने के लिए कोई कदम न उठाया हो।
- यदि ग्राहक ने अपने मौजूदा मोबाइल नंबर, पता, ई-मेल आईडी अपनी मूल शाखा को सूचित नहीं किया है तो ग्राहक को हुई क्षति के लिए बैंक उत्तरदायी नहीं होगा। ग्राहक को ट्रांजेक्शन अलर्ट/ अन्य जानकारी भेजने के लिए बैंक को इन अद्यतन जानकारियों की आवश्यकता होती है।
- बैंक ने विभिन्न चैनलों के माध्यम से ग्राहकों को सेल्फ एकाउंट ब्लॉकिंग सुविधा भी प्रदान की है। संदिग्ध, अनधिकृत या धोखाधड़ी वाले लेनदेनों के मामले में, ग्राहक निम्नलिखित विभिन्न चैनलों के माध्यम से स्वयं खाता ब्लॉक कर सकते हैं:

उपलब्ध चैनल	खाता ब्लॉक करने हेतु पाथ
बैंक की वेबसाइट	https://www.bankofbaroda.in/ --> कृपया हमसे संपर्क करें ----> क्लिक ऑनलाइन एकाउंट ब्लॉकिंग पोर्टल
बॉब वर्ल्ड इंटरनेट	कृपया सेल्फ एकाउंट ब्लॉकिंग लिंक पर क्लिक करें
यूपीआई	भीम बड़ौदा पे ऐप खोलें-----> खाता ब्लॉकिंग
बॉब वर्ल्ड	बॉब वर्ल्ड ऐप खोलें -----> अधिक -----> स्वयं खाता ब्लॉक करें
वॉट्सऐप बैंकिंग	5.ब्लॉक डिजिटल चैनल/ एकाउंट (ब्लॉक)----->1.एकाउंट ब्लॉकिंग (Accblk)

8. ऐसे ग्राहकों के लिए इलेक्ट्रॉनिक लेन-देन की सुविधा, जिन्होंने अपना मोबाइल नंबर अपने खातों में पंजीकृत नहीं कराया है:

भारतीय रिज़र्व बैंक की संदर्भित अधिसूचना के अनुसार "बैंक एटीएम नकदी आहरण के अलावा इलेक्ट्रॉनिक लेन-देन की सुविधा उन ग्राहकों को नहीं दे सकते हैं जो बैंक को अपना मोबाइल नंबर

उपलब्ध नहीं कराते हैं"। मुख्यतः इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग लेन-देन को दो श्रेणियों में विभाजित किया गया है:

ए. प्रत्यक्ष/ प्रोमिसमिटी भुगतान लेन-देन - ये सभी लेन-देन दो स्तरीय प्रमाणीकरण के आधार पर ग्राहक की उपस्थिति में किए जाते हैं।

बी. रिमोट/ ऑनलाइन भुगतान लेन-देन - ये सभी लेन-देन दो स्तरीय प्रमाणीकरण के आधार पर किए जाते हैं। जिन ग्राहकों ने अपने खाते में अपना मोबाइल नंबर पंजीकृत नहीं कराया है, वे बैंक के विभिन्न ऐप्लिकेशन जैसे बाँब वर्ल्ड, बाँब वर्ल्ड इंटरनेट, भीम बड़ौदा पे आदि का उपयोग नहीं कर पा रहे हैं। वे बाँब वर्ल्ड डेबिट के माध्यम से ई-कॉमर्स लेन-देन करने में भी असमर्थ हैं क्योंकि बैंक इन लेन-देनों में दो स्तरीय प्रमाणीकरण के रूप में ओटीपी प्रमाणीकरण का उपयोग कर रहा है।

अतः किसी भी डिजिटल उत्पाद के पंजीकरण के लिए मोबाइल नंबर का पंजीकरण अनिवार्य है।

9. अपरिहार्य घटना:

यदि कुछ अपरिहार्य घटनाएं (सिविल अशांति, तोड़फोड़, लॉकडाउन, हड़ताल या अन्य श्रम व्यवधानों, दुर्घटना, आग, प्राकृतिक त्रासदी/ आपदाएं या अन्य "दैवी कृत्य", कोविड-19 जैसी महामारी की स्थिति, युद्ध, बैंक की सुविधाओं या इससे संबंधित कोई नुकसान, कनेक्टिविटी का नहीं होना, संचार के सामान्य साधनों का अभाव या सभी प्रकार के परिवहन आदि जो बैंक के नियंत्रण से बाहर हैं आदि सहित, जो बैंक को निर्दिष्ट सेवा वितरण मानदंडों के भीतर बैंकिंग दायित्वों का निर्वाह करने में बाधक हैं, तो ग्राहकों को विलंबित क्रेडिट देने के संबंध में के लिए क्षतिपूर्ति के लिए बैंक उत्तरदायी नहीं होगा।

तालिका - 1
ग्राहक की अधिकतम देयता
(4 से 7 दिनों के अंदर बैंक को रिपोर्ट किए गए धोखाधड़ीकृत लेन-देन)

खाते का प्रकार	ग्राहक की अधिकतम देयता
<ul style="list-style-type: none"> बेसिक बचत बैंक जमा खाता 	₹5,000/-
<ul style="list-style-type: none"> सभी अन्य बचत बैंक खाते प्री-पेड भुगतान लिखत एवं गिफ्ट कार्ड एमएसएमई का चालू/ नकदी ऋण/ ओवरड्राफ्ट खाता व्यक्तियों के संबंध में ₹25 लाख तक वार्षिक औसत शेष (धोखाधड़ी की घटना से पूर्व 365 दिनों के दौरान) सीमा वाले चालू खाते/ नकदी ऋण/ ओवरड्राफ्ट खाते ₹5 लाख तक की सीमा वाले क्रेडिट कार्ड 	₹10, 000/-
<ul style="list-style-type: none"> अन्य सभी चालू/नकदी ऋण/ओवरड्राफ्ट खाता ₹5 लाख से अधिक की सीमा वाले क्रेडिट कार्ड 	₹25, 000/-

तालिका - 2

ऐसे अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग लेन-देनों में थर्ड पार्टी उल्लंघनों के कारण ग्राहक की समग्र देयता जहां कमी न तो बैंक की है और न ही ग्राहक की, बल्कि सिस्टम में कहीं और से है।

जानकारी प्राप्त होने की तारीख से धोखाधड़ी संबंधी लेन-देन को रिपोर्ट करने में लगने वाला समय	ग्राहक देयता
3 कार्य दिवसों के अंदर	शून्य देयता।
4 से 7 कार्य दिवसों के अंदर	लेन-देन मूल्य या तालिका-1 में उल्लिखित राशि, जो भी कम हो।
7 कार्य दिवसों के बाद	100% देयता।

तालिका - 3

डिजिटल चैनलों को ब्लॉक करने के लिए बॉब वर्ल्ड डेबिट, बॉब वर्ल्ड, बॉब वर्ल्ड इंटरनेट एवं यूपीआई जैसे मौजूदा चैनल

चैनल ब्लॉक करने का माध्यम	बैंक के प्रमुख डिजिटल उत्पाद			
	बॉब वर्ल्ड डेबिट	यूपीआई	बॉब वर्ल्ड	बॉब वर्ल्ड इंटरनेट
संपर्क केंद्र (एजेंट)	हाँ उपलब्ध है	हाँ उपलब्ध है	हाँ उपलब्ध है	हाँ उपलब्ध है
आईवीआर	हाँ उपलब्ध है	हाँ उपलब्ध है	हाँ उपलब्ध है (एजेंटों के माध्यम से)	हाँ उपलब्ध है
शाखा (कारोबार के समय में)	हाँ उपलब्ध है	हाँ उपलब्ध है	हाँ उपलब्ध है	हाँ उपलब्ध है
मोबाइल बैंकिंग	हाँ उपलब्ध है			
नेट बैंकिंग	हाँ उपलब्ध है			
व्हाट्सएप बैंकिंग	हाँ उपलब्ध है	हाँ उपलब्ध है		
एसएमएस सुविधा		हाँ उपलब्ध है	हाँ उपलब्ध है	
बॉब वर्ल्ड यूपीआई ऐप्लिकेशन		हाँ उपलब्ध है		

तालिका -4

अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग लेन-देन से संबंधित ग्राहक शिकायत दर्ज करने के लिए उपलब्ध चैनल

चैनल	उपलब्धता	समय
संपर्क केंद्र के माध्यम से टोल फ्री नंबर	24x7	24x7
बैंक की वेबसाइट	24x7	24x7
बैंक का ऐप्लिकेशन - बॉब वर्ल्ड एवं बॉब वर्ल्ड इंटरनेट	24x7	24x7
मूल शाखा को रिपोर्टिंग	शाखा बैंकिंग समय के दौरान	